



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

Informe d'activitat de l'atenció a la ciutadania

Març 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.

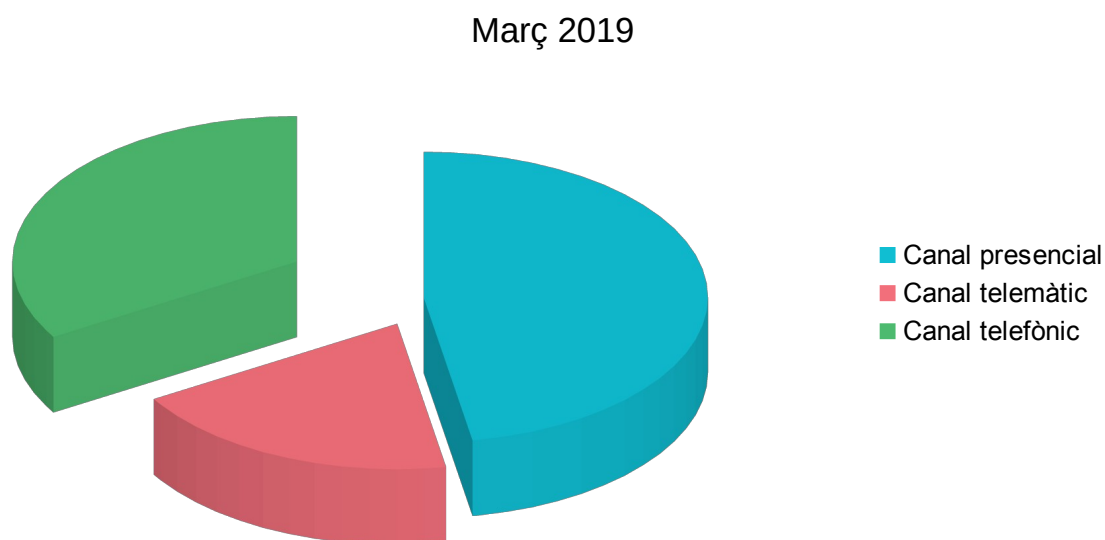
L'atenció telefònica és un servei d'informació general administrativa destinada a la ciutadania i es presta a través del número 012. Està operatiu de dilluns a divendres (de 8.00 h a 20.00 h) i el dissabte (de 9.00 h a 14.00 h), i ofereix informació general relativa a l'Administració de les Illes Balears (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 març de 2019:

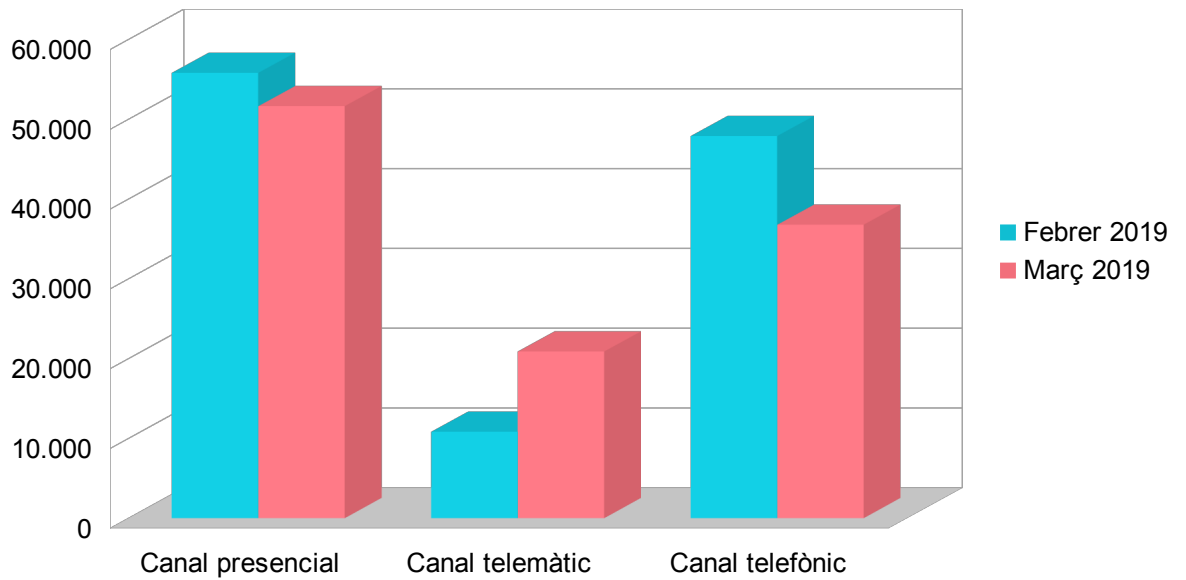
	Març 2019	%
Canal presencial	51.613	47%
Canal telemàtic	20.867	19%
Canal telefònic	36.770	34%



