



SECCIÓ D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA MEMÒRIA 2018

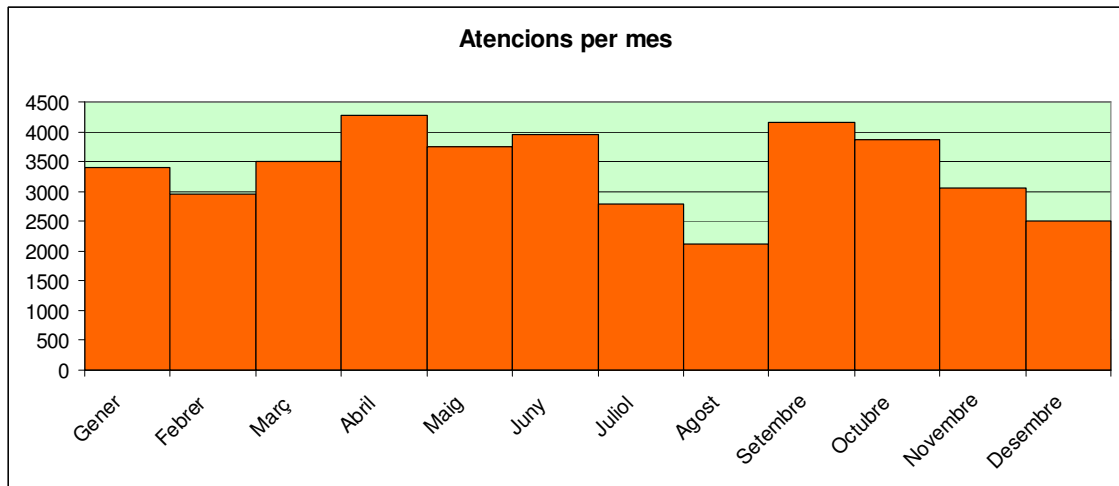
1. DADES GENERALS DE L'OAC: DIES I HORES D'ATENCIÓ PRESENCIAL

- L'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) ha obert al públic **247 dies** al llarg de 2018.
- D'aquests, 188 ho ha fet amb horari ordinari (atenció al públic de les 8:30 a les 19:00 h) i 59 amb horari especial (atenció al públic de les 8:30 a les 14:00 h).
- Això fa que, al llarg de 2018, l'OAC ha obert al públic un total de **2.298 hores i 30 minuts** (el temps real d'atenció és lleugerament més gran, ja que molts dies encara hi ha persones que estan sent ateses o esperant a ser-ho quan l'OAC s'ha tancat al públic).
- Al llarg de 2018, a l'OAC s'han fet **40.299 atencions**. Si es fa una distinció de les atencions fetes en dies amb horari ordinari (matí i tarda) i en dies amb horari especial (només matins), s'han fet 33.285 i 7.014, respectivament.
- La **mitjana global** de les atencions de l'OAC ha estat de **163,15 atencions al dia**. Si es fa una distinció de les atencions fetes en dies amb horari ordinari (matí i tarda) i en dies amb horari especial (només matins), la mitjana ha estat de 177,05 i 118,89 atencions, respectivament.

2. DESGLOSSAMENT DE LES ATENCIONS PRESENCIALS PER MESOS, FRANJA HORÀRIA I DIA DE LA SETMANA

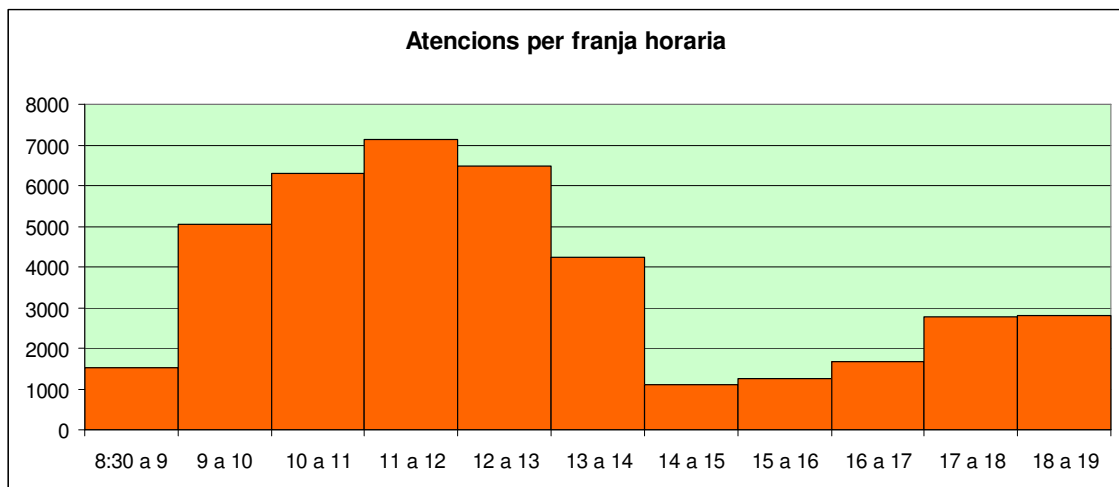
- El **desglossament per mes** de les atencions realitzades és el següent:

Gener	3.392	Maig	3.756	Setembre	4.158
Febrer	2.943	Juny	3.942	Octubre	3.871
Març	3.500	Juliol	2.788	Novembre	3.052
Abril	4.267	Agost	2.116	Desembre	2.514

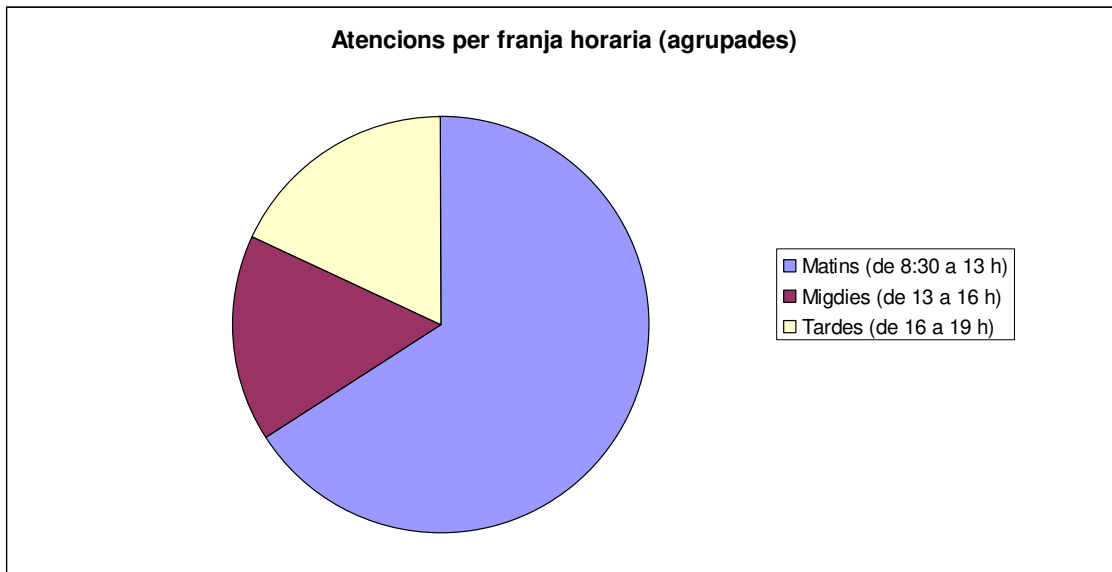


- El **desglossament per franja horària** de les atencions realitzades és el següent:

De 8:30 a 9 h	1.534	De 12 a 13 h	6.472	De 16 a 17 h	1.657
De 9 a 10 h	5.053	De 13 a 14 h	4.242	De 17 a 18 h	2.766
De 10 a 11 h	6.302	De 14 a 15 h	1.099	De 18 a 19 h	2.807
De 11 a 12 h	7.120	De 15 a 16 h	1.247		

