



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 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. d'agost

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.

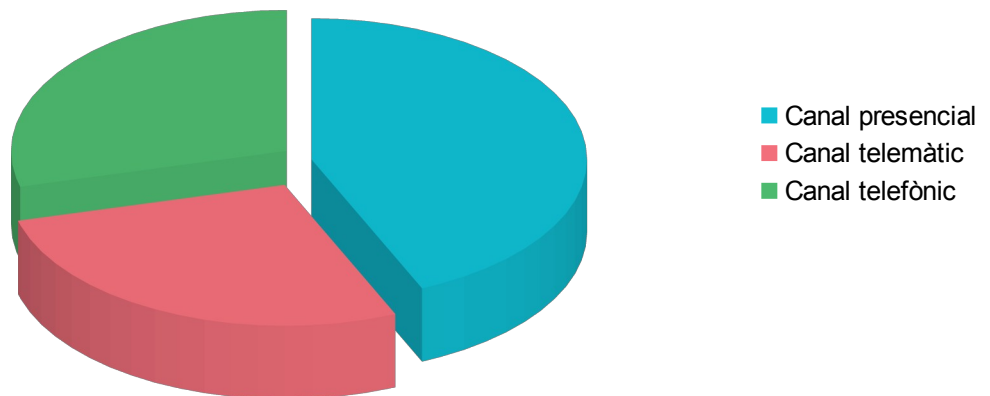


## Dades globals. Tots els canals d'atenció a la ciutadania

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 2019:

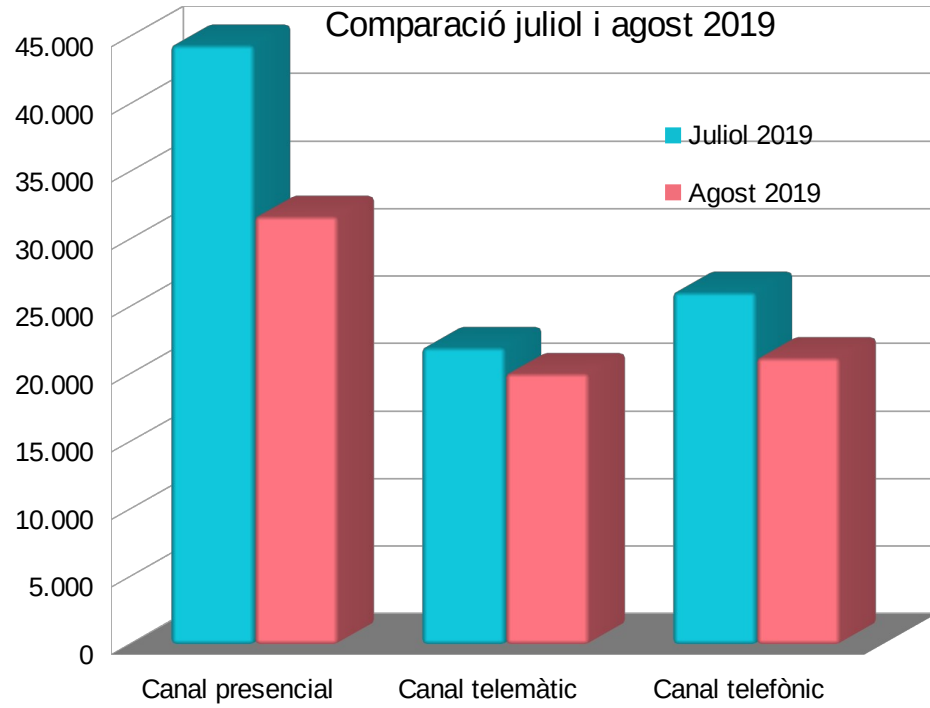
	Agost 2019	%
Canal presencial	31.725	43%
Canal telemàtic	20.081	27%
Canal telefònic	21.252	29%
Total	73.058	100%

