

**INFORME SOBRE L'ACTIVITAT I LES ATENCIONS REALITZADES
A L'OAC I L'OAE DURANT L'EXERCICI DE 2016**



Manresa, juny de 2017

Atenció al ciutadà i a l'empresa

A l'hora de fer una valoració **de l'exercici 2016** a nivell d'atencions realitzades a les 2 oficines d'atenció al ciutadà OAC i activitat econòmica OAE, l'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 180 entrevistes (130 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 **2014**

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 perfils de tràmits més utilitzats han estat els vinculats a:

.Població, padró i certificats amb un 71.8% (+0.92%)

.Registre general amb un 12.58% (-1.14%)

.Renovació dels carnets del Bus Urbà amb un 8.1%(-0.96%),

.Altres tràmits 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 **2014** 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)

*els % son respecte els números de 2014 (última referència real de comparació)

Nivell qualitatiu

La mostra es va centrar en la realització de 180 entrevistes (130 a l'OAC i 50 a l'OAE) dels que 91 són homes (50.6 %) i 89 dones (49.4 %).

Per sexe

Sexe	Enquestes	
Home	91	50,6%
Dona	89	49,4%
Total	180	100%

Aquest any, en la mostra de l'OAE vàrem entrevistar 23 particulars i 27 professionals – enginyers, arquitectes, gestors, advocats, responsables entitats – clients habituals de l'OAE.

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

1.-El 44.4 % dels usuaris està entre 30-55 anys, el 30 % + de 55 i el 25.6.% els menors de 30 anys. (un perfil de client lleugerament més gran que l'any 2014)

Per edats

Edat	OAC		OAE		TOTAL	
	Enquestes		Enquestes		Enquestes	
Menys de 30	40	30,8%	6	12,0%	46	25,6%
Entre 30 i 55	56	43,1%	24	48,0%	80	44,4%
Més de 55	34	26,2%	20	40,0%	54	30,0%
Total	130	100%	50	100%	180	100%

2.-El 76.1 % dels usuaris son catalans i/o espanyols, el 13.4 % són magrebins o d'Àfrica, 7.4% d'Amèrica del sud, i el 3,1 % de la resta de països.

Per procedència

Perfil	OAC		OAE		TOTAL	
	Enquestes		Enquestes		Enquestes	
Espanya	87	66,9%	50	100,0%	137	76.1%
Marroc	22	16,9%	0	0,0%	22	12,2%
Xile	1	0,8%	0	0,0%	1	0,6%
Bolívia	3	2,3%	0	0,0%	3	1,7%
Romania	2	1,5%	0	0,0%	2	1,1%
Perú	2	1,5%	0	0,0%	2	1,1%
Equador	4	3,1%	0	0,0%	4	2,2%
Xina	1	0,8%	0	0,0%	1	0,6%
Colòmbia	1	0,8%	0	0,0%	1	0,6%
Bangla Desh	1	0,8%	0	0,0%	1	0,6%
Nigèria	1	0,8%	0	0,0%	1	0,6%
Mèxic	1	0,8%	0	0,0%	1	0,6%
Pakistan	1	0,8%	0	0,0%	1	0,6%
Regne Unit	1	0,8%	0	0,0%	1	0,6%
Senegal	1	0,8%	0	0,0%	1	0,6%
Hondures	1	0,8%	0	0,0%	1	0,6%
Total	130	100%	50	100%	180	100%

A nivell local els barris dels que tenim més gestions a l'OAC són: Barri Antic 18.3% Passeig i Rodalies 12.2% i Poble Nou i Vic-Remei 8.9% ... els que tenim menys Suanya i Xup i Els Dolors 0,6 %

Per barris

Barri	OAC		OAE		TOTAL	
	Enquestes		Enquestes		Enquestes	
Balconada	4	3,2%	1	2,0%	5	2,9%
Barri Antic	28	22,4%	5	10,0%	33	18,9%
Bases	2	1,6%	2	4,0%	4	2,3%
Cal Gravat	1	0,8%	1	2,0%	2	1,1%
Ctra. Pont de Vilomara	5	0,0%	0	0,0%	5	2,8%
Carretera Santpedor	4	3,2%	1	2,0%	5	2,9%
Els Dolors	1	0,8%	0	0,0%	1	0,6%
Escodines	2	1,6%	1	2,0%	3	1,7%
Font dels Capellans	7	5,6%	1	2,0%	8	4,6%

