



**Ajuntament
de Barcelona**

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

Data d'actualització: 27/04/2021

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 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 la ciutadania 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 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 Calabria 66 planta 6, 08015 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;

-
- * Els dies 24 i 31 de desembre les oficines estan tancades.
 - Oficina de la Plaça 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/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 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.

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 de l'Oficina Virtual de l'Ajuntament de Barcelona (art. 71 de l'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 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

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

Canals:

- ✓ **Presencial:** en oficines OAC, veure <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac>
- ✓ **Telefònic:** 010 / 900 226 226, <http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciudadana/telefonico>

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 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**

Observacions: A causa de la COVID'19 els serveis de la DIAC es van veure afectats en la seva activitat habitual.

- * *Les oficines d'atenció presencial (OAC, Oficina de Troballes) van tancar durant el període de confinament reobrint de forma progressiva amb limitació d'aforament.*
- * *Els quioscos van deixar de ser operatius fins a la reobertura dels espais on es trobaven ubicats.*
- * *El Decret d'Alcaldia de 14 de març de 2020 va establir el telèfon 010 com a servei essencial.*
- * *Els canals telemàtics van mantenir la seva activitat adaptada a les condicions generades per la pandèmia.*

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 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 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

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>

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 dels ciutadans 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-ciudadana/presencials/oac>
- ✓ **Telefònic:** 010. Veure: <http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciudadana/telefonica>

Canals de Gestió

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

Canals de Recepció

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

Objectiu de gestió

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

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 dels ciutadans 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 als usuaris 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>

Canals de Gestió

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

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 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 dels ciutadans 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

- ✓ 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 a 30 dies
- ✓ El 80% de les peticions no poden tenir més de 30 dies
- ✓ Reclamacions efectuades sobre respostes enviades no superior 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-ciutadana/presencials/quioscos-tramits-serveis>

Canals de Gestió

- ✓ **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-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

- ✓ Temps mitjà de resposta no superior 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

- ✓ Temps mitjà de resposta no superior 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 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

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&keywords=troballes&x=6&y=3>
- ✓ **Telefònic:** 010. Veure: <http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciudadana/telefonica>

Canals de Gestió

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

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

- ✓ Temps de mecanització de l'objecte per facilitar la seva consulta: 2 dies laborables.

ANNEXOS

CENTRES PRESTADORS

Data actualització: 27/04/2021

OFICINA DE TROBALLES DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA

ADREÇA

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

TELÈFON

010
Fax: 934132031

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

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 GESTIÓ

Data actualització: 27/4/2021

Cal tenir en compte que arran de la declaració d'estat d'alarma per la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada pel COVID-19 (Reial Decret 463/2020, de 14 de març), molts dels serveis i modalitats ofertats a la ciutadania durant l'any 2020 s'han vist greument afectats, en alguns casos perquè no s'han pogut portar a terme, i en d'altres, perquè han vist molt reduïda la seva activitat.

És per això que els indicadors han vist disminuïts els seus valors i alguns dels objectius de gestió no s'han pogut complir i/o avaluar.

SERVEI: INFORMACIÓ I TRAMITACIÓ PER A LA CIUTADANIA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Volum d'atencions dels canals presencial, telefònic, internet i quioscos:	6.829.136	8.437.010	9.710.897	8.894.486	8.701.634
Temps d'espera mig en l'atenció presencial	00:11:43	00:07:47	00:08:05	00:06:20	00:03:47
Trucades ateses sobre rebudes en l'atenció telefònica	81%	74%	84%	87%	86%

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Presencial: 10 minuts de temps mitjà d'espera per se atès a sala OAC en el 75% dels casos

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	62,0%	72,3%	71,1%	76,6%	87,8%
Grau acompliment	83%	96%	95%	102%	117%

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

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	81%	74%	84%	87%	86%
Grau acompliment	90%	82%	93%	97%	96%

Proposta pel 2021:

- ✓ Presencial: 10 minuts de temps mitjà d'espera per se atès a sala OAC en el 75% dels casos
- ✓ Telefònic: atendre el 90% de les trucades rebudes

MODALITAT 1: INFORMACIÓ I TRAMITACIÓ TELEFÒNICA. TELÈFON 010

INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Volum de trucades	724.211	832.808	1.210.659	1.141.734	1.385.580

