

MEMÒRIA ANUAL DEL SERVEI 2010

OMAC

INTRODUCCIÓ

Presentació.....	4
-------------------------	----------

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.....	19

ATENCIÓ TELEFÒNICA

Servei d'Atenció Telefònica.....	21
---	-----------

SERVEIS INTERACTIUS

Gestió de Tràmits “en línia”.....	26
--	-----------

NOVES TECNOLOGIES

Altres funcions de l'OMAC	27
--	-----------

REGISTRE GENERAL

Registre General.....	28
------------------------------	-----------

TAULELL

Taulell d'edictes i/o anuncis “On Line”	29
--	-----------

AVISOS

■ Avisos, suggeriments i informacions 30

CITA PRÈVIA

■ Servei cita prèvia professional 31

CONCLUSIONS

■ Balanç 2010 34

INTRODUCCIÓ

Presentació

Si durant l'any 2009 l'Ajuntament de Lleida va obtenir resultats molt positius de l'aposta feta a l'any 2008 pel que fa a l'augment de 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 2010. A les dades d'aquesta memòria ens hem d'atendre, destacant per damunt de tot que continua mantenint-se la disminució en el temps mig d'espera anual del servei, passant dels 2 minuts 52 segons de l'any 2009, als 2 minuts 44 segons de l'any 2010. És a dir, podríem parlar que es manté la mitja d'espera, no superant el 2 minuts i mig d'espera. Tot això sense disminuir, vers el contrari els nivells de qualitat en l'atenció.

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, cada cop menys 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.

A l'anterior memòria fèiem menció en relació a l'OMAC, que es confirmava que aquest canvi es consolidava i per tant any rera any continuem amb la mateixa trajectòria positiva.

Seguint amb el nostre intent de millora de la qualitat del servei, aquest any hem presentat la nova web departamental de l'Oficina Municipal d'Atenció Ciutadana, actualitzant la nostra imatge i ajustant-la a la imatge corporativa. La nova plana incorpora novetats com per exemple el servei CAL ESPERAR? Què és un servei en línia, a l'abast de totes les persones usuàries de l'Oficina Municipal d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament de Lleida. És una consulta orientativa, que es pot fer prèviament a la visita

a les dependències del servei, per informar-se de l'afluència d'usuaris/es en una franja horària determinada i d'aquesta forma poder decidir quin és el millor moment per realitzar de forma presencial la gestió o el tràmit, i reduir al màxim el temps d'espera.

També s'ha treballat amb la creació d'un tràmit on-line, creat exclusivament pels usuaris de la web de l'OMAC: És l'anomenat US PODEM AJUDAR? L'Ajuntament de Lleida ofereix aquest canal perquè s'hi pugui fer consultes sobre qualsevol servei municipal, sobre com es fa la tramitació de qualsevol gestió municipal o sobre el funcionament de la ciutat.

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.

Seguint amb aquesta voluntat corporativa pel que fa al tema de la qualitat al servei de la ciutadania, durant tot l'any 2010 l'OMAC ha estat plenament involucrada en el desenvolupament del projecte municipal de la creació d'un Catàleg de Tràmit i Serveis de l'Ajuntament de Lleida. Aquest projecte a suposat un esforç afegit, enfocat cap al

desenvolupament de totes aquelles eines que aportin a la ciutadania millora en la qualitat del servei que han d'oferir les administracions públiques en general. El treball de tot un any, donarà els seus fruits durant el primer quadrimestre de l'any 2011, moment en el qual es procedirà a la presentació i posta en marxa del Catàleg de Tràmits i serveis.

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, disminució del canal telefònic, una major utilització dels canals de queixes i suggeriments, així com dels canals telemàtics en general, que any rera any són més utilitzats.

Les dades reflectides en aquesta memòria i la tendència que ens mostra, ens continua mostrant 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 2010.

Destacar el descens d'un **0,20 %** en atencions presencials, l'augment en un **17,95 %** en atencions telemàtiques i el descens d'un **10%** del servei telefònic.

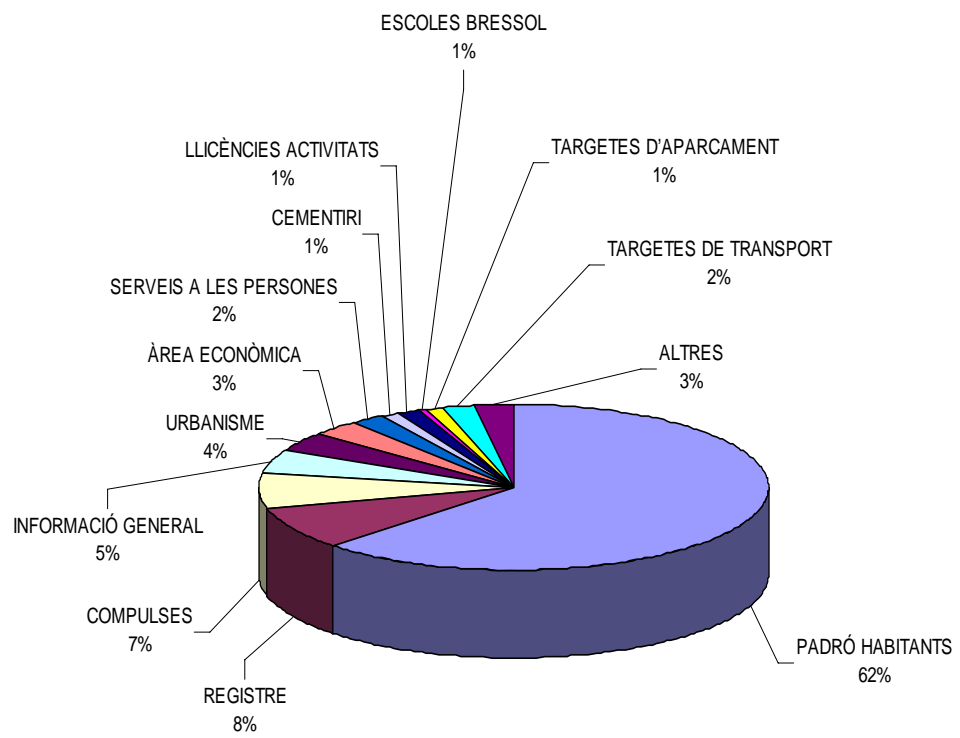
ATENCIIONS	2010	2009	2008
Presencials	82.468	82.635	76.783
On line	9.912	8.216	6.460
Edictes	4.173	4.357	4.030
Avisos, suggeriments i informacions	3.028	2.969	3.011
Servei Telefònic	112.847	125.450	125.450
Totals	212.207	223.627	215.734

