



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

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

## **Febrer 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.).

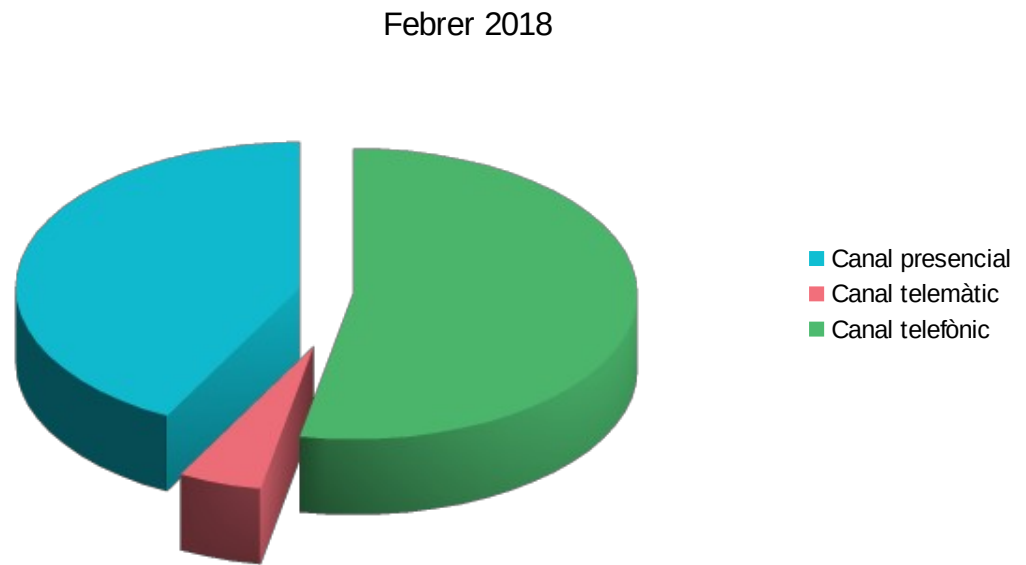
Vists els canals disponibles, fora interessant analitzar les dades sobre l'ús que se'n fa i les prestacions que ofereixen.



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

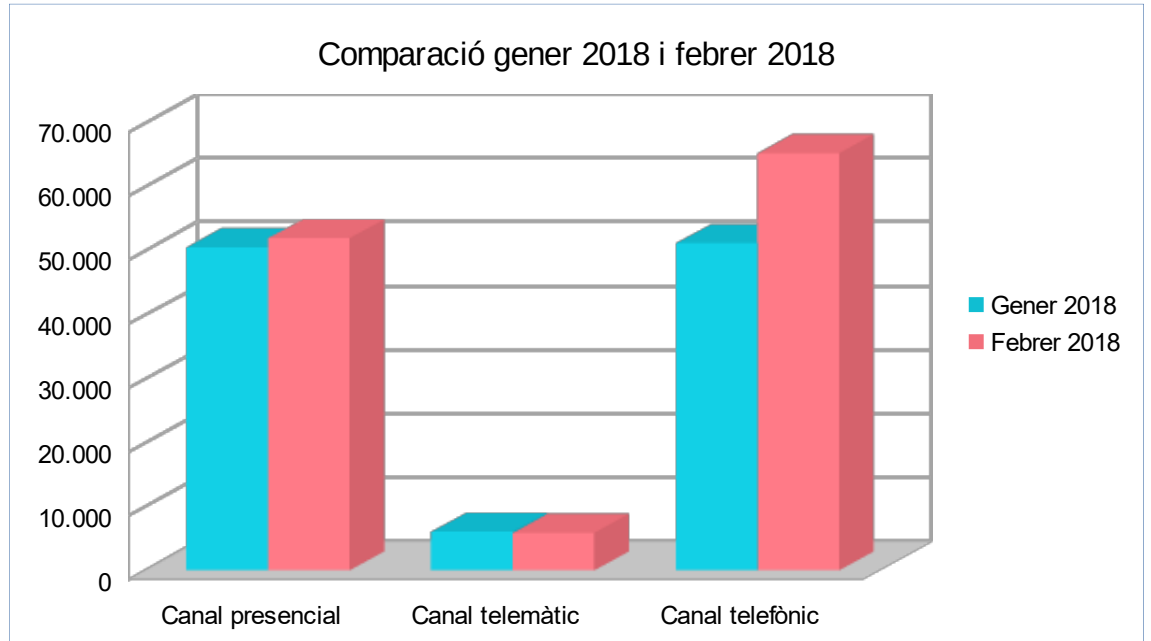
Vegem a continuació el resum de les principals dades relatives al Servei d'Atenció i Informació a la Ciutadania classificades en funció dels canals d'accés emprats durant el mes de febrer de 2018:

	<i>Febrer 2018</i>	<i>%</i>
Canal presencial	51.944	42%
Canal telemàtic	5.869	5%
Canal telefònic	65.206	53%



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

	<i>Gener 2018</i>	<i>Febrer 2018</i>	<i>Variació mensual %</i>
Canal presencial	50.513	51.944	2,83%
Canal telemàtic	6.040	5.869	-2,83%
Canal telefònic	51.152	65.206	27,47%
Total	107.705	123.019	14,22%

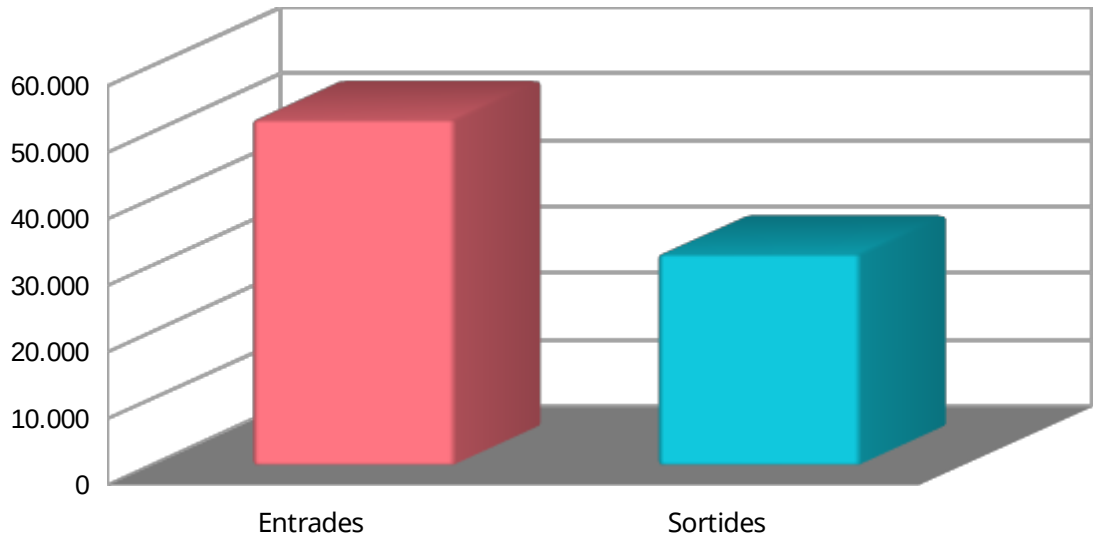




## Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes de febrer de 2018:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Febrer 2018	51.944	31.725

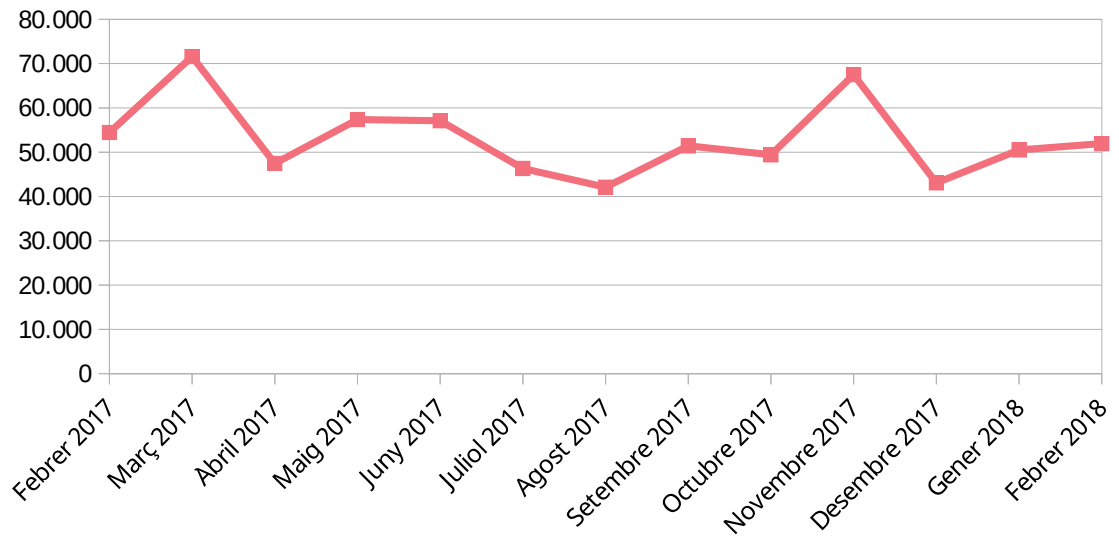


Evolució anual del nombre d'entrades i sortides (dotze mesos darrers):

