

Actualitat



SAC a El Mirador

Els serveis d'atenció ciutadana d'El Mirador van registrar l'any 2013 més de 32.000 visites i de 34.000 tramitacions

Dimecres 12 de març de 2014

El Servei d'Atenció Ciutadana (SAC) va registrar el passat 2013 un total de 13.525 visites i 16.216 tramitacions. Si a aquesta dada hi afegim el número d'atencions que durant el mateix període van oferir altres serveis ubicats a El Mirador, com ara l'Organisme de Gestió Tributària (ORGT) de la Diputació de Barcelona, l'Oficina Local d'Habitatge (OLH), o l'oficina d'atenció al públic de l'empresa SOREA, la xifra ascendeix a 32.205 visites i 34.308 tramitacions. Respecte l'any anterior, s'han atès 974 visites més i s'han realitzat 1.030 tràmits més.

Segons dades extretes del sistema de gestió de cues que permet ordenar l'afluència d'usuaris, el temps mig d'espera de la ciutadania que s'apropa al SAC és de 5 minuts i 46 segons. D'altra banda, cada usuari requereix de mitjana un total de 5 minuts i 42 segons per a cada atenció.

En el cas de l'ORGT, el temps mig d'espera de l'usuari és de 7 minuts i 57 segons, i les atencions a cada ciutadà duren 8 minuts i 15 segons. En el cas de l'OLH, el temps d'espera s'allarga fins a 14 minuts i 16 segons, i la mitjana de cada atenció és de 12 minuts i 48 segons.

Les atencions del SAC es reparteixen en diversos tipus: els tràmits relacionats amb el padró d'habitants (que suposen un 39,34% del total), el registre d'entrada (32,46%) i les tramitacions generals i la informació ciutadana (23,16%). El 5,03% restant correspon als tràmits relacionats amb agendes i reserves i a altres consultes.

Per franges horàries, el 42,13% de les atencions a El Mirador es concentren entre les 10 i les 12 hores, el 30,83% entre les 12 i les 14 hores, el 20,69% entre les 8 i les 10 hores, i tan sols un 6,35% entre les 14 i les 19 hores.

Enquesta dels serveis d'El Mirador

D'altra banda, l'Ajuntament va dur a terme durant vuit dies del mes de febrer 359 enquestes d'opinió ciutadana referents als serveis municipals de tramitació d'El Mirador. Els resultats han permès valorar el coneixement i l'ús que fa la ciutadania del Servei d'Atenció Ciutadana, l'Oficina Local d'Habitatge, l'Organisme de Gestió Tributària, l'Oficina d'Immigració i l'Oficina d'Atenció al Públic de Sorea, així com el funcionament de tots aquests serveis.

Segons es desprèn de l'enquesta, els enquestats valoren en un 52% com a molt bons i en un 43% com a bons els serveis prestats en aquestes oficines. Un 4% creu que l'atenció ha estat regular o dolenta i un 1% no ha respost aquesta pregunta. L'enquesta també recull que els serveis d'El Mirador que la ciutadania fa servir més són el Servei d'Atenció Ciutadana (SAC) i l'Organisme de Gestió Tributària (ORGT).

Pel que fa al coneixement de l'horari d'atenció al públic, un 49% dels enquestats el coneix i el 84% el considera suficient. La major part (97%) considera a més que la informació rebuda del personal municipal ha estat bona o molt bona. A més, un 98% de les persones enquestades considera bo o molt bo el tracte rebut a les dependències d'atenció ciutadana d'El Mirador. D'altra banda, a l'entorn d'un 97% considera idoni o molt idoni l'emplaçament, l'estat i l'adequació de les instal·lacions.

Pel que fa als tràmits, un 92% considera que la redacció dels mateixos és entenedora i un 72% ha finalitzat la seva gestió.

L'enquesta també fa referència a l'atenció telefònica. Un 52% dels enquestats coneix el telèfon d'atenció ciutadana, un 41% l'ha utilitzat alguna vegada, i un 37% ha pogut resoldre directament la seva consulta o gestió a través d'aquest servei.

Finalment, la meitat dels enquestats (51%) ha consultat alguna vegada la pàgina web municipal. Un 17% la consulta amb freqüència, i un 62% coneix que es poden realitzar tràmits a través d'Internet.

Tots aquests resultats s'han recollit a partir d'un qüestionari realitzat a les dependències d'El Mirador. La darrera enquesta de valoració dels serveis d'atenció ciutadana es va fer l'any 2011.

El Mirador

Pl. d'El Mirador, s/n