

## COMUNICACIONS I MITJANS DE COMUNICACIÓ

- 1. Premsa local**
- 1.1. L'Hospitalet diari informatiu de la ciutat.
- 1.2. Altres publicacions.
- 2. L'HDigital**
- 2.1. Nombre de visites i pàgines visitades.
- 3. Televisió de L'Hospitalet**
- 3.1. Ubicació, adreça electrònica, canal i franja horària d'emissió.
- 3.2. Estructura bàsica de la graella.
- 4. Atenció a la ciutadania**
- 4.1. Servei d'Atenció Ciutadana (SAC).
- 4.1.1. Atenció presencial. Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC)
- 4.1.1.1. Nombre de persones ateses per mesos.
- 4.1.1.2. Tràmits realitzats presencialment per conceptes.
- 4.1.2. Atenció telefònica. Centralita + 010
- 4.1.2.1. Nombre de trucades ateses per mesos.
- 4.1.2.2. Tràmits realitzats telefònicament per conceptes.
- 4.1.3. Atenció telemàtica.
- 4.1.3.1. Nombre de peticions telemàtiques ateses per mesos.
- 4.1.3.2. Tràmits realitzats telemàticament per conceptes.
- 4.1.4. Indicadors.
- 4.2. Oficina de l'habitatge
- 4.2.1. Descripció de les atencions a l'oficina.
- 5. Oficina Jove**
- 5.1. Servei general d'informació al jove.
- 5.2. Tipus d'activitats.
- 5.3. Característiques dels usuaris.

## PÀG.

221

222

223

224

225

## COMUNICACIONES Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- 1. Prensa local**
- 1.1. L'Hospitalet periódico informativo de la ciudad.
- 1.2. Otras publicaciones.
- 2. L'HDigital**
- 2.1. Número de visitas y páginas visitadas.
- 3. Televisión de L'Hospitalet**
- 3.1. Ubicación, dirección electrónica y franja horaria de emisión.
- 3.2. Estructura básica de la parrilla.
- 4. Atención a la ciudadanía**
- 4.1. Servicio de Atención Ciudadana (SAC).
- 4.1.1. Atención presencial. Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC).
- 4.1.1.1. Número de personas atendidas por meses.
- 4.1.1.2. Trámites realizados presencialmente por conceptos.
- 4.1.2. Atención telefónica. Centralita + 010
- 4.1.2.1. Número de llamadas atendidas por meses.
- 4.1.2.2. Trámites realizados telefónicamente por conceptos.
- 4.1.3. Atención telemática.
- 4.1.3.1. Número de peticiones telemáticas atendidas por meses.
- 4.1.3.2. Trámites realizados telemáticamente por conceptos.
- 4.1.4. Indicadores.
- 4.2. Oficina de la vivienda
- 4.2.1. Descripción de las atenciones en la oficina.
- 5. Oficina Joven**
- 5.1. Servicio general de información al joven.
- 5.2. Tipos de actividades.
- 5.3. Características de los usuarios.

<b>6.</b>	<b>Atenció a la ciutadania. Convivència i Civisme</b>	<b>226</b>
6.1.	Oficina de Gestió d'Incidències (OGI). Recepció i derivació d'incidències.	
6.1.1.	Nombre d'incidències per via d'entrada.	
6.1.2.	Nombre d'incidències per àmbits.	
6.1.3.	Nombre d'incidències per estat.	
6.1.4.	Derivacions per unitat receptora	<b>227</b>
6.2.	Oficina de Gestió d'Incidències (OGI). Mediació.	<b>228</b>
6.2.1.	Casos per àmbit	
6.2.2.	Tipus d'actuació	
6.3.	Oficina de Gestió d'Incidències (OGI). Suport a les comunitats.	<b>229</b>
6.3.1.	Casos per àmbit	
6.3.2.	Tipus d'actuació	
6.4.	Oficina de Gestió d'Incidències (OGI). Civisme.	<b>230</b>
6.4.1.	Casos per àmbit	
6.4.2.	Tipus d'actuació	
6.5.	Oficina de Gestió d'Incidències (OGI). Coordinació de Convivència.	<b>231</b>
6.5.1.	Casos per àmbit	
6.5.2.	Tipus d'actuació	
6.6.	Oficina de Gestió d'Incidències (OGI). Telèfon d'Incidències de Convivència i Civisme (TIC).	<b>232</b>
6.6.1.	Casos per àmbit	
6.6.2.	Tipus d'actuació	
6.7.	Servei de mediació comunitària	