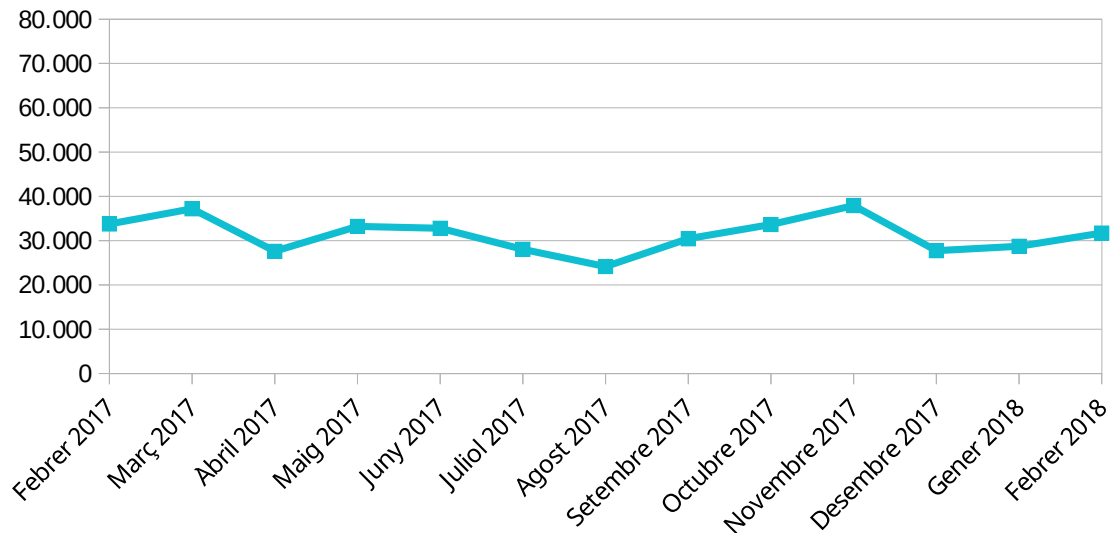
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Febrer 2017	54.452	33.754
Març 2017	71.578	37.214
Abril 2017	47.453	27.592
Maig 2017	57.364	33.238
Juny 2017	57.102	32.814
Juliol 2017	46.332	28.040
Agost 2017	42.103	24.133
Setembre 2017	51.421	30.454
Octubre 2017	49.416	33.646
Novembre 2017	67.490	37.934
Desembre 2017	43.069	27.731
Gener 2018	50.513	28.751
Febrer 2018	51.944	31.725



