



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

Informe d'activitat de l'Atenció a la Ciutadania

Juny 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.).

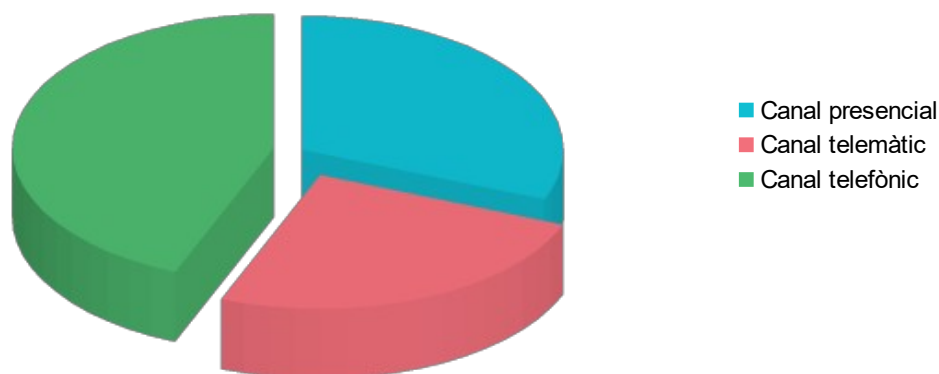
Vists els canals disponibles, fora interessant analitzar les dades sobre l'ús que se'n fa i les prestacions que ofereixen.

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 juny de 2020:

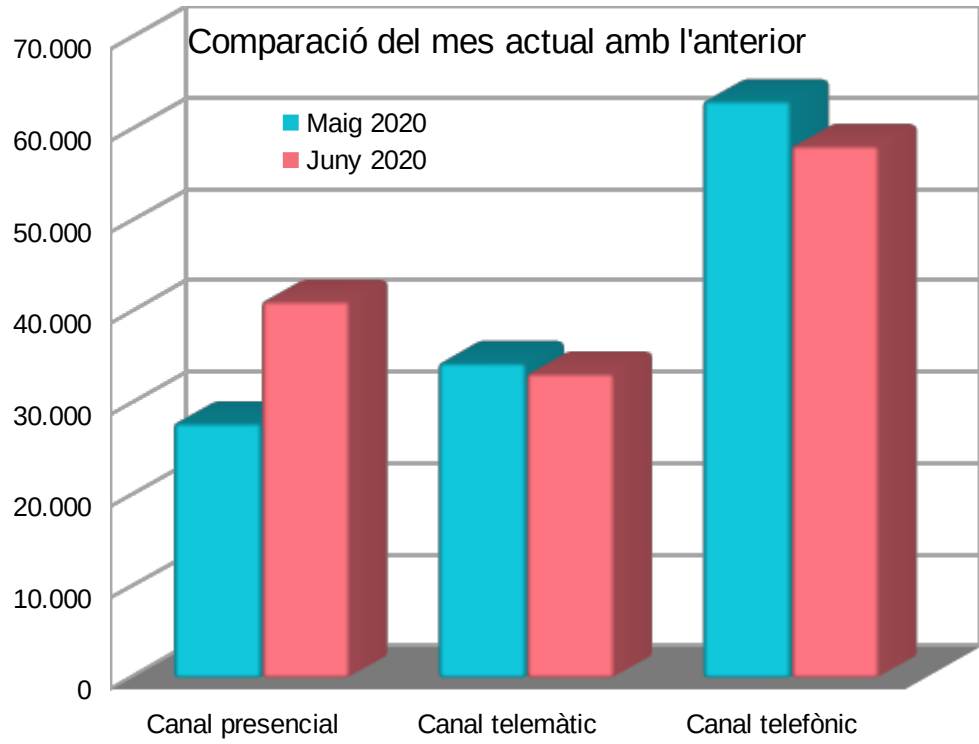
	<i>Juny 2020</i>	<i>%</i>
Canal presencial	41.280	31%
Canal telemàtic	33.387	25%
Canal telefònic	58.288	44%
Total	132.955	100%

