



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

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

## **Agost 2020**



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.

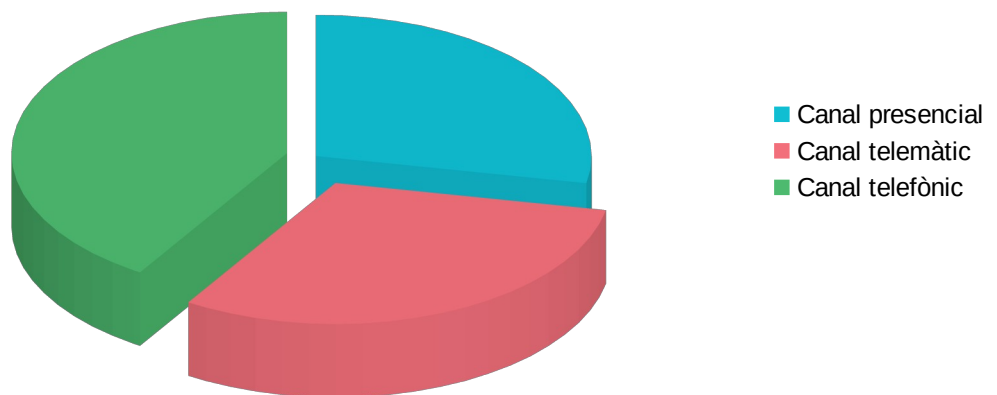


## Dades globals. Tots els canals d'atenció a la ciutadania

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 d'agost de 2020:

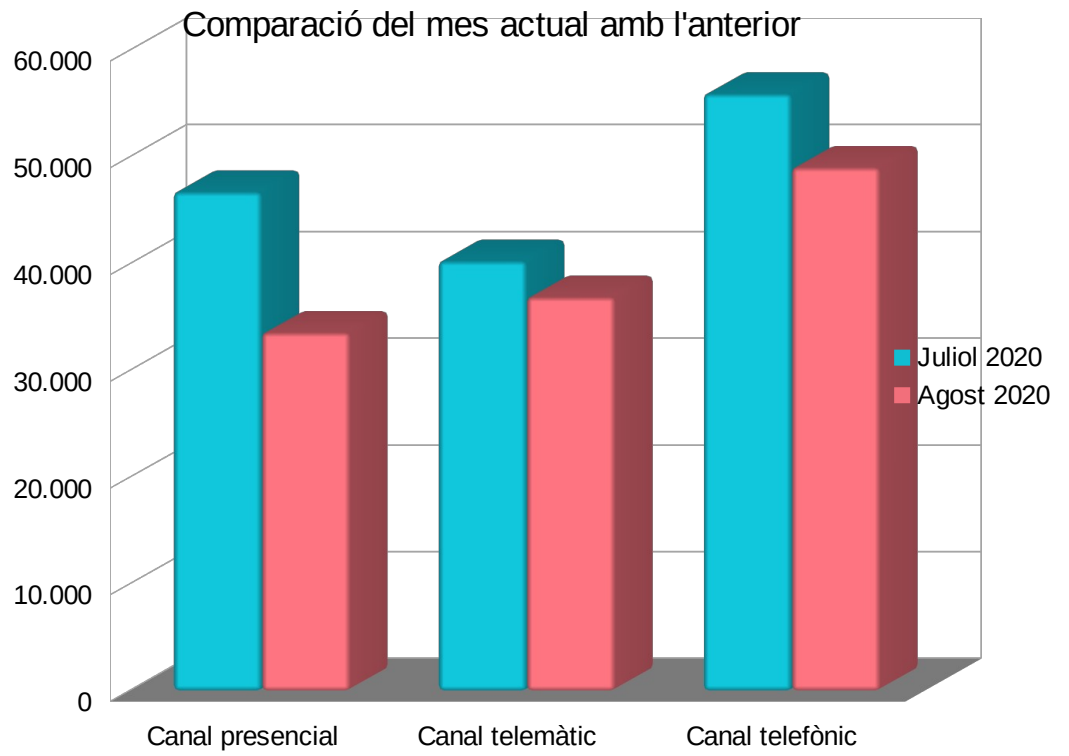
	Agost 2020	%
Canal presencial	33.574	28%
Canal telemàtic	36.902	31%
Canal telefònic	49.049	41%
Total	119.525	100%

Mes actual



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

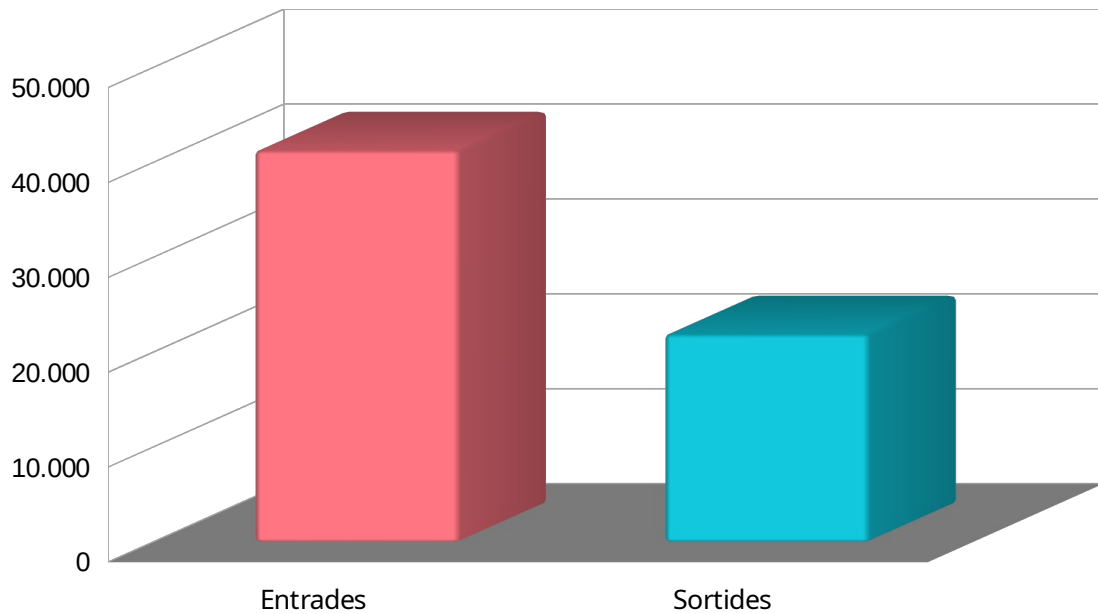
	Juliol 2020	Agost 2020	Variació mensual %
Canal presencial	46.759	33.574	-28%
Canal telemàtic	40.278	36.902	-8%
Canal telefònic	55.950	49.049	-12%
Total	142.987	119.525	-16%



## Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes d'agost de 2020:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Agost 2020	33.574	13.881



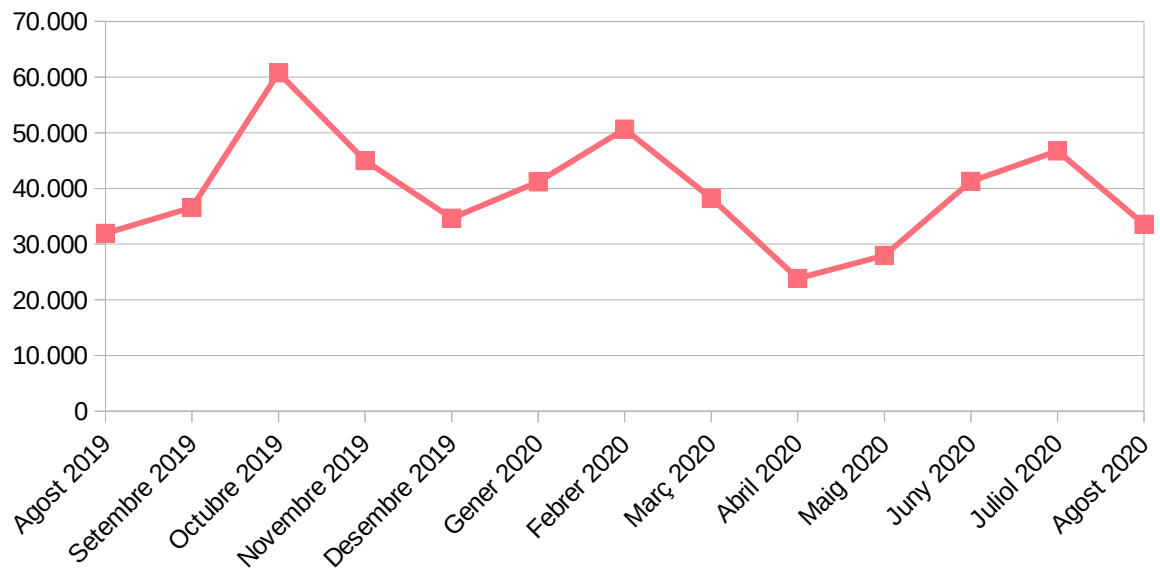
Evolució anual del nombre d'entrades i sortides del darrer any:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
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
Juny 2020	41.280	21.908
Juliol 2020	46.759	22.341
Agost 2020	33.574	13.881

