



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

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

## **Agost 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.

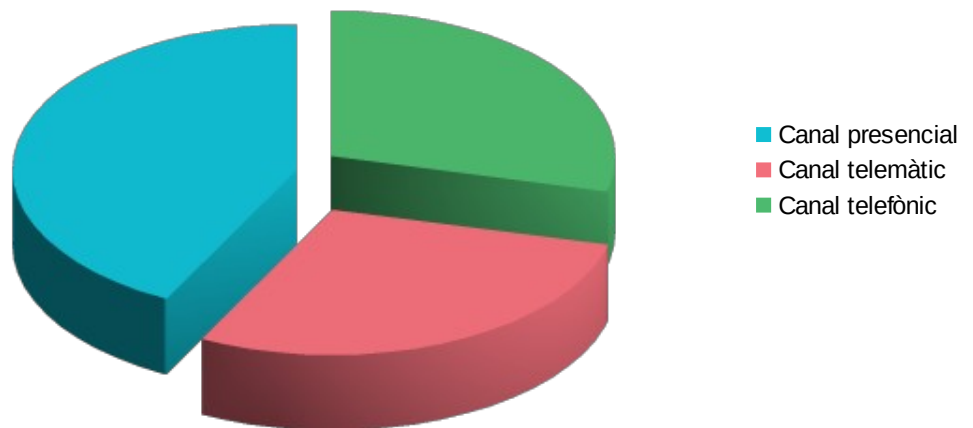


## Dades globals. Tots els canals d'atenció a la ciutadania

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'agost de 2018:

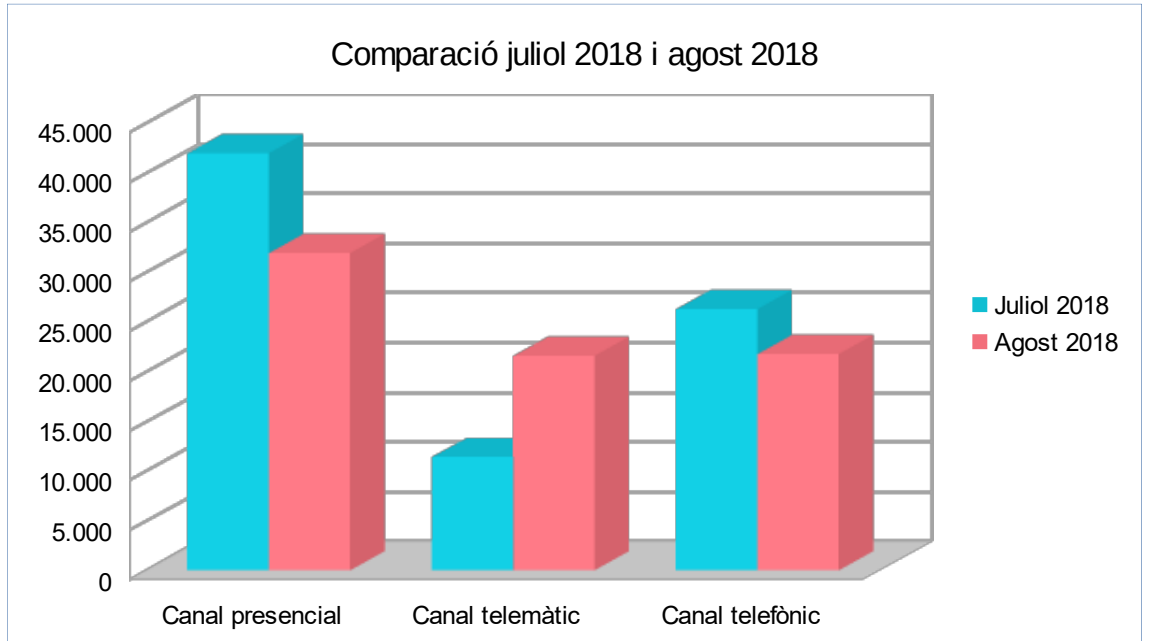
	Agost 2018	%
Canal presencial	31.921	42%
Canal telemàtic	21.576	29%
Canal telefònic	21.760	29%

