

MEMORIA 2015

OFICINA MUNICIPAL ATENCIÓ CIUTADANA



Ajuntament de Lleida

Regidoria de Participació Ciutadana, Drets Civils i Cooperació

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ
 - ⊗ Presentació

2. ACTIVITAT
 - ⊗ Atencions ciutadanes segons canal d'atenció
 - ⊗ Tipologia de l'atenció presencial
 - ⊗ Tipus d'atencions presencials
 - ◆ Mitjana d'atencions per taula i hora (productivitat)
 - ⊗ Anàlisi temporal de les atencions presencials
 - ◆ Total anual de tiquets emesos
 - ⊗ Atencions diàries
 - ◆ Mitjana d'atencions diàries
 - ⊗ Temps d'espera dels usuaris
 - ⊗ Distribució temporal de les atencions

3. ATENCIÓ TELEFÒNICA
 - ⊗ Servei d'atenció telefònica
 - ◆ Evolució de la demanda

4. SERVEIS TELEMÀTICS
 - ⊗ Gestió de tràmits "en línia"
 - ⊗ Catàleg de tràmits i serveis
 - ⊗ Web departamental (OMAC)

5. NOVES TECNOLOGIES
 - ⊗ CATCERT
 - ⊗ AOC
 - ⊗ EACAT
 - ⊗ "Servicio notificaciones electrónicas"
 - ⊗ AEAT

6. REGISTRE GENERAL

- Registre General

7. TAULELL

- Taulell d'edictes i/o anuncis "on-line"

8. AVISOS

- Avisos, suggeriments i informacions
 - ◆ Forma de recepció
 - ◆ Tipus de temes i tràmits de requeriment de la ciutadania de Lleida
 - ◆ Segons unitats orgàniques

9. CITA PRÈVIA

- Servei de cita prèvia professional

10. CONCLUSIONS

- Balanç 2015

1. INTRODUCCIÓ

Presentació

La memòria d'aquest any reflecteix la problemàtica que pateix en aquest moment l'Oficina Municipal d'Atenció al Públic.

La reducció de RRHH del servei, la llarga durada de les atencions relacionats 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 canals on-line, tot plegat fa que el canal presencial en aquest moment pateixi una sobresaturació.

*El temps d'espera és un dels indicadors que caracteritza el bon funcionament d'un servei d'atenció. Aquest any ha estat de: **16' 12"**. Respecte l'any anterior ha sofert un augment del 92,13%.*

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... que fa que s'allargui aquests tipus d'atencions.

Pel que fa a l'atenció presencial la franja preferida pels usuaris de l'OMAC és de 10.30h. a 1.30h., 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 el 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 on-line 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 ajudarà a la millora d'alguns procediments, i a reorganitzar-ne d'altres.

I pel que fa a la resta de qüestions que es reflecteixen en aquesta memòria, constatar números semblants pel que fa a número d'assentament d'entrades i sortides al Registre General, també en el número de trucades telefòniques del l'Oficina d'Atenció Ciutadana, una disminució utilització dels canals de queixes i suggeriments, bàsicament pel canal on-line, 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 Oficina Atenció Ciutadana

2. 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 2015.

Destacar el descens en un **52,90 %** en atencions telemàtiques enfront del descens en l'expedició de tiquets **5,63 %** i del servei telefònic del grup OMAC d'un **1,61 %**. I també del descens d'un **7,55 %** en l'apartat dels avisos, suggeriments i informacions.

ATENCIIONS	2015	2014	2013
Presencials (tiquets expedits)	64.215	68.046	71.329
On line	4.784	10.157	8.435
Edictes	985	1.517	1.780
Avisos, suggeriments i informacions	3.430	3.710	3.170
Servei Telefònic (grup OMAC)	30.340	30.836	31.016
Totals	103.754	114.269	115.730



Tipologia de l'Atenció Presencial

Malgrat hi hagi una disminució en l'expedició de tiquets, si ho mesurem en atencions aquest 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.

TEMA	2015	2014
PADRÓ HABITANTS	75.641	72.177
REGISTRE	14.169	12.766
COMPULSES	5.113	5.496
INFORMACIÓ GENERAL	5.730	5.249
URBANISME	4.737	4.280
ÀREA ECONÒMICA	5.013	4.963
SERVEIS A LES PERSONES	2.500	4.172
CEMENTIRI	1.180	1.166
LLICÈNCIES ACTIVITATS	1.850	2.004
ESCOLES BRESSOL	151	421
TARGETES D'APARCAMENT	2.071	1.827
TARGETES DE TRANSPORT	595	1.372
ALTRES	2.555	2.403
TOTAL	121.305	118.296

