



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

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

## **Maig 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 maig de 2018:

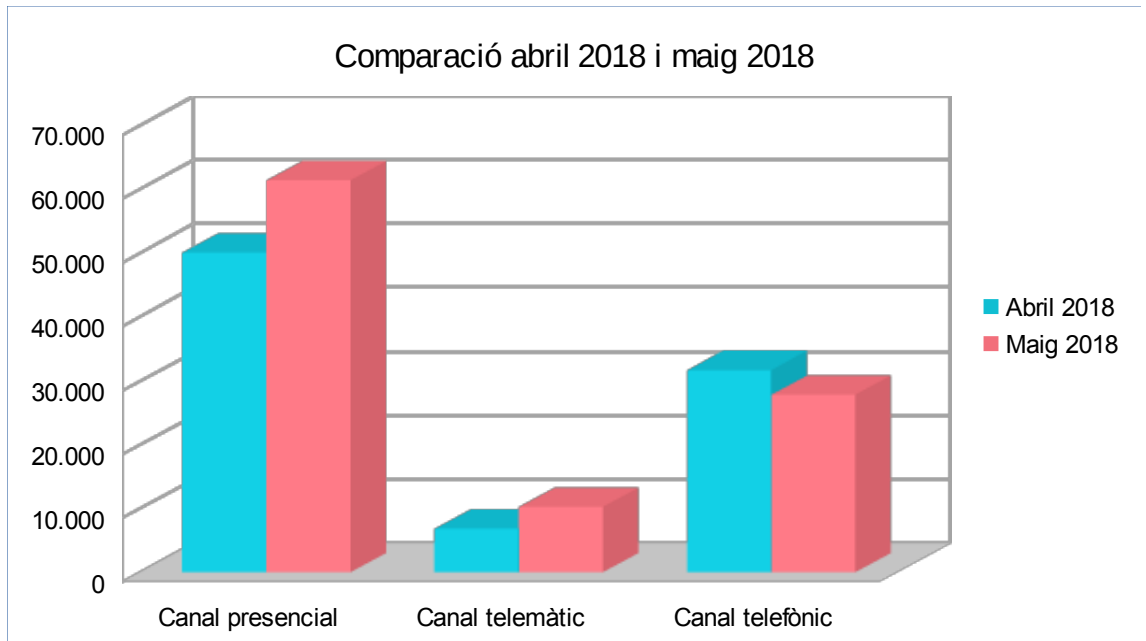
	<i>Maig 2018</i>	%
Canal presencial	61.340	62%
Canal telemàtic	10.235	10%
Canal telefònic	27.824	28%

Maig 2018



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

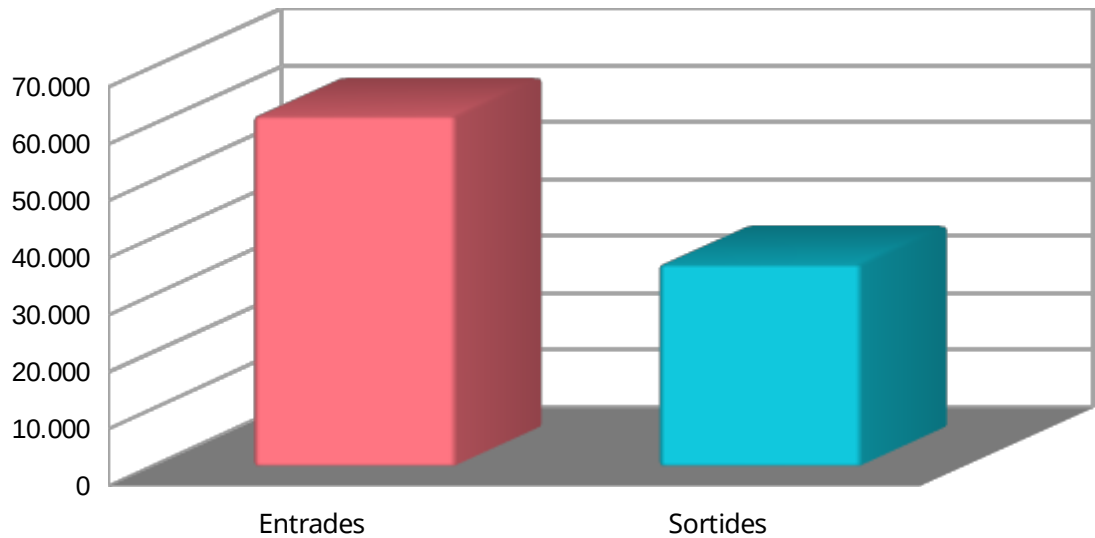
	<i>Abril 2018</i>	<i>Maig 2018</i>	<i>Variació mensual %</i>
Canal presencial	50.049	61.340	22,56%
Canal telemàtic	6.774	10.235	51,09%
Canal telefònic	31.658	27.824	-12,11%
Total	88.481	99.399	12,34%



## Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes de maig de 2018:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Maig 2018	61.340	35.365

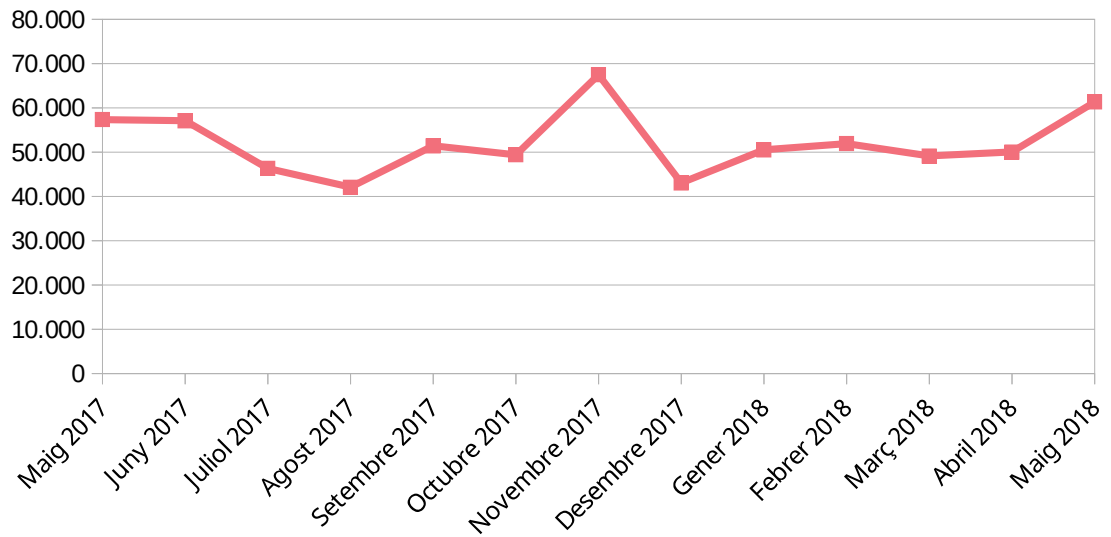


Evolució anual del nombre d'entrades i sortides (dotze mesos darrers):

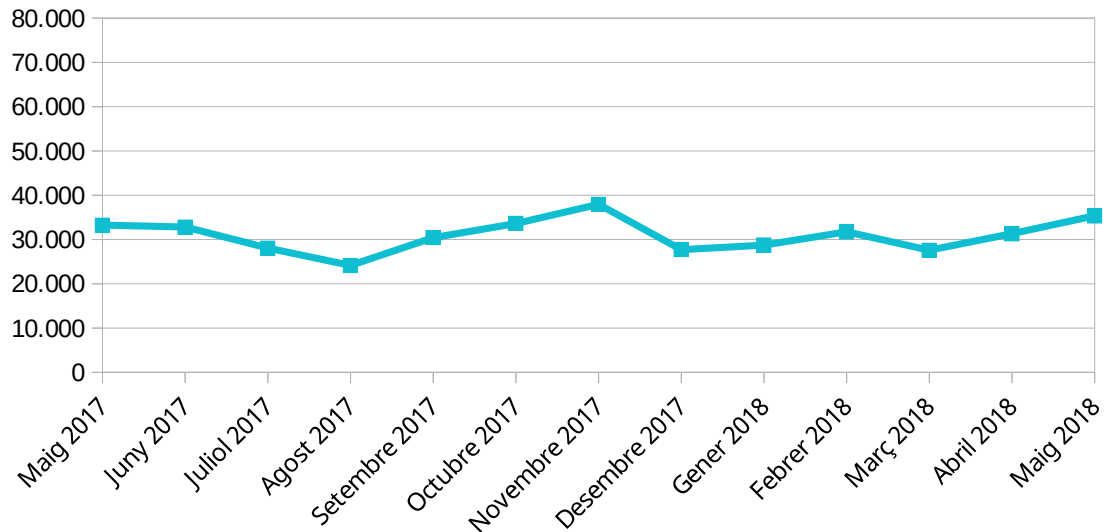
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Maig 2017	57.364	33.238
Juny 2017	57.102	32.814
Juliol 2017	46.332	28.040
Agost 2017	42.103	24.133
Setembre 2017	51.421	30.454
Octubre 2017	49.416	33.646
Novembre 2017	67.490	37.934
Desembre 2017	43.069	27.731
Gener 2018	50.513	28.751
Febrer 2018	51.944	31.725
Març 2018	49.142	27.586
Abril 2018	50.049	31.311
Maig 2018	61.340	35.365



