



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 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 de l'Administració autonòmica comprèn el registre telemàtic no presencial fet des del Registre Electrònic Comú de l'AGE i el registre presencial a les oficines SIR d'altres administracions, la formulació de sol·licituds d'informació mitjançant l'eina QSSI de l'Administració autonòmica (queixes, suggeriments i sol·licituds d'informació) i els tràmits telemàtics de la seu electrònica de l'Administració autonòmica.

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.

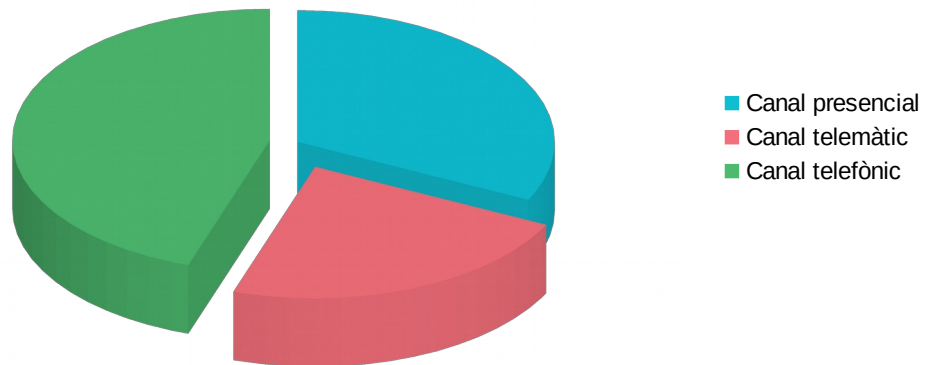


## Dades globals. Tots els canals d'atenció a la ciutadania

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 2020:

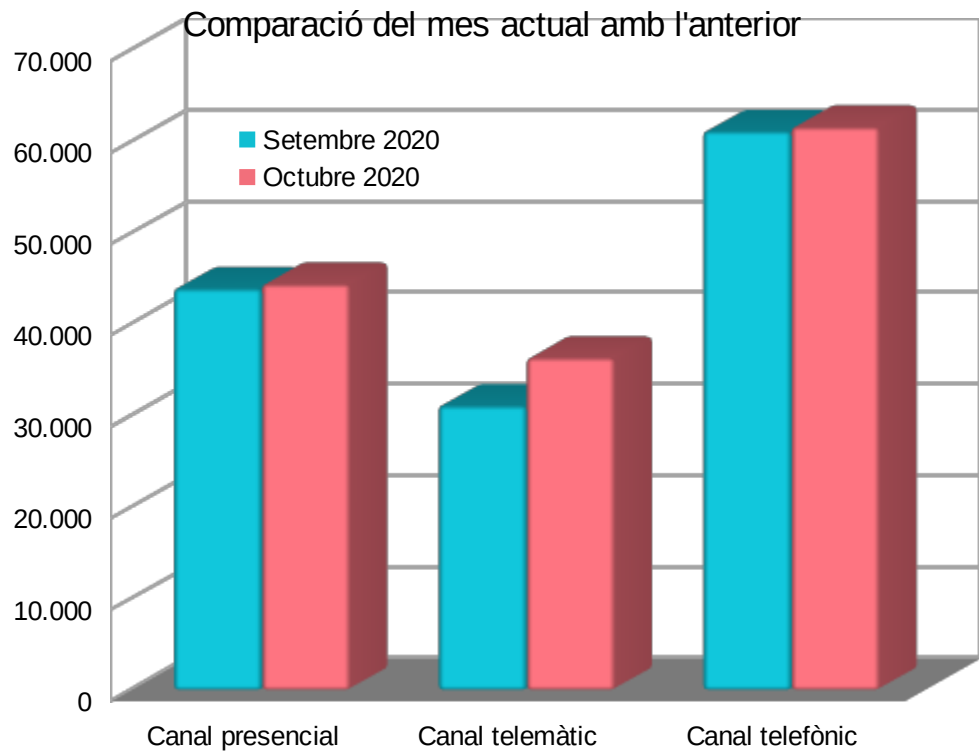
	<i>Octubre 2020</i>	<i>%</i>
Canal presencial	44.476	31%
Canal telemàtic	36.397	26%
Canal telefònic	61.647	43%
Total	142.520	100%

Mes actual



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

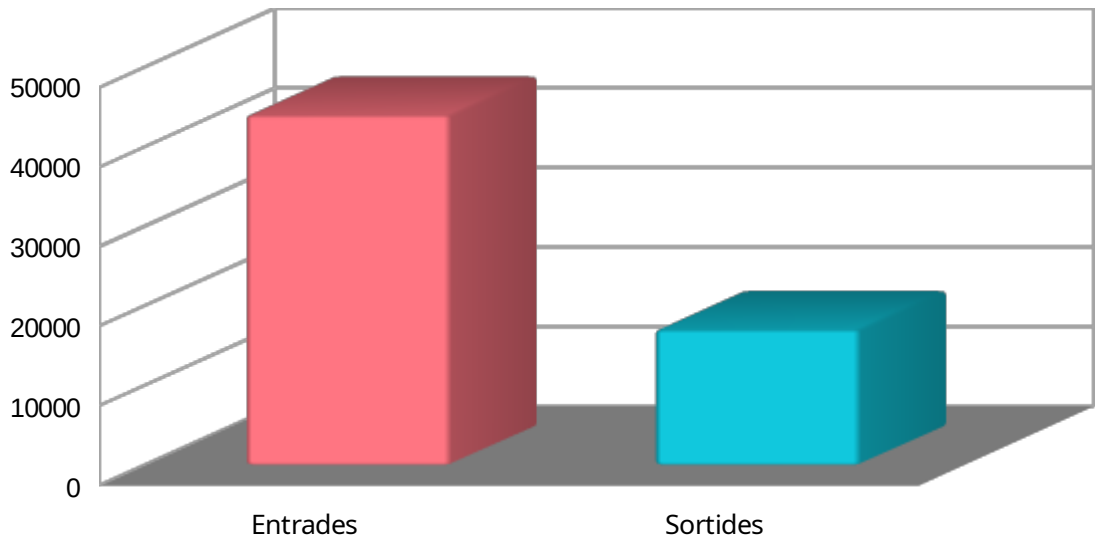
	<i>Setembre 2020</i>	<i>Octubre 2020</i>	<i>Variació mensual %</i>
Canal presencial	43.999	44.476	1%
Canal telemàtic	31.186	36.397	17%
Canal telefònic	61.200	61.647	1%
Total	136.385	142.520	4%



## Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes d'octubre de 2020:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Octubre 2020	44.476	21.367

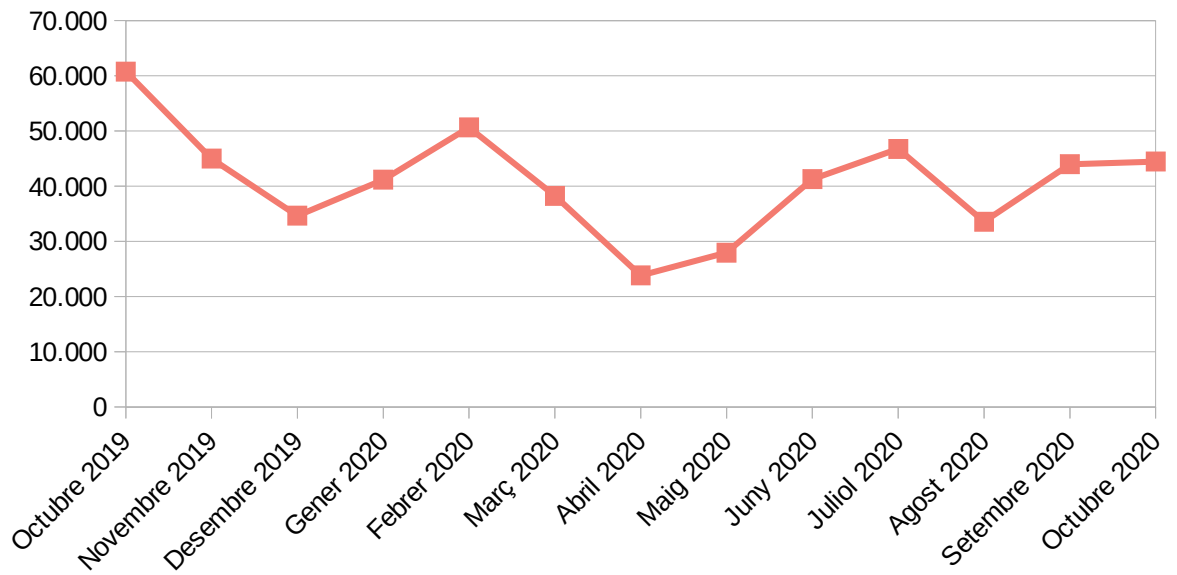


Evolució anual del nombre d'entrades i sortides del darrer any:

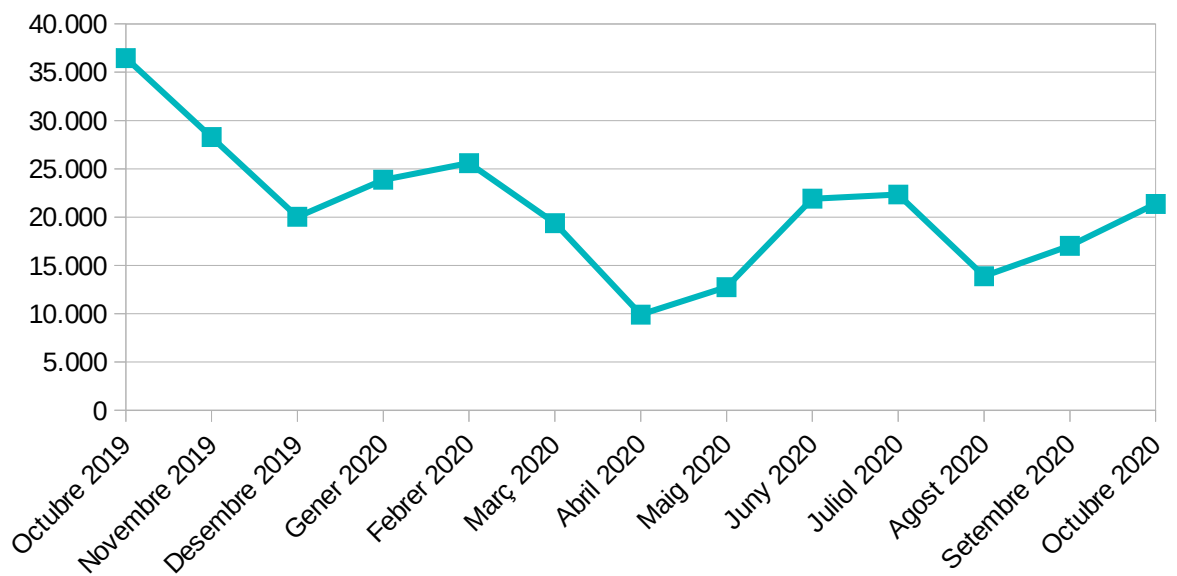
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Octubre 2019	60.770	36.464
Novembre 2019	45.011	28.288
Desembre 2019	34.675	20.028
Gener 2020	41.177	23.867
Febrer 2020	50.648	25.589
Març 2020	38.252	19.373
Abril 2020	23.846	9.906
Maig 2020	27.965	12.745
Juny 2020	41.280	21.908
Juliol 2020	46.759	22.341
Agost 2020	33.574	13.881
Setembre 2020	43.999	17.036
Octubre 2020	44.476	21.367



