



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 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.

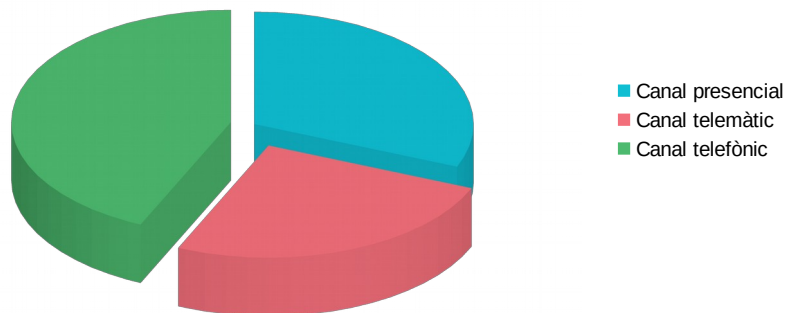


Dades globals. Tots els canals d'atenció a la ciutadania

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 de novembre de 2020:

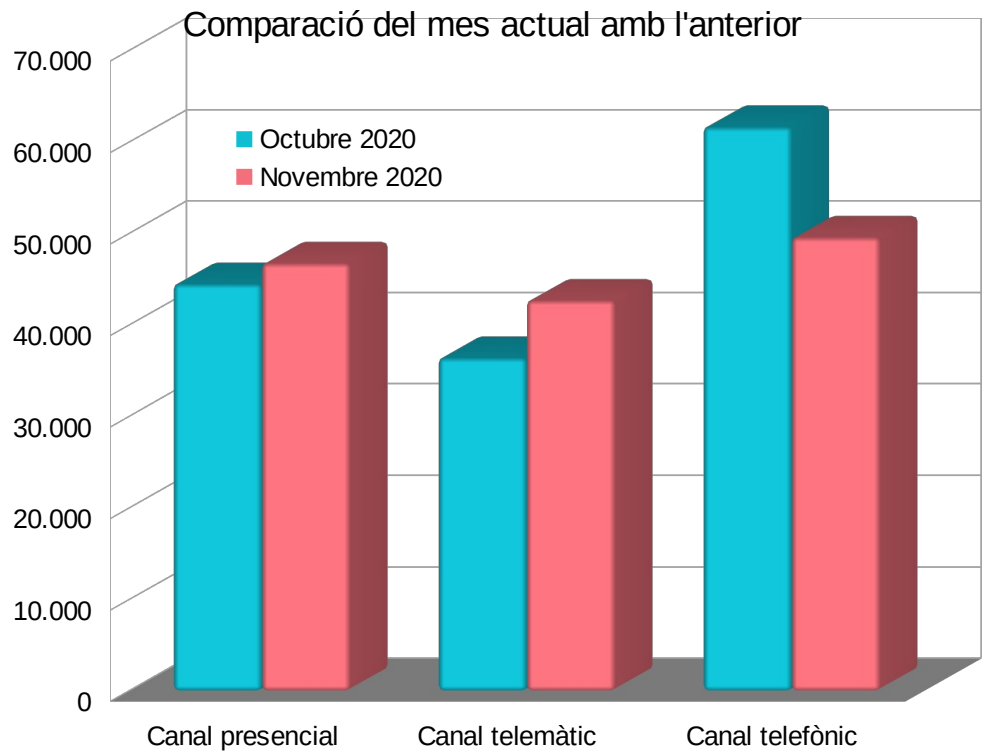
	<i>Novembre 2020</i>	<i>%</i>
Canal presencial	46.743	35%
Canal telemàtic	36.397	27%
Canal telefònic	49.579	37%
Total	132.719	100%

Mes actual



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

	<i>Octubre 2020</i>	<i>Novembre 2020</i>	<i>Variació mensual %</i>
Canal presencial	44.476	46.743	5%
Canal telemàtic	36.397	42.677	17%
Canal telefònic	61.647	49.579	-20%
Total	142.520	138.999	-2%

