

## 41. OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ CIUTADANA (OIAC)

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	<p><b>Millorar la valoració global del servei d'usuaris/àries, tot superant en 5 dècimes la valoració de l'any anterior.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> <li>▪ Retirat en sessió de Ple de 3 d'abril de 2018.</li> </ul>	9			
2	<p><b>Proporcionar una informació rigorosa, suficient i útil, i obtenir una valoració mínima de 7 punts per part de les persones usuàries.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries.</li> <li>▪ Incorporar en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</li> </ul>				*
3	<p><b>Oferir un espai d'acollida adequat i obtenir una valoració mínima de 7 punts per part de les persones usuàries.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries.</li> <li>▪ Incorporar en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</li> </ul>				*
4	<p><b>Atendre de manera satisfactòria les persones usuàries amb un grau de satisfacció global mínim de 7 punts.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple de 3 d'abril de 2018.</li> </ul>		8	10	*
5	<p><b>Respondre o derivar al departament responsable les peticions ciutadanes fetes a 'Tràmits en línia', abans de 24 hores laborables.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> <li>▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</li> </ul>	17 h	No mesurat <sup>(1)</sup>	No mesurat <sup>(3)</sup>	
6	<p><b>Respondre o derivar al departament responsable les consultes fetes a la bústia de l'Oficina, abans de 24 hores laborables.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> <li>▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</li> </ul>	15 h	No mesurat <sup>(2)</sup>	No mesurat <sup>(4)</sup>	
7	<p><b>Atendre les peticions a demanda en un temps mig d'espera inferior a 25 minuts.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>	23 min	27 min <sup>(5)</sup>	30 min <sup>(5)</sup>	*



8	<p><b>Atendre les peticions a través de cita prèvia en un temps mig inferior a 5 minuts.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>	2 min	3 min	7 min <sup>(6)</sup>	*
---	---	-------	-------	----------------------	---

Complert
  Incomplert
  No avaluat

\* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

En alguns compromisos no s'han assolit els objectius establerts. En aquests casos, a continuació s'especifica quines han estat les causes, les queixes rebudes per aquests incompliments, les accions de millora per evitar futures desviacions i les dates d' implantació.

	Causas de l'incompliment	Queixes	Accions de millora	Data
(1)	No mesurat per dificultats en l'instrument de mesura.		Es canviarà l'indicador.	
(2)	No mesurat per dificultats en l'instrument de mesura.		Es canviarà l'indicador.	
(3)	No mesurat per dificultats en l'instrument de mesura. Aquest compromís es retira en sessió del 26 de novembre de 2019.			
(4)	No mesurat per dificultats en l'instrument de mesura. Aquest compromís es retira en sessió del 26 de novembre de 2019.			
(5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mitjana no estava correctament ponderada i s'ha corregit la fórmula. Amb el format actual, la mitjana del 2018 hagués estat de 27,07 minuts.</li> <li>▪ L'augment de cita prèvia sense limitar les atencions a demanda incideix en el temps d'espera d'aquestes cues.</li> <li>▪ Minva dràstica i puntual de recursos a finals d'any.</li> <li>▪ Convocatòries d'oferta pública puntuals amb molta afluència: Administratius i policia local.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Es proposa establir uns números màxims d'atenció a demanda</li> <li>▪ S'han pres mesures per a reduir el número d'atencions a l'oficina: com és la modificació del model de gestió de la targeta metropolitana.</li> <li>▪ Es proposa compactar més l'horari de l'oficina per a concentrar la capacitat d'atenció al públic</li> </ul>	
(6)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Augment de les atencions amb Cita Prèvia.</li> <li>▪ Minva dràstica i puntual de recursos a finals d'any.</li> <li>▪ Convocatòries d'oferta pública puntuals amb molta afluència: Administratius i policia local.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ S'han pres mesures per a reduir el número d'atencions a l'oficina: com és la modificació del model de gestió de la targeta metropolitana.</li> <li>▪ Es proposa compactar més l'horari de l'oficina per a concentrar la capacitat d'atenció al públic.</li> </ul>	



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet