



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

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

## **Gener 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.

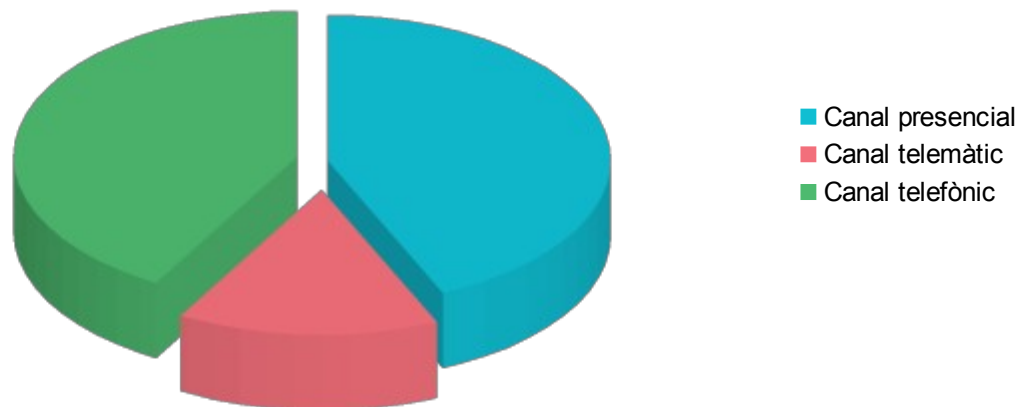


## Dades globals. Tots els canals d'atenció a la ciutadania

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 de gener de 2020:

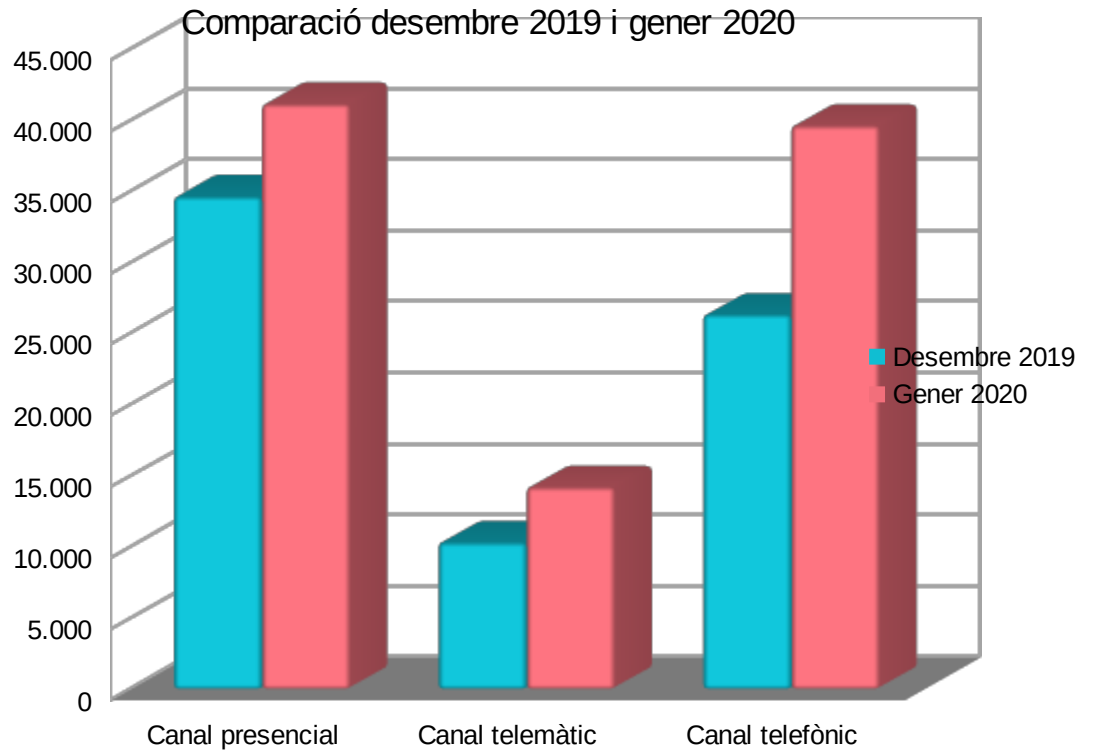
	<i>Gener 2020</i>	<i>%</i>
Canal presencial	41.177	43%
Canal telemàtic	14.223	15%
Canal telefònic	39.652	42%
Total	95.052	100%

Gener 2020



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

	<i>Desembre 2019</i>	<i>Gener 2020</i>	<i>Variació mensual %</i>
Canal presencial	34.675	41.177	19%
Canal telemàtic	10.346	14.223	37%
Canal telefònic	26.372	39.652	50%
Total	71.393	95.052	33%



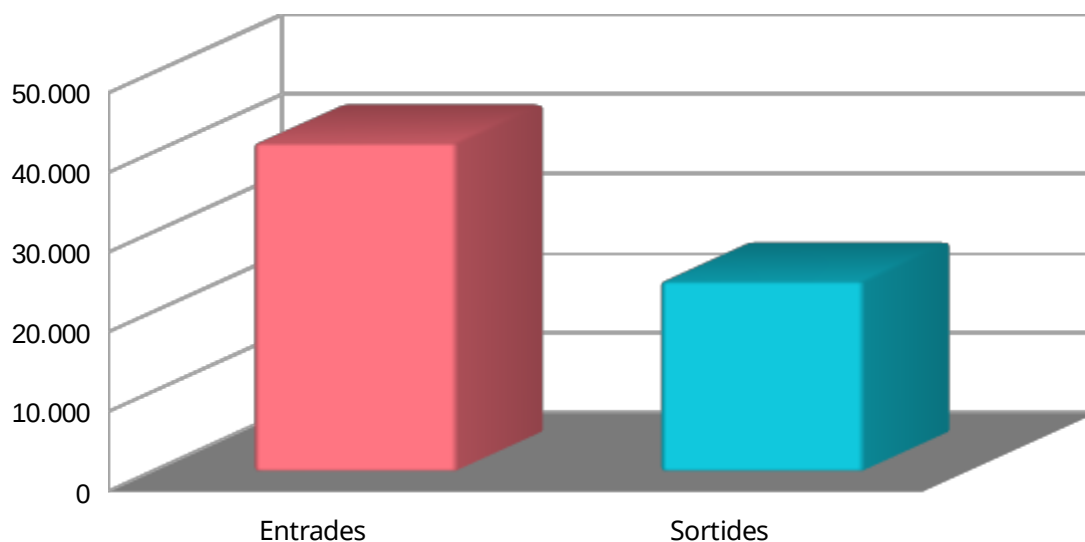


GOIB  
/

## Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes de gener de 2020:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Gener 2020	41.177	23.867

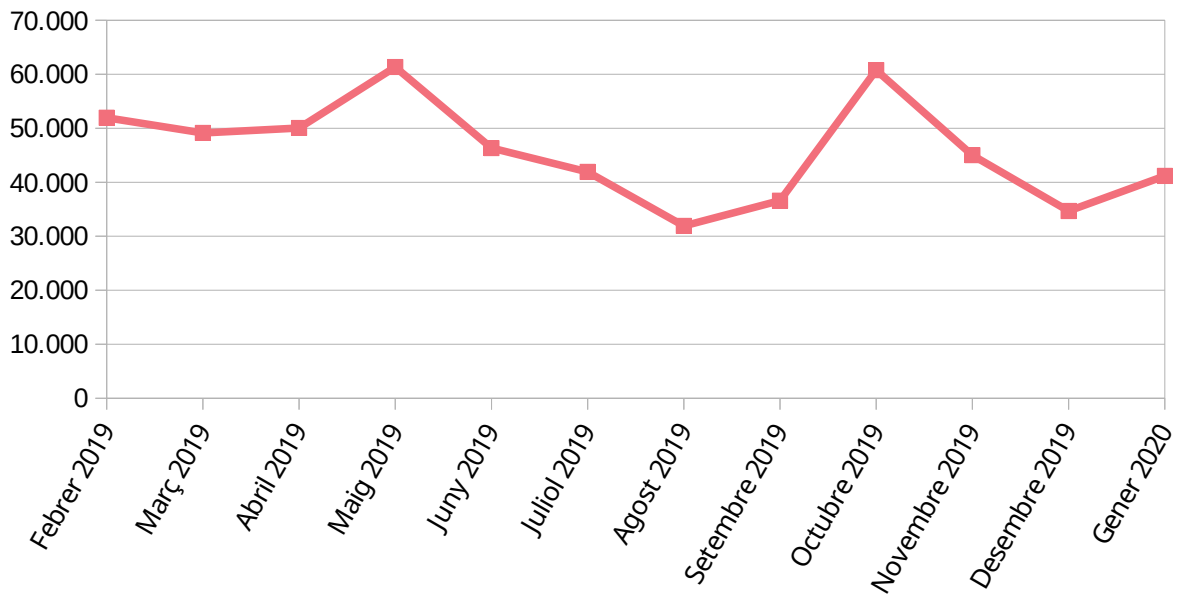


Evolució anual del nombre d'entrades i sortides (dotze mesos darrers):