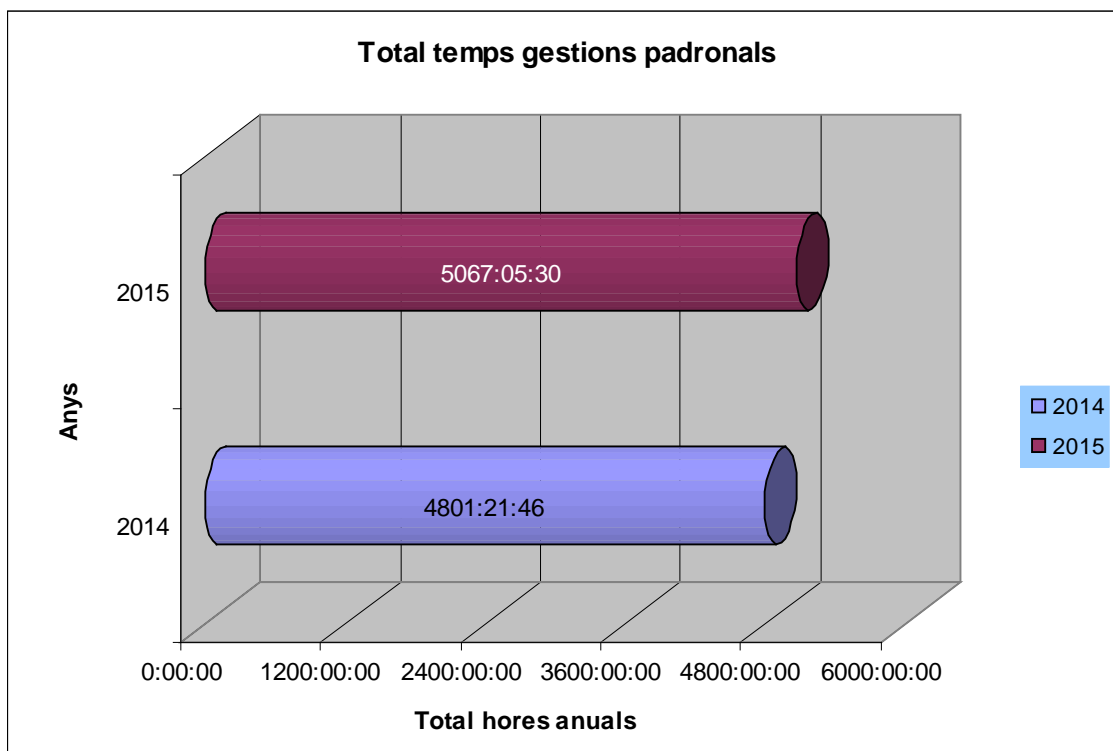


ÍNDEX

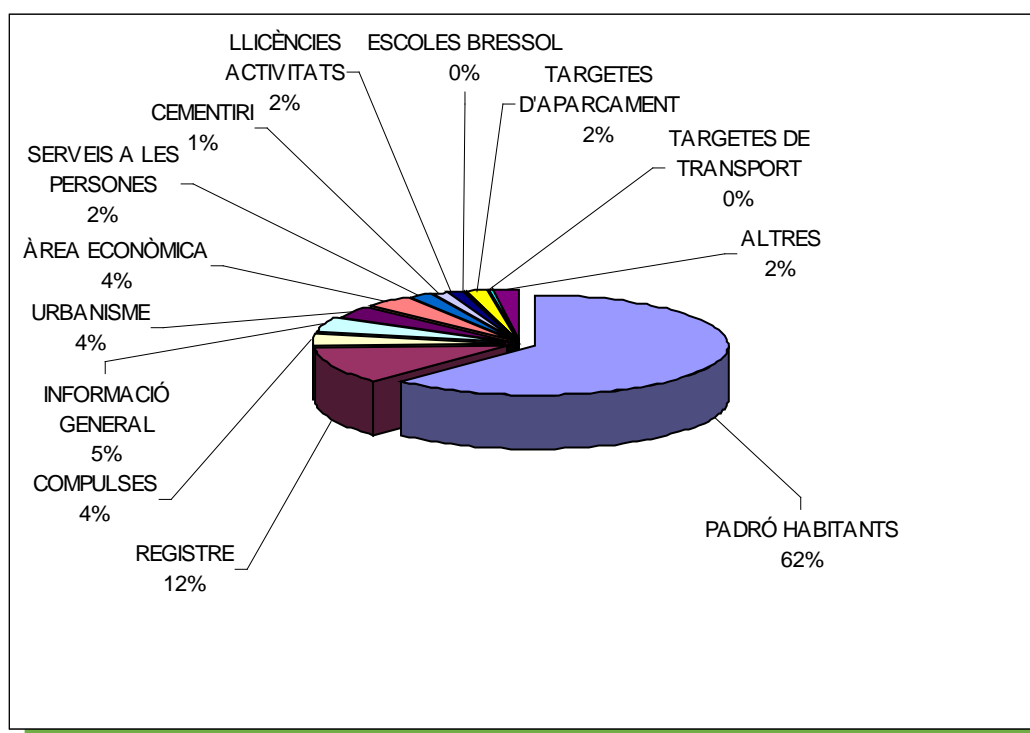
El temps emprat en les atencions de padró ha augmentat respecte l'any anterior:

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 de contribuent, entre d'altres.

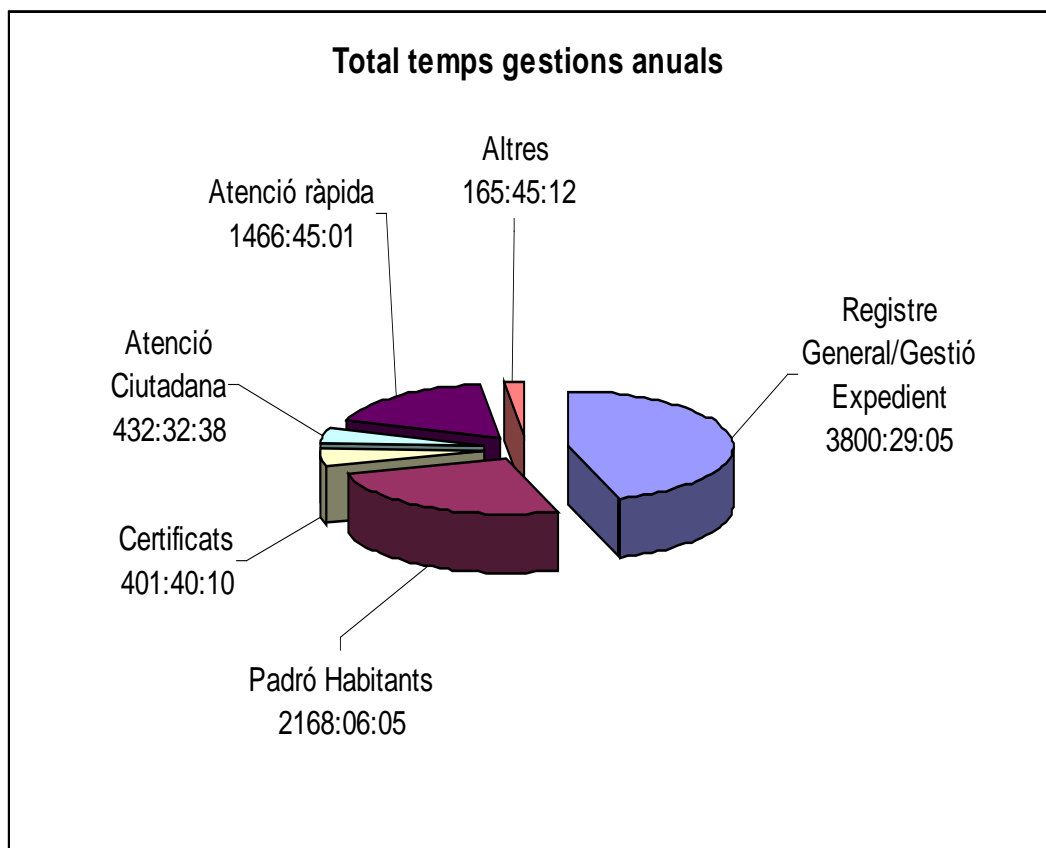
GRÀFICA DEL TEMPS TOTAL EN GESTIONS PADRONALS



GRÀFICA DE DISTRIBUCIÓ DE LES ATENCIONS PER TEMES



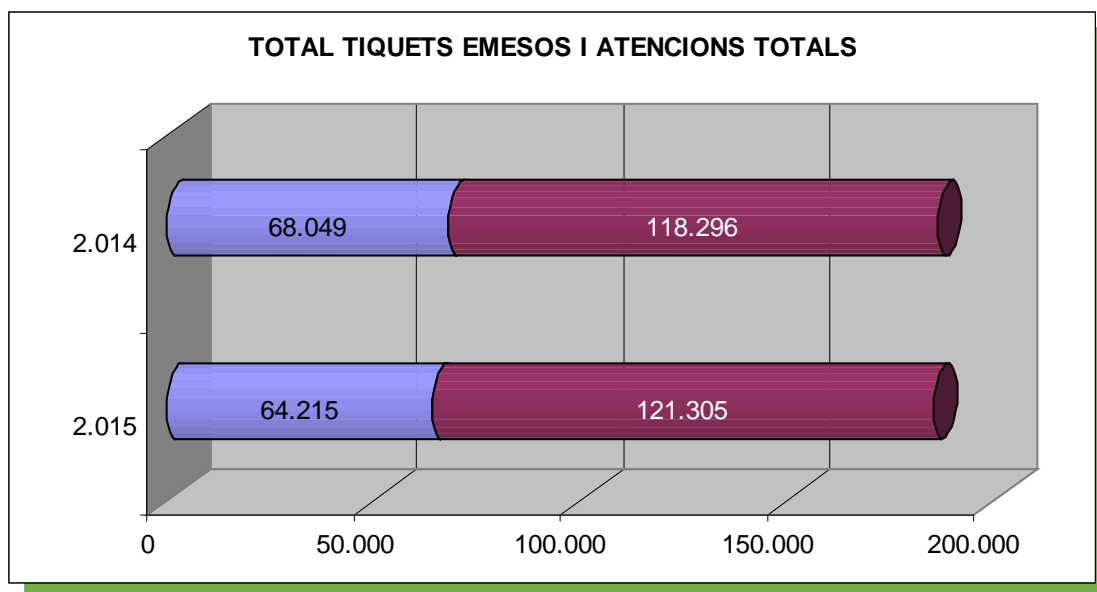
TEMPS TOTAL ANUAL GESTIONS



Tipus d'Atencions Presencials

TOTAL TIQUETS / EMESOS I ATENCIONS TOTALS:

	2015	2014
TIQUETS TOTALS	64.215	68.049
ATENCIONS TOTALS	121.305	118.296



→ TRÀMITS D'ATENCIÓ COMPLEXA

S'han registrat un total de **49.006 tràmits** d'atenció llarga.

Augment del 15,22 % respecte a l'any 2014

→ TRÀMITS D'ATENCIÓ RÀPIDA

S'han registrat un total de **14.559 tràmits** d'atenció ràpida.

Disminució del 42,00 % en relació amb l'any anterior.

→ TRÀMITS DE CAMPANYES ESPECÍFIQUES

S'han registrat un total de **650 tràmits** de campanya.

Augment del 57,38 % sobre els efectuats l'any 2014



◆ MITJANA D'ATENCIONS PER TAULA I HORA
(PRODUCTIVITAT)

	ANY 2015	ANY 2014
Gestions	121.305	118.296
Tiquets expedits	64.215	68.049
Hores any atenció al públic Omac	1.580	1.717,5
Tiquets per hora	40,64	39,62
Mitjana taules actives matí (*)	6	6
Mitjana taules actives tarda (*)	2	2
Índex de productivitat (**) (persones/hora/agent)mati	7,50	9,45
Índex de productivitat (**) (persones/hora/agent)tarda	12,12	9,26

(*) 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.

