

INDICADORS ATENCIÓ CIUTADANA

INFORME ANUAL 2025

ATENCIONS CIUTADANES I TRAMITACIONS ADMINISTRATIVES SEGONS CANAL INTERACCIÓ							
Any	Visites OAC's	Tramitacions 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	4.132	19.521	12.813
2023		18.550	6.046	40.351	4.513	14.138	11.051
2024		17.392	10.529	42.554	3.727	11.687	10.603
2025	28.346	31.032	9.724	44.729	4.497	10.920	10.512

ATENCIÓ CIUTADANA ESPECIALITZADA DE SEGON NIVELL						
Any	Oficina Comarcal Habitatge	Oficina Local Habitatge	Oficina Municipal Consum	Oficina Local Transició Energètica	Oficina Prestacions Socials	Oficina Drets Civils
2021	712		178	(servei implantat 2023)	(implantat prova 2023)	(cita des de 2022)
2022	627		183	(servei implantat 2023)	(implantat prova 2023)	337
2023	622		223	114	553	331
2024	528	134	206	67	140	316
2025	969	319	268	11	350	305

ATENCIÓ CIUTADANA BÀSICA: visites i tramitacions segons oficina						
Any	Sitges		Les Botigues de Sitges		Garraf	
	Visites	Tramitacions	Visites	Tramitacions	Visites	Tramitacions
2021		17.992		619		491
2022		16.813		784		556
2023		17.467		745		338
2024		15.445		688		396
2025	27.614	30.267	448	469	284	296

ACCÉS A OAC nucli SITGES: amb i sense cita							
Any	Amb cita prèvia			Sense cita prèvia			Total
	Visites	Temps mitjà espera	Temps mitjà atenció	Visites	Temps mitjà espera	Temps mitjà atenció	
2021	17.139			853			
2022	15.861			952			
2023	15.056			2.411			
2024	9.834	10:01		5.008	56:21		
2025	9.096	00:08:08	00:14:47	18.518	00:05:33	00:05:22	27.614

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	2024	2025
Canal reserva presencial	2.648	3.512	2.774	2.250	3.270
Canal reserva telefònic	3.188	2.973	2.186	1.359	775
Canal reserva web (escriptori/mòbil)	14.083	12.319	13.482	13.296	10.881
TOTAL cites creades	19.919	18.804	18.442	16.905	14.926
TOTAL assistència	18.029 (9% abs)	16.671 (11% abs)	16.568 (10% abs)	13.276 (25,5% abs)	8.910 (27,9% abs)

TOP 5 TRÀMITS MÉS SOL·LICITATS A CITA PRÈVIA PER ATENCIÓ PRESENCIAL A OAC Sitges

1	Alta al Padró Municipal d'Habitants	2642
2	Servei d'Habitatge Comarcal	864
3	Canvi de domicili al Padró Municipal d'Habitants	737
4	Prestació social	701
5	Acreditació de resident per a estacionament en àrees regulades (zona verda i zona blava)	695

PLATAFORMA DE CITA PRÈVIA ATENCIÓ CIUTADANA

Cites per atenció a OAC Botigues segons canal de reserva, i assistència dels usuaris amb cita					
	2021	2022	2023	2024	2025
Canal reserva presencial					128
Canal reserva telefònic					42
Canal reserva web (escriptori/mòbil)					538
TOTAL cites creades					708
TOTAL assistència					463 (21,1% abs)

TOP 5 TRÀMITS MÉS SOL·LICITATS A CITA PRÈVIA PER ATENCIÓ PRESENCIAL A OAC Botigues

1	Alta al Padró Municipal d'Habitants	231
2	Renovació/ Confirmació de la inscripció padronal de persones estrangeres	72
5	Acreditació de resident per a estacionament en àrees regulades (zona verda i zona blava)	38
4	Prestació social	32
5	Sol·licitud de Certificat d'empadronament i convivència	29

PLATAFORMA DE CITA PRÈVIA ATENCIÓ CIUTADANA

Cites per atenció a OAC Garraf segons canal de reserva, i assistència dels usuaris amb cita					
	2021	2022	2023	2024	2025
Canal reserva presencial					93
Canal reserva telefònic					21
Canal reserva web (escriptori/mòbil)					282
TOTAL cites creades					396
TOTAL assistència					255 (23,7% abs)

