

## 09.04

### Serveis telefònics i telemàtics de l'Ajuntament

#### Servei 010 d'informació i tràmits. Trucades ateses 2005-2022

Mesos	2005	2006	2007 <sup>1</sup>	2008	2009	2010 <sup>2</sup>	2011	2012	2013	2014 <sup>3</sup>	2015*
<b>Gestions telefòniques</b>											
Gener	29.084	29.584	32.450	26.411	20.489	15.597	13.423	4.767	8.792	8.358	
Febrer	29.864	25.322	28.253	27.175	20.145	15.948	14.836	14.101	8.699	6.827	
Març	24.234	32.061	29.180	22.362	21.469	18.426	15.074	17.917	7.296	7.171	
Abril	31.686	23.396	23.249	26.656	18.689	15.310	10.876	17.806	8.909	6.412	
Maig	32.417	35.091	29.878	27.134	20.372	18.301	15.960	17.183	9.481	8.514	
Juny	32.869	36.038	28.097	25.832	22.801	18.170	14.285	11.925	9.230	8.860	
Juliol	27.957	27.831	24.983	24.949	20.284	16.594	11.979	5.039	8.968	7.629	
Agost	13.816	13.124	12.874	10.715	9.534	8.927	7.796	4.441	4.620	3.852	
Setembre	30.714	27.178	23.166	22.813	19.190	15.602	12.940	5.369	7.271	6.675	
Octubre	26.491	27.550	24.882	17.655	17.579	13.092	10.833	6.034	7.502	7.002	
Novembre	28.542	26.105	23.758	18.446	16.254	16.209	12.325	5.049	6.434	6.068	
Desembre	24.125	20.929	19.930	18.420	15.450	13.331	9.876	1.628	5.959	6.728	
<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>	<b>84.096</b>	
<b>Gestions telemàtiques</b>											
Consultes a l'ISAC			70.000	81.181	101.223	77.250	80.807	69.912	94.532	107.044	
Publicacions Twitter										3.190	
Gestió bústies de correu electrònic										1.611	
<b>Total</b>										<b>111.845</b>	
Mesos	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022				
<b>Gestions telefòniques</b>											
Gener	6.933	8.412	9.583	9.789	9.740	15.442	15.198				
Febrer	8.026	8.765	9.197	10.263	9.835	18.753	18.054				
Març	6.809	8.363	8.444	10.665	10.850	17.848	22.507				
Abril	6.941	5.990	8.246	9.564	9.661	15.018	14.911				
Maig	8.159	10.010	11.746	13.863	15.185	20.612	22.194				
Juny	8.220	10.311	13.515	10.089	18.829	18.524	19.224				
Juliol	5.765	7.209	10.016	9.431	12.884	13.552	15.809				
Agost	3.090	4.806	5.609	5.478	8.876	10.281	10.743				
Setembre	6.352	9.707	6.826	8.537	14.943	15.965	15.775				
Octubre	5.939	7.235	8.410	9.328	17.978	15.106	15.258				
Novembre	7.050	8.993	9.624	9.109	20.143	16.900	15.435				
Desembre	5.951	6.863	6.455	8.457	15.155	13.820	11.691				
<b>Total</b>	<b>79.235</b>	<b>96.664</b>	<b>107.671</b>	<b>114.573</b>	<b>164.079</b>	<b>191.821</b>	<b>196.799</b>				
<b>Gestions telemàtiques</b>											
Seu electrònica <sup>4</sup>	2.434	2.376	3.894	4.423	4.187	2.196	3.216				
Atencions bústia @010	2.940	3.170	2.743	1.950	1.809	3.433	1.194				
bústia @iSAC	599	651	1.137	1.566	2.856	2.681	2.735				
Twitter @010	53	67	139	63	101	67	59				
Seguidors Twitter	516	380	176	108	419	237	97				
Retweets	26	61	189	58	477	165	133				
Publicacions Twitter	4.026	3.443	2.495	1.055	983	473	468				
<b>Total</b>	<b>6.026</b>	<b>6.264</b>	<b>7.913</b>	<b>8.002</b>	<b>8.953</b>	<b>8.377</b>	<b>7.204</b>				

Font: Ajuntament de Terrassa, Àrea d'Estructura Territorial i Atenció Ciutadana

1. Aquest any entra en funcionament l'ISAC al 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.
3. A l'any 2014 incorporem les dades dels canals telemàtics.

\* Les dades de 2015 surten reflectides a la taula 09.08, ja que ja que per problemes tècnics no s'ha pogut reflectir les dades desglossades per mesos.

4. Tràmits resolts pel servei 010, entrats per la Seu Electrònica