



SECCIÓ D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA MEMÒRIA 2017

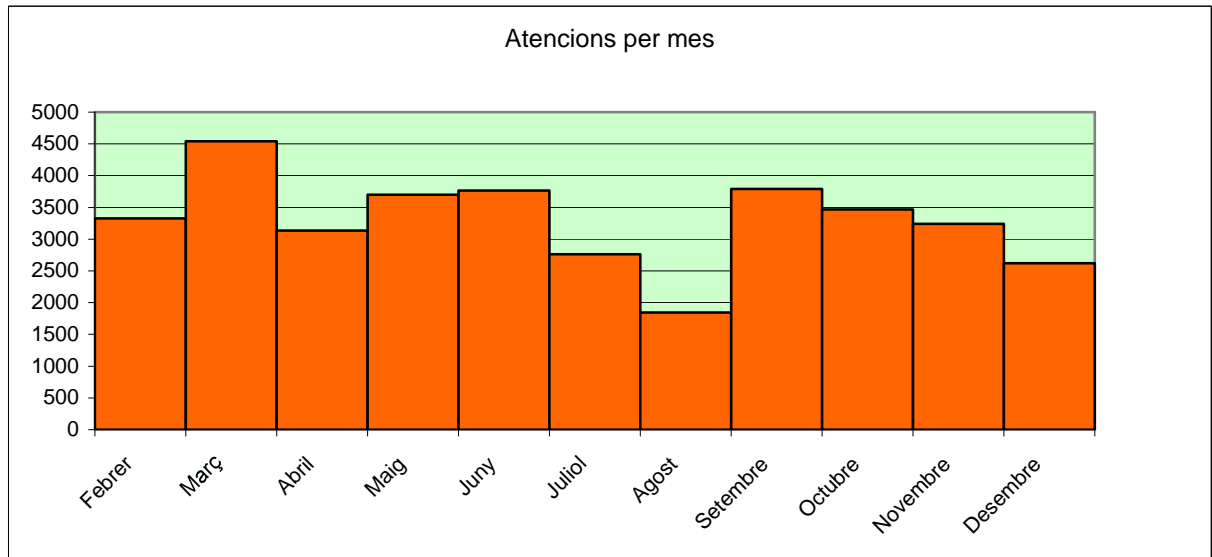
1. DADES GENERALS DE L'OAC: DIES I HORES D'ATENCIÓ PRESENCIAL

- L'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) ha obert al públic **246 dies** al llarg de 2017.
- D'aquests, 189 ho ha fet amb horari ordinari (de les 8:30 a les 19:00 h) i 57 amb horari especial (de les 8:30 a les 14:00 h).
- Això fa que, al llarg de 2017, l'OAC ha obert al públic un total de **2.298 hores**. (el temps real d'atenció és lleugerament més gran, ja que molts dies encara hi ha persones que estan sent ateses o esperant a ser-ho quan es tancat l'OAC).
- Al llarg de 2017, a l'OAC s'han fet **36.191 atencions**. (Nota important: La dada del nombre d'atencions és només a partir de l'1 de febrer, quan es va començar a utilitzar el nou sistema de gestió de cues. Del mes de gener de 2017 no es disposa de cap dada relativa a les atencions, ja que el programa de dispensador de dades antic no les recollia per un mal funcionament).
- La **mitjana** de les atencions de l'OAC ha estat de **160,85 atencions al dia**. Per aquesta dada s'han comptat tots els dies en què l'OAC va obrir al públic, sense fer distinció de si era amb horari ordinari (matí i tarda) o horari especial (només matins). (Nota important: Aquesta dada s'ha calculat pel període febrer-desembre de 2017, ja que, com s'ha dit abans, del mes de gener no es disposa de cap dada relativa a les atencions).

2. DESGLOSSAMENT DE LES ATENCIONS PRESENCIALS PER MESOS, FRANJA HORÀRIA I DIA DE LA SETMANA

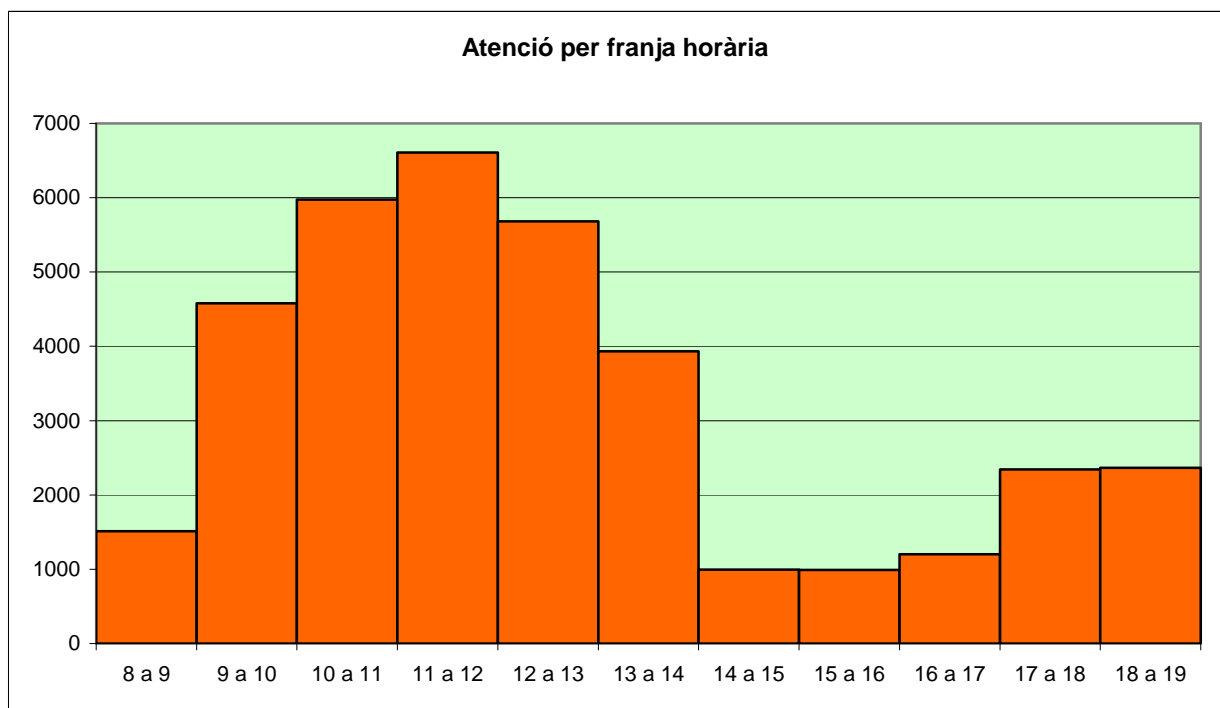
- Nota prèvia: Aquestes dades s'han calculat pel període febrer-desembre de 2017, ja que, com s'ha dit abans, del mes de gener no es disposa de cap dada relativa a les atencions.
- El **desglossament per mes** de les atencions realitzades és el següent:

Gener	No dades	Maig	3698	Setembre	3792
Febrer	3325	Juny	3764	Octubre	3468
Març	4539	Juliol	2761	Novembre	3243
Abril	3137	Agost	1845	Desembre	2619



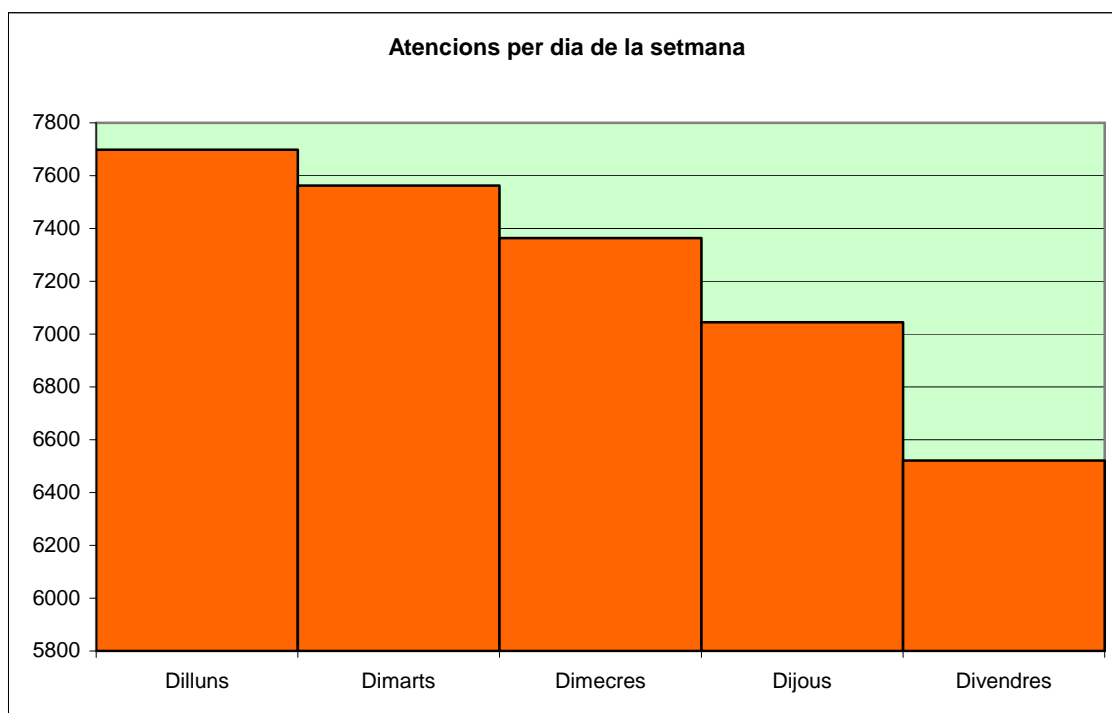
- El **desglossament per franja horària** de les atencions realitzades és el següent:

De 8:30 a 9 h	1514	De 12 a 13 h	5681	De 16 a 17 h	1204
De 9 a 10 h	4581	De 13 a 14 h	3933	De 17 a 18 h	2345
De 10 a 11 h	5975	De 14 a 15 h	995	De 18 a 19 h	2365
De 11 a 12 h	6606	De 15 a 16 h	992		

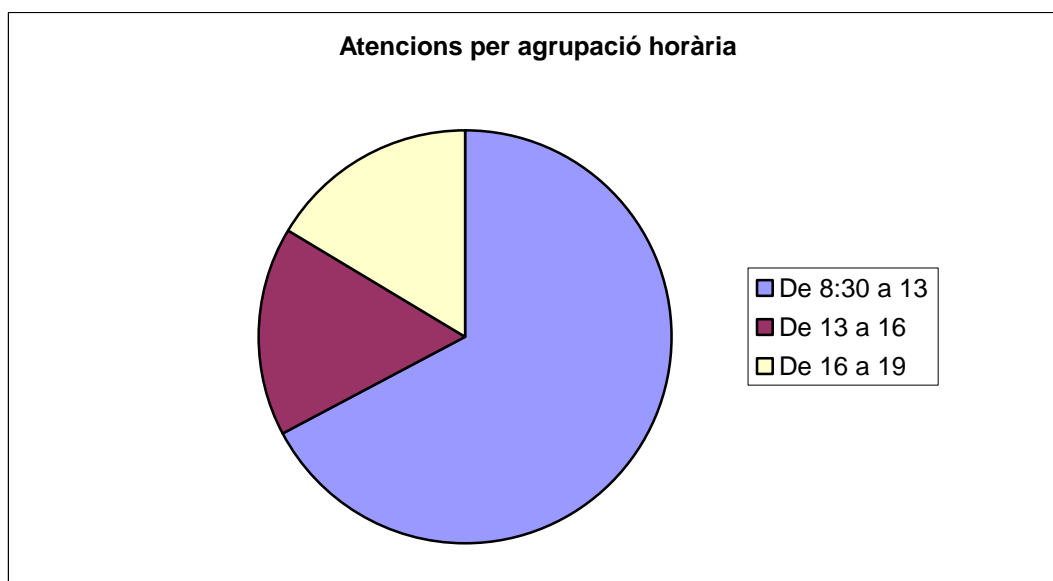


- El **desglossament per dia de la setmana** de les atencions realitzades és el següent:

Dilluns	7698	Dijous	7045
Dimarts	7563	Divendres	6521
Dimecres	7364		

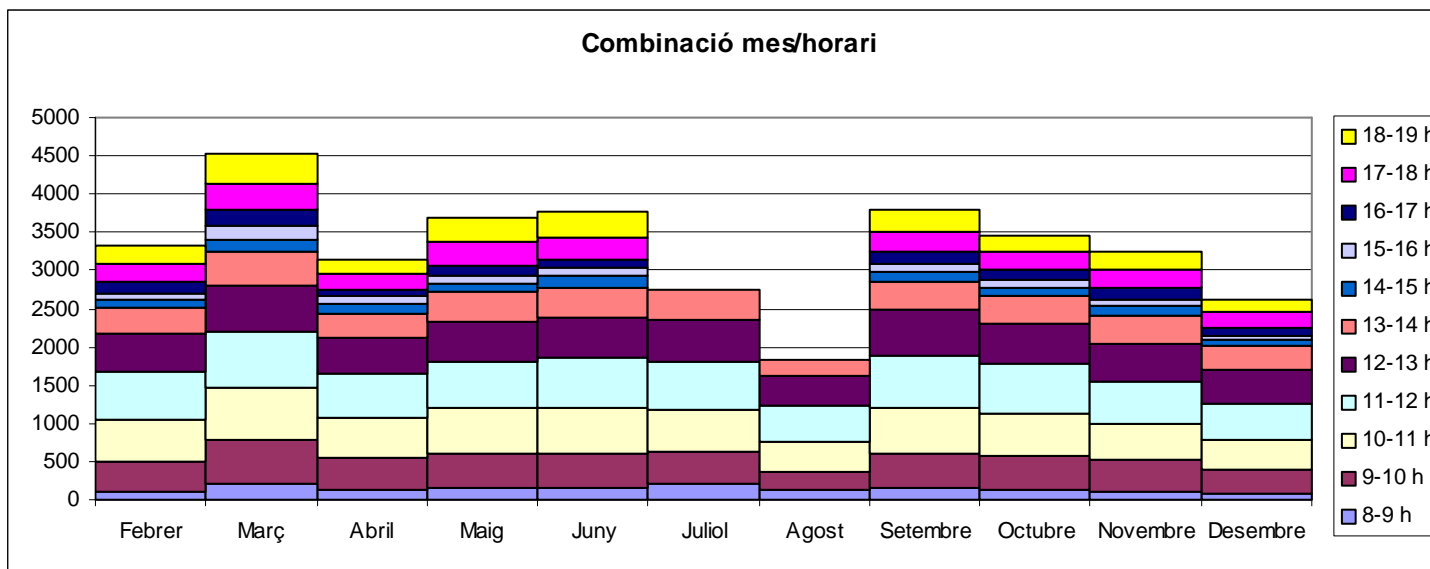


- La majoria de les atencions, **24.357 (un 67,3%)**, es fan en horari de **matins** (de les 08:30 a les 13:00 h), mentre que en la resta de l'horari (de les 13:00 a les 19:00 h) es fan **11.834 (un 32,7%)**. Aquestes darreres es poden desglossar en **migdies** (de les 13:00 a les 16:00 h, **5.920**, un **16,36%**) i **tardes**, (de les 16:00 a les 19:00 h, **5.914**, un **16,34%**).



- El desglossament d'atencions combinant els mesos i la franja horària és el següent:

	8:30-9 h	9-10 h	10-11 h	11-12 h	12-13 h	13-14 h	14-15 h	15-16 h	16-17 h	17-18 h	18-19 h
Febrer	110	396	543	623	509	339	85	91	152	253	224
Març	198	577	701	732	602	446	141	184	204	359	395
Abril	127	412	541	559	469	338	110	120	85	185	191
Maig	144	465	592	598	534	382	107	110	143	300	323
Juny	146	460	607	633	540	399	139	111	111	281	337
Juliol	220	403	568	626	546	398					
Agost	118	237	401	466	399	224					
Setembre	149	465	582	691	594	379	117	120	148	260	287
Octubre	126	443	559	659	527	355	109	95	127	234	234
Novembre	107	407	470	559	509	366	114	97	136	258	220
Desembre	69	316	411	460	452	313	67	64	98	215	154

