

COMUNICACIONS I MITJANS DE COMUNICACIÓ**PÀG.****COMUNICACIONES Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

1. Correus i telègrafs	211	1. Correos y telégrafos
1.1. Divisió de la ciutat per codis postals.		1.1. <i>División de la ciudad en códigos postales.</i>
1.2. Evolució de la correspondència originada i distribuïda.	212	1.2. <i>Evolución de la correspondencia originada y distribuida.</i>
1.3. Tipus de serveis postals.		1.3. <i>Tipos de servicios postales.</i>
2. Premsa local	213	2. Prensa local
2.1. L'Hospitalet diari informatiu de la ciutat.		2.1. <i>L'Hospitalet periódico informativo de la ciudad.</i>
2.2. Altres publicacions.		2.2. <i>Otras publicaciones.</i>
3. Digital-H	213	3. Digital-H
3.1. Nombre de visites i pàgines visitades.		3.1. <i>Número de visitas y páginas visitadas.</i>
4. Televisió de L'Hospitalet	214	4. Televisión de L'Hospitalet
4.1. Ubicació, adreça electrònica, canal i franja horària d'emissió.		4.1. <i>Ubicación, dirección electrónica y franja horaria de emisión.</i>
4.2. Estructura bàsica de la graella.		4.2. <i>Estructura básica de la parrilla.</i>
5. Internet – Web Municipal	215	5. Internet – Web Municipal
5.1. Evolució de dades del Web municipal.		5.1. <i>Evolución de datos de la Web municipal.</i>
5.2. Tràmits web més habituals.		5.2. <i>Trámites web más habituales.</i>
5.3. Visites als webs temàtics i webs especials.		5.3. <i>Visitas a las webs temáticas y webs especiales.</i>
5.4. Continguts més consultats.		5.4. <i>Contenidos más consultados.</i>
6. Atenció presencial	216	6. Atención presencial
6.1. Oficina d'Atenció al Ciutadà.		6.1. <i>Oficina de Atención al Ciudadano.</i>
6.1.1. Visites ateses o informacions presencials.		6.1.1. <i>Visitas atendidas o informaciones presenciales.</i>
6.1.2. Nombre de persones ateses per edificis.		6.1.2. <i>Número de personas atendidas por edificios.</i>
6.1.3. Evolució dels tipus de tràmits.		6.1.3. <i>Evolución de los tipos de trámites.</i>
6.1.4. Operacions realitzades per conceptes.		6.1.4. <i>Operaciones realizadas por conceptos.</i>
6.1.5. Atenció telefònica i telemàtica per conceptes.	217	6.1.5. <i>Atención telefónica y telemática por conceptos.</i>
6.1.6. Nombre de trucades ateses i sol·licituds telemàtiques.		6.1.6. <i>Número de llamadas atendidas y solicitudes telemáticas.</i>
6.1.7. Indicadors.		6.1.7. <i>Indicadores.</i>
6.2. Administració tributària. Oficina d'atenció al públic.		6.2. <i>Administración tributaria. Oficina de atención al público.</i>
6.2.1. Nombre de contribuents atesos i operacions realitzades per conceptes.		6.2.1. <i>Número de contribuyentes atendidos y operaciones realizadas por conceptos.</i>
6.2.2. Persones ateses per mesos.	218	6.2.2. <i>Personas atendidas por meses.</i>
6.2.3. Indicadors.		6.2.3. <i>Indicadores.</i>
6.3. Oficina de l'habitatge		6.3. <i>Oficina de la vivienda</i>
6.3.1. Descripció de les atencions a l'oficina.		6.3.1. <i>Descripción de las atenciones en la oficina.</i>

6.4.	Oficina Jove d'Emancipació.	219	6.4.	<i>Oficina Joven de Emancipación.</i>
6.4.1.	Servei general d'informació al jove.		6.4.1.	<i>Servicio general de información al joven.</i>
6.4.2.	Tipus d'activitats.		6.4.2.	<i>Tipos de actividades.</i>
6.4.3.	Característiques dels usuaris.		6.4.3.	<i>Características de los usuarios.</i>
6.5.	Atenció al ciutadà. Comunicació d'incidències.	220	6.5.	<i>Atención al ciudadano. Comunicación de incidencias.</i>
6.5.1.	Incidències i trucades gestionades pel TIC.		6.5.1.	<i>Incidencias y llamadas gestionadas por el TIC.</i>
6.5.1.1.	Incidències rebudes al TIC.		6.5.1.1.	<i>Incidencias recibidas en el TIC.</i>
6.5.1.2.	Trucades realitzades pel TIC.		6.5.1.2.	<i>Llamadas realizadas por el TIC.</i>

Notes aclaridores

En aquest capítol s'inclouen les informacions habituals sobre la comunicació.

