

ACTIVITAT DE LES  
OFICINES D'ATENCIÓ AL  
CIUTADÀ DE  
L'ADMINISTRACIÓ DE  
JUSTÍCIA



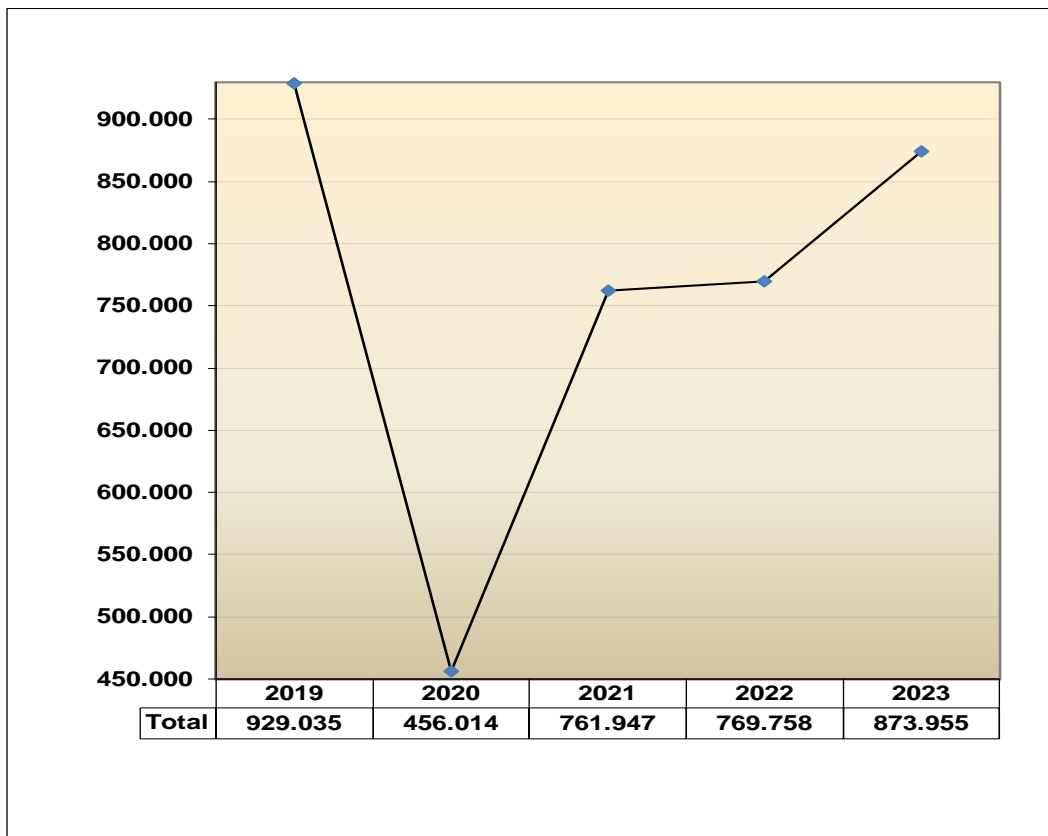
## Índex

<b>1. Activitat de les oficines d'atenció al ciutadà de l'Administració de justícia durant l'any 2023.....</b>	<b>2</b>
<b>2. Evolució del nombre de consultes els darrers cinc anys (2019-2023).....</b>	<b>3</b>
<b>3. Consultes ateses durant l'any 2023.....</b>	<b>4</b>



Amb la implantació de l'oficina judicial als partits judicials de Girona, Olot, la Seu d'Urgell, Cornellà de Llobregat, el Vendrell, el Prat de Llobregat, Amposta, Balaguer, Sant Boi de Llobregat, Santa Coloma de Gramenet, Vilafranca del Penedès, Blanes, Cerdanyola del Vallès, la Bisbal d'Empordà, Berga, Tortosa, Igualada i Mollet del Vallès, el servei comú processal general, d'acord amb el Decret 169/2010, de 16 de novembre, sobre estructura i organització de l'oficina judicial a Catalunya (DOGC núm. 5764 de 26.11.2010), assumeix amb l'OAC les tasques d'atenció i suport al públic.

## 2. Evolució del nombre de consultes els darrers cinc anys (2019-2023)



Durant els darrers anys hi ha hagut un augment progressiu de les consultes com a conseqüència de la creació de noves OAC, augment que va decaure l'any 2020 per la situació excepcional d'emergència sanitària internacional, que va limitar l'accés als edificis judicials. Aquesta situació va començar a redreçar-se l'any 2021, amb la represa de l'activitat judicial.

