

1. Identificació del servei

Denominació:

Informació i promoció turística

Regidoria responsable:

2051 - Promoció econòmica i turisme

Departament responsable:

PE - Promoció econòmica

2. Actuacions o prestacions incloses a la carta de serveis

Les actuacions o prestacions vinculades al servei són les següents:

Codi	Prestació
43200.11	Informació i atenció turística.
43200.31	Promoció turística del municipi.
43200.32	Col·laboració amb agents turístics del territori.
43200.61	Comunicació d'altres, baixes i modificacions dels HUT a la Generalitat.
43200.62	Tramitació d'autoritzacions per rodatges o sessions fotogràfiques a la via pública.

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
43200.00	Informació i promoció turística. Administració general.		
43200.00.001	Població no resident present		
43200.00.002	Població resident absent		
43200.00.010	Hotels	2	2
43200.00.011	Apartaments	2	2
43200.00.012	Places a hotels	31	31
43200.00.013	Places a apartaments	20	20
43200.00.014	Establiments de càmping	0	0
43200.00.015	Places de càmping	0	0
43200.00.016	Habitatges d'ús turístic (HUT)	137	141
43200.00.017	Places màximes disponibles en habitatges d'ús turístic (HUT)	1.038	1.115
43200.11	Informació i atenció turística.		
43200.11.001	Visitants locals de l'Oficina de Turisme	1.778	1.762
43200.11.002	Excursionistes visitants de l'Oficina de Turisme	430	536
43200.11.003	Turistes visitants de l'Oficina de Turisme	74	148
43200.11.100	Consultes senzilles sobre turisme rebudes per correu electrònic i contestades en 48 hores.	226	538
43200.11.101	Consultes sobre turisme rebudes per correu electrònic	289	602
43200.11.102	Consultes complexes sobre turisme rebudes per correu electrònic i contestades en 5 dies	36	48
43200.11.103	Queixes registrades en relació amb el tracte rebut per part del personal del servei	0	0
43200.11.104	Promig de valoració del tracte rebut pel personal del servei en les enquestes de satisfacció	4,60	
43200.11.105	Promig de valoració de la utilitat de la informació rebuda i coneixement destinació en les enquestes	5,00	
43200.11.106	Queixes registrades en relació amb l'ús dels idiomes que s'utilitzen a l'Oficina de Turisme	0	0
43200.11.107	Enquestes en què es recomanen les activitats	119	164
43200.11.108	Enquestes de satisfacció rebudes	120	170
43200.11.109	Compromís per a la sostenibilitat BIOSPHERE rebut durant l'any	1	1

Codi	Variable	2022	2023
43200.11.110	Consultes senzilles sobre turisme rebudes per correu electrònic.	247	553
43200.11.111	Consultes complexes sobre turisme rebudes per correu electrònic.	42	49

Codi	Indicador	2022	2023
43200.11	Informació i atenció turística.		
43200.11.100	Consultes senzilles rebudes per correu electrònic respostes en 48 hores sobre el total	91,50%	97,29%
43200.11.101	Consultes complexes rebudes per correu electrònic respostes en 5 dies sobre el total	85,71%	97,96%
43200.11.102	Queixes registrades en relació amb el tracte rebut per part del personal del servei	0	0
43200.11.103	Promig de valoració del tracte rebut pel personal del servei en les enquestes de satisfacció	4,60	0,00
43200.11.104	Promig de valoració de la utilitat de la informació rebuda i coneixement destinació en les enquestes	5,00	0,00
43200.11.105	Queixes registrades en relació amb l'ús dels idiomes que s'utilitzen a l'Oficina de Turisme	0	0
43200.11.106	Enquestes en què es recomanen les activitats sobre el total	99,17%	96,47%
43200.11.107	Compromís per a la sostenibilitat BIOSPHERE rebut durant l'any	1	1



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					
20		Actuar amb rapidesa i agilitat.					
100		Respondre les consultes senzilles que arriben per correu electrònic en un termini no superior a 48 hores, des de l'hora de recepció.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Consultes senzilles rebudes per correu electrònic respostes en un termini no superior a 48 hores sobre el total de consultes rebudes	100,00%	91,50%	97,29%		Gairebé s'ha assolit l'objectiu.
101		Respondre les consultes més complexes que arriben per correu electrònic en un termini màxim de 5 dies, des de l'hora de recepció.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Consultes complexes rebudes per correu electrònic respostes en un termini màxim de 5 dies sobre el total de consultes rebudes	100,00%	85,71%	97,96%		Gairebé s'ha assolit l'objectiu.
30		Assolir els impactes esperats amb les actuacions.					
104		Obtenir una valoració mínim i alta pel que fa a la utilitat de la informació rebuda i el coneixement de la destinació per part del personal del servei.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Promig de valoració de la utilitat de la informació rebuda i coneixement destinació en les enquestes	4,00	5,00	0,00		no s'han fet enquestes de satisfacció a l'OT al 2023.
40		Complir amb els requisits propis de l'actuació, d'acord amb els estàndards més avançats.					
105		Rebre un nombre mínim i baix de queixes per mala atenció en els idiomes que s'utilitzen a l'Oficina de Turisme (català, castellà, anglès i francès).					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Queixes registrades en relació amb l'ús dels idiomes que s'utilitzen a l'Oficina de Turisme	0	0	0		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament.
107		Aplicar la totalitat dels compromisos que estableix la distinció al Compromís per a la Sostenibilitat BIOSPHERE.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Compromís per a la sostenibilitat BIOSPHERE rebut durant l'any	1	1	1		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament.
61		Tractar amb la màxima correcció les persones ateses.					
102		Rebre un nombre màxim i baix de queixes pel tracte rebut pel personal del servei.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Queixes registrades en relació amb el tracte rebut per part del personal del servei d'informació i promoció turística	0	0	0		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament.



