

MEMÒRIA ANUAL DEL SERVEI 2009

OMAC

INTRODUCCIÓ

Presentació	3
--------------------------	---

ACTIVITAT

Atencions ciutadanes segons canals d'atenció	5
Tipologia de l'Atenció Presencial	6
Tipus d'Atencions Presencials	8
Anàlisi temporal de les Atencions presencials	10
Atencions Diàries	13
Temps d'espera dels usuaris	15
Distribució temporal de les atencions	18

ATENCIÓ TELEFÒNICA

Servei d'Atenció Telefònica	20
--	----

SERVEIS INTERACTIUS

Gestió de Tràmits “en línia”	23
---	----

NOVES TECNOLOGIES

Altres funcions de l'OMAC	24
--	----

REGISTRE GENERAL

Registre General	25
-------------------------------	----

TAULELL

Taulell d'edictes i/o anuncis “On Line”	26
--	----

AVISOS

Avisos, suggeriments i informacions	27
--	----

CONCLUSIONS

Balanç 2009	30
--------------------------	----

INTRODUCCIÓ

Presentació

Si al 2008 l'Ajuntament de Lleida va fer una aposta molt important per augmentar la qualitat en el servei d'atenció ciutadana, incrementant de forma notable el nombre de recursos humans i materials del servei, així com ampliant el nombre d'hores d'atenció d'accés al servei per part de la ciutadania, el resultat s'han consolidat, tal com es preveia, al llarg de l'any 2009. A les dades d'aquesta memòria ens hem d'atendre, destacant per damunt de tot l'important disminució en el temps mig d'espera anual del servei, passant dels 6 minuts 32 segons de l'any present, als 2 minuts 52 segons de l'any 2009. És a dir, s'ha reduït a menys de la meitat aquesta ràtio tant important per tot servei d'atenció. Tot això sense disminuir, vers el contrari els nivells de qualitat en l'atenció.

A l'anterior memòria fèiem menció en relació a l'OMAC, que aquesta iniciava una segona etapa. Doncs, aquesta s'inicia amb dades que ens inciten a pensar que el camí començat és l'adequat, ja que és la ciutadania la gran beneficiada per ell.

L'important reforç en el nombre d'agent d'atenció ha significat tenir oberts tots

els punts d'atenció en totes les franges horàries i sense dependre de variables estacionals. Al mateix temps, ha significat la millora en estàndards d'atenció, per quant ha permès establir sistemes d'organització del servei, en el que destacava el factor humà de l'atenció, així com metodologies de treball i organització que han incidit clarament en l'eficàcia i qualitat del personal.

La ciutadania ha pogut 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.

La Memòria ens continua mostrant com a tràmits més destacats els referits al padró d'habitants, que respecte l'any passat en el global de l'any han sofert un lleuger augment 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 augmentant, encara que l'atenció presencial ha denotat aquest any un

lleuger augment, 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, i l'horari de tarda ha sofert un augment del 50% respecte de l'any anterior.

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 març 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 2008 i més concretament en l'últim semestre del mateix, la relació de l'oficina amb les variables temporals ha sofert un canvi molt 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.

I pel que fa a la resta de qüestions que es reflexen en aquesta memòria, constatar una lleugera disminució en el nombre d'assentaments d'entrada i manteniment en el registre de 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.

Les dades reflectides en aquesta memòria i la tendència que ens mostra, ens indica que l'aposta que va fer la corporació durant l'any 2008 ha obtingut resultats molt positius i els que es pretenien.

Olga Nolasco Mena

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 2009.

Destacar l'increment d'un **7%** en atencions presencials, **27,18%** en atencions telemàtiques i el sosteniment del servei telefònic

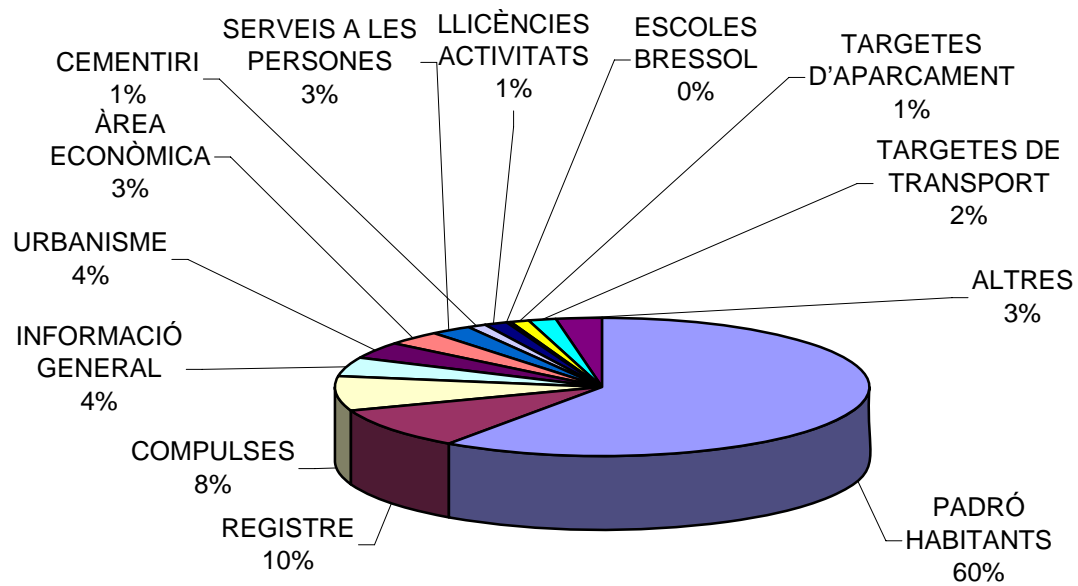
ATENCIONS	2009	2008	2007
Presencials	82.635	76.783	101.544
On line	8.216	6.460	5.048
Edictes	4.357	4.030	3.253
Avisos, suggeriments i informacions	2.969	3.011	2.889
Servei Telefònic	125.450	125.450	129.887
Totals	223.627	215.734	242.621

