



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

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

Març 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 març de 2018:

	Març 2018	%
Canal presencial	49.152	50%
Canal telemàtic	14.382	15%
Canal telefònic	35.443	36%

Març 2018

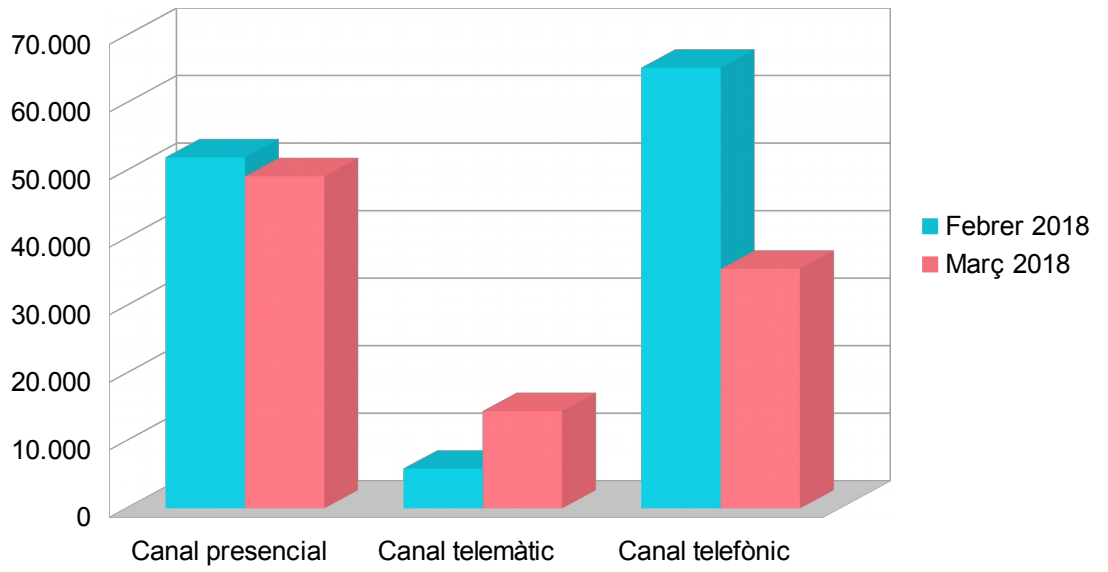


La taula següent permet comparar els valors de març de 2018 amb els del mes anterior i valorar-ne l'evolució:

	Febrer 2018	Març 2018	Variació mensual %
Canal presencial	51.944	49.152	-5,38%
Canal telemàtic	5.869	14.382	145,05%
Canal telefònic	65.206	35.443	-45,64%
Total	123.019	98.977	-19,54%



