

MEMÒRIA ANUAL DEL SERVEI 2011

OMAC



INTRODUCCIÓ

Presentació	4
--------------------------	----------

ACTIVITAT

Atencions ciutadanes segons canals d'atenció	7
Tipologia de l'Atenció Presencial.....	8
Tipus d'Atencions Presencials	10
Anàlisi temporal de les Atencions presencials	12
Atencions Diàries.....	15
Temps d'espera dels usuaris.....	17
Distribució temporal de les atencions.....	21

ATENCIÓ TELEFÒNICA

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

SERVEIS INTERACTIUS

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

NOVES TECNOLOGIES

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

REGISTRE GENERAL

Registre General	29
-------------------------------	-----------

TAULELL

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

AVISOS

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

CITA PRÈVIA

■ Servei cita prèvia professional	36
------------------------------------------------	-----------

CONCLUSIONS

■ Balanç 2011	35
----------------------------	-----------

INTRODUCCIÓ

Presentació

Durant l'any 2010 vam consolidar els resultats en l'aposta que va fer la corporació pel que fa als recursos humans, materials i d'ampliació horària del servei que es va formalitzar en el segon semestre de l'any 2008. Però al llarg de l'any 2011, s'ha fet palesa en les dades estadístiques d'aquesta memòria, la situació de crisi generalitzada, principalment pel que fa al tema dels recursos humans. Aquests s'han vist minvats a conseqüència de baixes laborals de llarga durada i la manca de la disponibilitat dels recursos essencials, com els recursos humans, és vital en un servei d'atenció ciutadana com és en el nostre cas i comença a veure's reflectit en els números estadístics d'aquesta memòria, sobretot, pel que fa a l'augment del temps mig d'espera.

Un altre factor que ha estat també decisiu i sumatori a l'augment de la mitja diària d'espera, ha estat l'increment en la durada de les atencions relatives a tràmits de sol·licituds d'empadronaments. Des de principis d'any, hem acurat la verificació en la documentació, pel que fa a la justificació

de la titularitat de l'habitatge, a més a més de la resta de comprovacions que s'ha de portar a terme, com per exemple l'aplicació del decret de sobreocupació, han provocat que les atencions sobre aquest tema han augmentat considerablement la durada, el número de visites pel mateix tràmit i en conseqüència, provoquen més esperes.

Una altra circumstància que ha provocat l'augment en el temps mig d'espera és la campanya temporal que es dona aquest any en el mes de març: **“presentació de sol·licituds per quaranta-dos convocatòries d'oposicions a l'Ajuntament de Lleida”**, el que ha suposat l'entrada de totes les peticions per Registre General, del qual és responsable l'Oficina d'Atenció. Si observem les estadístiques d'aquest mes en concret, es dispara la mitja d'espera, i en conseqüència fa que augmenti la mitja general.

Però malgrat aquesta situació, els resultats són positius, estem parlant d'1 minut escaig, i el temps d'espera és substancialment inferior inclús a l'any 2008,

any en que es produeix l'ampliació de l'horari, material i recursos humans. La resta de mesos es mantenen o augmenten d'una manera poc significativa.

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

Si passem d'hores a dies, els dies més sol·licitats continuen essent els d'inici de setmana, principalment el dilluns, iniciant-se a partir del dimecres un descens, però que cada cop és menys significatiu, 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. Però que cada cop menys és diferenciat.

L'any passat, amb el nostre continu intent de millora de la qualitat del servei, vam presentar la nova web departamental de l'Oficina Municipal d'Atenció Ciutadana, actualitzant la nostra imatge i ajustant-la a la imatge corporativa.

I com a novetat, la nova plana incorporava 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.

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.

Es va crear específicament un tràmit on-line, creat exclusivament pels usuaris de la web de l'OMAC: És l'anomenat US PODEM AJUDAR? Del qual hem rebut uns quaranta tràmits, de la temàtica més diversa.

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.

En el primer trimestre del 2011, és la posada en marxa i presentació del projecte Catàleg de Tràmit i Serveis de l'Ajuntament de Lleida, en el qual va estar implicada l'oficina d'atenció des de l'any 2009. Aquest projecte a suposat un esforç afegit, enfocat cap al desenvolupament de totes aquelles eines que aportin a la ciutadania millora en la qualitat del servei que han d'oferir les administracions públiques en general. En el qual hem rebut més de **5.400 consultes** durant aquest any.

Durant l'any 2011, a nivell d'organització interna de l'oficina, hem iniciat tot un procés d'elaboració de protocols de tràmits i processos que ens ajudarà a la millora d'alguns procediments, i a reorganitzar d'altres.

I pel que fa a la resta de qüestions que es reflexen en aquesta memòria,

constatar un lleuger augment en el nombre d'assentaments d'entrada, en les trucaques telefòniques del l'Oficina d'Atenció Ciutadana, una major utilització dels canals de queixes i suggeriments, bàsicament per canal on-line, així com dels canals telemàtics en general, que any 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

■ 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 2011.

Destacar el descens d'un **3,55 %** en atencions presencials, el descens en un **25,29 %** en atencions telemàtiques i en contraposició, l'augment del servei telefònic del grup OMAC. I també l'augment d'un **23,38 %** en l'apartat dels avisos, suggeriments i informacions

