



G CONSELLERIA
O FONS EUROPEUS,
I UNIVERSITAT I CULTURA
B DIRECCIÓ GENERAL
/ MODERNITZACIÓ
I ADMINISTRACIÓ DIGITAL

Informe d'activitat de l'Atenció a la Ciutadania

Febrer 2022



GOIB
/



Introducció

L'Administració autonòmica canalitza el Servei de Coordinació de l'Atenció 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 febreral 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 de l'Administració autonòmica comprèn el registre telemàtic no presencial fet des del Registre Electrònic Comú de l'AGE i el registre presencial a les oficines SIR d'altres administracions, la formulació de sol·licituds d'informació mitjançant l'eina QSSI de l'Administració autonòmica (queixes, suggeriments i sol·licituds d'informació) i els tràmits telemàtics de la seu electrònica de l'Administració autonòmica.

A més a més, la seu electrònica ofereix informació febreral 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 febreral 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 febreral 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.

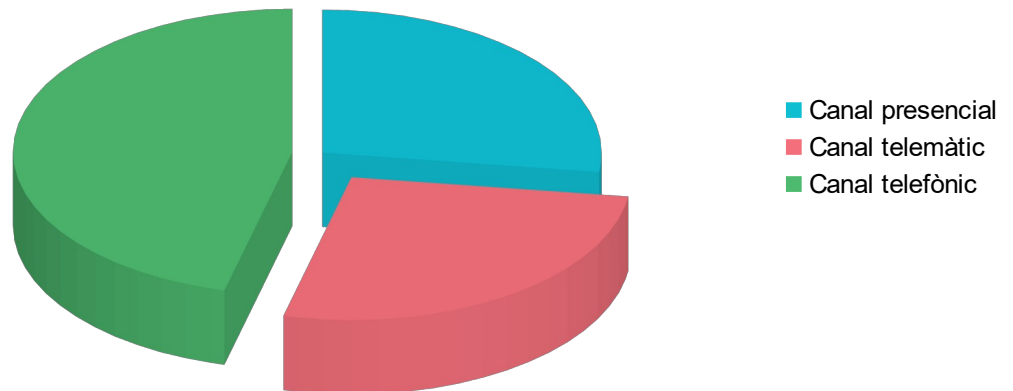


Dades globals. Tots els canals d'atenció a la ciutadania

Vegem a continuació el resum de les principals dades relatives al Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania classificades en funció dels canals d'accés emprats durant el mes de febrer de 2022:

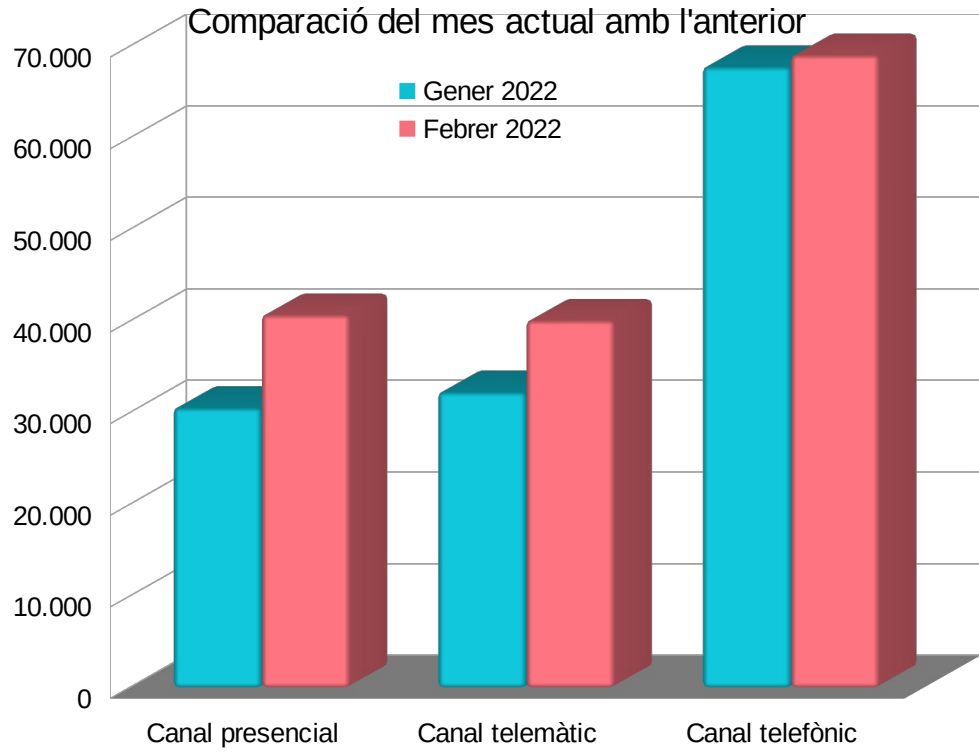
	<i>Febrer 2022</i>	<i>%</i>
Canal presencial	40.712	27%
Canal telemàtic	40.103	27%
Canal telefònic	69.076	46%
Total	149.891	100%

