

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.		6.5.	<i>Atención al ciudadano. Comunicación de incidencias.</i>
6.5.1.	Incidències i trucades gestionades pel TIC.	220	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
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
2016	3.178.122	310.536	52.999	17.323.360	877.426	83.243

1.3. Tipus de serveis postals

Tipos de servicios postales

Correspondència ordinària	originada	distribuïda
Línia bàsica	2.882.508	13.521.244
Línia econòmica	295.614	3.802.116
Línia urgent	29.124	59.323

Correspondència certificada		
Línia bàsica	280.556	805.326
Línia econòmica	29.980	72.100
Línia urgent	23.875	23.920

Financers		
Girs	24.755	20.709
Nacionals	18.721	13.221
Internacionals	1.007	1.002
Wester Union	5.027	6.486

Serveis de Telecomunicacions		
Telegrams	3.520	38.136
Nacional	3.504	38.121
Internacional	16	15

Fax	7.250	14.334
Nacional	7.220	14.326
Internacional	30	8

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	26	2012	11
Periodicitat	Mensual	2013	11
Hemeroteca on line	www.lhdigital.cat	2014	14
llengua cat-cast.	cat/cast	2015	12
ratio mitjana de publicitat	42,10%	2016	11

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

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

2.2. Altres publicacions

Otras publicaciones

	Tiratge	Periodicitat		Tiratge	Periodicitat
El Far *		mensual	El Llobregat *		mensual
Línia l'Hospitalet	10.000	mensual	Diari de L'Hospitalet	105.000	mensual
Viu L'Hospitalet *		mensual	L'Opinió *		

* En el cas d'alguns mitjans no està disponible el 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 2016			
Total usuaris únics	394.044		
Mitjana diària	1.080		
		Descàrregues de l'app per a Android	1.253
		Descàrregues de l'app per l'phone	20
Pàgines visitades:	1.124.967	Vídeos:	
Nombre de pàgines per visita	3,38	Vídeos publicats	1.800
Durada de la visita per usuaris	2 min 16 seg	Notícies de text	1.601
		Galeries fotogràfiques	252
Seccions més visitades		Edicions Diari en PDF	11
Nadal 2016			
Festes de Primavera 2016			
Eleccions Generals 2016		Xarxes Socials:	
Diari de L'Hospitalet. Hemeroteca		Seguidors Facebook	4.508
Televisió a la carta		Seguidors Twitter	4.567

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 UHF

Franja horària d'emissió: Dimarts, dimecres, dijous, divendres, dissabte i diumenge de 08:00h a 01:00h.
Dilluns de 10:00 a 24:00

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'Informatiu, telenotícies diari. Espai de reportatges "En 5 minuts" i "Qui som, què fem?". Agenda cultural "Pren-ne nota" . Magazine esportiu "L'H en joc", tots els dilluns. Magazine de cultura Taquilla Inversa, tots els dijous. Emissions de les sessions del Ple de l'Ajuntament (periodicitat mensual). Programació especial durant el Nadal, Festes de Primavera, 11 de setembre, campanyes i jornades electorals i esdeveniments esportius de referència

Altres produccions Programes temàtics. Produccions de la Xarxa de Televisions Locals de Catalunya, de la qual TV L'Hospitalet en forma part: Meteocat Demarcació de Barcelona; Caminant per Catalunya; Carreteres; Enderrock; Famílies i Escola; Gaudeix la Festa; Obre els ulls; Reserva de la Biosfera; Teló de fons; Torna-la a tocar, Sam; Volta i Volta. Altres produccions: Kids Club, programa infantil en anglès

Continguts de la franja de "prime-time" (de 19.30h a 24h)

Dilluns L'Informatiu; Meteocat Barcelona; LH en joc; Lleida Blanca (hivern) o Reserva de la Biosfera

Dimarts L'Informatiu; Meteocat Barcelona; Reportatges (5 minuts o Qui som, què fem?); Caminant per Catalunya; Obre els ulls

Dimecres L'Informatiu; Meteocat Barcelona; Reportatges (5 minuts o Qui som, què fem?); Carreteres, Enderrok. Darrer dimecres de cada mes, emissió en diferit del Ple municipal

