

Ajuntament de Manlleu



**Ajuntament
de Manlleu**

Informe global d'atenció ciutadana

OAC: - Totes -

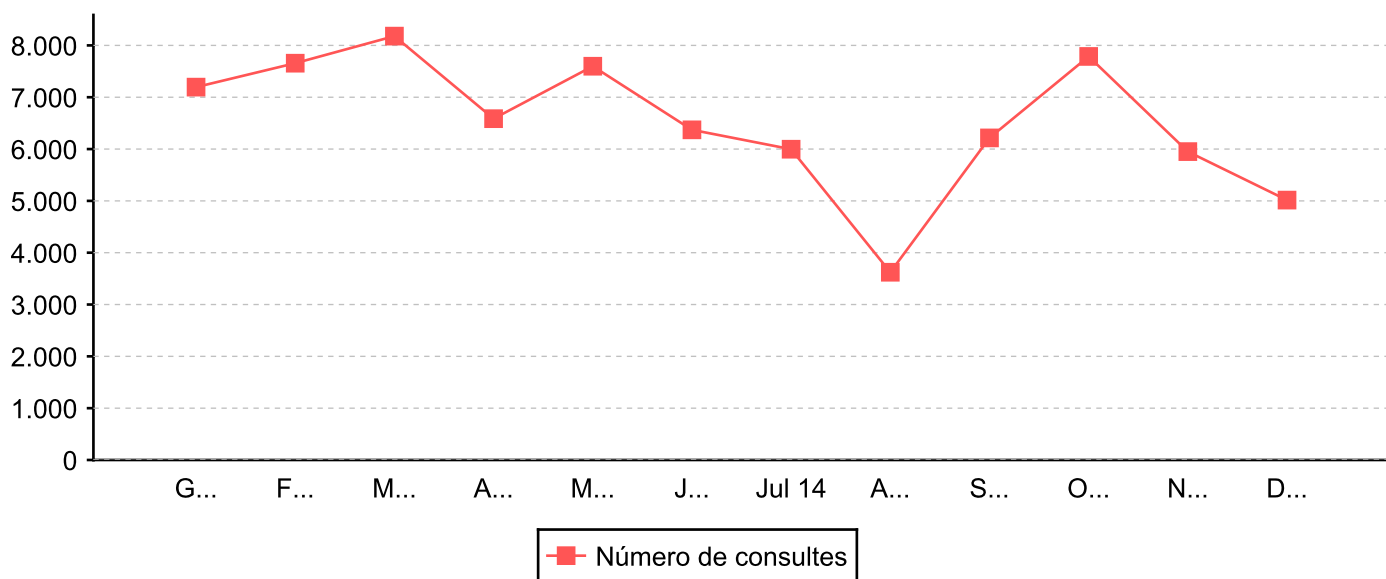
Àrea: - Totes -

Període: 01/01/2014 fins 31/12/2014

1. Gràfica mensual total (nº de persones ateses al mes)

Indica el nombre total de persones ateses durant els diferents mesos.

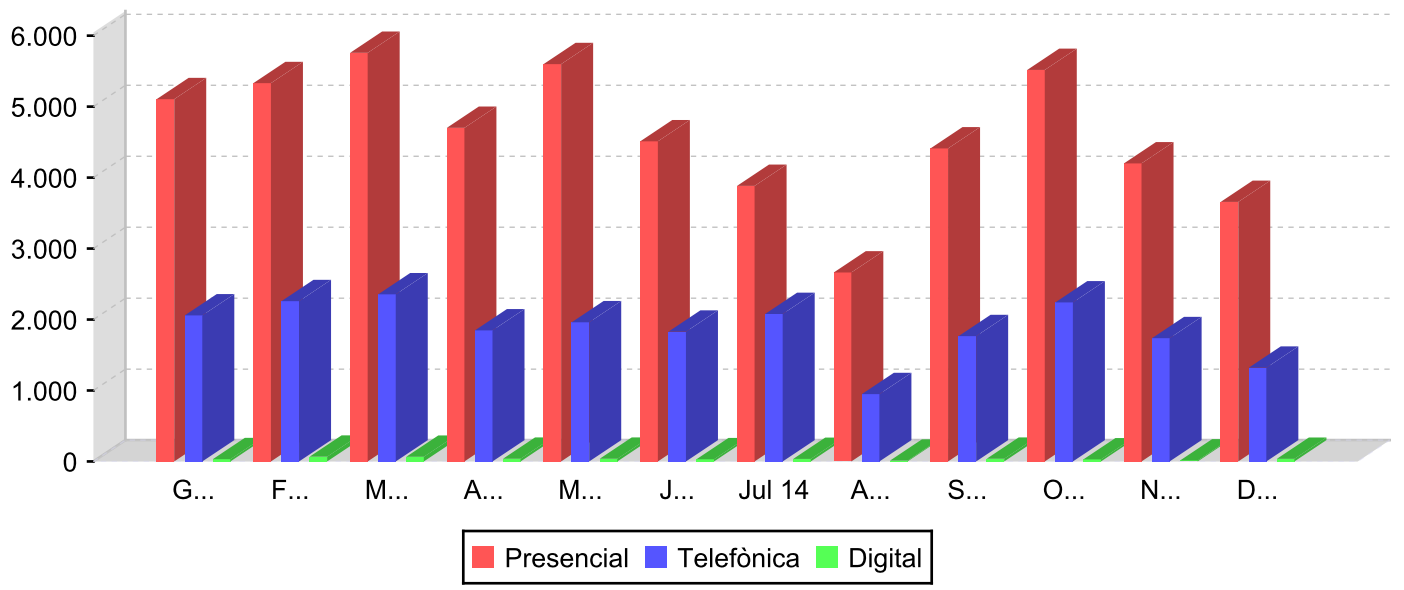
Any	Mes	Número	%
2014	Gener	7.195	9,20 %
2014	Febrer	7.657	9,79 %
2014	Març	8.179	10,46 %
2014	Abril	6.586	8,42 %
2014	Maig	7.598	9,72 %
2014	Juny	6.371	8,15 %
2014	Juliol	5.997	7,67 %
2014	Agost	3.623	4,63 %
2014	Setembre	6.215	7,95 %
2014	Octubre	7.787	9,96 %
2014	Novembre	5.951	7,61 %
2014	Desembre	5.015	6,42 %



2. Gràfica mensual per tipologia

Indica el nombre total de persones segons la tipologia.

Any	Mes	Tipologia	Número	%
2014	Gener	Presencial	5.105	6,53 %
2014	Gener	Telefònica	2.058	2,63 %
2014	Gener	Digital	32	0,04 %
2014	Febrer	Presencial	5.331	6,82 %
2014	Febrer	Telefònica	2.259	2,89 %
2014	Febrer	Digital	67	0,09 %
2014	Març	Presencial	5.758	7,37 %
2014	Març	Telefònica	2.355	3,01 %
2014	Març	Digital	66	0,08 %
2014	Abril	Presencial	4.701	6,01 %
2014	Abril	Telefònica	1.847	2,36 %
2014	Abril	Digital	38	0,05 %
2014	Maig	Presencial	5.599	7,16 %
2014	Maig	Telefònica	1.961	2,51 %
2014	Maig	Digital	38	0,05 %
2014	Juny	Presencial	4.511	5,77 %
2014	Juny	Telefònica	1.829	2,34 %
2014	Juny	Digital	31	0,04 %
2014	Juliol	Presencial	3.883	4,97 %
2014	Juliol	Telefònica	2.078	2,66 %
2014	Juliol	Digital	36	0,05 %
2014	Agost	Presencial	2.663	3,41 %
2014	Agost	Telefònica	949	1,21 %
2014	Agost	Digital	11	0,01 %
2014	Setembre	Presencial	4.411	5,64 %
2014	Setembre	Telefònica	1.766	2,26 %
2014	Setembre	Digital	38	0,05 %
2014	Octubre	Presencial	5.517	7,06 %
2014	Octubre	Telefònica	2.241	2,87 %
2014	Octubre	Digital	29	0,04 %
2014	Novembre	Presencial	4.200	5,37 %
2014	Novembre	Telefònica	1.737	2,22 %
2014	Novembre	Digital	14	0,02 %
2014	Desembre	Presencial	3.657	4,68 %
2014	Desembre	Telefònica	1.321	1,69 %
2014	Desembre	Digital	37	0,05 %

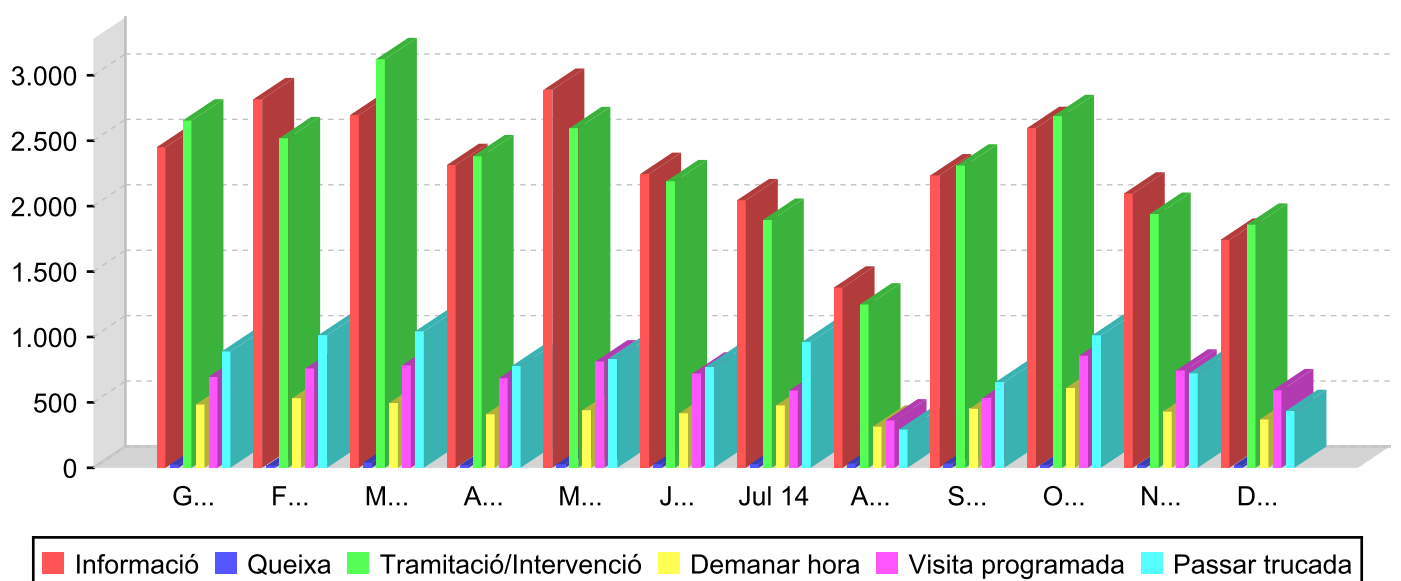


3. Gràfica mensual per tipus d'atenció

Indica el nombre total de persones ateses per cada tipus d'atenció durant els diferents mesos.

Any	Mes	Tipologia	Número	%
2014	Gener	Informació	2.450	3,13 %
2014	Gener	Queixa	24	0,03 %
2014	Gener	Tramitació/Intervenció	2.654	3,39 %
2014	Gener	Demandar hora	483	0,62 %
2014	Gener	Visita programada	695	0,89 %
2014	Gener	Passar trucada	889	1,14 %
2014	Febrer	Informació	2.817	3,60 %
2014	Febrer	Queixa	16	0,02 %
2014	Febrer	Tramitació/Intervenció	2.519	3,22 %
2014	Febrer	Demandar hora	532	0,68 %
2014	Febrer	Visita programada	759	0,97 %
2014	Febrer	Passar trucada	1.014	1,30 %
2014	Març	Informació	2.696	3,45 %
2014	Març	Queixa	39	0,05 %
2014	Març	Tramitació/Intervenció	3.123	3,99 %
2014	Març	Demandar hora	495	0,63 %
2014	Març	Visita programada	783	1,00 %
2014	Març	Passar trucada	1.043	1,33 %
2014	Abril	Informació	2.314	2,96 %
2014	Abril	Queixa	20	0,03 %
2014	Abril	Tramitació/Intervenció	2.381	3,05 %
2014	Abril	Demandar hora	409	0,52 %
2014	Abril	Visita programada	684	0,87 %
2014	Abril	Passar trucada	778	1,00 %
2014	Maig	Informació	2.889	3,70 %
2014	Maig	Queixa	27	0,03 %
2014	Maig	Tramitació/Intervenció	2.596	3,32 %
2014	Maig	Demandar hora	440	0,56 %
2014	Maig	Visita programada	813	1,04 %
2014	Maig	Passar trucada	833	1,07 %
2014	Juny	Informació	2.246	2,87 %
2014	Juny	Queixa	27	0,03 %
2014	Juny	Tramitació/Intervenció	2.190	2,80 %
2014	Juny	Demandar hora	417	0,53 %
2014	Juny	Visita programada	720	0,92 %
2014	Juny	Passar trucada	771	0,99 %
2014	Juliol	Informació	2.045	2,62 %
2014	Juliol	Queixa	28	0,04 %
2014	Juliol	Tramitació/Intervenció	1.895	2,42 %
2014	Juliol	Demandar hora	477	0,61 %
2014	Juliol	Visita programada	590	0,75 %
2014	Juliol	Passar trucada	962	1,23 %
2014	Agost	Informació	1.377	1,76 %

