

# AVALUACIÓ DEL GRAU D'ACOMPLIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS D'ATENCIÓ CIUTADANA



Febrer 2023

Atenció Ciutadana, Administració Digital i Qualitat de Serveis

Oficina d'Atenció Ciutadana

## Avaluació del grau de compliment de la Carta de Serveis

L'Oficina d'Atenció Ciutadana du a terme un seguiment constant d'indicadors per avaluar el funcionament i la qualitat del servei i detectar possibles actuacions de millora. Així mateix realitza, amb caràcter anual, l'avaluació del grau de compliment de la Carta de Serveis a fi i efecte de retre comptes dels compromisos adquirits.

Aquest és l'informe d'avaluació de l'any 2022 que es correspon amb la Carta de serveis d'Atenció Ciutadana que fou revisada, aprovada i publicada el mes de febrer de 2021.

### Els compromisos adquirits

Nom atribut	Compromisos
Competència professional	1. Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 3 sobre 5 el tracte rebut.
Espais	2. Garantir que la percepció de les persones usuària sobre l'espai i la comoditat sigui satisfactòria.
Gestió i prestació	3. Garantir un termini mig no superior als 10 dies naturals entre la data de concertació i l'assignació de la cita prèvia.
	4. Garantir un temps de resposta inferior als 10 dies en les queixes relacionades amb el servei d'atenció ciutadana.
	5. Enviar al domicili els justificants d'empadronament de les sol·licituds realitzades per telèfon o correu electrònic d'atenció ciutadana en un màxim de 5 dies hàbils.
	6. Augmentar l'ús del canal telemàtic amb un increment anual del 5%.
	7. Garantir un temps mig d'atenció inferior als 10 minuts.
Qualitat	8. Garantir l'accés i l'actualització de la informació de l'oficina d'atenció ciutadana en els diferents canals disponibles.

## Els indicadors associats als compromisos

Compromisos	Nom de l'indicador
Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 3 sobre 5 el tracte rebut	Puntuació mitjana sobre l'atenció rebuda.
Garantir que la percepció de les persones usuària sobre l'espai i la comoditat sigui satisfactòria	Valoració de la percepció de l'espai i comoditat de l'OAC
Garantir un termini mig no superior als 10 dies naturals entre la data de concertació i l'assignació de la cita prèvia.	Temps mig entre la data de petició de cita i la data de la cita assignada.
Mantenir un temps mig d'espera en l'atenció presencial inferior als 15 minuts.	Temps mig d'espera per ser atès/a.
Garantir un temps de resposta inferior als 10 dies en les queixes relacionades amb el servei d'atenció ciutadana.	Dies de resposta a queixes formulades sobre el servei d'atenció ciutadana.
Enviar al domicili els justificants d'empadronament de les sol·licituds realitzades per telèfon o correu electrònic d'atenció ciutadana en un màxim de 5 dies hàbils.	Temps mig d'enviament dels justificants d'empadronament sol·licitats per telèfon o correu electrònic que s'han enviat al domicili.
Augmentar l'ús del canal telemàtic amb un increment anual del 5%.	Percentatge d'increment dels tràmits iniciats electrònicament.
Garantir un temps mig d'atenció de 10 minuts.	Temps mig d'atenció presencial.
Garantir l'accés i l'actualització de la informació de l'oficina d'atenció ciutadana en els diferents canals disponibles.	Nombre d'incidències rebudes relacionades amb l'actualització de la informació.

## Indicadors associats als compromisos

Compromisos	Nom de l'indicador	Resultat
Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 3 sobre 5 el tracte rebut	Puntuació mitjana sobre l'atenció rebuda.	4,7
Garantir que la percepció de les persones usuària sobre l'espai i la comoditat sigui satisfactòria	Valoració de la percepció de l'espai i comoditat de l'OAC	67%
Garantir un termini mig no superior als 10 dies naturals entre la data de concertació i l'assignació de la cita prèvia.	Temps mig entre la data de petició de cita i la data de la cita assignada.	2,5
Garantir un temps de resposta inferior als 10 dies en les queixes relacionades amb el servei d'atenció ciutadana.	Dies de resposta a queixes formulades sobre el servei d'atenció ciutadana.	8
Enviar al domicili els justificants d'empadronament de les sol·licituds realitzades per telèfon o correu electrònic d'atenció ciutadana en un màxim de 5 dies hàbils.	Temps mig d'enviament dels justificants d'empadronament sol·licitats per telèfon o correu electrònic que s'han enviat al domicili.	2,4
Augmentar l'ús del canal telemàtic amb un increment anual del 5%.	Percentatge d'increment dels tràmits iniciats electrònicament.	9,3%
Garantir un temps mig d'atenció de 10 minuts.	Temps mig d'atenció presencial.	10:48
Garantir l'accés i l'actualització de la informació de l'oficina d'atenció ciutadana en els diferents canals disponibles.	Nombre d'incidències rebudes relacionades amb l'actualització de la informació.	0

## La interpretació de resultats

Els resultats que aquí es presenten són la prova que la carta de serveis d'atenció ciutadana no es limita a ser un catàleg de serveis sense compromisos reals, sinó un veritable instrument per a la millora contínua del servei i el retiment de comptes.