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	2010
PADRÓ HABITANTS	83.588
REGISTRE	11.098
COMPULSES	9.364
INFORMACIÓ GENERAL	6.288
URBANISME	5.045
ÀREA ECONÒMICA	3.872
SERVEIS A LES PERSONES	3.196
CEMENTIRI	1.347
LLICÈNCIES ACTIVITATS	1.944
ESCOLES BRESSOL	701
TARGETES D'APARCAMENT	1.694
TARGETES DE TRANSPORT	2.276
ALTRES	3.515
TOTAL	133.928

GRÀFICA DE DISTRIBUCIÓ DE LES ATENCIONS PER TEMES



Tipus d'Atencions Presencials

TOTAL CIUTADANS ATEOSOS

	2010	2.009
TOTALS	82.468	82.635

→ TRÀMITS D'ATENCIÓ COMPLEXA

S'han registrat un total de 50.799 tràmits d'atenció prolongada.

Augment del 2,49 % respecte a l'any 2009.

→ TRÀMITS D'ATENCIÓ RÀPIDA

S'han registrat un total de 31.484 tràmits d'atenció ràpida.

Disminució del 3,69 % en relació amb l'any anterior.

→ TRÀMITS DE CAMPANYES ESPECÍFIQUES

S'han registrat un total de 185 tràmits de campanya.

Reducció del 51,57 % sobre els efectuats l'any 2009.

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

	ANY 2010	ANY 2009
Persones ateses	82.468	82.635
Hores any d'atenció al públic de l'Omac	2.394,50	2.405
Persones ateses per hora	34,44	35
Mitjana de taules actives per dia (*)	4	4,7
Índex de productivitat (**) (persones/hora/agent)	8,6	8

(*) 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.

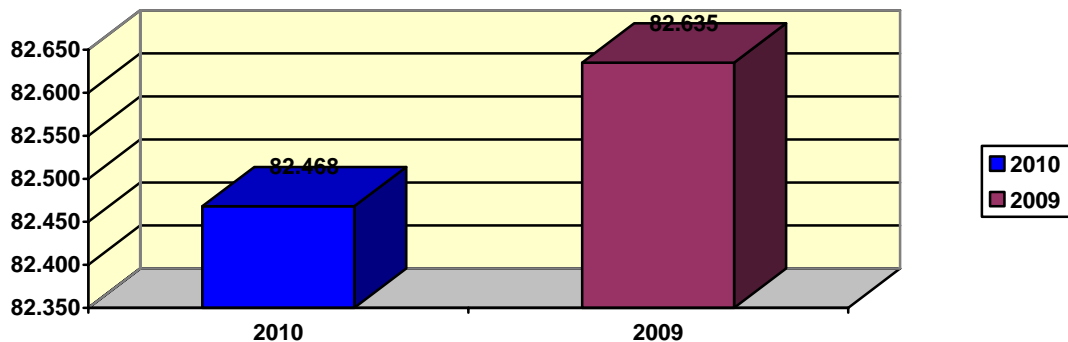
(**) Que l'índex de productivitat ha augmentat respecte de l'any anterior, per la qual cosa aconseguim millorar l'atenció, malgrat disminueix la mitjana de taules obertes al dia, per temes de baixes en RRHH.

■ Anàlisi temporal de les Atencions presencials

Durant l'any 2010 l'Oficina Municipal d'Atenció Ciutadana ha atès 82.468 persones, que encara i tot les circumstàncies econòmiques ha suposat disminuir les atencions respecte l'any passat en un 0,20 %. 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 (exactament 6.872) usuaris, pràcticament sostinguda durant tots els mesos de l'any.

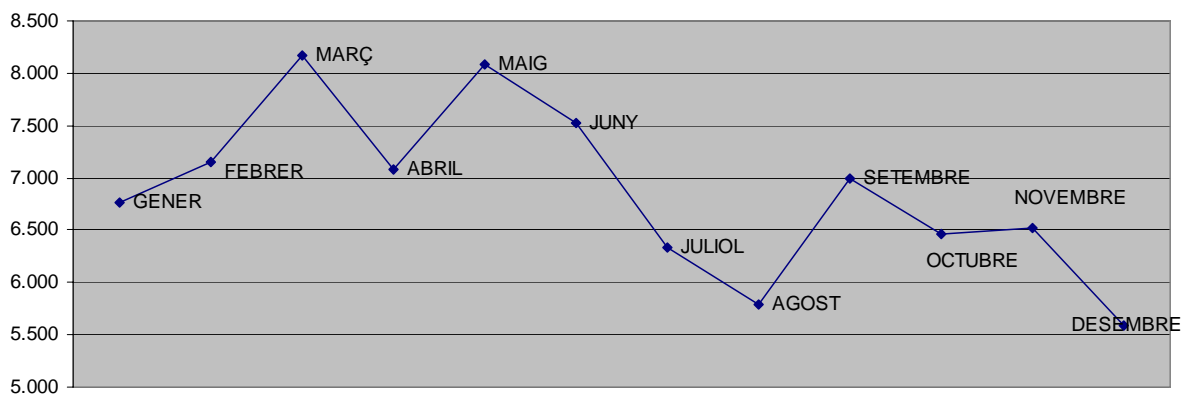
En el següent gràfic apreciem el descens d'afluència del 0,20 % de persones que acudeixen a l'OMAC de l'any passat a aquest, per tant quasi inapreciable.



