



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

Informe d'activitat de l'Atenció a la Ciutadania

Octubre 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.

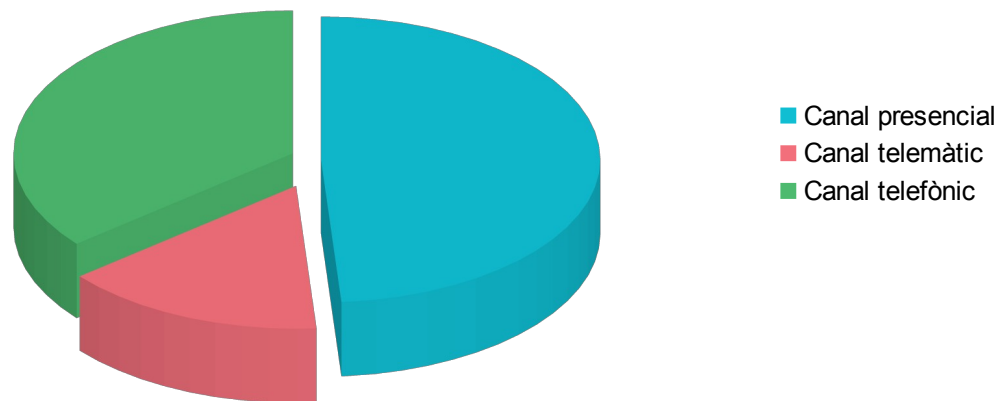


Dades globals. Tots els canals d'atenció a la ciutadania

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 d' octubre de 2019:

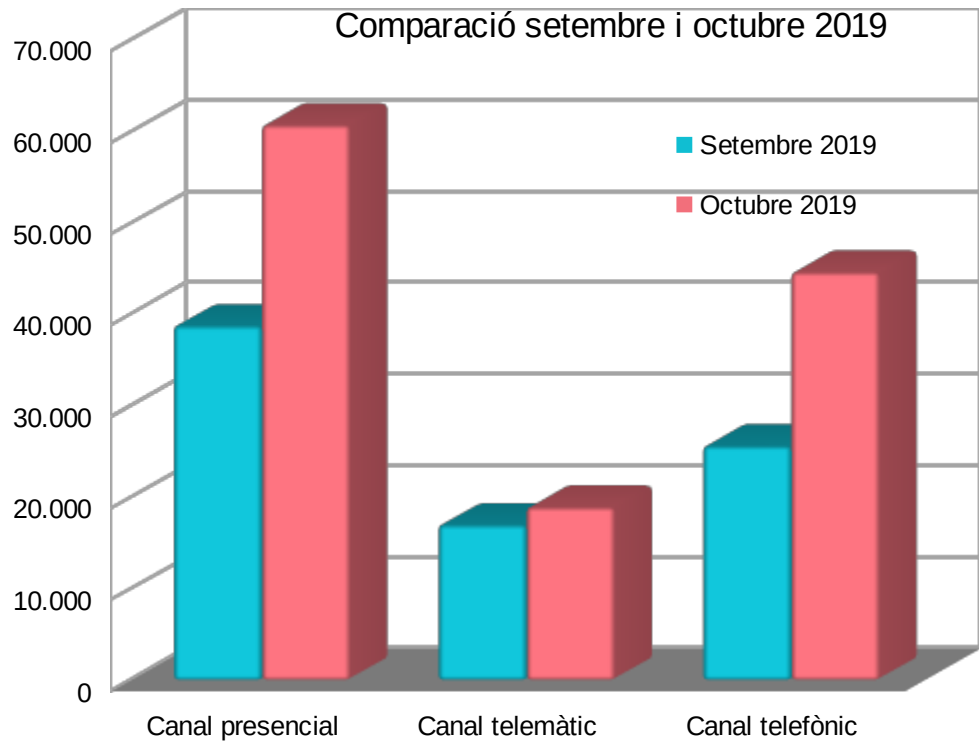
	<i>Octubre 2019</i>	<i>%</i>
Canal presencial	60.770	15%
Canal telemàtic	18.988	15%
Canal telefònic	44.684	36%
Total	124.442	66%