Any	Mes	Tipologia	Número	%
2014	Agost	Queixa	30	0,04 %
2014	Agost	Tramitació/Intervenció	1.248	1,60 %
2014	Agost	Demandar hora	314	0,40 %
2014	Agost	Visita programada	362	0,46 %
2014	Agost	Passar trucada	292	0,37 %
2014	Setembre	Informació	2.235	2,86 %
2014	Setembre	Queixa	30	0,04 %
2014	Setembre	Tramitació/Intervenció	2.310	2,95 %
2014	Setembre	Demandar hora	451	0,58 %
2014	Setembre	Visita programada	534	0,68 %
2014	Setembre	Passar trucada	655	0,84 %
2014	Octubre	Informació	2.597	3,32 %
2014	Octubre	Queixa	21	0,03 %
2014	Octubre	Tramitació/Intervenció	2.688	3,44 %
2014	Octubre	Demandar hora	611	0,78 %
2014	Octubre	Visita programada	857	1,10 %
2014	Octubre	Passar trucada	1.013	1,30 %
2014	Novembre	Informació	2.096	2,68 %
2014	Novembre	Queixa	20	0,03 %
2014	Novembre	Tramitació/Intervenció	1.941	2,48 %
2014	Novembre	Demandar hora	429	0,55 %
2014	Novembre	Visita programada	743	0,95 %
2014	Novembre	Passar trucada	722	0,92 %
2014	Desembre	Informació	1.743	2,23 %
2014	Desembre	Queixa	18	0,02 %
2014	Desembre	Tramitació/Intervenció	1.858	2,38 %
2014	Desembre	Demandar hora	369	0,47 %
2014	Desembre	Visita programada	593	0,76 %
2014	Desembre	Passar trucada	434	0,56 %



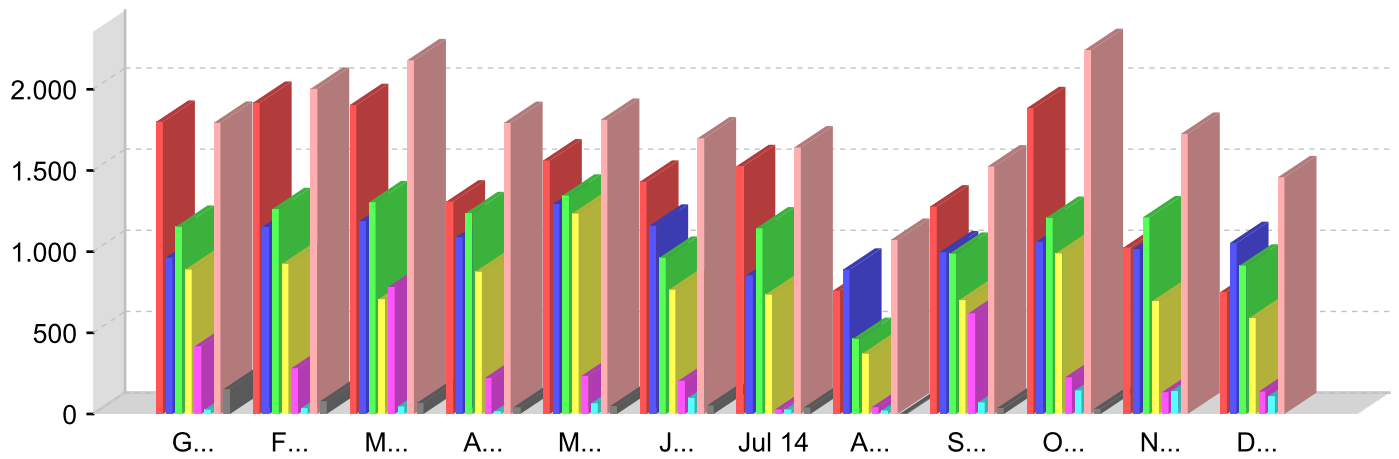
4. Gràfica mensual per OAC

Indica el nombre total de persones ateses segons les OAC durant els diferents mesos.

Any	Mes	OAC	Número	%
2014	Gener	OAC Principal	1.800	2,30 %
2014	Gener	Policia	963	1,23 %
2014	Gener	OPE	1.153	1,47 %
2014	Gener	Serveis Territorials	889	1,14 %
2014	Gener	Piscina Municipal	417	0,53 %
2014	Gener	Serveis Personals - Can Puget	26	0,03 %
2014	Gener	Benestar Social, Salut Pública i	1.794	2,29 %
2014	Gener	Intervenció	153	0,20 %
2014	Febrer	OAC Principal	1.917	2,45 %
2014	Febrer	Policia	1.153	1,47 %
2014	Febrer	OPE	1.262	1,61 %
2014	Febrer	Serveis Territorials	924	1,18 %
2014	Febrer	Piscina Municipal	282	0,36 %
2014	Febrer	Serveis Personals - Can Puget	36	0,05 %
2014	Febrer	Benestar Social, Salut Pública i	2.003	2,56 %
2014	Febrer	Intervenció	79	0,10 %
2014	Març	OAC Principal	1.903	2,43 %
2014	Març	Policia	1.188	1,52 %
2014	Març	OPE	1.304	1,67 %
2014	Març	Serveis Territorials	707	0,90 %
2014	Març	Piscina Municipal	782	1,00 %
2014	Març	Serveis Personals - Can Puget	46	0,06 %
2014	Març	Benestar Social, Salut Pública i	2.179	2,79 %
2014	Març	Intervenció	68	0,09 %
2014	Abril	OAC Principal	1.309	1,67 %
2014	Abril	Policia	1.089	1,39 %
2014	Abril	OPE	1.237	1,58 %
2014	Abril	Serveis Territorials	876	1,12 %
2014	Abril	Piscina Municipal	222	0,28 %
2014	Abril	Serveis Personals - Can Puget	17	0,02 %
2014	Abril	Benestar Social, Salut Pública i	1.793	2,29 %
2014	Abril	Intervenció	42	0,05 %
2014	Maig	OAC Principal	1.562	2,00 %
2014	Maig	Policia	1.294	1,66 %
2014	Maig	OPE	1.345	1,72 %
2014	Maig	Serveis Territorials	1.234	1,58 %
2014	Maig	Piscina Municipal	235	0,30 %
2014	Maig	Serveis Personals - Can Puget	66	0,08 %
2014	Maig	Benestar Social, Salut Pública i	1.812	2,32 %
2014	Maig	Intervenció	49	0,06 %
2014	Juny	OAC Principal	1.431	1,83 %
2014	Juny	Policia	1.160	1,48 %
2014	Juny	OPE	962	1,23 %

