



**Ajuntament  
de Barcelona**

# Carta de Servicios de la Dirección de Servicios de Información y Atención Ciudadana

Fecha de actualización: 08/10/2024

Fecha de aprobación: 15/12/2016

## **ÍNDICE**

<b>Misión .....</b>	<b>- 2 -</b>
<b>Datos de contacto .....</b>	<b>- 2 -</b>
<b>Compromisos de calidad .....</b>	<b>- 3 -</b>
<b>Canales de participación, quejas, reclamaciones y sugerencias .....</b>	<b>- 4 -</b>
<b>Servicios.....</b>	<b>- 4 -</b>
Información y tramitación para la ciudadanía.....	- 5 -
Atención a consultas, reclamaciones e incidencias de la ciudadanía.....	- 9 -
Gestión de objetos perdidos recibidos por el Ayuntamiento de Barcelona .....	- 11 -
<b>Anexos .....</b>	<b>- 12 -</b>
Centros prestadores.....	- 12 -
Seguimiento de indicadores y objetivos de gestión .....	- 13 -

La Carta de Servicios de la **Dirección de Servicios de Información y Atención Ciudadana** está dirigida a personas y entidades, profesionales, empresas y organizaciones interesadas en conocer aspectos fundamentales de sus objetivos y compromisos y de su actividad en lo referente a la oferta de servicios a la ciudadanía.

La carta de servicios ayuda a que la ciudadanía conozca los servicios que ofrece y realiza **la Dirección de Servicios de Información y Atención Ciudadana**, a la vez que la acerca a la Administración pública:

- ✓ Facilita el ejercicio de sus derechos y obligaciones.
- ✓ Mediante la carta, la ciudadanía conoce qué puede exigir y a qué está obligada.
- ✓ Integra la voz ciudadana en la organización. Uno de los puntos fundamentales de la carta es que establece canales de comunicación y de participación de la ciudadanía, y de recogida y respuesta a las quejas y sugerencias.
- ✓ La carta da transparencia a la gestión y permite conocer el grado de compromiso con respecto a la calidad en la prestación de los servicios y su cumplimiento.

## MISIÓN

Los servicios de atención ciudadana tienen el objetivo de satisfacer las demandas de información sobre la ciudad, solucionar los trámites municipales y atender las quejas y las sugerencias sobre los servicios municipales y el funcionamiento de la ciudad.

Con la voluntad de ofrecer un trato directo y personalizado, se ponen a disposición de la ciudadanía diversos canales de atención: el teléfono 010, el web de l'Ajuntament de Barcelona <http://www.bcn.cat>, el teléfono del civismo (900 226 226), las oficinas de atención ciudadana de cada distrito y el quiosco de trámites y servicios (terminal de autoservicio electrónico para la tramitación municipal e información sobre Barcelona), distribuido por varios espacios de la ciudad.

## DATOS DE CONTACTO

### DIRECCIÓN

C/ Roc Boronat, 117, 08018 Barcelona  
Ver la ubicación [aquí](#)

### TELÉFONO

010  
900 226 226

### WEB

<https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana>

### ATENCIÓN AL PÚBLICO

- ✓ **Telemático:** todo el año
- ✓ **Telefónico:**
  - 010; todo el año de 7.00 a 23.00 h.
  - 900 226 226; todo el año de 7.00 a 23.00 h.
- ✓ **Quioscos de trámites y servicios:** todo el año (accesibles en función del horario del equipamiento donde se encuentren ubicados)
- ✓ **Presencial:**
  - Oficinas de Atención Ciudadana:
    - \* Días laborables de 8:30 a 14:30; jueves de 8:30 a 18:30 h.

