



Generalitat de Catalunya
Departament de Justícia
**Secretaria de Relacions
amb l'Administració de Justícia**

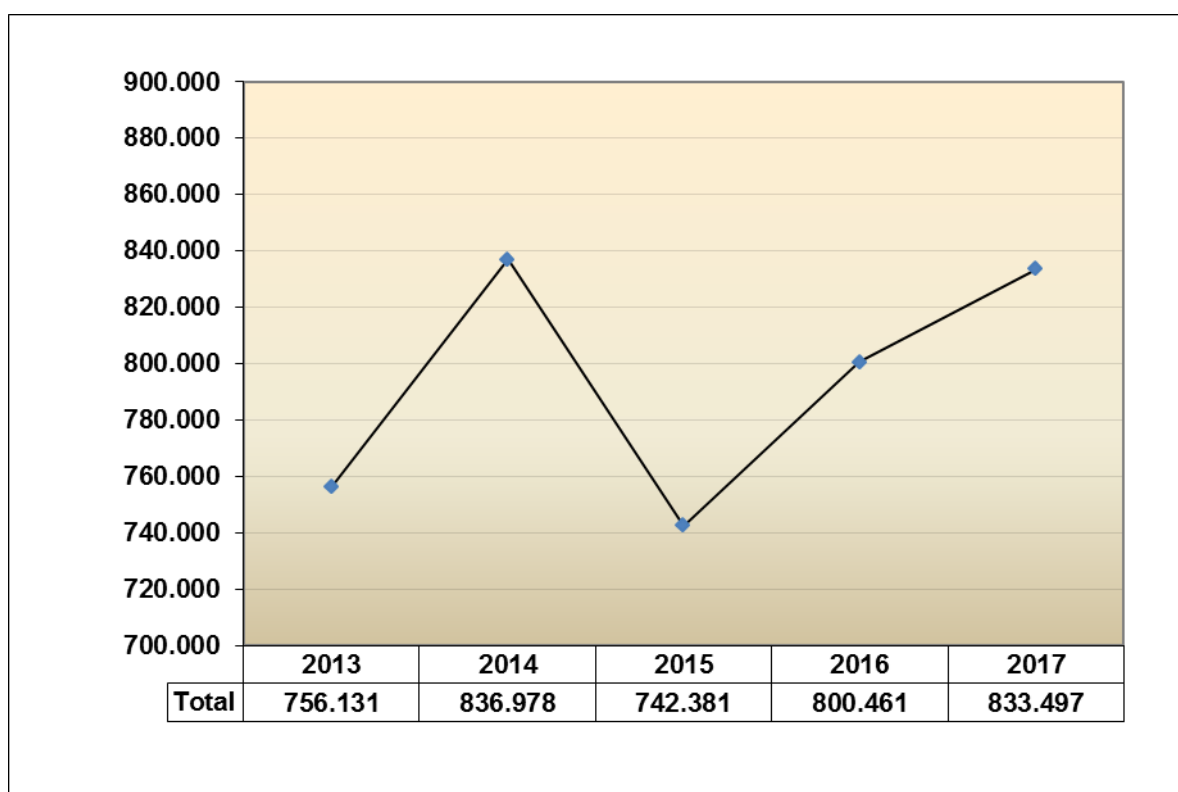
Subdirecció General de Suport Judicial
i Coordinació Tècnica

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

2017

Amb la implantació de l'oficina judicial fins l'any 2017 en onze partits judicials (Girona, Olot, la Seu d'Urgell, Cornellà de Llobregat, el Vendrell, el Prat de Llobregat, Amposta, Balaguer i, Sant Boi de Llobregat, i Santa Coloma de Gramenet i Vilafranca del Penedès) 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 aquestes tasques d'atenció i suport al públic. D'aquests onze partits judicials, dos són de l'any 2017, Santa Coloma de Gramenet i Vilafranca del Penedès.

Evolució dels darrers anys (2013-2017): nombre consultes



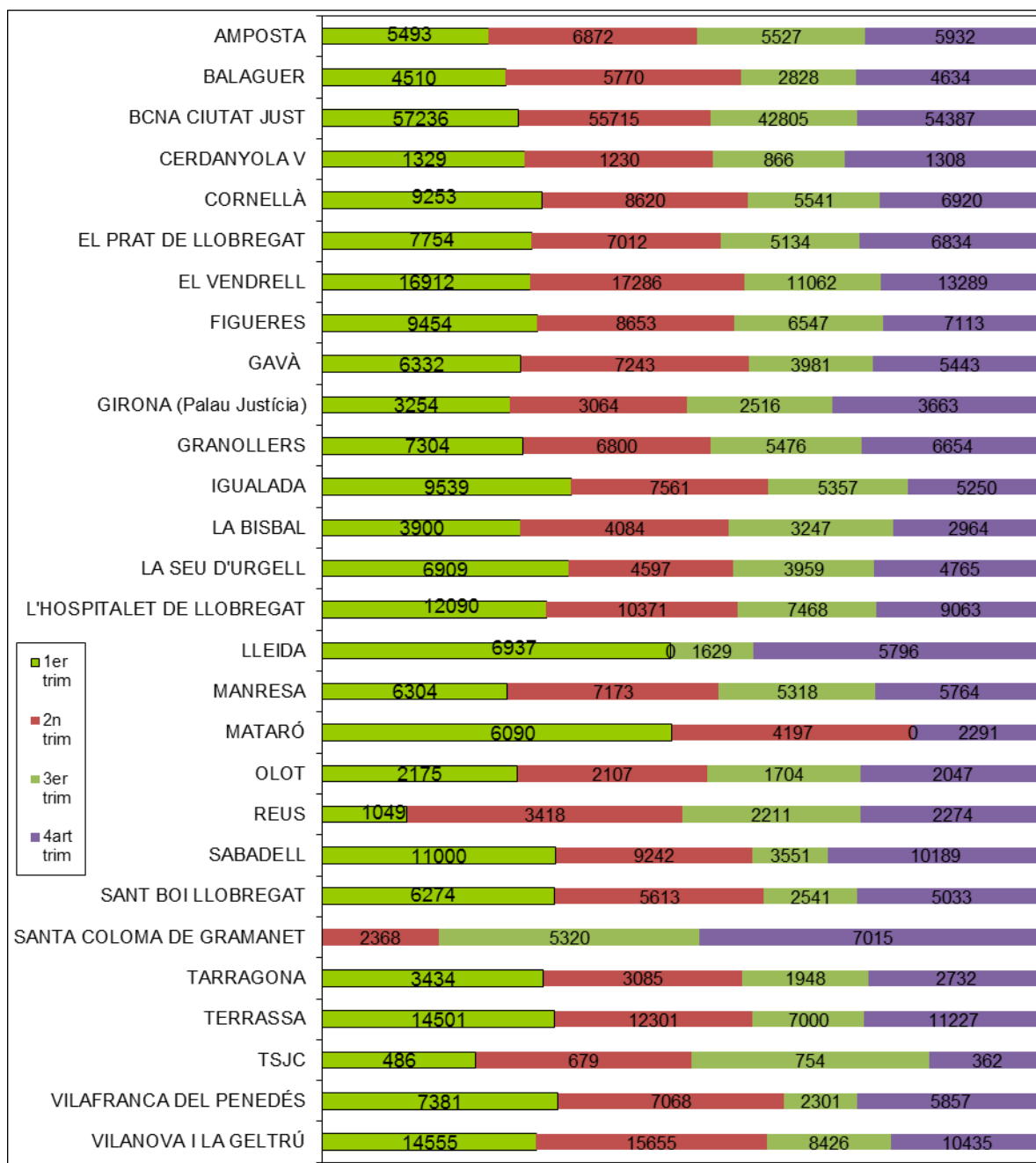
Del total d'atencions i de consultes anuals rebudes, al voltant de la meitat del volum correspon a l'acollida i direccionament i a l'orientació de la ciutadania dins del mateix edifici judicial.

