

COMUNICACIONS I MITJANS DE COMUNICACIÓ	PÀG.	COMUNICACIONES Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN
1. Correus i telègrafs	215	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.	216	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	217	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	217	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	218	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	219	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	220	6. Atención presencial
6.1. Oficina d'Atenció Ciutadana.		6.1. <i>Oficina de Atención Ciudadana.</i>
6.1.1. Atenció presencial.		6.1.1. <i>Atención presencial.</i>
6.1.1.1. Nombre de persones ateses per mesos.		6.1.1.1. <i>Número de personas atendidas por meses.</i>
6.1.1.2. Tràmits realitzats presencialment per conceptes.		6.1.1.2. <i>Trámites realizados presencialmente por conceptos.</i>
6.1.2. Atenció telefònica.		6.1.2. <i>Atención telefónica.</i>
6.1.2.1. Nombre de trucades ateses per mesos.		6.1.2.1. <i>Número de llamadas atendidas por meses.</i>
6.1.2.2. Tràmits realitzats telefònicament per conceptes.	221	6.1.2.2. <i>Trámites realizados telefónicamente por conceptos.</i>
6.1.3. Atenció telemàtica.		6.1.3. <i>Atención telemática.</i>
6.1.3.1. Nombre de peticions telemàtiques ateses per mesos.		6.1.3.1. <i>Número de peticiones telemáticas atendidas por meses.</i>
6.1.3.2. Tràmits realitzats telemàticament per conceptes.		6.1.3.2. <i>Trámites realizados telemáticamente por conceptos.</i>
6.1.4. Indicadors.		6.1.4. <i>Indicadores.</i>
6.2. Administració tributària. Oficina d'atenció al públic.	222	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.		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	223	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.		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.	224	6.4.3.	<i>Características de los usuarios.</i>	
7.	Atenció a la ciutadania. Convivència i Civisme	225	7.	<i>Atención a la ciudadanía. Convivencia y Civismo</i>	
7.1.	Oficina de Gestió d'Incidències (OGI). Recepció i derivació d'incidències.		7.1.	<i>Oficina de Gestión de Incidencias (OGI). Recepción y derivación de incidencias.</i>	
7.1.1.	Nombre d'incidències per via d'entrada.		7.1.1.	<i>Número de incidencias por vía de entrada.</i>	
7.1.2.	Nombre d'incidències per àmbits.		7.1.2.	<i>Número de incidencias por ámbitos.</i>	
7.1.3.	Nombre d'incidències per estat.		7.1.3.	<i>Número de incidencias por estado.</i>	
7.1.4.	Derivacions per unitat receptora	226	7.1.4.	<i>Derivaciones por unidad receptora</i>	
7.2.	Oficina de Gestió d'Incidències (OGI). Mediació.	227	7.2.	<i>Oficina de Gestión de Incidencias (OGI). Mediación.</i>	
7.2.1.	Casos per àmbit		7.2.1.	<i>Casos por ámbito</i>	
7.2.2.	Tipus d'actuació		7.2.2.	<i>Tipos de actuación</i>	
7.3.	Oficina de Gestió d'Incidències (OGI). Suport a les comunitats.	228	7.3.	<i>Oficina de Gestión de Incidencias (OGI). Apoyo a las comunidades.</i>	
7.3.1.	Casos per àmbit		7.3.1.	<i>Casos por ámbito</i>	
7.3.2.	Tipus d'actuació		7.3.2.	<i>Tipos de actuación</i>	
7.4.	Oficina de Gestió d'Incidències (OGI). Civisme.	229	7.4.	<i>Oficina de Gestión de Incidencias (OGI). Civismo.</i>	
7.4.1.	Casos per àmbit		7.4.1.	<i>Casos por ámbito</i>	
7.4.2.	Tipus d'actuació		7.4.2.	<i>Tipos de actuación</i>	
7.5.	Oficina de Gestió d'Incidències (OGI). Coordinació de Convivència.	230	7.5.	<i>Oficina de Gestión de Incidencias (OGI). Coordinación de Convivencia.</i>	
7.5.1.	Casos per àmbit		7.5.1.	<i>Casos por ámbito</i>	
7.5.2.	Tipus d'actuació		7.5.2.	<i>Tipos de actuación</i>	
7.6.	Oficina de Gestió d'Incidències (OGI). Telèfon d'Incidències de Convivència i Civisme (TIC).	231	7.6.	<i>Oficina de Gestión de Incidencias (OGI). Teléfono de Incidencias de Convivencia y Civismo (TIC).</i>	
7.6.1.	Casos per àmbit		7.6.1.	<i>Casos por ámbito</i>	
7.6.2.	Tipus d'actuació		7.6.2.	<i>Tipos de actuación</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.

