

MEMÒRIA 2018

OFICINA MUNICIPAL D'ATENCIÓ CIUTADANA

LA PAERIA



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
- 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
 - I. Estadística sobre ciutadans atesos per trams horari
- h. Cita prèvia

3. NOVES TECNOLOGIES

- a. CATCERT
- b. AOC
- c. EACAT
- d. "Servicio notificaciones electrónicas"

4. REGISTRE GENERAL

- a. Registre General

5. TAULER

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



6. 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

7. CONCLUSIONS

a. Balanç 2018



1. INTRODUCCIÓ

a. Presentació

Arrel de la situació que s'ha anat reiterant des de l'any 2014 sobre el col·lapse permanent del servei, l'augment considerable dels temps d'espera, les cues diàries en l'exterior del servei i la pròpia situació del personal que patia aquesta conjuntura, i que s'ha anat reflectint en les dades estadístiques de les anteriors memòries; la Corporació pren la decisió i aposta per l'ampliació de l'Oficina Municipal d'Atenció Ciutadana (en endavant OMAC), el que obligarà a traslladar la seva ubicació per poder procedir a aquesta ampliació, ja que la ubicació actual no permetia poder encabir més punts d'atenció.

El 20 d'abril, divendres de 2018, a les 14h. finalitza la jornada en l'antiga ubicació, l'edifici Pal.les, i el 23 d'abril del 2018, dilluns, l'OMAC obre en les noves dependències de Rb. Ferran, 32.

Aquest trasllat serà clau, transcendent i de futura repercussió en el funcionament del servei. De forma simultània amb el canvi d'ubicació, i en diferents fases, és posaran en marxa una sèria de millores tècniques i organitzatives, que començaran a tenir efectes positius i directament proporcionals en les dades de la present memòria.

Una de les millores tècniques que s'implementarà, conjuntament amb la nova ubicació, serà l'actualització del programa de gestor de cues, amb una versió que ofereix més prestacions i que incorporarà el mòdul de cita prèvia, entre d'altres.

Per la qual cosa, aquesta memòria ha compilat les dades de dos plataformes diferents del gestor de cues, dades de l'aplicació antiga fins el 20 d'abril de 2018 i a partir del 23 d'abril les dades que ofereix en nou gestor.

Una novetat important serà la inauguració de la cita prèvia, una altra de les millores tècniques i organitzatives que el servei incorporarà a partir del més de setembre de 2018.

*El temps d'espera, que és un dels indicadors que caracteritza el bon funcionament d'un servei d'atenció, aquest any ha estat de: **15' 18"**. Respecte a l'any anterior, ha sofert una disminució del 7,43%. És un dels primers efectes positius plausibles, resultat del diferents canvis que ha introduït el servei i que serà perfectament visible a partir del 2019.*

Pel que fa a l'atenció presencial la franja preferida pels usuaris de l'OMAC és de 10.30h. a 12:00h., 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 en el número d'atencions.

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 agost 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 i revisió 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 l'augment 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, un augment 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 comença a ratificar que l'aposta que ha fer la corporació durant l'any 2017 i comença va provocar resultats positius, i esperem una recuperació total a curt termini i que es pugui reflectir en les dades de les properes memòries.

*Olga Nolasco Mena
Responsable Oficina Municipal 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 2018.

Destacar l'augment en un **30,6 %** en atencions telemàtiques, també l'ascens en l'expedició de tiquets presencials en un **12,25 %**. I també de l'increment d'un **12,37 %** en l'apartat dels avisos, suggeriments i informacions.

ATENCIIONS	2018	2017	2015
Presencials (tiquets expedits)	62.654	55.817	64.215
En línia	707	541	4.784
Edictes	371	396	985
Avisos, suggeriments i informacions	3.171	2.822	3.430
Totals	66.903	59.576	73.414

 ÍNDEX



b. Tipologia de l'atenció presencial

Aquest any hi ha hagut un augment en l'expedició de tiquets, si ho mesurem en atencions, aquestes han augmentat en un **8,3%**. 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, en un ascens del **8,5%** respecte l'any anterior, seguint la tònica dels anys precedents.

TEMA	2018	2017
PADRÓ HABITANTS	78.309	72.141
REGISTRE	11.954	13.881
COMPULSES	5.032	6.783
INFORMACIÓ GENERAL	5.249	5.140
URBANISME	3.882	3.996
ÀREA ECONÒMICA	12.261	6.762
SERVEIS A LES PERSONES	2.459	998
CEMENTIRI	2.126	1.916
LLICÈNCIES ACTIVITATS	1.368	1.459
ESCOLES BRESSOL	13	5
TARGETES D'APARCAMENT	2.287	2.162
TARGETES DE TRANSPORT	534	473
ALTRES	2.341	2.207
TOTAL	127.815	117.923

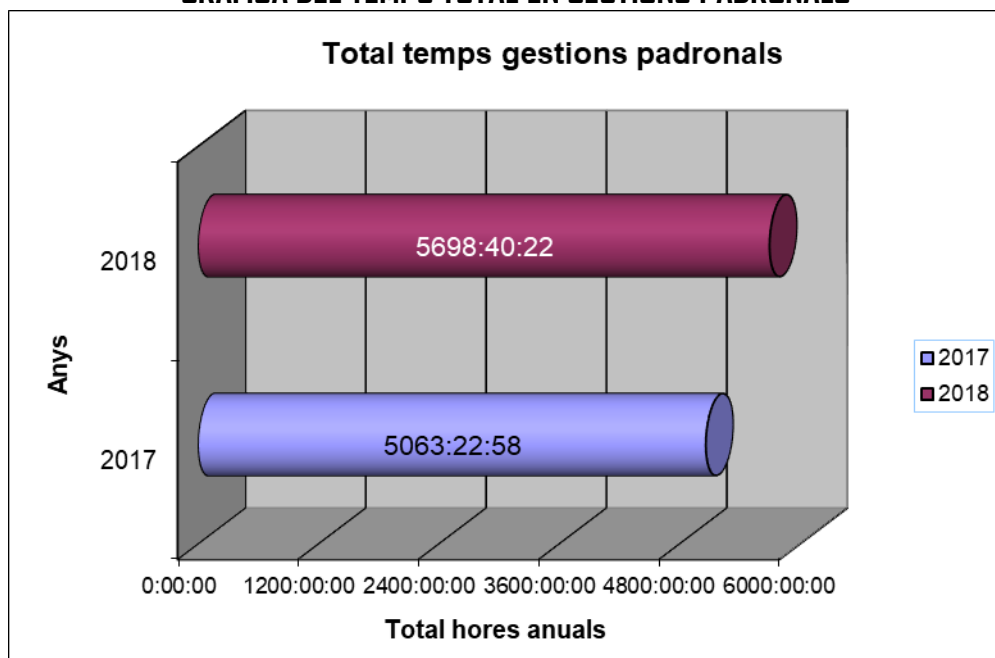
 ÍNDEX



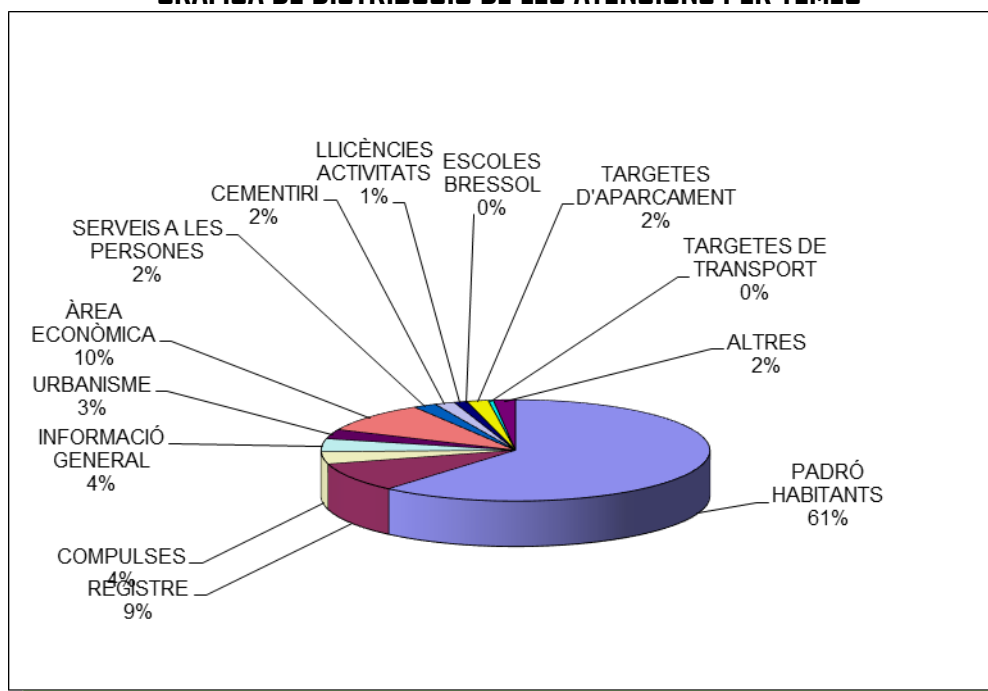
El temps emprat en les atencions de padró ha augmentat respecte a l'any anterior:

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

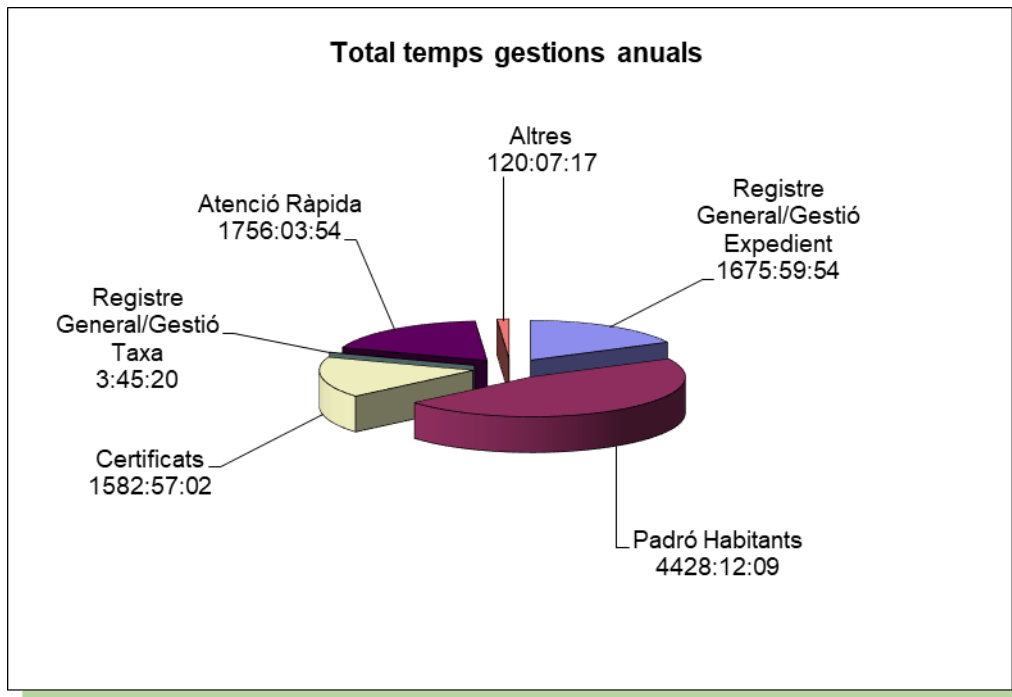


GRÀFICA DE DISTRIBUCIÓ DE LES ATENCIONS PER TEMES



[↑ ÍNDEX](#)

TEMPS TOTAL ANUAL GESTIONS

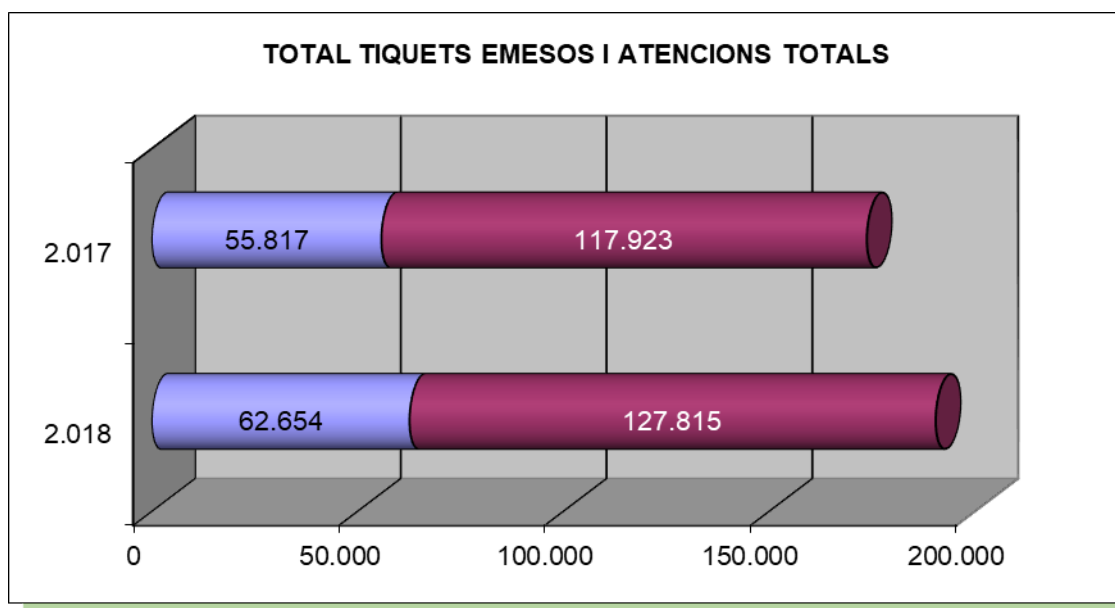


[↑ ÍNDEX](#)

c. Tipus d'atencions presencials

TOTAL TIQUETS / EMESOS I ATENCIONS TOTALS:

	2018	2.017
TIQUETS TOTALS	62.654	55.817
ATENCIONS TOTALS	127.815	117.923



→ TRÀMITS D'ATENCIÓ COMPLEXA

S'han registrat un total de **45.873 tràmits** d'atenció llarga.

Augment del 19,16% respecte a l'any 2017

→ TRÀMITS D'ATENCIÓ RÀPIDA

S'han registrat un total de **16.410 tràmits** d'atenció ràpida.

Disminució del 5,20% en relació amb l'any anterior.

→ TRÀMITS DE CAMPANYES ESPECÍFIQUES

S'han registrat un total de **371 tràmits** de campanya.

Augment del 22% sobre els efectuats a l'any 2017

ÍNDEX

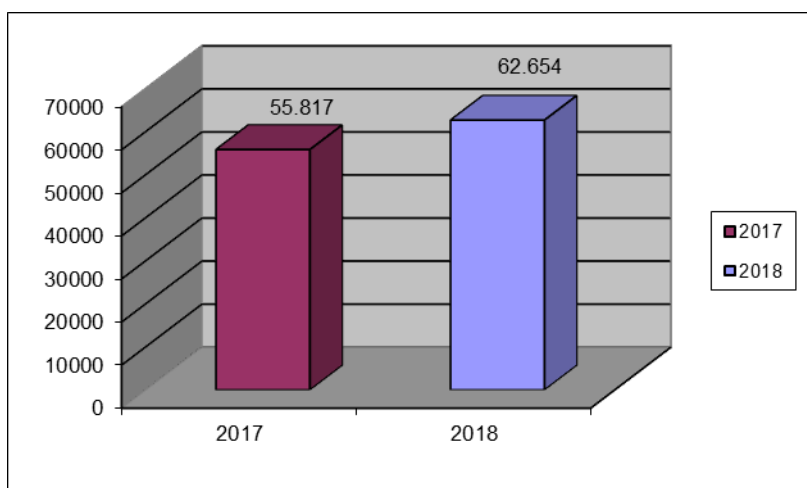


d. Anàlisi temporal de les atencions presencials

Durant l'any **2018** l'Oficina Municipal d'Atenció Ciutadana ha emès **62.654** tiquets, el que ha suposat augmentar l'expedició de tiquets respecte l'any passat en un 12,25% i si es mesura en **gestions**, aquestes **han augmentat en 8,39% respecte l'any 2017**.

S'obté una mitjana d'atencions mensuals de **5.221** usuaris.

En el següent gràfic apreciem l'augment d'afluència del 12,25% de persones que acudeixen a l'OMAC, per tant quasi inapreciable.