Octubre 2019



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

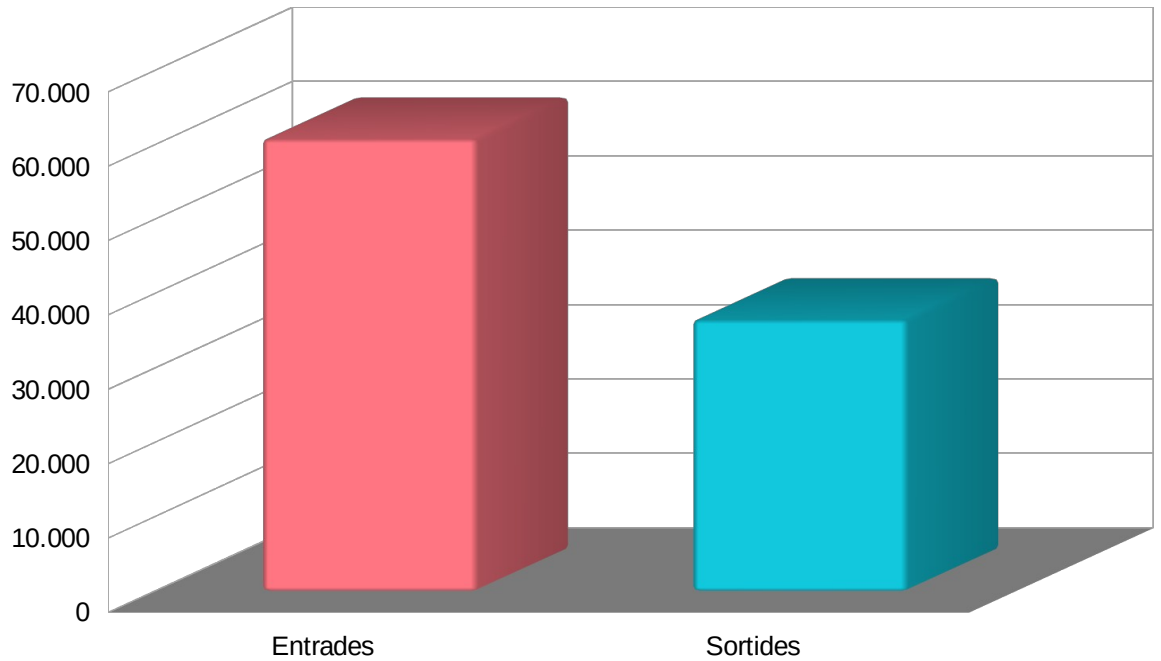
	<i>Setembre 2019</i>	<i>Octubre 2019</i>	<i>Variació mensual %</i>
Canal presencial	38.807	60.770	57%
Canal telemàtic	17.036	18.988	11%
Canal telefònic	25.669	44.684	74%
Total	81.512	124.442	53%



Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes d'octubre de 2019:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Octubre 2019	60.770	36.464

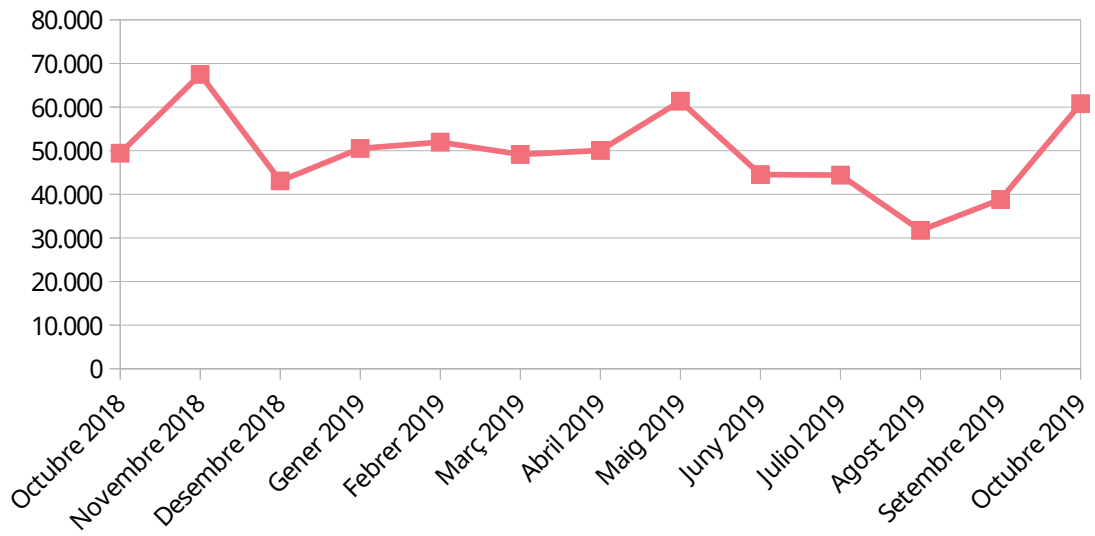


Evolució anual del nombre d'entrades i sortides (dotze mesos darrers):