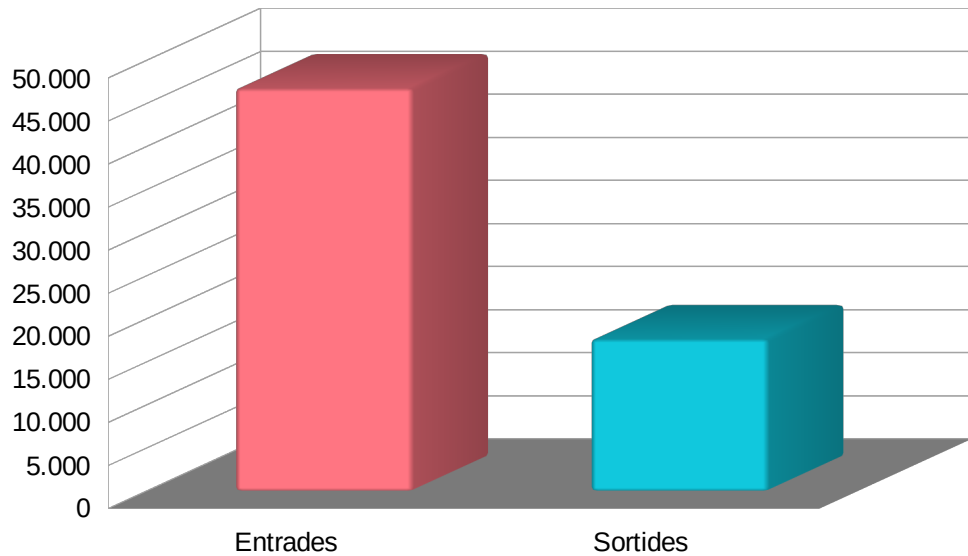




Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes de novembre de 2020:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Novembre 2020	46.743	17.619

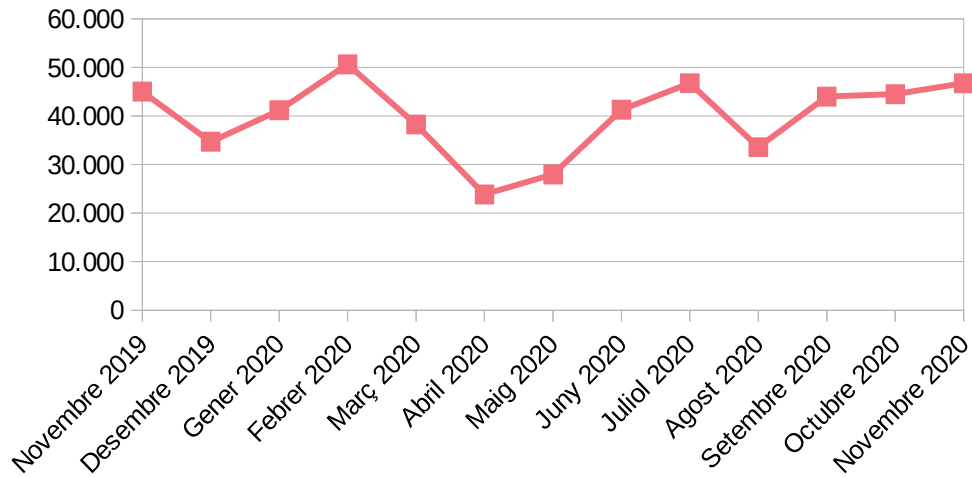


Evolució anual del nombre d'entrades i sortides del darrer any:

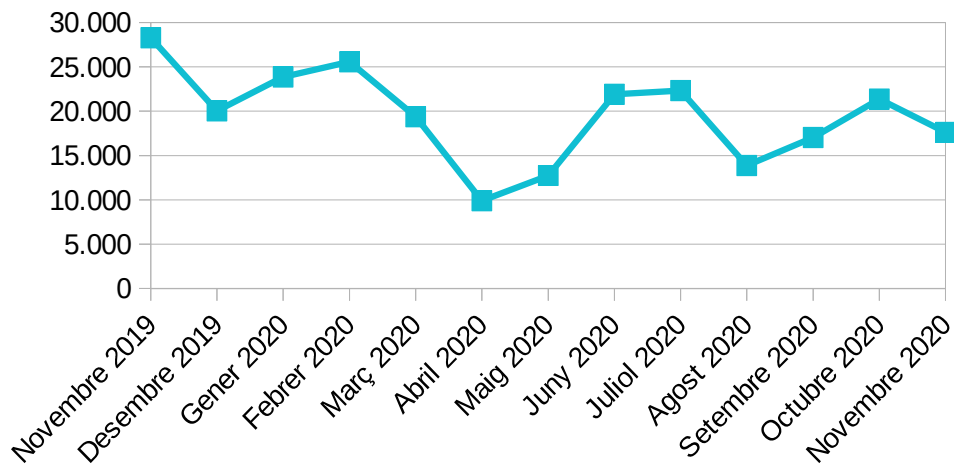
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Novembre 2019	45.011	28.288
Desembre 2019	34.675	20.028
Gener 2020	41.177	23.867
Febrer 2020	50.648	25.589
Març 2020	38.252	19.373
Abril 2020	23.846	9.906
Maig 2020	27.965	12.745
Juny 2020	41.280	21.908
Juliol 2020	46.759	22.341
Agost 2020	33.574	13.881
Setembre 2020	43.999	17.036
Octubre 2020	44.476	21.367
Novembre 2020	46.743	17.619



Evolució de les entrades



Evolució de les sortides

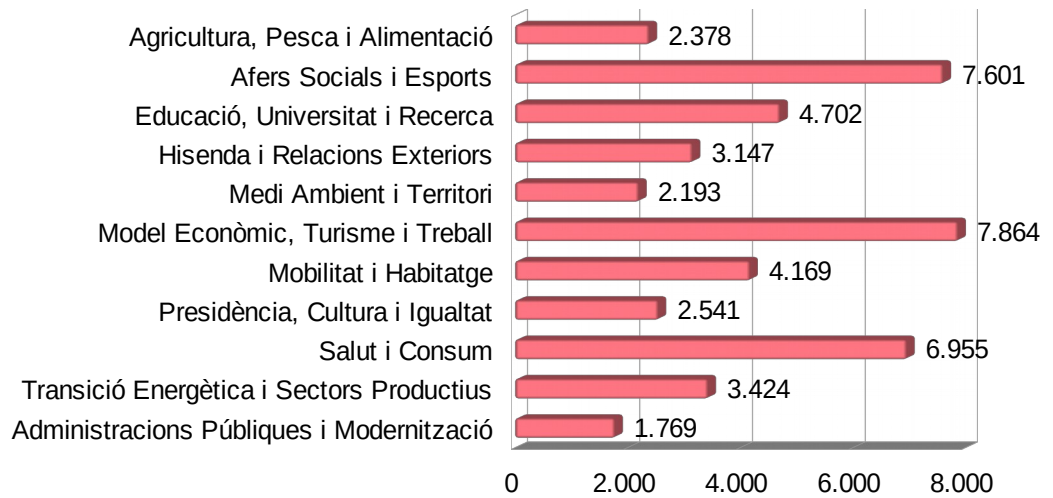


Entrades i sortides del mes de novembre per conselleries:



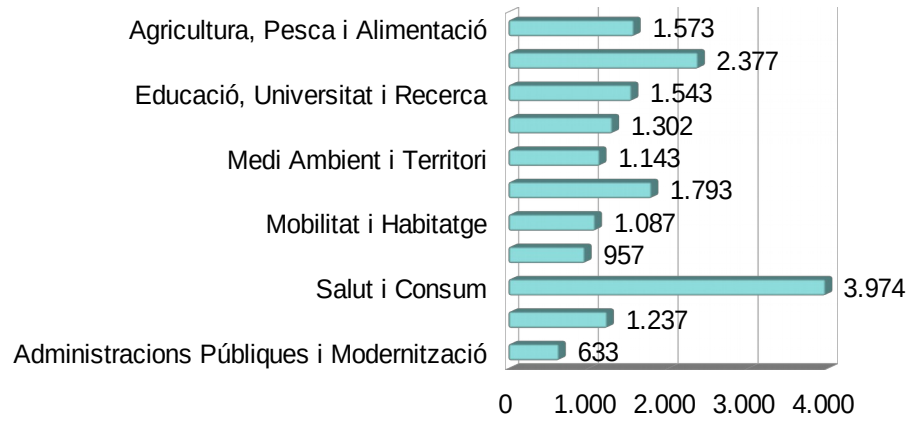
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Administracions Públiques i Modernització	1.769	633
Transició Energètica i Sectors Productius	3.424	1.237
Salut i Consum	6.955	3.974
Presidència, Cultura i Igualtat	2.541	957
Mobilitat i Habitatge	4.169	1.087
Model Econòmic, Turisme i Treball	7.864	1.793
Medi Ambient i Territori	2.193	1.143
Hisenda i Relacions Exteriors	3.147	1.302
Educació, Universitat i Recerca	4.702	1.543
Afers Socials i Esports	7.601	2.377
Agricultura, Pesca i Alimentació	2.378	1.573
	46.743	17.619

Entrades per conselleria



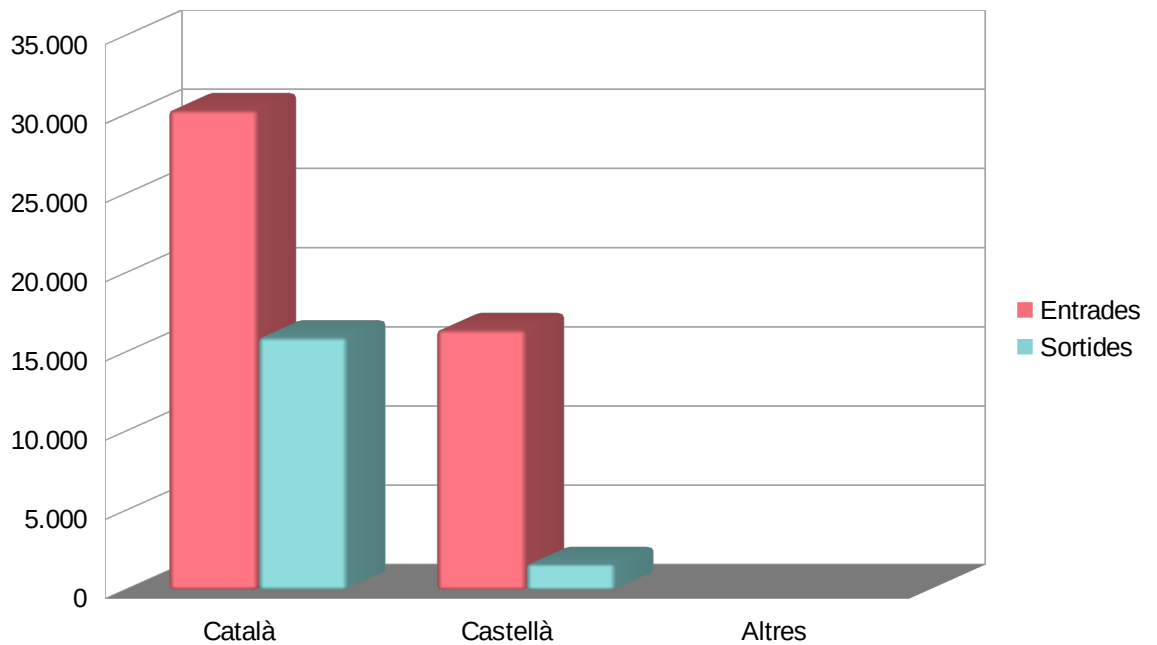


Sortides per conselleria



Entrades i sortides per idioma

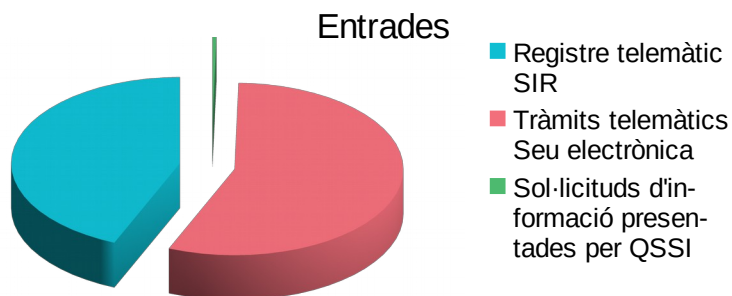
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Català	30.313	15.967
Castellà	16.430	1.652
Altres	0	0



