

ATENCIONES CIUDADANAS OAC- DPTO. CALIDAD **INFORME ANUAL 2020**

El presente informe recoge las atenciones ciudadanas tramitadas por la Oficina de Atención Ciudadana (atención presencial) así como por el propio Departamento de Calidad y Atención a la Ciudadanía, recibidas por diversas vías de entrada (mail, redes sociales...) en el año 2019.

El día 27 de julio de 2018 se incorporan a la Oficina de Atención Ciudadana los Agentes Tramitadores seleccionados; con lo que desde este momento pasan a depender todas las mesas de atención del Dpto. De Calidad y Atención a la Ciudadanía.

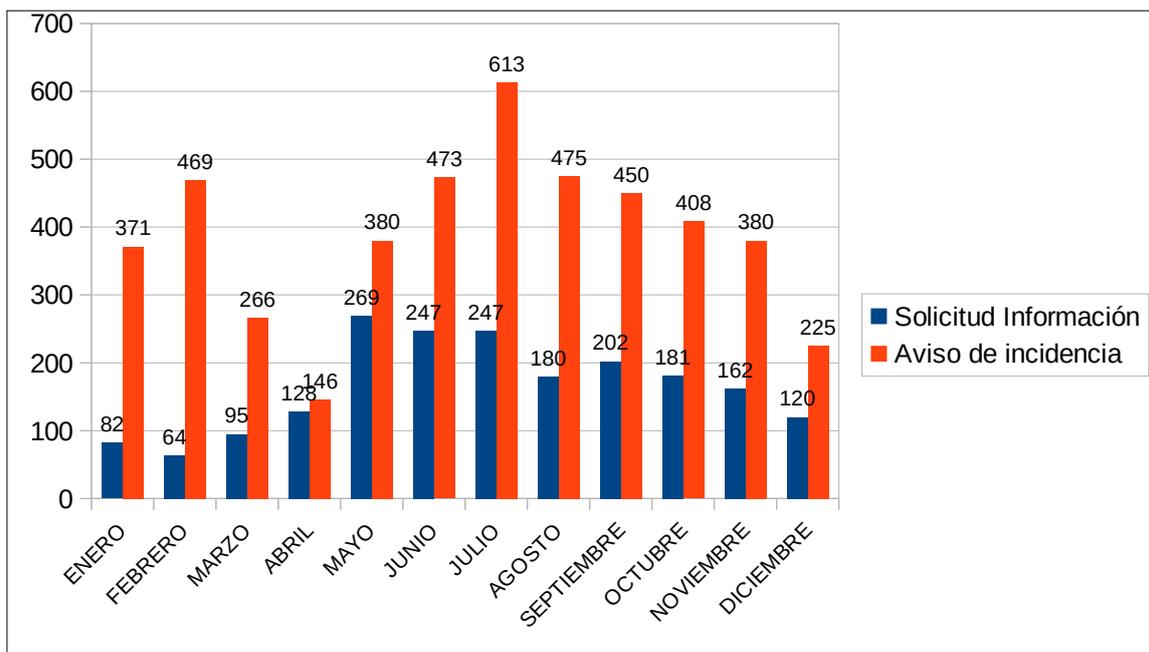
El presente informe recoge el nº de atenciones ciudadanas por parte del Dpto. De Calidad recibidas por las distintas vías de entrada (Redes Sociales, formulario Web, mail, teléfono Calidad, escrito). A estos datos habría que añadirle el número de personas atendidas por la OAC; los datos estadísticos de la OAC aparecerán al final del informe diferenciando Registro General, Estadística y Gestiones relacionadas con Informes o Certificados de padrón, domiciliaciones, certificado digital.

Nº ATENCIONES CIUDADANAS ATENDIDAS POR EL DPTO. CALIDAD POR MESES

TIPO DE TRÁMITE	Solicitud información	Aviso de incidencia	TOTAL
ENERO	82	371	453
FEBRERO	64	469	533
MARZO	95	266	361
ABRIL	128	146	274
MAYO	269	380	649
JUNIO	247	473	720
JULIO	247	613	860
AGOSTO	180	475	655
SEPTIEMBRE	202	450	652
OCTUBRE	181	408	589
NOVIEMBRE	162	380	542
DICIEMBRE	120	225	345
TOTAL	1977	4656	6633

¿Qué es una INCIDENCIA?

