



G CONSELLERIA
O ADMINISTRACIONS
I PÚBLIQUES
B I MODERNITZACIÓ
/ DIRECCIÓ GENERAL
TRANSPARÈNCIA
I BON GOVERN

Informe d'activitat de l'atenció a la ciutadania

Juny 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.

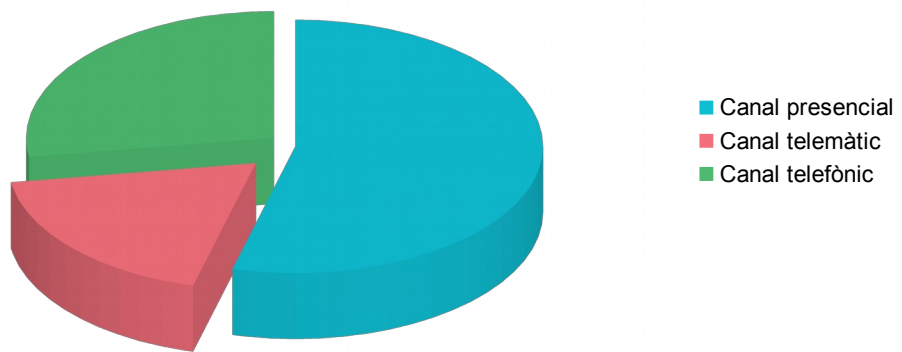


Dades globals. Tots els canals d'atenció a la ciutadania

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 juny de 2019:

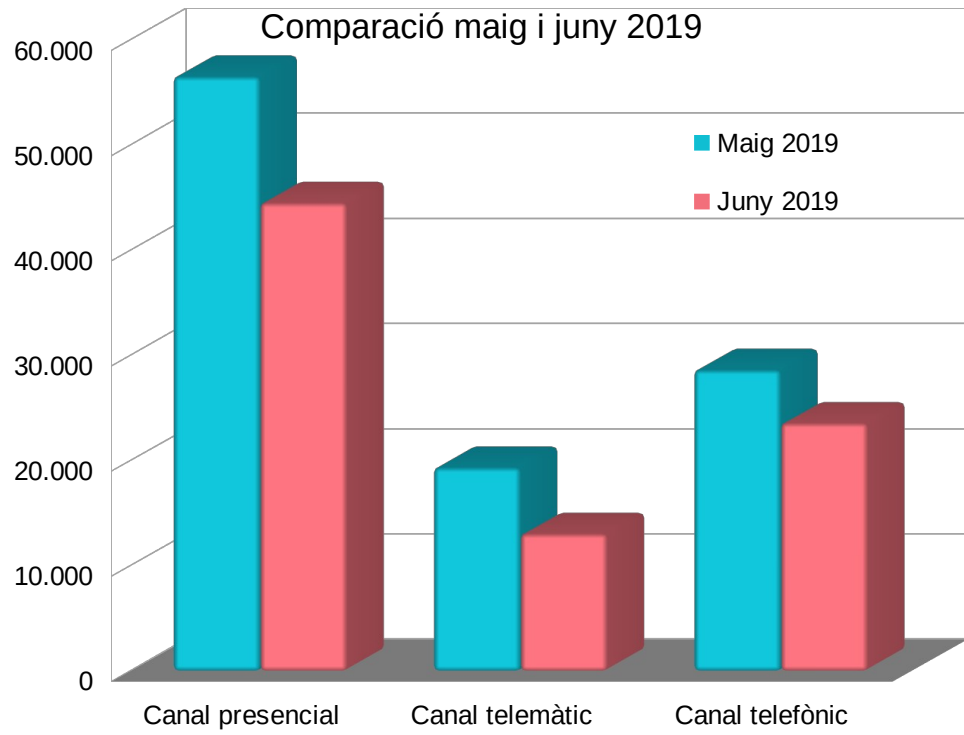
	<i>Juny 2019</i>	<i>%</i>
Canal presencial	44.525	54%
Canal telemàtic	13.052	19%
Canal telefònic	23.576	27%

