

LA PAERIA



Ajuntament de Lleida



**Oficina Municipal
d'Atenció Ciutadana**

MEMÒRIA ANUAL 2003



INDEX

	Pàg.
1. Presentació	1
2. Atenció presencial	6
- Total anual de persones Ateses	6
- Mitja d'atencions diàries	7
- Mitja del temps d'espera	9
- Torn de matí i de tarda	10
- Atencions per temàtica 2003	11
3. Serveis On line	12
- Creació de tràmits on line	12
- Gestió de tràmits on line	14
- Tauló d'anuncis on line	15
4. Tasques internes i externes	16
- Indicadors 2003	16
- Registre General	17
- Recaptació de caixa	19
5. Servei d'informació, suggeriments i queixes	20
- Segons la forma de recepció.....	20
- Segons el tipus de tràmit.....	21
- Segons unitats orgàniques.....	23
- Comparativa 2002-2003.....	25
- Nombre de peticions ateses per unitats orgàniques.....	26
- Temps mig de resposta per unitats orgàniques.....	27
- Informes Guàrdia Urbana.....	28



1. PRESENTACIÓ

Aquest és el resum en xifres del treball d'un grup humà guiat per un objectiu, una voluntat i una vocació. L'objectiu és que els ciutadans i ciutadanes de Lleida trobin en el servei d'atenció ciutadana del seu Ajuntament, un lloc que dóna resposta a les seves demandes, acollidor, àgil i eficient. La voluntat és avançar-nos a les demandes de la societat, desitjosa d'una administració local moderna i en constant millora, que estalvi esforços, recursos i temps que la societat, formada pels homes i dones de Lleida, hauria d'invertir en altres menesters. La vocació és amb tota claredat la de servei públic.

Les xifres poden semblar fredes, però darrera d'elles hi ha objectius assolits i mancances. L'any 2003 ha estat el de la incorporació d'una nova forma de relació dels ciutadans amb l'Ajuntament de Lleida i en especial amb aquest servei d'atenció: la tramitació on-line. Per primer cop hem ofert la possibilitat d'empadronar-se, inscriure's a activitats municipals, obtenir una targeta en zona blava, etc. sense necessitat de presentar-se físicament a les dependències municipals. Els més de 1.100 tràmits on line realitzats per l'OMAC han suposat un 63 % del total realitzat pels diferents serveis municipals. Però hem d'afegir els 1.020 missatges tramitats per correu electrònic, dins del servei d'informació, suggeriments i queixes gestionat pel nostre servei, que suposen per la forma de recepció el 72 % del total de missatges rebuts en aquest apartat. Aquest és el nostre principal èxit, no per la quantitat sinó pel seu valor simbòlic.

Han estat més de 85.000 els ciutadans i ciutadanes que han requerits l'any 2003 els serveis de l'OMAC, dels quals 62.785 ho han fet presencialment, 2.132 per internet i 20.083 telefònicament. L'increment de les atencions presencials ha estat d'un 4.63 % respecte de l'any anterior. Aquest augment és el resultat d'oferir nous serveis i l'assumpció de nous tràmits que realitzaven altres departaments de l'Ajuntament de Lleida, almenys en les fases d'informació i/o inicialització. Però la pretensió del servei pel 2004 serà intentar reduir el nombre d'atencions presencials en favor de les altres tipus no presencials (telefònica, telemàtica, etc.)

Destacar també que al 2003 s'han constituït diferents grups de treballs amb altres departaments municipals, per tal que sigui l'OMAC el servei que ofereixi una primera informació, faciliti la documentació i/o iniciï els procediments que seran finalitzats posteriorment pels departaments competents. D'aquesta forma s'estalviarà als lleidatans temps i trasllats per diferents dependències municipals, alhora que els departaments podran agilitar la tramitació dels expedients al concentrar



les tasques d'atenció a l'OMAC. Però el resultat d'aquests treballs es veurà segurament durant l'any 2004.

També ens hem de sentir satisfets del fet d'haver reduït el temps mig d'espera anual. Durant l'any 2003, aquest ha estat de 5 minuts, enfront dels 6 minuts que vam tenir a l'any 2002. Rebaixar aquest minut no ha estat fàcil, però considerem que marca una tendència ha continuar en el futur. El fet que aquest any hem canviat el sistema de control d'espera ens ha d'ajudar a aconseguir aquest objectiu. El nou sistema ens permet obtenir més i millor informació del funcionament del servei pel que fa a l'arribada de persones al servei, temps d'esperes, tràmits realitzats, etc.. També ens permet organitzar de formes diverses els punts d'atenció, podent-los especialitzar en moments determinats i planificar els recursos amb temps.

Però també és hora de manifestar les nostres errades. El fet que tinguem un mes, setembre, durant el qual la mitja de temps d'espera va ésser de 16 minuts, ha de rebel·lar-se com una taca en la nostra fulla de presentació i es necessari demanar disculpes als ciutadans per aquest fet. Hem d'analitzar les causes que l'han provocat i marcar-nos com a objectiu el que no torni a succeir.

Pel que fa als tipus de tràmits que demanda la ciutadania d'un servei públic com l'OMAC, hem de destacar que les tramitacions relacionades amb el padró d'habitants representen el 47 % de les atencions presencials. Aquest tipus de tramitació inclou les tasques d'informació sobre les gestions relacionades amb el padró, les altes i canvis en aquest, així com l'expedició de documents relacionats amb ell. El pes que té aquest tipus de tramitació, que representa quasi el cinquanta per cent del total de tràmits, seguit molt de lluny pel següent grup de tràmits (registre amb un 16 %), ens ha de fer reflexionar. El Padró municipal d'habitants és un registre que té molta importància i s'utilitza ,entre d'altres funcions, com a base per l'expedició de molts documents i tràmits de tot tipus d'administració pública. Quan constantment demanem a la ciutadania que obtingui un volant del padró per adjuntar-lo en una tramitació externa a l'Ajuntament, reconeixem el nostre fracàs en les relacions interadministratives. Hem de simplificar les relacions entre administracions i fer possible que la informació circuli per mitjans informàtics, deslliurant als administrats d'obligacions que amb una bona organització entre administracions no els hi pertocaria.

Hem de fer també menció a l'augment del 100 % en el nombre de comunicacions dels lleidatans amb el seu Ajuntament, mitjançant el servei d'informació, suggeriments i queixes gestionat. Aquest increment s'ha produït principalment gràcies als missatges rebuts a la bústia electrònica de la web municipal (72 % del total). Per nosaltres, la creixuda que ha tingut aquest servei és símptoma de la major implicació de la ciutadania amb l'administració de la seva ciutat, la qual cosa significa més



participació ciutadana. La nostra obligació és respondre adequadament a aquest fenomen i captar els efectes positius que té per l'administració municipal i per la nostra ciutat.

Significar igualment la contribució del nostre servei a la millora en l'administració municipal, pel que fa a l'increment en la recaptació de taxes. S'ha d'entendre com una forma d'estalviar temps i esforços dels ciutadans, al poder realitzar amb una única visita a les dependències municipals el conjunt de gestions que pot comporta un tràmit.

Per acabar, oferir aquesta memòria anual com a document per debatre el que s'ha fet i el que podem millorar en el nostre servei. Després de nou anys de funcionament ja està plenament consolidat i és la porta d'entrada a l'Ajuntament de Lleida. Però, també les seves dades de funcionament representen una finestra per la qual podem veure una part del que ofereix i com treballa aquesta administració.

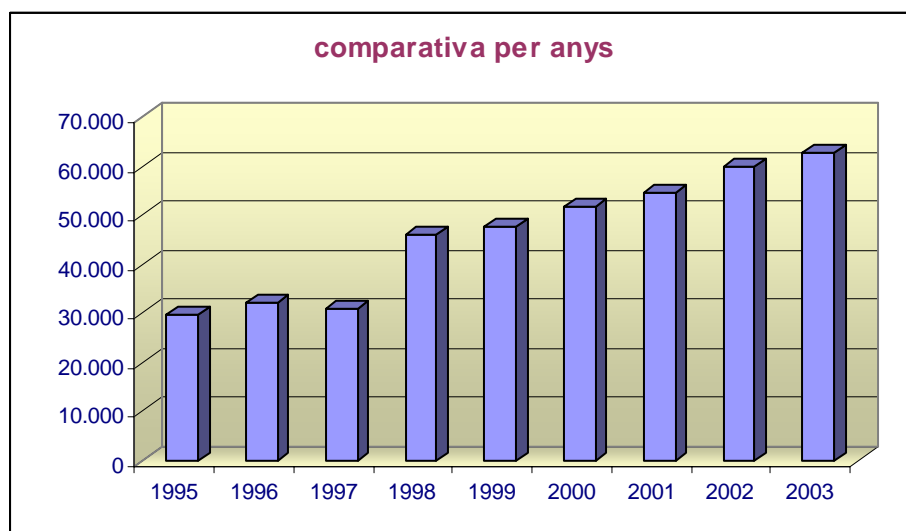
2. ATENCIÓ PRESENCIAL

Durant l'any 2003 l'Oficina Municipal d'Atenció Ciutadana ha atès 62.785 persones, **2.783** persones més que l'any anterior i més del doble de persones que l'any 1995 quan es va obrir l'OMAC.

