



**Ajuntament
de Barcelona**

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

Data d'aprovació: 15/12/2016

ÍNDEX

MISSIÓ	- 2 -
DADES DE CONTACTE.....	- 2 -
COMPROMISOS DE QUALITAT	- 3 -
CANALS DE PARTICIPACIO, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS	- 3 -
SERVEIS.....	- 4 -
Informació i tramitació per a la ciutadania	- 4 -
Atenció a Consultes, Reclamacions i Incidències de la ciutadania.....	- 7 -
Gestió d'objectes perduts rebuts per l'Ajuntament de Barcelona.....	- 9 -
ANNEXOS	- 11 -
CENTRES PRESTADORS.....	- 11 -
SEGUIMENT D'INDICADORS I OBJECTIUS DE GESTIÓ	- 12 -

La Carta de Serveis de la **Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana** està adreçada als ciutadans, entitats, professionals, empreses i organitzacions interessats 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 a que el ciutadà conegui els serveis que ofereix i realitza la **Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana** alhora que apropa l'Administració Pública als ciutadans que en són usuaris:

- ✓ Facilita l'exercici dels seus drets i obligacions.
- ✓ Els ciutadans coneixen mitjançant la Carta què poden exigir i a què estan obligats.
- ✓ Integra la veu del ciutadà a l'organització. Un dels punts fonamentals de la Carta és que estableix canals de comunicació i de participació del ciutadà, i de recollida i resposta a les queixes i suggeriments.
- ✓ La Carta dóna 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 bcn (<http://www.bcn.cat>), el telèfon del civisme 900 226 226, els serveis al telèfon mòbil, les oficines d'atenció ciutadana de cada districte i el Quiosc (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 Calabria 66 planta 6, 08015 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	010 / 900 226 226
Correu electrònic / Web	No hi ha atenció per correu electrònic http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana
Atenció al públic	<u>Telemàtic:</u> tot l'any <u>Telefònic:</u> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 010; tot l'any de 7.00 a 23.00 h. ✓ 900 226 226; tot l'any de 7.00 a 23.00 h. <u>Quioscs autoservei:</u> tot l'any excepte els ubicats en espais tancats <u>Presencial:</u> Oficines d'Atenció Ciutadana: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Dies laborables de 8:30 a 14:30;

	<p>Dijous 08:30 a 18:30 h. De l'1/6 al 30/9 de 08:30 a 14:30 h.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Oficina Sant Miquel. 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 ✓ Atenció amb cita prèvia: https://w30.bcn.cat/APPS/portalttramits/portal/channel/default.html?&stpid=20100001515&style=ciudadano&language=ca
Com arribar-hi	Consultar: http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana
Informació complementària	<p>L'Oficina d'Atenció Ciutadana de la plaça de Sant Miquel ofereix la possibilitat de ser atès en sis idiomes (català, castellà, anglès, francès, àrab i urdú), disposa de personal amb coneixements del llenguatge 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</p> <p>Els professionals que representin els contribuents, així com les persones jurídiques hauran de presentar per mitjans telemàtics els tràmits i procediments administratius tributaris operatius, disponibles a través del portal de tràmits de l'Ajuntament (art. 71 de l'ordenança fiscal general vigent)</p>

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 els ciutadans podran consultar l'estat de la seva comunicació.

Indicadors i Objectius generals: Atendre a 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	<p>Procediment:</p> <p>Enquestes anuals a usuaris dels serveis presencials i telèfon</p> <p>Canals:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial:</u> En oficines OAC, veure http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac
---	---

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Telefònic: 010 / 900 226 226, http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciudadana/telefonico
Queixes, reclamacions i suggeriments	<p>Procediment:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p>Canals:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Telemàtic: http://www.bcn.cat/incidenciesireclamacions ✓ Telemàtic: http://www.mobileid.cat/ca/ ✓ Telefònic: 010 / 900 226 226, http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciudadana/telefonico ✓ Quioscs autoservei: http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/quioscos-tramits-serveis ✓ Presencial: En oficines OAC http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac ✓ Presencial: punts de registre http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/punts-registre
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 dels ciutadans 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: 10 minuts de temps mitjà d'espera per ser atès a sala OAC en el 75% dels casos ✓ Telefònic: atendre el 90% de les trucades rebudes

MODALITAT 1: INFORMACIÓ I TRAMITACIÓ TELEFÒNICA

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 dels ciutadans 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	Veure cartera de tramitació: http://www.bcn.cat/sac/compromisos-ca.html
Canals de Petició	✓ Telefònic: 010 http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciudadana/telefonico
Canals de Gestió	✓ Telefònic: 010. Consultar a: http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciudadana/telefonico
Canals de Recepció	✓ <u>Correu postal</u> : a l'adreça indicada pel sol·licitant en el cas de tramitació que ho requereixi
Objectius de gestió del servei	✓ 90% de trucades ateses sobre el total de les rebudes

MODALITAT 2: INFORMACIÓ I TRAMITACIÓ PRESENCIAL

Descripció	Oficines d'Atenció a la Ciutadania 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 dels ciutadans i lliurament de documents resultants de tràmits

Cost i forma de pagament 0 euros

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
<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
<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 ✓ 10 minuts de temps mitjà d'espera per ser atès a sala OAC en el 75% dels casos

MODALITAT 3 : INFORMACIÓ I TRAMITACIÓ TELEMÀTICA (PORTAL DE TRÀMITS)

Descripció Portal de Tramitació municipal en el Web municipal.