Consultes ateses durant l'any 2017

De les dades recopilades, les OAC a Catalunya han atès un total de 833.497 consultes.

La distribució trimestral d'aquestes consultes és la següent: el primer trimestre se'n van atendre un total de 241.455; el segon, 227.784; el tercer, 155.017, i el quart, 209.241.

En el gràfic següent podem observar l'evolució trimestral de cada oficina.

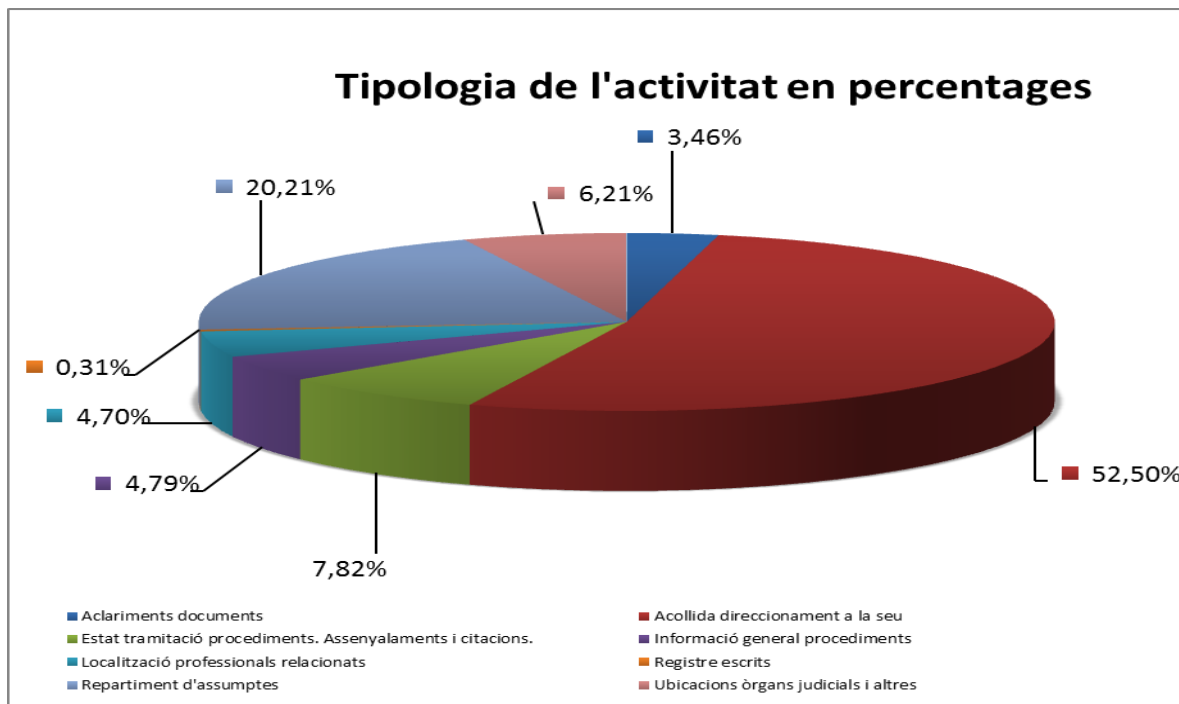


Tot seguit es desglossen les dades d'acord el tipus, modalitat i distribució territorial de les consultes.

1. Tipologia de l'activitat

OACs	Aclariments documents	Acollida direccionalment a la seu	Estat tramitació procediments. Assenyalament i citacions.	Informació general procediments	Localització professionals relacionats	Registre escrits	Repartiment d'assumptes	Ubicacions òrgans judicials i altres	Total
AMPOSTA	539	13561	6777	1758	237	176	453	323	23824
BALAGUER	0	17661	4	10	0	35	3	29	17742
BCNA CIUTAT JUST	1	92457	6121	0	6366	95	100391	4712	210143
CERDANYOLA V	132	2664	248	689	132	0	518	350	4733
CORNELLÀ	956	20747	1076	3719	13	1	1700	2122	30334
EL PRAT DE LLOBREGAT	967	18901	3809	1499	719	0	372	467	26734
EL VENDRELL	30	53567	6	2	4944	0	0	0	58549
FIGUERES	3516	16565	2914	3410	1423	20	1681	2238	31767
GAVÀ	1156	7506	779	2912	627	8	5200	4811	22999
GIRONA	606	4690	2339	1000	1643	60	260	1899	12497
GRANOLLERS	445	15036	2871	379	2427	16	5017	43	26234
IGUALADA	0	20405	1768	2554	1272	0	0	1708	27707
LA BISBAL	1300	6665	3018	593	821	8	1013	777	14195
LA SEU D'URGELL	282	8435	399	400	721	1510	7745	738	20230
L'HOSPITALET DE LLOBREGAT	4992	7947	3631	6205	2832	147	4234	9004	38992
LLEIDA	304	3905	617	253	918	71	4477	3817	14362
MANRESA	600	10751	512	2257	291	15	9674	459	24559
MATARÓ	118	5590	75	99	1949	14	4116	617	12578
OLOT	587	4016	1073	1212	145	7	777	216	8033
REUS	143	2212	731	109	705	4	4634	414	8952
SABADELL	2638	20837	2590	1165	2493	56	1615	2588	33982
SANT BOI LLOBREGAT	350	16537	690	777	50	144	553	360	19461
SANTA COLOMA DE GRAMANET	606	7652	2319	1333	624	8	237	1924	14703
TARRAGONA	993	532	1672	419	1023	17	5515	1028	11199
TERRASSA	7133	10120	8532	4430	5576	37	6309	2892	45029
TSJ	110	851	0	653	0	152	0	515	2281
VILAFRANCA DEL PENEDÉS	275	17778	115	1771	1201	13	1134	320	22607
VILANOVA I LA GELTRÚ	35	30037	10483	350	0	0	802	7364	49071
Total	28814	437625	65169	39958	39152	2614	168430	51735	833497

