

INFORME ANUAL OAC 2017

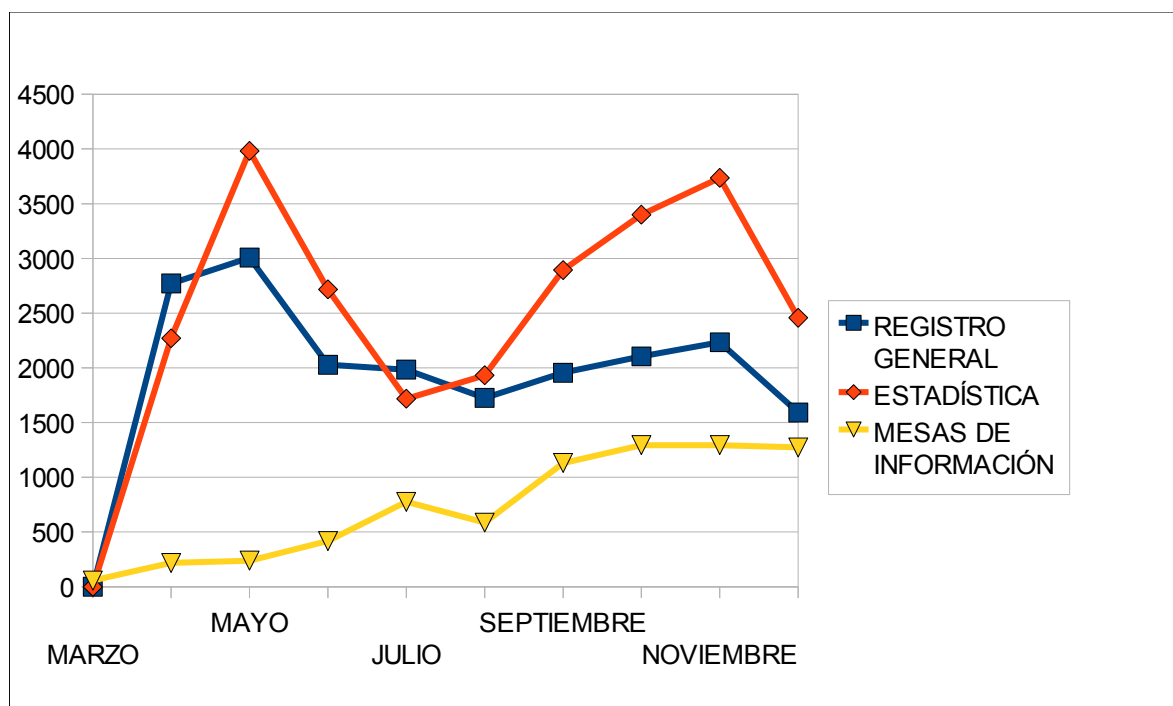
La Oficina de Atención Ciudadana (OAC) comienza a funcionar el 24 de marzo de 2017. Dicha oficina se ocupa de la atención presencial de los ciudadanos que quieran:

- Solicitar información sobre los servicios municipales, trámites, actividades, equipamientos...
- Comunicar incidencias en la vía pública para subsanación.
- Presentar documentos por Registro General; tanto dirigidos al Ayuntamiento de Alicante como por Ventanilla única a otras Administraciones.
- Realizar trámites relacionados con el Padrón Municipal de Habitantes (Altas, bajas, cambios de domicilio... así como obtención de Informes y/o Certificados).

Nº TOTAL DE ATENCIONES EN EL 2017: 51.794; de las cuales, **19.301** corresponden al Registro General, **25.208** a Estadística y **7.285** a las mesas de información.

Desde el 24 de marzo hasta el 31 de diciembre de 2017 pasan por la Oficina de Atención Ciudadana un total de 51.794 personas. Las mesas de información además de atender las solicitudes de información y recepcionar los avisos de incidencia que los ciudadanos comunican presencialmente, apoyan tanto a Registro General como a Estadística.

El gráfico muestra cómo se distribuyen las atenciones por meses.



En la siguiente tabla, podemos observar cómo se distribuyen las atenciones de las mesas de información (7.285) por áreas.

| ÁREA RELACIONADA CON LA CONSULTA | Nº Incidencias | | Nº Solicitudes de Información | |
|---|----------------|---------------|-------------------------------|---------------|
| Acción social | 31 | 0,44% | 6 | 2,49% |
| Alcaldía (registro general, vicesecretaría...) | 602 | 8,55% | 12 | 4,98% |
| Cementerio | 3 | 0,04% | - | |
| Comercio, consumo y mercados | 50 | 0,71% | 28 | 11,62% |
| Contratación | 1 | 0,01% | - | |
| Cooperación | - | | - | |
| Coordinación de áreas y proyectos - transparencia | - | | 1 | 0,41% |
| Cultura | 5 | 0,07% | 5 | 2,07% |
| Deportes | - | | 1 | 0,41% |
| Educación | 10 | 0,14% | 5 | 2,07% |
| Economía y hacienda (tesorería) | 52 | 0,74% | 17 | 7,05% |
| Empleo | 3 | 0,04% | 14 | 5,81% |
| Estadística | 6005 | 85,25% | 35 | 14,52% |
| Fiestas | 3 | 0,04% | 2 | 0,83% |
| Igualdad | 1 | 0,01% | - | |
| Infraestructuras y mantenimiento | 3 | 0,04% | - | |
| Inmigración | 7 | 0,1% | 2 | 0,83% |
| Juventud | - | | - | |
| Memoria histórica | - | | - | |
| Medio ambiente (alumbrado, zonas verdes...) | 59 | 0,84% | 5 | 2,07% |
| Modernización | 1 | 0,01% | 1 | 0,41% |
| Movilidad (sanciones, subastas, tráfico...) | 29 | 0,41% | 8 | 3,32% |
| Participación ciudadana | 1 | 0,01% | 2 | 0,83% |
| Patrimonio | - | | - | |
| Presidencia | 1 | 0,01% | 3 | 1,24% |
| Protección animal | 3 | 0,04% | 3 | 1,24% |
| RRHH, organización y calidad | 5 | 0,07% | 4 | 1,66% |
| Sanidad | 8 | 0,11% | 7 | 2,90% |
| Seguridad (policía local, bomberos) | 46 | 0,65% | 22 | 9,13% |
| Turismo y playas | 4 | 0,06% | 3 | 1,24% |
| Urbanismo (vías y obras, limpieza pública...) | 64 | 0,91% | 35 | 14,52% |
| Vivienda | - | | 2 | 0,83% |
| Otras entidades | 19 | 0,27% | 13 | 5,39% |
| Otras consultas | 2 | 0,03% | 5 | 2,07% |
| ACCV- Certif. Digital | 26 | 0,37% | - | |
| Total | 7044 | 100% | 241 | 100% |

Ayuntamiento de Alicante - Concejalía de RRHH, Organización y Calidad
Departamento de Calidad y Atención a la Ciudadanía. Enero 2018.