



# Atenció ciutadana i comunicació amb les OLH i Borses

## Jornada del 24/2/2016



**Agència de l'Habitatge  
de Catalunya**



**Generalitat  
de Catalunya**

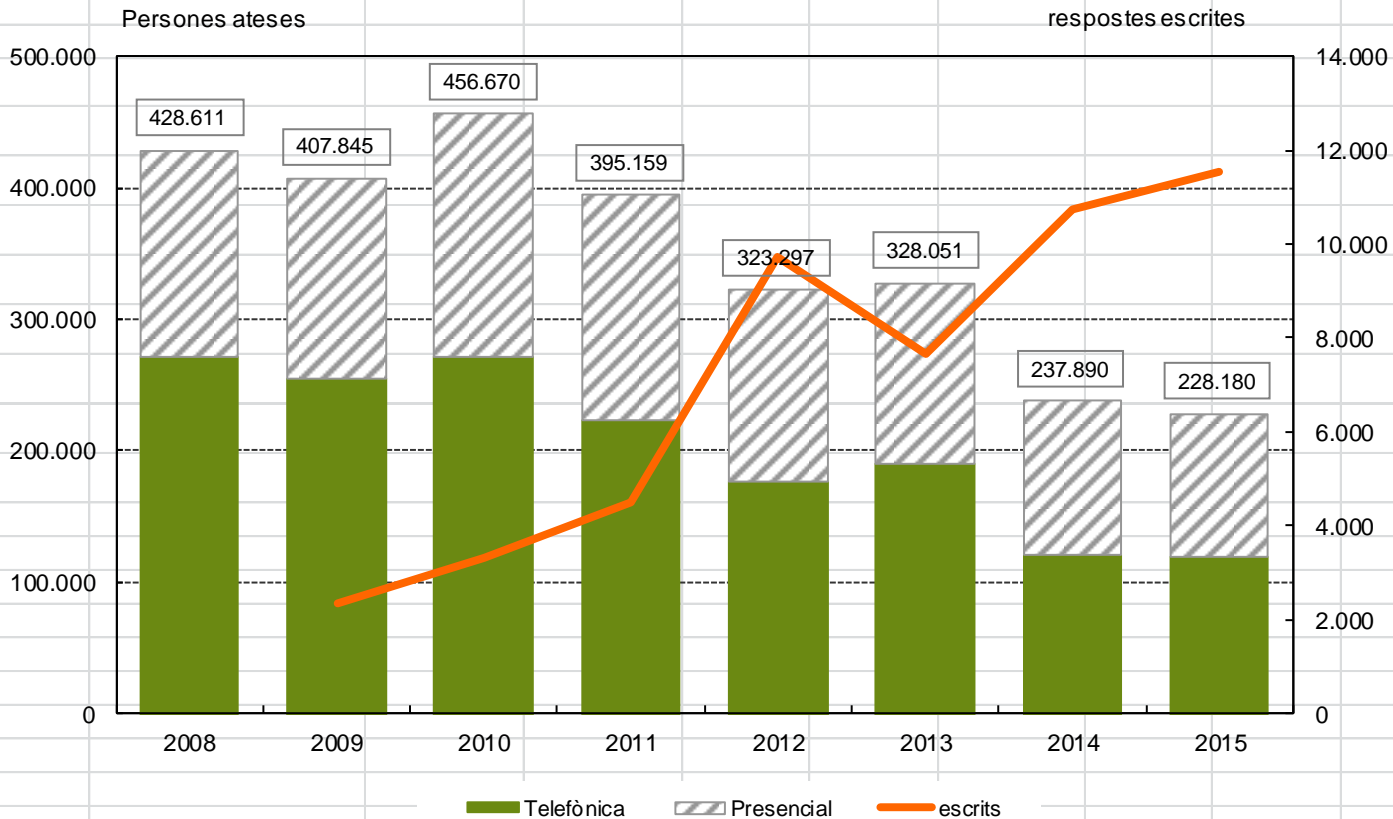
# Dades de l'atenció ciutadana a les oficines de la Generalitat

