



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

Informe d'activitat de l'Atenció a la Ciutadania

Abril 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

Les dades globals en tots els canals d'atenció a la ciutadania han sofert un important decrement durant aquest mes d'abril (29% en terme mig), el decrement que ja va començar en el canal presencial durant el mes de març y està provocat per les restriccions imposades per la proclamació de l'estat d'alarma mitjançant el RD 432/2020 (14 de març).

Si a l'Informe del mes de març el canal de major pes era el telemàtic (73%) en el mes d'abril és el canal telefònic el que té preponderància (55%). La principal preocupació de la ciutadania es veu reflectida a les consultes telefòniques que són les adreçades al SOIB i relacionades amb els ERTO (expedients de regulació temporal de l'ocupació).

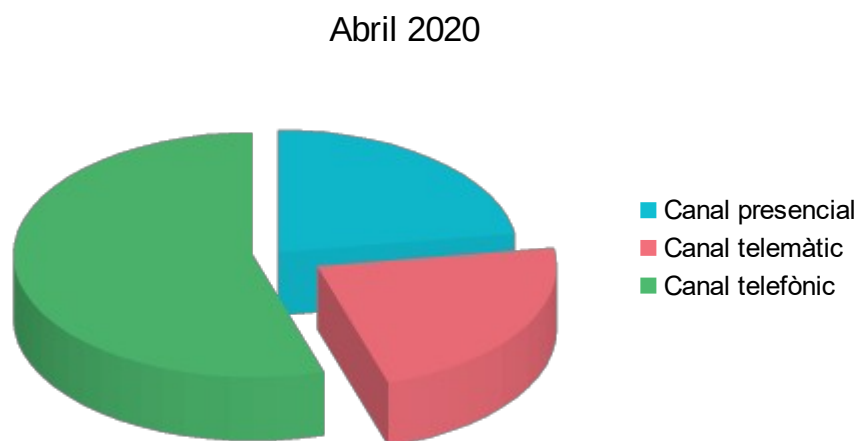
Si parlem de l'atenció presencial s'accentua la caiguda del passat mes de març (24%) quan durant la segona quinzena es va aplicar la restricció de circulació. Pel que fa al mes d'abril la caiguda és del 38%.

Per acabar, cal comentar la caiguda en l'ús dels canals telemàtics. Pel que fa als registres via SIR gairebé un 12% i pel que fa als tràmits telemàtics un 41%. Sense cap dubte, el fet que la majoria de terminis administratius estiguessin suspesos n'és la causa. Pel que fa a les sol·licituds d'informació presentades per QSSI l'impacte de la caiguda és molt menor i es situa en un 5%.

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'abril de 2020:

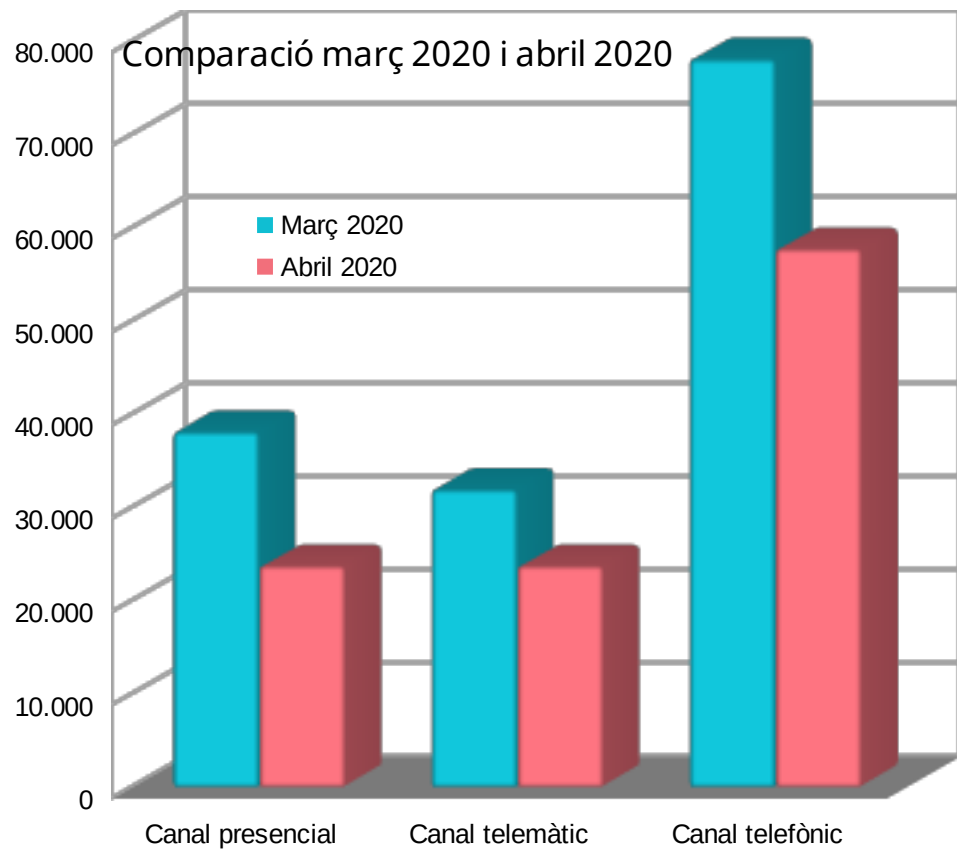
	Abril 2020	%
Canal presencial	23.846	23%
Canal telemàtic	23.854	23%
Canal telefònic	57.861	55%
Total	105.561	100%

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





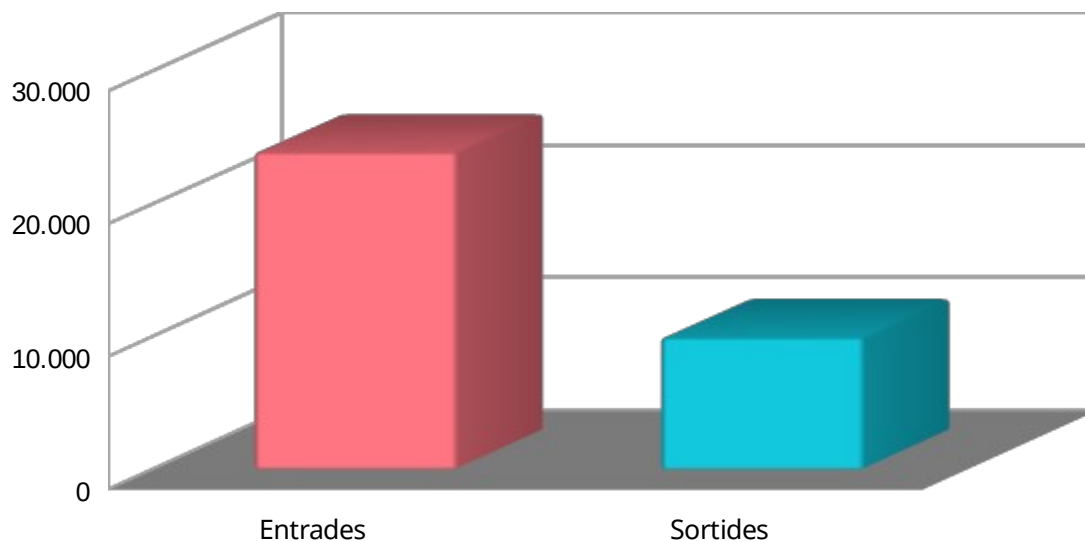
	Març 2020	Abril 2020	Variació mensual %
Canal presencial	38.252	23.846	-38%
Canal telemàtic	32.050	23.854	-26%
Canal telefònic	78.236	57.861	-26%
Total	148.538	105.561	-29%



Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes d'abril de 2020:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Abril 2020	23.846	9.906