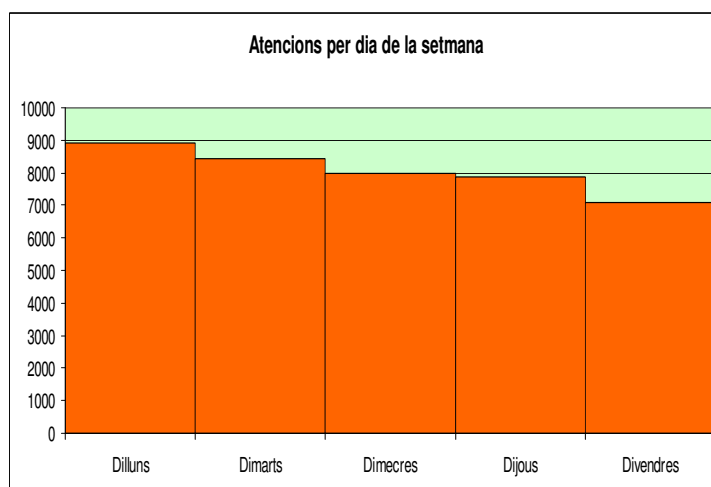


- La majoria de les atencions, **26.481 (un 65,71%)**, es fan en horari de **matins** (de les 08:30 a les 13:00 h), mentre que en la resta de l'horari (de les 13:00 a les 19:00 h) es fan **13.818 (un 34,29%)**. Aquestes darreres es poden desglossar en **migdies** (de les 13:00 a les 16:00 h, **6.588, un 16,35%**) i **tardes**, (de les 16:00 a les 19:00 h, **7.230, un 17,94%**).



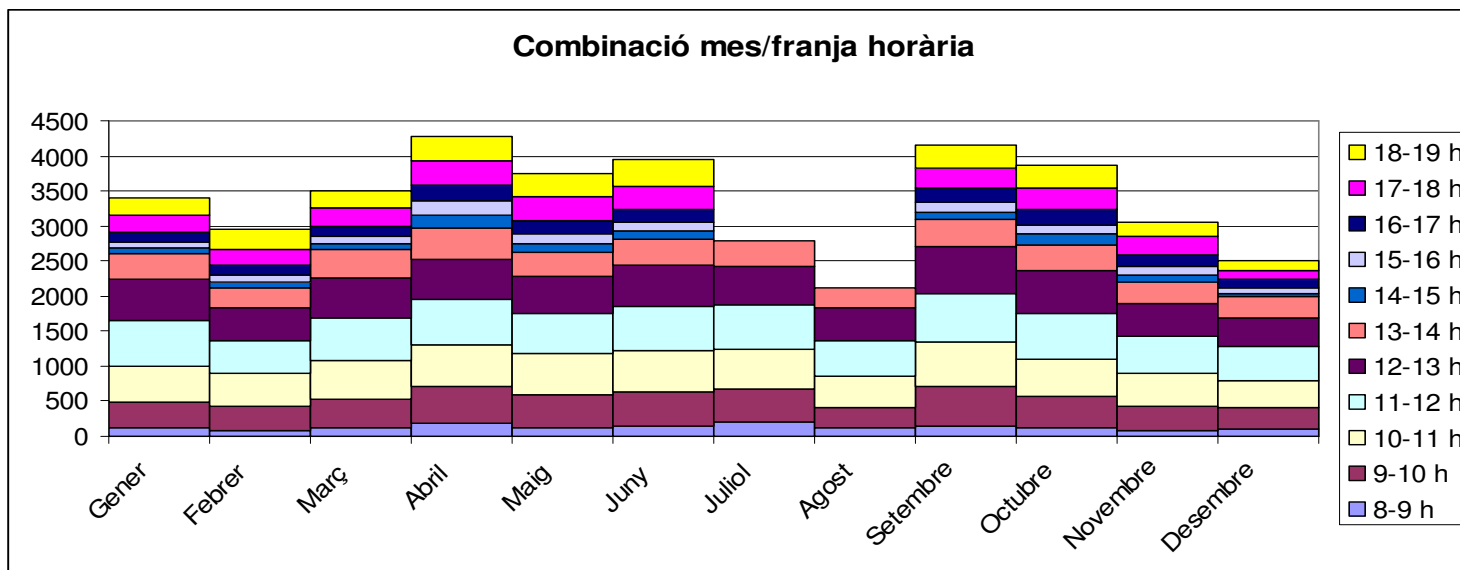
- El desglossament per dia de la setmana de les atencions realitzades és el següent:

Dilluns	8.929	Dijous	7.866
Dimarts	8.447	Divendres	7.086
Dimecres	7.971		



- El desglossament d'atencions combinant els mesos i la franja horària és el següent:

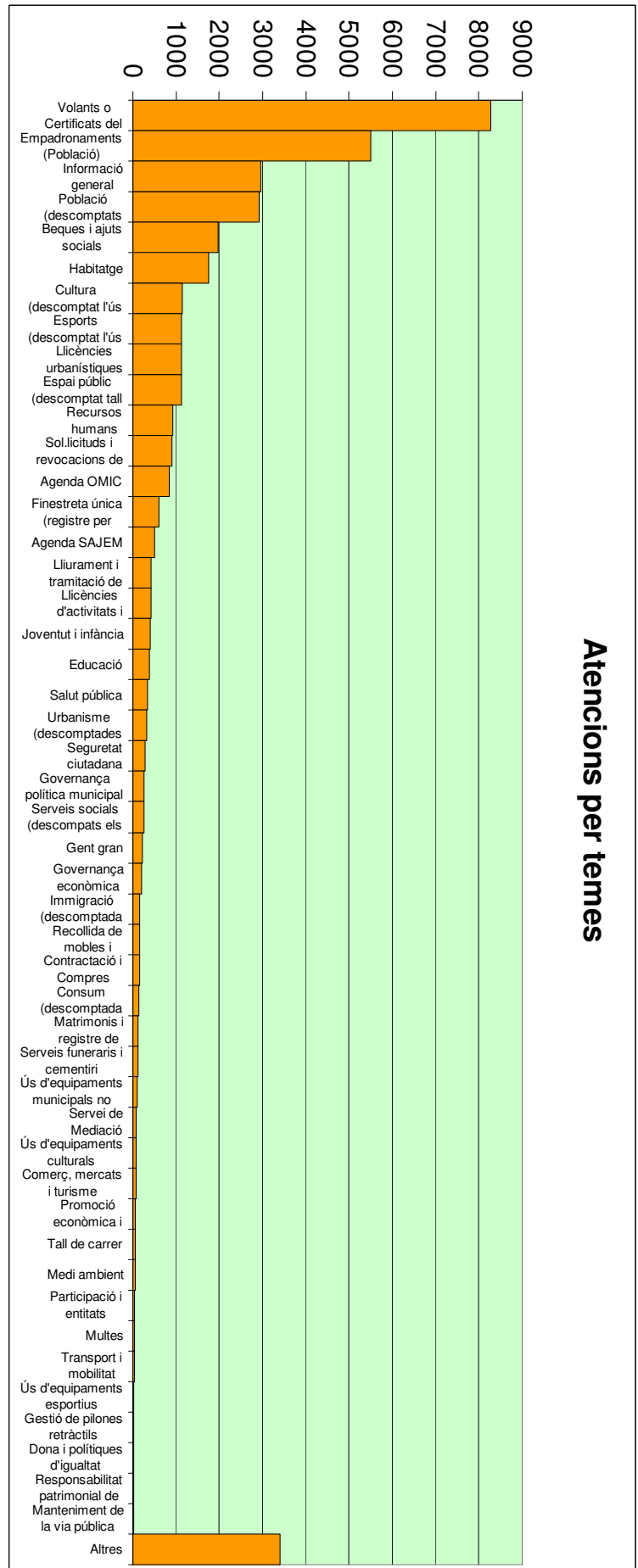
	8:30-9 h	9-10 h	10-11 h	11-12 h	12-13 h	13-14 h	14-15 h	15-16 h	16-17 h	17-18 h	18-19 h
Gener	113	367	517	652	594	362	86	83	133	253	232
Febrer	78	342	470	481	465	281	89	103	138	221	275
Març	126	412	541	603	579	398	91	106	133	276	235
Abril	188	527	598	641	577	448	168	211	227	342	340
Maig	129	463	587	578	517	349	127	151	170	341	344
Juny	143	489	587	631	585	383	124	119	172	337	372
Juliol	201	461	570	644	537	375					
Agost	115	292	442	523	463	281					
Setembre	148	572	619	696	671	383	110	140	194	302	323
Octubre	114	466	522	657	606	367	151	135	210	305	338
Novembre	87	348	454	541	458	317	99	121	168	254	205
Desembre	92	314	395	473	420	298	54	78	112	135	143



