



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

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

Juny 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 juny de 2018:

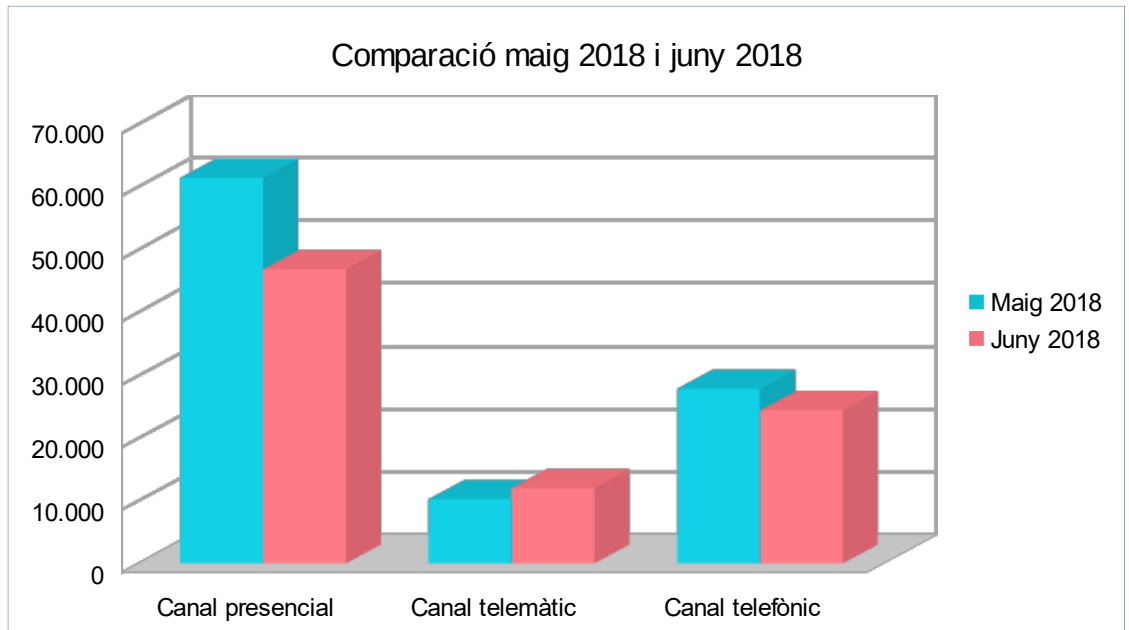
	<i>Juny 2018</i>	<i>%</i>
Canal presencial	46.853	56%
Canal telemàtic	11.951	14%
Canal telefònic	24.354	29%

Juny 2018



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

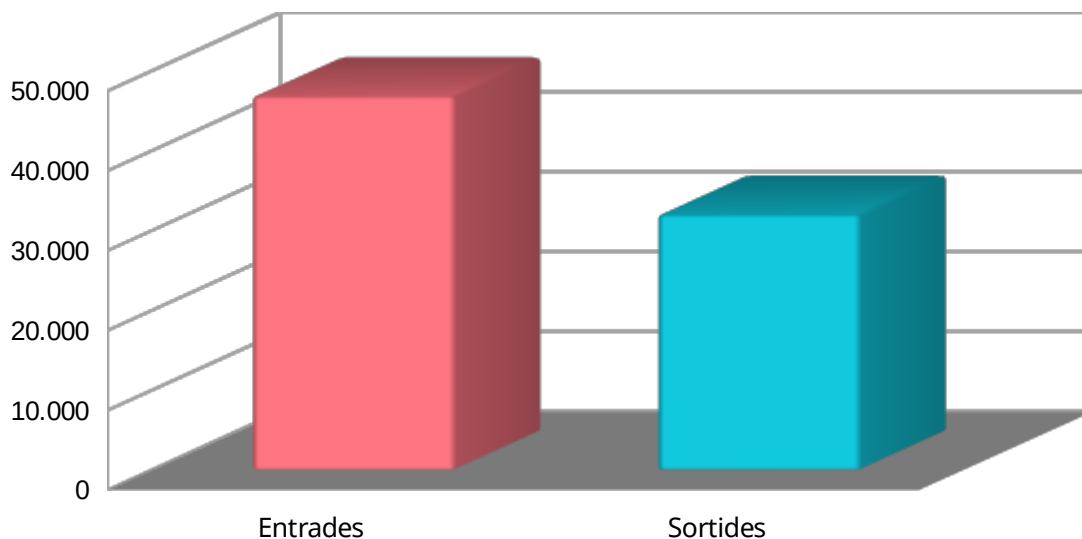
	<i>Maig 2018</i>	<i>Juny 2018</i>	<i>Variació mensual %</i>
Canal presencial	61.340	46.853	-23,62%
Canal telemàtic	10.235	11.951	16,77%
Canal telefònic	27.824	24.354	-12,47%
Total	99.399	83.158	-16,34%



Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes de juny de 2018:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Juny 2018	46.853	32.024

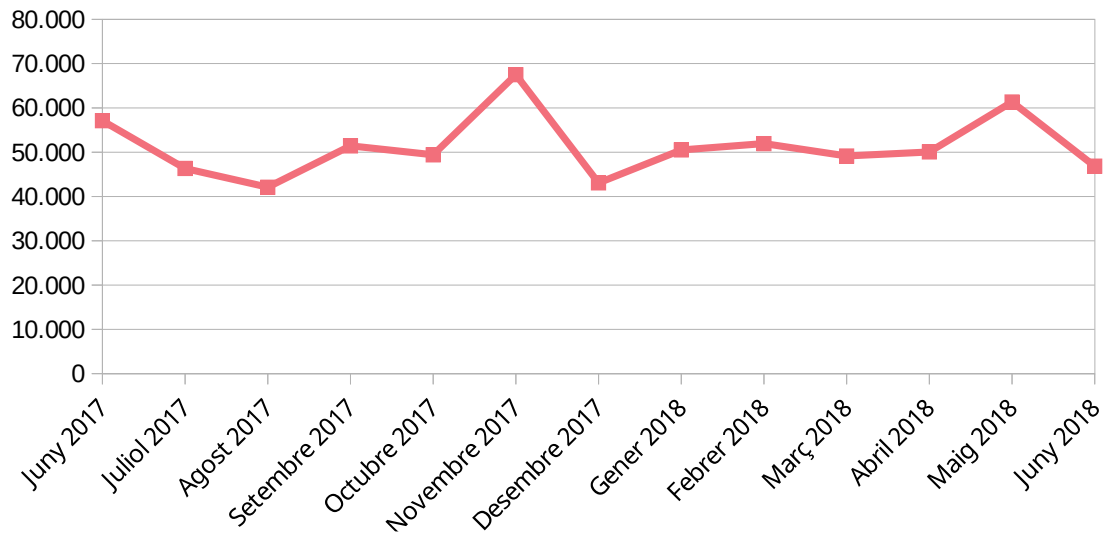


Evolució anual del nombre d'entrades i sortides (dotze mesos darrers):

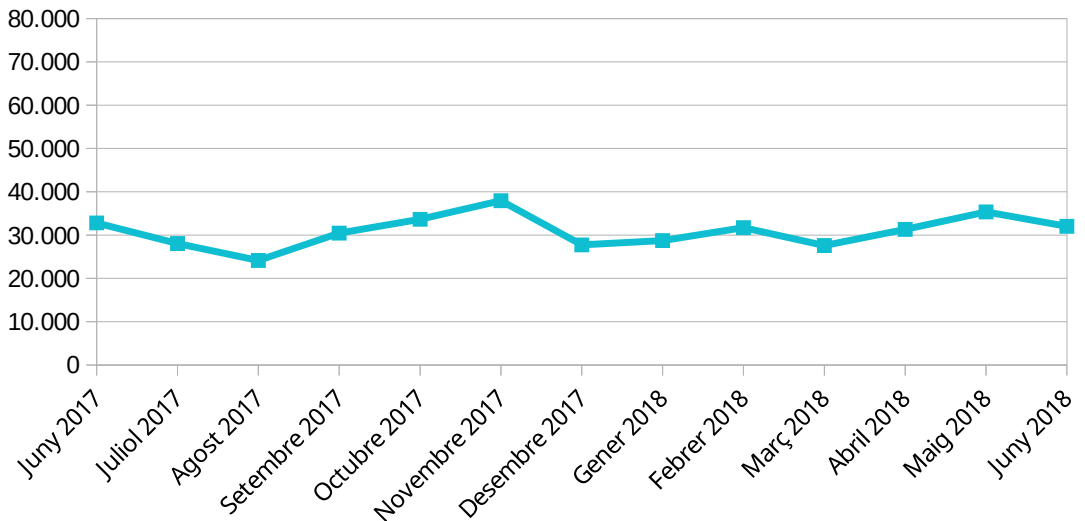
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Juny 2017	57.102	32.814
Juliol 2017	46.332	28.040
Agost 2017	42.103	24.133
Setembre 2017	51.421	30.454
Octubre 2017	49.416	33.646
Novembre 2017	67.490	37.934
Desembre 2017	43.069	27.731
Gener 2018	50.513	28.751
Febrer 2018	51.944	31.725
Març 2018	49.142	27.586
Abril 2018	50.049	31.311
Maig 2018	61.340	35.365
Juny 2018	46.853	32.024



Evolució anual del nombre d'entrades



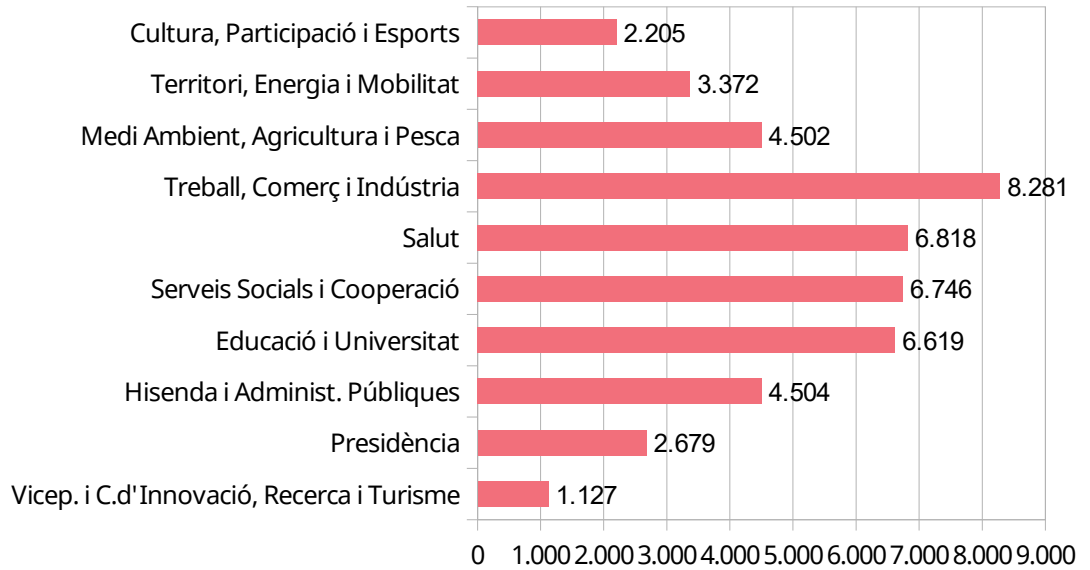
Evolució anual del nombre de sortides



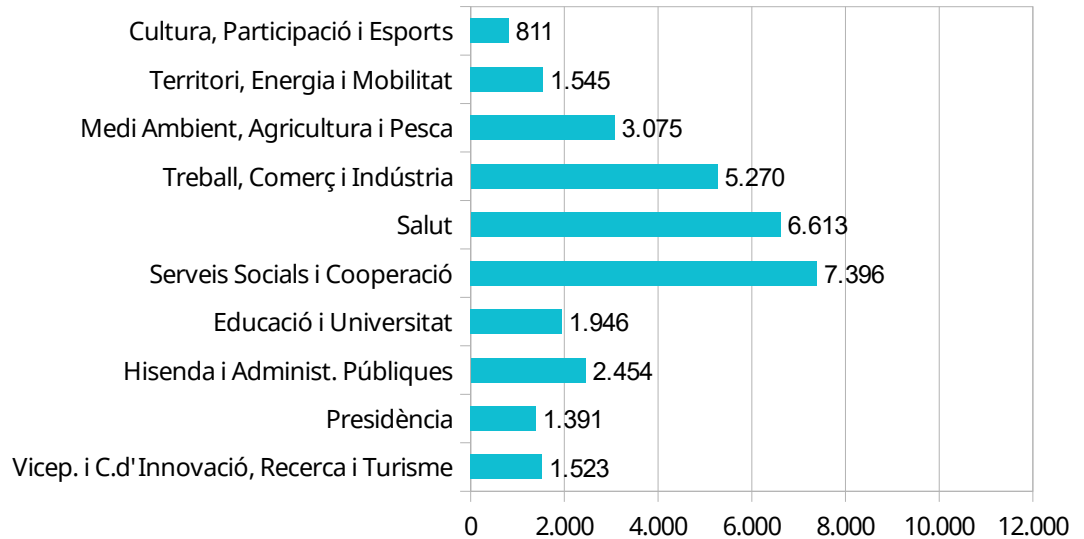
Entrades i sortides del mes de juny per conselleries:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Vicep. i C.d'Innovació, Recerca i Turisme	1.127	1.523
Presidència	2.679	1.391
Hisenda i Administ. Públiques	4.504	2.454
Educació i Universitat	6.619	1.946
Serveis Socials i Cooperació	6.746	7.396
Salut	6.818	6.613
Treball, Comerç i Indústria	8.281	5.270
Medi Ambient, Agricultura i Pesca	4.502	3.075
Territori, Energia i Mobilitat	3.372	1.545
Cultura, Participació i Esports	2.205	811

Entrades per Conselleria



Sortides per Conselleria

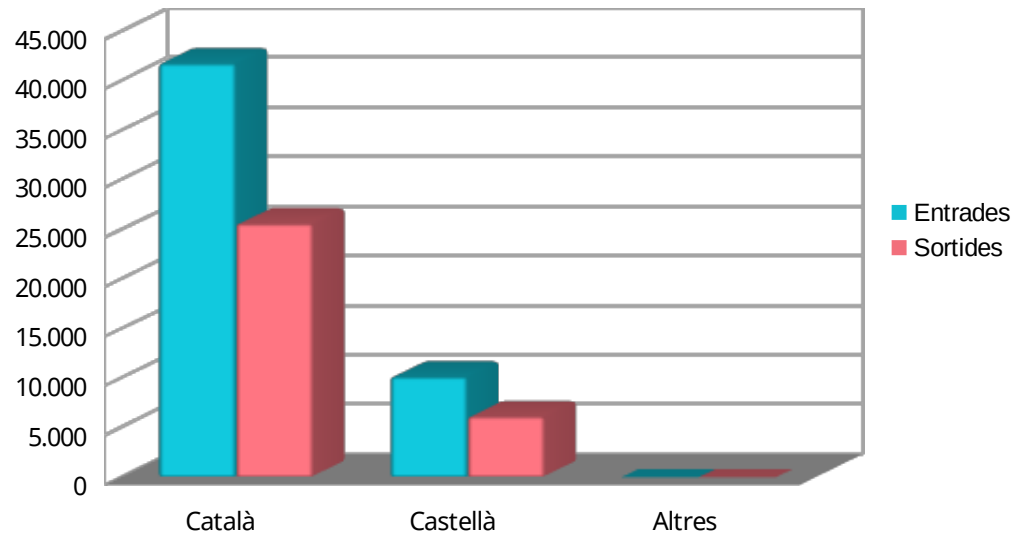


Entrades i sortides per idioma:

	Entrades	Sortides
Català	39.614	27.166
Castellà	7.236	4.857
Altres	3	1



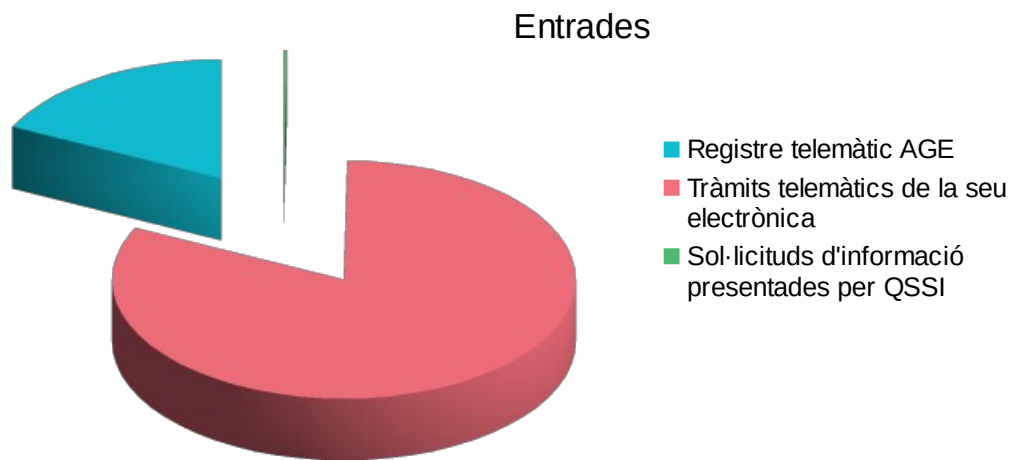
Entrades i sortides per idioma



Dades específiques del canal telemàtic

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

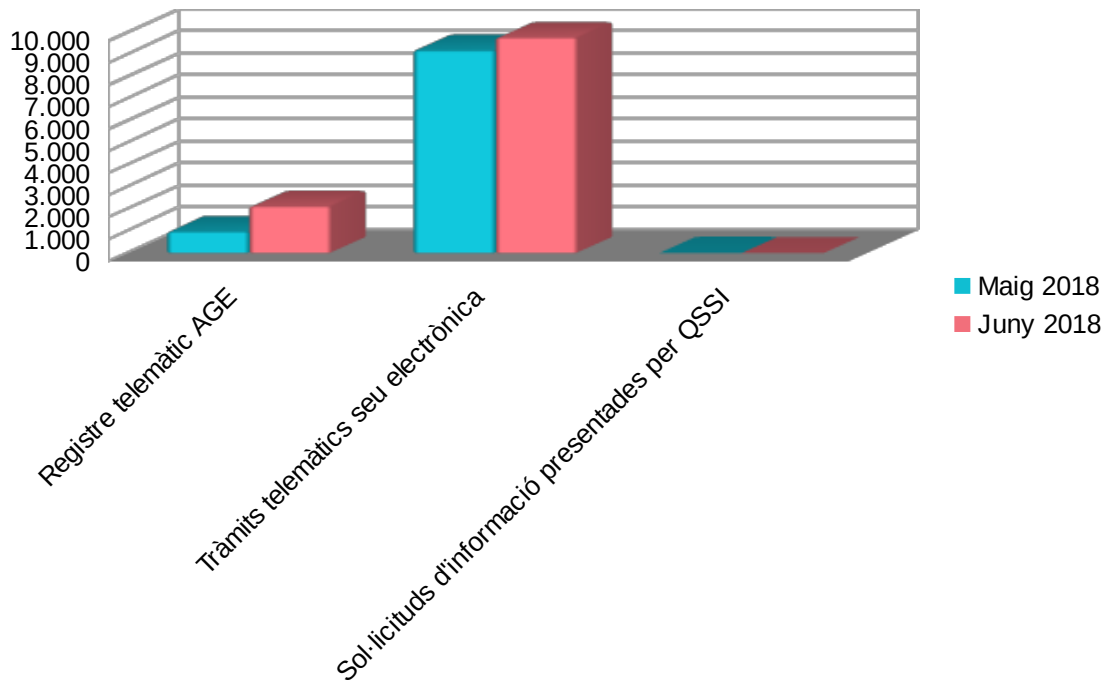
<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Juny 2018</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic AGE	2.132	17,8%
Tràmits telemàtics de la seu electrònica	9.792	81,9%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	27	0,2%
Total	11.951	100%



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

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Maig 2018</i>	<i>Juny 2018</i>	<i>Variació mensual %</i>
Registre telemàtic AGE	986	2.132	116,23%
Tràmits telemàtics seu electrònica	9.214	9.792	6,27%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	35	27	-22,86%
Total	10.235	11.951	33,21%

Procedència de les entrades mesos maig i juny 2018

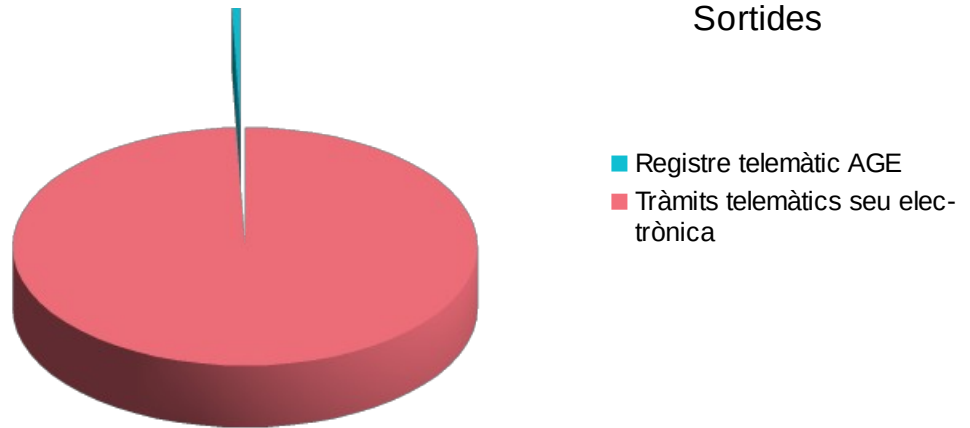


El total d'entrades telemàtiques engloba, d'una banda, les dades de les entrades presentades mitjançant els procediments que actualment són telemàtics (a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears són 85) i, de l'altra, els escrits presentats mitjançant el registre electrònic comú 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	Juny 2018	%
Registre telemàtic AGE	25	0,61%
Tràmits telemàtics seu electrònica	4.075	99,39%

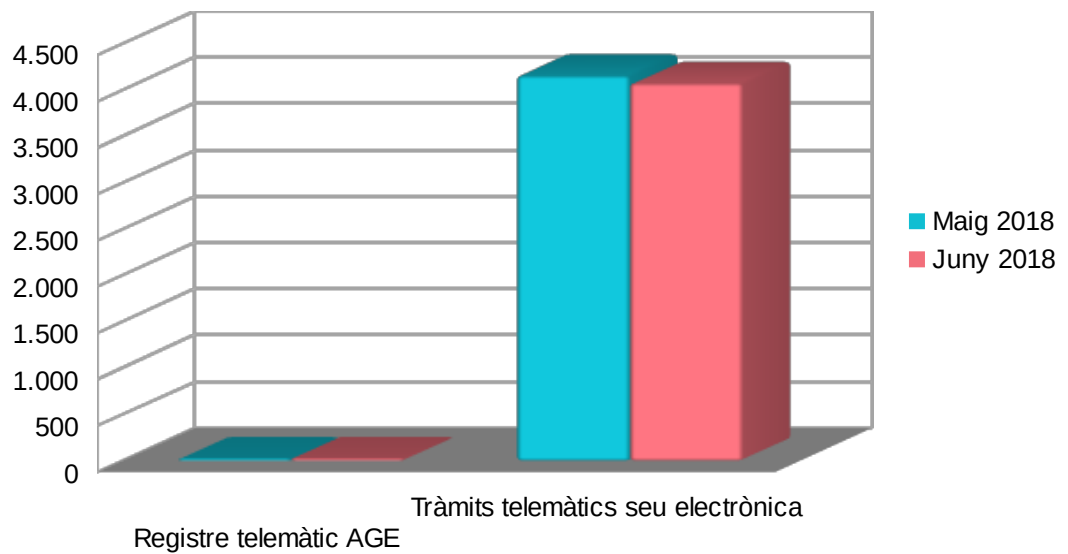
Sortides



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

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Maig 2018</i>	<i>Juny 2018</i>	<i>Variació mensual %</i>
Registre telemàtic AGE	22	25	13,64%
Tràmits telemàtics seu electrònica	4.160	4.075	-2,04%

Procedència de les sortides mesos maig i juny 2018





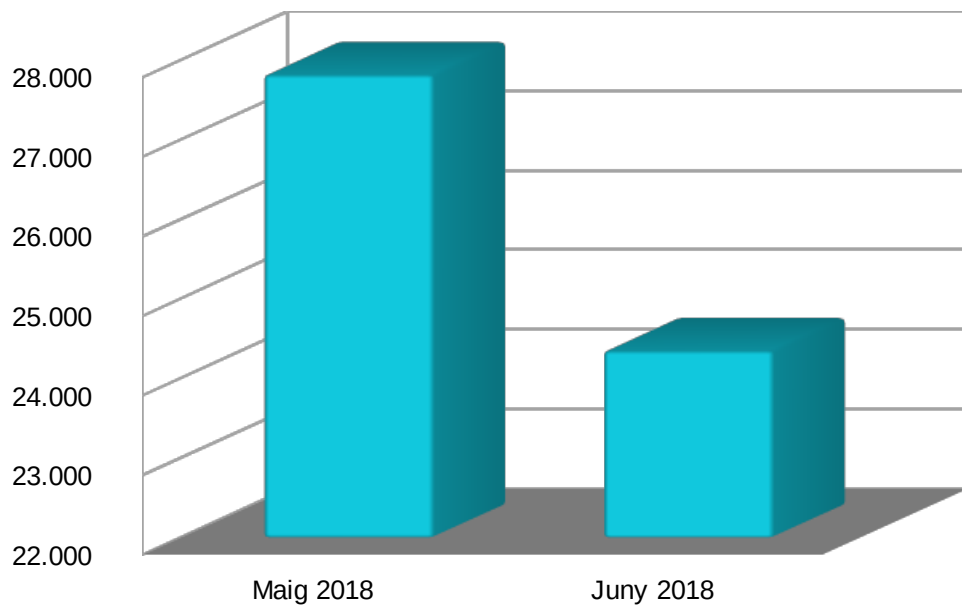
Dades específiques del canal telefònic

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

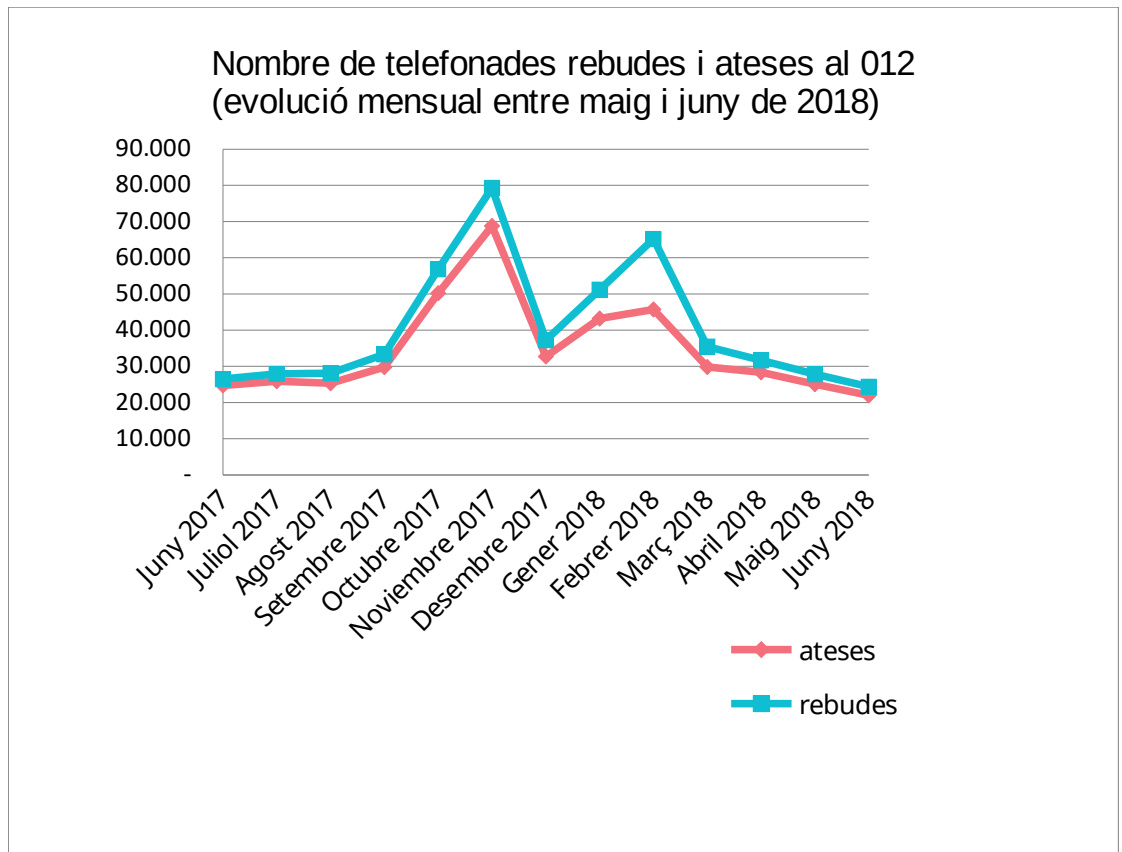
En el primer gràfic es mostra el total de telefonades rebudes durant el mes de juny de 2018 i es compara amb el nombre de telefonades rebudes el mes anterior.

	<i>Maig 2018</i>	<i>Juny 2018</i>
Nombre de telefonades rebudes	27.824	24.354

Telefonades rebudes al 012 (comparació maig i juny 2018)

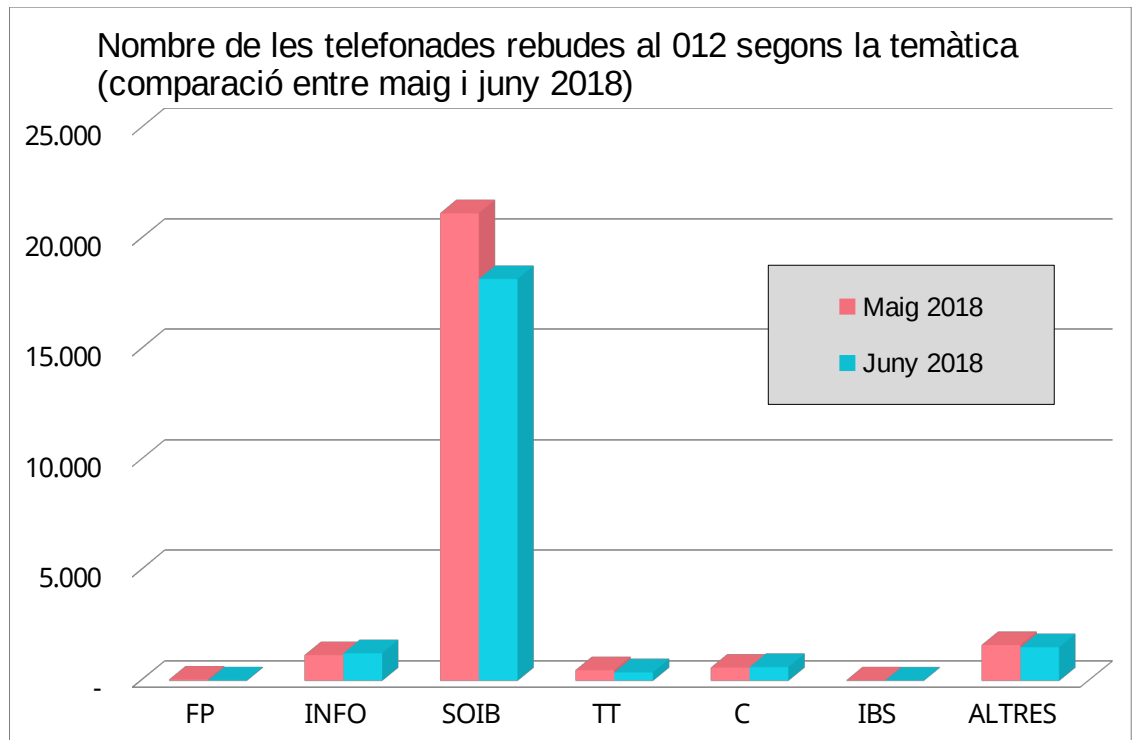


En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses entre el mes de juny de 2017 i el mes de juny de 2018.



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

Informació per temàtica	Maig 2018	Juny 2018
Funció Pública	57	25
Informació administrativa	1.159	1.245
SOIB	21.153	18.178
Tràmits telemàtics	479	381
Consum	595	621
IB-Salut	21	14
Altres	1.618	1.518

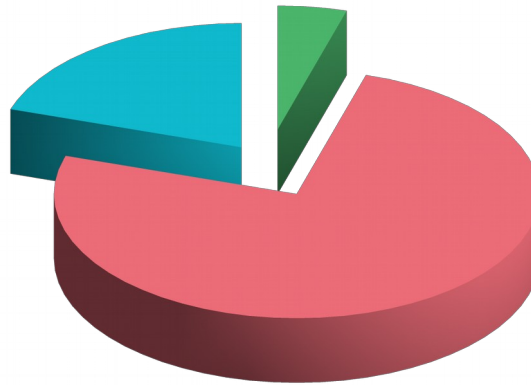


Pel que fa a l'origen de la telefonada, la distribució és la següent:

Origen de la telefonada	Juny 2018
Telèfon fix	4.403
Telèfon mòbil	16.567
Telèfon desconegut, ocult o fora de les Illes	1.012
Total	21.982

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 75% del total.

Origen de la telefonada segons el mitjà emprat (juny 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 de juny ha estat de 29 segons, temps que compleix, amb escreix, el que disposa la Carta marc de compromisos sobre el funcionament general dels serveis, que preveu menys d'un minut.

