

ATENCIONES CIUDADANAS OAC- DPTO. CALIDAD
INFORME ANUAL 2025

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 2025.

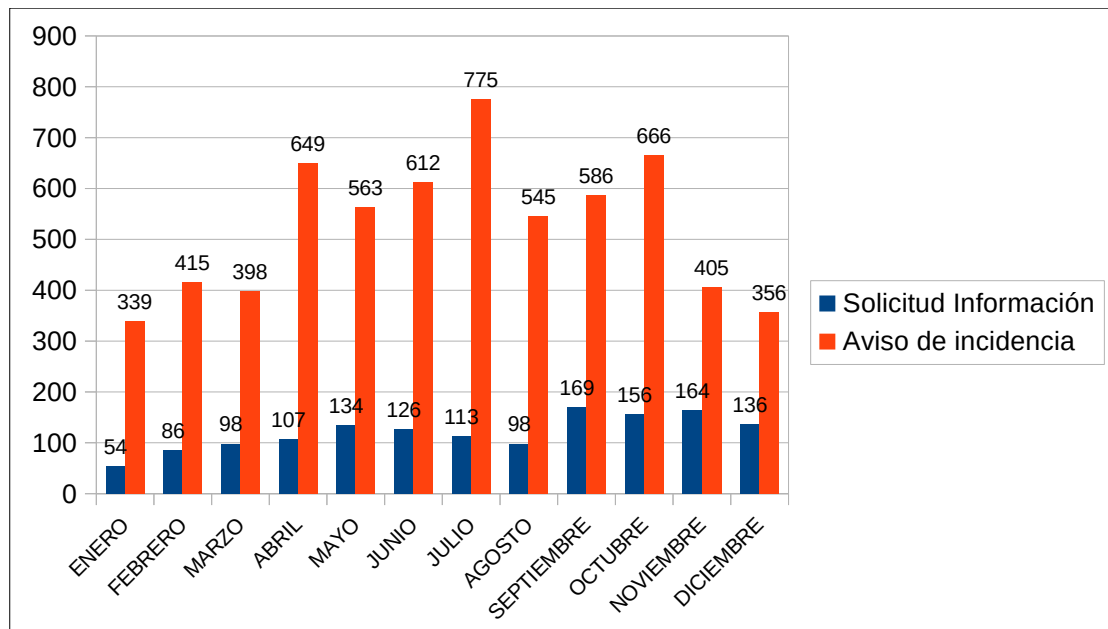
A estos datos habría que añadirle el número de personas atendidas en las tres oficinas OAC (Cervantes, Séneca y Pino Santo). Los datos estadísticos de las OAC aparecerán al final del informe diferenciando Registro General, Estadística y Gestiones relacionadas con Informes o Certificados de padrón, domiciliaciones,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

Nº ATENCIONES CIUDADANAS ATENDIDAS POR EL DPTO. CALIDAD POR MESES

TIPO DE TRÁMITE	Solicitud información	Aviso de incidencia	TOTAL
ENERO	54	339	393
FEBRERO	86	415	501
MARZO	98	398	496
ABRIL	107	649	756
MAYO	134	563	697
JUNIO	126	612	738
JULIO	113	775	888
AGOSTO	98	545	643
SEPTIEMBRE	169	586	755
OCTUBRE	156	666	822
NOVIEMBRE	164	405	569
DICIEMBRE	136	356	492
TOTAL	1.441	6.309	7.750

¿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.).



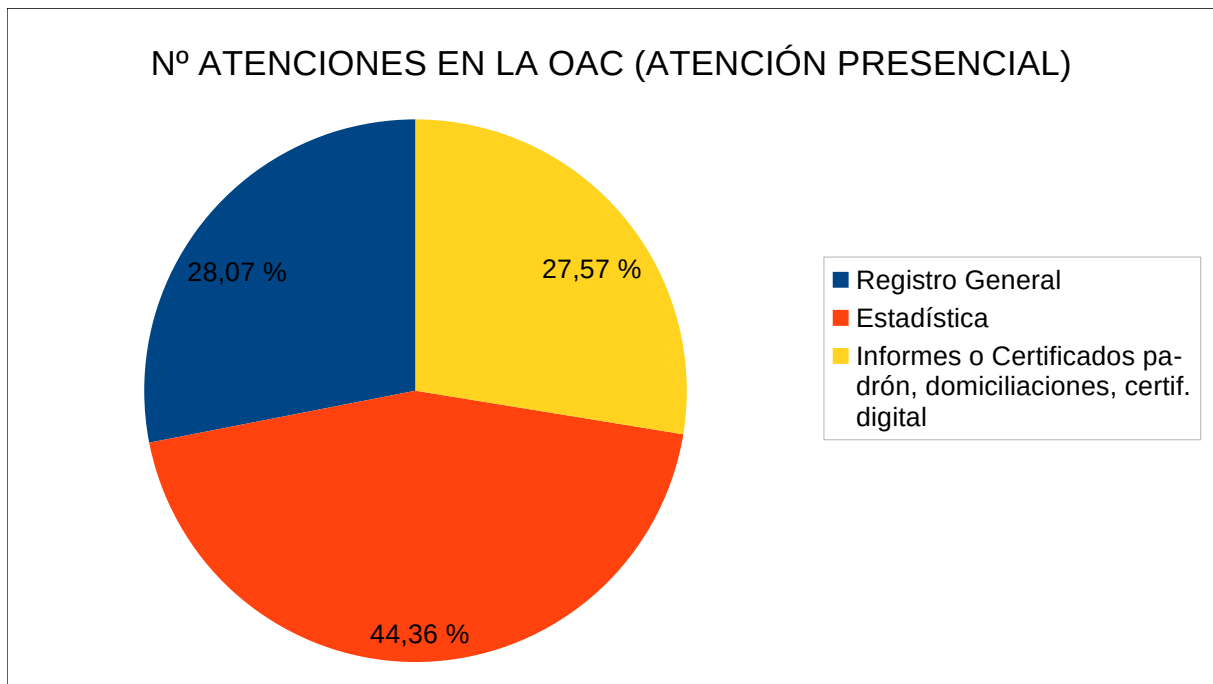
Como se ha apuntado al principio, estos datos se refieren a las consultas ciudadanas atendidas directamente por el Dpto. De Calidad por las distintas vías de entrada (Redes Sociales, Formulario Web, mail, teléfono Calidad, escrito).

A lo anterior debemos añadir **la atención presencial de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía.**

En el 2025 han pasado por las OAC un total de 68.544 personas distribuidas de la siguiente forma:

Con cita previa:

- Registro General: **17.543** personas atendidas en 2024, representando un **25,59%** del total.
- Estadística (trámites Padrón Municipal de Habitantes): **27.711** personas atendidas en 2025, representando un **40,43%** del total.
- Gestiones relacionadas con Informes o Certificados de Padrón, domiciliaciones, certificado digital o tarjeta ciudadana: **17.226** personas atendidas, representando un **25,13%** del total.



Sin cita previa: el día 11 de marzo de 2025 se habilita en la oficina de la Calle Cervantes la cola **Interno** con objeto de atender presencialmente las renovaciones padronales y los registros o certificados urgentes por tema de plazos...

- **Interno** personas atendidas en 2025: **6.064**