



**Ajuntament  
de Barcelona**

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

Data d'actualització: 29/04/2022

Data d'aprovació: 15/12/2016

## **ÍNDEX**

<b>Missió</b> .....	- 2 -
<b>Dades de contacte</b> .....	- 2 -
<b>Compromisos de qualitat</b> .....	- 3 -
<b>Canals de participació, queixes, reclamacions i suggeriments</b> .....	- 3 -
<b>Serveis</b> .....	- 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 -
<b>Annexos</b> .....	- 13 -
Centres prestadors .....	- 13 -
Seguiment d'indicadors i objectius de gestió .....	- 14 -

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

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

- ✓ Facilita l'exercici dels seus drets i obligacions.
- ✓ La ciutadania coneix mitjançant la Carta què pot exigir i a què està obligada.
- ✓ Integra la veu ciutadana a l'organització. Un dels punts fonamentals de la Carta és que estableix canals de comunicació i de participació de la ciutadania, i de recollida i resposta a les queixes i suggeriments.
- ✓ La Carta 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/](http://www.barcelona.cat/ca/), el telèfon del civisme 900 226 226, les oficines d'atenció ciutadana de cada districte i el Quiosc de tràmits i serveis (terminal d'autoservei electrònic per a la tramitació municipal i informació sobre Barcelona) distribuït per diferents espais de la ciutat.

## DADES DE CONTACTE

### ADREÇA

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

### TELÈFON

010  
900 226 226

### WEB

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

### ATENCIÓ AL PÚBLIC

- ✓ **Telemàtic:** tot l'any
- ✓ **Telefònic:**
  - 010; tot l'any de 7.00 a 23.00 h.
  - 900 226 226; tot l'any de 7.00 a 23.00 h.
- ✓ **Quioscs de tràmits i serveis:** tot l'any excepte els ubicats en espais tancats
- ✓ **Presencial:**
  - Oficines d'Atenció Ciutadana:
    - \* Dies laborables de 8:30 a 14:30; Dijous de 8.30 a 18.30 h
    - \* De l'1 de maig al 30 de setembre de 8.30 a 14.30 h

- 
- \* Els dies 23 i 30 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
  - L'horari d'obertura de les Oficines d'Atenció Ciutadana pot veure's modificat puntualment.
- ✓ **Atenció amb cita prèvia:**  
<https://w30.bcn.cat/APPS/portaltramits/portal/channel/default.html?&stpid=20100001515&style=ciudadano&language=ca>

---

#### COM ARRIBAR-HI

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

---

#### INFORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA

L'Oficina d'Atenció Ciutadana 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 (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 telèfonics.

**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 de la ciutadania en matèria d'informació i tramitació mitjançant els diferents canals: presencials, telefònics i telemàtics així com la gestió de les incidències i reclamacions.

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

*Observacions: A causa de la COVID'19, les oficines d'atenció presencial (OAC, Oficina de Troballes) han mantingut restriccions d'aforament. L'operativitat dels quioscos s'ha restablert adaptada a les condicions generades per la pandèmia. Els serveis d'atenció telefònica (010 i 900 226 226 civisme) i l'Oficina virtual de tràmits han pogut desenvolupar la seva activitat amb normalitat.*

## 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 de la ciutadania i lliurament de documents resultants de tràmits.

### Cost i forma de Pagament

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

### Centres Prestadors

- ✓ Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana

### Informació complementària

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

### Canals de Petició

- ✓ Telefònic: 010

### Canals de Gestió

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

### Canals de Recepció

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

### Objectiu de gestió

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

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

### Descripció

---

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

### Ofereix

---

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

### Cost i forma de Pagament

---

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

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

### Centres Prestadors

---

- ✓ Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana

### Informació complementària

---

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

### Canals de Petició

---

- ✓ **Telefònic:** 900 226 226

### Canals de Gestió

---

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

### Objectiu de gestió

---

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

## MODALITAT 3: INFORMACIÓ I TRAMITACIÓ PRESENCIAL

### Descripció

---

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

### Ofereix

---

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

### Cost i forma de Pagament

---

Gratuït.

### Centres Prestadors

---

- ✓ Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana

### Informació complementària

---

---

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

---

#### Canals de Petició

- ✓ **Presencial:** en oficines OAC <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-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 de la ciutadania i lliurament de documents resultants de tràmits.

---

#### Cost i forma de Pagament

Gratuït.

---

#### Centres Prestadors

- ✓ Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana

---

#### Informació complementària

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

---

#### Canals de Petició

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

---

#### 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 de la ciutadania i lliurament de documents resultants de tràmits.

### Cost i forma de Pagament

---

Gratuït.

### Centres Prestadors

---

- ✓ Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana

### Informació complementària

---

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

### Canals de Petició

---

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

### Canals de Gestió

---

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

### Canals de Recepció

---

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

### Objectiu de gestió

---

- ✓ 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-ciudadana/presencials/punts-registre>
  - ✓ Telemàtic: <https://atencioenlinia.ajuntament.barcelona.cat/>
  - ✓ Telefònic: 010 / 900 226 226. Veure: <http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciudadana/telefonic>
  - ✓ 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/telefonic>
- ✓ 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 legítims propietaris.

### NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI

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

### PROCEDIMENTS DE GESTIÓ DEL SERVEI

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

### Ofereix

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

### Cost i forma de Pagament

Gratuït.

