



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

Informe d'activitat de l'atenció a la ciutadania

Gener 2019



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.

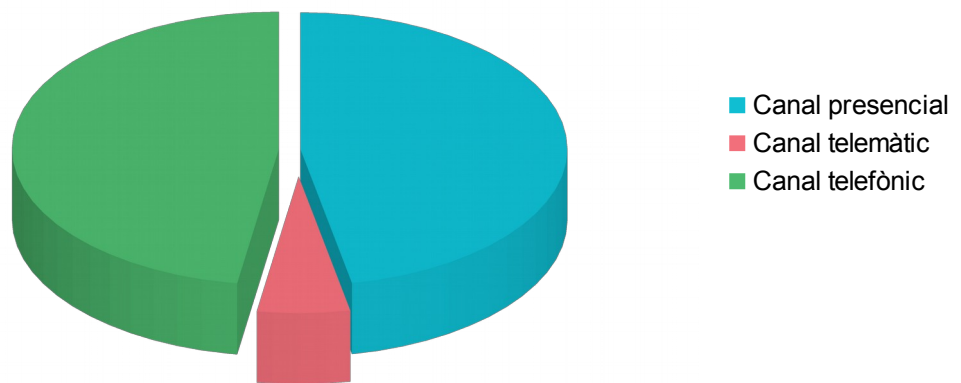


Dades globals. Tots els canals d'atenció a la ciutadania

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 gener de 2019:

	<i>Gener 2019</i>	<i>%</i>
Canal presencial	46.300	45%
Canal telemàtic	11.173	11%
Canal telefònic	45.979	44%
Total	103.452	100%

Gener 2019

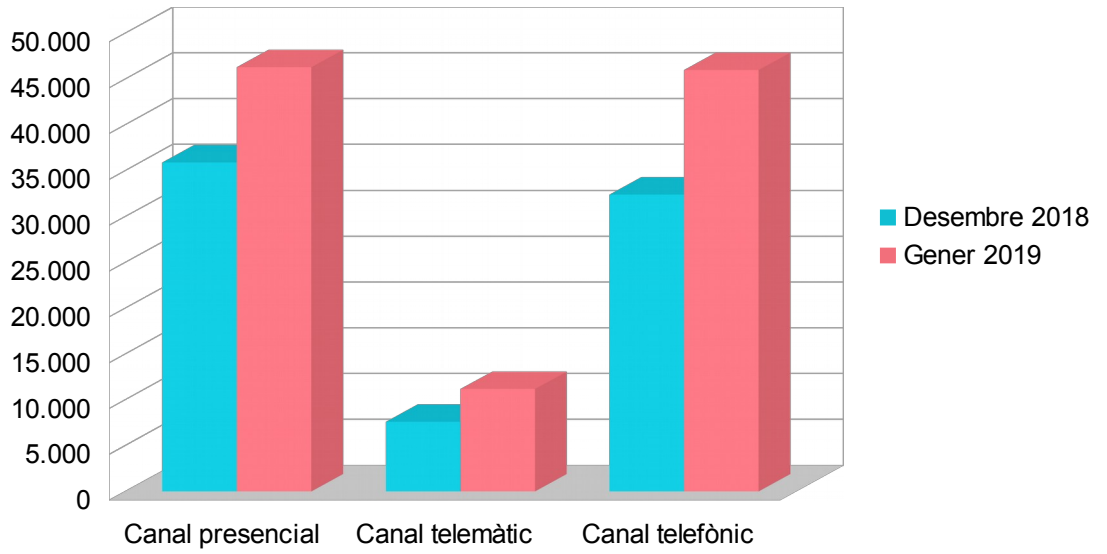


La taula següent permet comparar els valors de gener de 2019 amb els del mes anterior i valorar-ne l'evolució:

	<i>Desembre 2018</i>	<i>Gener 2019</i>	<i>Variació mensual %</i>
Canal presencial	35.896	46.300	29%
Canal telemàtic	7.604	11.173	47%
Canal telefònic	32.392	45.979	42%
Total	75.892	103.452	36%



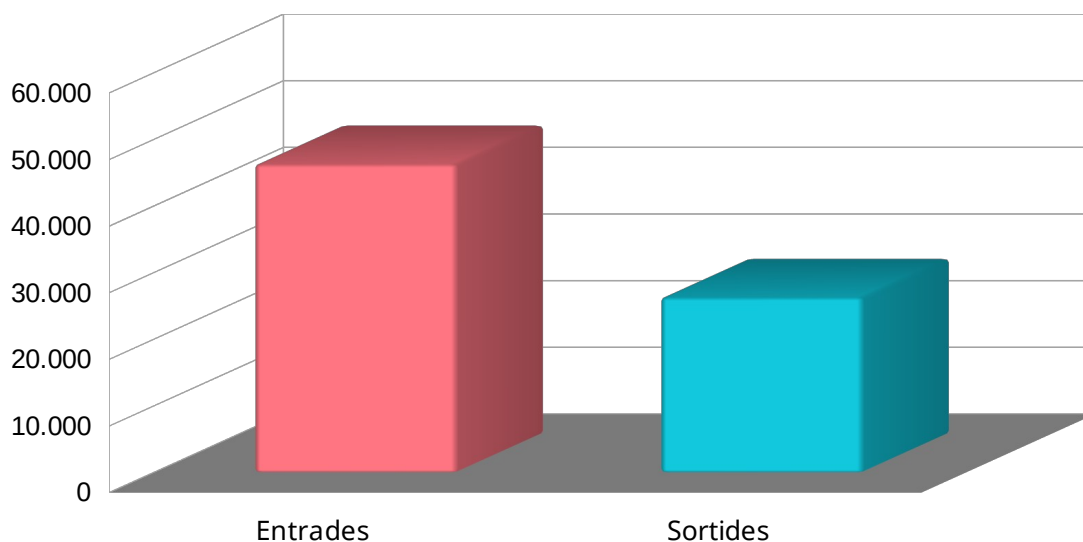
Comparació desembre 2018 i gener 2019



Dades específiques del canal presencial

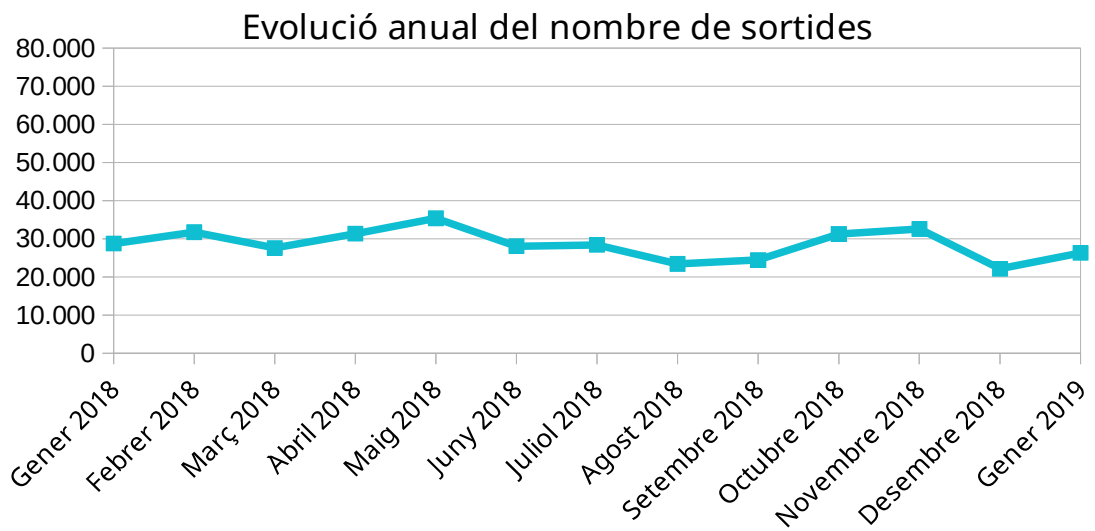
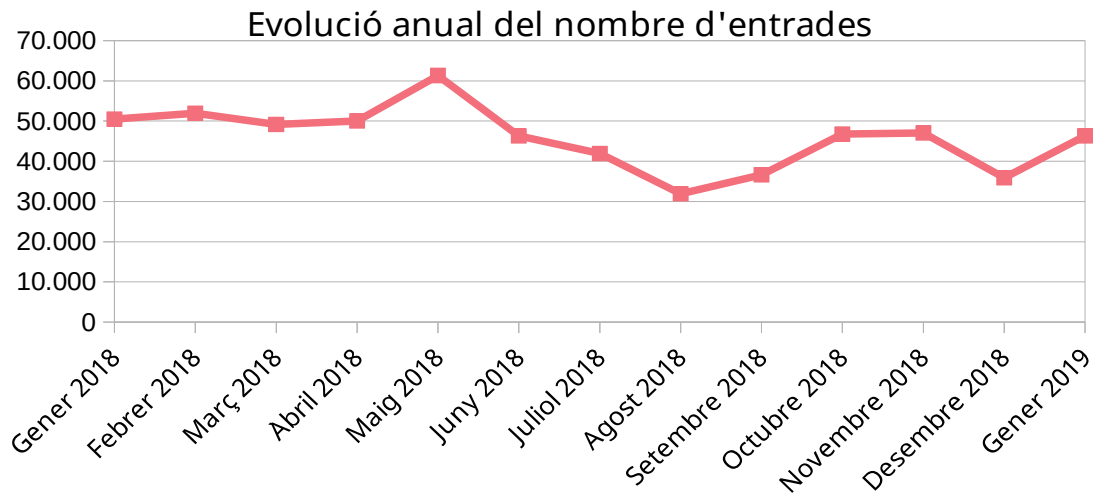
Entrades i sortides del mes de gener de 2019:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Gener 2019	46.300	26.302



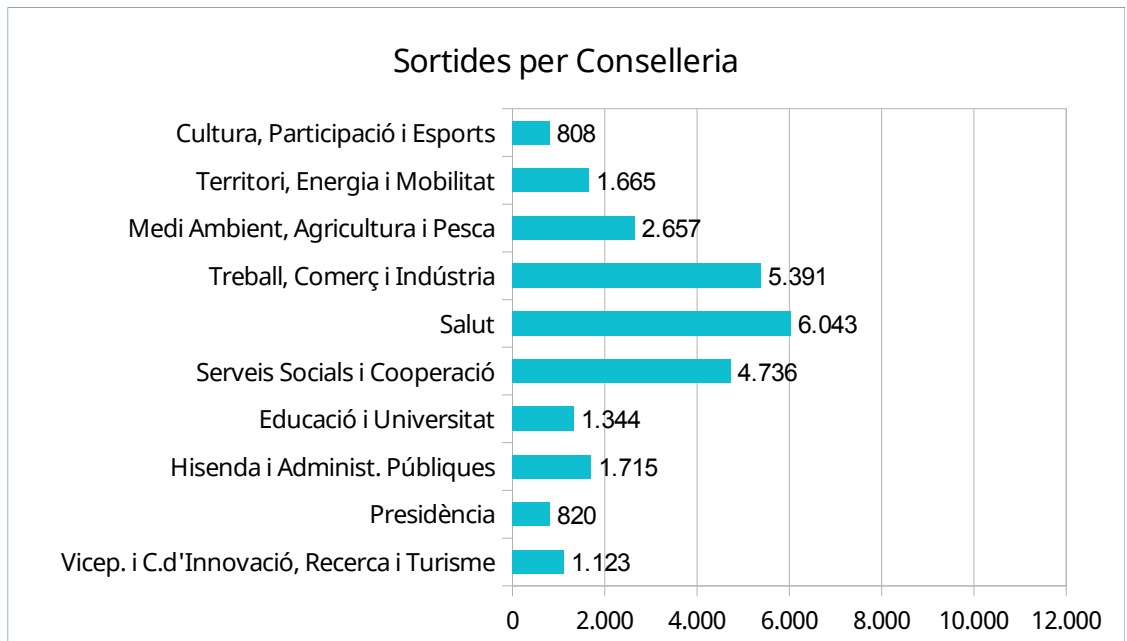
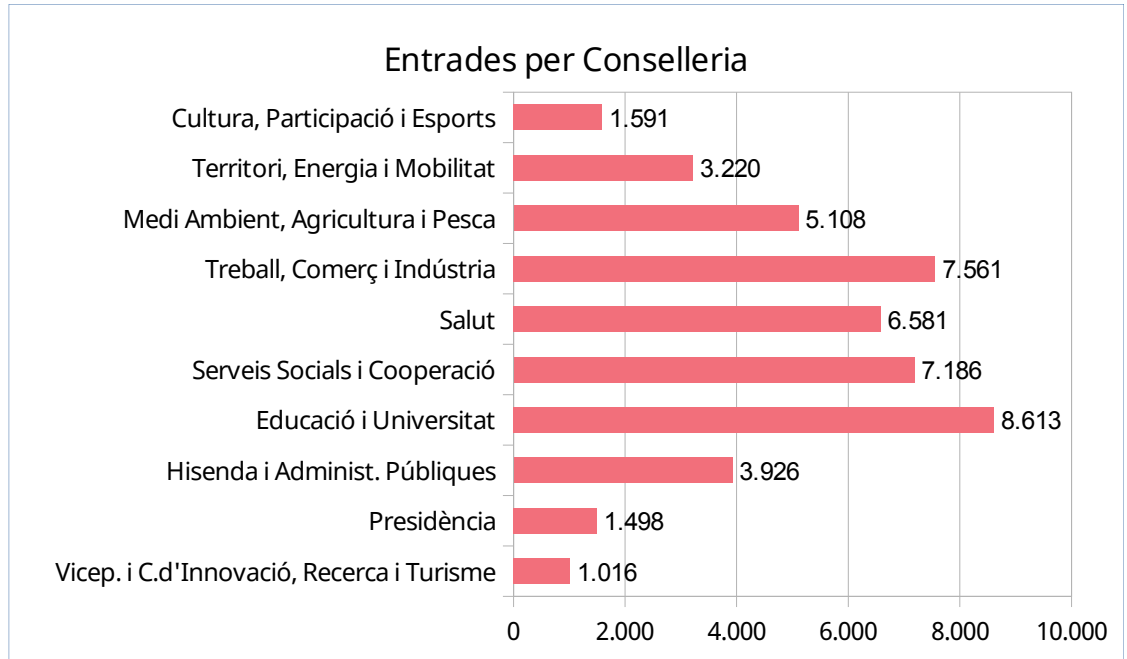
Evolució anual del nombre d'entrades i sortides (dotze mesos darrers):

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
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
Gener 2019	46.300	26.302



Entrades i sortides del mes de gener per conselleries:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Vicep. i C.d'Innovació, Recerca i Turisme	1.016	1.123
Presidència	1.498	820
Hisenda i Administr. Públiques	3.926	1.715
Educació i Universitat	8.613	1.344
Serveis Socials i Cooperació	7.186	4.736
Salut	6.581	6.043
Treball, Comerç i Indústria	7.561	5.391
Medi Ambient, Agricultura i Pesca	5.108	2.657
Territori, Energia i Mobilitat	3.220	1.665
Cultura, Participació i Esports	1.591	808

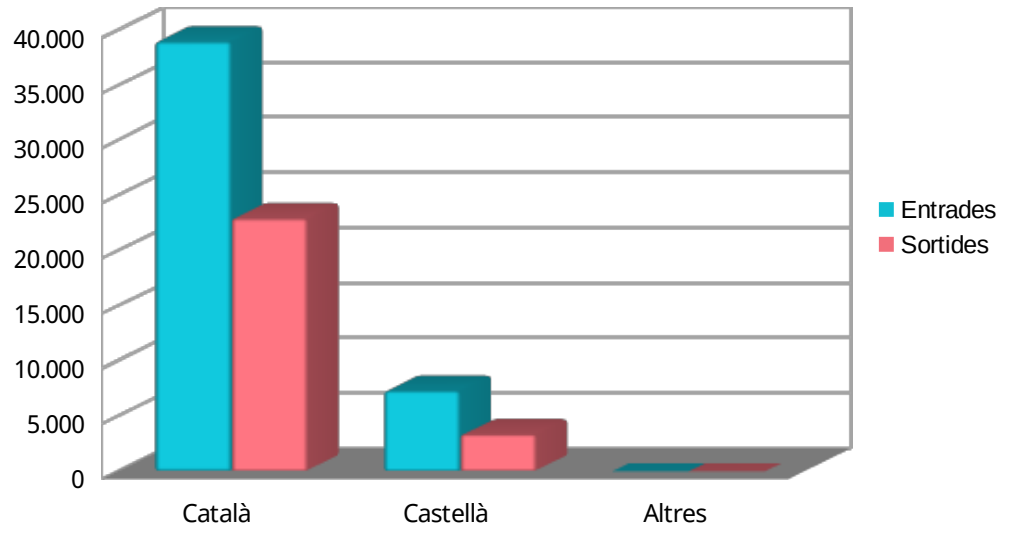


Entrades i sortides per idioma:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Català	38.990	22.947
Castellà	7.307	3.354
Altres	3	1



Entrades i sortides per idioma

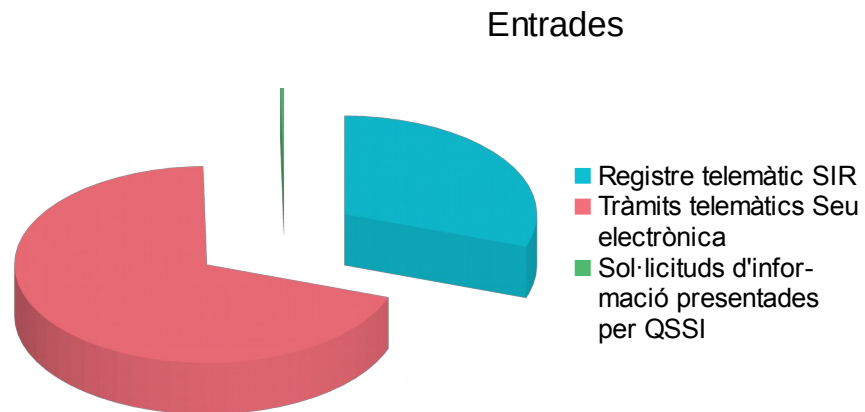




Dades específiques del canal telemàtic

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

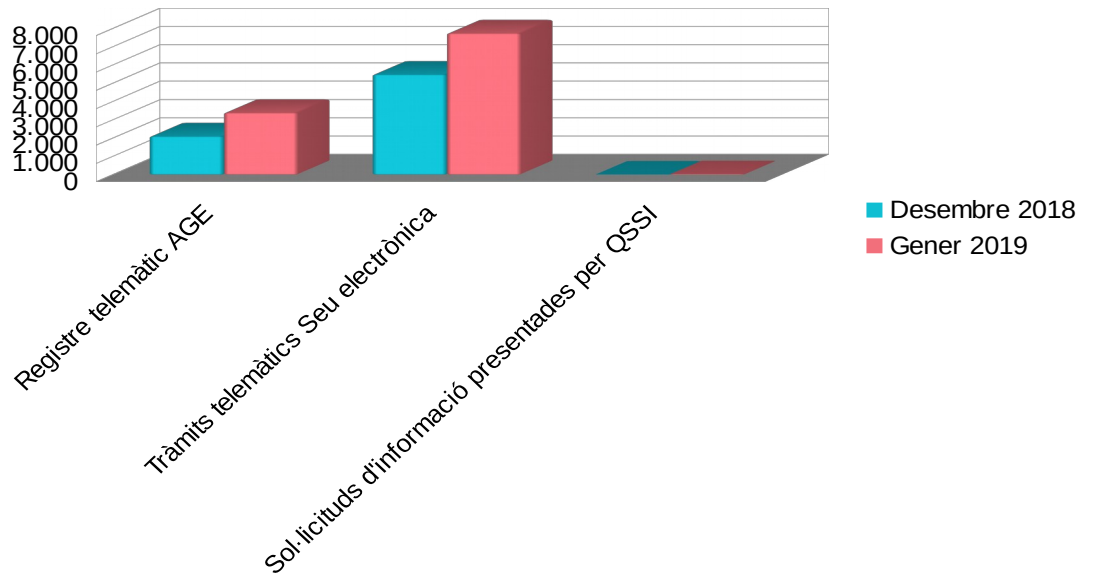
<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Gener 2019</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	3.394	30,4%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	7.745	69,3%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	34	0,3%
Total	11.173	100%



Comparació del mes de gener de 2019 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Desembre 2018</i>	<i>Gener 2019</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	2.102	3.394	61,47%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	5.486	7.745	41,18%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	16	34	112,50%

Procedència de les entrades mesos desembre 2018 i gener 2019

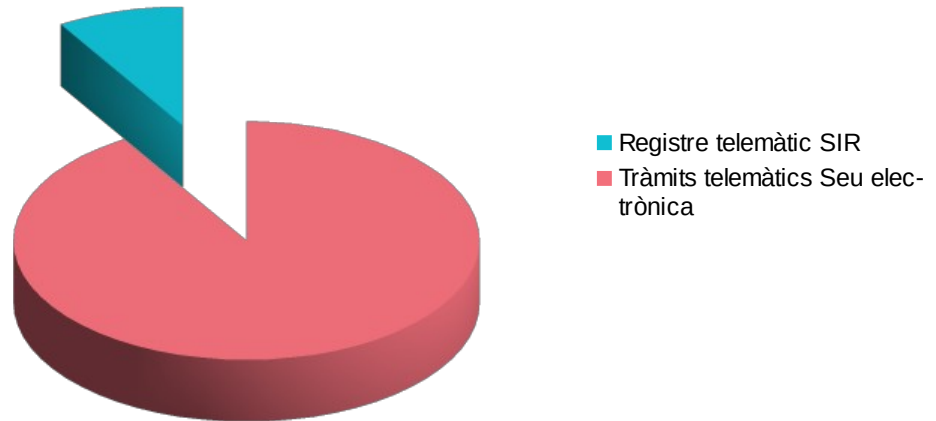


El total d'entrades telemàtiques engloba, d'una banda, les dades de les entrades presentades mitjançant els procediments que actualment són telemàtics (a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears són 85) i, de l'altra, els escrits presentats mitjançant el registre electrònic comú 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>Gener 2019</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	329	8,79%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.415	91,21%
Total	3.744	100%

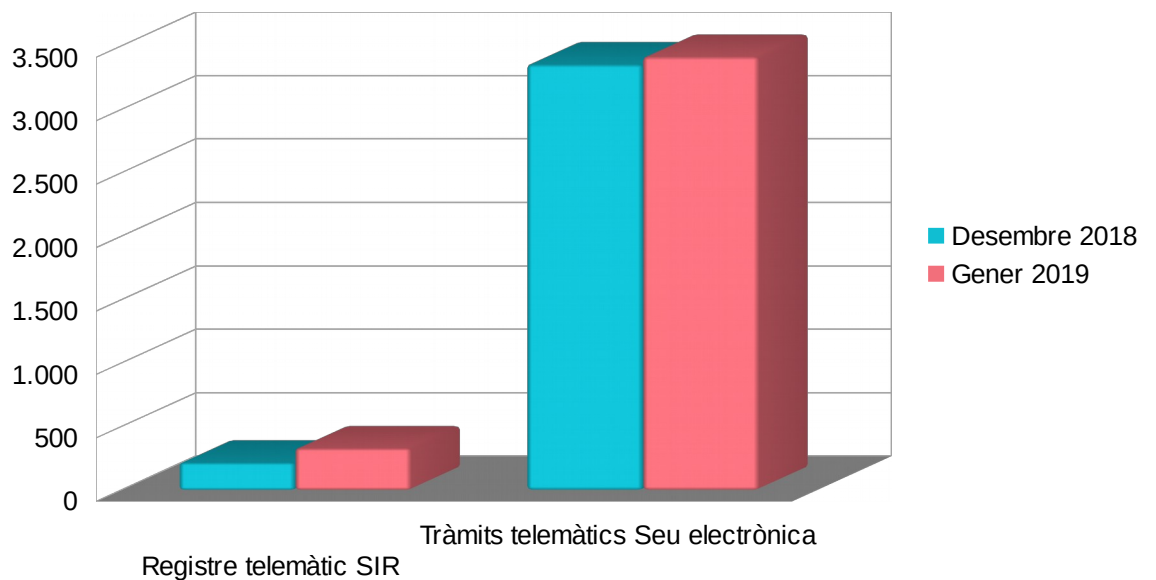
Sortides



Comparació del mes de gener de 2019 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Desembre 2018</i>	<i>Gener 2019</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	216	329	52,31%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.355	3.415	1,79%

Procedència de les sortides



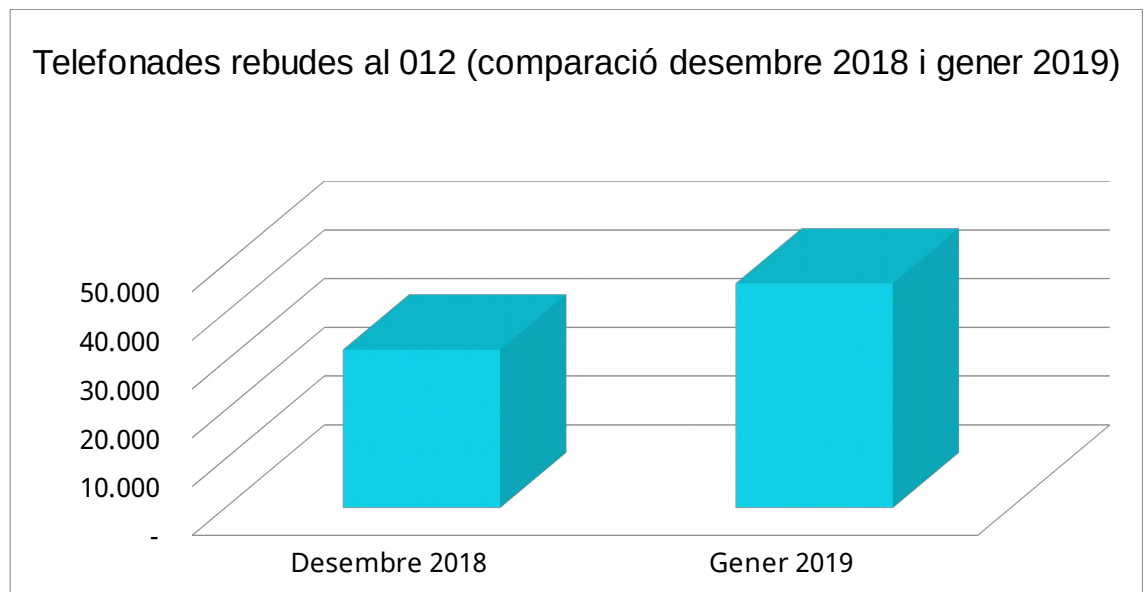


Dades específiques del canal telefònic

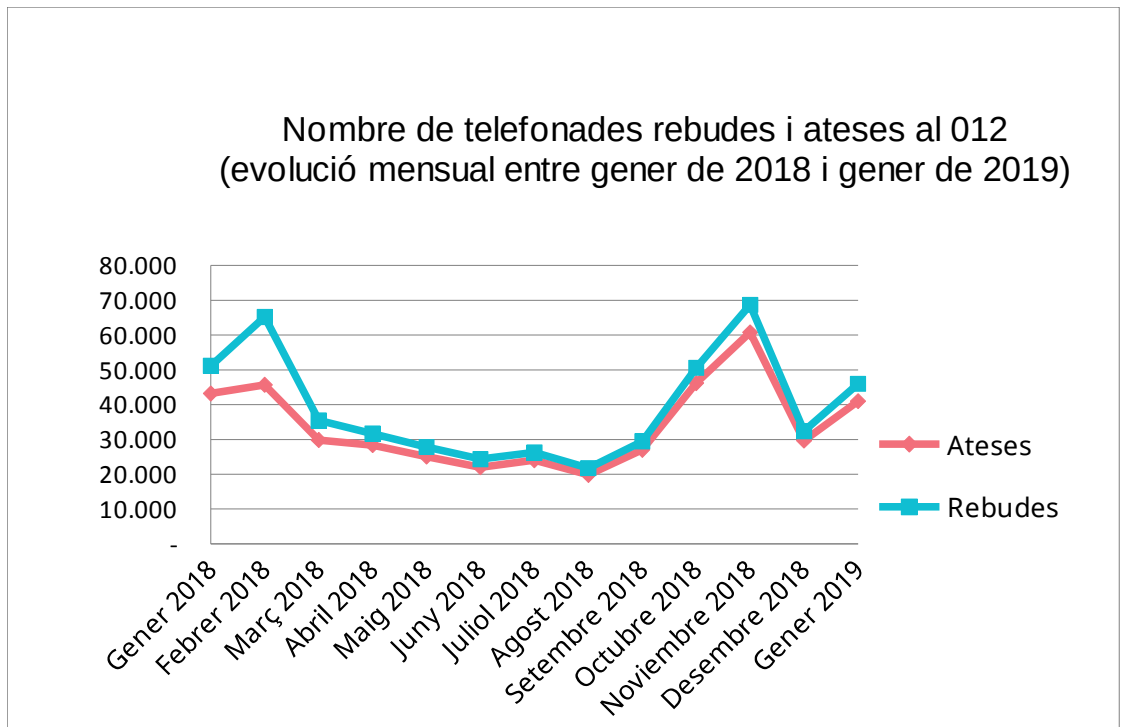
En aquest apartat s'analitzen les telefonades rebudes al telèfon d'assistència 012.

En el primer gràfic es mostra el total de telefonades rebudes durant el mes de gener de 2019 i es compara amb el nombre de telefonades rebudes el mes anterior.

	<i>Desembre 2018</i>	<i>Gener 2019</i>
Nombre de telefonades rebudes	32.392	45.979



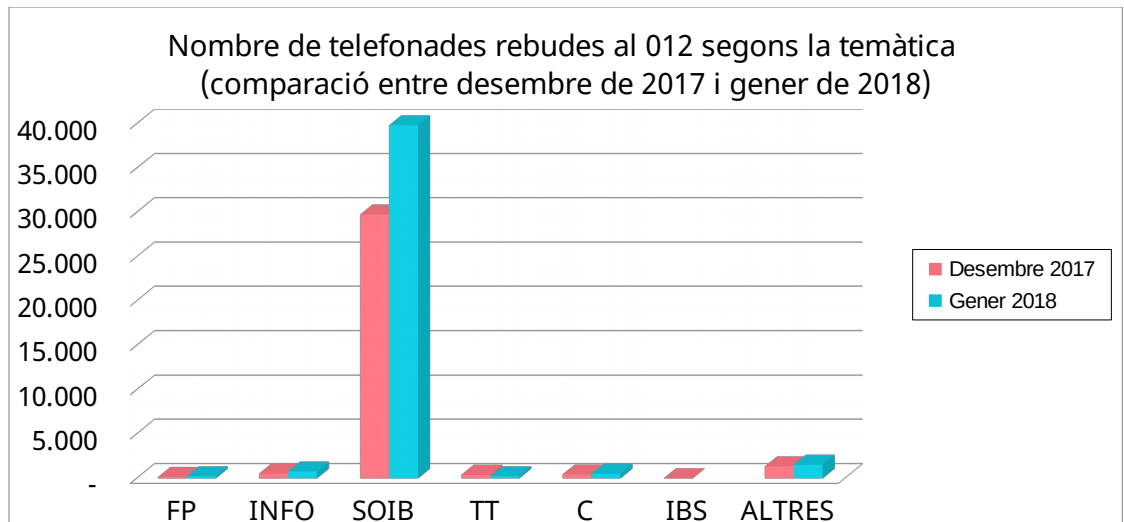
En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses entre el mes de gener de 2018 i el mes de gener de 2019.



El gràfic següent mostra el nombre de telefonades rebudes durant el mes de gener de 2019 classificades segons la temàtica (s'hi han inclòs, com a referència, les dades corresponents al mes anterior).

<i>Informació per temàtica</i>	<i>Desembre 2018</i>	<i>Gener 2019</i>
Funció Pública	3	23
Informació administrativa	589	929
SOIB	26.893	37.404
Tràmits telemàtics	288	264
Consum	282	467
IB-Salut	4	5
Altres	1.636	1.550

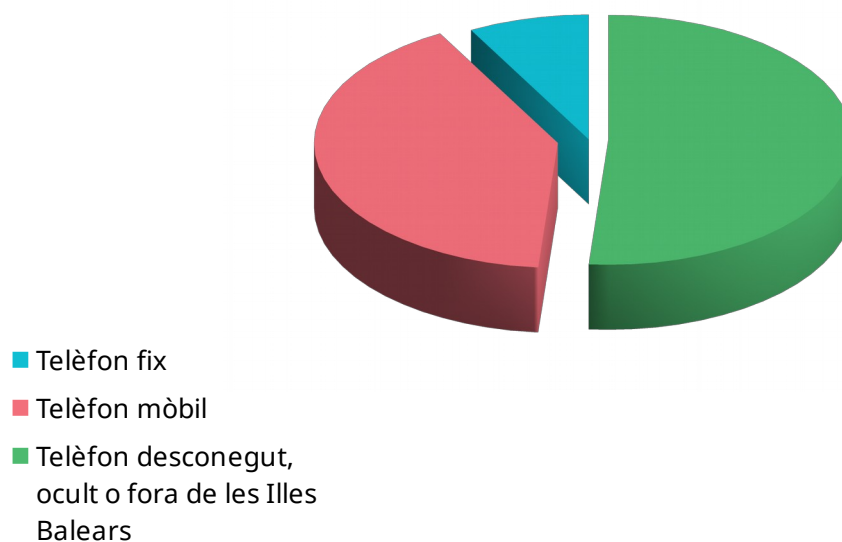
Pel que fa a l'origen de la telefonada, la distribució és la següent:



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 82% del total.

Origen de la telefonada	Gener 2019
Telèfon fix	5.577
Telèfon mòbil	33.757
Telèfon desconegut, ocult o fora de les Illes Balears	1.687
Total	41.021

Origen de la telefonada segons el mitjà emprat (gener 2019)





Pel que fa al temps d'espera per ser atès, la mitjana del mes de gener ha estat de 58 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. El mes de gener de 2019 registra el temps mitjà d'espera més elevat des de març de 2018.

