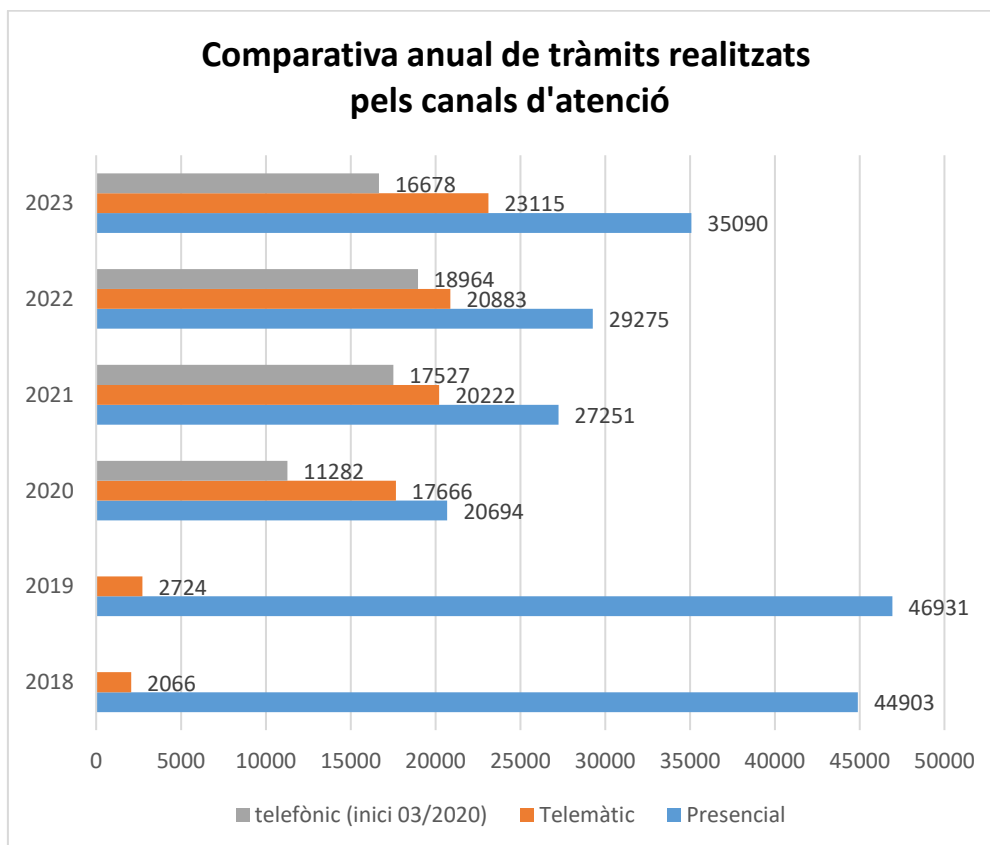
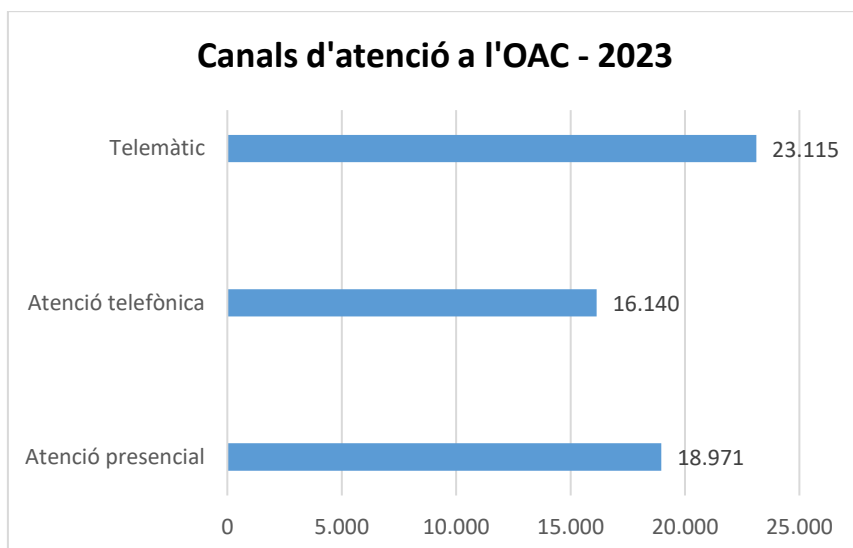


MEMÒRIA 2023 DE
L'OFICINA D'ATENCIÓ CIUTADANA
DE L'AJUNTAMENT DEL MASNOU
(OAC)

L'OAC durant l'any 2023 va rebre 18.971 visites presencials, va atendre 16.145 trucades telefòniques i va gestionar més de 23.115 tràmits telemàticament.

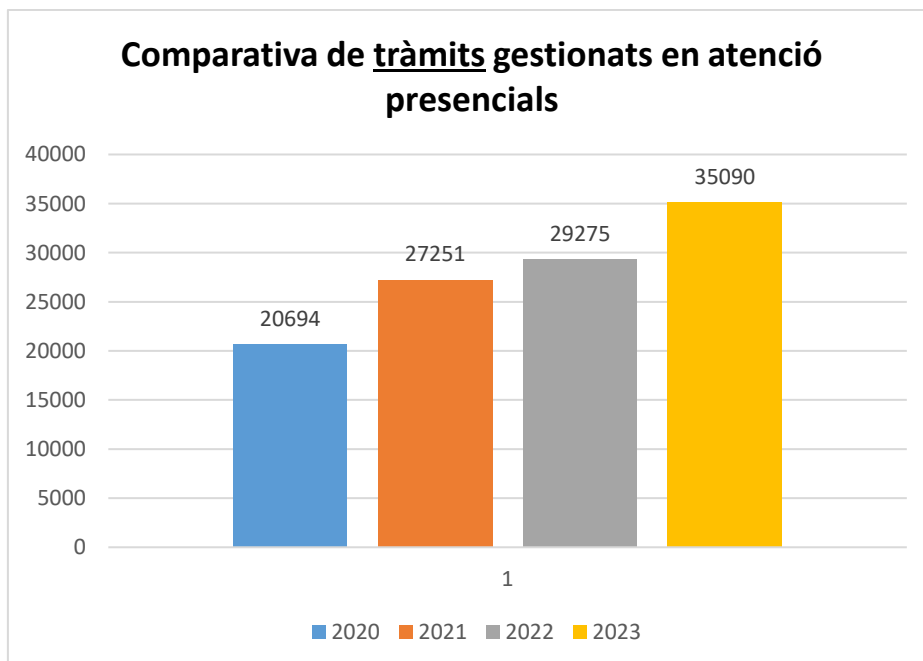
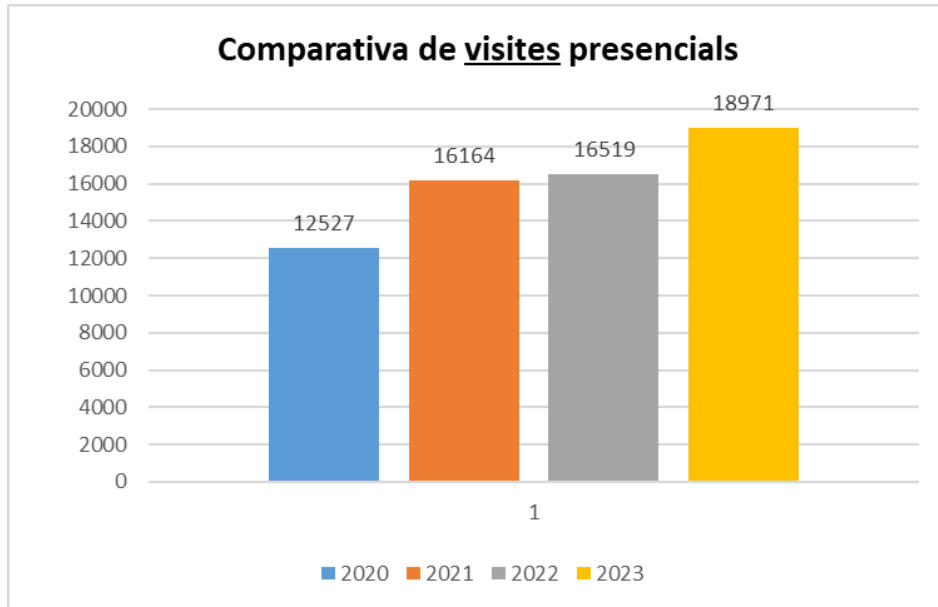
Estructurem les dades d'acord amb els canals actuals d'atenció de l'OAC a la ciutadania:

- ✓ Atenció presencial
- ✓ Atenció telefònica
- ✓ Atenció telemàtica



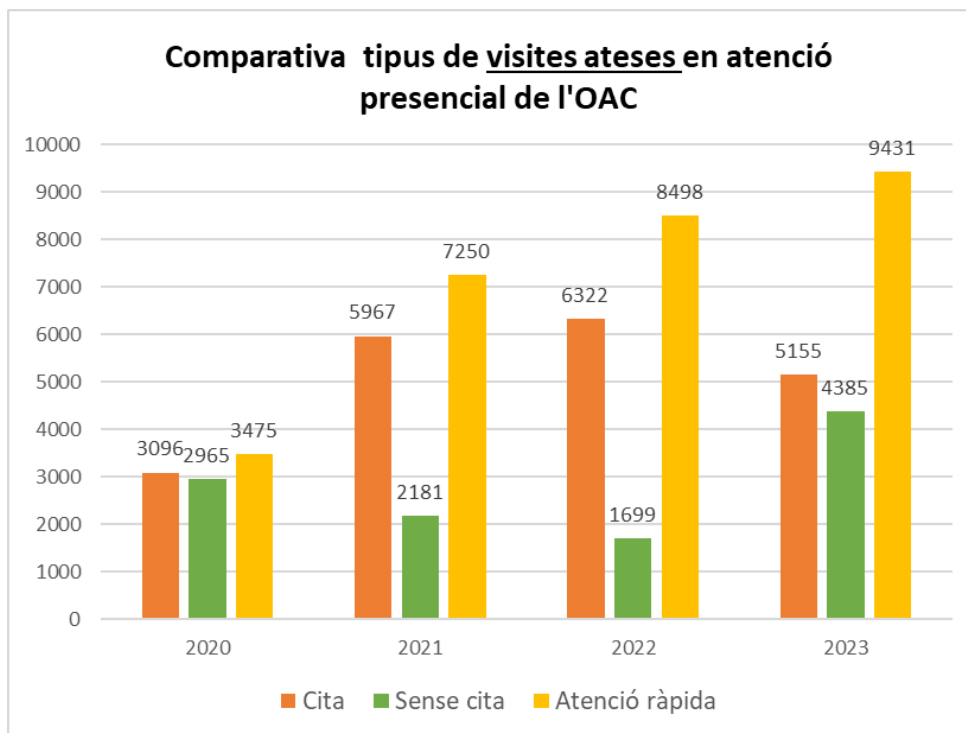
Atenció presencial

Segons dades extretes del sistema de gestió de cues que permet ordenar l'afluència presencial d'usuaris i usuàries, el temps mitjà d'espera de la ciutadania que s'apropa a l'OAC és de 2 minuts 43 segons. D'altra banda, cada usuari/ària requereix de mitjana de 5 minuts i 7 segons per cada atenció general, no obstant això, el temps es redueix en l'atenció ràpida, que és de 3 minuts i 6 segons.

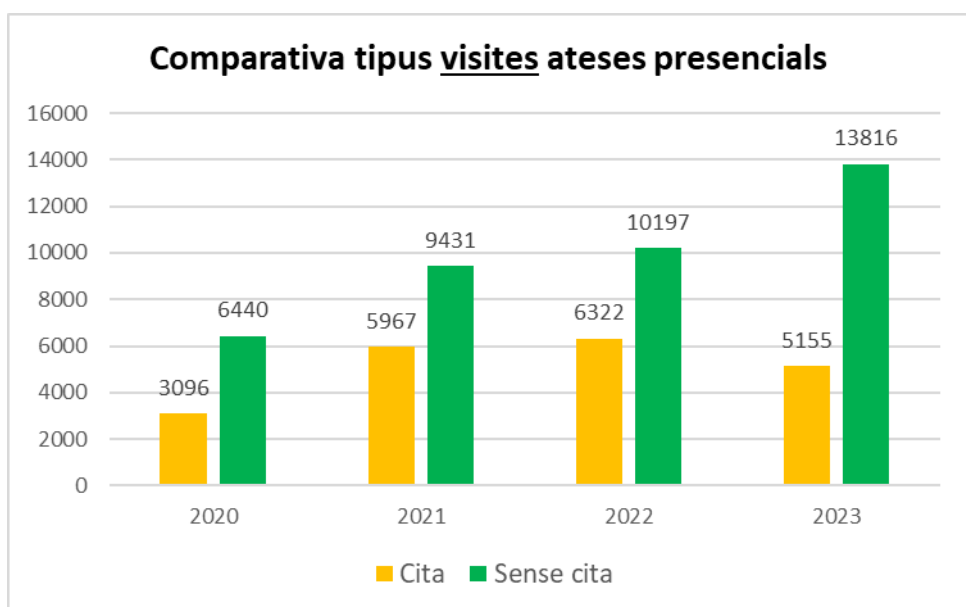


L'accés a l'atenció presencial a les oficines de l'OAC es realitza per tres canals:

- **Cita prèvia**
- **Atenció ràpida (sense cita):** per gestions ràpides (tipus registre, justificants del padró)
- **Sense cita (extres) :** per gestions que per motiu de terminis s'han d'atendre i també per omplir les cancel·lacions de cites, campanyes, etc.

