

# MEMORIA 2017

---

OFICINA MUNICIPAL D'ATENCIÓ CIUTADANA



Ajuntament de Lleida  
Regidoria de Participació Ciutadana, Drets Civils i Cooperació

## 0. ÍNDEX

---

1. INTRODUCCIÓ
  - a. Presentació
2. ACTIVITAT
  - a. Atencions ciutadanes segons el canal d'atenció
  - b. Tipologia de l'atenció presencial
  - c. Tipus d'atencions presencials
    - I. Mitjana d'atencions per taula i hora (productivitat)
  - d. Anàlisi temporal de les atencions presencials
    - I. Total anual de tiquets emesos
  - e. Atencions diàries
    - I. Mitjana d'atencions diàries
  - f. Temps d'espera dels usuaris
  - g. Distribució temporal de les atencions
3. ATENCIÓ TELEFÒNICA
  - a. Servei d'atenció telefònica
    - I. Evolució de la demanda
4. SERVEIS TELEMÀTICS
  - a. Gestió de tràmits "en línia"
  - b. Web departamental (OMAC)
5. NOVES TECNOLOGIES
  - a. CATCERT
  - b. AOC
  - c. EACAT
  - d. "Servicio notificaciones electrónicas"

6. REGISTRE GENERAL
  - a. Registre General
7. TAULER
  - a. Tauler d'edictes i/o anuncis "en línea"
8. AVISOS
  - a. Avisos, suggeriments i informacions
    - I. Forma de recepció
    - II. Tipus de temes i tràmits de requeriment de la ciutadania de Lleida
    - III. Segons unitats orgàniques
9. CONCLUSIONS
  - a. Balanç 2017

# 1. INTRODUCCIÓ

---

## a. Presentació

*La memòria d'aquest any reflecteix la problemàtica que pateix en aquest moment l'Oficina Municipal d'Atenció a la Ciutadania (OMAC).*

*La reducció de RRHH del servei, la llarga durada de les atencions relacionades amb Padró d'habitants, l'aplicació de la LOPD de gran repercussió en els tràmits padronals i el poc ús que encara es fan dels recursos en línia, tot plegat fa que el canal presencial en aquest moment pateixi una sobresaturació.*

*Fer esment que no hi ha memòria de l'any 2016, per un problema tècnic que va afectar a l'entorn d'estadístiques del gestor de cues, per la qual cosa la comparativa dels ítem d'aquesta memòria es farà amb les dades de la memòria de l'any 2015.*

*El temps d'espera és un dels indicadors que caracteritza el bon funcionament d'un servei d'atenció. Aquest any ha estat de: **16' 32"**. Respecte a l'any anterior ha sofert un augment del 2,06%.*

*Un altre factor que ha estat també decisiu en aquest augment ha estat la durada de les atencions en tràmits relacionats amb el Padró d'habitants. Des de fa uns 4 anys, s'ha acurat en la verificació i comprovació de la documentació, el que provoca un augment en la durada de les atencions, i també un major número de visites pel mateix tràmit. A més a més, en una mateixa sol·licitud d'empadronament estan vinculats altres tràmits, com per exemple la Comunicació de domicili a altres administracions, a la pròpia administració, certificats/volants d'empadronament..., els quals fan que s'allarguin aquests tipus d'atencions.*

*Pel que fa a l'atenció presencial la franja preferida pels usuaris de l'OMAC és de 10.30h. a 13.30h., per la qual cosa és la franja horària en que s'ocasionen més esperes.*

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

*I si parlem de mesos l'activitat s'incrementa substancialment a partir del gener fins al maig coincidint amb els períodes clàssics de campanyes escolars i d'estiu. Però que cada cop són menys diferenciades. Els mesos de menys afluència d'usuaris han estat juliol i desembre.*

Amb números globals, aquest any hem disminuït el número de gestions en línia que gestiona l'OMAC en detriment de les presencials, que han augmentat aquest any.

Des de l'any 2011, a nivell d'organització interna de l'oficina, s'ha iniciat tot un procés d'elaboració de protocols de tràmits i redisseny de processos que ens ajuda a millorar alguns procediments, i a reorganitzar-ne d'altres.

I pel que fa a la resta de qüestions que es reflecteixen en aquesta memòria, constatar que els números són semblants pel que fa al número d'assentaments d'entrades i sortides al Registre General, també en el número de trucades telefòniques a l'Oficina d'Atenció Ciutadana, una disminució en la utilització dels canals de queixes i suggeriments, bàsicament pel canal en línia, així com dels canals telemàtics en general.

I any rere any, guanyem en les comunicacions telemàtiques entre administracions, tant en el nombre com en els serveis que ens ofereixen aquestes plataformes.

En conclusió: les dades d'aquesta memòria ens continua indicant que l'aposta que va fer la corporació durant l'any 2008 va provocar resultats molt positius, i ara a partir del 2015 tornem a l'estadi anterior a l'any 2008.

*Olga Nolasco Mena*  
*Responsable de l'Oficina d'Atenció Ciutadana*

## 2. ACTIVITAT

---

### a. Atencions ciutadanes segons el canal d'atenció

Aquestes són les grans xifres de resum de la tasca realitzada pel servei d'atenció ciutadana (OMAC) al llarg del 2017.

Destacar el descens en un **88,69 %** en atencions telemàtiques enfront del descens en l'expedició de tiquets **13,08 %** i del servei telefònic del grup OMAC d'un **6,39 %**. I també del descens d'un **17,73 %** en l'apartat dels avisos, suggeriments i informacions.

<b>ATENCIIONS</b>	<b>2017</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
Presencials (tiquets expeditos)	<b>55.817</b>	64.215	68.049
En línia	<b>541</b>	4.784	10.157
Edictes	<b>396</b>	985	1.517
Avisos, suggeriments i informacions	<b>2.822</b>	3.430	3.710
Servei Telefònic (grup OMAC)	<b>28.401</b>	30.340	30.836
<b>Totals</b>	<b>87.977</b>	103.754	114.269

 ÍNDEX

## b. Tipologia de l'atenció presencial

Malgrat hi hagi una disminució en l'expedició de tiquets, si ho mesurem en atencions aquests anys han augmentat. I 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.

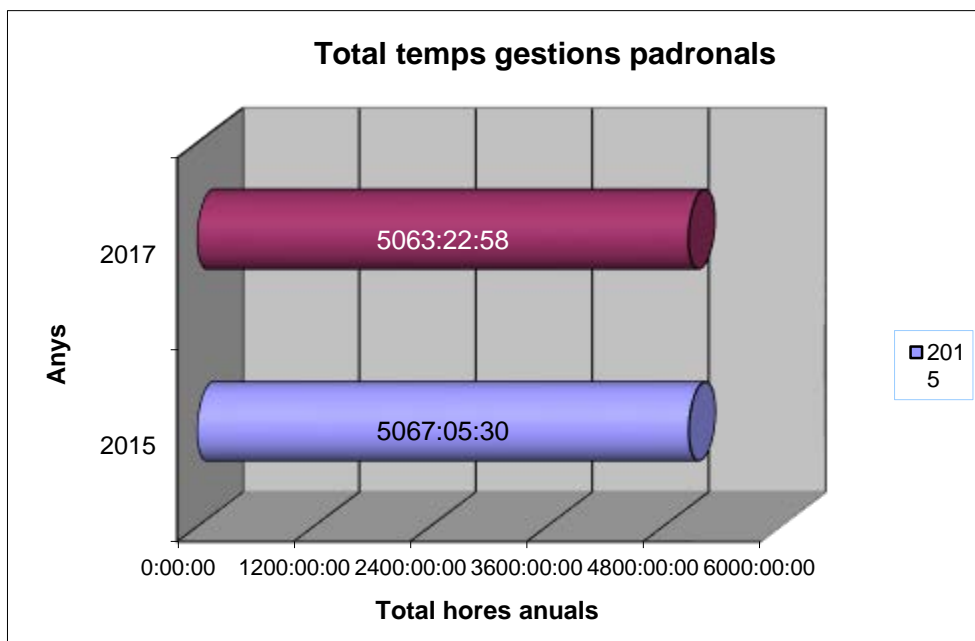
<b>TEMA</b>	<b>2017</b>	<b>2015</b>
PADRÓ HABITANTS	<b>72.141</b>	75.641
REGISTRE	<b>13.881</b>	14.169
COMPULSES	<b>6.783</b>	5.113
INFORMACIÓ GENERAL	<b>5.140</b>	5.730
URBANISME	<b>3.996</b>	4.737
ÀREA ECONÒMICA	<b>6.762</b>	5.013
SERVEIS A LES PERSONES	<b>998</b>	2.500
CEMENTIRI	<b>1.916</b>	1.180
LLICÈNCIES ACTIVITATS	<b>1.459</b>	1.850
ESCOLES BRESSOL	<b>5</b>	151
TARGETES D'APARCAMENT	<b>2.162</b>	2.071
TARGETES DE TRANSPORT	<b>473</b>	595
ALTRES	<b>2.207</b>	2.555
<b>TOTAL</b>	<b>117.923</b>	121.305