→ **TOTAL ANUAL DE PERSONES ATESES**

GENER	6.759	8,19
FEBRER	7.151	8,67
MARÇ	8.169	9,90
ABRIL	7.080	8,58
MAIG	8.087	9,80
JUNY	7.524	9,12
JULIOL	6.330	7,67
AGOST	5.795	7,02
SETEMBRE	7.001	8,48
OCTUBRE	6.460	7,63
NOVEMBRE	6.517	7,90
DESEMBRE	5.595	6,78
TOTAL	82.468	

Pel que fa a l'any 2010, el gràfic següent ens assenyala els mesos de més afluència, destacant els mesos des del febrer fins al juny i el setembre. Tots aquests mesos superen les 7.000 atencions, i els mesos de març i maig superen a les 8.000 atencions mensuals.

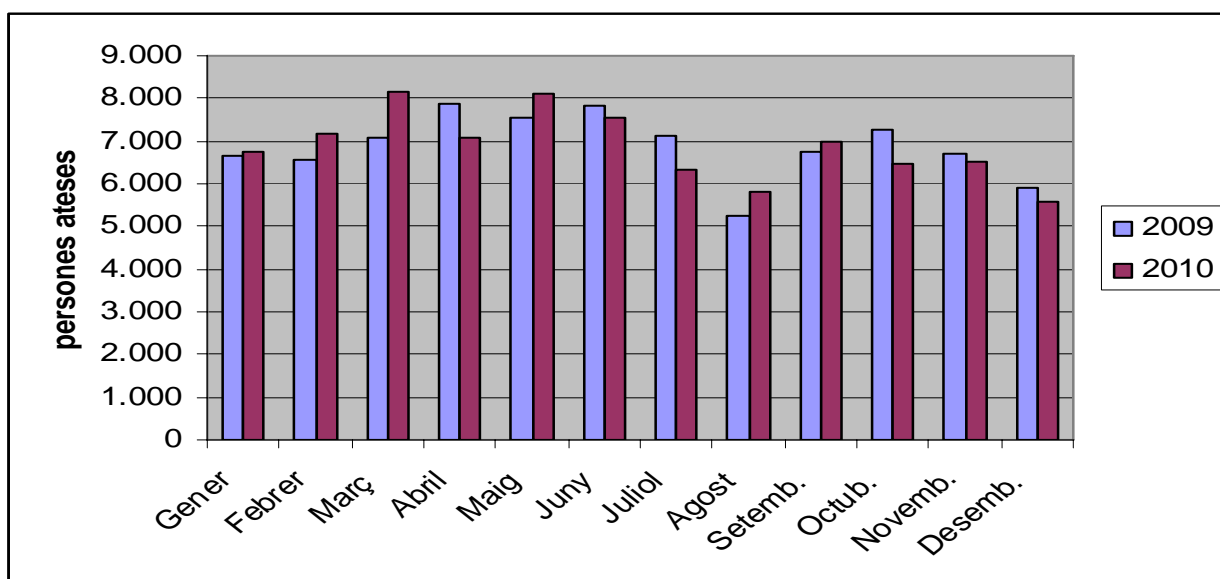


Els mesos on es marca un fort descens és a l'agost i desembre, dada que coincideix any rera any.

COMPARATIVA DE CIUTADANS ATEOSOS PER MESOS – ANY 2009 / 2010

	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
2010	6.759	7.151	8.169	7.080	8.087	7.524	6.330	5.795	7.001	6.460	6.517	5.595

GRÀFICA COMPARATIVA ANUAL DE LES ATENCIÓNS PER MESOS



Atencions Diàries

→ MITJA D'ATENCIIONS DIÀRIES

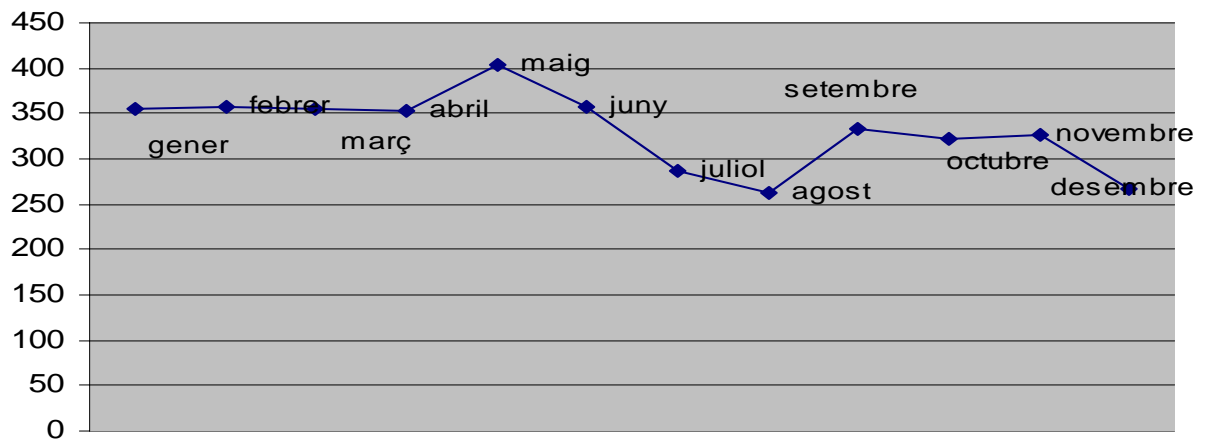
S'aprecia un augment, en general de les mitjanes mensuals envers amb una lleugera disminució en els mesos d'abril, juny, juliol, desembre.

La mitja d'atencions diàries creix en uns mesos i disminueix en altres aquest any, com a conseqüència del manteniment pràcticament 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	2010
GENER	332,75	355,73
FEBRER	328,50	357,55
MARÇ	322,41	355,17
ABRIL	393,15	354,00
MAIG	397,89	404,35
JUNY	373,38	358,28
JULIOL	310,43	287,72
AGOST	251,10	263,40
SETEMBRE	320,43	333,38
OCTUBRE	346,81	323,00
NOVEMBRE	319,86	325,85
DESEMBRE	281,48	266,42
MITJA DIÀRIA	331,52	331,19

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

Mitja atencions diàries mensuals



Durant el mes de maig es supera la mitja d'atenció diària mensual en 400 persones.

