



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

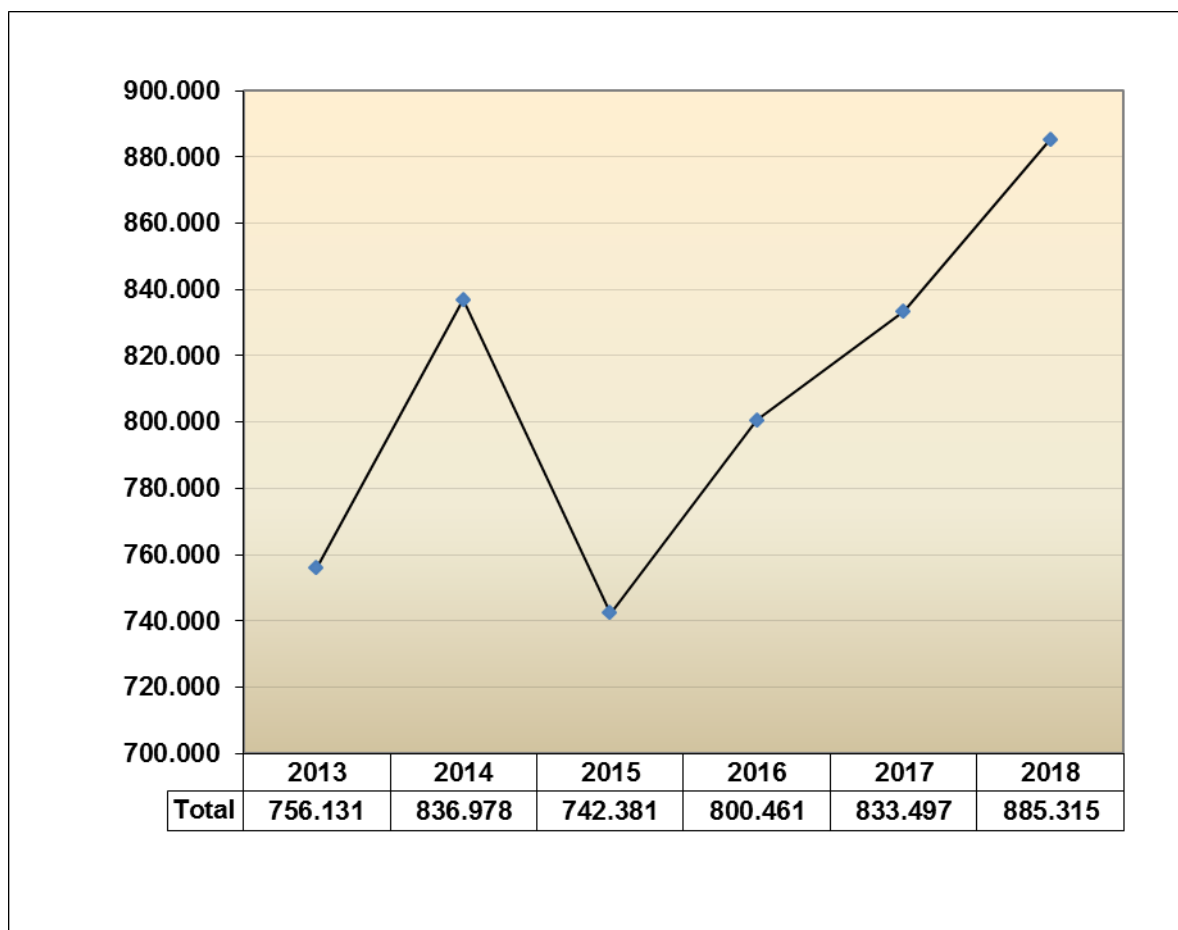
Sub-direcció General de Suport Judicial
i Coordinació Tècnica

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

2018

Amb la implantació de l'oficina judicial fins en aquests partits judicials (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) 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 amb l'OAC.

Evolució dels darrers anys (2013-2018): nombre consultes



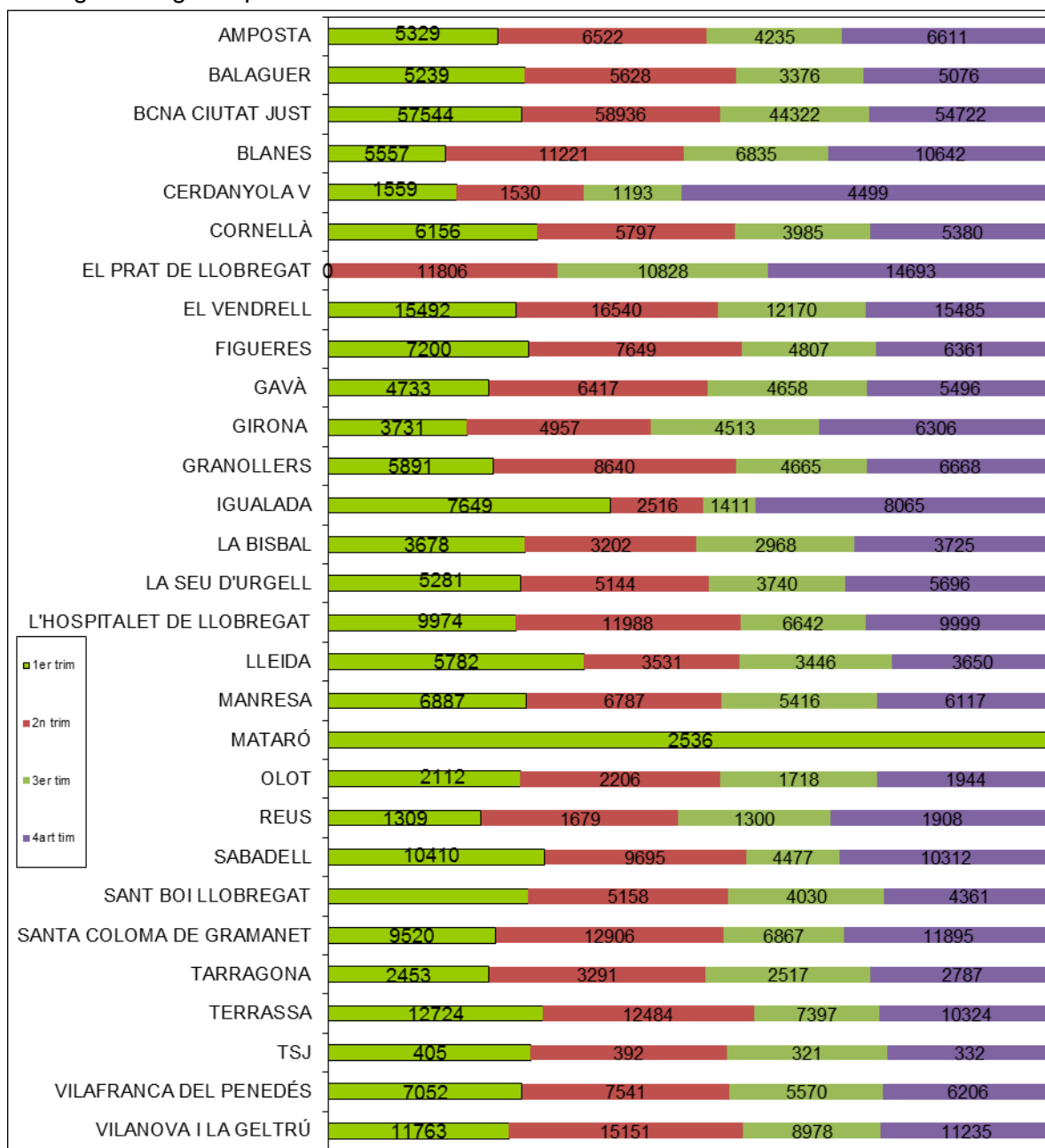
Del total d'atencions i de consultes anuals rebudes, al voltant de la meitat del volum correspon a l'acollida i direccionament i a l'orientació de la ciutadania dins del mateix edifici judicial.