Mes actual



La taula següent permet comparar els valors de febrer de 2022 amb els del mes anterior i valorar-ne l'evolució:

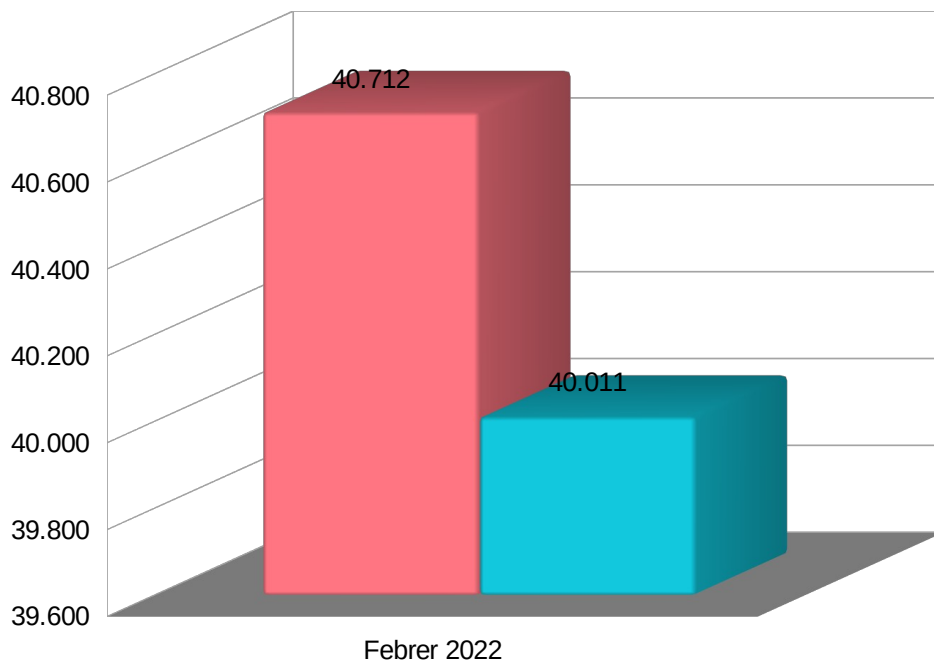
	<i>Gener 2022</i>	<i>Febrer 2022</i>	<i>Variació mensual %</i>
Canal presencial	30.575	40.712	33%
Canal telemàtic	32.284	40.103	24%
Canal telefònic	67.792	69.076	2%
Total	130.651	149.891	15%



Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes de febrer de 2022:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Febrer 2022	40.712	40.011



