



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

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

Octubre 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'octubre de 2018:

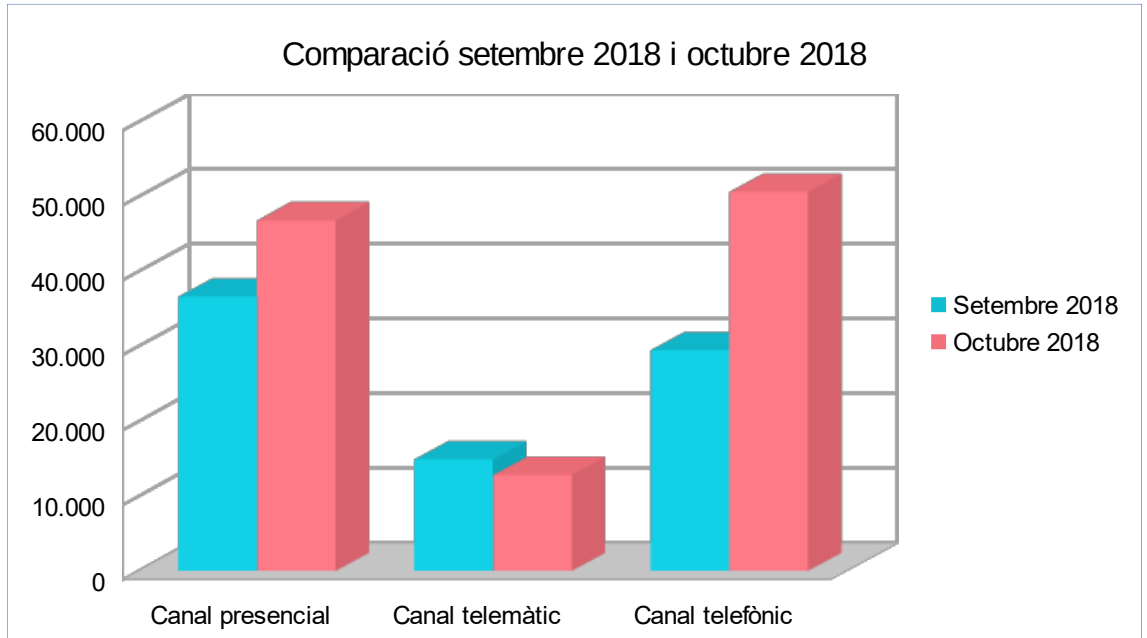
	<i>Octubre 2018</i>	<i>%</i>
Canal presencial	46.781	42%
Canal telemàtic	12.764	12%
Canal telefònic	50.589	46%

Octubre 2018



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

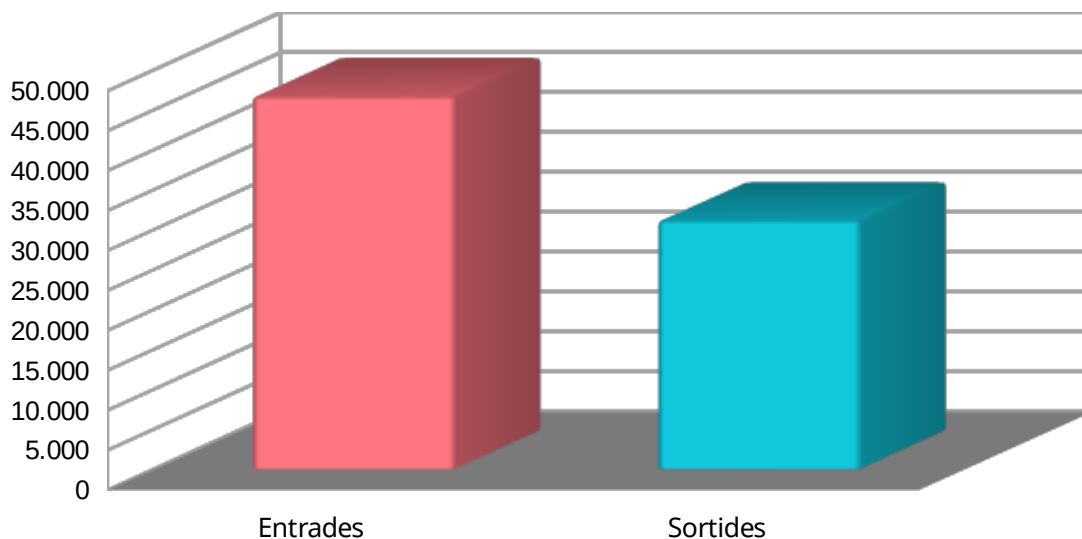
	<i>Setembre 2018</i>	<i>Octubre 2018</i>	<i>Variació mensual %</i>
Canal presencial	36.598	46.781	27,82%
Canal telemàtic	14.844	12.764	-14,01%
Canal telefònic	29.462	50.589	71,71%
Total	80.904	110.134	36,13%



Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes d'octubre de 2018:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Octubre 2018	46.781	31.245

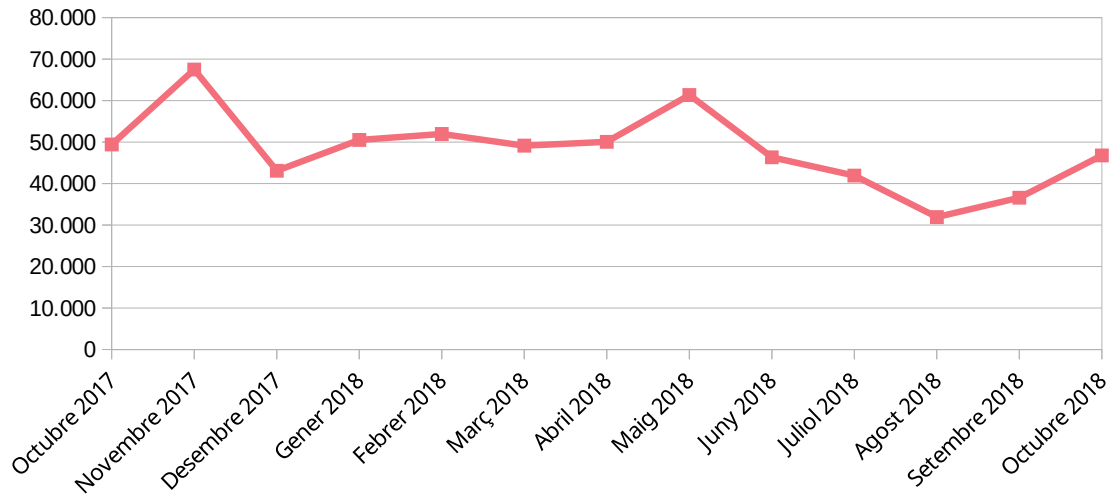


Evolució anual del nombre d'entrades i sortides (dotze mesos darrers):

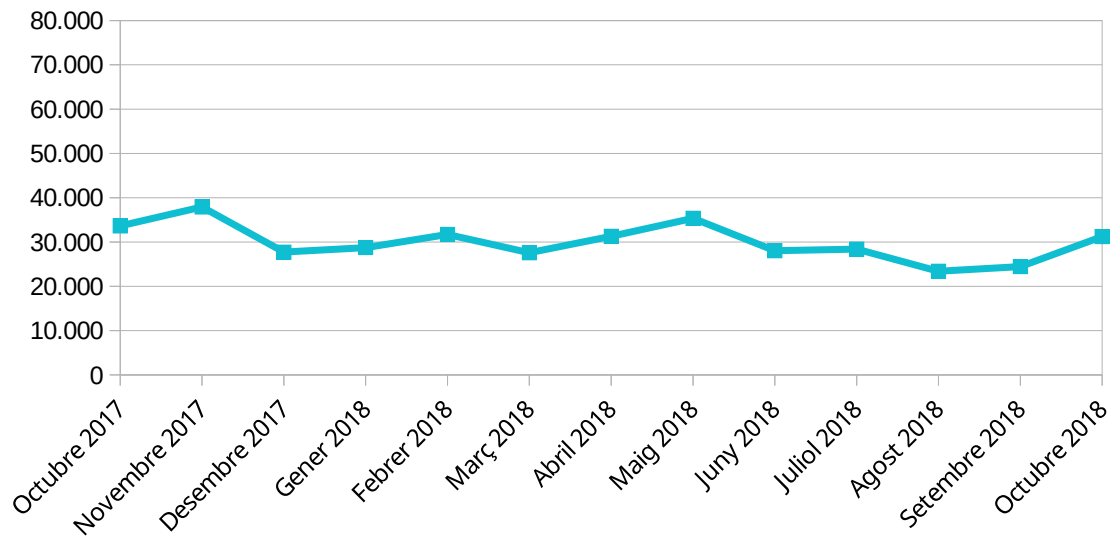
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Octubre 2017	49.416	33.646
Novembre 2017	67.490	37.934
Desembre 2017	43.069	27.731
Gener 2018	50.513	28.751
Febrer 2018	51.944	31.725
Març 2018	49.142	27.586
Abril 2018	50.049	31.311
Maig 2018	61.340	35.365
Juny 2018	46.332	28.040
Juliol 2018	41.922	28.397
Agost 2018	31.921	23.404
Setembre 2018	36.598	24.437
Octubre 2018	46.781	31.245



Evolució anual del nombre d'entrades

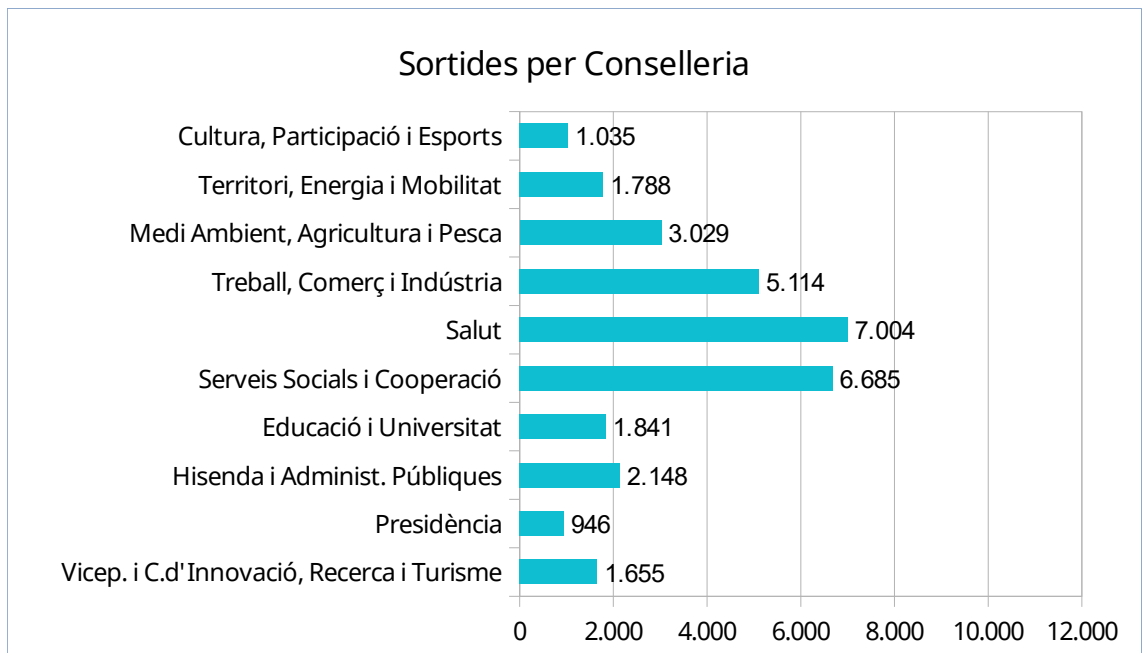
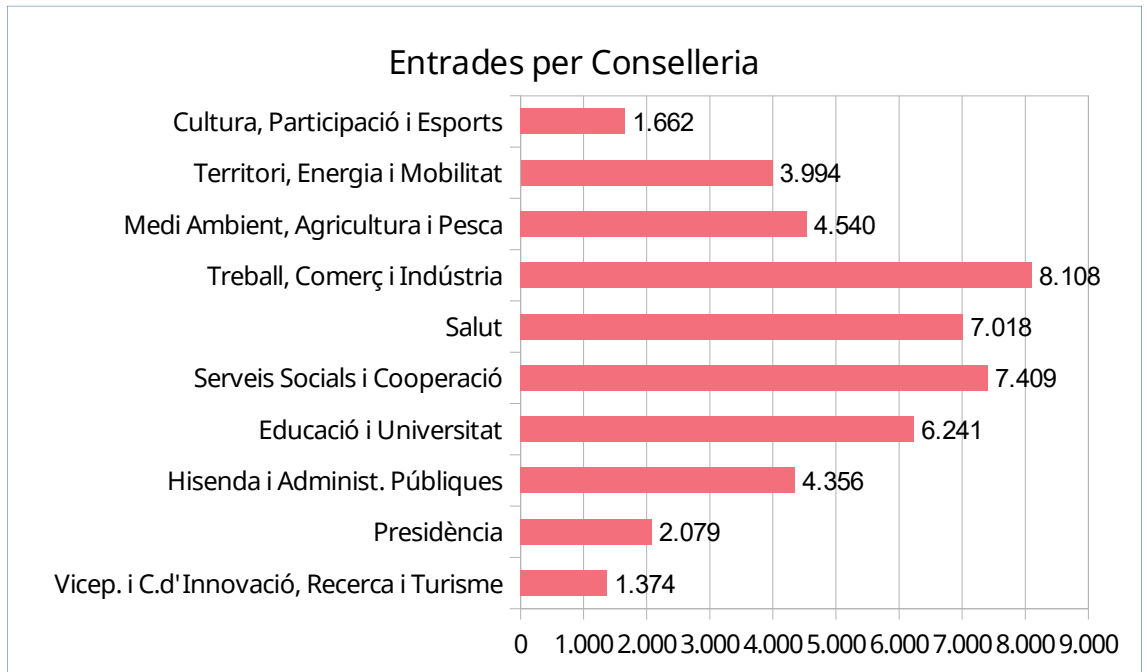


Evolució anual del nombre de sortides



Entrades i sortides del mes d'octubre per conselleries:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Vicep. i C.d'Innovació, Recerca i Turisme	1.374	1.655
Presidència	2.079	946
Hisenda i Administ. Públiques	4.356	2.148
Educació i Universitat	6.241	1.841
Serveis Socials i Cooperació	7.409	6.685
Salut	7.018	7.004
Treball, Comerç i Indústria	8.108	5.114
Medi Ambient, Agricultura i Pesca	4.540	3.029
Territori, Energia i Mobilitat	3.994	1.788
Cultura, Participació i Esports	1.662	1.035

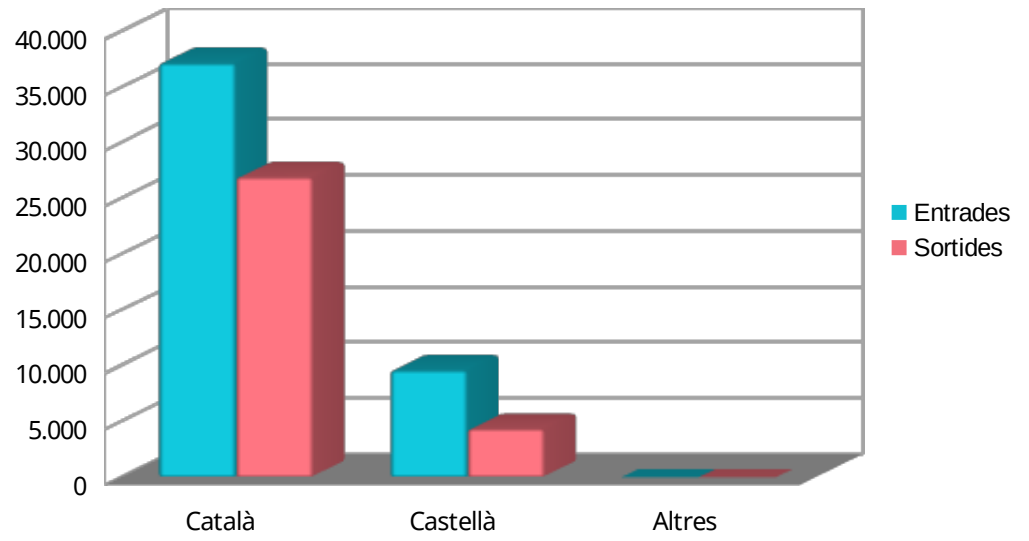


Entrades i sortides per idioma:

	Entrades	Sortides
Català	37.169	26.921
Castellà	9.603	4.321
Altres	9	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:

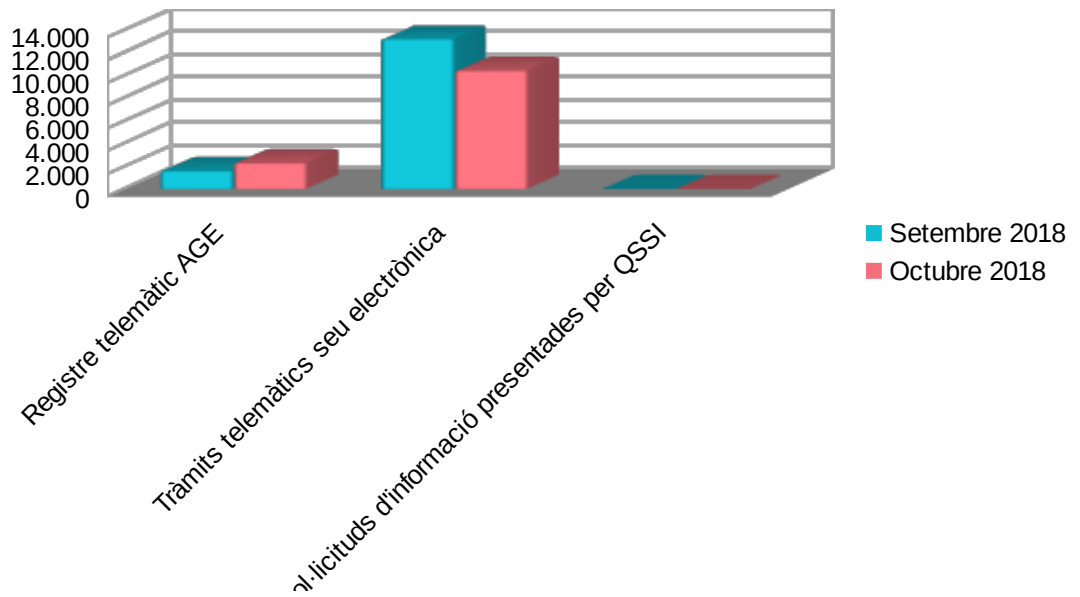
<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Octubre 2018</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic AGE	2.314	18,1%
Tràmits telemàtics de la seu electrònica	10.427	81,7%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	23	0,2%
Total	12.764	100%



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

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Setembre 2018</i>	<i>Octubre 2018</i>	<i>Variació mensual %</i>
Registre telemàtic AGE	1.608	2.314	43,91%
Tràmits telemàtics seu electrònica	13.208	10.427	-21,06%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	28	23	-17,86%
Total	14.844	12.764	1,66%

Procedència de les entrades mesos setembre i octubre 2018

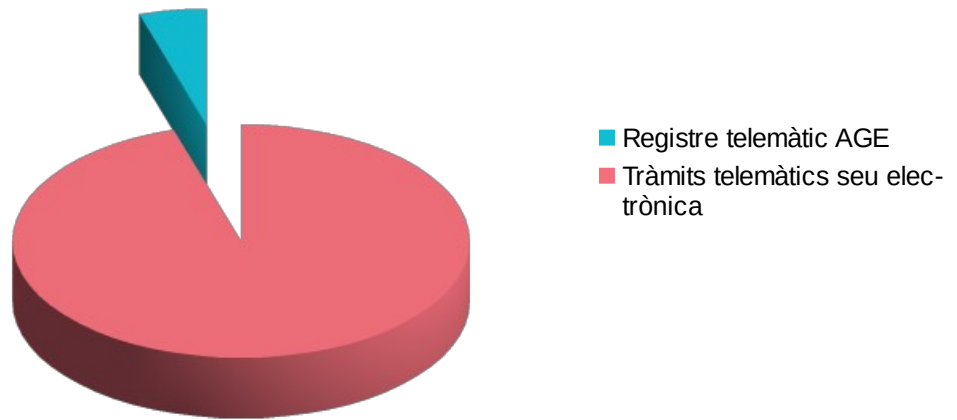


El total d'entrades telemàtiques engloba, d'una banda, les dades de les entrades presentades mitjançant els procediments que actualment són telemàtics (a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears són 85) i, de l'altra, els escrits presentats mitjançant el registre electrònic comú 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>Octubre 2018</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic AGE	232	4,8%
Tràmits telemàtics seu electrònica	4.624	95,2%

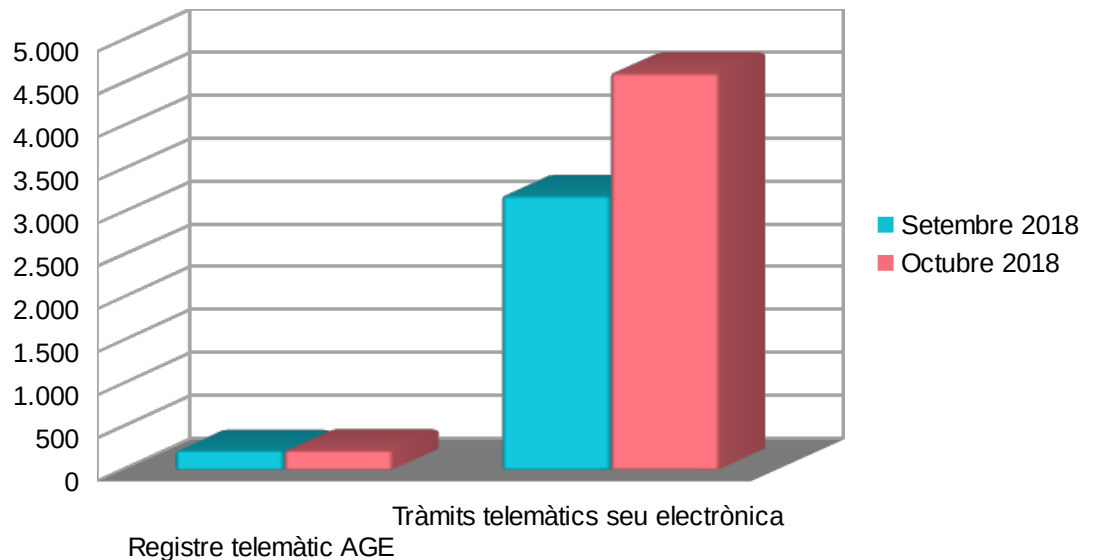
Sortides



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

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

Procedència de les sortides mesos setembre i octubre 2018



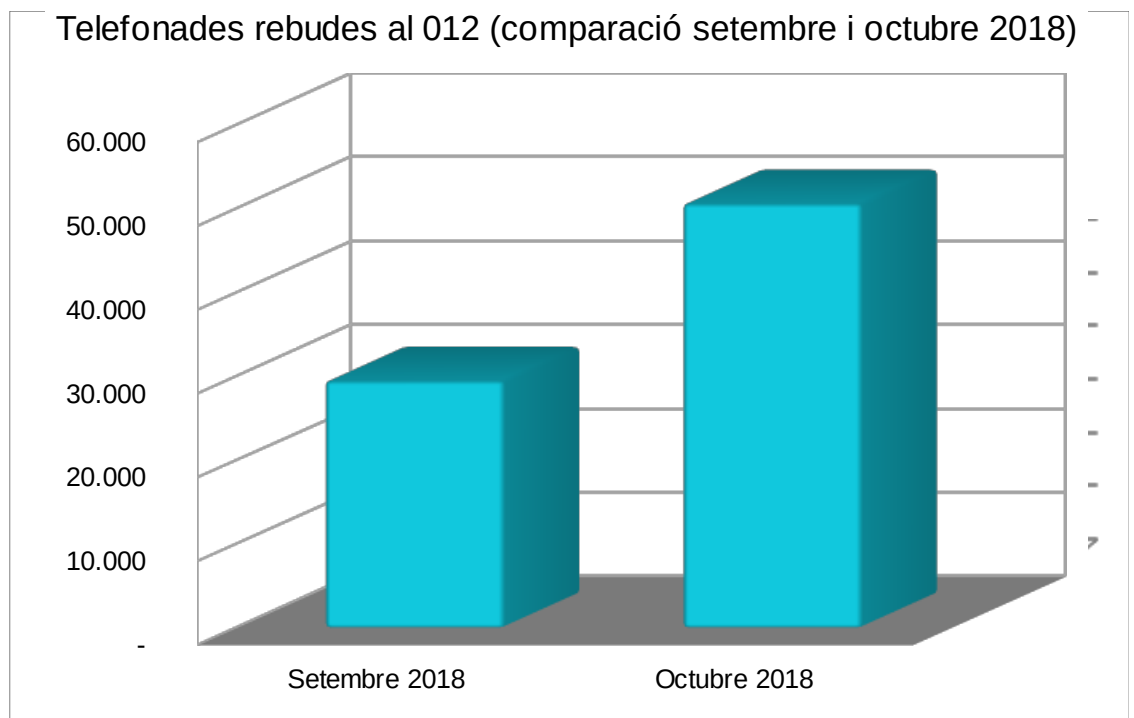


Dades específiques del canal telefònic

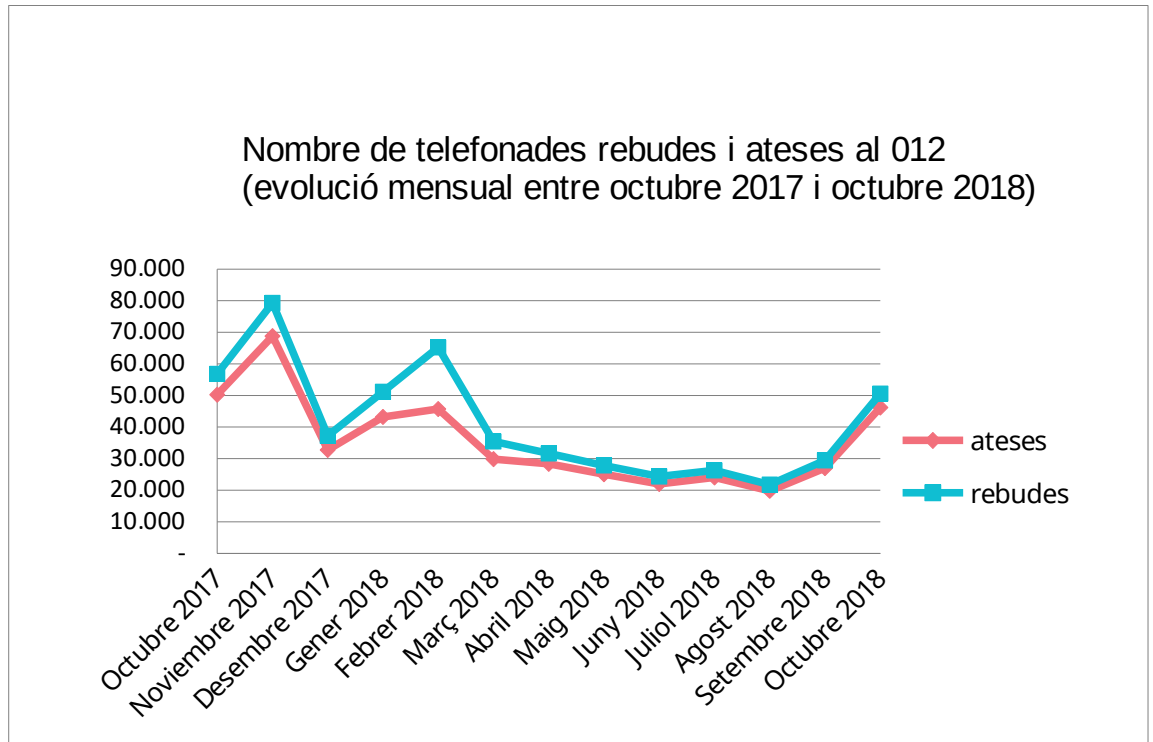
En aquest apartat s'analitzen les telefonades rebudes al telèfon d'assistència 012.

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

	Setembre 2018	Octubre 2018
Nombre de telefonades rebudes	29.462	50.589

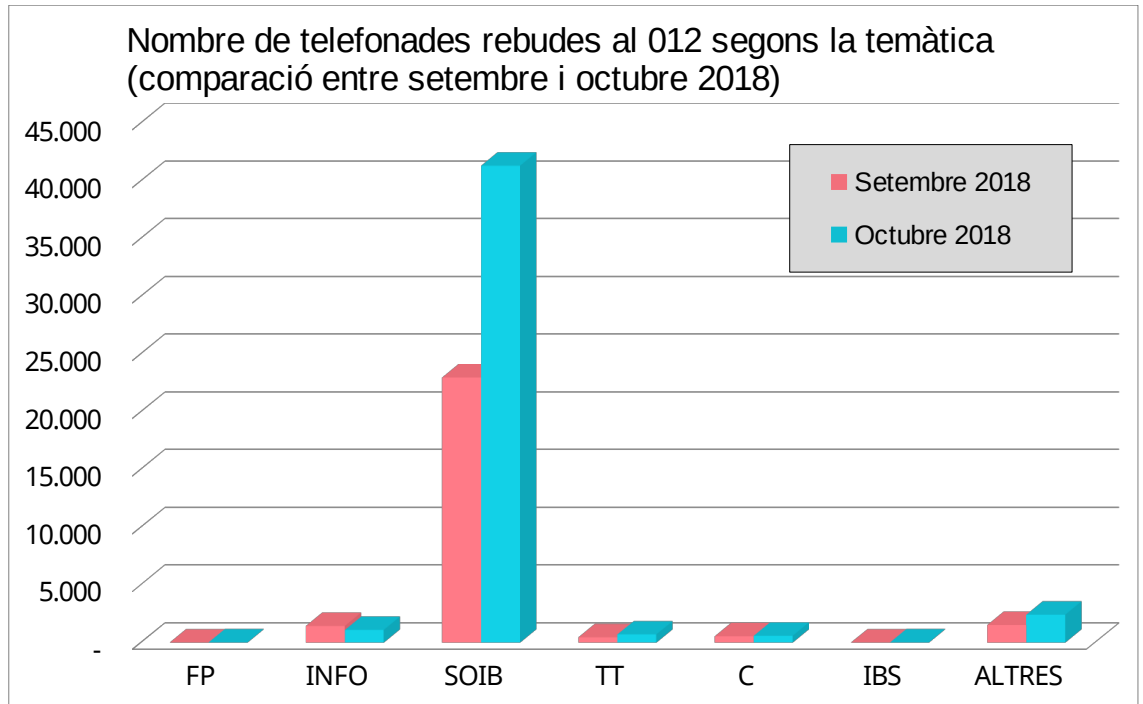


En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses entre el mes d'octubre de 2017 i el mes d'octubre de 2018.



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

Informació per temàtica	Setembre 2018	Octubre 2018
Funció Pública	10	14
Informació administrativa	1.447	1.098
SOIB	22.977	41.313
Tràmits telemàtics	477	714
Consum	561	599
IB-Salut	11	20
Altres	1.533	2.418

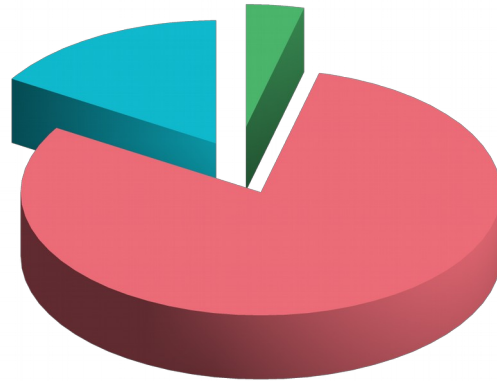


Pel que fa a l'origen de la telefonada, la distribució és la següent:

Origen de la telefonada	Octubre 2018
Telèfon fix	7.783
Telèfon mòbil	38.334
Telèfon desconegut, ocult o fora de les Illes	1.875
Total	47.992

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 80% del total.

Origen de la telefonada segons el mitjà emprat (octubre 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'octubre 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.

