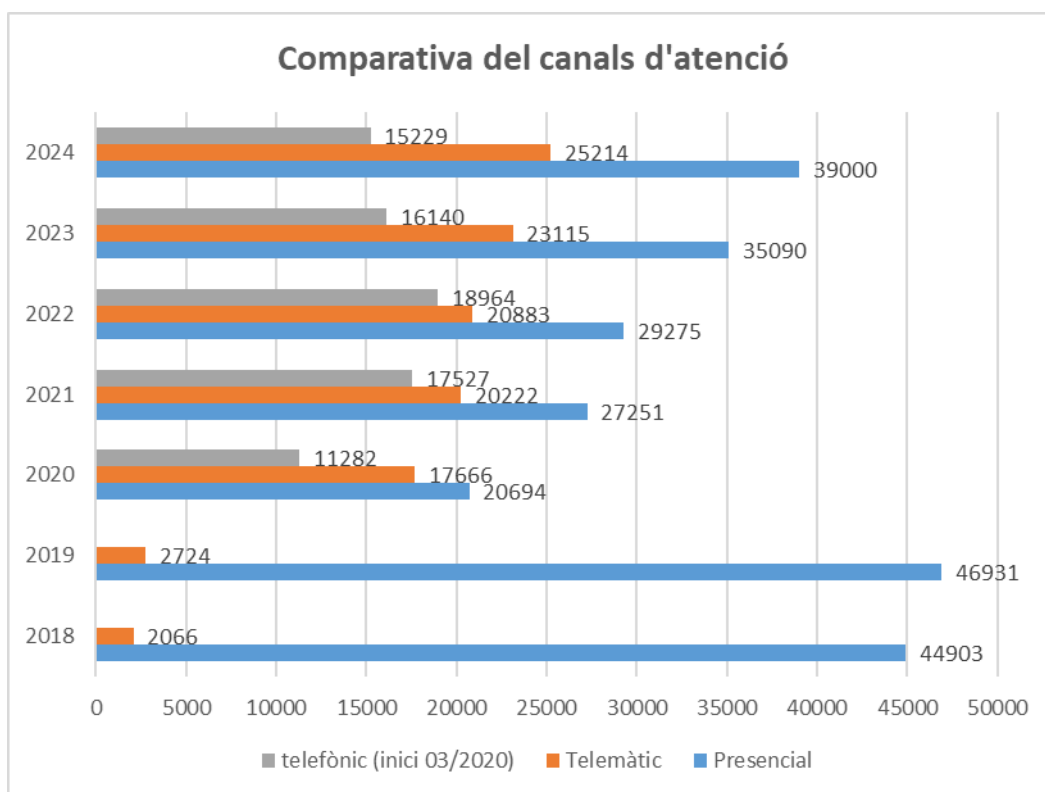
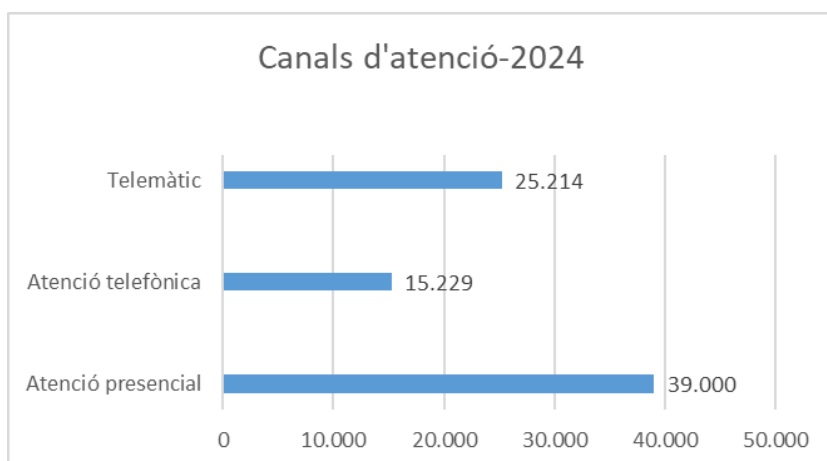


MEMÒRIA 2024 DE
L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA
DE L'AJUNTAMENT DEL MASNOU
(OAC)

L'OAC durant l'any 2024 va rebre 20.745 visites presencials, va atendre 13.685 trucades i va gestionar més de 25.214 tràmits telemàticament.

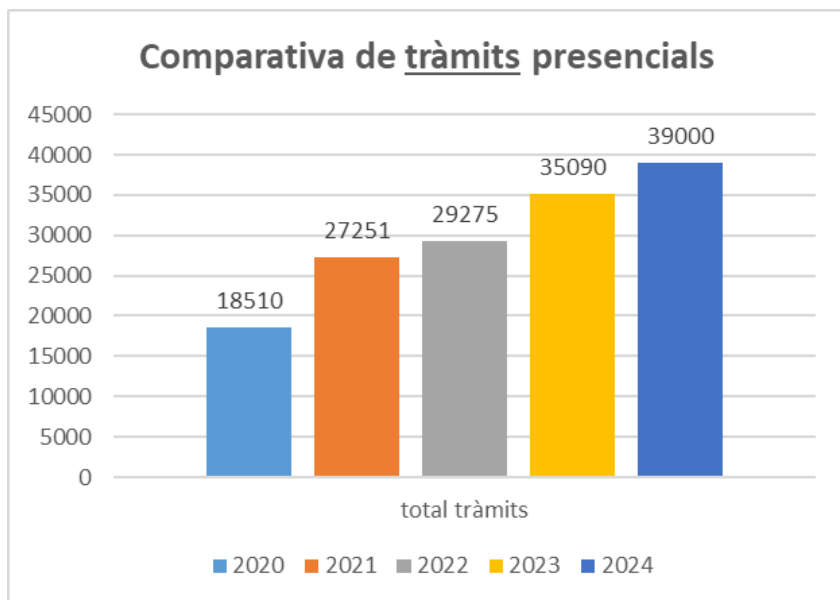
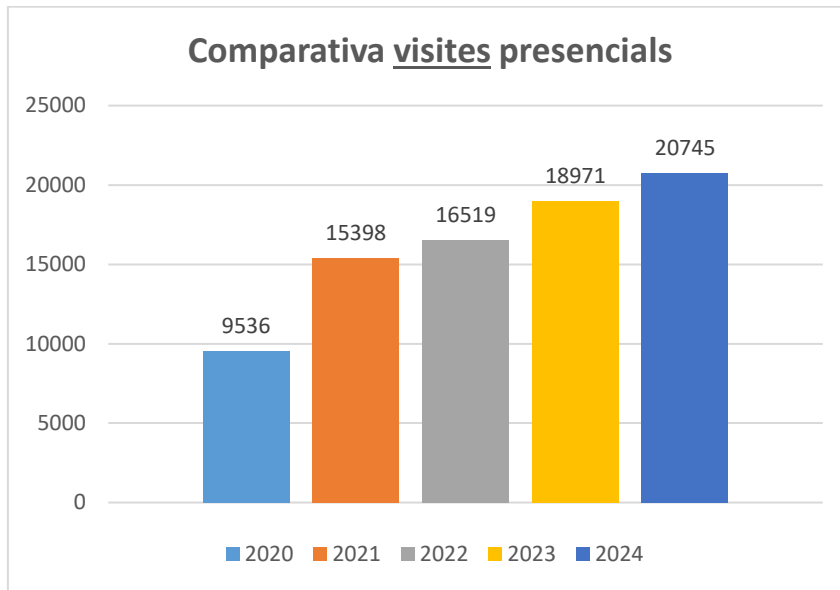
Estructurem les dades d'acord amb els canals actuals d'atenció de l'OAC a la ciutadania:

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



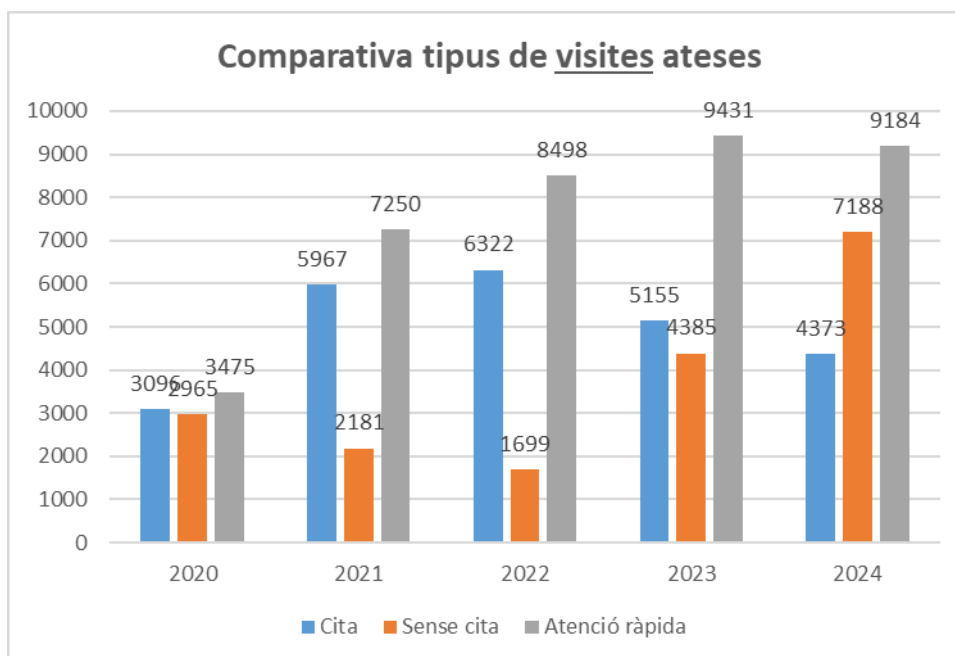
Atenció presencial

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 33 segons. D'altra banda, cada usuari/ària requereix de mitjana de 4 minuts i 41 segons per cada atenció general, no obstant això, el temps es redueix en l'atenció ràpida, que és de 3 minuts i 50 segons.

