



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

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

Gener 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.).

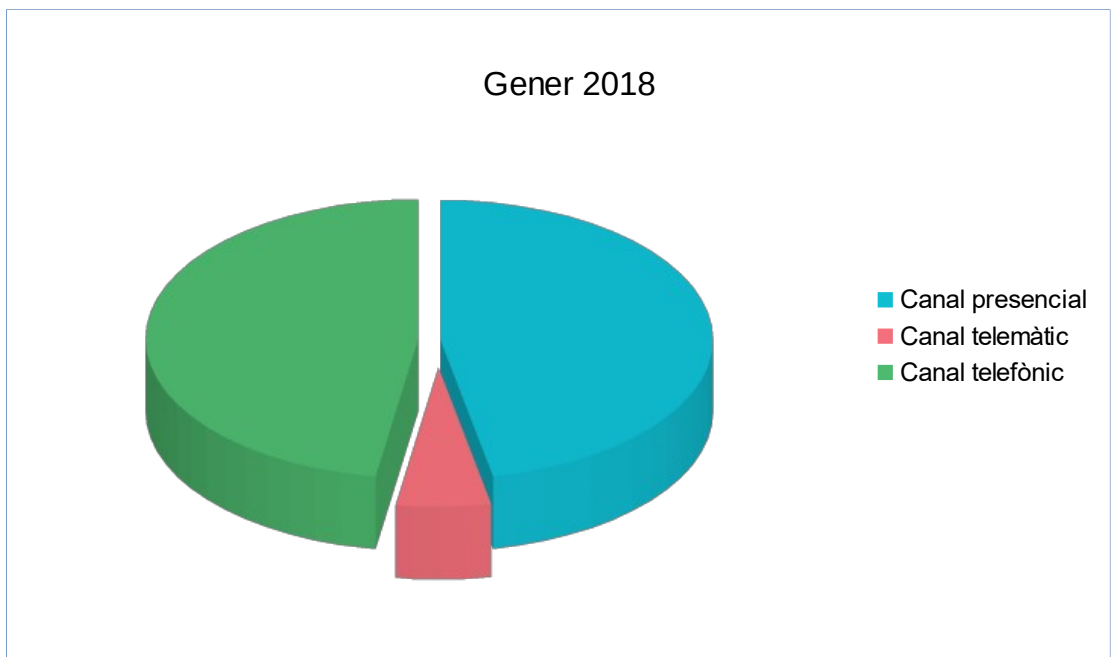
Vists els canals disponibles, fora interessant analitzar les dades sobre l'ús que se'n fa i les prestacions que ofereixen.



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 gener de 2018:

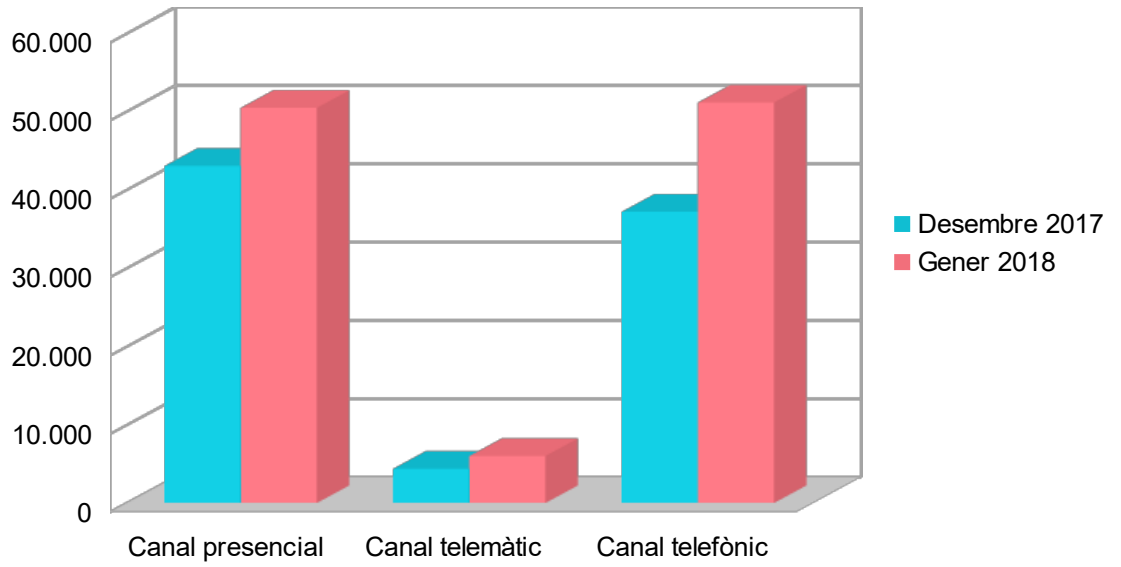
	<i>Gener 2018</i>	<i>%</i>
Canal presencial	50.513	47%
Canal telemàtic	6.040	6%
Canal telefònic	51.152	47%



