

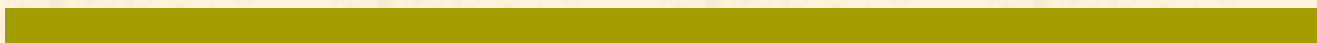
MEMÒRIA 2013

Oficina Municipal

Atenció Ciutadana



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



1. INTRODUCCIÓ
 - Presentació
2. ACTIVITAT
 - Atencions ciutadanes segons canal d'atenció
 - Tipologia de l'atenció presencial
 - Tipus d'atencions presencials
 - ➔ **Mitjana d'atencions per taula i hora (productivitat)**
 - Anàlisi temporal de les atencions presencials
 - ➔ **Total anual de tiquets emesos**
 - Atencions diàries
 - ➔ **Mitjana d'atencions diàries**
 - Temps d'espera dels usuaris
 - Distribució temporal de les atencions
3. ATENCIÓ TELEFÒNICA
 - Servei d'atenció telefònica
 - ➔ **Evolució de la demanda**
4. SERVEIS TELEMÀTICS
 - Gestió de tràmits "en línia"
 - Catàleg de tràmits i serveis
 - Web departamental (OMAC)
5. NOVES TECNOLOGIES
 - CATCERT
 - AOC
 - EACAT
 - "Servicio notificaciones electrónicas"
 - AEAT

6. REGISTRE GENERAL

- Registre General

7. TAULELL

- Taulell d'edictes i/o anuncis "on-line"

8. AVISOS

- Avisos, suggeriments i informacions

- Forma de recepció

- Tipus de temes i tràmits de requeriment de la ciutadania de Lleida

- Segons unitats orgàniques

9. CITA PRÈVIA

- Servei de cita prèvia professional

10. CONCLUSIONS

- Balanç 2013

1. INTRODUCCIÓ

■ Presentació

Any rere any es van consolidant els punts que fan que un servei d'atenció ciutadana faci que funcioni.

Un punt fort que caracteritza el bon funcionament d'un servei d'atenció és el temps d'espera, aquest any també s'ha aconseguit una bona mitjana: **3 minuts 32 segons**. Respecte l'any anterior ha sofert un petit augment, però els resultats continuent éssent molt positius, ja que l'augment no arriba al minut. El temps d'espera és substancialment inferior inclús a l'any 2008, any en que es produeix l'ampliació de l'horari i recursos humans. La resta de mesos es mantenen o augmenten d'una manera poc significativa.

Un altre factor que ha estat també decisiu en l'augment de la mitjana diària d'espera, ha estat la durada de les atencions relatives a tràmits de sol·licituds d'empadronaments. Des de l'any passat, s'ha acurat en la verificació i comprovació

de la documentació, que fa que el temps d'atenció sobre aquest tema hagi augmentat, també el número de visites pel mateix tràmit i en conseqüència, provoquen més esperes.

Pel que fa a l'atenció presencial la franja preferida per l'usuari de l'OMAC continua essent de 10h. a 13 h., encara que, tal com s'ha dit, gràcies als canvis introduïts en l'oficina, afortunadament, això ja no és sinònim de llargues esperes. En l'horari de tarda hem augmentat respecte a l'any anterior 1% en les atencions, respecte a l'horari de matí.

Si passem d'hores a dies, els dies més sol·licitats continuen essent els d'inici de setmana, principalment el dilluns, iniciant-se a partir del dimecres un descens, però que cada cop és menys significatiu. I si parlem de mesos l'activitat s'incrementa substancialment a partir del febrer fins al juliol coincidint amb els períodes clàssics de campanyes

escolars i d'estiu. Però que cada cop són menys diferenciades.

Amb números globals, aquests anys hem augmentat el número de gestions, encara que hem emès menys tiquets, del que es pot deduir que les atencions són més llargues i/o en una mateixa visita s'aprofita a fer més d'una gestió.

En el primer trimestre de l'any 2011, és posa en marxa el projecte del Catàleg de Tràmits i Serveis de l'Ajuntament de Lleida, en el qual va estar implicada l'Oficina d'Atenció des de l'any 2009. Aquest projecte a suposat un esforç afegit, enfocat cap al desenvolupament de totes aquelles eines que aportin a la ciutadania millora en la qualitat del servei que han d'oferir les administracions públiques en general. Durant aquest any s'han rebut més de **10.055 consultes**.

Des de l'any 2011, a nivell d'organització interna de l'oficina, s'ha iniciat tot un procés d'elaboració de protocols de tràmits i redisseny de processos que ens ajudarà a la millora

d'alguns procediments, i a reorganitzar d'altres.

I pel que fa a la resta de qüestions que es reflecteixen en aquesta memòria, constatar una lleugera disminució en el nombre d'assentaments d'entrada i en les trucades telefòniques del l'Oficina d'Atenció Ciutadana, una major utilització dels canals de queixes i suggeriments, bàsicament per canal on-line, així com dels canals telemàtics en general, que any rere any són més utilitzats.

I any rere any, guanyem en les comunicacions telemàtiques entre administracions, tant en el nombre com els serveis que ens ofereixen aquestes plataformes.

Les dades reflectides en aquesta memòria i la tendència que ens indica, ens continua mostrant que l'aposta que va fer la corporació durant l'any 2008 ha obtingut resultats molt positius tal com es pretenia.

Olga Nolasco Mena
Responsable Oficina Atenció Ciutadana

2. ACTIVITAT

■ Atencions ciutadanes segons canals d'atenció

Aquestes són les grans xifres de resum de la tasca realitzada pel servei d'atenció ciutadana (OMAC) al llarg del 2013.

Destacar l'augment en un 12,92 % en atencions telemàtiques enfront del descens d'un 1,63 % en les atencions presencials, i del servei telefònic del grup OMAC d'un 11,14 %. I també l'augment d'un 11,42 % en l'apartat dels avisos, suggeriments i informacions.

ATENCIIONS	2013	2012	2011
Presencials (tiquets expeditos)	71.329	72.511	79.543
On line	8.435	7.470	7.406
Edictes	1.780	1.685	2.300
Avisos, suggeriments i informacions	3.170	2.845	3.736
Servei Telefònic (grup OMAC)	31.016	34.900	34.388
Totals	115.730	119.411	127.373



■ Tipologia de l'Atenció Presencial

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.

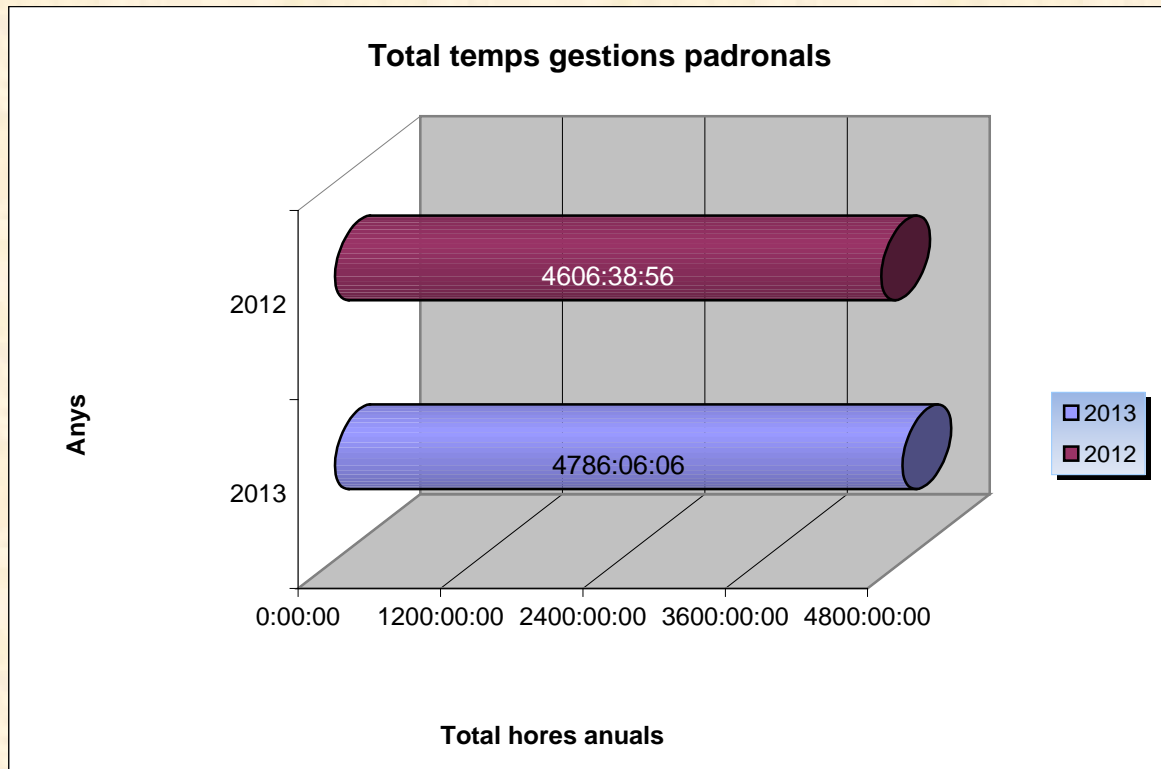
TEMA	2013	2012
PADRÓ HABITANTS	75.033	73.601
REGISTRE	11.727	10.932
COMPULSES	4.991	5.277
INFORMACIÓ GENERAL	7.122	7.388
URBANISME	5.132	5.466
ÀREA ECONÒMICA	5.219	4.814
SERVEIS A LES PERSONES	5.000	4.523
CEMENTIRI	1.368	1.450
LLICÈNCIES ACTIVITATS	2.607	2.291
ESCOLES BRESSOL	1.230	706
TARGETES D'APARCAMENT	2.422	2.047
TARGETES DE TRANSPORT	1.785	2.312
ALTRES	2.082	2.923
TOTAL	125.718	123.730

