



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

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

Abril 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.

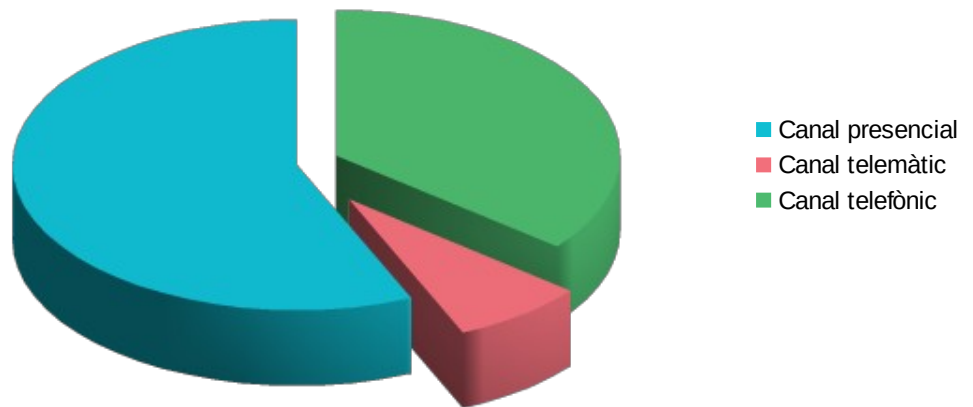


Dades globals. Tots els canals d'atenció a la ciutadania

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 d'abril de 2018:

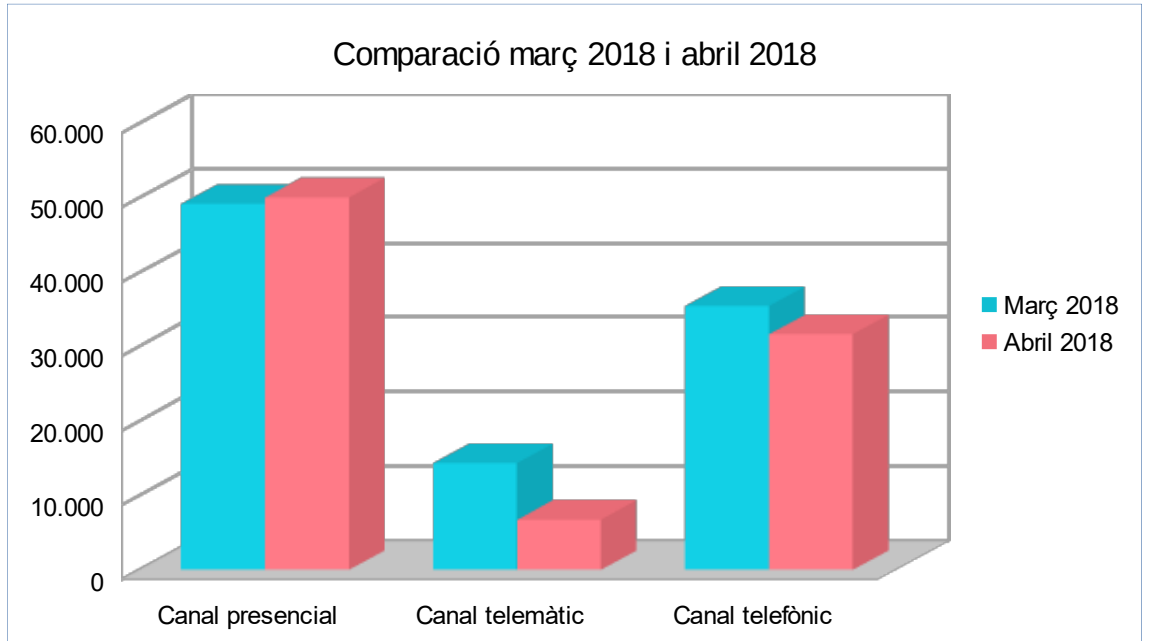
	<i>Abril 2018</i>	<i>%</i>
Canal presencial	50.049	57%
Canal telemàtic	6.774	8%
Canal telefònic	31.658	36%