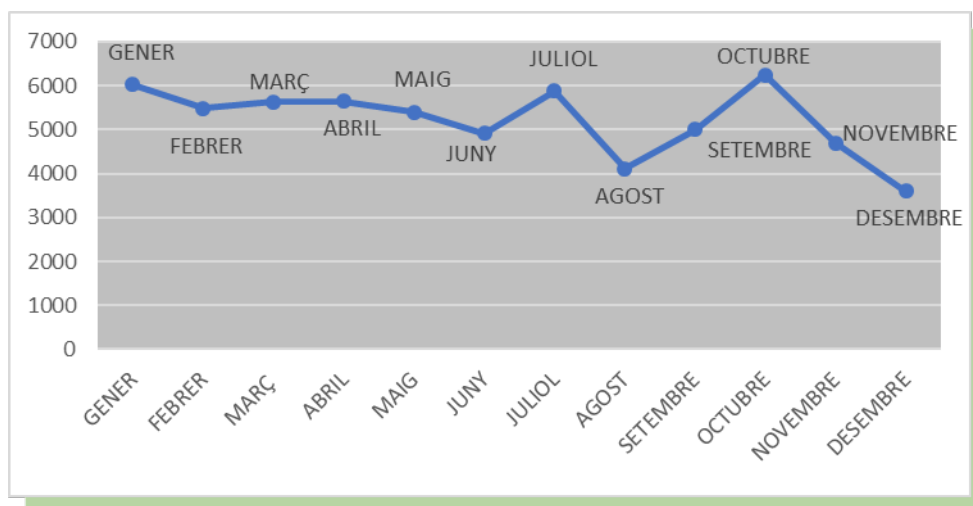


[↑ ÍNDEX](#)

I. TOTAL ANUAL DE TIQUETS EMESOS

GENER	6.031	9,62 %
FEBRER	5.488	8,76 %
MARÇ	5.636	8,99 %
ABRIL	5.650	9,02 %
MAIG	5.401	8,62 %
JUNY	4.918	7,85 %
JULIOL	5.880	9,38 %
AGOST	4.104	6,55 %
SETEMBRE	5.007	7,99 %
OCTUBRE	6.248	9,97 %
NOVEMBRE	4.696	7,50 %
DESEMBRE	3.595	5,75 %
Total tiquets	62.654	(*)

Pel que fa a l'any 2018, el gràfic següent ens assenjala els mesos de més aflluència, cal destacar els mesos de gener i octubre. Tots aquests mesos estan entre les 6.000 i les 6.200 atencions, i els segueix el mes de juliol supera les 5.800 atencions mensuals.



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.

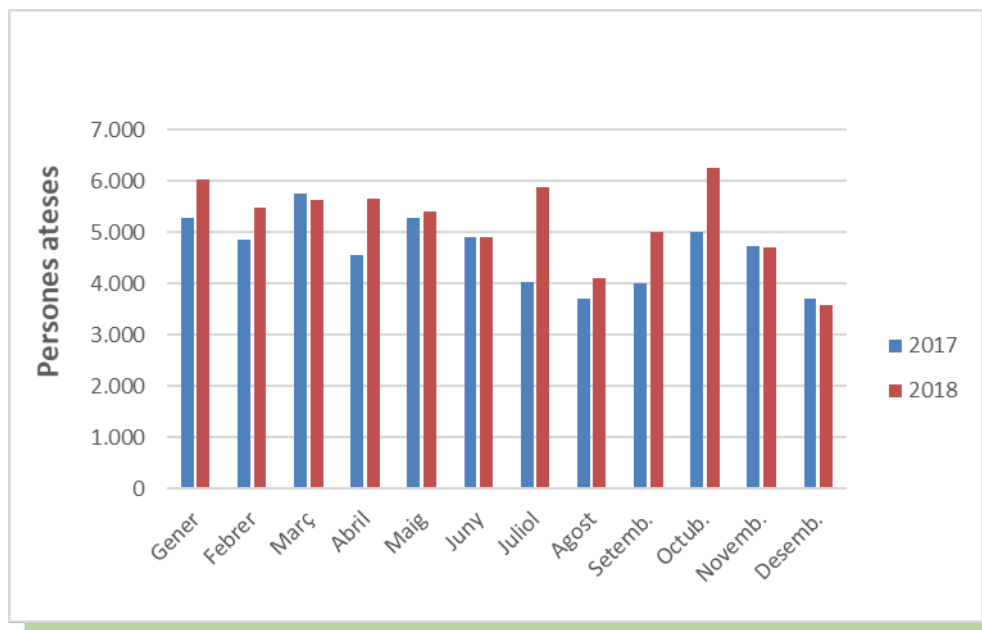


ÍNDEX

COMPARATIVA DE CIUTADANS ATEOS PER MESOS - ANY 2017/ 2018

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
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
2018	6.031	5.488	5636	5.650	5.401	4.918	5.880	4.104	5.007	6.248	4.696	3.595

GRÀFICA COMPARATIVA ANUAL DE LES ATENCIÓNS PER MESOS



[↑ ÍNDEX](#)



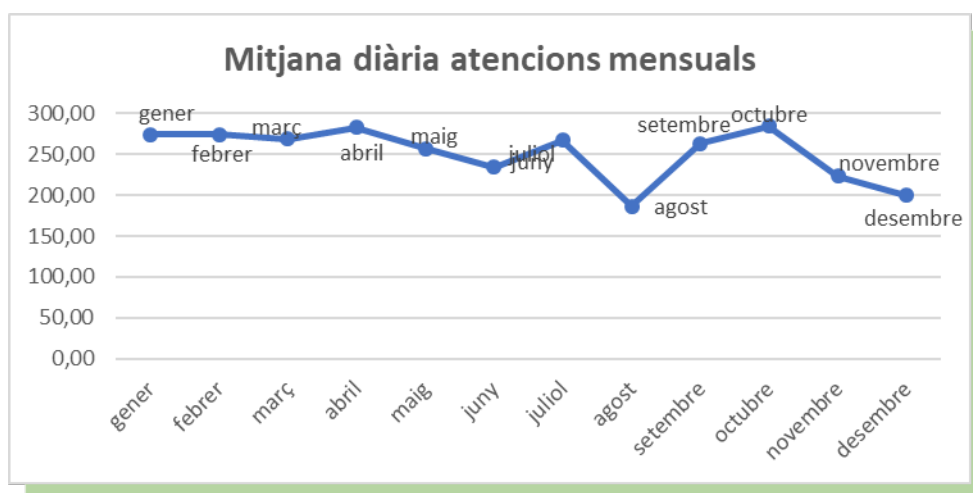
e. Atencions diàries

I. MITJANA D'ATENCIIONS DIÀRIES

La mitjana d'atencions diàries té una tendència al creixement excepte als mesos de novembre i desembre, respecte el 2017.

	2018	2017
GENER	274,14	251,76
FEBRER	274,40	243,15
MARÇ	268,38	250,43
ABRIL	282,50	253,33
MAIG	257,19	251,71
JUNY	234,19	223,36
JULIOL	267,27	192,00
AGOST	186,55	168,00
SETEMBRE	263,53	210,74
OCTUBRE	284,00	237,90
NOVEMBRE	223,62	224,90
DESEMBRE	199,72	217,41
MITJANA DIÀRIA	251,29	227,06

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 283 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

