

INFORMACIÓ ESTADÍSTICA DE LA CONSELLERIA

DG DE TRANSPARÈNCIA, ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I BON GOVERN

4. ATENCIÓ A LA CIUTADANIA - CONSULTES I TRÀMITS ATEOS

INFORMACIÓ ESTADÍSTICA – ATENCIÓ A LA CIUTADANIA – PROP

4. Consultes i tràmits atesos mensualment

2022	Atenció presencial	Atenció no presencial						Total
		Plataforma 012					Canal Internet2 (Guia PROP)	
	Oficines PROP	Veü	IVR ¹	Xat de tex	Xat de video (*)	correu electrònic		
Gener	20.204	112.171	35.375	3.198	22	1.673	en elaboració	
Febrer	24.155	129.779	42.152	4.099	18	1.727	en elaboració	
Març	32.734	126.972	25.146	4.445	14	1.828	en elaboració	
Abril	24.790	96.408	25.808	4.377	25	1.379	en elaboració	
Maig	33.348	121.846	25.251	4.776	51	1.564	en elaboració	
Juny								
Juliol								
Agost								
Setembre								
Octubre								
Novembre								
Desembre								
Total	135.231	587.176	153.732	20.895	108	8.171	pendent	0

Font: *Informació més sol.licitada i Estadístiques*. GVA Oberta < <https://gvaoberta.gva.es/va/informacion-mas-solicitada> > [Consulta:06.04.2022].

EVOLUCIÓ ANUAL

	Atenció presencial	Atenció no presencial						Total
		Plataforma 012					Canal Internet2 (Guia PROP)	
	Oficines PROP	Veü	IVR ¹	Xat de tex	Xat de video	correu electrònic		
2021	20.318	108.033	42.711	2.574	298	2.625	en elaboració	

EVOLUCIÓ ANUAL 2013 – 2020					
	Oficines PROP	Telèfon 012	Canal Web (Guia Prop)	Canal xat	TOTALS
2013	1.010.844	1.550.850	6.276.349	0	8.838.043
2014	1.054.573	1.245.281	6.436.140	0	8.735.994
2015	1.140.572	1.422.438	7.603.463	0	10.166.473
2016	1.233.243	1.628.248	19.338.367	19.026	22.218.884
2017	1.182.452	1.702.339	27.776.521	36.384	30.697.696
2018	892.805	1.831.600	19.020.177	19.505	21.764.087
2019	698.564	2.372.845	19.836.785	27.216	22.935.410
2020	228.281	2.274.679	26.802.590	22.318	29.327.868

A partir de 2021 la desagregació de les dades canvia

Històric 1996 – 2020 (accés a gràfiques en format pdf)

[Atenció presencial oficines PROP](#)

[Telèfon 012](#)

[Internet \(portal Guia PROP\)](#)

[Acumulat global](#)