Consultes ateses durant l'any 2018

De les dades recopilades, les OAC a Catalunya han atès un total de 885.315 consultes.

La distribució trimestral d'aquestes consultes és la següent: el primer trimestre se'n van atendre un total de 223.124; el segon, 249.314; el tercer, 172.385, i el quart, 240.495.

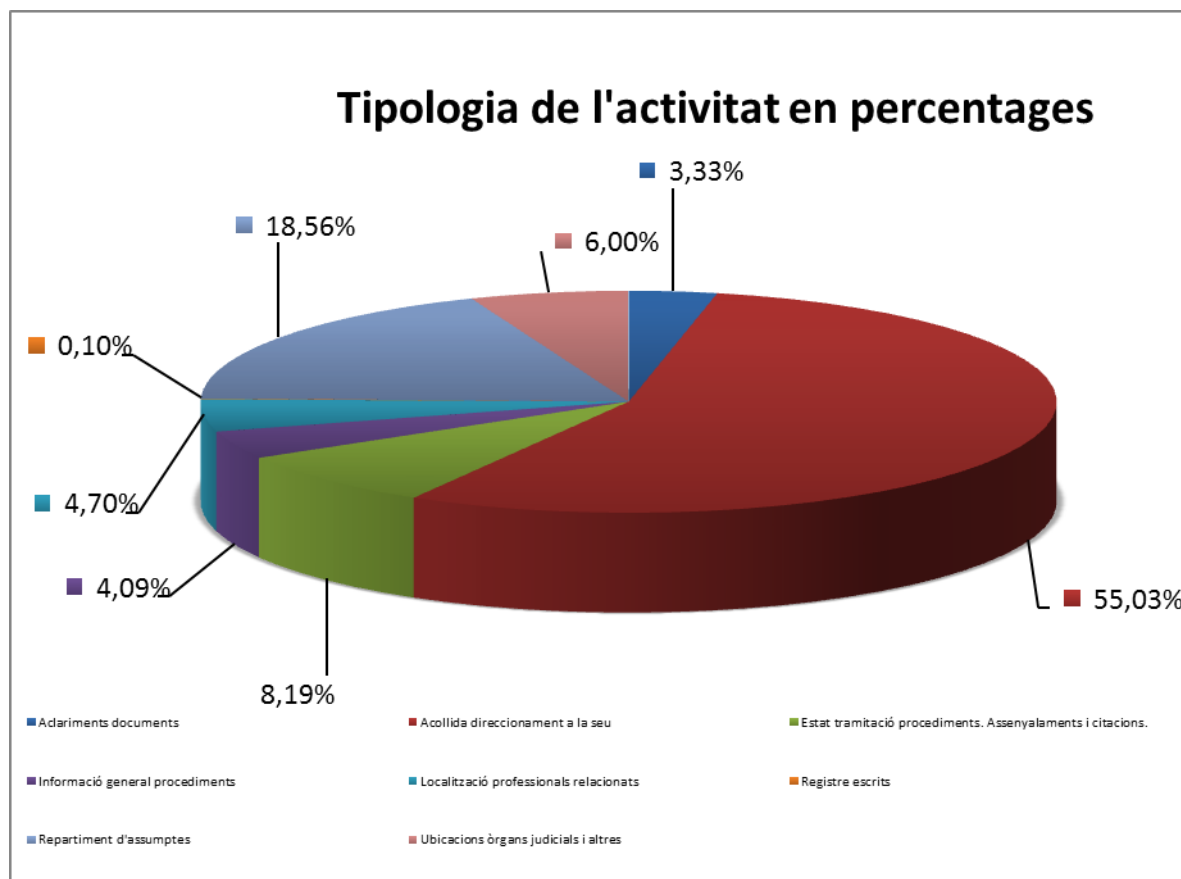
En el gràfic següent podem observar l'evolució trimestral de cada oficina.



