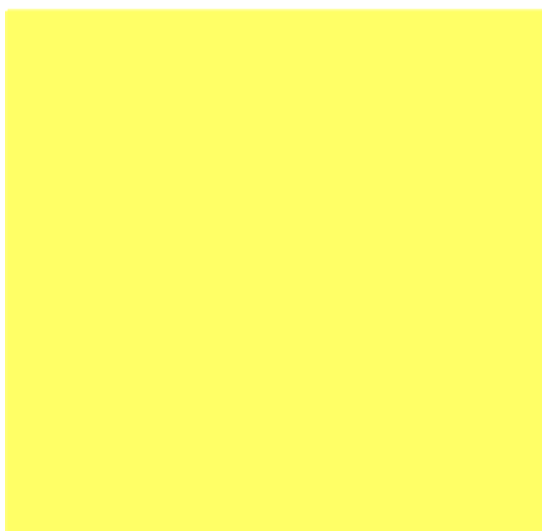


ACTIVITAT
DE LES OFICINES
D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ
DE L'ADMINISTRACIÓ DE JUSTÍCIA

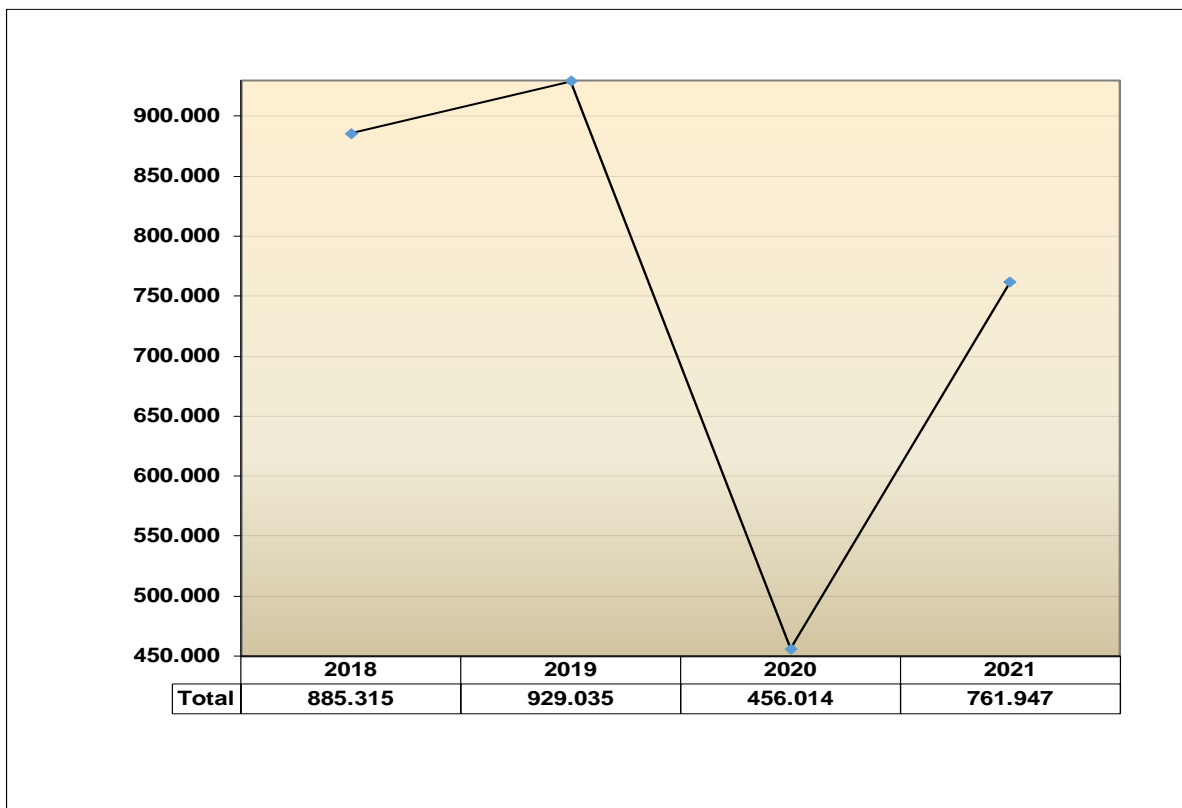


Índex

1. L'activitat de les oficines d'atenció al ciutadà de l'Administració de justícia de l'any 2021	2
2. Evolució del nombre de consultes dels darrers quatre anys (2017-2021)	3
3. Consultes ateses durant l'any 2021	4

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 i Tortosa, 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 dels darrers quatre anys (2017-2021)



Durant els darrers anys ha hagut un augment progressiu de 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 (declarada així per l'OMS l'11 de març de 2020), derivat del SARS-CoV-2, amb plena incidència al nostre territori i que va limitar l'accés als edificis judicials. Aquesta situació va començar a recuperar-se l'any 2021 amb la represa de l'activitat judicial.

