



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

Informe d'activitat de l'Atenció a la Ciutadania

Març 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 març de 2020:

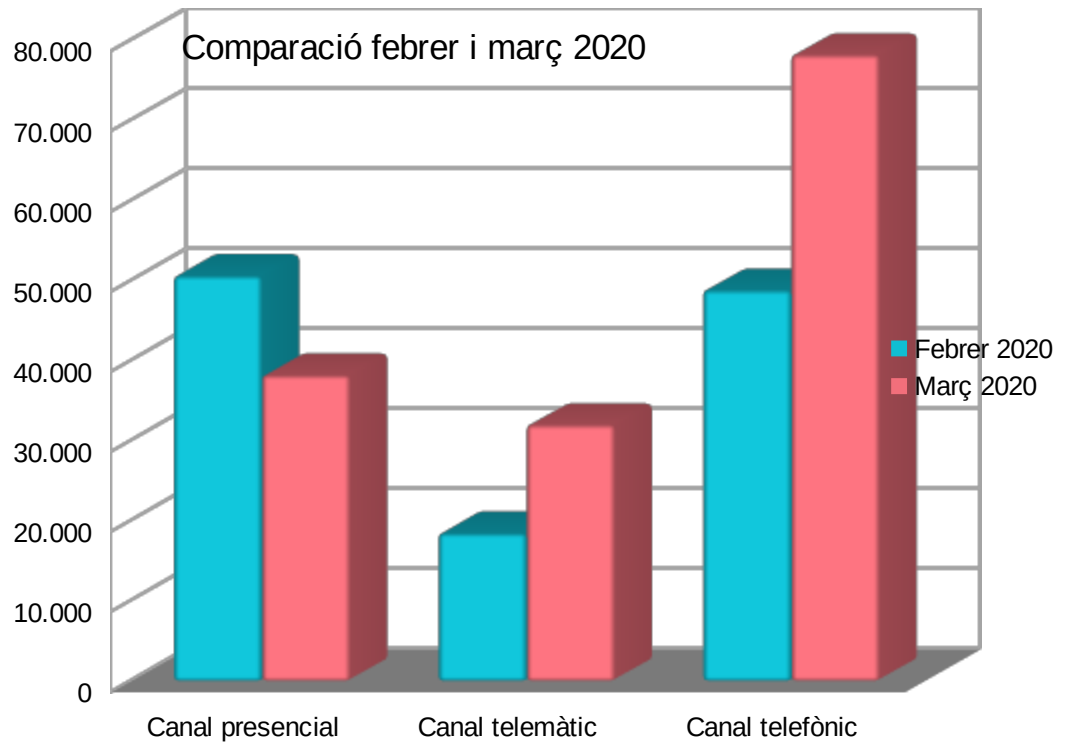
	Març 2020	%
Canal presencial	38.252	26%
Canal telemàtic	32.050	22%
Canal telefònic	78.236	53%
Total	148.538	100%

Març 2020



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

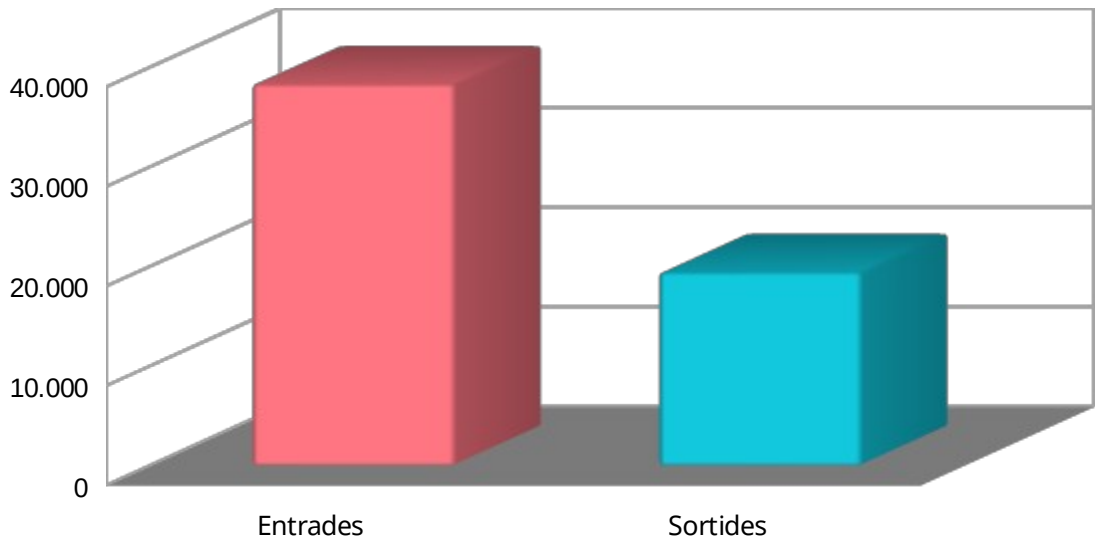
	Febrer 2020	Març 2020	Variació mensual %
Canal presencial	50.648	38.252	-24%
Canal telemàtic	18.530	32.050	73%
Canal telefònic	48.879	78.236	60%
Total	118.057	148.538	26%



Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes de març de 2020:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Març 2020	38.252	19.373

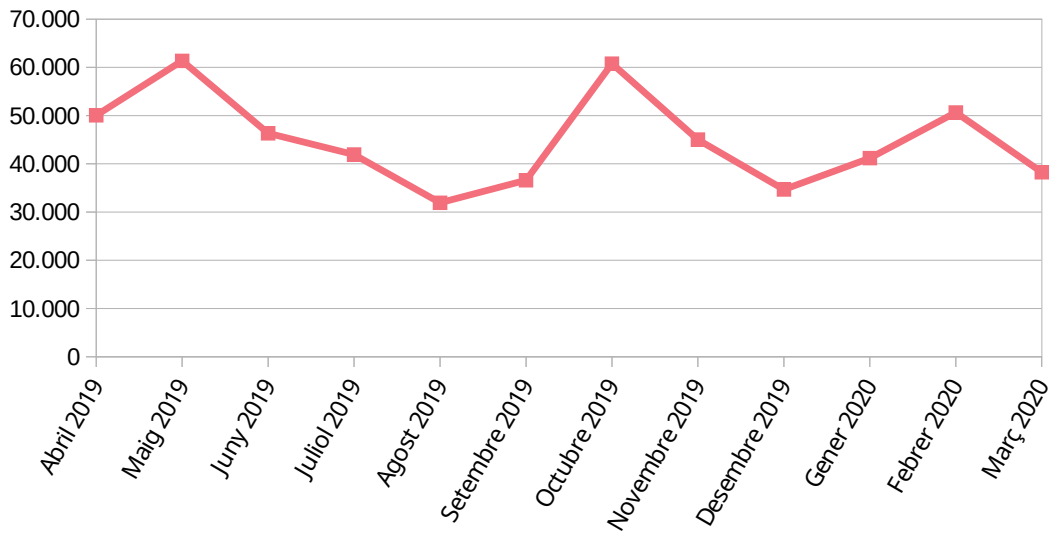


Evolució anual del nombre d'entrades i sortides (dotze mesos darrers):

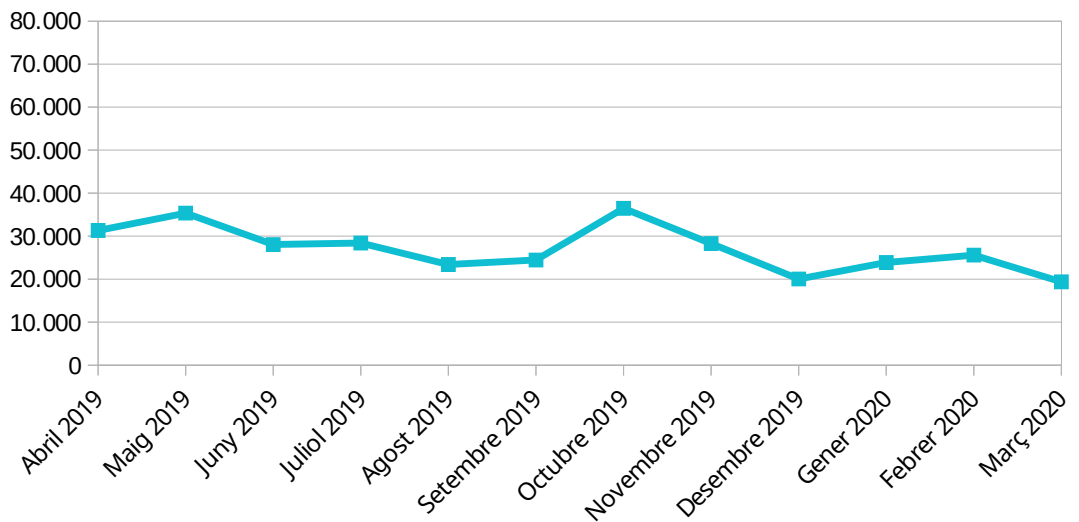
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Abril 2019	50.049	31.311
Maig 2019	61.340	35.365
Juny 2019	46.332	28.040
Juliol 2019	41.922	28.397
Agost 2019	31.921	23.404
Setembre 2019	36.598	24.437
Octubre 2019	60.770	36.464
Novembre 2019	45.011	28.288
Desembre 2019	34.675	20.028
Gener 2020	41.177	23.867
Febrer 2020	50.648	25.589
Març 2020	38.252	19.373



