

MEMÒRIA ANUAL DEL SERVEI 2008

OMAC

INTRODUCCIÓ

■ Presentació.....	3
--------------------	---

ACTIVITAT

■ Atencions ciutadanes segons canals d'atenció	6
■ Tipologia de l'Atenció Presencial.....	7
■ Tipus d'Atencions Presencials.....	9
■ Anàlisi temporal de les Atencions presencials	11
■ Atencions Diàries	14
■ Temps d'espera dels usuaris	16
■ Distribució temporal de les atencions.....	20

ATENCIÓ TELEFÒNICA

■ Servei d'Atenció Telefònica.....	24
------------------------------------	----

SERVEIS INTERACTIUS

■ Gestió de Tràmits “en línia”	27
--------------------------------------	----

NOVES TECNOLOGIES

■ Altres funcions de l'OMAC	28
-----------------------------------	----

REGISTRE GENERAL

■ Registre General.....	29
-------------------------	----

TAULELL

■ Taulell d'edictes i/o anuncis “On Line”	30
---	----

AVISOS

■ Avisos, suggeriments i informacions	31
---	----

CONCLUSIONS

■ Balanç 2008	35
---------------------	----

INTRODUCCIÓ

■ Presentació

Una característica permanent del Servei d'Atenció Ciutadana ha estat la millora constant dels procediments, serveis i organització per tal d'oferir un servei de qualitat a la ciutat de Lleida. Si bé aquesta ha estat una línia estratègica al llarg del 13 anys anteriors, el 2008 s'ha significat, com l'any en el què es fa realitat una transformació del servei de tal envergadura, que pot considerar-se com una segona època en la curta existència de l'OMAC.

Aquesta afirmació ha estat conseqüència per la clara aposta de la Corporació Municipal de fer possible que els ciutadans i ciutadanes de la nostra ciutat, gaudissin d'una atenció dels diferents serveis municipals de qualitat. Aquesta qualitat passava inexorablement per un accés ràpid en l'atenció i en uns horaris el més amplis possibles, fent de l'accessibilitat tant per punts d'atenció, com per franges horàries i estacional el centre de la reorganització del servei.

Per aquest motiu, després d'una anàlisi dels punts forts i febles de l'organització preexistent, de les demandes concretes de la ciutadania i de les millores que era necessari introduir, es va decidir incrementar fins a

doblar el nombre de personal d'atenció i ampliar substancialment el nombre d'hores d'atenció.

Concretament els agents d'atenció disponibles van passar de 10 a 20, mentre que les hores d'atenció es van incrementar en més d'un 60%.

L'important reforç en el nombre d'agent d'atenció significava tenir obert tots els punts d'atenció en totes les franges horàries i sense dependre de variables estacionals. Al mateix temps, significava la millora en estàndards d'atenció, per quant permetia establir sistemes d'organització del servei, en el que destacava el factor humà de l'atenció, així com metodologies de treball i organització que incidissin en l'eficàcia i qualitat del personal.

Per la seva part, aquest augment de personal permetia fer efectiu un nou horari d'atenció. El servei incrementava de forma important el nombre d'hores diàries obertes al passar de 7 hores a 10:30 hores de servei; el de dies de la setmana que oferia el servei en horari de tarda a l'obrir també en aquesta franja horària els divendres; així com el nombre de mesos a l'any en els que mantenia horari de

matí i tarda a l'afegir els mesos de juny i setembre.

Tot aquest canvi d'organització horària suposava incrementar en més d'un 60% el nombre d'hores anuals les hores d'atenció efectiva del servei, passant aproximadament de 1.503 h/any a 2.442 h./any.

La ciutadania podia gaudir a partir d'aquest canvi de majors facilitats per accedir als serveis municipals, ampliant-se les possibilitats d'aquella per escollir el millor moment en el què realitzar les gestions que necessités per part de l'administració municipal.

Mentre que la incorporació del nou personal es va fer efectiva l'1 de juny, per raons organitzatives la implantació del nou horari es va concretar a partir de l'1 de setembre. Aquestes dates són molt significatives a l'hora d'analitzar les dades quantitatives de la present memòria, per quant les ràtios de funcionament del servei tindran un abans i un després d'elles. Així, a partir del mes de juny es millorarà de forma molt perceptible els indicadors relatius a temps d'espera, i a partir del mes de setembre aquelles referides a la distribució diària de les atencions.

La Memòria ens continua mostrant com a tràmits més destacats els referits al padró

d'habitants, tot i que en el global de l'any han sofert una lleugera disminució en consonància amb la nova conjuntura econòmica donat el seu estret lligam amb el fenomen migratori. Respecte als canals d'atenció triats pel ciutadà, cal congratular-se que les atencions on line continuen creixent en detriment de l'atenció presencial, i l'atenció telefònica continua consolidant-se com el canal més proper al ciutadà.

Pel que fa a l'atenció presencial la franja preferida pel lleidatà continua essent la que va de les deu del matí a la una del migdia, encara que, tal com s'ha dit, gràcies als canvis introduïts en l'oficina, afortunadament, això ja no és sinònim de llargues esperes.

Si passem d'hores a dies, els dies més sol·licitats continuen sent els d'inici de setmana, iniciant-se a partir del dimecres un descens significatiu en les atencions. I si parlem de mesos l'activitat s'incrementa substancialment a partir de febrer fins al juliol coincidint amb els períodes clàssics de campanyes escolars i d'estiu.

Finalment, cal destacar, que com a conseqüència de tots els canvis produïts durant l'any i més concretament en l'últim semestre del mateix, la relació de l'oficina amb les variables temporals ha sofert un canvi força favorable, destacant les millores en els temps

d'espera i en la resolució de les atencions, havent aconseguit la fita de que més de la meitat de les esperes no arriben a superar els dos minuts.

Aquestes ratios temporals podrien anar millorant-se encara més si s'aconsegueix equilibrar les atencions entre les franges horàries de matí i tarda, en aquests moments encara en excés acumulades en horari de matí. Cal afavorir que aquelles franges horàries amb menys pressió absorbeixin aquelles atencions que actualment es fan en horari punta.

I pel que fa a la resta de qüestions que es reflexen en aquesta memòria, constatar un manteniment en el nombre d'assentaments

d'entrada i sortida al Registre General de l'Ajuntament; una major utilització dels canals de queixes i suggeriments, així com del nombre d'anuncis publicats telemàticament al taulell d'edictes, que any rera any són més utilitzats.