OGI: Oficina de Gestió d'Incidències .

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.

OGI: Oficina de Gestión de Incidencias.

TIC: Teléfono de Incidencias de Convivencia.

IdCat: Identificación electrónica digital.

COMUNICACIONS I MITJANS DE COMUNICACIÓ

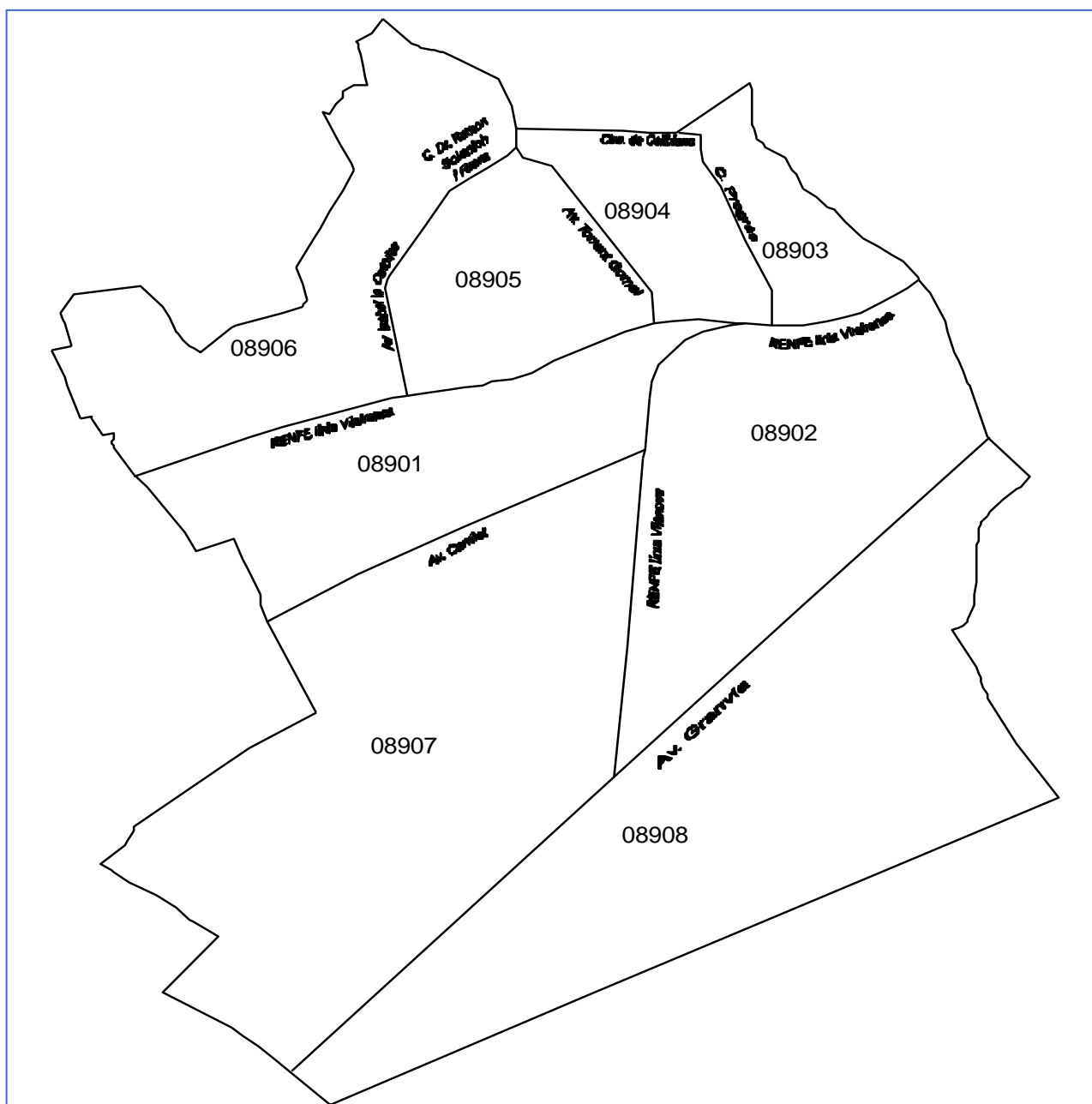
Comunicaciones y medios de comunicación

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
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
2017	2.890.650	314.883	52.101	12.037.642	852.644	82.741

1.3. Tipus de serveis postals

Tipos de servicios postales

Correspondència ordinària	originada	distribuïda
Línia bàsica	2.625.303	12.037.642
Línia econòmica	265.347	3.201.223
Línia urgent	27.131	58.621

Correspondència certificada		
Línia bàsica	286.167	782.623
Línia econòmica	28.716	70.021
Línia urgent	24.970	24.120

Financers		
Girs	23.945	20.910
Nacionals	16.714	12.623
Internacionals	987	1.145
Wester Union	6.244	7.142

Serveis de Telecomunicacions		
Telegrams	3.116	30.338
Nacional	3.104	30.324
Internacional	12	14

Fax	7.040	13.928
Nacional	7.012	13.920
Internacional	28	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	27	2013	11
Periodicitat	Mensual	2014	14
Hemeroteca on line	www.lhdigital.cat	2015	12
llengua cat-cast.	cat 68% cast 32%	2016	11
ratio mitjana de publicitat	41,59%	2017	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 2017			
Total usuaris únics	404.235		
Mitjana diària	1.108		
		Descàrregues de l'app per a Android	1.310
		Descàrregues de l'app per l'phone	32
