



SECCIÓ D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA MEMÒRIA 2015

1. DADES GENERALS DE L'OAC

1.1. Dies i hores d'atenció presencial

- L'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) ha obert al públic **251 dies** al llarg de 2015.
- D'aquests, 191 ho ha fet amb horari ordinari (de les 8:30 a les 19:00 h) i 60 amb horari especial (de les 8:30 a les 14:00 h).
- Això fa que, al llarg de 2015, l'OAC ha obert al públic un total de **2.335 hores i 30 minuts**. (el temps real d'atenció és major, ja que molts dies quan es tancat l'OAC encara hi ha persones que estan sent ateses o esperant a ser-ho)

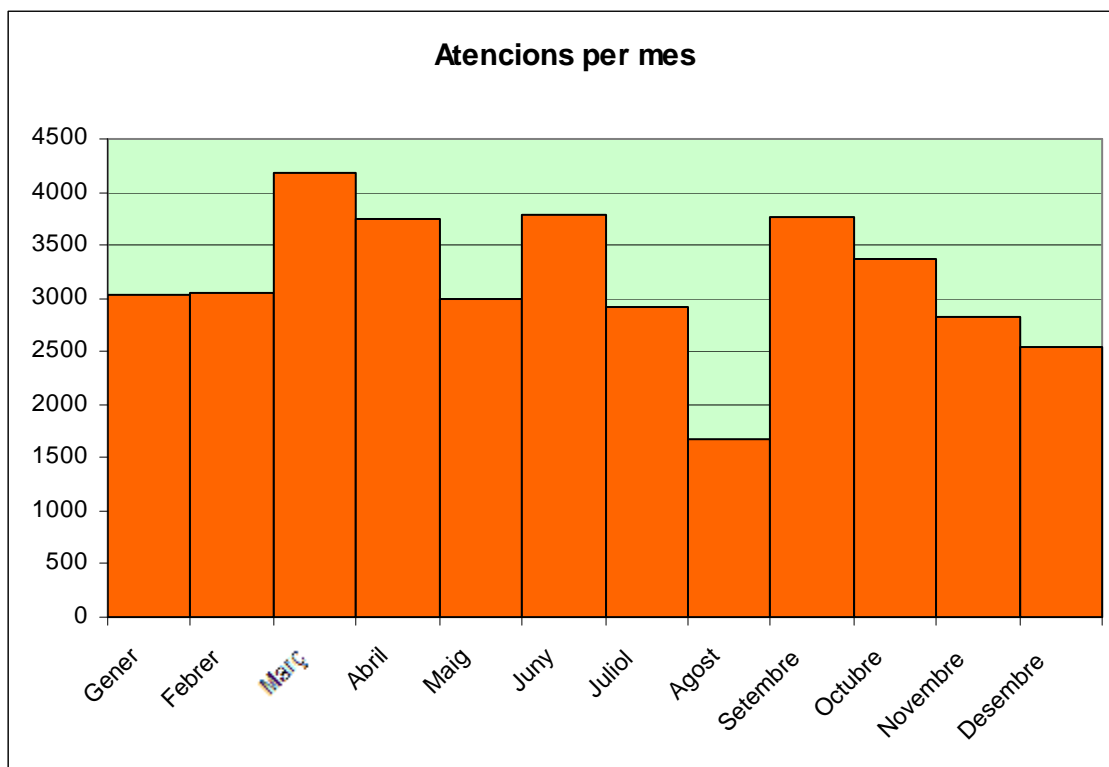
1.2. Dades globals de les atencions presencials

- Al llarg de 2015, a les dependències l'OAC s'han fet **38.412 atencions**.
- D'aquest global d'atencions, **37.868** corresponen a atencions realitzades pel personal de l'OAC.
- Del global d'atencions, **544** corresponen a atencions realitzades pel personal de l'**Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona (ORTG)**. El personal de l'ORTG ha tingut una "antena" a les dependències de l'OAC per fer atencions informatives i de gestió en matèria tributària les tardes (de les 16:00 a les 18:30 h) de dilluns a dijous (aquest servei no es presta els mesos de juliol, agost i les setmanes de Nadal i Setmana Santa). A l'octubre de 2015 es va deixar de prestar aquest servei per decisió unilateral de la Diputació de Barcelona.
- La **mitjana** de les atencions de l'OAC (a partir d'ara no es comptabilitzen les atencions de l'ORTG, que tenen un apartat específic) ha estat de **150,87 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 especial (només matins).

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

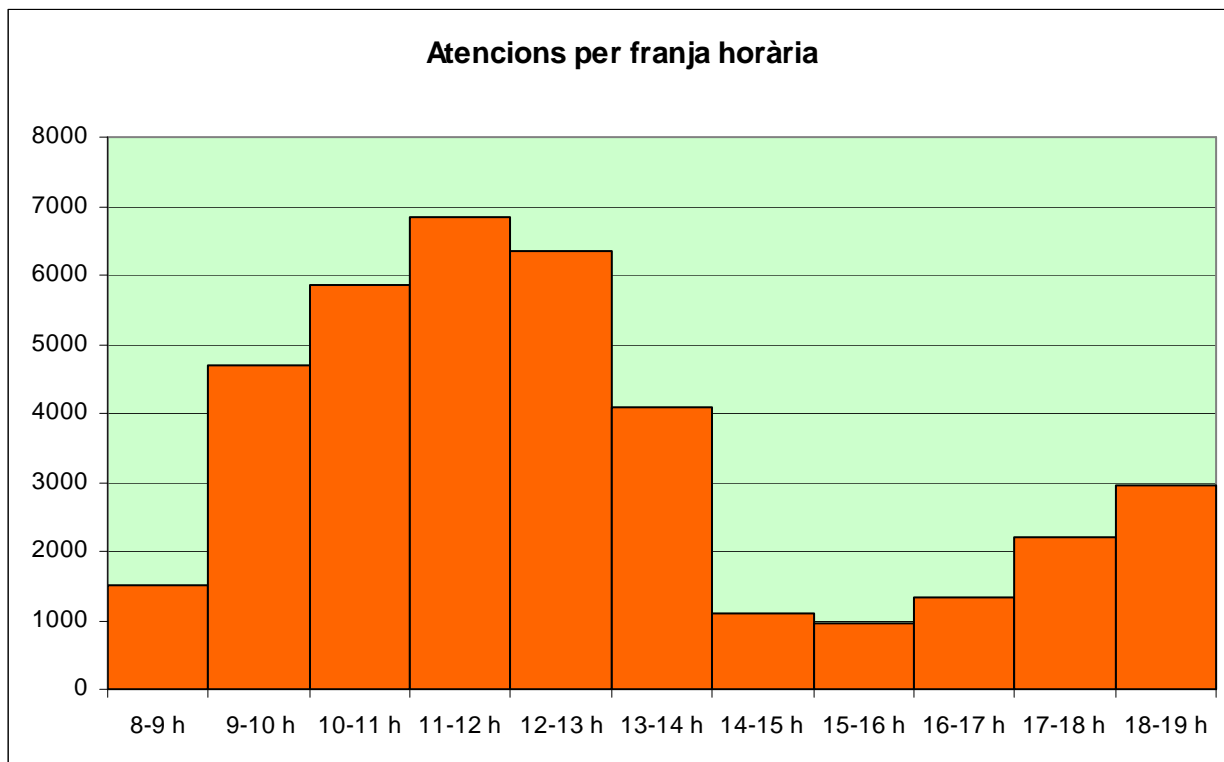
- El desglossament per mes de les atencions realitzades és el següent:

| | | | | | |
|--------|-------|--------|-------|----------|-------|
| Gener | 3.036 | Maig | 2.994 | Setembre | 3.758 |
| Febrer | 3.056 | Juny | 3.783 | Octubre | 3.373 |
| Març | 4.175 | Juliol | 2.924 | Novembre | 2.815 |
| Abril | 3.738 | Agost | 1.680 | Desembre | 2.536 |



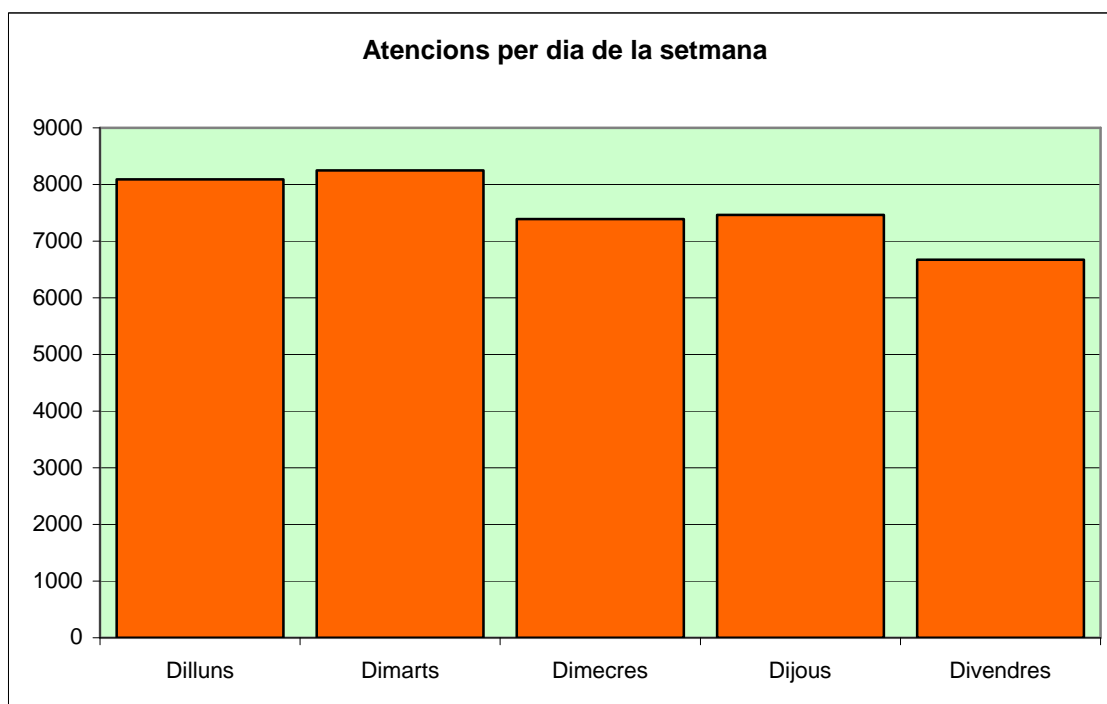
- Per comparar, la mitjana és de 3.155,67 d'atencions al mes. Com es pot veure, hi ha variacions importants depenent del mes concret.
- El desglossament per franja horària de les atencions realitzades és el següent:

| | | | | | |
|--------------|-------|--------------|-------|--------------|-------|
| De 8 a 9 h | 1.495 | De 12 a 13 h | 6.334 | De 16 a 17 h | 1.327 |
| De 9 a 10 h | 4.703 | De 13 a 14 h | 4.101 | De 17 a 18 h | 2.216 |
| De 10 a 11 h | 5.855 | De 14 a 15 h | 1.091 | De 18 a 19 h | 2.946 |
| De 11 a 12 h | 6.835 | De 15 a 16 h | 965 | | |



