

# Ajuntament de Castellar del Vallès

## Actualitat

Entrada principal d'El Mirador  
Entrada principal d'El Mirador

### **Els serveis d'atenció ciutadana d'El Mirador van registrar l'any 2014 prop de 32.000 visites i més de 35.000 tramitacions**

Dilluns 16 de març de 2015

Els serveis d'atenció ciutadana d'El Mirador van registrar el passat 2014 un total de 31.959 visites i 35.223 tramitacions. Respecte l'any anterior, s'han atès 246 visites menys (-0,8%) però s'han realitzat 915 tràmits més (+2,66%). Així es desprèn de les dades extretes del sistema de gestió de cues que permet ordenar l'afluència d'usuaris del Servei d'Atenció Ciutadana (SAC), l'Organisme de Gestió Tributària (ORGT) de la Diputació de Barcelona, l'Oficina Local d'Habitatge (OLH) i l'oficina d'atenció al públic de l'empresa SOREA.

Del total de visites, un 49% correspon al Servei d'Atenció Ciutadana, que l'any passat va atendre 15.684 usuaris i va realitzar 19.245 tramitacions. Aquestes xifres són més altes que les registrades l'any 2013, ja que es van atendre 2.159 usuaris més i es van fer 3.029 tràmits més. L'any passat, el temps mig d'espera de la ciutadania que es va apropar al SAC va ser de 6 minuts i 56 segons. D'altra banda, cada usuari va requerir d'una mitjana un total de 6 minuts i 36 segons per a cada atenció.

Les atencions del SAC es distribueixen de la següent manera: els tràmits relacionats amb el padró d'habitants (que suposen un 33% del total), el registre d'entrada (29,5%) i les tramitacions generals i la informació ciutadana (26%). L'11,5% restant correspon als tràmits relacionats amb agendes i reserves i a altres consultes.

### **Altres serveis d'atenció d'El Mirador**

Després del SAC, i en segon lloc, figuren les visites a l'ORGT, que representen un 33% del total. Aquest servei va dur a terme l'any passat 10.156 tramitacions. El temps que l'usuari necessita per utilitzar aquest servei arriba pràcticament als 15 minuts, entre el temps mig d'espera (6 minuts i 37 segons), i la durada de l'atenció 8 minuts i 1 segon).

En el cas de SOREA, l'empresa concessionària del servei d'aigua potable va atendre un 12% de les visites que es van realitzar a El Mirador i va realitzar un total de 3.932 tràmits, amb un temps d'espera i atenció que suma prop de 25 minuts. Pel que fa a l'OLH, aquest servei va dur a terme l'any 2014 el 3% de les visites, amb un total de 1.055 tramitacions i un temps d'espera i atenció que arriba als 26 minuts.

El 3% de visites restants correspon a la taula d'atenció ràpida del SAC, amb un total de 835 tramitacions.

Per franges horàries, el 42% de les atencions a El Mirador es concentren entre les 10 i les 12 hores, el 30% entre les 12 i les 14 hores, el 21% entre les 8 i les 10 hores, i tan sols un 7% entre les 14 i les 19 hores.

### **1.030 tràmits per Internet l'any 2014**

D'altra banda, l'Ajuntament de Castellar del Vallès va rebre el 2014 un total de 1.030 tràmits per Internet, la xifra més alta des de l'any 2008. 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 50,5% de sol·licituds enviades. En segon i tercer lloc figuren empatats els tràmits relacionats amb el padró d'habitants i la presentació d'instàncies, que suposen cadascun un total del 21,6%. La xifra restant, el 6,3%, fa referència a altres tràmits que també es poden fer en línia, especialment les sol·licituds de retirada de mobles vells.

Fixant l'atenció en el servei de Bústia Oberta de l'e-TRAM, l'any passat es van rebre 520 missatges procedents de la ciutadania, un 77% més respecte el 2013. Aquests es distribueixen en 311 queixes, 120 consultes, 50 suggeriments, i 39 agraïments i altres. Pel que fa als temes dels missatges, predominen els temes relacionats amb espai públic (41%), medi ambient (10%) i seguretat ciutadana (7,5%).

### **289 certificats digitals IdCAT**

A més, el Servei d'Atenció Ciutadana va expedir l'any passat 289 certificats digitals idCAT entre la ciutadania. Aquest tipus de certificat, homologat per l'Agència Catalana de Certificació, 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 la vila és Entitat de Registre Col·laboradora de l'Agència Catalana de Certificació. Val a dir que 2.059 ciutadans/es han obtingut des de l'any 2004 el certificat digital idCAT.

- [Avís legal](#)
- [Sobre el web](#)
- [Accessibilitat](#)
- [Mapa web](#)

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