Pàgines visitades:	1.156.321	Vídeos:	
Nombre de pàgines per visita	3,35	Vídeos publicats	3.322
Durada de la visita per usuaris	2'17"	Notícies de text	1.834
		Galeries fotogràfiques	169
Seccions més visitades		Edicions Diari en PDF	11
Televisió a la carta			
La Ciutat			
Esports		Xarxes Socials:	
Societat		Seguidors Facebook	5.480
		Seguidors Twitter	5.698

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. A partir del juny, Aula LH, programa d'àmbit educatiu, cada dimecres. 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 emesos durant el 2017. Produccions de la Xarxa de Televisions Locals de Catalunya, de la qual TV L'Hospitalet en forma part: Lleida blanca, Dossos amunt, Caminant per Catalunya, Enderrock, Obre els ulls, Carreteres, La Barca, Volta i volta, BDNBox, Teló de fons, Gaudeix la festa, Torna-la a tocar, Sam, Famílies i escola, Enderrock Mix, Baba. Altres produccions: Kids Club, programa infantil en anglès

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

Dilluns L'Informatiu; LH en joc; Lleida Blanca / Dossos amunt

Dimarts L'Informatiu; Reportatges ("En 5 minuts" i "Qui som, què fem?"); Caminant per Catalunya / Enderrock / Obre els ulls

Dimecres L'Informatiu; Aula L'H; darrer dimecres de cada mes, emissió en diferit del Ple municipal; Carreteres / La Barca / Volta i volta / BDNBox

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

Divendres L'Informatiu; Zoom in (periodicitat intermitent) o reportatges ("En 5 minuts" i "Qui som, què fem?"); Torna-la a tocar Sam / Famílies i escola,