 ÍNDEX

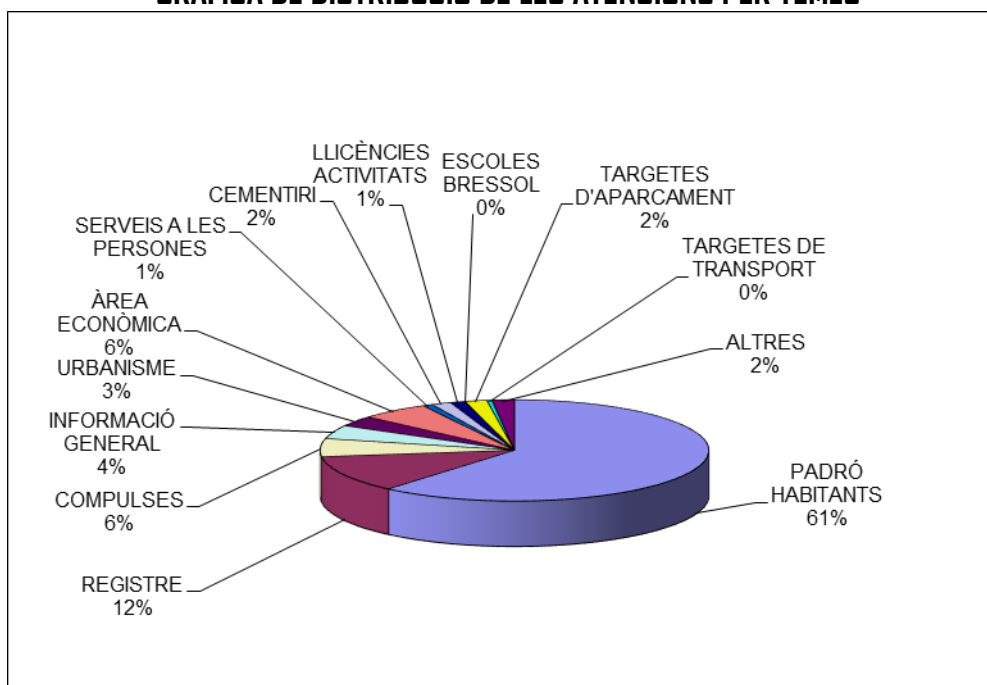
El temps emprat en les atencions de padró ha augmentat respecte a l'any anterior:

Són atencions complexes que tenen implícites altres gestions vinculades als moviments padronals, com per exemple, les comunicacions de domicili a altres administracions, comunicacions d'adreça a efectes del fitxer del contribuent, entre d'altres.

### GRÀFICA DEL TEMPS TOTAL EN GESTIONS PADRONALS

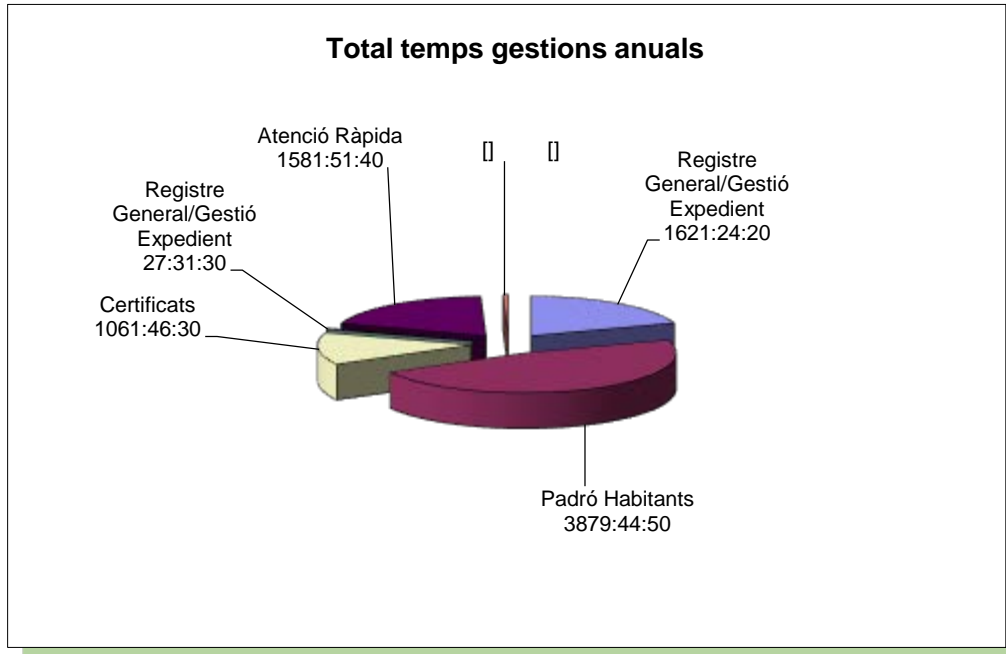


### GRÀFICA DE DISTRIBUCIÓ DE LES ATENCIONS PER TEMES





## TEMPS TOTAL ANUAL GESTIONS

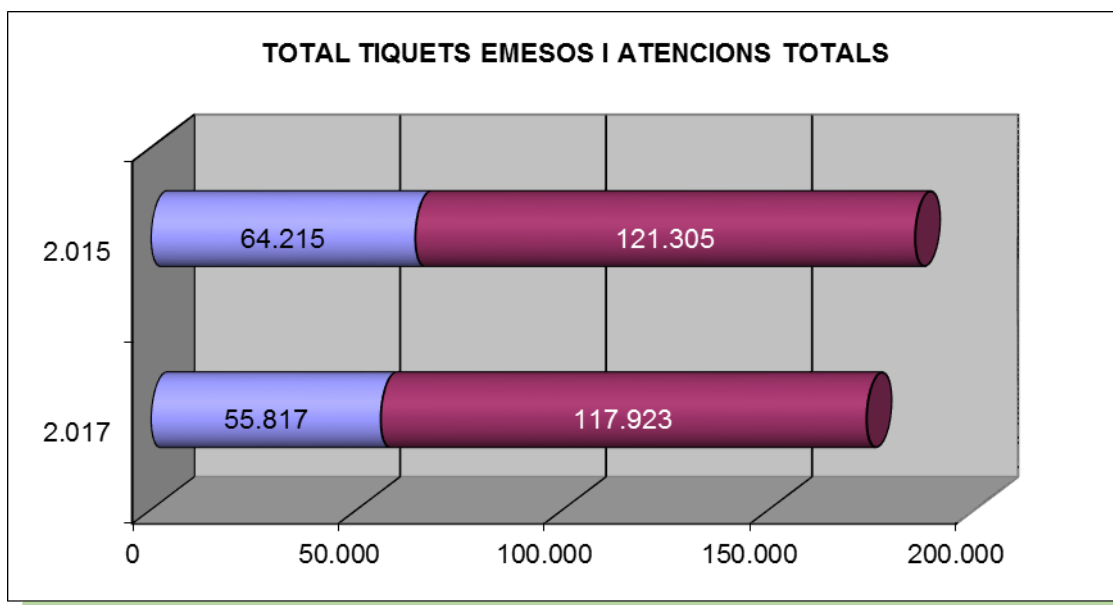


[↑ ÍNDEX](#)

### c. Tipus d'atencions presencials

#### TOTAL TIQUETS / EMESOS I ATENCIONS TOTALS:

	2017	2.015
TIQUETS TOTALS	55.817	64.215
ATENCIONS TOTALS	117.923	121.305



#### → TRÀMITS D'ATENCIÓ COMPLEXA

S'han registrat un total de **38.497 tràmits** d'atenció llarga.

Disminució del 21,44% respecte a l'any 2015

#### → TRÀMITS D'ATENCIÓ RÀPIDA

S'han registrat un total de **17.311 tràmits** d'atenció ràpida.

Augment del 18,90% en relació amb l'any anterior.

#### → TRÀMITS DE CAMPANYES ESPECÍFIQUES

S'han registrat un total de **9 tràmits** de campanya.

Disminució del 98,62% sobre els efectuats a l'any 2015

↑ ÍNDEX

I. MITJANA D'ATENCIÓNS PER TAULA I HORA (PRODUCTIVITAT)

	ANY 2017	ANY 2015
Gestions	<b>117.923</b>	121.305
Tiquets expedits	<b>55.817</b>	64.215
Hores any atenció al públic Omac	<b>1.526</b>	1.580
Tiquets per hora	<b>36,58</b>	40,64
Mitjana taules actives matí (*)	<b>6</b>	6
Mitjana taules actives tarda (*)	<b>2</b>	2
Índex de productivitat (**) (persones/hora/agent)matí	<b>6,72</b>	7,50
Índex de productivitat (**) (persones/hora/agent)tarda	<b>10,48</b>	12,12

(\*) Aquesta dada representa la mitjana de taules operatives activament, és a dir, que tenen usuari/a a taula.

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

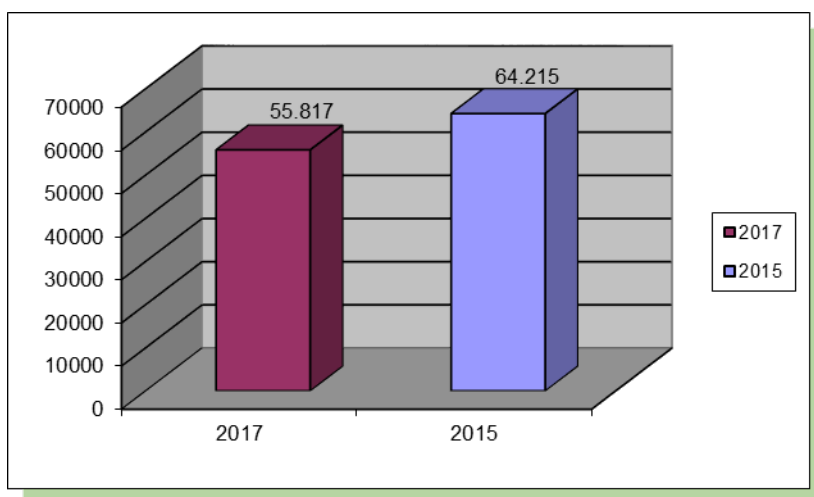
 ÍNDEX

#### d. Anàlisi temporal de les atencions presencials

Durant l'any **2017** l'Oficina Municipal d'Atenció Ciutadana ha emès **55.817** tiquets, el que ha suposat disminuir l'expedició de tiquets respecte l'any passat en un 13,08% i si es mesura en **gestions**, aquestes **han disminuït en 2,79% respecte l'any 2015**.