Durant l'any 2022, la majoria dels indicadors han mostrat un comportament favorable i propers als valors esperats que es detallen en la carta de serveis.

Els usuaris han valorat notablement **el tracte i l'atenció rebuda** (4,7 en una escala de 5) i, en aquest sentit, es pot considerar que, en termes generals, l'atenció que s'ofereix satisfà les expectatives de les persones usuàries del servei. La millora d'aquest indicador confirma una tendència positiva i segurament es veu recolzada per la consolidació del sistema de cita prèvia que ha permès una major dedicació de temps a cada atenció i una millor informació abans de l'atenció presencial.

No obstant això, cal ser conscients de la necessitat de seguir millorant les competències del personal de l'OAC per tal de fer front a situacions que requereixen, cada vegada més, d'habilitats relacionades amb la personalització del servei i la resolució de situacions difícils en l'atenció.

**El temps mig entre la petició de cita prèvia i la data assignada** es manté molt per sota dels deu dies i pràcticament totes la disponibilitat està per sota dels tres dies hàbils amb

un valor mig de 2,4 dies de disponibilitat mitja. S'han detectat moments puntuals en què hi ha major demanda i es genera una disponibilitat per sobre de la mitjana que caldrà corregir per tal que els valors màxims es mantinguin almenys per sota dels cinc dies.

Els usuaris mostren disconformitat amb **l'espai i la comoditat** en un 33%. És un valor superior a l'obtingut l'any anterior i es continua fent seguiment de la tendència. Tanmateix, cal observar que, gràcies a la cita prèvia, el temps d'espera s'ha reduït notablement i, en certa mesura, minimitza la rellevància d'aquest indicador sobre el confort de l'espai d'atenció ciutadana. És previsible que aquest indicador pugui ésser més rellevant a partir de la implantació d'un sistema mixt d'atenció que permet la prestació de servei amb o sense cita prèvia i que genera, per tant, majors temps d'espera.

Pel que fa al **temps de resposta a les queixes formulades** sobre el servei d'atenció ciutadana aquestes han estat respostes dins de termini, amb una mitjana de 8 dies. Les queixes presentades feien referència a incidència en el funcionament de la seu electrònica, la cita prèvia, l'empadronament i la informació donada des de la recepció.

El **temps mig d'enviament dels justificants d'empadronament** sol·licitats per telèfon o per correu electrònic es pot considerar excel·lent (2,4 dies) i mostra que pràcticament totes les peticions es gestionen al mateix dia de la seva petició. Cal fer notar també que la demanda de volants i certificats d'empadronament ha minvat lleugerament i, tanmateix, confirma el fet que altres administracions continuen ignorant les obligacions que es deriven de la Llei 39/2015.

El **percentatge d'increment dels tràmits iniciats electrònicament** ha augmentat un 9.3% i sembla indicar certa desacceleració del ritme de creixement dels darrers anys. Caldrà avaluar de quina manera es poden difondre els serveis electrònics i cal pensar en accions orientades a la digitalització ciutadana com la instal·lació de les oficines electròniques.

El **temps mig d'atenció presencial** ha superat lleugerament el valor màxim previst i augmenta respecte als valors enregistrats en els darrers anys. Cal tenir en compte que la introducció de la cita prèvia facilita que hi pugui haver una major dedicació de temps a cada atenció, cosa que incideix positivament en la qualitat de l'atenció i, a la vegada, són cada vegada més les persones que aprofiten per fer diferents tràmits en la mateixa visita. Tanmateix, no essent motiu de preocupació, és una tendència que requereix seguiment i correcció per tal de mantenir-lo per sota dels deu minuts.

Pel que fa al **nombre d'incidències rebudes relacionades amb l'actualització de la informació sobre l'OAC** el valor obtingut és 0 atès que no s'han produït incidències. No obstant això, la implantació de la nova web municipal i la seu electrònica poden ser objecte de queixes per aparició o absència d'informació a les quals caldrà estar atents i evitar en la mesura que sigui possible.

