

Un poble participatiu

Memòria

Servei Atenció Ciutadana 2023



Ajuntament de
**Palau-solità
i Plegamans**





Índex

1 EL SERVEI	3
1.1 ATENCIÓ PRESENCIAL	3
1.2 ATENCIÓ TELEFÒNICA	5
1.3 REGISTRE TELEMÀTIC	7
1.4 IDENTITAT DIGITAL	8
1.5 PADRÓ D'HABITANTS.....	9
1.6 SERVEI OAC360º.....	10
2 VALORACIÓ I COMPROMISOS DE QUALITAT	11
2.1 CARTA DE SERVEIS.....	11
2.2 VALORACIÓ DEL SERVEI PRESENCIAL A LES OFICINES D'ATENCIÓ CIUTADANA.....	13
3 CAMPANYES REALITZADES.....	14



1 EL SERVEI

El Servei d'Atenció Ciutadana de l'ajuntament de Palau-solità i Plegamans està formada per 2 Oficines d'Assistència en Matèria de Registre (OAMR) amb un equip de 6 persones i 2 de primera atenció, amb 2 punts d'atenció personalitzada, situats a la Casa Consistorial i a l'edifici de Serveis Socials amb el següent horari d'atenció:

- Casa Consistorial de dilluns a divendres, de 8.30 a 14 h
- Serveis Socials de dilluns a divendres de 9 a 14h.

Totes dues oficines treballen per facilitar i simplificar la gestió dels tràmits municipals.

Els serveis que ofereix són:

- Atenció de demandes d'informació sobre el municipi i l'activitat municipal
- Informació sobre els tràmits i gestions
- Facilitació d'impresos i assistència en tràmits electrònics
- Registre i autenticació digital de documentació
- Gestió de l'obtenció de certificats digitals idCAT per la ciutadania
- Gestió de les queixes, suggeriments i incidències de la via pública
- Notificacions per compareixença
- Tràmits del padró municipal
- Tràmits amb altres administracions d'àmbit social.

1.1 Atenció presencial

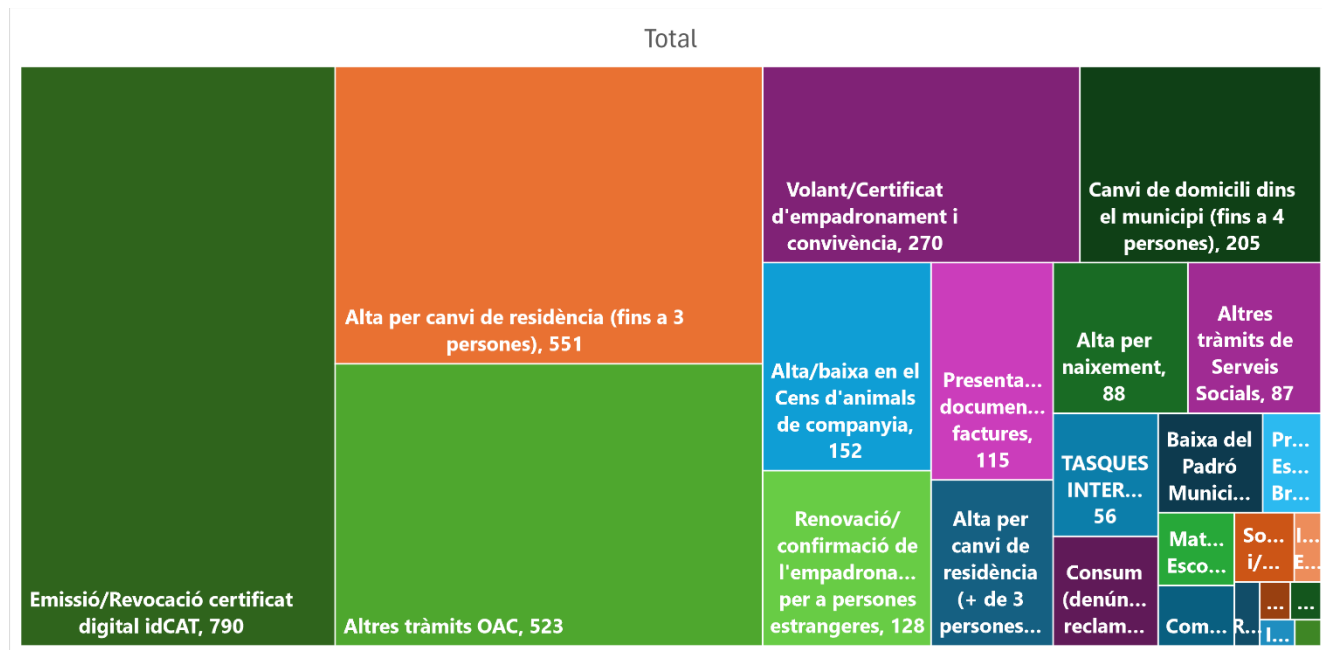
Durant l'any 2023 s'ha atès un total de 3267 atencions a la Casa Consistorial i 1455 atencions a Serveis Socials Bàsics que fan un total de 4722 atencions presencials, un 3.77% menys respecte a l'any 2022.