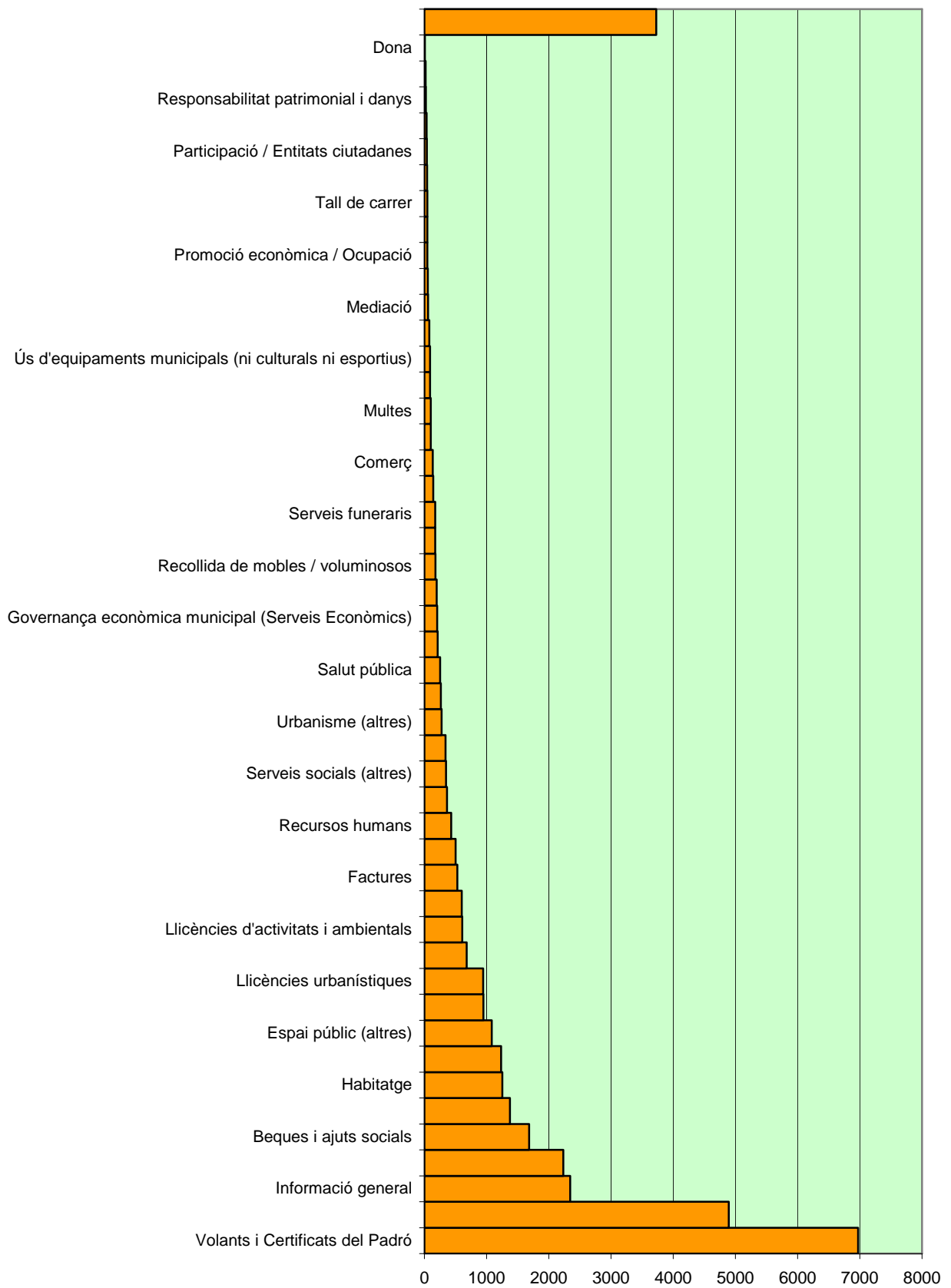


3. DESGLOSSAMENT DE LES ATENCIONS PRESENCIALS PER TEMA

- Nota prèvia: calculat pel període febrer-desembre de 2017, ja que, com s'ha dit abans, del mes de gener no es disposa de dades.
- Amb la posada en marxa del nou programa de gestió de cues s'ha elaborat un nou llistat dels temes que són objecte de l'atenció. La base d'aquest llistat són les unitats municipals. Per entendre les dades posteriors s'ha de tenir present que, en alguns casos, com hi ha qüestions específics que tenen prou entitat, s'ha optat per diferenciar-los de altres tràmits de la mateixa unitat. Per posar un exemple que ho faci més entenedor, de la unitat municipal de Població s'han creat tres "temes": les sol·licituds de volants i certificats de Padró, els empadronaments i altres temes de la unitat (el que s'anomena "Població (altres)". Per això, quan hi ha una unitat que té la paraula "(altres)" al final significa que hi ha altres temes competència de la mateixa unitat municipal que s'han diferenciat.
- El **desglossament per temes** de les atencions informatives o tràmits iniciats o realitzats és el següent:

Volants i Certificats del Padró	6973
Empadronaments	4893
Informació general	2345
Població (altres)	2234
Beques i ajuts socials	1685
Agenda OMIC	1375
Habitatge	1253
Esports (altres)	1235
Espai públic (altres)	1082
Cultura (altres)	947
Llicències urbanístiques	944
IdCAT (sol·licituds i revocacions)	681
Llicències d'activitats i ambientals	610
Agenda Servei d'Estrangeria i Immigració	600
Factures	531
Finestreta única	500
Recursos humans	432
Joventut / Infància	362
Serveis socials (altres)	349
Educació	338
Urbanisme (altres)	276
Seguretat ciutadana (altres)	264
Salut pública	254
Matrimonis / Parelles estables	215
Governança econòmica municipal (Serveis Econòmics)	204
Governança política municipal (Alcaldia)	196
Recollida de mobles / voluminosos	176
Gent gran	173
Serveis funeraris	172
Immigració (altres)	142
Comerç	135
Contractació / Compres	102
Multes	102
Consum (altres)	91
Ús d'equipaments municipals (ni culturals ni esportius)	89
Medi ambient	78
Mediació	61
Ús equipaments culturals	56
Promoció econòmica / Ocupació	49
Gestió de pilones retràctils	48
Tall de carrer	46
Transport i mobilitat (altres)	42
Participació / Entitats ciutadanes	41
Manteniment Via Pública	34
Responsabilitat patrimonial i danys	23
Ús equipaments esportius	20
Dona	6
Altres	3727

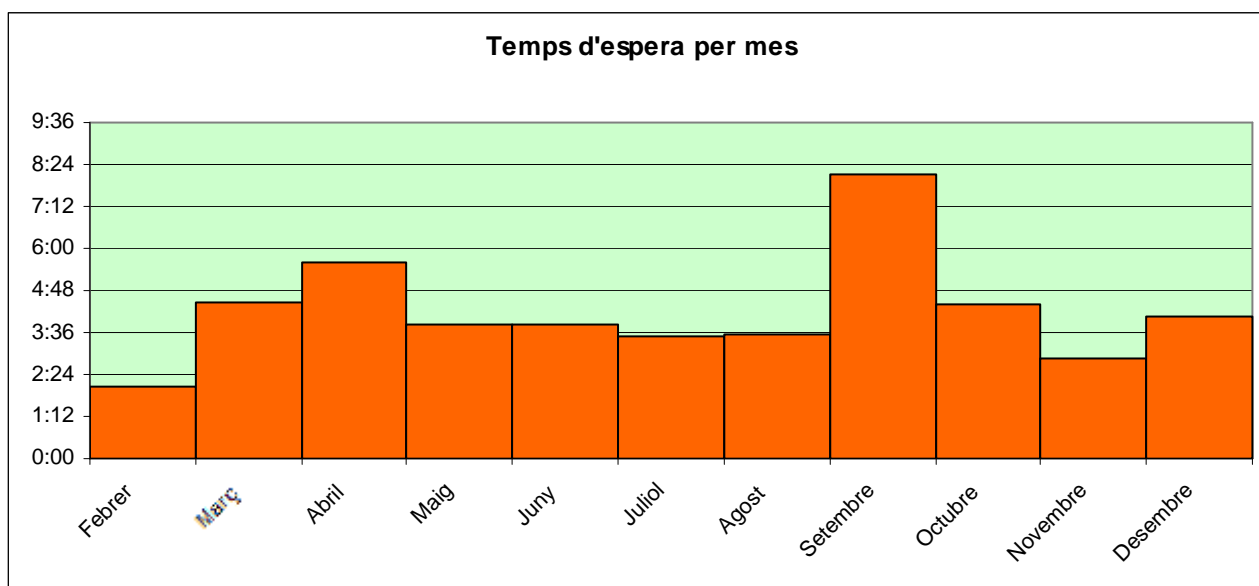
Atencions per tema



4. DADES DEL TEMPS D'ESPERA DE LES ATENCIONS

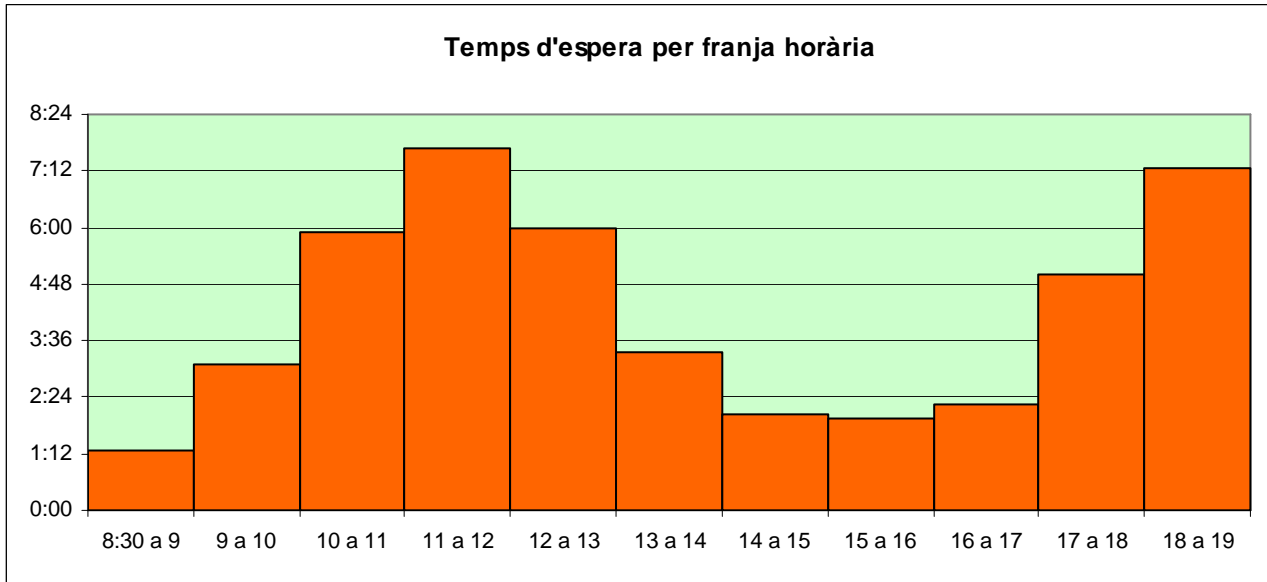
- Un dels indicadors més importants per avaluar la qualitat del servei que presta l'OAC és el temps que les persones han d'esperar entre que recullen el tiquet a l'entrada de les dependències i el moment en què són cridades per a ser a ateses pel personal municipal.
- Nota prèvia 1: Aquestes dades s'han calculat pel període febrer-desembre de 2017, ja que, com s'ha dit abans, del mes de gener no es disposa de cap dada relativa a les atencions.
- Nota prèvia 2: Les dades del temps d'espera que s'han treballat són les que dona el programa del gestor de cues. La percepció que es té a l'OAC, però, és que les dades no són reals, sense saber exactament la causa de l'error. Consten casos de persones, per exemple, que han estat 23 hores esperant, el que és materialment impossible. Fins i tot comptant que hi ha temps d'espera comptabilitzat que correspon a persones que, al veure massa cua, han marxat sense ser ateses, els resultats no quadren amb la percepció del personal de l'OAC. Aquesta percepció de discrepància entre les dades del programa i la realitat s'agreuja amb les atencions amb un temps d'espera superior als 10 minuts. De tota manera, a l'hora de redactar aquesta Memòria s'ha optat per tractar-les com si fossin reals.
- Al llarg de 2017, **la mitjana de temps d'espera ha estat de 4 minuts i 14 segons**.
- El **desglossament per mesos de la mitjana de temps d'espera** (expressat en minuts i segons) és el següent:

Gener	No dades	Maig	3:50	Setembre	8:08
Febrer	2:05	Juny	3:51	Octubre	4:24
Març	4:27	Juliol	3:28	Novembre	2:53
Abril	5:36	Agost	3:31	Desembre	4:02



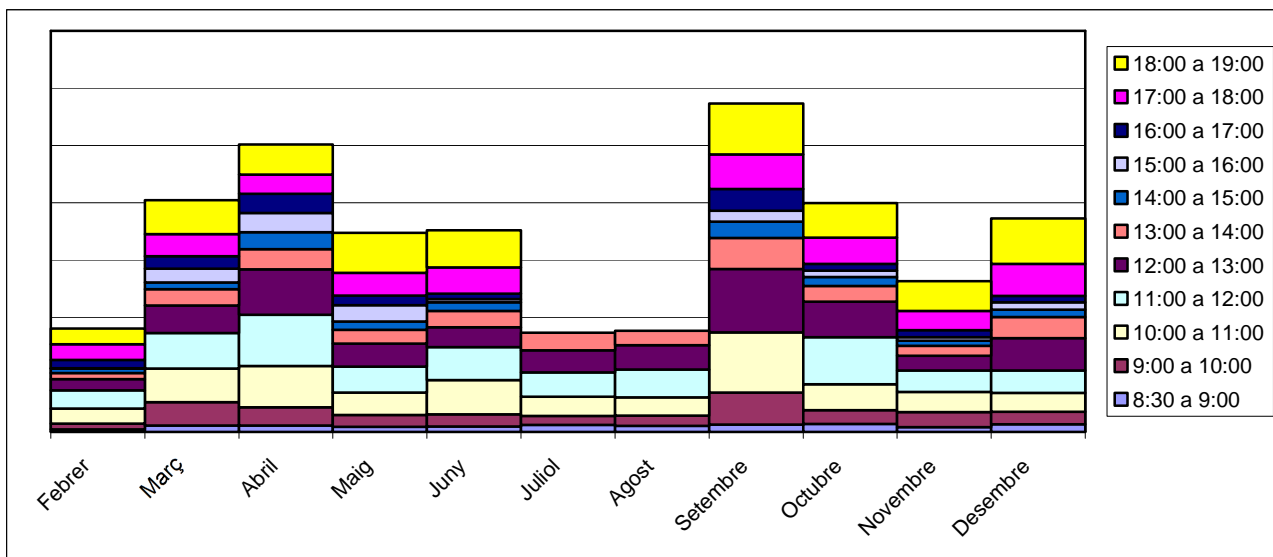
- El desglossament per franja horària de la mitjana de temps d'espera (expressat en minuts i segons) és el següent:

De 8 a 9 h	1:17	De 12 a 13 h	6:00	De 16 a 17 h	2:15
De 9 a 10 h	3:07	De 13 a 14 h	3:22	De 17 a 18 h	5:01
De 10 a 11 h	5:53	De 14 a 15 h	2:02	De 18 a 19 h	7:16
De 11 a 12 h	7:41	De 15 a 16 h	1:58		



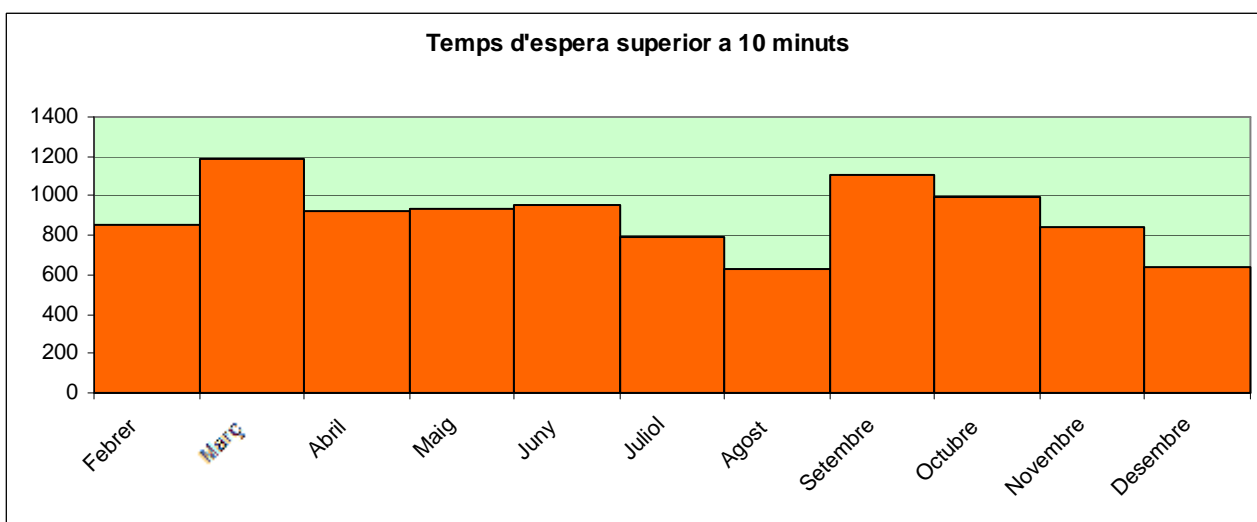
- El desglossament de temps d'espera (expressat en minuts i segons) combinant els mesos i la franja horària és el següent:

	8:30 a 9:00	9:00 a 10:00	10:00 a 11:00	11:00 a 12:00	12:00 a 13:00	13:00 a 14:00	14:00 a 15:00	15:00 a 16:00	16:00 a 17:00	17:00 a 18:00	18:00 a 19:00
Febrer	0:33	1:12	3:10	3:46	2:21	1:18	0:58	0:01	1:48	3:14	3:17
Març	1:19	4:57	7:01	7:27	5:44	3:26	1:24	2:54	2:37	4:37	7:05
Abril	1:21	3:48	8:41	10:43	9:29	4:15	3:33	4:01	4:02	3:59	6:20
Maig	1:06	2:28	4:40	5:25	4:53	2:50	1:44	3:28	2:01	4:46	8:20
Juny	1:10	2:32	7:11	6:52	4:09	3:27	1:50	0:38	1:07	5:32	7:45
Juliol	1:27	1:54	4:03	5:04	4:36	3:44					
Agost	1:18	2:06	3:49	5:52	5:04	3:01					
Setembre	1:34	6:39	12:38	0:00	13:18	6:28	3:24	2:17	4:35	7:13	10:39
Octubre	1:41	2:54	5:23	9:54	7:24	3:17	1:54	1:19	1:25	5:32	7:12
Novembre	0:59	3:12	4:11	4:29	3:07	2:06	1:03	0:45	1:27	4:01	6:14
Desembre	1:37	2:37	3:57	4:40	6:47	4:25	1:35	1:30	1:22	6:40	9:31



- El nombre d'atencions per les quals el **temps d'espera** ha estat **superior als 10 minuts** ha sigut de **9.836**, que representa el **27,18 %** del total. Com la vigent Carta de Serveis d'Atenció Ciutadana estableix que s'ha de mantenir un temps d'espera en l'atenció presencial inferior als 10 minuts en el 90% dels casos, l'any 2017 no es va complir aquest compromís. S'ha de tenir en compte, però, la "Nota prèvia 2" que hi ha al començament d'aquest apartat.
- El desglossament **per mes** del nombre d'atencions amb un **temps d'espera superior als 10 minuts** és el següent:

Gener	No dades	Maig	930	Setembre	1106
Febrer	850	Juny	953	Octubre	991
Març	1184	Juliol	791	Novembre	841
Abril	920	Agost	626	Desembre	644

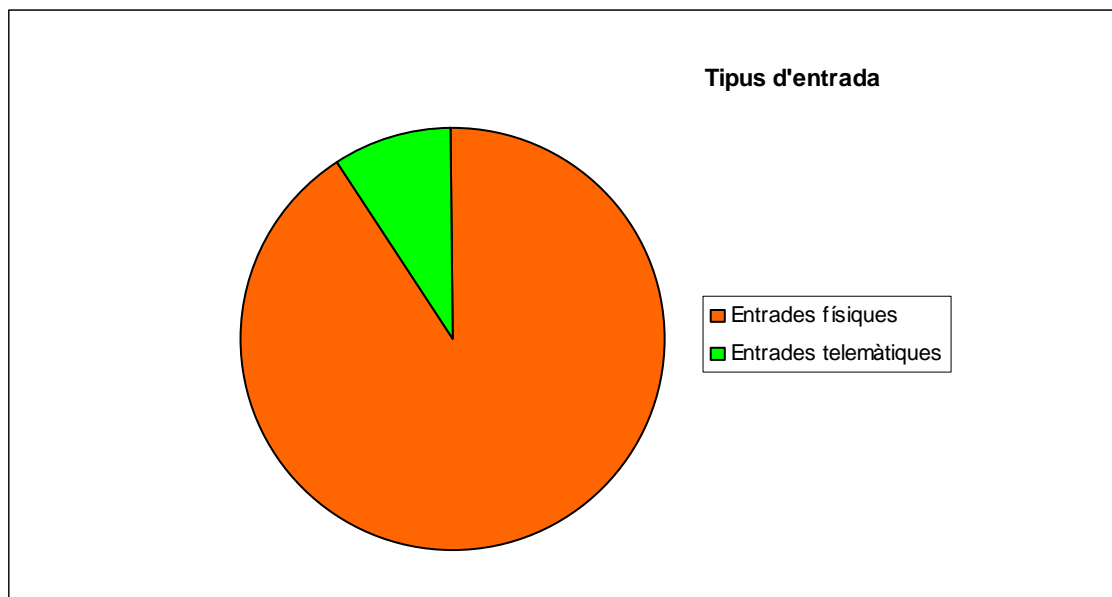


- Al contrari d'altres anys, no es poden oferir dades de temps d'espera per franja horària.