	Telefònica	Presencial			012		Escrits
2008	272.134	156.477	428.611	2008	186.241		
2009	255.578	152.267	407.845	2009	167.575	2009	2.337
2010	271.286	185.384	456.670	2010	197.038	2010	3.309
2011	223.605	171.554	395.159	2011	161.001	2011	4.513
2012	177.386	145.911	323.297	2012	114.931	2012	9.719
2013	189.691	138.360	328.051	2013	138.304	2013	7.665
2014	121.731	116.159	237.890	2014	77.023	2014	10.722
2015	119.193	108.987	228.180	2015	69.712	2015	11.544



# Gràfic de l'evolució de l'atenció ciutadana a la Generalitat

## Evolució de l'atenció ciutadana en matèria d'habitatge a la Generalitat

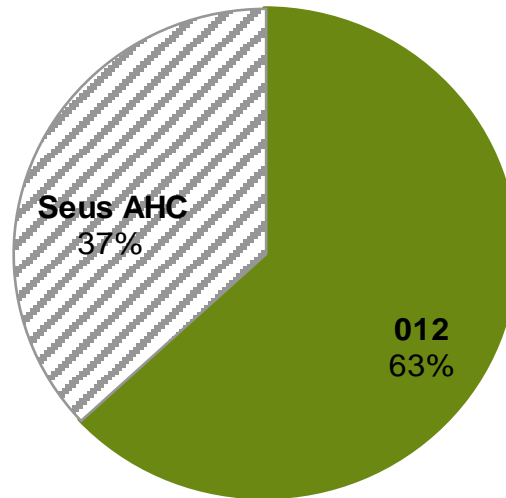


Nota: l'atenció telefònica inclou les trucades ateses pel 012. Els anys 2014 i 2015 no estan comptades les trucades ateses a les seus de Girona i Lleida ja que és impossible discriminar del conjunt de trucades quines s'han atès des del SAC.



# Atenció telefònica en matèria d'Habitatge 2015

**Atenció telefònica en matèria d'habitatge a la Generalitat. Any 2015**  
**Proporció de les trucades ateses pel 012**



El telèfon 012, d'atenció ciutadana de la Generalitat

**012**

**gencat.cat**

Cost de la trucada: segons operadora.



## Característiques principals del telèfon 012

- ❑ **Equips especialitzats**, per matèries
- ❑ **Agent virtual** (el ciutadà escolta una gravació però en realitat darrere hi ha una persona)
- ❑ Si no es dóna resposta, **es trasllada al Departament corresponent** per un sistema intern
- ❑ **Gravació de totes les trucades**. Garantia de qualitat
- ❑ Cal que els informem, els formem i els preparem **guies, manuals i accés a les aplicacions**
- ❑ De què **informa i assessora**:
  - Informació general
  - Cèdules d'habitabilitat, ITES i ajuts a la rehabilitació
  - Ajuts i prestacions de lloguer i urgents
  - Mediació de Consum
  - Preus i condicions de transmissió d'HPO



□ Missatgeria instantània pel sistema

# TELEGRAM

- Telèfon 681 012 012

□ @012



# Dades atenció ciutadana OLH/Borses-AHC 2014-2015

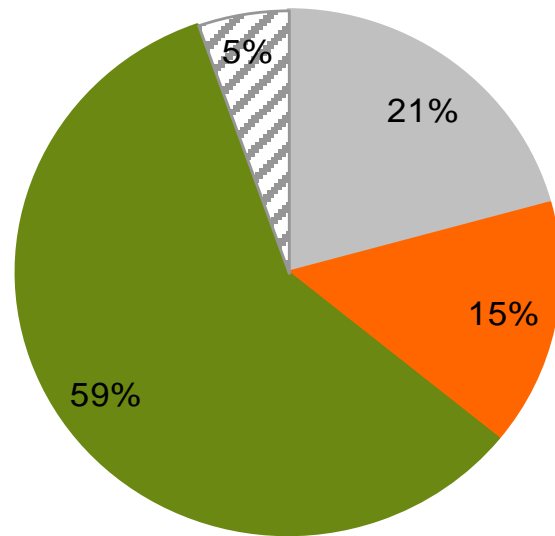
	2014	2015 (gener-juny)
<b><u>Atenció telefònica</u></b>	<b>377.856</b>	<b>169.944</b>
012	77.023	35.247
Oficines de l'AHC	53.338	25.743
OLH i Borses	230.762	99.764
Consorci Habitatge de Barcelona, 010	16.733	9.190
<b><u>Atenció presencial</u></b>	<b>683.653</b>	<b>393.500</b>
Oficines de l'AHC	116.159	54.613
OLH i Borses	405.460	235.704
Consorci Habitatge de Barcelona	162.034	103.183
<b><u>Consultes correu electrònic i correu postal</u></b>	<b>71.104</b>	<b>43.008</b>
Oficines de l'AHC	10.722	6.343
OLH i Borses	60.382	36.665