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

	<i>Desembre 2017</i>	<i>Gener 2018</i>	<i>Variació mensual (%)</i>
Canal presencial	43.069	50.513	17%
Canal telemàtic	4.370	6.040	38%
Canal telefònic	37.228	51.152	37%
Total	84.667	107.705	27%

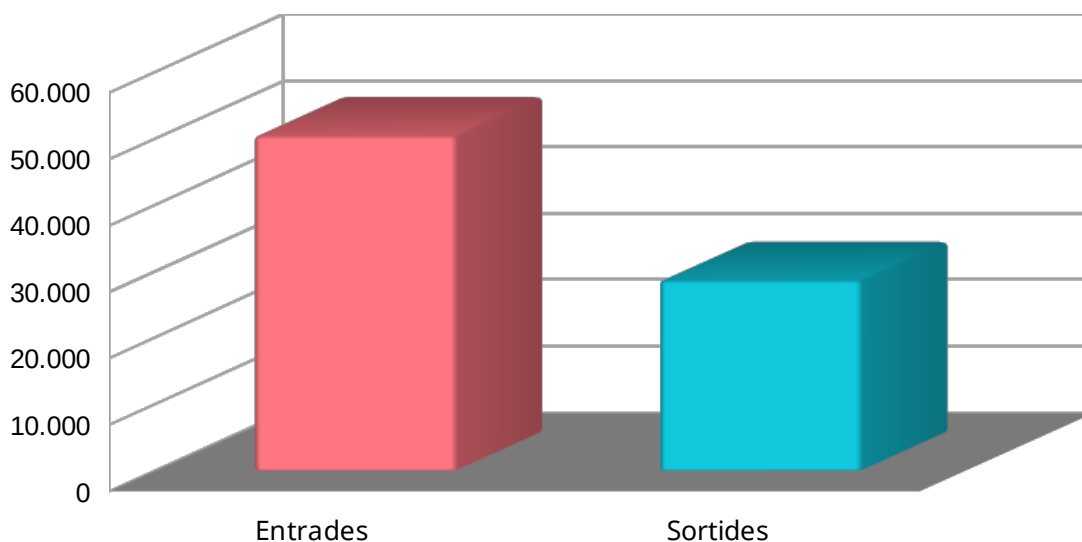
Comparació desembre 2017 i gener 2018



Dades específiques del canal presencial

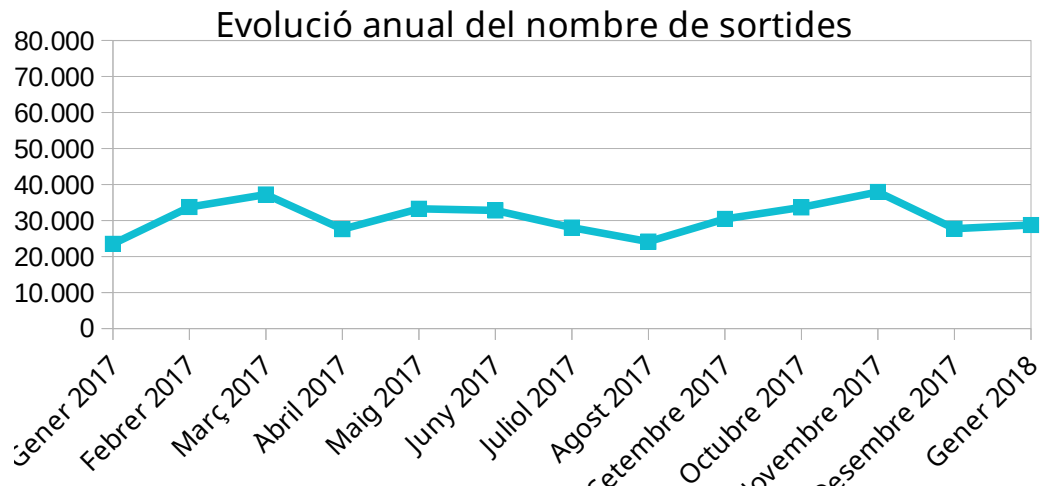
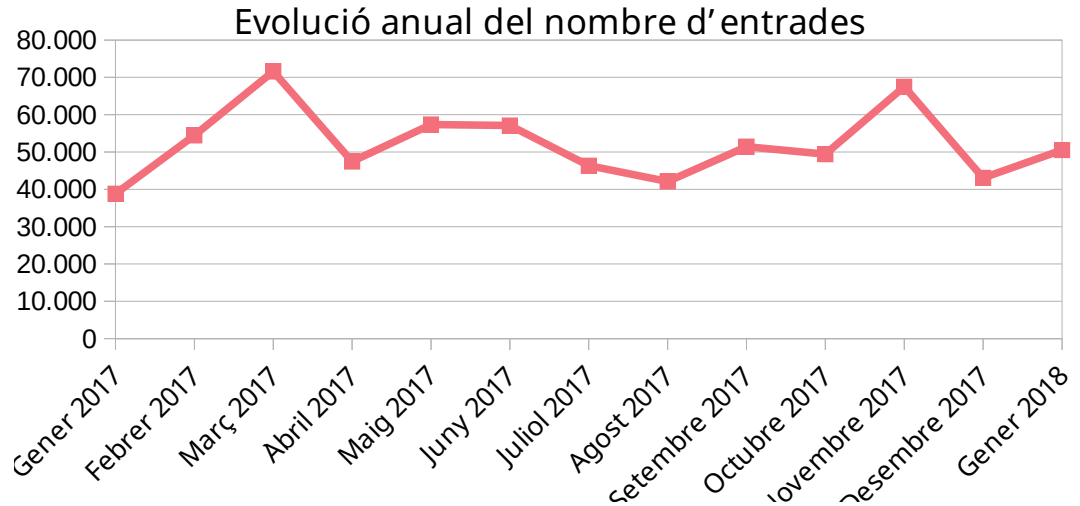
Entrades i sortides del mes de gener de 2018:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Gener 2018	50.513	28.751



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

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Gener 2017	38.808	23.513
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

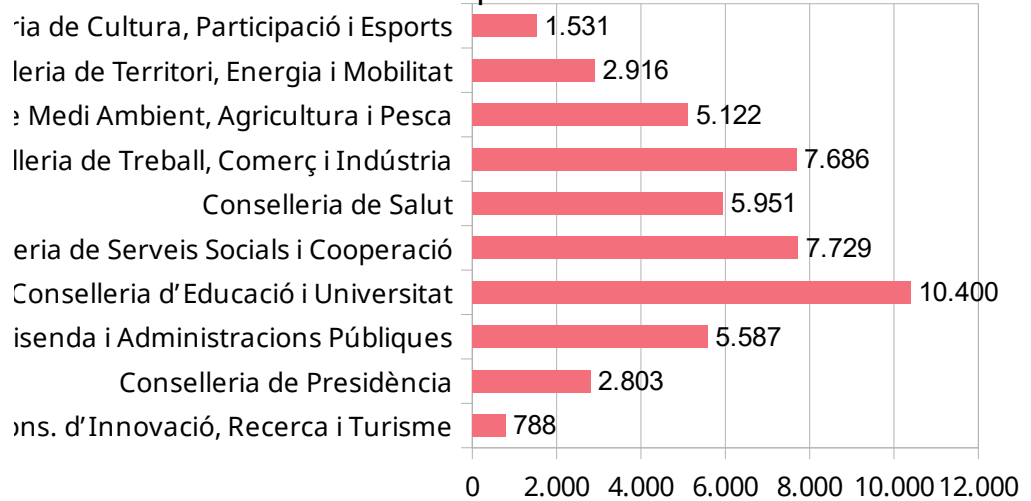


Entrades i sortides del mes de gener per conselleries:

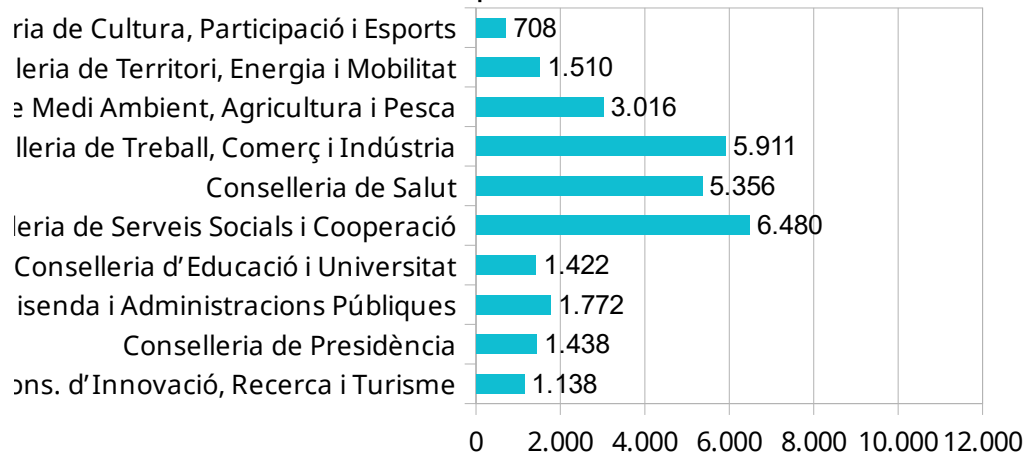
	Entrades	Sortides
Viccp. i Cons. d'Innovació, Recerca i Turisme	788	1.138
Conselleria de Presidència	2.803	1.438
Cons. d'Hisenda i Administracions Públiques	5.587	1.772
Conselleria d'Educació i Universitat	10.400	1.422
Conselleria de Serveis Socials i Cooperació	7.729	6.480
Conselleria de Salut	5.951	5.356
Conselleria de Treball, Comerç i Indústria	7.686	5.911
Cons. de Medi Ambient, Agricultura i Pesca	5.122	3.016
Conselleria de Territori, Energia i Mobilitat	2.916	1.510
Conselleria de Cultura, Participació i Esports	1.531	708



Entrades per conselleria



Sortides per conselleria

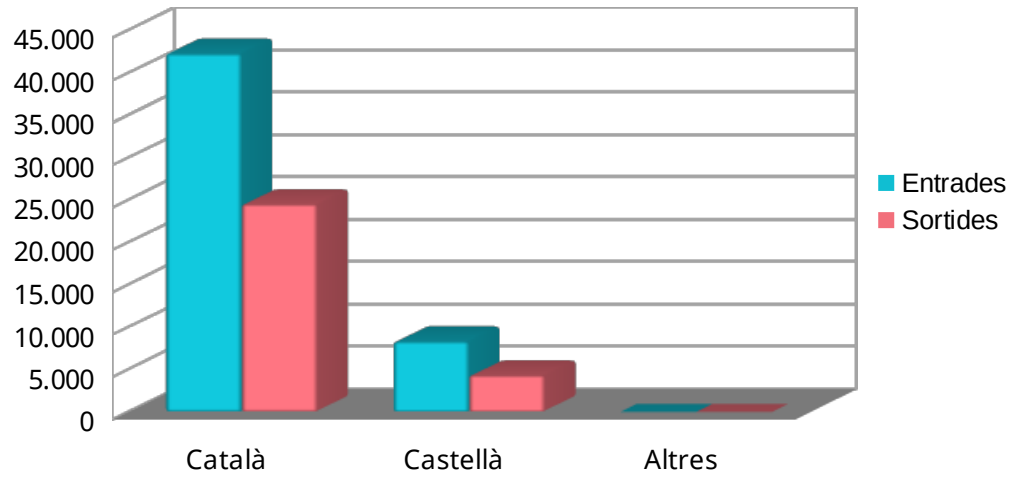


Entrades i sortides per idioma:

	Entrades	Sortides
Català	42.237	24.466
Castellà	8.285	4.284
Altres	4	1



Entrades i sortides per idioma

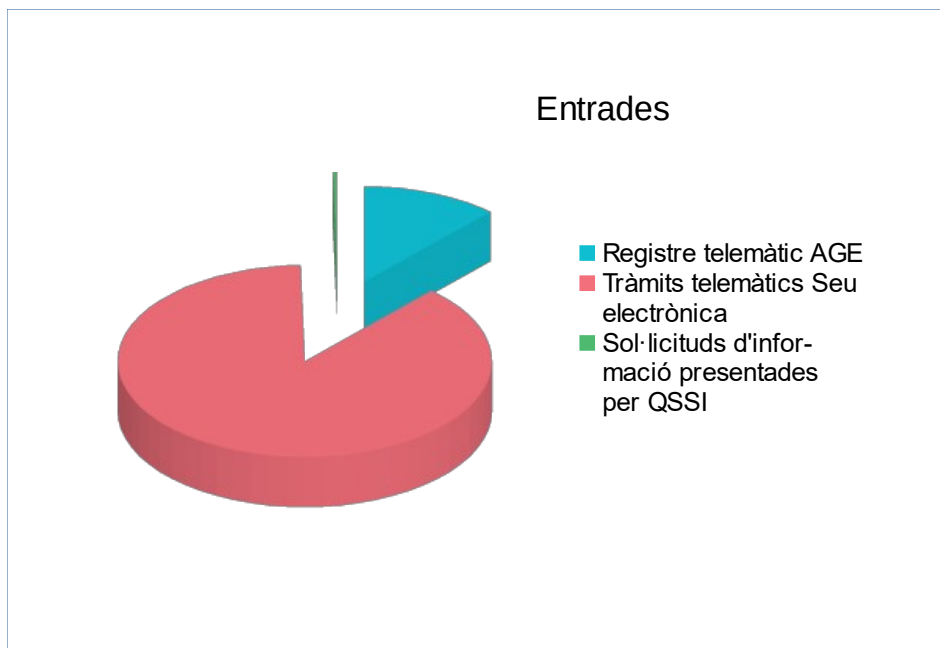




Dades específiques del canal telemàtic

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

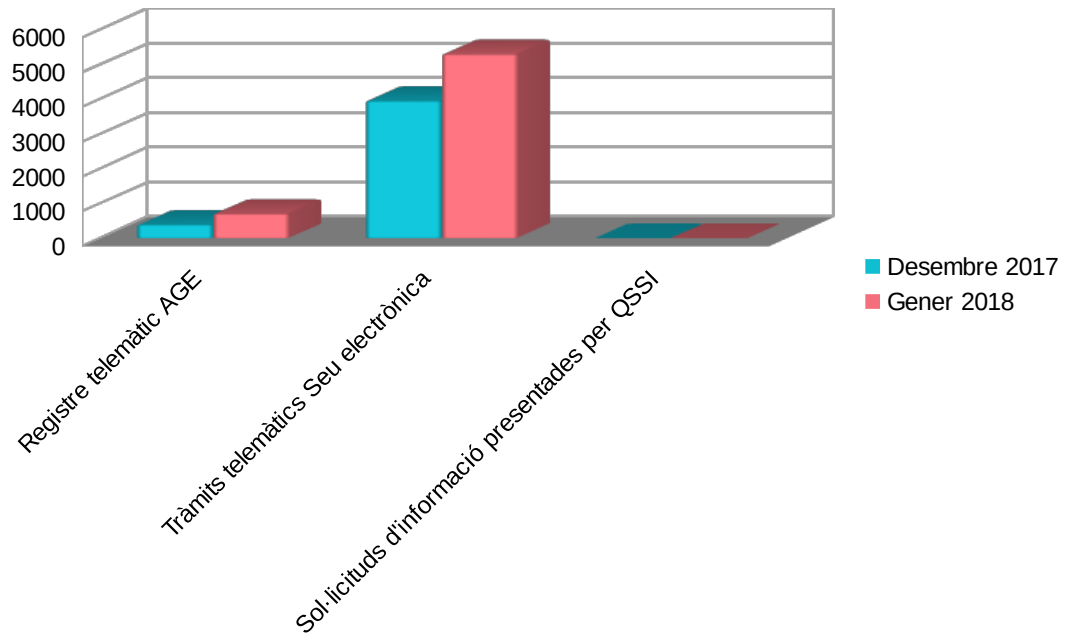
<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Gener 2018</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic AGE	715	11,8%
Tràmits telemàtics a la seu electrònica	5.304	87,8%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	21	0,3%
Total	6.040	100%



