

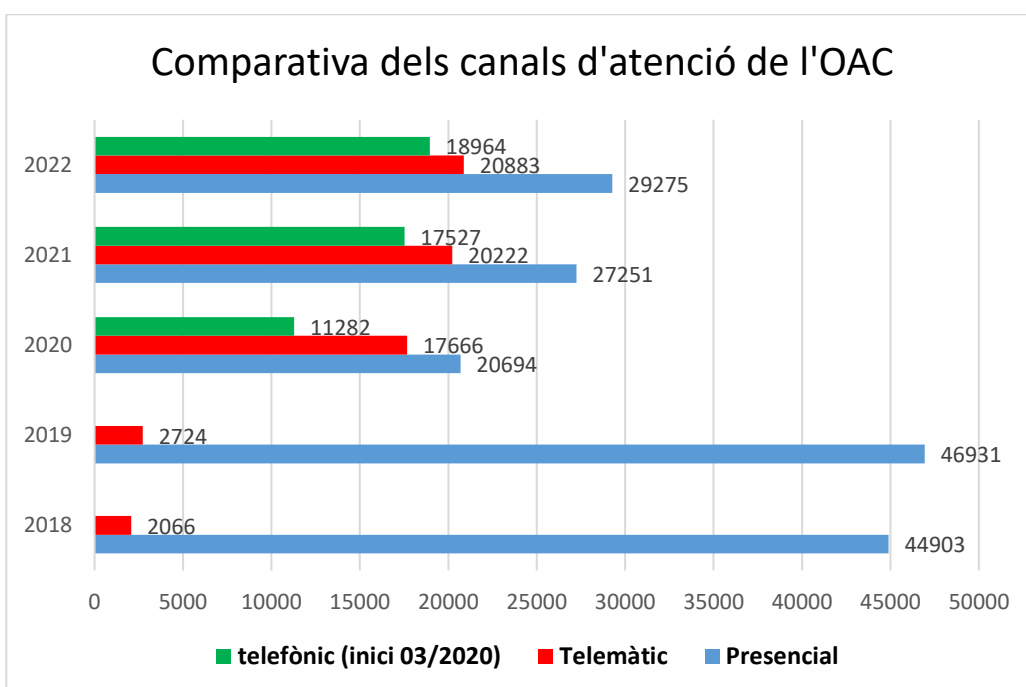
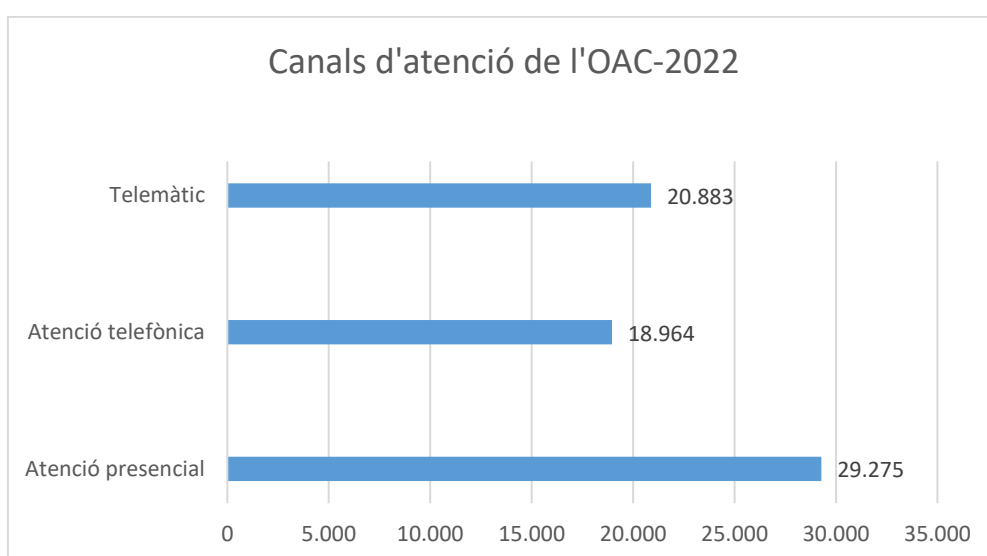
MEMÒRIA 2022 DE
L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA
DE L'AJUNTAMENT DEL MASNOU
(OAC)

L'OAC durant l'any 2022 va rebre 29.275 visites presencials, va atendre 18.964 trucades telefòniques i va gestionar més de 20.883 tràmits telemàticament. Un total de 69.122 atencions a la ciutadania.

Segons dades extretes del sistema de gestió de cues que permet ordenar l'afluència presencial d'usuaris i usuàries, el temps mitjà d'espera de la ciutadania que s'apropa a l'OAC és de 4 minuts. D'altra banda, cada usuari/a requereix de mitjana de 5 minuts i 36 segons per cada atenció general, no obstant això, el temps es redueix en l'atenció ràpida, que és de 4 minuts i 10 segons.

Estructurem les dades d'acord amb els canals actuals d'atenció de l'OAC a la ciutadania:

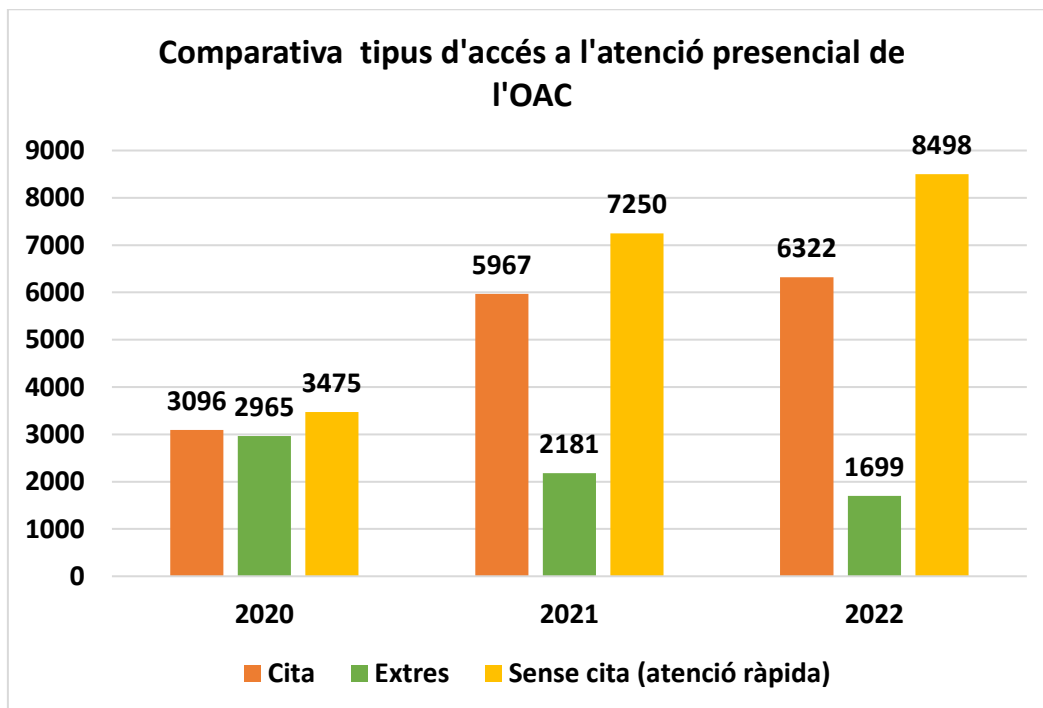
- ✓ Atenció presencial
- ✓ Atenció telefònica
- ✓ Atenció telemàtica