Juny 2019



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

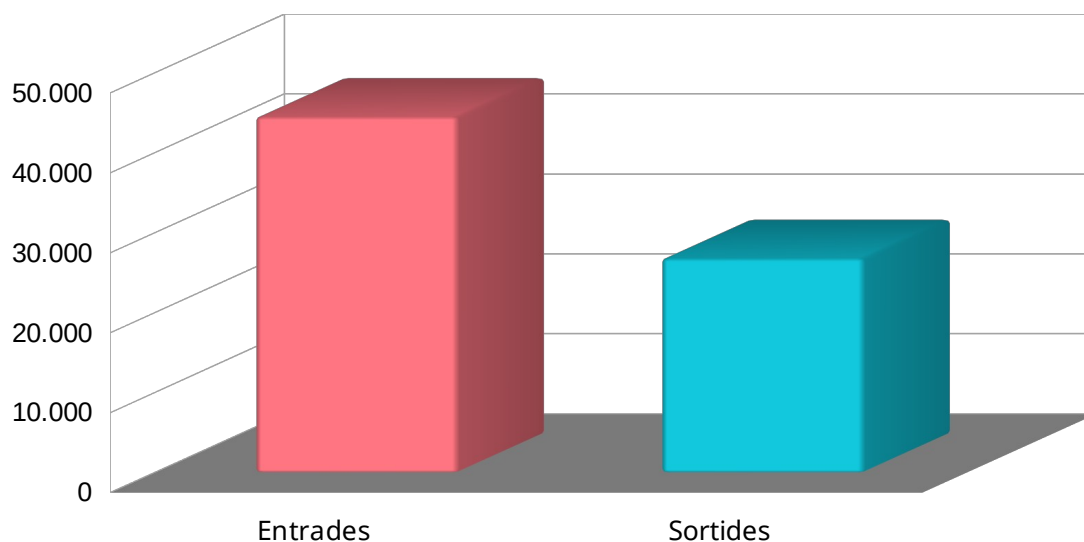
	<i>Maig 2019</i>	<i>Juny 2019</i>	<i>Variació mensual %</i>
Canal presencial	56.527	44.525	-21%
Canal telemàtic	19.352	13.052	-33%
Canal telefònic	28.640	23.576	-18%
Total	104.519	81.153	-22%



Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes de juny de 2019:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Juny 2019	44.525	26.810

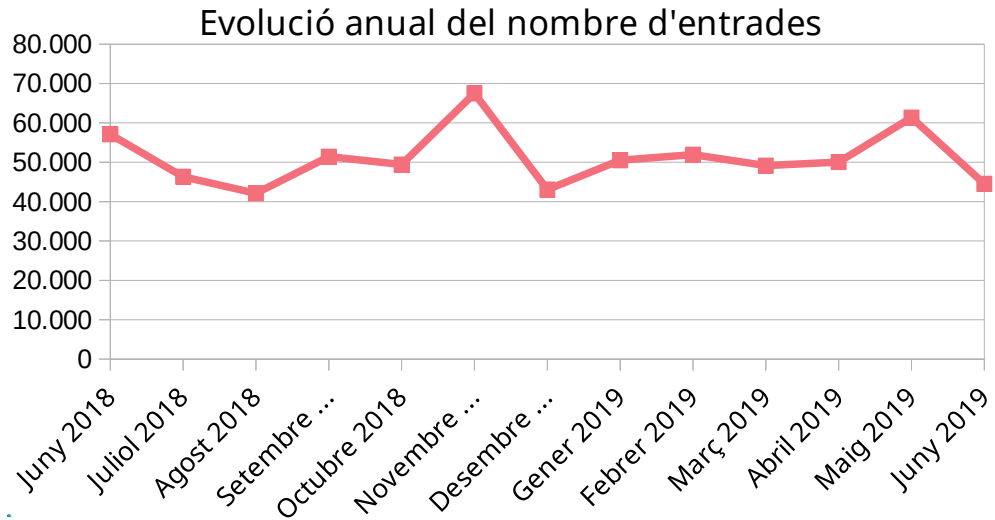


Evolució anual del nombre d'entrades i sortides (dotze mesos darrers):

