



**Ajuntament
de Barcelona**

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

Fecha de aprobación: 15/12/2016

ÍNDICE

MISIÓN	- 2 -
DATOS DE CONTACTO	- 2 -
COMPROMISOS DE CALIDAD	- 3 -
CANALES DE PARTICIPACIÓN, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	- 3 -
SERVICIOS	- 4 -
Información y tramitación para la ciudadanía	- 5 -
Atención a consultas, reclamaciones e incidencias de la ciudadanía	- 7 -
Gestión de objetos perdidos recibidos por el Ayuntamiento de Barcelona.	- 10 -
ANEXOS	- 12 -
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 los ciudadanos y entidades, profesionales, empresas y organizaciones interesados 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 acerca la Administración pública a los ciudadanos que son usuarios de ella:

- ✓ Facilita el ejercicio de sus derechos y obligaciones.
- ✓ Mediante la carta, los ciudadanos conocen qué pueden exigir y a qué están obligados.
- ✓ 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 los ciudadanos, 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 bcn (<http://www.bcn.cat>), el teléfono del civismo (900 226 226), los servicios en el teléfono móvil, las oficinas de atención ciudadana de cada distrito y el quiosco (terminal de autoservicio electrónico para la tramitación municipal e información sobre Barcelona), distribuido por varios espacios de la ciudad.

DATOS DE CONTACTO

Dirección	C/ de Calàbria, 66, planta 6.ª, 08015 Barcelona Ver la ubicación aquí
Teléfono	010 / 900 226 226
Correo electrónico / Web	No se ofrece atención por correo electrónico https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana
Atención al público	<u>Telemático:</u> todo el año <u>Telefónico:</u> ✓ 010; todo el año, de 7.00 a 23.00 h. ✓ 900 226 226; todo el año, de 7.00 a 23.00 h. <u>Quioscos de autoservicio:</u> todo el año, excepto los ubicados en espacios cerrados

	<p><u>Presencial:</u> oficinas de atención ciudadana:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Días laborables de 8.30 a 14.30 h Jueves de 08:30 a 18:30 h. Del 1/6 al 30/9 de 08:30 a 14:30 h. Los días 24 y 31 de diciembre las oficinas están cerradas. ✓ Oficina Sant Miquel: de lunes a sábado, de 8.30 a 20.00 h. Del 1 al 31/8 de lunes a viernes de 8:30 a 20:00 h; Sábado de 9:00 a 14.00 h El mes de agosto y los días 24 y 31 de diciembre, cerrada por la tarde. ✓ Atención con cita previa https://w30.bcn.cat/APPS/portalttramits/porta/channel/default.html?&stpid=20100001515&style=ciudadano&language=ca
Cómo llegar	Ver: https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana
Información complementaria	<p>La Oficina de Atención Ciudadana de la plaza de Sant Miquel ofrece la posibilidad de ser atendido en siete idiomas (catalán, castellano, inglés, francés, árabe, mandarín y urdu), dispone 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, ofrece información y realiza tramitaciones especializadas.</p> <p>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 (art. 71 de la Ordenanza fiscal general vigente).</p>

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	<p>Procedimiento:</p> <p>Encuestas anuales a usuarios de los servicios presenciales y por</p>
-------------------------------------	--

ciudadana	<p>teléfono.</p> <p>Canales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial:</u> en oficinas OAC (https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac) ✓ <u>Telefónico:</u> 010 / 900 226 226 https://ajuntament.barcelona.cat/es/content/canales-de-comunicación-telefónicos-con-la-ciudadanía
Quejas, reclamaciones y sugerencias	<p>Procedimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>Canales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telemático:</u> https://w10.bcn.cat/StpQueixesWEB/prepararFormularioBtoB.do?i=e&ambit=tescolta ✓ <u>Telemático:</u> http://www.mobileid.cat/es/ ✓ <u>Telefónico:</u> 010 / 900 226 226 https://ajuntament.barcelona.cat/es/content/canales-de-comunicación-telefónicos-con-la-ciudadanía ✓ <u>Quioscos de autoservicio:</u> https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/quioscos-de-tramites-y-servicios ✓ <u>Presencial:</u> en oficinas OAC https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac ✓ <u>Presencial:</u> puntos de registro (https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/puntos-registro)
Tiempo de respuesta	Plazo medio de respuesta: 30 días.