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 2020</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	18.626	43,6%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	23.890	56,0%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	161	0,4%
Total	42.677	100%



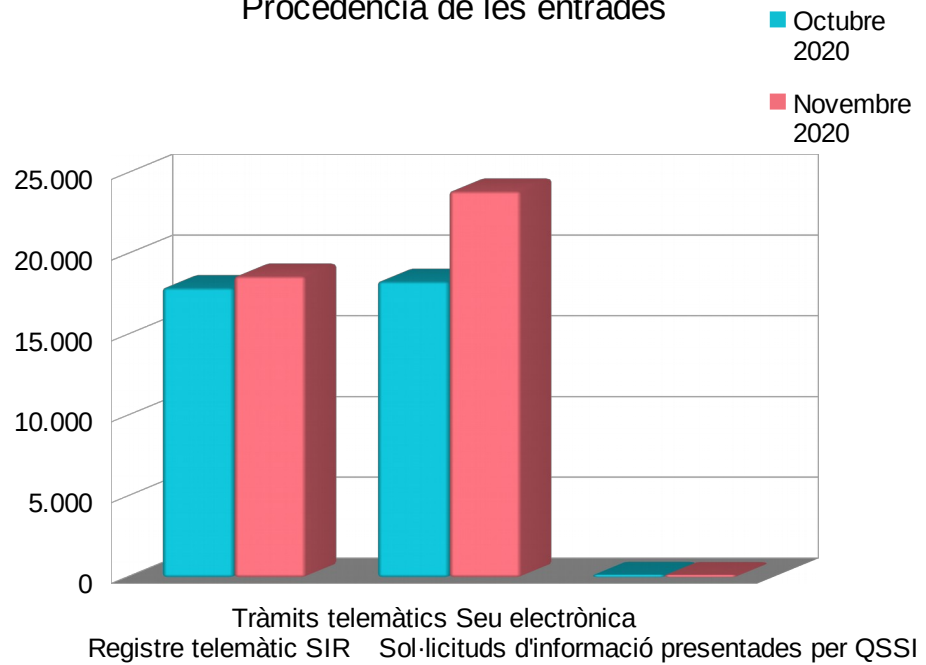
Comparació del mes de novembre de 2020 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Octubre 2020</i>	<i>Novembre 2020</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	17.911	18.626	3,99%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	18.309	23.890	30,48%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	177	161	-9,04%
Total	36.397	42.677	17,25%

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 513) 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).



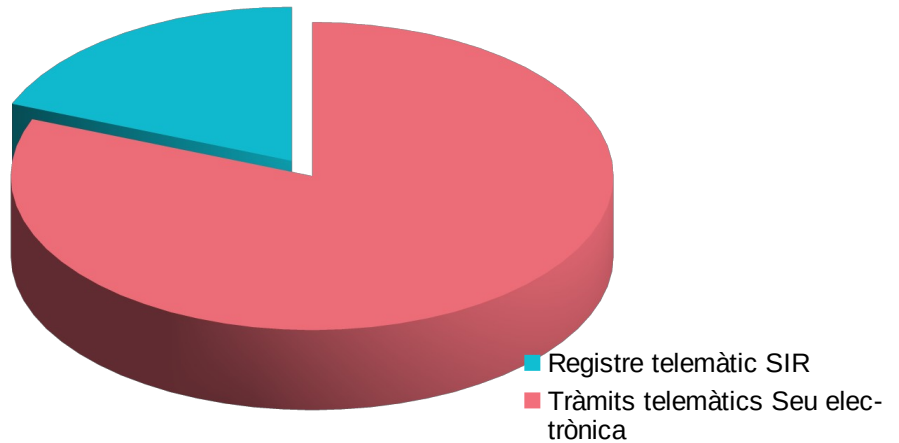
Procedència de les entrades



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

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Novembre 2020</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	1.550	18,96%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	6.626	81,04%
Total	8.176	100%