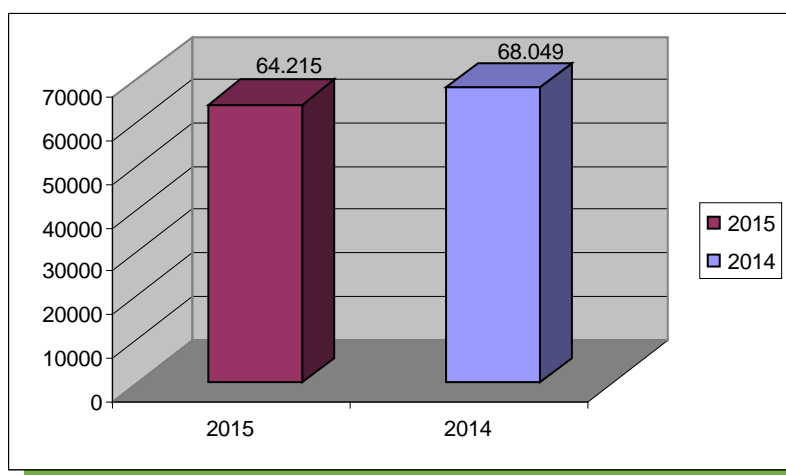


⊗ Anàlisi temporal de les Atencions presencials

Durant l'any **2015** l'Oficina Municipal d'Atenció Ciutadana ha emès **64.215** tiquets, el que ha suposat disminuir l'expedició de tiquets respecte l'any passat en un 5,63 %, però si es mesura en **gestions**, aquestes **han augmentat en 2,54% respecte l'any 2014**.

S'obté una mitjana d'atencions mensuals de 5.351 usuaris.

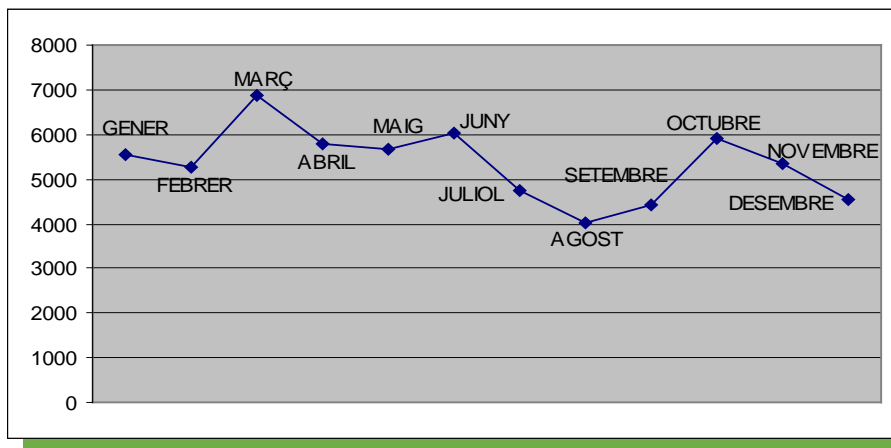
En el següent gràfic apreciem el descens d'afluència del 5,63% de persones que acudeixen a l'OMAC de l'any passat a aquest, per tant quasi inapreciable.



◆ TOTAL ANUAL DE TIQUETS EMESOS

GENER	5.546	8,64 %
FEBRER	5.263	8,20 %
MARÇ	6.889	10,73 %
ABRIL	5.799	9,03 %
MAIG	5.661	8,82 %
JUNY	6.038	9,40 %
JULIOL	4.750	7,40 %
AGOST	4.016	6,25 %
SETEMBRE	4.423	6,89 %
OCTUBRE	5.911	9,20 %
NOVEMBRE	5.357	8,34 %
DESEMBRE	4.562	7,10 %
Total tiquets	64.215	(*)

Pel que fa a l'any 2015, el gràfic següent ens assenyala els mesos de més aflluència, destacant els mesos des de març a juny i l'octubre. Tots aquests mesos estan entre les 5.600 i les 6.800 atencions, al mes de març superant les 6.880 atencions mensuals coincidint amb la finalització campanya de renovació Targeta Resident de zona Blava i superant també les 6.030 del mes de juny. Al mes d'octubre quasi s'arriba també a les 6.000 atencions.



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

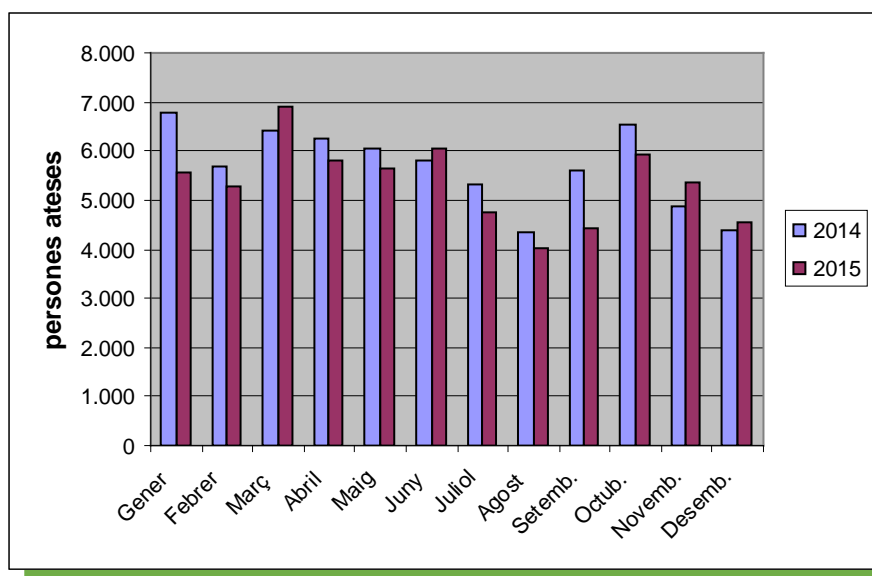
(*) Representa el % anual respecte de les atencions mensuals.



COMPARATIVA DE CIUTADANS ATEOS PER MESOS - ANY 2013/ 2014

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maiç	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
2014	6.790	5.702	6.406	6.259	6.044	5.803	5.332	4.343	5.590	6.536	4.872	4.372
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

GRÀFICA COMPARATIVA ANUAL DE LES ATENCIONS PER MESOS



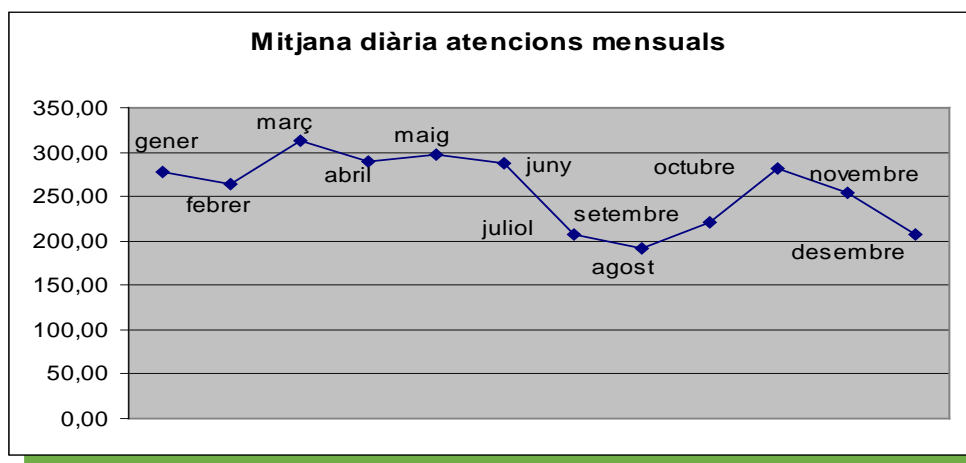
Atencions Diàries

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 2014.

	2015	2014
GENER	277,30	323,33
FEBRER	263,15	285,10
MARÇ	313,14	305,05
ABRIL	289,95	312,95
MAIG	297,95	302,20
JUNY	287,52	290,15
JULIOL	206,52	231,83
AGOST	191,24	217,15
SETEMBRE	221,15	279,50
OCTUBRE	281,48	284,17
NOVEMBRE	255,10	243,60
DESEMBRE	207,36	218,60
MITJANA DIÀRIA	257,65	274,47

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



Durant el mes de MARÇ es supera la mitjana d'atencions diàries mensuals en quasi 315 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 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.

