

INTRODUCCIÓ

A l'any 2022 es caracteritza per la implantació d'un nou model d'atenció a les persones, que es fonamenta en l'adaptació constant a les necessitats de les persones. Amb aquest nou model, es manté en el centre a les persones, i s'incorporen 4 pilars estructurals, que són



- 1- Nou model de prestació directa del servei.
- 2- Impulsar la formació i competència de la ciutadania i els prestadors dels serveis.
- 3- Garantir la qualitat i utilitat dels serveis a la ciutadania.
- 4- Establir els canals de coordinació amb els serveis propis i aliens i participar en l'avaluació.

1- Nou model de prestació directe del servei.

Aquest nou model d'atenció, consolida i millora l'atenció a la ciutadania, ja que el centre és la persona i pot escollir la manera en què vol ser atesa, incorporant la variable de la proximitat. En el darrer trimestre de 2022 hem obert 4 nous espais en el territori per poder atendre de forma presencial i facilitant a la ciutadania poder ser atesa en el lloc del municipi que millor li convingui.

L'atenció telefònica i telemàtica es manté com a canal de comunicació amb la ciutadania, però davant de les dificultats en poder absorbir tota la demanda telefònica, posem a disposició a la nostra pàgina web, la possibilitat d'omplir un petit formulari, i amb el compromís de que en 24 / 48 h hàbils retornem la trucada a la persona.

2- Impulsar la formació i competència de la ciutadania i els prestadors dels serveis.

Aquest eix és fonamental, ja que pretenem garantir la inclusivitat de totes les persones, i reduir la bretxa digital. El desenvolupament d'aquest nou model d'atenció ha d'emmarcar-se dins de les diferents accions que es desenvolupen en el nostre Ajuntament, especialment en aquells programes formatius en les TIC's, on podem incorporar tota la part més específica de tramitació electrònica amb el nostre ajuntament i l'obtenció dels certificats digitals

No obstant, el nostre impacte com e-MAP per formar i dotar a la ciutadania de competències suficients per tramitar i fer gestions electrònicament, amb la nostra i amb d'altres administracions, adquireix un caire molt personalitzat, ja que sempre que la persona ho vulgui i tingui els mitjans per poder-ho fer, se li fa un acompanyament perquè pugui fer el tràmit electrònicament, i obtenir el certificat digital, en cas de no tenir-lo.

3- Garantir la qualitat i utilitat dels serveis a la ciutadania.

L'Ajuntament és l'administració més propera de la ciutadania, i l'e-MAP és la primera porta d'entrada, i moltes vegades l'únic contacte que tindrà el ciutadà/na amb l'ajuntament, per tant des del nostre servei tenim vocació d'oferir una atenció integral i un servei personalitzat, atenent les singularitats i les necessitats de les persones i generant confiança a la ciutadania.

4- Establir els canals de coordinació amb els serveis propis i aliens i participar en l'avaluació.

El desenvolupament d'aquest objectiu té un plantejament més ambiciós, ja que no només hem de garantir un servei de qualitat a les persones que entren en contacte amb l'e-MAP, sinó que els nostres estàndards de qualitat s'han de traslladar a altres servei i oficines tant del propi ajuntament com d'altres administracions del territori, així com establir canals de coordinació que garanteixin la informació compartida i fluïda, evitar derivacions innecessàries o infructíferes

DADES DE L'ATENCIÓ TELEFÒNICA

Les dades de l'atenció telefònica no es poden obtenir de manera fiable amb les eines que tenim actualment, no obstant les que mostrem a continuació s'ajusten molt a les realitat, ja que intentem obtenir, a part de les dades quantitatives, dades més qualitatives de les atencions que fem, i per això diferenciem el nombre de trucades ateses, amb el nombre de tràmits realitzats.

Cal tenir present que la informació que oferim des del nostre servei està relacionada amb tràmits, consultes i d'acompanyament al ciutadà/na en la gestió del seu tràmit. L'atenció telefònica ha deixat de ser un punt d'informació general, per donar una atenció que s'assimila molt a la presencial, ja que informem, ajudem i acompanyem en la tramitació electrònica i amb l'obtenció de l'idcat mòbil, i més d'un 50% de les trucades es finalitza sense haver de donar cita prèvia en presencial.



