



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

# **Informe d'activitat de l'Atenció a la Ciutadania**

## **Maig 2020**





## 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 maig de 2020:

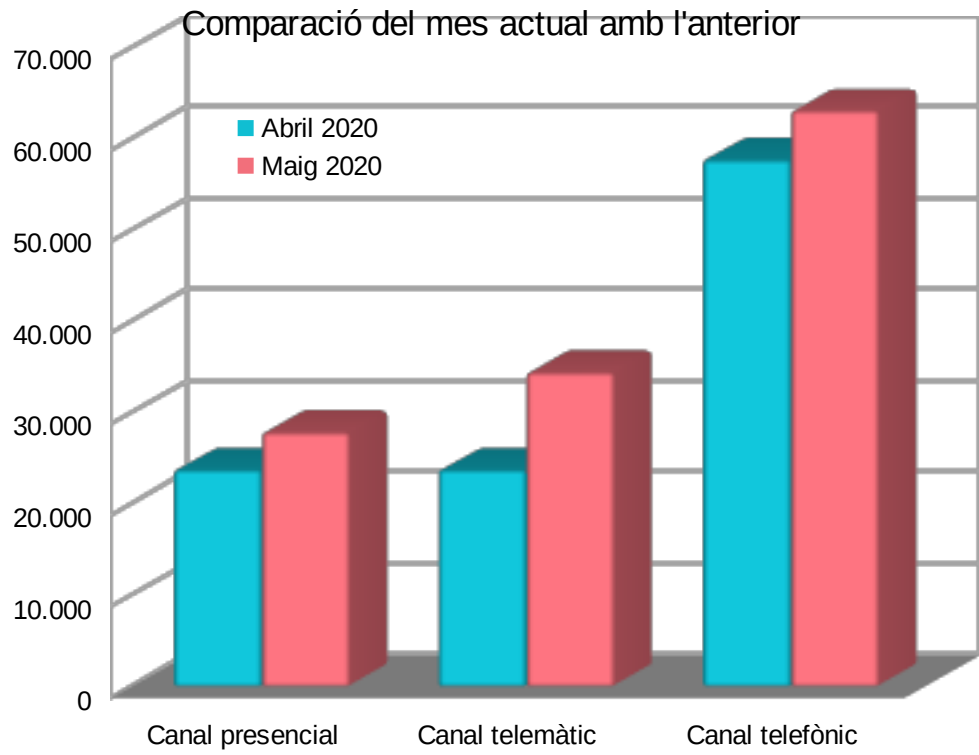
	<i>Maig 2020</i>	<i>%</i>
Canal presencial	27.965	22%
Canal telemàtic	34.551	27%
Canal telefònic	63.234	50%
Total	125.750	100%

Mes actual



La taula següent permet comparar els valors de maig de 2020 amb els del mes anterior i valorar-ne l'evolució:

	<i>Abril 2020</i>	<i>Maig 2020</i>	<i>Variació mensual %</i>
Canal presencial	23.846	27.965	17%
Canal telemàtic	23.854	34.551	45%
Canal telefònic	57.861	63.234	9%
Total	105.561	125.750	19%

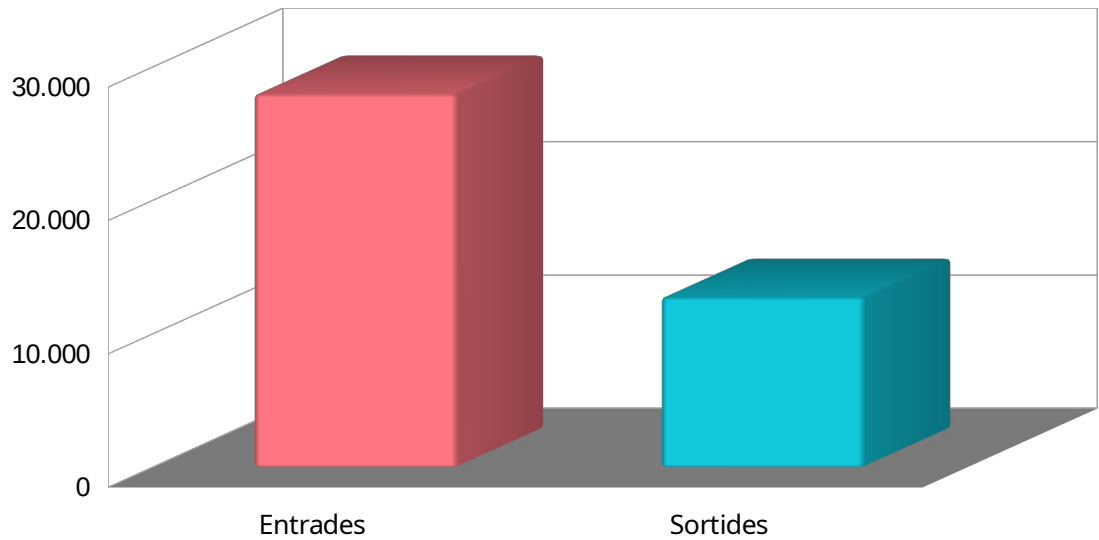




## Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes de maig de 2020:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Maig 2020	27.965	12.745



