

**MEMÒRIA 2021 DE
L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA
DE L'AJUNTAMENT DEL MASNOU
(OAC)**

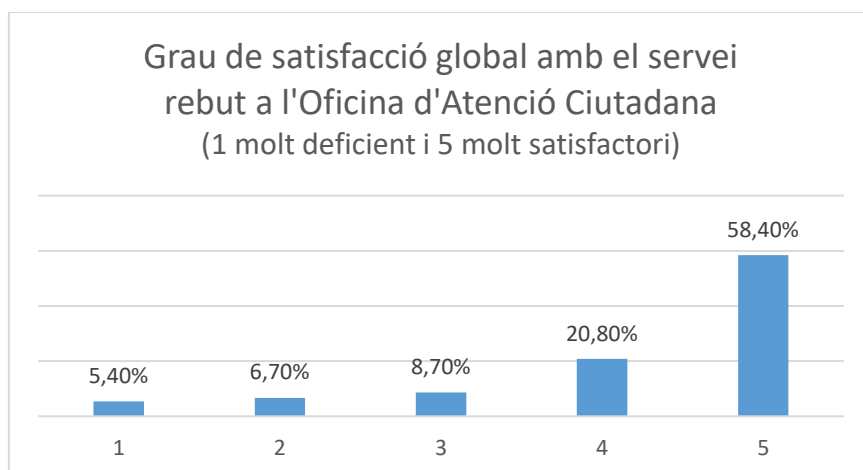
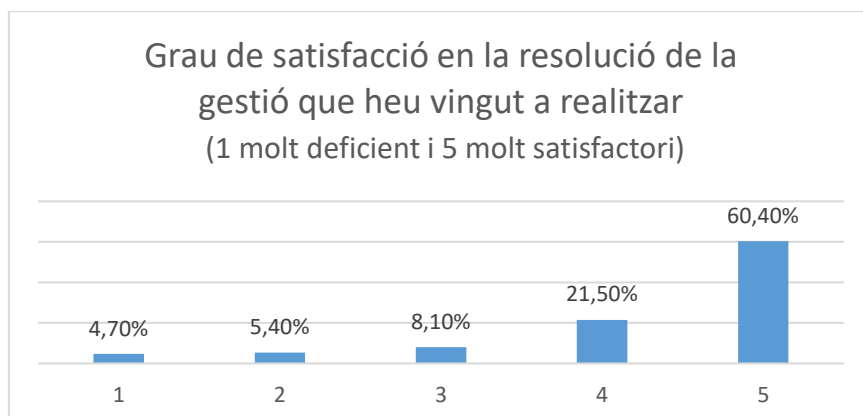
Entre el 16 i el 25 de juny de 2021, es va realitzar una enquesta d'opinió a la ciutadania referent l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC), per mitjà d'un formulari disponible en el web municipal i en paper en les mateixes oficines.

Els objectius de l'enquesta eren, en termes generals:

- Captar l'opinió dels ciutadans i ciutadanes vers el servei d'atenció ciutadana.
- Conèixer el grau de satisfacció amb relació a la gestió que duu cap a la ciutadania.
- Fer participar la ciutadania, en format de pregunta oberta, d'aspecte de millora de l'OAC.

Van respondre l'enquesta 149 persones, de les quals 72 ho van fer a través de la pàgina web i 77 a l'oficina de l'OAC.

Les valoracions globals van ser:



Podeu accedir a totes les dades de l'enquesta en aquest enllaç publicat al web municipal: [Informe enquesta OAC 2021](#)

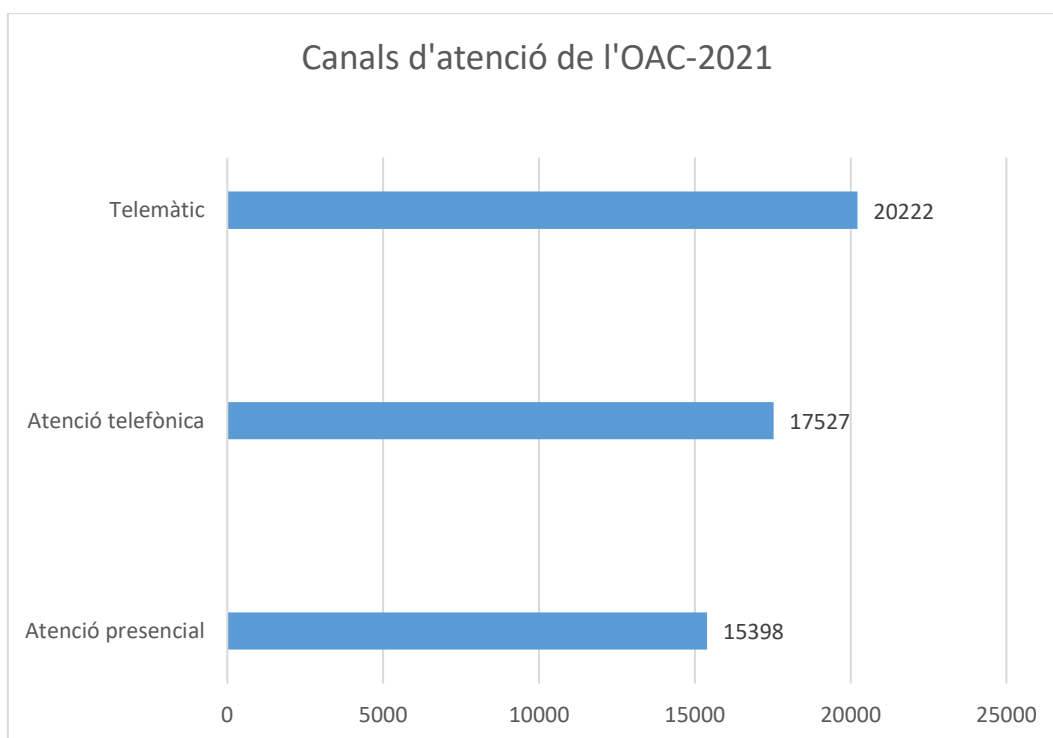
L'OAC durant l'any 2021 va rebre 15.398 visites presencials, va atendre 17.527 trucades telefòniques i va gestionar més de 20.000 tràmits telemàticament.