Atenció presencial

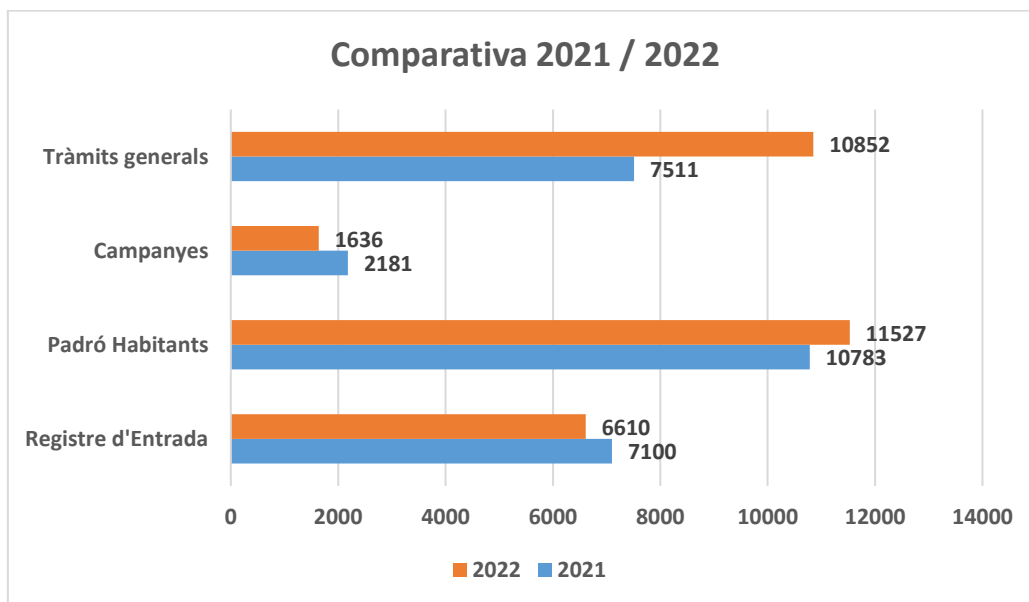
L'accés a l'atenció presencial a les oficines de l'OAC es realitza per tres canals:

- **Cita prèvia**
- **Sense cita /Atenció ràpida:** per gestions ràpides (tipus registre, justificants del padró)
- **Extres:** per gestions que per motiu de terminis s'han d'atendre i també per omplir les cancel·lacions de cites.

