

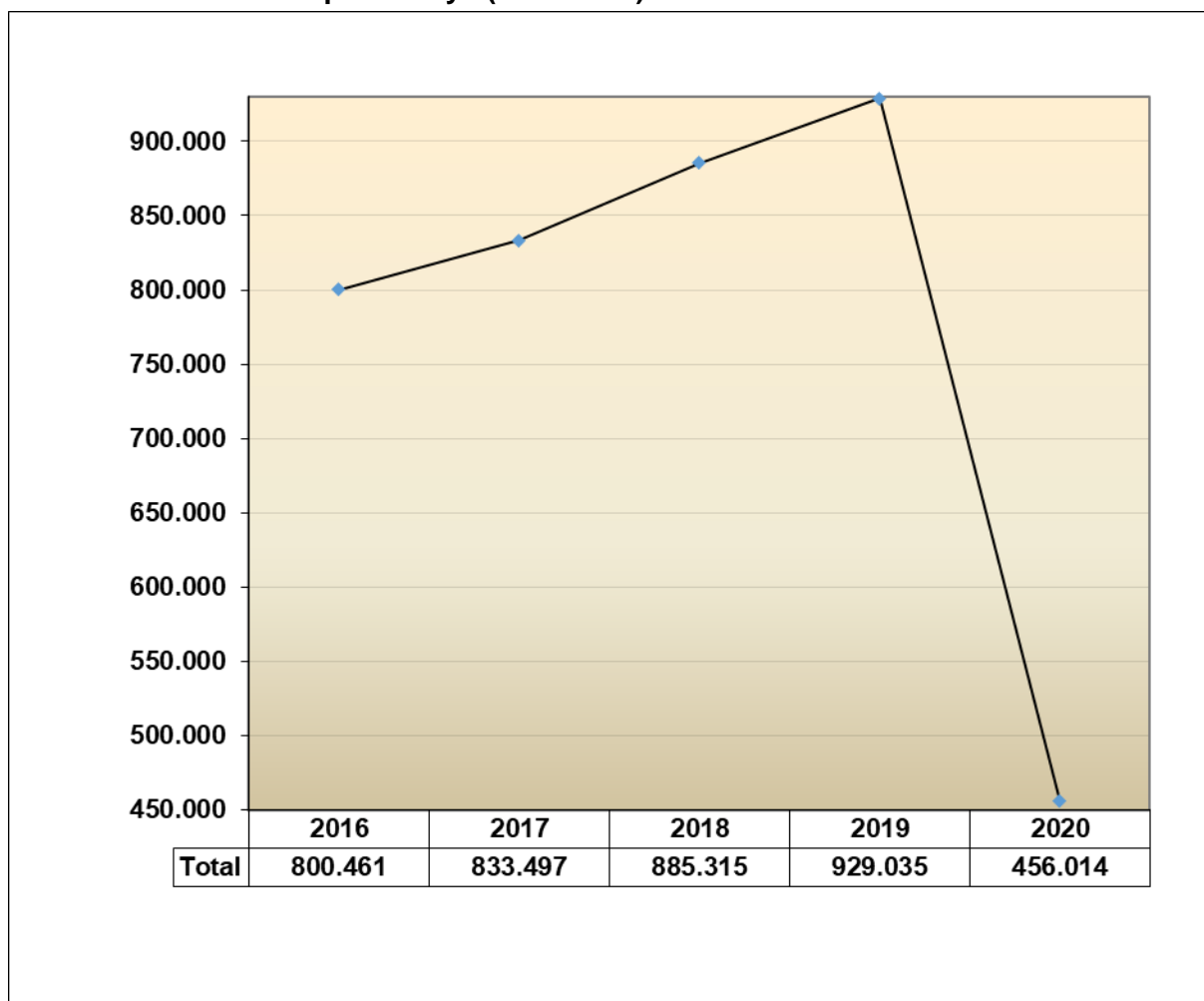
**ACTIVITAT DE LES  
OFICINES D'ATENCIÓ  
AL CIUTADÀ DE  
L'ADMINISTRACIÓ DE  
JUSTÍCIA**





Amb la implantació de l'oficina judicial 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 (2016-2020): nombre consultes



