



Espai Municipal d'Atenció a les Persones

Servei de Qualitat, Transparència i Innovació

Ajuntament de Sant Boi de Llobregat

Informe gestió eMAP 2025

L'ANY 2022 ES CARACTERITZA PER LA IMPLANTACIÓ D'UN NOU MODEL D'ATENCIÓ, QUE ES FONAMENTA EN L'ADAPTACIÓ CONSTANT A LES NECESSITATS DE LES PERSONES.



Decàleg de bones pràctiques

EIX 1. NOU MODEL DE PRESTACIÓ DIRECTA DEL SERVEI

1.1.1 APROPAR L'ATENCIÓ PRESENCIAL EN DIFERENTS PUNTS DEL TERRITORI, PRIORITZANT L'ATENCIÓ A LES PERSONES GRANS. DES DE LA PROXIMITAT GUANYEM EN HUMANITAT.

1.1.2 FACILITAR LA INFORMACIÓ I/O LA GESTIÓ DE TRÀMITS SENZILLS, A LES PERSONES GRANS QUE HO REQUEREIXIN, ESTABLINT CANALS DE COORDINACIÓ AMB DIFERENTS AGENTS QUE ACTUEN EN EL TERRITORI.

1.1.3 PROMOCIONAR ELS DIFERENTS CERTIFICATS DIGITALS A LA CIUTADANIA, I INFORMAR DE LES AVANTATGES.

1.2 MILLORAR EL SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA DONANT LA INFORMACIÓ NECESSÀRIA I / O L'ACOMPANYAMENT EN LA TRAMITACIÓ ELECTRÒNICA.

EL NOSTRE SERVEI ESTÀ SOTMÈS A UNA AVALUACIÓ CONTÍNUA

EIX 2. IMPULSAR LA FORMACIÓ I COMPETÈNCIES DE LA CIUTADANIA

2: DISMINUIR L' ESCLETXA DIGITAL EN EL COL·LECTIU DE PERSONES GRANS, ORGANITZANT ACCIONS FORMATIVES ADAPTADES A LES SEVES NECESSITATS I COORDINADES AMB ELS SERVEIS I ENTITATS QUE ACTUEN EN EL TERRITORI

**NOU PROTOCOL D'ATENCIÓ TELEFÒNICA
ACCIONS FORMATIVES
MILLORA EN L'ATENCIÓ A LA GENT GRAN**

EIX 3. GARANTIR LA QUALITAT I LA UTILITAT DELS SERVEIS A LA CIUTADANIA

3. GARANTIR LA CONFIANÇA QUE TÉ LA CIUTADANIA AMB L' ADMINISTRACIÓ LOCAL, COM ADMINISTRACIÓ MÉS PROPERA A LES PERSONES.

**ELS RESULTATS DE LES ENQUESTES
RECONeix LA NOSTRA FEINA**

EIX 4. ESTABLIR CANALS DE COORDINACIÓ AMB ELS SERVEIS PROPIS I ALIENS, PER GARANTIR UNA MILLOR ATENCIÓ A LA CIUTADANIA

4. VETLLAR PERQUÈ LES DIFERENTS OFICINES MUNICIPALS D'ATENCIÓ ESPECIALITZADA, I D'ALTRES ADMINISTRACIONS QUE ACTUEN EN EL TERRITORI, PRIORITZIN I S'ADAPTIN A LES NECESSITATS QUE TENEN LES PERSONES GRANS.

ESTABLIM CANALS DE COORDINACIÓ EFICAÇOS, AMB LES DIFERENTS OFICINES D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA

DADES ATENCIÓ PRESENCIAL

1- PUNT D'INFORMACIÓ A LA CIUTADANIA

És el primer punt d'accés de la ciutadania.

Es pot obtenir una informació general sobre diferents tràmits, obtenció de volants i informació de padró, gestió de la targeta rosa, gestió del carnet de la gent gran, etc.

Des d'aquest punt també es fa el filtratge de les atencions urgents per atendre el mateix dia, tant per aquelles persones que ho requereixin, per les seves característiques personals, com per la urgència del tràmit.

ATENCIONS

28.880

TRÀMITS

50.320

- VOLANTS PADRÓ: --> 13.855
- LLIURAMENT DOCUMENTACIÓ: --> 9.598
- INFORMACIÓ TRÀMITS--> 8.065
- CITA PRÈVIA eMAP: --> 6.228
- AGENDA: --> 3.350
- INFORMACIÓ GENERAL: --> 2.387
- TRANSPORTS: --> 1.984
- DERIVACIONS: --> 1.337
- CARNET GENT GRAN: --> 967

Cal tenir en compte tota l'atenció personalitzada que ofereix el personal de consergeria, i que no està comptabilitzada:

1-Derivar a les persones a altres organismes, quan no és un tràmit propi de l'eMAP.

2-Ajudar i donar suport per fer tràmits en el punt d'autoservei.

3-Donar informacions ràpides de determinats tràmits, i /o lliurar díptics informatius

4-Atendre a les persones que venen a Ca la Vila, i gestionar i agilitzar les cues de l'atenció eMAP, i prioritzar l'atenció de col·lectius vulnerables, d'entre altres funcions.

Presentació del servei

Destacar que l'e-MAP constantment estem articulant mesures per oferir una millor atenció a la ciutadania, tenint en compte, com a pilar fonamental, el dret de les persones a decidir com volen ser ateses.