Es continua la informació sobre les visites al web municipal i sobre les oficines on es realitza una atenció presencial i altres tipus de tràmits.

Telèfon VIA: Telèfon d'Incidències i Manteniment a la Via Pública.

TIC: Telèfon d'Incidències de Convivència.

IdCat: Identificació electrònica digital.

Notas aclaratorias

En este capítulo se incluyen las informaciones habituales sobre la comunicación.

Se continúa la información sobre las visitas a la web municipal y sobre las oficinas donde se realiza una atención presencial y otros trámites.

Teléfono VIA: Teléfono de Incidencias y Mantenimiento en la Vía Pública.

TIC: Teléfono de Incidencias de Convivencia.

IdCat: Identificación electrónica digital.

COMUNICACIONS I MITJANS DE COMUNICACIÓ

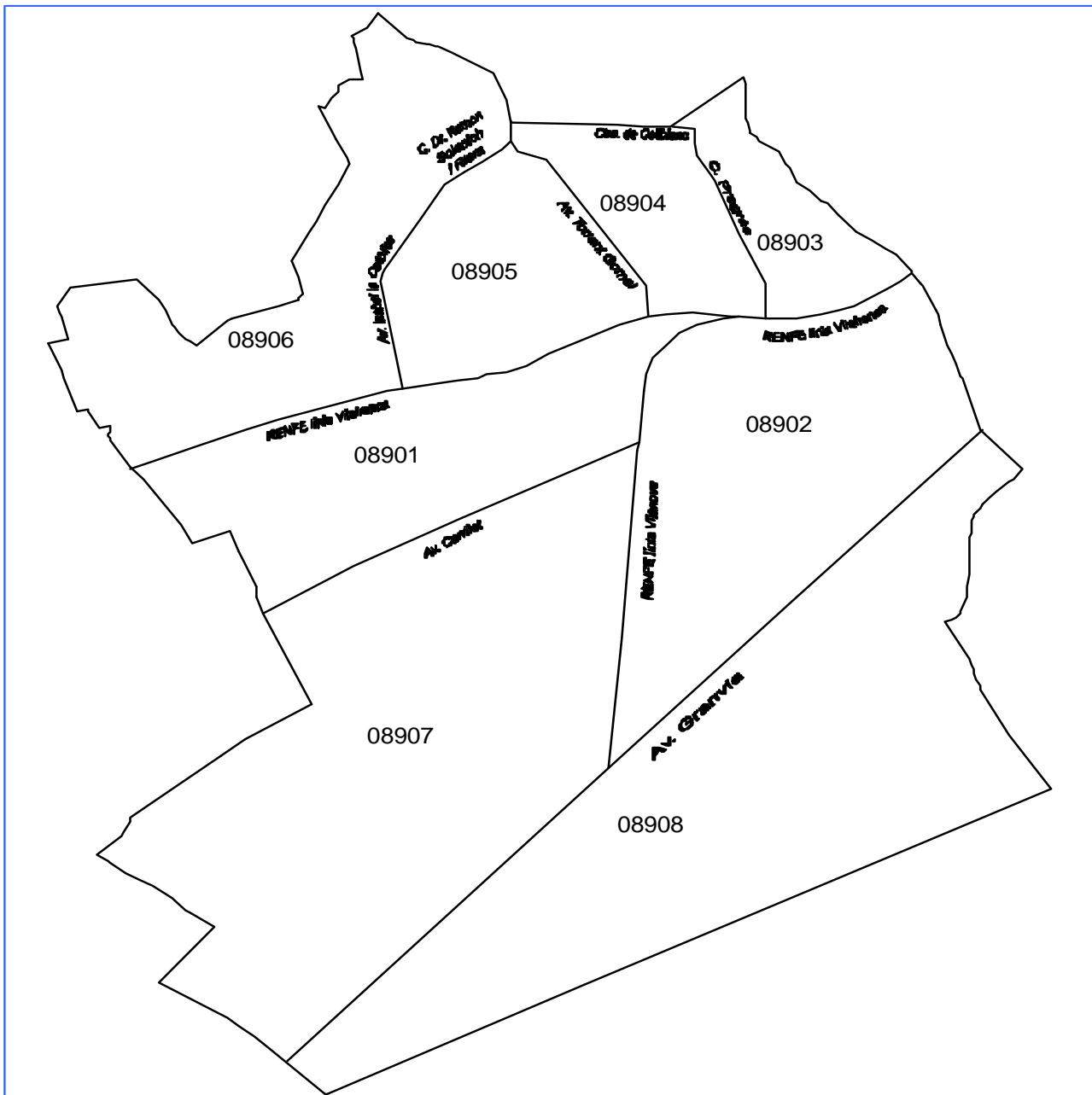
Comunicaciones y medios de comunicación

1. CORREUS I TELÈGRAFS

Correos y Telégrafos

1.1. Divisió de la ciutat per codis postals

División de la ciudad en códigos postales



Font: Elaboració a partir de la Cartografia de la Ciutat. Ajuntament de L'Hospitalet

Fuente: Elaboración a partir de la Cartografía de la Ciudad. Ayuntamiento de L'Hospitalet

1.2. Evolució de la correspondència originada i distribuïda

Evolución de la correspondencia originada i distribuïda

	Correspondència originada			Correspondència distribuïda		
	odinària	certificada	urgent	odinària	certificada	urgent
2010	4.306.124	397.495	76.898	26.611.334	1.352.779	112.564
2011	3.874.080	413.604	70.848	23.754.105	1.376.390	102.193
2012	3.624.959	340.871	56.703	20.851.336	988.862	86.400
2013	3.309.173	334.439	30.327	18.438.903	904.358	60.651
