

Ajuntament de Castellar del Vallès

Actualitat

Dos de cada tres entrades de documents a l'Ajuntament ja es registren per via electrònica

Dimecres 4 de maig de 2022

El nombre de registres d'entrada per Internet s'ha duplicat en els darrers cinc anys

El registre general de documents de l'Ajuntament de Castellar del Vallès va rebre l'any passat un total de 20.768 entrades. D'aquestes, un 67,4% correspon a entrades que es van anotar directament per via electrònica i no de forma presencial. El número total d'entrades de documents que han arribat per Internet s'ha més que duplicat en els darrers cinc anys, passant de 6.749 el 2018 a 14.007 el 2021.

Del total d'entrades electròniques, un 61% correspon a tràmits per Internet realitzats per la ciutadania (8.533 registres), un 27% a factures de proveïdors (3.727 registres) i, finalment, un 12% són entrades digitals procedents d'altres administracions (1.747 registres).

Cal destacar també que el nombre de tràmits realitzats amb identificació digital, com per exemple el certificat IdCAT o l'IdCAT mòbil, ja suposen el 61% del total d'entrades i el 91% de les entrades digitals.

Increment dels tràmits per Internet en un 48%

Precisament, el nombre de tràmits per Internet s'ha incrementat en el darrer any prop d'un 48%, passant de 5.769 el 2020 a 8.533 el 2021. 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), i, des d'aquest any passat, a través d'una plataforma pròpia.

De la totalitat de tràmits que la ciutadania ha fet via Internet, les instàncies genèriques representen el 64% de les sol·licituds enviades. En segon lloc empaten les sol·licituds vinculades a padró (13%) i les sol·licituds de mobilitat per raó d'estudis (13%), seguides dels missatges de la Bústia Oberta (consultes, queixes, suggeriments...), que representen el 6% de sol·licituds enviades. El 4% restant fa referència a altres tràmits, en especial de l'àrea d'urbanisme i les sol·licituds de subvencions de les entitats.

A més, el Servei d'Atenció Ciutadana va expedir l'any passat 1.947 sistemes d'identificació digital entre la ciutadania, entre l'IdCAT i l'IdCAT Mòbil, el que suposa un increment del 46% respecte l'any anterior. Aquests sistemes, expedits pel Consorci AOC, asseguren la integritat i la confidencialitat de les transaccions electròniques que s'envien per Internet.

L'Ajuntament de la vila és Entitat de Registre Col·laboradora del Consorci AOC. Val a dir que 8.707 ciutadans/es han obtingut des de l'any 2004 a Castellar del Vallès un sistema d'identificació digital: 8.047 són IdCAT i 660 són IdCAT Mòbil.

Els serveis d'atenció ciutadana d'El Mirador van registrar l'any 2021 prop de 18.000 visites i més de 22.000 tramitacions

Els serveis d'atenció ciutadana d'El Mirador van registrar el passat 2021 un total de 17.760 visites i 22.145 tramitacions presencials. 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, la Finestreta Única Empresarial i l'oficina d'atenció al públic de l'empresa AGBAR, que sumen un total de 3.202 hores d'atenció.

Del total de visites, un 76% correspon al Servei d'Atenció Ciutadana, que l'any passat va atendre 13.433 usuaris i va realitzar 17.911 tramitacions. El temps mig d'espera de la ciutadania que es va apropar al SAC va ser de 3 minuts i 31 segons. D'altra banda, cada usuari va requerir de mitjana un total de 7 minuts i 22 segons per a cada atenció.

Després del SAC, i en segon lloc, figuren les visites a l'ORGT, que representen un 12% del total. Aquest servei va dur a terme l'any passat 2.182 tramitacions presencials. En el cas d'AGBAR, l'empresa concessionària del servei d'aigua potable va atendre un 6% de les visites a El Mirador i va realitzar un total de 1.050 tràmits presencials. Finalment, la Finestreta Única Empresarial i la Regidoria de Comerç (amb l'expedició dels vals de descompte dels comerços) van dur a terme també el 6% de les atencions restants, també amb un miler de tramitacions realitzades.

- [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