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	2009
PADRÓ HABITANTS	82.557
REGISTRE	13.456
COMPULSES	11.161
INFORMACIÓ GENERAL	6.147
URBANISME	5.250
ÀREA ECONÒMICA	4.591
SERVEIS A LES PERSONES	3.648
CEMENTIRI	1.321
LLICÈNCIES ACTIVITATS	1.854
ESCOLES BRESSOL	593
TARGETES D'APARCAMENT	1.421
TARGETES DE TRANSPORT	2.453
ALTRES	3.747
TOTAL	138.199

GRÀFICA DE DISTRIBUCIÓ DE LES ATENCIONS PER TEMES



Tipus d'Atencions Presencials

Durant l'any 2009, s'ha fet palès, l'augment de les atencions presencials, en l'augment d'un 7 %, respecte de l'any anterior, degut a la petita recuperació econòmica que ha comportat l'augment de sol·licituds de llicències d'obres i d'activitats, encara que d'una forma molt discreta.

TOTAL CIUTADANS ATEOSOS

	2.009	2.008
TOTALS	82.635	76.783

→ TRÀMITS D'ATENCIÓ COMPLEXA

S'han registrat un total de 49.561 tràmits d'atenció prolongada.

Augment del 7,18 % respecte a l'any 2008.

→ TRÀMITS D'ATENCIÓ RÀPIDA

S'han registrat un total de 32.692 tràmits d'atenció ràpida.

Increment del 8,60% en relació amb l'any anterior.

→ TRÀMITS DE CAMPANYES ESPECÍFIQUES

S'han registrat un total de 382 tràmits de campanya.

Reducció del 13,96% sobre els efectuats l'any 2008.

→ 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 2009	ANY 2008
Persones ateses	82.635	76.783
Hores any d'atenció al públic de l'Omac	2.405	1.883
Persones ateses per hora	35	40,78
Mitjana de taules actives per dia (*)	4,7	4,3
Índex de productivitat (**) (persones/hora/agent)	8	9,48

(*) Aquesta dada representa la mitja 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.

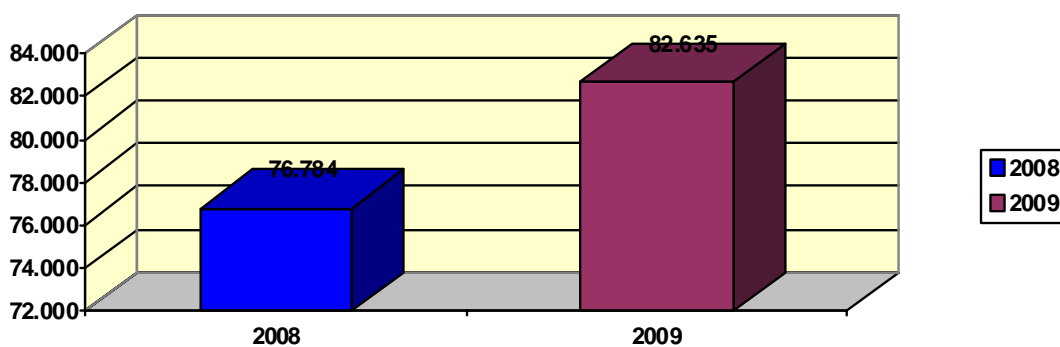
(**) Que l'índex de productivitat hagi disminuït no significa una dada negativa pels usuaris del servei, sinó que aquest s'ofereix durant més temps i per part de més persones. Encara que s'ha augmentat el número d'atencions l'increment dels altres factors fa que aquesta ratio disminueixi.

■ Anàlisi temporal de les Atencions presencials

Durant l'any 2009 l'Oficina Municipal d'Atenció Ciutadana ha atès 82.635 persones, que encara i tot les circumstàncies econòmiques ha suposat augmentar les atencions respecte l'any passat en un 7,62%. Seguint amb la tònica dels altres anys, també han augmentat substancialment les atencions on-line.

S'obté una mitjana d'atencions mensuals superiors a 6.800 usuaris, pràcticament sostinguda durant tots els mesos de l'any.