## Evolució anual del nombre d'entrades



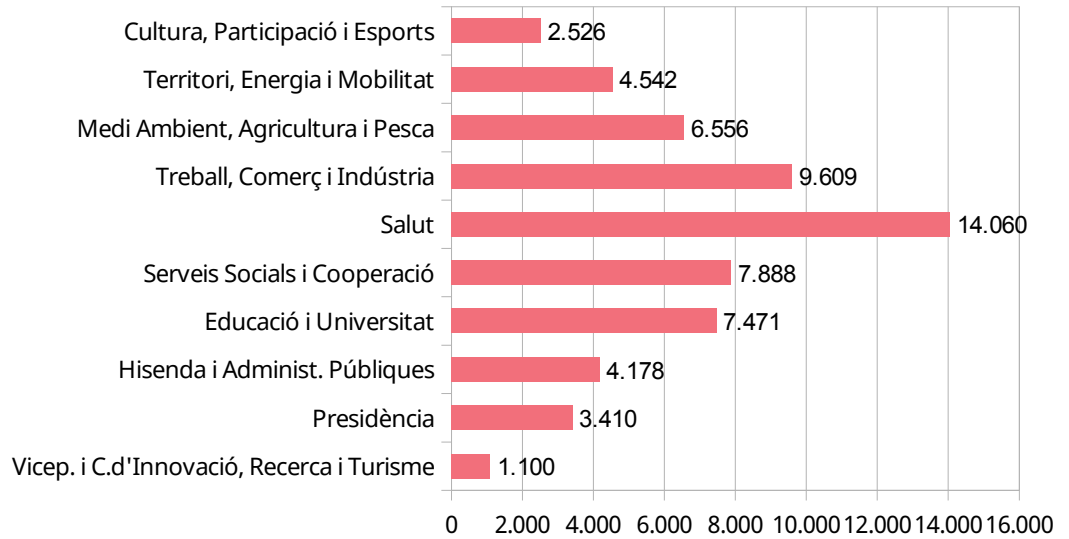
## Evolució anual del nombre de sortides