Evolució anual del nombre d'entrades



Evolució anual del nombre de sortides

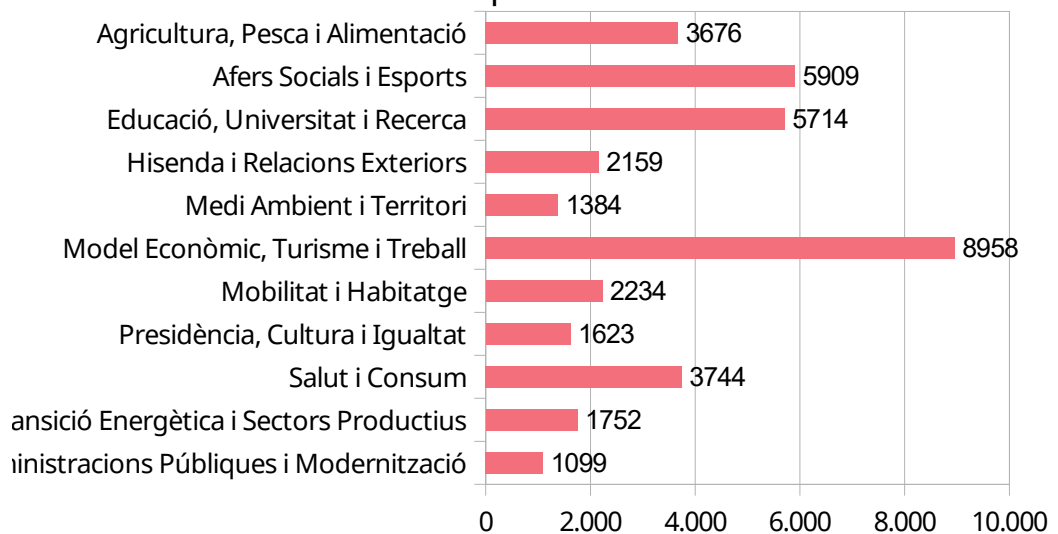


Entrades i sortides del mes de març per conselleries:

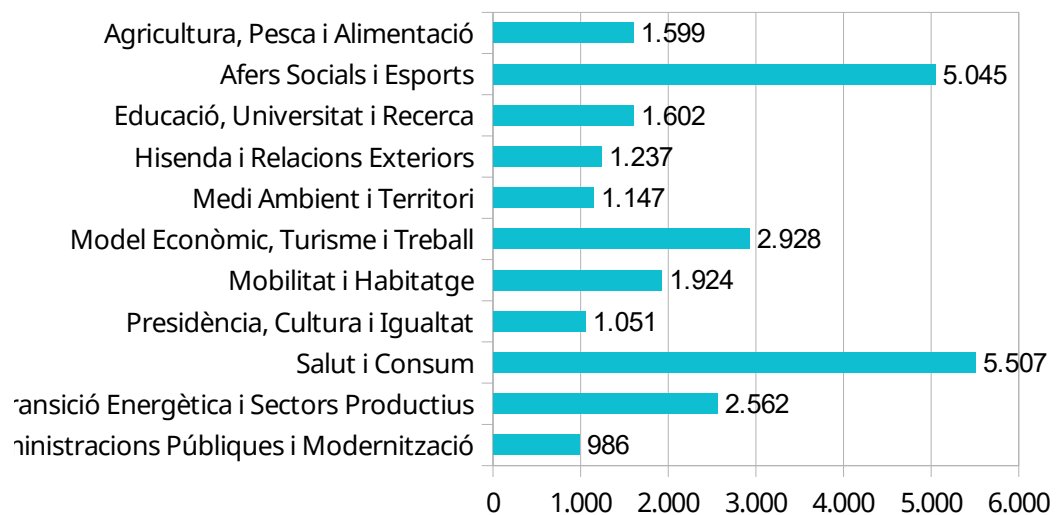


	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Administracions Públiques i Modernització	1.099	442
Transició Energètica i Sectors Productius	1.752	1.374
Salut i Consum	3.744	3.537
Presidència, Cultura i Igualtat	1.623	444
Mobilitat i Habitatge	2.234	956
Model Econòmic, Turisme i Treball	8.958	1.697
Medi Ambient i Territori	1.384	901
Hisenda i Relacions Exteriors	2.159	1.026
Educació, Universitat i Recerca	5.714	1.009
Afers Socials i Esports	5.909	6.736
Agricultura, Pesca i Alimentació	3.676	1.251

Entrades per Conselleria



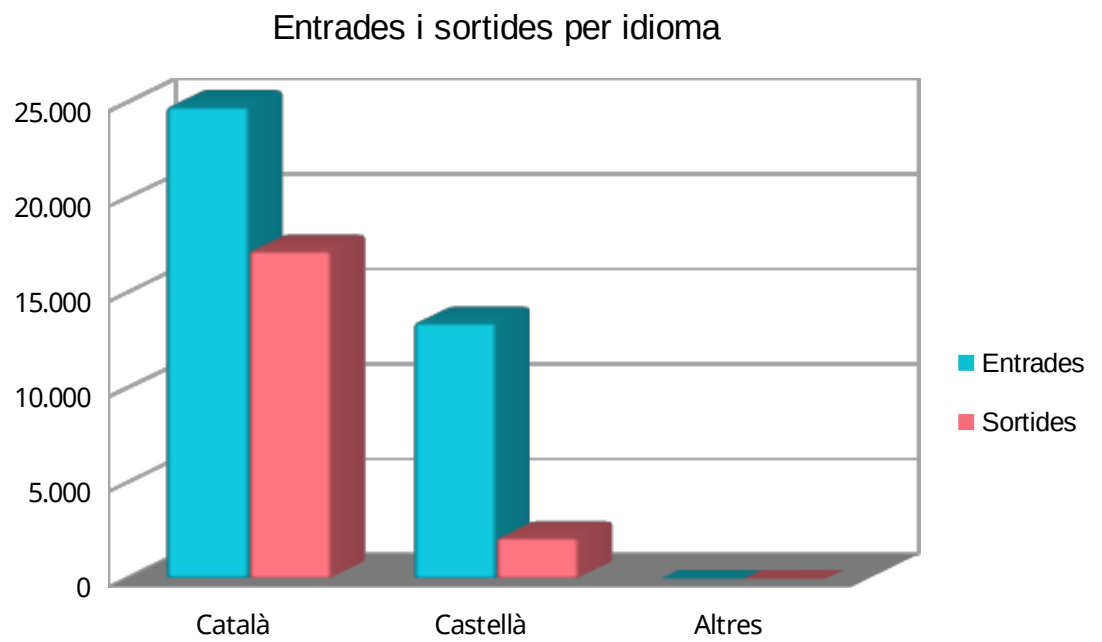
Sortides per Conselleria





Entrades i sortides per idioma

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Català	24.808	17.228
Castellà	13.442	2.144
Altres	2	1