Estem convençuts que les dades reflectides en aquesta memòria i la tendència notablement positiva que ens indica el segon semestre de l'any, tindran continuïtat i milloraran al llarg de l'any 2009.

Tomàs Alba Sánchez

Cap del Servei d'Atenció Ciutadana

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 2008.

Destacar l'increment sostingut de les atencions no presencials i el sosteniment del servei telefònic.

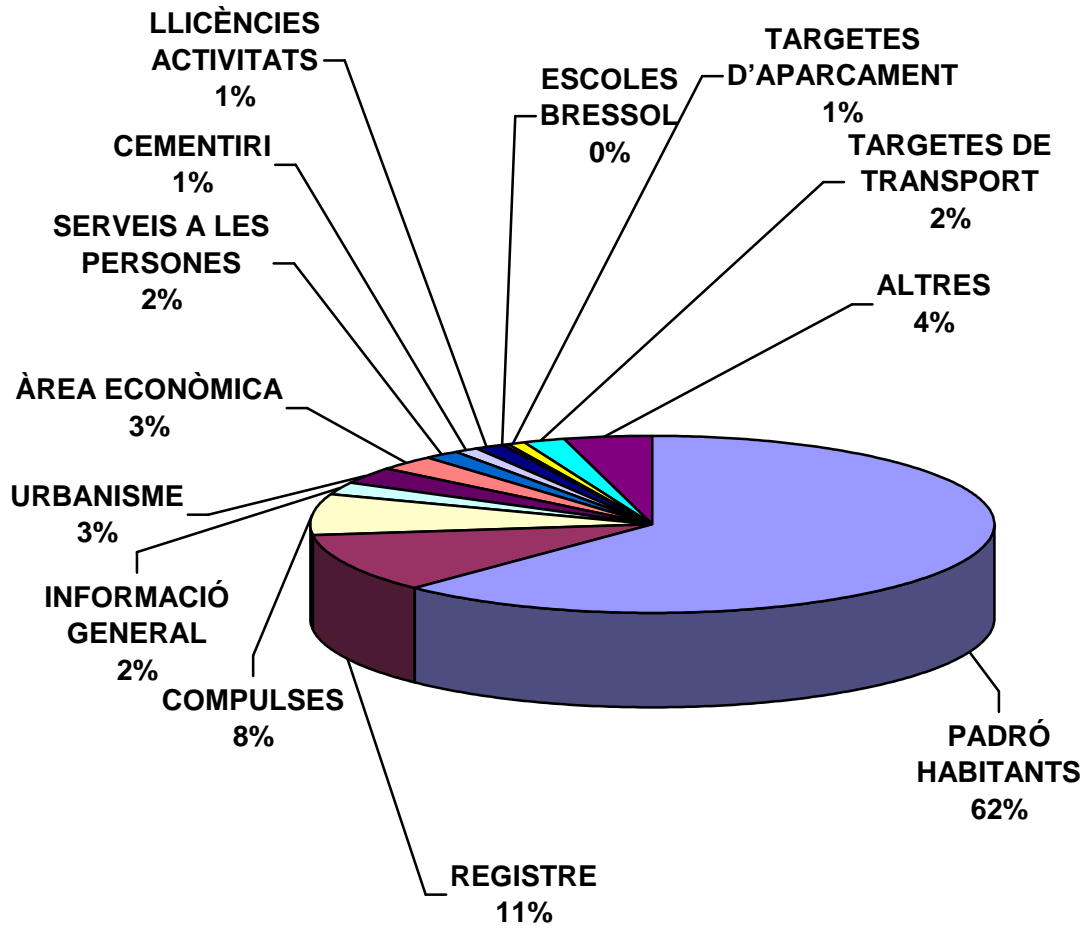
ATENCIIONS	2008	2007	2006
Presencials	76.783	101.544	88.997
On line	6.460	5.048	4.133
Edictes	4.030	3.253	3.040
Avisos, suggeriments i informacions	3.011	2.889	2.680
Servei Telefònic	125.450	129.887	
Totals	215.734	242.621	98.850

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	2008
PADRÓ HABITANTS	74.813
REGISTRE	13.028
COMPULSES	9.142
INFORMACIÓ GENERAL	2.510
URBANISME	3.857
ÀREA ECONÒMICA	3.205
SERVEIS A LES PERSONES	1.992
CEMENTIRI	1.365
LLICÈNCIES ACTIVITATS	1.667
ESCOLES BRESSOL	185
TARGETES D'APARCAMENT	1.080
TARGETES DE TRANSPORT	2.438
ALTRES	4.999
TOTAL	120.281

GRÀFICA DE DISTRIBUCIÓ DE LES ATENCIONS PER TEMES



Tipus d'Atencions Presencials

Durant l'any 2008 es va fer palès, especialment accentuat en l'últim trimestre de l'any, una certa disminució d'atencions degut als inicis de la crisi econòmica que va comportar una disminució de sol·licituds de llicències tant d'obres com d'activitats, i de tot el relacionat amb l'àmbit d'urbanisme.

I, també, a conseqüència de l'anterior s'ha registrat un flux menor d'immigració que ha afectat a les dades del padró.

TOTAL CIUTADANS ATENSOS

	2.008	2.007
TOTALS	76.783	101.544

→ TRÀMITS D'ATENCIÓ COMPLEXA

S'han registrat un total de 46.237 tràmits d'atenció prolongada.

Augment del 9,37 % respecte a l'any 2007.

→ TRÀMITS D'ATENCIÓ RÀPIDA

S'han registrat un total de 30.102 tràmits d'atenció ràpida.

Increment del 14,25 % en relació amb l'any anterior.

→ TRÀMITS DE CAMPANYES ESPECÍFIQUES

S'han registrat un total de 444 tràmits de campanya.