Comparació gener i febrer 2018

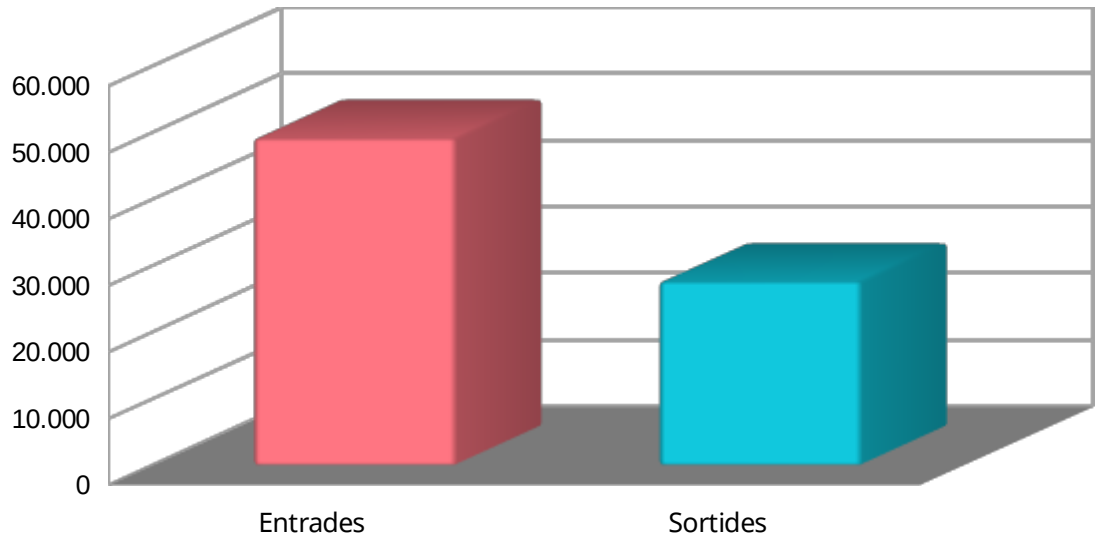




Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes de març de 2018:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Març 2018	49.142	27.586

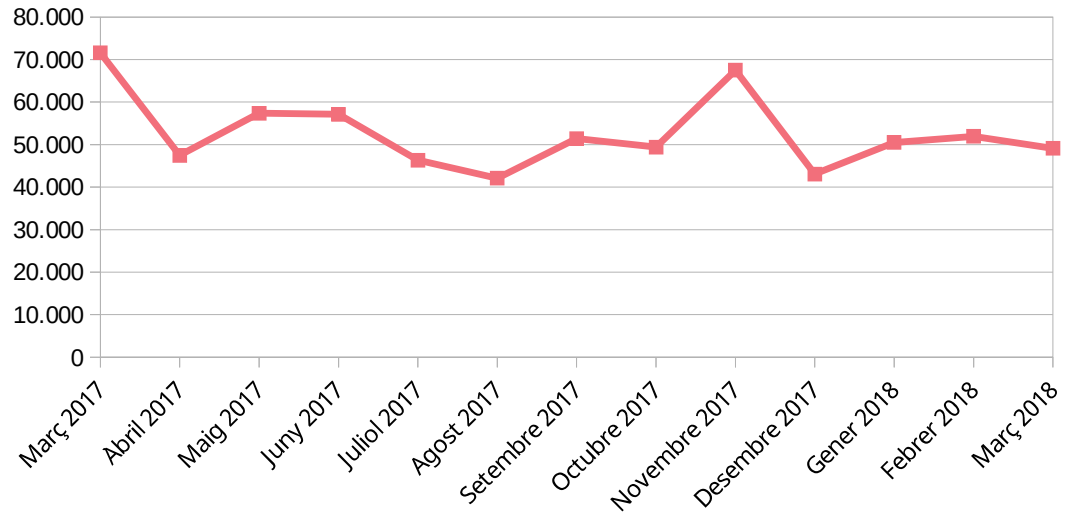


Evolució anual del nombre d'entrades i sortides (dotze mesos darrers):

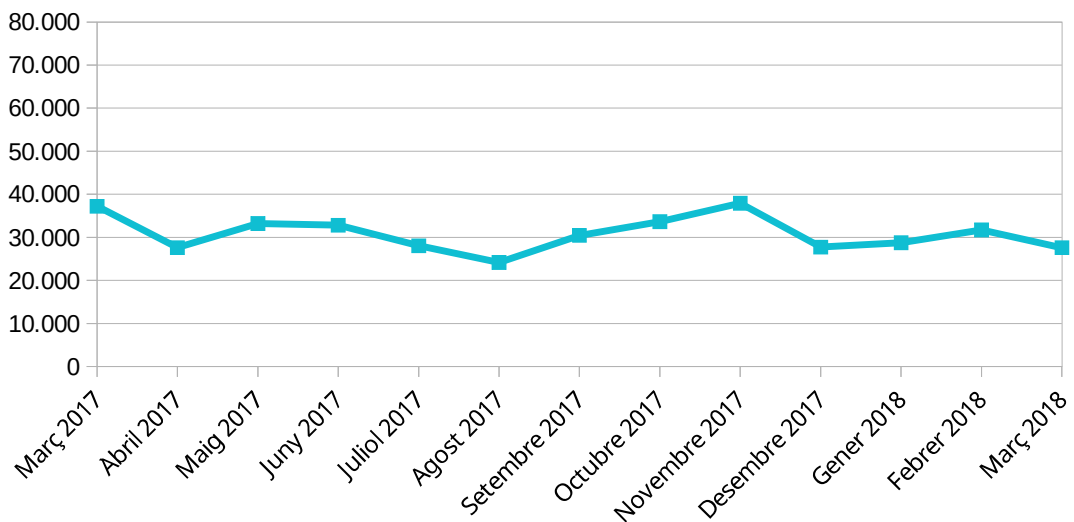
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Març 2017	71.578	37.214
Abril 2017	47.453	27.592
Maig 2017	57.364	33.238
Juny 2017	57.102	32.814
Juliol 2017	46.332	28.040
Agost 2017	42.103	24.133
Setembre 2017	51.421	30.454
Octubre 2017	49.416	33.646
Novembre 2017	67.490	37.934
Desembre 2017	43.069	27.731
Gener 2018	50.513	28.751
Febrer 2018	51.944	31.725
Març 2018	49.142	27.586