MEMÒRIA OMAC 2013

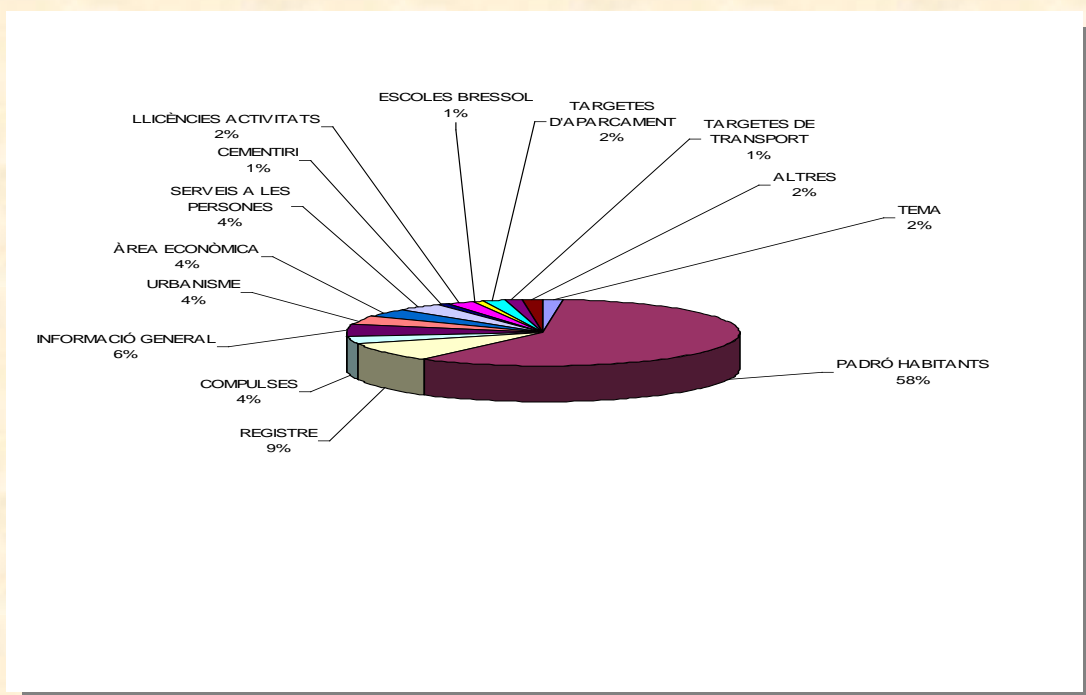
El temps emprat en les atencions de padró ha augmentat respecte l'any anterior:

Són atencions complexes que tenen implícites altres gestions vinculades als moviments padronals, com per exemple, les comunicacions de domicili a altres administracions, comunicacions d'adreça a efectes del fitxer de contribuent, entre d'altres.

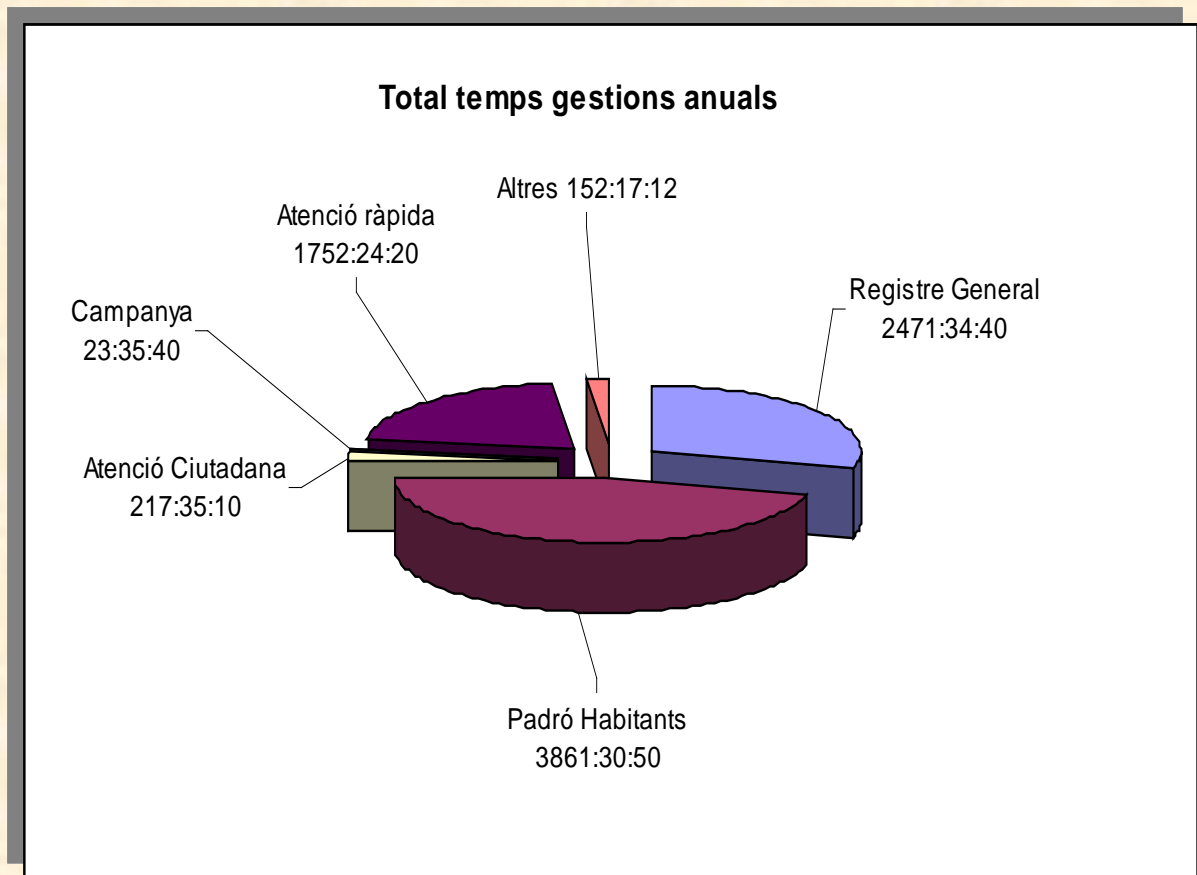
GRÀFICA DEL TEMPS TOTAL EN GESTIONS PADRONALS



GRÀFICA DE DISTRIBUCIÓ DE LES ATENCIONS PER TEMES



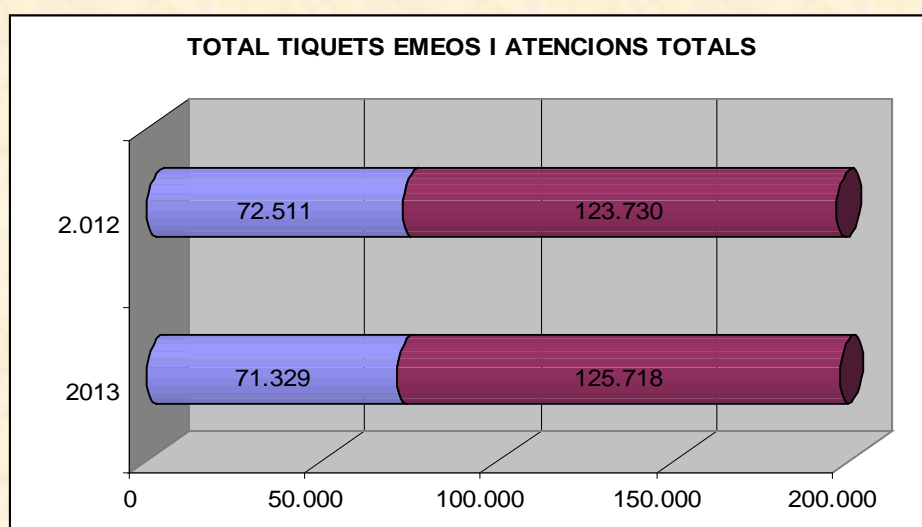
TEMPS TOTAL ANUAL GESTIONS



Tipus d'Atencions Presencials

TOTAL TIQUETS / EMESOS I ATENCIONS TOTALS:

	2013	2.012
TIQUETS TOTALS	71.329	72.511
ATENCIONS TOTALS	125.718	123.730



→ TRÀMITS D'ATENCIÓ COMPLEXA

S'han registrat un total de **45.099 tràmits** d'atenció prolongada.

Disminució del **2,40 %** respecte a l'any 2012.

→ TRÀMITS D'ATENCIÓ RÀPIDA

S'han registrat un total de **25.926 tràmits** d'atenció ràpida.

Augment del **0,62 %** en relació amb l'any anterior.

→ TRÀMITS DE CAMPANYES ESPECÍFIQUES

S'han registrat un total de **304 tràmits** de campanya.

Disminució del **43,49 %** sobre els efectuats l'any 2012



➔ MITJANA D'ATENCIONS PER TAULA I HORA (PRODUCTIVITAT)

	ANY 2013	ANY 2012
Gestions	125.718	123.730
Tiquets expedits	71.329	72.511
Hores any atenció al públic Omac	2.394,5	2.384
Tiquets per hora	29,79	30,42
Mitjana taules actives matí (*)	5	5
Mitjana taules actives tarda (*)	2	2
Índex de productivitat (*) (persones/hora/agent)matí	8,46	8.67
Índex de productivitat (**) (persones/hora/agent)tarda	6,52	6.57

(*) 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 l'augment d'atencions, persones ateses.

(**) Que l'índex de productivitat en horari de matí i tarda ha disminuït respecte de l'any anterior, a conseqüència de l'efecte que produeix la disminució en RRHH en un servei com el nostre, per temes de baixes de llarga durada.

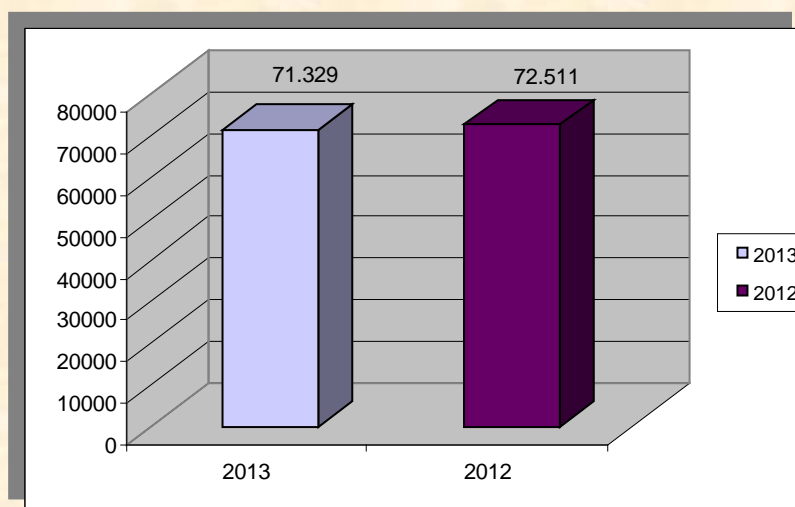


■ Anàlisi temporal de les Atencions presencials

Durant l'any 2013 l'Oficina Municipal d'Atenció Ciutadana ha atès 71.329 persones, el que ha suposat disminuir l'expedició de tiquets les atencions respecte l'any passat en un 1,63 %. Però les gestions han augmentat en 1,61 % respecte l'any 2012.