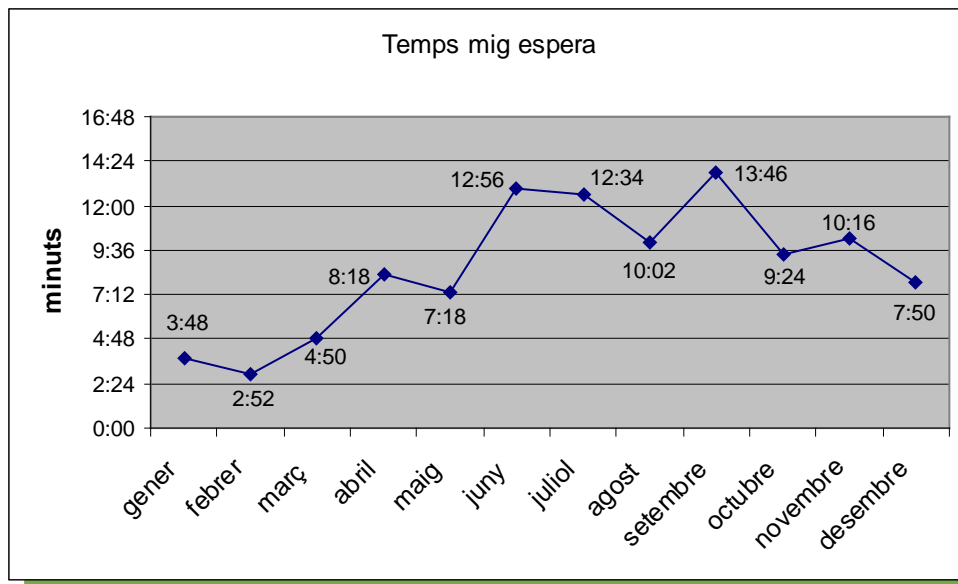
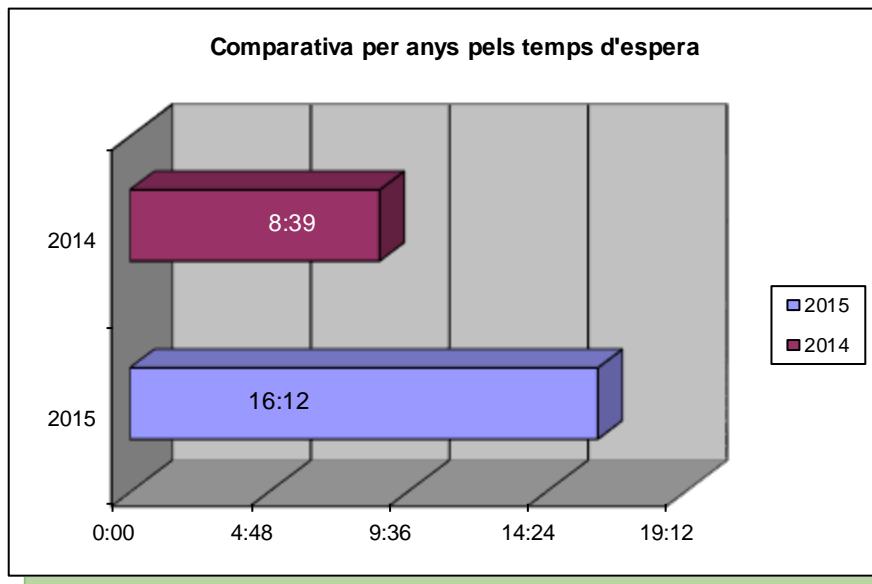
COMPARATIVA PER MESOS I ANYS TEMPS MIG ESPERA

MES	2013	2014	2015
GENER	4:16	3:48	17:06
FEBRER	2:02	2:52	7:16
MARÇ	3:48	4:50	11:48
ABRIL	3:34	8:18	14:40
MAIG	2:52	7:18	15:36
JUNY	7:26	12:56	18:32
JULIOL	5:04	12:34	21:40
AGOST	1:54	10:02	24:20
SETEMBRE	4:12	13:46	27:06
OCTUBRE	3:42	9:24	20:46
NOVEMBRE	2:06	10:16	9:22
DESEMBRE	1:32	7:50	6:18
MITJANA ANUAL	3:32	8:39	16:12

Mitjana temps d'espera durant l'any 2015: **16:12**



Hem augmentat el temps d'espera en un **92,13%**, 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.



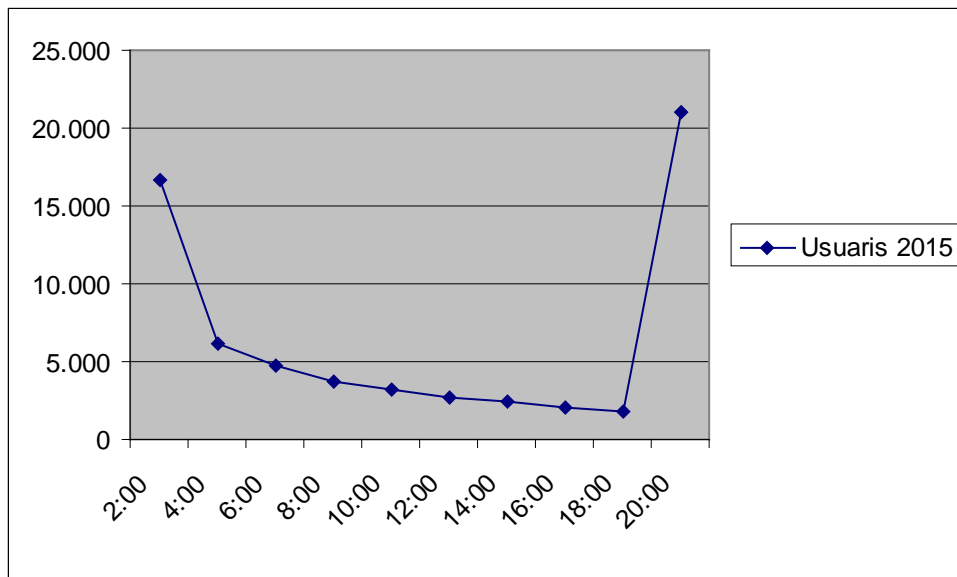
Distribució temporal de les atencions

Gairebé en el 26% de les atencions hem aconseguit, durant l'any 2015 reduir el temps d'espera a 2 minuts. Aproximadament el 50% esperen menys de 10 min. 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

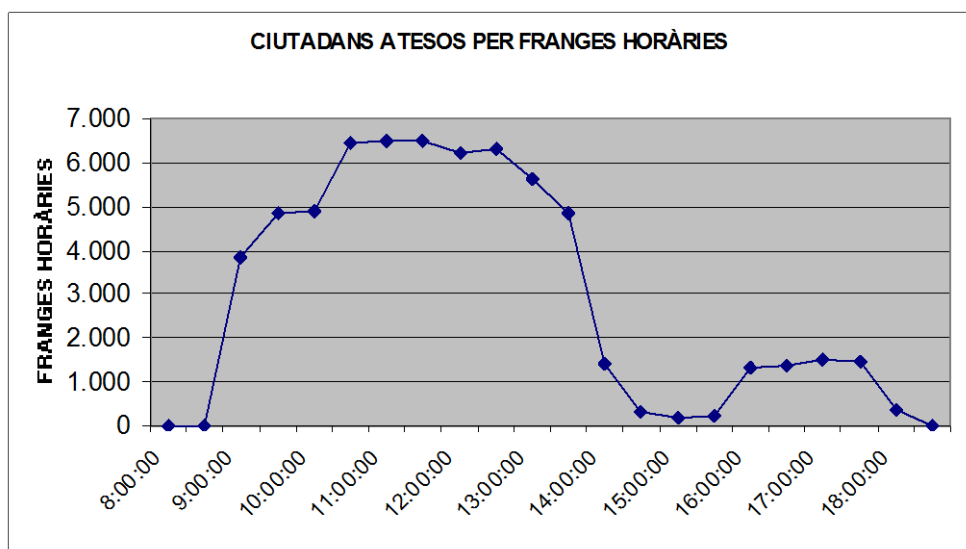
DISTRIBUCIÓ MINUTS	ANY 2015
2:00	25,88 %
4:00	9,54 %
6:00	7,36 %
8:00	5,71 %
10:00	4,90 %
12:00	4,22 %
14:00	3,70 %
16:00	3,20 %
18:00	2,77 %
≤ 20:00	32,73 %



◆ Estadística sobre ciutadans atesos per trams horari
DISTRIBUCIÓ TEMPORAL DE LES ATENCIONS (RESUM ANUAL 2014)

FRANJA HORÀRIA	CIUTADANS ATESOS	%
8:00:00	4	0,01
8:30:00	6	0,01
9:00:00	3.857	6,00
9:30:00	4.847	7,55
10:00:00	4.917	7,66
10:30:00	6.437	10,02
11:00:00	6.475	10,08
11:30:00	6.476	10,08
12:00:00	6.201	9,66
12:30:00	6.321	9,84
13:00:00	5.620	8,75
13:30:00	4.833	7,53
14:00:00	1.430	2,23
14:30:00	334	0,52
15:00:00	196	0,31
15:30:00	222	0,35
16:00:00	1.330	2,07
16:30:00	1.390	2,16
17:00:00	1.503	2,34
17:30:00	1.451	2,26
18:00:00	357	0,56
18:30:00	8	0,01

Durant l'any 2015 en horari de matí, franja horària de 9h. a 14h., vam atendre un 87,20% de ciutadans respecte al 12'80 en horari de tarda.