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

| | | | |
|----------|-------|-----------|-------|
| Dilluns | 8.093 | Dijous | 7.461 |
| Dimarts | 8.250 | Divendres | 6.674 |
| Dimecres | 7.390 | | |



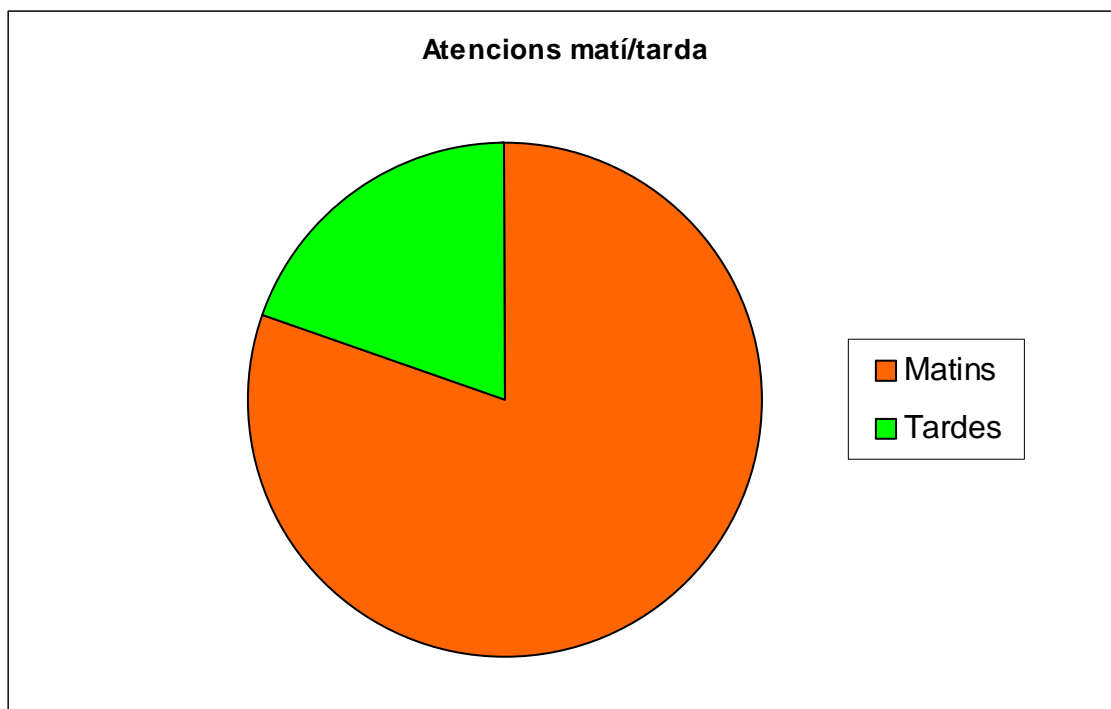
- La majoria de les atencions, **30.414 (un 80,32%)**, es fan en horari de **matins** (de les 08:30 a les 15:00 h), mentre **7.454 (un 19,68%)** es fan en horari de **tardes**. (de les 15:00 a les 19:00 h).

Atencions en horari de matins (de les 8:30 a les 15:00 h)

| Dia setmana | Dilluns | Dimarts | Dimecres | Dijous | Divendres | Total |
|------------------|---------|---------|----------|--------|-----------|--------|
| Atencions | 6.579 | 6.624 | 5.815 | 5.864 | 5.532 | 30.414 |

Atencions en horari de tardes (de les 15:00 a les 19:00 h)

| Dia setmana | Dilluns | Dimarts | Dimecres | Dijous | Divendres | Total |
|------------------|---------|---------|----------|--------|-----------|-------|
| Atencions | 1.514 | 1.626 | 1.575 | 1.597 | 1.142 | 7.454 |



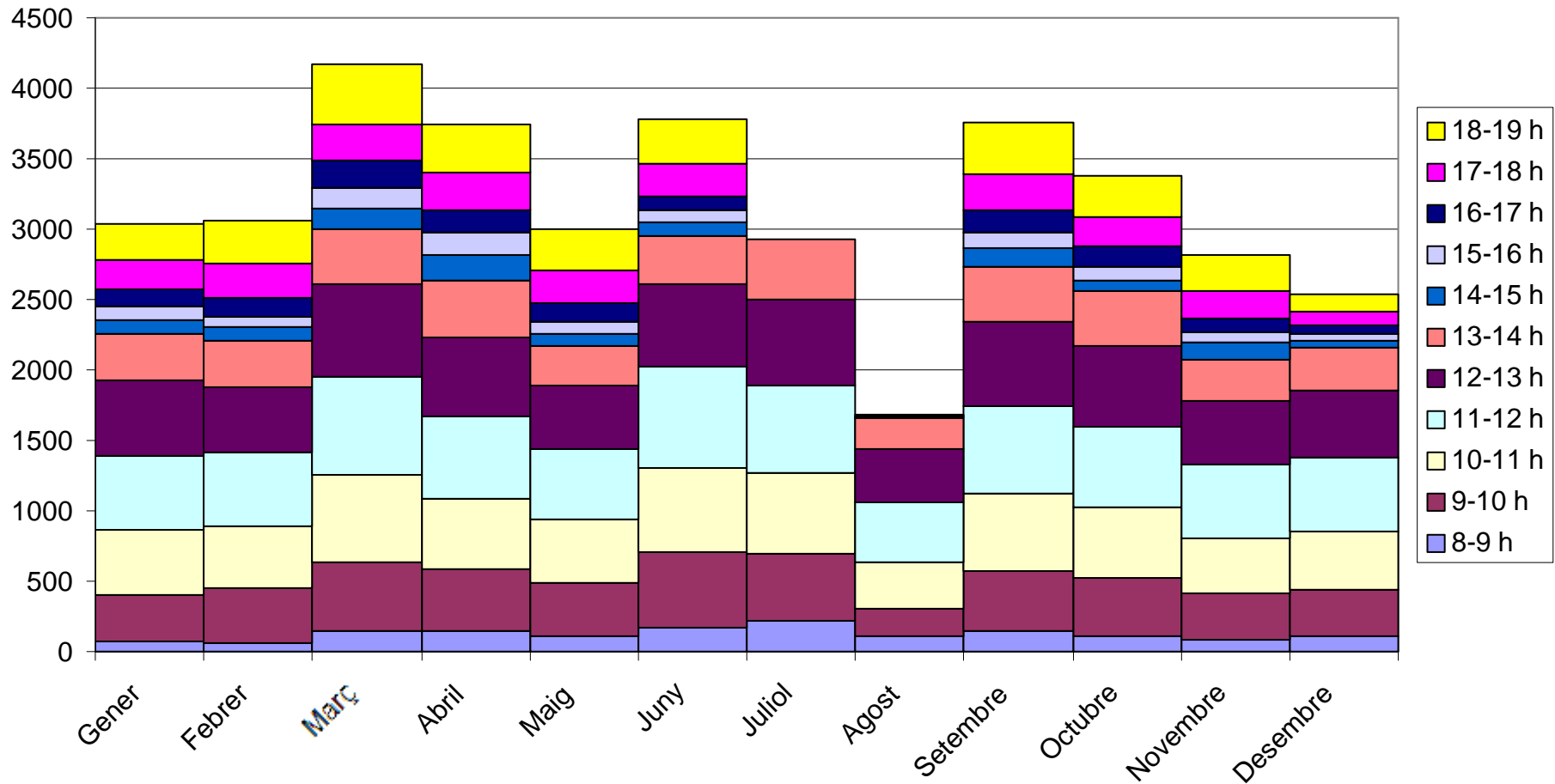
- El desglossament d'atencions combinant els mesos i la franja horària és el següent:

| | 8-9 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 | Total |
|-----------------|-------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------|
| Gener | 70 | 336 | 464 | 524 | 535 | 329 | 98 | 90 | 123 | 216 | 251 | 3.036 |
| Febrer | 65 | 382 | 438 | 524 | 464 | 336 | 93 | 81 | 131 | 247 | 295 | 3.056 |
| Març | 141 | 491 | 629 | 685 | 664 | 394 | 145 | 143 | 199 | 254 | 430 | 4.175 |
| Abril | 152 | 433 | 503 | 583 | 556 | 402 | 186 | 155 | 169 | 262 | 337 | 3.738 |
| Maig | 111 | 374 | 453 | 505 | 449 | 277 | 91 | 86 | 125 | 234 | 289 | 2.994 |
| Juny | 170 | 533 | 602 | 717 | 584 | 342 | 98 | 85 | 103 | 230 | 319 | 3.783 |
| Juliol | 214 | 483 | 567 | 629 | 612 | 419 | - | - | - | - | - | 2.924 |
| Agost | 106 | 203 | 328 | 427 | 374 | 222 | 2 | 0 | 2 | 10 | 6 | 1.680 |
| Setembre | 146 | 424 | 547 | 624 | 598 | 397 | 124 | 116 | 163 | 255 | 364 | 3.758 |
| Octubre | 115 | 406 | 501 | 571 | 573 | 389 | 82 | 94 | 143 | 214 | 285 | 3.373 |
| Novembre | 91 | 318 | 400 | 521 | 449 | 293 | 119 | 74 | 106 | 195 | 249 | 2.815 |
| Desembre | 114 | 320 | 423 | 525 | 476 | 301 | 53 | 41 | 63 | 99 | 121 | 2.536 |
| Total | 1.495 | 4.703 | 5.855 | 6.835 | 6.334 | 4.101 | 1.091 | 965 | 1.327 | 2.216 | 2.946 | 37.868 |

NOTA 1: S'ha de tenir present que els mesos de gener, març, abril i, sobretot, desembre, varen tenir dies amb horari especial (atenció al públic només de 8:30 a 14:00 h). Tot el mes de juliol i pràcticament tot el mes d'agost (amb l'excepció només d'un dia, el 31) també varen tenir aquest horari especial.

