

Memòria Oficina Reactivem 2020

Introducció

L'Oficina Reactivem de l'Ajuntament de Sant Boi es va crear com a resposta a les necessitats de la ciutadania generades per l'aparició de la pandèmia per la Covid-19, i les mesures sanitàries i de confinament imposades per a la seva contenció.

Objectius

Oferir atenció directa a la ciutadania, petites empreses i comerços per accedir i gestionar ajudes del Pla de xoc municipal per a la reactivació social i econòmica de la ciutat. També facilita informació i assessorament d'ajudes d'altres administracions.

Equip Humà

Reactivem - Acollida

La presència de personal de primera atenció per a atendre les consultes a l'Oficina Reactivem de l'Ajuntament de Sant Boi ha estat modificada segons les necessitats, sent des de 10 persones pendants del telèfon a l'abril, fins al desembre:

Abril	10
Maig	9
Juny	9
Juliol	8
Agost	8
Setembre	9
Octubre	4
Novembre	5
Desembre	5

Fins al 20 de novembre no comptem amb una persona contractada per a prestar servei a l'oficina pel que, tots els recursos han estat cedits per altres àmbits per tal de poder donar resposta en cada moment a les necessitats del servei.

Els àmbits que han col·laborat durant aquest temps amb la cessió temporal del seu personal han estat:

- Oficina Municipal d'Atenció a les Persones.
- Direcció de l'Àrea d'igualtat, Drets Socials i Ciutat Educadora.
- Medi Ambient, Sostenibilitat i Salut.
- Coordinació Tècnica de les empreses mpals. Coressa i Claus
- Formació i Ocupació.
- Joventut.

- Servei Prelaboral

Reactivem - Especialistes

Les tasques d'aquest equip es poden dividir en dues línies:

- l'atenció de les derivacions de primera línia en aquelles consultes que es requeria una atenció més especialitzada.
- la tramitació dels expedients derivats de les diferents línies del Pla de Xoc de l'Ajuntament de Sant Boi.

L'equip tècnic d'especialistes que han prestat servei a l'Oficina s'ha mantingut durant tota la durada del projecte:

- Empresa i emprenedoria: 2 tècnics (atenció / tramitació)
- Comerç: 1 tècnica (atenció / tramitació)
- Formació i Ocupació: (atenció / tramitació)
- OMIC: 1 tècnica (atenció / tramitació)
- Habitatge: 1 jurista (atenció)

A més, han col·laborat en la tramitació dels expedients:

- Cap del departament de Foment i Ocupació.
- Cap del departament d'Empresa i emprenedoria.
- 3 persones del departament de Serveis Socials.
- 1 controlador de gestió de l'Àrea de

Reactivem - Administració

La tramitació de les diferents línies d'ajuts ha requerit la dedicació d'un equip administratiu integrat per 8 persones del pool administratiu de l'Àrea d'Igualtat, Drets Socials i Ciutat Educadora.

La dedicació d'aquestes persones ha anat adaptant-se a les necessitats de cada moment i ha suposat la tramitació de 1.436 ajuts socials reactivem.

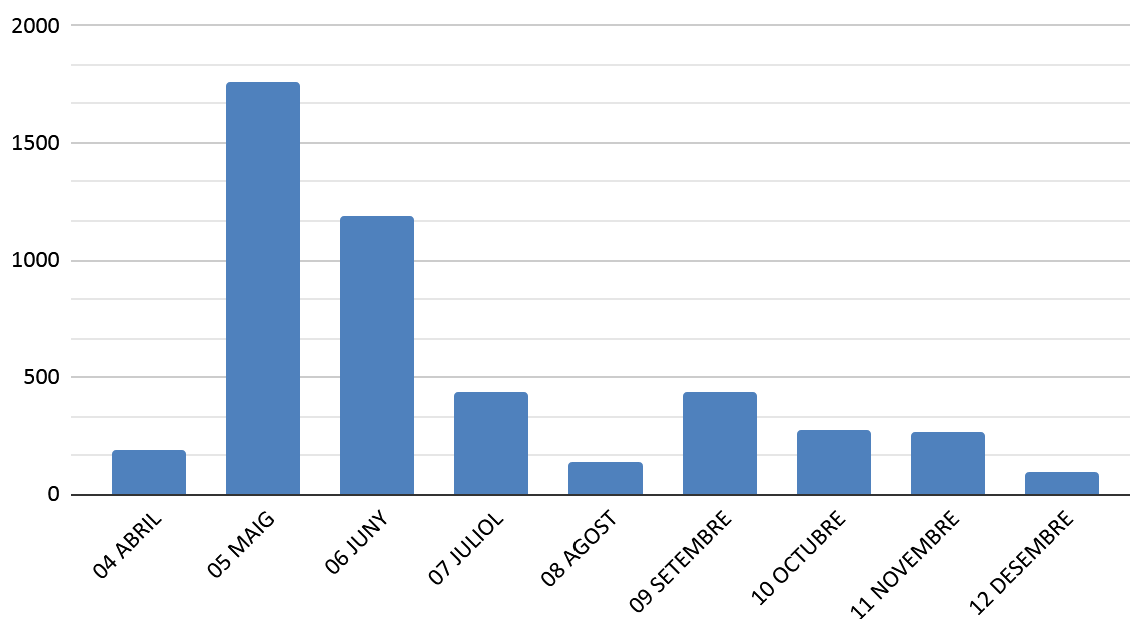
Assistència telefònica Reactivem

Dades generals

MES	COUNTA de MES	COUNTA de MES
04 ABRIL	188	3,94%

05 MAIG	1761	36,90%
06 JUNY	1188	24,90%
07 JULIOL	434	9,09%
08 AGOST	139	2,91%
09 SETEMBRE	437	9,16%
10 OCTUBRE	270	5,66%
11 NOVENBRE	263	5,51%
12 DESEMBRE	92	1,93%
Suma total	4772	100,00%

Trucades rebudes durant 2020



Des del moment de la creació de l'Oficina Reactivem de l'Ajuntament de Sant Boi, s'han rebut i enregistrat **4.772 consultes telefòniques**. D'aquestes assistències telefòniques del 2020, el gruix es van rebre als mesos de maig (36,90%) i juny (24,90%). L'acumulat d'aquests dos mesos supera el 60% de les assistències telefòniques totals, amb un **61,80%**. Dada que s'incrementa fins gairebé el **66%** tenint en compte les assistències telefòniques enregistrades durant l'abril.

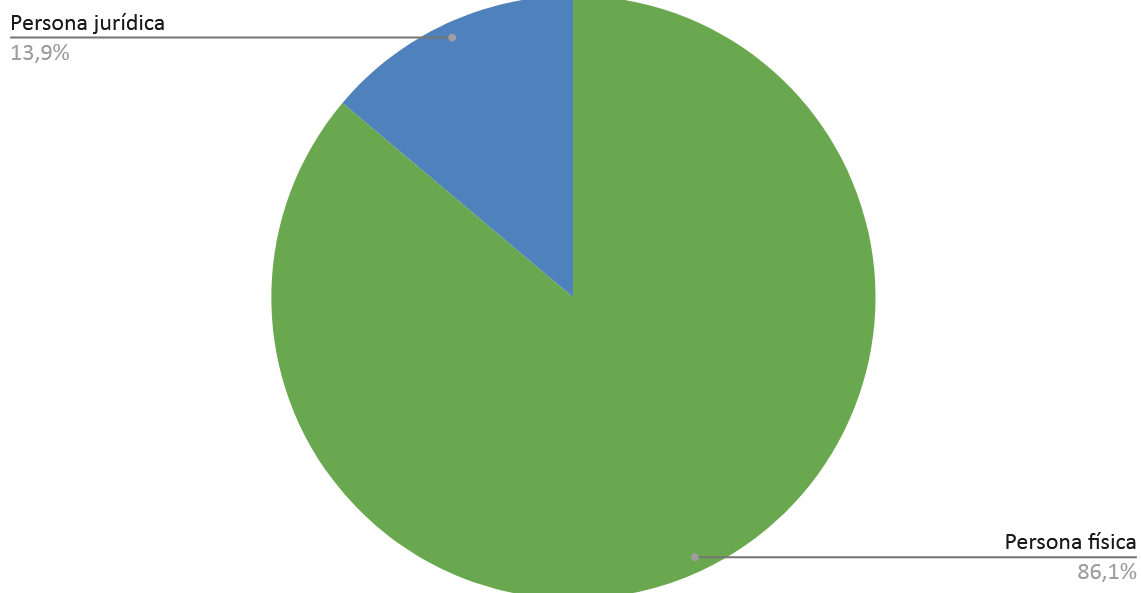
Això demostra la gran necessitat de la ciutadania per un servei d'informació i assessorament durant els primers moments de la pandèmia.

