



G CONSELLERIA
O PRESIDÈNCIA
I DIRECCIÓ GENERAL
B TRANSPARÈNCIA
/ I BON GOVERN

Informe d'activitat del Servei d'Atenció i Informació a la Ciutadania

Juliol 2018



GOIB
/



Introducció

L'Administració autonòmica canalitza el Servei d'Atenció i Informació a la Ciutadania per tres vies: la presencial, la telemàtica i la telefònica. L'objectiu de disposar de tres canals diferents és apropar-se al ciutadà i oferir-li la possibilitat de triar el canal que millor s'adapti a les seves circumstàncies.

Aquest informe d'activitat planteja l'observació de les dades des d'un punt de vista global i també des d'una perspectiva específica de cada canal. Així, primer observarem les dades aglutinades segons el canal de comunicació que s'hagi emprat, i a continuació en farem una anàlisi més aprofundida que desglossarà les dades corresponents a cada una d'aquestes vies.

L'atenció presencial de l'Administració es presta des d'una xarxa d'oficines repartides pel territori a les quals la ciutadania pot presentar escrits, sol·licituds i comunicacions adreçades a qualsevol departament de l'Administració de les Illes Balears, de l'Administració General de l'Estat o de qualsevol òrgan de l'Administració local (ajuntaments i consells insulars). Aquestes oficines també ofereixen la possibilitat de presentar queixes dirigides a qualsevol òrgan de l'Administració autonòmica.

L'atenció telemàtica comprèn el registre telemàtic (mitjançant el web del registre electrònic comú de l'Administració General de l'Estat) i la formulació de sol·licituds d'informació mitjançant l'eina QSSI (queixes, suggeriments i sol·licituds d'informació).

A més a més, la seu electrònica ofereix informació general sobre el funcionament, els horaris i la ubicació d'oficines, òrgans i serveis de l'Administració autonòmica.

L'atenció telefònica és un servei d'informació general administrativa destinada a la ciutadania i es presta a través del número 012. Està operatiu de dilluns a divendres (de 8.00 h a 20.00 h) i el dissabte (de 9.00 h a 14.00 h), i ofereix informació general relativa a l'Administració de les Illes Balears (telèfons, borses de feina, oposicions, publicacions del *Butlletí Oficial de les Illes Balears*, subvencions, cursos, etc.).

Vists els canals disponibles, fora interessant analitzar les dades sobre l'ús que se'n fa i les prestacions que ofereixen.



Dades globals. Tots els canals d'atenció a la ciutadania

Vegem a continuació el resum de les principals dades relatives al Servei d'Atenció i Informació a la Ciutadania classificades en funció dels canals d'accés emprats durant el mes de juliol de 2018:

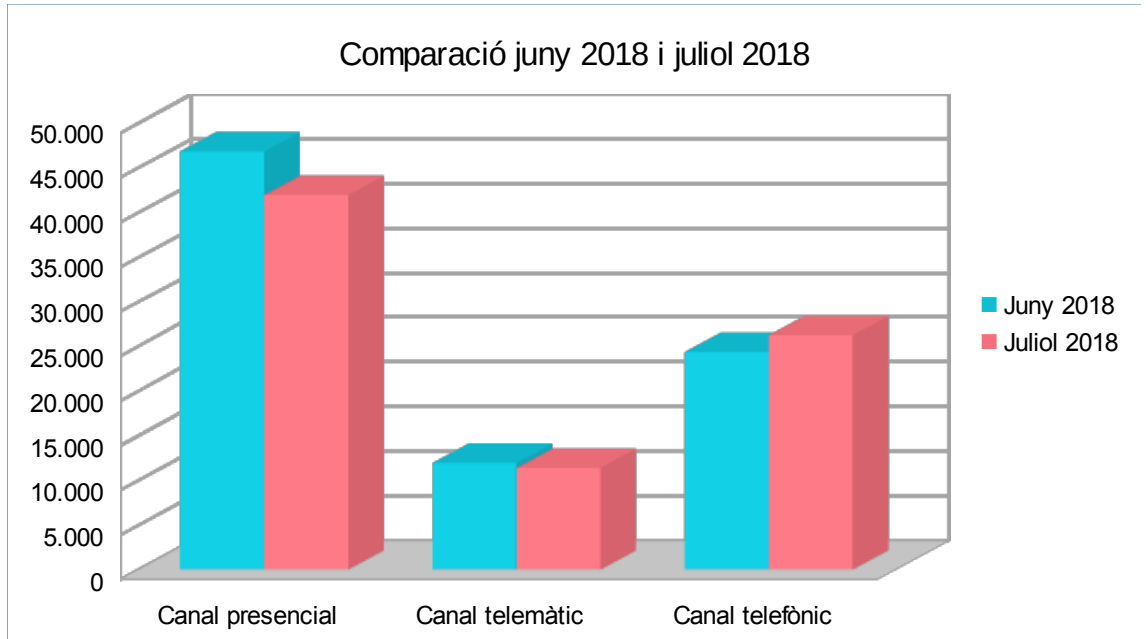
	<i>Juliol 2018</i>	%
Canal presencial	41.922	53%
Canal telemàtic	11.379	14%
Canal telefònic	26.260	33%