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

1. Tipologia de l'activitat

OAC	Acollida		Estat tramitació		Informació		Localització		Repartiment		Ubicacions	
	Aclariments documents	ment a la seu	procediments Assenyalament si citacions.	general procedime nts	professional relacionats	Registre escrits	d'assumpte s	judicials i altres	Total general			
AMPOSTA	472	12416	8367	576	303	0	319	244	22697			
BALAGUER	0	19314	1	1	2	0	1	0	19319			
BCNA CIUTAT JUST	4	94511	6564	0	6673	62	101144	6566	215524			
BLANES	128	28116	1928	1338	1226	58	793	668	34255			
CERDANYOLA V	81	7028	189	745	167	11	332	228	8781			
CORNELLÀ	278	17700	1635	493	361	0	328	523	21318			
EL PRAT DE LLOBREGAT	1379	19377	5099	1712	4832	0	2054	2874	37327			
EL VENDRELL	27	54588	0	0	5072	0	0	0	59687			
FIGUERES	2851	13307	2512	2751	1178	11	1521	1886	26017			
GAVÀ	976	8114	325	2383	417	6	4797	4283	21301			
GIRONA	1265	6926	3412	1715	2586	18	78	3507	19507			
GRANOLLERS	484	15945	2960	185	2101	21	4062	106	25864			
IGUALADA	0	14125	1239	1823	1001	0	0	1453	19641			
LA BISBAL	904	5749	2670	753	958	23	1900	616	13573			
LA SEU D'URGELL	610	7951	732	949	915	46	7768	890	19861			
L'HOSPITALET DE LLOBREGAT	4972	7938	2654	5846	2816	180	5352	8845	38603			
LLEIDA	116	10058	247	450	71	68	4231	1168	16409			
MANRESA	512	11602	505	2268	290	21	9686	323	25207			
MATARÓ	28	1740	8	16	33	0	639	72	2536			
OLOT	521	4027	1053	1286	112	7	777	197	7980			
REUS	92	1886	345	329	765	2	2757	20	6196			
SABADELL	2606	21863	2695	1195	2502	63	1493	2477	34894			
SANT BOI LLOBREGAT	316	15695	1121	765	107	24	503	176	18707			
SANTA COLOMA DE GRAMANET	2450	19186	6221	3934	2246	0	1770	5381	41188			
TARRAGONA	778	1581	480	949	554	8	5431	1267	11048			
TERRASSA	7412	11047	8793	3201	4312	86	5697	2381	42929			
TSJ	138	684	0	213	0	128	18	269	1450			
VILAFRANCA DEL PENEDÈS	59	26019	45	96	37	0	7	106	26369			
VILANOVA I LA GELTRÚ	1	28718	10733	267	1	0	829	6578	47127			
Total general	29460	487211	72533	36239	41638	843	164287	53104	885315			



1. El percentatge més gran d'aquestes consultes (55,03%) 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 18,56% 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 8,19% han estat preguntes relatives a l'estat de tramitació d'un procediment i als assenyalaments i citacions.

4. El 6% han estat consultes relatives a la ubicació d'òrgans judicials situats fora de l'edifici i d'altres organismes.

5. El 4,09% del total ha consistit en la sol·licitud d'informació sobre les característiques generals dels procediments.

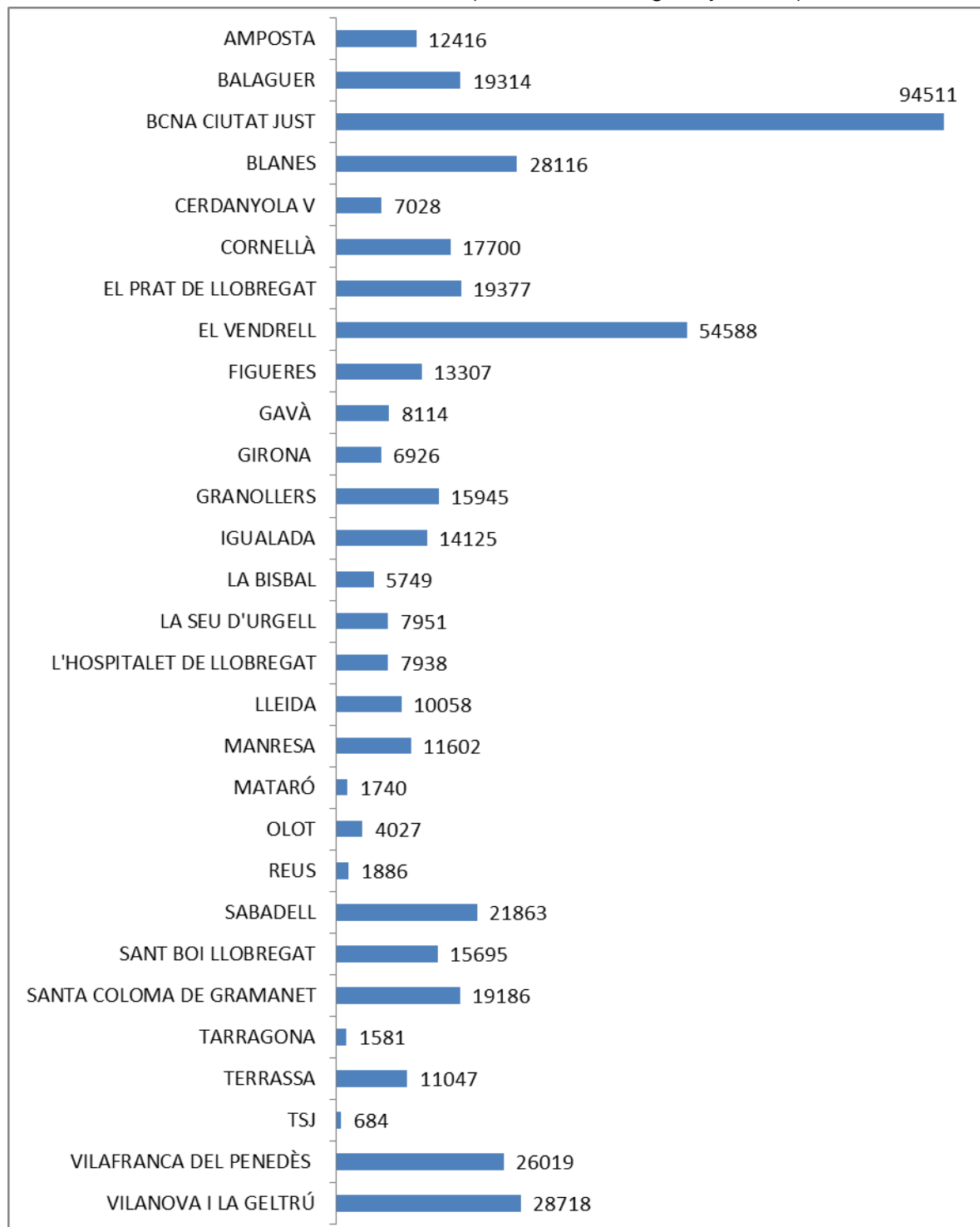
6. Els casos en què el ciutadà ha sol·licitat informació respecte de la localització dels diferents professionals relacionats suposen un 4,70 % del total.