Abril 2018



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

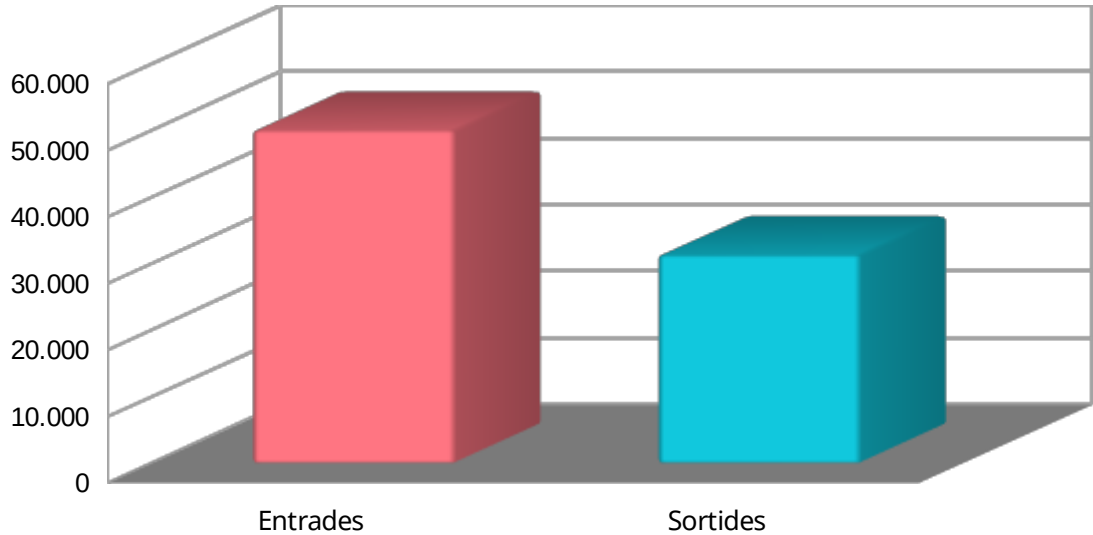
	<i>Març 2018</i>	<i>Abril 2018</i>	<i>Variació mensual %</i>
Canal presencial	49.152	50.049	1,82%
Canal telemàtic	14.382	6.774	-52,90%
Canal telefònic	35.443	31.658	-10,68%
Total	98.977	88.481	-10,60%



Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes d'abril de 2018:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Abril 2018	50.049	31.311

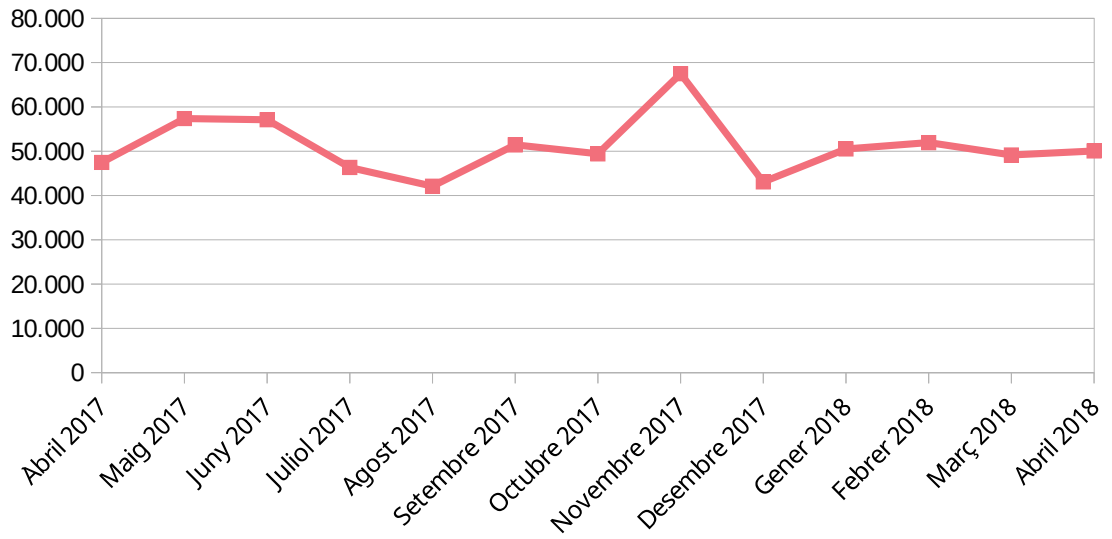


Evolució anual del nombre d'entrades i sortides (dotze mesos darrers):