SERVICIOS

Los servicios de la Dirección de Servicios de Información y Atención Ciudadana dan respuesta a las necesidades de los ciudadanos 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	<ol style="list-style-type: none">1. Demanda de información o tramitación.2. Procedimiento en función de la tramitación y canal de atención.3. Entrega de documentación sobre la tramitación.<ol style="list-style-type: none">3.1. En caso de información, no hay comprobante.
Objetivos de gestión del servicio	<ul style="list-style-type: none">✓ Presencial: 10 minutos de tiempo medio de espera 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

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 los ciudadanos y entrega de documentos resultantes de trámites.
Coste y forma de pago	Consultar en https://ajuntament.barcelona.cat/es/content/canales-de-comunicación-telefónicos-con-la-ciudadanía
Centros prestadores	✓ Dirección de Servicios de Información y Atención Ciudadana
Información complementaria	Ver cartera de tramitación: http://ajuntament.barcelona.cat/serveiatenciociudadana/index-cas
Canales de petición	✓ <u>Telefónico</u> : 010 https://ajuntament.barcelona.cat/es/content/canales-de-comunicación-telefónicos-con-la-ciudadanía
Canales de gestión	✓ <u>Telefónico</u> : 010, consultar en https://ajuntament.barcelona.cat/es/content/canales-de-comunicación-telefónicos-con-la-ciudadanía
Canales de recepción	✓ <u>Correo postal</u> : a la dirección indicada por el solicitante en el caso de las tramitaciones que lo requieran.
Objetivos de gestión del servicio	✓ 90 % de llamadas atendidas sobre el total de las recibidas.

MODALIDAD 2: INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN PRESENCIAL

Descripción Oficinas de atención a la ciudadanía 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 los ciudadanos y entrega de documentos resultantes de trámites.

Coste y forma de pago 0 euros

Centros prestadores ✓ **Dirección de Servicios de Información y Atención Ciudadana**

Información Ver cartera de tramitación:

complementaria <http://www.bcn.cat/sac/compromisos-ca.html>

Canales de petición ✓ **Presencial:** en oficinas OAC
(<https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>)
✓ **Telefónico:** 010
<https://ajuntament.barcelona.cat/es/content/canales-de-comunicación-telefónicos-con-la-ciudadanía>

Canales de gestión ✓ **Presencial:** en oficinas OAC
(<https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac>)
✓ **Telefónico:** 010
<https://ajuntament.barcelona.cat/es/content/canales-de-comunicación-telefónicos-con-la-ciudadanía>

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

Objetivo de gestión ✓ 10 minutos de tiempo de espera medio en el 75 % de los casos.

MODALIDAD 3: 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 0 euros

Centros prestadores ✓ **Dirección de Servicios de Información y Atención Ciudadana**

Información Ver cartera de tramitación:

complementaria <http://ajuntament.barcelona.cat/serveiatenciociudadana/index-cas>

Canales de petición	✓ <u>Telemático</u> : Oficina Virtual del Ayuntamiento de Barcelona https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es
Canales de gestión	✓ <u>Telemático</u> : Oficina Virtual del Ayuntamiento de Barcelona https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/es
Canales de recepción	✓ <u>Telemático</u> : en el mismo equipo informático del usuario. ✓ <u>Correo postal</u> : en la dirección indicada por el solicitante.
Objetivo de gestión	✓ Nivel medio de disponibilidad del sistema: 98 %.

