



El área de Nuevas Tecnologías del Consell de Formentera ha efectuado durante el invierno una serie de mejoras con respecto a las telecomunicaciones y a la implantación de la administración electrónica, que han redundado en la puesta en marcha de la nueva web institucional www.consellinsulardeformentera.cat la apertura de la Oficina de Atención Ciudadana y su homóloga virtual (OVAC).

Los ejes primordiales de esta área han sido la intercomunicación de las diferentes oficinas y sedes del Consell Insular de Formentera, la informatización de los procedimientos de todas las áreas (424 trámites) y la puesta en marcha de la OAC y OVAC.

La implantación de este nuevo sistema organizativo está dando sus frutos, tal como lo prueban las siguientes informaciones.

OAC Y OVAC

La Oficina de Atención Ciudadana, ubicada junto a la sede del Consell (calle de Ramon Llull núm. 6) se puso en marcha el pasado 15 de octubre y se ha consolidado como un espacio moderno y diáfano que en estos momentos está preparado para atender y gestionar un total de 424 trámites, unificando de esta manera las tramitaciones relativas a todas las áreas de trabajo del Consell y actuando además como "ventanilla única". El equipo de atención presencial está compuesto por 6 personas, que aparte de informar, dan asistencia y atención a los ciudadanos y ciudadanas de Formentera en todos los trámites y gestiones que puedan necesitar.

Algunos de los trámites más frecuentes que se llevan a cabo en la OAC son la solicitud de licencias de pesca recreativa, pesca submarina y de embarcaciones (126 solicitudes), la reserva de espacios deportivos (82 reservas) y otros trámites como la solicitud de la licencia de

caza, del registro de maquinaria agrícola, licencias de obras mayores y menores y licencias de actividad.

Un hecho destacable desde la puesta en marcha de la OAC es el volumen de citas ya concertadas de los ciudadanos y ciudadanas de Formentera con los técnicos de las diferentes áreas, que a día de hoy ascienden a más de 160 citas y que, como ya se anunció, se llevan a cabo dentro de los despachos habilitados a tal efecto en la propia OAC. Una de las ventajas de este hecho es que esto permite una mayor eficiencia de los departamentos técnicos. Además, hay que recordar que también se pueden realizar pagos con tarjeta bancaria y que debido al volumen de visitas y de consultas se está valorando la posibilidad de ampliar el servicio en horario de tarde.

Uno de los puntos fuertes de la OAC será la atención telefónica. Una vez se ponga en servicio el nuevo teléfono abreviado de atención ciudadana, se podrá dar la máxima información sobre los trámites solicitados, evitando desplazamientos innecesarios a las personas.

La puesta en marcha de la Oficina Virtual de Atención Ciudadana, desde la que se pueden hacer un total de 30 trámites de forma no presencial, a la que se accede a través de la nueva página web del Consell Insular de Formentera, también ha representado un salto cualitativo con respecto a la administración electrónica, aunque el incremento de usuarios de este servicio evoluciona de una forma más paulatina.

Por tanto, los trámites más demandados a través de la OVAC son:

- **Licencias de pesca**
- **Licencias de obras**
- **Solicitud puesto de venta paradas y fiestas**
- **Solicitud parada de mercados**
- **Inscripción cursos Consell de Formentera**
- **Solicitud de matrimonio civil**
- **Inscripción en el registro de parejas de hecho**
- **Reclamaciones y recursos tributarios**

Cabe recordar que, en cuanto a la interacción con los servicios de la administración digital, ya sea de carácter local, autonómico o estatal, es aconsejable que los ciudadanos tramiten la petición del certificado digital. Para ello es necesario acceder a la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre a través de la web www.fnmt.es. En esta web se ha de solicitar el certificado digital y, a través de un código que se facilita de forma inmediata, hay que ir a la oficina de la Agencia

Tributaria de las Illes Balears para que se valide el documento. Una vez hecho esto se obtiene el certificado digital en el plazo de 24 horas.

Sabemos que a día de hoy se han solicitado un total de 8 certificados, pero desde aquí queremos animar e incentivar a la gente que los siga pidiendo, ya que esto hará muy fácil realizar consultas comunes con Tráfico, Hacienda y otros entes públicos.

Con todo ello, podemos decir que Formentera ha sido uno de los primeros lugares en las Baleares a adaptar de forma efectiva sus servicios municipales a la administración electrónica, y que por ello y una vez analizadas los datos más importantes, queremos expresar nuestra satisfacción por el esfuerzo realizado.

Ya para finalizar, queremos destacar algunos datos de la nueva web del Consell, ya que desde la puesta en funcionamiento en el mes de noviembre y hasta día de hoy, las visitas van aumentando de forma exponencial.

El número total de visitas a día de hoy supera las 30.000. De hecho, durante estos meses, el número de visitas ha sido de una media de 300 visitas diarias, pero sólo durante la primera semana de marzo ya se han producido un total de 960 visitas.

Los contenidos más consultados a través de la web del Consell son el servicio de autobús, el departamento de recursos humanos, el Consorcio Formentera Desarrollo, la travesía a nado isla de Formentera 2011 y la Oficina de Atención Ciudadana, entre otros.

En cuanto a los archivos de mayor descarga han sido las Normas Subsidiarias, el Perfil del Contratante y las Viviendas de Protección Oficial. Y por nacionalidades, el orden indica que los españoles son los que más han visitado la página, seguidos de los italianos, los alemanes y un sector de Rusia y Ucrania.