3. DESGLOSSAMENT DE LES ATENCIONS PRESENCIALS PER TEMA

- La base d'aquest llistat és la relació de temes que es varen decidir en el seu dia a l'hora de configurar l'aplicació informàtica del gestor de cues de les atencions presencials de l'OAC. En alguns casos, els temes agrupen a diverses unitats municipals. En d'altres, una única unitat municipal té varis temes assignats.
- El **desglossament per temes** de les atencions presencials realitzades és el següent:

Volants o Certificats del Padró (Població)	8266
Empadronaments (Població)	5502
Informació general	2962
Població (descomptats empadronaments i volants/certificats del Padró)	2927
Beques i ajuts socials	1976
Habitatge	1757
Cultura (descomptat l'ús d'equipaments culturals)	1156
Esports (descomptat l'ús d'equipaments esportius)	1135
Llicències urbanístiques	1133
Espai públic (descomptat tall de carrer i manteniment de la via pública)	1129
Recursos humans	921
Sol.licituds i revocacions de l'IdCAT	914
Agenda OMIC	836
Finestreta única (registre per altres Administracions Públiques)	612
Agenda SAJEM	511
Lliurament i tramitació de factures	430
Llicències d'activitats i ambientals	424
Joventut i infància	408
Educació	391
Salut pública	338
Urbanisme (descomptades les llicències urbanístiques)	327
Seguretat ciutadana (descomptades les multes)	287
Governança política municipal (Alcaldia, mocions i preguntes al Ple)	256
Serveis socials (descomptats els ajuts socials i beques)	255
Gent gran	224
Governança econòmica municipal (Serveis Econòmics, Intervenció)	204
Immigració (descomptada agenda SAJEM)	170
Recollida de mobles i voluminosos	170
Contractació i Compres	160
Consum (descomptada agenda OMIC)	139
Matrimonis i registre de parelles estables	130
Serveis funeraris i cementiri	120
Ús d'equipaments municipals no culturals ni esportius	106
Servei de Mediació	83
Ús d'equipaments culturals	78
Comerç, mercats i turisme	72
Promoció econòmica i ocupació	54
Tall de carrer	53
Medi ambient	52
Participació i entitats ciutadanes	50
Multes	46
Transport i mobilitat (descomptada la gestió de pilones retràctils)	37
Ús d'equipaments esportius	23
Gestió de pilones retràctils	22
Dona i polítiques d'igualtat	18
Responsabilitat patrimonial de l'Ajuntament	16
Manteniment de la via pública	12
Altres	3407

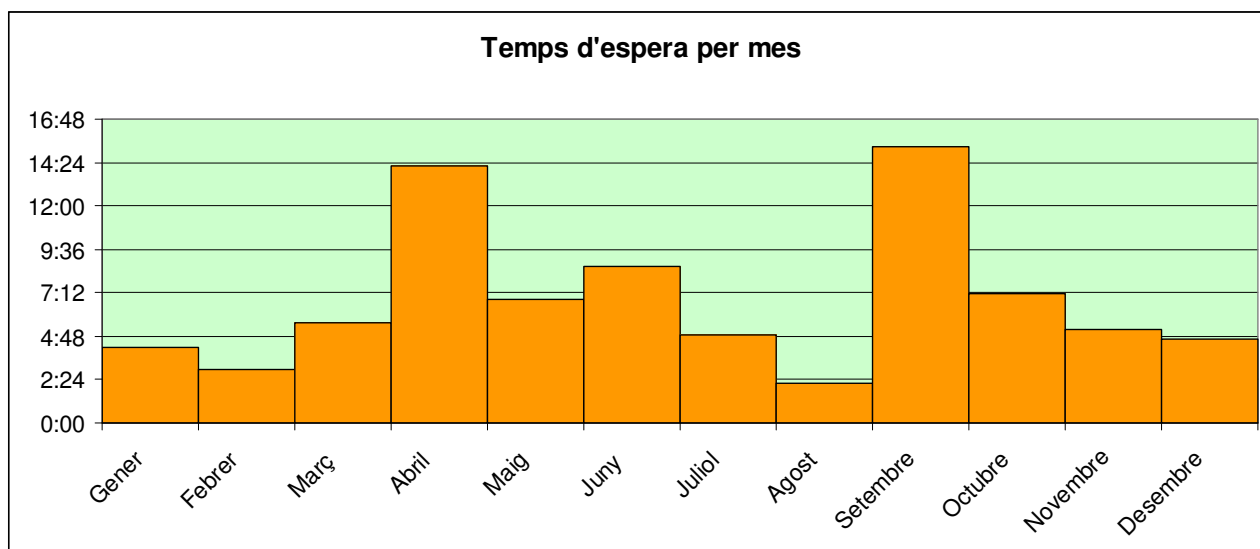


Atencions per temes

4. DADES DEL TEMPS D'ESPERA DE LES ATENCIONS

- Un dels indicadors més importants per avaluar la qualitat del servei que presta l'OAC és el temps que les persones han d'esperar entre que recullen el tiquet a l'entrada de les dependències i el moment en què són cridades per a ser a ateses pel personal municipal.
- Al llarg de 2018, **la mitjana de temps d'espera ha estat de 6 minuts i 49 segons**.
- El **desglossament per mesos de la mitjana de temps d'espera** (expressat en minuts i segons) és el següent:

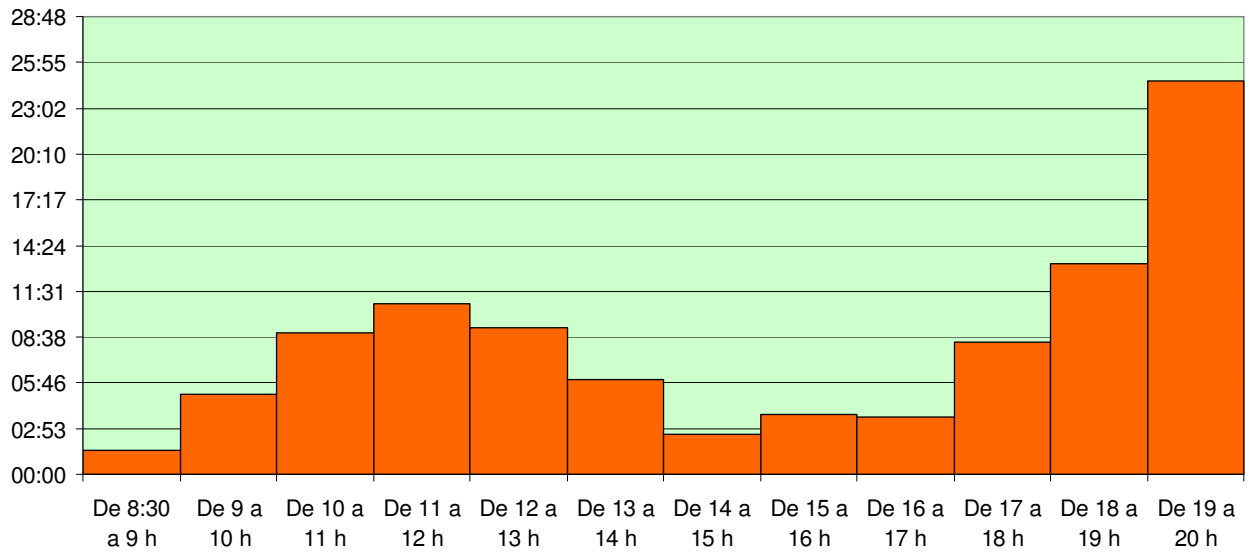
Gener	4:12	Maig	6:49	Setembre	15:15
Febrer	3:00	Juny	8:41	Octubre	7:10
Març	5:35	Juliol	4:51	Novembre	5:08
Abril	14:13	Agost	2:14	Desembre	4:36