Atencions presencials:

	2022	2023
Casa Consistorial	3479	3267
Serveis Socials Bàsics	1428	1455
TOTAL	4907	4722



Dades de l'OAMR Casa Consistorial:



Dades de l'OAMR Serveis Socials Bàsics:





Per altra banda, de les 3267 atencions a la Casa Consistorial, el 72,30% han estat amb cita prèvia i el 27,70% corresponen a atencions que han s'han realitzat el mateix dia sense cita per realitzar tràmits com ara:

Emissió i revocacions de certificats idCAT	11,82%
Tràmits del padró	7,36%
Presentació de documentació en general	7,36%
Altres tràmits	1,16%

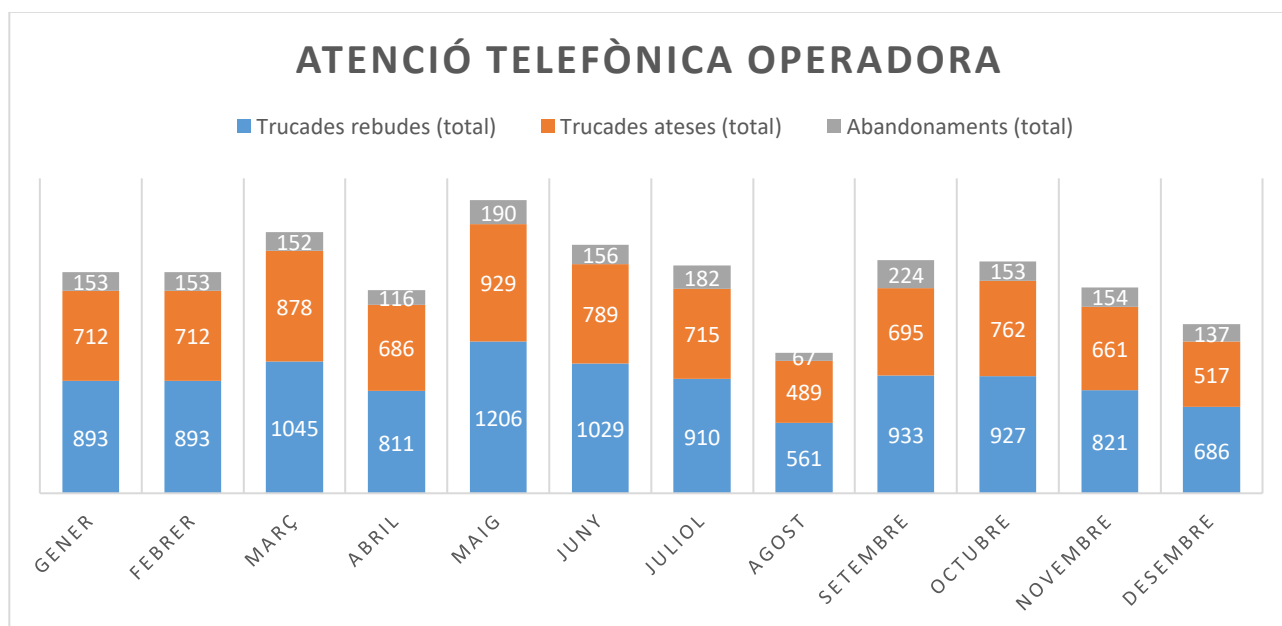
Amb un temps atenció de 10:45 minuts de mitjana i un temps d'espera a la seva atenció de 9:25 minuts.

1.2 Atenció telefònica

Les trucades rebudes al servei d'atenció telefònica donen informació i orientació a la ciutadania en totes les qüestions relacionades amb l'ajuntament i el municipi, ja sigui sobre equipaments, entitats actes o assistència en tràmits per telèfon.