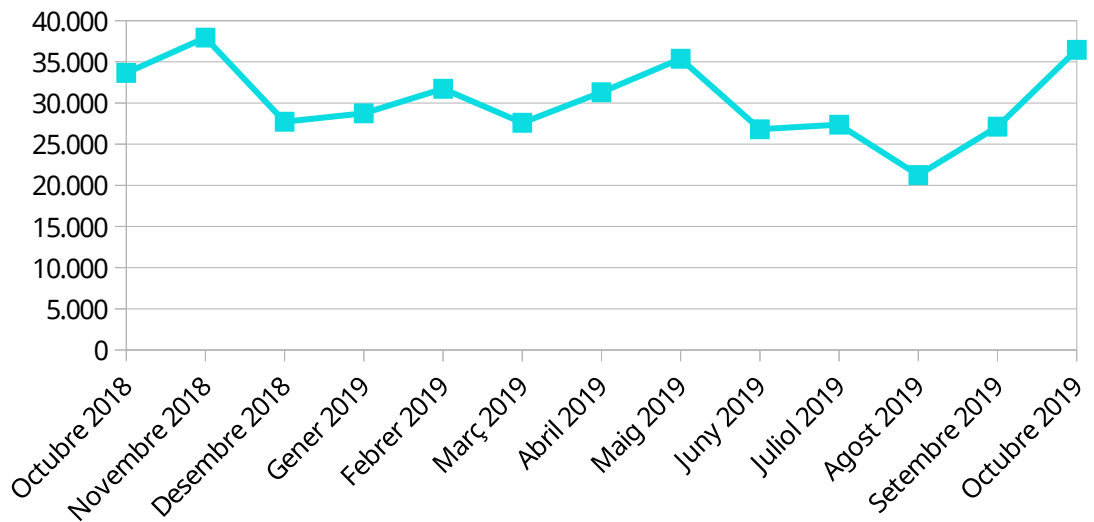
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Octubre 2018	49.416	33.646
Novembre 2018	67.490	37.934
Desembre 2018	43.069	27.731
Gener 2019	50.513	28.751
Febrer 2019	51.944	31.725
Març 2019	49.142	27.586
Abril 2019	50.049	31.311
Maig 2019	61.340	35.365
Juny 2019	44.525	26.810
Juliol 2019	44.407	27.362
Agost 2019	31.725	21.244
Setembre 2019	38.807	27.120
Octubre 2019	60.770	36.464



Evolució anual de les entrades



Evolució anual de les sortides

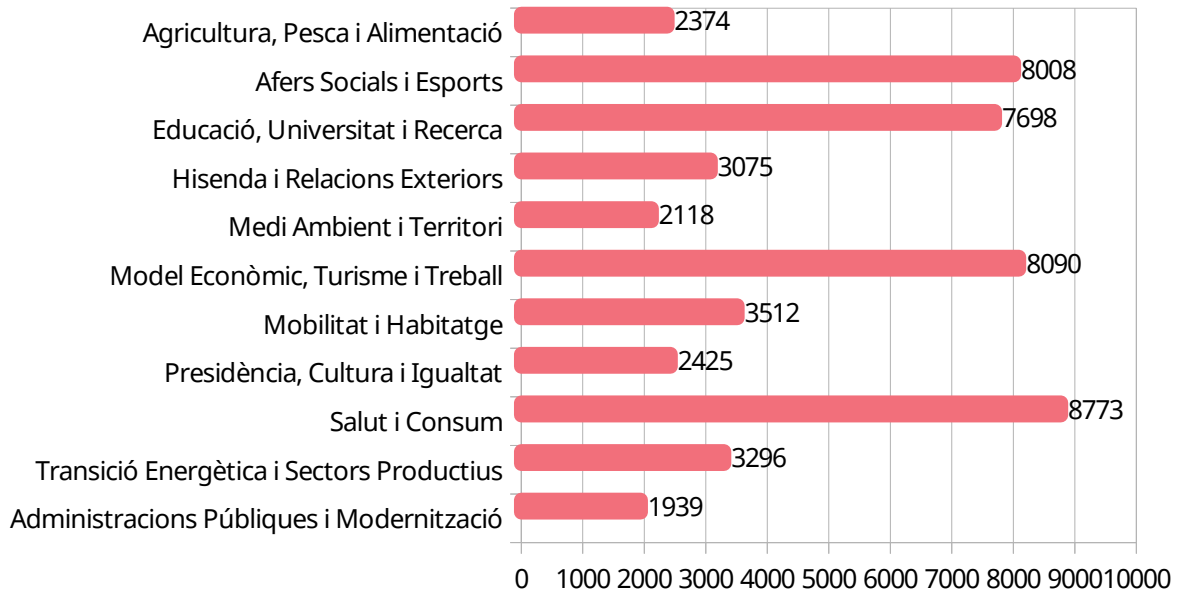


Entrades i sortides del mes d'octubre per conselleries:

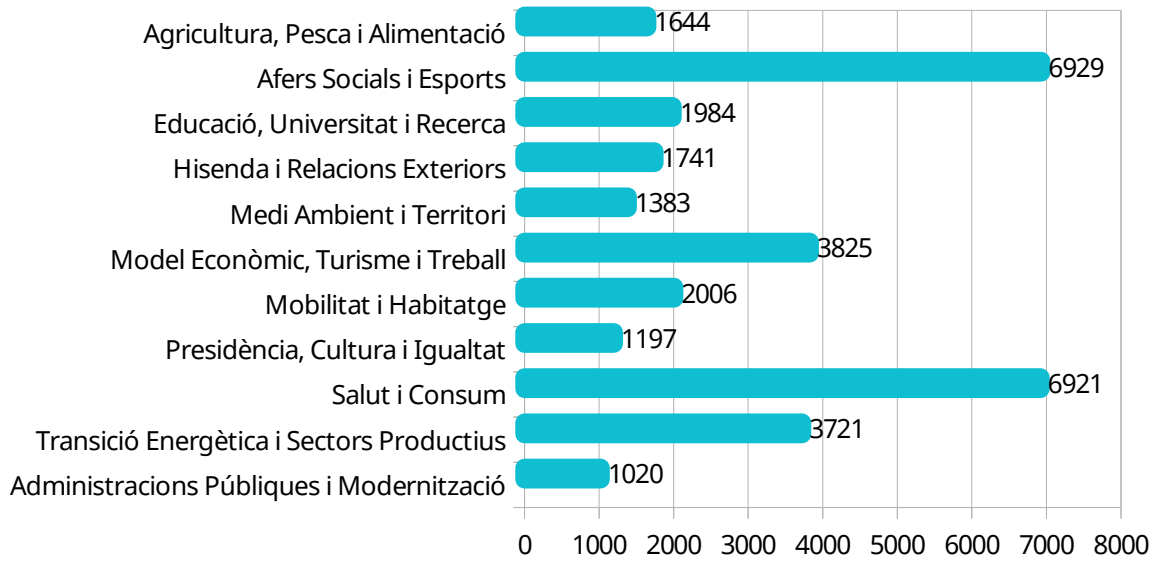


	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Administracions Públiques i Modernització	1.939	1.020
Transició Energètica i Sectors Productius	3.296	3.721
Salut i Consum	8.773	6.921
Presidència, Cultura i Igualtat	2.425	1.197
Mobilitat i Habitatge	3.512	2.006
Model Econòmic, Turisme i Treball	8.090	3.825
Medi Ambient i Territori	2.118	1.383
Hisenda i Relacions Exteriors	3.075	1.741
Educació, Universitat i Recerca	7.698	1.984
Afers Socials i Esports	8.008	6.929
Agricultura, Pesca i Alimentació	2.374	1.644