Agost 2018



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

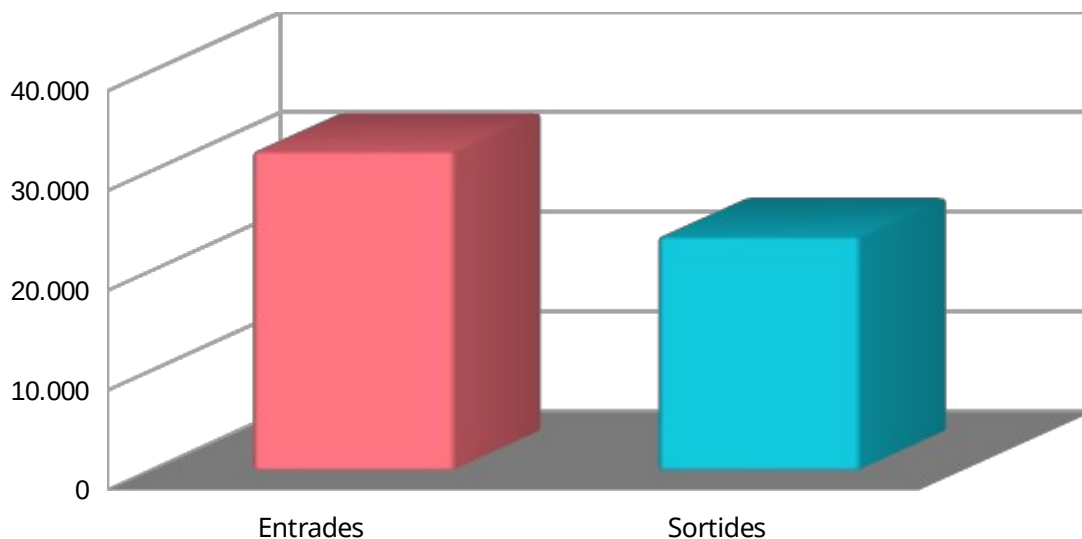
	Juliol 2018	Agost 2018	Variació mensual %
Canal presencial	41.922	31.921	-23,86%
Canal telemàtic	11.379	21.576	89,61%
Canal telefònic	26.260	21.760	-17,14%
Total	79.561	75.257	-5,41%



## Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes d'agost de 2018:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Agost 2018	31.921	23.404

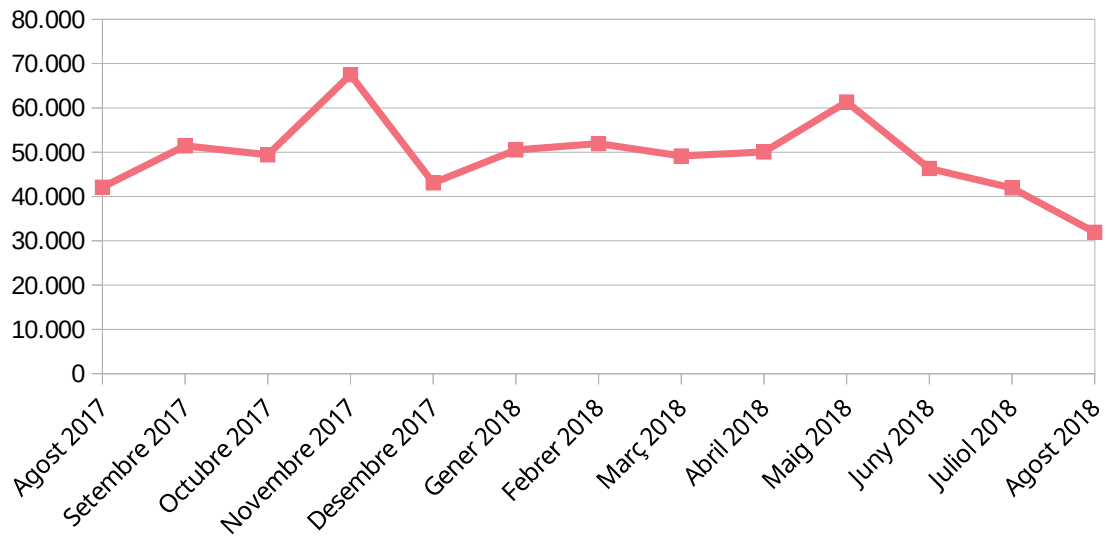


Evolució anual del nombre d'entrades i sortides (dotze mesos darrers):