- El **desglossament per franja horària de la mitjana de temps d'espera** (expressat en minuts i segons) és el següent (s'ha inclòs la franja que va de les 19:00 a les 20:00 h, que inclou a les persones que ja estaven dins de l'OAC a l'hora del tancament i van ser ateses passades les 19:00 h):

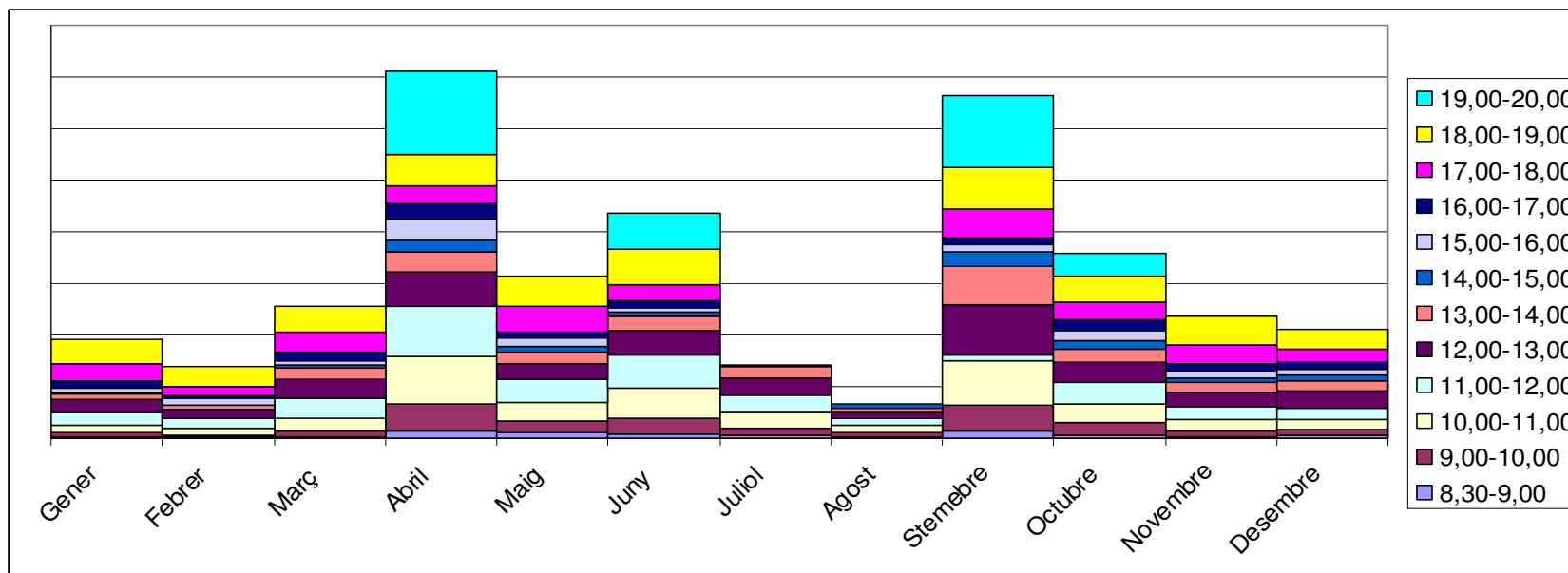
De 8:30 a 9 h	1:29	De 12 a 13 h	9:15	De 16 a 17 h	3:39
De 9 a 10 h	5:03	De 13 a 14 h	5:59	De 17 a 18 h	8:19
De 10 a 11 h	8:56	De 14 a 15 h	2:30	De 18 a 19 h	13:17
De 11 a 12 h	10:43	De 15 a 16 h	3:45	De 19 a 20 h	24:44

Temps d'espera per franja horària



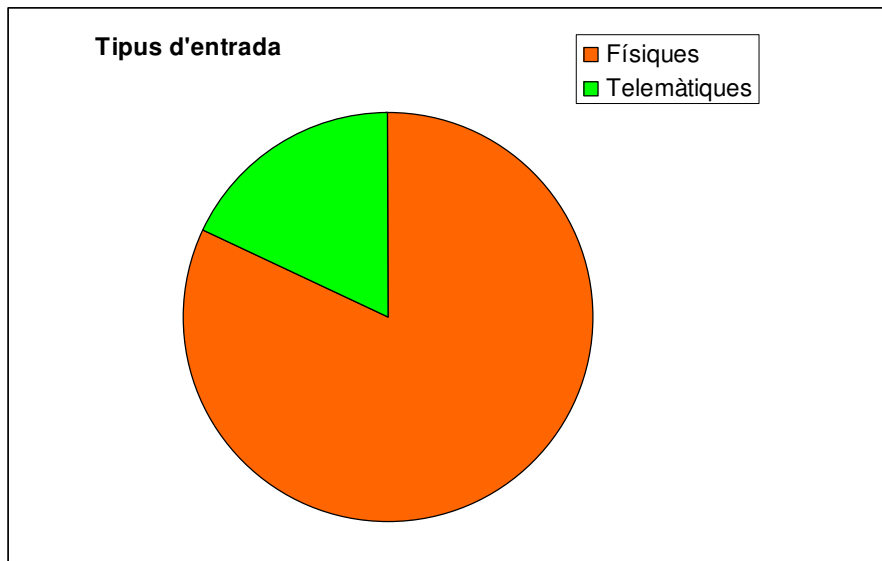
- El desglossament de temps d'espera (expressat en minuts i segons) combinant els mesos i la franja horària és el següent:

	8,30-9,00	9,00-10,00	10,00-11,00	11,00-12,00	12,00-13,00	13,00-14,00	14,00-15,00	15,00-16,00	16,00-17,00	17,00-18,00	18,00-19,00	19,00-20,00
Gener	0:48	1:38	3:26	6:05	6:03	2:32	1:00	1:59	3:02	7:56	11:46	
Febrer	0:22	1:18	2:59	4:41	4:05	1:48	0:26	2:42	1:23	3:58	9:26	
Març	0:50	2:41	6:06	9:10	8:24	5:15	1:36	2:18	3:55	8:58	12:20	
Abril	3:12	13:06	21:34	23:34	16:09	8:53	5:49	9:51	7:16	7:48	14:56	38:38
Maig	2:32	5:20	9:00	10:24	7:42	5:22	2:13	4:12	2:52	11:30	14:00	
Juny	1:46	7:50	13:54	15:11	11:19	6:24	2:24	2:10	2:57	7:15	16:47	16:24
Juliol	1:24	3:17	7:09	7:56	8:08	5:19	0:47					
Agost	0:43	1:41	3:44	3:12	2:42	2:00	1:39					
Stembre	3:05	12:09	21:06	2:35	23:21	18:00	6:42	3:21	3:10	13:05	19:25	33:08
Octubre	1:18	6:01	8:46	10:09	8:53	6:33	3:32	5:02	5:01	8:03	11:55	10:49
Novembre	0:42	2:45	5:10	6:21	6:27	4:47	1:32	3:18	3:31	8:44	13:12	
Desembre	1:16	2:53	4:28	5:23	7:56	5:01	2:27	2:43	3:32	5:57	9:05	