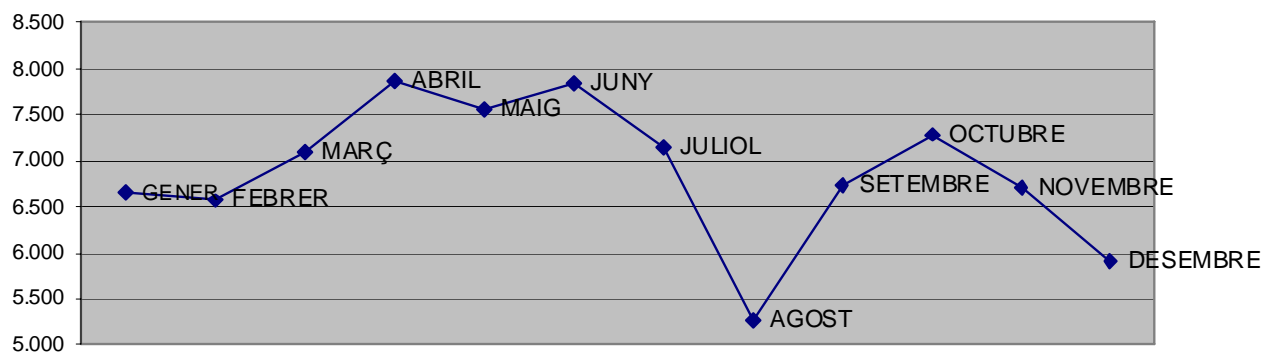
En el següent gràfic apreciem l'increment d'afluència del 7,62% de persones que acudeixen a l'OMAC de l'any passat a aquest



→ **TOTAL ANUAL DE PERSONES ATESES**

GENER	6.655	8,0%
FEBRER	6.570	7,9%
MARÇ	7.093	8,5%
ABRIL	7.863	9,5%
MAIG	7.560	9,1%
JUNY	7.841	9,4%
JULIOL	7.140	8,6%
AGOST	5.273	6,3%
SETEMBRE	6.729	8,1%
OCTUBRE	7.283	8,8%
NOVEMBRE	6.717	8,1%
DESEMBRE	5.911	7,1%
TOTAL	82.635	

Pel que fa a l'any 2009, el gràfic següent ens assenyalava els mesos de més afluència, destacant els mesos des del març fins al juliol i l'octubre. Tots aquests mesos superen les 7.000 atencions, i els mesos d'abril i juny s'apropen a les 8.000 atencions mensuals.

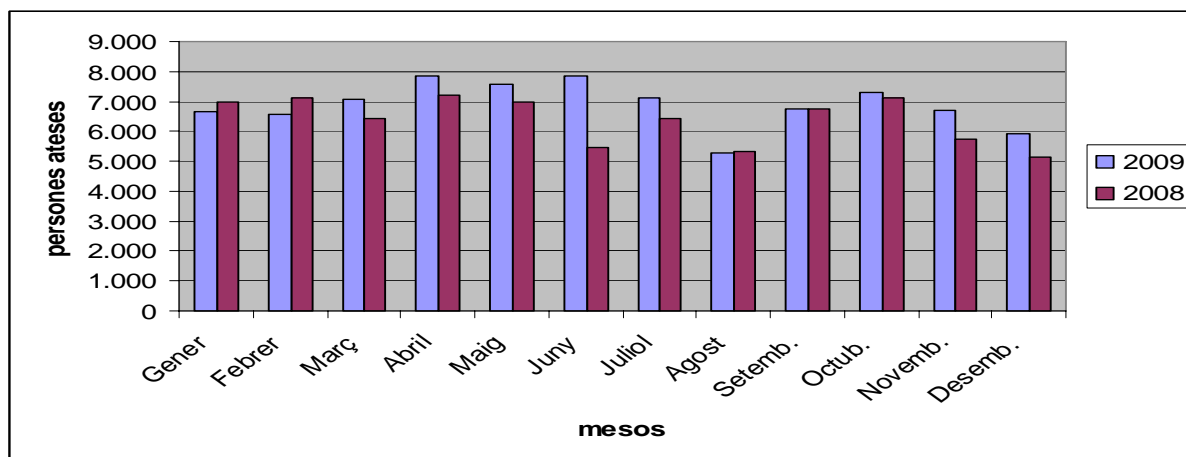


El mes on es marca un fort descents és a l'agost, dada que coincideix any rera any.

COMPARATIVA DE CIUTADANS ATEOS PER MESOS – ANY 2008 / 2009

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setemb.	Octub.	Novemb.	Desemb.
2009	6.655	6.570	7.093	7.863	7.560	7.841	7.140	5.273	6.729	7.283	6.717	5.911
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