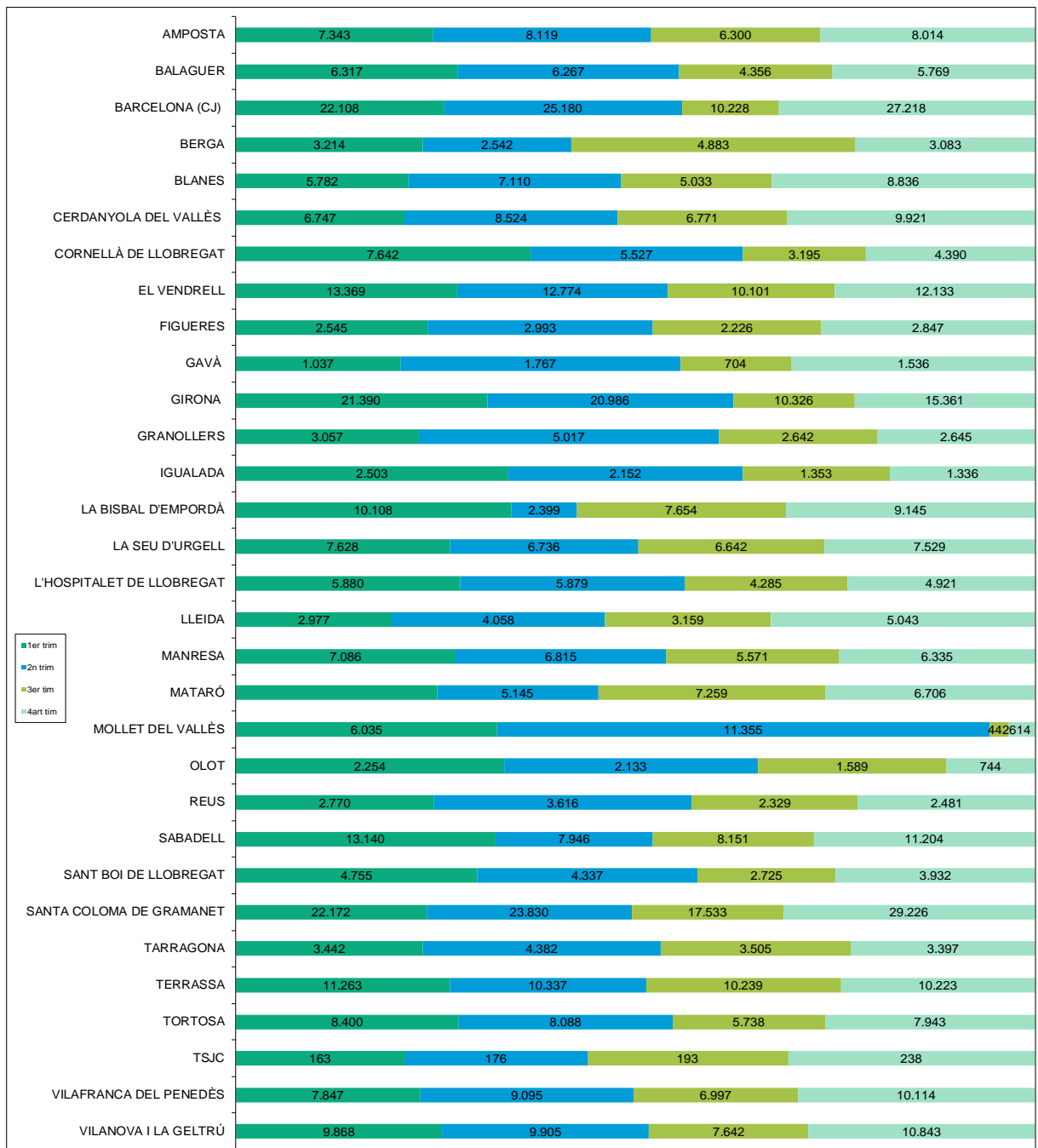
Del total d'atencions i de consultes anuals rebudes, al voltant de la meitat del volum correspon a l'acollida, direccionament i orientació de la ciutadania dins l'edifici judicial mateix.

### **3. Consultes ateses durant l'any 2023**

A partir de les dades recollides, les OAC a Catalunya han atès un total de 873.955 consultes.