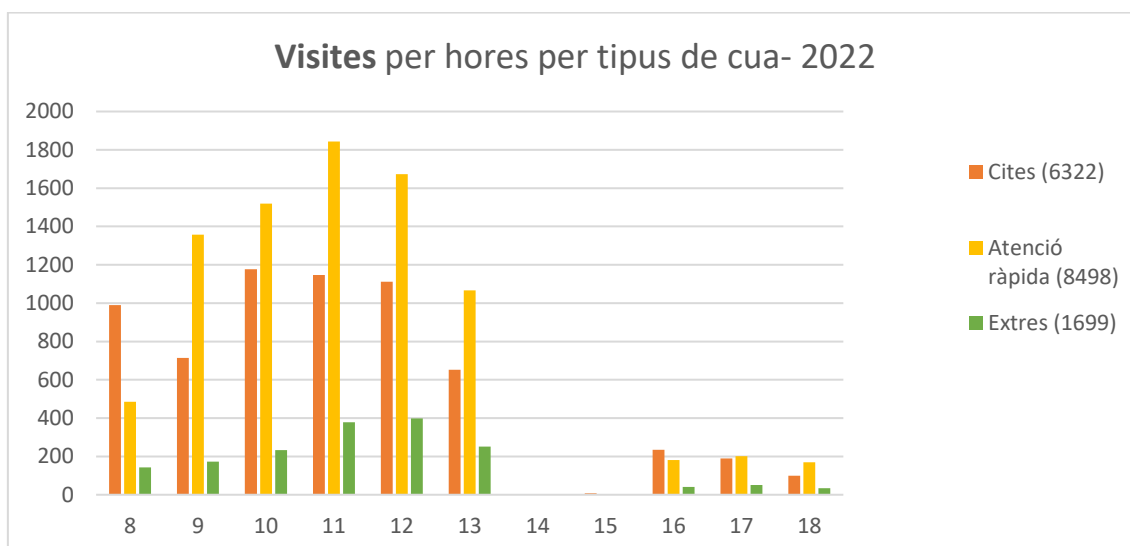


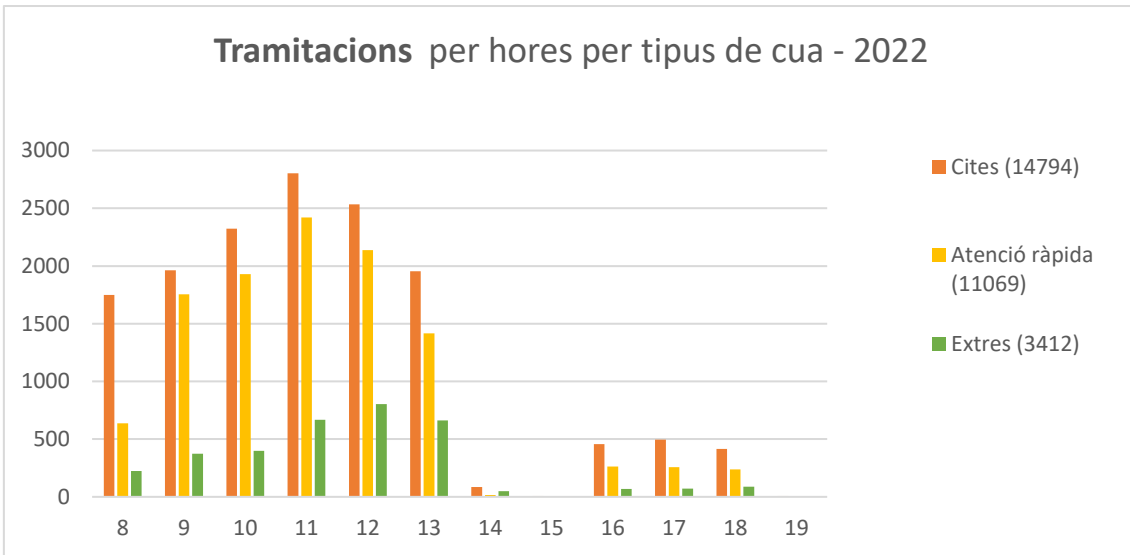
Les atencions presencials de l'OAC es reparteixen en quatre tipus:

- 1- Les tramitacions generals i la informació ciutadana, que suposen 35,44% del total.
- 2- El Registre d'Entrada de documents un 21,58%.
- 3- Els tràmits relacionats amb el Padró d'Habitants un 37,64%.
- 4- El 5,34% restant correspon als tràmits relacionats amb campanyes específiques com: sol·licituds d'ajuts, inscripcions diverses, etc.

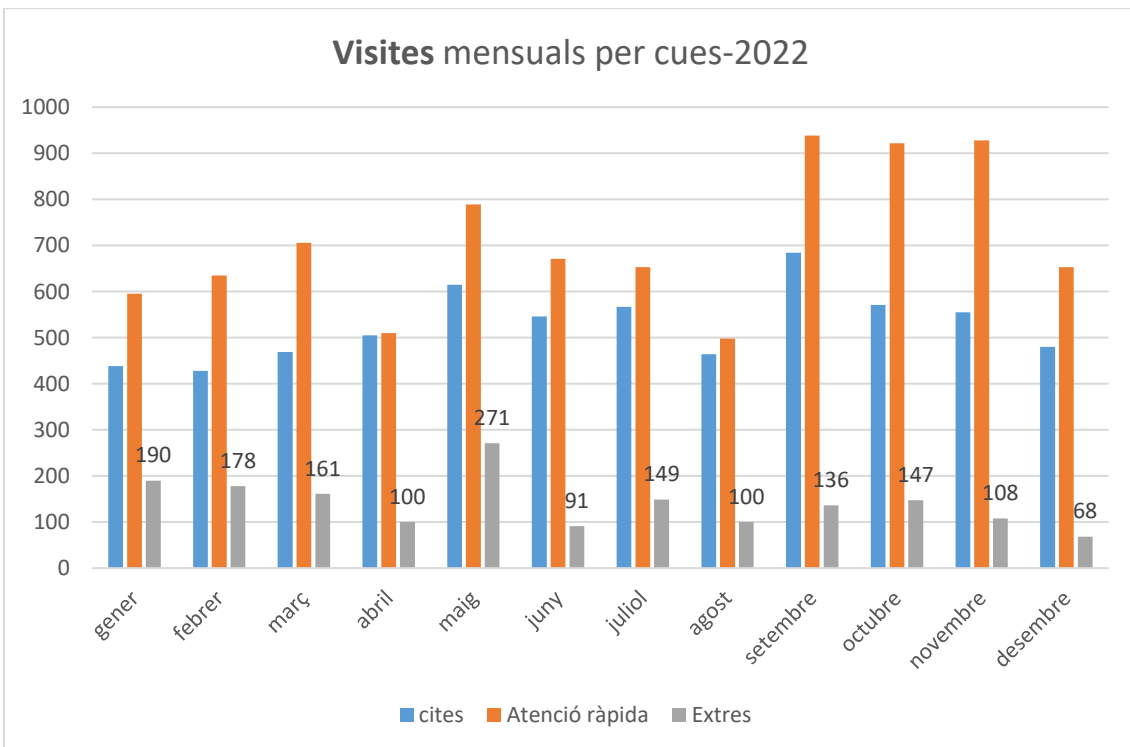


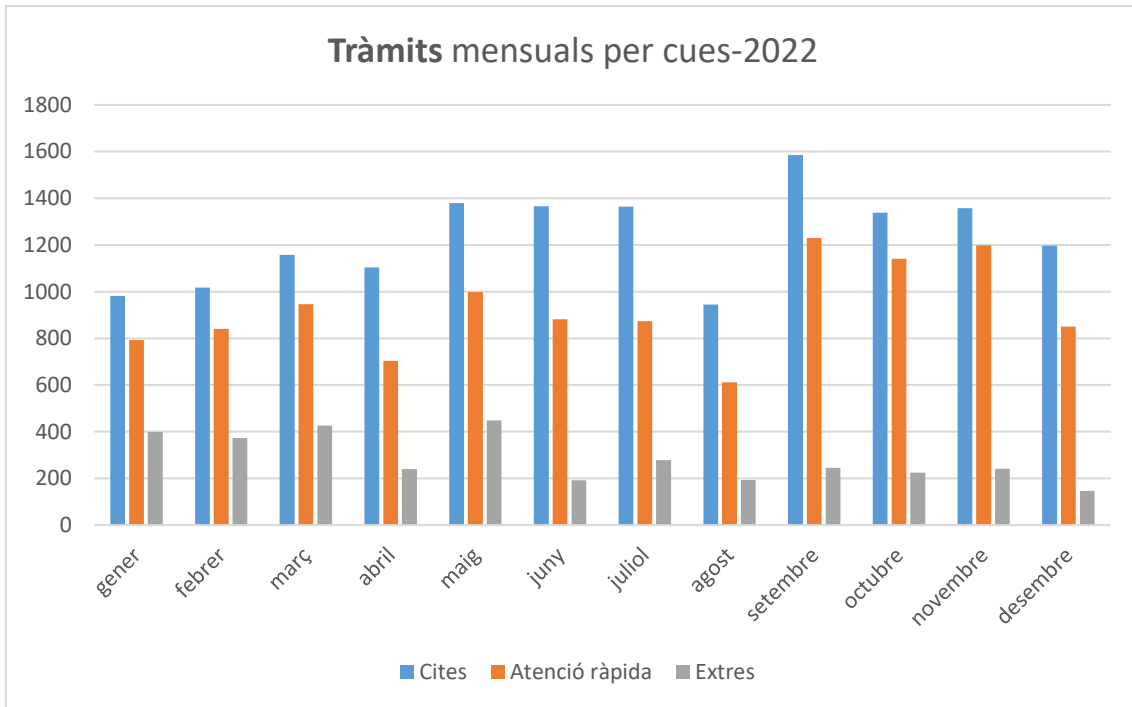
- Comparativa horària per tipologia de cues:



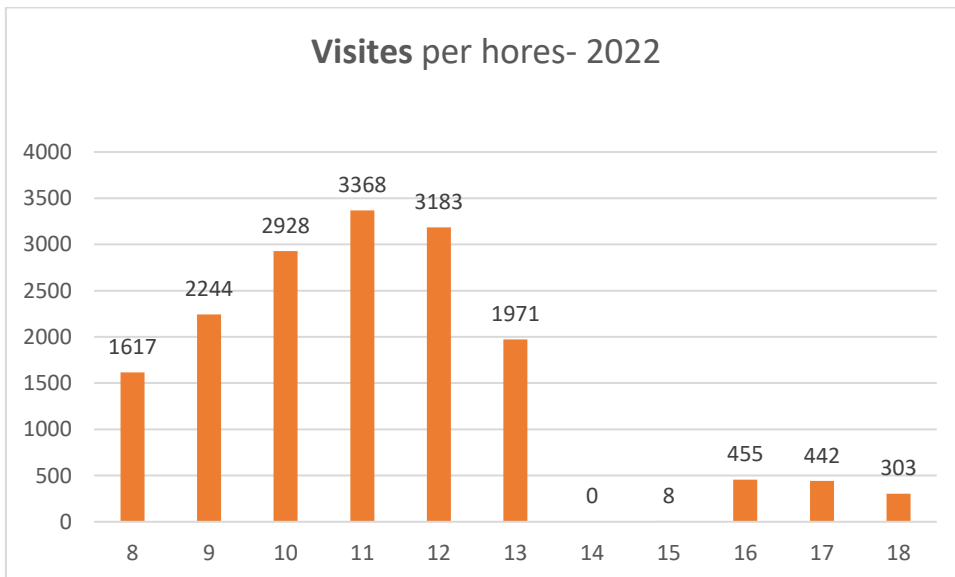


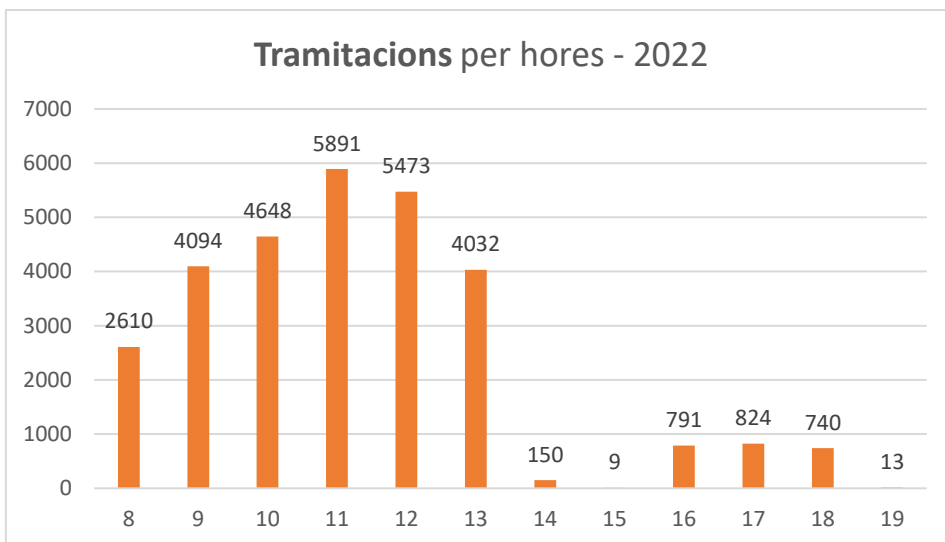
- Dades mensuals





- Per franges horàries





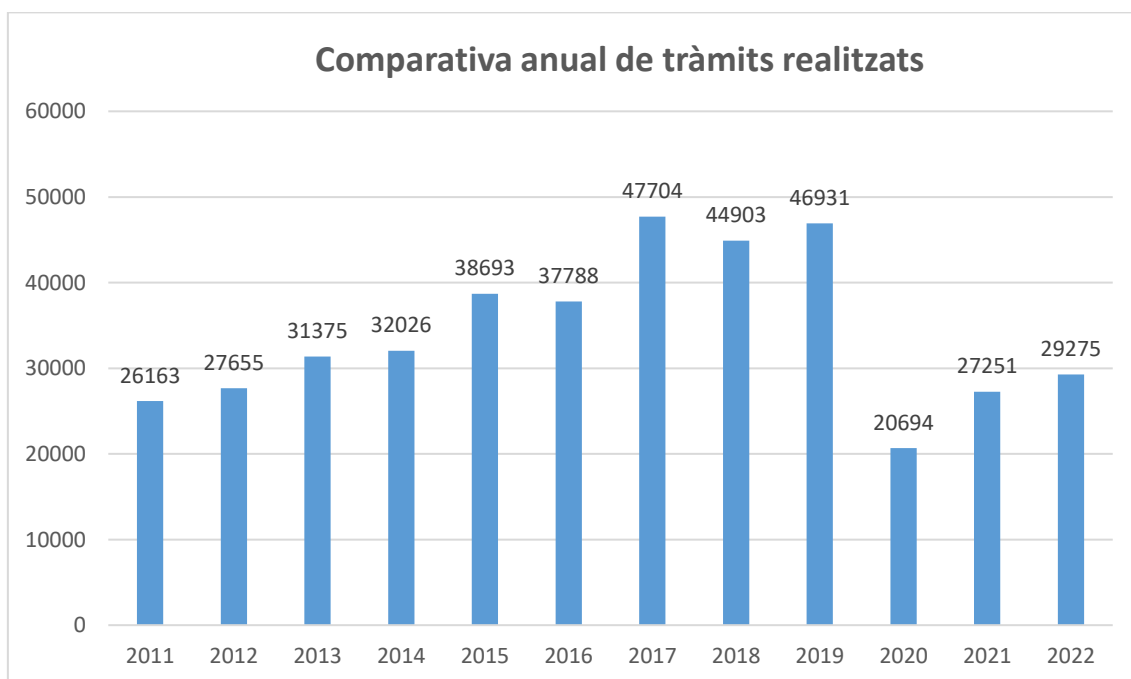
- **Tipologia de gestions tramitades:**

SERVEIS GENERALS	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:sg)
Justificants i certificats de Padró	8821	0:01:16
Canvi domicili Padró Habitants	557	0:10:37
Canvi dades Padró Habitants	366	0:07:25
Alta Padró Habitants	1783	0:14:39
Cementiri	243	0:11:17
HISENDA	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:sg)
Justificant de béns	10	0:05:13
Alteració domicili/banc	20	0:06:03
Autoliquidacions i cobraments	119	0:06:52
Certificats de pagament	114	0:02:56
Cobrament impostos, taxes i denúncies	19	0:01:20
Cadastre	8	0:03:05
Urbanisme i Mobilitat	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:sg)
Llicències i autoliquidacions	33	0:05:50
Zona estacionament regulat	46	0:02:38
Carnet autobús urbà	986	0:05:39
Ajut per al transport d'estudiants	9	0:10:52

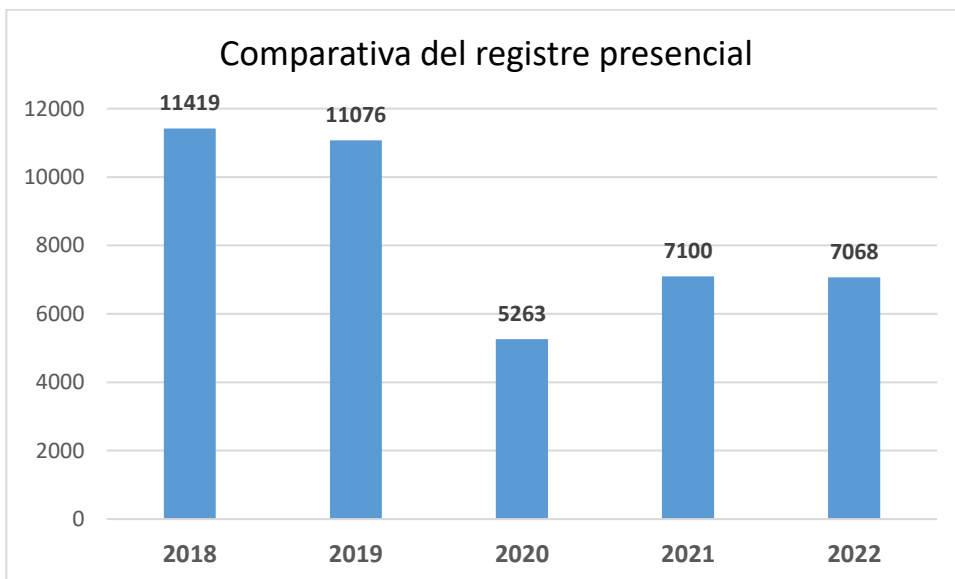
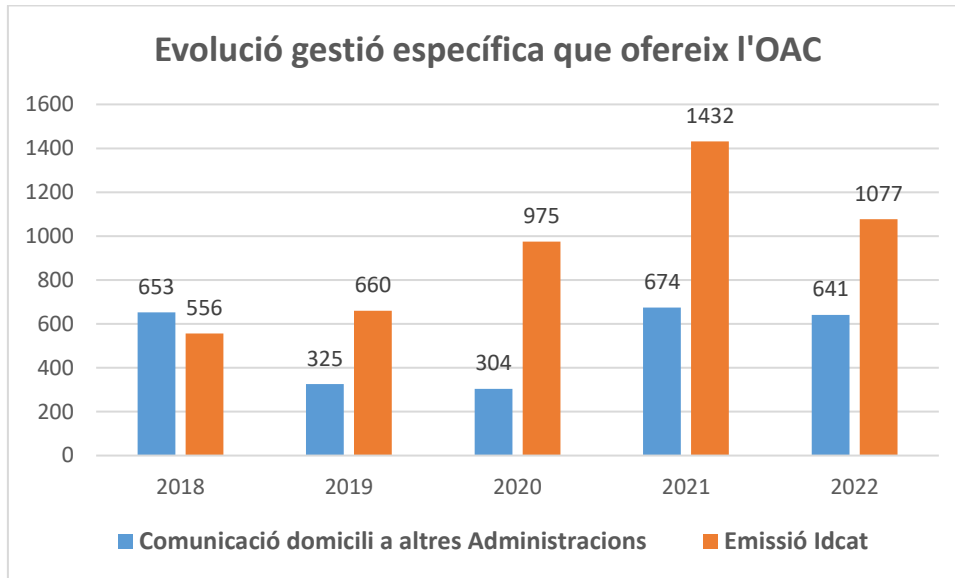
Informacions i diversos OAC	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:sg)
Informacions gestions	4616	0:03:58
Canvi domicili altres administracions	705	0:00:34