2014	3.369.257	341.226	30.940	18.613.302	922.715	61.885
2015	3.281.020	312.709	54.207	14.011.652	876.532	83.956

1.3. Tipus de serveis postals

Tipos de servicios postales

Correspondència ordinària	originada	distribuïda
Línia bàsica	2.982.420	14.011.652
Línia econòmica	298.600	3.832.556
Línia urgent	30.007	60.556

Correspondència certificada		
Línia bàsica	281.766	803.276
Línia econòmica	30.943	73.256
Línia urgent	24.200	23.400

Financers		
Girs	25.940	23.415
Nacionals	20.031	16.103
Internacionals	1.089	1.026
Wester Union	4.820	6.286

Serveis de Telecomunicacions		
Telegrams	3.739	40.280
Nacional	3.727	40.263
Internacional	12	17

Fax	8.018	15.491
Nacional	7.989	15.482
Internacional	29	9

Font: Dades subministrades pel Servei Estadístic de Correos de L'Hospitalet
 Fuente: Datos suministrados por el Servicio Estadístico de Correos de L'Hospitalet

2. PREMSA LOCAL

Prensa local

2.1. L'Hospitalet diari informatiu de la ciutat

L'Hospitalet, periódico informativo de la ciudad

Tiratge	105.000 exemplars	números publicats	
Nre. pàgines	24	2011	10
Periodicitat	Mensual	2012	11
Hemeroteca on line	www.lhdigital.cat	2013	11
llengua cat-cast.	cat/cast	2014	14
ratio mitjana de publicitat	37,79%	2015	12

Font: Dades facilitades per La Farga, S.A.

Fuente: Datos facilitados por La Farga, S.A.

2.2. Altres publicacions

Otras publicaciones

Diari de L'Hospitalet	Tiratge	Periodicitat	Tiratge	Periodicitat
	105.000	mensual	El Far *	setmanal
			El Tot *	quinzenal
			Tribuna *	quinzenal
			Viu L'Hospitalet *	mensual

* En el cas d'alguns mitjans ens és impossible donar un nombre d'exemplars.