Nota: A Amposta, Balaguer, la Seu d'Urgell, Sant Boi Llob. a la tipologia de registre d'escrit s'han computat altres escrits que no són queixes o reclamacions

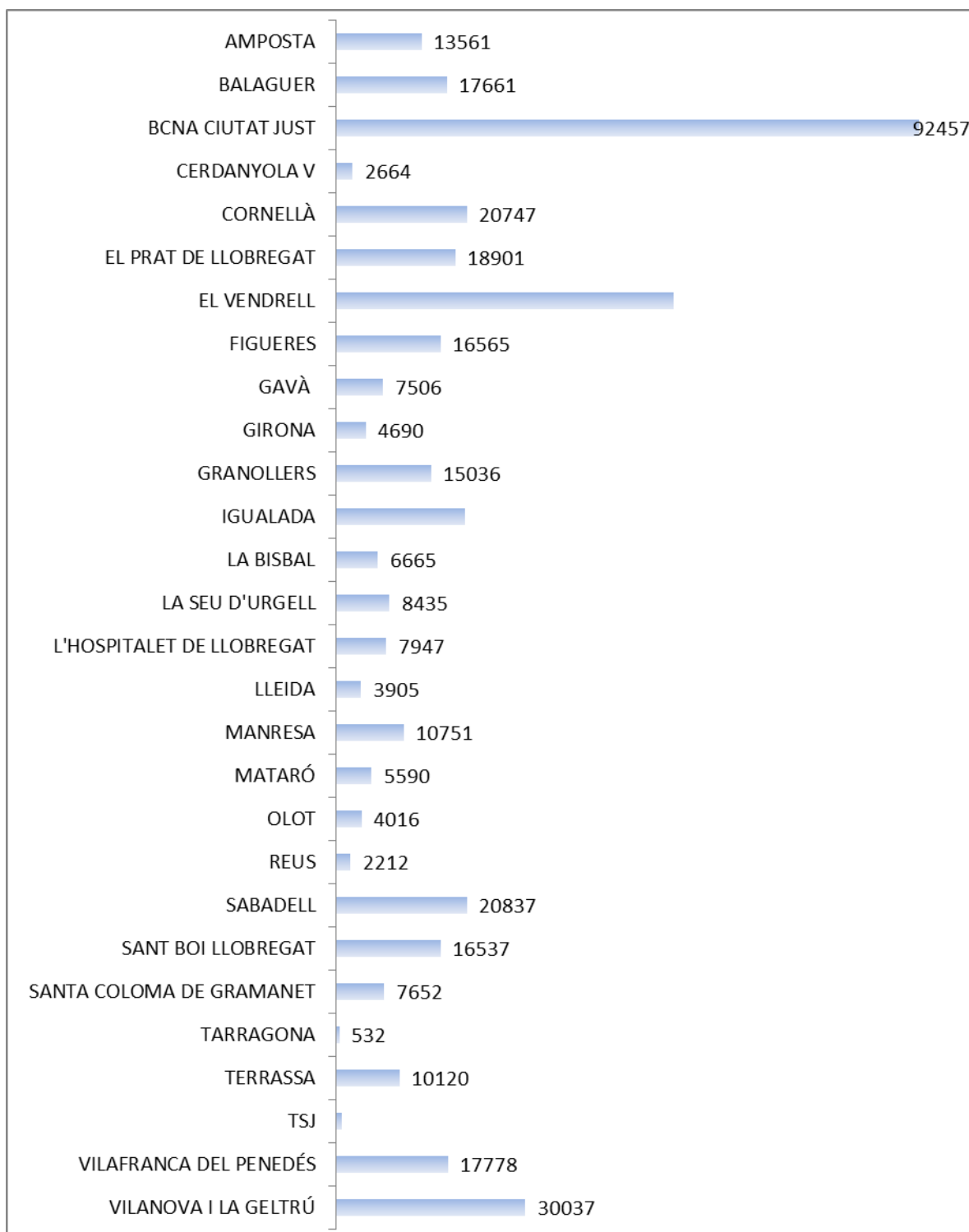


1. El percentatge més gran d'aquestes consultes (52,50%) fa referència a la ubicació dels òrgans judicials que es troben a la seu de l'oficina, en què s'orienta el ciutadà dins del mateix edifici judicial (acollida i direccionament)
2. El 20,21% de les consultes fa referència al repartiment d'assumptes, és a dir, ciutadans que volen saber a quina oficina judicial ha correspost la seva demanda segons l'ordre de repartiment.
3. El 7,82% han estat preguntes relatives a l'estat de tramitació d'un procediment i als assenyalaments i citacions.
4. El 6,21% han estat consultes relatives a la ubicació d'òrgans judicials situats fora de l'edifici i d'altres organismes.
5. El 4,79% del total ha consistit en la sol·licitud d'informació sobre les característiques generals dels procediments.
6. Els casos en què el ciutadà ha sol·licitat informació respecte de la localització dels diferents professionals relacionats suposen un 4,70 % del total.
- 7 i 8. Finalment, el 3,46% han estat consultes per aclarir documents i el 0,31%, sobre registres d'escrits en relació amb queixes presentades i altres.