NOTA 2: Durant pràcticament tot el mes de març i una part del d'abril varen coincidir el període de sol·licitud de beques escolars i un procés selectiu amb més de 700 persones interessades. Per això el major nombre d'atencions d'aquests dos mesos, malgrat també en ells varen coincidir els dies de la Setmana Santa.

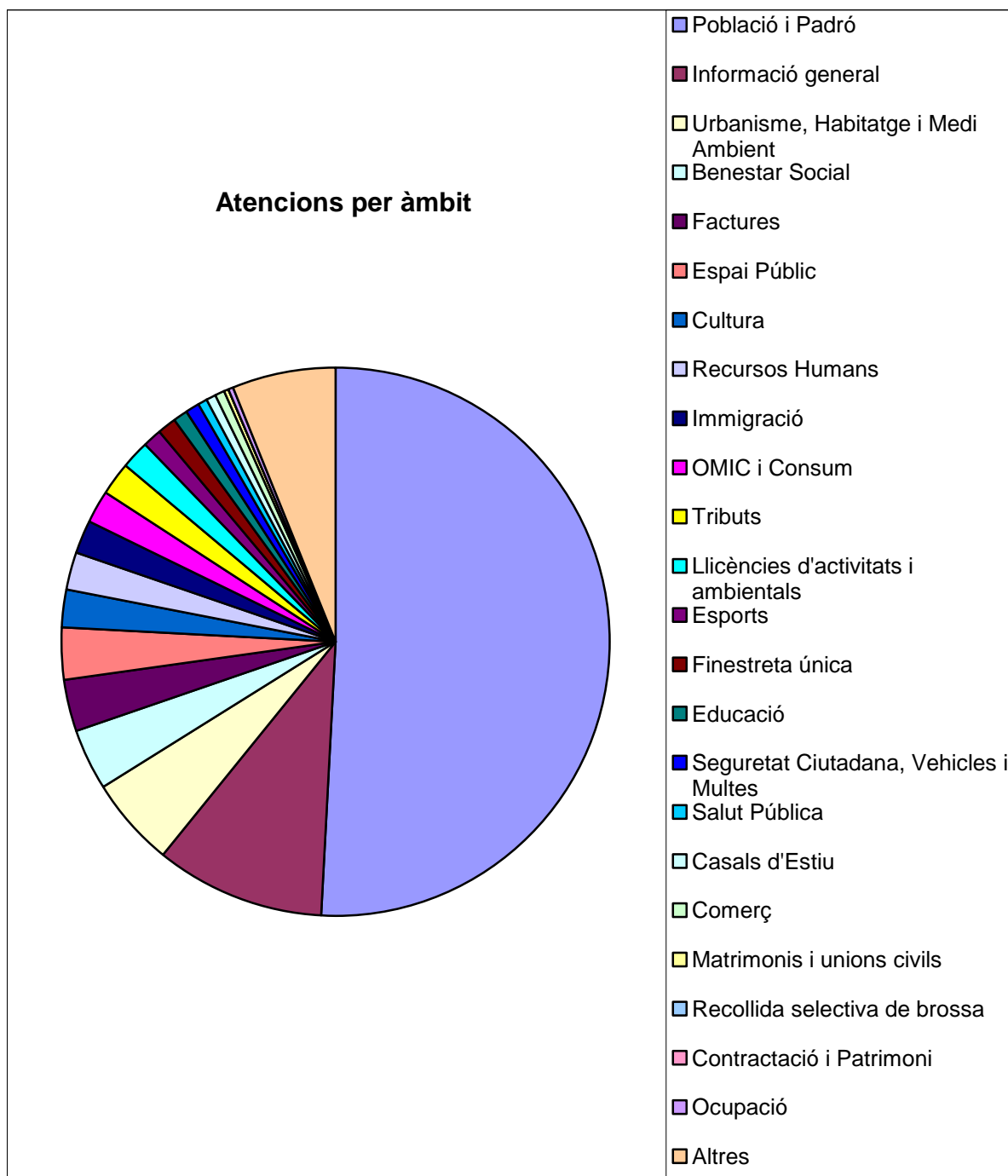
Combinació mes i franja horària



3. DESGLOSSAMENT DE LES ATENCIONS PRESENCIALS PER ÀMBIT

- Per cada atenció personalitzada, el personal de l'OAC ha informat o ha iniciat algun tràmit municipal (en l'àmbit de Població i Padró Municipal, en alguns casos, el personal de l'OAC també el finalitza). Sense incloure algunes informacions o atencions ràpides (que es donen en una ràpida atenció a l'entrada de l'OAC i que no es comptabilitzen), al llarg de 2015 s'han realitzat **42.287 atencions informatives o inici de tramitacions** (en aquesta xifra sí que s'inclouen les atencions realitzades pel personal de l'ORGT de la Diputació de Barcelona).
- La diferència entre la xifra anterior (42.287) i el nombre d'atencions (37.868) es dona perquè hi ha atencions que comporten més d'una atenció informativa o inici de tràmit.
- El **desglossament per àmbits** de les atencions informatives o tràmits iniciats o realitzats és el següent:

| Àmbit | Atencions | Percentatge |
|--|------------------|--------------------|
| Població i Padró | 21.542 | 50,94 |
| Informació general | 4.210 | 9,96 |
| Urbanisme, Habitatge i Medi Ambient | 2.178 | 5,15 |
| Benestar Social | 1.546 | 3,66 |
| Factures | 1.342 | 3,17 |
| Espai Públic | 1.274 | 3,01 |
| Cultura | 927 | 2,19 |
| Recursos Humans | 915 | 2,16 |
| Immigració | 866 | 2,05 |
| OMIC i Consum | 808 | 1,91 |
| Tributs | 789 | 1,87 |
| Llicències d'activitats i ambientals | 714 | 1,69 |
| Esports | 514 | 1,22 |
| Finestreta única | 464 | 1,10 |
| Educació | 335 | 0,79 |
| Seguretat Ciutadana, Vehicles i Multes | 310 | 0,73 |
| Salut Pública | 294 | 0,70 |
| Casals d'Estiu | 197 | 0,47 |
| Comerç | 193 | 0,46 |
| Matrimonis i unions civils | 123 | 0,29 |
| Recollida selectiva de brossa | 47 | 0,11 |
| Contractació i Patrimoni | 37 | 0,09 |
| Ocupació | 36 | 0,09 |
| Altres | 2.626 | 6,21 |
| TOTAL | 42.287 | 100,00 |

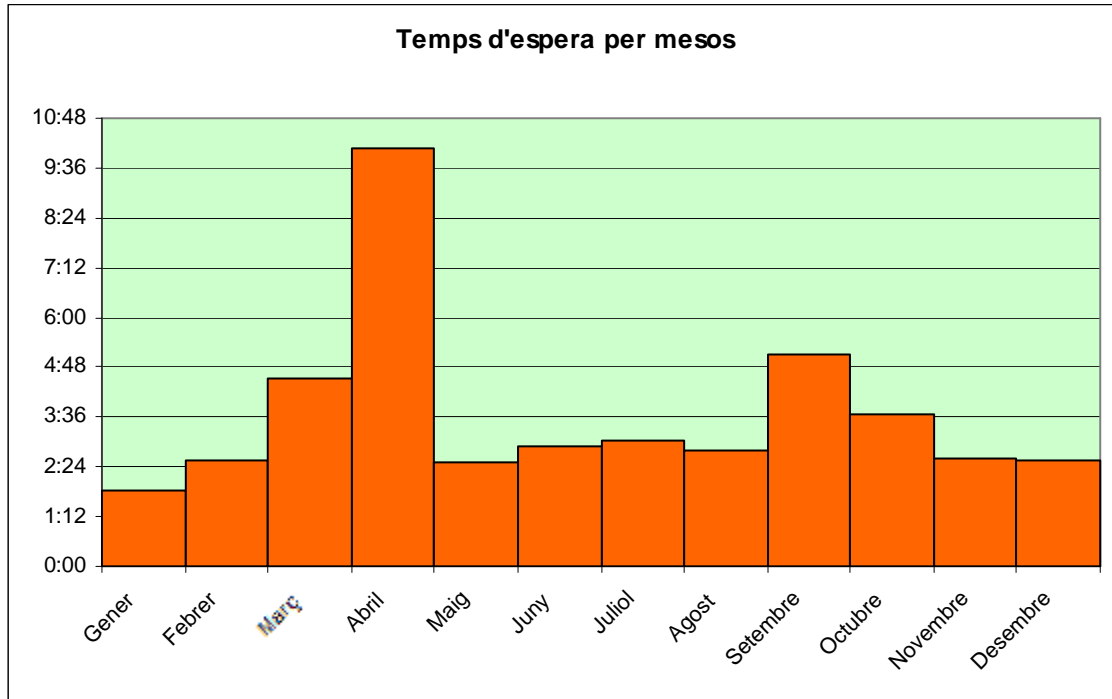


4. DADES DEL TEMPS D'ESPERA DE LES ATENCIONS

- 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.
- Al llarg de 2015, i calculada globalment amb les dades de totes les atencions realitzades al llarg de l'any, **la mitjana de temps d'espera ha estat de 3 minuts i 42 segons.**