Any	Mes	OAC	Número	%
2014	Juny	Serveis Territorials	765	0,98 %
2014	Juny	Piscina Municipal	204	0,26 %
2014	Juny	Serveis Personals - Can Puget	99	0,13 %
2014	Juny	Benestar Social, Salut Pública i	1.698	2,17 %
2014	Juny	Intervenció	52	0,07 %
2014	Juliol	OAC Principal	1.527	1,95 %
2014	Juliol	Policia	854	1,09 %
2014	Juliol	OPE	1.143	1,46 %
2014	Juliol	Serveis Territorials	735	0,94 %
2014	Juliol	Piscina Municipal	28	0,04 %
2014	Juliol	Serveis Personals - Can Puget	27	0,03 %
2014	Juliol	Benestar Social, Salut Pública i	1.642	2,10 %
2014	Juliol	Intervenció	40	0,05 %
2014	Agost	OAC Principal	761	0,97 %
2014	Agost	Policia	889	1,14 %
2014	Agost	OPE	462	0,59 %
2014	Agost	Serveis Territorials	371	0,47 %
2014	Agost	Piscina Municipal	42	0,05 %
2014	Agost	Serveis Personals - Can Puget	21	0,03 %
2014	Agost	Benestar Social, Salut Pública i	1.073	1,37 %
2014	Agost	Intervenció	4	0,01 %
2014	Setembre	OAC Principal	1.278	1,63 %
2014	Setembre	Policia	996	1,27 %
2014	Setembre	OPE	987	1,26 %
2014	Setembre	Serveis Territorials	701	0,90 %
2014	Setembre	Piscina Municipal	620	0,79 %
2014	Setembre	Serveis Personals - Can Puget	71	0,09 %
2014	Setembre	Benestar Social, Salut Pública i	1.525	1,95 %
2014	Setembre	Intervenció	37	0,05 %
2014	Octubre	OAC Principal	1.884	2,41 %
2014	Octubre	Policia	1.061	1,36 %
2014	Octubre	OPE	1.208	1,55 %
2014	Octubre	Serveis Territorials	989	1,27 %
2014	Octubre	Piscina Municipal	226	0,29 %
2014	Octubre	Serveis Personals - Can Puget	145	0,19 %
2014	Octubre	Benestar Social, Salut Pública i	2.242	2,87 %
2014	Octubre	Intervenció	32	0,04 %
2014	Novembre	OAC Principal	1.026	1,31 %
2014	Novembre	Policia	1.016	1,30 %
2014	Novembre	OPE	1.211	1,55 %
2014	Novembre	Serveis Territorials	696	0,89 %
2014	Novembre	Piscina Municipal	134	0,17 %
2014	Novembre	Serveis Personals - Can Puget	141	0,18 %
2014	Novembre	Benestar Social, Salut Pública i	1.726	2,21 %
2014	Desembre	OAC Principal	751	0,96 %
2014	Desembre	Policia	1.053	1,35 %

Any	Mes	OAC	Número	%
2014	Desembre	OPE	914	1,17 %
2014	Desembre	Serveis Territorials	591	0,76 %
2014	Desembre	Piscina Municipal	138	0,18 %
2014	Desembre	Serveis Personals - Can Puget	110	0,14 %
2014	Desembre	Benestar Social, Salut Pública i	1.458	1,87 %

