

## 09.06

### Serveis telefònics de l'Ajuntament

Servei d'informació 010. Trucades rebudes<sup>1</sup>. 1998-2009

Mesos	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005 <sup>2</sup>	2006	2007 <sup>3</sup>	2008 <sup>4</sup>	2009
Gener	21.171	22.355	23.133	27.896	27.268	32.244	31.467	29.084	29.584	32.450	26.411	20.489
Febrer	21.833	23.428	24.045	24.659	24.882	30.297	31.869	29.864	25.322	28.253	27.175	20.145
Març	23.520	27.184	26.763	27.874	25.130	31.643	38.261	24.234	32.061	29.180	22.362	21.469
Abril	17.909	23.763	18.509	22.406	25.707	28.851	30.531	31.686	23.396	23.249	26.656	18.689
Maig	18.867	26.120	25.708	29.272	28.932	35.644	34.851	32.417	35.091	29.878	27.134	20.372
Juny	22.801	27.064	24.879	27.658	26.965	30.881	32.994	32.869	36.038	28.097	25.832	22.801
Juliol	24.020	25.473	22.949	25.070	29.917	30.653	33.288	27.957	27.831	24.983	24.949	20.284
Agost	13.952	15.050	13.973	16.661	16.912	12.131	14.696	13.816	13.124	12.874	10.715	9.534
Setembre	23.876	26.038	23.684	24.225	26.380	29.572	32.349	30.714	27.178	23.166	22.813	19.190
Octubre	23.394	22.416	25.532	24.055	30.427	27.739	29.130	26.491	27.550	24.882	17.655	17.579
Novembre	23.325	23.282	26.005	23.249	27.599	27.917	31.168	28.542	26.105	23.758	18.446	16.254
Desembre	23.192	22.853	22.834	24.589	26.269	26.919	27.571	24.125	20.929	19.930	18.420	15.450
Atencions telemàtiques									2.080		7.747	44.013
Consultes a l'ISAC										70.000	81.181	101.223
<b>Total</b>	<b>257.860</b>	<b>285.026</b>	<b>278.014</b>	<b>297.614</b>	<b>316.388</b>	<b>344.491</b>	<b>368.175</b>	<b>331.799</b>	<b>326.289</b>	<b>370.700</b>	<b>357.496</b>	<b>367.492</b>

Font: Ajuntament de Terrassa, Serveis Generals.

1. Les dades corresponen fins al juny de 2002 al 010 i a partir del juliol d'aquell any als Serveis Telefònics (010 i Tràmits).
2. Per 2005 es mostren només les trucades ateses, sense comptabilitzar les gestions telemàtiques que es mostren per separat a partir de 2006.
3. La diferència amb l'any anterior ha estat motivada per la implantació de l'ISAC a la web municipal. Aquest nou sistema telemàtic permet accedir a la base de dades del 010 (informació, agenda, gestions, etc.). A l'any 2007 s'han efectuat 70.000 consultes amb aquest nou sistema.
4. Destaca l'increment de demandes d'informacions al 010 per canals telemàtics a banda del telefònic. Aquestes atencions estan integrades en cada mes. També cal remarcar l'increment de consultes al servei ISAC.