## Gràfic atenció telefònica 1r semestre 2015

**Atenció telefònica: pes dels diferents punts d'atenció**  
**Període gener-juny 2015**



■ 012

■ Oficines de l'AHC

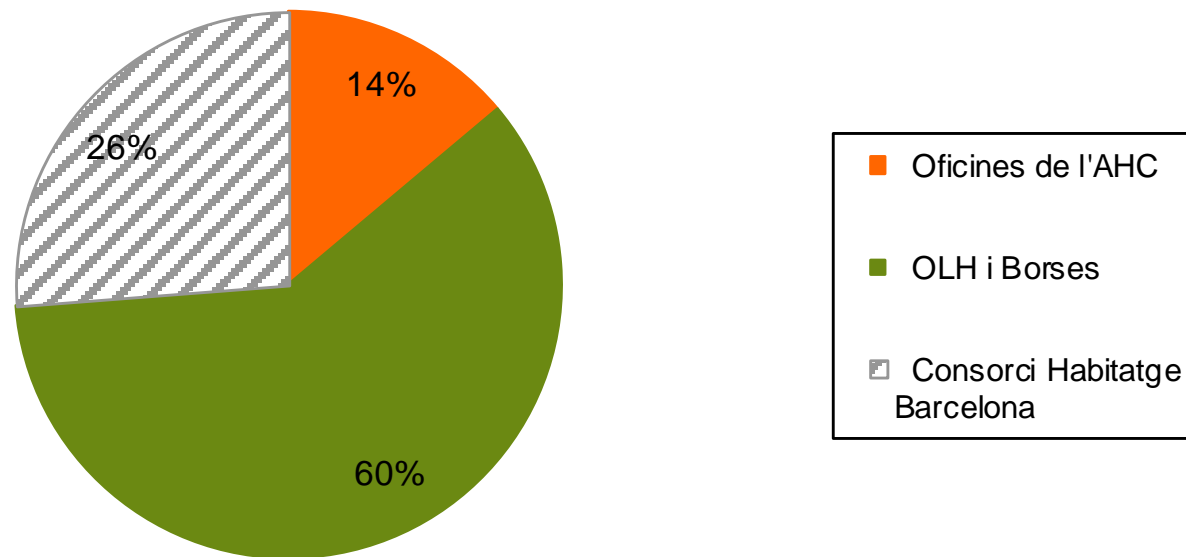
■ OLH i Borses

■ Consorci Habitatge d'Barcelona, 010



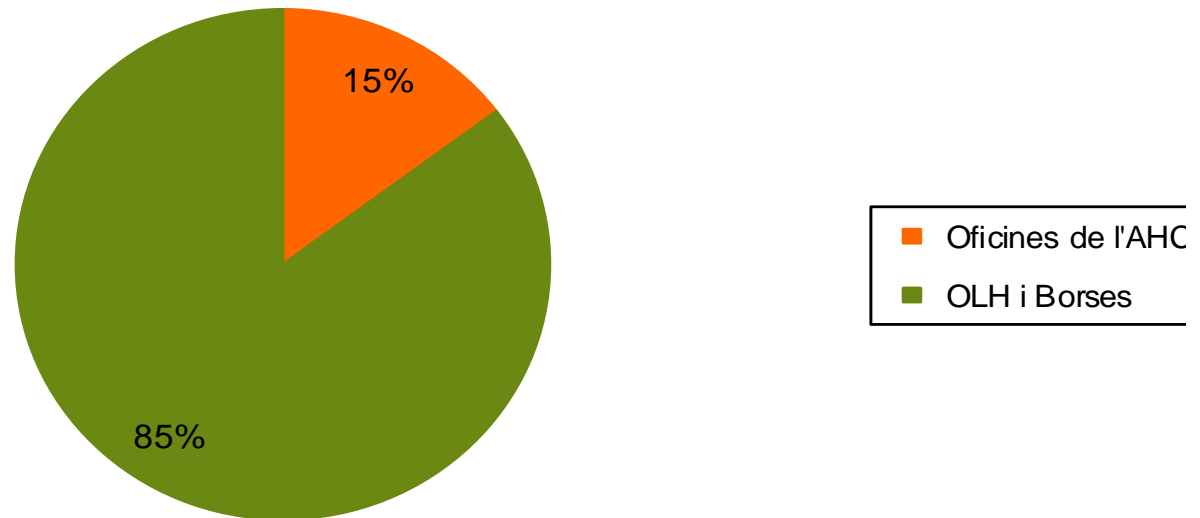
## Gràfic atenció presencial 1r semestre 2015

