

# Ajuntament de Castellar del Vallès

## Actualitat

Els serveis d'atenció ciutadana d'El Mirador van registrar l'any 2011 29.000 visites i més de 33.000 tramitacions  
Els serveis d'atenció ciutadana d'El Mirador van registrar l'any 2011 29.000 visites  
i més de 33.000 tramitacions

### **Els serveis d'atenció ciutadana d'El Mirador van registrar l'any 2011 29.000 visites i més de 33.000 tramitacions**

Dimecres 22 de febrer de 2012

### **El temps mig d'espera dels usuaris del Servei d'Atenció Ciutadana (SAC) es redueix de 5 a 4 minuts**

El Servei d'Atenció Ciutadana (SAC) va registrar el passat 2011 un total de 15.831 visites i 20.590 tramitacions. Si a aquesta dada hi afegim el número d'atencions que durant el mateix període van oferir altres serveis ubicats a El Mirador, com ara l'Organisme de Gestió Tributària (ORGT) de la Diputació de Barcelona o l'Oficina Local d'Habitatge (OLH), la xifra ascendeix a 29.145 visites i 33.655 tramitacions.

Segons dades extretes del sistema de gestió de cues que permet ordenar l'afluència d'usuaris, el temps mig d'espera de la ciutadania que s'apropa al SAC és de 3 minuts i 53 segons, pràcticament un minut menys que el registrat de mitjana l'any 2010. D'altra banda, cada usuari requereix de mitjana un total de 4 minuts i 50 segons per a cada atenció.

En el cas de l'OLH, el temps mig d'espera de l'usuari és de 6 minuts i 28 segons i la mitjana de cada atenció de 10 minuts i 53 segons, mentre que per l'ORGT el temps d'espera s'allarga de mitjana fins als 8 minuts i 22 segons i les atencions a cada ciutadà duren 6 minuts i 37 segons.

Les atencions del SAC es reparteixen principalment en tres tipus: les tramitacions generals i la informació ciutadana (que suposen un 33% del total), els tràmits relacionats amb el padró d'habitants (37%) i el registre d'entrada (28%). El 2% restant es correspon amb els tràmits relacionats amb agendes i reserves i amb consultes d'informació general.

Per franges horàries, el 42% de les atencions del SAC es concentren entre les 10 i les 12 hores, el 31% entre les 12 i les 14 hores, el 19% entre les 8 i les 10 hores, i tan sols un 8% entre les 14 i les 19 hores.

### **864 tràmits per Internet en un any**

D'altra banda, l'Ajuntament de Castellar del Vallès va rebre en el darrer any 864 tràmits per Internet. Les sol·licituds digitals es gestionen a través de l'e-TRAM, el mòdul de tramitació municipal de la pàgina web desenvolupat pel Consorci Administració Oberta de Catalunya (AOC).

De la totalitat de tràmits que la ciutadania ha fet via Internet, els missatges de la Bústia Oberta representen el 47% del total de sol·licituds enviades. En segon lloc, figuren els tràmits relacionats amb el padró d'habitants, que suposen un 36%, mentre que les instàncies genèriques tramitades per Internet pràcticament arriben al 10%. La xifra restant fa referència a altres tràmits que també es poden fer en línia, com per exemple les sol·licituds de retirada de mobles vells.

El servei de Bústia Oberta de la pàgina web municipal va rebre en el darrer any 405 missatges procedents de la ciutadania. D'aquesta xifra, el 59% són queixes, el 27% consultes i un 12% suggeriments o peticions d'actuació que es fan arribar a l'administració. El temps mitjà de resposta als missatges es manté en els 9 dies.

### **313 certificats digitals IdCAT**

D'altra banda, el Servei d'Atenció Ciutadana va distribuir l'any passat 313 clauers idCAT entre la ciutadania. Aquest dispositiu USB, homologat per l'Agència Catalana de Certificació, conté el programari instal·lat per operar amb diferents administracions públiques mitjançant el certificat digital, que assegura la integritat i la confidencialitat de les transaccions electròniques que s'envien per Internet.

Amb l'identificador digital idCAT es poden signar correus i documents electrònics i fer operacions amb ells amb la mateixa validesa que la d'una signatura manuscrita. Així, es poden dur a terme tràmits amb les administracions públiques, com ara la presentació de la declaració de la renda des del portal de l'Agència Tributària o la presentació d'instàncies al propi Ajuntament de Castellar.

L'Ajuntament de Castellar del Vallès és Entitat de Registre Col·laboradora de l'Agència Catalana de Certificació. Val a dir que 1.342 ciutadans/es han obtingut des de l'any 2004 el certificat digital idCAT. En el darrer any, el nombre de certificats digitals expedit s'ha incrementat en un 13%.

### **Trasllat de SOREA a El Mirador**

**“A la vista d'aquestes dades del SAC, El Mirador s'ha consolidat com a punt d'atenció integral a la ciutadania”**, explica el regidor de l'Àrea de Serveis Centrals, Óscar Lomas. En aquests moments, El Mirador acull el Servei d'Atenció Ciutadana, l'Oficina de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona, l'Oficina Local d'Habitatge, l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor, l'Oficina d'Immigració i el Servei d'Atenció a la Dona.

Precisament, el proper mes d'abril, l'empresa SOREA traslladarà també a El Mirador la seva oficina d'atenció al públic. L'empresa gestora del servei d'aigües de Castellar del Vallès tancarà després de Setmana Santa les dependències del carrer de Sala Boadella i s'ubicarà a la planta baixa del centre de coneixement.

Val a dir que l'empresa ja va traslladar fa algun temps els seus serveis tècnics ubicats al carrer de Torras al polígon industrial del Pla de la Bruguera.

- [Servei d'Atenció Ciutadana \(SAC\)](#)  
Pl. d'El Mirador, s/n

Ajuntament de Castellar del Vallès · Passeig Tolrà, 1 | 08211 Castellar del Vallès |  
Tel. 93 714 40 40