El nostre model d'atenció ofereix una atenció directa i sense necessitat de cita prèvia, en el Punt d'informació de Ca la Vila. A més des desplegament de l'e-MAP als barris fa que siguem una administració més propera a la ciutadania.

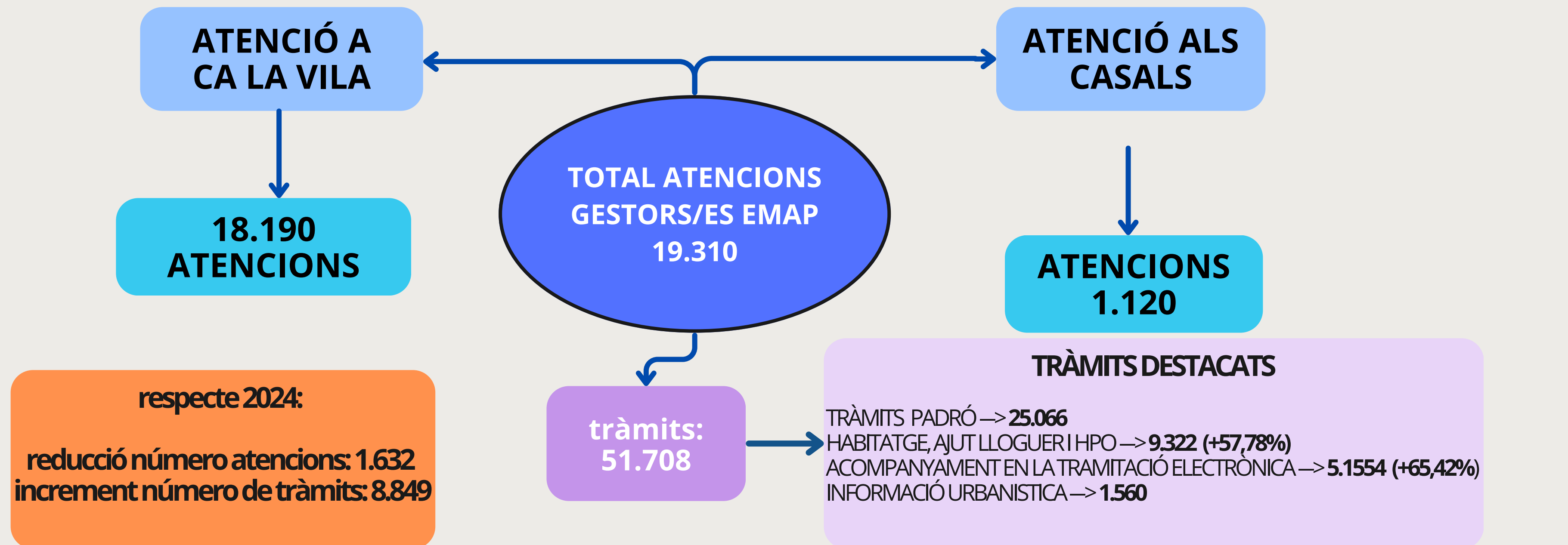
També és important destacar l'acompanyament que fem a les persones físiques que volen tramitar electrònicament, i a les persones jurídiques que tenen desconeixement o dificultats per fer-ho, amb l'objectiu que adquireixin les competències i autonomia per poder realitzar els tràmits electrònicament amb el nostre ajuntament, i donant també suport a les gestions amb altres administracions

