Ajuntament de Mollet del Vallès

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

Març 2021

Atenció Ciutadana, Administració Digital i Qualitat de Serveis

Oficina d'Atenció Ciutadana

INDEX

- Els compromisos adquirits
- Els indicadors associats als compromisos
- Indicadors associats als compromisos i resultats obtinguts l'any 2020
- Interpretació de resultats
- Annex. Formes de càlcul i valors obtinguts

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 2020 que es correspon amb la Carta de serveis d'Atenció Ciutadana aprovada i publicada el mes de març de 2018.

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. Mantenir un temps mig d'espera en l'atenció presencial inferior als 15 minuts.
	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
1	Puntuació mitjana sobre l'atenció rebuda.
2	Valoració de la percepció de l'espai i comoditat de l'OAC
3	Temps mig d'espera per ser atès/a.
4	Dies de resposta a queixes formulades sobre el servei d'atenció ciutadana.
5	Temps mig d'enviament dels justificants d'empadronament sol·licitats per telèfon o correu electrònic que s'han enviat al domicili.
6	Percentatge d'increment dels tràmits iniciats electrònicament.
7	Temps mig d'atenció presencial.
8	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.	**4,1**
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	**77,0%**
Mantenir un temps mig d'espera en l'atenció presencial inferior als 15 minuts.	Temps mig d'espera per ser atès/a.	**3:30**
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.	**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.	Temps mig d'enviament dels justificants d'empadronament sol·licitats per telèfon o correu electrònic que s'han enviat al domicili.	**2,3**
Augmentar l'ús del canal telemàtic amb un increment anual del 5%.	Percentatge d'increment dels tràmits iniciats electrònicament.	**18,3%**
Garantir un temps mig d'atenció de 10 minuts.	Temps mig d'atenció presencial.	**8:44**
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 2020, tots els indicadors han mostrat un comportament favorable i d'acord amb els valors esperats que es detallen en la carta de serveis.

Els usuaris han valorat notablement **el tracte i l'atenció rebuda** (4,1 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. No obstant això, cal ser conscient 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.

Els usuaris mostren disconformitat amb **l'espai i la comoditat** en un 23%. És un valor inferior a l'obtingut en anys anteriors i és atribuïble en bona part al fet que des del mes de juny la implantació de la cita prèvia ha fet que aquest sigui un aspecte secundari atès que ja no hi ha pràcticament temps d'espera. És per aquesta raó que **el temps d'espera** s'ha reduït notablement i, de fet, passa a ser un indicador irrellevant que obliga a una actualització de la carta de serveis en aquest punt.

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 cinc dies. Les queixes presentades feien referència al termini de resposta d'un empadronament diferit i la impossibilitat d'empadronar-se el mateix dia de la cita prèvia per no existència del domicili en la base de dades del padró. En el primer cas, l'empadronament es va resoldre dins de termini pocs dies després de la presentació de la queixa, la qual es va donar per tancada amb aquest mateix acte administratiu. En el segon cas, la queixa es fonamentava en el fet que les llicències de primera ocupació o els canvis d'ús no es comuniquen regularment al padró per part de la secció de llicències urbanístiques i això genera que l'empadronament no es pugui realitzar en el mateix moment atès que el domicili en qüestió no està creat a la base de dades del padró d'habitants. Davant d'aquests fets s'ha demanat que es doni trasllat d'aquests tipus de resolucions (primera ocupació, canvis d'ús i enderrocs) per tal que es pugui tenir en compte amb la suficient antelació i no es generi aquest perjudici als ciutadans.

El **temps mig d'enviament dels justificants d'empadronament** sol·licitats per telèfon o per correu electrònic es pot considerar excel·lent (2,3 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 durant l'any 2020 ha estat de 1.559 sol·licituds cosa que suposa que, en relació amb l'any 2019, les peticions s'han multiplicat per 10, segurament com efecte del confinament i la tramitació de moratòries hipotecàries i, malauradament també, per efectuar altres tràmits davant d'altres administracions que continuen ignorant les obligacions que es deriven de la Llei 39/2015.

