

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

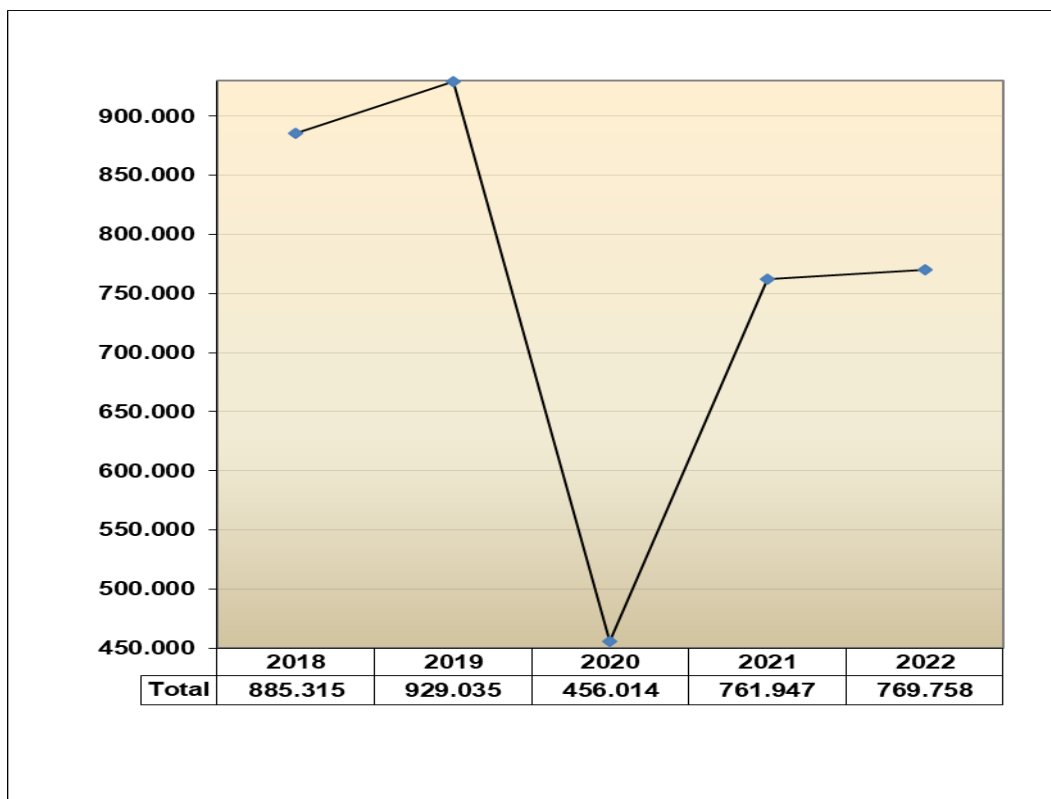


Índex

1. L'activitat de les oficines d'atenció al ciutadà de l'Administració de justícia durant l'any 2022.....	2
2. Evolució del nombre de consultes els darrers cinc anys (2018-2022)	3
3. Consultes ateses durant l'any 2022	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, Tortosa, Igualada i Mollet 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 amb l'OAC les tasques d'atenció i suport al públic.

2. Evolució del nombre de consultes els darrers cinc anys (2018-2022)



Durant els darrers anys hi ha hagut un augment progressiu de les 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 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.