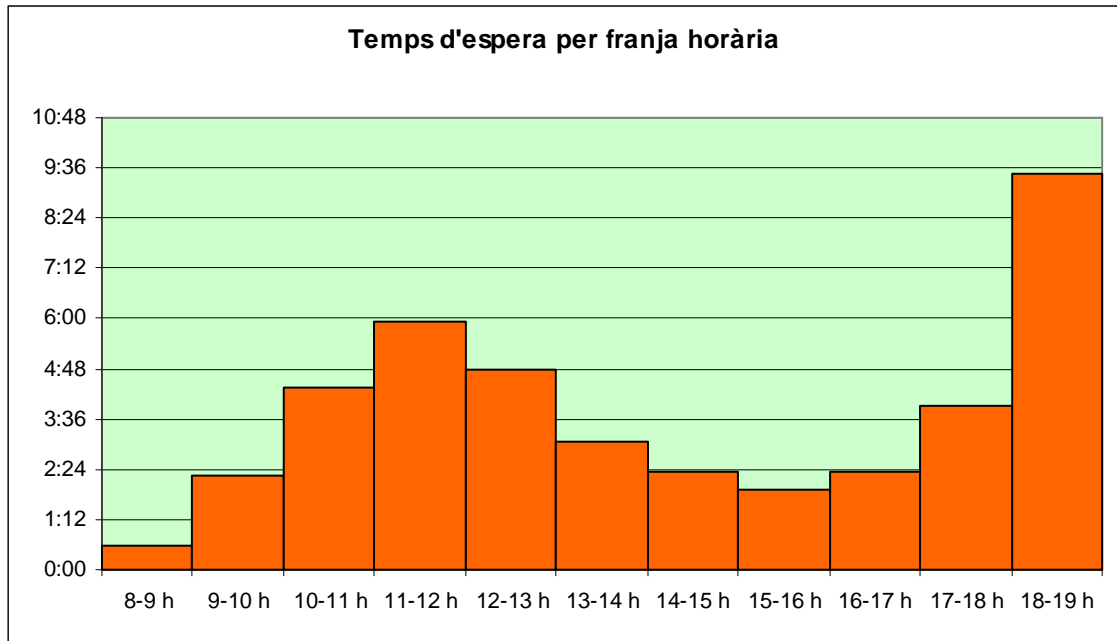
- El desglossament per mesos de la mitjana de temps d'espera (expressat en minuts i segons) és el següent:

| | | | | | |
|--------|-------|--------|------|----------|------|
| Gener | 1:48 | Maig | 2:29 | Setembre | 5:06 |
| Febrer | 2:34 | Juny | 2:54 | Octubre | 3:40 |
| Març | 4:33 | Juliol | 3:02 | Novembre | 2:37 |
| Abril | 10:04 | Agost | 2:47 | Desembre | 2:32 |



- 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 | 0:35 | De 12 a 13 h | 4:45 | De 16 a 17 h | 2:20 |
| De 9 a 10 h | 2:13 | De 13 a 14 h | 3:03 | De 17 a 18 h | 3:54 |
| De 10 a 11 h | 4:19 | De 14 a 15 h | 2:20 | De 18 a 19 h | 9:28 |
| De 11 a 12 h | 5:56 | De 15 a 16 h | 1:54 | | |



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

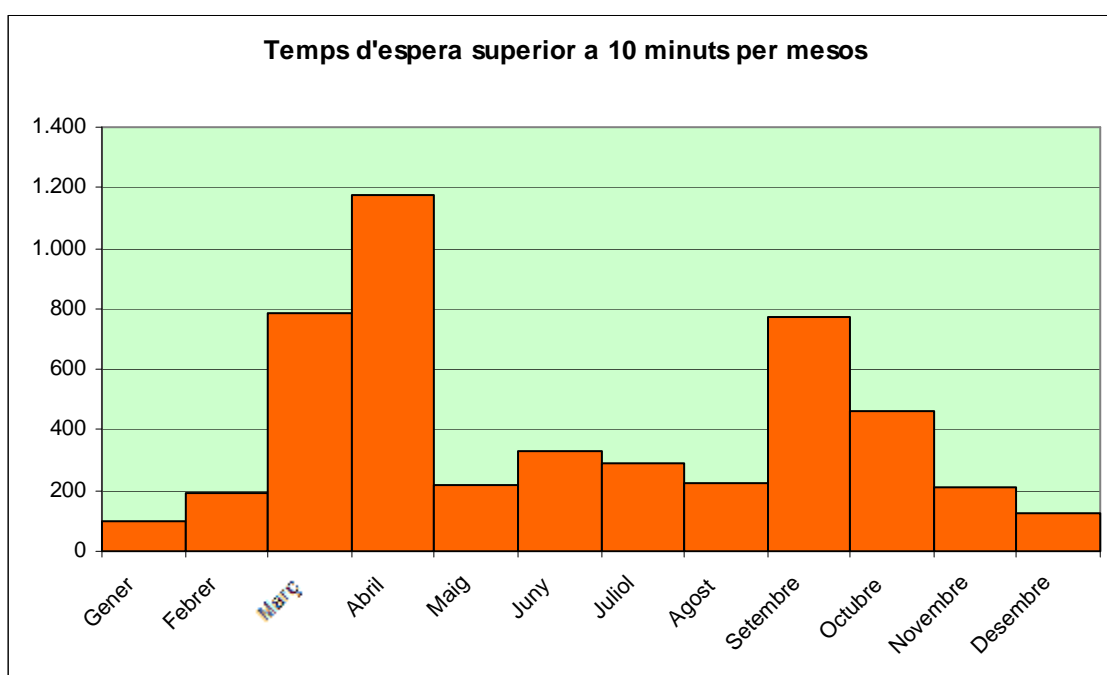
| | 8-9 h | 9-10 h | 10-11 h | 11-12 h | 12-13 h | 13-14 h | 14-15 h | 15-16 h | 16-17 h | 17-18 h | 18-19 h | Total |
|-----------------|-------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-------|
| Gener | 0:12 | 0:46 | 2:02 | 1:56 | 1:38 | 1:40 | 1:06 | 0:44 | 2:06 | 3:00 | 4:48 | 1:48 |
| Febrer | 0:22 | 1:36 | 2:02 | 3:14 | 2:28 | 1:18 | 1:02 | 1:18 | 2:08 | 4:50 | 8:04 | 2:34 |
| Març | 0:30 | 3:56 | 6:22 | 6:36 | 5:50 | 4:32 | 2:00 | 2:08 | 2:34 | 3:58 | 11:38 | 4:33 |
| Abril | 0:58 | 4:54 | 11:08 | 15:44 | 13:16 | 11:16 | 13:22 | 7:00 | 6:14 | 6:40 | 20:14 | 10:04 |
| Maig | 0:36 | 1:48 | 2:38 | 2:42 | 2:34 | 1:20 | 0:56 | 1:24 | 1:58 | 4:28 | 7:04 | 2:29 |
| Juny | 0:30 | 2:02 | 3:24 | 4:36 | 2:40 | 1:26 | 0:46 | 0:36 | 1:26 | 3:40 | 10:54 | 2:54 |
| Juliol | 0:40 | 1:10 | 4:24 | 5:42 | 4:16 | 3:08 | 1:54 | - | - | - | - | 3:02 |
| Agost | 0:34 | 2:10 | 4:28 | 7:44 | 3:48 | 1:36 | 0:12 | 0:00 | 0:16 | 0:14 | 6:48 | 2:47 |
| Setembre | 1:06 | 2:30 | 5:26 | 9:12 | 8:00 | 3:32 | 1:14 | 1:50 | 4:18 | 5:40 | 13:26 | 5:06 |
| Octubre | 0:34 | 2:30 | 3:56 | 6:14 | 5:32 | 3:08 | 2:02 | 0:58 | 1:50 | 3:52 | 9:46 | 3:40 |
| Novembre | 0:22 | 1:50 | 3:08 | 4:14 | 5:02 | 1:44 | 0:44 | 2:16 | 0:58 | 3:12 | 5:18 | 2:37 |
| Desembre | 0:44 | 1:32 | 2:58 | 3:28 | 2:04 | 2:02 | 2:50 | 0:46 | 1:58 | 3:20 | 6:16 | 2:32 |
| Total | 0:35 | 2:13 | 4:19 | 5:56 | 4:45 | 3:03 | 2:20 | 1:54 | 2:20 | 3:54 | 9:28 | |

NOTA 1: S'ha de tenir present que els mesos de gener, març, abril i, sobretot, desembre, varen tenir dies amb horari especial (atenció al públic només de 8:30 a 14:00 h). Tot el mes de juliol i pràcticament tot el mes d'agost (amb l'excepció només d'un dia, el 31) també varen tenir aquest horari especial.

NOTA 2: Durant pràcticament tot el mes de març i una part del d'abril varen coincidir el període de sol·licitud de beques escolars i un procés selectiu amb més de 700 persones interessades. Per això el major nombre d'atencions d'aquests dos mesos, malgrat també en ells varen coincidir els dies de la Setmana Santa.

- El nombre d'atencions per les quals el **temps d'espera** ha estat **superior als 10 minuts** ha sigut de **4.874**, que representa el **12,87 %** 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 2015 no es va complir aquest compromís.
- El desglossament **per mes** del nombre d'atencions amb un **temps d'espera superior als 10 minuts** és el següent:

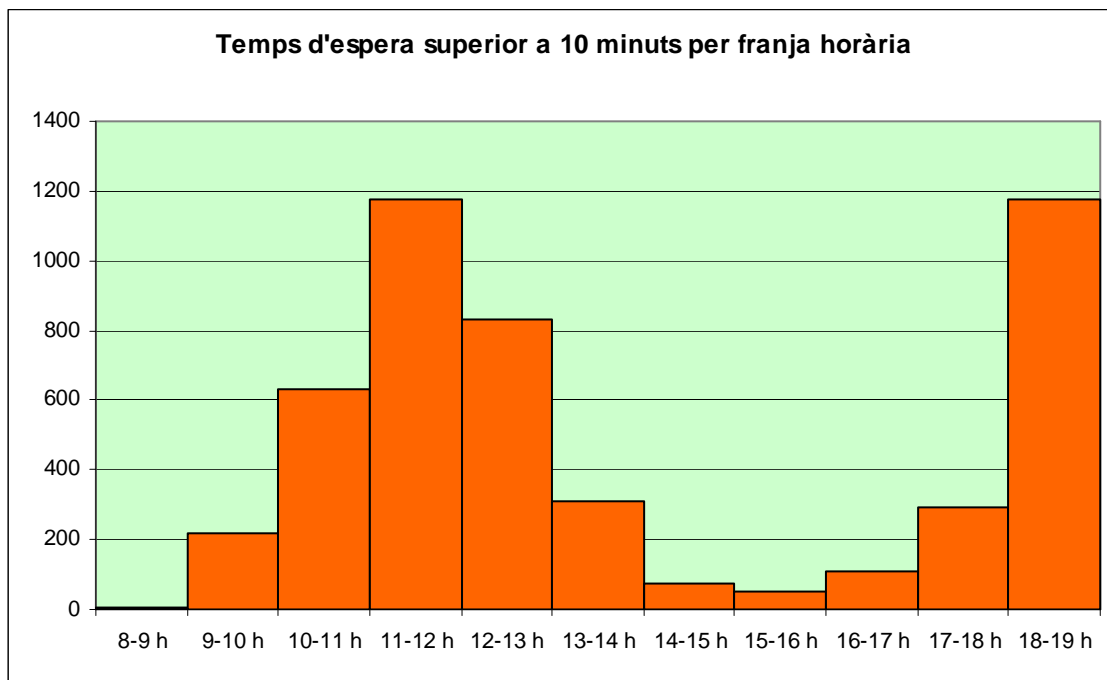
| | | | | | |
|--------|-------|--------|-----|----------|-----|
| Gener | 97 | Maig | 220 | Setembre | 772 |
| Febrer | 189 | Juny | 327 | Octubre | 461 |
| Març | 787 | Juliol | 288 | Novembre | 212 |
| Abril | 1.174 | Agost | 223 | Desembre | 124 |



- Com es pot veure, el mes d'abril concentra pràcticament un 25% d'aquests casos. De fet (i això no surt en aquest quadre) la major concentració es dona en el període que va del 30 de març al 9 d'abril (en realitat, 7 dies laborables, ja que entre aquestes dates hi havia la Setmana Santa). Aquests dies són els que distorsionen l'estadística mensual i, fins i tot, anual. Com s'ha dit anteriorment, en aquest període va coincidir una part del període de sol·licitud de beques escolars i el final del termini de presentació de sol·licituds per a participar en un procés selectiu per a la contractació de policies locals que va convocar molta gent.

