



G CONSELLERIA
O ADMINISTRACIONS
I PÚBLIQUES I
B MODERNITZACIÓ
/ DIRECCIÓ GENERAL
MODERNITZACIÓ I
ADMINISTRACIÓ DIGITAL

Informe d'activitat de l'Atenció a la Ciutadania

Setembre 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), la formulació de sol·licituds d'informació mitjançant l'eina QSSI (queixes, suggeriments i sol·licituds d'informació) i els tràmits telemàtics de la seu electrònica.

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.

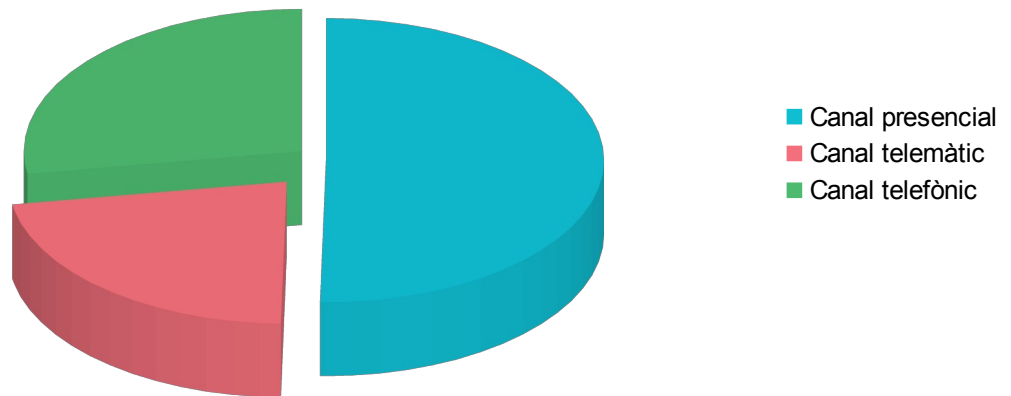


Dades globals. Tots els canals d'atenció a la ciutadania

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 setembre de 2019:

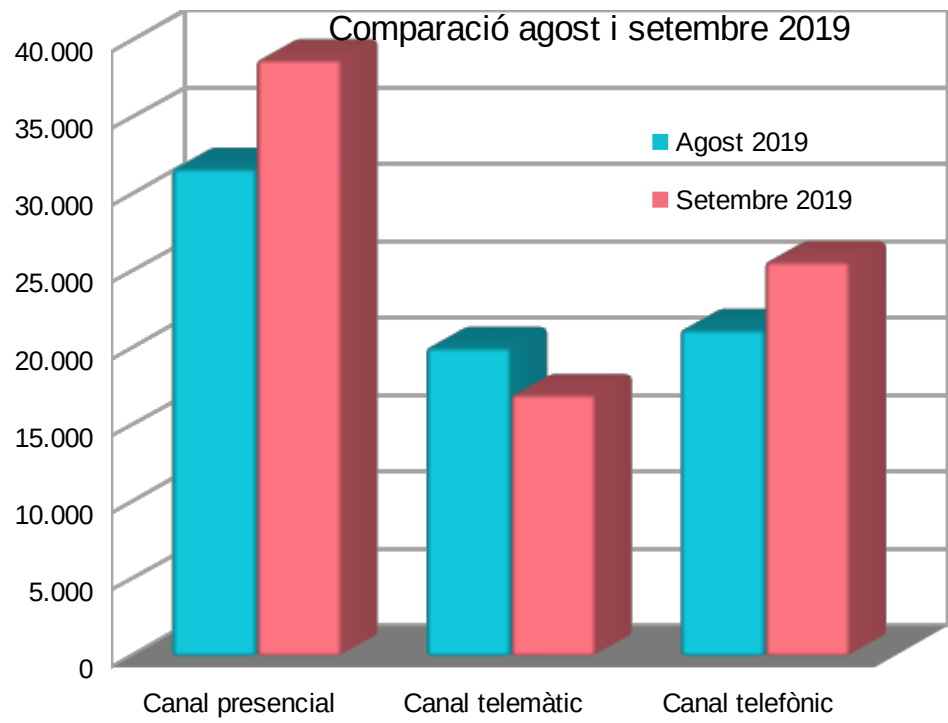
	Setembre 2019	%
Canal presencial	38.807	48%
Canal telemàtic	17.036	21%
Canal telefònic	25.669	31%
Total	81.512	100%