- 
- \* Del 1 de mayo al 30 de septiembre: días laborables de 8:30 a 14:30 h.
  - \* Del 23 de diciembre al 7 de enero, días laborables de 8.30 a 14.30 h
  - OAC de Zona Nord
    - \* Días laborables de 8:30 a 14:30 h
    - Del 1/7 al 1/9 ambas oficinas permanecerán cerradas.
  - Oficina de la Plaza Sant Miquel.
    - \* Lunes a viernes de 8:30 a 20:00 h
  - Oficina Monumental. Lunes a sábado de 8:30 a 20:00 h.
    - \* Del 1 al 31 de agosto, de lunes a viernes de 8:30 a 20:00 h; sábados de 9:00 a 14:00 h.
    - El horario de apertura de las Oficinas de Atención Ciudadana puede verse modificado puntualmente.
- ✓ **Atención con cita previa:**  
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20100001515>

---

#### CÓMO LLEGAR

Ver: <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana>

---

#### INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Las Oficinas de Atención Ciudadana de Sant Miquel y Monumental ofrecen la posibilidad de ser atendido en siete idiomas (catalán, castellano, inglés, francés, árabe, mandarín y urdu), disponen de personal con conocimientos de lengua de signos para atender a las personas con discapacidad auditiva y, además de llevar a cabo las mismas gestiones que el resto de oficinas de atención ciudadana, ofrecen información y realiza tramitaciones especializadas.

Los profesionales que representen a los contribuyentes, así como las personas jurídicas, tendrán que presentar por medios telemáticos los trámites y procedimientos administrativos tributarios operativos, disponibles a través de la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Barcelona (Ordenanza fiscal general vigente).

## COMPROMISOS DE CALIDAD

Se garantizan unos servicios de acceso fácil y soluciones ágiles y eficaces con un trato profesional.

Se garantiza la trazabilidad de las quejas y sugerencias ciudadanas con un código de seguimiento mediante el que los ciudadanos podrán consultar el estado de su comunicación.

---

#### INDICADORES Y OBJETIVOS GENERALES

Atender a todas las personas, asociaciones y empresas que necesiten relacionarse con el Ayuntamiento. Los indicadores generales son los volúmenes de atenciones en función del canal.

## CANALES DE PARTICIPACIÓN, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

### PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN CIUDADANA

---

**Procedimiento:** encuestas anuales a usuarios de los servicios presenciales y telefónicos.

**Canales:**

- ✓ **Presencial:** en oficinas OAC (<https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>)
- ✓ **Telefónico:** 010 / 900 226 226. Ver: <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/canales-de-comunicacion-telefonicos-con-la-ciudadania>

### QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

---

**Procedimiento:**

1. Presentación de la petición y obtención de un número de seguimiento (código IRIS).
2. Derivación automática de la petición al órgano responsable de su resolución.
3. Resolución de la petición por parte del órgano responsable.
4. Respuesta en el caso de que se haya pedido.

**Canales:**

- ✓ **Presencial:**
  - en oficinas OAC <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>
  - puntos de registro (<https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/puntos-registro>)
- ✓ **Telemático:** <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es>
- ✓ **Telefónico:** 010 / 900 226 226. Ver: <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/canales-de-comunicacion-telefonicos-con-la-ciudadania>
- ✓ **Quioscos de trámites y servicios:** <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/quioscos-de-tramites-y-servicios>

### TIEMPO DE RESPUESTA

---

Plazo medio de respuesta: 30 días.

### COMPENSACIONES POR INCUMPLIMIENTOS

---

El reconocimiento de un incumplimiento de los compromisos no dará lugar necesariamente a la tramitación de un procedimiento de reclamación patrimonial hacia el Ayuntamiento.

## SERVICIOS

Los servicios de la Dirección de Servicios de Información y Atención Ciudadana dan respuesta a las necesidades de la ciudadanía en materia de información y tramitación mediante los diferentes canales, presenciales, telefónicos y telemáticos, además de gestionar las incidencias y reclamaciones.

- ✓ **Información y tramitación para la ciudadanía**
- ✓ **Atención a consultas, reclamaciones e incidencias de la ciudadanía**
- ✓ **Gestión de objetos perdidos recibidos por el Ayuntamiento de Barcelona**

## INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN PARA LA CIUDADANÍA

### DESCRIPCIÓN

Información sobre la agenda y actos de la ciudad, sobre los requisitos para realizar las diferentes tramitaciones municipales y otras administraciones y efectuar una gran parte de los trámites municipales.

### UTILIDAD

El servicio ofrece información y facilita la tramitación a la ciudadanía.

### GARANTÍA

El Ayuntamiento es el titular de la tramitación y garantiza su validez.

### PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Demanda de información o tramitación
2. Procedimiento en función de la tramitación y canal de atención
3. Entrega de documentación sobre la tramitación
  - 3.1. En caso de información, no hay comprobante.

### OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Presencial: atender al 75% de usuarios y usuarias con cita previa en un tiempo de espera medio igual o inferior a 10 minutos.
- ✓ Telefónico: atender el 90% de las llamadas recibidas.

## MODALIDAD 1: INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN TELEFÓNICA. TELÉFONO 010

### Descripción

Informar sobre los actos y la agenda de la ciudad y sobre los requerimientos de la tramitación municipal y de otras administraciones, así como sobre los trámites municipales disponibles.

### Ofrece

**Información/datos. Atención personal. Documento.** Apoyo a las necesidades de información y tramitación de la ciudadanía y entrega de documentos resultantes de trámites.

### Coste y forma de Pago

Consultar en <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/canales-de-comunicacion-telefonicos-con-la-ciudadania>

### Centros Prestadores

- ✓ Dirección de Servicios de Información y Atención Ciudadana

### Información complementaria

El servicio telefónico 010 ofrece la posibilidad de ser atendido en catalán, castellano, inglés y francés.

### Canales de Petición

- ✓ Telefónico: 010

### **Canales de Gestión**

---

- ✓ **Telefónico:** 010. Ver: <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/canales-de-comunicacion-telefonicos-con-la-ciudadania>

### **Canales de Recepción**

---

- ✓ **Correo postal:** en la dirección indicada por la persona solicitante en el caso de tramitación que lo requiera

### **Objetivo de gestión**

---

- ✓ 90% de llamadas atendidas sobre el total de las recibidas.

## **MODALIDAD 2: INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN TELEFÓNICA. TELÉFONO 900 226 226**

### **Descripción**

---

Comunicar avisos, incidencias, quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos sobre el funcionamiento de la ciudad y los servicios municipales.

### **Ofrece**

---

**Información. Atención personal. Código identificador** para hacer el seguimiento de la solicitud.

### **Coste y forma de Pago**

---

Consultar en <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/canales-de-comunicacion-telefonicos-con-la-ciudadania>

En el momento de la comunicación el/la ciudadano/a recibe un código de gestión con el que puede realizar el seguimiento del estado de su petición.

### **Centros Prestadores**

---

- ✓ Dirección de Servicios de Información y Atención Ciudadana

### **Información complementaria**

---

Ver cartera de tramitación: <https://ajuntament.barcelona.cat/serveiatenciociudadana/es>

### **Canales de Petición**

---

- ✓ **Telefónico:** 900 226 226

### **Canales de Gestión**

---

- ✓ **Telefónico:** 900 226 226. Ver: <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/canales-de-comunicacion-telefonicos-con-la-ciudadania>

### **Objetivo de gestión**

---

- ✓ 90% de llamadas atendidas sobre el total de las recibidas.

## **MODALIDAD 3: INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN PRESENCIAL**

### **Descripción**

---

Oficinas de atención ciudadana para atender las consultas de agenda y actos de ciudad y efectuar las tramitaciones disponibles.

### **Ofrece**

---

**Información/datos. Atención personal. Documento.** Apoyo a las necesidades de información y tramitación de la ciudadanía y entrega de documentos resultantes de trámites.

### **Coste y forma de Pago**

---

Gratuito.

### **Centros Prestadores**

---

- ✓ Dirección de Servicios de Información y Atención Ciudadana

### **Información complementaria**

---

Ver cartera de tramitación: <https://ajuntament.barcelona.cat/serveiatenciociudadana/es>

### **Canales de Petición**

---

- ✓ **Presencial:** en oficinas OAC (<https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>)
- ✓ **Telefónico:** 010. Ver: <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/canales-de-comunicacion-telefonicos-con-la-ciudadania>

### **Canales de Gestión**

---

- ✓ **Presencial:** en oficinas OAC (<https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>)
- ✓ **Telefónico:** 010. Ver: <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/canales-de-comunicacion-telefonicos-con-la-ciudadania>

### **Canales de Recepción**

---

- ✓ **Presencial:** en oficinas OAC (<https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>)

### **Objetivo de gestión**

---

- ✓ Atender al 75% de los usuarios y usuarias con cita previa en un tiempo de espera medio igual o inferior a 10 minutos.