S'obté una mitjana d'atencions mensuals superiors a 5.900 (exactament 5.944) usuaris.

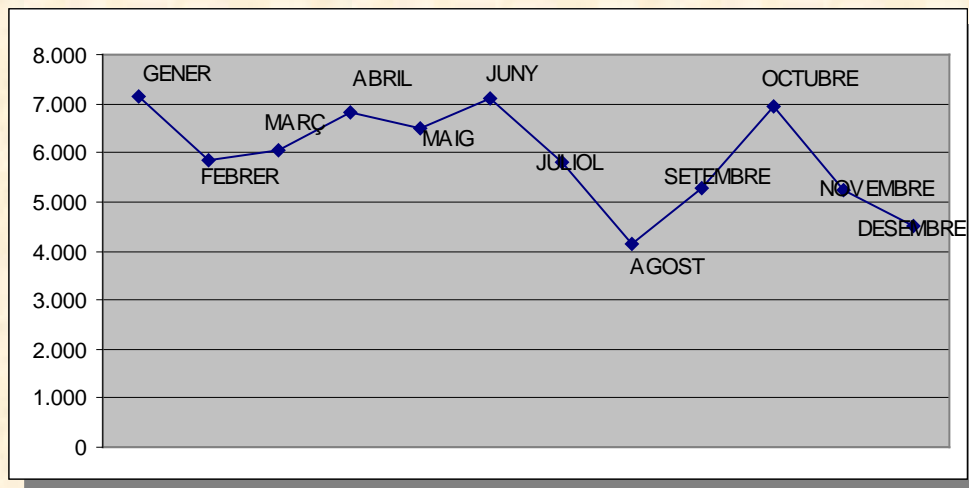
En el següent gràfic apreciem el descens d'afluència del 1,63 % de persones que acudeixen a l'OMAC de l'any passat a aquest, per tant quasi inapreciable, però en canvi fan més gestions (exactament un increment de 1.988) amb el mateix torn.



➔ TOTAL ANUAL DE TIQUETS EMESOS

GENER	7.146	10.02 %
FEBRER	5.847	8.20 %
MARÇ	6.034	8.46 %
ABRIL	6.834	9.58 %
MAIG	6.505	9.12 %
JUNY	7.098	9.95 %
JULIOL	5.800	8.13 %
AGOST	4.152	5.82 %
SETEMBRE	5.262	7.38 %
OCTUBRE	6.933	9.72 %
NOVEMBRE	5.228	7,33 %
DESEMBRE	4.490	6.29 %
Total tiquets	71.329	(*)

Pel que fa a l'any 2013, el gràfic següent ens assenyala els mesos de més afluència, destacant els mesos des de gener a juny i l'octubre. Tots aquests mesos estan entre les 5.800 i les 7.200 atencions, i el mes de gener i juny superant les 7.000 atencions mensuals coincidint amb la campanya de renovació Targeta Resident de zona Blava i d'Escoles bressol públiques i Viu l'estiu a Lleida 2014, respectivament. Al mes d'octubre quasi s'arriba també a les 7.000 atencions coincidint amb inscripcions de la Gent Gran i convocatòria d'oposicions.



Com és habitual als mesos d'estiu es marca un descens fins l'arribada del mes de setembre.

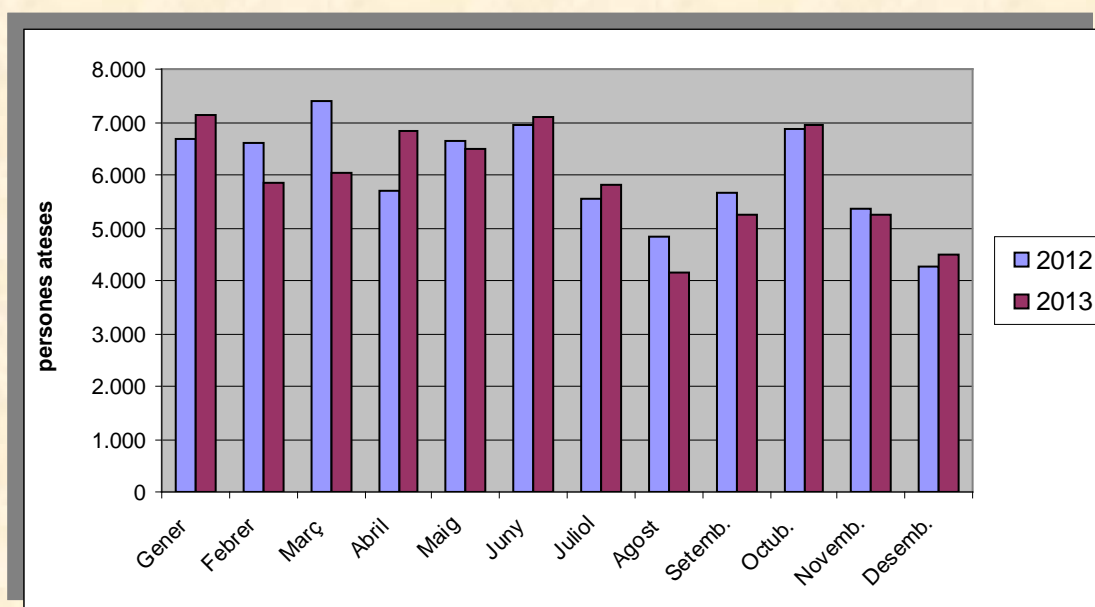
(*) Representa el % anual respecte de les atencions mensuals.



COMPARATIVA DE CIUTADANS ATEÇOS PER MESOS - ANY 2012/ 2013

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
2012	6.674	6.595	7.412	5.714	6.651	6.932	5.566	4.827	5.672	6.876	5.343	4.249
2013	7.146	5.847	6.034	6.834	6.505	7.098	5.800	4.152	5.262	6.933	5.228	4.490

GRÀFICA COMPARATIVA ANUAL DE LES ATENCIONS PER MESOS



Atencions Diàries

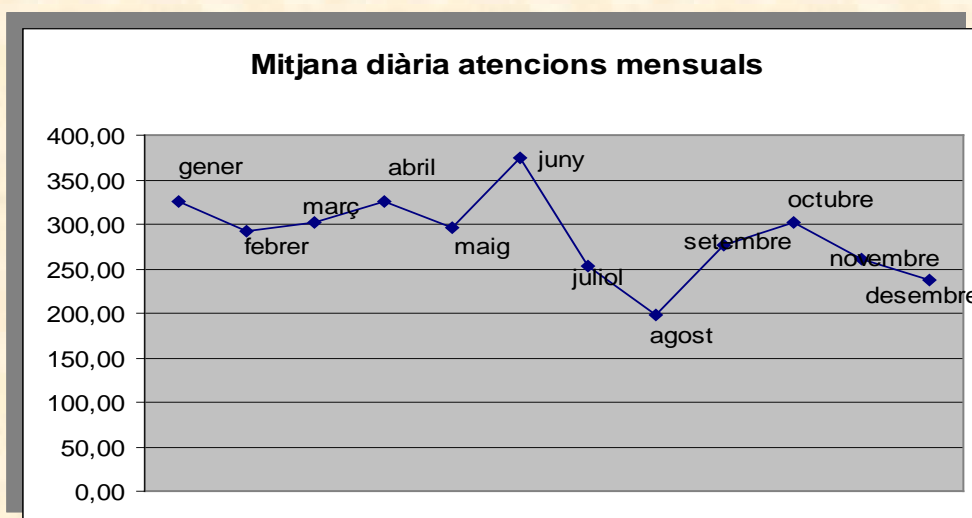
→ MITJANA D'ATENCIONS DIÀRIES

S'aprecia un augment de la mitjana diària en els mesos de gener i abril, i en el cas de juny aquest és bastant significatiu.

La mitjana d'atencions diàries té una tendència al decreixement excepte als mesos de gener, abril, juny i desembre.

	2013	2012
GENER	324.82	317.81
FEBRER	292.35	314.05
MARÇ	301.70	336.91
ABRIL	325.43	300.74
MAIG	295.68	316.71
JUNY	373.58	330.10
JULIOL	252.17	253.00
AGOST	197.71	219.41
SETEMBRE	276.95	298.53
OCTUBRE	301.43	312.55
NOVEMBRE	261.40	267.15
DESEMBRE	236.32	236.06
MITJANA DIÀRIA	286.63	291.92

L'evolució de les atencions diàries queda palesa en el següent gràfic:



Durant el mes de JUNY quasi es supera la mitjana d'atencions diàries mensuals en 375 persones.



■ Temps d'espera dels usuaris

Recordant que l'espera és un dels valors més importants en tot servei d'atenció al públic, aquest ràtio ens indica el nivell de qualitat del servei. Com podem remarcar, aquest any ha representat un punt d'inflexió sobretot pel que fa al mes de juny, que ha estat el mes amb més temps d'espera, i un petit augment motivat per la conjunció de diferents factors relacionats amb els recursos humans. Però que continua essent una dada molt bona.