**+ DE 25.900
TRUCADES ATESES**

**+ DE 41.100 TRÀMITS
GESTIONATS
TELEFÒNICAMENT**

ATENCIÓ TELEFÒNICA 2022	
TOTAL TRUCADES ENTRANTS	23663
TRUCADES REALITZADES I MAILS ENVIATS	2266
TOTAL TRUCADES A LA CIUTADANIA	25929
TOTAL TRÀMITS REALITZATS EN L'ATENCIÓ TELEFÒNICA	
TOTAL TRÀMITS	41182
TRÀMITS MÉS FREQUENTS	
ACOMPANYAMENT TRÀMIT TELEFÒNIC	3183
PROGRAMACIÓ CITES E-MAP	8400
INFORMACIÓ GENERAL	9488
TRÀMITS PADRÓ	4990
ACOMPANYAMENT IDCAT	846
CAMPANYES HABITATGE	2983

És important destacar que totes les incidències en el personal de l'equip, com són, les baixes laborals sense cobrir, persones que han entrat noves i han requerit passar per un període de formació, dies de permisos retribuïts, absències per temes de salut personal/familiar, dies d'AAPP, confinaments, etc. té un impacte directe en l'atenció telefònica, ja que es prioritza l'atenció presencial que està programada, en detriment de l'atenció telefònica.

Per aquest motiu, i amb la voluntat que tenim de cercar noves alternatives de comunicació amb la ciutadania, les persones que accedeixin a la web, ens poden enviar un formulari per demanar cita prèvia. Aquest canal es va posar en funcionament la segona quinzena de desembre i amb el poc temps que portem de funcionament està adquirint un volum d'entrades molt important, que pensem pot ser una opció que troba el ciutadà per posar-se en contacte amb l'e-MAP, i les valoracions que ens fan els propis ciutadans/es valora molt positivament ja que s'està responen amb un termini de 24/48 hores hàbils.

DADES DE L'ATENCIÓ PRESENCIAL



42.384
ATENCIONS
PRESENCIALS

82.135
TRÀMITS
REALITZATS

Analitzarem les dades d'atenció presencial tenint en compte l'atenció que donem des del punt d'informació, que és el primer Punt d'atenció a la ciutadania, on són ateses les persones que venen a l'e-MAP sense cita prèvia i poden realitzar tràmits curts, com són l'obtenció de volants de padró, informació targeta rosa, informació sobre tràmits senzills, etc.

Des d'aquest Punt d'informació també es valora la necessitat de que les persones puguin ser ateses el mateix dia, per part d'un gestor/a en funció de la necessitat, urgència i/o característiques de les persones.

ATENCIÓ PRESENCIAL 2022	
ATENCIONS REALITZADES PUNT D'INFORMACIÓ	23429
ATENCIONS GESTORS/ES E-MAP	18800
ATENCIONS EN ELS CASALS (dades nov./des. 2022)	155
TOTAL PERSONES ATESES EN L'ATENCIÓ PRESENCIAL	42384
TOTAL TRÀMITS REALITZATS EN L'ATENCIÓ PRESENCIAL	
PUNT D'INFORMACIÓ	34514
TRÀMITS GESTORS/ES E-MAP	47241
TRÀMITS EN ELS CASALS (dades nov./des. 2022)	380
TOTAL TRÀMITS REALITZATS EN L'ATENCIÓ PRESENCIAL	82135
TRÀMITS MÉS FREQUENTS	
PADRÓ D'HABITANTS	11165
HABITATGE	2182
IDCATS	1626
TOTAL TRÀMITS	47241

DADES IDCAT

Amb les dades que mostren a continuació podem veure que ha hagut un lleu descens respecte l'any 2021, ja que les persones que habitualment realitzen tràmits electrònicament ja tenen els seus certificats digitals, i no l'han de renovar fins transcorreguts els 4 anys des de la seva obtenció.

Entre els anys 2020 i 2021, en plena pandèmia les persones que havien de fer tràmits amb les diferents administracions havien d'obtenir algun tipus de certificat digital

**5.278 persones que
els hi hem tramitat
certificat digital
des de 2019**

COMPARATIVA AMB ANYS ANTERIORS

DADES IDCAT				
	ALTES	REVOCACIONS		
2019	659	34		
2020	1165	95		
2021	1711	204		
2022	1437	189		

DADES IDCAT MÒBIL	
2019	107
2020	86
2021	71
2022	42

Tot i que com entitat de registre dels Idcat's atenem a persones d'altres municipis, el total de

ATENCIÓ TELEMÀTICA

L'atenció telemàtica que fem des de l'e-MAP va cobrant força respecte anys anteriors.

COMUNICACIONS REBUDES				
T'ESCOLTEM	CORREU OMAP	e-AJUNTAMENT i T'AJUEM	R.G.E.	TOTAL
6523	745	1394	326	8988

Cada vegada rebem més consultes a través dels nostres correus corporatius, i donem resposta pel mateix mitjà.

Respecte als T'escoltem des de l'OMAP es gestionen totes les sol·licituds que entren, revisant si la tipologia està correctament posada i iniciant l'expedient

T'ESCOLTEM	
Comunicacions rebudes	6523
Expedients iniciats	5937
Respostes eMAP	54

A vegades aquestes consultes es resolen amb un acompanyat d'una trucada telefònica.