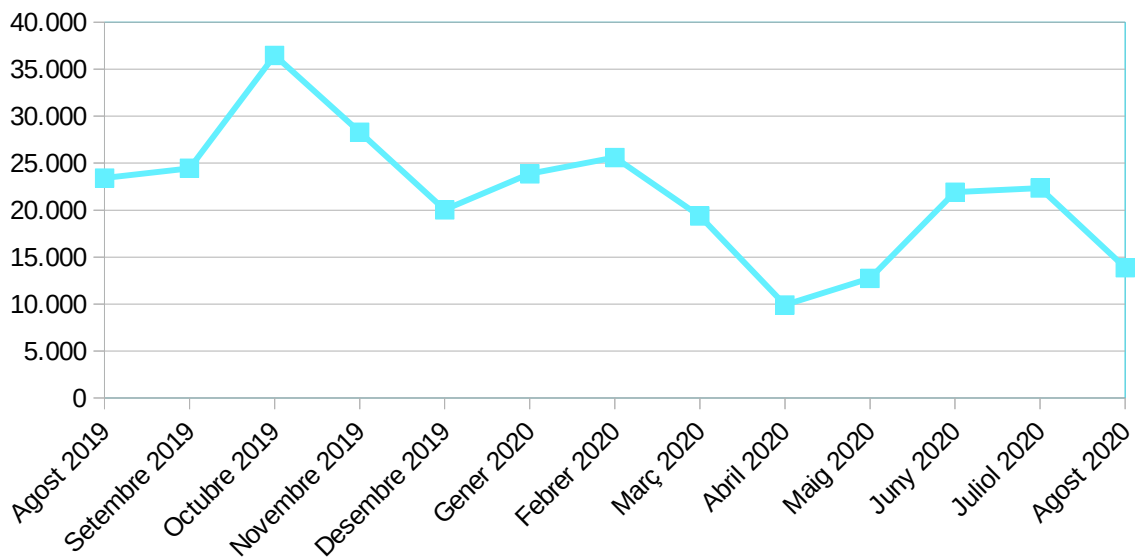


GOIB

### Evolució anual del nombre d'entrades



### Evolució anual del nombre de sortides

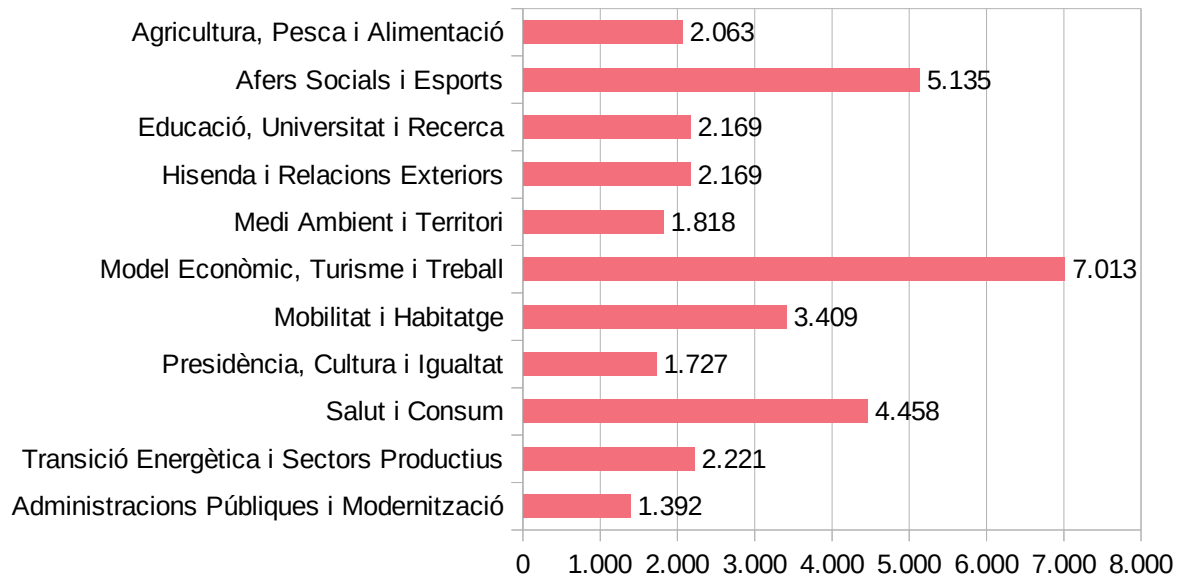




## Entrades i sortides del mes d'agost per conselleries:

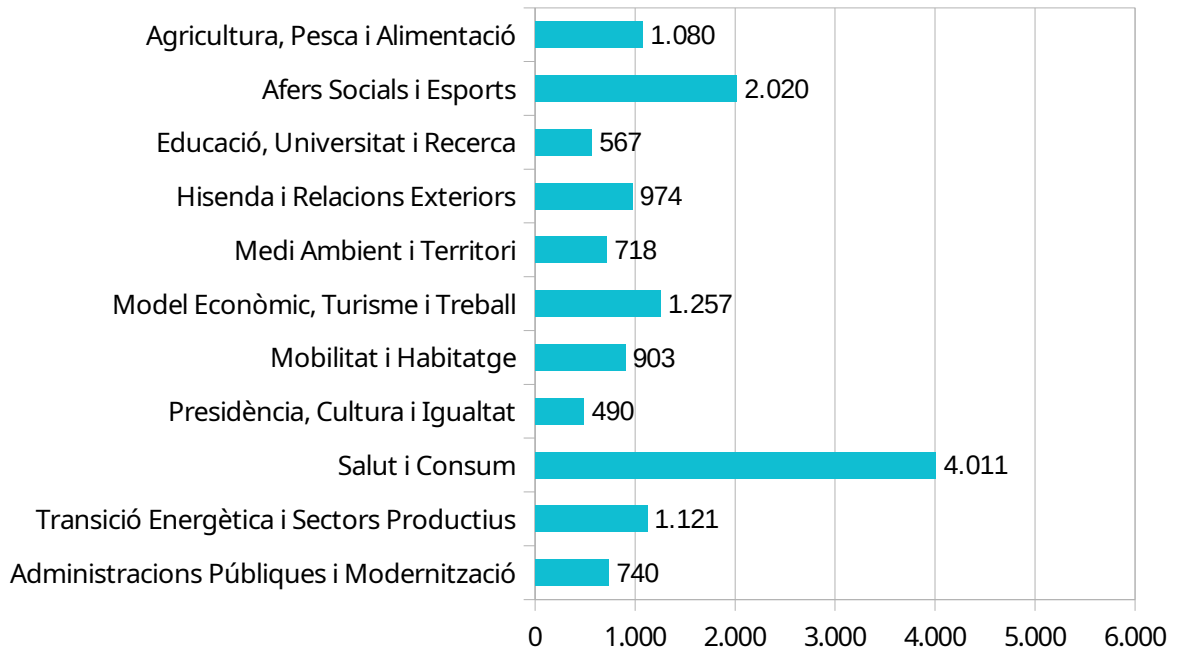
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Administracions Públiques i Modernització	1.392	740
Transició Energètica i Sectors Productius	2.221	1.121
Salut i Consum	4.458	4.011
Presidència, Cultura i Igualtat	1.727	490
Mobilitat i Habitatge	3.409	903
Model Econòmic, Turisme i Treball	7.013	1.257
Medi Ambient i Territori	1.818	718
Hisenda i Relacions Exteriors	2.169	974
Educació, Universitat i Recerca	2.169	567
Afers Socials i Esports	5.135	2.020
Agricultura, Pesca i Alimentació	2.063	1.080