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

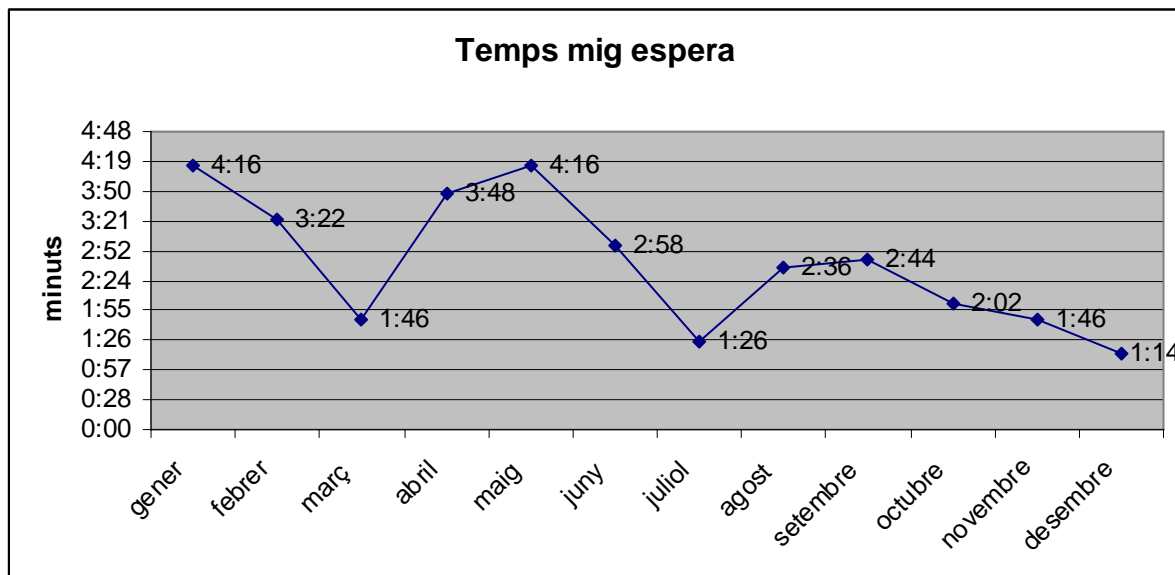
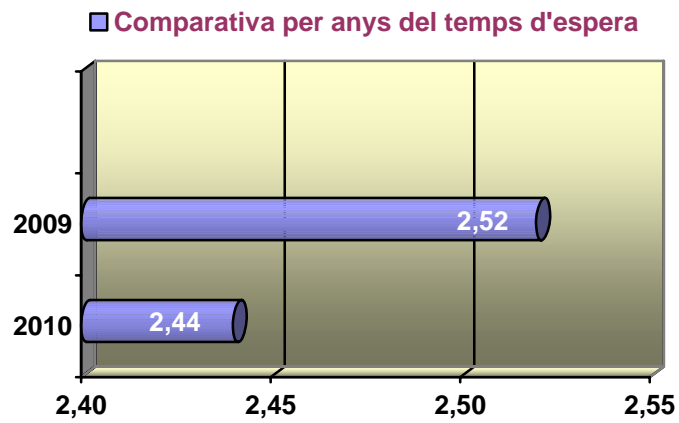
TEMPS MIG ESPERA

MES	2008	2009	2010
GENER	09:54	2:38	4:16
FEBRER	05:54	1:20	3:22
MARÇ	12:40	1:56	1:46
ABRIL	07:10	5:24	3:48
MAIG	15:54	4:46	4:16
JUNY	21:04	3:24	2:58
JULIOL	08:48	2:58	1:26
AGOST	05:26	1:20	2:36
SETEMBRE	04:54	3:38	2:44
OCTUBRE	02:10	2:24	2:02
NOVEMBRE	00:56	1:24	1:46
DESEMBRE	00:50	1:30	1:14
MITJA ANUAL	6:32	2:52	2:44

Mitja temps d'espera durant l'any 2010: **2:44**

En cap mes és superen el 4.30 minuts de temps mig d'espera.

Hem disminuït en un 4,65%, el que és el mateix, en 8 segons la mitjana anual d'espera. Fins i tot en alguns mesos ha arribat a significar descens d'un minut i mig, si observem la distribució mensual, com per exemple el mes d'abril.

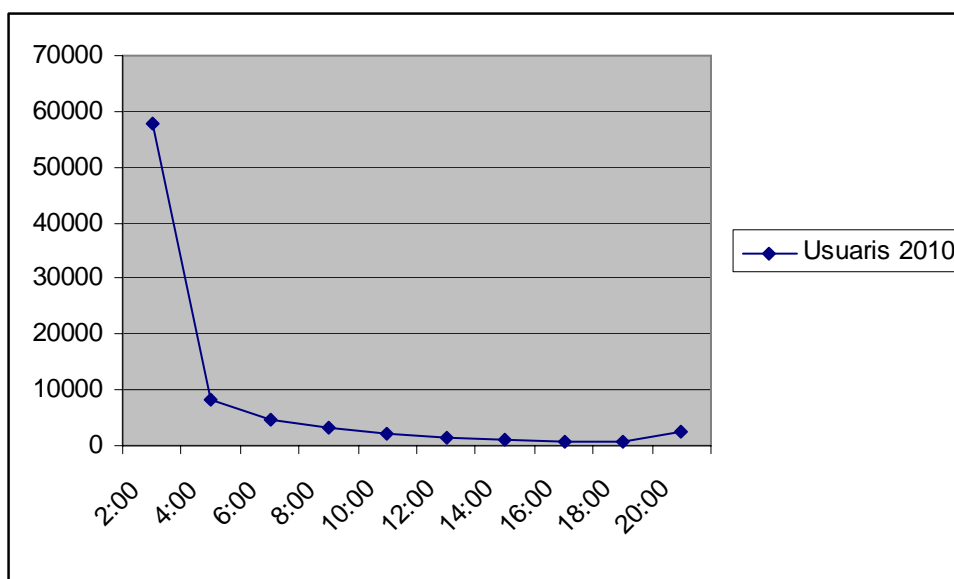


DISTRIBUCIÓ TEMPS D'ESPERA PER TRAMS

En el 70 % dels mesos hem aconseguit, durant l'any 2010, reduir el temps d'espera en 2 minuts. El 90 % esperen menys de 10 min. Tant sols el 10 %, esperen entre 10 i 20 min.