S'obté una mitjana d'atencions mensuals de 4.651 usuaris.

En el següent gràfic apreciem el descens d'afluència del 13,08% de persones que acudeixen a l'OMAC, per tant quasi inapreciable.

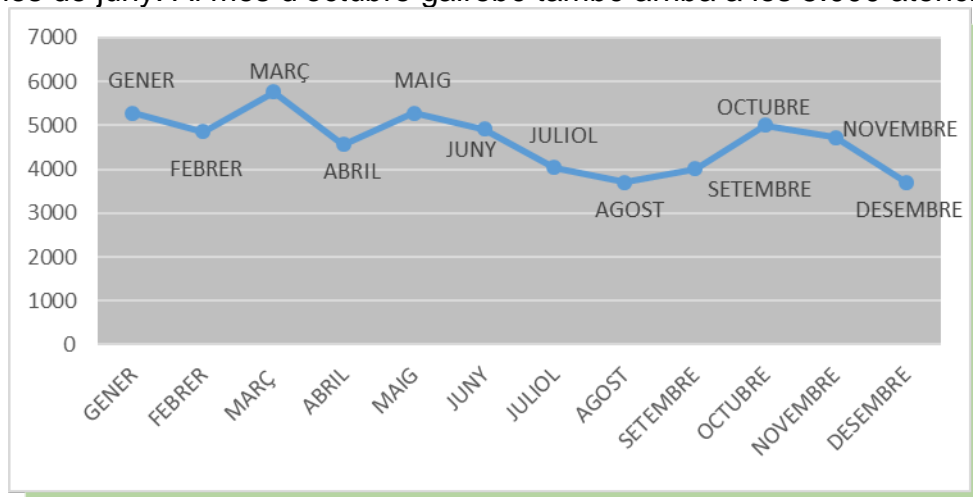


[↑ ÍNDEX](#)

## I. TOTAL ANUAL DE TIQUETS EMESOS

GENER	5.287	9,48 %
FEBRER	4.863	8,72 %
MARÇ	5.760	10,32 %
ABRIL	4.560	8,17 %
MAIG	5.286	9,47 %
JUNY	4.914	8,80 %
JULIOL	4.032	7,22 %
AGOST	3.696	6,62 %
SETEMBRE	4.004	7,17 %
OCTUBRE	4.996	8,95 %
NOVEMBRE	4.723	8,46 %
DESEMBRE	3.696	6,62 %
<b>Total tiquets</b>	<b>55.817</b>	<b>(*)</b>

Pel que fa a l'any 2017, el gràfic següent ens assenjala els mesos de més aflluència, cal destacar els mesos de març a juny i octubre. Tots aquests mesos estan entre les 4.500 i les 5.800 atencions, el mes de març supera les 5.750 atencions mensuals que coincideix amb la finalització de la campanya de renovació de la Targeta Resident de zona blava i que supera també les 4.900 del mes de juny. Al mes d'octubre gairebé també arriba a les 5.000 atencions.



Com és habitual als mesos d'estiu es marca un descens fins l'arribada del mes de setembre.

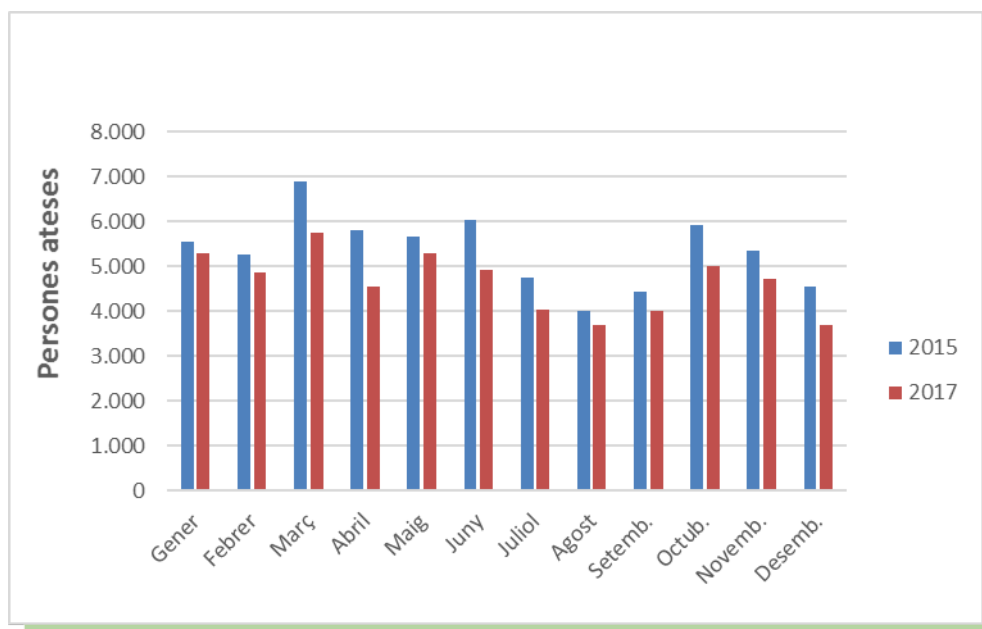
(\*) Representa el % anual respecte de les atencions mensuals.

[↑ ÍNDEX](#)

## COMPARATIVA DE CIUTADANS ATEOS PER MESOS - ANY 2015/ 2017

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
2015	5.546	5.263	6.889	5.799	5.661	6.038	4.750	4.016	4.423	5.911	5.357	4.562
2017	5.287	4.863	5.760	4.560	5.286	4.914	4.032	3.696	4.004	4.996	4.723	3.696

## GRÀFICA COMPARATIVA ANUAL DE LES ATENCIÓNS PER MESOS



[↑ ÍNDEX](#)

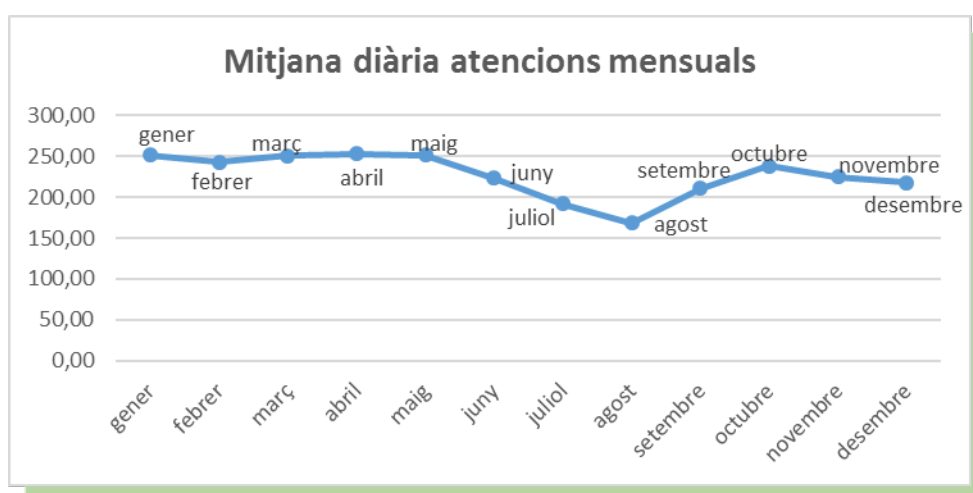
## e. Atencions diàries

### I. MITJANA D'ATENCIIONS DIÀRIES

La mitjana d'atencions diàries té una tendència al decreixement quasi inapreciable excepte als mesos de març i novembre, que augmenta lleugerament respecte el 2015.

	2017	2015
GENER	<b>251,76</b>	277,30
FEBRER	<b>243,15</b>	263,15
MARÇ	<b>250,43</b>	313,14
ABRIL	<b>253,33</b>	289,95
MAIG	<b>251,71</b>	297,95
JUNY	<b>223,36</b>	287,52
JULIOL	<b>192,00</b>	206,52
AGOST	<b>168,00</b>	191,24
SETEMBRE	<b>210,74</b>	221,15
OCTUBRE	<b>237,90</b>	281,48
NOVEMBRE	<b>224,90</b>	255,10
DESEMBRE	<b>217,41</b>	207,36
<b>MITJANA DIÀRIA</b>	<b>227,06</b>	257,65

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



Durant el mes de ABRIL es supera la mitjana d'atencions diàries mensuals en quasi 255 persones.

[↑ ÍNDEX](#)

## f. 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 setembre, que ha estat el mes amb més temps d'espera, i un petit augment motivat per la conjunció de diferents factors relacionats amb els recursos humans.

