



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

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

## **Setembre 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.

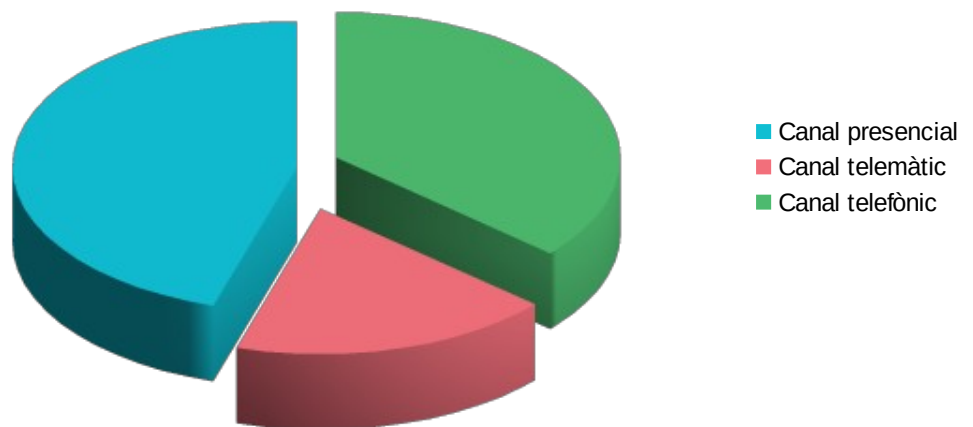


## Dades globals. Tots els canals d'atenció a la ciutadania

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 setembre de 2018:

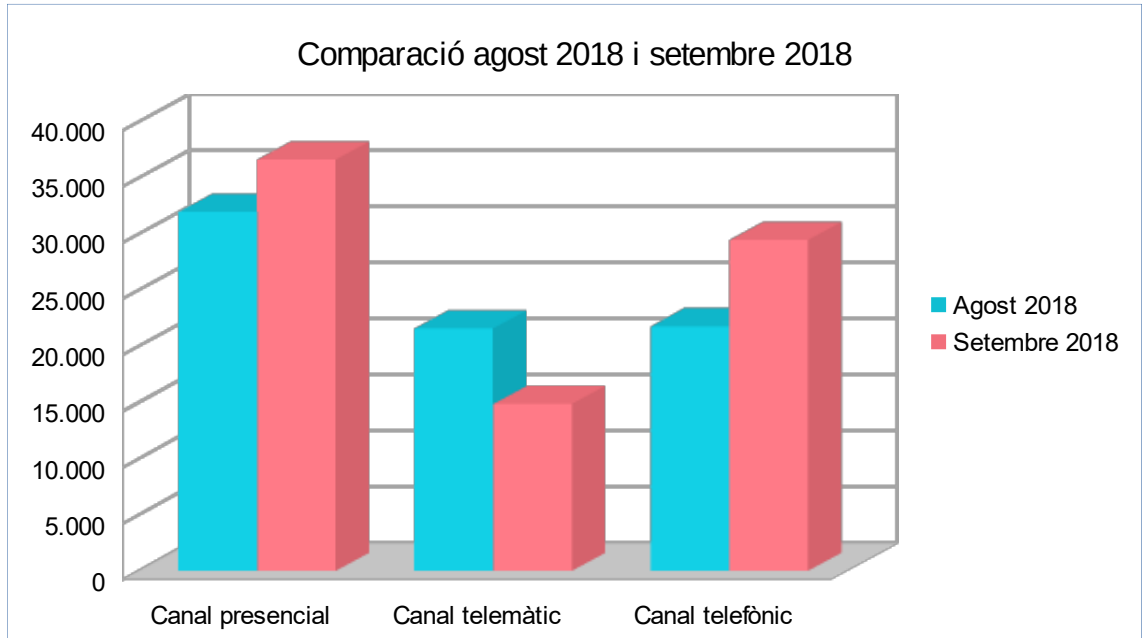
	<i>Setembre 2018</i>	<i>%</i>
Canal presencial	36.598	45%
Canal telemàtic	14.844	18%
Canal telefònic	29.462	36%

Setembre 2018



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

	<i>Agost 2018</i>	<i>Setembre 2018</i>	<i>Variació mensual %</i>
Canal presencial	31.921	36.598	14,65%
Canal telemàtic	21.576	14.844	-31,20%
Canal telefònic	21.760	29.462	35,40%
Total	75.257	80.904	7,50%