Renovació DNI	53	0:01:53
Registre únic	48	0:23:18
Idcat/idcatMòbil	1262	0:09:25
Cita Prèvia	475	0:01:44
Registre d'entrades	7068	0:04:49
Educació	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:sg)
CFPAM	164	0:09:56
Matrícula Escola Bressol	35	0:09:32
Acció Social/Comunitat i Persones	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:sg)
Ajut menjador escoles	220	0:11:53
Ajuts infància: llibres curs i activitats estiu	491	0:12:45
Ajut escola bressol	3	0:16:57
Entrega documentació EBAS	185	0:06:19
Esports	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:sg)
Poliesportiu	2	0:07:09
Recursos Humans	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:sg)
Convocatòries places	48	0:09:06
Habitatge	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:sg)
Ajuts per pagar habitatge	922	0:09:44
Buscar un habitatge assequible	1321	0:07:43
Cèdules d'habitabilitat	3	0:13:49
Gestions sobre habitatge públic	0	0:00:00
Rehabilitació	11	0:07:47
Ajuts municipals d'habitatge	407	0:10:39

Salut Pública / OMIC	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:ss)
OMIC	21	0:05:06
Cens animals	58	0:04:34
Gent Gran	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:ss)
Activitats Gent Gran	296	0:01:46