Font: Dades facilitades per la Direcció de Comunicació i Imatge. Ajuntament de L'Hospitalet

Fuente: Datos facilitados por la Dirección de Comunicación e Imagen. Ajuntament de L'Hospitalet

3. L'HDIGITAL

L'HDIGITAL

3.1. Nombre de visites i pàgines visitades

Número de visitas y páginas visitadas

Visites 2015			
Total usuaris únics	412.600		
Mitjana diària	1.130		
Pàgines visitades:	1.635.000	Vídeos:	
Nombre de pàgines per visita	3,90	Vídeos publicats	2.000
Durada de la visita per usuari	4 minuts	Notícies de text	2.100
		Galeries fotogràfiques	245
Pàgines més visitades:		Edicions Diari en PDF	12
Pàgines de notícies de text	588.292		
Portada	263.124	Xarxes Socials:	
Televisió i vídeos a la carta	243.151	Seguidors Facebook	3.412
Diari de L'Hospitalet	32.635	Seguidors Twitter	3.590
		Descàrregues de l'app per Android	1.907
		Descàrregues de l'app per Iphone	150

Font: Dades facilitades per La Farga, S.A.

Fuente: Datos facilitados por La Farga, S.A.

4. TELEVISIÓ DE L'HOSPITALET

Televisión de L'Hospitalet

4.1. Ubicació, adreça electrònica, canal i franja horària d'emissió

Ubicación, dirección electrónica y franja horaria de emisión

Ubicació: Pl. Francesc Macià 25-29, 08902, L'Hospitalet

E-mail: tv@lhcomunicacio.cat

Web: www.lhdigital.cat

Canal d'emissió: 26 TDT

Franja horària d'emissió: Dimarts, dimecres, dijous, divendres i dissabte 24 hores
Dilluns de 10:00 a 24:00 i diumenges de 09:00 a 24:00 hores

Periodicitat d'emissió: diària

4.2. Estructura bàsica de la graella

Estructura básica de la parrilla

Programació de continguts informatius de servei públic, plural i proper al ciutadà.

Programes de producció pròpia L'H Actualitat (L'Informatiu, En 5 minuts (reportatges), Pren-ne nota (cultura), Qui som què fem?(associacions i entitats), Som L'H (entrevistes), Resum Informatiu Setmana, Resum L'Hactualitat, L'Hactualitat Cap de setmana, Tot en Joc (retransmissions esportives), pantalles L'Hdigital (Informació i servei) i les Emissions Ple Ajuntament (1 cop al mes).

Altres produccions Kids Club (nens anglès), Famílies i Escola (educació), Caminant per Catalunya (Recorreguts a peu per comarques), Gaudeix la festa (Cultura), Aventura't (Esports aventures), La 7mana Radial (reportatges informatius de temes generals), Som Tecnològics i Última sessió.

Continguts de la franja de "prime-time" (de 19 a 24h)

Dilluns Kids Club, L'H Actualitat, Famílies i Escola, la 7mana Radial, Som tecnològics

Dimarts Kids Club, L'H Actualitat, Caminant per Catalunya, Famílies i Escola

Dimecres Kids Club, L'H Actualitat, Caminant per Catalunya

Dijous Kids Club, L'H Actualitat, Aventura't

Divendres Kids Club, L'H Actualitat, La 7mana Radial, Aventura't, Última Sessió

Dissabte Kids Club, Resum Informatiu Cap de setmana, L'Hactualitat cap de setmana, Gaudeix la Festa, Caminant per Catalunya, Famílies i Escola, Aventura't, La 7mana Radial, Som tecnològics i Última Sessió

Diumenge Kids Club, Resum Informatiu Cap de setmana, L'Hactualitat cap de setmana, Gaudeix la Festa, Caminant per Catalunya, Famílies i Escola, Aventura't, La 7mana Radial, Som tecnològics i Última Sessió

Font: TV L'Hospitalet.

Fuente: TV L'Hospitalet.