DADES ATENCIÓ PRESENCIAL

2- ATENCIÓ PRESENCIAL GESTORES EMAP

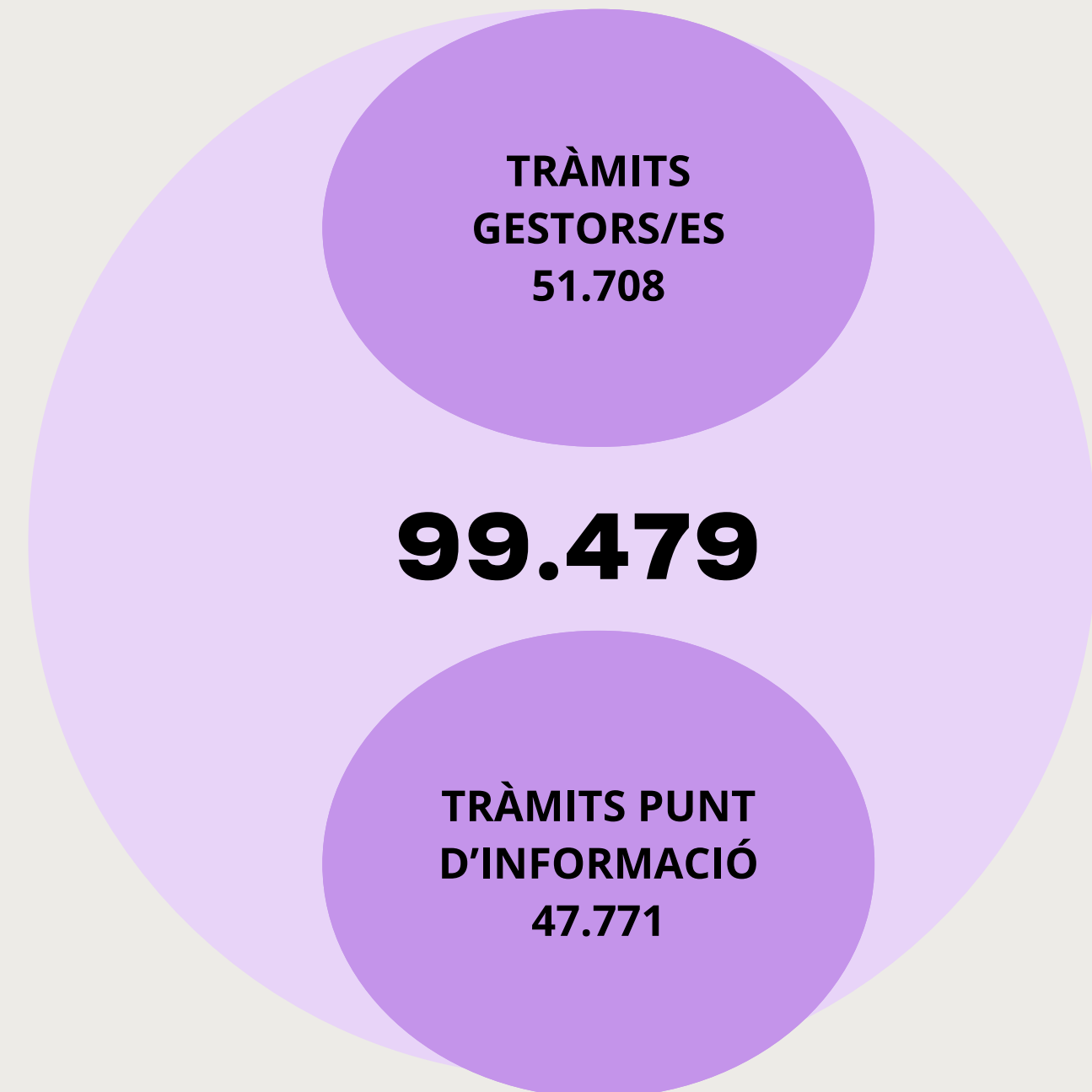
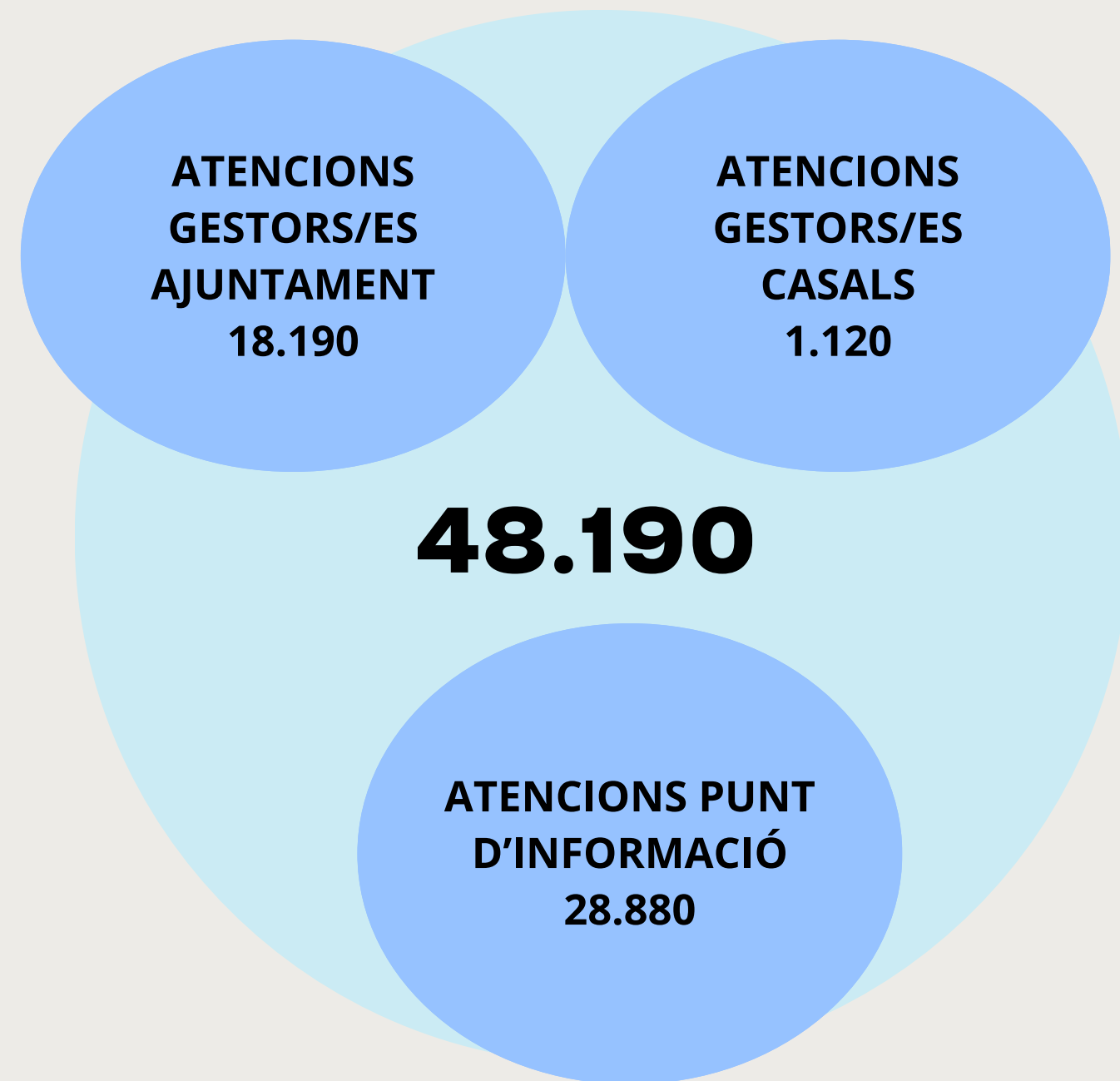
Cal destacar que aquest tipus d'atenció, no només es pot mesurar amb dades quantitatives, ja que hi ha uns factor intangible, que són les atencions més complexes i persones amb més dificultats, que requereixen una atenció molt més personalitzada i polivalent.

