



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

Informe d'activitat de l'atenció a la ciutadania

Maig 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.).

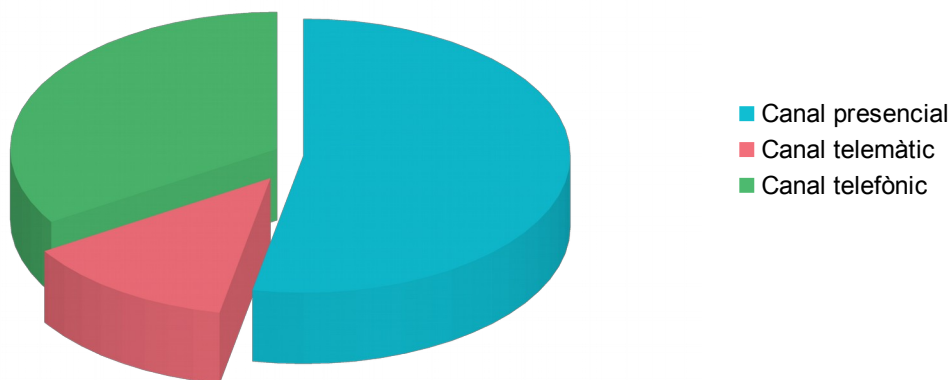
Vists els canals disponibles, fora interessant analitzar les dades sobre l'ús que se'n fa i les prestacions que ofereixen.

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 de maig de 2019:

	<i>Maig 2019</i>	<i>%</i>
Canal presencial	56.527	54%
Canal telemàtic	19.352	19%
Canal telefònic	28.640	27%
	104.519	100%

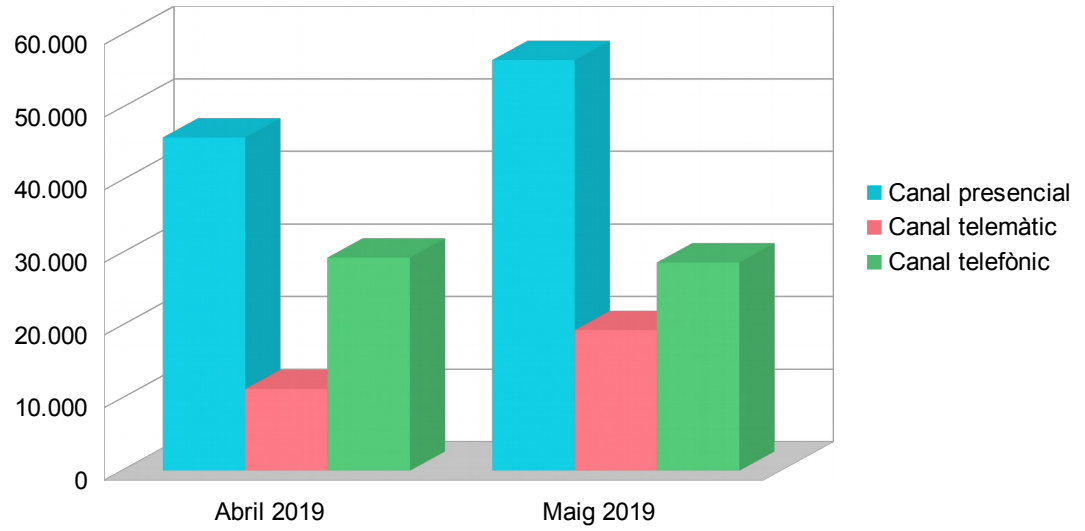
Maig 2019



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

	<i>Abril 2019</i>	<i>Maig 2019</i>	<i>Variació mensual %</i>
Canal presencial	45.852	56.527	23%
Canal telemàtic	11.247	19.352	72%
Canal telefònic	29.329	28.640	-2%
Total	86.428	104.519	21%

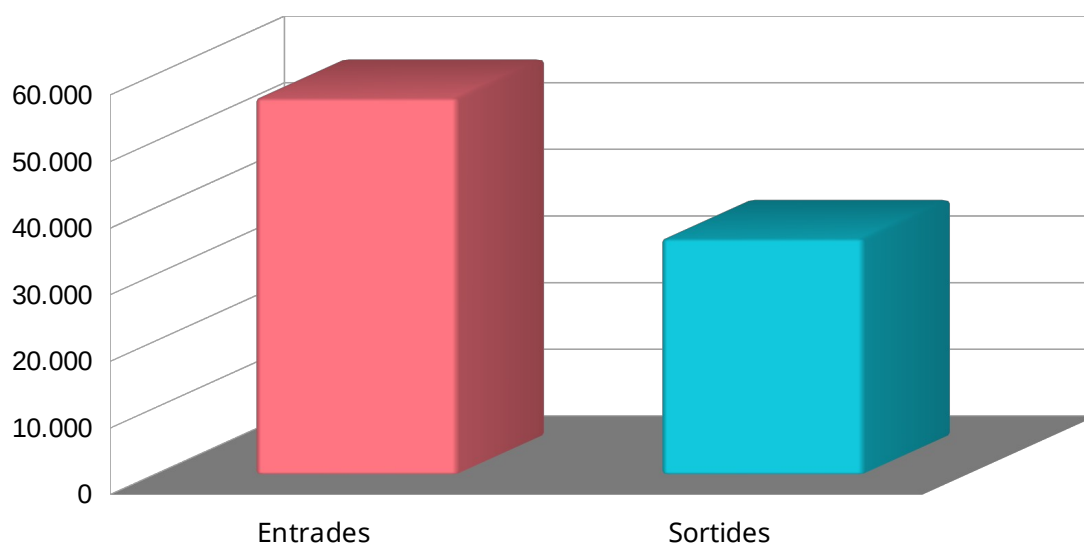
Comparació abril i maig 2019



Dades específiques del canal presencial

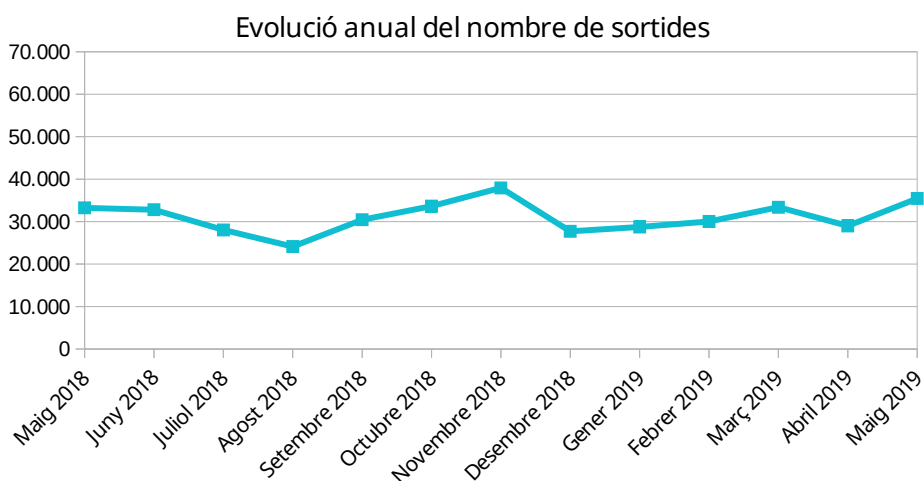
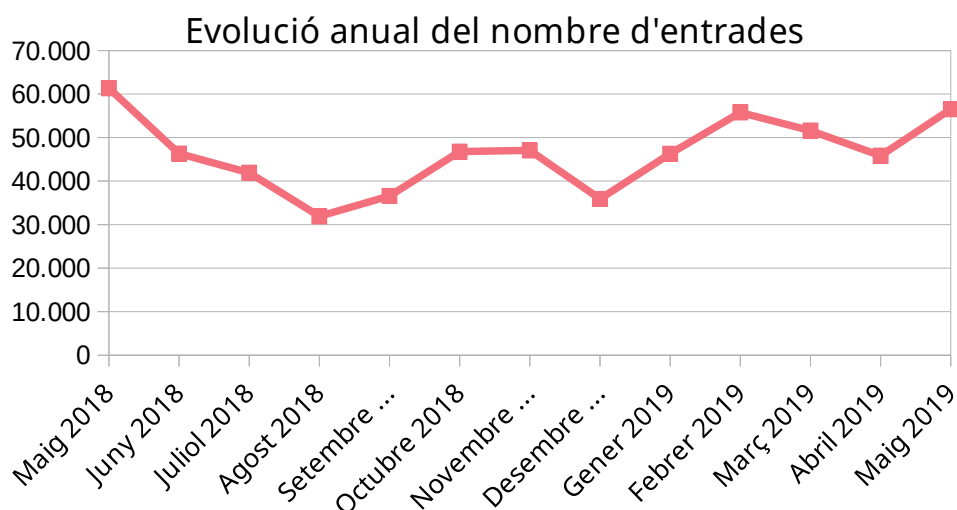
Entrades i sortides del mes de maig de 2019:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Maig 2019	56.527	35.437