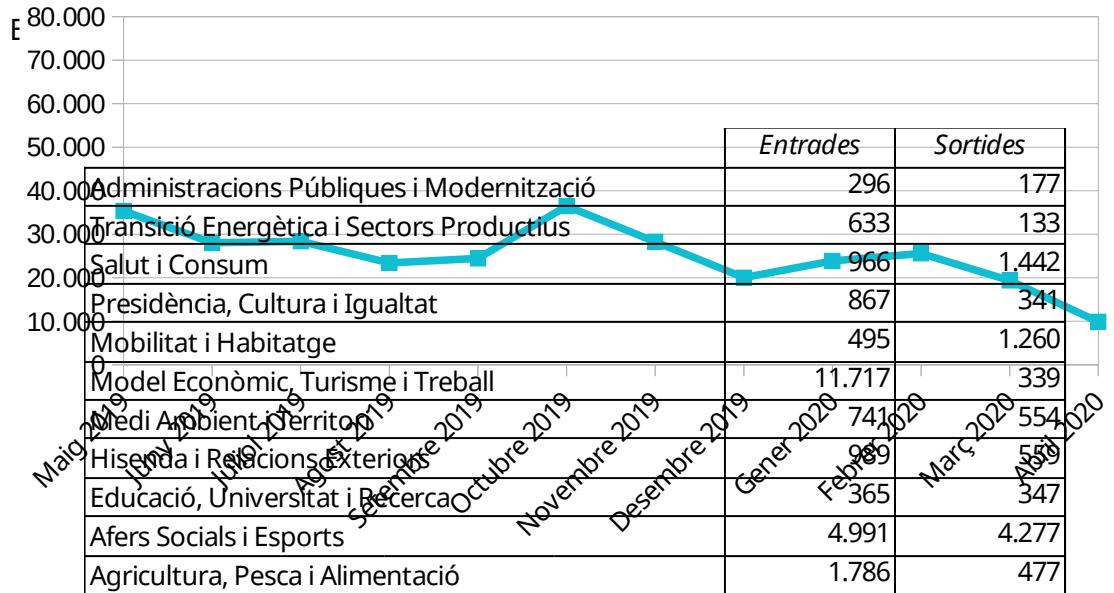


Evolució anual del nombre d'entrades i sortides (dotze mesos darrers):

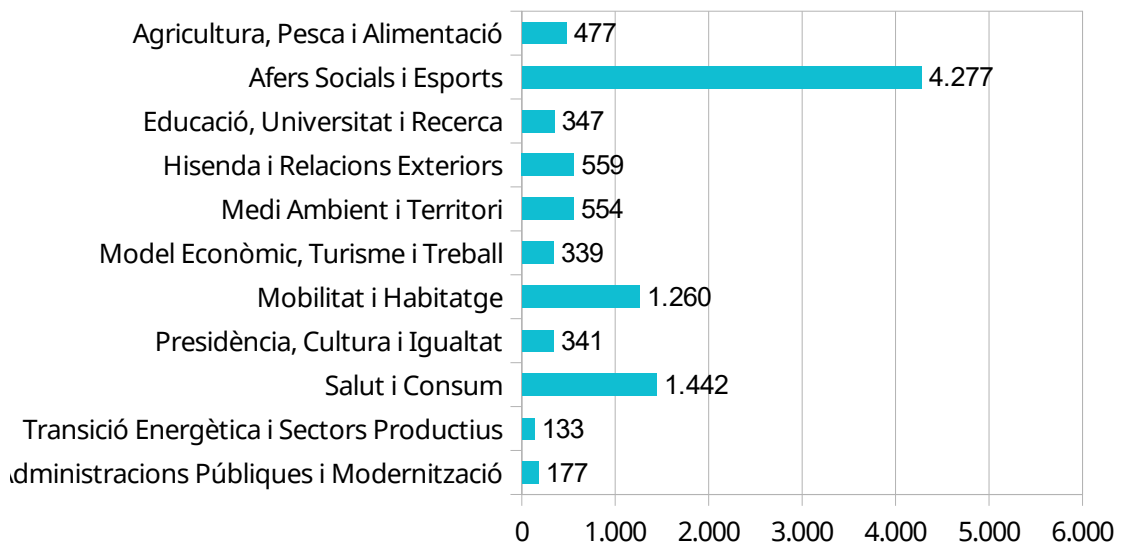
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Maig 2019	61.340	35.365
Juny 2019	46.332	28.040
Juliol 2019	41.922	28.397
Agost 2019	31.921	23.404
Setembre 2019	36.598	24.437
Octubre 2019	60.770	36.464
Novembre 2019	45.011	28.288
Desembre 2019	34.675	20.028
Gener 2020	41.177	23.867
Febrer 2020	50.648	25.589
Març 2020	38.252	19.373
Abril 2020	23.846	9.906

