



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

# **Informe d'activitat de l'Atenció a la Ciutadania**

## **Juliol 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.

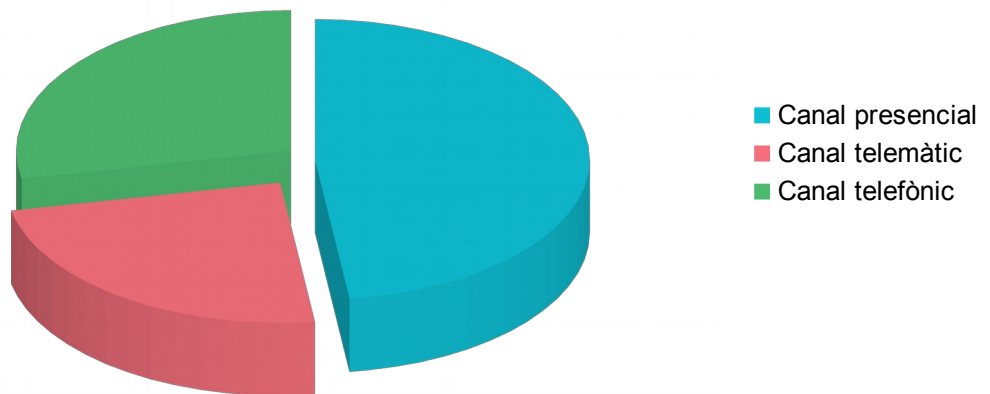


## Dades globals. Tots els canals d'atenció a la ciutadania

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 juliol de 2019:

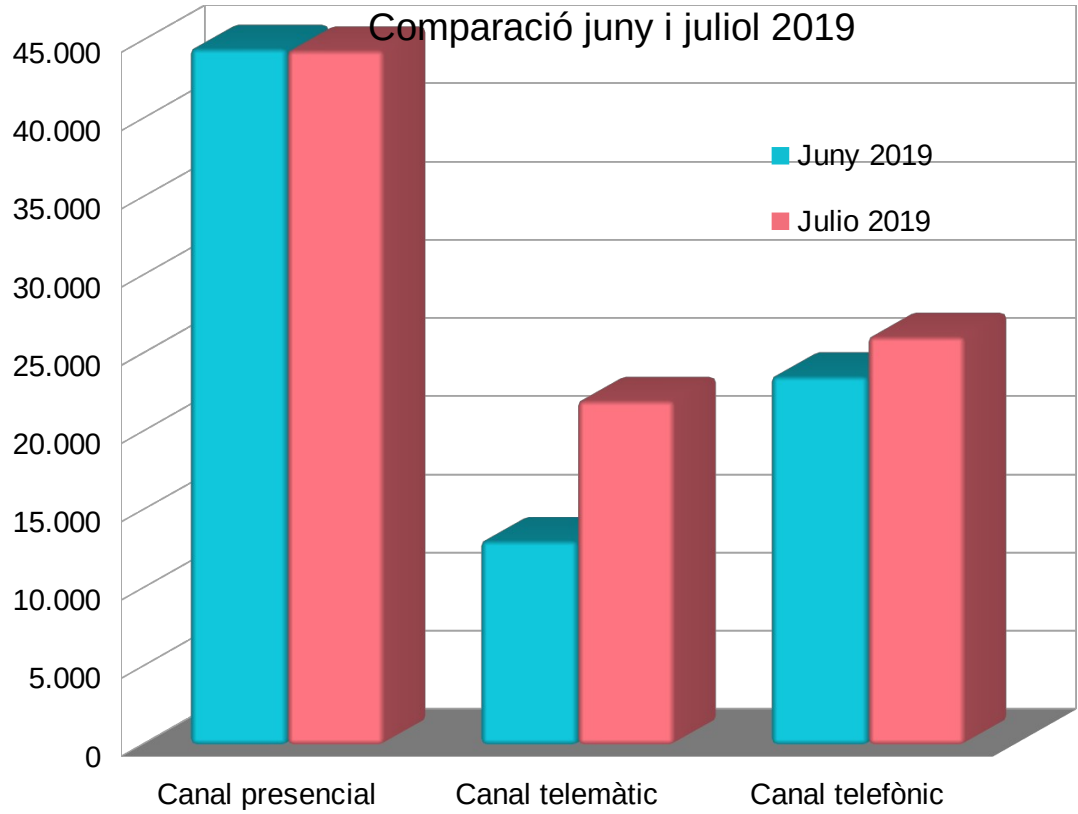
	<i>Juliol 2019</i>	<i>%</i>
Canal presencial	44.407	48%
Canal telemàtic	22.013	14%
Canal telefònic	26.107	25%
Total	92.527	100%

Juliol 2019



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

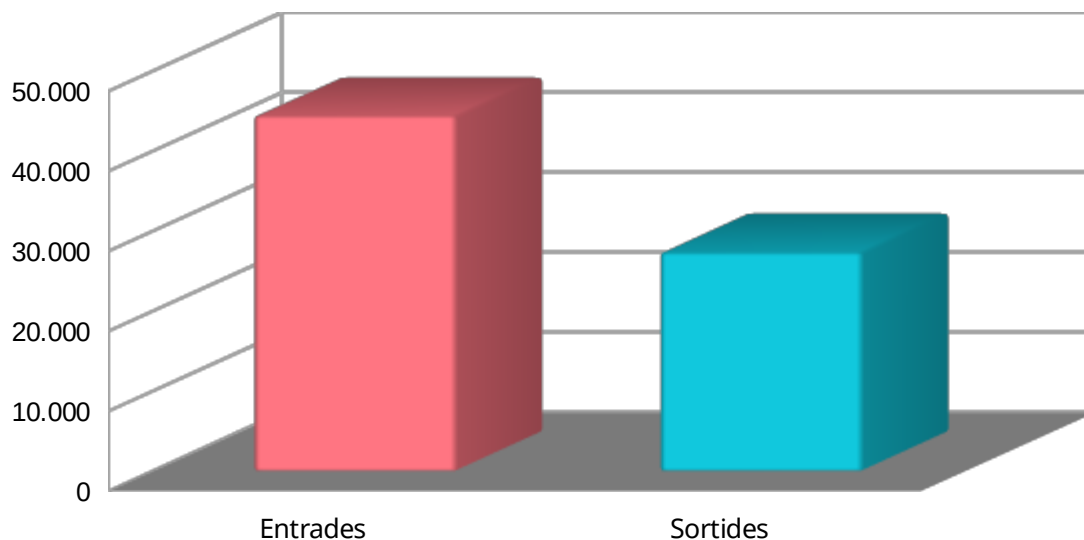
	<i>Juny 2019</i>	<i>Juliol 2019</i>	<i>Variació mensual %</i>
Canal presencial	44.525	44.407	0%
Canal telemàtic	13.052	22.013	69%
Canal telefònic	23.576	26.107	11%
Total	81.153	92.527	14%