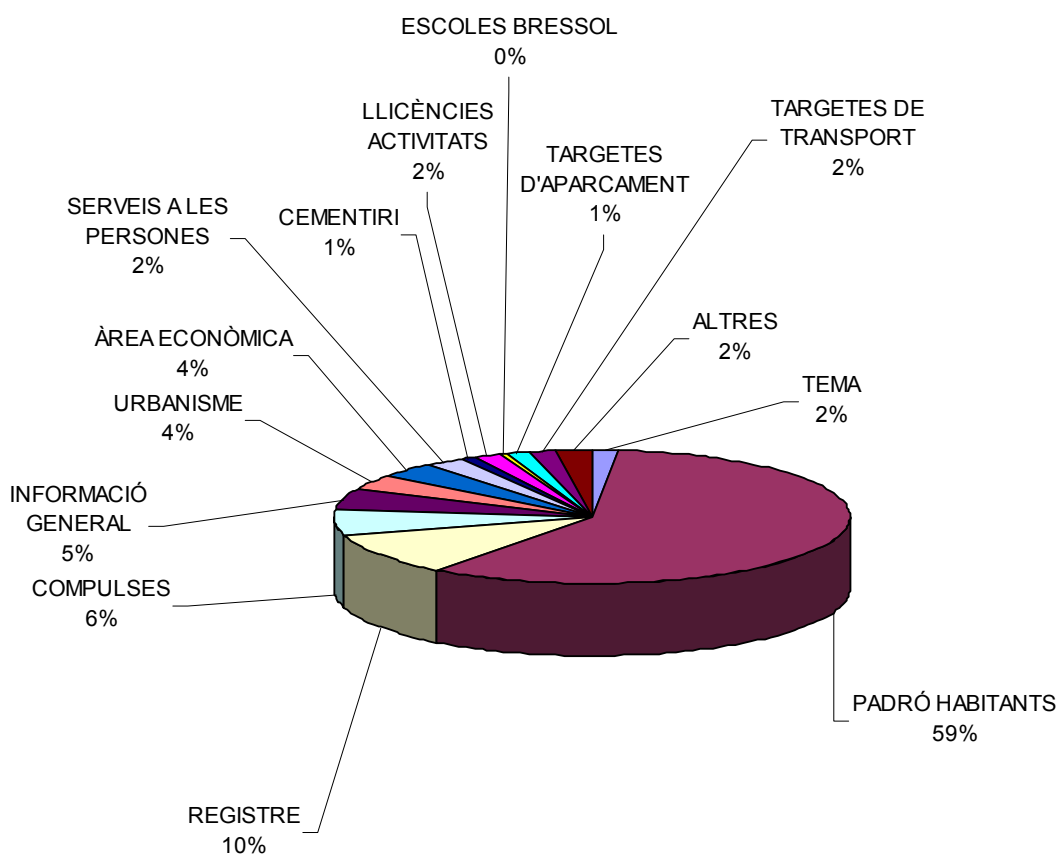
ATENCIIONS	2011	2010	2009
Presencials	79.543	82.468	82.635
On line	7.406	9.912	8.216
Edictes	2.300	4.173	4.357
Avisos, suggeriments i informacions	3.736	3.028	2.969
Servei Telefònic (grup OMAC)	34.388	32.060	30.140
Totals	127.373	131.641	128.317

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	2011
PADRÓ HABITANTS	75.562
REGISTRE	13.162
COMPULSES	7.799
INFORMACIÓ GENERAL	6.835
URBANISME	4.711
ÀREA ECONÒMICA	4.511
SERVEIS A LES PERSONES	3.108
CEMENTIRI	1.371
LLICÈNCIES ACTIVITATS	2.069
ESCOLES BRESSOL	577
TARGETES D'APARCAMENT	1.751
TARGETES DE TRANSPORT	2.157
ALTRES	2.912
TOTAL	126.525

GRÀFICA DE DISTRIBUCIÓ DE LES ATENCIONS PER TEMES



Tipus d'Atencions Presencials

TOTAL CIUTADANS ATEOSOS

	2011	2.010
TOTALS	79.543	82.468

→ TRÀMITS D'ATENCIÓ COMPLEXA

S'han registrat un total de 48.272 tràmits d'atenció prolongada.

Disminució del 4,98 % respecte a l'any 2010.

→ TRÀMITS D'ATENCIÓ RÀPIDA

S'han registrat un total de 29.623 tràmits d'atenció ràpida.

Disminució del 5,92 % en relació amb l'any anterior.

→ TRÀMITS DE CAMPANYES ESPECÍFIQUES

S'han registrat un total de 1.648 tràmits de campanya.

Augment del 790,81 % sobre els efectuats l'any 2010 (42 convocatòries d'oposicions)

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

	ANY 2011	ANY 2010
Persones ateses	79.543	82.468
Hores any d'atenció al públic de l'Omac	2.368	2.394,50
Persones ateses per hora	33,59	34,44
Mitjana de taules actives per matí (*)	5	4
Mitjana de taules actives per tarda (*)	2	----
Índex de productivitat (*) (persones/hora/agent)matí	9,52	8,6
Índex de productivitat (**) (persones/hora/agent)tarda	7,44	8,6

(*) 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.

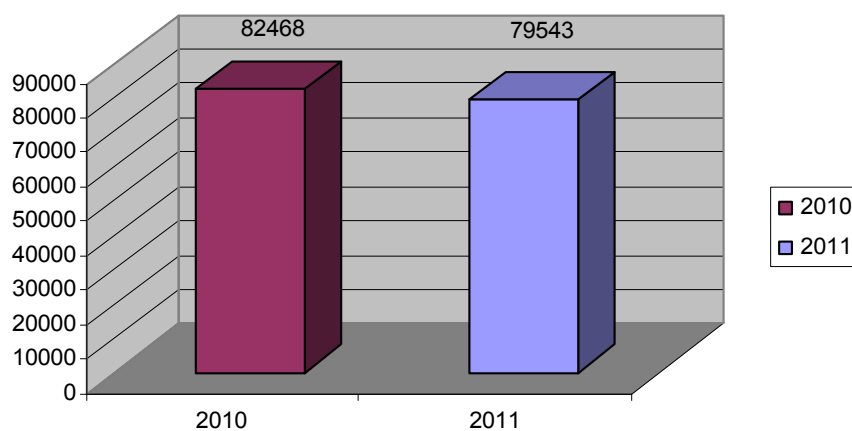
(**) Que l'índex de productivitat en horari de matí ha augmentat respecte de l'any anterior, per la qual cosa aconseguim millorar l'atenció, i en horari de tarda ha disminuït a conseqüència de l'efecte que produeix la disminució en RRHH en un servei com el nostre, per temes de baixes de llarga durada.

■ Anàlisi temporal de les Atencions presencials

Durant l'any 2011 l'Oficina Municipal d'Atenció Ciutadana ha atès 79.543 persones, que encara i tot les circumstàncies econòmiques ha suposat disminuir les atencions respecte l'any passat en un 3,55 %.

S'obté una mitjana d'atencions mensuals superiors a 6.600 (exactament 6.629) usuaris, practicament sostinguda durant tots els mesos de l'any.