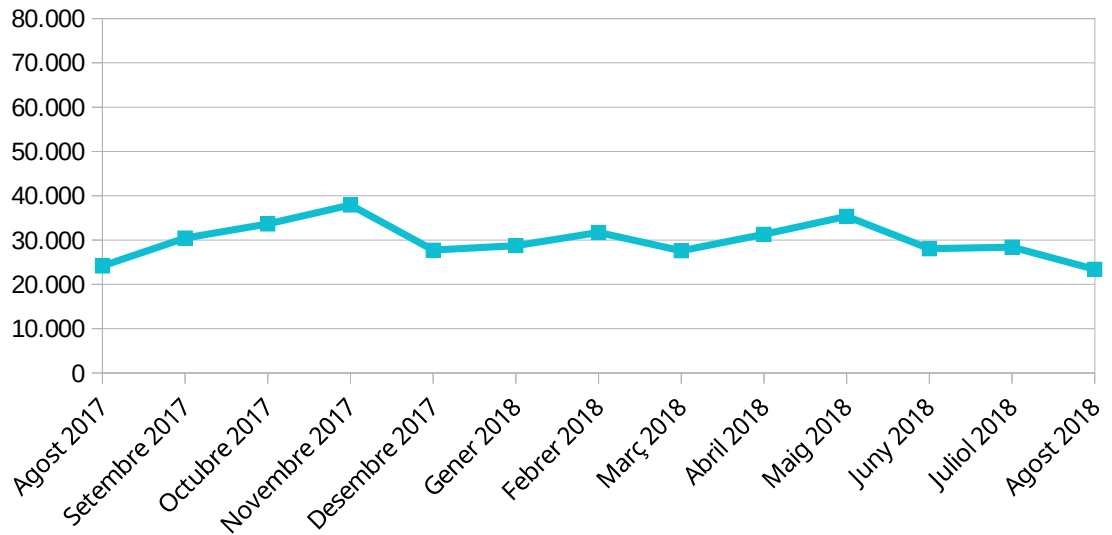
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Agost 2017	42.103	24.133
Setembre 2017	51.421	30.454
Octubre 2017	49.416	33.646
Novembre 2017	67.490	37.934
Desembre 2017	43.069	27.731
Gener 2018	50.513	28.751
Febrer 2018	51.944	31.725
Març 2018	49.142	27.586
Abril 2018	50.049	31.311
Maig 2018	61.340	35.365
Juny 2018	46.332	28.040
Juliol 2018	41.922	28.397
Agost 2018	31.921	23.404