Dades específiques del canal telemàtic

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

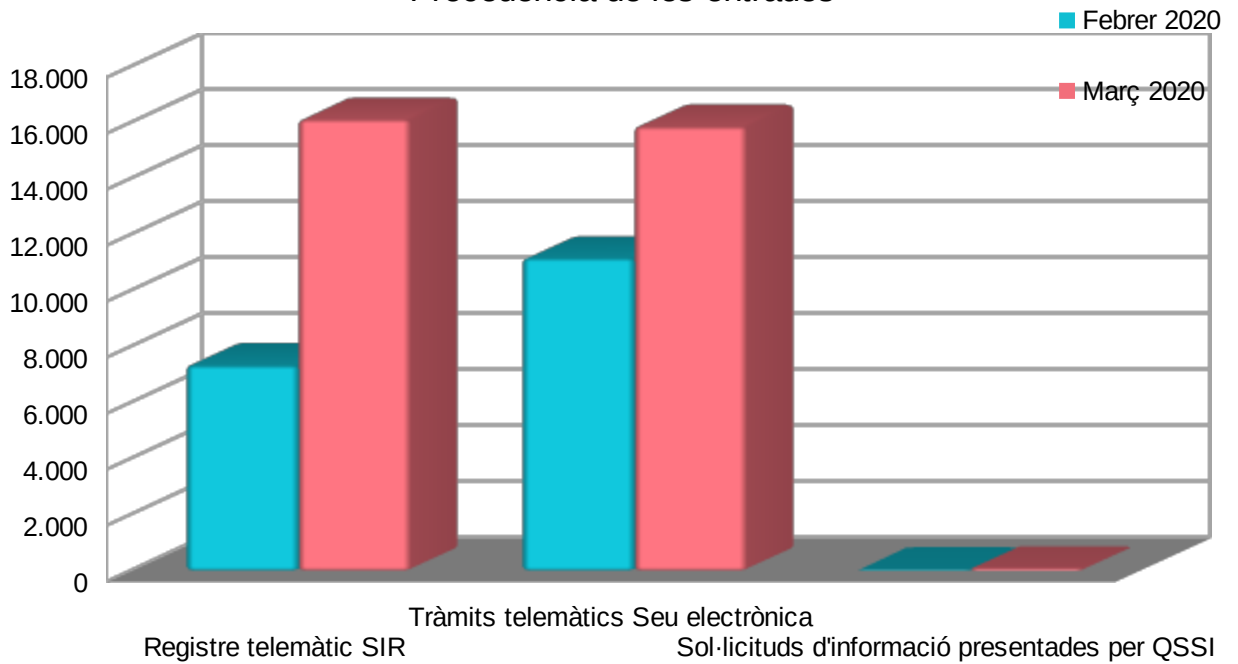
<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Març 2020</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	16.103	50,2%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	15.854	49,5%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	93	0,3%
Total	32.050	100%



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

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Febrer 2020</i>	<i>Març 2020</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	7.331	16.103	119,66%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	11.149	15.854	42,20%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	50	93	86,00%
Total	18.530	32.050	

Procedència de les entrades

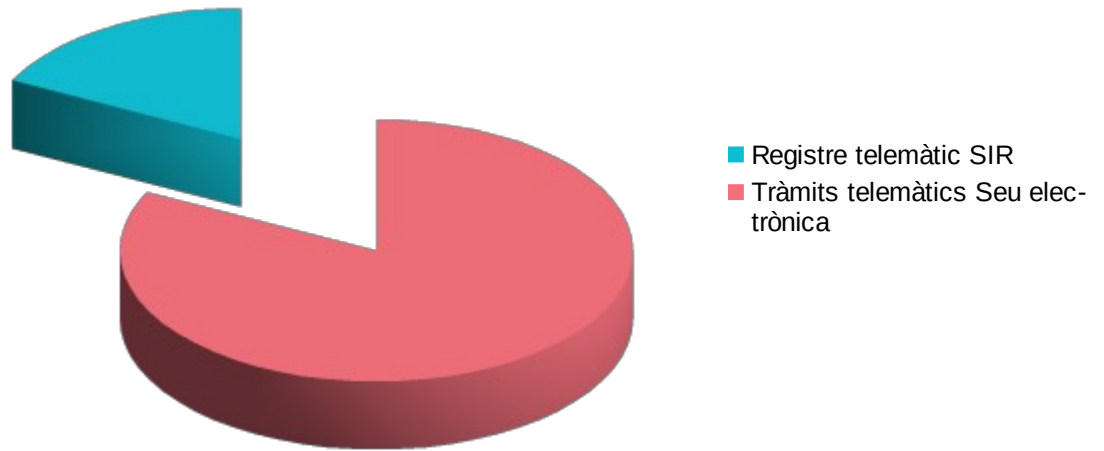


El total d'entrades telemàtiques engloba, d'una banda, les dades de les entrades presentades mitjançant els procediments que actualment són telemàtics (a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears són 424) i, de l'altra, els escrits presentats mitjançant el registre electrònic comú 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>Març 2020</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	708	17,60%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.314	82,40%
Total	4.022	100%

