



Ajuntament
de Barcelona

Carta de Serveis de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana

Data d'actualització: 02/06/2023

Data d'aprovació: 15/12/2016

ÍNDEX

Missió	- 2 -
Dades de contacte	- 2 -
Compromisos de qualitat	- 3 -
Canals de participació, queixes, reclamacions i suggeriments	- 3 -
Serveis	- 4 -
Informació i tramitació per a la ciutadania.....	- 5 -
Atenció a Consultes, Reclamacions i Incidències de la ciutadania	- 8 -
Gestió d'objectes perduts rebuts per l'Ajuntament de Barcelona	- 11 -
Annexos	- 13 -
Centres prestadors	- 13 -
Seguiment d'indicadors i objectius de gestió	- 14 -

La Carta de Serveis de la **Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana** està adreçada a persones, entitats, professionals, empreses i organitzacions interessades a conèixer aspectes fonamentals dels seus objectius i compromisos i de la seva activitat referent a l'oferta de serveis a la ciutadania.

La Carta de Serveis ajuda la ciutadania a conèixer els serveis que ofereix i realitza la **Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana** alhora que l'apropa a l'Administració Pública a la ciutadania que en són usuaris:

- ✓ Facilita l'exercici dels seus drets i obligacions.
- ✓ La ciutadania coneix mitjançant la Carta què pot exigir i a què està obligada.
- ✓ Integra la veu ciutadana a l'organització. Un dels punts fonamentals de la Carta és que estableix canals de comunicació i de participació de la ciutadania, i de recollida i resposta a les queixes i suggeriments.
- ✓ La Carta dona transparència a la gestió i permet conèixer el grau de compromís pel que fa a la qualitat en la prestació dels serveis i el seu acompliment.

MISSIÓ

Els serveis d'atenció ciutadana tenen l'objectiu de satisfer les demandes d'informació sobre la ciutat, solucionar els tràmits municipals i atendre les queixes i els suggeriments sobre els serveis municipals i/o el funcionament de la ciutat.

Amb la voluntat de donar un tracte directe i personalitzat, s'ofereixen diversos canals d'atenció: el telèfon 010, el web de l'Ajuntament de Barcelona www.barcelona.cat/ca/, el telèfon del civisme 900 226 226, les oficines d'atenció ciutadana de cada districte i el Quiosc de tràmits i serveis (terminal d'autoservei electrònic per a la tramitació municipal i informació sobre Barcelona) distribuït per diferents espais de la ciutat.

DADES DE CONTACTE

ADREÇA

Carrer Roc Boronat 117, 08018 Barcelona
Veure ubicació [aquí](#)

TELÈFON

010
900 226 226

WEB

<http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana>

ATENCIÓ AL PÚBLIC

- ✓ Telemàtic: tot l'any
- ✓ Telefònic:
 - 010; tot l'any de 7.00 a 23.00 h.
 - 900 226 226; tot l'any de 7.00 a 23.00 h.
- ✓ Quioscs de tràmits i serveis: tot l'any excepte els ubicats en espais tancats
- ✓ Presencial:
 - Oficines d'Atenció Ciutadana:
 - * Dies laborables de 8:30 a 14:30 h. Dijous de 8.30 a 18.30 h

-
- De l'1/5 al 30/09 dies laborables de 8.30 a 14.30 h
 - Del 23 de desembre al 7 de gener dies laborables de 8.30 a 14.30 h
 - * OAC de La Marina i OAC de Zona Nord
Dies laborables de 8:30 a 14:30 h
Del 3/7 al 3/9 les dues oficines romanen tancades.
 - * Oficina de la Plaça Sant Miquel. Dilluns a divendres de 08:30 a 20:00 h.
De l'1 al 31/8 de dilluns a divendres de 8:30 a 20:00 h
Tancada per obres d'abril a setembre de 2023.
 - * Oficina Monumental. Dilluns a dissabte de 08:30 a 20:00 h.
De l'1 al 31/8 de dilluns a divendres de 8:30 a 20:00 h; dissabte de 9:00 a 14.00 h
 - L'horari i dates d'obertura de les Oficines d'Atenció Ciutadana pot veure's modificat puntualment.
 - ✓ Atenció amb cita prèvia:
<https://w30.bcn.cat/APPS/portaltramits/portal/channel/default.html?&stpid=20100001515&style=ciudadano&language=ca>

COM ARRIBAR-HI

Consultar: <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana>

INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

L'Oficina d'Atenció Ciutadana Monumental ofereix la possibilitat de ser atès en sis idiomes (català, castellà, anglès, francès, àrab i urdú), disposa de personal amb coneixements de llengua de signes per atendre les persones amb discapacitat auditiva i, a més de dur a terme les mateixes gestions que la resta d'oficines d'atenció ciutadana, s'hi pot obtenir informació i fer tramitacions especialitzades.