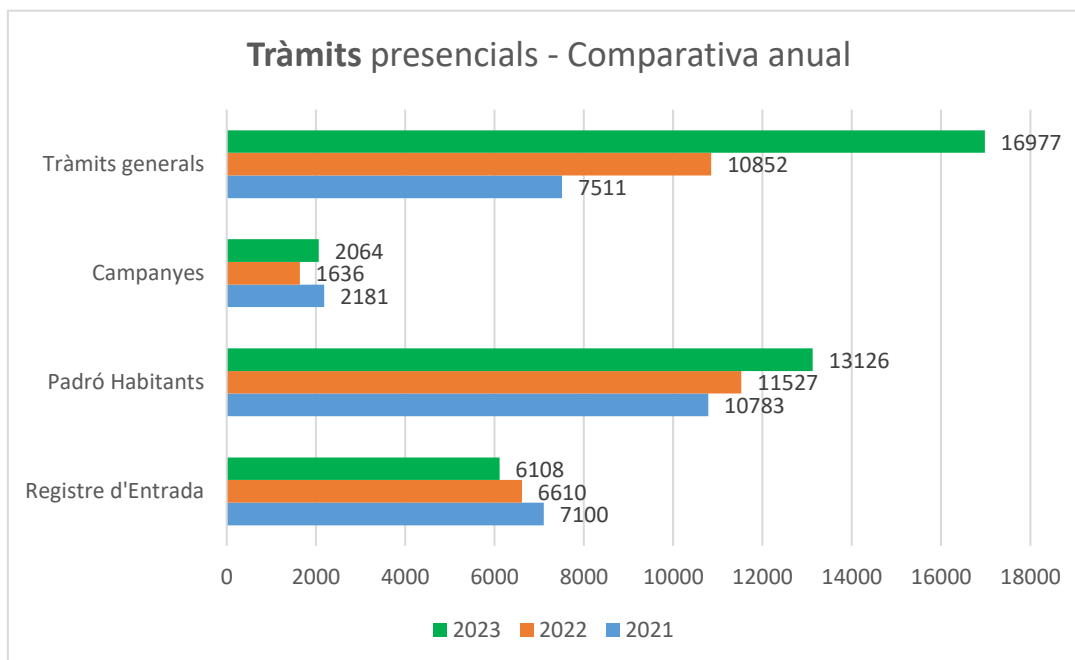


Aquest any s'observa un augment considerat de les visites ateses sense cita en relació amb anys anteriors:



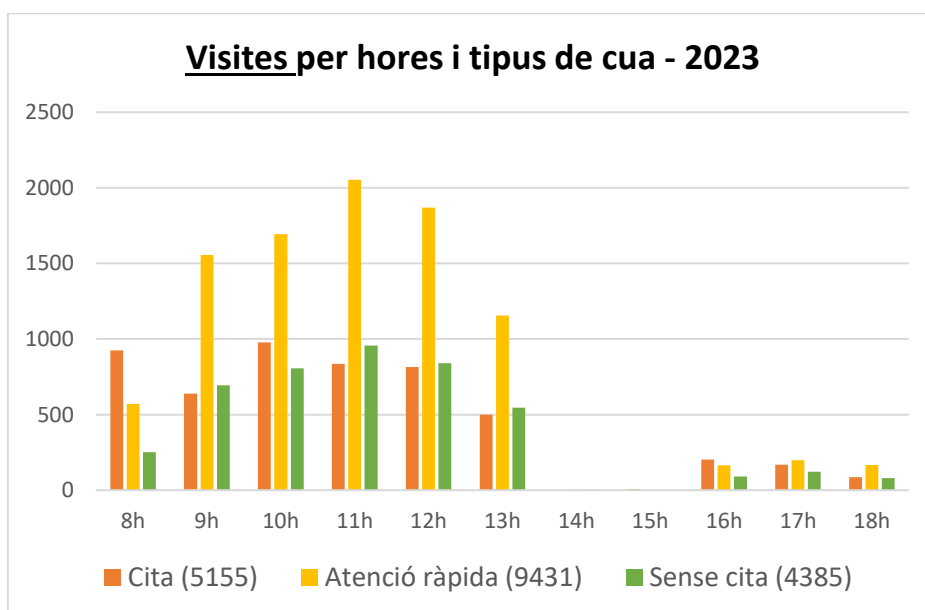
Les atencions presencials de l'OAC es reparteixen en quatre tipus:

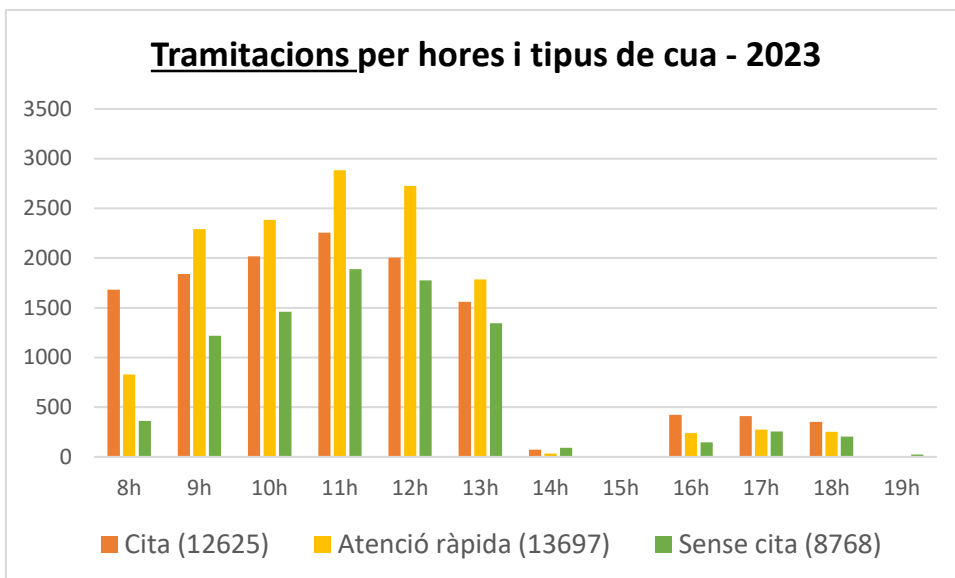
- 1- Les tramitacions generals i la informació ciutadana, que suposen el 44,36% del total.
- 2- El Registre d'Entrada de documents un 15,96%.
- 3- Els tràmits relacionats amb el Padró d'Habitants un 34,29%.
- 4- El 5,39% restant correspon als tràmits relacionats amb campanyes específiques com: sol·licituds d'ajuts, inscripcions diverses, etc.