5. DADES DELS REGISTRES D'ENTRADES

- Una de les funcions més importants de l'OAC és la de gestionar les entrades al Registre de l'Ajuntament, fent la corresponent anotació registral i derivant-les a les unitats municipals competents de la seva tramitació i/o arxiu. La major part de les comunicacions, peticions, sol·licituds o documentació adreçada a l'Ajuntament per particulars, empreses, entitats o altres Administracions Públiques ha de ser registrada, però no es registra la publicitat genèrica (no adreçada específicament a l'Ajuntament) o les comunicacions anònimes o sense una identificació clara del remitent.
- Malgrat la normativa vigent estableix que a cada Ajuntament ha d'haver un únic Registre general, a la pràctica, durant 2017, han coexistit dos registres municipals: el Registre municipal tradicional i el Registre municipal de la plataforma EACAT. Encara s'està treballant per la completa integració d'ambdós registres en un únic Registre general. En tot cas, però, les anotacions de les entrades a ambdós registres són gestionades pel personal l'OAC.
- El Registre municipal de la plataforma EACAT és una aplicació del Consorci AOC (Administració Oberta de Catalunya). Per aquest Registre s'han de distingir quatre grups d'entrades:
 - Les tramitades per particulars, entitats o empreses a través l'aplicació eTRAM. Una bona part de les mateixes també han entrat com entrada telemàtica al Registre tradicional (en aquest cas, cada entrada té dos números d'entrada, el del Registre tradicional i el del Registre de l'EACAT).
 - Les tramitades per Administracions Públiques catalanes directament a través del Registre de l'EACAT. Cap d'elles ha entrat com entrada telemàtica al Registre tradicional. La única anotació i número d'entrada és la del Registre de l'EACAT.
 - Les entrades arribades a través del SIR (Sistema de Interconnexió de Registros, plataforma estatal en la qual el Registre de l'EACAT està integrat). Els remitents poden ser tant particulars, entitats o empreses com altres Administracions Públiques (tan catalanes com de la resta de l'Estat). Tampoc cap d'elles ha entrat com entrada telemàtica al Registre municipal tradicional.
 - Les factures electròniques que, per un mal funcionament de la plataforma d'entrada de factures electròniques, han entrat pel Registre de l'EACAT.
- La documentació, comunicacions, peticions o sol·licituds físiques (en suport paper) adreçades a l'Ajuntament que s'anoten com entrades al Registre poden arribar de dues formes: lliurades presencialment per la persona interessada (o el seu representant) o a través dels diversos serveis de correus o missatgeria. En ambdós casos, l'anotació té lloc al Registre municipal tradicional.
- La documentació, comunicacions, peticions o sol·licituds telemàtiques entren totes per la plataforma EACAT. Algunes, com s'ha dit, s'integren automàticament al Registre municipal tradicional (obtenint, com també s'ha esmentat, dos números d'entrada, el del Registre tradicional i el del Registre de l'EACAT). D'altres, en canvi, no.
- Al llarg de 2017, a l'OAC s'han tramitat **30.299 entrades**. Aquesta xifra, però, **no correspon a les entrades reals** pel que a continuació s'explica.

- Del total de les entrades que consten registrades, 26.865 tenen anotació al Registre municipal tradicional i d'aquestes, 25.520 són presencials i 1.345 són telemàtiques. Aquest total d'anotacions, però, no correspon al nombre real d'entrades, ja que 160 s'han anul·lat per problemes amb el programa de Registre (22 presencials i 138 telemàtiques). La xifra d'**entrades reals del Registre municipal tradicional**, doncs, passa a ser de **26.705**, de les quals **25.498 són físiques** (presencials o arribades per correu postal o missatgeria) i **1.207 són telemàtiques**.
- Del total de les entrades registrades, 3.434 tenen anotació al Registre de l'EACAT. Aquesta xifra, però, tampoc correspon al nombre real d'entrades telemàtiques. D'aquestes, 1.800 són entrades a través de l'aplicació eTRAM, però una part important d'elles també ha entrat com entrada telemàtica al Registre municipal tradicional i, per tant, estan comptades dos cops. 831 si són entrades no duplicades, al no estar integrades al Registre municipal tradicional (les tramitades directament per l'EACAT o arribades pel SIR). Finalment, hi ha 803 entrades resgistrades que, en realitat, són factures electròniques entrades al Registre de l'EACAT per un mal funcionament de l'aplicació de factures electròniques del Consorci AOC. La xifra d'**entrades reals del Registre municipal de l'EACAT**, doncs, passa a ser de **1.386**.
- A partir de les dades anteriors. es pot estimar una xifra de les **entrades reals** de **28.091**, de les quals **25.498 són físiques** (presencials o arribades per correu postal o missatgeria) i **2.593 són telemàtiques**.

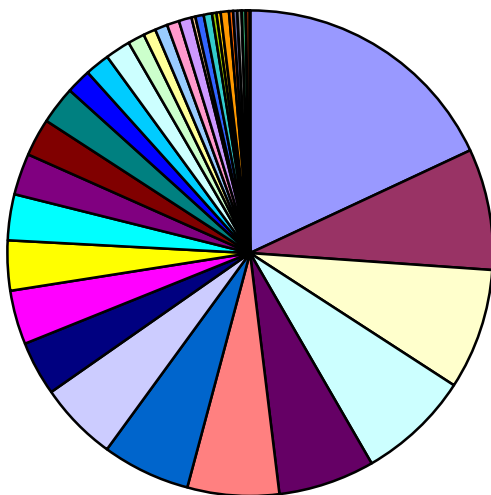


- L'OAC també fa de registre de dues Administracions que no són l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès. Concretament, de l'empresa municipal Cerdanyola Promocions i de la Mancomunitat Intermunicipal Cerdanyola del Vallès-Ripollet-Montcada i Reixac. A llarg de 2017 s'han registrat **214 entrades de Cerdanyola Promocions** i 158 de la Mancomunitat Intermunicipal Cerdanyola del Vallès-Ripollet-Montcada i Reixac.
- L'OAC, una vegada registra una entrada de l'Ajuntament de Cerdanyola (sigui física o telemàtica), la deriva a la unitat municipal competent (o a una altra Administració en el cas d'actuar com a "Finestreta Única"). A continuació es fa un **desglossament per la derivació a les unitats municipals** del total de les entrades registrades. Dues

precisions, però. La primera és que les dades d'aquesta taula s'han obtingut del programa del Registre municipal tradicional (tant físiques com telemàtiques), però no inclouen les entrades telemàtiques rebudes a través de la plataforma EACAT no integrades en aquell. La segona és que el total del nombre d'anotacions (29.492) és sensiblement superior al donat anteriorment (26.705). Això és així perquè algunes entrades es deriven a més d'una unitat municipal.

Població	5309
Serveis Socials	2403
Activitat Urbanística	2373
Espai Públic i Brigada Municipal	2211
Esports	1842
Cultura	1814
Habitatge	1752
Seguretat Ciutadana	1543
Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC)	1088
Serveis Econòmics	1069
Alcaldia-Presidència	987
Recursos Humans	879
Activitat Econòmica (Licències d'Activitats i Ambientals)	815
Finesterta única (Registre d'altres Administracions públiques)	764
Tresoreria	689
Educació	537
Joventut	476
Salut Pública	462
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)	384
Serveis Funeraris i Cementiri	240
Contractació i Compres	226
Gent Gran	225
Comerç, Mercats i Turisme	218
Medi Ambient i Espais Naturals	150
Immigració	147
Secretaria	127
Promoció Econòmica i Ocupació	125
Mediació	101
Participació ciutadana i relacions veïnals	99
Serveis Jurídics	82
Intervenció	81
Mobilitat i Transports	74
Entitats Ciutadanes	45
Museus i Patrimoni Històric i Cultural	39
Gestió patrimonial i Arxiu Municipal	28
Cooperació Internacional	26
Dona i Polítiques d'Igualtat	23
Sistemes Informació	22
Comunicació	9
Organització	8

