



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

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

Novembre 2018



GOB
/



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.

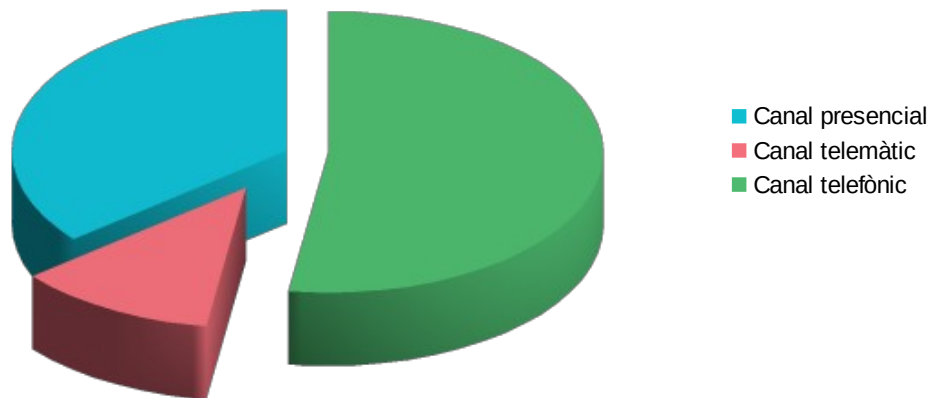


Dades globals. Tots els canals d'atenció a la ciutadania

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 novembre de 2018:

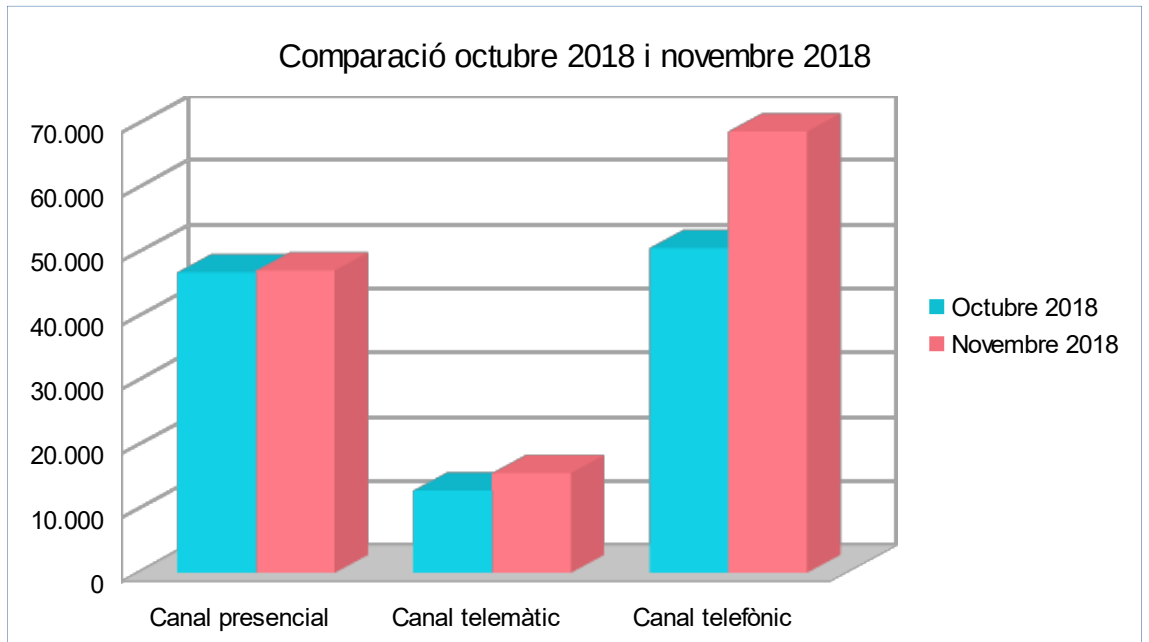
	<i>Novembre 2018</i>	<i>%</i>
Canal presencial	47.056	36%
Canal telemàtic	15.513	12%
Canal telefònic	68.666	52%

Novembre 2018



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

	<i>Octubre 2018</i>	<i>Novembre 2018</i>	<i>Variació mensual %</i>
Canal presencial	46.781	47.056	0,59%
Canal telemàtic	12.764	15.513	21,54%
Canal telefònic	50.589	68.666	35,73%
Total	110.134	131.235	19,16%

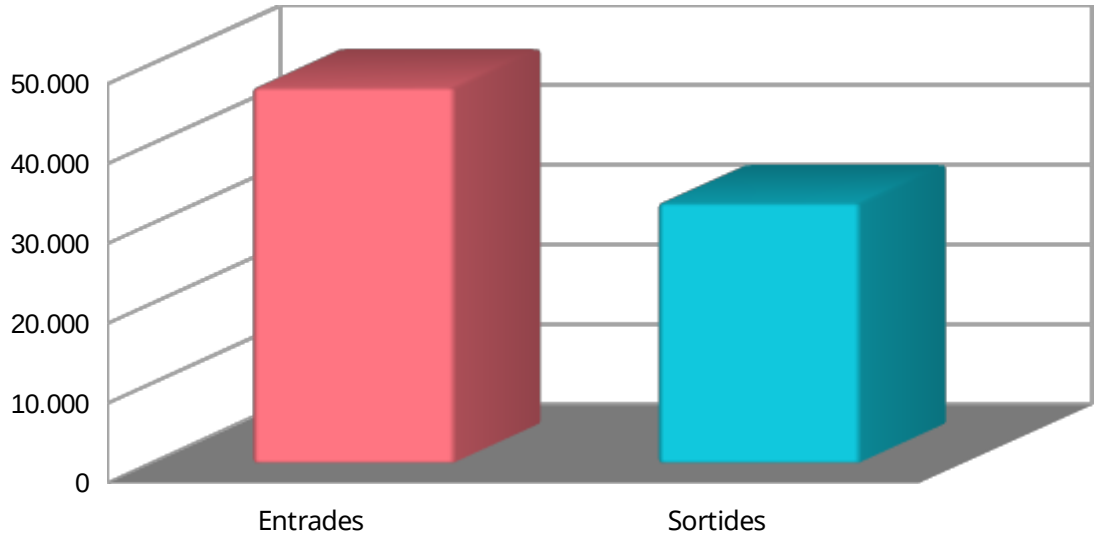




Dades específiques del canal presencial

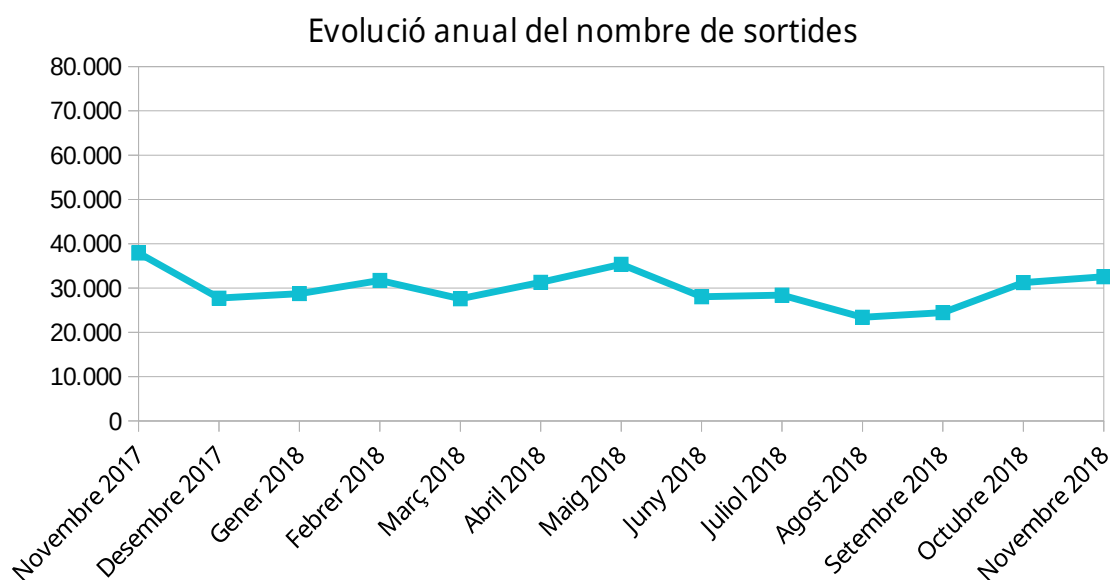
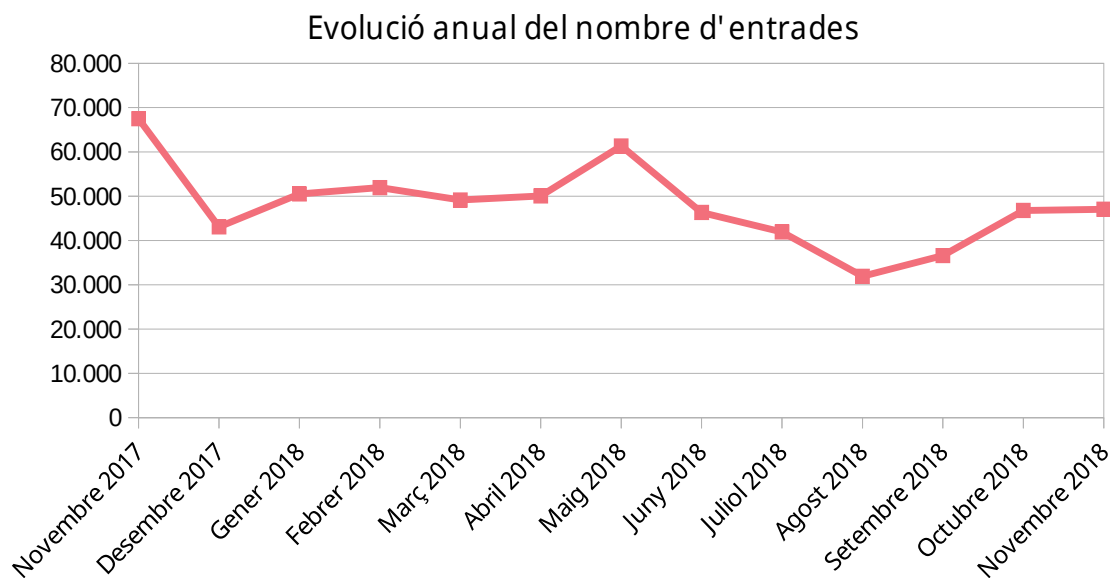
Entrades i sortides del mes de novembre de 2018:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Novembre 2018	47.056	32.574



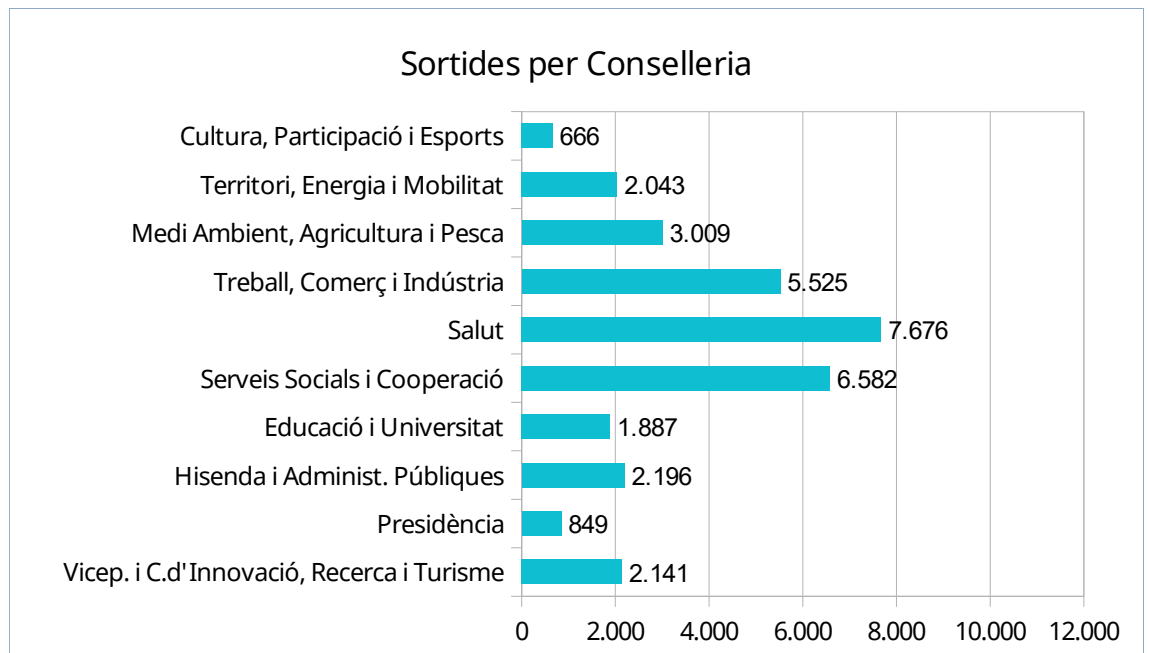
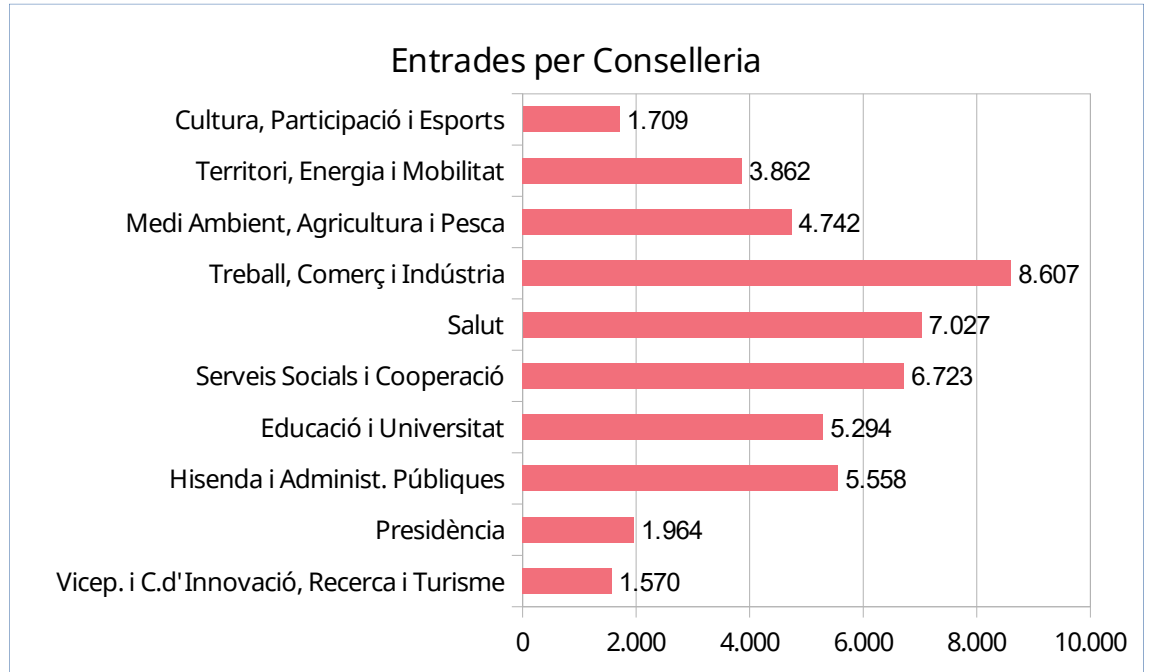
Evolució anual del nombre d'entrades i sortides (dotze mesos darrers):

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
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
Novembre 2018	47.056	32.574



Entrades i sortides del mes de novembre per conselleries:

	Entrades	Sortides
Vicep. i C.d'Innovació, Recerca i Turisme	1.570	2.141
Presidència	1.964	849
Hisenda i Administ. Públiques	5.558	2.196
Educació i Universitat	5.294	1.887
Serveis Socials i Cooperació	6.723	6.582
Salut	7.027	7.676
Treball, Comerç i Indústria	8.607	5.525
Medi Ambient, Agricultura i Pesca	4.742	3.009
Territori, Energia i Mobilitat	3.862	2.043
Cultura, Participació i Esports	1.709	666