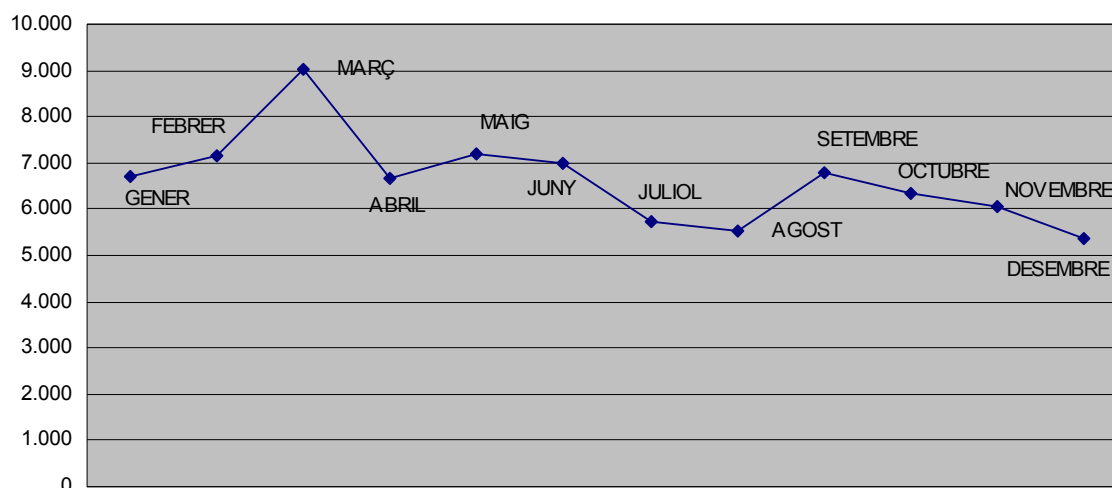
En el següent gràfic apreciem el descens d'afluència del 3,55 % de persones que acudeixen a l'OMAC de l'any passat a aquest, per tant quasi inapreciable.



→ TOTAL ANUAL DE PERSONES ATESES

GENER	6.718	8,4
FEBRER	7.137	8,9
MARÇ	9.017	11,3
ABRIL	6.685	8,4
MAIG	7.201	9,0
JUNY	6.976	8,7
JULIOL	5.743	7,2
AGOST	5.519	6,9
SETEMBRE	6.792	8,5
OCTUBRE	6.337	7,9
NOVEMBRE	6.062	7,6
DESEMBRE	5.356	6,7
TOTAL	79.543	

Pel que fa a l'any 2011, el gràfic següent ens assenyala els mesos de més aflluència, destacant els mesos des del febrer a juny i el setembre. Tots aquests mesos estan entre les 6.000 i les 7.000 atencions, i el mes de març supera les 9.000 atencions mensuals coincidint amb la campanya especial de convocatòries d'oposicions.

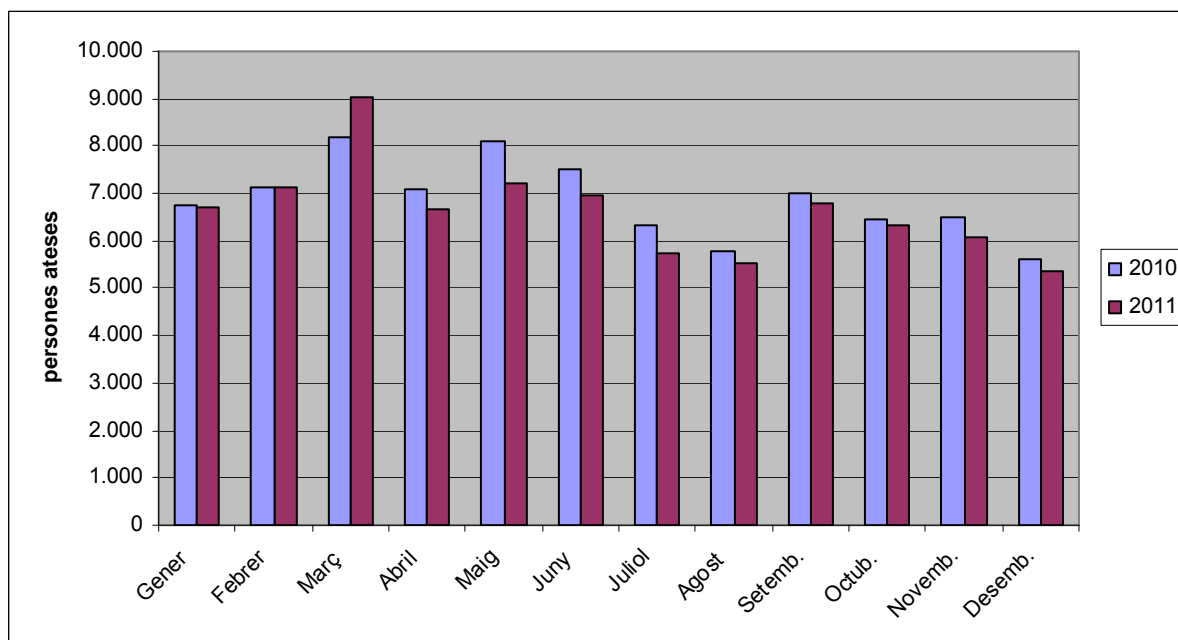


Als mesos d'estiu es marca un descens fins l'arribada del setembre i el descens acusat de l'abril és conseqüència de l'augment excepcional del mes de març, que ens marca totes les dades estadístiques d'aquesta memòria.