## Evolució anual del nombre d'entrades

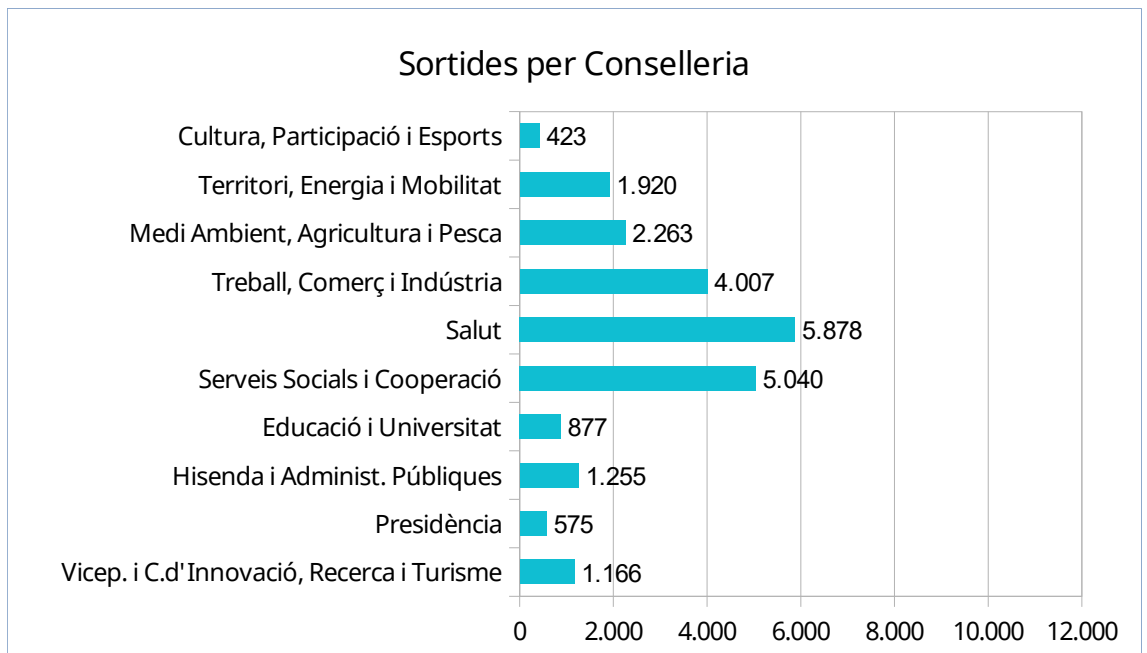
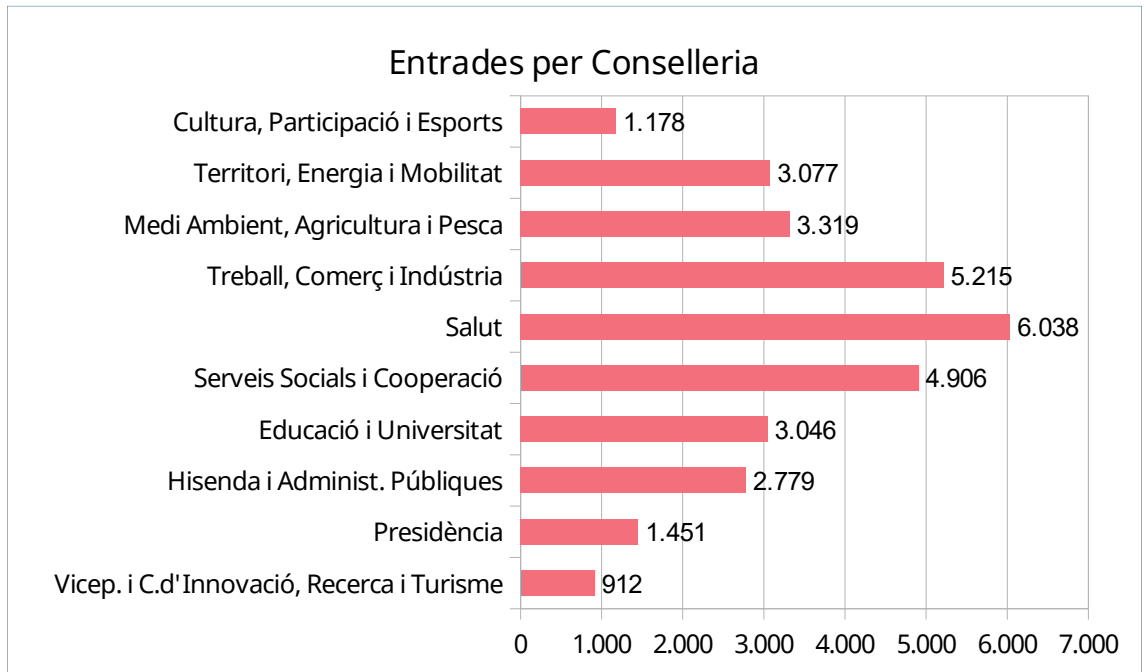


## Evolució anual del nombre de sortides



## Entrades i sortides del mes d'agost per conselleries:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Vicep. i C.d'Innovació, Recerca i Turisme	912	1.166
Presidència	1.451	575
Hisenda i Administ. Públiques	2.779	1.255
Educació i Universitat	3.046	877
Serveis Socials i Cooperació	4.906	5.040
Salut	6.038	5.878
Treball, Comerç i Indústria	5.215	4.007
Medi Ambient, Agricultura i Pesca	3.319	2.263
Territori, Energia i Mobilitat	3.077	1.920
Cultura, Participació i Esports	1.178	423