### Evolució anual del nombre d'entrades



### Evolució anual del nombre de sortides

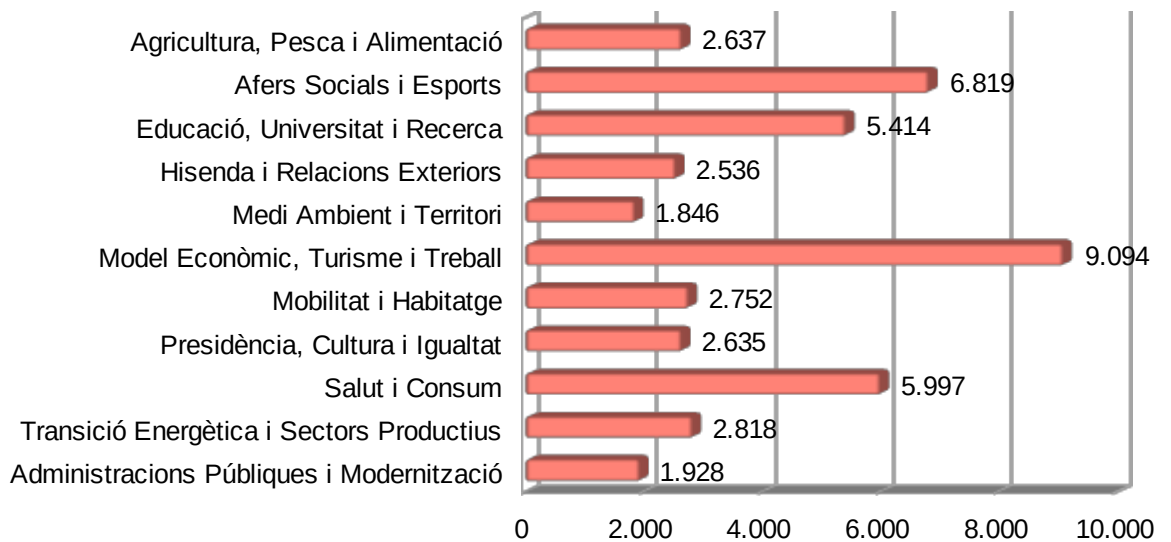




## Entrades i sortides del mes d'octubre per conselleries:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Administracions Públiques i Modernització	1.928	852
Transició Energètica i Sectors Productius	2.818	1.422
Salut i Consum	5.997	5.814
Presidència, Cultura i Igualtat	2.635	807
Mobilitat i Habitatge	2.752	1.529
Model Econòmic, Turisme i Treball	9.094	2.212
Medi Ambient i Territori	1.846	1.212
Hisenda i Relacions Exteriors	2.536	1.321
Educació, Universitat i Recerca	5.414	1.377
Afers Socials i Esports	6.819	3.298
Agricultura, Pesca i Alimentació	2.637	1.523
	44.476	21.367

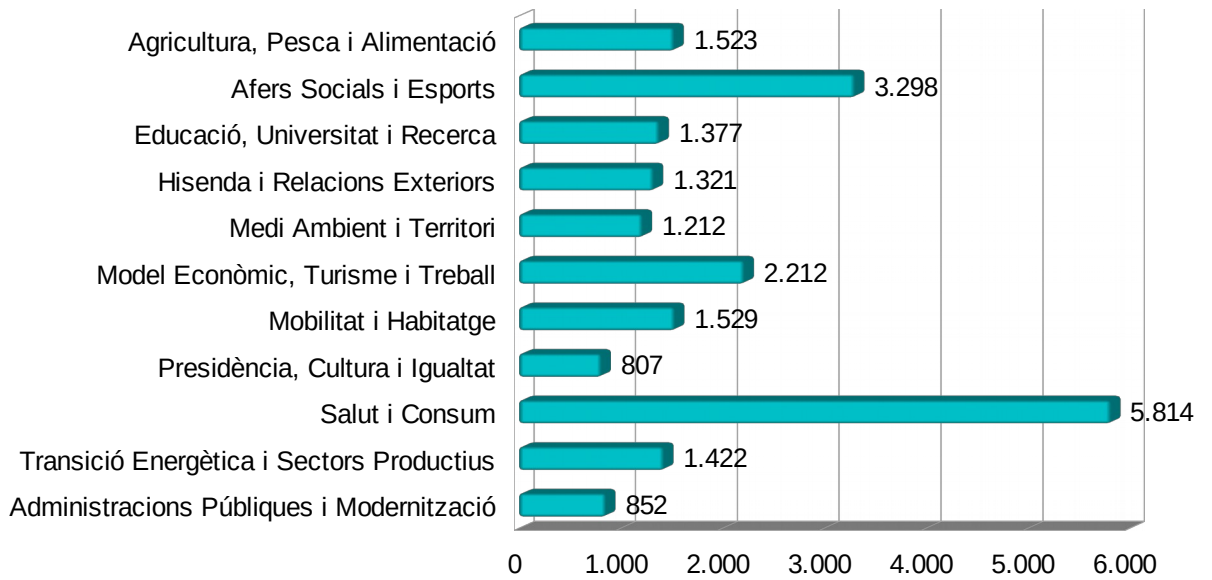
## Entrades per conselleria







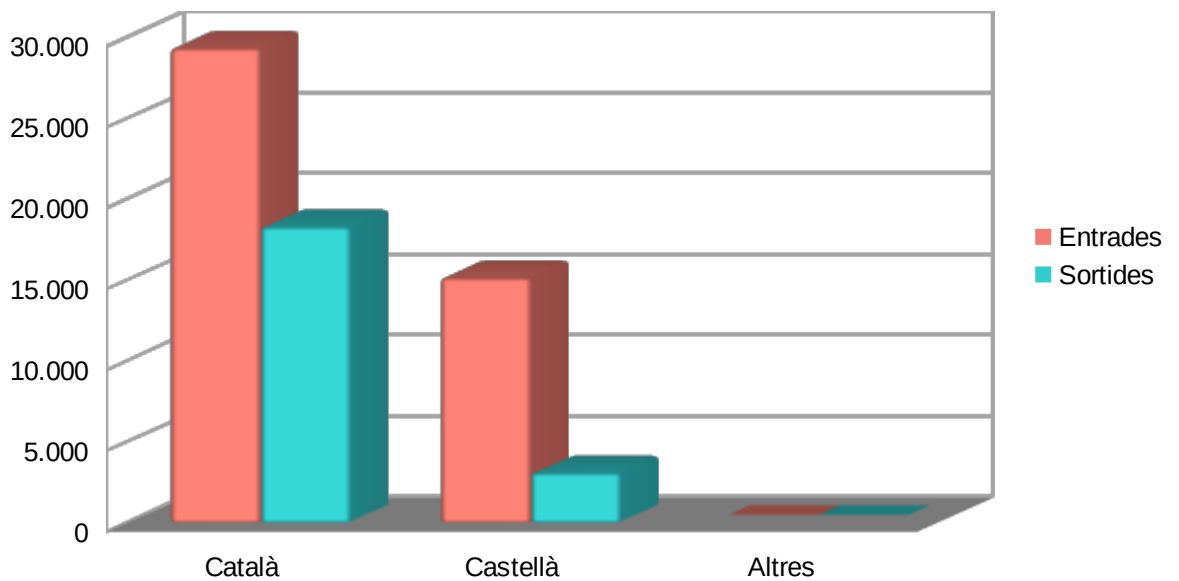
### Sortides per conselleria



### Entrades i sortides per idioma

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Català	29.331	18.286
Castellà	15.143	3.080
Altres	2	1

### Entrades i sortides per idiomes



## Dades específiques del canal telemàtic

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

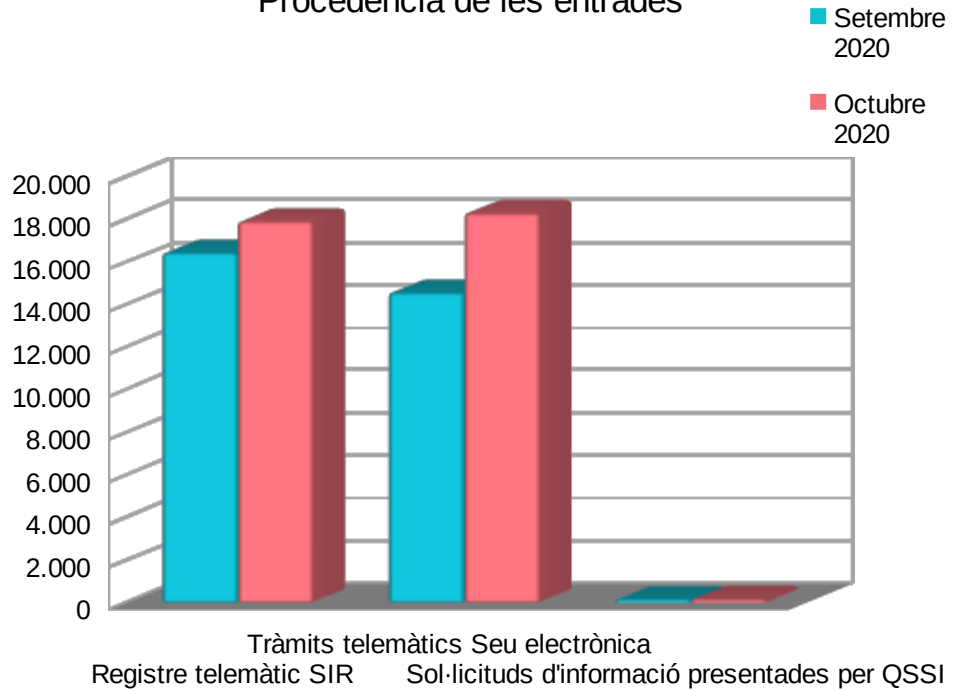
<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Octubre 2020</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	17.911	49,2%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	18.309	50,3%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	177	0,5%
<b>Total</b>	<b>36.397</b>	<b>100%</b>



Comparació del mes d'octubre de 2020 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Setembre 2020</i>	<i>Octubre 2020</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	16.443	17.911	8,93%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	14.572	18.309	25,65%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	171	177	3,51%
<b>Total</b>	<b>31.186</b>	<b>36.397</b>	<b>16,71%</b>

### Procedència de les entrades

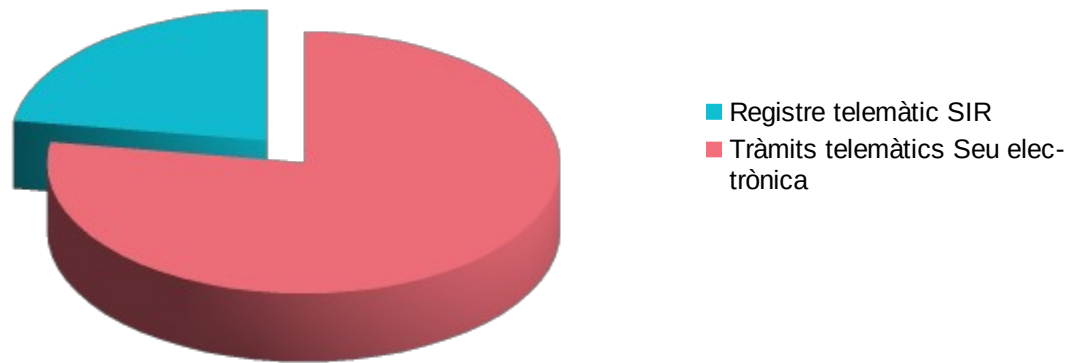


El total d'entrades telemàtiques engloba, d'una banda, les dades de les entrades presentades mitjançant els procediments que actualment són telemàtics (a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears són 496) i, de l'altra, els escrits presentats mitjançant el sistema d'interconnexió de registres (SIR) així com les sol·licituds d'informació formulades per mitjà de l'eina informàtica de queixes i suggeriments (QSSI).

