



Según un estudio sobre el índice de percepción de calidad de los servicios de atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid.

LA OFICINA CONJUNTA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SUPERA UN AÑO MÁS LAS EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS

Vva. de la Cañada, 16 de jul. 2014.- El índice de percepción de calidad de la [Oficina de Atención Conjunta de Atención al Ciudadano](#) (OCAC) de Villanueva de la Cañada vuelve un año más a superar la media registrada en el conjunto de las Oficinas de Atención al Ciudadano de la región. Así lo revela un estudio realizado por la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención del Ciudadano de la Comunidad de Madrid tras la realización de 2.030 entrevistas entre los usuarios de 27 de estas oficinas.

“Es, para este Ayuntamiento, una gran satisfacción saber que los usuarios continúan valorando de una forma tan positiva este servicio. La OCAC pone de manifiesto la importancia que tiene la colaboración entre administraciones y cómo dicha colaboración puede facilitar a los vecinos la realización de trámites de una forma cómoda, sencilla y sin salir del municipio”, destacó el concejal de Atención Ciudadana, Jesús Fernando Agudo Sánchez.

Instalaciones y atención con rapidez

Según los resultados del estudio, llevado a cabo en 2013, la OCAC villanovense cumplió el 99,9 % de las expectativas de los usuarios frente a la media alcanzada por el conjunto de las oficinas analizadas situada en el 97,1%. El informe señala, a modo de conclusión, que el cumplimiento de las expectativas es muy elevado destacando entre otras cuestiones, la disposición de suficientes folletos y formularios, la cercanía de la oficina al lugar de residencia del usuario, la atención con rapidez así como las buenas instalaciones y condiciones ambientales de la oficina.

Durante el pasado año, la OCAC de Villanueva de la Cañada atendió 12.463 peticiones y realizó cerca de 2.793 registros.

Servicio pionero

La OCAC de Villanueva de la Cañada, en funcionamiento desde el año 2005, fue la primera que se abrió en la región, fruto de la colaboración entre el [Ayuntamiento](#) y el Gobierno Regional. Se encuentra situada en la primera planta de la Casa Consistorial (Pza. de España, 1). Además de informar, orientar y asesorar al ciudadano, a través de ella se pueden



realizar trámites con la Administración Regional sin necesidad de desplazarse fuera del municipio. La OCAC dispone también de un Registro Auxiliar de la Comunidad de Madrid que permite recepcionar y tramitar solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidas a cualquier administración pública.

Los ciudadanos también pueden obtener en ella el certificado de firma electrónica para acceder a los servicios de teletramitación de las distintas administraciones.