

COMUNICACIONS I MITJANS DE COMUNICACIÓ	PÀG.	COMUNICACIONES Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN
1. Correus i telègrafs	221	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.	222	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	223	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	223	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	224	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	225	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>
5.5. Portal de dades obertes.	236	5.5. <i>Portal de datos abiertos.</i>
5.6. Visites als webs de contingut estadístic		5.6. <i>Visitas a las webs de contenido estadístico</i>
6. Atenció a la ciutadania	227	6. Atención a la ciudadanía
6.1. Servei d'Atenció Ciutadana (SAC).		6.1. <i>Servicio de Atención Ciudadana (SAC).</i>
6.1.1. Atenció presencial. Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC)		6.1.1. <i>Atención presencial. Oficina d'Atención Ciudadana (OAC).</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. Centralita + 010		6.1.2. <i>Atención telefónica. Centralita + 010</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.	228	6.1.2.2. <i>Trámites realizados telefónicamente por conceptos.</i>
6.1.3. Atenció telemàtica.	228	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.	228	6.1.4. <i>Indicadores.</i>
6.2. Oficina de l'habitatge	229	6.2. <i>Oficina de la vivienda</i>
6.2.1. Descripció de les atencions a l'oficina.		6.2.1. <i>Descripción de las atenciones en la oficina.</i>
6.3. Oficina Jove.	229	6.3. <i>Oficina Joven.</i>

6.3.1.	Servei general d'informació al jove.	
6.3.2.	Tipus d'activitats.	
6.3.3.	Característiques dels usuaris.	
7.	Atenció a la ciutadania. Convivència i Civisme	230
7.1.	Oficina de Gestió d'Incidències (OGI). Recepció i derivació d'incidències.	
7.1.1.	Nombre d'incidències per via d'entrada.	
7.1.2.	Nombre d'incidències per àmbits.	
7.1.3.	Nombre d'incidències per estat.	
7.1.4.	Derivacions per unitat receptora	231
7.2.	Oficina de Gestió d'Incidències (OGI). Mediació.	232
7.2.1.	Casos per àmbit	
7.2.2.	Tipus d'actuació	
7.3.	Oficina de Gestió d'Incidències (OGI). Suport a les comunitats.	233
7.3.1.	Casos per àmbit	
7.3.2.	Tipus d'actuació	
7.4.	Oficina de Gestió d'Incidències (OGI). Civisme.	234
7.4.1.	Casos per àmbit	
7.4.2.	Tipus d'actuació	
7.5.	Oficina de Gestió d'Incidències (OGI). Coordinació de Convivència.	235
7.5.1.	Casos per àmbit	
7.5.2.	Tipus d'actuació	
7.6.	Oficina de Gestió d'Incidències (OGI). Telèfon d'Incidències de Convivència i Civisme (TIC).	236
7.6.1.	Casos per àmbit	
7.6.2.	Tipus d'actuació	

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.

6.3.1.	<i>Servicio general de información al joven.</i>	
6.3.2.	<i>Tipos de actividades.</i>	
6.3.3.	<i>Características de los usuarios.</i>	
7.	Atención a la ciudadanía. Convivencia y Civismo	
7.1.	<i>Oficina de Gestión de Incidencias (OGI). Recepción y derivación de incidencias.</i>	
7.1.1.	<i>Número de incidencias por vía de entrada.</i>	
7.1.2.	<i>Número de incidencias por ámbitos.</i>	
7.1.3.	<i>Número de incidencias por estado.</i>	
7.1.4.	<i>Derivaciones por unidad receptora</i>	
7.2.	<i>Oficina de Gestión de Incidencias (OGI). Mediación.</i>	
7.2.1.	<i>Casos por ámbito</i>	
7.2.2.	<i>Tipos de actuación</i>	
7.3.	<i>Oficina de Gestión de Incidencias (OGI). Apoyo a las comunidades.</i>	
7.3.1.	<i>Casos por ámbito</i>	
7.3.2.	<i>Tipos de actuación</i>	
7.4.	<i>Oficina de Gestión de Incidencias (OGI). Civismo.</i>	
7.4.1.	<i>Casos por ámbito</i>	
7.4.2.	<i>Tipos de actuación</i>	
7.5.	<i>Oficina de Gestión de Incidencias (OGI). Coordinación de Convivencia.</i>	
7.5.1.	<i>Casos por ámbito</i>	
7.5.2.	<i>Tipos de actuación</i>	
7.6.	<i>Oficina de Gestión de Incidencias (OGI). Teléfono de Incidencias de Convivencia y Civismo (TIC).</i>	
7.6.1.	<i>Casos por ámbito</i>	
7.6.2.	<i>Tipos de actuación</i>	