Evolució anual del nombre d'entrades

Evolució anual del nombre de sortides

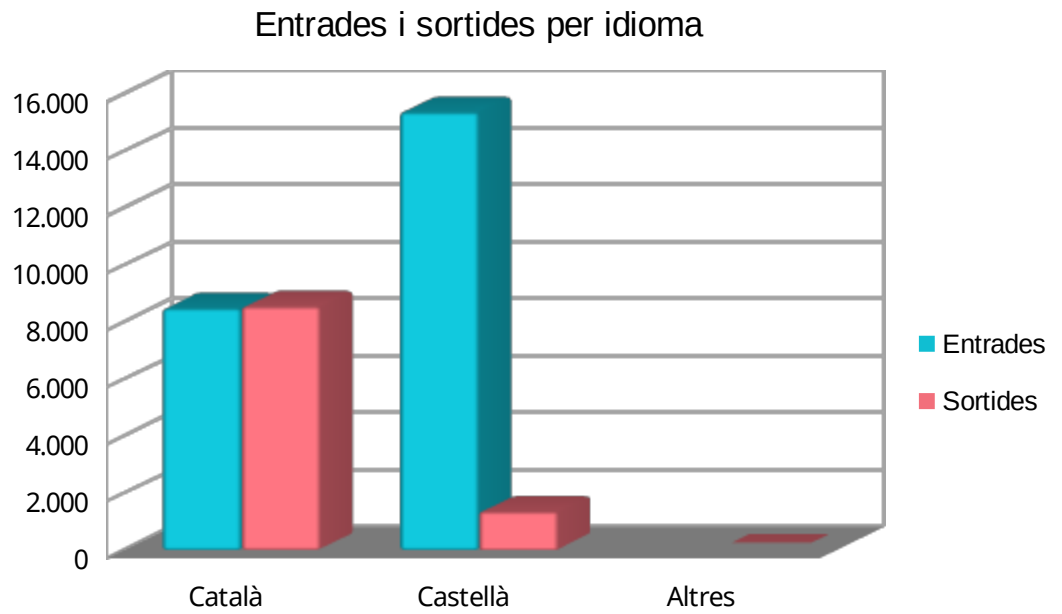


Sortides per Conselleria



Entrades i sortides per idioma

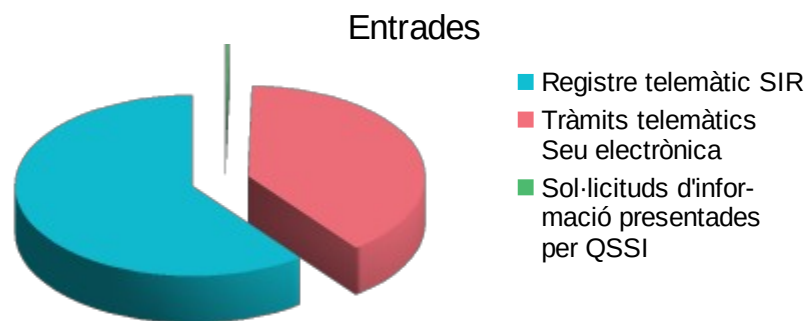
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Català	8.483	8.547
Castellà	15.363	1.357
Altres	0	2



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>Abril 2020</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	14.411	60,4%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	9.355	39,2%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	88	0,4%
Total	23.854	100%