Perfil de les persones ateses

ORIGEN	COUNTA de ORIGEN	COUNTA de ORIGEN
Persona física	4111	86,15%

Persona jurídica	661	13,85%
Suma total	4772	100,00%

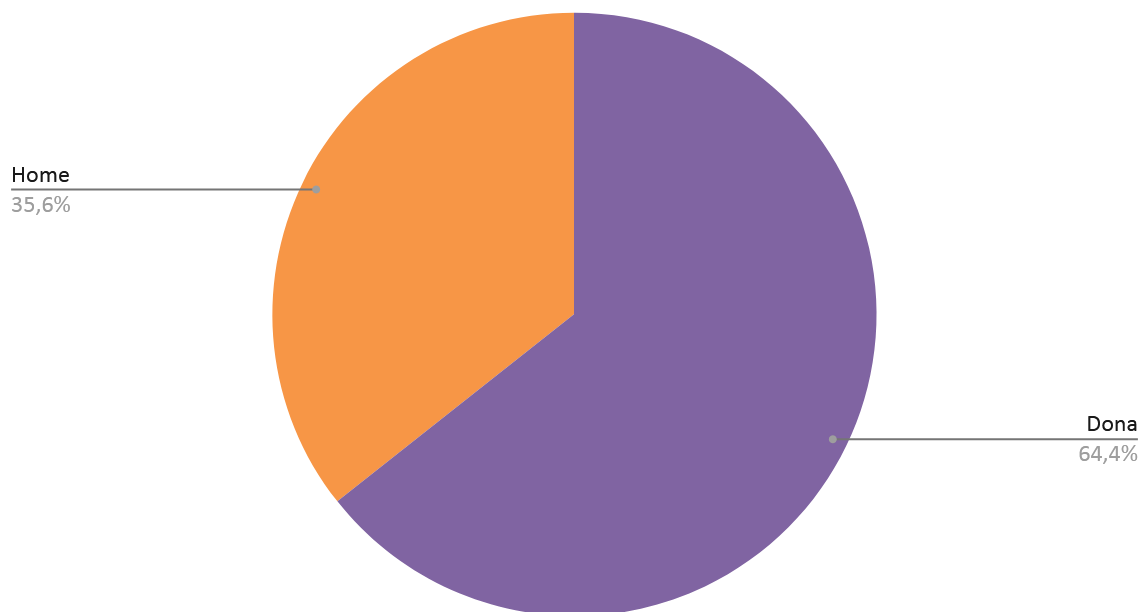
Usuari del Servei de l'Oficina Reactivem



De les 4.772 assistències telefòniques, el **86,15%** han estat **persones ciutadanes** de Sant Boi de Llobregat, i un 13,85% persones jurídiques.

<i>Dona</i>	COUNTA de Persona física
Dona	64,36%
Home	35,64%
Suma total	100,00%

Gènere de l'usuari de l'Oficina Reactivem

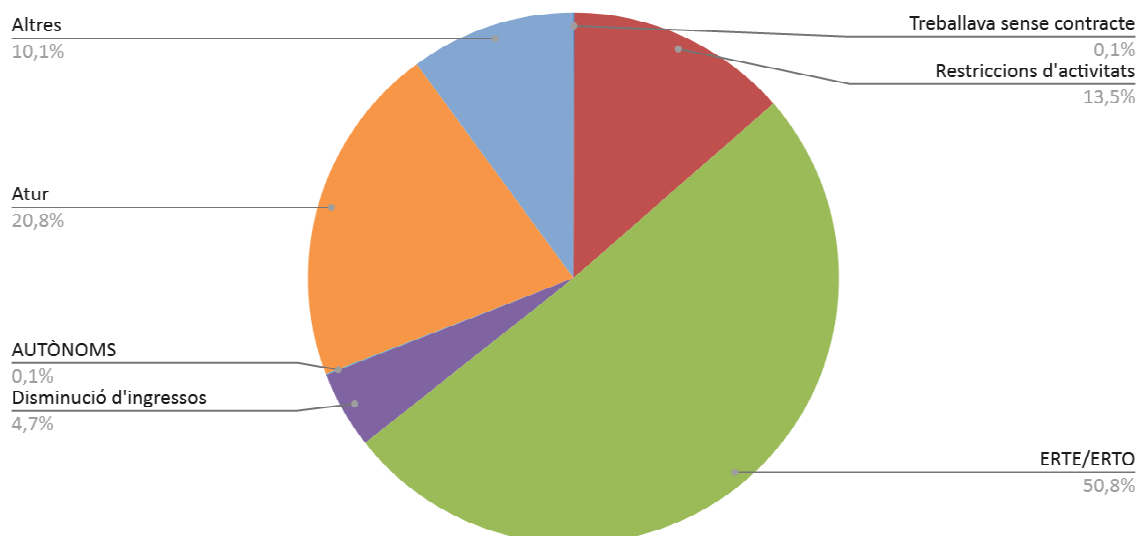


El **64,37%** de les persones ateses telefònicament han estat **dones**, i un 35,65€, homes.

La situació derivada de l'emergència Covid de les persones ateses telefònicament, que així ho han expressat durant la trucada ha estat:

SITUACIÓ AFECTACIÓ COVID	COUNTA de SITUACIÓ AFECTACIÓ COVID	COUNTA de SITUACIÓ AFECTACIÓ COVID
Treballa sense contracte	1	0,06%
Restriccions d'activitats	235	13,51%
ERTE/ERTO	883	50,78%
Disminució d'ingressos	82	4,72%
AUTÒNOMS	1	0,06%
Atur	362	20,82%
Altres	175	10,06%
Suma total	1739	100,00%

Situació afectació Covid



Els casos més destacables són persones en **ERTO (50,78%)**, seguit dels casos d'**atur (20,83%)**, i les afectacions per **reestriccions d'activitat (13,52%)**. Destaca la poca demanda de persones autònomes, tot i poden trobar-se dins d'altres categories (atur, altres, reestriccions d'activitat,...).

