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

Fecha de actualización: 22/05/2026

Fecha de aprobación: 15/12/2016

ÍNDICE

Misión ..... - 2 -

Datos de contacto ..... - 2 -

Compromisos de calidad ..... - 3 -

Canales de participación, quejas, reclamaciones y sugerencias ..... - 4 -

Servicios ..... - 4 -

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 -

Anexos ..... - 13 -

Centros prestadores ..... - 13 -

Seguimiento de indicadores y objetivos de gestión ..... - 14 -

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 https://www.barcelona.cat/es, 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	TELÉFONO
C/ Roc Boronat, 117, 08018 Barcelona Véase la ubicación aquí	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 24 de diciembre al 7 de enero, días laborables de 8:30 a 14:30 h
* Cerradas el 24 y el 31 de diciembre

- OAC de Zona Nord
  * Días laborables de 8:30 a 14:00 h
  * Cerrada en periodos de vacaciones de verano, Semana Santa y Navidad.
- Oficina de la Plaza Sant Miquel
  * Lunes a viernes de 8:30 a 20:00 h
  * El 24 y el 31 de diciembre el horario de atención es de 8:30 a 14:30 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.

✓ Atención con cita previa:
https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es/tramit/20230001668

CÓMO LLEGAR

Véase: 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. En la OAC Monumental, 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 personas 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 las personas usuarias de los servicios presenciales y telefónicos.

Canales:

- ✓ Presencial: en oficinas OAC. Véase: https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac
- ✓ Telefónico: 010 / 900 226 226. Véase: https://ajuntament.barcelona.cat/es/atencion-ciudadana-y-comunicacion/canales-de-comunicacion-ciudadana#telefonic-i-videotrucada

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-de-comunicacion-ciudadana/presenciales/oficinas-de-atencion-la-ciudadania
  - 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. Véase: https://ajuntament.barcelona.cat/es/atencion-ciudadana-y-comunicacion/canales-de-comunicacion-ciudadana#telefonic-i-videotrucada
- ✓ 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 personas usuarias 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/atencion-ciudadana-y-comunicacion/canales-de-comunicacion-ciudadana#telefonic-i-videotrucada

Centros Prestadores

- ✓ Dirección de Servicios de Información y Atención Ciudadana

Información complementaria

Véase cartera de tramitación: https://ajuntament.barcelona.cat/serveiatenciociutadana/es

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

Canales de Petición

- ✓ Telefónico: 010

Canales de Gestión

- ✓ Telefónico: 010. Véase: https://ajuntament.barcelona.cat/es/atencion-ciudadana-y-comunicacion/canales-de-comunicacion-ciudadana#telefonic-i-videotrucada

Canales de Recepción

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

Objetivo de gestión

- ✓ Atender el 90% de las llamadas 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/atencion-ciudadana-y-comunicacion/canales-de-comunicacion-ciudadana#telefonic-i-videotrucada

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

Véase cartera de tramitación: https://ajuntament.barcelona.cat/serveiatenciociutadana/es

Canales de Petición

- ✓ Telefónico: 900 226 226

Canales de Gestión

- ✓ Telefónico: 900 226 226. Véase: https://ajuntament.barcelona.cat/es/atencion-ciudadana-y-comunicacion/canales-de-comunicacion-ciudadana#telefonic-i-videotrucada

Objetivo de gestión

- ✓ Atender el 90% de las llamadas 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

Véase cartera de tramitación: https://ajuntament.barcelona.cat/serveiatenciociutadana/es

Canales de Petición

- ✓ Presencial: en oficinas OAC https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-de-comunicacion-ciudadana/presenciales/oficinas-de-atencion-la-ciudadania
- ✓ Telefónico: 010. Véase: https://ajuntament.barcelona.cat/es/atencion-ciudadana-y-comunicacion/canales-de-comunicacion-ciudadana#telefonic-i-videotrucada

Canales de Gestión

- ✓ Presencial: en oficinas OAC https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-de-comunicacion-ciudadana/presenciales/oficinas-de-atencion-la-ciudadania
- ✓ Telefónico: 010. Véase: https://ajuntament.barcelona.cat/es/atencion-ciudadana-y-comunicacion/canales-de-comunicacion-ciudadana#telefonic-i-videotrucada

Canales de Recepción

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

Objetivo de gestión

- ✓ Atender al 75% de las personas usuarias 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

Véase cartera de tramitación: https://ajuntament.barcelona.cat/serveiatenciociutadana/es

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 de la persona usuaria
- ✓ Correo postal: en la dirección indicada por la persona 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

Véase cartera de tramitación: https://ajuntament.barcelona.cat/serveiatenciociutadana/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 la persona solicitante en el caso de las tramitaciones que lo requieran

Objetivo de gestión

- ✓ Solucionar las incidencias en un plazo máximo de 7 días[1].