## Evolució anual del nombre d'entrades

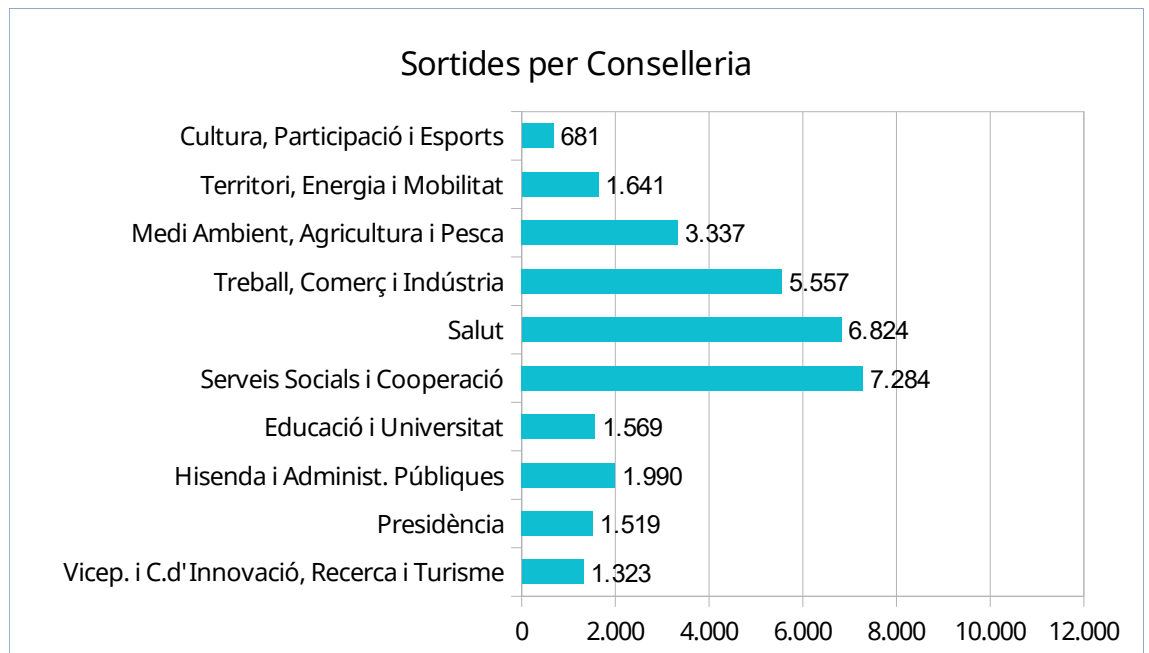
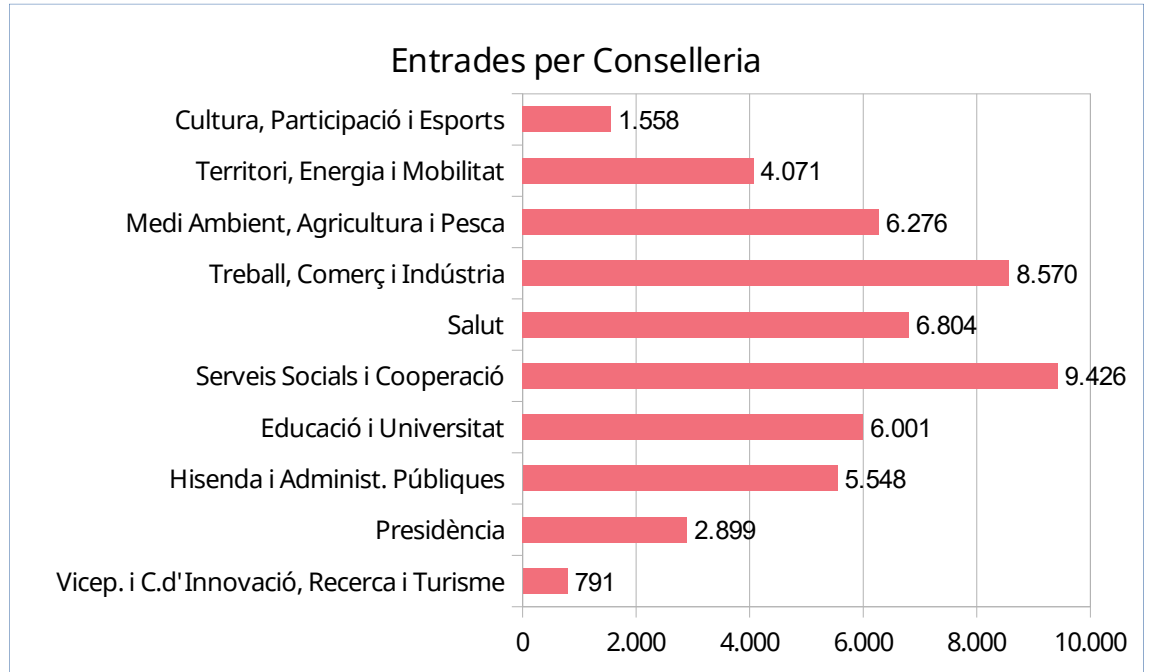


## Evolució anual del nombre de sortides



## Entrades i sortides del mes de febrer per conselleries:

	Entrades	Sortides
Vicep. i C.d'Innovació, Recerca i Turisme	791	1.323
Presidència	2.899	1.519
Hisenda i Administ. Públiques	5.548	1.990
Educació i Universitat	6.001	1.569
Serveis Socials i Cooperació	9.426	7.284
Salut	6.804	6.824
Treball, Comerç i Indústria	8.570	5.557
Medi Ambient, Agricultura i Pesca	6.276	3.337
Territori, Energia i Mobilitat	4.071	1.641
Cultura, Participació i Esports	1.558	681



