

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. División de la ciudad en códigos postales.
1.2. Evolució de la correspondència originada i distribuïda.	222	1.2. Evolución de la correspondencia originada y distribuida.
1.3. Tipus de serveis postals.		1.3. Tipos de servicios postales.
2. Premsa local	223	2. Prensa local
2.1. L'Hospitalet diari informatiu de la ciutat.		2.1. L'Hospitalet periódico informativo de la ciudad.
2.2. Altres publicacions.		2.2. Otras publicaciones.
3. Digital-H	223	3. Digital-H
3.1. Nombre de visites i pàgines visitades.		3.1. Número de visitas y páginas visitadas.
4. Televisió de L'Hospitalet	224	4. Televisión de L'Hospitalet
4.1. Ubicació, adreça electrònica, canal i franja horària d'emissió.		4.1. Ubicación, dirección electrónica y franja horaria de emisión.
4.2. Estructura bàsica de la graella.		4.2. Estructura básica de la parrilla.
5. Internet – Web Municipal	225	5. Internet – Web Municipal
5.1. Evolució de dades del Web municipal.		5.1. Evolución de datos de la Web municipal.
5.2. Tràmits web més habituals.		5.2. Trámites web más habituales.
5.3. Visites als webs temàtics i webs especials.		5.3. Visitas a las webs temáticas y webs especiales.
5.4. Continguts més consultats.		5.4. Contenidos más consultados.
5.5. Portal de dades obertes.		5.5. Portal de datos abiertos.
5.6. Visites als webs de contingut estadístic		5.6. Visitas a las webs de contenido estadístico
6. Atenció a la ciutadania	227	6. Atención a la ciudadanía
6.1. Servei d'Atenció Ciutadana (SAC).		6.1. Servicio de Atención Ciudadana (SAC).
6.1.1. Atenció presencial. Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC)		6.1.1. Atención presencial. Oficina d'Atención Ciudadana (OAC).
6.1.1.1. Nombre de persones ateses per mesos.		6.1.1.1. Número de personas atendidas por meses.
6.1.1.2. Tràmits realitzats presencialment per conceptes.		6.1.1.2. Trámites realizados presencialmente por conceptos.
6.1.2. Atenció telefònica. Centralita + 010		6.1.2. Atención telefónica. Centralita + 010
6.1.2.1. Nombre de trucades ateses per mesos.		6.1.2.1. Número de llamadas atendidas por meses.
6.1.2.2. Tràmits realitzats telefònicament per conceptes.	228	6.1.2.2. Trámites realizados telefónicamente por conceptos.
6.1.3. Atenció telemàtica.	228	6.1.3. Atención telemática.
6.1.3.1. Nombre de peticions telemàtiques ateses per mesos.		6.1.3.1. Número de peticiones telemáticas atendidas por meses.
6.1.3.2. Tràmits realitzats telemàticament per conceptes.		6.1.3.2. Trámites realizados telemáticamente por conceptos.
6.1.4. Indicadors.	228	6.1.4. Indicadores.
6.2. Oficina de l'habitatge	229	6.2. Oficina de la vivienda
6.2.1. Descripció de les atencions a l'oficina.		6.2.1. Descripción de las atenciones en la oficina.
6.3. Oficina Jove.	229	6.3. Oficina Joven.

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

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

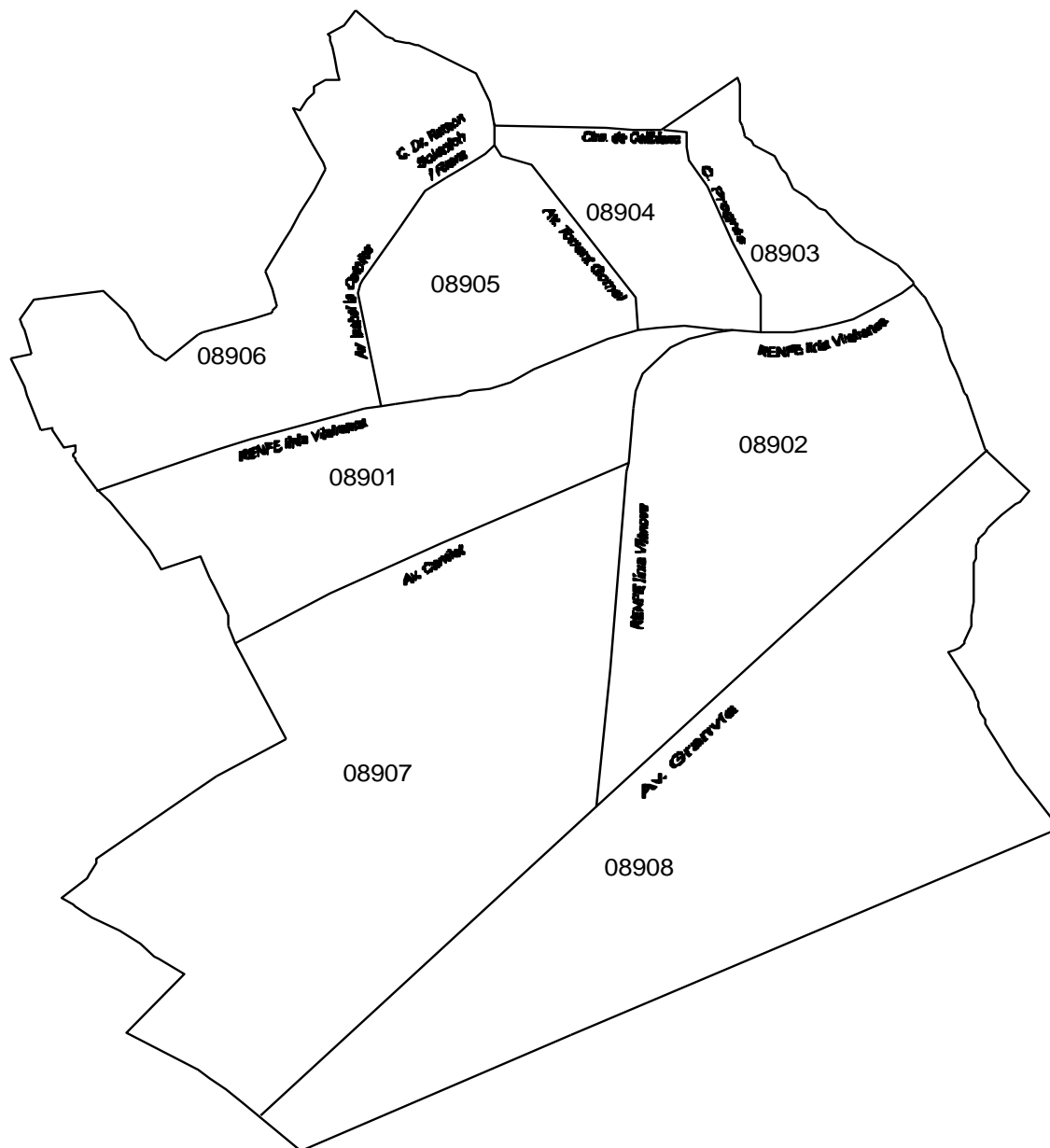
Comunicaciones y medios de comunicación

1. CORREUS I TELEGRAFS

Correos y Telégrafos

1.1. Divisió de la ciutat per codis postals

División de la ciudad en códigos postales



1.2. Evolució de la correspondència originada i distribuïda

Evolució de la correspondència originada i distribuïda

Any	Correspondència originada			Correspondència distribuïda		
	odinària	certificada	urgent	odinària	certificada	urgent
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
2020	nd	nd	nd	nd	nd	nd
2021	nd	nd	nd	nd	nd	nd

1.3. Tipus de serveis postals

Tipos de servicios postales

* Dades de l'any 2019, dades de 2021 no disponibles

* Datos del año 2019, datos de 2021 no disponibles

*	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

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	28,36	2017	11
Periodicitat	Mensual	2018	11
Hemeroteca on line	www.lhdigital.cat	2019	12
llengua cat-cast.	cat 56,57% cast 43,42%	2020	10
ratio mitjana de publicitat	35,14%	2021	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		mensual	Diari de L'Hospitalet		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

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

3. L'HDIGITAL (lhdigital.cat)

L'HDIGITAL (lhdigital.cat)

3.1. Nombre de visites i pàgines visitades

Número de visitas y páginas visitadas

Visites 2021

Total usuaris únics	179.165
Mitjana diària (de dilluns a divendres)	1.250

Pàgines visitades:	1.204.597
Nombre de pàgines per visita	3,08
Durada de la visita per usuaris	2'15"

Seccions més visitades	Vídeos a la carta
	Ciutat
	Televisió
	Societat
	Totes les notícies
	Streaming

Vídeos:	
Vídeos publicats	2.810
Notícies de text	2.420
Galeries fotogràfiques	119
Edicions Diari en PDF	11

Xarxes Socials:	
Seguidors Facebook	8.409
Seguidors Twitter	8.495
Seguidors Instagram	2497

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

Ubicación, dirección electrónica, canal 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 2021

Estructura básica de la parrilla

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

Programes de producció pròpia	<ul style="list-style-type: none">*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, 11 de setembre, campanyes i jornades electorals i esdeveniments esportius de referència.
--------------------------------------	--

Altres produccions	<p>Programes temàtics emesos durant el 2021. Produccions de la Xarxa de Televisions Locals de Catalunya, de la qual TV L'Hospitalet en forma part: Notícies en Xarxa, Fet a Mida, ConnectiCat, La Porteria, Territori Contemporani, Caminant per Catalunya, Gaudeix la festa, Teló de fons, Torna-la a tocar, Sam, De sol a Sol, el nou Temps del Picó. En Joc (bàsquet/dissabte), en Joc (futbol/diumenge matí), Dibuixos en Xarxa (especial Nadal), Concerts i espectacles cultural a Temporada Impossible, Excel·lent, Paisatges encreuats, Patrimonis, La Mar de Bé, País de Vins, A peu de bosc - XXV Premis Anuals de Prevenció d'Incendis Forestals, Temporada Alta, 30 anys; Premis Butaca. Càpsules sobre: Què menjar durant el Càncer, Promoció Salut, Vida Saludable, Posdata, Estudi3. Altres produccions: Aventura't, Festival de curts Filmserè, Festival de curts Metropolhis, CREA (entrevistes Districte Cultural), Poliesportius (espai de gimnàstica en col.laboració amb els poliesportius municipals). Informatiu. Al Dia Llobregat i Flaix Esports.</p>
---------------------------	---

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

Dilluns	L'Informatiu; LH en joc; Patrimonis, Paisatges encreuats, Informatiu Territorial.
Dimarts	L'Informatiu; Veïns; Caminant per Catalunya; Informatiu Territorial.
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.
Divendres	L'Informatiu; Torna-la a tocar Sam ; Teló de fons; Informatiu Territorial.
Dissabte	Resum setmanal de l'Informatiu; Reemissions programes de producció pròpia; Bàsquet en Joc, espectacles del Temporada Impossible. De sol a Sol.
Diumenge	Resum setmanal de l'Informatiu; Reemissions programes de producció pròpia; Reemissions programes de la Xarxa de Televisions locals i d'altres produccions i espectacles del Temporada Impossible. En Joc Futbol. El nou temps del Picó, Patrimonis.

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

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de visites	2.233.399	2.156.344	2.164.506	2.141.029	2.761.361
Usuaris	895.314	916.879	1.128.022	1.075.599	1.356.337
Seu electrònica	616.987	668.128	861.589	1.102.616	1.403.687
Tràmits al web	85.180	98.956	165.503	250.921	237.748

5.2. Tràmits web més habituals

Trámites web más habituales

Tràmit	Nombre	Tràmit	Nombre
Carpeta ciutadana	59.714	Recollida de mobles	14.848
Registre Carpeta ciutadana	17.699	Bústia Ciutadana	13.057
Duplicat de rebut	15.568	Domiciliació bancària	1.634
Volant de residència	33.342	Presentació d'instàncies	1.008

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	160.967	Coronavirus	26.627
Educació i formació	88.718	Nadal	132.788
La Ciutat	61.161	Eleccions	722
Biblioteques	80.140	Ajut al refugiats	40
Agenda	90.461		
Urbanisme i habitatge.	47.244		
Serveis socials	34.454		
Cultura	44.801		
Piscines municipals	12.046		
Poliesportiu Centre	9.156		
Teatre Joventut	34.097		
Esports	14.936		
L'Ajuntament	14.266		
Auditori Barradas	21.379		
Museu L'H	17.806		
Poliesportiu Sanfeliu	4.925		
Joventut	9.777		
Centre de les arts	13.996		
CC La bobila	6.733		
Dades obertes	4.436		
CC Sant Josep	6.715		
CC Santa Eulàlia	3.685		
CC Bellvitge Gornal	2.975		

5.4. Continguts més consultats

Contenidos más consultados

Contingut	Visites	Contingut	Visites
Accés a tràmits	336.877	Cercador	87.451
Directori	199.554	Urbanisme i habitatge	78.132
Biblioteques	237.083	Agenda	113.872
Educació i formació	125.859	Plànol	80.301
La Ciutat	77.918	Cultura	60.473
Selecció de personal	179.961	Perfil del contractant	7.908

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

	2020	2021
Nombre de conjunts de dades publicats	17	16
Nombre de pàgines visitades	24.180	30.417
Nombre de descàrregues dels conjunts de dades	26.958	8.129

Conjunts de dades més consultats 2021: Ofertes de treball
Agenda de la ciutat
Població per nacionalitat i lloc de naixement

5.6. Visites als webs de contingut estadístic

Visitas a las webs de contenido estadístico

Nombre de pàgines visitades	2020	2021
Portal estadístic	7.424	7.952
Banc de dades, L'H en Xifres i Fitxes territorials	4.887	5.644
Anuari	2.108	1.978
Espai interactiu	429	330
Baròmetre municipal	1.551	1.381
Eleccions	1.788	2.632
Territori	50.860	23.645
Conèixer L'Hospitalet	44.575	54.472

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

Mes	Informació	At.sense ticket	Registre general	Movs. Padró	Volants Padró	Certificats Digitals	Canvis domicili DGT	Total
Gener	255	485	390	3434	10.614	345	40	15.563
Febrer	133	524	364	3603	11.378	443	38	16.483
Març	173	751	520	5276	13.629	369	74	20.792
Abril	119	690	460	4133	11.235	339	45	17.021
Maig	172	717	510	4348	12.857	346	49	18.999
Juny	196	571	447	4016	10.538	342	42	16.152
Juliol	207	703	412	4117	10.409	306	41	16.195
Agost	170	585	418	3901	8.070	304	39	13.487
Setembre	302	511	313	3282	9.645	268	31	14.352
Octubre	468	592	408	4651	11.328	304	53	17.804
Novembre	583	627	443	4839	11.915	333	46	18.786
Desembre	512	507	368	3811	8.790	238	49	14.275
Total	3.290	7.263	5.053	49.411	130.408	3.937	547	199.909

6.1.1.2. Evolució de les atencions realitzades presencialment per conceptes

Evolución de las atenciones realizadas presencialmente por conceptos

Conceptes	2017	2018	2019	2020	2021
Informació	20.526	32.016	24.809	9.656	3.290
At.sense ticket				4.344	7.263
Registre General	13.322	11.903	16.963	7.663	5.053
Moviments de Padró	40.366	47.733	51.990	34.100	49.411
Volants de Padró	179.301	169.491	179.177	116.781	130.408
Cites Certificat Digital	1.469	1.457	1.061	2.485	3.937
Canvis domicili DGT	1.106	1.140	1.043	571	547
Total	256.090	263.740	275.043	175.600	199.909

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

Mes	Centralita	Informació	Missatges IVR	Volants telefònic	Total
Gener	3.527	18.893	712	3.985	27.117
Febrer	3.610	18.223	739	4.276	26.848
Març	3.790	13.730	2.529	4.747	24.796
Abril	3.511	11.543	2.031	3.500	20.585
Maig	3.475	13.692	2.036	4.241	23.444
Juny	3.249	13.983	1.628	3.239	22.099
Juliol	3.619	13.162	1.592	2.970	21.343
Agost	1.712	9.998	636	2.918	15.264
Setembre	5.801	14.331	1.603	3.131	24.866
Octubre	5.525	13.935	1.163	3.905	24.528
Novembre	4.644	11.470	1.430	1.740	19.284
Desembre	4.153	9.759	997	1.740	16.649
Total	46.616	162.719	17.096	40.392	266.823

6.1.2.2. Evolució dels tràmits realitzats telefònicament per conceptes

Evolución de los trámites realizados telefónicamente por conceptos

Conceptes	2017	2018	2019	2020	2021
Centraleta	34.700	39.830	43.231	41.251	46.616
Informació	76.958	74.872	90.654	198.636	162.719
Trucades IVR	0	2.743	2.274	2.882	17.096
Volants telefònics	2.113	2.335	2.394	28.138	40.392
Total	113.771	119.780	138.553	270.907	266.823

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

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	1.021	85	3	945	15	1.114	3.007	33	92	5.209
Febrer	1.256	69	5	1.075	16	1.133	2.883	59	46	5.217
Març	1.571	96	4	1.317	33	2.033	4.357	98	44	7.886
Abril	1.301	73	3	1.135	13	2.587	3.263	51	47	7.099
Maig	1.720	84	10	1.193	15	3.117	3.156	52	50	7.593
Juny	1.149	55	9	958	14	1.890	2.269	63	39	5.242
Juliol	1.168	47	11	1.026	12	1.527	2.081	29	45	4.731
Agost	760	79	4	716	4	2.136	2.770	37	15	5.682
Setembre	1.452	74	5	1.077	8	2.598	2.014	75	14	5.791
Octubre	1.159	88	8	1.071	5	2.352	1.895	68	32	5.431
Novembre	1.139	87	5	1.245	14	1.717	2.383	84	33	5.481
Desembre	868	83	4	906	7	1.910	1.919	77	16	4.839
Total	14.564	920	71	12.664	156	24.114	31.997	726	473	85.685

6.1.3.2. Tràmits realitzats telemàticament per conceptes

Trámites realizados telematicamente por conceptos

Conceptes	2017	2018	2019	2020	2021
Totals SEAs	1.791	4.036	4.707	40.999	14.564
SEAs Queixes	0	739	720	1.395	920
AUPAC-SAC Qepi U440	0	82	82	25	71
AUPAC-SAC UGP	0	4.000	9.537	1.050	12.664
AUPAC-SAC Reste	0	120	145	133	156
Volants de Padró	875	1.423	3.664	16.074	24.114
Registre telemàtic	0	5.984	20.608	29.170	31.997
Atenció diferida Reg. Civil	0	0	0	362	726
Atenció diferida IMV	0	0	0	810	473
Total	2.666	16.384	39.463	90.018	85.685

6.1.4. Indicadors totals

Indicadores totales

Canal	Mitjana mensual			Mitjana diària		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Presencial	23.202	14.633	16.659	1.127	702	800
Telefònica	11.512	22.576	22.235	559	1.084	1.067
Telemàtica	2.478	7.502	7.140	120	360	343
TOTAL	37.192	44.710	46.035	1.807	2.146	2.210

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

Any	Presencial	Telèfon	e-mail	Total
2020	4.319	15.150	19.255	38.724
2021	6.846	15.328	20.021	42.195

* 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

Persones usuàries	2020	2021
Punt Informació juvenil	1.149	1.123

6.3.2. Nombre d'usuaris per tipus d'activitats

Número de usuarios por tipos de actividades

Accions individuals	2020	2021
Informació i orientació	881	959
Assessories especialitzades	459	381
Cursos i Tallers Programació trimestral	49	80
Ciberespai	89	32

Accions grupals	2020	2021
Tallers als institutos	205 tallers	385 tallers
Mostra d'Estudis i professions	7 tallers *	32 tallers

* Mostra d'estudis cancel·lada al 2020- crisi sanitària covid-19

6.3.3. Característiques dels usuaris

Características de los usuarios

Sexe	%	Edat	%	Nivell d'estudis	%
Dones	51%	de 12 a 18	35%	Estudis primaris	24%
Homes	49%	de 19 a 23	39%	PFI	5%
		de 24 a 30	18%	Graduat ESO	32%
		de 31 a 35	3%	Batxillerat	26%
		més de 35	5%	Cicles formatius M i S	10%
				Estudis Universitaris	2%
				Altres	1%

Treball	%	Tipus de residència	%
Actiu	9%	No emancipat	81%
Aturat	13%	Emancipat	16%
No han treballat (estudiants)	71%	Altres	3%
Altres	7%		

Font: Programa Regidoria de Joventut. Ajuntament de L'Hospitalet

Fuente: Programa Concejalía de 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

	2017	2018	2019	2020	2021
Guàrdia Urbana	15.156	16.070	16.320	26.781	25.481
Telèfon d'Incidències de Convivència i SEA	2.355	2.508	2.912	3.420	3.521
Convivència de Guàrdia Urbana	448	386	334	331	333
Registre	393	459	447	284	290
Districtes	157	173	94	106	88
Mediació Comunitària	63	40	43	44	47
Suport a les comunitats	52	31	39	26	35
Gabinet d'Alcaldia	29	87	78	67	28
SINDICA DE L'HOSPITALET					8
SÍNDIC DE GREUGES					6
Salut Pública		3	2	1	5
Agents Cívics	12				
Total	19.022	20.080	20.662	31.516	30.263

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

	2017	2018	2019	2020	2021
Espais públics	7.657	8.249	8.504	12.112	12.780
Comunitats	6.991	7.216	7.375	12.667	11.334
Establiments	4.331	4.572	4.711	6.681	6.077
Tota la comunitat	43	43	72	56	72
Total	19.022	20.080	20.662	31.516	30.263

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

	2017	2018	2019	2020	2021
Incorporat a cas	11.084	12.228	13.121	20.846	21.318
Sense dades.	2.375	2.490	2.342	2.574	2.497
Sense derivar	2.853	2.989	2.315	3.985	2.319
Cas generat	2.413	2.250	2.583	2.779	2.031
En tràmit				1.085	1.938
Dades errònies	220	89	152	128	86
No localitzat	77	34	149	119	74
Total	19.022	20.080	20.662	31.516	30.263

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

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

	2017	2018	2019	2020	2021
Convivència de Guàrdia Urbana	8.847	11.073	11.579	15.204	17.232
Guàrdia Urbana	3.824	4.278	3.728	6.927	8.301
Civisme	1.240	1.646	1.567	2.889	3.010
Mediació Comunitària	1.360	977	1.200	1.947	1.748
Sanitat	646	698	673	538	554
Suport a les comunitats	354	390	448	711	467
Urbanisme	11	49	364	462	346
Sancions	41	48	107	164	303
Districtes	268	251	276	220	201
Via Pública		8	74	125	161
Serveis Municipals	31	61	183	137	144
Alcaldia	81	152	129	127	86
Benestar Social i Família	63	42	37	142	70
Activitats Reglades	2	31	56	84	51
Esports	5	7	4	7	18
Agència de Desenvolupament Urbà		2	11	13	10
Total	16.773	19.713	20.436	29.697	32.702

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

	2017	2018	2019	2020	2021
Comunitats	3.664	3.706	4.094	5.816	5.032
Espais públics	266	536	695	554	703
Establiments	771	587	561	643	619
Tota la comunitat	1	39	14	21	26
Total	4.702	4.868	5.364	7.034	6.380

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

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

	2017	2018	2019	2020	2021
Trucades	4.592	4.858	5.697	7.695	5.922
Missatges				93	1.248
Mails	534	555	679	1.366	992
Entrevistes	721	733	743	358	484
Videotrucades				96	359
Gestió administrativa	289	354	348	389	348
Acompanyaments altres serveis	267	240	190	147	256
Accions reparadora	82	115	126	88	138
Informes	5	2	56	41	114
Visites	38	61	46	15	26
Seguiment unitats d'intervenció					3
Instàncies			1		1
Actes	2			1	
Reunions	11	16			
Tallers de formació	9	12			
Total	6.550	6.946	7.886	10.289	9.891

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

	2017	2018	2019	2020	2021
Comunitats	1.805	1.836	1.950	1.823	1.701
Tota la comunitat	124	105	372	174	407
Establiments	53	92	115	97	161
Espais públics		1	13	2	
Total	1.982	2.034	2.450	2.096	2.269

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

	2017	2018	2019	2020	2021
Trucades	1.875	1.992	2.224	2.115	2.387
Mails	65	63	122	170	263
Acompanyaments altres serveis	52	27	32	73	140
Missatges				55	123
Entrevistes	82	143	179	47	99
Intervencions	13	24	7	2	55
Reunions	207	345	134	22	45
Visites	17	15	67	19	44
Videotrucades				9	9
Informes				1	1
Instàncies	1				1
Actes	1				
Gestió administrativa	6	7	32	1	
Seguiment unitats d'intervenció				1	
Tallers de formació	15	6	12		
Total	2.334	2.622	2.809	2.515	3.167

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

	2017	2018	2019	2020	2021
Espais públics	1.154	1.822	3.191	1.344	2.781
Establiments	2	2	11	13	7
Comunitats	5		2	6	1
Total	1.161	1.824	3.204	1.363	2.789

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

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

	2017	2018	2019	2020	2021
Visites	1.319	2.162	3.823	3.538	6.566
Seguiment unitats d'intervenció	1		2	13	7
Intervencions		1	1		3
Trucades	2	1	3	26	2
Acompanyaments altres serveis				1	
Gestió administrativa		1	1	1	
Informes	2	2		10	
Mails	3	2	1	1	
Trucades no contestades				1	
Total	1.327	2.169	3.831	3.591	6.578

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

	2017	2018	2019	2020	2021
Comunitats	4.591	5.242	5.129	6.609	6.003
Establiments	7.089	6.559	5.475	2.976	3.256
Espais públics	2.904	2.584	2.422	1.526	1.763
Tota la comunitat	46	52	49	19	15
Total	14.630	14.437	13.075	11.130	11.037

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

	2017	2018	2019	2020	2021
Gestió administrativa	3.305	4.333	5.486	6.515	4.615
Seguiment unitats d'intervenció	8.004	5.794	4.561	1.843	3.025
Trucades	1.620	2.017	2.203	2.716	2.356
Mails	142	321	492	1.529	2.350
Visites	1.179	1.133	1.032	630	712
Inspeccions	863	796	895	658	671
Acompanyaments altres serveis	330	322	434	358	463
Denuncies OMCC	631	515	420	388	425
Actes	646	437	354	276	261
Trucades no contestades	305	391	327	186	230
Intervencions	253	273	409	176	217
Informes	148	138	97	77	113
Entrevistes	138	120	128	54	42
Denuncies RGC	313	288	143	33	18
Diligències	58	50	46	32	11
Missatges					10
Instàncies	4	2	4	4	8
Reunions	16	22	10	4	5
Identificacions	10	2			1
Derivacions altres administracions	1	1		5	
Sonometria	10	15	7	1	
Total	17.976	16.970	17.048	15.485	15.533

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

	2017	2018	2019	2020	2021
Comunitats	4.695	3.878	6.178	6.384	5.797
Establiments	2.940	2.630	3.404	3.311	3.742
Espais públics	2.976	3.003	2.675	2.868	3.098
Tota la comunitat	11	23	71	59	91
Total	10.622	9.534	12.328	12.622	12.728

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

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

	2017	2018	2019	2020	2021
Trucades	4.955	4.202	7.509	6.949	6.525
Gestió administrativa	1.672	1.941	3.029	2.663	3.032
Mails	554	619	661	1.020	1.406
Trucades no contestades	2.092	1.403	2.138	1.613	1.063
Informes	118	130	105	99	101
Derivacions altres administracions	51	61	67	49	44
Entrevistes	269	223	197	59	22
Instàncies	147	14	3	1	3
Reunions	1	1			
Videotrucades				1	
Total	9.859	8.594	13.709	12.454	12.196