OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA (Ayuntamiento de Olivenza)

Informe de actividad

|  |  |
| --- | --- |
| VOLUMEN DE LA ACTIVIDAD DEL SERVICIO, MENSUAL Y ANUAL,  SEGÚN EL CANAL DE COMUNICACIÓN | |
|  | |
| **AÑO 2019.**  El servicio entró en funcionamiento en septiembre de 2019. La atención presencial tuvo en un principio mucha más aceptación que la atención telefónica.  **GRÁFICO**  Total de atenciones vía telefónica y vía presencial, por meses. Año 2019. |  |
|  |  |
| **AÑO 2020.**  El servicio fue suspendido en el mes de abril debido a las medidas COVID-19, y se retomó en el mes de mayo con prioridad lógica para la atención telefónica. Esto explica la evolución de los totales mensuales de ese año, más allá de que el servicio telefónico sea cada vez más aceptado por la ciudadanía como medio de comunicación.  **GRÁFICO**  Total de atenciones vía telefónica y vía presencial, por meses. Año 2020. |  |
|  |  |
| **COMPARATIVA** años 2019-2020.  Se aprecia el cambio en la proporción de atenciones telefónicas en detrimento de las presenciales, mucho más utilizadas inicialmente, en la puesta en marcha del servicio.  **GRÁFICO**  Total de atenciones vía telefónica y vía presencial, por años. Años 2019 y 2020. |  |
|  |  |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| ACTIVIDAD DEL SERVICIO POR MOTIVO DE USO, ANUAL | |
|  |  |
| **COMPARATIVA** años 2019-2020.  Las **consultas generales** superan con mucho al resto de motivos por los que los ciudadanos hacen uso del servicio, seguidas de las gestiones relacionadas con **recursos humanos (ofertas de empleo y acceso a las mismas)** y las solicitudes de **certificados digitales**.  **GRÁFICO**  Número de atenciones totales (telefónicas más presenciales), por motivo. Años 2019 y 2020. |  |
|  |  |

* La media de atenciones mensual se sitúa, en los dos años de servicio, en **375 consultas/mes**, lo que indica un nivel de aceptación y uso del servicio muy alto por parte de los ciudadanos.