## Dades específiques del canal presencial

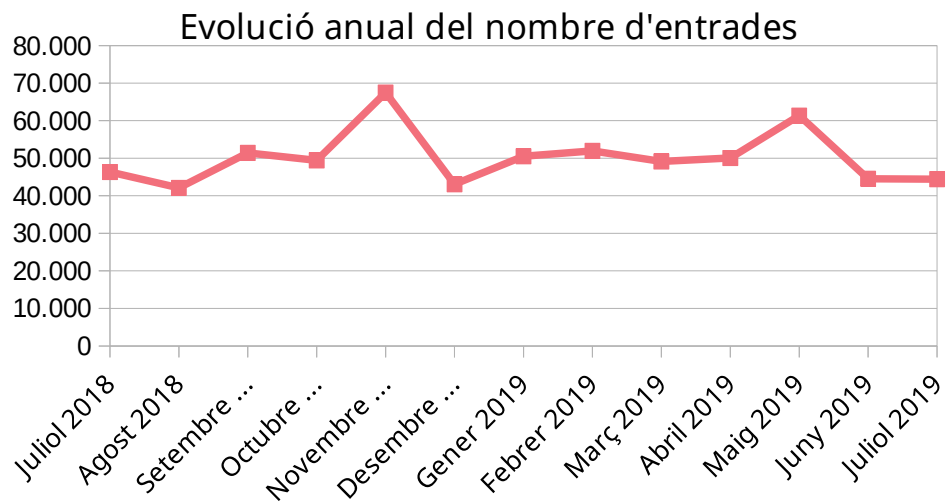
Entrades i sortides del mes de juliol de 2019:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Juliol 2019	44.407	27.362



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

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
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
Juliol 2019	44.407	27.362

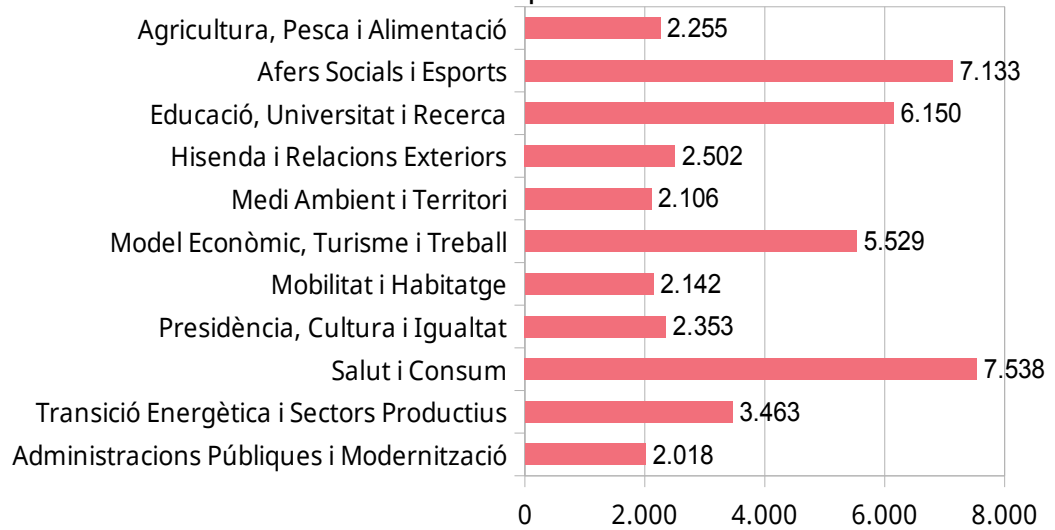


Entrades i sortides del mes de juliol per conselleries:

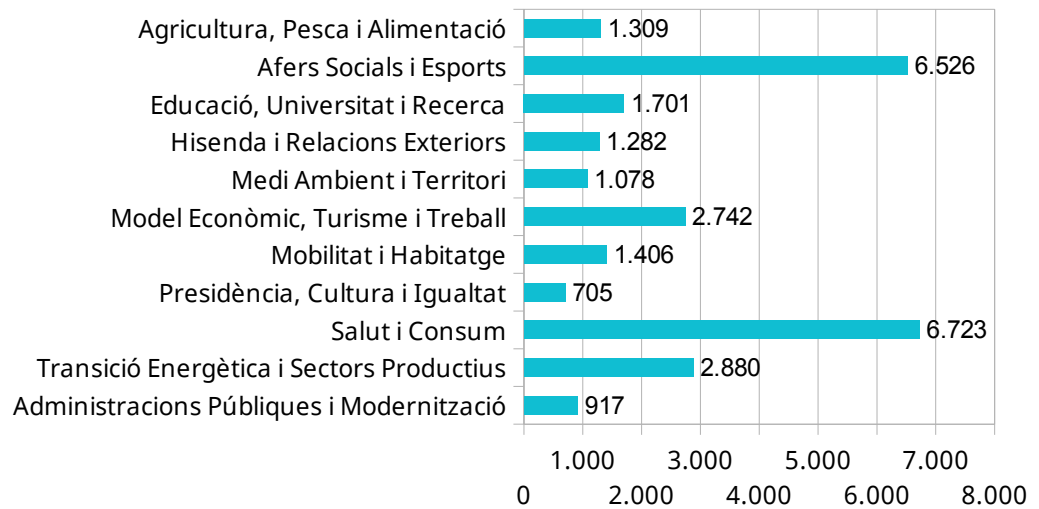
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Administracions Públiques i Modernització	2.018	917
Transició Energètica i Sectors Productius	3.463	2.880
Salut i Consum	7.538	6.723
Presidència, Cultura i Igualtat	2.353	705
Mobilitat i Habitatge	2.142	1.406
Model Econòmic, Turisme i Treball	5.529	2.742
Medi Ambient i Territori	2.106	1.078
Hisenda i Relacions Exteriors	2.502	1.282
Educació, Universitat i Recerca	6.150	1.701
Afers Socials i Esports	7.133	6.526
Agricultura, Pesca i Alimentació	2.255	1.309



### Entrades per Conselleria



### Sortides per Conselleria



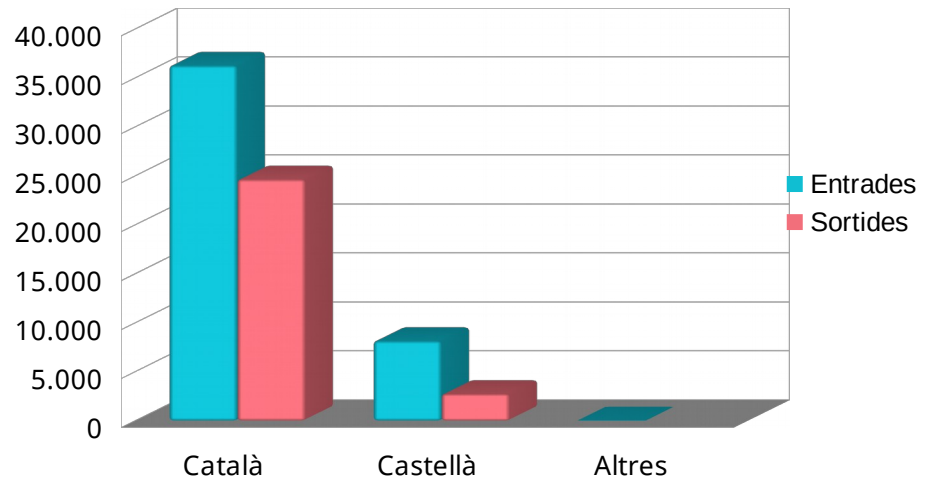
### Entrades i sortides per idioma:

	Entrades	Sortides
Català	36.268	24.639
Castellà	8.134	2.723
Altres	5	0





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:

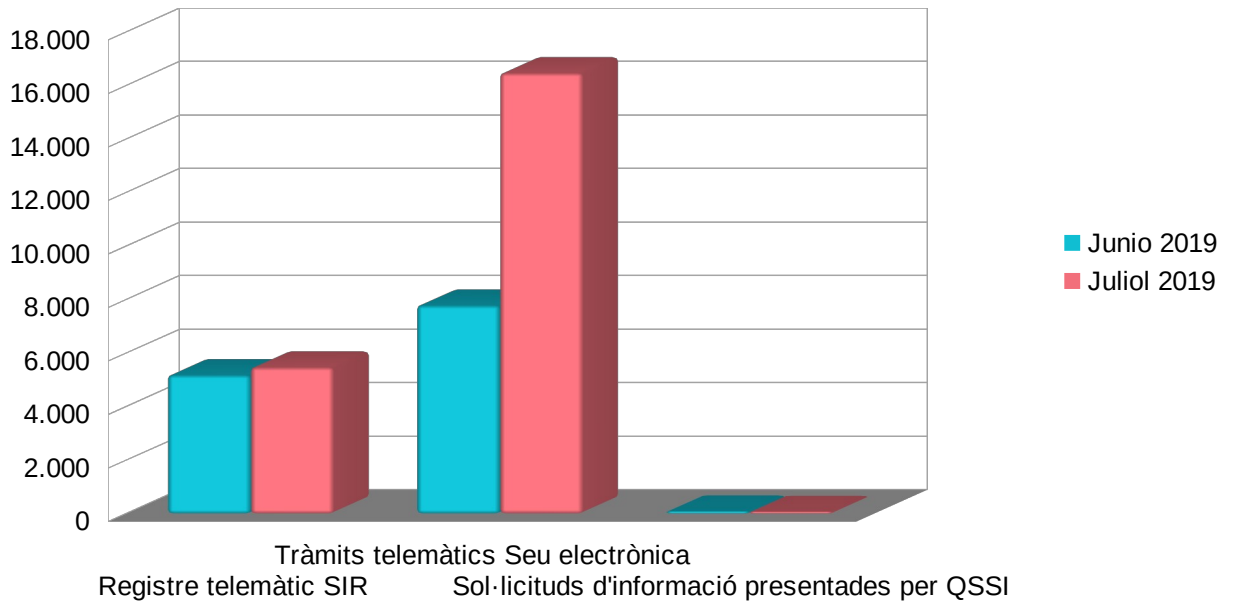
<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Juliol 2019</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	5.470	24,8%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	16.471	74,8%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	72	0,3%
Total	22.013	100%



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

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Juny 2019</i>	<i>Juliol 2019</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	5.180	5.470	5,60%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	7.788	16.471	111,49%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	84	72	-14,29%

### Procedència de les entrades mesos juny i juliol 2019

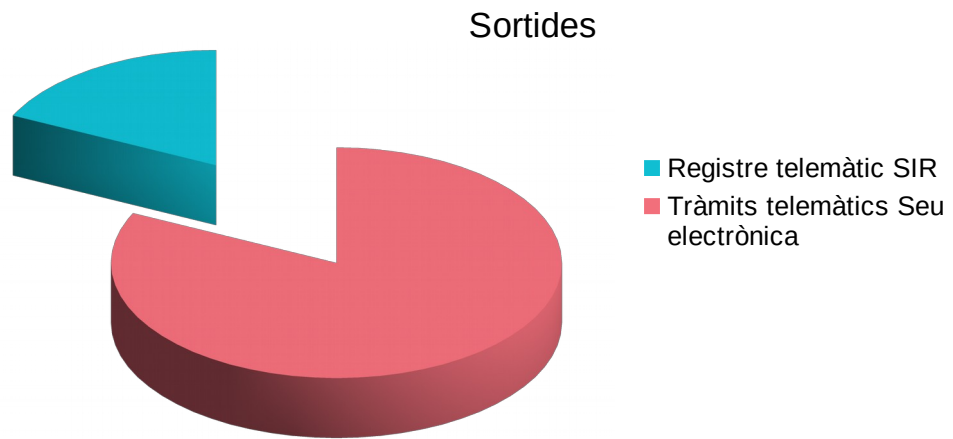


El total d'entrades telemàtiques engloba, d'una banda, les dades de les entrades presentades mitjançant els procediments que actualment són telemàtics (a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears són 367) i, de l'altra, els escrits presentats mitjançant el registre electrònic comú de l'Administració General de l'Estat i les sol·licituds d'informació formulades per mitjà de l'eina informàtica QSSI.