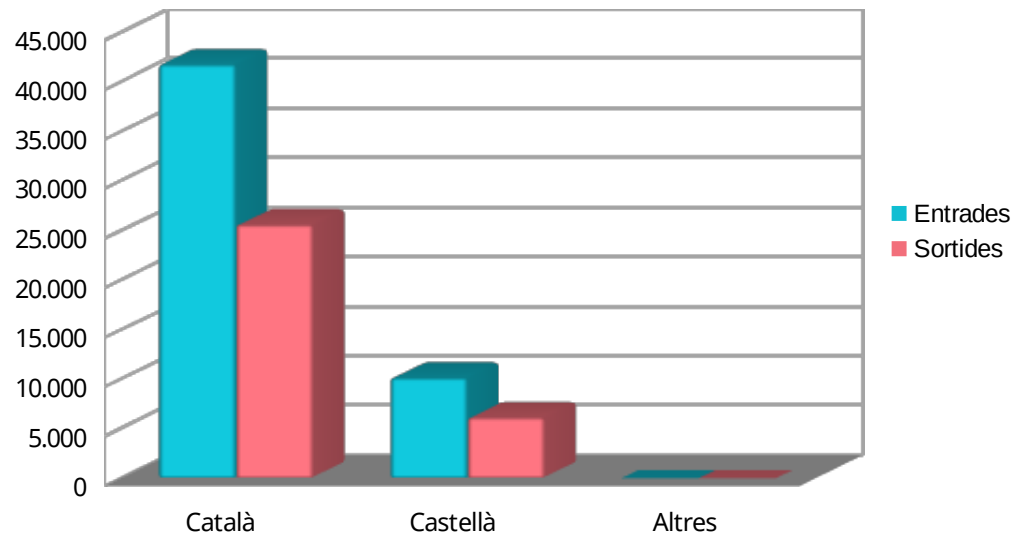
Entrades i sortides per idioma:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Català	41.798	25.598
Castellà	10.138	6.123
Altres	8	4





Entrades i sortides per idioma



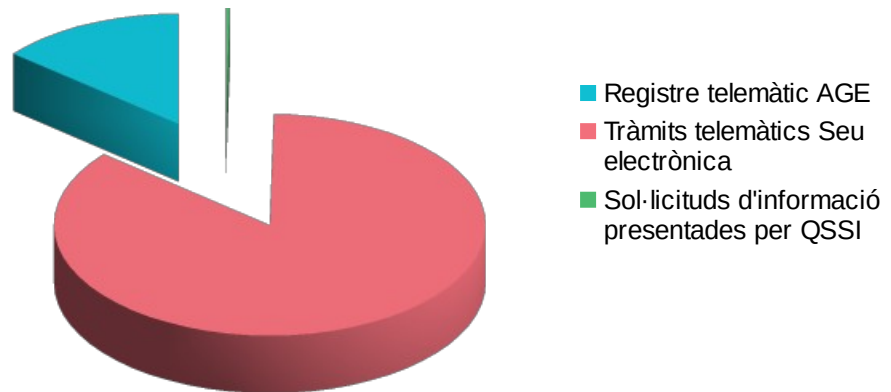


## Dades específiques del canal telemàtic

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

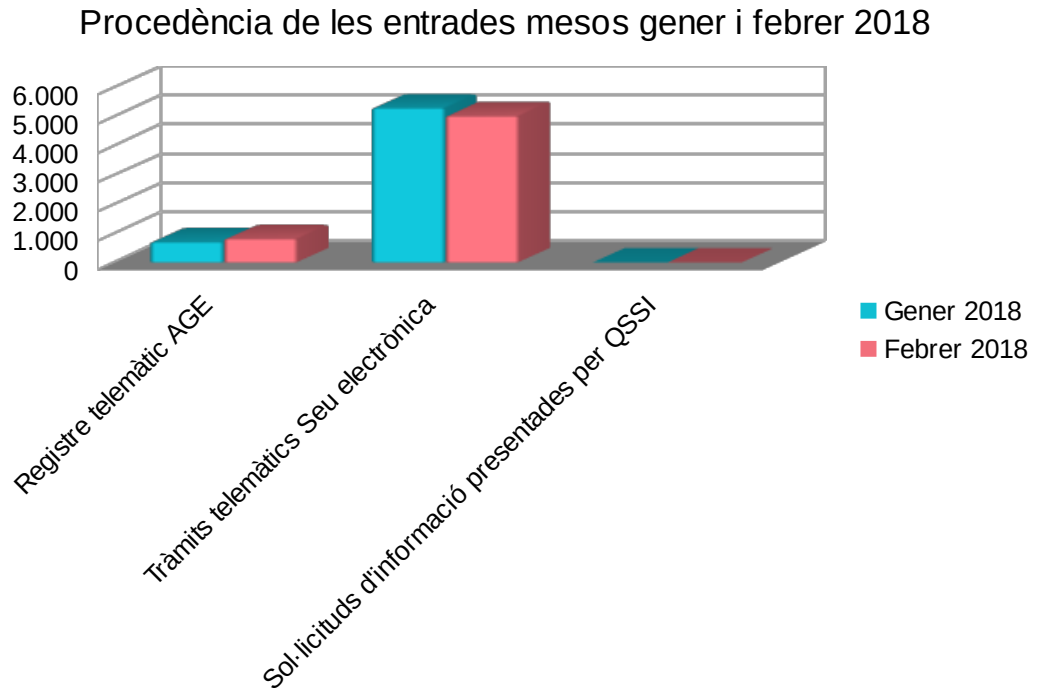
<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Febrer 2018</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic AGE	819	14,0%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	5.033	85,8%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	17	0,3%
Total	5.869	100%