3.984 TRÀMITS
ACOMPANYAMENTS EN LA TRAMITACIÓ ELECTRÒNICA

INFORME RATENOW: VALORACIÓ SERVEI e-MAP 2022

Des de fa 4 anys des de l'eMAP recollim la opinió dels usuaris del nostre servei d'atenció presencial per mitjà d'un punt habilitat a l'accés a la zona d'atenció dels gestor d'atenció presencial.

En aquest 4 anys s'han recollit la valoració de 5918 ciutadans (cal tenir present que per motius de la COVID 19, el servei va estar inhabilitat durant part de l'any, 2020, 2021 i part del 2022.

	2019	2020	2021	2022
atencions a taula	28.334	11.185	19.712	18.800
participació	3029	662	580	1647
% participació respecte total at a taula	10,69	5,92	2,94	8,76

A la taula anterior es recull les persones ateses a taula i el número de persones que van participar a l'enquesta i, en funcions d'aquestes variables el percentatge de persones ateses que han participat.

Però, l'OMAP anys enrere ja va recollir l'opinió i valoració que van fer els ciutadans sobre el nostre servei.

Els resultats sempre han estat molt positius i del resultat obtingut és desprèn que el nostre servei és un referent per la ciutadania i pels companys.

Es va pensar en un aplicatiu que permet recopilar l'opinió de la ciutadania de forma senzilla i facilitar el dret de participació ja que pot deixar la seva opinió i propostes de millora que son recollides pel servei amb la finalitat d'incorporar millores



Aquesta aplicació fa servir un sistema per valorar el servei amb 3 imatges:



TRISTE



NEUTRAL



FELIZ

I, a més, ens permet formular qüestions per que el ciutadà doni la seva resposta valorant entre 1 i 5:

1 equival a molt insatisfet

2-3 equival a neutral

4-5 molt satisfet, que correspon a un nivell d'excel·lència

i si la suma dels valors 4-5 supera el 75% correspon a un nivell d'excel·lència.

Amb les qüestions que es formulen es pretén valorar, entre altres, la professionalitat i gestió dels gestors d'atenció, en quina mesura en resolt la seva consulta i/o tràmit?, es recull la valoració dels usuaris del temps d'espera a la sala abans de ser atès (aquesta dada la contrastem amb la mitjana de temps d'espera i proporció de ciutadans atesos en menys de 20 minuts) i una altra qüestió que hem incorporat durant l'any 2022 ens ha permès prendre mesures d'actuació futura (l'hi agradaria ser atès en un casal de barri? i en quin?).

1. VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI e-MAP

En un primer moment demanem que l'usuari indiqui com es troba després de haver estat atès en presencial i ha de seleccionar la careta amb la que s'identifiqui.

A la Carta de Servei de l'OMAP ens comprometem a obtenir un resultat del 85% dels ciutadans manifestant satisfacció amb el nostre servei (excepció de l'any 2020 afectat pel confinament i que durant quasi tot l'any no va estar operatiu)

valoració l'atenció rebuda eMAP	2019	2020	2021	2022
FELIÇ	87,50%	81,10%	91,70%	90,60%
NEUTRAL	5,50%	9,80%	2,80%	3,50%
TRISTE	7,00%	9,10%	5,50%	5,90%

Durant l'any 2022 s'ha recollit la valoració de **1.647 persones ateses** en atenció presencial i, d'aquestes, **el 90,6% valoren com excel·lent el servei eMAP.**

2. VALORACIÓ RESPOSTA OBTINGUDA DE L' ATENCIÓ REBUDA AL SERVEI e-MAP

La segona pregunta que es planteja és valorar en quina mesura hem resolt la seva consulta i/o tràmit.

La valoració global de l'atenció rebuda, tenint present els criteris de l'aplicatiu, sempre s'ha obtingut una valoració corresponent a la excel·lència.

Resposta rebuda	2019	2020	2021	2022
5	78,70%	75,80%	82,30%	80,30%
4	8,40%	9,20%	6,90%	10,10%
% valoració excelent	87,10%	85,00%	89,20%	90,40%
°1	5,10%	6,30%	4,60%	3,14%

En aquest apartat, destaquem que l'any 2022, EL 10,10% dels participants va qualificar amb 4 sobre 5 la resposta rebuda per gestor eMAP i el 80,3% va valorar la resposta amb 5 sobre 5, el que implica que el **90,40% van valorar amb un excel·lent la resposta rebuda** pel gestor d'atenció presencial de l'e-MAP.