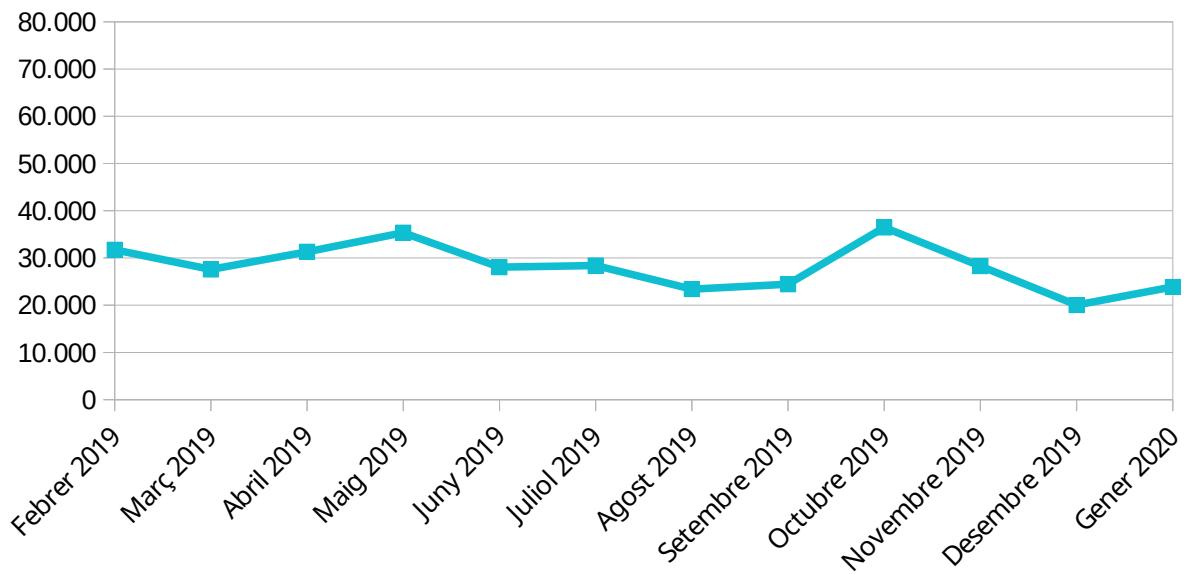
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Gener 2019	50.513	28.751
Febrer 2019	51.944	31.725
Març 2019	49.142	27.586
Abril 2019	50.049	31.311
Maig 2019	61.340	35.365
Juny 2019	46.332	28.040
Juliol 2019	41.922	28.397
Agost 2019	31.921	23.404
Setembre 2019	36.598	24.437
Octubre 2019	60.770	36.464
Novembre 2019	45.011	28.288
Desembre 2019	34.675	20.028
Gener 2020	41.177	23.867



### Evolució anual entrades



### Evolució anual sortides



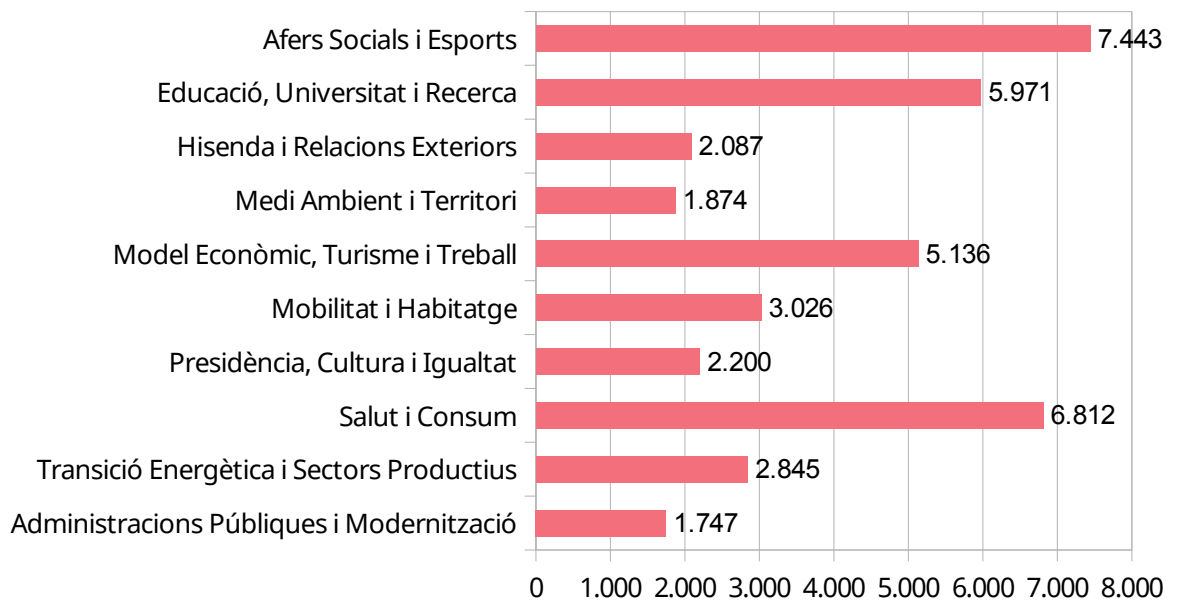
Entrades i sortides del mes de gener per conselleries:





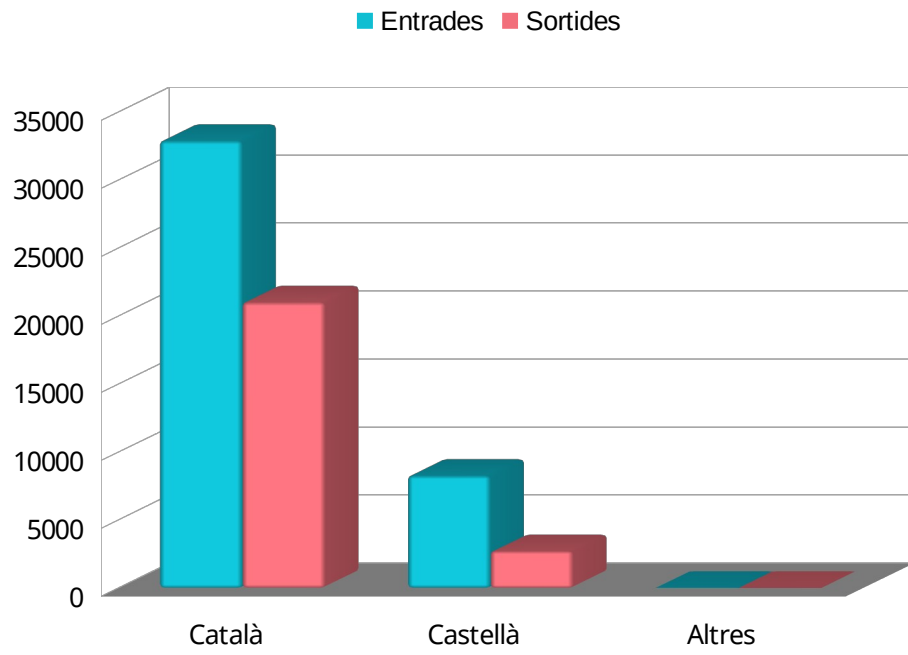
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Administracions Públiques i Modernització	1.747	852
Transició Energètica i Sectors Productius	2.845	2.161
Salut i Consum	6.812	5.067
Presidència, Cultura i Igualtat	2.200	823
Mobilitat i Habitatge	3.026	1.451
Model Econòmic, Turisme i Treball	5.136	2.794
Medi Ambient i Territori	1.874	1.033
Hisenda i Relacions Exteriors	2.087	1.128
Educació, Universitat i Recerca	5.971	1.544
Afers Socials i Esports	7.443	5.562
Agricultura, Pesca i Alimentació	3.036	1.339

### Entrades per Conselleria



### Entrades i sortides per idioma

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Català	32897	21024
Castellà	8271	2726
Altres	9	4

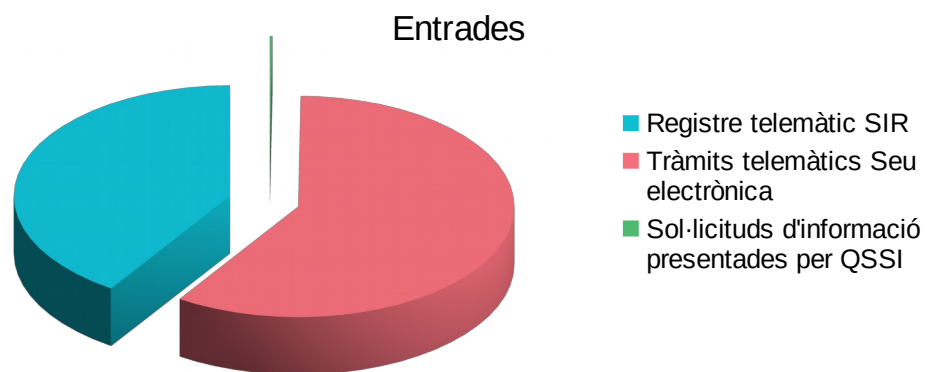




## Dades específiques del canal telemàtic

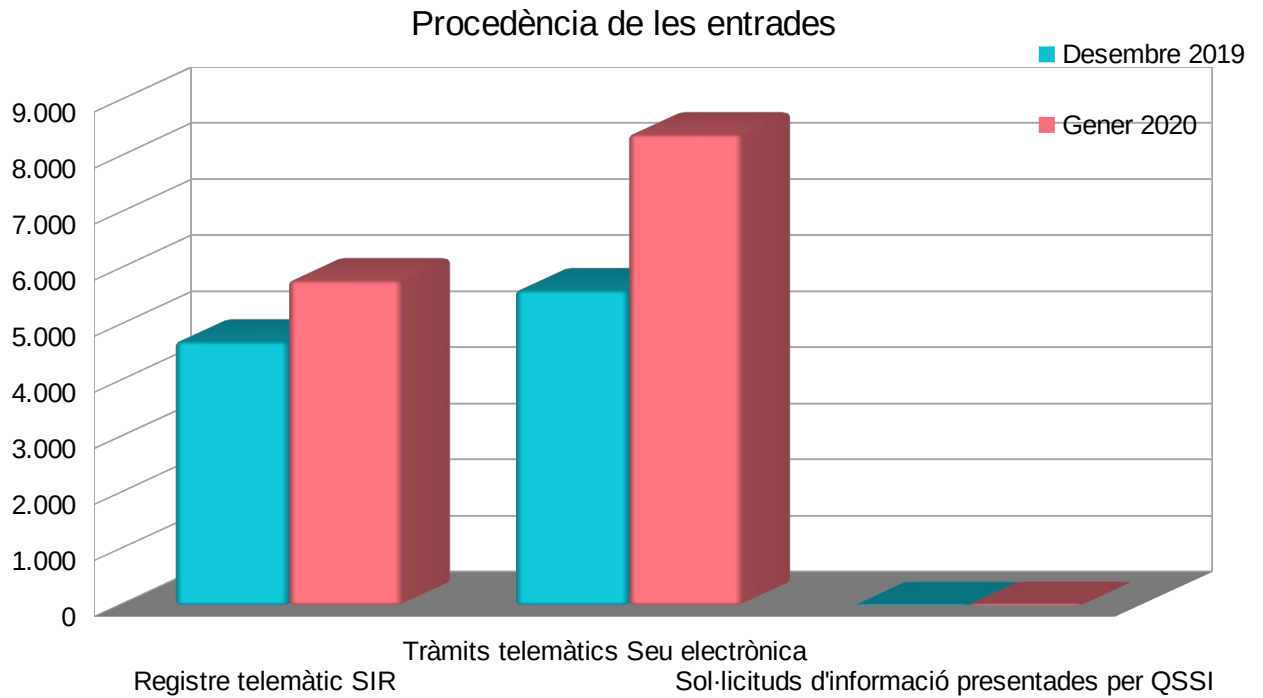
A continuació es presenten les dades referides als escrits i les sol·licituds d'informació presentats telemàticament:

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Gener 2020</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	5.796	40,8%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	8.401	59,1%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	26	0,2%
Total	14.223	100%



Comparació del mes de gener de 2020 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Desembre 2019</i>	<i>Gener 2020</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	4.706	5.796	23,16%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	5.619	8.401	49,51%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	21	26	23,81%
Total	10.346	14.223	