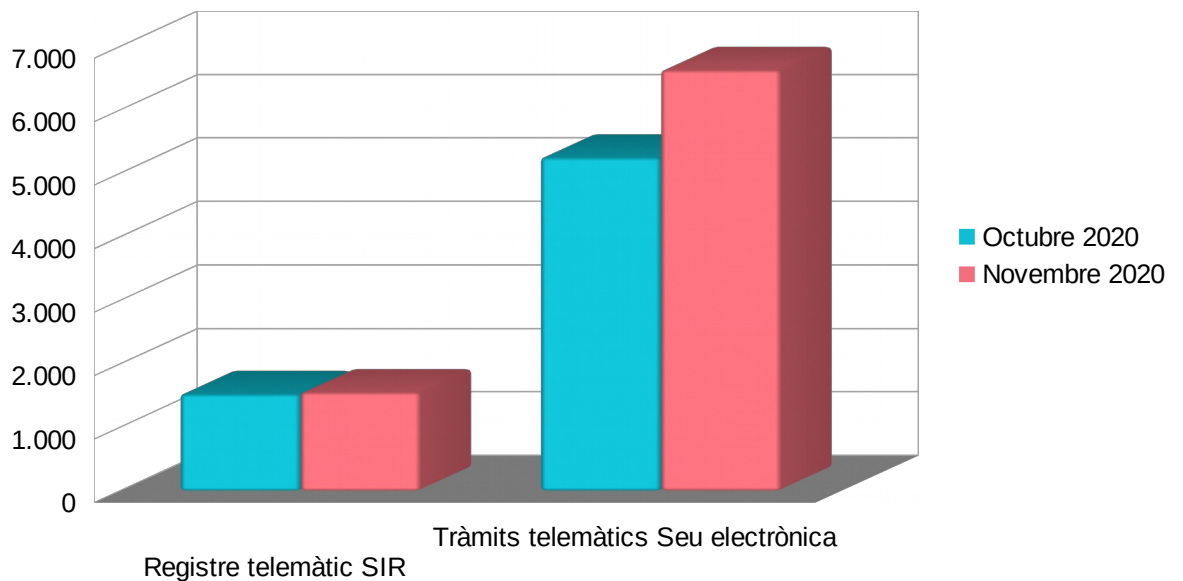
Sortides



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

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Octubre 2020</i>	<i>Novembre 2020</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	1.524	1.550	1,71%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	5.251	6.626	26,19%
Total	6.775	8.176	20,68%