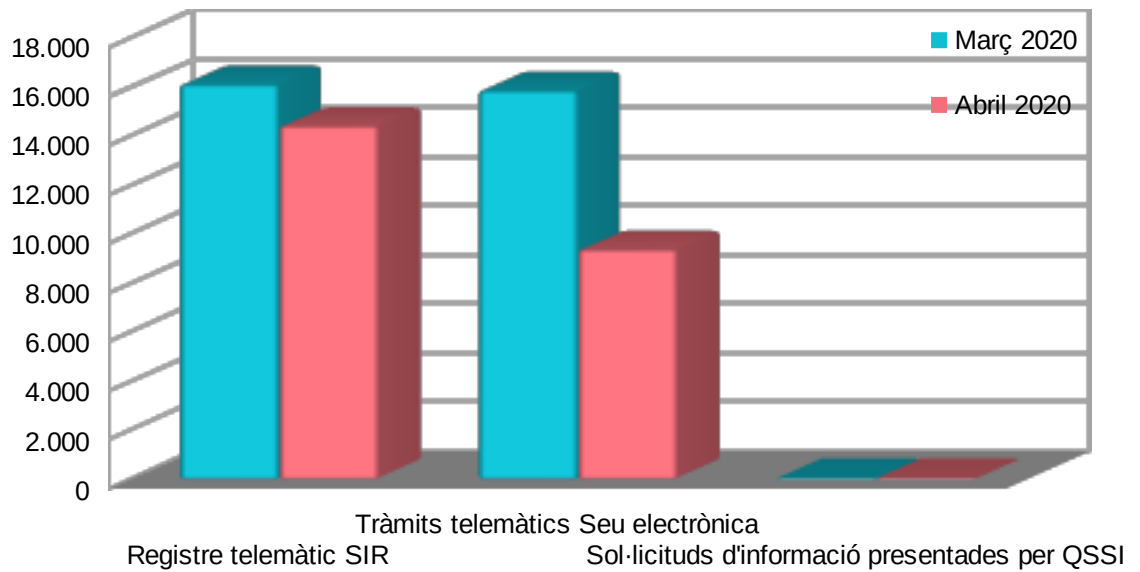


Comparació del mes d'abril de 2020 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Març 2020</i>	<i>Abril 2020</i>
Registre telemàtic SIR	16.103	14.411
Tràmits telemàtics Seu electrònica	15.854	9.355
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	93	88
Total	32.050	23.854



Procedència de les entrades

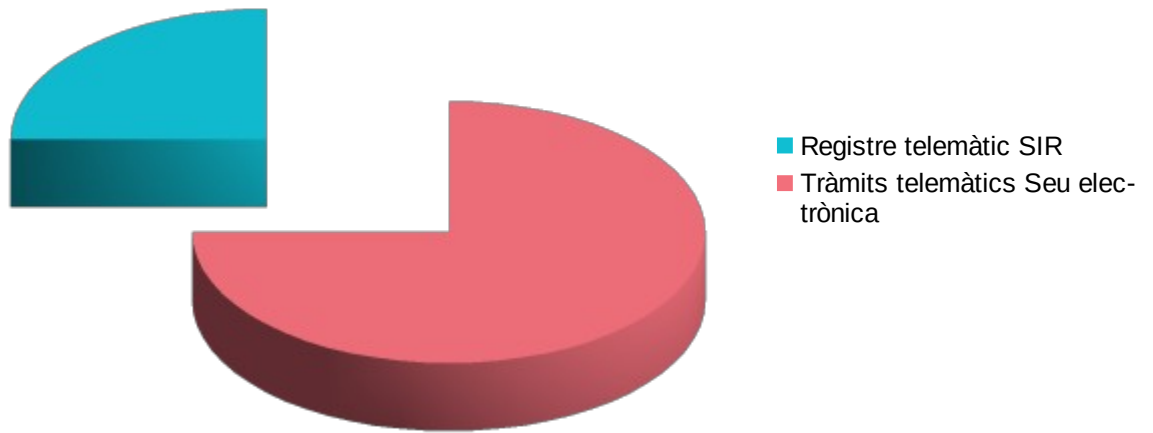


El total d'entrades telemàtiques engloba, d'una banda, les dades de les entrades presentades mitjançant els procediments que actualment són telemàtics (a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears són 429) i, de l'altra, els escrits presentats mitjançant el registre electrònic comú 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>Abril 2020</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	410	25,02%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	1.229	74,98%
Total	1.639	100%