Els professionals que representin les persones contribuents, així com les persones jurídiques hauran de presentar per mitjans telemàtics els tràmits i procediments administratius tributaris operatius, disponibles a través de l'Oficina Virtual de l'Ajuntament de Barcelona (Ordenança fiscal general vigent).

COMPROMISOS DE QUALITAT

Es garanteix uns serveis d'accés fàcil, solucions àgils i eficaces amb un tracte professional.

Es garanteix la traçabilitat de les queixes i suggeriments ciutadanes mitjançant un codi de seguiment amb el qual la ciutadania pot consultar l'estat de la seva comunicació.

INDICADORS I OBJECTIUS GENERALS

Atendre totes les persones, associacions i empreses que necessitin relacionar-se amb l'Ajuntament. Els indicadors generals són els volums d'atencions en funció del canal.

CANALS DE PARTICIPACIÓ, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ CIUTADANA

Procediment: enquestes anuals a usuaris dels serveis presencials i telefònics.

Canals:

- ✓ **Presencial:** en oficines OAC, veure <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio->

[ciudadana/presencials/oac](http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac)

- ✓ **Telefònic:** 010 / 900 226 226, <http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciudadana/telefonica>

QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

Procediment:

1. Presentació de la petició i obtenció d'un número de seguiment (codi IRIS)
2. Derivació automàtica de la petició a l'òrgan responsable de la seva resolució
3. Resolució de la petició per part de l'òrgan responsable
4. Resposta en el cas de que s'hagi demanat

Canals:

- ✓ **Presencial:**
 - en oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>
 - punts de registre <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/punts-registre>
- ✓ **Telemàtic:** <https://atencioenlinia.ajuntament.barcelona.cat/>
- ✓ **Telefònic:** 010 / 900 226 226, <http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciudadana/telefonica>
- ✓ **Quioscs de tràmits i serveis:** <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/quioscos-tramits-serveis>

TEMPS DE RESPOSTA

Termini mitjà de resposta: 30 dies.

SERVEIS

El serveis de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana donen resposta a les necessitats de la ciutadania en matèria d'informació i tramitació mitjançant els diferents canals: presencials, telefònics i telemàtics així com la gestió de les incidències i reclamacions.

- ✓ **Informació i tramitació per a la ciutadania**
- ✓ **Atenció a Consultes, Reclamacions i Incidències de la ciutadania**
- ✓ **Gestió d'objectes perduts rebuts per l'Ajuntament de Barcelona**

INFORMACIÓ I TRAMITACIÓ PER A LA CIUTADANIA

DESCRIPCIÓ

Informació sobre agenda i actes de la ciutat, sobre els requisits per fer les diferents tramitacions municipals i d'altres administracions i efectuar una gran part dels tràmits municipals.

UTILITAT

El servei dona informació i facilita la tramitació a la ciutadania.

GARANTIA

L'Ajuntament és el titular de la tramitació i garanteix la seva validesa.

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Demanda d'informació / tramitació
2. Procediment en funció de la tramitació i canal d'atenció
3. Lliurament de documentació sobre la tramitació.
 - 3.1. En cas d'informació no hi ha comprovant

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Presencial: atendre el 75% d'usuaris i usuàries amb cita prèvia en un temps d'espera mitjà igual o inferior a 10 minuts.
- ✓ Telefònic: atendre el 90% de les trucades rebudes.

MODALITAT 1: INFORMACIÓ I TRAMITACIÓ TELEFÒNIC. TELÈFON 010

Descripció

Informar sobre actes i agenda de la ciutat, sobre els requeriments de la tramitació municipal i d'altres administracions, així com els tràmits municipals disponibles.