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

DISTRIBUCIÓ MINUTS	ANY 2010
2:00	70 %
4:00	9.8 %
6:00	5.7 %
8:00	3.7 %
10:00	2.6 %
12:00	1.7 %
14:00	1.3 %
16:00	1.0 %
18:00	0.8 %
≤ 20:00	3 %

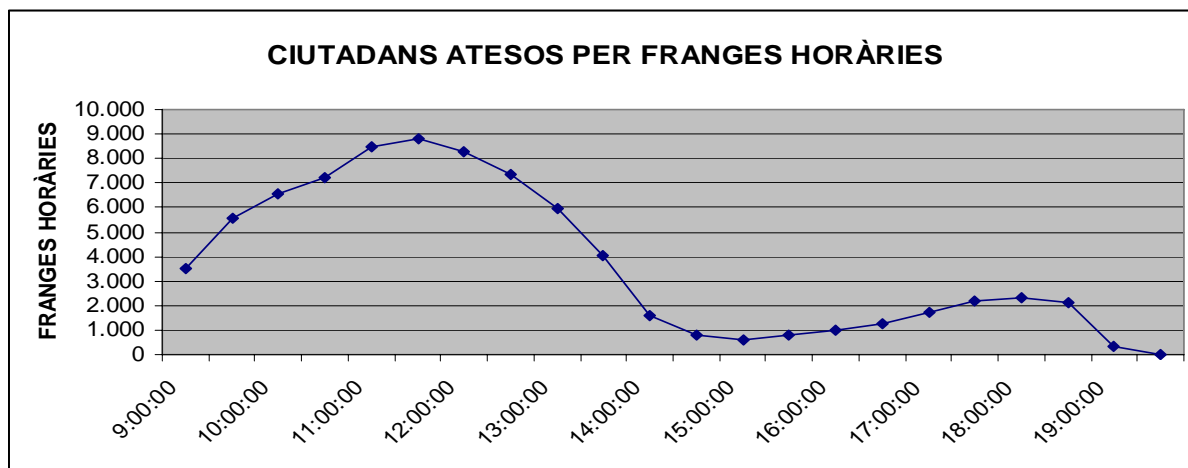


▣ Distribució temporal de les atencions

1 Estadística sobre ciutadans atesos per trams horari RESUM ANUAL 2010

FRANJA HORÀRIA	CIUTADANS ATESOS	%
8:30:00	1.904	2.3
9:00:00	3.520	4.2
9:30:00	5.557	6.7
10:00:00	6.572	7.9
10:30:00	7.250	8.7
11:00:00	8.475	10.2
11:30:00	8.816	10.6
12:00:00	8.276	10.0
12:30:00	7.373	8.9
13:00:00	5.980	7.2
13:30:00	4.047	4.9
14:00:00	1.579	1.9
14:30:00	794	0.9
15:00:00	618	0.7
15:30:00	777	0.9
16:00:00	979	1.1
16:30:00	1.289	1.5
17:00:00	1.710	2.0
17:30:00	2.216	2.6
18:00:00	2.310	2.8
18:30:00	2.096	2.5
19:00:00	330	0.3

Durant l'any 2009, en horari de tarda, franja horaria de 14h. a 19h., vam atendre un 17'30% de ciutadans respecte al 82'70 en horari de matí. Durant l'any 2010 hem passat a un 17'20%. Per tant hem disminuït en un 0,58% el número d'atencions en aquesta franja horaria.



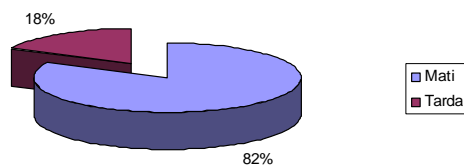
2 Distribució de les atencions segons torn de matí i tarda

MATÍ

Any 2009: **67.774** atencions

TARDA

Any 2009: **14.694** atencions

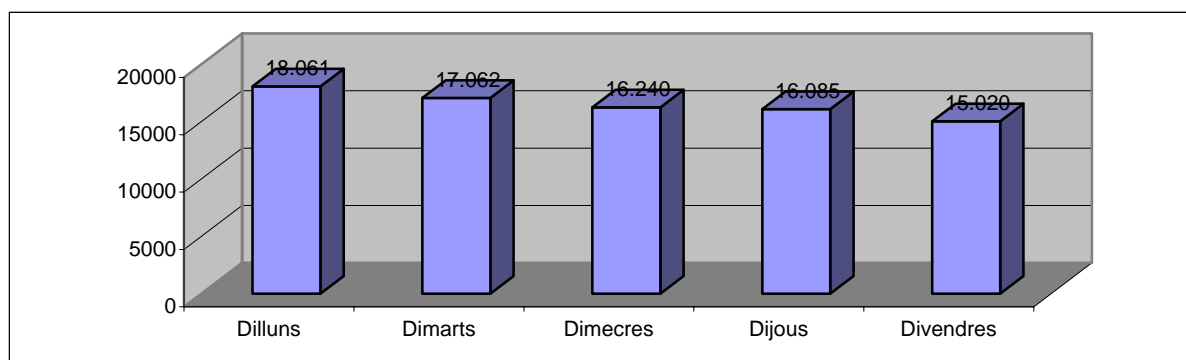


3 Atencions segons els dies de la setmana

En el quadre següent es detallen les atencions realitzades cada dia de mitjana durant l'any 2010.