La primera atenció és atesa per l'operadora i en el cas d'una atenció més personalitzada o que requereixi un seguiment més acurat es derivada a l'atenció telefònica del Servei d'Atenció Ciutadana.

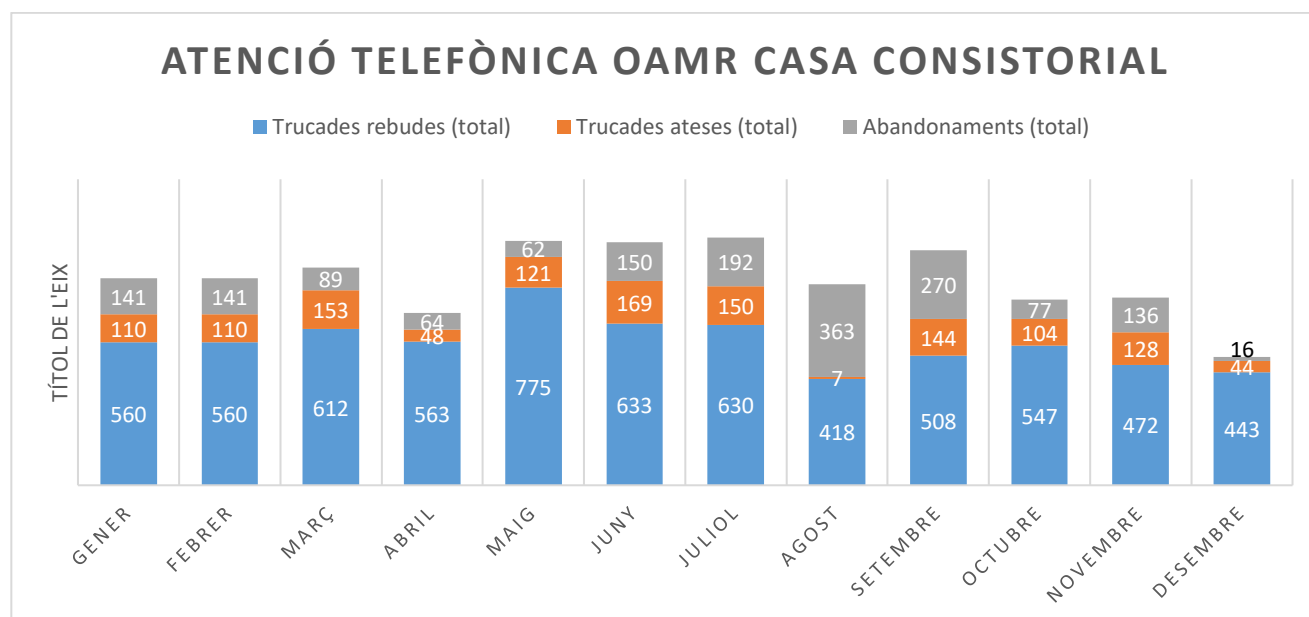
Al 2023 s'han rebut un total de 10715 trucades de les que s'ha atès 8545 trucades amb un temps d'espera màxim de 0:08:24 minuts i una espera de 23" de mitjana. 306 trucades han estat redirigides a altres serveis directament i 1837 trucades han estat cancel·lades per la ciutadania durant la cua d'espera.





L'atenció telefònica del Servei d'Atenció Ciutadana de la Casa Consistorial ha rebut un total de 6721 trucades de les que s'han atès per l'agent 1288 trucades. 3590 trucades han estat redirigides a altre personal del consistori i 1701 trucades han estat cancel·lades per la ciutadania durant la cua d'espera.