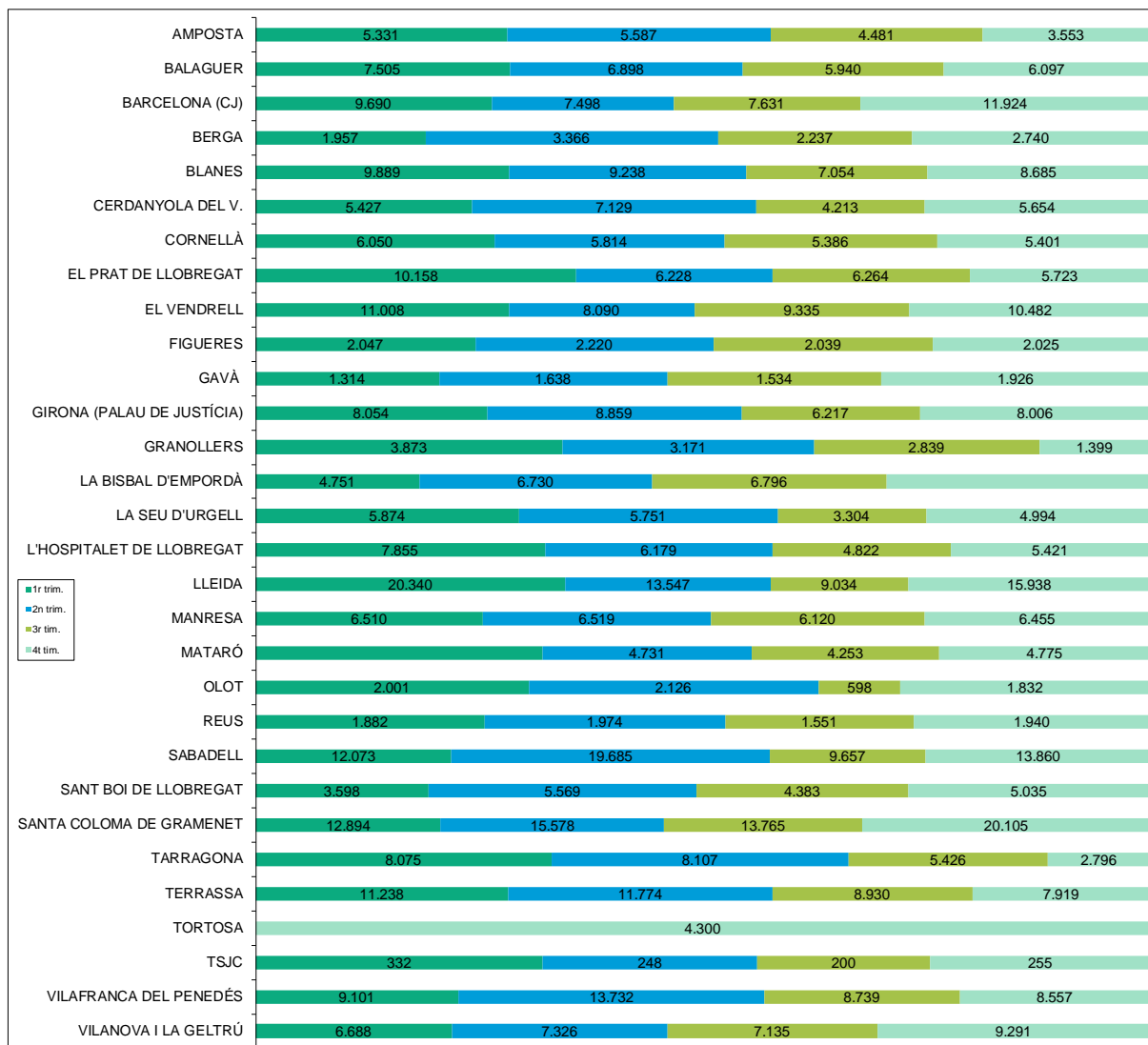
Del total d'atencions i de consultes anuals rebudes, al voltant de la meitat del volum correspon a l'acollida i direccionament i a l'orientació de la ciutadania dins del mateix edifici judicial.

3. Consultes ateses durant l'any 2021

De les dades recopilades, les OAC a Catalunya han atès un total de 761.947 consultes.