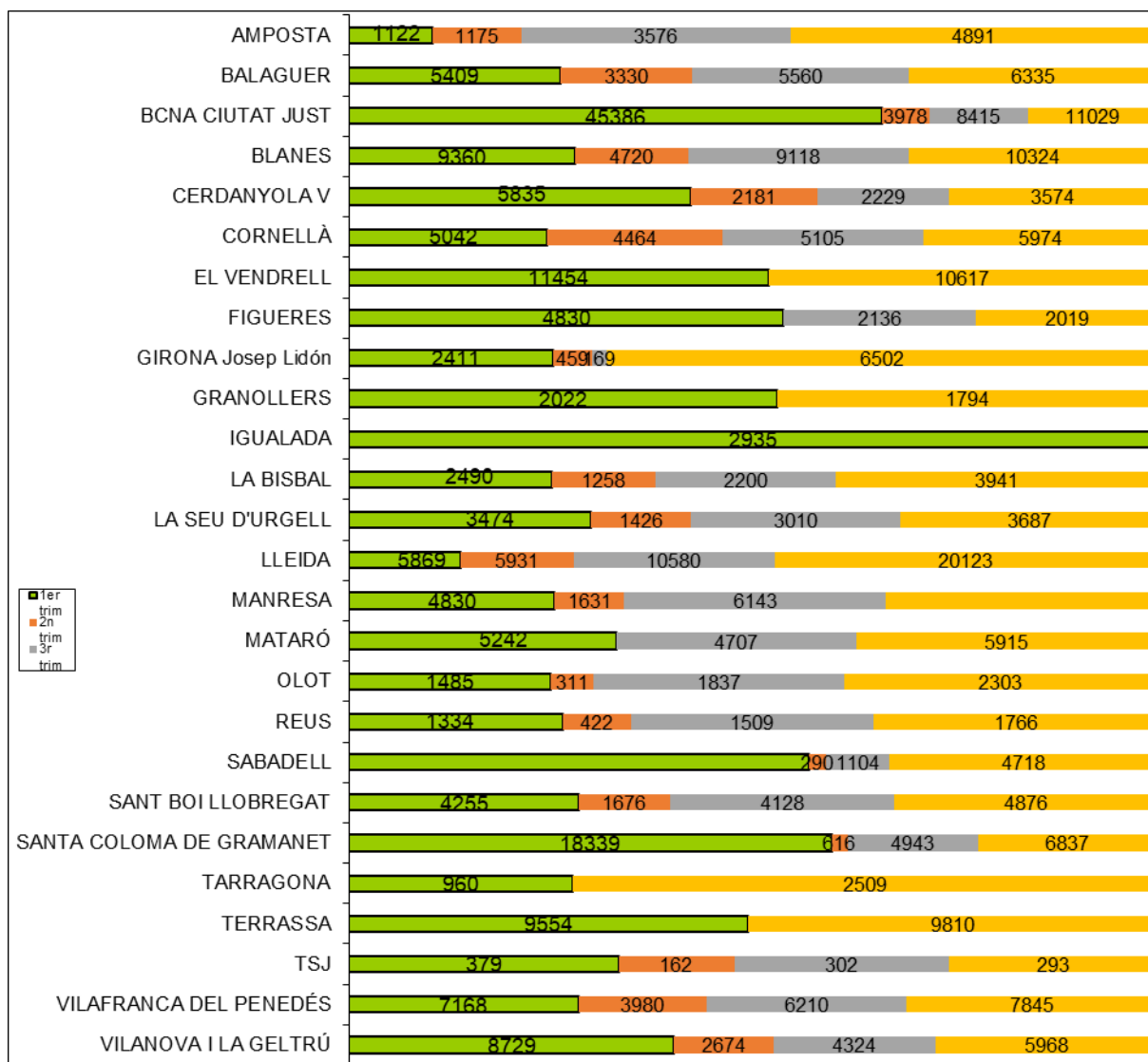
Del total d'atencions i de consultes anuals rebudes, al voltant de la meitat del volum correspon a l'acollida i direccionament i a l'orientació de la ciutadania dins del mateix edifici judicial.

## Consultes ateses durant l'any 2020

Tot i la situació especial de pandèmia les OAC a Catalunya han mantingut la prestació del servei i de les dades recollides i informades consten un total de 456.014 consultes.