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: *Identificació electrònica 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
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
2018	2.806.556	324.604	55.766	14.437.086	877.281	85.370
2019	2.954.128	388.838	58.318	12.625.029	982.201	91.195

1.3. Tipus de serveis postals

Tipos de servicios postales

Correspondència ordinària	originada	distribuïda
Línia bàsica	2.620.546	9.834.753
Línia econòmica	306.031	2.731.206
Línia urgent	27.551	59.070

Correspondència certificada		
Línia bàsica	308.998	852.281
Línia econòmica	49.073	97.795
Línia urgent	30.767	32.125

Financers		
Girs	21.259	21.601
Nacionals	12.974	11.520
Internacionals	919	1.263
Wester Union	7.366	8.818

Serveis de Telecomunicacions		
Telegrams	894	22.310
Nacional	885	22.300
Internacional	9	10

Fax	6.742	12.596
Nacional	6.716	12.590
Internacional	26	6

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	
Mitjana mensual de pàgines	26,30	2015	12
Periodicitat	Mensual	2016	11
Hemeroteca on line	www.lhdigital.cat	2017	11
llengua cat-cast.	cat 68% cast 32%	2018	11
ratio mitjana de publicitat	39,51%	2019	12

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 *	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 2019			
Total usuaris únics		168.114	
Mitjana diària	1.210		
(de dilluns a divendres)			
Pàgines visitades:	1.780.363	Vídeos:	
Nombre de pàgines per visita	3,98	Vídeos publicats	3.120
Durada de la visita per usuari	2'30"	Notícies de text	1.893
		Galeries fotogràfiques	119
Seccions més visitades	Vídeos a la carta	Edicions Diari en PDF	12
	Secció Ciutat		
	Pàgina de Televisió L'H	Xarxes Socials:	
	Secció Societat	Seguidors Facebook	7.087
	Secció Política	Seguidors Twitter	7.005

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: Dilluns, Dimarts, Dimecres, Dijous, Divendres i Dissabte, de 08:00h a 01:30h.
Diumenge, de 08.00 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. Magazine esportiu "L'H en joc", tots els dilluns. Veïns, programa dedicat al món associatiu, els dimarts. Aula LH, programa d'àmbit educatiu, cada dimecres. Magazine de cultura Taquilla Inversa, tots els dijous. Els divendres, Batecs, programa dedicat a conèixer persones de L'Hospitalet o activitats curioses que es fan a la ciutat. 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 2019. Produccions de la Xarxa de Televisions Locals de Catalunya, de la qual TV L'Hospitalet en forma part: Castells en Xarxa, Caminant per Catalunya, Gaudeix la festa, Teló de fons, Torna-la a tocar, Sam, Tot Jazz, Volta i volta, fet al país i l'Informatiu Territorial. Altres produccions: Aventura't.

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

Dilluns L'Informatiu; LH en joc; Castells en Xarxa/Tot Jazz, Informatiu Territorial. F

Dimarts L'Informatiu; Veïns; Caminant per Catalunya; Informatiu Territorial. Fins l'estiu, Viure des de l'essència

Dimecres L'Informatiu; Aula L'H; Aventura't, Informatiu Territorial

Dijous L'Informatiu; Taquilla Inversa; Gaudeix la Festa; Informatiu Territorial. Últim dijous de mes, emissió en diferit del Ple municipal. Fins dijous, Famílies i escola

Divendres L'Informatiu; Batecs; Torna-la a tocar Sam ; Teló de fons; Informatiu Territorial.

Dissabte Resum setmanal de l'Informatiu; Reemissions programes de producció pròpia; Volta i volta.

Diumenge Resum setmanal de l'Informatiu; Reemissions programes de producció pròpia; Reemissions programes de la Xarxa de Televisions locals i d'altres produccions.