S'inicia aquest nou model d'atenció a finals de novembre de 2022, amb molt bona acollida per part de la ciutadania.



La mitjana de tràmits per atenció dels gestors és de 2,68 tràmits

DADES DE L'ATENCIÓ PRESENCIAL I DELS TRÀMITS REALITZATS

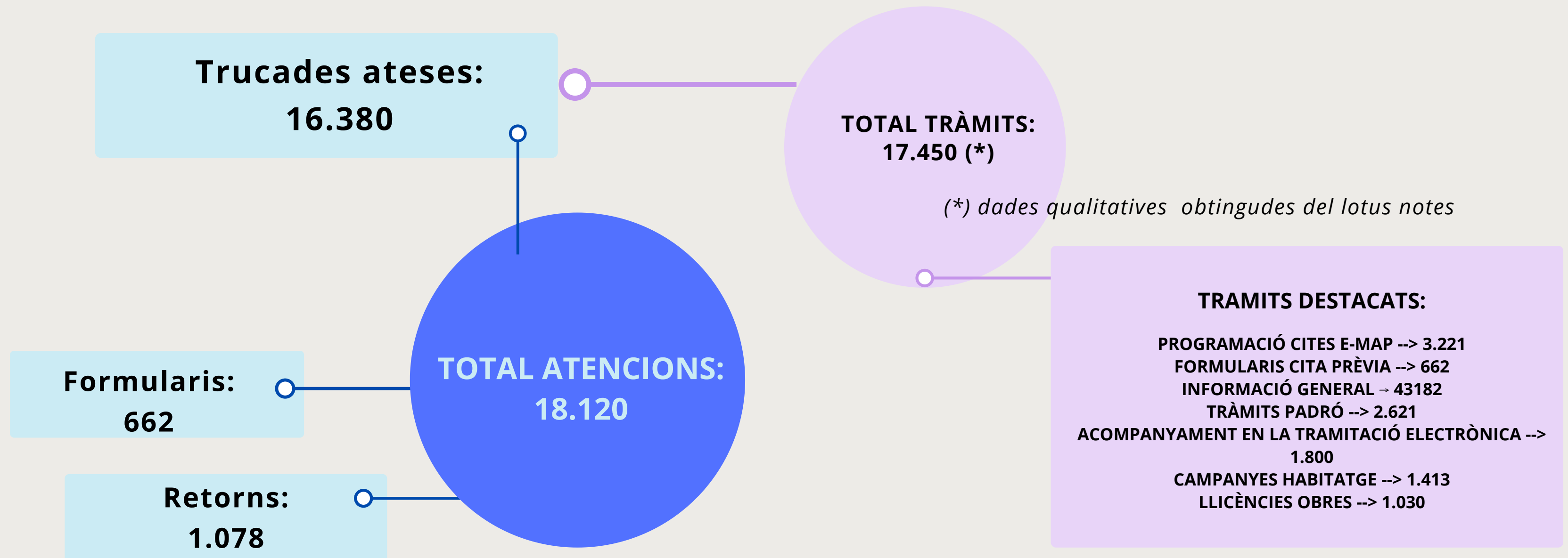


Respecte 2024 s'incrementa el número d'atencions (+3,64%) i els tràmits (+10,79%)

Atenció telefònica

L'atenció telefònica ha deixat de ser un punt d'informació general, per donar una atenció que s'assimila molt a la presencial, ja que informem, ajudem i acompanyem en la tramitació electrònica i amb l'obtenció de l'idcat mòbil.

