



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

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

## **Febrer 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 febreral 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 febreral 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 febreral 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 febreral 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 febreral 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 febrer de 2020:

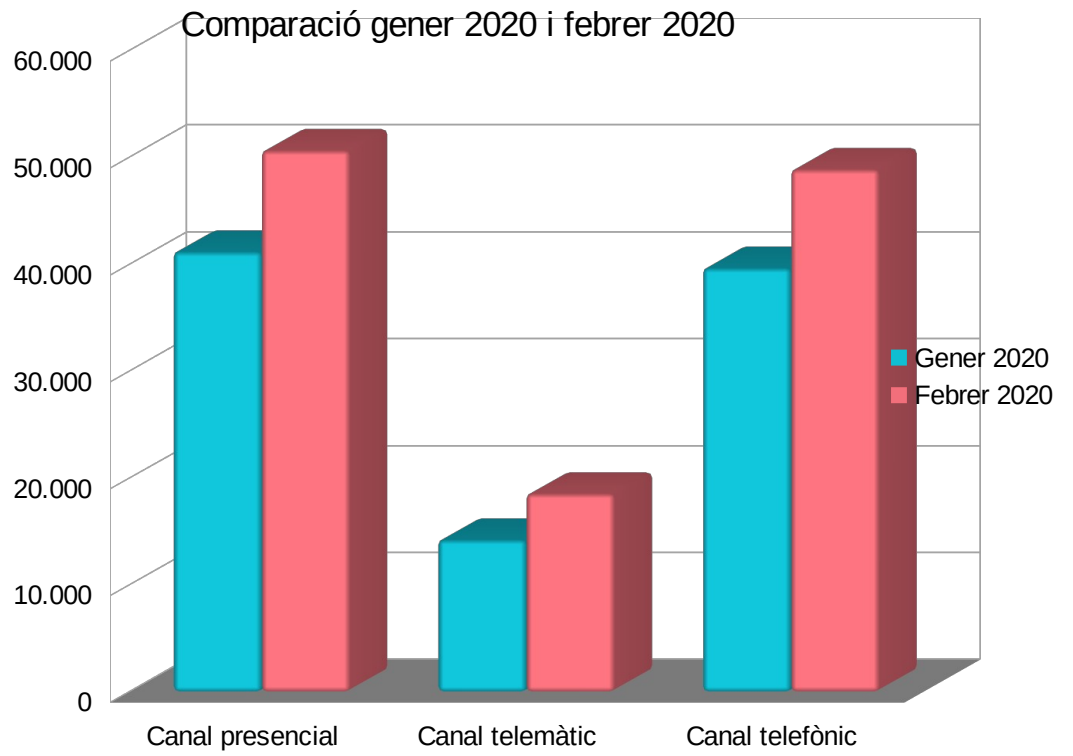
	<i>Febrer 2020</i>	<i>%</i>
Canal presencial	50.648	43%
Canal telemàtic	18.530	16%
Canal telefònic	48.879	41%
Total	118.057	100%