### COMPARATIVA PER MESOS I ANYS TEMPS MIG ESPERA

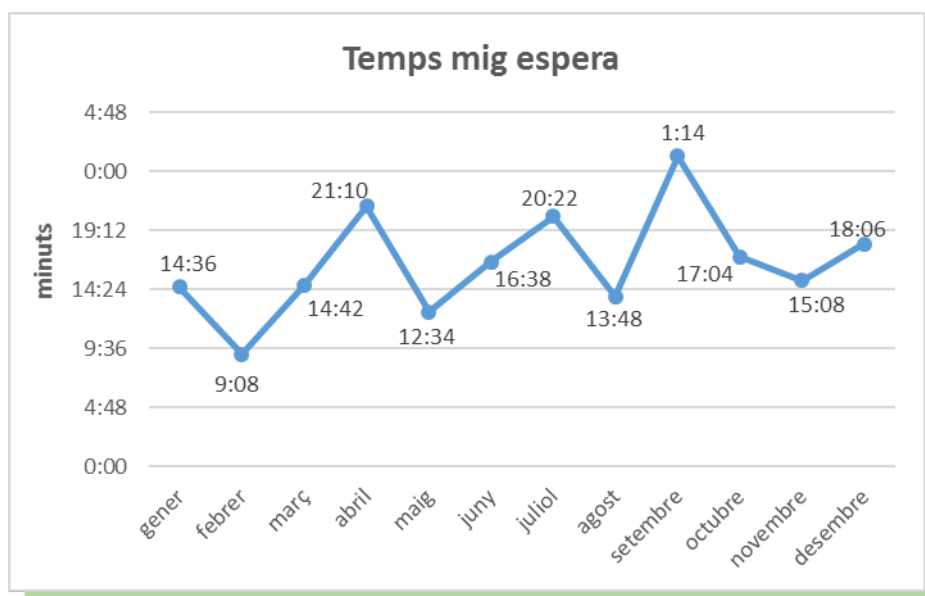
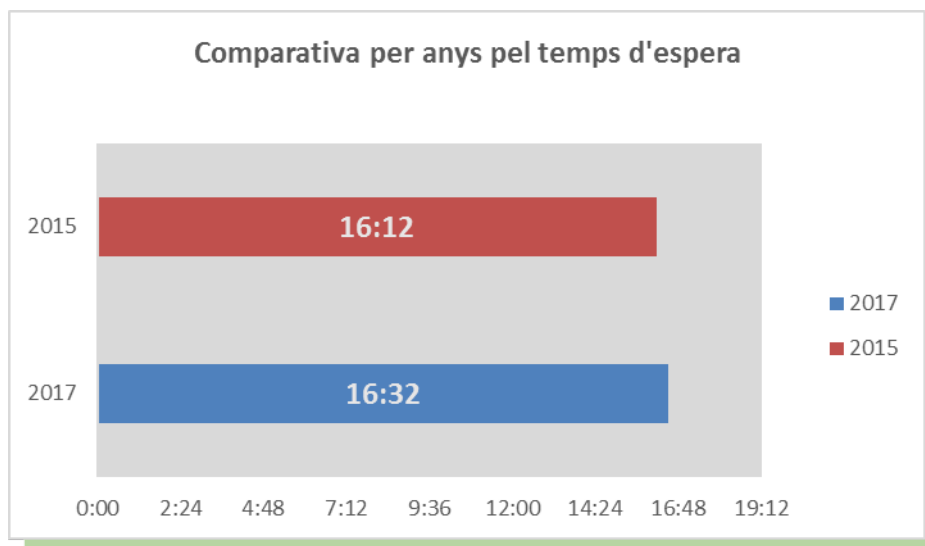
MES	2014	2015	2017
GENER	3:48	17:06	<b>14:36</b>
FEBRER	2:52	7:16	<b>9:08</b>
MARÇ	4:50	11:48	<b>14:42</b>
ABRIL	8:18	14:40	<b>21:10</b>
MAIG	7:18	15:36	<b>12:34</b>
JUNY	12:56	18:32	<b>16:38</b>
JULIOL	12:34	21:40	<b>20:22</b>
AGOST	10:02	24:20	<b>13:48</b>
SETEMBRE	13:46	27:06	<b>1:14</b>
OCTUBRE	9:24	20:46	<b>17:04</b>
NOVEMBRE	10:16	9:22	<b>15:08</b>
DESEMBRE	7:50	6:18	<b>18:06</b>
<b>MITJANA ANUAL</b>	<b>8:39</b>	<b>16:12</b>	<b>16:32</b>

Mitjana temps d'espera durant l'any 2017: **16:32**

 [ÍNDEX](#)



Hem augmentat el temps d'espera en un **2,06%**, respecte l'any anterior. Durant els mesos de juliol, agost i setembre, van estar uns mesos crítics pel que fa a disponibilitat de RRHH arrel que en aquest període típic vacacional se li van sumar diverses baixes de llarga durada.



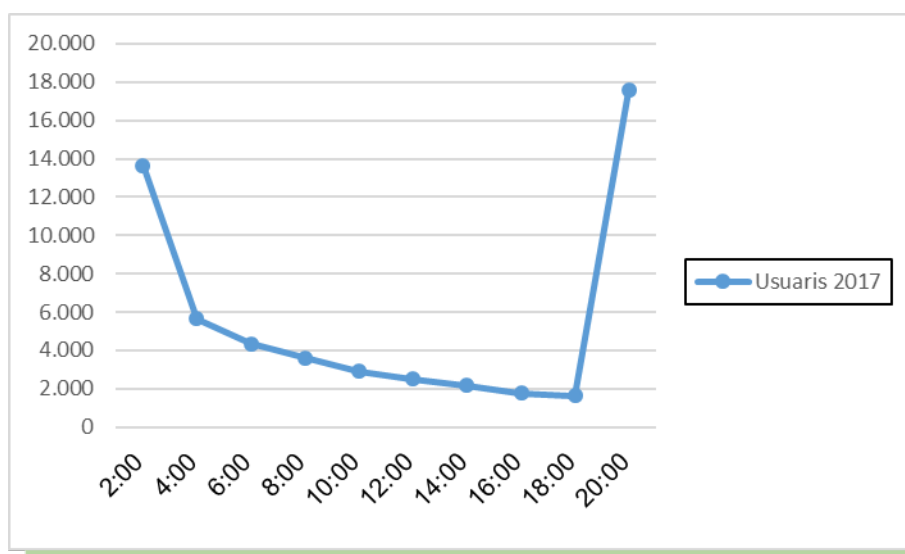
## g. Distribució temporal de les atencions

Durant l'any 2017 gairebé en el 25% de les atencions hem aconseguit reduir el temps d'espera a 2 minuts. Aproximadament el 55% esperen menys de 10 min i un 68% esperen menys de 20 min. a ser atesos.

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 TEMPS D'ESPERA PER TRAMS

DISTRIBUCIÓ MINUTS	ANY 2017
2:00	24,47 %
4:00	10,12 %
6:00	7,81 %
8:00	6,47 %
10:00	5,21 %
12:00	4,47 %
14:00	3,90 %
16:00	3,19 %
18:00	2,90 %
≤ 20:00	31,46 %



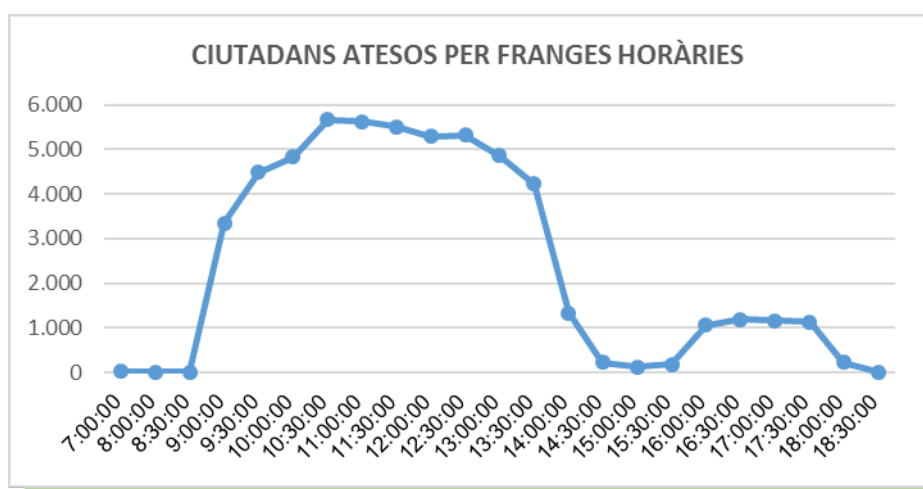
↑ ÍNDEX

I. Estadística sobre ciutadans atesos per trams horari

**DISTRIBUCIÓ TEMPORAL DE LES ATENCIONS (RESUM ANUAL 2017)**

FRANJA HORÀRIA	CIUTADANS ATESOS	%
7:00:00	20	0.04 %
8:00:00	5	0.01 %
8:30:00	1	0.00 %
9:00:00	3.350	6.00 %
9:30:00	4.478	8.02 %
10:00:00	4.835	8.66 %
10:30:00	5.663	10.15 %
11:00:00	5.623	10.07 %
11:30:00	5.503	9.86 %
12:00:00	5.298	9.49 %
12:30:00	5.325	9.54 %
13:00:00	4.859	8.71 %
13:30:00	4.230	7.58 %
14:00:00	1.336	2.39 %
14:30:00	224	0.40 %
15:00:00	123	0.22 %
15:30:00	182	0.33 %
16:00:00	1.052	1.88 %
16:30:00	1.193	2.14 %
17:00:00	1.161	2.08 %
17:30:00	1.131	2.03 %
18:00:00	224	0.40 %
18:30:00	1	0.00 %

Durant l'any 2017 en horari de matí, franja horària de 9h. a 14h., vam atendre un 88,13% de ciutadans respecte al 11,87% en horari de tarda.