### Entrades per conselleria





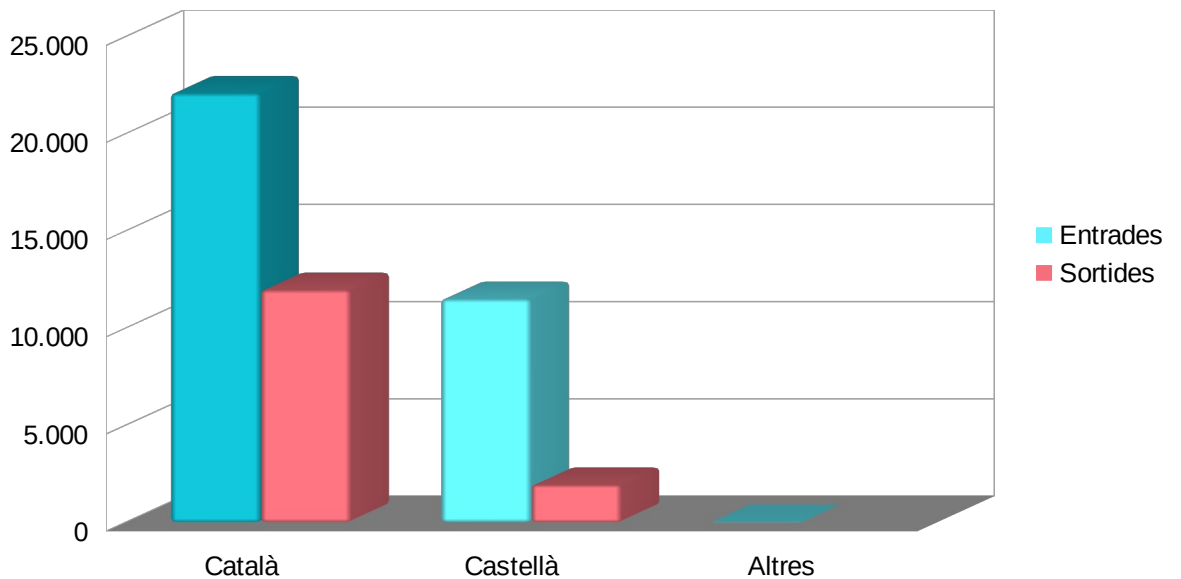
### Sortides per conselleria



### Entrades i sortides per idioma

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Català	22.079	11.957
Castellà	11.491	1.924
Altres	4	0

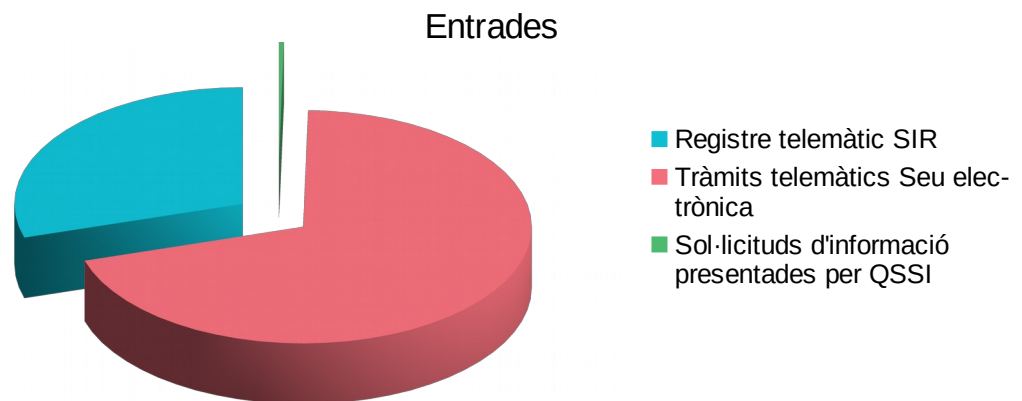
### Entrades i sortides per idiomes



## Dades específiques del canal telemàtic

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

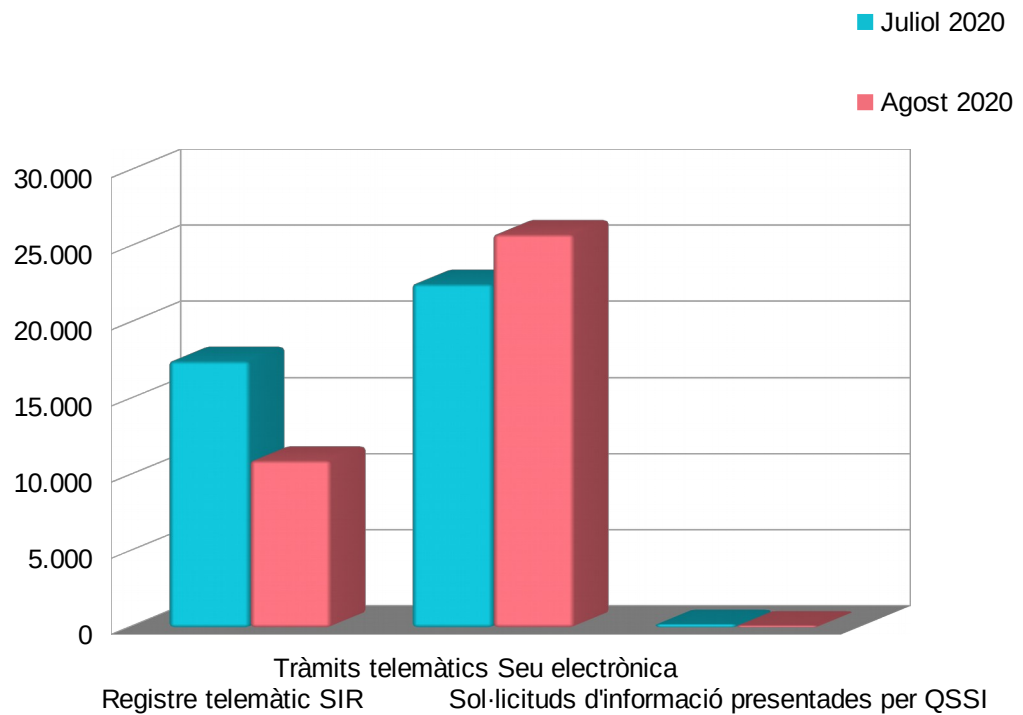
<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Agost 2020</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	10.956	29,7%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	25.820	70,0%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	126	0,3%
<b>Total</b>	<b>36.902</b>	<b>100%</b>