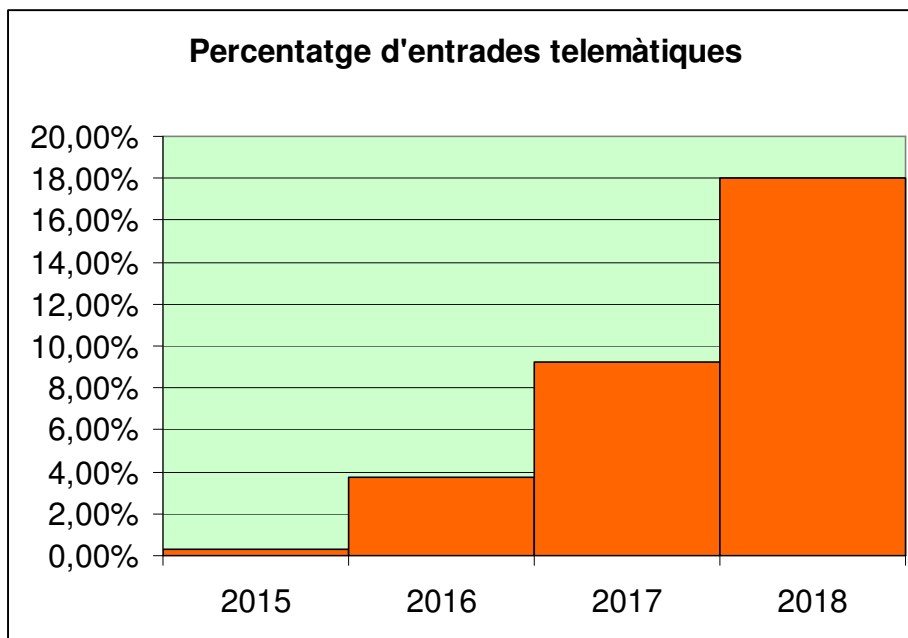
5. DADES DEL REGISTRE D'ENTRADES

- Una de les funcions més importants de l'OAC és la de gestionar les entrades al Registre de l'Ajuntament, fent la corresponent anotació registral i derivant-les a les unitats municipals competents de la seva tramitació i/o arxiu. La major part de les comunicacions, peticions, sol·licituds o documentació adreçada a l'Ajuntament per particulars, empreses, entitats o altres Administracions Públiques ha de ser registrada, però tanmateix no es registra la publicitat genèrica (no adreçada específicament a l'Ajuntament) o les comunicacions anònimes o sense una identificació clara del remitent.
- Des de fa uns anys, hi ha dos formes de registrar una entrada:
 - Una la fa, directament, el personal de l'OAC. Són les entrades presentades presencialment per la persona interessada o les comunicacions rebudes per correu postal o servei de missatgeria).
 - Una altra la fa, telemàticament i directa, la persona interessada. En aquest cas, el personal de l'OAC rep aquestes entrades (el registre telemàtic està centralitzat i integrat a la mateixa aplicació informàtica del registre de les entrades presencials i postals) i les gestiona (modifica l'extracte per adequar-lo al contingut, comprova que els diferents caps són correctes, comprova que la documentació adjunta es pot obrir...) per, finalment, derivar-les a les unitats municipals competents de la seva tramitació i/o arxiu.
- El Registre electrònic municipal funciona mitjançant l'aplicació informàtica de la plataforma EACAT, del Consorci AOC (Administració Oberta de Catalunya), que les descarrega a l'aplicació informàtica del registre municipal). A efectes de gestió interna, s'ha de distingir tres tipus d'entrades telemàtiques:
 - Les tramitades per particulars, entitats o empreses a través l'aplicació eTRAM.
 - Les tramitades per Administracions Públiques catalanes directament a través del Registre de l'EACAT.
 - Les entrades arribades a través del SIR (Sistema de Interconnexió de Registros, plataforma estatal integrada a la plataforma EACAT). Els remitents poden ser tant particulars, entitats o empreses com altres Administracions Públiques (tan catalanes com de la resta de l'Estat).
 - Les factures electròniques que, esporàdicament i per problemes en el funcionament de l'aplicació de registre de factures E-Fact (que també forma part de la plataforma EACAT), entren pel registre ordinari.
- Al llarg de 2018, a l'OAC ha gestionat **32.236 entrades**. D'aquestes, 26.436 (un 82 %) les ha registrat directament el personal de l'OAC (entrades presencials o arribades per correu postal o servei de missatgeria) i 5.800 (un 18%) són entrades telemàtiques registrades directament per la persona interessada.



- En els darrers anys, l'augment de les entrades telemàtiques ha estat exponencial. A continuació es donen les dades dels darrers quatre anys, per a mostrar-ho.

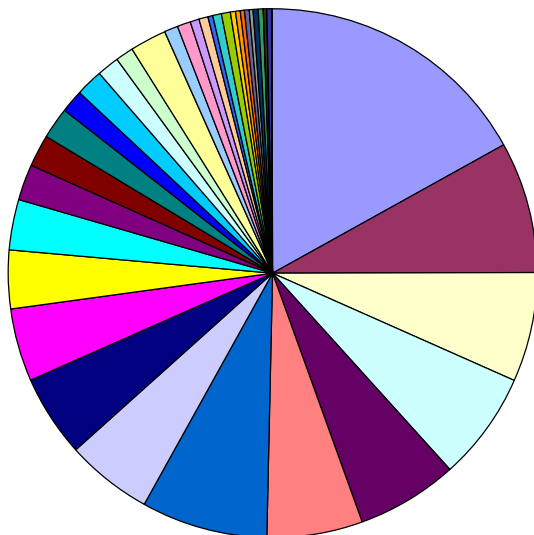
Any	Percentatge
2015	0,31%
2016	3,72%
2017	9,23%
2018	18,00%



- L'OAC, deriva les entrades registrades a la unitat municipal competent (o a una altra Administració en el cas d'actuar com a "Finestreta Única"). A continuació es fa un **desglossament per la derivació a les unitats municipals** (o altres Administracions Públiques a través de la Finestreta Única) del total de les entrades registrades.