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/2017-2348de 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 4%.

[1] *Se refiere a incidencias relacionadas con la disponibilidad de los quioscos: averías.*

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. La persona receptora 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
- ✓ Telefónico: 010 / 900 226 226. Véase: https://ajuntament.barcelona.cat/es/atencion-ciudadana-y-comunicacion/canales-de-comunicacion-ciudadana#telefonic-i-videotrucada
- ✓ 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
- ✓ Telefónico: 010 / 900 226 226. Véase: https://ajuntament.barcelona.cat/es/atencion-ciudadana-y-comunicacion/canales-de-comunicacion-ciudadana#telefonic-i-videotrucada
- ✓ 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 la persona peticionaria
- ✓ Telefónico: 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. La persona receptora 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. Véase: https://ajuntament.barcelona.cat/es/atencion-ciudadana-y-comunicacion/canales-de-comunicacion-ciudadana#telefonic-i-videotrucada
- ✓ 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 la persona peticionaria

Objetivo de gestión

- ✓ Responder las comunicaciones ciudadanas en un plazo medio igual o inferior a 15 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. Véase: https://ajuntament.barcelona.cat/es/atencion-ciudadana-y-comunicacion/canales-de-comunicacion-ciudadana#telefonic-i-videotrucada

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/atencion-ciudadana-y-comunicacion/canales-de-comunicacion-ciudadana#telefonic-i-videotrucada

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 90% de personas usuarias en un tiempo de espera medio igual o inferior a 10 minutos.

ANEXOS

CENTROS PRESTADORES

Fecha de actualización: 31/03/2025

OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS DEL AYUNTAMIENTO DE BARCELONA

DIRECCIÓN

Calle de la Ciutat, 2, 08002 Barcelona
Véase la ubicación aquí

TELÉFONO

010

WEB

https://guia.barcelona.cat/es/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[i]

Fecha de actualización: 22/05/2026

SERVICIO: INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN PARA LA CIUDADANÍA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023	2024	2025
Volumen de atenciones de los canales presencial, telefónico, internet y quioscos	9.417.079	8.400.615	9.471.858	10.385.054	11.517.758
Tiempo de espera medio en la atención presencial	00:03:40	00:04:08	00:04:30	0:04:38	0:05:40
Llamadas atendidas sobre las recibidas mediante atención telefónica	88%	91%	94%	91%	86,79%

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2021	2022	2023
% alcanzado	88,5%	86,3%	84,5%
Grado de cumplimiento	*118%*	*115%*	*113%*

2. **Presencial: atender al 75% de las personas usuarias en un tiempo de espera medio igual o inferior a 10 minutos**

	2024	2025
% alcanzado	83,8%	79,8%
Grado de cumplimiento	*112%*	*106%*

3. **Telefónico: atender el 90% de las llamadas recibidas**

	2021	2022	2023	2024	2025
% alcanzado	88%	91%	94%	91%	86,79%
Grado de cumplimiento	*98%*	*101%*	*104%*	*101%*	*96%*

Propuesta para el 2026:

- ✓ *Presencial: atender al 75% de las personas usuarias 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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023	2024	2025
Volumen de llamadas	1.898.978	1.864.057	1.625.786	1.462.254	1.676.746

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2021	2022	2023
% alcanzado	87%	92%	94%
Grado de cumplimiento	*97%*	*102%*	*104%*

2. **Atender el 90% de las llamadas recibidas**

	2024	2025
% alcanzado	91%	86,79%
Grado de cumplimiento	*101%*	*96%*

Propuesta para el 2026:

✓ *Atender el 90% de las llamadas recibidas*

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023	2024	2025
Volumen de llamadas	77.713	78.649	55.493	46.116	42.103

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2021	2022	2023
% alcanzado	89%	92%	95%
Grado de cumplimiento	*99%*	*102%*	*106%*

2. **Atender el 90% de las llamadas recibidas**

	2024	2025
% alcanzado	90%	86,76%
Grado de cumplimiento	*100%*	*96%*

Propuesta para el 2026:

✓ *Atender el 90% de las llamadas recibidas*

MODALIDAD 3: INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN PRESENCIAL

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023	2024	2025
Volumen de atenciones presenciales	599.634	702.698	835.293	843.713	862.979