↑ ÍNDEX

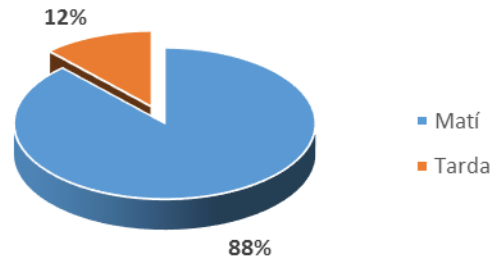
## DISTRIBUCIÓ DE LES ATENCIONS SEGONS TORN DE MATÍ I TARDA

### MATÍ

Any 2017 **49.194** atencions

### TARDA

Any 2017 **6.623** atencions

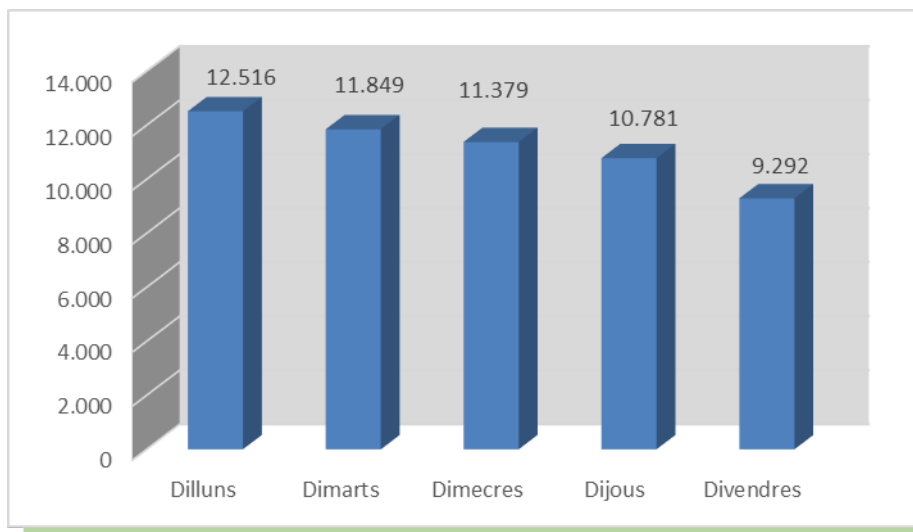


## ATENCIONS SEGONS ELS DIES DE LA SETMANA

En el quadre següent es detallen les atencions realitzades cada dia durant l'any 2017.

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

<b>En dilluns</b>	<b>12.516</b>
En dimarts	11.849
En dimecres	11.379
En dijous	10.781
En divendres	9.292



↑ ÍNDEX

### 3. ATENCIÓ TELEFÒNICA

---

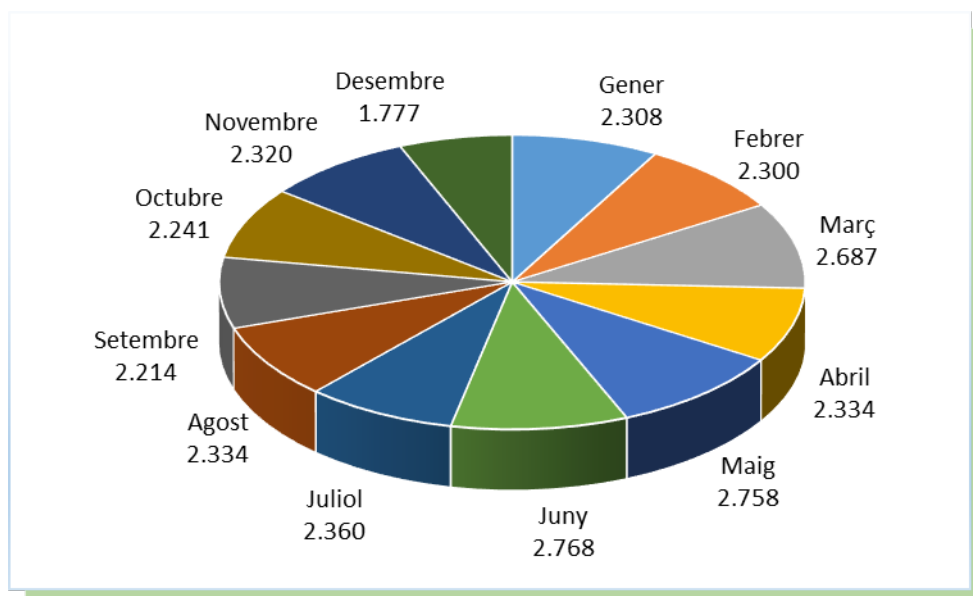
#### a. Servei d'atenció telefònica

##### I. EVOLUCIÓ DE LA DEMANDA

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

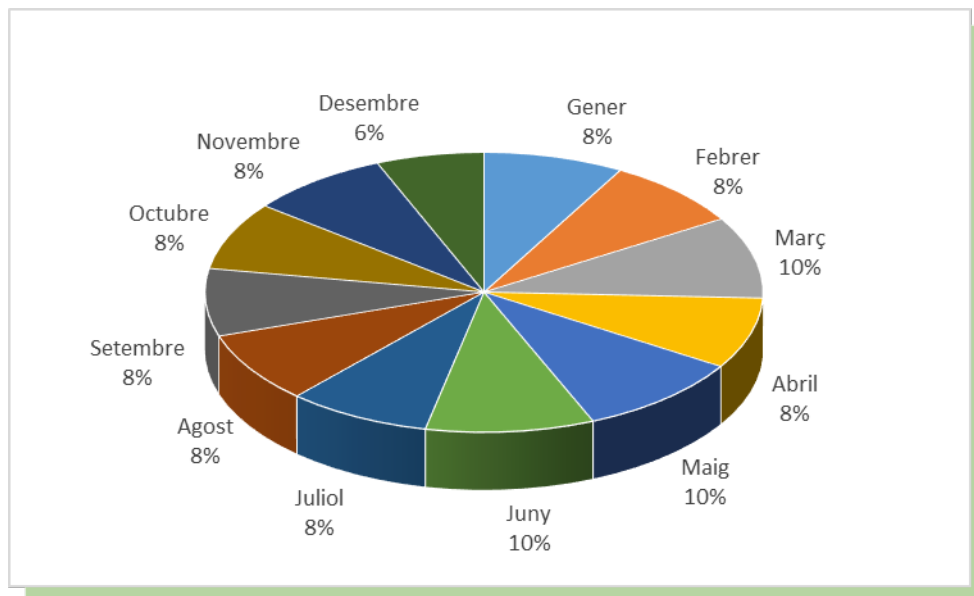
- ✓ Total de trucades rebudes durant l'any 2010: 32.060
- ✓ Total de trucades rebudes durant l'any 2015: 30.340
- ✓ **Total de trucades rebudes durant l'any 2017: 28.401**
- ✓ **Mitjana diària a l'any 2017: 115,45**

**Distribució de les trucades OMAC per mesos**



[↑ ÍNDEX](#)

OMAC	%
Gener	8,13
Febrer	8,10
Març	9,46
Abril	8,22
Maig	9,71
Juny	9,75
Juliol	8,31
Agost	8,22
Setembre	7,80
Octubre	7,89
Novembre	8,16
Desembre	6,25



[↑ ÍNDEX](#)

## 4. SERVEIS TELEMÀTICS

---

### a. Gestió de tràmits “en línia”

L'OMAC gestiona el **24,37%** del total de tràmits en línia que es reben a la web de la Paeria.

Indicadors	2017	2015	2014	2013
Tràmits rebuts en general	<b>4.616</b>	19.632	24.804	18.113
Tràmits gestionats per l'OMAC	<b>541</b>	4.784	10.157	8.435
Mitja sol·licituds diàries	<b>0,05</b>	13,11	27,83	23,11
Mitja sol·licituds mensuals	<b>1,50</b>	398,67	846,42	702,92

- Al 2013 s'incrementa en un 12,92 %
- Al 2014 s'incrementa en un 20,41 %
- Al 2015 disminució en un 52,90 %
- **Al 2017 disminució en un 99,62 %** (disminució en la tramitació en línia ja que es assumida pels departaments responsables del tràmit).

Si ens centrem en els tràmits que crea, actualitza i gestiona l'OMAC, i que a més, comporten una tramitació per internet, aquests segueixen superant el 24,37 % del total de tràmits de l'Ajuntament de Lleida.

 ÍNDEX

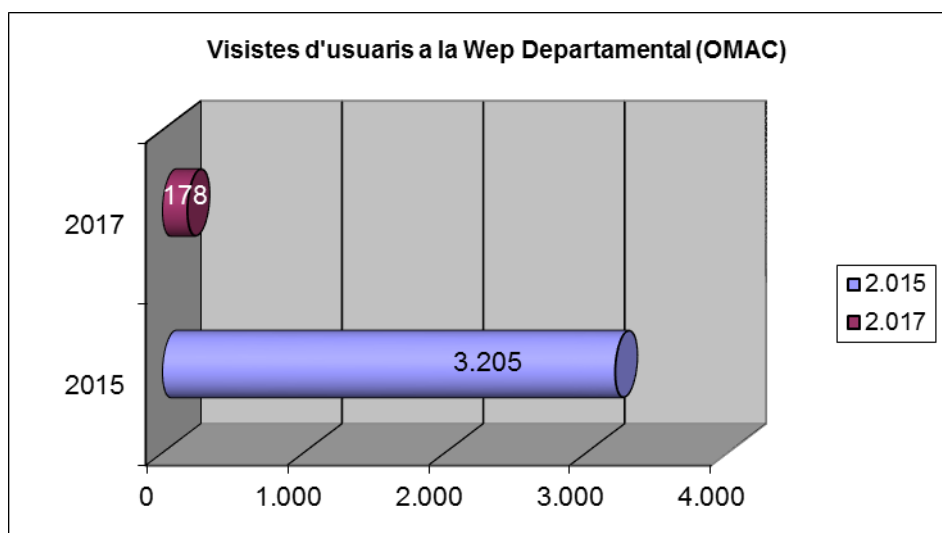
## b. Web departamental (OMAC)

A l'any 2011 es va inaugurar la nova web departamental de l'Oficina Municipal d'Atenció Ciutadana, amb el nostre continu intent de millora de la qualitat del servei, actualitzant la nostra imatge i ajustant-la a la imatge corporativa.