MODALIDAD 4: INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN TELEMÁTICA (QUIOSCO DE AUTOSERVICIO)

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 los ciudadanos y entrega de documentos resultantes de trámites.
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	✓ Dirección de Servicios de Información y Atención Ciudadana
Información complementaria	Ver cartera de tramitación: http://www.bcn.cat/sac/compromisos-ca.html
Canales de petición	✓ <u>Telemático</u> : quioscos de autoservicio en http://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/quioscos-de-tramites-y-servicios
Canales de gestión	✓ <u>Telemático</u> : quioscos de autoservicio en http://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/quioscos-de-tramites-y-servicios
Canales de recepción	✓ <u>Telemático</u> : entregado en el propio quiosco, en función de la tramitación. ✓ <u>Correo postal</u> : a la dirección indicada por el solicitante en el caso de las tramitaciones que lo requieran.
Objetivo de gestión	✓ Máximo de días de reparación: 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	Gestiona 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	<ol style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">✓ Tiempo medio de respuesta no superior a los 30 días.✓ El 80 % de las peticiones no pueden tener más de 30 días.✓ Reclamaciones efectuadas sobre respuestas enviadas no superior 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 0 euros

Centros prestadores ✓ **Dirección de Servicios de Información y Atención Ciudadana**

Canales de petición

- ✓ **Telemático:** web
<https://w10.bcn.cat/StpQueixesWEB/prepararFormularioBtoB.do?i=c&ambit=tescolta>
- ✓ **Telemático:** <http://www.mobileid.cat/es/>
- ✓ **Telefónico:** 010 / 900 226 226
<https://ajuntament.barcelona.cat/es/content/canales-de-comunicación-telefónicos-con-la-ciudadanía>
- ✓ **Quioscos de autoservicio:**
<https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/quioscos-de-tramites-y-servicios>
- ✓ **Presencial:** en oficinas OAC
<https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales->

	<p>comunicacion-ciudadana/presenciales/oac)</p> <p>✓ Presencial: puntos de registro (https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/puntos-registro)</p>
Canales de gestión	<p>✓ Telemático: web https://w10.bcn.cat/StpQueixesWEB/prepararFormularioBtoB.do?i=c&ambit=tescolta</p> <p>✓ Telemático: http://www.mobileid.cat/es/</p> <p>✓ Telefónico: 010 / 900 226 226 https://ajuntament.barcelona.cat/es/content/canales-de-comunicación-telefónicos-con-la-ciudadanía</p> <p>✓ Quioscos de autoservicio: https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/quioscos-de-tramites-y-servicios</p> <p>✓ Presencial: en oficinas OAC (https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/oac)</p> <p>✓ Presencial: puntos de registro (https://ajuntament.barcelona.cat/es/canales-comunicacion-ciudadana/presenciales/puntos-registro)</p>
Canales de recepción	<p>✓ Correo postal: a la dirección indicada por el peticionario.</p> <p>✓ Telemático: correo electrónico a la dirección indicada por el peticionario.</p> <p>✓ Telefónico: SMS al número de teléfono indicado por el peticionario.</p>
Objetivo de gestión	<p>✓ Tiempo medio de respuesta no superior a los 30 días.</p>

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.

Plazo y forma de pago 0 euros

Centros prestadores ✓ **Dirección de Servicios de Información y Atención Ciudadana**

Canales de petición ✓ **Telemático:** web
<https://w10.bcn.cat/StpQueixesWEB/prepararFormularioBtoB.do?i=c&ambit=tescolta>

Canales de gestión ✓ **Telemático:** web
<https://w10.bcn.cat/StpQueixesWEB/prepararFormularioBtoB.do?i=c&ambit=tescolta>

- ✓ **Telefónico:** 010 / 900 226 226
<https://ajuntament.barcelona.cat/es/content/canales-de-comunicación-telefónicos-con-la-ciudadanía>
- ✓ **Telemático:** quioscos de autoservicio en
<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 ✓ Tiempo medio de respuesta no superior a los 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](#)

Procedimientos 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 0 euros

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.

Una vez transcurridos 6 meses sin que nadie lo reclame, el objeto o el documento se dona a entidades benéficas o se destruye.