Mes actual



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

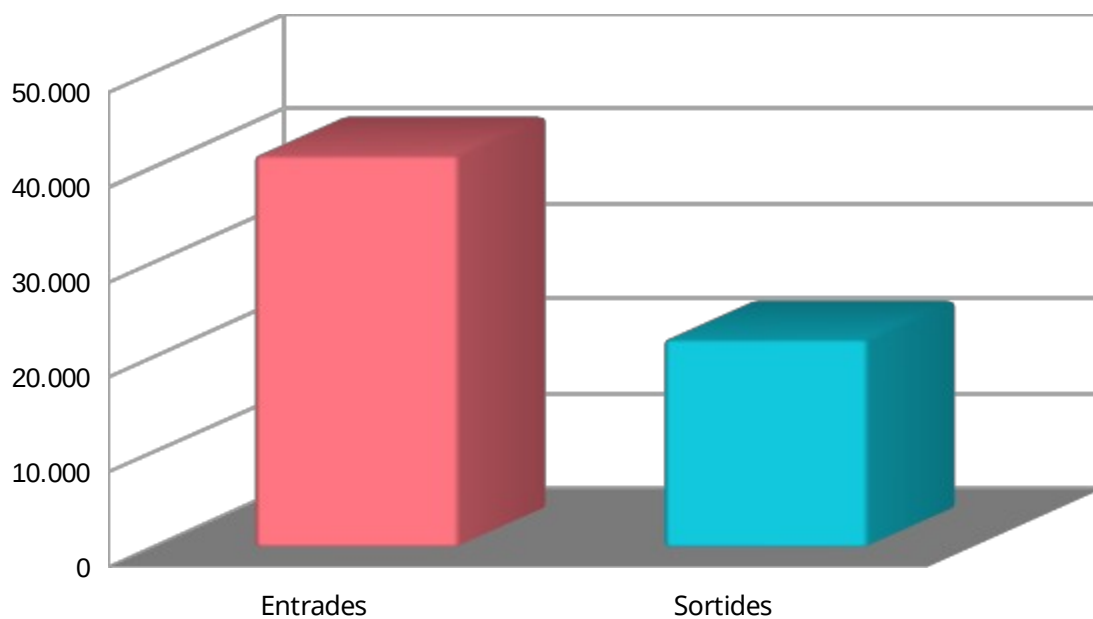
	<i>Maig 2020</i>	<i>Juny 2020</i>	<i>Variació mensual %</i>
Canal presencial	27.965	41.280	48%
Canal telemàtic	34.551	33.387	-3%
Canal telefònic	63.234	58.288	-8%
Total	125.750	132.955	6%



Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes de juny de 2020:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Juny 2020	41.280	21.908



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

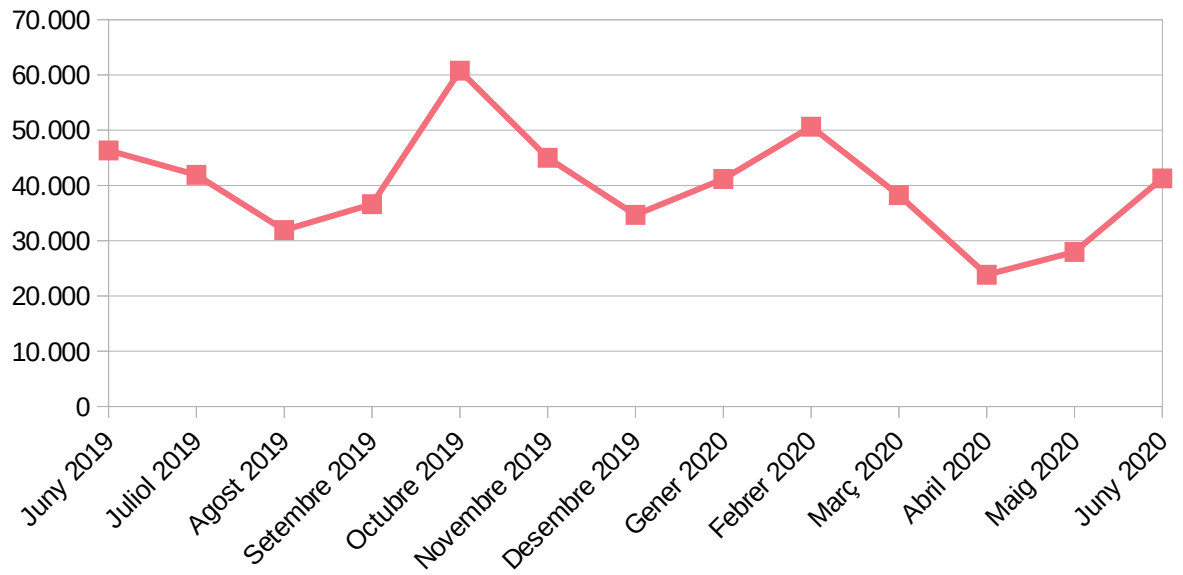
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Juny 2019	46.332	28.040
Juliol 2019	41.922	28.397
Agost 2019	31.921	23.404
Setembre 2019	36.598	24.437
Octubre 2019	60.770	36.464
Novembre 2019	45.011	28.288
Desembre 2019	34.675	20.028
Gener 2020	41.177	23.867
Febrer 2020	50.648	25.589
Març 2020	38.252	19.373
Abril 2020	23.846	9.906
Maig 2020	27.965	12.745
Juny 2020	41.280	21.908



