

Memòria d'activitats i serveis



Any 2006



ÍNDIX

Capítol 1 --- Índex	2
Capítol 2 --- Presentació	3
Capítol 3 --- Recursos Humans	5
1 Plantilla	5
2 Noves Incorporacions	5
3 Tot l'equip i les seves funcions	5
4 Rotació d'esmorzars	6
5 Formació	6
Capítol 4 --- Comunicació	7
1 Publicitat	7
2 Correspondència	9
3 Comunicació interna	9
Capítol 5 --- Relacions Externes	10
1 Benchmarking	10
Capítol 6 --- Noves activitats o atencions	11
1 L'OMAC al Fòrum d'Oficines d'Atenció	11
2 Matriculació de la Gent Gran	12
3 Aplicatiu Informàtic del Registre General	12
4 Treballs previs a l'implantació del 010	12
5 Protocol per l'expedició del carnet de transport gratuït	12
6 Protocol per l'empadronament de persones sense llar	13
7 Atencions ciutadanes de l'any 2006	14
Capítol 6 --- Anàlisi del servei	15
1 Estadística sobre ciutadans atesos	15
2 Estadística sobre ciutadans atesos per tram horari	17
3 Estadística sobre les atencions setmanals i diàries	18
4 Estadística sobre la mitjana d'atencions diàries	19
5 Tipus de gestions	20
6 Estadística sobre temps d'espera	23
7. Mitjana d'actuacions per taula i hora (productivitat)	24
8. Serveis Interactius	24
9. Registre General	25
10. Caixa i Recaptació	26
11. Taulell d'Edictes	26
12. Queixes, Sugeriments i Informacions	27
13. Tipus de temes i tràmits requerits pels ciutadans	29
14. Q-S-I segons les unitats orgàniques	31
15. Evolució de les Q-S-I entre l'any 2005 i 2006	32
16. Nombre de peticions ateses per unitats orgàniques	33
17. Temps mig de resposta per unitats orgàniques	34
Capítol 7 --- Balanç dels indicadors anuals	37

Si algun fet podem dir que ha marcat el servei d'atenció al ciutadà l'any 2006 és sens dubte els actes del 10è aniversari d'aquest servei dins de l'Ajuntament de Lleida.

Per altra banda, la planificació i preparació de la informació i dels aplicatius per la ficada en servei del "010" d'atenció Telefónica al ciutadà, s'han tingut en ment i tota la feina o totes les accions s'han anat fent preparant aquest esdeveniment.

Coincidint amb aquests fets, va planificar-se durant mesos la trobada d'oficines d'atenció, que amb el nom de 1r Fòrum d'Oficines Municipal d'Atenció Ciutadana

Recolzats per l'Àmbit de l'Àrea de la Dona i Participació Ciutadana, vam aconseguir que es prenguéssin la iniciativa i fóssim el motor de les primeres decisions i actuacions conjuntes, fruit dels acords de la Trobada de Lleida, com per exemple les jornades de formació que s'han desenvolupat durant aquest any 2006 en diferents Ajuntaments pertanyents al Fòrum.

Si a més a més, tenim en compte que s'han incorporat millores a l'oficina, en referència a disposar del servei de seients per les persones en espera de ser ateses, la qual era una situació precària de cara als ciutadans, que amb aquesta efemèride ha quedat subsanada.

Per tant, podem concloure que hi ha un abans i un després en l'atenció a l'usuari després d'aquestes millores aportades durant aquest any 2006.

Tot i així, durant mesos vàrem patir la sobrecàrrega de demanda d'atencions i ja veiem que comencem a tenir problemes d'ubicació i diligència amb els ciutadans que s'adrecen a les oficines de l'OMAC, a menys que es prengui una actuació concreta. Aquesta va esdevenir, amb la determinació d'obrir una Omac 2, en la que poder derivar, campanyes específiques, temes relatius al padró, o d'altres tràmits que pugessin alleugerir el volum de persones que s'adrecen a l'OMAC, atenent a la problemàtica incipient de què aquesta està quedant petita, pel volum de ciutadans que s'hi adrecen.

Aquesta nova oficina, pendent d'ubicació, li hem dedicat també molt temps, en la recerca del seu emplaçament i en l'adequació de l'espai i el mobiliari.

Tot i el retard en la seva inauguració i conscients que qui fa la feina són les persones, l'OMAC va incrementar abans de l'estiu el personal en tres agents d'atenció nous, pendent d'ubicar-les a l'OMAC 2, i així poder-els-hi atorgar la formació necessària, poder anar preparant tota la transformació que s'estava

incubant i cobrir les baixes per trasllat, maternitat i adopció, abans que Recursos Humans, assignes personal nou, per cobrir aquestes vacants o nombres substitucions concretes.

Amb aquesta sobresaturació d'atencions, que anem constatant en cada memòria d'aquests últims anys, hem denotat en aquest últim, que el mostrador del hall de l'OMAC, també ha quedat petit i obsolet, en un espai, en el que es generen les cues d'accés a l'oficina i on també es produeix l'entrada i sortida tant del personal del Pal.les, com les d'altres persones que s'adrecen a qualsevol altra planta del mateix edifici, generant un focus de conflictitat espacial pendent de resoldre's amb la finalitat d'incrementar l'eficiència de l'OMAC.

A finals de desembre, la inauguració del servei d'atenció telefònica ciutadà, feia que acabéssim l'any amb la il·lusió renovada de transformar l'atenció al ciutadà, segurs que avançàvem pel camí correcte i amb ganes de situar a la nostra organització al capdavant de les millors.

Les dades enregistrades, són en síntesi, 98.850 atencions realitzades, a més a més d'un es 20.000 atencions telefòniques ateses, a raó d'una mitjana diària de 100 trucades comptabilitzades, que amb l'aplicació del 010, podrem saber l'any vinent les cadències i les temàtiques d'atenció telefònica que realitzen els ciutadans mitjançant aquesta via.

Finalitzat aquest any 2006, passem a redactar a continuació la memòria anual per deixar constància de totes aquestes dades significatives que poden il·lustrar els treballs desenvolupats i els resultats obtinguts, així com els fets ocorreguts que tinguin incidència en l'evolució del servei.

DEPARTAMENT DE PROJECTES DE L'OMAC

Tomàs Alba i Sánchez
Cap de Secció de l'OMAC

1 Plantilla

1. Composició inicial

Direcció

- 1 cap de secció, funcionari, grup B, nivell 15

Suport

- 1 tècnic, laboral, grup A a mitja jornada

Atenció

- 5 agents auxiliars administratius, funcionaris, grup D, nivell 7
- 1 auxiliar administrativa, laboral, grup D
- 3 conserges funcionaris, grup E, nivell 4

Registre

- 1 cap de negociat, funcionari, grup B, nivell 15
- 1 auxiliar administrativa funcionària, grup D, nivell 7

Hall

- 2 conserges funcionaris, grup E, nivell 4

Centraleta telefònica

- 2 conserges funcionaris, grup E, nivell 4

2 Noves incorporacions

- El 26/06/06 3 auxiliars administratives laborals, grup D, per l'Omac 2
- El 07/08/06, 1 auxiliar administrativa interina, funcionària, grup D, en substitució de la Cap de negociat de registre.

3 Tot l'equip i les seves funcions

Resumint, l'equip acaba l'any format per 20 persones:

- 1 cap
- 1 tècnic a mitja jornada
- 12 agents d'atenció
- 1 Adm. i 1 Aux. Ad. amb funcions de registre de documents
- 2 conserges amb funcions d'acollida dels ciutadans i control del hall
- 2 conserges amb funcions de centraleta telefònica

4 Rotació d'esmorzars

Durant aquest any, el personal de l'omac, ha estat fent rotacions horàries en els torns d'esmorzar, cada setmana diferent amb amb la finalitat de:

- donar una consciència interna d'unificació i compromís
- donar una sensació externa d'igualtat i de polivalència

A l'augmentar el nombre d'agents d'atenció en els últims mesos, ha fet possible cobrir els torns de vacances d'estiu i nadal i les baixes per malaltia, salvant "in situ" situacions de desequilibri entre manca de personal i excès d'usuaris en moments puntuals.

5 Formació

1. Auditoria de l'aplicatiu de les certificacions digitals

Els dies 10 i 16 d'octubre, vam rebre el reforç de la formació específica de l'aplicatiu per l'emissió de les certificacions digitals i vam superar amb èxit l'auditoria de l'Agència catalana de certificació, sobre els expedients tramesos i el seu arxiu.

2. Formació dels nous integrants

Amb el nous integrants, hem continuat el sistema ja experimentat l'any anterior de formació per monitoratge individualitzat, mitjançant la formació feta per una introducció a l'àmbit i a l'omac, una de tràmits i una d'aplicatius.

A cada nou integrant se li ha assignat un agent tutor del grup consolidat perquè li vagi fent la formació personalitzadament i perquè controli la seva evolució.

3. Formació específica al personal d'ASPID

Per millorar les atencions telefòniques del 010 es va disposar de fer unes jornades específiques de formació a aquest personal extern de l'Ajuntament.

4. Assistència a les jornades del Fórum "El ciutadà en l'eix de l'Administració" d'Oficines d'Atenció Ciutadana

Duran l'any 2006, s'han realitzat dues de les 8 jornades programades, en les que hi ha participat personal de l'Omac, en concret a les jornades de Terrassa i Girona.

1 Publicitat

- S'ha editat un quadríptic informatiu nou, on es contempla de forma sintètica la Guia del Servei de l'Omac del nostre servei que recull la informació general de l'OMAC: forma de posar-se en contacte, telèfon, pàgina web, serveis, horari, ... i una enganxina magnètica de publicitat del 010.