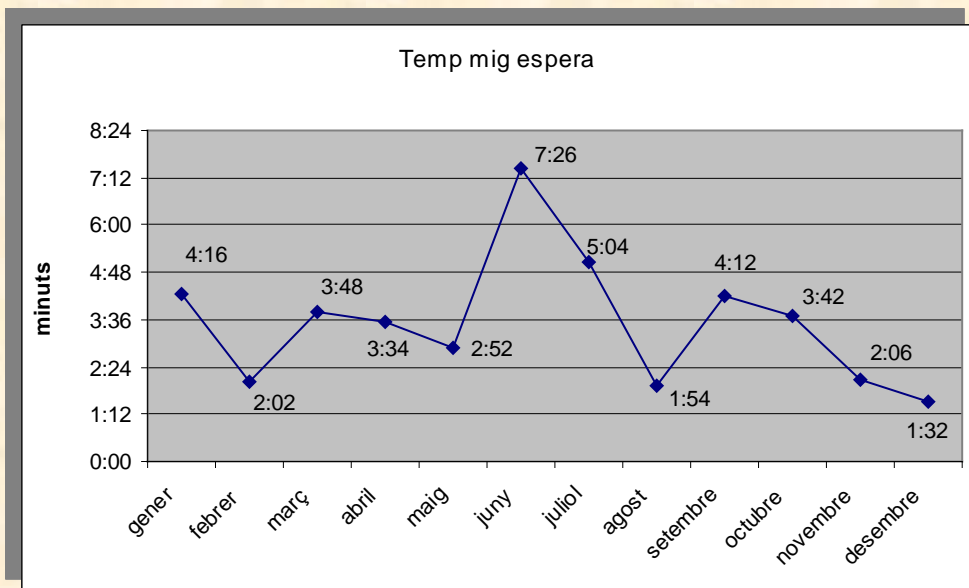
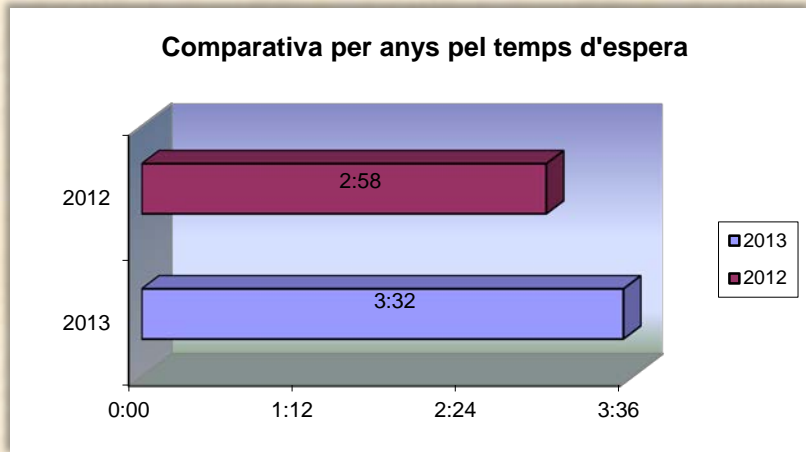
COMPARATIVA PER MESOS I ANYS TEMPS MIG ESPERA

MES	2011	2012	2013
GENER	3:32	4:20	4:16
FEBRER	2:50	3:12	2:02
MARÇ	8:04	2:46	3:48
ABRIL	4:34	2:20	3:34
MAIG	2:46	1:28	2:52
JUNY	4:12	6:18	7:26
JULIOL	5:22	3:06	5:04
AGOST	3:34	2:06	1:54
SETEMBRE	5:04	2:50	4:12
OCTUBRE	3:32	3:34	3:42
NOVEMBRE	2:10	1:58	2:06
DESEMBRE	1:32	1:48	1:32
MITJANA ANUAL	3:56	2:58	3:32

Mitjana temps d'espera durant l'any 2013: 3:32



Hem augmentat el temps d'espera en un **18,73%**, respecte l'any anterior. Malgrat aquest petit augment del temps d'espera, continua essent una dada molt positiva.



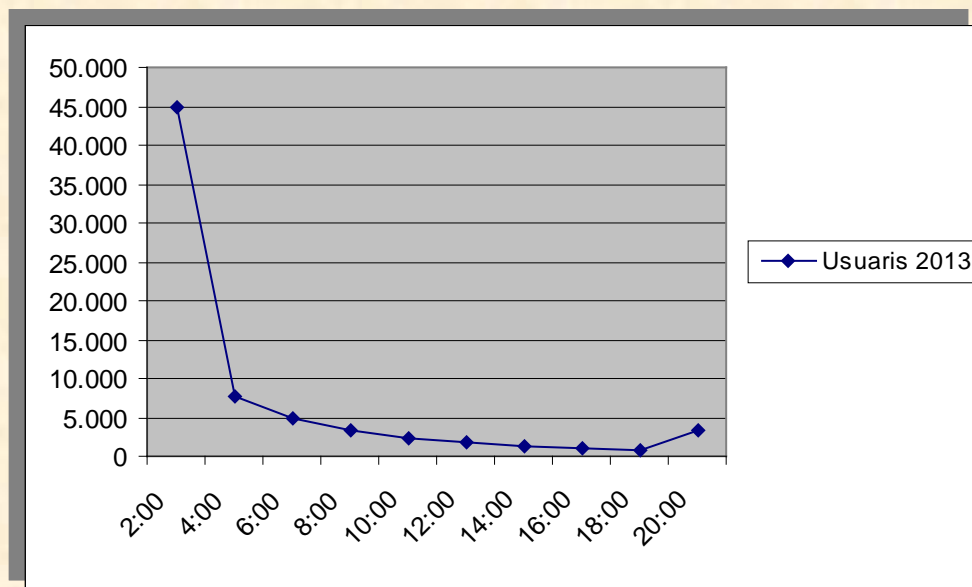
■ Distribució temporal de les atencions

Gairebé en el 62.8% de les atencions hem aconseguit, durant l'any 2013, reduir el temps d'espera a 2 minuts. El 88.2 % esperen menys de 10 min. Tant sols un 11.8 %, esperen entre 10 i 20 min.

Les atencions superiors a 20 minuts són degudes a la complexitat que comporten determinats tràmits, preferentment els tràmits relacionats amb el padró d'habitants i les consultes Inter departamentals que generen.

DISTRIBUCIÓ TEMPS D'ESPERA PER TRAMS

DISTRIBUCIÓ MINUTS	ANY 2013
2:00	62.8 %
4:00	10.6 %
6:00	6.7 %
8:00	4.7 %
10:00	3.4 %
12:00	2.5 %
14:00	1.9 %
16:00	1.6 %
18:00	1.2 %
≤ 20:00	4.6 %

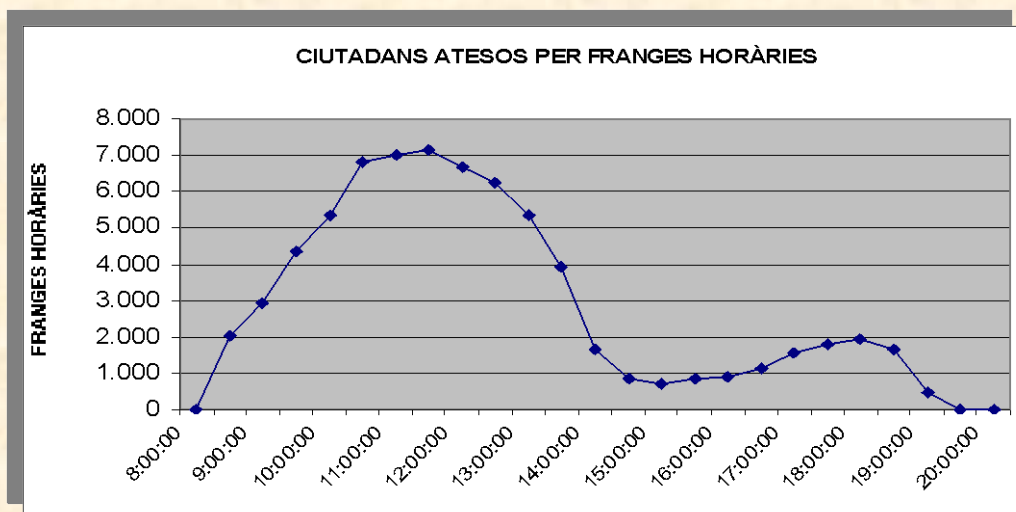


→ ESTADÍSTICA SOBRE CIUTADANS ATEOS PER TRAMS HORARI

DISTRIBUCIÓ TEMPORAL DE LES ATENCIONS (RESUM ANUAL 2013)

FRANJA HORÀRIA	CIUTADANS ATEOS	%
8:00:00	1	0.0
8:30:00	2.033	2.8
9:00:00	2.944	4.1
9:30:00	4.376	6.1
10:00:00	5.328	7.5
10:30:00	6.803	9.5
11:00:00	7.003	9.8
11:30:00	7.125	10.0
12:00:00	6.679	9.3
12:30:00	6.272	8.8
13:00:00	5.333	7.5
13:30:00	3.920	5.5
14:00:00	1.649	2.3
14:30:00	874	1.3
15:00:00	707	1.0
15:30:00	846	1.2
16:00:00	919	1.3
16:30:00	1.122	1.6
17:00:00	1.539	2.2
17:30:00	1.806	2.5
18:00:00	1.919	2.7
18:30:00	1.636	2.3
19:00:00	482	0.7
19:30:00	12	0.0
20:00:00	1	0.0

Durant l'any 2012, en horari de tarda, franja horària de 14h. a 19h., vam atendre un 17'80% de ciutadans respecte al 82'20 en horari de matí. Durant l'any 2013 hem passat a un 19'10%, s'ha aconseguit incrementar el nombre d'usuaris en horari de tarda en un 1,3%.



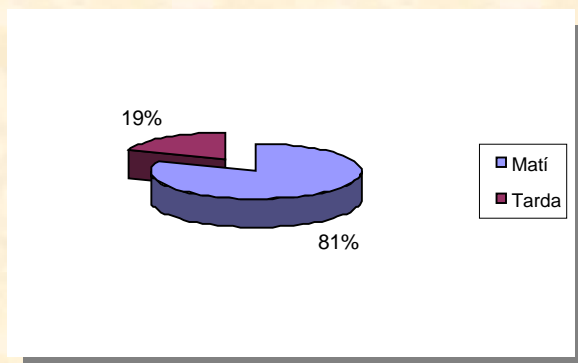
DISTRIBUCIÓ DE LES ATENCIONS SEGONS TORN DE MATÍ I TARDA

MATÍ

Any 2013 57.823 atencions

TARDA

Any 2013 13.506 atencions

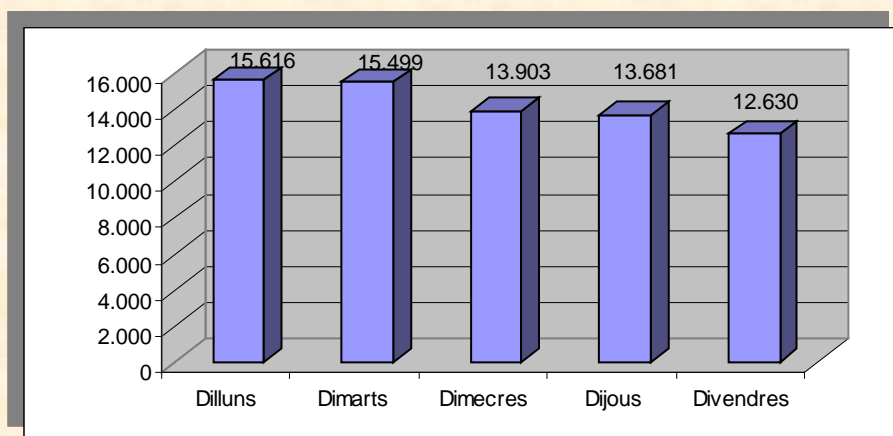


ATENCIONS SEGONS ELS DIES DE LA SETMANA

En el quadre següent es detallen les atencions realitzades cada dia de mitjana durant l'any 2013.