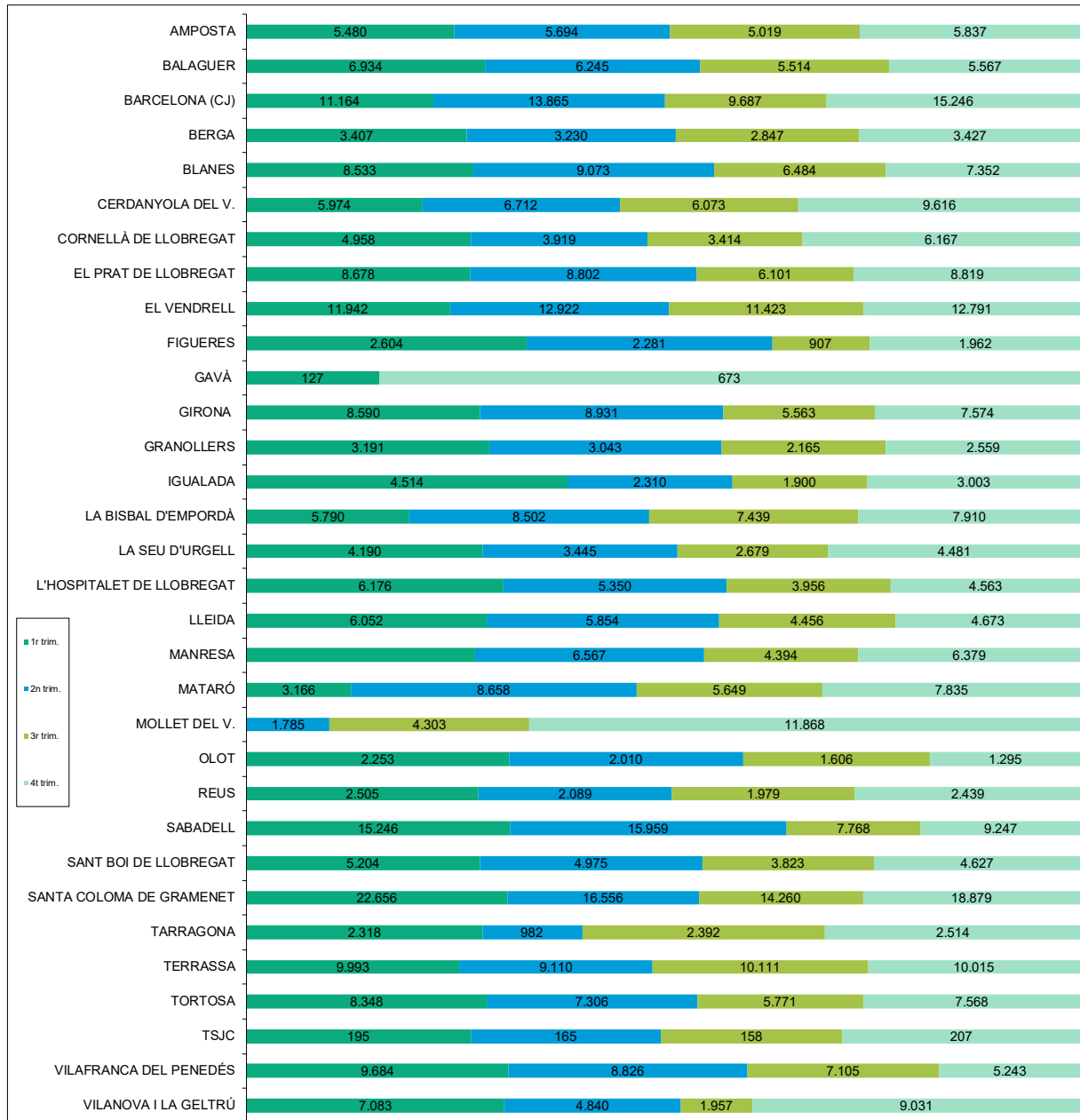
Del total d'atencions i de consultes anuals rebudes, al voltant de la meitat del volum correspon a l'acollida, direccionament i orientació de la ciutadania dins de l'edifici judicial mateix.

3. Consultes ateses durant l'any 2022

De les dades recopilades, les OAC a Catalunya han atès un total de 769.758 consultes.

La distribució trimestral d'aquestes consultes és la següent: el primer trimestre se'n van atendre un total de 203.482; el segon, 200.006; el tercer, 156.903, i el quart, 209.367.

