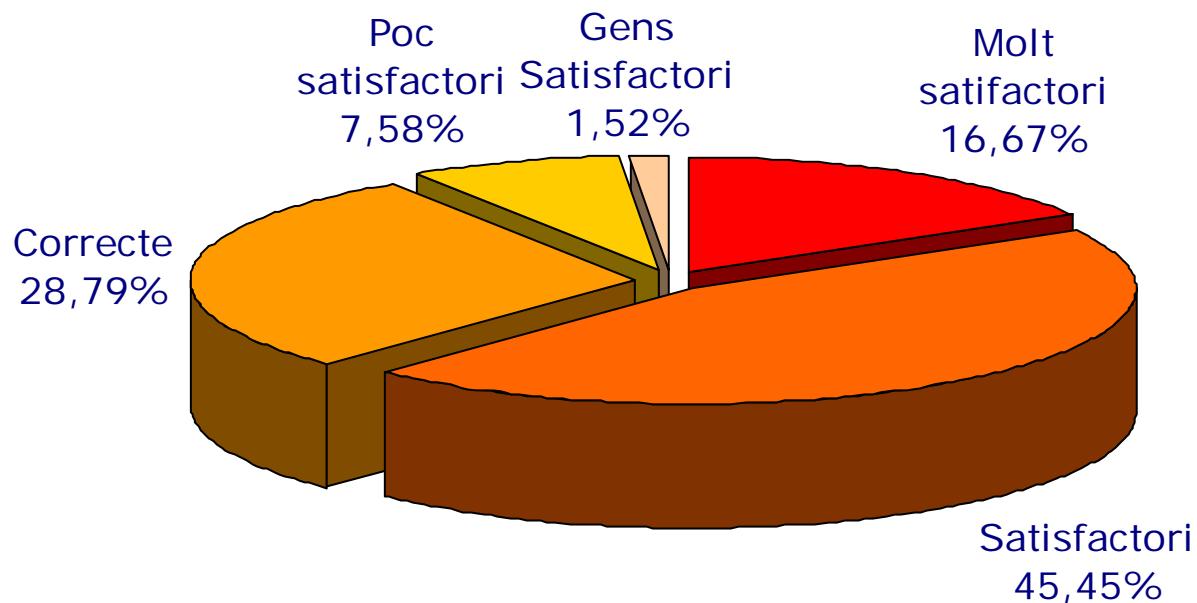
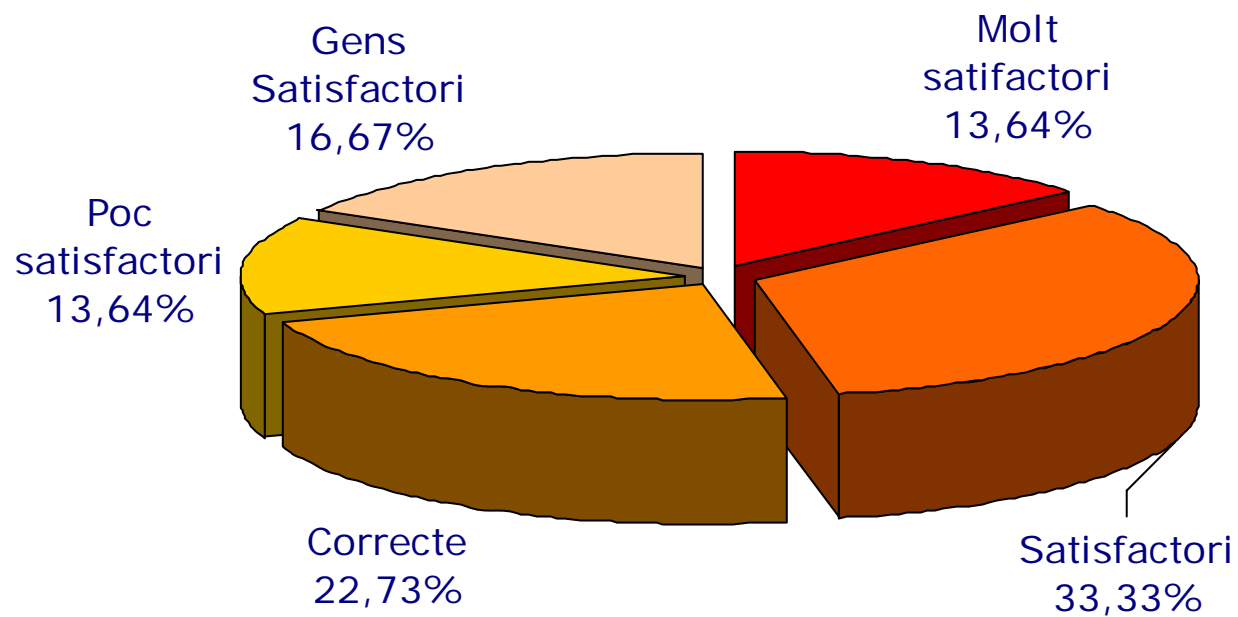