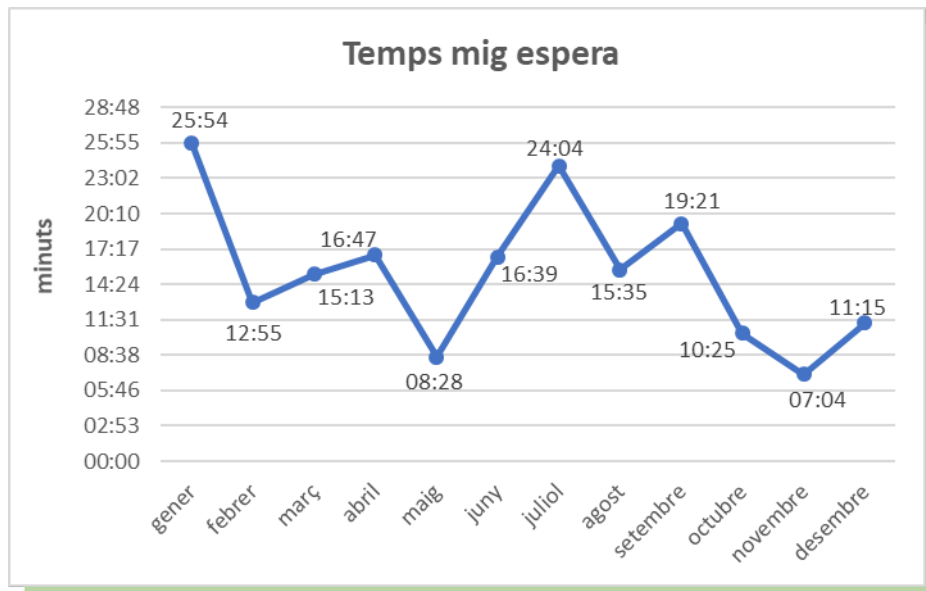
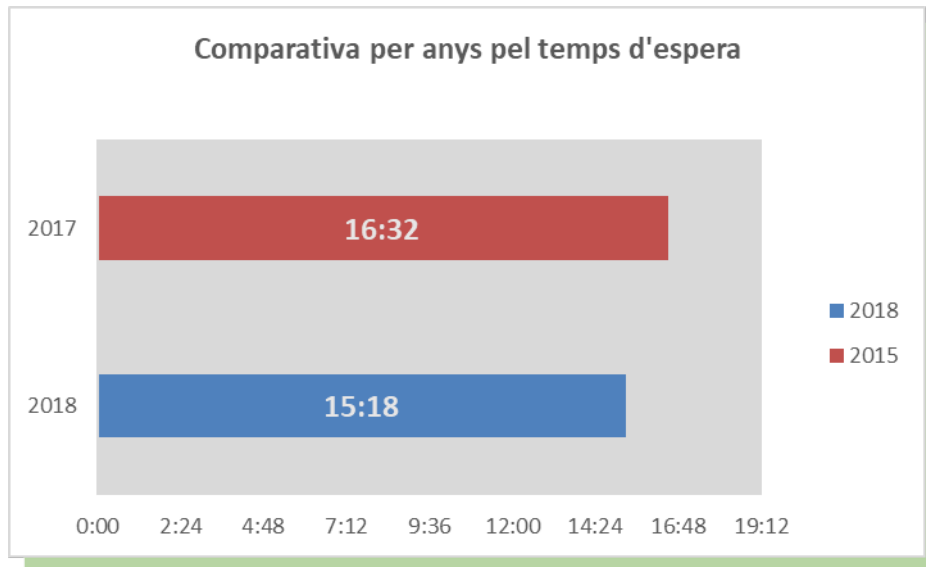
MES	2015	2017	2018
GENER	17:06	14:36	25:54
FEBRER	7:16	9:08	12:55
MARÇ	11:48	14:42	15:13
ABRIL	14:40	21:10	16:47
MAIG	15:36	12:34	8:28
JUNY	18:32	16:38	16:39
JULIOL	21:40	20:22	24:04
AGOST	24:20	13:48	15:35
SETEMBRE	27:06	1:14	19:21
OCTUBRE	20:46	17:04	10:25
NOVEMBRE	9:22	15:08	7:04
DESEMBRE	6:18	18:06	11:15
MITJANA ANUAL	16:12	16:32	15:18

Mitjana temps d'espera durant l'any 2018: **15:18**

 ÍNDEX



Hem disminuït el temps d'espera en un **7,43%**, 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.



[↑ ÍNDEX](#)

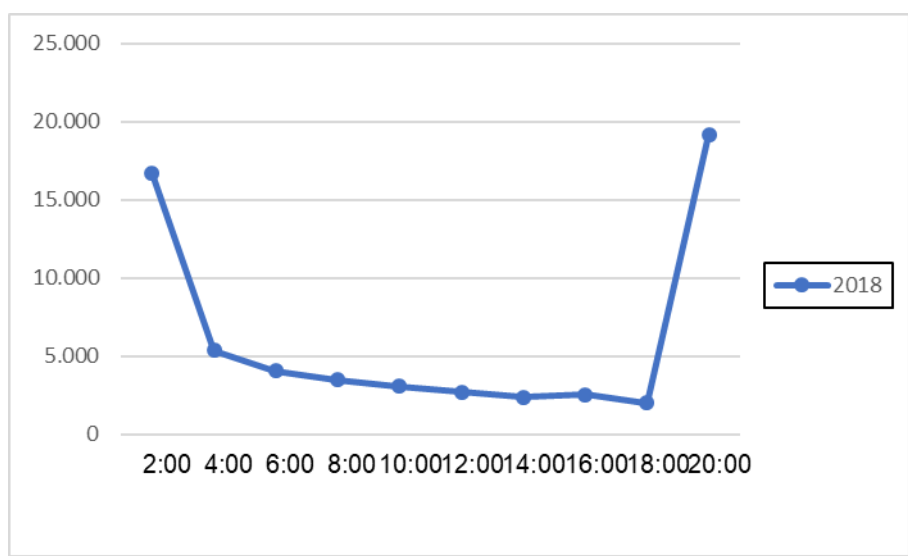


g. Distribució temporal de les atencions

Durant l'any 2018 gairebé en el 27% de les atencions hem aconseguit reduir el temps d'espera a 2 minuts. Aproximadament el 53% 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 2018
2:00	27,10 %
4:00	8,75 %
6:00	6,63 %
8:00	5,70 %
10:00	4,99 %
12:00	4,38 %
14:00	3,90 %
16:00	4,14 %
18:00	3,30 %
≤ 20:00	31,11 %



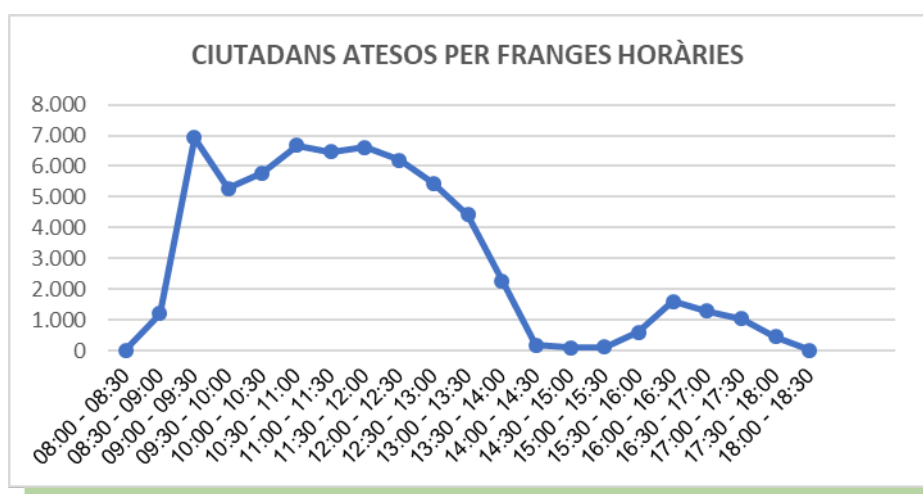
↑ INDEX

I. Estadística sobre ciutadans atesos per trams horari

DISTRIBUCIÓ TEMPORAL DE LES ATENCIONS (RESUM ANUAL 2018)

Durant l'any 2018 en horari de matí, franja horària de 9h. a 14h., vam atendre un 91,45% de ciutadans respecte al 8,55% en horari de tarda.

FRANJA HORÀRIA	CIUTADANS ATEOS	%
08:00 - 08:30	10	0,02%
08:30 - 09:00	1.205	1,92%
09:00 - 09:30	6.932	11,05%
09:30 - 10:00	5.273	8,42%
10:00 - 10:30	5.776	9,22%
10:30 - 11:00	6.687	10,67%
11:00 - 11:30	6.464	10,32%
11:30 - 12:00	6.625	10,57%
12:00 - 12:30	6.203	9,90%
12:30 - 13:00	5.442	8,69%
13:00 - 13:30	4.424	7,06%
13:30 - 14:00	2.259	3,61%
14:00 - 14:30	182	0,29%
14:30 - 15:00	88	0,14%
15:00 - 15:30	106	0,17%
15:30 - 16:00	602	0,96%
16:00 - 16:30	1.590	2,54%
16:30 - 17:00	1.290	2,06%
17:00 - 17:30	1.041	1,66%
17:30 - 18:00	450	0,72%
18:00 - 18:30	5	0,01%



↑ ÍNDEX

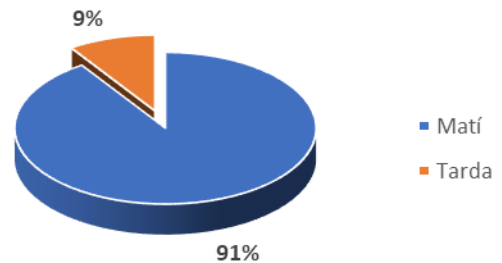
DISTRIBUCIÓ DE LES ATENCIONS SEGONS TORN DE MATÍ I TARDA

MATÍ

Any 2018 **56.791** atencions

TARDA

Any 2018 **5.863** atencions

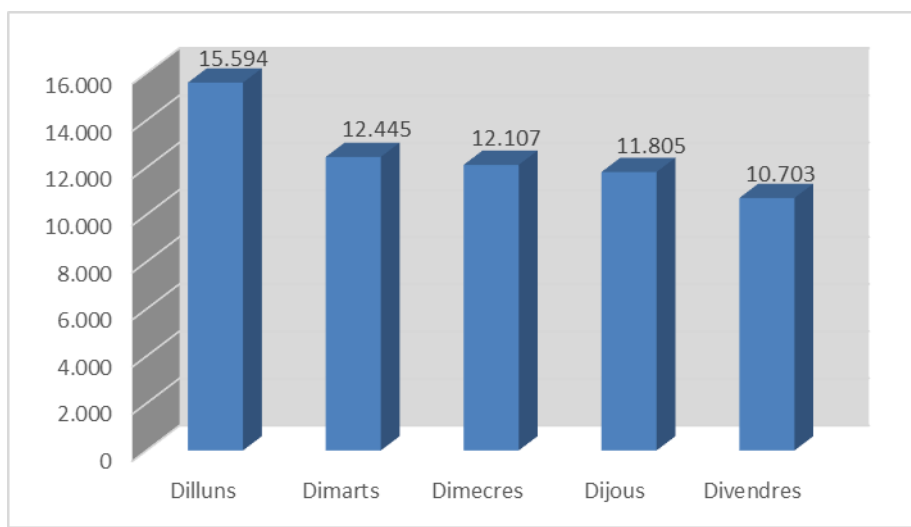


ATENCIONS SEGONS ELS DIES DE LA SETMANA

En el quadre següent es detallen les atencions realitzades cada dia durant l'any 2018.

