

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



**Maig 2025**

**Atenció Ciutadana, Transformació 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 2024 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.                                                                                          | 4,8      |
| 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                                                                          | 80%      |
| 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.                                                         | 2,0      |
| 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.                                                         | 0        |
| 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. | 3        |
| Augmentar l'ús del canal telemàtic amb un increment anual del 5%.                                                                                                     | Percentatge d'increment dels tràmits iniciats electrònicament.                                                                     | 1,6%     |
| Garantir un temps mig d'atenció de 10 minuts.                                                                                                                         | Temps mig d'atenció presencial.                                                                                                    | 10:08    |
| 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

Durant l'any 2024, 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** (4,8 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. Certament és una avaluació molt quantitativa i sense matisos però es veu confirmada per les apreciacions i comentaris rebuts al web de cita prèvia que continuen essent extraordinàriament positius.

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 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, però la introducció del sistema mixt, malgrat pot perjudicar la qualitat de l'atenció, és un factor que relaxa la demanda de cita prèvia i, per tant, el temps mig de disponibilitat se'n beneficia.

Els usuaris mostren disconformitat amb **l'espai i la comoditat** en un 20%. És un valor inferior a l'obtingut l'any anterior i tanmateix es continua fent seguiment de la tendència. Cal tenir present que el temps d'espera no ha augmentat i, per tant, aquest paràmetre perd probablement rellevància a ulls de l'avaluació ciutadana.

Pel que fa al **temps de resposta a les queixes formulades** sobre el servei d'atenció ciutadana no hi ha dades atès que no es va produir cap queixa adreçada a Atenció Ciutadana. Per tant, el temps mig de resposta es pot avaluar com a 0.

El **temps mig d'enviament dels justificants d'empadronament** sol·licitats per telèfon o per correu electrònic es pot considerar bo (3 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 continua sense reduir-se cosa que mostra fins a quin altres administracions continuen ignorant les obligacions que es deriven de la Llei 39/2015.

El **percentatge d'increment dels tràmits iniciats electrònicament** s'ha estancat i només presenta un augment de l'1.6%, per sota del percentatge d'increment esperat. Cal tenir en compte que l'any anterior va ser del 21.0% i, per tant, resulta força complex que en un any es superi un increment que ja era inicialment molt elevat. En aquest àmbit es continuen impulsant accions de difusió i és d'esperar que la posada en marxa d'un pla d'acció integrat per la lluita contra la bretxa digital pugui donar fruits en els propers anys.

El **temps mig d'atenció presencial** ha augmentat lleugerament i malgrat que ja supera el resultat esperat, es pot considerar una dada dins del que és raonable. Caldrà veure'n l'evolució en el futur.

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 que hagin estat objecte de comunicació o queixa.

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                                | 4,8                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 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                        | 80%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 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                 | $\frac{\sum (data\ sol \cdot licitud - data\ assignada)}{N\ cites\ assignades}$                                                                                                                                             |
| Periodicitat                      | Anual                                                                                                                                                                                                                       |
| Persona responsable de la dada    | Responsable equip OAC                                                                                                                                                                                                       |
| Persona responsable del seguiment | Cap de servei                                                                                                                                                                                                               |
| Valor esperat                     | <10 dies                                                                                                                                                                                                                    |
| Valor real                        | 2,0                                                                                                                                                                                                                         |
| 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                        | 0                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 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                        | 3                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 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>1,6%</b>                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Mesures correctores               | Cal seguir impulsant accions de difusió i promoure la lluita contra la bretxa digital                                                                                                                                                                                 |

### 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                 | $\frac{\sum(hora\ fi\ atenció - hora\ inici\ atenció)}{N\ atencions}$                                                                                                                                                                |
| Periodicitat                      | Anual                                                                                                                                                                                                                                |
| Persona responsable de la dada    | Responsable equip OAC                                                                                                                                                                                                                |
| Persona responsable del seguiment | Cap de servei                                                                                                                                                                                                                        |
| Valor esperat                     | < 10 minuts                                                                                                                                                                                                                          |
| Valor real                        | <b>10:08</b>                                                                                                                                                                                                                         |
| Mesures correctores               | Malgrat superar-se el valor esperat, no sembla una dada preocupant i simplement cal mantenir l'alerta per tal que aquest indicador no experimenti nous augments que puguin posar-lo en situació de no conformitat.                   |

**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                 | $\sum \text{incidències rebudes}$                                                                                                                           |
| 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               |                                                                                                                                                             |