Durant l'any 2017 ha rebut la visita **de 178 usuaris**.

### **WEB DEPARTAMENTAL (OMAC)**

<b>ANY</b>	<b>VISITES D'USUARIS</b>
2015	3.205
2017	178



[↑ ÍNDEX](#)



## 5. *NOVES TECNOLOGIES*

---

Altres funcions de l'OMAC relacionades amb les noves tecnologies són les següents:

- **Certificats Digitals IDCAT (CATCERT)**
- **Comunicació telemàtica adreça de padró a altres administracions (AOC)**
- **Extranet Generalitat (EACAT)**

### a. **CATCERT**

#### **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 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 de les seves diferents Entitats de Registre.

Des del juliol del 2010, CATCERT no lliura clauers idCAT, 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.

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 entitat responsable de l'arxiu de totes les certificacions efectuades per l'Ajuntament de Lleida.

Durant l'any **2017**, totes aquestes Entitats de Registre municipals han realitzat **450 operacions de certificació digital**, de les quals **239 corresponen a l'OMAC**, és a dir, un 53,11 % del total.

↑ ÍNDEX

## b. AOC

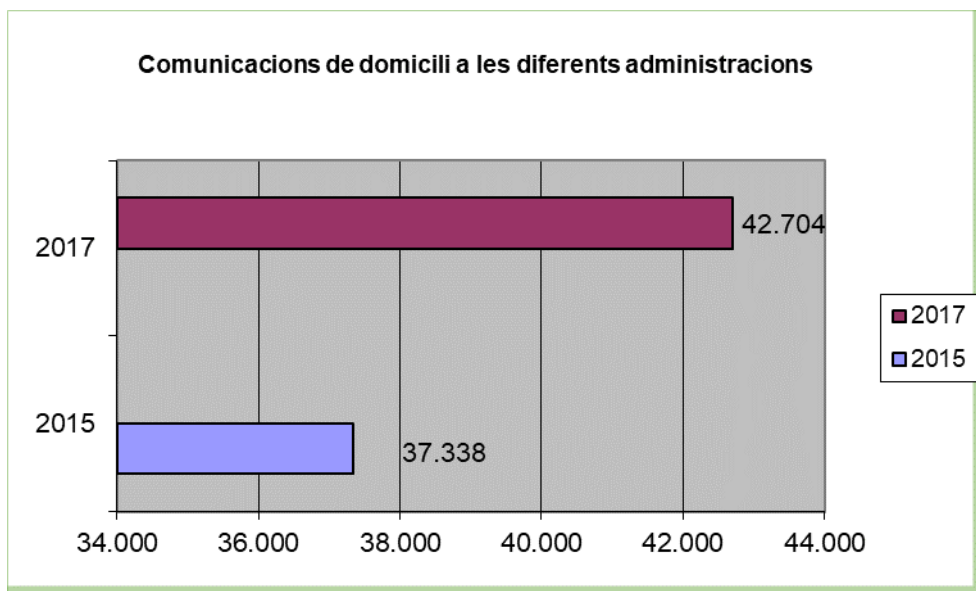
### Comunicació telemàtica A ALTRES ADMINISTRACIONS

A través de la plataforma telemàtica que ofereix l'AOC, l'Ajuntament de Lleida, i en aquest cas l'OMAC, ofereix la comunicació telemàtica de la comunicació de canvi de domicili a:

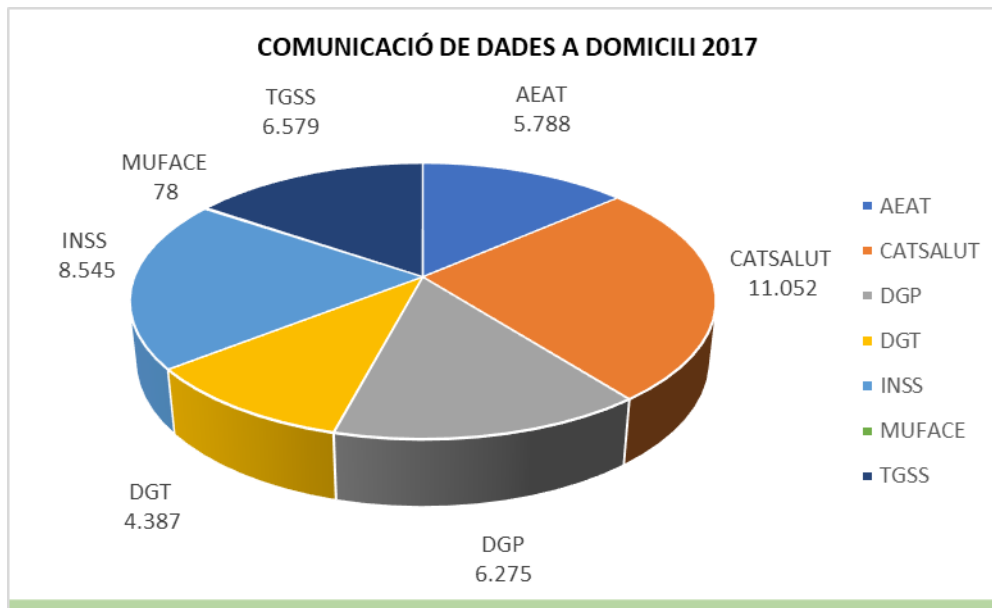
- CATSALUT
- Agència Tributària
- DGP
- TGSS
- DGT
- MUFACE
- INSS

Aquest servei s'ofereix a tots aquells usuaris de l'OMAC que es vulguin acollir. D'aquesta manera es segueix apostant pels mitjans interactius per donar més servei i dins del propòsit en la millora dels serveis d'atenció al públic.

En l'any 2017 s'han realitzat **42.704** comunicacions de domicili a les diferents administracions.



↑ ÍNDEX



### c. EACAT

#### **Comunicació telemàtica a través de l'extranet Generalitat -EACAT**

La Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, recull, en l'apartat 7 de l'article 27, "que les administracions públiques empraran preferentment els mitjans electrònics en les comunicacions amb altres administracions públiques."

L'ordenament jurídic preveu una multiplicitat de procediments de relació entre les administracions públiques (subvencions adreçades a ens públics, procediments d'autorització, emissió d'informes preceptius, tramesa de documents, actes, pressupostos, comptes, d'informació estadística, de convocatòries d'òrgans col·legiats, de tràmits d'audiència, etc.) que tradicionalment s'han efectuat mitjançant trameses de documents en suport paper.

Els serveis de tramitació interadministrativa que desenvolupa i presta el Consorci AOC a través d'EACAT fan possible la substitució d'aquestes trameses de documents en paper en suport electrònic, mantenint la validesa jurídica i facilitant la seva integració automatitzada de la informació en els serveis de les administracions catalanes.

L'ús de la signatura electrònica reconeguda i la gestió dels assentaments electrònics en els registres, de sortida de l'organisme emissor i d'entrada de l'organisme receptor, són els elements bàsics del sistema de seguretat jurídica que aporta EACAT.

Des de l'OMAC, també les peticions a través de VIA OBERTA (EACAT), en tràmits que requereixin aquestes consultes per una resolució ràpida.

↑ ÍNDEX

**Tipus de consulta realitzada per l'Omac  
(més destacades)**

**CONSULTES  
2017**

---

Demandants d'ocupació (SOC)

---

**395**

L'OMAC ha realitzat durant l'any 2017 un total de **642 consultes** entre les que podem destacar les consultes al SOC, DGT, AEAT, SEPE, INSS i altres.

Des d'aquest any els departaments realitzen les seves consultes, en anterioritat les centralitzava l'OMAC.

 **INDEX**

De la mateixa manera, altres administracions fan la consulta al Padró Municipal d'Habitants a través d'aquesta plataforma telemàtica.

Durant l'any **2017** altres administracions ens van fer **56.753 consultes al Padró d'Habitants de l'Ajuntament de Lleida**, a través de Via Oberta (EACAT).