5. INTERNET -WEB MUNICIPAL

Internet - Web municipal

5.1. Evolució de dades del Web municipal

Evolución de datos de la Web municipal

	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre de visites	1.575.890	1.080.739	1.011.563	1.220.887	1.622.807
Usuaris	-	641.685	696.071	715.017	898.670
Seu electrònica	-	202.681	258.763	300.881	386.225
Tràmits al web	28.529	28.994	28.632	46.457	70.809

5.2. Tràmits web més habituals

Trámites web más habituales

Tràmit	Nombre	Tràmit	Nombre
Borsa de treball	23.758	Càlcul de plusvàlua	3.769
Recollida de mobles	14.407	Curs Promoció Econòmica	3.192
Consulta del cens electoral	5.668	Domiciliació bancària	2.332
Carpeta ciutadana	4.532	Bústia ciutadana	1.982

5.3. Visites als webs temàtics i webs especials

Visitas a las webs temáticas y webs especiales

Webs temàtics	Visites	Webs especials	Visites
Dinamització local	206.914	Festes de Primavera	11.348
Piscines municipals	31.415	Eleccions	4.688
Poliesportiu Centre	27.748	Nadal	4.399
Teatre Joventut	25.382	<i>Ajuda al refugiat</i>	1104
Auditori Barradas	23.260		
Joventut	19.932		
Poliesportiu Sanfeliu	18.281		
Escola Música-Centre de les Arts	13.843		
Museu d'Història	12.824		
Centre d'Art Tecla Sala	12.289		
Centre Cultural la Bòbila	7.101		
Centre Cultural Sant Josep	7.101		
Centre Cult. Collblanc-la Torrassa	4.638		
Torre Barrina	3.811		
Cooperació internacional	1.650		

5.4. Continguts més consultats

Contenidos más consultados

Contingut	Pàgines vistes	Contingut	Pàgines vistes
Webs temàtics	416.189	Educació i formació	59.698
Directorí	278.907	Cercador	58.901
Biblioteques	227.184	Urbanisme i habitatge	44.935
Accés a tràmits	156.018	Organització i gestió munic.	42.929
Agenda	124.979	Selecció de personal	40.199
Plànol	111.034	Perfil del contractant	28.136
La Ciutat	76.231	Cultura	27.200

Font: Elaboració a partir de les dades facilitades pel Servei d'Informàtica i TIC. Ajuntament de L'Hospitalet

Fuente: Elaboración a partir de los datos facilitados por el Servicio de Informática i TIC. Ayuntamiento de L'Hospitalet

6. ATENCIÓ PRESENCIAL*Atención presencial***6.1. Oficina d'Atenció al Ciutadà.***Oficina de Atención al Ciudadano.***6.1.1. Visites ateses o informacions presencials***Visitas recibidas o informaciones presenciales*

	Edifici Ajuntament	Edifici Migdia	Edifici Girona	Total
2011	13.618	12.947	122.178	148.743
2012	14.439	11.885	110.620	136.944
2013	12.227	9.242	106.518	127.987
2014	10.021	9.597	122.011	141.629
2015	8.876	8.620	116.611	134.107

6.1.2. Nombre de persones ateses per edificis*Número de personas atendidas por edificios*

	Edifici Ajuntament	Edifici Migdia	Edifici Girona	Total
Gener	800	896	9.636	11.332
Febrer	853	944	9.614	11.411
Març	830	833	11.146	12.809
Abril	681	809	10.322	11.812
Maig	770	544	10.975	12.289
Juny	658	797	9.950	11.405
Juliol	802	1.122	9.174	11.098
Agost	17	20	8.299	8.336
Setembre	723	740	9.628	11.091
Octubre	856	805	9.403	11.064
Novembre	990	730	9.583	11.303
Desembre	896	380	8.881	10.157
Total	8.876	8.620	116.611	134.107

6.1.3. Evolució dels tipus de tràmits*Evolución de los tipos de trámites*

	2011	2012	2013	2014	2015
Registre general	14.896	13.012	13.668	12.118	14.142
Moviments de padró	61.512	57.620	54.786	54.317	49.677
Volants de Padró	181.247	158.384	151.718	175.479	181.175