Unitat Orgànica a la qual es deriva l'entrada	Entrades	Percentatge
Població	5949	16,84
Activitat Urbanística	2884	8,17
Espai Públic i Brigada Municipal	2393	6,78
Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC)	2302	6,52
Habitatge	2128	6,03
Cultura	2122	6,01
Serveis Socials	2767	7,83
Recursos Humans	1862	5,27
Esports	1724	4,88
Seguretat Ciutadana i Protecció Civil	1599	4,53
Alcaldia-Presidència	1209	3,42
Serveis Econòmics	1147	3,25
Activitat Econòmica (Licències d'Activitats i Ambientals)	761	2,15
Educació	709	2,01
Tresoreria	616	1,74
Salut Pública	550	1,56
Joventut	540	1,53
Contractació i Compres	481	1,36
Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)	465	1,32
Finestreta única (Registre d'altres Administracions Públiques)	799	2,26
Gent Gran	290	0,82
Promoció econòmica i ocupació	241	0,68
Serveis Funeraris i Cementiri	189	0,54
Medi Ambient i Espais Naturals	176	0,50
Comerç, Mercats i Turisme	169	0,48
Immigració	165	0,47
Secretaria	151	0,43
Mobilitat i Transports	134	0,38
Participació ciutadana i relacions veïnals	128	0,36
Serveis Jurídics	114	0,32
Intervenció	98	0,28
Servei Municipal de Mediació	92	0,26
Gestió patrimonial i Arxiu Municipal	62	0,18
Promoció de la Salut	61	0,17
Registre d'Entitats Ciutadanes	54	0,15
Museus i Patrimoni Històric i Cultural	49	0,14
Dona i Polítiques d'Igualtat	44	0,12
Sistemes Informació	35	0,10
Cooperació internacional	30	0,08
Comunicació	20	0,06
Organització	9	0,03

Entrades la Registre per unitat municipal



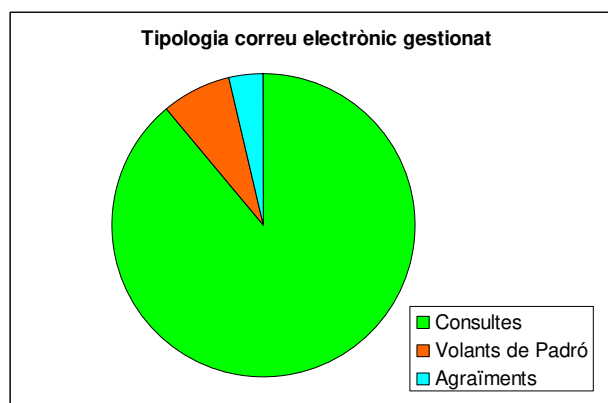
- Població
- Activitat Urbanística
- Espai Públic i Brigada Municipal
- Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC)
- Habitatge
- Cultura
- Serveis Socials
- Recursos Humans
- Esports
- Seguretat Ciutadana i Protecció Civil
- Alcaldia-Presidència
- Serveis Econòmics
- Activitat Econòmica (Licències d'Activitats i Ambientals)
- Educació
- Tresoreria
- Salut Pública
- Joventut
- Contractació i Compres
- Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)
- Finestreta única (Registre d'altres Administracions Públiques)
- Gent Gran
- Promoció econòmica i ocupació
- Serveis Funeraris i Cementiri
- Medi Ambient i Espais Naturals
- Comerç, Mercats i Turisme
- Immigració
- Secretaria
- Mobilitat i Transports
- Participació ciutadana i relacions veïnals
- Serveis Jurídics
- Intervenció
- Servei Municipal de Mediació
- Gestió patrimonial i Arxiu Municipal
- Promoció de la Salut
- Registre d'Entitats Ciutadanes
- Museus i Patrimoni Històric i Cultural
- Dona i Polítiques d'Igualtat
- Sistemes Informació
- Cooperació internacional
- Comunicació
- Organització

- L'OAC també actua com registre de dues Administracions que no són l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès. Concretament, de l'empresa municipal Cerdanyola Promocions SL i de la Mancomunitat Intermunicipal Cerdanyola del Vallès-Ripollet-Montcada i Reixac. A llarg de 2018 s'han registrat **429 entrades de Cerdanyola Promocions i 149 de la Mancomunitat Intermunicipal Cerdanyola del Vallès-Ripollet-Montcada i Reixac.**

6. COMUNICACIONS PER CORREU ELECTRÒNIC

- L'Ajuntament disposa d'una adreça electrònica genèrica, oac@cerdanyola.cat, per a què la ciutadania pugui adreçar-se a l'Ajuntament, sense perjudici d'altres adreces electròniques sectorials per àmbits o temes concrets. El personal de la Secció d'Atenció Ciutadana s'encarrega de la seva gestió.
- A aquesta adreça electrònica no només arriben els correus enviats expressament a l'Ajuntament. També arriben, amb un format de correu electrònic generat automàticament, les comunicacions de dos formularis: el de l'apartat "Propostes, suggeriments i queixes" de la web municipal i el del mateix apartat de l'aplicació per a dispositius mòbils. Les dades corresponents a aquest apartat de la Memòria no inclouen aquests missatges, ja que es tracten en un apartat específic. Tampoc s'inclouen en aquest apartat els correus enviats directament però que, atenent al seu contingut, són una proposta, suggeriment o queixa (també s'avaluen a l'apartat específic d'aquests tipus de comunicacions).
- Tampoc s'ha tingut en compte els correus electrònics de publicitat, "correu spam" o altres comunicacions "no avaluable" (bromes, amenaces o insults...). Així, en aquest apartat de la Memòria s'inclouen únicament els correus electrònics que poden ser definits com a **consultes o peticions d'informació**, les **peticions de volants d'empadronament** (l'únic tràmit municipal que es pot sol·licitar per correu electrònic) i els **agraïments** per alguna gestió realitzada prèviament.
- El primer desglossament d'aquests correus electrònics rebuts és el següent:

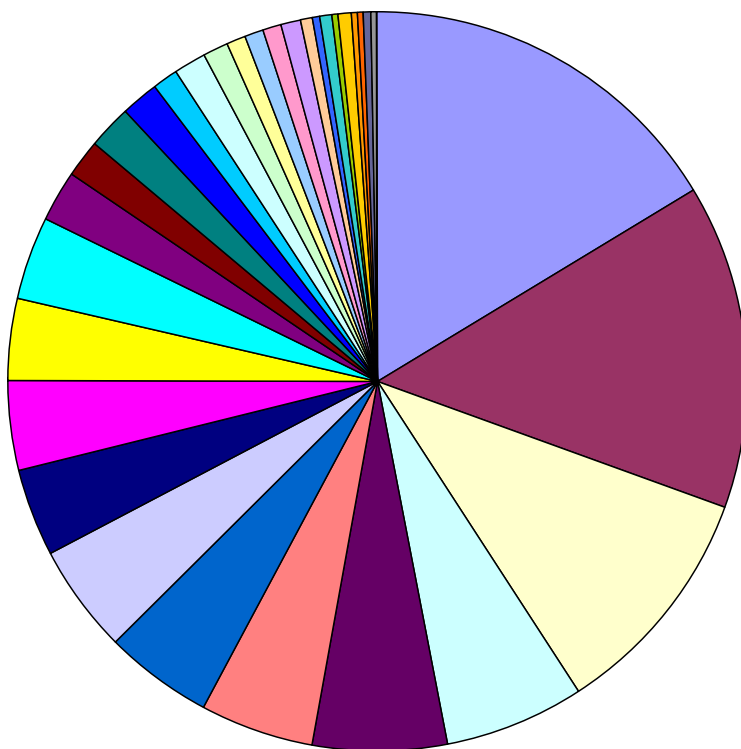
Consultes	913
Volants de Padró	75
Agraïments	38
TOTAL	1.026



- De les 913 consultes o peticions d'informació rebudes per correu electrònic, **315** han estat **contestades directament** per la Secció d'Atenció Ciutadana, mentre que les **598** restants **s'han derivat** a les diferents unitats municipals per la seva resposta.
- El desglossament per temes de les mateixes 913 consultes o peticions d'informació rebudes per correu electrònic (tant les contestades directament com les derivades a les unitats municipals) és el següent:

Població	150
Atenció ciutadana	128
Espai Públic	95
Recursos Humans	56
Cultura	54
Esports	44
Alcaldia (Pins i Casaments Civils)	44
Recollida de mobles i voluminosos	42
Urbanisme	37
Seguretat Ciutadana	34
Salut Pública	34
Impostos, taxes i preus públics	33
Benestar Social	20
Participació i Joventut	16
Medi Ambient	16
Educació	15
Ocupació, Empresa, Formació	12
Mitjans de Comunicació	11
Intervenció i Tresoreria	10
Activitats	8
Comerç i Mercats	8
Seu electrònica i web municipal	8
Cerdanyola Promocions	7
Mobilitat i Transport	5
Serveis Econòmics	4
OMIC	4
Contractació	4
UAB	4
Habitatge	3
Immigració-Cooperació	2
Dona i polítiques d'igualtat	2
Arxiu	2
Compres	1