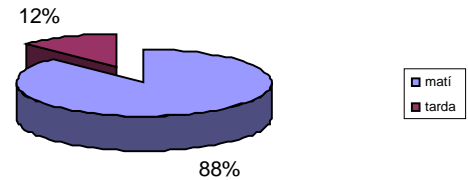
DISTRIBUCIÓ DE LES ATENCIONS SEGONS TORN DE MATÍ I TARDA

MATÍ

Any 2015 **56.217** atencions

TARDA

Any 2015 **7.998** atencions

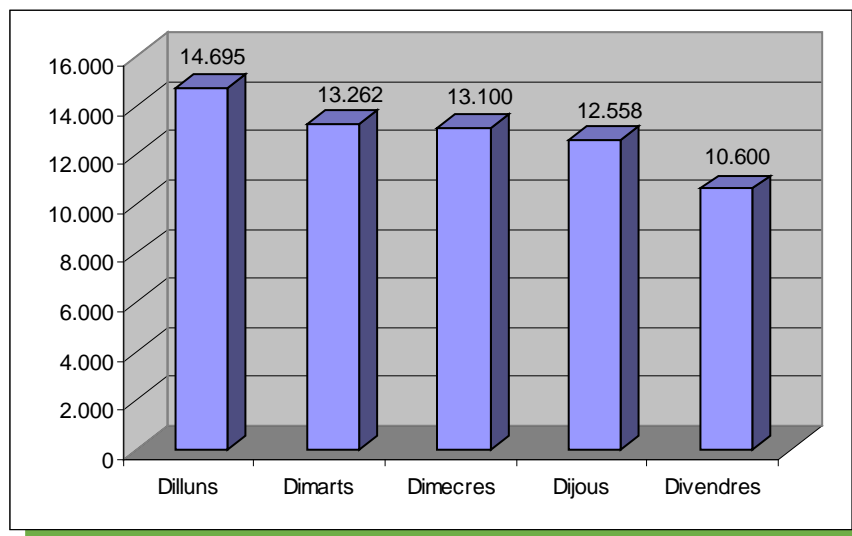


ATENCIONS SEGONS ELS DIES DE LA SETMANA

En el quadre següent es detallen les atencions realitzades cada dia de mitjana durant l'any 2015.

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.

En dilluns	14.695
En dimarts	13.262
En dimecres	13.100
En dijous	12.558
En divendres	10.600



3. ATENCIÓ TELEFÒNICA

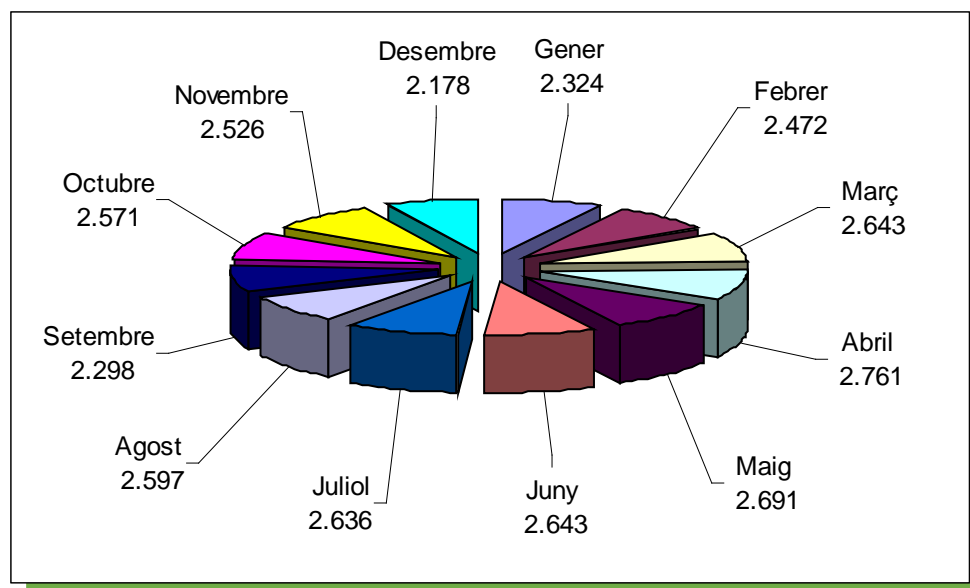
⚙️ Servei d'Atenció Telefònica

◆ EVOLUCIÓ DE LA DEMANDA

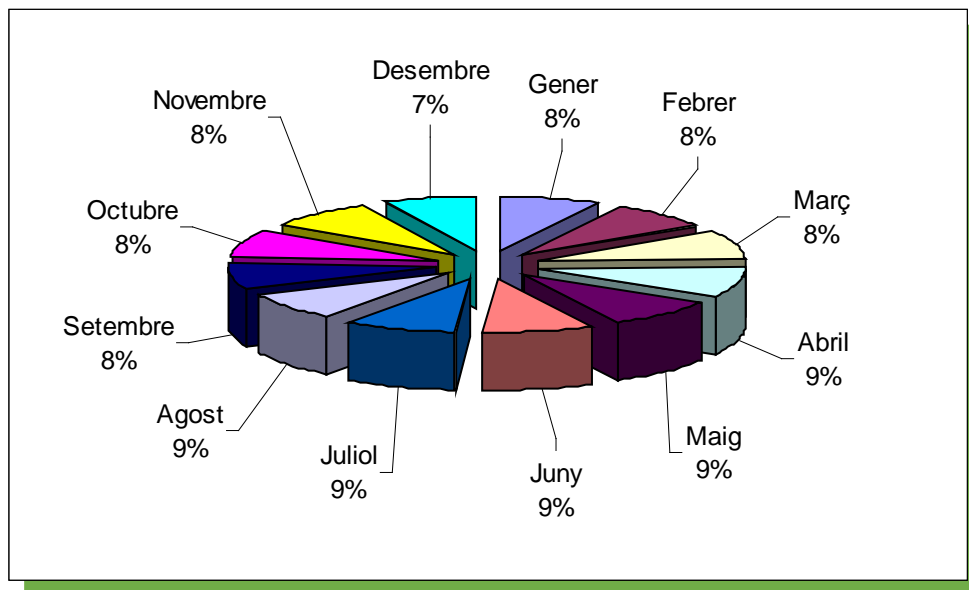
Comparant els dos últims anys observem un augment en les trucades telefòniques del grup OMAC:

- ✓ Total de trucades rebudes durant l'any 2010: 32.060
- ✓ Total de trucades rebudes durant l'any 2014: 30.836
- ✓ **Total de trucades rebudes durant l'any 2015: 30.340**
- ✓ **Mitjana diària any 2015: 121,36**

Distribució de les trucades OMAC per mesos



OMAC	%
Gener	7,66
Febrer	8,15
Març	8,71
Abril	9,10
Maig	8,87
Juny	8,71
Juliol	8,69
Agost	8,56
Setembre	7,57
Octubre	8,47
Novembre	8,33
Desembre	7,18



4 . **SERVEIS TELEMÀTICS**

Gestió de Tràmits “en línia”

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

Indicadors	2015	2014	2013	2012
Tràmits rebuts en general	19.632	24.804	18.113	14.475
Tràmits gestionats per l'OMAC	4.784	10.157	8.435	7.470
Mitja sol·licituds diàries	13,11	27.83	23.11	20.46
Mitja sol·licituds mensuals	398,67	846.42	702.92	622.50

- Al 2012 s'incrementa en un 0,86 %
- Al 2013 s'incrementa en un 12,92 %
- Al 2014 s'incrementa en un 20,41 %
- **Al 2015 disminució en un 52,90 %** (disminució en la tramitació on-line ja que es assumida per 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.



🔗 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 Serveis Públics.

L'OMAC és la responsable i supervisora del manteniment de la continuïtat del projecte del Catàleg.

Durant l'any 2015 hi ha hagut **14.981 accesos al catàleg**.

Cada departament s'ha d'encarregar de l'actualització i el manteniment dels tràmits i serveis que apareixen relacionats i a partir de l'any 2012 l'OMAC es consolida com a administrador i supervisor del tema.

