

## 09.08

### Atenció presencial de l'Ajuntament de Terrassa

Oficines d'Atenció Ciutadana (PI Didó i Districtes). Resum 2015

| Atencions                                         | Número         | %     |
|---------------------------------------------------|----------------|-------|
| <b>Atenció telefònica*</b>                        | <b>186.565</b> |       |
| Informativa                                       | 24.902         | 13,35 |
| Impostos i taxes                                  | 55.176         | 29,57 |
| Registre                                          | 5.245          | 2,81  |
| Padró                                             | 126            | 0,07  |
| Altres                                            | 1.122          | 0,60  |
| Centraleta                                        | 99.994         | 53,60 |
| <b>Atenció telemàtica</b>                         | <b>139.263</b> |       |
| Informativa                                       | 1.851          | 1,33  |
| Impostos i taxes                                  | 4.136          | 2,97  |
| Padró                                             | 787            | 0,57  |
| Altres                                            | 1.840          | 1,32  |
| iSAC (cercador)                                   | 121.717        | 87,40 |
| Twitters publicats                                | 3.770          | 2,71  |
| Bústies                                           | 2.937          | 2,11  |
| Derivacions del registre fetes per la Seu         | 2.225          | 1,60  |
| <b>Atenció presencial</b>                         | <b>317.552</b> |       |
| Informació general                                | 27.133         | 8,54  |
| Impostos i taxes                                  | 113.628        | 35,78 |
| Registre                                          | 33.373         | 10,51 |
| Padró                                             | 123.559        | 38,91 |
| Altres                                            | 19.859         | 6,25  |
| <b>Total atencions Servei d'Atenció Ciutadana</b> | <b>643.380</b> |       |
| Telefòniques i telemàtiques                       | 325.828        | 50,64 |
| Presencials                                       | 317.552        | 49,36 |

Font: Ajuntament de Terrassa, Serveis Generals i Govern Obert.

\* El 15 de setembre de 2015 s'inicia el servei de cobrament amb targeta a través del 010