



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

Informe d'activitat de l'Atenció a la Ciutadania

Setembre 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.

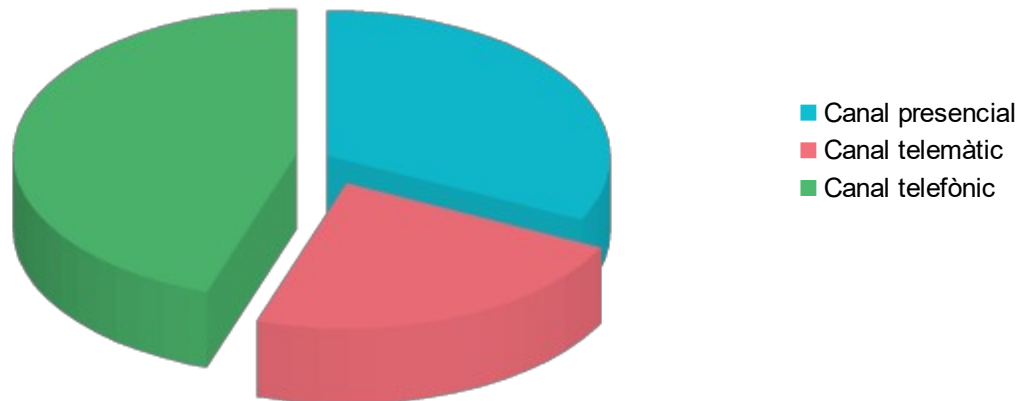


Dades globals. Tots els canals d'atenció a la ciutadania

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 setembre de 2020:

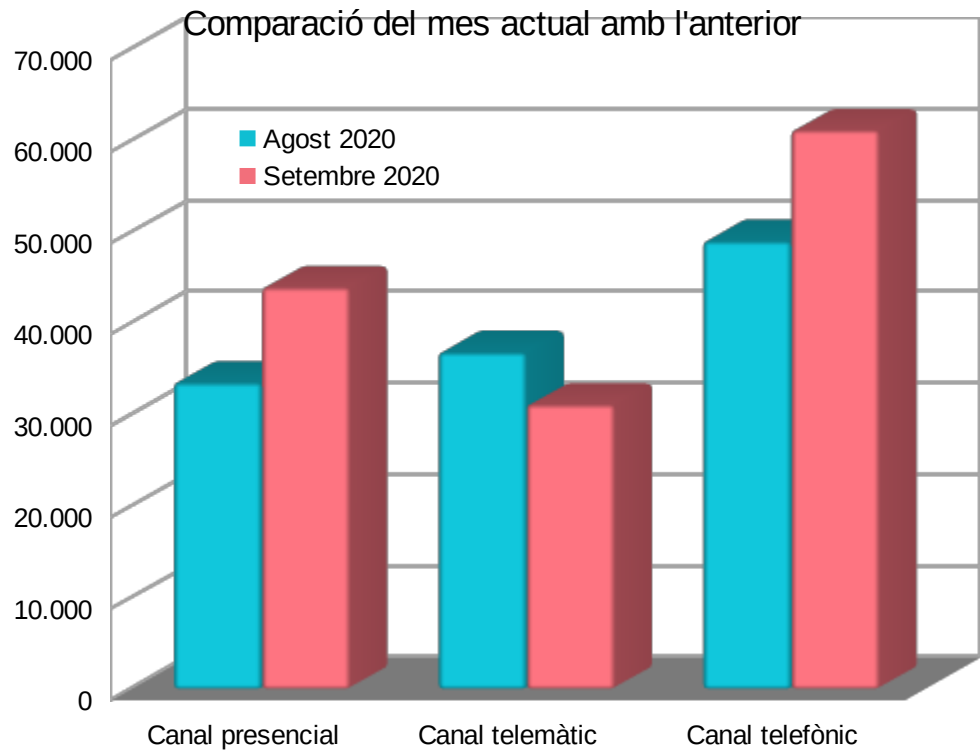
	<i>Setembre 2020</i>	<i>%</i>
Canal presencial	43,999	32%
Canal telemàtic	31,186	23%
Canal telefònic	61,200	45%
Total	136,385	100%