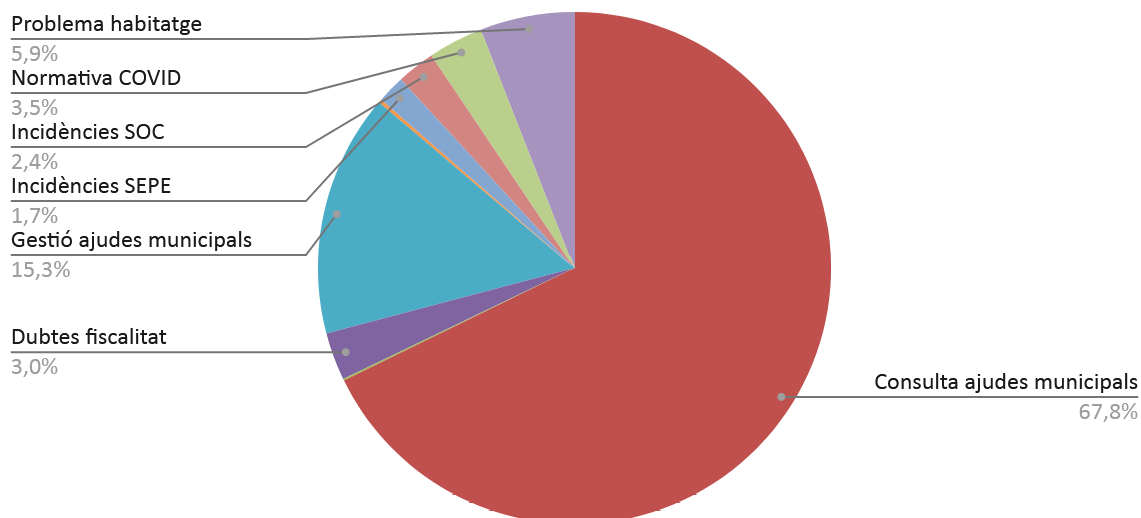
Naturalesa de les consultes telefòniques

A trets generals, el motiu de la consulta ha estat:

MOTIU DE CONSULTA	COUNTA de MES	COUNTA de MOTIU DE CONSULTA
Consulta ajudes municipals	2831	67,76%
Despeses local	5	0,12%
Dubtes fiscalitat	126	3,02%
Gestió ajudes municipals	640	15,32%
Incidències Generalitat	9	0,22%
Incidències SEPE	73	1,75%
Incidències SOC	101	2,42%
Normativa COVID	145	3,47%
Problema habitatge	248	5,94%
Suma total	4178	100,00%

Nota: no s'han comptabilitzat les assistències telefòniques classificades com "altres motius".

Distribució de les trucades per categoria de consulta



Destaca, com és lògic, la **consulta d'ajudes municipals**, amb un **67,76%**, i amb un **15,32%**, la **gestió** d'aquestes ajudes. També són representatives les 248 assistències telefòniques (un **5,94%**) referents amb **problemes d'habitatge**, i les 145 (**3,47%**) d'informació sobre la **Normativa Covid**. L'atenció de assistències telefòniques per **incidències externes** (SEPE, SOC, Generalitat) ha suposat en conjunt un **4,38%**, és a dir, unes 183.

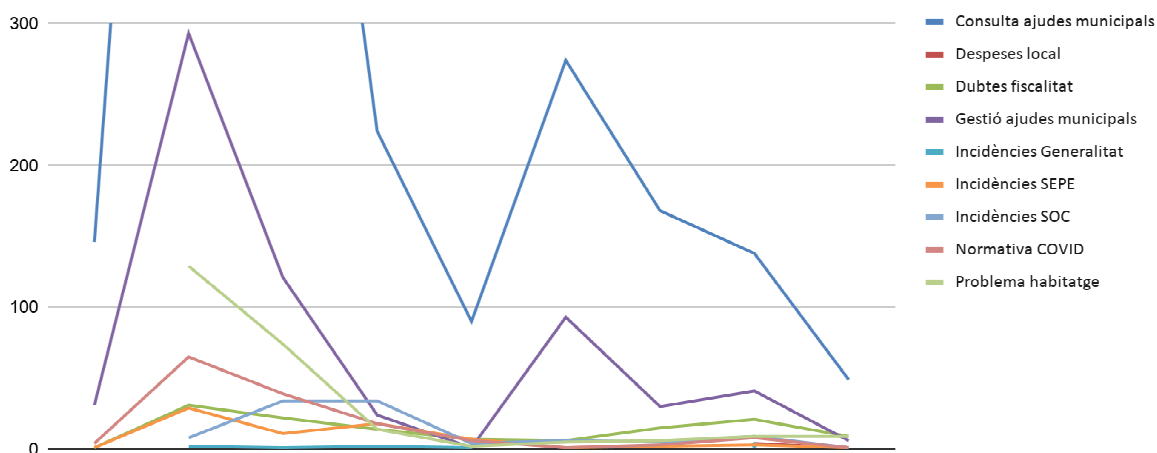
Al marge d'aquestes, s'han atès **468 assistències telefòniques** classificades com "Altres motius" de consulta, de les quals moltes fan referència a altres consultes municipals que no gestiona l'Oficina Reactivem directament, i que es van derivar a l'**OMAP**.

Per mesos, la rebuda de cadascuna de les tipologies de les consultes, sense les classificades com a "Altres", ha estat:

COUNTA de MOTIU DE CONSULTA	MES									
	04 ABRIL	05 MAIG	06 JUNE	07 JULIOL	08 AGOST	09 SETEM BRE	10 OCTUB RE	11 NOVE MBRE	12 DESE MBRE	Suma total
Consulta ajudes municipals	146	1033	709	224	90	274	168	138	49	2831
Despeses local								4	1	5
Dubtes fiscalitat	1	31	22	14	7	6	15	21	9	126
Gestió ajudes municipals	31	293	121	24	1	93	30	41	6	640
Incidències Generalitat		2	1	2	1			3		9
Incidències SEPE	1	29	11	18	7	1	2	3	1	73
Incidències SOC		8	34	34	4	6	5	9	1	101

Normativa COVID	4	65	39	18	6	1	3	8	1	145
Problema habitatge		129	74	14	2	5	6	9	9	248
Suma total	183	1590	1011	348	118	386	229	236	77	4178

Motiu de consultes per mes 2020

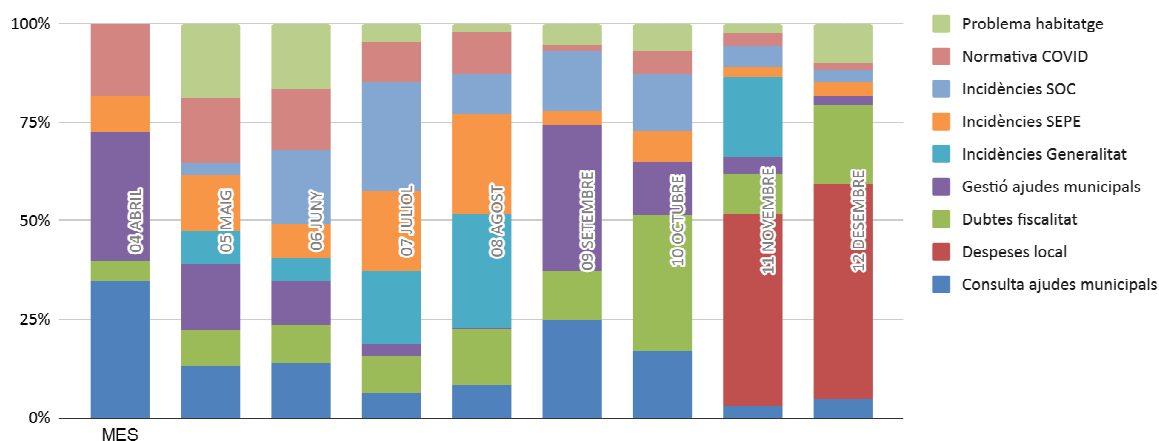


Per mesos, el % de cadascuna de les consultes ha estat:

COUNTA de MOTIU DE CONSULTA		MES									
MOTIU DE CONSULTA		04 ABRIL	05 MAIG	06 JUNY	07 JULIOL	08 AGOST	09 SETEMBRE	10 OCTUBRE	11 NOVEMBRE	12 DESEMBRE	Suma total
Consulta ajudes municipals		5,16%	36,49%	25,04%	7,91%	3,18%	9,68%	5,93%	4,87%	1,73%	100,00%
Despeses local									80,00%	20,00%	100,00%
Dubtes fiscalitat		0,79%	24,60%	17,46%	11,11%	5,56%	4,76%	11,90%	16,67%	7,14%	100,00%
Gestió ajudes municipals		4,84%	45,78%	18,91%	3,75%	0,16%	14,53%	4,69%	6,41%	0,94%	100,00%
Incidències Generalitat			22,22%	11,11%	22,22%	11,11%			33,33%		100,00%
Incidències SEPE		1,37%	39,73%	15,07%	24,66%	9,59%	1,37%	2,74%	4,11%	1,37%	100,00%
Incidències SOC			7,92%	33,66%	33,66%	3,96%	5,94%	4,95%	8,91%	0,99%	100,00%
Normativa COVID		2,76%	44,83%	26,90%	12,41%	4,14%	0,69%	2,07%	5,52%	0,69%	100,00%
Problema habitatge			52,02%	29,84%	5,65%	0,81%	2,02%	2,42%	3,63%	3,63%	100,00%
Suma total		4,38%	38,06%	24,20%	8,33%	2,82%	9,24%	5,48%	5,65%	1,84%	100,00%

En vermell es destaquen els percentatges més alts, que és de pressuposar que coincideixen segons el moment en què surten noves iniciatives o ajudes municipals, a més de maig i juny que és quan es reben més consultes com a resposta a l'emergència sanitària i la difusió de l'existència de l'Oficina Reactivem.