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Juny 2018	57.102	32.814
Juliol 2018	46.332	28.040
Agost 2018	42.103	24.133
Setembre 2018	51.421	30.454
Octubre 2018	49.416	33.646
Novembre 2018	67.490	37.934
Desembre 2018	43.069	27.731
Gener 2019	50.513	28.751
Febrer 2019	51.944	31.725
Març 2019	49.142	27.586
Abril 2019	50.049	31.311
Maig 2019	61.340	35.365
Juny 2019	44.525	26.810



GOIB

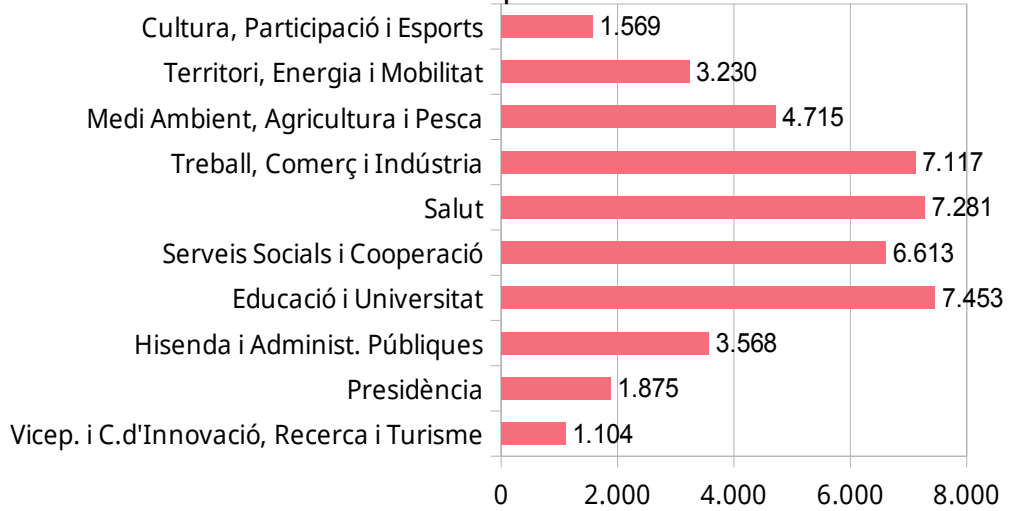


Entrades i sortides del mes de juny per conselleries:

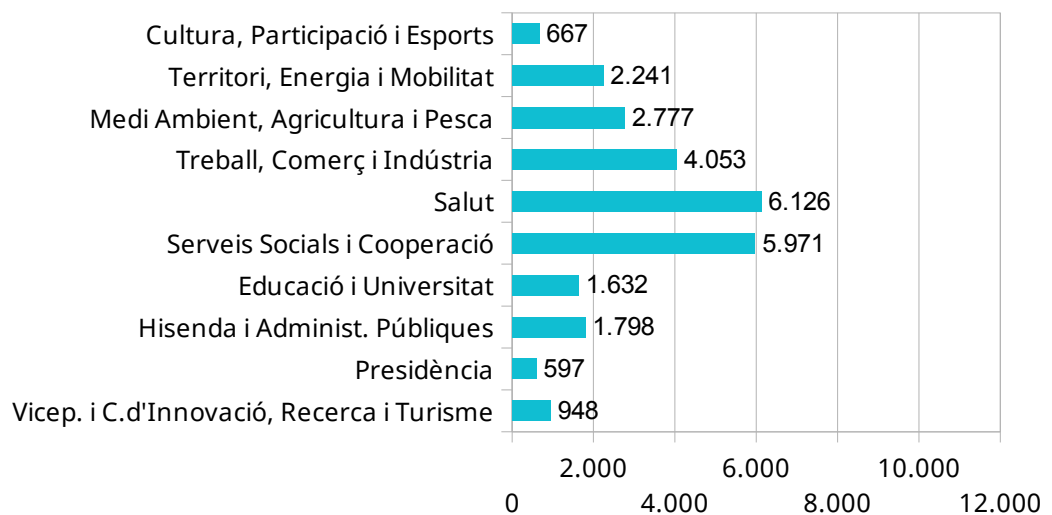
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Vicep. i C.d'Innovació, Recerca i Turisme	1.104	948
Presidència	1.875	597
Hisenda i Administ. Públiques	3.568	1.798
Educació i Universitat	7.453	1.632
Serveis Socials i Cooperació	6.613	5.971
Salut	7.281	6.126
Treball, Comerç i Indústria	7.117	4.053
Medi Ambient, Agricultura i Pesca	4.715	2.777
Territori, Energia i Mobilitat	3.230	2.241
Cultura, Participació i Esports	1.569	667



Entrades per Conselleria

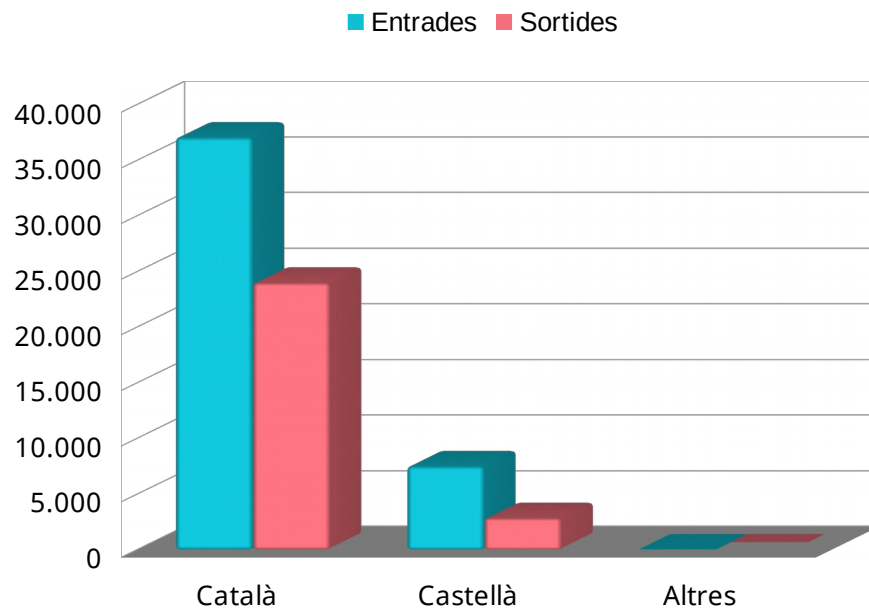


Sortides per Conselleria



Entrades i sortides per idioma:

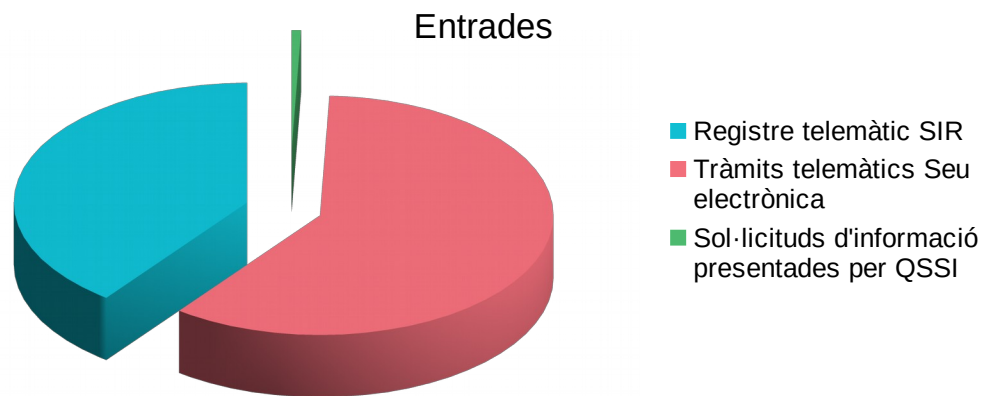
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Català	37.032	23.979
Castellà	7.485	2.830
Altres	8	1



Dades específiques del canal telemàtic

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

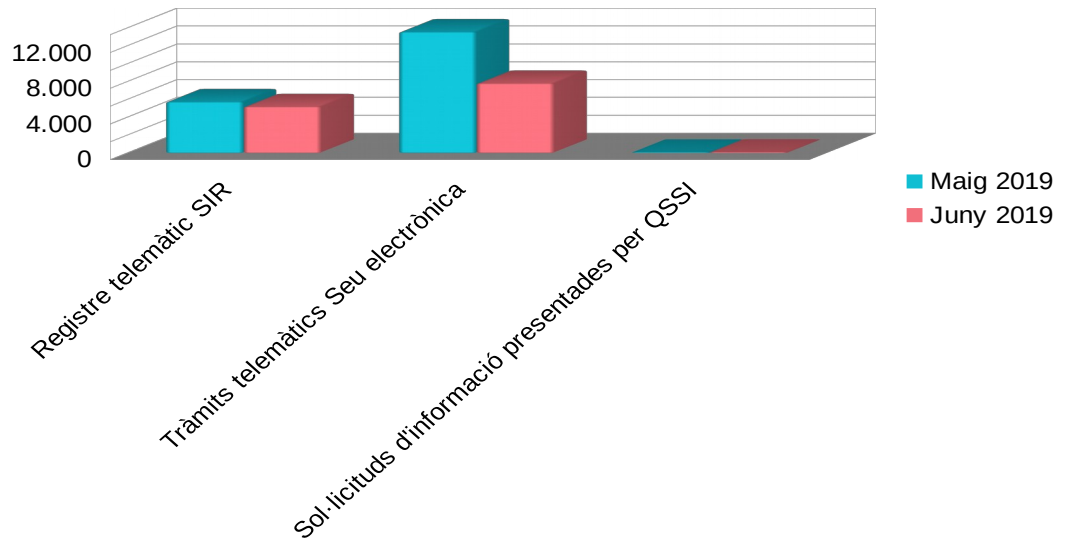
<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Juny 2019</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	5.180	39,7%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	7.788	59,7%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	84	0,6%
Total	13.052	100%



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

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Maig 2019</i>	<i>Juny 2019</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	5.724	5.180	-9,50%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	13.548	7.788	-42,52%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	80	84	5,00%