Reducció del 11,01 % sobre els efectuats l'any 2007

→ MITJA D'ATENCIONS PER TAULA I HORA (PRODUCTIVITAT)

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

	ANY 2008	ANY 2007
Persones ateses	76.783	101.544
Hores any d'atenció al públic de l'Omac	1.883	1497
Persones ateses per hora	40,78	67.83
Mitjana de taules actives per dia	4.3	5.2
Índex de productivitat	9,48	13,05
	persones/h/agent	persones/h/agent

■ Anàlisi temporal de les Atencions presencials

Durant l'any 2008 l'Oficina Municipal d'Atenció Ciutadana ha atès 76.783 persones, que donades les circumstàncies socioeconòmiques ha suposat un cert manteniment del sostre d'atencions obtingut l'any passat. Havent-se donat l'increment d'atencions en la part no presencial.

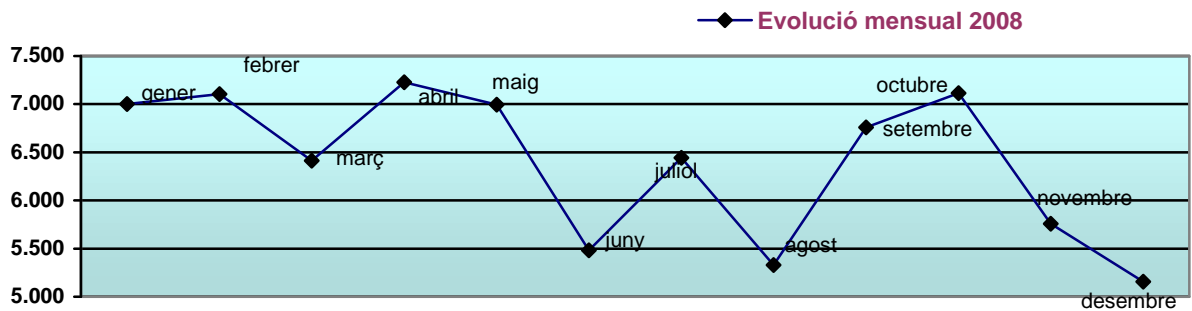
Obtenint una mitjana d'atencions mensuals superior als 6400 usuaris., pràcticament sostinguda durant tots els mesos de l'any.

→ TOTAL ANUAL DE PERSONES ATESES

GENER	7.000	9,12%
FEBRER	7.104	9,25%
MARÇ	6.413	8,35%
ABRIL	7.229	9,41%
MAIG	6.996	9,11%
JUNY	5.483	7,14%
JULIOL	6.442	8,39%
AGOST	5.328	6,94%
SETEMBRE	6.759	8,80%
OCTUBRE	7.114	9,27%
NOVEMBRE	5.758	7,50%
DESEMBRE	5.157	6,72%
TOTAL	76.783	

Pel que fa a l'any 2008, el gràfic següent ens assenyala els mesos de més afluència, destacant els mesos de febrer, abril i octubre.

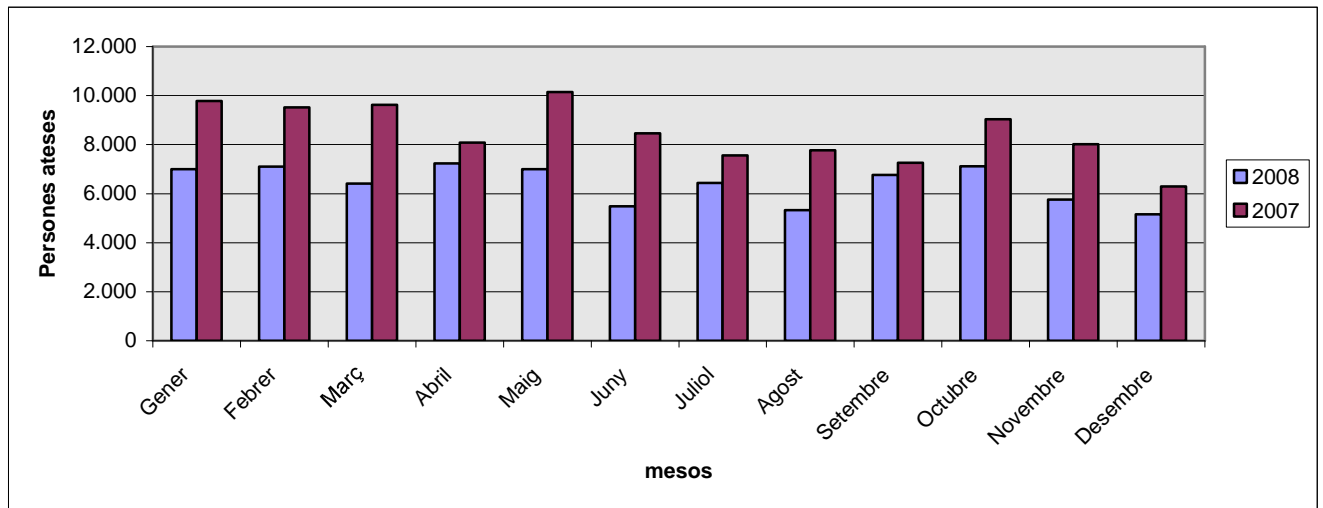
A l'estiu es marca un fort descens a excepció del mes de juliol sostingut sobretot a efectes de padró relacionat amb les campanyes d'activitats estacionals.



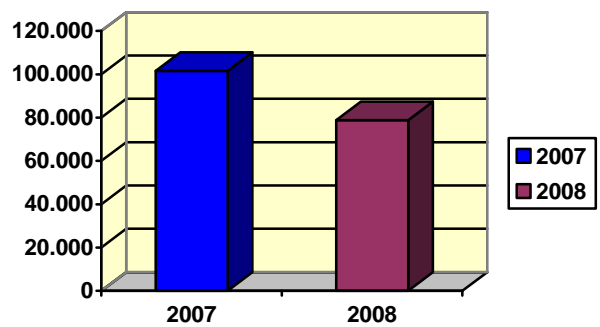
COMPARATIVA DE CIUTADANS ATEOSOS PER MESOS – ANY 2007 / 2008

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setemb.	Octub.	Novemb.	Desemb.
2008	7.000	7.104	6.413	7.229	6.996	5.483	6.442	5.328	6.759	7.114	5.759	5.157
2007	9.775	9.513	9.628	8.086	10.149	8.458	7.563	7.774	7.263	9.038	8.016	6.292

GRÀFICA COMPARATIVA ANUAL DE LES ATENCIONS PER MESOS



En el següent gràfic apreciem la disminució d'afluència del 24,38% de persones que acudeixen a l'OMAC de l'any passat a aquest