Fora de Manresa	7	5,6%	4	8,0%	11	6,3%
La Parada	4	3,2%	1	2,0%	5	2,9%
Mion	5	4,0%	0	0,0%	5	2,9%
Passeig i Rodalies	9	7,2%	13	26,0%	22	12,6%
Pl. Catalunya	12	9,6%	1	2,0%	13	7,4%
Poble Nou	9	7,2%	7	14,0%	16	9,1%
Pujada Roja	1	0,8%	1	2,0%	2	1,1%
Sagrada Família	8	6,4%	1	2,0%	9	5,1%
Suanya	0	0,0%	1	2,0%	1	0,6%
Valldaura	8	6,4%	2	4,0%	10	5,7%
Vic - Remei	10	8,0%	6	12,0%	16	9,1%
Viladordis	2	1,6%	1	2,0%	3	1,7%
Xup	1	0,8%	0	0,0%	1	0,6%
Total	130	100%	50	100%	180	100%

4.-El 84.4 % de la gent saben exactament els horaris d'atenció de les oficines, però només el 6.2 % s'informa prèviament abans de venir a l'ajuntament, el 22 % si es tracta de l'OAE.

Coneixíeu existència?

Existència?	OAC		OAE		TOTAL	
	Enquestes		Enquestes		Enquestes	
Sí	111	85,4%	41	82,0%	152	84,4%
No	19	14,6%	9	18,0%	28	15,6%
Total	130	100%	50	100%	180	100%

Heu trucat abans de venir?

Trucats?	OAC		OAE		TOTAL	
	Enquestes		Enquestes		Enquestes	
Sí	8	6,2%	11	22,0%	19	10,6%
No	122	93,8%	39	78,0%	161	89,4%
Total	130	100%	50	100%	180	100%

5.-La freqüència amb que venen a l'ajuntament es molt variable segons es tracti d'una oficina o altra

Frequència

Freqüència	OAC		OAE		TOTAL	
	Enquestes		Enquestes		Enquestes	
Primera vegada	14	10,8%	11	22,0%	25	13,9%
1 o 2 cops l'any	75	57,7%	9	18,0%	84	46,7%
3 i 6 cops l'any	37	28,5%	19	38,0%	56	31,1%
Més d'un cop al mes	4	3,1%	11	22,0%	15	8,3%
Total	130	100%	50	100%	180	100%

OAC

El 57.7 % venen 1 o 2 cops l'any

El 28.5 % venen de 3 a 6 cops per any

El 10.8 % és la primera vegada

El 3.1 % aprox. 1 cop per mes

OAE

El 38 % venen de 3 a 6 cops per any

El 22 % aprox. 1 cop per mes (molts professionals)

El 22 % és la primera vegada

El 18 % venen 1 o 2 cops l'any

6.-Mentre que les gestions realitzades a títol personal a l'OAC són del 96,9 %, 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 obres i llicències vinculades a nous establiments.

Per perfil total

Perfil	OAC		OAE		TOTAL	
	Enquestes		Enquestes		Enquestes	
A títol personal	126	96,9%	23	46,9%	149	83,2%
Ass. Veïns	2	1,5%	0	0,0%	2	1,1%
Arquitecte	0	0,0%	3	6,1%	3	1,7%
Enginyeria	0	0,0%	3	6,1%	3	1,7%
Empresa	1	0,8%	7	12,2%	8	3,9%
Autònom	0	0,0%	3	6,1%	3	1,7%
Associació	0	0,0%	4	8,2%	4	2,2%
Constructora	0	0,0%	3	6,1%	3	1,7%
Patrimonial	0	0,0%	1	2,0%	1	0,6%
Gestoria	1	0,8%	3	6,1%	4	2,2%
Total	130	100%	50	100%	180	100%

7.-Avaluació (0-10) de diferents paràmetres demanats: (considerem excel·lent a partir de 8.5).

Mitjana valoració

Concepte	OAC			OAE		
	2013	2014	2016/17	2013	2014	2016/17
Tracte rebut	8,7	8,9	8,9	8,7	9,4	8,8
Temps d'espera	8,4	8,0	8,7	8,3	8,1	8,7
Informació rebuda	7,9	8,8	9,1	8,1	9,1	8,8
Instal·lacions	7,0	8,1	8,6	6,8	7,5	8,5
Horari	7,6	8,0	9,0	7,4	8,4	9,0
Mitjana	7,9	8,4	8,8	7,9	8,5	8,8

8.-Es resolen en la primera visita el 61.5% (-5.5%) de les gestions realitzades a l'OAC.
A l'OAE el 46 %. (-9%)

Grau de resolució

Resolució	OAC		OAE		TOTAL	
	Enquestes		Enquestes		Enquestes	
Result	80	61,5%	23	46,0%	103	57,2%
Caldrà 2a vegada	29	22,3%	23	46,0%	52	28,9%
Resposta per correu	4	3,1%	1	2,0%	5	2,8%
Visitar altra dependència	17	13,1%	3	6,0%	20	11,1%
Total	130	100%	50	100%	180	100%

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

Han utilitzat el 010 un 26.1 % dels usuaris, només 3 usuaris han trucat a partir de les 18.00 h o en dia festiu.