Juliol 2018



La taula següent permet comparar els valors de juliol de 2018 amb els del mes anterior i valorar-ne l'evolució:

	<i>Juny 2018</i>	<i>Juliol 2018</i>	<i>Variació mensual %</i>
Canal presencial	46.853	41.922	-10,52%
Canal telemàtic	11.951	11.379	-4,79%
Canal telefònic	24.354	26.260	7,83%
Total	83.158	79.561	-4,33%

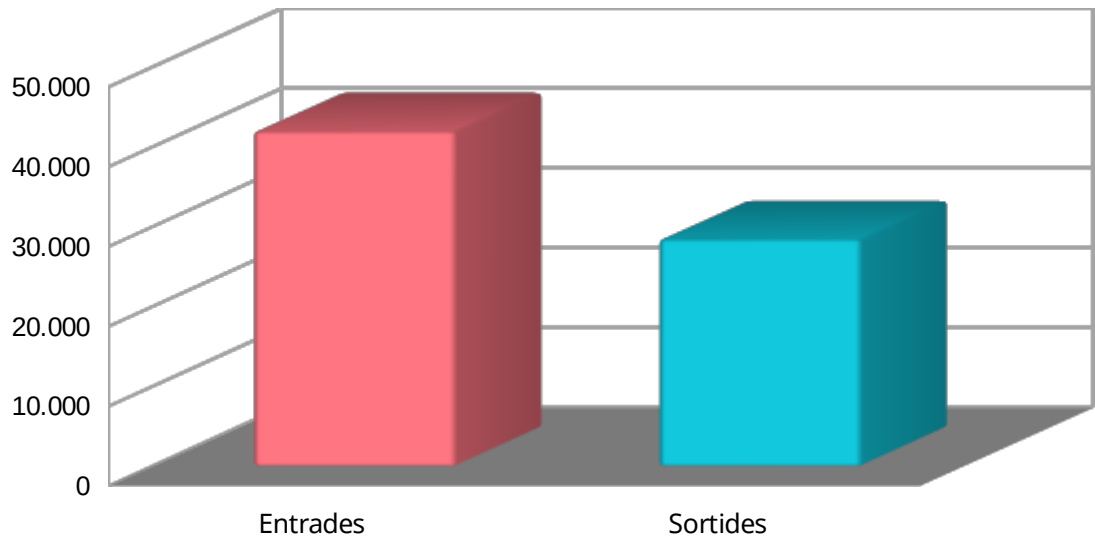




Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes de juliol de 2018:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Juliol 2018	41.922	28.397

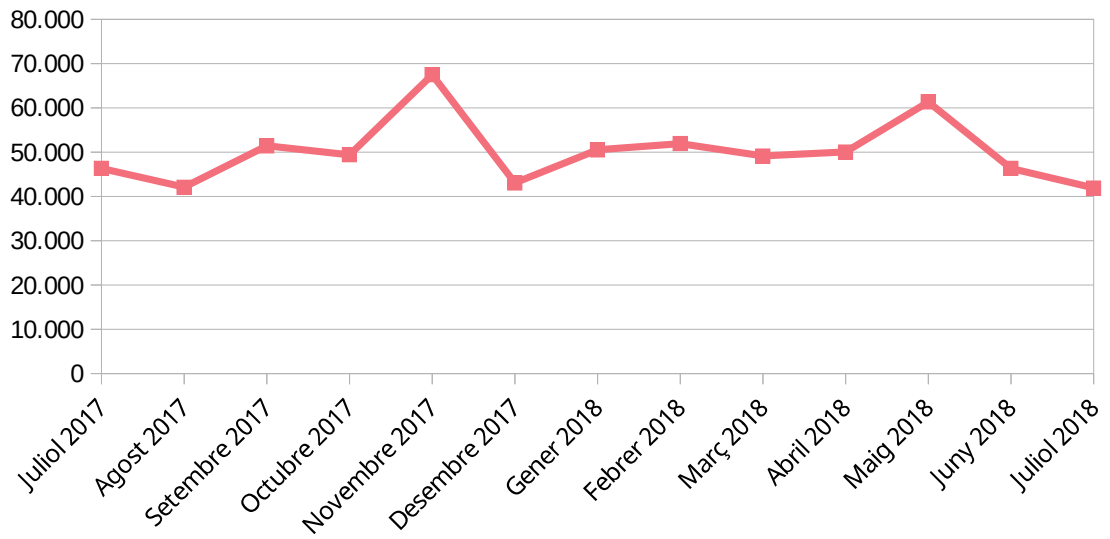


Evolució anual del nombre d'entrades i sortides (dotze mesos darrers):