### Entrades



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

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Gener 2018</i>	<i>Febrer 2018</i>	<i>Variació mensual %</i>
Registre telemàtic AGE	715	819	14,55%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	5.304	5.033	-5,11%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	21	17	-19,05%
Total	6.040	5.869	-3,20%

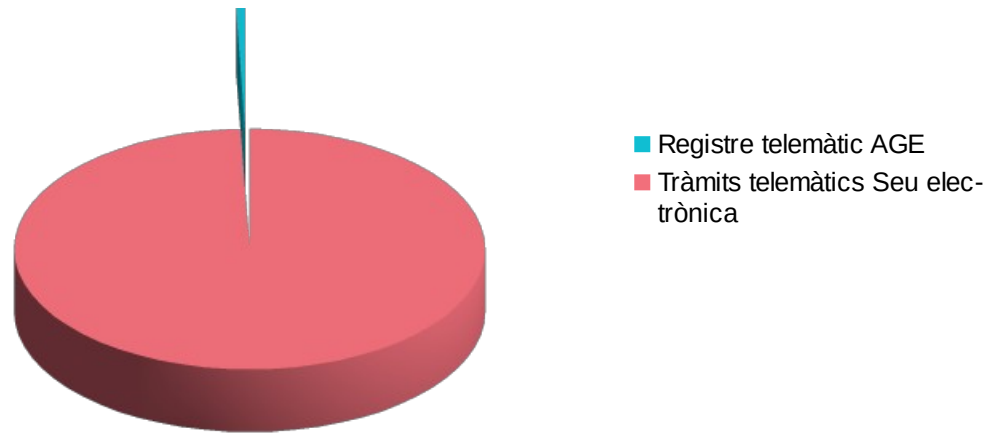


El total d'entrades telemàtiques engloba, d'una banda, les dades de les entrades presentades mitjançant els procediments que actualment són telemàtics (a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears són 85) i, de l'altra, els escrits presentats mitjançant el registre electrònic comú 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>Febrer 2018</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic AGE	22	0,62%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.546	99,38%

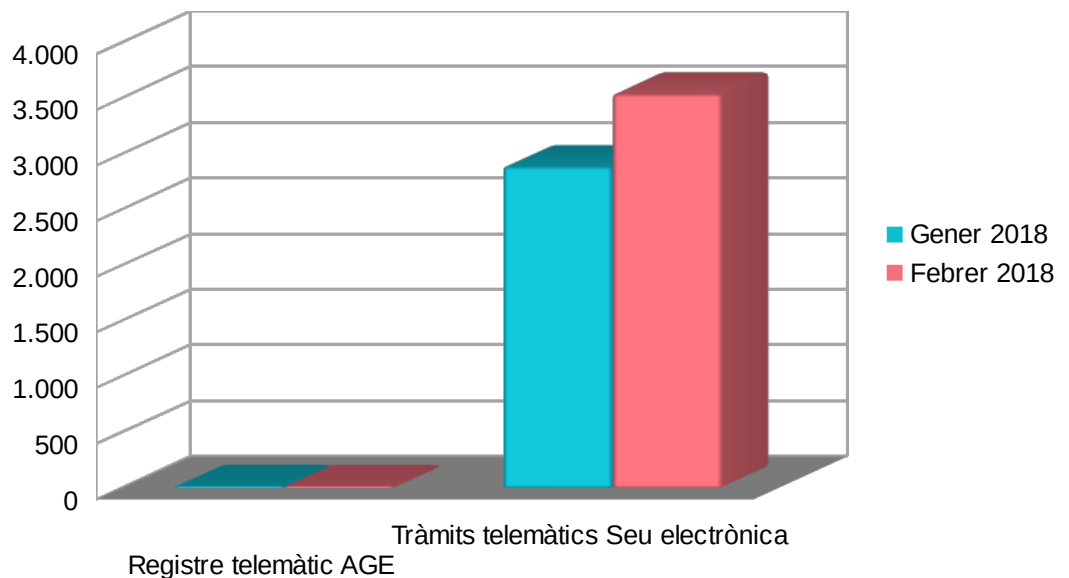
## Sortides



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

<i>Procedència de les sortides gener 2018</i>	<i>Gener 2018</i>	<i>Febrer 2018</i>	<i>Variació mensual %</i>
Registre telemàtic AGE	22	22	0,00%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	2.894	3.546	22,53%