Atencions Diàries

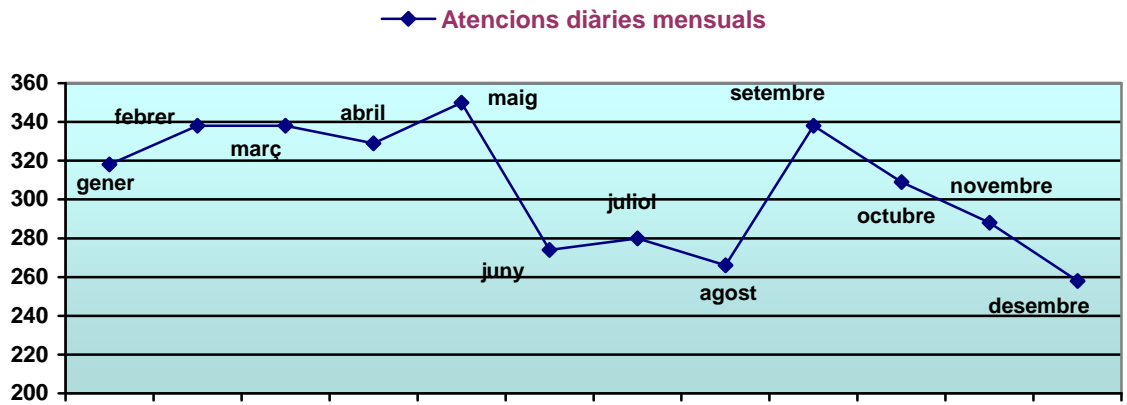
→ MITJA D'ATENCIIONS DIÀRIES

S'aprecia un manteniment de les mitjanes mensuals amb una lleugera disminució remarcada, sobretot, en l'últim trimestre de l'any.

Tot i que hi ha aquesta lleugera disminució en el nombre d'atencions diàries cal assenyalar que davant l'increment de personal, s'ha optat per apostar per la implantació de grups de qualitat que ha suposat que en una mateixa atenció es faciliti més d'un tràmit al ciutadà. Com per exemple: les comunicacions de domicili a AEAT i CatSalut.

	2008	2007
GENER	318	444
FEBRER	338	476
MARÇ	338	438
ABRIL	329	426
MAIG	350	483
JUNY	274	403
JULIOL	280	344
AGOST	266	353
SETEMBRE	338	382
OCTUBRE	309	411
NOVEMBRE	288	401
DESEMBRE	258	350
MITJA ANUAL	363	409

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



Temps d'espera dels usuaris

Recordant que l'espera és un dels valors més importants en tot servei d'atenció al públic, aquesta ràtio ens indica el nivell de qualitat del servei. Com podem remarcar, aquest any ha representat un punt d'inflexió en l'evolució que veníem registrant al llarg dels anys.

COMPARATIVA PER MESOS I ANYS

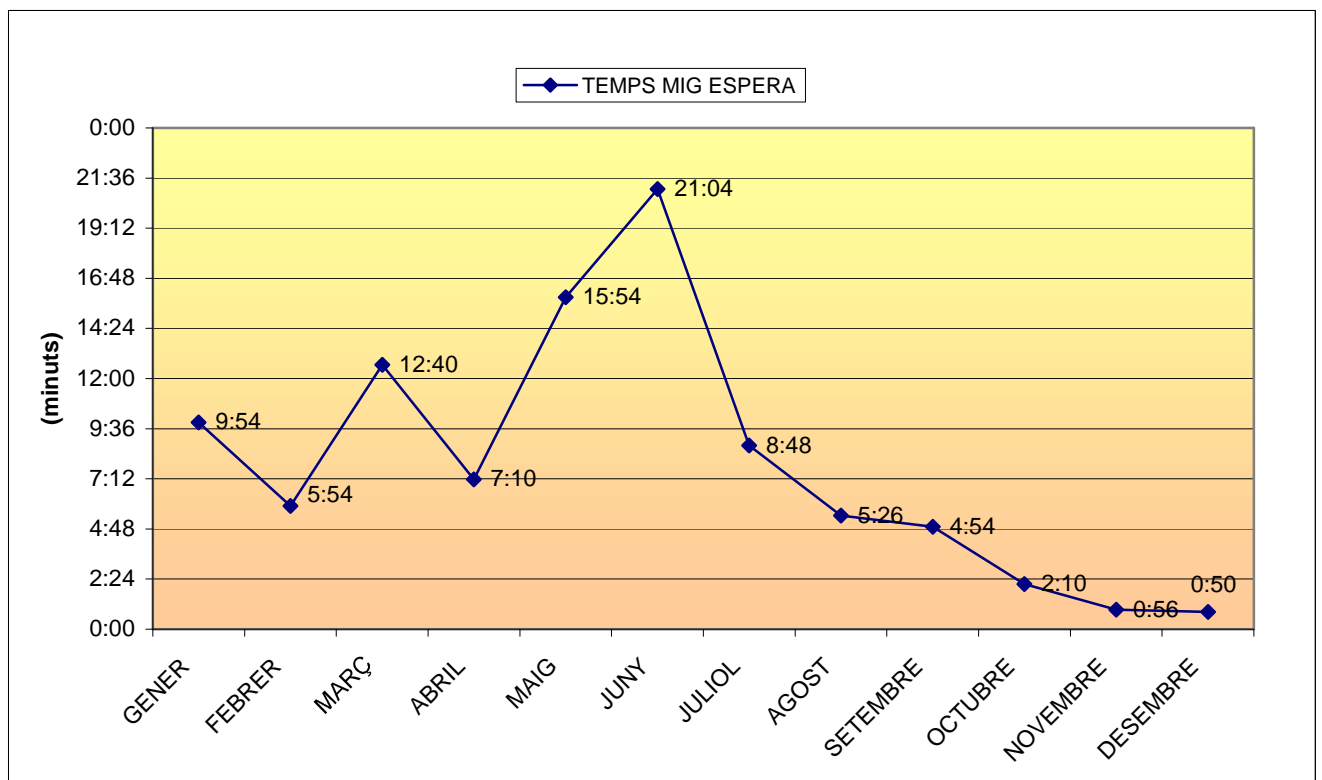
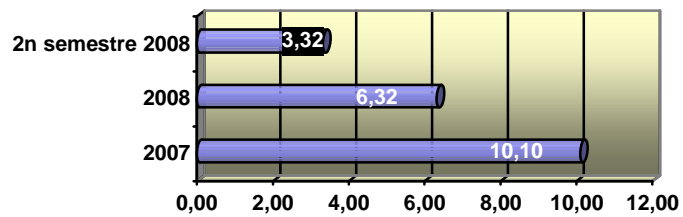
TEMPS MIG ESPERA