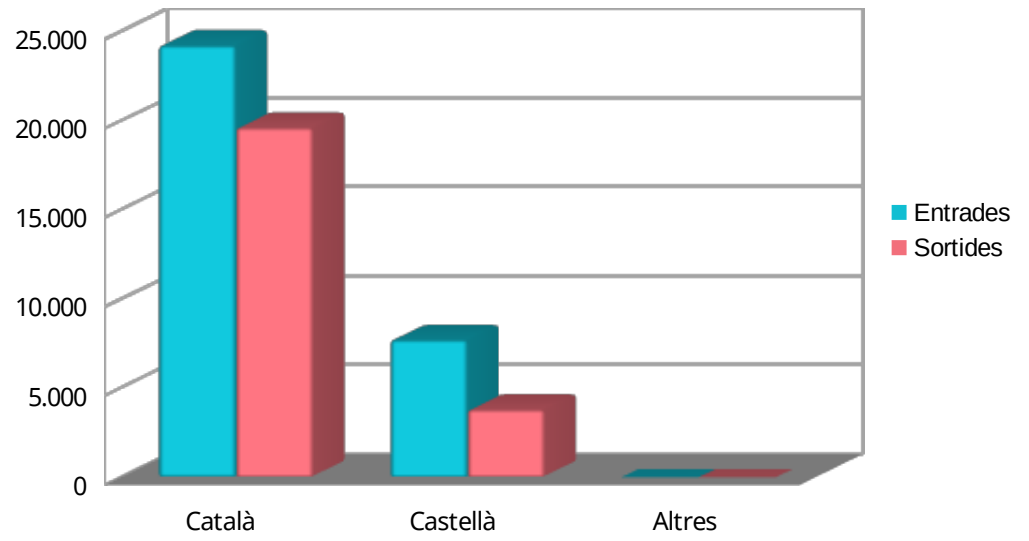
Entrades i sortides per idioma:

	Entrades	Sortides
Català	24.212	19.602
Castellà	7.692	3.788
Altres	17	14





Entrades i sortides per idioma

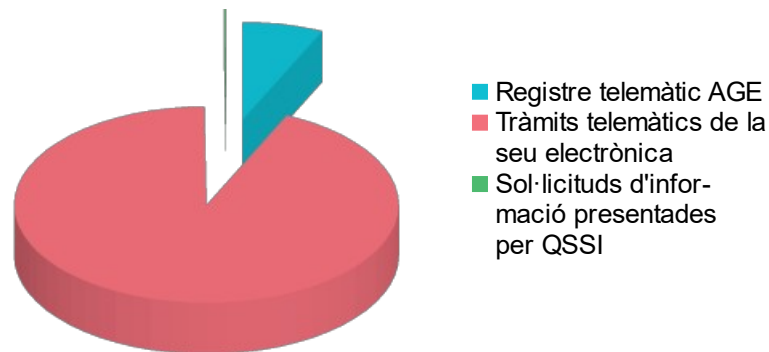


## Dades específiques del canal telemàtic

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

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Agost 2018</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic AGE	1.479	6,9%
Tràmits telemàtics de la seu electrònica	20.062	93,0%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	35	0,2%
<b>Total</b>	<b>21.576</b>	<b>100%</b>

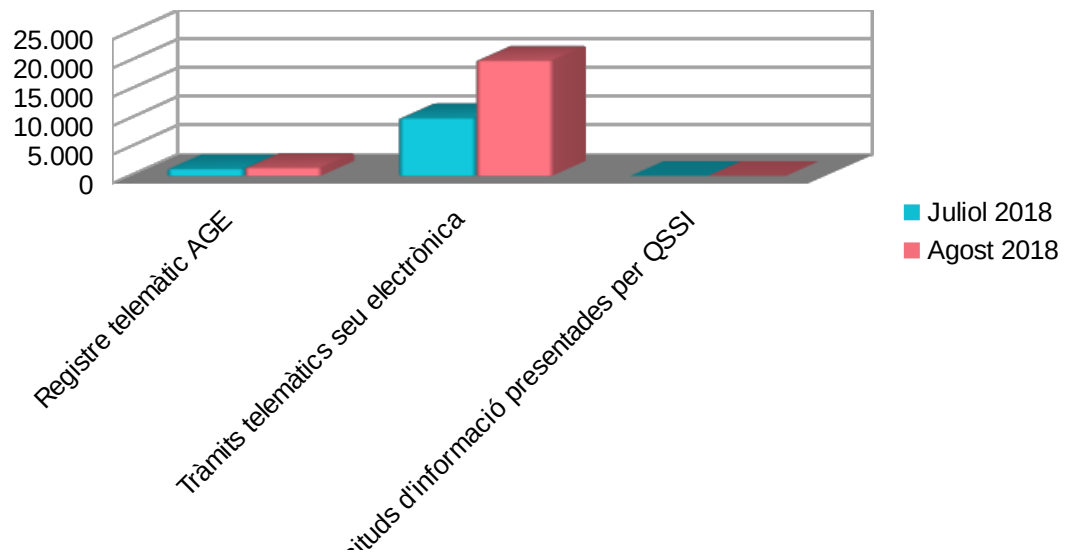
### Entrades



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

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Juliol 2018</i>	<i>Agost 2018</i>	<i>Variació mensual %</i>
Registre telemàtic AGE	1.268	1.479	16,64%
Tràmits telemàtics seu electrònica	10.077	20.062	99,09%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	34	35	2,94%
<b>Total</b>	<b>11.379</b>	<b>21.576</b>	<b>39,56%</b>