1. Grau de satisfacció dels usuaris



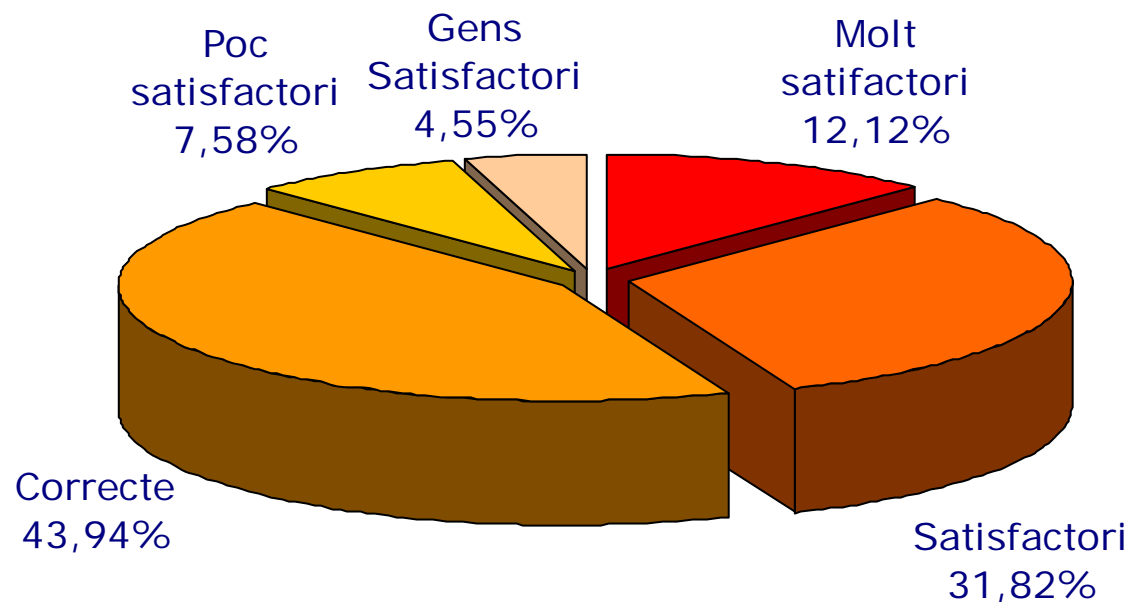
- Número d'enquestes recollides: 66 de 315 enquestes enviades per correu electrònic
- Realitzada en el darrer trimestre de 2009