Ofereix

Informació/dades. Atenció personal. Document. Suport a les necessitats d'informació i tramitació de la ciutadania i lliurament de documents resultants de tràmits.

Cost i forma de Pagament

Consultar a: <http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciudadana/telefonico>

Centres Prestadors

- ✓ Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana

Informació complementària

El servei telefònic 010 ofereix la possibilitat de ser atès en català, castellà, anglès i francès.

Canals de Petició

- ✓ Telefònic: 010

Canals de Gestió

- ✓ Telefònic: 010. Consultar: <http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciudadana/telefonico>

Canals de Recepció

- ✓ Correu postal: a l'adreça indicada pel sol·licitant en el cas de tramitació que ho requereixi

Objectiu de gestió

- ✓ 90% de trucades ateses sobre el total de les rebudes.

MODALITAT 2: INFORMACIÓ I TRAMITACIÓ TELEFÒNICA. TELÈFON 900 226 226

Descripció

Comunicar avisos, incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i agraïments sobre el funcionament de la ciutat i dels serveis municipals.

Ofereix

Informació. Atenció personal. Codi identificador per fer el seguiment de la sol·licitud.

Cost i forma de Pagament

Consultar a: <http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciudadana/telefonica>

En el moment de la comunicació el/la ciutadà/na rep un codi de gestió amb què pot fer el seguiment de l'estat de la seva petició.

Centres Prestadors

- ✓ Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana

Informació complementària

Veure cartera de tramitació: <http://www.bcn.cat/sac/compromisos-ca.html>

Canals de Petició

- ✓ Telefònic: 900 226 226

Canals de Gestió

- ✓ Telefònic: 900 226 226. Consultar a: <http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciudadana/telefonica>

Objectiu de gestió

- ✓ 90% de trucades ateses sobre el total de les rebudes.

MODALITAT 3: INFORMACIÓ I TRAMITACIÓ PRESENCIAL

Descripció

Oficines d'Atenció Ciutadana per atendre les consultes d'agenda i actes de ciutat i efectuar les tramitacions disponibles.

Ofereix

Informació/dades. Atenció personal. Document. Suport a les necessitats d'informació i tramitació de la ciutadania i lliurament de documents resultants de tràmits.

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana

Informació complementària

Veure cartera de tramitació: <http://www.bcn.cat/sac/compromisos-ca.html>

Canals de Petició

- ✓ **Presencial:** en oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac>
- ✓ **Telefònic:** 010. Veure: <http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciutadana/telefonica>

Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:** en oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac>
- ✓ **Telefònic:** 010. Veure: <http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciutadana/telefonica>

Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** en oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac>

Objectiu de gestió

- ✓ Atendre el 75% d'usuaris i usuàries amb cita prèvia en un temps d'espera mitjà igual o inferior a 10 minuts..

MODALITAT 4: INFORMACIÓ I TRAMITACIÓ TELEMÀTICA (OFICINA VIRTUAL DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA)

Descripció

Portal de Tramitació municipal en el Web municipal.

Ofereix

Informació/dades. Document. Suport a les necessitats d'informació i tramitació de la ciutadania i lliurament de documents resultants de tràmits.

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana

Informació complementària

S'ofereix atenció en línia a través de xat a les persones usuàries de l'Oficina Virtual de Tràmits amb l'objectiu de donar informació i acompanyament en la gestió.

Canals de Petició

- ✓ **Telemàtic:** Oficina Virtual de l'Ajuntament de Barcelona <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca>

Canals de Gestió

- ✓ **Telemàtic:** Oficina Virtual de l'Ajuntament de Barcelona <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca>

Canals de Recepció

- ✓ **Telemàtic:** En el mateix equip informàtic de l'usuari
- ✓ **Correu postal:** a l'adreça indicada pel sol·licitant

Objectiu de gestió

- ✓ Assolir un nivell mitjà de disponibilitat del sistema igual o superior al 98%

MODALITAT 5: INFORMACIÓ I TRAMITACIÓ TELEMÀTICA (QUIOSC DE TRÀMITS I SERVEIS)

Descripció

Quiosc d'autoservei sobre consultes d'agenda i actes de ciutat i efectuar les tramitacions disponibles.