-Comparativa horària per tipologia de cues:

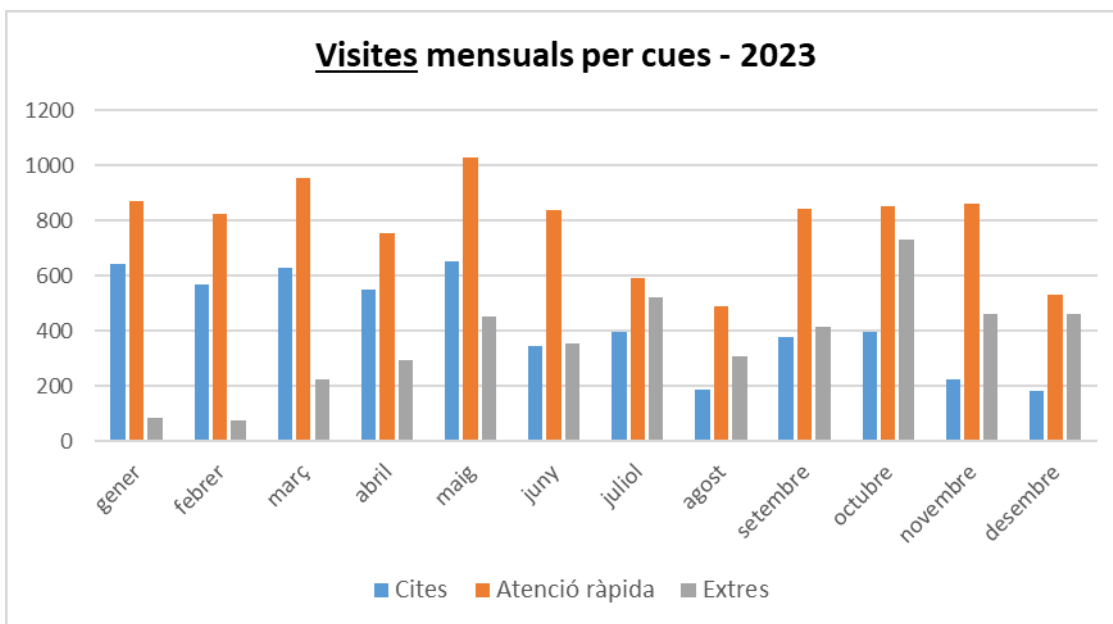
Un 93% de les atencions i gestions és realitzant durant l'horari del matí.

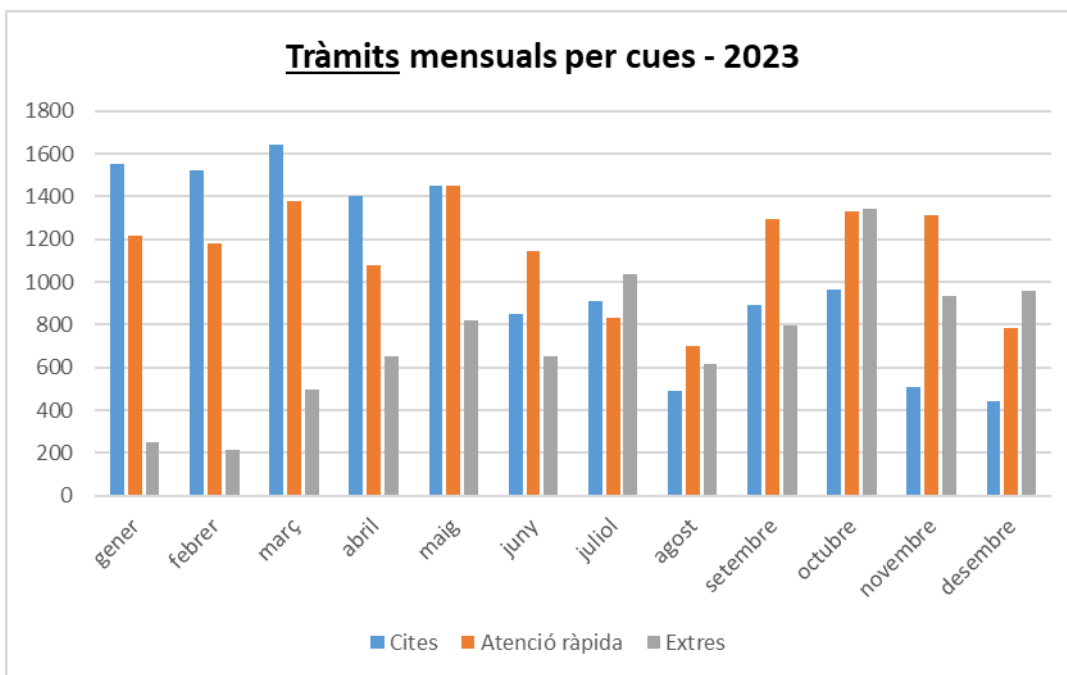




-Dades mensuals

Podem observar una certa regularitat en les visites durant tot l'any a excepció dels mesos de juliol, agost i desembre amb un descens significatiu.





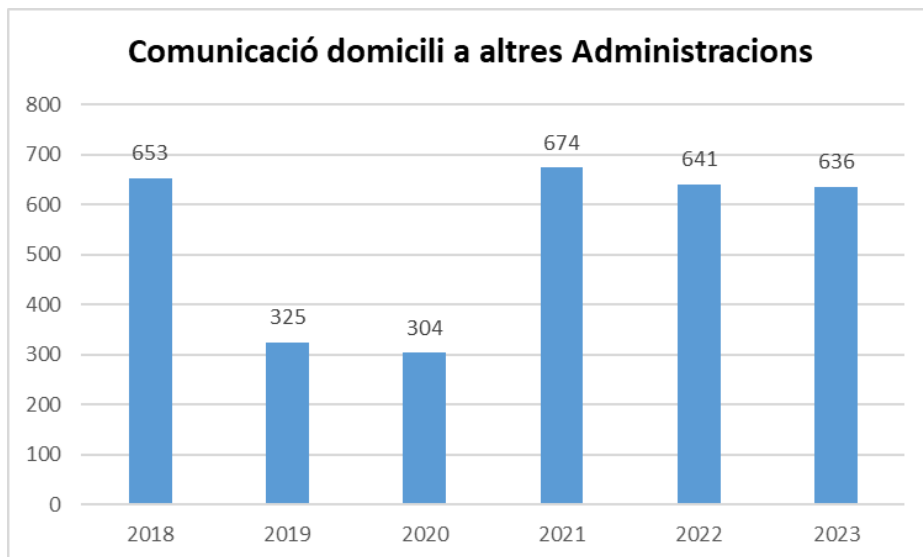
-Tipologia de gestions tramitades per Àrees o departaments:

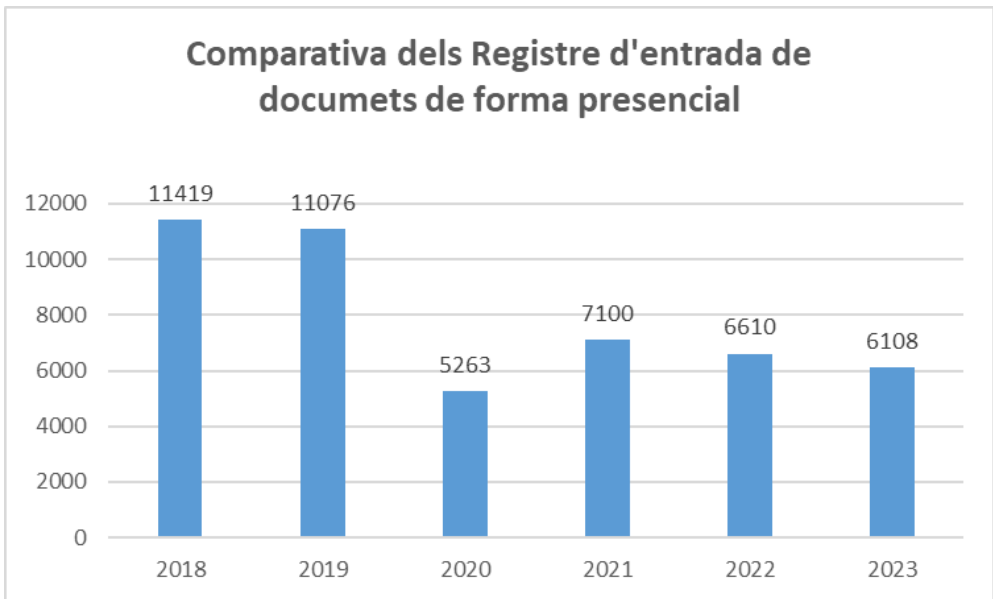
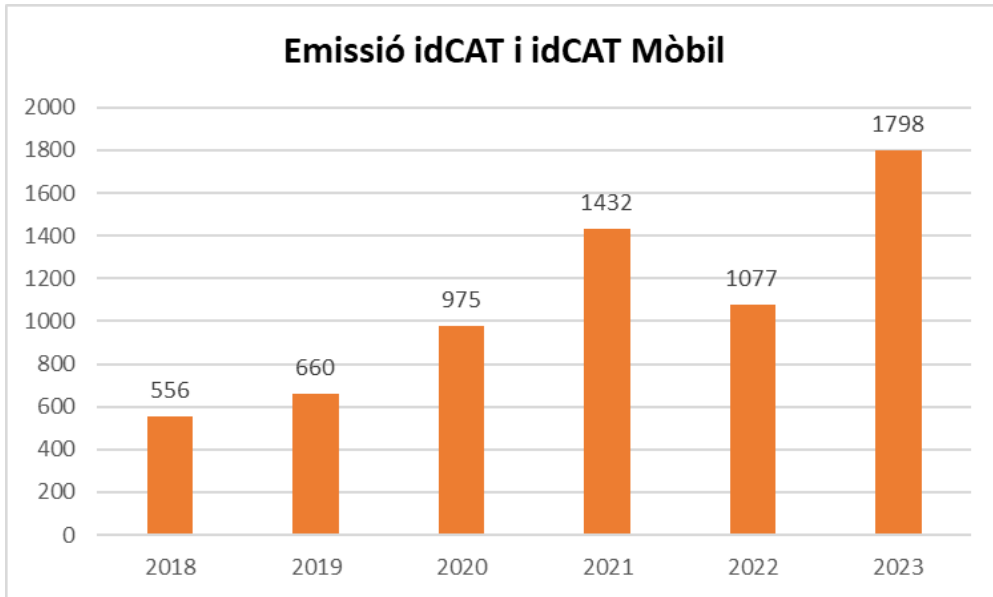
SERVEIS GENERALS	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:sg)
Justificants i certificats de Padró	9790	0:01:11
Canvi domicili Padró Habitants	610	0:09:48
Canvi dades Padró Habitants	539	0:06:27
Alta Padró Habitants	2075	0:11:14
Cens electoral	109	0:08:49
Cementiri	236	0:08:22
Responsabilitat patrimonial	13	0:10:34
HISENDA	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:sg)
Justificant de béns	11	0:01:21
Alteració domicili/banc	25	0:05:04
Autoliquidacions i cobraments	46	0:05:46
Certificats de pagament	131	0:01:44
Cadastre	1	0:05:54
Urbanisme i Mobilitat	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:sg)
Llicències	225	0:06:19

Zona estacionament regulat	50	0:00:55
Carnet autobús urbà	835	0:05:12
Ajut per al transport d'estudiants	1	0:02:48
Informacions i diversos OAC	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:sg)
Informacions gestions	4657	0:03:38
Canvi domicili altres administracions	636	0:00:43
Renovació DNI	81	0:01:57
Registre únic	50	0:18:09
Idcat/idcatMòbil	1798	0:07:22
Cita Prèvia	913	0:02:20
Queixes i Suggeriments	13	0:11:55
Informacions altres administracions	69	0:03:26
Informació i cita Diputació	154	0:02:44
Registre d'entrades	5557	0:04:07
Educació	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:sg)
CFPAM	262	0:07:34
Matrícules escolars	11	0:05:09
Preinscripció i matrícula Escoles Bressol	162	0:08:56
Acció Social/Comunitat i Persones	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:sg)
Ajut menjador escoles	341	0:10:33
Ajuts infància: llibres curs i activitats estiu	584	0:09:05
Ajut escola bressol	70	0:06:00
Targeta aparcament discapacitat	151	0:09:39
EBAS	251	0:02:57
Esports	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:sg)
Poliesportiu	5	0:04:41
Recursos Humans	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:sg)
Convocatòries places	72	0:06:51
Habitatge	Tramitats	Temps Mig d'atenció (h:mm:sg)
Ajuts per pagar habitatge	1738	0:21:28
Buscar un habitatge assequible	2185	0:20:26
Cèdules d'habitabilitat	7	0:13:19

Gestions sobre habitatge públic	26	0:01:11
Rehabilitació	72	0:14:46
Ajuts municipals d'habitatge	959	0:33:04
Sol·licitud inscripció promoció HPO pl. d'U d'octubre*	48	0:03:31
Salut Pública / OMIC	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:sg)
OMIC	121	0:02:17
Cens animals	212	0:05:30
Gent Gran	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:sg)
Activitats Gent Gran	369	0:01:54
Manteniment	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:sg)
Deixalleria/recollida mobles	5	0:04:42
Seguretat Ciutadana	Gestionats	Temps Mig d'atenció (h:mm:sg)
Mudances	12	0:05:51

-Comparatives anuals de tràmits específics de l'OAC:

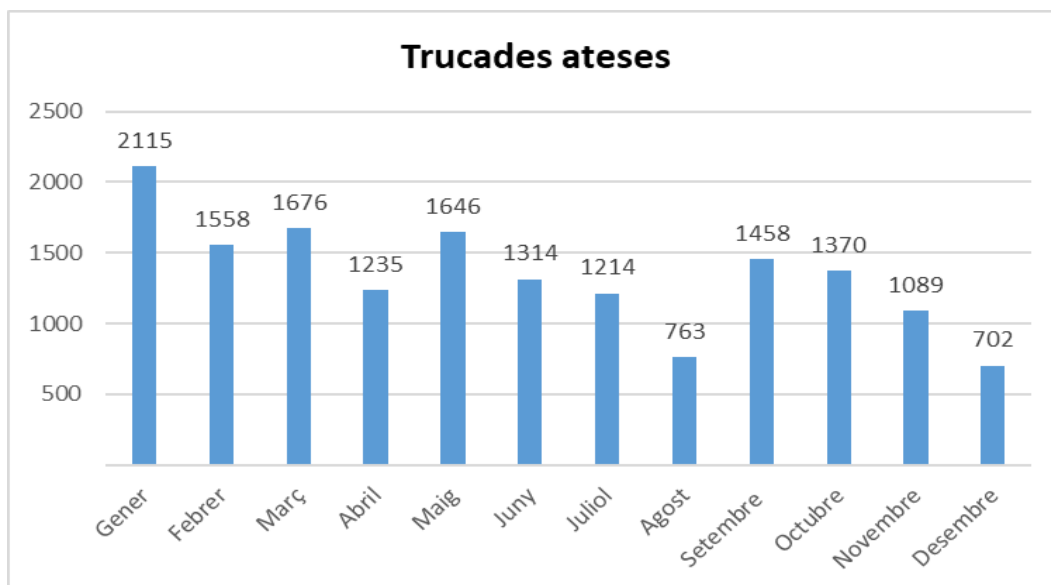




Atenció telefònica

El mes de març del 2020, amb motiu de les mesures restrictives per combatre la pandèmia, l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) va posar en marxa el telèfon d'atenció ciutadana.

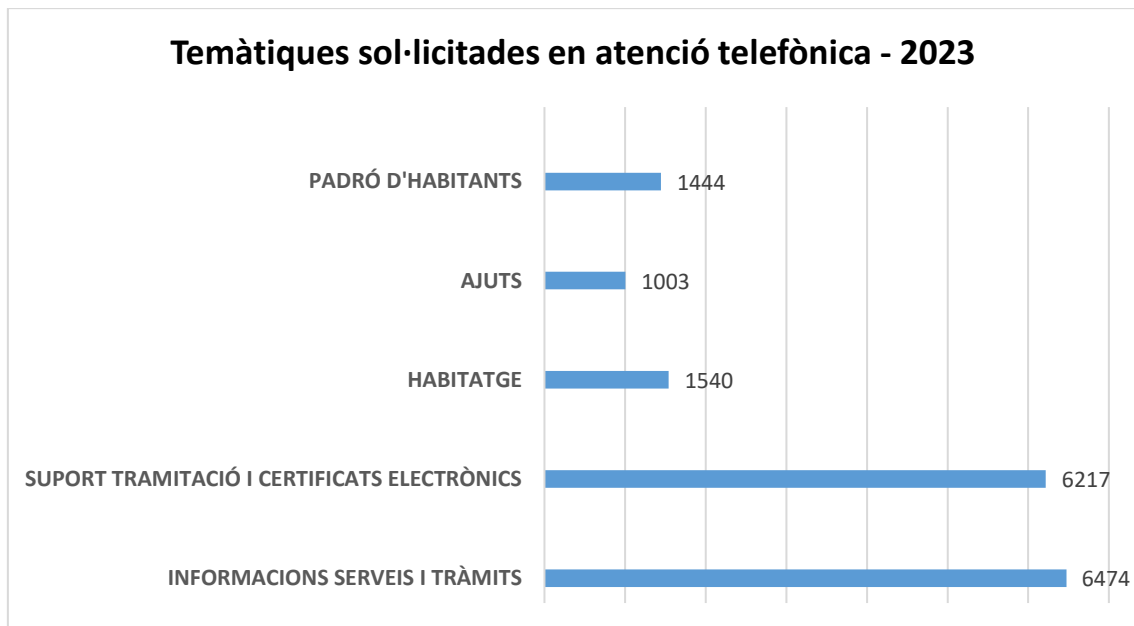
-Dades mensuals:



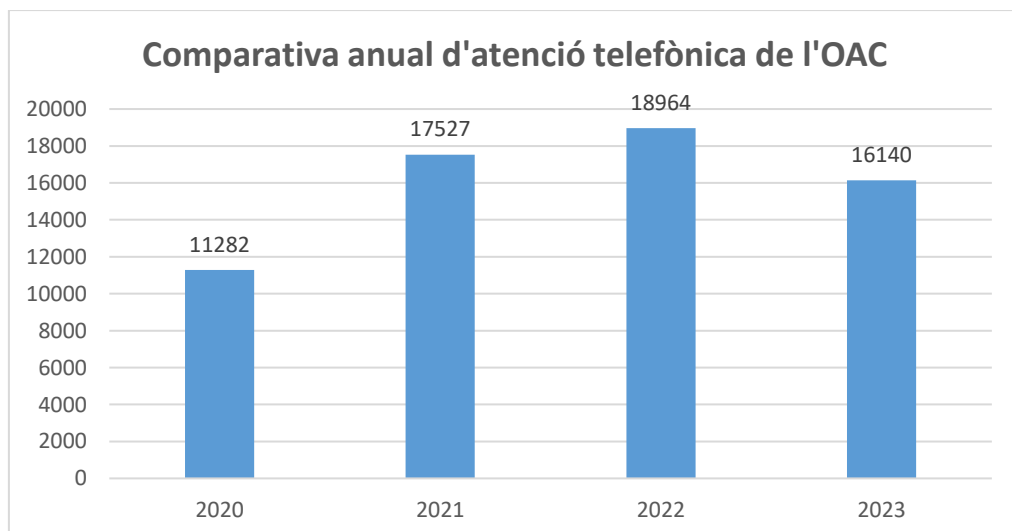
-Dades de gestió de l'atenció telefònica:

	Totals 2023
Trucades rebudes en estat obert	19145
Trucades ateses sense espera	11807
Trucades ateses amb espera	4333
Trucades no ateses per manca de recursos	417
Trucades ateses	16140
Abandonaments de trucades	4067
Espera màxima	0:03:11
Temps mig de conversació	0:03:27
Nivell d'atenció	92%
Eficiència	92%

-Tipologia de gestions i informació ateses:



-Comparatives anuals:

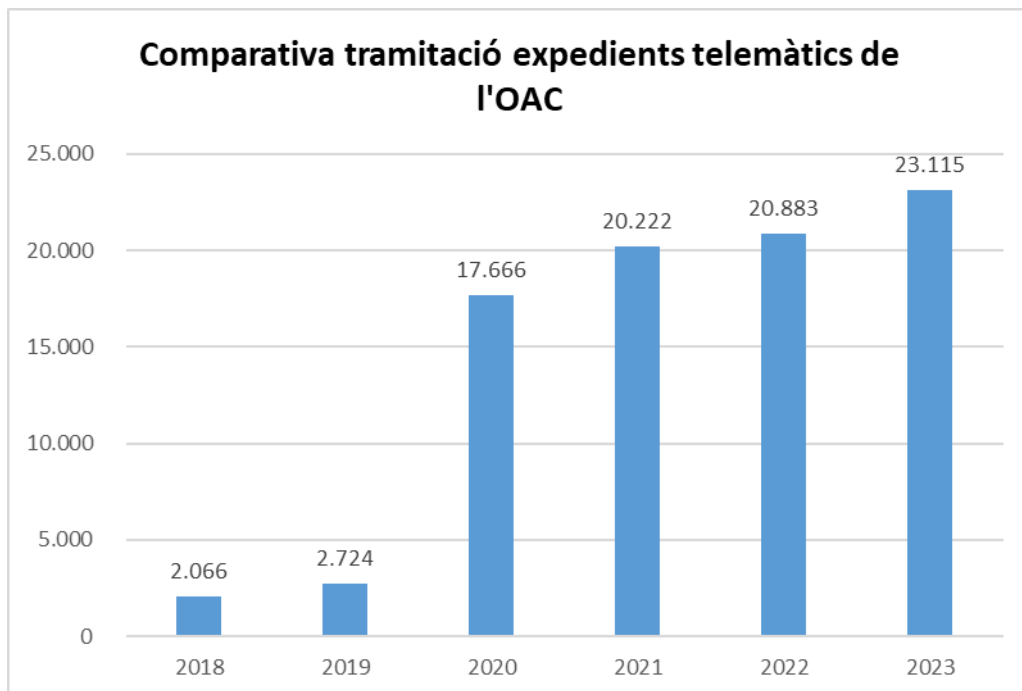


Atenció telemàtica

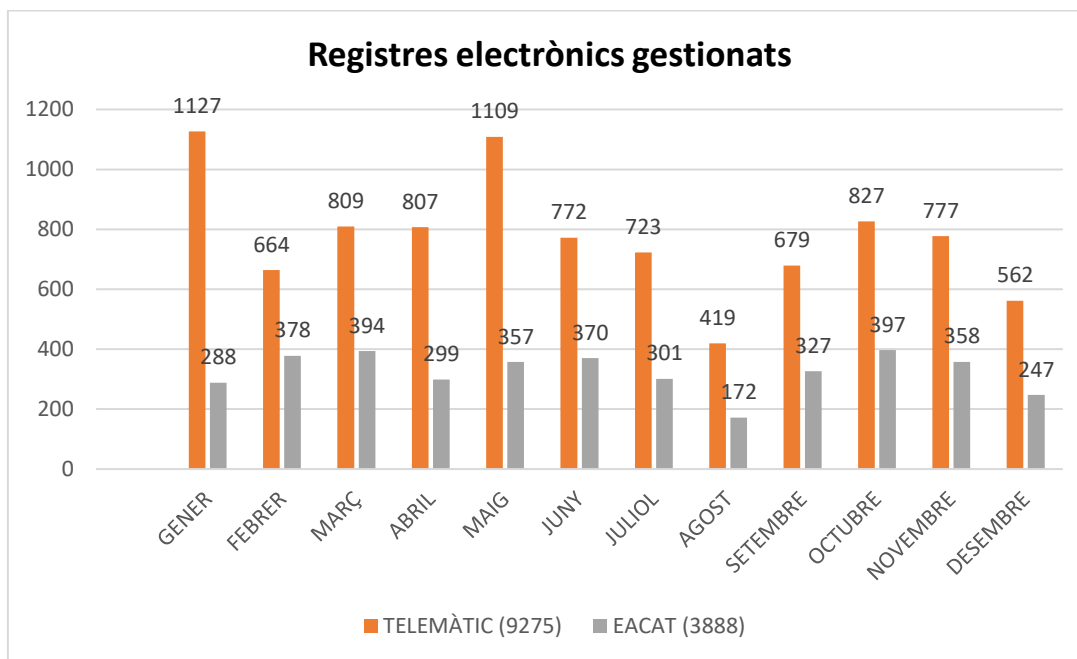
-Gestió expedients telemàtics de l'OAC:

Tramitació expedients telemàtics de l' OAC 2023	
	Tramitacions
Tràmits Seu Electrònica*	8034
Consultes WhatsApp	424
Alta, canvis i justificants del Padró d'Habitants	1267
Registre únic (intercanvi registre entre Administracions Públiques)	227
Registre telemàtic i EACAT	13163
Total	23115

*Instància genèrica i Queixes



-Registre electrònic d'entrada de documents:

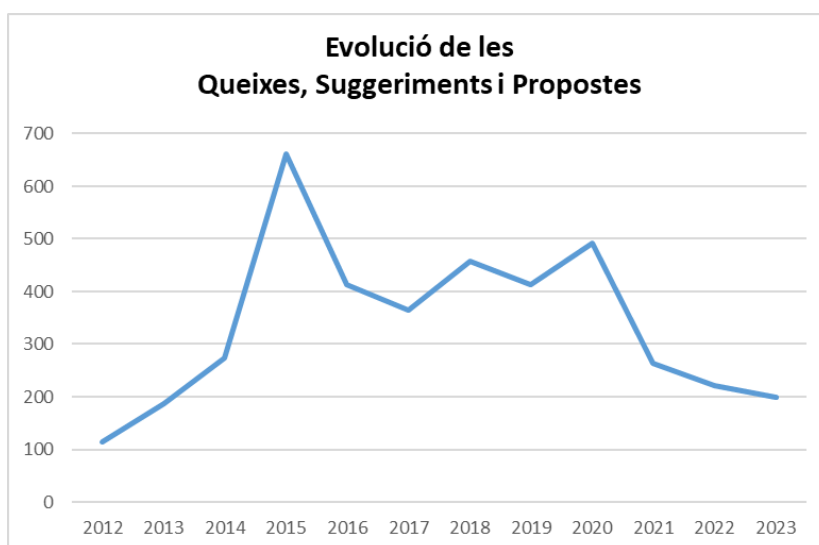
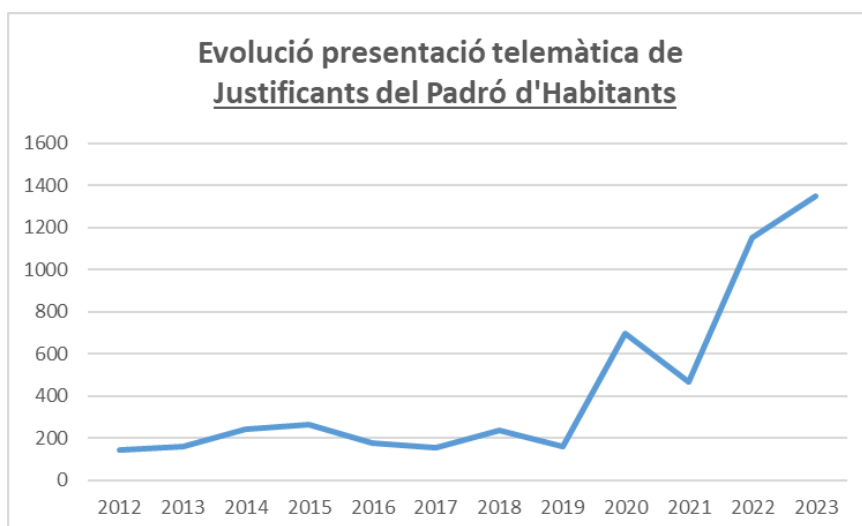