TOP 5 TRÀMITS MÉS SOL·LICITATS A CITA PRÈVIA PER ATENCIÓ PRESENCIAL A OAC Garraf

1	Alta al Padró Municipal d'Habitants	139
2	Renovació/ Confirmació de la inscripció padronal de persones estrangeres	30
3	Presentació de sol·licituds a altres Administracions Públiques	26
4	Sol·licitud de certificat o identitat digital IdCat	20
5	Prestació social	13



Ajuntament
de Sitges

CONSULTES, QUEIXES I SUGGERIMENTS SEGONS TIPUS (Ajuntament t'escolta)				
	2022	2023	2024	2025
Consultes	312	1200	285	81
Queixes	366	503	173	184
Suggeriments	24	14	7	5
Agraïments	6	2	0	
Comentaris	96	104	56	22
TOTAL	804	1.823	521	292

CONSULTES, QUEIXES I SUGGERIMENTS SEGONS ESTAT (Ajuntament t'escolta)				
	2022	2023	2024	2025
Finalitzades		853	137	27
En tràmit		947	380	265
Cancel·lades		23	3	
TOTAL		1.823	521	292

CONSULTES, QUEIXES I SUGGERIMENTS SEGONS TEMÀTICA (Ajuntament t'escolta)	
	2025
Mobilitat	17
Manteniment Via Pública/neteja/Residus	161
Prevenió i Seguretat Ciutadana	5
Altres	109
TOTAL	292



Ajuntament
de Sitges

QUEIXES I SUGGERIMENTS SEGONS TIPUS (Tràmit)	
	2025
Consultes	
Agraïments	
Comentaris	
Suggeriments	14
Queixes	351
TOTAL	365

QUEIXES I SUGGERIMENTS SEGONS ESTAT (Tràmit)	
	2025
Finalitzades	223
En tràmit	142
Cancel·lades	
TOTAL	365

QUEIXES I SUGGERIMENTS SEGONS TEMÀTICA (Tràmit)	
	2025
Mobilitat	74
Manteniment Via Pública/neteja/Residus	145
Platges	18
Prevenió i Seguretat Ciutadana	28
Altres	100
TOTAL	365

INCIDÈNCIES LÍNIA VERDA SEGONS TIPUS		
		2025
Avisos	10	0,13%
Edificis Municipals	126	1,59%
Obres	94	1,19%
Via pública	7702	97,10%
TOTAL	7.932	100,00%

INCIDÈNCIES LÍNIA VERDA SEGONS ESTAT		
		2025
En Procés	587	7,40%
Pendent	47	0,59%
Rebut	566	7,14%
Solucionada	6732	84,87%
TOTAL	7.932	100,00%

NOTIFICACIONS ADMINISTRATIVES

NOTIFICACIONS I COMUNICACIONS ADMINISTRATIVES SEGONS CANAL INTERACCIÓ					
Any	Anotacions registre sortida	Notificacions electròniques	Notificacions postals	Trameses interadministratives	Trameses genèriques "finestreta única"
2023	19.847	20.935	4.021	3.032	902
2024	38.309	22.373	2.138	3.663	724
2025	23.207	26.262	2.436	3.817	672

EFFECTIVITAT NOTIFICACIONS ADMINISTRATIVES SEGONS TIPUS

NOTIFICACIONS ELECTRÒNIQUES (ENOTUM) SEGONS ESTAT											
Any	Acceptada	Persones físiques	Persones jurídiques	Entitats sense personalitat	Expirada	Persones físiques	Persones jurídiques	Entitats sense personalitat	Refusada	Error	TOTAL
2023	14.752	9.931	4.622	134	5.993	4.780	1.118	87	0	190	20.935
2024	18.287				5.179				0	187	22.373
2025	20.790				5.469				2	1	26.262

CERTIFICATS I NOTIFICACIONS POSTALS SEGONS ESTAT											
Any	Certificades	Entregades	% sí	No entregades	% no	Notificacions	Entregades	% sí	No entregades	% no	TOTAL
2024	840	604		236		1.174	572		602		2.138
2025	357	239	67%	118	33%	2.008	1.102	55%	906	45%	2.365