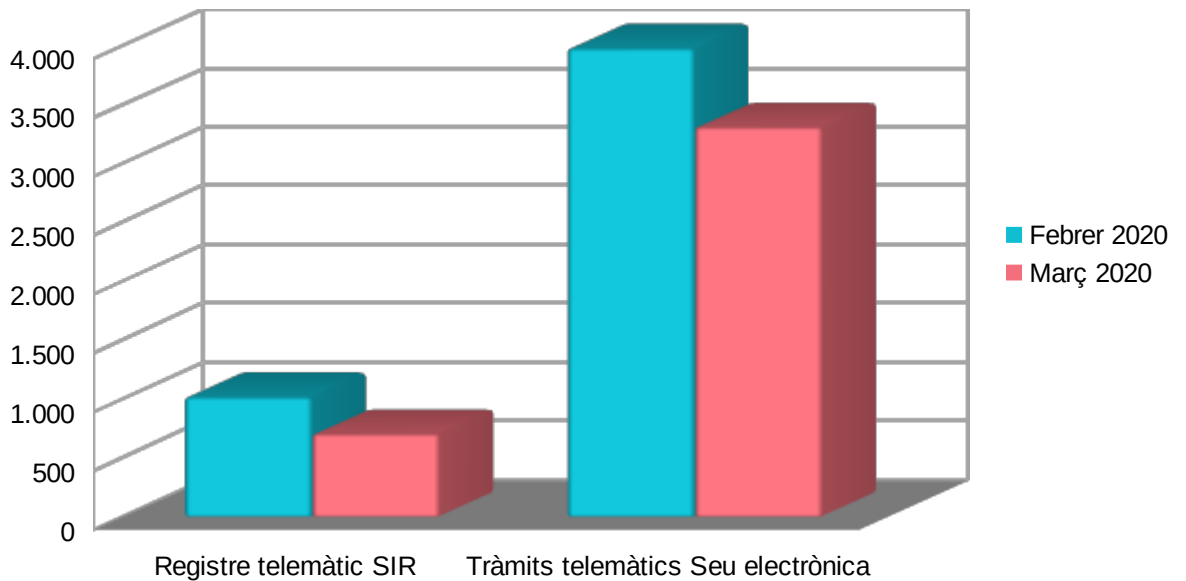
Sortides



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

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Febrer 2020</i>	<i>Març 2020</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	1.023	708	-30,79%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.984	3.314	-16,82%
Total	5.007	4.022	-19,67%