La distribució trimestral d'aquestes consultes és la següent: el primer trimestre se'n van atendre un total de 202.026; el segon, 205.312; el tercer, 159.883, i el quart, 194.726

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

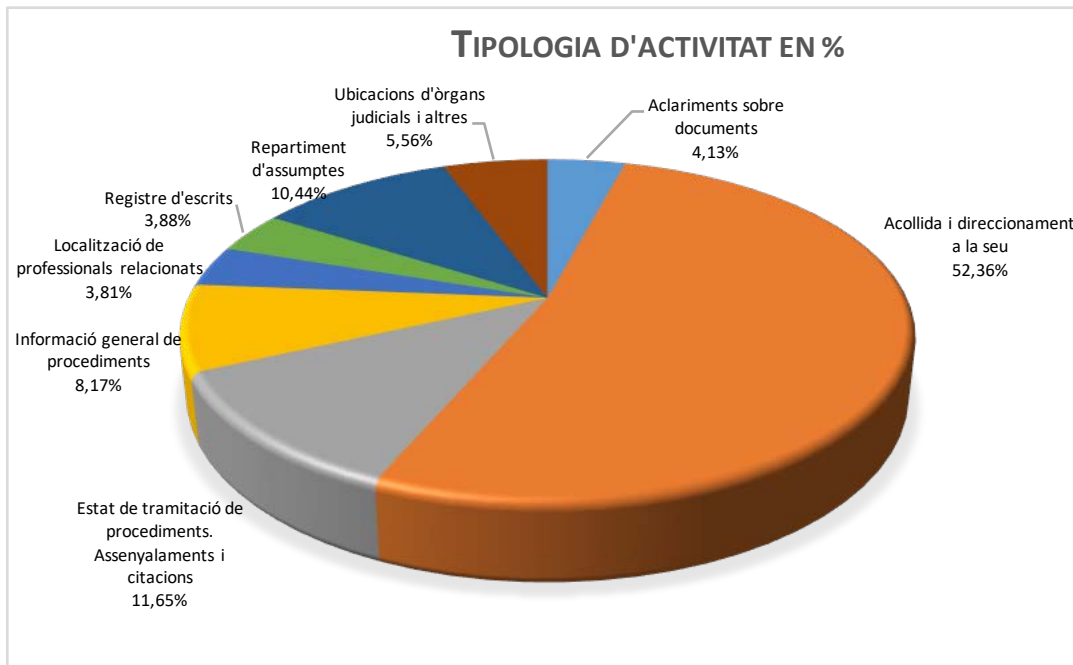


**No consten dades dels partits judicials d'Igualada. D'altra banda, l'OAC del partit judicial de Berga es va posar en funcionament el febrer de 2021 i la OAC del partit judicial de Tortosa l'octubre de 2021.*

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

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

	Aclariments sobre documents	Acollida 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'assumpes	Ubicacions d'òrgans judicials i altres	Total general
AMPOSTA	216	5.188	11.788	394	68	908	212	178	18.952
BALAGUER	486	20.646	1.578	1.931	89	1.414	24	272	26.440
BARCELONA (CJ)	329	14.901	2.004	1.457	926	80	14.871	2.175	36.743
BERGA	31	3.036	3.299	1.534	101	2.053	119	127	10.300
BLANES	68	26.552	5.309	1.658	303	566	216	194	34.866
CERDANYOLA DEL V.	17	18.792	9	1.097	0	2.039	395	74	22.423
CORNELLÀ	0	22.651	0	0	0	0	0	0	22.651
EL PRAT DE LLOBREGAT	1.853	23.211	612	373	908	0	808	608	28.373
EL VENDRELL	0	32.490	3.539	3	2.882	0	1	0	38.915
FIGUERES	1.365	1.155	678	1.449	1.031	21	1.681	951	8.331
GAVÀ	414	3.132	408	507	214	66	1.369	302	6.412
GIRONA (PALAU DE JUSTÍCIA)	1.124	9.614	3.686	2.523	1.274	7.927	1.345	3.643	31.136
GRANOLLERS	270	3.081	227	1.757	1.459	24	4.202	262	11.282
IGUALADA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
LA BISBAL D'EMPORDÀ	418	3.880	15.361	771	95	5.239	0	151	25.915
LA SEU D'URGELL	533	15.314	495	487	119	1.576	1.246	153	19.923
L'HOSPITALET DE LLOBREGAT	3.246	4.342	1.659	3.454	1.663	567	4.850	4.496	24.277
LLEIDA	4.570	9.059	8.909	10.275	5.740	1.863	9.073	9.370	58.859
MANRESA	443	12.041	610	1.514	229	14	10.623	130	25.604
MATARÓ	1.358	3.797	15	9.379	0	0	2.956	2.765	20.270
OLOT	411	3.272	992	1.095	134	0	523	130	6.557
REUS	0	5	0	2.111	0	0	5.230	1	7.347
SABADELL	4.148	25.378	8.554	4.694	2.322	832	5.146	4.201	55.275
SANT BOI DE LLOBREGAT	13	18.253	282	21	1	4	11	0	18.585
SANTA COLOMA DE GRAMENET	1.018	44.342	4.797	1.743	665	3.117	1.938	4.722	62.342
TARRAGONA	2.487	3.231	5.269	3.821	2.253	5	4.264	3.074	24.404
TERRASSA	6.276	8.047	2.843	6.163	6.411	11	6.054	4.056	39.861
TORTOSA	328	1.259	693	579	167	1.033	99	142	4.300
TSJC	84	503	0	65	0	184	9	190	1.035
VILAFRANCA DEL PENEDÈS	0	39.471	12	646	0	0	0	0	40.129
VILANOVA I LA GELTRÚ	0	22.293	5.127	721	0	0	2.299	0	30.440
Total general	31.506	398.936	88.755	62.222	29.054	29.543	79.564	42.367	761.947