2. Solució a la consulta, queixa o suggeriment



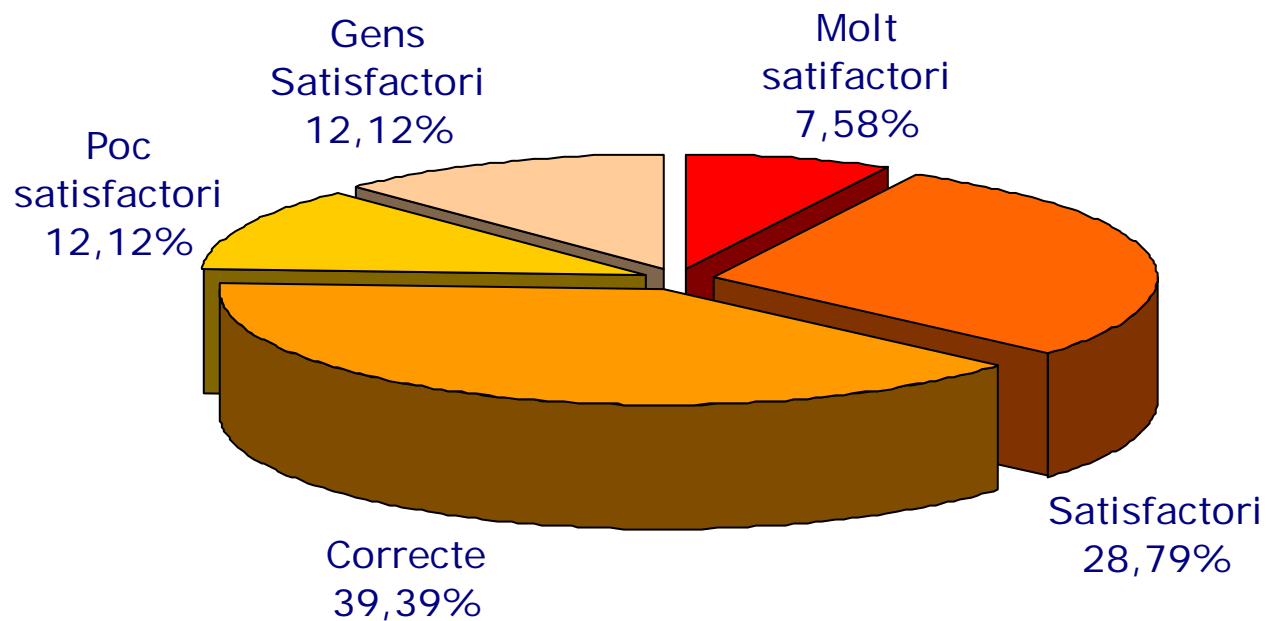
- Número d'enquestes recollides: 66 de 315 enquestes enviades per correu electrònic
- Realitzada en el darrer trimestre de 2009

3. Temps de resposta adequat



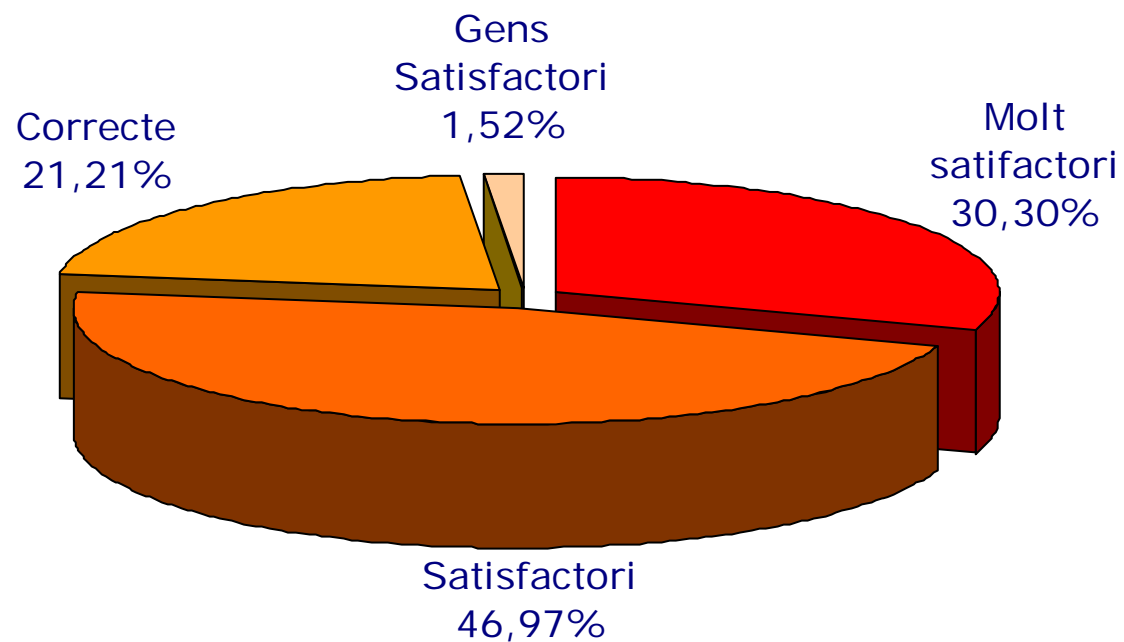
- Número d'enquestes recollides: 66 de 315 enquestes enviades per correu electrònic
- Realitzada en el darrer trimestre de 2009