La distribució trimestral d'aquestes consultes és la següent: el primer trimestre se'n van atendre un total de 117.997; el segon, 40.684; el tercer, 87.305, i el quart, 150.028

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



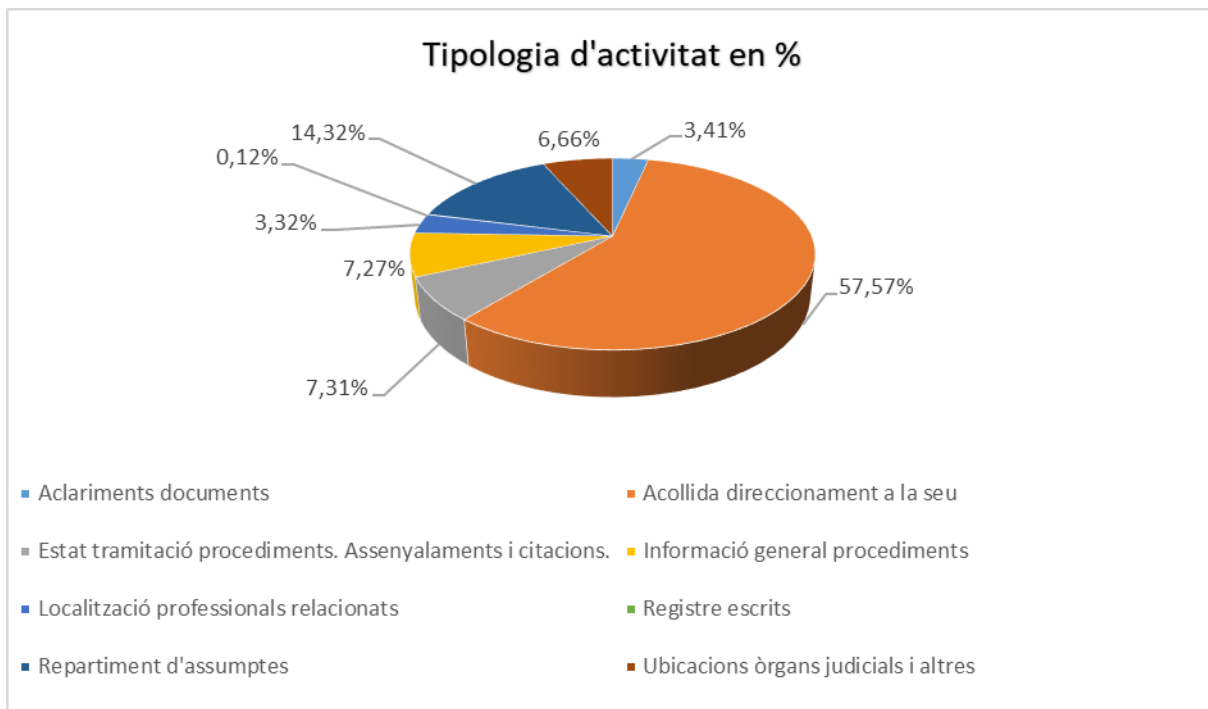
\*No consten dades dels partits judicials de Gavà, el Prat de Llobregat i l'Hospitalet de Llobregat

Com es pot comprovar, la davallada principal d'actuacions de les OAC es produeix el segon trimestre de 2020, amb la declaració de l'estat d'alarma i la suspensió dels terminis processals, seguida del tercer trimestre que es comença a recuperar.