Febrer 2020



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

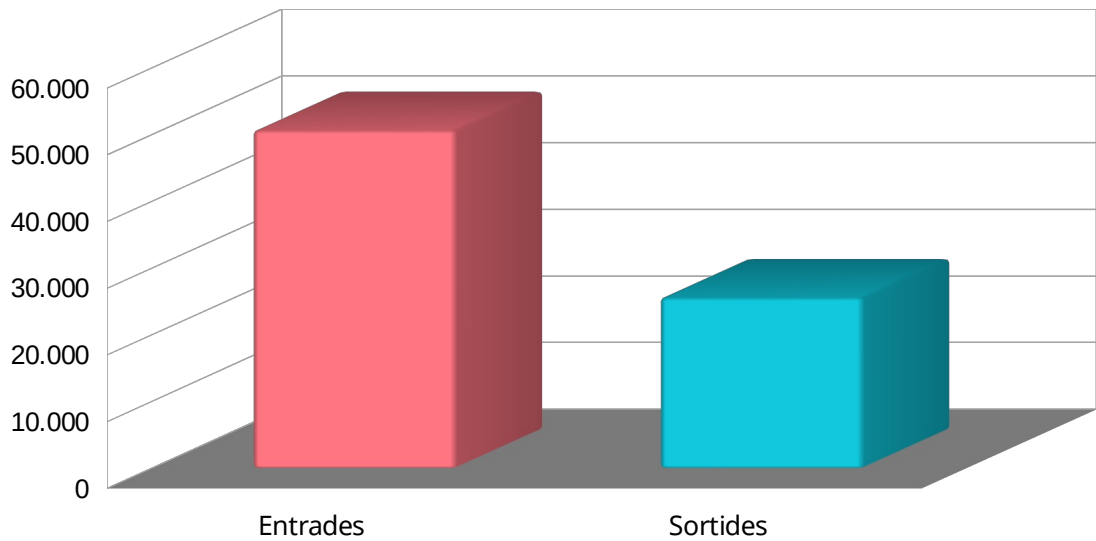
	<i>Gener 2020</i>	<i>Febrer 2020</i>	<i>Variació mensual %</i>
Canal presencial	41.177	50.648	23%
Canal telemàtic	14.223	18.530	30%
Canal telefònic	39.652	48.879	23%
Total	95.052	118.057	24%



## Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes de febrer de 2020:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Febrer 2020	50.648	25.589



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

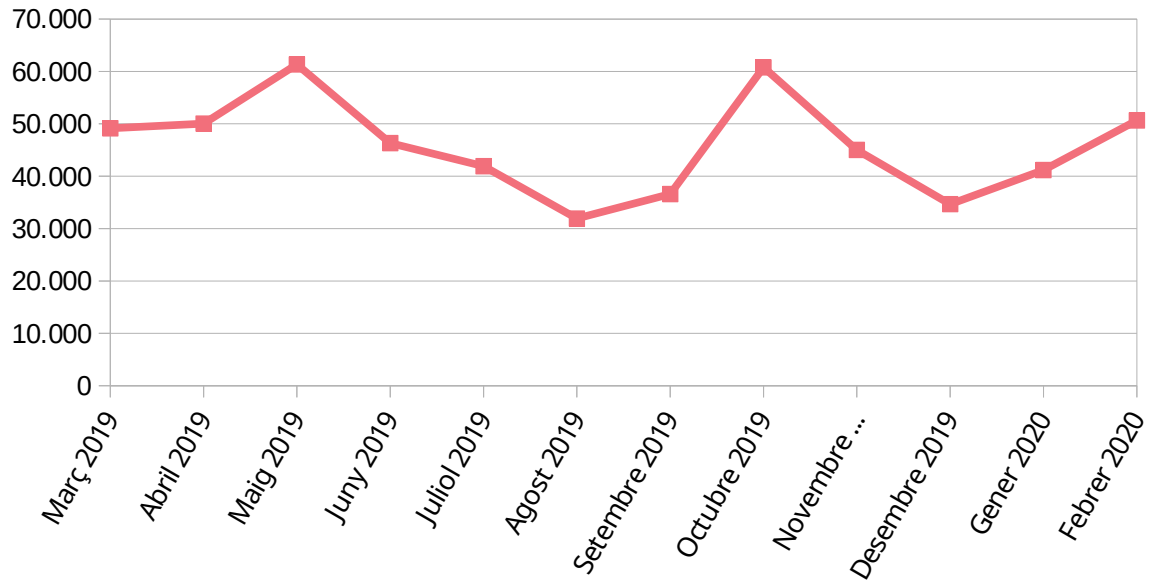
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Març 2019	49.142	27.586
Abril 2019	50.049	31.311
Maig 2019	61.340	35.365
Juny 2019	46.332	28.040
Juliol 2019	41.922	28.397
Agost 2019	31.921	23.404
Setembre 2019	36.598	24.437
Octubre 2019	60.770	36.464
Novembre 2019	45.011	28.288
Desembre 2019	34.675	20.028
Gener 2020	41.177	23.867
Febrer 2020	50.648	25.589



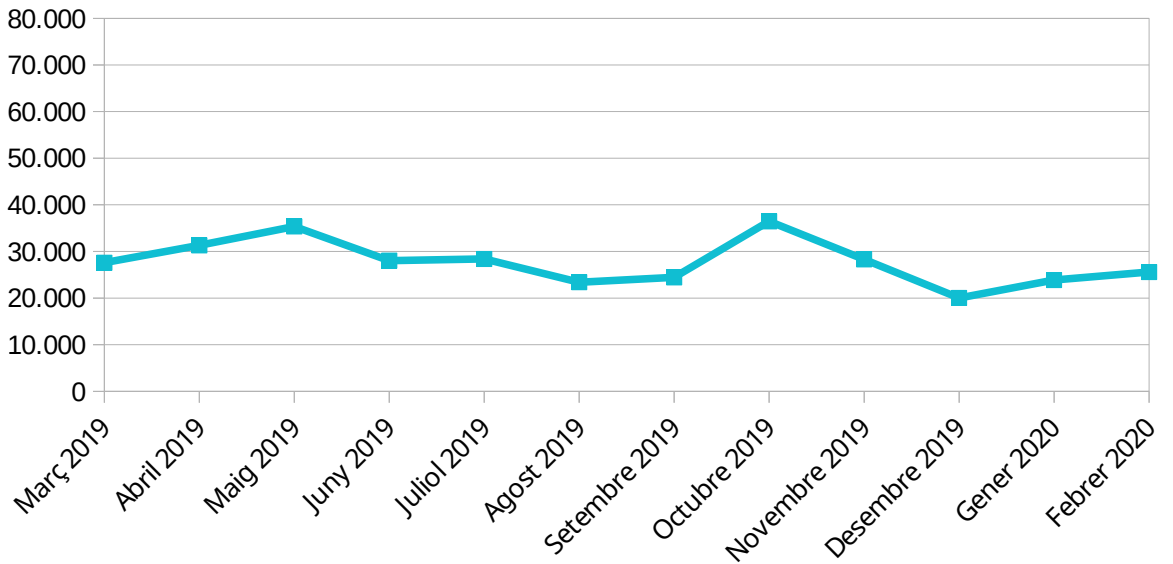
GOIB



### Evolució anual entrades



### Evolució anual sortides

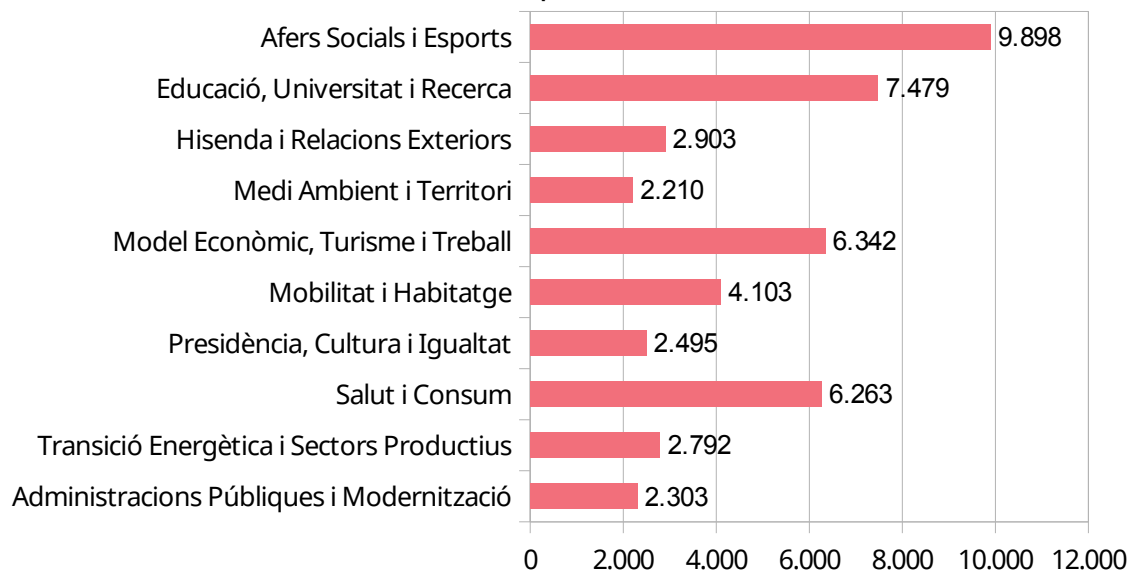




## Entrades i sortides del mes de febrer per conselleries:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Administracions Públiques i Modernització	2.303	986
Transició Energètica i Sectors Productius	2.792	2.562
Salut i Consum	6.263	5.507
Presidència, Cultura i Igualtat	2.495	1.051
Mobilitat i Habitatge	4.103	1.924
Model Econòmic, Turisme i Treball	6.342	2.928
Medi Ambient i Territori	2.210	1.147
Hisenda i Relacions Exteriors	2.903	1.237
Educació, Universitat i Recerca	7.479	1.602
Afers Socials i Esports	9.898	5.045
Agricultura, Pesca i Alimentació	3.859	1.599

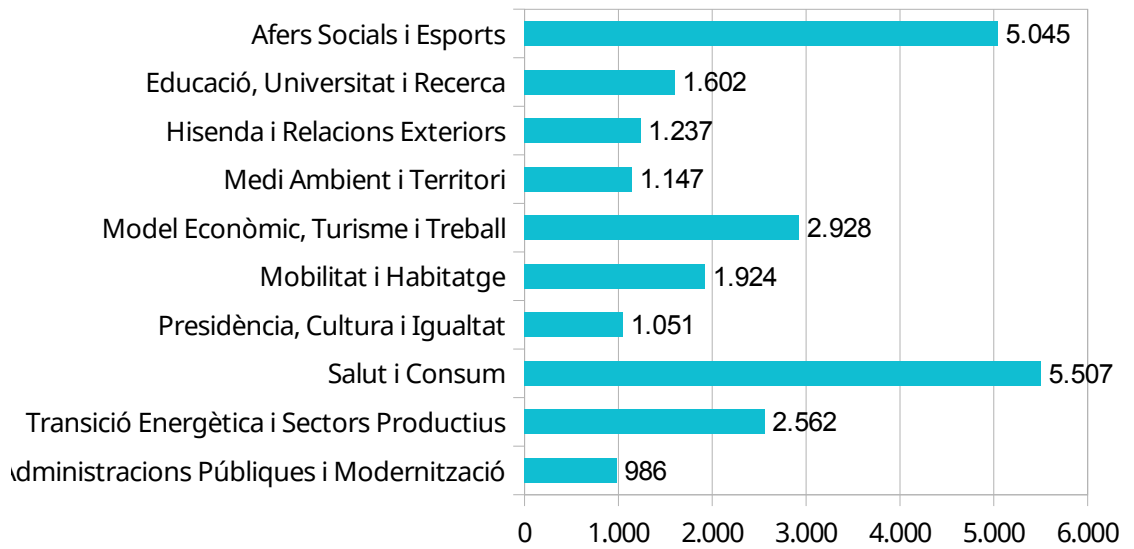
### Entrades per Conselleria





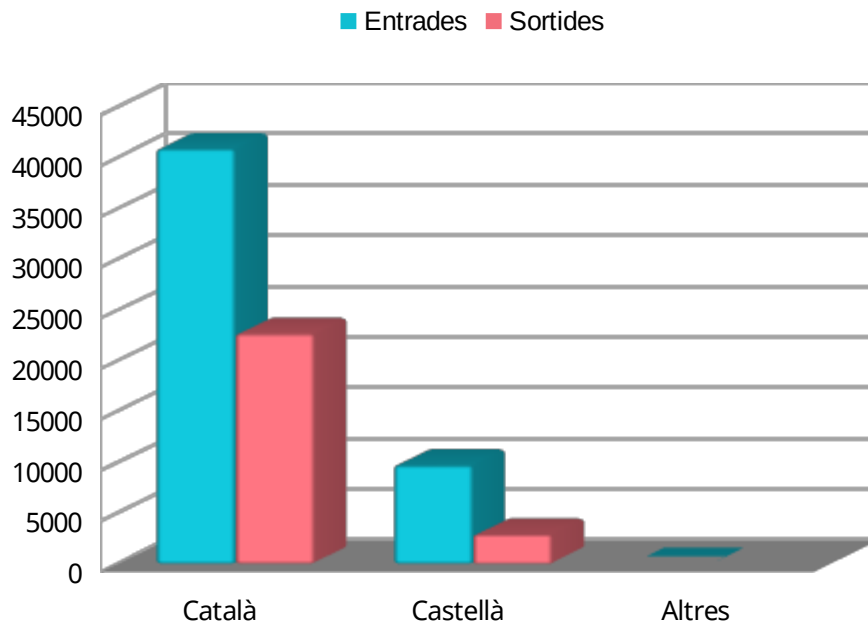


### Sortides per Conselleria



### Entrades i sortides per idioma

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Català	40.902	22.687
Castellà	9.740	2.901
Altres	5	0



## Dades específiques del canal telemàtic

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

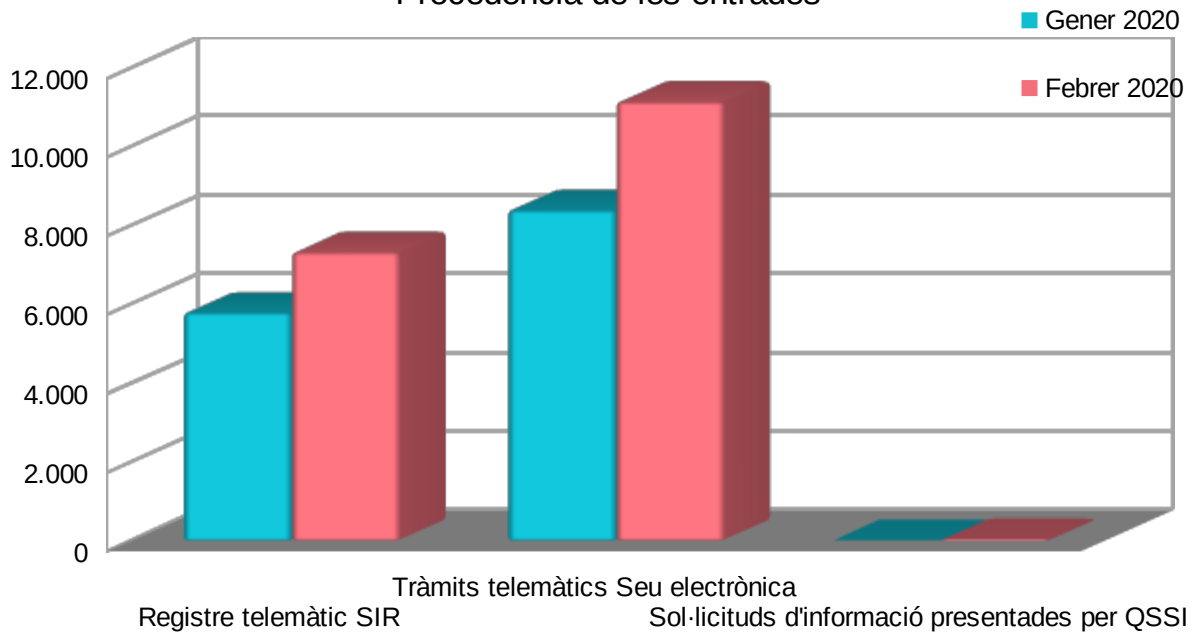
<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Febrer 2020</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	7.331	39,6%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	11.149	60,2%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	50	0,3%
Total	18.530	100%



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

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Gener 2020</i>	<i>Febrer 2020</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	5.796	7.331	26,48%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	8.401	11.149	32,71%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	26	50	92,31%
Total	14.223	18.530	

