



G CONSELLERIA  
O PRESIDÈNCIA  
I DIRECCIÓ GENERAL  
B TRANSPARÈNCIA  
/ I BON GOVERN

# **Informe d'activitat de l'atenció a la ciutadania**

## **Abril 2019**



G  
O  
I  
B  
/



## 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.).

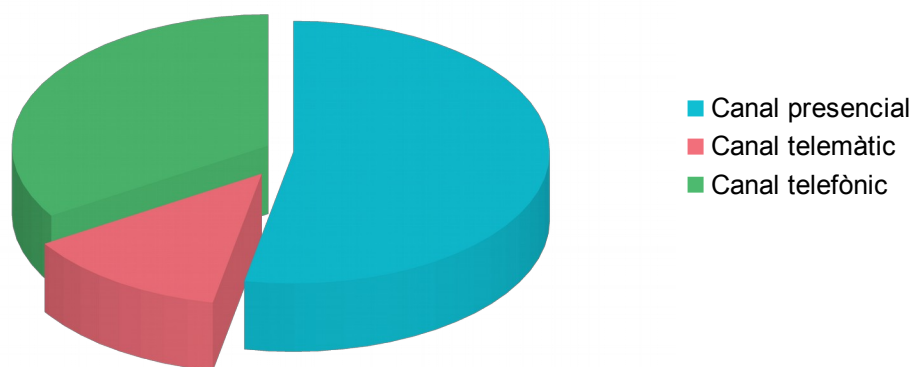
Vists els canals disponibles, fora interessant analitzar les dades sobre l'ús que se'n fa i les prestacions que ofereixen.

## 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 d'abril de 2019:

	<i>Abril 2019</i>	<i>%</i>
Canal presencial	45.852	53%
Canal telemàtic	11.247	13%
Canal telefònic	29.329	34%

Abril 2019

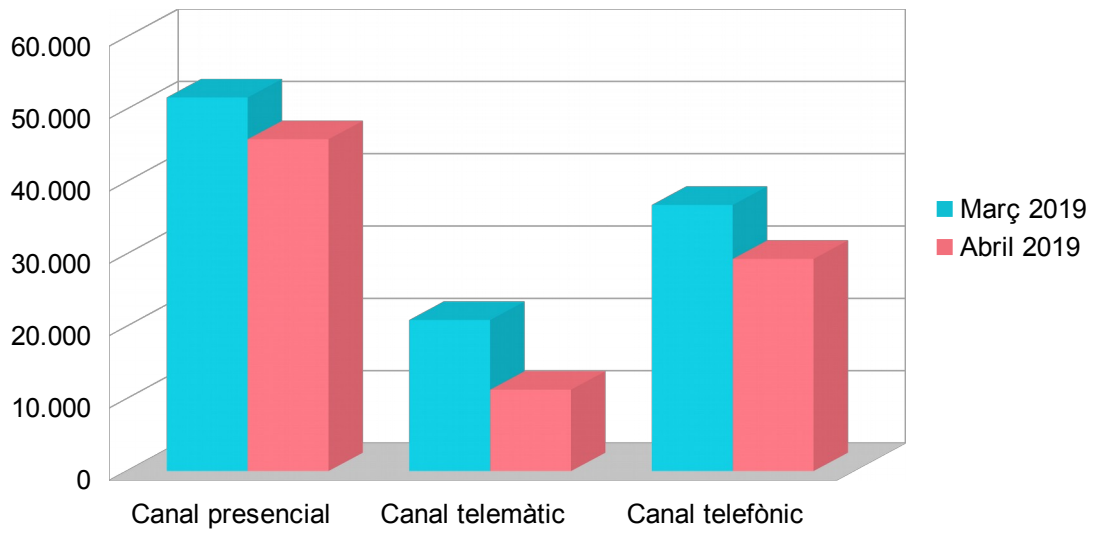


La taula següent permet comparar els valors de abril de 2019 amb els del mes anterior i valorar-ne l'evolució:

	<i>Març 2019</i>	<i>Abril 2019</i>	<i>Variació mensual %</i>
Canal presencial	51.613	45.852	-11%
Canal telemàtic	20.867	11.247	-46%
Canal telefònic	36.770	29.329	-20%
Total	109.250	86.428	-21%