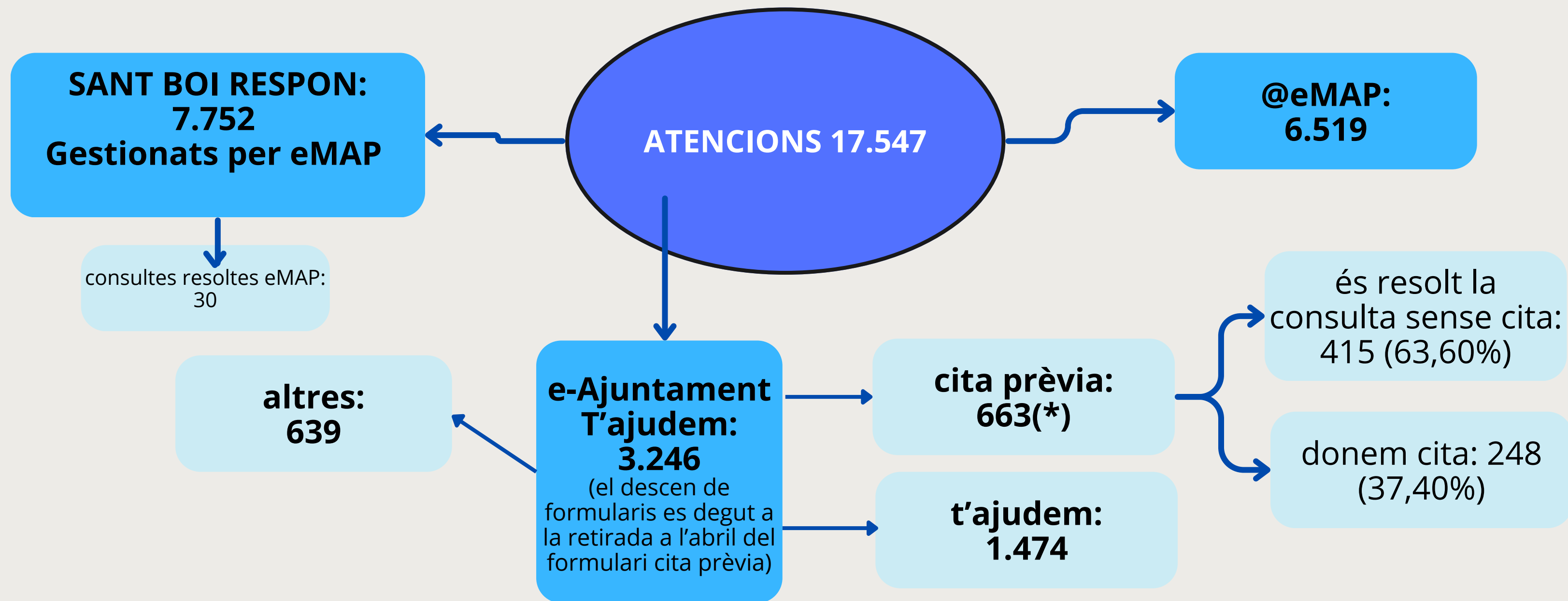
S'ha incorporat un formulari on el ciutadà demana cita prèvia i el personal de l'eMAP contesta amb una trucada i d'aquestes, en més un 50% es finalitza l'atenció, sense haver de donar cita prèvia en presencial.



Respecte 2024 tot i el descens del número de trucades el total de tràmits s'ha incrementat (135 tràmits)

DADES ATENCIÓ TELEMÀTICA

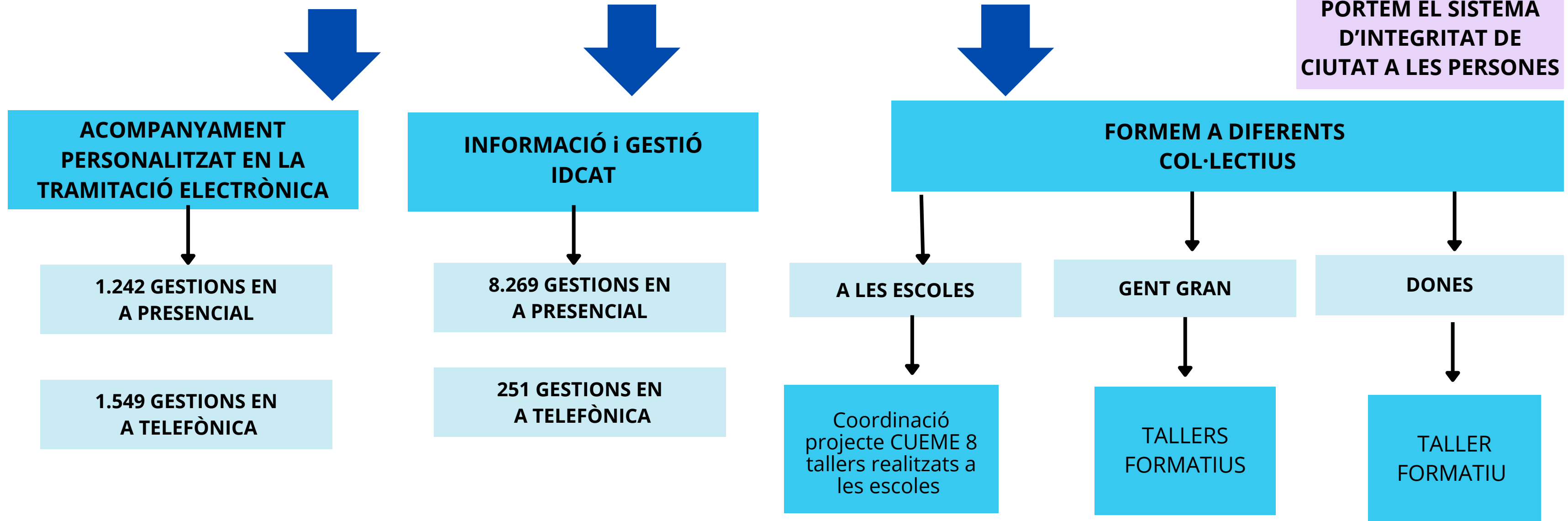
L'atenció telemàtica és la que realitzem i gestionem quan ens entren les sol·licituds del Sant Boi Respon, formularis per demanar cita prèvia, els T'ajudem i el correu eMAP



(*) Aquests formularis entren per la web, i es fa una devolució telefònica i/o electrònica

Formació de persones

PORTEM EL SISTEMA
D'INTEGRITAT DE
CIUTAT A LES PERSONES



Cultura Emprenedora a l'Escola (CUEME) amb alumnes del cicle superior de primària de 5 escoles.