- El desglossament **per franja** horària de les atencions amb un **temps d'espera superior als 10 minuts** és el següent:

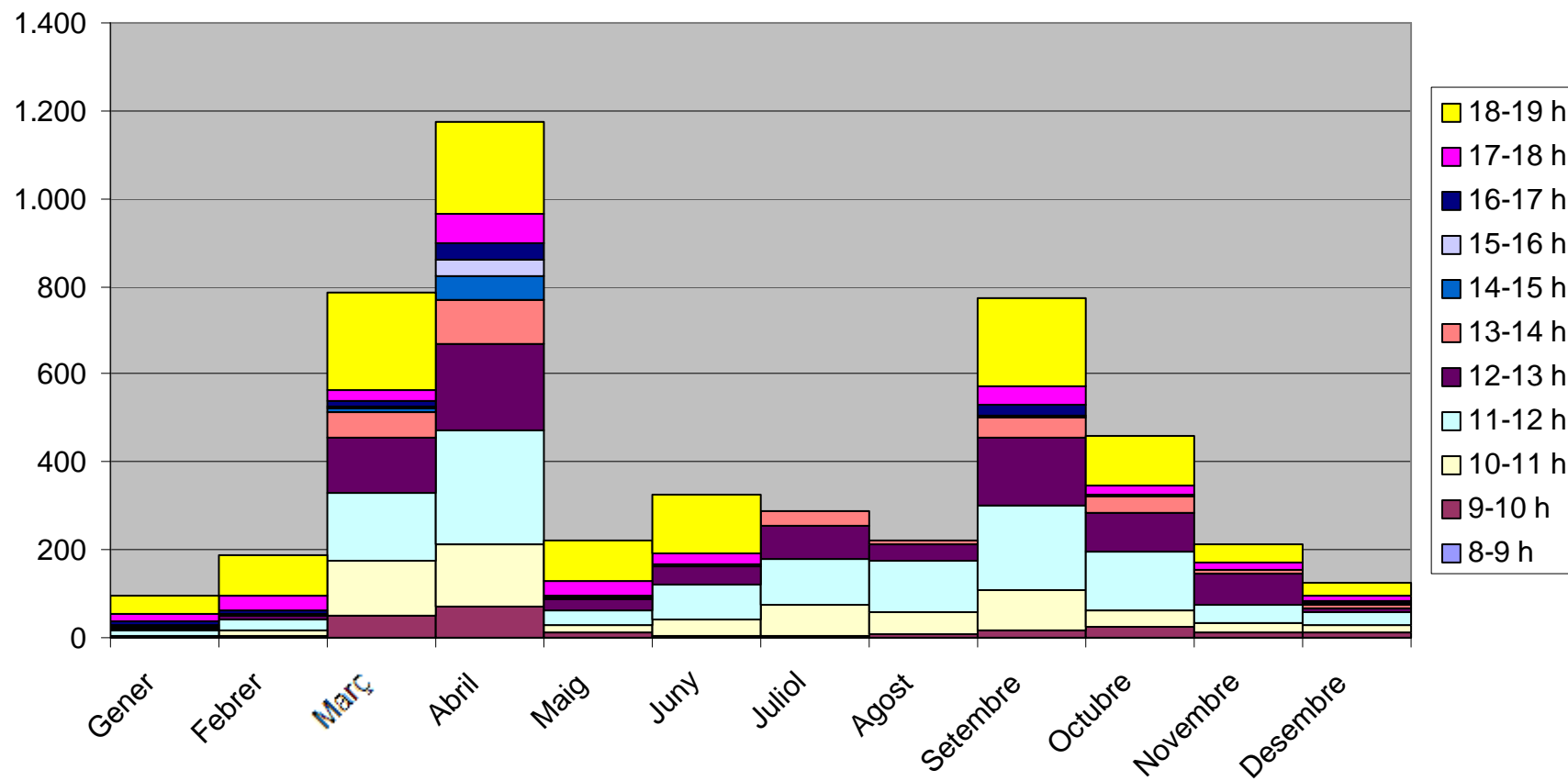
| | | | | | |
|--------------|-----|--------------|-----|--------------|-----|
| De 8 a 9 h | 4 | De 12 a 13 h | 469 | De 16 a 17 h | 61 |
| De 9 a 10 h | 85 | De 13 a 14 h | 160 | De 17 a 18 h | 288 |
| De 10 a 11 h | 303 | De 14 a 15 h | 13 | De 18 a 19 h | 794 |
| De 11 a 12 h | 672 | De 15 a 16 h | 22 | | |



- El desglossament d'atencions amb temps d'espera superior als 10 minuts, combinant els mesos i la franja horària és el següent:

| | 8-9 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 | Total |
|-----------------|-------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-------|
| Gener | 0 | 0 | 6 | 9 | 6 | 4 | 2 | 1 | 9 | 17 | 43 | 97 |
| Febrer | 0 | 4 | 11 | 25 | 9 | 4 | 0 | 2 | 6 | 35 | 93 | 189 |
| Març | 0 | 50 | 126 | 153 | 126 | 58 | 9 | 4 | 12 | 26 | 223 | 787 |
| Abril | 2 | 69 | 143 | 258 | 195 | 102 | 55 | 36 | 39 | 68 | 207 | 1.174 |
| Maig | 1 | 11 | 17 | 32 | 25 | 3 | 0 | 4 | 4 | 31 | 92 | 220 |
| Juny | 0 | 6 | 37 | 80 | 38 | 3 | 0 | 0 | 3 | 25 | 135 | 327 |
| Juliol | 0 | 3 | 72 | 106 | 73 | 34 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 288 |
| Agost | 0 | 10 | 47 | 118 | 40 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 223 |
| Setembre | 1 | 15 | 94 | 192 | 155 | 44 | 2 | 2 | 27 | 40 | 200 | 772 |
| Octubre | 0 | 25 | 37 | 136 | 87 | 35 | 2 | 0 | 2 | 23 | 114 | 461 |
| Novembre | 0 | 14 | 19 | 41 | 72 | 8 | 0 | 0 | 0 | 17 | 41 | 212 |
| Desembre | 1 | 10 | 20 | 26 | 8 | 9 | 5 | 1 | 5 | 10 | 29 | 124 |
| Total | 5 | 217 | 629 | 1.176 | 834 | 310 | 75 | 50 | 107 | 292 | 1.179 | 4.874 |

Temps d'espera superior a 10 minuts combinant mesos i franja horària

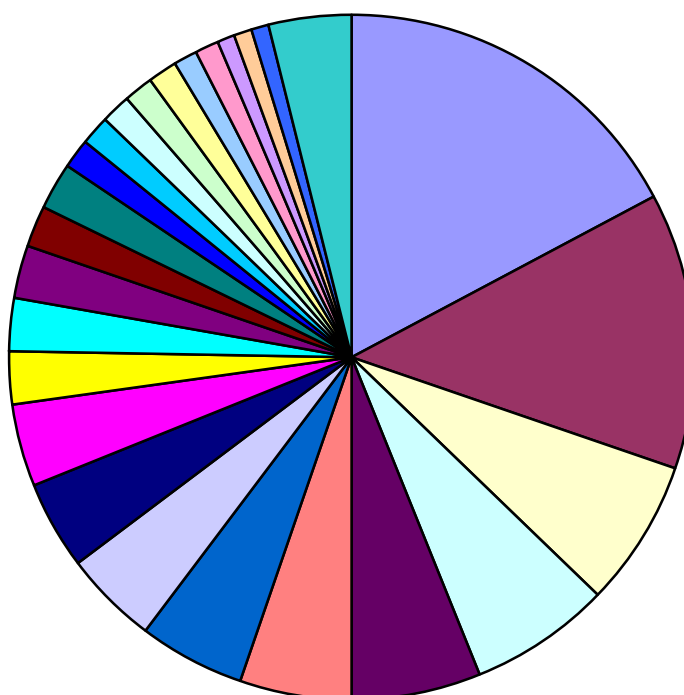


5. DADES DEL REGISTRE D'ENTRADES

- Una de les funcions més importants de l'OAC és la d'actuar com a Registre general d'entrada de l'Ajuntament. Aquestes comunicacions o documentació arriben a l'Ajuntament de tres formes: presencialment, telemàticament o a través dels diversos serveis de correus o missatgeria.
- Al llarg de 2015, a l'OAC s'han registrat **33.739 entrades**. D'aquestes, **106** ho han fet per **via telemàtica**.
- Aquest volum d'entrades, que s'incrementa en quasi un 25% en relació a les de l'any 2014, té un **factor distorsionador** que s'ha de tenir present. Al llarg de l'any va haver una campanya de presentació d'instàncies contra la instal·lació d'antenes de telefonia mòbil. **Sense les entrades vinculades a aquesta protesta**, el volum d'entrades va ser de **29.340**, una xifra més aproximada a la de l'any 2014. La distorsió també afecta a Urbanisme, el departament municipal a qui es varen derivar aquestes entrades (pràcticament triplica el nombre d'entrades de l'any passat). Per això s'han desglossat les entrades derivades a Urbanisme entre les relatives a les antenes i la resta.
- El Registre general de l'Ajuntament també fa funcions de Registre d'altres administracions (el que comunament es coneix com a "Finestreta Única"), gràcies a un conveni interadministratiu al que l'Ajuntament es va adherir en el seu dia. De les entrades al Registre general, **712** ho han fet en concepte de "**Finestreta Única**".
- A més a més del Registre general d'entrades de l'Ajuntament, l'OAC també gestiona el Registre general d'entrades d'altres entitats vinculades. Així, al llarg de 2014 també ha registrat **192 entrades a la Mancomunitat Cerdanyola-Ripollet-Montcada** i **164 entrades a Cerdanyola Promocions**.
- L'Ajuntament, a més del Registre general, també gestiona un altre registre, el de la **plataforma telemàtica EACAT**. Aquesta plataforma, que és un instrument de comunicacions electrònica entre les diferents Administracions públiques, era gestionada directament per la Secretaria municipal. Des de desembre de 2015, però, ha passat a ser gestionada directament pel Cap de la Secció d'Atenció Ciutadana. En el breu període de temps que va del 15 al 31 de desembre s'han registrar **24 entrades** per aquesta via.
- L'OAC, una vegada registra l'entrada d'una comunicació o de documentació, la deriva al departament municipal competent (o a una altra Administració en el cas d'actuar com a "Finestreta Única"). El **desglossament per la derivació als departaments municipals** del total de les entrades registrades és el següent (aquesta taula no inclou les entrades rebudes a través de la plataforma EACAT ni les corresponents als Registres de la Mancomunitat Cerdanyola-Ripollet-Montcada i de Cerdanyola Promocions):