Evolució anual del nombre d'entrades



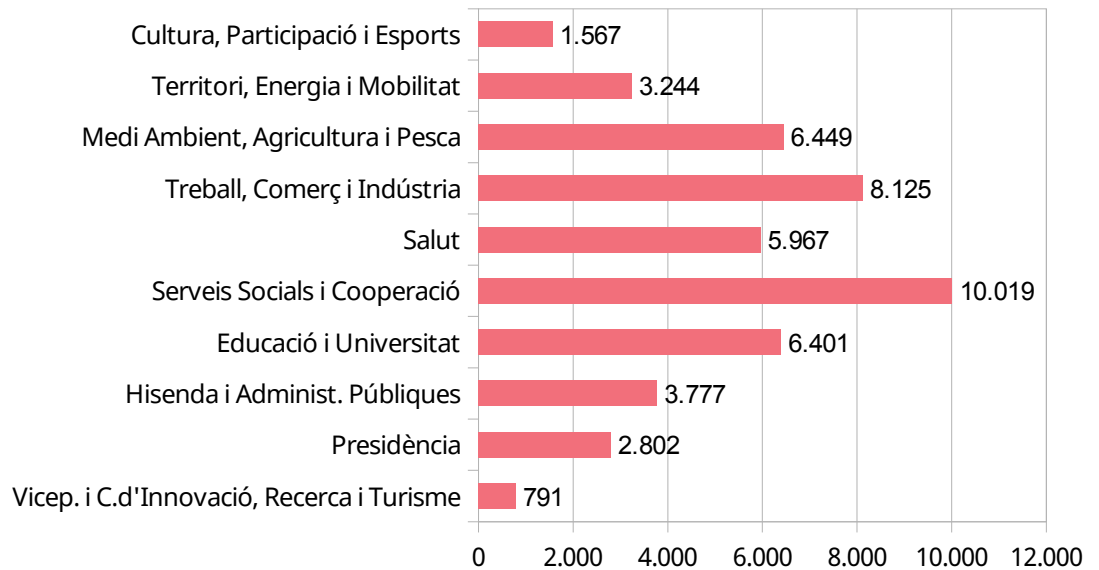
Evolució anual del nombre de sortides



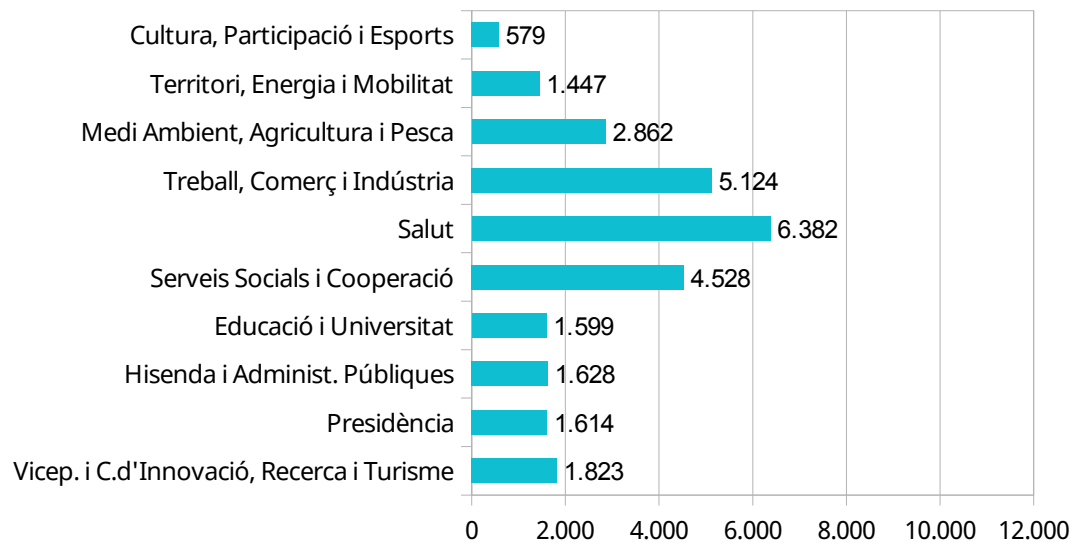
Entrades i sortides del mes de març per conselleries:

	Entrades	Sortides
Vicep. i C.d'Innovació, Recerca i Turisme	791	1.823
Presidència	2.802	1.614
Hisenda i Administ. Públiques	3.777	1.628
Educació i Universitat	6.401	1.599
