



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

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

## **Novembre 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.

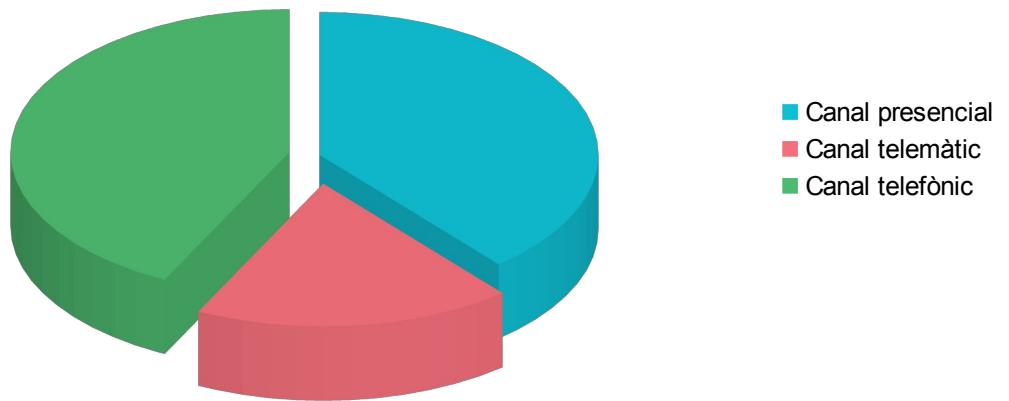


## Dades globals. Tots els canals d'atenció a la ciutadania

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 de novembre de 2019:

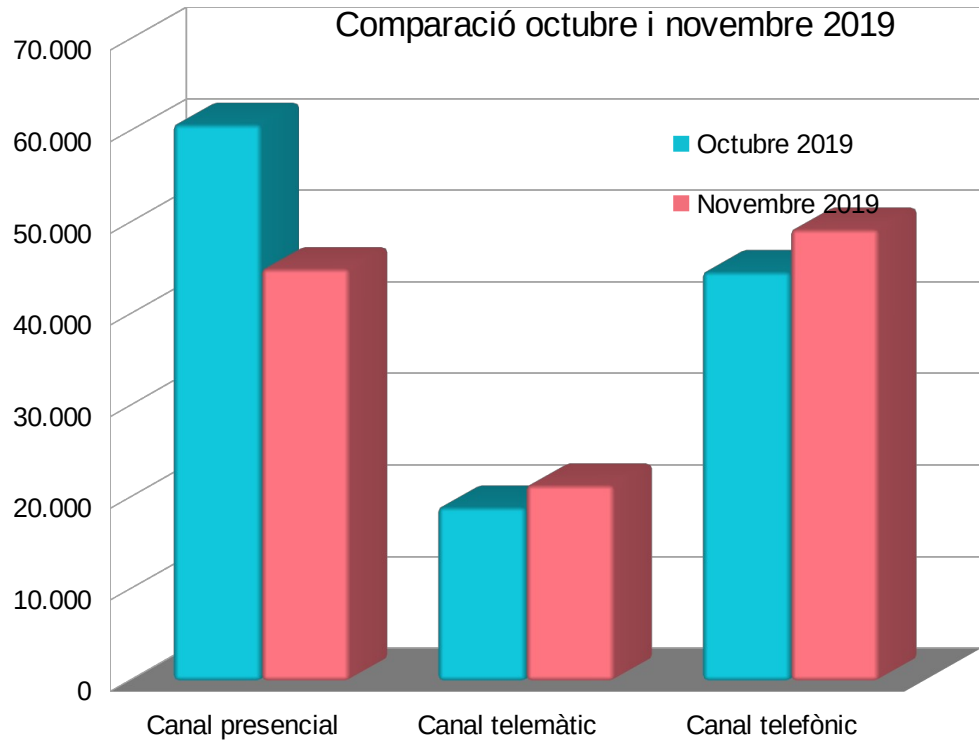
	<i>Novembre 2019</i>	<i>%</i>
Canal presencial	45.011	39%
Canal telemàtic	21.385	18%
Canal telefònic	49.311	43%
Total	115.707	100%