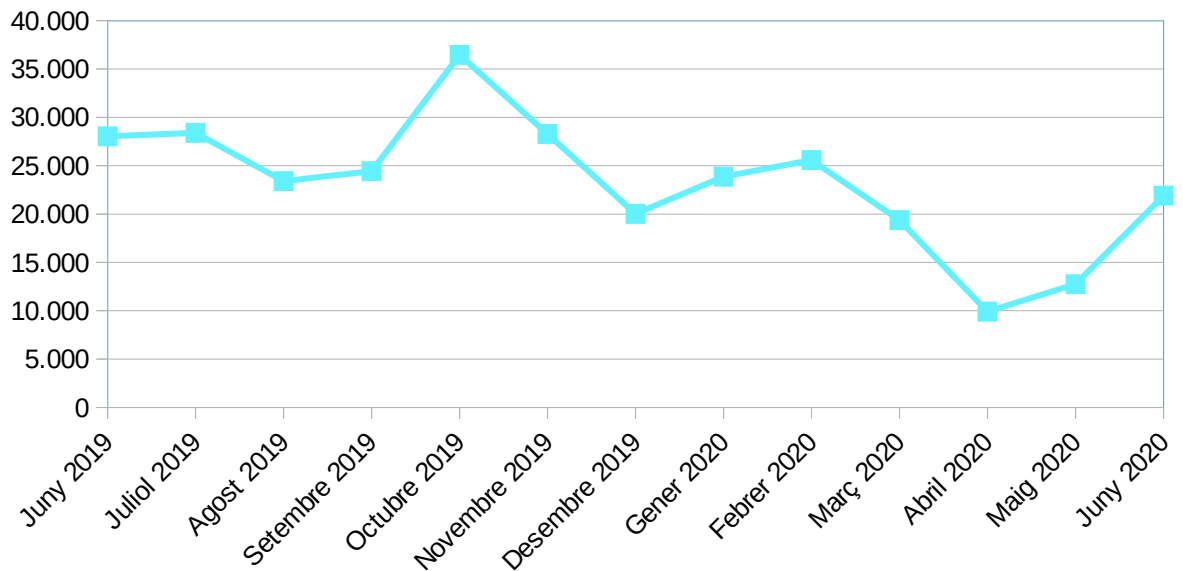
GOITB



Evolució anual del nombre d'entrades



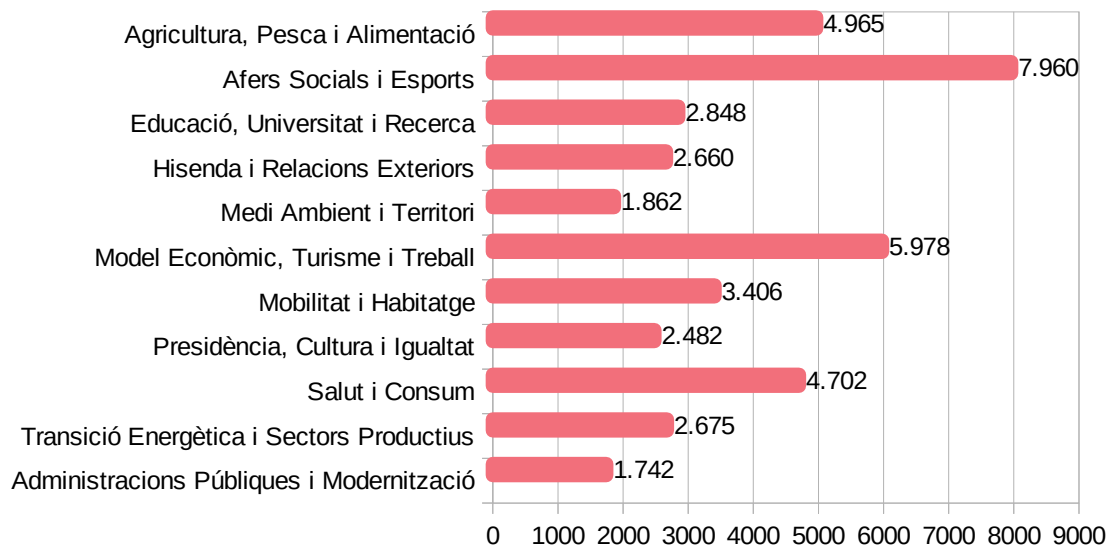
Evolució anual del nombre de sortides



Entrades i sortides del mes de juny per conselleries:

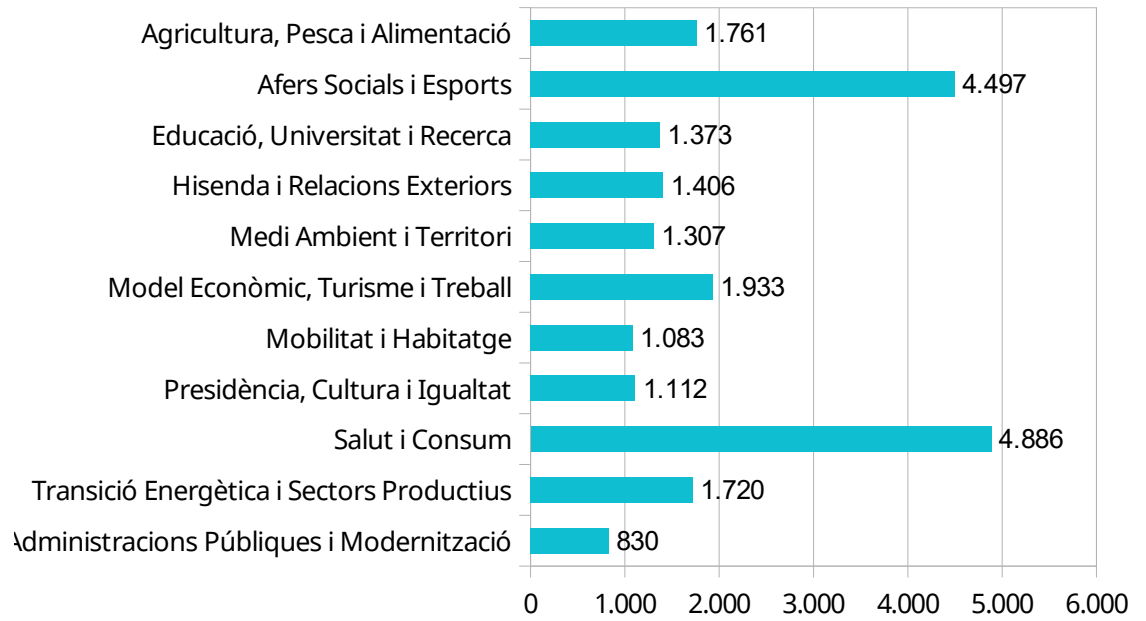
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Administracions Públiques i Modernització	1.742	830
Transició Energètica i Sectors Productius	2.675	1.720
Salut i Consum	4.702	4.886
Presidència, Cultura i Igualtat	2.482	1.112
Mobilitat i Habitatge	3.406	1.083
Model Econòmic, Turisme i Treball	5.978	1.933
Medi Ambient i Territori	1.862	1.307
Hisenda i Relacions Exteriors	2.660	1.406
Educació, Universitat i Recerca	2.848	1.373
Afers Socials i Esports	7.960	4.497
Agricultura, Pesca i Alimentació	4.965	1.761
	41.280	21.908

Sortides per conselleria





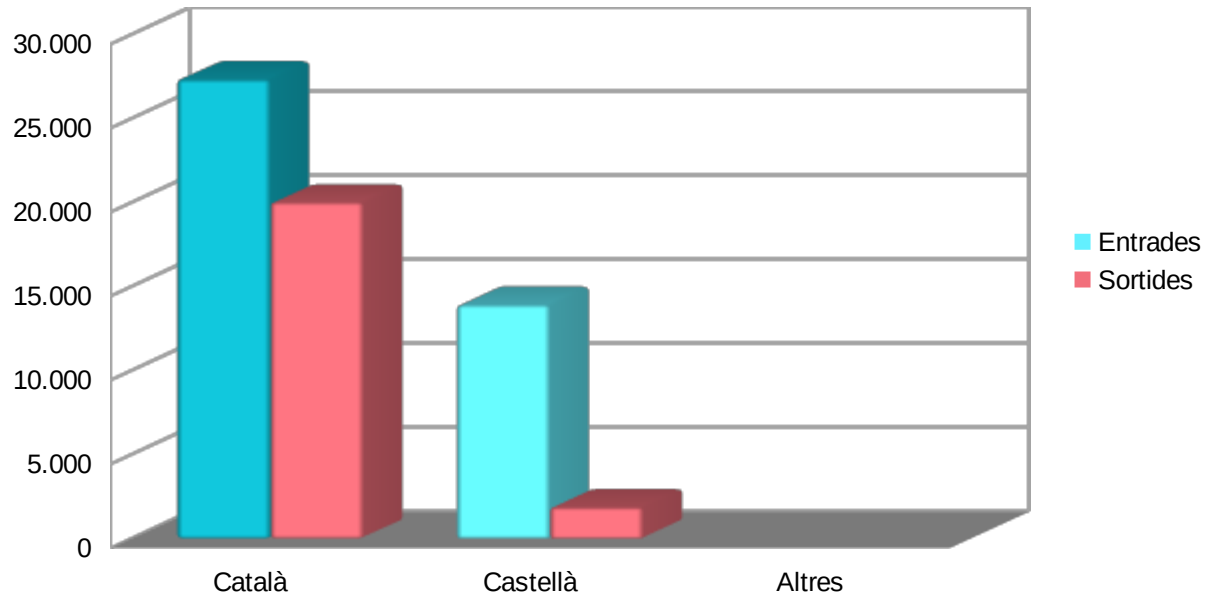
Sortides per conselleria



Entrades i sortides per idioma



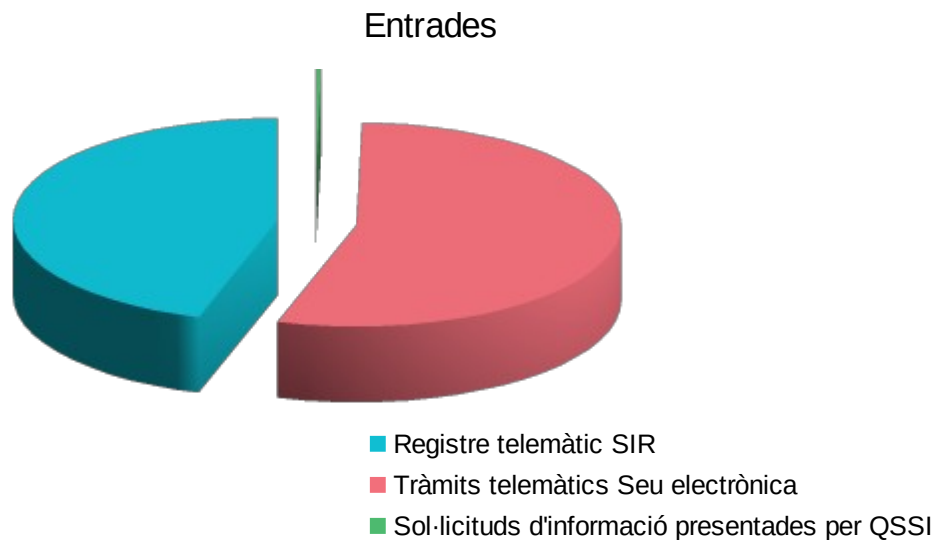
Entrades i sortides per idiomes



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>Juny 2020</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	15.304	45,2%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	18.462	54,5%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	113	0,3%
Total	33.879	100%



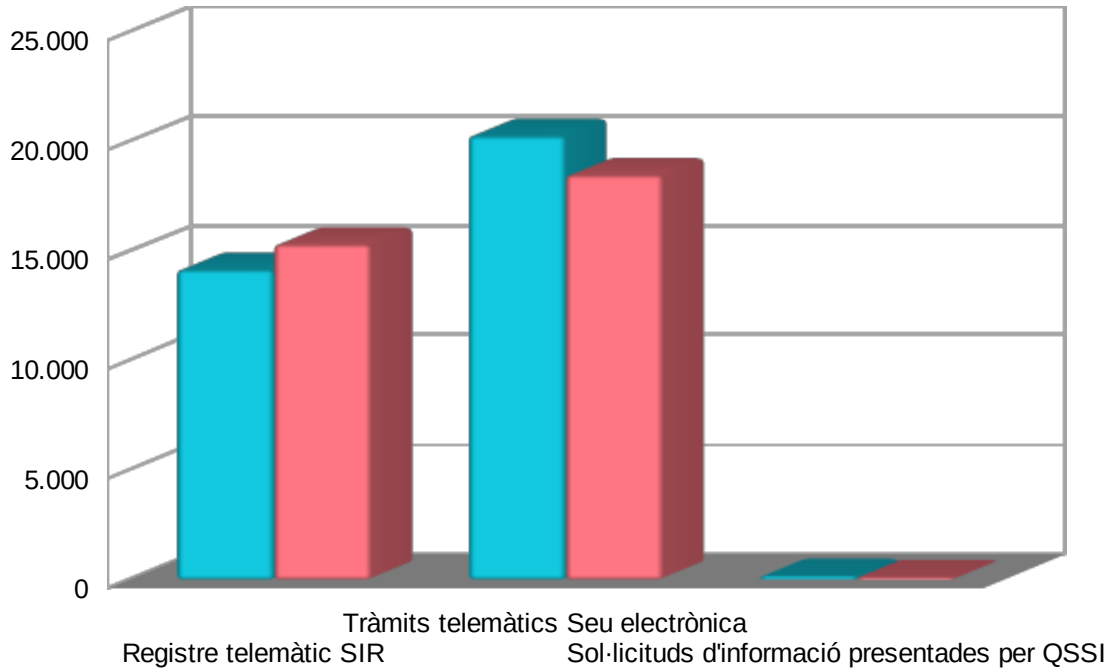
Comparació del mes de juny de 2020 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Maig 2020</i>	<i>Juny 2020</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	14.145	15.304	8,19%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	20.250	18.462	-8,83%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	156	113	-27,56%
Total	34.551	33.879	

Procedència de les entrades

■ Maig 2020

■ Juny 2020

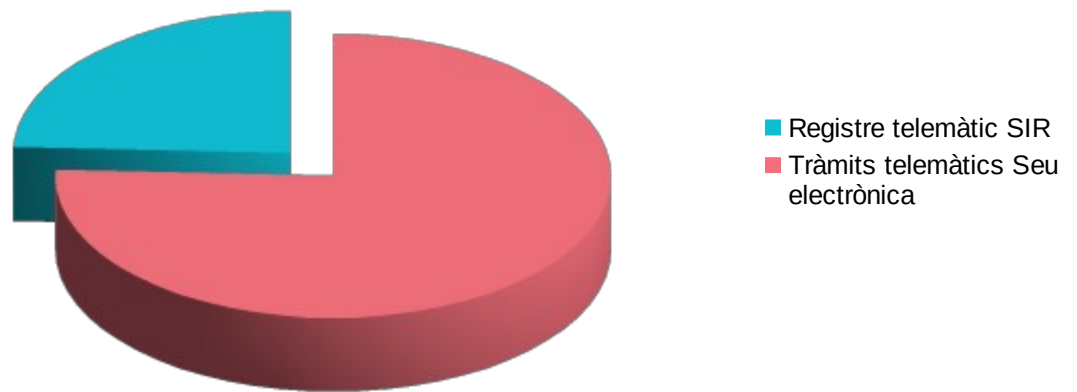


El total d'entrades telemàtiques engloba, d'una banda, les dades de les entrades presentades mitjançant els procediments que actualment són telemàtics (a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears són 474) i, de l'altra, els escrits presentats mitjançant el registre electrònic comú 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>Juny 2020</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	1.324	24,32%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	4.120	75,68%
Total	5.444	100%

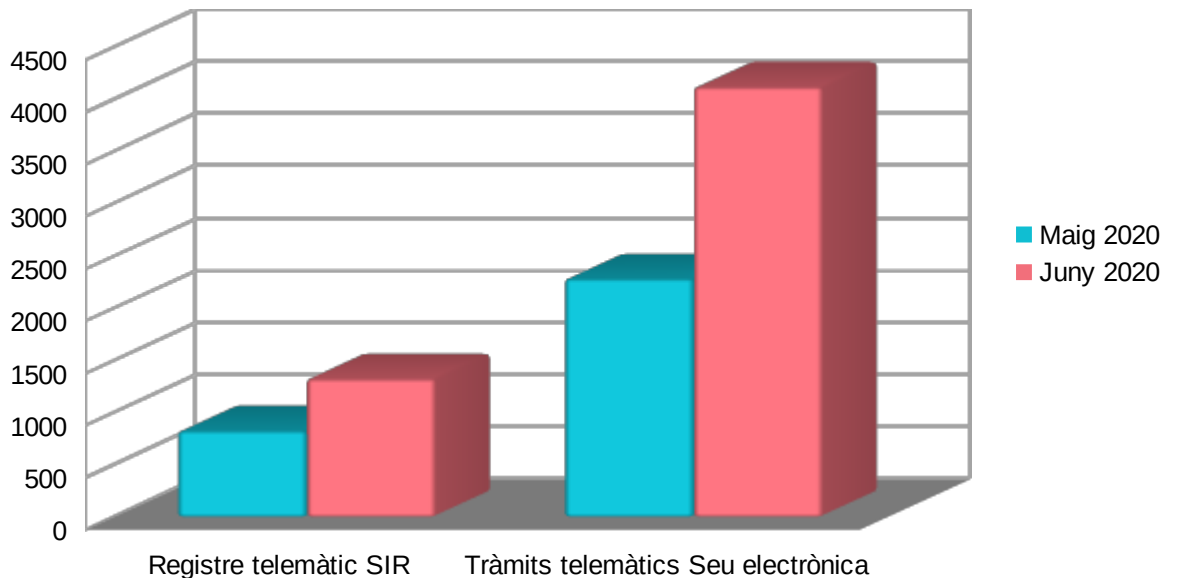
Sortides



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

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Maig 2020</i>	<i>Juny 2020</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	825	1.324	60,48%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	2.282	4.120	80,54%
Total	3.107	5.444	75,22%