7 i 8. Finalment, el 3,33% han estat consultes per aclarir documents i el 0,10%, sobre registres d'escrits en relació amb queixes presentades i altres.

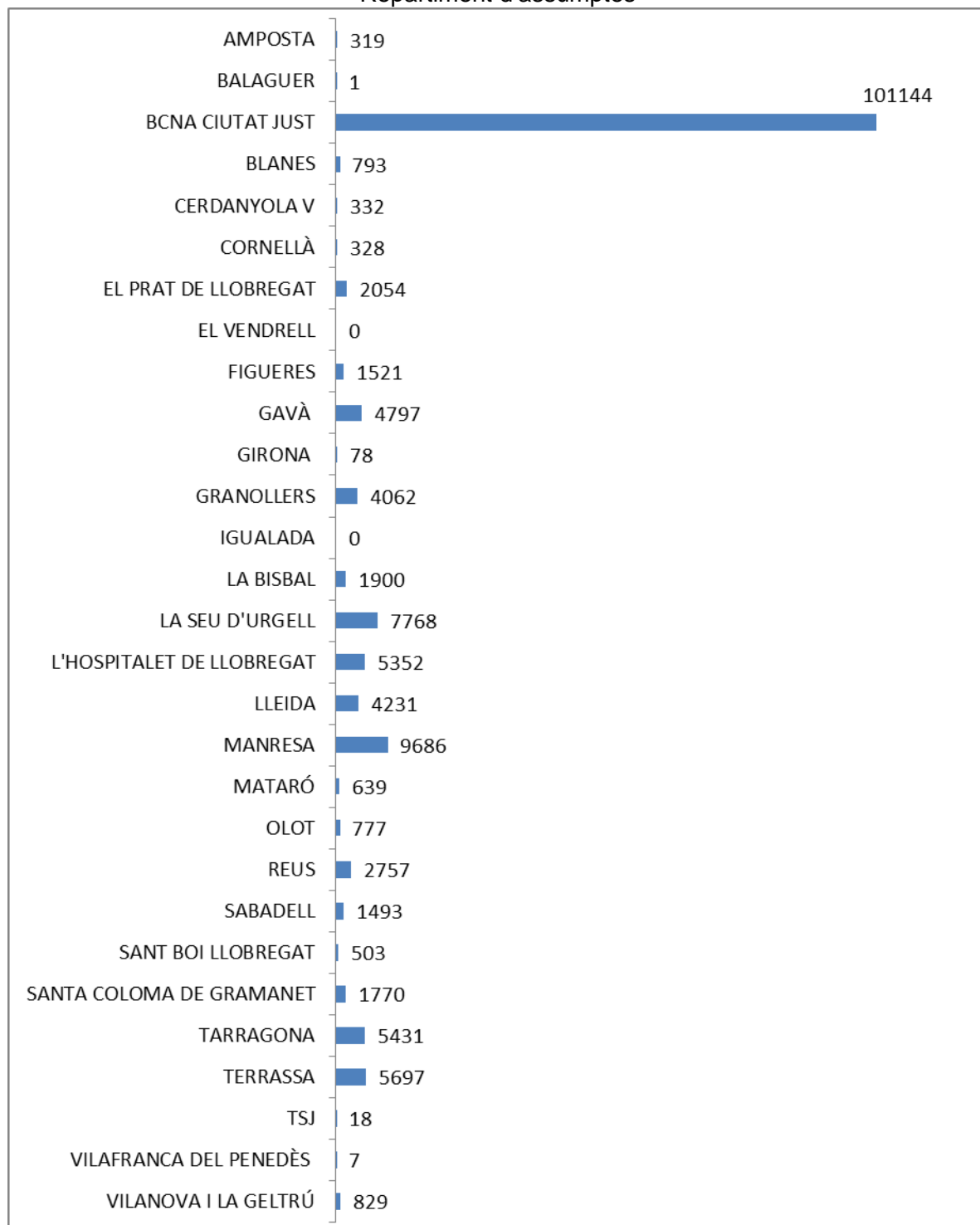
Comparativa 2017-2018

	1	2	3	4	5	6	7	8
2018	55,03%	18,56%	8,19%	6%	4,09%	4,70%	3,33%	0,10%
2017	52,50%	20,21%	7,82%	6,21%	4,79%	4,70%	3,46%	0,31%