## **MODALIDAD 4: INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN TELEMÁTICA (OFICINA VIRTUAL DEL AYUNTAMIENTO DE BARCELONA)**

### **Descripción**

---

Portal de tramitación municipal en el web municipal.

### **Ofrece**

---

**Información/datos. Documento.** Apoyo a las necesidades de información y tramitación de los ciudadanos y entrega de documentos resultantes de trámites.

### **Coste y forma de Pago**

---

Gratuito.

### **Centros Prestadores**

---

- ✓ Dirección de Servicios de Información y Atención Ciudadana

### Información complementaria

Se ofrece atención online a través de chat a los usuarios de la Oficina Virtual de Trámites con el objetivo de dar información y acompañamiento en la gestión.

### Canales de Petición

- ✓ **Telemático:** Oficina Virtual del Ayuntamiento de Barcelona:  
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es>

### Canales de Gestión

- ✓ **Telemático:** Oficina Virtual del Ayuntamiento de Barcelona:  
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es>

### Canales de Recepción

- ✓ **Telemático:** en el mismo equipo informático del usuario
- ✓ **Correo postal:** en la dirección indicada por el solicitante

### Objetivo de gestión

- ✓ Alcanzar un nivel medio de disponibilidad del sistema igual o superior al 98%.

## **MODALIDAD 5: INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN TELEMÁTICA (QUIOSCO DE TRÁMITES Y SERVICIOS)**

### Descripción

Quiosco de autoservicio sobre consultas de agenda y actos de ciudad y para efectuar las tramitaciones disponibles.

### Ofrece

**Información/datos. Documento.** Apoyo a las necesidades de información y tramitación de la ciudadanía y entrega de documentos resultantes de trámites.

### Coste y forma de Pago

Gratuito.

### Centros Prestadores

- ✓ Dirección de Servicios de Información y Atención Ciudadana

### Información complementaria

Ver cartera de tramitación: <https://ajuntament.barcelona.cat/serveiatenciociudadana/es>

### Canales de Petición

- ✓ **Quioscos de trámites y servicios:** <http://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/quioscos-de-tramites-y-servicios>

### Canales de Gestión

- ✓ **Quioscos de trámites y servicios:** <http://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/quioscos-de-tramites-y-servicios>

### Canales de Recepción

- ✓ **Telemático:** entregado en el propio quiosco, en función de la tramitación
- ✓ **Correo postal:** a la dirección indicada por el solicitante en el caso de las tramitaciones que lo requieran

### Objetivo de gestión

---

- ✓ Tiempo máximo para solucionar incidencias: 7 días.

## ATENCIÓN A CONSULTAS, RECLAMACIONES E INCIDENCIAS DE LA CIUDADANÍA

### DESCRIPCIÓN

---

Sistema de gestión de las incidencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Barcelona sobre el funcionamiento de la ciudad o la prestación de servicios públicos municipales. Atención a las consultas web de la ciudadanía.

### UTILIDAD

---

La demanda de información efectuada desde páginas web municipales y las incidencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía por los diferentes canales de atención sobre el funcionamiento de la ciudad o de los servicios públicos municipales.

### GARANTÍA

---

El Ayuntamiento es el encargado de los servicios públicos municipales y, por tanto, el garante de su cumplimiento.

### NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

---

- ✓ [Decret d'Alcaldia S1/D/2017-2348 de 7 de juliol de 2017](#)

### PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

---

1. Presentación de la petición y obtención de un número de seguimiento
2. Derivación automática de la petición al órgano responsable de su resolución
3. Resolución de la petición por parte del órgano responsable
4. Respuesta en el caso de que se haya pedido

### OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

---

- ✓ Responder en un plazo medio igual o inferior a 30 días.
- ✓ Atender el 80% de las peticiones en un plazo medio igual o inferior a 30 días.
- ✓ En número de reclamaciones sobre respuestas enviadas ha de ser igual o inferior al 3%.