Setembre 2019



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

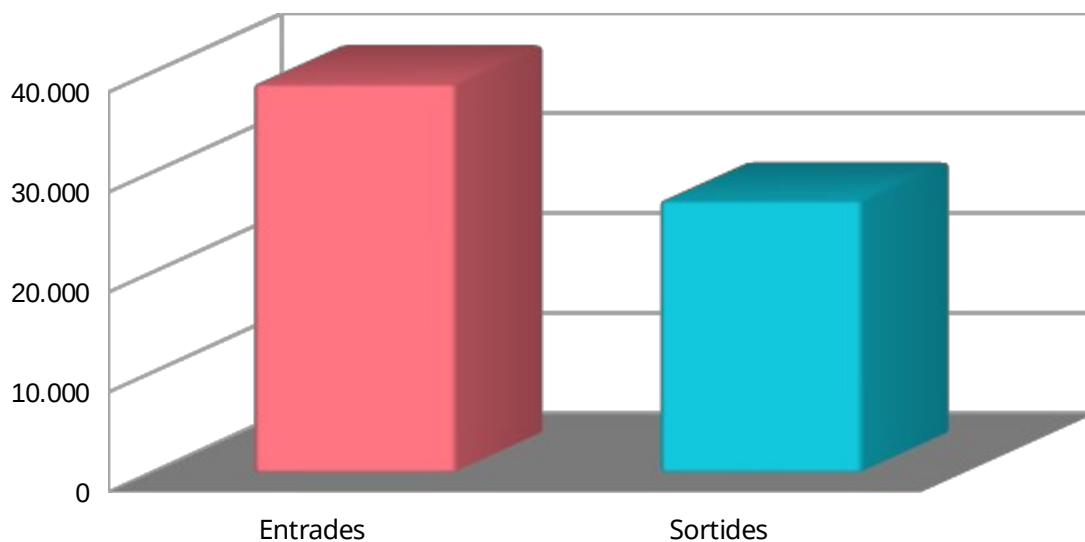
	Agost 2019	Setembre 2019	Variació mensual %
Canal presencial	31.725	38.807	22%
Canal telemàtic	20.081	17.036	-15%
Canal telefònic	21.252	25.669	21%
Total	73.058	81.512	12%



Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes de setembre de 2019:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Setembre 2019	38.807	27.120

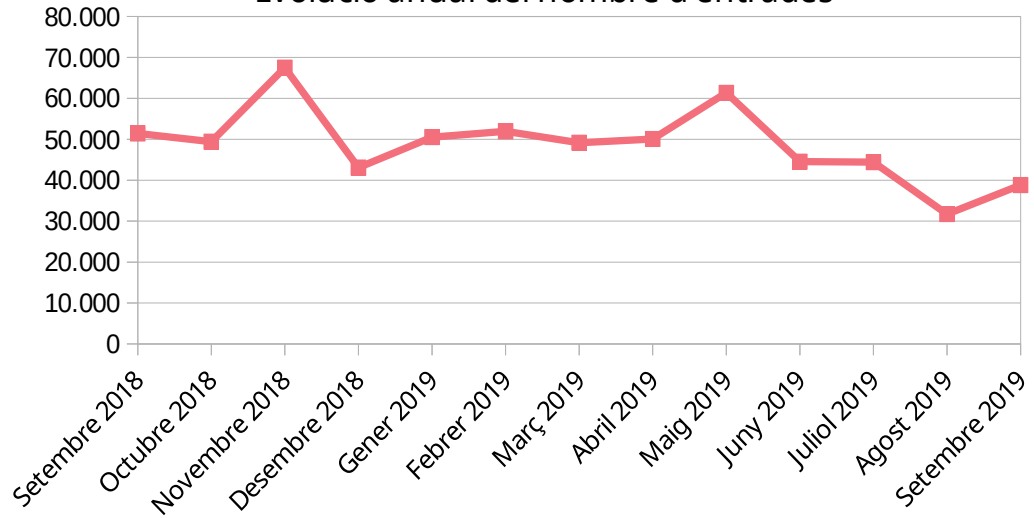


Evolució anual del nombre d'entrades i sortides (dotze mesos darrers):