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

-El percentatge més gran d'aquestes consultes (52,36 %) 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)

-El 10,44 % de les consultes fa referència al repartiment d'assumpes, és a dir, ciutadans que volen saber a quina oficina judicial ha correspost la seva demanda segons l'ordre de repartiment.

-Pel que a les preguntes relatives a l'estat de tramitació d'un procediment i als assenyalaments i citacions el percentatge ha estat de l' 11,65 %.

-El 8,17 % 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 5,56% del global

-Els casos en què el ciutadà ha sol·licitat informació respecte de la localització dels diferents professionals relacionats suposen un 4,13 % del total.

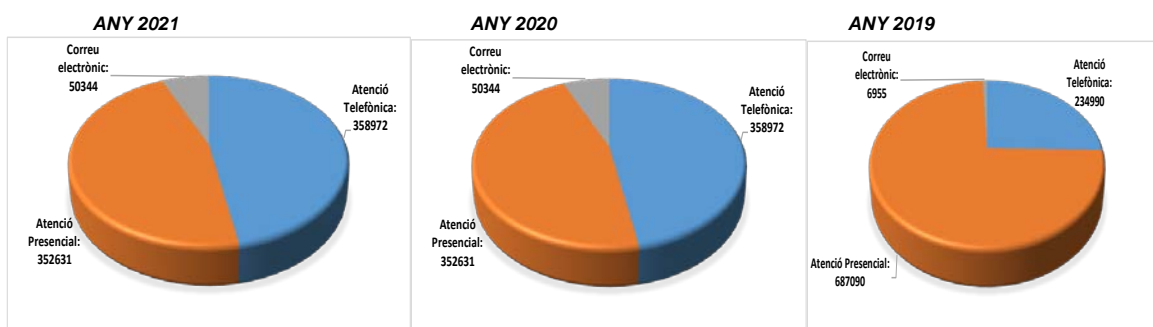
-Finalment, el 3,81 % han estat consultes per aclarir documents i el 3,88%, sobre registres d'escrits en general i també queixes presentades.

Comparativa 2021-2020 pel que fa al % de consultes ateses en relació amb el tipus de consulta

Comparativa 2021-2020									
		Acollida i direccionament a la seu	Repartiment d'assumpes	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 i queixes
	2021	52,36%	10,44%	11,65%	8,17%	5,56%	4,13%	3,81%	3,88%
	2020	57,57%	14,32%	7,31%	7,27%	6,66%	3,41%	3,32%	0,12%

Al 2021 ha hagut una disminució de % en el global de les atencions prestades en tres tipologies de consulta: acollida i direccionalment a la seu, repartiment d'assumpes, ubicació d'òrgans judicials i altres. Pel que fa l'estat de tramitació de procediments, informació general de procediment, aclariments sobre documents i registre d'escrits ha hagut un lleuger increment del global registrat l'any 2020.

Nombre de consultes segons el canal d'atenció: presencial, telefònic i electrònic.



Pel que fa a la modalitat de la consulta, tal com va passar l'any 2020 es manté com a conseqüència de la pandèmia, respecte els anys anteriors, l'augment de les consultes via atenció telefònica i via electrònica

El 46,28 % del total de les consultes han estat presencials (al 2020 van ser el 53 %), al voltant del 47 % han estat telefòniques (42 % l'any passat) i el 6,61 % mitjançant per correu electrònic (5 % al 2020)

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	62.055
Gerència Territorial de Barcelona Comarques	Berga / Cerdanyola del Vallès / Cornellà de Llobregat / el Prat de Llobregat / Gavà / Granollers / Igualada / Manresa / Mataró / Sabadell / Sant Boi de Llobregat / Santa Coloma de Penedès / Vilanova i la Geltrú	394.520
Serveis Territorials de Girona	La Bisbal d'Empordà / Girona / Figueres / Olot / Blanes	106.805
Serveis Territorials de Lleida	Lleida / la Seu d'Urgell / Balaguer	105.222
Serveis Territorials de Tarragona	Tarragona / el Vendrell / Reus	70.666
Serveis Territorials de Terres de l'Ebre	Ampostà /Tortosa	22.679
TOTAL		761.947

Barcelona, 2 de maig de 2022

Subdirecció general de Suport Judicial i Coordinació Tècnica