Procedència de les sortides



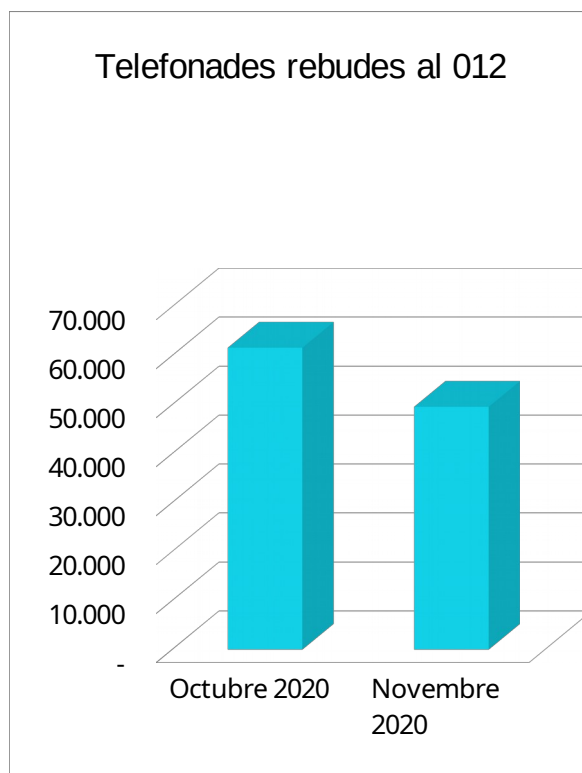


Dades específiques del canal telefònic

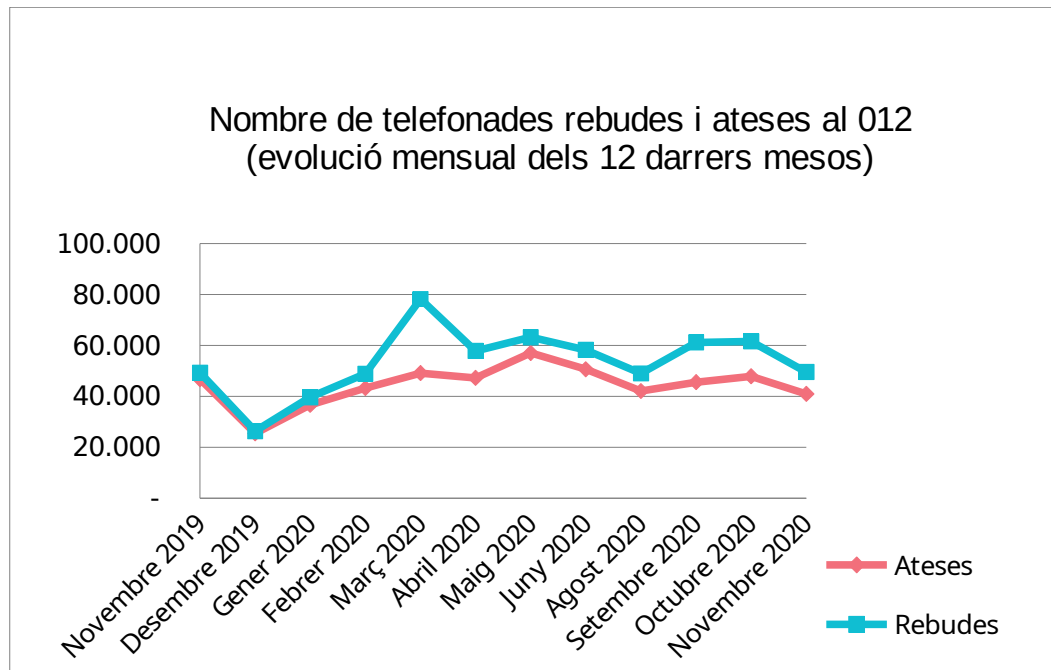
En aquest apartat s'analitzen les telefonades rebudes al telèfon d'assistència 012.