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

	Febrer 2019	Març 2019	Variació mensual %
Canal presencial	55.789	51.613	-7%
Canal telemàtic	10.821	20.867	93%
Canal telefònic	47.884	36.770	-23%
Total	114.494	109.250	-5%

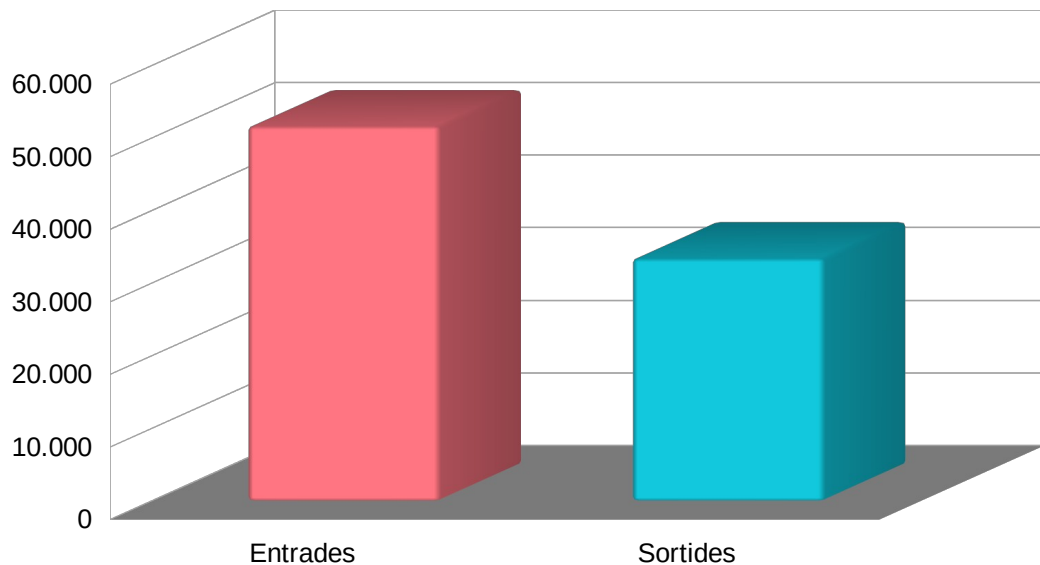
Comparació febrer i març 2019



Dades específiques del canal presencial

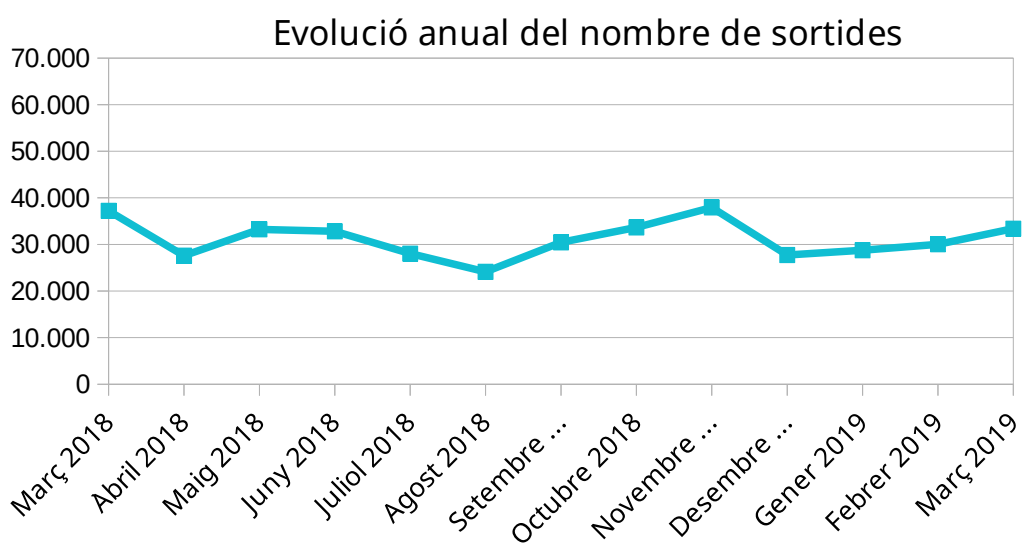
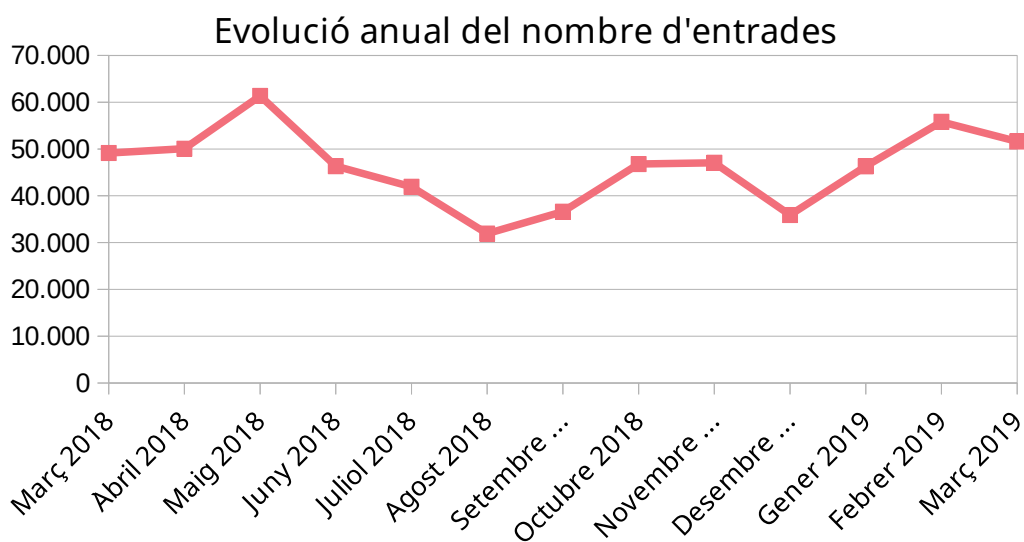
Entrades i sortides del mes de març de 2019:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Març 2019	51.613	33.389



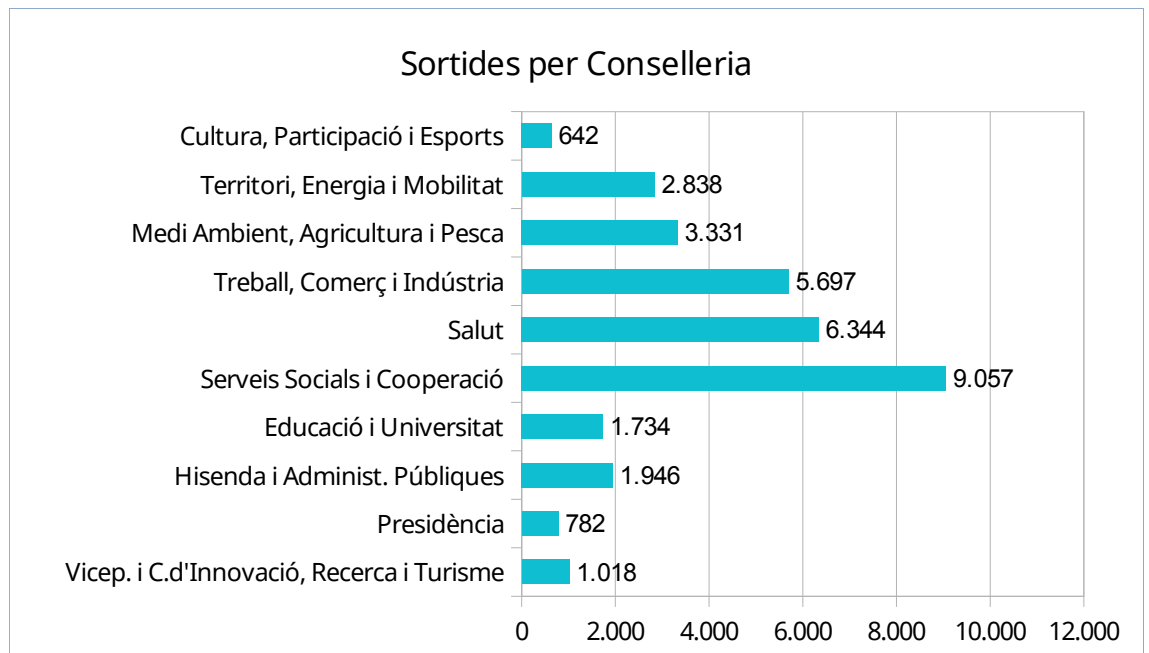
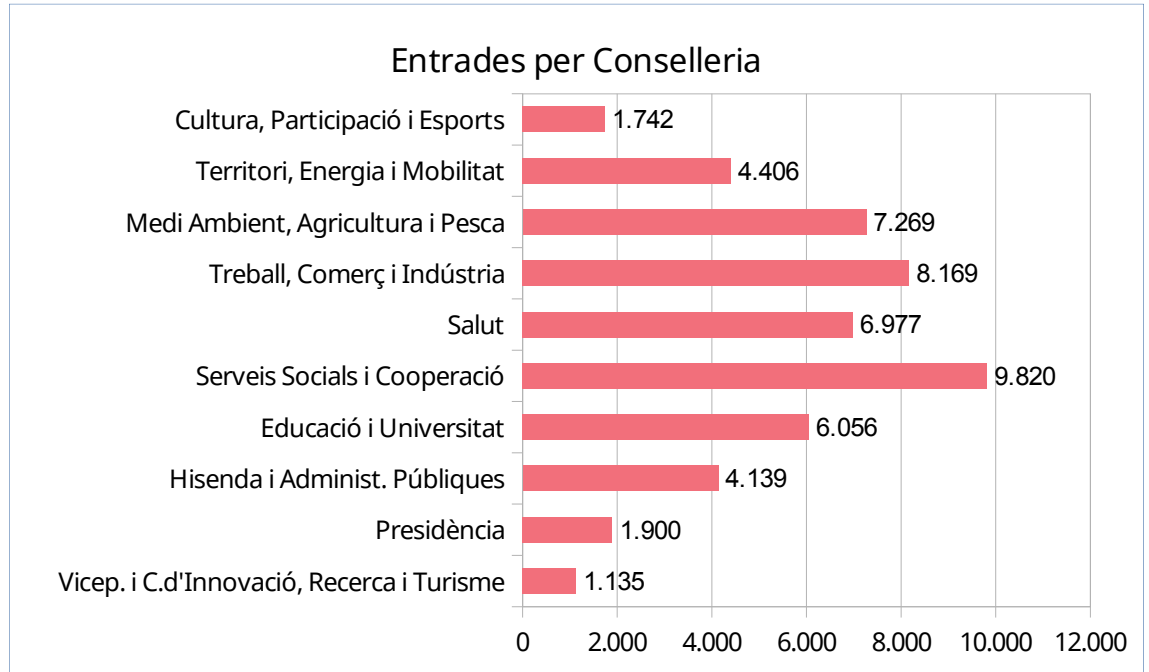
Evolució anual del nombre d'entrades i sortides (dotze mesos darrers):

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Març 2018	49.142	37.214
Abril 2018	50.049	27.592
Maig 2018	61.340	33.238
Juny 2018	46.332	32.814
Juliol 2018	41.922	28.040
Agost 2018	31.921	24.133
Setembre 2018	36.598	30.454
Octubre 2018	46.781	33.646
Novembre 2018	47.056	37.934
Desembre 2018	35.896	27.731
Gener 2019	46.300	28.751
Febrer 2019	55.789	30.033
Març 2019	51.613	33.389



Entrades i sortides del mes de març per conselleries:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Vicep. i C.d'Innovació, Recerca i Turisme	1.135	1.018
Presidència	1.900	782
Hisenda i Administ. Públiques	4.139	1.946
Educació i Universitat	6.056	1.734
Serveis Socials i Cooperació	9.820	9.057
Salut	6.977	6.344
Treball, Comerç i Indústria	8.169	5.697
Medi Ambient, Agricultura i Pesca	7.269	3.331
Territori, Energia i Mobilitat	4.406	2.838
Cultura, Participació i Esports	1.742	642

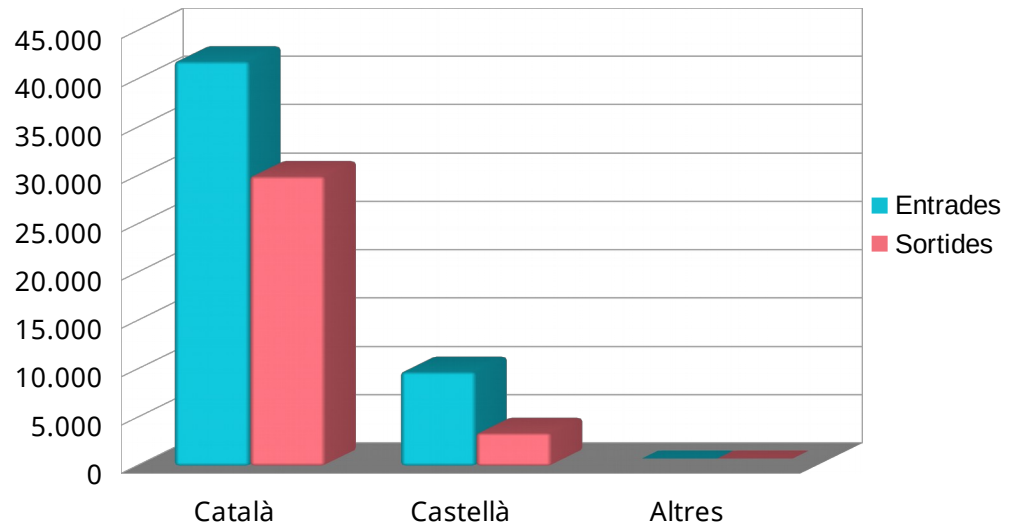


Entrades i sortides per idioma:

	Entrades	Sortides
Català	41.866	29.981
Castellà	9.744	3.404
Altres	3	4



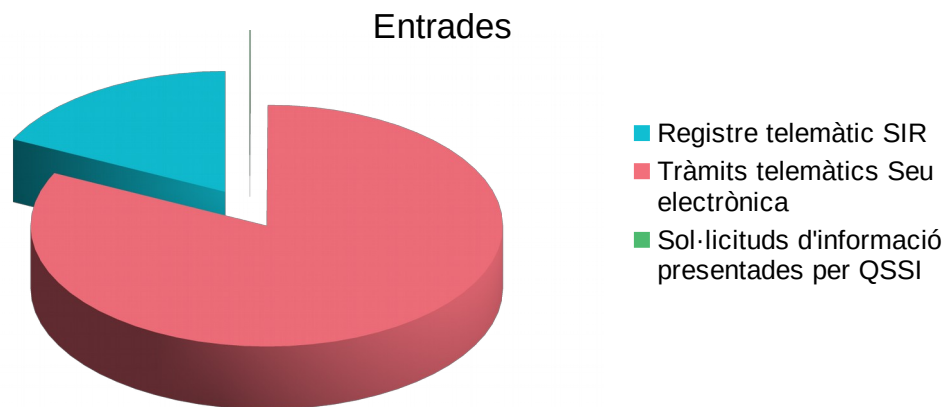
Entrades i sortides per idioma



Dades específiques del canal telemàtic

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

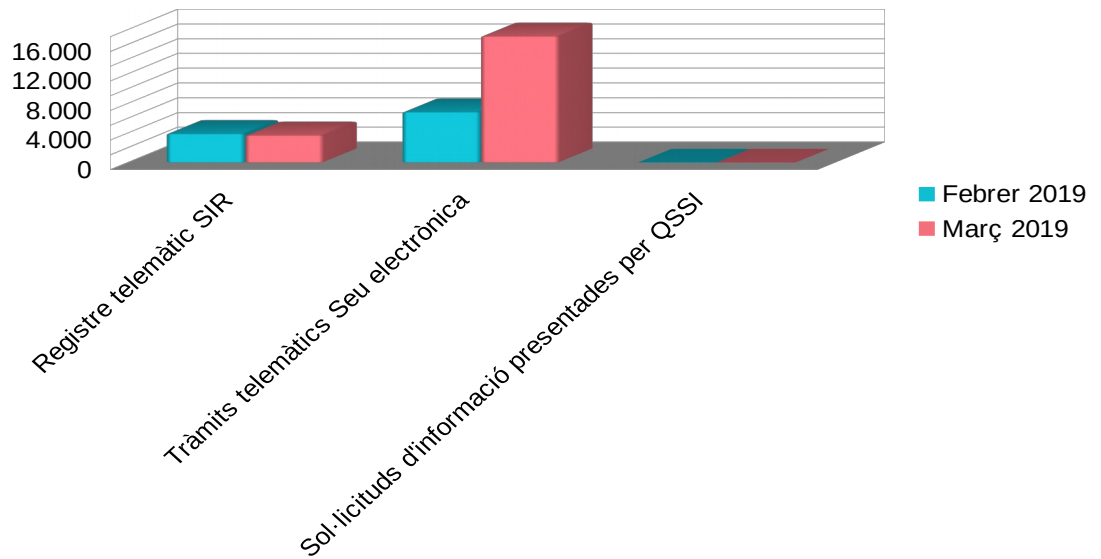
<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Març 2019</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	3.718	17,8%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	17.134	82,1%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	15	0,1%
Total	20.867	100%



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

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Febrer 2019</i>	<i>Març 2019</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	3.927	3.718	-5,32%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	6.867	17.134	149,51%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	27	15	-44,44%