## MODALIDAD 1: ATENCIÓN A LAS INCIDENCIAS Y RECLAMACIONES SOBRE EL FUNCIONAMIENTO Y LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES

### Descripción

---

Sistema de gestión de las incidencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Barcelona sobre el funcionamiento de la ciudad o la prestación de servicios públicos municipales.

### Ofrece

---

**Datos/Información. Documento.** El receptor recibirá un número (código IRIS) para poder hacer un seguimiento de su petición.

### Coste y forma de Pago

---

Gratuito.

### Centros Prestadores

---

- ✓ Dirección de Servicios de Información y Atención Ciudadana

### Canales de Petición

---

- ✓ **Presencial:**
  - en oficinas OAC (<https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>)
  - puntos de registro (<https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/puntos-registro>)
- ✓ **Telemático:** <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es>
- ✓ **Teléfono:** 010 / 900 226 226. Ver: <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/canales-de-comunicacion-telefonicos-con-la-ciudadania>
- ✓ **Quioscos de trámites y servicios:** <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/quioscos-de-tramites-y-servicios>

### Canales de Gestión

---

- ✓ **Presencial:**
  - en oficinas OAC (<https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>)
  - puntos de registro (<https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/puntos-registro>)
- ✓ **Telemático:** <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es>
- ✓ **Teléfono:** 010 / 900 226 226. Ver: <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/canales-de-comunicacion-telefonicos-con-la-ciudadania>
- ✓ **Quioscos de trámites y servicios:** <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/quioscos-de-tramites-y-servicios>

### Canales de Recepción

---

- ✓ **Telemático:** Correo electrónico a la dirección indicada por el peticionario
- ✓ **Teléfono:** SMS al número de teléfono indicado por la persona peticionaria
- ✓ **Correo postal:** En la dirección indicada por la persona peticionaria

### Objetivo de gestión

---

- ✓ Responder las comunicaciones ciudadanas en un plazo igual o inferior a 30 días.

## MODALIDAD 2: ATENCIÓN A LAS CONSULTAS WEB SOBRE FUNCIONAMIENTO DE LA CIUDAD Y SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES

### Descripción

---

Sistema de gestión de las consultas introducidas por las diferentes webs municipales del Ayuntamiento de Barcelona sobre el funcionamiento de la ciudad o la prestación de servicios públicos municipales.

### Ofrece

---

**Datos/Información. Documento.** El receptor recibirá un número (código IRIS) para poder hacer un seguimiento de su petición.

### Coste y forma de Pago

---

Gratuito.

### Centros Prestadores

---

- ✓ Dirección de Servicios de Información y Atención Ciudadana

### Canales de Petición

---

- ✓ Telemático: <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es>

### Canales de Gestión

---

- ✓ Telemático: <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es>
- ✓ Telefónico: 010 / 900 226 226. Ver: <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/canales-de-comunicacion-telefonicos-con-la-ciudadania>
- ✓ Quioscos de trámites y servicios: <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/quioscos-de-tramites-y-servicios>

### Canales de Recepción

---

- ✓ Telemático: al correo electrónico indicado por el peticionario

### Objetivo de gestión

---

- ✓ Responder las comunicaciones ciudadanas en un plazo medio igual o inferior a 30 días.

## GESTIÓN DE OBJETOS PERDIDOS RECIBIDOS POR EL AYUNTAMIENTO DE BARCELONA

### DESCRIPCIÓN

---

Recepción, custodia y entrega de los objetos perdidos entregados al Ayuntamiento de Barcelona por la ciudadanía o por trabajadores municipales.

### UTILIDAD

---

Servicio de recuperación de objetos perdidos por parte de los titulares de estos objetos previa comprobación de su titularidad.

### GARANTÍA

---

El Ayuntamiento vela por la devolución de los objetos perdidos a sus legítimos propietarios.

### NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

---

- ✓ [Ley 5/2006, de 10 de mayo, Código Civil de Cataluña](#)

### PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL SERVICIO

---

1. Recepción y registro del objeto encontrado
2. Identificación y comprobación de los datos de quien reclama el objeto
3. Entrega del objeto

### Ofrece

---

**Documento.** Comprobante de la entrada del objeto encontrado.

### Coste y forma de Pago

---

Gratuito.