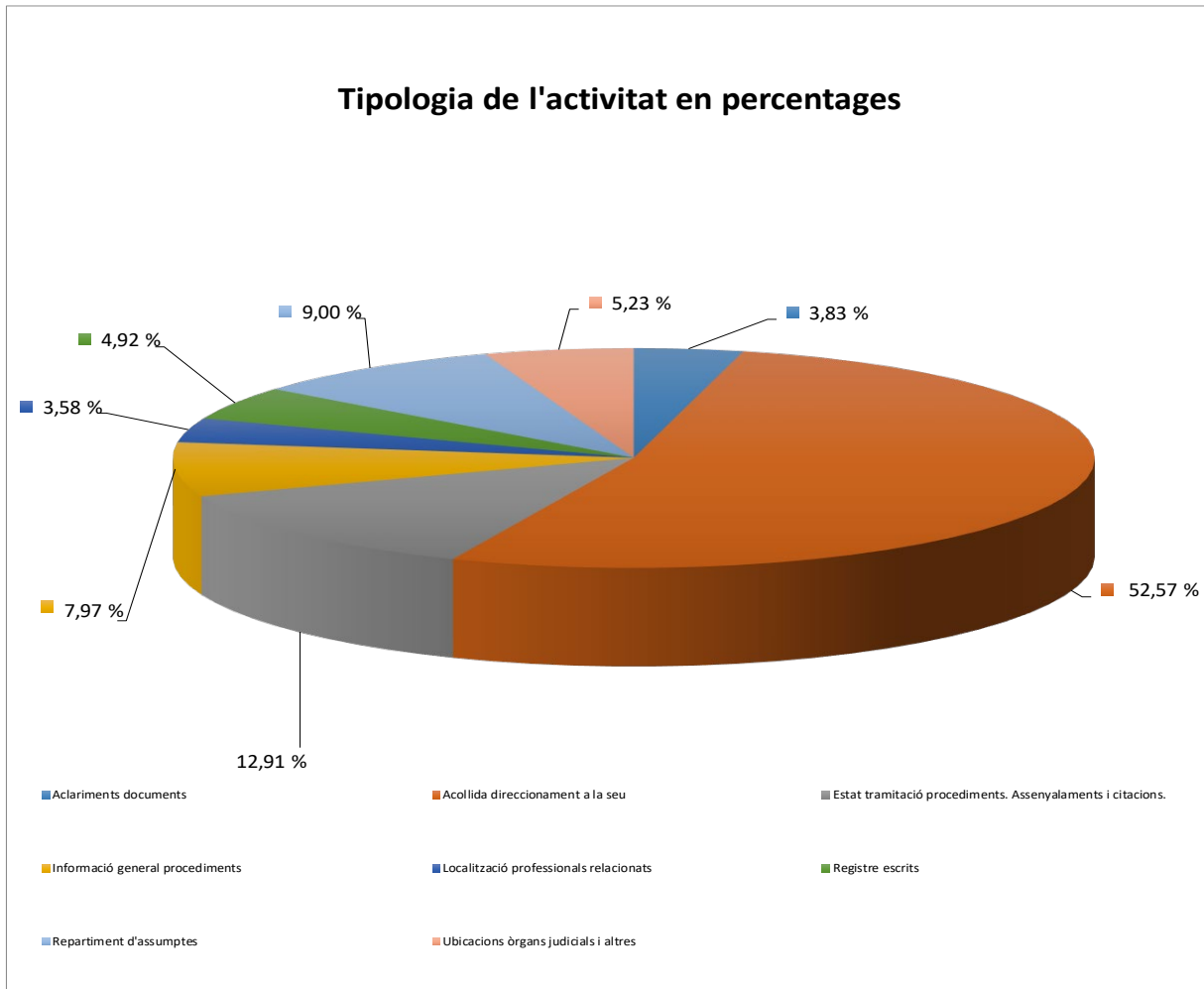
En el gràfic següent podem observar l'evolució trimestral de cada oficina.