Quadríptic del Servei OMAC



Enganxina de promoció del 010

- A rel de l'implantació del servei 010, va donar-se la màxima difusió d'aquest fet en tots els mitjans de comunicació; mitjançant una campanya específica de publicitat.

gener 2007 núm. 175

Noves Tecnologies

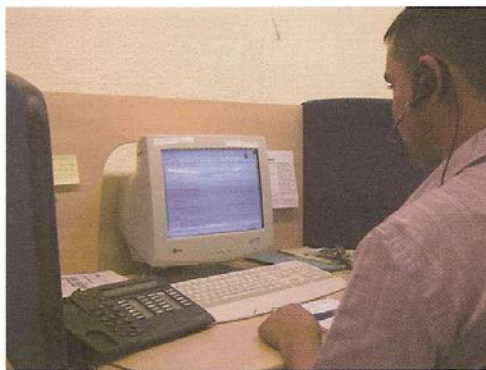
Posada en marxa del 010, un nou servei d'atenció als ciutadans



L'alcalde, Àngel Ros, va fer la primera trucada al telèfon 010 que és operatiu 24 hores al dia durant tot l'any.

L'Ajuntament de Lleida ha posat en marxa el telèfon 010, un nou servei d'informació i d'atenció al ciutadà que és operatiu les 24 hores del dia durant tot l'any de manera ininterrompuda. Dissset teleoperadors de l'entitat Associació de Paraplègics i Discapacitats Físics de Lleida (ASPID) s'encarregaran d'atendre les trucades en coordinació amb l'Oficina Municipal d'Atenció Ciutadana.

El 010 ofereix informació sobre tràmits, serveis mu-



Un total de 17 teleoperadors d'ASPID s'encarreguen d'atendre les trucades.

nicipals i d'interès públic, l'agenda d'actes de la ciutat, entitats, equipaments i empreses, com també sobre el plànol i la localització dels carrers. També es pot fer alguns tràmits municipals força sol·licitats i de poca complexitat com ara els volants d'empadronament, duplicat de rebuts, targetes de resident de zona blava i domiciliacions bancàries, etc.

Inversió de 65.000 euros

El servei telefònic ha necessitat una inversió inicial de 65.000 euros i el seu cost de manteniment serà de 60.000 euros anuals. El preu de la trucada serà de 55 cèntims d'euro per cada tres minuts. La Paeria espera un increment del 120% en el volum de les trucades que es rebien fins ara (que eren 366 diàries) i preveu incrementar el nombre de gestions que es podran fer mitjançant el 010.

Amb aquesta iniciativa, la tercera via d'atenció als ciutadans de l'Ajuntament de Lleida juntament amb l'Oficina Municipal d'Atenció Ciutadana (OMAC) i la possibilitat de fer algunes gestions mitjançant la xarxa, es vol centralitzar i unificar el servei d'informació telefònica.

11

la paeria

2 Correspondència

- S'ha unificat la resposta en castellà i català, als correus ciutadans (infocit@paeria.es), indicant a l'usuari que s'ha rebut l'email i que ha estat reenviat a la regidoria, àmbit o departament responsable.

Tot i així, ara el procés és molt lent, no s'ha guanyat en l'índex de respostes emeses, i la solució passaria per fer de mediadors entre l'email ciutadà i el departament responsable, però sense assumir en l'omac cap resposta concreta, per no deixar en evidència aquest servei per negligència de tercers.

3 Comunicació interna

- Continuent quedant pendents els convenis interns contemplats en la Guia del Servei amb altres Departaments i la Carta de Qualitat del servei especificada en la Carta de Participació Ciutadana.

1 Benchmarking

1. Visites que hem realitzat nosaltres a altres OACs

- Visita a les OAC's dels Ajuntaments de Reus, Cambrils, i Sant Boi, per planificar les jornades del Fórum "El ciutadà en l'eix de l'Administració" i la col.laboració amb l'Escola d'Administració Pública de Catalunya.

2. Visites que hem rebut a l'OMAC

- 19/05/06 Visita dels regidors i responsables d'OAC dels Ajuntaments de Blanes, Cambrils, Girona, Reus, Sant Boi, Santa Coloma, Tàrraga, Terrassa, Sabadell, Viladecans i Vilanova i la Geltrú, organitzada per la Regidoria de Participació Ciutadana i Promoció de la Dona.

Aquest acte ha estat adreçat a les Oficines Municipal d'Atenció Ciudatana dels diferents Ajuntaments catalans. Aquesta visita a Lleida, s'ha produït en el context de la celebració del 10è aniversari de l'inici del funcionament de l'OMAC de l'Ajuntament de Lleida, i ratifica el compromís de la Paeria per reforçar les accions d'atenció a la ciutadania i les iniciatives de democràcia participativa.

- 26/07/06 Visita del responsables de l'OMAC de Menorca, la Sra. Mercè Rovira.

NOVES ACTIVITATS O ATENCIONS

1 L'OMAC de Lleida, es escollida com a OMAC coordinadora en l'equip de direcció dels Ajuntaments integrants al Fòrum de Formació "El ciutadà en l'eix de l'Administració" d'oficines d'atenció ciutadana.

Conjuntament amb l'Ajuntament de Cambrils, Reus i Sant Boi, l'OMAC de Lleida, ha encapçalat durant el 2006, la direcció dels projectes del Fòrum d'OMACs de Catalunya, en els objectius de intercanviar experiències entre tècnics i responsables de la vintena de municipis que hi partecpen així com per consensuar les característiques de la formació necessària per al personal de les oficines.

Aquesta iniciativa, plantejarà la seva continuïtat a la jornada del mes de juliol del 2007 al municipi de Sant Boi.



Foto de la jornada constituent del Fòrum al Parc de la Mitjana de Lleida el 19/05/07.

Aquesta iniciativa, ha estat programada coincidint amb el desè aniversari del servei.

Dins d'aquest forum, es debatran els reptes d'aquestes oficines, bàsicament centrades en la progressiva telematització dels tràmits, ja iniciada, que augmentarà encara més amb el DNI digital. L'objectiu és estalviar temps dels ciutadans i ciutadanes en la seva relació amb l'administració.

2 Planificació de la matriculació dels programes per la gent gran.

Derivat de l'externalització del serveis de matriculació de les activitats adreçades a la gent gran de la regidoria de serveis personals, van fer-se dues reunions de treball amb la Núria Garriga (13/07/06) i la Marta Feixa (17/11/06).

3 Aplicatiu Informàtic del Registre General

El dia 17 de juliol, va realitzar-se les últimes proves i revisions per l'aplicació del programa informàtic que ha de generar el registre general de documents, el qual va presentar-se finalment, el 11/12/06.

4 Treballs previs per generar el Gestor de continguts pel servei 010.

Durant l'any (4/08/06, 14/09/06, 5/10/06, 27/10/06, 05/11/06) van realitzar-se reunions de treball, per a concretar amb SEMIC, el programa que havia de servir per generar la informació necessària als agents d'atenció telefònica del servei 010.

Per aquest objectiu, van actualitzar-se tots els llistats telefònics i d'adreces electròniques de la plantilla municipal, va redactar-se un protocol d'emergències al servei del 010 i finalment diferents reunions, abm ASPID i els seus equips d'operadors per unificar tota la informació i coordinació necessària d'aquest nou servei d'atenció ciutadana, que va inaugurar-se el 04/12/06.

5 Elaboració dels protocols i càlculs amb el departament d'economia de l'Ajuntament i amb l'empresa Sarbus dels carnets de transport gratuït per a majors de 65 anys i altres supòsits de bonificació.

Com a conseqüència del conveni signat entre l'ajuntament i sindicats, amb el nom del Pacte Social per a la Ciutadania, va repercutir en l'omac, la qual després de diferents reunions (2/10/06 i 19/10/06), va haver de fer estudis d'aplicació de la normativa del IPREM (Indicador Públic d'Efectes Múltiples), per la qual cosa l'OMAC, va haver de fer els estudis econòmics individuals de les sol.licituds rebudes per aquest col.lectiu de ciutadans, i comunicar als interessats si la seva sol.licitud és positiva per via telefònica la seva admissió i si és negatiu a l'àrea de serveis personals, per a què ho comuniqui per escrit a la persona interessada.

Els jubilats amb ingressos baixos no pagaran el bus

Els jubilats amb ingressos totals iguals o inferiors a l'Indicador Públic d'Efectes Múltiples (IPREM) anual individual podran obtenir la targeta d'autobús gratuïta, segons que han consensuat l'equip de govern municipal i els sindicats signants del Pacte Social per a la Ciutadania.

La Paeria ha decidit modificar els barems per accedir a la targeta d'autobús per a jubilats, que es basaran en l'índex IPREM anual individual (que és de 6.707 euros o 479 euros mensuals amb 14 pagues) i no

per unitat familiar, com era previst inicialment. Aquesta mesura comportarà que més de la meitat dels jubilats de Lleida puguin beneficiar-se de la gratuïtat en els desplaçaments en bus. Aquesta millora duta a terme per l'Ajuntament permet que es puguin beneficiar de la gratuïtat del transport públic les persones amb pensions baixes. Desvinculant els ingressos de l'entorn familiar es permet evitar situacions com les dels lleidatans que no cobraven cap pensió però als quals es negava la targeta perquè el seu cònjuge



La mesura comportarà que més de la meitat dels jubilats tinguin targeta gratuïta.

o els fills vivien amb ells i guanyaven més de 500 euros mensuals. Així, tenen dret a la T-Nostra A totes aquelles persones empadronades a Lleida que acreditin uns ingressos totals iguals o menors a l'IPREM anual individual i que compleixin els supòsits de tenir l'edat de jubilació obliga-

tòria, tenir 62 anys o més i estar totalment o parcialment jubilat, ser pensionista de la Seguretat Social amb incapacitat permanent, ser beneficiari d'una pensió no contributiva per malaltia o assimilable i tenir un reconeixement de disminució igual o superior al 65 per cent.