Procedència de les sortides



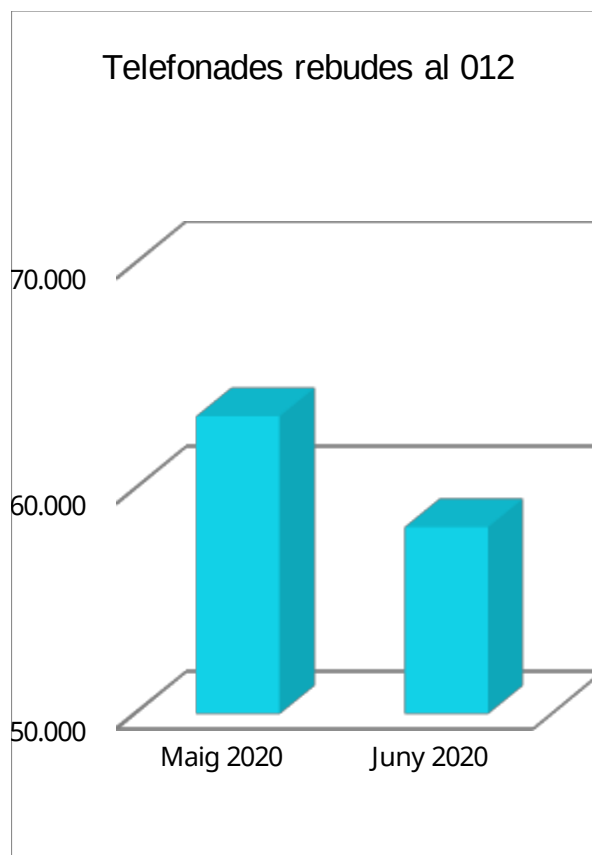


Dades específiques del canal telefònic

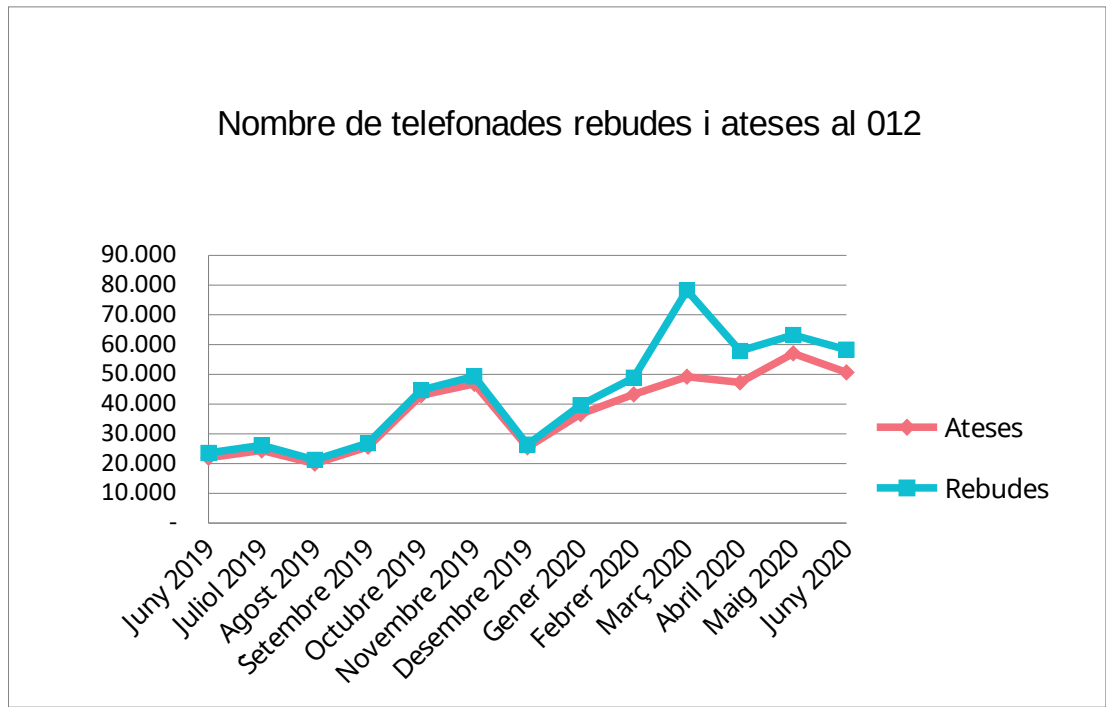
En aquest apartat s'analitzen les telefonades rebudes al telèfon d'assistència 012.