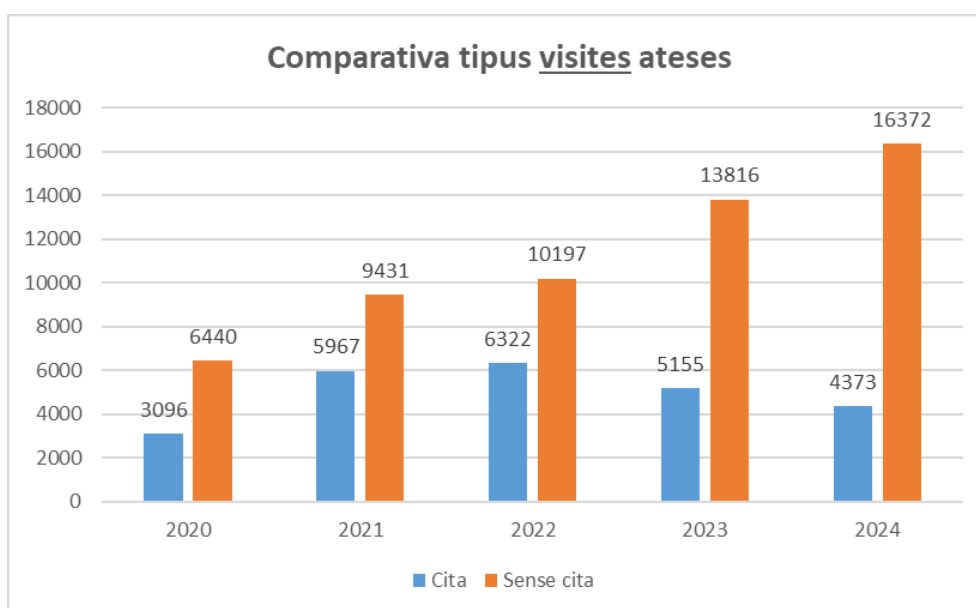


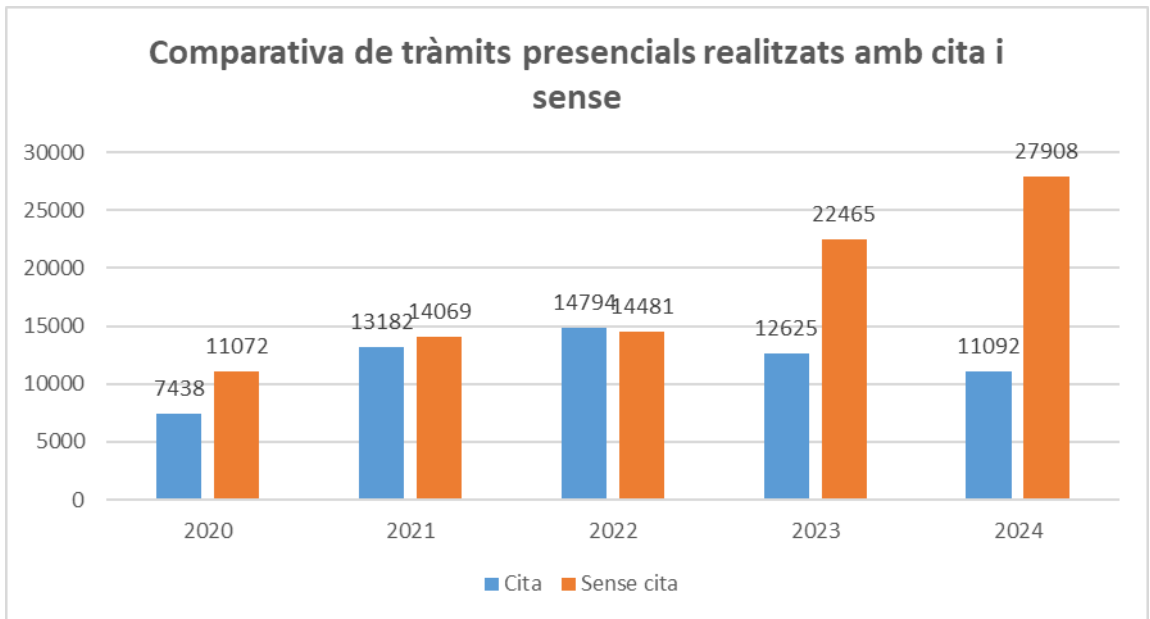
L'accés a l'atenció presencial a les oficines de l'OAC es realitza per tres canals:

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



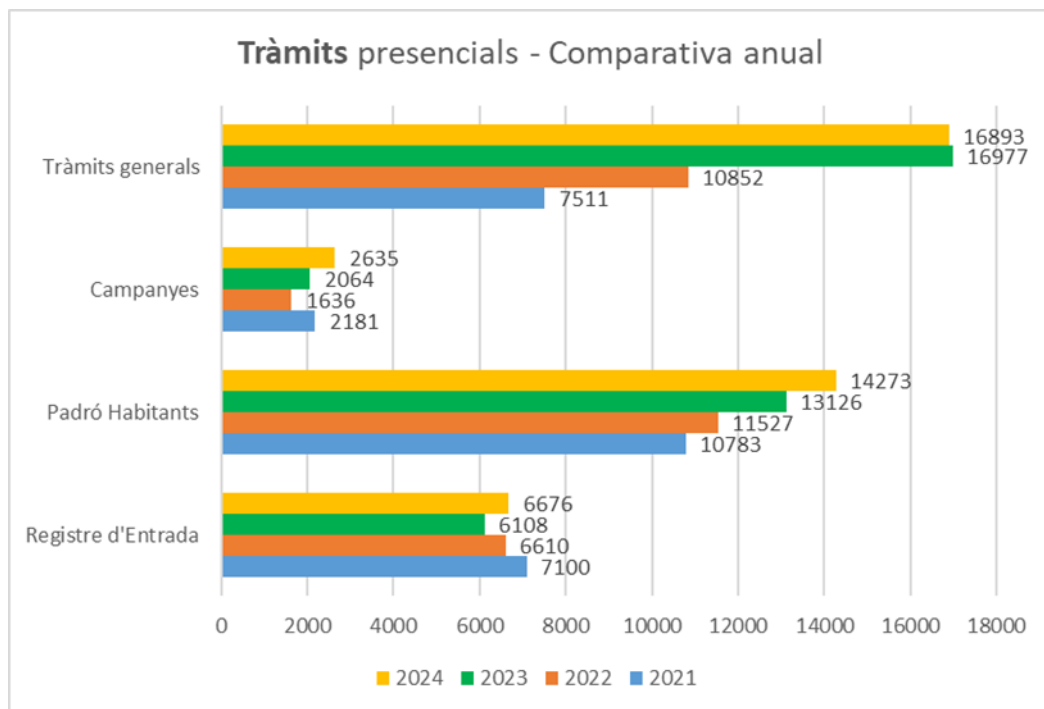
S'observa un augment considerat de les visites ateses sense cita en relació amb anys anteriors i el descens de les visites amb cita:





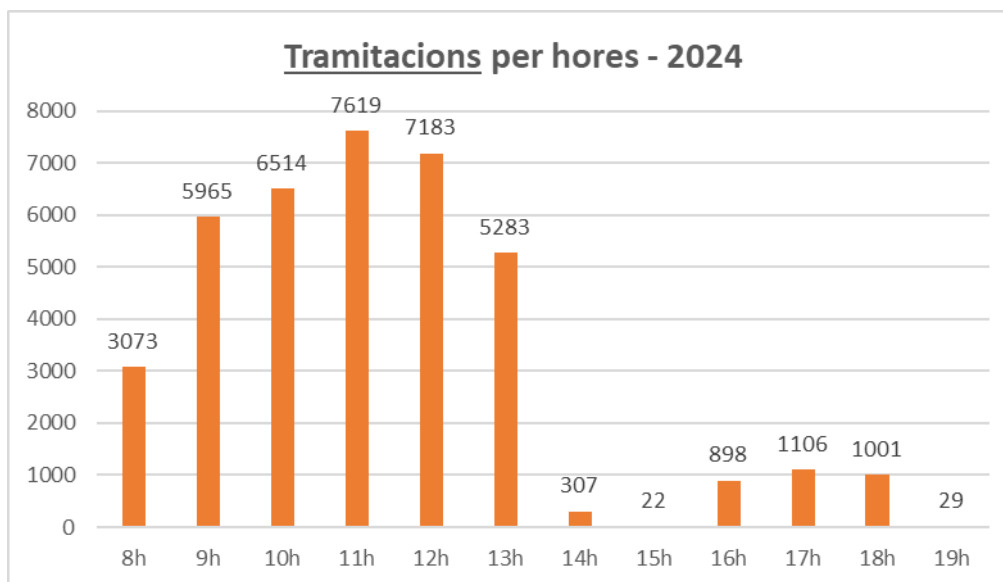
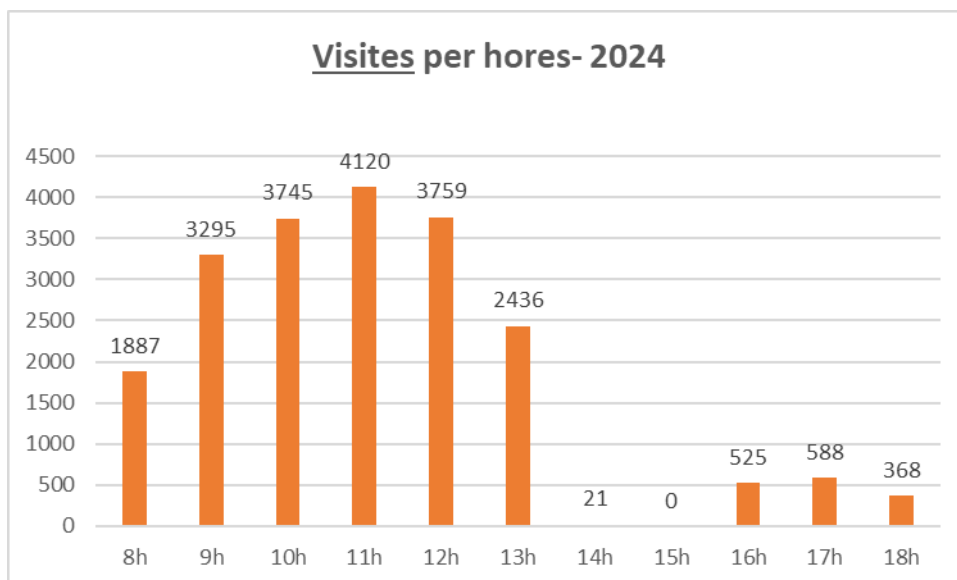
Les atencions presencials de l'OAC es reparteixen en quatre tipus:

- 1- Les tramitacions generals i la informació ciutadana, que suposen el 37,70% del total.
- 2- El Registre d'Entrada de documents un 16,49%.
- 3- Els tràmits relacionats amb el Padró d'Habitants un 35,26%.
- 4- El 9,57% restant correspon als tràmits relacionats amb campanyes específiques com: sol·licituds d'ajuts, inscripcions diverses, etc.



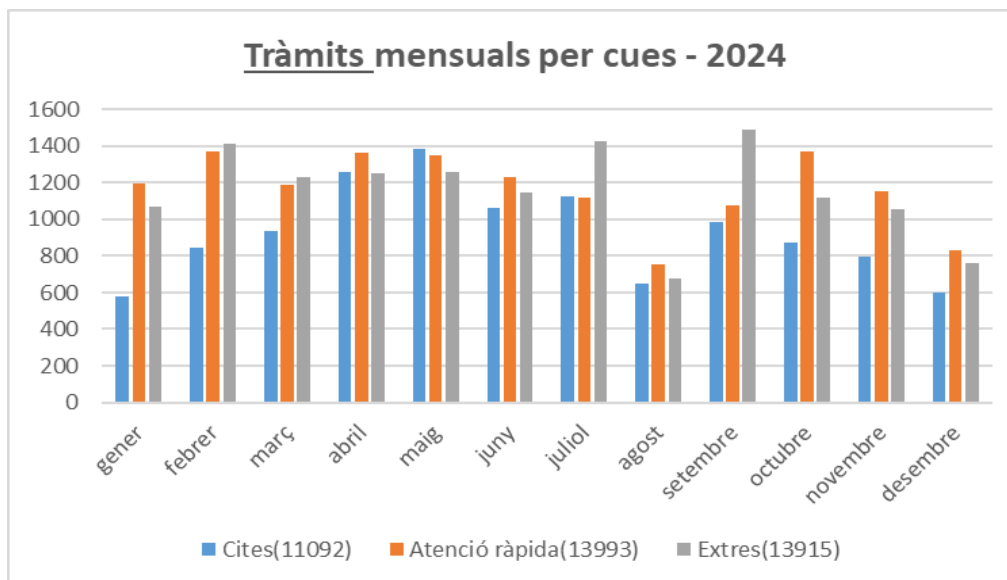
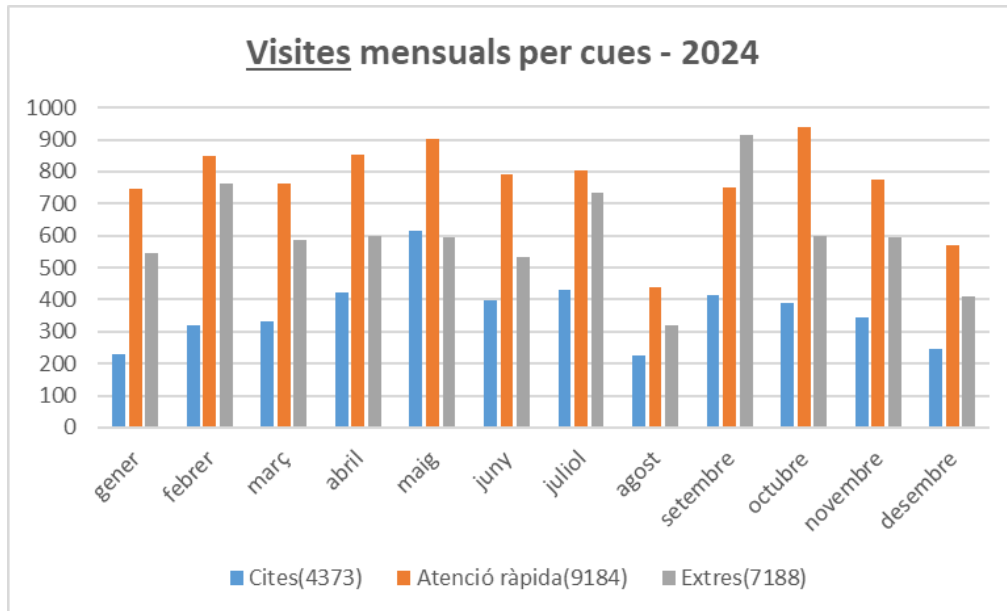
-Comparativa horària:

Un 93% de les atencions i gestions és realitzant durant l'horari del matí.



-Dades mensuals

Podem observar una certa regularitat en les visites durant tot l'any a excepció dels mesos d'agost i desembre amb un descens significatiu.



-Tipologia de gestions tramitades per Àrees o departaments:

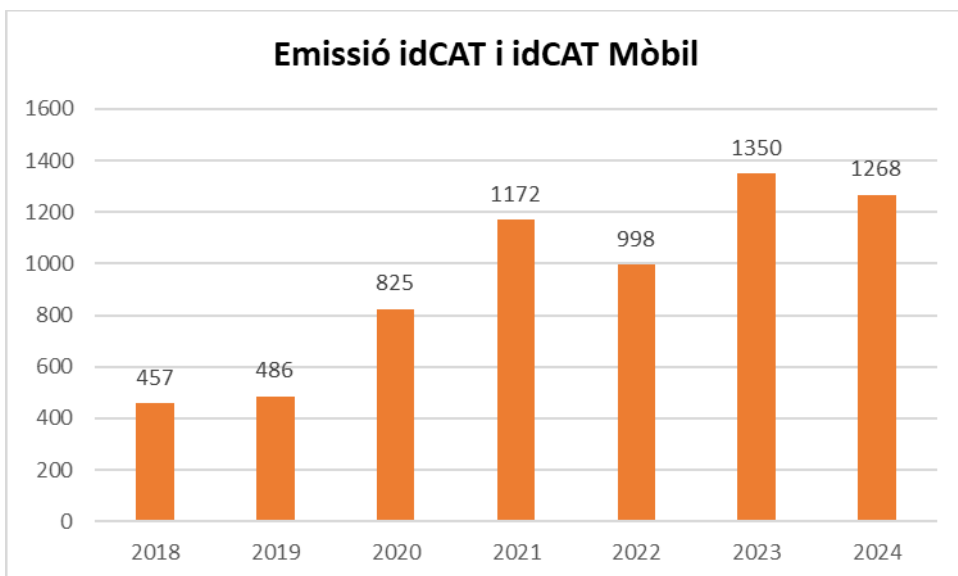
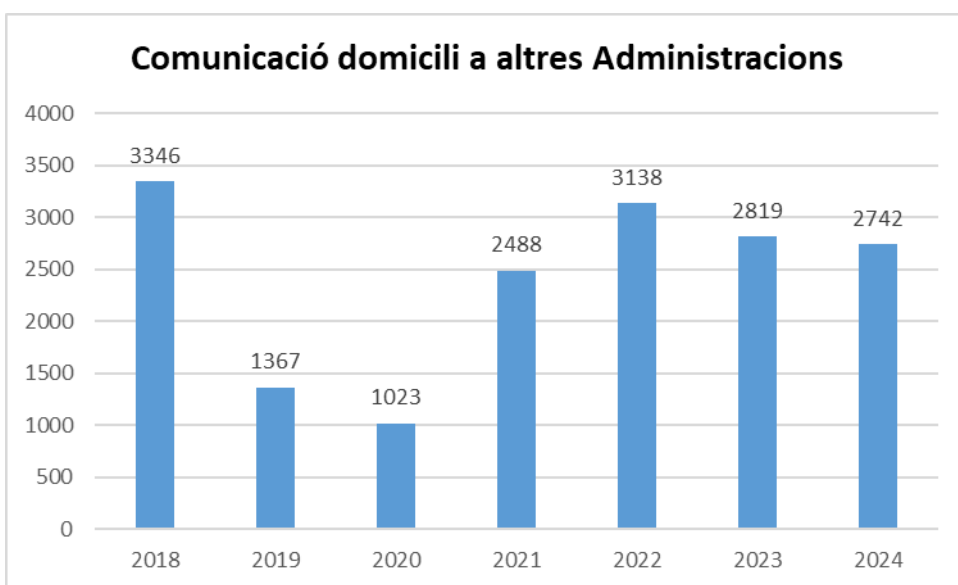
Serveis Generals	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:ss)
Justificants i certificats de Padró	10415	0:01:02
Canvi domicili Padró Habitants	632	0:09:42
Canvi dades Padró Habitants	565	0:06:13
Alta Padró Habitants	2552	0:10:35
Cens electoral	109	0:08:00
Cementiri	311	0:07:58
Responsabilitat patrimonial	31	0:06:12
Hisenda	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:ss)
Justificant de béns	18	0:03:36
Alteració domicili/banc	15	0:01:25
Autoliquidacions i cobraments	495	0:00:35
Certificats de pagament	8	0:03:23
Cadastre	1	0:04:09
Urbanisme i Mobilitat	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:ss)
Llicències	396	0:04:57
Zona estacionament regulat	241	0:01:17
Carnet autobús urbà	1357	0:05:15
Ajut per al transport d'estudiants	1	0:23:55
Informacions i diversos OAC	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:ss)
Informacions gestions	4654	0:04:00
Canvi domicili altres administracions	585	0:00:52
Renovació DNI	117	0:02:36
Registre únic	48	0:19:51
Idcat/idcatMòbil	1769	0:06:32
Cita Prèvia	975	0:02:51
Queixes i Suggestions	15	0:07:36
Informacions altres administracions	212	0:02:36
Informació i cita Diputació	254	0:01:18
Representacions "Representa"	6	0:12:24
Registre d'entrades	6676	0:05:21

Educació	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:ss)
CFPAM	284	0:09:36
Matrícules escolars	36	0:02:31
Ajut escola bressol	33	0:07:29
Preinscripció i matrícula Escoles Bressol	260	0:08:15
Acció Social/Comunitat i Persones	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:ss)
Ajut menjador escoles	340	0:09:51
Ajuts infància: llibres curs i activitats estiu	550	0:09:10
Targeta aparcament discapacitat	299	0:12:15
EBAS	665	0:02:14
Esports	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:ss)
Poliesportiu	10	0:02:20
Recursos Humans	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:ss)
Convocatòries places	7	0:05:17
Habitatge	Tramitats	Temps Mig d'atenció (h:mm:ss)
Ajuts per pagar habitatge	1225	0:05:49
Buscar un habitatge assequible	1998	0:05:45
Cèdules d'habitabilitat	9	0:06:20
Gestions sobre habitatge públic	0	0:00:00
Rehabilitació	23	0:03:52
Ajuts municipals d'habitatge	377	0:08:22
Salut Pública / OMIC	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:ss)
OMIC	157	0:01:38
Cens animals	227	0:08:52
Gent Gran	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:ss)
Activitats Gent Gran	975	0:02:40
Manteniment	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:ss)
Deixalleria/recollida mobles	18	0:05:58

Seguretat Ciutadana	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:ss)
Mudances	49	0:03:58

-Comparatives anuals de tràmits específics de l'OAC:

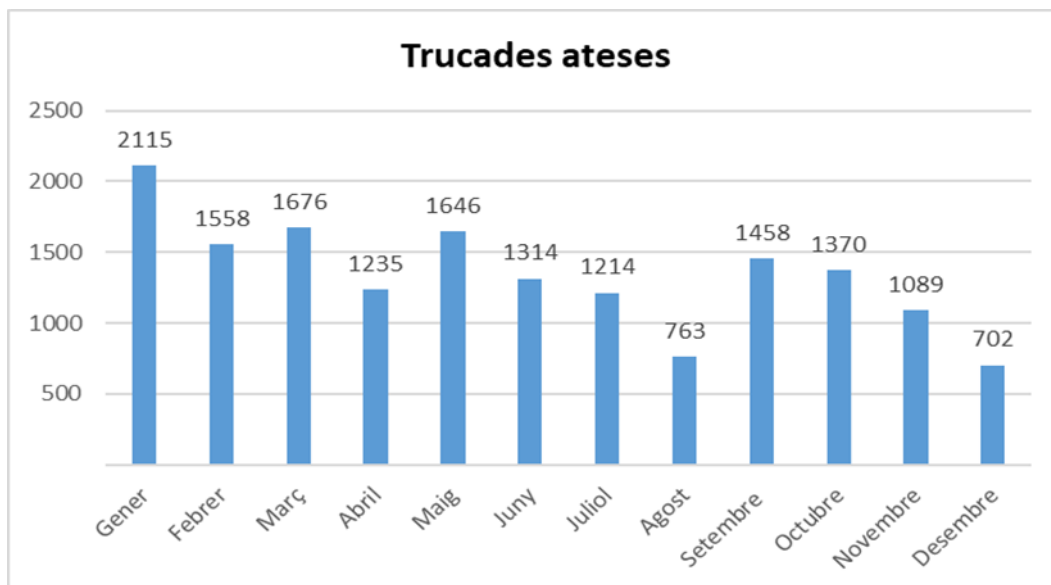
Les dades de “Comunicació de domicili a altres administracions” i l’”Emissió idCAT i idCAT mòbil” estan extretes de l’informe mensual d’activitat dels serveis del Consorci AOC.