Mes actual



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

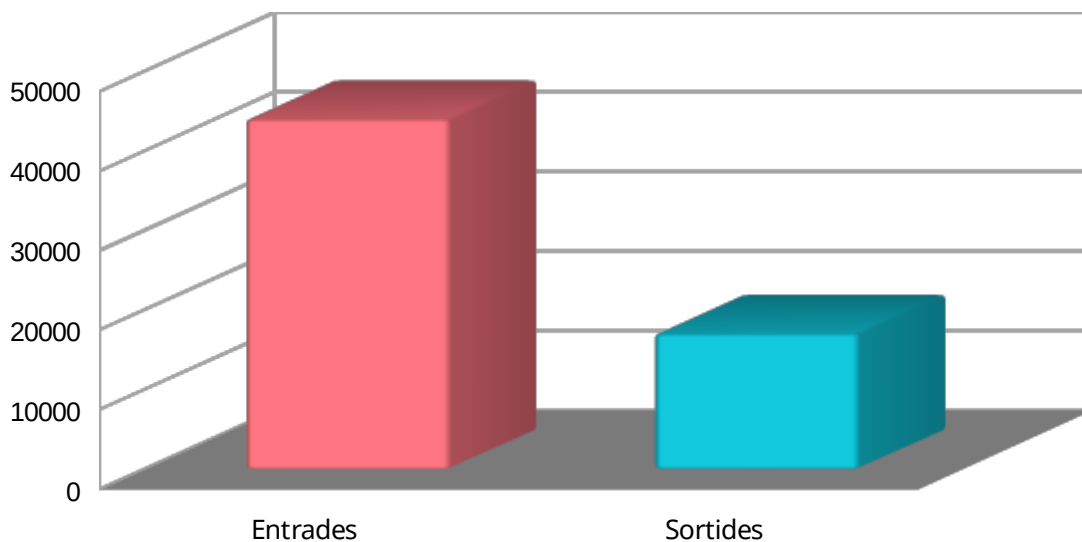
	<i>Agost 2020</i>	<i>Setembre 2020</i>	<i>Variació mensual %</i>
Canal presencial	33,574	43,999	31%
Canal telemàtic	36,902	31,186	-15%
Canal telefònic	49,049	61,200	25%
Total	119,525	136,385	14%



Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes de setembre de 2020:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Setembre 2020	43,999	17,036



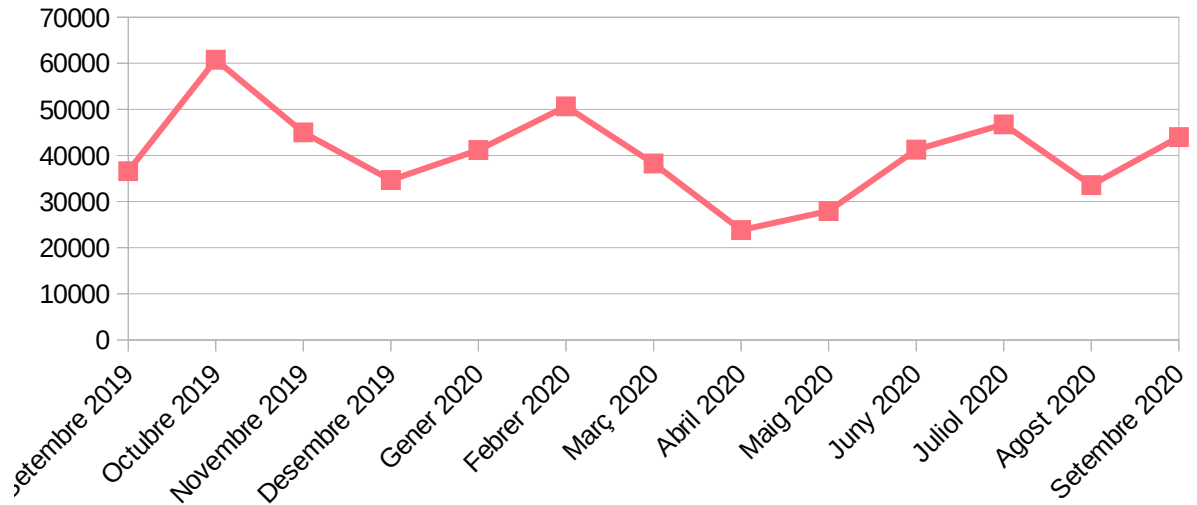
Evolució anual del nombre d'entrades i sortides del darrer any:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
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
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