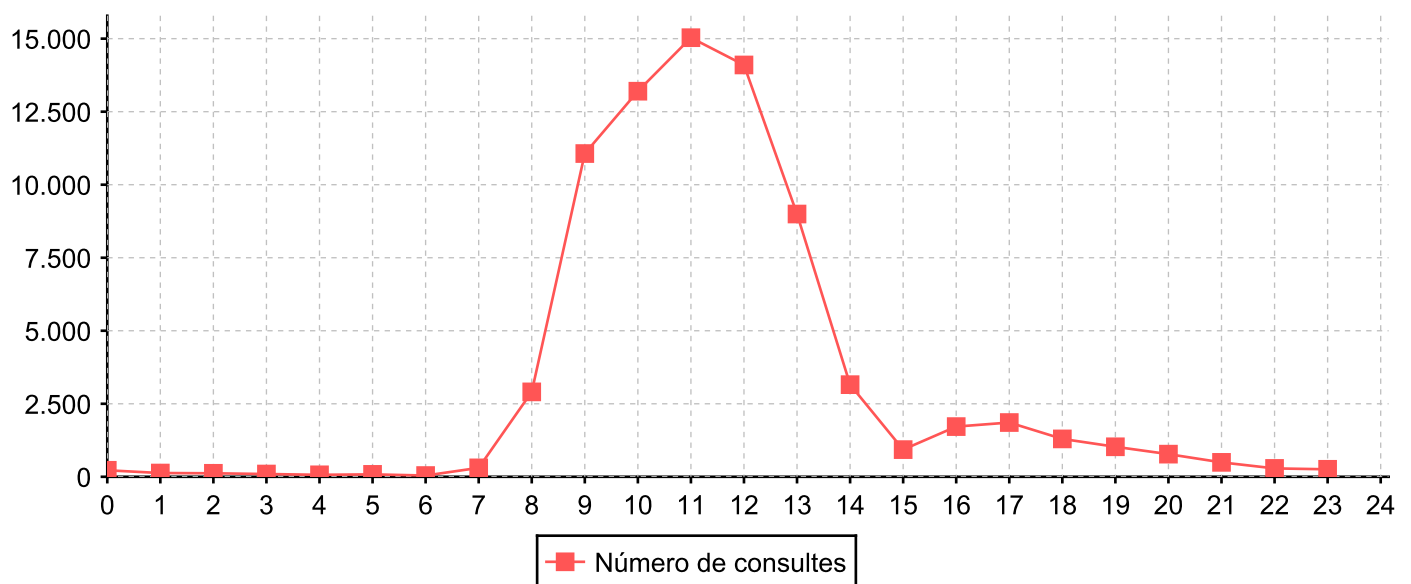


■ OAC Principal	■ Policia	■ OPE	■ Serveis Territorials	■ Piscina Municipal	■ Serveis Personals - Can Puget
■ Benestar Social, Salut Pública i Consum	■ Intervenció				

5. Gràfica d'atenció ciutadana segons hores

Indica el nombre total de persones ateses segons la franja horària.

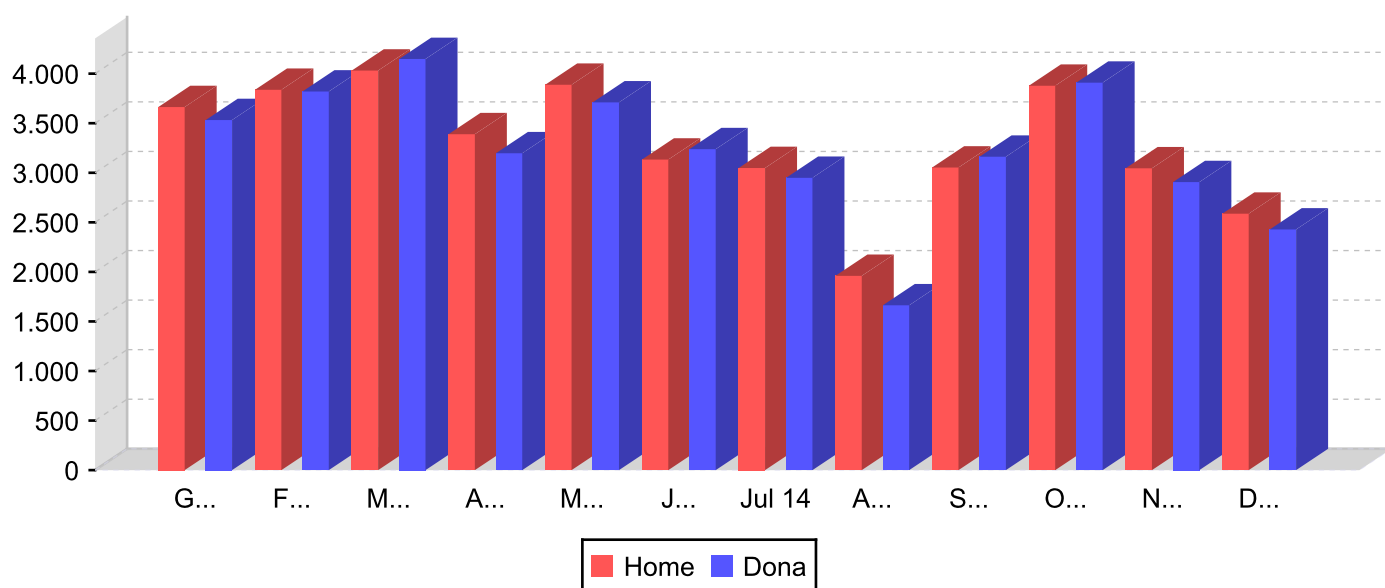
Hora	Número	%
0	223	0,29 %
1	129	0,17 %
2	120	0,15 %
3	95	0,12 %
4	68	0,09 %
5	83	0,11 %
6	43	0,06 %
7	306	0,39 %
8	2.907	3,72 %
9	11.067	14,16 %
10	13.201	16,89 %
11	15.033	19,23 %
12	14.100	18,04 %
13	8.997	11,51 %
14	3.155	4,04 %
15	931	1,19 %
16	1.719	2,20 %
17	1.858	2,38 %
18	1.297	1,66 %
19	1.028	1,32 %
20	776	0,99 %
21	494	0,63 %
22	287	0,37 %
23	257	0,33 %