Procedència de les entrades mesos maig i juny 2019



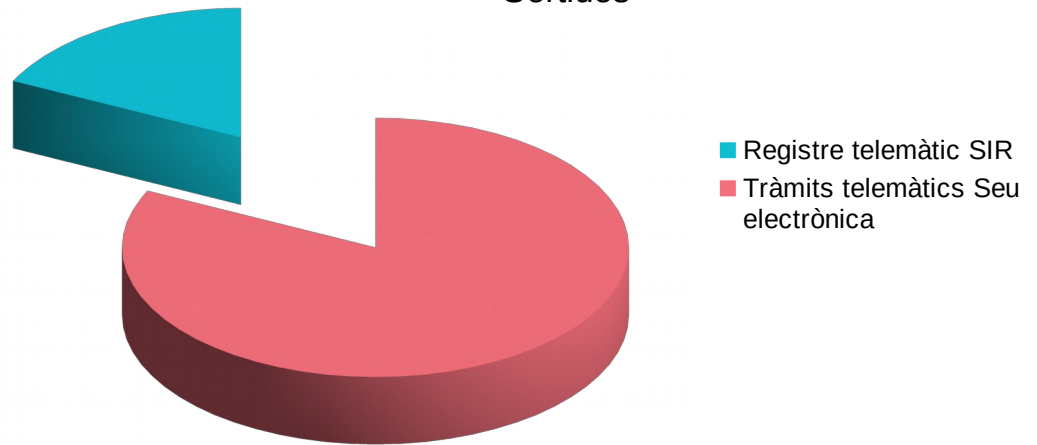
El total d'entrades telemàtiques engloba, d'una banda, les dades de les entrades presentades mitjançant els procediments que actualment són telemàtics (a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears són 366) i, de l'altra, els escrits presentats mitjançant el registre electrònic comú 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 2019</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	783	17,79%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.618	82,21%
Total	4.401	100%

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

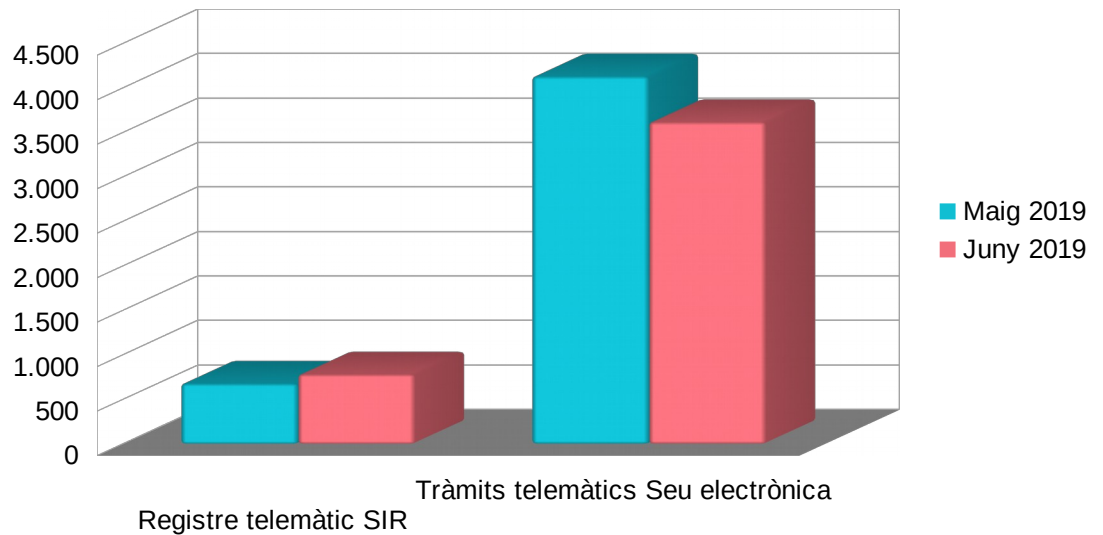
Sortides



Procedència de les sortides

	<i>Maig 2019</i>	<i>Juny 2019</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	679	783	15,32%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	4.131	3.618	-12,42%