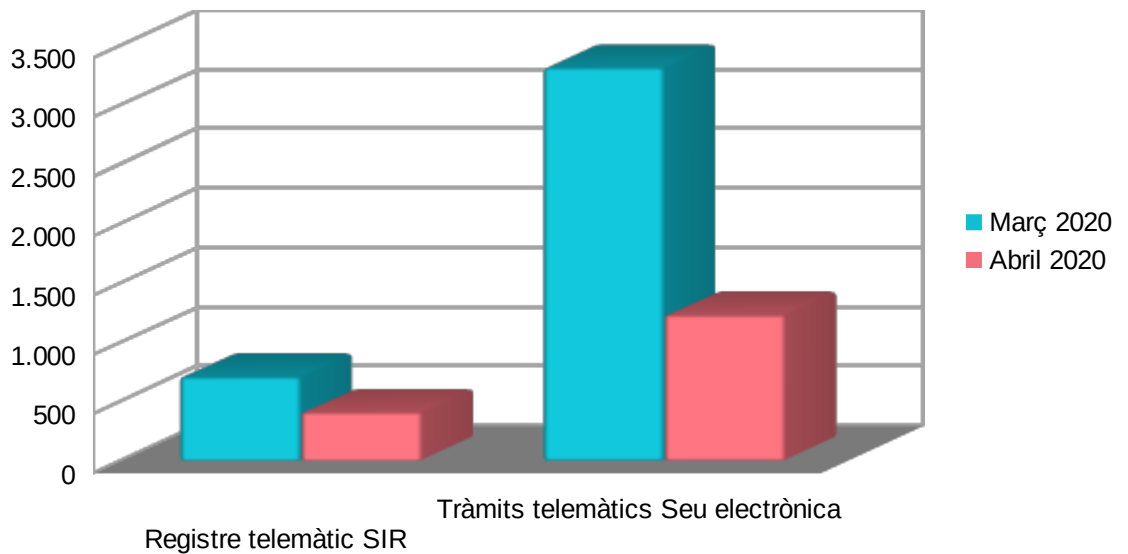
Sortides



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

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Març 2020</i>	<i>Abril 2020</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	708	410	-42,09%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.314	1.229	-62,91%
Total	4.022	1.639	-59,25%