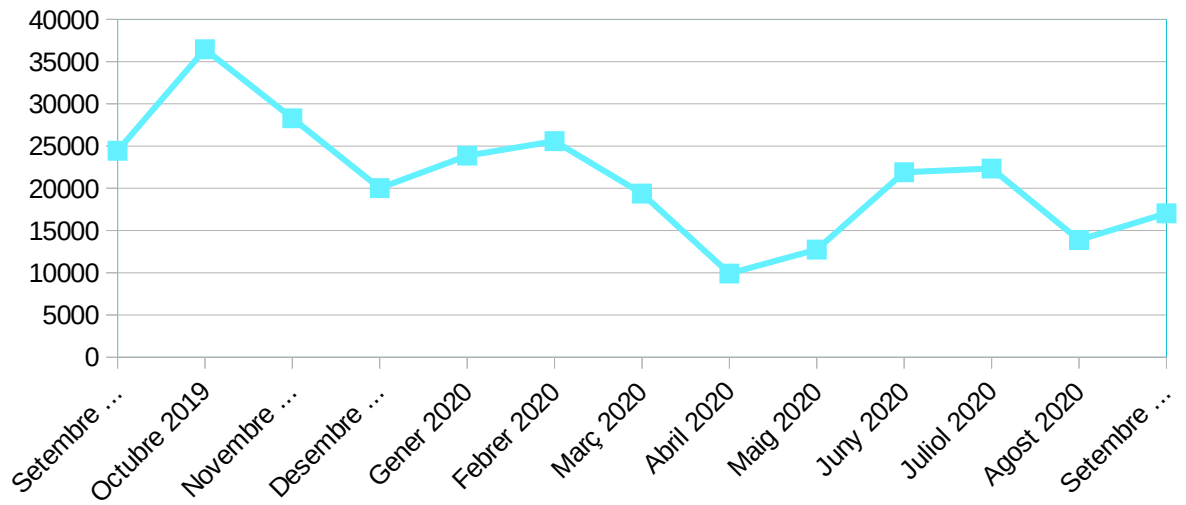


GOIB

Evolució anual del nombre d'entrades



Evolució anual del nombre de sortides

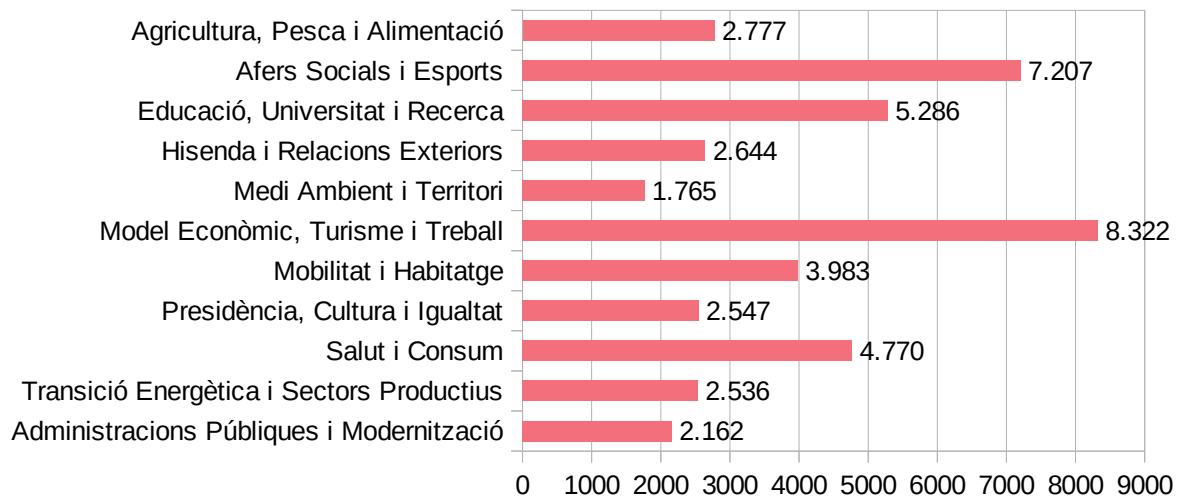




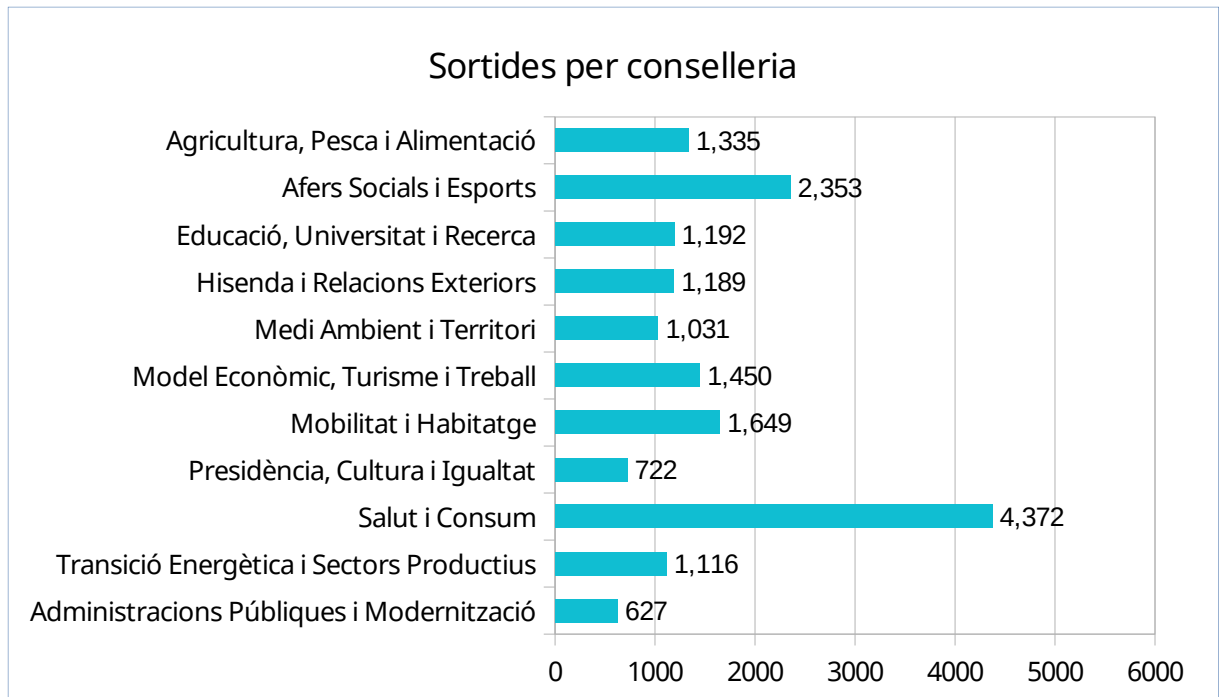
Entrades i sortides del mes de setembre per conselleries:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Administracions Públiques i Modernització	2,162	627
Transició Energètica i Sectors Productius	2,536	1,116
Salut i Consum	4,770	4,372
Presidència, Cultura i Igualtat	2,547	722
Mobilitat i Habitatge	3,983	1,649
Model Econòmic, Turisme i Treball	8,322	1,450
Medi Ambient i Territori	1,765	1,031
Hisenda i Relacions Exteriors	2,644	1,189
Educació, Universitat i Recerca	5,286	1,192
Afers Socials i Esports	7,207	2,353
Agricultura, Pesca i Alimentació	2,777	1,335
	43,999	17,036

Entrades per conselleria



	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Català	29,703	14,729
Castellà	14,295	2,307
Altres	1	



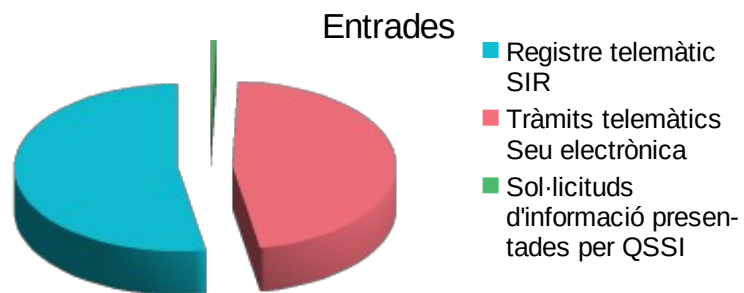
Entrades i sortides per idioma



Dades específiques del canal telemàtic

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

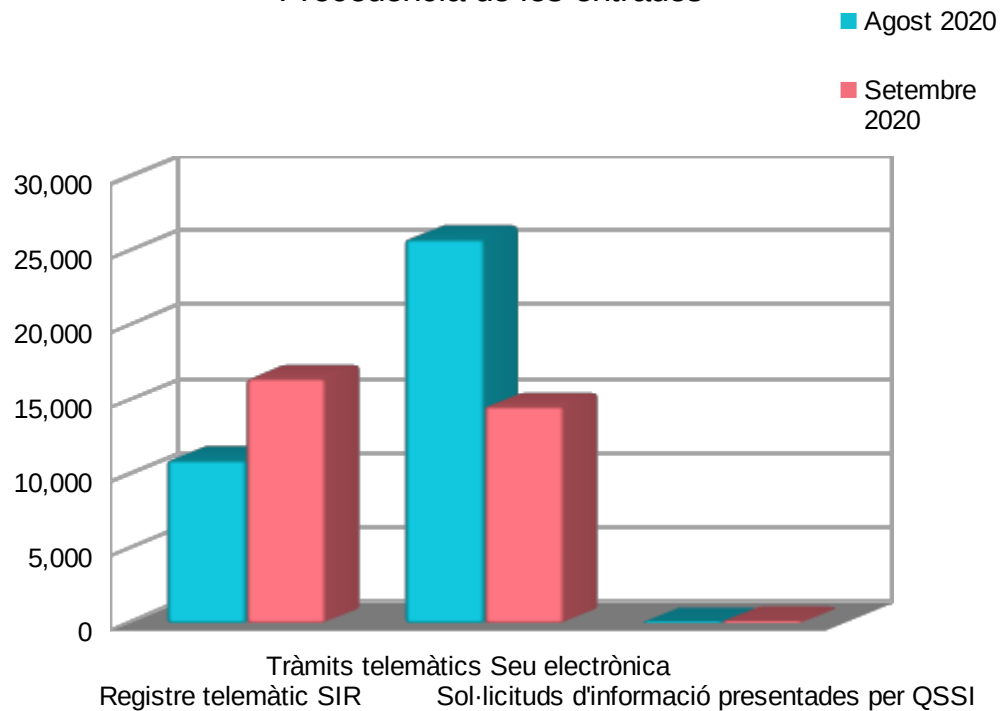
<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Setembre 2020</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	16,443	52.7%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	14,572	46.7%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	171	0.5%
Total	31,186	100%



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

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Agost 2020</i>	<i>Setembre 2020</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	10,956	16,443	50.08%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	25,820	14,572	-43.56%
Sol·licituds d'informació presentades per QS	126	171	35.71%
Total	36,902	31,186	-15.49%

Procedència de les entrades

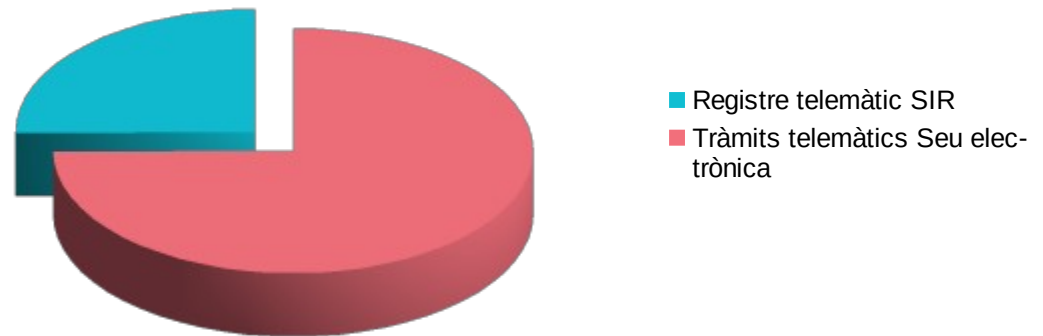


El total d'entrades telemàtiques engloba, d'una banda, les dades de les entrades presentades mitjançant els procediments que actualment són telemàtics (a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears són 496) i, de l'altra, els escrits presentats mitjançant el sistema d'interconnexió 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>Setembre 2020</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	1,391	25.16%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	4,137	74.84%
Total	5,528	100%