Procedència de les sortides



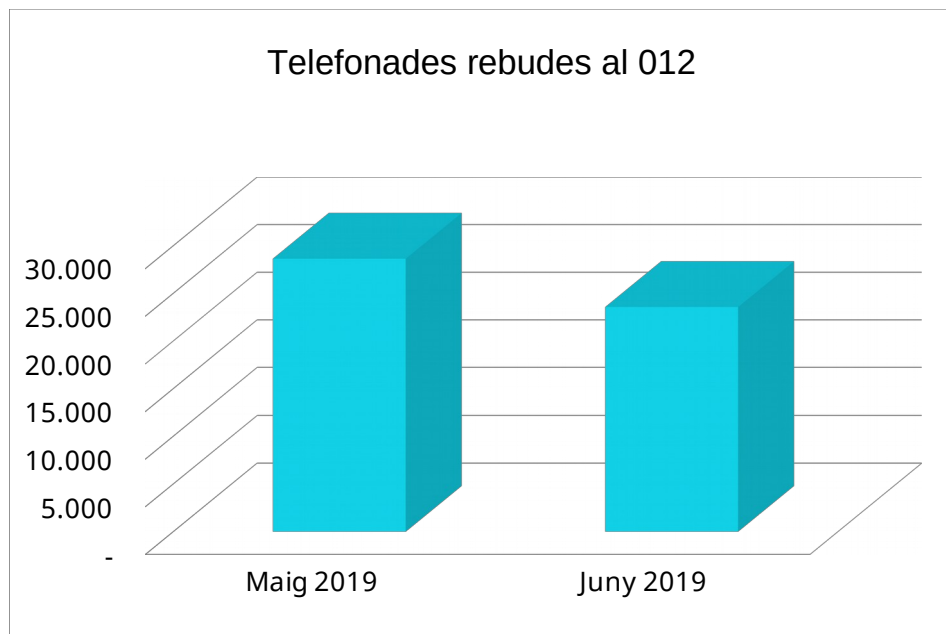


Dades específiques del canal telefònic

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 2019 i es compara amb el nombre de telefonades rebudes el mes anterior.

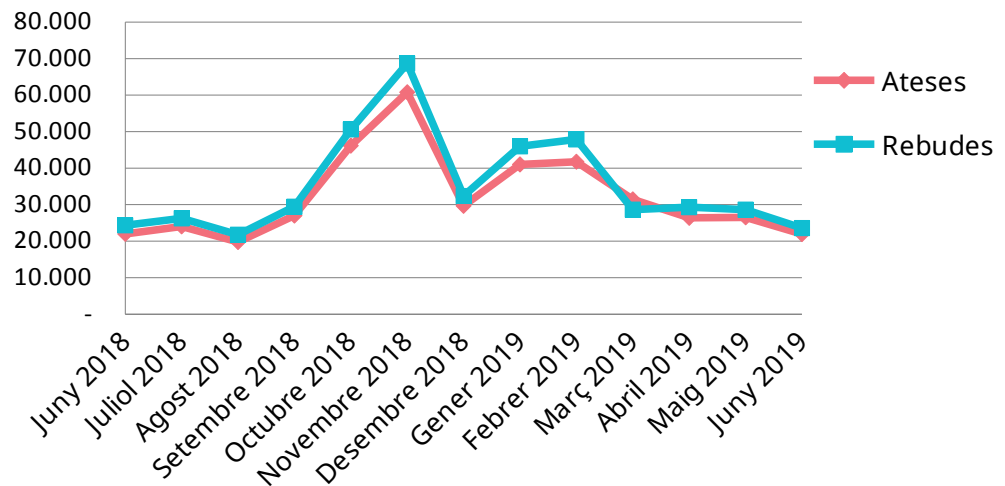
	<i>Maig 2019</i>	<i>Juny 2019</i>
Nombre de telefonades rebudes	28.640	23.576