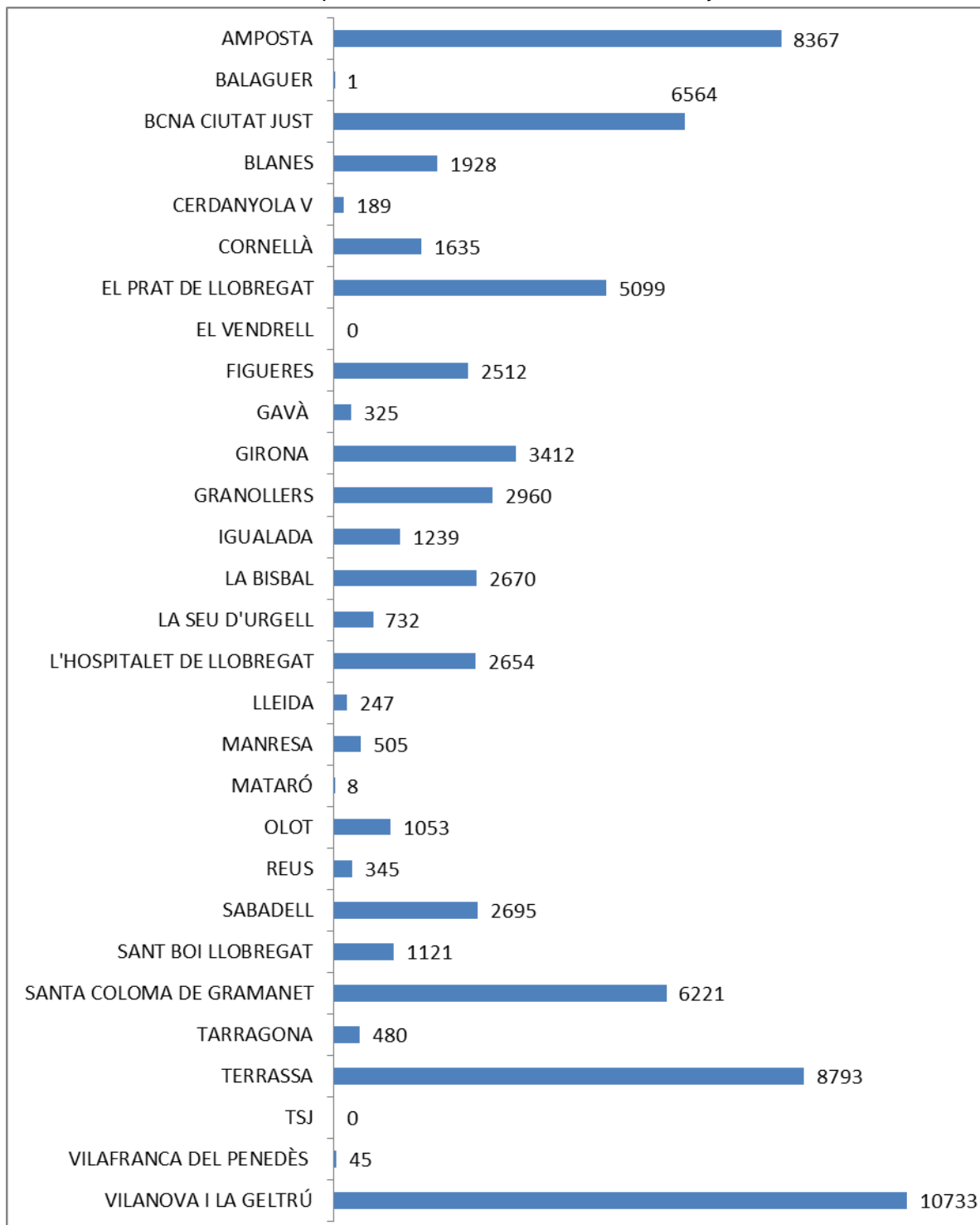
Acollida i direccionament (Ubicació dels òrgans judicials)



