

# MEMÒRIA 2012

---

OFICINA MUNICIPAL D'ATENCIÓ CIUTADANA



**Ajuntament de Lleida**

Àmbit d'Urbanisme, Medi Ambient, Mobilitat i Territori  
Oficina Municipal d'Atenció Ciutadana

# INDEX

---

1. PRESENTACIÓ
2. OBJECTIUS
  - 2.1 Disminuir el temps d'espera
  - 2.2 Racionalitzar processos
  - 2.3 Reduir les atencions presencials
  - 2.4 Potenciar els tràmits on-line
  - 2.5 Estalviar en recursos a favor del medi ambient
3. ACTIVITAT
  - 3.1 Atencions ciutadanes segons canals d'atenció
  - 3.2 Tipologia de l'Atenció Presencial
  - 3.3 Tipus d'Atencions Presencials
  - 3.4 Anàlisi temporal de les Atencions Presencials
  - 3.5 Atencions Diàries
  - 3.6 Distribució temporal de les atencions

# INDEX

---

- 4. **ATENCIÓ TELEFÒNICA**
  - 4.1 Servei d'atenció telefònica
- 5. **SERVEIS TELEMÀTICS**
  - 5.1 Catàleg de tràmits i serveis
  - 5.2 Web OMAC
- 6. **NOVES TECNOLOGIES**
  - 6.1 CATCERT
  - 6.2 AOC
  - 6.3 EACAT
  - 6.4 "Servicio de notificaciones electrónicas"
- 7. **REGISTRE GENERAL**
- 8. **TAULELL D'EDICTES**
- 9. **AVISOS, INFORMACIONS I SUGGERIMENTS**
- 10. **SERVEI CITA PRÈVIA**
- 11. **BALANÇ 2012**

# 1. PRESENTACIÓ

---

Com a resultat de les dades estadístiques de l'any 2011:

- L'any passat va augmentar el temps de durada i el nombre de visites dels tràmits relatius al Padró d'Habitants.
- L'any passat va augmentar el temps d'espera en 1 minut i escaig. Aquest any l'hem disminuït.
- La disminució dels RRHH, com element essencial en un servei d'atenció a la ciutadania, com a conseqüència de la no substitució de les baixes laborals, provocat per la conjuntura de crisi econòmica del país, provoca un replantejament, una racionalització i una reestructuració de l'organització i dels processos.

# 1. PRESENTACIÓ

---

Malgrat les dades continuaven essent en general molt positives durant el 2011, ens vam plantejar una sèrie d'objectius durant el 2012 per continuar millorant el servei d'atenció cap a la ciutadania, també d'una forma generalitzada, i aplicar polítiques d'estalvi i d'impacte mediambiental.

## 2. OBJECTIUS

---

Aquests són els objectius que ens van plantejar aconseguir:

2.1 Disminuir el temps d'espera

2.2 Racionalitzar processos

2.3 Reduir les atencions presencials

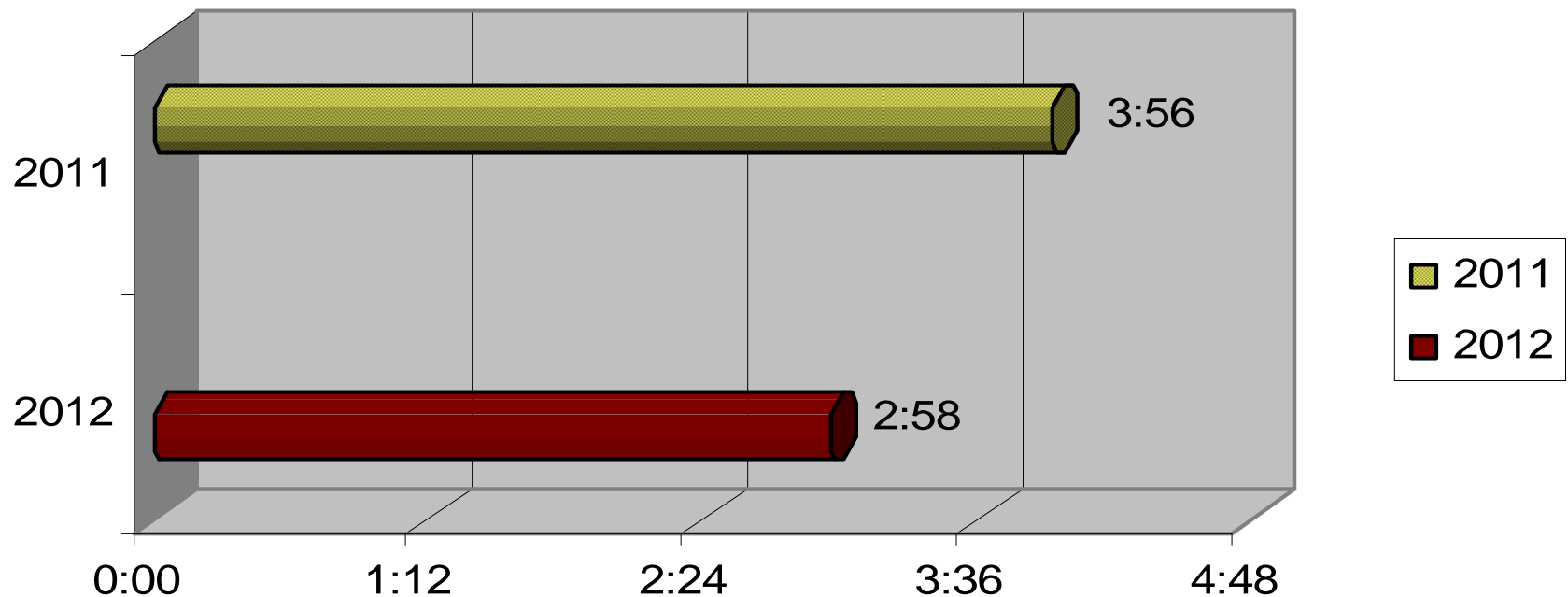
2.4 Potenciar els tràmits on-line

2.5 Estalviar en recursos en favor del medi ambient.

## 2.1 Disminuir el temps d'espera

S'ha aconseguit **disminuir en 1 minut**, el temps d'espera, durant l'any 2012.

Comparativa per anys del temps espera



## 2.2 Racionalitzar processos

---

### A. TRÀMITS REFERENTS AL PADRÓ D'HABITANTS

- Es va revisar conjuntament amb el Departament d'Estadística i el Departament d'Informàtica tota la documentació que es presentava i s'arxivava posteriorment, en tots els tràmits relatius al Padró d'Habitants. Aquests tràmits representen quasi el 60% del total de tràmits presencials gestionats des de l'OMAC.
- Per millorar els tràmits, amb cost 0€, es va acordar amb els departaments responsables del Padró d'habitants municipal: **NO adjuntar amb suport paper** tota la documentació referent a l'habitatge i es va substituir per una diligència, utilitzant la figura del fedatari públic. El/la funcionari/a que gestiona el tràmit veu i fa les comprovacions necessàries de tota aquesta documentació i elabora un document amb totes les dades necessàries per finalitzar el tràmit.

#### **Objectius aconseguits:**

- ✓ **estalviar paper en favor del medi ambient,**
- ✓ **disminuir la feina i el volum d'arxiu,**
- ✓ **i reduir el número de visites a l'OMAC.**



## 2.2 Racionalitzar processos

### **B. TRÀMIT: TARGETA RESIDENT ZONA BLAVA:**

□ Implantació de consultes interdepartamentals entre OMAC i CIRCULACIÓ de l'Ajuntament de Lleida, en aquells supòsits que no es pugui comprovar la titularitat d'un vehicle en primera instància. L'efecte és immediat, ja que disminueix les visites a l'OMAC en aquests supòsits. El departament de Circulació municipal té accés a una consulta directa amb Delegació de Trànsit.

□ Eliminació del model de sol·licitud en paper, ja que la Targeta de Resident s'emet al moment i la sol·licitud no tenia efectes en Registre General. Només entren per Registre General aquelles peticions que en primera instància no tenen dret a la Targeta de Resident però volen sol·licitar-la igualment, encara que no compleixen els requisits. La conseqüència és immediata: eliminació de paper, despesa en impressores, i volum d'arxiu.

#### **Objectius aconseguits:**

- ✓ **estalviar paper en favor del medi ambient,**
- ✓ **disminuir la feina i el volum d'arxiu,**
- ✓ **i reduir el número de visites a l'OMAC.**

## 2.2 Racionalitzar processos

---

### **C. TRÀMIT: OCUPACIÓ DE LA VIA PÚBLICA:**

- Juntament amb el departament de Mobilitat s'ha acordat que, en els supòsits d'Ocupació de la via pública, quan el ciutadà no té correu electrònic, a l'hora de recollir el permís d'ocupació, en una única visita a l'OMAC pugui obtenir el permís i el rebut de la taxa a pagar.
- El permís se'ns passa a l'OMAC per correu electrònic (PDF), i és des de l'OMAC, es prepara el rebut de la taxa.
- La persona interessada ho recull des del taulell d'atenció ràpida, ja no passa a taula, ja no cal esperar.