Procedència de les entrades mesos febrer i març 2019

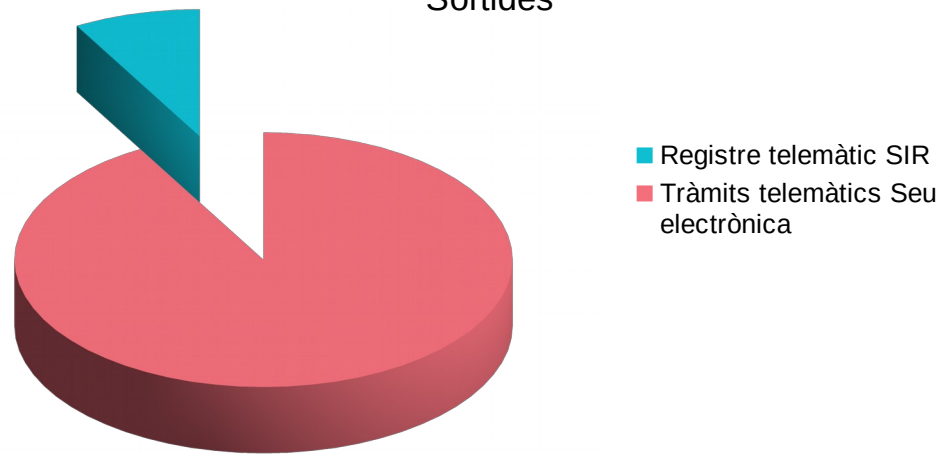


El total d'entrades telemàtiques engloba, d'una banda, les dades de les entrades presentades mitjançant els procediments que actualment són telemàtics (a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears són 85) i, de l'altra, els escrits presentats mitjançant el registre electrònic comú 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>Març 2019</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	403	8,23%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	4.496	91,77%
Total	4.899	100%

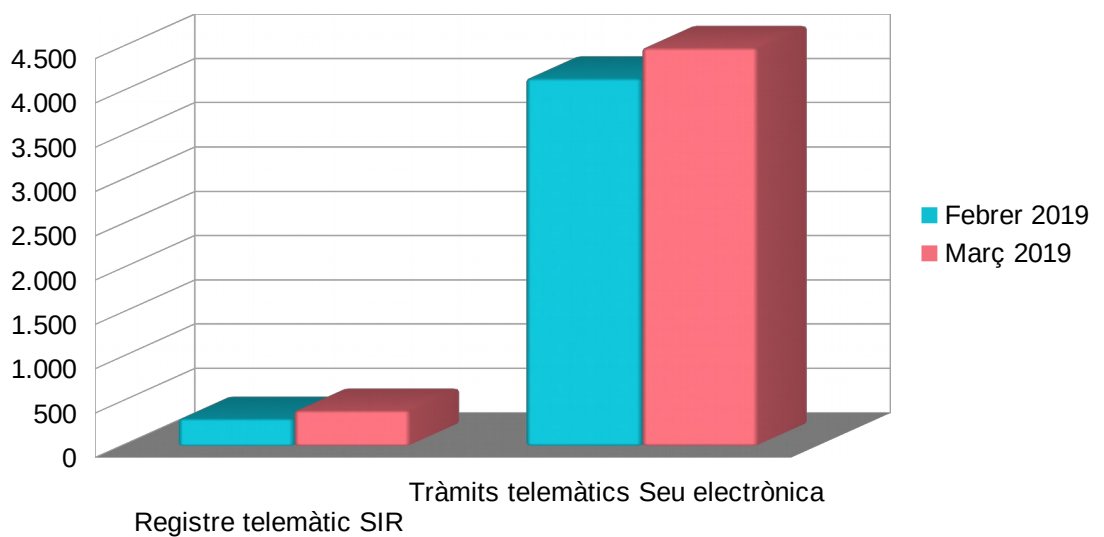
Sortides



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

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Febrer 2019</i>	<i>Març 2019</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	311	403	29,58%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	4.152	4.496	8,29%