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 3 minuts i 38 segons. D'altra banda, cada usuari/a requereix de mitjana de 6 minuts i 12 segons per cada atenció general, no obstant això, el temps es redueix en l'atenció ràpida, que és de 4 minuts i 39 segons.

En data 22 de març de 2021 és va instal·lar un programari de control de trucades que ens permet extraure les dades de l'atenció telefònica. Des de la seva posada en marxa s'han atès 13.356 trucades, amb una eficiència d'un 90%.

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

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



Atenció presencial

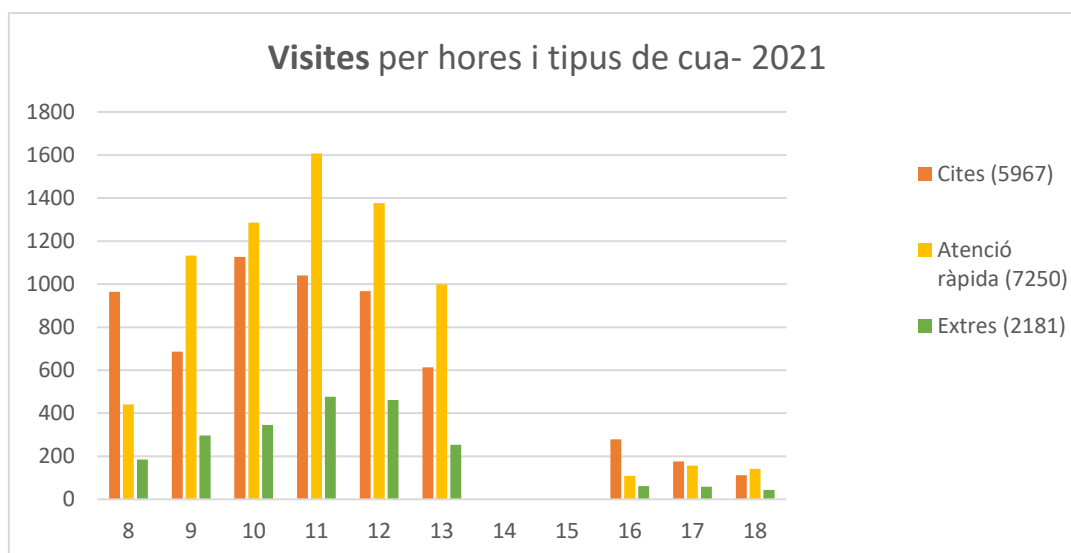
Les atencions presencials de l'OAC es reparteixen en quatre tipus:

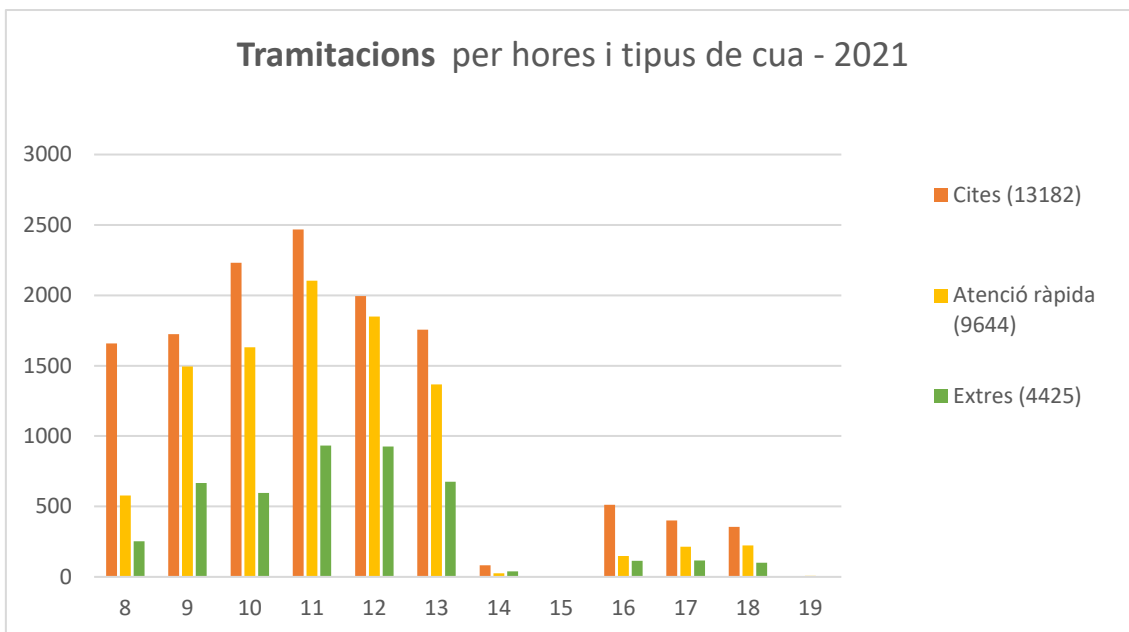
- 1- Les tramitacions generals i la informació ciutadana, que suposen 27'26% del total.
- 2- El Registre d'Entrada de documents un 25,75%.
- 3- Els tràmits relacionats amb el Padró d'Habitants un 39,10%.
- 4- El 7,91% restant correspon als tràmits relacionats amb campanyes específiques com: sol·licituds d'ajuts, inscripcions diverses, etc.