### Procedència de les entrades

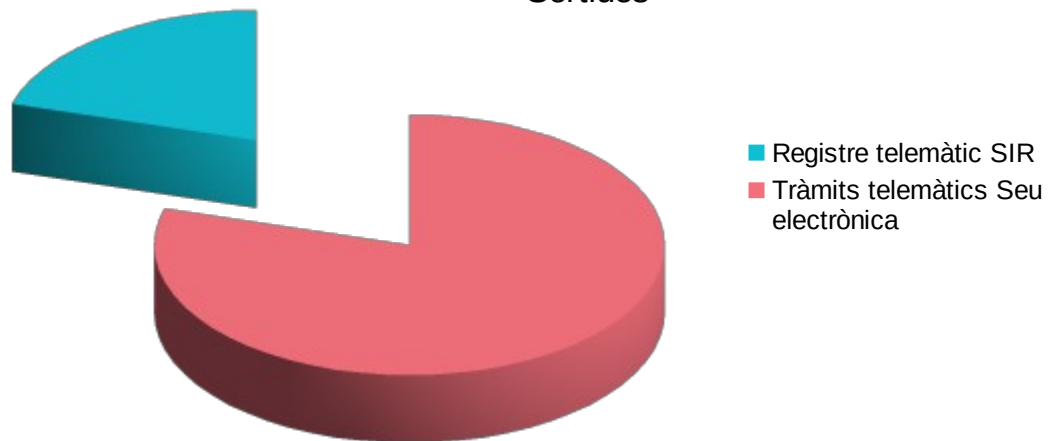


El total d'entrades telemàtiques engloba, d'una banda, les dades de les entrades presentades mitjançant els procediments que actualment són telemàtics (a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears són 416) i, de l'altra, els escrits presentats mitjançant el registre electrònic comú 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>Febrer 2020</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	1.023	20,43%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.984	79,57%
Total	5.007	100%

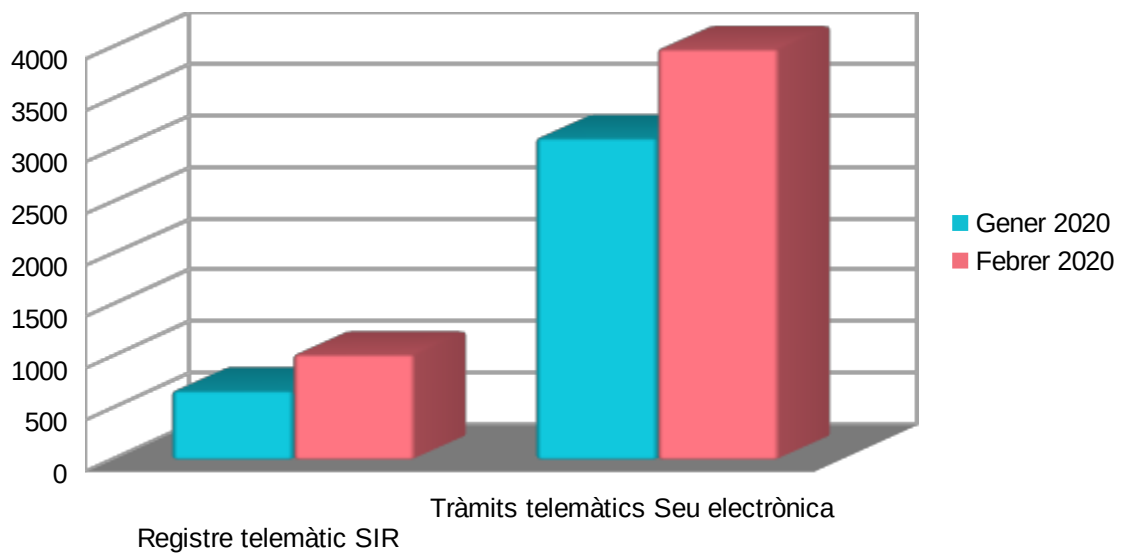
### Sortides



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

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Gener 2020</i>	<i>Febrer 2020</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	670	1.023	52,69%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.122	3.984	27,61%
Total	3.792	5.007	32,04%

