

**MEMORIA DE ACTIVIDADES DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO DEL AYUNTAMIENTO DE ARNEDO  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE MARZO DE 2010**

Durante el tercer trimestre del año 2010 la Oficina de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Arnedo, con el equipo actual de cinco personal a cargo del servicio ha atendido a un total de 3847 personas a través del canal presencial, postal y telemático, se ha colaborado con otras administraciones en diferentes campañas y se ha hecho un esfuerzo muy importante para adaptar el Ayuntamiento de Arnedo a la Ley 11/2007 de 22 de junio de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, cuya entrada en vigor se establecía para el 1-1-2010; de todo ello haremos un desglose a continuación:

**-Administración electrónica:**

La ley 11/2007 de 22 de junio de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos establece una serie de derechos de los ciudadanos para relacionarse más fácilmente con la administración a través de medios electrónicos. Para ello, el ayuntamiento de Arnedo ha establecido dentro de la página web una sección que es el "Tablón de anuncios electrónico", a través de la cual cualquier persona puede consultar los edictos publicados también en papel en el vestíbulo del Ayuntamiento. La labor de actualización de esta sección se lleva a cabo por la OAC y ha ascendido a un total de 1157 edictos.

Por otra parte, se han puesto en marcha los servicios de "**Carpeta de Gestorías**", que permitirá a las empresas de servicios realizar ciertos trámites en nombre de sus representados y la "**Web del Proveedor**", que permite a las empresas suministradoras del Ayuntamiento, conocer el estado de sus facturas, sus datos, etc...

Todas las gestiones municipales ofrecidas a través de administración electrónica se han reagrupado en la zona **E-administración** dentro de la página web.

**-Estadística de atención**

Durante este periodo se ha atendido a un total de 3820 personas, bien de forma presencial o telemática, no estando incluida en este número la atención telefónica ni el Servicio 010 de reciente creación.

Por Áreas y trámites –tipo, destaca por su volumen la emisión de volantes y certificados con un número de 1266 documentos; los trámites del área de policía local ascendieron a 307; los del área de urbanismo fueron 166 y

aproximadamente sobre 217 atenciones corresponden al área de Secretaría y 240 a Gestión Tributaria.

Hay que destacar también las 197 consultas a la Oficina Municipal de Información al Consumidor, que han dado lugar en muchos casos a la tramitación de denuncias, reclamaciones y arbitraje.

Destaca por su número las más de 495 consultas que se derivaron de la inauguración de la Plaza Arnedo Arena debido a la expectación surgida por el evento taurino, y que supuso un aluvión de consultas sobre todo telefónicas interesándose por los detalles del mismo.

Por otra parte también se llevo a cabo la venta de abonos para el Campeonato de Naciones de futbol-Sala., también celebrado en el Arnedo Arena.

**-Colaboración con otras administraciones y organismos:**

-Durante este trimestre se ha realizado la inscripción de niños en la Guardería Ntra. Sra. De Vico, lo que ha supuesto un gran incremento de los volantes de convivencia y empadronamiento solicitados para dichos trámites.

- Por otra parte, por medio de la ventanilla única, se han evacuado un total de 40 escritos dirigidos a otras administraciones, tanto estatales como autonómicas.

Arnedo, a 14 de abril de 2010  
RESPONSABLE DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Fdo. M<sup>a</sup> Luisa Álvarez Pellejero