#### 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.

<b>6.</b>	<b>Atención a la ciudadanía. Convivencia y Civismo</b>	
6.1.	Oficina de Gestión de Incidencias (OGI). Recepción y derivación de incidencias.	
6.1.1.	Número de incidencias por vía de entrada.	
6.1.2.	Número de incidencias por ámbitos.	
6.1.3.	Número de incidencias por estado.	
6.1.4.	Derivaciones por unidad receptora	
6.2.	Oficina de Gestión de Incidencias (OGI). Mediación.	
6.2.1.	Casos por ámbito	
6.2.2.	Tipos de actuación	
6.3.	Oficina de Gestión de Incidencias (OGI). Apoyo a las comunidades.	
6.3.1.	Casos por ámbito	
6.3.2.	Tipos de actuación	
6.4.	Oficina de Gestión de Incidencias (OGI). Civismo.	
6.4.1.	Casos por ámbito	
6.4.2.	Tipos de actuación	
6.5.	Oficina de Gestión de Incidencias (OGI). Coordinación de Convivencia.	
6.5.1.	Casos por ámbito	
6.5.2.	Tipos de actuación	
6.6.	Oficina de Gestión de Incidencias (OGI). Teléfono de Incidencias de Convivencia y Civismo (TIC).	
6.6.1.	Casos por ámbito	
6.6.2.	Tipos de actuación	
6.7.	Servicio de mediación comunitaria	

#### 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.

## 1. PREMSA LOCAL

### Prensa local

#### 1.1. L'Hospitalet diari informatiu de la ciutat

L'Hospitalet, periódico informativo de la ciudad

<b>Tiratge</b> de gener a maig	105.00 exemplars	<b>números publicats</b>	
de juny a desembre	113.000 exemplars	<b>2019</b>	12
<b>Mitjana mensual de pàgines</b>	29	<b>2020</b>	10
<b>Periodicitat</b>	Mensual	<b>2021</b>	11
<b>Hemeroteca on line</b>	<a href="http://www.lhdigital.cat">www.lhdigital.cat</a>	<b>2022</b>	11
<b>llengua cat-cast.</b>	cat 65,94% cast 34,06%	<b>2023</b>	11
<b>ratio mitjana de publicitat</b>	35,05%		

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

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

#### 1.2. Altres publicacions

Otras publicaciones

	<b>Tiratge</b>	<b>Periodicitat</b>		<b>Tiratge</b>	<b>Periodicitat</b>
<b>El Far</b> *		mensual	<b>El Llobregat</b> *		mensual
<b>Línia l'Hospitalet</b>		mensual	<b>Diari de L'Hospitalet</b>		mensual
<b>Viu L'Hospitalet</b> *		mensual	<b>L'Opinió</b> *		

\* 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

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

## 2. L'HDIGITAL (lhdigital.cat)

### L'HDIGITAL (lhdigital.cat)

#### 2.1. Nombre de visites i pàgines visitades

Número de visitas y páginas visitadas

##### Visites 2023

<b>Total usuaris únics</b>	214.000
Mitjana diària	1.034
(de dilluns a divendres, menys festius i agost)	

<b>Pàgines visitades:</b>	881.000
Nombre de pàgines per visita	4,1
Durada de la visita per usuari	1'07"

<b>Vídeos:</b>	
Vídeos publicats	3200
Notícies de text	2415
Edicions Diari en PDF	11

##### Seccions més visitades

Vídeos a la carta
Televisió L'H en directe
Ciutat
Esports
Aula L'H

<b>Xarxes Socials:</b>	
Seguidors Facebook	8.765
Seguidors Twitter	9.267
Seguidors Instagram	4161

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

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

### 3. TELEVISIÓ DE L'HOSPITALET

#### Televisión de L'Hospitalet

#### 3.1. Ubicació, adreça electrònica, canal i franja horària

Ubicación, dirección electrónica, canal y franja horaria de emisión

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

E-mail: [tv@lhcomunicacio.cat](mailto:tv@lhcomunicacio.cat)