### Centros Prestadores

---

- ✓ Oficina de Objetos Perdidos del Ayuntamiento de Barcelona

### Información complementaria

---

Cualquier persona puede hacer la consulta. La recuperación del objeto o el documento perdido tiene que hacerla la persona propietaria o la persona que la representa.

Transcurridos 6 meses sin que nadie lo reclame, la persona que encontró el objeto perdido dispone de 30 días para reclamarlo. Si finalmente el objeto no ha sido reclamado por la persona propietaria ni por la persona que lo halló, se reutiliza o destruye.

### Canales de Petición

---

- ✓ **Presencial:** en el centro prestador
- ✓ **Telemático:** web <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/search-result?keyword=la%20oficina%20de%20objetos%20perdidos&topics=&isCiutada=true&isFilter=false>
- ✓ **Telefónico:** 010. Ver: <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/canales-de-comunicacion-telefonicos-con-la-ciudadania>

### Canales de Gestión

---

- ✓ **Presencial:** en el centro prestador
- ✓ **Telemático:** web <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/search-result?keyword=la%20oficina%20de%20objetos%20perdidos&topics=&isCiutada=true&isFilter=false>
- ✓ **Telefónico:** 010. Véase: <https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/canales-de-comunicacion-telefonicos-con-la-ciudadania>

### Canales de Recepción

---

- ✓ **Presencial:** el resto de objetos se recuperan en el centro prestador
- ✓ **Correo postal:** certificado, en el caso de documento identificativo

### OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

---

- ✓ Atender al 80% de usuarios y usuarias con cita previa en un tiempo de espera medio igual o inferior a 10 minutos.

## ANEXOS

### CENTROS PRESTADORES

**Fecha de actualización:** 08/10/2024

### OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS DEL AYUNTAMIENTO DE BARCELONA

#### DIRECCIÓN

Calle de la Ciutat, 2, 08002 Barcelona

#### TELÉFONO

010

Ver la ubicación [aquí](#)

#### WEB

[https://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-de-troballes-de-l-ajuntament-de-barcelona\\_92086026208.html](https://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-de-troballes-de-l-ajuntament-de-barcelona_92086026208.html)

#### ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes:

✓ De 10.00 a 14.00 h

Se necesita cita previa:

<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20200001399>

#### CÓMO LLEGAR

- ✓ **Autobús:** 41, 42, 55, H16, N4, N8, V15, 59, V13, V19, 45
- ✓ **Metro:** L4 parada Jaume I, L6 y L7 parada Pl. Catalunya
- ✓ **FGC:** Plaza Catalunya

#### INSTALACIONES

Planta baja del edificio.

#### MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Recuperación de objetos perdidos entregados al Ayuntamiento de Barcelona.

### SEGUIMIENTO DE INDICADORES Y OBJETIVOS DE GESTIÓN<sup>i</sup>

**Fecha de actualización:** 08/10/2024

#### SERVICIO: INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN PARA LA CIUDADANÍA

##### INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Volumen de atenciones de los canales presencial, telefónico, internet y quioscos	8.894.486	8.701.634	9.417.079	8.400.615	9.471.858
Tiempo de espera medio en la atención presencial	00:06:20	00:03:47	00:03:40	00:04:08	00:04:30
Llamadas atendidas sobre las recibidas mediante atención telefónica	87%	86%	88%	91%	94%

##### OBJETIVOS DE GESTIÓN

- Presencial: atender al 75% de usuarios y usuarias con cita previa en un tiempo de espera medio igual o inferior a 10 minutos**

	2019	2020	2021	2022	2023
% alcanzado	76,6%	87,8%	88,5%	86,3%	84,5%
Grado de cumplimiento	102%	117%	118%	115%	113%

## 2. Telefónico: atender el 90% de las llamadas recibidas

	2019	2020	2021	2022	2023
% alcanzado	87%	86%	88%	91%	94%
Grado de cumplimiento	97%	96%	98%	101%	104%

Propuesta para el 2024:

- ✓ Presencial: 10 minutos de tiempo de espera medio para ser atendido en la sala OAC en el 75% de los casos
- ✓ Telefónico: atender el 90% de las llamadas recibidas

## MODALIDAD 1: INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN TELEFÓNICA. TELÉFONO 010

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Volumen de llamadas	1.141.734	1.385.580	1.898.978	1.864.057	1.625.786

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

#### 1. 90% de llamadas atendidas sobre el total de las recibidas

	2019	2020	2021	2022	2023
% alcanzado	87%	82%	87%	92%	94%
Grado de cumplimiento	97%	91%	97%	102%	104%

Propuesta para el 2024:

- ✓ 90% de llamadas atendidas sobre el total de las recibidas

## MODALIDAD 2: INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN TELEFÓNICA. TELÉFONO 900 226 226

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Volumen de llamadas	79.102	68.778	77.713	78.649	55.493

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

#### 2. 90% de llamadas atendidas sobre el total de las recibidas

	2019	2020	2021	2022	2023
% alcanzado	79%	82%	89%	92%	95%
Grado de cumplimiento	88%	91%	99%	102%	106%

Propuesta para el 2024:

- ✓ 90% de llamadas atendidas sobre el total de las recibidas

### MODALIDAD 3: INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN PRESENCIAL

#### INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Volumen de atenciones presenciales	1.260.451	526.283	599.634	702.698	835.293

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Atender al 75% de usuarios y usuarias con cita previa en un tiempo de espera medio igual o inferior a 10 minutos**

	2019	2020	2021	2022	2023
% alcanzado	76,6%	87,6%	89%	86%	85%
Grado de cumplimiento	102%	117%	119%	115%	113%

#### Propuesta para el 2024:

- ✓ Atender al 75% de usuarios y usuarias con cita previa en un tiempo de espera medio igual o inferior a 10 minutos

### MODALIDAD 4: INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN TELEMÁTICA (OFICINA VIRTUAL DEL AYUNTAMIENTO DE BARCELONA)

#### INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Volumen de atenciones telemáticas	5.809.163	6.153.485	6.221.746	5.243.732	6.392.478

#### OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Alcanzar un nivel medio de disponibilidad del sistema igual o superior al 98%**

	2019	2020	2021	2022	2023
% alcanzado	98,2%	98%	98%	98%	98%
Grado de cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%

#### Propuesta para el 2024:

- ✓ Alcanzar un nivel medio de disponibilidad del sistema igual o superior al 98%

### MODALIDAD 5: INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN TELEMÁTICA (QUIOSCO DE TRÁMITES Y SERVICIOS)

#### INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Volumen de atenciones en Quiosco de Autoservicio	603.946	216.604	290.841	241.480	284.034

## OBJETIVOS DE GESTIÓN

### 1. Tiempo máximo para solucionar incidencias: 7 días

	2019	2020	2021	2022	2023
Días de reparación	2	3	2	4	2
Grado de cumplimiento	350%	233%	350%	175%	350%

Propuesta para el 2024:

- ✓ Tiempo máximo para solucionar incidencias: 7 días

## SERVICIO: ATENCIÓN A CONSULTAS, RECLAMACIONES E INCIDENCIAS DE LA CIUDADANÍA

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de peticiones recibidas	349.082	376.948	384.730	398.232	366.977
Número de ciudadanos y ciudadanas registrados en el sistema	816.059	907.791	980.551	1.102.912	1.133.858
Número de temáticas disponibles	1.593	1.712	1.729	1.744	1.479

## OBJETIVOS DE GESTIÓN

### 1. Responder en un plazo medio igual o inferior a 30 días

	2019	2020	2021	2022	2023
Tiempo medio de respuesta (en días)	10,6	10	7,5	9,2	7,6
Grado de cumplimiento	283%	300%	400%	326%	395%

### 2. Atender el 80% de las peticiones en un plazo medio igual o inferior a 30 días

	2019	2020	2021	2022	2023
% alcanzado	98,5%	98,5%	98,6%	98,2%	97%
Grado de cumplimiento	123%	123%	123%	123%	121%