La distribució trimestral d'aquestes consultes és aquesta: el primer trimestre es van atendre un total de 235.267 consultes; el segon, 235.190; el tercer, 169.771, i el quart, 233.727.

El gràfic següent permet observar l'evolució trimestral de cada oficina.

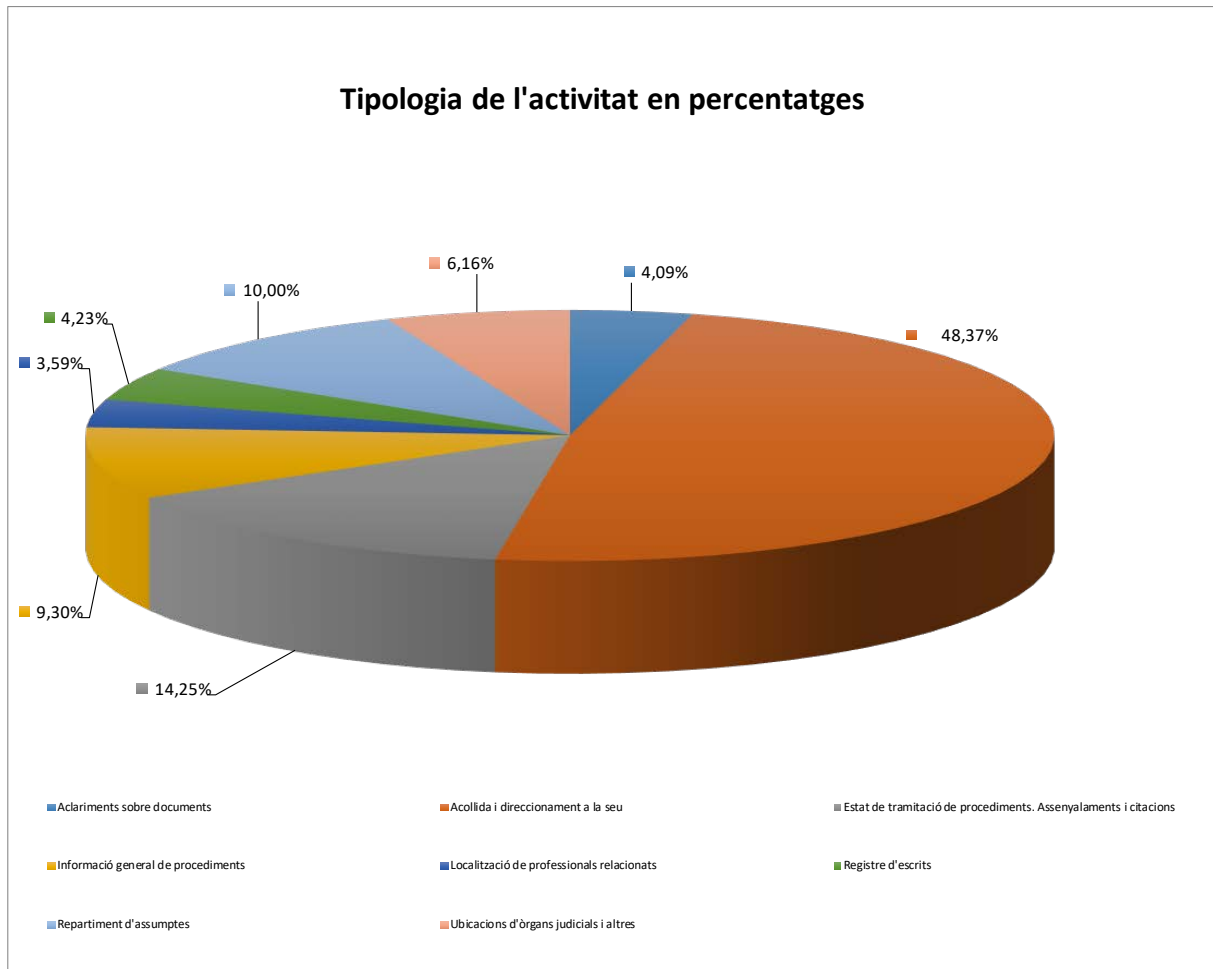


Tot seguit, es desglossen les dades d'acord amb el tipus, la modalitat i la distribució territorial de les consultes.