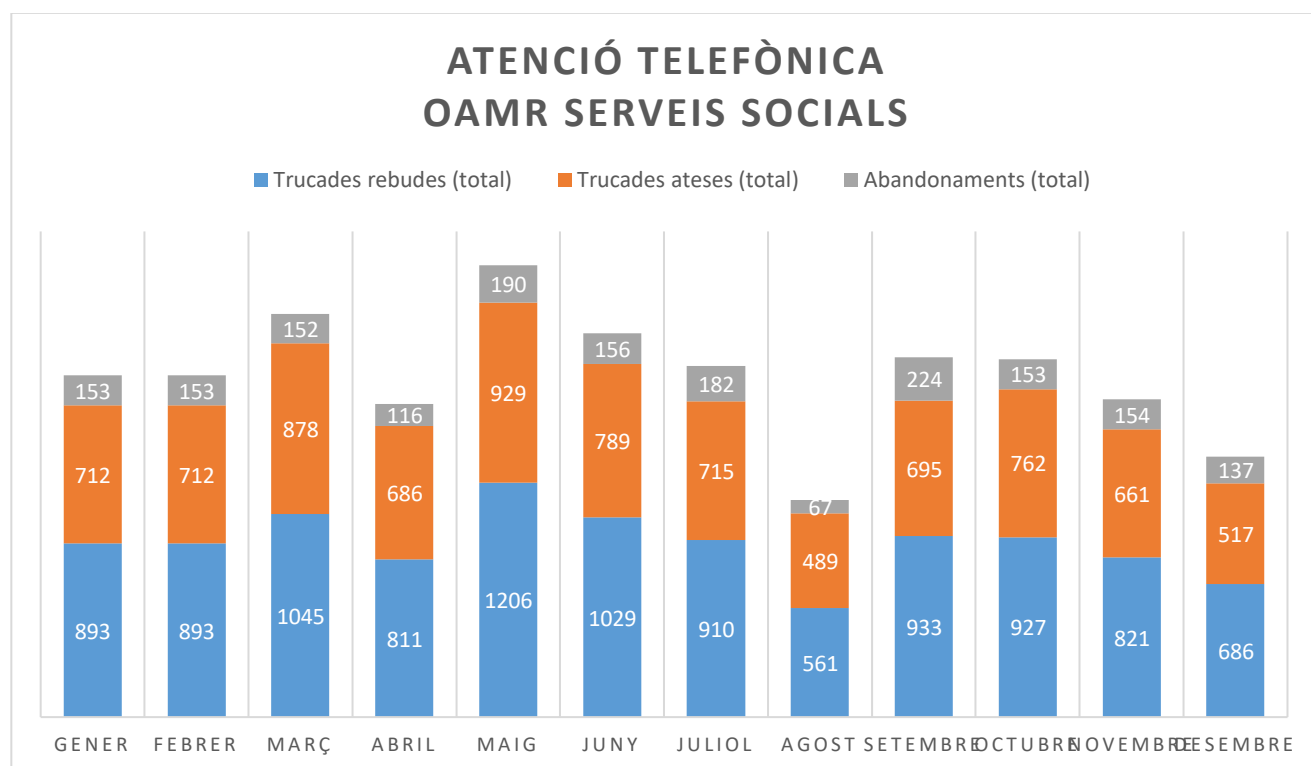
El temps de mitjana d'espera per ser atès en la trucada ha estat de 18" sent l'espera màxima de 6'5".





L'atenció telefònica del Servei d'Atenció Ciutadana situat a Serveis Socials ha rebut un total de 5198 trucades de les que s'han atès per l'agent 3185 trucades. 1360 trucades han estat redirigides a altre personal tècnic o de l'àrea de Serveis Socials Bàsics i 643 trucades han estat cancel·lades per la ciutadania durant la cua d'espera.

El temps de mitjana d'espera per ser atès en la trucada ha estat de 22" sent l'espera màxima de 6'36".



1.3 Registre telemàtic

Al 2023 s'han registrat 24213 registres d'entrada dels quals per via telemàtica van entrar 20143 registres que correspon un 83,20% del total. Es distribueix principalment en:

Factures electròniques	4.225
Intercanvi de registre amb altres administracions	264
Sol·licituds	15.654



1.4 Identitat digital

El Servei d'Atenció Ciutadana és una entitat de registre col·laboradora amb l'Agència Catalana de Certificació des del 2009 i per tant emetem i revoquem certificats digitals idCAT així com assistim a la ciutadania per donar-se d'alta amb l'identificador digital idCAT mòbil.



A l'any 2023 s'han emès 1064 certificats digitals un 19,82% més que l'any anterior.



Evolució d'emissió de certificats idCAT des de l'any 2009





1.5 Padró d'habitants

La població de Palau-solità i Plegamans a data 1 de gener de 2023 és de 15130 habitants.