▶ TOTAL ANUAL DE PERSONES ATESES

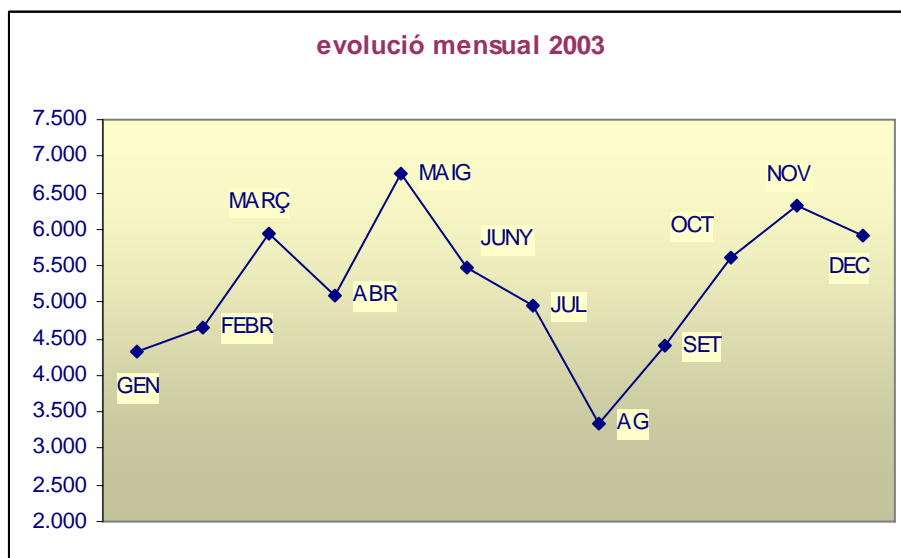
	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
GENER	785	2.078	2.036	2.171	3.026	3.414	4.401	4.814	4.330
FEBRER	3.148	2.262	2.042	3.546	3.609	5.049	3.948	5.337	4.654
MARÇ	4.040	4.960	2.406	4.998	5.686	5.736	5.361	5.010	5.936
ABRIL	2.675	2.156	3.733	3.925	4.412	3.949	4.165	6.166	5.091
MAIG	3.039	3.901	3.535	5.242	5.256	5.042	6.450	7.516	6.771
JUNY	3.836	2.952	3.888	4.787	5.264	5.818	5.020	5.986	5.472
JULIOL	2.217	2.606	2.276	3.776	3.609	4.007	4.216	4.702	4.945
AGOST	1.812	1.492	1.362	2.301	2.338	2.951	3.238	3.203	3.339
SETEMB	2.183	2.635	2.701	3.301	3.445	3.793	4.301	4.420	4.405
OCTUBRE	2.347	3.049	3.007	4.832	4.010	4.470	5.491	5.245	5.617
NOVEMBRE	2.007	2.453	2.086	3.827	3.877	4.262	4.616	4.108	6.324
DESEMBRE	1.529	1.614	1.887	3.156	3.120	3.100	3.184	3.495	5.901
TOTAL	29.618	32.158	30.959	45.862	47.652	51.591	54.391	60.002	62.785

En el següent gràfic apreciem com l'afluència de persones que acudeixen a l'OMAC té un augment progressiu i constant:



Pel que fa a l'any 2003, el gràfic ens indica els mesos de més afluència: **maig**, degut a la preinscripció a les escoles bressol; **març**, influenciat per la renovació de targetes de resident en zona blava; i **novembre**, sense un tràmit determinat que justifiqui l'afluència tant important de persones.

La concurrència de persones no es concentra especialment en determinades èpoques de l'any, sinó que aquella es reparteix per la majoria de mesos. Tanmateix, es pot veure una influència de caràcter estacional.

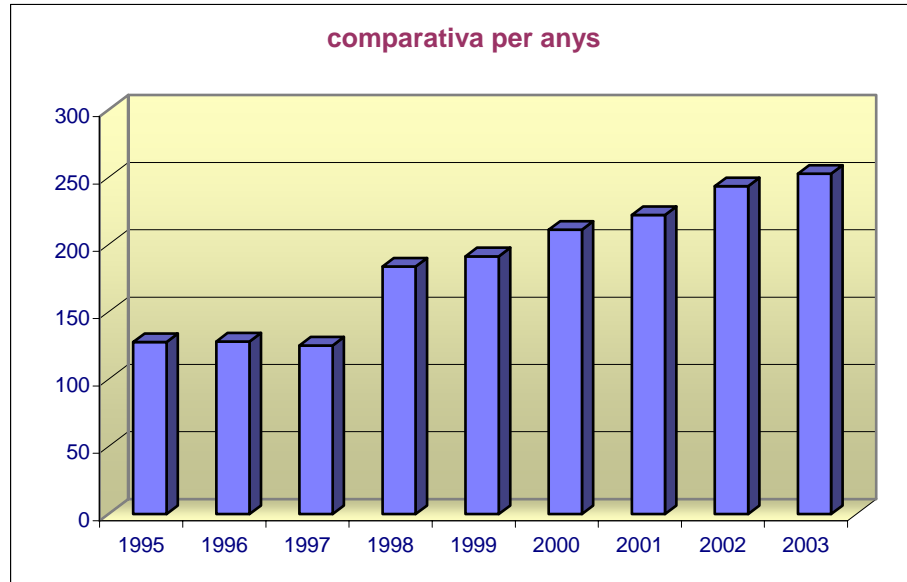


▶ MITJA D'ATENCIÓ DIÀRIES

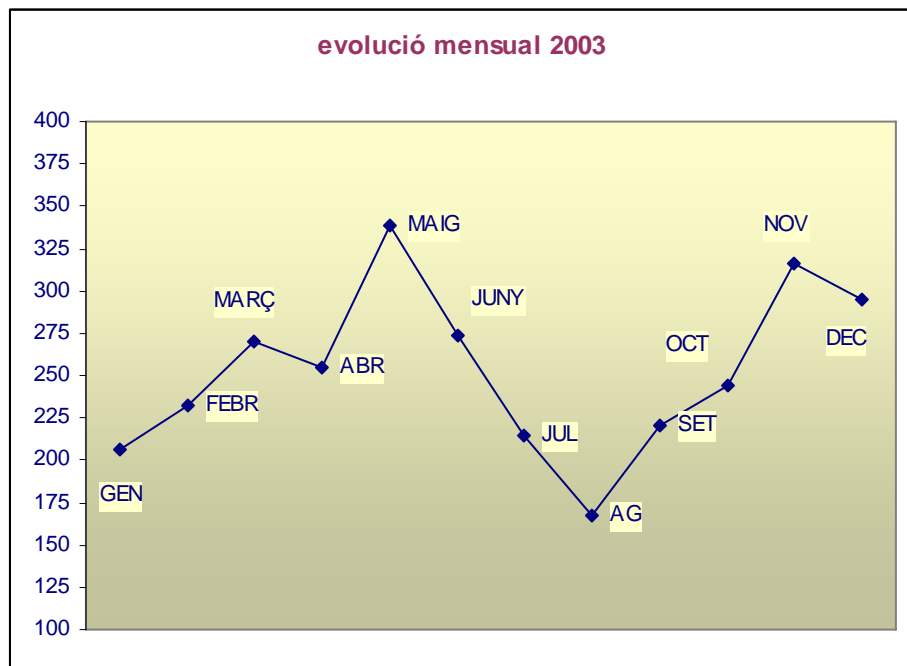
Conseqüentment, la mitja d'atencions diàries, ha augmentat també en la mateixa proporció que el volum d'atencions:

	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
GENER	131	94	97	109	159	190	200	219	206
FEBRER	157	108	102	177	180	240	197	267	232
MARÇ	168	236	127	227	247	249	244	250	270
ABRIL	149	108	178	196	221	219	219	294	255
MAIG	145	177	177	276	263	240	307	342	339
JUNY	174	155	194	228	251	264	287	333	274
JULIOL	111	113	99	164	164	191	192	204	215
AGOST	82	71	68	110	106	134	147	153	167
SETEMBRE	115	139	135	165	164	200	226	233	220
OCTUBRE	112	139	131	230	200	213	250	228	244
NOVEMBRE	100	117	104	174	194	213	220	216	316
DESEMBRE	90	81	90	150	149	182	177	184	295
MITJA ANUAL	128	128	125	184	192	211	222	244	253

Aquest augment progressiu queda palès en el següent gràfic, on observem que la mitja d'atencions diàries s'ha duplicat respecte l'any d'obertura de l'OMAC:



Pel que fa a l'evolució mensual, constatem el mateix que en el gràfic del nombre d'atencions totals. Essent la mitja de **253** atencions diàries.



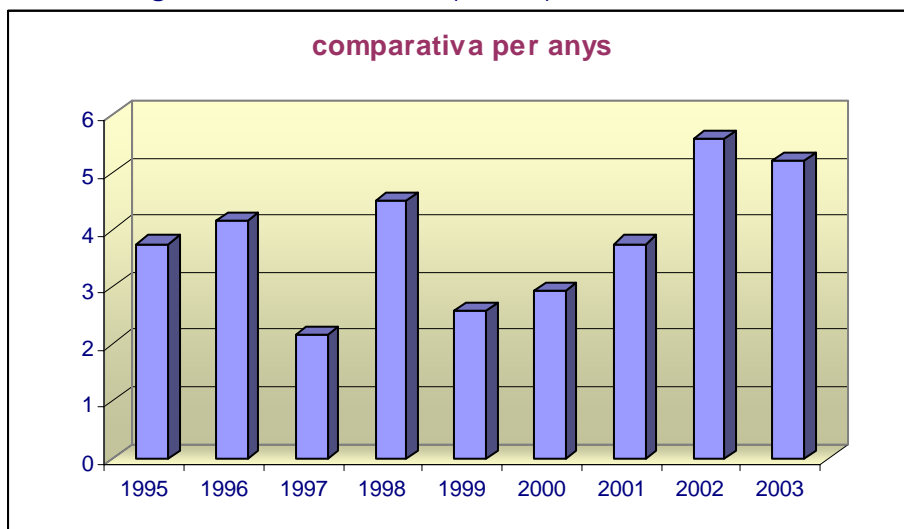
▶ **MITJA DEL TEMPS D'ESPERA**

No obstant l'increment en el nombre d'atencions, la mitja del temps d'espera, situant-se en **5 minuts**. S'ha reduït en comparació amb l'any anterior i només ha augmentat un punt respecte a l'any d'obertura de l'oficina.

Aquesta reducció del temps d'espera ve donada per l'automatització i informatització de gran part dels procediments, així com per l'afany de simplificació dels tràmits.

