

## 1. Identificació del servei

Denominació:

**Oficina d'Atenció Ciutadana**

Regidoria responsable:

2030 - Modernització i atenció ciutadana

Departament responsable:

204 - Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC)

## 2. Actuacions o prestacions incloses a la carta de serveis

Les actuacions o prestacions vinculades al servei són les següents:

| Codi     | Prestació   |
|----------|---|
| 92500.11 | Informació a la ciutadania                                    |
| 92500.21 | Gestió de suggeriments, queixes o propostes de la ciutadania. |
| 92500.31 | Realització de tràmits administratius.                        |

## 3. Dades bàsiques relacionades amb el servei

A la taula següent es presenten les variables i els indicadors més significatius en relació amb el desenvolupament del servei:

| Codi         | Variable   | 2022   | 2023   |
|--------------|--|--------|--------|
| 92500.00     | Oficina d'atenció ciutadana (OAC). Administració general.                              |        |        |
| 92500.00.001 | Nombre de visites rebudes a l'OAC  | 16.519 | 18.971 |
| 92500.00.002 | Dies de prestació del servei a l'OAC   | 247    | 246    |
| 92500.00.003 | Tràmits gestionats totals a l'OAC  | 29.275 | 35.090 |
| 92500.00.004 | Tràmits gestionats per l'OAC: generals i d'informació ciutadana                        | 10.852 | 16.977 |
| 92500.00.005 | Tràmits gestionats per l'OAC del registre d'entrada                                    | 6.610  | 6.108  |
| 92500.00.006 | Tràmits gestionats a l'OAC del padró d'habitants                                       | 11.527 | 13.126 |
| 92500.00.007 | Tràmits gestionats a l'OAC d'altres campanyes específiques                             | 1.636  | 2.064  |
| 92500.00.008 | Tràmits totals rebuts a l'OAC per la seu electrònica                                   | 13.909 | 23.115 |
| 92500.00.009 | Tràmits de la seu electrònica rebuts a l'OAC: justificants de padró                    | 1.150  | 1.343  |
| 92500.00.010 | Tràmits de la seu electrònica rebuts a l'OAC: queixes i suggeriments                   | 222    | 199    |
| 92500.00.011 | Tràmits de la Seu electrònica rebuts a l'OAC: instància genèrica                       | 12.537 | 12.553 |
| 92500.00.012 | Queixes rebudes sobre el servei prestat per l'OAC                                      | 0      | 1      |
| 92500.00.013 | Memòries del serveis de l'OAC publicades durant els 6 primers mesos de l'any           | 1      | 1      |
| 92500.00.014 | Durada promig de les atencions realitzades per l'OAC                                   | 5,60   | 5,12   |
| 92500.00.015 | Persones ateses abans dels 10 minuts per l'OAC   | 16.519 | 18.971 |
| 92500.00.016 | Promig de temps d'espera presencial a l'OAC  | 3,75   | 2,72   |
| 92500.00.017 | Trucades ateses per l'OAC.   | 18.964 | 16.140 |
| 92500.00.018 | Atencions telemàtiques gestionades per l'OAC   | 20.883 | 23.115 |
| 92500.00.019 | Temps d'espera per ser atès telefònicament a l'OAC                                     | 4,05   | 3,18   |
| 92500.00.020 | Trucades perdudes anualment per no disponibilitat de personal operador a l'OAC         | 877    | 417    |
| 92500.00.021 | Nombre de tràmits telemàtics realitzats anualment per l'OAC                            | 20.883 | 23.115 |
| 92500.00.022 | Nombre de tràmits telemàtics sobre el padró d'habitants realitzats anualment per l'OAC | 970    | 1.267  |
| Codi         | Indicador  | 2022   | 2023   |
| 92500.00     | Oficina d'atenció ciutadana (OAC). Administració general.                              |        |        |
| 92500.00.100 | Memòria publicada de l'OAC dins els 6 primers mesos de l'any                           | 1      | 1      |
| 92500.00.101 | Queixes rebudes sobre el servei prestat per l'OAC                                      | 0      | 1      |



| Codi         | Indicador   | 2022    | 2023    |
|--------------|---|---------|---------|
| 92500.00.102 | Durada promig de les atencions realitzades a l'OAC (en minuts i segons) | 5,60    | 5,12    |
| 92500.00.103 | % de persones ateses a l'OAC abans de 10 minuts                         | 100,00% | 100,00% |
| 92500.00.104 | Promig de temps d'espera presencial a l'OAC (en minuts i segons)        | 3,75    | 2,72    |