Web: [www.lhdigital.cat](http://www.lhdigital.cat)

Canal d'emissió: 26 UHF

Franja horària d'emissió: Dilluns, Dimarts, Dimecres, Dijous, Divendres de 07:00h a 01:30h.  
Dissabte de 08.00 a 01.30 i Diumenge, de 08.00 a 24:00

Periodicitat d'emissió: diària

#### 3.2. Estructura bàsica de la graella 2023

Estructura bàsica de la parrilla 2023

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

#### Programes de producció pròpia

- \*L'Informatiu, telenotícies diari.
- \* L'H en joc. Programa informatiu esportiu, tots els dilluns.
- \*Veïns, programa dedicat al món associatiu, els dimarts.
- \*Aula LH, programa d'àmbit educatiu, cada dimecres
- \*Taquilla Inversa, magazine amb propostes culturals, tots els dijous.
- \*Emissions de les sessions del Ple de l'Ajuntament, (periodicitat mensual).
- \*Programacions especials durant el Nadal, Festes de Primavera, campanyes i jornades electorals i esdeveniments esportius de referència.

#### Altres produccions

Programes temàtics emesos durant el 2022.

**\*Produccions de la Xarxa de Televisions Locals de Catalunya**, de la qual TV L'Hospitalet en forma part:

Notícies en Xarxa, La Porteria, Fet a Mida, Via 15, 180°, ConnectiCat, Territori Contemporani, Quina Vellea, Teló de Fons, Caminant per Catalunya, Viure des de l'Essència, Espai de Saó Fonda, Paisatges Encreuats, Aventurístic, Torna-la a tocar, Sam, De sol a sol, Gaudeix la festa, Espai públic, la Diada en 60, Dosos amunt, Operació Paki, La ciutat dels llibres. En Joc (bàsquet/dissabte), en Joc (futbol/diumenge matí), Concerts i espectacles culturals, Patrimonis, Aventurat,

**\*Càpsules** sobre: Gastronòbil

**\*Altres produccions:** Festival de curts Filmserè, Festival de curts Metropolhis,

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

<b>Dilluns</b>	180°, LH en joc; L'Informatiu, Quina Vellea, Teló de Fons.
<b>Dimarts</b>	180°, Veïns; L'Informatiu, Caminant per Catalunya; Viure des de l'Essència
<b>Dimecres</b>	180°, Aula L'H; L'Informatiu; Espai de saó fonda, La ciutat dels llibres, Aventurístic
<b>Dijous</b>	180°, Taquilla Inversa; L'Informatiu; Paisatges Encreuats, Gaudeix la festa, Aventurístic. Últim dijous de mes, emissió en diferit del Ple municipal.
<b>Divendres</b>	180°, Torna-la a tocar Sam, L'Informatiu; Teló de fons.
<b>Dissabte</b>	Resum setmanal de l'Informatiu amb llengua de signes, reemissions programes de producció pròpia; De sol a sol, Operació Paki.
<b>Diumenge</b>	Resum setmanal de l'Informatiu amb llengua de signes, reemissions programes de producció pròpia; Reemissions programes de la Xarxa de Televisions locals, En Joc Futbol. ConnectiCat, Espectacles diversos.

Font: TV L'Hospitalet.

Fuente: TV L'Hospitalet.

## 4. ATENCIÓ A LA CIUTADANIA

### Atención a la ciudadanía

#### 4.1. Servei d'Atenció Ciutadana (SAC)

Servicio de Atención Ciudadana (SAC)

##### 4.1.1. Atenció Presencial: Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC)

Atención Presencial: Oficina de Atención Ciudadana (OAC)