Ofereix

Informació/dades. Document. Suport a les necessitats d'informació i tramitació de la ciutadania i lliurament de documents resultants de tràmits.

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana

Informació complementària

Veure cartera de tramitació: <http://www.bcn.cat/sac/compromisos-ca.html>

Canals de Petició

- ✓ **Telemàtic:** Quiosc de tràmits i serveis a <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/quioscos-tramits-serveis>

Canals de Gestió

- ✓ **Telemàtic:** Quiosc de tràmits i serveis a <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/quioscos-tramits-serveis>

Canals de Recepció

- ✓ **Telemàtic:** Lliurat al mateix Quiosc en funció de la tramitació
- ✓ **Correu postal:** a l'adreça indicada pel sol·licitant en el cas de tramitació que ho requereixi

Objectiu de gestió

- ✓ Temps màxim per solucionar incidències: 7.

ATENCIÓ A CONSULTES, RECLAMACIONS I INCIDÈNCIES DE LA CIUTADANIA

DESCRIPCIÓ

Sistema de gestió de les incidències i reclamacions de l'Ajuntament de Barcelona sobre el funcionament de la ciutat o la prestació de serveis públics municipals. Atenció a les consultes web de la ciutadania.

UTILITAT

La demanda d'informació efectuada des de pàgines web municipals i les incidències i reclamacions presentades per la ciutadania pels diferents canals d'atenció sobre el funcionament de la ciutat o dels serveis públics municipals.

GARANTIA

L'Ajuntament és l'encarregat dels serveis públics municipals i per tant, el garant del seu compliment.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

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

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Presentació de la petició i obtenció d'un número de seguiment
2. Derivació automàtica de la petició a l'òrgan responsable de la seva resolució
3. Resolució de la petició per part de l'òrgan responsable
4. Resposta en el cas de que s'hagi demanat

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Respondre en un termini mitjà igual o inferior a 30 dies
- ✓ Atendre el 80% de les peticions en un termini mitjà igual o inferior a 30 dies
- ✓ El nombre de reclamacions sobre respostes enviades ha de ser igual o inferior al 3%

MODALITAT 1: ATENCIÓ A LES INCIDÈNCIES I RECLAMACIONS SOBRE FUNCIONAMENT I SERVEIS PÚBLICS MUNICIPALS

Descripció

Sistema de gestió de les incidències i reclamacions de l'Ajuntament de Barcelona sobre el funcionament de la ciutat o la prestació de serveis públics municipals.

Ofereix

Dades/Informació. Document. El receptor rebrà un número (codi IRIS) per poder fer seguiment de la seva petició.

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana

Canals de Petició

- ✓ **Presencial:**
 - en oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac>
 - punts de registre <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/punts-registre>
- ✓ **Telemàtic:** <https://atencioenlinia.ajuntament.barcelona.cat/>
- ✓ **Telefònic:** 010 / 900 226 226. Veure: <http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciutadana/telefonica>

-
- ✓ Quioscs de tràmits i serveis: <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/quioscos-tramits-serveis>

Canals de Gestió

- ✓ Presencial:
 - en oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>
 - punts de registre: <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/punts-registre>
- ✓ Telemàtic: <https://atencioenlinia.ajuntament.barcelona.cat/>
- ✓ Telefònic: 010 / 900 226 226. Veure: <http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciudadana/telefonica>
- ✓ Quioscs de tràmits i serveis: <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/quioscos-tramits-serveis>

Canals de Recepció

- ✓ Telemàtic: Correu electrònic al compte indicat pel peticionari
- ✓ Telefònic: SMS al número de telèfon indicat pel peticionari
- ✓ Correu postal: a l'adreça indicada pel peticionari

Objectiu de gestió

- ✓ Respondre les comunicacions ciutadanes en un termini mitjà igual o inferior a 30 dies.

MODALITAT 2: ATENCIÓ A LES CONSULTES WEB SOBRE FUNCIONAMENT DE LA CIUTAT I SERVEIS PÚBLICS MUNICIPALS

Descripció

Sistema de gestió de les consultes introduïdes per les diferents Webs municipals de l'Ajuntament de Barcelona sobre el funcionament de la ciutat o la prestació de serveis públics municipals.

Ofereix

Dades/Informació. Document. El receptor rebrà un número (codi IRIS) per poder fer seguiment de la seva petició.