### **Objectius aconseguits:**

- ✓ **estalviar paper en favor del medi ambient,**
- ✓ **i reduir el número de visites a l'OMAC.**

## 2.2 Racionalitzar processos

---

### D. TRÀMITS DEL DEPARTAMENT DE MOBILITAT:

- Alguns dels tràmits relatius al departament de Mobilitat, enlloc de peticions formals, i que amb anterioritat entraven a Registre General, s'han transformat en propostes a valorar pel departament. S'han convertit en propostes on-line.
- L'efecte és directe en l'OMAC i en la ciutadania;
  - Menys visites (usuaris-OMAC)
  - Menys entrades per registre (OMAC)
  - Menys paper (usuaris-OMAC)
  - Menys volum arxiu (departament)

### **Objectius aconseguits:**

- ✓ **estalviar paper en favor del medi ambient,**
- ✓ **disminuir el volum d'arxiu,**
- ✓ **i reduir el número de visites a l'OMAC.**

## 2.2 Racionalitzar processos

### **E. Processos interns OMAC:**

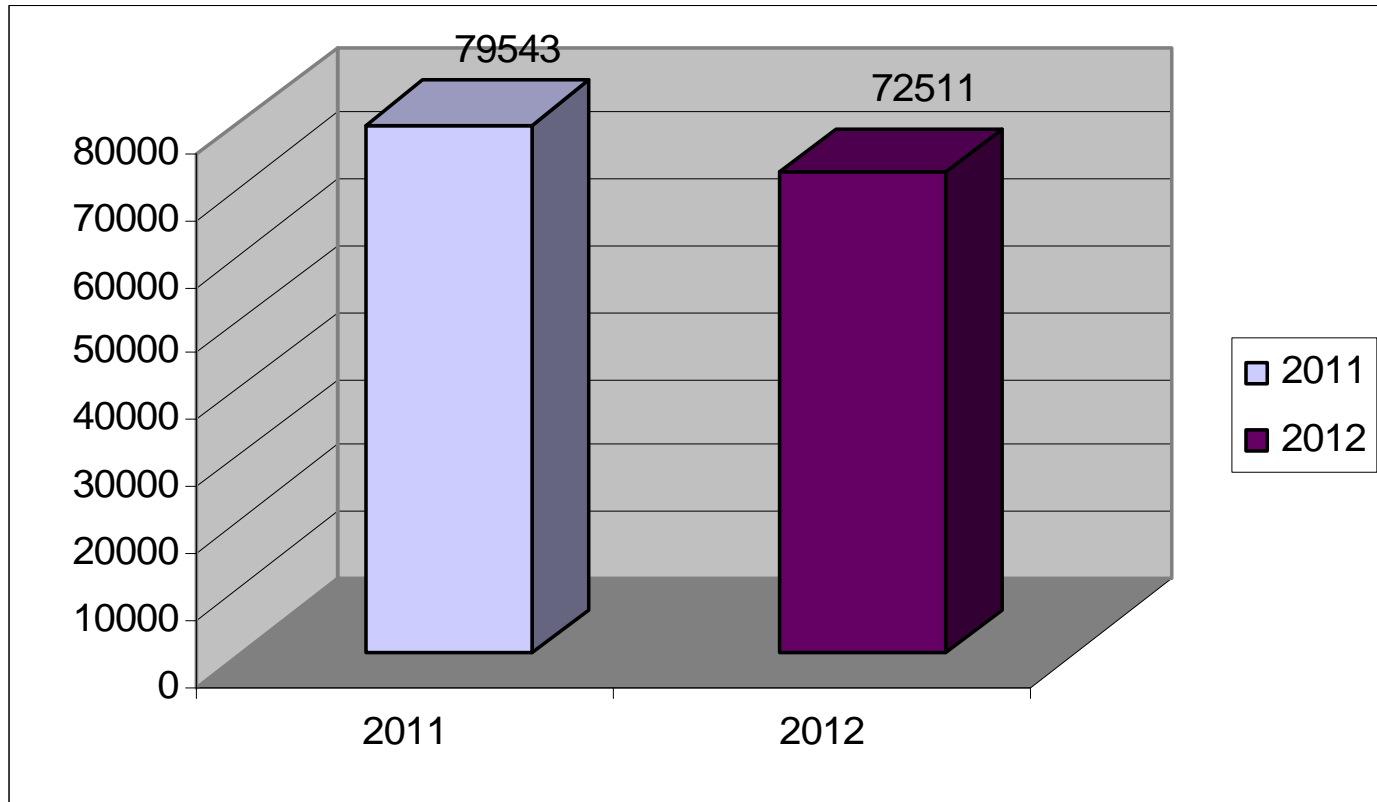
- La configuració d'una eina interna (SHARED) de l'OMAC, que a banda d'altres utilitats, ens serveix de consulta i d'accés a tots aquells documents i aplicacions necessaris pel desenvolupament de la tasca d'atenció. Evita tenir en suport paper, tots els models de sol·licituds i models de documents adjunts, que tot sovint es modifiquen i canvien.
- Revisió documents Registre General. Es van revisar tots aquells models de documents que s'empraven en la tasca de Registre General i són accessibles des del SHARED, per la qual cosa té el mateix efecte sobre el paper que el punt anterior.
- Revisió documents arqueig de caixa. I el mateix s'ha portar a terme en tots aquells documents que necessitaven arxivar de l'arqueig diari de caixa. S'ha utilitzat el mateix sistema. Estan en format PDF accessibles des del SHARED. Per tant el mateix efecte que els dos punts anteriors.

### **Objectius aconseguits:**

- ✓ **estalviar paper en favor del medi ambient,**
- ✓ **disminuir la feina i el volum d'arxiu,**

## 2.3 Reduir les atencions presencials

Hem aconseguir disminuir en un 8,84% les visites presencials a l'OMAC.



## 2.4 Potenciar els tràmits on-line

---

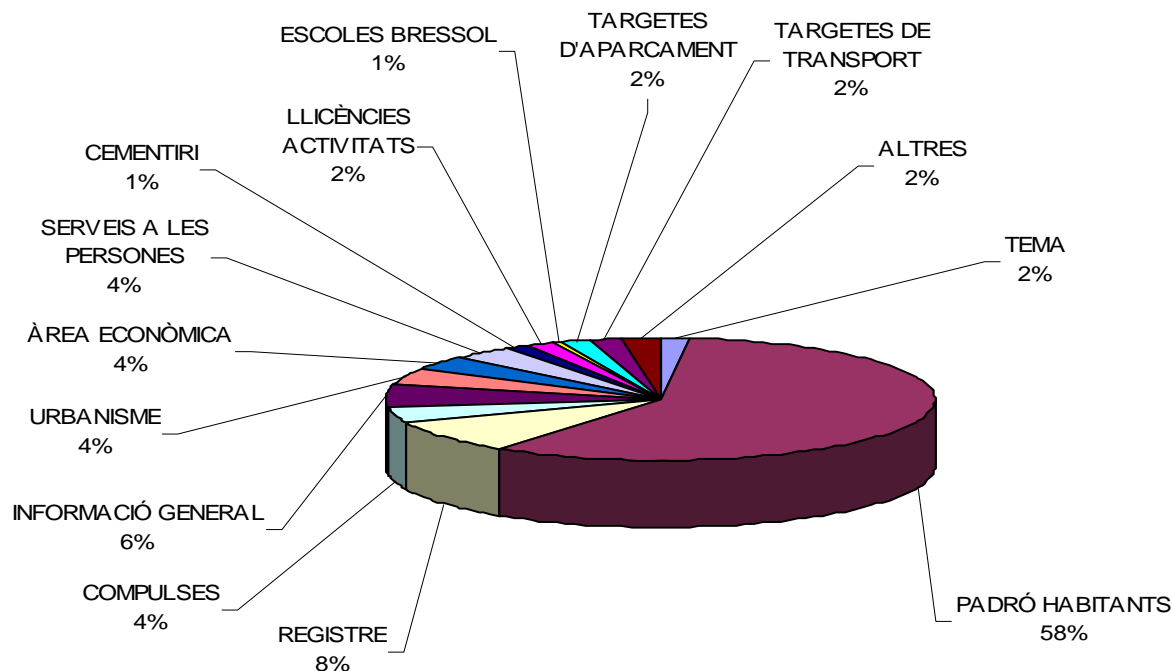
- Dins els protocols d'actuació dels agents d'atenció, està el facilitar informació als/a les usuaris/es de l'OMAC, de com poder tramitar o obtenir informació a través de la web, de les gestions/tràmits en els quals estan interessats.
- S'han confeccionat plantilles que guien en els PASSOS A SEGUIR per poder sol·licitar aquells tràmits de més demanda, com per exemple els volants/certificats d'empadronament, i la cita prèvia professional.
- En les ordenances fiscals s'incentiva la tramitació on-line, per exemple en el supòsit dels volants/certificats d'empadronament, ja que estaran exemptes del pagament de la taxa corresponent si utilitzen el canal on-line.
- Tenim un PIC (punt informació ciutadana) a disposició d'aquells usuaris que ho necessitin per fer gestions on-line. Assessorem en la seva utilització a tots aquells que ens ho requereixin.

## 2.5 Estalviar en recursos en favor del medi ambient

---

- Tots els objectius fins ara exposats tenen implícit aconseguir una altra finalitat: efecte favorable en el medi ambient.
- Hem disminuït emissió de fotocòpies. La facturació en fotocòpies del 2011 al 2012 ha disminuït en la meitat.
- Hem disminuït engrossir expedients administratius amb documents obrants en la pròpia administració, o utilitzant altres mitjans per substituir-los. L'exemple dels tràmits que fan referència al Padró d'Habitants.
- Al no tenir els models de sol·licitud impresos prèviament, només els imprescindibles, estalviem en paper, impressores i feina.

# 3. ACTIVITAT



Total gestions any  
2012: **123.730**

Des del punt de vista de la temàtica, les atencions sobre **Padró d'habitants** són, amb diferència, les de major volum, arribant a superar la meitat de les atencions. Seguint la tònica dels anys anteriors.



## 3.1 Atencions ciutadanes segons canals d'atenció

Destacar el descens d'un **8,84 %** visites presencials, l'augment en un **0,86 %** en atencions telemàtiques, l'augment del servei telefònic del grup OMAC. I també el descens d'un **23,85 %** en l'apartat dels avisos, suggeriments i informacions.

ATENCIIONS	2012	2011
Presencials (tiquets expedits)(*)	72.511	79.543
On line	7.470	7.406
Edictes	1.685	2.300
Avisos, suggeriments i informacions	2.845	3.736
Servei Telefònic (grup OMAC)	34.900	34.388
Totals	119.411	127.373

(\*) Són el números lliurats, després les atencions es poder multiplicar: 123.730 gestions comptabilitzades a taula.

## 3.2 Tipologia de l'Atenció Presencial

TEMA	2012
PADRÓ HABITANTS	73.601
REGISTRE	10.932
COMPULSES	5.277
INFORMACIÓ GENERAL	7.388
URBANISME	5.466
ÀREA ECONÒMICA	4.814
SERVEIS A LES PERSONES	4.523
CEMENTIRI	1.450
LLICÈNCIES ACTIVITATS	2.291
ESCOLES BRESSOL	706
TARGETES D'APARCAMENT	2.047
TARGETES DE TRANSPORT	2.312
ALTRES	2.923
<b>TOTAL GESTIONS</b>	<b>123.730</b>

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

Seguim amb la tònica dels anys anteriors.