## Formes de càlcul i valors obtinguts

### Puntuació mitjana sobre l'atenció rebuda.

Descripció	<p>Aquest indicador mesura, en una escala de 1 a 5, la percepció que tenen les persones usuàries respecte l'atenció rebuda.</p> <p>Entenem que fa referència al grau de satisfacció de les expectatives de les persones usuàries en relació amb el tracte rebut.</p>
Font	Rate-Now
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum \text{puntuació atenció rebuda}}{N \text{ respostes}}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Responsable equip OAC
Persona responsable del seguiment	Cap de servei
Valor esperat	3
Valor real	4,7
Mesures correctores	

## Valoració de la percepció de l'espai i comoditat de l'OAC

Descripció	<p>Aquest indicador mesura el grau de satisfacció de les persones usuàries del servei presencial respecte l'espai i la comoditat que ofereix l'OAC.</p> <p>Entenem que la satisfacció es dona en el moment en què l'espai i la comoditat de l'OAC no són percebudes com un dels àmbits de major disconformitat en el marc de l'enquesta de valoració contínua.</p>
Font	Rate-Now
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum \text{respostes "espai" posició 1}}{N \text{ respostes}} * 100$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Responsable equip OAC
Persona responsable del seguiment	Cap de servei
Valor esperat	=>50%
Valor real	<b>67%</b>
Mesures correctores	

**Temps mig entre la data de petició de cita i la data de la cita assignada.**

Descripció	<p>Aquest indicador mesura el temps d'espera en l'assignació de cita prèvia.</p> <p>Comprèn aquell període de temps que transcorre entre la data de sol·licitud de cita prèvia i la data per la qual s'assigna la cita.</p>
Font	Gestor de cita prèvia
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum(\text{data sol·licitud} - \text{data assignada})}{N \text{ cites assignades}}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Responsable equip OAC
Persona responsable del seguiment	Cap de servei
Valor esperat	<10 dies
Valor real	<b>2,5</b>
Mesures correctores	



## Dies de resposta a queixes formulades sobre el servei d'atenció ciutadana.

Descripció	<p>Aquest indicador calcula els dies transcorreguts en obtenir una resposta davant una queixa formulada per part de la ciutadania.</p> <p>Comprèn els dies transcorreguts entre la formulació formal de la queixa i l'emissió formal de la resposta per part de l'Ajuntament.</p>
Font	Registre d'entrada
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum(\text{dia sortida} - \text{dia entrada})}{N \text{ total de queixes i suggeriments}}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Responsable equip OAC
Persona responsable del seguiment	Cap de servei
Valor esperat	>10 dies
Valor real	<b>8</b>
Mesures correctores	

**Temps mig d'enviament dels justificants d'empadronament sol·licitats per telèfon o correu electrònic que s'han enviat al domicili.**

Descripció	<p>Aquest indicador mesura el temps mig que es triga en enviar els justificants d'empadronament sol·licitats per telèfon o correu electrònic.</p> <p>Comprèn aquell període de temps que transcorre entre la petició i l'enviament del justificant.</p>
Font	Excel de seguiment de sol·licituds de justificants
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum(\text{dia sortida} - \text{dia entrada})}{N \text{ peticions}} * 100$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Responsable equip OAC
Persona responsable del seguiment	Cap de servei
Valor esperat	>5
Valor real	<b>2,4</b>
Mesures correctores	

### Percentatge d'increment dels tràmits iniciats electrònicament.

Descripció	<p>Aquest indicador mesura l'augment dels tràmits que s'han iniciat pel canal electrònic en relació amb l'any anterior pel mateix canal.</p> <p>Comprèn només els tràmits electrònics i per tant no es computen la resta de canals ni les factures electròniques.</p>
Font	Registre d'entrada
Fórmula de càlcul	$\frac{\text{tràmits any 1} - \text{tràmits any 0}}{\text{tràmits any 0}} * 100$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Responsable equip OAC
Persona responsable del seguiment	Cap de servei
Valor esperat	=>5%
Valor real	<b>9,3%</b>
Mesures correctores	Avaluar fórmules de major difusió de serveis electrònics i digitalització ciutadana.

### Temps mig d'atenció presencial.

Descripció	<p>Aquest indicador mesura el temps mig d'atenció que reben les persones usuàries de l'OAC.</p> <p>Comprèn aquell període de temps que transcorre entre el moment que comença l'atenció presencial i el moment en què finalitza.</p>
Font	Gestor de cues
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum(\text{hora fi atenció} - \text{hora inici atenció})}{N \text{ atencions}}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Responsable equip OAC
Persona responsable del seguiment	Cap de servei
Valor esperat	< 10 minuts
Valor real	<b>10:48</b>
Mesures correctores	Revisió de procediments.

### Nombre d'incidències rebudes relacionades amb l'actualització de la informació.

Descripció	Aquest indicador mesura el nombre d'incidències rebudes relacionades amb l'accés i l'actualització de la informació relativa al servei d'atenció ciutadana.
Font	Excel de no conformitats
Fórmula de càlcul	$\sum$ incidències rebudes
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Responsable equip OAC
Persona responsable del seguiment	Cap de servei
Valor esperat	0
Valor real	0
Mesures correctores	