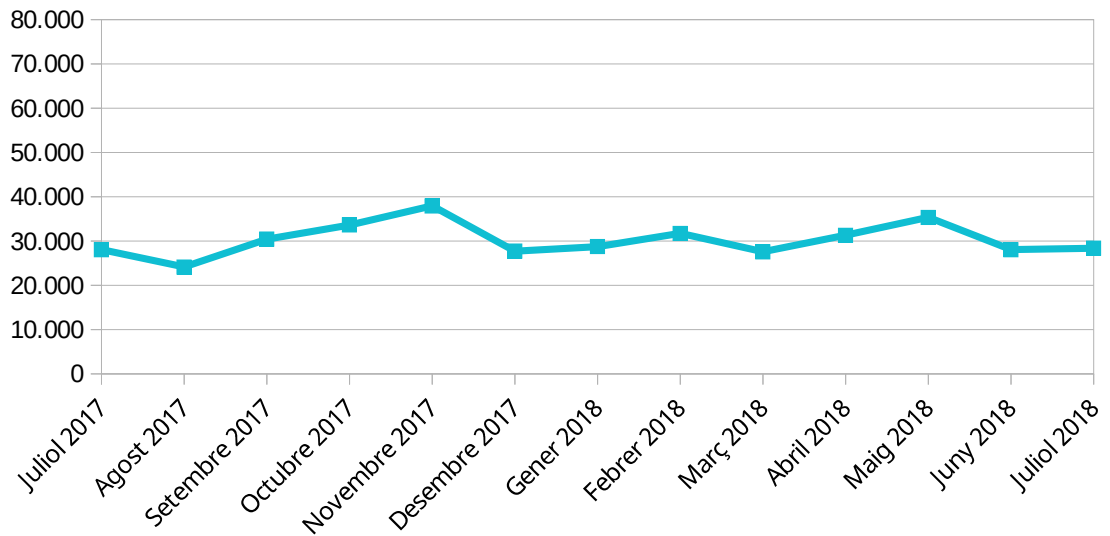
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Juliol 2017	46.332	28.040
Agost 2017	42.103	24.133
Setembre 2017	51.421	30.454
Octubre 2017	49.416	33.646
Novembre 2017	67.490	37.934
Desembre 2017	43.069	27.731
Gener 2018	50.513	28.751
Febrer 2018	51.944	31.725
Març 2018	49.142	27.586
Abril 2018	50.049	31.311
Maig 2018	61.340	35.365
Juny 2018	46.332	28.040
Juliol 2018	41.922	28.397