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

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Desembre 2017</i>	<i>Gener 2018</i>	<i>Variació mensual %</i>
Registre telemàtic AGE	396	715	80,56%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.962	5.304	33,87%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	12	21	75,00%
Total	4.370	6.040	63,14%

Procedència de les entrades mesos desembre 2017 i gener 2018

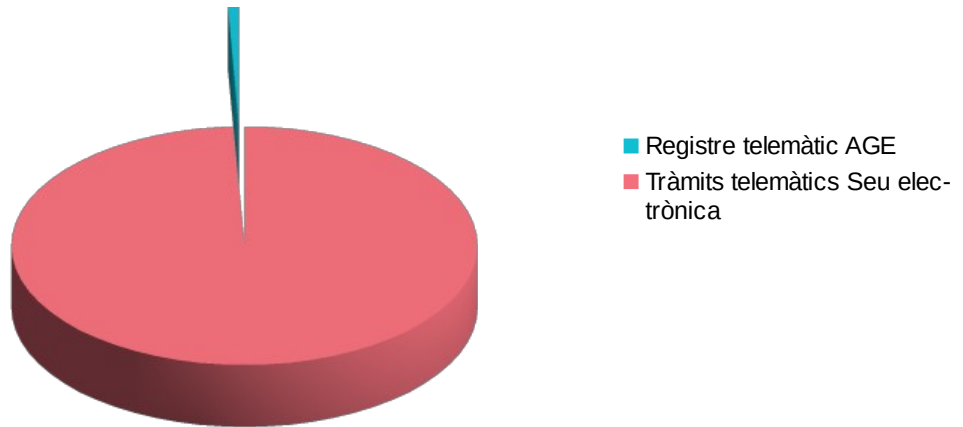


El total d'entrades telemàtiques engloba, d'una banda, les dades de les entrades presentades mitjançant els procediments que actualment són telemàtics (a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears són 85) i, de l'altra, els escrits presentats mitjançant el registre electrònic comú 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>Gener 2018</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic AGE	22	0,75%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	2.894	99,25%

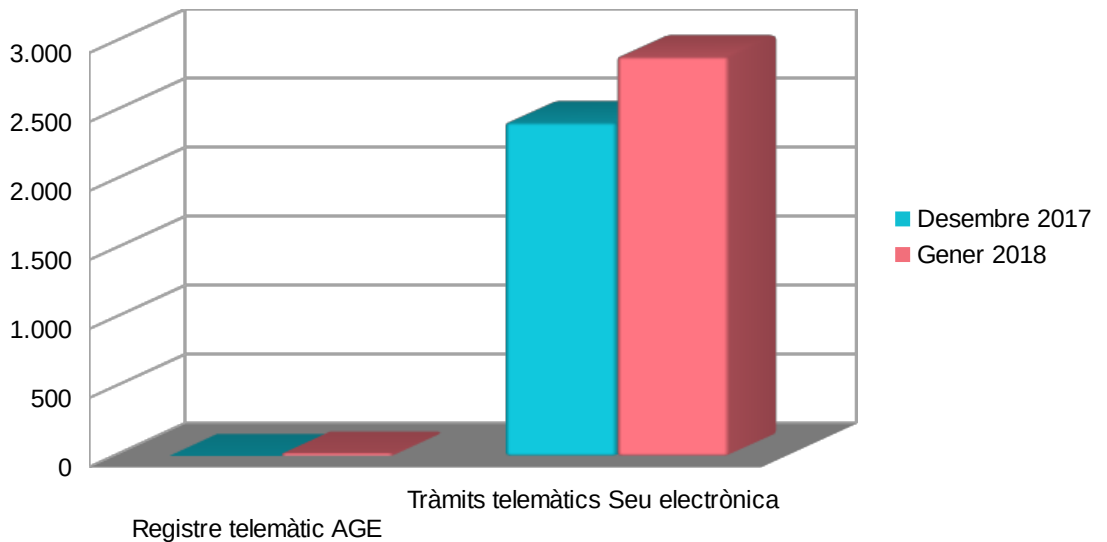
Sortides



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

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Desembre 2017</i>	<i>Gener 2018</i>	<i>Variació mensual %</i>
Registre telemàtic AGE	2	22	1000,00%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	2.416	2.894	19,78%

