



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

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

Desembre 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 desembre de 2018:

| | <i>Desembre 2018</i> | <i>%</i> |
|------------------|----------------------|----------|
| Canal presencial | 35.896 | 47% |
| Canal telemàtic | 7.604 | 10% |
| Canal telefònic | 32.392 | 43% |
| Total | 75.892 | 100% |

Desembre 2018

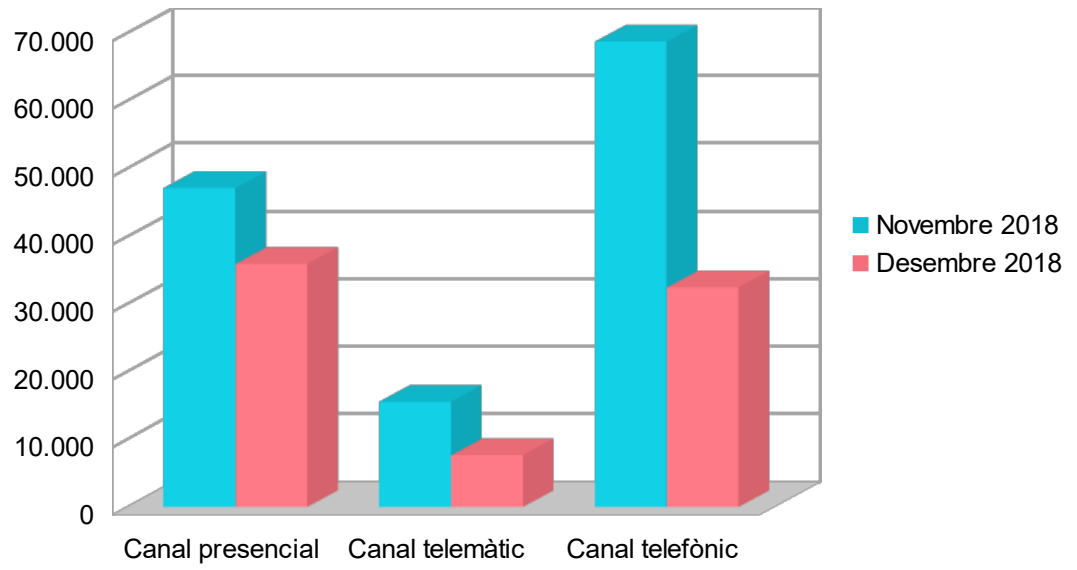


La taula següent permet comparar els valors de desembre de 2018 amb els del mes anterior i valorar-ne l'evolució:

| | <i>Novembre 2018</i> | <i>Desembre 2018</i> | <i>Variació mensual %</i> |
|------------------|----------------------|----------------------|---------------------------|
| Canal presencial | 47.056 | 35.896 | -23,72% |
| Canal telemàtic | 15.513 | 7.604 | -50,98% |
| Canal telefònic | 68.666 | 32.392 | -52,83% |
| Total | 131.235 | 75.892 | -42,17% |



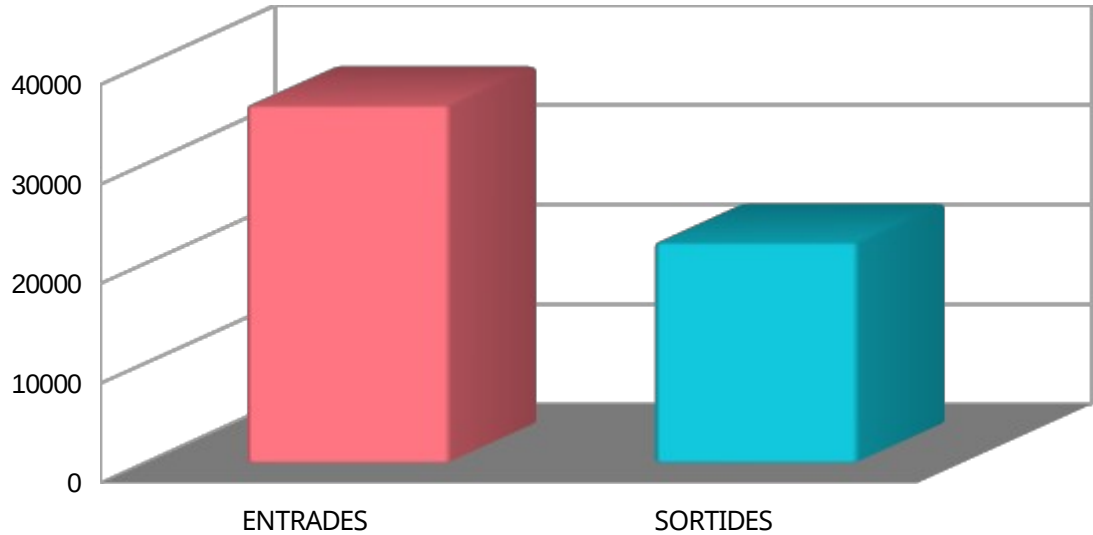
Comparació novembre i desembre 2018



Dades específiques del canal presencial

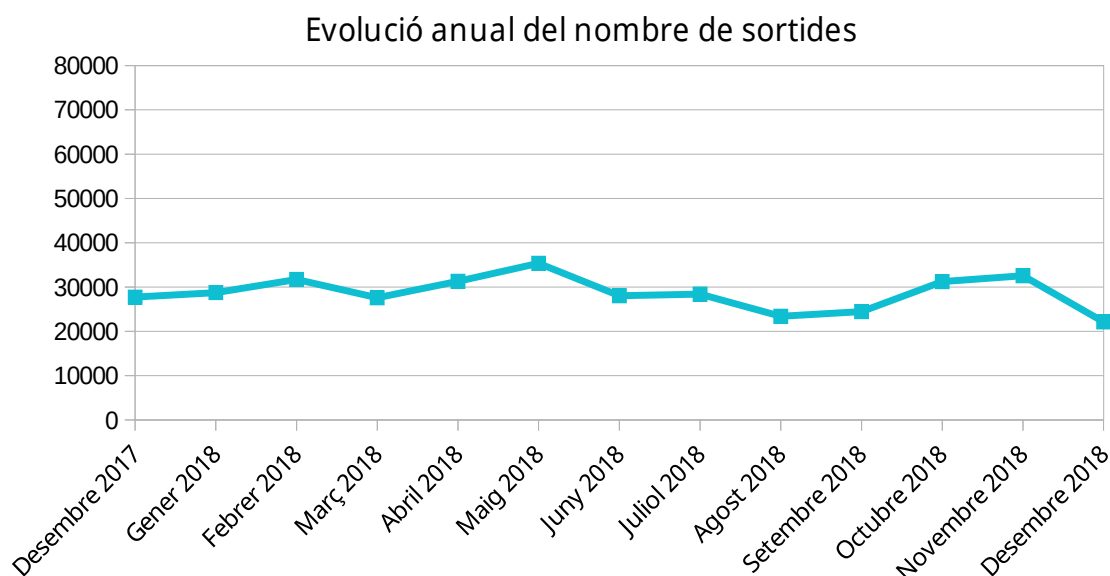
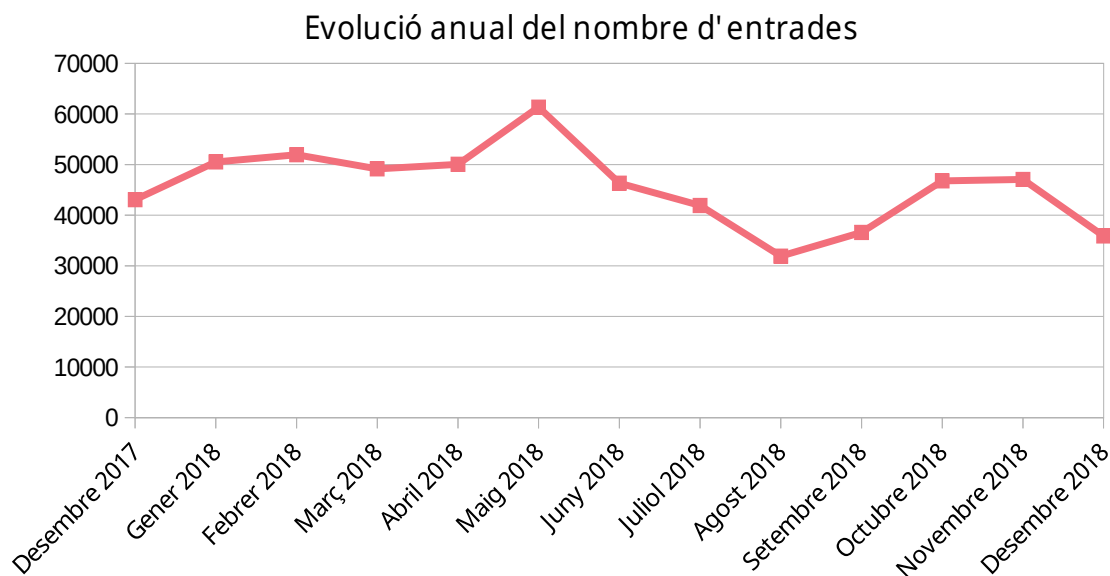
Entrades i sortides del mes de desembre de 2018:

| | <i>Entrades</i> | <i>Sortides</i> |
|---------------|-----------------|-----------------|
| Desembre 2018 | 35.896 | 22.142 |



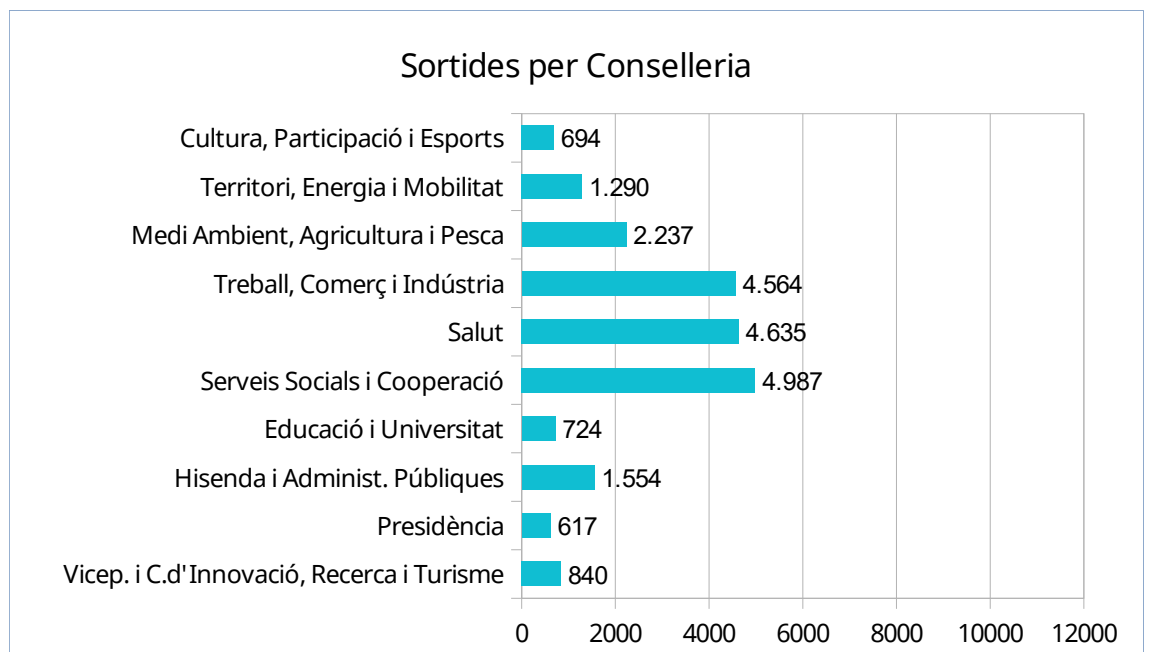
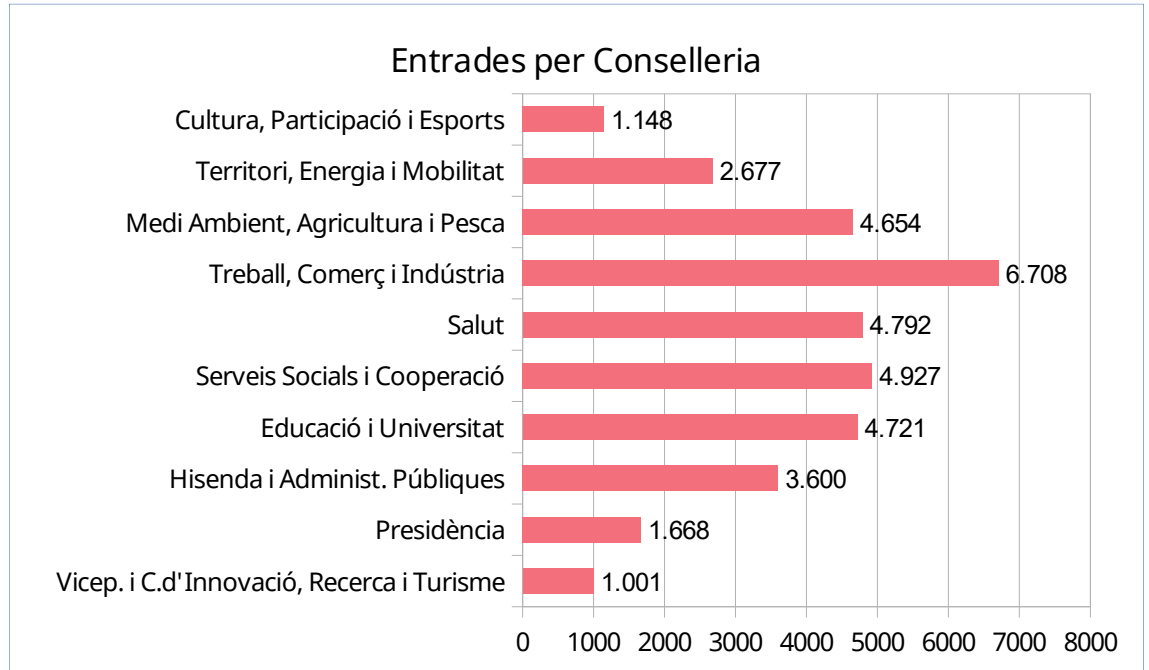
Evolució anual del nombre d'entrades i sortides (dotze mesos darrers):

| | <i>Entrades</i> | <i>Sortides</i> |
|---------------|-----------------|-----------------|
| 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 |
| Desembre 2018 | 35.896 | 22.142 |



Entrades i sortides del mes de desembre per conselleries:

| | <i>Entrades</i> | <i>Sortides</i> |
|---|-----------------|-----------------|
| Vicep. i C.d'Innovació, Recerca i Turisme | 1.001 | 840 |
| Presidència | 1.668 | 617 |
| Hisenda i Administ. Públiques | 3.600 | 1.554 |
| Educació i Universitat | 4.721 | 724 |
| Serveis Socials i Cooperació | 4.927 | 4.987 |
| Salut | 4.792 | 4.635 |
| Treball, Comerç i Indústria | 6.708 | 4.564 |
| Medi Ambient, Agricultura i Pesca | 4.654 | 2.237 |
| Territori, Energia i Mobilitat | 2.677 | 1.290 |
| Cultura, Participació i Esports | 1.148 | 694 |

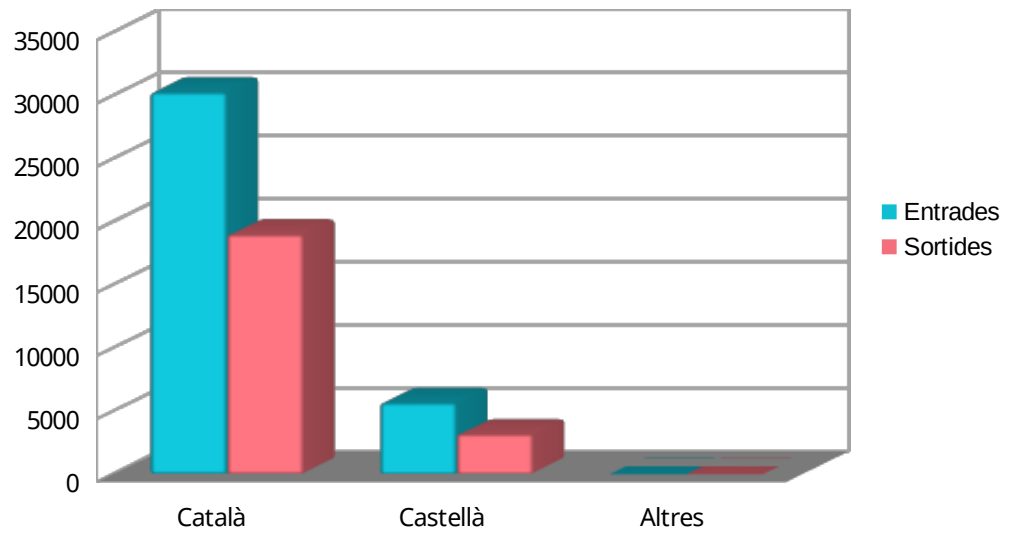


Entrades i sortides per idioma:

| | Entrades | Sortides |
|----------|----------|----------|
| Català | 30.248 | 18.988 |
| Castellà | 5.644 | 3.150 |
| Altres | 4 | 4 |



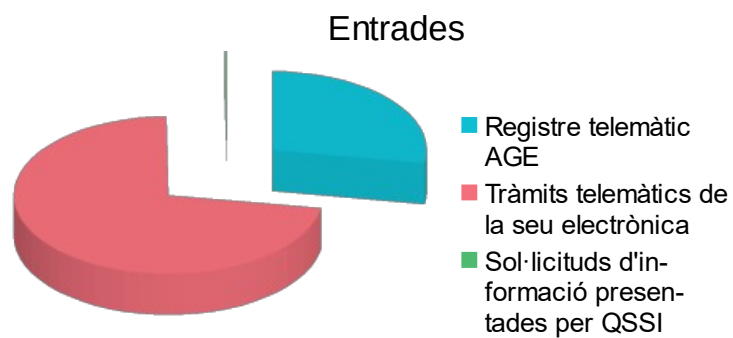
Entrades i sortides per idioma



Dades específiques del canal telemàtic

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

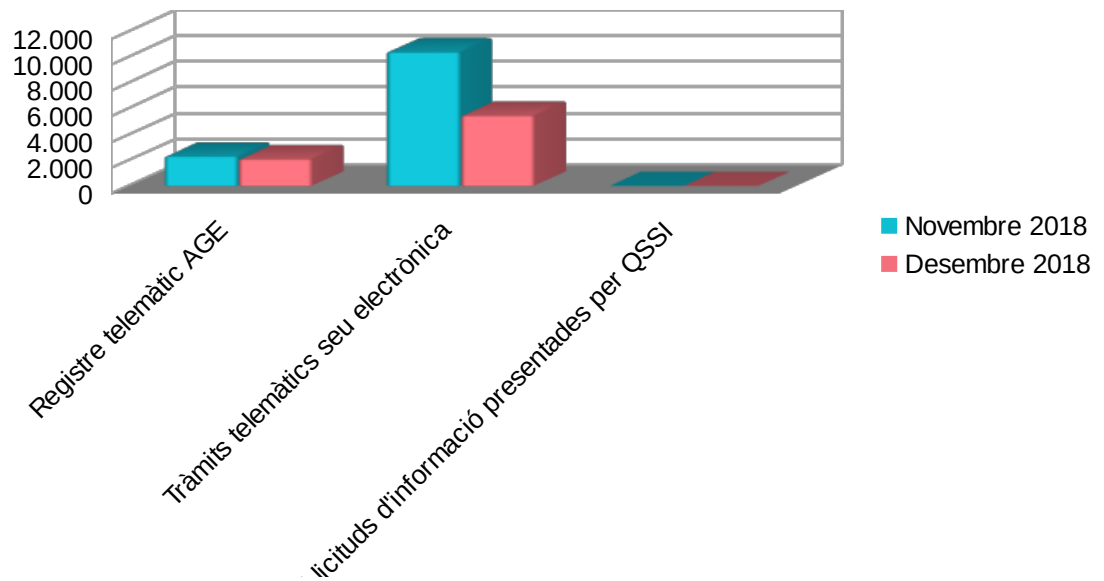
| <i>Procedència de les entrades</i> | <i>Desembre 2018</i> | <i>%</i> |
|--|----------------------|-------------|
| Registre telemàtic AGE | 2.102 | 27,6% |
| Tràmits telemàtics de la seu electrònica | 5.486 | 72,1% |
| Sol·licituds d'informació presentades per QSSI | 16 | 0,2% |
| Total | 7.604 | 100% |



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

| <i>Procedència de les entrades</i> | <i>Novembre 2018</i> | <i>Desembre 2018</i> | <i>Variació mensual %</i> |
|--|----------------------|----------------------|---------------------------|
| Registre telemàtic AGE | 2.314 | 2.102 | -9,16% |
| Tràmits telemàtics seu electrònica | 10.427 | 5.486 | -47,39% |
| Sol·licituds d'informació presentades per QSSI | 23 | 16 | -30,43% |
| Total | 12.764 | 7.604 | -28,99% |

Procedència de les entrades mesos de novembre i desembre 2018

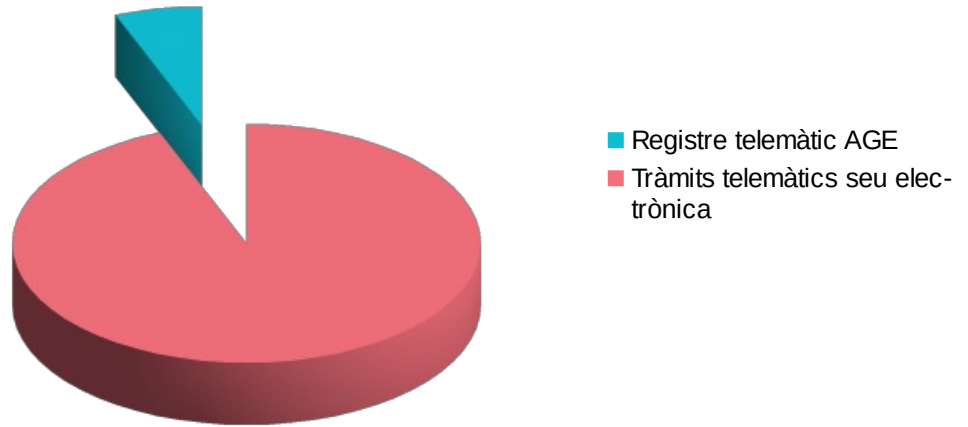


El total d'entrades telemàtiques engloba, d'una banda, les dades de les entrades presentades mitjançant els procediments que actualment són telemàtics (a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears són 85) i, de l'altra, els escrits presentats mitjançant el registre electrònic comú 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>Desembre 2018</i> | <i>%</i> |
|------------------------------------|----------------------|----------|
| Registre telemàtic AGE | 216 | 6,0% |
| Tràmits telemàtics seu electrònica | 3.355 | 94,0% |

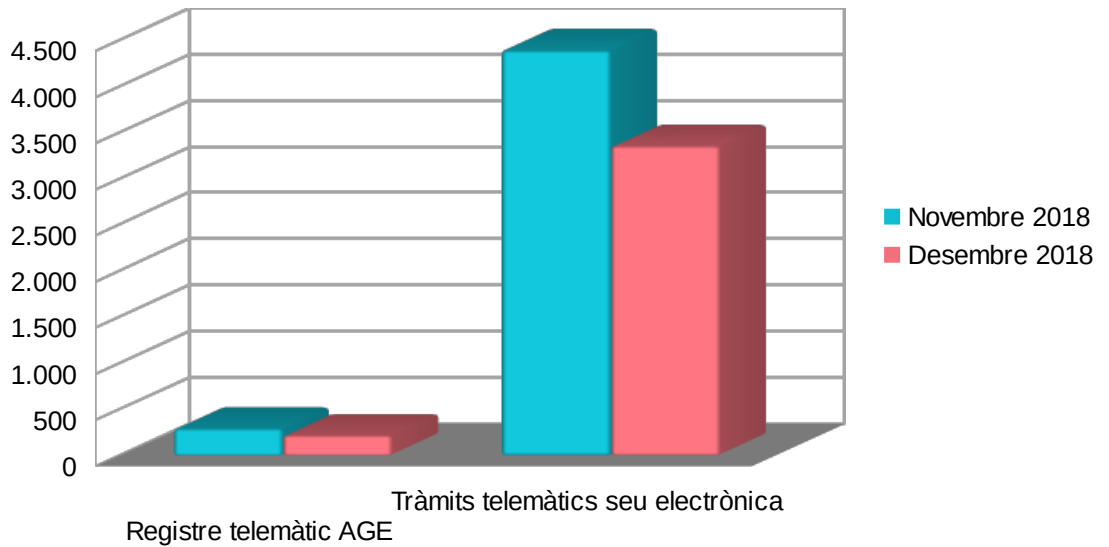
Sortides



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

| <i>Procedència de les sortides</i> | <i>Novembre 2018</i> | <i>Desembre 2018</i> | <i>Variació mensual %</i> |
|------------------------------------|----------------------|----------------------|---------------------------|
| Registre telemàtic AGE | 290 | 216 | -25,52% |
| Tràmits telemàtics seu electrònica | 4.392 | 3.355 | -23,61% |

Procedència de les sortides





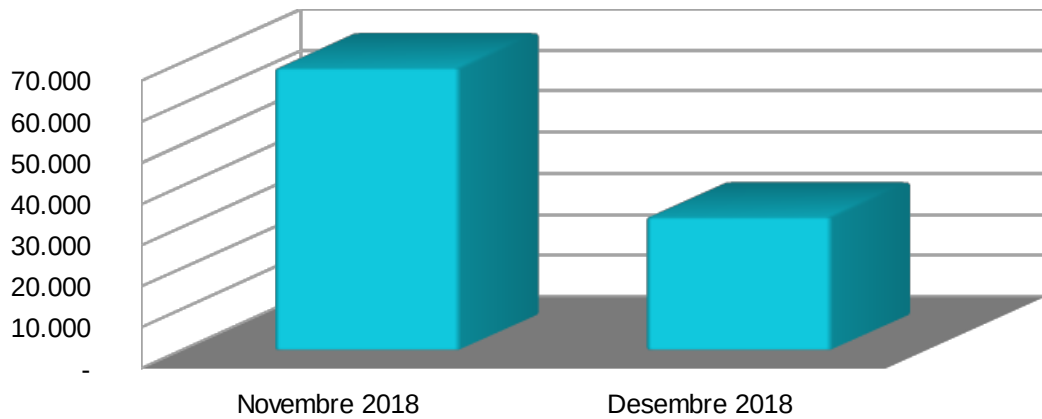
Dades específiques del canal telefònic

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

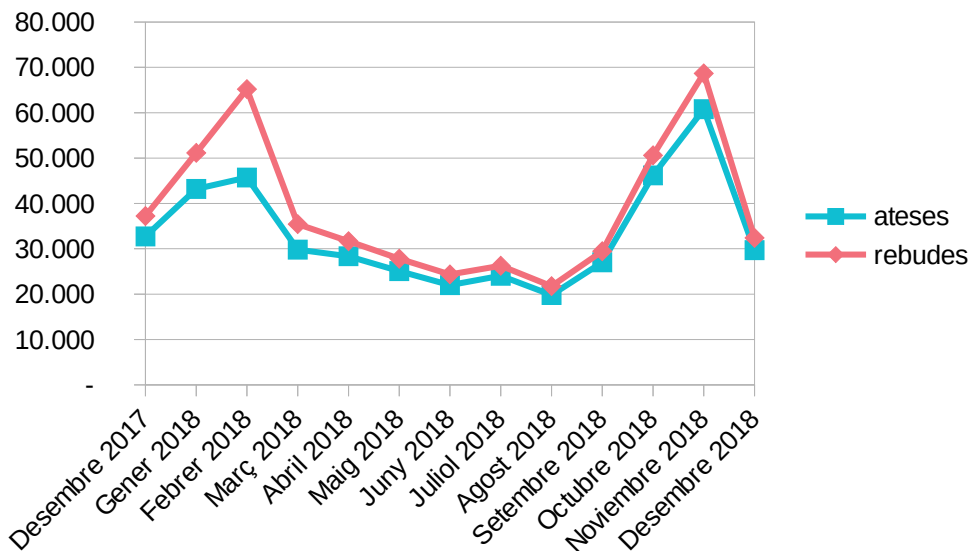
| | Novembre 2018 | Desembre 2018 |
|-------------------------------|---------------|---------------|
| Nombre de telefonades rebudes | 68.666 | 32.392 |

Telefonades rebudes al 012 (comparació novembre i desembre 2018)



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

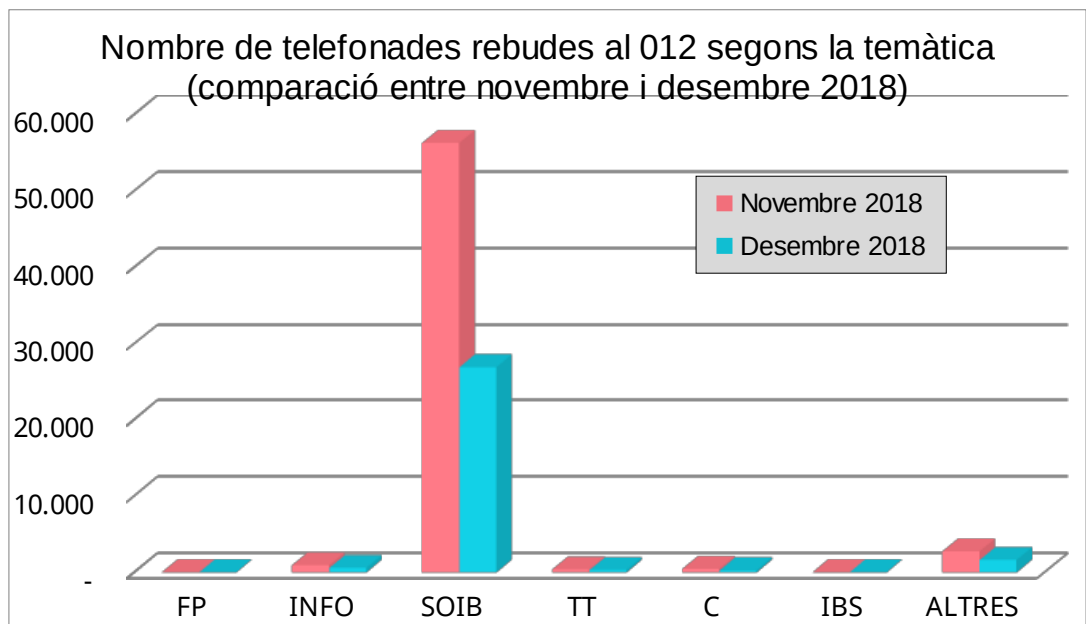
Nombre de telefonades rebudes i ateses al 012
(evolució mensual entre desembre 2017 i desembre 2018)





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

| Informació per temàtica | Novembre 2018 | Desembre 2018 |
|---------------------------|---------------|---------------|
| Funció Pública | 30 | 3 |
| Informació administrativa | 915 | 589 |
| SOIB | 56.262 | 26.893 |
| Tràmits telemàtics | 377 | 288 |
| Consum | 442 | 282 |
| IB-Salut | 6 | 4 |
| Altres | 2.750 | 1.636 |



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

| Origen de la telefonada | Desembre 2018 |
|---|---------------|
| Telèfon fix | 4.713 |
| Telèfon mòbil | 23.915 |
| Telèfon desconegut, ocult o fora de les Illes | 30.136 |
| Total | 58.764 |

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 41% del total.

Origen de la telefonada segons el mitjà emprat (desembre 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 desembre ha estat de 31 segons, temps que compleix, el que disposa la Carta marc de compromisos sobre el funcionament general dels serveis, que preveu menys d'un minut. De fet el mes de desembre de 2018 registra el temps mitjà d'espera més baix junt amb el mes de maig.