Motiu de consulta % mes



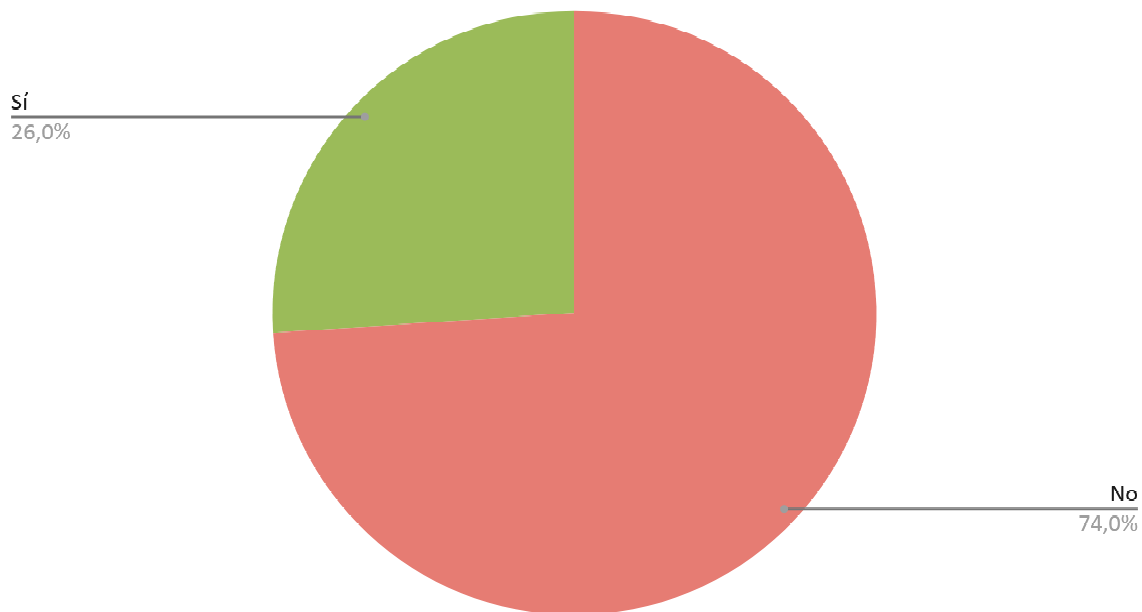
COUNTA de MOTIU DE CONSULTA		MES									
MOTIU DE CONSULTA		04 ABRIL	05 MAIG	06 JUNY	07 JULIOL	08 AGOST	09 SETEM BRE	10 OCTUB RE	11 NOVEN BRE	12 DESEM BRE	Suma total
Consulta ajudes municipals		79,78%	64,97%	70,13%	64,37%	76,27%	70,98%	73,36%	58,47%	63,64%	67,76%
Despeses local									1,69%	1,30%	0,12%
Dubtes fiscalitat		0,55%	1,95%	2,18%	4,02%	5,93%	1,55%	6,55%	8,90%	11,69%	3,02%
Gestió ajudes municipals		16,94%	18,43%	11,97%	6,90%	0,85%	24,09%	13,10%	17,37%	7,79%	15,32%
Incidències Generalitat			0,13%	0,10%	0,57%	0,85%			1,27%		0,22%
Incidències SEPE		0,55%	1,82%	1,09%	5,17%	5,93%	0,26%	0,87%	1,27%	1,30%	1,75%
Incidències SOC			0,50%	3,36%	9,77%	3,39%	1,55%	2,18%	3,81%	1,30%	2,42%
Normativa COVID		2,19%	4,09%	3,86%	5,17%	5,08%	0,26%	1,31%	3,39%	1,30%	3,47%
Problema habitatge			8,11%	7,32%	4,02%	1,69%	1,30%	2,62%	3,81%	11,69%	5,94%
Suma total		100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %

Per mes segueixen destacant les consultes i les gestions de les ajudes municipals.

Derivació a altres àrees

DERIVACIÓ	COUNTA de DERIVACIÓ	COUNTA de DERIVACIÓ
No	3529	73,95%
Sí	1243	26,05%
Suma total	4772	100,00%

Derivacions

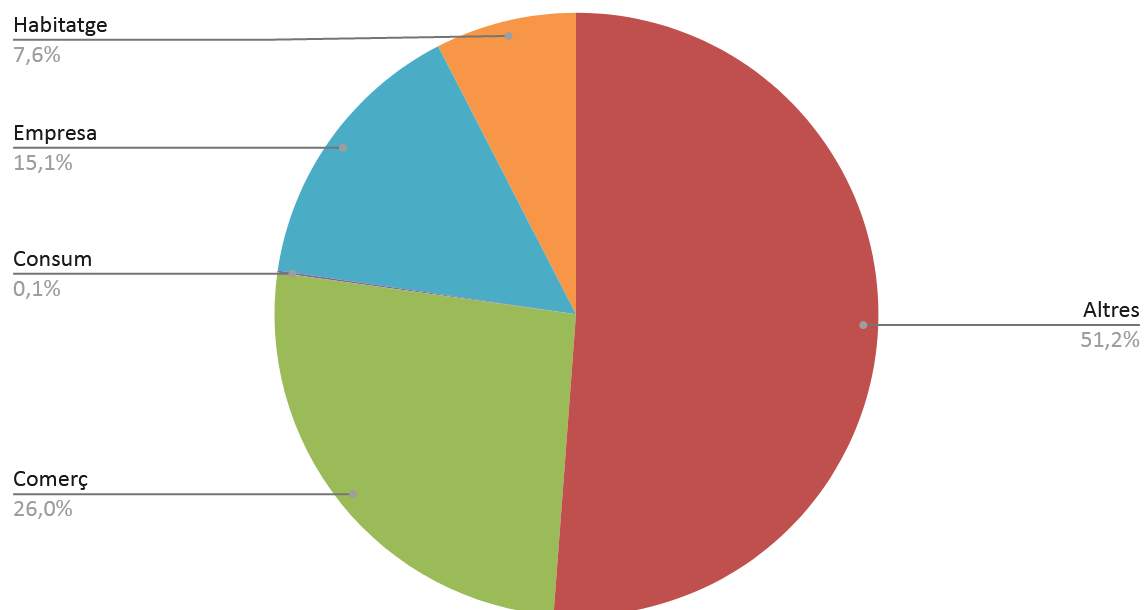


De les 4.772 assistències telefòniques, el 26% han obtingut com a resultat una derivació a especialista:

<i>ESPECIALISTA DERIVAT</i>	COUNTA de DERIVACIÓ	COUNTA de ESPECIALISTA DERIVAT
Comerç	241	31,34%
Consum	1	0,13%
Empresa	140	18,21%
Habitatge	70	9,10%
Llicències activitats	16	2,08%
Ocupació	152	19,77%
Serveis Socials	149	19,38%
Suma total	769	100,00%

Nota: a la taula no es comptabilitzen les 474 assistències telefòniques categoritzades com "Altres" sense especificar a quin departament o especialista s'ha derivat.

