

**Àrea de Presidència**  
**Bon Govern i Transparència**Exp. gral.: X2023009421  
Exp. tipus: PGEN2023000098**INFORME DE SEGUIMENT SOBRE EL GRAU DE COMPLIMENT DELS COMPROMISOS DE QUALITAT DE LA CARTA DE SERVEI DE L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA (OAC)**

Per donar compliment a la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, el Ple municipal en la sessió del mes de juliol de 2022 va aprovar la carta de serveis del Servei de l'OAC.

Les Cartes de Serveis són documents públics mitjançant els quals s'informa a la ciutadania dels serveis que es presten i dels compromisos de qualitat que s'assumeixin respecte a aquests serveis, establint els indicadors més significatius i que tinguin una repercussió directa en la millora dels serveis i en la percepció de qualitat d'aquests en la ciutadania.

Cada compromís de qualitat porta associat un indicador que ha de permetre mesurar-ne el seu grau de compliment.

Els compromisos de qualitat establerts en la carta de serveis del Servei de l'OAC i els resultats obtinguts per l'exercici 2023, són els següents:

Compromisos de qualitat	Indicadors	Valor esperat	Valor real
(1) Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 7 sobre 10 l'atenció rebuda	Valoració sobre l'atenció rebuda	7	9
(2) Derivar tots els tràmits al departament corresponent en un màxim de 24 h	Temps mig de derivació dels tràmits	100 %	90 %
(3) Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 7 sobre 10 l'horari d'atenció ciutadana	Valoració sobre l'horari d'atenció	7	9
(4) Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 7 sobre 10 la comoditat i funcionalitat de l'espai d'atenció	Valoració sobre l'espai OAC	7	9
(5) Garantir que el 100% del personal de l'OAC ha realitzat formació específica en atenció ciutadana	Formació especialitzada	100 %	75 %
(6) Incrementar en un mínim de tres nous tràmits anuals el nombre de tràmits que es poden iniciar electrònicament	Increment del nombre de tràmits electrònics	3/any	0 %
(7) Incrementar l'ús de la tramitació electrònica per part de la ciutadania en un mínim del 5% anual	Percentatge de tràmits sol·licitats electrònicament	5%	7%

**Àrea de Presidència  
Bon Govern i Transparència**Exp. gral.: X2023009421  
Exp. tipus: PGEN2023000098

Detall dels resultats obtinguts en cadascun dels indicadors dels compromisos:

- (1) Valoració de l'atenció rebuda. Dels resultats obtinguts amb el dispositiu de valoració HappyOrNot instal·lat a l'OAC durant els mesos d'octubre, novembre i desembre de 2023, es desprèn que de les persones que han participat en l'enquesta de satisfacció el 100% es mostraven satisfetes o molt satisfetes en quant a l'atenció rebuda a l'OAC.
- (2) Temps de derivació mig dels tràmits. La derivació des del registre d'entrada al departament tramitador es fa en les següents 24 hores de la recepció dels escrits. Hi ha hagut algun retard en algunes ocasions derivat de problemes informàtics o, en casos puntuals, per manca de personal o en períodes vacacionals.
- (3) Valoració de l'horari d'atenció. Dels resultats obtinguts amb el dispositiu de valoració HappyOrNot instal·lat a l'OAC durant els mesos d'octubre, novembre i desembre de 2023, es desprèn que de les persones que han participat en l'enquesta de satisfacció el 100% es mostraven satisfetes o molt satisfetes en quant als horaris d'atenció, temps d'espera per aconseguir cita i el temps d'espera per ser atès presencialment.
- (4) Valoració sobre l'espai de l'OAC. Dels resultats obtinguts amb el dispositiu de valoració HappyOrNot instal·lat a l'OAC durant els mesos de juny, juliol, agost i setembre de 2023, es desprèn que de les persones que han participat en l'enquesta de satisfacció el 90% es mostraven satisfetes o molt satisfetes en quant a les instal·lacions del servei. Els principals punts febles d'equipament, segons manifestacions dels usuaris, són els accessos per a persones amb mobilitat reduïda i la senyalització interior per accedir als diferents serveis o sales.
- (5) Formació especialitzada del personal. Actualment, de les set persones que integren el servei quatre tenen formació específica en atenció a la ciutadania. No tenen aquesta formació les treballadores que s'han incorporat recentment al departament, ni l'oficial d'edificis municipals adscrit al departament. Aquesta formació pendent s'hauria d'incloure en el Pla de formació que s'ha estat treballant durant el 2023.
- (6) Increment del nombre de tràmits electrònics. Pel que fa als tràmits propis de l'OAC (tramitació íntegra) no s'ha assolit aquest objectiu, atès que resta pendent implementar la possibilitat de tramitació electrònica de les sol·licituds relacionades amb el Padró Municipal d'Habitants (altes, baixes i modificacions).
- (7) Percentatge de tràmits sol·licitats electrònicament. S'ha incrementat la tramitació de les sol·licituds electròniques de certificats i volants del Padró Municipal d'Habitants, tant a través de la carpeta ciutadana com

**Àrea de Presidència  
Bon Govern i Transparència**Exp. gral.: X2023009421  
Exp. tipus: PGEN2023000098

per sol·licitud telemàtica passant del 76% l'any 2022 al 92% l'any 2023. Pel que fa al registre d'entrada de sol·licituds, d'un total de 22095 registres el 65,72% es van presentar de manera telemàtica, la qual cosa representa un increment de 7,24% respecte de l'any anterior. Pel que fa a l'obtenció de cita prèvia de manera telemàtica, enguany aquest és ja el mitjà més emprat per la ciutadania, havent passat d'un 49,80% el 2022 a un 51,59 % aquest 2023.

Document signat electrònicament