Procedència de les sortides



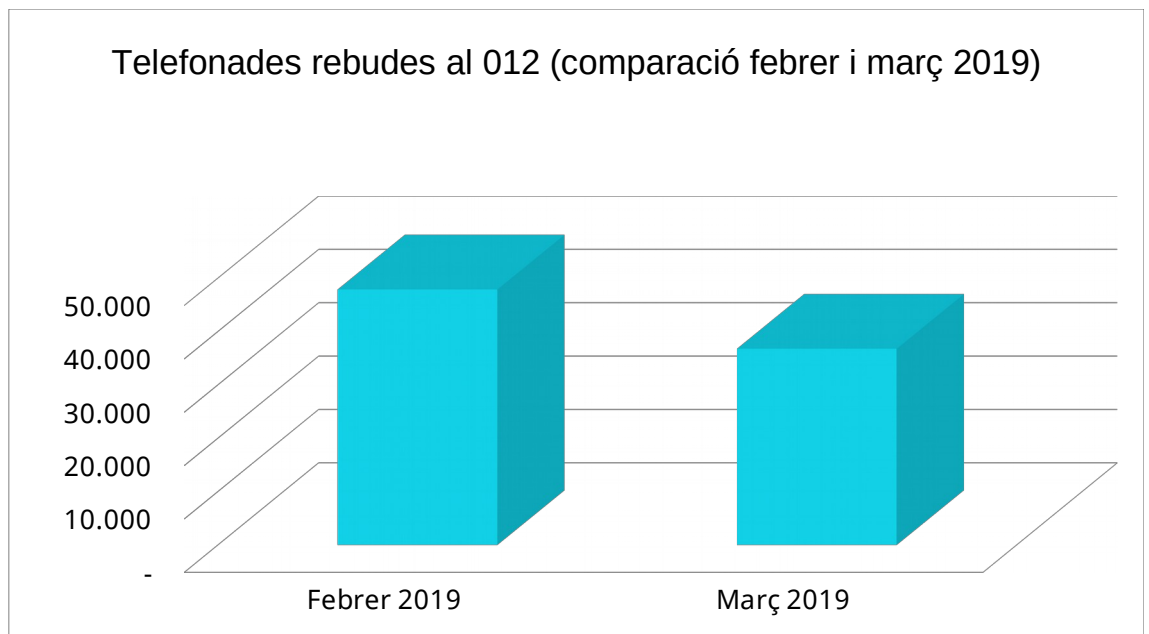


Dades específiques del canal telefònic

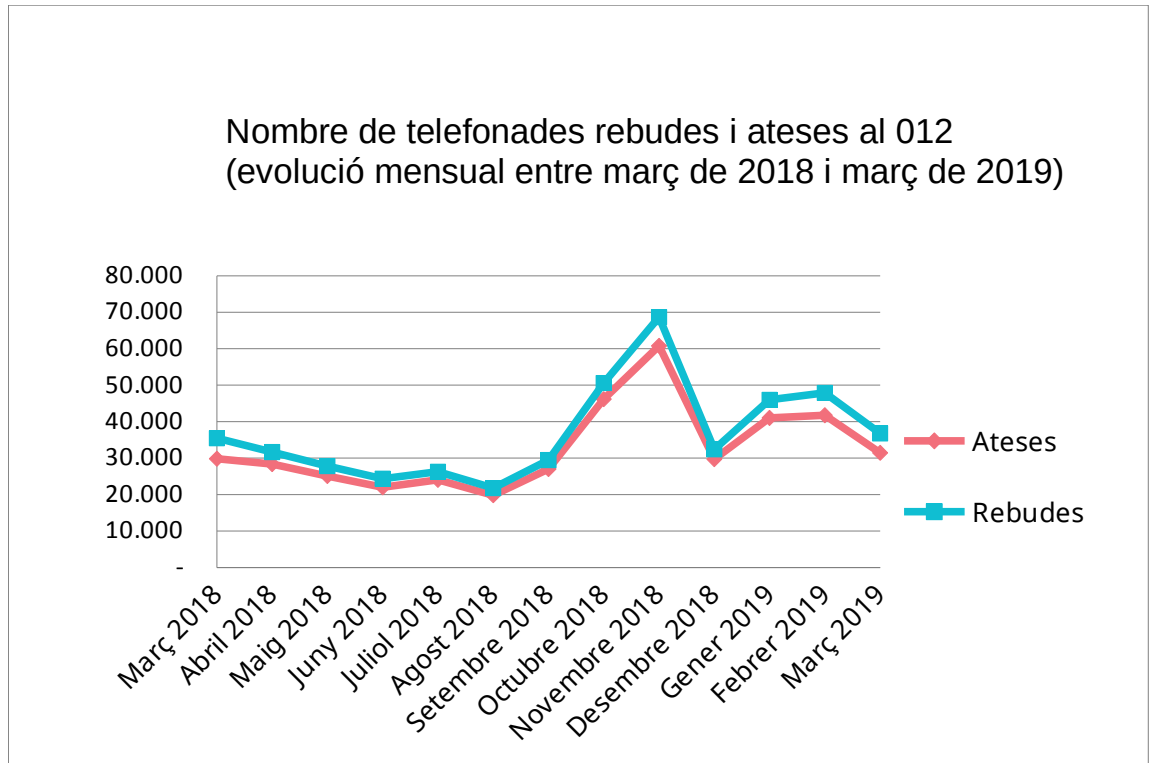
En aquest apartat s'analitzen les telefonades rebudes al telèfon d'assistència 012.