Serveis Socials i Cooperació	10.019	4.528
Salut	5.967	6.382
Treball, Comerç i Indústria	8.125	5.124
Medi Ambient, Agricultura i Pesca	6.449	2.862
Territori, Energia i Mobilitat	3.244	1.447
Cultura, Participació i Esports	1.567	579

Entrades per Conselleria



Sortides per Conselleria

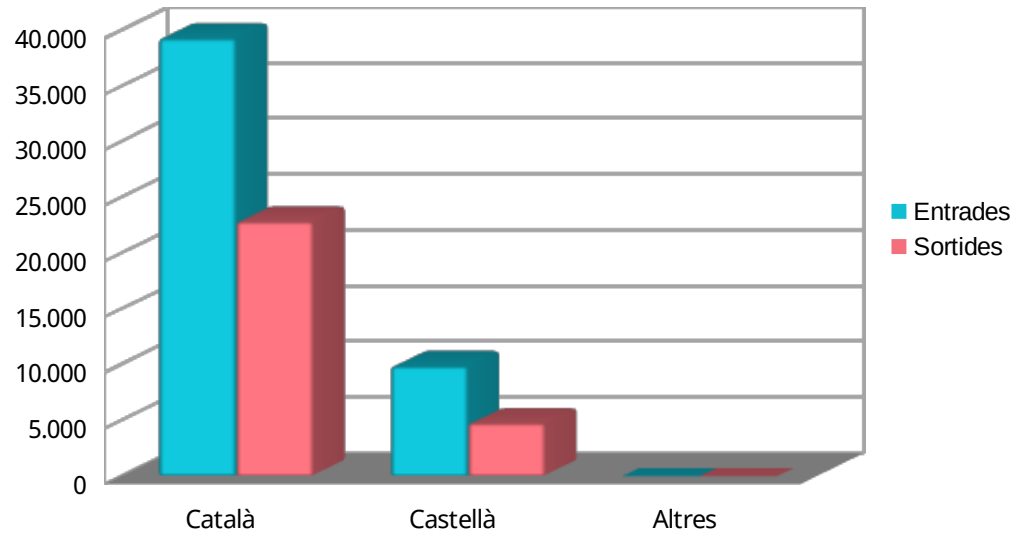


Entrades i sortides per idioma:

	Entrades	Sortides
Català	39.286	22.843
Castellà	9.853	4.742
Altres	3	1



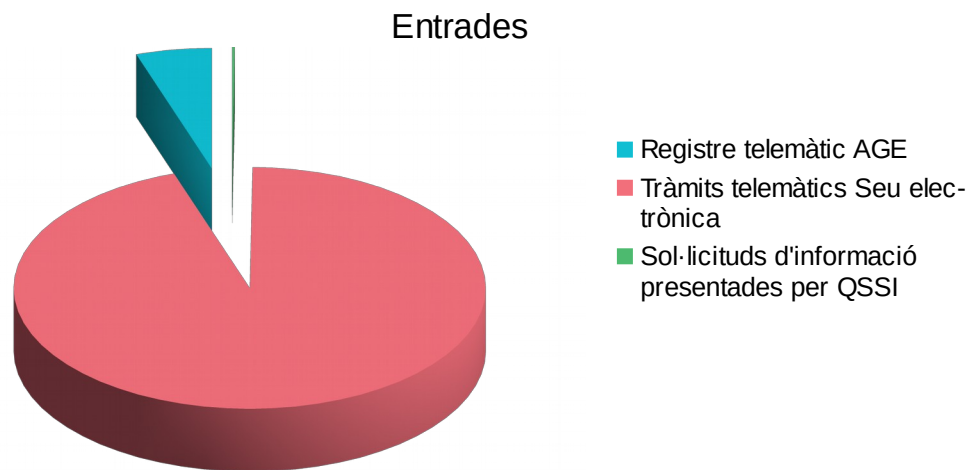
Entrades i sortides per idioma



Dades específiques del canal telemàtic

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

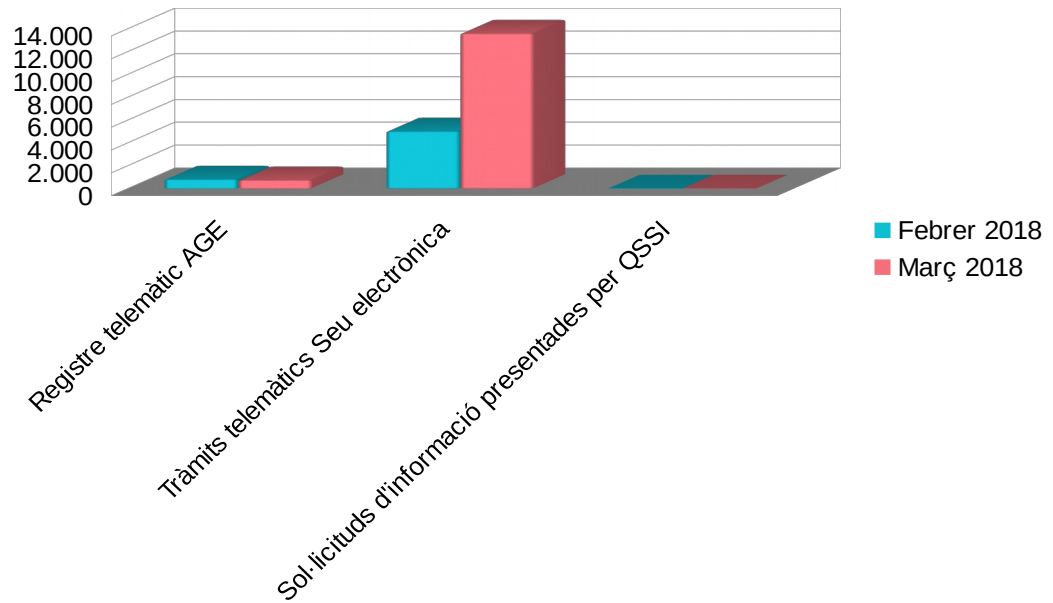
<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Març 2018</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic AGE	748	5,2%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	13.606	94,6%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	28	0,2%



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

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Febrer 2018</i>	<i>Març 2018</i>	<i>Variació mensual %</i>
Registre telemàtic AGE	819	748	-8,67%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	5.033	13.606	170,34%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	17	28	64,71%
Total	5.869	14.382	75,46%

Procedència de les entrades mesos febrer i març 2018



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:

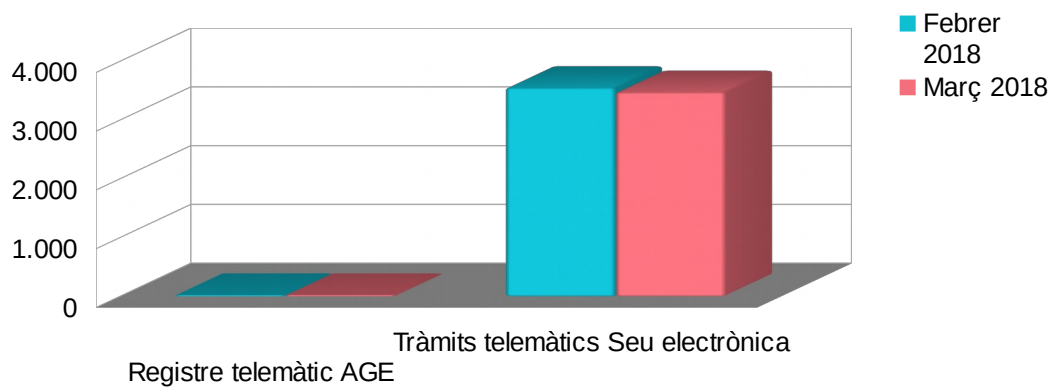
<i>Procedència de les sortides gener 2018</i>	<i>Març 2018</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic AGE	22	0,63%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.471	99,37%



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

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Febrer 2018</i>	<i>Març 2018</i>	<i>Variació mensual %</i>
Registre telemàtic AGE	22	22	0,00%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.546	3.471	-2,12%

Procedència de les sortides





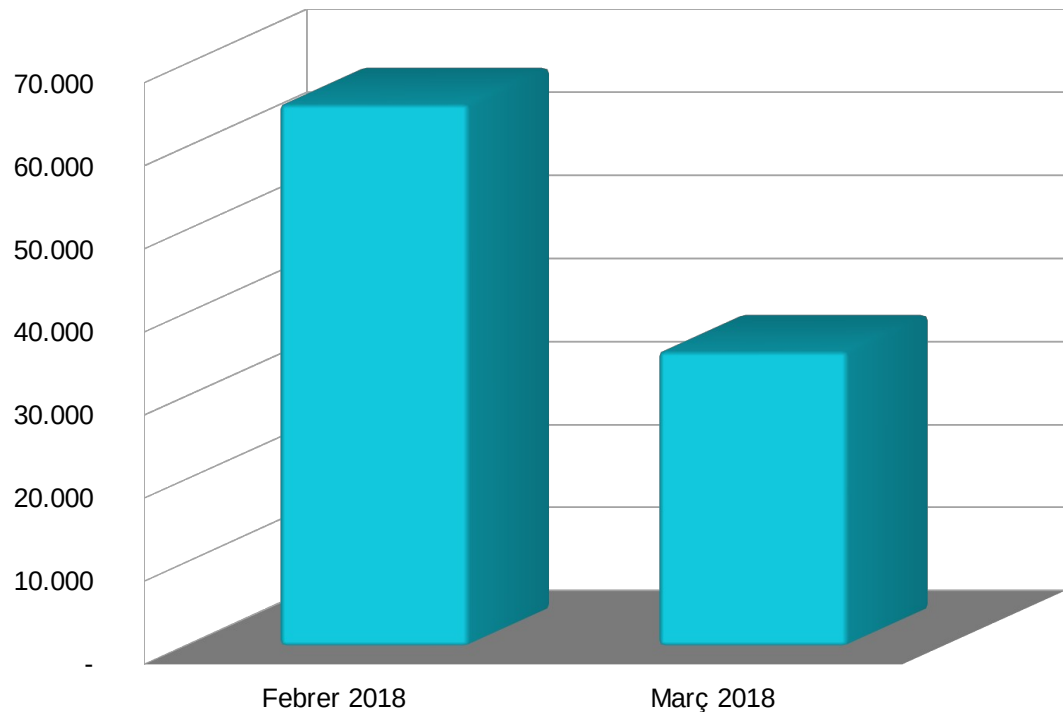
Dades específiques del canal telefònic

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 març de 2018 i es compara amb el nombre de telefonades rebudes el mes anterior.