### Procedència de les sortides



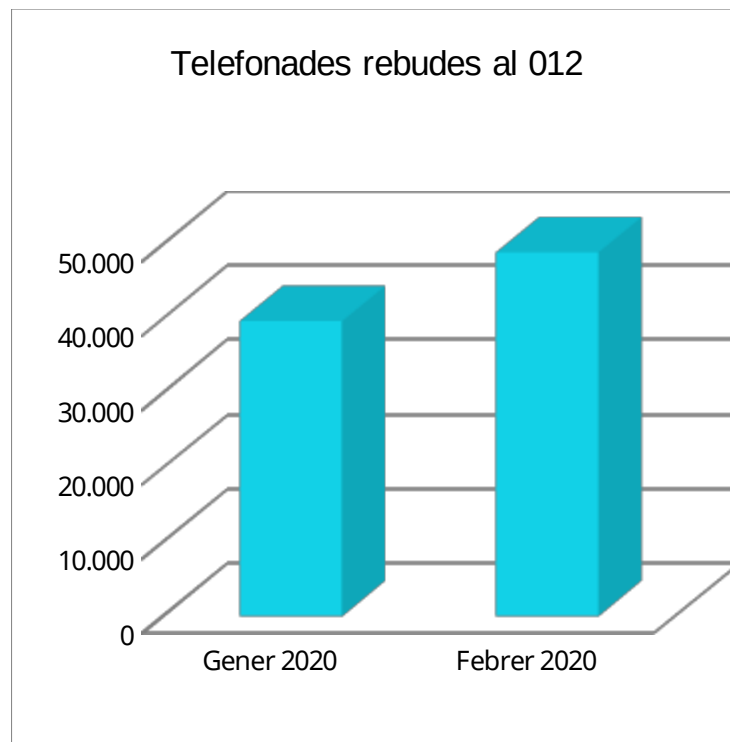


## Dades específiques del canal telefònic

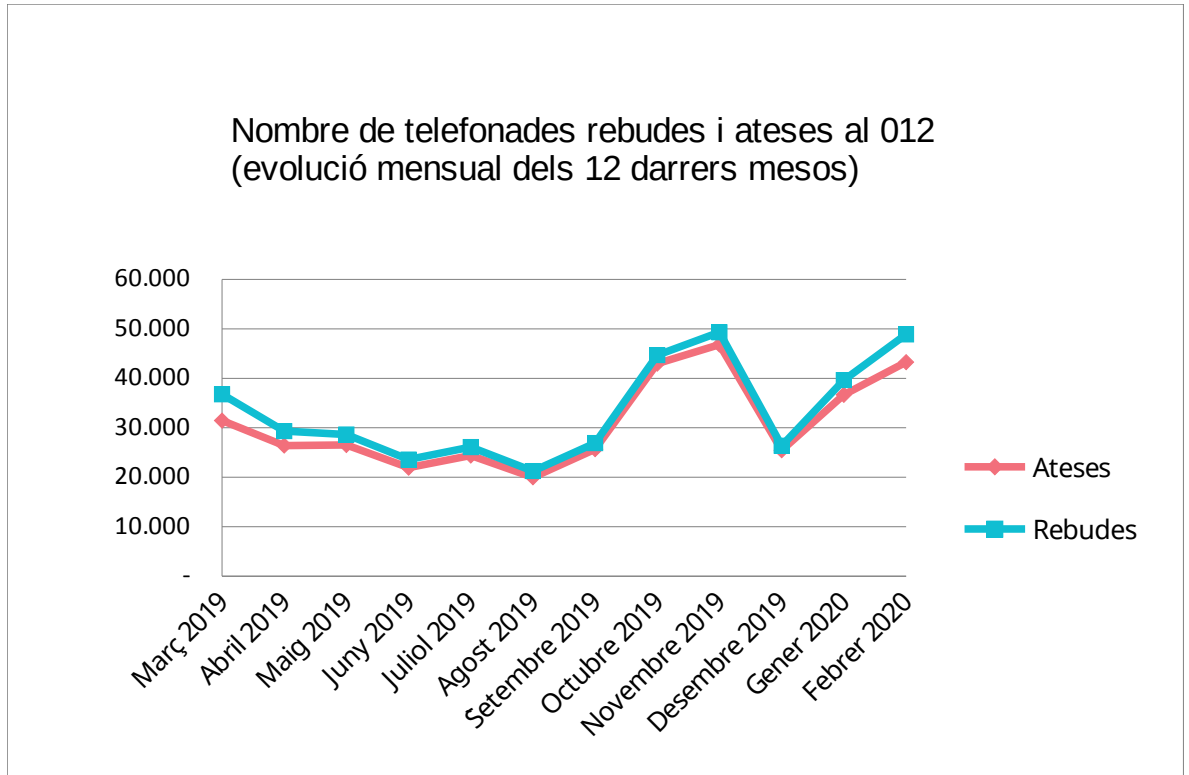
En aquest apartat s'analitzen les telefonades rebudes al telèfon d'assistència 012.