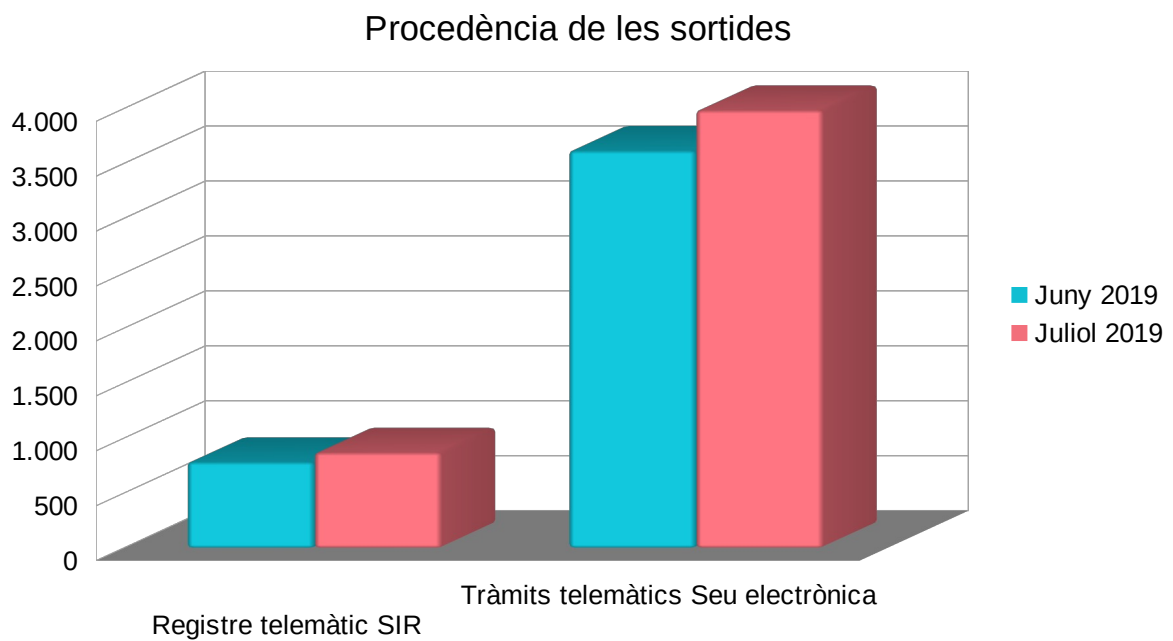
A continuació es presenten les dades referides a les sortides telemàtiques efectuades per l'Administració:

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Juliol 2019</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	869	17,90%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.986	82,10%
Total	4.855	100%

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



<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Juny 2019</i>	<i>Juliol 2019</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	783	869	10,98%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.618	3.986	10,17%