## Procedència de les sortides





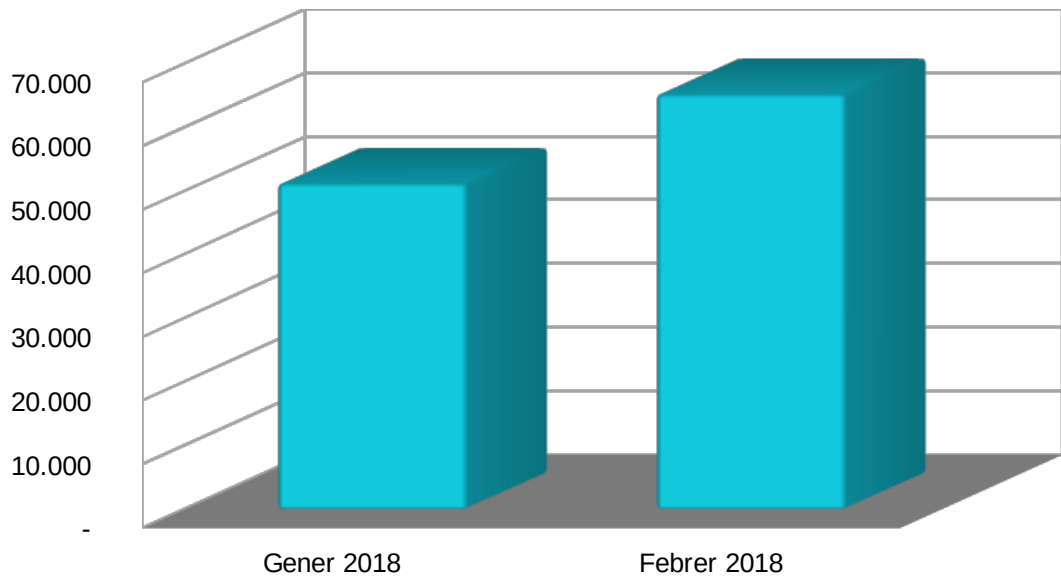
## Dades específiques del canal telefònic

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

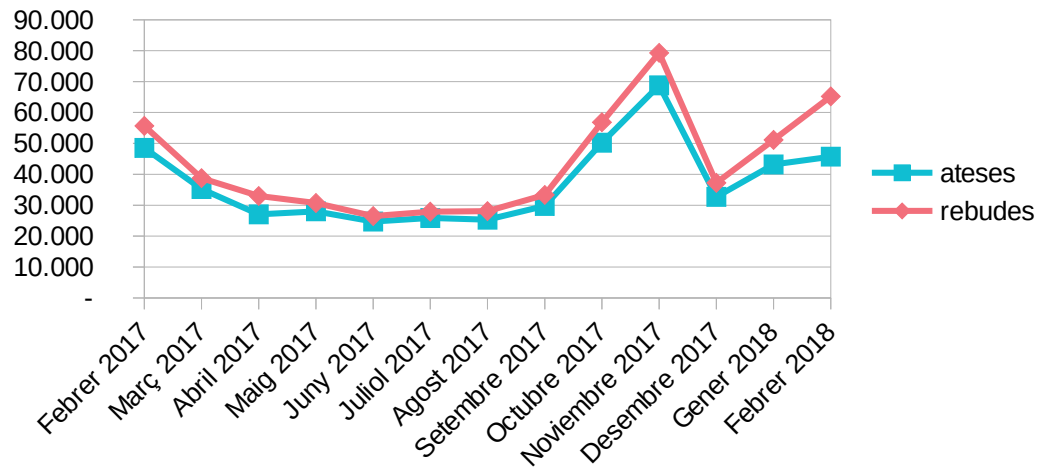
	<i>Gener 2018</i>	<i>Febrer 2018</i>
Nombre de telefonades rebudes	51.152	65.206

Telefonades rebudes al 012 (comparació gener i febrer 2017)