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*

	2015	2016	2017	2018	2019
Nombre de visites	1.622.807	1.911.893	2.233.399	2.156.344	2.164.506
Usuaris	898.670	948.022	895.314	916.879	1.128.022
Seu electrònica	386.225	559.221	616.987	668.128	861.589
Tràmits al web	70.809	63.298	85.180	98.956	165.503

5.2. Tràmits web més habituals*Trámites web más habituales*

Tràmit	Nombre	Tràmit	Nombre
Carpeta ciutadana	33.838	Registre Carpeta ciutadana	11.321
Consulta del cens electoral	20.834	Recollida de mobles	8.849
Duplicat de rebut	15.263	Domiciliació bancària	5.926
Borsa de treball	14.228	Presentació d'instàncies	5.834

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	183.052	Festes de Primavera	44.167
Agenda	139.589	Nadal	4.829
Biblioteques	94.588	Eleccions	4.232
Cultura	75.073	Ajut al refugiat	35
La Ciutat	71.252		
Educació i formació	65.978		
Urbanisme i habitatge.	62.515		
Piscines municipals	47.730		
Museu L'H	47.730		
Poliesportiu Centre	44.564		
L'Ajuntament	32.540		
Auditori Barradas	31.409		
Teatre Joventut	28.265		
Serveis socials	20.448		
Poliesportiu Sanfeliu	17.964		
Joventut	11.618		
Esports	10.772		
Centre de les arts	9.802		
CC La bobila	8.076		
Dades obertes	6.690		
CC Sant Josep	5.319		
CC Santa Eulàlia	3.768		
CC Bellvitge Gornal	3.656		

5.4. Continguts més consultats*Contenidos más consultados*

Contingut	Pàgines vistes	Contingut	Pàgines vistes
Directori	250.414	Urbanisme i habitatge	104.120
Biblioteques	223.023	La Ciutat	93.605
Selecció de personal	173.021	Educació i formació	91.065
Agenda	172.845	Cercador	84.627
Accés a tràmits	166.427	Plànol	72.701
Cultura	105.773	Perfil del contractant	11.601

Font: Elaboració a partir de les dades facilitades pel Servei de Tecnologies d'Informació i Sistemes. Ajuntament de L'Hospitalet

Fuente: Elaboración a partir de los datos facilitados por el Servicio de Tecnologías de Información y Sistemas. Ayuntamiento de L'Hospitalet

5.5. Portal de Dades Obertes

Portal de Datos Abiertos

5.5.1. Conjunts de dades publicats

Conjuntos de datos publicados

	2018	2019
Nombre de conjunts de dades publicats	49	65
Nombre de pàgines visitades	19.111	15.513
Nombre de descàrregues dels conjunts de dades	21.420	6.112
Conjunts de dades més consultats 2019: Població per nacionalitat i lloc de naixement Ofertes de treball Nombre d'habitants i habitatges per Àrees bàsiques de Salut		

5.5.2. Visualitzacions sobre els conjunts de dades

Visualizaciones sobre los conjuntos de datos

	2018	2019
Nombre de visualitzacions	5	4
Nombre d'usuaris	5.095	4.300
Nombre de pàgines visitades	14.359	8.143
Visualitzacions més consultades 2019: Població Agenda Audiències		

5.6. Visites als webs de contingut estadístic

Visitas a las webs de contenido estadístico

	2018	2019
Nombre de pàgines visitades		
Portal estadístic	9.853	13.572
Banc de dades, L'H en Xifres i Fitxes territorials	5.833	9.728
Anuari	3.452	3.269
Espai interactiu	568	575
Baròmetre municipal	2.137	2.118
Eleccions	2.944	16.507
Territori	32.197	31.024
Conèixer L'Hospitalet	23.196	59.731

Font: Secció d'Anàlisi i Prospectiva i Open Data

Fuente: Sección de Análisis y Prospectiva y Open Data

6. ATENCIÓ A LA CIUTADANIA*Atención a la ciudadanía***6.1. Servei d'Atenció Ciutadana (SAC)***Servicio de Atención Ciudadana (SAC)***6.1.1. Atenció Presencial: Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC)***Atención Presencial: Oficina de Atención Ciudadana (OAC)***6.1.1.1. Nombre de persones ateses per mesos***Número de personas atendidas por meses*