Durant el 2023 s'han realitzat diferents tràmits de gestió del padró i emissions de volants i certificats sol·licitats per la ciutadania amb un total de 7092 documents:

Tipus de certificat	Total
CERTIFICAT CONVIVÈNCIA PER DOMICILI INDIVIDUAL	4
CERTIFICAT D'EMPADRONAMENT COLECTIVO	255
CERTIFICAT D'EMPADRONAMENT INDIVIDUAL	662
CERTIFICAT DE CONVIVÈNCIA INDIVIDUAL	87
CERTIFICAT DE CONVIVÈNCIA NEGATIU INDIVIDUAL	8
CERTIFICAT HISTÒRIC INDIVIDUAL	230
CERTIFICAT HISTÒRIC COL·LECTIU COLECTIVO	141
CERTIFICAT HISTÒRIC COL·LECTIU ALTES I BAIXES COLECTIVO	17
CERTIFICAT HISTÒRIC CONVIVÈNCIA ALTES I BAIXES INDIVIDUAL	9
CERTIFICAT NEGATIU COLECTIVO	4
CERTIFICAT NEGATIU INDIVIDUAL	14
CERTIFICAT NEGATIU (RESIDÈNCIA) INDIVIDUAL	4
CERTIFICAT NEGATIU CONVIVÈNCIA PER DOMICILI INDIVIDUAL	5
CERTIFICAT NEGATIU HISTÒRIC INDIVIDUAL	99
CERTIFICAT NEGATIU HISTÒRIC COL·LECTIU COLECTIVO	29
RENOVACIÓ/CONFIRMACIÓ PADRONAL ESTRANGERS INDIVIDUAL	145
RENOVACIÓ/CONFIRMACIÓ PADRONAL ESTRANGERS (REPRESENTANT) INDIVIDUAL	40
VOLANT D'EMPADRONAMENT COLECTIVO	1653
VOLANT D'EMPADRONAMENT INDIVIDUAL	3130
VOLANT HISTÒRIC INDIVIDUAL	319
VOLANT HISTÒRIC COL·LECTIU COLECTIVO	74
VOLANT HISTÒRIC CONVIVÈNCIA ALTES I BAIXES INDIVIDUAL	5
VOLANT NEGATIU COLECTIVO	2
VOLANT NEGATIU INDIVIDUAL	1
VOLANT NEGATIU (RESIDÈNCIA) COLECTIVO	25
VOLANT NEGATIU (RESIDÈNCIA) INDIVIDUAL	67
VOLANT NEGATIU HISTÒRIC INDIVIDUAL	56
VOLANT NEGATIU HISTÒRIC COL·LECTIU COLECTIVO	7
TOTAL	7092



S'han realitzat 3352 tràmits de gestió del padró municipal al 2023 desglossats en les següents operacions:

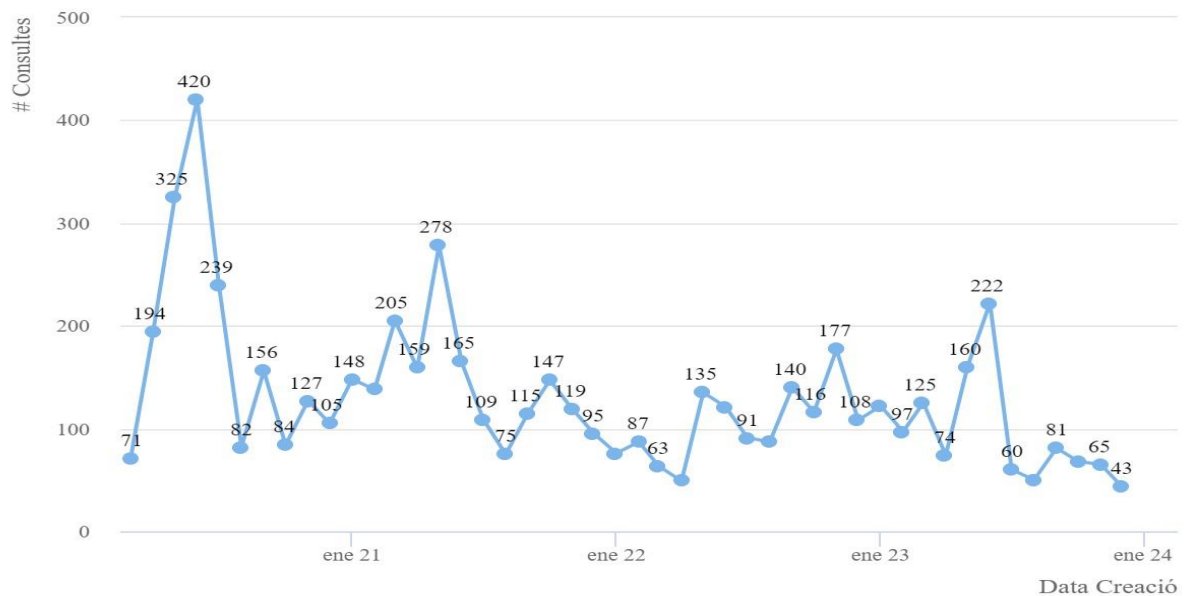
Altes	Homes	Dones	Total
Canvi residència	459	461	920
Naixement	44	44	88
Omissió	42	29	71
Total	545	534	1079
Baixes	Homes	Dones	Total
Caducitat	7	8	15
Canvi residència	279	290	569
Defunció	59	69	128
Inscripció indeguda	19	7	26
Total	364	374	738
Modificacions	Homes	Dones	Total
Canvi domicili	216	238	454
Confirmació	18	25	43
Dades personals	347	371	718
Rectificació domicili	96	119	215
Renovació	45	60	105
Total	722	813	1535