Novembre 2019



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

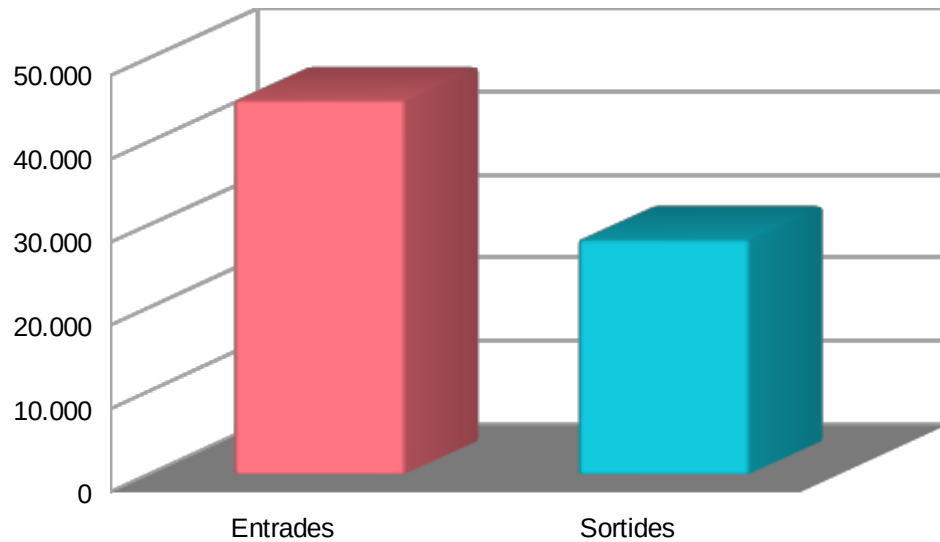
	<i>Octubre 2019</i>	<i>Novembre 2019</i>	<i>Variació mensual %</i>
Canal presencial	60.770	45.011	-26%
Canal telemàtic	18.988	21.385	13%
Canal telefònic	44.684	49.311	10%
Total	124.442	115.707	-7%



## Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes de novembre de 2019:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Novembre 2019	45.011	28.288

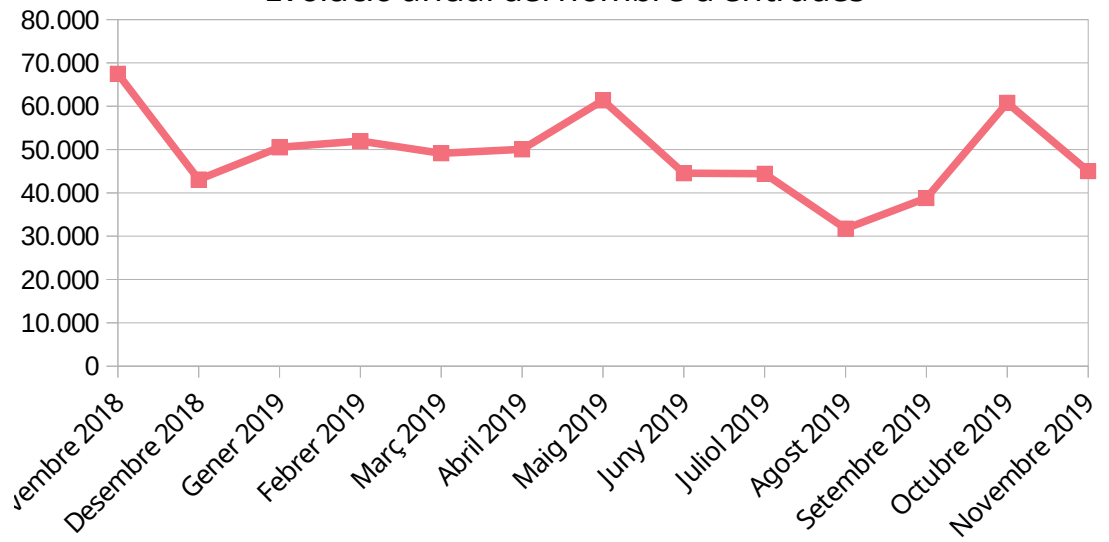


Evolució anual del nombre d'entrades i sortides (dotze mesos darrers):

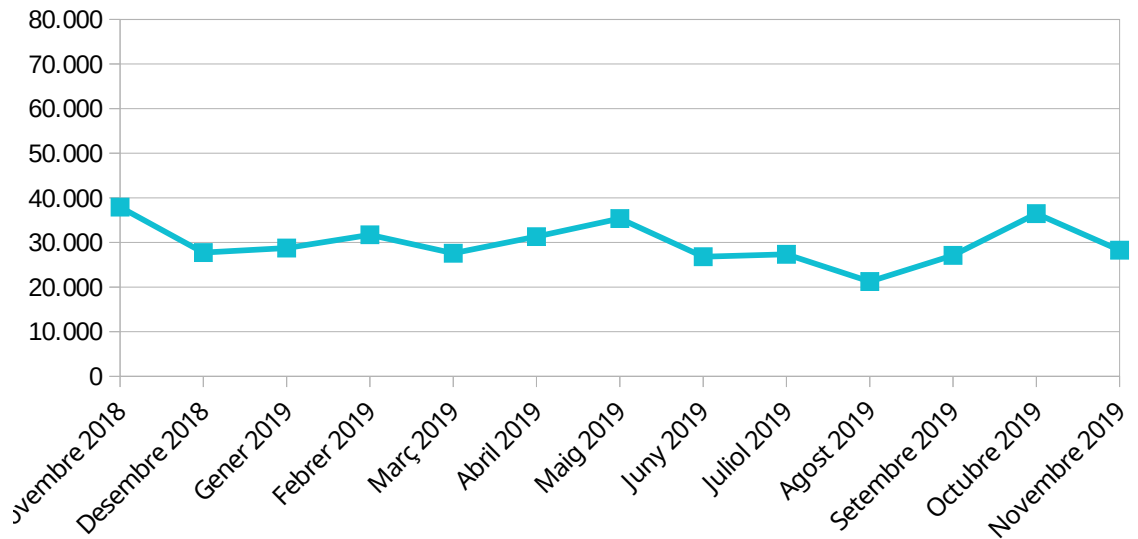
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Novembre 2018	67.490	37.934
Desembre 2018	43.069	27.731
Gener 2019	50.513	28.751
Febrer 2019	51.944	31.725
Març 2019	49.142	27.586
Abril 2019	50.049	31.311
Maig 2019	61.340	35.365
Juny 2019	44.525	26.810
Juliol 2019	44.407	27.362
Agost 2019	31.725	21.244
Setembre 2019	38.807	27.120
Octubre 2019	60.770	36.464
Novembre 2019	45.011	28.288



### Evolució anual del nombre d'entrades



### Evolució anual del nombre de sortides

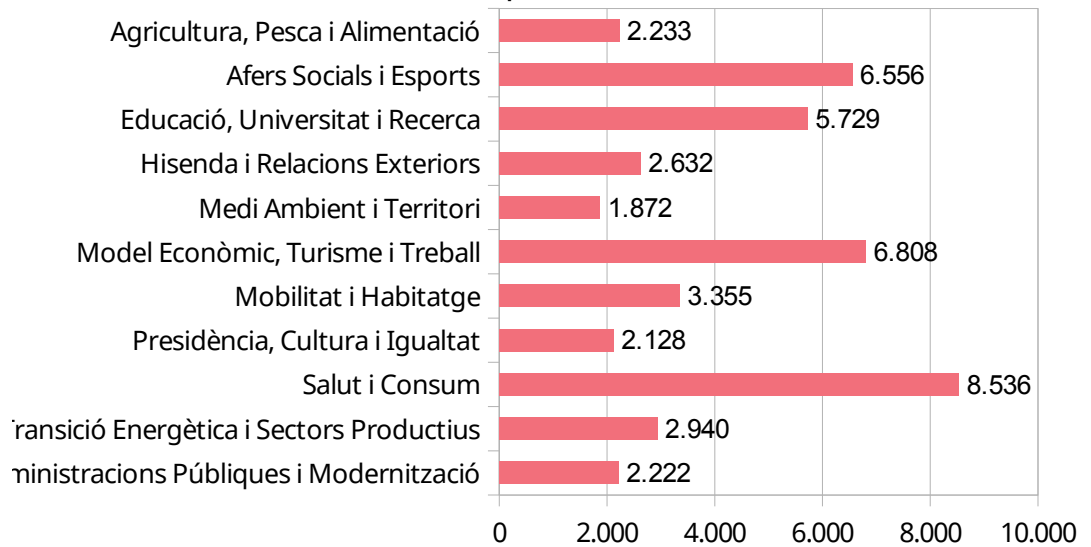


Entrades i sortides del mes de novembre per conselleries:



	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Administracions Públiques i Modernització	2.222	1.010
Transició Energètica i Sectors Productius	2.940	2.607
Salut i Consum	8.536	6.134
Presidència, Cultura i Igualtat	2.128	1.052
Mobilitat i Habitatge	3.355	2.044
Model Econòmic, Turisme i Treball	6.808	3.230
Medi Ambient i Territori	1.872	1.082
Hisenda i Relacions Exteriors	2.632	1.864
Educació, Universitat i Recerca	5.729	1.456
Afers Socials i Esports	6.556	6.374
Agricultura, Pesca i Alimentació	2.233	1.435

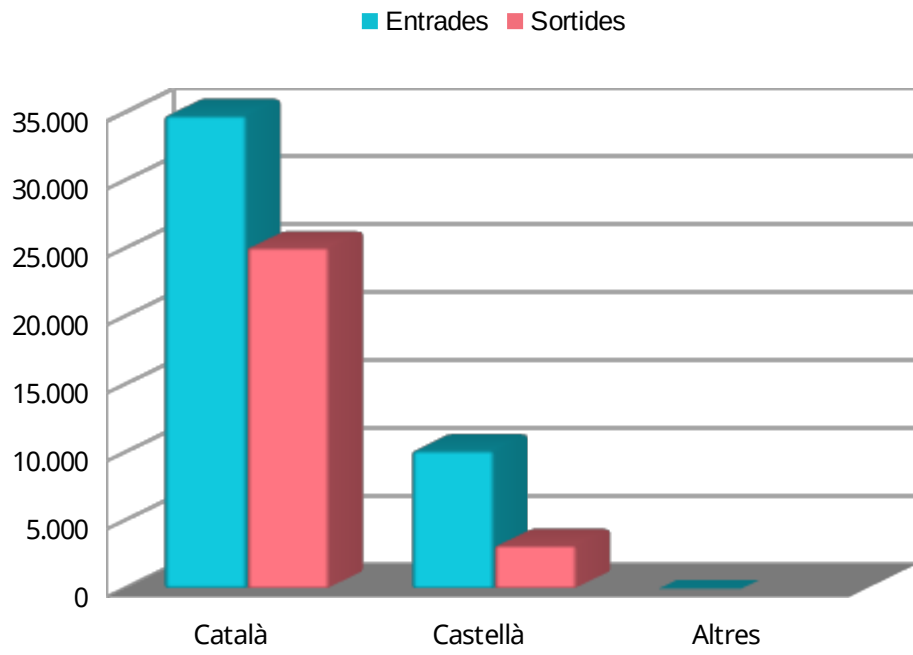
### Entrades per Conselleria



### Entrades i sortides per idioma

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Català	34.831	25.105
Castellà	10.169	3.183
Altres	11	0





## 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>Novembre 2019</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	7.799	36,5%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	13.515	63,2%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	71	0,3%
<b>Total</b>	<b>21.385</b>	<b>100%</b>

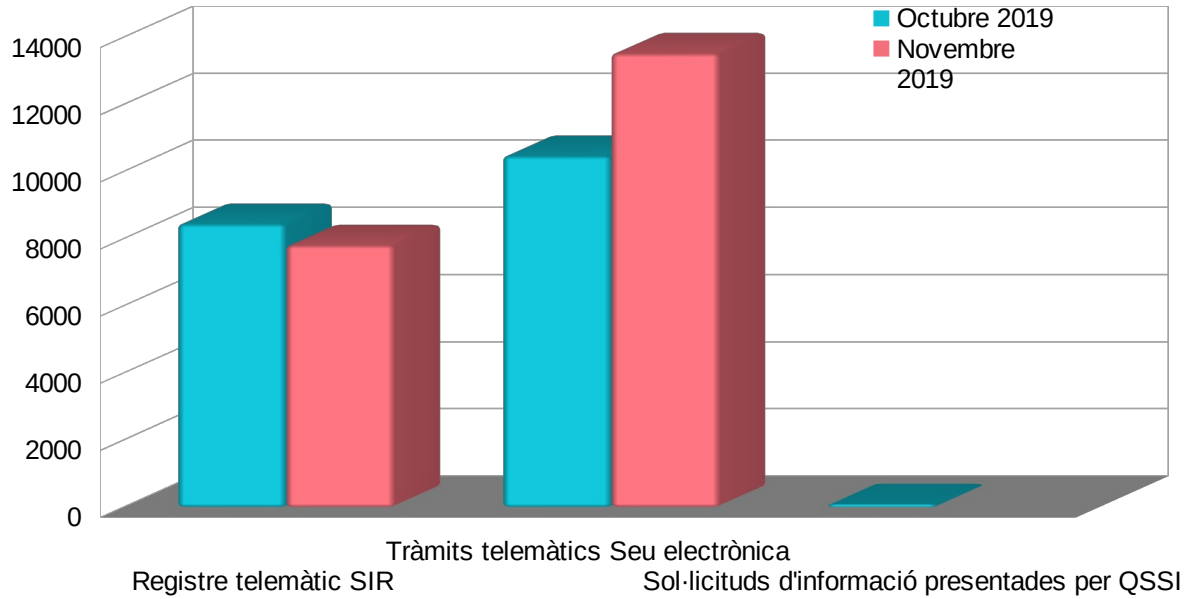


Comparació del mes de novembre de 2019 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Octubre 2019</i>	<i>Novembre 2019</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	8.437	7.799	-7,56%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	10.462	13.515	29,18%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	89	71	-20,22%
<b>Total</b>	<b>18.988</b>	<b>21.385</b>	



### Procedència de les entrades

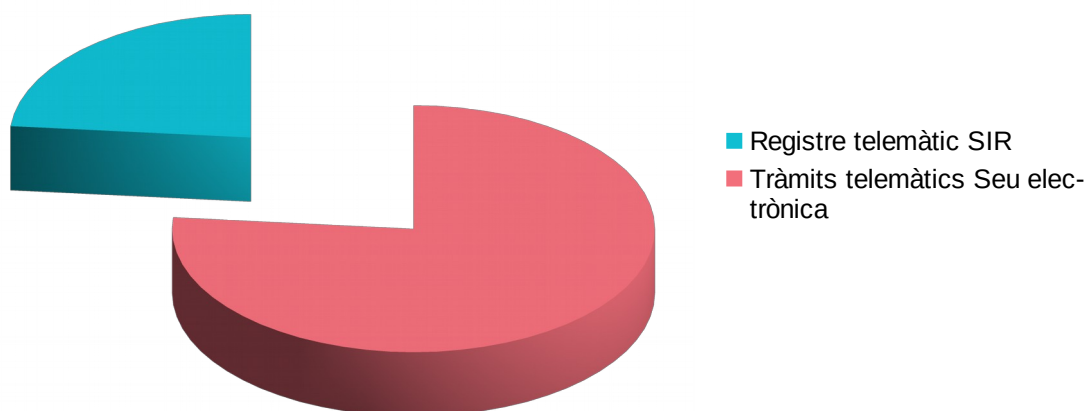


El total d'entrades telemàtiques engloba, d'una banda, les dades de les entrades presentades mitjançant els procediments que actualment són telemàtics (a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears són 407) i, de l'altra, els escrits presentats mitjançant el registre electrònic comú 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>Novembre 2019</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	1.042	23,52%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.389	76,48%
Total	4.431	100%

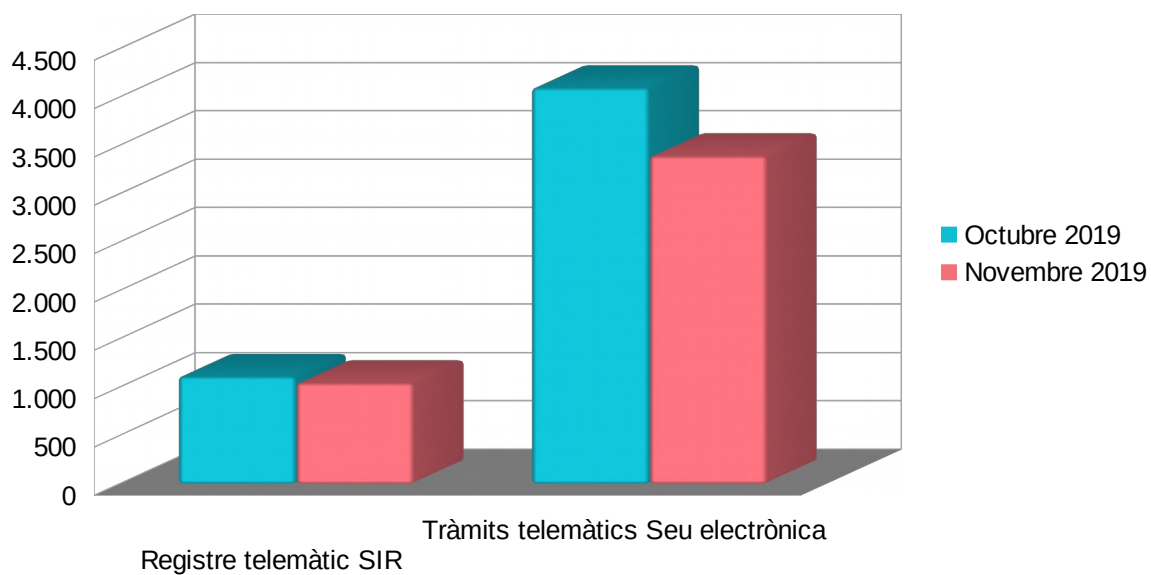
## Sortides



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

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Octubre 2019</i>	<i>Novembre 2019</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	1.109	1.042	-6,04%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	4.093	3.389	-17,20%
Total	5.202	4.431	

## Procedència de les sortides

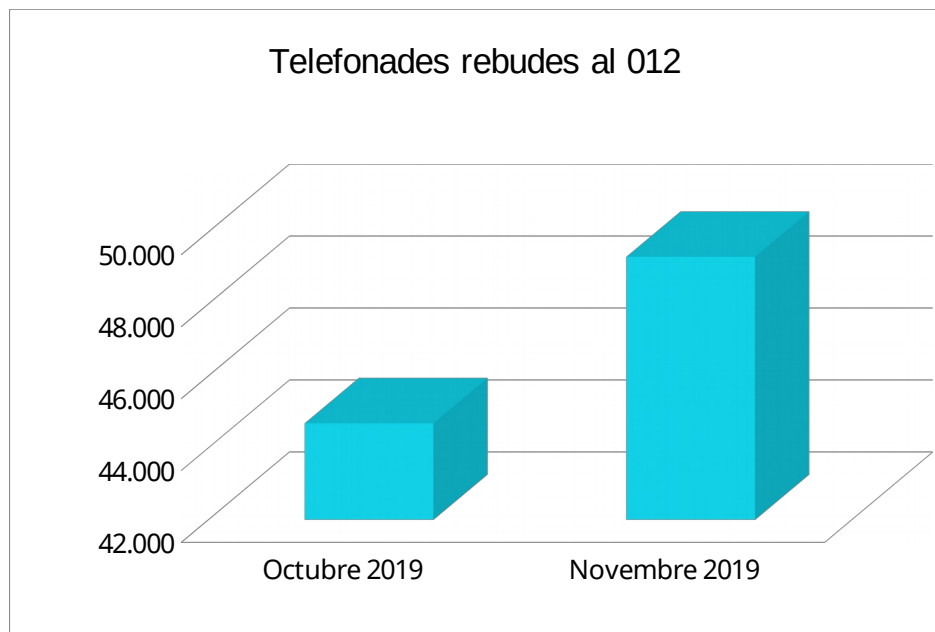


### Dades específiques del canal telefònic

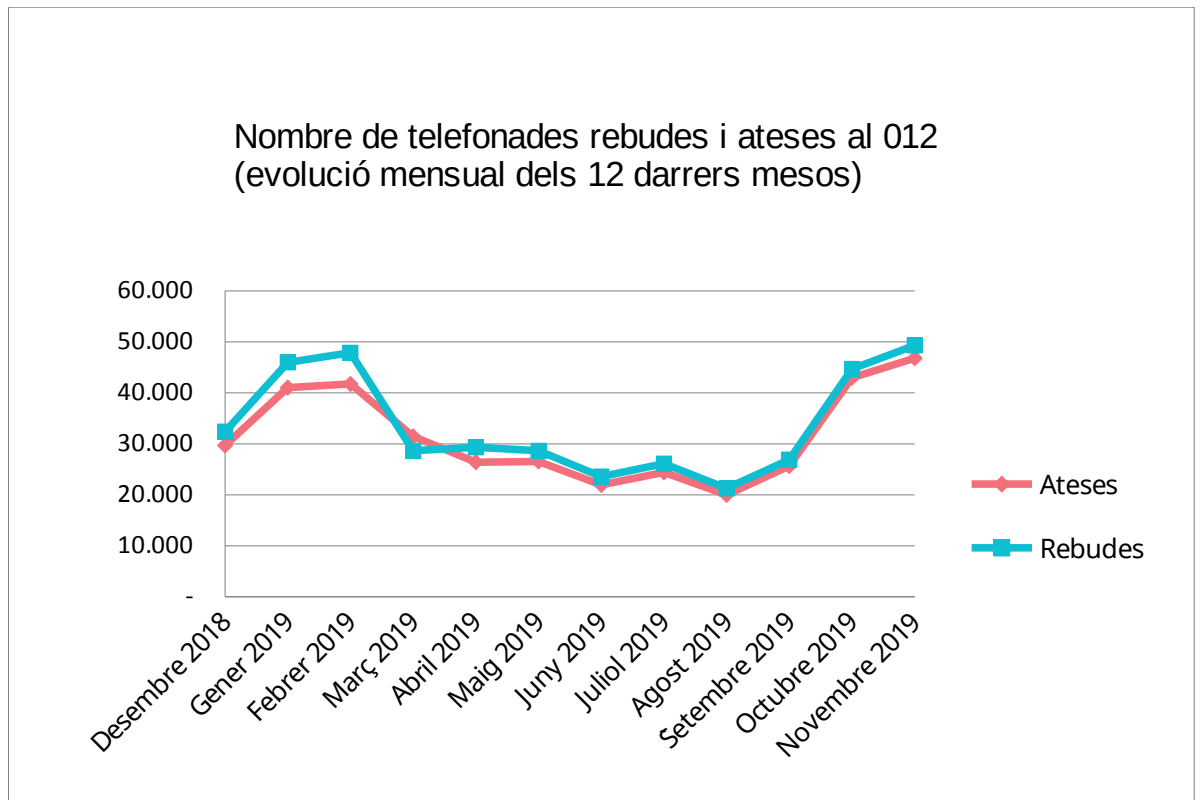
En aquest apartat s'analitzen les telefonades rebudes al telèfon d'assistència 012.