GRÀFICA COMPARATIVA ANUAL DE LES ATENCIÓNS PER MESOS



Atencions Diàries

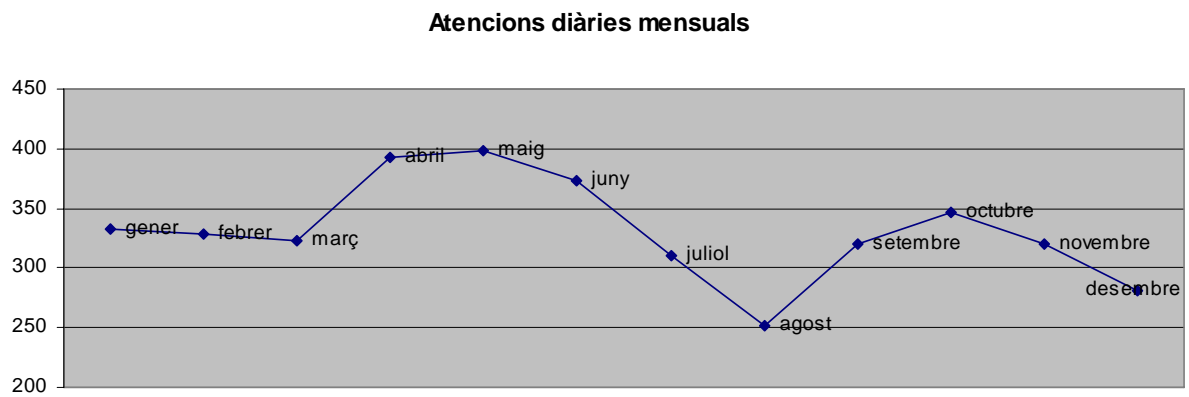
→ MITJA D'ATENCIIONS DIÀRIES

S'aprecia un manteniment de les mitjanes mensuals amb una lleugera disminució del mes d'agost i desembre, que són els mesos de menys afluència..

La mitja d'atencions diàries creix aquest any, com a conseqüència de l'augment del número d'atencions presencials, encara que seguint la tònica de l'any anterior, a favor de l'augment de les atencions telemàtiques i de l'aposta per l'atenció de qualitat, oferint més d'un tràmit en una mateixa atenció.

	2009	2008
GENER	332,75	318
FEBRER	328,50	338
MARÇ	322,41	338
ABRIL	393,15	329
MAIG	397,89	350
JUNY	373,38	274
JULIOL	310,43	280
AGOST	251,10	266
SETEMBRE	320,43	338
OCTUBRE	346,81	309
NOVEMBRE	319,86	288
DESEMBRE	281,48	258
MITJA DIÀRIA	331,52	307,16

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 molt substancial en l'evolució que veníem registrant al llarg dels anys.

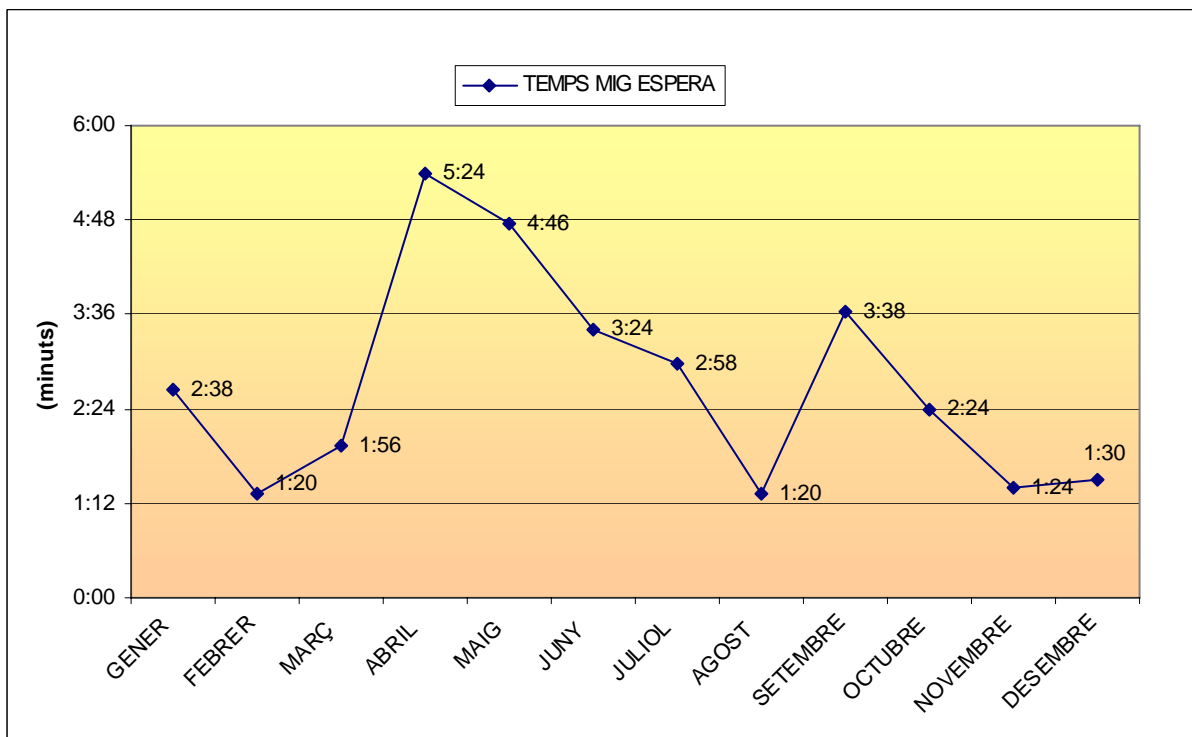
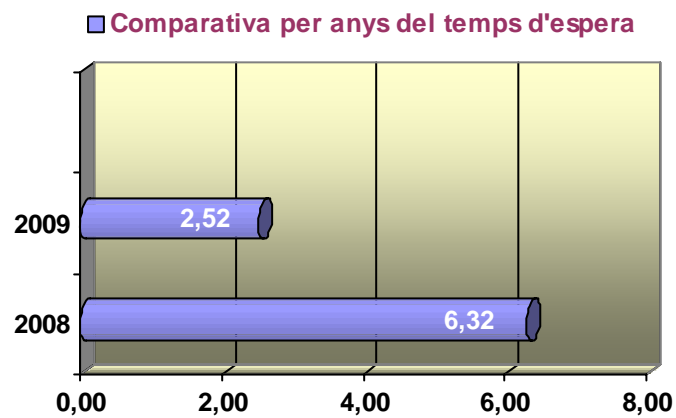
COMPARATIVA PER MESOS I ANYS