1.6 Servei OAC360º

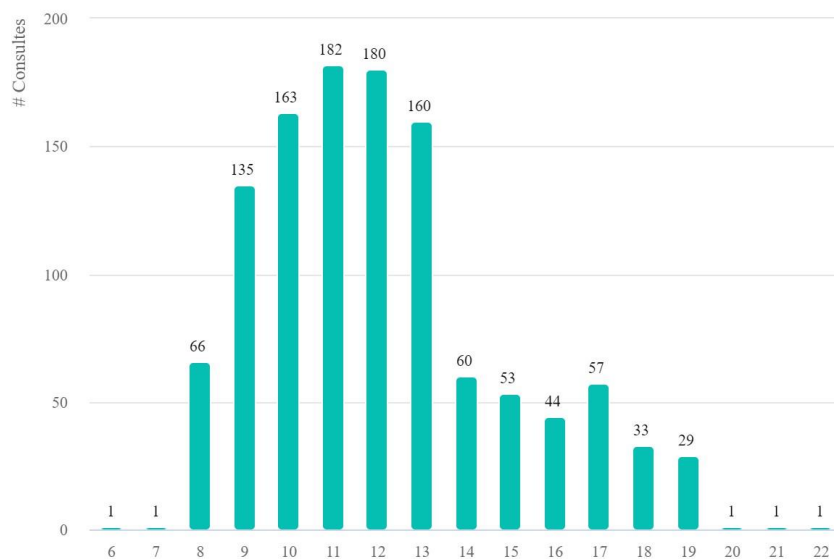
Atès la necessitat d'oferir una assistència telefònica amb horari més ampli per ajudar a la ciutadania, empreses i entitats amb la seva relació amb l'administració electrònica, es posa en marxa al 2020 el servei extern OAC360, que ofereix aquesta assistència de dilluns a divendres de 8 a 20h.

Les dades obtingudes durant el 2023 han sigut:

- Consultes realitzades: 1167, un 6,64% menys respecte a l'any anterior i amb una valoració mitjana de 4,54 sobre 5



Les franges horàries en les que es reben més consultes són al matí entre les 10 i les 13h. que representen el 58,69% de les trucades rebudes.



2 VALORACIÓ I COMPROMISOS DE QUALITAT

2.1 Carta de serveis

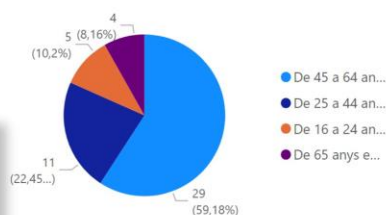
La carta de serveis del Servei d'Atenció Ciutadana es va aprovar al novembre del 2020, es pot consultar el seu contingut al web municipal en aquest enllaç: [Carta de serveis de l'OAMR](#)



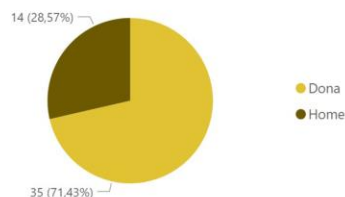
Amb l'afany de complir amb els compromisos de qualitat i la millora contínua del servei d'atenció ciutadana, es va oferir una enquesta de satisfacció a la ciutadania que va estar oberta del 30 de novembre al 30 de desembre del 2023 amb els següents resultats:



1. Ens pots indicar la teva edat?



2. Indica'ns el teu gènere



3. Vius al municipi?



4. Valora l'atenció presencial realitzada pel personal del Servei d'Atenció Ciutadana



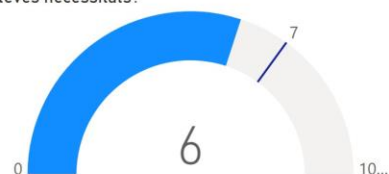
5. Com valores la facilitat per conèixer l'estat del tràmit que has realitzat?