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

## 1. Tipologia de l'activitat

OAC	Aclariments documents	Acollida direccional a la seu	Estat tramitació procediments. Assenyala	Informació general procediments	Localització professional relacionada	Registre escrits	Repartiments d'assumptes	Ubicació judicials i altres	Total general
AMPOSTA	474	5274	3827	583	45	20	423	118	10764
BALAGUER	351	15951	1979	1564	407	25	39	318	20634
BCNA CIUTAT J	15	28306	2854	33	2373	85	31525	3617	68808
BLANES	114	27201	3667	893	1081	0	121	445	33522
CERDANYOLA \	23	11511	132	1430	20	2	303	398	13819
CORNELLÀ	0	20332	203	0	47	0	0	3	20585
EL VENDRELL	0	20881	0	0	1190	0	0	0	22071
FIGUERES	1421	2346	939	1423	821	6	1077	952	8985
GIRONA Josep	540	3469	1339	1285	773	3	515	1617	9541
GRANOLLERS	130	1711	470	149	422	4	822	108	3816
IGUALADA	53	2582	77	56	68	0	90	9	2935
LA BISBAL	668	3660	2188	622	559	3	1414	775	9889
LA SEU D'URGE	581	7805	615	593	318	0	1273	412	11597
LLEIDA	4508	9114	2303	8848	2618	6	6890	8216	42503
MANRESA	334	9543	364	897	173	21	7553	97	18982
MATARÓ	971	2994	50	6257	0	3	3018	2571	15864
OLOT	329	2955	767	1169	110	1	502	103	5936
REUS	12	291	102	1244	147	2	3225	8	5031
SABADELL	1218	5618	1657	1340	980	149	1799	1434	14195
SANT BOI LLOB	143	13812	695	180	19	12	43	31	14935
SANTA COLOM	446	20263	2311	1226	287	1	355	5846	30735
TARRAGONA	331	782	362	474	317	7	773	423	3469
TERRASSA	2825	5390	2057	2307	2386	49	3176	1174	19364
TSJ	85	561	0	149	0	163	0	178	1136
VILAFRANCA DI	0	25015	188	0	0	0	0	0	25203
VILANOVA I LA	0	15169	4209	423	0	0	358	1536	21695
Total general	15572	262536	33355	33145	15161	562	65294	30389	456014



1. El percentatge més gran d'aquestes consultes (57,57%) 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 14,32% 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 7,31% han estat preguntes relatives a l'estat de tramitació d'un procediment i als assenyalaments i citacions.

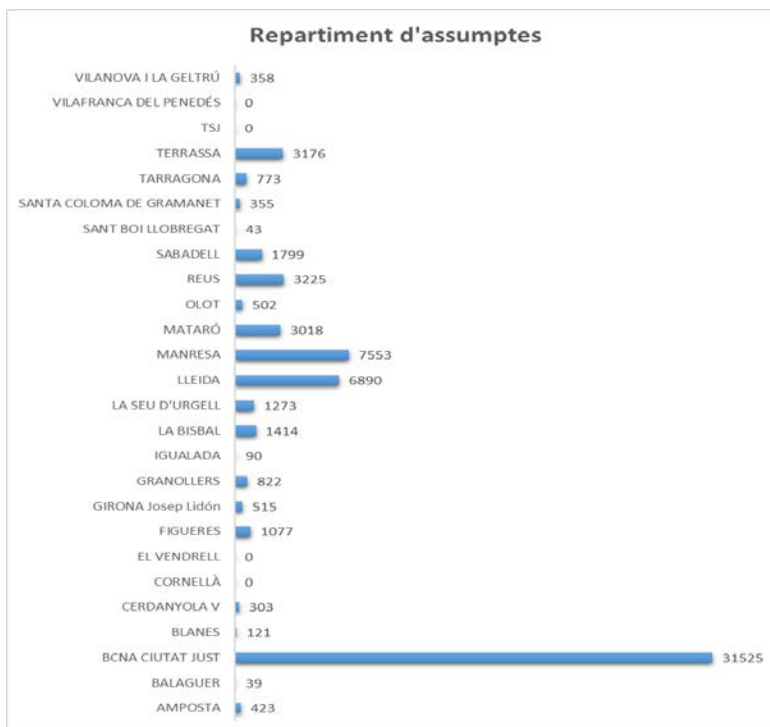
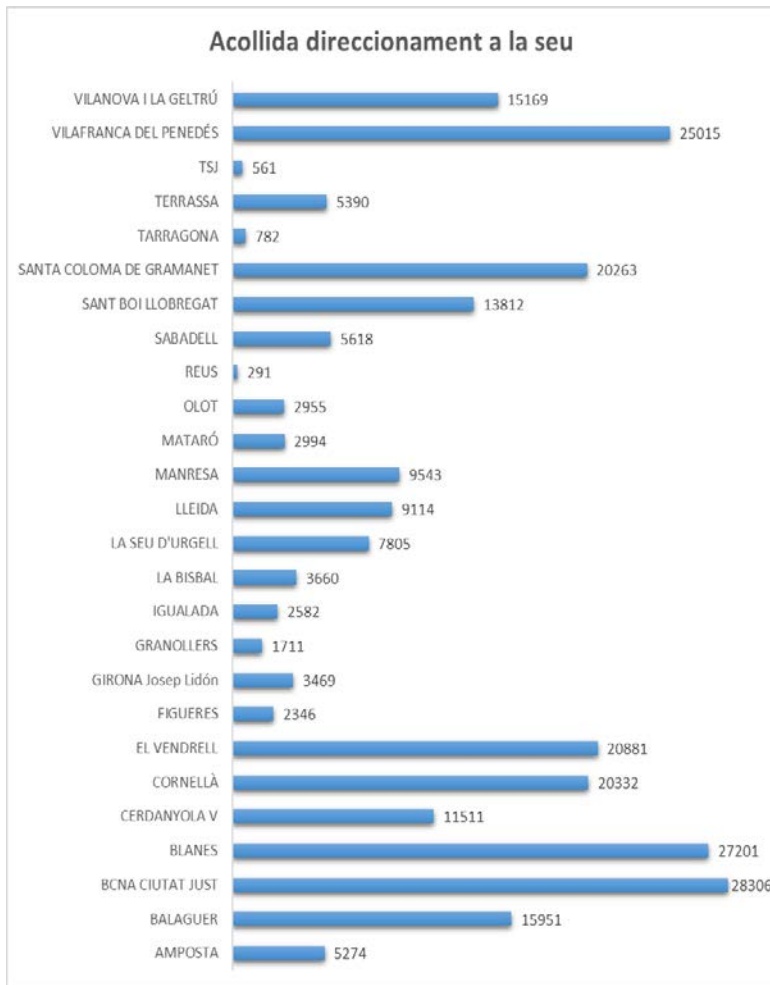
4. El 7,27% del total ha consistit en la sol·licitud d'informació sobre les característiques generals dels procediments.