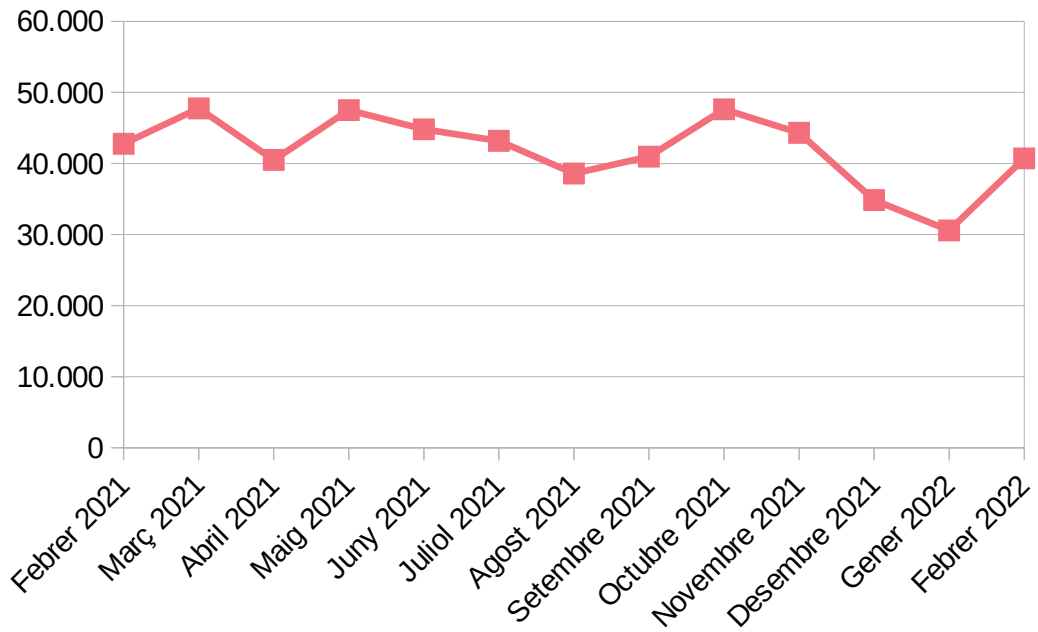
Evolució anual del nombre d'entrades i sortides del darrer any:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Febrer 2021	42.770	21.327
Març 2021	47.750	26.251
Abril 2021	40.496	26.769
Maig 2021	47.512	26.270
Juny 2021	44.807	25.300
Juliol 2021	43.188	24.437
Agost 2021	38.586	20.004
Setembre 2021	40.972	24.686
Octubre 2021	47.634	24.672
Novembre 2021	44.307	23.075
Desembre 2021	34.855	29.685
Gener 2022	30.575	20.660
Febrer 2022	40.712	40.011