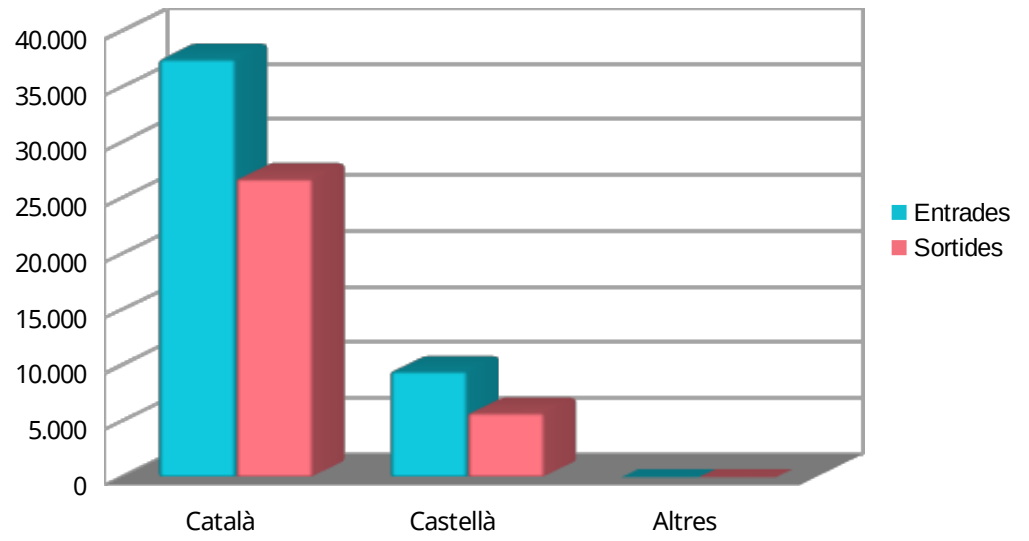


Entrades i sortides per idioma:

	Entrades	Sortides
Català	37.539	26.794
Castellà	9.508	5.778
Altres	9	2



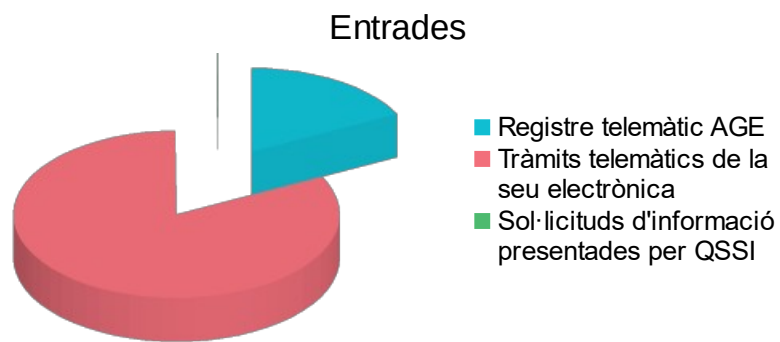
Entrades i sortides per idioma



Dades específiques del canal telemàtic

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

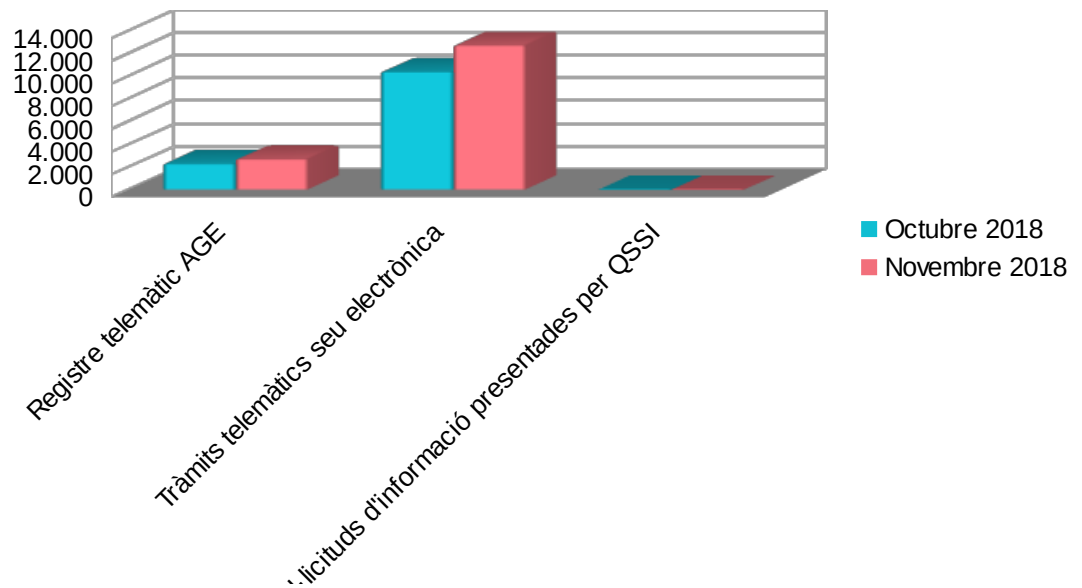
<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Novembre 2018</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic AGE	2.721	17,5%
Tràmits telemàtics de la seu electrònica	12.771	82,3%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	21	0,1%
Total	15.513	100%



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

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Octubre 2018</i>	<i>Novembre 2018</i>	<i>Variació mensual %</i>
Registre telemàtic AGE	2.314	2.721	17,59%
Tràmits telemàtics seu electrònica	10.427	12.771	22,48%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	23	21	-8,70%
Total	12.764	15.513	10,46%

Procedència de les entrades mesos d'octubre i novembre 2018

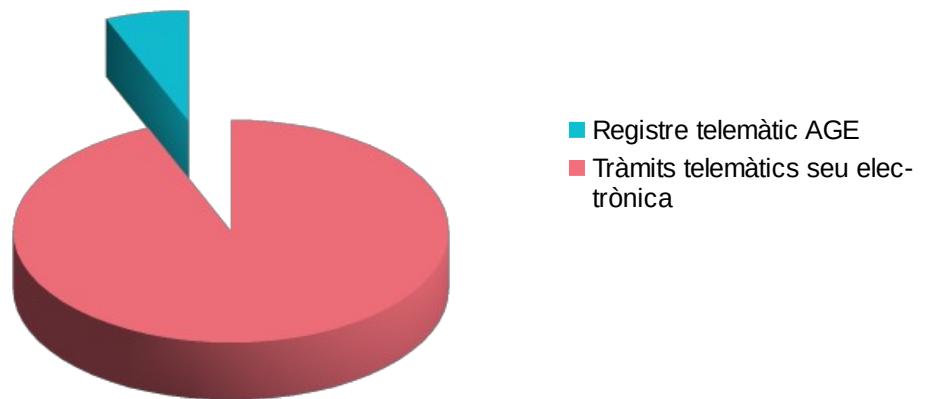


El total d'entrades telemàtiques engloba, d'una banda, les dades de les entrades presentades mitjançant els procediments que actualment són telemàtics (a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears són 85) i, de l'altra, els escrits presentats mitjançant el registre electrònic comú 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>Novembre 2018</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic AGE	290	6,2%
Tràmits telemàtics seu electrònica	4.392	93,8%