Atenció telefònica

El mes 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. Les dades de la centraleta són:

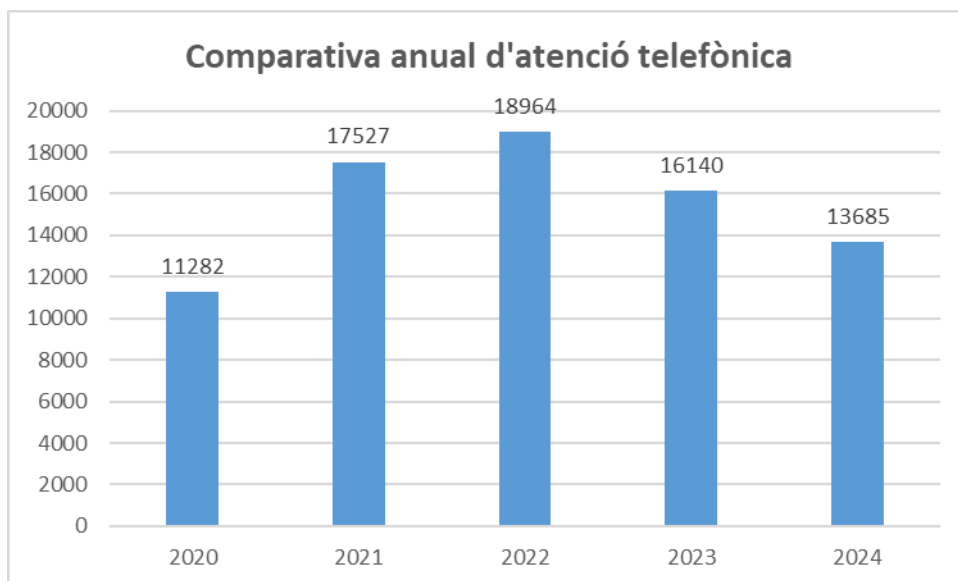
-Dades mensuals:



-Dades de gestió de l'atenció telefònica:

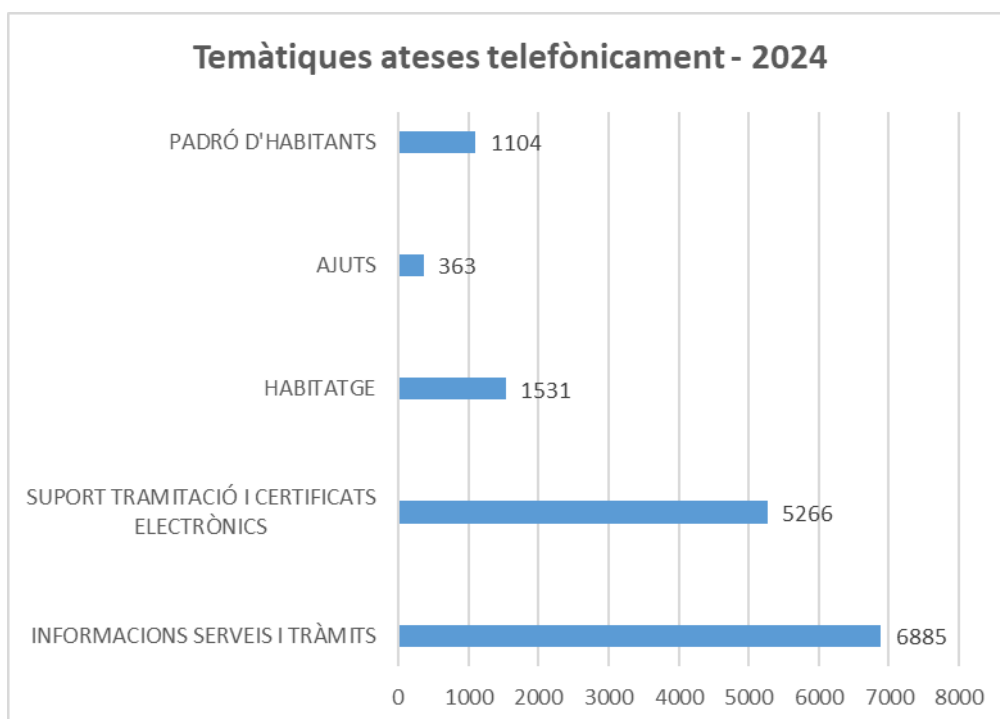
	Totals 2024
Trucades rebudes en estat obert	18623
Trucades ateses sense espera	9200
Trucades ateses amb espera	4485
Trucades no ateses per manca de recursos	1522
Trucades ateses	13685
Espera màxima	0:03:56
Temps mig de conversació	0:03:43
Nivell d'atenció	90%
Eficiència	89%

-Comparatives anuals:



Del programa de gestió de cues podem extraure les temàtiques d'informació de les trucades ateses:

-Tipologia de gestions i informació ateses:



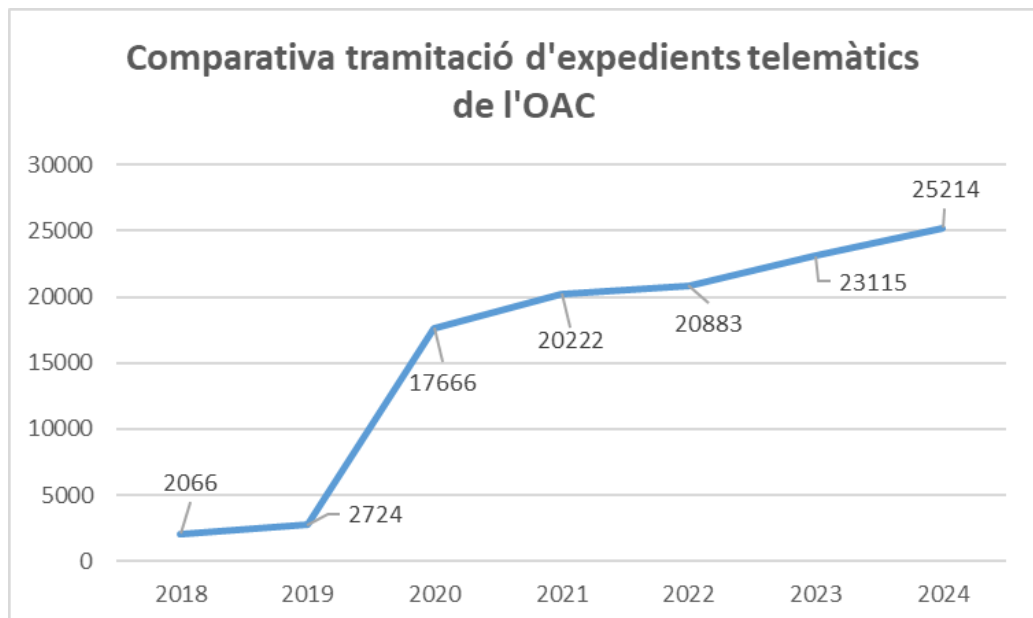
Atenció telemàtica

La [web www.elmasnou.cat](http://www.elmasnou.cat) disposa de tots els serveis atenció telemàtica. Els ciutadans poden presentar sol·licituds, obtenir informació, realitzar consultes i contactar amb l'Ajuntament durant les 24 hores del dia, els set dies de la setmana, mitjançant el web municipal.

Les dades de la gestió telemàtica que realitza l'OAC són:

Gestió telemàtica de l' OAC 2024	
	Tramitacions
Tràmits Seu Electrònica*	8415
Consultes WhatsApp	654
Alta, canvis i justificants del Padró d'Habitants	1670
Registre únic (intercanvi registre entre Administracions Públiques)	210
Registre telemàtic i EACAT	14265
Total	25214

* Instàncies i Queixes i Suggestiments

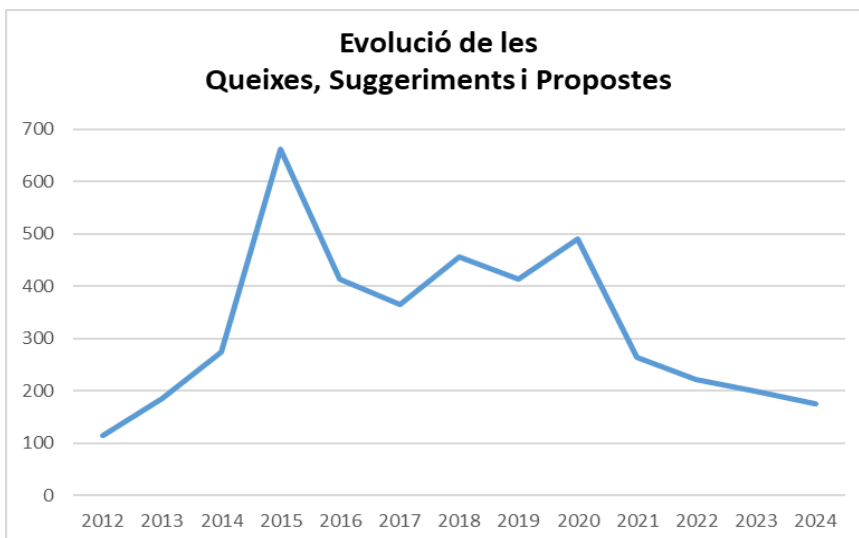
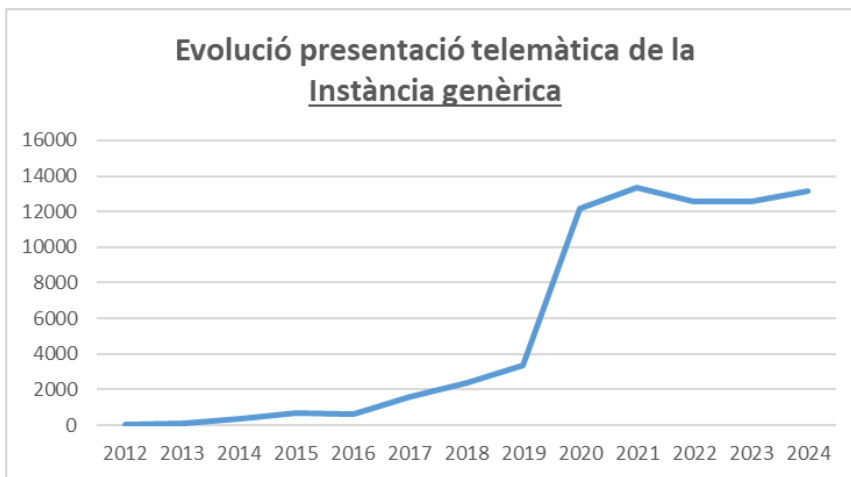
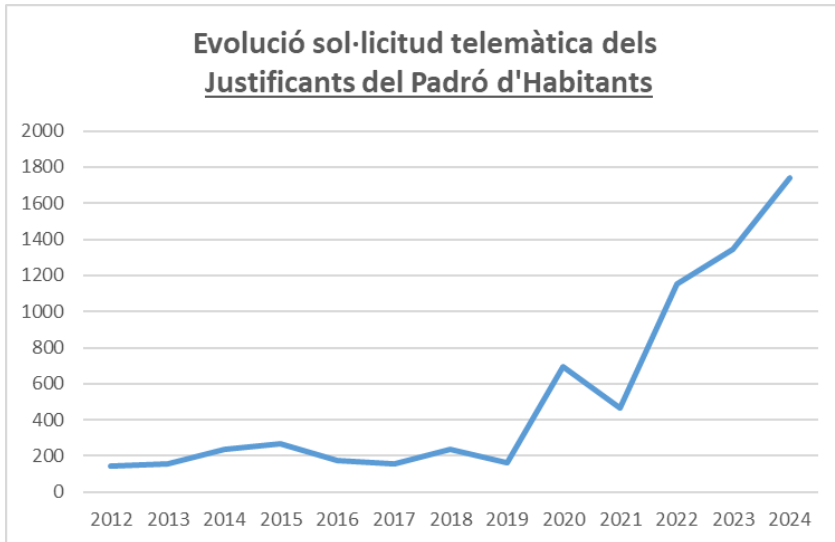