| | |
|--|---------------|
| Població | 5.843 |
| Urbanisme (queixa per antenes de telefonia) | 4.399 |
| Espai Públic | 2.334 |
| Llicències d'Activitats i Ambientals | 2.185 |
| Urbanisme (sense queixa per antenes de telefonia) | 2.131 |
| Serveis Econòmics | 1.799 |
| Organització i Recursos Humans | 1.648 |
| Cultura | 1.543 |
| Seguretat Ciutadana | 1.328 |
| Serveis Socials | 1.307 |
| Alcaldia-Presidència | 894 |
| Habitatge | 832 |
| Tresoreria | 806 |
| Registre d'altres administracions ("Finestreta Única") | 712 |
| Esports | 688 |
| Salut Pública | 510 |
| Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) | 480 |
| Benestar Social (genèriques) | 477 |
| Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) | 470 |
| Educació | 428 |
| Medi Ambient i Espais Naturals | 391 |
| Secretaria | 373 |
| Joventut | 303 |
| Peticions Infraestructures i Serveis | 278 |
| Gent Gran | 256 |
| Comerç, Mercats i Turisme | 249 |
| Serveis Funeraris i Cementiri | 191 |
| Promoció Econòmica i Ocupació | 186 |
| Intervenció | 104 |
| Contractació i Compres | 98 |
| Mediació | 93 |
| Serveis Jurídics | 82 |
| Participació Ciutadana | 58 |
| Entitats Ciutadanes | 48 |
| Mobilitat i Transports | 43 |
| Immigració | 41 |
| Gestió Patrimonial i Arxiu | 33 |
| Sistemes Informació | 28 |
| Cooperació Internacional | 22 |
| Propostes, Suggestiments i Queixes (genèric) | 14 |
| Museus i Patrimoni Històric i Cultural | 12 |
| Dona i Polítiques d'Igualtat | 12 |
| Comunicació | 10 |
| Total | 33.739 |

Entrades al Registre per departament



- Població
- Urbanisme (queixa per antenes de telefonia)
- Espai Públic
- Llicències d'Activitats i Ambientals
- Urbanisme (sense queixes antenes)
- Serveis Econòmics
- Organització i Recursos Humans
- Cultura
- Seguretat Ciutadana
- Serveis Socials
- Alcaldia-Presidència
- Habitatge
- Tresoreria
- Registre d'altres administracions ("Finestreta Única")
- Esports
- Salut Pública
- Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)
- Benestar Social (genèriques)
- Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC)
- Educació
- Medi Ambient i Espais Naturals
- Secretaria
- Joventut
- Peticions Infraestructures i Serveis
- Gent Gran
- Altres

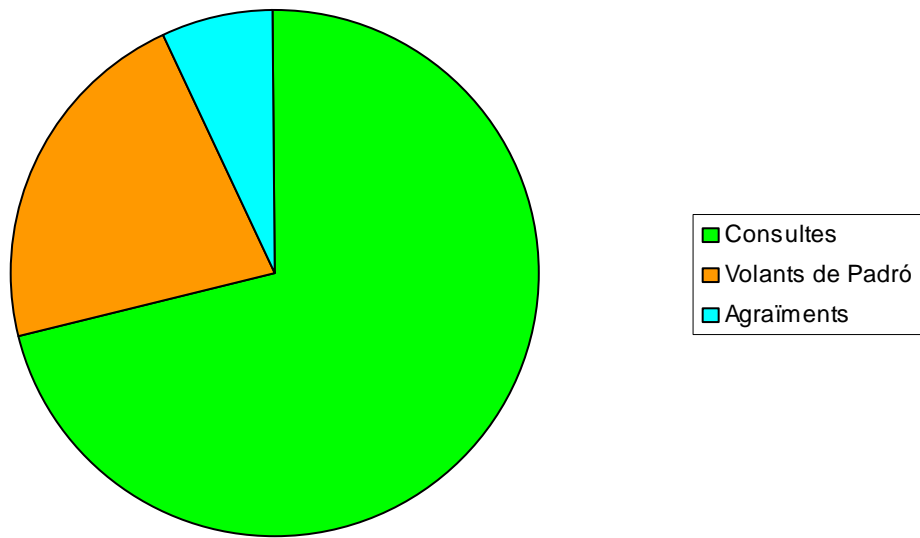
Nota: en aquest gràfic s'han inclòs dins l'apartat "Altres" les derivacions a departaments municipals amb menys de 250 entrades

6. COMUNICACIONS PER CORREU ELECTRÒNIC

- L'Ajuntament disposa d'una adreça de correu electrònic pública i 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 els correus enviats expressament a l'Ajuntament, però també 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 correus que són publicitat, el correu "spam" o altres comunicacions considerades com "no avaluables". En segon lloc, tampoc es comptabilitzen els missatges generats automàticament pel formulari de l'apartat "Propostes, suggeriments i queixes" de la web municipal, que s'avaluen en un apartat específic. 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). Finalment, tampoc s'han inclòs les comunicacions generades automàticament per l'apartat d'incidències de l'aplicatiu de l'Ajuntament per a dispositius mòbils
- 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:

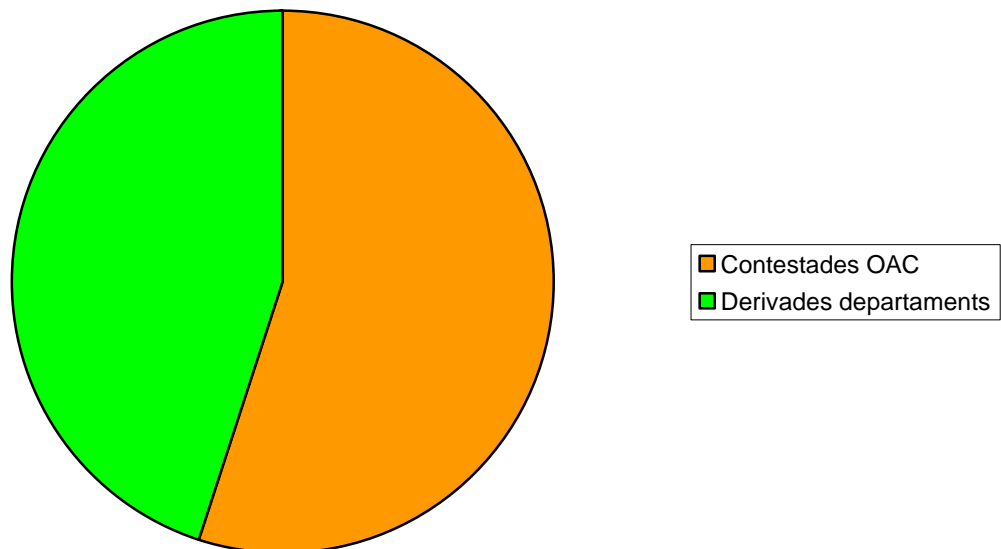
| | |
|-------------------------|-------|
| Consultes | 873 |
| Volants de Padró | 267 |
| Agraïments | 85 |
| TOTAL | 1.225 |

Tipus de correu electrònic rebut



- De les 873 consultes o peticions d'informació, **479** han estat **contestades directament** per la Secció d'Atenció Ciutadana, mentre que les **394** restants **s'han derivat** als diferents departaments municipals per la seva gestió.

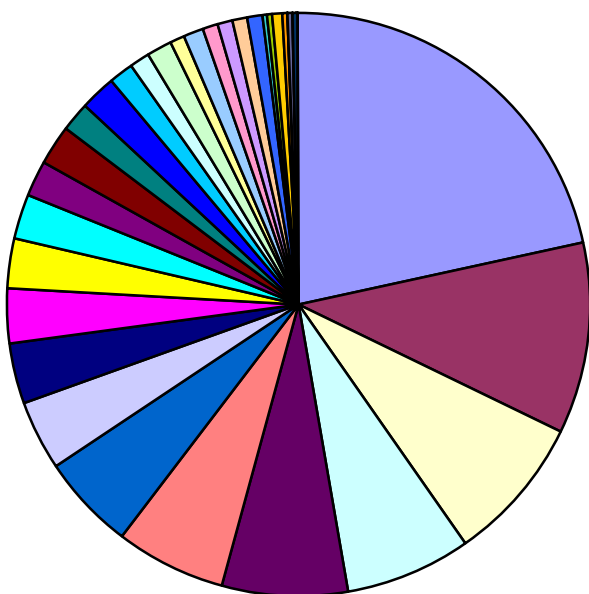
Consultes contestades/derivades



- El desglossament per temes de les 873 consultes o peticions d'informació rebudes per correu electrònic és el següent:

| | |
|-------------------------------------|-----|
| OAC o info d'altres Administracions | 189 |
| Població | 93 |
| Recursos Humans | 69 |
| Alcaldia i Protocol | 62 |
| Espais Públics | 61 |
| Cultura | 52 |
| Benestar Social | 46 |
| Diputació | 35 |
| Educació | 28 |
| Urbanisme | 28 |
| Seguretat Ciutadana | 23 |
| Ocupació, Empresa, Formació | 22 |
| Esports | 18 |
| Targeta "Els nadons de Cerdanyola" | 18 |
| Participació i Joventut | 16 |
| Comerç i Mercats | 15 |
| Serveis Econòmics | 12 |
| Activitats | 11 |
| Mitjans de Comunicació | 11 |
| Tresoreria | 9 |
| Immigració-Cooperació | 9 |
| Contractació | 8 |
| Estudiants UAB | 7 |
| Salut Pública | 7 |
| OMIC | 6 |
| Medi Ambient | 4 |
| Intervenció | 3 |
| Informàtica | 3 |
| Secretaria | 2 |
| Mediació | 2 |
| Arxiu | 1 |
| Mobilitat i Transport | 1 |
| Protecció Civil | 1 |
| Patrimoni | 1 |