Un **aviso de incidencia** es la comunicación que un ciudadano o ciudadana hace al Ayuntamiento para poner en su conocimiento la necesidad de arreglo puntual de algún elemento de un servicio básico municipal (alumbrado público, transporte, limpieza de la vía pública, elementos en los parques, deterioro de las vías o aceras, etc.).



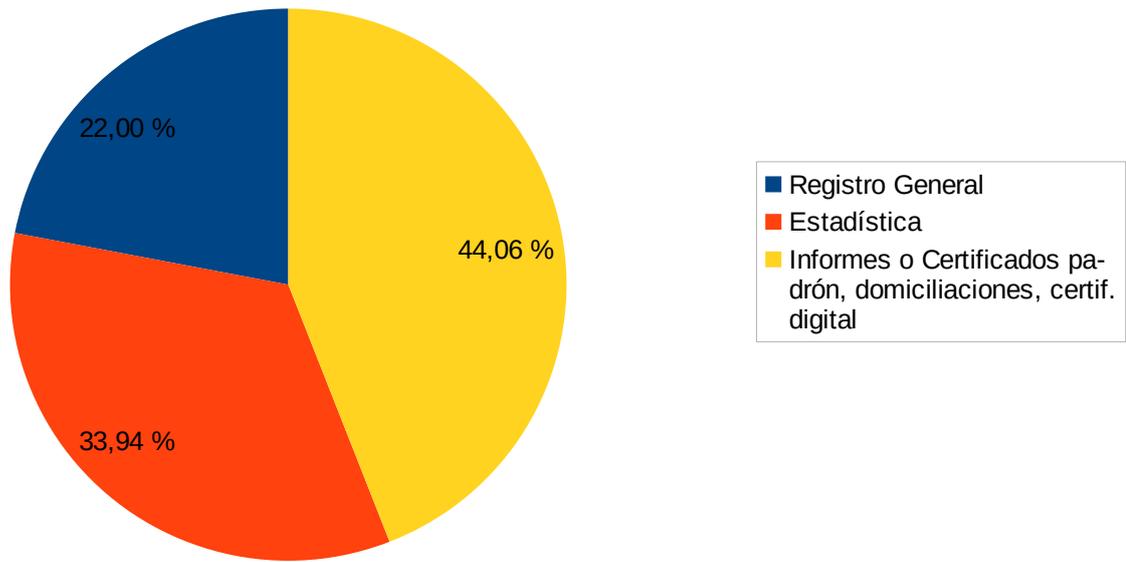
Como se ha apuntado al principio, estos datos se refieren a las consultas ciudadanas atendidas directamente por el Dpto. De Calidad por las distintas vías de entrada (Redes Sociales, Formulario Web, mail, teléfono Calidad, escrito).

A lo anterior debemos añadir **la atención presencial de la Oficina de Atención a la Ciudadanía. Debemos tener en cuenta que desde el 13 de marzo hasta el 4 de junio no hubo atención presencial debido al confinamiento con motivo de la COVID-19.**

En el 2020 han pasado por la OAC un total de 50.679 personas distribuidas de la siguiente forma:

- Registro General: **11.150** personas atendidas en 2020, representando un 22% del total.
- Estadística (trámites Padrón Municipal de Habitantes): **17.200** personas atendidas que han cogido número en el gestor de colas (33,94%). En el caso de estadística habría que añadir un número indeterminado de personas a las que se les ha entregado el informe/certificado en el mostrador de acogida (no cogen número para las mesas de atención).
- Gestiones relacionadas con Informes o Certificados de Padrón, domiciliaciones, certificado digital o tarjeta ciudadana: **22.329** personas atendidas en 2020, representando un 44,06% del total.

Nº ATENCIONES EN LA OAC (ATENCIÓN PRESENCIAL)



Ayuntamiento de Alicante

Departamento de Calidad y Atención a la Ciudadanía. Enero 2021.