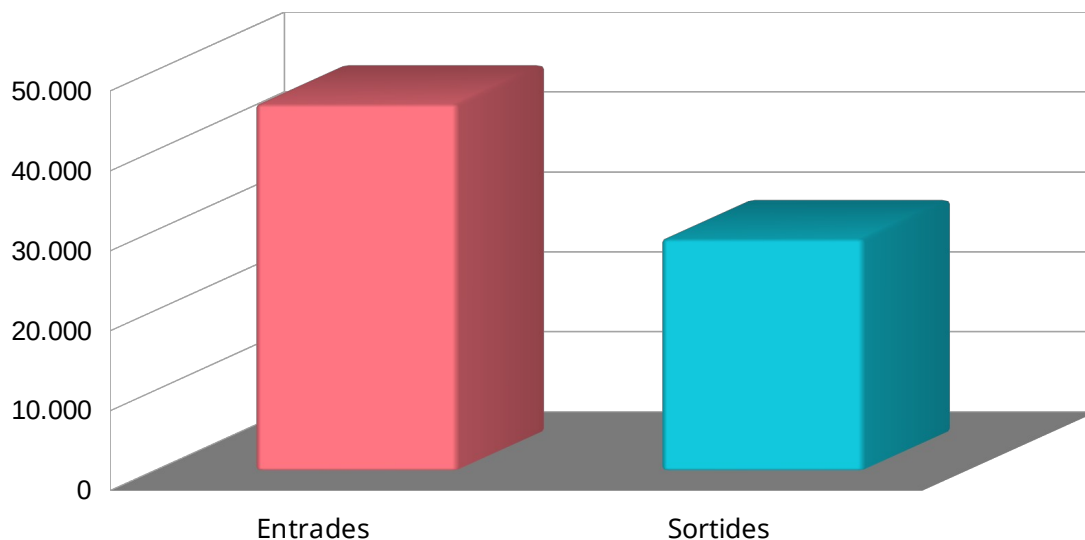
### Comparació març i abril 2019



## Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes d'abril de 2019:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Abril 2019	45.852	29.001

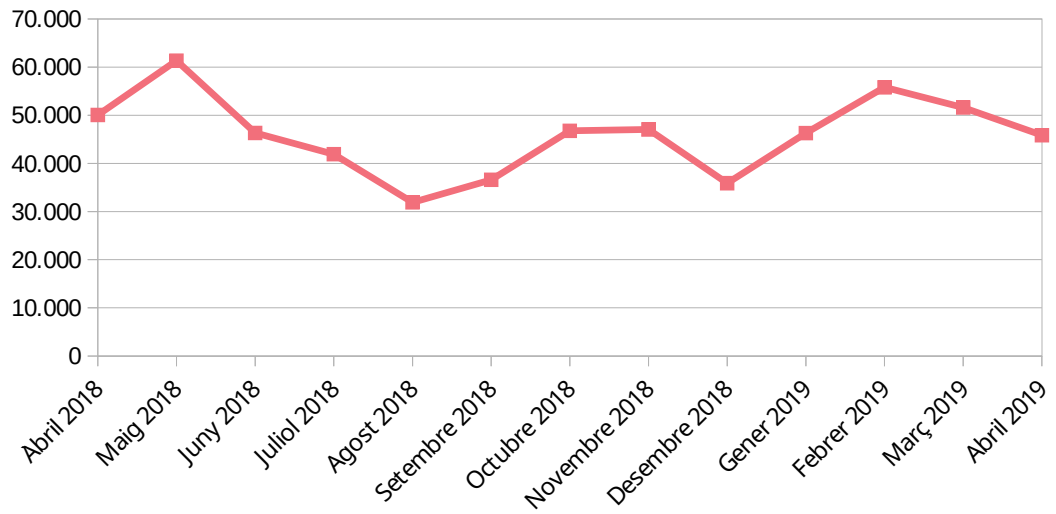


Evolució anual del nombre d'entrades i sortides (dotze mesos darrers):

