



1. Introducció

Denominació:

OAC01 Oficina d'atenció ciutadana (OAC)

Període:

Exercici 2021

Regidoria responsable:

SG - Serveis generals

Departament responsable:

20.40 - Oficina d'Atenció Ciutadana

Descripció:

L'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) esta integrada per un equip de professionals polivalents formades en atenció al públic, que treballen per oferir un servei de qualitat, fer les gestions municipals més clares, ràpides i àgils i també resoldre, orientar i canalitzar les demandes ciutadanes.

L'OAC proporciona la màxima informació possible i facilita la tramitació a la ciutadania dels assumptes administratius d'àmbit municipal i d'altres administracions, sota els criteris de proximitat, eficàcia i eficiència en atenció a les persones.

2. Actuacions o prestacions vinculades al servei

Les actuacions o prestacions vinculades al servei són les següents:

Codi	Actuació o 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 del servei

En la taula següent es presenten algunes de les dades més significatives en relació amb el desenvolupament del servei:

Codi	Variable	2020	2021
92500.001	Número de visites rebudes a l'OAC	10.783	15.398
92500.002	Dies de prestació del servei a l'OAC	208	250
92500.003	Tràmits gestionats totals a l'OAC	20.599	25.056
92500.004	Número de tràmits gestionats per l'OAC: generals i i d'informació ciutadana	7.698	7.511
92500.005	Número de tràmits gestionats per l'OAC del registre d'entrada	19.899	17.696
92500.006	Número de tràmits gestionats a l'OAC del padró d'habitants	7.919	10.783
92500.007	Número de tràmits gestionats a l'OAC d'altres campanyes específiques	1.263	2.181
92500.008	Número de tràmits totals rebuts a l'OAC per la Seu electrònica	13.368	15.781
92500.009	Número de tràmits de la Seu electrònica rebuts a l'OAC: justificants de padró	1.482	468
92500.010	Número de tràmits de la Seu electrònica rebuts a l'OAC: queixes i suggeriments	493	264
92500.011	Número de tràmits de la Seu electrònica rebuts a l'OAC: instància genèrica	12.182	15.049
92500.012	Número de queixes rebudes sobre el servei prestat per l'OAC	5	1
92500.013	Nombre de memòries del serveis de l'OAC publicada durant els 6 primers mesos de l'any	1	1
92500.014	Durada promig de les atencions realitzades per l'OAC (en minuts i segons)	6,08	6,12
92500.015	Número de persones ateses abans dels 10 minuts per l'OAC	10.783	15.398
92500.016	Mitjana de temps d'espera presencial a l'OAC (en minuts i segons)	8,10	3,38
92500.017	Número total de trucades ateses per l'OAC.	11.282	13.356



4. Compromisos, objectius i resultats

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

Núm	Compromís	Num	Objectiu	Indicador	Objectiu	2020	2021	
01	Reduir tant com sigui possible el temps d'espera de les persones per ser ateses.	01	No superar els 10 minuts, llevat de situacions excepcionals, i un temps mitjà de 5 minuts.	% de persones ateses a l'OAC abans de 10 minuts	100,00%	100,00%	100,00%	●
		05	No superar un temps mitjà de 5 minuts	Mitjana de temps d'espera presencial a l'OAC (en minuts i segons)	5,00	8,10	3,38	●
02	Ser àgils en la realització dels tràmits o en els processos d'informació a la ciutadania.	02	Atendre amb un temps promig inferior a 10 minuts, llevat de situacions excepcionals.	Durada promig de les atencions realitzades a l'OAC (en minuts i segons)	10,00	6,08	6,12	●
03	Millorar el grau de satisfacció de les persones usuàries i reduir-ne les queixes.	03	Garantir que no hi hagi més de 3 queixes anuals sobre el servei.	Nombre de queixes rebudes sobre el servei prestat per l'OAC	3	5	1	●
04	Ser transparents en la gestió del servei.	04	Garantir la publicació de la memòria del servei dins dels primers sis mesos següents a l'acabament de l'exercici.	Memòria publicada de l'OAC dins els 6 primers mesos de l'any	1	1	1	●

5. Relació amb les persones usuàries

Queixes i suggeriments rebuts:

S'ha rebut una queixa en relació a la no atenció rebuda per arribar tard a la cita. Es va respondre en 5 dies.

Enquestes de satisfacció de les persones usuàries:

Es van rebre 149 enquestes. El grau de satisfacció global amb el servei rebut a l'OAC va ser d'un 58,40% i un 60,40% de satisfacció en la resolució de la gestió realitzada.

Entre les propostes de millora en relació amb la implantació d'un nou canal de comunicació amb l'OAC, dels 149 enquestats, 121 van proposar el whatsapp, 50 la videotrucada i 26 el telegram.

6. Avaluació

Valoració dels resultats; assoliment de compromisos i objectius:

S'han complert satisfactòriament tots els objectius de qualitat de la carta de serveis de l'OAC.

El servei està assolint baixar molt el temps d'espera per a ser atesos en motiu de la implantació de la cita prèvia.

Com a resultat de l'enquesta de satisfacció global del servei, s'ha implantat el canal de comunicació de whatsapp durant el 2021, i en tres mesos 840 ciutadans es van donar d'alta a l'aplicació.

Propostes de modificacions a la carta de serveis:

Es proposa modificar en l'apartat d'identificació la informació següent:

- Regidoria responsable: Tecnologia, Administració electrònica i Atenció Ciutadana.

- Telèfon: 935571777

- Horari d'atenció al públic:

De dilluns a divendres de 8:30 a 14:00

Dijous de 16:00 a 19:00 h (tancat quan s'escaigui en festiu o vigílies de festius)

Horari d'estiu (de l'1 al 31 d'agost), Setmana Santa i Nadal (dues setmanes): de dilluns a divendres de 8:30 a 14:00

Conclusions i propostes de millora del servei:

Degut a l'augment de les atencions telemàtiques i telefòniques, s'haurà d'enfocar la millora de l'OAC en aquests canals. La demanda d'atenció presencial cada vegada està més enfocada a un perfil d'edat i de capacitat i/o accés a les noves tecnologies. És per això que el servei proposa avaluar una adaptació dels compromisos i objectius de qualitat de la carta de serveis amb tots els canals d'atenció que presta l'OAC: presencial, telefònic i telemàtic.