Dissabte Resum setmanal de l'Informatiu; Resum setmanal de reportatges; Reemissions programes de producció pròpia; Enderrock Mix

Diumenge Resum setmanal de l'Informatiu; Resum setmanal de reportatges; Reemissions programes de producció pròpia

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

	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre de visites	1.011.563	1.220.887	1.622.807	1.911.893	2.233.399
Usuaris	696.071	715.017	898.670	948.022	895.314
Seu electrònica	258.763	300.881	386.225	559.221	616.987
Tràmits al web	28.632	46.457	70.809	63.298	85.180

5.2. Tràmits web més habituals

Trámites web más habituales

Tràmit	Nombre	Tràmit	Nombre
Borsa de treball	13.570	Domiciliació bancària	5.295
Carpeta ciutadana	11.658	Càlcul de plusvàlua	5.086
Consulta del cens electoral	8.723	Duplicat de rebut	4.812
Recollida de mobles	5.651	Registre Carpeta ciutadana	4.384

5.3. Visites als webs temàtics i webs especials

Visitas a las webs temáticas y webs especiales

Webs temàtics	Visites	Webs especials	Visites
Biblioteques	1.298.384	Festes de Primavera	31.963
Dinamització local	160.150	Nadal	7.506
Agenda	132.710	Eleccions	3.069
Urbanisme i habitatge.	77.136	Ajut al refugiat	109
La Ciutat	67.484		
Educació i formació	58.263		
Cultura	52.634		
Piscines municipals	39.271		
Poliesportiu Centre	32.863		
L'Ajuntament	22.905		
Teatre Joventut	22.637		
Serveis socials	21.296		
Auditori Barradas	20.280		
Poliesportiu Sanfeliu	18.037		
Esports	13.046		
Joventut	12.702		

5.4. Continguts més consultats

Contenidos más consultados

Contingut	Pàgines vistes	Contingut	Pàgines vistes
Biblioteques	1.298.384	Urbanisme i habitatge	77.136
Accés a tràmits	244.792	La Ciutat	67.484
Directorí	221.262	Educació i formació	58.263
Agenda	132.710	Cultura	52.634
Selecció de personal	103.292	Cercador	36.452
Plànol	81.804	Perfil del contractant	34.483

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 A LA CIUTADANIA*Atención a la ciudadanía***6.1. Oficina d'Atenció Ciutadana***Oficina de Atención Ciudadana***6.1.1. Atenció presencial***Atención presencial***6.1.1.1. Nombre de persones ateses per mesos***Número de personas atendidas por meses*

	Nombre d'atencions
Gener	9.718
Febrer	9.565
Març	11.630
Abril	8.803
Maig	11.976
Juny	11.075
Juliol	9.363
Agost	8.391
Setembre	10.369
Octubre	10.413
Novembre	10.521
Desembre	7.548
Total	119.372

6.1.1.2. Tràmits realitzats presencialment per conceptes*Trámites realizados presencialmente por conceptos*

	2013	2014	2015	2016	2017
Informació	25.614	29.101	25.486	21.129	20.526
Registre General	13.668	12.118	14.142	14.437	13.322
Moviments de Padró	54.786	54.317	49.677	50.757	40.366
Volants de Padró	151.718	175.479	178.187	172.053	179.301
IdCat	387	309	342	766	1.469
Canvis domicili Dgt	-	717	913	929	1.106
Gestió multes de trànsit	-	-	-	3.196	3.193
Total	246.173	272.041	268.747	263.267	259.283

6.1.2. Atenció telefònica*Atención telefónica***6.1.2.1. Nombre de trucades ateses per mesos***Número de llamadas atendidas por meses*