6. Gràfica d'atenció ciutadana segons el gènere

Indica el nombre total de persones ateses segons el gènere.

Any	Mes	Gènere	Número	%
2014	Gener	Home	3.663	4,69 %
2014	Gener	Dona	3.532	4,52 %
2014	Febrer	Home	3.837	4,91 %
2014	Febrer	Dona	3.820	4,89 %
2014	Març	Home	4.031	5,16 %
2014	Març	Dona	4.148	5,31 %
2014	Abril	Home	3.389	4,34 %
2014	Abril	Dona	3.197	4,09 %
2014	Maig	Home	3.888	4,97 %
2014	Maig	Dona	3.710	4,75 %
2014	Juny	Home	3.133	4,01 %
2014	Juny	Dona	3.238	4,14 %
2014	Juliol	Home	3.048	3,90 %
2014	Juliol	Dona	2.949	3,77 %
2014	Agost	Home	1.960	2,51 %
2014	Agost	Dona	1.663	2,13 %
2014	Setembre	Home	3.053	3,91 %
2014	Setembre	Dona	3.162	4,04 %
2014	Octubre	Home	3.878	4,96 %
2014	Octubre	Dona	3.909	5,00 %
2014	Novembre	Home	3.045	3,90 %
2014	Novembre	Dona	2.906	3,72 %
2014	Desembre	Home	2.587	3,31 %
2014	Desembre	Dona	2.428	3,11 %



7. Gràfica mensual per àrea/àmbit

Indica el nombre total de persones ateses segons les àrees o àmbits de les consultes.

Any	Mes	Àrea/Àmbit	Número	%
2014	Gener	Serveis Generals	1.220	1,56 %
2014	Gener	OPAE	165	0,21 %
2014	Gener	Serveis Econòmics	211	0,27 %
2014	Gener	Serveis Territorials	1.004	1,28 %
2014	Gener	Polícia	670	0,86 %
2014	Gener	OPE	1.202	1,54 %
2014	Gener	Benestar Social	1.745	2,23 %
2014	Gener	Serveis Personals	498	0,64 %
2014	Gener	Altres Informacions	480	0,61 %
2014	Febrer	Serveis Generals	1.336	1,71 %
2014	Febrer	OPAE	176	0,23 %
2014	Febrer	Serveis Econòmics	136	0,17 %
2014	Febrer	Serveis Territorials	1.047	1,34 %
2014	Febrer	Polícia	915	1,17 %
2014	Febrer	OPE	1.281	1,64 %
2014	Febrer	Benestar Social	1.966	2,51 %
2014	Febrer	Serveis Personals	380	0,49 %
2014	Febrer	Altres Informacions	420	0,54 %
2014	Març	Serveis Generals	1.265	1,62 %
2014	Març	OPAE	217	0,28 %
2014	Març	Serveis Econòmics	126	0,16 %
2014	Març	Serveis Territorials	833	1,07 %
2014	Març	Polícia	906	1,16 %
2014	Març	OPE	1.333	1,71 %
2014	Març	Benestar Social	2.162	2,77 %
2014	Març	Serveis Personals	898	1,15 %
2014	Març	Altres Informacions	439	0,56 %
2014	Abril	Serveis Generals	947	1,21 %
2014	Abril	OPAE	99	0,13 %
2014	Abril	Serveis Econòmics	78	0,10 %
2014	Abril	Serveis Territorials	948	1,21 %
2014	Abril	Polícia	776	0,99 %
2014	Abril	OPE	1.223	1,56 %
2014	Abril	Benestar Social	1.777	2,27 %
2014	Abril	Serveis Personals	293	0,37 %
2014	Abril	Altres Informacions	416	0,53 %
2014	Abril	El Canal	29	0,04 %
2014	Maig	Serveis Generals	1.199	1,53 %
2014	Maig	OPAE	80	0,10 %
2014	Maig	Serveis Econòmics	83	0,11 %
2014	Maig	Serveis Territorials	1.378	1,76 %
2014	Maig	Polícia	955	1,22 %
2014	Maig	OPE	1.256	1,61 %