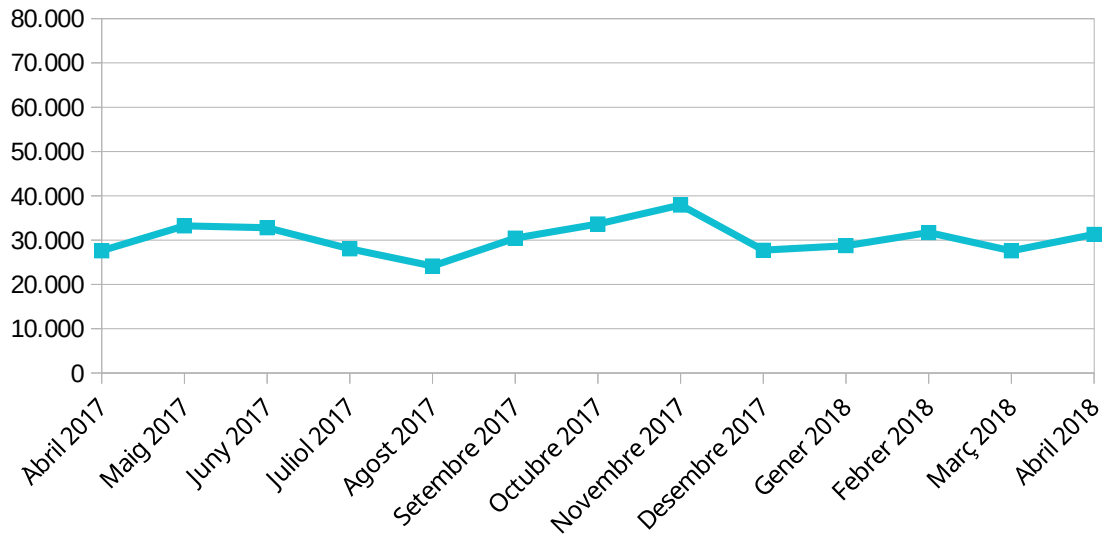
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Abril 2017	47.453	27.592
Maig 2017	57.364	33.238
Juny 2017	57.102	32.814
Juliol 2017	46.332	28.040
Agost 2017	42.103	24.133
Setembre 2017	51.421	30.454
Octubre 2017	49.416	33.646
Novembre 2017	67.490	37.934
Desembre 2017	43.069	27.731
Gener 2018	50.513	28.751
Febrer 2018	51.944	31.725
Març 2018	49.142	27.586
Abril 2018	50.049	31.311



