

ATENCIONES CIUDADANAS OAC- DPTO. CALIDAD
INFORME ANUAL 2024

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 2024.

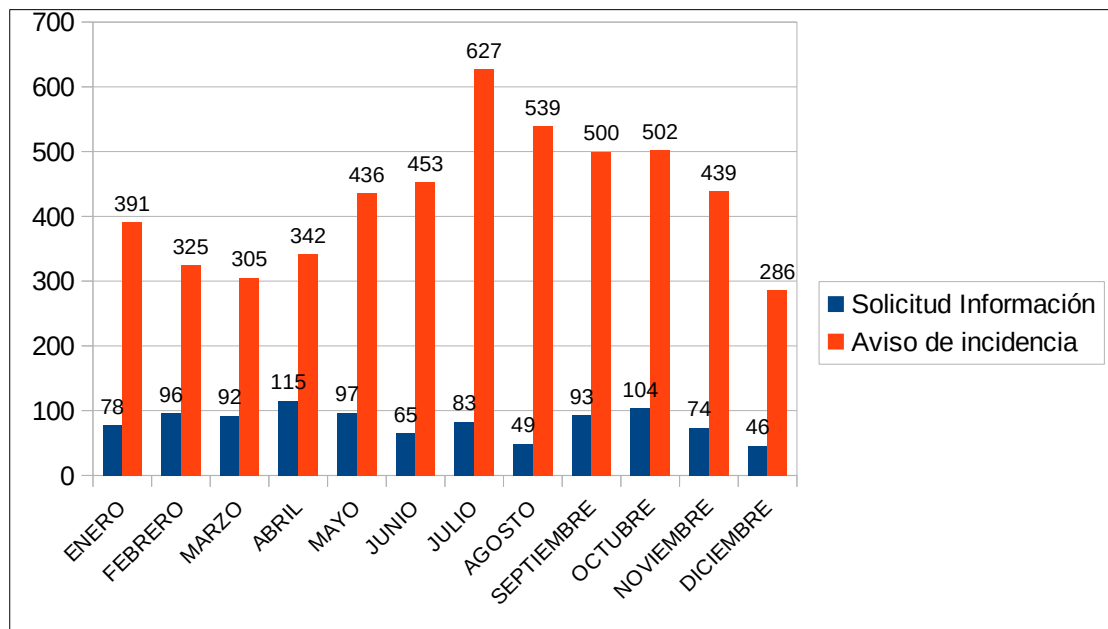
A estos datos habría que añadirle el número de personas atendidas en las tres oficinas OAC (Cervantes, Séneca y Pino Santo). Los datos estadísticos de las OAC aparecerán al final del informe diferenciando Registro General, Estadística y Gestiones relacionadas con Informes o Certificados de padrón, domiciliaciones,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

Nº ATENCIONES CIUDADANAS ATENDIDAS POR EL DPTO. CALIDAD POR MESES

TIPO DE TRÁMITE	Solicitud información	Aviso de incidencia	TOTAL
ENERO	78	391	469
FEBRERO	96	325	421
MARZO	92	305	397
ABRIL	115	342	457
MAYO	97	436	533
JUNIO	65	453	518
JULIO	83	627	710
AGOSTO	49	539	588
SEPTIEMBRE	93	500	593
OCTUBRE	104	502	606
NOVIEMBRE	74	439	513
DICIEMBRE	46	286	332
TOTAL	992	5.145	6.137

¿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 2024 han pasado por las OAC un total de 66.312 personas distribuidas de la siguiente forma:

- Registro General: **13.674** personas atendidas en 2024, representando un **20,62%** del total.
- Estadística (trámites Padrón Municipal de Habitantes): **29.018** personas atendidas en 2024, representando un **43,76%** del total.
- Gestiones relacionadas con Informes o Certificados de Padrón, domiciliaciones, certificado digital o tarjeta ciudadana: **23.620** personas atendidas, representando un **35,62%** del total.

Nº ATENCIONES EN LA OAC (ATENCIÓN PRESENCIAL)