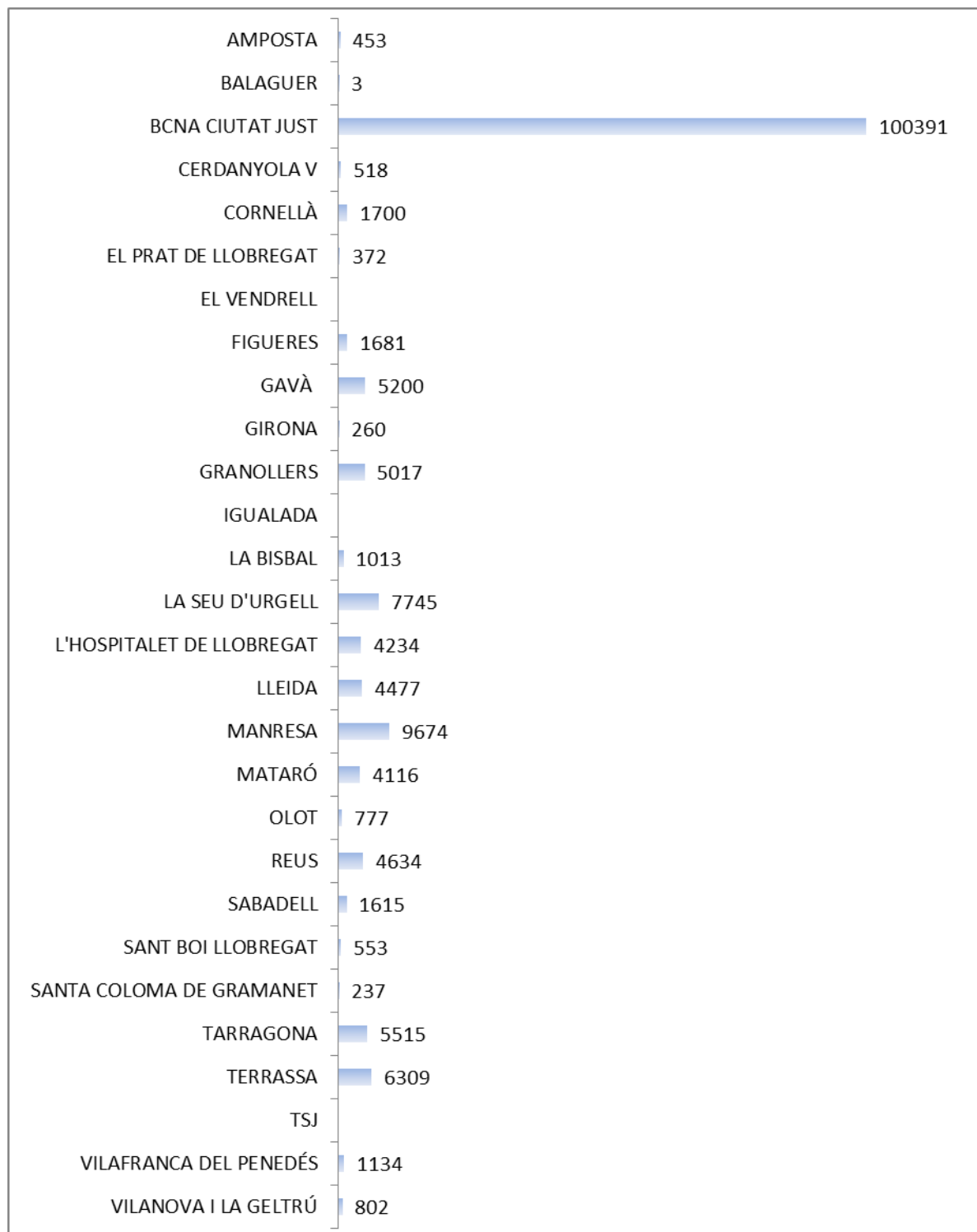
Comparativa 2016-2017

	1	2	3	4	5	6	7	8
2016	47,97%	21,28%	8,56%	6,44%	5,32%	6,01%	4,16%	0,26%
2017	52,50%	20,21%	7,82%	6,21%	4,79%	4,70%	3,46%	0,31%

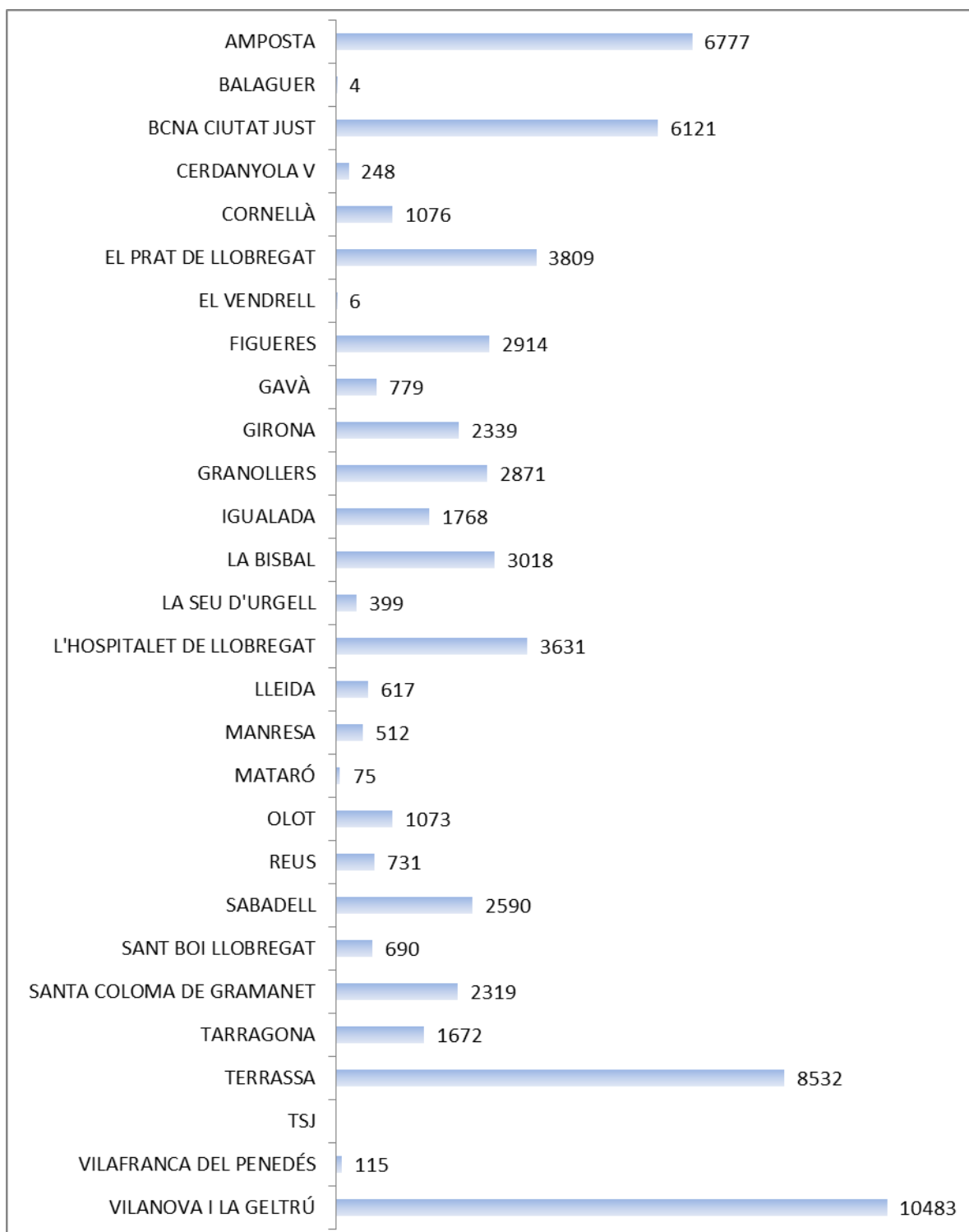
Acollida i direccionament (Ubicació dels òrgans judicials)



