

**ATENCIONES CIUDADANAS OAC- DPTO. CALIDAD**  
**INFORME ANUAL 2022**

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 2022.

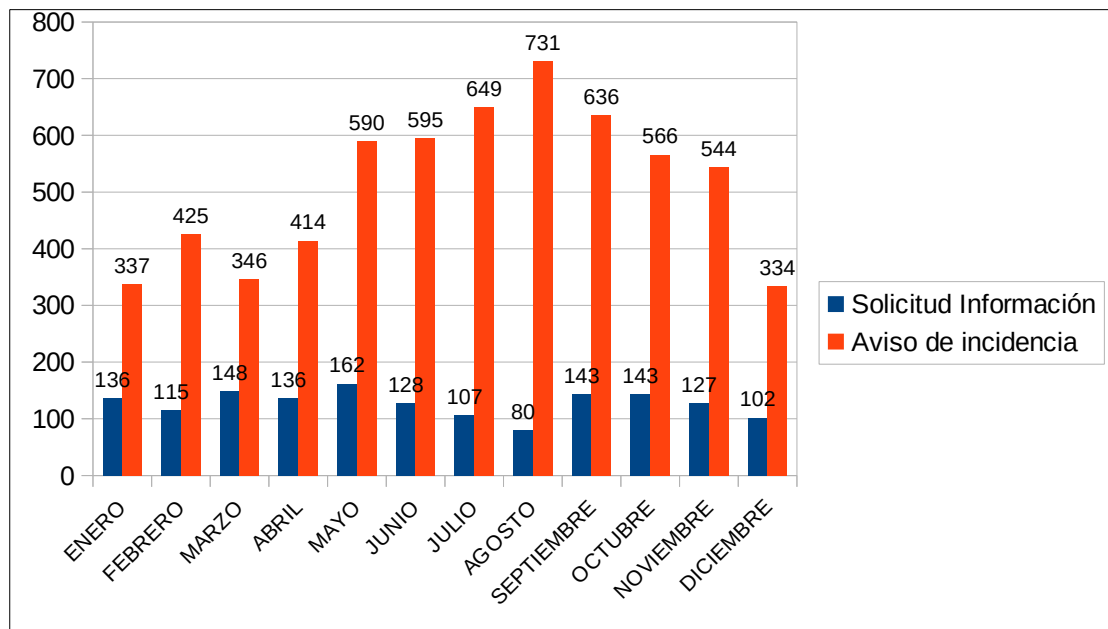
A estos datos habría que añadirle el número de personas atendidas en las tres oficinas OAC (Cervantes, Séneca y Pino Santo). Los datos estadísticos de las OAC aparecerán al final del informe diferenciando Registro General, Estadística y Gestiones relacionadas con Informes o Certificados de padrón, domiciliaciones,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

**Nº ATENCIONES CIUDADANAS ATENDIDAS POR EL DPTO. CALIDAD POR MESES**

<b>TIPO DE TRÁMITE</b>	<b>Solicitud información</b>	<b>Aviso de incidencia</b>	<b>TOTAL</b>
ENERO	136	337	473
FEBRERO	115	425	540
MARZO	148	346	494
ABRIL	136	414	550
MAYO	162	590	752
JUNIO	128	595	723
JULIO	107	649	756
AGOSTO	80	731	811
SEPTIEMBRE	143	636	779
OCTUBRE	143	566	709
NOVIEMBRE	127	544	671
DICIEMBRE	102	334	436
TOTAL	1.527	6.167	7.694

## ¿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 2022 han pasado por las OAC un total de 68.618 personas** distribuidas de la siguiente forma:

- Registro General: **17.073** personas atendidas en 2022, representando un **24,88%** del total.
- Estadística (trámites Padrón Municipal de Habitantes): **27.351** personas atendidas, representando un **39,86%** del total.
- Gestiones relacionadas con Informes o Certificados de Padrón, domiciliaciones, certificado digital o tarjeta ciudadana: **24.194** personas atendidas en 2022, representando un **35,26%** del total.

### Nº ATENCIONES EN LA OAC (ATENCIÓN PRESENCIAL)