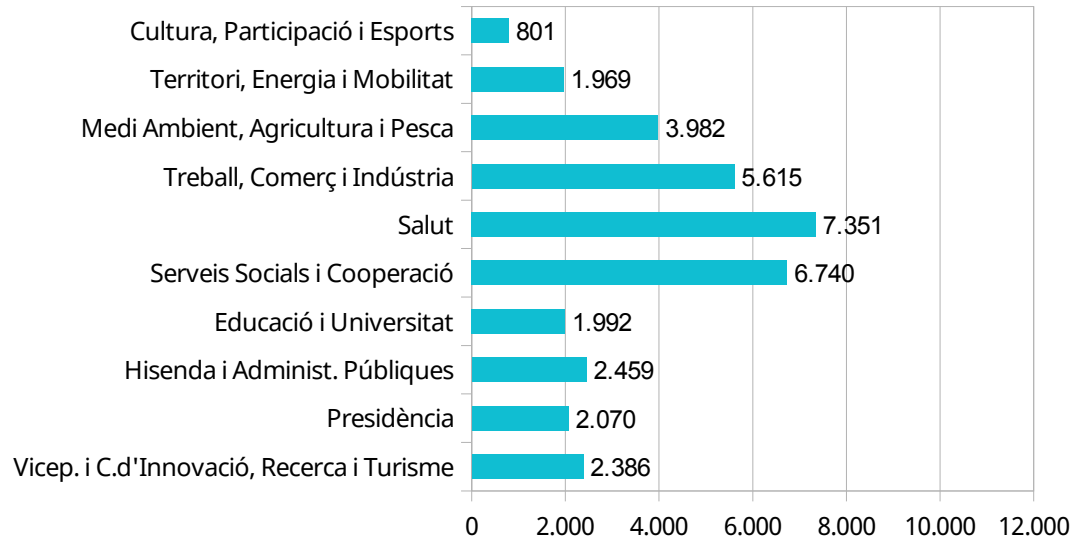
Entrades i sortides del mes de maig per conselleries:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Vicep. i C.d'Innovació, Recerca i Turisme	1.100	2.386
Presidència	3.410	2.070
Hisenda i Administ. Públiques	4.178	2.459
Educació i Universitat	7.471	1.992
Serveis Socials i Cooperació	7.888	6.740
Salut	14.060	7.351
Treball, Comerç i Indústria	9.609	5.615
Medi Ambient, Agricultura i Pesca	6.556	3.982
Territori, Energia i Mobilitat	4.542	1.969
Cultura, Participació i Esports	2.526	801

### Entrades per Conselleria



### Sortides per Conselleria

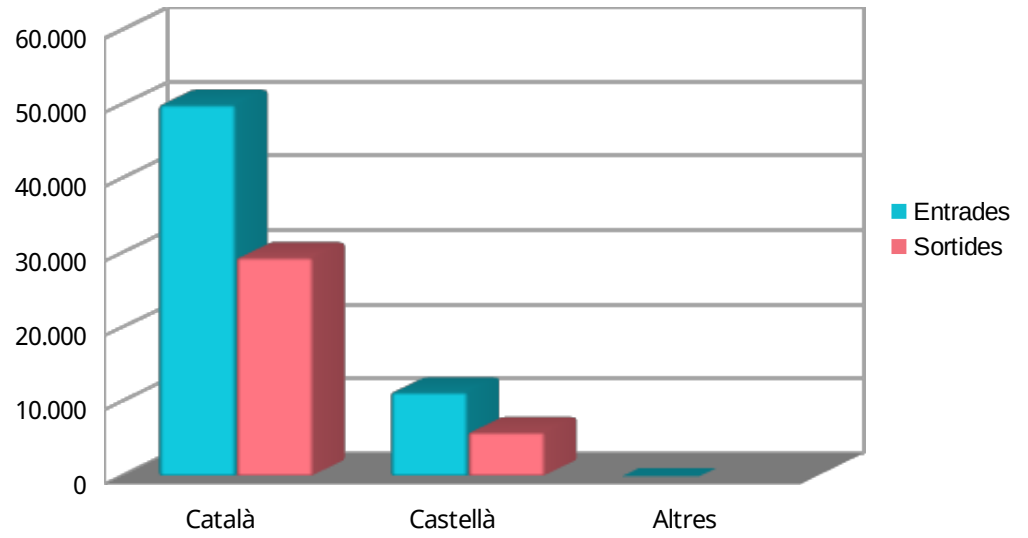


### Entrades i sortides per idioma:

	Entrades	Sortides
Català	50.013	29.449
Castellà	11.317	5.916
Altres	10	0



Entrades i sortides per idioma



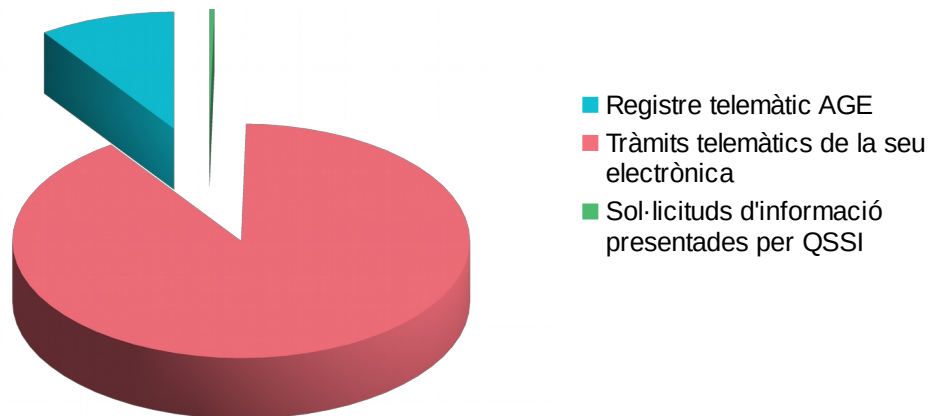


## Dades específiques del canal telemàtic

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

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Maig 2018</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic AGE	986	9,6%
Tràmits telemàtics de la seu electrònica	9.214	90,0%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	35	0,3%
Total	10.235	100%

### Entrades

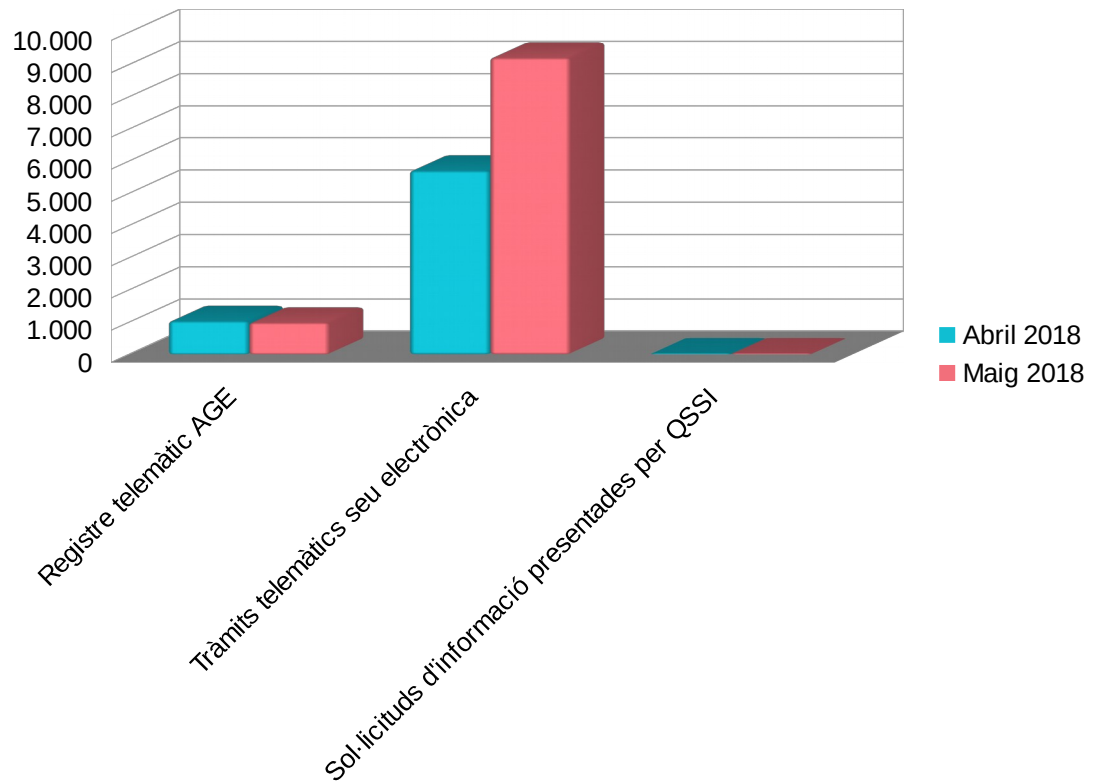


Comparació del mes de maig de 2018 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Abril 2018</i>	<i>Maig 2018</i>	<i>Variació mensual %</i>
Registre telemàtic AGE	1.034	986	-4,64%
Tràmits telemàtics seu electrònica	5.708	9.214	61,42%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	32	35	9,38%
Total	6.774	10.235	22,05%



### Procedència de les entrades mesos abril i maig 2018

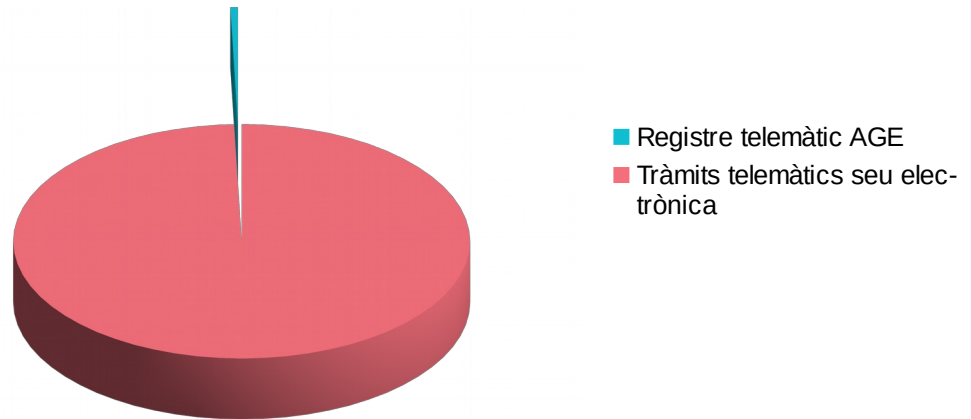


El total d'entrades telemàtiques engloba, d'una banda, les dades de les entrades presentades mitjançant els procediments que actualment són telemàtics (a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears són 85) i, de l'altra, els escrits presentats mitjançant el registre electrònic comú 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 entrades</i>	<i>Maig 2018</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic AGE	22	0,53%
Tràmits telemàtics seu electrònica	4.160	99,47%

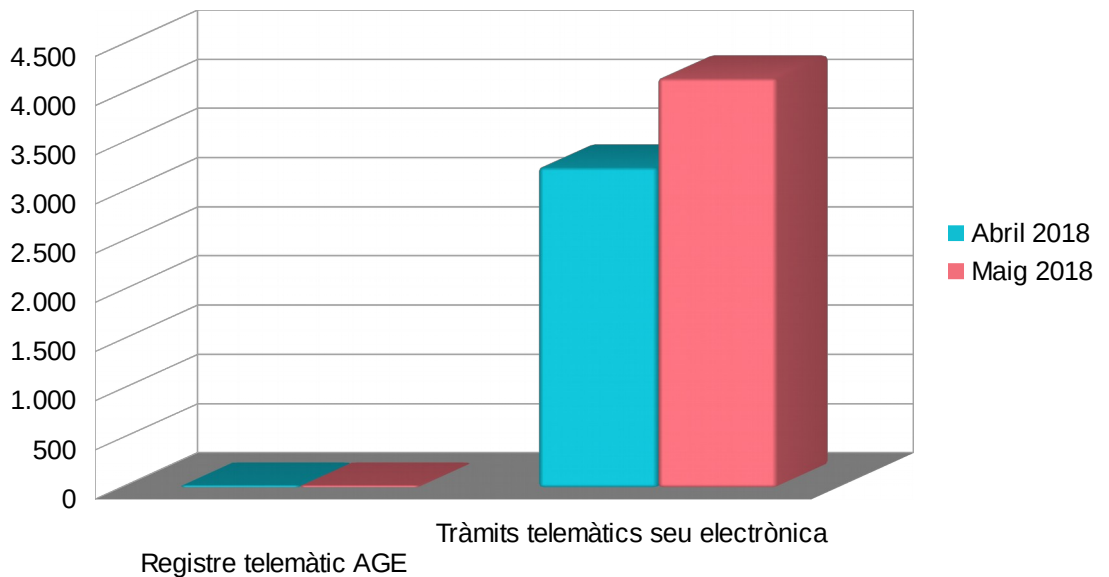
### Sortides



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

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Abril 2018</i>	<i>Maig 2018</i>	<i>Variació mensual %</i>
Registre telemàtic AGE	23	22	-4,35%
Tràmits telemàtics seu electrònica	3.255	4.160	27,80%

### Porcedència de les sortides





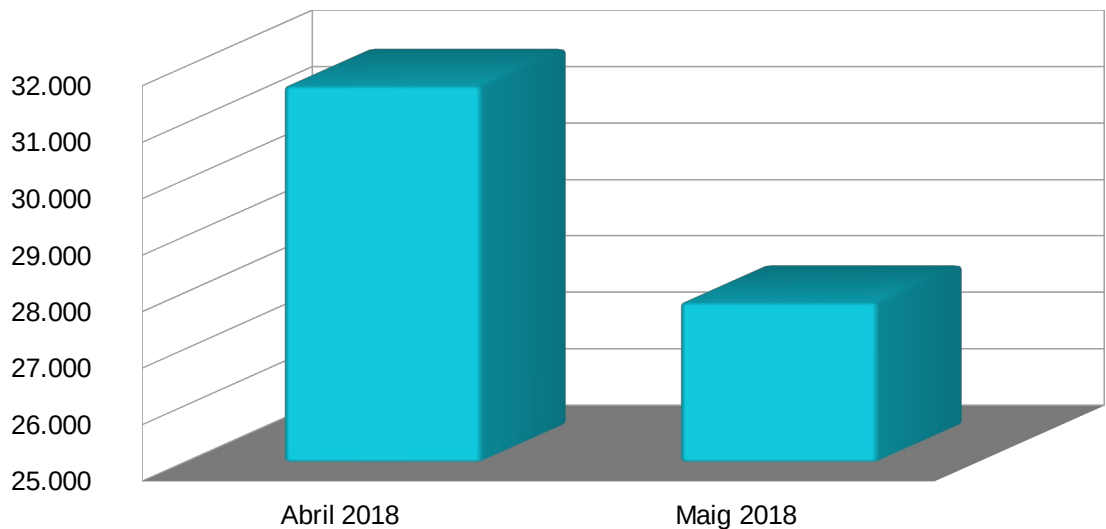
## Dades específiques del canal telefònic

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

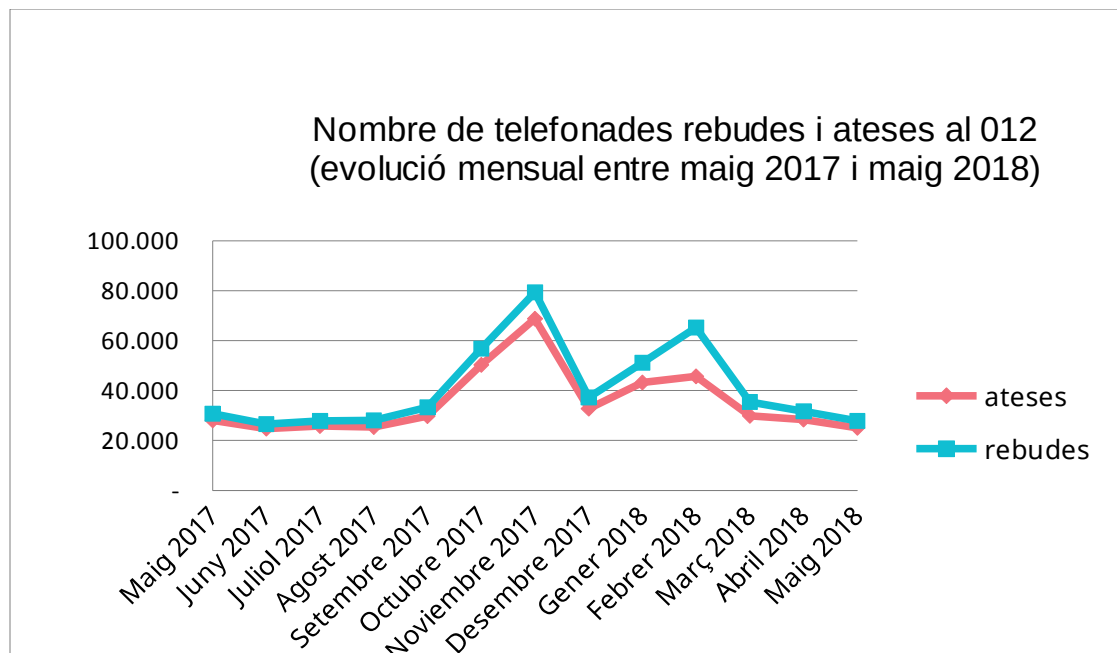
En el primer gràfic es mostra el total de telefonades rebudes durant el mes de maig de 2018 i es compara amb el nombre de telefonades rebudes el mes anterior.

	Abril 2018	Maig 2018
Nombre de telefonades rebudes	31.658	27.824

Telefonades rebudes al 012 (comparació abril i maig 2018)



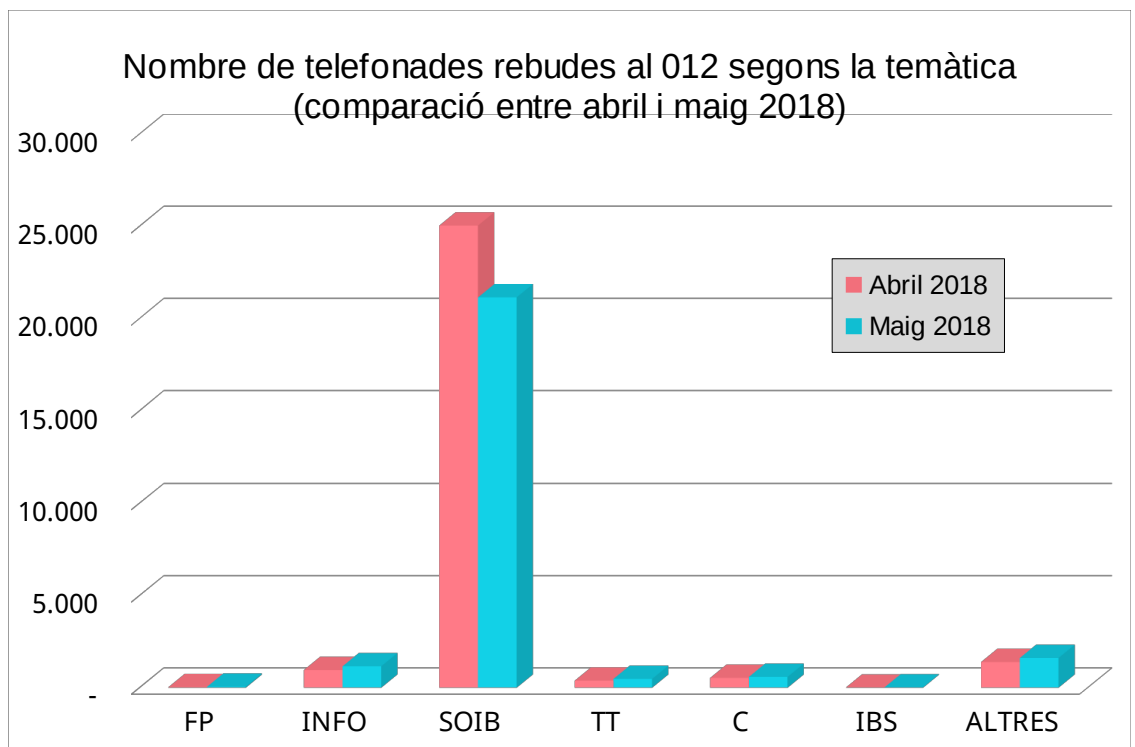
En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses entre el mes de maig de 2017 i el mes de maig de 2018.





El gràfic següent mostra el nombre de telefonades rebudes durant el mes de maig 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>Abril 2018</i>	<i>Maig 2018</i>
Funció Pública	29	57
Informació administrativa	963	1.159
SOIB	25.047	21.153
Tràmits telemàtics	388	479
Consum	529	595
IB-Salut	7	21
Altres	1.390	1.618



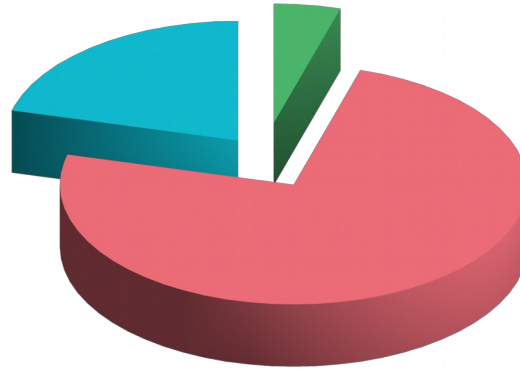
Pel que fa a l'origen de la telefonada, la distribució és la següent:

<i>Origen de la telefonada</i>	<i>Maig 2018</i>
Telèfon fix	5.252
Telèfon mòbil	18.673
Telèfon desconegut, ocult o fora de les Illes	1.157
Total	25.082



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 74% del total.

### Origen de la telefonada segons el mitjà emprat (maig 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 maig ha estat de 31 segons, temps que compleix, molt just, el que disposa la Carta marc de compromisos sobre el funcionament general dels serveis, que preveu menys d'un minut.