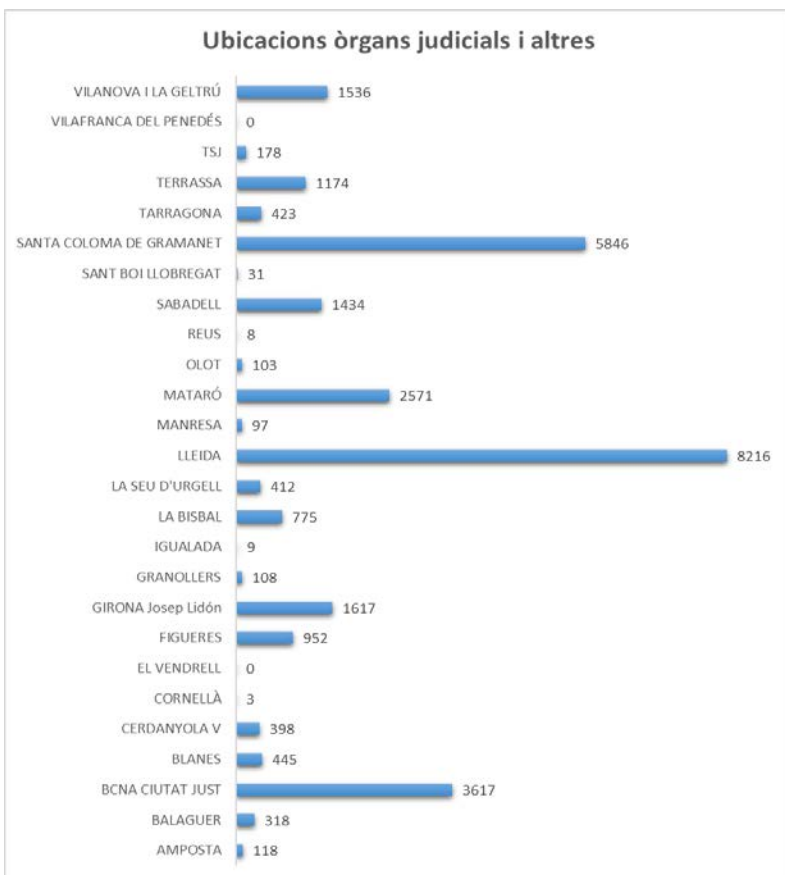
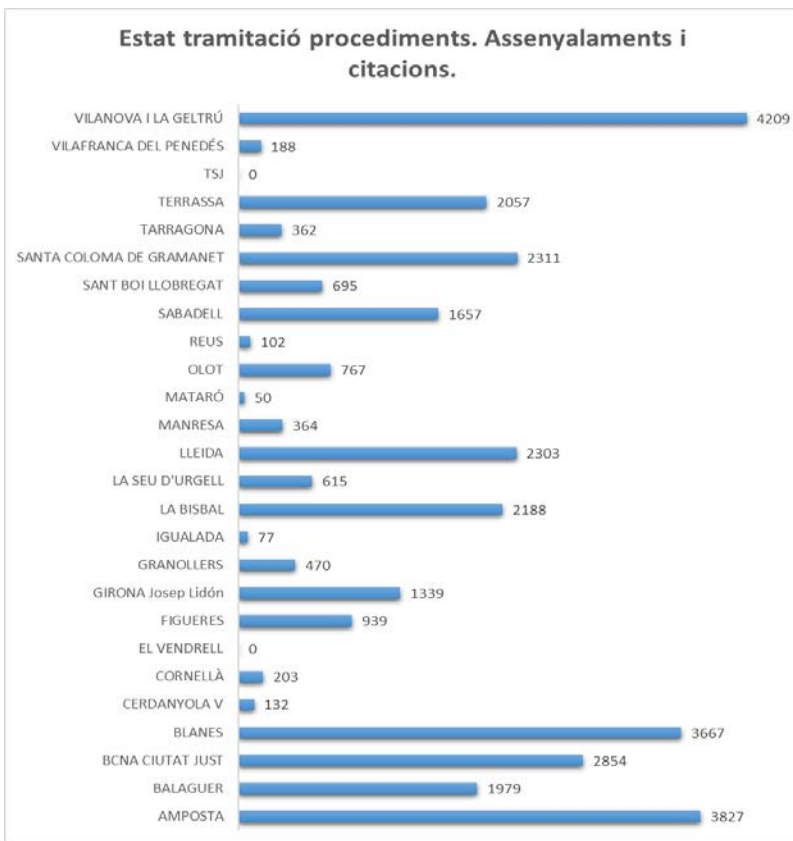
5. El 6,66% han estat consultes relatives a la ubicació d'òrgans judicials situats fora de l'edifici i d'altres organismes.