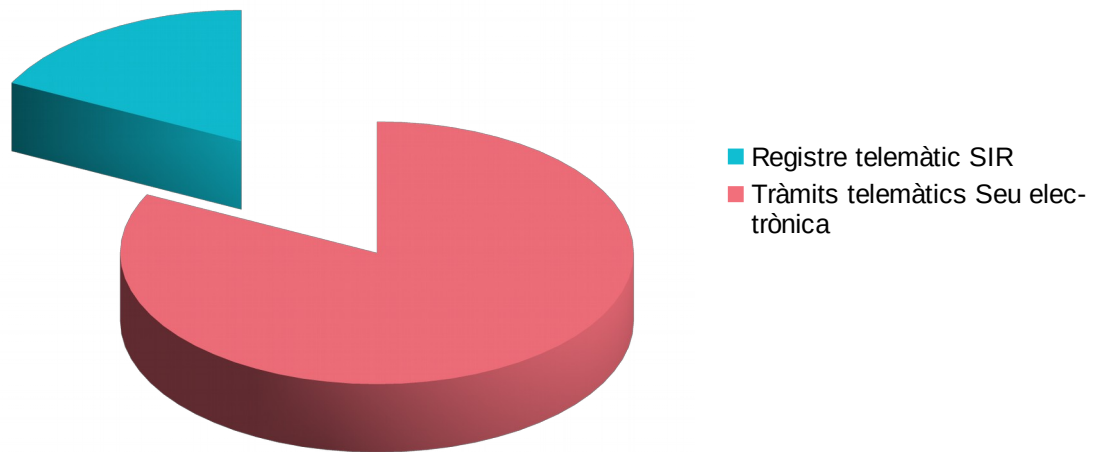


El total d'entrades telemàtiques engloba, d'una banda, les dades de les entrades presentades mitjançant els procediments que actualment són telemàtics (a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears són 413) i, de l'altra, els escrits presentats mitjançant el registre electrònic comú 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>Gener 2020</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	670	17,67%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.122	82,33%
Total	3.792	100%

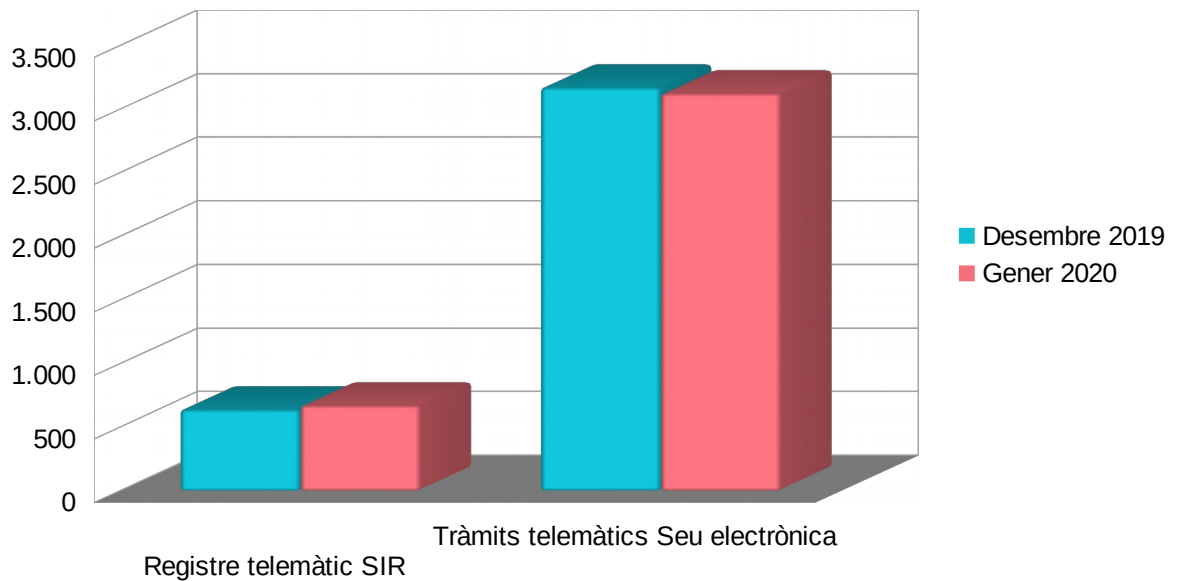
### Sortides



Comparació del mes de gener de 2020 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Desembre 2019</i>	<i>Gener 2020</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	638	670	5,02%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.169	3.122	-1,48%
<b>Total</b>	<b>3.807</b>	<b>3.792</b>	