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

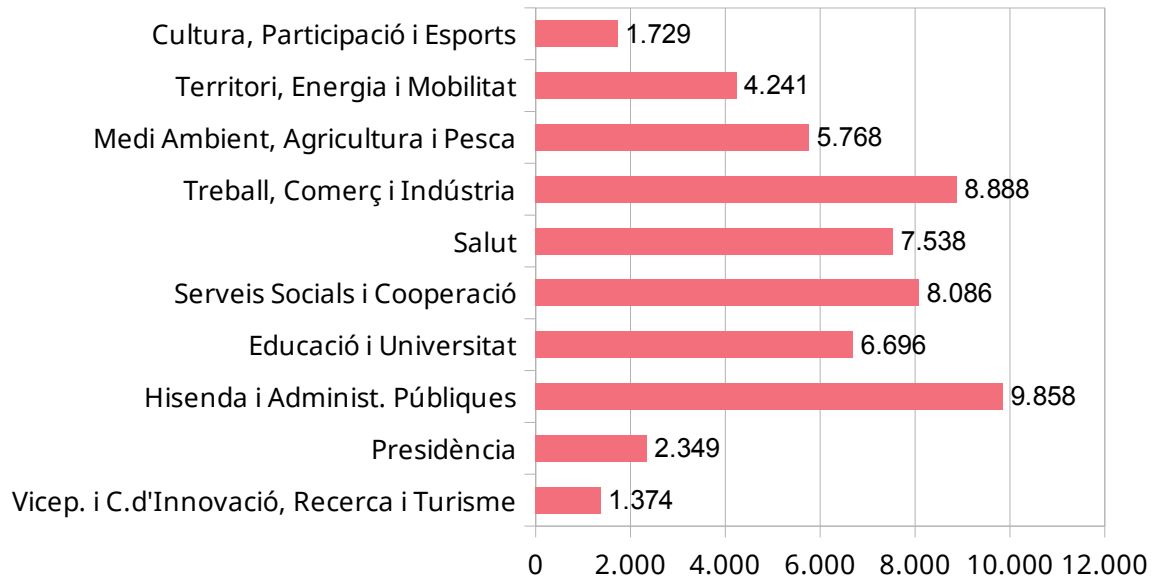
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Maig 2018	61.340	33.238
Juny 2018	46.332	32.814
Juliol 2018	41.922	28.040
Agost 2018	31.921	24.133
Setembre 2018	36.598	30.454
Octubre 2018	46.781	33.646
Novembre 2018	47.056	37.934
Desembre 2018	35.896	27.731
Gener 2019	46.300	28.751
Febrer 2019	55.789	30.033
Març 2019	51.613	33.389
Abril 2019	45.852	29.001
Maig 2019	56.527	35.437