- Comparatives anuals:



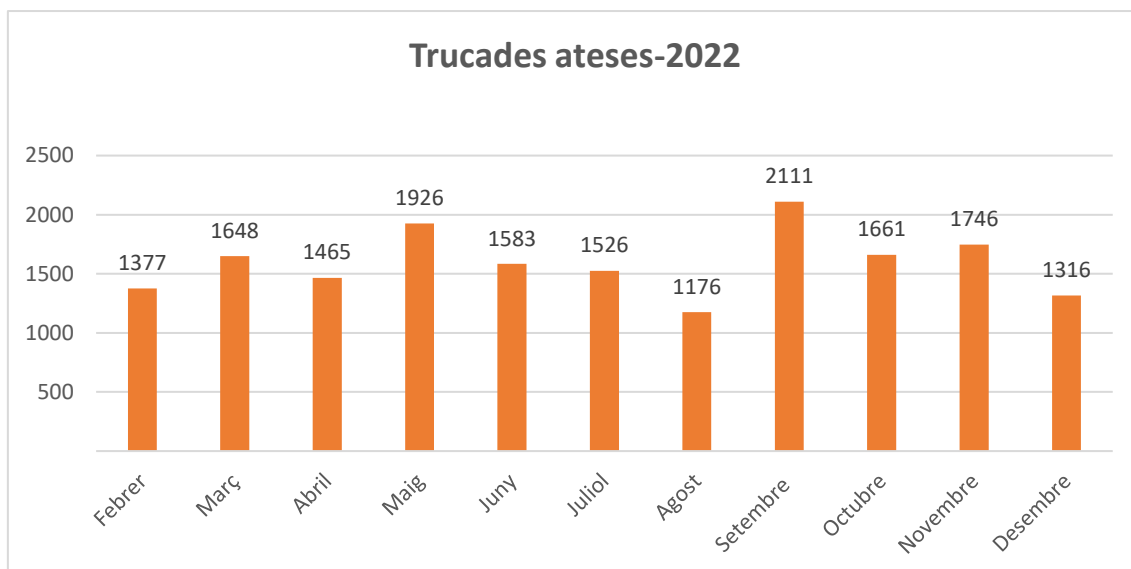
- **Comparatives anuals de tràmits específics de l'OAC:**



Atenció telefònica

Amb motiu de les mesures restrictives per combatre la pandèmia l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) va posar en marxa el telèfon d'atenció ciutadana al març del 2020. L'any 2021 es va instal·lar un programari de control de trucades que ens permet extraure les dades de l'atenció telefònica.

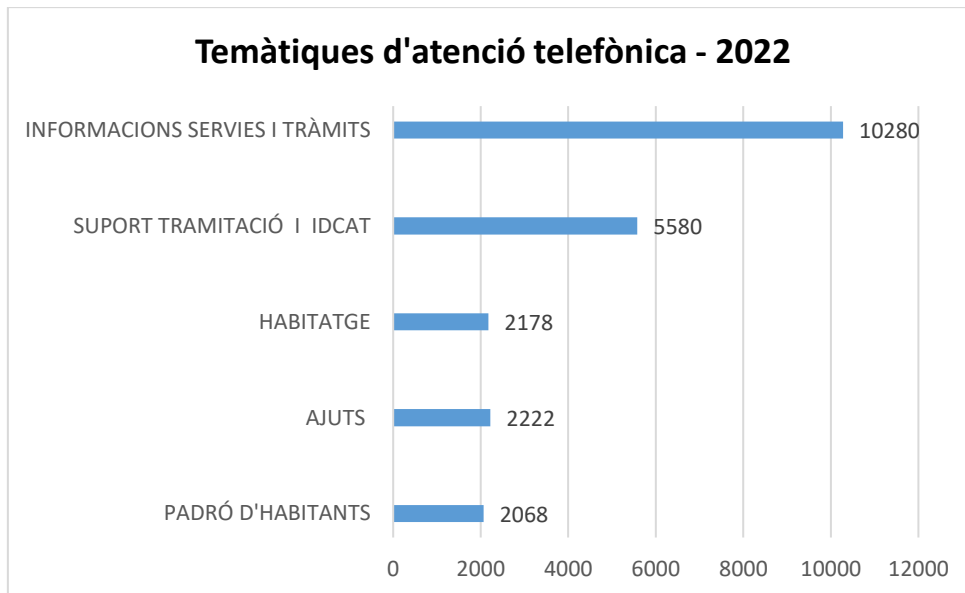
- Dades mensuals:



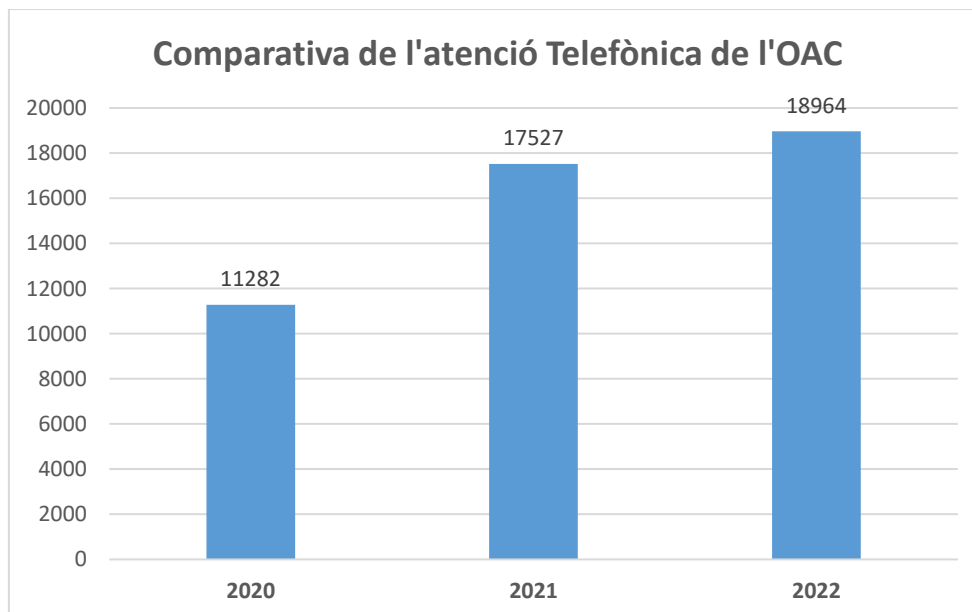
- Dades de gestió de l'atenció telefònica:

	totals 2022
Trucades rebudes en estat obert	23647
Trucades ateses sense espera	12897
Trucades ateses amb espera	6067
Trucades no ateses per manca de recursos	877
Trucades ateses	18964
Abandonaments de trucades	5395
Espera màxima	00:04:03
Temps mig de conversació	00:03:21
Nivell d'atenció	89%
Eficiència	90%

