

CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA

Indicador, nom	Any valor											
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre atencions realitzades presencialment	139027	141580	135535	134499	133586	120177	120660	110520	120882	124424	116083	111888
Nombre gestions realitzades presencialment	275439	280329	237784	285332	283467	233036	224735	228382	215779	210178	196740	214076
Nombre atencions realitzades telefònicament	158309	184269	198559	190002	186653	155530	103553	73729	65768	64062	56263	54631
Nombre atencions realitzades a través de la bústia	2419	2811	4361	8858	8605	8605	5992	5897	5916	6034	5576	5862
Nombre de tràmits online								190146	3145	6964	12163	12159
Nombre atencions missatgeria instantània (whatsApp/Telegram)									45236	29218	12204	0
Nombre total de persones ateses x atenció ciutadana		328660	338455	333359	328844	284312	230205	380292	240947	230702	202289	184540
Mitjana espera atenció presencial (minuts)		3,97	3,93	3,59	3,95	3,75	3,8	6,3	8,43	8,1	8,44	9,73
Mitjana espera telefònica (en segons)	0,45	0,4	0,35	0,3	0,3	0,3	0,4			16,3	14,93	12,47