## 3.2 Tipologia de l'Atenció Presencial

### MITJANA D'ATENCIIONS PER TAULA I HORA (PRODUCTIVITAT)

	ANY 2012	ANY 2011
Tiquets	72.511	79.543
Hores any atenció al públic	2.384	2.368
Tiquets per hora	30,42	33,59
Mitjana taules actives matí <sup>(1)</sup>	5	5
Mitjana taules actives tarda <sup>(1)</sup>	2	2
Índex de productivitat matí <sup>(2)</sup> (persones/hora/agent)	8,67	9,52
Índex de productivitat tarda <sup>(2)</sup> (persones/hora/agent)	6,57	7,44

<sup>(1)</sup> Aquesta dada representa la mitjana de taules operatives activament, és a dir, que tenen usuari/a a taula. Aquesta mitjana està en relació directe amb les atencions/persones ateses.

<sup>(2)</sup> Que l'índex de productivitat en horari de matí i tarda ha disminuït respecte de l'any anterior, ha disminuït a conseqüència de l'efecte que produeix la disminució atencions presencials.

## 3.3 Tipus d'Atencions Presencials

---

### → TRÀMITS D'ATENCIÓ COMPLEXA

S'han registrat un total de: 46.208 tràmits d'atenció prolongada.

### → TRÀMITS D'ATENCIÓ RÀPIDA

S'han registrat un total de: 25.765 tràmits d'atenció ràpida.

### → TRÀMITS DE CAMPANYES ESPECÍFIQUES

S'han registrat un total de: 538 tràmits de campanya.

## 3.4 Anàlisi temporal de les atencions presencials

### → TOTAL ANUAL DE TIQUETS EMESOS

GENER	6.674	9,2
FEBRER	6.595	9,0
MARÇ	7.412	10,2
ABRIL	5.714	7,8
MAIG	6.651	9,1
JUNY	6.932	9,5
JULIOL	5.566	7,6
AGOST	4.827	6,6
SETEMBRE	5.672	7,8
OCTUBRE	6.876	9,4
NOVEMBRE	5.343	7,3
DESEMBRE	4.249	5,8
TOTAL	72.511	

Pel que fa a l'any 2012, el mes de més afluència destaca el mes de **març**.

Mantenint-se des del **gener** a **juny** una mitja entre els 6.000 i els 7.000 tiquets.

Els mesos amb **menys afluència** seran **agost** i **desembre**, que coincideixen amb els períodes de vacances.

## 3.5 Atencions diàries

Mitjana temps d'espera durant l'any 2012: **2:58**

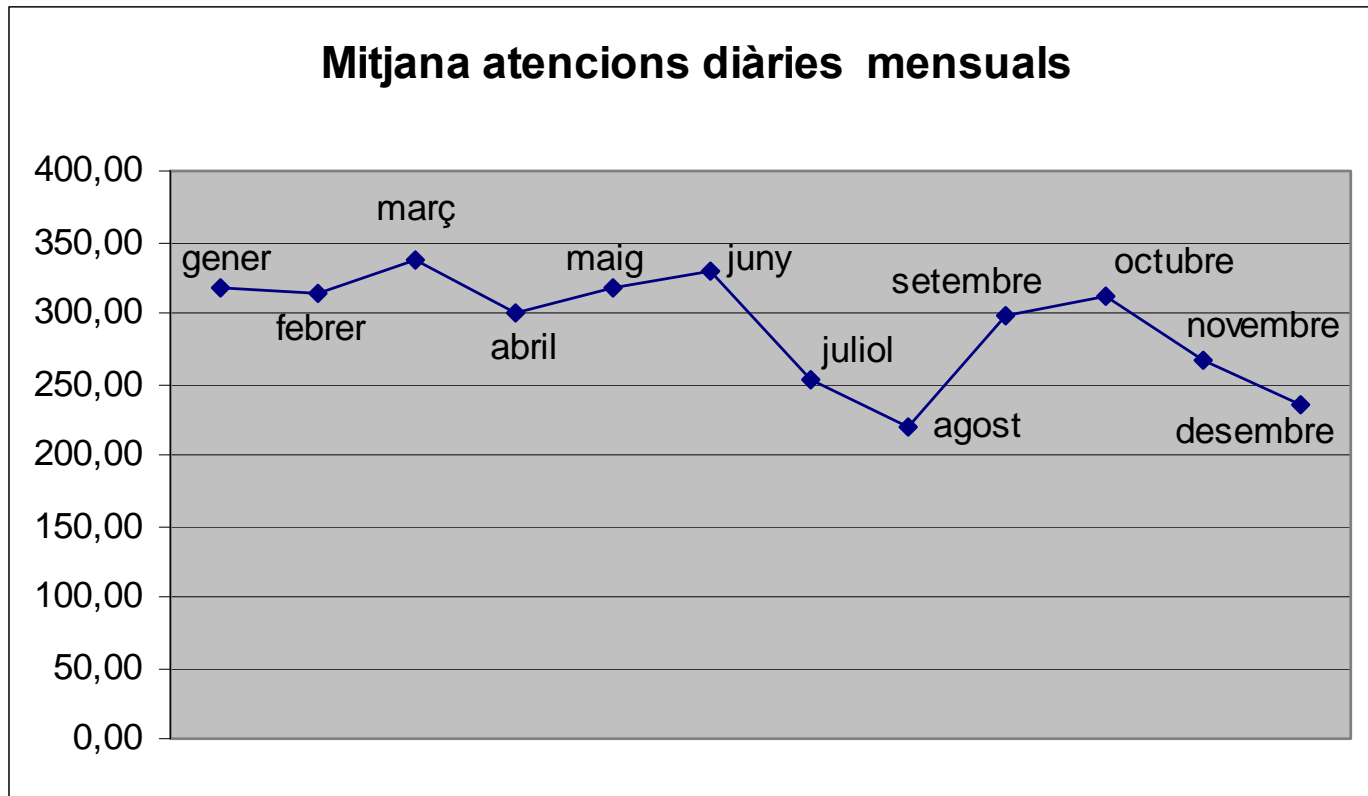
TEMPS MIG D'ESPERA			
MES	2010	2011	2012
GENER	4:16	3:32	<b>4:20</b>
FEBRER	3:22	2:50	<b>3:12</b>
MARÇ	1:46	8:04	<b>2:46</b>
ABRIL	3:48	4:34	<b>2:20</b>
MAIG	4:16	2:46	<b>1:28</b>
JUNY	2:58	4:12	<b>6:18</b>
JULIOL	1:26	5:22	<b>3:06</b>
AGOST	2:36	3:34	<b>2:06</b>
SETEMBRE	2:44	5:04	<b>2:50</b>
OCTUBRE	2:02	3:32	<b>3:34</b>
NOVEMBRE	1:46	2:10	<b>1:58</b>
DESEMBRE	1:14	1:32	<b>1:48</b>
MITJANA ANUAL	<b>2:44</b>	<b>3:56</b>	<b>2:58</b>

Recordant que temps d'espera és un dels valors més importants en tot servei d'atenció al públic, aquest ràtio ens indica el nivell de qualitat del servei.