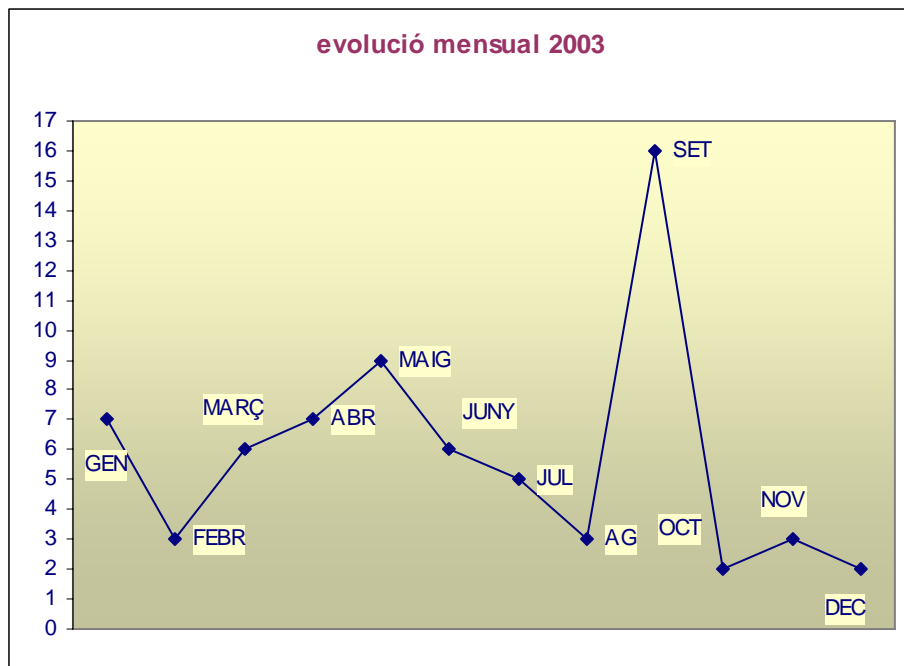
	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
GENER	4	3	1	2	1	2	2	6	7
FEBRER	4	2	0	3	1	1	1	4	3
MARÇ	2	4	1	10	3	3	1	3	6
ABRIL	2	1	3	4	1	1	2	5	7
MAIG	1	8	5	9	13	4	7	9	9
JUNY	11	6	5	6	5	7	3	10	6
JULIOL	4	4	2	3	1	2	7	6	5
AGOST	5	4	1	3	0	1	3	3	3
SETEMBRE	4	9	4	5	2	6	9	8	16
OCTUBRE	4	8	2	3	2	3	4	3	2:22
NOVEMBRE	2	1	1	3	1	3	3	5	2:56
DESEMBRE	2	0	1	3	1	2	3	5	2:04
MITJA ANUAL	4	4	2	5	3	3	4	6	5

En el temps d'espera veiem que hi ha hagut una evolució molt desigual, degut a què el temps d'espera ve determinat per diferents factors molt variables: en especial, pel nombre d'agents d'atenció disponibles i per la concentració de ciutadans en determinats períodes. Ambdós factors, com ja hem dit, són molt variables, fet que obliga a reestructurar continuament l'organització de l'oficina, per preveure i adaptar-se a aquests canvis, amb la finalitat d'homogeneitzar i reduir el temps d'espera.



Ajuntament de Lleida
Oficina d'Atenció Ciutadana

Aquesta evolució desigual apareix també en la gràfica del 2003, on cal remarcar el mes de setembre que ha estat, amb diferència, el mes de major temps d'espera. Aquest augment no ha anat acompanyat d'un major volum d'atencions, fet que ens ha fet replantejar l'organització i previsió interna de l'oficina en aquest mes, influenciat directament pels períodes vacacionals del personal d'atenció.



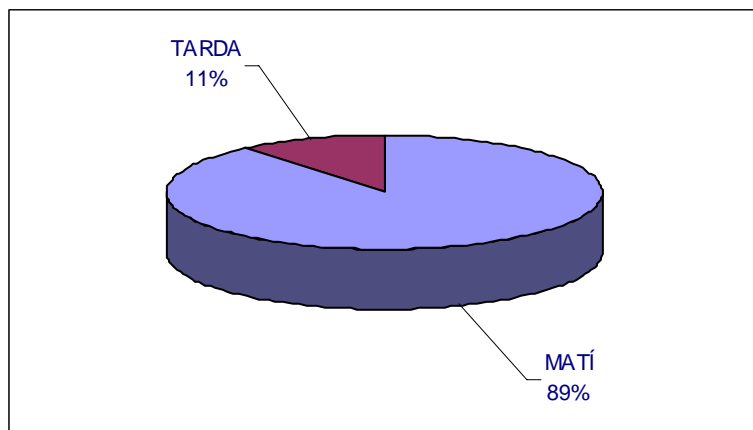
► **TORN DE MATÍ I DE TARDA**

Si comparem el nombre d'atencions que es realitzen en els torns de matí i tarda, veiem com l'índex d'afluència en el torn de tarda representa un **11%** del total:

TOTAL 2003

MATÍ
55.283 atencions

TARDA
6.985 atencions



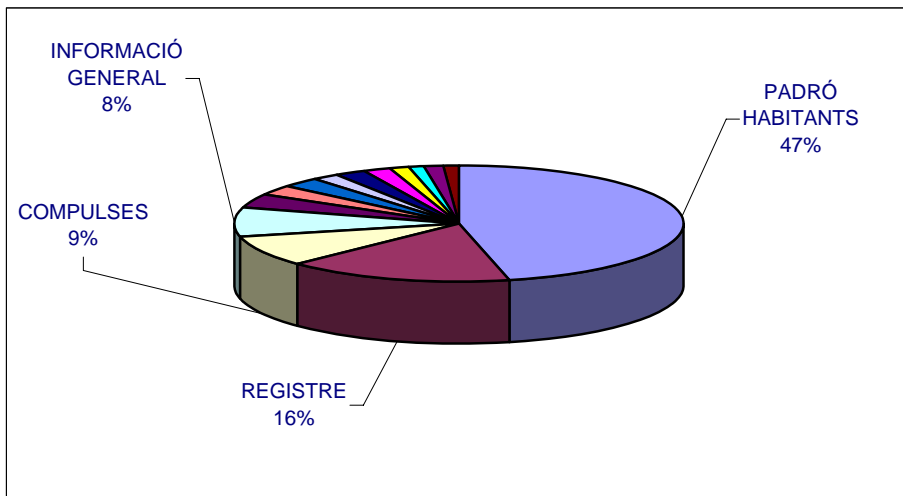


► **ATENCIIONS PER TEMÀTICA 2003**

Des del punt de vista de la temàtica, les atencions sobre **Padró d'habitants** són, amb diferència, les de major volum, arribant a representar quasi **la meitat de les atencions**.

PADRÓ HABITANTS

	33.134
REGISTRE	11.579
COMPULSES	6.206
INFORMACIÓ GENERAL	5.769
URBANISME	1.967
ÀREA ECONÒMICA	1.956
SERVEIS PERSONALS	1.494
EMSC	1.490
CEMENTIRI	1.365
LLICÈNCIES ACTIVITATS	1.035
GUALS I RESERVES	898
ESCOLES BRESSOL	887
TARGETES APARCAMENT	829
ALTRES	2.757
TOTAL	71.366





3. SERVEI ON LINE

► CREACIÓ DE TRÀMITS ON LINE

A 31 de desembre de 2003 la web de la Paeria, disposava de **95 tràmits publicats**, dels quals **40 tràmits (42 %)** pertanyien a l'Oficina d'Atenció Ciutadana.

Els tràmits que crea i actualitza l'Oficina d'Atenció Ciutadana, es podem classificar en:

- Tràmits inclosos a la **guia de procediment**

1. Actualització títol funerari per mort del beneficiari
2. Actualització títol funerari per mort del titular i del beneficiari
3. Actualització títol funerari per mort del titular
4. Actualització títols funeraris antics
5. Carnet Bus Estudiant
6. Carnet Bus Jubilat
7. Carnet Llar Jubilats Municipal
8. Cessió títol funerari
9. Compulsa de documents
10. Llicència d'obres menors simplificades
11. Llicència de Publicitat Dinàmica
12. Duplicat títol funerari
13. Grups separats (capelles) del Cementiri de Lleida
14. Registre d'Unions Civils
15. Targeta aparcament per a vehicles de serveis atenció mèdica domiciliària
16. Targeta aparcament per a vehicles de serveis municipals
17. Targeta aparcament per a vehicles de serveis públics
18. Títol funerari provisional
19. Ús social dels centres públics d'educació infantil i primària

- Tràmits **on line per internet amb caràcter permanent** (d'aplicació tot l'any)

1. Alta al padró municipal d'habitants
2. Canvi de domicili al padró municipal d'habitants
3. Informe negatiu de béns de l'Ajuntament de Lleida
4. Suggestions, informació o queixes
5. Targeta de resident de zona blava
6. Volant d'empadronament d'antiguitat de residència
7. Volant d'empadronament de convivència
8. Volant d'empadronament de convivència històric
9. Volant d'empadronament de residència



- Tràmits **on line per internet amb caràcter temporal** (d'aplicació en períodes determinats)

1. Concurs d'informàtica Ciutat de Lleida - 14a edició any 2004
2. Consulta del cens electoral per a les eleccions a les Corts Generals de 2004
3. Consulta per baixa al Padró d'habitants a conseqüència del darrer Cens de l'INE
4. Informació per a la inscripció a les activitats d'Estiu de Petits i Estiu de Joc
5. Informació per a la matriculació a les escoles bressol municipals
6. Informació per a la preinscripció a les escoles bressol municipals
7. Informació per a la preinscripció a les escoles bressol municipals
8. Inscripció a les activitats d'Estiu de Joc - de 4 a 8 anys
9. Inscripció a les activitats d'Estiu dels Petits - d'1 a 3 anys
10. Inscripcions a les escoles municipals esportives - específiques
11. Inscripcions activitats esportives d'estiu a la Bordeta
12. Inscripcions activitats esportives d'estiu a les Basses
13. Inscripcions activitats esportives d'estiu a Magraners
14. Inscripcions activitats esportives d'estiu a Pardinyes
15. Inscripcions activitats esportives d'estiu al Centre Històric
16. Inscripcions activitats esportives d'estiu Especials
17. Inscripcions als Campus esportius d'estiu
18. Preinscripció a les activitats d'Estiu de Jocs - de 4 a 8 anys
19. Preinscripció a les activitats d'Estiu dels Petits - d'1 a 3 anys
20. Preinscripció a les escoles bressol municipals curs 2003/04

- Tràmits que es gestionen amb **col·laboració** amb altres departaments:

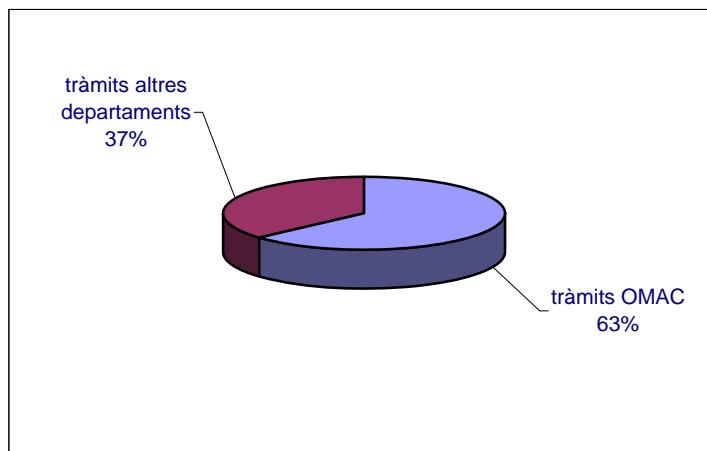
1. Autoliquidació de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica
2. Certificat de convivència del Padró d'habitants signat pel Secretari general
3. Certificat de residència del Padró d'habitants signat pel Secretari general
4. Declaració de transmissions de l'impost sobre l'increment del valor dels terrenys urbans (plusvàlua)
5. Inscripcions a les escoles esportives municipals
6. Inscripcions als grups de gimnàstica de manteniment 'Dones i Esport'
7. Recollida gratuïta de mobles i estris domèstics al carrer

- A més a més, s'han realitzat tasques d'assessorament i suport en la realització de tràmits d'altres departaments: Oficina de Gestió de l'Àrea Econòmica, Institut Municipal d'Educació, Serveis Personals, de l'Institut de Mercats i Consum, Indústria i Activitats, l'Oficina de l'Horta i l'Institut Municipal d'Informàtica.

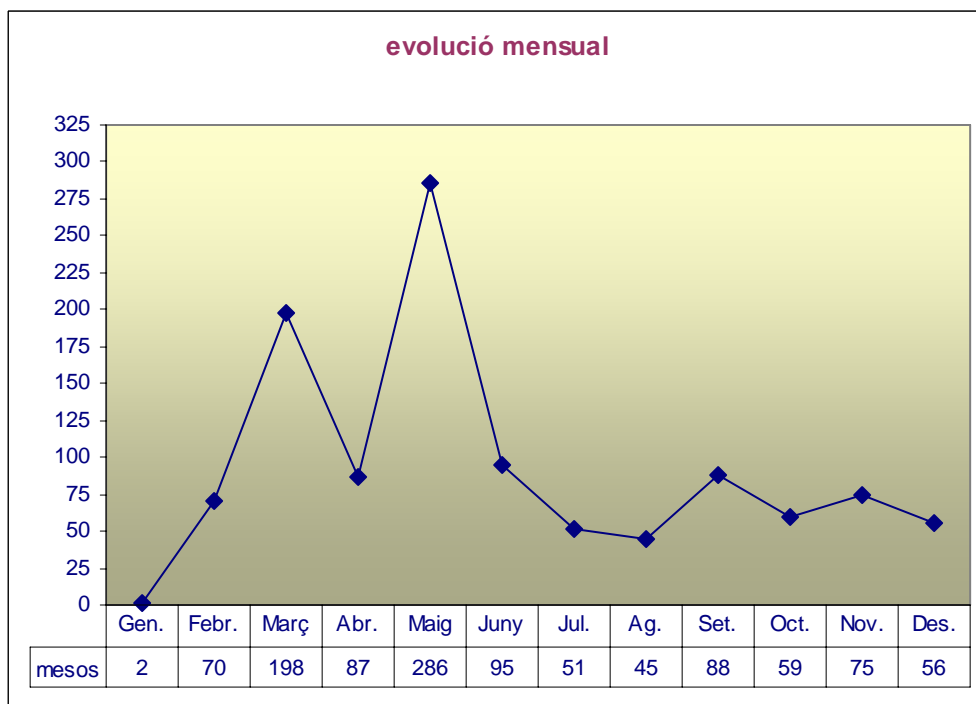
► **GESTIÓ DE TRÀMITS ON LINE**

Una de les novetats més destacades de la introducció dels tràmits on line és la possibilitat de realitzar certs tràmits íntegrament per internet.

Durant l'any 2003 s'han rebut un total de **1.739 sol·licituds on line**, de les quals **1.112** han estat directament tramitades per l'Oficina Municipal d'Atenció Ciutadana:



Les sol·licituds rebudes a l'OMAC durant l'any 2003, tenint en compte que el mes de gener, que va ser el mes de proves i posada en marxa, han estat:



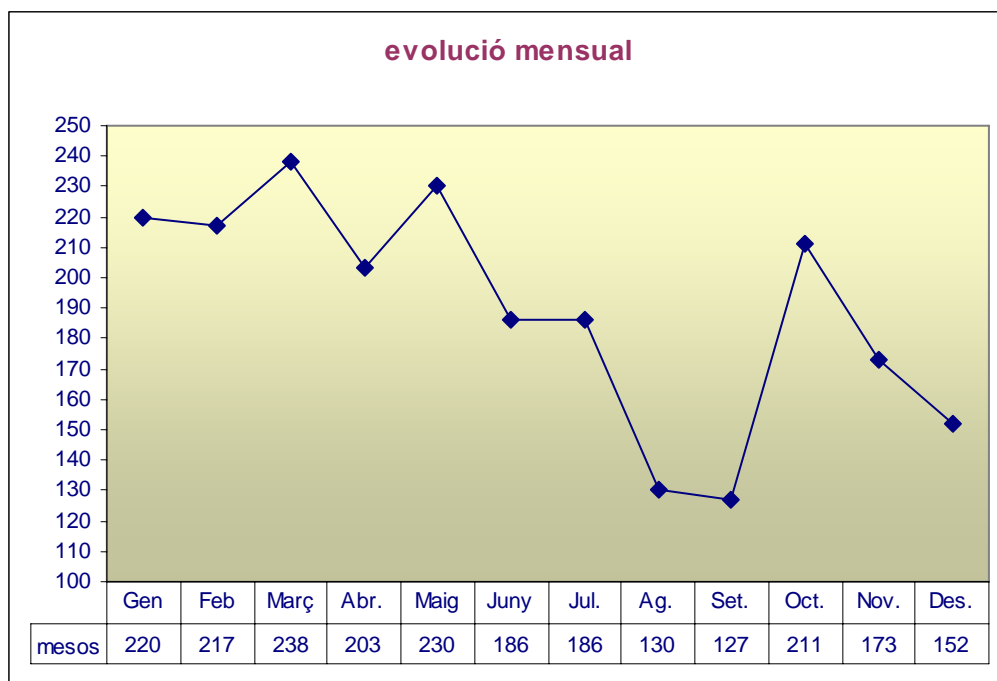
Mitja sol·licituds diàries	3,05
Mitja sol·licituds mensuals	92,67

Veiem doncs un paral·lelisme amb l'atenció presencial, ja que els mesos de més volum d'atencions presencials coincideixen amb els d'atencions on line.

► **TAULÓ D'ANUNCIS ON LINE**

Una altra de les novetats de l'any 2003 ha estat la publicació del taulell d'anuncis de l'Ajuntament de Lleida mitjançant la pàgina web de la Paeria, que reflexa de forma paral·lela l'exposició al tauló d'anuncis ubicat a l'OMAC.

Durant l'any 2003 s'han exposat un total de **2.273** anuncis a internet:



Mitja exposició anuncis diaris	9,13
Mitja exposició anuncis mensuals	189,42



4. TASQUES INTERNES I EXTERNES

A més de les atencions presencials que es realitzen a l'OMAC, també es duen a terme tot un seguit de tasques, anomenades internes. Algunes d'aquestes tasques s'analitzen en aquesta memòria, la resta les reflexem en els indicadors que comptabilitzem mensualment.

► INDICADORS 2003

Nº	INDICADORS 2003	Totals
1	Nº d'accessos	62.785
2	Nº de dies amb informació localitzada	249
3	Mitjana d'accessos diaris	253
4	Temps mig, en minuts, d'espera mensual (mm)	5
5	Nº de tasques realitzades per mesos en atenció presencial	71.369
6	Total d'hores de servei al mes	178
7	Temps màxim d'espera, en minuts, en horari de matí (mm)	71
8	Temps màxim d'espera, en minuts, en horari de tarda (mm)	75
9	Nombre màxim de persones en espera, en horari de matí	290
10	Nombre màxim de persones en espera, en horari de tarda	85
11	Nº de tasques relatives a llicències activitats	1.035
12	Nº de tasques relatives a domiciliacions bancàries	85
13	Nº de tasques relatives a compulses	6.206
14	Nº de tasques relatives a multes	737
15	Nº de tasques relatives a guals	882
16	Nº de tasques relatives a urbanisme	555
17	Nº de tasques relatives a l'Àrea Econòmica	1.229
18	Nº de sol·licituds de llicències d'obres menors simplificades	889
19	Nº de sol·licituds de llicències de vetlladors	138
20	Nº d'autoritzacions d'aparcament per vehicles mpals.	303
21	Nº d'autoritzacions d'aparcament per vehicles de servei públic	100
22	Nº de pre-inscripcions a escoles bressol	589
23	Nº de tasques de caràcter temporal	21
24	Nº de targetes de resident en zona blava	692
25	Nº de tasques relatives a informes de bens	4.560
26	Nº de volants d'empadronament	22.747
27	Nº de carnets de reducció tarifa autobús per jubilats	488
28	Quantitat recaptada a la caixa de l'OMAC (pessetes)	402.666
29	Nº de documents 109 (IAE) venuts	478
30	Nº de documents 034 (ICIO-TLU)	11
31	Nº de targetes multiviatge de jubilat venudes	736
32	Nº de targetes multiviatge d'estudiant venudes	224
33	Nº de targetes multiviatge venudes	1.143
34	Nº de targetes magnètiques de PARCOSA venudes	51
35	Nº de carnets de reducció tarifa autobús per estudiants	51
36	Nº de sol·licituds de beques i preinscripcions de serveis personals	802