MES	2006	2007	2008
GENER	4:00	10:42	09:54
FEBRER	4:08	06:16	05:54
MARÇ	4:44	05:56	12:40
ABRIL	5:18	10:38	07:10
MAIG	12:26	07:16	15:54
JUNY	11:58	15:48	21:04
JULIOL	8:56	17:32	08:48
AGOST	6:58	11:58	05:26
SETEMBRE	10:02	13:52	04:54
OCTUBRE	5:30	08:28	02:10
NOVEMBRE	5:58	06:10	00:56
DESEMBRE	11:44	10:16	00:50
MITJA ANUAL	7:36	10:10	6:32

Mitja temps d'espera durant el segon semestre de 2008: **3:32**

Donat que hem disminuït en aproximadament 4 minuts la mitjana anual d'espera, que fins i tot ha arribat a un descens de 7 minuts si sols tinguéssim en compte l'últim semestre de l'any gràcies a sobretot als excel·lents resultats obtinguts l'últim trimestre de l'any coincidint amb la incorporació efectiva dels nous agents d'atenció ja formats.

■ Comparativa per anys del temps d'espera

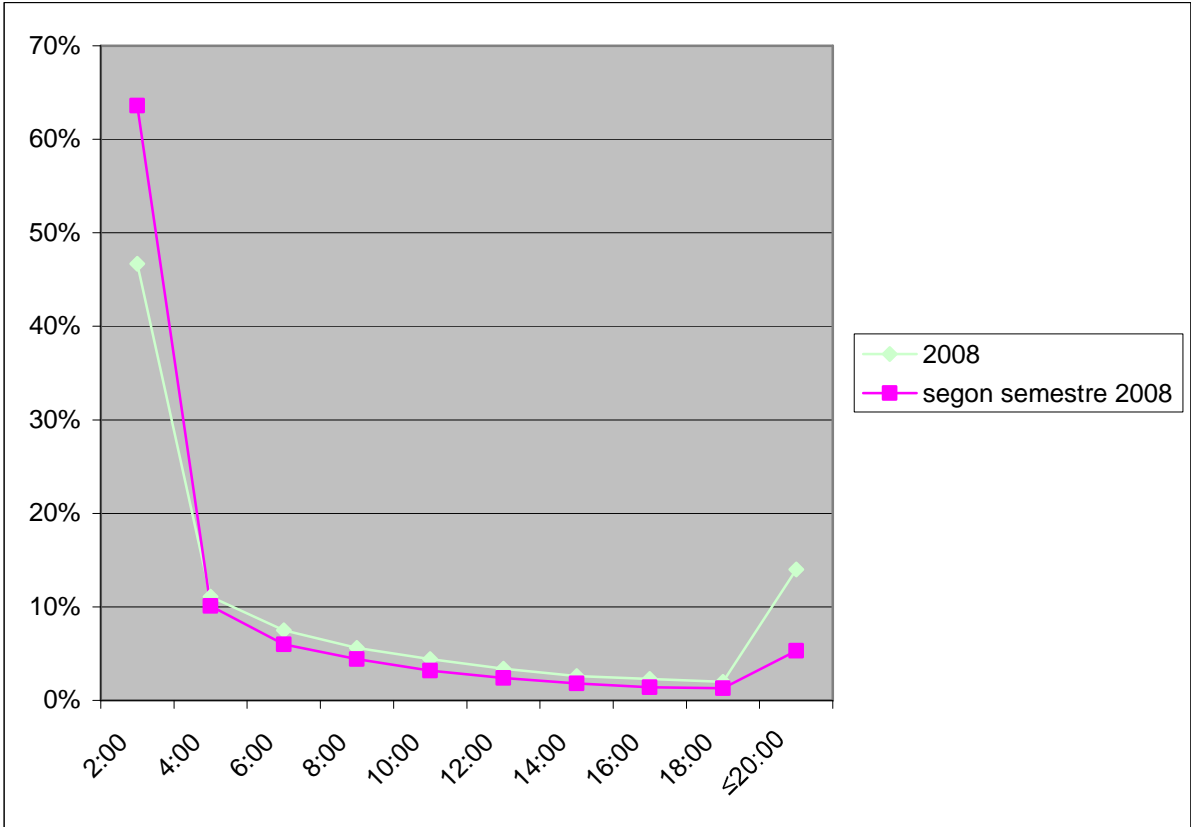


DISTRIBUCIÓ TEMPS D'ESPERA PER TRAMS

Durant l'any 2008 s'ha aconseguit reduir el temps d'espera fins a situar-lo al voltant dels dos minuts en un 50% dels casos, essent superior al 63% durant el segon semestre.

Les atencions superior als 20 minuts són degudes a la complexitat que comporten determinats tràmits.

DISTRIBUCIÓ MINUTS	ANY 2008	2N SEMESTRE 2008
2:00	46.7 %	63.6%
4:00	11.1 %	10.1 %
6:00	7.5 %	6.0 %
8:00	5.6 %	4.4 %
10:00	4.4 %	3.2 %
12:00	3.4 %	2.4 %
14:00	2.6 %	1.8 %
16:00	2.3 %	1.4 %
18:00	2.0 %	1.3 %
≤ 20:00	14.0 %	5.3 %