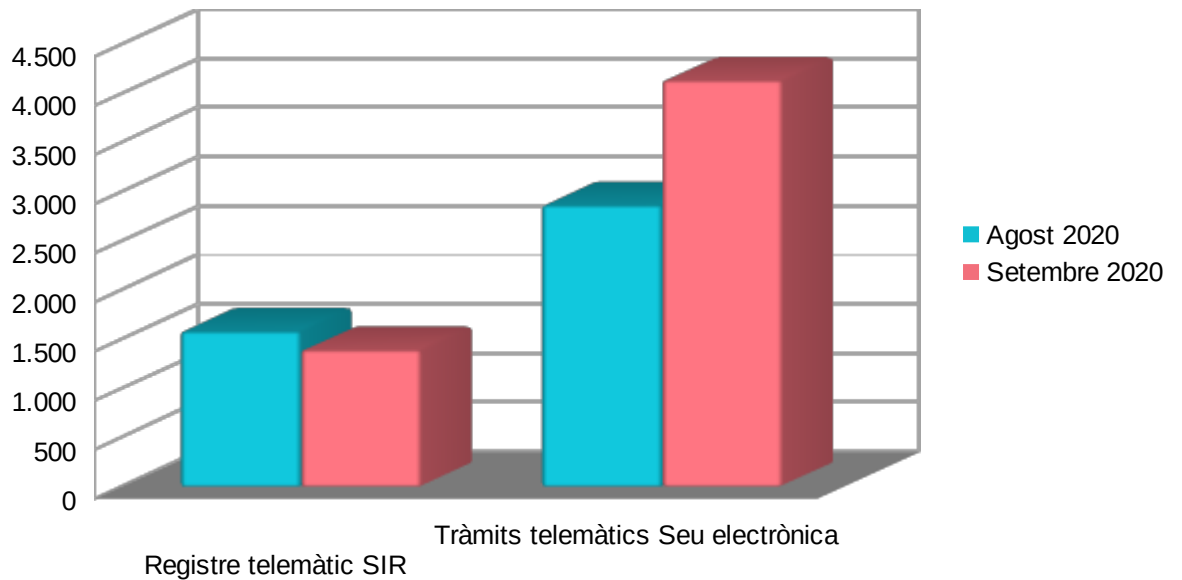
Sortides



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

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Agost 2020</i>	<i>Setembre 2020</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	1,583	1,391	-12.13%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	2,867	4,137	44.30%
Total	4,450	5,528	24.22%