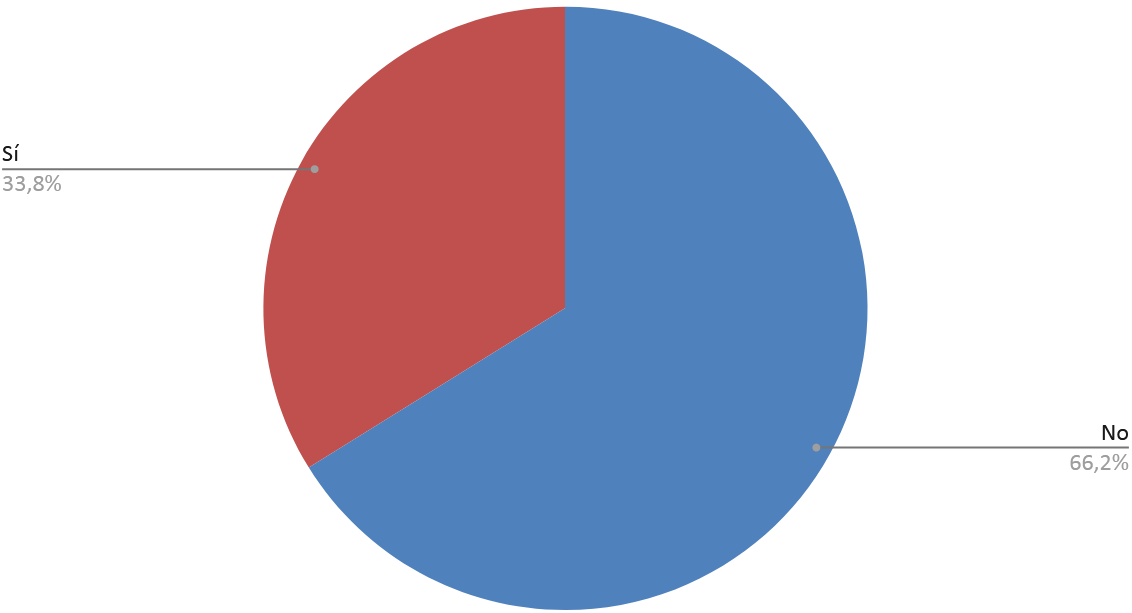
Derivació (sense Altres)



Del total de assistències telefòniques, 1.615, és a dir, el 33,84% van generar algun tipus d'expedient municipal al respecte.

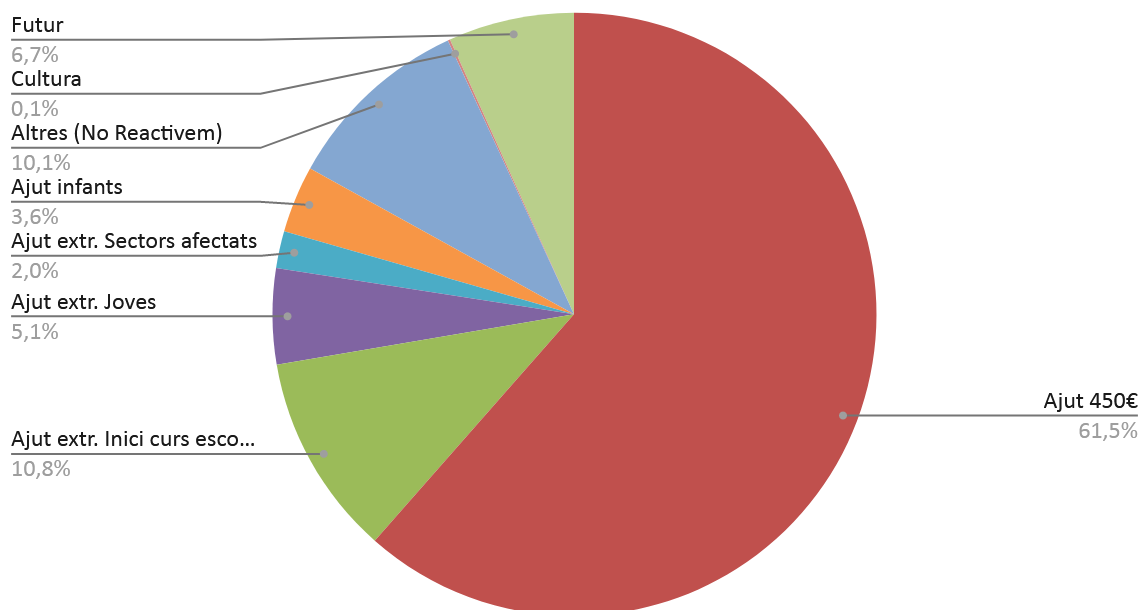
<i>EXPEDIENT MUNICIPAL</i>	COUNTA de EXPEDIENT MUNICIPAL	COUNTA de EXPEDIENT MUNICIPAL
No	3157	66,16%
Sí	1615	33,84%
Suma total	4772	100,00%

Genera expedient municipal



TIPUS EXPEDIENT	COUNTA de EXPEDIENT MUNICIPAL	COUNTA de EXPEDIENT MUNICIPAL
Ajut 450€	993	61,49%
Ajut extr. Inici curs escolar	175	10,84%
Ajut extr. Joves	83	5,14%
Ajut extr. Sectors afectats	32	1,98%
Ajut infants	58	3,59%
Altres (No Reactivem)	163	10,09%
Cultura	2	0,12%
Futur	109	6,75%
Suma total	1615	100,00%

Tipus d'expedient generat



El **61,49%** d'aquestes 1.615 assistències telefòniques ateses que van derivar en un expedient, va ser per demanar l'**ajut dels 450€**, el 10,84% per l'ajut extraordinari d'inici de curs escolar, 6,75% per Futur, el 3,59% va demanar l'ajut per infants, un 5,14% l'ajut extraordinari per Joves, un 1,98% l'ajut extraordinari per Sectors afectats, i un 0,12% l'ajut per la Cultura. Unes 163 assistències telefòniques (el **10,09%**) van generar altres expedients municipals no relacionats amb l'Oficina Reactivem.

Consultes e-mail Reactivem

Dades generals de les consultes rebudes telemàticament

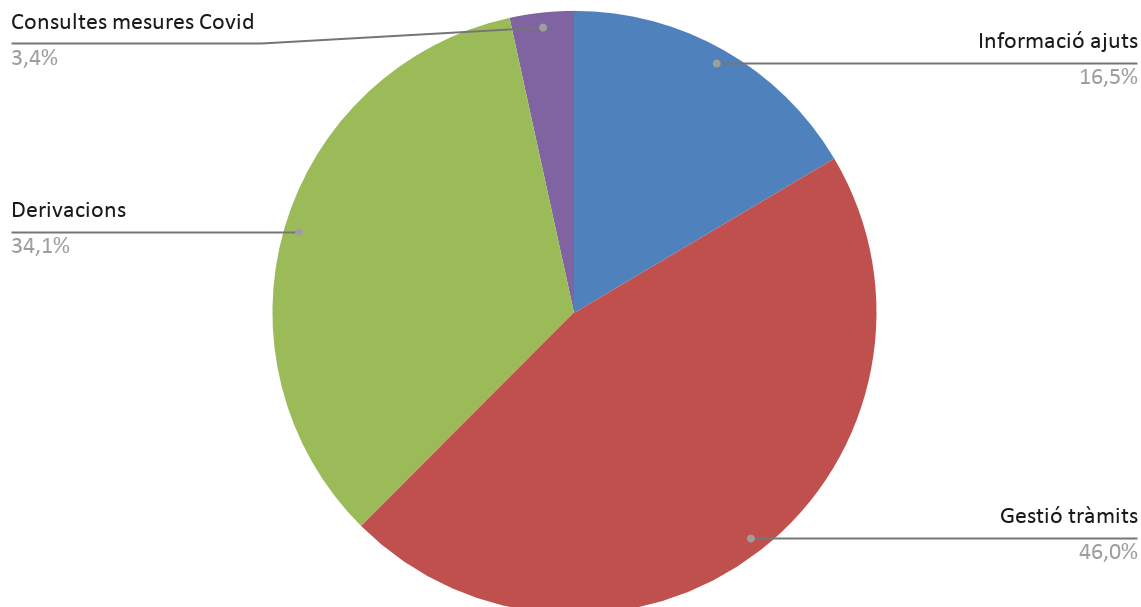
Concepte general	emails gestionats	Percentatge
Informació ajuts	274	12,08%
Gestió tràmits	765	33,72%
Derivacions	567	24,99%
Altres	606	26,71%
Consultes mesures Covid	57	2,51%
TOTAL	2269	100,00%

Sense Altres:

Concepte general	emails gestionats	Percentatge
Informació ajuts	274	16,48%

Gestió tràmits	765	46,00%
Derivacions	567	34,10%
Consultes mesures Covid	57	3,43%
TOTAL	1663	100,00%

Emails gestionats (sense Altres)



La bústia de correu electrònic obert per a l'Oficina Reactivem va rebre durant l'any 2020 un total de **2.269 consultes telemàtiques**.