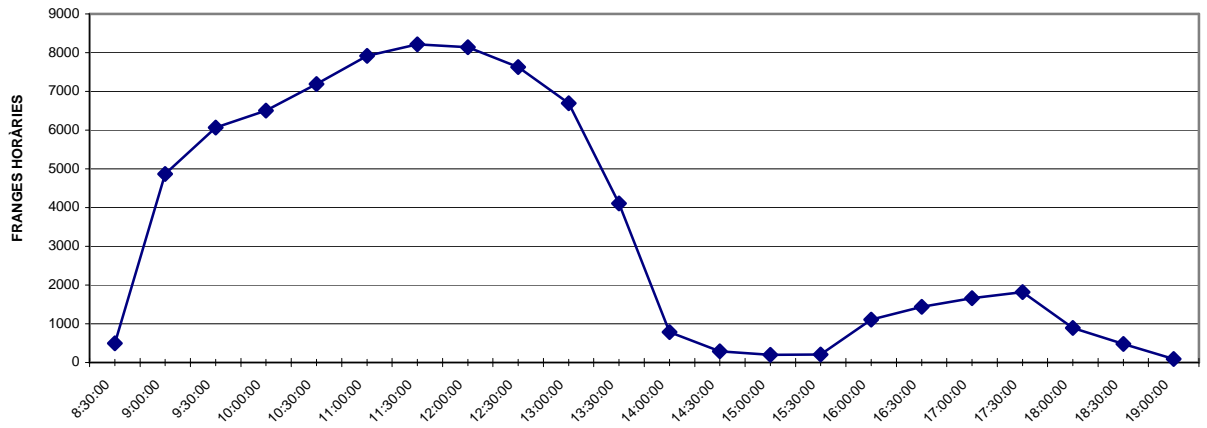
▣ Distribució temporal de les atencions

1 Estadística sobre ciutadans atesos per trams horari

RESUM ANUAL 2008

FRANJA HORARIA	CIUTADANS ATESOS	%
8:30:00	494	0.6 %
9:00:00	4.865	6.3 %
9:30:00	6.063	7.8 %
10:00:00	6.502	8.4 %
10:30:00	7.187	9.3 %
11:00:00	7.916	10.3 %
11:30:00	8.219	10.7 %
12:00:00	8.138	10.5 %
12:30:00	7.627	9.9 %
13:00:00	6.693	8.7 %
13:30:00	4.108	5.3 %
14:00:00	783	1.0 %
14:30:00	291	0.3 %
15:00:00	196	0.2 %
15:30:00	208	0.2 %
16:00:00	1.109	1.4%
16:30:00	1437	1.8%
17:00:00	1.660	2.1%
17:30:00	1.821	2.3%
18:00:00	896	1.1%
18:30:00	482	0.6%
19:00:00	88	0.1%

CIUTADANS ATEOS PER FRANGES HORÀRIES



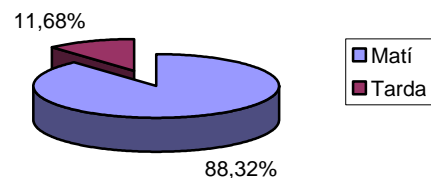
2 Distribució de les atencions segons torn de matí i tarda

MATÍ

Any 2008: 67.812 atencions

TARDA

Any 2008: 8.971 atencions

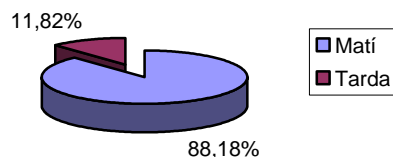


MATÍ

Segon semestre 2008:
32.238 atencions

TARDA

Segon semestre 2008:
4.320 atencions

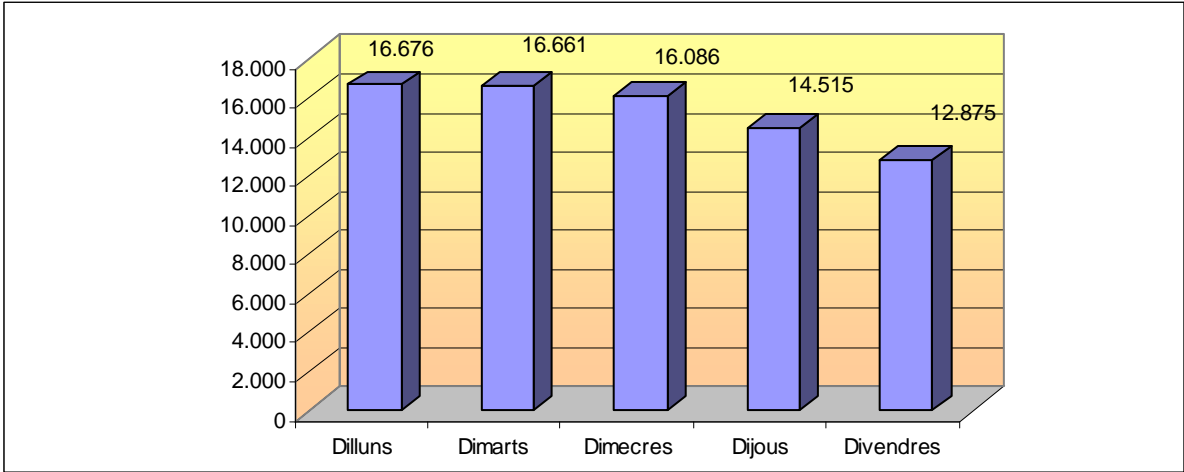


2 Atencions segons els dies de la setmana

En el quadre següent es detallen les atencions realitzades cada dia de mitjana durant l'any 2008.

Com es pot apreciar els tres primers dies de la setmana es quan es rep una major impacte d'atencions, destacant, com ve sent habitual els dilluns.

En dilluns	16.673
En dimarts	16.661
En dimecres	16.086
En dijous	14.515
En divendres	12.875



ATENCIÓ TELEFÒNICA

Servei d'Atenció Telefònica

En el segon any de la implantació del servei d'atenció telefònica de l'Ajuntament de Lleida podem contemplar amb satisfacció com les seves xifres s'han consolidat.