Procedència de les sortides



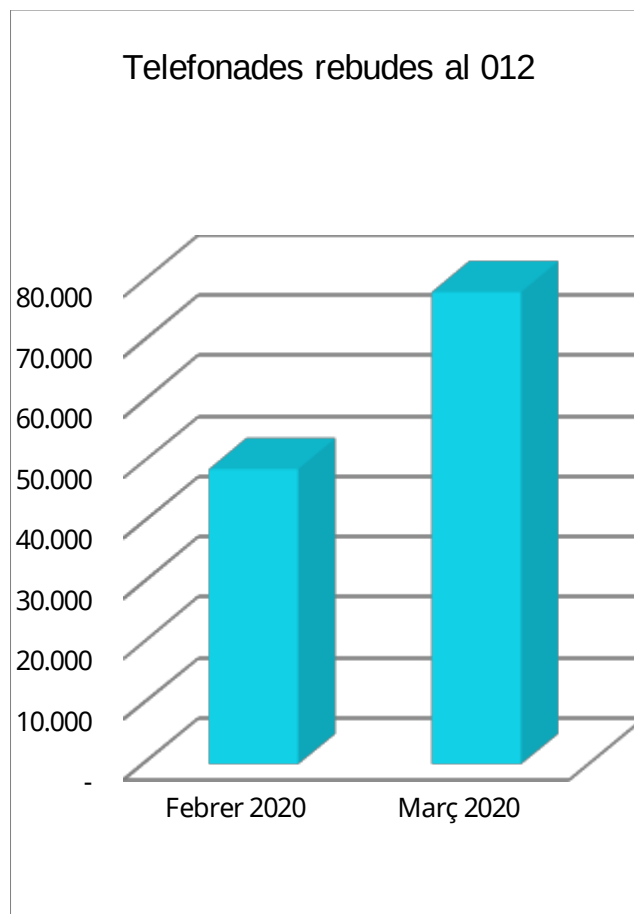


Dades específiques del canal telefònic

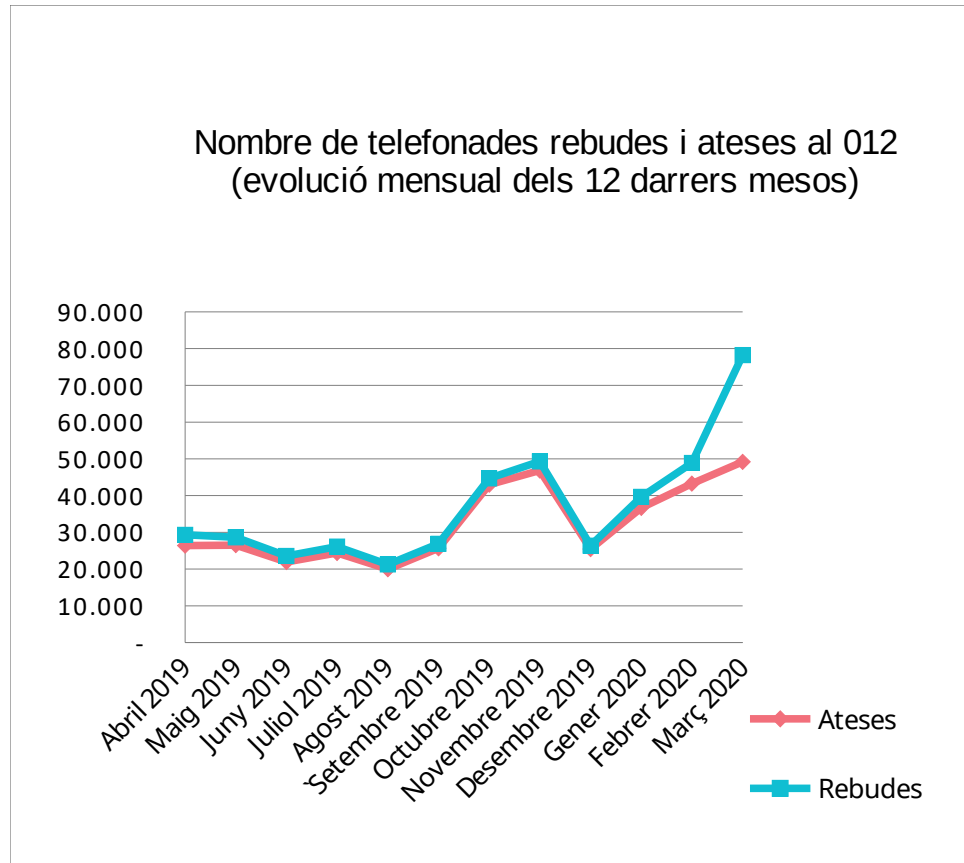
En aquest apartat s'analitzen les telefonades rebudes al telèfon d'assistència 012.