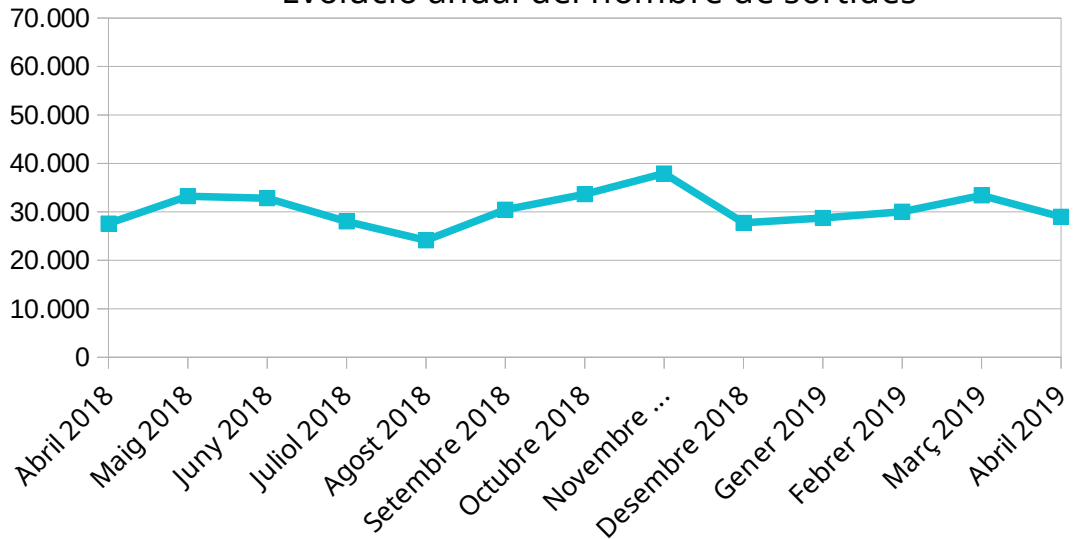
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Abril 2018	50.049	27.592
Maig 2018	61.340	33.238
Juny 2018	46.332	32.814
Juliol 2018	41.922	28.040
Agost 2018	31.921	24.133
Setembre 2018	36.598	30.454
Octubre 2018	46.781	33.646
Novembre 2018	47.056	37.934
Desembre 2018	35.896	27.731
Gener 2019	46.300	28.751
Febrer 2019	55.789	30.033
Març 2019	51.613	33.389
Abril 2019	45.852	29.001



Evolució anual del nombre d'entrades



Evolució anual del nombre de sortides

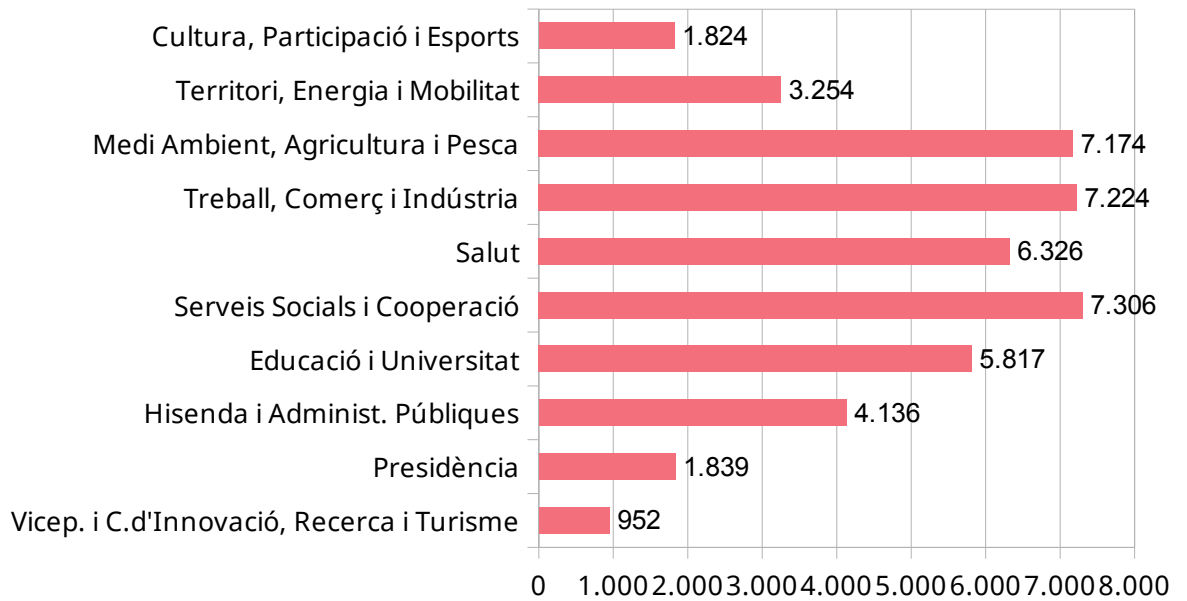


Entrades i sortides del mes de abril per conselleries:

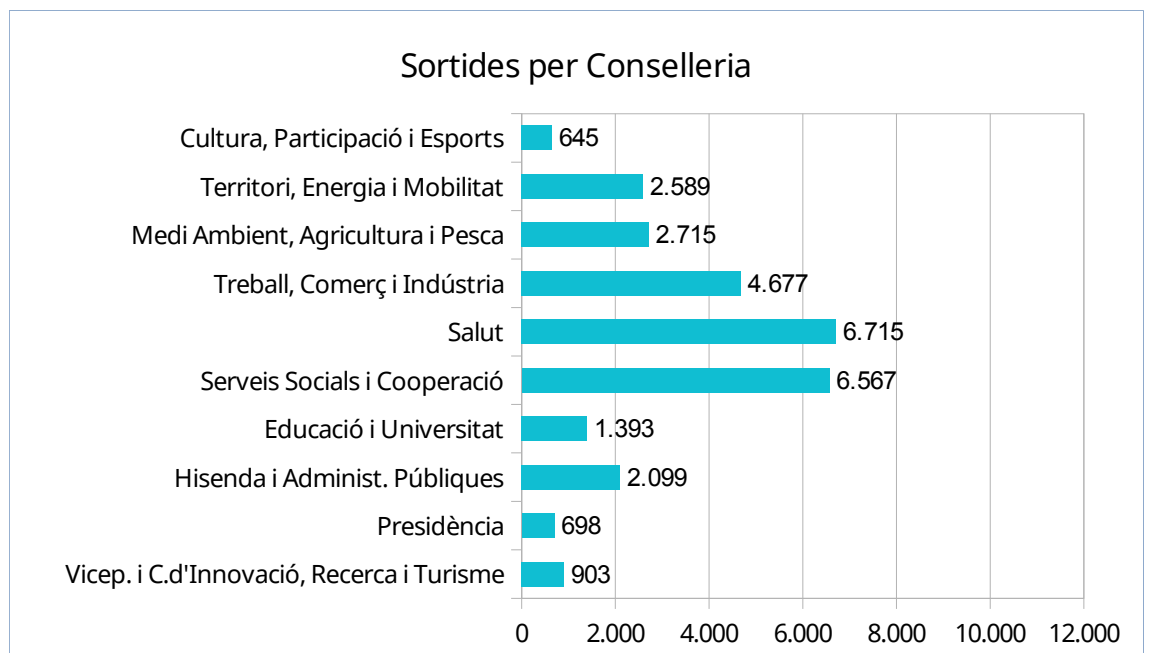
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Vicep. i C.d'Innovació, Recerca i Turisme	952	903
Presidència	1.839	698
Hisenda i Administ. Públiques	4.136	2.099
Educació i Universitat	5.817	1.393
Serveis Socials i Cooperació	7.306	6.567
Salut	6.326	6.715
Treball, Comerç i Indústria	7.224	4.677
Medi Ambient, Agricultura i Pesca	7.174	2.715
Territori, Energia i Mobilitat	3.254	2.589
Cultura, Participació i Esports	1.824	645



### Entrades per Conselleria



### Sortides per Conselleria



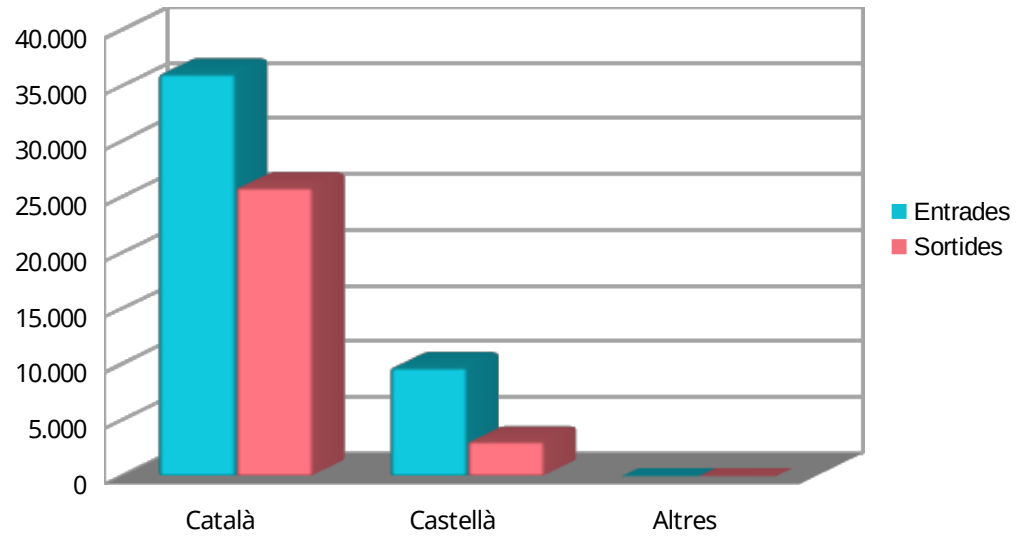
### Entrades i sortides per idioma:

	Entrades	Sortides
Català	36.103	25.898
Castellà	9.746	3.102
Altres	3	1





Entrades i sortides per idioma

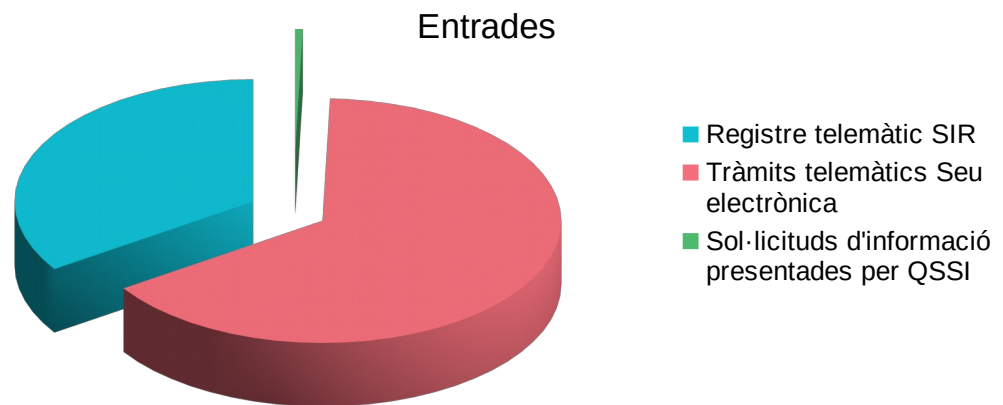




## Dades específiques del canal telemàtic

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

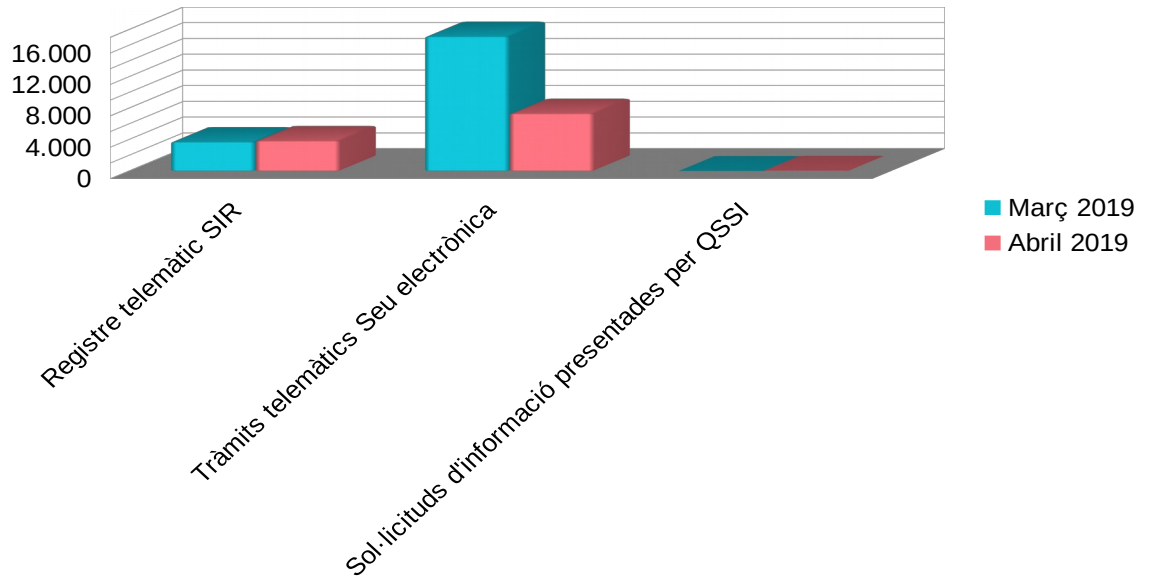
<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Abril 2019</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	3.861	34,3%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	7.329	65,2%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	57	0,5%
Total	11.247	100%



Comparació del mes de abril de 2019 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Març 2019</i>	<i>Abril 2019</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	3.718	3.861	3,85%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	17.134	7.329	-57,23%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	15	57	280,00%