Any	Mes	Àrea/Àmbit	Número	%
2014	Maig	Benestar Social	1.781	2,28 %
2014	Maig	Serveis Personals	359	0,46 %
2014	Maig	Altres Informacions	413	0,53 %
2014	Maig	El Canal	94	0,12 %
2014	Juny	Serveis Generals	977	1,25 %
2014	Juny	OPAE	181	0,23 %
2014	Juny	Serveis Econòmics	110	0,14 %
2014	Juny	Serveis Territorials	847	1,08 %
2014	Juny	Policia	869	1,11 %
2014	Juny	OPE	905	1,16 %
2014	Juny	Benestar Social	1.684	2,15 %
2014	Juny	Serveis Personals	354	0,45 %
2014	Juny	Altres Informacions	381	0,49 %
2014	Juny	El Canal	63	0,08 %
2014	Juliol	Serveis Generals	963	1,23 %
2014	Juliol	OPAE	111	0,14 %
2014	Juliol	Serveis Econòmics	94	0,12 %
2014	Juliol	Serveis Territorials	909	1,16 %
2014	Juliol	Policia	704	0,90 %
2014	Juliol	OPE	1.140	1,46 %
2014	Juliol	Benestar Social	1.636	2,09 %
2014	Juliol	Serveis Personals	111	0,14 %
2014	Juliol	Altres Informacions	311	0,40 %
2014	Juliol	El Canal	18	0,02 %
2014	Agost	Serveis Generals	536	0,69 %
2014	Agost	OPAE	41	0,05 %
2014	Agost	Serveis Econòmics	41	0,05 %
2014	Agost	Serveis Territorials	421	0,54 %
2014	Agost	Policia	639	0,82 %
2014	Agost	OPE	467	0,60 %
2014	Agost	Benestar Social	1.042	1,33 %
2014	Agost	Serveis Personals	89	0,11 %
2014	Agost	Altres Informacions	347	0,44 %
2014	Setembre	Serveis Generals	903	1,16 %
2014	Setembre	OPAE	69	0,09 %
2014	Setembre	Serveis Econòmics	64	0,08 %
2014	Setembre	Serveis Territorials	786	1,01 %
2014	Setembre	Policia	785	1,00 %
2014	Setembre	OPE	963	1,23 %
2014	Setembre	Benestar Social	1.509	1,93 %
2014	Setembre	Serveis Personals	725	0,93 %
2014	Setembre	Altres Informacions	354	0,45 %
2014	Setembre	El Canal	57	0,07 %
2014	Octubre	Serveis Generals	1.242	1,59 %
2014	Octubre	OPAE	169	0,22 %
2014	Octubre	Serveis Econòmics	92	0,12 %

Any	Mes	Àrea/Àmbit	Número	%
2014	Octubre	Serveis Territorials	1.200	1,54 %
2014	Octubre	Polícia	835	1,07 %
2014	Octubre	OPE	1.211	1,55 %
2014	Octubre	Benestar Social	2.208	2,82 %
2014	Octubre	Serveis Personals	439	0,56 %
2014	Octubre	Altres Informacions	385	0,49 %
2014	Octubre	El Canal	6	0,01 %
2014	Novembre	Serveis Generals	742	0,95 %
2014	Novembre	OPAE	132	0,17 %
2014	Novembre	Serveis Econòmics	36	0,05 %
2014	Novembre	Serveis Territorials	752	0,96 %
2014	Novembre	Polícia	765	0,98 %
2014	Novembre	OPE	1.202	1,54 %
2014	Novembre	Benestar Social	1.674	2,14 %
2014	Novembre	Serveis Personals	309	0,40 %
2014	Novembre	Altres Informacions	339	0,43 %
2014	Desembre	Serveis Generals	661	0,85 %
2014	Desembre	OPAE	23	0,03 %
2014	Desembre	Serveis Econòmics	23	0,03 %
2014	Desembre	Serveis Territorials	605	0,77 %
2014	Desembre	Polícia	792	1,01 %
2014	Desembre	OPE	904	1,16 %
2014	Desembre	Benestar Social	1.392	1,78 %
2014	Desembre	Serveis Personals	268	0,34 %
2014	Desembre	Altres Informacions	347	0,44 %