COMPARATIVA DE CIUTADANS ATEOS PER MESOS – ANY 2010 / 2011

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setemb.	Octub.	Novemb.	Desemb.
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
2011	6.718	7.137	9.017	6.685	7.201	6.976	5.743	5.519	6.792	6.337	6.062	5.356

GRÀFICA COMPARATIVA ANUAL DE LES ATENCIONS PER MESOS



Atencions Diàries

→ MITJA D'ATENCIONS DIÀRIES

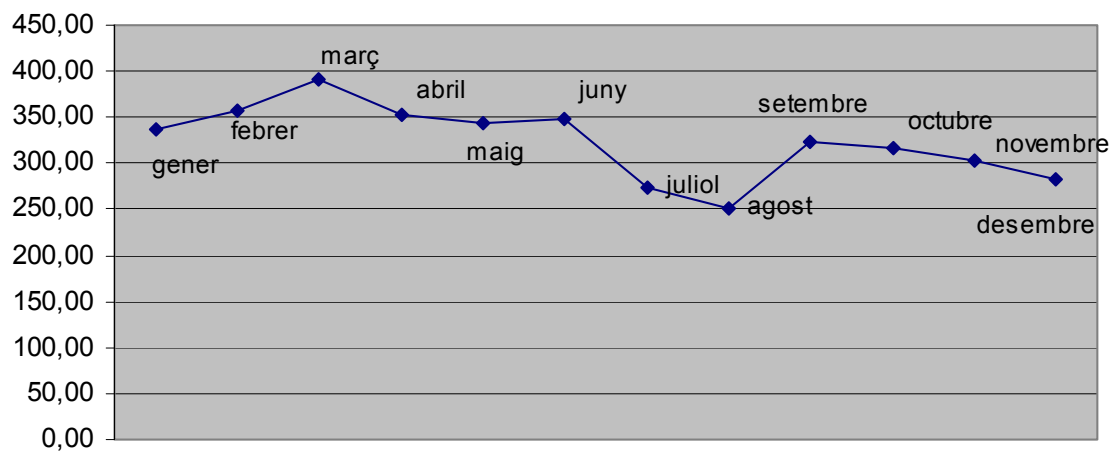
S'aprecia un augment significatiu de la mitja diària del mes de març envers amb una lleugera disminució de la resta dels mesos.

La mitja d'atencions diàries té una tendència al decreixement excepte als mesos de març i desembre.

	2011	2010
GENER	335.90	355.73
FEBRER	356.85	357.55
MARÇ	392.04	355.17
ABRIL	351.84	354.00
MAIG	342.90	404.35
JUNY	348.80	358.28
JULIOL	273.48	287.72
AGOST	250.86	263.40
SETEMBRE	323.43	333.38
OCTUBRE	316.85	323.00
NOVEMBRE	303.10	325.85
DESEMBRE	281.89	266.42
MITJA DIÀRIA	323.16	332,07

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

Mitja atencions diàries mensuals



Durant el mes de març quasi 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, aquest ràtio ens indica el nivell de qualitat del servei. Com podem remarcar, aquest any ha representat un punt d'inflexió sobretot pel que fa al mes de març donada l'excepcionalitat de l'any i un petit augment motivat per la conjunció de diferents factors relacionats amb els recursos humans.

COMPARATIVA PER MESOS I ANYS

MES	TEMPS MIG ESPERA		
	2009	2010	2011
GENER	2:38	4:16	3:32
FEBRER	1:20	3:22	2:50
MARÇ	1:56	1:46	8:04 ^(*)
ABRIL	5:24	3:48	4:34
MAIG	4:46	4:16	2:46
JUNY	3:24	2:58	4:12
JULIOL	2:58	1:26	5:22
AGOST	1:20	2:36	3:34
SETEMBRE	3:38	2:44	5:04
OCTUBRE	2:24	2:02	3:32
NOVEMBRE	1:24	1:46	2:10
DESEMBRE	1:30	1:14	1:32
MITJA ANUAL	2:52	2:44	3:56

Mitja temps d'espera durant l'any 2011: **3:56** (*)

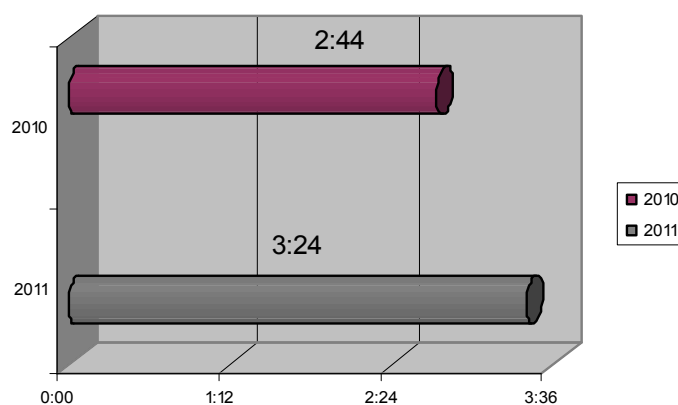
(*) Si treiem l'efecte del mes de març, mitja resultant de la campanya extraordinària de 42 convocatòries d'oposicions el resultat de la mitja anual d'espera dels usuaris seria de 3:24 minuts.

Hipotèticament si treiem l'efecte del mes de març produït per la campanya temporal de la presntació de les 42 convocatòries d'oposicions el quadre quedaria de la següent manera:

Comparativa per mesos i anys:

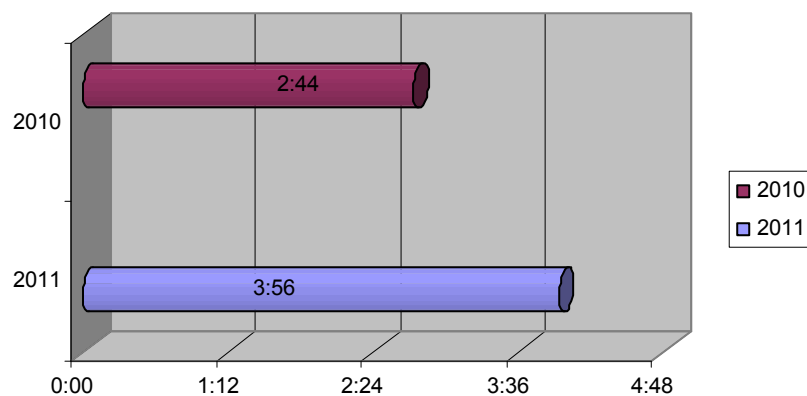
TEMPS MIG ESPERA			
MES	2009	2010	2011
GENER	2:38	4:16	3:32
FEBRER	1:20	3:22	2:50
MARÇ	1:56	1:46	1:50
ABRIL	5:24	3:48	4:34
MAIG	4:46	4:16	2:46
JUNY	3:24	2:58	4:12
JULIOL	2:58	1:26	5:22
AGOST	1:20	2:36	3:34
SETEMBRE	3:38	2:44	5:04
OCTUBRE	2:24	2:02	3:32
NOVEMBRE	1:24	1:46	2:10
DESEMBRE	1:30	1:14	1:32
MITJA ANUAL	2:43	2:41	3:24