##### 4.1.1.1. Nombre de persones ateses per mesos

Número de personas atendidas por meses

Mes	Informació	At.sense ticket	Registre general	Movs. Padró	Volants Padró	Certificats Digitals	Canvis domicili DGT	Total
Gener	1.136	1.437	683	4580	20.675	300	113	28.924
Febrer	1.658	1.107	603	4749	22.498	281	76	30.972
Març	1.156	2.595	747	5355	25.190	364	63	35.470
Abril	997	2.470	507	3885	18.050	413	31	26.353
Maig	1.740	3.161	777	5332	27.465	657	39	39.171
Juny	1.477	2.451	682	4541	20.589	596	48	30.384
Juliol	1.357	2.444	668	4094	16.995	0	0	25.558
Agost	1.524	2.733	595	4188	14.354	444	15	23.853
Setembre	1.574	2.821	627	4399	19.142	553	25	29.141
Octubre	1.945	3.242	766	5153	20.459	681	39	32.285
Novembre	2.127	2.945	838	5405	20.077	532	29	31.953
Desembre	1.373	2.072	523	3739	14.077	443	15	22.242
<b>Total</b>	<b>18.064</b>	<b>29.478</b>	<b>8.016</b>	<b>55.420</b>	<b>239.571</b>	<b>5.264</b>	<b>493</b>	<b>356.306</b>

##### 4.1.1.2. Evolució de les atencions realitzades presencialment per conceptes

Evolución de las atenciones realizadas presencialmente por conceptos

Conceptes	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Informació	32.016	24.809	9.656	3.290	7.255	18.064
At.sense ticket			4.344	7.263	8.745	29.478
Registre General	11.903	16.963	7.663	5.053	5.214	8.016
Moviments de Padró	47.733	51.990	34.100	49.411	54.741	55.420
Volants de Padró	169.491	179.177	116.781	130.408	149.453	239.571
Cites Certificat Digital	1.457	1.061	2.485	3.937	2.605	5.264
Canvis domicili DGT	1.140	1.043	571	547	600	493
<b>Total</b>	<b>263.740</b>	<b>275.043</b>	<b>175.600</b>	<b>199.909</b>	<b>228.613</b>	<b>356.306</b>

#### 4.1.2. Atenció Telefònica: Centralita + 010

Atención Telefónica: Centralita + 010

##### 4.1.2.1. Nombre de trucades ateses per mesos

Número de llamadas atendidas por meses

Mes	Centralita	Informació	Missatges IVR	Volants telefònics	Total
Gener	5.526	10.175	334	25	16.060
Febrer	4.996	17.921	89	109	23.115
Març	5.138	20.117	73	479	25.807
Abril	4.350	18.077	193	897	23.517
Maig	4.878	20.523	1.650	1.101	28.152
Juny	4.939	18.906	232	703	24.780
Juliol	4.270	16.278	423	397	21.368
Agost	3.087	11.771	352	478	15.688
Setembre	4.596	16.875	247	477	22.195
Octubre	5.022	18.124	287	423	23.856
Novembre	4.083	15.693	72	525	20.373
Desembre	3.159	11.049	136	259	14.603
<b>Total</b>	<b>54.044</b>	<b>195.509</b>	<b>4.088</b>	<b>5.873</b>	<b>259.514</b>

#### 4.1.2.2. Evolució dels tràmits realitzats telefònicament per conceptes

Evolución de los trámites realizados telefónicamente por conceptos

Conceptes	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Centraleta	39.830	43.231	41.251	46.616	34.470	54.044
Informació	74.872	90.654	198.636	162.719	102.180	195.509
Trucades IVR	2.743	2.274	2.882	17.096	14.789	4.088
Volants telefònics	2.335	2.394	28.138	40.392	23.478	5.873
<b>Total</b>	<b>119.780</b>	<b>138.553</b>	<b>270.907</b>	<b>266.823</b>	<b>174.917</b>	<b>259.514</b>

#### 4.1.3. Atenció Telemàtica

Atención Telemática

##### 4.1.3.1. Nombre de peticions telemàtiques ateses per mesos

Número de peticiones telemáticas atendidas por meses

Mes	Total SEAs	SEAs Queixes	AUPAC SAC Qepi U440	AUPAC SAC UGP	AUPAC SAC Reste	Volants telemàtics	Registre telemàtic	AD Registre civil	AD IMV	Total
Gener	1.092	145	0	3.409	7	89	5.682	70	60	9.317
Febrer	981	152	3	3.486	9	114	4.834	77	42	8.565
Març	1.494	42	1	4.220	30	125	4.804	77	35	9.292
Abril	1.137	29	3	3.432	14	68	4.432	57	35	8.041
Maig	1.357	35	4	5.469	18	117	7.565	102	35	13.310
Juny	1.409	15	6	3.827	12	132	3.622	105	29	7.733
Juliol	1.300	6	6	3.361	7	74	1.776	56	21	5.301
Agost	1.159	7	1	2.701	3	84	1.181	56	22	4.048
Setembre	1.704	24	5	3.784	19	64	1.295	61	27	5.255
Octubre	1.620	34	7	4.216	12	62	1.622	50	20	5.989
Novembre	1.262	9	7	4.079	13	60	1.705	56	33	5.953
Desembre	964	37	0	2.806	6	40	1.329	37	4	4.222
<b>Total</b>	<b>15.479</b>	<b>535</b>	<b>43</b>	<b>44.790</b>	<b>150</b>	<b>1.029</b>	<b>39.847</b>	<b>804</b>	<b>363</b>	<b>103.040</b>