**Comparativa temps mig d'espera**

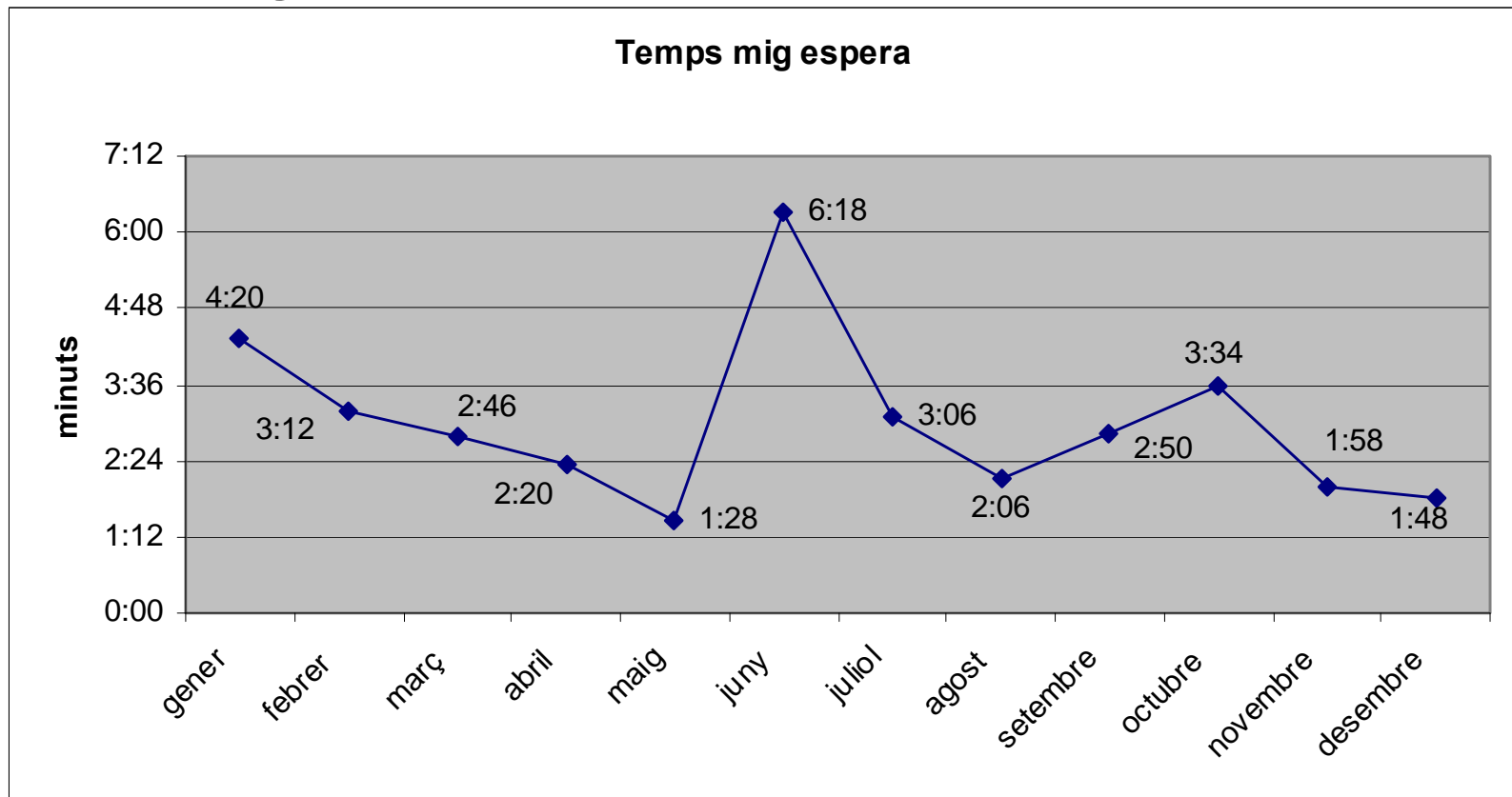
## 3.5 Atencions diàries

L'evolució de les atencions diàries mensuals queda palès en el següent gràfic



## 3.5 Atencions diàries

### Temps mig espera diària per mesos



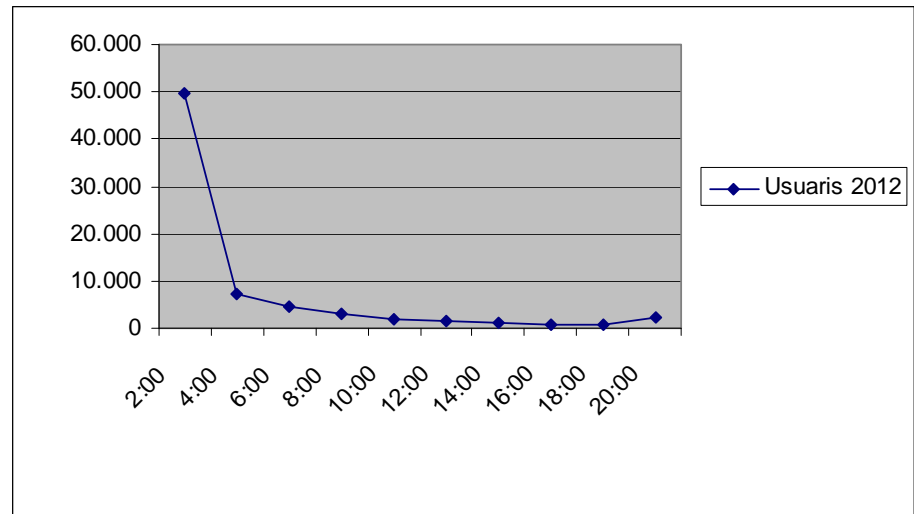


## 3.5 Atencions diàries

### Distribució temps d'espera per trams

DISTRIBUCIÓ MINUTS	ANY 2012
2:00	68.2 %
4:00	10.0 %
6:00	6.1 %
8:00	4.2 %
10:00	2.7 %
12:00	2.0 %
14:00	1.4 %
16:00	1.1 %
18:00	0.8 %
≤ 20:00	2.9 %

**El 68% de les atencions s'atenen amb menys de 2 minuts.**

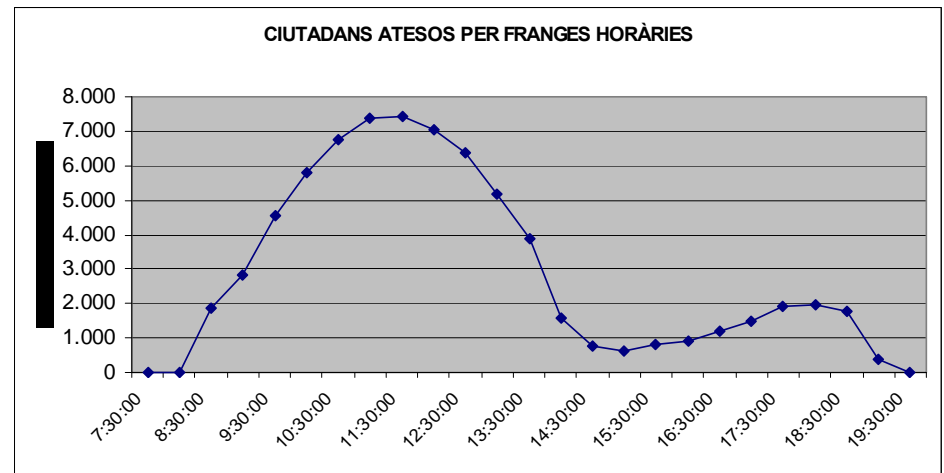


## 3.6 Distribució temporal de les atencions

### Estadística sobre ciutadans atesos per trams horari

FRANJA HORÀRIA	CIUTADANS ATESOS	%
7:30:00	2	0.0
8:00:00	10	0.0
8:30:00	1.882	2.5
9:00:00	2.846	3.9
9:30:00	4.542	6.2
10:00:00	5.806	8.0
10:30:00	6.770	9.3
11:00:00	7.368	10.1
11:30:00	7.419	10.2
12:00:00	7.025	9.6
12:30:00	6.385	8.8
13:00:00	5.174	7.1
13:30:00	3.877	5.3
14:00:00	1.592	2.1
14:30:00	775	1.0
15:00:00	632	0.8
15:30:00	792	1.0
16:00:00	909	1.2
16:30:00	1.188	1.6
17:00:00	1.477	2.0
17:30:00	1.906	2.6
18:00:00	1.941	2.6
18:30:00	1.792	2.4
19:00:00	395	0.5
19:30:00	6	0.0

La franja horària de més aflluència està entre les 10h. i les 13h.



## 3.6 Distribució temporal de les atencions

### Distribució de les atencions segons torn

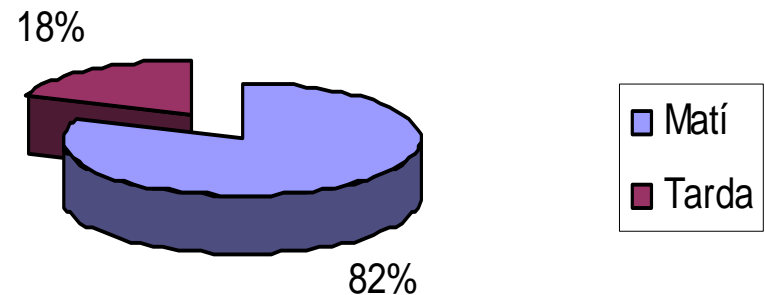
Distribució de les atencions segons torn de matí i tarda:

MATÍ

Any 2012: **59.112** atencions

TARDA

Any 2012: **13.399** atencions

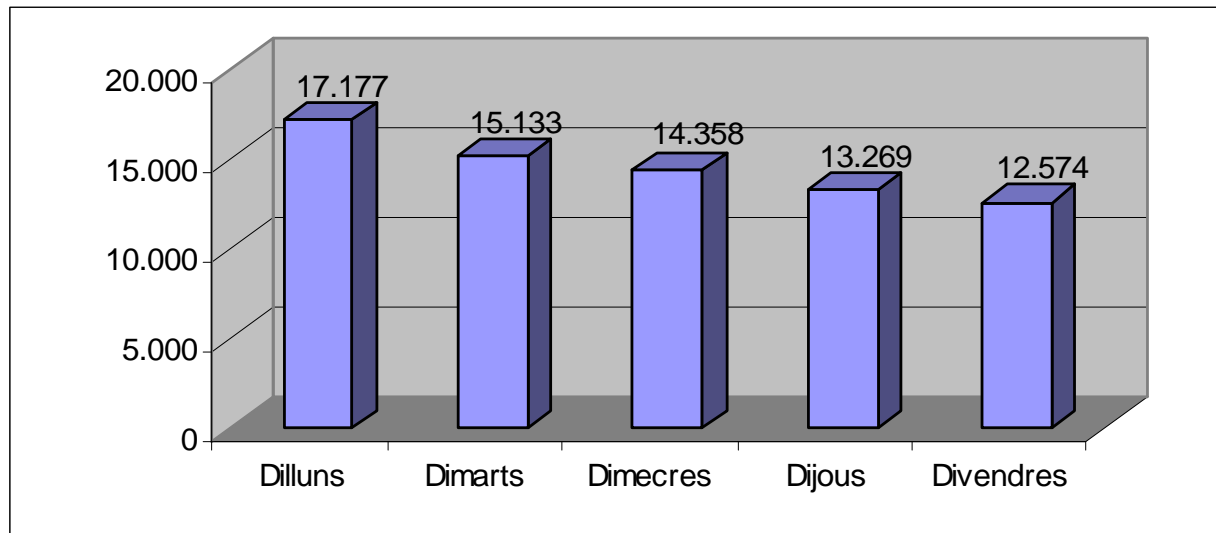


## 3.6 Distribució temporal de les atencions

### Atencions segons els dies de la setmana

En el quadre següent es detallen les atencions realitzades cada dia de la setmana de mitjana durant l'any 2012.

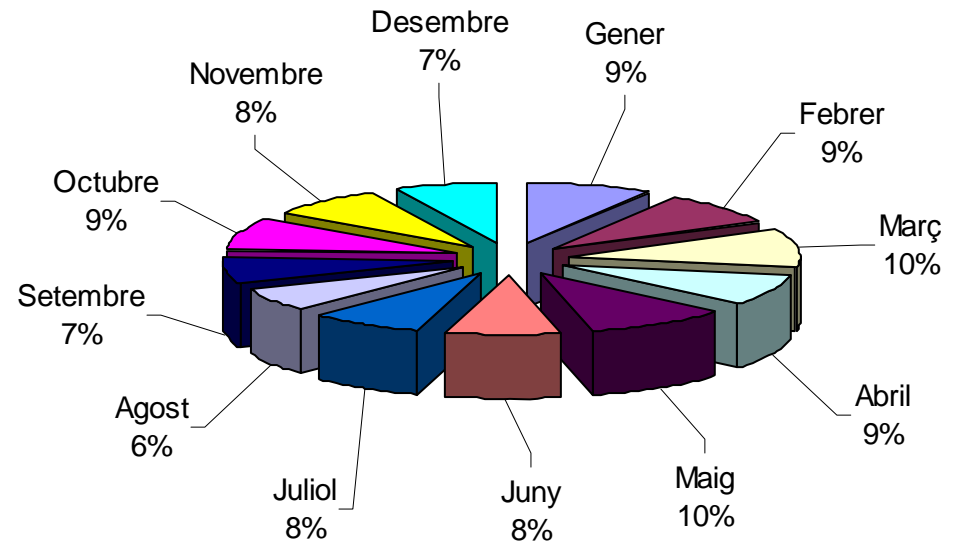
Com es pot apreciar els tres primers dies de la setmana és quan es rep un major impacte d'atencions, destacant, com ve essent habitual any rere any, els **dilluns**.