Comparació del mes d'agost de 2020 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Juliol 2020</i>	<i>Agost 2020</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	17.491	10.956	-37,36%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	22.563	25.820	14,44%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	224	126	-43,75%
<b>Total</b>	<b>40.278</b>	<b>36.902</b>	

## Procedència de les entrades

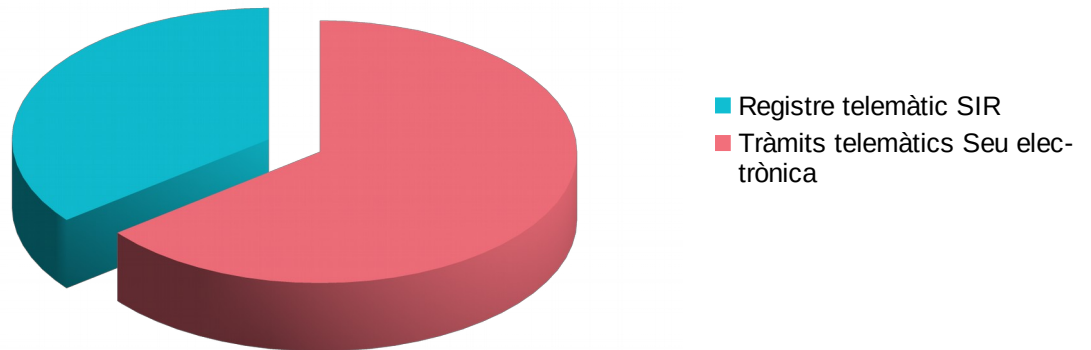


El total d'entrades telemàtiques engloba, d'una banda, les dades de les entrades presentades mitjançant els procediments que actualment són telemàtics (a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears són 486) i, de l'altra, els escrits presentats mitjançant el sistema d'interconnexió de registres (SIR) així com les sol·licituds d'informació formulades per mitjà de l'eina informàtica de queixes i suggeriments (QSSI).

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

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Agost 2020</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	1.583	35,57%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	2.867	64,43%
Total	4.450	100%

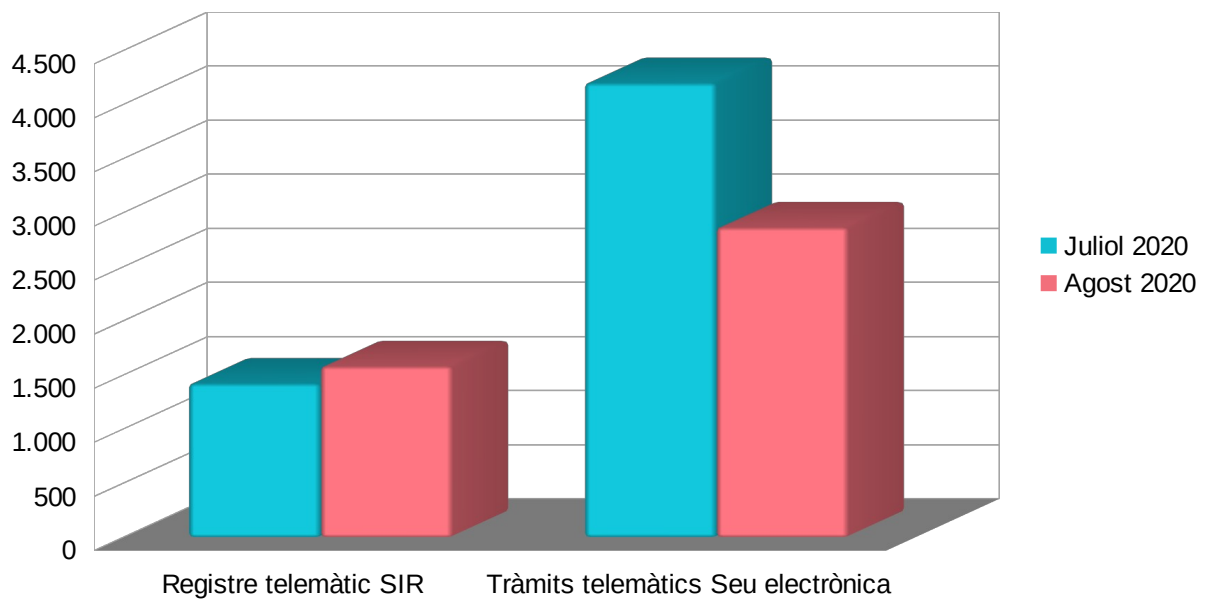
## Sortides



Comparació del mes d'agost de 2020 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Juliol 2020</i>	<i>Agost 2020</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	1.424	1.583	11,17%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	4.202	2.867	-31,77%
Total	5.626	4.450	-20,90%