Evolució anual del nombre d'entrades



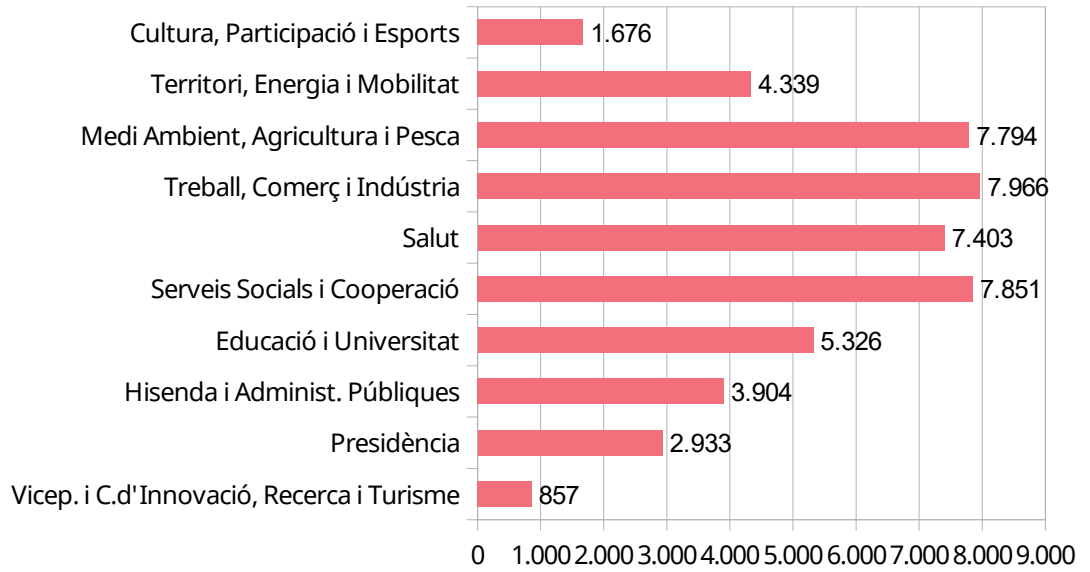
Evolució anual del nombre de sortides



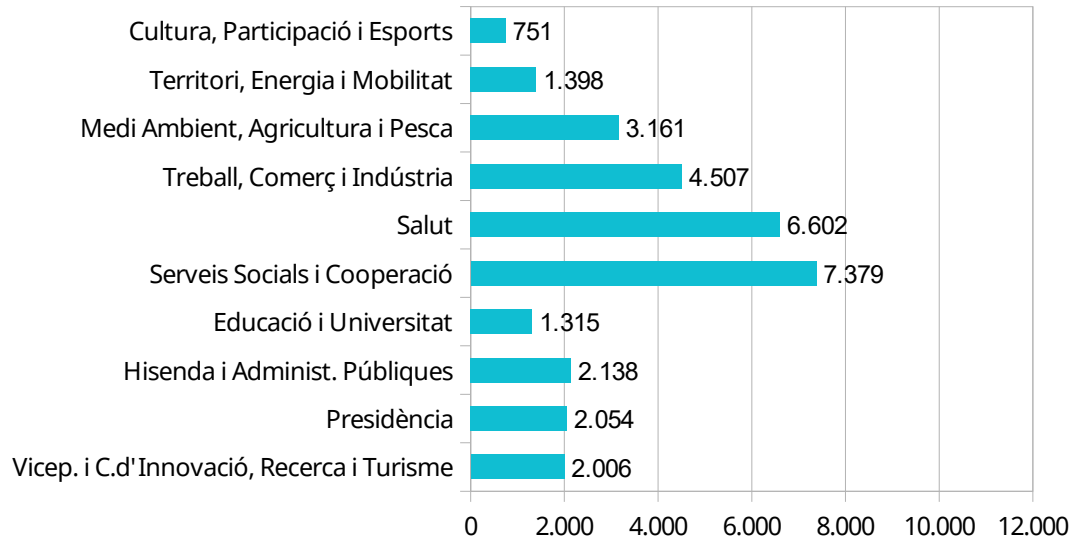
Entrades i sortides del mes d'abril per conselleries:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Vicep. i C.d'Innovació, Recerca i Turisme	857	2.006
Presidència	2.933	2.054
Hisenda i Administ. Públiques	3.904	2.138
Educació i Universitat	5.326	1.315
Serveis Socials i Cooperació	7.851	7.379
Salut	7.403	6.602
Treball, Comerç i Indústria	7.966	4.507
Medi Ambient, Agricultura i Pesca	7.794	3.161
Territori, Energia i Mobilitat	4.339	1.398
Cultura, Participació i Esports	1.676	751

Entrades per Conselleria



Sortides per Conselleria

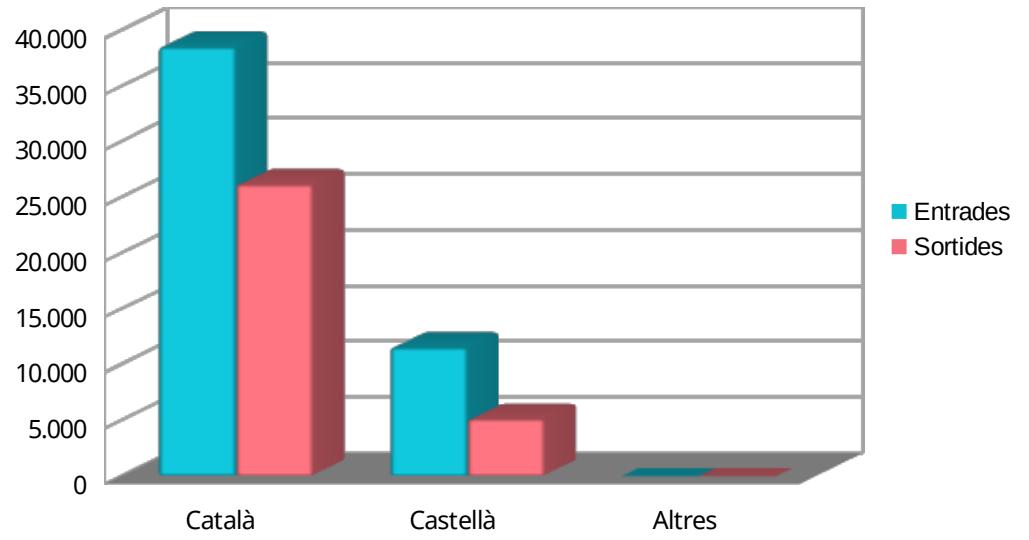


Entrades i sortides per idioma:

	Entrades	Sortides
Català	38.510	26.180
Castellà	11.533	5.118
Altres	6	13



Entrades i sortides per idioma



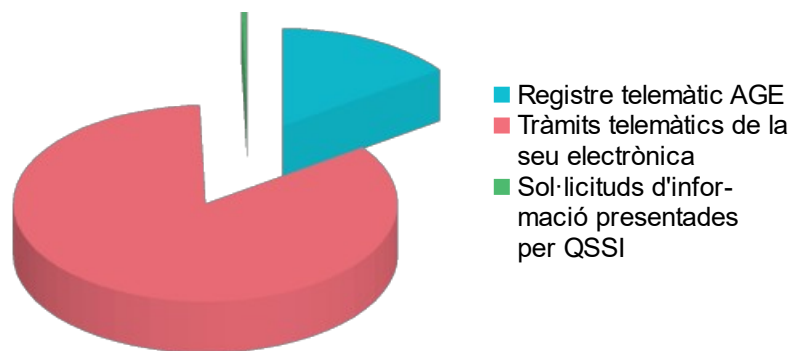


Dades específiques del canal telemàtic

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

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Abril 2018</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic AGE	1.034	15,3%
Tràmits telemàtics de la seu electrònica	5.708	84,3%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	32	0,5%
Total	6.774	100%

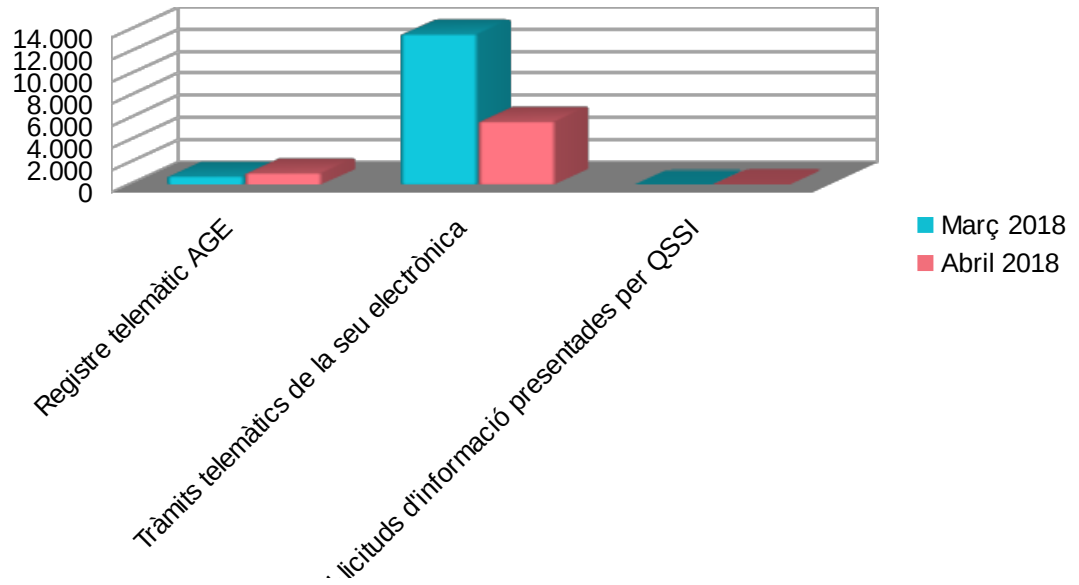
Entrades



Comparació del mes d'abril de 2018 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Març 2018</i>	<i>Abril 2018</i>	<i>Variació mensual %</i>
Registre telemàtic AGE	748	1.034	38,24%
Tràmits telemàtics de la seu electrònica	13.606	5.708	-58,05%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	28	32	14,29%
Total	14.382	6.774	-1,84%

Procedència de les entrades mesos març i abril 2018

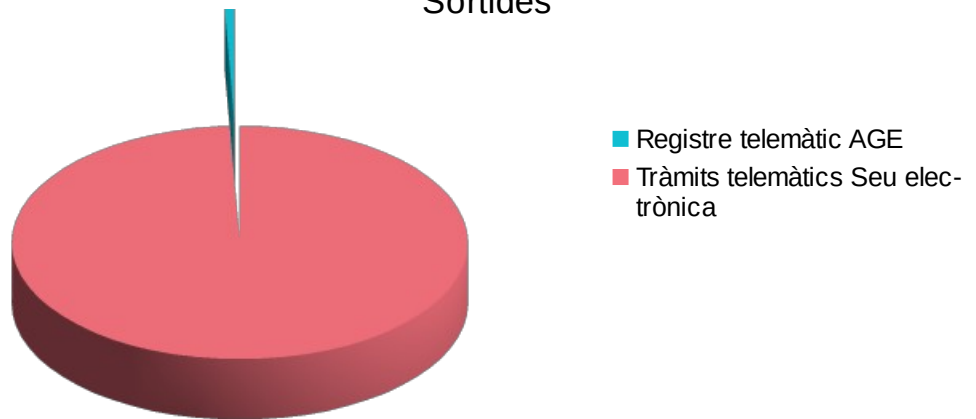


El total d'entrades telemàtiques engloba, d'una banda, les dades de les entrades presentades mitjançant els procediments que actualment són telemàtics (a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears són 85) i, de l'altra, els escrits presentats mitjançant el registre electrònic comú 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:

Procedència de les entrades	Abril 2018	%
Registre telemàtic AGE	23	0,70%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.255	99,30%

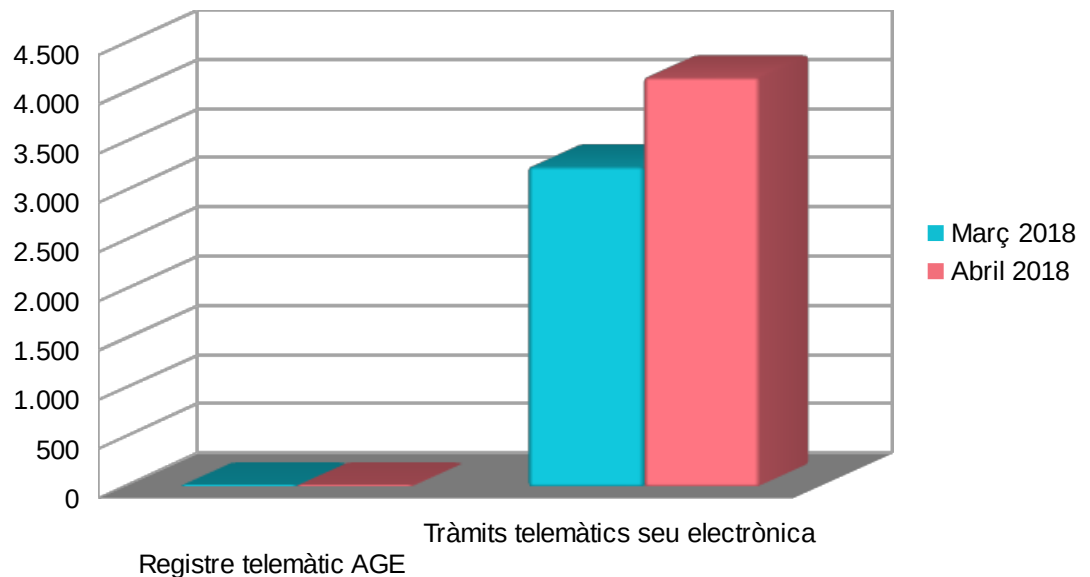
Sortides



Comparació del mes d'abril de 2018 amb el mes anterior:

Procedència de les entrades	Març 2018	Abril 2018	Variació mensual %
Registre telemàtic AGE	23	22	-4,35%
Tràmits telemàtics seu electrònica	3.255	4.160	27,80%