Procedència de les sortides



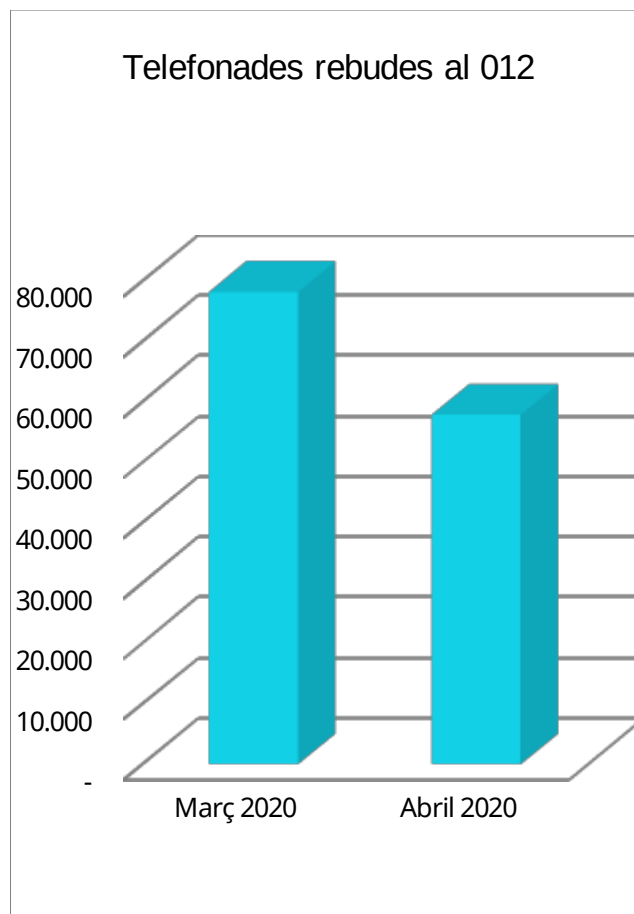


Dades específiques del canal telefònic

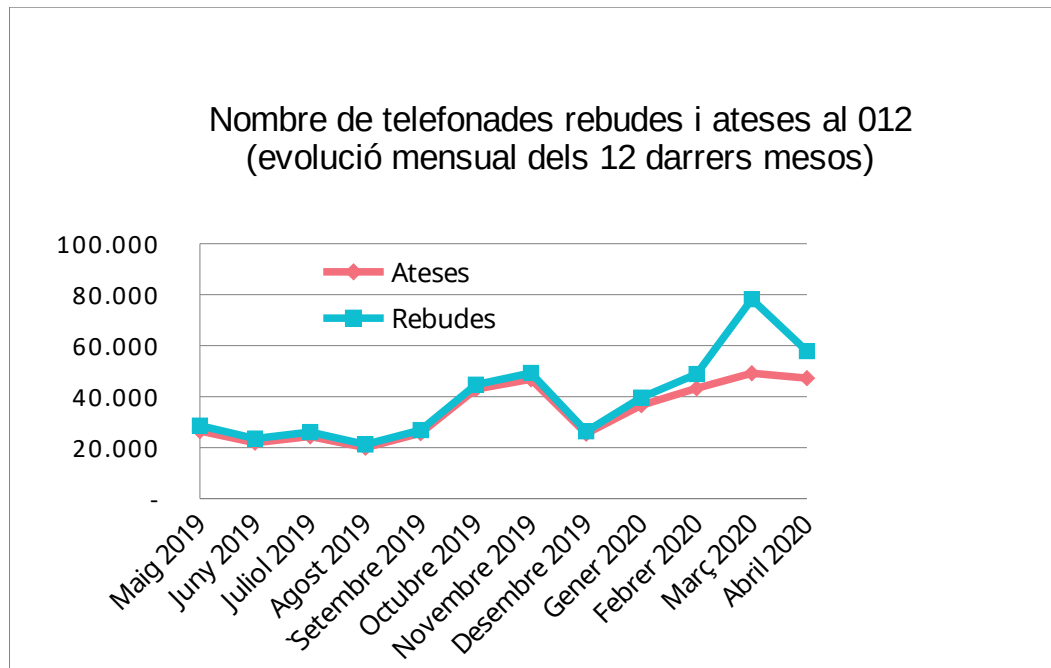
En aquest apartat s'analitzen les telefonades rebudes al telèfon d'assistència 012.