Dijous L'Informatiu; Meteocat Barcelona; Taquilla Inversa; Teló de fons; Gaudeix la Festa

Divendres L'Informatiu; Meteocat Barcelona; Zoom in (mensual); Torna-la a tocar Sam; Famílies i escola,

Dissabte Resum setmanal de l'Informatiu; Resum setmanal de reportatges; Volta i volta

Diumenge Resum setmanal de l'Informatiu; Resum setmanal de reportatges; resum de L'H en joc, Taquilla Inversa i Zoom in

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

	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de visites	1.080.739	1.011.563	1.220.887	1.622.807	1.911.893
Usuaris	641.685	696.071	715.017	898.670	948.022
Seu electrònica	202.681	258.763	300.881	386.225	559.221
Tràmits al web	28.994	28.632	46.457	70.809	63.298

5.2. Tràmits web més habituals

Trámites web más habituales

Tràmit	Nombre	Tràmit	Nombre
Borsa de treball	16.213	Càlcul de plusvàlua	4.671
Recollida de mobles	7.037	Curs Promoció Econòmica	3.496
Consulta del cens electoral	1.693	Domiciliació bancària	4.140
Carpeta ciutadana	6.269	Bústia ciutadana	2.792

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	172.159	Festes de Primavera	94.788
Biblioteques	69.737	Eleccions	187
Piscines municipals	40.532	Nadal	6.574
Poliesportiu Centre	31.084		
Teatre Joventut	26.548		
Auditori Barradas	22.687		
Joventut	17.760		
Poliesportiu Sanfeliu	19.940		
Escola Música-Centre de les Arts	11.218		
Museu d'Història	12.409		
Centre d'Art Tecla Sala	14.457		
Centre Cultural la Bòbila	9.223		
Centre Cultural Sant Josep	5.582		
Centre Cult. Collblanc-la Torrassa	4.748		
Torre Barrina	6.803		
Cooperació internacional	4.611		

5.4. Continguts més consultats

Contenidos más consultados

Contingut	Pàgines vistes	Contingut	Pàgines vistes
Directori	336.440	Educació i formació	79.811
Biblioteques	69.737	Cercador	104.689
Accés a tràmits	533.417	Urbanisme i habitatge	103.717
Agenda	179.318	Selecció de personal	179.880
Plànol	101.737	Perfil del contractant	130.438
La Ciutat	92.709		

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 Ciutadana***Oficina de Atención Ciudadana***6.1.1. Visites ateses o informacions presencials***Visitas recibidas o informaciones presenciales*

	Edifici Ajuntament	Edifici Migdia	Edifici Girona	Total
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
2016 (*)	4.550	3.465	115.862	123.877

(*) 7 mesos

(*) 6 mesos

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

	Edifici Ajuntament	Edifici Migdia	Edifici Girona	Total
Gener	697	947	10.020	11.664
Febrer	749	630	10.060	11.439
Març	584	569	10.641	11.794
Abril	539	758	10.633	11.930
Maig	578	561	11.032	12.171
Juny	645	0	10.036	10.681
Juliol	758	0	8.805	9.563
Agost	0	0	7.995	7.995
Setembre	0	0	9.764	9.764
Octubre	0	0	9.827	9.827
Novembre	0	0	9.527	9.527
Desembre	0	0	7.522	7.522
Total	4.550	3.465	115.862	123.877

(*) 7 mesos

(*) 6 mesos

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

	2012	2013	2014	2015	2016
Registre general	13.012	13.668	12.118	14.142	14.437
Moviments de padró	57.620	54.786	54.317	49.677	50.757
Volants de Padró	158.384	151.718	175.479	181.175	172.053

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

	Edifici Ajuntament	Edifici Migdia	Edifici Girona	Total
Informació	1.754	1.833	17.542	21.129
Registre general	1.286	1.467	11.684	14.437
Volants de Padró	1.510	165	170.378	172.053
Moviments de Padró	0	0	50.757	50.757
IdCat	0	0	766	766
Total	4.550	3.465	251.127	259.142