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

	<i>Gener 2020</i>	<i>Febrer 2020</i>
Nombre de telefonades rebudes	39.652	48.879

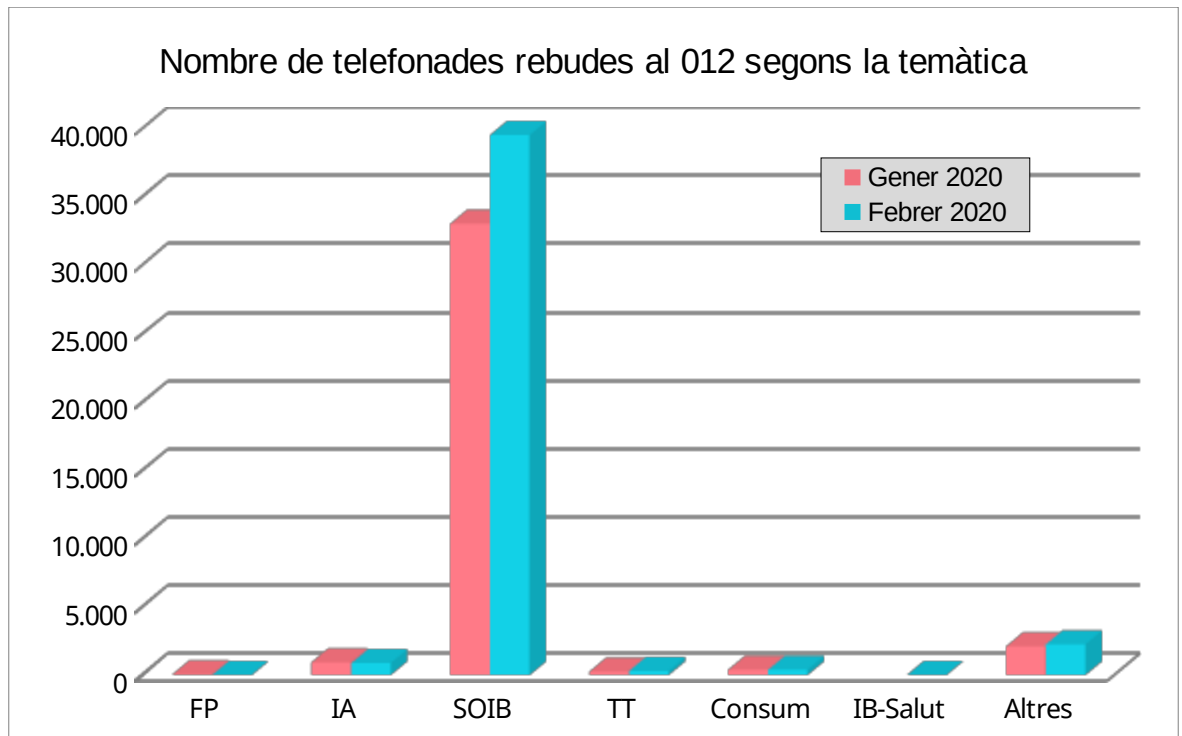


En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses dels dotze darrers mesos.



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

Informació per temàtica	Gener 2020	Febrer 2020
Funció Pública	21	9
Informació administrativa	924	849
SOIB	32.982	39.504
Tràmits telemàtics	255	269
Consum	388	383
IB-Salut	0	3
Altres	2.095	2.252



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

Origen de la telefonada	Febrer 2020
Telèfon fix	3.475
Telèfon mòbil	38.890
Telèfon desconegut, ocult o fora de les Illes Balears	904
Total	43.269

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 90% 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, persisteix el seu increment. Així passam dels 43 segons en el mes de gener als 54 segons del mes de febrer. 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.