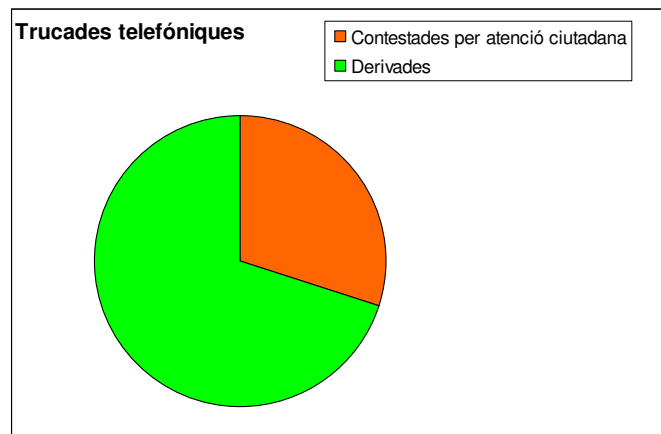
Correus electrònics per temes



- Població
- Atenció ciutadana
- Espai Públic
- Recursos Humans
- Cultura
- Esports
- Alcaldia (Pins i Casaments Civils)
- Recollida de mobles i voluminosos
- Urbanisme
- Seguretat Ciutadana
- Salut Pública
- Impostos, taxes i preus públics
- Benestar Social
- Participació i Joventut
- Medi Ambient
- Educació
- Ocupació, Empresa, Formació
- Mitjans de Comunicació
- Intervenció i Tresoreria
- Activitats
- Comerç i Mercats
- Seu electrònica i web municipal
- Cerdanyola Promocions
- Mobilitat i Transport
- Serveis Econòmics
- OMIC
- Contractació
- UAB
- Habitatge
- Immigració-Cooperació
- Dona i polítiques d'igualtat
- Arxiu
- Compres

7. ATENCIONS TELEFÒNIQUES DE LA CENTRALETA GENERAL DE L'AJUNTAMENT

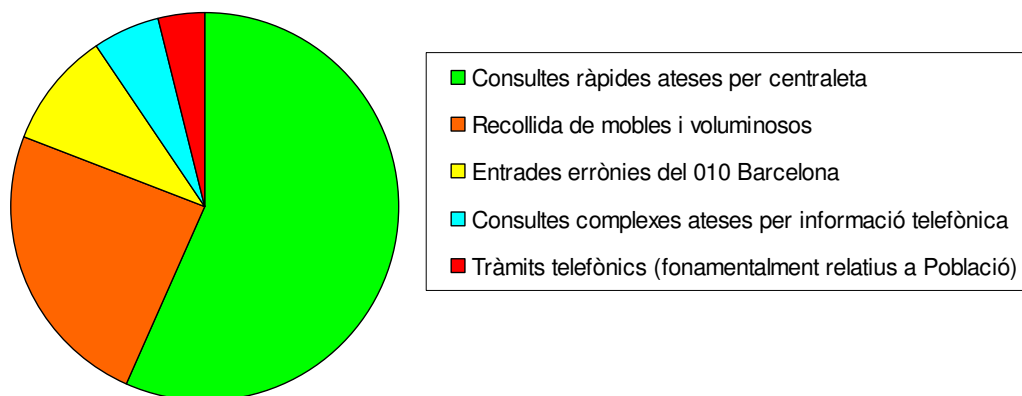
- La Secció d'Atenció Ciutadana també té entre les seves funcions la gestió de la centralita telefònica general de l'Ajuntament durant l'horari laboral ordinari. A continuació s'aporten dades de les trucades telefòniques rebudes i les atencions telefòniques realitzades, però s'ha de tenir en compte que aquestes dades són incompletes, ja que corresponen únicament als matins dels dies laborables (de les 8:00 a les 15:00 h, aproximadament), que és quan s'utilitza l'aplicació informàtica de gestió de trucades. Les trucades rebudes a la tarda i a la nit dels dies laborables, així com les rebudes dissabtes, diumenges i dies festius, no estan comptabilitzades (aquestes són ateses per la persona que fa de conserge de tardes o agents de la Policia Local que no tenen accés a l'aplicació informàtica esmentada). Tampoc estan comptabilitzades les trucades que es fan directament a extensions telefòniques municipals, sense passar per centralita, per la persona interessada. Per tant, aquestes dades s'han d'analitzar com una mostra amb les limitacions esmentades, i no com a dades absolutes.
- Al llarg de 2018 s'han comptabilitzat **41.793 trucades** telefòniques. Això fa una **mitjana diària de 169,2 trucades**, que representa, aproximadament, una trucada cada 2 minuts i mig (aquesta mitjana es refereix només als dies laborables en horari de matins).
- Del total de trucades, **12.581** varen ser **contestades directament per la centralita o el personal d'atenció telefònica** i **29.212** van ser **derivades a altres unitats municipals**. De les primeres, 9.665 varen poder ser resoltes directament per la centralita telefònica i 2.916 es van haver de derivar les persones que, entre altres coses, realitzen tasques d'informació i atenció telefònica més complexes.



- El desglossament de les 12.581 entrades resoltes ateses directament per la centralita o el personal d'atenció telefònica és el següent (s'ha de tenir present, però, que la distinció entre centralita i atenció telefònica és difusa, ja que, en molts moments, una única persona fa les dues tasques -i, per exemple, la persona que està gestionant la centralita tramita una recollida de mobles i voluminosos-):

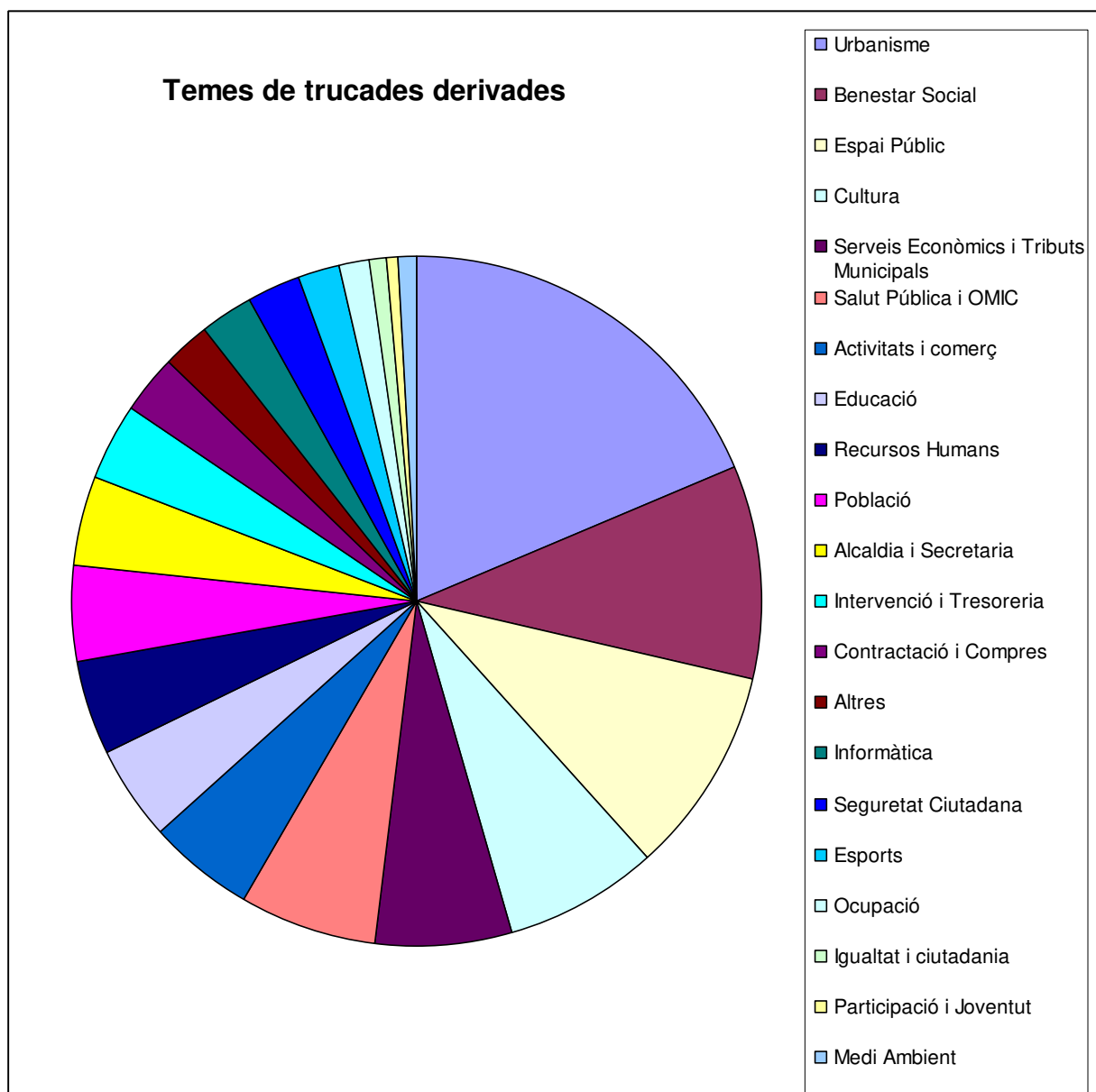
Consultes ràpides ateses per centraleta	7.134
Recollida de mobles i voluminosos	3.026
Entrades errònies del 010 Barcelona	1.216
Consultes complexes ateses per informació telefònica	711
Tràmits telefònics (fonamentalment relatius a Població)	494

