



La qualitat en el servei d'atenció  
ciutadana

## AUDITORIES INTERNES

Barcelona, 24 de febrer de 2016



**Agència de l'Habitatge**  
de Catalunya



**Generalitat**  
de Catalunya

# Objectius

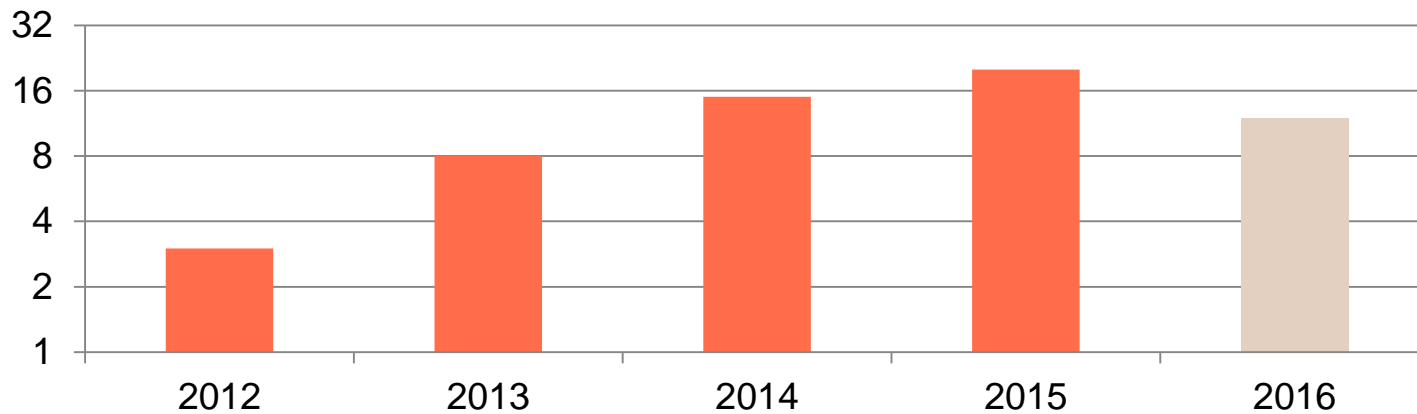
- ❑ **Objectiu-** Revisar la qualitat de la gestió dels serveis realitzada per les OLH/Borses en virtut del conveni signat amb l'Agència
  - Verificar l'acompliment de la normativa vigent i els procediments establerts per l'Agència:
    - Informació i assessorament al ciutadà
    - Tramitació de cèdules d'habitabilitat
    - Mediació per al lloguer social
    - Tramitació d'ajuts socials a l'habitatge
  - Valorar el sistema pel tractament de les queixes i suggeriments, i la mesura de la satisfacció ciutadana
  - Valorar els canals de comunicació entre l'OLH/Borsa i l'Agència



# Activitat

	2012	2013	2014	2015	TOTAL	Cobertura territorial
<b>CATALUNYA</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	<b>46</b>	<b>40%</b>
<b>BARCELONA</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>23</b>	<b>38%</b>
<b>GIRONA</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>24%</b>
<b>LLEIDA</b>		<b>3</b>		<b>4</b>	<b>7</b>	<b>41%</b>
<b>TARRAGONA</b>		<b>2</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>65%</b>