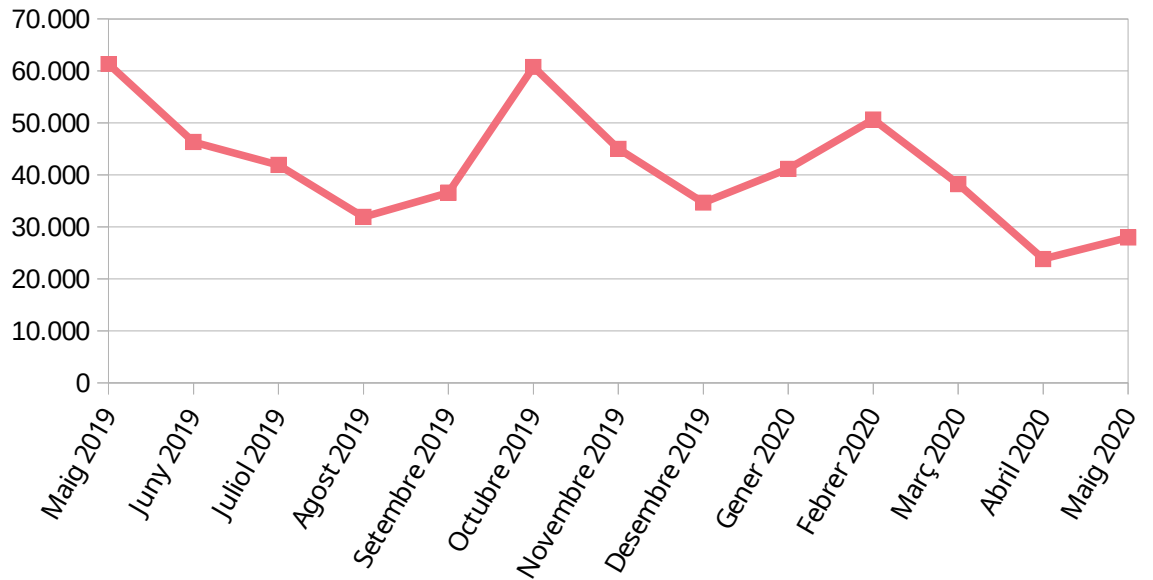
Evolució anual del nombre d'entrades i sortides del darrer any:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Maig 2019	61.340	35.365
Juny 2019	46.332	28.040
Juliol 2019	41.922	28.397
Agost 2019	31.921	23.404
Setembre 2019	36.598	24.437
Octubre 2019	60.770	36.464
Novembre 2019	45.011	28.288
Desembre 2019	34.675	20.028
Gener 2020	41.177	23.867
Febrer 2020	50.648	25.589
Març 2020	38.252	19.373
Abril 2020	23.846	9.906
Maig 2020	27.965	12.745

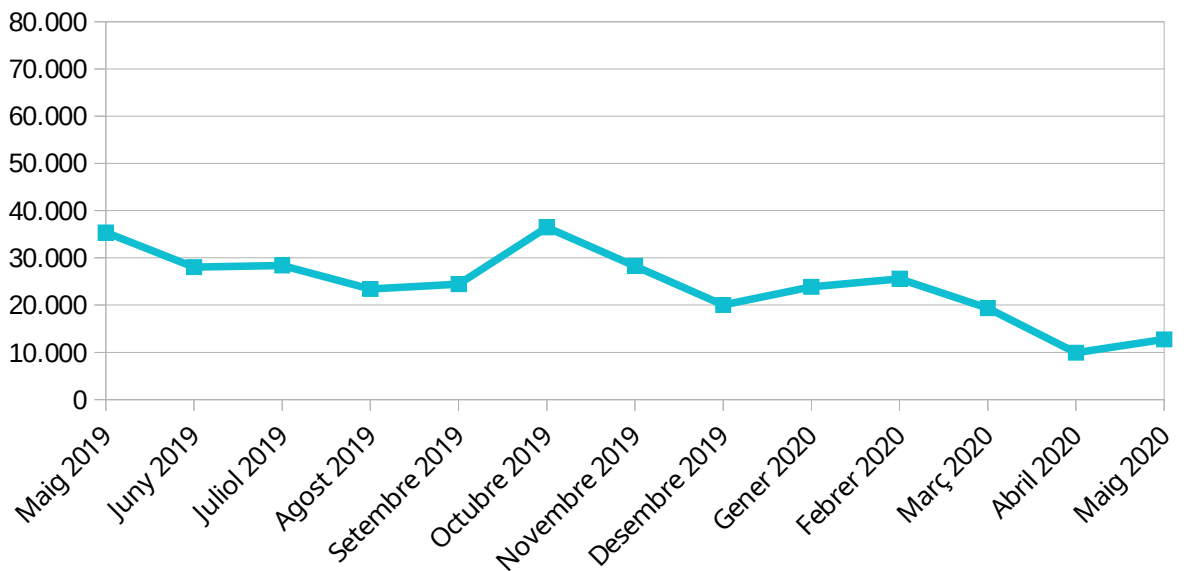


GOIB

### Evolució anual del nombre d'entrades



### Evolució anual del nombre de sortides

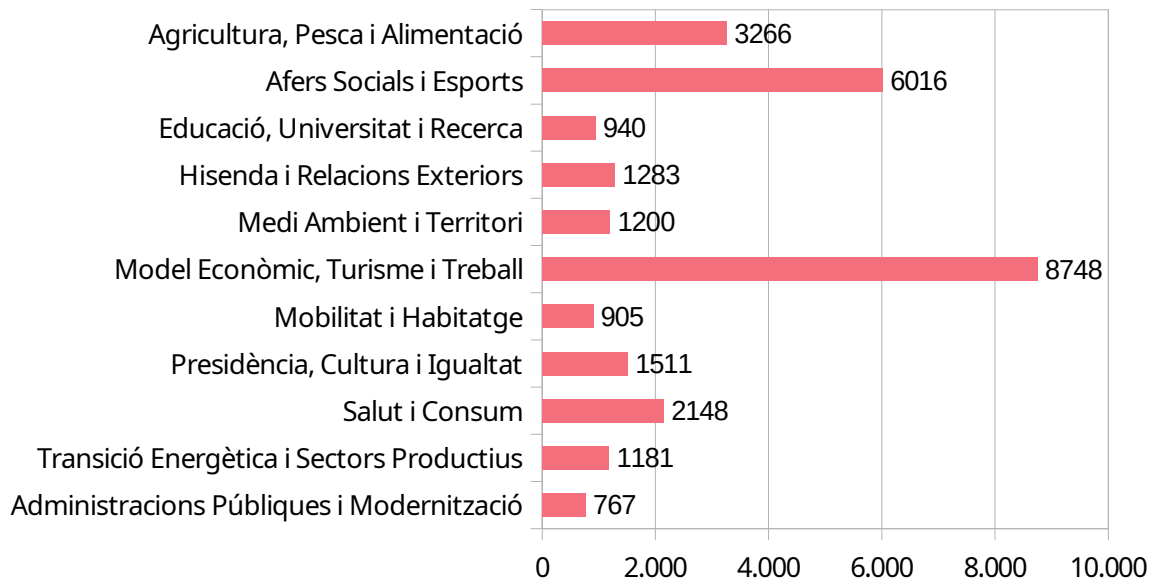


Entrades i sortides del mes de maig per conselleries:



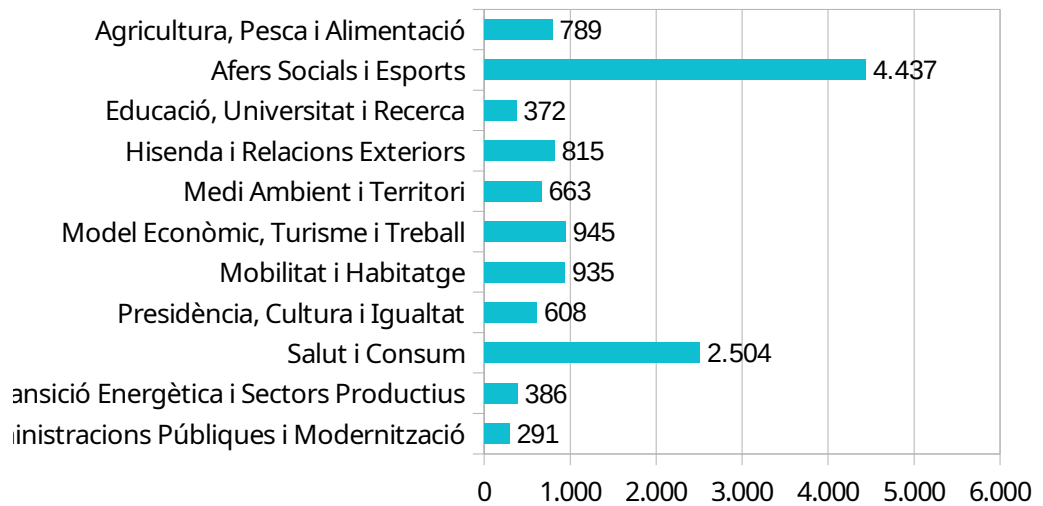
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Administracions Públiques i Modernització	767	291
Transició Energètica i Sectors Productius	1.181	386
Salut i Consum	2.148	2.504
Presidència, Cultura i Igualtat	1.511	608
Mobilitat i Habitatge	905	935
Model Econòmic, Turisme i Treball	8.748	945
Medi Ambient i Territori	1.200	663
Hisenda i Relacions Exteriors	1.283	815
Educació, Universitat i Recerca	940	372
Afers Socials i Esports	6.016	4.437
Agricultura, Pesca i Alimentació	3.266	789

### Entrades per Conselleria





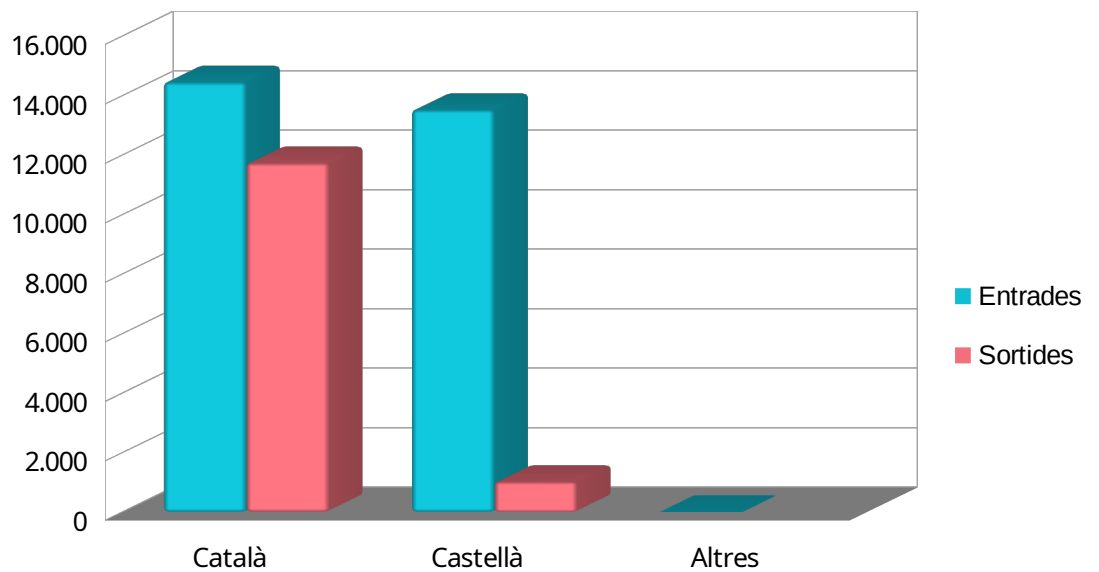
### Sortides per Conselleria



### Entrades i sortides per idioma

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Català	14.448	11.734
Castellà	13.521	1.016
Altres	1	0