Agost 2019



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

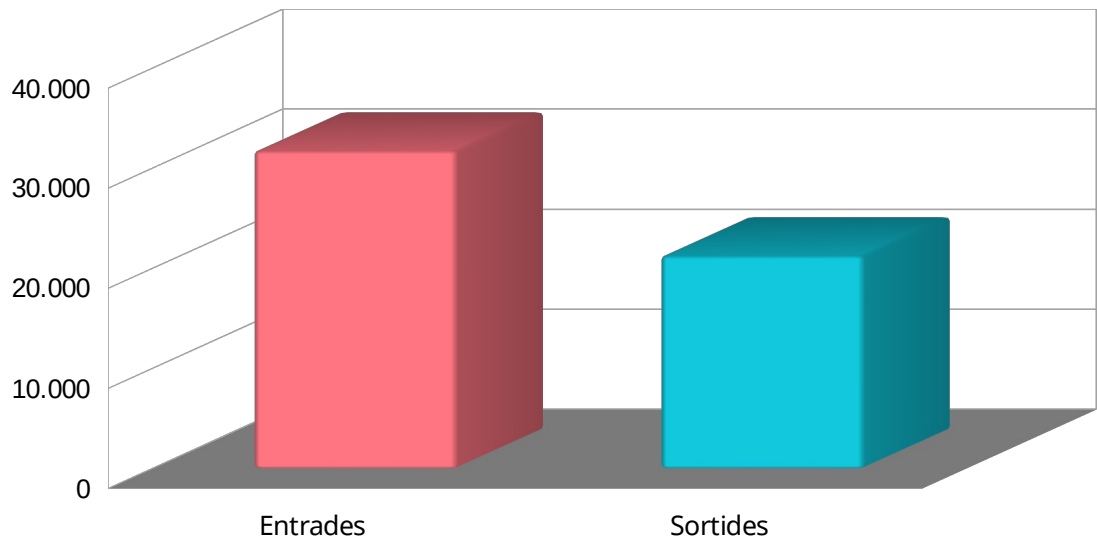
	Juliol 2019	Agost 2019	Variació mensual %
Canal presencial	44.407	31.725	-29%
Canal telemàtic	22.013	20.081	-9%
Canal telefònic	26.107	21.252	-19%
Total	92.527	73.058	-21%



## Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes d'agost de 2019:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Agost 2019	31.725	21.244

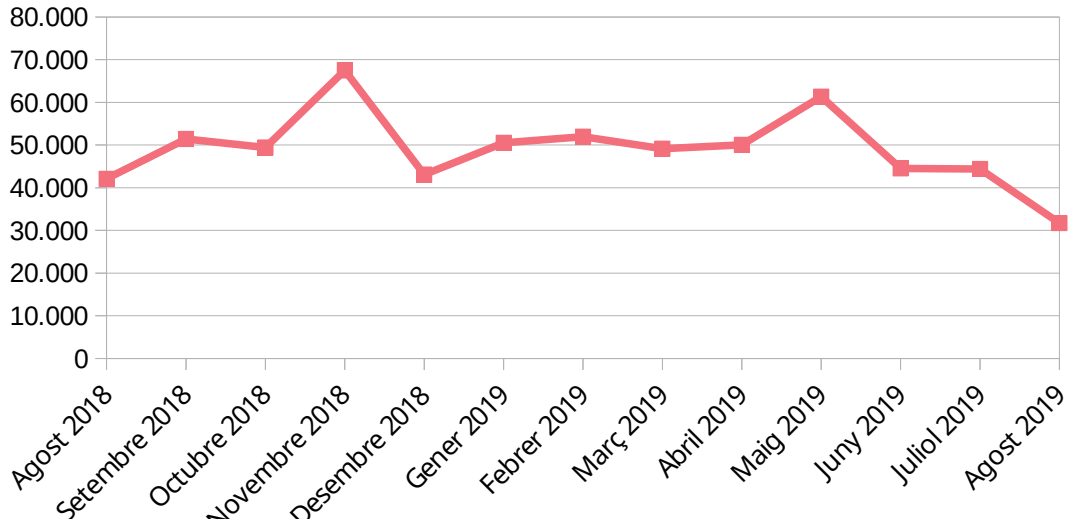


Evolució anual del nombre d'entrades i sortides (dotze mesos darrers):