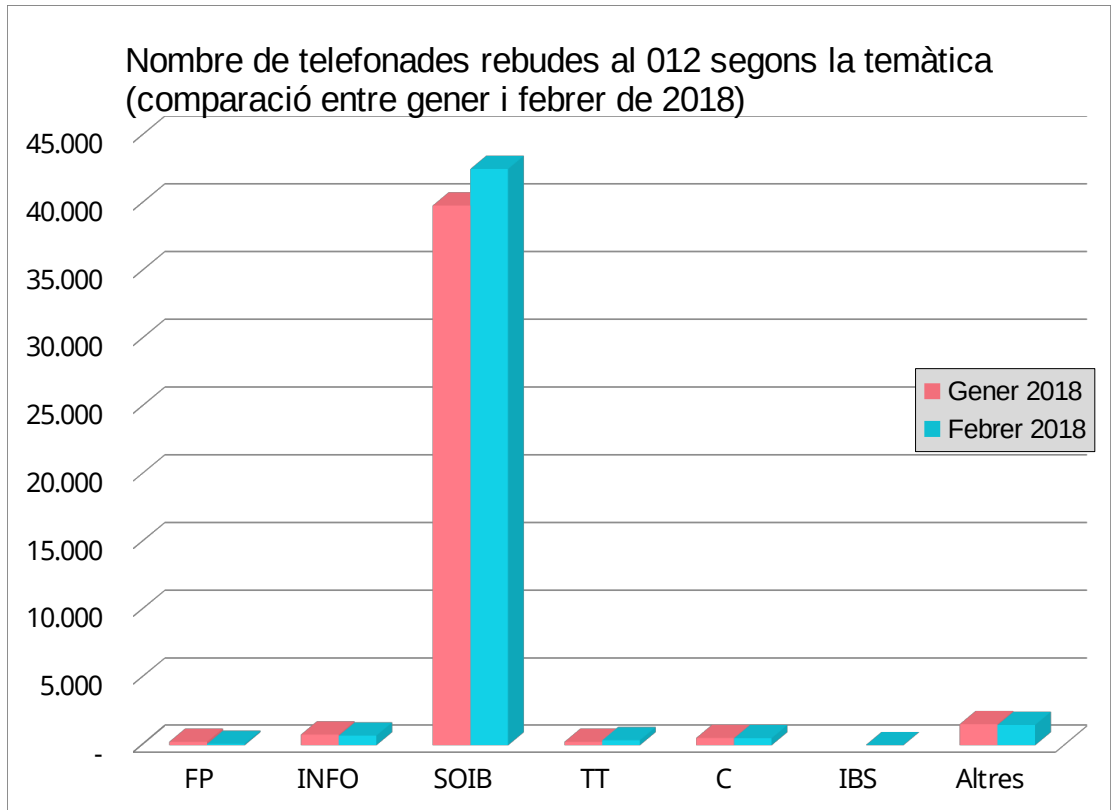
En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses entre el mes de febrer de 2017 i el mes de febrer de 2018.

Nombre de telefonades rebudes i ateses al 012  
(evolució mensual entre gener i febrer 2018)



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

Informació per temàtica	Gener 2018	Febrer 2018
Funció Pública	243	90
Informació administrativa	781	708
SOIB	39.846	42.561
Tràmits telemàtics	244	355
Consum	536	509
IB-Salut	0	6
Altres	1.550	1.485

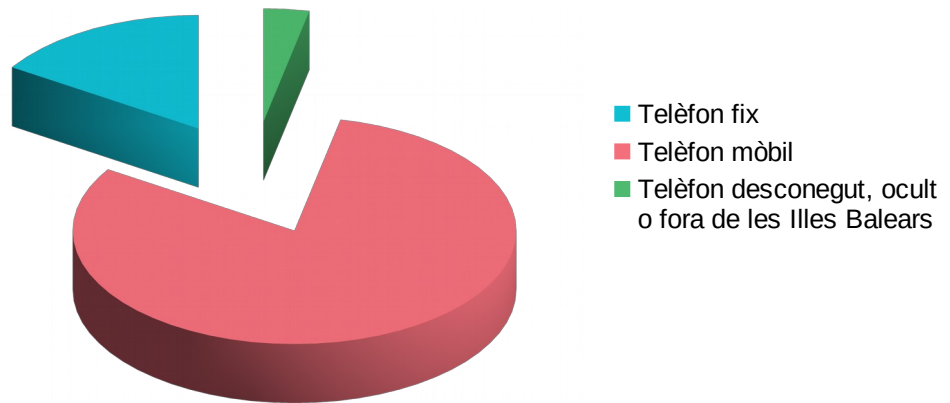


Pel que fa a l'origen de la telefonada, la distribució és la següent:

Origen de la telefonada	Febrer 2018
Telèfon fix	7.274
Telèfon mòbil	36.918
Telèfon desconegut, ocult o fora de les Illes Balears	1.522
Total	45.714

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 81% del total.

## Origen de la telefonada segons el mitjà emprat (febrer 2018)



Pel que fa al temps d'espera per ser atès, la mitjana del mes de febrer ha estat de 89 segons, temps que compleix, molt just, el que disposa la Carta marc de compromisos sobre el funcionament febrer al dels serveis, que preveu menys d'un minut. El mes de febrer de 2018 registra el temps mitjà d'espera més elevat.