4. Resposta adequada



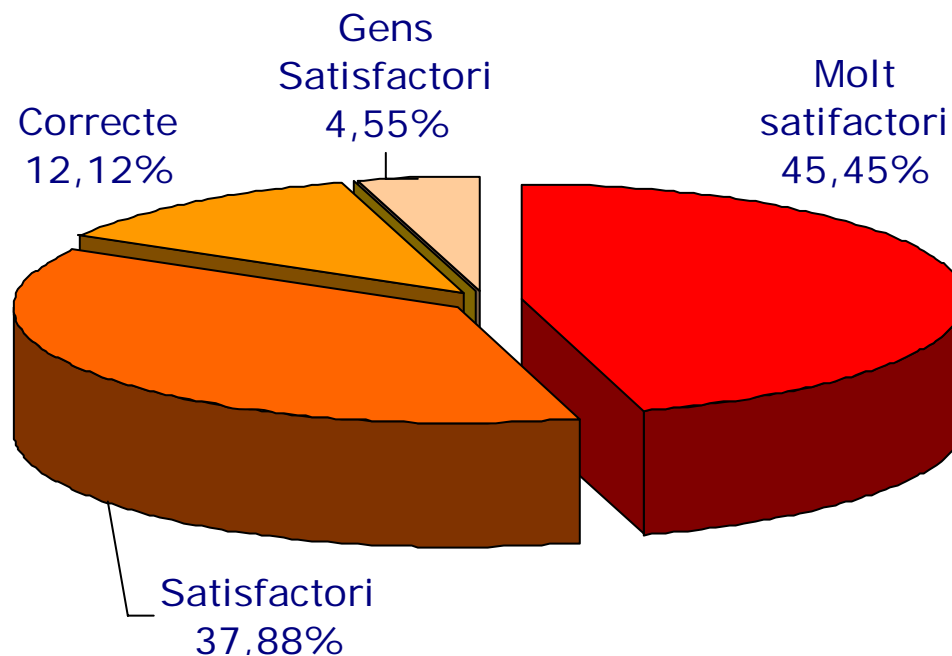
- Número d'enquestes recollides: 66 de 315 enquestes enviades per correu electrònic
- Realitzada en el darrer trimestre de 2009

5. Accés fàcil al tràmit via web



- Número d'enquestes recollides: 66 de 315 enquestes enviades per correu electrònic
- Realitzada en el darrer trimestre de 2009

6. La web com a eina d'atenció ciutadana



- Número d'enquestes recollides: 66 de 315 enquestes enviades per correu electrònic
- Realitzada en el darrer trimestre de 2009