Ofereix **Informació/dades. Document.** Suport a les necessitats d'informació i tramitació dels ciutadans i lliurament de documents resultants de tràmits

Cost i forma de Pagament 0 euros

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:** Portal de tràmits
<http://ajuntament.barcelona.cat/ca/tramits>

Canals de Gestió ✓ **Telemàtic:** Portal de tràmits
<http://ajuntament.barcelona.cat/ca/tramits>

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

Objectiu de gestió ✓ Nivell mitjà de disponibilitat del sistema: 98%

MODALITAT 4: INFORMACIÓ I TRAMITACIÓ TELEMÀTICA (QUIOSC D'AUTOSERVEI)

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 dels ciutadans i lliurament de documents resultants de tràmits
Cost i forma de Pagament	0 euros
Centres Prestadors	✓ Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana
Informació complementària	Veure carter de tramitació: http://www.bcn.cat/sac/compromisos-ca.html
Canals de Petició	✓ Telemàtic: Quioscs autoservei a http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/quioscos-tramits-serveis
Canals de Gestió	✓ Telemàtic: Quioscs autoservei 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	✓ Dies de reparació màxim: 7 dies

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	✓ Temps mitjà de resposta no superior als 30 dies ✓ El 80% de les peticions no poden tenir més de 30 dies ✓ Reclamacions efectuades sobre respostes enviades no superior al 4%

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 0 euros

Centres Prestadors ✓ **Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana**

Canals de Petició

- ✓ **Telemàtic:** Web <http://www.bcn.cat/incidenciesireclamacions>
- ✓ **Telemàtic:** <http://www.mobileid.cat/ca/>
- ✓ **Telefònic:** 010 / 900 226 226
<http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciutadana/telefonica>
- ✓ **Quioscs autoservei:**
<http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/quioscos-tramits-serveis>
- ✓ **Presencial:** En oficines OAC
<http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac>
- ✓ **Presencial:** punts de registre
<http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/punts-registre>

Canals de Gestió

- ✓ **Telemàtic:** Web <http://www.bcn.cat/incidenciesireclamacions>
- ✓ **Telemàtic:** <http://www.mobileid.cat/ca/>
- ✓ **Telefònic:** 010 / 900 226 226
<http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciutadana/telefonica>
- ✓ **Quioscs autoservei:**
<http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/quioscos-tramits-serveis>
- ✓ **Presencial:** En oficines OAC
<http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac>
- ✓ **Presencial:** punts de registre
<http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/punts-registre>

Canals de Recepció

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

Objectiu de gestió ✓ Temps mitjà de resposta no superior als 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	0 euros
Centres Prestadors	✓ Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana
Canals de Petició	✓ Telemàtic: Web http://www.bcn.cat/incidenciesireclamacions
Canals de Gestió	✓ Telemàtic: Web http://www.bcn.cat/incidenciesireclamacions ✓ Telefònic: 010 / 900 226 226 http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciutadana/telefonica ✓ Telemàtic: Quioscs autoservei a http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/quioscos-tramits-serveis
Canals de Recepció	✓ Telemàtic: Al correu electrònic indicat pel peticionari
Objectiu de gestió	✓ Temps mig de resposta no superior als 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 legítics 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	0 euros
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	<ul style="list-style-type: none">✓ <u>Presencial</u>: Al Centre Prestador✓ <u>Telefònic</u>: 010 http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciudadana/telefonico✓ <u>Telemàtic</u>: Web https://w30.bcn.cat/APPS/portalttramits/portal/tramitSearch/default.html?idioma=ca&keywords=troballes&x=6&y=3
Canals de Gestió	<ul style="list-style-type: none">✓ <u>Presencial</u>: Al Centre Prestador✓ <u>Telefònic</u>: 010 http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciudadana/telefonico✓ <u>Telemàtic</u>: Web https://w30.bcn.cat/APPS/portalttramits/portal/tramitSearch/default.html?idioma=ca&keywords=troballes&x=6&y=3
Canals de Recepció	<ul style="list-style-type: none">✓ <u>Correu postal</u>: certificat, en el cas de document identificatiu✓ <u>Presencial</u>: Resta d'objectes es recuperen al centre Prestador
Objectius de gestió del servei	<ul style="list-style-type: none">✓ Temps de mecanització de l'objecte per facilitar la seva consulta: 2 dies laborables