L'alumnat crea una cooperativa escolar (fa tots els tràmits per crear una empresa a l'aula) que culmina amb la venda de productes manufacturats pe

Total d'atencions



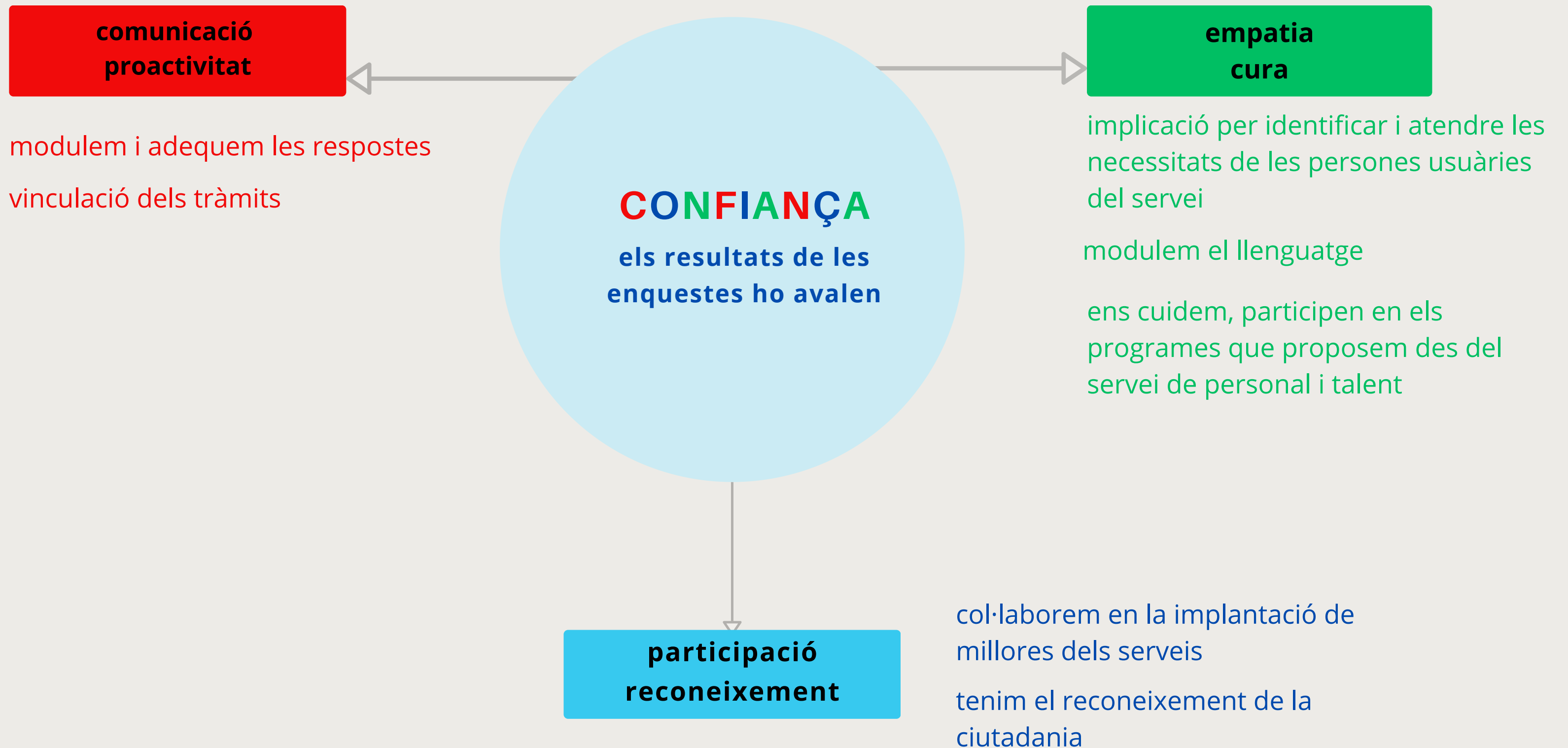
Mitjana de persones ateses diàriament: 320