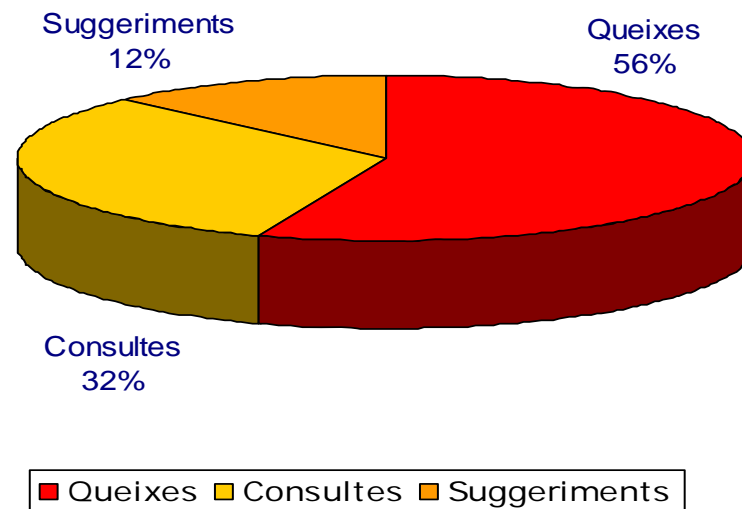
BALANÇ BÚSTIA OBERTA E-TRAM 2009

505 MISSATGES

* De l'1 de gener al 31 de desembre de 2009

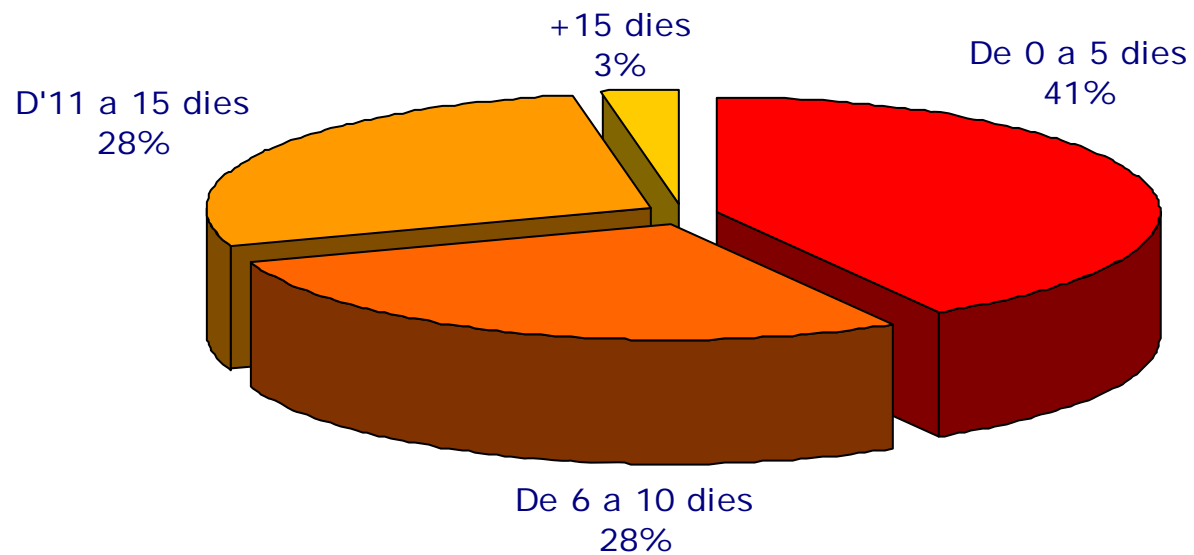


Tipus de missatge	Número	%
Queixes	281	55,64
Consultes	161	31,88
Suggeriments	63	12,48
Total	505	100