### Entrades i sortides per idioma





## Dades específiques del canal telemàtic

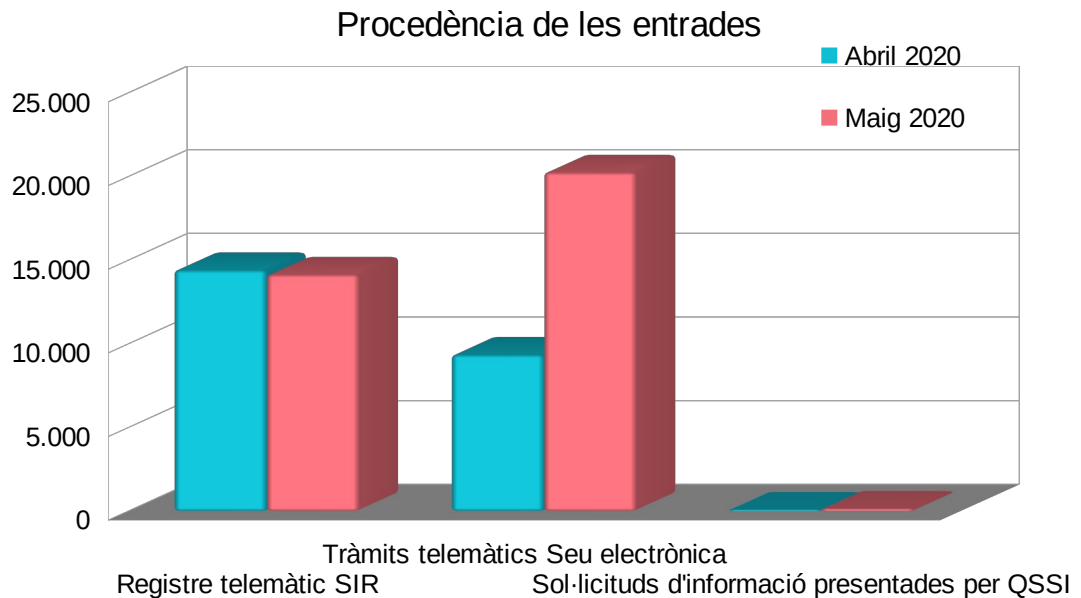
A continuació es presenten les dades referides als escrits i les sol·licituds d'informació presentats telemàticament:

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Maig 2020</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	14.145	40,9%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	20.250	58,6%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	156	0,5%
Total	34.551	100%



Comparació del mes de maig de 2020 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Abril 2020</i>	<i>Maig 2020</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	14.411	14.145	-1,85%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	9.355	20.250	116,46%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	88	156	77,27%
Total	23.854	34.551	



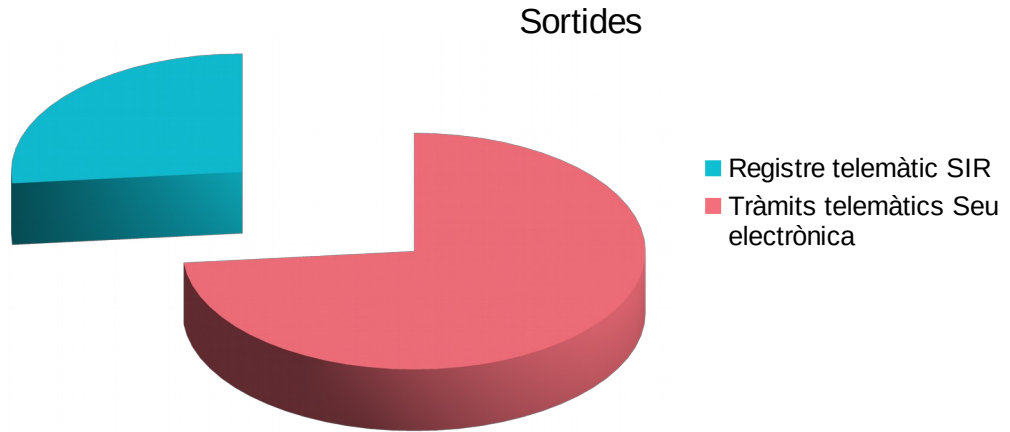
El total d'entrades telemàtiques engloba, d'una banda, les dades de les entrades presentades mitjançant els procediments que actualment són telemàtics (a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears són 460) i, de l'altra, els escrits presentats mitjançant el registre electrònic comú de l'Administració General de l'Estat i les sol·licituds d'informació formulades per mitjà de l'eina informàtica QSSI.

Com s'ha vist a la taula si bé el registre telemàtic registra unes xifres similars hi ha un augment espectacular de sol·licituds iniciades per tràmits telemàtics, i és que s'han inclòs nous tràmits que tenien amplia demanda, per a poder agilitzar els processos de sol·licitud i gestió per exemple el cas dels ERTOS (expedients regulació temporal d'ocupació).

Pel que fa a les sol·licituds d'informació presentades per QSSI la xifra gairebé es duplica. Molts dels dubtes sorgits arran del confinament i desconfinament es plantegen per aquesta via, i la qüestió sobre la necessitat de contractar els serveis d'una empresa organitzadora d'activitats a l'aire lliure per a poder sortir a la muntanya la que obre més queixes.