TEMPS MIG ESPERA

MES	2007	2008	2009
GENER	10:42	09:54	2:38
FEBRER	06:16	05:54	1:20
MARÇ	05:56	12:40	1:56
ABRIL	10:38	07:10	5:24
MAIG	07:16	15:54	4:46
JUNY	15:48	21:04	3:24
JULIOL	17:32	08:48	2:58
AGOST	11:58	05:26	1:20
SETEMBRE	13:52	04:54	3:38
OCTUBRE	08:28	02:10	2:24
NOVEMBRE	06:10	00:56	1:24
DESEMBRE	10:16	00:50	1:30
MITJA ANUAL	10:10	6:32	2:52

Mitja temps d'espera durant l'any 2009: **2:52**

Hem disminuït més del 50%, el que és el mateix, en quasi 4 minuts la mitjana anual d'espera. Fins i tot en alguns mesos ha arribat a significar descens de 5 minuts, si observem la distribució mensual, com per exemple agost i desembre.

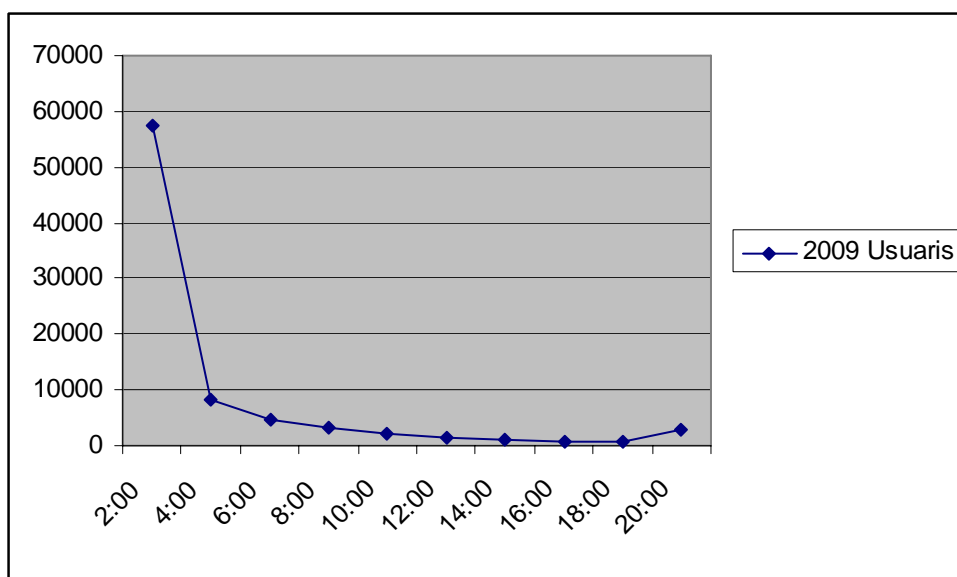


DISTRIBUCIÓ TEMPS D'ESPERA PER TRAMS

En el 70 % dels mesos hem aconseguit, durant l'any 2009, reduir el temps d'espera en 2 minuts. Més del 91% esperen menys de 10 min. Tant sols el 8'6 %, esperen entre 10 i 20 min.

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

DISTRIBUCIÓ MINUTS	ANY 2009
2:00	69.6 %
4:00	10.1 %
6:00	5.5 %
8:00	3.7 %
10:00	2.5 %
12:00	1.7 %
14:00	1.3 %
16:00	1.0 %
18:00	0.7 %
≤ 20:00	3.4 %