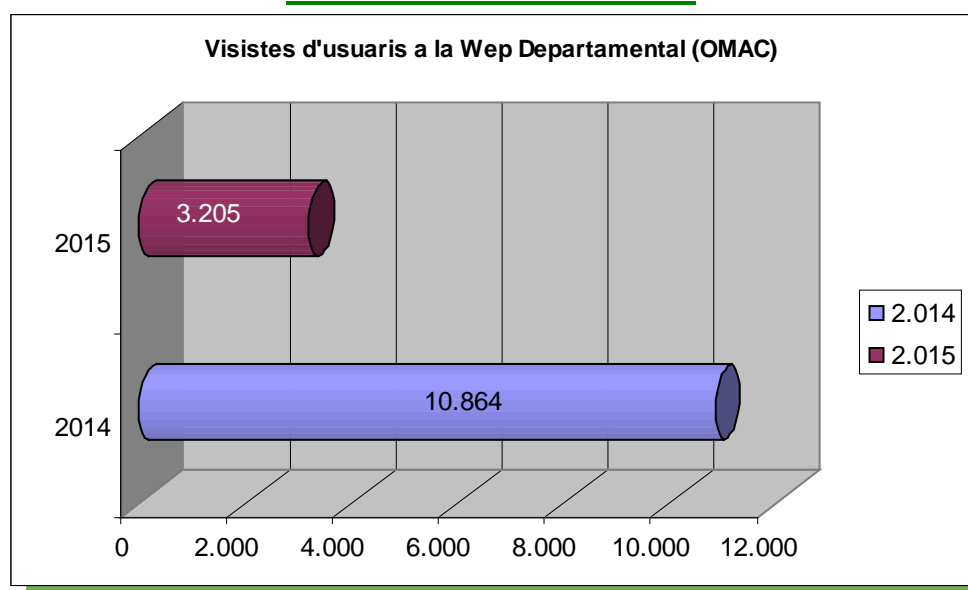
🔗 Web departamental (OMAC)

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 2015 ha rebut la visita **de 3.205 usuaris**.

WEB DEPARTAMENTAL (OMAC)

ANY	VISITES D'USUARIS
2014	10.864
2015	3.205



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)**

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 **2015**, totes aquestes Entitats de Registre municipals han realitzat **429 operacions de certificació digital**, de les quals **223 corresponen a l'OMAC**, és a dir, un 51,98 % del total.



AOC

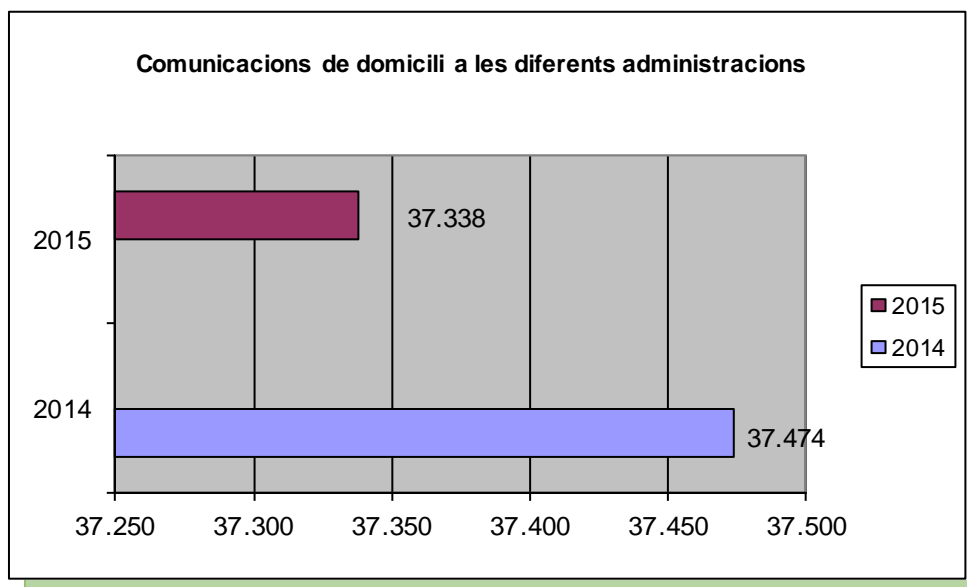
Comunicació telemàtica A ALTRES ADMINISTRACIONS

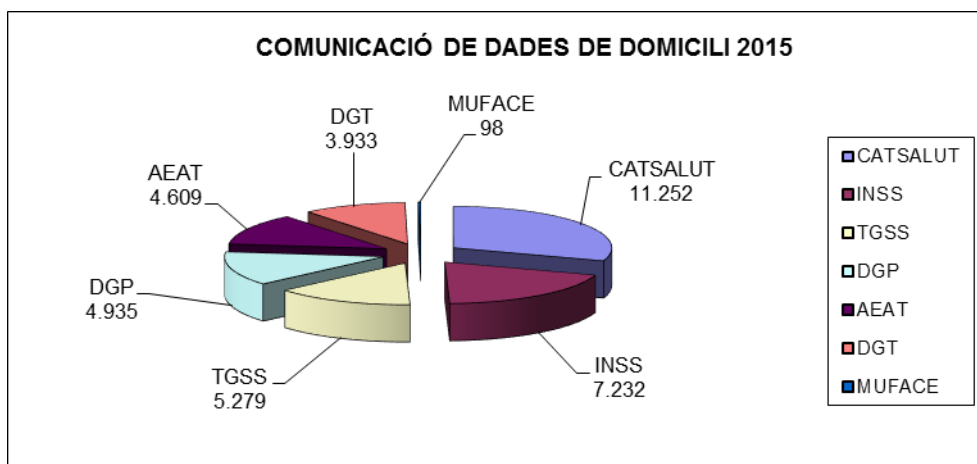
A través de la plataforma telemàtica que ofereix AOC, l'Ajuntament de Lleida, i en aquest cas l'OMAC, ofereix la comunicació telemàtica de la comunicació de canvi de domicili a:

- CATSALUT
- 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 2015 s'han realitzar **37.338** comunicacions de domicili a les diferents administracions i durant el 2014 s'han realitzar





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, d'emissió d'informes preceptius, tramesa de documents (actes, pressupostos, comptes, etc.), d'informació estadística, de convocatòries d'òrgans col·legiats, de tràmits d'audiència, etc.) que tradicionalment s'han efectuat mitjançant trameses documentals 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 documentals en paper per les corresponents 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 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:

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

CONSULTES 2015

Demandants d'ocupació (SOC)

347

Els departaments solen realitzar les seves consultes des d'aquest any, en anterioritat les centralitzava l'OMAC.



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

Durant l'any **2014** altres administracions ens van fer **45.142 consultes al Padró d'Habitants de l'Ajuntament de Lleida**, a través de Via Oberta (EACAT).

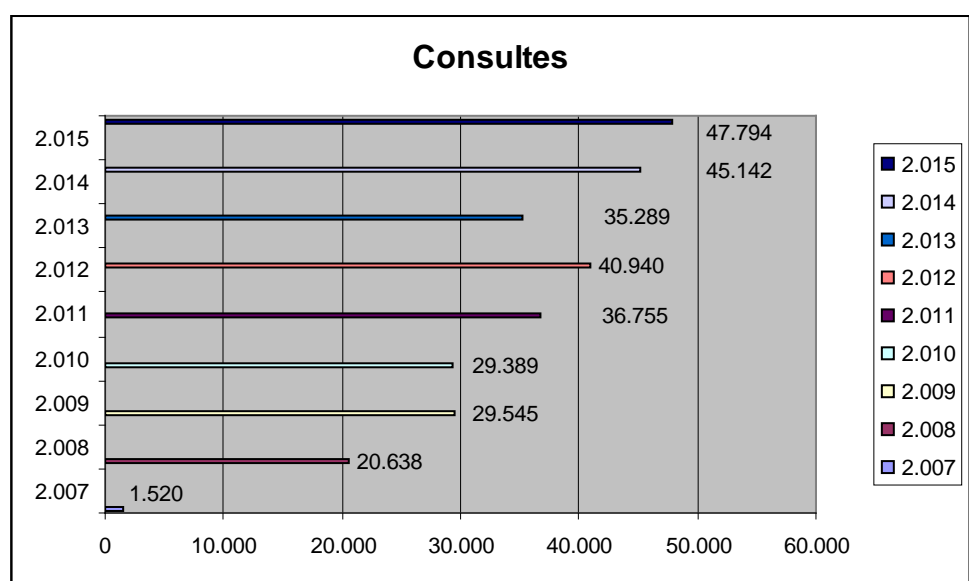
Durant l'any 2013 ens van realitzar 35.289 consultes a la mateixa base de dades.