Consultes per correu electrònic



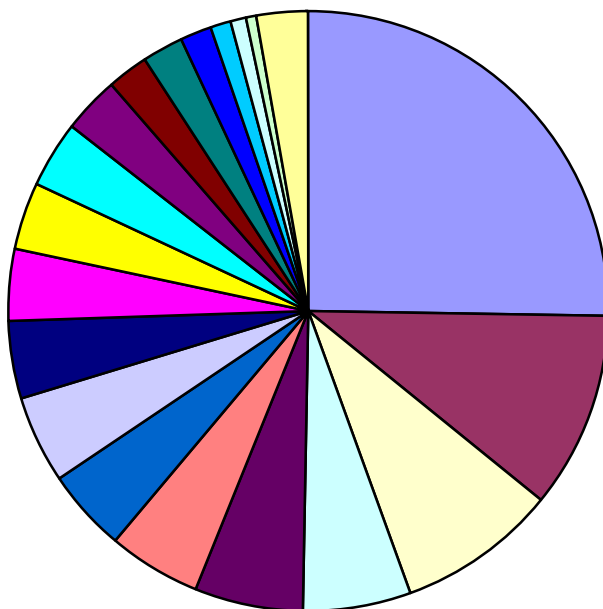
- OAC o info d'altres Administracions
- Població
- Recursos Humans
- Alcaldia i Protocol
- Espais Públics
- Cultura
- Benestar Social
- Diputació
- Educació
- Urbanisme
- Seguretat Ciutadana
- Ocupació, Empresa, Formació
- Esports
- Targeta "Els nadons de Cerdanyola"
- Participació i Joventut
- Comerç i Mercats
- Serveis Econòmics
- Activitats
- Mitjans de Comunicació
- Tresoreria
- Immigració-Cooperació
- Contractació
- Estudiants UAB
- Salut Pública
- OMIC
- Medi Ambient
- Intervenció
- Informàtica
- Secretaria
- Mediació
- Arxiu
- Mobilitat i Transport
- Protecció Civil
- Patrimoni

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

- Abans de res, una qüestió prèvia. La Secció d'Atenció Ciutadana té entre les seves funcions la gestió de la centralita 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 software 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 centralita, per la persona que truca.
- Al llarg de 2015 s'han atès **47.458 trucades** telefòniques.
- Això fa una **mitjana diària de 189,08 trucades**, que representa, aproximadament, una trucada cada dos minuts (de les 8:00 a les 15:00 h dels dies laborables).
- D'aquestes trucades, **6.146** corresponen a consultes o demandes informatives que **ha resolt directament la centralita**, **3.827** van ser derivades a **persones de la Secció que realitzen tasques d'informació i atenció** telefònica i telemàtica, i **37.485** van ser derivades a **altres departaments municipals**.
- El **desglossament per àmbit** de les 37.485 derivacions de les trucades telefòniques derivades a altres departaments municipals és el següent:

| | |
|-------------------------------------|-------|
| Promoció Social | 9.434 |
| Urbanisme | 4.027 |
| Espai públic | 3.221 |
| Cultura | 2.205 |
| Alcaldia i Secretaria | 2.191 |
| Recursos Humans | 1.796 |
| Intervenció i Tresoreria | 1.730 |
| Salut pública | 1.715 |
| Informació tributària | 1.586 |
| Activitats i comerç | 1.508 |
| Educació | 1.342 |
| Població | 1.276 |
| Contractació i Compres | 1.141 |
| Sistemes d'Informació i Informàtica | 897 |
| Ocupació | 812 |
| Seguretat ciutadana | 653 |
| Participació i Joventut | 350 |
| Esports | 346 |
| Medi ambient | 234 |
| Altres | 1.021 |

Derivacions telefòniques per àmbits



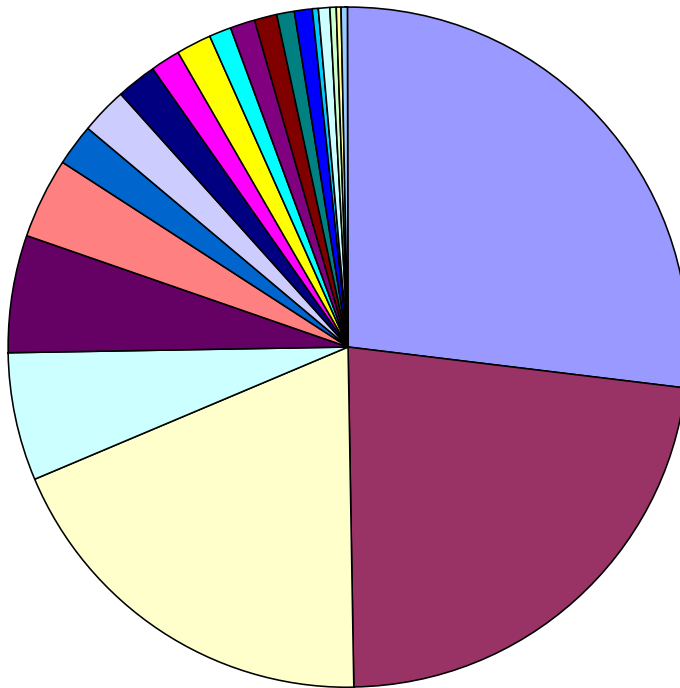
- Promoció Social
- Urbanisme
- Espai públic
- Cultura
- Alcaldia i Secretaria
- Recursos Humans
- Intervenció i Tresoreria
- Salut pública
- Informació tributària
- Activitats i comerç
- Educació
- Població
- Contractació i Compres
- Sistemes d'Informació i Informàtica
- Ocupació
- Seguretat ciutadana
- Participació i Joventut
- Esports
- Medi ambient
- Altres

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".
- La gestió d'aquest tipus de comunicacions són avaluats periòdicament i s'elabora una Memòria trimestral específica i detallada.
- Al llarg de 2015 s'han gestionat **534 comunicacions** d'aquest tipus.
- D'aquestes, **524** van arribar a l'Ajuntament **per via telemàtica** (bé a través del formulari específic de la web, bé com un correu electrònic directe), **4** com **una instància** presentada al Registre, **4** com un escrit informal (sense passar per Registre) i **2** mitjançant **una trucada telefònica** (s'ha de tenir en compte, però, que la majoria de trucades telefòniques que fan una proposta, suggeriment i queixa no generen una PSQ, només les més importants).
- De les 534 PSQs, **462 s'han contestat** (en alguns casos, però, la petició s'ha arxivat sense resposta) i **72 encara estan pendents de resposta** a l'hora de redactar aquesta Memòria.
- **El desglossament per àmbit** de les PSQs gestionades és el següent:

| | |
|--------------------------------------|-----|
| Neteja Viària i Jardineria | 144 |
| Espai Públic | 121 |
| Seguretat Ciutadana | 101 |
| Urbanisme | 33 |
| Mobilitat i Transports | 30 |
| Salut Pública | 20 |
| Llicències d'Activitats i Ambientals | 11 |
| Esports | 11 |
| Cultura | 11 |
| Educació | 8 |
| Alcaldia | 8 |
| Comunicació | 7 |
| Comerç, Mercats i Turisme | 6 |
| Serveis Socials | 5 |
| Medi Ambient | 5 |
| Recursos Humans | 4 |
| Sistemes d'Informació | 2 |
| Serveis Econòmics | 2 |
| Oficina d'Atenció Ciutadana | 2 |
| Joventut | 2 |
| Servei Municipal d'Ocupació | 1 |

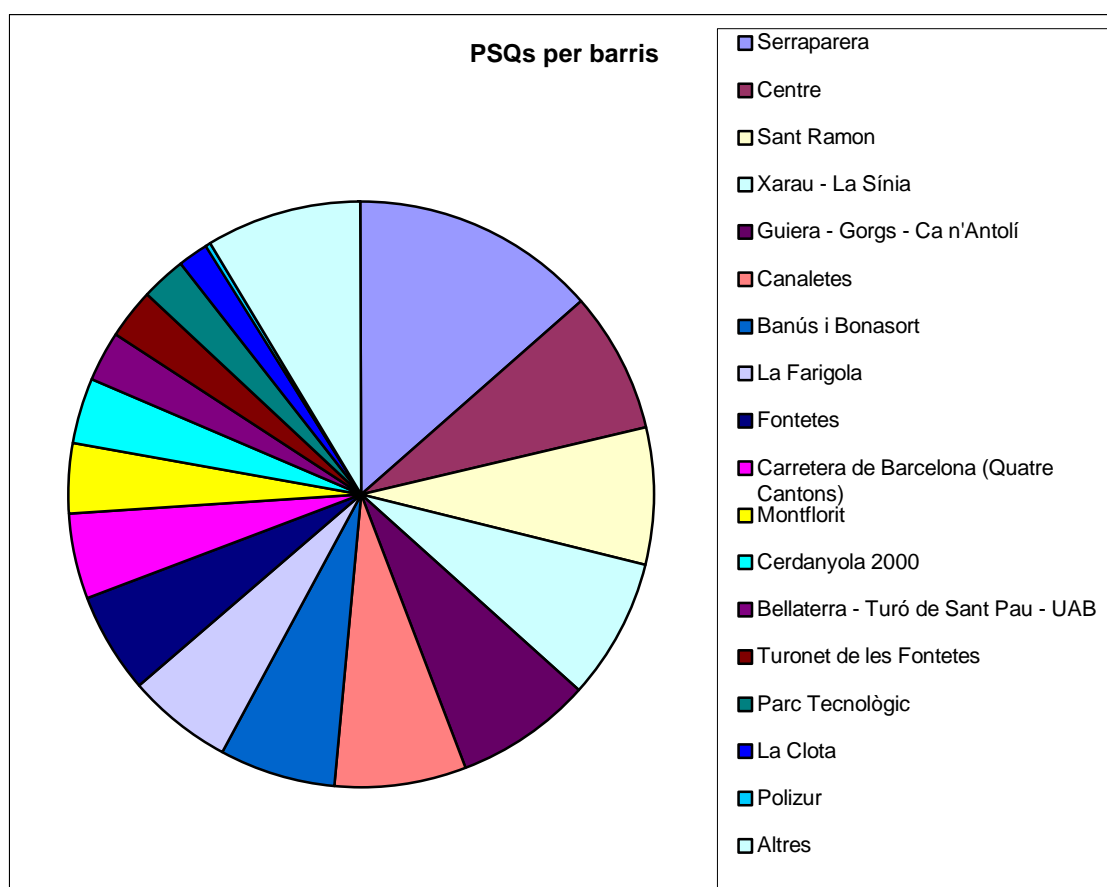
PSQs per àmbits



- Neteja Viària i Jardineria
- Espai Públic
- Seguretat Ciutadana
- Urbanisme
- Mobilitat i Transports
- Salut Pública
- Licències d'Activitats i Ambientals
- Esports
- Cultura
- Educació
- Alcaldia
- Comunicació
- Comerç, Mercats i Turisme
- Serveis Socials
- Medi Ambient
- Recursos Humans
- Sistemes d'Informació
- Serveis Econòmics
- Oficina d'Atenció Ciutadana
- Joventut
- Servei Municipal d'Ocupació