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana

Canals de Petició

- ✓ Telemàtic: Web <https://atencioenlinia.ajuntament.barcelona.cat/>

Canals de Gestió

- ✓ Telemàtic: Web <https://atencioenlinia.ajuntament.barcelona.cat/>
- ✓ Telefònic: 010 / 900 226 226. Veure: <http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciudadana/telefonica>
- ✓ Quioscs de tràmits i serveis: a <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/quioscos-tramits-serveis>

Canals de Recepció

- ✓ Telemàtic: Al correu electrònic indicat pel peticionari

Objectiu de gestió

- ✓ Respondre les comunicacions ciutadanes en un termini mitjà igual o inferior a 30 dies.

GESTIÓ D'OBJECTES PERDUTS REBUTS PER L'AJUNTAMENT DE BARCELONA

DESCRIPCIÓ

Recepció, custòdia i entrega dels objectes perduts lliurats a l'Ajuntament de Barcelona per la ciutadania o per treballadors municipals.

UTILITAT

Servei de recuperació d'objectes perduts per part dels titulars d'aquests objectes prèvia comprovació de la seva titularitat.

GARANTIA

L'Ajuntament vetlla per retornar els objectes perduts als seus legítims propietaris.

NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

- ✓ [Llei 5/2006 de 10 de maig, codi civil de Catalunya](#)

PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

1. Recepció i registre de l'objecte trobat
2. Identificació i comprovació dades de qui reclama l'objecte
3. Lliurament de l'objecte

Ofereix

Document. Comprovant de l'entrada de l'objecte trobat.

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Oficina de Troballes de l'Ajuntament de Barcelona

Informació complementària

Qualsevol persona pot fer-ne la consulta. La recuperació de l'objecte o el document perdut l'ha de fer la persona propietària o la persona que la representa.

Un cop transcorreguts 6 mesos sense que ningú el reclami, l'objecte o el document es dona a entitats benèfiques o es destrueixen.

Canals de Petició

- ✓ Presencial: Al Centre Prestador
- ✓ Telemàtic: Web
<https://w30.bcn.cat/APPS/portaltramits/portal/tramitSearch/default.html?idioma=ca&keyword>

[s=troballes&x=6&y=3](#)

- ✓ **Telefònic:** 010. Veure: <http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciudadana/telefonico>

Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:** Al Centre Prestador
- ✓ **Telemàtic:** Web
<https://w30.bcn.cat/APPS/portaltramits/portal/tramitSearch/default.html?idioma=ca&keyword=s=troballes&x=6&y=3>
- ✓ **Telefònic:** 010. Vegeu: <http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciudadana/telefonico>

Canals de Recepció

- ✓ **Presencial:** Resta d'objectes es recuperen al centre Prestador
- ✓ **Correu postal:** certificat, en el cas de document identificatiu

OBJECTIUS DE GESTIÓ DEL SERVEI

- ✓ Atendre el 80% d'usuaris i usuàries amb cita prèvia en un temps d'espera mitjà igual o inferior a 10 minuts.

ANNEXOS

CENTRES PRESTADORS

Data actualització: 02/06/2023

OFICINA DE TROBALLES DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA

ADREÇA

Carrer de la Ciutat 2, 08002 Barcelona
Veure ubicació [aquí](#)

TELÈFON

010

WEB

https://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-de-troballes-de-l-ajuntament-de-barcelona_92086026208.html

ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a divendres:

✓ De 09:00h a 14:00h

Cal cita prèvia: <https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/tramit/20200001399>

COM ARRIBAR-HI

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

INSTAL·LACIONS

Planta baixa de l'edifici

MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Recuperació d'objectes perduts lliurats a l'Ajuntament de Barcelona.