6.1.4. Operacions realitzades per conceptes*Operaciones realizadas por conceptos*

	Edifici Ajuntament	Edifici Migdia	Edifici Girona	Total
Informació	5.646	4.479	15.361	25.486
Registre general	1.042	3.947	9.153	14.142
Volants de Padró	2.188	194	175.805	178.187
Moviments de Padró	0	0	49.677	49.677
IdCat	0	0	342	342
Total	8.876	8.620	250.338	267.834

Font: Oficina d'Atenció Ciutadana. Ajuntament de L'Hospitalet

Fuente: Oficina de Atención Ciudadana. Ayuntamiento de L'Hospitalet

6.1.5. Atenció telefònica i telemàtica per conceptes*Atención telefónica y telemática por conceptos*

OAC C. Girona	Atenció telefònica	Atenció telemàtica
	Trucades ateses	Sol·licituds ateses
Centraleta	33.876	0
Informació	65.393	1.915
Volants de Padró	2.596	875
Col·lectius Padró	96	0
Total	101.961	2.790

6.1.6. Nombre de trucades ateses i sol·licituds telemàtiques*Número de llamadas atendidas y solicitudes telemáticas*

	Atenció telefònica		Atenció telemàtica	
	Trucades ateses		Sol·licituds ateses	
	2014	2015	2014	2015
Gener	4.809	6.850	171	179
Febrer	5.028	8.864	157	141
Març	6.187	9.898	191	138
Abril	5.504	9.872	123	152
Maig	6.083	11.835	195	182
Juny	5.551	10.115	153	167
Juliol	5.536	9.141	183	217
Agost	2.585	4.206	118	130
Setembre	5.813	8.263	220	166
Octubre	6.341	8.723	186	172
Novembre	5.012	6.591	184	146
Desembre	3.906	4.911	155	125
Total	62.355	99.269	2.036	1.915

6.1.7. Indicadors*Indicadores*

	Mitjana mensual		Mitjana diària	
	2014	2015	2014	2015
Atenció personal (operacions)	22.201	22.320	1.061	1.067
Ciutadans atesos	11.802	11.176	564	534
Atenció telefònica	5.518	8.497	264	406
Atenció telemàtica	233	233	11	11

Font: Oficina d'Atenció Ciutadana. Ajuntament de L'Hospitalet

Fuente: Oficina de Atención Ciudadana. Ayuntamiento de L'Hospitalet

6.2. Administració tributària. Oficina d'atenció al públic*Administración tributaria. Oficina de atención al público***6.2.1. Nombre de contribuents atesos i operacions realitzades per conceptes***Número de contribuyentes atendidos y operaciones realizadas por conceptos*

Conceptes	Operacions	Contribuents atesos en oficina
Generals	6.062	4.134
Altres Tributs	5.100	3.629
Executiva	8.353	4.193
IAE	1.570	834
IBI	12.933	11.395
IVTM	9.876	8.425
PIC	4.427	1.589
Plusvàlua	8.146	6.173
Total	56.467	40.372

Font: Elaboració a partir de les dades facilitades per l'Administració Tributària. Oficina d'atenció al públic. Ajuntament de L'Hospitalet

Fuente: Elaboración a partir de los datos facilitados por la Administración Tributaria. Oficina de atención al público. Ayuntamiento de L'H

6.2.2. Persones ateses per mesos*Personas atendidas por meses*

	Atesos en oficina	Atesos per via telemàtica	Correu electrònic
Gener	2.847	727	715
Febrer	3.313	677	659
Març	4.266	629	657
Abril	3.913	577	688
Maig	4.840	649	716
Juny	3.812	895	730
Juliol	3.602	868	870
Agost	2.077	397	290
Setembre	2.524	743	597
Octubre	3.032	839	695
Novembre	3.071	889	716
Desembre	3.075	672	588
Total	40.372	8.562	7.921

6.2.3. Indicadors*Indicadores*

	Mitjana operacions	Mitjana contribuents atesos
Mensual	4.706	3.364
Diari	225	161

Font: Elaboració a partir de les dades facilitades per l'Administració Tributària. Oficina d'atenció al públic. Ajuntament de L'Hospitalet

Fuente: Elaboración a partir de los datos facilitados por la Administración Tributaria. Oficina de atención al público. Ayuntamiento de L'H