BALANÇ BÚSTIA E-TRAM 2009

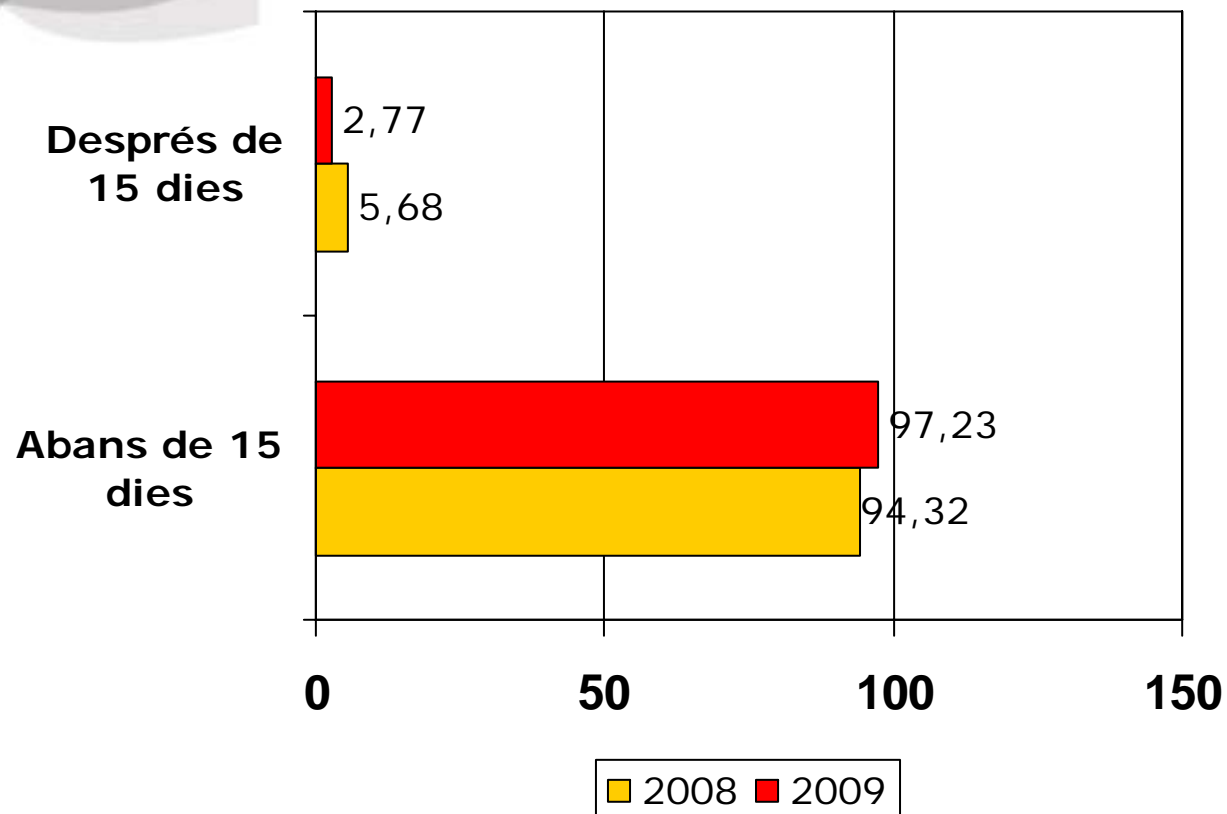
MITJANA DE RESPOSTA:
7,13 DIES



El temps de resposta als missatges es manté respecte el 2008.
De 7,42 dies el 2008 a 7,13 el 2009.

BALANÇ BÚSTIA E-TRAM 2009

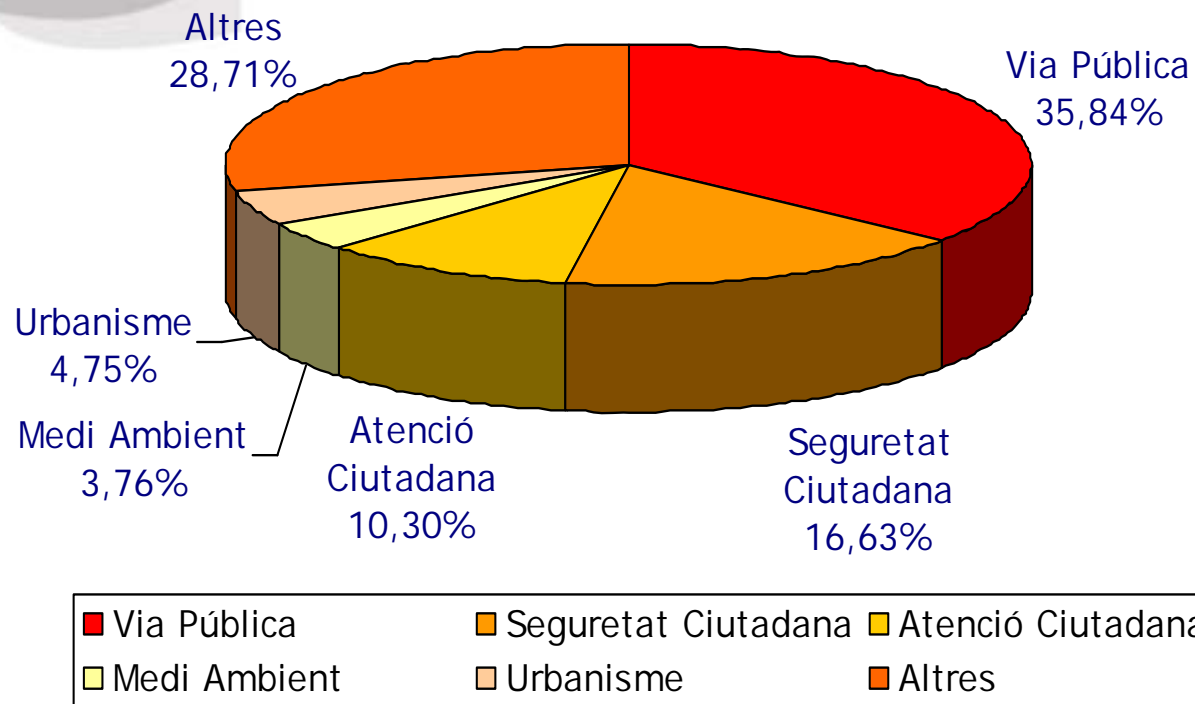
TEMPS DE RESPOSTA



El número de respostes que es van respondre l'any 2009 dins del termini establert (15 dies) és del **97%**, el que suposa un increment de **3 punts** respecte el 2008.