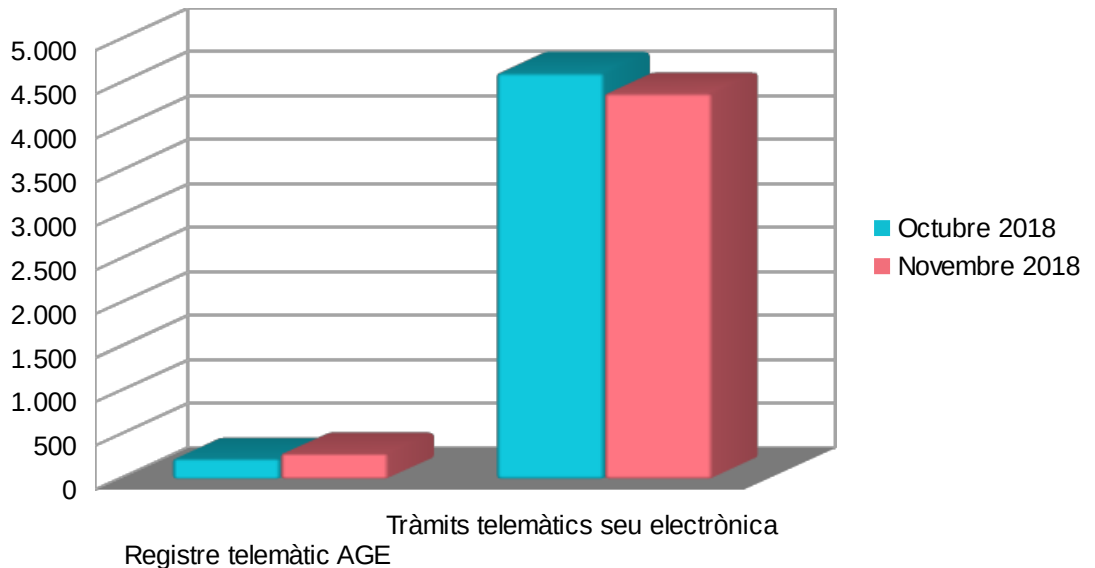
Sortides



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

Procedència de les sortides	Octubre 2018	Novembre 2018	Variació mensual %
Registre telemàtic AGE	232	290	25,00%
Tràmits telemàtics seu electrònica	4.624	4.392	-5,02%

Procedència de les sortides





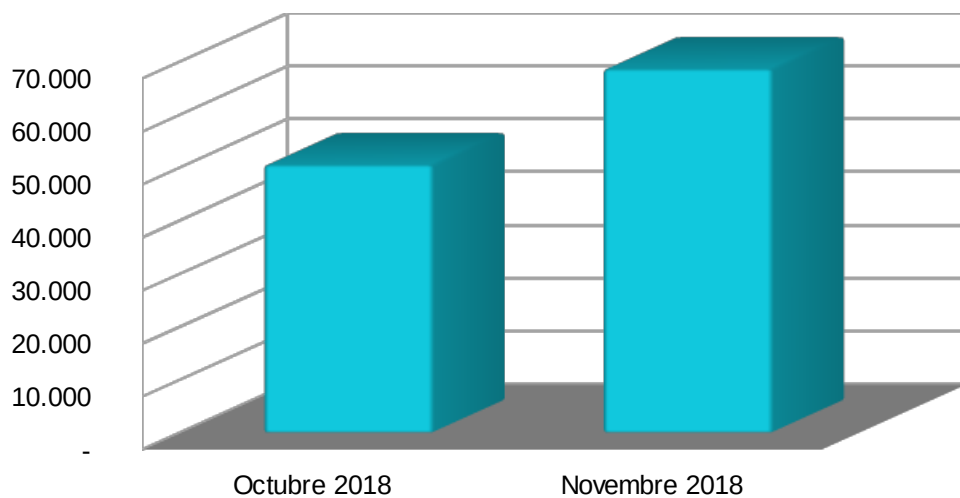
Dades específiques del canal telefònic

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 novembre de 2018 i es compara amb el nombre de telefonades rebudes el mes anterior.

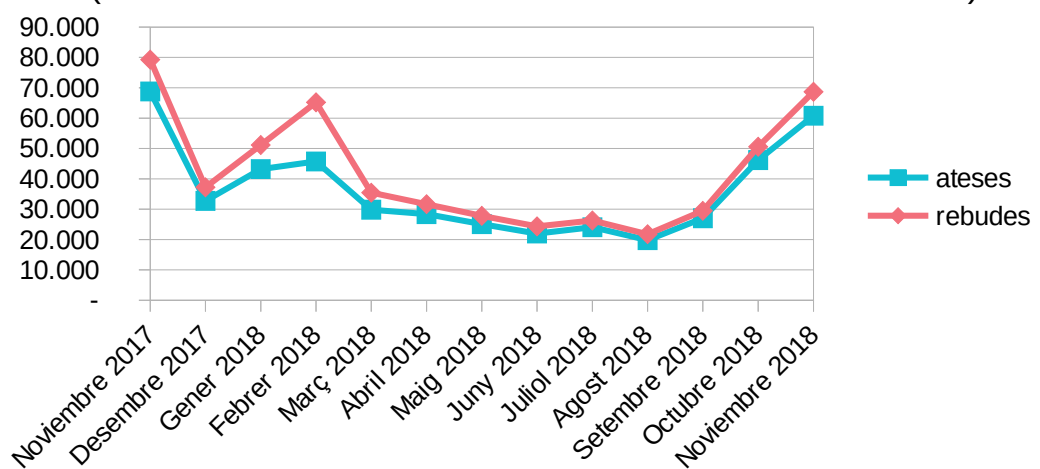
	Octubre 2018	Novembre 2018
Nombre de telefonades rebudes	50.589	68.666

Telefonades rebudes al 012 (comparació octubre i novembre 2018)