### Procedència de les entrades mesos març i abril 2019

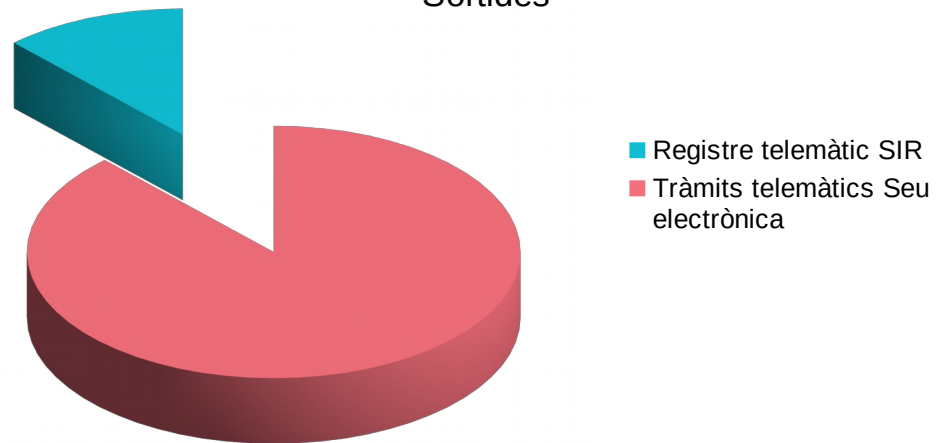


El total d'entrades telemàtiques engloba, d'una banda, les dades de les entrades presentades mitjançant els procediments que actualment són telemàtics (a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears són 179) i, de l'altra, els escrits presentats mitjançant el registre electrònic comú 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 2019</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	609	12,00%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	4.465	88,00%
Total	5.074	100%

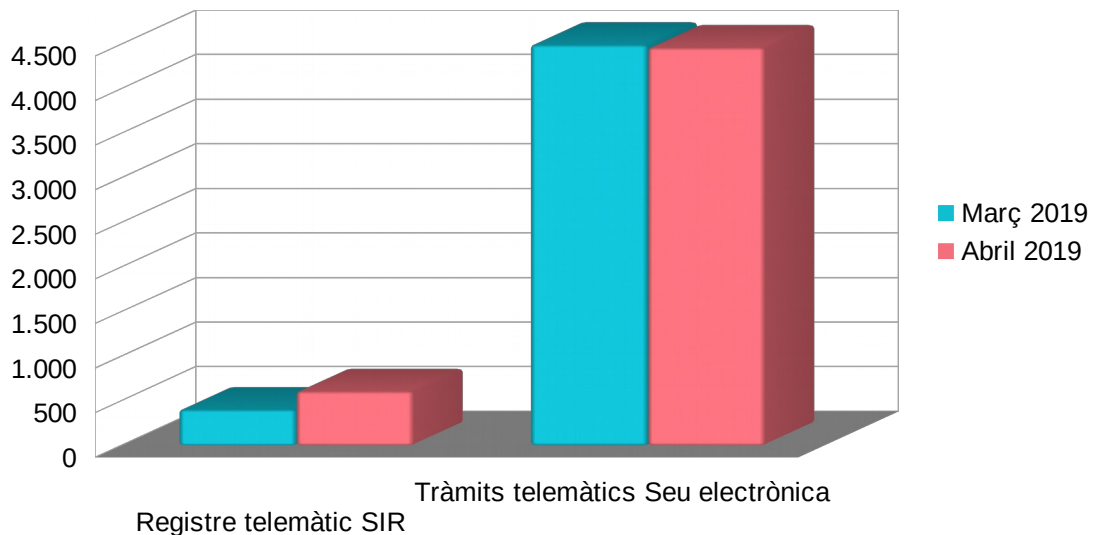
### Sortides



Comparació del mes de abril de 2019 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Març 2019</i>	<i>Abril 2019</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	403	609	51,12%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	4.496	4.465	-0,69%