**Comparativa per anys del temps d'espera
Sense l'efecte del mes de març**

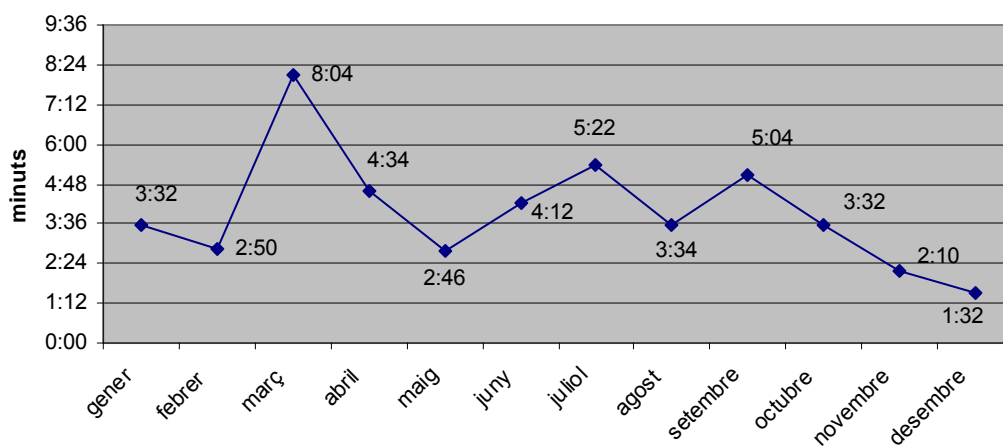


Hem augmentat en un **43,90%**, el que és el mateix, en 1 minuts i escaig segons la mitjana anual d'espera. Fins i tot en alguns mesos ha arribat a significar descens d'un minut i mig, si observem la distribució mensual, com per exemple el mes d'abril. En tres dels mesos s'ha reduït el temps d'espera en almenys un minut, i en un quart mes l'increment es pràcticament inexistent (18'')

Comparativa per anys del temps d'espera



Temps mig espera

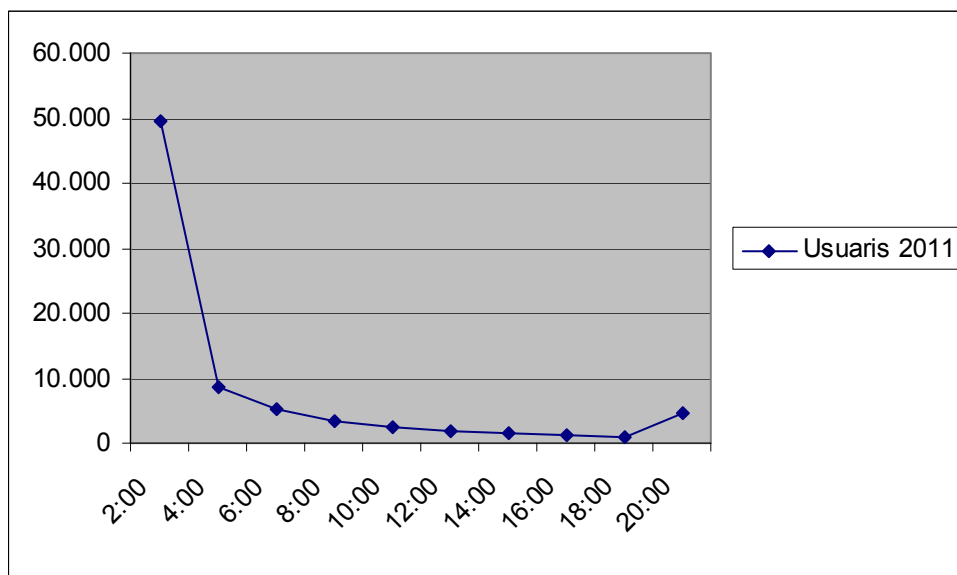


DISTRIBUCIÓ TEMPS D'ESPERA PER TRAMS

Gairebé en el 63% de les atencions hem aconseguit, durant l'any 2011, reduir el temps d'espera a 2 minuts. El 84 % esperen menys de 10 min. Tant sols un 15 %, esperen entre 10 i 20 min.

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

DISTRIBUCIÓ MINUTS	ANY 2011
2:00	62.3 %
4:00	10.9 %
6:00	6.6 %
8:00	4.3 %
10:00	2.9 %
12:00	2.3 %
14:00	1.8 %
16:00	1.5 %
18:00	1.1 %
≤ 20:00	5.8 %