Entrades per conselleria



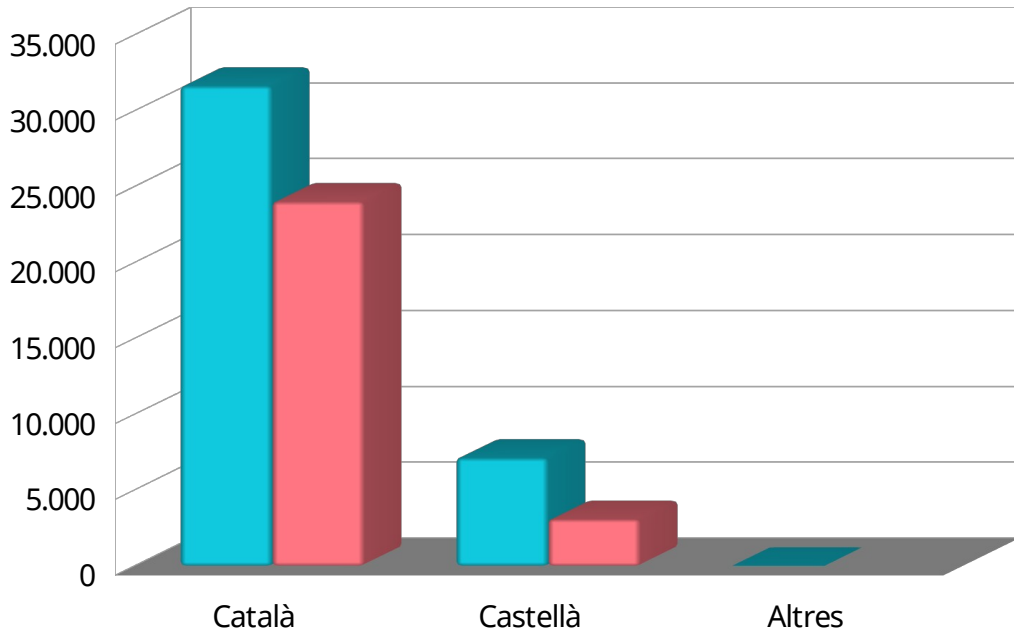
Sortides per conselleria



Entrades i sortides per idioma

	Entrades	Sortides
Català	31.656	24.026
Castellà	7.140	3.094
Altres	11	0

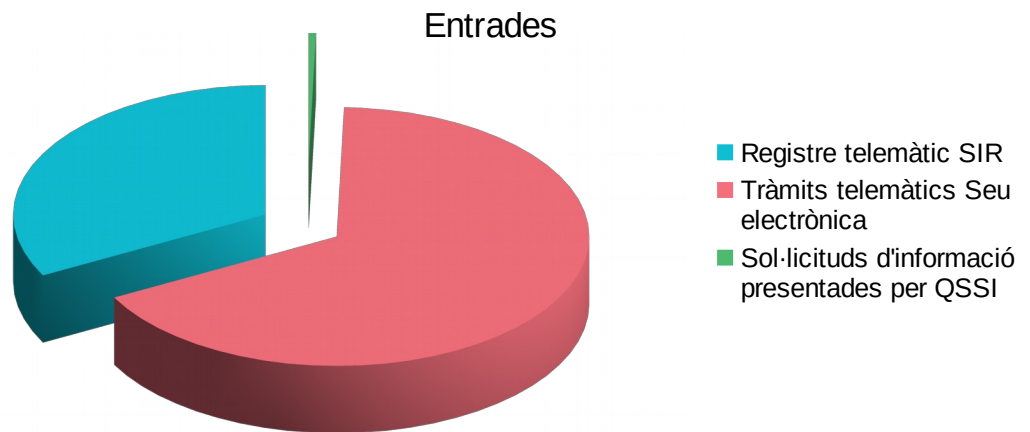
■ Entrades ■ Sortides



Dades específiques del canal telemàtic

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

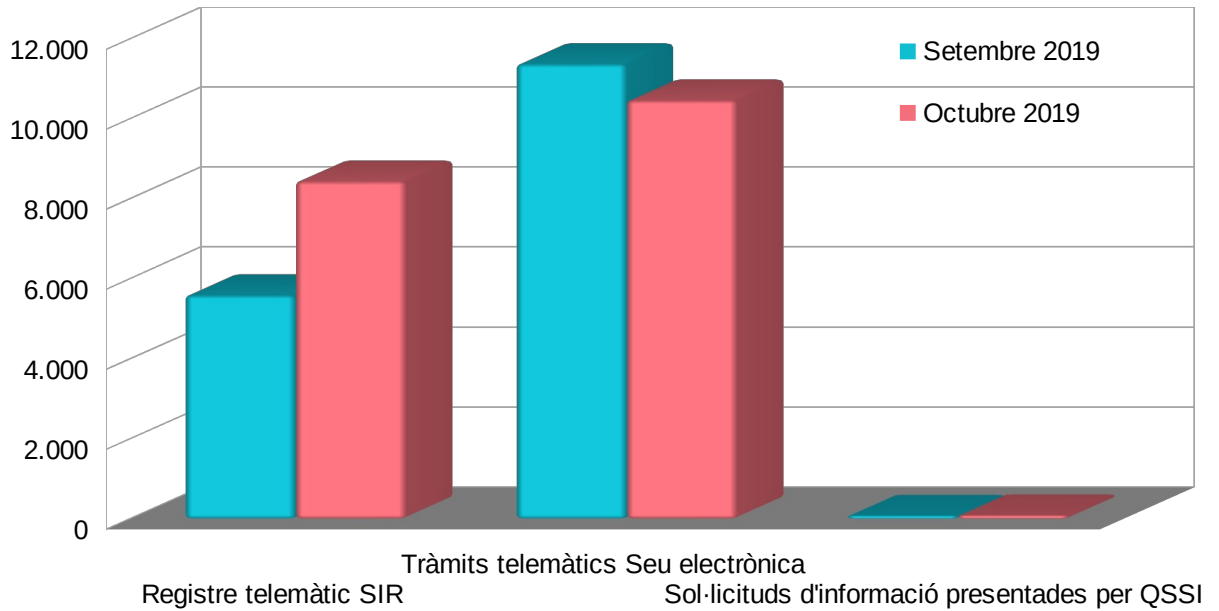
<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Octubre 2019</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	8.437	44,4%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	10.462	55,1%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	89	0,5%
Total	18.988	100%



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

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Setembre 2019</i>	<i>Octubre 2019</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	5.589	8.437	50,96%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	11.368	10.462	-7,97%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	79	89	12,66%
Total	17.036	18.988	

Procedència de les entrades

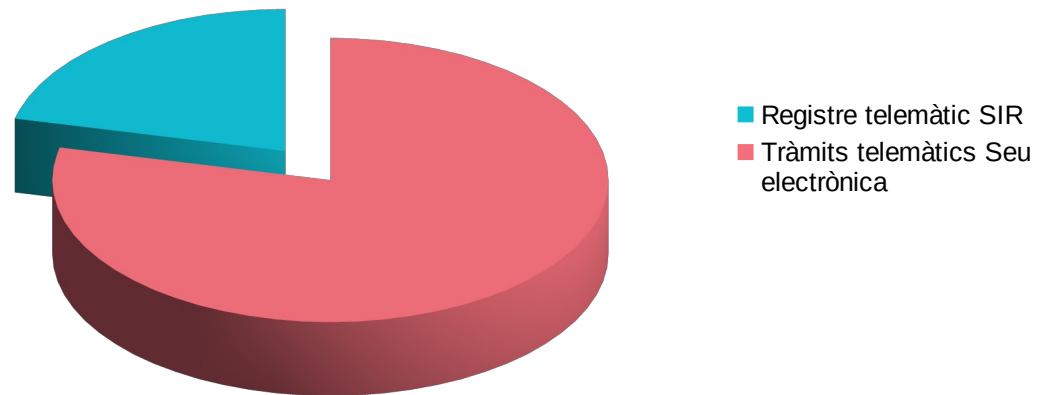


El total d'entrades telemàtiques engloba, d'una banda, les dades de les entrades presentades mitjançant els procediments que actualment són telemàtics (a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears són 399) i, de l'altra, els escrits presentats mitjançant el registre electrònic comú 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>Octubre 2019</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	1.109	21,32%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	4.093	78,68%
Total	5.202	100%

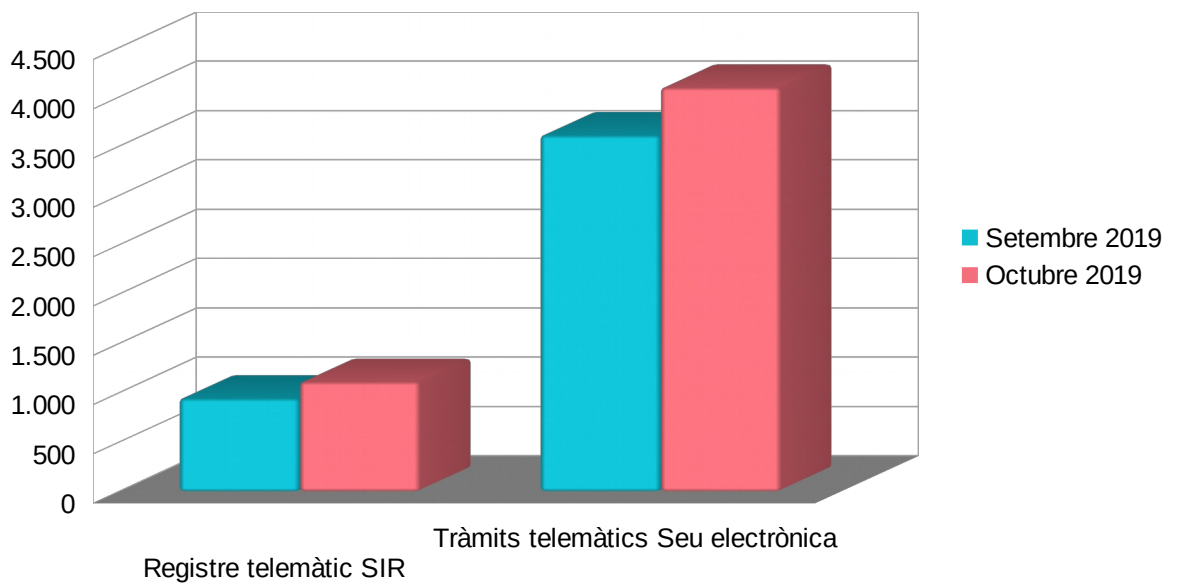
Sortides



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

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Setembre 2019</i>	<i>Octubre 2019</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	941	1.109	17,85%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.610	4.093	13,38%
Total	4.551	5.202	

Procedència de les sortides



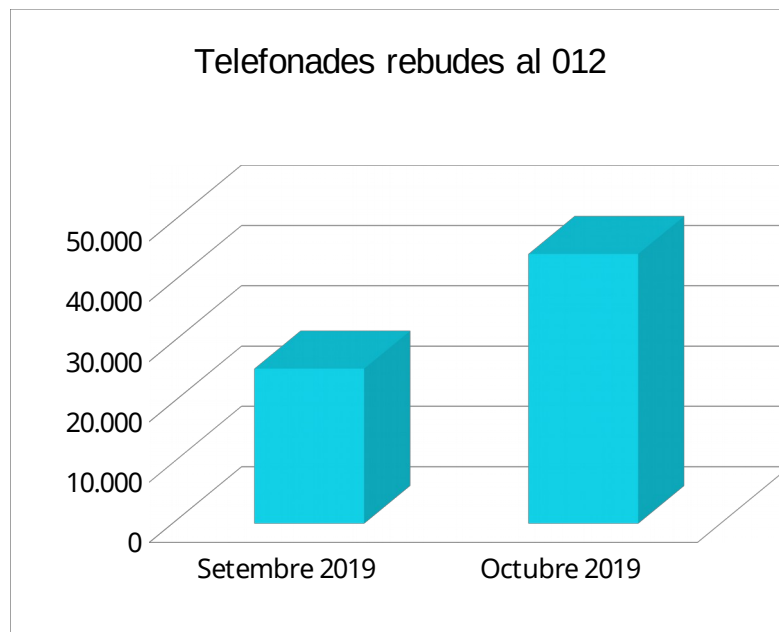


Dades específiques del canal telefònic

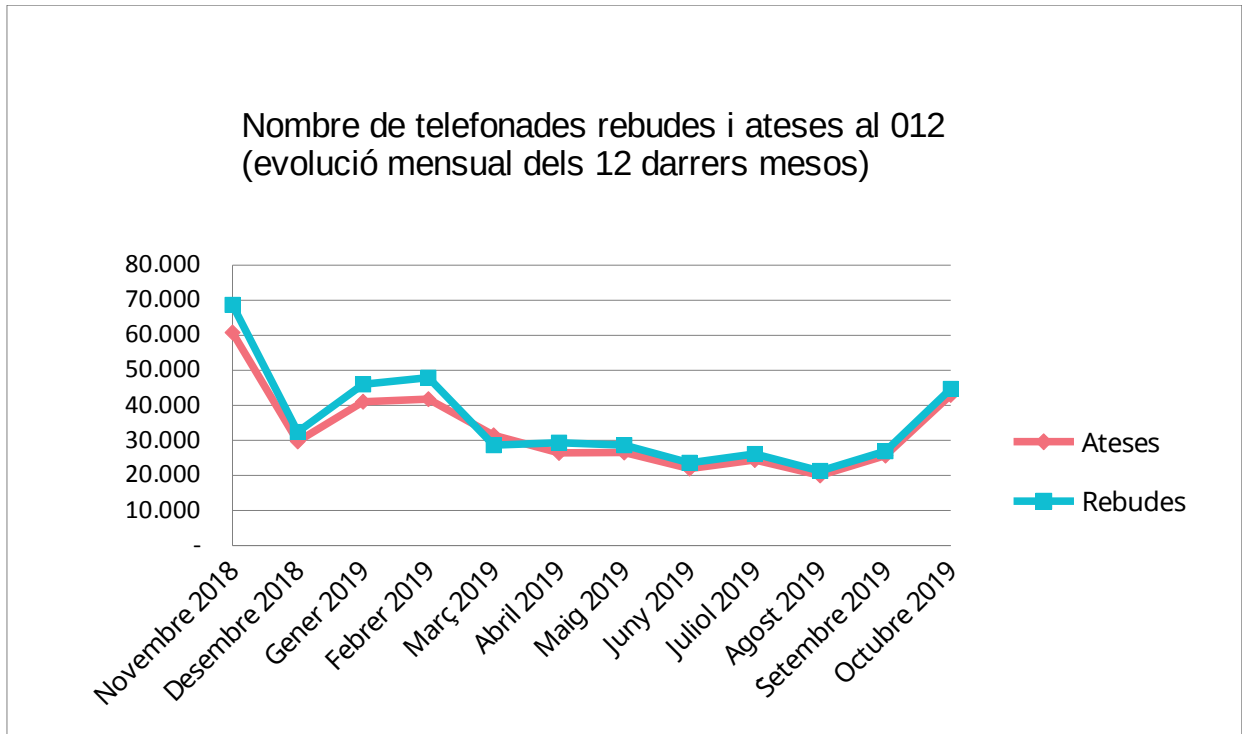
En aquest apartat s'analitzen les telefonades rebudes al telèfon d'assistència 012.