	Informació	Registre general	Moviments Padró	Volants Padró	Certificats Digitals	Multes	Canvis domicili DGT	Total
Gener	2.341	1.417	4.354	15.041	52	317	112	23.634
Febrer	1.848	1.154	4.021	13.771	49	281	100	21.224
Març	2.138	1.308	4.271	15.492	54	343	99	23.705
Abril	1.819	1.275	4.587	14.706	95	273	91	22.846
Maig	2.175	1.930	4.627	19.310	128	302	97	28.569
Juny	1.843	1.792	4.782	13.755	104	252	65	22.593
Juliol	2.194	1.750	4.923	16.030	91	332	57	25.377
Agost	1.681	1.234	3.645	13.880	89	208	41	20.778
Setembre	2.316	1.550	3.924	13.076	111	228	77	21.282
Octubre	2.654	1.513	4.258	17.381	130	335	97	26.368
Novembre	2.216	1.108	4.387	14.982	83	285	102	23.163
Desembre	1.584	932	4.211	11.753	75	229	105	18.889
Total	24.809	16.963	51.990	179.177	1.061	3.385	1.043	278.428

6.1.1.2. Evolució de les atencions realitzades presencialment per conceptes*Evolución de las atenciones realizadas presencialmente por conceptos*

	2015	2016	2017	2018	2019
Informació	25.486	21.129	20.526	32.016	24.809
Registre General	14.142	14.437	13.322	11.903	16.963
Moviments de Padró	49.677	50.757	40.366	47.733	51.990
Volants de Padró	178.187	172.053	179.301	169.491	179.177
Cites Certificat Digital	342	766	1.469	1.457	1.061
Gestió multes de Trànsit	-	3.196	3.193	3.117	3.385
Canvis domicili DGT	913	929	1.106	1.140	1.043
Total	268.747	263.267	259.283	266.857	278.428

6.1.2. Atenció Telefònica: Centralita + 010*Atención Telefónica: Centralita + 010***6.1.2.1. Nombre de trucades ateses per mesos***Número de llamadas atendidas por meses*

	Centralita	Informació	Missatges IVR	Volants telefònics	Col·lectius Padró	Total
Gener	3.719	6.210	539	192	15	10.675
Febrer	3.737	6.312	354	181	11	10.595
Març	4.068	9.120	154	180	9	13.531
Abril	3.797	8.518	191	172	9	12.687
Maig	4.448	11.365	281	180	10	16.284
Juny	3.233	8.086	117	157	9	11.602
Juliol	3.808	7.995	99	154	6	12.062
Agost	1.899	5.030	30	100	2	7.061
Setembre	3.839	7.162	103	142	11	11.257
Octubre	4.260	8.075	77	136	9	12.557
Novembre	3.583	6.937	144	101	7	10.772
Desembre	2.840	5.844	185	185	5	9.059
Total	43.231	90.654	2.274	1.880	103	138.142

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

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

6.1.2.2. Evolució dels tràmits realitzats telefònicament per conceptes*Evolución de los trámites realizados telefónicamente por conceptos*

	2015	2016	2017	2018	2019
Centraleta	33.876	36.074	34.700	39.830	43.231
Informació	65.393	70.726	76.958	77.615	90.654
Trucades IVR					2.274
Volants telefònics	2.596	2.904	2.113	2.335	1.880
Col·lectius de padró	96	106	110	121	103
Total	101.961	109.810	113.881	119.901	138.142

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*

	Peticions telemàtiques	Volants de Padró	Registre telemàtic	Total
Gener	419	316	2.501	3.236
Febrer	378	287	2.100	2.765
Març	471	324	1.895	2.690
Abril	376	297	1.872	2.545
Maig	496	308	1.241	2.045
Juny	398	273	1.199	1.870
Juliol	569	325	894	1.788
Agost	310	183	854	1.347
Setembre	555	327	1.935	2.817
Octubre	550	390	2.048	2.988
Novembre	441	315	2.039	2.795
Desembre	464	319	2.066	2.849
Total	5.427	3.664	20.644	29.735

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

	2015	2016	2017	2018	2019
Peticions telemàtiques	1.915	2.498	1.791	3.447	5.427
Volants de Padró	875	1.085	875	1.423	3.664
Registre telemàtic				5.984	20.644
Total	2.790	3.583	2.666	10.854	29.735

6.1.4. Indicadors totals*Indicadores totales*

Atenció...	Mitjana mensual			Mitjana diària		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
presencial	21.607	22.238	23.202	1.050	1.076	1.127
telefònica	9.490	9.991	11.512	461	483	559
telemàtica	294	982	2.478	14	48	120
Atenció total	31.391	33.211	37.192	1.525	1.607	1.807

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

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

6.2. Oficina de l'habitatge**Oficina de la vivienda***6.2.1. Descripció de les atencions a l'oficina***Descripción de las atenciones en la oficina*