## 4. Compromisos, objectius i resultats

Els compromisos i objectius establerts a la carta de servei, amb els corresponents indicadors i els resultats assolits són els següents:

| Comprom.  | Objectiu  | Descripció  |         |         |        |   |
|-----------|---|---|---------|---------|--------|---|
| <b>20</b> |   | <b>Actuar amb rapidesa i agilitat.</b>  |         |         |        |   |
| 102       |   | Atendre amb un temps mitjà inferior a 10 minuts, llevat de situacions excepcionals.                               |         |         |        |   |
|           | Indicador   | Fita a assolir  |         |         |        |   |
|           |   | 2022  |         |         |        |   |
|           |   | 2023  |         |         |        |   |
|           |   | Valor.  |         |         |        |   |
|           |   | Comentari   |         |         |        |   |
|           | Durada promig de les atencions realitzades a l'OAC (en minuts i segons) | 10,00   | 5,60    | 5,12    |        | L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament i millorat respecte l'any anterior. |
| 103       |   | No superar un temps d'espera màxim de 10 minuts, llevat de situacions excepcionals, i un temps mitjà de 5 minuts. |         |         |        |   |
|           | Indicador   | Fita a assolir  | 2022    | 2023    | Valor. | Comentari   |
|           | % de persones ateses a l'OAC abans de 10 minuts                         | 100,00%   | 100,00% | 100,00% |        | L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament.                                    |
| 104       |   | No superar un temps mitjà d'espera màxim, expressat en minuts.  |         |         |        |   |
|           | Indicador   | Fita a assolir  | 2022    | 2023    | Valor. | Comentari   |
|           | Promig de temps d'espera presencial a l'OAC (en minuts i segons)        | 5,00  | 3,75    | 2,72    |        | L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament i millorat respecte l'any anterior. |
| <b>80</b> |   | <b>Incrementar la transparència en relació amb les actuacions.</b>  |         |         |        |   |
| 100       |   | Garantir la publicació de la memòria del servei dins dels primers sis mesos següents a l'acabament de l'exercici. |         |         |        |   |
|           | Indicador   | Fita a assolir  | 2022    | 2023    | Valor. | Comentari   |
|           | Memòria publicada de l'OAC dins els 6 primers mesos de l'any            | 1   | 1       | 1       |        | L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament.                                    |
| <b>90</b> |   | <b>Aconseguir un alt nivell de satisfacció de les persones usuàries.</b>  |         |         |        |   |
| 101       |   | Garantir que no hi hagi més de 3 queixes anuals sobre el servei.  |         |         |        |   |
|           | Indicador   | Fita a assolir  | 2022    | 2023    | Valor. | Comentari   |
|           | Nombre de queixes rebudes sobre el servei prestat per l'OAC             | 3   | 0       | 1       |        | L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament.                                    |

## 5. Relació amb les persones usuàries

Queixes i suggeriments rebuts:

A l'Oficina d'Atenció Ciutadana li consta que es va registrar una queixa durant l'any 2023, relacionada amb el procediment del padró d'habitants, d'acord amb el protocol de l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament. La queixa es va gestionar, tramitar i contestar en el seu termini establert.

Resultats de les enquestes de satisfacció fetes a persones usuàries:

No s'han fet enquestes de satisfacció del servei.



## 6. Avaluació de la carta de serveis

Valoració dels resultats i assoliment de compromisos i objectius:

Tots els objectius s'han assolit satisfactòriament.

Propostes d'actualització d'objectius i d'indicadors:

Fruit de l'actualització de les cartes de serveis a l'any 2024, es van incorporar uns canvis, a la carta de serveis OAC/2024 que consisteixen en la introducció de tres nous objectius, relacionats amb l'atenció telefònica i telemàtica:

Compromís **Actuar amb rapidesa i agilitat:**

Objectiu 1. **No superar un màxim de temps d'espera per ser atès telefònicament a l'OAC.** Quantificat en 6 minuts.

Objectiu 2. **No superar un màxim de trucades no ateses (perdues) per no disponibilitat de personal operador.** Quantificat en 1.000.

Compromís. **Augmentar la capacitat de resposta:**

Objectiu 1. **Incrementar el nombre general de tràmits telemàtics realitzats anualment per l'OAC.** Quantificat en un 3%.

Propostes de modificacions al contingut de la carta de serveis:

No se'n proposen.

Propostes de millora del servei:

El serveix assoleix de forma continuada els seus objectius i compromisos. Es proposa seguir millorant en la prestació dels serveis d'aquesta carta.