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

En dilluns	15.616
En dimarts	15.499
En dimecres	13.903
En dijous	13.681
En divendres	12.630



3. ATENCIÓ TELEFÒNICA

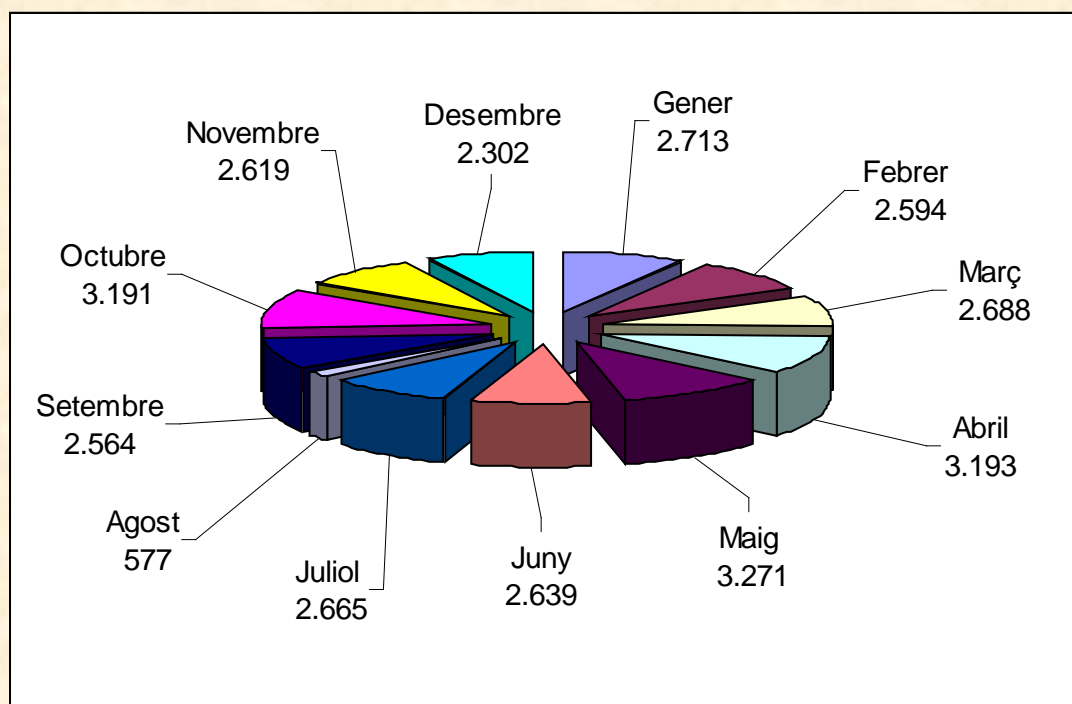
■ Servei d'Atenció Telefònica

➔EVOLUCIÓ DE LA DEMANDA

Comparant els dos últims anys observem un augment en les trucades telefòniques del grup OMAC:

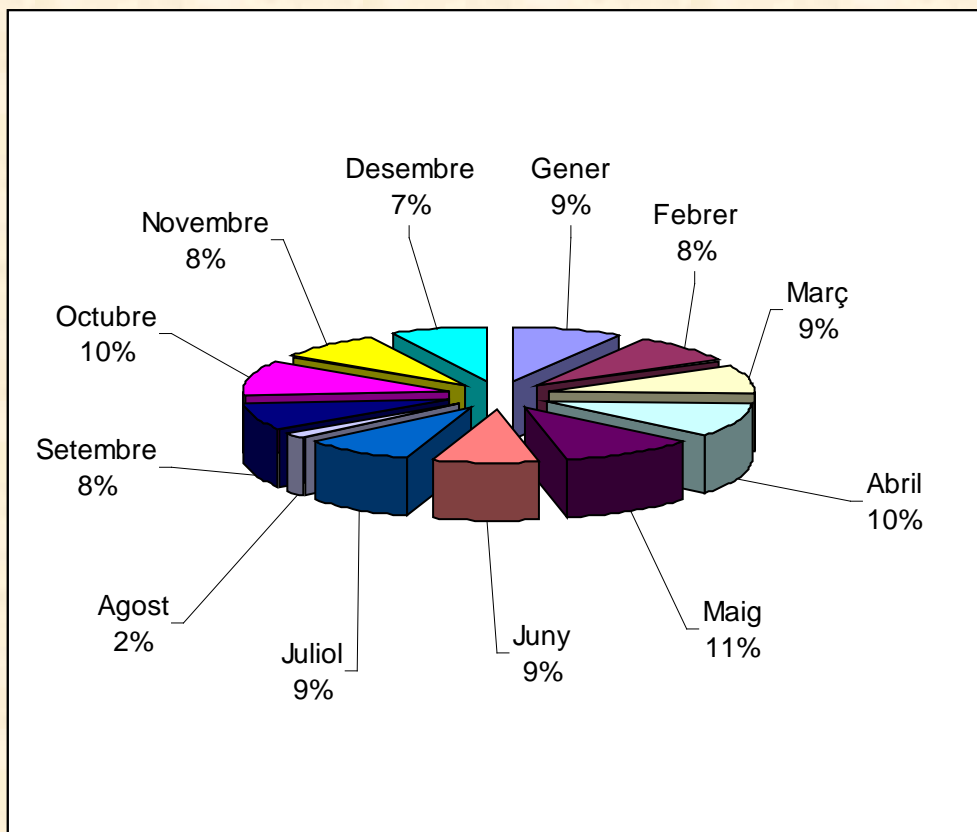
- ✓ Total de trucades rebudes durant l'any 2010: 32.060
- ✓ Total de trucades rebudes durant l'any 2012: 34.900
- ✓ Total de trucades rebudes durant l'any 2013: 31.016
- ✓ Mitjana diària any 2013: 124,56

Distribució de les trucades OMAC per mesos



MEMÒRIA OMAC 2013

OMAC	%
Gener	8,75
Febrer	8,36
Març	8,67
Abril	10,29
Maig	10,55
Juny	8,51
Juliol	8,59
Agost	1,86
Setembre	8,27
Octubre	10,29
Novembre	8,44
Desembre	7,42



4. SERVEIS TELEMÀTICS

■ Gestió de Tràmits “en línia”

L'OMAC gestiona el 46,57 % del total de tràmits on line que es reben a la web de Paeria.

Indicadors	2013	2012	2011	2010
Tràmits rebuts en general	18.113	14.475	14.560	27.055
Tràmits gestionats per l'OMAC	8.435	7.470	7.406	9.912
Mitja sol·licituds diàries	23.11	20.46	20.29	27.15
Mitja sol·licituds mensuals	702.92	622.50	617.17	826

- Al 2010 l'augment ha estat del 20,64 %
- Al 2011 disminució en un 25,28 %
- Al 2012 s'incrementa en un 0,86 %
- Al 2013 s'incrementa en un 12,92 % (augmenta en la tramitació on-line superant els dos anys anteriors).

Si ens centrem en els tràmits que crea, actualitza i gestiona l'OMAC i que a més, comporten una tramitació per internet, aquests segueixen superant el 46,57 % del total de tràmits de l'Ajuntament de Lleida. Tot i l'increment dels tràmits on line per part de tota l'estructura municipal.

■ 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 2013 hi ha hagut 10.055 accesos al catàleg.

Cada departament s'ha d'encarregar de l'actualització i el manteniment dels tràmits i serveis que apareixen relacionats i a partir de l'any 2012 l'OMAC es consolida com a administrador i supervisor del tema.

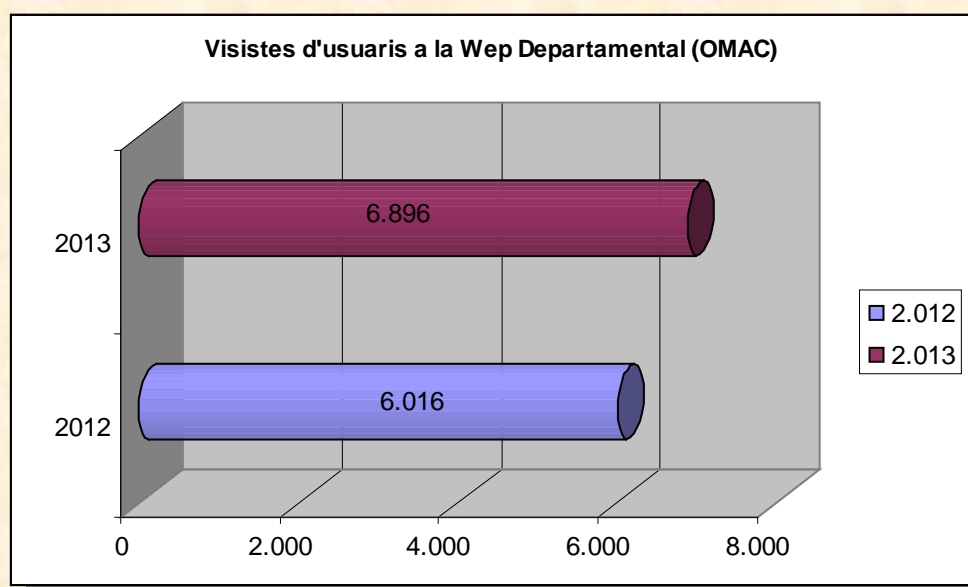
■ Web departamental (OMAC)

A 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 2013 ha rebut la visita de 6.896 usuaris.

