

INFORME SOBRE L'ACTIVITAT I LES ATENCIONS REALITZADES A L'OAC I L'OAE DURANT L'EXERCICI DE 2014 (set.2013-set.2014)

A l'hora de fer una valoració de l'exercici 2014 (set 2013 a set 2014) a nivell d'atencions realitzades a les 2 oficines d'atenció al ciutadà OAC i activitat econòmica OAE, la hem fet des de la vessant estrictament quantitativa amb les dades de que disposem en el Programa SIGE que controla el gestor de cues i també de la qualitativa mitjançant la realització de 200 entrevistes (150 a l'OAC i 50 a l'OAE).

D'aquesta manera disposem una informació global per valorar la càrrega de feina dels informadors i sobre tot el grau de satisfacció dels usuaris.

En l'informe s'expressa entre parèntesi (+) l'increment o (-) decreixement respecte a l'estudi realitzat l'any anterior.

Nivell quantitatiu

A nivell global podem dir que s'han realitzat 48.569 atencions de les quals 5.849 corresponent a l'Oficina d'Activitat Econòmica (+11.2% d'increment) vinculades a llicències d'obres i activitats, la resta han estat ateses a l'OAC. Això significa un 3.9 % d'increment global d'atencions per les dues oficines.

El perfil de tràmits més utilitzats han estat els vinculats a població, padró i certificats amb un 71.8% (+0.92%), el registre general amb un 12.58% (-1.14%), la renovació dels carnets del Bus Urbà amb un 8.1%(-0.96%), repartint-se el 7.52% restant amb la resta de tràmits (cementiri, acollida, informació ciutadana, cultura, barris ...)

L'altre aspecte quantitatiu fonamental és la millora de l'eficiència en la gestió ja que hem reduït el temps d'espera mitjà a 3m i 47 segons quan en 2013 el temps d'espera era de 4m i 16 segons. (val a dir que els 3501 expedients vinculats al Bus Urbà ja els teníem pre-impresos i el temps es reduïa exponencialment en un tràmit complex)

A nivell qualitatiu

La mostra es va centrar en la realització de 200 entrevistes (150 a l'OAC i 50 a l'OAE) dels que 115 són homes (57%) i 85 dones (43%) entre els dies 11 i el 20 de juny de 2014.

Aquest any, en la mostra de l'OAE vàrem entrevistar 25 particulars i 25 tècnics – enginyers, arquitectes, gestors i advocats – clients habituals de l'OAE.

Dades més significatives que es poden extreure de la mostra analitzada:

- 1.- El 65% dels usuaris son catalans i/o espanyols, el 17% són magrebins o d'Àfrica, l'11% d'Amèrica del sud, i el 7% de la resta de països.
- 2.- El 60 % (+1%) dels usuaris està entre 30-55 anys, el 20% + de 55 i el 20% els menors de 30 anys. (un perfil de client lleugerament més jove que l'any 2013)
- 3.- A nivell local els barris dels que tenim més gestions a l'OAC són: Barri Antic 16.4% Ctra Santpedor 12.3% i Plaça Catalunya 11.1% ... els que tenim menys Suanya i Viladordis i Sant Pau 0,3%
- 4.- El 66.2% de la gent saben exactament els horaris d'atenció de les oficines, però només el 9% s'informa prèviament abans de venir a l'ajuntament, el 22% si es tracta de l'OAE.
- 5.- La freqüència amb que venen a l'ajuntament es molt variable segons es tracti d'una oficina o altra

OAC

- El 37 % venen menys de 3 cops per any,
- El 42 % venen més de 3 cops per any
- El 8 % aprox. 1 cop per mes.
- El 13 % és la primera vegada

OAE

- El 14 % venen menys de 3 cops per any,
- El 16 % venen més de 3 cops per any
- El 58 % aprox. 1 cop per mes (molts professionals)
- El 12 % és la primera vegada

6.- Mentre que les gestions realitzades a títol personal a l'OAC són del 96,%, les realitzades a l'OAE per part de professionals (estudis d'arquitectura, enginyeria, gestories etc) és del 54 % el que indica l'alt índex de presència de professionals per gestionar les llicències vinculades a nous establiments.

7.- Avaluació (0-10) de diferents paràmetres demanats: (considerem excel·lent a partir de 8.5). En negre la valoració de 2013 i en blau la valoració de 2014

	OAC (X=8.3)	OAE (X=8.5)
	<u>2013 / 14</u>	<u>2013 / 14</u>
Tracte rebut	8.7 / 8.9	8.7 / 9.4
Temps d'espera	8.4 / 8.0	8.3 / 8.1
Informació rebuda	7.9 / 8.8	8.1 / 9.1
Instal·lacions	7.0 / 8.1	6.8 / 7.5
Horaris	7.6 / 8.0	7.4 / 8.4

8.- Es resolen en la primera visita el 67% (-2.5%) de les gestions realitzades a l'OAC. A l'OAE el 54 % (+1.5%)

9.- Pel que fa a l'avaluació dels paràmetres demanats sobre el telèfon d'informació ciutadana : **010**

Han utilitzat el 010 un 37 % (+4%) dels usuaris, cap a trucat a partir de les 18.00 h o en dia festiu.

El temps d'espera el valoren amb un 6,37 el tracte rebut amb un 6,76 i la informació rebuda amb un 6.78

10.- En quan al lloc web : www.ajmanresa.cat

Un 23% (+4%) dels usuaris de l'OAC i un 35% (+3%) dels usuaris de l'OAE utilitzen o han utilitzat el web (fonamentalment per sol·licituds i queixes)

El 90% (+5.3 %) dels usuaris de l'OAE han trobat la informació que cercaven al web municipal , el 90 % (+16%) dels de l'OAC.

Per últim cal indicar que menys del 5% (+2%) dels usuaris coneixien l'existència de la carpeta ciutadana.

En resum i fent una valoració global podem dir :

1.- Que hem tingut un d'índex de creixement moderat en l'OAC (+3.9) com força significatiu en l'OAE al voltant del 11%

2.- Que hem mantingut estable el temps d'espera, tot i la quantitat d'incidències de RH que hem patit (2 baixes de llarga durada i el trasllat temporal de 6 mesos del Natxo Losada a Serveis Socials)

3.- Que l'índex de satisfacció de les 2 oficines és més que notable. I que ha millorat en les dues oficines. Sent realistes aconseguir i sobre tot mantenir un índex de satisfacció

a l'administració per sobre del 8 no es gens habitual i penso que podem estar força contents.

4.- Que el perfil dels nostres usuaris és :

- . una persona de mitjana edat
- . d'un barri de la ciutat
- . que va a l'ajuntament entre 3 i 6 vegades/any i 1 cop al mes si es tracta de l'OAE
- . que s'informa abans de venir si es tracta de tràmits complexos
- . que confia en professionals externs si es tracta de l'OAE
- . que utilitza el web per demanar coses o entrar queixes
- . que té un desconeixement important de la carpeta ciutadana

5.- Els aspectes amb més marge de millora són:

- . Les instal·lacions
- . Reduir el temps d'espera (condicionat per les franges i personal disponible)
- . Els tràmits per internet mitjançant el web municipal
- . El coneixement de la carpeta ciutadana

Penso sincerament que amb l'esperit de millora que ens ha de guiar, els resultats són excel·lents. Tot i que encara hi ha molts temes en que tenim marge de millora (els que estan per sobre del 8.5 i 10.00) aspecte que ens motiva en continuar millorant.

I això és tot el que em cal informar.



Manel Martínez
Director

Manresa 28 d'agost de 2014