

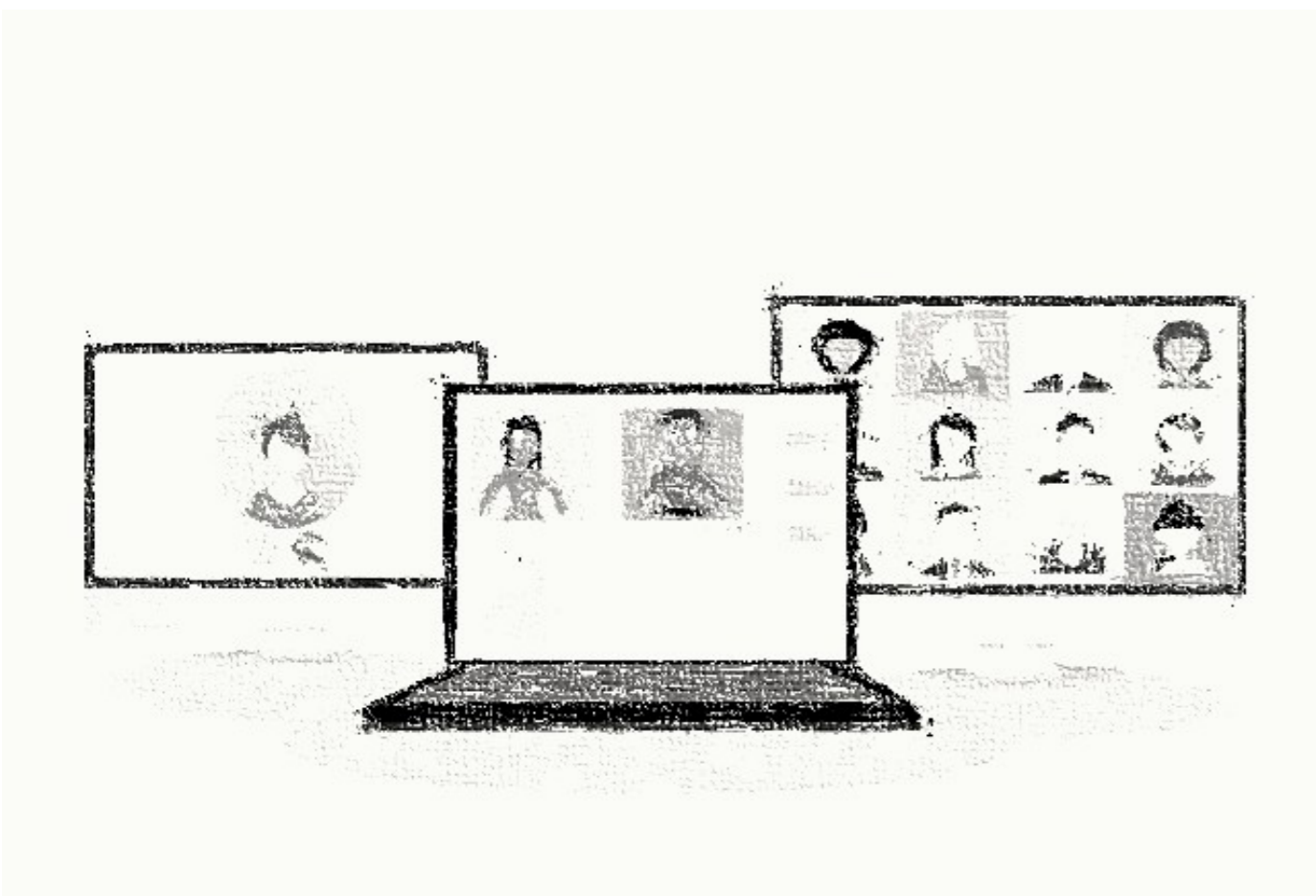
# UNA NOVA VIA DE COMUNICACIÓ AMB LA CIUTADANIA

## Gestor de consultes OVT - Oficina Virtual de Tràmits

Autors: Blanco Medina, Ana; Álvarez Torres, Raül; Andreu Burción, Ana Belén; Ricart Langreo, Clàudia; Jiménez López, Irene; Martínez Segura, Sandra.

Unitat d'Atenció a la Ciutadania - Hospital Universitari Germans Trias i Pujol

### INTRODUCCIÓ



El nou Gestor de Consultes (OVT), és l'aplicació que s'utilitza per gestionar les respostes a les comunicacions que arriben a través de les bústies de contacte. La ciutadania, per aquest mitjà pot formular les seves sol·licituds, queixes, consultes, suggeriments i les realitzen a través de l'aplicació.

### OBJECTIU



Proporcionar als ciutadans accés multicanal i immediat a diferents serveis de relació amb l'administració sent coneixedors de l'estat en el qual es troba la seva consulta, millorant l'accessibilitat i el temps de resposta.

### MATERIAL I MÈTODE

OVT es va iniciar al juny del 2023

Va requerir formació amb l'ús de l'eina i la gestió de la demanda

Tres sessions i una guia de seguiment

Comunicat de noves gestions a les seves.  
gsit-no-contesteu@gencat.cat  
Hola, Tens una nova gestió de la Bústia de

Arriba a la UAC un avís de la sol·licitud que la ciutadania fa via web departamental, mitjançant correu electrònic amb el missatge: "Tens una nova gestió de la Bústia de contacte a la teva llista de tasques pendents" i l'enllaç per accedir-hi.

Si el motiu de la consulta correspon al nostre àmbit sanitari, es registra al SIAUC i es procedeix a la seva gestió

La resposta es facilitarà directament mitjançant la pestanya de resposta del Gestor de Consultes (OVT)

En cas que no sigui del nostre àmbit, s'escalarà a l'escaient.

Resposta al ciutadà

### RESULTATS

Les sol·licituds que hem rebut fins ara han estat 11 de les quals, una ha estat codificada com a reclamació i 10 com a gestions. La primera OVT que van rebre va ser al mes de juliol.

Els motius han estat:

- 4 per llista d'espera d'intervenció quirúrgica
- 2 per data de visita
- 2 per sol·licitar informació
- 2 per gestió de document de voluntats anticipades
- 1 per demora d'atenció urgent



### CONCLUSIONS

Podem concloure, que el nou Gestor de Consultes (OVT) ens permet reduir els terminis de resolució de les sol·licituds i fer-ho d'una manera més directa. També permet una interacció ràpida amb els diferents nivells organitzatius. S'aconsegueix que el ciutadà sigui coneixedor de l'estat de la gestió i, per tant, millorar la qualitat del servei envers la ciutadania.