6. Els casos en què el ciutadà ha sol·licitat informació respecte de la localització dels diferents professionals relacionats suposen un 3,32 % del total.

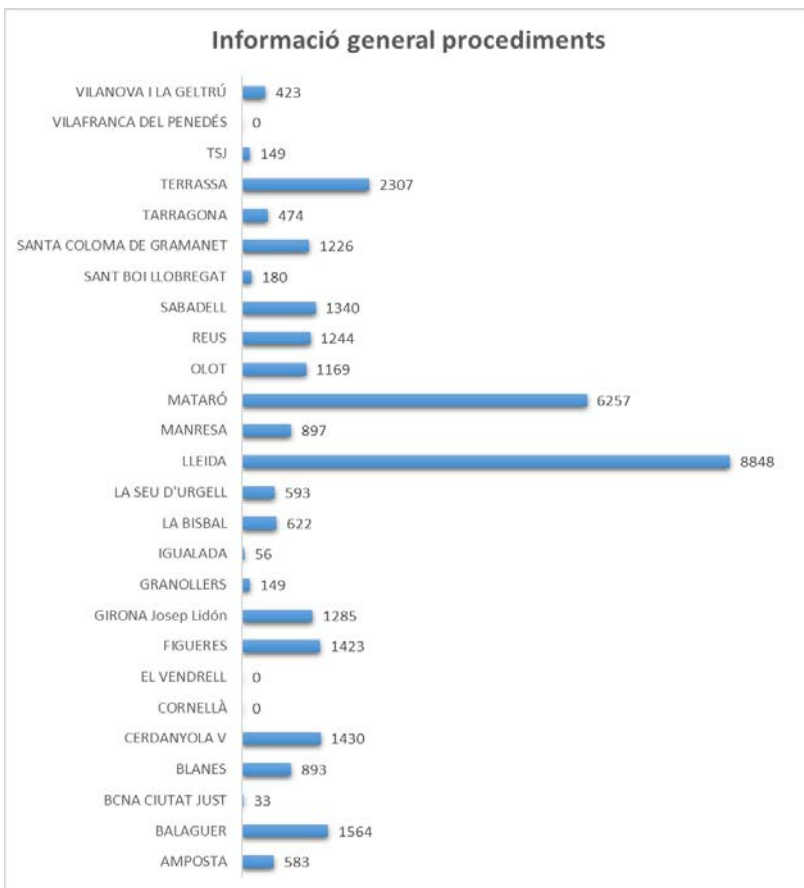
7 i 8. Finalment, el 3,41 % han estat consultes per aclarir documents i el 0,12%, sobre registres d'escrits en relació amb queixes presentades i altres.