### Procedència de les sortides

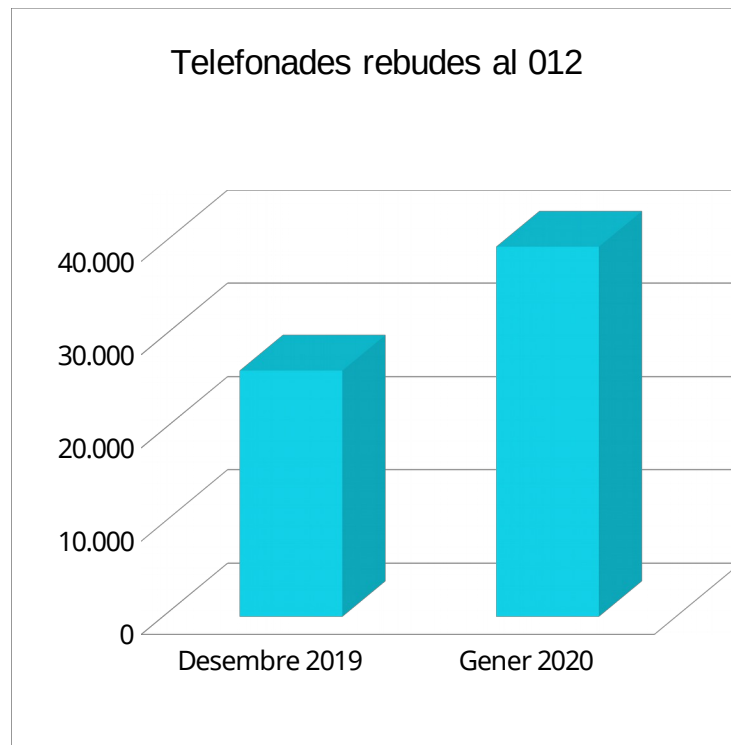


### Dades específiques del canal telefònic

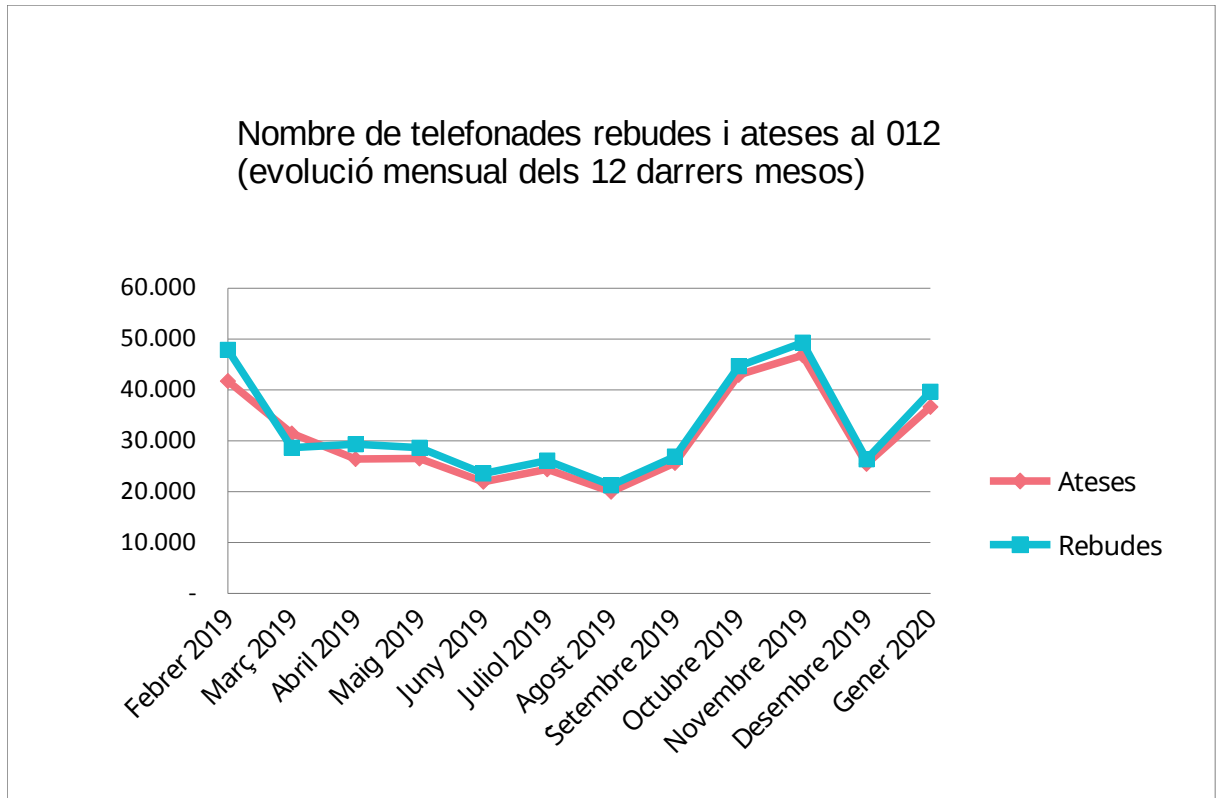
En aquest apartat s'analitzen les telefonades rebudes al telèfon d'assistència 012.