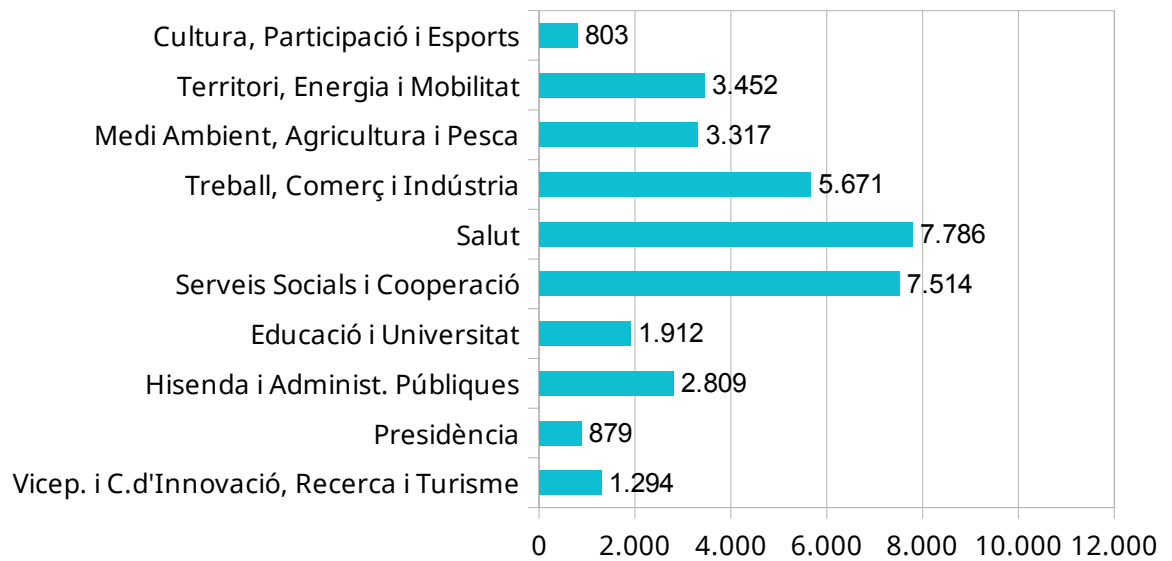
Entrades i sortides del mes de maig per conselleries:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Vicep. i C.d'Innovació, Recerca i Turisme	1.374	1.294
Presidència	2.349	879
Hisenda i Administ. Públiques	9.858	2.809
Educació i Universitat	6.696	1.912
Serveis Socials i Cooperació	8.086	7.514
Salut	7.538	7.786
Treball, Comerç i Indústria	8.888	5.671
Medi Ambient, Agricultura i Pesca	5.768	3.317
Territori, Energia i Mobilitat	4.241	3.452
Cultura, Participació i Esports	1.729	803

Entrades per Conselleria



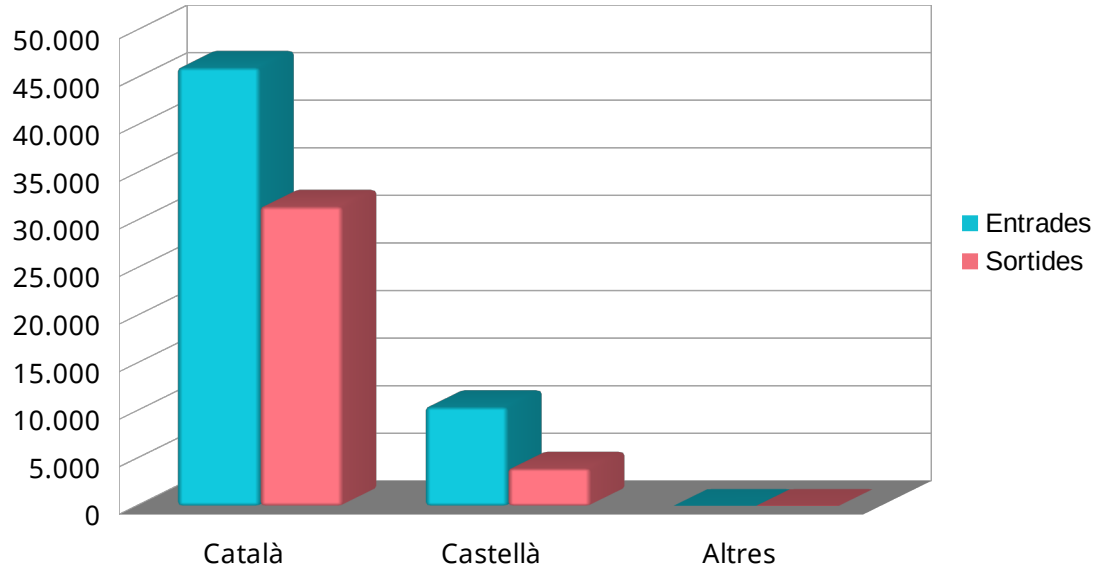
Sortides per Conselleria



Entrades i sortides per idioma:

	Entrades	Sortides
Català	46.099	31.487
Castellà	10.422	3.949
Altres	6	1

Entrades i sortides per idioma

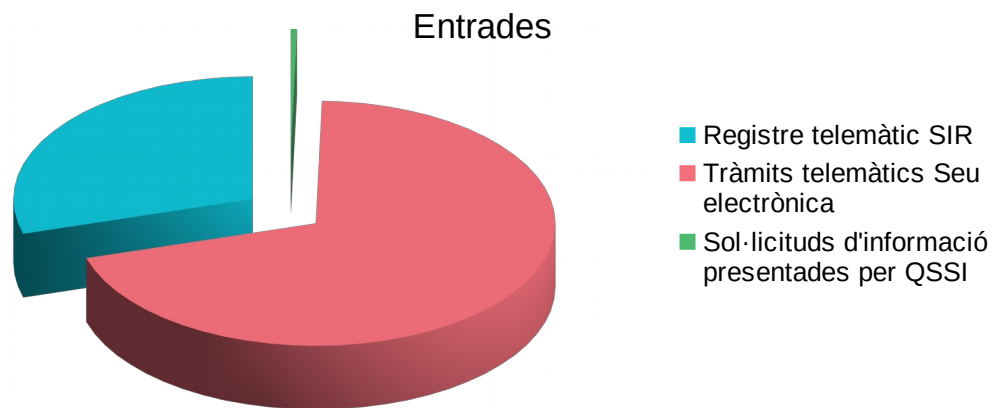




Dades específiques del canal telemàtic

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

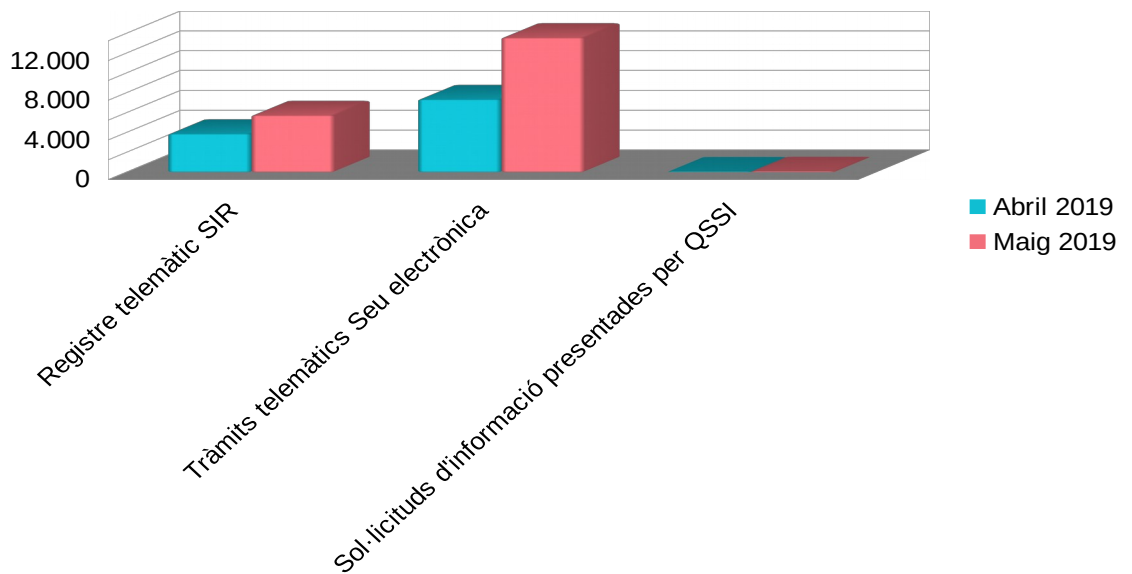
<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Maig 2019</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	5.724	29,6%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	13.548	70,0%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	80	0,4%
Total	19.352	100%



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

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Abril 2019</i>	<i>Maig 2019</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	3.861	5.724	48,25%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	7.329	13.548	84,85%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	57	80	40,35%