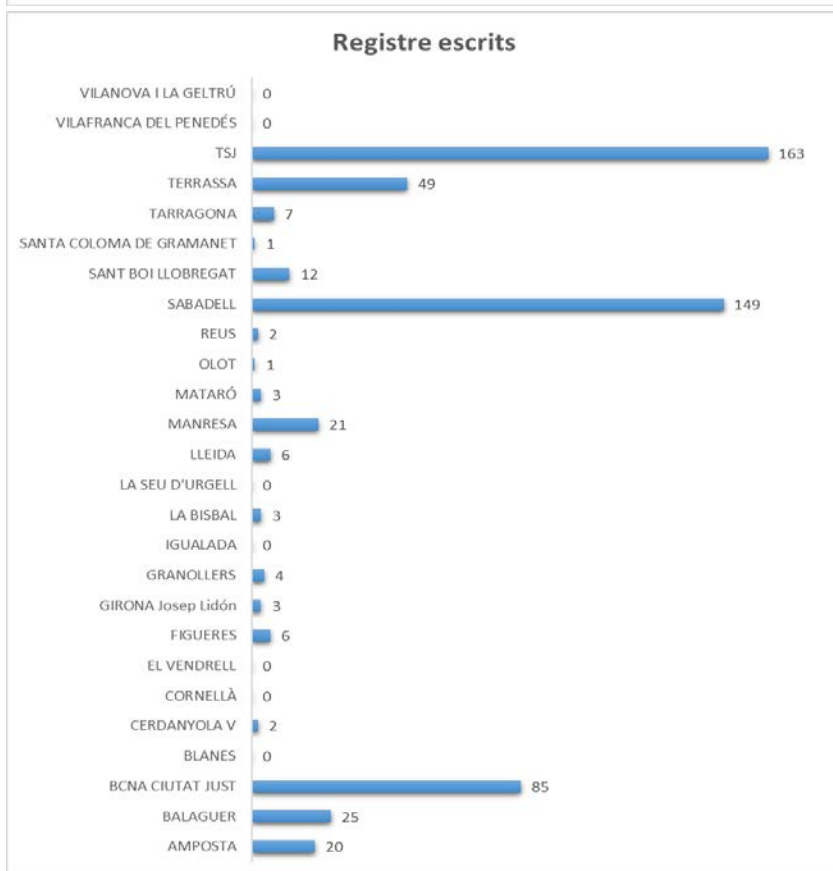
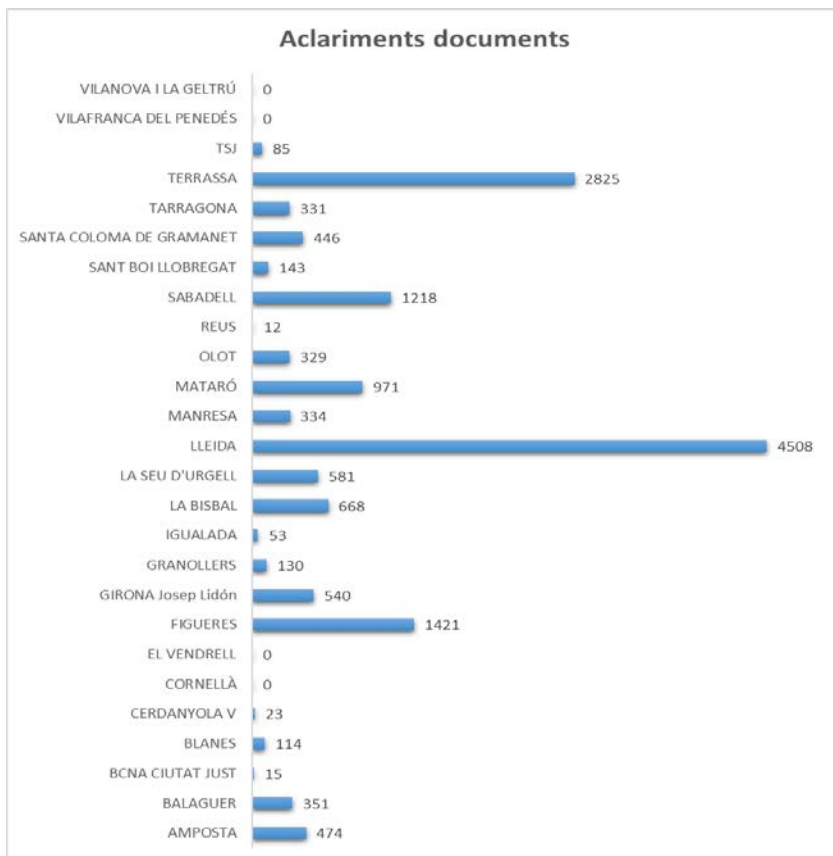
<i>Comparativa 2020-2019</i>									
		Acollida seu	Repartiment assumptes	Estat tramitació/ Asseny	Informació gral	Ubicació altes òrgans	Aclariments docum.	Localit. Professionals	Registres (queixes)
	2020	57,57%	14,32%	7,31%	7,27%	6,66%	3,41%	3,32%	0,12%
	2019	54,59%	18,20%	7,85%	5,19%	6,07%	3,36%	4,61%	0,12%