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	15.594
En dimarts	12.445
En dimecres	12.107
En dijous	11.805
En divendres	10.703



↑ ÍNDEX

h. Cita prèvia

Des del **17 de setembre de 2018**, l'Oficina Municipal d'Atenció Ciutadana posa en marxa el servei de CITA PRÈVIA.

En una primera fase d'implantació, durant tot l'any 2018 totes les gestions relacionades amb el Padró d'habitants, serà imprescindible sol·licitar cita prèvia per ser atès en aquest servei i per aquests tràmits.

Els canals de sol·licitud de la cita prèvia serà, de moment, el presencial i el telefònic. En una segona fase d'implantació, es desenvoluparà el canal on-line i en una tercera fase es pretén obrir qualsevol tràmit a la cita prèvia.

La implementació del servei de cita prèvia en els tràmits de padró ha significat un salt qualitatiu en el servei, ja que el 60% dels tràmits realitzats a l'oficina estan relacionats amb el padró.

Aquesta implantació ha estat un punt d'inflexió en l'eliminació de cues i esperes innecessàries i directament proporcional amb la disminució del temps d'espera.

Avantatges de la implantació d'un servei de cita prèvia:

- Eliminar les cues.
- Eliminar esperes innecessàries.
- Planificació del temps i tasques.
- Millor reestructuració del servei i gestions.
- Millor distribució de les tasques de l'equip del servei, essent més racional i eficient.
- Ajuda a controlar el desenvolupament i qualitat dels procediments.
- Estalvi de costos, conseqüència d'una organització eficient del treball i dels seus recursos.
- Millora la productivitat. La planificació, la distribució de tasques, el control de processos, la qualitat i la reducció de costos, porten a un increment directe de la productivitat del servei/equip.
- Permetrà la racionalitzar el volum de treball de l'equip, evitant que hagi persones que estiguin desbordades i altres no tinguin tasques a realitzar.
- Millora la imatge professional de l'administració/servei i dels seus treballadors. Amb un sistema de cita prèvia ben organitzat es transmet una sensació d'ordre i eficiència.

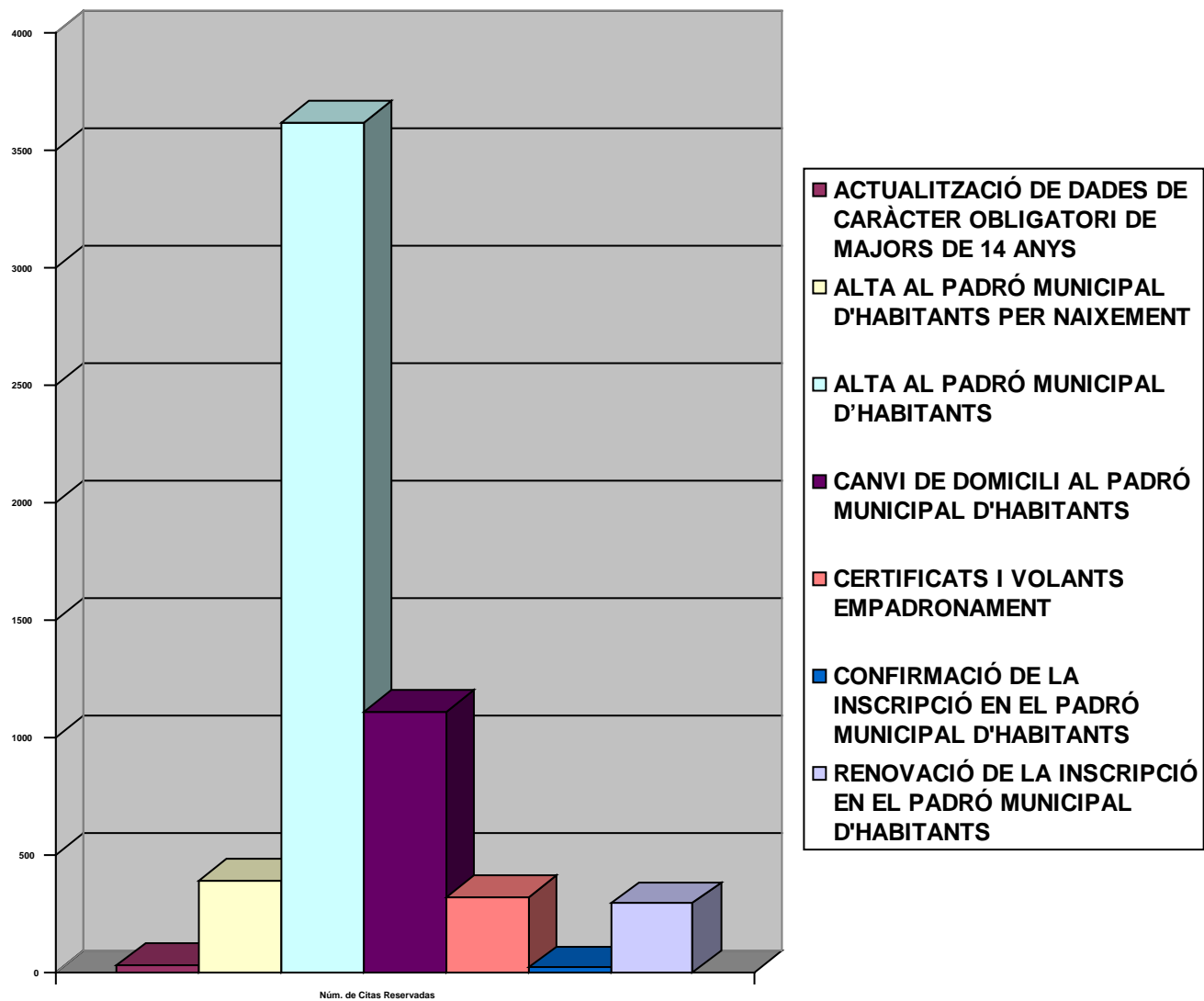
En el període comprès des del 17 de setembre al 31 de desembre del 2018, el **76,7%** de les **cites sol·licitades** al servei es van presentar i van ser ateses a l'OMAC.

El **temps d'espera mig** dels tràmits atesos en cita prèvia és de **5'6"** minuts.

El tràmit més nombrós atès en cita prèvia és **ALTA AL PADRÓ MUNICIPAL D'HABITANTS**, amb un total de **3.617** cites ateses, d'un total de 5770 cites, el que suposa el **59,5%** del total de cites ateses.

El tràmit menys nombrós amb cita prèvia és la petició de volants i certificats d'empadronament, i el motiu és que el servei assumeix aquests tràmits sense cita prèvia, mentre no hi hagi saturació a l'oficina, ja que normalment és un tràmit ràpid i que els usuaris necessiten amb certa celeritat.

 **ÍNDEX**



3. *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.