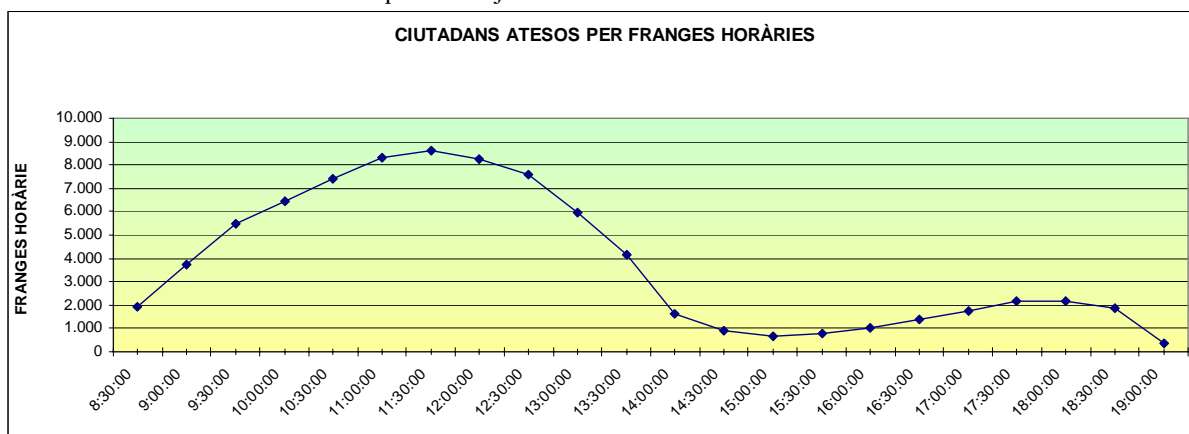


Distribució temporal de les atencions

1 Estadística sobre ciutadans atesos per trams horari RESUM ANUAL 2009

FRANJA HORARIA	CIUTADANS ATESOS	%
8:30:00	1.927	2.3
9:00:00	3.752	4.5
9:30:00	5.503	6.6
10:00:00	6.459	7.8
10:30:00	7.424	8.9
11:00:00	8.295	10.0
11:30:00	8.605	10.4
12:00:00	8.235	9.9
12:30:00	7.562	9.1
13:00:00	5.954	7.2
13:30:00	4.174	5.0
14:00:00	1.602	1.9
14:30:00	891	1.0
15:00:00	669	0.8
15:30:00	754	0.9
16:00:00	1.036	1.2
16:30:00	1.383	1.6
17:00:00	1.770	2.1
17:30:00	2.198	2.6
18:00:00	2.188	2.6
18:30:00	1.885	2.2
19:00:00	369	0.4

Durant l'any 2008, en horari de tarda, franja horaria de 14 a 21 h, vam atendre un 10'1% de ciutadans respecte al 89'9 en horari de matí. Durant l'any 2009 hem passat a un 15'40%. Per tant hem augmentat més o menys en un 50% el número d'atencions en aquesta franja horaria.



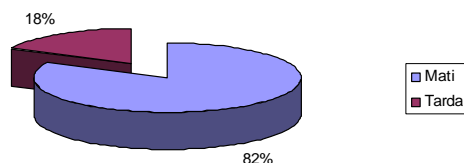
2 Distribució de les atencions segons torn de matí i tarda

MATÍ

Any 2009: **67.894** atencions

TARDA

Any 2009: **14.741** atencions

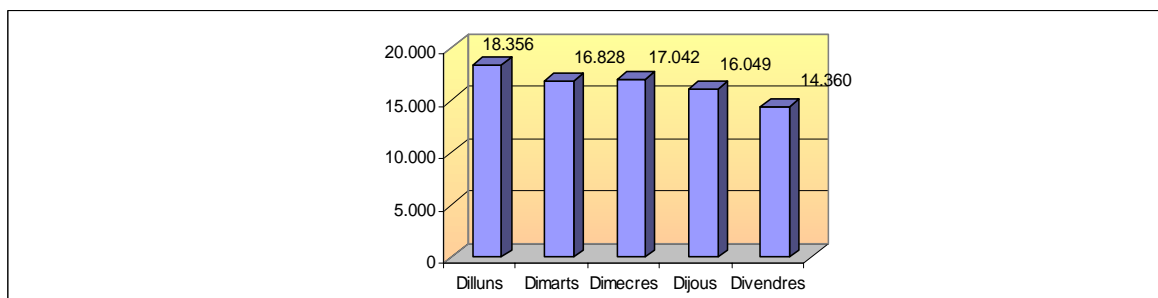


3 Atencions segons els dies de la setmana

En el quadre següent es detallen les atencions realitzades cada dia de mitjana durant l'any 2009.

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

En dilluns	18.356
En dimarts	16.828
En dimecres	17.042
En dijous	16.049
En divendres	14.360



ATENCIÓ TELEFÒNICA

Servei d'Atenció Telefònica

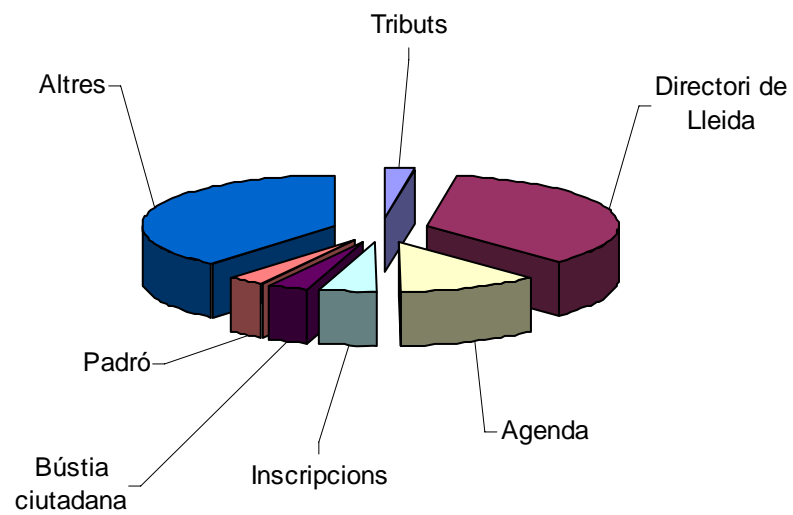
1 EVOLUCIÓ DE LA DEMANDA

Des del desembre de 2006 fins al desembre de 2009 s'obtenen les següent dades:


- ✓ Total de trucades rebudes des del 2006: 380.787
- ✓ Total de trucades rebudes durant l'any 2009: 125.450
- ✓ Mitja diària: 343,69

Temàtica de les trucades:

TEMA	%
Tributs	2,46
Directori de Lleida	35,27
Agenda	12,12
Inscripcions	4,93
Bústia ciutadana	3,18
Padró	3,14
Altres	38,91



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 2009 han estat:

- Actes d'Agenda introducció de més de 1.672 esdeveniments
 - El Directori de dades compta amb 11.620 fitxes informatives.
- 

SERVEIS INTERACTIUS

■ Gestió de Tràmits “en línia”

L'OMAC gestiona el 52% del total de tràmits on line que es reben a la web de Paeria.

Indicadors	2009	2008	2007	2006
Tràmits rebuts en general	15.676	11.806	8.470	6.761
Tràmits gestionats per l'OMAC	8.216	6.460	5.048	4.133
Mitja sol·licituds diàries	22,5	17,69	13,83	11,32
Mitja sol·licituds mensuals	684,66	538,33	420,67	344,42

- Al 2006 l'increment representa un 52 %
- Al 2007 l'augment ha estat del 26 %
- Al 2008 s'incrementa en un 39%
- Al 2009 s'incrementa en un 27,18%

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 52 % 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 2009, totes aquestes Entitats de Registre municipals han realitzat 1.620

operacions de certificació digital, de les quals 1.042 corresponen a l'OMAC, és a dir, un 64,32 % 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 2009 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 41 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 2009 han estat de 77.624 assentaments en total dels quals 176 corresponen al registre telemàtic i 77.448 corresponen al registre tradicional.

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

Indicadors	ANY 2009	ANY 2008	ANY 2007
Entrades	55.278	61.224	62.296
Sortides	22.170	21.439	20.266

Registre telemàtic	ANY 2009	ANY 2008
Entrades	48	22
Sortides	128	117

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.

TAULELL

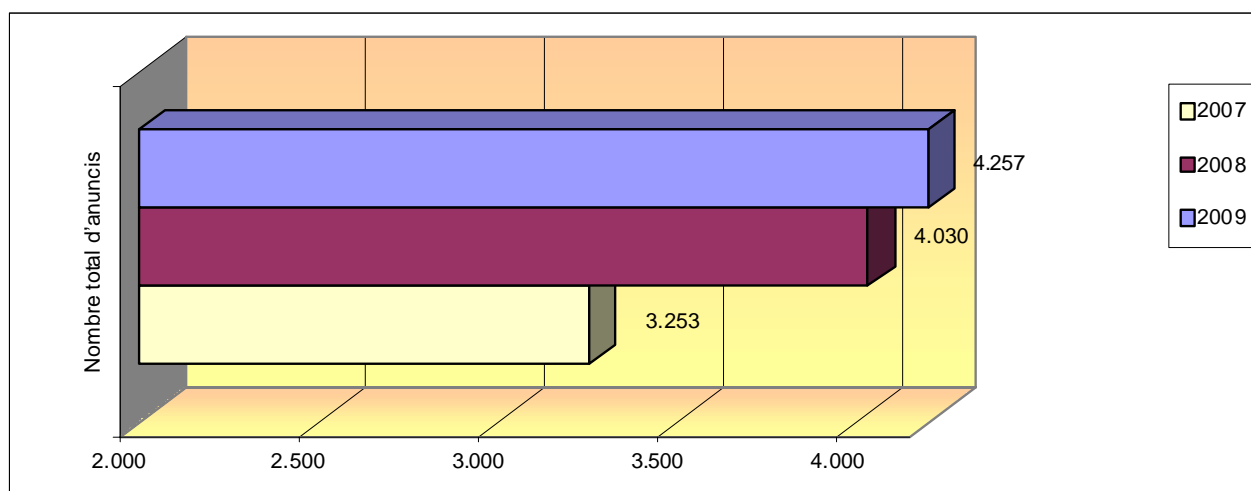
Taulell d'edictes i/o anuncis "On Line"

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

Durant l'any 2009 s'han exposat un total de 4.357 (327 més que al 2008) anuncis a internet, és a dir, un 8,11 % més. L'evolució en xifres d'aquest serveis és la següent:

Indicadors	2009	2008	2007
Nombre total d'anuncis	4.357	4.030	3.253
Mitja d'exposicions d'anuncis / dia	17.48	16.12	13
Mitja d'exposicions d'anuncis / mes	363	335.83	271

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 2009 s'han rebut pel diferents canals de comunicació més de 2.900 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 descens 1,39 % en relació a l'any anterior.