L'atenció presencial es realitza per tres canals:

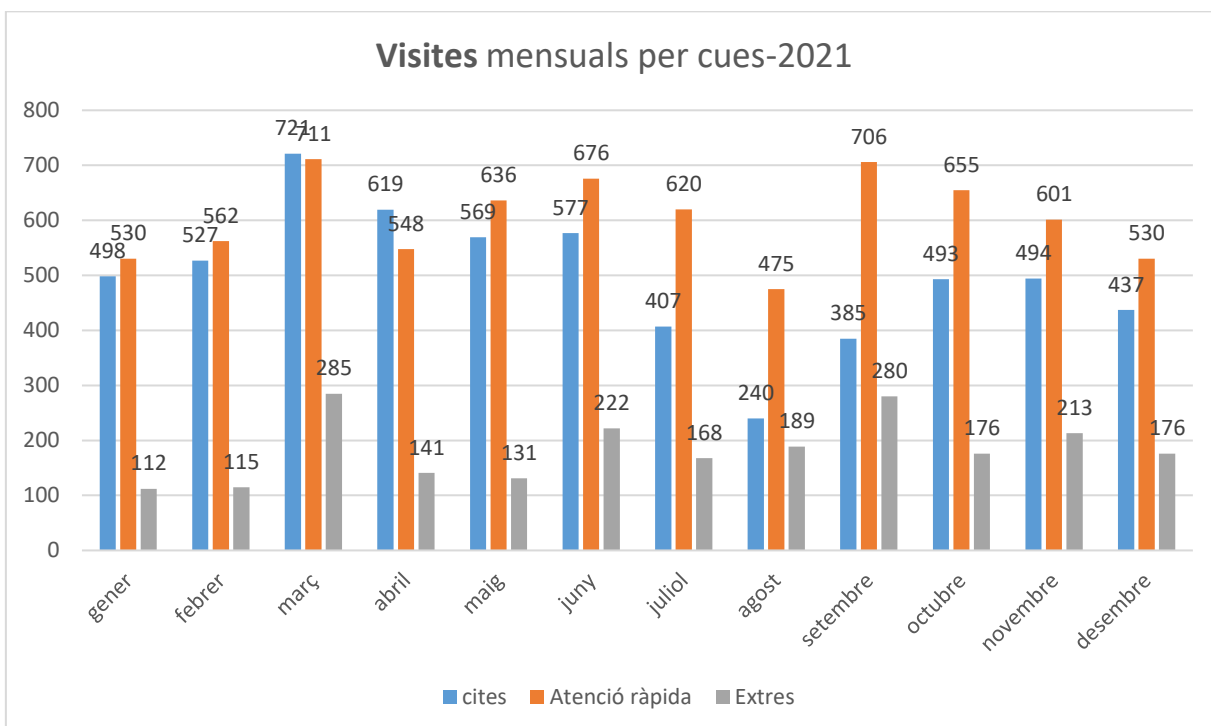
- Cita prèvia
- Atenció ràpida: per gestions ràpides (tipus registre, justificants del padró)
- Extres: per gestions que per motiu de terminis s'han atendre i també per omplir les cancel·lacions de cites.

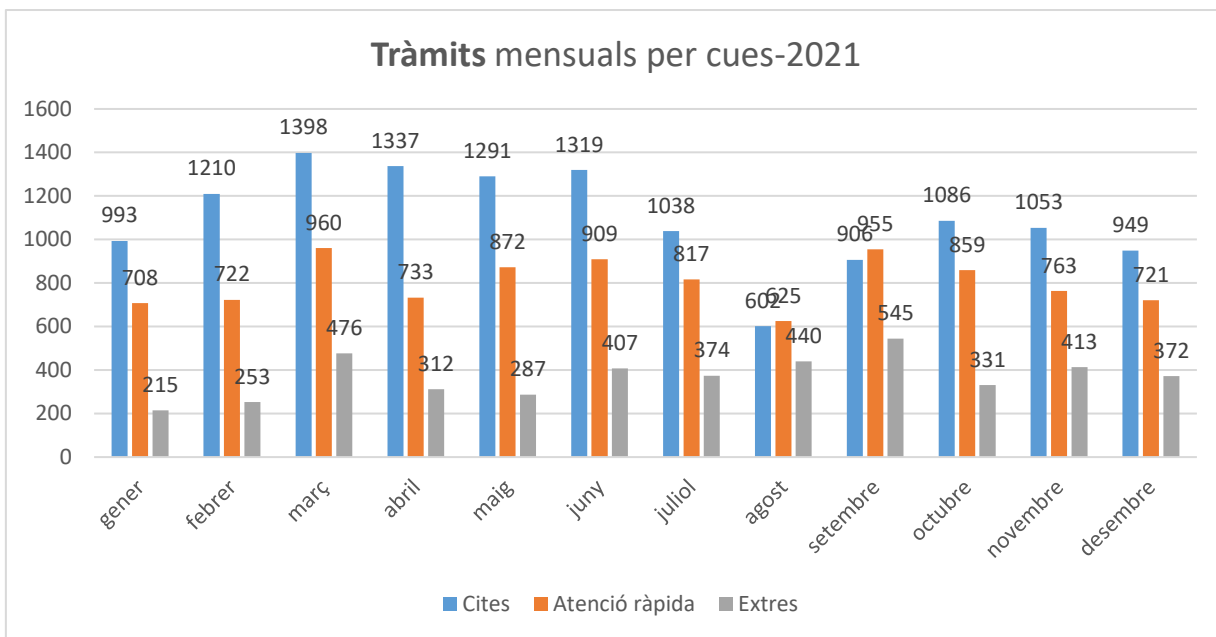
- Comparativa horària per tipologia de cues:



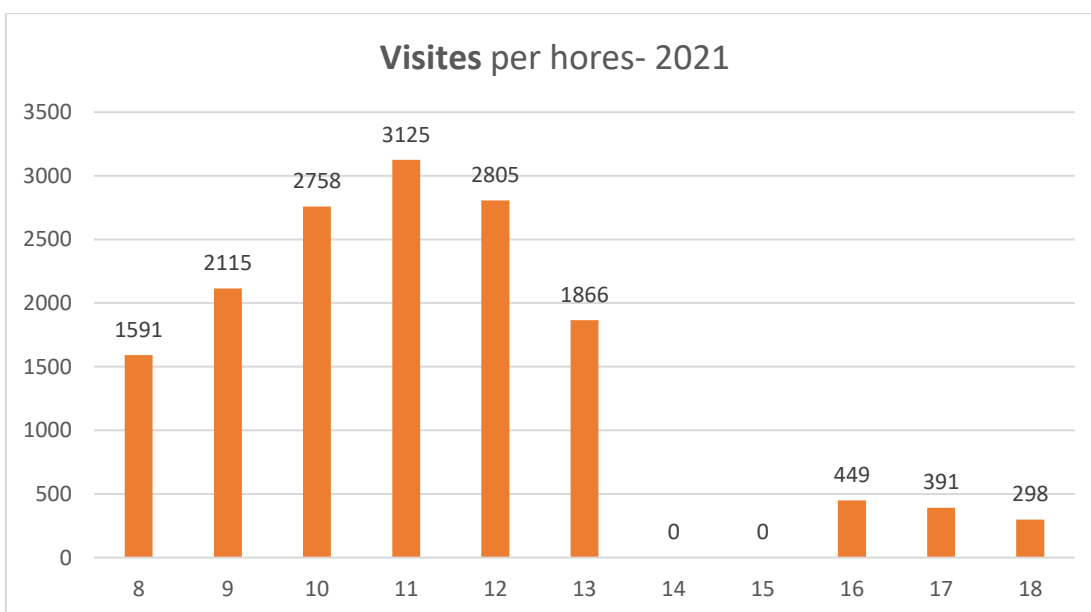


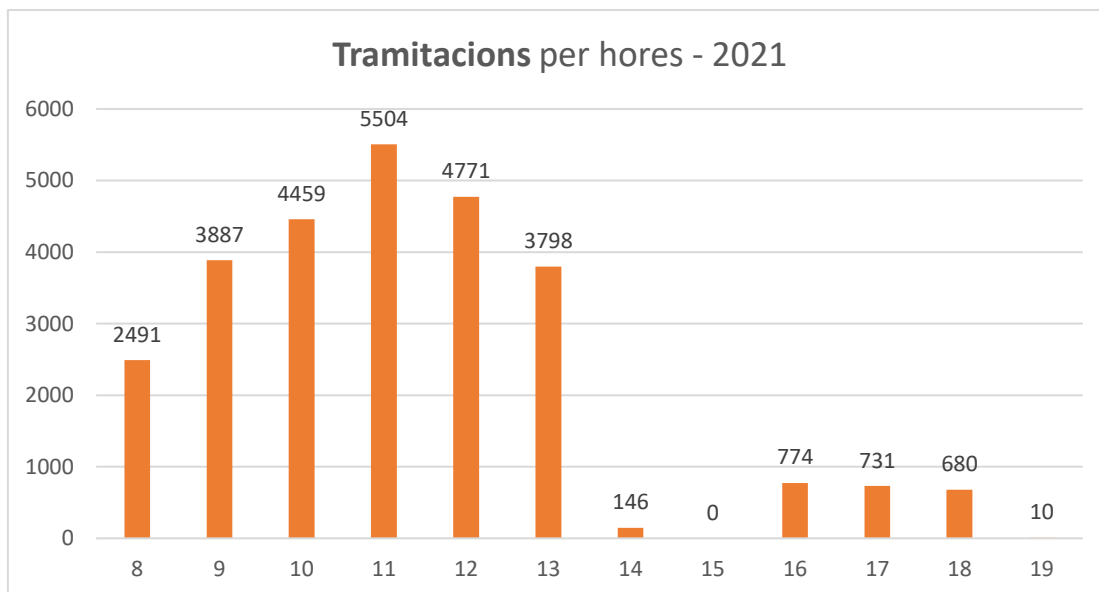
- Dades mensuals





- Per franges horàries



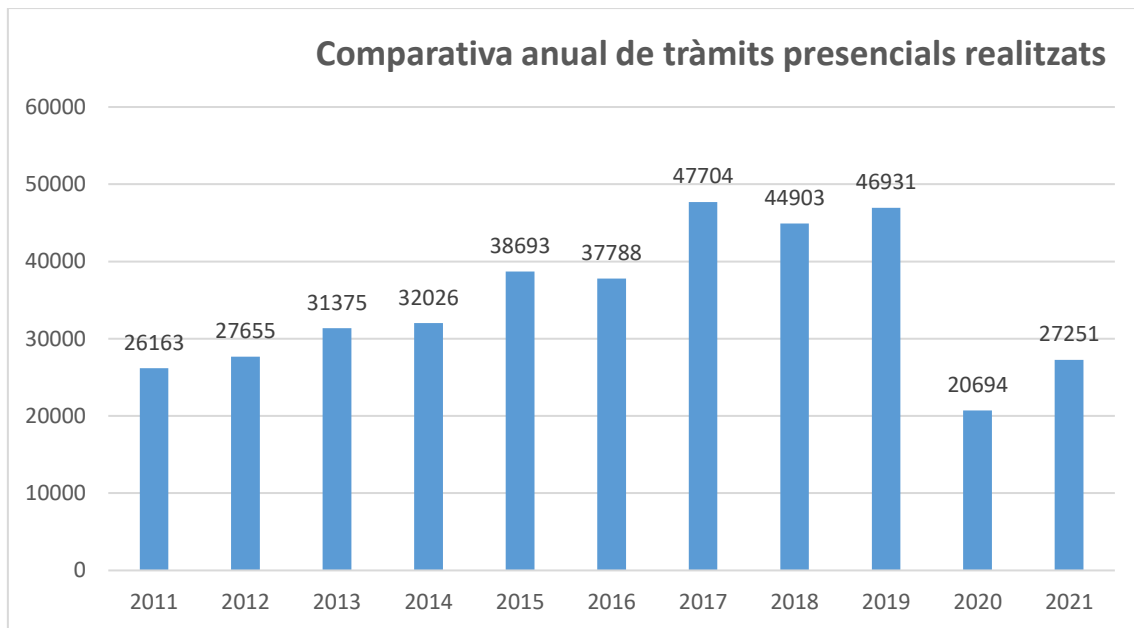


- Tipologia de gestions tramitades:

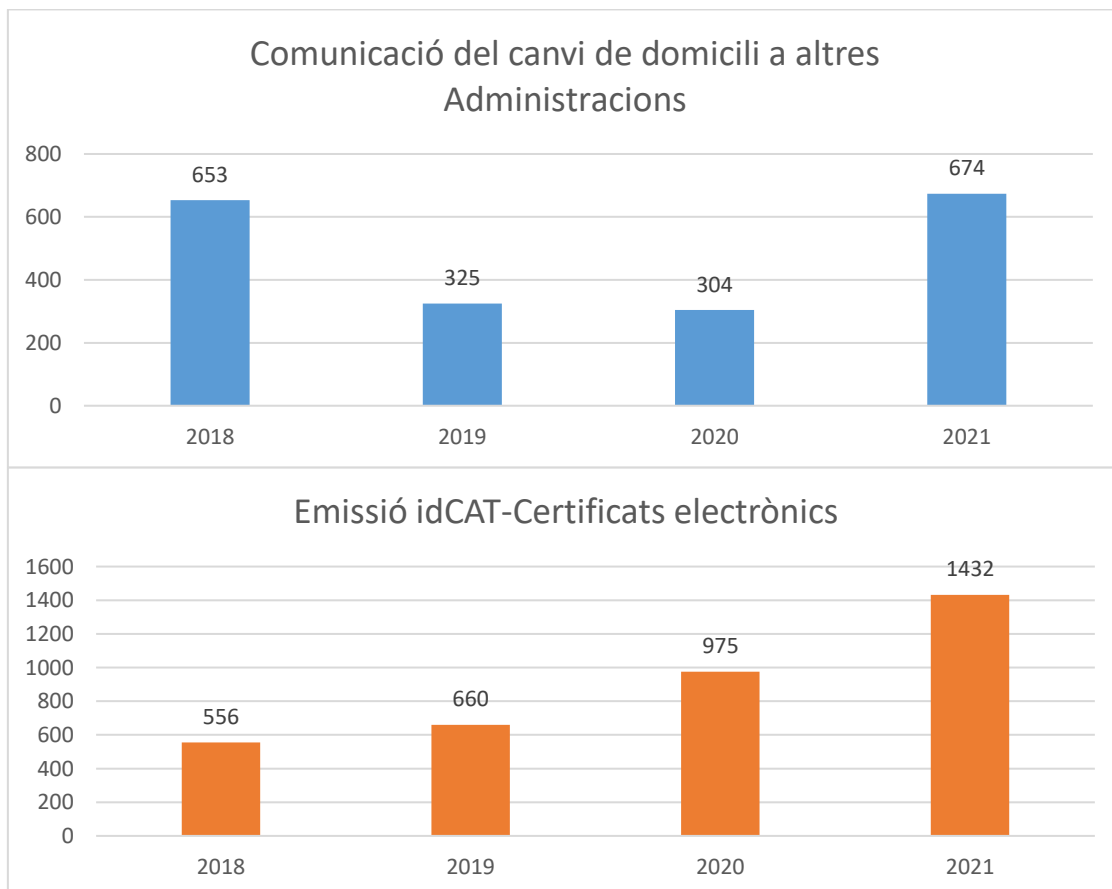
SERVEIS GENERALS	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:ss)
Justificants i certificats de Padró	8194	0:01:26
Canvi domicili Padró Habitants	631	0:10:10
Canvi dades Padró Habitants	379	0:05:19
Alta Padró Habitants	1579	0:13:27
Cementiri	144	0:09:37
HISENDA	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:ss)
Justificant de béns	6	0:07:24
Alteració domicili/banc	58	0:05:04
Autoliquidacions i cobraments	106	0:04:00
Certificats de pagament	432	0:02:39
Cobrament impostos, taxes i denúncies	126	0:05:37
Cadastre	4	0:07:10
Urbanisme i Mobilitat	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:ss)
Llicències i autoliquidacions	35	0:06:42
Zona taronja	449	0:05:06
Carnet autobús urbà	153	0:06:15
Ajut per al transport d'estudiants	11	0:07:35