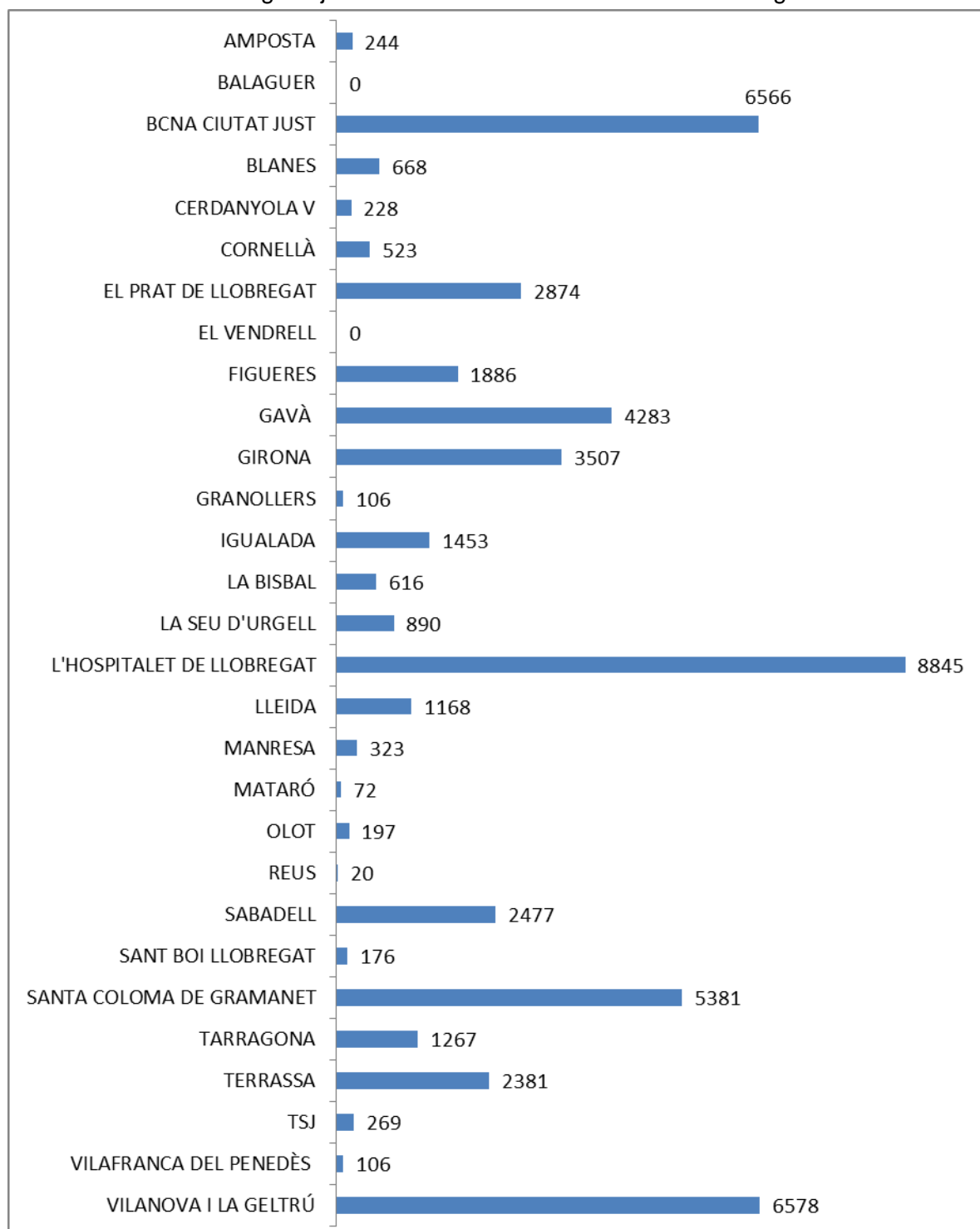
Repartiment d'assumptes



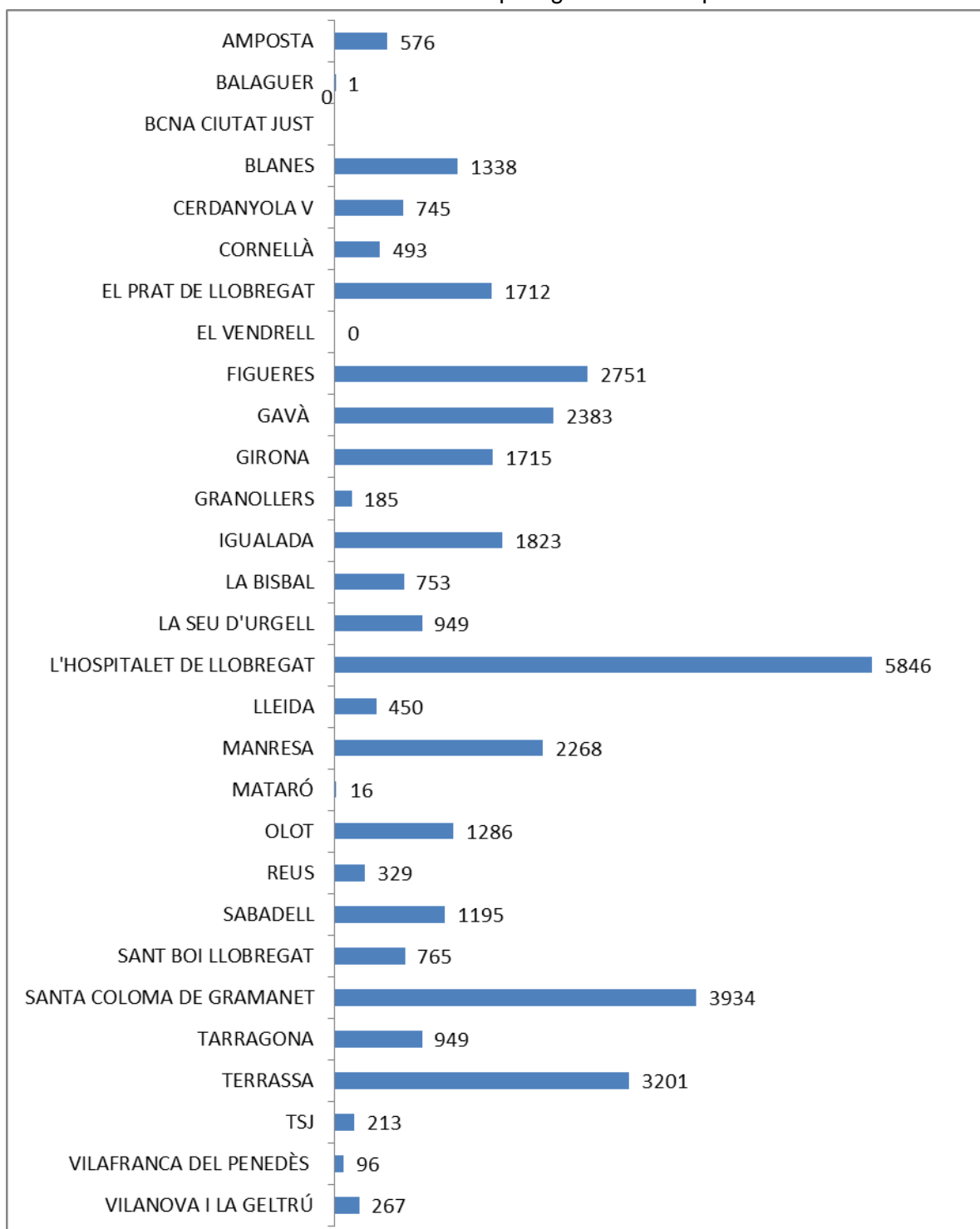
Estat de tramitació d'un procediment i en relació amb assenyalaments i citacions



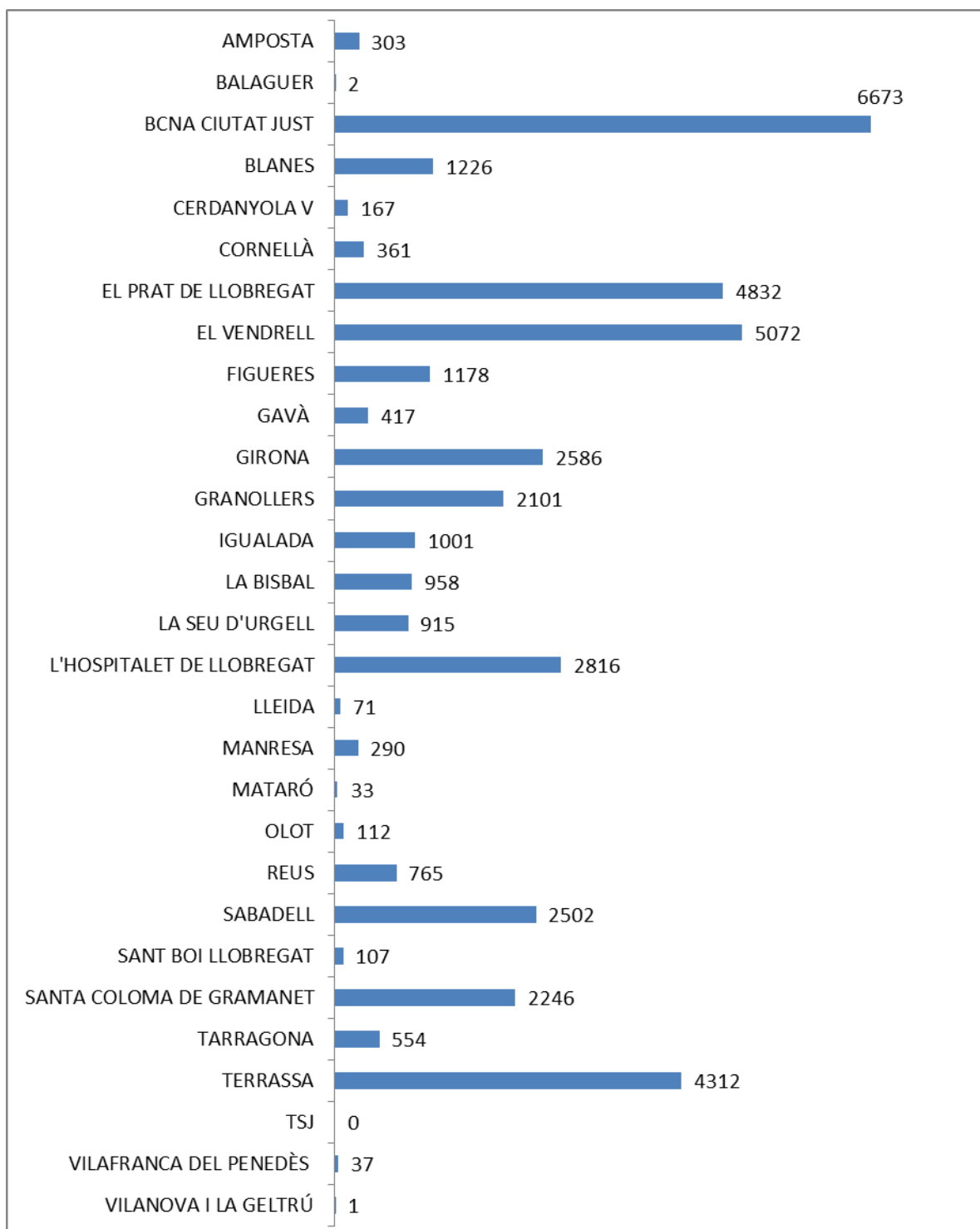
Ubicació d'òrgans judicials situats fora de l'edifici i d'altres organismes