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

	<i>Febrer 2019</i>	<i>Març 2019</i>
Nombre de telefonades rebudes	47.884	36.770

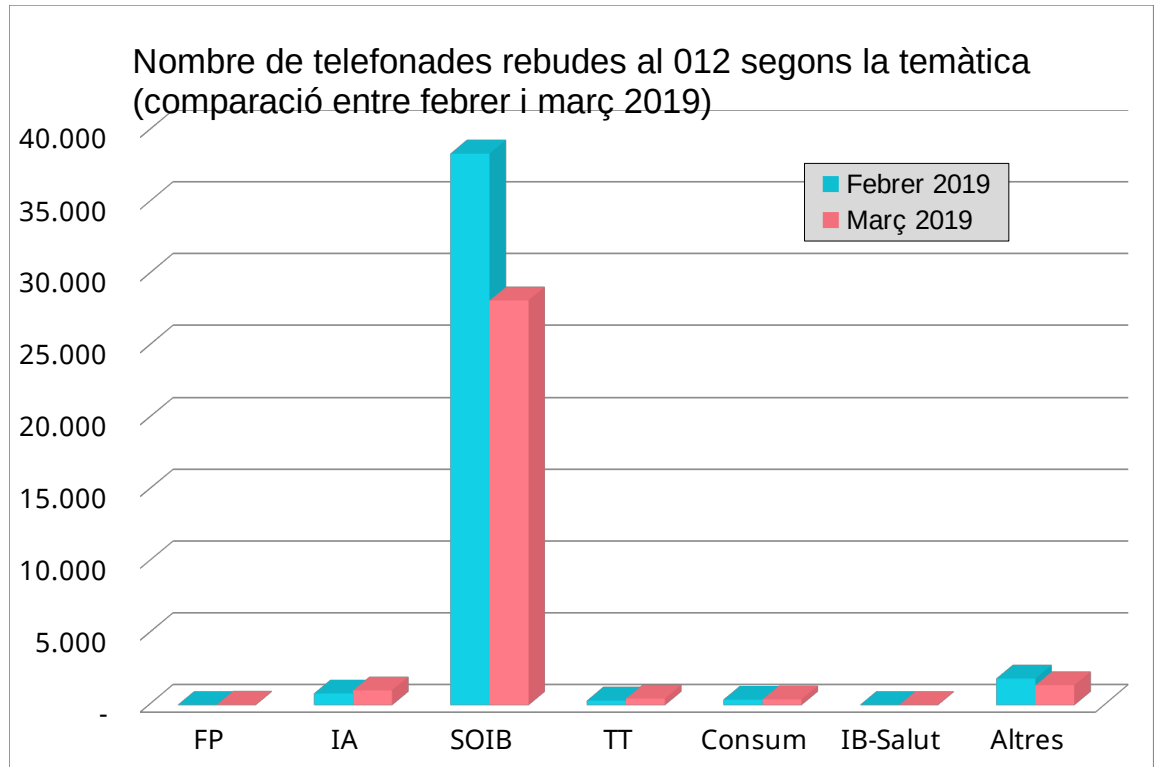


En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses entre el mes de març de 2018 i el mes de març de 2019.



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

Informació per temàtica	Febrer 2019	Març 2019
Funció Pública	4	15
Informació administrativa	809	1.024
SOIB	38.396	28.174
Tràmits telemàtics	318	448
Consum	375	401
IB-Salut	5	7
Altres	1.851	1.378

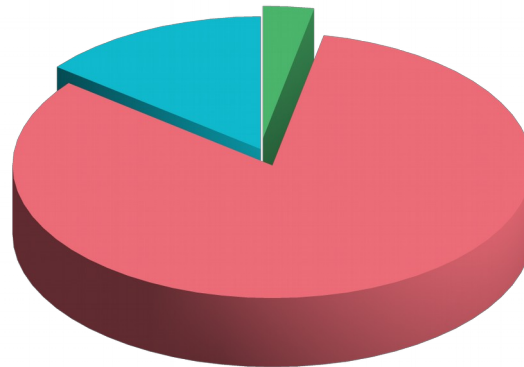


Pel que fa a l'origen de la telefonada, la distribució és la següent:

Origen de la telefonada	Març 2019
Telèfon fix	4.514
Telèfon mòbil	25.935
Telèfon desconegut, ocult o fora de les Illes Balears	998
Total	31.447

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 segons el mitjà emprat (març 2019)



- Telèfon fix
- Telèfon mòbil

Pel que fa al temps d'espera per ser atès, hi ha hagut un notable increment respecte al mes de gener. La mitjana del mes de març ha estat de 61 segons, temps que supera el que disposa la Carta marc de compromisos sobre el funcionament general dels serveis, que preveu menys d'un minut. El mes de març de 2019 registra el temps mitjà d'espera més elevat des de març de 2018.

Temps mitjà d'espera en segons (de març 2018 a març 2019)