37	Nº d'inscripcions a activitats de Serveis personals	1.322
38	Nº d'inscripcions a activitats esportives	2.597
39	Nº de cursos i activitats donats d'alta	294
40	Nº de pliques recollides	39
41	Nº d'assentaments al Registre General d'Entrada	37.930
42	Nº d'assentaments al Registre General de Sortides	17.375
43	Nº de Premis presentats al Registre General	323
44	Nº de documents exposats al taulell d'edictes	2.273
45	Nº d'efectes postals manipulats	30.377
46	Nº de títols funeraris lliurats	422
47	Nº de tràmits d'altres al Padró Mpal. D'habitants	9.096
48	Nº de 901 (IBI) venuts	649
49	Nº de consultes totals	494
50	Nº d'avisos, queixes i suggeriments rebuts per escrit	131
51	Nº d'avisos, queixes i suggeriments rebuts per telèfon	281
52	Nº d'avisos, queixes i suggeriments rebuts per internet	1.020
53	Nº de "partes" de la Guàrdia Urbana donats d'alta	486
54	Temps mig de resposta dels A-Q-S competència de l'OMAC (en dies)	0
55	Nº tramitacions expedients publicitat dinàmica	96
56	Nº carpetes Indústria i Activitats	1.686
57	Nº de tràmits de trasllats al Padró Mpal. D'habitants	10.683
58	Nº d'autoritzacions d'aparcament per vehicles d'atenció mèdica domiciliària	30
59	Nº de carnets de les Llars de Jubilats	494
60	Matriculació escoles bressol	326
61	Gestions on-line	1.112

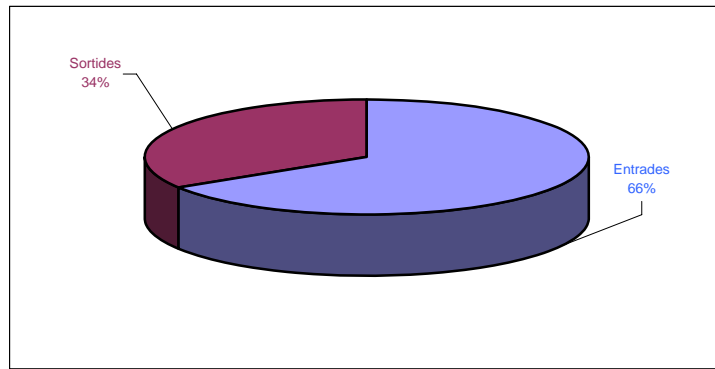
► REGISTRE GENERAL

El Registre General es troba inclòs dins de l'OMAC i des de l'octubre del 2002 s'ha vist complementat pel Registre Auxiliari ubicat a l'Oficina de Gestió de l'Àrea econòmica. L'activitat que han recollit aquests registres ha estat la següent:

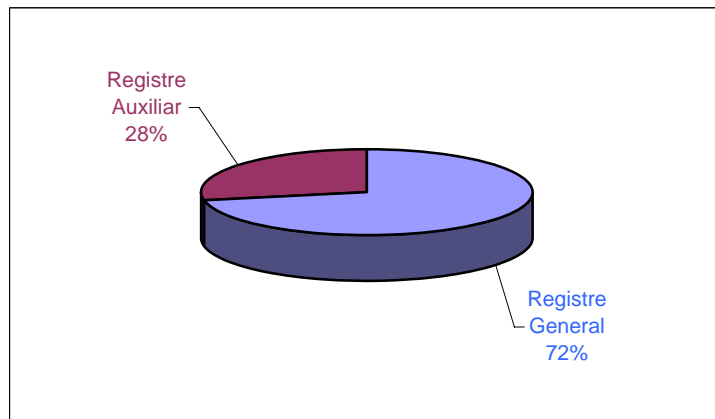
		2002	2003
REGISTRE GENERAL	Entrades	37.578	37.930
	Sortides	16.193	17.375
REGISTRE AUXILIAR	Entrades	2.230	20.893
	Sortides	55	573

Sumant els dos registres, auxiliar i general, les entrades registrades durant l'any 2003 representen el **66%**, és a dir, es registren el doble de documents d'entrada que de sortida:

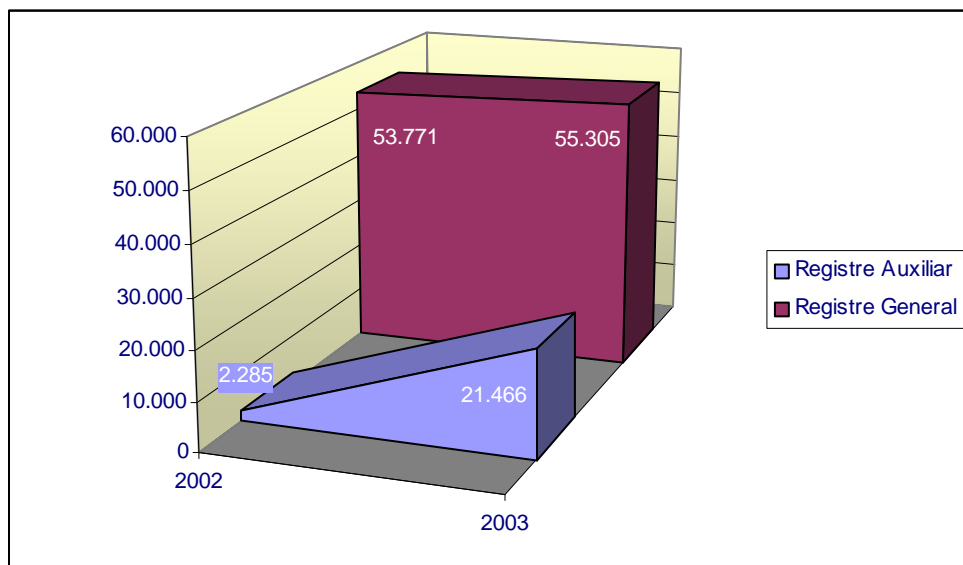
Ajuntament de Lleida
Oficina d'Atenció Ciutadana



Si, per altra banda, contrastem ambdós registres, el Registre General representa un **72 %** del total de documents registrats:



En global, podem dir que hi ha hagut un augment general del Registre del **37%**, tenint en compte que el Registre Auxiliar no va entrar en funcionament fins a l'octubre del 2002.

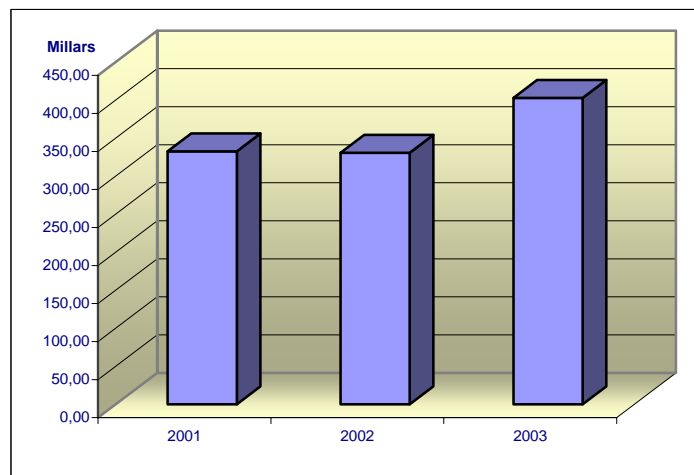


► **RECAPTACIÓ CAIXA**

La recaptació de caixa també ha sofert un augment destacat del **21 %** respecte fa dos anys.

TOTALS ANUALS

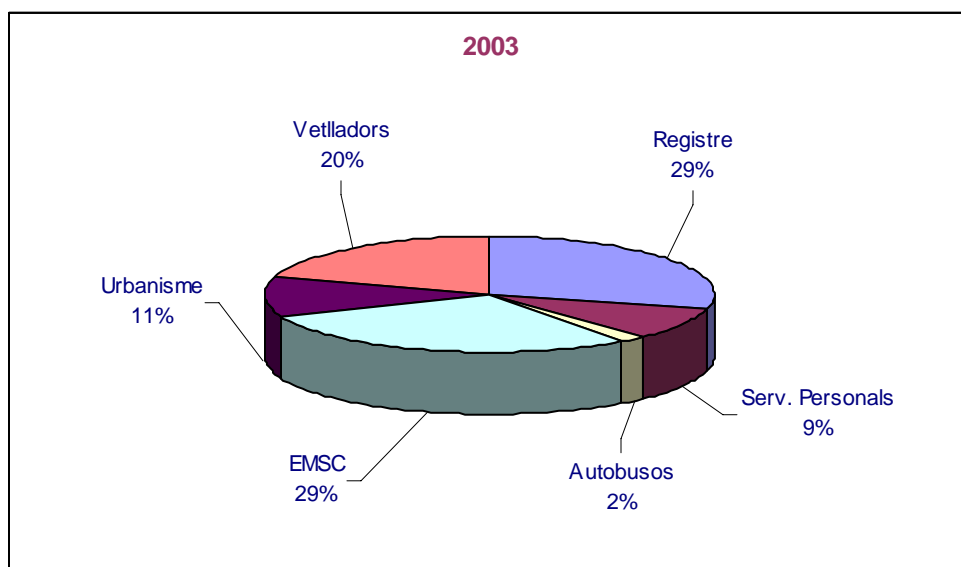
Any 2001.....	332.448,13 €
Any 2002.....	330.657,50 €
Any 2003.....	402.665,68 €



Per conceptes, cal ressaltar l'augment en la quantitat recaptada en Registre i Serveis Personals. Actualment la recaptació per Registre representa el **29%** del total, igualant-se al de l'Empresa Municipal de Serveis Comunitaris.