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

	<i>Setembre 2019</i>	<i>Octubre 2019</i>
Nombre de telefonades rebudes	25.669	44.684

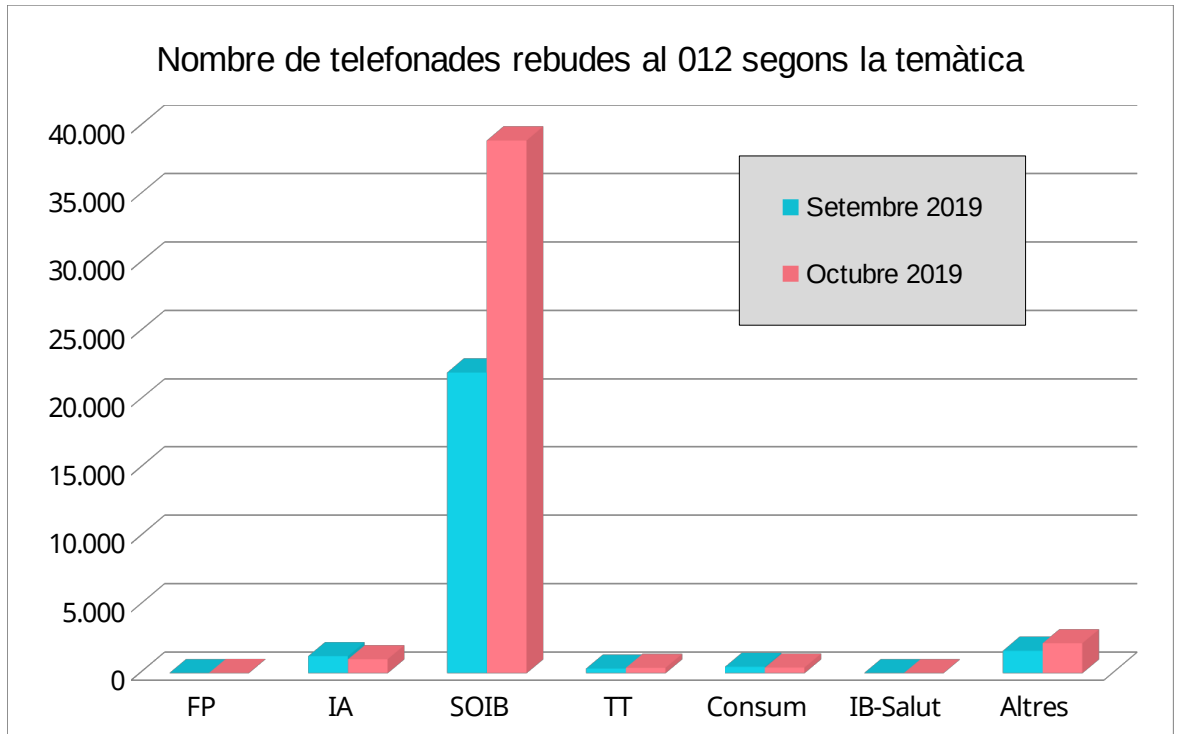


En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses dels dotze darrers mesos.



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

Informació per temàtica	Setembre 2019	Octubre 2019
Funció Pública	5	15
Informació administrativa	1.251	1.016
SOIB	21.980	38.946
Tràmits telemàtics	327	394
Consum	462	408
IB-Salut	3	1
Altres	1.641	2.195

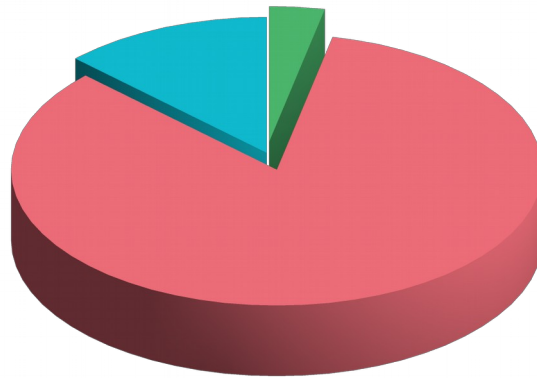


Pel que fa a l'origen de la telefonada, la distribució és la següent:

Origen de la telefonada	Octubre 2019
Telèfon fix	5.498
Telèfon mòbil	36.029
Telèfon desconegut, ocult o fora de les Illes Balears	1.448
Total	42.975

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



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

Pel que fa al temps d'espera per ser atès, ha repuntat respecte als mesos passats. La mitjana del mes d'octubre ha estat de 25 segons, temps que compleix el que disposa la Carta marc de compromisos sobre el funcionament general dels serveis, que preveu menys d'un minut.