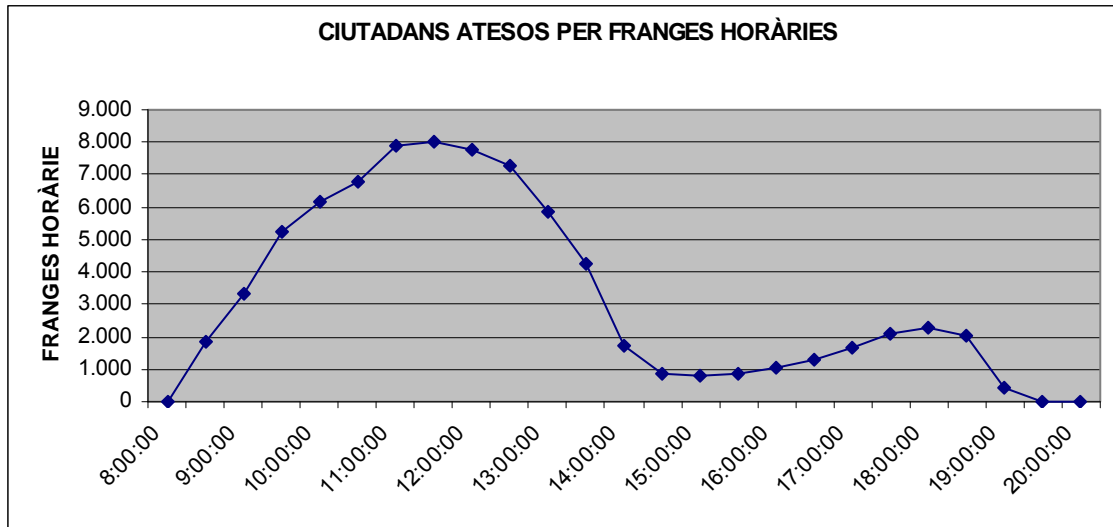


■ Distribució temporal de les atencions

1 Estadística sobre ciutadans atesos per trams horari RESUM ANUAL 2011

FRANJA HORÀRIA	CIUTADANS ATESOS	%
8:00:00	1	0.0
8:30:00	1.860	2.3
9:00:00	3.358	4.2
9:30:00	5.249	6.5
10:00:00	6.190	7.7
10:30:00	6.792	8.5
11:00:00	7.861	9.8
11:30:00	8.043	10.1
12:00:00	7.744	9.7
12:30:00	7.250	9.1
13:00:00	5.842	7.3
13:30:00	4.239	5.3
14:00:00	1.740	2.1
14:30:00	875	1.1
15:00:00	771	0.9
15:30:00	863	1.0
16:00:00	1.050	1.3
16:30:00	1.298	1.6
17:00:00	1.642	2.0
17:30:00	2.122	2.6
18:00:00	2.255	2.8
18:30:00	2.055	2.5
19:00:00	430	0.5
19:30:00	12	0.0
20:00:00	1	0.0

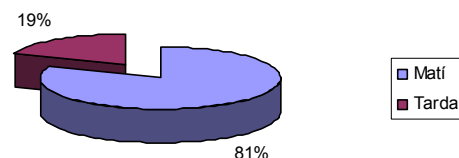
Durant l'any 2011, en horari de tarda, franja horaria de 14h. a 19h., vam atendre un 17'20% de ciutadans respecte al 82'80 en horari de matí. Durant l'any 2011 hem passat a un **18'40%**, s'ha aconseguit incrementar el nombre d'usuaris en horari de tarda en un 1,2%.



2 Distribució de les atencions segons torn de matí i tarda

MATÍ

Any 2011: **64.436** atencions



TARDA

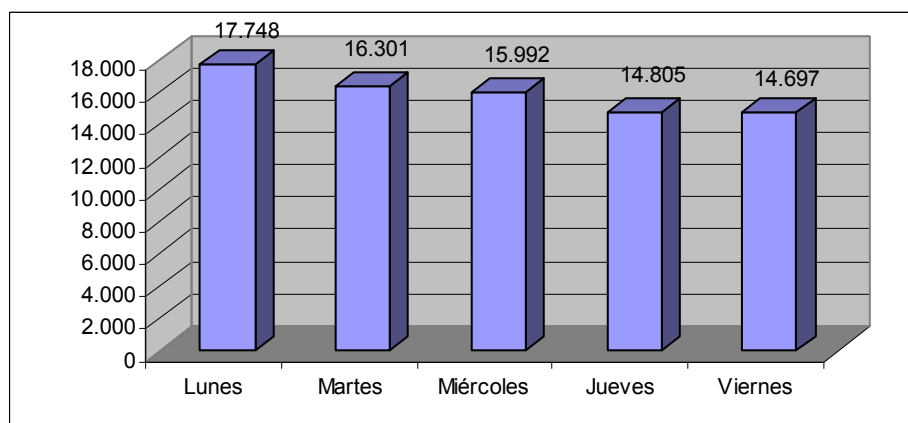
Any 2011: **15.107** atencions

3 Atencions segons els dies de la setmana

En el quadre següent es detallen les atencions realitzades cada dia de mitjana durant l'any 2011.

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	17.748
En dimarts	16.301
En dimecres	15.992
En dijous	14.805
En divendres	14.697



ATENCIÓ TELEFÒNICA

▣ Servei d'Atenció Telefònica

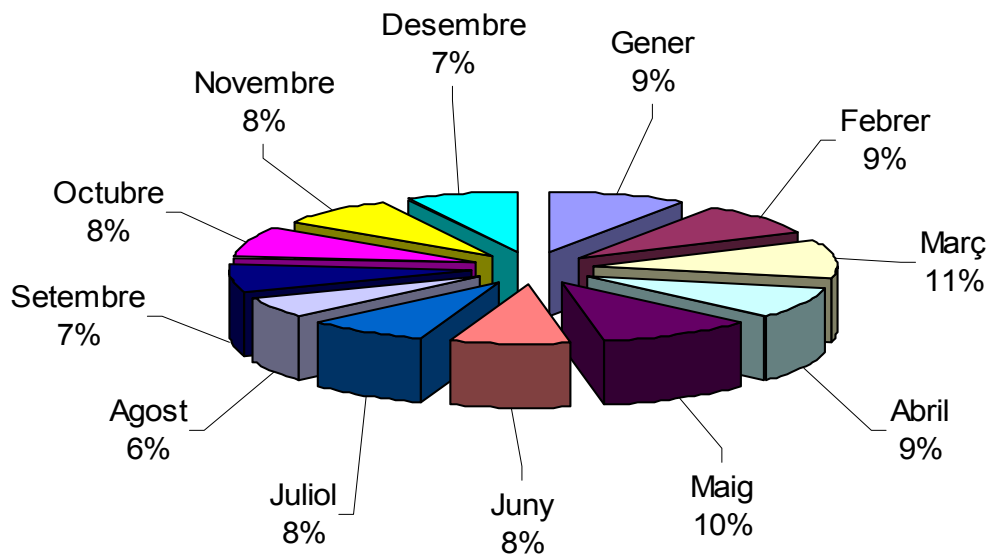
1 EVOLUCIÓ DE LA DEMANDA

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

- ✓ Total de trucades rebudes durant l'any 2010: 32.060
- ✓ Total de trucades rebudes durant l'any 2011: **34.388**
- ✓ Mitja diària: **94,21**

Distribució per mesos de les trucades OMAC per mesos:

OMAC	%
Gener	9,07
Febrer	8,70
Març	10,67
Abril	8,60
Maig	10,27
Juny	7,90
Juliol	8,09
Agost	5,91
Setembre	7,21
Octubre	8,23
Novembre	7,91
Desembre	7,44



Pel que fa a la introducció de dades, en general, al Gestor de Continguts amb el qual s'alimenta la informació que fan servir els operadors d'atenció telefònica, durant el 2011 han estat:

- Actes d'Agenda introducció de més de 1.437 esdeveniments.
- El Directori de dades compta amb 11.702 fitxes informatives.