6. Com valores la facilitat i claredat per poder realitzar un tràmit electrònicament?



7. Els horaris d'atenció presencial s'adeqüen a les teves necessitats?



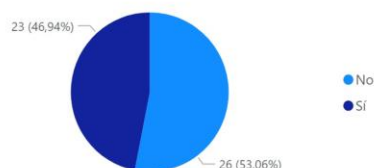
8. L'espai d'atenció ciutadana és adequat (comoditat, privacitat...)?



11. Vols fer-nos arribar alguna proposta de millora? T'escoltem!

- (En blanc)
- Ampliar l'horari d'atenció al públic a les tardes
- Escolteu al poble collons!
- Fer més fàcils els tràmits electrònics
- Les demandes fetes per Wp de alguna incidència queden en l'oblit
- Mes privacitat
- Podrian responder las instancias que los ciudadanos presentamos tanto ej las peticiones, como quejas, como los problemas que una pueda tener y escriba para que den solución. Respuesta s...
- Posar-hi mes coses com per exemple cinema o coses així.
- Privacitat a l'hora de fer els tràmits. T'escolta tothom (totes les persones incloent treballador@s) del que vols demanar o necessites.
- Respondre a les sol·licituts ciutadanes en general
- Sobre tanta burocràcia i més atenció al ciutadà que en definitiva és el que pagar

9. Coneixes el servei OAC360® (servei d'assistència a la tramitació electrònica)?



11. Si l'has utilitzat, ha respost a les teves necessitats?

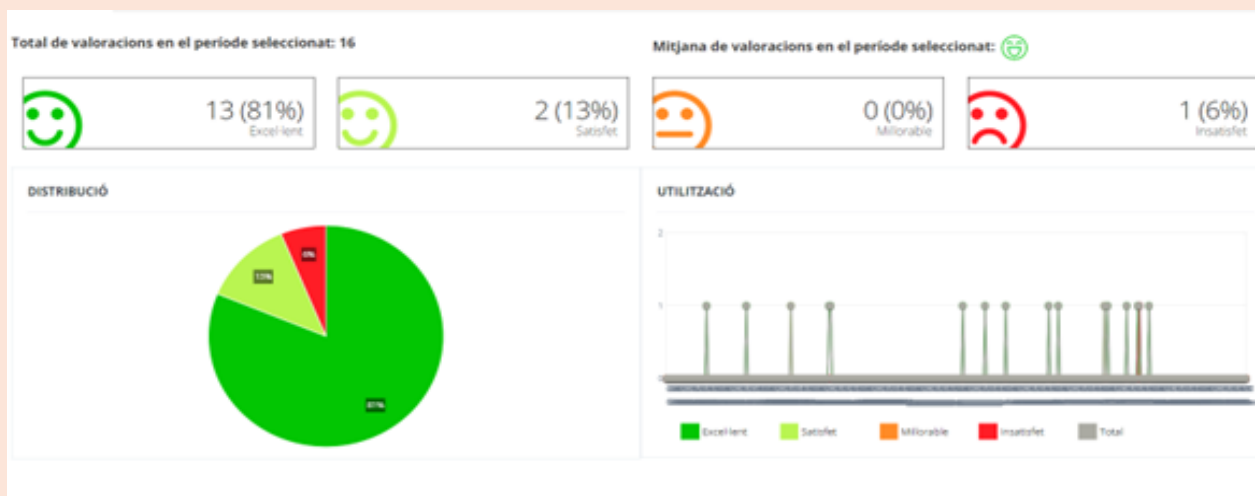
- Certificat dni
- Com trobar el tràmit que buscava
- Fer l'idCat
- M'han ajudat en una tramitació
- No l'he utilitzat
- No, instancias presentadas y ninguna sin respuesta
- Padro
- Sí
- sí, ha estat molt aclaridor