Anotacions del Registre per unitat municipal

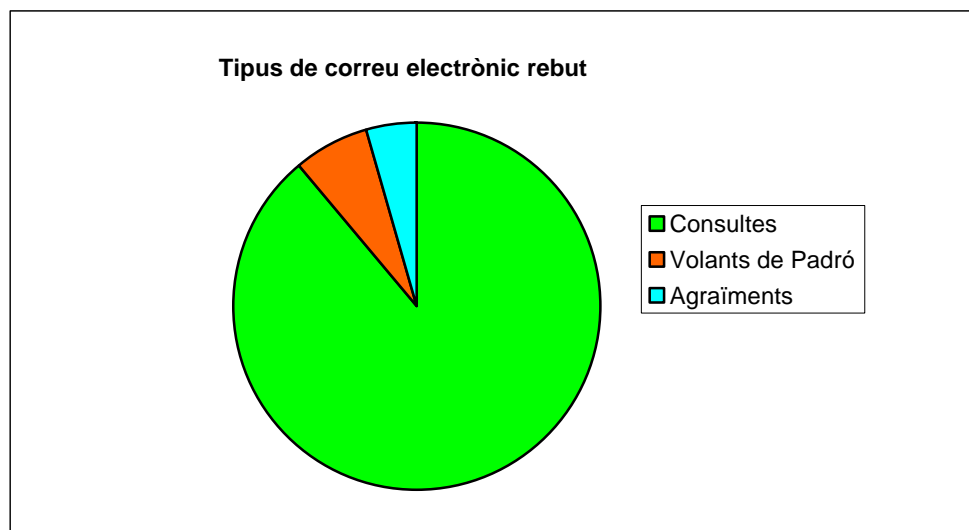


- Població
- Serveis Socials
- Activitat Urbanística
- Espai Públic i Brigada Municipal
- Esports
- Cultura
- Habitatge
- Seguretat Ciutadana
- Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC)
- Serveis Econòmics
- Alcaldia-Presidència
- Recursos Humans
- Activitat Econòmica (Licències d'Activitats i Ambientals)
- Finesterta única (Registre d'altres Administracions públiques)
- Tresoreria
- Educació
- Joventut
- Salut Pública
- Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)
- Serveis Funeraris i Cementiri
- Contractació i Compres
- Gent Gran
- Comerç, Mercats i Turisme
- Medi Ambient i Espais Naturals
- Immigració
- Secretaria
- Promoció Econòmica i Ocupació
- Mediació
- Participació ciutadana i relacions veïnals
- Serveis Jurídics
- Intervenció
- Mobilitat i Transports
- Entitats Ciutadanes
- Museus i Patrimoni Històric i Cultural
- Gestió patrimonial i Arxiu Municipal
- Cooperació Internacional
- Dona i Polítiques d'Igualtat
- Sistemes Informació
- Comunicació

6. COMUNICACIONS PER CORREU ELECTRÒNIC

- L'Ajuntament disposa d'una adreça de correu electrònic genèrica per a què la ciutadania pugui posar-se fàcilment en contacte amb ell per via telemàtica. Aquesta adreça, oac@cerdanyola.cat, surt a la web municipal i la Secció d'Atenció Ciutadana és l'encarregada de la seva gestió.
- A aquesta adreça electrònica arriben tant els correus enviats expressament a l'Ajuntament com correus electrònics generats automàticament pel formulari de l'apartat "Propostes, suggeriments i queixes" de la web municipal i el de l'aplicatiu per a dispositius mòbils.
- A efectes de l'avaluació d'aquest apartat de la Memòria, no s'han inclòs, en primer lloc, els missatges generats automàticament pel formulari de l'apartat "Propostes, suggeriments i queixes" de la web municipal i el de l'aplicatiu per a dispositius mòbils, que es tracten en un apartat específic. En segon lloc, tampoc es comptabilitzen els correus que són publicitat, "correu spam" o altres comunicacions "no avaluables". En tercer lloc, tampoc s'inclouen els missatges enviats directament a l'adreça electrònica de l'OAC però que, atenent al seu contingut, són una proposta, suggeriment o queixa (també s'avaluen a l'apartat corresponent a aquest tipus de comunicacions).
- Així, en aquest apartat de la Memòria s'inclouen únicament els correus electrònics que poden ser definits com a **consultes o peticions d'informació**, les **peticions de volants d'empadronament** (actuals o històrics) que es poden sol·licitar per correu electrònic i els **agraïments** per alguna gestió realitzada prèviament.
- El primer desglossament d'aquests correus electrònics rebuts és el següent:

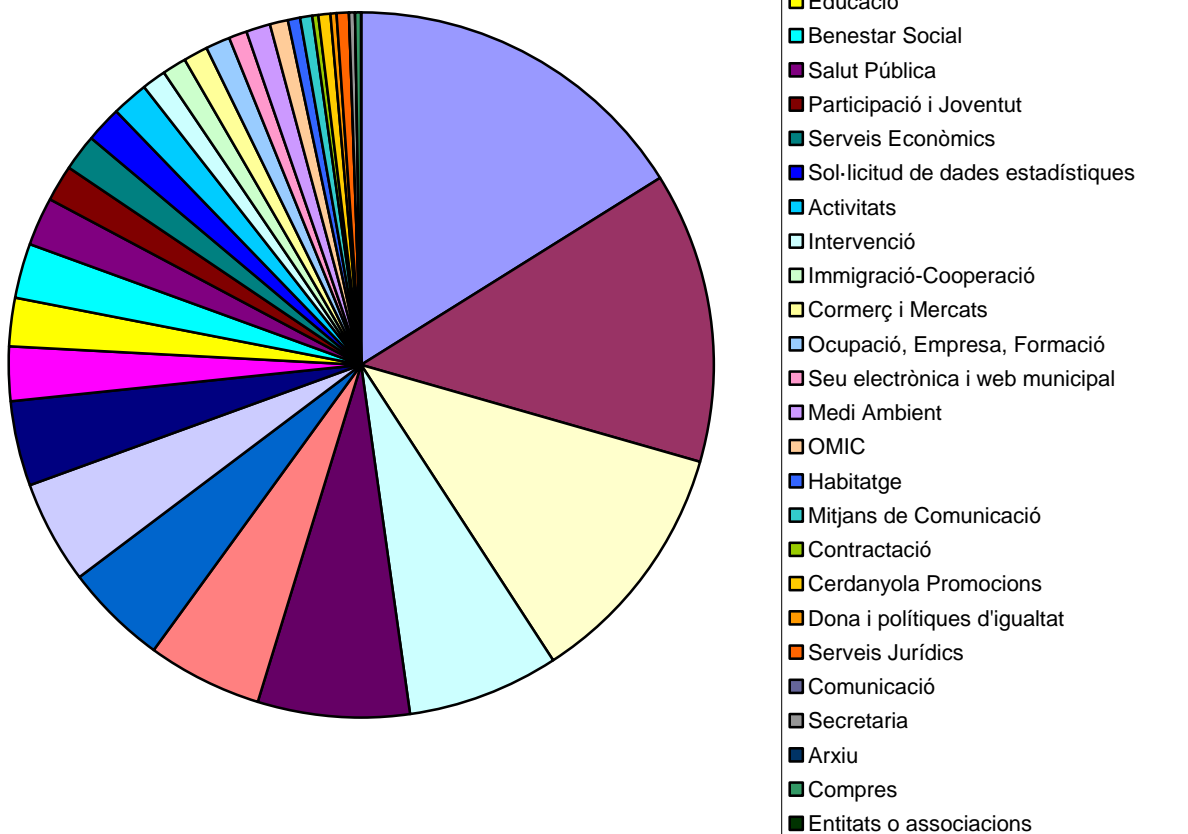
Consultes	893
Volants de Padró	65
Agraïments	46
TOTAL	986



- Dels 893 correus electrònics amb consultes o peticions d'informació, **360** han estat **contestades directament** per la Secció d'Atenció Ciutadana, mentre que les **533** restants **s'han derivat** als diferents departaments municipals per la seva gestió.
- El desglossament per temes de les mateixes 893 consultes o peticions d'informació rebudes per correu electrònic és el següent:

Informacions concretes no Ajuntament	143
Població	121
Espai Públic	100
Esports	63
Cultura	61
Recursos Humans	49
Alcaldia (Pins i Casaments Civils)	41
Impostos, taxes i preus públics	41
Urbanisme	35
Seguretat Ciutadana	23
Educació	21
Benestar Social	21
Salut Pública	19
Participació i Joventut	16
Serveis Econòmics	16
Sol·licitud de dades estadístiques	14
Activitats	14
Intervenció	11
Immigració-Cooperació	10
Comerç i Mercats	10
Ocupació, Empresa, Formació	9
Seu electrònica i web municipal	9
Medi Ambient	8
OMIC	7
Habitatge	6
Mitjans de Comunicació	4
Contractació	4
Cerdabyola Promocions	4
Dona i polítiques d'igualtat	4
Serveis Jurídics	3
Comunicació Institucional	2
Secretaria	1
Arxiu	1
Compres	1
Entitats o associacions	1