ANNEXOS

CENTRES PRESTADORS

Data actualització: 06/05/2018

OFICINA DE TROBALLES DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA

Adreça	PI Carles Pi i Sunyer, 8*10, 08002 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	010/fax: 934132031
Correu electrònic / Web	http://guia.barcelona.cat/detall/oficina-de-troballes-de-l-ajuntament-de-barcelona_92086026208.html
Atenció al públic	De dilluns a divendres De 09:00h a 14:00h
Com arribar-hi	Autobús: 41, 42, 55, H16, N4, N8, V15, 59, V13, V19, 45 Metro: L4 parada Jaume I, L6 i L7 parada PI 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 GESTIÓ

Data actualització: 25/4/2019

SERVEI: INFORMACIÓ I TRAMITACIÓ PER A LA CIUTADANIA

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Volum d'atencions:	2015	5.943.124
Temps d'espera mig en l'atenció presencial (HH:MM:SS):	2015	00:07:31
Trucades ateses sobre rebudes en l'atenció telefònica:	2015	68,2%
Volum d'atencions:	2016	7.090.953
Temps d'espera mig en l'atenció presencial (HH:MM:SS):	2016	00:07:05
Trucades ateses sobre rebudes en l'atenció telefònica:	2016	67,43%
Volum d'atencions:	2017	8.673.019
Temps mitjà d'espera per ser atès a sala d'OAC (HH:MM:SS):	2017	00:07:47
Trucades ateses sobre rebudes en l'atenció telefònica:	2017	53,3%
Volum d'atencions:	2018	9.951.828
Temps mitjà d'espera per ser atès a sala d'OAC (HH:MM:SS):	2018	00:08:05
Trucades ateses sobre rebudes en l'atenció telefònica:	2018	62,55%

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Presencial: 10 minuts de temps mitjà d'espera per se atès a sala OAC en el 75% dels casos	2016	77,4%	103%
Telefònic: atendre el 90% de les trucades rebudes	2016	67,43%	75%
Presencial: 10 minuts de temps mitjà d'espera per se atès a sala OAC en el 75% dels casos	2017	72,3%	96%
Telefònic: atendre el 90% de les trucades rebudes	2017	53,3%	59%
Presencial: 10 minuts de temps mitjà d'espera per se atès a sala OAC en el 75% dels casos	2018	71,1%	95%
Telefònic: atendre el 90% de les trucades rebudes	2018	62,55%	70%
Presencial: 10 minuts de temps mitjà d'espera per se atès a sala OAC en el 75% dels casos	2019		-%
Telefònic: atendre el 90% de les trucades rebudes	2019		-%

MODALITAT 1: INFORMACIÓ I TRAMITACIÓ TELEFÒNICA

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Volum de trucades:	2015	1.261.199
Volum de trucades:	2016	1.293.687
Volum de trucades:	2017	1.274.421
Volum de trucades:	2018	1.539.123

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

90% de trucades ateses sobre el total de les rebudes	2016	67,43%	75%
90% de trucades ateses sobre el total de les rebudes	2017	53,30%	59%
90% de trucades ateses sobre el total de les rebudes	2018	62,55%	70%
90% de trucades ateses sobre el total de les rebudes	2019		-%

MODALITAT 2: INFORMACIÓ I TRAMITACIÓ PRESENCIAL

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Volum d'atencions presencials:	2015	1.081.377
Volum d'atencions presencials:	2016	1.151.104
Volum d'atencions presencials:	2017	1.206.820
Volum d'atencions presencials:	2018	1.239.079

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Presencial: 10 minuts de temps mitjà d'espera per ser atès a sala OAC en el 75% dels casos	2016	62,0%	83%
Presencial: 10 minuts de temps mitjà d'espera per ser atès a sala OAC en el 75% dels casos	2017	72,3%	96%
Presencial: 10 minuts de temps mitjà d'espera per ser atès a sala OAC en el 75% dels casos	2018	71,1%	95%
Presencial: 10 minuts de temps mitjà d'espera per ser atès a sala OAC en el 75% dels casos	2019		-%

MODALITAT 3: INFORMACIÓ I TRAMITACIÓ TELEMÀTICA (PORTAL DE TRÀMITS)

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Volum d'atencions telemàtiques:	2015	3.351.163
Volum d'atencions telemàtiques:	2016	4.355.525
Volum d'atencions telemàtiques:	2017	5.696.774
Volum d'atencions telemàtiques:	2018	6.656.681