### 3. Reclamaciones efectuadas sobre respuestas enviadas no superior al 4%

	2019	2023
% alcanzado	3%	4,4%
Grado de cumplimiento	133%	91%

### 4. El número de reclamaciones sobre respuestas enviadas ha de ser igual o inferior al 3%

	2020	2021	2022
% alcanzado	3,77%	4,9%	5%
Grado de cumplimiento	80%	61%	60%

Propuesta para el 2024:

- ✓ Responder en un plazo medio igual o inferior a 30 días
- ✓ Atender el 80% de las peticiones en un plazo medio igual o inferior a 30 días
- ✓ El número de reclamaciones sobre respuestas enviadas ha de ser igual o inferior al 3%

## MODALIDAD 1: ATENCIÓN A LAS INCIDENCIAS Y RECLAMACIONES SOBRE EL FUNCIONAMIENTO Y LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Volumen de peticiones	293.413	282.470	305.482	340.287	318.475

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

#### 1. Responder las comunicaciones ciudadanas en un plazo medio igual o inferior a 30 días

	2019	2020	2021	2022	2023
Tiempo medio de respuesta (en días)	11,3	11	8,5	10	8,1
Grado de cumplimiento	265%	272%	353%	300%	370%

Propuesta para el 2024:

- ✓ Responder las comunicaciones ciudadanas en un plazo medio igual o inferior a 30 días

## MODALIDAD 2: ATENCIÓN A LAS CONSULTAS WEB SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LA CIUDAD Y LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022	2023
Volumen de peticiones	55.729	94.478	79.248	57.945	48.502

### OBJETIVOS DE GESTIÓN

#### 1. Responder las comunicaciones ciudadanas en un plazo medio igual o inferior a 30 días

	2019	2020	2021	2022	2023
Tiempo medio de respuesta (en días)	7,9	7,3	3,7	4,3	4
Grado de cumplimiento	380%	411%	811%	698%	750%

Propuesta para el 2024:

- ✓ Responder las comunicaciones ciudadanas en un plazo medio igual o inferior a 30 días

## SERVICIO: GESTIÓN DE OBJETOS PERDIDOS RECIBIDOS POR EL AYUNTAMIENTO DE BARCELONA

### INDICADORES DE GESTIÓN

	2019	2020	2021	2022 <sup>1</sup>	2023
Número de objetos recibidos	20.288	8.730	14.172	-	-
Número de objetos registrados	-	-	-	32.200	37.514
Número de objetos entregados	17.701	8.159	12.537	-	-
Número de objetos devueltos a propietario/a	-	-	-	9.175	11.165
Stock de objetos pendientes de entregar	5.261	3.140	5.192	10.915	13.057

<sup>1</sup> A partir de 2022 se establece un nuevo sistema más desglosado en el recuento de los objetos registrados en la oficina.

## OBJETIVOS DE GESTIÓN

### 1. Tiempo de mecanización del objeto para facilitar su consulta: dos días laborables

	2019	2020	2021
Días laborables de mecanización	6	(1)	(1)
Grado de cumplimiento	33%	-	-

### 2. Atender al 80% de usuarios y usuarias con cita previa en un tiempo de espera medio igual o inferior a 10 minutos.

	2022	2023
% alcanzado	95,3	96,3%
Grado de cumplimiento	119%	120%

(1) Datos no disponibles. A raíz de la pandemia, los objetos que llegaban a la oficina debían pasar un período de cuarentena que distorsionaba el indicador y por este motivo no se contabilizó.

#### Propuesta para el 2024:

- ✓ Atender al 80% de usuarios y usuarias con cita previa en un tiempo de espera medio igual o inferior a 10 minutos

<sup>i</sup> Año 2020: Hay que tener en cuenta que a raíz de la declaración de estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 (Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo), muchos de los servicios y modalidades ofertados en la ciudadanía se vieron gravemente afectados, en algunos casos porque no se pudieron llevar a cabo, y en otros, porque vieron muy reducida su actividad. Es por eso que los indicadores vieron disminuidos sus valores y algunos de los objetivos de gestión no se pudieron cumplir y/o evaluar.

<sup>i</sup> A partir de 2022 se establece un nuevo sistema más desglosado en el conteo de los objetos registrados en la oficina.