WEB DEPARTAMENTAL (OMAC)

ANY	VISITES D'USUARIS
2012	6.016
2013	6.896



5. NOVES TECNOLOGIES

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

:

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

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 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 de les seves diferents Entitats de Registre.

Des del juliol del 2010, CATCERT no lliura clauers idCAT, 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.

Entitats de Registre de l'Ajuntament de Lleida:

- OMAC
- IMO
- Accés-IMI
- Centre Municipal d'Informació Juvenil
- OGAT

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

Durant l'any 2013, totes aquestes Entitats de Registre municipals han realitzat **587** operacions de certificació digital, de les quals **399** corresponen a l'OMAC, és a dir, un **67,97 %** del total.

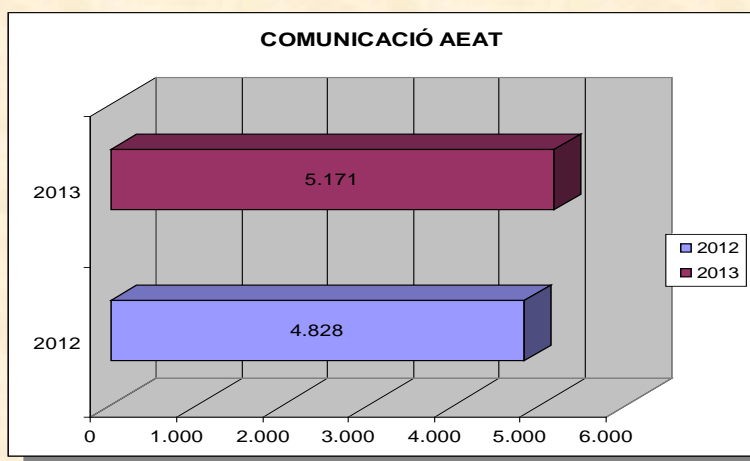
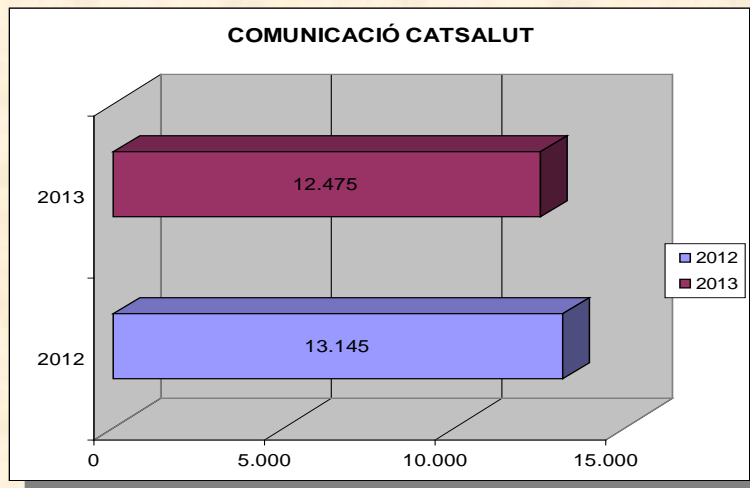




Comunicació telemàtica A ALTRES ADMINISTRACIONS

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
- Agència Tributària



Des del mes de maig s'han incorporat els següents serveis a través de la plataforma d'AOC:

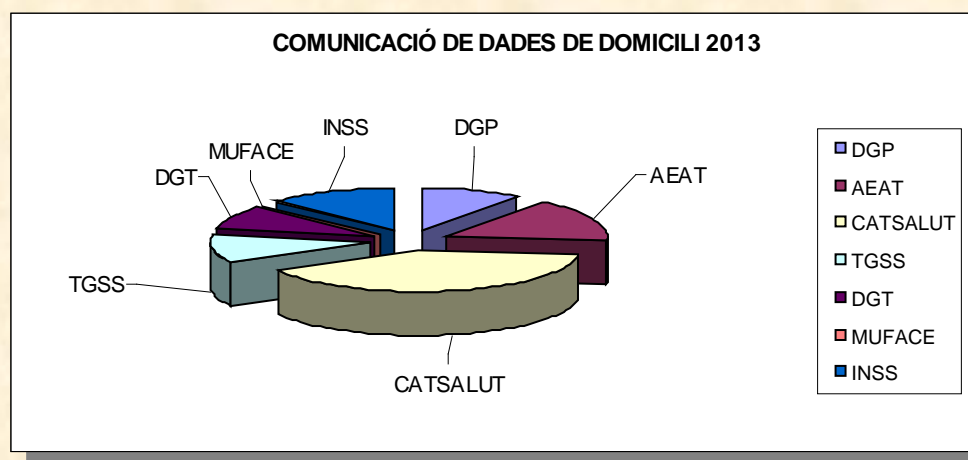
- DGP
- TGSS
- DGT
- MUFACE
- INSS

Aquest servei s'ofereix a tots aquells usuaris de l'OMAC que es vulguin acollir. D'aquesta manera es segueix apostant pels mitjans interactius per donar més servei i dins del propòsit en la millora dels serveis d'atenció al públic.

Durant l'any 2013 s'han realitzat les següents comunicacions a les diferents administracions:

ADMINISTRACIONS	NÚMERO COMUNICACIONS DOMICILI
Direcció General Policia (DGP)	3.100
Agència Tributària (AEAT)	5.171
CatSalut	12.475
Tresoreria General Seguretat Social (TGSS)	3.437
Direcció General de Trànsit(DGT)-Fitxer conductor	2.736
Muface	51
Institut Nacional Seguretat Social (INSS)	4.015
TOTAL	30.985

Com es reflexa a la taula, **CATSALUT** és l'administració que més sol·liciten els usuaris.



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.

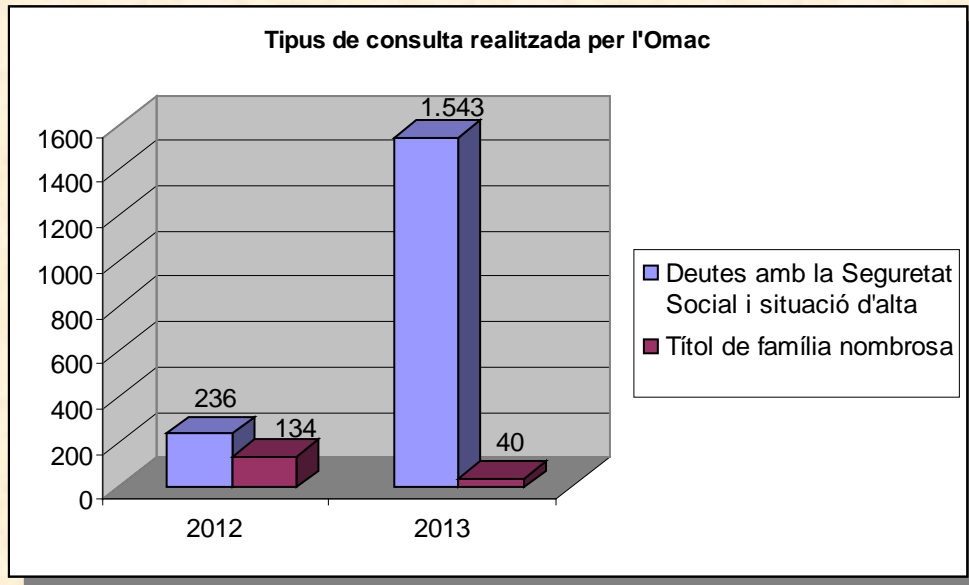
L'ús de signatura electrònica reconeguda i la gestió dels assentaments electrònics en el registres, de sortida de l'organisme emissor i d'entrada de l'organisme receptor, són els elements bàsics del sistema de seguretat jurídica que aporta EACAT.

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

Tipus de consulta realitzada per l'Omac	CONSULTES 2012	CONSULTES 2013
Deutes amb la Seguretat Social i situació d'alta	236	1.543
Títol de família nombrosa	134	40
Total	370	1.583



TIPUS DE CONSULTES REALITZADES PER L'OMAC



MEMÒRIA OMAC 2013

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

Durant l'any 2013 altres administracions ens van fer 35.289 consultes al Padró d'Habitants de l'Ajuntament de Lleida, a través de Via Oberta (EACAT).

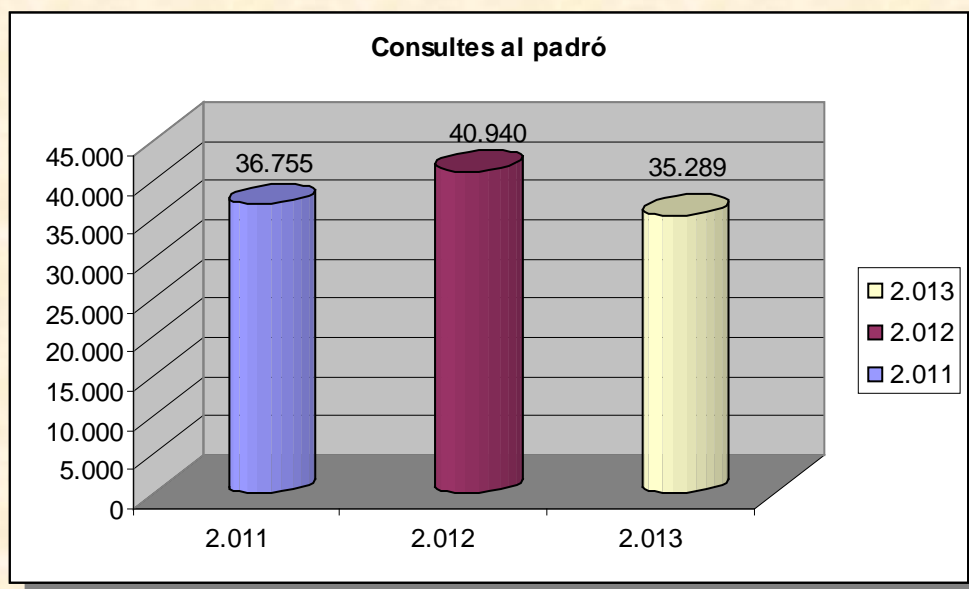
Durant l'any 2012 ens van realitzar 40.940 consultes a la mateixa base de dades.