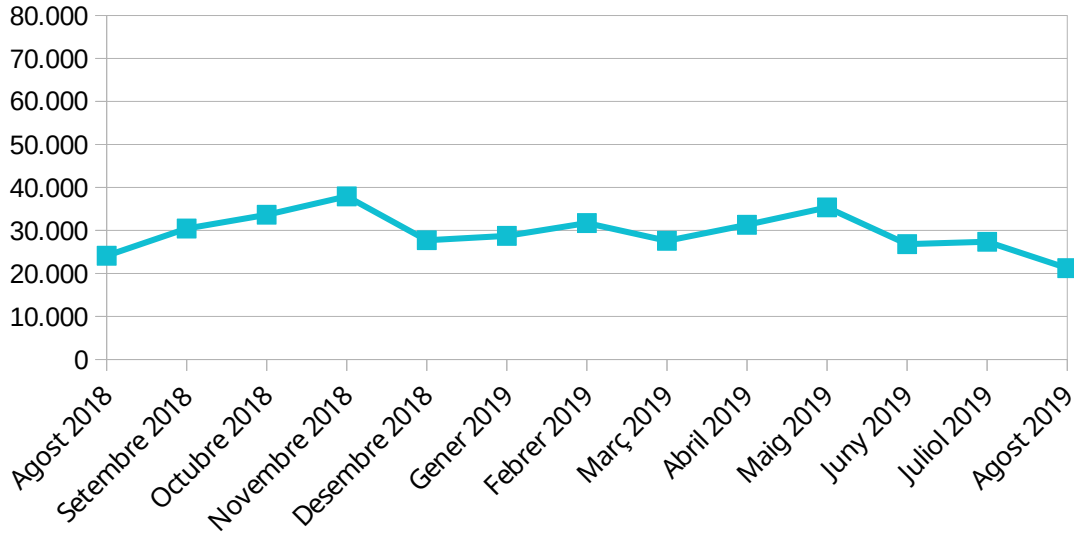
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Agost 2018	42.103	24.133
Setembre 2018	51.421	30.454
Octubre 2018	49.416	33.646
Novembre 2018	67.490	37.934
Desembre 2018	43.069	27.731
Gener 2019	50.513	28.751
Febrer 2019	51.944	31.725
Març 2019	49.142	27.586
Abril 2019	50.049	31.311
Maig 2019	61.340	35.365
Juny 2019	44.525	26.810
Juliol 2019	44.407	27.362
Agost 2019	31.725	21.244



### Evolució anual del nombre d'entrades



### Evolució anual del nombre de sortides

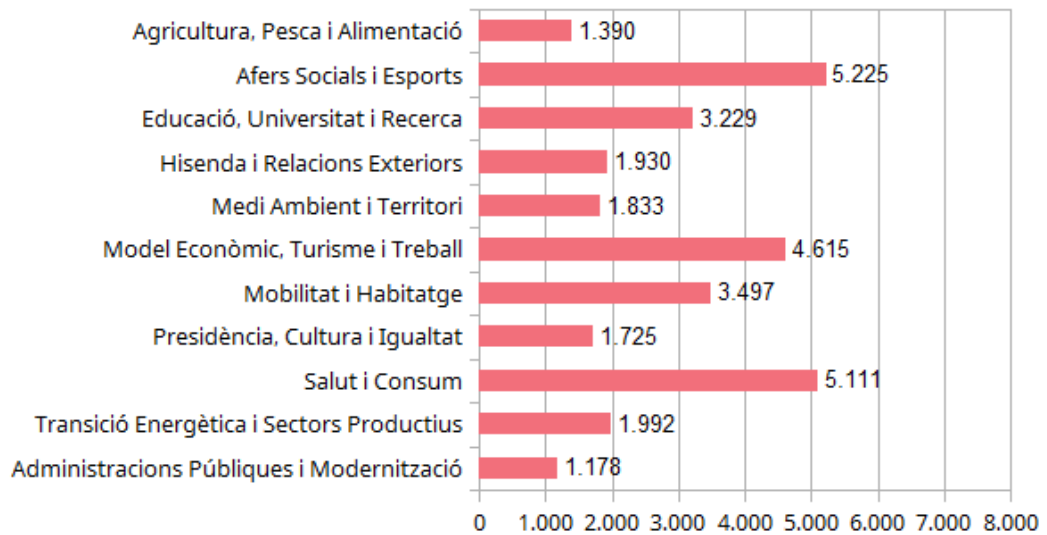


Entrades i sortides del mes d'agost per conselleries:



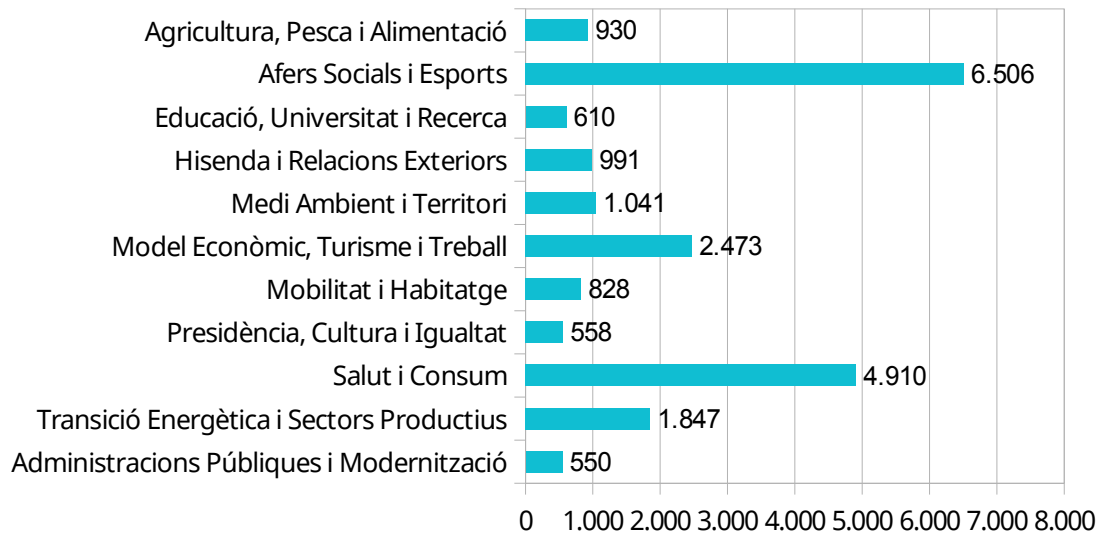
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Administracions Públiques i Modernització	1.178	550
Transició Energètica i Sectors Productius	1.992	1.847
Salut i Consum	5.111	4.910
Presidència, Cultura i Igualtat	1.725	558
Mobilitat i Habitatge	3.497	828
Model Econòmic, Turisme i Treball	4.615	2.473
Medi Ambient i Territori	1.833	1.041
Hisenda i Relacions Exteriors	1.930	991
Educació, Universitat i Recerca	3.229	610
Afers Socials i Esports	5.225	6.506
Agricultura, Pesca i Alimentació	1.390	930

### Entrades per Conselleria





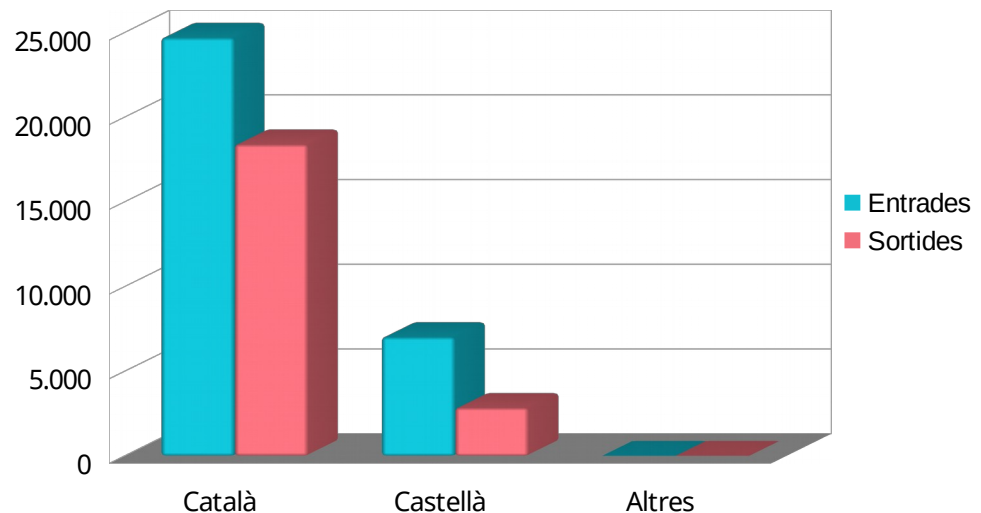
## Sortides per Conselleria



## Entrades i sortides per idioma:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Català	24.703	18.397
Castellà	7.021	2.846
Altres	1	1