Evolució anual del nombre d'entrades



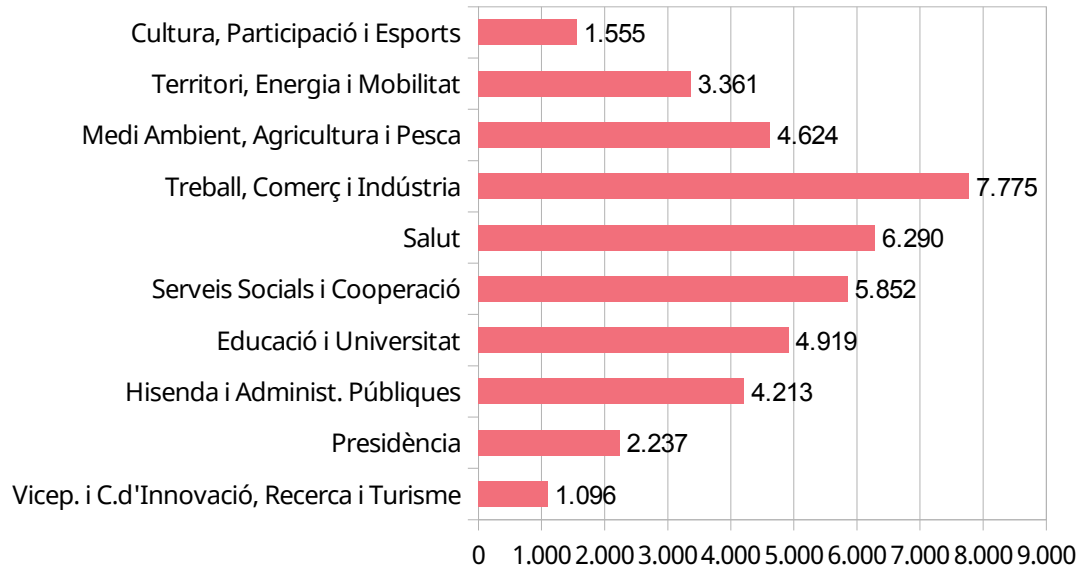
Evolució anual del nombre de sortides



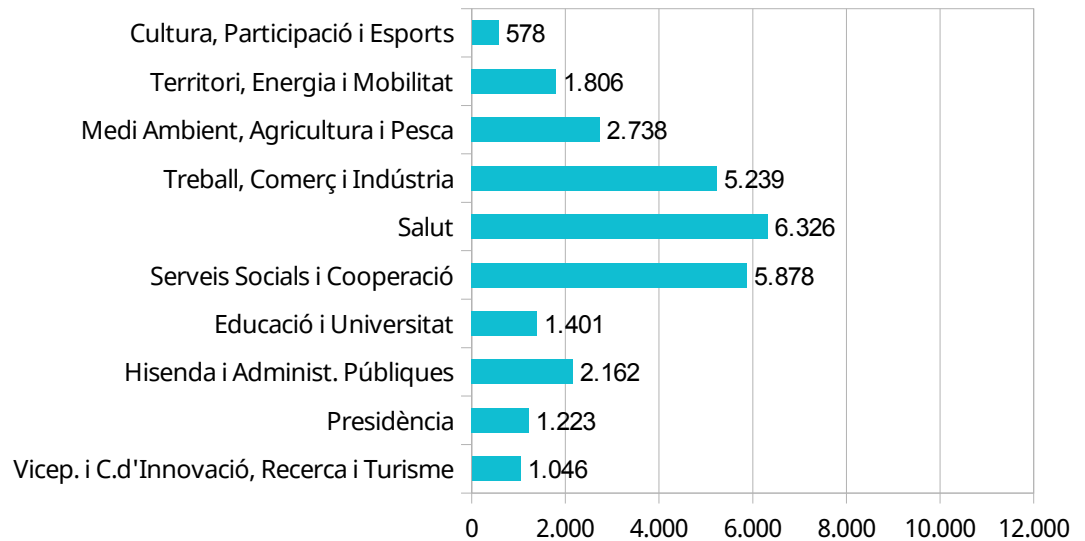
Entrades i sortides del mes de juliol per conselleries:

	Entrades	Sortides
Vicep. i C.d'Innovació, Recerca i Turisme	1.096	1.046
Presidència	2.237	1.223
Hisenda i Administ. Públiques	4.213	2.162
Educació i Universitat	4.919	1.401
Serveis Socials i Cooperació	5.852	5.878
Salut	6.290	6.326
Treball, Comerç i Indústria	7.775	5.239
Medi Ambient, Agricultura i Pesca	4.624	2.738
Territori, Energia i Mobilitat	3.361	1.806
Cultura, Participació i Esports	1.555	578

Entrades per Conselleria



Sortides per Conselleria

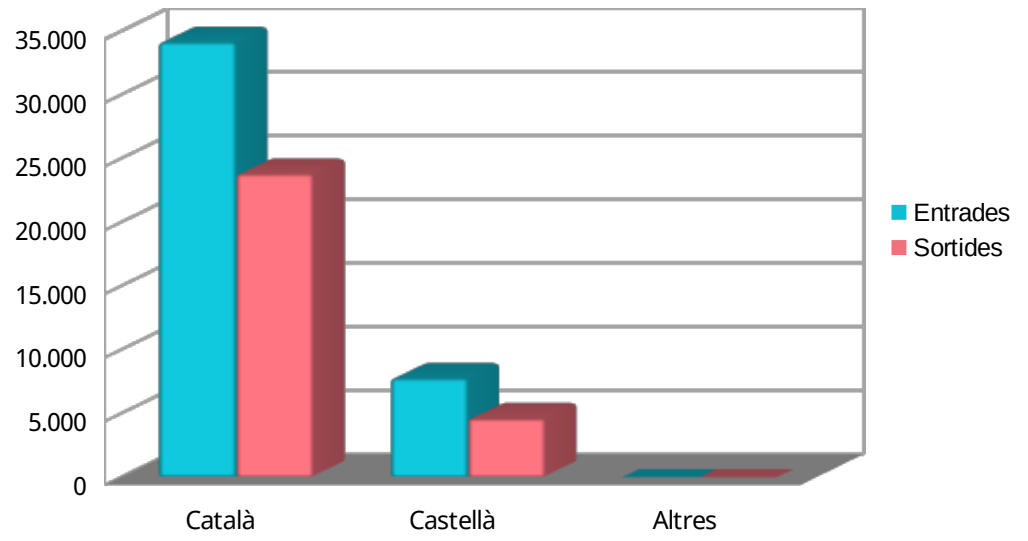


Entrades i sortides per idioma:

	Entrades	Sortides
Català	34.156	23.798
Castellà	7.758	4.598
Altres	8	1



Entrades i sortides per idioma

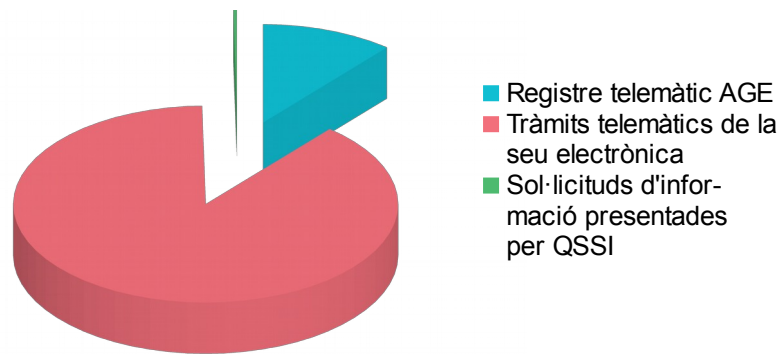


Dades específiques del canal telemàtic

A continuació es presenten les dades referides als escrits i les sol·licituds d'informació presentats telemàticament:

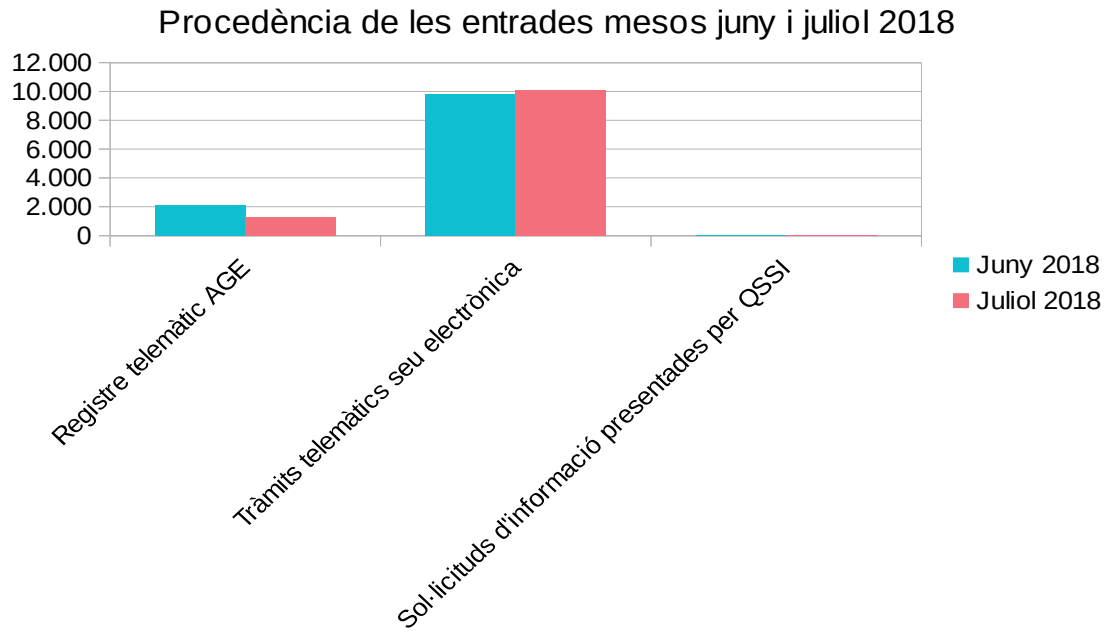
<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Juliol 2018</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic AGE	1.268	11,1%
Tràmits telemàtics de la seu electrònica	10.077	88,6%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	34	0,3%
Total	11.379	100%

Entrades



Comparació del mes de juliol de 2018 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Juny 2018</i>	<i>Juliol 2018</i>	<i>Variació mensual %</i>
Registre telemàtic AGE	2.132	1.268	-40,53%
Tràmits telemàtics seu electrònica	9.792	10.077	2,91%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	27	34	25,93%
Total	11.951	11.379	-3,90%