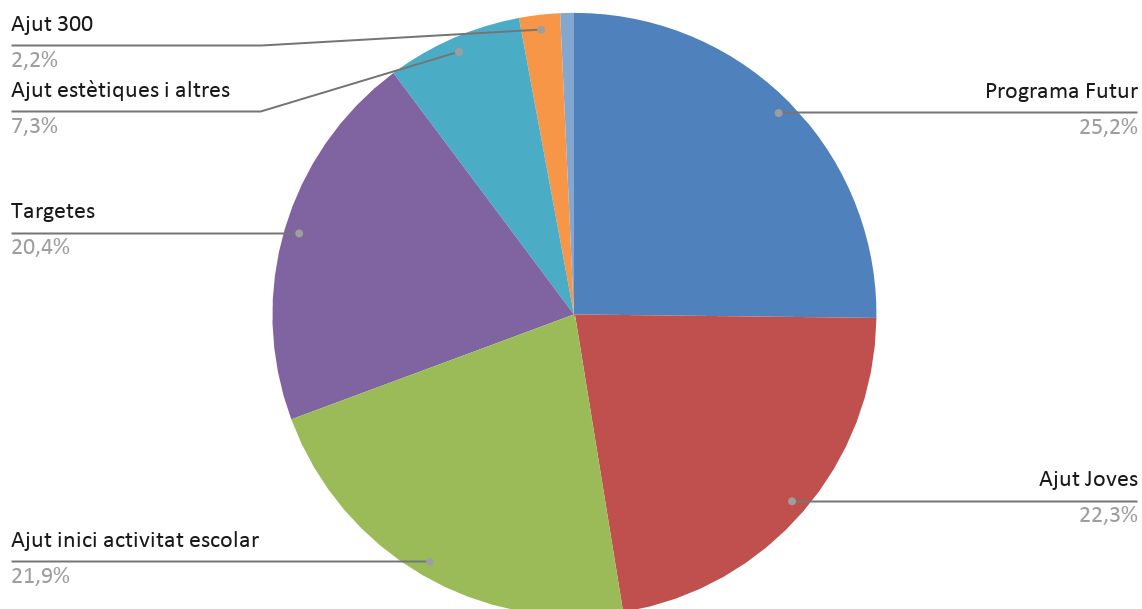
D'aquests, (traient prèviament la dada d'Altres 606 correus electrònics, un 26,71% del total de les 2.269 consultes) un **46,00%** (és a dir, 765 correus electrònics dels 1.663 restants) van ser relacionats amb **tràmits de sol·licitud** dels ajuts municipals, i un **34,10%** (567 correus electrònics) de les consultes rebudes per la bústia de l'Oficina **es van derivar** a altres àrees de l'Ajuntament de Sant Boi. Finalment, el **16,48%** (274 correus electrònics), han estat **consultes sobre ajuts**, i un **3,43%** (57 correus emails), han estat de consultes sobre les **mesures de Covid**. Aquestes dades reflecteixen les característiques del canal, ja que s'ha fet servir sobretot per annexar documents i tramitar sol·licituds, gestions que telefònicament són més complicades de realitzar.

Consultes d'ajudes municipals

Concepte AJUTS	emails gestionats	Percentatge
Programa Futur	69	25,18%
Ajut Joves	61	22,26%
Ajut inici activitat escolar	60	21,90%
Targetes	56	20,44%

Ajut estètiques i altres	20	7,30%
Ajut 300	6	2,19%
Ajut Reactivem la Cultura	2	0,73%
TOTAL	274	100,00%

Consulta d'ajuts



De les 274 consultes rebudes a la bústia Reactivem referents als ajuts municipals, el **25,18%** (69 correus electrònics) van ser orientades al **programa Futur**; un 22,26% als **ajuts a joves** -targeta moneder- (61 correus electrònics), un **21,90%** cap als **ajuts d'inici de curs** -targeta moneder-, i un **20,44%** sobre informació general de les **targetes moneders**.

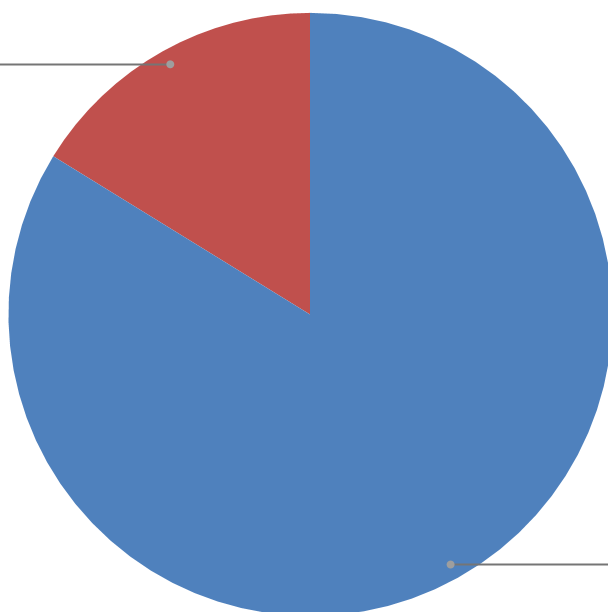
Tràmits d'ajuts municipals

concepte GESTIÓ TRÀMITS	emails gestionats	Percentatge
Documentació annexa	641	83,79%
Sol·licitud	124	16,21%
Total	765	100,00%

Gestió de tràmits

Sol·licitud

16,2%



Documentació annexa

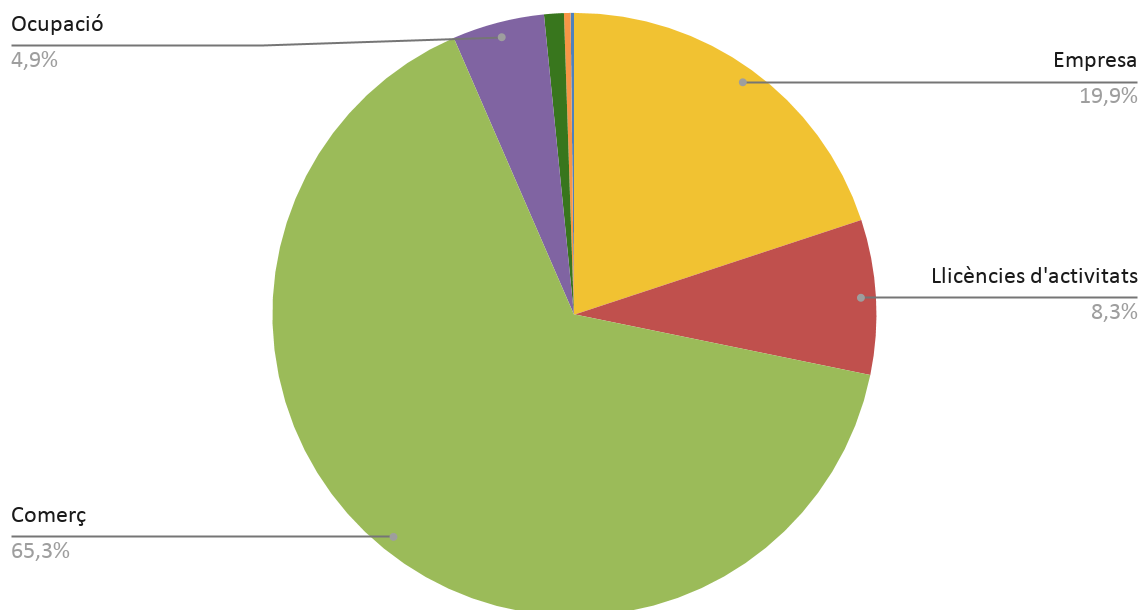
83,8%

Dels **765** correus electrònics rebuts referents a **gestions d'ajuts municipals** del 2020, el **16,21%** (124 emails) es refereixen a la **sol·licitud** d'aquests ajuts, mentre que el **83,79%** (641 emails) responia a demandes de **documentació annexa** de les sol·licituds per completar el tràmit.