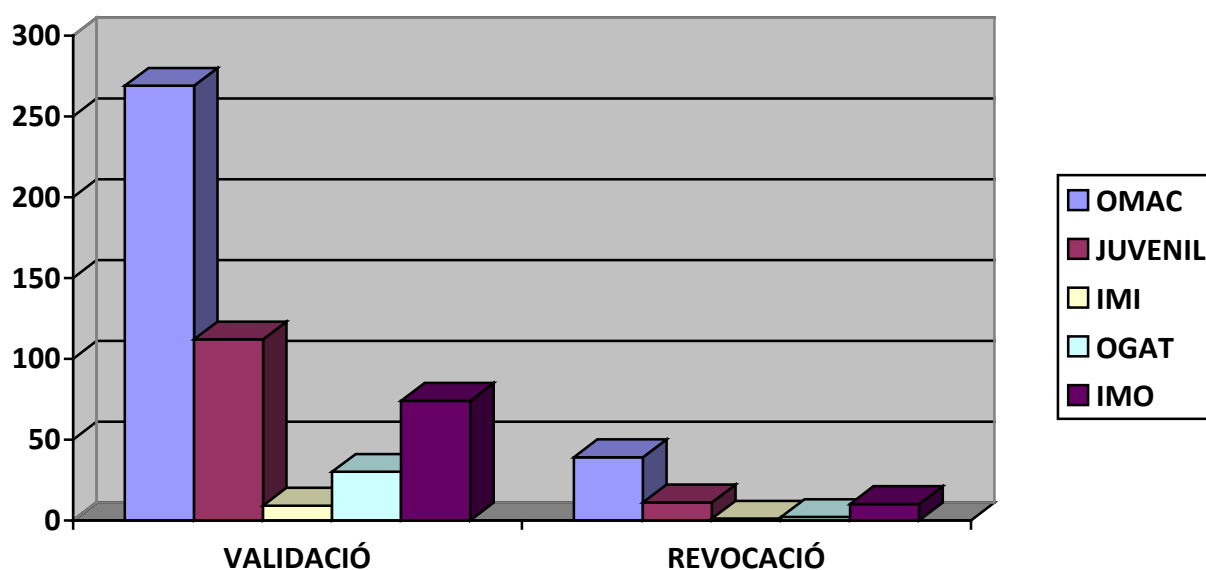
Entitats de Registre de l'Ajuntament de Lleida:

- 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 **2018**, totes aquestes Entitats de Registre municipals han realitzat **557 operacions de certificació digital (validacions i revocacions)**, de les quals **308 corresponen a l'OMAC**, és a dir, un **55,30 %** del total.

SERVEI	VALIDACIÓ	REVOCACIÓ	TOTAL	%
OMAC	269	39	308	55,30
JUVENIL	112	11	123	22,08
IMI	9	1	10	1,8
OGAT	30	2	32	5,75
IMO	74	10	84	15,08
Totales	494	63	557	100,

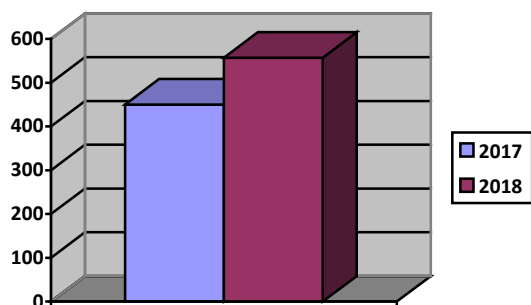


[↑ ÍNDEX](#)

A l'any 2017 és van fer un total de 450 idcats, dels quals 239 es fan fer a l'OMAC. El que suposa un augment de **28,89%** en la entitat auxiliar de registre de l'OMAC i si parlem del total d'Ajuntament parlem d'un ascens del 23,77%.

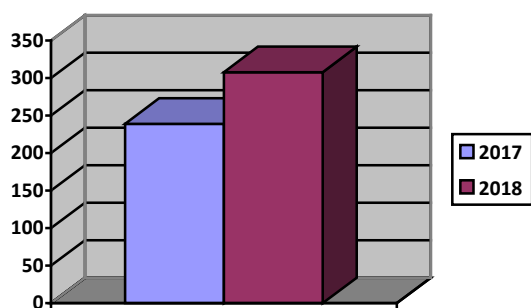
Total idCAT Ajuntament

2017	450
2018	557



Total idCAT OMAC

2017	239
2018	308



[↑ ÍNDEX](#)

b. AOC

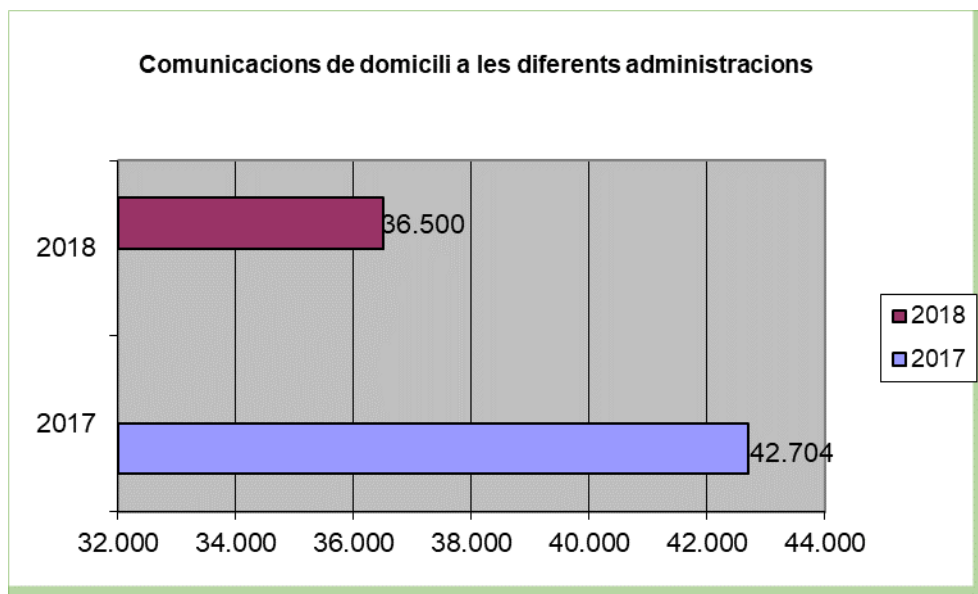
Comunicació telemàtica A ALTRES ADMINISTRACIONS

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:

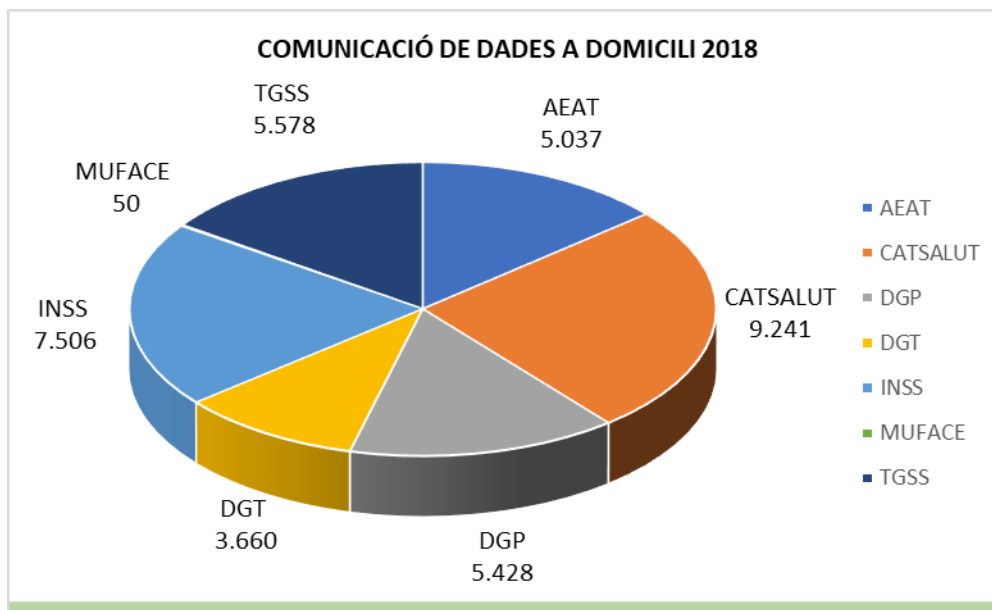
- CATSALUT
- Agència Tributària
- DGP
- TGSS
- DGT
- MUFACE
- INSS

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 2018 s'han realitzat **36.500** comunicacions de domicili a les diferents administracions.



↑ ÍNDEX



c. EACAT

Comunicació telemàtica a través de l'extranet Generalitat -EACAT

La Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic, recull, en l'apartat 2 de l'article 3, "que les administracions públiques se relacionaran entre sí i amb els seus òrgans, organismes públics i entitats vinculades o dependents a través de mitjants electrònics, que assegurin la interoperativitat i seguretat dels sistemes i solucions adoptades per cada una d'elles..."

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
2018**

Demandants d'ocupació (SOC)

452

L'OMAC ha realitzat durant l'any 2018 un total de **719 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.

I les altres administracions també fan consultes a les bases de dades municipals a través de VIA OBERTA-EACAT. Una de les consultes estrella és al Padró Municipals d'Habitants.