	Presencial	Telèfon	e-mail	Total
2018	20.620	12.695	9.725	43.040
2019	17.453	14.450	9.085	40.988

* 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

6.3. Oficina Jove*Oficina Joven***6.3.1. Servei general d'informació al jove***Servicio general de información al joven*

	Usuaris	2018	2019
Punt informació juvenil		2.264	1.885

6.3.2. Nombre d'usuaris per tipus d'activitats*Número de usuarios por tipos de actividades*

	2019
Accions individuals	
Informació i orientació	2.123
Assessories especialitzades	459
Cursos i Tallers Programació trimestral	417
Ciberespai	467
Visites guiades	35
Mòdul laboral	60
Carnets juvenils	15
Suport preinscripcions CF Grau mig i superior	163
Total usuaris	3.739
Accions grupals	
Tallers als institutos	260 tallers
Mostra d'Estudis i professions	30 tallers
Sessions de formació adaptades	11 tallers

6.3.3. Característiques dels usuaris*Características de los usuarios*

Sexe	%	Edat	%	Nivell d'estudis	%
Dones	56%	de 12 a 18	47%	Estudis primaris	45%
Homes	44%	de 19 a 23	28%	PFI	2%
		de 24 a 30	17%	Graduat ESO	22%
		de 31 a 35	5%	Batxillerat	18%
		més de 35	4%	Cicles formatius M i S	6%
				Estudis Universitaris	5%
				Altres	2%
Treball	%			Tipus de residència	%
Actiu	11%			No emancipat	62%
Aturat	10%			Lloguer	11%
No han treballat (estudiants)	60%			Pis compartit	6%
Altres	19%			Pis propietat	2%
				Altres	19%

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

	2015	2016	2017	2018	2019
Guàrdia Urbana	12.981	14.115	15.155	16.072	16.334
Telèfon d'Incidències de Convivència	1.873	1.688	2.355	2.508	2.913
Convivència de Guàrdia Urbana	741	456	448	386	327
Registre	312	387	393	459	445
SEA	191	241	357	323	394
Districtes	78	105	158	175	94
Gabinet d'Alcaldia	26	31	29	89	78
Mediació Comunitària	40	49	65	46	45
Suport a les comunitats	32	48	52	31	39
Agents Cívics	1	1	12		
Salut Pública		2		3	2
Total	16.275	17.123	19.024	20.092	20.671

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

	2015	2016	2017	2018	2019
Espais públics	5.705	6.944	7.662	8.263	8.515
Comunitats	6.473	6.343	6.990	7.216	7.377
Establiments	3.985	3.779	4.329	4.570	4.707
Tota la comunitat	112	57	43	43	72
Total	16.275	17.123	19.024	20.092	20.671

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

	2015	2016	2017	2018	2019
Incorporat a cas	8.689	9.592	11.053	12.189	13.012
Sense derivar	2.955	2.765	2.866	3.013	2.389
Sense dades.	1.937	2.515	2.389	2.513	2.385
Cas generat	2.319	2.030	2.412	2.250	2.578
Dades errònies	240	180	220	89	152
No localitzat	135	41	84	38	154
Resolta [CONV]					1
Total	16.275	17.123	19.024	20.092	20.671

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*

	2015	2016	2017	2018	2019
Convivència de Guàrdia Urbana	6.673	6.786	8.885	11.104	11.611
Guàrdia Urbana	3.217	3.261	3.849	4.389	3.954
Civisme	303	786	1.256	1.660	1.577
Mediació Comunitària	842	684	1.361	977	1.201
Sanitat	493	432	646	698	673
Suport a les comunitats	430	393	354	390	448
Districtes	257	234	273	254	279
Benestar Social i Família	211	186	153	151	152
Urbanisme	10	32	61	158	461
Serveis Municipals	126	50	43	165	220
Sancions	123	67	103	130	148
Alcaldia	117	66	82	153	130
Activitats Reglades	48	9	28	76	97
Via Pública	3	1	1	8	92
Agència de Desenvolupament Urbà	1	1		21	16
Esports	6	7	6	9	4
				4	2
Total	12.860	12.995	17.101	20.347	21.065

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*

	2015	2016	2017	2018	2019
Comunitats	354	333	540	446	515
Espais públics	5	5	31	40	57
Establiments	44	42	84	81	61
Tota la comunitat		1	1	17	4
Total	403	381	656	584	637