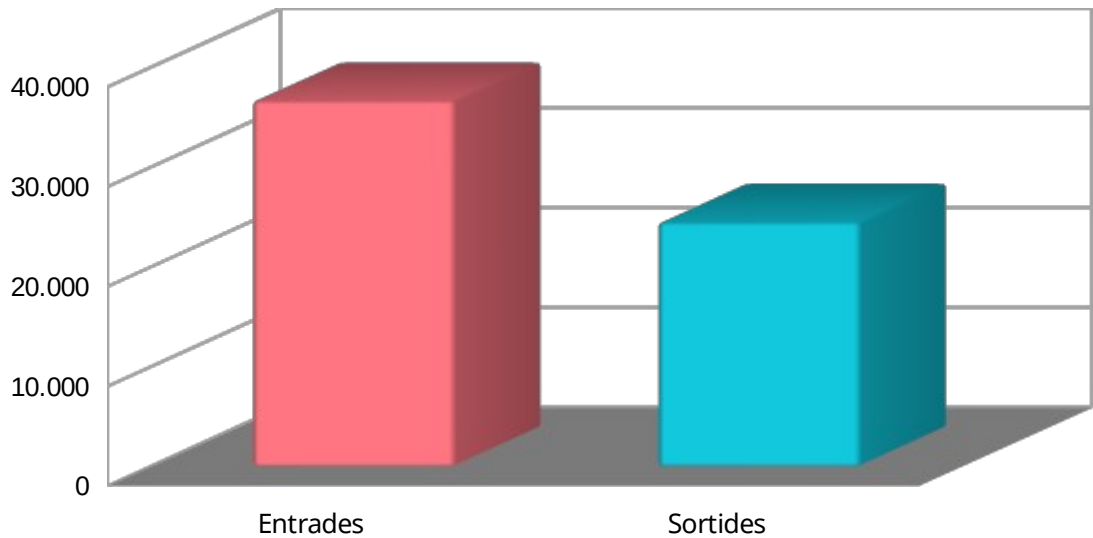




## Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes de setembre de 2018:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Setembre 2018	36.598	24.437

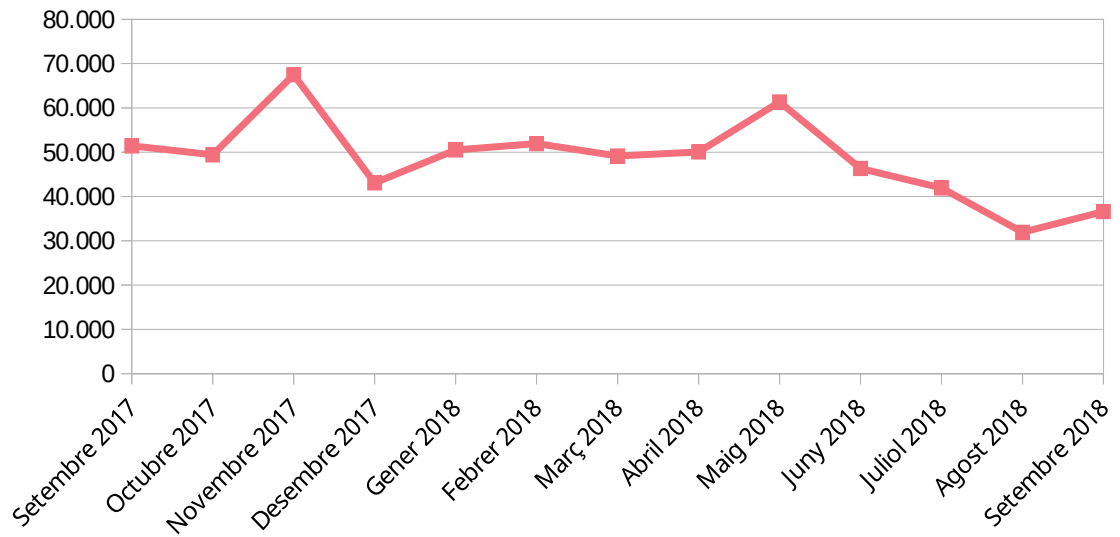


Evolució anual del nombre d'entrades i sortides (dotze mesos darrers):

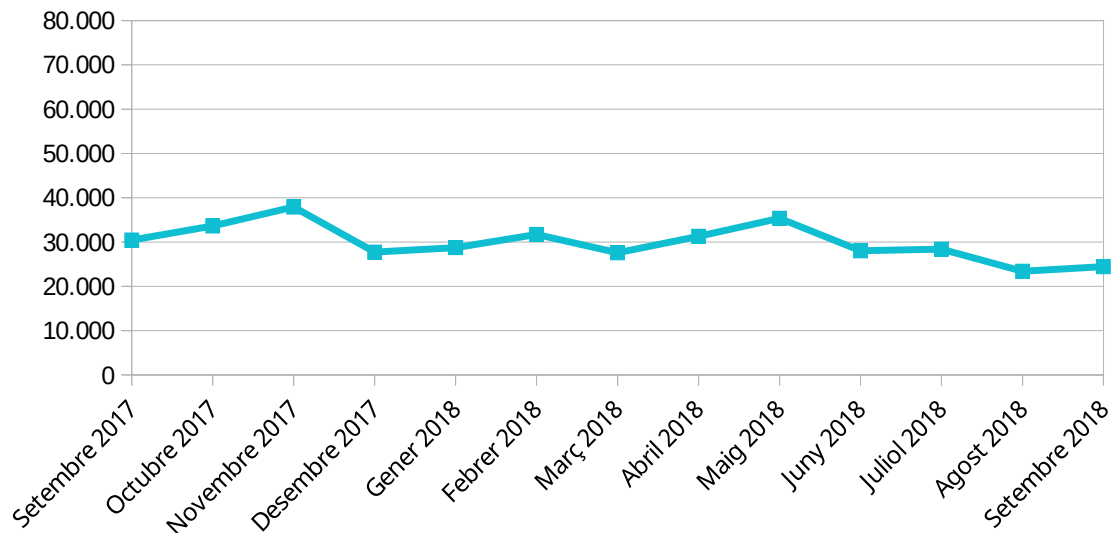
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Setembre 2017	51.421	30.454
Octubre 2017	49.416	33.646
Novembre 2017	67.490	37.934
Desembre 2017	43.069	27.731
Gener 2018	50.513	28.751
Febrer 2018	51.944	31.725
Març 2018	49.142	27.586
Abril 2018	50.049	31.311
Maig 2018	61.340	35.365
Juny 2018	46.332	28.040
Juliol 2018	41.922	28.397
Agost 2018	31.921	23.404
Setembre 2018	36.598	24.437



Evolució anual del nombre d'entrades

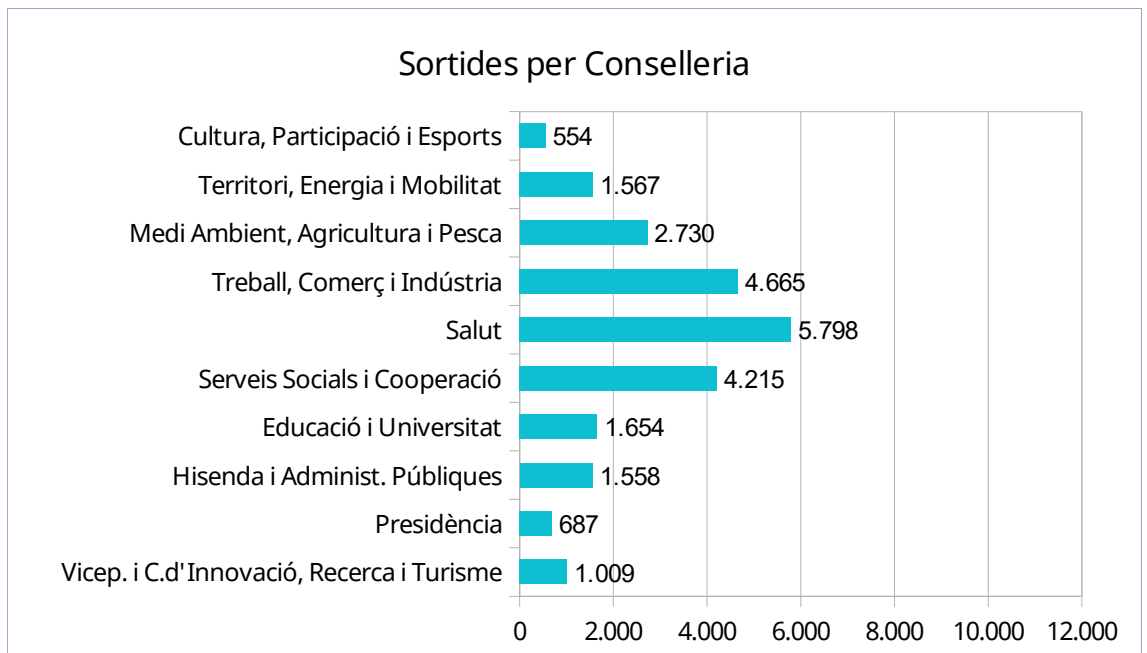
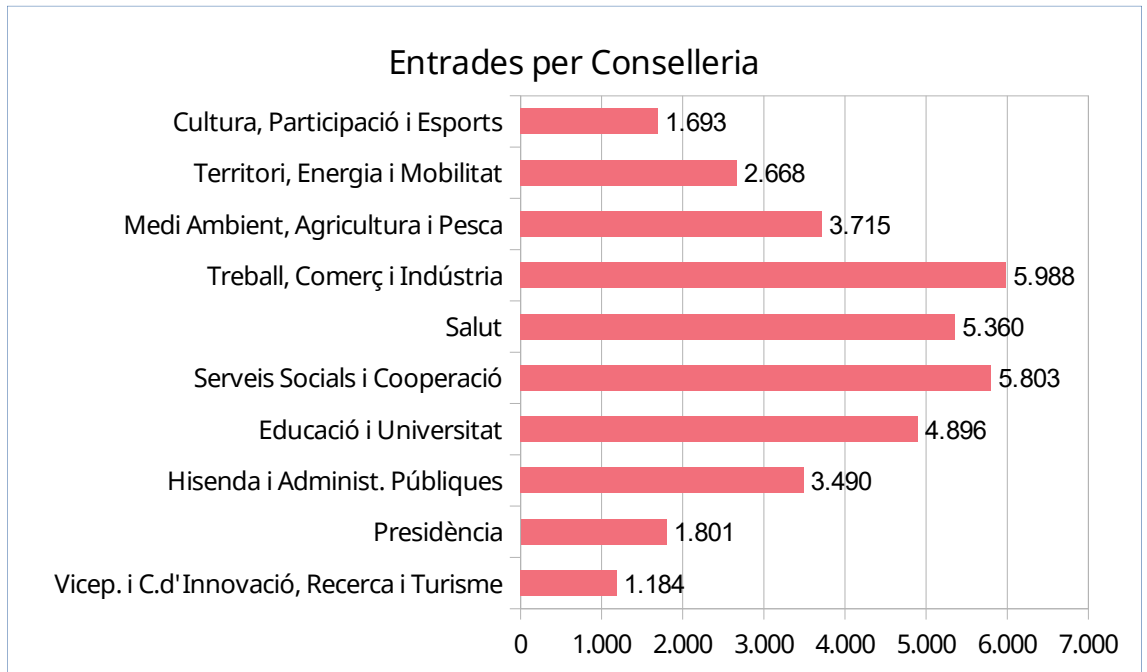


Evolució anual del nombre de sortides



Entrades i sortides del mes de setembre per conselleries:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Vicep. i C.d'Innovació, Recerca i Turisme	1.184	1.009
Presidència	1.801	687
Hisenda i Administ. Públiques	3.490	1.558
Educació i Universitat	4.896	1.654
Serveis Socials i Cooperació	5.803	4.215
Salut	5.360	5.798
Treball, Comerç i Indústria	5.988	4.665
Medi Ambient, Agricultura i Pesca	3.715	2.730
Territori, Energia i Mobilitat	2.668	1.567
Cultura, Participació i Esports	1.693	554



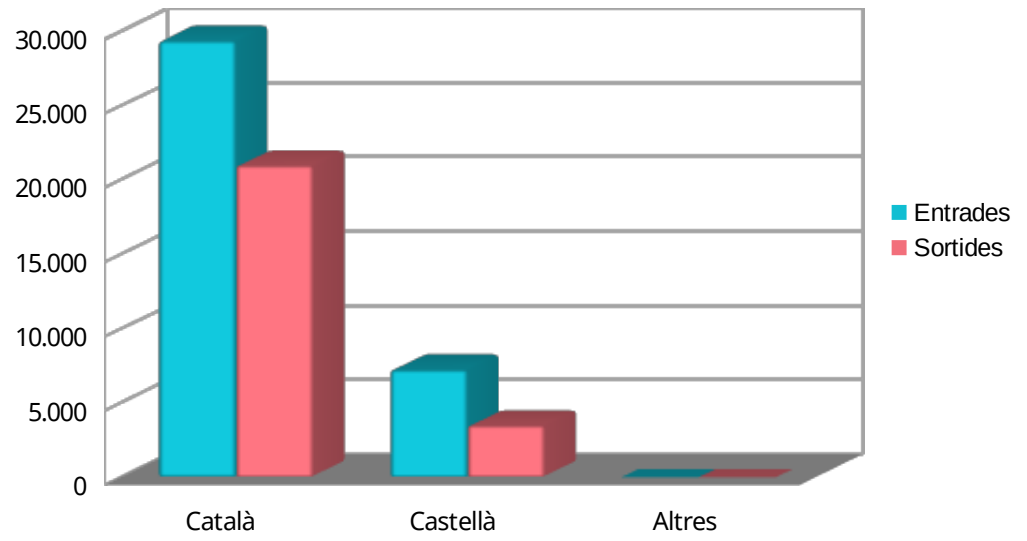
Entrades i sortides per idioma:

	Entrades	Sortides
Català	29.368	20.970
Castellà	7.222	3.464
Altres	8	3





Entrades i sortides per idioma



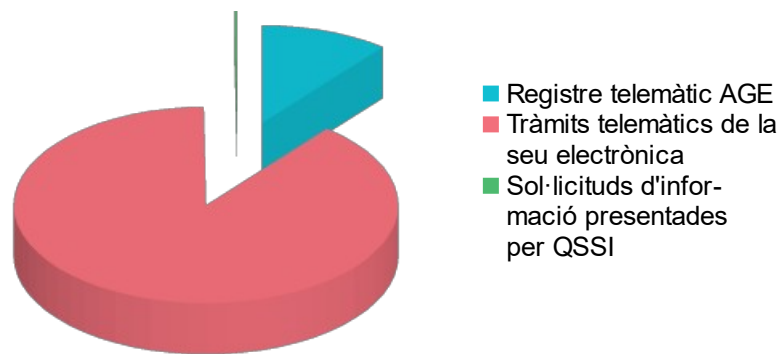


## Dades específiques del canal telemàtic

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

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Setembre 2018</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic AGE	1.608	10,8%
Tràmits telemàtics de la seu electrònica	13.208	89,0%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	28	0,2%
Total	14.844	100%

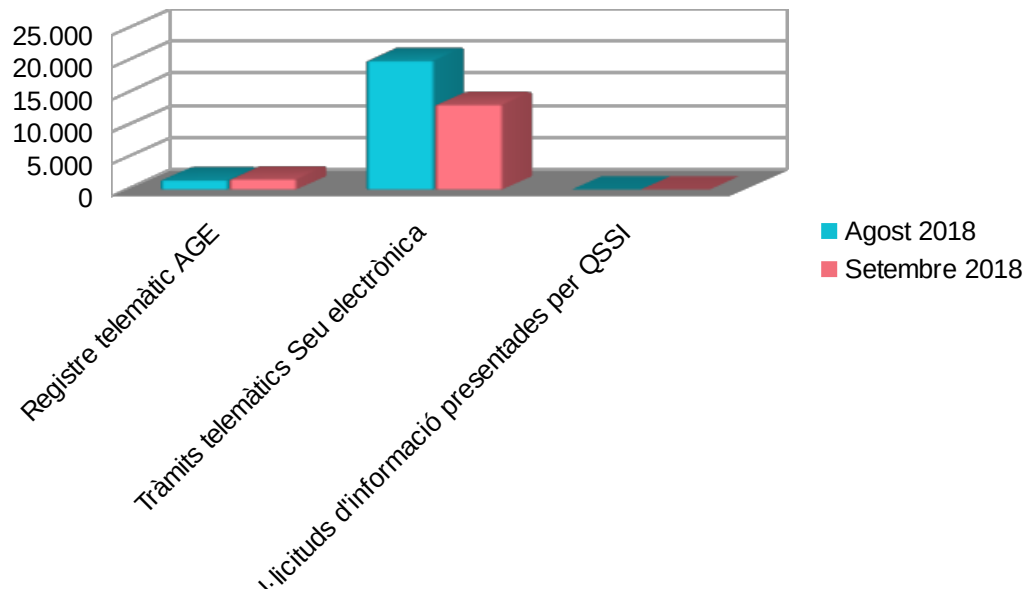
### Entrades



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

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Agost 2018</i>	<i>Setembre 2018</i>	<i>Variació mensual %</i>
Registre telemàtic AGE	1.479	1.608	8,72%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	20.062	13.208	-34,16%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	35	28	-20,00%
Total	21.576	14.844	-15,15%

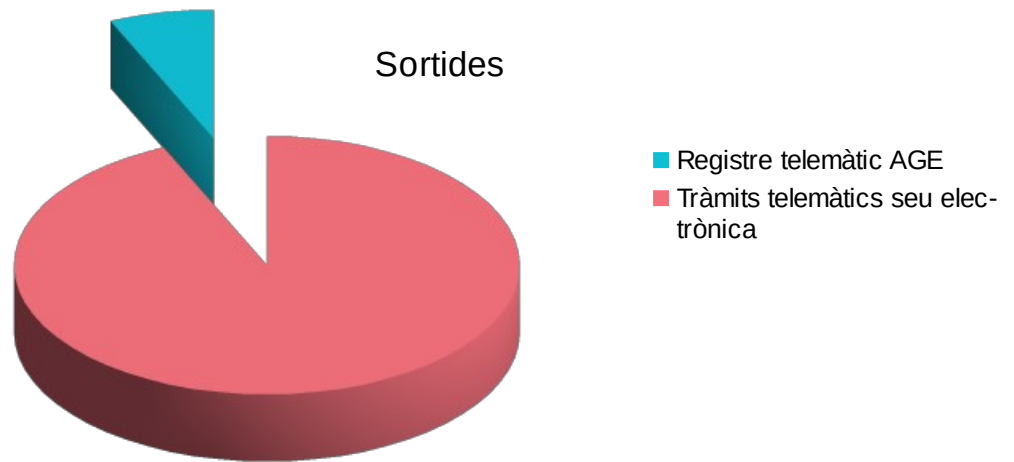
### Procedència de les entrades mesos agost i setembre 2018



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:

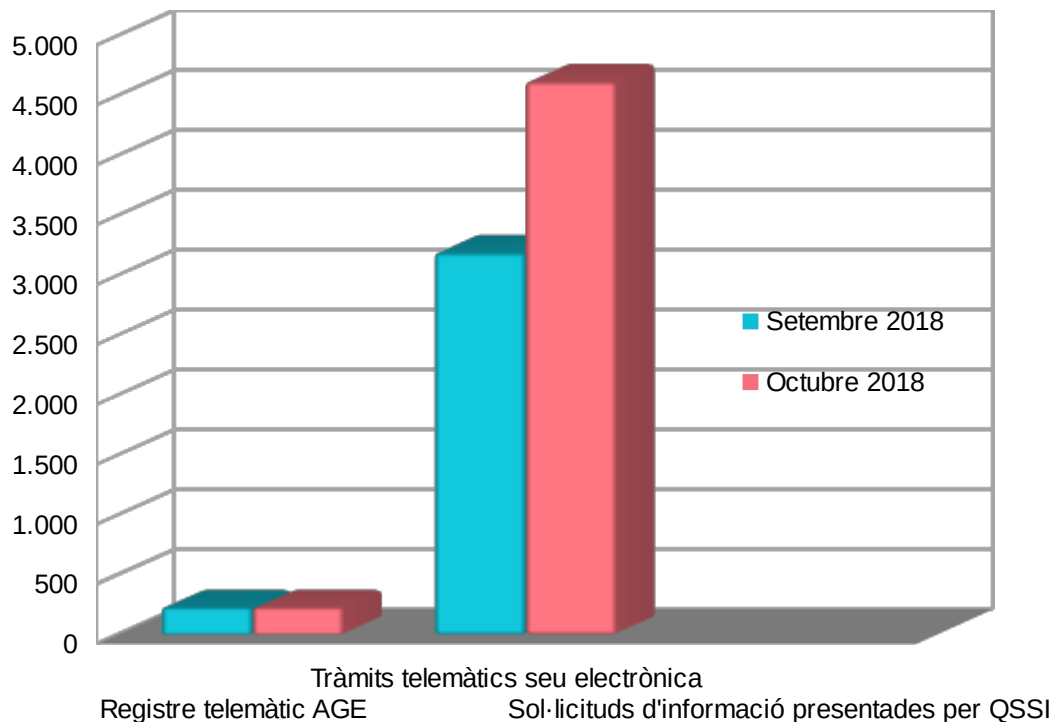
Procedència de les sortides	Setembre 2018	%
Registre telemàtic AGE	230	6,7%
Tràmits telemàtics seu electrònica	3.196	93,3%



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

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Setembre 2018</i>	<i>Octubre 2018</i>	<i>Variació mensual %</i>
Registre telemàtic AGE	230	232	0,87%
Tràmits telemàtics seu electrònica	3.196	4.624	44,68%

### Procedència de les sortides





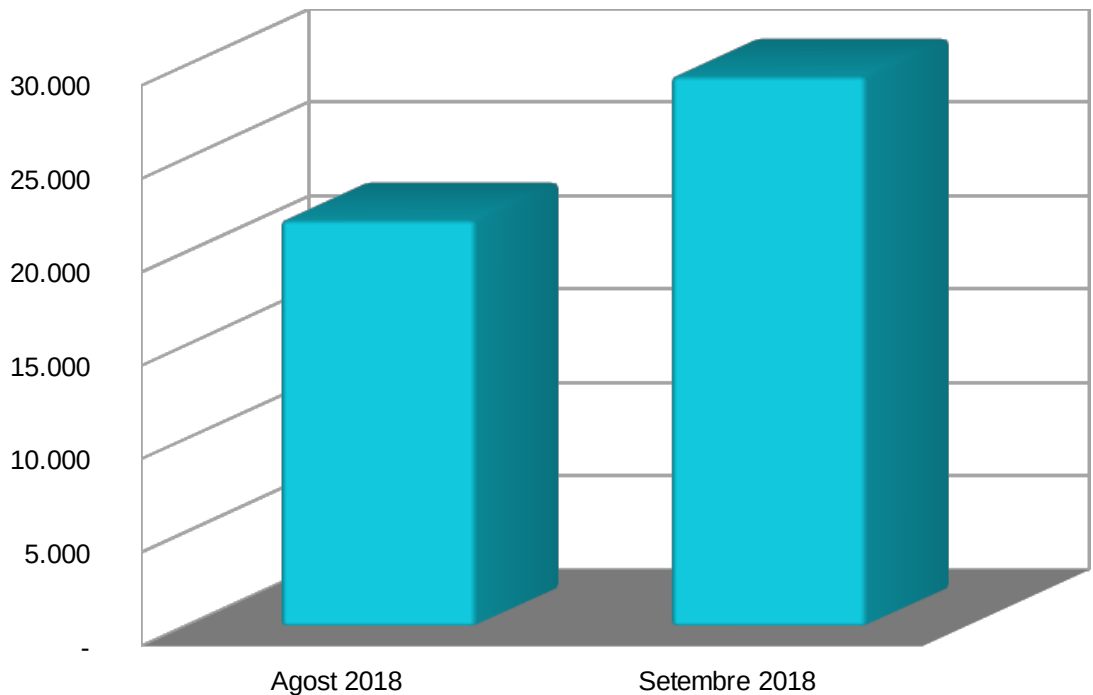
### Dades específiques del canal telefònic

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

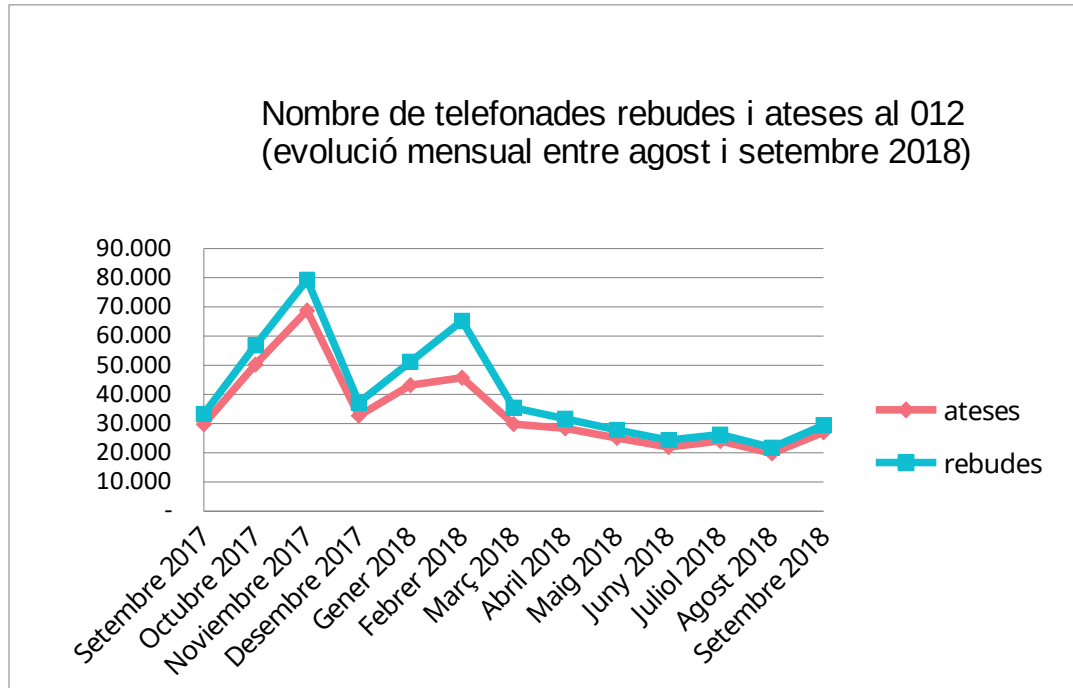
En el primer gràfic es mostra el total de telefonades rebudes durant el mes de setembre de 2018 i es compara amb el nombre de telefonades rebudes el mes anterior.