##### 4.1.3.2. Tràmits realitzats telemàticament per conceptes

Trámites realizados telematicamente por conceptos

Conceptes	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Totals SEAs	4.036	4.707	40.999	14.564	15.707	15.479
SEAs Queixes	739	720	1.395	920	1.079	535
AUPAC-SAC Qepi U440	82	82	25	71	48	43
AUPAC-SAC UGP	4.000	9.537	1.050	12.664	19.521	44.790
AUPAC-SAC Reste	120	145	133	156	115	150
Volants de Padró	1.423	3.664	16.074	24.114	30.215	1.029
Registre telemàtic	5.984	20.608	29.170	31.997	37.697	39.847
Atenció diferida Reg. Civil	0	0	362	726	782	804
Atenció diferida IMV	0	0	810	473	274	363
<b>Total</b>	<b>16.384</b>	<b>39.463</b>	<b>90.018</b>	<b>85.685</b>	<b>105.438</b>	<b>103.040</b>

#### 4.1.4. Indicadors totals

Indicadores totales

Canal	Mitjana mensual				Mitjana diària (dies laborables)			
	2020	2021	2022	2023	2020	2021	2022	2023
Presencial	14.633	16.659	19.051	29.692	702	800	800	1.425
Telefònica	22.576	22.235	14.576	21.626	1.084	1.067	1.067	1.038
Telemàtica	7.502	7.140	8.787	8.587	360	343	343	412
<b>TOTAL</b>	<b>44.710</b>	<b>46.035</b>	<b>42.414</b>	<b>59.905</b>	<b>2.146</b>	<b>2.210</b>	<b>2.210</b>	<b>2.875</b>

#### 4.2. Oficina de l'habitatge\*

Oficina de la vivienda

##### 4.2.1. Descripció de les atencions a l'oficina

Descripción de las atenciones en la oficina

Any	Presencial	Telèfon	e-mail	Total
2022	8.825	16.177	21.920	46.922
2023	14.220	15.263	20.475	49.958

\* 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

## 5. Oficina Jove

### Oficina Joven

#### 5.1. Servei general d'informació al jove

Servicio general de información al joven

<b>Persones usuàries</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Punt Informació juvenil	1.167	1.238

#### 5.2. Nombre d'usuaris per tipus d'activitats

Número de usuarios por tipos de actividades

<b>Accions individuals</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Informació i orientació	1.004	1.282
Assessories especialitzades	440	461
Cursos i Tallers Programació trimestral	731	625
Ciberespai	520	460

  

<b>Accions grupals</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Tallers als institutos	440 tallers	292 tallers
Mostra d'Estudis i professions	50 tallers	230 tallers

#### 5.3. Característiques dels usuaris

Características de los usuarios

<b>Sexe</b>	<b>%</b>	<b>Edat</b>	<b>%</b>	<b>Nivell d'estudis</b>	<b>%</b>
Dones	62%	de 12 a 18	51%	Estudis primaris	12%
Homes	38%	de 19 a 23	27%	PFI	3%
		de 24 a 30	14%	Graduat ESO	46%
		de 31 a 35	6%	Batxillerat	21%
		més de 35	2%	Cicles formatius M i S	4%
				Estudis Universitaris	4%
				Altres	10%

  

<b>Treball</b>	<b>%</b>	<b>Tipus de residència</b>	<b>%</b>
Actiu	8%	No emancipat	79%
Aturat	3%	Emancipat	18%
No han treballat (estudiants)	57%	Altres	3%
Altres	32%		