	Centraleta	Informació	Total
Gener	2.867	6.177	9.044
Febrer	2.696	6.161	8.857
Març	2.707	7.605	10.312
Abril	2.850	6.879	9.729
Maig	4.351	9.972	14.323
Juny	3.450	8.670	12.120
Juliol	3.094	6.587	9.681
Agost	1.740	5.000	6.740
Setembre	3.450	5.526	8.976
Octubre	2.757	3.398	6.155
Novembre	2.589	6.159	8.748
Desembre	2.149	4.824	6.973
Total	34.700	76.958	111.658

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

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

6.1.2.2. Tràmits realitzats telefònicament per conceptes*Trámites realizados telefónicamente por conceptos*

	2013	2014	2015	2016	2017
Centraleta	35.519	46.633	33.876	36.074	34.700
Informació	15.405	15.722	65.393	70.726	76.958
Volants telefònics	1.918	3.764	2.596	2.904	2.113
Col·lectius de padró	93	97	96	106	110
Total	52.935	66.216	101.961	109.810	113.881

6.1.3. Atenció telemàtica*Atención telemática***6.1.3.1. Nombre de peticions telemàtiques ateses per mesos***Número de peticiones telemáticas atendidas por meses*

	Nombre de peticions
Gener	174
Febrer	154
Març	159
Abril	145
Maig	190
Juny	156
Juliol	115
Agost	86
Setembre	142
Octubre	171
Novembre	149
Desembre	150
Total	1.791

6.1.3.2. Tràmits realitzats telemàticament per conceptes*Trámites realizados telemáticamente por conceptos*

	2013	2014	2015	2016	2017
Bústia ciutadana/SEA	3.079	2.036	1.915	2.498	1.791
Volants de Padró	1.333	1.150	875	1.085	875
Cita prèvia Idcat	420	454	423	723	838
Idcat mòbil	-	-	-	-	25
Total	4.832	3.640	3.213	4.306	3.529

6.1.4. Indicadors*Indicadores*

	Mitjana mensual		Mitjana diària	
	2016	2017	2016	2017
Atenció presencial	21.939	21.607	1.066	1.050
Atenció telefònica	9.151	9.490	445	461
Atenció telemàtica	359	294	17	14
Atenció total	31.449	31.391	1.528	1.525

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	4.471	4.426
Altres Tributs	3.149	2.140
Executiva	4.054	3.340
IAE/Escombreries Indust.	1.159	702
IBI	11.356	10.126
IVTM	8.428	7.915
PIC	3.812	1.263
Plusvàlua	6.187	5.866
Total	42.616	35.778

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

	Atesos en oficina	Atesos per via telemàtica	Correu electrònic
Gener	2.710	965	744
Febrer	2.915	923	842
Març	3.103	854	1.001
Abril	2.802	613	794
Maig	4.381	936	1.231
Juny	4.022	1.450	941
Juliol	3.262	1.100	853
Agost	1.775	460	373
Setembre	2.261	1.050	682
Octubre	2.856	984	854
Novembre	3.001	1.010	1.063
Desembre	2.690	930	547
Total	35.778	11.275	9.925

6.2.3. Indicadors*Indicadores*

	Mitjana operacions	Mitjana contribuents atesos
Mensual	3.551	2.892
Diari	173	145

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
2016	21.611	10.072	8.327	40.010
2017	22.201	9.989	7.600	39.790

* 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

Font: *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	2016	2017
Punt informació juvenil		2.822	2.696

6.4.2. Tipus d'activitats*Tipos de actividades*

	Usuaris	2016	2017
Informació i orientació		2.522	2.757
GPS Educateca Jove		313	360
Assessories especialitzades		308	369
Borsa jove d'ofertes de treball		3	0
Carpeta ofertes de feina		72	45
Sistema de Garantia Juvenil		643	448
Cursos i Tallers Programació trimestral		515	520
Ciberespai		373	425
IdiomaTIC/Parelles d'intercanvi lingüístic		54	0
Servei Voluntari Europeu		50	78
Visites guiades		45	80
Mòdul laboral		64	120
Carnets juvenils		40	32
Suport preinscripcions CF Grau mig i superior		11	29
Sessions de formació adaptades		241	221
Joves inquiets		0	0

