

## 09.04

### Serveis telefònics de l'Ajuntament

#### Servei 010 d'informació i tràmits. Trucades ateses 2005-2013

Mesos	2005	2006	2007 <sup>1</sup>	2008	2009	2010 <sup>2</sup>	2011	2012	2013
Gener	29.084	29.584	32.450	26.411	20.489	15.597	13.423	4.767	8.792
Febrer	29.864	25.322	28.253	27.175	20.145	15.948	14.836	14.101	8.699
Març	24.234	32.061	29.180	22.362	21.469	18.426	15.074	17.917	7.296
Abril	31.686	23.396	23.249	26.656	18.689	15.310	10.876	17.806	8.909
Maig	32.417	35.091	29.878	27.134	20.372	18.301	15.960	17.183	9.481
Juny	32.869	36.038	28.097	25.832	22.801	18.170	14.285	11.925	9.230
Juliol	27.957	27.831	24.983	24.949	20.284	16.594	11.979	5.039	8.968
Agost	13.816	13.124	12.874	10.715	9.534	8.927	7.796	4.441	4.620
Setembre	30.714	27.178	23.166	22.813	19.190	15.602	12.940	5.369	7.271
Octubre	26.491	27.550	24.882	17.655	17.579	13.092	10.833	6.034	7.502
Novembre	28.542	26.105	23.758	18.446	16.254	16.209	12.325	5.049	6.434
Desembre	24.125	20.929	19.930	18.420	15.450	13.331	9.876	1.628	5.959
<b>Total</b>	<b>331.799</b>	<b>324.209</b>	<b>300.700</b>	<b>268.568</b>	<b>222.256</b>	<b>185.507</b>	<b>150.203</b>	<b>111.259</b>	<b>93.161</b>
Consultes a l'ISAC			70.000	81.181	101.223	77.250	80.807	69.912	94.532

Font: Ajuntament de Terrassa, Tecnologia, Logística i Qualitat.

1. Aquest any entra en funcionament l'ISAC a la web municipal. Aquest nou sistema telemàtic permet accedir a la base de dades del 010 (informació, agenda, gestions, etc.).

2. Des de l'entrada en funcionament de l'ISAC la tipologia de les trucades al 010 va experimentant una transformació cap a l'especialització.