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

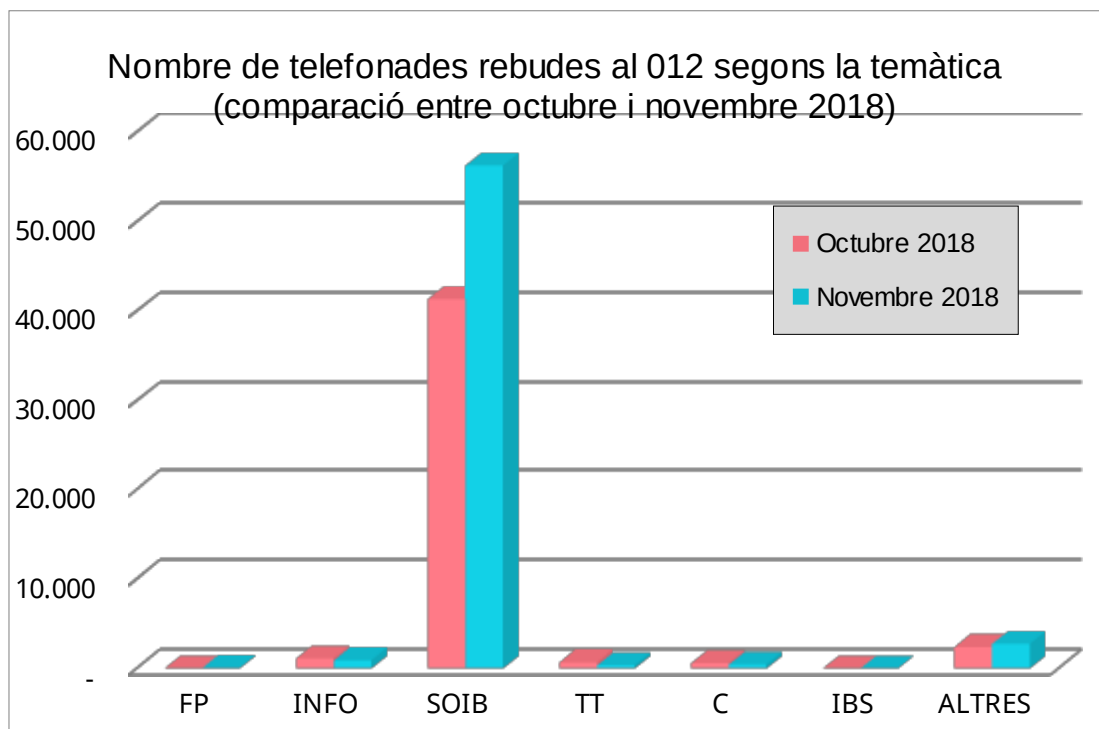
Nombre de telefonades rebudes i ateses al 012 (evolució mensual entre novembre 2017 i novembre 2018)





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

Informació per temàtica	Octubre 2018	Novembre 2018
Funció Pública	14	30
Informació administrativa	1.098	915
SOIB	41.313	56.262
Tràmits telemàtics	714	377
Consum	599	442
IB-Salut	20	6
Altres	2.418	2.750

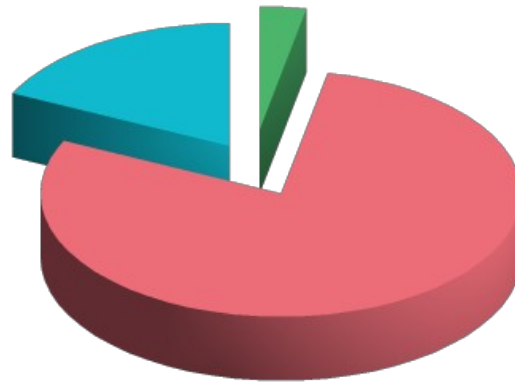


Pel que fa a l'origen de la telefonada, la distribució és la següent:

Origen de la telefonada	Novembre 2018
Telèfon fix	10.893
Telèfon mòbil	47.996
Telèfon desconegut, ocult o fora de les Illes	1.893
Total	60.782

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 (novembre 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 novembre ha estat de 38 segons, temps que compleix, el que disposa la Carta marc de compromisos sobre el funcionament general dels serveis, que preveu menys d'un minut.