Procedència de les sortides





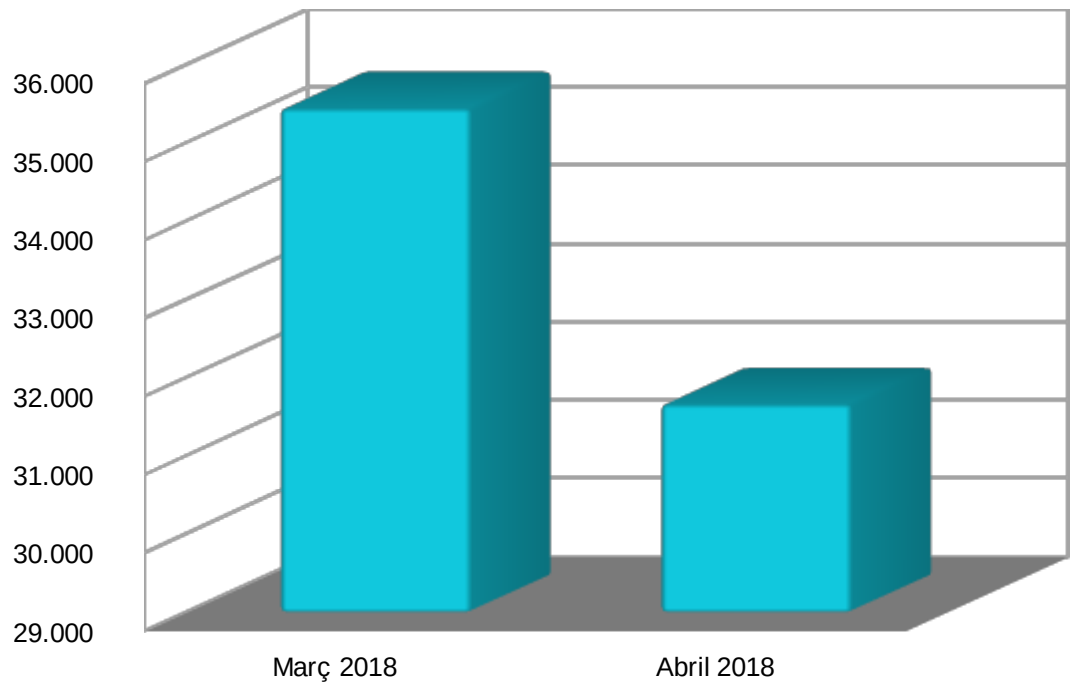
Dades específiques del canal telefònic

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

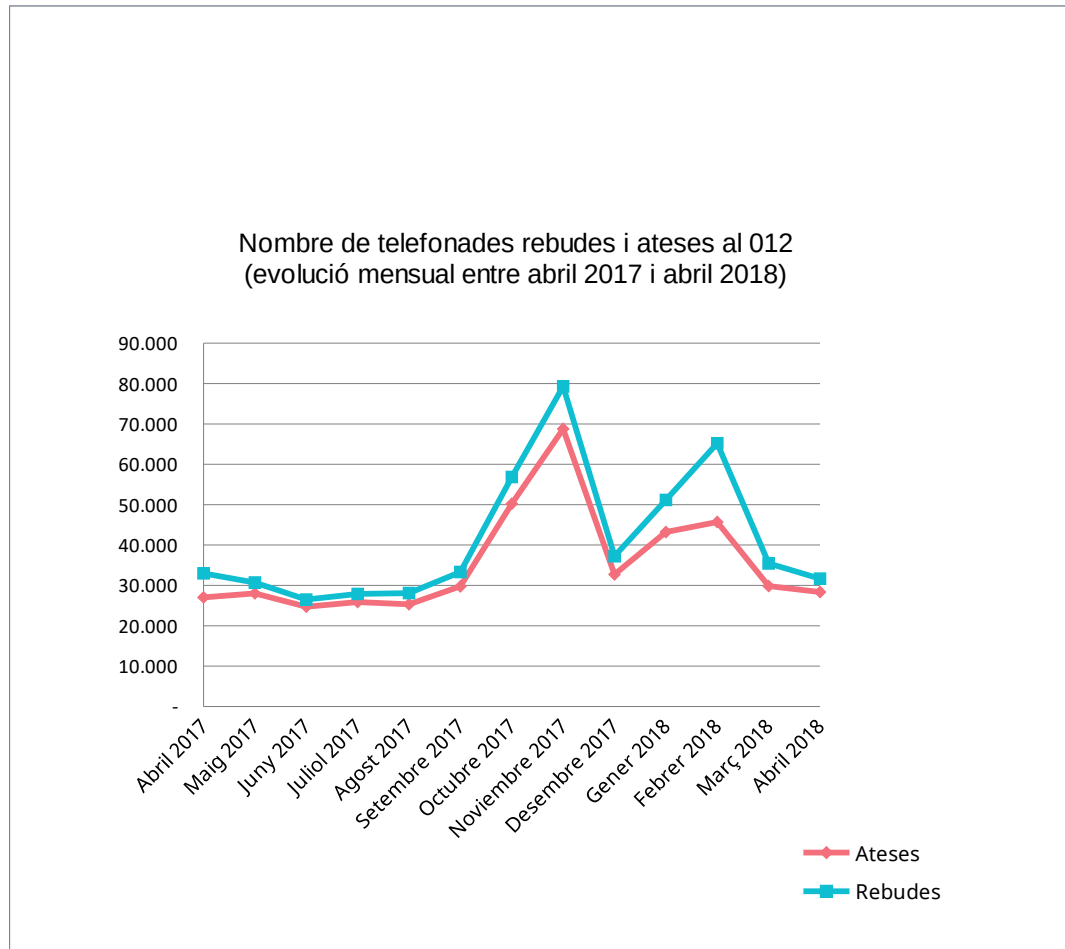
En el primer gràfic es mostra el total de telefonades rebudes durant el mes d'abril de 2018 i es compara amb el nombre de telefonades rebudes el mes anterior.