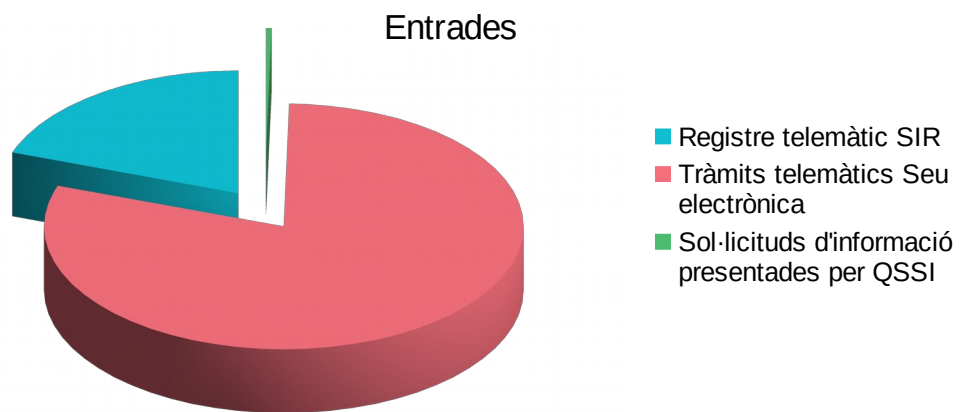
## Entrades i sortides per idioma



## 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>Agost 2019</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	4.077	19,6%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	16.649	80,0%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	75	0,4%
Total	20.801	100%

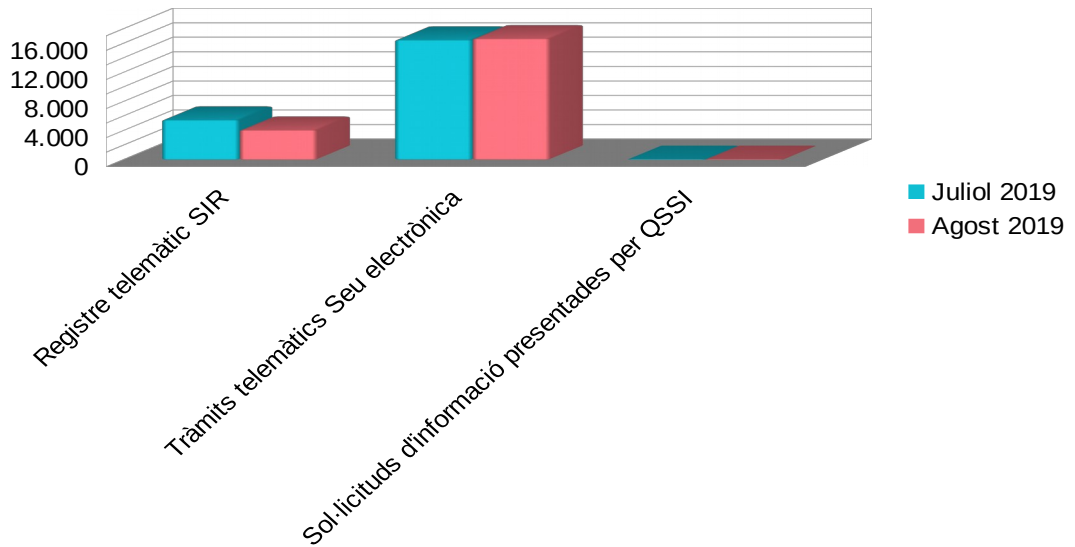


Comparació del mes d'agost de 2019 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Juliol 2019</i>	<i>Agost 2019</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	5.470	4.077	-25,47%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	16.471	16.649	1,08%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	72	75	4,17%
Total	22.013	20.801	



Procedència de les entrades mesos juliol i agost 2019

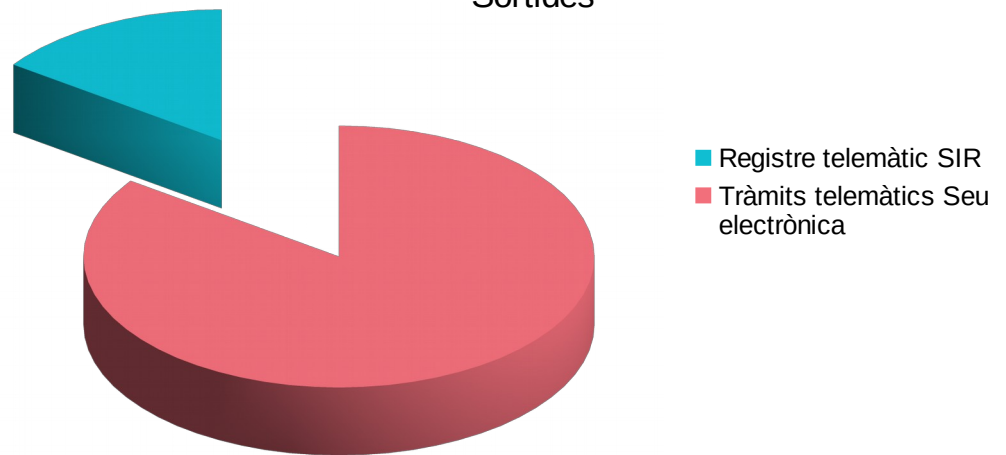


El total d'entrades telemàtiques engloba, d'una banda, les dades de les entrades presentades mitjançant els procediments que actualment són telemàtics (a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears són 389) i, de l'altra, els escrits presentats mitjançant el registre electrònic comú 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>Agost 2019</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	450	15,18%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	2.515	84,82%
Total	2.965	100%

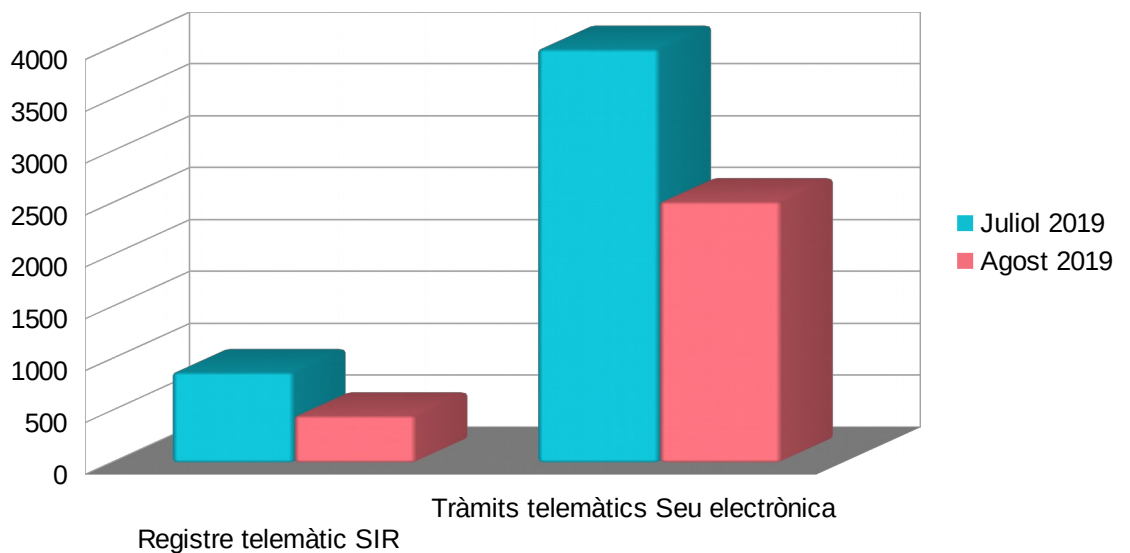
### Sortides



Comparació del mes d'agost de 2019 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Juliol 2019</i>	<i>Agost 2019</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	869	450	-48,22%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.986	2.515	-36,90%
Total	4.855	2.965	

### Procedència de les sortides



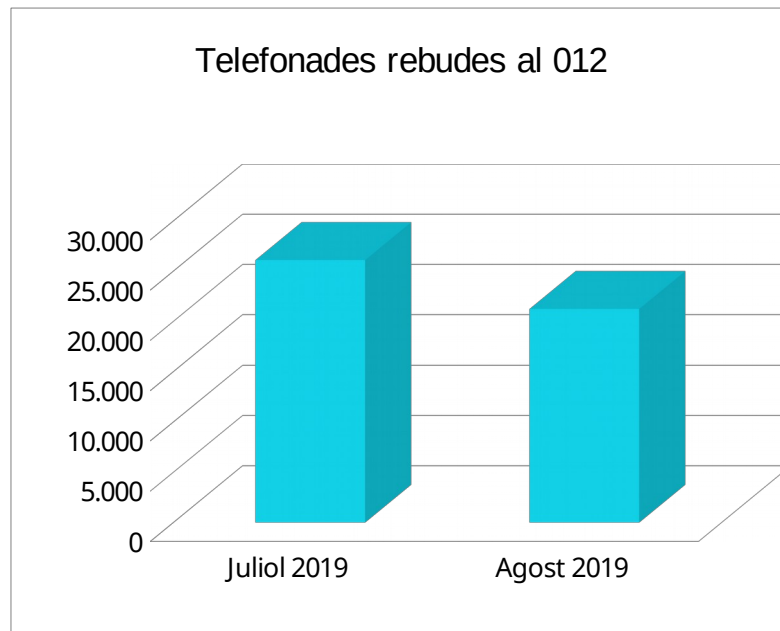


### Dades específiques del canal telefònic

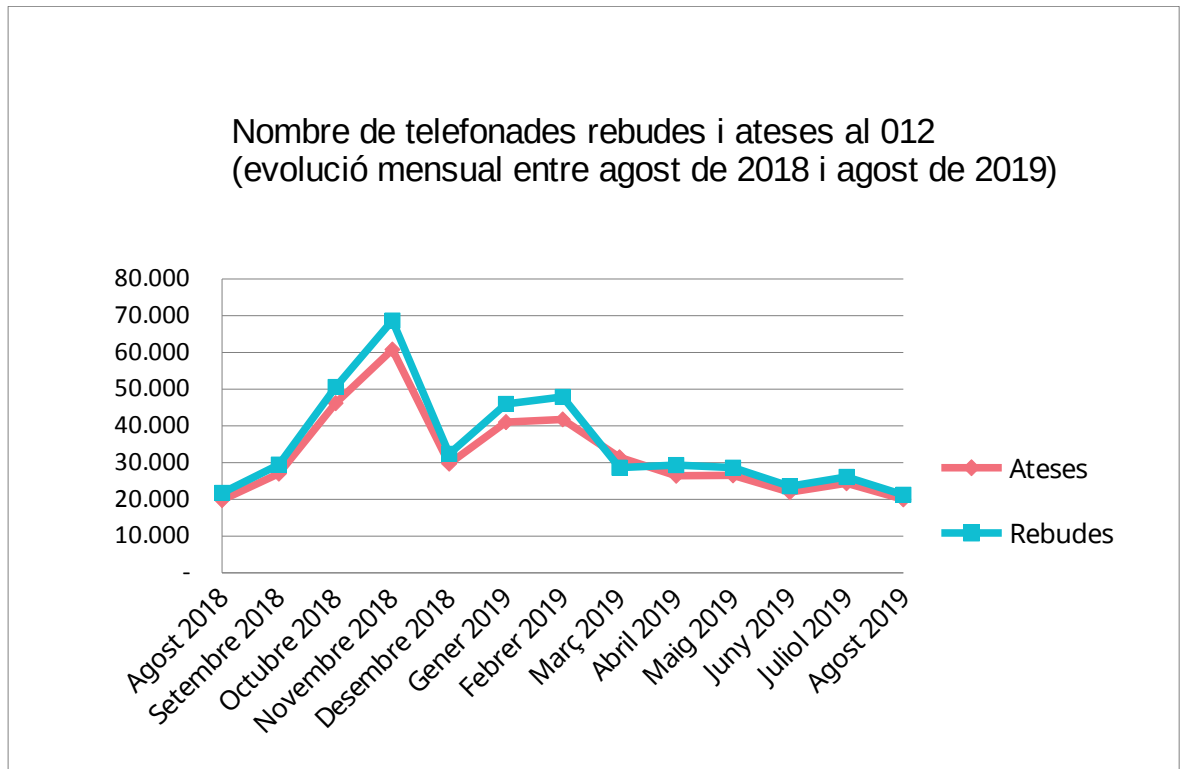
En aquest apartat s'analitzen les telefonades rebudes al telèfon d'assistència 012.