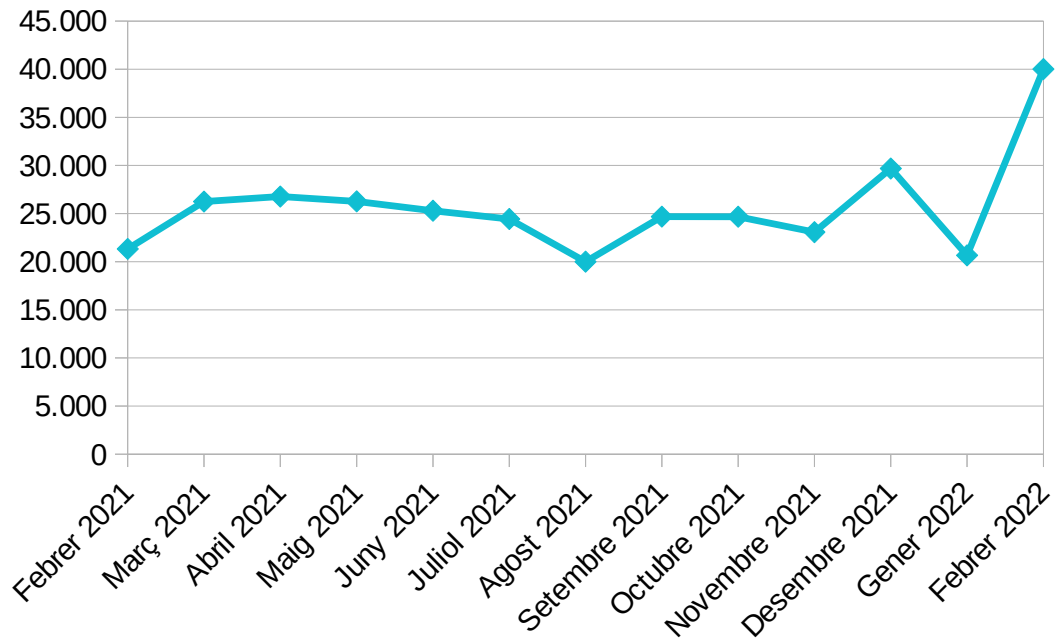


GOIB

Evolució de les entrades



Evolució de les sortides

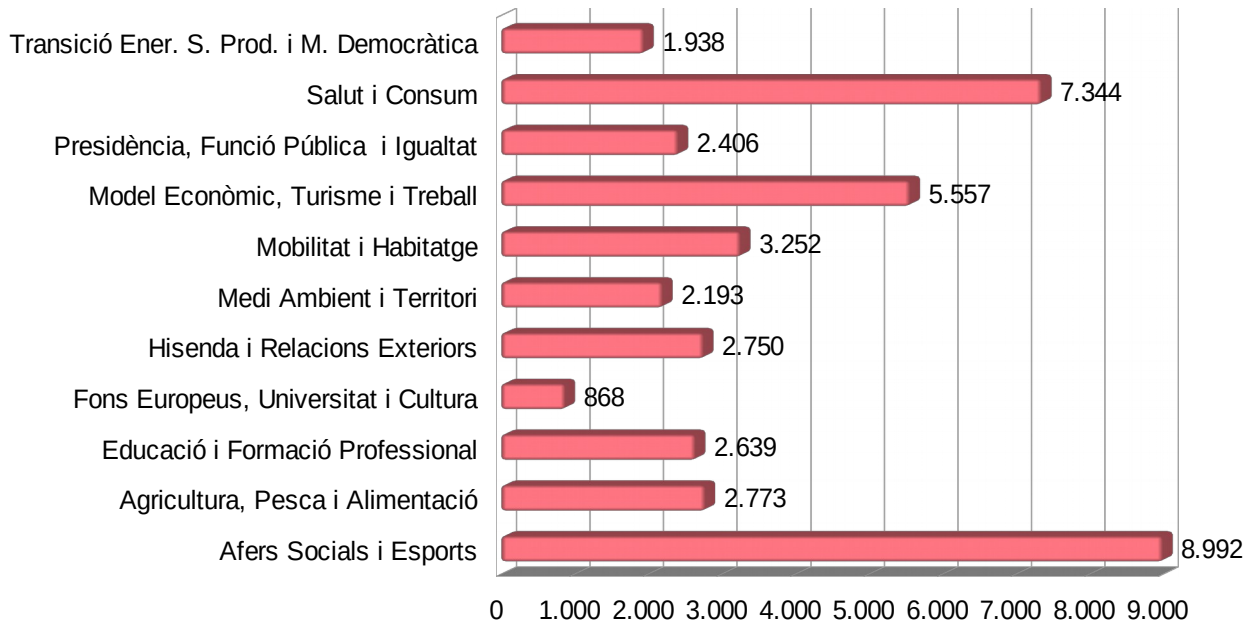




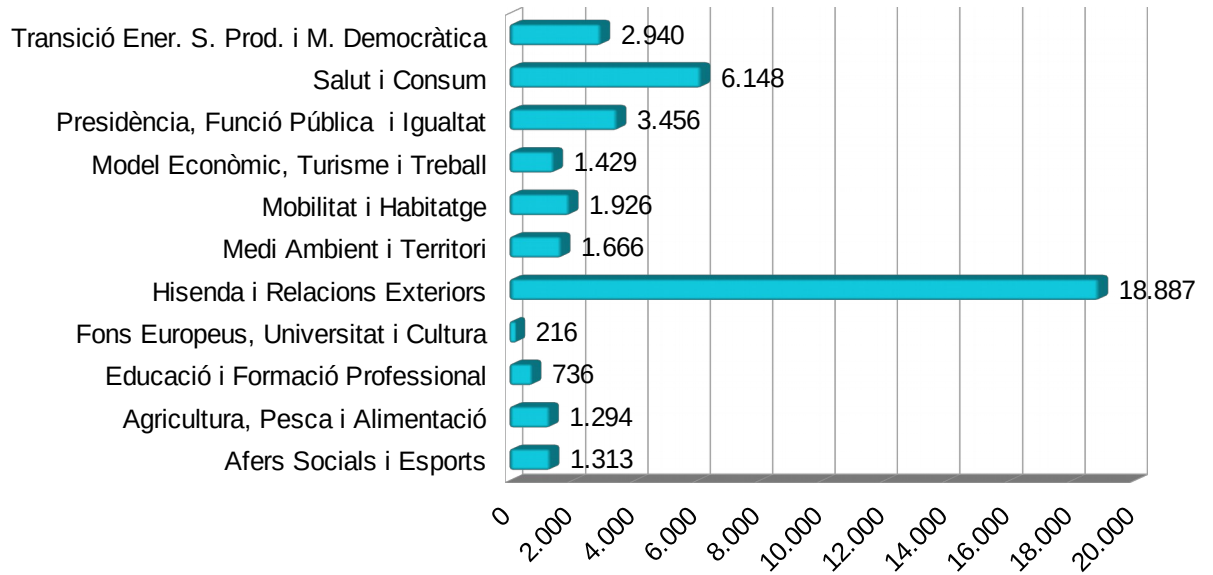
Entrades i sortides del mes de febrer per conselleries:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Afers Socials i Esports	8.992	1.313
Agricultura, Pesca i Alimentació	2.773	1.294
Educació i Formació Professional	2.639	736
Fons Europeus, Universitat i Cultura	868	216
Hisenda i Relacions Exteriors	2.750	18.887
Medi Ambient i Territori	2.193	1.666
Mobilitat i Habitatge	3.252	1.926
Model Econòmic, Turisme i Treball	5.557	1.429
Presidència, Funció Pública i Igualtat	2.406	3.456
Salut i Consum	7.344	6.148
Transició Ener. S. Prod. i M. Democràtica	1.938	2.940
Total	40.712	40.011