# 4. ATENCIÓ TELEFÒNICA

Distribució per mesos de les trucades OMAC per mesos:

OMAC	%
Gener	8,88
Febrer	8,56
Març	10,32
Abril	8,50
Maig	10,09
Juny	8,09
Juliol	8,13
Agost	5,93
Setembre	7,46
Octubre	8,71
Novembre	8,18
Desembre	7,16



El mes de març, maig i octubre són els mesos de més aflluència de trucades telefòniques al grup l'OMAC. S'ha de tenir present que al més de març comencen a informar dels diferents tràmits en campanya, com per exemple escoles bressol, inscripcions activitats d'estiu, segons calendari.

## 4.1 Servei d'atenció telefònica

---

### EVOLUCIÓ DE LA DEMANDA

Comparant els dos últims anys observem un augment del **2,87%**, en les trucades telefòniques del grup OMAC:

- ✦ Total de trucades rebudes durant l'any 2010: 32.060
- ✦ Total de trucades rebudes durant l'any 2012: 34.900
- ✦ Mitjana diària: 140,73

# 5. SERVEIS TELEMÀTICS

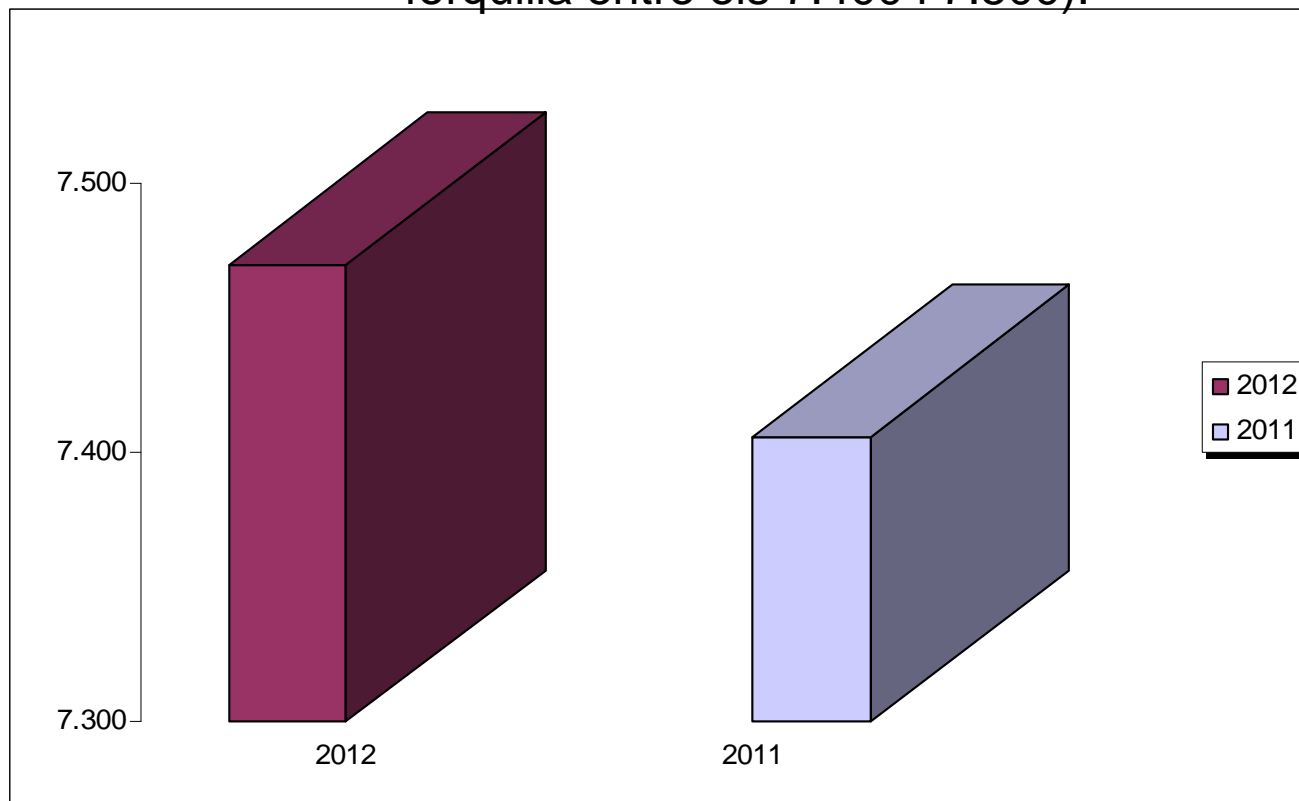
## Gestió de Tràmits “en línia”

L'atenció on-line pràcticament es manté igual.

Indicadors	<b>2012</b>	<b>2011</b>
Tràmits rebuts en general	14.475	14.560
Tràmits gestionats per l'OMAC	7.470	7.406

# 5. SERVEIS TELEMÀTICS

L'entrada total de tràmits on-line han disminuït en un 1% aproximadament, i els gestionats en l'OMAC s'han mantingut pràcticament igual (estem parlant d'una forquilla entre els 7.400 i 7.500).





## 5.1 Catàleg de tràmits i serveis

---

A l'abril del 2011, es va presentar en consulta web el Catàleg de tràmits i serveis de l'Ajuntament de Lleida, donant impuls a la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als Serveis Públics.

L'OMAC és la responsable i supervisora del manteniment de la continuïtat del projecte del Catàleg.

Durant l'any 2012 hi ha hagut **1.006 accesos al catàleg.**

## 5.2 Web OMAC

---

L'any 2011 es va inaugurar la nova web departamental de [l'Oficina Municipal d'Atenció ciutadana](#), amb el nostre continu intent de millora de la qualitat del servei, actualitzant la nostra imatge i ajustant-la a la imatge corporativa.

Durant l'any 2012 a rebut la visita de **6.016 usuaris.**

## 6. NOVES TECNOLOGIES

---

Altres funcions de l'OMAC relacionades amb les noves tecnologies són:

- **Certificats Digitals IDCAT (CATCERT)**
- **Comunicació telemàtica CATSALUT i Agència Tributària (AOC)**
- **Extranet Generalitat (EACAT)**

## 6.1 CATCERT

---

### ➔ Certificats Digitals IDCAT

L'idCAT és un identificador digital emès per l'Agència Catalana de Certificació que assegura la integritat i confidencialitat de les transaccions electròniques garantint la identitat dels ciutadans i ciutadanes, a més de fer-lo servir per a d'altres operacions com ara signar i encriptar correus electrònics i fitxers.

Al 2007 l'Ajuntament de Lleida va començar a repartir els clauers idCAT a través dels seus diferents entitats de registre auxiliar:

- ❑ OMAC
- ❑ IMO
- ❑ Accès-IMI
- ❑ Centre Municipal d'Informació Juvenil
- ❑ OGAT

## 6.1 CATCERT

---

Des del juliol del 2010, CATCERT no lliura clauers idCAT, com a suport de la signatura digital, a les diferents entitats de registre, per la qual cosa es torna a la forma inicial de descàrrega del programari als ordinadors dels usuaris. Aquest fet, juntament amb altres canvis en la tramitació de segons quines peticions sense signatura digital, ha suposat la disminució en les peticions de l'IDCAT.

L'Oficina Municipal d'Atenció Ciutadana és, a més a més, la **responsable de l'arxiu** de totes les certificacions efectuades per l'Ajuntament de Lleida.

□ Durant l'any 2012, totes aquestes Entitats de Registre municipals han realitzat **608 operacions de certificació digital**, de les quals **450 corresponen a l'OMAC**, és a dir, un **74,01 % del total**.

## 6.2 AOC

---

### ➔ **Comunicació telemàtica CATSALUT i Agència Tributària**

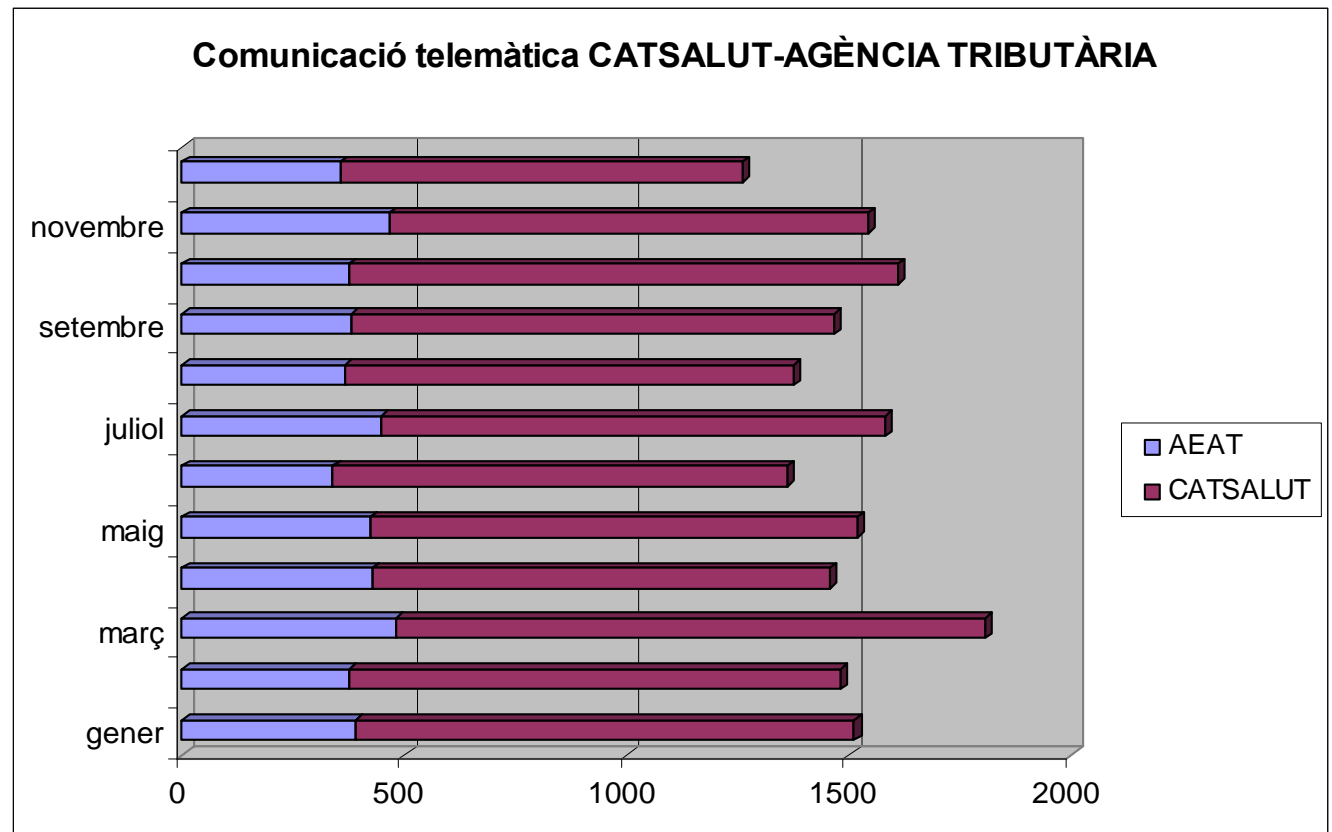
A través de la plataforma telemàtica que ofereix AOC, l'Ajuntament de Lleida, i en aquest cas l'OMAC, ofereix la comunicació telemàtica de la comunicació de canvi de domicili a CATSALUT i a l'Agència Tributària, als usuaris del servei que es vulguin acollir.