- Seu electrònica:

Amb relació a les Queixes, suggeriments i propostes, s'elabora un informe específic que podeu consultar a l'enllaç següent: <https://www.elmasnou.cat/temes/atencio-ciudadana>

Dades Seu Electrònica 2024				
	Rebut	%	Gestionades	Incomplets
Justificants Padró Habitants	1743	12%	968	775
Queixes i Suggeriments	175	1%	75	100
Instància genèrica	13182	87%	8340	4842
Total	15100	100%	9383	5717

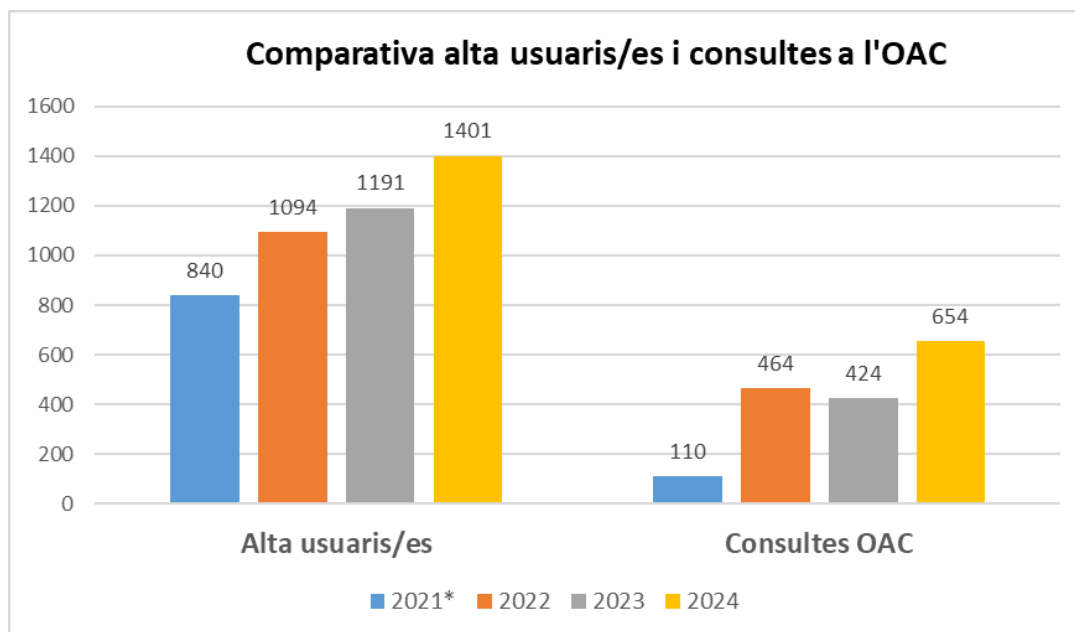
Comparativa anual													
Atenció Seu Electrònica													
	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
Justificants Padró Habitants	1743	1343	1150	468	695	160	236	156	176	266	239	157	142
Incidències Via Pública**									34	599	97	62	25
Queixes i Suggeriments	175	199	222	264	491	413	457	365	413	661	274	186	115
Instància genèrica*	13182	12553	12537	15049	12182	3354	2402	1607	630	685	328	83	23
Total	15100	14095	13909	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													



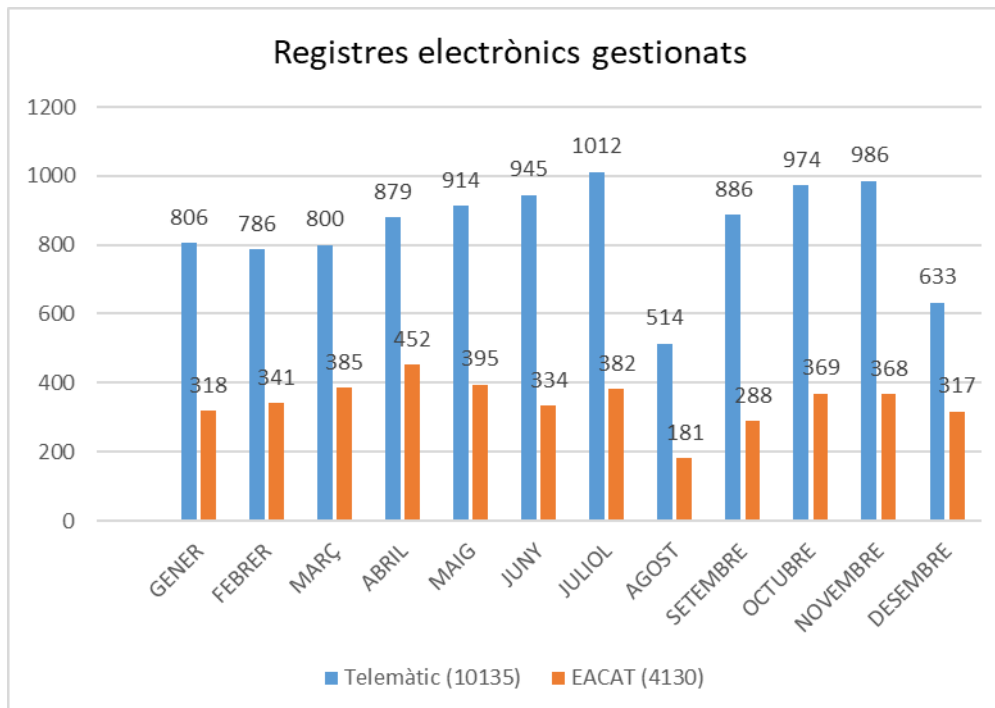
-WhatsApp:

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 **4.600 usuaris/es**.

Dades WhatsApp - 2024				
		Accessos al menú inicial del whatsapp		
Alta usuaris (nous)	1.401		Total	%
Conversacions*	1.961	Informació municipal	1116	18,76%
Interaccions*	7.911	Incidències, queixes i suggeriments	393	6,61%
		Cita prèvia	1129	18,97%
		Consultes a l'OAC	538	9,04%
		Tràmits i gestions	597	10,03%
		Emprenedoria, empresa i ocupació	68	1,14%
		Les meves preferències	94	1,58%
		Participació ciutadana	61	1,03%
		Consultes OAC		
		Resoltes	654	97,32%
		Anul·lades (duplicades)	18	2,68%
		Alertes		
		Realitzades	102	
		Missatges enviats		
*Conversacions: és quan l'usuari/a "Hola" i comença a navegar				
**Interaccions: és cada cop que l'usuari/a accedeix a un menú				



-Registre electrònic d'entrada de documents:



El Masnou,
Cap de l'Oficina d'Atenció Ciutadana