	<i>Febrer 2018</i>	<i>Març 2018</i>
Nombre de telefonades rebudes	65.206	35.443

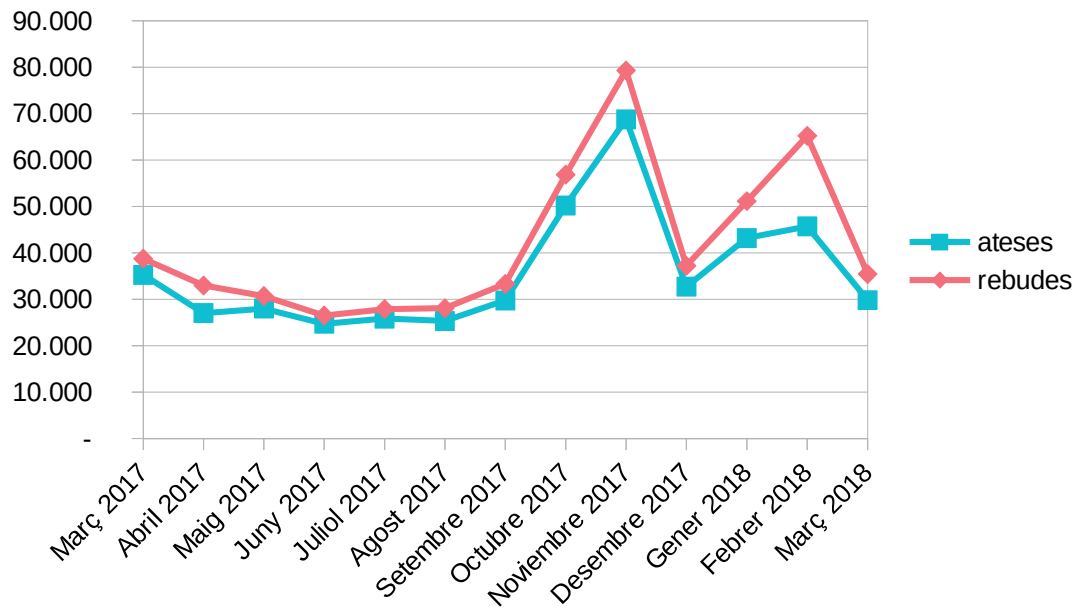
Telefonades rebudes al 012 (comparació febrer i març 2018)



