

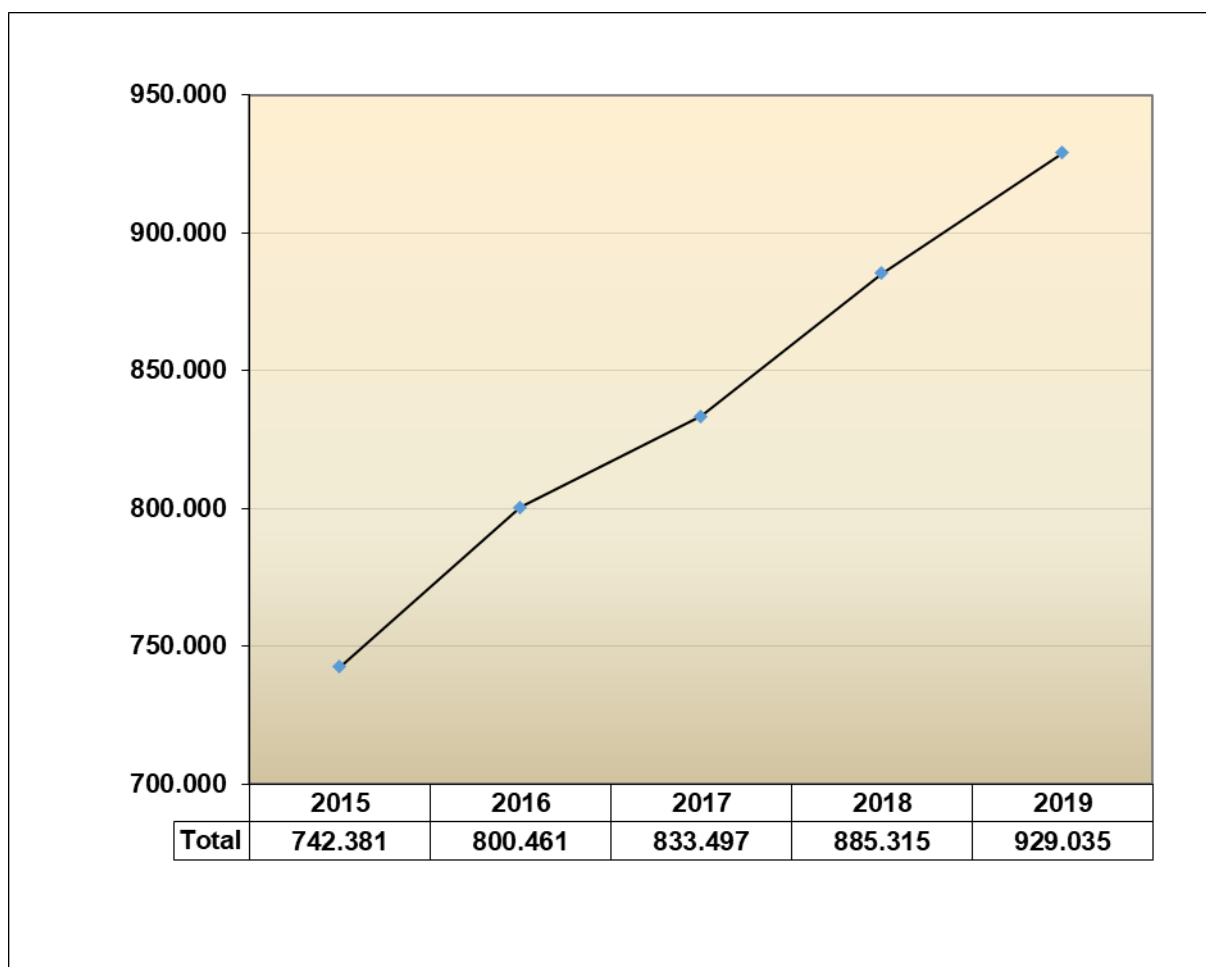


**ACTIVITAT DE LES
OFICINES D'ATENCIÓ
AL CIUTADÀ DE
L'ADMINISTRACIÓ DE
JUSTÍCIA**

2019

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 quatre anys (2015-2019): nombre consultes



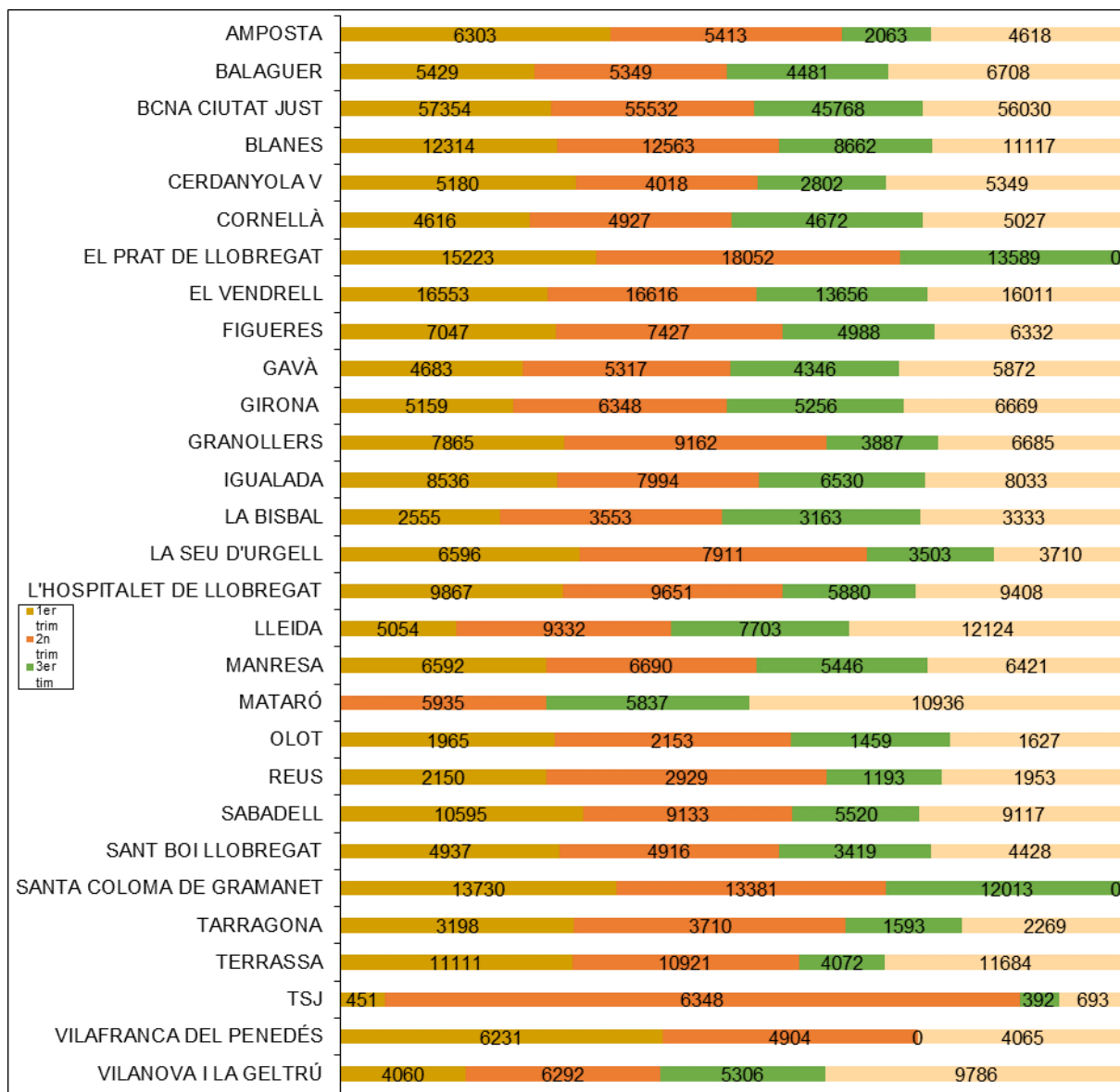
Del total d'atencions i de consultes anuals rebudes, al voltant de la meitat del volum correspon a l'acollida i direccionament i a l'orientació de la ciutadania dins del mateix edifici judicial.

Consultes ateses durant l'any 2019

De les dades recopilades, les OAC a Catalunya han atès un total de 929.035 consultes.

La distribució trimestral d'aquestes consultes és la següent: el primer trimestre se'n van atendre un total de 243.354; el segon, 266.477; el tercer, 187.199, i el quart, 230.005

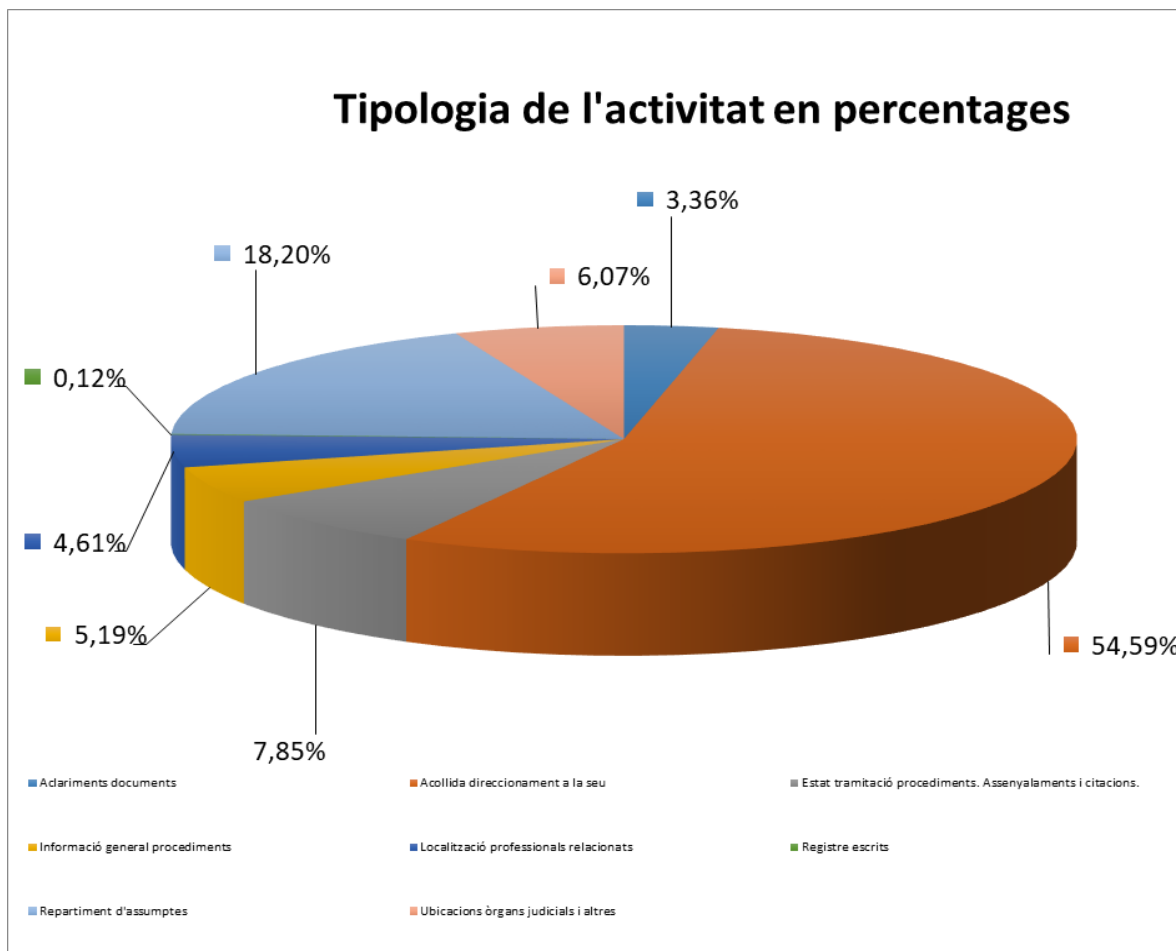
En el gràfic següent podem observar l'evolució trimestral de cada oficina.



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

1. Tipologia de l'activitat

TOTAL	Estat tramitació						Ubicacions òrgans			Total general
	Acol·lida		Assenyalaments i citacions.	Informació general procediments	Localització professionals relacionats	Registre escrits	Repartiment d'assumptes	judicials i altres		
	Aclariments documents	direccions ent a la seu								
AMPOSTA	322	11065	6013	426	113	0	287	174	18400	
BALAGUER	242	19092	1080	731	534	5	29	254	21967	
BCNA CIUTAT JUST	13	93635	6839	0	7243	91	99884	6979	214684	
BLANES	18	36000	4677	1297	2029	0	56	579	44656	
CERDANYOLA V	34	15884	43	834	51	4	220	279	17349	
CORNELLÀ	6	17937	1008	2	269	0	2	18	19242	
EL PRAT DE LLOBREGAT	1590	25039	5521	2440	5108	0	2903	4263	46864	
EL VENDRELL	3	57873	1183	0	3777	0	0	0	62836	
FIGUERES	2834	12877	1913	3105	1289	43	1712	2021	25794	
GAVÀ	1029	7951	254	2175	419	26	4653	3708	20215	
GIRONA Josep Lidón	1691	8502	3583	2279	2930	30	112	4305	23432	
GRANOLLERS	839	17249	3126	375	1822	16	4022	150	27599	
IGUALADA	101	24746	1122	1878	1470	0	116	1660	31093	
LA BISBAL	651	5038	2002	873	866	12	2640	522	12604	
LA SEU D'URGELL	772	10580	1290	832	1163	0	5936	1147	21720	
L'HOSPITALET DE LLOBREGAT	4224	6516	3013	5824	2532	238	5288	7171	34806	
LLEIDA	2469	9950	2501	6902	897	213	9941	1340	34213	
MANRESA	505	12860	528	1294	239	17	9418	288	25149	
MATARÓ	1876	5591	733	5734	26	0	4567	4181	22708	
OLOT	553	3537	995	1165	144	23	604	183	7204	
REUS	30	1762	1642	913	806	3	3068	1	8225	
SABADELL	2505	21214	2216	1445	2245	97	1833	2810	34365	
SANT BOI LLOBREGAT	194	15375	1484	245	54	52	202	94	17700	
SANTA COLOMA DE GRAMANET	1440	22927	3755	2240	1338	5	1131	6288	39124	
TARRAGONA	501	1442	1517	1093	558	23	4662	974	10770	
TERRASSA	6234	9008	7952	3266	4063	93	5270	1902	37788	
TSJ	580	2971	1246	755	829	112	97	1294	7884	
VILAFRANCA DEL PENEDÉS	0	15200	0	0	0	0	0	0	15200	
VILANOVA I LA GELTRÚ	0	15383	5652	135	0	0	467	3807	25444	
Total general	31256	507204	72888	48258	42814	1103	169120	56392	929035	



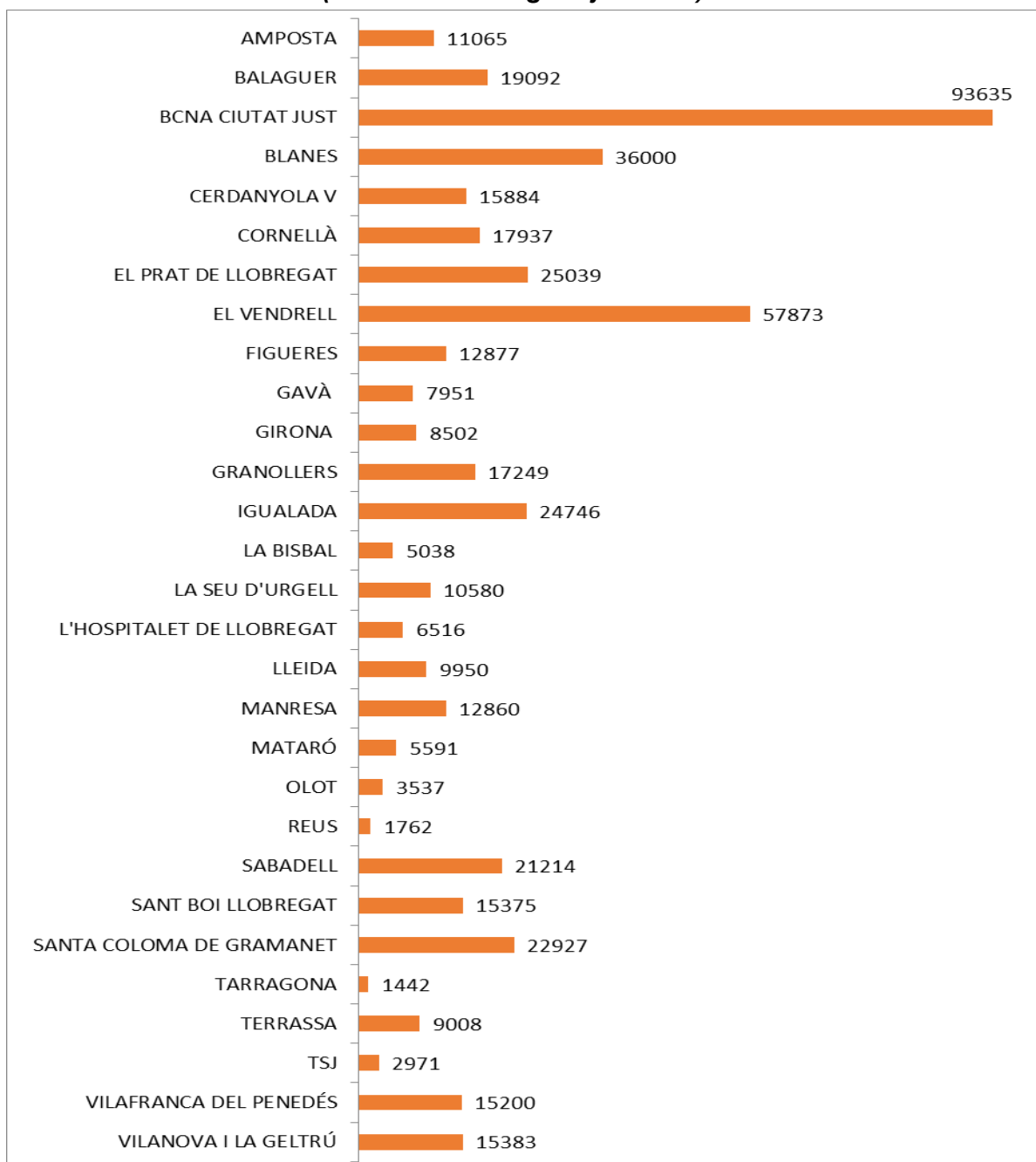
1. El percentatge més gran d'aquestes consultes (54,6%) fa referència a la ubicació dels òrgans judicials que es troben a la seu de l'oficina, en què s'orienta el ciutadà dins del mateix edifici judicial (acollida i direccionament)
2. El 18,2% de les consultes fa referència al repartiment d'assumptes, és a dir, ciutadans que volen saber a quina oficina judicial ha correspost la seva demanda segons l'ordre de repartiment.
3. El 7,8% han estat preguntes relatives a l'estat de tramitació d'un procediment i als assenyalaments i citacions.
4. El 6,1% han estat consultes relatives a la ubicació d'òrgans judicials situats fora de l'edifici i d'altres organismes.
5. El 5,2% 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 4,6 % del total.

7 i 8. Finalment, el 3,4% han estat consultes per aclarir documents i el 0,12%, sobre registres d'escrits en relació amb queixes presentades i altres.

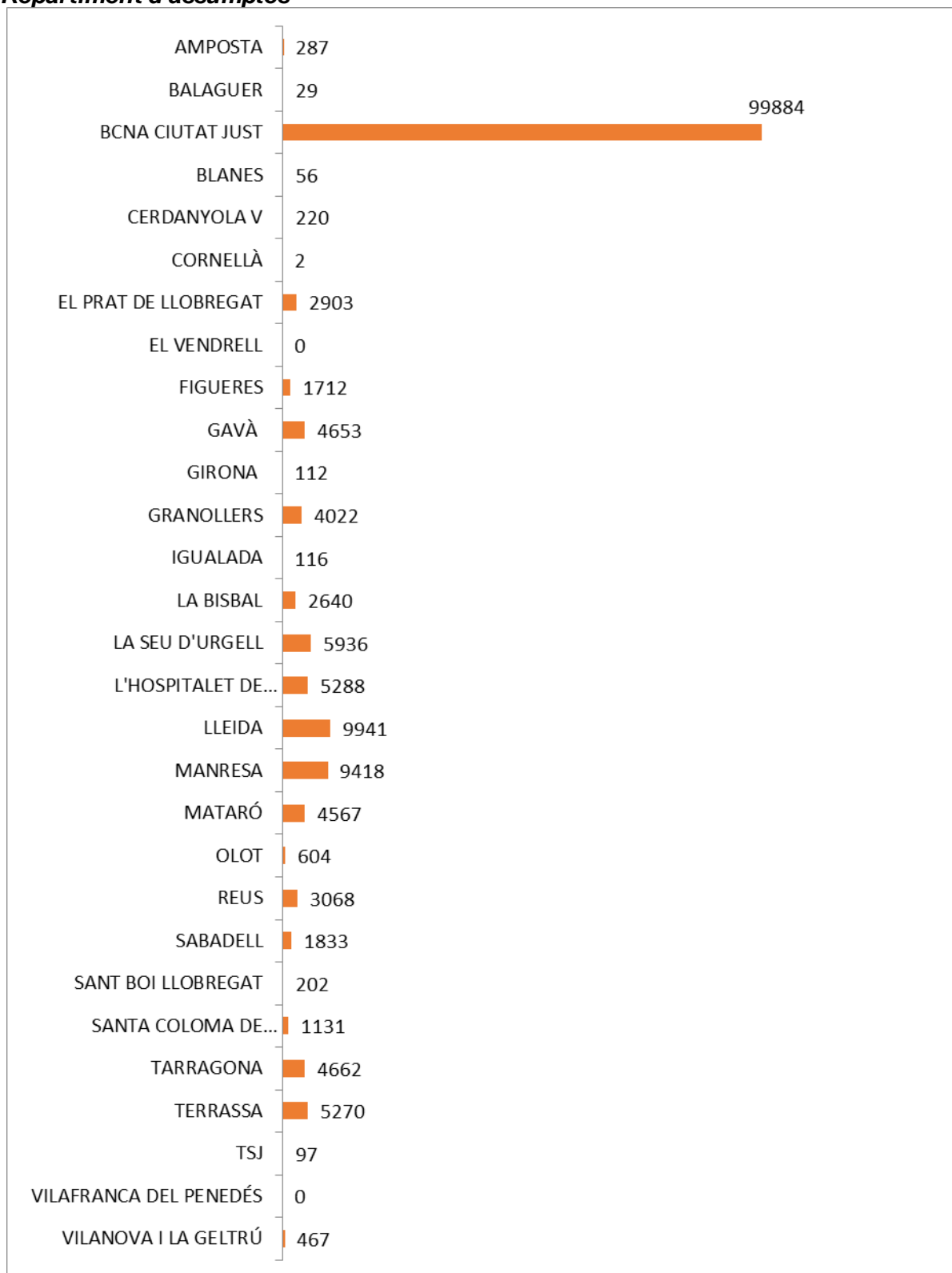
Comparativa 2018-2019

	1	2	3	4	5	6	7	8
2019	54,59%	18,20%	7,85%	6,07%	5,19%	4,61%	3,36%	0,12%
2018	55,03%	18,56%	8,19%	6%	4,09%	4,70%	3,33%	0,10%

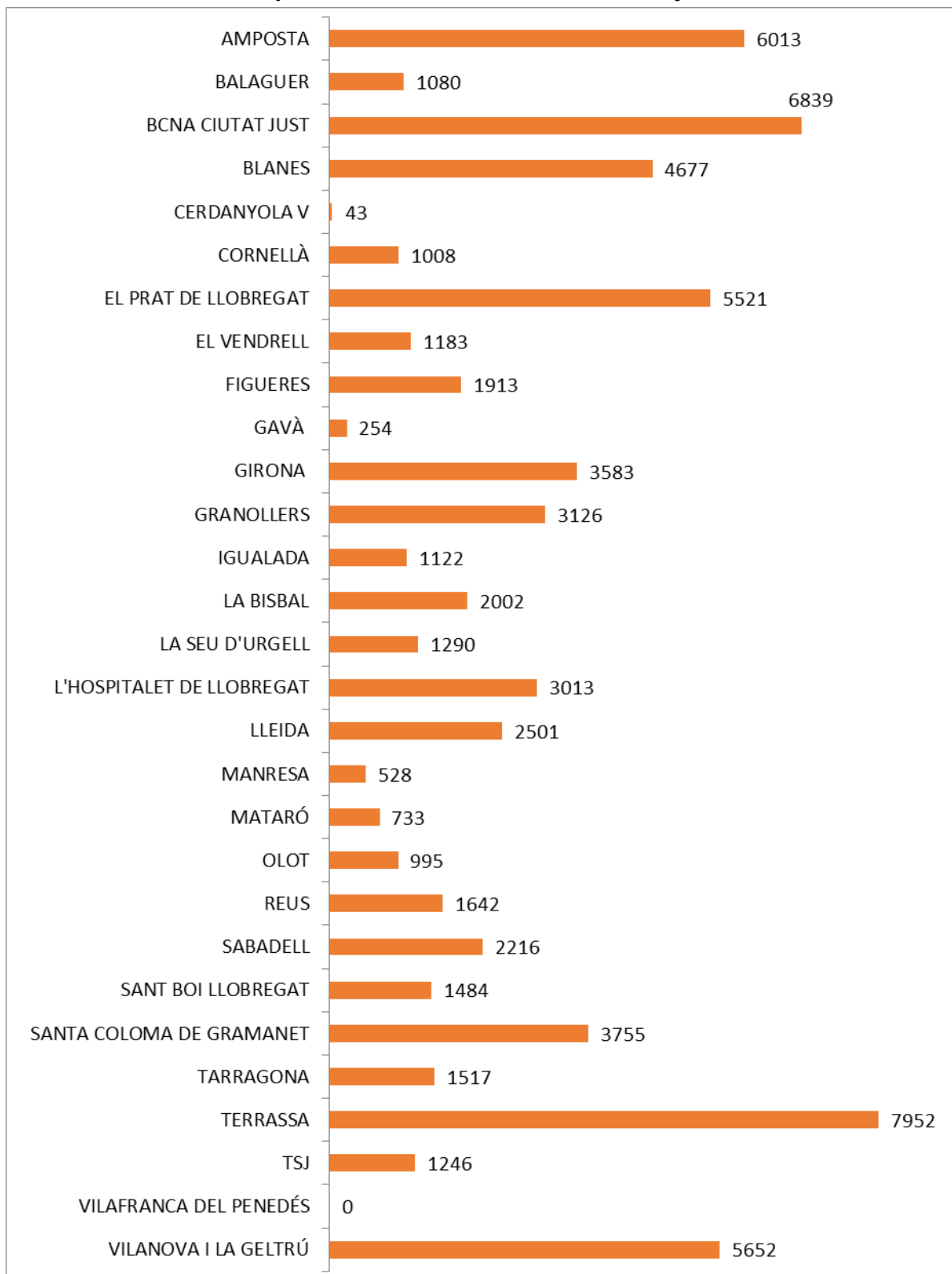
Acollida i direccionament (Ubicació dels òrgans judicials)



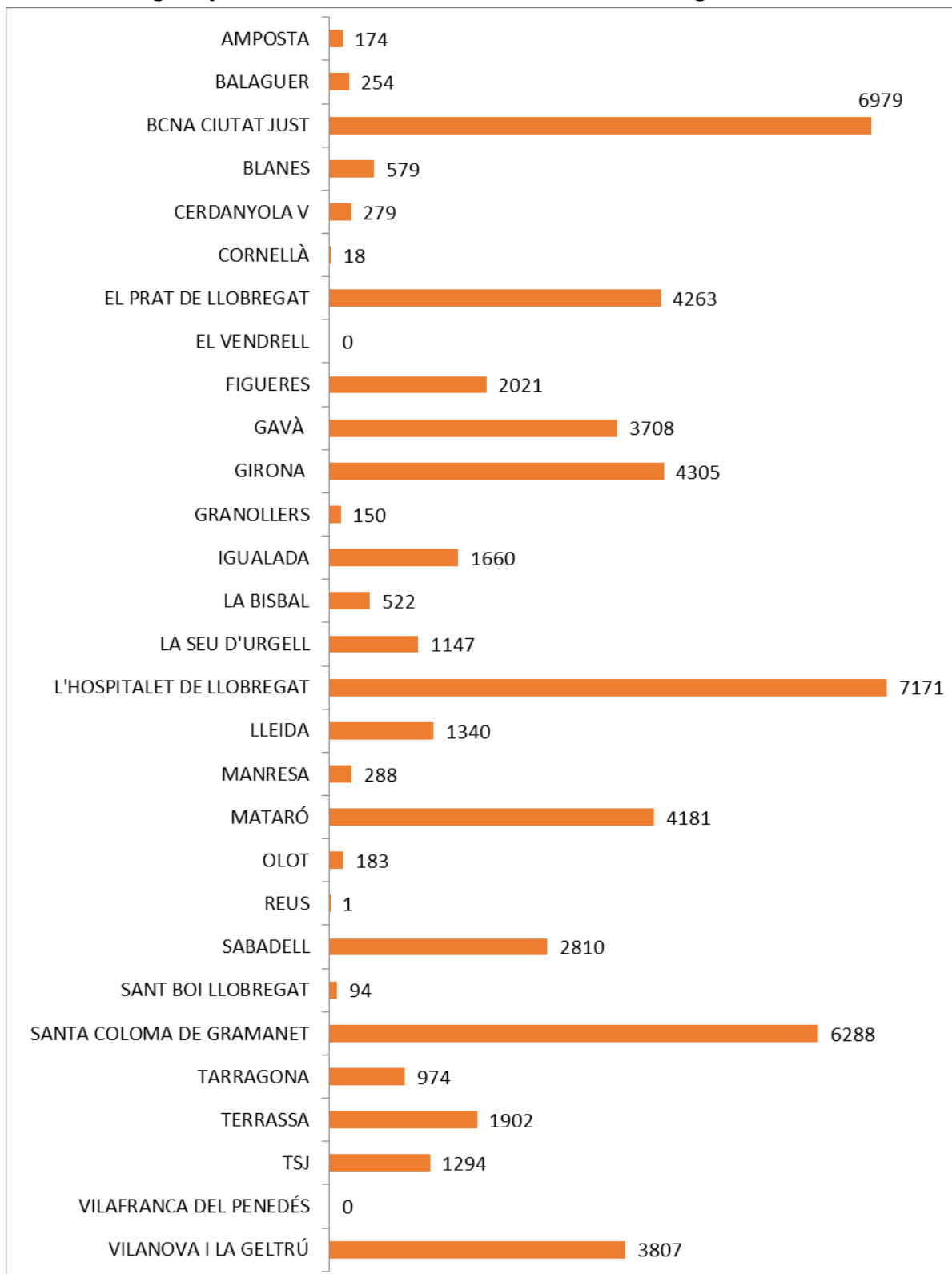
Repartiment d'assumpes



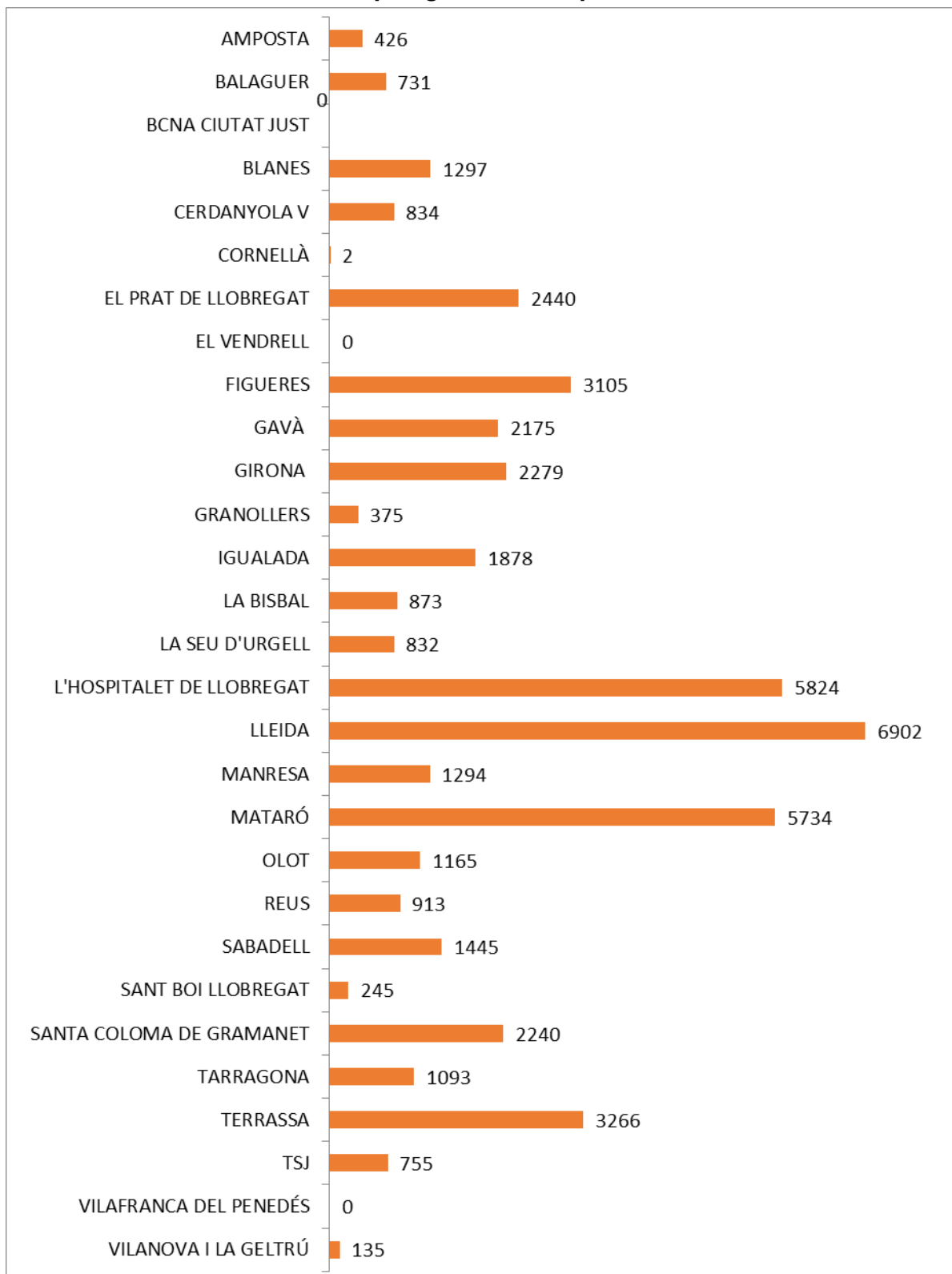
Estat de tramitació d'un procediment i en relació amb assenyalaments i citacions



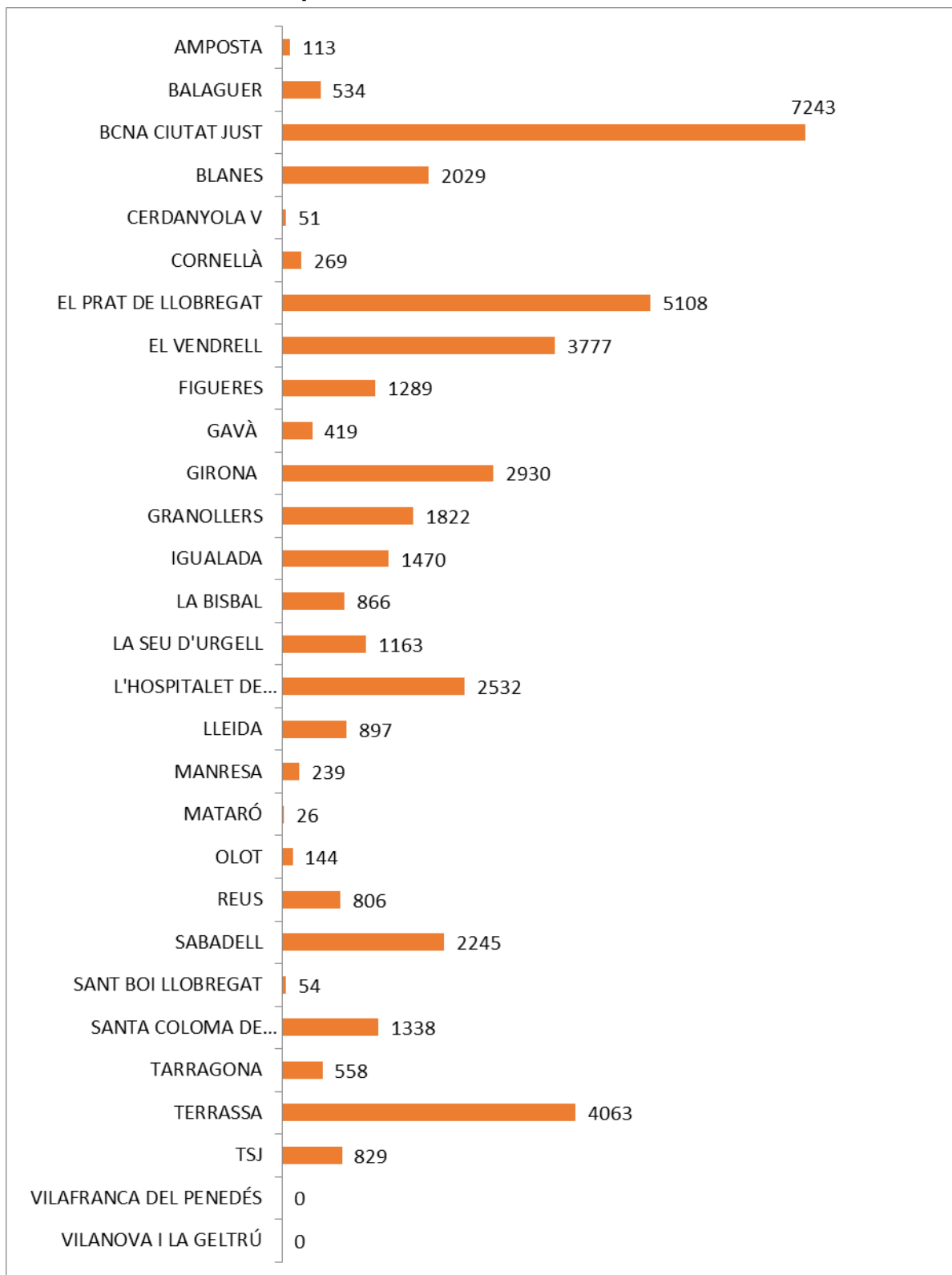
Ubicació d'òrgans judicials situats fora de l'edifici i d'altres organismes



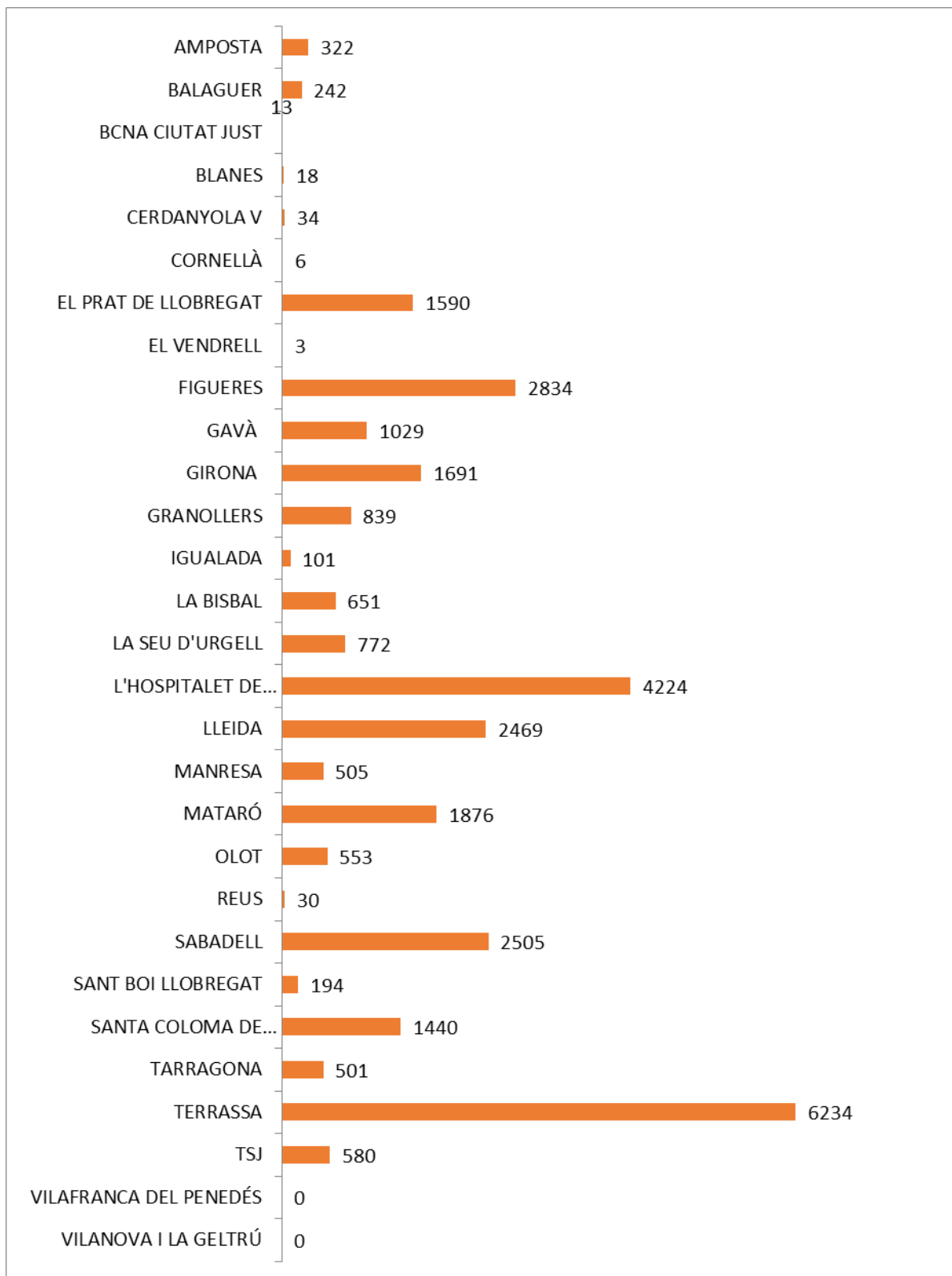
Informació sobre les característiques generals dels procediments



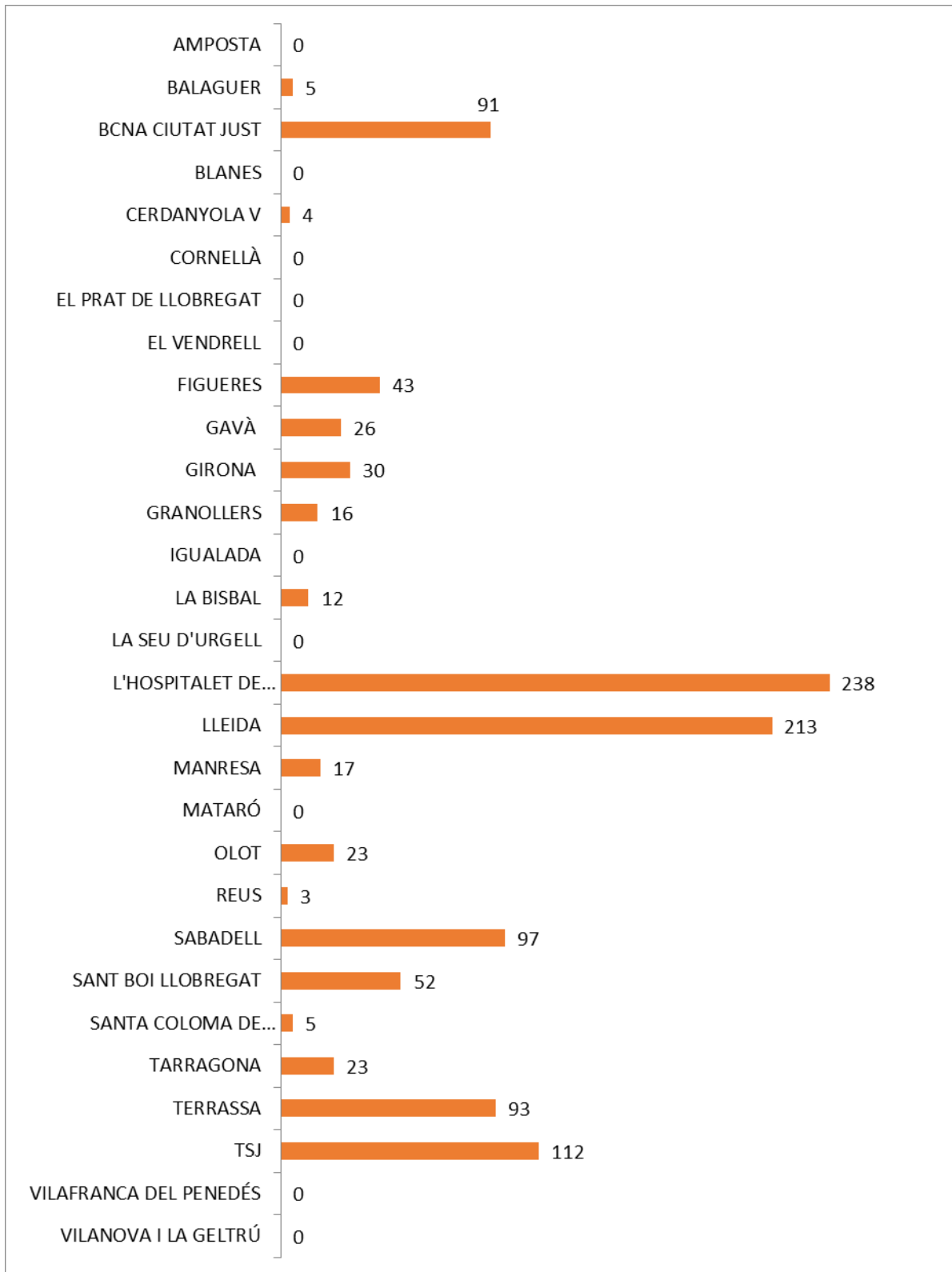
Localització dels diferents professionals relacionats



Aclariment de documents

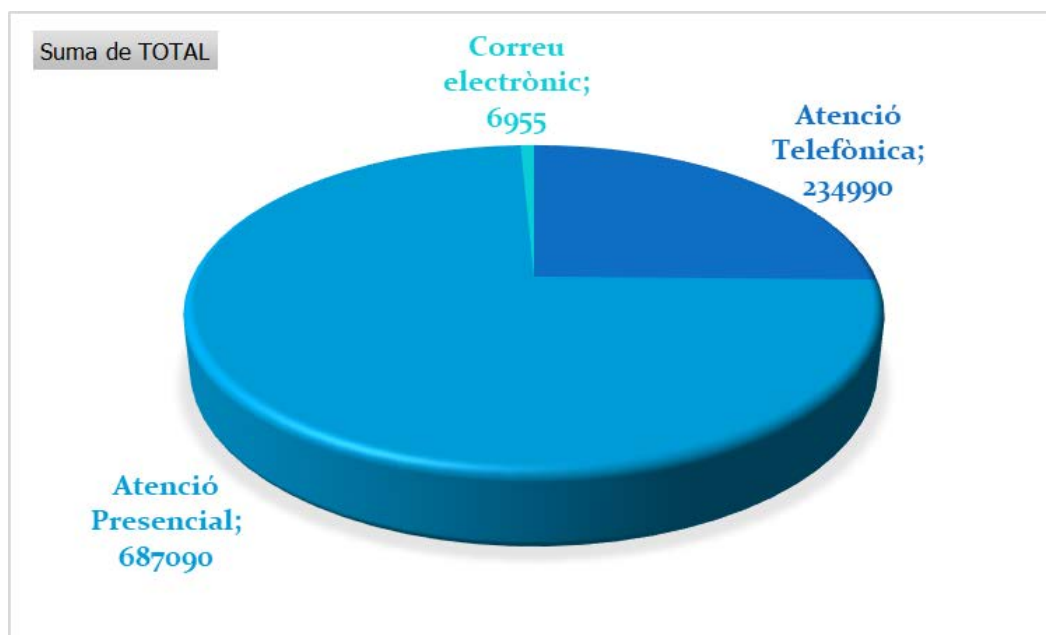


Registre d'escrits (queixes)



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	Distribució
Gerència Territorial Barcelona ciutat i l'Hospitalet de Llobregat	Barcelona CJ/ l'Hospitalet Llobregat/TSJC	257.374	27,7%
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	379.840	40,9%
Serveis Territorials Girona	La Bisbal d'Empordà/ Girona/Figueres/Olot/Blanes	113.690	12,2%
Serveis Territorials Lleida	Lleida/La Seu d'Urgell/Balaguer	77.900	8,4%
Serveis Territorials Tarragona	Tarragona/ el Vendrell/ Reus	81.831	8,8%
Serveis Territorials Terres de l'Ebre	Amposta	18.400	2,0%
TOTAL		929.035	

Barcelona, 1 de juny de 2020