## Dades de l'atenció realitzada per cada OAC segons la tipologia de l'activitat

Nombre total de consultes per OAC i segons tipologia

OAC	Aclariments sobre documents	Acol·lida i direccionament a la seu	Estat de tramitació de procediments. Assenyalaments i citacions	Informació general de procediments	Localització de professionals relacionats	Registre d'escrits	Repartiment d'assumptes	Ubicacions judicials i altres	Total general
AMPOSTA	987	3.865	22.228	1.182	181	362	721	250	29.776
BALAGUER	655	16.896	1.155	1.918	192	1.384	208	301	22.709
BCNA CIUTAT JUST	1.485	33.054	3.276	14.094	817	76	24.245	7.687	84.734
BERGA	735	976	6.741	2.645	1.095	93	578	859	13.722
BLANES	97	14.261	4.860	4.872	517	1.954	90	110	26.761
CERDANYOLA V		31.592	2	151		124	92	2	31.963
CORNELLÀ	13	18.964	571	78	171			957	20.754
EL VENDRELL		44.758			3.619				48.377
FIGUERES	954	3.910	906	4.607	63	12	93	66	10.611
GAVÀ	108	1.607	51	796	268	6	1.716	492	5.044
GIRONA	7.096	11.754	8.825	9.093	3.917	9.563	1.828	15.987	68.063
GRANOLLERS	173	8.567	58	497	3.974	22	9	61	13.361
IGUALADA	774	3.307	1.228	823	335	202	266	409	7.344
LA BISBAL	19	2.483	22.255	523		3.999		27	29.306
LA SEU D'URGELL	2.353	10.148	4.644	3.398	1.003	2.293	3.062	1.634	28.535
L'HOSPITALET DE LLOBREGAT	1.884	2.327	2.777	2.587	1.617	1.731	5.282	2.760	20.965
LLEIDA	1.865	1.853	3.299	1.887	1.727	980	1.861	1.765	15.237
MANRESA	509	11.393	799	1.594	216	9	11.203	84	25.807
MATARÓ	2.030	4.634	4	7.696		36	6.604	4.531	25.535
MOLLET DEL VALLÈS	2.332	6.815	4.905	3.255	101	638	128	272	18.446
OLOT	412	3.382	1.140	998	228	2	465	93	6.720
REUS	273	5.605	138	3.408	9	0	1.763	0	11.196
SABADELL	3.530	18.304	5.432	1.758	3.583	151	4.335	3.348	40.441
SANT BOI LLOBREGAT		14.872	851	0	0	2	22	2	15.749
SANTA COLOMA DE GRAMANET	2.393	65.437	5.668	4.800	522	4.242	4.355	5.344	92.761
TARRAGONA	103	801	2.459	471	181	3	10.071	637	14.726
TERRASSA	3.553	8.659	6.989	4.077	6.601	44	6.216	5.923	42.062
TORTOSA	1.317	11.623	2.656	3.567	477	8.906	1.438	185	30.169
TSJ	31	511		42		157		29	770
VILAFRANCA DEL PENEDÈS		34.053							34.053
VILANOVA I LA GELTRÚ	47	26.359	10.650	496			706		38.258
<b>Total general</b>	<b>35.728</b>	<b>422.770</b>	<b>124.567</b>	<b>81.313</b>	<b>31.414</b>	<b>36.991</b>	<b>87.357</b>	<b>53.815</b>	<b>873.955</b>



De l'anàlisi dels quadres anteriors, que recullen les tipologies quant a nombre i %, podem destacar el següent:

- El percentatge més elevat d'aquestes consultes (48,37 %) fa referència a la ubicació dels òrgans judicials que es troben a la seu de l'oficina, en què s'orienta el ciutadà dins l'edifici judicial mateix (acollida i direccionament).
- Pel que fa a les preguntes relatives a l'estat de tramitació d'un procediment i als assenyalaments i citacions, el percentatge ha estat del 14,25 %.
- El 10 % de les consultes fa referència al repartiment d'assumptes, és a dir, ciutadans que volen saber a quina oficina judicial ha correspost la seva demanda d'acord amb l'ordre de repartiment.
- El 9,30 % del total ha consistit en la sol·licitud d'informació sobre les característiques generals dels procediments.



- Les consultes relatives a la ubicació d'òrgans judicials situats fora de l'edifici i d'altres organismes han representat el 6,16 % del global.
- Els casos en què el ciutadà ha demanat informació sobre la localització dels diferents professionals que hi estan relacionats suposen un 3,59 % del total.
- Finalment, el 4,09 % han estat consultes per aclarir documents i el 4,23 %, sobre registres d'escrits en general i també queixes presentades.

