



MEMÒRIA DEL SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA

ANY 2013

MEMÒRIA SERVEI ATENCIÓ CIUTADANA 2013

1 i 2- Identificació del servei, funcions i objectius PACTE

1-Identificació de l'Àmbit/Direcció	Direcció de Comunicació i informació – Servei d'atenció ciutadana
2. Funcions principals del servei	<ul style="list-style-type: none"> - Informar la ciutadania sobre tràmits administratius, equipaments i serveis municipals i equipaments i serveis establerts al municipi o d'interès general. - Realitzar els tràmits que l'Oficina te encomanats per part dels diversos serveis municipals.
2.1. Els objectius del PACTE	<p>8.04.02 Millora l'accés a la informació de la ciutadania</p> <ul style="list-style-type: none"> -Increment del nombre de subscripcions al twitter del 010: durant l'any 2013 ha augmentat en 331 el nombre de seguidors i s'han publicat 895 tuits. -Mantenir el nombre de queixes per no informació o informació incorrecta per sota de l'1% en relació al total d'atencions realitzades (presencials i telefòniques). L'any 2013 s'han rebut un total de 26 reclamacions referents a atenció ciutadana (canal presencial, telefònic i telemàtic), el que suposa un 0,023% respecte les atencions realitzades.
	<p>8.04.03 Potenciar la comunicació directa amb la ciutadania</p> <ul style="list-style-type: none"> - Grau de satisfacció ciutadana envers els serveis d'informació i tramitació ciutadana (de 0 a 10). L'any 2013 s'ha assolit una puntuació mitja de 7,4 sobre 10, quant a la valoració de la ciutadania sobre l'oficina d'atenció ciutadana i un 7,7 sobre 10 quant a la valoració del servei 010 (dades dels Observatoris Sociològics trimestrals) -Temps en donar resposta a les comunicacions de la ciutadania (mitjançant l'aplicació Ulls de la Ciutat). La mitjana de temps de resolució (resposta) de les comunicacions realitzades a Ulls de la Ciutat (reclamacions, suggeriments, consultes i agraïments) ha estat de 18 dies.



3-Detall de les noves actuacions, línies de millora introduïdes durant l'any i explicació dels beneficis que es preveuen obtenir, tan a curt com a llarg termini.

- **Estudi de satisfacció ciutadana:** el mes d'octubre de 2013 es va iniciar una prova pilot, proposada per l'empresa SPI, consistent en disposar de tres ipad's per recollir les opinions de les persones que eren ateses a les oficines d'atenció ciutadana (OAC central i OAC de Mira-sol). L'empresa es va comprometre a llençar dos estudis diferents fins la finalització de l'any i a presentar un estudi d'explotació de les dades extretes.

Les primeres dades van resultar sorprenents pel gran nombre de participacions que s'havien assolit. Atesa la problemàtica detectada fa temps a totes les oficines presencials, quant a la recollida d'enquestes en format paper, s'està estudiant la possibilitat de substituir l'estudi de satisfacció ciutadana -que actualment es realitza en funció de les enquestes autoadministrades- per estudis realitzats a través dels terminals subministrats per l'empresa SPI.

La mobilitat dels terminals permetria poder instal·lar-los de forma rotativa a totes les oficines de la planta baixa de l'Ajuntament (OAE; OMIC; OME; SOM, etc) i a les oficines dels districtes. I la flexibilitat de l'aplicació permetria poder llençar diferents estudis, curts i adequats a cada una de les unitats i les seves necessitats.

- **Ampliació servei Via Oberta:** al llarg de l'any 2013 s'han ampliat els serveis sol·licitats a la plataforma d'interoperabilitat Via Oberta i s'han començat a utilitzar per part de diferents unitats en els seus tràmits. Tot i que l'ús d'aquesta plataforma encara és baix, es preveu que durant l'any 2014 i per a les campanyes més importants com són les de preinscripcions i matriculacions a escoles bressol i la sol·licitud d'ajuts de menjador escolar, l'ús de Via Oberta s'intensifiqui ja que tres dels serveis que s'han posat en marxa darrerament són les consultes de títols de família nombrosa, família monoparental i certificat de discapacitat.