Procedència de les sortides



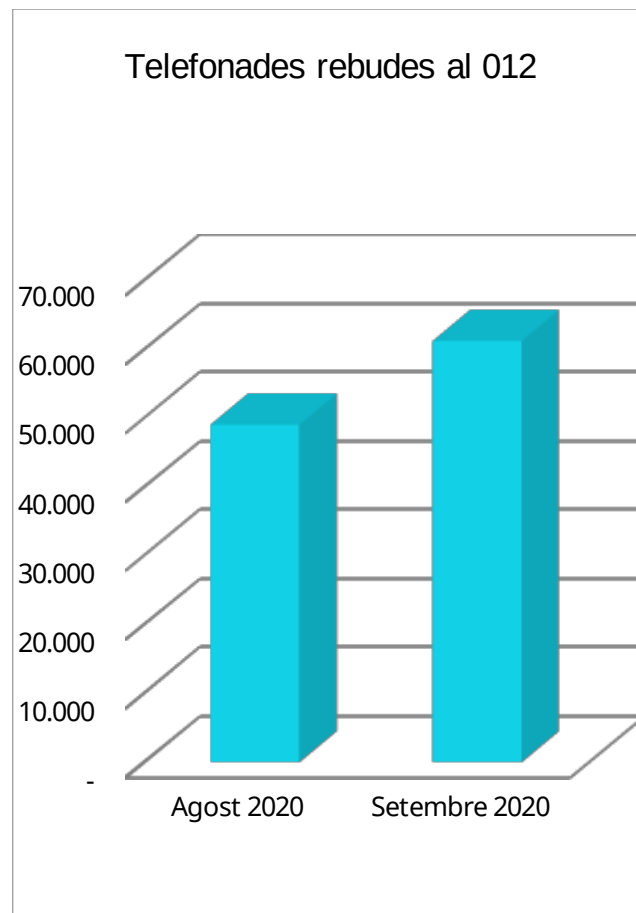


Dades específiques del canal telefònic

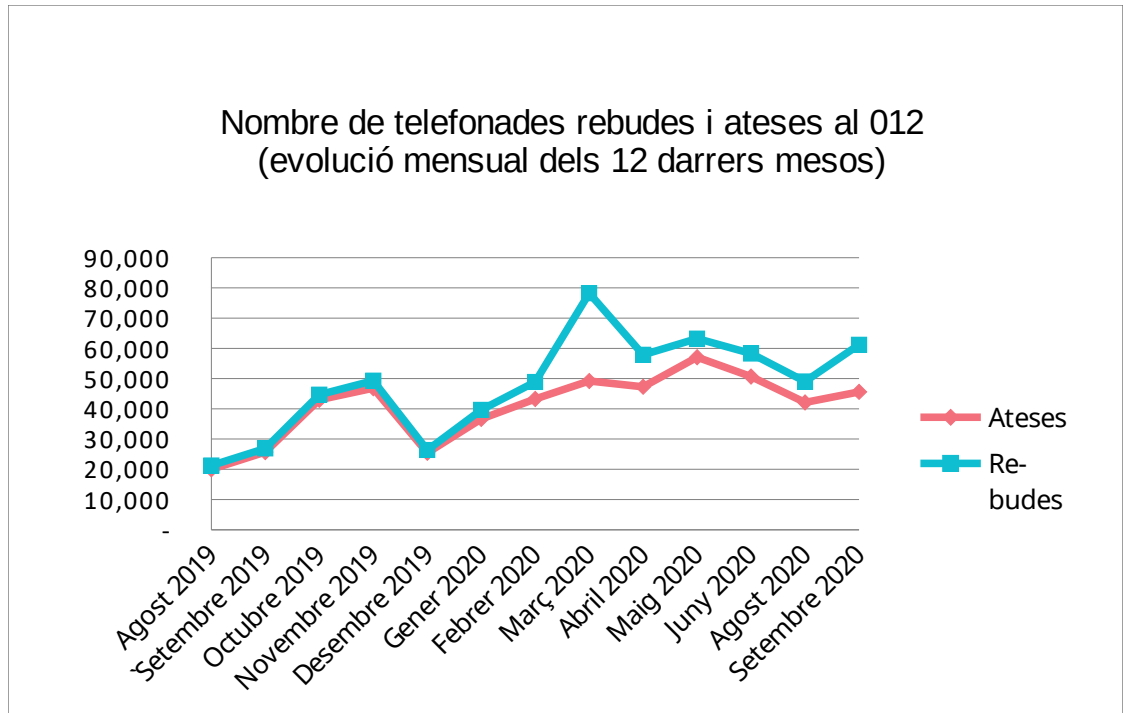
En aquest apartat s'analitzen les telefonades rebudes al telèfon d'assistència 012.