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

	Octubre 2020	Novembre 2020
Nombre de telefonades rebudes	61.647	49.579

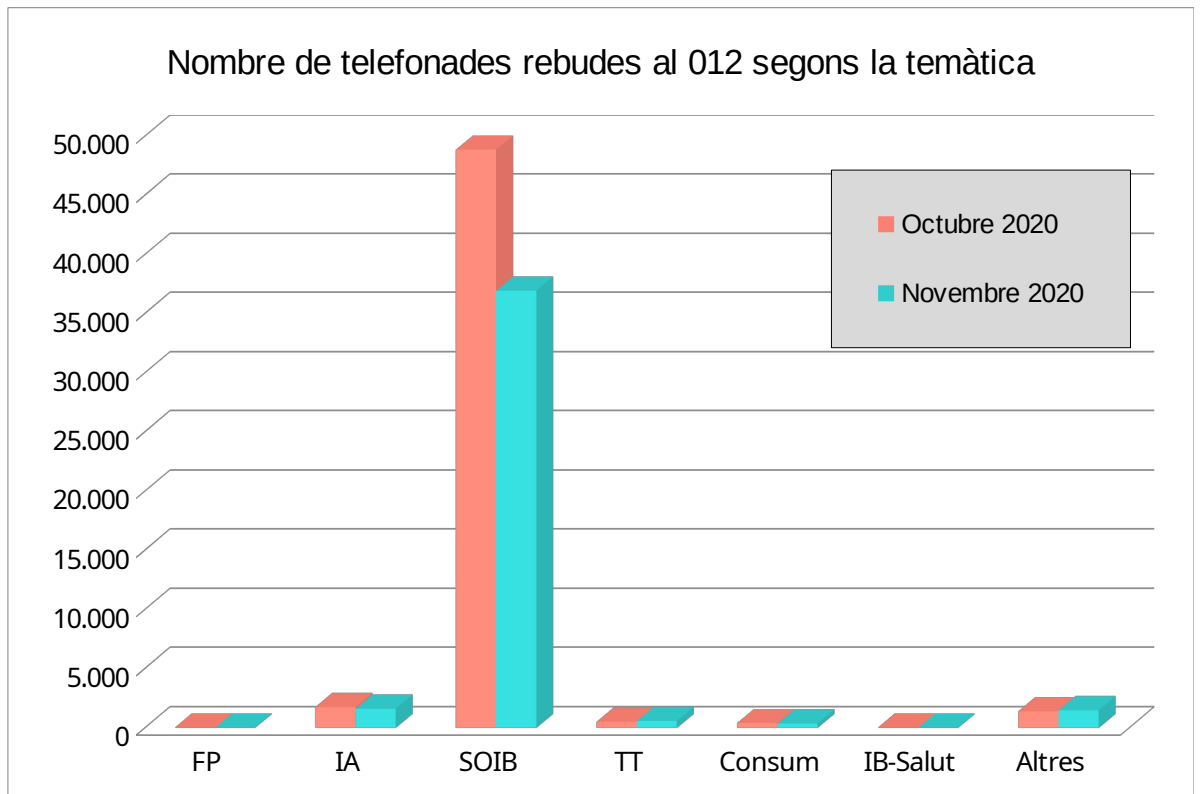


En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses durant el darrer any:



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

<i>Informació per temàtica</i>	<i>Octubre 2020</i>	<i>Novembre 2020</i>
Funció Pública	5	3
Informació administrativa	1.748	1.617
SOIB	48.857	36.947
Tràmits telemàtics	500	576
Consum	398	369
IB-Salut	4	5
Altres	1.396	1.483



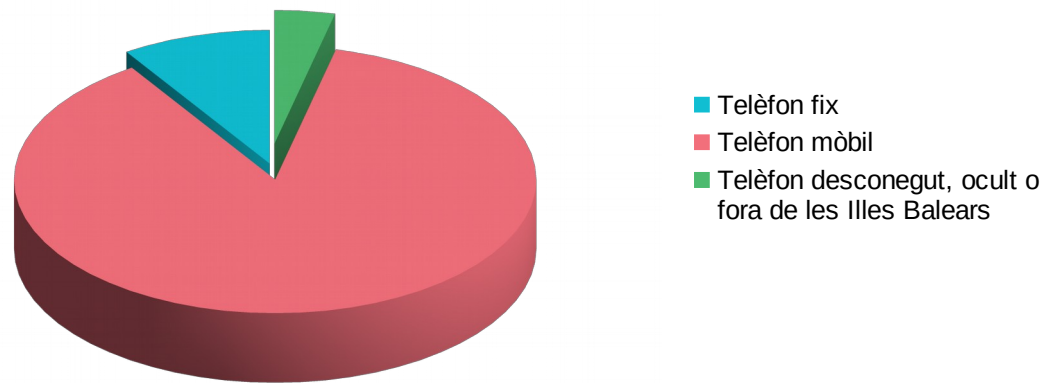
Pel que fa a l'origen de la telefonada, la distribució és la següent:

Origen de la telefonada	'Novembre 2020
Telèfon fix	3.790
Telèfon mòbil	35.678
Telèfon desconegut, ocult o fora de les Illes Balears	1.532
Total	41.000

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



Pel que fa a el temps d'espera per ser atesos puja a 110 segons el mes de novembre.

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 la dificultat per aconseguir reduir els temps d'espera.