2.2 Valoració del servei presencial a les oficines d'Atenció Ciutadana

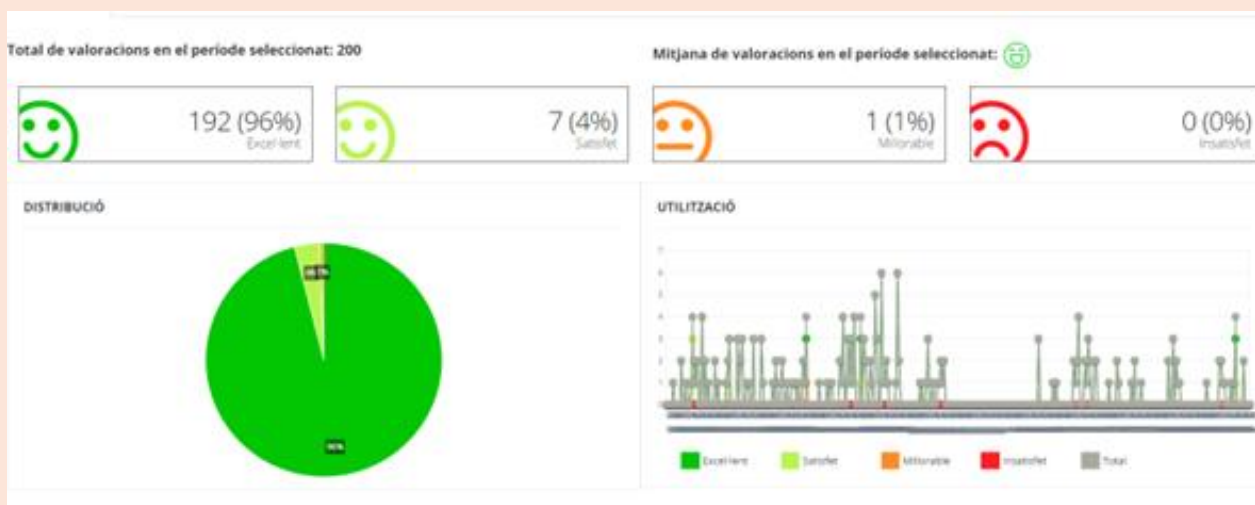
Les tauletes situades a les sales d'espera del servei d'atenció ciutadana tant del consistori com dels serveis socials, recullen les dades de valoració del servei rebut pel personal.

Les dades obtingudes al 2023 són:

SERVEIS SOCIALS: el 81% donen una valoració excel·lent, el 13% satisfets i només un 6% que equival a 1 sola persona ens dona una valoració d'insatisfacció en el servei rebut.



CASA CONSISTORIAL: El 96% de les persones valoren un servei excel·lent i tan sols el 4% restant satisfets o que podrien millorar.





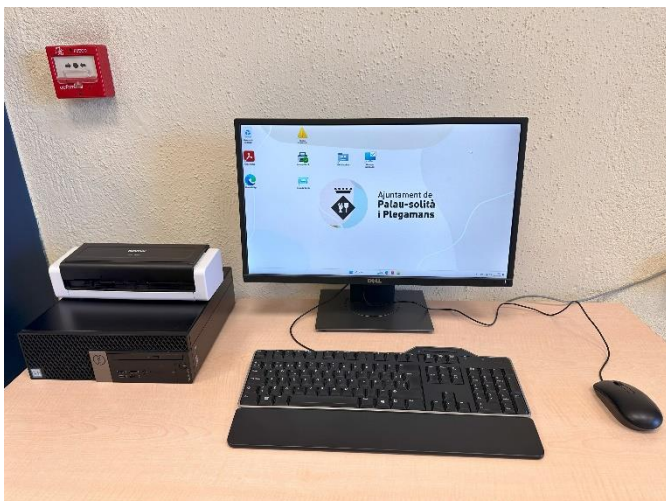
3 CAMPANYES REALITZADES

Al 2023 van crear un espai d'autotramitació a l'espai del SAC de l'Ajuntament que consta d'un ordinador i un escàner connectat a Internet a disposició dels ciutadans que permet realitzar tràmits en línia de forma totalment autònoma sempre que es disposi d'una identificació o certificat digital.

Les persones informadores de l'OAC donen suport als ciutadans que fan servir l'autoservei quan hi ha la necessitat. Alguns tràmits s'han de fer de manera obligatòria per via telemàtica i per tant el suport per part del personal de l'OAC esdevé molt necessari.

Aquest servei està disponible durant l'horari d'obertura de l'ajuntament, ara bé, l'assistència per part del personal del Servei d'Atenció Ciutadana és de dilluns a divendres de 8 a 14h.

Aquestes assistències han ajudat a l'obtenció de la identificació digital idCAT mòbil per poder realitzar tràmits des del web municipal i també s'ha assistit per poder realitzar tràmits amb altres administracions amb el certificat digital propi de la persona interessada.



En total s'han realitzat 14 assistències a la ciutadania en el transcurs de l'any 2023.