Totes aquestes peticions telemàtiques 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.

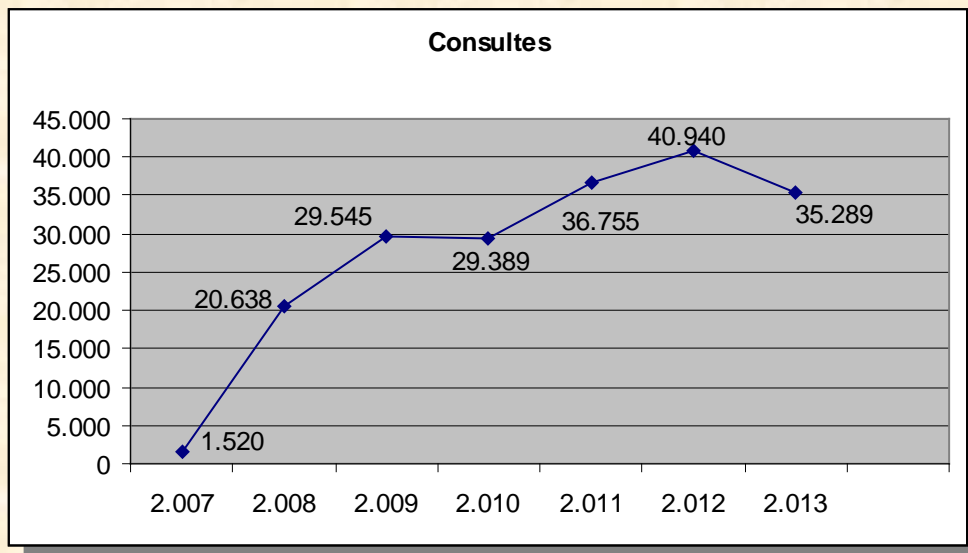
CONSULTES AL PADRÓ

ANY	CONSULTES AL PADRO
2011	36.755
2012	40.940
2013	35.289



EVOLUCIÓ CONSULTES AL PADRÓ D'HABITANTS DE LLEIDA PER PART D'ALTRES ADMINISTRACIONS

ANY	CONSULTES AL PADRO HABITANTS DE LLEIDA
2007	1.520
2008	20.638
2009	29.545
2010	29.389
2011	36.755
2012	40.940
2013	35.289

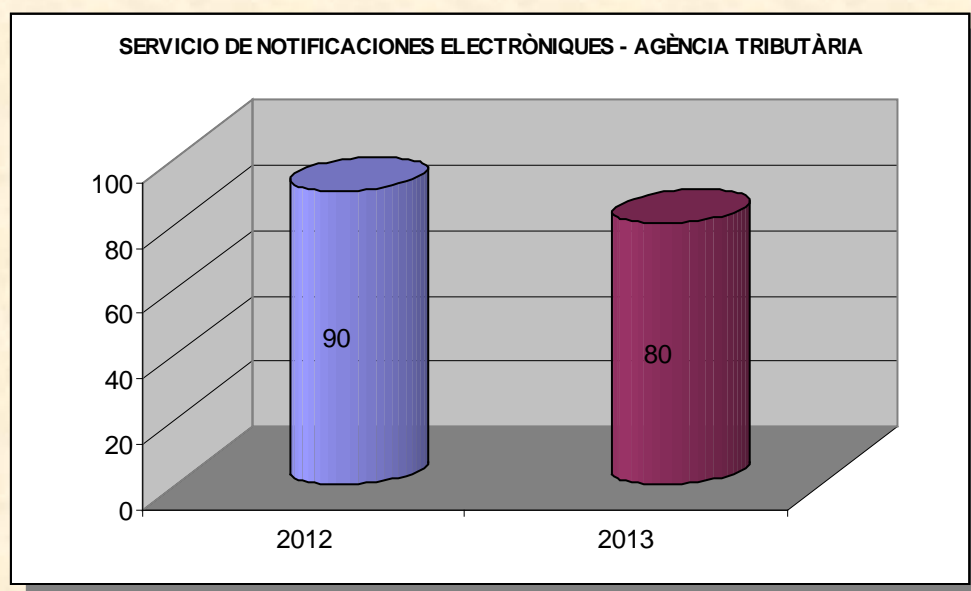


■ “Servicio de Notificaciones Electrónicas”

El “Servicio de Notificaciones Electrónicas” de l’Agència Tributària 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 2013, aproximadament al voltat de 80 notificacions, que tenen el seu efecte al Registre General, però no en visites presencials.



■ AEAT

A través de la Seu electrònica de l’Agència Tributària, les administracions poden realitzar consultes i obtenir certificats tributaris de terceres persones, sempre sota el principi d’interoperativitat i transmissions de dades entre administracions, regulat en la Llei 11/2007, i sempre especificant condicions, protocol i criteris funcionals o tècnics per accedir a aquestes dades, amb les màximes garanties de seguretat, integritat i disponibilitat, de conformitat amb la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de dades de caràcter personal.

Durant l’any 2013 l’Oficina Municipal d’Atenció Ciutadana s’han realitzat a través d’aquest sistema 568 consultes fiscals i de situació de deute de tercers.



6. REGISTRE GENERAL

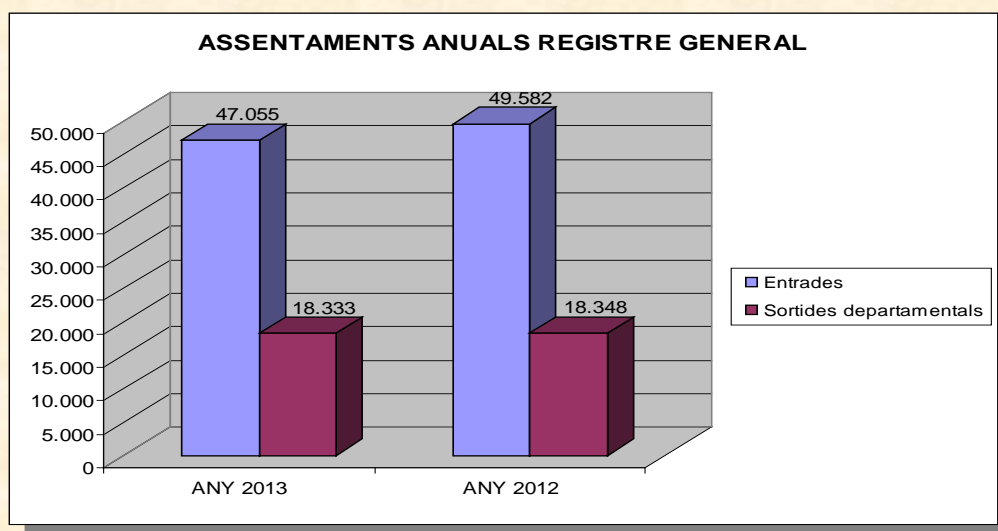
■ Registre General

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.

Les dades de funcionament del Registre General al 2013 han estat de 65.388 assentaments.

EVOLUCIÓ DEL SERVEI

Indicadors	ANY 2013	ANY 2012	ANY 2011
Entrades	47.055	49.582	56.226
Sortides departamentals	18.333	18.348	16.535



Al marge de la responsabilitat de confeccionar els assentaments d'entrada i emissió de les etiquetes dels assentaments de sortida, el Registre General també és responsable de l'admissió de les piques dels concursos i licitacions que convoca l'Ajuntament.



7. TAULELL

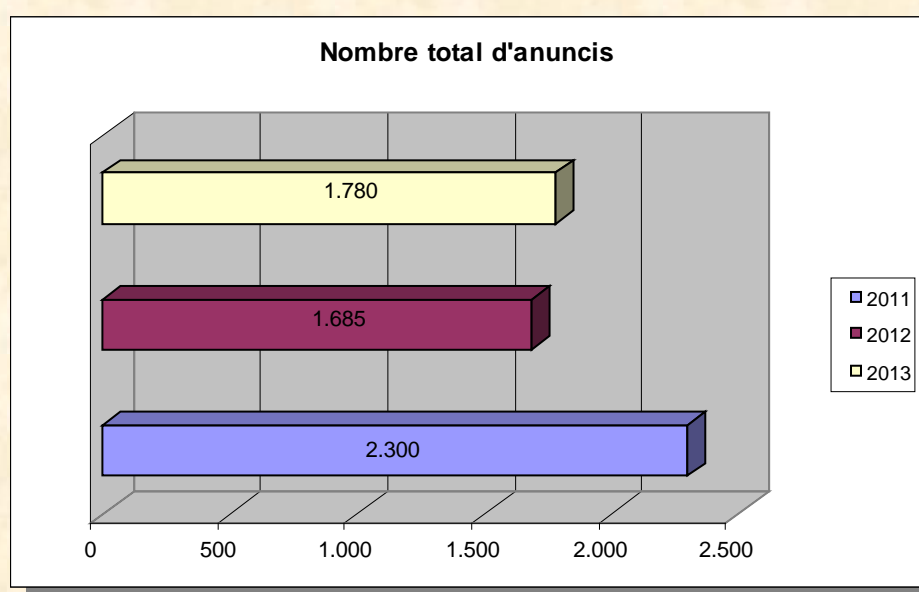
■ Taulell d'edictes i/o anuncis "On Line"

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

Durant l'any 2013 s'han exposat un total de 1.780 (95 més que al 2012) anuncis a internet, és a dir, un 5,64 % més. L'evolució en xifres d'aquest serveis és la següent:

Indicadors	2013	2012	2011
Nombre total d'anuncis	1.780	1.685	2.300
Mitja d'exposicions d'anuncis / dia	7.15	6.79	9.35
Mitja d'exposicions d'anuncis / mes	148.33	140.42	191.67

GRÀFICA COMPARATIVA ANUAL DEL TAULELL D'EDICTES



8. AVISOS

Avisos, suggeriments i informacions

L'OMAC és la unitat encarregada de rebre i tramitar internament la comunicació que la ciutadania té constantment amb l'administració municipal i que no es refereix a tramitacions de caire administratiu.

Aquesta comunicació va en augment any darrera any, conforme la consciència cívica va creixent entre la ciutadania. La responsabilitat ciutadana i les eines participatives que la nostra administració fica a l'abast dels particulars, fan que aquests comuniquin o interactuïn cada cop més intensament a l'administració pública i en concret amb l'Ajuntament.