### Procedència de les entrades mesos juliol i agost 2018

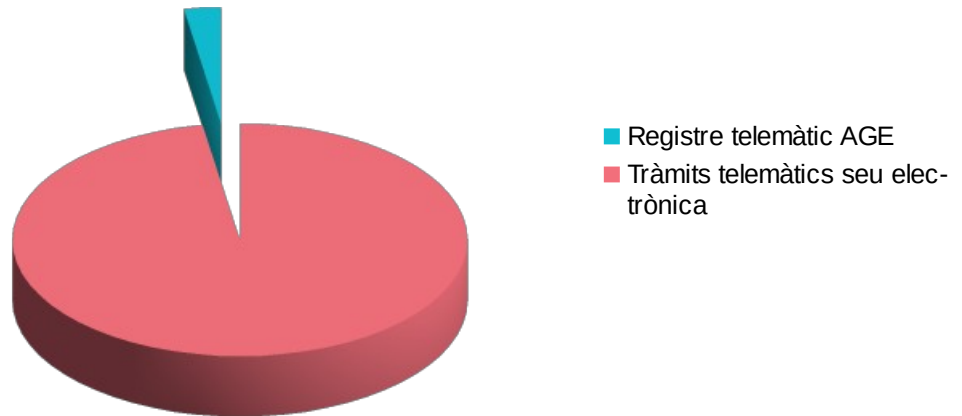


El total d'entrades telemàtiques engloba, d'una banda, les dades de les entrades presentades mitjançant els procediments que actualment són telemàtics (a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears són 85) i, de l'altra, els escrits presentats mitjançant el registre electrònic comú 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</i>	<i>Agost 2018</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic AGE	94	2,6%
Tràmits telemàtics seu electrònica	3.482	97,4%

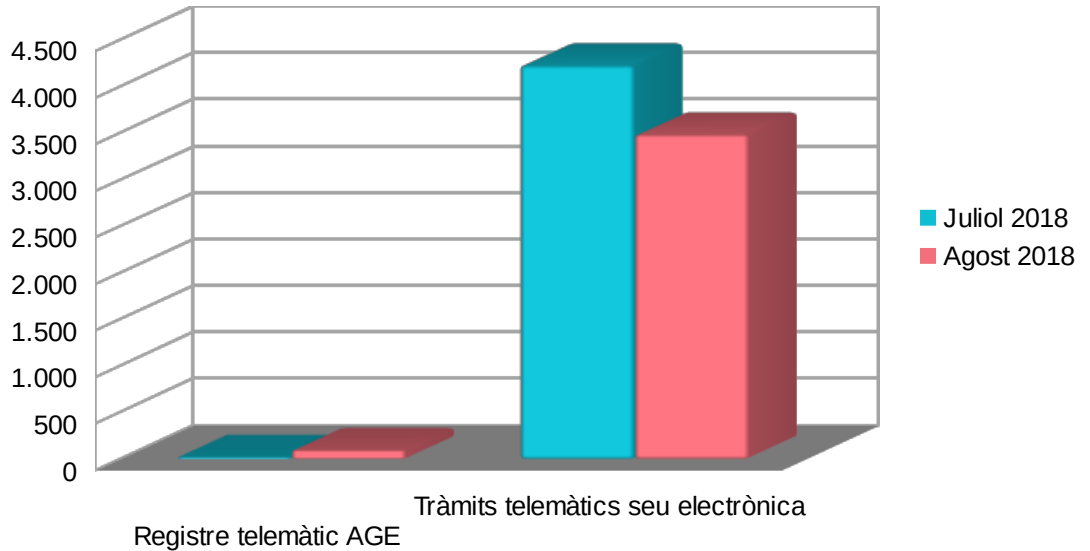
### Sortides



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

Procedència de les sortides	Juliol 2018	Agost 2018	Variació mensual %
Registre telemàtic AGE	21	94	347,62%
Tràmits telemàtics seu electrònica	4.223	3.482	-17,55%