Heu trucat al 010?

Trucat 010?	OAC		OAE		TOTAL	
	Enquestes		Enquestes		Enquestes	
Sí	29	22,3%	18	36,0%	47	26,1%
No	101	77,7%	32	64,0%	133	73,9%
Total	130	100%	50	100%	180	100%

Mitjana valoració 010

Concepte	OAC	OAE
Temps d'espera	7,7	7,6
Tracte rebut	8,7	8,5
Informació rebuda	8,8	8,9
Mitjana	8,4	8,3

El temps d'espera el valoren amb un 7,7 (+1,4) el tracte rebut amb un 8,7 (+1) i la informació rebuda amb un 8.9 (+2,2)

Aspectes diversos

Concepte	Sí	No	Total
Trucats en festius	0	48	48
A partir de les 18 hores	3	45	48
WathsApp?	21	159	180

El 12 % dels enquestats estan interessat en utilitzar el WhatsApp com a eina per demanar i/o rebre informació sobre la ciutat.

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

Un 23.1 % (+0.1 %) dels usuaris de l'OAC i un 54 % (+19 %) dels usuaris de l'OAE utilitzen o han utilitzat el web (fonamentalment per sol·licituds i queixes)

Consultes a ajmanresa.cat

Consultes	OAC		OAE		TOTAL	
	Enquestes		Enquestes		Enquestes	
Sí	30	23,1%	27	54,0%	57	31,7%
No	100	76,9%	23	46,0%	123	68,3%
Total	130	100%	50	100%	180	100%

Mitjana valoració estructura web

Concepte	OAC	OAE
Valoració	6,8	6,6

Heu trobat la informació a ajmanresa.cat

Trobat informació?	OAC		OAE		TOTAL	
	Enquestes		Enquestes		Enquestes	
Sí	21	70,0%	21	77,8%	42	73,7%
No	9	30,0%	6	22,2%	15	26,3%
Total	30	100%	27	100%	57	100%

El 77.8% (-12.2% %) dels usuaris de l'OAE han trobat la informació que cercaven al web municipal, el 70 % (-20 %) dels de l'OAC.

Per últim dels resultats de l'enquesta cal indicar que menys del 10% (+5%) dels usuaris coneixien l'existència de la carpeta ciutadana.

Coneixement carpeta ciutadana

Coneix?	OAC		OAE		TOTAL	
	Enquestes		Enquestes		Enquestes	
Sí	8	6,2%	9	18,0%	17	9,4%
No	122	93,8%	41	82,0%	163	90,6%
Total	130	100%	50	100%	180	100%

Interessats ampliar coneixement carpeta ciutadana

Interessats	OAC		OAE		TOTAL	
	Enquestes		Enquestes		Enquestes	
Sí	4	3,1%	8	16,0%	12	6,7%
No	126	96,9%	42	84,0%	168	93,3%
Total	130	100%	50	100%	180	100%

I que el 66% de usuaris de l'OAE es sembla bé rebre les notificacions via telemàtica

Notificació telemàtica

Interessats	OAC		OAE		TOTAL	
	Enquestes		Enquestes		Enquestes	
Sí	11	8,5%	33	66,0%	44	24,4%
No	119	91,5%	17	34,0%	136	75,6%
Total	130	100%	50	100%	180	100%

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 reduït el temps d'espera, tot i la quantitat d'incidències de RH que hem patit i el trasllat temporal de personal a Serveis Socials

3.-Que l'índex de satisfacció de les 2 oficines i 010 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 1 i 2 cops/any i entre 3 i 6 cops/any 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 amb més freqüència si es tracta de OAE
- . que té un desconeixement important de la carpeta ciutadana i les TIC

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

- . Les instal·lacions
- . Reduir encara més el temps d'espera
- . L'estructura i els tràmits on-line mitjançant el web municipal
- . El coneixement de la carpeta ciutadana i l'ús de les eines TIC

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'abril de 2017