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*

6.4.3. Característiques dels usuaris*Características de los usuarios*

Sexe	%	Edat	%	Nivell d'estudis	%
Dones	57,00%	de 12 a 18	24,00%	Sense titulació	2,00%
Homes	43,00%	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

7. ATENCIÓ A LA CIUTADANIA. CONVIVÈNCIA I CIVISME

Atención a la ciudadanía. Convivencia y civismo

7.1. Oficina de Gestió d'Incidències (OGI). Recepció i derivació d'incidències

Oficina de Gestión de Incidencias (OGI). Recepción y derivación de incidencias

7.1.1. Oficina de Gestió d'Incidències (OGI). Nombre d'incidències per via d'entrada

Oficina de Gestión de Incidencias (OGI). Número de incidencias por vía de entrada

	2013	2014	2015	2016	2017
Guàrdia Urbana	11.299	11.837	12.981	14.115	15.162
Telèfon d'Incidències de Convivència	1.271	1.904	2.063	1.928	2.712
Convivència de Guàrdia Urbana	706	1.471	738	455	434
Registre	162	292	310	386	381
Districtes	191	119	78	105	158
Mediació Comunitària	78	34	40	49	65
Suport a les comunitats	69	6	32	48	52
Gabinet d'Alcaldia	40	41	26	31	29
Agents Cívics			1	1	12
Salut Pública	2			2	
Total	13.818	15.704	16.269	17.120	19.005

7.1.2. Oficina de Gestió d'Incidències (OGI). Nombre d'incidències per àmbits

Oficina de Gestión de Incidencias (OGI). Número de incidencias por ámbitos

	2013	2014	2015	2016	2017
Comunitats	5.184	6.108	6.472	6.339	6.999
Espais públics	4.772	5.010	5.700	6.946	7.640
Establiments	3.637	4.237	3.985	3.778	4.323
Tota la comunitat	225	349	112	57	43
Total	13.818	15.704	16.269	17.120	19.005

7.1.3. Oficina de Gestió d'Incidències (OGI). Nombre d'incidències per estat

Oficina de Gestión de Incidencias (OGI). Número de incidencias por estado

	2013	2014	2015	2016	2017
Incorporat a cas	7.616	8.573	8.667	9.551	10.880
Sense derivar	2.172	2.753	2.970	2.798	2.439
Cas generat	2.223	2.761	2.318	2.026	2.396
Sense dades.	1.360	1.245	1.939	2.522	2.388
Dades errònies	318	241	240	180	220
En tràmit					598
No localitzat	129	131	135	43	84
Total	13.818	15.704	16.269	17.120	19.005

Font: Oficina de Gestió d'Incidències de Convivència

Fuente: Oficina de Gestión de Incidencias de Convivencia

7.1.4. Oficina de Gestió d'Incidències (OGI). Derivacions per unitat receptora*Oficina de Gestión de Incidencias (OGI). Derivaciones por unidad receptora*

	2013	2014	2015	2016	2017
Convivència de Guàrdia Urbana	5.959	6.955	6.697	6.805	9.002
Guàrdia Urbana	2.612	3.020	3.250	3.288	3.906
Mediació Comunitària	636	793	842	684	1.361
Civisme	11	189	307	801	1.269
Sanitat	229	388	493	434	647
Suport a les comunitats	364	404	430	393	354
Benestar Social i Família	236	203	211	309	367
Districtes	287	221	257	235	280
Serveis Municipals	186	228	144	136	106
Sancions		108	235	206	199
Urbanisme	104	22	57	106	218
Alcaldia	62	101	117	66	85
Activitats Reglades		32	70	59	102
Esports	7	3	6	7	8
Via Pública		4	7	7	2
Agència de Desenvolupament Urbà		1	6	8	
Total	10.693	12.672	13.129	13.544	17.906