### Procedència de les sortides





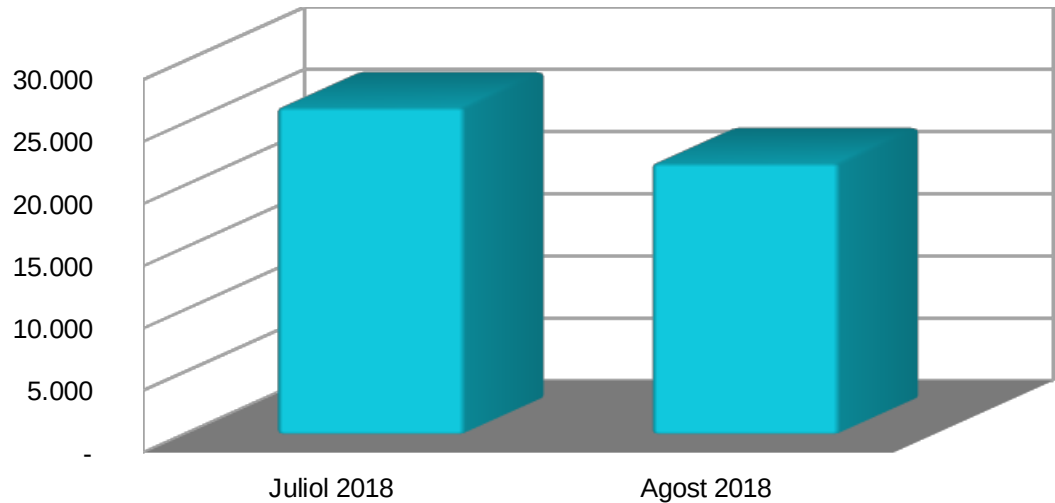
## Dades específiques del canal telefònic

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

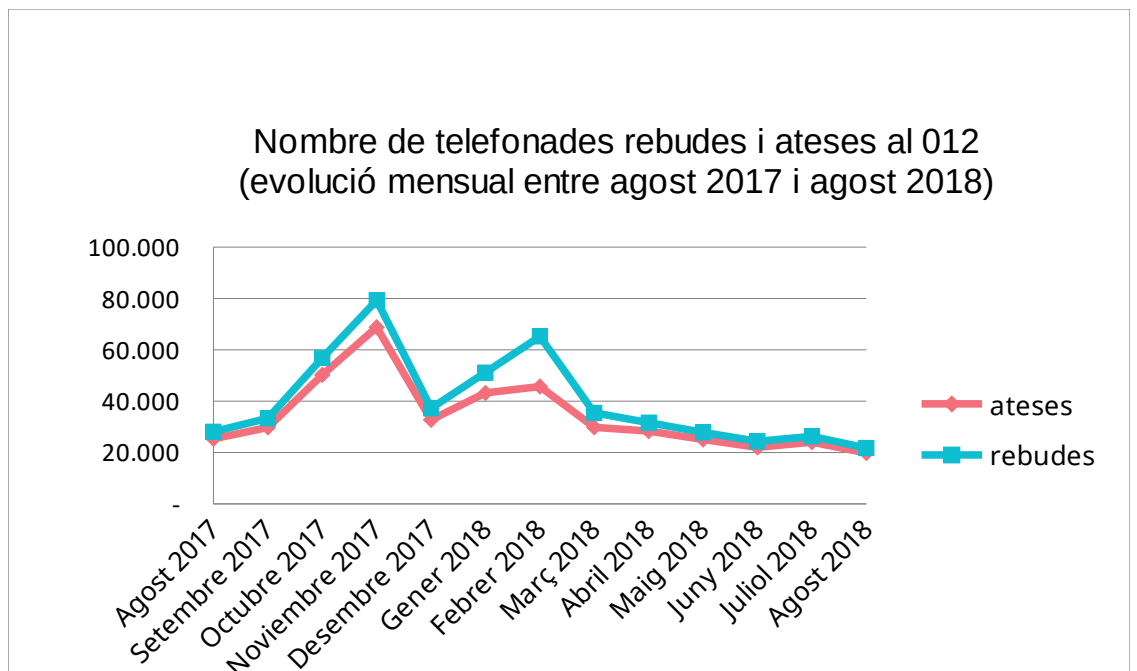
En el primer gràfic es mostra el total de telefonades rebudes durant el mes d'agost de 2018 i es compara amb el nombre de telefonades rebudes el mes anterior.