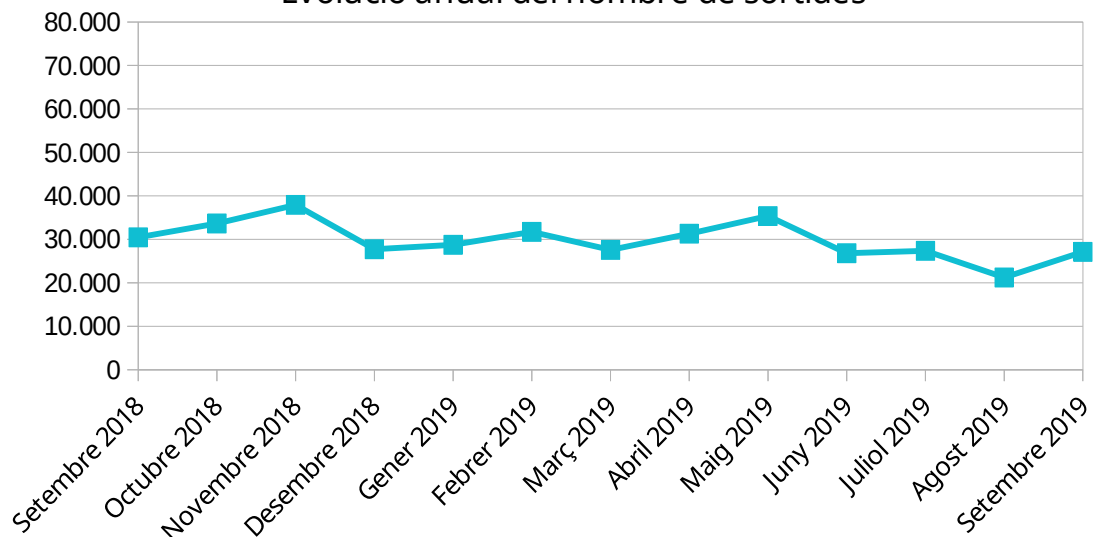
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Setembre 2018	51.421	30.454
Octubre 2018	49.416	33.646
Novembre 2018	67.490	37.934
Desembre 2018	43.069	27.731
Gener 2019	50.513	28.751
Febrer 2019	51.944	31.725
Març 2019	49.142	27.586
Abril 2019	50.049	31.311
Maig 2019	61.340	35.365
Juny 2019	44.525	26.810
Juliol 2019	44.407	27.362
Agost 2019	31.725	21.244
Setembre 2019	38.807	27.120



Evolució anual del nombre d'entrades



Evolució anual del nombre de sortides

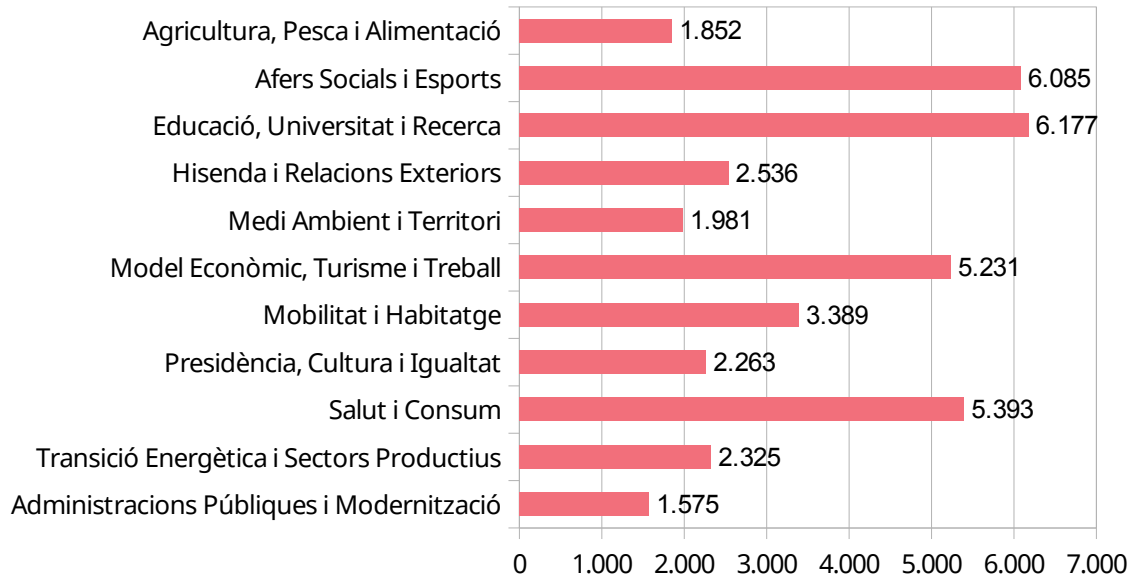


Entrades i sortides del mes de setembre per conselleries:

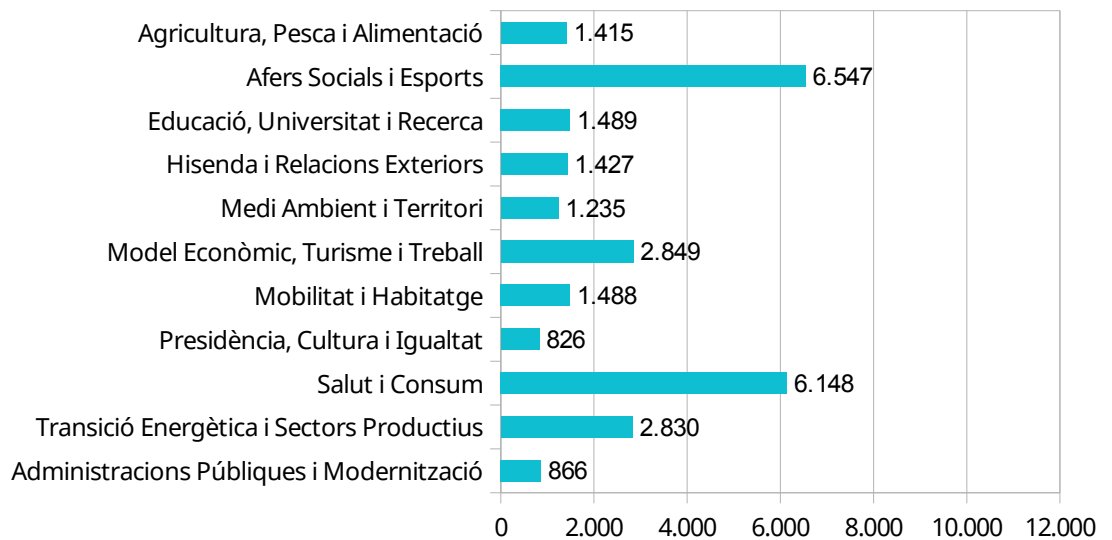
	Entrades	Sortides
Administracions Públiques i Modernització	1.575	866
Transició Energètica i Sectors Productius	2.325	2.830
Salut i Consum	5.393	6.148
Presidència, Cultura i Igualtat	2.263	826
Mobilitat i Habitatge	3.389	1.488
Model Econòmic, Turisme i Treball	5.231	2.849
Medi Ambient i Territori	1.981	1.235
Hisenda i Relacions Exteriors	2.536	1.427
Educació, Universitat i Recerca	6.177	1.489
Afers Socials i Esports	6.085	6.547
Agricultura, Pesca i Alimentació	1.852	1.415



Entrades per Conselleria



Sortides per Conselleria

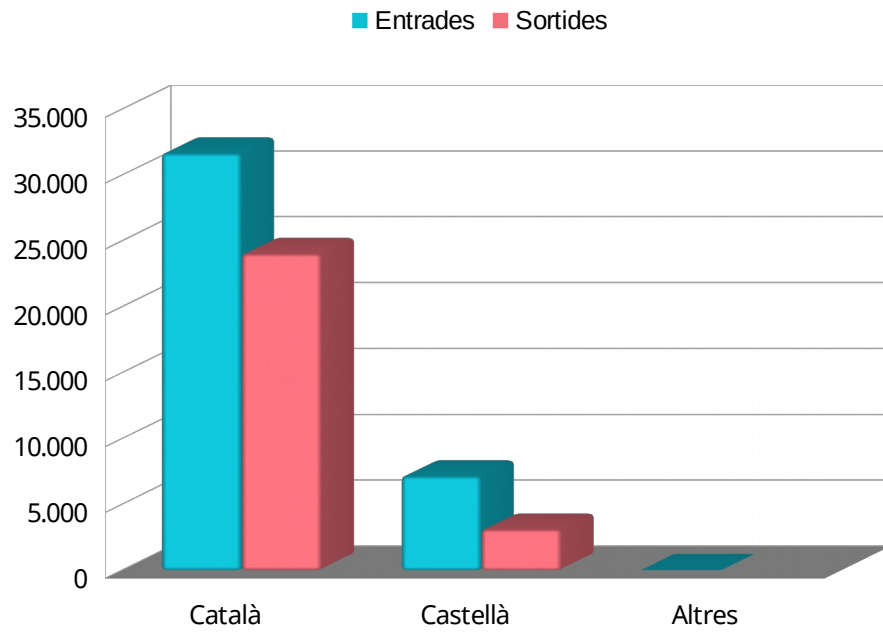


Entrades i sortides per idioma:

	Entrades	Sortides
Català	31.656	24.026
Castellà	7.140	3.094
Altres	11	0



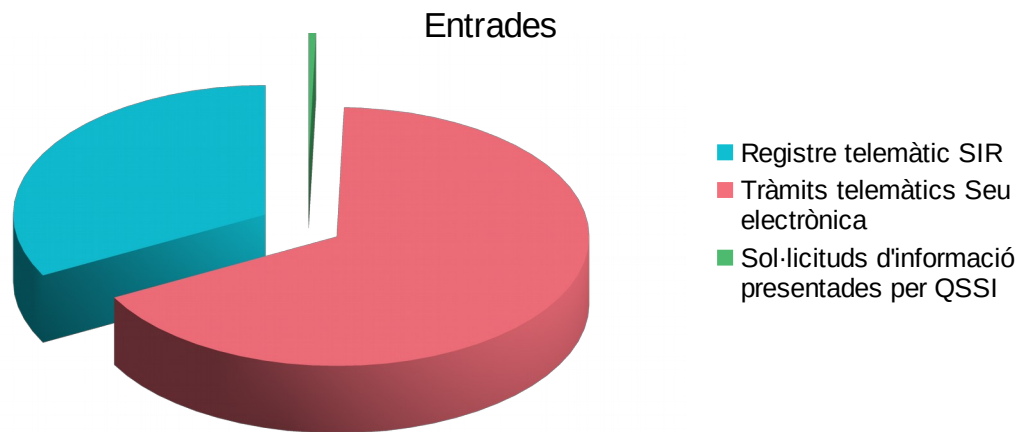
GOIB



Dades específiques del canal telemàtic

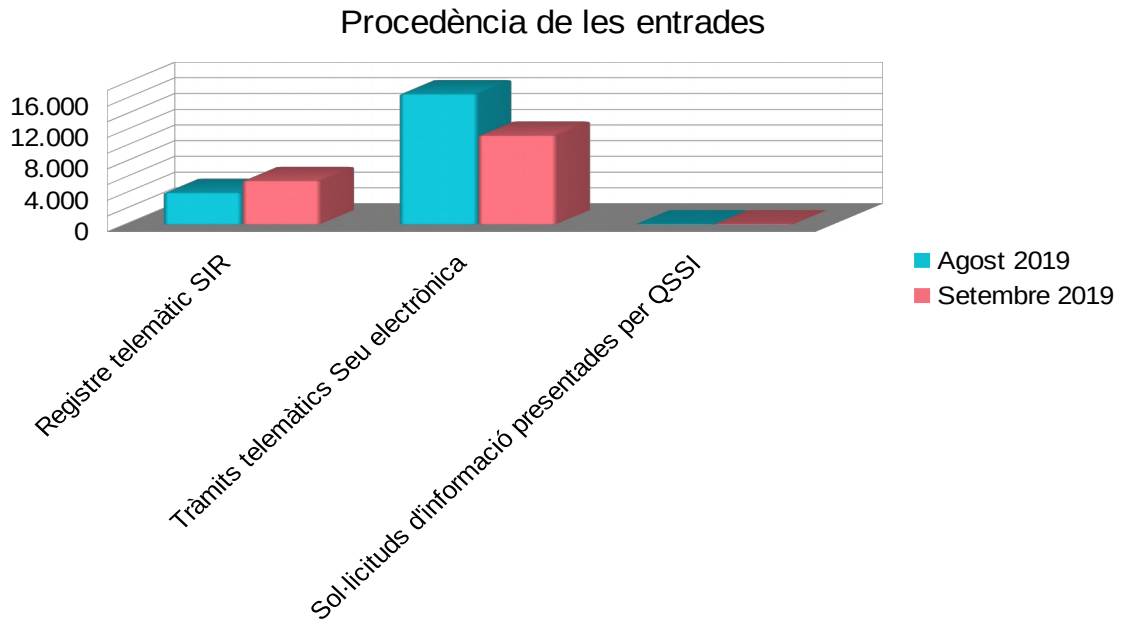
A continuació es presenten les dades referides als escrits i les sol·licituds d'informació presentats telemàticament:

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Setembre 2019</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	5.589	32,8%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	11.368	66,7%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	79	0,5%
Total	17.036	100%



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

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Agost 2019</i>	<i>Setembre 2019</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	4.077	5.589	37,09%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	16.649	11.368	-31,72%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	75	79	5,33%
Total	20.801	17.036	

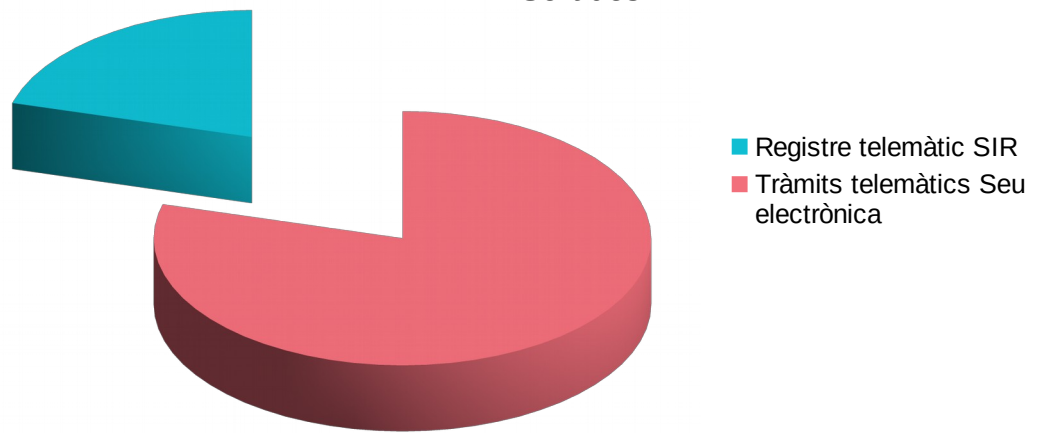


El total d'entrades telemàtiques engloba, d'una banda, les dades de les entrades presentades mitjançant els procediments que actualment són telemàtics (a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears són 402) i, de l'altra, els escrits presentats mitjançant el registre electrònic comú 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>Setembre 2019</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	941	20,68%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.610	79,32%
Total	4.551	100%

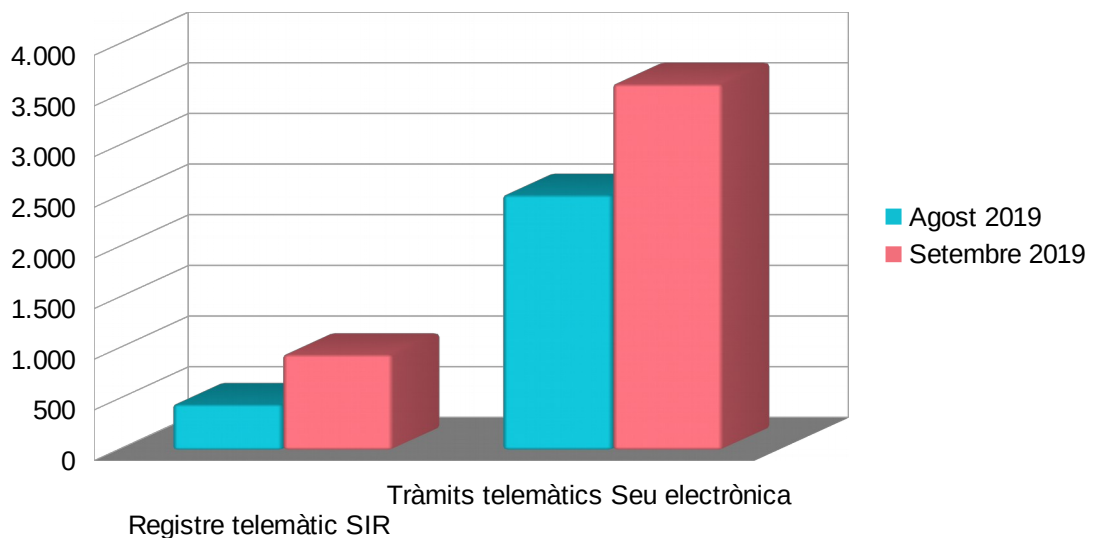
Sortides



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

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Agost 2019</i>	<i>Setembre 2019</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	450	941	109,11%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	2.515	3.610	43,54%
Total	2.965	4.551	

Procedència de les sortides



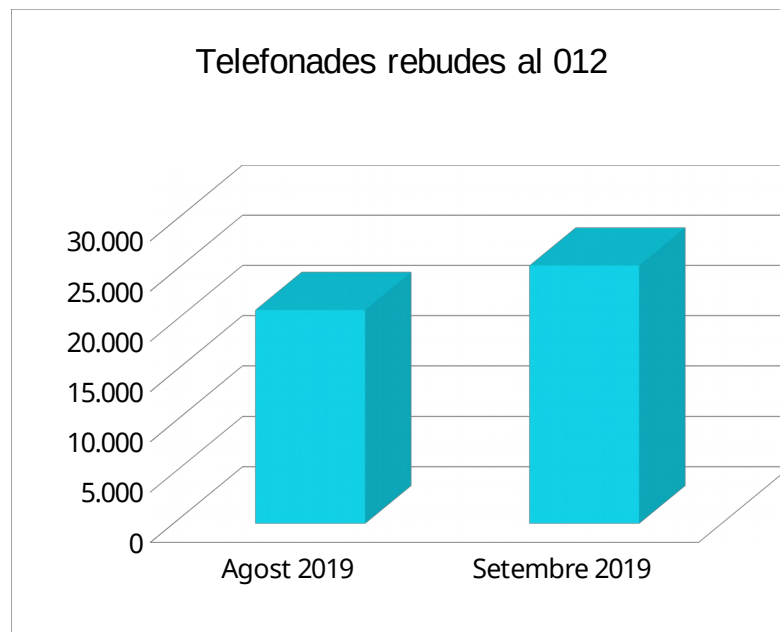


Dades específiques del canal telefònic

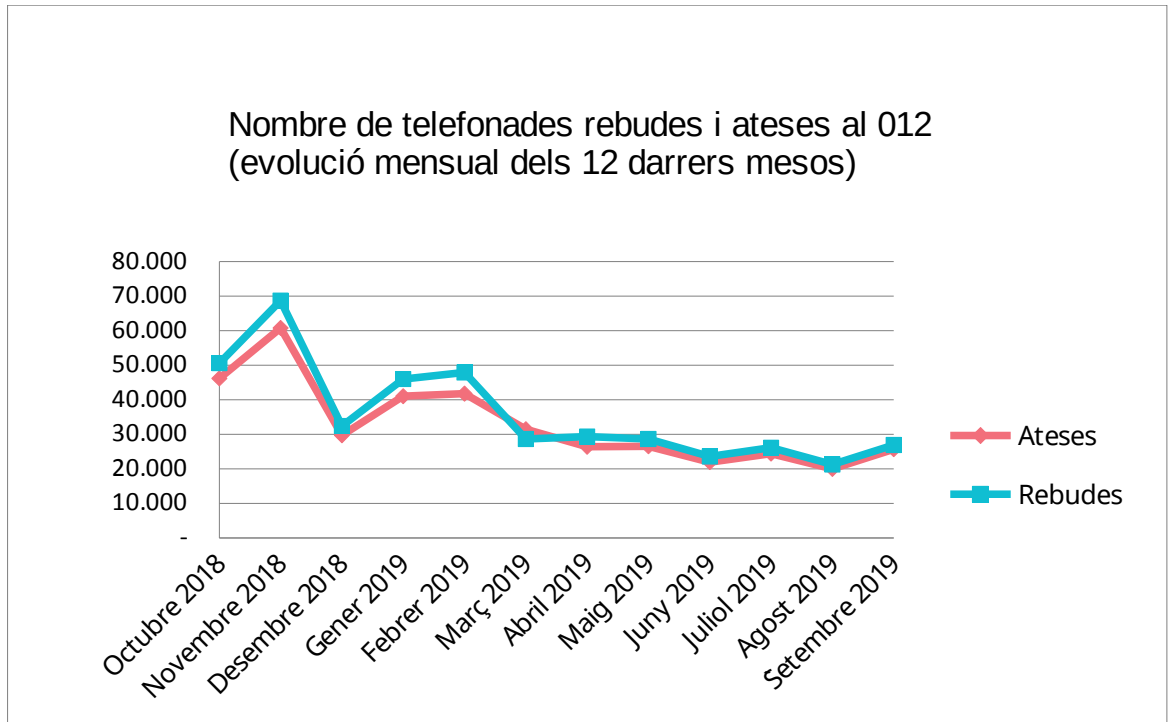
En aquest apartat s'analitzen les telefonades rebudes al telèfon d'assistència 012.

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

	<i>Agost 2019</i>	<i>Setembre 2019</i>
Nombre de telefonades rebudes	21.252	25.669

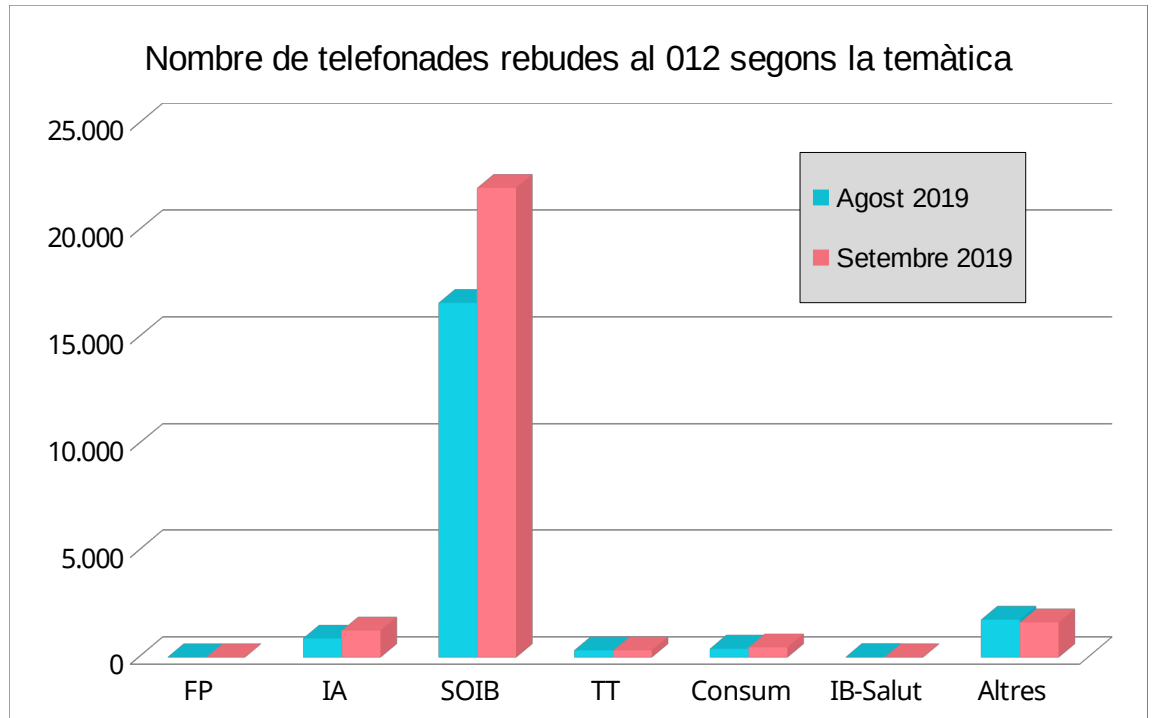


En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses dels dotze darrers mesos.



El gràfic següent mostra el nombre de telefonades rebudes durant el mes de setembre 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>Agost 2019</i>	<i>Setembre 2019</i>
Funció Pública	5	5
Informació administrativa	884	1.251
SOIB	16.597	21.980
Tràmits telemàtics	323	327
Consum	403	462
IB-Salut	9	3
Altres	1.767	1.641

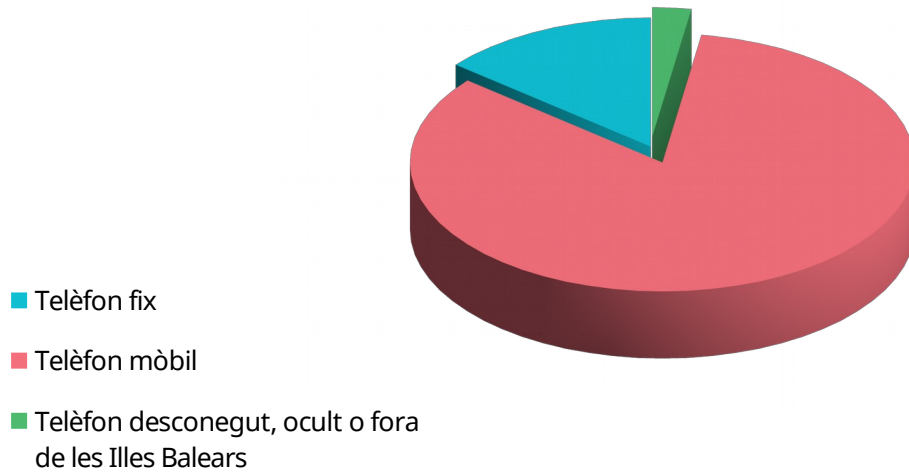


Pel que fa a l'origen de la telefonada, la distribució és la següent:

<i>Origen de la telefonada</i>	<i>Setembre 2019</i>
Telèfon fix	3.606
Telèfon mòbil	21.427
Telèfon desconegut, ocult o fora de les Illes Balears	636
Total	25.669

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 83% del total.

Origen de la telefonada segons el mitjà emprat



Pel que fa al temps d'espera per ser atès, ha repuntat respecte als mesos passats. La mitjana del mes de setembre ha estat de 26 segons, temps que compleix el que disposa la Carta marc de compromisos sobre el funcionament general dels serveis, que preveu menys d'un minut.