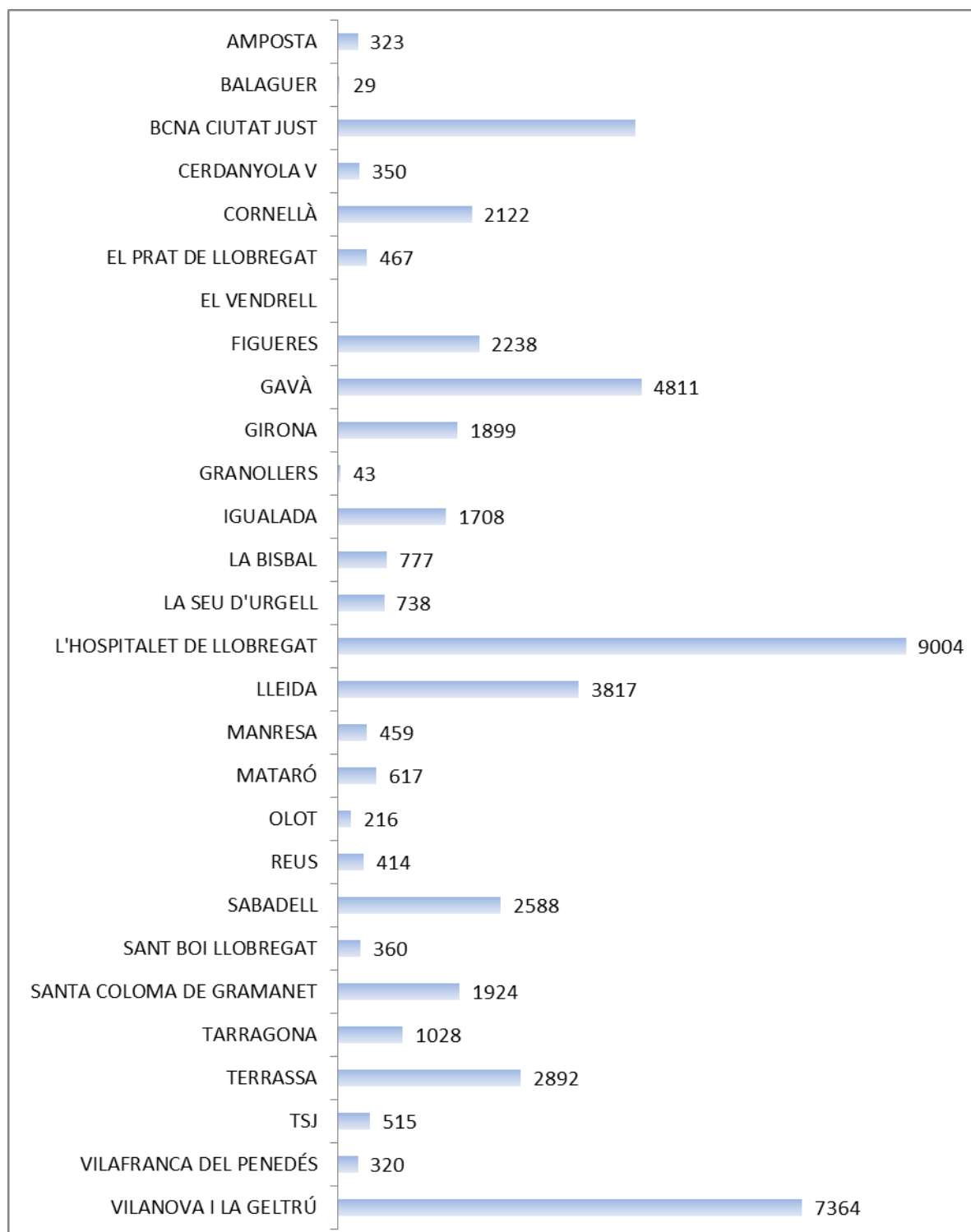
Repartiment d'assumptes



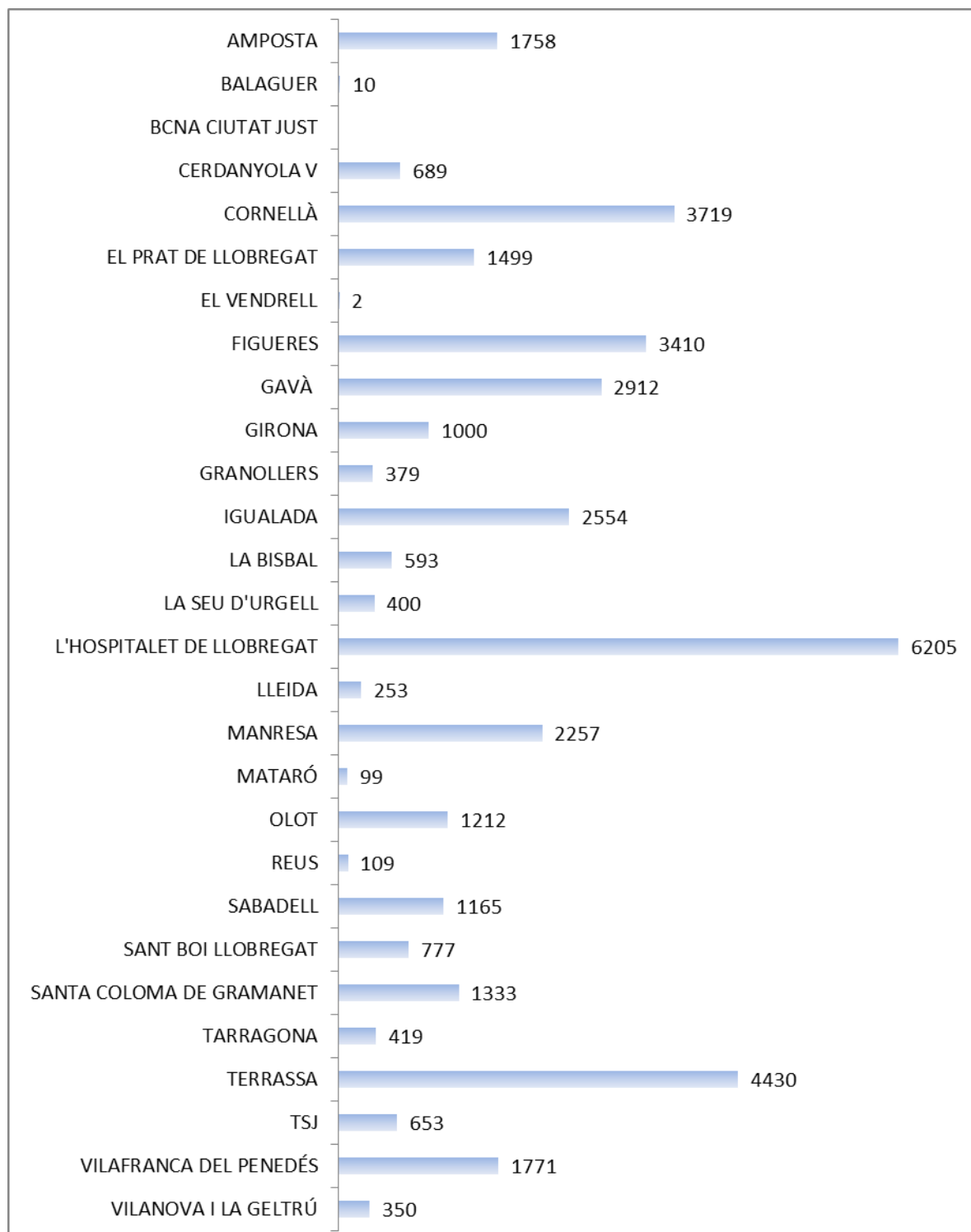
Estat de tramitació d'un procediment i en relació