Canales de petición

- ✓ **Presencial:** en el centro prestador
- ✓ **Telefónico:** 010
<https://ajuntament.barcelona.cat/es/content/canales-de-comunicación-telefónicos-con-la-ciudadanía>
- ✓ **Telemático:** web
<https://w30.bcn.cat/APPS/portaltramits/portal/tramitSearch/default.html?idioma=ca&keywords=troballes&x=6&y=3>

Canales de gestión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: en el centro prestador ✓ <u>Telefónico</u>: 010 https://ajuntament.barcelona.cat/es/content/canales-de-comunicación-telefónicos-con-la-ciudadanía ✓ <u>Telemático</u>: web https://w30.bcn.cat/APPS/portaltramits/portal/tramitSearch/default.html?idioma=ca&keywords=troballes&x=6&y=3
Canales de recepción	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Correo postal</u>: certificado, en el caso de documento identificativo. ✓ <u>Presencial</u>: el resto de objetos se recuperan en el centro prestador.
Objetivos de gestión del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tiempo de mecanización del objeto para facilitar su consulta: 2 días laborables.

ANEXOS

CENTROS PRESTADORES

Fecha de actualización: 06/05/2018

OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS DEL AYUNTAMIENTO DE BARCELONA

Dirección	Pl. Carles Pi i Sunyer, 8-10, 08002 Barcelona Ver la ubicación aquí
Teléfono / Fax:	010 / 934 132 031
Correo electrónico / Web	http://guia.barcelona.cat/detall/oficina-de-troballes-de-l-ajuntament-de-barcelona_92086026208.html
Atención al público	De lunes a viernes De 9.00 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

Fecha de actualización: 18/09/2020

SERVICIO: INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN PARA LA CIUDADANÍA

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Volumen de atenciones	2015	5.943.124
Tiempo de espera medio en la atención presencial (HH:MM:SS)	2015	0:07:31
Llamadas atendidas sobre las recibidas mediante atención telefónica	2015	68,2 %
Volumen de atenciones	2016	7.090.953
Tiempo de espera medio en la atención presencial (HH:MM:SS)	2016	00:07:05
Llamadas atendidas sobre las recibidas mediante atención telefónica	2016	67,43%
Volumen de atenciones	2017	8.673.019
Tiempo de espera medio en la atención presencial (HH:MM:SS)	2017	00:07:47
Llamadas atendidas sobre las recibidas mediante atención telefónica	2017	53,3%
Volumen de atenciones	2018	9.951.828
Tiempo de espera medio en la atención presencial (HH:MM:SS)	2018	00:08:05
Llamadas atendidas sobre las recibidas mediante atención telefónica	2018	62,55%
Volumen de atenciones	2019	1.260.451
Tiempo de espera medio en la atención presencial (HH:MM:SS)	2019	00:06:20
Llamadas atendidas sobre las recibidas mediante atención telefónica	2019	74,5%

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Presencial: 10 minutos de tiempo de espera medio para ser atendido en la sala OAC en el 75 % de los casos	2016	77,4%	103%
Telefónico: atender el 90 % de las llamadas recibidas	2016	67,43%	75%
Presencial: 10 minutos de tiempo de espera medio para ser atendido en la sala OAC en el 75 % de los casos	2017	72,3%	96%
Telefónico: atender el 90% de los trucados rebudes	2017	53,3%	59%

Presencial: 10 minutos de tiempo de espera medio para ser atendido en la sala OAC en el 75 % de los casos	2018	71,1%	95%
Telefónico: atender el 90 % de las llamadas recibidas	2018	62,55%	70%
Presencial: 10 minutos de tiempo de espera medio para ser atendido en la sala OAC en el 75 % de los casos	2019	76,6%	102%
Telefónico: atender el 90 % de las llamadas recibidas	2019	74,5%	83%
Presencial: 10 minutos de tiempo de espera medio para ser atendido en la sala OAC en el 75 % de los casos	2020		-%
Telefónico: atender el 90 % de las llamadas recibidas	2020		-%