1 EVOLUCIÓ DE LA DEMANDA

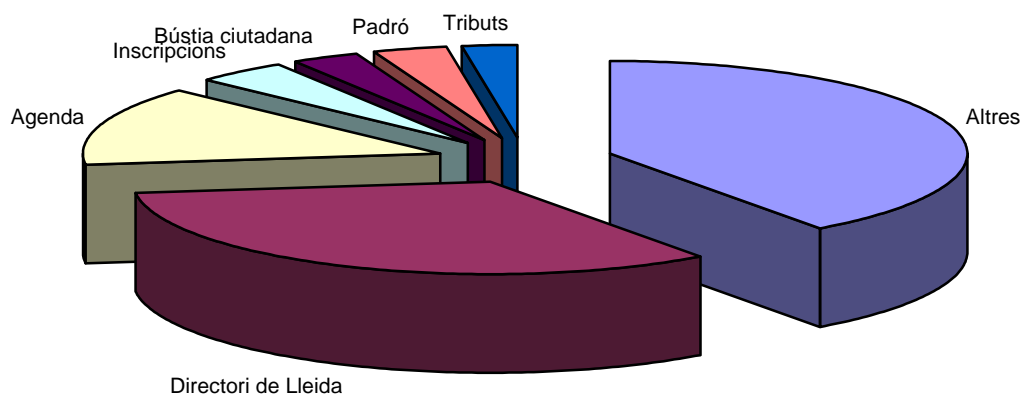
Des del desembre de 2006 fins al desembre de 2008 s'obtenen les següent dades:

- ✓ Total de trucades rebudes des del 2006: 255.337
- ✓ Total de trucades rebudes durant l'any 2008: 125.450
- ✓ Mitja diària: 344


Tal com s'ha indicat anteriorment s'ha aconseguit consolidar una mitjana aproximada a les 350 trucades diàries.

Temàtica de les trucades:

TEMA	
Tributs	2,36
Directori de Lleida	32,85
Agenda	13,75
Inscripcions	3,92
Bústia ciutadana	3,11
Padró	3,4
Altres	39,60



Pel que fa a la introducció de dades al Gestor de Continguts amb el qual s'alimenta la informació que fan servir els operadors d'atenció telefònica, durant el 2008 han estat:

- Actes d'Agenda introducció de més de 959 esdeveniments
 - Aportacions a l'apartat de consultes freqüents, 76 fitxes d'informació
 - El bloc d'avisos i incidències d'interès han suposat, 159 fitxes d'informació.
 - El Directori de dades compta amb 11.591 fitxes informatives.
- 

SERVEIS INTERACTIUS

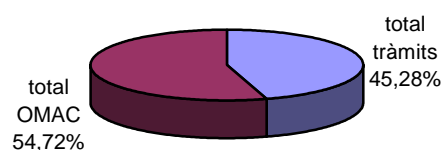
▣ Gestió de Tràmits “en línia”

L'OMAC gestiona el 54,72% del total de tràmits on line que es reben a la web de Paeria.

Indicadors	2008	2007	2006	2005
Tràmits rebuts en general	11.806	8.470	6.761	4.448
Tràmits gestionats per l'OMAC	6.460	5.048	4.133	3.256
Mitja sol·licituds diàries	17,69	13,83	11,32	8,92
Mitja sol·licituds mensuals	538,33	420,67	344,42	271,33

- Al 2005 s'incrementa en un 85,80 % respecte de l'any anterior
- Al 2006 l'increment representa un 52 %
- Al 2007 l'augment ha estat del 26 %
- Al 2008 s'incrementa en un 39%

Si ens centrem en els tràmits que crea, actualitza i gestiona l'OMAC i que a més comporten una tramitació per internet, aquest segueixen superant el 50% del total de tràmits de l'Ajuntament de Lleida. Tot i l'increment de dels tràmits on line per part de tota l'estructura municipal.



NOVES TECNOLOGIES

▣ Altres funcions de l'OMAC

→ 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 Registres.

Entitats de Registre de l'Ajuntament de Lleida:

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

El Registre General és el responsable de l'arxiu de totes les certificacions efectuades per l'Ajuntament de Lleida.

Durant l'any 2008, totes aquestes Entitats de Registre municipals han realitzat 1684

operacions de certificació digital, de les quals 624 corresponen a l'OMAC, és a dir, un 37 % del total.

La distribució dels clauers idCAT ha permès un increment substancial en la utilització dels tràmits on line i la creació de la carpeta ciutadana.

L'any 2008 la ciutadania ja ha començat a realitzar tràmits amb Certificat Digital, fet que es potenciarà cada cop més durant els propers anys..

→ Ordenances i reglaments municipals

En la web de la Paeria també hi ha la possibilitat de consultar les Ordenances i Reglaments municipals vigents i les seves modificacions.

L'Oficina Municipal d'Atenció Ciutadana s'ocupa de mantenir al dia aquesta base de dades que, actualment, està composta de 40 ordenances i reglaments que afecten a l'àmbit municipal.

En la consulta es faciliten dades com dates de publicació, modificacions posteriors, normativa relacionada, enllaços d'interès.

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 2008 han estat de 82.802 assentaments en total dels quals 139 corresponen al registre telemàtic i 82.663 corresponen al registre tradicional.

L'evolució d'aquest servei en relació als anys anteriors és la següent:

Indicadors	ANY 2008	ANY 2007	ANY 2006
Entrades	61.224	62.296	54.574
Sortides	21.439	20.266	18.491

Registre telemàtic	ANY 2008	ANY 2007
Entrades	22	15
Sortides	117	120

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

Igualment aquesta unitat és la competent en la distribució de la correspondència que té per destí l'ajuntament de Lleida, amb un volum que supera les 50.000 unitats a l'any.

TAULELL

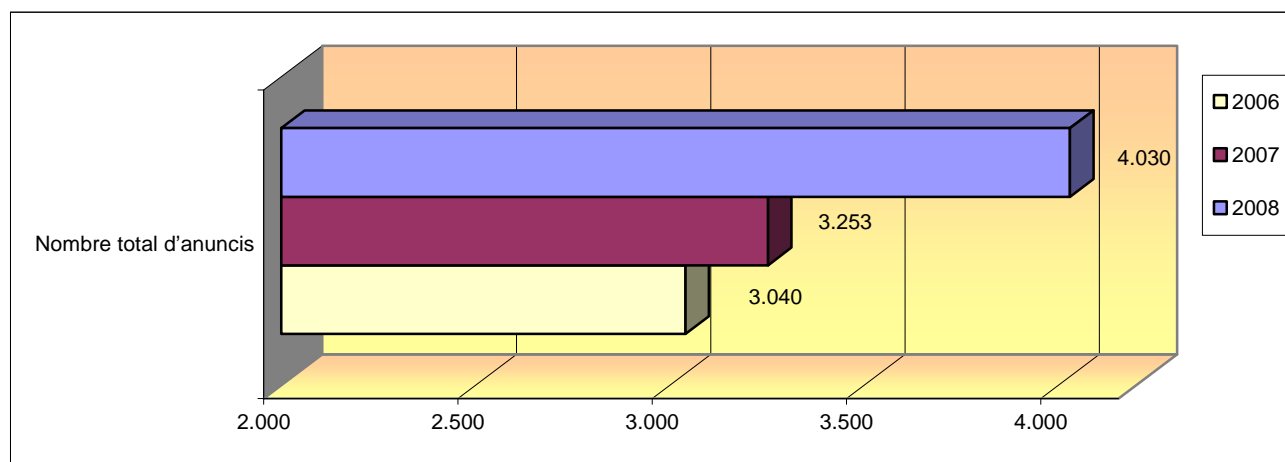
■ Taulell d'edictes i/o anuncis "On Line"