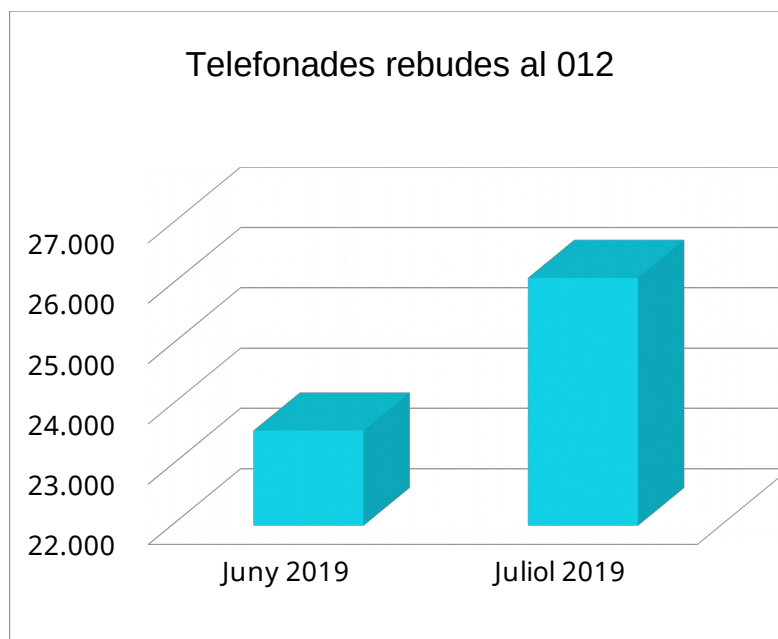


## Dades específiques del canal telefònic

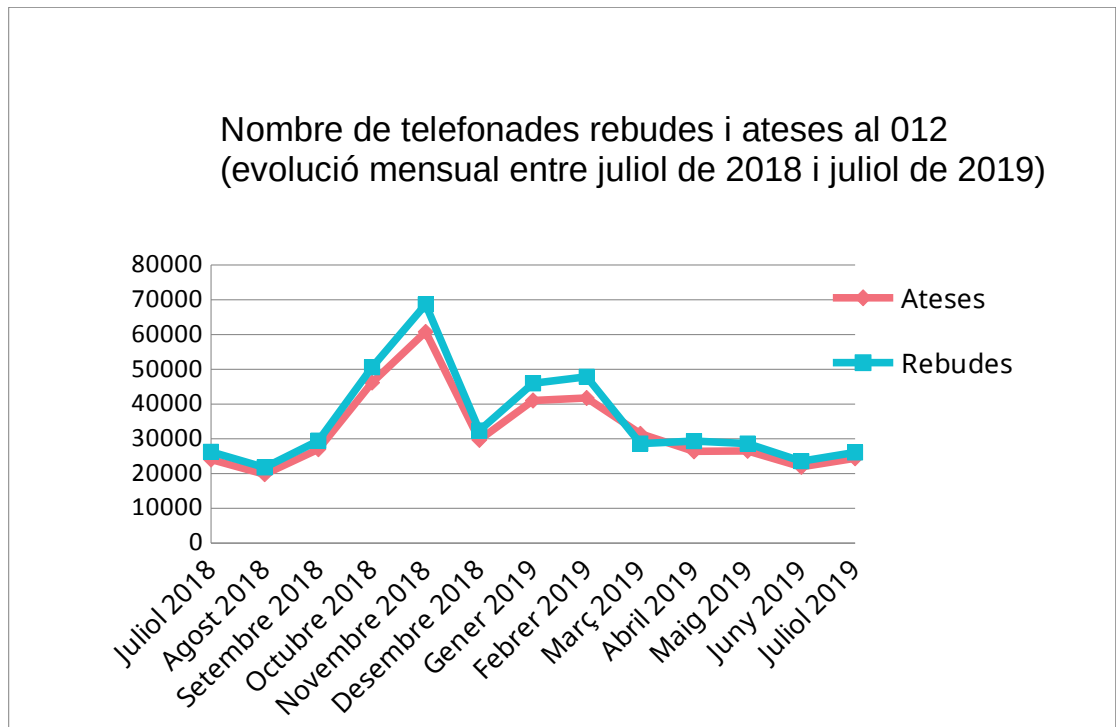
En aquest apartat s'analitzen les telefonades rebudes al telèfon d'assistència 012.