Procedència de les sortides



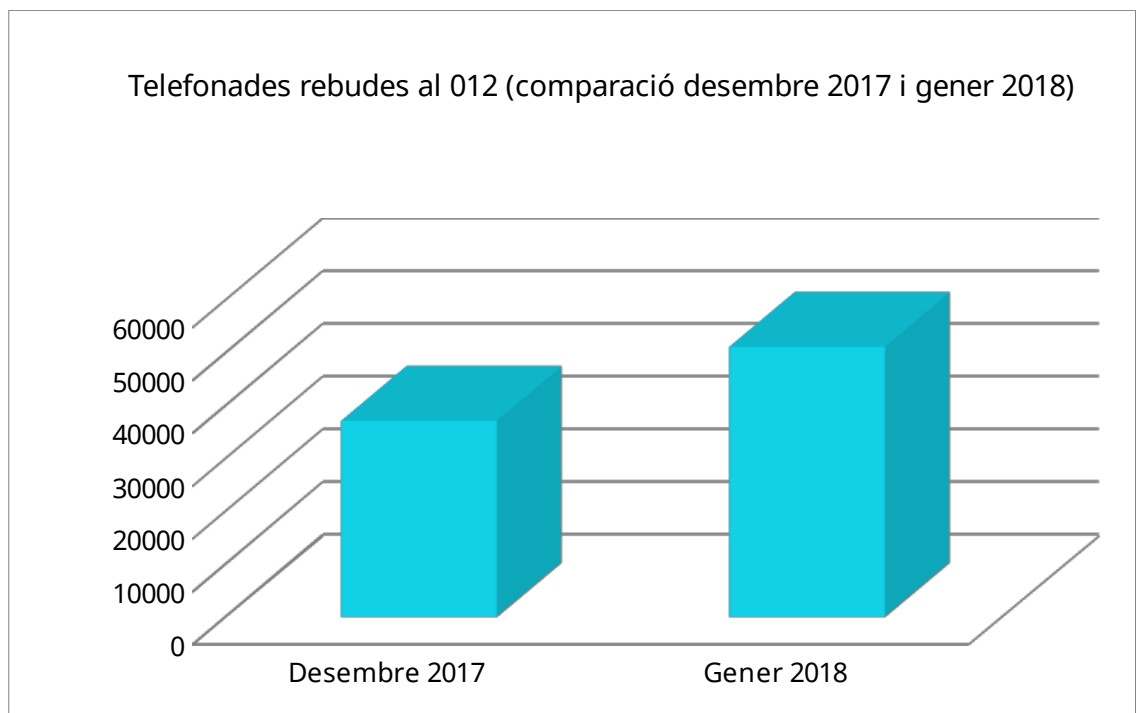


Dades específiques del canal telefònic

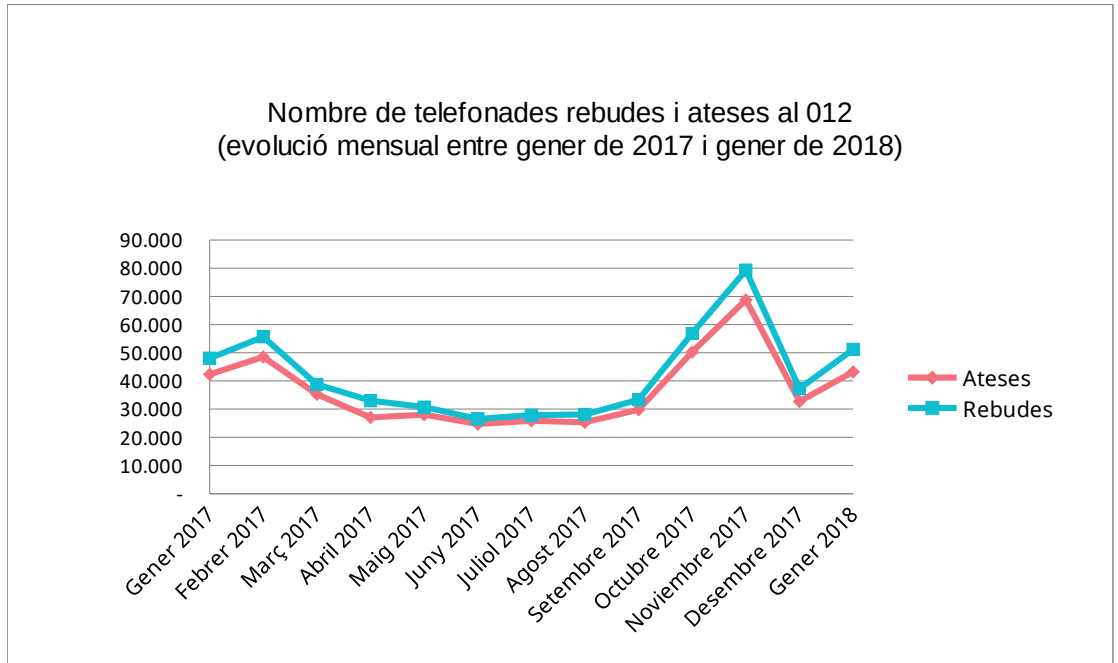
En aquest apartat s'analitzen les telefonades rebudes al telèfon d'assistència 012.