Trucades ateses per centraleta/atenció telefònica



- El **desglossament per temes** de les **29.212** derivacions de les trucades telefòniques derivades a altres unitats municipals és el següent:

Urbanisme	5.450
Benestar Social	2.911
Espai Públic	2.803
Cultura	2.125
Serveis Econòmics i Tributs Municipals	1.878
Salut Pública i OMIC	1.836
Activitats i comerç	1.506
Educació	1.317
Recursos Humans	1.310
Població	1.250
Alcaldia i Secretaria	1.193
Intervenció i Tresoreria	1.052
Contractació i Compres	824
Altres	713
Informàtica	708
Seguretat Ciutadana	708
Esports	541
Ocupació	417
Igualtat i ciutadania	248
Participació i Joventut	213
Medi Ambient	209



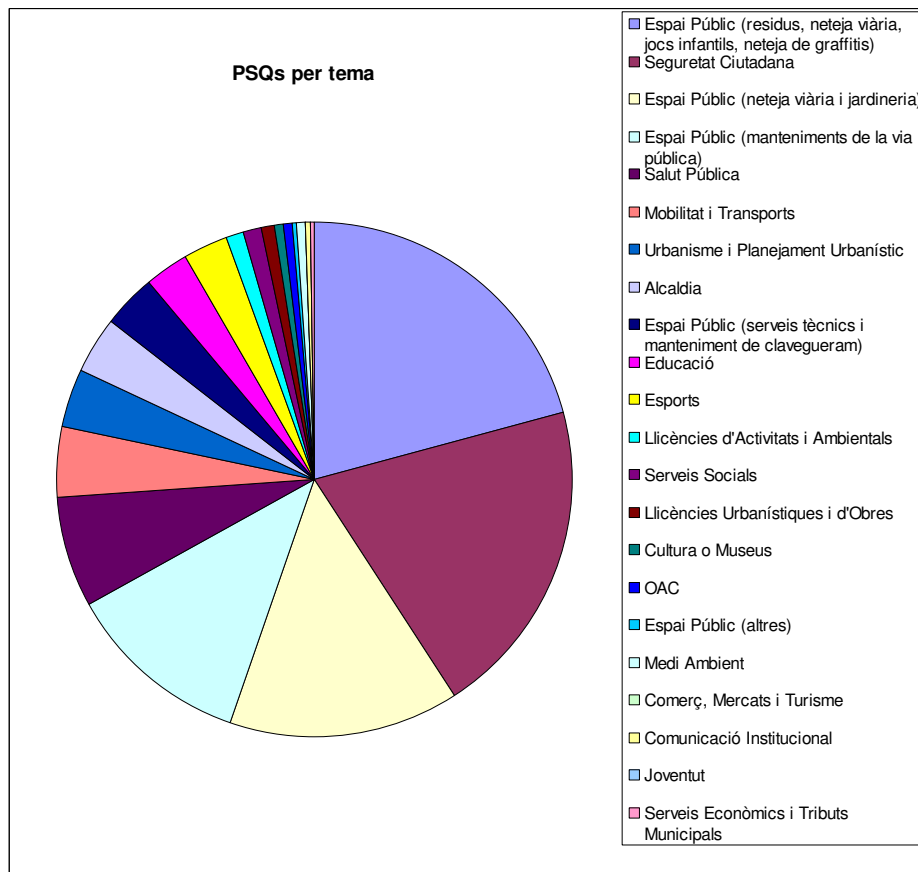
continuar

8. PROPOSTES, SUGGERIMENTS I QUEIXES

- Les comunicacions generades automàticament pel formulari de l'apartat "**Propostes, suggeriments i queixes**" de la web municipal, els correus electrònics dirigits a l'adreça electrònica de l'OAC que, pel seu contingut, són una proposta, suggeriment o queixa i, esporàdicament, algunes instàncies escrites que fan alguna queixa o suggeriment genèrica, reben un tractament específic i es tracten mitjançant un procediment especial anomenat "Procediment PSQ".
- Al llarg de 2018 s'han gestionat **597 comunicacions** d'aquest tipus. D'aquestes, **523** són PSQs que s'han presentat al llarg de 2018 i s'han contestat al 2018 o al 2019, i **74** són PSQs que s'han contestat al 2018 però havien entrat l'any 2017.

- **El desglossament per tema** de les 597 PSQs gestionades és el següent:

Espai Públic (residus, neteja viària, jocs infantils, neteja de graffitis)	124
Seguretat Ciutadana	119
Espai Públic (neteja viària i jardineria)	87
Espai Públic (manteniments de la via pública)	70
Salut Pública	41
Mobilitat i Transports	27
Urbanisme i Planejament Urbanístic	22
Alcaldia	21
Espai Públic (serveis tècnics i manteniment de clavegueram)	20
Educació	17
Esports	16
Llicències d'Activitats i Ambientals	7
Serveis Socials	6
Llicències Urbanístiques i d'Obres	5
Cultura o Museus	4
OAC	3
Espai Públic (altres)	2
Medi Ambient	2
Comerç, Mercats i Turisme	1
Comunicació Institucional	1
Joventut	1
Serveis Econòmics i Tributs Municipals	1



- El desglossament per barri de les 597 PSQs gestionades és el següent:

Serraparera	88
Canaletes	59
Guiera - Gorgs - Ca n'Antolí	59
Bellaterra - Turó de Sant Pau - UAB	48
Altres	43
Montflorit	42
Xarau - La Sínia	38
Carretera de Barcelona (Quatre Cantons)	32
Sant Ramon	29
Centre	28
La Farigola	28
Fontetes	26
Banús i Bonasort	22
Parc Tecnològic	20
Cerdanyola 2000	14
Turonet de les Fontetes	11
La Clota	6
Polizur	3
Plana del Castell i Vila Universitària	1