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2021	2022	2023
% alcanzado	89%	86%	85%
Grado de cumplimiento	*119%*	*115%*	*113%*

2. **Atender al 75% de personas usuarias en un tiempo de espera medio igual o inferior a 10 minutos**

	2024	2025
% alcanzado	83,8%	79,8%
Grado de cumplimiento	*112%*	*106%*

Propuesta para el 2026:

✓ *Atender al 75% de personas usuarias 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

	2021	2022	2023	2024	2025
Volumen de atenciones telemáticas	6.221.746	5.243.732	6.392.478	7.449.431	8.623.762

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2021	2022	2023	2024	2025
% alcanzado	98%	98%	98%	98%	98%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*

Propuesta para el 2026:

✓ *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

	2021	2022	2023	2024	2025
Volumen de atenciones en Quiosco de Autoservicio	290.841	241.480	284.034	307.579	354.271

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2021	2022	2023
Días de reparación	2	4	2
Grado de cumplimiento	*350%*	*175%*	*350%*

2. **Solucionar las incidencias en un plazo máximo de 7 días**[2]

	2024	2025
Días de reparación	2	2
Grado de cumplimiento	*350%*	*350%*

Propuesta para el 2026:

✓ *Solucionar las incidencias en un plazo máximo de 7 días*

[2] *Se refiere a incidencias relacionadas con la disponibilidad de los quioscos: averías.*

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023	2024	2025
Número de peticiones recibidas	384.730	398.232	366.977	360.884	402.494
Número de ciudadanos y ciudadanas registrados en el sistema	980.551	1.102.912	1.133.858	1.189.734	1.197.211
Número de temáticas disponibles	1.729	1.744	1.479	1.850	1.607

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2021	2022	2023	2024	2025
Tiempo medio de respuesta (en días)	7,5	9,2	7,6	7,5	7,6
Grado de cumplimiento	*400%*	*326%*	*395%*	*400%*	*395%*

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

	2021	2022	2023	2024	2025
% alcanzado	98,6%	98,2%	97%	97%	97,5%
Grado de cumplimiento	*123%*	*123%*	*121%*	*121%*	*122%*

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

	2021	2022
% alcanzado	4,9%	5%
Grado de cumplimiento	*61%*	*60%*

4. **Reclamaciones efectuadas sobre respuestas enviadas no superior al 4%**

	2023
% alcanzado	4,4%
Grado de cumplimiento	*91%*

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

	2024	2025
% alcanzado	3,9%	3,77%
Grado de cumplimiento	*103%*	*106%%*

Propuesta para el 2026:

- ✓ *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 4%*

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023	2024	2025
Volumen de peticiones	305.482	340.287	318.475	316.344	355.397

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2021	2022	2023	2024	2025
Tiempo medio de respuesta (en días)	8,5	10	8,1	8,2	7,9
Grado de cumplimiento	*353%*	*300%*	*370%*	*366%*	*380%*

Propuesta para el 2026:

✓ *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

	2021	2022	2023	2024	2025
Volumen de peticiones	79.248	57.945	48.502	47.022	46.558

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2021	2022	2023
Tiempo medio de respuesta (en días)	3,7	4,3	4
Grado de cumplimiento	*811%*	*698%*	*750%*

2. **Responder las comunicaciones ciudadanas en un plazo medio igual o inferior a 15 días**

	2024	2025
Tiempo medio de respuesta (en días)	2,8	5,44
Grado de cumplimiento	*536%*	*276%*

Propuesta para el 2026:

✓ *Responder las comunicaciones ciudadanas en un plazo medio igual o inferior a 15 días*

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022[3]	2023	2024	2025
Número de objetos recibidos	14.172	-	-	-	-
Número de objetos registrados	-	32.200	37.514	39.169	38.582
Número de objetos entregados	12.537	-	-	-	-
Número de objetos devueltos a la persona propietaria	-	9.175	11.165	13.751	14.669
Stock de objetos pendientes de entregar	5.192	10.915	13.057	15.248	12.619

[3] *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**

	2021
Días laborables de mecanización	(1)
Grado de cumplimiento	-

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%*

3. **Atender al 90% de personas usuarias en un tiempo de espera medio igual o inferior a 10 minutos.**

	2024	2025
% alcanzado	96,4%	97%
Grado de cumplimiento	*107%*	*108%*

(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 2026:

✓ *Atender al 90% de personas usuarias en un tiempo de espera medio igual o inferior a 10 minutos*

[i] *Todos los indicadores y compromisos basados en cómputos de días hacen referencia a días naturales.*