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

	<i>Maig 2020</i>	<i>Juny 2020</i>
Nombre de telefonades rebudes	63.234	58.288

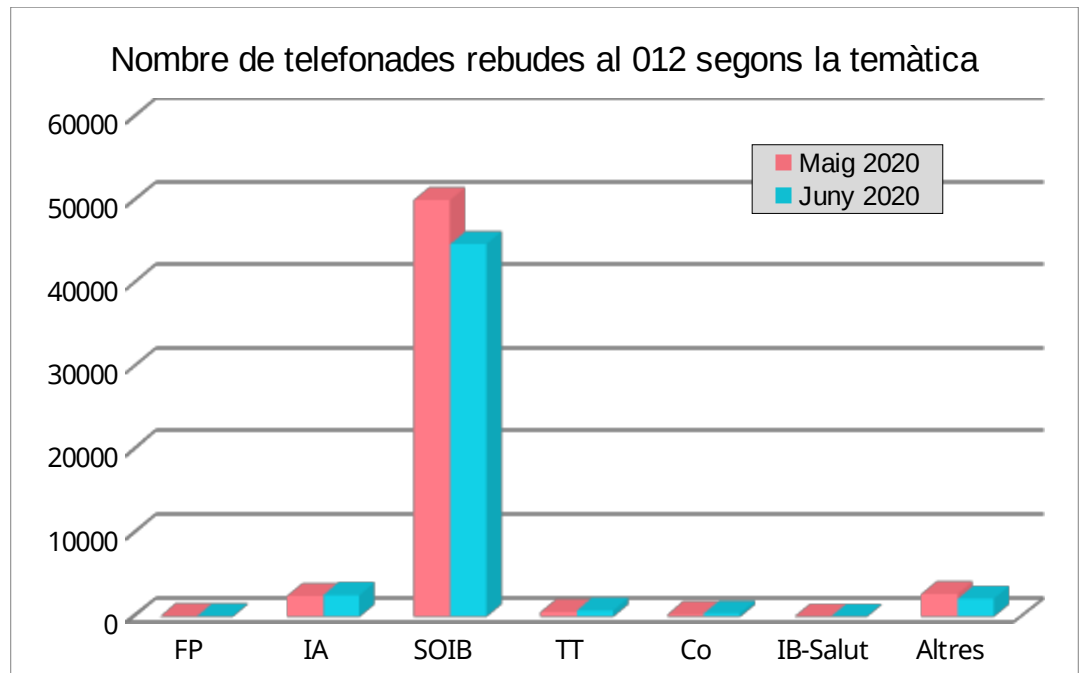


En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses durant el darrer any.



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

Informació per temàtica	Maig 2020	Juny 2020
Funció Pública	21	14
Informació administrativa	2.459	2.578
SOIB	50.057	44.759
Tràmits telemàtics	532	745
Consum	265	393
IB-Salut	10	4
Altres	2.713	2.171

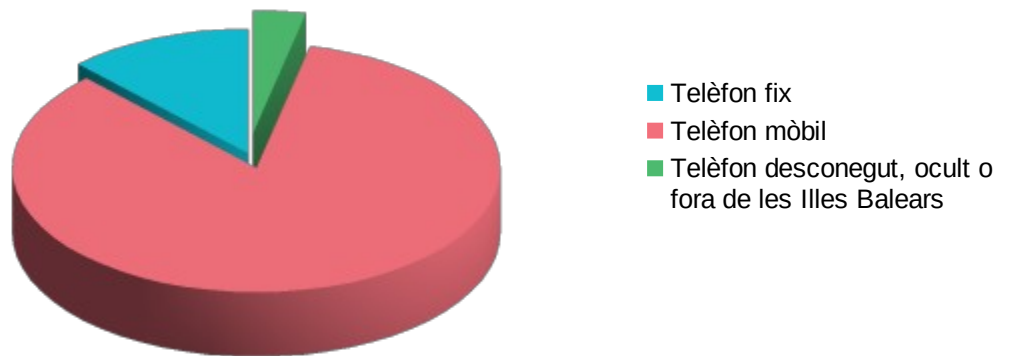


Pel que fa a l'origen de la telefonada, la distribució és la següent:

Origen de la telefonada	Juny 2020
Telèfon fix	7.002
Telèfon mòbil	48.042
Telèfon desconegut, ocult o fora de les Illes Balears	2.013
Total	57.057

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 84% del total.

Origen de la telefonada segons el mitjà emprat



Pel que fa al temps d'espera per ser atès puja a 77 segons al mes de juny. Son uns valors que excedeixen lleugerament 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 excepcional que vivim n'és la causa.