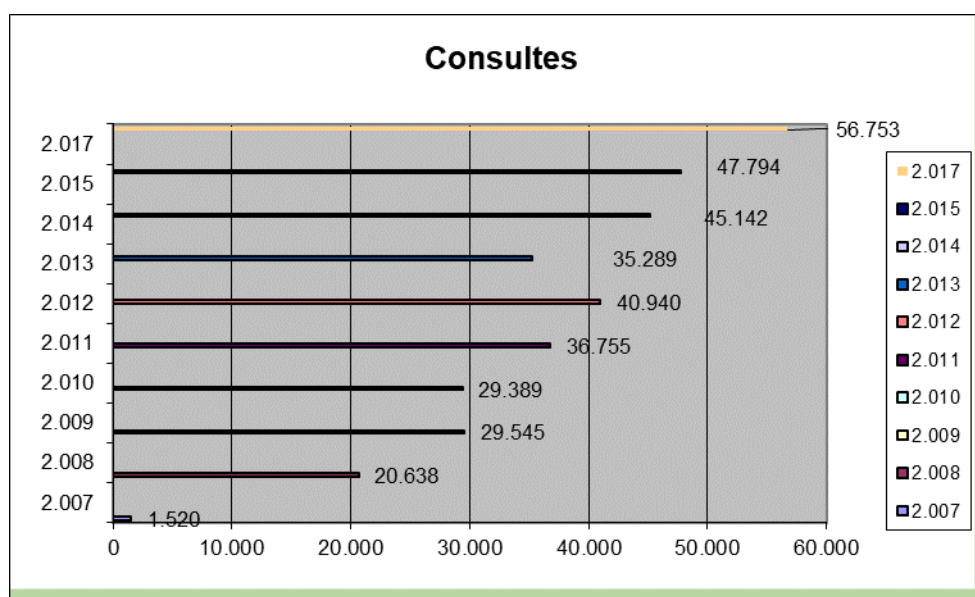
Durant l'any 2015 ens van realitzar 47.794 consultes a la mateixa base de dades.

Totes aquestes peticions telemàtiques ens estalvien el procediment tradicional:

- presentació amb paper al Registre General,
- assignació, tramitació, resolució i notificació. Tasca assignada a l'OMAC, i
- arxiu de l'expedient definitiu.

### EVOLUCIÓ CONSULTES AL PADRÓ D'HABITANTS DE LLEIDA PER PART D'ALTRES ADMINISTRACIONS

ANY	CONSULTES AL PADRO HABITANTS DE LLEIDA
2007	1520
2008	20638
2009	29545
2010	29389
2011	36755
2012	40940
2013	35289
2014	45142
2015	47794
2017	<b>56753</b>



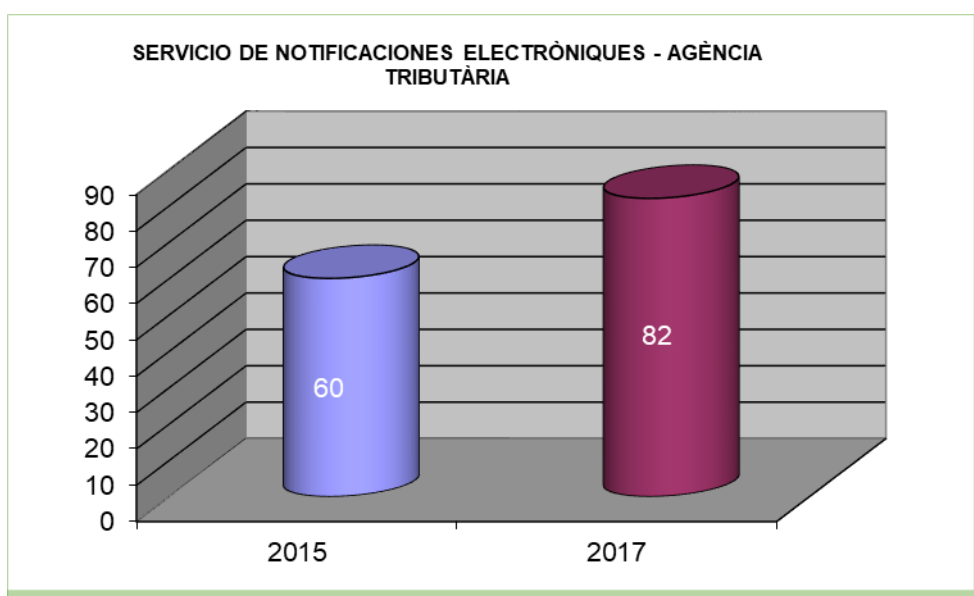
↑ ÍNDEX

#### d. “Servicio de Notificaciones Electrónicas”

El “Servicio de Notificaciones Electrónicas” de l’Agència Tributària permet a qualsevol persona física o jurídica rebre per via telemàtica les notificacions administratives.

L’Ajuntament de Lleida, com a persona jurídica, rep les notificacions de l’Agència Tributària de forma telemàtica, centralitzades en l’OMAC, amb signatura digital habilitada per la pròpia Agència Tributària.

A través d’aquesta via hem rebut durant l’any 2017 **82** notificacions, que tenen el seu efecte al Registre General, però no en visites presencials i també 5 comunicacions.



[↑ ÍNDEX](#)

## 6. REGISTRE GENERAL

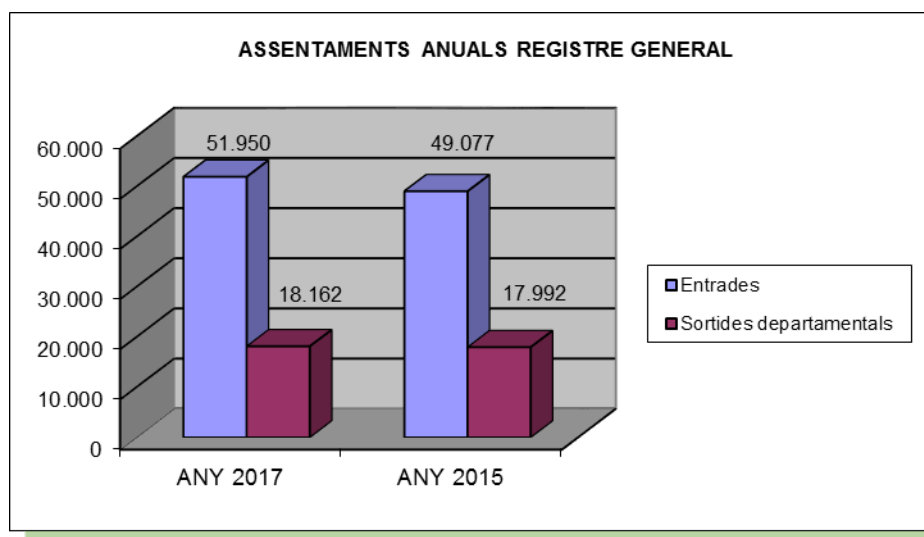
### a. Registre General

El Registre General es troba inclòs dins les funcions de l'OMAC i des de l'octubre de 2002 s'ha vist complementat pel registre auxiliar ubicat a l'Oficina de Gestió de l'Àrea econòmica (OGAT).

Les dades de funcionament del Registre General al 2017 han estat de **70.112** assentaments.

#### EVOLUCIÓ DEL SERVEI

Indicadors	ANY 2017	ANY 2015	ANY 2014
Entrades	51.950	49.077	49.509
Sortides departamentals	18.162	17.992	19.445



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 pliques dels concursos i licitacions que convoca l'Ajuntament.

[↑ ÍNDEX](#)

## 7. TAULER

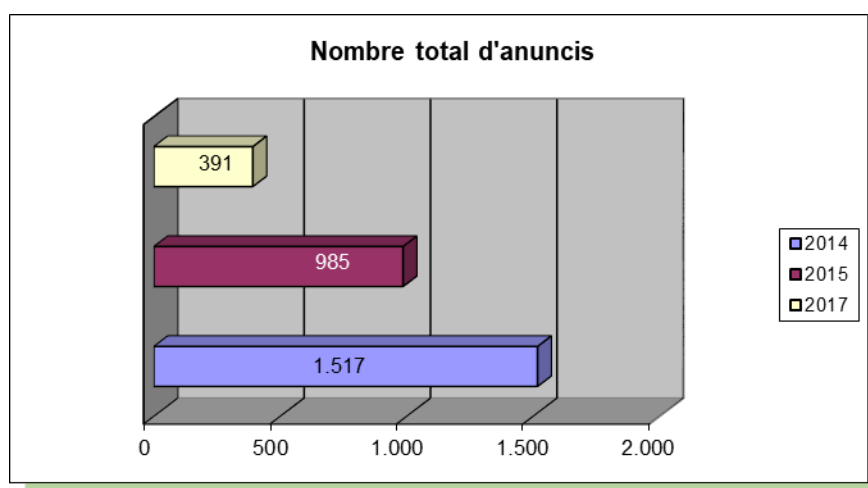
### a. Tauler d'edictes i/o anuncis "en línea"

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

Durant l'any 2017 s'han exposat un total de **391 anuncis** (594 menys que al 2015) a internet, és a dir, un 60,30 % menys. L'evolució en xifres d'aquest serveis és la següent:

Indicadors	2017	2015	2014
Nombre total d'anuncis	<b>391</b>	985	1.517
Mitja d'exposicions d'anuncis / dia	<b>1,59</b>	3,94	6,12
Mitja d'exposicions d'anuncis / mes	<b>32,58</b>	82,08	126,42

#### GRÀFICA COMPARATIVA ANUAL DEL TAULELL D'EDICTES



 ÍNDEX



## 8. AVISOS

---

### a. 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 responsabilitat ciutadana i les eines participatives que la nostra administració posa a l'abast dels particulars, fan que aquests comuniquin o interactuïn cada cop més intensament amb l'administració pública i en concret amb l'Ajuntament.

A l'any **2017** s'han rebut per diferents canals de comunicació més de **2.822** missatges dels ciutadans que avisen d'incidències a la via pública, fan suggeriments de millora ciutadana o demanen informació sobre serveis de la ciutat. Aquesta xifra suposa una disminució d'un **17,73 %** en relació a l'any anterior.