Entrades per conselleries

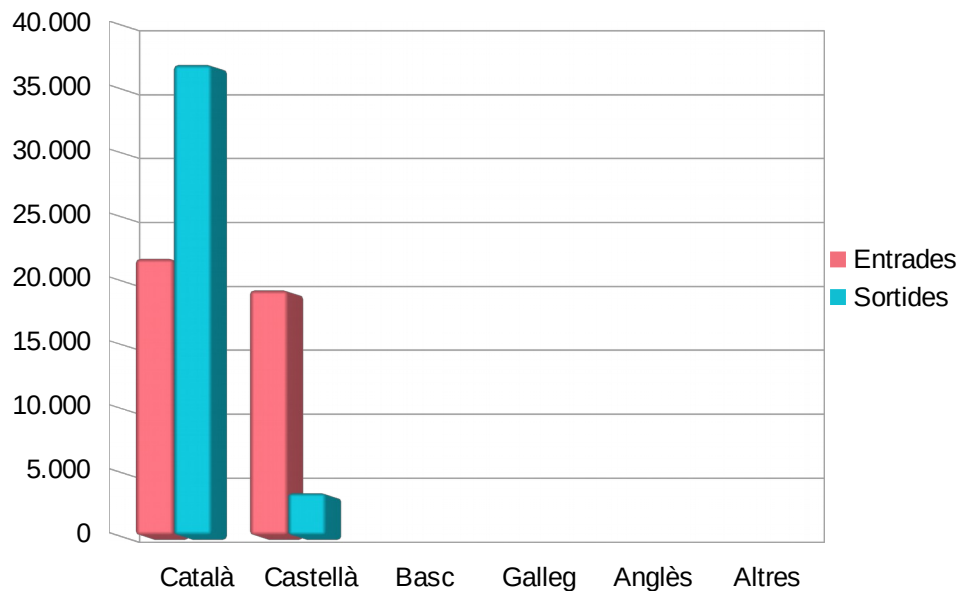


Sortides per conselleries



Entrades i sortides per idioma:

	Entrades	Sortides
Català	21.585	36.754
Castellà	19.127	3.257
Basc	0	0
Galleg	0	0
Anglès	0	0
Altres	0	0

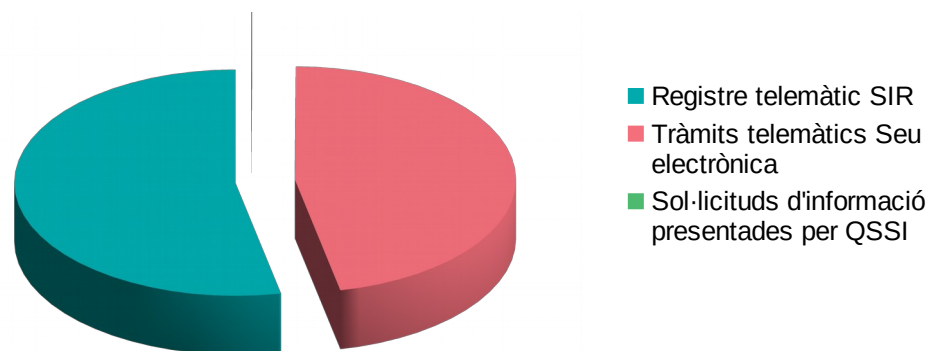


Dades específiques del canal telemàtic

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

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Febrer 2022</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	21.375	53%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	18.701	47%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	27	0,1%
Total	40.103	100%