Consultes al padró d'habitants de Lleida any 2018

GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
0	407	1197	6398	6665	6554	5882	3147	2381	2285	2689	2710



[↑ ÍNDEX](#)



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

Durant l'any 2018 altres administracions ens van fer 40.315 consultes al Padró d'Habitants de l'Ajuntament de Lleida, a través de Via Oberta (EACAT).

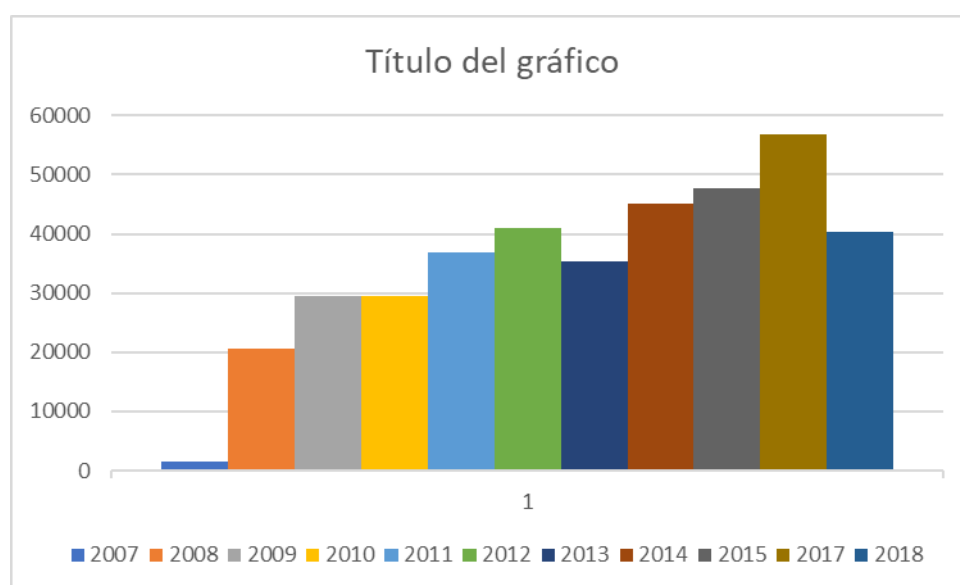
Durant l'any 2017 ens van realitzar 56.753 consultes a la mateixa base de dades.

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	56753
2018	40315



ÍNDEX

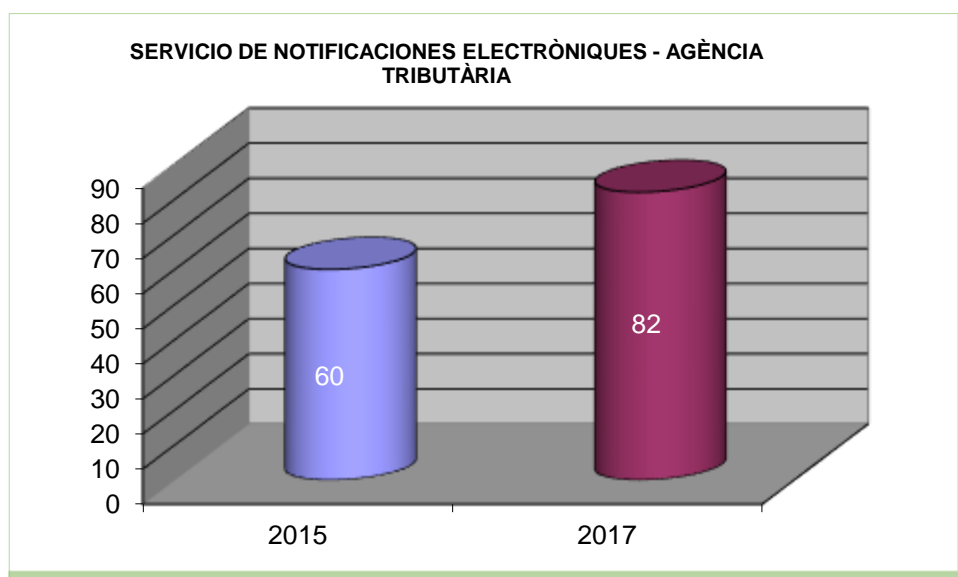
d. “Servicio de Notificaciones Electrónicas”

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 2018 **90** notificacions, que tenen el seu efecte al Registre General, però no en visites presencials i també 36 comunicacions.

Servei de notificacions electròniques - AGÈNCIA TRIBUTÀRIA (DGD)



↑ ÍNDEX

4. REGISTRE GENERAL

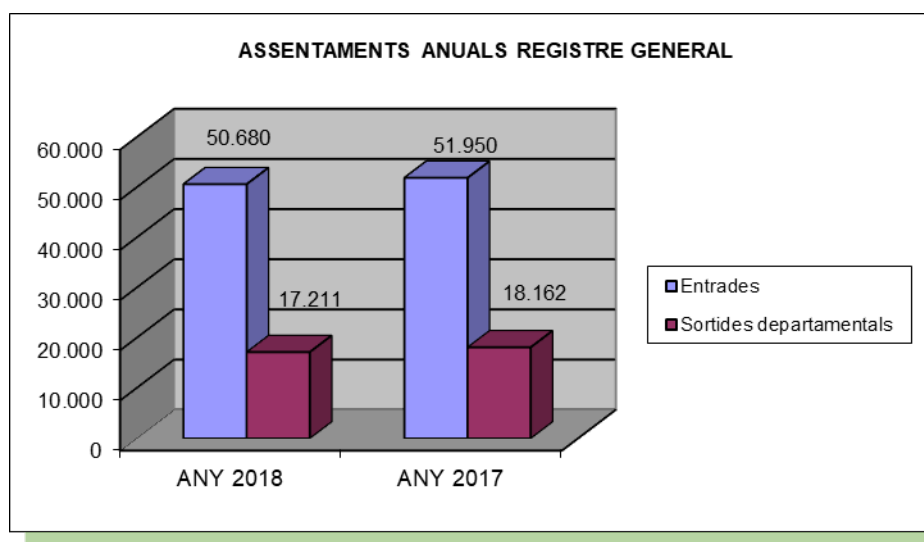
a. Registre General

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 2018 han estat de **67.891** assentaments.

EVOLUCIÓ DEL SERVEI

Indicadors	ANY 2018	ANY 2017	ANY 2015
Entrades	50.680	51.950	49.077
Sortides departamentals	17.211	18.162	17.992



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](#)

5. TAULER

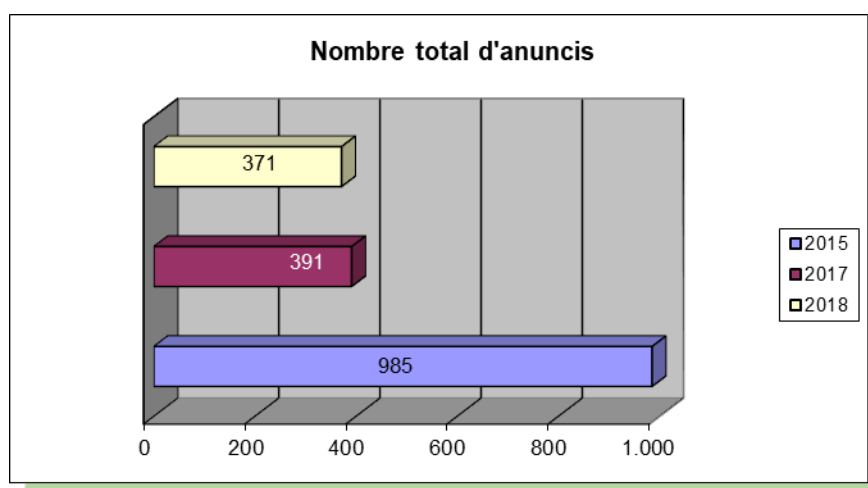
a. Tauler d'edictes i/o anuncis "en línea"

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

Durant l'any 2018 s'han exposat un total de **371 anuncis**, un 5,12 % menys. L'evolució en xifres d'aquest serveis és la següent:

Indicadors	2018	2017	2015
Nombre total d'anuncis	371	391	985
Mitja d'exposicions d'anuncis / dia	1,49	1,59	3,94
Mitja d'exposicions d'anuncis / mes	30,92	32,58	82,08

GRÀFICA COMPARATIVA ANUAL DEL TAULELL D'EDICTES



↑ INDEX

6. 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 **2018** s'han rebut per diferents canals de comunicació més de **3.171** 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 un increment d'un **12,37 %** en relació a l'any anterior.