Totes aquestes peticions telemàtiques ens estalvien el procediment tradicional:

- Presentació amb paper a Registre General.
- Assignació, tramitació, resolució i notificació. Tasca assignada a l'OMAC.
- 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

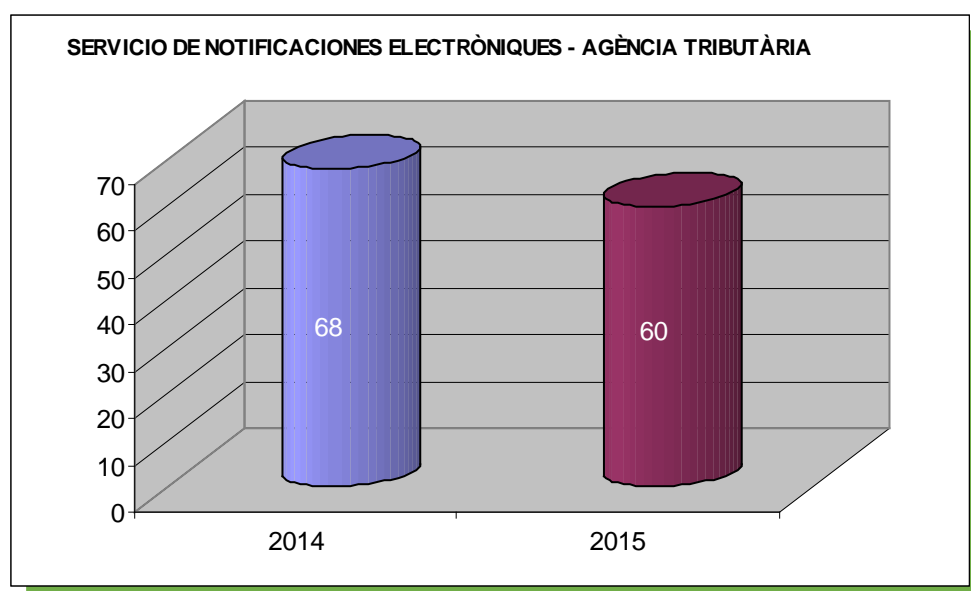


⊗ “Servicio de Notificaciones Electrónicas”

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 **2015**, aproximadament al voltant de **60** notificacions, que tenen el seu efecte al Registre General, però no en visites presencials.



⊗ AEAT

A través de la Seu electrònica de l’Agència Tributària, les administracions poden realitzar consultes i obtenir certificats tributaris de terceres persones, sempre sota el principi d’interoperativitat i transmissions de dades entre administracions, regulat en la Llei 11/2007, i sempre especificant condicions, protocol i criteris funcionals o tècnics per accedir a aquestes dades, amb les màximes garanties de seguretat, integritat i disponibilitat, de conformitat amb la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de dades de caràcter personal.

Durant l’any **2015** l’Oficina Municipal d’Atenció Ciutadana s’han realitzat a través d’aquest sistema **746** consultes fiscals i de situació de deute de tercers.



ÍNDEX

6. REGISTRE GENERAL

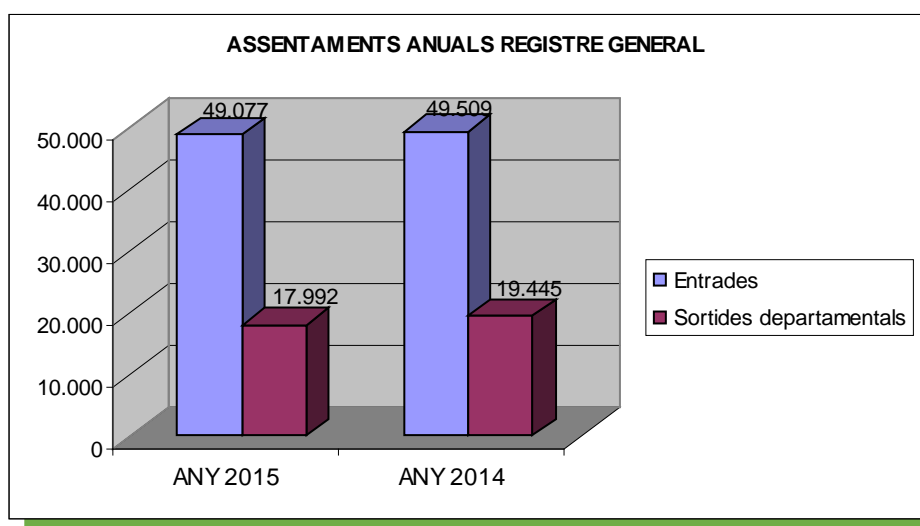
Registre General

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 2015 han estat de **67.069** assentaments.

EVOLUCIÓ DEL SERVEI

Indicadors	ANY 2015	ANY 2014	ANY 2013
Entrades	49.077	49.509	47.055
Sortides departamentals	17.992	19.445	18.333



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.



7. TAULELL

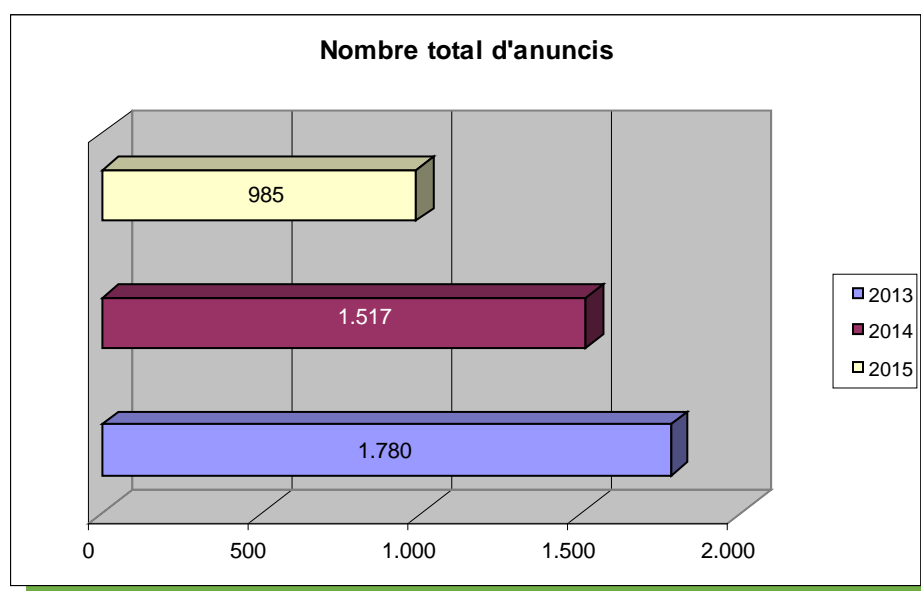
⚙️ Taulell d'edictes i/o anuncis "On Line"

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

Durant l'any 2015 s'han exposat un total de **985 anuncis** (532 menys que al 2014) a internet, és a dir, un 35,07 % menys. L'evolució en xifres d'aquest serveis és la següent:

Indicadors	2015	2014	2013
Nombre total d'anuncis	985	1.517	1.780
Mitja d'exposicions d'anuncis / dia	3.94	6.12	7.15
Mitja d'exposicions d'anuncis / mes	82.08	126.42	148.33

GRÀFICA COMPARATIVA ANUAL DEL TAULELL D'EDICTES



ÍNDEX

8. AVISOS

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 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 **2015** s'han rebut per diferents canals de comunicació més de **3.430** 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 una disminució d'un **7,55 %** 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 ús permanent d'ell.