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	18.061
En dimarts	17.062
En dimecres	16.240
En dijous	16.085
En divendres	15.020



ATENCIÓ TELEFÒNICA

▣ Servei d'Atenció Telefònica

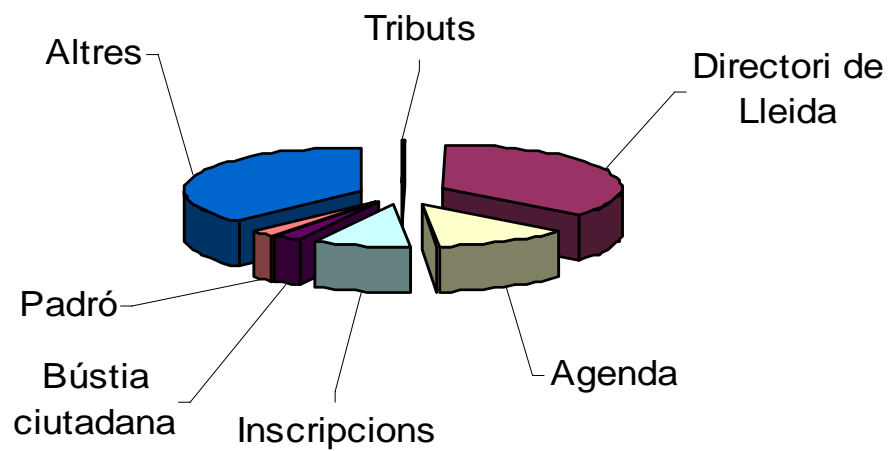
1 EVOLUCIÓ DE LA DEMANDA

Des del desembre de 2006 fins al desembre de 2010 s'obtenen les següent dades:

- ✓ Total de trucades rebudes des del 2006: 493.661
- ✓ Total de trucades rebudes durant l'any 2010: 112.847
- ✓ Mitja diària: 309,17

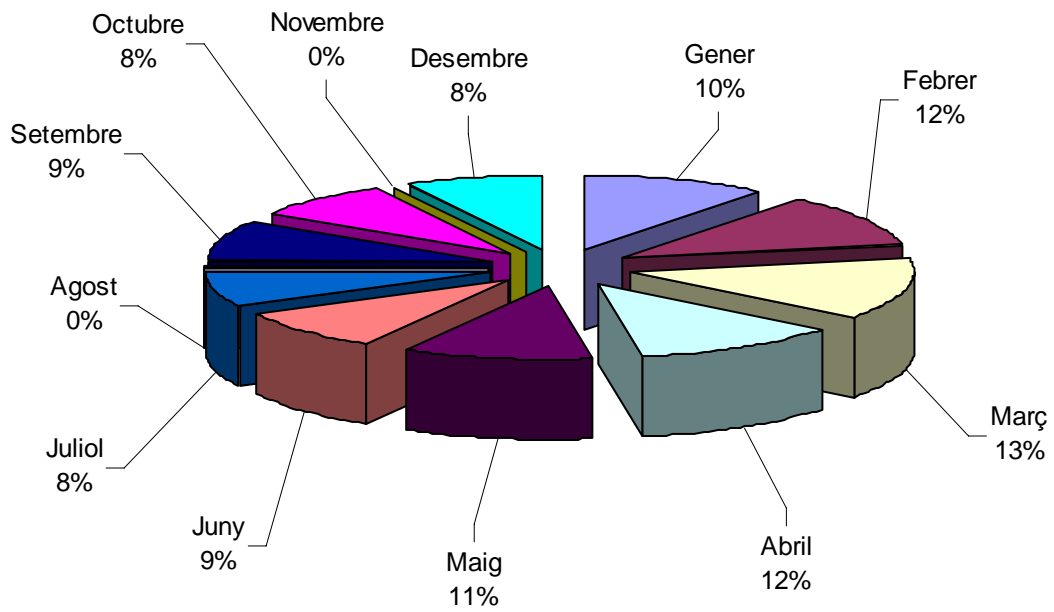
Temàtica de les trucades:

TEMA	%
Tributs	0,31
Directori de Lleida	35,67
Agenda	12,61
Inscripcions	8,73
Bústia ciutadana	2,74
Padró	1,96
Altres	37,99



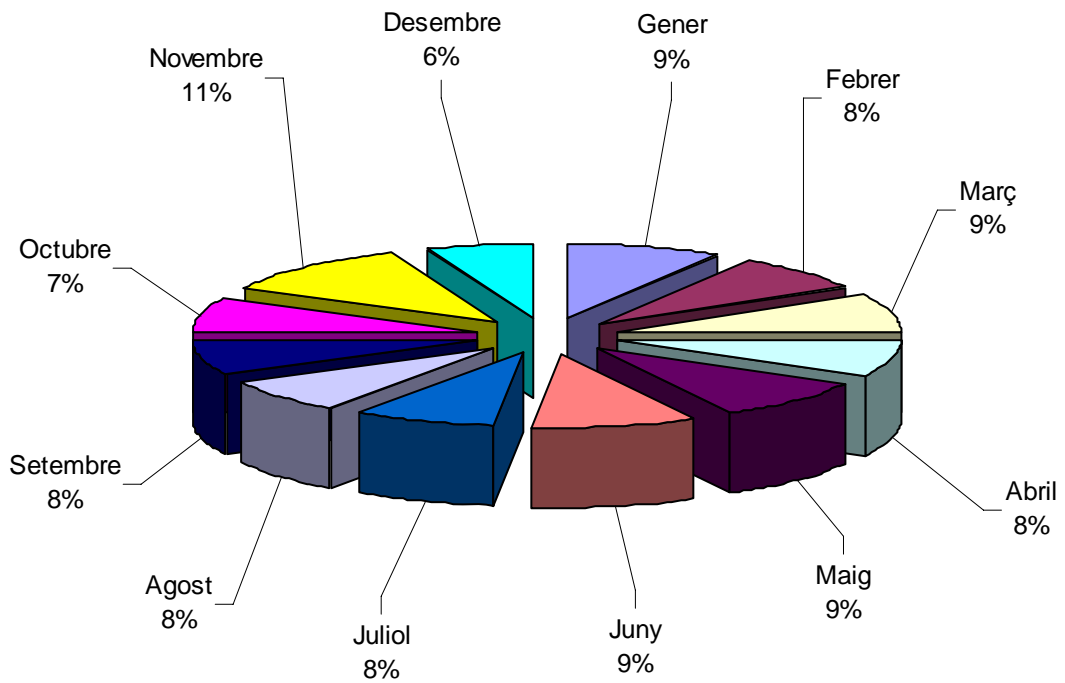
Trucades OMAC per mesos:

OMAC	%
Gener	10,49
Febrer	11,63
Març	13,57
Abril	11,73
Maig	10,92
Juny	8,81
Juliol	7,69
Agost	0,34
Setembre	9,02
Octubre	8,00
Novembre	0,08
Desembre	7,72



Trucades SUPORT24 per mesos:

SUPORT24	%
Gener	8,98
Febrer	7,57
Març	8,55
Abril	7,95
Maig	9,08
Juny	9,57
Juliol	7,90
Agost	7,55
Setembre	7,97
Octubre	7,28
Novembre	11,55
Desembre	6,04



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 2010 han estat:

- Actes d'Agenda introducció de més de 1.790 esdeveniments.
- El Directori de dades compta amb 11.662 fitxes informatives.

SERVEIS INTERACTIUS

■ Gestió de Tràmits “en línia”

L'OMAC gestiona el 35% del total de tràmits on line que es reben a la web de Paeria.

Indicadors	2010	2009	2008	2007
Tràmits rebuts en general	27.055	15.676	11.806	8.470
Tràmits gestionats per l'OMAC	9.912	8.216	6.460	5.048
Mitja sol·licituds diàries	27,15	22,5	17,69	13,83
Mitja sol·licituds mensuals	826	684,66	538,33	420,67

- Al 2007 l'augment ha estat del 26 %
- Al 2008 s'incrementa en un 39%
- Al 2009 s'incrementa en un 27,18%
- Al 2010 s'incrementa en un **20,64%**

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 36 % 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 2010, totes aquestes Entitats de Registre municipals han realitzat **5.899 operacions de certificació digital**, de les quals 2.779 corresponen a l'OMAC, és a dir, un 47,10 % 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 **43 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.

→ Comunicació telemàtica CATSALUT i Agència Tributària

A través de la plataforma telemàtica que ofereix AOC, l'Ajuntament de Lleida, i en aquest cas l'OMAC, ofereix la comunicació telemàtica de la comunicació de canvi de domicili a CATSALUT a l'Agència Tributària, als usuaris del servei que es vulguin acollir. D'aquesta manera es segueix apostant pels mitjans interactius per donar més servei i dins del propòsit en la millora en els serveis en atenció a públic.

Durant l'any 2010 s'han realitzat **11738 operacions de comunicació de domicili a CATSALUT i a l'Agència Tributària**.

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 2010 han estat de 77.442 assentaments en total dels quals 432 corresponen al registre telemàtic i 77.010 corresponen al registre tradicional.

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

Indicadors	ANY 2010	ANY 2009	ANY 2008
Entrades	55.543	55.278	61.224
Sortides	21.467	22.170	21.439

Registre telemàtic	ANY 2010	ANY 2009
Entrades	160	48
Sortides	272	128

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

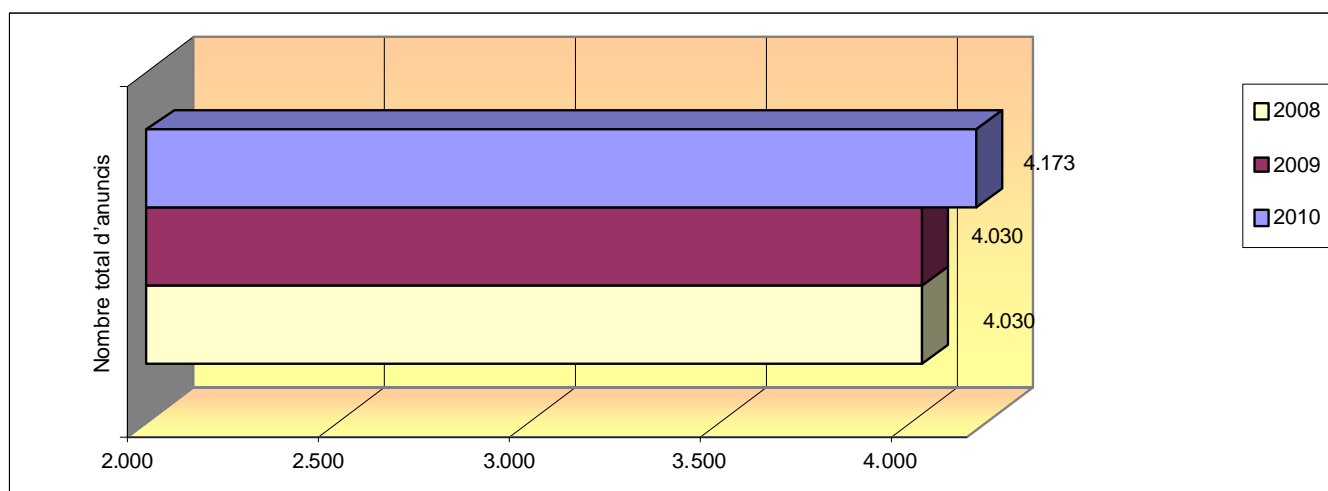
Taulell d'edictes i/o anuncis "On Line"

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

Durant l'any 2010 s'han exposat un total de 4.173 (184 menys que al 2009) anuncis a internet, és a dir, un 4,6 % menys. L'evolució en xifres d'aquest serveis és la següent:

Indicadors	2010	2009	2008
Nombre total d'anuncis	4.173	4.357	4.030
Mitja d'exposicions d'anuncis / dia	16.75	17.48	16.12
Mitja d'exposicions d'anuncis / mes	347.75	363	335.83

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 2010 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 d'un 1,98 % en relació a l'any anterior.