Altres dades d'interès



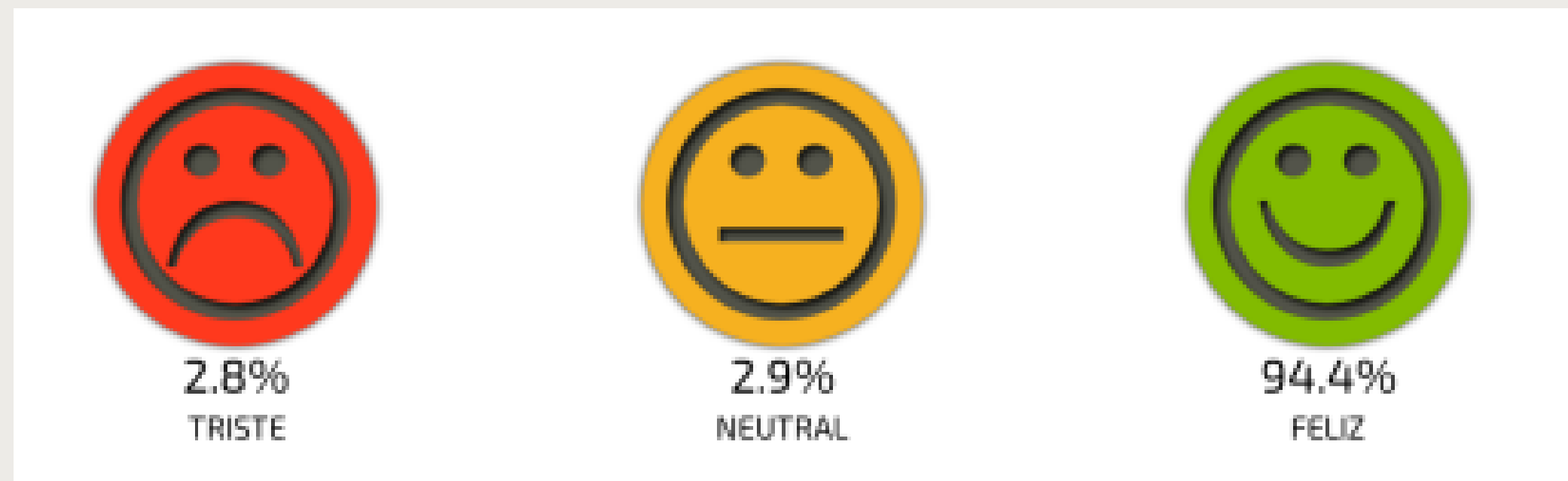
Altres dades d'interès:

eMAP - Codi ètic



Avaluació ciutadania

El sistema aplicat es el RATE NOW. Que recull les valoracions dels ciutadans atesos en forma presencial. A part ens permet formular qüestions a la ciutadania per tenir-les en compte per la millora del servei.



es recull valoració de 1051 ciutadans

el 94,48 % està molt satisfet amb el servei

aquest nivells de valoració es repeteix any darrera any (30 anys amb una valoració excellent)

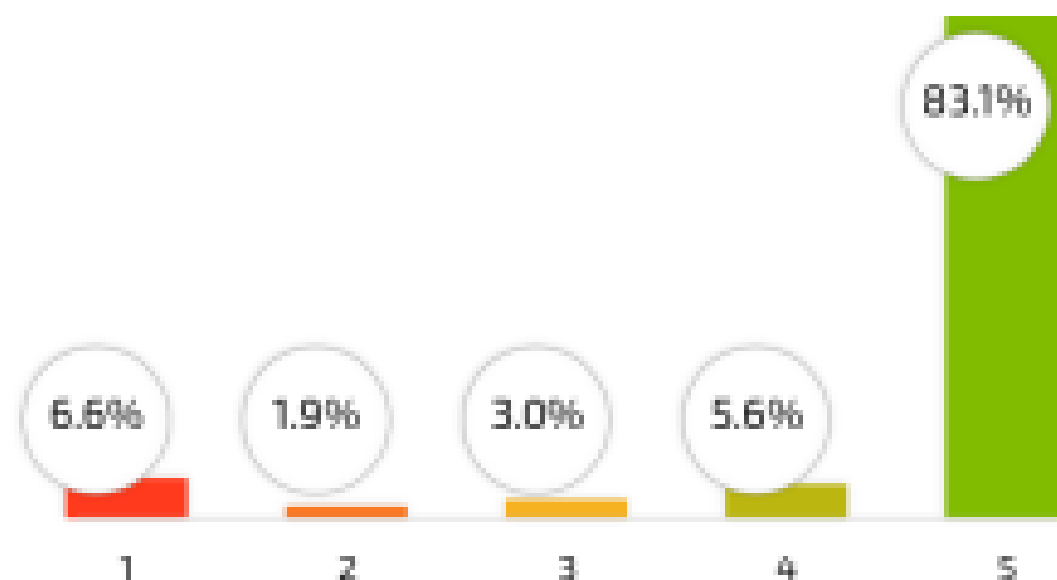
el 92 % manifesta que l'hi hem resolt la consulta/tràmit

el 86 % valora positivament els temps d'espera

Avaluació ciutadania

¿En qué medida hemos resuelto su consulta y/o trámite?