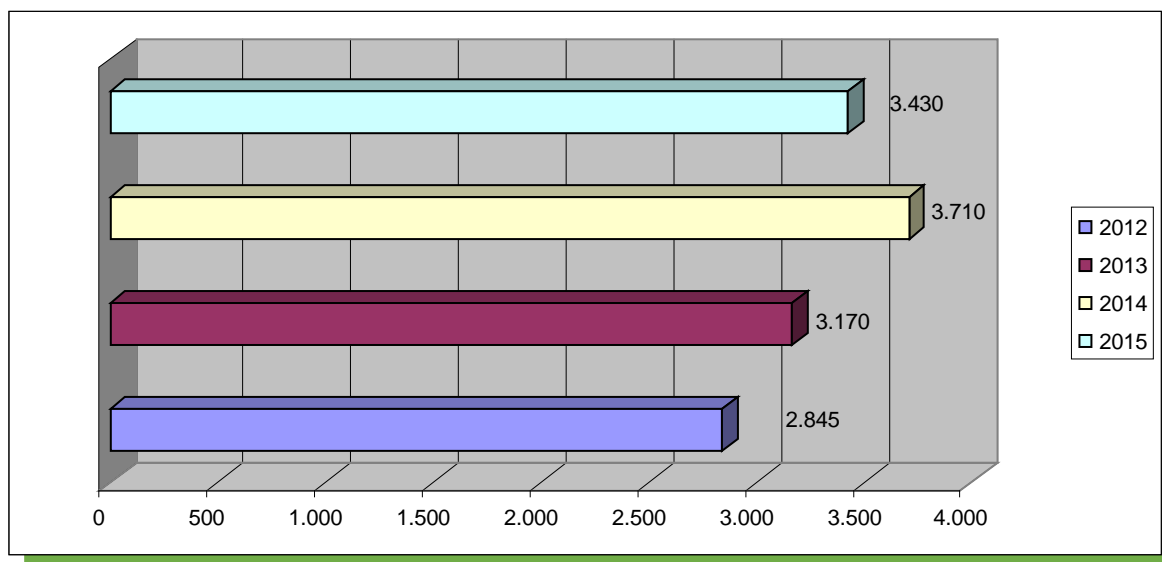
Tanmateix, la comunicació mitjançant la web municipal o missatges de correu electrònic és la forma majoritària que utilitzen els ciutadans.



◆ Forma de recepció

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

Indicadors	2015	2014	2013	2012
Nombre total de QSI	3.430	3.710	3.170	2.845
Per Internet	3.430	3.707	3.166	2.838
Per Telèfon	0	0	1	3
Per Mòbil	0	0	1	0
Presencials	0	3	0	1
Per Carta	0	0	2	3



◆ 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 2013 s'han classificat per temes i són els següents:

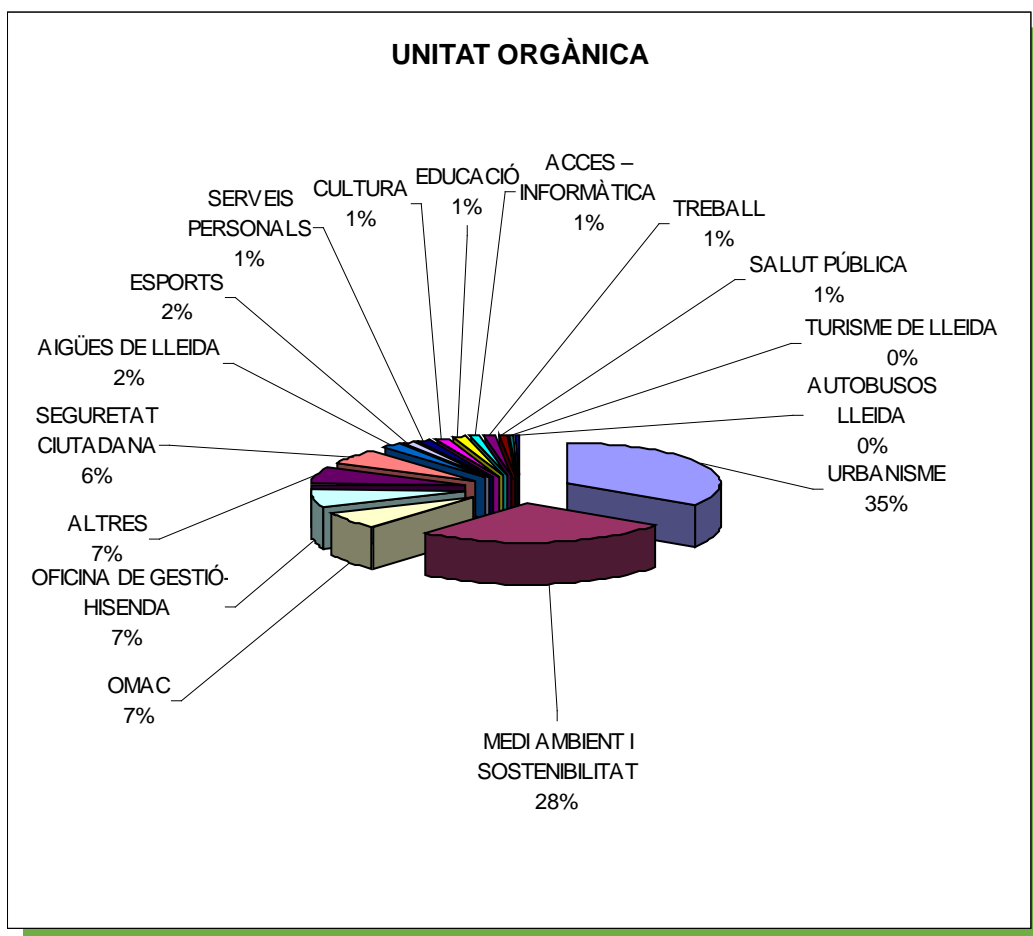
TEMA	TOTAL	%
INFORMACIÓ GENERAL	647	18,86
TRAMITACIONS	389	11,34
ALTRES	326	9,50
SERVEI DE NETEJA	272	7,93
MOLÈSTIES AL VEÏNAT	241	7,03
PLAGUES	196	5,71
PAVIMENTACIÓ EN MAL ESTAT	175	5,10
ARBRES I JARDINS	151	4,40
ENLLUMENAT PÚBLIC	146	4,26
TRÀNSIT I CIRCULACIÓ	132	3,85
SENYALITZACIÓ VIAL	113	3,29
EQUIPAMENT I INSTAL·LACIONS	98	2,86
MOBILIARI URBÀ	97	2,83
IMPOSTOS MUNICIPALS	91	2,65
OCUPACIÓ VIA PÚBLICA	82	2,39
PROPOSTES URBANÍSTIQUES	69	2,01
GOSSOS	58	1,69
EMBORNALS I BOCA DE REG	50	1,46
ACTIVITATS INFANCIA	43	1,25
SEGURETAT CIUTADANA	41	1,20
INFORMACIÓ AJUTS SOCIALS	13	0,38

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 adreçades:

UNITAT ORGÀNICA	TOTAL	%
URBANISME	1.170	34,11
MEDI AMBIENT I SOSTENI.	938	27,34
OMAC	241	7,03
OFICINA DE GESTIÓ-HISENDA	239	6,97
ALTRES	230	6,70
SEGURETAT CIUTADANA	221	6,44
AIGÜES LLEIDA	63	1,84
ESPORTS	52	1,52
SERVEIS PERSONALS	50	1,46
CULTURA	47	1,37
EDUCACIÓ	45	1,31
ACCES - INFORMÀTICA	40	1,17
TREBALL	38	1,11
SALUT PÚBLICA	27	0,79
TURISME DE LLEIDA	16	0,46
AUTOBUSOS LLEIDA	13	0,38



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.



9. CITA PRÈVIA

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 es van anar ampliant el servei de cita prèvia, contemplant fins al moment 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
- Assessorament empresarial (properament)

Aquest servei està gestionat per l'Oficina Municipal d'Atenció Ciutadana, en la seva tasca de derivació i assignació departamental fins al mes de juliol de 2015.

Durant l'any 2015 s'han tramitat **108** cites prèvies:

CITA PRÈVIA PROFESSIONAL	
Any 2012	609
Any 2013	503
Any 2014	367
Any 2015	108



ÍNDEX

10. CONCLUSIONS

⚙ Balanç 2015

INDICADOR	RESULTAT
Mitjana atencions presencials per hora	40,64 Persones/hora
Mitjana atencions presencials diàries	257,65 Persones/dia
Mitjana atencions presencials mensuals	5.351,25 Persona /mes
Total atencions on-line	4.784
Total atencions telefòniques (grup OMAC)	30.340
Total gestions presencial realitzades	121.305
Volum Registre General	67.069
Total anuncis gestionats	985
Comunicacions telemàtiques	37.338
Servei cita prèvia	108 cites
Mitjana de temps d'espera	16'12" (mm:ss)
Mes amb índex presencial de més activitat	MARÇ 6.889persones
Dia de la setmana amb més visites	DILLUNS 14.695 persones/any
Àmbit municipal més atès	Padró d'habitants 75.641 gestions/any
A-S-I – Avisos, suggeriments i informacions gestionades:	3.430 gestionades/any
Total actuacions anuals	228.021 actuacions (*)

(*) **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