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

	2015	2016	2017	2018	2019
Trucades	3.103	3.471	4.593	4.858	5.696
Entrevistes	505	524	721	733	741
Mails	88	181	534	555	680
Gestió administrativa	250	208	289	354	348
Acompanyaments altres serveis	263	299	267	240	190
Accions reparadora	1	39	82	115	126
Visites	66	35	38	61	46
Informes		1	5	2	56
Reunions	8	2	11	16	
Tallers de formació			9	12	
Instàncies	2				1
Actes			2		
Intervencions	2				
Total	4.288	4.760	6.551	6.946	7.884

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*

	2015	2016	2017	2018	2019
Comunitats	326	296	299	291	302
Tota la comunitat	30	49	54	29	71
Establiments	12	31	11	17	23
Espais públics	2	2		1	1
Total	370	378	364	338	397

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*

	2015	2016	2017	2018	2019
Trucades	1.313	1.597	1.875	1.992	2.223
Reunions	229	257	207	345	134
Entrevistes	76	137	82	143	179
Mails	12	59	65	63	122
Visites	25	17	17	15	67
Acompanyaments altres serveis	2	11	52	27	32
Intervencions	12	33	13	24	7
Gestió administrativa	6	30	6	7	32
Tallers de formació	10	9	15	6	12
Informes		4			
Actes			1		
Instàncies			1		
Total	1.685	2.154	2.334	2.622	2.808

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*

	2015	2016	2017	2018	2019
Espais públics	29	37	164	172	193
Establiments	1		2	2	11
Comunitats	3	2	5		2
Total	33	39	171	174	206

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

	2015	2016	2017	2018	2019
Visites	51	302	1.319	2.162	3.789
Trucades	10	8	2	1	3
Mails	6	1	3	2	1
Informes	5	2	2	2	
Entrevistes	1	4			
Gestió administrativa	3			1	
Seguiment unitats d'intervenció	1		1		2
Intervencions				1	1
Total	77	317	1.327	2.169	3.796

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*

	2015	2016	2017	2018	2019
Comunitats	1.306	1.355	1.171	1.434	1.418
Establiments	1.026	1.086	926	1.090	1.049
Espais públics	303	293	219	313	290
Tota la comunitat	143	38	27	16	10
Total	2.778	2.772	2.343	2.853	2.767

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*

	2015	2016	2017	2018	2019
Seguiment unitats d'intervenció	10.189	9.069	8.004	5.794	4.561
Gestió administrativa	3.349	3.324	3.303	4.330	5.483
Trucades	1.949	2.033	1.620	2.017	2.203
Visites	1.013	1.183	1.179	1.133	1.031
Inspeccions	493	675	863	796	895
Actes	582	614	643	437	353
Denuncies OMCC	521	432	629	512	416
Intervencions	312	323	253	274	407
Trucades no contestades	142	293	305	391	327
Denuncies RGC	302	313	313	288	143
Acompanyaments altres serveis	56	90	330	322	433
Mails	65	142	142	320	487
Entrevistes	190	128	138	120	129
Informes	119	137	148	138	97
Identificacions	224	188	10	2	
Reunions	272	6	16	22	10
Diligències	71	100	58	50	46
Sonometria	9	7	10	15	7
Instàncies	7	7	4	2	4
Derivacions altres administracions	1		1	1	
Total	19.866	19.064	17.969	16.964	17.032

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*

	2015	2016	2017	2018	2019
Comunitats	2.076	1.760	2.009	1.854	2.715
Establiments	1.049	1.054	1.174	1.140	1.387
Espais públics	623	714	737	756	781
Tota la comunitat	19	22	8	18	47
Total	3.767	3.550	3.928	3.768	4.930

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

	2015	2016	2017	2018	2019
Trucades	4.784	4.138	4.945	4.190	7.444
Gestió administrativa	1.438	1.430	1.670	1.939	3.014
Trucades no contestades	1.718	1.671	2.070	1.377	2.041
Mails	334	424	554	618	656
Entrevistes	191	185	268	223	196
Instàncies	248	323	147	14	3
Informes	74	120	118	129	105
Derivacions altres administracions		19	51	61	67
Reunions	1	7	1	1	
Total	8.788	8.317	9.824	8.552	13.526

Font: Oficina de Gestió d'Incidències de Convivència

Fuente: Oficina de Gestión de Incidencias de Convivencia