amb assenyalaments i citacions



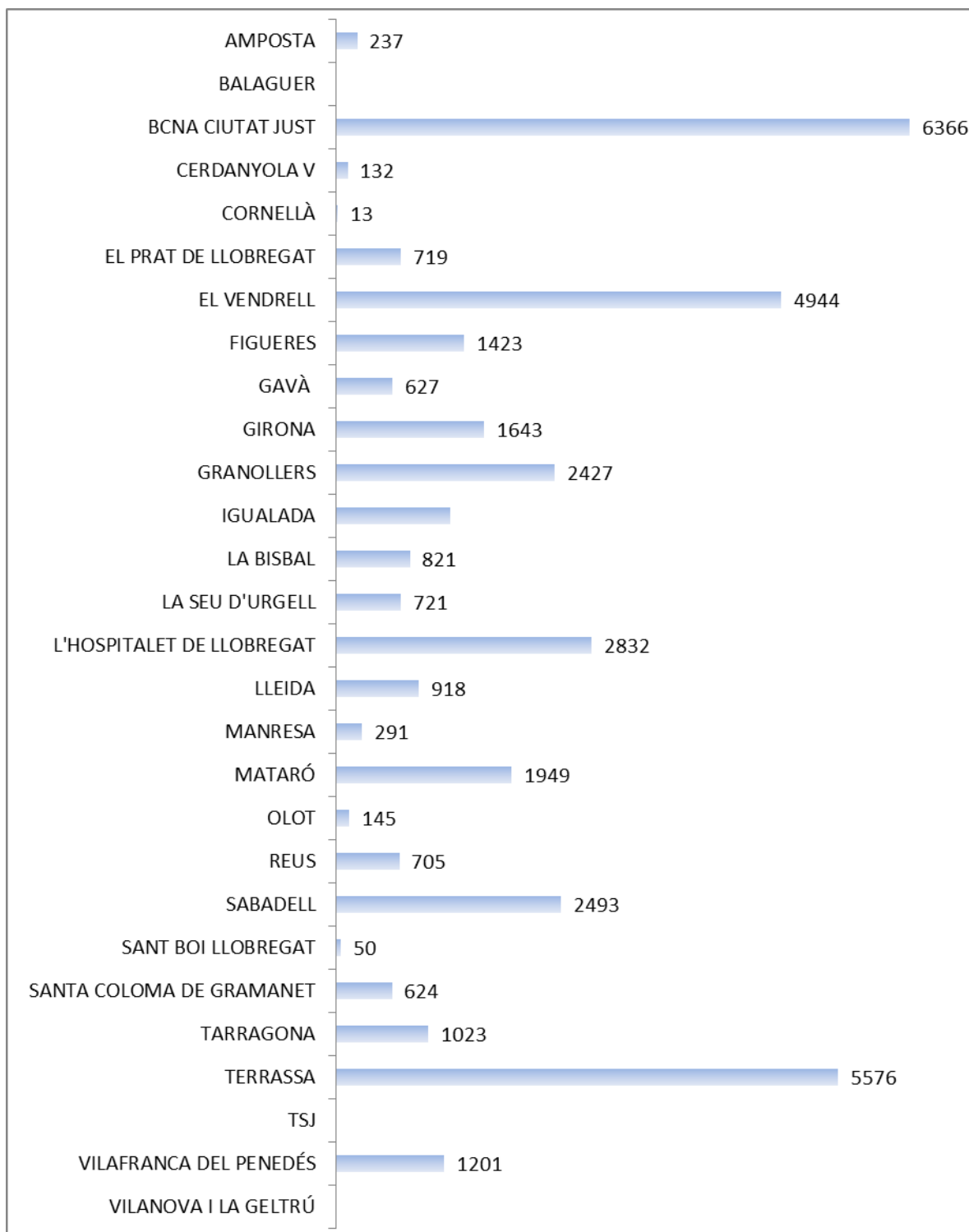
Ubicació d'òrgans judicials situats fora de l'edifici i d'altres organismes