Informacions i diversos OAC	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:sg)
Informacions gestions	4041	0:04:55
Comunicació domicili a altres Administracions	627	0:00:57
Renovació DNI	32	0:01:04
Registre únic	27	0:22:14
Emissió Idcat	1411	0:11:02
Cita prèvia	263	0:01:31
Registre d'Entrada	7100	0:06:08
Educació	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:sg)
CFPAM	161	0:10:18
Acció Social/Comunitat i Persones	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:sg)
Ajut menjador escoles	193	0:16:50
Ajut llibres/material escolar/Fakalo	485	0:08:53
Ajut IBI	8	0:05:52
Entrega documentació EBAS	190	0:07:43
Esports	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:sg)
Poliesportiu	82	0:15:52
Gimnàstica gent gran	6	0:06:45
Recursos Humans	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:sg)
Convocatòries places	188	0:09:39
Habitatge	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:sg)
Ajuts per pagar habitatge	731	0:12:28
Buscar un habitatge assequible	734	0:07:50
Cèdules d'habitabilitat	4	0:12:17
Gestions sobre habitatge públic	10	0:06:40
Rehabilitació	6	0:11:19
Ajuts municipals d'habitatge	639	0:15:56
Salut Pública / OMIC	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:sg)
OMIC	25	0:04:39
Campanya cens animals	37	0:05:47
Gent Gran	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:sg)
Festa Gent Gran	235	0:02:46