Consultes e-mail per temes

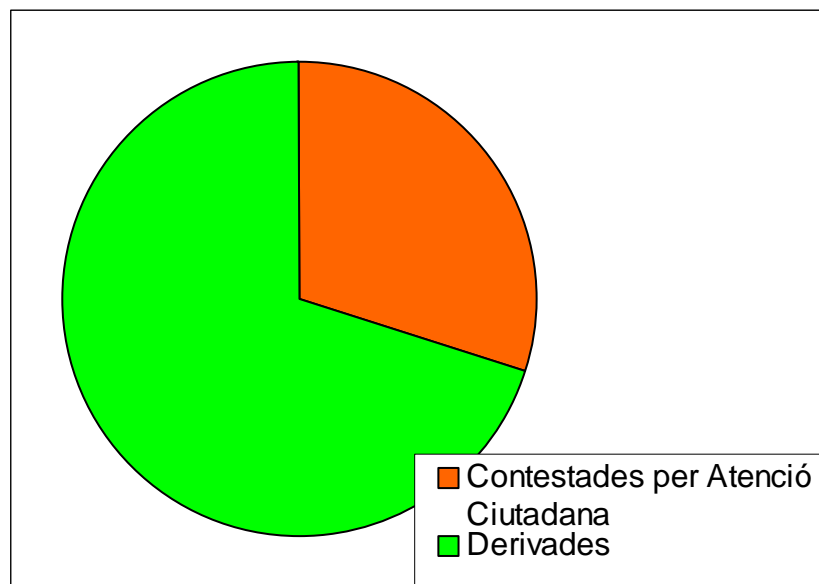


7. ATENCIONS TELEFÒNIQUES DE LA CENTRALETA GENERAL DE L'AJUNTAMENT

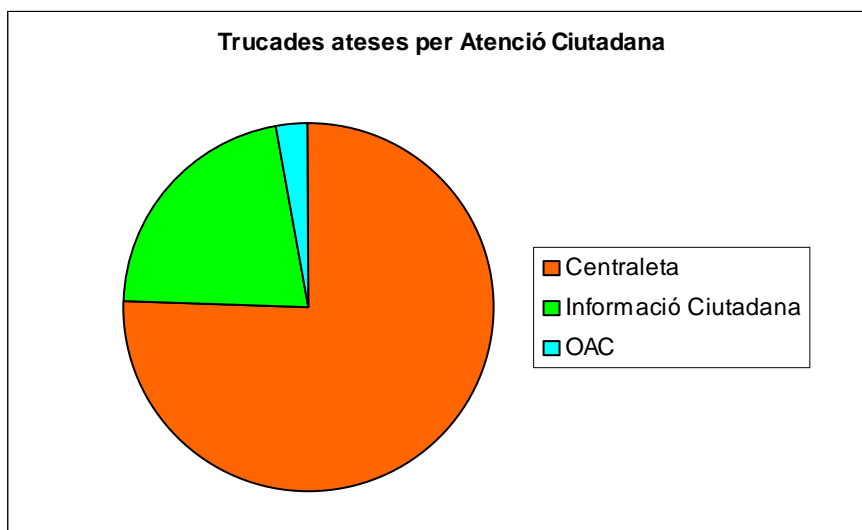
- La Secció d'Atenció Ciutadana també té entre les seves funcions la gestió de la centraleta telefònica general de l'Ajuntament durant l'horari laboral ordinari. A continuació s'aporten dades de les trucades telefòniques rebudes, però s'ha de tenir en compte que **aquestes dades són notablement incompletes**, ja que corresponen només a les rebudes durant els matins (de les 8:00 a les 15:00 h, aproximadament) dels dies laborables, que és quan hi ha una telefonista amb un programari específic i manual per comptabilitzar trucades. Les trucades rebudes a la tarda i a la nit dels dies laborables, així com les rebudes dissabtes, diumenges i dies festius, no estan

comptabilitzades. Aquestes són ateses per la persona que fa de conserge de tardes (les tardes dels dies laborables) o per agents de la Policia Local. Tampoc estan comptabilitzades les que es fan directament a extensions telefòniques municipals, sense passar per centraleta, per la persona que truca. Finalment, tampoc estan comptabilitzades les trucades en horari ordinari que no s'han atès davant de l'ordinador amb el programari esmentat. Per tant, aquestes dades s'han d'analitzar com una mostra, i no com a dades absolutes.

- Al llarg de 2017 s'han comptabilitzat **39.163 trucades** telefòniques.
- Atenent als dies laborables, això fa una **mitjana diària** de **159 trucades**, que representa, aproximadament, una trucada cada poc més de 2 minuts i mig minuts (de les 8:00 a les 15:00 h dels dies laborables).
- Del total de trucades, **11.709** varen ser ateses únicament per personal la Secció i **27.454** van ser derivades a **altres departaments municipals**.

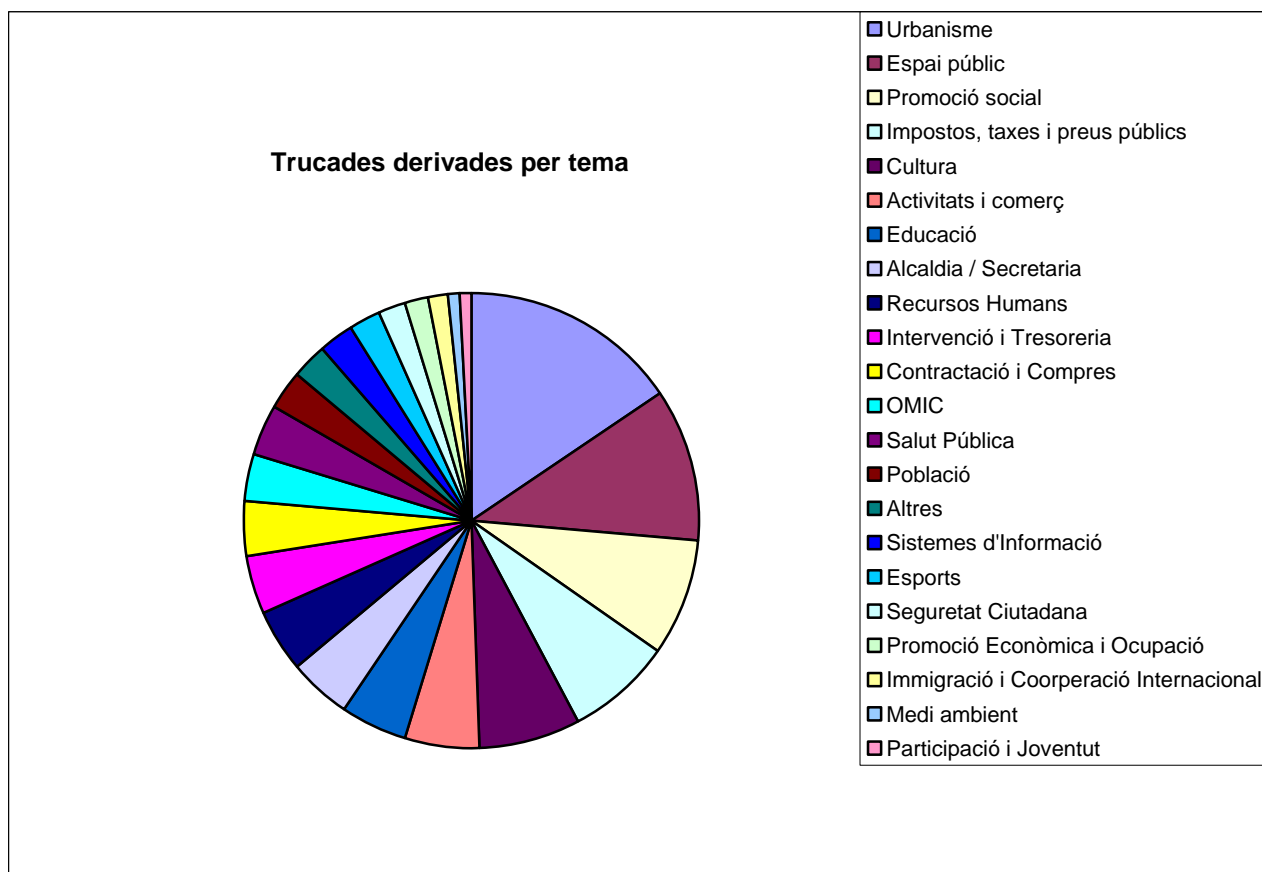


- De les ateses per personal de la Secció, **8.851** van ser **resoltes directament per la Centraleta** telefònica, **2.536** es van derivar les persones que realitzen tasques d'**informació i atenció telefònica** i telemàtica i **322** per personal de l'**OAC**.



- D'entre les entrades resoltes directament per la Centraleta i Informació Ciutadana (11.387, una vegada descomptades les derivacions a l'OAC), destaquen **2.689 atencions per la recollida de mobles i voluminosos**, 955 trucades errònies al 010 de l'Ajuntament de Barcelona i 376 tràmits realitzats telefònicament (fonamentalment relacionats amb temes de Població).
- El **desglossament per àmbit** de les **27.454** derivacions de les trucades telefòniques derivades a altres departaments municipals és el següent:

Urbanisme	4298
Espai públic	2939
Promoció social	2328
Impostos, taxes i preus públics	2042
Cultura	1996
Activitats i comerç	1391
Educació	1293
Alcaldia / Secretaria	1278
Recursos Humans	1177
Intervenció i Tresoreria	1153
Contractació i Compres	1072
OMIC	939
Salut Pública	938
Població	803
Altres	696
Sistemes d'Informació	684
Esports	603
Seguretat Ciutadana	556
Promoció Econòmica i Ocupació	427
Immigració i Cooperació Internacional	371
Medi ambient	246
Participació i Joventut	224