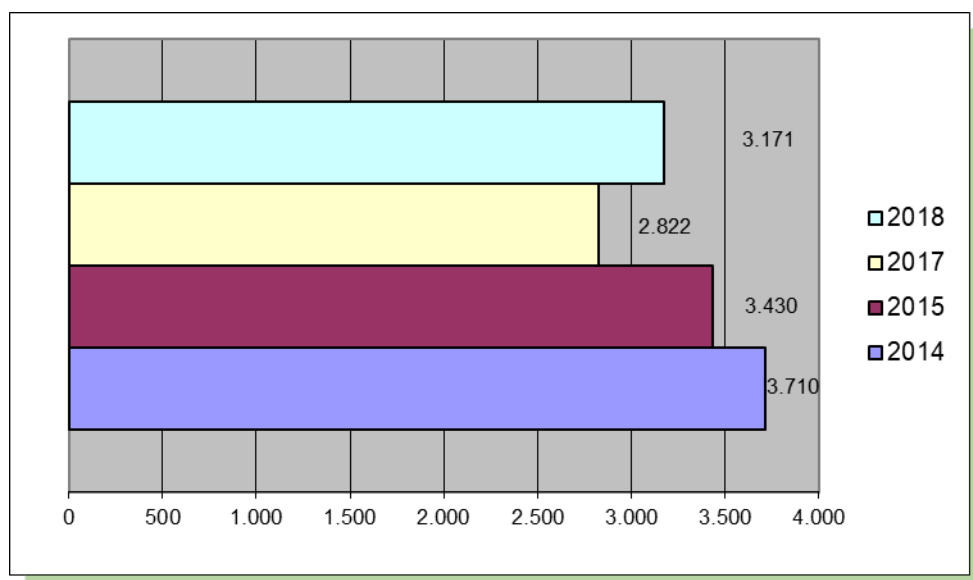
La implantació al 2007 del servei telefònic d'atenció ciutadana 010 va constituir un nou canal de comunicació a l'abast dels ciutadans i ciutadanes que han fet un ús permanent d'ell.

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:

Indicadors	2018	2017	2015	2014
Nombre total de QSI	3.171	2.822	3.430	3.710
Per Internet	3.170	2.822	3.430	3.707
Per Telèfon	0	0	0	0
Per Mòbil	0	0	0	0
Presencials	1	0	0	3
Per Carta	0	0	0	0



[↑ ÍNDEX](#)

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 2018 s'han classificat per temes i són els següents:

TEMA	TOTAL	%
INFORMACIÓ GENERAL	526	16,59
ALTRES	288	9,08
MOLÈSTIES AL VEÏNAT	269	8,48
SERVEI DE NETEJA	260	8,20
PAVIMENTACIÓ EN MAL ESTAT	245	7,73
TRAMITACIONS	189	5,96
TRÀNSIT I CIRCULACIÓ	187	5,90
SENYALITZACIÓ VIAL	167	5,27
ARBRES I JARDINS	159	5,01
SEGURETAT CIUTADANA	140	4,42
ENLLUMENAT PÚBLIC	129	4,07
PLAGUES	117	3,69
MOBILIARI URBA	100	3,15
OCUPACIÓ VIA PÚBLICA	92	2,90
IMPOSTOS MUNICIPALS	65	2,05
GOSSOS	63	1,99
EQUIPAMENT I INSTAL·LACIONS	57	1,80
PROPOSTES URBANÍSTIQUES	52	1,64
EMBORNALS I BOCA DE REG	40	1,26
ACTIVITATS INFÀNCIA	15	0,47
INFORMACIÓ AJUTS SOCIALS	11	0,35

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

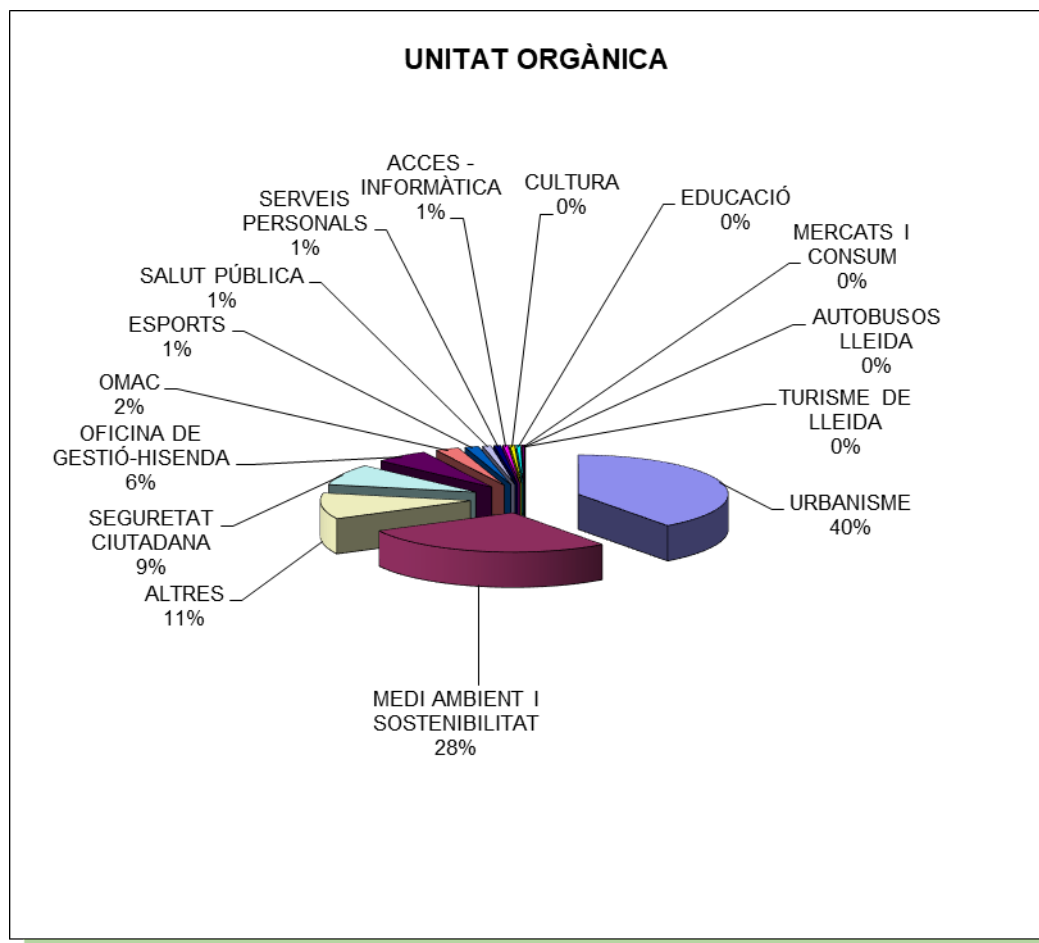
 ÍNDEX

III. Segons unitats orgàniques

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

UNITAT ORGÀNICA	TOTAL	%
URBANISME	1.264	39,86
MEDI AMBIENT I SOSTENI.	874	27,56
ALTRES	339	10,69
SEGURETAT CIUTADANA	274	8,64
OFICINA DE GESTIÓ-HISENDA	183	5,77
OMAC	80	2,52
ESPORTS	47	1,48
SALUT PÚBLICA	29	0,91
SERVEIS PERSONALS	23	0,73
ACCES - INFORMÀTICA	17	0,54
CULTURA	16	0,50
EDUCACIÓ	15	0,47
MERCATS I CONSUM	8	0,25
AUTOBUSOS LLEIDA	1	0,03
TURISME DE LLEIDA	1	0,03

 ÍNDEX



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

7. CONCLUSIONS

a. Balanç 2018

INDICADOR	RESULTAT
<i>Mitjana atencions presencials per hora</i>	41,19 Persones/hora
<i>Mitjana atencions presencials diàries</i>	251,29 Persones/dia
<i>Mitjana atencions presencials mensuals</i>	5.221,17 Persona /mes
<i>Total gestions presencials realitzades</i>	127.815
<i>Volum Registre General</i>	67.891
<i>Cites prèvies</i>	5.770
<i>Total anuncis gestionats</i>	371
<i>Comunicacions telemàtiques</i>	36.500
<i>Mitjana de temps d'espera</i>	15'18'' (mm:ss)
<i>Mes amb índex presencial de més activitat</i>	OCTUBRE 6.248 persones
<i>Dia de la setmana amb més visites</i>	DILLUNS 15.594 persones/any
<i>Àmbit municipal més atès</i>	Padró d'habitants 72.141 gestions/any
<i>A-S-I – Avisos, suggeriments i informacions gestionades</i>	3.171 gestionades/any
<i>Total actuacions anuals</i>	205.018 actuacions (*)

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

↑ ÍNDEX