BALANÇ BÚSTIA E-TRAM 2009

MISSATGES PER ÀMBITS



Les regidories de Via Pública i Seguretat Ciutadana assumeixen la meitat de missatges.
Les regidories englobades a l'Àrea de Territori gestionen al voltant d'un 45% de la bústia.
Cinc regidories concentren el 71% dels missatges que arriben.
La majoria de qüestions plantejades al SAC són consultes.

BALANÇ E-TRAM 2004-2009

4.028 TRÀMITS EN 5 ANYS

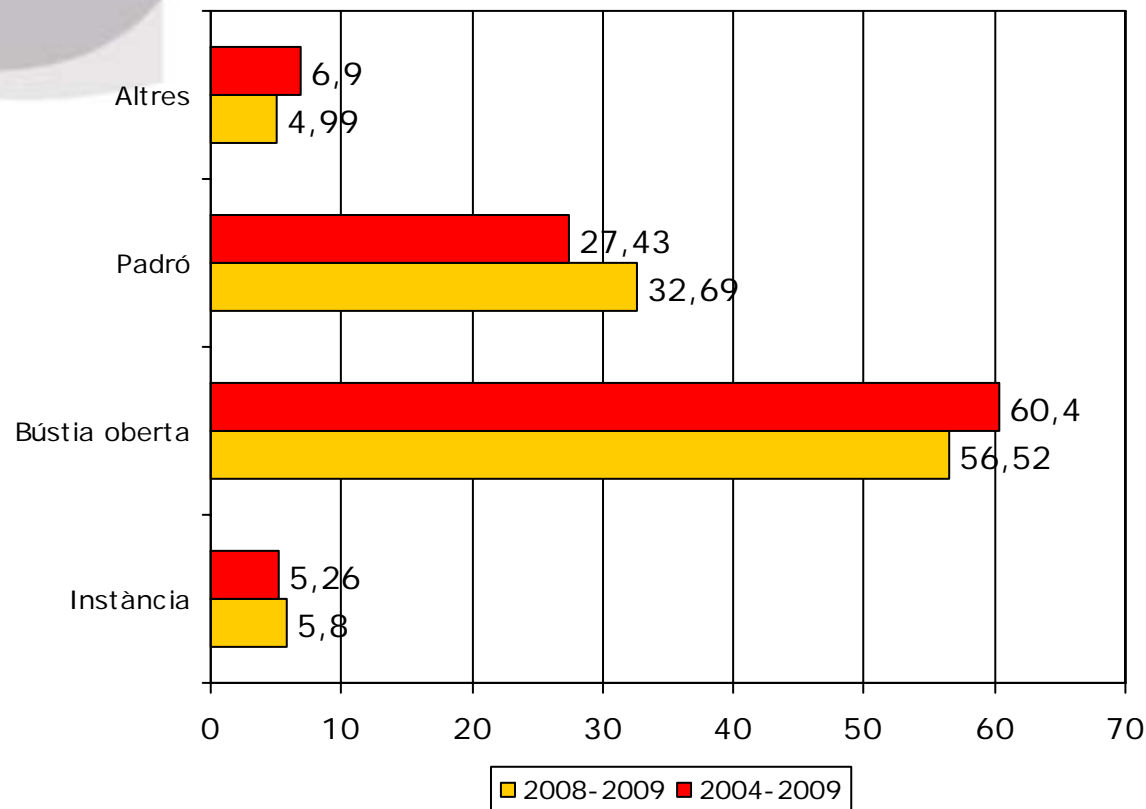


Tràmit	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Instància	20	32	55	48	57
Bústia oberta	321	447	558	552	555
Cita amb càrrec electe	6	7	4	5	7
Alta al Padró	34	46	63	37	45
Canvi de domicili al Padró	26	3	23	7	13
Modificació de dades al Padró	0	0	0	3	2
Certificat d'empadronament actual	69	108	116	138	176
Certificat d'empadronament històric	4	6	14	21	37