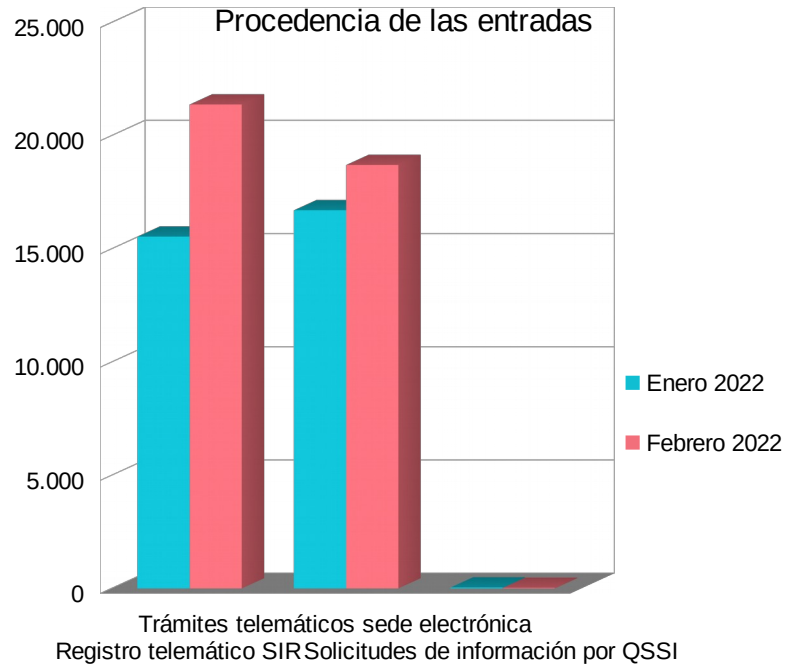
Entrades



Comparació del mes de febrer de 2022 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Gener 2022</i>	<i>Febrer 2022</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	15.535	21.375	38%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	16.707	18.701	12%
Sol·licituds d'informació presentades per	42	27	-36%
Total	32.284	40.103	24%

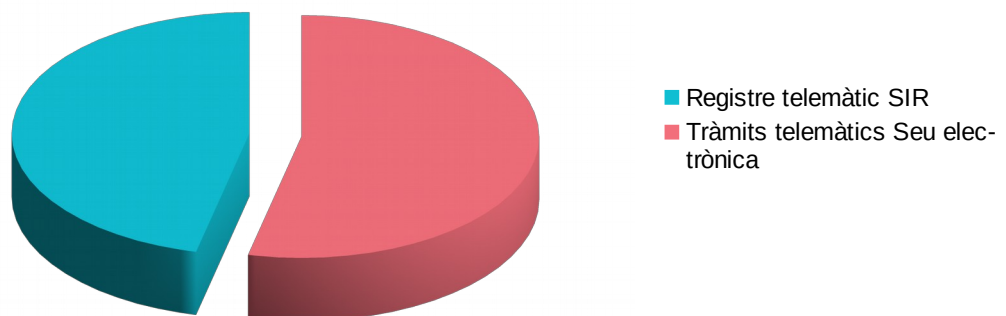
El total d'entrades telemàtiques engloba, d'una banda, les dades de les entrades presentades mitjançant els procediments que actualment són telemàtics (a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears són 822 i, de l'altra, els escrits presentats mitjançant el sistema d'interconnexió de registres (SIR) així com les sol·licituds d'informació formulades per mitjà de l'eina informàtica de queixes i suggeriments (QSSI).



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

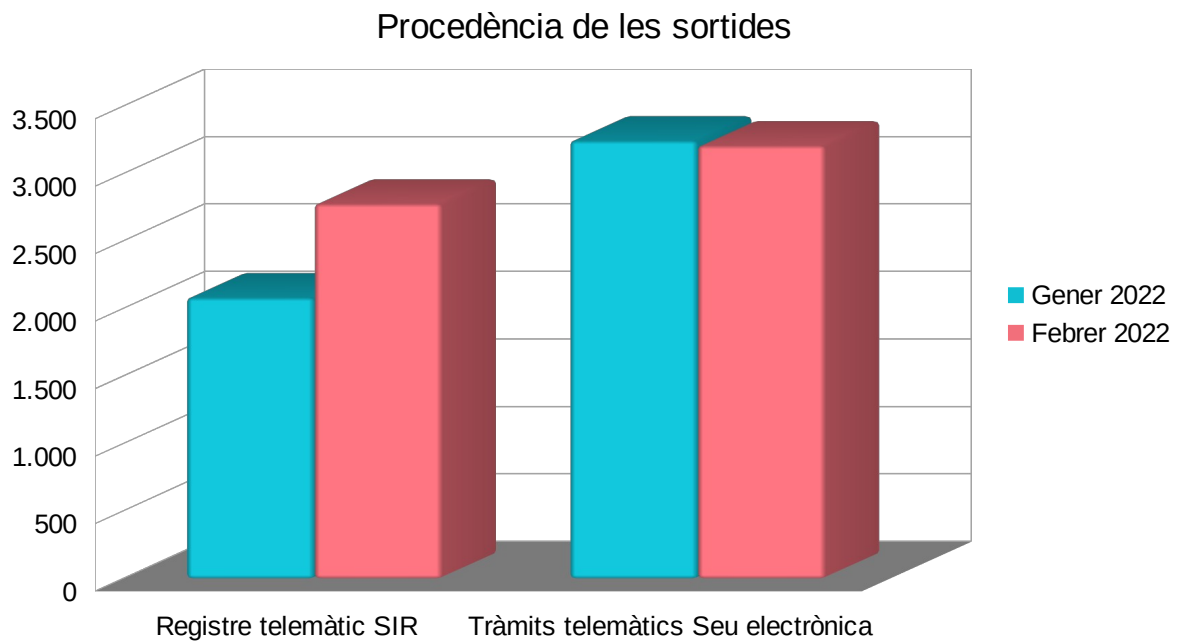
Procedència de les sortides	Febrer 2022	%
Registre telemàtic SIR	2.777	46,40%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.208	53,60%
Total	5.985	100%