Procedència de les entrades mesos abril i maig 2019

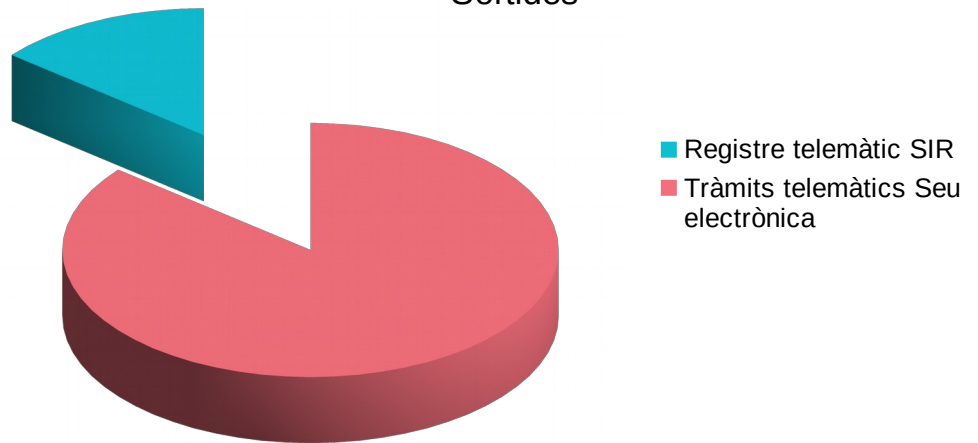


El total d'entrades telemàtiques engloba, d'una banda, les dades de les entrades presentades mitjançant els procediments que actualment són telemàtics (a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears són 179) i, de l'altra, els escrits presentats mitjançant el registre electrònic comú 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>Maig 2019</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	679	14,12%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	4.131	85,88%
Total	4.810	100%

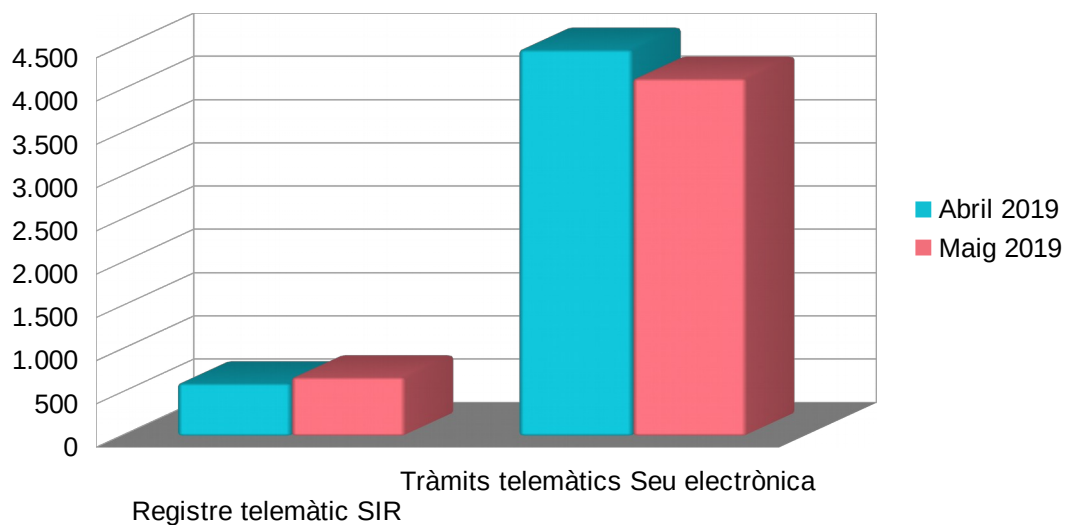
Sortides



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

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Abril 2019</i>	<i>Maig 2019</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	609	679	11,49%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	4.465	4.131	-7,48%