El 3,14% dels ciutadans que van participar van valorar amb un 1 i si es comprova la tendència dels quatre anys observem un descen important de ciutadans que valoren negativament la gestió rebuda.

3. VALORACIÓ TEMPS D'ESPERA EN L'ATENCIÓ PRESENCIAL **AL SERVEI e-MAP**

També es recull la valoració dels usuaris del temps d'espera a la sala abans de ser atès i aquesta dada la contrastem i posem en valor amb altres informacions que es poden obtenir per altres mitjans: la mitjana de temps d'espera i proporció de ciutadans atesos en menys de 20 minuts.

Aquest indicador de temps d'espera està molt en relació amb les persones que estem a l'oficina i que a la carta ja informem de que per obtenir els resultats compromesos s'hauria de donar una sèrie de circumstàncies i molt sovint no és donen.

En la nostra carta de servei informem que el nostre compromís és obtenir una valoració satisfactoria del 85% dels usuaris, resultat que en els últims anys hem obtingut i ens vam comprometre a disminuir el temps d'espera i mantenir el grau de satisfacció de la ciutadania, del que sempre hem estat molt ben valorats.

Temps d'espera		2019	2020	2021	2022
	5	65,40%	72,90%	72,60%	71,20%
	4	14,70%	9,90%	13,30%	13,90%
% valoració excelent		80,10%	82,80%	85,90%	85,10%
	1	6,60%	6,30%	4,80%	5,10%

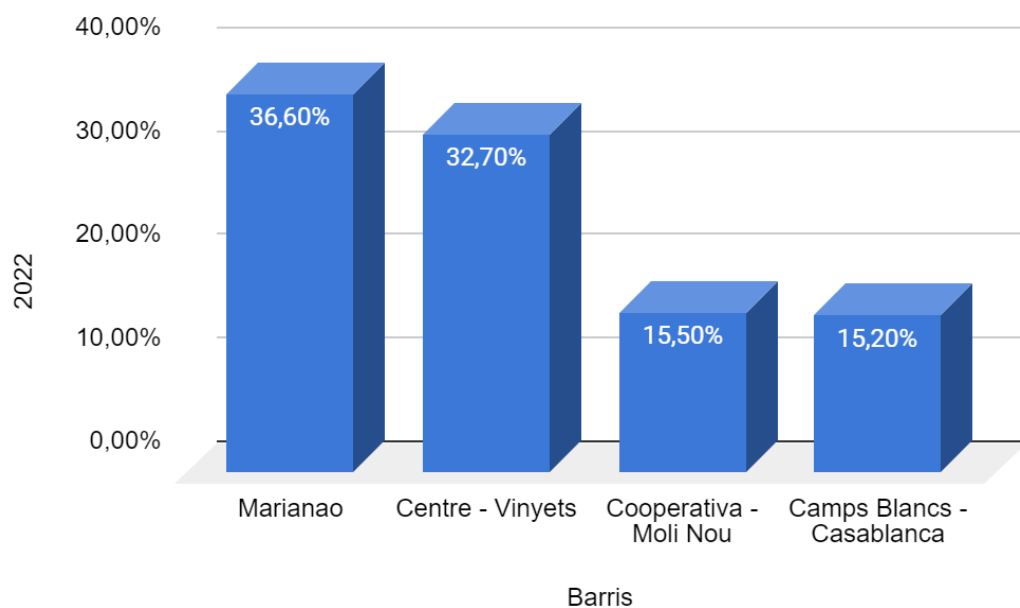
Aquest any 2022, la suma de les persones que han valorar 4 i 5 sobre 5 ha suposat el 85,10% de la ciutadania que ha participat i ha valorat molt positivament el temps d'espera, assolint el compromís adquirit a la nostra carta de serveis.

Segons l'aplicatiu que gestiona la gestió de cues a l'atenció presencial, la mitjana de temps d'espera durant l'any 2022 ha estat de 15,22 minuts i la mitjana del temps d'atenció ha estat de 25,20 minuts.

4. CONSULTA ATENCIÓ ALS CASALS DE BARRI

Durant l'any 2022 s'ha consultat a la ciutadania si volia ser atès al barri, en concret aquesta qüestió la van respondre 452 ciutadans, i el 80,5% dels consultats ha manifestat que sí, això ens ha permet traslladar l'atenció presencial eMAP als casals de barri.

En la següent qüestió va ser contestada per 336 ciutadans i la opció més valorada va ser el Barri de Marianao i Centre-Vinyets.



CARTA DE SERVEI OMAP

A què ens comprometem:

Ens comprometrem a atendre a les persones, amb cita prèvia, en un temps màxim de 20 minuts en un 90%

Ens comprometrem a que el 85% de les persones usuàries del nostres serveis valori un mínim de 4 sobre 5 la qualitat del nostre servei.