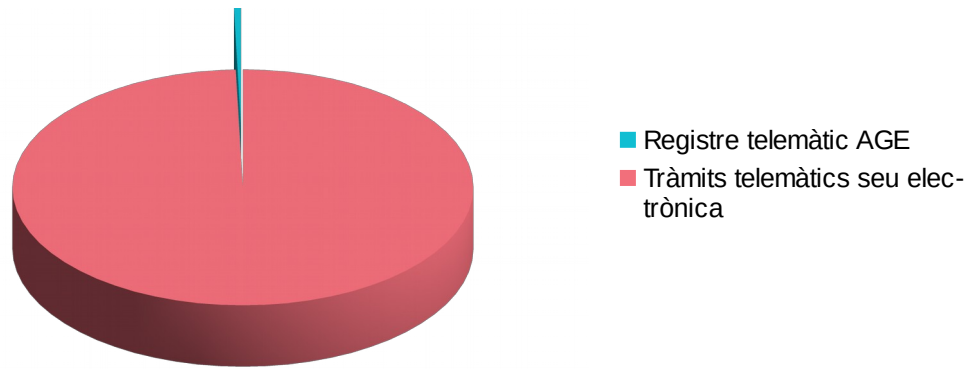


El total d'entrades telemàtiques engloba, d'una banda, les dades de les entrades presentades mitjançant els procediments que actualment són telemàtics (a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears són 85) i, de l'altra, els escrits presentats mitjançant el registre electrònic comú de l'Administració General de l'Estat i les sol·licituds d'informació formulades per mitjà de l'eina informàtica QSSI.

A continuació es presenten les dades referides a les sortides telemàtiques efectuades per l'Administració:

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Juliol 2018</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic AGE	21	0,5%
Tràmits telemàtics seu electrònica	4.223	99,5%

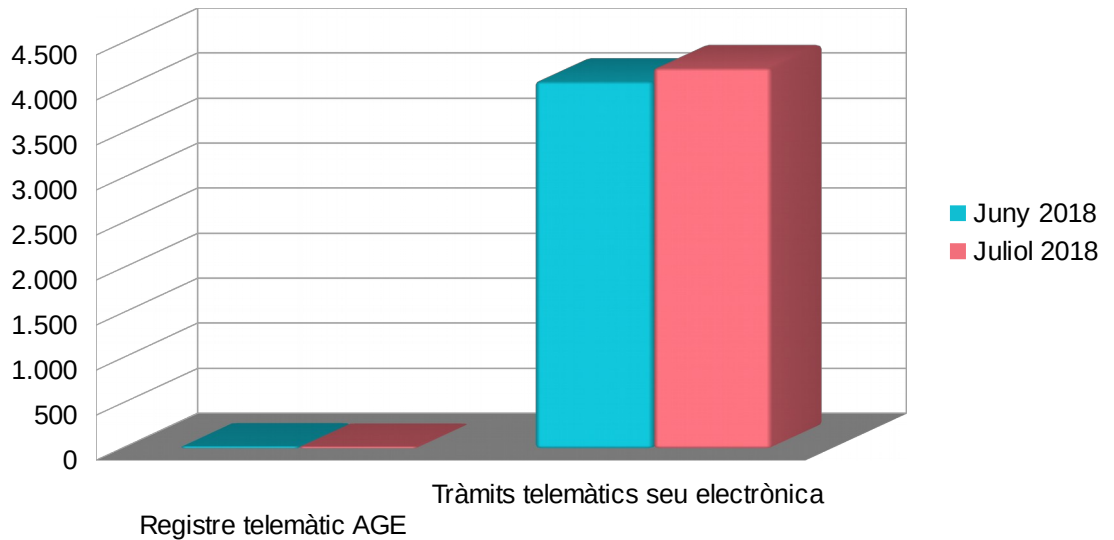
Sortides



Comparació del mes de juliol de 2018 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Juny 2018</i>	<i>Juliol 2018</i>	<i>Variació mensual %</i>
Registre telemàtic AGE	25	21	-16,00%
Tràmits telemàtics seu electrònica	4.075	4.223	3,63%