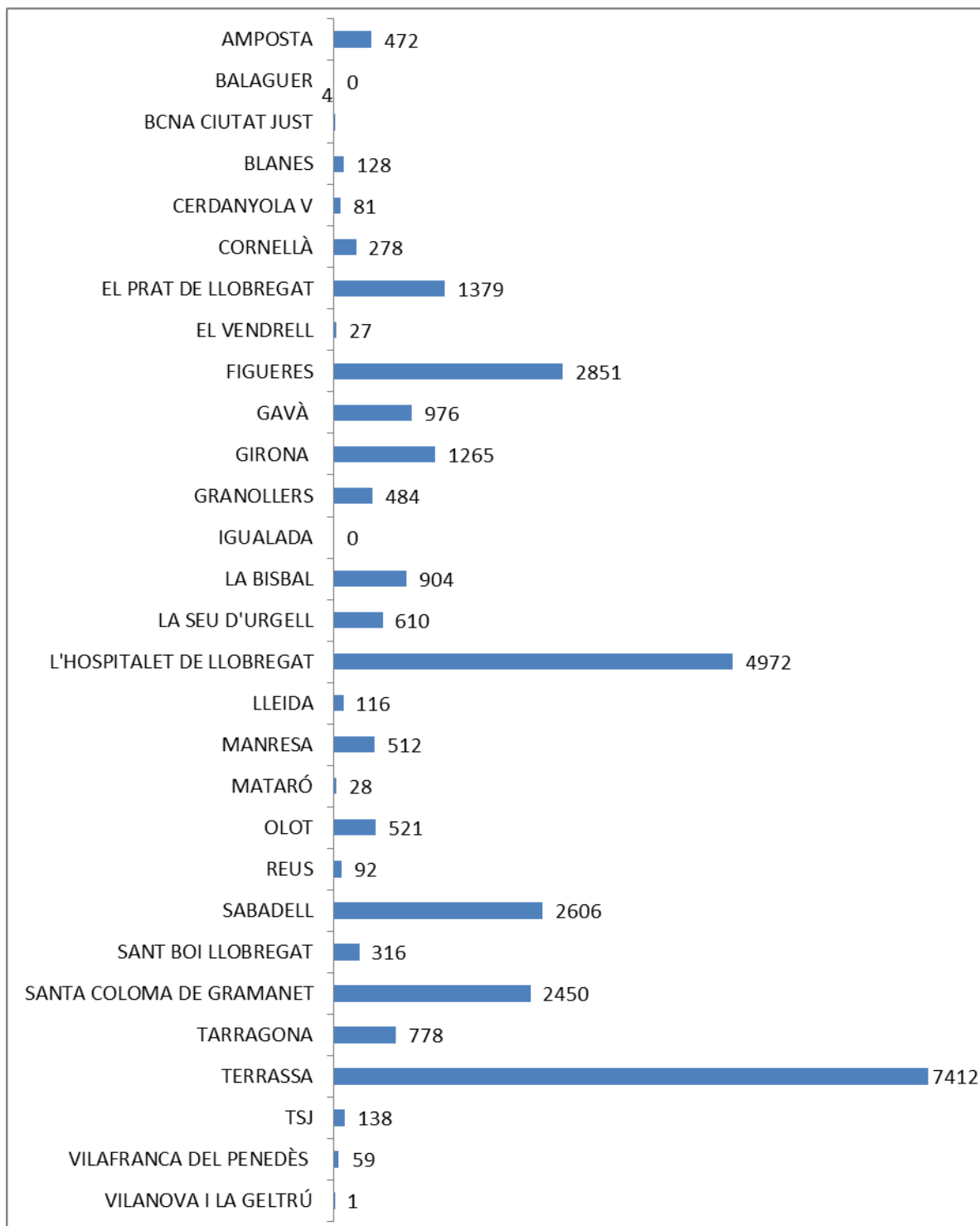
Informació sobre les característiques generals dels procediments