Derivació a altres àrees

concepte DERIVACIONS	emails gestionats	Percentatge
Empresa	113	19,93%
Llicències d'activitats	47	8,29%
Comerç	370	65,26%
Ocupació	28	4,94%
Serveis Socials	6	1,06%
OMAP	2	0,35%
Esports	1	0,18%
TOTAL	567	100,00%

Derivacions realitzades



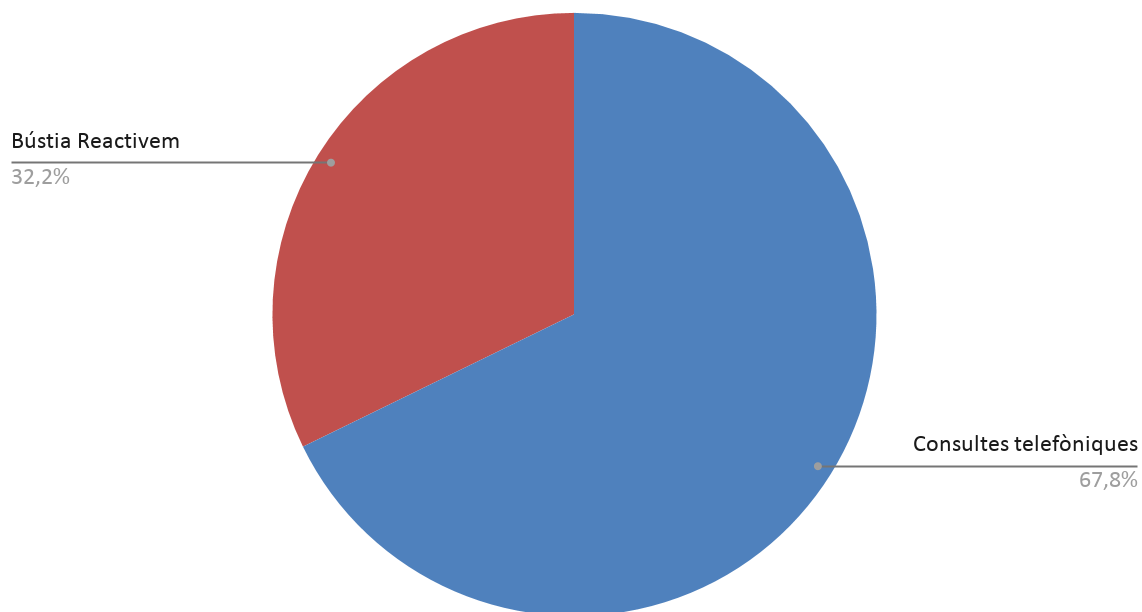
De les **567 consultes electròniques derivades** a altres àrees municipals, un **65,26%** (370 mails) han estat derivats a **Comerç**, un **19,93%** s'ha derivat a **Serveis per a Empreses** (113 correus electrònics); 8,29% a Llicències d'activitats (47 correus electrònics), i a Servei d'Ocupació, un 4,94% (28 correus electrònics). Aquestes dades són compatibles amb la idea de que el comerç està més acostumat a treballar amb aquesta eina i fer consultes per email, en comparació amb les persones físiques.

Consideracions generals

Total de consultes rebudes per l'Oficina Reactivem

Consultes Oficina 2020	núm	Percentatge
Consultes telefòniques	4.772	67,77%
Bústia Reactivem	2.269	32,23%
TOTAL	7.041	100,00%

Consultes rebudes Oficina Reactivem

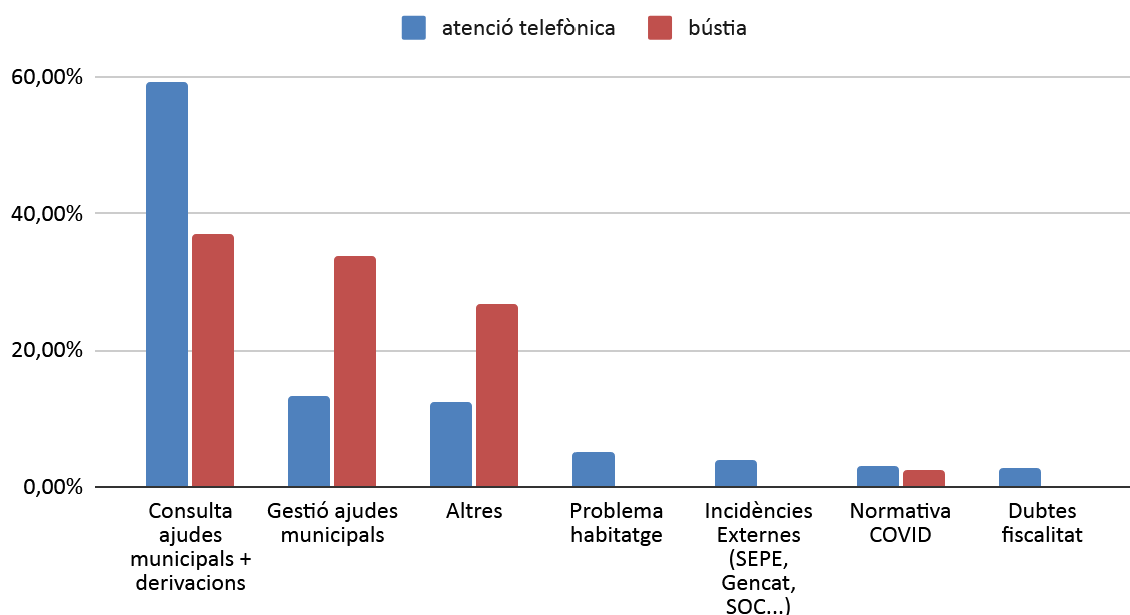


Del total de les consultes rebudes per l'Oficina Reactivem durant l'any 2020 (7.041 en total), el 67,77% han estat realitzades via telefònica, i un 32,23% per correu electrònic.

Naturalesa de les consultes rebudes per l'Oficina Reactivem

Concepte general	atenció telefònica	bústia
Consulta ajudes municipals + derivacions	59,33%	37,06%
Gestió ajudes municipals	13,41%	33,72%
Altres	12,55%	26,71%
Problema habitatge	5,20%	0,00%
Incidències Externes (SEPE, Gencat, SOC...)	3,83%	0,00%
Normativa COVID	3,04%	2,51%
Dubtes fiscalitat	2,64%	0,00%
Suma total	100,00%	100,00%

Atenció telefònica i bústia electrònica Reactivem



Un cop unificades les dades recollides dels dos canals oberts de l'Oficina Reactivem de Sant Boi, es pot veure que, en proporció, les consultes ateses des de la bústia referents a la gestió de les ajudes han estat més nombroses que mitjançant el telèfon. S'ha de tenir en compte que aquest canal ha estat molt útil per enviar la documentació requerida pels tràmits necessaris.