## Procedència de les sortides



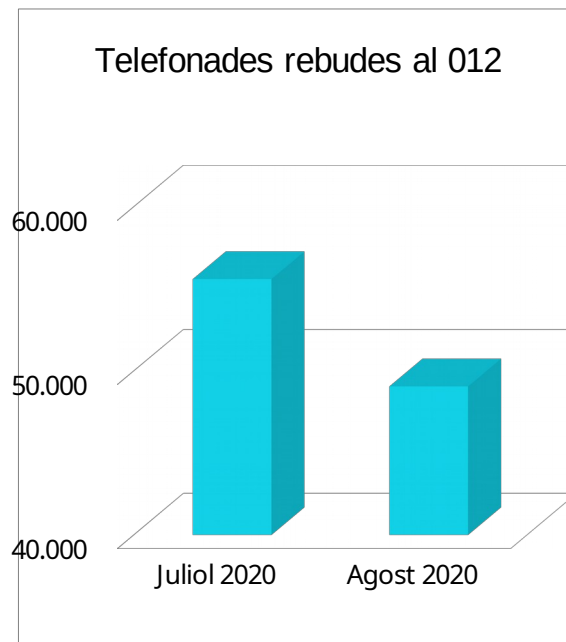


## Dades específiques del canal telefònic

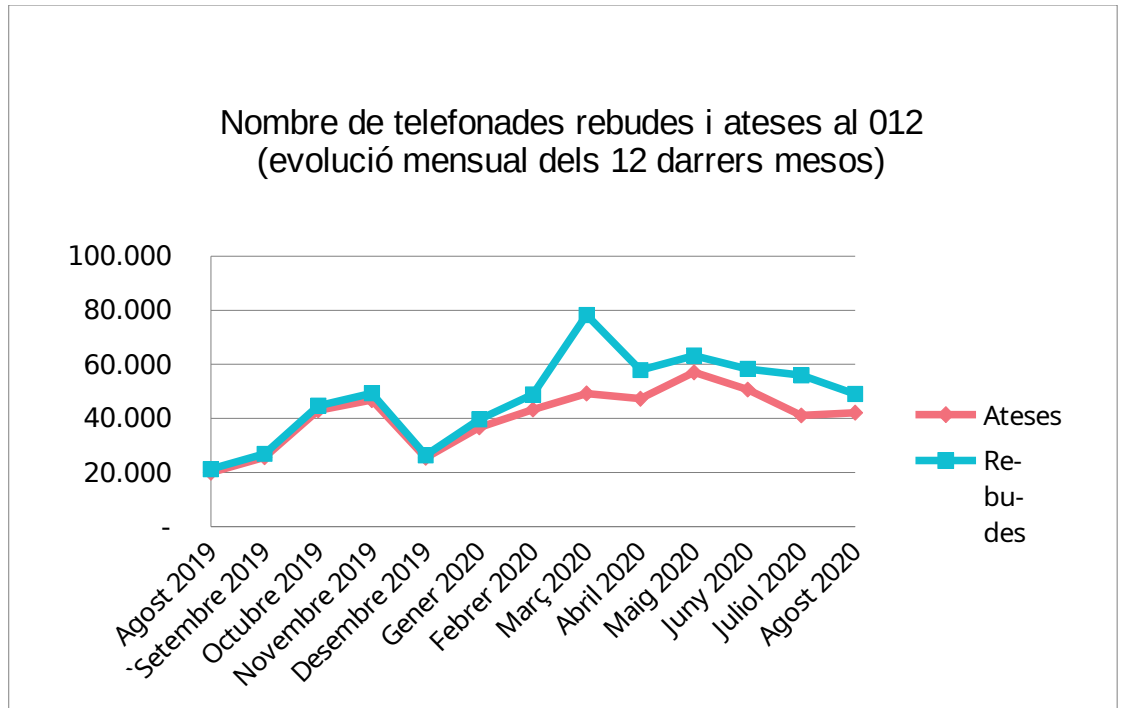
En aquest apartat s'analitzen les telefonades rebudes al telèfon d'assistència 012.