13

la paeria

6 Protocol d'empadronament de persones sense llar

En data del 21/11/06, va pautar-se amb el Departament d'Estadística, el protocol per a poder empadronar a les persones sense llar, de forma conjunta amb el Departament de Serveis Personals.

LLEIDA

Immigrants i "sense llar" podran empadronar-se enguany a l'Ajuntament de Lleida

La mesura facilitarà accedir a serveis com la sanitat tot i no tenir un domicili a la ciutat

03-01-07 12:37 - L'Ajuntament de Lleida permetrà a partir d'aquest mes l'empadronament a tothom que visqui a la ciutat. La mesura beneficiarà especialment a immigrants i persones que no tenen llar. I és que, a través del registre municipal, podran accedir als serveis bàsics com la sanitat. La capital del Segrià era de les poques ciutats que encara no permetia la inscripció als que no disposaven d'una adreça concreta. La Paeria calcula que la ciutat aplega una trentena de persones que viuen en condicions precàries. Per conèixer amb exactitud aquesta realitat, el consistori ha encarregat un estudi a la Universitat Autònoma de Barcelona. El regidor de Serveis Personals, Candi Villafañe, explica que la normativa estableix la creació d'un "domicili fictici" per facilitar l'empadronament. Els comptes municipals augmenten enguany en més d'un nou per cent els pressupostos per a serveis personals. Dels projectes previstos, també destaca un nou centre obert a la Panera per a persones amb risc d'exclusió. L'increment de diners per aquesta àrea es traduirà, doncs, en un augment de les prestacions. Així, la regidoria vol doblar els usuaris de la "Teleassistència" i arribar a uns 800 ancians. Pel que fa a nous equipaments, la Llar del Pilar se sumarà enguany als menjadors de Santa Cecília i Santa Tereseta. Els serveis podran donar cabuda a un centenar de persones.

7 Atencions ciutadanes finals realitzades durant l'any 2006

<u>ATENCIIONS</u>	<u>ANY 2006</u>	<u>ANY 2005</u>
- Presencials	88.997	94.352
- On line	4.133	3.256
- Edictes	3.040	2.983
- Queixes, Suggestiments i Informacions	2.680	2.303
TOTALS	98.850	102.894

1 Estadística sobre ciutadans atesos

A continuació es quantifiquen els ciutadans atesos a l'OMAC durant l'any 2006, ja siguin via presencial, per telèfon o a través d'e l'empresa de telefonia subcontractada anomenada Aspid que durant la segona meitat de l'any va estar atenent les trucades telefòniques a través d'un servei descentralitzat.

TOTAL CIUTADANS ATEOS

	<u>any 2006</u>	<u>any 2005</u>
	88.997 persones	94.352
Atencions complexes	44.045	37.218
Atencions ràpides	30.387	30.212
Campanyes específiques	2.206	1.868
Tràmits al taulell de recepció	12.316	25.054

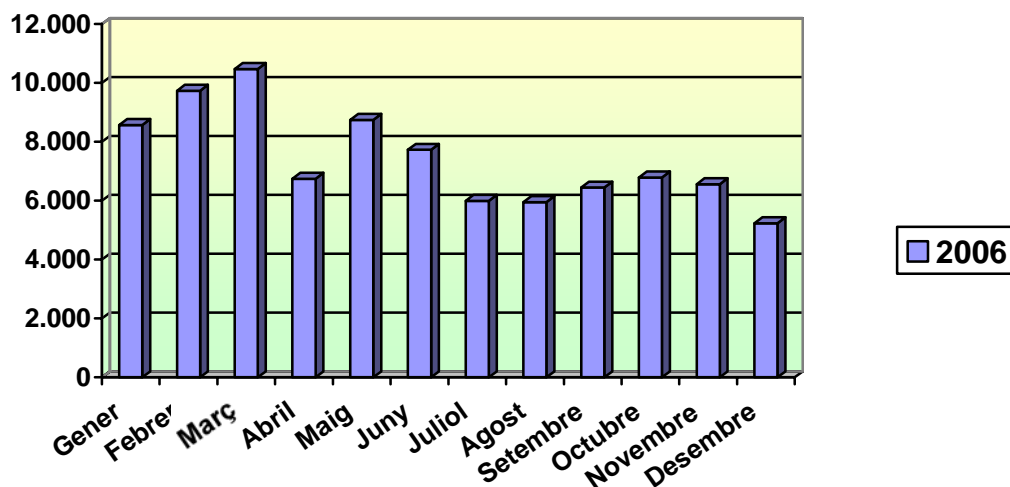
La quantificació de les codificacions està realitzada amb el rigor professional dels agents d'atenció de l'OMAC i de l'estadística s'han descomptat els tiquets que han tret els ciutadans de la màquina expenedora i que després no s'han presentat a les taules d'atenció.

En la comparativa, podem concretar que l'any 2006, ha suposat un descens del 5,6 % de tiquets donats, malgrat que les atencions telefòniques i els tràmits al taulell de recepció, la quantificació aquí apuntada no reflexa la realitat, ni de bon tros, perquè donat el volum de persones que són ateses a l'entrada, no es codifiquen pels següents motius:

- dificultat per realitzar la codificació de les atencions telefòniques.
- s'han prioritzat l'atenció simultànea amb l'atenció presencial i és difícil codificar-les entremig.

A més a més, s'han de comptabilitzar les gestions telemàtiques, que s'han incrementat en un 26,9 %.

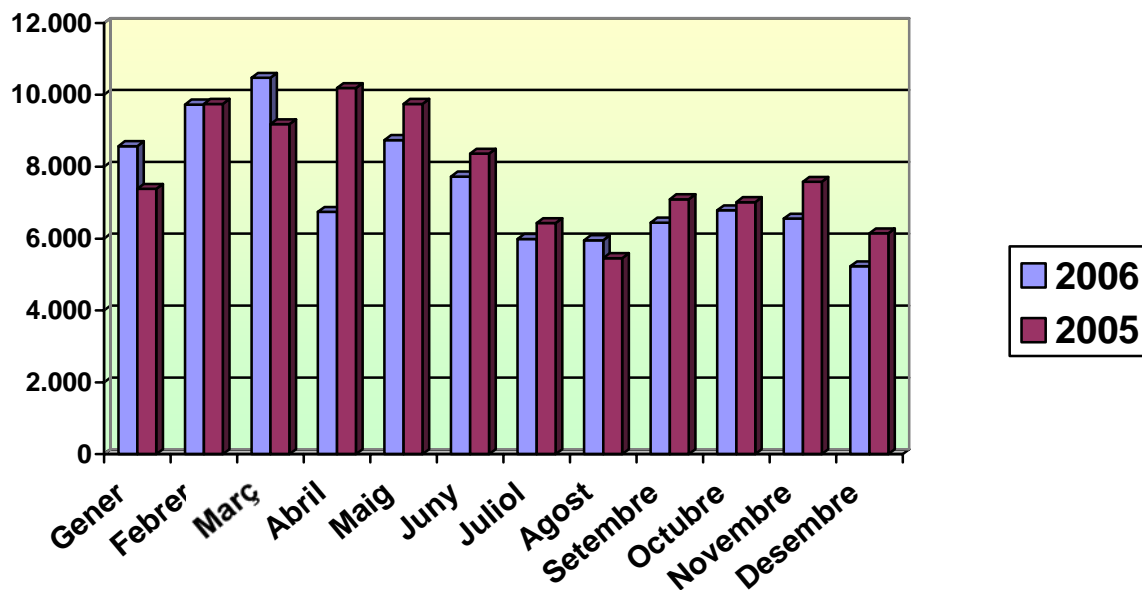
RESUM ANUAL DE CIUTADANS ATEOS PER MESOS Any 2006



Gràfica nº1, Realitzada pel Departament de Projectes de l'OMAC

Podem destacar la punta del mes de març, a diferència de la resta de mesos, com el mes de més afluència de persones, de la mateixa manera, que destaca el setembre, com el més de menys activitat d'atencions.

COMPARATIVA DE CIUTADANS ATEOS PER MESOS – ANY 2005 / 2006



Gràfica nº2, realitzada pel Departament de Projectes de l'OMAC

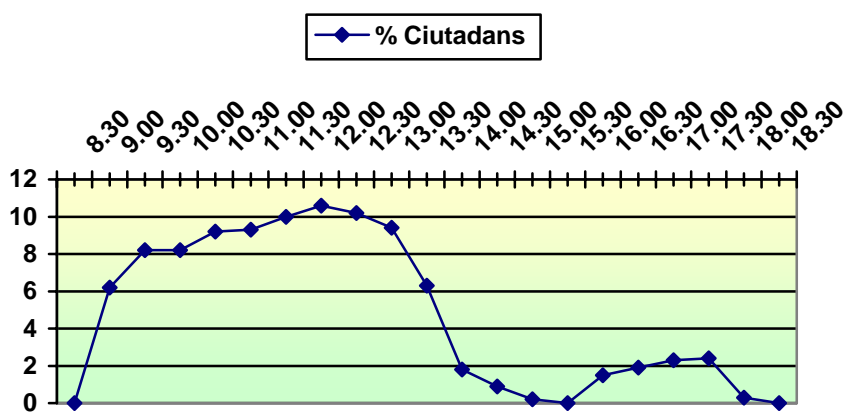
2 Estadística sobre ciutadans atesos per tram horari

Com que estem quantificant persones per franges horàries, fent una mitjana mensual o anual, l'arrodoniment és a la baixa i surt la mitjana 0 quan en nombre de ciutadans no arriba a ser el mínim percentual corresponent.