Certificat de convivència actual	17	7	17	21	41
Certificat de convivència històric	0	1	2	1	7
Certificat de qualificació urbanística	2	7	13	5	4
Certificat d'antiguitat i legalitat	1	2	5	2	1
Domiciliació de tributs,	20	28	22	23	10
Retirada de mobles vells	7	7	15	22	27
Pagament únic o fracionat d'impostos	0	13	13	0	0
TOTAL	527	714	920	885	982

Entre l'1 de juliol i el 30 de juny de cada any.

BALANÇ E-TRAM 2004-2009

TIPUS DE TRÀMITS

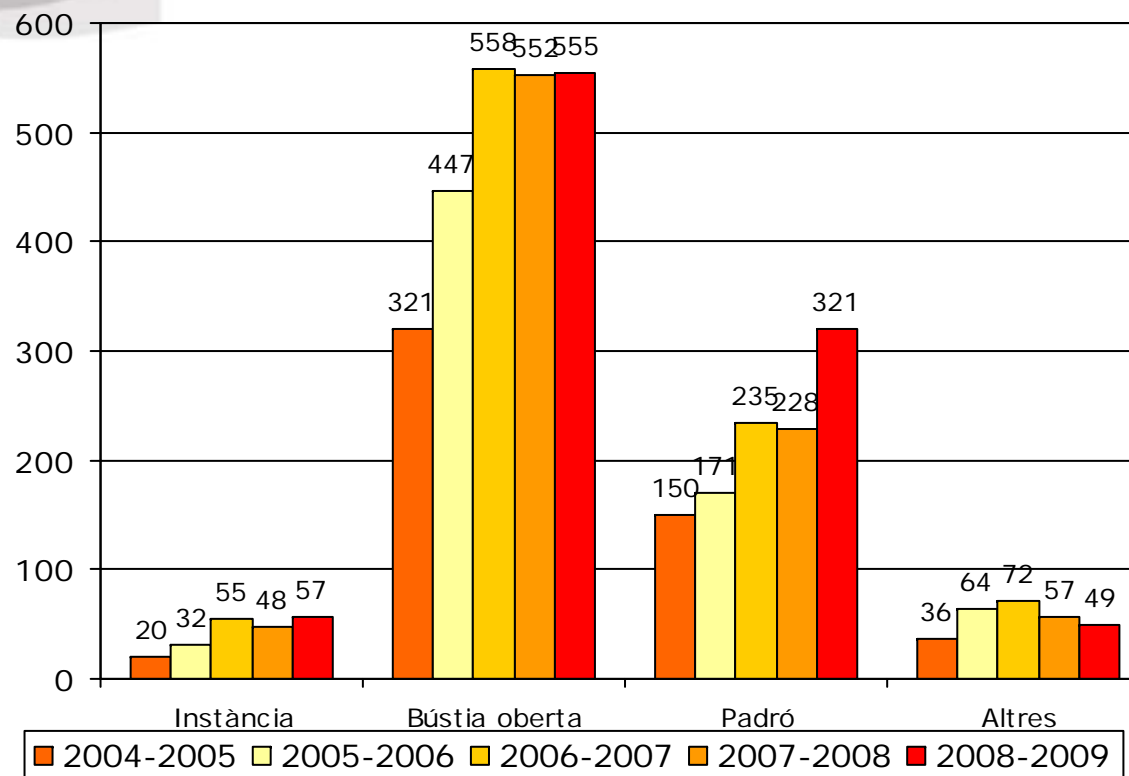


Des de l'inici de l'ús de l'e-Tram, la Bústia oberta representa el 60% de sol·licituds, mentre que els tràmits relacionats amb el padró suposen el 27,5%.

Entre l'1 de juliol i el 30 de juny de cada any.

BALANÇ E-TRAM 2004-2009

EVOLUCIÓ PER TIPUS DE TRÀMITS



Entre l'1 de juliol i el 30 de juny de cada any.