D'aquesta manera es segueix apostant pels mitjans interactius per donar més servei i dins del propòsit en la millora en els serveis d'atenció a públic.

## 6.2 AOC

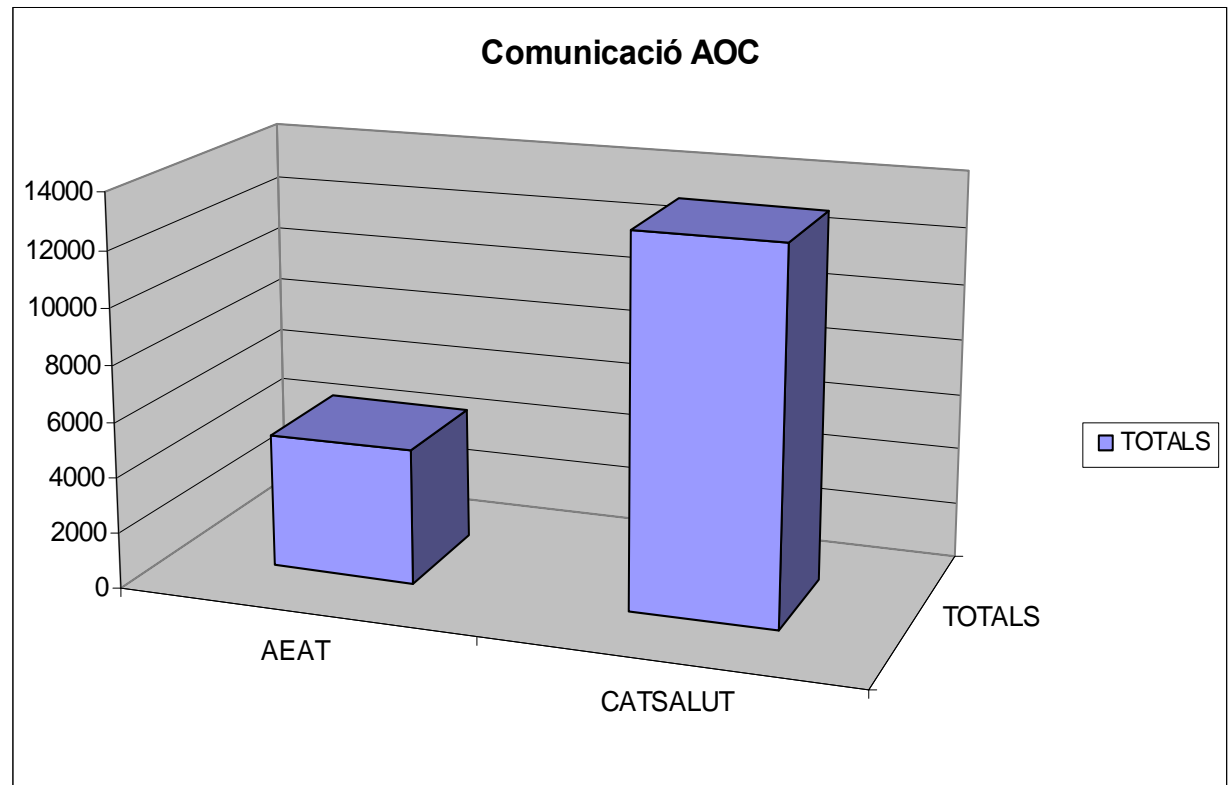
La comunicació al CATSALUT i a l'Agència Tributària són gestions vinculades als tràmits de Padró d'Habitants.

Durant el més de març és quan es produeixen més comunicacions telemàtiques.



## 6.2 AOC

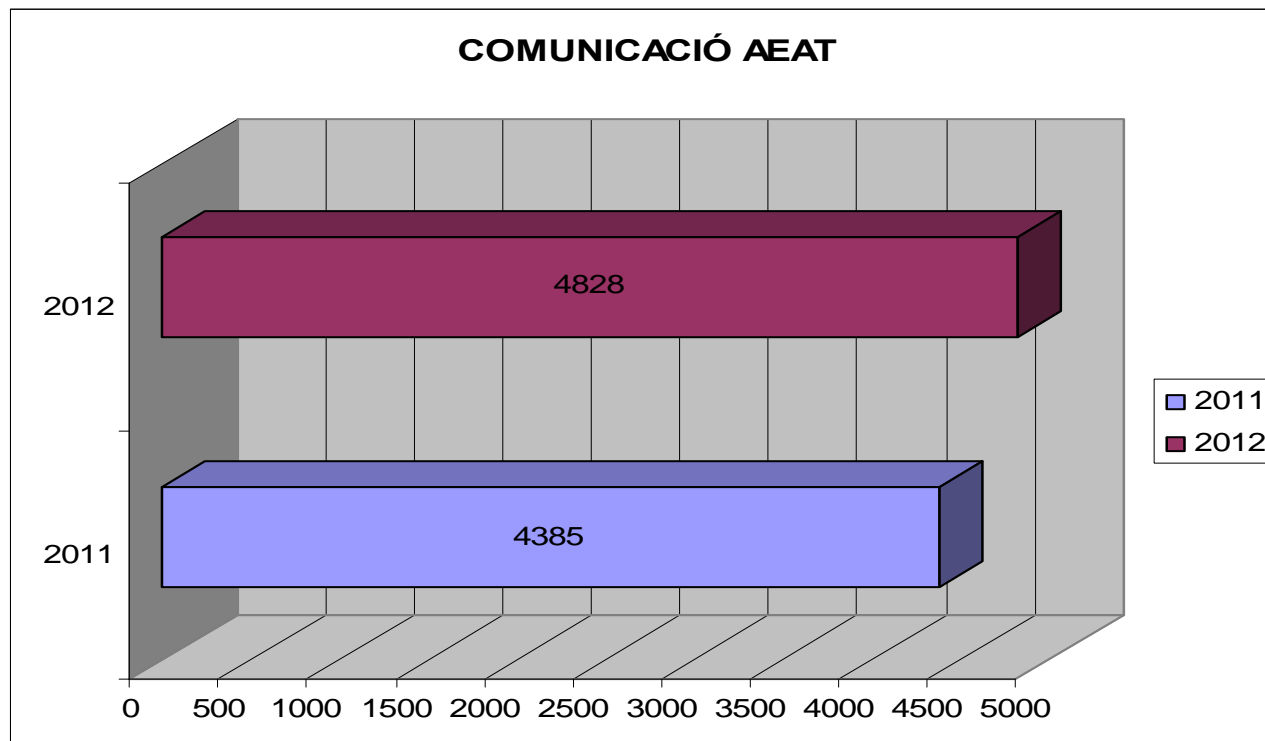
Mitjançant la plataforma d'AOC, es produeixen anualment **17.973** transferències de dades d'empadronament, de les quals **13.145** corresponent a **CATSALUT** i **4.828** corresponent a transferències de dades al **l'Agència Tributària**.





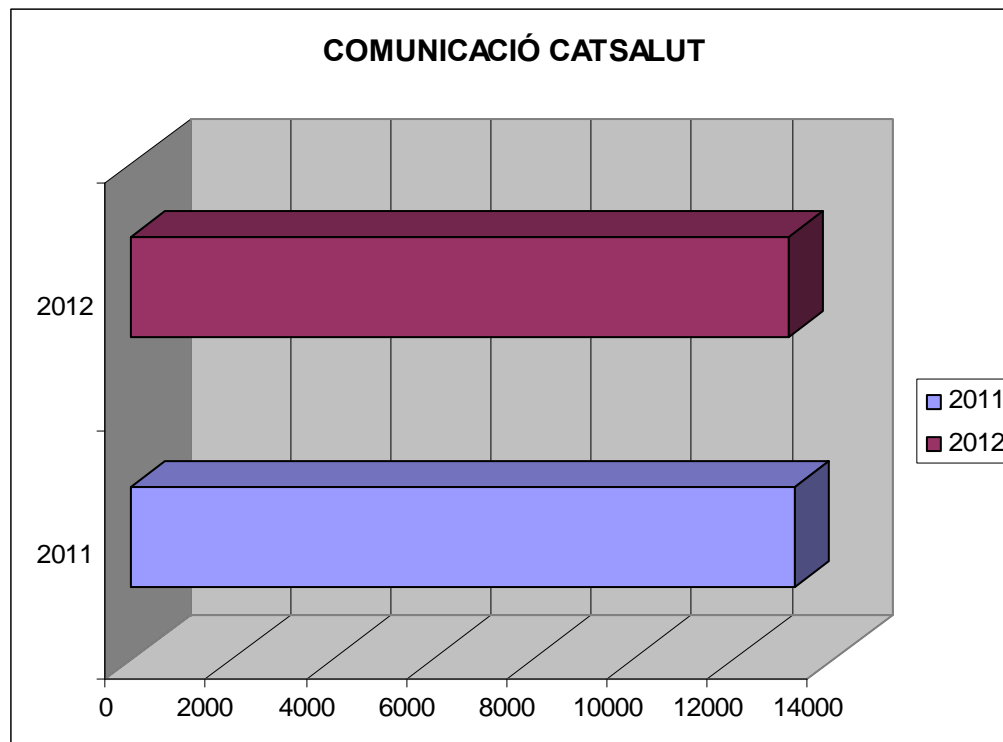
## 6.2 AOC

Si comparem la transferència de dades de l'any passat a l'Agència Tributària, durant l'any 2012 ha augmentat el 10,10 %.



## 6.2 AOC

Si fem la comparativa amb l'any 2011, pràcticament ens mantenim amb la mateixa transferència de dades de padró a CATSALUT.