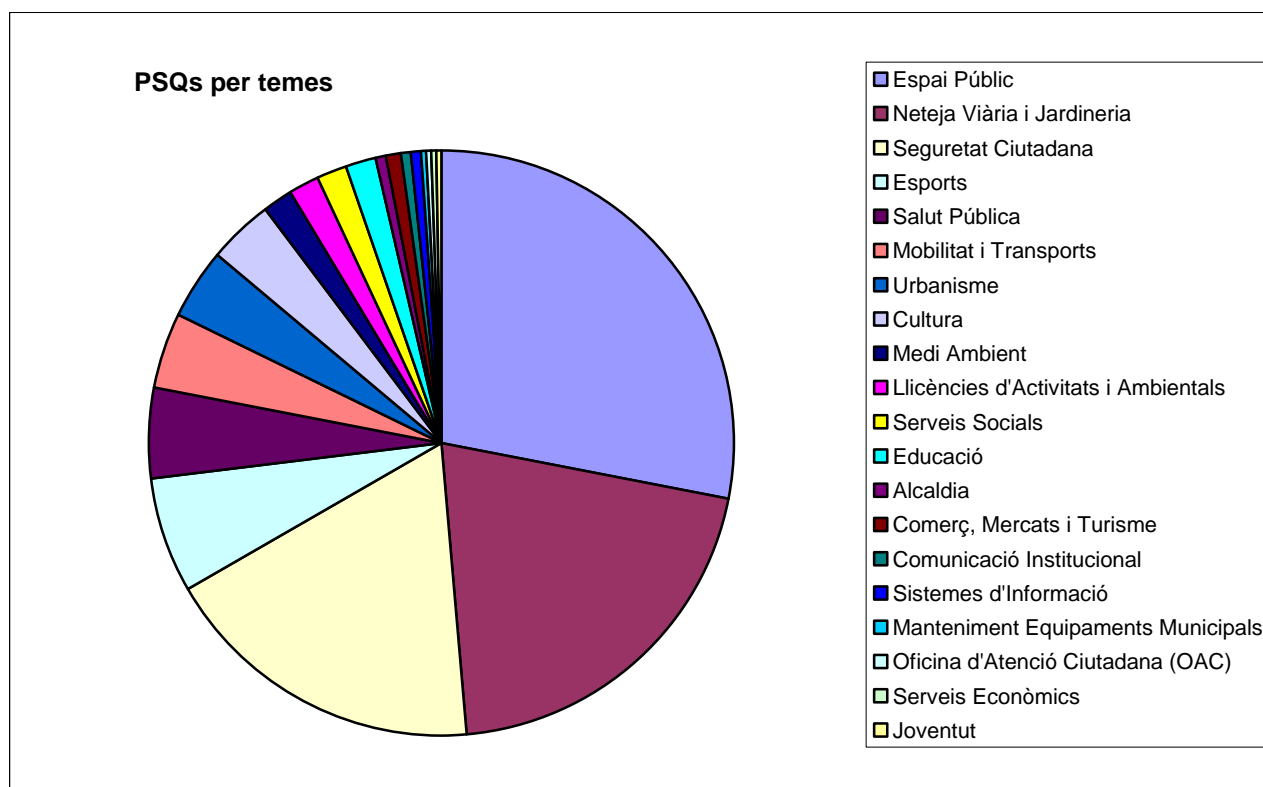


8. PROPOSTES, SUGGERIMENTS I QUEIXES

- Les comunicacions generades automàticament pel formulari de l'apartat "**Propostes, suggeriments i queixes**" de la web municipal, els correus electrònics dirigits a l'adreça electrònica de l'OAC que, pel seu contingut, són una proposta, suggeriment o queixa i, esporàdicament, algunes instàncies escrites que fan alguna queixa o suggeriment genèrica, reben un tractament específic i es tracten mitjançant un procediment especial anomenat "Procediment PSQ".
- Al llarg de 2017 s'han gestionat **667 comunicacions** d'aquest tipus.
- D'aquestes, **252** són PSQs que **han entrat i s'han contestat al 2017**, **265** són PSQs que **s'han contestat al 2017 però havien l'any anterior** i **150** són PSQs que han entrat al 2017 però que, a l'hora d'elaborar aquesta memòria, encara estan **pendents de resposta**.

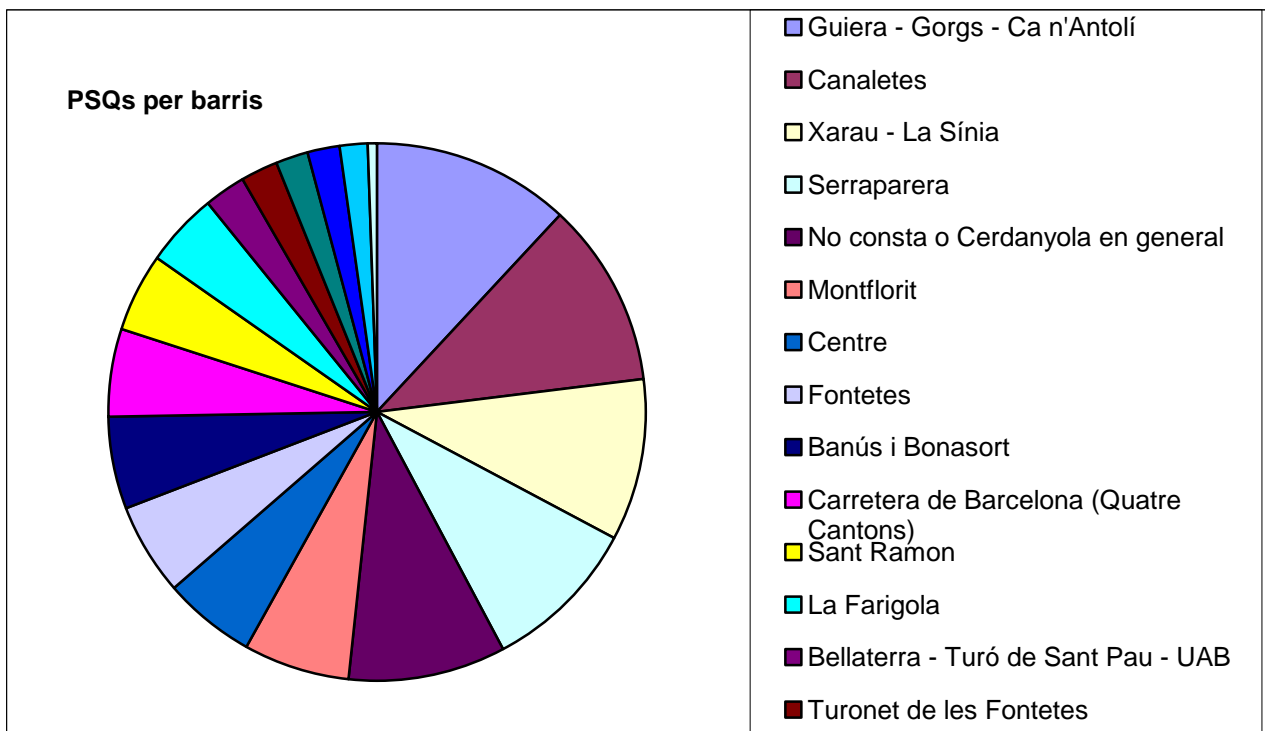
- El desglossament per tema de les 667 PSQs gestionades és el següent:

Espai Públic	187
Neteja Viària i Jardineria	137
Seguretat Ciutadana	120
Esports	44
Salut Pública	33
Mobilitat i Transports	28
Urbanisme	26
Cultura	23
Medi Ambient	12
Llicències d'Activitats i Ambientals	11
Serveis Socials	11
Educació	10
Alcaldia	5
Comerç, Mercats i Turisme	5
Comunicació Institucional	4
Sistemes d'Informació	4
Manteniment Equipaments Municipals	2
Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC)	2
Serveis Econòmics	2
Joventut	1



- El desglossament per barri de les 667 PSQs gestionades és el següent:

Guiera - Gorgs - Ca n'Antolí	79
Canaletes	74
Xarau - La Sínia	65
Serraparera	64
No consta o Cerdanyola en general	63
Montflorit	43
Centre	37
Fontetes	37
Banús i Bonasort	36
Carretera de Barcelona (Quatre Cantons)	35
Sant Ramon	33
La Farigola	28
Bellaterra - Turó de Sant Pau - UAB	17
Turonet de les Fontetes	15
La Clota	14
Parc Tecnològic	13
Cerdanyola 2000	10
Polizur	4



- Les dades relatives al **temps de resposta** corresponen únicament a les **517 PSQs contestades** (tant les que varen entrar al 2017 quan que ho va fer l'any anterior). Aquesta dades estan expressades en dies naturals (per tant, estan inclosos els dies festius i els de cap de setmana).

- La mitjana de temps entre que una persona envia una proposta, suggeriment o queixa a l'Ajuntament i que aquest li envia una resposta és de **149,2 dies**. Si, per evitar la distorsió provocada per retards extraordinaris, es treuen els 52 casos d'una durada major (el 10% del total), la mitjana baixa a **126,7 dies**.
- La mitjana de temps entre l'entrada d'una proposta, suggeriment o queixa i la seva derivació al departament municipal competent és de **1,4 dies**. Si, per evitar la distorsió provocada per retards extraordinaris, es treuen els 52 casos d'una durada major (el 10% del total), la mitjana baixa a **0,8 dies**.
- La mitjana de temps entre la derivació al departament municipal competent i el moment en que aquest envia a l'OAC la seva proposta de resposta o les dades per redactar-la ha estat de **126,8 dies**. Si, per evitar la distorsió provocada per retards extraordinaris, es treuen els 52 casos d'una durada major (el 10% del total), la mitjana baixa a **101 dies**.
- La mitjana de temps entre l'enviament per part del departament municipal competent de la proposta de resposta o les dades per redactar-la i l'enviament de la resposta al ciutadà o ciutadana és de **20,9 dies**. Si, per evitar la distorsió provocada per retards extraordinaris, es treuen els 52 casos d'una durada major (el 10% del total), la mitjana baixa a **8,6 dies**.

Cerdanyola del Vallès, febrer de 2018