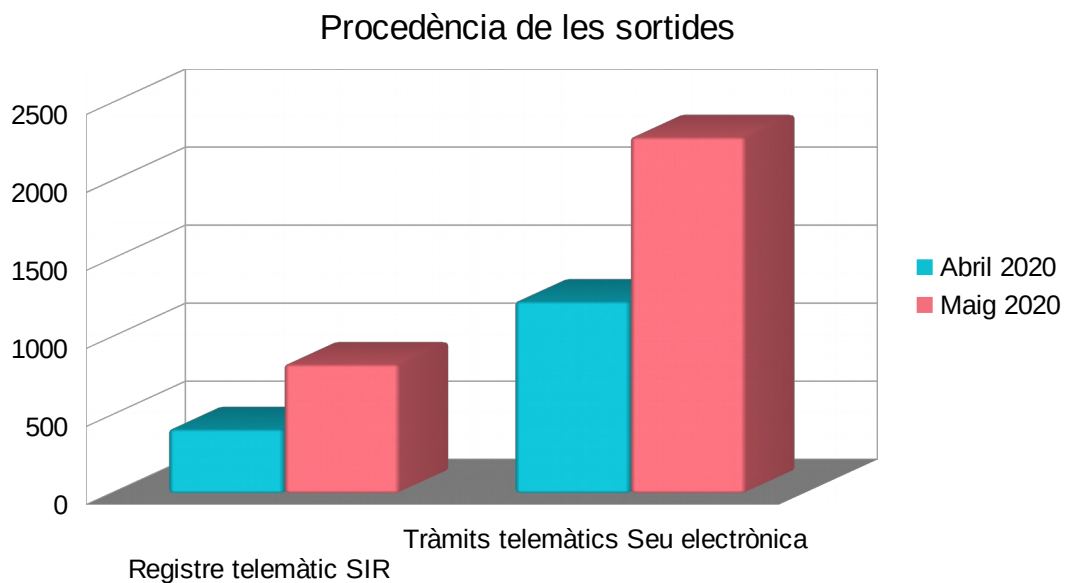
A continuació es presenten les dades referides a les sortides telemàtiques efectuades per l'Administració:

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Maig 2020</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	825	26,55%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	2.282	73,45%
Total	3.107	100%



Comparació del mes de maig de 2020 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Abril 2020</i>	<i>Maig 2020</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	410	825	101,22%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	1.229	2.282	85,68%
Total	1.639	3.107	89,57%