- **Comparatives anuals:**

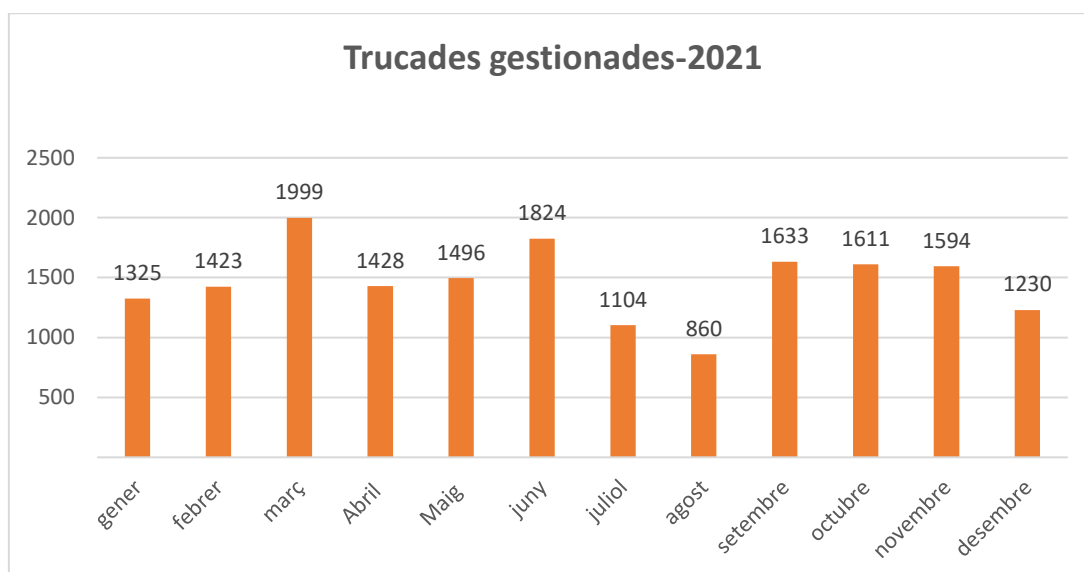


- **Comparatives anuals de tràmits específics de l'OAC:**



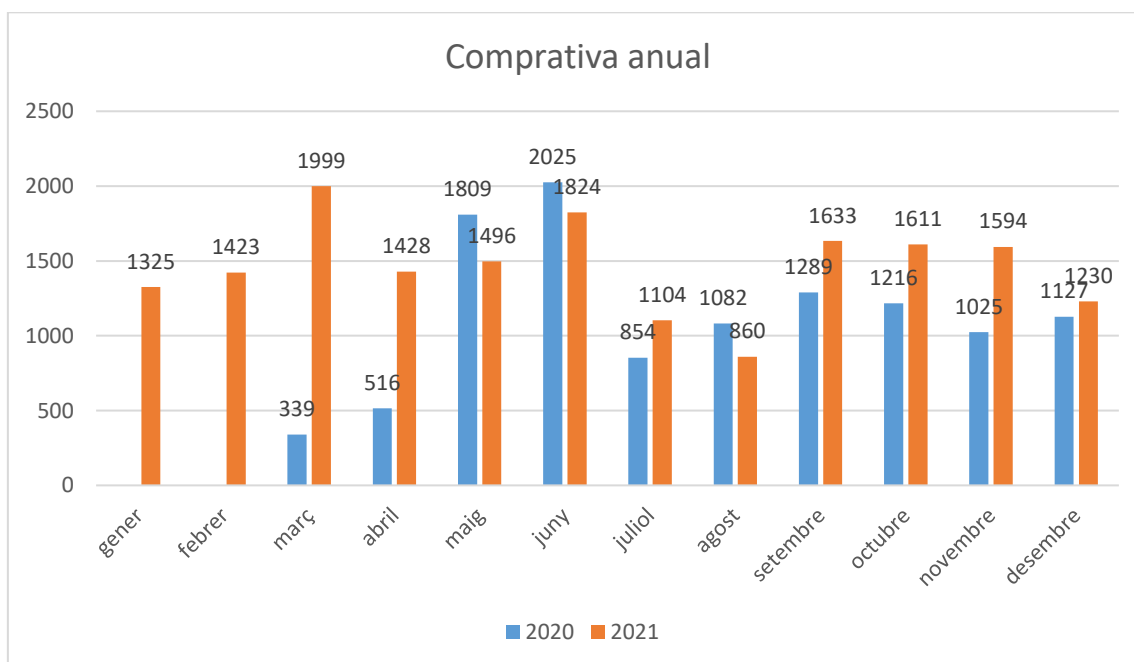
Atenció telefònica

- Dades mensuals:

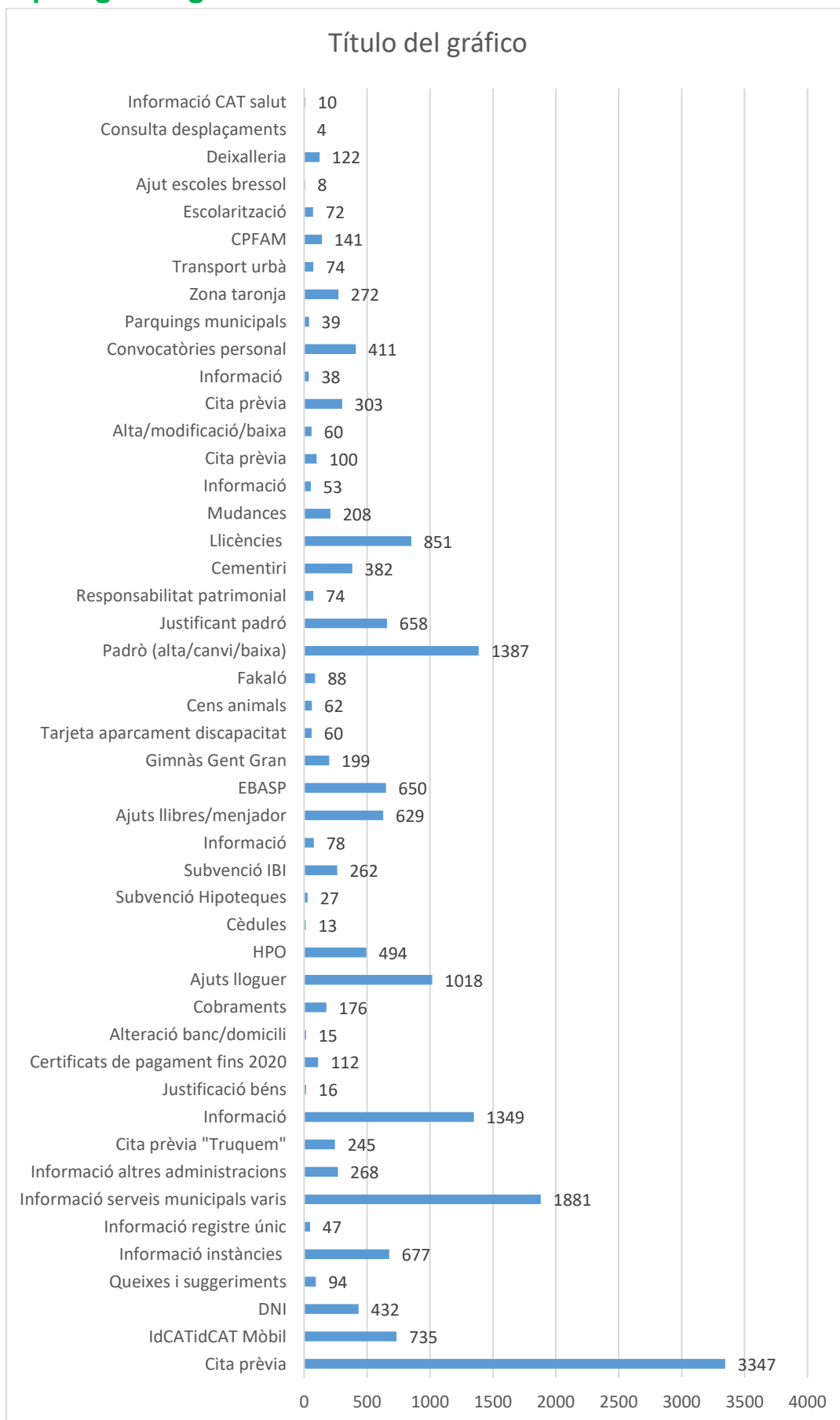


- Comparativa anual:

El 16 de març del 2020 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 (93 557 17 77).