6.3. Oficina de l'habitatge**Oficina de la vivienda***6.3.1. Descripció de les atencions a l'oficina***Descripción de las atenciones en la oficina*

	Presencial	Telèfon	e-mail	Total
2014	19.319	12.484	5.810	37.613
2015	25.135	8.888	6.976	40.999

* Les actuacions que es realitzen en aquesta oficina es presenten desagregades al capítol d'habitatge

* Las actuaciones que se realizan en esta oficina se presentan desagregadas en el capítulo de vivienda

Font: Elaboració a partir de les dades facilitades per l'Oficina de l'Habitatge. Ajuntament de L'Hospitalet

Fuente: Elaboración a partir de los datos facilitados por la Oficina de la Vivienda. Ayuntamiento de L'Hospitalet

6.4. Oficina Jove d'Emancipació

Oficina Joven de Emancipación

6.4.1. Servei general d'informació al jove

Servicio general de información al joven

	Usuaris	2014	2015
Punt informació juvenil		2.687	4.677

6.4.2. Tipus d'activitats

Tipos de actividades

	Usuaris	2014	2015
Informació i orientació		2210	2748
GPS Educateca Jove		340	305
Assessories especialitzades		391	394
Borsa jove d'ofertes de treball		63	75
Carpeta ofertes de feina		282	152
Sistema de Garantia Juvenil		66	890
Cursos i Tallers Programació trimestral		417	428
Ciberespai		350	611
IdiomaTIC/Parelles d'intercanvi lingüístic		88	81
Servei Voluntari Europeu		73	78
Visites guiades		60	44
Mòdul laboral		74	64
Carnets juvenils		39	23
Suport preinscripcions CF Grau mig i superior		16	8
Sessions de formació adaptades		130	249
Joves inquiets		31	12

6.4.3. Característiques dels usuaris

Características de los usuarios

Sexe	%	Edat	%	Nivell d'estudis	%
Dones	56,00	de 12 a 18	18,00	Sense titulació	8,00
Homes	44,00	de 19 a 23	36,00	Estudis primaris	16,00
		de 24 a 30	27,00	Graduat ESO	27,00
		de 31 a 35	10,00	Batxillerat	20,00
		més de 35	9,00	Cicles formatius M i S	19,00
				Estudis universitaris	8,00
				Altres	2,00
Treball	%			Tipus de residència	%
Actiu fix	7,00			No emancipat	62,00
Actiu temporal	10,00			Lloguer	16,00
Aturat	21,00			Pis compartit	7,00
Altres	61,00			Pis propietat	10,00
				Altres	5,00

Font: Programa Regidoria de Govern d'Esports i Joventut. Ajuntament de L'Hospitalet

Fuente: Programa Concejalía de Gobierno de Deportes y Juventud. Ayuntamiento de L'Hospitalet

6.5. Atenció al ciutadà. Comunicació d'incidències*Atención al ciudadano. Comunicación de incidencias***6.5.1. Incidències i trucades gestionades pel TIC****Incidencias y llamadas gestionadas por el TIC****6.5.1.1. Incidències rebudes al TIC***Incidencias recibidas en el TIC*

Via d'entrada	Comunitats	Espais públics	Establiments	Tota la comunitat	Total
Registre	172	50	88	0	310
TIC - e-mail	81	176	100	1	358
TIC - Telèfon	1.184	259	278	10	1.731
Total	1.437	485	466	11	2.399

6.5.1.2. Trucades realitzades pel TIC*Llamadas realizadas por el TIC*

Via d'entrada	Intent trucada a sol·licitant	Trucada a sol·licitant	Trucada de sol·licitant	Total
Registre	93	132	56	281
TIC - e-mail	287	228	37	552
TIC - Telèfon	24	136	1.396	1.556
Total	404	496	1.489	2.389

*TIC: Telèfon d'Incidències de Convivència

*TIC: Teléfono de Incidencias de Convivencia

Font: Elaboració a partir de les dades facilitades per l'Oficina de Gestió d'Incidències de Convivència

Fuente: Elaboración a partir de los datos facilitados por la Oficina de Gestión de Incidencias de Convivencia