En ambdós casos destaca la importància de l'Oficina Reactivem com a servei d'atenció a consultes i derivacions a altres àrees de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat.

Derivació a altres àrees

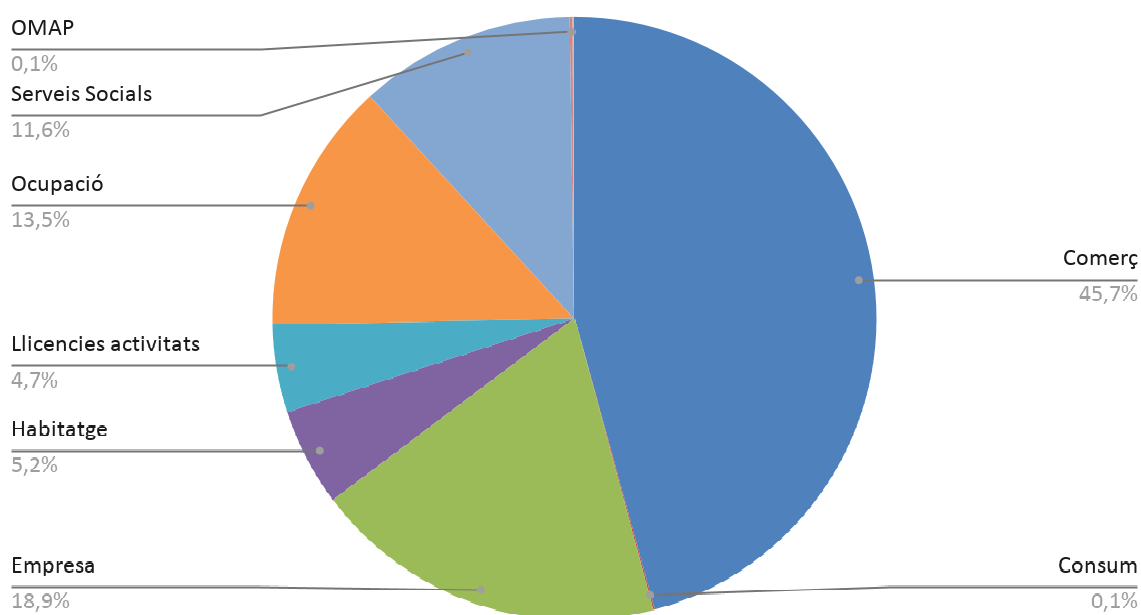
El **percentatge de derivacions a altres àrees** de l'Ajuntament ha estat **similar en els dos canals de comunicació**. Mentre que de les atencions telefòniques han estat en un 26,05% derivades (1.243 trucades), en el cas de correus electrònics han estat un 24,99% (567 emails derivats). Aquestes derivacions **suposen un 25,71% del total de consultes** rebudes (1.810 de les 7.041 consultes totals rebudes per l'Oficina Reactivem durant l'any 2020).

Concepte general	atenció telefònica	bústia	Total derivacions	%
Comerç	241	370	611	45,73%
Consum	1	0	1	0,07%
Empresa	140	113	253	18,94%
Habitatge	70	0	70	5,24%
Llicències activitats	16	47	63	4,72%

Ocupació	152	28	180	13,47%
Serveis Socials	149	6	155	11,60%
OMAP	0	2	2	0,15%
Esports	0	1	1	0,07%
Suma total	769	567	1.336	100,00%

Unificant les consultes derivades d'ambdós canals, es pot veure els trets generals del Servei de l'Oficina que han estat traspassat a d'altres àrees:

Derivacions de l'Oficina Reactivem



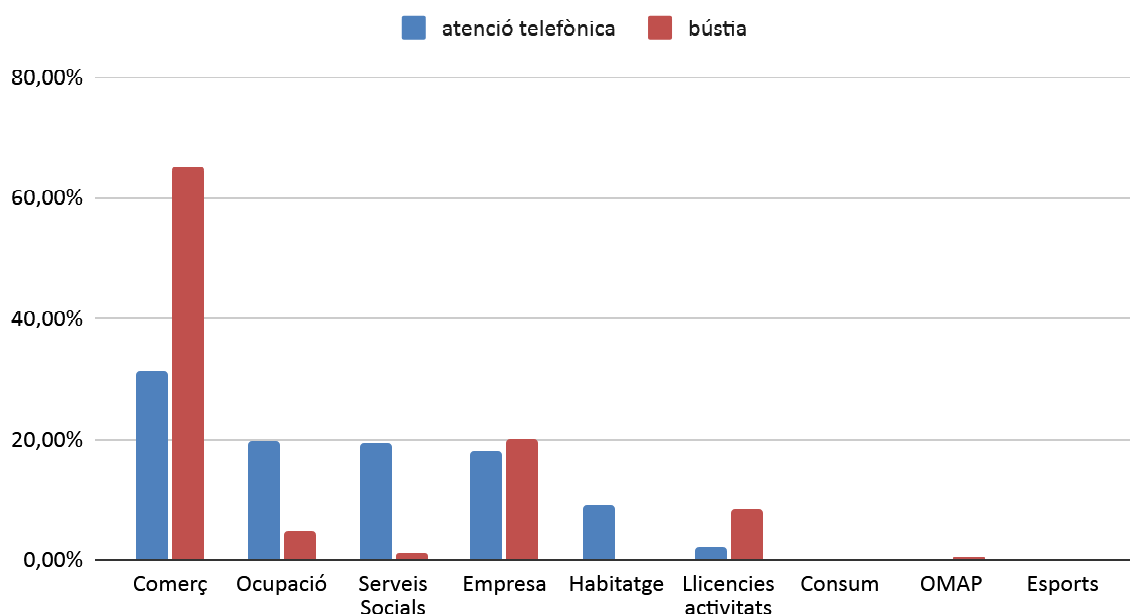
Destaca el 45,73% de les consultes derivades de l'Oficina Reactivem cap a Comerç, i el 18,94% cap a Empresa, i un 13,47% derivacions a Ocupació, en comparació amb altres serveis a les persones, com les derivacions a Serveis Socials (11,60%) i Habitatge (5,2%). És de suposar que l'Oficina té més facilitat per gestionar i donar informació d'aquestes àrees que altres més vinculades a activitats econòmiques.

Concepte general	atenció telefònica	bústia
Comerç	31,34%	65,26%
Ocupació	19,77%	4,94%
Serveis Socials	19,38%	1,06%
Empresa	18,21%	19,93%
Habitatge	9,10%	0,00%
Llicències activitats	2,08%	8,29%
Consum	0,13%	0,00%
OMAP	0,00%	0,35%

Esports	0,00%	0,18%
Suma total	100,00%	100,00%

Nota: les dades no inclouen la categoria “altres”, per extreure informació significativa.

Derivacions a altres àrees



Revisades i unificades les dades per categories, s'observa que els percentatges de derivacions varia segons el canal de comunicació.

Destaquen les dades de les derivacions realitzades des de la **bústia de correu electrònic** que es desvien cap a **Comerç**, amb un 65,26% de les consultes rebudes i derivades des de la bústia, i les derivades cap a **Llicències d'activitats** amb un 8,29%, en comparació amb les atencions telefòniques derivades (31,34% i 2,08% respectivament).

En contraposició, el percentatge de derivacions des de **l'atenció telefònica** cap a **Serveis Socials** (19,38%), cap a **Ocupació** (19,77%), i cap a Habitatge (9,10%) és bastant més significativa que les consultes rebudes via mail i derivades a les mateixes àrees (1,06%, 4,94%, i 0% respectivament).

Tot i que l'atenció telefònica ha estat molt superior a la rebuda de consultes via correu electrònic, és destacable el fet que el canal més directe i personal (per veu) sigui el més directe amb la ciutadania, i per tant, el que rebí més les consultes fàcilment derivables a Serveis Socials. Per una altra banda, és evident que les consultes dels negocis, més acostumats als tràmits electrònics, facin servir més el correu electrònic i es pugui derivar la consulta a serveis més vinculats a empresa.