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

	<i>Juliol 2019</i>	<i>Agost 2019</i>
Nombre de telefonades rebudes	26.107	21.252

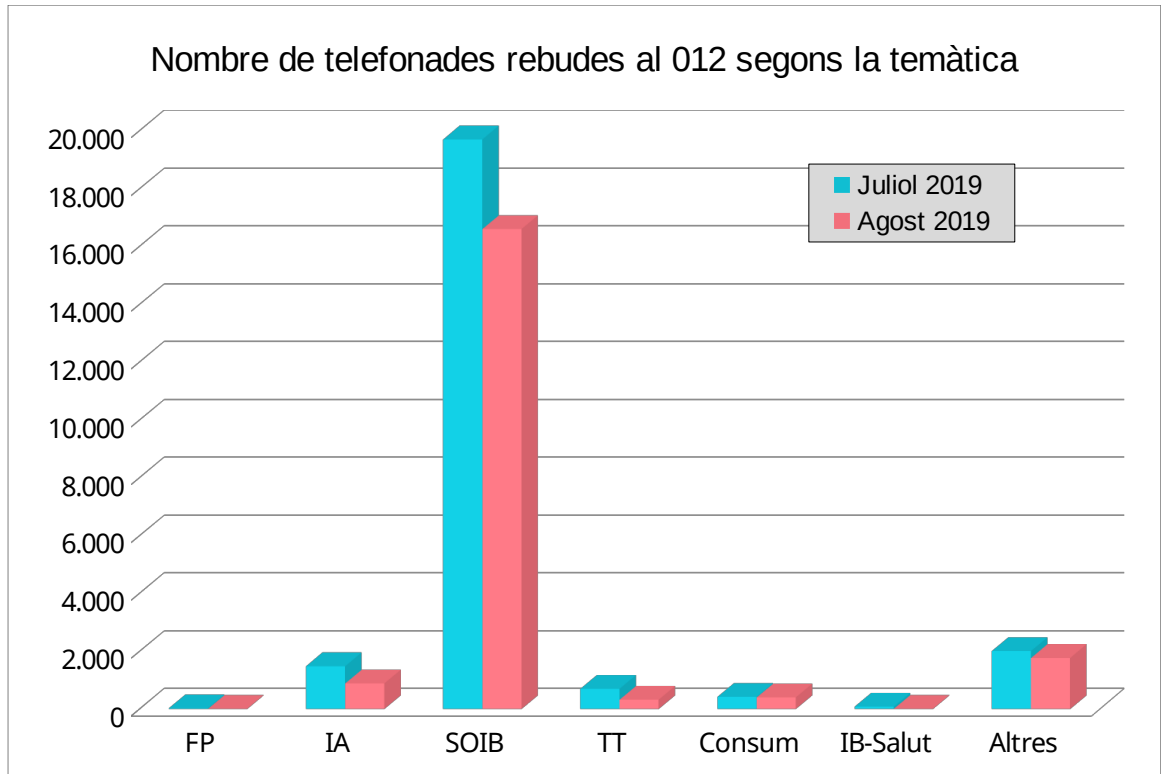


En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses entre el mes d'agost de 2018 i el mes d'agost de 2019.



El gràfic següent mostra el nombre de telefonades rebudes durant el mes d'agost 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>Juliol 2019</i>	<i>Agost 2019</i>
Funció Pública	23	5
Informació administrativa	1.480	884
SOIB	19.698	16.597
Tràmits telemàtics	698	323
Consum	420	403
IB-Salut	80	9
Altres	2.003	1.767

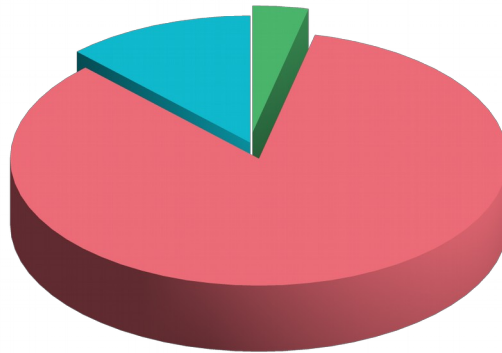


Pel que fa a l'origen de la telefonada, la distribució és la següent:

<i>Origen de la telefonada</i>	<i>Agost 2019</i>
Telèfon fix	2.454
Telèfon mòbil	16.811
Telèfon desconegut, ocult o fora de les Illes Balears	723
Total	19.988

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 84% del total.

## Origen de la telefonada segons el mitjà emprat (agost 2019)



- Telèfon fix
- Telèfon mòbil
- Telèfon desconegut, ocult o fora de les Illes Balears

Pel que fa al temps d'espera per ser atès, continua el decrement respecte als mesos passats. La mitjana del mes d'agost ha estat de 17 segons, temps que millora les xifres anteriors i compleix el que disposa la Carta marc de compromisos sobre el funcionament general dels serveis, que preveu menys d'un minut.