	REGISTRE	SERVEIS PERSONALS	AUTOBUSOS	EMSC	URBANISME	VETLLADORS
2001	35.489,94	4.413,11	11.804,36	177.295,75	29.448,33	73.996,64
2002	50.034,91	5.574,40	13.110,50	151.126,49	38.518,62	72.292,58
2003	116.948,06	36.090,01	8.521,65	116.134,86	43.386,00	81.585,10

(quantitats en €)



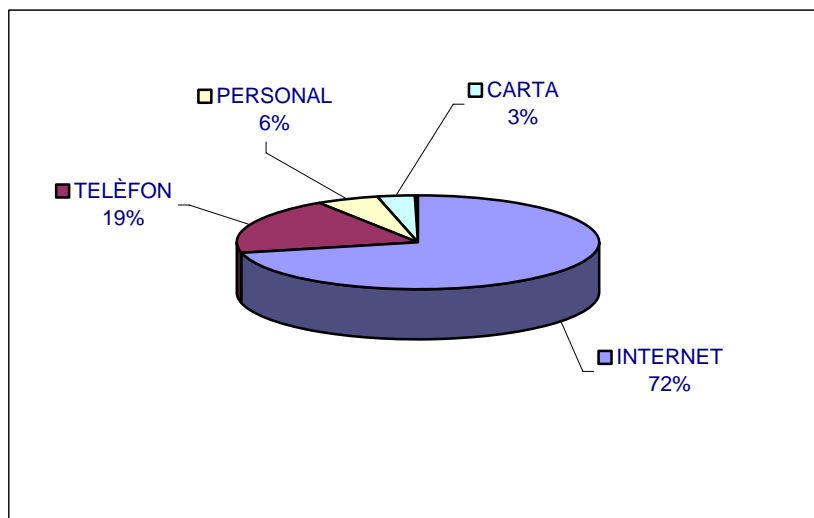
5. SERVEI D'INFORMACIÓ, SUGGERIMENTS I QUEIXES

▶ SEGONS LA FORMA DE RECEPCIÓ

Segons la forma escollida pel ciutadà/na per fer arribar les seves demandes o peticions, distingim els següents blocs:

2003			
TIPUS	TOTAL	RESPOSTA	PENDENTS
INTERNET	1.020	688	331
TELÈFON	278	164	114
PERSONAL	81	43	38
CARTA	49	47	2
CONTESTADOR AUTOMÀTIC	2	1	1
FAX	1	1	0
TOTALS	1.431	944	486

Per la qual cosa, cal destacar l'elevat nombre de ciutadans que utilitzen la via d'internet per demanar informació o comunicar les seves queixes i suggeriments, que representa el **72%** de demandes rebudes, tal i com mostra el següent gràfic:





► **SEGONS EL TIPUS DE TRÀMIT**

Segons el contingut de les demandes al servei d'informació, suggeriments i queixes, durant l'any 2003 s'han rebut de la forma següent:

2003						
TIPUS	TOTAL	%	QUEIXES	SUGGER.	RESPOSTA	PENDENTS
INFORMACIÓ GENERAL	329	22,99	310	19	261	68
CONTENIDORS	104	7,26	99	5	94	10
TRAMITACIONS	88	6,14	87	1	68	20
PAVIMENTACIÓ EN MAL ESTAT	60	4,19	57	3	24	36
TRÀNSIT I CIRCULACIÓ	57	3,98	52	5	14	43
OPINIONS WEB MUNICIPAL	54	3,77	44	10	42	12
EMBORNALS	47	3,28	47	0	23	24
ARBRES I JARDINS	45	3,14	44	1	39	6
FANALS	44	3,07	44	0	41	3
NETEJA CARRERS	44	3,07	42	2	27	17
PROPOSTES URBANÍSTIQUES	42	2,93	39	3	21	21
ALTRES	517	35,55	479	38	291	226
TOTALS	1431		1344	87	945	486

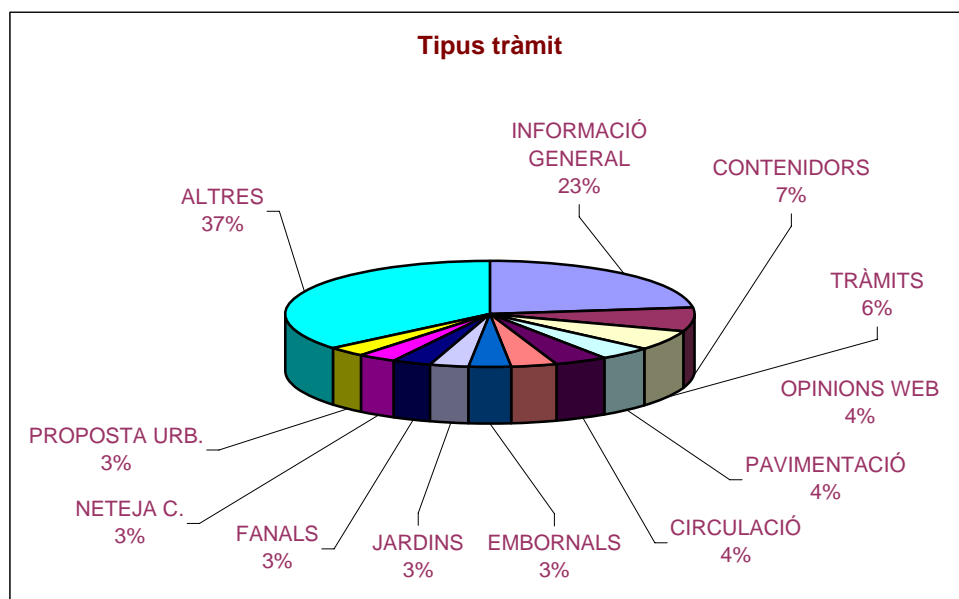
El bloc d'altres es distribueix de la següent forma:

TIPUS	TOTAL	%	QUEIXES	SUGGER.	RESPOSTA	PENDENTS
SENYALITZACIÓ VIAL	37	2,58	32	5	23	14
IMPOSTOS MUNICIPALS	31	2,16	28	3	20	11
COLOMS	26	1,81	25	1	22	4
RATES	24	1,67	23	1	5	19
VEÏNS	23	1,6	23	0	13	10
FONTS PÚBLIQUES	21	1,46	20	1	9	12
SOROLLS	21	1,46	21	0	7	14
EQUIPAMENTS	20	1,39	17	3	6	14
CONCURSOS MUNICIPALS	18	1,25	16	2	16	2
LÍNIES BUS	18	1,25	15	3	5	13
RAJOLES	17	1,18	17	0	8	9
FUITES D'AIGUA AL CARRER	15	1,04	15	0	7	8
MANCA D'ENLLUMENAT	14	0,97	14	0	12	2
INFORMACIÓ GENEALÒGICA	13	0,9	13	0	12	1
MOBILIARI PARCS INFANTILS	12	0,83	10	2	10	2
MATOLLS	11	0,76	11	0	6	5
SEMÀFORS	10	0,69	10	0	8	2
CABLEJAT, TAPES ENLLUMENAT	9	0,62	9	0	7	2
GUARDIES DE BARRI	9	0,62	8	1	0	9
SOLARS BRUTS	9	0,62	9	0	3	6
TAPES DE REGISTRE	9	0,62	9	0	6	3



TIPUS	TOTAL	%	QUEIXES	SUGGER.	RESPOSTA	PENDENTS
GRAFFITIS	8	0,55	8	0	8	0
ACTIVITATS ESPORTIVES	7	0,48	4	3	1	6
BARS,PUBS,MOLÈSTIES VEÏNS	7	0,48	7	0	3	4
BRUTÍCIA GOSSOS	7	0,48	7	0	3	4
INFORMACIÓ ALS INMIGRANTS	7	0,48	6	1	4	3
BANCS	6	0,41	6	0	3	3
ESCOCELLS-LLAMBORDINS ARB	6	0,41	6	0	5	1
PILONS TANQUES I BARANES	6	0,41	5	1	4	2
AGRAÏMENTS PER L'ATENCIÓ	5	0,34	5	0	5	0
CAMINS DE L'HORTA	5	0,34	5	0	5	0
INFORMACIÓ AJUTS SOCIALS	5	0,34	4	1	3	2
OCUPACIÓ VIA PÚBLICA	5	0,34	4	1	2	3
PAPERERES	5	0,34	4	1	5	0
PARQUÍMETRES	5	0,34	3	2	2	3
SOL. NOUS SERVEIS MPALS.	5	0,34	5	0	3	2
ABOCADORS IL.LEGALS	4	0,27	4	0	4	0
BOQUES DE REG	4	0,27	4	0	3	1
ACTES VANDÀLICS	3	0,2	3	0	0	3
CANALITZACIÓ RIU	3	0,2	1	2	0	3
CAPTAIRES,	3	0,2	3	0	0	3
ESCOLES BRESSOL (IME)	3	0,2	3	0	2	1
PLAGUES	3	0,2	3	0	1	2
PLANXES METAL.LIQUES	3	0,2	3	0	1	2
RASES	3	0,2	3	0	2	1
RETOLS CARRERS	3	0,2	3	0	3	0
SALUBRITAT ESPAIS PRIVATS	3	0,2	3	0	1	2
SALUBRITAT ESPAIS PÚBLICS	3	0,2	3	0	2	1
CANALS DE L'HORTA	2	0,13	2	0	1	1
EDIFICIS EN MAL ESTAT	2	0,13	2	0	1	1
EXPOSICIONS-MOSTRES	2	0,13	2	0	1	1
GOSSOS	2	0,13	1	1	1	1
PISCINES	2	0,13	2	0	0	2
RECOLLIDA DE MOBLES	2	0,13	1	1	2	0
SUPRESSIÓ BARRERES ARQUIT	2	0,13	1	1	0	2
BASTIDES	1	0,06	1	0	1	0
CEMENTIRI MUNICIPAL	1	0,06	1	0	0	1
CONDUCTORS BUS	1	0,06	1	0	0	1
DESPERFECTES ALS MERCATS	1	0,06	1	0	1	0
EDIFICIS ABANDONATS	1	0,06	1	0	0	1
EDIFICIS OCUPATS	1	0,06	1	0	1	0
GOSSOS PERILLOSOS	1	0,06	0	1	0	1
PARADES BUS	1	0,06	1	0	1	0
TALLS D'AIGUA	1	0,06	1	0	1	0

D'aquestes dades es després que la majoria de demandes són sobre informació general, contenidors d'escombraries i tràmits:



► SEGONS UNITATS ORGÀNIQUES

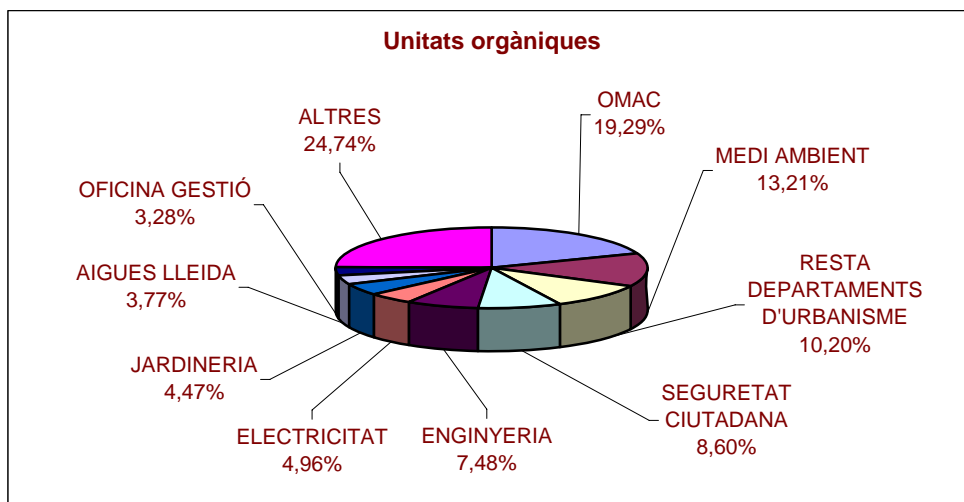
La següent taula ens mostra les peticions classificades segons la unitat orgànica a on van dirigides:

2003		
UNITAT ORGÀNICA	TOTAL	PERCENT
OFICINA M.ATENCIO CIUTADÀ	276	19,29%
MEDI AMBIENT	189	13,21%
RESTA DEPARTAMENTS D'URBANISME	146	10,20%
SEGURETAT CIUTADANA	123	8,60%
SERVEI ENGINYERIA	107	7,48%
ELECTRICITAT	71	4,96%
JARDINERIA	64	4,47%
AIGUES LLEIDA	54	3,77%
OFICINA DE GESTIÓ-HISENDA	47	3,28%
ALTRES	354	24,74%
TOTALS	1431	100%



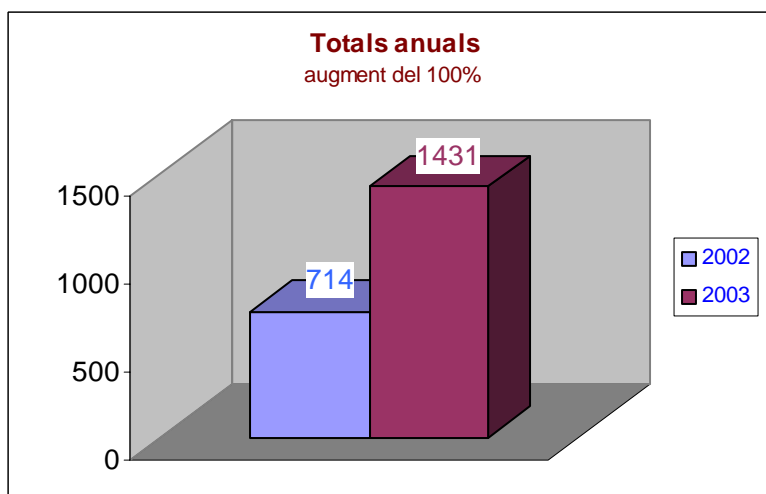
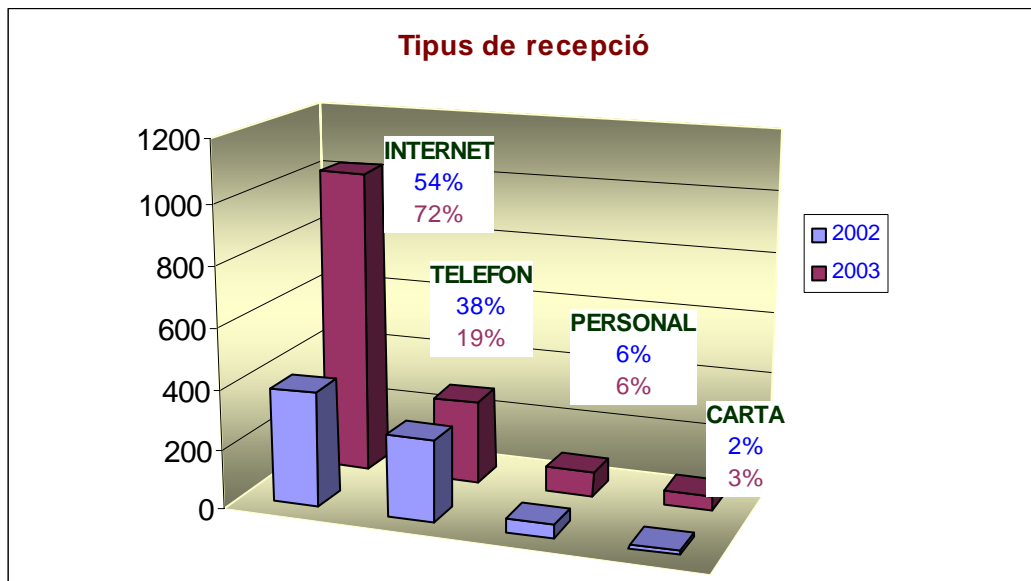
El bloc d'altres es distribueix de la següent forma:

UNITAT ORGÀNICA	TOTAL	PERCENT
INST. MPAL. INFORMÀTICA	40	2,80%
ALCALDIA	35	2,45%
CULTURA	35	2,45%
SALUT PÚBLICA	28	1,96%
AUTOBUSOS LLEIDA S.A.	22	1,54%
GERÈNCIA	21	1,47%
TURISME DE LLEIDA	20	1,40%
RESTA DEPARTAMENTS D'ECONOMIA I HISENDA	19	1,33%
SERVEIS PERSONALS	17	1,19%
ESPORTS	13	0,91%
INDUSTRIES I ACTIVITATS	12	0,84%
COOPERACIÓ INTERNACIONAL	11	0,77%
DIRECCIÓ SERVEIS GENERALS	11	0,77%
INST. MPAL. MERCATS I CONSUM	11	0,77%
JOVENTUT	9	0,63%
OFICINA DE L'HORTA	9	0,63%
INST. MPAL. D'EDUCACIÓ	7	0,49%
RELACIONS PÚBLIQUES	7	0,49%
ARXIU GENERAL	6	0,42%
EMPRESA MUNICIPAL URBANISME	6	0,42%
EMPRESA MPAL. SERVEIS COMUNITARIS	3	0,21%
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I PROMOCIÓ DONA	3	0,21%
PREMSA	3	0,21%
CENTRE HISTÒRIC	2	0,14%
INST. MPAL. DE TREBALL	1	0,07%
PATRIMONI CULTURAL, HISTÒRIC I ARTÍSTIC	1	0,07%
SECRETARIA GENERAL	1	0,07%
SERVEIS JURÍDICS	1	0,07%



► **COMPARATIVA 2002-2003**

Comparativament amb l'any 2002, podem apreciar un augment de les demandes del **100%** i sobretot pel que fa a les rebudes a través d'internet que contrasta amb el descens de la recepció per telèfon, dada que manifesta la predilecció de la ciutadania pel mitjà telemàtic.





► **NOMBRE DE PETICIONS ATESES PER UNITATS ORGÀNIQUES**

Les següents taules ens mostren les peticions classificades per les unitats orgàniques a on van dirigides i la receptivitat d'aquestes, és a dir, classificats pel nombre de respostes que han realitzat sobre el total de missatges que han rebut:

UNITATS ORGÀNIQUES QUE HAN CONTESTAT ENTRE EL 76 i 100 %			
UNITAT ORGÀNICA	TOTAL	CONTESTATS	%
OFICINA M.ATENCIO CIUTADÀ	276	276	100,00
INST. MPAL. INFORMATICA	40	40	100,00
INST. MPAL. MERCATS I CONSUM	11	11	100,00
INST. MPAL. DE TREBALL	1	1	100,00
SECRETARIA GENERAL	1	1	100,00
SERVEIS JURIDICS	1	1	100,00
ELECTRICITAT	71	67	94,37
MEDI AMBIENT	189	174	92,06
JARDINERIA	64	55	85,94
ARXIU GENERAL	6	5	83,33
OFICINA DE L'HORTA	9	7	77,78

UNITATS ORGÀNIQUES QUE HAN CONTESTAT ENTRE EL 51 i 75 %			
UNITAT ORGÀNICA	TOTAL	CONTESTATS	%
DIRECCIÓ SERVEIS GENERALS	11	8	72,73
CULTURA	35	24	68,57
OFICINA DE GESTIÓ-HISENDA	47	32	68,09
PREMSA	3	2	66,67
COOPERACIO INTERNACIONAL	11	7	63,64
SERVEI ENGINYERIA	107	64	59,81
SERVEIS PERSONALS	17	10	58,82
JOVENTUT	9	5	55,56

UNITATS ORGÀNIQUES QUE HAN CONTESTAT ENTRE EL 26 i 50 %			
UNITAT ORGÀNICA	TOTAL	CONTESTATS	%
CENTRE HISTORIC	2	1	50,00
RESTA DEPARTAMENTS D'ECONOMIA I HISENDA	19	9	47,37
RESTA DEPARTAMENTS D'URBANISME	146	67	45,89
AIGUES LLEIDA	54	21	38,89
GERÈNCIA	21	8	38,10
AUTOBUSOS LLEIDA S.A.	22	8	36,36
TURISME DE LLEIDA	20	7	35,00
EMPRESA MUNICIPAL URBANISME	6	2	33,33
ALCALDIA	35	10	28,57
INST. MPAL. D'EDUCACIO	7	2	28,57



UNITATS ORGÀNIQUES QUE HAN CONTESTAT MENYS DEL 25%			
UNITAT ORGÀNICA	TOTAL	CONTESTATS	%
SEGURETAT CIUTADANA	123	19	15,45
ESPORTS	13	2	15,38
INDUSTRIES I ACTIVITATS	12	1	8,33
SALUT PUBLICA	28	1	3,57
RELACIONS PUBLIQUES	7	0	0
EMPRESA MPAL.SERVEIS COMUNITARIS	3	0	0
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I PROMOCIÓ DONA	3	0	0
PATRIMONI CULTURAL, HISTÒRIC I ARTÍSTIC	1	0	0

► TEMPS MIG DE RESPOSTA PER UNITATS ORGÀNIQUES

Les següents taules ens mostren el temps mig de resposta de les unitats orgàniques, comptabilitzant únicament aquelles que han estat contestades. Per aquest motiu, es pot donar que una unitat orgànica tingui un temps mig de resposta molt ràpid, però a les taules anteriors aparegui com que ha contestat molts pocs missatges:

RESPOSTA ENTRE 0 i 15 DIES	
UNITAT ORGÀNICA	TEMPS MIG RESP. (dies)
OFICINA M.ATENCIÓ CIUTADÀ	0
INST. MPAL. DE TREBALL	0
ARXIU GENERAL	0
PREMSA	0
INST. MPAL. D'EDUCACIÓ	0
INDUSTRIES I ACTIVITATS	0
EMPRESA MUNICIPAL URBANISME	1
SERVEIS JURIDICS	2
COOPERACIÓ INTERNACIONAL	2
TURISME DE LLEIDA	2
INST. MPAL. INFORMÀTICA	3
AUTOBUSOS LLEIDA S.A.	3
CULTURA	3,5
DIRECCIÓ SERVEIS GENERALS	3,75
SECRETARIA GENERAL	5
JOVENTUT	6
OFICINA DE GESTIÓ-HISENDA	7
SERVEIS PERSONALS	7
OFICINA DE L'HORTA	8
GERÈNCIA	9
ELECTRICITAT	11
SALUT PUBLICA	11
RESTA DEPARTAMENTS D'ECONOMIA I HISENDA	12
ALCALDIA	14



RESPOSTA ENTRE 16 i 30 DIES	
UNITATS ORGÀNIQUES	TEMPS MIG RESP. (dies)
RESTA DEPARTAMENTS D'URBANISME	19
ESPORTS	22
CENTRE HISTORIC	29

RESPOSTA ENTRE 31 i 60 DIES	
UNITAT ORGÀNICA	TEMPS MIG RESP. (dies)
JARDINERIA	33
AIGUES LLEIDA	34
MEDI AMBIENT	35
SEGURETAT CIUTADANA	42
INST. MPAL. MERCATS I CONSUM	56
SERVEI ENGINYERIA	56

NO HAN RESPÒS CAP	
UNITAT ORGÀNICA	
RELACIONS PUBLIQUES	
EMPRESA MPAL.SERVEIS COMUNITARIS	
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I PROMOCIÓ DONA	
PATRIMONI CULTURAL, HISTÒRIC I ARTÍSTIC	

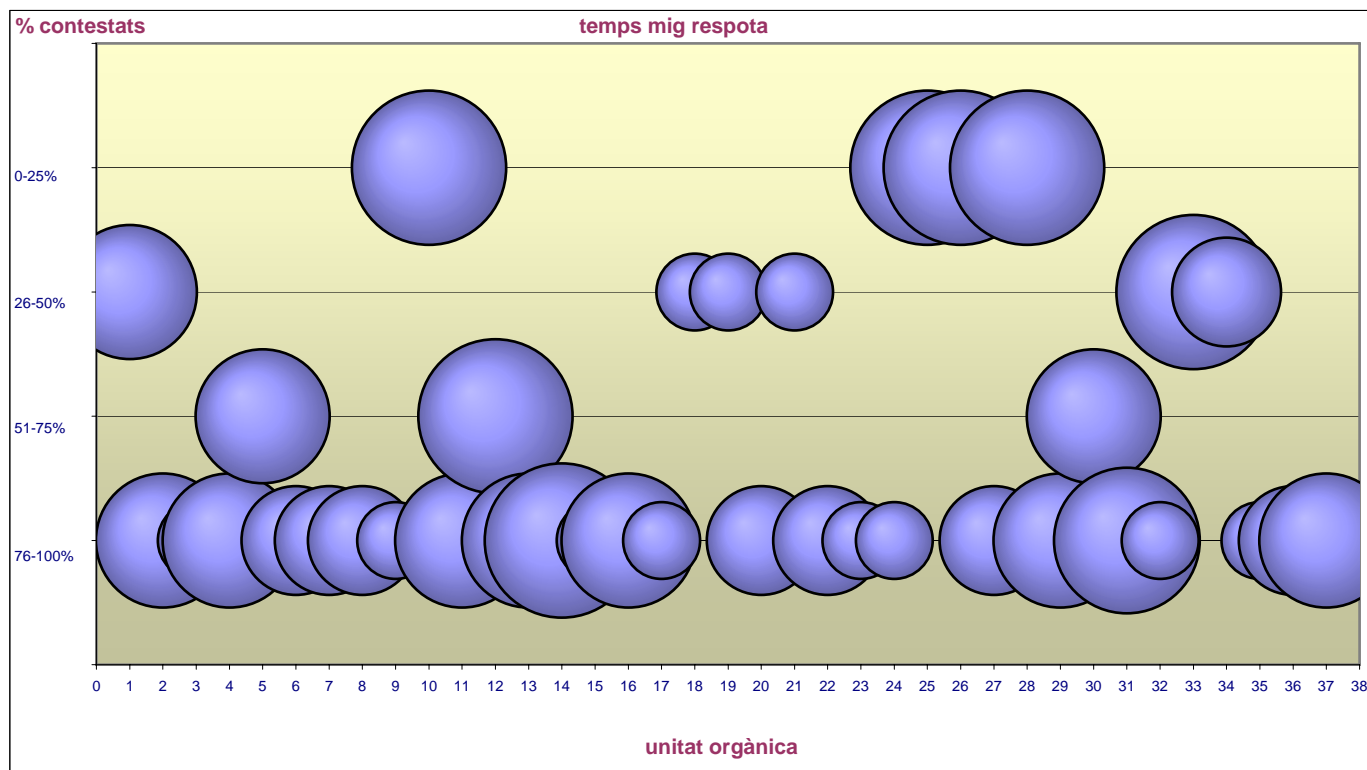
En el següent gràfic hem creuat ambdues dades, és a dir, el tant per cent de demandes que respon cada unitat orgànica i el temps que es triga en respondre. En la part inferior del gràfic trobem numerades les unitats orgàniques, l'eix vertical ens indica de menor a major el tant per cent de peticions contestades i, finalment, el tamany de les rodones també de menor a major representa el temps que es triga en respondre. De forma que la situació òptima (major demandes contestades en menor temps possible) vindria representada per les rodones més petites situades en la línia horitzontal inferior (la del 75-100%). I, a la inversa, la situació més pèssima (menor nombre de demandes contestades i major temps de resposta) ve representada per les rodones més grans situades en la línia horitzontal superior (la del 0-25%).

La visió global del gràfic ens delata que són més nombroses les rodones situades en la línia superior i que a més a més són les de major tamany.

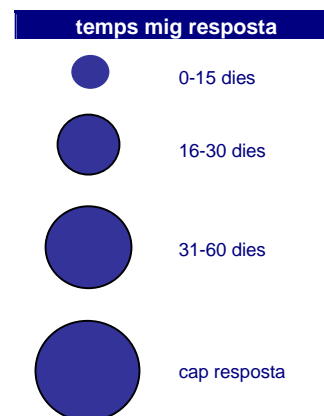
En conclusió, hi ha una deficiència en la tramitació d'informació, suggeriments i queixes per manca de resposta o perquè aquesta triga massa temps a donar-se.



Ajuntament de Lleida
Oficina d'Atenció Ciutadana



nº	unitat orgànica	nº	unitat orgànica
1	AIGUES LLEIDA	20	JOVENTUT
2	ALCALDIA	21	MEDI AMBIENT
3	ARXIU GENERAL	22	OFICINA DE GESTIÓ-HISENDA
4	AUTOBUSOS LLEIDA S.A.	23	OFICINA DE L'HORTA
5	CENTRE HISTORIC	24	OFICINA M.ATENCIO CIUTADÀ
6	COOPERACIO INTERNACIONAL	25	PARTICIPACIÓ CIUTADANA I PROMOCIÓ DONA
7	CULTURA	26	PATRIMONI CULTURAL, HISTÒRIC I ARTÍSTIC
8	DIRECCIÓ SERVEIS GENERALS	27	PREMSA
9	ELECTRICITAT	28	RELACIONS PUBLIQUES
10	EMPRESA MPAL.SERVEIS COMUNITARIS	29	RESTA DEPARTAMENTS D'ECONOMIA I HISENDA
11	EMPRESA MUNICIPAL URBANISME	30	RESTA DEPARTAMENTS D'URBANISME
12	ESPORTS	31	SALUT PUBLICA
13	GERÈNCIA	32	SECRETARIA GENERAL
14	INDUSTRIES I ACTIVITATS	33	SEGURETAT CIUTADANA
15	INST. MPAL. DE TREBALL	34	SERVEI ENGINYERIA
16	INST. MPAL. D'EDUCACIO	35	SERVEIS JURIDICS
17	INST. MPAL. INFORMATICA	36	SERVEIS PERSONALS
18	INST. MPAL. MERCATS I CONSUM	37	TURISME DE LLEIDA
19	JARDINERIA		



► **GUÀRDIA URBANA**

La següent taula ens mostra els "partes" de la Guàrdia Urbana tramitats a l'OMAC, per a coneixement dels departaments municipals i, si s'escau, es procedeixi a la seva solució:

2003				
DEPARTAMENT	TOTAL	RESPOSTA	PENDENTS	TEMPS MIG RESP.(dies)
INFRAESTR.I VIALITAT	165	124	41	78
SERVEI ENGINYERIA	147	90	57	75
AIGUES LLEIDA	44	17	27	59
BRIGADA D'OBRES	42	24	18	43
ELECTRICITAT	30	30	0	20
ALTRES	58	33	25	
TOTALS	486	318	168	63

El bloc d'altres es distribueix de la següent forma:

UNITAT ORGÀNICA	TOTAL	RESPOSTA	PENDENTS	TEMPS MIG RESP. (dies)
MEDI AMBIENT	17	15	2	13
JARDINERIA	13	13	0	45
DISCIPLINA URBANISTICA	8	0	8	
CENTRE HISTORIC	5	1	4	7
PARCOSA	4	1	3	8
SALUT PUBLICA	3	0	3	
EDIFICIS MUNICIPALS	2	0	2	
SEGURETAT CIUTADANA	2	0	2	
ELECTRIQUES	1	1	0	1
ESPORTS	1	0	1	
INS.MUNI.MERCATS I CONSUM	1	1	0	162
INSPECCIO	1	1	0	7

Destaquem l'elevat percentatge d'informes rebuts referents a infraestructura i viabilitat i servei d'enginyeria:

