



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.

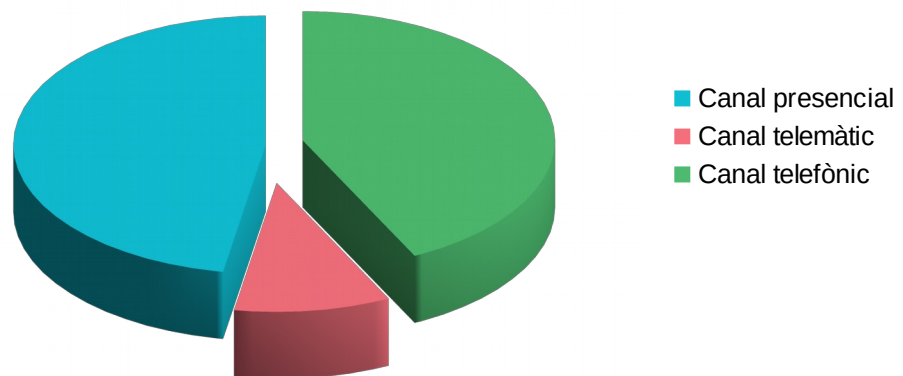


Dades globals. Tots els canals d'atenció a la ciutadania

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

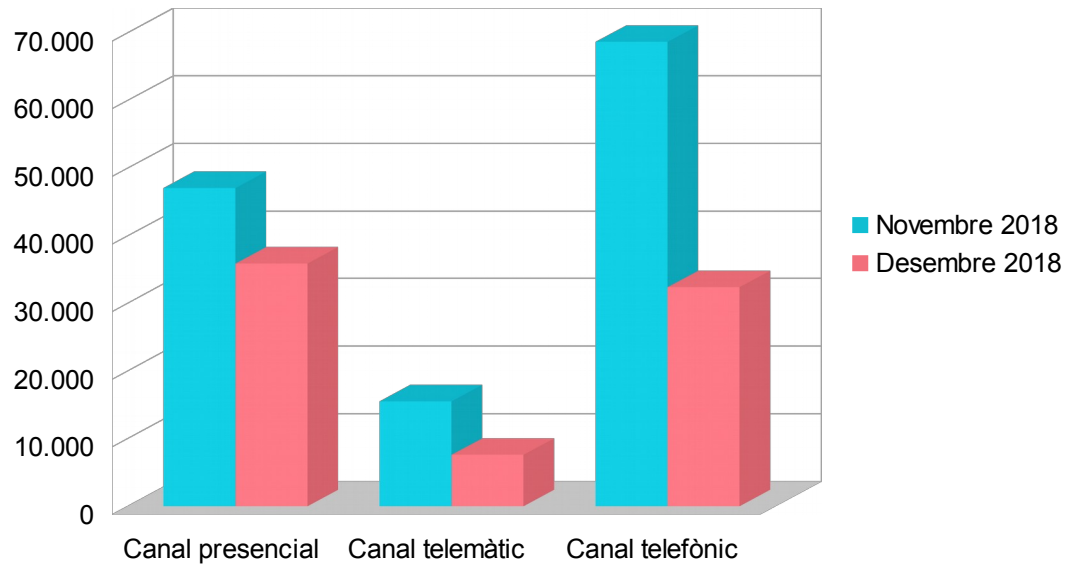


La taula següent permet comparar els valors de desembre de 2018 amb els del mes anterior i valorar-ne l'evolució:

	<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%



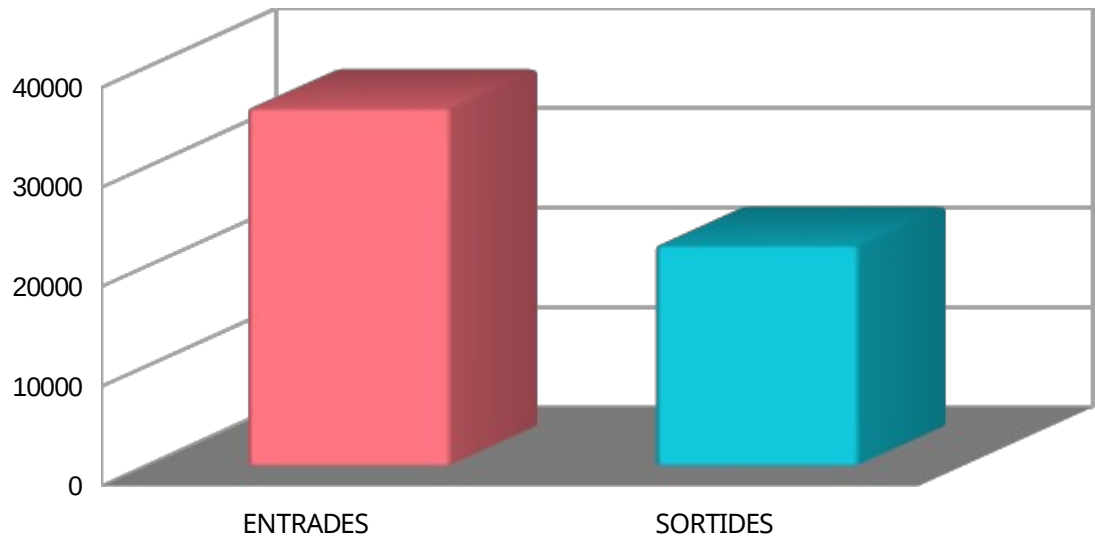
Comparació novembre i desembre 2018



Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes de desembre de 2018:

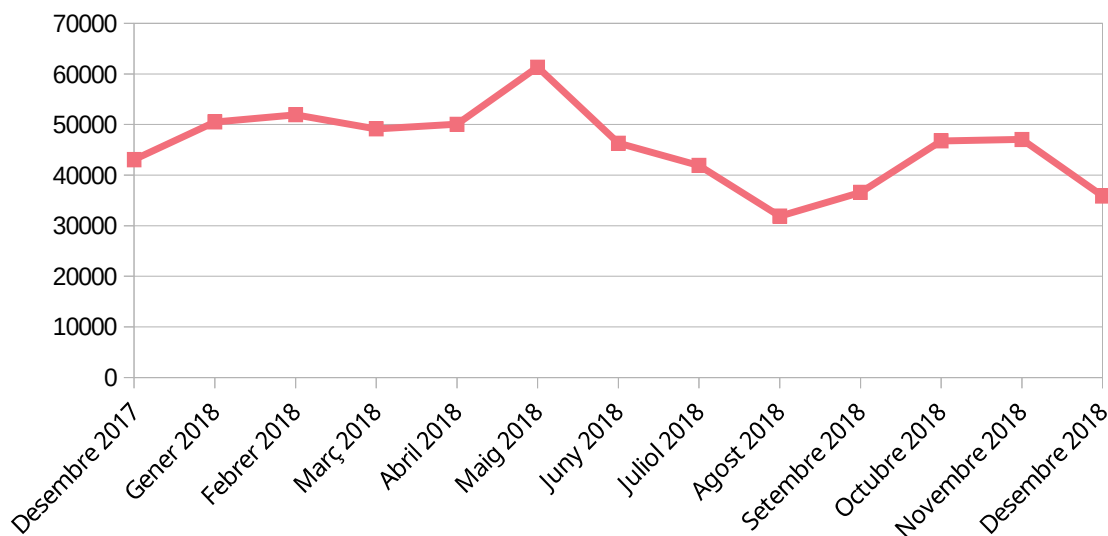
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Desembre 2018	35.896	22.142



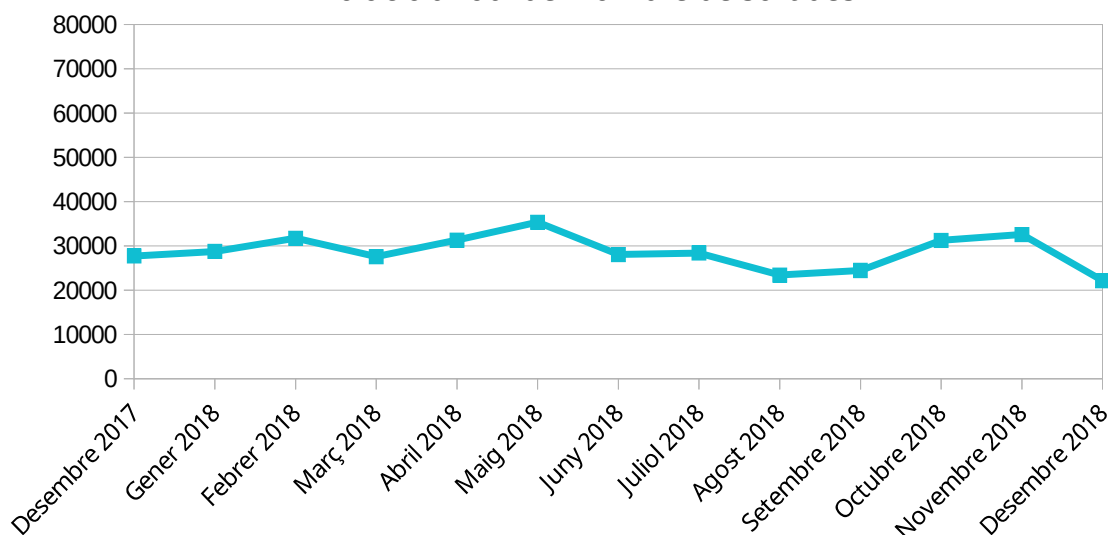
Evolució anual del nombre d'entrades i sortides (dotze mesos darrers):

	<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

Evolució anual del nombre d'entrades



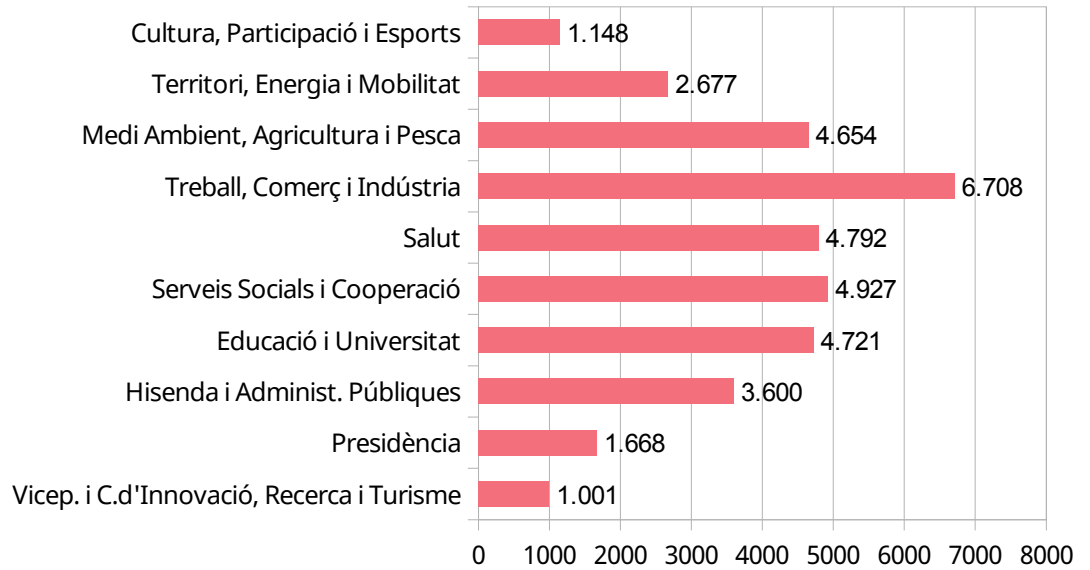
Evolució anual del nombre de sortides



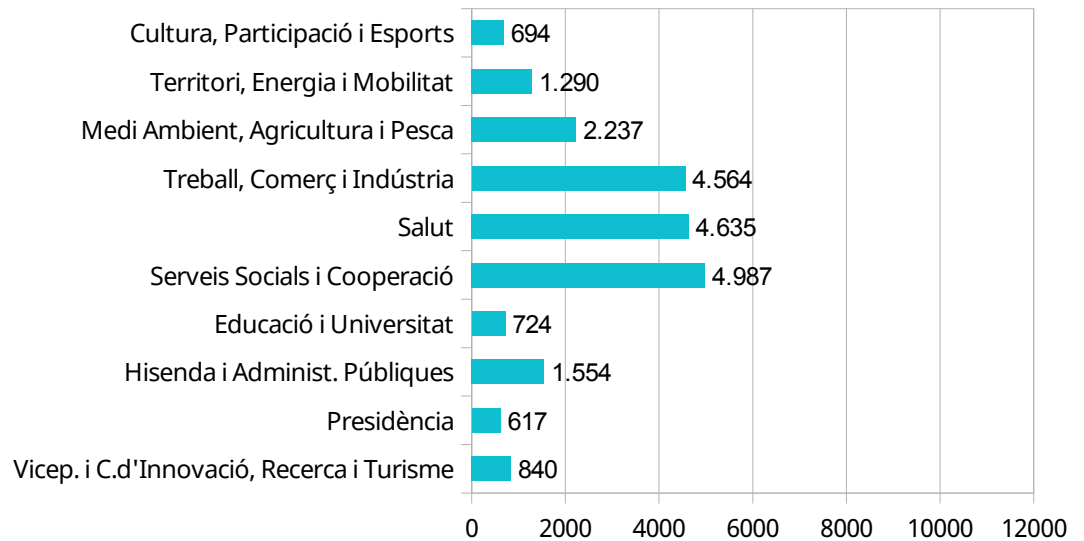
Entrades i sortides del mes de desembre per conselleries:

	<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 per Conselleria



Sortides per Conselleria

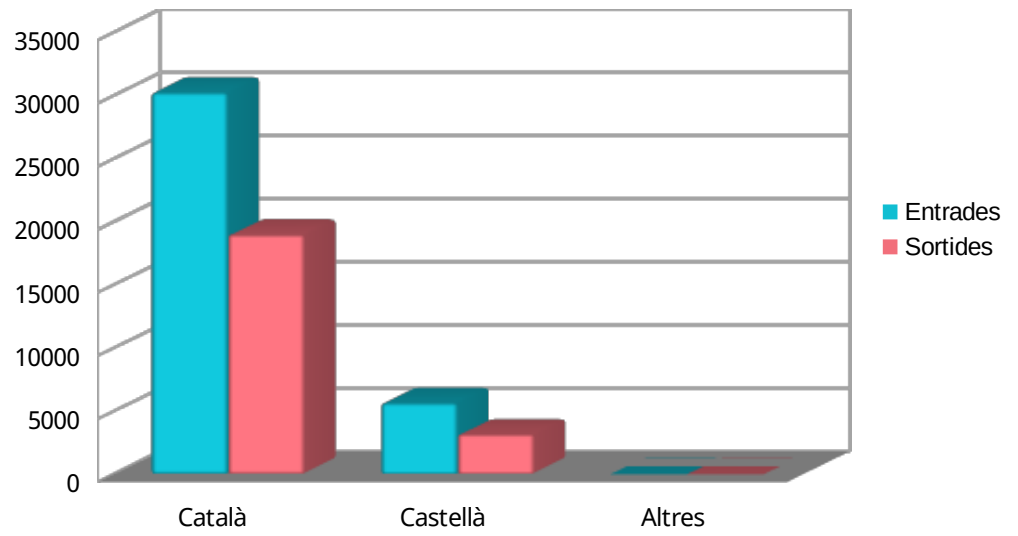


Entrades i sortides per idioma:

	Entrades	Sortides
Català	30.248	18.988
Castellà	5.644	3.150
Altres	4	4



Entrades i sortides per idioma

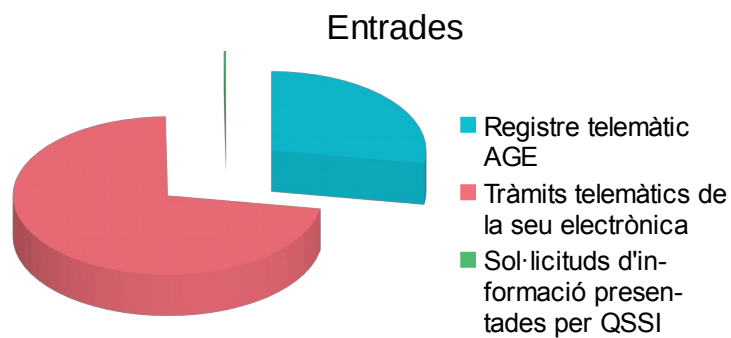




Dades específiques del canal telemàtic

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

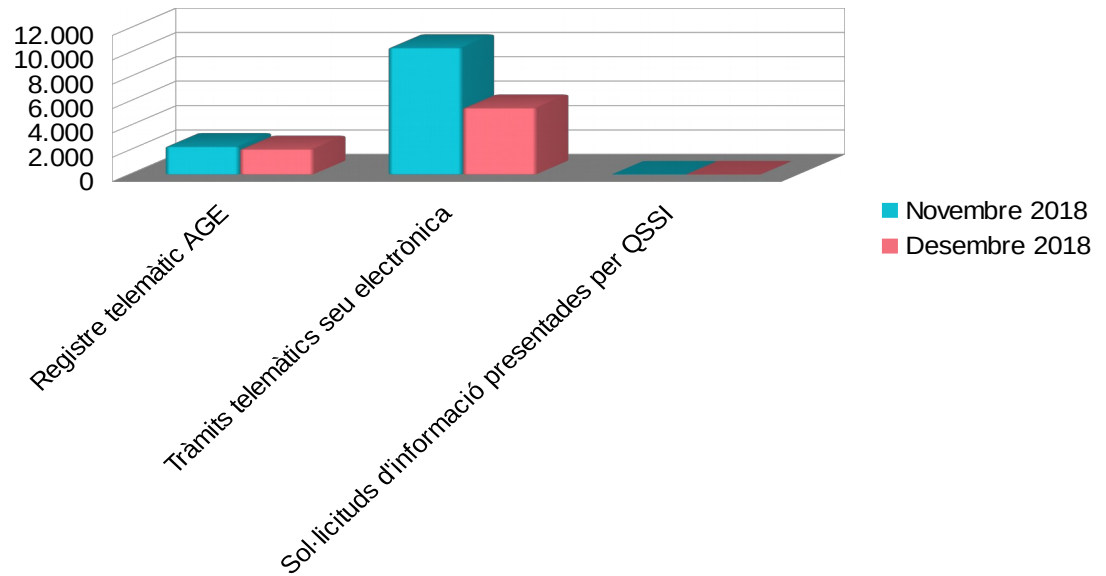
<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Desembre 2018</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic AGE	2.102	27,6%
Tràmits telemàtics de la seu electrònica	5.486	72,1%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	16	0,2%
Total	7.604	100%



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

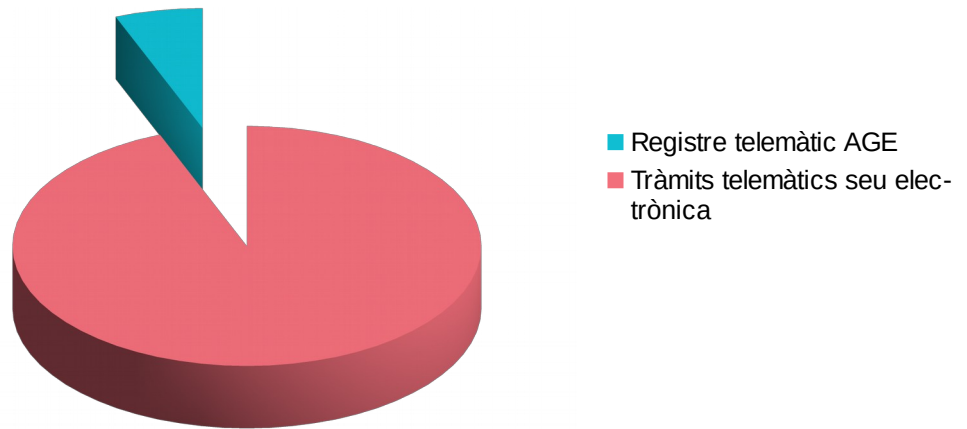


El total d'entrades telemàtiques engloba, d'una banda, les dades de les entrades presentades mitjançant els procediments que actualment són telemàtics (a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears són 85) i, de l'altra, els escrits presentats mitjançant el registre electrònic comú 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%

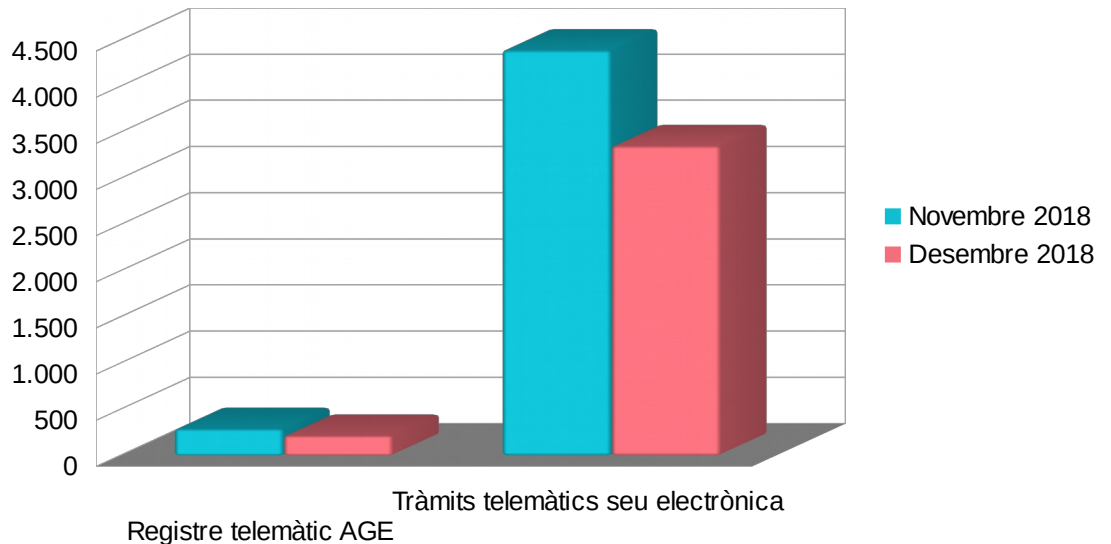
Sortides



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





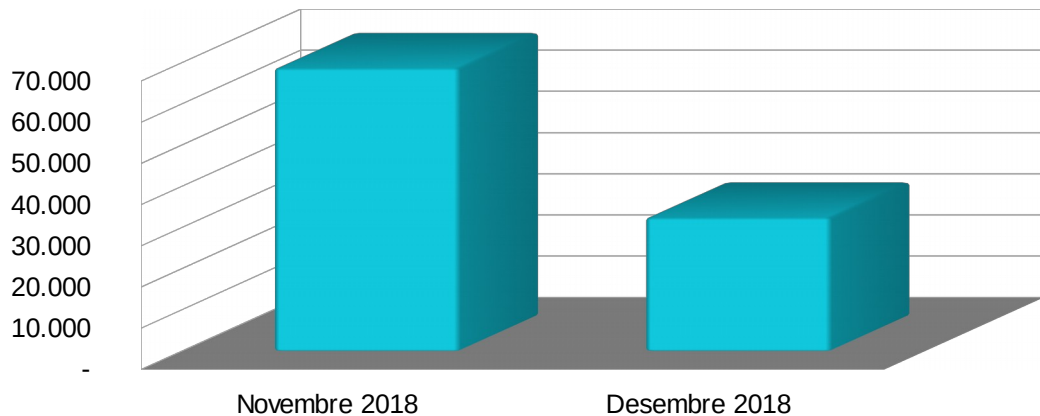
Dades específiques del canal telefònic

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.

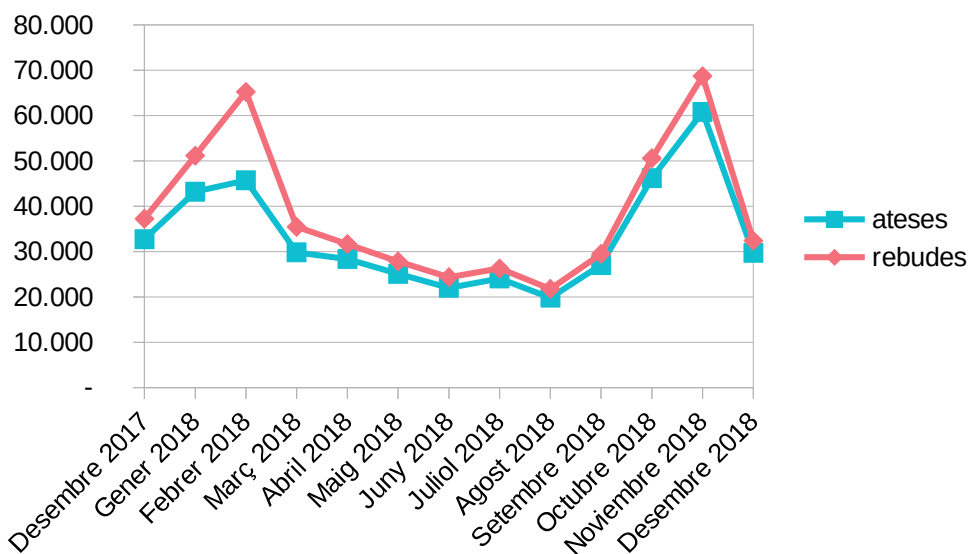
	Novembre 2018	Desembre 2018
Nombre de telefonades rebudes	68.666	32.392

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.

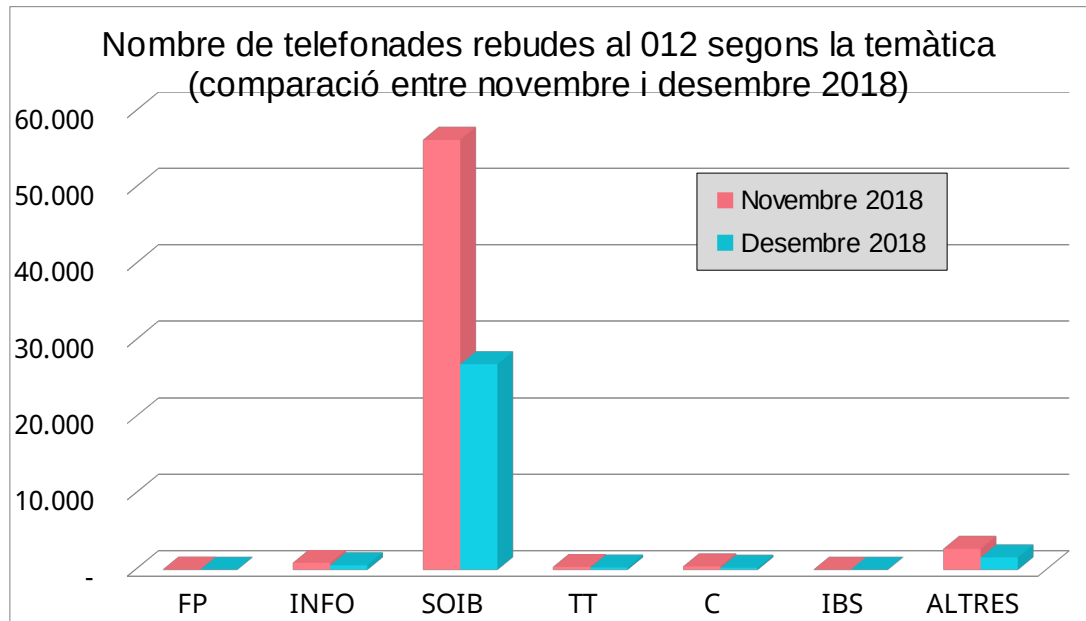
Nombre de telefonades rebudes i ateses al 012 (evolució mensual entre desembre 2017 i desembre 2018)





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.