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

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

OAC	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'assumptes	Ubicacions d'òrgans judicials i altres	Total general
AMPOSTA	822	2.264	15.949	1.374	92	657	610	262	22.030
BALAGUER	825	18.798	1.111	1.905	126	1.108	56	331	24.260
BARCELONA (CJ)	1.084	20.431	3.071	4.974	1.105	119	15.488	3.690	49.962
BERGA	324	2.151	3.858	3.177	266	2.668	212	255	12.911
BLANES	156	22.537	5.098	2.106	336	941	134	134	31.442
CERDANYOLA DEL V.	5	27.228	3	140		858	121	20	28.375
CORNELLÀ DE LLOBREGAT		18.458							18.458
EL PRAT DE LLOBREGAT	1.969	26.607	681	431	1.078		983	651	32.400
EL VENDRELL		44.140	3		4.935				49.078
FIGUERES	1.155	1.402	1.039	1.485	646	2	1.414	611	7.754
GAVÀ	42	194	18	192	33	3	272	46	800
GIRONA	1.118	9.319	3.221	2.609	1.649	7.092	1.905	3.745	30.658
GRANOLLERS	23	811	164	573	2.676	835	11	5.865	10.958
IGUALADA	832	6.282	1.476	1.857	390	185	236	469	11.727
LA BISBAL D'EMPORDÀ	121	2.435	22.153	127	52	4.750		3	29.641
LA SEU D'URGELL	834	2.678	6.934	1.158	332	1.974	444	441	14.795
L'HOSPITALET DE LLOBREGAT	2.415	2.960	1.481	2.739	1.305	937	4.961	3.247	20.045
LLEIDA	3.631	3.385	3.344	3.075	2.283	475	2.706	2.136	21.035
MANRESA	409	10.695	671	1.336	171	13	10.497	75	23.867
MATARÓ	1.709	4.796	138	10.507	6	109	4.274	3.769	25.308
MOLLET DEL VALLÈS	1.735	4.368	5.434	3.259	510	911	965	774	17.956
OLOT	514	3.597	1.049	1.150	178	1	498	177	7.164
REUS	181	2.500	13	2.961	8		3.344	5	9.012
SABADELL	2.220	29.323	4.107	3.009	1.773	1.310	3.325	3.153	48.220
SANT BOI DE LLOBREGAT	2	18.299	249	62	2		14	1	18.629
SANTA COLOMA DE GRAMENET	1.729	52.316	4.528	2.840	614	3.490	2.724	4.110	72.351
TARRAGONA	47	372	386	519	30	2	6.521	329	8.206
TERRASSA	3.427	6.874	6.499	3.807	6.323	19	6.735	5.545	39.229
TORTOSA	2.138	9.996	2.449	3.562	616	9.233	637	362	28.993
TSIC	27	401		62		184		51	725
VILAFRANCA DEL PENEDÈS		30.823		35					30.858
VILANOVA I LA GELTRÚ		18.215	4.219	300			177		22.911
Total general	29.494	404.655	99.346	61.331	27.535	37.876	69.264	40.257	769.758



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

-El percentatge més gran d'aquestes consultes (52,57 %) fa referència a la ubicació dels òrgans judicials que es troben a la seu de l'oficina, en què s'orienta el ciutadà dins l'edifici judicial mateix (acollida i direcció)

-Pel que fa a les preguntes relatives a l'estat de tramitació d'un procediment i als assenyalaments i citacions, el percentatge ha estat del 12,91 %.

-El 9 % 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.

-El 7,97 % 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 5,23 % del global.

-Els casos en què el ciutadà ha sol·licitat informació respecte de la localització dels diferents professionals relacionats suposen un 3,58 % del total.