A continuació es presenten les dades referides a les sortides telemàtiques efectuades per l'Administració:

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Octubre 2020</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	1.524	22,49%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	5.251	77,51%
<b>Total</b>	<b>6.775</b>	<b>100%</b>

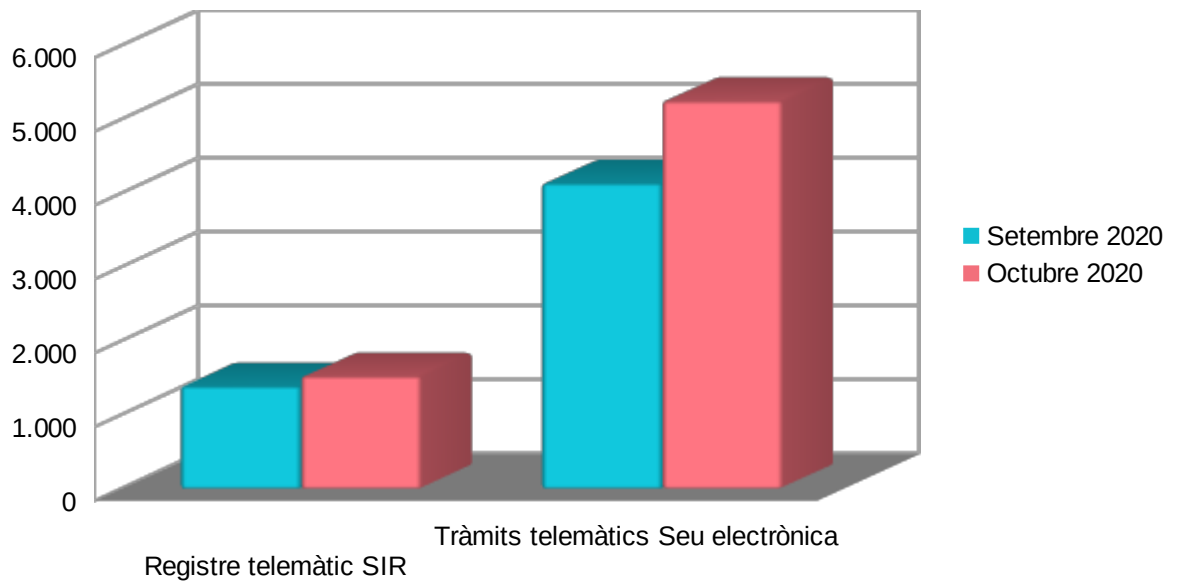
## Sortides



Comparació del mes d'octubre de 2020 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Setembre 2020</i>	<i>Octubre 2020</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	1.391	1.524	9,56%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	4.137	5.251	26,93%
Total	5.528	6.775	22,56%