SEGUIMENT D'INDICADORS I OBJECTIUS DE GESTIÓⁱ

Data actualització: 2/6/2023

SERVEI: INFORMACIÓ I TRAMITACIÓ PER A LA CIUTADANIA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
Volum d'atencions dels canals presencial, telefònic, internet i quioscos	9.710.897	8.894.486	8.701.634	9.417.079	8.400.615
Temps d'espera mig en l'atenció presencial	00:08:05	00:06:20	00:03:47	00:03:40	00:04:08
Trucades ateses sobre rebudes en l'atenció telefònica	84%	87%	86%	88%	91%

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Presencial: atendre el 75% d'usuaris i usuàries amb cita prèvia en un temps d'espera mitjà igual o inferior a 10 minuts**

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit	71,1%	76,6%	87,8%	88,5%	86,3%
Grau compliment	95%	102%	117%	118%	115%

2. **Telefònic: atendre el 90% de les trucades rebudes**

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit	84%	87%	86%	88%	91%
Grau compliment	93%	97%	96%	98%	101%

Proposta per al 2023:

- ✓ Presencial: atendre el 75% d'usuaris i usuàries amb cita prèvia en un temps d'espera mitjà igual o inferior a 10 minuts
- ✓ Telefònic: atendre el 90% de les trucades rebudes

MODALITAT 1: INFORMACIÓ I TRAMITACIÓ TELEFÒNICA. TELÈFON 010

INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
Volum de trucades	1.210.659	1.141.734	1.385.580	1.898.978	1.864.057

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **90% de trucades ateses sobre el total de les rebudes**

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit	84%	87%	82%	87%	92%
Grau compliment	93%	97%	91%	97%	102%

Proposta per al 2023:

- ✓ 90% de trucades ateses sobre el total de les rebudes

MODALITAT 2: INFORMACIÓ I TRAMITACIÓ TELEFÒNICA. TELÈFON 900 226 226

INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
Volum de trucades	87.533	79.102	68.778	77.713	78.649

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. 90% de trucades ateses sobre el total de les rebudes

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit	63%	79%	82%	89%	92%
Grau acompliment	70%	88%	91%	99%	102%

Proposta per al 2023:

- ✓ 90% de trucades ateses sobre el total de les rebudes

MODALITAT 3: INFORMACIÓ I TRAMITACIÓ PRESENCIAL

INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
Volum d'atencions presencials	1.239.079	1.260.451	526.283	599.634	702.698

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Atendre el 75% d'usuaris i usuàries amb cita prèvia en un temps d'espera mitjà igual o inferior a 10 minuts

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit	71,1%	76,6%	87,6%	89%	86%
Grau acompliment	95%	102%	117%	119%	115%

Proposta per al 2023:

- ✓ Atendre el 75% d'usuaris i usuàries amb cita prèvia en un temps d'espera mitjà igual o inferior a 10 minuts

MODALITAT 4: INFORMACIÓ I TRAMITACIÓ TELEMÀTICA (OFICINA VIRTUAL DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA)

INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
Volum d'atencions telemàtiques	6.656.681	5.809.163	6.153.485	6.221.746	5.243.732

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Assolir un nivell mitjà de disponibilitat del sistema igual o superior al 98%

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit	97,5%	98,2%	98%	98%	98%
Grau acompliment	99%	100%	100%	100%	100%

Proposta per al 2023:

- ✓ Assolir un nivell mitjà de disponibilitat del sistema igual o superior al 98%

MODALITAT 5: INFORMACIÓ I TRAMITACIÓ TELEMÀTICA (QUIOSC DE TRÀMITS I SERVEIS)

INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
Volum d'atencions en Quiosc Autoservei	516.945	603.946	216.604	290.841	241.480

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Temps màxim per solucionar incidències: 7

	2018	2019	2020	2021	2022
Dies de reparació	2	2	3	2	4
Grau acompliment	350%	350%	233%	350%	175%

Proposta per al 2023:

- ✓ Temps màxim per solucionar incidències: 7

SERVEI: ATENCIÓ A CONSULTES, RECLAMACIONS I INCIDÈNCIES DE LA CIUTADANIA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre de peticions rebudes	346.664	349.082	376.948	384.730	398.232
Nombre de ciutadans i ciutadanes registrats al sistema	700.205	816.059	907.791	980.551	1.102.912
Nombre de temàtiques disponibles	1.489	1.593	1.712	1.729	1.744

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Respondre en un termini mitjà igual o inferior a 30 dies

	2018	2019	2020	2021	2022
Temps mitjà de resposta (en dies)	10,5	10,6	10	7,5	9,2
Grau acompliment	286%	283%	300%	400%	326%