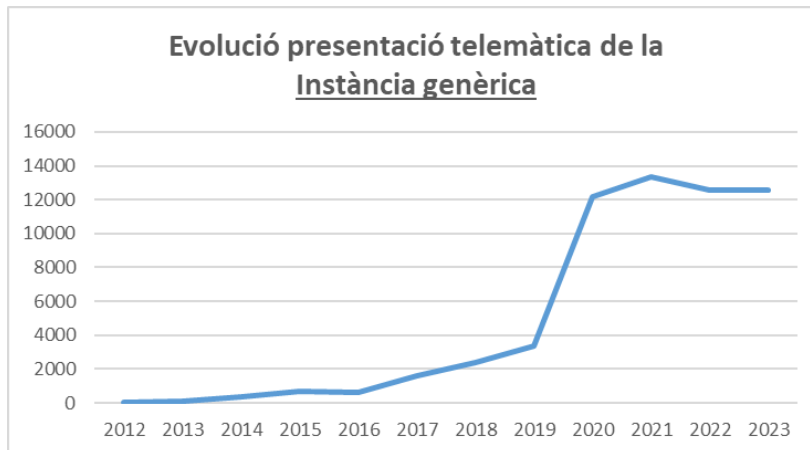
- Seu electrònica:

Dades Seu Electrònica 2023				
	Rebut	%	Gestionades	Incomplets
Justificants Padró Habitants	1346	10%	738	606
Queixes i Suggeriments	199	1%	83	99
Instància genèrica	12553	89%	7951	4589
Total	14098	100%	8772	5294

Amb relació a les Queixes, suggeriments i propostes, s'elabora un informe específic que podeu consultar a l'enllaç següent: <https://www.elmasnou.cat/temes/atencio-ciudadana>

Comparativa anual												
Atenció Seu Electrònica												
	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
Justificants Padró Habitants	1343	1150	468	695	160	236	156	176	266	239	157	142
Incidències Via Pública**								34	599	97	62	25
Queixes i Suggestiments	199	222	264	491	413	457	365	413	661	274	186	115
Instància genèrica*	12553	12537	15049	12182	3354	2402	1607	630	685	328	83	23
Total	14095	13909	15781	13368	3927	3095	2128	1253	2211	938	488	305
*al 2012 eren obres menors												
**a partir del febrer 2016 es fa amb l'ap												





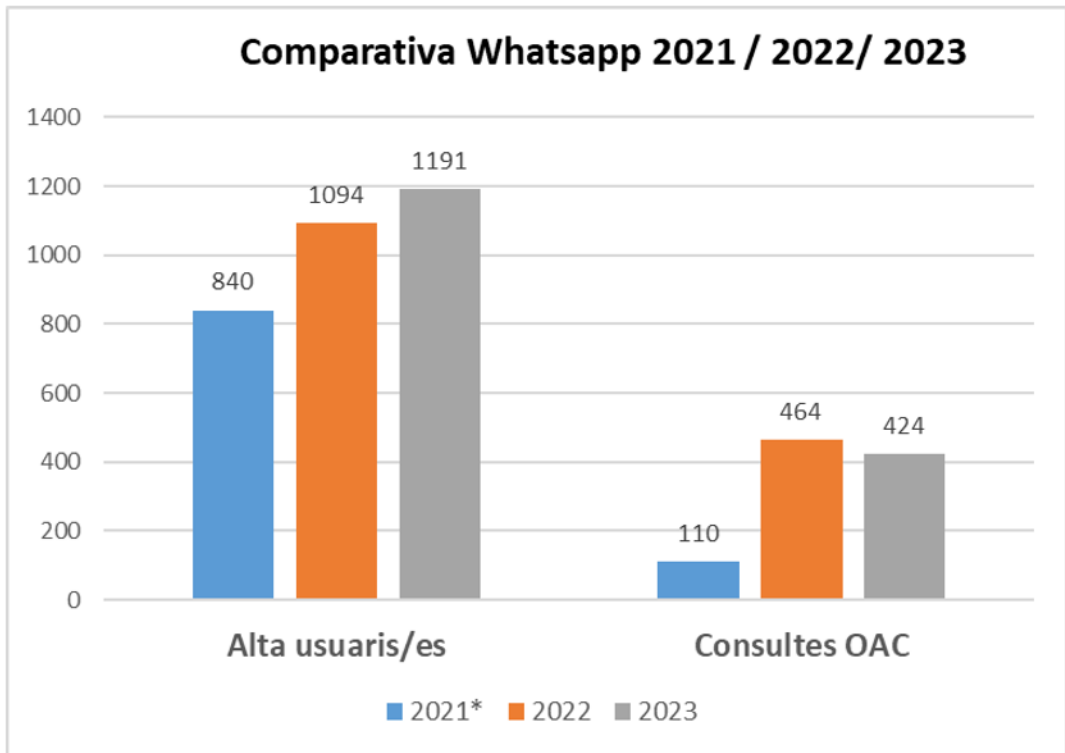
-WhatsApp:

Aquesta aplicació que es va activar el setembre del 2021 s'està consolidant com una eina de consulta i interacció de la ciutadania amb l'Ajuntament. Al tancament d'aquest informe ja tenim més de **3.400 usuaris/es**.

Dades WhatsApp - 2023				
		Accessos al menú inicial del whatsapp		
Alta usuaris (nous)	1.191		Total	%
Conversacions*	1.006	Informació municipal	792	27,29%
Interaccions*	3.936	Incidències, queixes i suggeriments	343	11,82%
		Cita prèvia	712	24,53%
		Consultes a l'OAC	388	13,37%
		Tràmits i gestions	447	15,40%
		Emprenedoria, empresa i ocupació	59	2,03%
		Les meves preferències	103	3,55%
		Participació ciutadana	58	2,00%
		Consultes OAC		
		Resoltas	424	96,64%
		Anul·lades (duplicades)	24	5,36%
		Alertes		
		Realitzades	153	
		Missatges enviats	401.592	

*Conversacions: és quan diu "Hola" i comença a navegar

**Interaccions: és cada cop que accedeix a un menú



El Masnou,
Cap de l'Oficina d'Atenció Ciutadana