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

	<i>Juny 2019</i>	<i>Juliol 2019</i>
Nombre de telefonades rebudes	23.576	26107

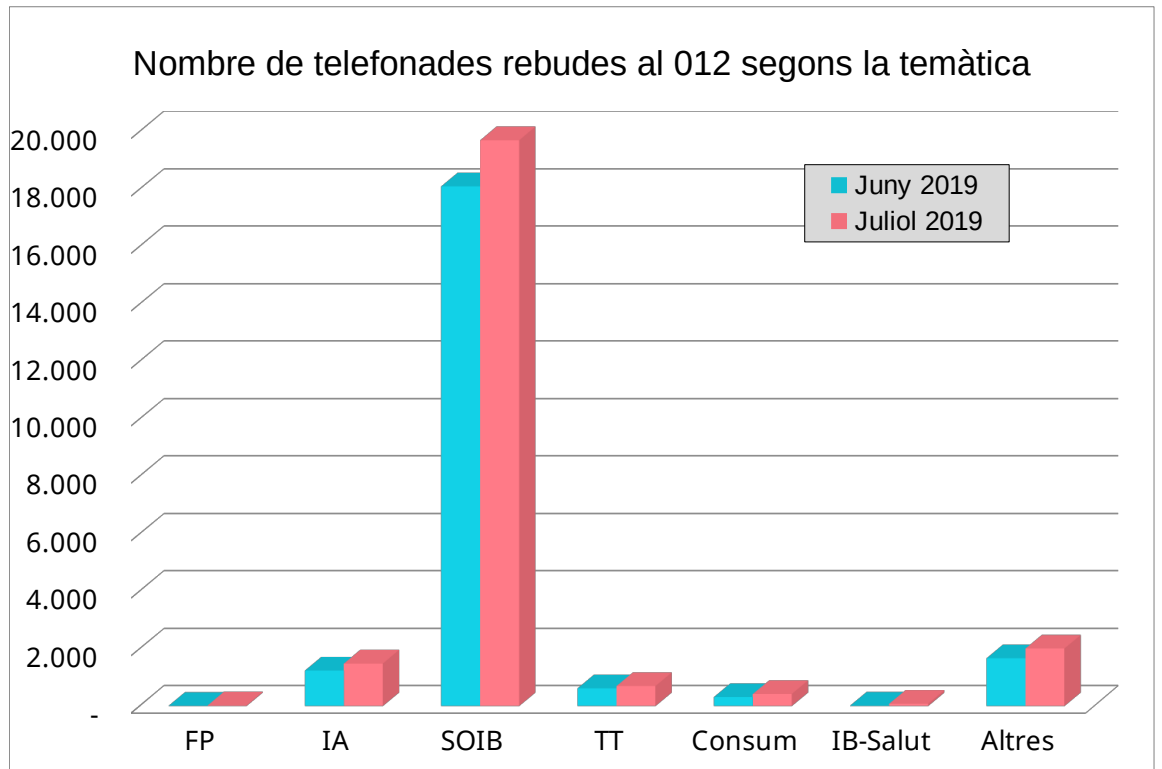


En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses entre el mes de juliol de 2018 i el mes de juliol de 2019.



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

Informació per temàtica	Juny 2019	Juliol 2019
Funció Pública	8	23
Informació administrativa	1.233	1.480
SOIB	18.091	19.698
Tràmits telemàtics	619	698
Consum	313	420
IB-Salut	17	80
Altres	1.662	2.003

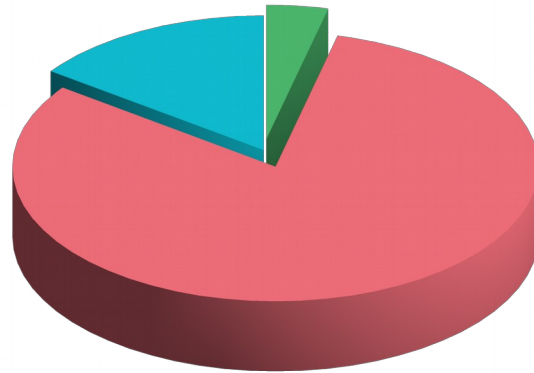


Pel que fa a l'origen de la telefonada, la distribució és la següent:

<i>Origen de la telefonada</i>	<i>Juliol 2019</i>
Telèfon fix	3.663
Telèfon mòbil	19.813
Telèfon desconegut, ocult o fora de les Illes Balears	926
Total	24.402

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 (juliol 2019)



- Telèfon fix
- Telèfon mòbil

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