Procedència de les sortides



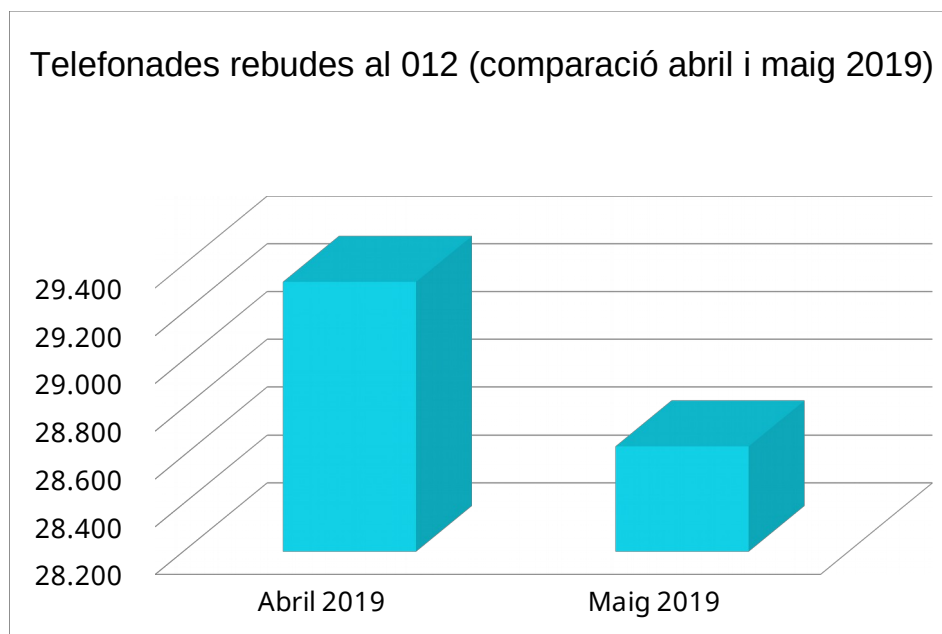


Dades específiques del canal telefònic

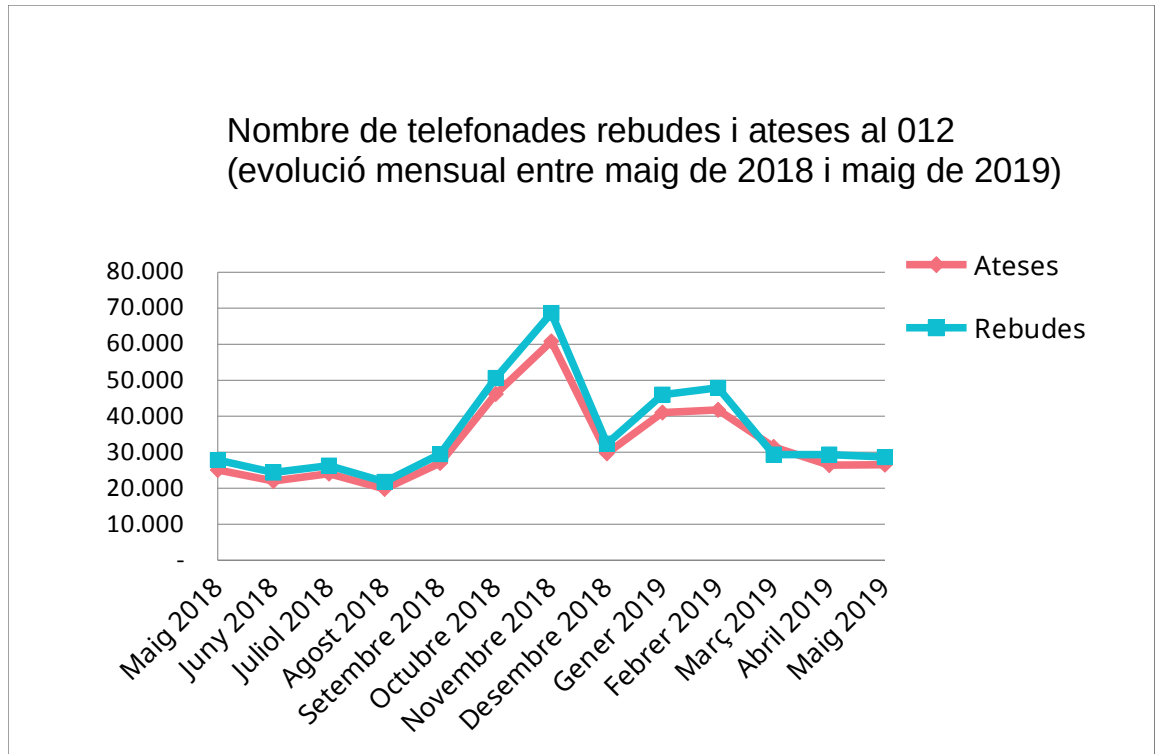
En aquest apartat s'analitzen les telefonades rebudes al telèfon d'assistència 012.