SERVEIS INTERACTIUS

■ Gestió de Tràmits “en línia”

L'OMAC gestiona el **50,86 %** del total de tràmits on line que es reben a la web de Paeria. (suposa un increment el 14,23 % respecte el 2010)

Indicadors	2011	2010	2009	2008
Tràmits rebuts en general	14.560	27.055	15.676	11.806
Tràmits gestionats per l'OMAC	7.406	9.912	8.216	6.460
Mitja sol·licituds diàries	20,29	27,15	22,50	17,69
Mitja sol·licituds mensuals	617,17	826	684,66	538,33

- Al 2008 l'augment ha estat del 39 %
- Al 2009 s'incrementa en un 27,18 %
- Al 2010 s'incrementa en un 20,64 %
- Al 2011 es disminueix en un 25,28 % (disminució continguda, donada la reducció del total dels tràmits en general en un 46,19 % en el total de tràmits on line).

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 50,87 %

del total de tràmits de l'Ajuntament de Lleida. Tot i l'increment 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

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

Durant l'any 2011, totes aquestes Entitats de Registre municipals han realitzat **856 operacions de certificació digital**, de les quals

541 corresponen a l'OMAC, és a dir, un 63,20 % del total.

Des del juliol del 2010, CATCERT no lliura clauers idCAT, com a suport de la signatura digital, a les diferents entitats de registre, per la qual cosa es torna a la forma inicial de descàrrega del programari als ordinadors dels usuaris. Aquest fet, juntament amb altres canvis en la tramitació de segons quines peticions sense signatura digital, ha suposat la disminució en les peticions de l'IDCAT.

→ 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 2011 s'han realitzat **13.245** operacions de comunicació de domicili a **CATSALUT** i **4.385** a l'**Agència Tributària**.

→ Catàleg de tràmits i serveis

A l'abril del 2011, es va presentar en consulta web el Catàleg de tràmits i serveis de l'Ajuntament de Lleida, donant impuls a la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als Servicis Públics.

El projecte del catàleg s'inicia en una primera fase a l'any 2009 i 2010, i en aquest últim any se li dona un major impuls. Una segona fase serà la seva publicació en el primer quadrimestre de l'any 2011.

Durant el quart trimestre del 2011, s'inicia una altra fase, la tercera de l'esmentat catàleg, que consisteix en l'actualització i el manteniment dels tràmits i

serveis que apareixen relacionats, amb la implicació de tots els departament de l'Ajuntament.

Es delega la responsabilitat a les diferents unitats orgàniques per que fa a l'actualització de les dades que apareixen en el catàleg, per la qual cosa l'OMAC, es consolida com a administrador i supervisor del tema , iniciant una fase formativa que es durà a terme a l'inici del 2012.

En la seva presentació el nou catàleg de tràmits i serveis està compost d'un total de 487 tràmits, 272 es poden fer pel canal telemàtic, 210 presencial, 168 telefònics i 21 són tràmits externs.

A partir 23 de març de 2011, data de la posada en marxa, fins a 31 de desembre del 2011, s'han realitzat **5.448** consultes-accessos a la plana del Catàleg de tràmits i serveis.

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 2011 han estat de **73.377** assentaments en total dels quals 616 corresponen al registre telemàtic i 72.761 corresponen al registre tradicional.

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

Indicadors	ANY 2011	ANY 2010	ANY 2009
Entrades	56.226	55.543	55.278
Sortides departamentals	16.535	21.467	22.170

Registre telemàtic	ANY 2011	ANY 2010
Entrades	396	160
Sortides	220	272

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

TAULELL

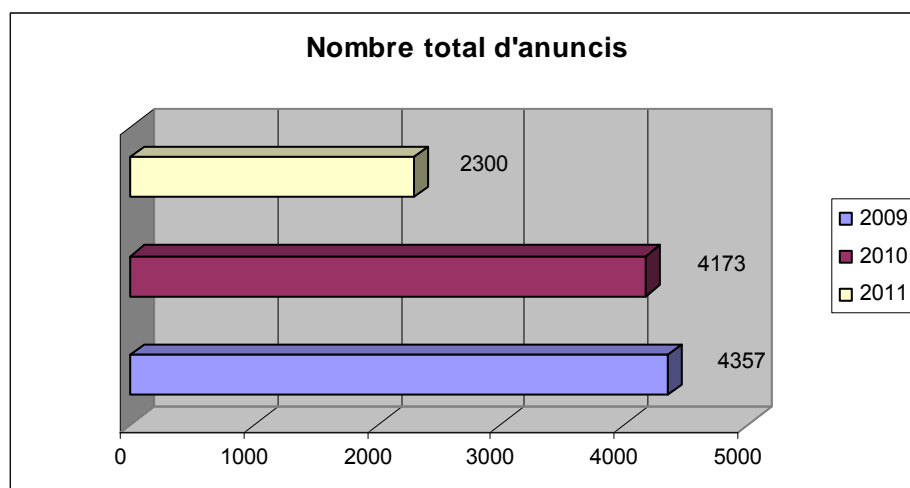
■ Taulell d'edictes i/o anuncis "On Line"

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

Durant l'any 2011 s'han exposat un total de 2.300 (1.873 menys que al 2010) anuncis a internet, és a dir, un 44,88 % menys. L'evolució en xifres d'aquest serveis és la següent:

Indicadors	2011	2010	2009
Nombre total d'anuncis	2.300	4.173	4.357
Mitja d'exposicions d'anuncis / dia	9.35	16.75	17.48
Mitja d'exposicions d'anuncis / mes	191.67	347.75	363

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 **2011** s'han rebut pel diferents canals de comunicació més de **3.700** 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 **23,38 %** en relació a l'any anterior.