- **Inici gestió sol·licituds crema a través plataforma EACAT:** seguint en la línia encetada amb la signatura del conveni marc per a la col·laboració amb altres administracions com oficina de registre únic, l'any 2013 s'ha iniciat la comunicació de crema menys perillosa (d'octubre a març) a través de la plataforma EACAT. El personal gestor d'atenció ciutadana trasllada directament les dades de la sol·licitud de crema als Agents forestals, de forma telemàtica.

- **Formació i gestió de nous procediments:** l'any 2013 s'ha portat a terme la mecanització de 10 nous procediments (actualment ja en són 29), la qual cosa significa que en aquests procediments, el personal d'atenció ciutadana revisa quantitativament la documentació, digitalitza la que és necessària, efectua requeriments si escau i inicia expedient. Les unitats s'eviten haver de realitzar un primer requeriment de documentació i, això hauria de millorar els temps de resolució dels expedients.

De cada un d'aquests nous procediments s'ha realitzat la corresponent formació a tot l'equip de personal d'atenció ciutadana.

4-Detall de les actuacions ordinàries dutes a terme durant l'any, quantificades.

Atencions realitzades a OAC central		56.331
Mitjana diària		225/dia
Atencions realitzades a OAC's districtes		5.160
Mitjana diària		20/dia
Temps mig d'espera a l'OAC (minuts)		12:07
Temps mig d'atenció a l'OAC (minuts)		09:26
Tipologies de tràmits	<i>Volants empadronament</i>	10.249
	<i>Informacions diverses</i>	6.797
	<i>Empadronament</i>	5.385
	<i>Registre únic</i>	2.112
	<i>T Bus</i>	1.958
Campanyes	<i>Matriculació Escoles Bressol</i>	466
	<i>Matriculació Taller Triangle</i>	174
	<i>Sol·licituds ajuts menjador</i>	1.004
Trucades ateses a la centraleta municipal		148.617
Mitjana diària		495/dia
Trucades ateses al servei 010		47.395
Mitjana diària		157/dia
Tràmits realitzats a servei 010	<i>Informacions diverses</i>	14.764
	<i>Tràmits</i>	652
	<i>Ulls de la Ciutat</i>	887
Total de visites a pàgines de tràmits del web municipal		38.874

5 -Detall dels objectius que haurien de regir una bona gestió del servei i indicadors d'acompliment d'aquests.

-Nivell de servei del 010: el nivell de servei del 010 es mesurarà, fins que no tinguem la completa seguretat en l'explotació de les dades de què disposem a través de l'aplicació NEC, en base al percentatge de trucades respostes tant a la centraleta com al 010 i que no haurà de ser inferior al 90% (+ 5) mensual.

-Índex de satisfacció de la ciutadania: l'objectiu per a 2014 quant a l'índex de satisfacció de la ciutadania serà mantenir la valoració a l'Observatori sociològic per sobre del 7 sobre 10

-Nombre de reclamacions sobre atenció ciutadana: haurà de ser menor al 0,5‰ en referència al total d'atencions realitzades a l'OAC i al servei d'atenció telefònica.

6. Propostes de millora de cara al 2014

- Nou sistema per copsar el grau de satisfacció de la ciutadania, mitjançant l'aplicació de l'empresa SPI i la utilització de terminals de forma rotatòria a les diferents oficines d'atenció a la ciutadania (ja exposat al punt 3)
- Nou sistema informatiu a l'OAC: es vol aprofitar el temps que les persones que acudeixen a l'oficina d'atenció ciutadana estan a l'espera de ser atesos per poder traslladar-los informació municipal i que pugui ser del seu interès, així com notícies d'àmbit local. Per aconseguir-ho es transformarà una de les pantalles que ara informen dels números de torn que estan sent atesos, en una pantalla que publicarà la mateixa informació que els Quioscos d'Informació Municipal (QIM's) que es troben al carrer.
- Implantació serveis Via Oberta a l'organització: un cop es disposa de prous serveis per oferir a la organització i es pot garantir la seva utilitat, l'any 2014 serà el de la implantació de la consulta de dades a través de Via Oberta en aquelles unitats que més ho puguin necessitar.
- Millorar el percentatge de tràmits amb procediments mecanitzats que es tramiten correctament, aprofundint en la formació dels gestors en aquesta matèria.

Gemma Foj
Cap de servei d'atenció ciutadana

Sant Cugat del Vallès, 24 de març de 2014