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

	<i>Desembre 2019</i>	<i>Gener 2020</i>
Nombre de telefonades rebudes	26.372	39.652

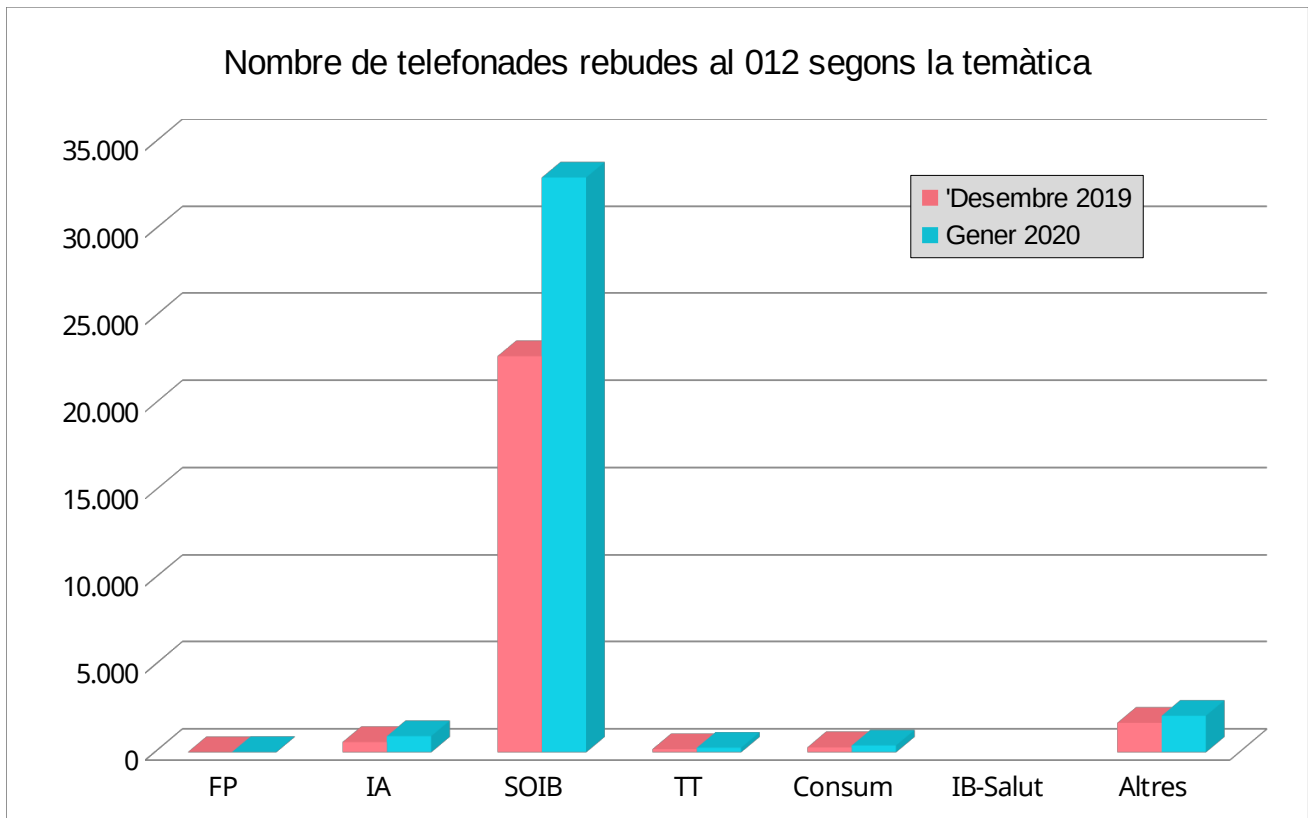


En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses dels dotze darrers mesos.



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

Informació per temàtica	Desembre 2019	Gener 2020
Funció Pública	6	21
Informació administrativa	582	924
SOIB	22.724	32.982
Tràmits telemàtics	174	255
Consum	284	388
IB-Salut	0	0
Altres	1.691	2.095



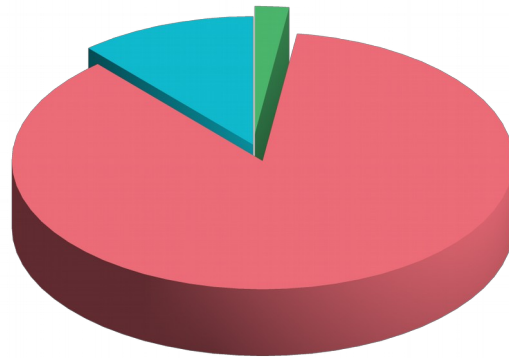
Pel que fa a l'origen de la telefonada, la distribució és la següent:

Origen de la telefonada	Gener 2020
Telèfon fix	3.494
Telèfon mòbil	32.299
Telèfon desconegut, ocult o fora de les Illes Balears	872
Total	36.665

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



- Telèfon fix
- Telèfon mòbil

Pel que fa al temps d'espera per ser atès, hi ha hagut un increment bastant important, passant dels 22 segons en el mes de desembre als 43 segons del mes de gener. Així i tot aquest temps que compleix el que disposa la Carta marc de compromisos sobre el funcionament general dels serveis, que preveu menys d'un minut.