A l'any 2013 s'han rebut per diferents canals de comunicació més de 3.170 missatges dels ciutadans que avisaven d'incidències a la via pública, feien suggeriments de millora ciutadana o demanaven informació sobre serveis de la ciutat. Aquesta xifra suposa un augment d'un 11,42 % en relació a l'any anterior.

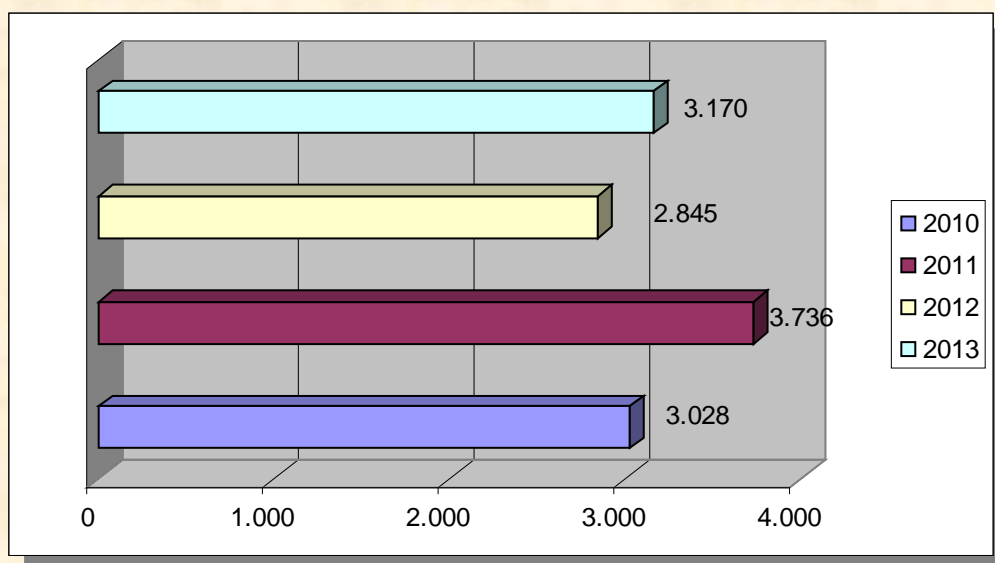
La implantació al 2007 del servei telefònic d'atenció ciutadana 010 va constituir un nou canal de comunicació a l'abast dels ciutadans i ciutadanes que han fet ús permanent d'ell.

Tanmateix, la comunicació mitjançant la web municipal o missatges de correu electrònic és la forma majoritària que utilitzen els ciutadans.

→ FORMA DE RECEPCIÓ

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

Indicadors	2013	2012	2011	2010
Nombre total de QSI	3.170	2.845	3.736	3.028
Per Internet	3166	2.838	3.727	3.025
Per Telèfon	1	3	6	2
Per Mòbil	1	0	0	0
Presencials	0	1	0	0
Per Carta	2	3	3	1



→ TIPUS DE TEMES I TRÀMITS DE REQUERIMENT DE LA CIUTADANIA DE LLEIDA

Segons el contingut de les demandes al servei d'informació, suggeriments i avisos, durant l'any 2013 s'han classificat per temes i són els següents:

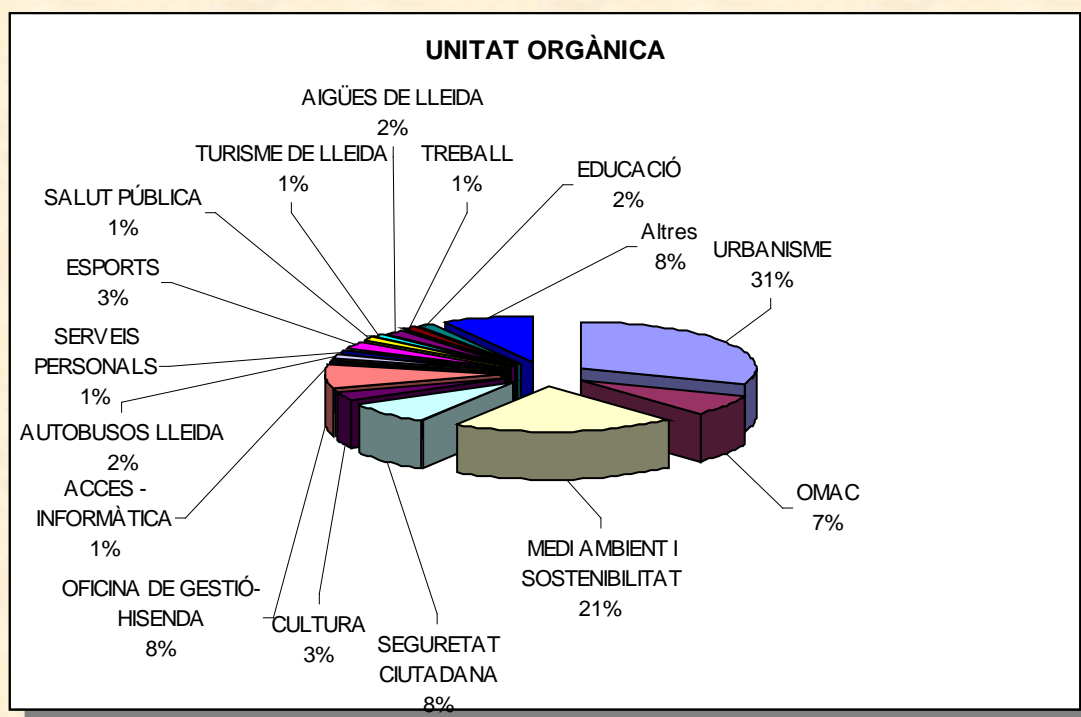
TEMA	TOTAL	%
INFORMACIÓ GENERAL	699	22.05
ALTRES	501	15.80
TRAMITACIONS	354	11.17
SERVEI DE NETEJA	264	8.33
MOLÈSTIES AL VEÏNAT	215	6.78
SENYALITZACIÓ VIAL	121	3.82
PAVIMENTACIÓ EN MAL ESTAT	120	3.79
TRÀNSIT I CIRCULACIÓ	116	3.66
ARBRES I JARDINS	100	3.15
IMPOSTOS MUNICIPALS	95	3.00
ENLLUMENAT PÚBLIC	84	2.65
MOBILIARI URBÀ	81	2.55
PLAGUES	79	2.49
GOSSOS	65	2.05
OCUPACIÓ VIA PÚBLICA	63	1.99
ACTIVITATS INFÀNCIA	44	1.39
PROPOSTES URBANÍSTIQUES	40	1.26
EQUIPAMENT I INSTAL·LACIONS	38	1.20
SEGURETAT CIUTADANA	38	1.20
EMBORNALS I BOCA DE REG	35	1.10
INFORMACIÓ AJUTS SOCIALS	18	0.57

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

➔ SEGONS UNITATS ORGÀNIQUES

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

UNITAT ORGÀNICA	TOTAL	%
URBANISME	976	30.77
MEDI AMBIENT I SOSTENI.	656	20.69
SEGURETAT CIUTADANA	266	8.39
Altres	263	8.30
OFICINA DE GESTIÓ-HISENDA	255	8.04
OMAC	227	7.16
CULTURA	91	2.87
ESPORTS	89	2.81
AIGÜES LLEIDA	56	1.77
AUTOBUSOS LLEIDA	55	1.74
EDUCACIÓ	49	1.55
TURISME DE LLEIDA	46	1.45
SERVEIS PERSONALS	39	1.23
ACCES - INFORMÀTICA	36	1.14
IMO	36	1.14
SALUT PÚBLICA	30	0.95



Destaquen per damunt de tots any rere any, els missatges adreçats a l'àmbit d'Urbanisme, Medi Ambient i Atenció Ciutadana.

Aquesta dada està clarament relacionada amb la informació sobre la tipologia dels avisos que es remeten.

9. CITA PRÈVIA

■ Servei cita prèvia professional

L'Ajuntament de Lleida, a partir del mes d'abril del 2010, posa a disposició de les empreses, emprenedors, professionals i entitats el **Servei de Cita Prèvia Professional**.

El Servei de Cita Prèvia Professional inclou **serveis d'informació, assessorament i tramitació** dels procediments i serveis més demandats, per tal de millorar la qualitat de l'atenció i tramitació i estalviar desplaçaments i esperes a la ciutadania.

Arrel de la seva demanda, durant l'any 2011 es van anar ampliant el servei de cita prèvia, contemplant fins al moment les següents àrees:

- Obres
- Activitats
- Disciplina urbanística (nova implantació 2011)
- Disciplina d'activitats (nova implantació 2011)
- Oficina del Pla i informació urbanística (nova implantació 2011)
- Assessorament declaració Impost de Construccions i Obres
- Assessorament empresarial (properament)

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

Durant l'any 2013 s'han tramitat **503** cites prèvies:

CITA PRÈVIA PROFESSIONAL	
Any 2010 (període abril-desembre)	221
Any 2011	714
Any 2012	609
Any 2013	503



10. CONCLUSIONS

■ Balanç 2013

INDICADOR	RESULTAT
Mitjana atencions presencials per hora	29,79 Persones/hora
Mitjana atencions presencials diàries	286,63 Persones/dia
Mitjana atencions presencials mensuals	5.944,08 Persona /mes
Total atencions on-line	8.435
Total atencions telefòniques (grup OMAC)	31.016
Total gestions presencial realitzades	125.718
Volum Registre General	65.388
Total anuncis gestionats	1.780
Comunicacions telemàtiques	30.985
Servei cita prèvia	503 cites
Mitjana de temps d'espera	3'32" (mm:ss)
Mes amb índex presencial de més activitat	GENER 7.146 persones
Dia de la setmana amb més visites	DILLUNS 15.616 persones/any
Àmbit municipal més atès	Padró d'habitants 75.033 gestions/any
A-S-I – Avisos, suggeriments i informacions gestionades:	3.170 gestionades/any
Total actuacions anuals	236.010 actuacions (*)

(*) **Total actuacions anuals:** és la suma del total d'atencions on-line, total d'atencions telefòniques (grup OMAC), total de gestions presencials, total A-S-I realitzades, nombre total d'anuncis gestionats, el servei de cita prèvia i Registre General