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

| | |
|---|----|
| Serraparera | 72 |
| Centre | 42 |
| Sant Ramon | 41 |
| Xarau - La Sínia | 41 |
| Guiera - Gorgs - Ca n'Antolí | 40 |
| Canaletes | 38 |
| Banús i Bonasort | 35 |
| La Farigola | 31 |
| Fontetes | 29 |
| Carretera de Barcelona (Quatre Cantons) | 25 |
| Montflorit | 22 |
| Cerdanyola 2000 | 18 |
| Bellaterra - Turó de Sant Pau - UAB | 15 |
| Turonet de les Fontetes | 15 |
| Parc Tecnològic | 14 |
| La Clota | 9 |
| Polizur | 1 |
| Altres | 46 |



- A continuació es donen les dades relatives al **temps de resposta** corresponents a les 462 PSQs contestades. 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 41,05 dies. Si, per evitar la distorsió provocada per retards extraordinaris, es treuen els 46 casos d'una durada major (el 10% del total), la mitjana baixa a 26,69 dies.
- La mitjana de temps entre l'entrada d'una proposta, suggeriment o queixa i la seva derivació al departament municipal competent és de 1,47 dies. Si, per evitar la distorsió provocada per retards extraordinaris, es treuen els 46 casos d'una durada major (el 10% del total), la mitjana baixa a 0,77 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 31,09 dies. Si, per evitar la distorsió provocada per retards extraordinaris, es treuen els 46 casos d'una durada major (el 10% del total), la mitjana baixa a 16,91 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 8,50 dies. Si, per evitar la distorsió provocada per retards extraordinaris, es treuen els 46 casos d'una durada major (el 10% del total), la mitjana baixa a 5,50 dies.

9. AVALUACIÓ DE LES DADES CONTINGUDES EN AQUESTA MEMÒRIA

- L'any 2015 l'OAC ha obert al públic pràcticament el mateix dies que l'any 2014 (251 i 248, respectivament).
- La comparació entre dies que l'OAC ha obert amb horari ordinari (matí i tarda) i amb horari extraordinari (només matí), també són similars en relació a l'any passat (191 l'any 2015 i 184 l'any 2014, i 60 l'any 2015 i 64 l'any 2014, respectivament).
- En relació al nombre d'hores d'obertura la públic, les xifres també són similars (2.335 hores i mitja l'any 2015 i 2.284 hores l'any 2014).
- El volum d'atencions (37.868) de l'OAC de l'any 2015 (no es comptabilitzen les realitzades pel personal de l'ORGT), així com el d'actuacions informatives o inici de tramitacions (42.287), és similar al de l'any 2014 (36.957 i 42.724, respectivament). Cal recordar que la diferència entre atencions i actuacions informatives o inici de tramitacions es dona perquè hi ha atencions que comporten més d'una atenció informativa o inici de tràmit.

- També es similar, en relació a l'any anterior, la mitjana d'atencions diàries (150,87 l'any 2015 per 149,02 l'any 2014). Cal recordar que, 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 especial (només matins).
- Març torna a ser el mes amb més atencions, tal i com ha passat els darrers anys. La causa és que aquest mes concentra les sol·licituds de les beques escolars, que implica un augment notable d'atencions. Abril ha sofert aquest any un increment important d'atencions, per la coincidència d'alguns dies del període per tramitar beques escolars i per un procés selectiu per contractar policies locals. Juny i setembre, tal i com ha passat altres anys, també són mesos amb moltes atencions, sense causes concretes conegudes. El nombre d'atencions de gener torna a la normalitat, després de la dada distorsionada de l'any passat (a causa del no funcionament del programa de gestió de cues durant uns dies). Agost, per raons òbvies, és el mes amb menys atencions.
- Per franja horària, la majoria de les atencions es concentra entre les 10 a les 13 h (i especialment entre les 11 i les 12 h), tal i com ha passat en els anys anteriors.
- La majoria de les atencions tenen lloc en horari de matins (al voltant del 80%), malgrat hi ha un repunt a partir de les 17:00 h i fins a que tanca l'atenció al públic de l'OAC, a les 19:00 h. Malgrat el volum d'atencions a la tarda no és important, el fet de què només hi hagin dues persones atenent fa que sigui a la tarda quan es produeix més temps d'espera (especialment a partir de les 18:00 h), tal i com es diu posteriorment.
- Per dia de la setmana, existeix una lleugera corba lineal decreixent d'atencions de dilluns a divendres (de més a menys conforme avançava la setmana). El divendres és el dia de la setmana amb menys atencions, un 80% de les que es fan un dilluns o un dimarts (el dia de la setmana amb més atencions). És especialment baix, en termes comparatius, el nombre d'atencions els divendres a la tarda.
- La majoria de les atencions de l'OAC tenen a veure amb Població, amb molta diferència amb la resta (una mica més de la meitat de les atencions són d'aquest àmbit), com ha vingut succeint en els darrers anys. Comparant els percentatges amb els de l'any anterior, no es veu cap diferència substancial.
- El temps d'espera (que comptabilitza el temps que les persones han d'esperar entre que recullen el tiquet a l'entrada l'OAC i el moment en què comencen a ser a ateses) ha augmentat en relació al de l'any passat (3 minuts i 42 segons l'any 2015, davant dels 2 minuts i 37 segons de l'any 2014). Abril destaca especialment com un mes amb uns molts alts temps d'espera, que és el que ha trencat la mitjana (a l'abril va haver uns dies en els quals coincidia el final del termini de les beques escolars amb el període

per presentar les sol·licituds a un procés selectiu per contractar policies locals). Març i setembre, com altres anys, són mesos que tenen unes xifres majors de temps d'espera.

- Per franja horària, dues observacions. En primer lloc, la lògica coincidència entre un major volum d'atencions i un major temps d'espera (com es veu a la franja que va de les 11:00 a les 12:00 h). En segon lloc, que els màxims del temps d'espera es concentren a darrera hora de la tarda (de les 18:00 a les 19:00 h). Malgrat no és el moment del dia amb més volum d'atencions, només hi ha dues persones atenent i els ciutadans es concentren massivament en aquesta darrera hora.
- Com en altres anys, s'ha fet un anàlisi específic dels casos en els quals que el temps d'espera ha estat superior als 10 minuts. La vigent Carta de Serveis d'Atenció Ciutadana estableix que, en el 90% dels casos, cal mantenir un temps d'espera en l'atenció presencial inferior als 10 minuts. Els 4.874 casos d'esperes superiors als 10 minuts de 2015 representen el 12,87 % del total, per la qual cosa aquest any no es compleix el compromís municipal. És el mes d'abril, per les causes abans esmentades, qui ha distorsionat la mitjana anual (aquest mes concentra al voltant del 25% de temps d'espera superior a 10 minuts).
- Per franja horària, el temps d'espera superior a 10 minuts es concentra de les 11:00 a les 12:00 h i de les 18:00 a les 19:00 h.
- En relació a les entrades al Registre general, les dades de 2015 mostren un augment sensible, de quasi el 25%, en relació a les xifres de 2014 (33.739 i 26.266, respectivament). La causa és una campanya de presentació d'instàncies contra la instal·lació d'antenes de telefonia mòbil. Sense aquesta circumstància, la xifra d'entrades al Registre (29.340), malgrat encara seria més alta, s'aproximaria a la del any anterior.
- Per àmbits, i fora del cas específic esmentat, no hi ha variacions destacables en relació a l'any 2014.
- En relació als correus electrònics rebuts a l'OAC (i sense incloure les propostes, suggeriments i queixes, que tenen un tractament específic) es segueix notant un lleuger i sostingut increment en els darrers anys (1.225 l'any 2015, 1.150 l'any 2014, 1.068 l'any 2013). La ciutadania comença a utilitzar cada vegada més aquest canal de comunicació amb l'Ajuntament. El desglossament entre consultes, demandes de padró i agraïments és similar a altres anys.
- Malgrat s'inclouen a aquesta Memòria dades de les trucades telefòniques gestionades per la centraleta de l'Ajuntament, no és possible fer un anàlisi en profunditat, ja que la informació és incompleta (no s'inclouen les ateses a les tardes, nits, dies festius o caps de setmana, ni les realitzades directament a extensions de departaments municipals i que no passen prèviament per la centraleta telefònica general).

- Durant 2015 s'han gestionat 534 propostes, suggeriments i queixes entrades telemàticament (PSQs), que representa un 25% d'increment en relació a l'any 2014 (van ser 427). Aquest canal per plantejar aquest tipus de comunicacions a l'Ajuntament augmenta any darrere any i es consolida. Com en anys anteriors, quasi el 75% de les PSQs corresponen a qüestions relacionades amb la neteja i jardineria, amb l'àmbit d'Espai Públic i amb la gestió de la Seguretat Ciutadana.
- Una assignatura pendent en la gestió de les PSQs és el llarg temps que transcorre entre l'entrada ciutadana i la resposta municipal (més d'un mes), el que és excessiu). La part més important d'aquest temps és la que va des del moment en el qual el departament responsable rep la PSQ a quan envia a Atenció Ciutadana una proposta de resposta o les dades necessàries per a redactar-la.

Juliol de 2016