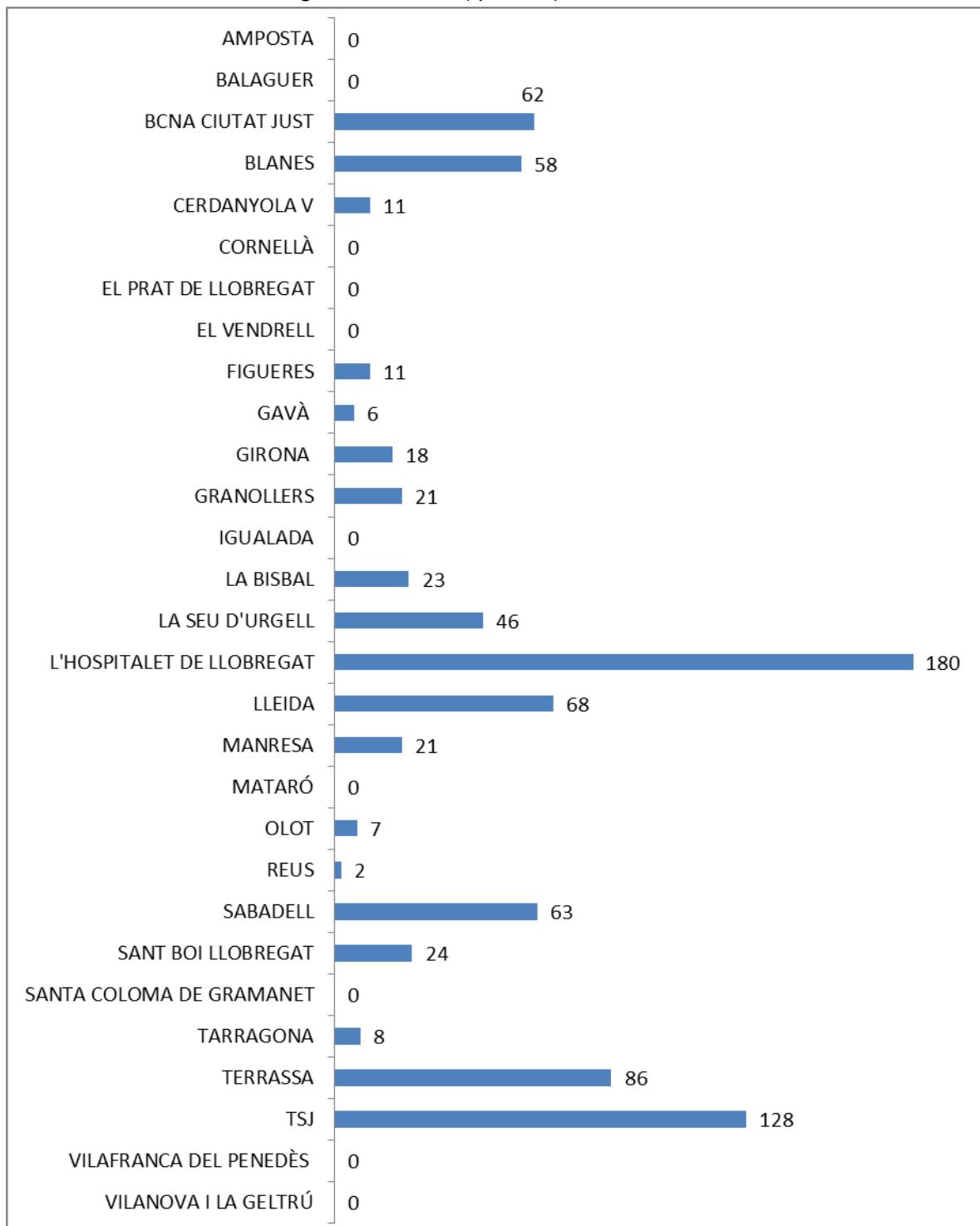
Localització dels diferents professionals relacionats



Aclariment de documents

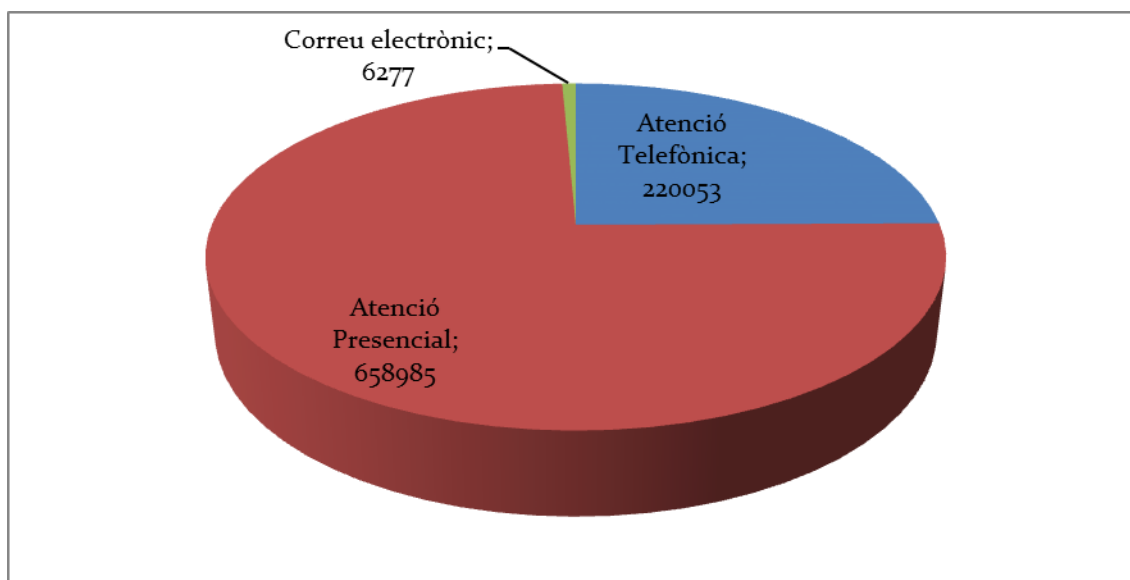


Registre d'escrits (queixes)



Nota: A alguns partits judicials també consten registres d'escrits que no són queixes

2. Pel que fa a la **modalitat de la consulta**, el 74% del total de les consultes han estat presencials, al voltant del 25% 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	255.577
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	373.189
Serveis Territorials Girona	La Bisbal d'Empordà/ Girona/Figueres/Olot/Blanes	101.332
Serveis Territorials Lleida	Lleida/La Seu d'Urgell/Balaguer	55.589
Serveis Territorials Tarragona	Tarragona/ el Vendrell/ Reus	76.931
Serveis Territorials Terres de l'Ebre	Amposta	22.697
TOTAL		885.315

Barcelona, 7 de maig de 2019