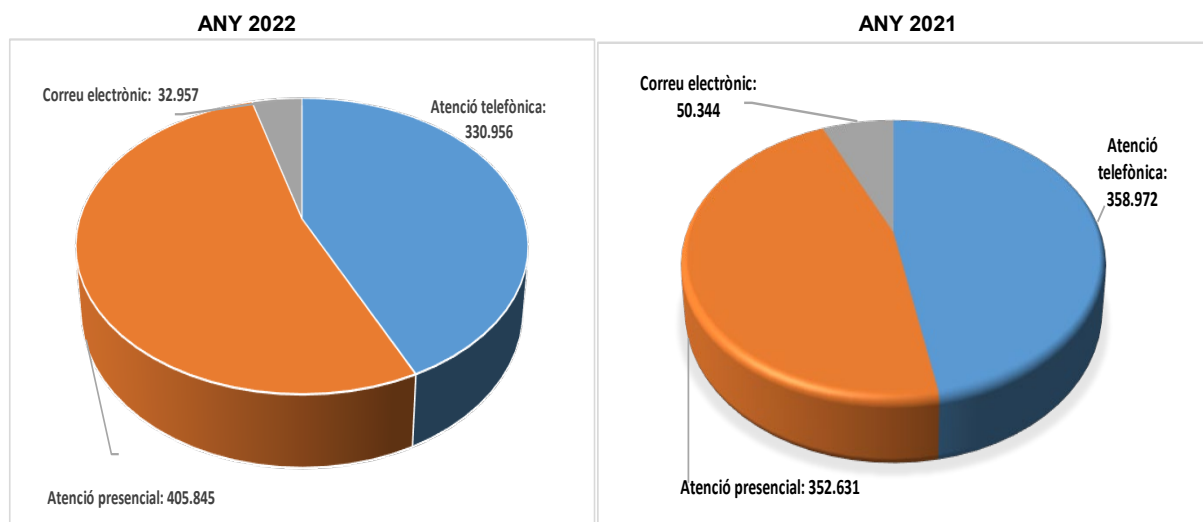
-Finalment, el 3,83 % han estat consultes per aclarir documents i el 4,92 %, sobre registres d'escrits en general i també queixes presentades.

Comparativa 2022-2021 pel que fa al % de consultes ateses en relació amb el tipus de consulta

Comparativa 2022-2021									
		Acollida i direccionament a la seu	Repartiment d'assumptes	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
	2022	52,57%	9,00%	12,91%	7,97%	5,23%	3,83%	3,58%	4,92%
	2021	52,36%	10,44%	11,65%	8,17%	5,56%	4,13%	3,81%	3,88%

Al 2022 es manté el percentatge en relació amb el global de les atencions prestades en aquestes tipologies de consulta: acollida i direccionalment a la seu, localització de professionals relacionats i ubicació d'òrgans judicials i altres. Pel que fa l'estat de tramitació de procediments i registres d'escrits, hi ha un lleuger augment, així com un petit increment en les altres tres tipologies.

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



El 52,7 % del total de les consultes han estat presencials, modalitat que ha augmentat respecte de l'any 2021, en què les consultes presencials van constituir el 46 %. Al voltant d'un 43 % han estat consultes telefòniques (47 % l'any passat) i el 4,28 % s'han vehiculat mitjançant el correu electrònic (6,61% el 2021).

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	70.732
Gerència Territorial de Barcelona Comarques	Berga / Cerdanyola del Vallès / Cornellà de Llobregat / el Prat de Llobregat / Gavà / Granollers / Igualada / Manresa / Mataró / Mollet del Vallès / Sabadell / Sant Boi de Llobregat / Santa Coloma de Penedès / Terrassa / Vilafranca del Penedès / Vilanova i la Geltrú	414.958
Serveis Territorials de Girona	La Bisbal d'Empordà / Girona / Figueres / Olot / Blanes	106.659
Serveis Territorials de Lleida	Lleida / la Seu d'Urgell / Balaguer	60.090
Serveis Territorials de Tarragona	Tarragona / el Vendrell / Reus	66.296
Serveis Territorials de Terres de l'Ebre	Amposta / Tortosa	51.023
TOTAL		769.758

Barcelona, 18 d'abril de 2023

Subdirecció General de Suport Judicial
i Coordinació Tècnica