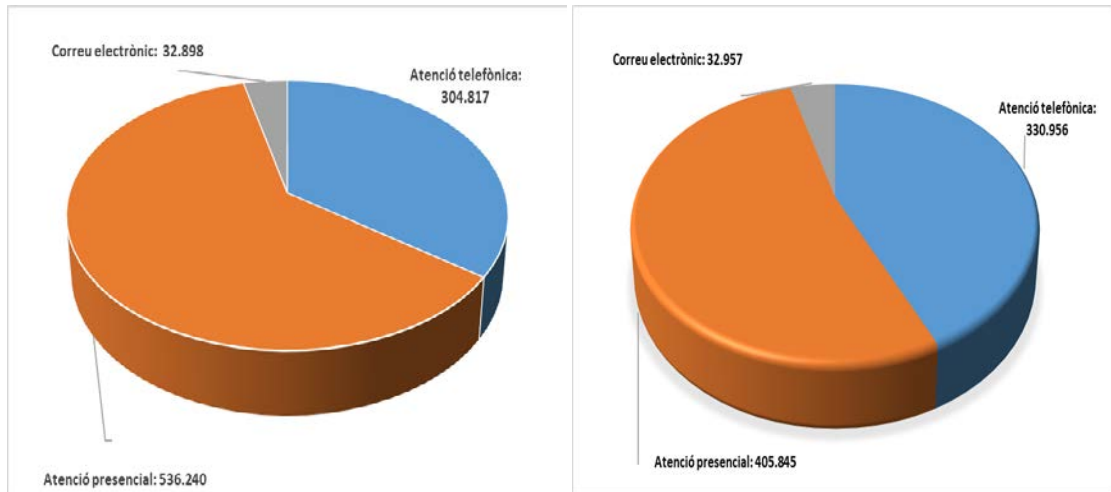
### **Comparativa 2023-2022 pel que fa al % de consultes ateses en relació amb el tipus de consulta**

	Acollida i direccionament a la seu	Repartiment d'assumptes	Estat de tramitació de procediments. Assenyalaments i citacions.	Informació general de procediments	Ubicacions d'òrgans judicials i altres	Aclariments sobre documents	Localització de professionals relacionats	Registre d'escrits
2023	48,37%	10,00%	14,25%	9,30%	6,16%	4,09%	3,59%	4,23%
2022	52,57%	9,00%	12,91%	7,97%	5,23%	3,83%	3,58%	4,92%

L'any 2023 hi ha una lleugera disminució en el percentatge de la principal tipologia d'acollida a la seu i un petit augment quant al repartiment d'assumptes, l'estat de tramitació de procediments, la informació general de procediments i la ubicació d'òrgans judicials, i es manté el percentatge en relació amb el global de les atencions prestades en la resta de tipologies.

## Nombre de consultes segons el canal d'atenció (presencial, telefònic i electrònic)

ANY 2023/ ANY 2022



El 61 % del total de les consultes han estat presencials, modalitat que ha augmentat respecte de l'any 2022, en què les consultes presencials van constituir el 53 %. Al voltant d'un 35 % han estat consultes telefòniques (43 % l'any passat) i el 4 % de les consultes s'han vehiculat mitjançant el correu electrònic, com l'any anterior.

La distribució territorial de les consultes per gerències i serveis territorials ha estat la següent:

Gerències / serveis territorials	OAC	Total de consultes
Gerència Territorial de Barcelona Ciutat i l'Hospitalet de Llobregat	Barcelona (CJ) / l'Hospitalet de Llobregat / TSJC	106.469
Gerència Territorial de Barcelona Comarques	Berga / Cerdanyola del Vallès / Cornellà de Llobregat / el Prat de Llobregat / Gavà / Granollers / Igualada / Manresa / Mataró / Mollet del Vallès / Sabadell / Sant Boi de Llobregat / Santa Coloma de Penedès / Terrassa / Vilafranca del Penedès / Vilanova i la Geltrú	425.300
Serveis Territorials de Girona	La Bisbal d'Empordà / Girona / Figueres / Olot / Blanes	141.461
Serveis Territorials de Lleida	Lleida / la Seu d'Urgell / Balaguer	66.481
Serveis Territorials de Tarragona	Tarragona / el Vendrell / Reus	74.299
Serveis Territorials de Terres de l'Ebre	Ampostà / Tortosa	59.945
<b>TOTAL</b>		<b>873.955</b>

Barcelona, 7 de març de 2024

Subdirecció General de Suport Judicial i Coordinació Tècnica