	Juliol 2018	Agost 2018
Nombre de telefonades rebudes	26.260	21.760

Telefonades rebudes al 012 (comparació juliol i agost 2018)



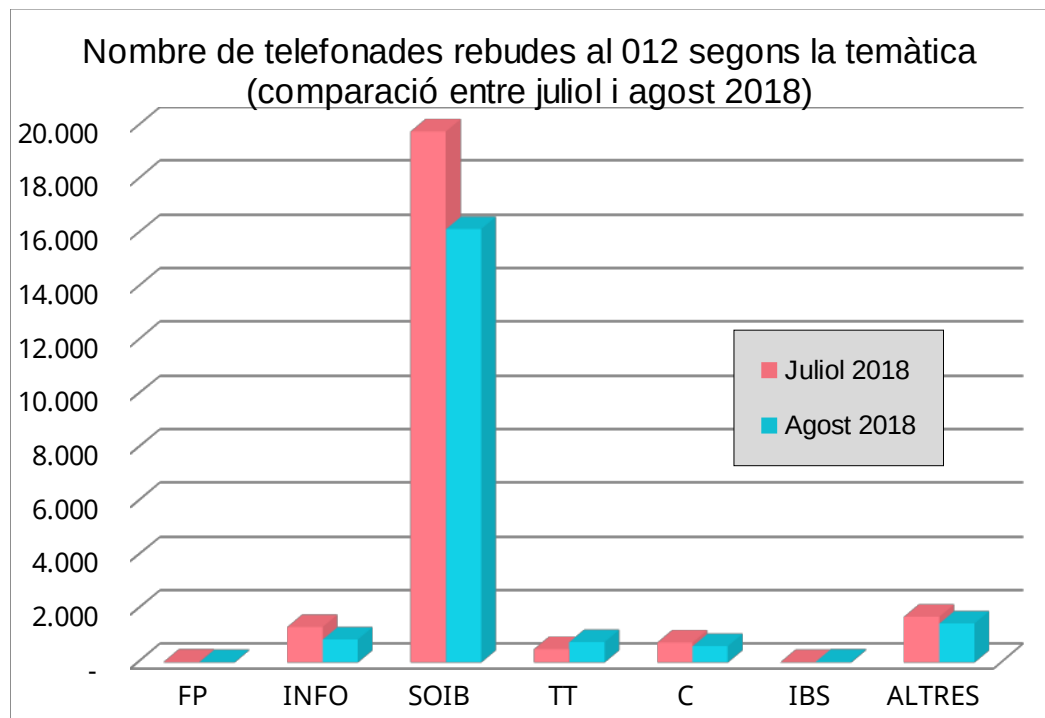
En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses entre el mes d'agost de 2017 i el mes d'agost de 2018.





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

Informació per temàtica	Juliol 2018	Agost 2018
Funció Pública	20	7
Informació administrativa	1.319	845
SOIB	19.791	16.144
Tràmits telemàtics	488	752
Consum	735	598
IB-Salut	9	18
Altres	1.688	1.441



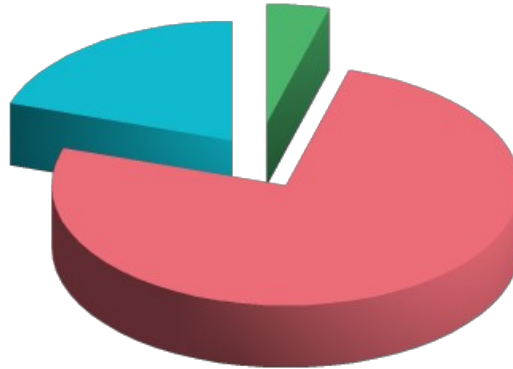
Pel que fa a l'origen de la telefonada, la distribució és la següent:

Origen de la telefonada	Agost 2018
Telèfon fix	3.948
Telèfon mòbil	14.999
Telèfon desconegut, ocult o fora de les Illes	858
Total	19.805



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 76% del total.

### Origen de la telefonada segons el mitjà emprat (agost 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'agost ha estat de 26 segons, temps que compleix, el que disposa la Carta marc de compromisos sobre el funcionament general dels serveis, que preveu menys d'un minut.