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Nivell mitjà de disponibilitat del sistema: 98%	2016	99,40%	101%
Nivell mitjà de disponibilitat del sistema: 98%	2017	99,05%	101%
Nivell mitjà de disponibilitat del sistema: 98%	2018	97,5%	99%
Nivell mitjà de disponibilitat del sistema: 98%	2019		-%

MODALITAT 4: INFORMACIÓ I TRAMITACIÓ TELEMÀTICA (QUIOSC D'AUTOSERVEI)

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Volum d'atencions en Quiosc Autoservei:	2015	249.385
Volum d'atencions en Quiosc Autoservei:	2016	290.637
Volum d'atencions en Quiosc Autoservei:	2017	495.004
Volum d'atencions en Quiosc Autoservei:	2018	516.945

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Dies de reparació màxim: 7 dies	2016	2 dies	350%
Dies de reparació màxim: 7 dies	2017	2 dies	350%
Dies de reparació màxim: 7 dies	2018	2 dies	350%
Dies de reparació màxim: 7 dies	2019		-%

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

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre de peticions rebudes:	2015	217.690
------------------------------	------	---------

Nombre de ciutadans registrats al sistema:	2015	584.586
Nombre de temàtiques disponibles:	2015	1.200
Nombre de peticions rebudes:	2016	241.972
Nombre de ciutadans registrats al sistema:	2016	109.528
Nombre de temàtiques disponibles:	2016	1.554
Nombre de peticions rebudes:	2017	276.120
Nombre de ciutadans registrats al sistema:	2017	684.409
Nombre de temàtiques disponibles:	2017	1.505
Nombre de peticions rebudes:	2018	346.664
Nombre de ciutadans registrats al sistema:	2018	700.205
Nombre de temàtiques disponibles:	2018	1.489

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Temps mig de resposta no superior als 30 dies	2016	6,9 dies	434%
El 80% de les peticions no poden tenir més de 30 dies	2016	98,3%	123%
Reclamacions efectuades sobre respostes enviades no superior al 4%	2016	2,3%	174%
Temps mig de resposta no superior als 30 dies	2017	7,1 dies	423%
El 80% de les peticions no poden tenir més de 30 dies	2017	98,9%	124%
Reclamacions efectuades sobre respostes enviades no superior al 4%	2017	2,8%	143%
Temps mitjà de resposta no superior als 30 dies	2018	10,5 dies	286%
El 80% de les peticions no poden tenir més de 30 dies	2018	98,9%	124%
Reclamacions efectuades sobre respostes enviades no superior al 4%	2018	2,8%	143%
Temps mitjà de resposta no superior als 30 dies	2019		-%
El 80% de les peticions no poden tenir més de 30 dies	2019		-%
Reclamacions efectuades sobre respostes enviades no superior al 4%	2019		-%

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

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Volum peticions:	2015	189.360
Volum peticions:	2016	208.818
Volum peticions:	2017	236.825
Volum peticions:	2018	303.371

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Temps mitjà de resposta no superior als 30 dies	2016	6,9 dies	434%
Temps mitjà de resposta no superior als 30 dies	2017	7 dies	429%
Temps mitjà de resposta no superior als 30 dies	2018	11 dies	272%
Temps mitjà de resposta no superior als 30 dies	2019		-%

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

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Volum peticions:	2015	28.330
Volum peticions:	2016	33.154
Volum peticions:	2017	39.294
Volum peticions:	2018	43.293

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Temps mitjà de resposta no superior als 30 dies	2016	6,7 dies	448%
Temps mitjà de resposta no superior als 30 dies	2017	6,3 dies	476%
Temps mitjà de resposta no superior als 30 dies	2018	8,2 dies	366%
Temps mitjà de resposta no superior als 30 dies	2019		-%

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

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre d'objectes rebuts:	2015	27.788
Nombre d'objectes lliurats:	2015	24.609

Stock d'objectes pendents de lliurar:	2015	5.501
Nombre d'objectes rebuts:	2016	21.152
Nombre d'objectes lliurats:	2016	19.373
Stock d'objectes pendents de lliurar:	2016	4.680
Nombre d'objectes rebuts:	2017	20.514
Nombre d'objectes lliurats:	2017	18.926
Stock d'objectes pendents de lliurar:	2017	4.399
Nombre d'objectes rebuts:	2018	20.452
Nombre d'objectes lliurats:	2018	18.111
Stock d'objectes pendents de lliurar:	2018	4.554

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT			
Temps de mecanització de l'objecte per facilitar al seva consulta: 2 dies laborables	2016	2 dies	100%
Temps de mecanització de l'objecte per facilitar al seva consulta: 2 dies laborables	2017	2 dies	100%
Temps de mecanització de l'objecte per facilitar al seva consulta: 2 dies laborables	2018	2 dies	100%
Temps de mecanització de l'objecte per facilitar al seva consulta: 2 dies laborables	2019		-%