Sortides



Comparació del mes de febrer de 2022 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Gener 2022</i>	<i>Febrer 2022</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	2.082	2.777	33,38%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.245	3.208	-1,14%
Total	5.327	5.985	12,35%



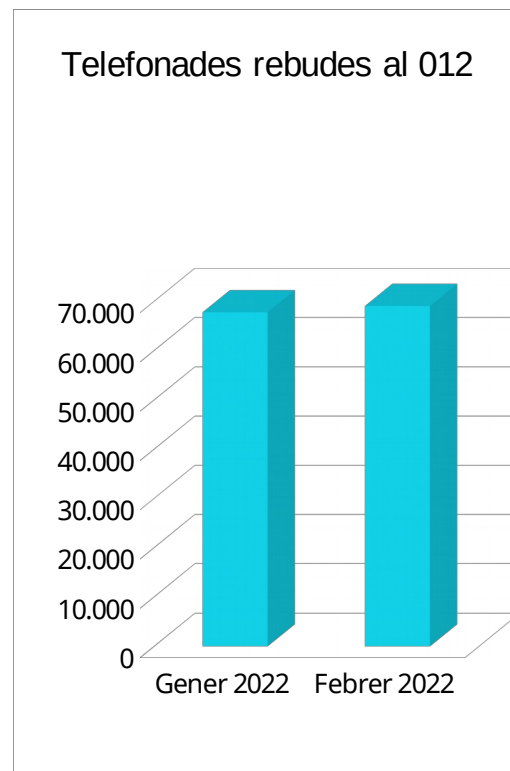


Dades específiques del canal telefònic

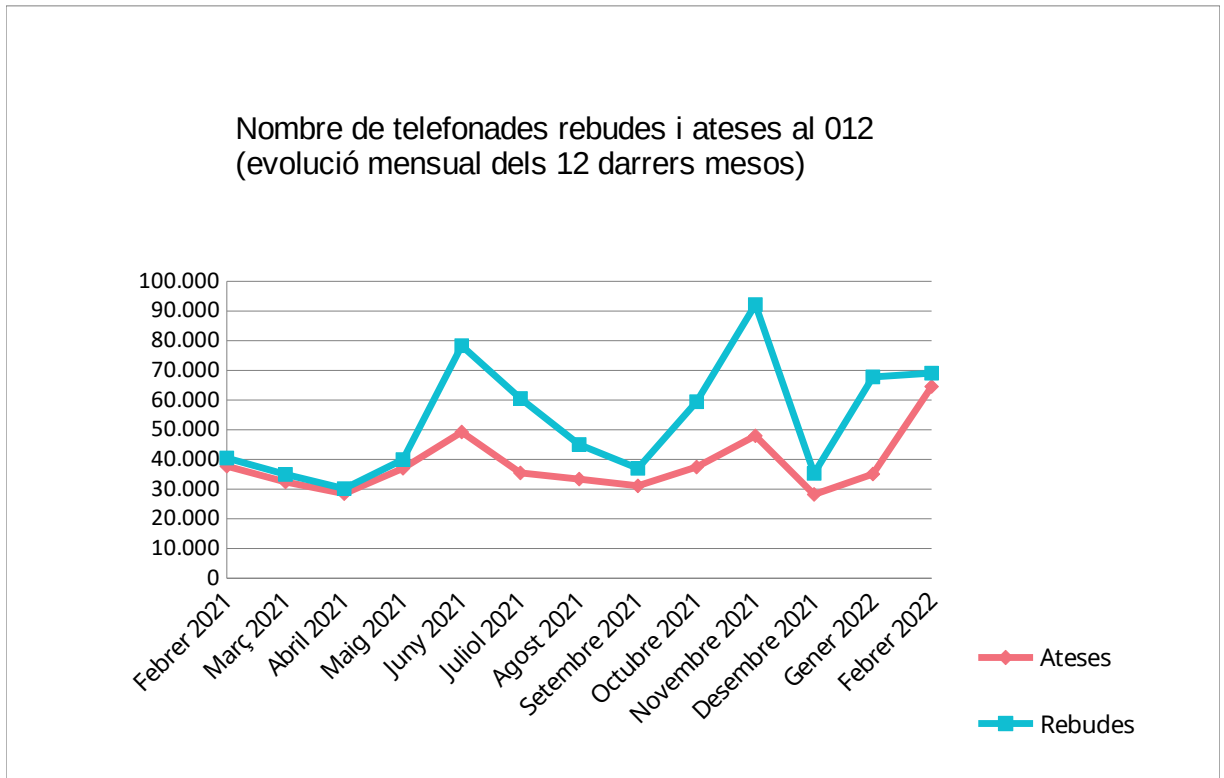
En aquest apartat s'analitzen les telefonades rebudes al telèfon d'assistència 012.