Font: Oficina de Gestió d'Incidències de Convivència

Fuente: Oficina de Gestión de Incidencias de Convivencia

7.2. Oficina de Gestió d'Incidències (OGI). Mediació*Oficina de Gestión de Incidencias (OGI). Mediación***7.2.1. Oficina de Gestió d'Incidències (OGI). Mediació. Casos per àmbit***Oficina de Gestión de Incidencias (OGI). Mediación. Casos por ámbito*

	2013	2014	2015	2016	2017
Comunitats	385	433	354	333	540
Espais públics	2	5	5	5	31
Establiments	40	24	44	42	84
Tota la comunitat		2		1	1
Total	427	464	403	381	656

7.2.2. Oficina de Gestió d'Incidències (OGI). Mediació. Tipus d'actuació*Oficina de Gestión de Incidencias (OGI). Mediación. Tipos de actuación*

	2013	2014	2015	2016	2017
Trucades	2.619	2.816	3.103	3.471	4.593
Entrevistes	480	439	505	524	719
Acompanyaments altres serveis	95	133	263	299	267
Gestió administrativa	100	205	250	208	288
Mails	45	77	88	181	534
Visites	27	55	66	35	38
Accions reparadora				37	81
Reunions	1	43	8	2	11
Intervencions	17	43	2		
Trucades no contestades	20				
Tallers de formació					9
Informes				1	5
Actes					2
Inspeccions	2				
Instàncies			2		
Total	3.406	3.811	4.287	4.758	6.547

Font: Oficina de Gestió d'Incidències de Convivència

Fuente: Oficina de Gestión de Incidencias de Convivencia

7.3. Oficina de Gestió d'Incidències (OGI). Suport a les comunitats*Oficina de Gestión de Incidencias (OGI). Apoyo a las comunidades***7.3.1. Oficina de Gestió d'Incidències (OGI). Suport a les comunitats. Casos per àmbit***Oficina de Gestión de Incidencias (OGI). Apoyo a las comunidades. Casos por ámbito*

	2013	2014	2015	2016	2017
Comunitats	114	302	326	296	299
Tota la comunitat	158	119	30	49	54
Establiments	1	4	12	31	11
Espais públics	1	1	2	2	
Total	274	426	370	378	364

7.3.2. Oficina de Gestió d'Incidències (OGI). Suport a les comunitats. Tipus d'actuació*Oficina de Gestión de Incidencias (OGI). Apoyo a las comunidades. Tipos de actuación*

	2013	2014	2015	2016	2017
Trucades	190	510	1.313	1.597	1.875
Reunions	140	69	229	257	207
Entrevistes	46	29	76	137	82
Mails	2	5	12	59	65
Acompanyaments altres serveis	14	5	2	11	52
Visites		10	25	17	17
Intervencions	1	3	12	33	13
Gestió administrativa		2	6	30	6
Tallers de formació	2	8	10	9	15
Informes	1	3		4	
Trucades no contestades		3			
Actes					1
Instàncies					1
Total	396	647	1.685	2.154	2.334

Font: Oficina de Gestió d'Incidències de Convivència

Fuente: Oficina de Gestión de Incidencias de Convivencia

7.4. Oficina de Gestió d'Incidències (OGI). Civisme*Oficina de Gestión de Incidencias (OGI). Civismo***7.4.1. Oficina de Gestió d'Incidències (OGI). Civisme. Casos per àmbit***Oficina de Gestión de Incidencias (OGI). Civismo. Casos por ámbito*

	2013	2014	2015	2016	2017
Espais públics	4	35	29	37	167
Comunitats		1	3	2	5
Establiments	1	1	1		2
Total	5	37	33	39	174

7.4.2. Oficina de Gestió d'Incidències (OGI). Civisme. Tipus d'actuació*Oficina de Gestión de Incidencias (OGI). Civismo. Tipos de actuación*

	2013	2014	2015	2016	2017
Visites		51	51	302	1.321
Trucades		41	10	8	2
Mails	1	12	6	1	3
Informes			5	2	2
Seguiment unitats d'intervenció	1	5	1		1
Entrevistes			1	4	
Gestió administrativa			3		
Total	2	109	77	317	1.329