Base: 809

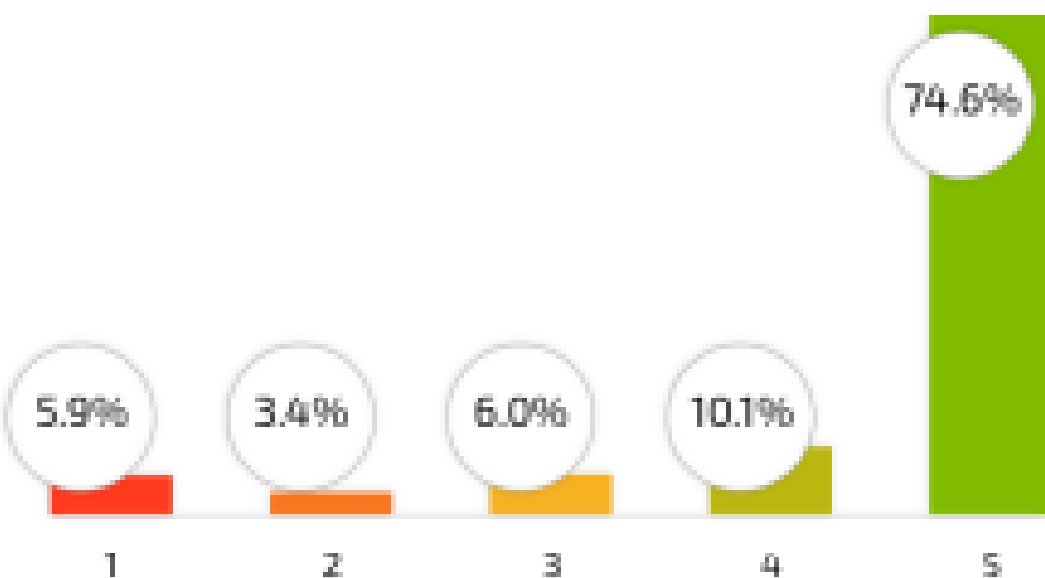


En el RATE NOW se considera que si el 75% de personas que voten 4 i 5 equival a un grau d'**excel·lència**

el 88,7 % valora 4-5 la resposta donada

Valore el tiempo de espera

Base: 769



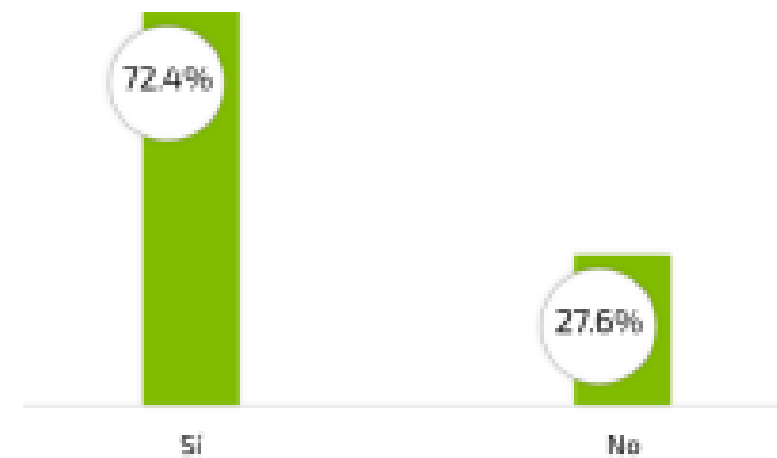
El temps d'espera està vinculat a la disponibilitat de l'equip. Aquesta disponibilitat està recollida a la Carta de Servei

el 84,7 % valora positivament el temps d'espera (mitjana de 14,56 minuts)

Avaluació ciutadania

¿Le gustaría ser atendido en el barrio?

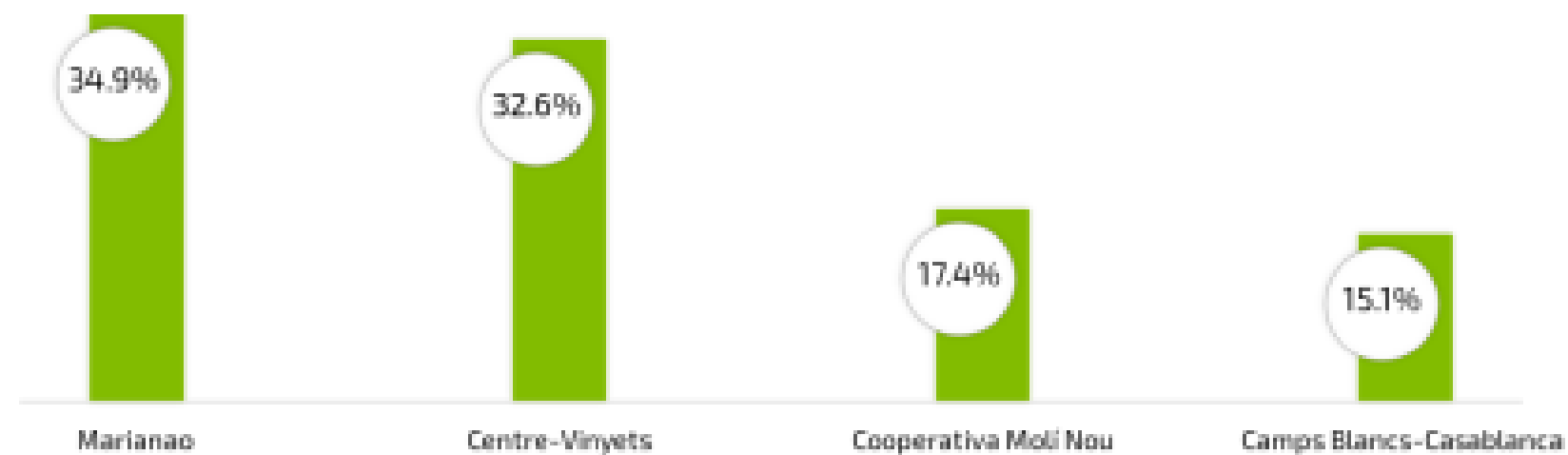
Base: 713



Tenim dos exemples de consulta a la ciutadania i que va influir a l'hora d'apropar l'oficina als barris.

¿En qué barrio?

Base: 478



**MOLTES GRÀCIES A TOT L'EQUIP
EMAP PER LA FEINA BEN FETA**