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

	Març 2020	Abril 2020
Nombre de telefonades rebudes	78.236	57.861

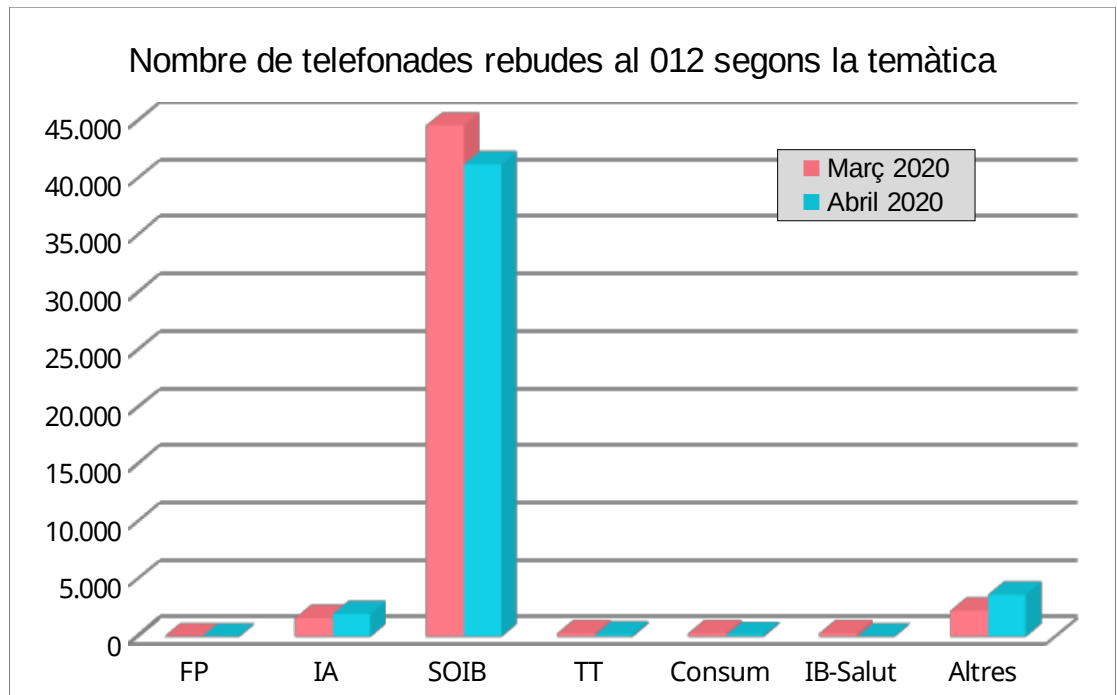


En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses dels dotze darrers mesos.



El gràfic següent mostra el nombre de telefonades rebudes durant el mes d'abril 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>Març 2020</i>	<i>Abril 2020</i>
Funció Pública	8	4
Informació administrativa	1.621	1.986
SOIB	44.669	41.283
Tràmits telemàtics	307	180
Consum	296	166
IB-Salut	9	4
Altres	2.287	3.661

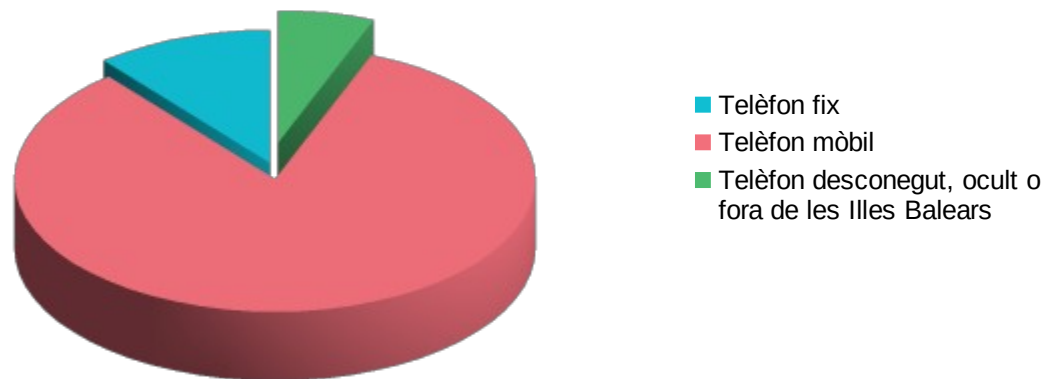


Pel que fa a l'origen de la telefonada, la distribució és la següent:

Origen de la telefonada	Abril 2020
Telèfon fix	5.210
Telèfon mòbil	39.224
Telèfon desconegut, ocult o fora de les Illes Balears	2.850
Total	47.284

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 83% del total.

Origen de la llamada según el medio empleado



Pel que fa al temps d'espera per ser atès, 63 torna a uns valors acceptables tot i que 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 excepcional que vivim n'és la causa.