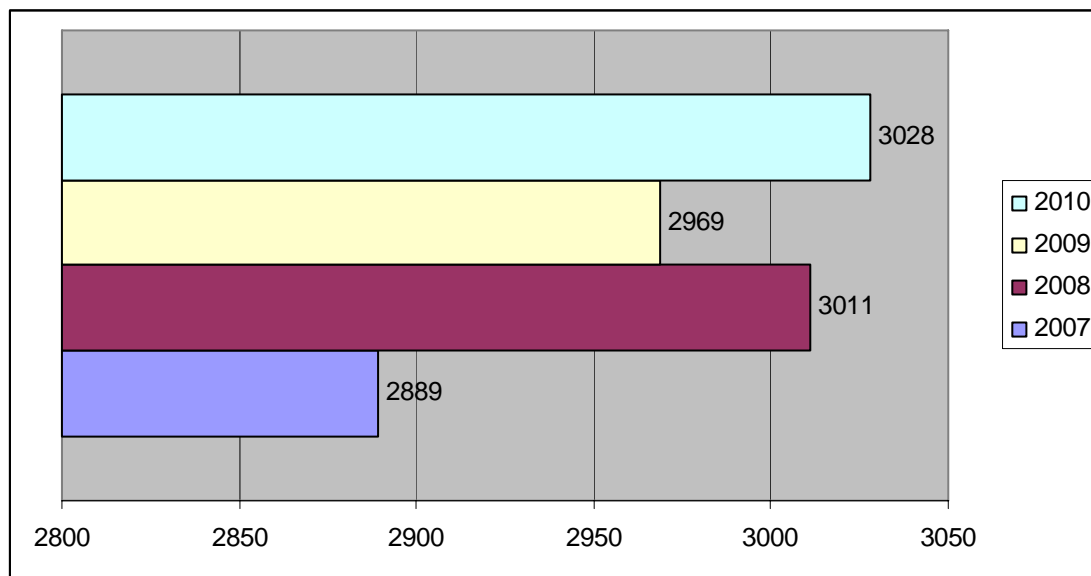
La implantació al 2007 del servei telefònic d'atenció ciutadana 010 va constituir un nou canal de comunicació a l'abast dels ciutadans i ciutadanes que ha fet ús permanent d'ell.

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	2010	2009	2008	2007
Nombre total de QSI	3.028	2.969	3011	2889
Per Internet	3.025	2.967	3002	2868
Per Telèfon	2	2	2	3
Presencials	0	0	7	9
Per Carta	1	0	7	9



→ 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 2010 s'han rebut en la següent distribució:

TEMA	TOTAL	%
INFORMACIÓ GENERAL	890	29,39
TRAMITACIONS	239	7,89
PROPOSTES URBANÍSTIQUES	120	3,96
TRÀNSIT I CIRCULACIÓ	133	4,39
PAVIMENTACIÓ EN MAL ESTAT	163	5,38
OCUPACIÓ VIA PÚBLICA	57	1,88
SENYALITZACIÓ VIAL	92	3,03
SERVEI DE NETEJA	241	7,95
ARBRES I JARDINS	107	3,53
ACTIVITATS INFÀNCIA	33	1,08
IMPOSTOS MUNICIPALS	41	1,35
MOLÈSTIES AL VEÏNAT	138	4,55
OPINIONS WEB MUNICIPAL	47	1,55
EMBORNALS I BOCA DE REG	28	0,92
EQUIPAMENT I INSTAL·LACIONS	63	2,08
ENLLUMENAT PÚBLIC	91	3,00
INFORMACIÓ AJUTS SOCIALS	41	1,35
PLAGUES	79	2,60
SEGURETAT CIUTADANA	38	1,25
GOSSOS	43	1,42
MOBILIARI URBÀ	97	3,20
ALTRES	247	8,15

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	972	32,10
OMAC	261	8,61
MEDI AMBIENT I SOSTENI.	622	20,54
SEGURETAT CIUTADANA	189	6,24
IMAC	107	3,53
OFICINA DE GESTIÓ-HISENDA	127	4,19
ACCES - IMI	77	2,54
AUTOBUSOS LLEIDA	37	1,22
SERVEIS PERSONALS	63	2,08
IMAE	90	2,97
SALUT PÚBLICA	12	0,39
PATRONAT TURISME	48	1,58
AIGÜES LLEIDA	39	1,28
IMO	71	2,34
OLH	19	0,62
IME	51	1,68
Altres	243	8,02

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 remetien.

Servei cita prèvia professional

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

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

A través del Servei de Cita Prèvia Professional pot realitzar consultes i demanar cita prèvia en referència a les següents àrees:

- Obres
- Activitats
- Gestió Tributària
- Assessorament empresarial

Aquest servei està gestionat per l'Oficina Municipal d'Atenció Ciutadana. Durant l'any 2010 s'han tramitat 221 cites prèvies.

CONCLUSIONS

Balanç 2010

INDICADOR	RESULTAT
MITJANA D'ATENCIIONS PRESENCIALS PER HORA:	34,40 persones / hora
MITJANA D'ATENCIIONS PRESENCIALS DIÀRIES:	331,19 persones / dia
MITJANA D'ATENCIIONS PRESENCIALS MENSUALS:	6.872 persones / mes
TOTAL D'ATENCIIONS ON-LINE:	27.055
TOTAL D'ATENCIIONS TELEFÒNIQUES:	112.847
TOTAL DE GESTIONS PRESENCIALS REALITZADES:	113.928
A-S-I REALITZADES:	3.028
VOLUM DEL REGISTRE GENERAL:	77.442 documents
NOMBRE TOTAL D'ANUNCIS GESTIONATS:	4.173 anuncis
COMUNICACIONS TELEMÀTIQUES CATSALUT I AGÈNCIA TRIBUTÀRIA:	11738 operacions
SERVEI CITA PREVIA (a partir d'abril de 2010)	221 cites
TOTAL D'ACTUACIONS ANUALS:	341.330 actuacions
MITJANA DE TEMPS D'ESPERA:	2'44'' (mm:ss)
HORARI PUNTA AMB MÉS AFLUÈNCIA DE CIUTADANS:	11:00 a 12:00 h.
MES AMB L'ÍNDIX PRESENCIAL DE MÉS ACTIVITAT:	Març 8.169 persones
DIA DE LA SETMANA AMB MÉS VISITES	Dilluns 18.061 persones /any
ÀMBIT MUNICIPAL MÉS ATÈS :	Padró d'Habitants 83.588 gestions