- Tipologia de gestions i informació:



- Dades de gestió de trucades:

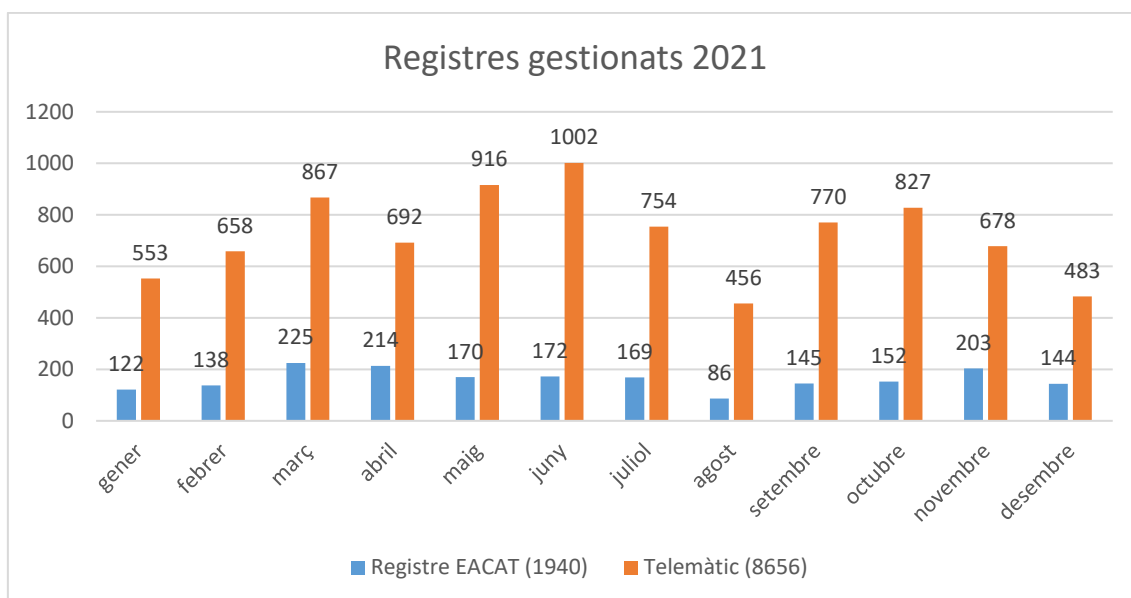
La centralita de gestió de trucades (Call Center) ens permet obtenir, d'entre altres, les dades següents:

Dades a partir del 22/03/2021

	TOTALS
Trucades rebudes en estat obert	16059
Trucades ateses sense espera	9843
Trucades ateses amb espera	3513
Trucades no ateses per manca de recursos	346
Trucades ateses	13356
Abandonaments de trucades	3689
	h:mm:ss
Espera màxima	0:10:39
Temps mig de conversació	0:03:35
Nivell d'atenció	91%
Eficiència	90%

Atenció telemàtica

- Registre d'Entrada de documents:



- Seu electrònica:

Dades Seu Electrònica 2021				
	Rebut	%	Gestionades	Incomplets
Justificants Padró Habitants	468	3%	180	288
Queixes i Suggeriments	264	2%	113	151
Instància genèrica	15049	95%	8456	4593
Total	15781	100%	8749	5032

Gestions telemàtiques de l' OAC 2021	
	Gestionats
Tràmits Seu Electrònica*	8569
Consultes WhatsApp	100
Alta, canvis i justificants del Padró d'Habitants	738
Registre únic (intercanvi registre entre Administracions Públiques)	219
Total	9626

*Instàncies i Queixes, suggeriments i propostes

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

*al 2012 eren obres menors

**a partir del febrer 2016 es fa amb l'ap

- **WhatsApp:**

Al mes de setembre l'Ajuntament va activar el canal WhatsApp automatitzat d'Atenció Ciutadana a través del número 673638003. La ciutadania pot demanar cita (OAC/OMIC/Polícia Local/Serveis Tècnics/Promoció econòmica), consultar les farmàcies de guàrdia, l'agenda d'activitats, informar d'incidències, etc.

L'eina és interactiva, ja que també es poden fer consultes a l'OAC, que dona resposta dins l'horari habitual de funcionament del servei.

Dades WhatsApp - 1 de setembre a 31 de desembre de 2021

Usuaris/es	840
Conversacions*	353
Interaccions**	1556

Accessos al menú inicial del whatsapp		
Informació municipal	357	29,68%
Incidències, queixes i suggeriments	222	18,45%
Cita prèvia	219	18,20%
Consultes a l'OAC	117	9,73%
Tràmits i gestions	151	12,55%
Emprenedoria, empresa i ocupació	38	3,16%
Les meves preferències	99	8,23%

Consultes OAC		
Resoltes	110	98,21%
Anul·lades(duplicades)	2	1,79%

Alertes		
Realitzades	34	
Missatges enviats	22019	

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

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

El Masnou,

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