## 6. ATENCIÓ A LA CIUTADANIA. CONVIVÈNCIA I CIVISME

### Atención a la ciudadanía. Convivencia y civismo

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

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

##### 6.1.1. 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

	2020	2021	2022	2023
<b>Guàrdia Urbana</b>	26.778	25.477	20.684	20.668
<b>Telèfon Incidèn. Convivència Civisme</b>	3.420	3.521	2.758	3.203
<b>SEA</b>	456	421	477	479
<b>Registre</b>	284	290	374	431
<b>Convivència de Guàrdia Urbana</b>	331	335	361	373
<b>Districtes</b>	106	88	111	85
<b>Mediació Comunitària</b>	44	47	41	52
<b>Gabinet d'Alcaldia</b>	67	28	43	25
<b>Síndica de L'Hospitalet</b>		8	1	14
<b>Serveis Socials</b>				7
<b>Agents Cívics</b>			4	6
<b>Suport a les comunitats</b>	26	35	18	6
<b>Salut Pública</b>	1	5	3	4
<b>Síndic de Greuges</b>		6	8	
<b>Total</b>	<b>31.513</b>	<b>30.261</b>	<b>24.883</b>	<b>25.353</b>

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

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

	2020	2021	2022	2023
<b>Espais públics</b>	12.112	12.787	9.597	9.746
<b>Comunitats</b>	12.665	11.322	9.714	9.217
<b>Establiments</b>	6.680	6.080	5.540	6.364
<b>Tota la comunitat</b>	56	72	32	26
<b>Total</b>	<b>31.513</b>	<b>30.261</b>	<b>24.883</b>	<b>25.353</b>

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

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

	2020	2021	2022	2023
<b>Incorporat a cas</b>	21.011	21.630	17.387	18.445
<b>Sense dades.</b>	2.561	2.482	2.375	2.182
<b>Sense derivar</b>	4.888	3.491	2.684	1.967
<b>Cas generat</b>	2.780	2.048	1.979	1.935
<b>En tràmit</b>		384	250	761
<b>Dades errònies</b>	130	88	102	39
<b>No localitzat</b>	143	138	104	24
<b>Actuació en derivació [CONV]</b>			1	
<b>En localització</b>			1	
<b>Total</b>	<b>31.513</b>	<b>30.261</b>	<b>24.883</b>	<b>25.353</b>



#### 6.1.4. Oficina de Gestió d'Incidències (OGI). Derivacions per unitat receptora

Oficina de Gestión de Incidencias (OGI). Derivaciones por unidad receptora

	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Convivència de Guàrdia Urbana</b>	15.200	17.225	13.995	15.645
<b>Guàrdia Urbana</b>	6.554	7.384	5.487	6.935
<b>Civisme</b>	2.887	3.005	1.725	1.611
<b>Mediació Comunitària</b>	1.947	1.748	1.395	1.313
<b>Sanitat</b>	536	553	644	577
<b>Sancions</b>	121	157	126	425
<b>Suport a les comunitats</b>	711	467	351	395
<b>Urbanisme</b>	310	142	75	303
<b>Districtes</b>	220	200	243	281
<b>Via Pública</b>	88	93	90	108
<b>Benestar Social i Família</b>	55	43	48	78
<b>Serveis Municipals</b>	100	71	39	73
<b>Alcaldia</b>	127	86	96	56
<b>Activitats Reglades</b>	70	27	36	49
<b>Esports</b>	7	18	11	24
<b>Agència de Desenvolupament Urbà</b>	11	3	1	8
<b>Total</b>	<b>28.944</b>	<b>31.222</b>	<b>24.362</b>	<b>27.881</b>

## 6.2. Oficina de Gestió d'Incidències (OGI). Mediació

Oficina de Gestión de Incidencias (OGI). Mediación

### 6.2.1. Oficina de Gestió d'Incidències (OGI). Mediació. Casos per àmbit

Oficina de Gestión de Incidencias (OGI). Mediación. Casos por ámbito

	2020	2021	2022	2023
<b>Comunitats</b>	5.816	5.032	3.509	3.181
<b>Espais públics</b>	554	701	304	986
<b>Establiments</b>	643	619	661	657
<b>Tota la comunitat</b>	21	26		
<b>Total</b>	<b>7.034</b>	<b>6.378</b>	<b>4.474</b>	<b>4.824</b>