## 6.3 EACAT

---

### ➔ Comunicació telemàtica a través de l'extranet Generalitat -EACAT

La Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, recull, en l'apartat 7 de l'article 27, que les administracions públiques empraran preferentment els mitjans electrònics en les comunicacions amb altres administracions públiques.

L'ordenament jurídic preveu una multiplicitat de procediments de relació entre les administracions públiques (subvencions adreçades a ens públics, procediments d'autorització, d'emissió d'informes preceptius, tramesa de documents (actes, pressupostos, comptes, etc.), d'informació estadística, de convocatòries d'òrgans col·legiats, de tràmits d'audiència, etc.) que tradicionalment s'han efectuat mitjançant trameses documentals en suport paper.

Els serveis de tramitació interadministrativa que desenvolupa i presta el Consorci AOC a través d'EACAT fan possible **la substitució d'aquestes trameses documentals en paper per les corresponents en suport electrònic**, mantenint la validesa jurídica i facilitant la seva integració automatitzada de la informació en els serveis de les administracions catalanes.

## 6.3 EACAT

L'ús de signatura electrònica reconeguda i la gestió dels assentaments electrònics en el registres, de sortida de l'organisme emissor i d'entrada de l'organisme receptor, són els elements bàsics del sistema de seguretat jurídica que aporta EACAT.

Des de l'OMAC, centralitzem les peticions a través de VIA OBERTA (EACAT), de diferents departaments de l'Ajuntament, a les següents consultes:

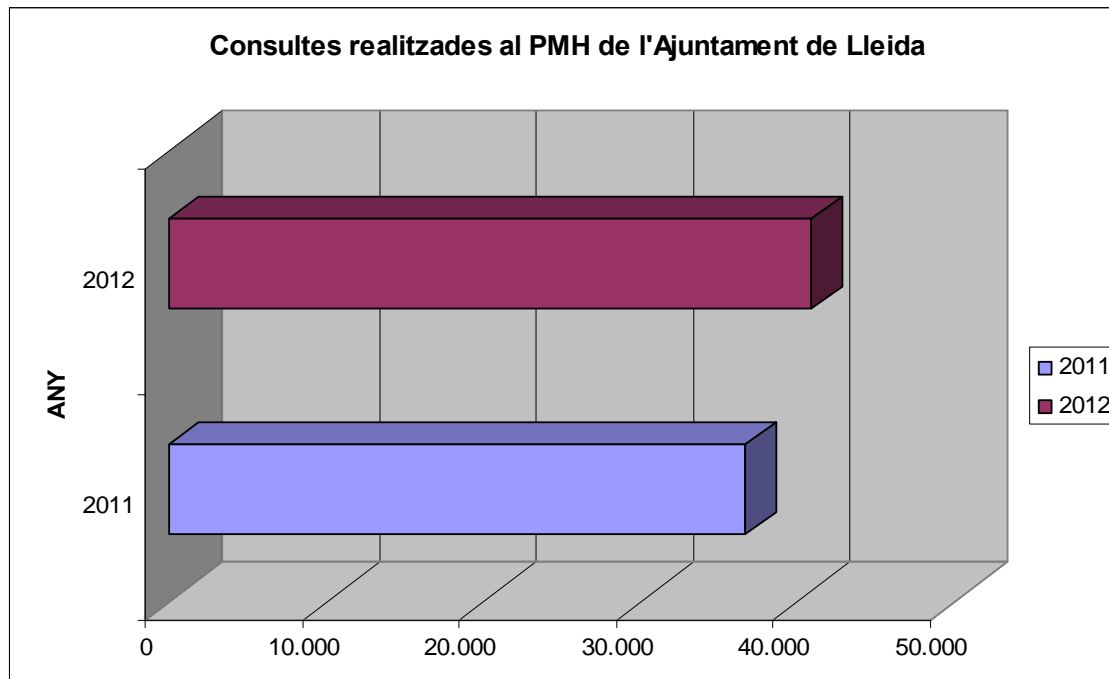
<b>Tipus de consulta realitzada per l'Omac (2012)</b>	<b>Núm. Consultes</b>
Deutes amb la Seguretat Social i situació d'alta	236
Títol de família nombrosa	134
<b>Total</b>	<b>370</b>

## 6.3 EACAT

De la mateixa manera, altres administracions fan la consulta al Padró Municipal d'Habitants a través d'aquesta plataforma telemàtica.

Durant l'any **2012 altres administracions ens van fer 40.940 consultes** al Padró d'Habitants de l'Ajuntament de Lleida, a través de Via Oberta (EACAT).

Durant l'any 2011 ens van realitzar 36.755 consultes a la mateixa base de dades.



Totes aquestes peticions telemàtiques s'estalvien i ens estalvien el procediment tradicional:

- Presentació amb paper a Registre General.
- Assignació, tramitació, resolució i notificació. Tasca assignada a l'OMAC.
- Arxiu de l'expedient definitiu.

## 6.4 Servicio de Notificaciones Electrónicas

---

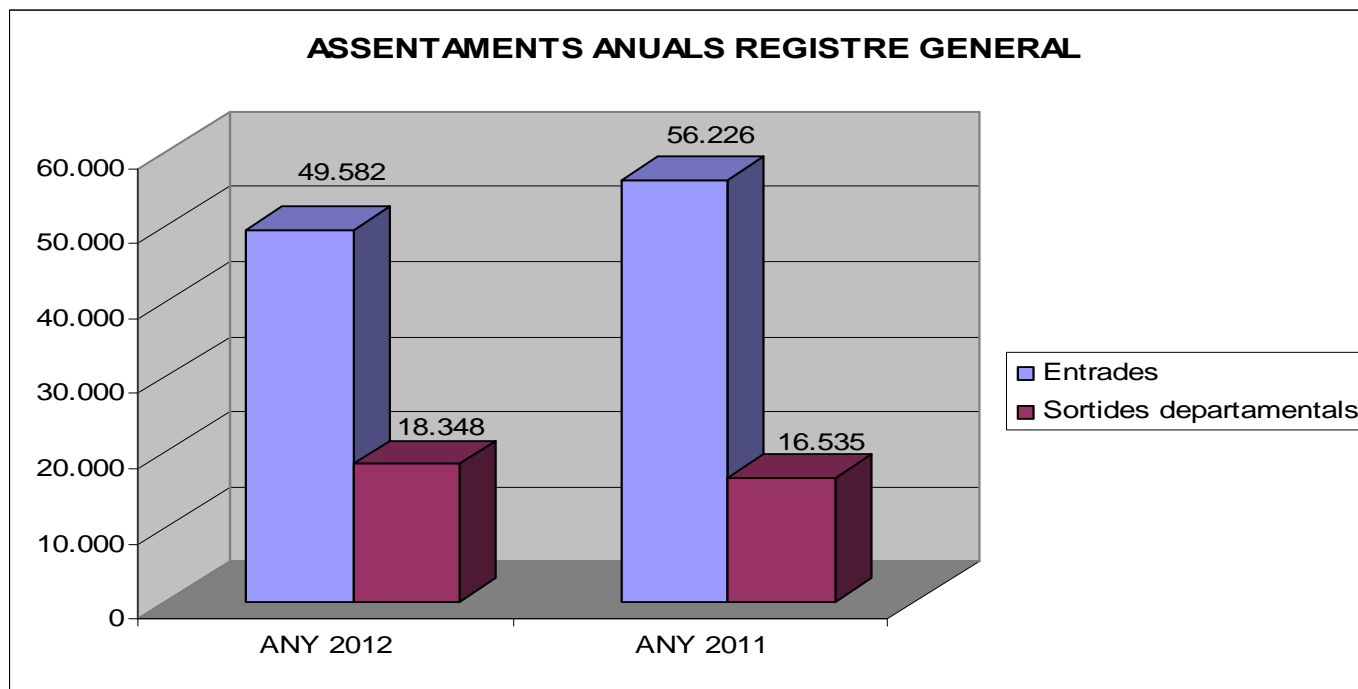
El “Servicio de Notificaciones Electrónicas” permet a qualsevol persona física o jurídica rebre per via telemàtica les notificacions administratives.

L'Ajuntament de Lleida, com a persona jurídica, rep les notificacions de l'Agència tributària de forma telemàtica, centralitzades en l'OMAC, amb signatura digital habilitada per la pròpia Agència Tributària.

A través d'aquesta via hem rebut durant l'any 2012, aproximadament al voltat de **90 notificacions**, que tenen el seu efecte al Registre General, però no en visites presencials.

# 7. REGISTRE GENERAL

- El Registre General es troba inclòs dins l'OMAC i des de l'octubre de 2002 s'ha vist complementat pel registre ubicat a l'Oficina de Gestió de l'Àrea econòmica.
- L'evolució d'aquest servei en relació als anys anteriors és la següent:

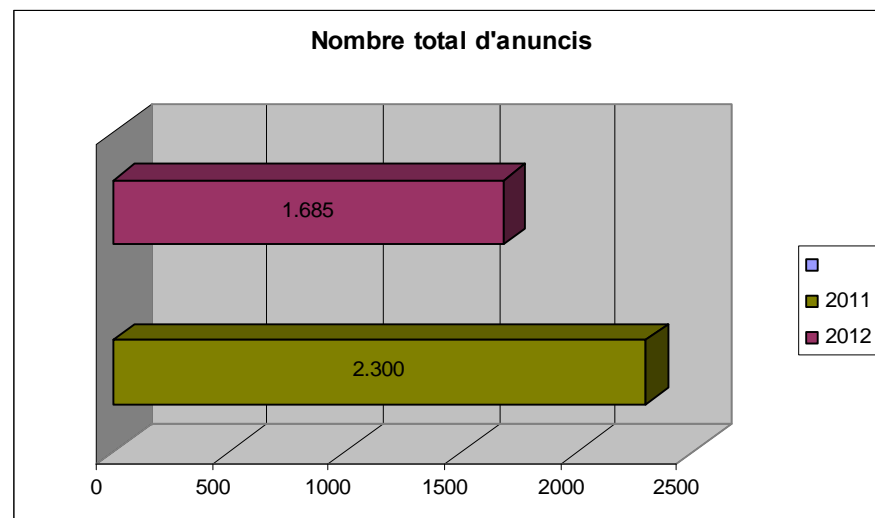


## 8. TAULELL D'EDICTES

La publicació telemàtica de la informació al taulell d'anuncis de l'Ajuntament, és realitzada internament pel personal de l'OMAC.