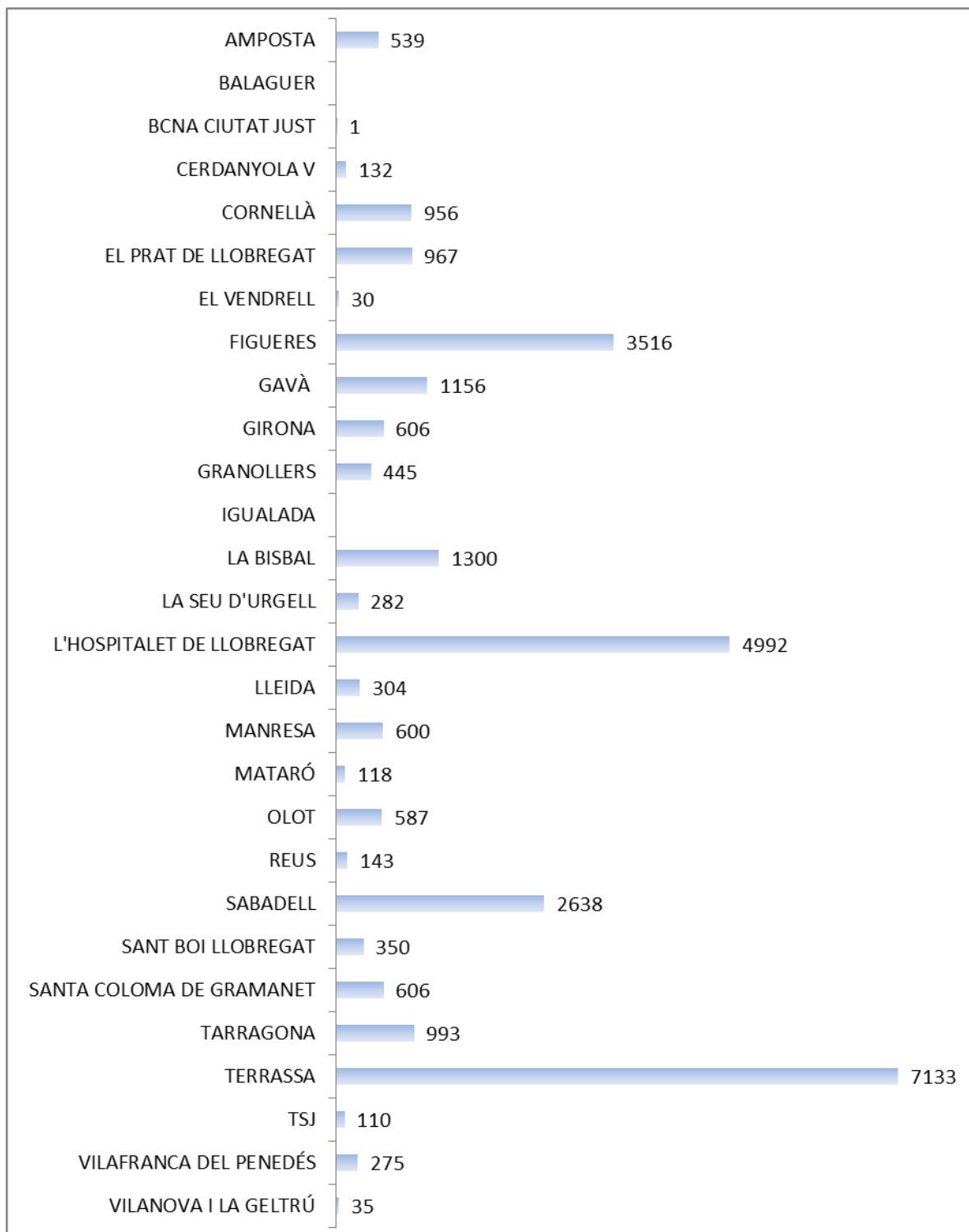
Informació sobre les característiques generals dels procediments



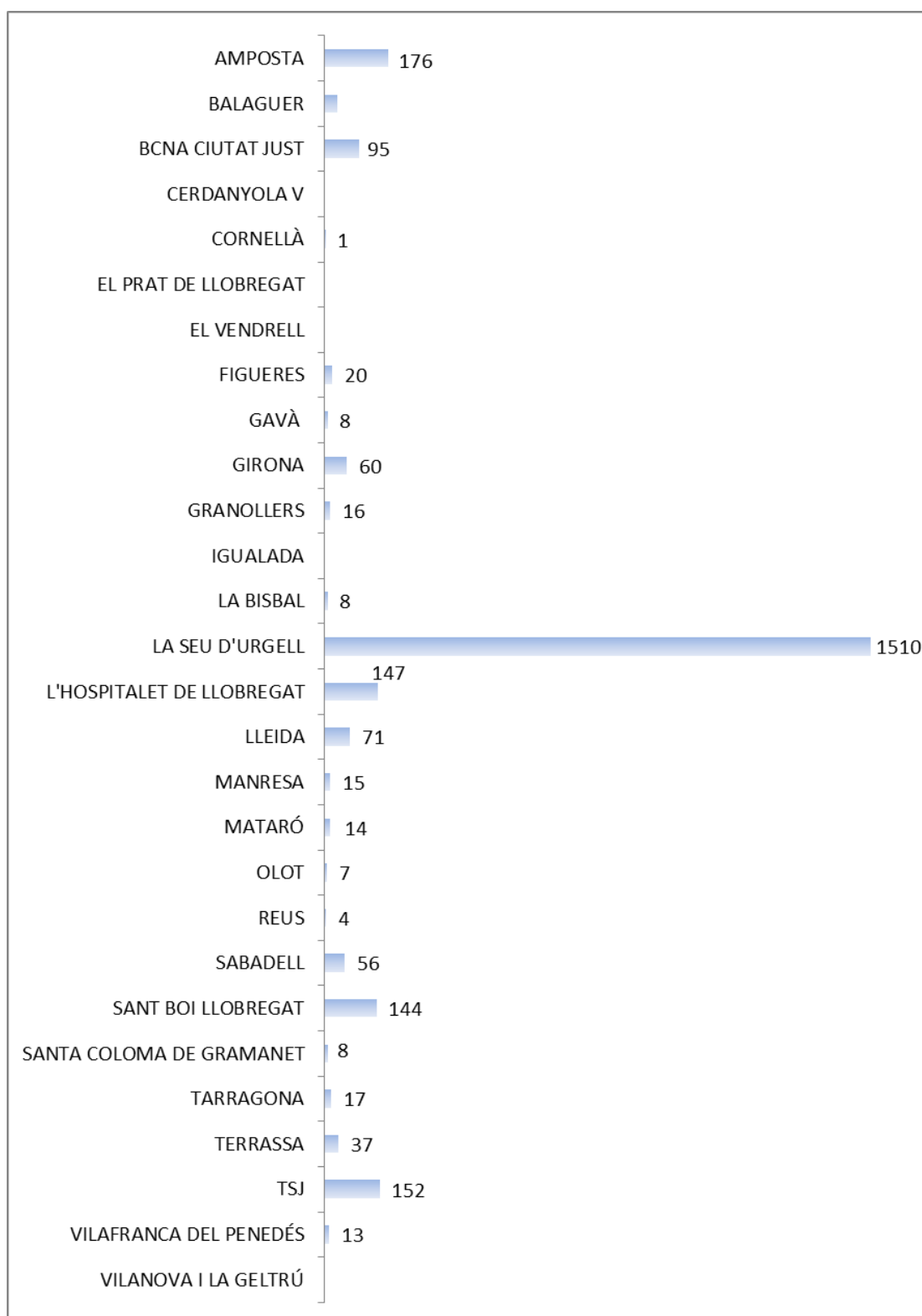
Localització dels diferents professionals relacionats