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

	Agost 2020	Setembre 2020
Nombre de telefonades rebudes	49,049	61,200

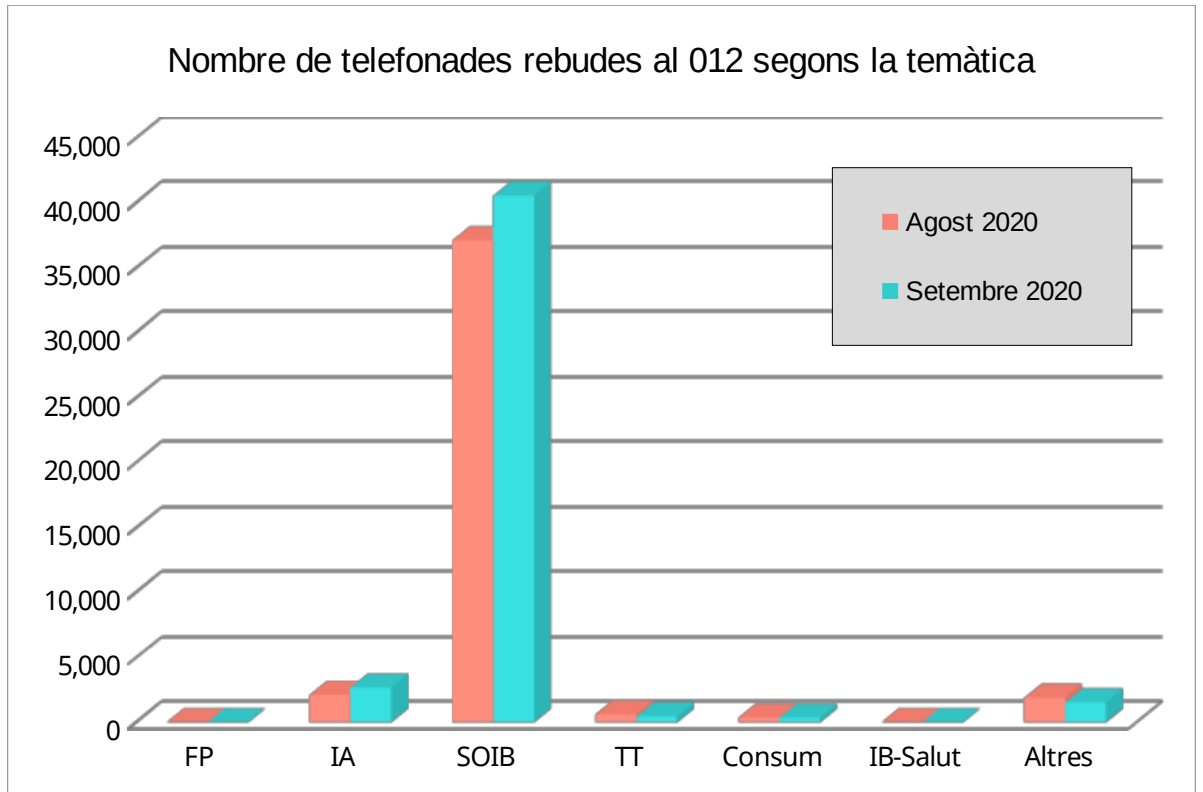


En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses durant el darrer any.



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

Informació per temàtica	Agost 2020	Setembre 2020
Funció Pública	6	4
Informació administrativa	2,119	2,670
SOIB	37,134	40,539
Tràmits telemàtics	595	482
Consum	367	359
IB-Salut	2	14
Altres	1,897	1,540



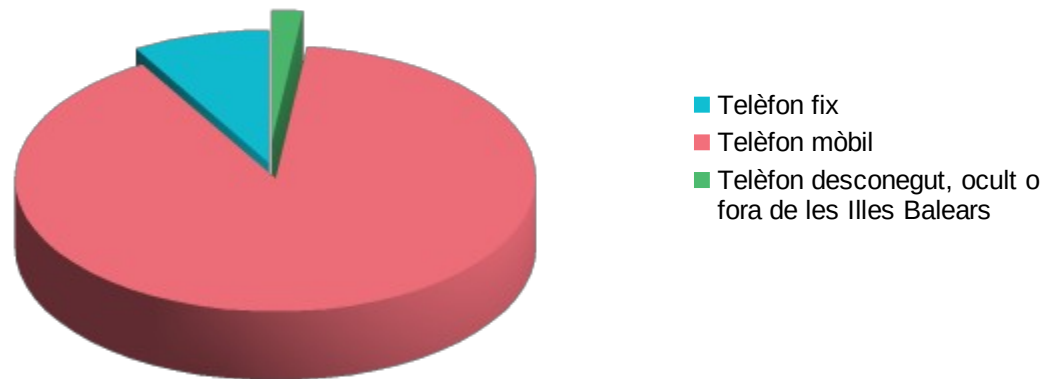
Pel que fa a l'origen de la telefonada, la distribució és la següent:

<i>Origen de la telefonada</i>	<i>Setembre 2020</i>
Telèfon fix	3,894
Telèfon mòbil	40,832
Telèfon desconegut, ocult o fora de les Illes Balears	882
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 90% del total.



Origen de la telefonada segons el mitjà emprat



Pel que fa a el temps d'espera per ser atesos puja a 151 segons el mes de setembre.

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 tant per l'important increment de les trucades (25%) així com per la durada d'aquestes que passen d'un temps mitjà de 109 a 135 segons.

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.