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2016	2017	2018	2019	2020
--	------	------	------	------	------

% assolit	80%	74%	84%	87%	82%
Grau compliment	89%	82%	93%	97%	91%

Proposta pel 2021:

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

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Volum de trucades	307.659	205.604	87.533	79.102	68.778

OBJECTIUS DE GESTIÓ

2. 90% de trucades ateses sobre el total de les rebudes

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	77%	52%	63%	79%	82%
Grau compliment	86%	58%	70%	88%	91%

Proposta pel 2021:

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

MODALITAT 3: INFORMACIÓ I TRAMITACIÓ PRESENCIAL

INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Volum d'atencions presencials	1.151.104	1.206.820	1.239.079	1.260.451	526.283

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Presencial: 10 minuts de temps mitjà d'espera per ser atès a sala OAC en el 75% dels casos

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	62%	72,3%	71,1%	76,6%	87,6%
Grau compliment	83%	96%	95%	102%	117%

Proposta pel 2021:

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

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Volum d'atencions telemàtiques	4.355.525	5.696.774	6.656.681	5.809.163	6.153.485

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Nivell mitjà de disponibilitat del sistema: 98%

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	99,40%	99,05%	97,5%	98,2%	98%
Grau acompliment	101%	101%	99%	100%	100%

Proposta pel 2021:

✓ Nivell mitjà de disponibilitat del sistema: 98%

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Volum d'atencions en Quiosc Autoservei	290.637	495.004	516.945	603.946	216.604

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Dies de reparació màxim: 7 dies

	2016	2017	2018	2019	2020
Dies de reparació	2	2	2	2	3
Grau acompliment	350%	350%	350%	350%	233%

Proposta pel 2021:

✓ Dies de reparació màxim: 7 dies

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de peticions rebudes:	241.972	276.120	346.664	349.082	376.948
Nombre de ciutadans registrats al sistema:	630.619	684.409	700.205	816.059	907.791
Nombre de temàtiques disponibles:	1.554	1.505	1.489	1.593	1.712

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Temps mitjà de resposta no superior a 30 dies

	2016	2017	2018	2019	2020
Temps mitjà de resposta (en dies)	6,9	7,1	10,5	10,6	10
Grau acompliment	434%	423%	286%	283%	300%

2. El 80% de les peticions no poden tenir més de 30 dies

	2016	2017	2018	2019	2020
% assolit	98,3%	98,9%	98,9%	98,5%	98,5%
Grau acompliment	123%	124%	124%	123%	123%

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

	2016	2017	2018	2019
% assolit	2,3%	2,8%	2,8%	3%

Grau compliment	174%	143%	143%	133%
-----------------	------	------	------	------

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

	2020
% assolit	3,77%
Grau compliment	80%

Proposta pel 2021:

- ✓ Temps mitjà de resposta no superior a 30 dies
- ✓ El 80% de les peticions no poden tenir més de 30 dies
- ✓ Reclamacions efectuades sobre respostes enviades no superior al 3%

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Volum peticions	208.818	236.825	303.371	293.413	282.470

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Temps mitjà de resposta no superior a 30 dies

	2016	2017	2018	2019	2020
Temps mitjà de resposta (en dies)	6,9	7	11	11,3	11
Grau compliment	434%	429%	272%	265%	272%

Proposta pel 2021:

- ✓ Temps mitjà de resposta no superior a 30 dies

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Volum peticions	33.154	39.294	43.293	55.729	94.478

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Temps mitjà de resposta no superior a 30 dies

	2016	2017	2018	2019	2020
Temps mitjà de resposta (en dies)	6,9	6,3	8,2	7,9	7,3
Grau compliment	448%	476%	366%	380%	411%

Proposta pel 2021:

- ✓ Temps mitjà de resposta no superior a 30 dies

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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'objectes rebuts:	21.152	20.514	20.452	20.288	8.730
Nombre d'objectes lliurats:	19.373	18.926	18.111	17.701	8.159
Stock d'objectes pendents de lliurar:	4.680	4.399	4.554	5.261	3.140

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2016	2017	2018	2019	2020
Dies laborables de mecanització	2	2	2	6	(1)
Grau acompliment	100%	100%	100%	33%	-

(1) Dades no disponibles

Proposta pel 2021:

- ✓ Temps de mecanització de l'objecte per facilitar al seva consulta: 2 dies laborables