	Març 2018	Abril 2018
Nombre de telefonades rebudes	35.443	31.658

Telefonades rebudes al 012 (comparació març i abril 2018)

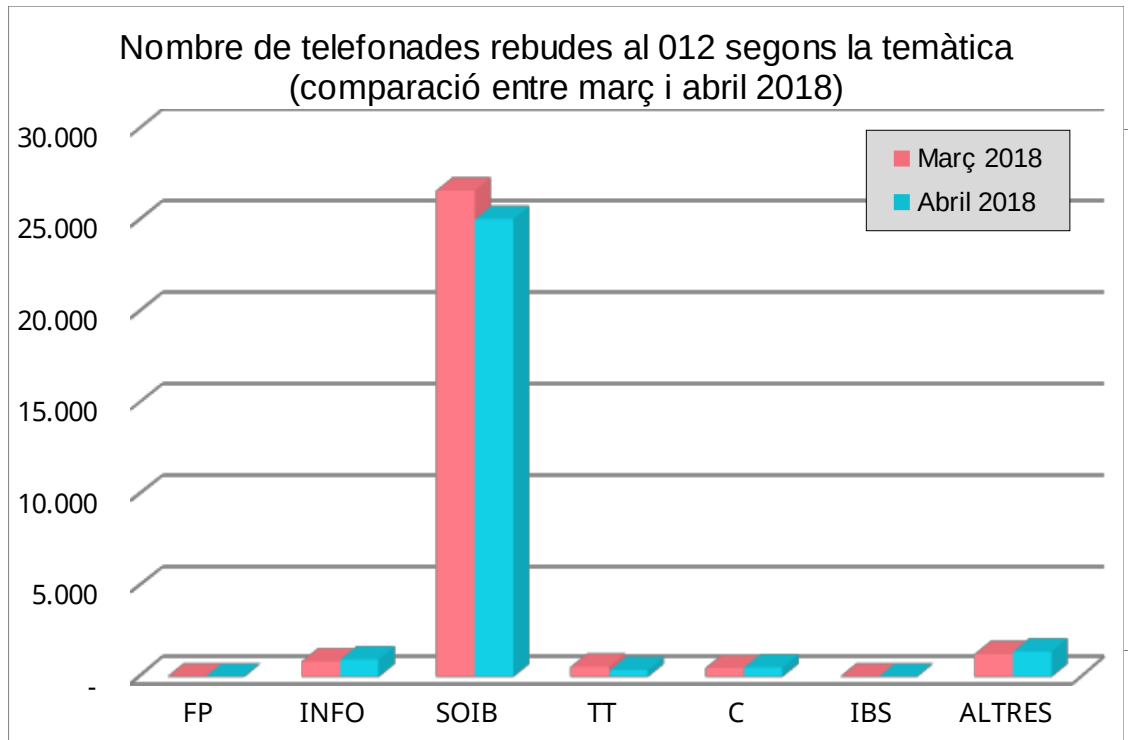


En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses entre el mes d'abril de 2017 i el mes d'abril de 2018.



El gràfic següent mostra el nombre de telefonades rebudes durant el mes d'abril 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>Març 2018</i>	<i>Abril 2018</i>
Funció Pública	20	29
Informació administrativ	858	963
SOIB	26.622	25.047
Tràmits telemàtics	568	388
Consum	499	529
IB-Salut	2	7
Altres	1.256	1.390

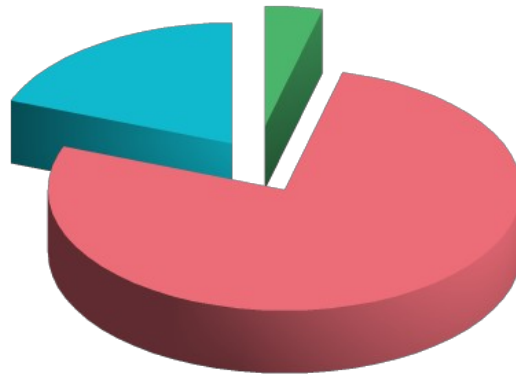


Pel que fa a l'origen de la telefonada, la distribució és la següent:

Origen de la telefonada	Abril 2018
Telèfon fix	5.413
Telèfon mòbil	21.762
Telèfon desconegut, ocult o fora de les Illes Balears	1.178
Total	28.353

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 (gener 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 d'abril ha estat de 43 segons, temps que compleix, el que disposa la Carta marc de compromisos sobre el funcionament general dels serveis, que preveu menys d'un minut. El mes d'abril de 2018 registra una davallada important en el temps mitjà d'espera respecte el mes anterior.