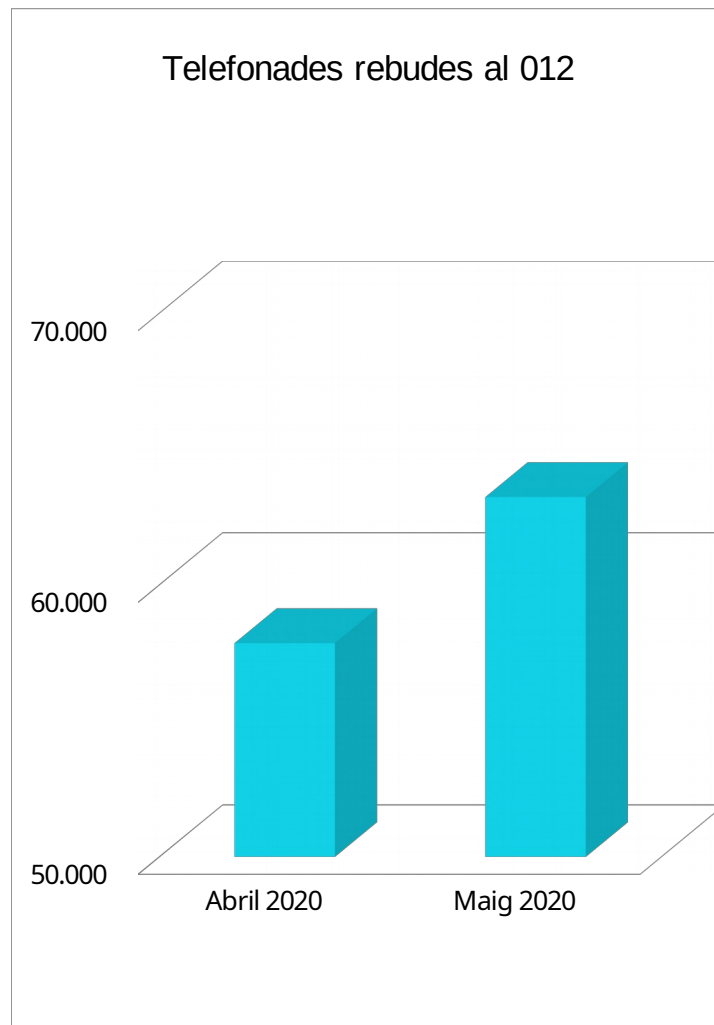


## Dades específiques del canal telefònic

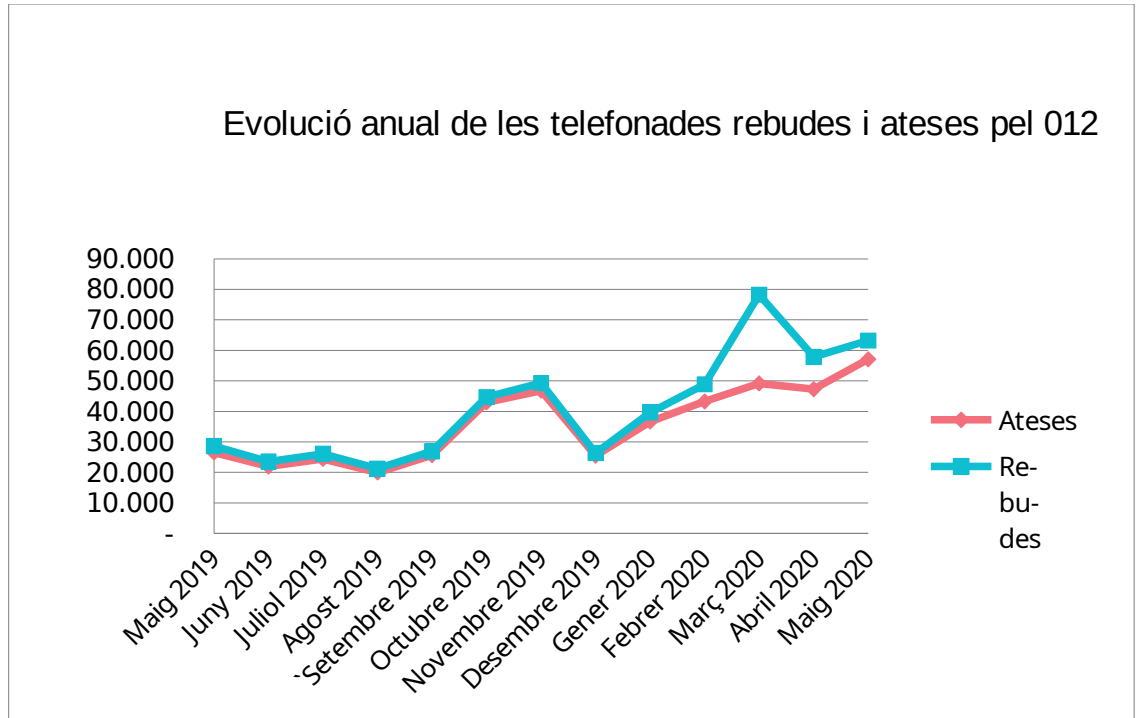
En aquest apartat s'analitzen les telefonades rebudes al telèfon d'assistència 012.

En el primer gràfic es mostra el total de telefonades rebudes durant el mes de maig de 2020 i es compara amb el nombre de telefonades rebudes el mes anterior.