El **temps mig d'atenció presencial** es manté per sota del valor màxim previst i augmenta lleugerament respecte als valors enregistrats en els darrers anys. Cal tenir en compte que la introducció de la cita prèvia també permet un ús més eficient del temps d'atenció disponible i això permet que hi pugui haver una major dedicació de temps a cada atenció, cosa que incideix positivament en la qualitat de l'atenció.

Pel que fa al nombre d'incidències rebudes relacionades amb l'actualització de la informació sobre l'OAC el valor obtingut és 0. Tanmateix, tot i no ser objecte d'aquesta carta de serveis, sí es detecten algunes mancances en l'actualització d'informació d'altres serveis que, en el seu moment, fou traslladada per a la seva esmena o actualització.

Formes de càlcul i valors obtinguts

Puntuació mitjana sobre l'atenció rebuda.	
Descripció	Aquest indicador mesura, en una escala de 1 a 5, la percepció que tenen les persones usuàries respecte l'atenció rebuda. Fa referència al grau de satisfacció de les expectatives de les persones usuàries en relació amb el tracte rebut.
Font	Rate-Now
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum puntuació\ atenció\ rebuda}{N\ respostes}$
Periodicitat	Anual
Valor esperat	3
Valor real	**4,1**
Mesures correctores	En cas que no s'assoleixi el valor del compromís adquirit, les respostes s'analitzaran de forma més precisa mes a mes per tal d'identificar les causes que poden explicar el resultat (puntes de feina, vacances del personal, etc.). Un cop identificats els motius, es dissenyaran solucions a mida (tallers de formació en atenció ciutadana, elaboració d'un manual d'atenció, millores en la prestació del servei, etc.)

Valoració de la percepció de l'espai i comoditat de l'OAC	
Descripció	Aquest indicador mesura el grau de satisfacció de les persones usuàries del servei presencial respecte l'espai i la comoditat que ofereix l'OAC. 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.
Font	Rate-Now
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum respostes\ "espai"\ posició\ 1}{N\ respostes} * 100$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Núria Sánchez
Persona responsable del seguiment	Jaume Mampel
Valor esperat	=<50%
Valor real	**77,0%**
Mesures correctores	En cas que no s'assoleixi el valor del compromís adquirit es durà a terme un estudi específic per tal d'identificar quines disconformitat es produeixen en l'espai i la seva comoditat d'acord amb l'opinió de les persones usuàries. En funció del resultat d'aquesta anàlisi s'aplicaran les mesures adients (insonorització de l'espai, canvi de mobiliari, disposició de les taules, etc.)

Temps mig d'espera per ser atès/a.	
Descripció	Aquest indicador mesura el temps d'espera de les persones usuàries abans de ser ateses a l'OAC. Comprèn aquell període de temps que transcorre entre l'extracció del número al gestor de cues i el moment en què comença l'atenció presencial.
Font	Gestor de cues
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum(hora\ atenció - hora\ extracció\ número)}{N\ atencions} * 100$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Núria Sánchez
Persona responsable del seguiment	Jaume Mampel
Valor esperat	15 minuts
Valor real	**3:30**
Mesures correctores	En cas que no s'assoleixi el valor del compromís adquirit, s'analitzaran de forma precisa i mes a mes, l'evolució dels temps d'espera per tal d'identificar les causes que poden explicar el resultat (puntes de feina, vacances del personal, etc.). Un cop identificats els motius, es dissenyaran solucions a mida, les quals seran degudament comunicades a les persones usuàries i a la ciutadania en general (redisseny del servei, nova distribució de càrregues de treball, millora de processos interns, etc.)

Dies de resposta a queixes formulades sobre el servei d'atenció ciutadana.	
Descripció	Aquest indicador calcula els dies transcorreguts en obtenir una resposta davant una queixa formulada per part de la ciutadania. Comprèn els dies transcorreguts entre la formulació formal de la queixa i l'emissió formal de la resposta per part de l'Ajuntament.
Font	Registre d'entrada
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum(dia\ sortida - dia\ entrada)}{N\ total\ de\ queixes\ i\ suggeriments}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Núria Sánchez
Persona responsable del seguiment	Jaume Mampel
Valor esperat	>10
Valor real	**5**
Mesures correctores	En cas que no s'assoleixi el valor del compromís adquirit, es procedirà a reformular el sistema de gestió de les queixes i suggeriments.