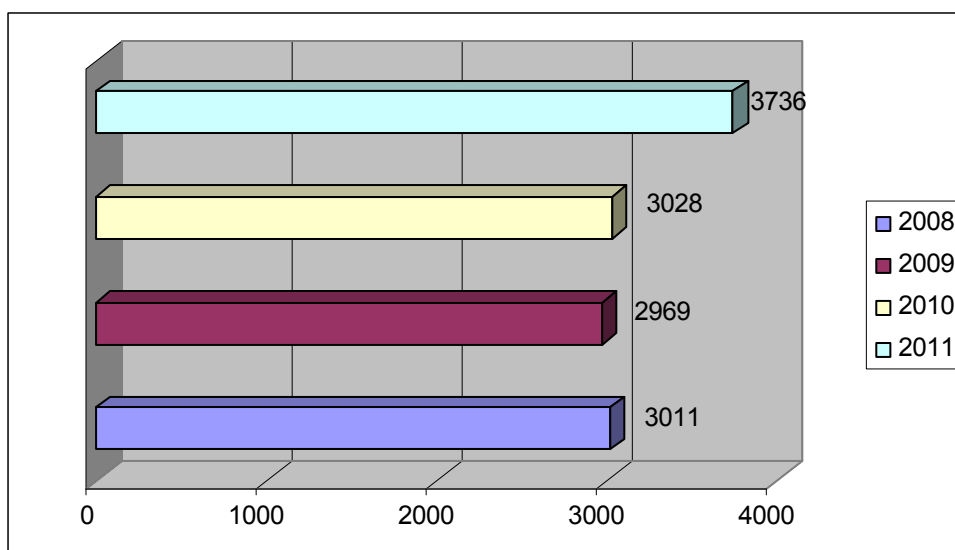
La implantació al 2007 del servei telefònic d'atenció ciutadana 010 va constituir un nou canal de comunicació a l'abast dels ciutadans i ciutadanes que ha fet ús permanent d'ell.

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	2011	2010	2009	2008
Nombre total de QSI	3.736	3.028	2.969	3.011
Per Internet	3.727	3.025	2.967	3.002
Per Telèfon	6	2	2	2
Presencials	0	0	0	7
Per Carta	3	1	0	7



→ 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 2011 s'han rebut en la següent distribució:

TEMA	TOTAL	%
INFORMACIÓ GENERAL	897	24,01
TRAMITACIONS	302	8,08
PROPOSTES URBANÍSTIQUES	92	2,46
TRÀNSIT I CIRCULACIÓ	110	2,94
PAVIMENTACIÓ EN MAL ESTAT	170	4,55
OCUPACIÓ VIA PÚBLICA	78	2,09
SENYALITZACIÓ VIAL	123	3,29
SERVEI DE NETEJA	406	10,87
ARBRES I JARDINS	132	3,53
ACTIVITATS INFÀNCIA	48	1,29
IMPOSTOS MUNICIPALS	36	0,96
MOLÈSTIES AL VEÏNAT	171	4,58
OPINIONS WEB MUNICIPAL	1	0,03
EMBORNALS I BOCA DE REG	59	1,58
EQUIPAMENT I INSTAL·LACIONS	71	1,90
ENLLUMENAT PÚBLIC	132	3,53
INFORMACIÓ AJUTS SOCIALS	15	0,40
PLAGUES	83	2,22
SEGURETAT CIUTADANA	55	1,47
GOSSOS	82	2,19
MOBILIARI URBÀ	332	8,89
ALTRES	341	9,13

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

→ Segons unitats orgàniques

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

UNITAT ORGÀNICA	TOTAL	%
URBANISME	1.071	28,67
OMAC	360	9,64
MEDI AMBIENT I SOSTENI.	1.148	30,73
SEGURETAT CIUTADANA	201	5,38
IMAC	66	1,77
OFICINA DE GESTIÓ-HISENDA	174	4,66
ACCES - IMI	61	1,63
AUTOBUSOS LLEIDA	35	0,94
SERVEIS PERSONALS	43	1,15
IMAE	82	2,19
SALUT PÚBLICA	21	0,56
PATRONAT TURISME	45	1,20
AIGÜES LLEIDA	87	2,33
IMO	66	1,77
OLH	5	0,13
IME	48	1,28
Altres	223	5,97

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

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

Servei cita prèvia professional

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

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

Arrel de la seva demanda, durant l'any 2011 s'ha anat ampliat el servei de cita prèvia, contemplant fins al momento les següents àrees:

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

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

Durant l'any 2011 s'han tramitat **714** cites prèvies:

CITA PRÈVIA PROFESSIONAL

Any 2010 (periode abril-desembre)	221
Any 2011	714

CONCLUSIONS**Balanç 2011**

INDICADOR	RESULTAT
MITJANA D'ATENCIIONS PRESENCIALS PER HORA:	33,59 persones / hora
MITJANA D'ATENCIIONS PRESENCIALS DIÀRIES:	323,16 persones / dia
MITJANA D'ATENCIIONS PRESENCIALS MENSUALS:	6.629 persones / mes
TOTAL D'ATENCIIONS ON-LINE:	7.406
TOTAL D'ATENCIIONS TELEFÒNIQUES (grup OMAC):	34. 388
TOTAL DE GESTIONS PRESENCIALS REALITZADES:	126.525
A-S-I REALITZADES:	3.736
VOLUM DEL REGISTRE GENERAL:	73.377 documents
NOMBRE TOTAL D'ANUNCIS GESTIONATS:	2.300 anuncis
COMUNICACIONS TELEMÀTIQUES CATSALUT I AGÈNCIA TRIBUTÀRIA	17.630 operacions
SERVEI CITA PRÈVIA	714 cites
MITJANA DE TEMPS D'ESPERA:	3'56" (mm:ss)
MES AMB L'ÍNDIX PRESENCIAL DE MÉS ACTIVITAT:	Març 9.017 persones
DIA DE LA SETMANA AMB MÉS VISITES	Dilluns 17.748 persones / any
ÀMBIT MUNICIPAL MÉS ATÈS	Padró d'Habitants 75.562 gestions
TOTAL D'ACTUACIONS ANUALS:	248.446 actuacions(*) ¹

¹ TOTAL D'ACTUACIONS ANUALS és la suma del total d'atencions on-line, total d'atencions telefòniques (grup OMAC), total de gestions presencials realitzades, A-S-I realitzades, nombre total d'anuncis gestionats, el servei cita prèvia i Registre General.