**Atenció presencial: pes dels diferents punts d'atenció**  
**Període gener-juny 2015**



## Gràfic atenció escrita i telemàtica 1r semestre 2015

**Atenció escrita i telemàtica: pes dels diferents punts d'atenció**  
**Període gener-juny 2015**



# WEB

- ❑ Directrius de la **Direcció General d'Atenció Ciutadana. Departament de Presidència. Acord de Govern de gener de 2015** respecte a la imatge i disseny dels webs de la Generalitat de Catalunya.

- ❑ **Tràmits:**

**habitatge.gencat.cat**

**tramits.gencat.cat**

- ❑ **Web:** [www.agenciahabitatge.cat](http://www.agenciahabitatge.cat)

- ❑ [www.registresolicitants.cat](http://www.registresolicitants.cat)

- ❑ **Webs relacionats:** el web del Consorci de l'Habitatge de Barcelona, o el web del Consorci Metropolità de Barcelona



## Web AHC (en procés d'adaptació al nou disseny)

- ❑ **Transparència i bon govern**
- ❑ **Dret d'accés a la informació pública**
  
- ❑ **Llei 24/2015**, de 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica.
  - **Protocols** d'aplicació de la llei
  - Guies per al ciutadà
  
  - Guies **Quèferquan** (en procés de revisió i actualització)



## Guies per al personal informador

- ❑ Guia de l'informador sobre les **cèdules d'habitabilitat**
- ❑ Guia de l'informador sobre **conceptes d'HPO**
- ❑ Guia del **telèfon 012**
  
- ❑ **Pendents d'elaborar:**
  - Guia bàsica de procediment administratiu (registre d'entrada, compulses, terminis)
  - Altres que pugueu necessitar



## Comunicació i difusió plataforma e-Catalunya

### ❑ Portal d'Habitatge a l'e-Catalunya

### ❑ Grups existents:

- Informació i atenció ciutadana (OLH-Borses i personal d'atenció ciutadana de l'AHC)
- Atenció ciutadana AHC (només personal de l'AHC)
- Cèdules d'habitabilitat STH Lleida
- Consorci Metropolità de BCN (reunions virtuals)
  
- S'hi afegiran els **grups de barris**, gestionats fins ara pel Departament de Territori i Sostenibilitat.

### ❑ L'Administració del portal passa al **Departament de Governació, Administracions Públiques i Habitatge**



## Conclusions

- ❑ Reivindicar la **importància capdal de l'atenció ciutadana**
- ❑ **Millorar els webs** d'acord amb les directrius del Departament de Presidència
- ❑ **Elaborar les guies i manuals** que considerem necessàries, així com dur a terme les **formacions** imprescindibles.
- ❑ **Incrementar l'ús del portal d'habitatge** de la plataforma e-Catalunya





## Conclusions (2)

- ❑ **Obrir nous canals de comunicació amb la ciutadania** (xarxes socials)
- ❑ **Millorar i potenciar la comunicació amb les OLH-Borses i l'AHC** en l'àmbit d'atenció ciutadana per mitjà de trobades presencials i la creació de grups de treball virtual.
- ❑ **Consolidar la xarxa transversal d'aquests grups** per treballar plegats en la millora de l'atenció ciutadana



**Moltes gràcies!**