- **Tipologia de gestions i informació ateses:**

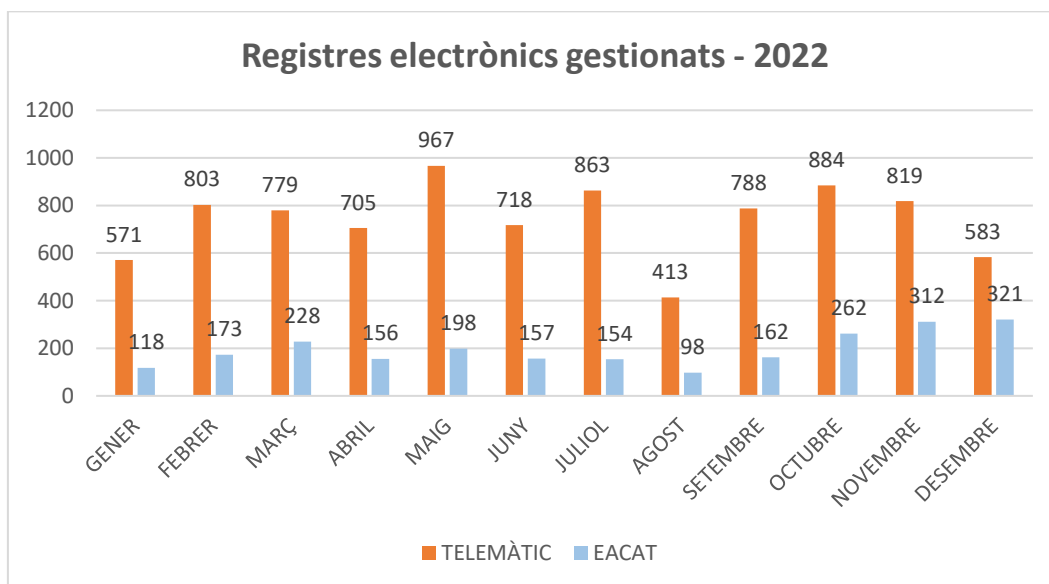


- **Comparatives anuals:**



Atenció telemàtica

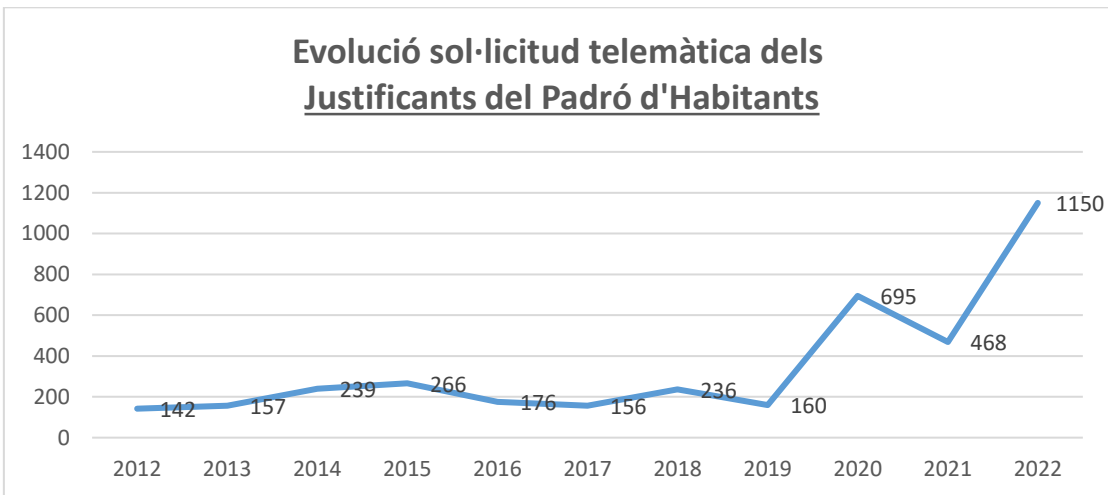
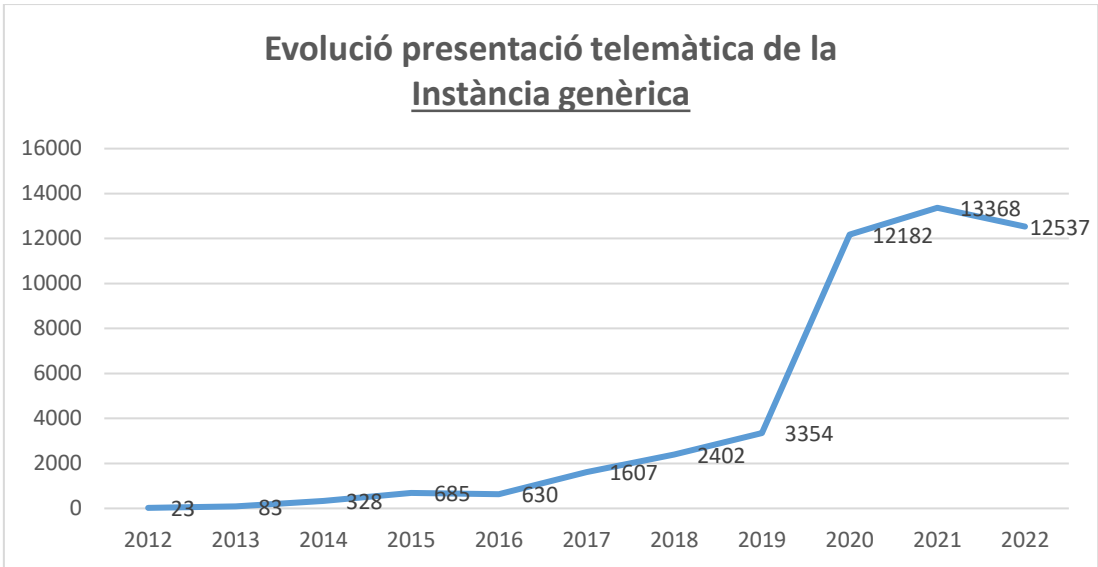
- Registre electrònic d'entrada de documents:



- Seu electrònica:

Dades Seu Electrònica 2022				
	Rebut	%	Gestionades	Incomplets
Justificants Padró Habitants	1150	8%	507	492
Queixes i Suggestiments	222	2%	105	100
Instància genèrica	12537	90%	8137	4400
Total	13909	100%	8749	4992

Comparatives anuals											
Seu electrònica	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
Justificants Padró Habitants	1150	468	695	160	236	156	176	266	239	157	142
Incidències Via Pública**							34	599	97	62	25
Queixes i Suggestiments	222	264	491	413	457	365	413	661	274	186	115
Instància genèrica*	12537	15049	12182	3354	2402	1607	630	685	328	83	23
Total	13909	15781	13368	3927	3095	2128	1253	2211	938	488	305



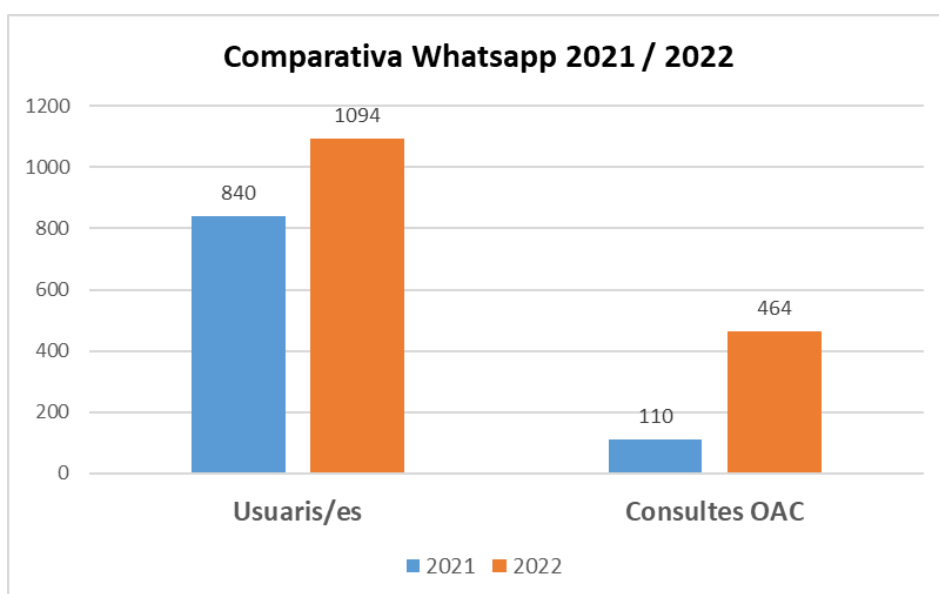
- WhatsApp:

Aquesta aplicació que es va activar el setembre del 2021 s'està consolidant com una eina de consulta i interacció de la ciutadania amb l'Ajuntament. Al tancament d'aquest informe ja tenim més de 2.000 usuaris/es.

Dades WhatsApp - 2022			
		Accessos al menú inicial del WhatsApp	
Alta usuaris (nous)	1.094		Total %
Conversacions*	831	Informació municipal	769 27,05%
Interaccions*	3.674	Incidències, queixes i suggeriments	365 12,84%
		Cita prèvia	627 22,05%
		Consultes a l'OAC	412 14,49%
		Tràmits i gestions	472 16,60%
		Emprenedoria, empresa i ocupació	38 1,34%
		Les meves preferències	113 3,97%
		Participació ciutadana	47 1,65%
		Consultes OAC	
		Resoltas	464 96,67%
		Anul·lades (duplicades)	16 3,33%
		Alertes	
		Realitzades	153
		Missatges enviats	220.209

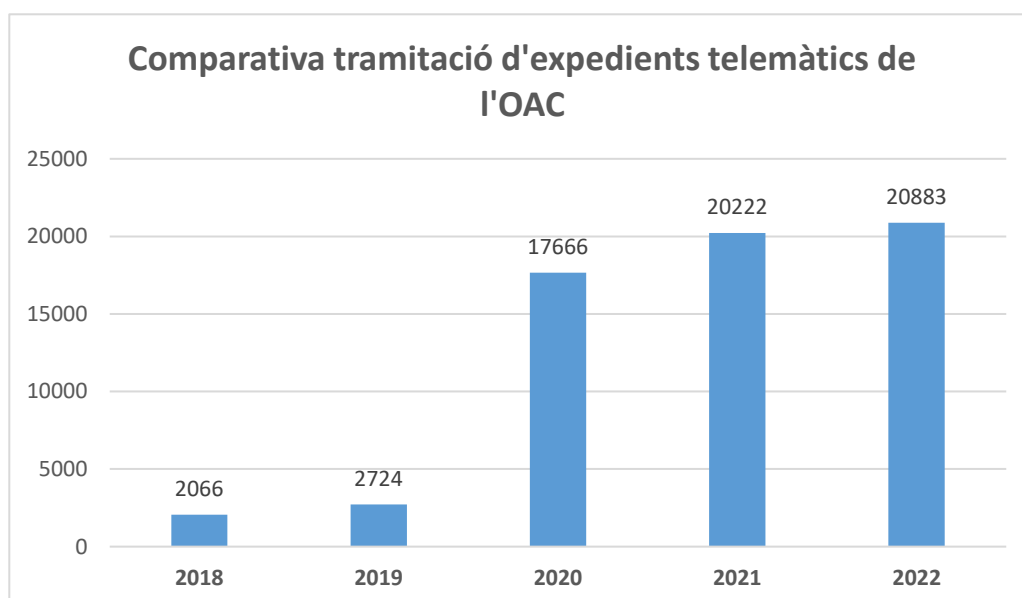
*Conversacions: és quan diu "Hola" i comença a navegar

**Interaccions: és cada cop que accedeix a un menú



- **Gestió telemàtica de l'OAC:**

Tramitació expedients telemàtics de l' OAC 2022	
	Tramitacions
Tràmits Seu Electrònica*	8242
Consultes WhatsApp	110
Alta, canvis i justificants del Padró d'Habitants	970
Registre únic (intercanvi registre entre Administracions Públiques)	329
Registre telemàtic i EACAT	11232
Total	20883



Halimatou Diallo i Marés
 Cap de l'Oficina d'Atenció Ciutadana