### Procedència de les sortides



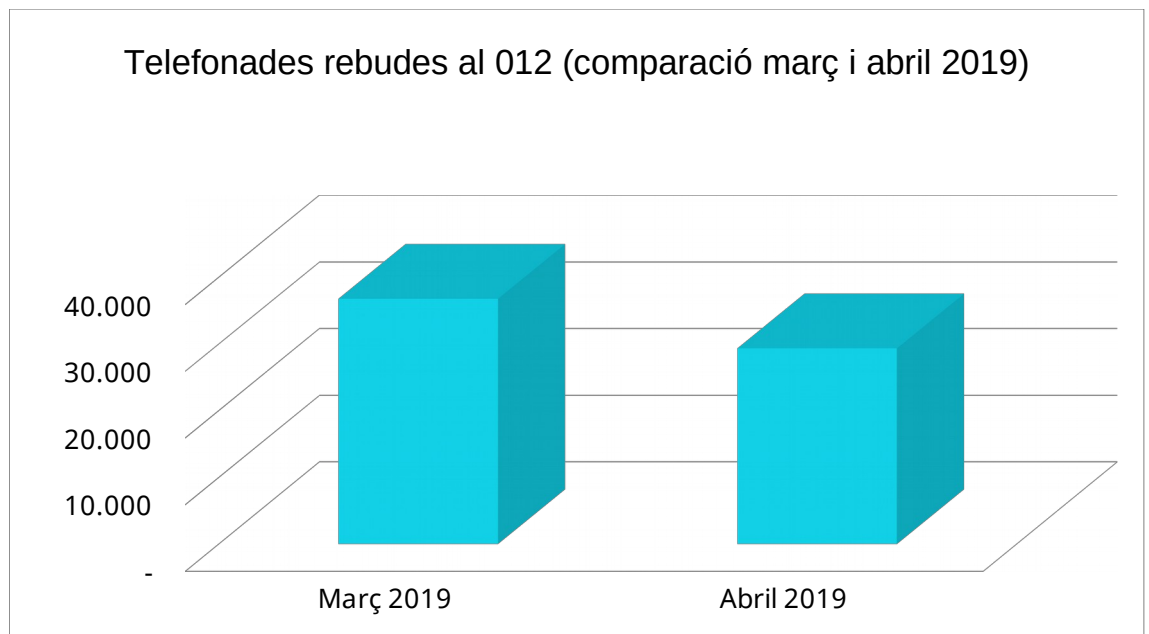


## Dades específiques del canal telefònic

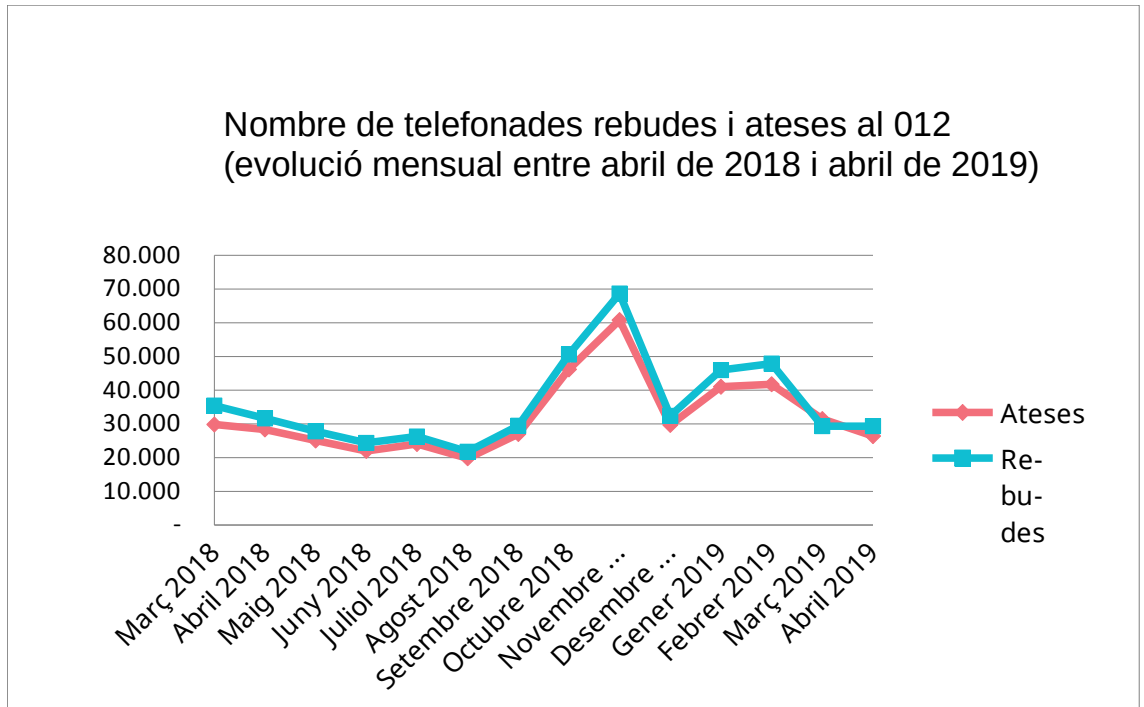
En aquest apartat s'analitzen les telefonades rebudes al telèfon d'assistència 012.

En el primer gràfic es mostra el total de telefonades rebudes durant el mes de abril de 2019 i es compara amb el nombre de telefonades rebudes el mes anterior.