2. Atendre el 80% de les peticions en un termini mitjà igual o inferior a 30 dies

	2018	2019	2020	2021	2022
% assolit	98,9%	98,5%	98,5%	98,6%	98,2%
Grau acompliment	124%	123%	123%	123%	123%

3. Reclamacions efectuades sobre respostes enviades no superior al 4%

	2018	2019
% assolit	2,8%	3%
Grau acompliment	143%	133%

4. El nombre de reclamacions sobre respostes enviades ha de ser igual o inferior al 3%

	2020	2021	2022
% assolit	3,77%	4,9%	5%
Grau acompliment	80%	61%	60%

Proposta per al 2023:

- ✓ Respondre en un termini mitjà igual o inferior a 30 dies
- ✓ Atendre el 80% de les peticions en un termini mitjà igual o inferior a 30 dies
- ✓ El nombre de reclamacions sobre respostes enviades ha de ser igual o inferior al 3%

MODALITAT 1: ATENCIÓ A LES INCIDÈNCIES I RECLAMACIONS SOBRE FUNCIONAMENT I SERVEIS PÚBLICS MUNICIPALS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
Volum peticions	303.371	293.413	282.470	305.482	340.287

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Respondre les comunicacions ciutadanes en un termini mitjà igual o inferior a 30 dies

	2018	2019	2020	2021	2022
Temps mitjà de resposta (en dies)	11	11,3	11	8,5	10
Grau acompliment	272%	265%	272%	353%	300%

Proposta per al 2023:

- ✓ Respondre les comunicacions ciutadanes en un termini mitjà igual o inferior a 30 dies

MODALITAT 2: ATENCIÓ A LES CONSULTES WEB SOBRE FUNCIONAMENT DE LA CIUTAT I SERVEIS PÚBLICS MUNICIPALS

INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022
Volum peticions	43.293	55.729	94.478	79.248	57.945

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Respondre les comunicacions ciutadanes en un termini mitjà igual o inferior a 30 dies

	2018	2019	2020	2021	2022
Temps mitjà de resposta (en dies)	8,2	7,9	7,3	3,7	4,3
Grau acompliment	366%	380%	411%	811%	698%

Proposta per al 2023:

- ✓ Respondre les comunicacions ciutadanes en un termini mitjà igual o inferior a 30 dies

SERVEI: GESTIÓ D'OBJECTES PERDUTS REBUTS PER L'AJUNTAMENT DE BARCELONA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2018	2019	2020	2021	2022 ¹
Nombre d'objectes rebuts	20.452	20.288	8.730	14.172	-
Nombre d'objectes registrats	-	-	-	-	32.200
Nombre d'objectes lliurats	18.111	17.701	8.159	12.537	-
Nombre d'objectes lliurats presencialment	-	-	-	-	9.175
Stock d'objectes pendents de lliurar	4.554	5.261	3.140	5.192	10.915

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Temps de mecanització de l'objecte per facilitar al seva consulta: 2 dies laborables

	2018	2019	2020	2021
Dies laborables de mecanització	2	6	(1)	(1)
Grau acompliment	100%	33%	-	-

2. Atendre el 80% d'usuaris i usuàries amb cita prèvia en un temps d'espera mitjà igual o inferior a 10 minuts.

	2022
% assolit	95,3%
Grau acompliment	119%

(1) Dades no disponibles. Arran de la pandèmia, els objectes que arribaven a l'oficina havien de passar un període de quarantena que distorsionava l'indicador i per aquest motiu no es va comptabilitzar. L'indicador és vigent però encara no és computable.

Proposta per al 2023:

- ✓ Atendre el 80% d'usuaris i usuàries amb cita prèvia en un temps d'espera mitjà igual o inferior a 10 minuts.

i Any 2020: Cal tenir en compte que arran de la declaració d'estat d'alarma per la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada per la COVID-19 (Reial Decret 463/2020, de 14 de març), molts dels serveis i modalitats oferts a la ciutadania es van veure greument afectats, en alguns casos perquè no es van poder portar a terme, i en d'altres, perquè van veure molt reduïda la seva activitat. És per això que els indicadors van veure disminuïts els seus valors i alguns dels objectius de gestió no es van poder complir i/o avaluar.

¹ A partir de 2022 s'estableix un nou sistema més desglossat en el comptatge dels objectes registrats a l'oficina.