Procedència de les sortides





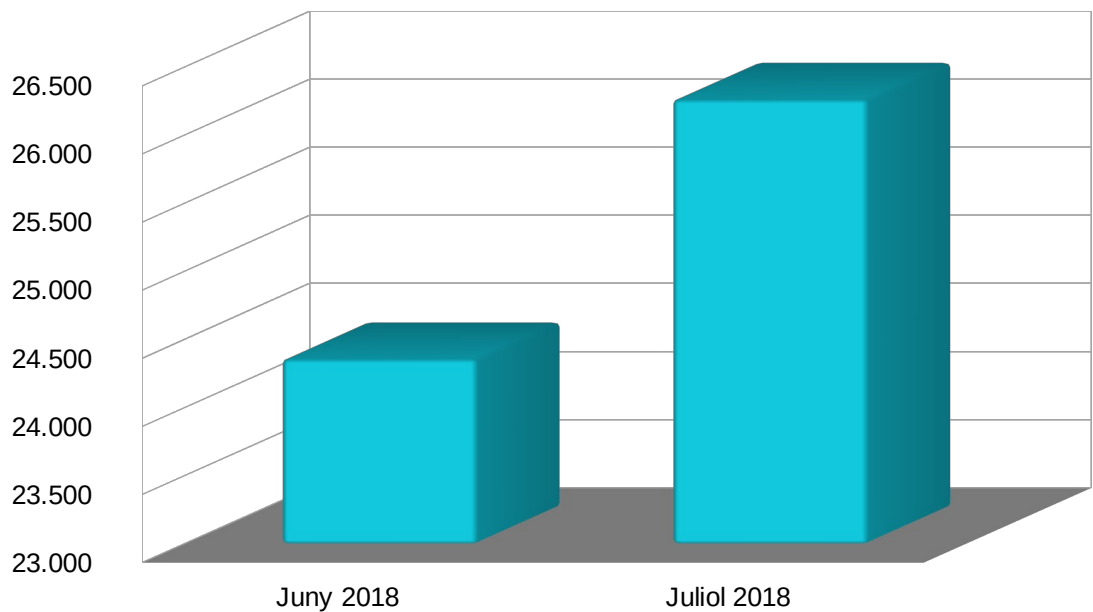
Dades específiques del canal telefònic

En aquest apartat s'analitzen les telefonades rebudes al telèfon d'assistència 012.

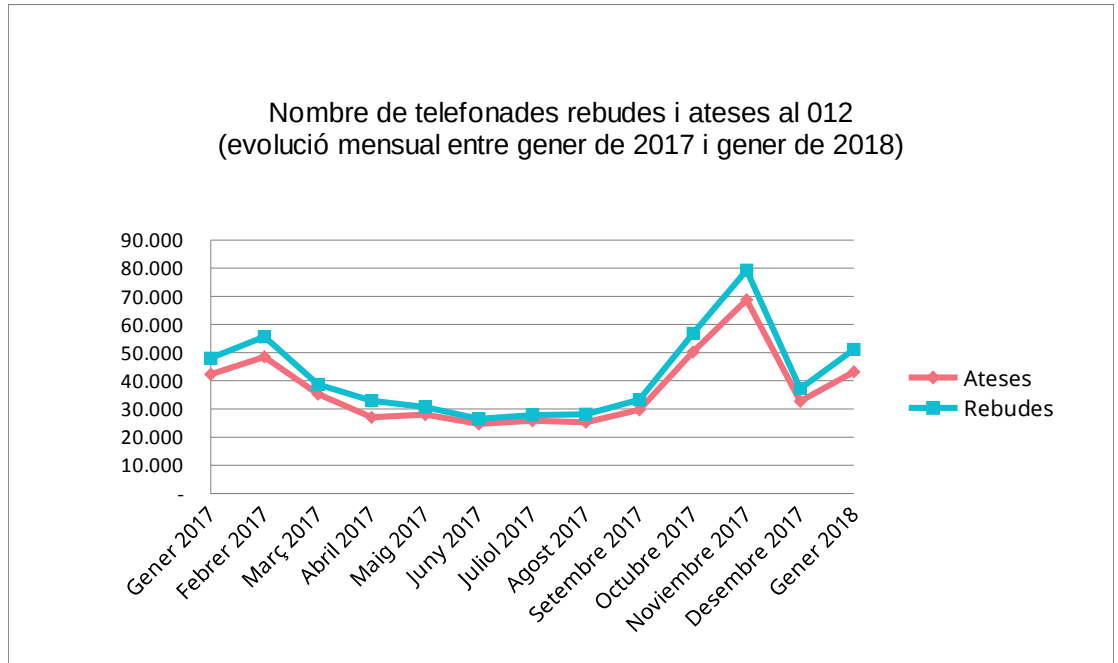
En el primer gràfic es mostra el total de telefonades rebudes durant el mes de juliol de 2018 i es compara amb el nombre de telefonades rebudes el mes anterior.

