

40. OFICINA D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ CIUTADANA (OIAc)

Compromisos vigents durant l'any 2020

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	Proporcionar una informació rigorosa, suficient i útil, i obtenir una valoració mínima de 7 punts per part de les persones usuàries. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries. ▪ Incorporar en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 				9,85
2	Oferir un espai d'acollida adequat i obtenir una valoració mínima de 7 punts per part de les persones usuàries. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries. ▪ Incorporar en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 				8,45
3	Atendre de manera satisfactòria les persones usuàries amb un grau de satisfacció global mínim de 7 punts. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple de 3 d'abril de 2018. 		8	10	8,92
4	Atendre les peticions a demanda en un temps mig d'espera inferior a 25 minuts. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	23 min	27 min ⁽⁵⁾	30 min ⁽⁵⁾	24'
5	Atendre les peticions a través de cita prèvia en un temps mig inferior a 5 minuts. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	2 min	3 min	7 min ⁽⁶⁾	9'36'' ⁽⁷⁾

■ Complert
 ■ Incomplert
 ■ No avaluat

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

Compromisos no vigents durant l'any 2020

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2017	2018	2019
1	Millorar la valoració global del servei d'usuaris/àries, tot superant en 5 dècimes la valoració de l'any anterior. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Retirat en sessió de Ple de 3 d'abril de 2018. 	9		
5	Respondre o derivar al departament responsable les peticions ciutadanes fetes a 'Tràmits en línia', abans de 24 hores laborables. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 	17 h	No mesurat ⁽¹⁾	No mesurat ⁽³⁾
6	Respondre o derivar al departament responsable les consultes fetes a la bústia de l'Oficina, abans de 24 hores laborables. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 	15 h	No mesurat ⁽²⁾	No mesurat ⁽⁴⁾

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"> ▪ 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. ▪ L'augment de cita prèvia sense limitar les atencions a demanda incideix en el temps d'espera d'aquestes cues. ▪ Minva dràstica i puntual de recursos a finals d'any. ▪ Convocatòries d'oferta pública puntuals amb molta afluència: Administratius i policia local. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Es proposa establir uns números màxims d'atenció a demanda ▪ 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. ▪ Es proposa compactar més l'horari de l'oficina per a concentrar la capacitat d'atenció al públic 	
(6)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Augment de les atencions amb Cita Prèvia. ▪ Minva dràstica i puntual de recursos a finals d'any. ▪ Convocatòries d'oferta pública puntuals amb molta afluència: Administratius i policia local. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. ▪ Es proposa compactar més l'horari de l'oficina per a concentrar la capacitat d'atenció al públic. 	
(7)	<p>A partir d'abril, el 100% de les atencions han sigut amb cita prèvia.</p>			