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

	<i>Abril 2019</i>	<i>Maig 2019</i>
Nombre de telefonades rebudes	29.329	28.640

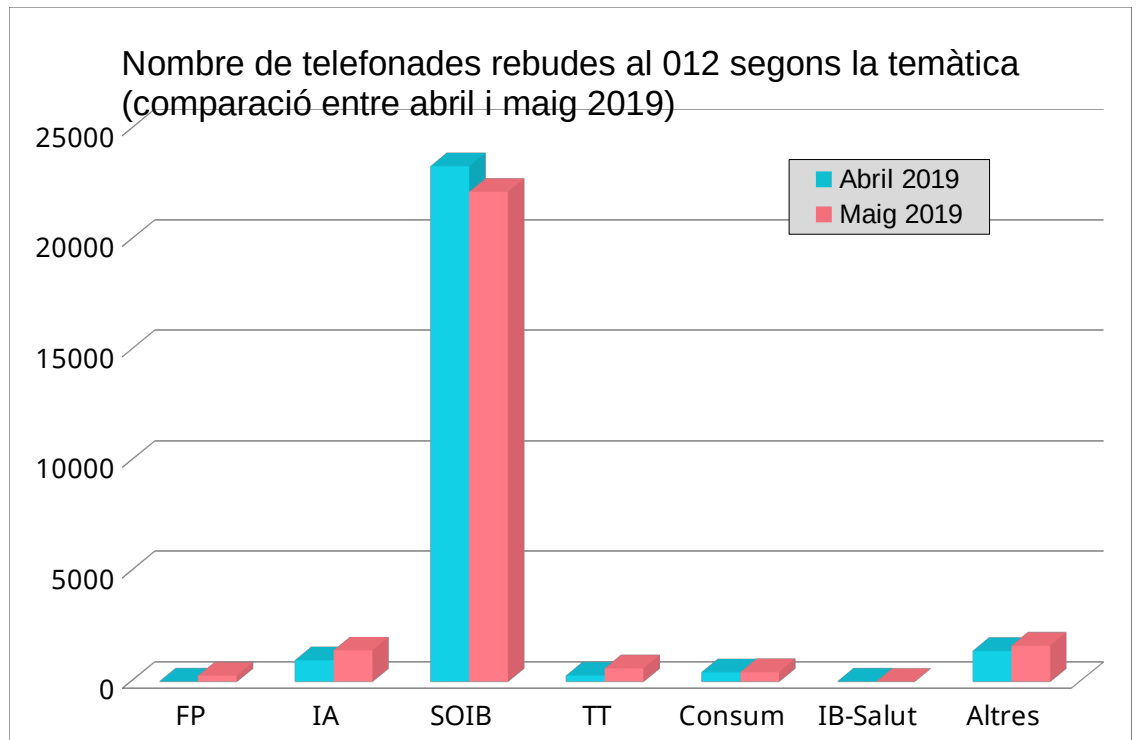


En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses entre el mes de maig de 2018 i el mes de maig de 2019.



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

Informació per temàtica	Abril 2019	Maig 2019
Funció Pública	9	276
Informació administrativa	974	1420
SOIB	23.321	22163
Tràmits telemàtics	277	607
Consum	430	436
IB-Salut	7	1
Altres	1.393	1630

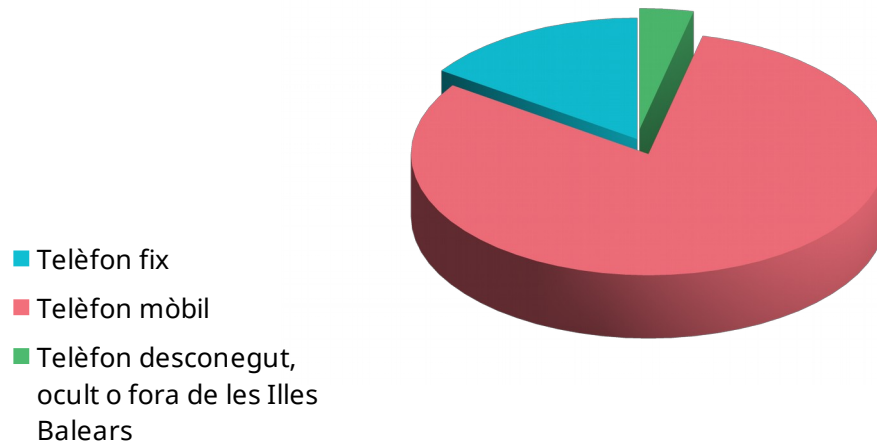


Pel que fa a l'origen de la telefonada, la distribució és la següent:

Origen de la telefonada	Maig 2019
Telèfon fix	4.096
Telèfon mòbil	21.463
Telèfon desconegut, ocult o fora de les Illes Balears	974
Total	26.533

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 81% del total.

Origen de la telefonada segons el mitjà emprat (maig 2019)



Pel que fa al temps d'espera per ser atès, continua el decrement respecte als mesos passats. La mitjana del mes de maig ha estat de 27 segons, temps que millora 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.

Temps mitjà d'espera en segons (de maig 2018 a maig 2019)