MODALIDAD 1: INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN TELEFÓNICA

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Volumen de llamadas	2015	1.261.199
Volumen de llamadas	2016	1.293.687
Volumen de llamadas	2017	1.274.421
Volumen de llamadas	2018	1.539.123
Volumen de llamadas	2019	1.466.207

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

90 % de llamadas atendidas sobre el total de las recibidas	2016	67,43%	75%
90 % de llamadas atendidas sobre el total de las recibidas	2017	53,30%	59%
90 % de llamadas atendidas sobre el total de las recibidas	2018	62,55%	70%
90 % de llamadas atendidas sobre el total de las recibidas	2019	74,50%	83%
90 % de llamadas atendidas sobre el total de las recibidas	2020		-%

MODALIDAD 2: INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN PRESENCIAL

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Volumen de atenciones presenciales	2015	1.081.377
Volumen de atenciones presenciales	2016	1.151.104
Volumen de atenciones presenciales	2017	1.206.820
Volumen de atenciones presenciales	2018	1.239.079

Volumen de atenciones presenciales	2019	1.260.451
------------------------------------	------	-----------

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Presencial: 10 minutos de tiempo de espera medio para ser atendido en la sala OAC en el 75 % de los casos	2016	62,0%	83%
Presencial: 10 minutos de tiempo de espera medio para ser atendido en la sala OAC en el 75 % de los casos	2017	72,3%	96%
Presencial: 10 minutos de tiempo de espera medio para ser atendido en la sala OAC en el 75 % de los casos	2018	71,1%	95%
Presencial: 10 minutos de tiempo de espera medio para ser atendido en la sala OAC en el 75 % de los casos	2019	76,6%	102%
Presencial: 10 minutos de tiempo de espera medio para ser atendido en la sala OAC en el 75 % de los casos	2020		-%

MODALIDAD 3: INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN TELEMÁTICA (OFICINA VIRTUAL DEL AYUNTAMIENTO DE BARCELONA)

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Volumen de atenciones telemáticas	2015	3.351.163
Volumen de atenciones telemáticas	2016	4.355.525
Volumen de atenciones telemáticas	2017	5.696.774
Volumen de atenciones telemáticas	2018	6.656.681
Volumen de atenciones telemáticas	2019	5.809.163

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Nivel medio de disponibilidad del sistema 98 %	2016	99,4%	101%
Nivel medio de disponibilidad del sistema 98 %	2017	99,05%	101%
Nivel medio de disponibilidad del sistema 98 %	2018	97,5%	99%
Nivel medio de disponibilidad del sistema 98 %	2019	98,2%	100%
Nivel medio de disponibilidad del sistema 98 %	2020		-%

MODALIDAD 4: INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN TELEMÁTICA (QUIOSCO DE AUTOSERVICIO)

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Volumen de atenciones en quiosco de autoservicio	2015	249.385
Volumen de atenciones en quiosco de autoservicio	2016	290.637
Volumen de atenciones en quiosco de autoservicio	2017	495.004
Volumen de atenciones en quiosco de autoservicio	2018	516.945
Volumen de atenciones en quiosco de autoservicio	2019	603.946

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Máximo de días de reparación: 7 días	2016	2 días	350%
Máximo de días de reparación: 7 días	2017	2 días	350%
Máximo de días de reparación: 7 días	2018	2 días	350%
Máximo de días de reparación: 7 días	2019	2 días	350%
Máximo de días de reparación: 7 días	2020		-%

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

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de peticiones recibidas	2015	217.690
Número de ciudadanos registrados en el sistema	2015	584.586
Número de temáticas disponibles	2015	1.200
Número de peticiones recibidas	2016	241.972
Número de ciudadanos registrados en el sistema	2016	109.528
Número de temáticas disponibles	2016	1.554
Número de peticiones recibidas	2017	276.120
Número de ciudadanos registrados en el sistema	2017	684.409
Número de temáticas disponibles	2017	1.505
Número de peticiones recibidas	2018	346.664
Número de ciudadanos registrados en el sistema	2018	700.205
Número de temáticas disponibles	2018	1.489
Número de peticiones recibidas	2019	349.082