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

	Febrer 2020	Març 2020
Nombre de telefonades rebudes	48.879	78.236

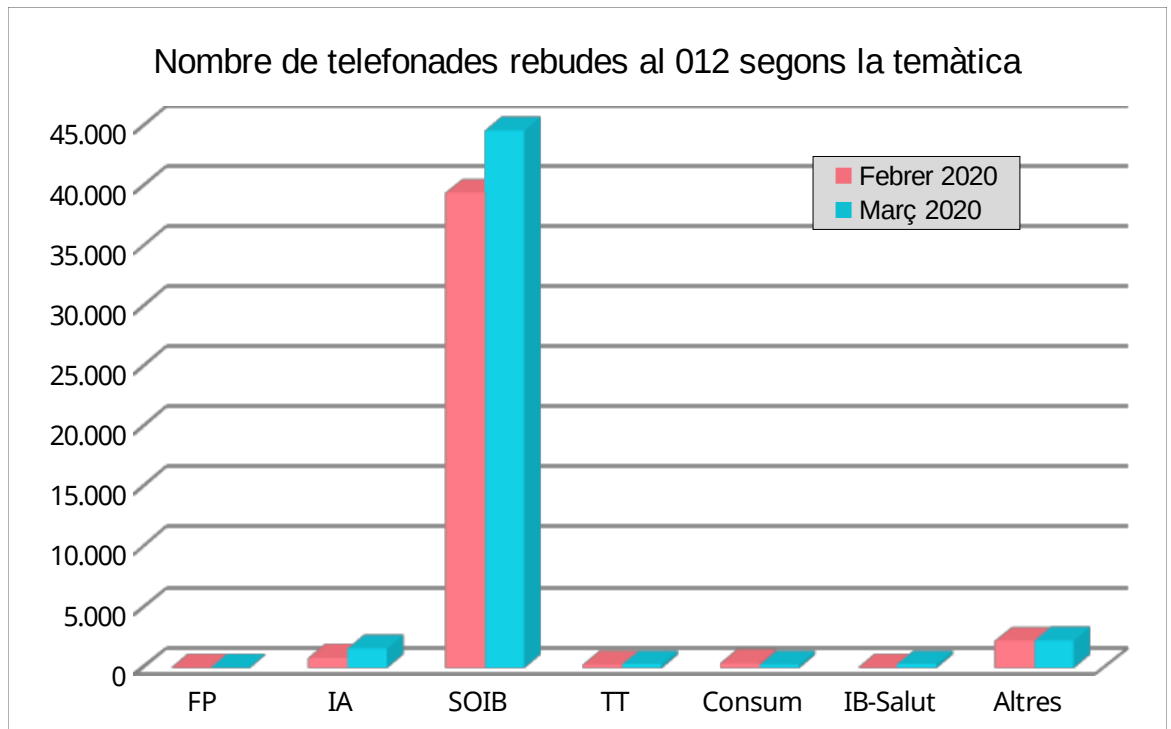


En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses dels dotze darrers mesos.



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

Informació per temàtica	Febrer 2020	Març 2020
Funció Pública	9	8
Informació administrativa	849	1.621
SOIB	39.504	44.669
Tràmits telemàtics	269	307
Consum	383	296
IB-Salut	3	9
Altres	2.252	2.287

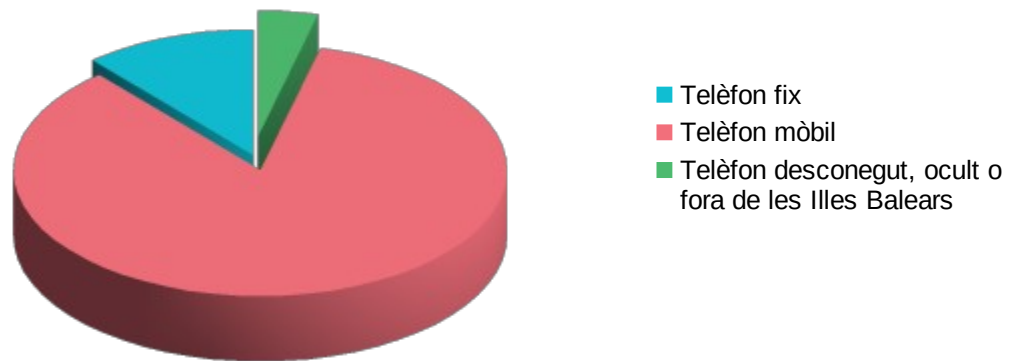


Pel que fa a l'origen de la telefonada, la distribució és la següent:

Origen de la telefonada	Març 2020
Telèfon fix	5.569
Telèfon mòbil	41.704
Telèfon desconegut, ocult o fora de les Illes Balears	1.924
Total	49.197

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 85% del total.

Origen de la telefonada segons el mitjà emprat



Pel que fa al temps d'espera per ser atès, persisteix el seu increment. Així passam dels 54 segons en el mes febrer als 106 del mes de març. Així es supera 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.