## Procedència de les sortides



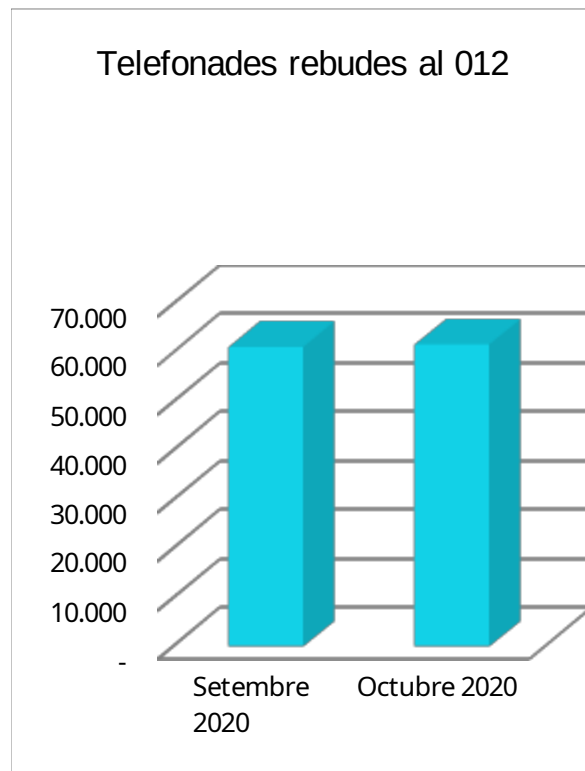


## Dades específiques del canal telefònic

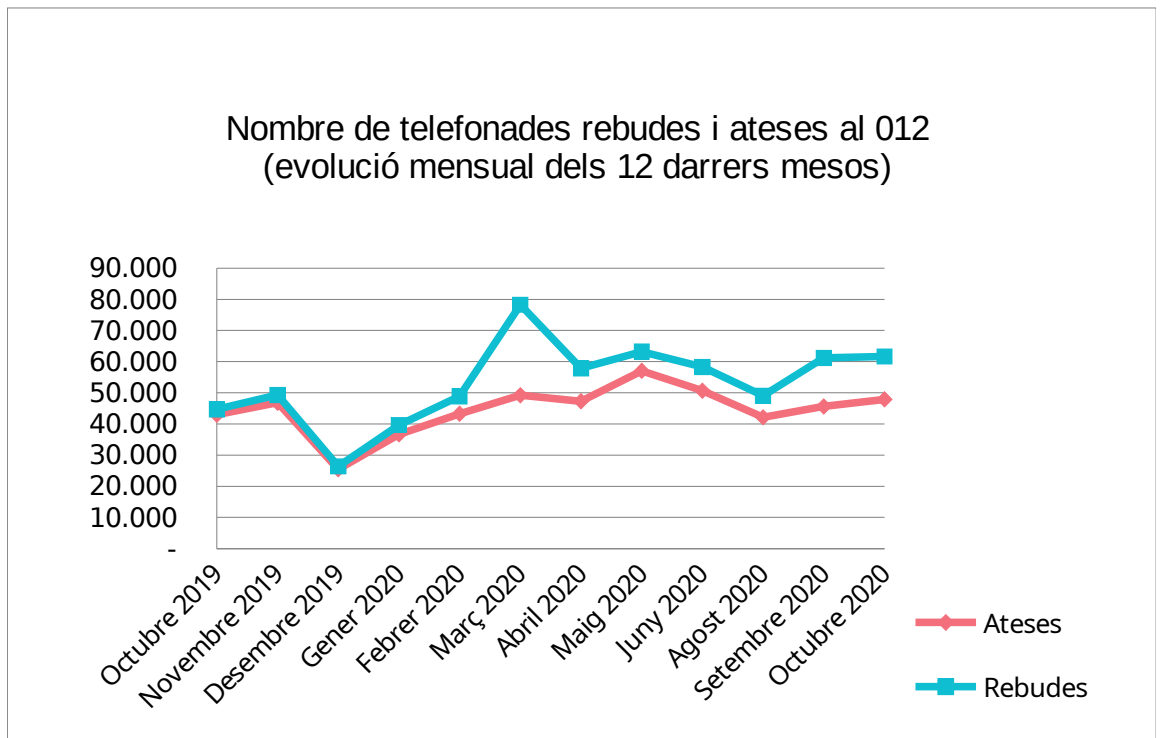
En aquest apartat s'analitzen les telefonades rebudes al telèfon d'assistència 012.