Número de ciudadanos registrados en el sistema	2019	816.059
Número de temáticas disponibles	2019	1.593

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO			
Tiempo medio de respuesta no superior a los 30 días	2016	6,9 días	434%
El 80 % de las peticiones no pueden tener más de 30 días	2016	98,3%	123%
Reclamaciones efectuadas sobre respuestas enviadas no superior al 4 %	2016	2,3%	174%
Tiempo medio de respuesta no superior a los 30 días	2017	7,1 días	423%
El 80 % de las peticiones no pueden tener más de 30 días	2017	98,9%	124%
Reclamaciones efectuadas sobre respuestas enviadas no superior al 4 %	2017	2,8%	143%
Tiempo medio de respuesta no superior a los 30 días	2018	10,5 días	286%
El 80 % de las peticiones no pueden tener más de 30 días	2018	98,9%	124%
Reclamaciones efectuadas sobre respuestas enviadas no superior al 4 %	2018	2,8%	143%
Tiempo medio de respuesta no superior a los 30 días	2019	10,6 días	283%
El 80 % de las peticiones no pueden tener más de 30 días	2019	98,5%	123%
Reclamaciones efectuadas sobre respuestas enviadas no superior al 4 %	2019	3%	133%
Tiempo medio de respuesta no superior a los 30 días	2020		-%
El 80 % de las peticiones no pueden tener más de 30 días	2020		-%
Reclamaciones efectuadas sobre respuestas enviadas no superior al 3 %	2020		-%

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

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Volumen de peticiones	2015	189.360
Volumen de peticiones	2016	208.818
Volumen de peticiones	2017	236.825
Volumen de peticiones	2018	303.371
Volumen de peticiones	2019	293.413

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Tiempo medio de respuesta no superior a los 30 días	2016	6,9 días	434%
Tiempo medio de respuesta no superior a los 30 días	2017	7 días	429%
Tiempo medio de respuesta no superior a los 30 días	2018	11 días	272%
Tiempo medio de respuesta no superior a los 30 días	2019	11,3 días	265%
Tiempo medio de respuesta no superior a los 30 días	2020		-%

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

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Volumen de peticiones	2015	28.330
Volumen de peticiones	2016	33.154
Volumen de peticiones	2017	39.294
Volumen de peticiones	2018	43.293
Volumen de peticiones	2019	55.729

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Tiempo medio de respuesta no superior a los 30 días	2016	6,7 días	448%
Tiempo medio de respuesta no superior a los 30 días	2017	6,3 días	476%
Tiempo medio de respuesta no superior a los 30 días	2018	8,2 días	366%
Tiempo medio de respuesta no superior a los 30 días	2019	7,9 días	380%
Tiempo medio de respuesta no superior a los 30 días	2020		-%

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

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de objetos recibidos	2015	27.788
Número de objetos entregados	2015	24.609
Stock de objetos pendientes de entregar	2015	5.501
Número de objetos recibidos	2016	21.152

Número de objetos entregados	2016	19.373
Stock de objetos pendientes de entregar	2016	4.680
Número de objetos recibidos	2017	20.514
Número de objetos entregados	2017	18.926
Stock de objetos pendientes de entregar	2017	4.399
Número de objetos recibidos	2018	20.452
Número de objetos entregados	2018	18.111
Stock de objetos pendientes de entregar	2018	4.554
Número de objetos recibidos	2019	20.288
Número de objetos entregados	2019	17.701
Stock de objetos pendientes de entregar	2019	5.261

OBJETIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO			
--	--	--	--

Tiempo de mecanización del objeto para facilitar su consulta: dos días laborables	2016	2 días	100%
Tiempo de mecanización del objeto para facilitar su consulta: dos días laborables	2017	2 días	100%
Tiempo de mecanización del objeto para facilitar su consulta: dos días laborables	2018	2 días	100%
Tiempo de mecanización del objeto para facilitar su consulta: dos días laborables	2019	6 días	33%
Tiempo de mecanización del objeto para facilitar su consulta: dos días laborables	2020		-%