



El 012 atén un milió de trucades en un any

El telèfon d'atenció ciutadana de la Generalitat de Catalunya, el 012, que tot just fa deu mesos que funciona, haurà rebut un milió de trucades a final d'enguany. Aquest telèfon ofereix tota la informació sobre l'administració i també sobre àmbits com l'oci, el lleure i la cultura.

El 012 es va posar en funcionament el 12 de gener de 1999 per substituir l'antic número d'informació de la Generalitat, el 902 416 000. La raó d'aquest canvi era sobretot pràctica, perquè, per al ciutadà, un número de tres xifres és molt més fàcil de recordar. De fet, amb el 012 l'augment de consultes ha estat espectacular. El telèfon obert, com s'anomenava el número antic, va tenir

180.000 trucades l'any 1997 i 275.000, el 1998. Aquesta xifra s'ha multiplicat per quatre amb el nou número d'atenció al ciutadà, el 012, que a final d'any haurà rebut un milió de trucades, segons preveu la Subdirecció General d'Informació al Ciutadà.

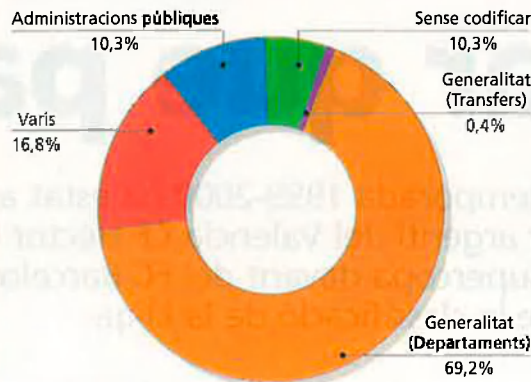
El 012 informa sobre un conjunt d'aspectes relatius a la Generalitat de Catalunya: organigrama, normatives, competències, tràmits, subvencions,

ajuts, concursos, publicacions, etc. A més, també ha incorporat informació especialitzada en oci i turisme, actes culturals, habitatge, oposicions, agricultura, transports (Renfe, línies d'autobusos i Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya) i l'estat de les carreteres. En aquests primers deu mesos de funcionament, un 69% de les trucades demanaven informació sobre els departaments de la Generalitat (sobretot

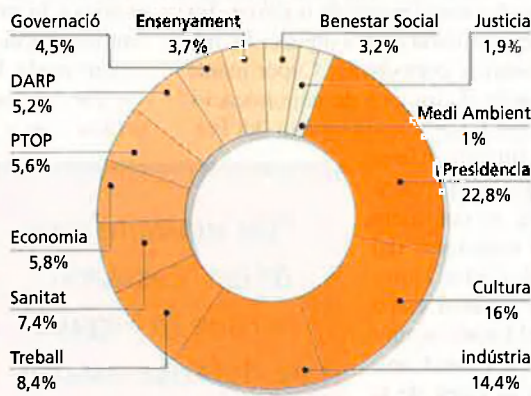
ROSANNA PUCHADES

PERCENTATGE DE TEMES DE CONSULTA L'ANY 1999

TEMÀTICA DE LES TRUCADES



TRUCADES PER DEPARTAMENT DE LA GENERALITAT



Presidència, gairebé un 23% de les consultes, i Cultura, un 16%); un 17% sobre qüestions relacionades bàsicament amb l'oci; i un 10%, sobre les altres administracions públiques. El sots-director general d'Informació al Ciutadà, Ignasi Genovès, valora molt positivament aquests primers mesos de servei: "el nombre de trucades ha augmentat considerablement i el ciutadà ha entès que hem ampliat el ventall i volem prestar atenció al ciutadà en camps diversos, no solament quant a l'administració. Provem de resoldre els problemes del ciutadà de manera que hagi de fer el mínim nombre de trucades telefòniques, en el cas que la consulta ho requereixi".

Possibilitat de fer gestions. A banda resoldre dubtes, aquest número d'atenció al ciutadà també entra en un altre àmbit de servei, que és la possibilitat de fer tràmits per telèfon. "El mes de maig passat vam fer per telèfon el procés d'inscripció per als camps de treball juvenils d'estiu i va anar molt bé -diu Genovès-. També hem començat alguna experiència en matriculacions per a alguns tipus d'oposició i estudiem amb el departament d'Economia la possibilitat de fer algun pagament de tributs per telèfon". Anar ampliant progressivament les gestions telefòniques és un dels reptes que ha assumit la Suddirecció General d'Informació al Ciutadà per a l'any que ve. També es planteja d'unificar, al 012, tota una sèrie de telèfons d'informació més especialitzada de departaments diferents de la Generalitat, de manera que representi un estalvi econòmic per a l'administració.

El 012 és un telèfon operatiu a tot el territori. Per això Genovès explica que els agradaria ser el telèfon de referència del ciutadà de Catalunya; "de fet, ja hem observat que hi truca gent de tot el Principat, cosa que amb el número antic no passava". Actualment, tot i que el perfil de l'u-

suari no és gaire ben definit, sembla que la majoria d'usuaris siguin dones, d'una franja d'edat que va dels 25 anys als 45; que un 60% de les trucades siguin de Barcelona i àrea metropolitana, i un 40%, de la resta del territori.

L'horari de funcionament del 012, que costa 91 pessetes els tres minuts, és de dilluns a divendres, de 8 a 21, i el dissabte de 8 a 14. "Es podria estudiar la possibilitat d'ampliar aquest horari al dissabte a la tarda, però no al diumenge, perquè no hem observat pas que de moment sigui necessari", explica Genovès.

Més vies d'accés a la informació. Infocat és el "paraigua" que agrupa tots els canals d'informació i comunicació perquè els ciutadans puguin accedir als serveis que ofereix l'administració, tant a través dels mitjans tradicionals com de les noves tecnologies. Així, a banda el 012, d'atenció al ciutadà, també es poden consultar el teletext de Televisió de Catalunya; publicacions de la Generalitat com la Guia Breu, que és gratuïta i semestral, o la Guia de Serveis a Catalunya, anual, de venda a les llibreries de la Generalitat. També per Internet es pot aconseguir aquesta informació (<http://www.gencat.es>) o per Infovia (<http://gencat.inf>); per correu electrònic (per a consultes, infocat@correu.gencat.es; per a expressar opinions, opinio@correu.gencat.es). Igualment, mitjançant els terminals de Servicaixa de la Caixa també es pot accedir a diversos serveis de la Generalitat.

Tot això és possible gràcies al Sistema d'Atenció al Ciutadà (SAC), un banc de dades corporatiu amb totes les dades actualitzades, a càrrec de cada departament, relatives al seu propi organigrama, més la informació dels serveis que ofereixen i les actuacions que desenvolupen. Aquest banc de dades és el suport informàtic que permet de servir tota mena d'informació al ciutadà.



MARC VILA

Teresa Salas