

ATENCIONES CIUDADANAS OAC- DPTO. CALIDAD **INFORME ANUAL 2021**

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) durante el 2021.

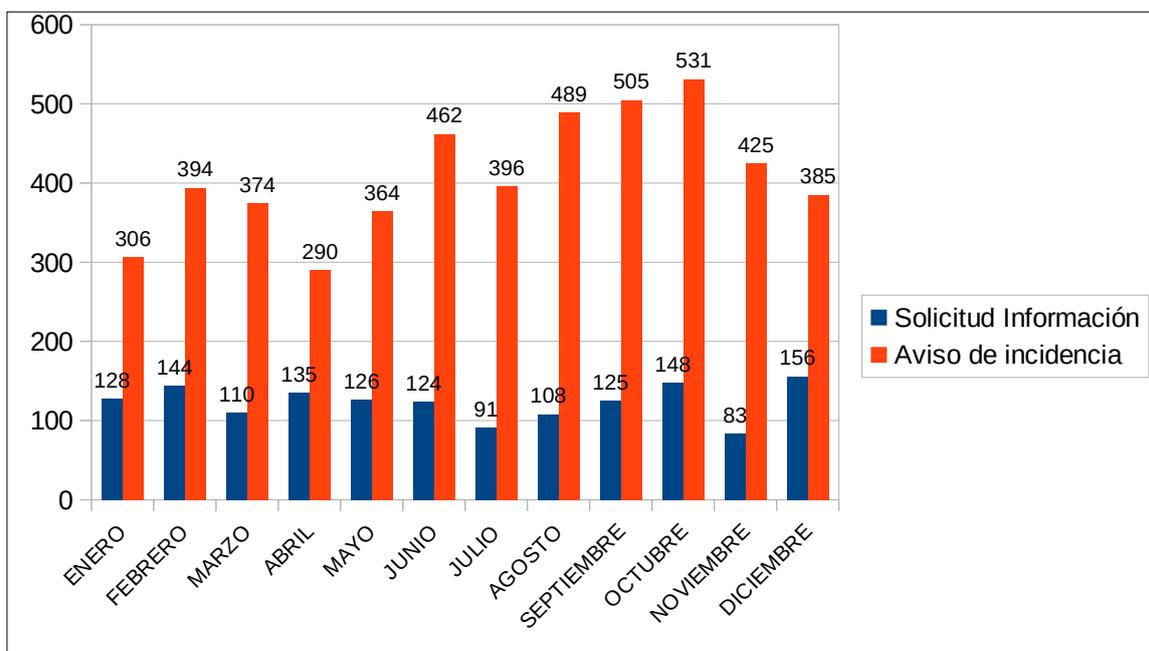
A estos datos habría que añadirle el número de personas atendidas en las tres oficinas OAC (Cervantes, Séneca y Pino Santo). Los datos estadísticos de las OAC aparecerán al final del informe diferenciando Registro General, Estadística y Gestiones relacionadas con Informes o Certificados de padrón, domiciliaciones, certificado digital.

Nº ATENCIONES CIUDADANAS ATENDIDAS POR EL DPTO. CALIDAD POR MESES

TIPO DE TRÁMITE	Solicitud información	Aviso de incidencia	TOTAL
ENERO	128	306	434
FEBRERO	144	394	538
MARZO	110	374	484
ABRIL	135	290	425
MAYO	126	364	490
JUNIO	124	462	586
JULIO	91	396	487
AGOSTO	108	489	597
SEPTIEMBRE	125	505	630
OCTUBRE	148	531	679
NOVIEMBRE	83	425	508
DICIEMBRE	156	385	541
TOTAL	1478	4921	6399

¿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 las Oficinas de Atención a la Ciudadanía.**

En el 2021 han pasado por las OAC un total de 60.508 personas distribuidas de la siguiente forma:

- Registro General: **14.534** personas atendidas en 2021, representando un **24.02%** del total.
- Estadística (trámites Padrón Municipal de Habitantes): **25.246** personas atendidas, representando un **41,72%** del total.
- Gestiones relacionadas con Informes o Certificados de Padrón, domiciliaciones, certificado digital o tarjeta ciudadana: **20.728** personas atendidas en 2021, representando un **34,26%** del total.

Nº ATENCIONES EN LA OAC (ATENCIÓN PRESENCIAL)