	Març 2019	Abril 2019
Nombre de telefonades rebudes	36.770	29.329

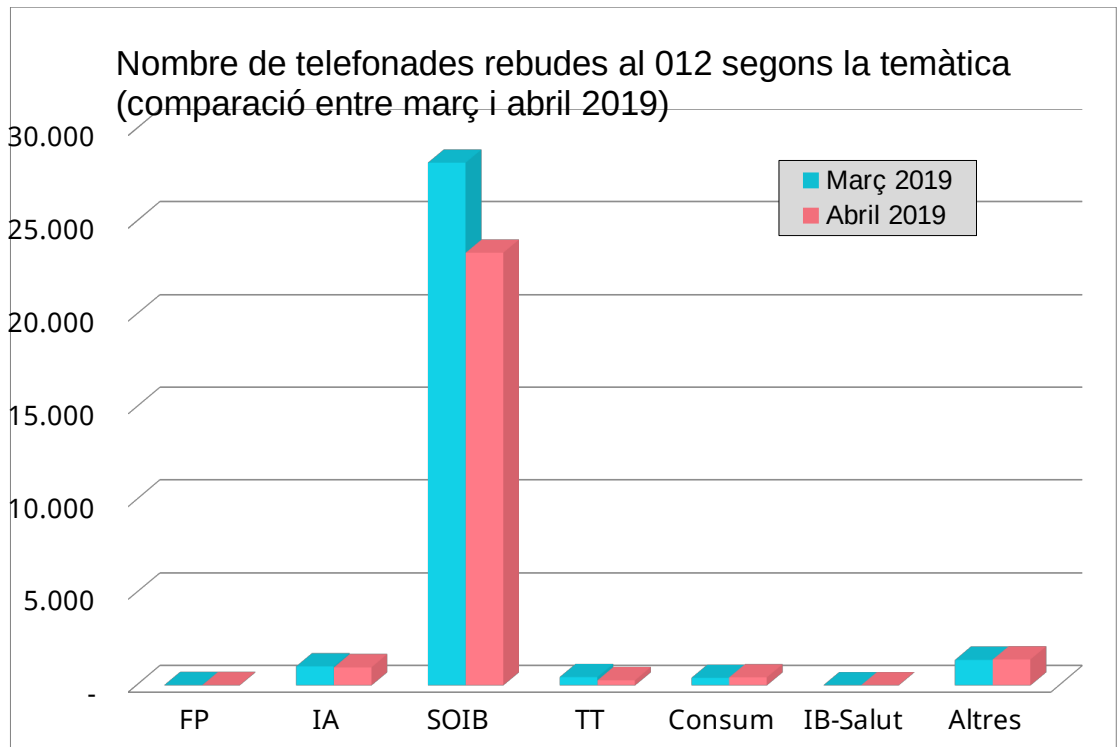


En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses entre el mes de abril de 2018 i el mes de abril de 2019.



El gràfic següent mostra el nombre de telefonades rebudes durant el mes de abril de 2019 classificades segons la temàtica (s'hi han inclòs, com a referència, les dades corresponents al mes anterior).

<i>Informació per temàtica</i>	<i>Març 2019</i>	<i>Abril 2019</i>
Funció Pública	15	9
Informació administrativa	1.024	974
SOIB	28.174	23.321
Tràmits telemàtics	448	277
Consum	401	430
IB-Salut	7	7
Altres	1.378	1.393

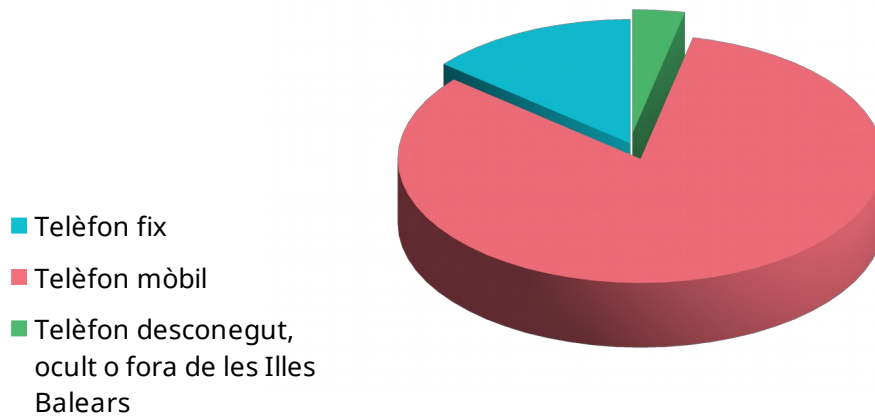


Pel que fa a l'origen de la telefonada, la distribució és la següent:

Origen de la telefonada	Abril 2019
Telèfon fix	3.688
Telèfon mòbil	21.806
Telèfon desconegut, ocult o fora de les Illes Balears	917
Total	26.411

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 82% del total.

## Origen de la telefonada segons el mitjà emprat (abril 2019)



Pel que fa al temps d'espera per ser atès, hi ha hagut un notable decrement respecte al mes passat. La mitjana del mes d'abril ha estat de 44 segons, temps que millora significativament les xifres anteriors i compleix el que disposa la Carta marc de compromisos sobre el funcionament general dels serveis, que preveu menys d'un minut.