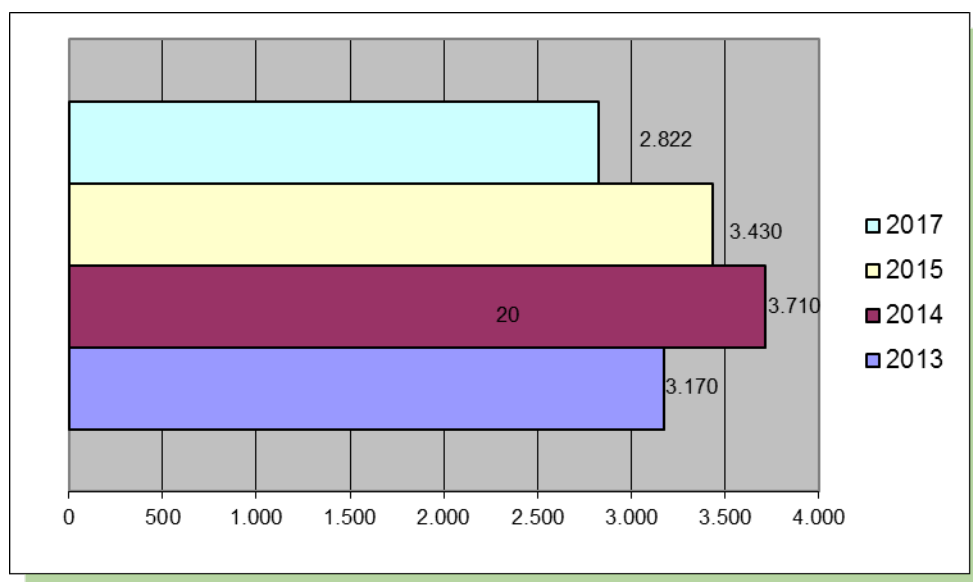
La implantació al 2007 del servei telefònic d'atenció ciutadana 010 va constituir un nou canal de comunicació a l'abast dels ciutadans i ciutadanes que han fet un ús permanent d'ell.

Tanmateix, la comunicació mitjançant la web municipal o missatges de correu electrònic són els mitjans majoritaris que utilitzen els ciutadans.

## I. Forma de recepció

Segons la forma escollida pel ciutadà/na per fer arribar les seves demandes o peticions, distingim els següents blocs:

<b>Indicadors</b>	<b>2017</b>	2015	2014	2013
Nombre total de QSI	<b>2.822</b>	3.430	3.710	3.170
Per Internet	<b>2.822</b>	3.430	3.707	3.166
Per Telèfon	<b>0</b>	0	0	1
Per Mòbil	<b>0</b>	0	0	1
Presencials	<b>0</b>	3	3	0
Per Carta	<b>0</b>	0	0	2



## II. Tipus de Temes i Tràmits de requeriment de la ciutadania de Lleida

Segons el contingut de les demandes al servei d'informació, suggeriments i avisos, durant l'any 2017 s'han classificat per temes i són els següents:

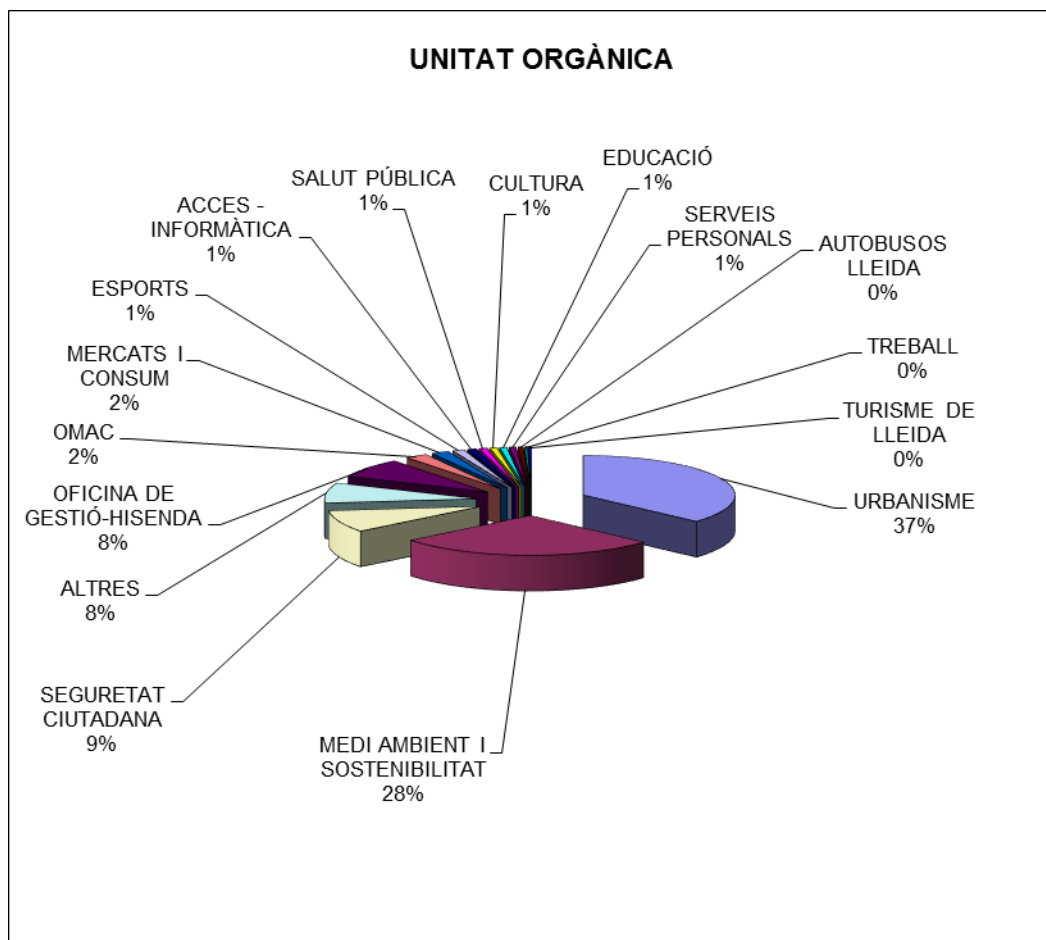
TEMA	TOTAL	%
INFORMACIÓ GENERAL	546	19,35
TRAMITACIONS	250	8,86
ALTRES	232	8,22
MOLÈSTIES AL VEÏNAT	227	8,04
SERVEI DE NETEJA	223	7,90
TRÀNSIT I CIRCULACIÓ	175	6,20
PLAGUES	142	5,03
SENYALITZACIÓ VIAL	129	4,57
ARBRES I JARDINS	123	4,36
PAVIMENTACIÓ EN MAL ESTAT	117	4,15
MOBILIARI URBA	115	4,08
IMPOSTOS MUNICIPALS	91	3,22
ENLLUMENAT PÚBLIC	79	2,80
OCUPACIÓ VIA PÚBLICA	75	2,66
GOSSOS	67	2,37
EMBORNALS I BOCA DE REG	59	2,09
SEGURETAT CIUTADANA	51	1,81
EQUIPAMENT I INSTAL·LACIONS	48	1,70
PROPOSTES URBANÍSTIQUES	37	1,31
ACTIVITATS INFÀNCIA	31	1,10
INFORMACIÓ AJUTS SOCIALS	5	0,18

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

### III. Segons unitats orgàniques

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

UNITAT ORGÀNICA	TOTAL	%
URBANISME	1.034	36,65
MEDI AMBIENT I SOSTENI.	782	27,71
SEGURETAT CIUTADANA	252	8,93
ALTRES	232	8,22
OFICINA DE GESTIÓ-HISENDA	224	7,94
OMAC	66	2,34
MERCATS I CONSUM	52	1,84
ESPORTS	35	1,24
ACCÉS - INFORMÀTICA	26	0,92
SALUT PÚBLICA	24	0,85
CULTURA	22	0,78
EDUCACIÓ	21	0,74
SERVEIS PERSONALS	20	0,71
AUTOBUSOS LLEIDA	14	0,50
TREBALL	10	0,35
TURISME DE LLEIDA	8	0,28



Destaquen per damunt de tots, any rere 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.

↑ ÍNDEX

## 9. CONCLUSIONS

### a. Balanç 2017

INDICADOR	RESULTAT
Mitjana atencions presencials per hora	<b>36,58</b> Persones/hora
Mitjana atencions presencials diàries	<b>227,06</b> Persones/dia
Mitjana atencions presencials mensuals	<b>4.651,42</b> Persona /mes
Total atencions en línia	<b>541</b>
Total atencions telefòniques (grup OMAC)	<b>28.401</b>
Total gestions presencials realitzades	<b>117.923</b>
Volum Registre General	<b>70.112</b>
Total anuncis gestionats	<b>391</b>
Comunicacions telemàtiques	<b>42.704</b>
Mitjana de temps d'espera	<b>16'32"</b> (mm:ss)
Mes amb índex presencial de més activitat	<b>MARÇ</b> <b>5.760 persones</b>
Dia de la setmana amb més visites	<b>DILLUNS</b> <b>12.516 persones/any</b>
Àmbit municipal més atès	<b>Padró d'habitants</b> <b>72.141 gestions/any</b>
A-S-I – Avisos, suggeriments i informacions gestionades	<b>2.822</b> gestionades/any
Total actuacions anuals	<b>220.190 actuacions (*)</b>

(\*) **Total actuacions anuals:** és la suma del total d'atencions on-line, total d'atencions telefòniques (grup OMAC), total de gestions presencials, total A-S-I realitzades, nombre total d'anuncis gestionats, el servei de cita prèvia i Registre General

 **INDEX**