	<i>Abril 2020</i>	<i>Maig 2020</i>
Nombre de telefonades rebudes	57.861	63.234

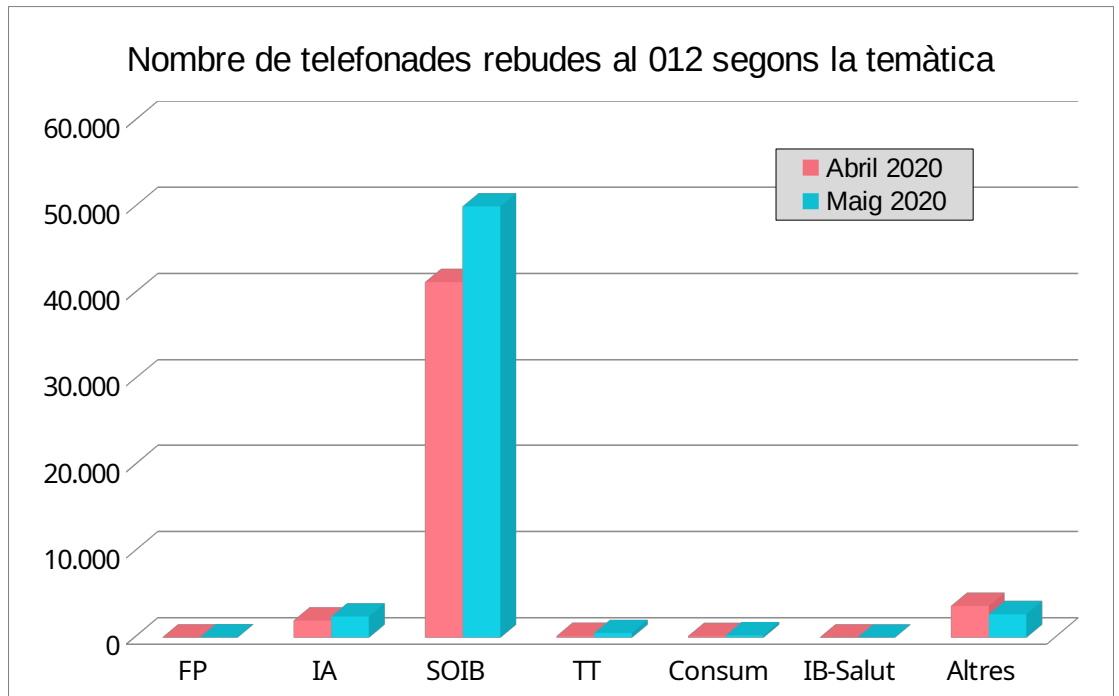


En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses del darrer any.



El gràfic següent mostra el nombre de telefonades rebudes durant el mes de maig de 2020 classificades segons la temàtica (s'hi han inclòs, com a referència, les dades corresponents al mes anterior).

Información por temática	Abril 2020	'Mayo 2020
Función Pública	4	21
Información administrativa	1.986	2.459
SOIB	41.283	50.057
Trámites telemáticos	180	532
Consumo	166	265
IB-Salut	4	10
Otros	3.661	2.713



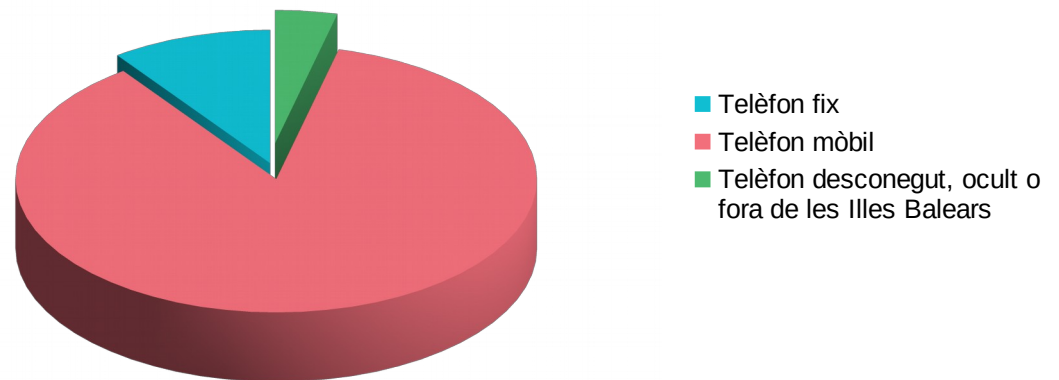
Pel que fa a l'origen de la telefonada, la distribució és la següent:

Origen de la telefonada	Maig 2020
Telèfon fix	5.694
Telèfon mòbil	49.166
Telèfon desconegut, ocult o fora de les Illes Balears	2.197
Total	57.057

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 86% del total.



## Origen de la llamada según el medio empleado



Pel que fa al temps d'espera per ser atès, hi ha una davallada espectacular a 16 segons tot i haver-se incrementat de forma important el nombre de cridades rebudes. Es compleix amb es creix el temps que disposa la Carta marc de compromisos sobre el funcionament general dels serveis, que preveu menys d'un minut.

Convergeixen diferents motius per a aquesta espectacular millora en l'atenció telefònica, d'una banda la implementació de mitjans automàtics per a fer una selecció d'aquelles cridades que no necessiten l'atenció directa d'un operador (sol·licituds de número de telèfon per a sol·licitar cita per a les prestacions del SEPE, informació sobre el segellat del SOIB...)

D'altra banda la reorganització del Servei d'Atenció Telefònica 012 així com els nous protocols d'actuació establerts i la sistematització de la informació per conselleries i temes han facilitat una millor resposta a la ciutadania reduint el temps de recerca d'informació.

En tot cas l'abast dels dubtes formulats pels ciutadans s'ha reduït considerablement a mesura que s'ha produït el retorn escalonat a la normalitat. Amb aquest, les qüestions han tornat a ser les habituals del 012, llevat de les consultes sobre els ERTOS (expedients regulació temporal d'ocupació) i les prestacions i ajudes als afectats per l'efecte econòmic de la COVID-19.



