

ATENCIONES CIUDADANAS OAC- DPTO. CALIDAD
INFORME ANUAL 2023

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 2023.

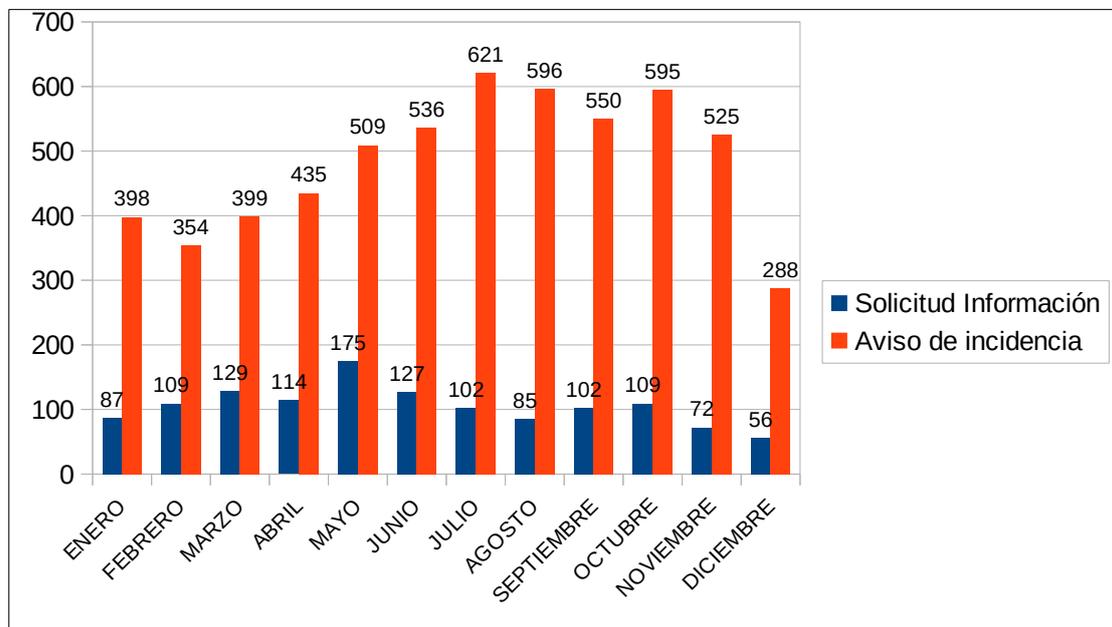
A estos datos habría que añadirle el número de personas atendidas en las tres oficinas OAC (Cervantes, Séneca y Pino Santo). Los datos estadísticos de las OAC aparecerán al final del informe diferenciando Registro General, Estadística y Gestiones relacionadas con Informes o Certificados de padrón, domiciliaciones,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

Nº ATENCIONES CIUDADANAS ATENDIDAS POR EL DPTO. CALIDAD POR MESES

TIPO DE TRÁMITE	Solicitud información	Aviso de incidencia	TOTAL
ENERO	87	398	485
FEBRERO	109	354	463
MARZO	129	399	528
ABRIL	114	435	549
MAYO	175	509	684
JUNIO	127	536	663
JULIO	102	621	723
AGOSTO	85	596	681
SEPTIEMBRE	102	550	652
OCTUBRE	109	595	704
NOVIEMBRE	72	525	597
DICIEMBRE	56	288	344
TOTAL	1267	5806	7073

¿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 2023 han pasado por las OAC un total de 71.167 personas distribuidas de la siguiente forma:

- Registro General: **15.003** personas atendidas en 2023, representando un **21,08%** del total.
- Estadística (trámites Padrón Municipal de Habitantes): **29.098** personas atendidas en 2023, representando un **40,89%** del total.
- Gestiones relacionadas con Informes o Certificados de Padrón, domiciliaciones, certificado digital o tarjeta ciudadana: **27.066** personas atendidas, representando un **38,03%** del total.

Nº ATENCIONES EN LA OAC (ATENCIÓN PRESENCIAL)

