

INDICADORS ATENCIÓ CIUTADANA

INFORME ANUAL 2024

ATENCIONS CIUTADANES I TRAMITACIONS ADMINISTRATIVES SEGONS CANAL INTERACCIÓ						
Any	Tramitacions 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
2023	18.550	6.046	40.351	4.513	14.138	11.051
2024	17.392	10.529	42.554	3.726	11.687	10.603



Ajuntament
de Sitges

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
2023	622	223	114	553	331
2024	528	206	67	140	316



Ajuntament
de Sitges

ATENCIÓ CIUTADANA BÀSICA: tramitacions segons oficina			
Any	Sitges	Les Botigues de Sitges	Garraf
2021	17.992	619	491
2022	16.813	784	556
2023	17.467	745	338
2024	16.308	688	396

ACCÉS A OAC nucli SITGES: amb i sense cita				
Any	Amb cita prèvia		Sense cita prèvia	
	Visites	Temps mitjà espera (minuts i segons)	Visites	Temps mitjà espera (minuts i segons)
2021	17.139		853	
2022	15.861		952	
2023	15.056		2.411	
2024	9.834	10:01	5.008	56:21

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
Canal de reserva: presencial	2.648	3.512	2.774	2.250
Canal de reserva: telefònic	3.188	2.973	2.186	1.359
Canal de reserva: web	14.083	12.319	13.482	13.296
TOTAL cites creades	19.919	18.804	18.442	16.905
TOTAL assistència	18.029 (9% abs)	16.671 (11% abs)	16.568 (10% abs)	13.276 (25,5% abs)

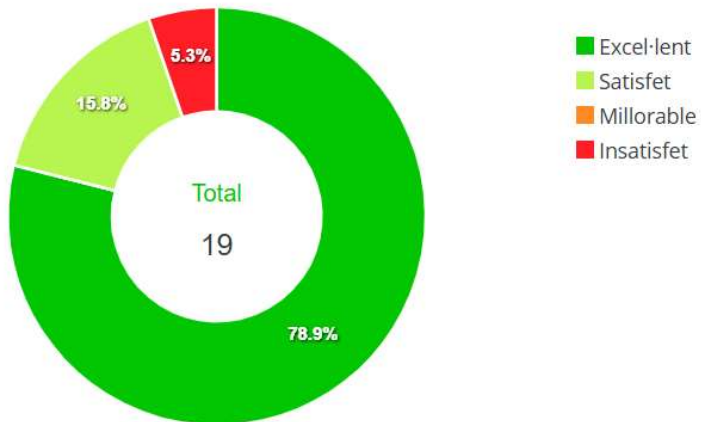
VALORACIÓ ATENCIÓ CIUTADANA (OAC nucli SITGES)

Total de valoracions en el període seleccionat: 19

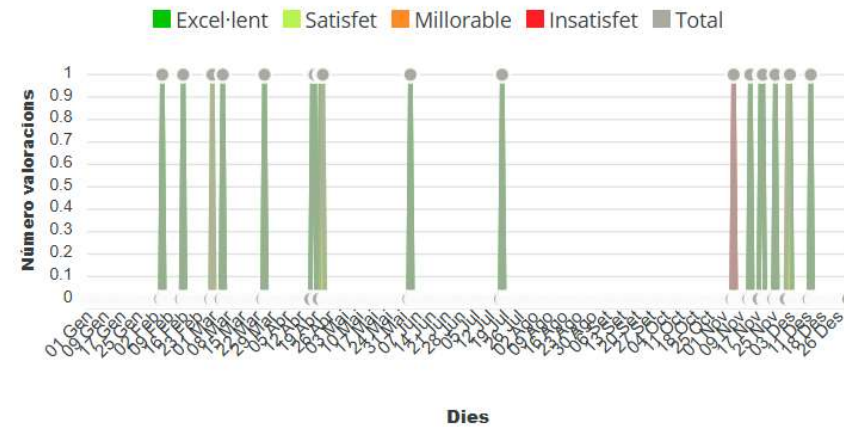
Mitjana de valoracions en el període seleccionat: 😊



DISTRIBUCIÓ



UTILITZACIÓ





Ajuntament
de Sitges

CONSULTES QUEIXES, SUGGERIMENTS SEGONS TIPUS
(Ajuntament t'escolta)

	2022	2023	2024
Consultes	312	1200	285
Queixes	366	503	173
Suggeriments	24	14	7
Agraïments	6	2	0
Comentaris	96	104	56
TOTAL	804	1.823	521

CONSULTES QUEIXES, SUGGERIMENTS SEGONS ESTAT
(Ajuntament t'escolta)

	2022	2023	2024
Finalitzades		853	137
En tràmit		947	380
Cancel·lades		23	3
TOTAL		1.823	521

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	2.851	724

NOTIFICACIONS ELECTRÒNIQUES SEGONS ESTAT (ENOTUM)											
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

NOTIFICACIONS POSTALS SEGONS ESTAT							
Any	Certificades	Entregades	No entregades	Notificacions	Entregades	No entregades	TOTAL
2024	840	604	236	1.174	572	602	2.138