Tot i que la corba típica anual que marca el flux de ciutadans segons la franja horària és molt similar a de l'any anterior, en la gràfica es pot observar que l'horari crític d'atenció és en la franja de 11:30 a 13:00 h.

RESUM ANUAL 2006

FRANJA HORARIA	CIUTADANS ATESOS	MITJANA
9:00	5573	6.2
9:30	7318	8.2
10:00	7369	8.2
10:30	8181	9.2
11:00	8297	9.3
11:30	8928	10
12:00	9513	10.6
12:30	9142	10.2
13:00	8401	9.4
13:30	5641	6.3
14:00	1641	1.8
14:30	888	0.9
16:00	1418	1.5
16:30	1698	1.9
17:00	2093	2.3
17:30	2217	2.4
18:00	284	0.3



Gràfica n°3, realitzada pel Departament de Projectes de l'OMAC

3 Estadística sobre les atencions setmanals i diàries.

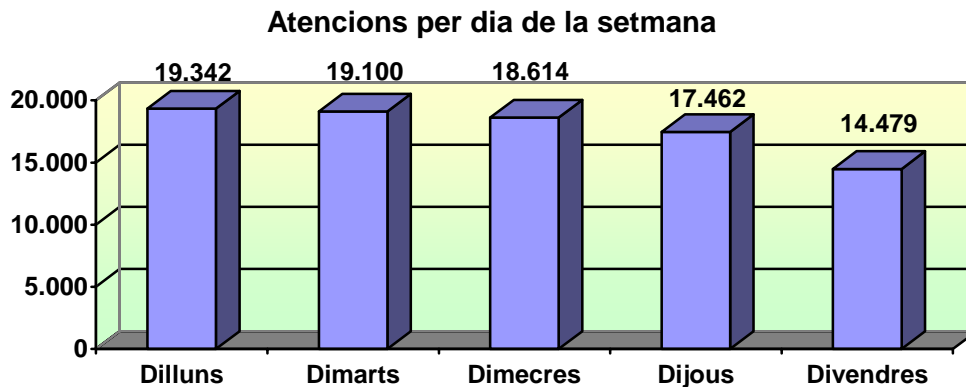
En el quadre següent es detallen les atencions realitzades cada dia de mitjana dutant l'any 2006.

Resum de les gestions segons els dies de la setmana

Habitualment el dia de la setmana amb més demanda d'atencions continua sent els dilluns, així com els divendres acostumen a ser els dies amb menys activitat.

TOTAL ATENCIONS REALITZADES any 2006 - 88997 -

En dilluns	19.342
En dimarts	19.100
En dimecres	18.614
En dijous	17.462
En divendres	14.479



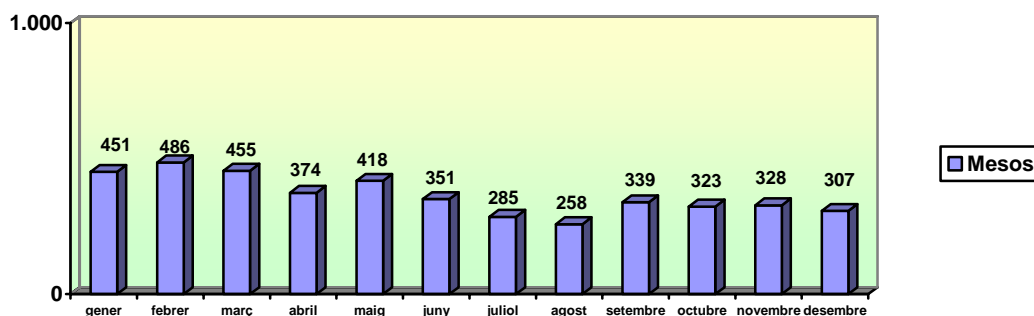
Gràfica nº4, realitzada pel Departament de Projectes de l'OMAC

4 Estadística sobre la mitjana d'atencions diàries

<u>MES</u>	<u>2006</u>	<u>2005</u>
GENER	451	338
FEBRER	486	487
MARÇ	455	437
ABRIL	374	485
MAIG	418	487
JUNY	351	398
JULIOL	285	306
AGOST	258	248
SETEMBRE	339	337
OCTUBRE	323	350
NOVEMBRE	328	379
DESEMBRE	307	323
MITJA ANUAL:	364	385

La mitjana d'atencions diàries, ha disminuït en la mateixa proporció que el volum d'atencions, expressada anteriorment.
Malgrat que el primer trimestre de l'any, és el de més afluència de persones, l'agost en canvi continua sent el que té l'índex més baix d'atencions diàries..

ATENCIONS MENSUALS. QUADRE RESUM ANY 2006



Gràfica n°5, realitzada pel Departament de Projectes de l'OMAC

5 Tipus de gestions realitzades

1.- Quantificació de les gestions segons les àrees:

Les 230.134 gestions que hem realitzat es distribueixen en les següents àrees en funció dels temes dels departaments als que corresponen i dels mesos en que s'han produït.

ÀMBIT DE BENESTAR I COHESIÓ SOCIAL		TOTAL GESTIONS: 9.282
Regidoria de Serveis Personals i Salut Pública	Sol.licitud cementiri (339)	7847
	Gent Gran (1485)	
	Imsero (3)	
	Carnet Bus Jubilat (4993)	
	Carnet Llar Jubilat (66)	
	Cementiri (827)	
	Targetes discapacitats (134)	
Regidoria d'Infància	Estiu del Petits i Estiu del Joc	1435
Regidoria de Joventut	-	-
ÀMBIT DE CULTURA, ESPORTS I DRETS CIVILS		TOTAL GESTIONS: 0
Regidoria de Cultura	-	-
Regidoria de Museus i Arts Plàstiques	-	-
Regidoria d'Esport	-	-
Regidoria de Drets Civils, Cooperació i Immigració	-	-
ÀMBIT DE PARTICIPACIÓ, EDUCACIÓ I SOSTENIBILITAT		TOTAL GESTIONS: 7.519
Regidoria de Participació Ciutadana i Promoció de la Dona	Dona (5)	7220
	Informació general (7209)	
	Queixa-suggeriment (6)	
Regidoria d'Educació	Colònies IME (140)	299
	Escoles Bressol (159)	
Regidoria de Sostenibilitat i Medi Ambient	-	-
ÀMBIT D'ECONOMIA		TOTAL GESTIONS: 4.031
Regidoria de Promoció Econòmica i Treball	-	-
Regidoria d'Hisenda i Administració Oberta	Multes (498)	4029
	Abonament Bus (539)	
	Carnet bus estudiant (27)	
	Cobrament taxa (356)	
	Fitxer contribuent (107)	
	Informe de bens (722)	
	Informació IBI-901 (9)	
	Venda Impresos (775)	
	Gestions GTT (996)	
Regidoria de Comerç, Consum i Turisme	-	-
Regidoria de la Societat de la Informació	Web municipal (2)	2

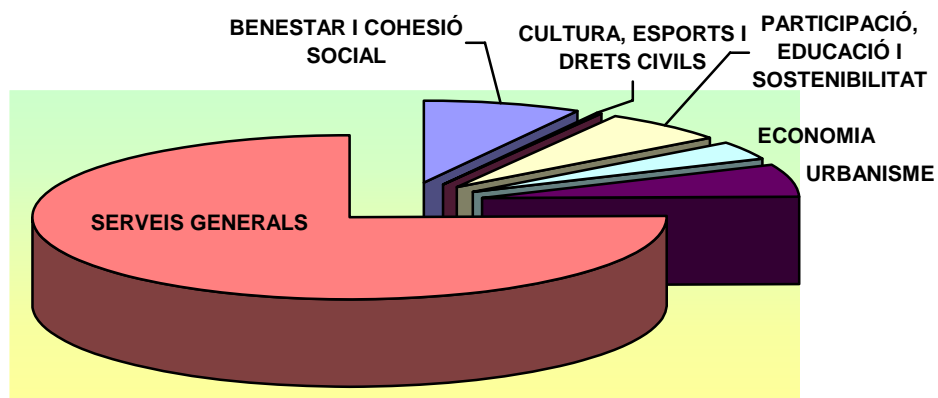
ÀMBIT D'URBANISME		TOTAL ATENCIONS: 7.404
Regidoria d'Urbanisme	Llicència d'activitats (2121) Llicència obres majors (830) Llicència obres menors (2245) Llic. ocup. via púb. (1078) Abonament zona blava (159) Vetllador (285) Tarjeta resid. Zona Bl. (660) Targetes aparcament (26) SM SP SAMD	7.404
Regidoria de Patrimoni Històric i Arqueològic		-
Àrea de l'Horta		-
ÀMBIT DE SERVEIS GENERALS		TOTAL ATENCIONS: 86.831
Regidoria de Règim Interior	Oposicions (317) Pliques i premis (22) Padró (53016) Volant/cert. Padró (8431) Inf. Padró (4360) Cens electoral (149) Compulsa (6357) Registre (13813) Conforme signatura (129) Registre unió civil (237)	
Regidoria de Seguretat Ciutadana i Via Pública		-
TOTAL GESTIONS REALITZADES		230.134

Atenent a aquestes xifres, vol dir que dels 88.997 tiquets donats, amb les gestions realitzades, ha suposat que **cada persona ha generat, 2,58 tramitacions** o actuacions per tiquet donat o atenció realitzada. Aquest fet es produeix com a conseqüència d'oferir una atenció integral, cosa que facilita que en una mateixa visita a l'ajuntament es puguin resoldre diferents temes per cada ciutadà que es presenta.