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

	<i>Desembre 2017</i>	<i>Gener 2018</i>
Nombre de telefonades rebudes	37.228	51.152

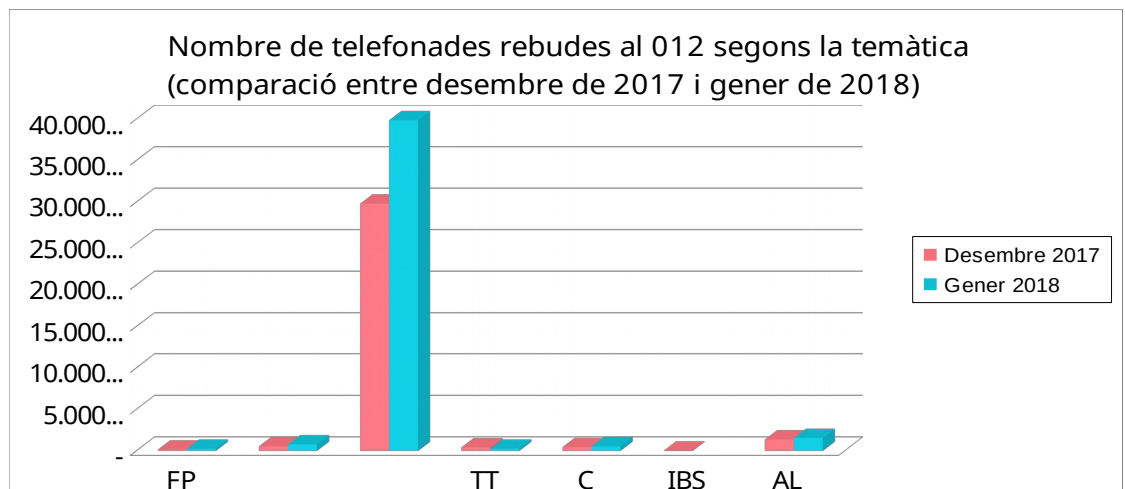


En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses entre el mes de gener de 2017 i el mes de gener de 2018.



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

Informació per temàtica	Desembre 2017	Gener 2018
Funció Pública	154	243
Informació administrativa	551	781
SOIB	29.790	39.846
Tràmits telemàtics	409	244
Consum	442	536
IB-Salut	20	0
Altres	1.357	1.550



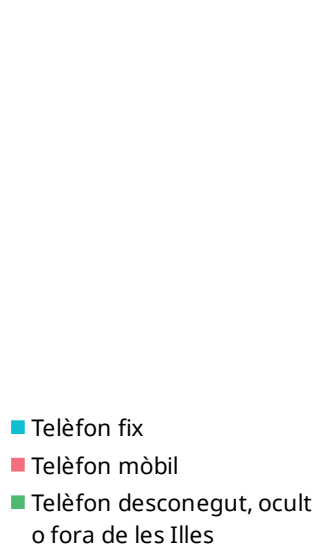


Pel que fa a l'origen de la telefonada, la distribució és la següent:

<i>Origen de la telefonada</i>	<i>Gener 2018</i>
Telèfon fix	8.293
Telèfon mòbil	33.204
Telèfon desconegut, ocult o fora de les Illes Balears	1.703
Total	43.200

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)



Pel que fa al temps d'espera per ser atès, la mitjana del mes de gener 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. El mes de gener de 2018 registra el temps mitjà d'espera més elevat des de febrer de 2017.