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

	<i>Juliol 2020</i>	<i>Agost 2020</i>
Nombre de telefonades rebudes	55.590	49.049

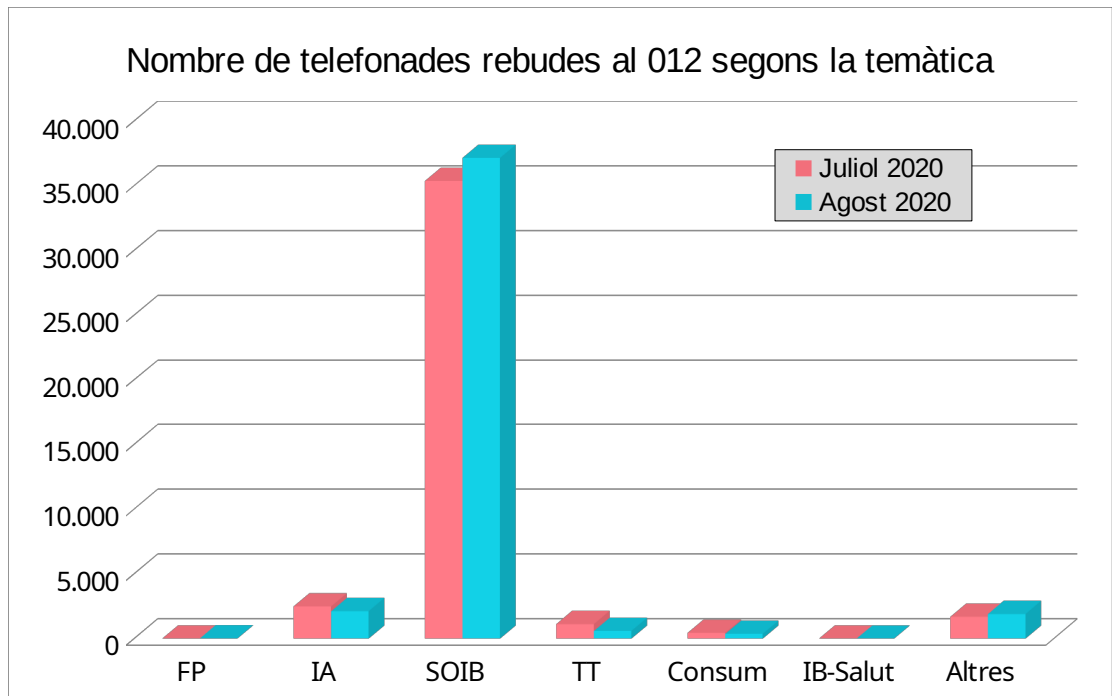


En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses durant el darrer any.



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

Informació per temàtica	Juliol 2020	Agost 2020
Funció Pública	4	6
Informació administrativa	2.482	2.119
SOIB	35.352	37.134
Tràmits telemàtics	1.118	595
Consum	447	367
IB-Salut	4	2
Altres	1.685	1.897

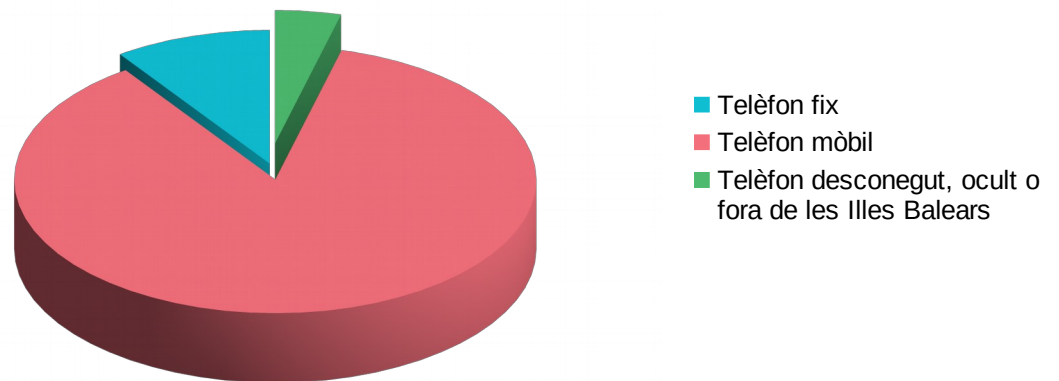


Pel que fa a l'origen de la telefonada, la distribució és la següent:

Origen de la telefonada	Agost 2020
Telèfon fix	4.095
Telèfon mòbil	36.304
Telèfon desconegut, ocult o fora de les Illes Balears	1.721
Total	42.120

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 telefonada segons el mitjà emprat



Pel que fa al temps d'espera per ser atès baixa a 82 segons al mes d'agost. És un valor que tot i que excedeix el temps que disposa la Carta marc de compromisos sobre el funcionament general dels serveis que preveu menys d'un minut, ha millorat des del mes passat.