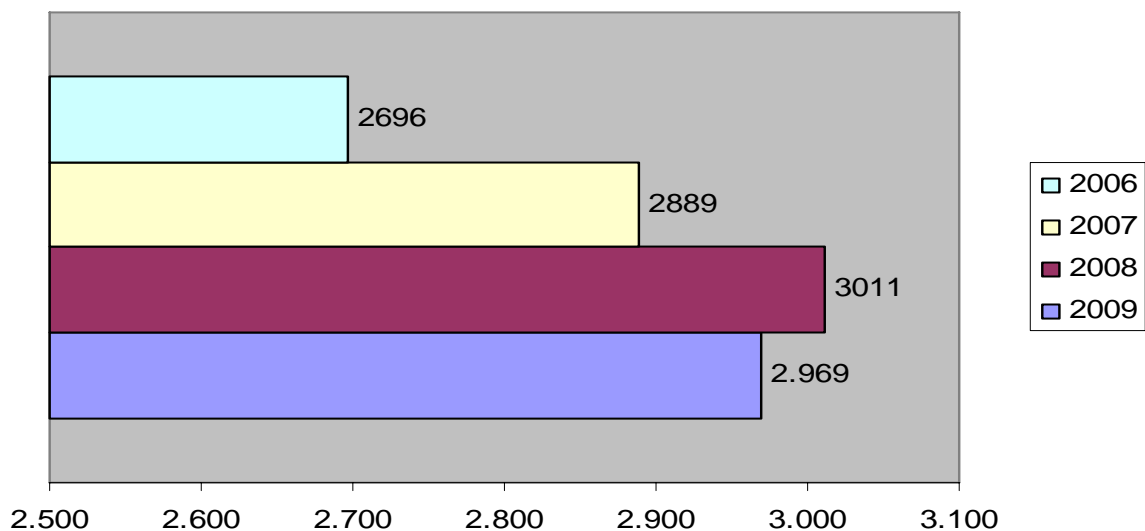
La implantació al 2007 del servei telefònic d'atenció ciutadana 010 va constituir un nou canal de comunicació a l'abast dels ciutadans i ciutadanes que ha fet ús permanent d'ell.

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	2009	2008	2007	2006
Nombre total de QSI	2.969	3011	2889	2696
Per Internet	2.967	3002	2868	2428
Per Telèfon	2	2	3	244
Presencials	0	7	9	16
Per Carta	0	7	9	8



→ 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 2009 s'han rebut en la següent distribució:

TEMA	TOTAL	%
INFORMACIÓ GENERAL	853	28,73
TRAMITACIONS	259	8,72
PROPOSTES URBANÍSTIQUES	69	2,32
TRÀNSIT I CIRCULACIÓ	87	2,93
PAVIMENTACIÓ EN MAL ESTAT	186	6,26
OCUPACIÓ VIA PÚBLICA	61	2,05
SENYALITZACIÓ VIAL	93	3,13
SERVEI DE NETEJA	256	8,62
ARBRES I JARDINS	87	2,93
ACTIVITATS INFÀNCIA	43	1,44
IMPOSTOS MUNICIPALS	38	1,27
MOLÈSTIES AL VEÏNAT	151	5,08
OPINIONS WEB MUNICIPAL	42	1,41
EMBORNALS I BOCA DE REG	30	1,01
EQUIPAMENT I INSTAL·LACIONS	43	1,44
ENLLUMENAT PÚBLIC	95	3,19
INFORMACIÓ AJUTS SOCIALS	23	0,77
PLAGUES	94	3,16
SEGURETAT CIUTADANA	46	1,54
GOSSOS	56	1,88
MOBILIARI URBÀ	109	3,67
ALTRES	248	8,35

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	918	30,92
OMAC	256	8,62
MEDI AMBIENT I SOSTENI.	652	21,96
SEGURETAT CIUTADANA	217	7,31
IMAC	109	3,67
OFICINA DE GESTIÓ-HISENDA	114	3,84
ACCES - IMI	73	2,46
AUTOBUSOS LLEIDA	31	1,04
SERVEIS PERSONALS	54	1,82
IMAE	88	2,96
SALUT PÚBLICA	6	0,20
PATRONAT TURISME	42	1,41
AIGÜES LLEIDA	40	1,35
IMO	65	2,19
OLH	20	0,67
IME	81	2,73
Altres	203	6,83

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 2009

INDICADOR	RESULTAT
MITJANA D'ATENCIIONS PRESENCIALS PER HORA:	35 persones / hora
MITJANA D'ATENCIIONS PRESENCIALS DIÀRIES:	331,52 persones / dia
MITJANA D'ATENCIIONS PRESENCIALS MENSUALS:	6.886,25 persones / mes
TOTAL D'ATENCIIONS ON-LINE:	15.676
TOTAL D'ATENCIIONS TELEFÒNIQUES:	125.450
TOTAL DE GESTIONS PRESENCIALS REALITZADES:	138.199
A-S-I REALITZADES:	2.969
VOLUM DEL REGISTRE GENERAL:	77.624 documents
NOMBRE TOTAL D'ANUNCIS GESTIONATS:	4.357 anuncis
TOTAL D'ACTUACIONS ANUALS:	364.275 actuacions
MITJANA DE TEMPS D'ESPERA:	2'52'' (mm:ss)
HORARI PUNTA AMB MÉS AFLUÈNCIA DE CIUTADANS:	11:00 a 12:00 h.
MES AMB L'ÍNDIX PRESENCIAL DE MÉS ACTIVITAT:	Juny 7.841 persones
DIA DE LA SETMANA AMB MÉS VISITES	Dilluns 18.356 persones /any
ÀMBIT MUNICIPAL MÉS ATÈS :	Padró d'Habitants 82.557 gestions