Temps mig d'enviament dels justificants d'empadronament sol·licitats per telèfon o correu electrònic que s'han enviat al domicili.	
Descripció	Aquest indicador mesura el temps mig que es triga en enviar els justificants d'empadronament sol·licitats per telèfon o correu electrònic. Comprèn aquell període de temps que transcorre entre la petició i l'enviament del justificant.
Font	Excel de seguiment de sol·licituds de justificants
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum(dia\ sortida - dia\ entrada)}{N\ peticions} * 100$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	M. José Sánchez
Persona responsable del seguiment	Jaume Mampel
Valor esperat	>5
Valor real	**2,3**
Mesures correctores	En cas que no s'assoleixi el valor del compromís adquirit, s'analitzarà de forma precisa l'evolució del temps mig per tal d'identificar les causes que poden explicar el resultat (puntes de feina, vacances del personal, etc.). Un cop identificats els motius, es dissenyaran solucions a mida com ara la millora dels processos interns de treball de l'OAC.

Percentatge d'increment dels tràmits iniciats electrònicament.	
Descripció	Aquest indicador mesura l'augment dels tràmits que s'han iniciat pel canal electrònic en relació amb l'any anterior pel mateix canal. Comprèn només els tràmits electrònics i per tant no es computen la resta de canals.
Font	Registre d'entrada
Fórmula de càlcul	$\frac{tràmits\ any\ 1 - tràmits\ any\ 0}{tràmits\ any\ 0} * 100$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Núria Sánchez
Persona responsable del seguiment	Jaume Mampel
Valor esperat	=>5%
Valor real	**18,3%**
Mesures correctores	En cas que no s'assoleixi el valor del compromís adquirit, s'analitzaran de forma precisa i mes a mes, el nombre de tràmits entrats pel canal electrònic durant l'any en curs respecte l'any anterior a fi i efecte de conèixer quins motius poden explicar el resultat (fallades generalitzades del sistema, col·lapse, etc.) Un cop identificats els motius es dissenyaran solucions a mida, les quals seran degudament comunicades (campanyes per incentivar la tramitació electrònica, foment de la tramitació electrònica per part del personal de l'OAC, etc.).

Temps mig d'atenció presencial.	
Descripció	Aquest indicador mesura el temps mig d'atenció que reben les persones usuàries de l'OAC. Comprèn aquell període de temps que transcorre entre el moment que comença l'atenció presencial i el moment en què finalitza.
Font	Gestor de cues
Fórmula de càlcul	$\frac{\sum(hora\ fi\ atenció - hora\ inici\ atenció)}{N\ atencions}$
Periodicitat	Anual
Persona responsable de la dada	Núria Sánchez
Persona responsable del seguiment	Jaume Mampel
Valor esperat	< 10 minuts
Valor real	**8:44**
Mesures correctores	En cas que no s'assoleixi el valor del compromís adquirit, s'analitzaran de forma precisa i mes a mes, l'evolució dels temps d'atenció per tal d'identificar les causes que poden explicar el resultat (puntes de feina, vacances del personal, etc.). Un cop identificats els motius, es dissenyaran solucions a mida, les quals seran degudament comunicades a les persones usuàries i a la ciutadania en general (redisseny del servei, nova distribució de càrregues de treball, millora de processos interns, etc.)

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	Núria Sánchez
Persona responsable del seguiment	Jaume Mampel
Valor esperat	0
Valor real	**0**
Mesures correctores	En cas que algun ciutadà comuniqui a l'OAC una incidència relacionada amb l'actualització de la informació, des de la mateixa OAC es respondrà de forma individualitzada a la persona interessada, i se li comunicarà quina mesura s'ha adoptat per solucionar l'incompliment amb un màxim de quinze dies des de la recepció de la queixa. Així mateix, es procedirà a implementar aquella mesura necessària per esmenar l'incompliment.