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

Durant l'any 2008 s'han exposat un total de 4.030 (777 més que al 2007) anuncis a internet, és a dir, un 24% més. L'evolució en xifres d'aquest serveis és la següent:

Indicadors	2008	2007	2006
Nombre total d'anuncis	4.030	3.253	3.040
Mitja d'exposicions d'anuncis / dia	16.12	13	12.45
Mitja d'exposicions d'anuncis / mes	335.83	271	253

GRÀFICA COMPARATIVA ANUAL DEL TAULELL D'EDICTES



■ 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 corresponsabilitat 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 2008 s'han rebut pel diferents canals de comunicació més de 3.000 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 increment del 4,22 % en relació a l'any anterior.

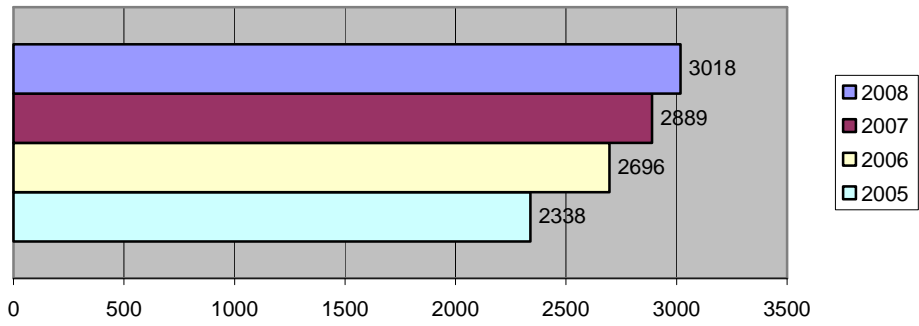
La implantació al 2007 del servei telefònic d'atenció ciutadana 010 va constituir un nou canal de comunicació a l'abast dels ciutadans i ciutadanes que ha fet ús permanent d'ell.

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	2008	2007	2006	2005
Nombre total de QSI	3011	2889	2696	2.338
Per Internet	3002	2868	2428	1.858
Per Telèfon	2	3	244	435
Presencials	7	9	16	35
Per Carta	7	9	8	10



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

Segons el contingut de les demandes al servei d'informació, suggeriments i avisos, durant l'any 2008 s'han rebut en la següent distribució:

TEMA	TOTAL	%
INFORMACIÓ GENERAL	801	26,60
TRAMITACIONS	190	6,31
PROPOSTES URBANÍSTIQUES	80	2,65
TRÀNSIT I CIRCULACIÓ	77	2,55
PAVIMENTACIÓ EN MAL ESTAT	166	5,51
OCUPACIÓ VIA PÚBLICA	79	2,62
SENYALITZACIÓ VIAL	106	3,52
SERVEI DE NETEJA	237	7,87
ARBRES I JARDINS	94	3,12
ACTIVITATS INFÀNCIA	40	1,32
IMPOSTOS MUNICIPALS	23	0,76
MOLÈSTIES AL VEÏNAT	191	6,34
OPINIONS WEB MUNICIPAL	53	1,76
EMBORNALS I BOCA DE REG	44	1,46
EQUIPAMENT I INSTAL·LACIONS	56	1,85
ENLLUMENAT PÚBLIC	90	2,98
INFORMACIÓ AJUTS SOCIALS	40	1,32
PLAGUES	118	3,91
SEGURETAT CIUTADANA	51	1,69
GOSSOS	224	7,43
MOBILIARI URBÀ	69	2,29
ALTRES	182	6,04

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 dirigides:

UNITAT ORGÀNICA	TOTAL	%
URBANISME	787	26,15

OMAC	327	10,87
MEDI AMBIENT I SOSTENI.	797	27,49
SEGURETAT CIUTADANA	228	7,58
IMAC	149	4,95
OFICINA DE GESTIÓ-HISENDA	83	2,76
ACCES - IMI	91	3,02
AUTOBUSOS LLEIDA	24	0,80
SERVEIS PERSONALS	69	2,29
IMAE	51	1,69
SALUT PÚBLICA	14	0,47
PATRONAT TURISME	51	1,69
AIGÜES LLEIDA	74	2,46
IMO	41	1,36
OLH	30	1,00
IME	55	1,38
Altres	140	4,75

Destaquen per damunt de tots, 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.

CONCLUSIONS

 Balanç 2008

INDICADOR	RESULTAT
MITJANA D' ATENCIONS PRESENCIALS PER HORA:	41 persones / hora
MITJANA D' ATENCIONS PRESENCIALS DIÀRIES:	307 persones / dia
MITJANA D' ATENCIONS PRESENCIALS MENSUALS:	6.399 persones / mes
TOTAL D' ATENCIONS ON-LINE:	11.806
TOTAL D' ATENCIONS TELEFÒNIQUES:	125.450
TOTAL DE GESTIONS PRESENCIALS REALITZADES:	120.281
A-S-I REALITZADES:	3.011
VOLUM DEL REGISTRE GENERAL:	82.802 documents
NOMBRE TOTAL D' ANUNCIS GESTIONATS:	4.030 anuncis
TOTAL D' ACTUACIONS ANUALS:	347.380
MITJANA DE TEMPS D' ESPERA:	6'32'' (mm:ss)
HORARI PUNTA AMB MÉS AFLUÈNCIA DE CIUTADANS:	10:30 A 13:00 h.
MES AMB L' ÍNDEX PRESENCIAL DE MÉS ACTIVITAT:	Abril 7.229 persones
DIA DE LA SETMANA AMB MÉS VISITTES	Dilluns 16.673 persones / any
ÀMBIT MUNICIPAL MÉS ATÈS :	Padró d' Habitants 74.813 gestions