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

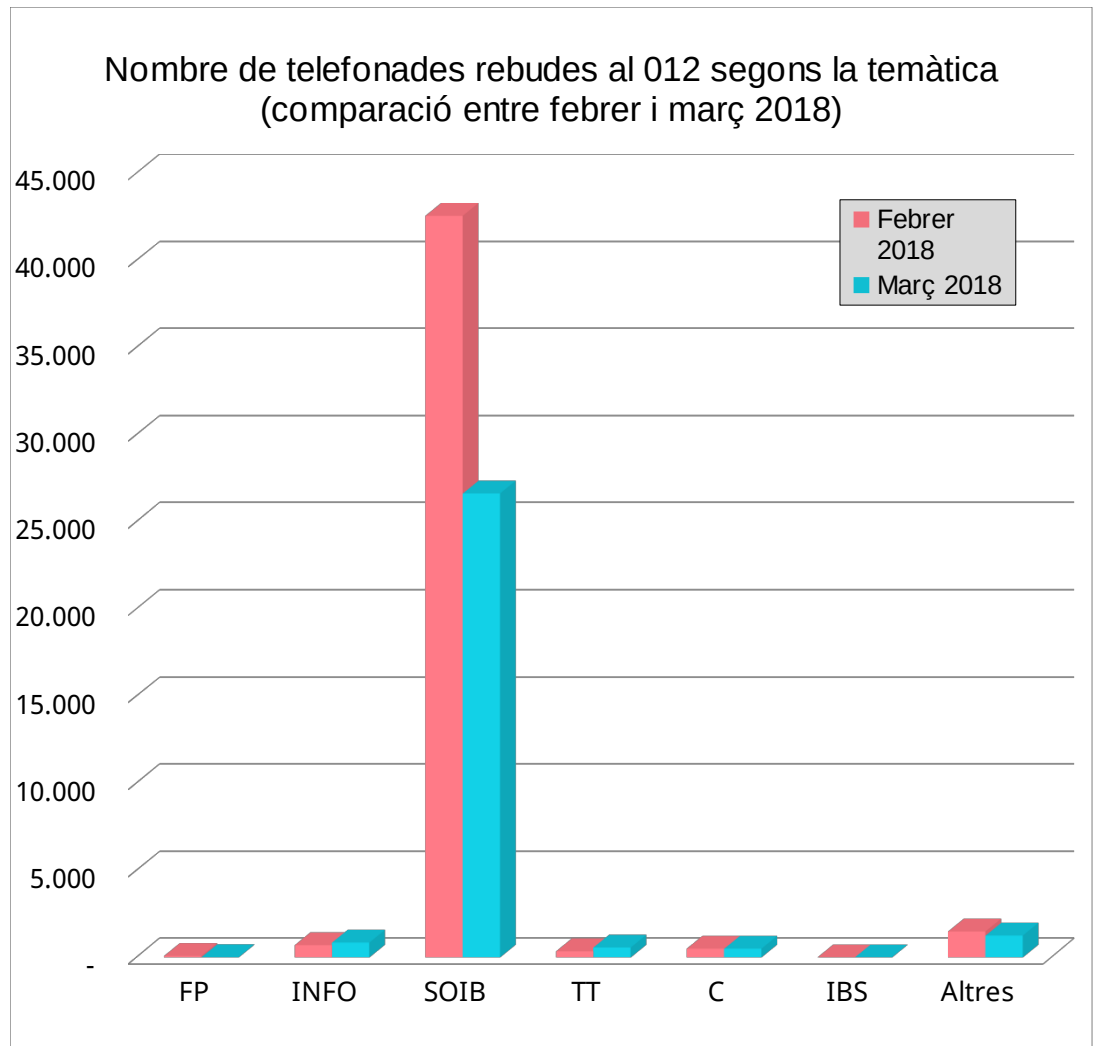


Nombre de telefonades rebudes i ateses al 012
(evolució mensual entre març de 2017 i març de 2018)



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

Informació per temàtica	Febrer 2018	Març 2018
Funció Pública	90	20
Informació administrativa	708	858
SOIB	42.561	26.622
Tràmits telemàtics	355	568
Consum	509	499
IB-Salut	6	2
Altres	1.485	1.256

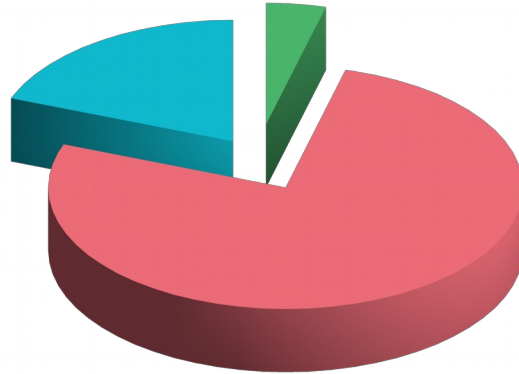


Pel que fa a l'origen de la telefonada, la distribució és la següent:

Origen de la telefonada	Març 2018
Telèfon fix	5.733
Telèfon mòbil	22.883
Telèfon desconegut, ocult o fora de les Illes Balears	1.209
Total	29.825

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 (març 2018)



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

Pel que fa al temps d'espera per ser atès, la mitjana del mes de març ha estat de 59 segons, temps que compleix, molt just, el que disposa la Carta marc de compromisos sobre el funcionament general dels serveis, que preveu menys d'un minut.