Indicadors	2012
Nombre total d'anuncis	1.685
Mitja d'exposicions d'anuncis / dia	6,79
Mitja d'exposicions d'anuncis / mes	140,42

Durant l'any 2012 s'han exposat un total de 1.685 (615 menys que al 2011) anuncis a internet, és a dir, un 26,74 % menys. L'evolució en xifres d'aquest serveis és la següent:





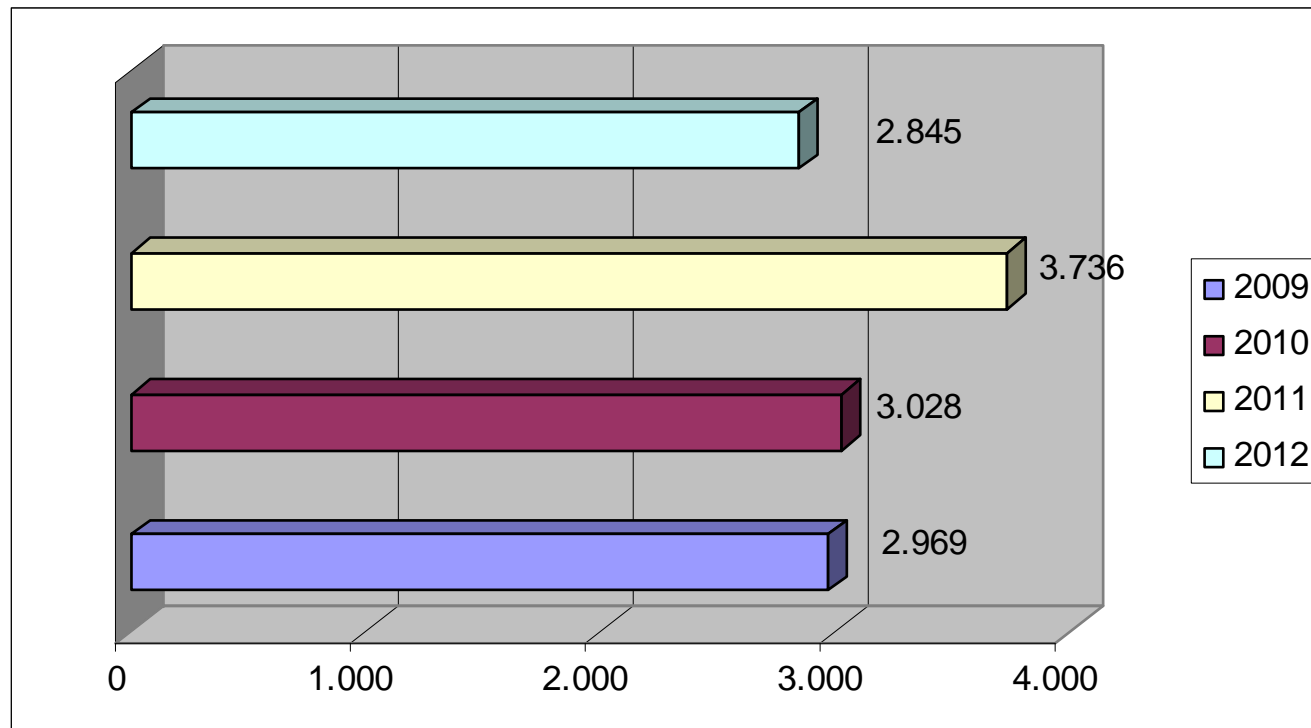
## 9. AVISOS, SUGGERIMENTS I INFORMACIONS

**Forma de recepció:** Segons la forma escollida per la ciutadania per fer arribar les seves demandes o peticions, distingim els següents blocs:

<b>Indicadors</b>	<b>2012</b>
Nombre total de QSI	2.845
Per Internet	2.838
Per Telèfon	3
Presencials	1
Per Carta	3

## 9. AVISOS, SUGGERIMENTS I INFORMACIONS

Molt positiva pel que fa a la disminució de gairebé 1000 entrades al servei de Bústia Ciutadana per l'Ajuntament de Lleida. És el canal per presentar queixes, demanar informació, fer suggeriments i fer avisos.



## 9. AVISOS, SUGGERIMENTS I INFORMACIONS

TEMA	TOTAL	%
INFORMACIÓ GENERAL	711	24,99
TRAMITACIONS	334	11,74
PROPOSTES URBANÍSTIQUES	52	1,83
TRÀNSIT I CIRCULACIÓ	85	2,99
PAVIMENTACIÓ EN MAL ESTAT	118	4,15
OCUPACIÓ VIA PÚBLICA	44	1,55
SENYALITZACIÓ VIAL	91	3,2
SERVEI DE NETEJA	251	8,82
ARBRES I JARDINS	98	3,44
ACTIVITATS INFÀNCIA	64	2,25
IMPOSTOS MUNICIPALS	56	1,97
MOLÈSTIES AL VEÏNAT	165	5,8
EMBORNALS I BOCA DE REG	36	1,27
EQUIPAMENT I INSTAL·LACIONS	46	1,62
ENLLUMENAT PÚBLIC	92	3,23
INFORMACIÓ AJUTS SOCIALS	18	0,63
PLAGUES	98	3,44
SEGURETAT CIUTADANA	41	1,44
GOSSOS	42	1,48
MOBILIARI URBÀ	80	2,81
ALTRES	323	11,35

Segons el contingut de les demandes al servei d'informació, suggeriments i avisos, durant l'any 2012 s'han rebut, segons la distribució de la taula.

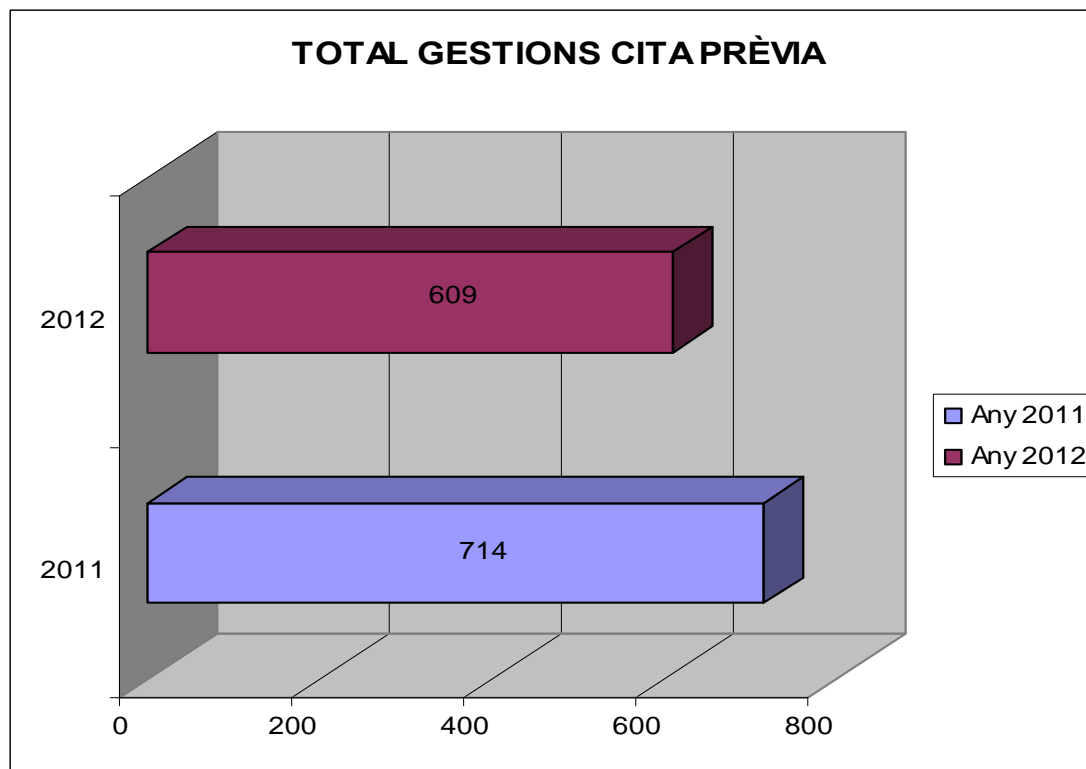
Com es pot comprovar per les dades la major demanda es relaciona amb la petició **d'informació de caràcter general.**

L'obertura d'expedient, derivació i tancament d'expedient és responsabilitat de l'OMAC

# 10. SERVEI CITA PRÈVIA

Aquest servei està gestionat per l'Oficina Municipal d'Atenció Ciutadana, en la seva tasca de derivació, assignació departamental i resolució, si s'escau.

Durant l'any 2012 s'han tramitat **609** cites prèvies professionals:



# 11. BALANÇ 2012

INDICADOR	RESULTAT
MITJANA D'ATENCIIONS PRESENCIALS PER HORA:	<b>30,42</b> persones / hora
MITJANA D'ATENCIIONS PRESENCIALS DIÀRIES:	<b>291,92</b> persones / dia
MITJANA D'ATENCIIONS PRESENCIALS MENSUALS:	<b>6.042,58</b> persones / mes
TOTAL D'ATENCIIONS ON-LINE:	<b>7.470</b>
TOTAL D'ATENCIIONS TELEFÒNIQUES (grup OMAC):	<b>34.900</b>
TOTAL DE GESTIONS PRESENCIALS REALITZADES:	<b>123.730</b>
A-S-I REALITZADES:	<b>2.845</b>

# 11. BALANÇ 2012

INDICADOR	RESULTAT
<b>VOLUM DEL REGISTRE GENERAL:</b>	<b>67.930</b> documents
<b>NOMBRE TOTAL D'ANUNCIS GESTIONATS:</b>	<b>1.685</b> anuncis
<b>COMUNICACIONS TELEMÀTIQUES CATSALUT I AGÈNCIA TRIBUTÀRIA</b>	<b>17.973</b> operacions
<b>SERVEI CITA PRÈVIA</b>	<b>609</b> cites
<b>MITJANA DE TEMPS D'ESPERA:</b>	<b>2'58''</b> (mm:ss)
<b>MES AMB L'ÍNDEX PRESENCIAL DE MÉS ACTIVITAT:</b>	<b>Març</b> <b>7.412</b> persones
<b>DIA DE LA SETMANA AMB MÉS VISITES</b>	<b>Dilluns</b> <b>17.177</b> persones /any
<b>ÀMBIT MUNICIPAL MÉS ATÈS</b>	<b>Padró d'Habitants</b> <b>73.601</b> gestions

om  
ac