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

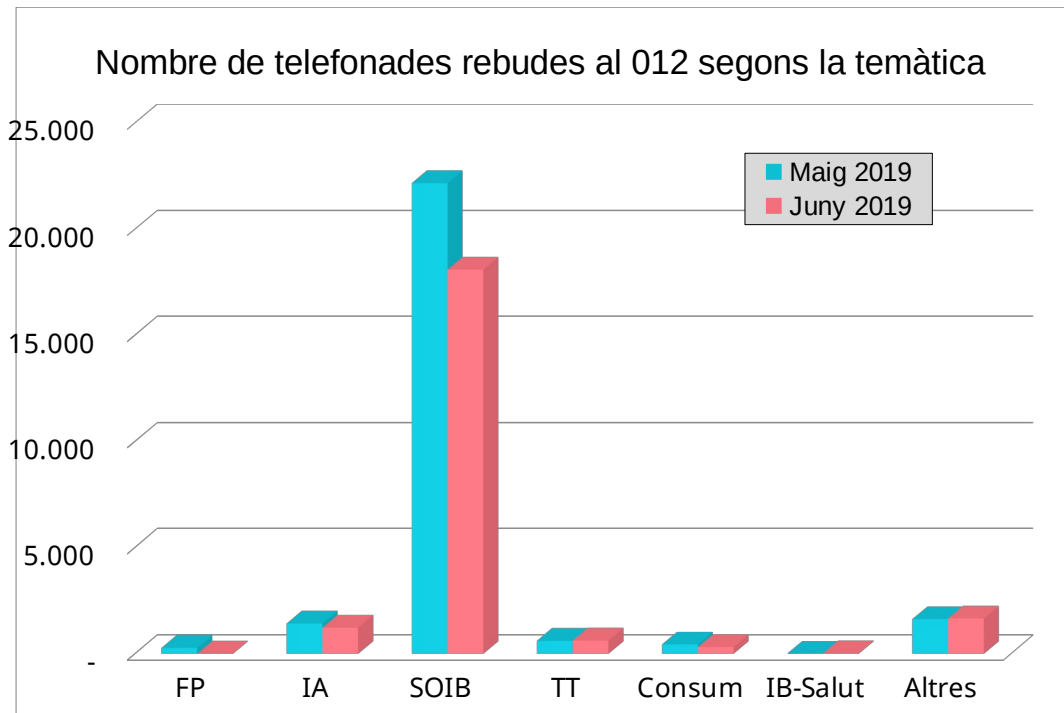


Nombre de telefonades rebudes i ateses al 012
(evolució mensual entre juny de 2018 i juny de 2019)



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

Informació per temàtica	Maig 2019	Juny 2019
Funció Pública	276	8
Informació administrativa	1.420	1.233
SOIB	22.163	18.091
Tràmits telemàtics	607	619
Consum	436	313
IB-Salut	1	17
Altres	1.630	1.662

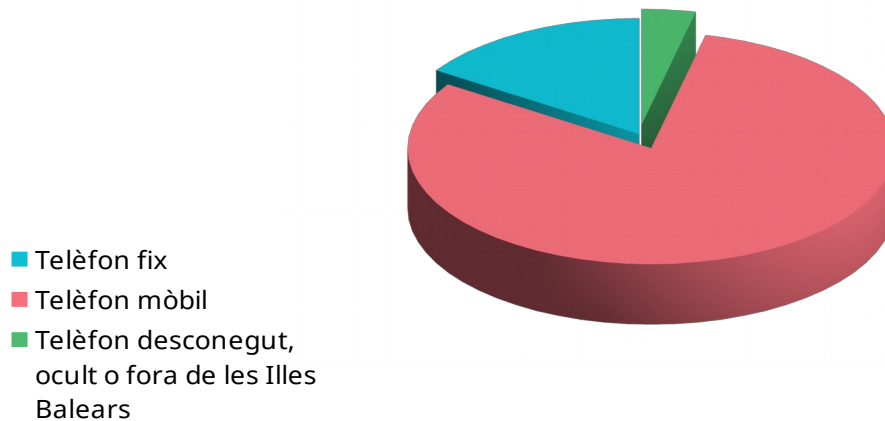


Pel que fa a l'origen de la telefonada, la distribució és la següent:

Origen de la telefonada	Juny 2019
Telèfon fix	3.449
Telèfon mòbil	17.707
Telèfon desconegut, ocult o fora de les Illes Balears	787
Total	21.943

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 (juny 2019)



Pel que fa al temps d'espera per ser atès, continua el decrement respecte als mesos passats. La mitjana del mes de juny ha estat de 23 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.