	<i>Juny 2018</i>	<i>Juliol 2018</i>
Nombre de telefonades rebudes	24.354	26.260

Telefonades rebudes al 012 (comparació juny i juliol 2018)

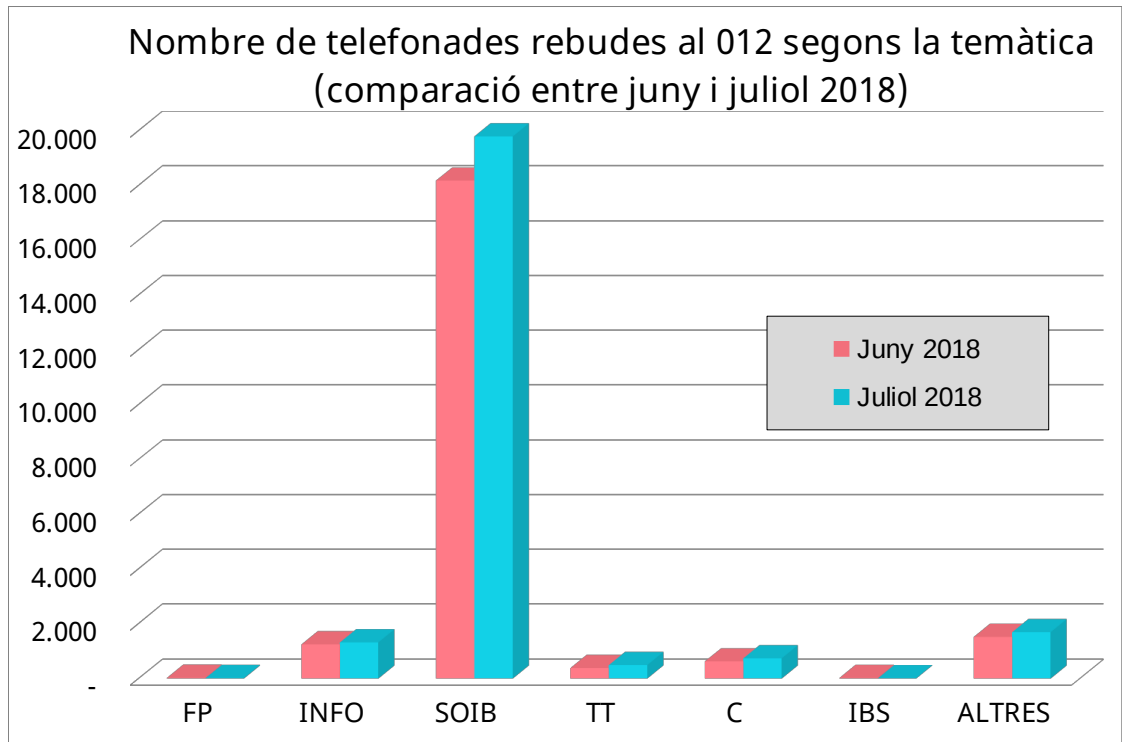


En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses entre el mes de juliol de 2017 i el mes de juliol de 2018.



El gràfic següent mostra el nombre de telefonades rebudes durant el mes de juliol de 2018 classificades segons la temàtica (s’hi han inclòs, com a referència, les dades corresponents al mes anterior).

<i>Informació per temàtica</i>	<i>Juny 2018</i>	<i>Juliol 2018</i>
Funció Pública	25	20
Informació administrativa	1.245	1.319
SOIB	18.178	19.791
Tràmits telemàtics	381	488
Consum	621	735
IB-Salut	14	9
Altres	1.518	1.688

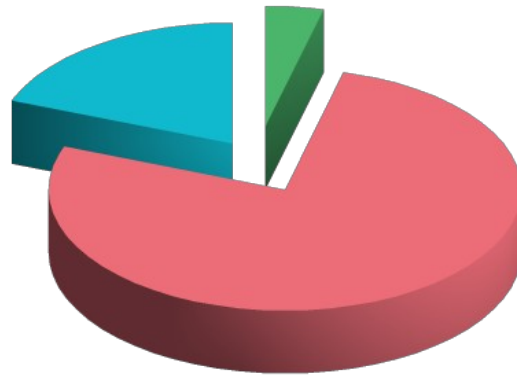


Pel que fa a l'origen de la telefonada, la distribució és la següent:

Origen de la telefonada	Juliol 2018
Telèfon fix	4.618
Telèfon mòbil	18.477
Telèfon desconegut, ocult o fora de les Illes	955
Total	24.050

El mitjà emprat per fer les consultes queda reflectit en el gràfic següent, en què es pot veure que predominen les telefonades fetes des de telèfons mòbils, les quals suposen el 77% del total.

Origen de la telefonada segons el mitjà emprat (juliol 2018)



- Telèfon fix
- Telèfon mòbil
- Telèfon desconegut, ocult o fora de les Illes

Pel que fa al temps d'espera per ser atès, la mitjana del mes de juliol ha estat de 22 segons, temps que compleix, sobradament, el que disposa la Carta marc de compromisos sobre el funcionament general dels serveis, que preveu menys d'un minut.