2.- Quadre resum del total de gestions realitzades segons les àrees.

En la següent gràfica es mostra a quins serveis es destinen les gestions realitzades a l'OMAC.

El grup més important és el de serveis generals donat que la majoria d'atencions es destinen al padró d'habitants, ja sigui per obtenir justificants, tramitar altes o canvis de domicilis.



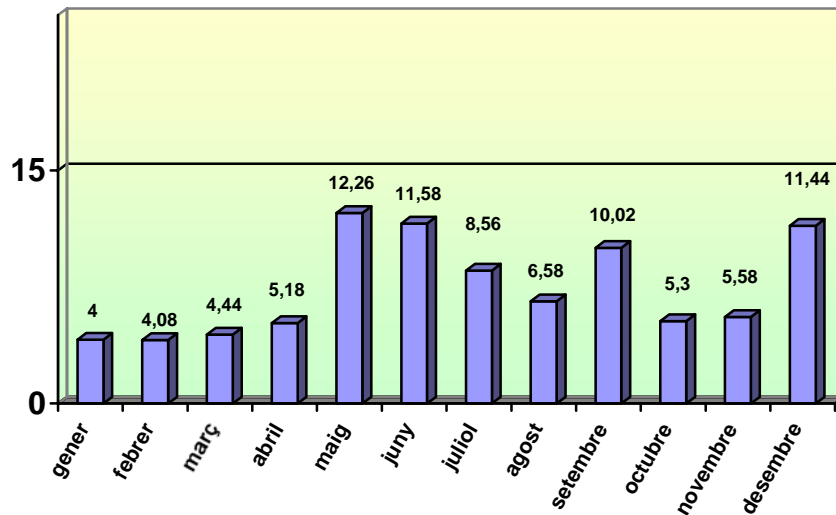
Gràfica nº7, realitzada pel Departament de Projectes de l'OMAC

6 Estadística sobre el temps d'espera

El temps que han d'esperar els ciutadans per ser atesos és un input a tenir en compte per tal de valorar la pressió que suporta el servei. Aquest temps continua tenint unes puntes força importants.

El temps mig d'espera de l'any 2006, ha estat de 7:26 minuts i el temps d'espera màxim ha estat de 12:26 (maig) i el temps mig d'espera mínim ha estat 4:08 (febrer).

MITJANA DE TEMPS D'ESPERA PER MES



Gràfica n°8, realitzada pel Departament de Projectes de l'OMAC

<u>MES</u>	<u>2006</u>	<u>2005</u>
GENER	4	3:08
FEBRER	4:08	7:32
MARÇ	4:44	5:42
ABRIL	5:18	9:26
MAIG	12:26	11:48
JUNY	11:58	9:06
JULIOL	8:56	12:34
AGOST	6:58	7:54
SETEMBRE	10:02	9:00
OCTUBRE	5:3	3:58
NOVEMBRE	5:58	2:40
DESEMBRE	11:44	5:02
MITJA ANUAL:	7:26	7:26

7 Mitjana d'atencions per taula i hora (Productivitat)

Atenent al criteri de productivitat i alhora de control sobre la capacitat dels agents en absorbir a tota la demanda de la ciutadania, volem donar continuïtat a aquesta dada, que considerem molt representativa de la capacitat de treball de l'OMAC.

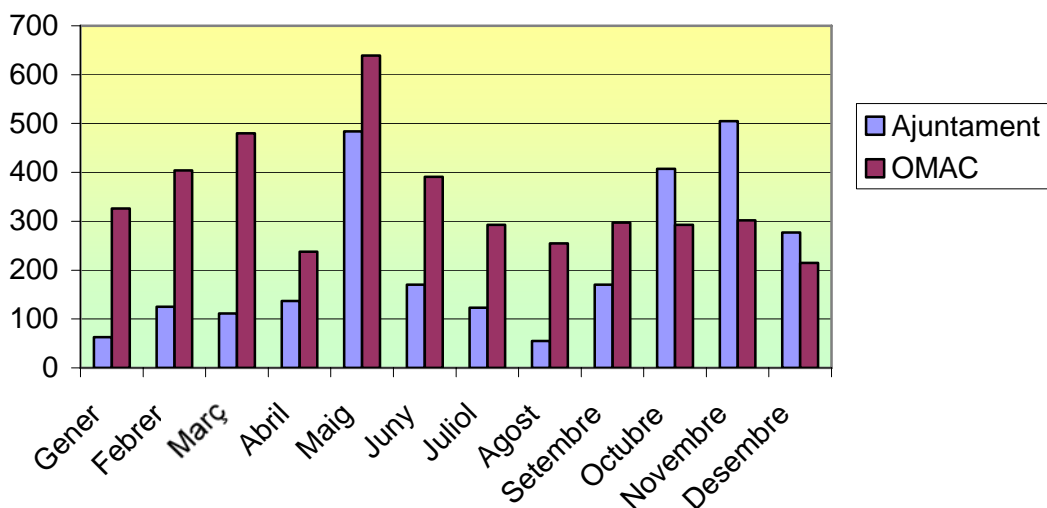
Indicadors	ANY 2006	ANY 2005
Persones ateses	88.997	94.352
Hores d'any d'atenció al públic	1.469 h	1.537 h
Persones ateses per hora	60.55 persones/h	61.38 persones/h
Taules d'atenció actives de mitjana	4.5 taules actives	3.9 taules actives
Índex de productivitat	13,47 persones/h/agent	15,73 persones/h/agent

8 Serveis Interactius

En aquest apartat ens centrarem exclusivament en aquells tràmits que crea, actualitza i gestiona l'OMAC i que a més comporten una tramitació per internet, que són el 55 % dels nostres tràmits (és a dir, 46 dels 84 tràmits en els que intervenim).

Indicadors	ANY 2006	ANY 2005
Tràmits rebuts en general	6.761	4.448
Tràmits gestionats per l'omac	4.133	3.256
Mitja sol.licituds diàries	16,99	8,92
Mitja sol.licituds mensuals	344,41	271,34

Hem de destacar, l'increment d'un 52 % en aquest tipus de tramitació ciutadana virtual, i **l'increment del 26,9 % en els tràmits gestionats per l'omac.**



Gràfica n°9, realitzada pel Departament de Projectes de l'OMAC

Com pot observar-se a partir de l'octubre hi ha un creixement considerable dels nombres de tràmits realitzats per altres departaments, aquest fenomen pot atribuir-se als següents motius:

- Al fet d'haver diversificat les tasques d'on line dins de l'OMAC: A l'haver ara més persones dedicades a la tramitació d'internet, ens permet més temps de dedicació als tràmits dels departaments per tal de crear-els-hi tràmits (com en el cas de Salut Pública entre altres) i de donar-els-hi suport (com el cas de Cultura i Serveis Personals) i d'establir responsables en cada àrea i ensenyar-els-hi el funcionament i peculiaritats del programa (com l'impuls donat als tràmits de l'IME i de Sostenibilitat).

- A determinats tràmits "estrella" com Lleida Capital de la Cultura Catalana i algun de l'IME com l'Ús de Sales.

Per l'any 2007, possiblement, el creixement serà molt espectacular perquè, a més del que ja hem apuntat previament, la implantació del 010 provocarà la necessitat de crear molts més tràmits per internet.

9 Registre General

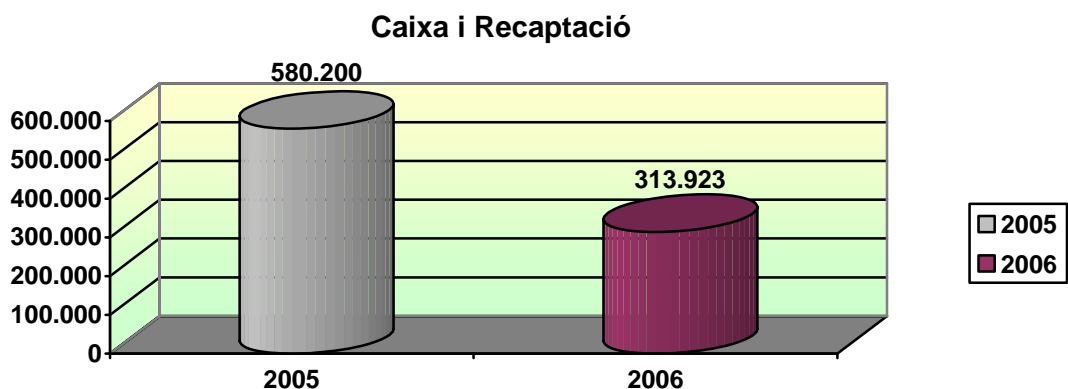
L'activitat que han recollit, el Registre General i l'Auxiliar ha estat el que a continuació es detalla i que **contempla un 11,85 % d'increment en les entrades i un 9,53 % en les sortides** del Registre General, que és el que depèn directament de l'omac. A diferència del Registre Auxiliar, que presenta un descens del 27,53 %

Indicadors	ANY 2006	ANY 2005
• Registre General:		
Entrades	54.574	48.788
Sortides	18.491	16.882
• Registre Auxiliar :		
Entrades	2.527	10.187
Sortides	533	927

10 Caixa i recaptació

En la comparativa amb l'any passat les dades són les següents:

Indicadors	ANY 2006	ANY 2005
TOTAL RECAPTAT	313.923,14 €	580.200,4 €
Abonaments de zona blava venuts	15	35
Venda d'impresos oficials	2561	2590
Inscripcions de serveis personals	1884	2185
Carnets Bus Jubilat	0	709
Venda d'abonament de Bus	15	1024

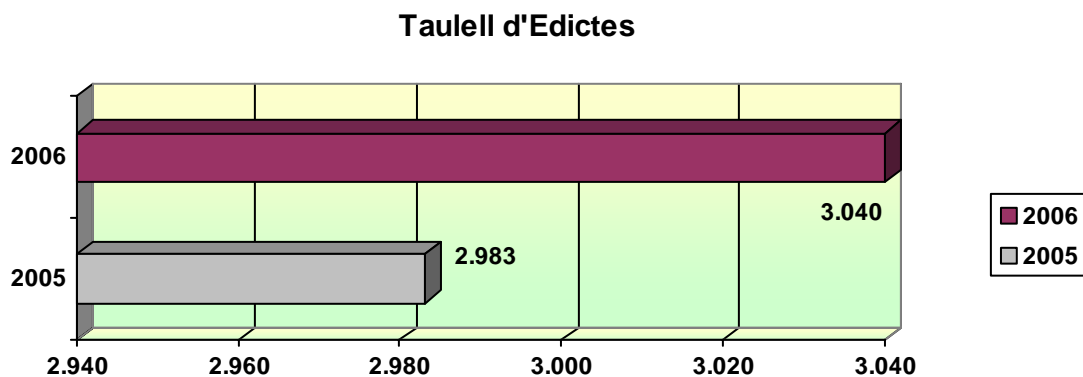


Gràfica nº 10, realitzada pel Departament de Projectes de l'OMAC

11 Taulell d'Edictes

Durant l'any 2006, s'han exposat un total de 3.040 anuncis, 57 més que l'any anterior, la qual cosa **suposa un increment del 2 % d'anuncis**.

Indicadors	ANY 2006	ANY 2005
Nombre total d'anuncis	3.040	2.983
Mitja d'exposicions d'anuncis / dia	12.45	12.17
Mitja d'exposicions d'anuncis / mes	253	248

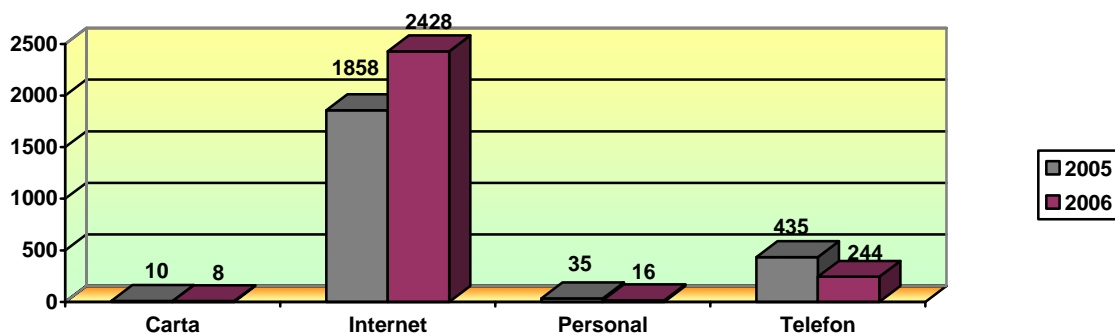


Gràfica nº11, realitzada pel Departament de Projectes de l'OMAC

12 Queixes, suggeriments i informacions (QSI)

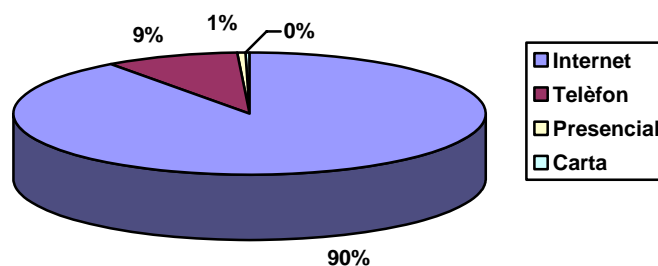
Respecte a l'any passat, **hem rebut un increment del 15,3 % més de QSI** (> 358), el que fa una mitjana de 11 QSI diàries.

Indicadors	ANY 2006	ANY 2005
Nombre total de QSI	2696	2.338
Per Internet	2428	1.858
Per Telèfon	244	435
Presencials	16	35
Per Carta	8	10



Gràfica nº 12, realitzada pel Departament de Projectes de l'OMAC

Comparativament amb l'any 2005, podem apreciar **un augment de les demandes del 15,3 %** i sobretot pel que fa a les rebudes a través d'internet, que s'incrementen un 30,67 % (un increment superior en un 3 % a la tendència d'increment de l'exercici anterior).



Gràfica nº 13, realitzada pel Departament de Projectes de l'OMAC

Observem per les xifres obtingudes que internet ha estat el canal predominant per trametre les queixes, suggeriments i informacions cap a l'Ajuntament en un 90 % del total i a més a més **el canal d'internet s'ha increment un 30,6 %** respecte a l'any passat respecte a les tramitacions virtuals d'aquest tipus de comunicacions.

QSI	Rebudes	Contestades	Pendents de resposta
Per Internet:	2428	1498	930
Per Telèfon:	244	144	100
Presencials:	16	10	6
Per Carta:	8	8	0

S'han contestat un total del 61,57 % i **han quedat pendent de resposta un 38,42 %** de les queixes i suggeriments i peticions d'informació rebuts, però no atesos.

13 Tipus de Temes i Tràmits de requeriment dels ciutadans de Lleida

Segons el contingut de les demandes al servei d'informació, suggeriments i queixes, durant l'any 2006 s'han rebut en la següent distribució:

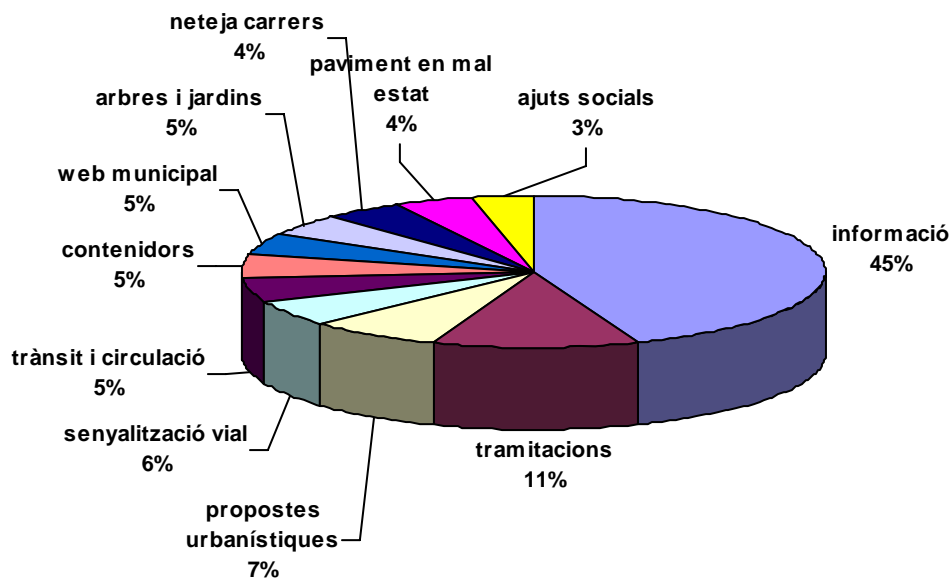
TEMA	TOTAL	%	QUEIXES	SUGGER.	INFORM.	RESPOSTA	PENDENTS
INFORMACIÓ	776	28,78	51	170	555	552	224
TRAMITACIONS	202	7,49	56	4	142	147	55
PROPOSTES URBANÍSTIQUES	130	4,82	53	40	37	63	67
SENYALITZACIÓ VIAL	97	3,59	78	19	0	41	56
TRÀNSIT I CIRCULACIÓ	90	3,33	68	18	4	12	78
CONTENIDORS	87	3,22	67	15	5	85	2
OPINIONS WEB MUNICIPAL	84	3,11	18	21	45	67	17
ARBRES I JARDINS	80	2,96	70	7	3	77	3
NETEJA CARRERS	78	2,89	72	5	1	77	1
PAVIMENTACIÓ EN MAL ESTAT	76	2,81	73	3	0	34	42
INFORMACIÓ AJUTS SOCIALS	59	2,18	8	5	46	45	14