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
Centralita	36.074	0
Informació	70.726	2.498
Volants de Padró	2.904	1.085
Col·lectius Padró	106	0
Total	109.810	3.583

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	
	2015	2016	2015	2016
Gener	6.850	6.349	179	188
Febrer	8.864	9.278	141	214
Març	9.898	9.557	138	182
Abril	9.872	8.649	152	194
Maig	11.835	11.309	182	216
Juny	10.115	10.573	167	243
Juliol	9.141	9.511	217	267
Agost	4.206	5.605	130	148
Setembre	8.263	9.967	166	273
Octubre	8.723	8.516	172	218
Novembre	6.591	9.620	146	185
Desembre	4.911	7.866	125	170
Total	99.269	106.800	1.915	2.498

6.1.7. Indicadors*Indicadores*

	Mitjana mensual		Mitjana diària	
	2015	2016	2015	2016
Atenció Total	22.320	21.595	1.067	1.032
Atenció presencial	11.176	10.323	534	494
Atenció telefònica	8.457	9.151	404	437
Atenció telemàtica	233	299	11	14

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	5.890	3.965
Altres Tributs	4.931	3.350
Executiva	8.420	4.610
IAE	1.425	817
IBI	12.526	11.234
IVTM	10.038	8.645
PIC	4.517	1.670
Plusvàlua	8.856	6.418
Total	56.603	40.709

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	2.871	900	651
Febrer	3.341	838	735
Març	4.302	778	713
Abril	3.946	714	582
Maig	4.880	803	456
Juny	3.844	1.107	825
Juliol	3.632	1.074	808
Agost	2.094	491	905
Setembre	2.545	919	912
Octubre	3.057	1.038	755
Novembre	3.097	1.100	734
Desembre	3.100	832	690
Total	40.709	10.594	8.766

6.2.3. Indicadors*Indicadores*

	Mitjana operacions	Mitjana contribuents atesos
Mensual	4.717	3.392
Diari	229	165

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
2015	25.135	8.888	6.976	40.999
2016	21.611	10.072	8.327	40.010

* 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	2015	2016
Punt informació juvenil		4.677	2.822

6.4.2. Tipus d'activitats

Tipos de actividades

	Usuaris	2015	2016
Informació i orientació		2748	2522
GPS Educateca Jove		305	313
Assessories especialitzades		394	308
Borsa jove d'ofertes de treball		75	3
Carpeta ofertes de feina		152	72
Sistema de Garantia Juvenil		890	643
Cursos i Tallers Programació trimestral		428	515
Ciberespai		611	373
IdiomaTIC/Parelles d'intercanvi lingüístic		81	54
Servei Voluntari Europeu		78	50
Visites guiades		44	45
Mòdul laboral		64	64
Carnets juvenils		23	40
Suport preinscripcions CF Grau mig i superior		8	11
Sessions de formació adaptades		249	241
Joves inquiets		12	0

6.4.3. Característiques dels usuaris

Características de los usuarios

Sexe	%	Edat	%	Nivell d'estudis	%
Dones	54,00%	de 12 a 18	24,00%	Sense titulació	2,00%
Homes	46,00%	de 19 a 23	34,00%	Estudis primaris	9,00%
		de 24 a 30	28,00%	Graduat ESO	19,00%
		de 31 a 35	10,00%	Batxillerat	18,00%
		més de 35	4,00%	Cicles formatius M i S	16,00%
				Estudis universitaris	15,00%
				Altres	3,00%
Treball				Tipus de residència	%
Actiu fix	20,00%			No emancipat	68,00%
Actiu temporal	14,00%			Lloguer	13,00%
Aturat	60,00%			Pis compartit	9,00%
Altres	6,00%			Pis propietat	4,00%
				Altres	6,00%

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	174	66	124	0	364
TIC - e-mail	96	177	100	0	373
TIC - Telèfon	1.061	235	252	0	1.548
Total	1.331	478	476	0	2.285

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	154	200	26	380
TIC - e-mail	230	236	40	506
TIC - Telèfon	20	93	1.298	1.411
Total	404	529	1.364	2.297

*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