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

	Octubre 2019	Novembre 2019
Nombre de telefonades rebudes	44.684	49.311

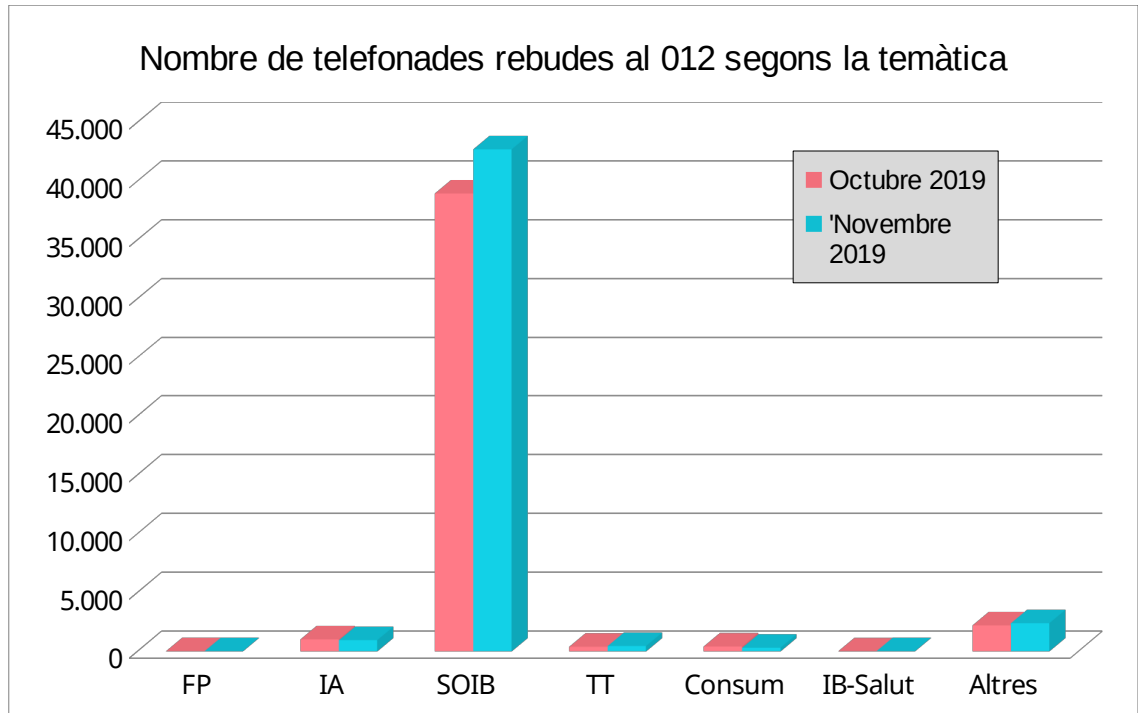


En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses dels dotze darrers mesos.



El gràfic següent mostra el nombre de telefonades rebudes durant el mes de novembre 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>Octubre 2019</i>	<i>Novembre 2019</i>
Funció Pública	15	23
Informació administrativa	1.016	950
SOIB	38.946	42.696
Tràmits telemàtics	394	451
Consum	408	297
IB-Salut	1	5
Altres	2.195	2.390

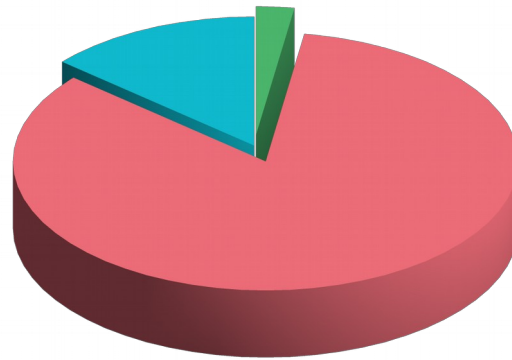


Pel que fa a l'origen de la telefonada, la distribució és la següent:

Origen de la telefonada	Novembre 2019
Telèfon fix	6.435
Telèfon mòbil	39.232
Telèfon desconegut, ocult o fora de les Illes Balears	1.145
Total	46.812

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

Pel que fa al temps d'espera per ser atès, ha repuntat respecte als mesos passats. La mitjana del mes de novembre ha estat de 33 segons, temps que compleix el que disposa la Carta marc de compromisos sobre el funcionament general dels serveis, que preveu menys d'un minut.