Font: Oficina de Gestió d'Incidències de Convivència

Fuente: Oficina de Gestión de Incidencias de Convivencia

7.5. Oficina de Gestió d'Incidències (OGI). Coordinació de Convivència*Oficina de Gestión de Incidencias (OGI). Coordinación de Convivencia***7.5.1. Oficina de Gestió d'Incidències (OGI). Coordinació de Convivència. Casos per àmbit***Oficina de Gestión de Incidencias (OGI). Coordinación de Convivencia. Casos por ámbito*

	2013	2014	2015	2016	2017
Comunitats	955	1.655	1.306	1.357	1.170
Establiments	1.459	1.081	1.024	1.084	923
Espais públics	398	350	310	298	222
Tota la comunitat	246	335	143	38	27
Total	3.058	3.421	2.783	2.777	2.342

7.5.2. Oficina de Gestió d'Incidències (OGI). Coordinació de Convivència. Tipus d'actuació*Oficina de Gestión de Incidencias (OGI). Coordinación de Convivencia. Tipos de actuación*

	2013	2014	2015	2016	2017
Seguiment unitats d'intervenció	7.953	19.124	10.191	9.069	7.889
Gestió administrativa	2.473	3.003	3.348	3.320	3.297
Trucades	1.966	2.306	1.949	2.032	1.620
Visites	951	672	1.013	1.183	1.179
Actes	607	771	586	613	642
Inspeccions	537	418	490	674	861
Denuncies OMCC	23	324	518	428	623
Reunions	764	630	272	6	16
Denuncies RGC	7	366	302	313	313
Trucades no contestades	313	205	142	293	305
Intervencions	119	164	312	323	249
Entrevistes	251	261	190	128	138
Acompanyaments altres serveis	177	66	55	88	330
Identificacions	55	223	224	188	10
Informes	139	136	119	137	148
Mails	75	91	65	141	142
Diligències	12	85	71	100	58
Instàncies	8	12	7	7	4
Sonometria	10	1	9	7	10
Derivacions altres administracions	5		1		1
Tallers de formació		2			
Total	16.445	28.860	19.864	19.050	17.835

Font: Oficina de Gestió d'Incidències de Convivència

Fuente: Oficina de Gestión de Incidencias de Convivencia

7.6. Oficina de Gestió d'Incidències (OGI). Telèfon d'Incidències de Convivència i Civisme (TIC)*Oficina de Gestión de Incidencias (OGI). Teléfono de Incidencias de Convivencia y Civismo (TIC)***7.6.1. Oficina de Gestió d'Incidències (OGI). TIC. Casos per àmbit***Oficina de Gestión de Incidencias (OGI). TIC. Casos por ámbito*

	2013	2014	2015	2016	2017
Comunitats	1.332	1.644	2.066	1.736	1.973
Establiments	816	1.003	1.046	1.038	1.160
Espais públics	600	582	614	698	729
Tota la comunitat	9	8	19	23	8
Total	2.757	3.237	3.745	3.495	3.870

7.6.2. Oficina de Gestió d'Incidències (OGI). TIC. Tipus d'actuació*Oficina de Gestión de Incidencias (OGI). TIC. Tipos de actuación*

	2013	2014	2015	2016	2017
Trucades	3.901	4.067	4.773	4.121	4.903
Trucades no contestades	2.158	1.553	1.708	1.658	1.970
Gestió administrativa	2.801	1.290	1.431	1.428	1.644
Mails	289	245	334	421	554
Instàncies	127	251	248	323	147
Entrevistes	18	137	192	186	267
Informes	5	28	74	120	117
Derivacions altres administracions				19	50
Reunions	1	1	1	7	1
Total	9.300	7.572	8.761	8.283	9.653

Font: Oficina de Gestió d'Incidències de Convivència

Fuente: Oficina de Gestión de Incidencias de Convivencia