### 6.2.2. Oficina de Gestió d'Incidències (OGI). Mediació. Tipus d'actuació

Oficina de Gestión de Incidencias (OGI). Mediación. Tipos de actuación

	2020	2021	2022	2023
<b>Trucades</b>	7.695	5.920	3.571	3.462
<b>Missatges</b>	93	1.248	1.361	1.627
<b>Mails</b>	1.366	992	839	972
<b>Entrevistes</b>	358	484	464	552
<b>Gestió administrativa</b>	389	348	222	157
<b>Accions reparadora</b>	88	139	107	150
<b>Acompanyaments altres serveis</b>	147	256	159	147
<b>Videotrucades</b>	96	359	100	121
<b>Informes</b>	41	114	48	75
<b>Visites</b>	15	26	61	27
<b>Tallers de formació</b>			6	2
<b>Actes</b>	1			
<b>Instàncies</b>		1		
<b>Reunions</b>			1	
<b>Seguiment unitats d'intervenció</b>		3		
<b>Total</b>	<b>10.289</b>	<b>9.890</b>	<b>6.939</b>	<b>7.292</b>

### 6.3. Oficina de Gestió d'Incidències (OGI). Suport a les comunitats

Oficina de Gestión de Incidencias (OGI). Apoyo a las comunidades

#### 6.3.1. 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

	2020	2021	2022	2023
<b>Comunitats</b>	1.823	1.701	1.050	1.197
<b>Tota la comunitat</b>	174	407	194	181
<b>Establiments</b>	97	161	94	111
<b>Espais públics</b>	2			
<b>Total</b>	<b>2.096</b>	<b>2.269</b>	<b>1.338</b>	<b>1.489</b>

#### 6.3.2. 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

	2020	2021	2022	2023
<b>Trucades</b>	2.115	2.387	1.186	1.295
<b>Missatges</b>	55	123	150	203
<b>Reunions</b>	22	45	195	158
<b>Mails</b>	170	263	155	140
<b>Entrevistes</b>	47	99	94	103
<b>Acompanyaments altres serveis</b>	73	140	92	85
<b>Visites</b>	19	44	30	54
<b>Intervencions</b>	2	55	19	13
<b>Informes</b>	1	1	2	1
				1
<b>Gestió administrativa</b>	1		19	
<b>Instàncies</b>		1		
<b>Seguiment unitats d'intervenció</b>	1			
<b>Trucades no contestades</b>			2	
<b>Videotrucades</b>	9	9	1	
<b>Total</b>	<b>2.515</b>	<b>3.167</b>	<b>1.945</b>	<b>2.053</b>

#### 6.4. Oficina de Gestió d'Incidències (OGI). Civisme

Oficina de Gestión de Incidencias (OGI). Civismo

##### 6.4.1. Oficina de Gestió d'Incidències (OGI). Civisme. Casos per àmbit

Oficina de Gestión de Incidencias (OGI). Civismo. Casos por ámbito

	2020	2021	2022	2023
<b>Espais públics</b>	1.344	2.781	2.824	6.382
<b>Establiments</b>	13	7	2	14
<b>Comunitats</b>	6	1	2	11
<b>Total</b>	<b>1.363</b>	<b>2.789</b>	<b>2.828</b>	<b>6.407</b>

##### 6.4.2. Oficina de Gestió d'Incidències (OGI). Civisme. Tipus d'actuació

Oficina de Gestión de Incidencias (OGI). Civismo. Tipos de actuación

	2020	2021	2022	2023
<b>Visites</b>	3.538	6.566	5.934	10.375
<b>Gestió administrativa</b>	1			22
<b>Trucades</b>	26	2	1	4
<b>Acompanyaments altres serveis</b>	1			2
<b>Mails</b>	1		1	2
<b>Denuncies OMCC</b>				1
<b>Entrevistes</b>				1
<b>Seguiment unitats d'intervenció</b>	13	7	6	1
<b>Videotrucades</b>			1	1
<b>Informes</b>	10			
<b>Intervencions</b>		3	2	
<b>Trucades no contestades</b>	1			
<b>Total</b>	<b>3.591</b>	<b>6.578</b>	<b>5.945</b>	<b>10.409</b>