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

TEMA	TOTAL	%	QUEIXES	SUGGER.	INFORM.	RESPOSTA	PENDENTS
FANALS	47	1,74	45	0	2	25	22
VEÏNS	47	1,74	40	0	7	22	25
MANCA D'ENLLUMENAT	42	1,55	37	3	2	23	19
GRAFFITIS	40	1,48	34	4	2	36	4
IMPOSTOS MUNICIPALS	37	1,37	7	0	30	5	32
LÍNIES BUS	37	1,37	22	11	4	15	22
OCUPACIÓ VIA PÚBLICA	37	1,37	31	0	6	13	24
SOROLLS	34	1,26	28	1	5	18	16
EQUIPAMENTS	31	1,14	16	8	7	14	17
BARS,PUBS,MOLÈSTIES VEÏNS	27	1	25	0	2	5	22
EMBORNALS	27	1	25	1	1	7	20
ACTIVITATS ESPORTIVES	26	0,96	6	5	15	10	16
COLOMS	26	0,96	23	1	2	4	22
INFORMACIÓ GENEALÒGICA	24	0,89	0	0	24	22	2
CONCURSOS MUNICIPALS	22	0,81	1	2	19	15	7
RETOLS CARRERS	22	0,81	13	6	3	6	16
FONTS PÚBLIQUES	21	0,77	20	1	0	9	12
RECOLLIDA DE MOBLES	20	0,74	5	1	14	19	1
BRUTÍCIA GOSSOS	19	0,7	17	2	0	17	2
GOSSOS	19	0,7	13	2	4	12	7
GUARDIES DE BARRI	17	0,63	16	1	0	1	16
MOBILIARI PARCS INFANTILS	17	0,63	14	3	0	11	6
ESCOLES BRESSOL (IME)	16	0,59	2	3	11	9	7
RAJOLES	16	0,59	16	0	0	7	9
SEMÀFORS	16	0,59	12	4	0	5	11
SOL. NOUS SERVEIS MPALS.	16	0,59	2	10	4	9	7
PISCINES	14	0,51	7	1	6	9	5
PARQUÍMETRES	13	0,48	9	1	3	11	2
SUPRESSIÓ BARRERES ARQ.	13	0,48	12	0	1	7	6
AGRAÏMENTS PER L'ATENCIÓ	12	0,44	0	2	10	9	3
BANCS	11	0,4	9	1	1	6	5
CANALITZACIÓ RIU	11	0,4	9	1	1	10	1
EDIFICIS EN MAL ESTAT	10	0,37	8	0	2	5	5
FUITES D'AIGUA AL CARRER	10	0,37	10	0	0	5	5
RATES	10	0,37	10	0	0	1	9
ACTES VANDÀLICS	9	0,33	8	0	1	0	9
PARADES BUS	9	0,33	7	1	1	4	5
SALUBRITAT ESPAIS PRIVATS	9	0,33	8	0	1	2	7
SALUBRITAT ESPAIS PÚBLICS	9	0,33	8	1	0	2	7
PAPERERES	8	0,29	5	3	0	6	2
CAPTAIRES,DROGODEPEND.	7	0,25	7	0	0	0	7
CEMENTIRI MUNICIPAL	7	0,25	6	0	1	1	6
EXPOSICIONS-MOSTRES	7	0,25	4	1	2	4	3

TEMA	TOTAL	%	QUEIXES	SUGGER.	INFORM.	RESPOSTA	PENDENTS
PILONS TANQUES I BARANES	7	0,25	6	1	0	3	4
RASES	7	0,25	7	0	0	5	2
SOLARS BRUTS	7	0,25	7	0	0	5	2
INFORMACIÓ ALS INMIGRANTS	6	0,22	1	1	4	4	2
TAPES DE REGISTRE	6	0,22	6	0	0	0	6
CAMINS DE L'HORTA	4	0,14	3	1	0	2	2
CONDUCTORS BUS	4	0,14	4	0	0	1	3
PLAGUES	4	0,14	4	0	0	2	2
TALLS D'AIGUA	4	0,14	2	1	1	3	1
EDIFICIS ABANDONATS	3	0,11	3	0	0	3	0
ESCOCELLS-LLAMBORDINS	3	0,11	3	0	0	3	0
ABOCADORS IL.LEGALS	2	0,07	2	0	0	2	0
GOSSOS PERILLOSOS	2	0,07	0	0	2	2	0
MATOLLS	2	0,07	1	1	0	2	0
DESPERFECTES ALS MERCATS	1	0,03	1	0	0	1	0
DIRECCIÓ CARRERS	1	0,03	1	0	0	0	1
FILTRACIONS	1	0,03	1	0	0	0	1
PLANXES METAL.LIQUES	1	0,03	1	0	0	1	0
TOTALS	2696		1264	393	1039	1660	1036

D'aquestes dades es desprèn que la majoria de demandes són sobre informació general i tramitacions, seguit de propostes urbanístiques, senyalització vial i trànsit i circulació.



Gràfica n° 14, realitzada pel Departament de Projectes de l'OMAC

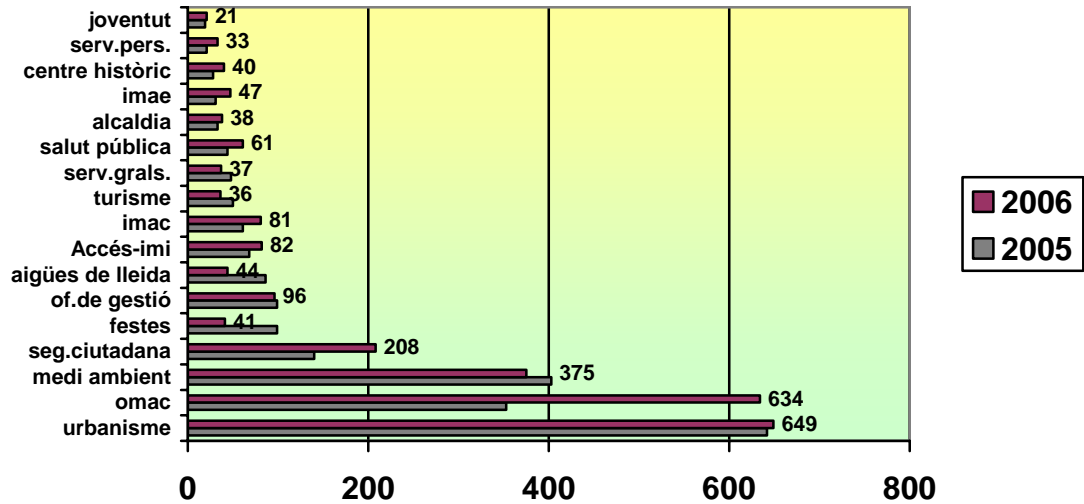
Per tal de millorar aquesta tasca de control sobre els temes i els departaments que reben i responen a les queixes, informacions i suggerències dels ciutadans, caldria prendre la iniciativa de dissenyar un nou aplicatiu, que fos més àgil, eficaç i ràpid que l'actual.

14 Segons unitats orgàniques

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

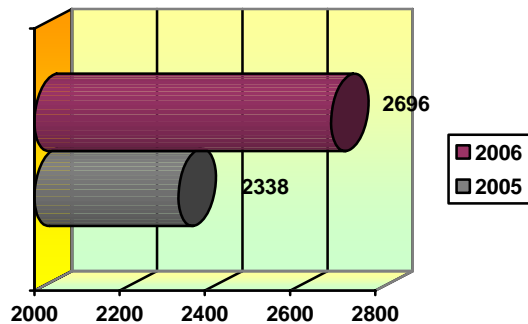
DEPARTAMENT	TOTAL	%
URBANISME	649	24,07
OFICINA M.ATENCIO CIUTADÀ	634	23,52
MEDI AMBIENT	375	13,91
SEGURETAT CIUTADANA	208	7,72
OFICINA DE GESTIÓ-HISENDA	96	3,56
ACCES - IMI	82	3,04
INSTIT.MUN.ACCIO CULTURAL	81	3
SALUT PUBLICA	61	2,26
INST.MUN. ACCIO ESPORTIVA	47	1,74
AIGUES LLEIDA	44	1,63
FESTES	41	1,52
CENTRE HISTORIC	40	1,48
GABINET ALCALDIA	38	1,41
DIRECCIÓ SERVEIS GENERALS	37	1,37
TURISME DE	36	1,34
AUTOBUSOS LLEIDA S.A.	34	1,26
SERVEIS PERSONALS	33	1,22
INS. MUNICIPAL D'EDUCACIO	25	0,93
INS.MUNI.MERCATS I CONSUM	23	0,85
JOVENTUT	21	0,78
INS.MUNICIPAL DE TREBALL	18	0,67
PARTIC. CIUTA. PROM. DONA	18	0,67
DRETS CIVILS COOP. IMMIGR	10	0,37
ARXIU GENERAL	9	0,33
PREMSA	8	0,3
E. MUNICIPAL URBANISME	4	0,15
RELACIONS PUBLICUES	3	0,11
SERVEI ENGINYERIA	3	0,11
TURISME	3	0,11
ESTADISTICA	2	0,07
MAJORDOMIA	2	0,07
PATRIMONI	2	0,07
PROMOCIÓ I SERVEIS	2	0,07
PROTECCIO CIVIL	2	0,07
ASSESSORIA JURIDICA	1	0,04
CULTURA	1	0,04
OFIC.INFORMACIO COMERÇ	1	0,04
OFICINA LOCAL D'HABITATGE	1	0,04
SERVEIS JURIDICS S.GENERA	1	0,04
TOTALS	2696	100 %

A partir de les dades, s'observa que l'àrea d'Urbanisme i Medi Ambient, són les que centren l'atenció dels ciutadans en referència a presentar queixes i suggeriments o petició d'informacions en base a les seves competències.