### Centres Prestadors

- ✓ Oficina de Troballes de l'Ajuntament de Barcelona

### Informació complementària

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

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

### Canals de Petició

- ✓ **Presencial:** Al Centre Prestador
- ✓ **Telemàtic:** Web  
<https://w30.bcn.cat/APPS/portaltramits/portal/tramitSearch/default.html?idioma=ca&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:** 29/04/2022

### OFICINA DE TROBALLES DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA

#### ADREÇA

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

#### TELÈFON

010

#### WEB

[https://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-de-troballes-de-l-ajuntament-de-barcelona\\_92086026208.html](https://guia.barcelona.cat/ca/detall/oficina-de-troballes-de-l-ajuntament-de-barcelona_92086026208.html)

#### ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a divendres:

✓ De 09:00h a 14:00h

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

#### COM ARRIBAR-HI

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

#### INSTAL·LACIONS

Planta baixa de l'edifici

#### MODALITATS DE SERVEI

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

## SEGUIMENT D'INDICADORS I OBJECTIUS DE GESTIÓ

Data actualització: 29/4/2022

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

### SERVEI: INFORMACIÓ I TRAMITACIÓ PER A LA CIUTADANIA

#### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Volum d'atencions dels canals presencial, telefònic, internet i quioscos:	8.437.010	9.710.897	8.894.486	8.701.634	9.417.079
Temps d'espera mig en l'atenció presencial	00:07:47	00:08:05	00:06:20	00:03:47	00:03:40
Trucades ateses sobre rebudes en l'atenció telefònica	74%	84%	87%	86%	88%

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit	72,3%	71,1%	76,6%	87,8%	88,5%
Grau compliment	96%	95%	102%	117%	118%

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

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit	74%	84%	87%	86%	88%
Grau compliment	81%	93%	97%	96%	98%

Proposta pel 2022:

- ✓ 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

	2017	2018	2019	2020	2021
Volum de trucades	832.808	1.210.659	1.141.734	1.385.580	1.898.978

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit	74%	84%	87%	82%	87%
Grau compliment	81%	93%	97%	91%	97%

Proposta pel 2022:

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

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

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Volum de trucades	205.604	87.533	79.102	68.778	77.713

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit	52%	63%	79%	82%	89%
Grau compliment	58%	70%	88%	91%	99%

Proposta pel 2022:

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

## MODALITAT 3: INFORMACIÓ I TRAMITACIÓ PRESENCIAL

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Volum d'atencions presencials	1.206.820	1.239.079	1.260.451	526.283	599.634

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit	72,3%	71,1%	76,6%	87,6%	89%
Grau compliment	96%	95%	102%	117%	119%

Proposta pel 2022:

- ✓ 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

	2017	2018	2019	2020	2021
Volum d'atencions telemàtiques	5.696.774	6.656.681	5.809.163	6.153.485	6.221.746

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Nivell mitjà de disponibilitat del sistema: 98%



	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit	99,05%	97,5%	98,2%	98%	98%
Grau acompliment	101%	99%	100%	100%	100%

Proposta pel 2022:

✓ *Nivell mitjà de disponibilitat del sistema: 98%*

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

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Volum d'atencions en Quiosc Autoservei	495.004	516.945	603.946	216.604	290.841

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Dies de reparació màxim: 7 dies

	2017	2018	2019	2020	2021
Dies de reparació	2	2	2	3	2
Grau acompliment	350%	350%	350%	233%	350%

Proposta pel 2022:

✓ *Dies de reparació màxim: 7 dies*

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

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de peticions rebudes:	276.120	346.664	349.082	376.948	384.730
Nombre de ciutadans registrats al sistema:	684.409	700.205	816.059	907.791	980.551
Nombre de temàtiques disponibles:	1.505	1.489	1.593	1.712	1.729

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Temps mitjà de resposta no superior a 30 dies

	2017	2018	2019	2020	2021
Temps mitjà de resposta (en dies)	7,1	10,5	10,6	10	7,5
Grau acompliment	423%	286%	283%	300%	400%

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

	2017	2018	2019	2020	2021
% assolit	98,9%	98,9%	98,5%	98,5%	98,6%
Grau acompliment	124%	124%	123%	123%	123%

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

	2017	2018	2019
% assolit	2,8%	2,8%	3%
Grau acompliment	143%	143%	133%

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

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

Proposta pel 2022:

- ✓ 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

	2017	2018	2019	2020	2021
Volum peticions	236.825	303.371	293.413	282.470	305.482

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Temps mitjà de resposta no superior a 30 dies

	2017	2018	2019	2020	2021
Temps mitjà de resposta (en dies)	7	11	11,3	11	8,5
Grau acompliment	429%	272%	265%	272%	353%

Proposta pel 2022:

- ✓ 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

	2017	2018	2019	2020	2021
Volum peticions	39.294	43.293	55.729	94.478	79.248

### OBJECTIUS DE GESTIÓ

#### 1. Temps mitjà de resposta no superior a 30 dies

	2017	2018	2019	2020	2021
Temps mitjà de resposta (en dies)	6,3	8,2	7,9	7,3	3,7
Grau acompliment	476%	366%	380%	411%	811%

Proposta pel 2022:

- ✓ Temps mitjà de resposta no superior a 30 dies

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre d'objectes rebuts:	20.514	20.452	20.288	8.730	14.172
Nombre d'objectes lliurats:	18.926	18.111	17.701	8.159	12.537
Stock d'objectes pendents de lliurar:	4.399	4.554	5.261	3.140	5.192

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2017	2018	2019	2020	2021
Dies laborables de mecanització	2	2	6	(1)	(1)
Grau acompliment	100%	100%	33%	-	-

(1) Dades no disponibles. Arran de la pandèmia, els objectes que arriben a l'oficina han de passar un període de quarantena que distorsiona l'indicador i ara com ara no es comptabilitza, és vigent però està en inactiu temporalment.

Proposta pel 2022:

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