## 6.5. Oficina de Gestió d'Incidències (OGI). Coordinació de Convivència

Oficina de Gestión de Incidencias (OGI). Coordinación de Convivencia

### 6.5.1. Oficina de Gestió d'Incidències (OGI). Coordinació de Convivència. Casos per àmbit

Oficina de Gestión de Incidencias (OGI). Coordinación de Convivencia. Casos por ámbito

	2020	2021	2022	2023
<b>Comunitats</b>	6.609	6.005	4.116	5.143
<b>Establiments</b>	2.975	3.259	3.429	3.512
<b>Espais públics</b>	1.526	1.763	605	597
<b>Tota la comunitat</b>	19	15	18	19
<b>Total</b>	<b>11.129</b>	<b>11.042</b>	<b>8.168</b>	<b>9.271</b>

### 6.5.2. Oficina de Gestió d'Incidències (OGI). Coordinació de Convivència. Tipus d'actuació

Oficina de Gestión de Incidencias (OGI). Coordinación de Convivencia. Tipos de actuación

	2020	2021	2022	2023
<b>Gestió administrativa</b>	6.517	4.617	3.824	3.585
<b>Trucades</b>	2.715	2.357	1.402	2.768
<b>Visites</b>	630	713	447	1.075
<b>Mails</b>	1.529	2.350	1.901	995
<b>Seguiment unitats d'intervenció</b>	1.843	3.027	637	770
<b>Acompanyaments altres serveis</b>	358	463	661	736
<b>Inspeccions</b>	658	670	691	723
<b>Entrevistes</b>	54	42	354	504
<b>Actes</b>	276	261	219	238
<b>Trucades no contestades</b>	186	230	74	162
<b>Informes</b>	77	113	214	159
<b>Denuncies OMCC</b>	390	437	147	112
<b>Intervencions</b>	176	217	108	63
<b>Reunions</b>	4	5	8	20
<b>Diligències</b>	32	11	8	5
<b>Instàncies</b>	4	8	3	5
<b>Sonometria</b>	1			1
<b>Denuncies RGC</b>	33	18	2	
<b>Derivacions altres administracions</b>	5			
<b>Identificacions</b>		1		
<b>Missatges</b>		10	2	
<b>Total</b>	<b>15.488</b>	<b>15.550</b>	<b>10.702</b>	<b>11.921</b>

## 6.6. Oficina de Gestió d'Incidències (OGI). Telèfon d'Incidències de Covivència i Civisme (TIC)

Oficina de Gestión de Incidencias (OGI). Teléfono de Incidencias de Convivencia y Civismo (TIC)

### 6.6.1. Oficina de Gestió d'Incidències (OGI). TIC. Casos per àmbit

Oficina de Gestión de Incidencias (OGI). TIC. Casos por ámbito

	2020	2021	2022	2023
<b>Comunitats</b>	6.413	5.923	4.806	4.283
<b>Establiments</b>	3.335	3.780	3.096	3.657
<b>Espais públics</b>	2.877	3.105	2.514	2.128
<b>Tota la comunitat</b>	59	91	42	25
<b>Total</b>	<b>12.684</b>	<b>12.899</b>	<b>10.458</b>	<b>10.093</b>

### 6.6.2. Oficina de Gestió d'Incidències (OGI). TIC. Tipus d'actuació

Oficina de Gestión de Incidencias (OGI). TIC. Tipos de actuación

	2020	2021	2022	2023
<b>Trucades</b>	6.967	6.600	4.996	5.126
<b>Gestió administrativa</b>	2.661	3.050	2.376	1.991
<b>Mails</b>	1.021	1.408	1.420	1.466
<b>Trucades no contestades</b>	1.654	1.149	1.318	965
<b>Informes</b>	100	104	123	265
<b>Derivacions altres administracions</b>	49	44	60	37
<b>Entrevistes</b>	59	22	30	37
<b>Instàncies</b>	1	3	2	6
<b>Reunions</b>				1
<b>Videotrucades</b>	1			
<b>Total</b>	<b>12.513</b>	<b>12.380</b>	<b>10.325</b>	<b>9.894</b>

## 6.7. Servei de mediació comunitària

Servicio de mediación comunitaria

<b>Persones ateses</b>	<b>2023</b>
<b>Participants processos de mediació</b>	1.138
<b>Participants accions de prevenció</b>	4.570
<b>Impacte total de les accions</b>	8.803