Comprom.	Objectiu	Descripció
90		Aconseguir un alt nivell de satisfacció de les persones usuàries.
103		Obtenir una valoració mínima i alta pel que fa al grau de satisfacció promig de les persones ateses en relació al tracte rebut.
	Indicador	Fita a assolir
		2022
		2023
		Valor.
		Comentari
	Promig de valoració del tracte rebut pel personal del servei en les enquestes de satisfacció realitzades	4,00
		4,60
		0,00
		<input type="radio"/>
		no s'han fet enquestes de satisfacció a l'OT al 2023.
106		Assolir a les enquestes un percentatge mínim i alt de persones que recomanin les activitats.
	Indicador	Fita a assolir
		2022
		2023
		Valor.
		Comentari
	Enquestes en què es recomanen les activitats sobre el total	90,00%
		99,17%
		96,47%
		<input checked="" type="radio"/>
		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament.

5. Relació amb les persones usuàries

Queixes i suggeriments rebuts:

Durant l'any 2023 no consta que s'hagi registrat cap queixa o suggeriment d'acord amb el protocol de queixes i suggeriments 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.

Resultats de les enquestes de satisfacció fetes a persones usuàries:

El servei fa un aclariment respecte a les enquestes rebudes durant el 2023:

1. Enquesta de satisfacció de l'Oficina de Turisme del Masnou, en paper, s'omple presencialment a l'OT i es valora l'atenció rebuda (objectius 103 i 104). Hi ha hagut canvi de personal que cobreix el cap de setmana a l'OT i no s'ha omplert cap enquesta durant el 2023. S'ha comunicat al personal la necessitat i importància de realitzar aquestes enquestes.

2. Enquesta de satisfacció de les activitats de turisme i patrimoni del Masnou 2023, en línia, adreçada a les persones usuàries dels itineraris i visites guiades programats (objectiu 106). El servei ha rebut un total de 170 respostes durant l'any 2023. Cal destacar que:

- Davant la pregunta de Com valoreu els continguts? (de 0 a 5), el 60 % les puntua com a 5 i el 35 % com a 4. És a dir, 95 % els valora entre 4 i 5 punts.
- El 96,5% recomanaria l'activitat.
- El 75,9% valora com a 5 el servei rebut.
- El 87,6% valora amb un 5 el tracte i atenció rebuda per part del/la guia.
- El 81,8% valora amb un 5 el coneixement i domini de la matèria del/la guia.

6. Avaluació de la carta de serveis

Valoració dels resultats i assoliment de compromisos i objectius:

La majoria dels objectius han estat complerts satisfactòriament.

Els objectius 103 i 104 no s'han pogut valorar. El motiu s'ha explicat en l'apartat anterior.

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

Fruit de l'actualització de les cartes de serveis a l'any 2024, es van incorporar canvis a la carta de serveis TUR/2024 en la redacció de dos objectius per tal clarificar que el termini de resposta indicat s'inicia en el moment de recepció de la comunicació per part del servei (no d'emissió per part de la persona usuària), ja que cal tenir en compte els horaris de funcionament.

Propostes de modificacions al contingut de la carta de serveis:

No es proposen modificacions a la carta de serveis.

Propostes de millora del servei:

Es proposa el següent:

- Continuar amb el procés de millora, aplicant els sistemes de gestió de la qualitat vigents al servei.
- L'1 d'abril del 2025 s'acaba la pròrroga del lot 2 (Casa de Cultura) del LIC 1/2022 Servei d'atenció al públic del Centre d'Interpretació de la Mina d'Aigua i Servei d'Atenció al públic de la Casa de Cultura-Oficina de Turisme. De cara a la nova licitació, cal valorar la necessitat d'obrir l'Oficina de Turisme un dia al matí entre setmana, els divendres, per tal de millorar la coordinació entre el personal tècnic de l'Ajuntament i el personal d'atenció al públic de l'Oficina de Turisme.