	<i>Agost 2018</i>	<i>Setembre 2018</i>
Nombre de telefonades rebudes	21.760	29.462

Telefonades rebudes al 012 (comparació agost i setembre 2018)

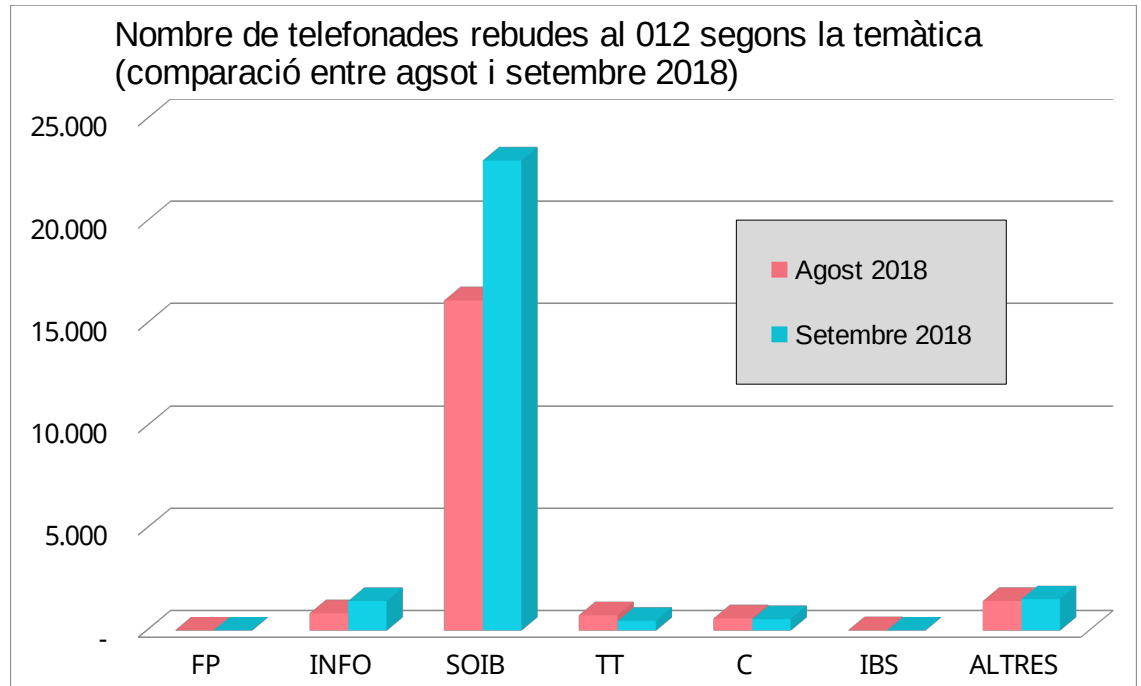


En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses entre el mes de setembre de 2017 i el mes de setembre de 2018.



El gràfic següent mostra el nombre de telefonades rebudes durant el mes de setembre 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>Agost 2018</i>	<i>Setembre 2018</i>
Funció Pública	7	10
Informació administrativa	845	1.447
SOIB	16.144	22.977
Tràmits telemàtics	752	477
Consum	598	561
IB-Salut	18	11
Altres	1.441	1.533

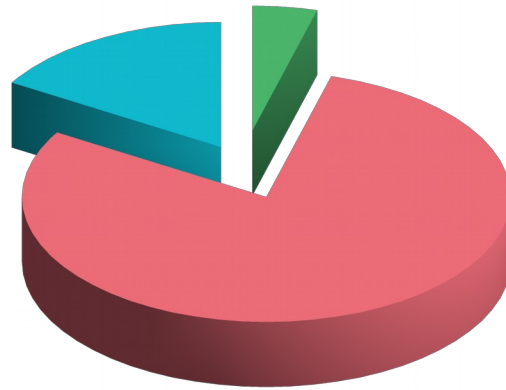


Pel que fa a l'origen de la telefonada, la distribució és la següent:

Origen de la telefonada	Setembre 2018
Telèfon fix	4.423
Telèfon mòbil	21.437
Telèfon desconegut, ocult o fora de les Illes	1.156
Total	27.016

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 79% del total.

### Origen de la telefonada segons el mitjà emprat (setembre 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 setembre ha estat de 49 segons, temps que compleix, el que disposa la Carta marc de compromisos sobre el funcionament general dels serveis, que preveu menys d'un minut.