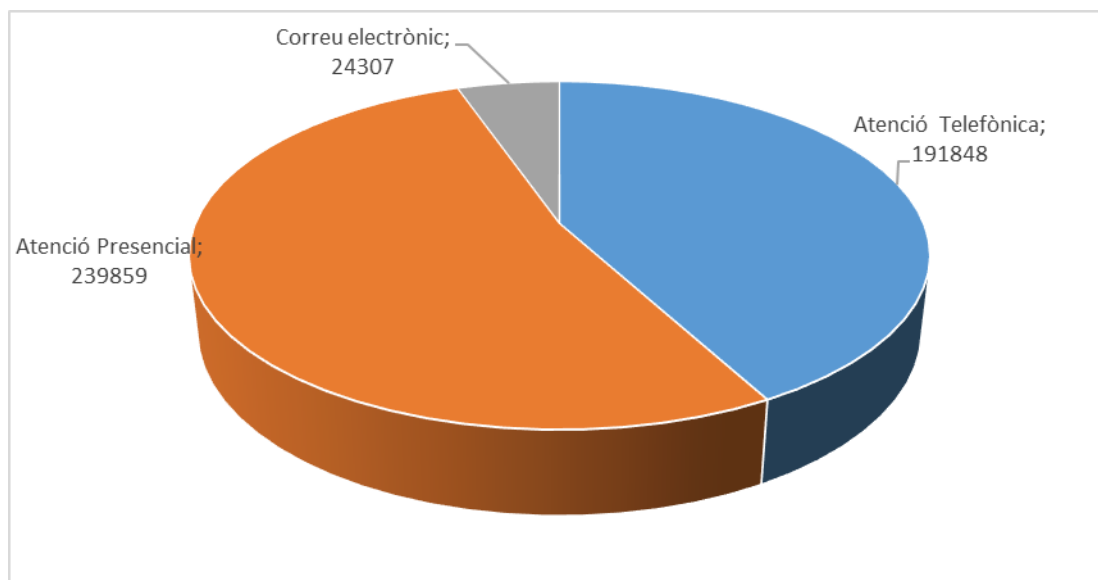






*Nota: A alguns partits judicials també consten registres d'escrits que no són queixes*

2. Pel que fa a la **modalitat de la consulta**, respecte els anys anteriors ha hagut un augment d'atenció telefònica i electrònica substancial com a conseqüència de la pandèmia. El 53 % del total de les consultes han estat presencials (al 2019 van ser el 74 %), al voltant del 42% han estat telefòniques (25 % l'any passat) i el 5% mitjançant correu electrònic (1 % al 2019)



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	69.944
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	202.128
Serveis Territorials Girona	La Bisbal d'Empordà/ Girona/Figueres/Olot/Blanes	67.873
Serveis Territorials Lleida	Lleida/La Seu d'Urgell/Balaguer	74.734
Serveis Territorials Tarragona	Tarragona/ el Vendrell/ Reus	30.571
Serveis Territorials Terres de l'Ebre	Amposta	10.764
<b>TOTAL</b>		<b>456.014</b>

Barcelona, 14 de maig de 2021