Gràfica n° 15, realitzada pel Departament de Projectes de l'OMAC

15 Evolució de les Q-S-I



Gràfica n° 16, realitzada pel Departament de Projectes de l'omac

16 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 75 i 100 %

UNITAT ORGÀNICA	REBUDES	CONTESTADES	%	
MEDI AMBIENT		375	375	100,0
CULTURA		1	1	100,0
OFICINA LOCAL D'HABITATGE		1	1	100,0
OFICINA M.ATENCIÓ CIUTADÀ		634	595	93,8
ACCES - IMI		82	69	84,1
CENTRE HISTORIC		40	32	80,0
FESTES		41	31	75,6

UNITATS ORGÀNIQUES QUE HAN CONTESTAT ENTRE EL 50 i 75 %

UNITAT ORGÀNICA	REBUDES	CONTESTADES	%	
SERVEIS PERSONALS		33	22	66,7
DIRECCIÓ SERVEIS GENERALS		37	22	59,5
INSTIT.MUN.ACCIÓ CULTURAL		81	46	56,8
INS. MUNICIPAL D'EDUCACIÓ		25	14	56,0
ARXIU GENERAL		9	5	55,6
AUTOBUSOS LLEIDA S.A.		34	17	50,0
ESTADÍSTICA		2	1	50,0
URBANISME		649	324	49,9

UNITATS ORGÀNIQUES QUE HAN CONTESTAT ENTRE EL 20 i 50 %

UNITAT ORGÀNICA	REBUDES	CONTESTADES	%	
INS.MUNICIPAL DE TREBALL		18	8	44,4
PARTIC. CIUTA. PROM. DONA		18	8	44,4
JOVENTUT		21	9	42,9
INS.MUNI.MERCATS I CONSUM		23	9	39,1
PREMSA		8	3	37,5
RELACIONS PÚBLIQUES		3	1	33,3
TURISME		3	1	33,3
INST.MUN. ACCIÓ ESPORTIVA		47	15	31,9
DRETS CIVILS COOP. IMMIGR		10	3	30,0
AIGUES LLEIDA		44	9	20,5

UNITATS ORGÀNIQUES QUE HAN CONTESTAT MENYS DEL 20 %

UNITAT ORGÀNICA	REBUDES	CONTESTADES	%	
GABINET ALCALDIA		38	7	18,4
OFICINA DE GESTIÓ-HISENDA		96	14	14,6
SALUT PUBLICA		61	8	13,1
TURISME DE		36	3	8,3
SEGURETAT CIUTADANA		208	7	3,4
E. MUNICIPAL URBANISME		4	0	0,0
SERVEI ENGINYERIA		3	0	0,0
MAJORDOMIA		2	0	0,0
PATRIMONI		2	0	0,0
PROMOCIÓ I SERVEIS		2	0	0,0
PROTECCIO CIVIL		2	0	0,0
ASSESSORIA JURIDICA		1	0	0,0
OFIC.INFORMACIO COMERÇ		1	0	0,0
SERVEIS JURIDICS S.GENERA		1	0	0,0

17 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.ATENCIO CIUTADÀ	0
ACCES - IMI	0
FESTES	0
ESTADISTICA	0
INS.MUNICIPAL DE TREBALL	0
PREMSA	0
DRETS CIVILS COOP. IMMIGR	0
GABINET ALCALDIA	0
RELACIONS PUBLIQUES	1
INS. MUNICIPAL D'EDUCACIO	2
ARXIU GENERAL	2
CULTURA	3
INSTIT.MUN.ACCIO CULTURAL	3
INST.MUN. ACCIO ESPORTIVA	3
OFICINA DE GESTIÓ-HISENDA	3
MEDI AMBIENT	4
JOVENTUT	4
AUTOBUSOS LLEIDA S.A.	5
DIRECCIÓ SERVEIS GENERALS	6
TURISME	6
INS.MUNI.MERCATS I CONSUM	7

OFICINA LOCAL D'HABITATGE	10
SERVEIS PERSONALS	10
SALUT PUBLICA	10
CENTRE HISTORIC	16

RESPOSTA ENTRE 24 i 40 DIES

UNITAT ORGÀNICA	TEMPS MIG RESP. (dies)
PARTIC. CIUTA. PROM. DONA	24
SEGURETAT CIUTADANA	27
AIGUES LLEIDA	39

RESPOSTA EN MÉS DE 59 DIES O NO CONTESTEN

UNITAT ORGÀNICA	TEMPS MIG RESP. (dies)
URBANISME	59
E. MUNICIPAL URBANISME	-
SERVEI ENGINYERIA	-
MAJORDOMIA	-
PATRIMONI	-
PROMOCIÓ I SERVEIS	-
PROTECCIO CIVIL	-
ASSESSORIA JURIDICA	-
OFIC.INFORMACIO COMERÇ	-
SERVEIS JURIDICS S.GENERA	-

En gràfic que ve a continuació, 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%).

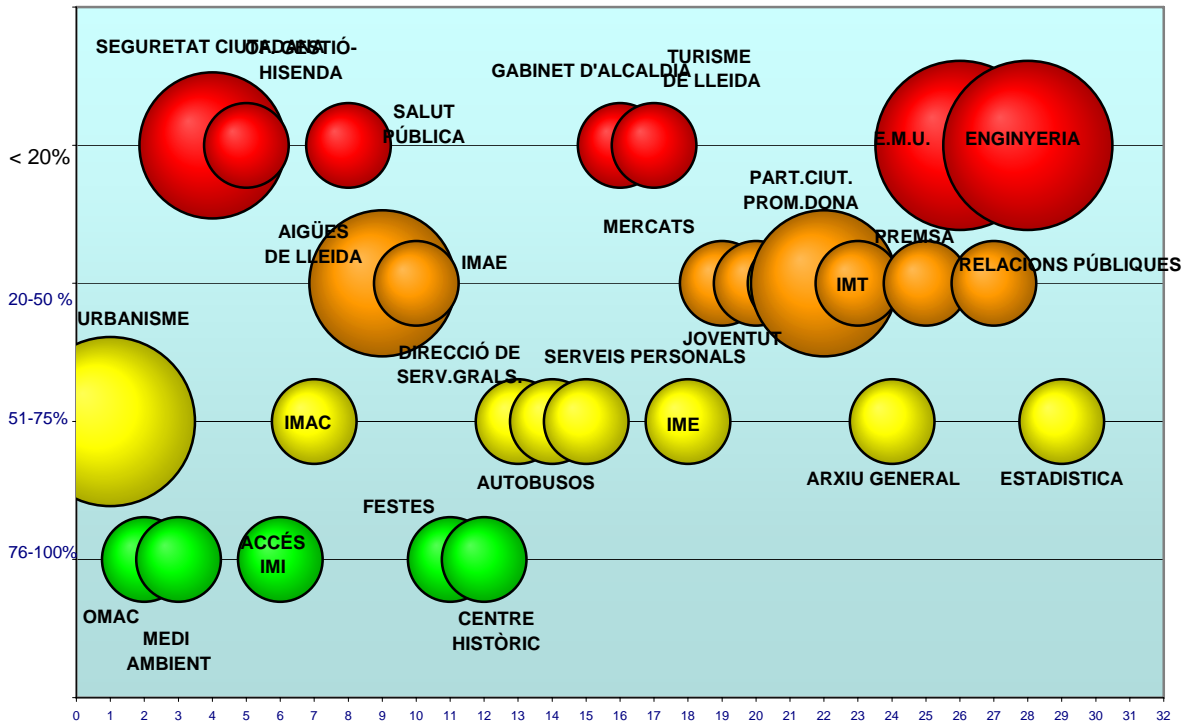
La visió global del gràfic ens delata que són més nombroses les rodones situades en 3a línia superior que són aquelles Departaments que sols contesten entre el 20-50 % dels requeriments rebuts.

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

INFORMACIÓ CONFIDÈNCIAL

% contestats

temps mig resposta

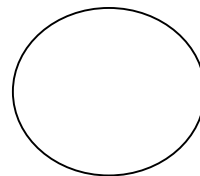
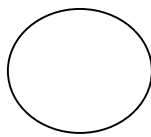
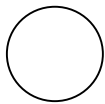


unitat orgànica

MOLTES Q-S-I rebudes

POQUES Q-S-I rebudes

TEMPS MIG DE RESPOSTA:



Entre 0 - 15 dies

Entre 24-40 dies

>59 d. o no contesten

COLORS:

■ Contesten entre el 76-100%

■ Contesten entre el 51-75 %

■ Contesten entre el 26 i 50 %

■ Contesten menys del 25 %

Situació ideal

Els diferents departaments s'haurien d'ubicar en la zona esquerra i inferior de la gràfica amb un cercle de dimensions reduïdes i de color verd, la qual cosa vol dir, que té una fluïda comunicació amb els administrats, respon a gairebé totes les consultes i a més a més, ho fa de forma àgil i ràpida.

BALANÇ DELS INDICADORS ANUALS

INDICADOR	RESULTAT
TOTAL D'ATENCIONS PRESENCIALS ALS CIUTADANS:	88.997
TOTAL D'ATENCIONS EN LÍNIA:	4.133
TOTAL D'ATENCIONS TELEFÒNIQUES :	20.000
TOTAL DE GESTIONS PRESENCIALS REALITZADES:	230.134
MITJANA DE GESTIONS PER ATENCIÓ:	2,58
MES AMB L'ÍNDIX PRESENCIAL DE MÉS ACTIVITAT:	Març 10.473 persones ateses
HORARI PUNTA AMB MÉS AFLUENCIA DE CIUTADANS:	11,30 A 12.30 h 10% del total: 9.513 persones/any
TOTAL RECAPTAT A CAIXA:	313.923,14 €
VOLUM DEL REGISTRE GENERAL:	73.065 documents
NOMBRE TOTAL D'ANUNCIS GESTIONATS :	3.040 anuncis
DIA AMB MÉS VISITES :	Dilluns 21% del total:19.342persones/any
MITJANA D'ATENCIONS DIÀRIES:	364
MITJANA DE Q-S-I DIÀRIES ON-LINE:	17
ÀMBIT MUNICIPAL MÉS ATÈS :	Serveis Generals 86.831 gestions
MITJANA DE TEMPS D'ESPERA :	7'26
ÍNDIX DE PRODUCTIVITAT :	60,5 persones / hora 13,47 persones/hora/agent d'atenció
GLOBAL D'ACTUACIONS ANUALS: (Presencial, On Line, Edictes, QSI, Tfn, Registre Sortida)	<u>137.341</u>