## Número d'auditories

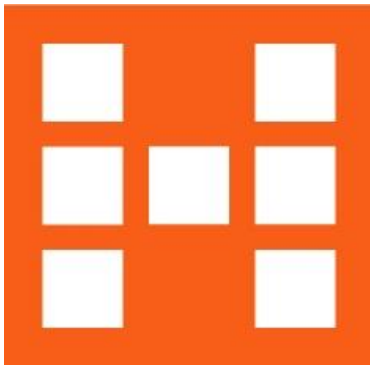


# Procediment

## ❑ Programa anual d'auditories

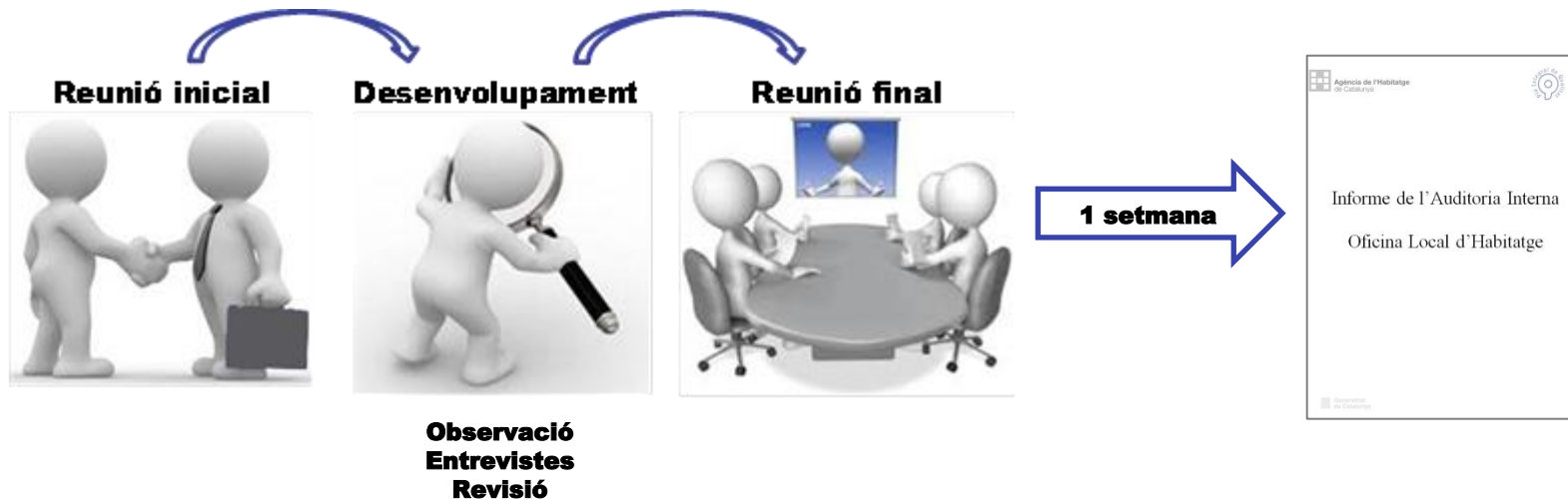
- Propostes de les unitats
- Incidències detectades
- Dimensió de l'OLH/Borsa i distribució geogràfica
- Coincidència geogràfica

## ❑ Planificació de l'auditoria



# Procediment

## Realització de l'auditoria



## Resultats de l'auditoria

- Conèixer i transmetre el funcionament i l'actuació de les OLH/Borses
- Detectar possibles desviacions i punts de millora
- Informar dels mitjans que ofereix l'Agència
- Recollir suggeriments



# Principals conclusions

## ❑ Conclusions generals

- El funcionament de les OLH/Borses, especialment de les petites, està molt condicionat pels recursos dels que disposen, el tarannà del seu personal i el recolzament de l'organisme del que depenen.
- Cal millorar el circuit de comunicació dels canvis de personal de les OLH/Borses per garantir que les directrius enviades des de l'Agència arriben a tots els treballadors que les han d'aplicar.

## Informació i assessorament al ciutadà:

- L'organització de l'atenció ciutadana és poc homogènia entre OLH/Borses i sovint ve determinada per la distribució de l'espai i l'organització de l'edifici on estan situades.
- S'han detectat desviacions en l'àmbit del procediment administratiu (registre i compulsas).
- La satisfacció de l'usuari és alta i pràcticament no es reben queixes.



# Principals conclusions

## **Tramitació de cèdules d'habitabilitat:**

- El nombre d'inspeccions d'habitabilitat realitzades és baixa. Les OLH que tramiten més expedients són les que inspeccionen un percentatge més baix d'habitatges.
- La utilització de les plantilles d'inspecció és baixa.

## **Mediació per al lloguer social:**

- En general hi ha un descens en el nombre de contractes signats, però la rotació és baixa. La demanda d'habitatges de mediació supera l'oferta.
- S'han detectat desviacions en la inscripció al Registre de Sol·licitants d'HPO dels llogaters de contractes de mediació.

## **Tramitació d'ajuts socials a l'habitatge:**

- S'observa un seguiment generalitzat dels sol·licitants de les prestacions per al pagament del lloguer, per tal que facin la renovació.
- La utilització del requeriment presencial és baix.
- Es presenten molts documents en paper, la utilització de les consultes temàtiques és baixa (EACAT).





# Principals conclusions

## □ Punts forts

- Enfocament de l'OLH/Borsa al servei de la ciutadania.
- Voluntat de la millora continua.

**Si treballem plegats i unim forces, arribarem més amunt!!!**

