

## INDICADORS ATENCIÓ CIUTADANA

### INFORME ANUAL 2023

ATENCIONS CIUTADANES I TRAMITACIONS ADMINISTRATIVES SEGONS CANAL INTERACCIÓ						
Any	Atencions presencials OAC's	Tramitacions punt autoservei	Tramitacions electròniques Seu	Assistència tramitació electrònica OAC360	Atencions telefòniques 010	Acollides telèfon centraleta
2021	19.102	(implantat maig 2023)	33.987	4.534	16.950	15.335
2022	18.153	(implantat maig 2023)	42.157	3.885	19.521	12.813
<b>2023</b>	<b>18.550</b>	<b>6.046</b>	<b>40.531</b>	<b>4.513</b>	<b>14.138</b>	<b>11.051</b>

ATENCIÓ CIUTADANA ESPECIALITZADA DE SEGON NIVELL					
Any	Oficina Comarcal Habitatge	Oficina Consum	Oficina Transició Energètica	Oficina Prestacions	Oficina Drets Civils
2021	712	178	(servei implantat 2023)	(implantat prova 2023)	(implantat cita 2022)
2022	627	183	(servei implantat 2023)	(implantat prova 2023)	337
<b>2023</b>	<b>622</b>	<b>223</b>	<b>114</b>	<b>553</b>	<b>331</b>



Ajuntament  
de Sitges

<b>ATENCIÓ CIUTADANA BÀSICA SEGONS OFICINA</b>			
<b>Any</b>	<b>Sitges</b>	<b>Les Botigues de Sitges</b>	<b>Garraf</b>
<b>2021</b>	<b>17.992</b>	<b>619</b>	<b>491</b>
<b>2022</b>	<b>16.813</b>	<b>784</b>	<b>556</b>
<b>2023</b>	<b>17.467</b>	<b>745</b>	<b>338</b>

<b>ACCÉS A OAC nucli SITGES: amb i sense cita</b>		
<b>Any</b>	<b>Amb cita prèvia</b>	<b>Sense cita prèvia</b>
<b>2021</b>	<b>17.139</b>	<b>853</b>
<b>2022</b>	<b>15.861</b>	<b>952</b>
<b>2023</b>	<b>15.056</b>	<b>2.411</b>

## PLATAFORMA DE CITA PRÈVIA ATENCIÓ CIUTADANA

Cites per atenció a OAC Sitges segons canal de reserva, i assistència dels usuaris amb cita			
	2021	2022	2023
Canal de reserva: presencial	2.648	3.512	2.774
Canal de reserva: telefònic	3.188	2.973	2.186
Canal de reserva: web	14.083	12.319	13.482
TOTAL	19.919	18.804	18.442
<b>TOTAL assistència</b>	<b>18.029 (9% abs)</b>	<b>16.671 (11% abs)</b>	<b>16.568 (10% abs)</b>

Servei de recordatori interactiu de cita prèvia (dades des de inici servei abril 2023)		
2023	TOTAL	PERCENTATGE
Enviades	13.836	
Acceptades	6.427	
Cancel·lades	881	6,37% (vs enviades) 11,79% (vs respostes)
<b>TOTAL RESPOSTES</b>	<b>7.474</b>	<b>54,02%</b>

<b>CONSULTES QUEIXES, SUGGERIMENTS</b>		
	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Consultes	312	1200
Queixes	366	503
Suggeriments	24	14
Agraïments	6	2
Comentaris	96	104
<b>TOTAL</b>	<b>804</b>	<b>1.823</b>