Aclariment de documents

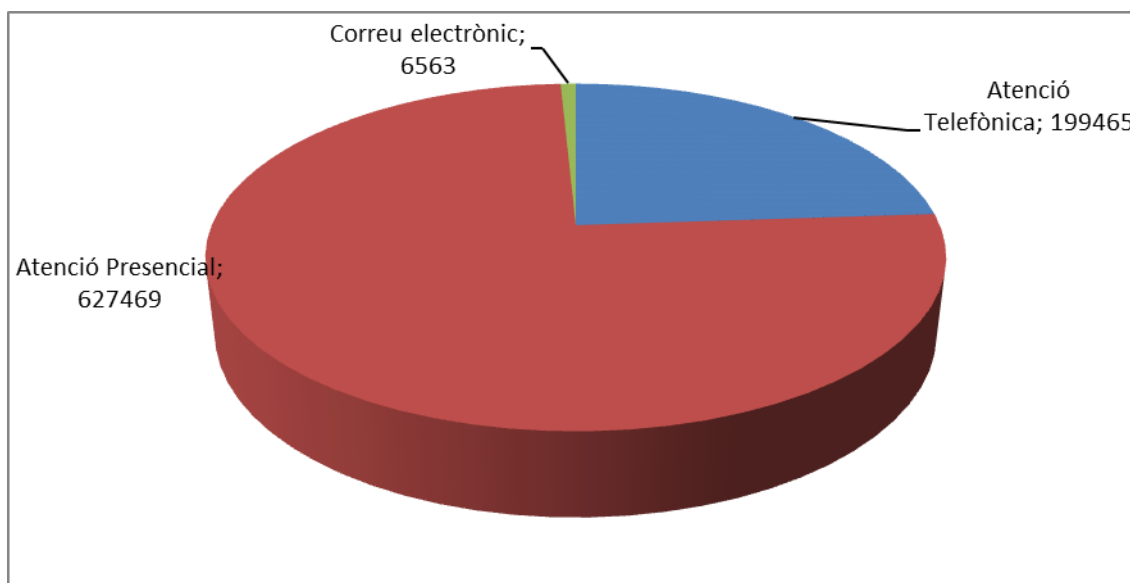


Registre d'escrits (queixes)



Nota: A Amposta, Balaguer, La Seu d'Urgell, Sant Boi de Llobregat també consten registres d'escrits que no són queixes

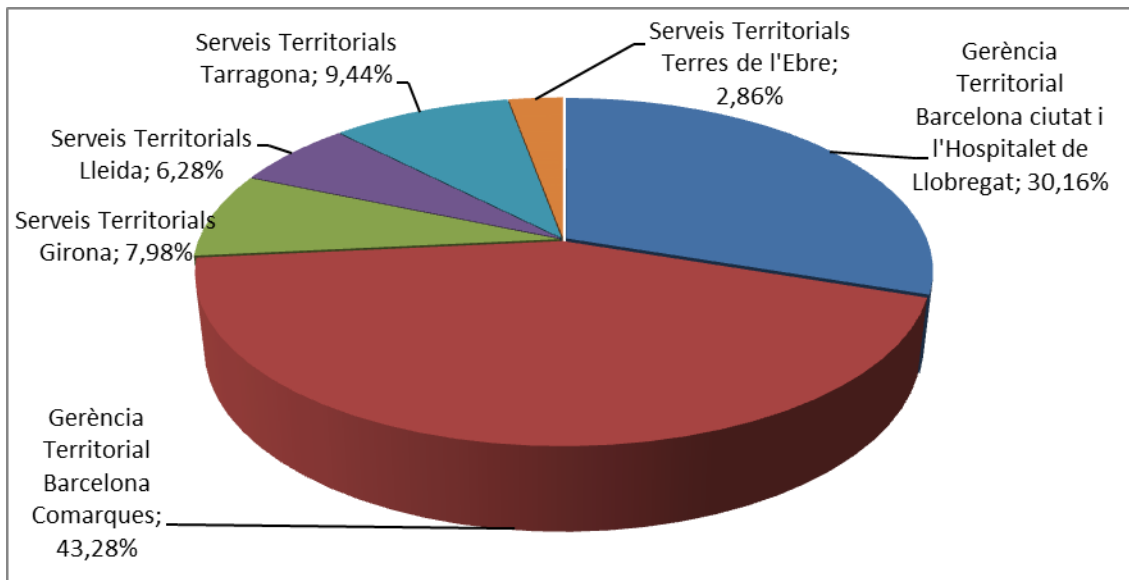
2. Pel que fa a la **modalitat de la consulta**, quasi el 75% del total de les consultes han estat presencials, al voltant del 24% telefòniques i la resta mitjançant per correu electrònic.



3. Per acabar, la **distribució territorial** de les consultes és la següent:

Gerències/Serveis Territorials	OAC	Total consultes
Gerència Territorial Barcelona ciutat i l'Hospitalet de Llobregat	Barcelona CJ/ l'Hospitalet Llobregat/TSJC	251.416
Gerència Territorial Barcelona Comarques	Cerdanyola del Vallès/ Cornellà de Llobregat /el Prat de Llobregat/Gavà/Granollers/Igualada/Manresa/ Mataró/Sabadell/Sant Boi de Llobregat/Santa Coloma Gramenet/Terrassa/Vilafranca del Penedès/Vilanova i la Geltrú	360.731
Serveis Territorials Girona	La Bisbal d'Empordà/ Girona/Figueres/Olot	66.492
Serveis Territorials Lleida	Lleida/La Seu d'Urgell/Balaguer	52.334
Serveis Territorials Tarragona	Tarragona/ el Vendrell/ Reus	78.700
Serveis Territorials Terres de l'Ebre	Amposta	23.824
TOTAL		833.497

Distribució territorial de la consulta en percentatges



Barcelona, 12 d'abril de 2018