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

	Setembre 2020	Octubre 2020
Nombre de telefonades rebudes	61.200	61.647

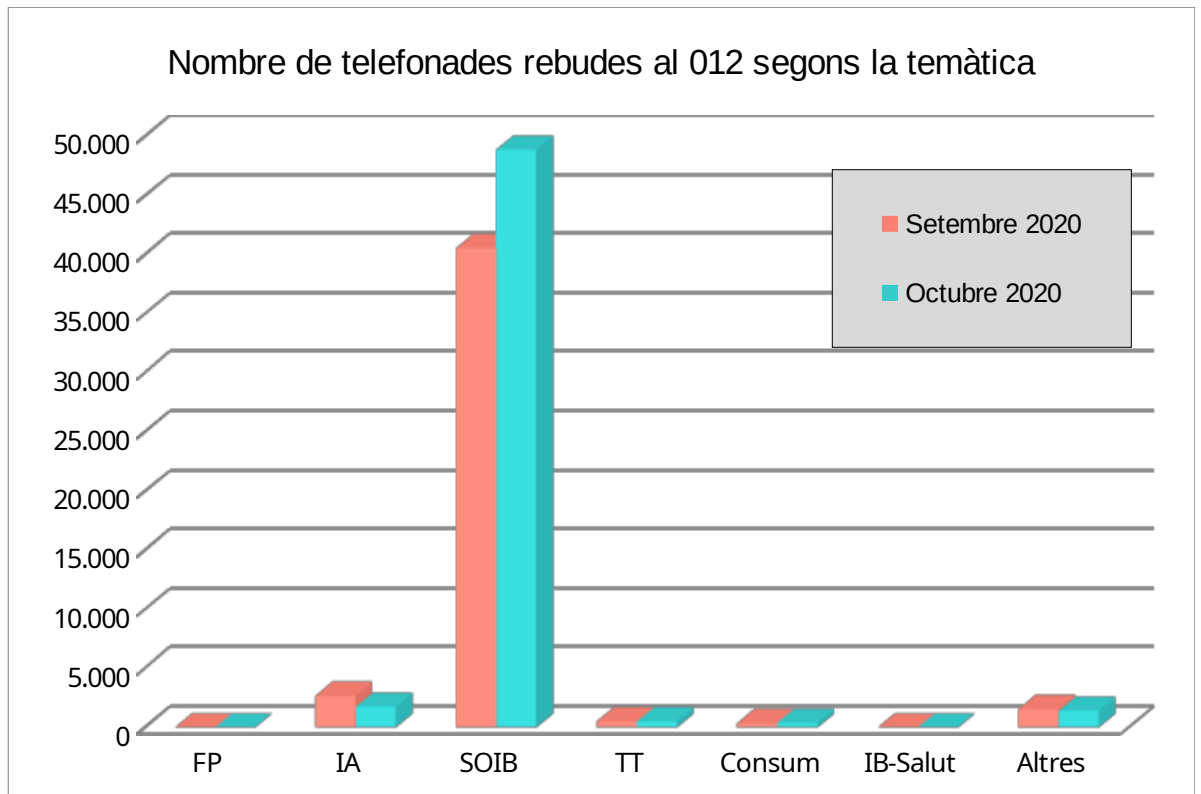


En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses durant el darrer any:



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

Informació per temàtica	Setembre 2020	Octubre 2020
Funció Pública	4	5
Informació administrativa	2.670	1.748
SOIB	40.539	48.857
Tràmits telemàtics	482	500
Consum	359	398
IB-Salut	14	4
Altres	1.540	1.396



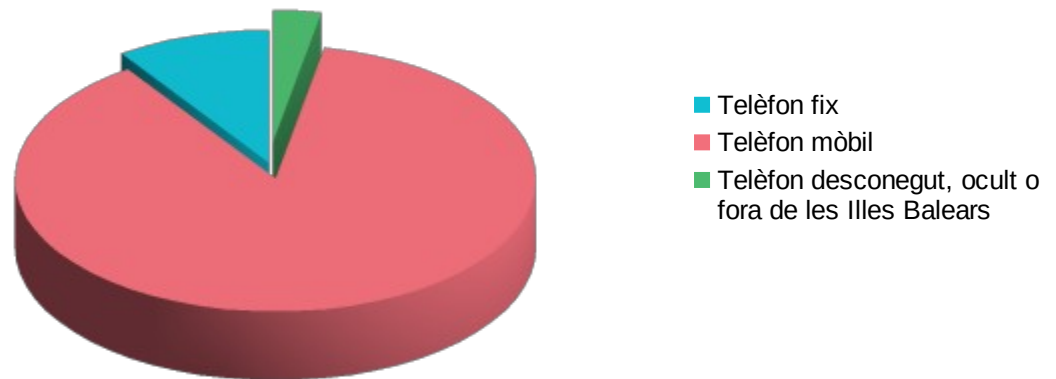
Pel que fa a l'origen de la telefonada, la distribució és la següent:

Origen de la telefonada	Octubre 2020
Telèfon fix	4.379
Telèfon mòbil	39.864
Telèfon desconegut, ocult o fora de les Illes Balears	1.365
Total	45.608

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 87% del total.



## Origen de la telefonada segons el mitjà emprat



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 87% del total.

Pel que fa a el temps d'espera per ser atesos puja a 153 segons el mes d'octubre.

Aquest valor excedeix el temps que disposa la Carta marc de compromisos sobre el funcionament general dels serveis, que preveu menys d'un minut. Sense cap dubte, la situació actual que estem vivint és la causant de l'augment que continua a l'alça aquest mes.

Les temàtiques consultades són sobre els ajuts disponibles ja siguin prestacions per desocupació, o ajudes a autònoms, renda mínima vital i ajudes per a fixos discontinus. Són abundants també les trucades sobre les restriccions per covid19 pel que fa a barris confinats i a aforaments possibles per a la realització d'esdeveniments. També segueix havent-hi moltes consultes sobre els procediments d' ERTO.