En el primer gràfic es mostra el total de telefonades rebudes durant el mes de febrer de 2022 i es compara amb el nombre de telefonades rebudes el mes anterior.

	<i>Gener 2022</i>	<i>Febrer 2022</i>
Nombre de telefonades rebudes	67.792	69.076

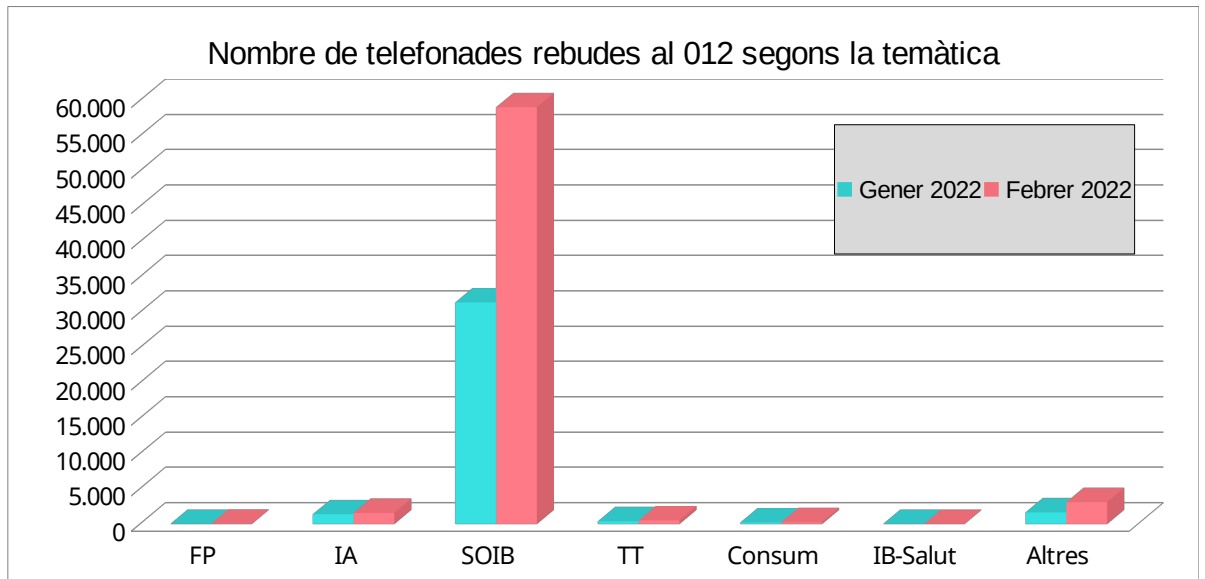


En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses durant el darrer any:



El següent taula mostra el nombre de telefonades rebudes durant el mes de febrer de 2022 classificades segons la temàtica (s'hi han inclòs, com a referència, les dades corresponents al mes anterior).

<i>Informació per temàtica</i>	<i>Gener 2022</i>	<i>Febrer 2022</i>
Funció Pública	9	33
Informació administrativa	1.383	1.592
SOIB	31.397	59.018
Tràmits telemàtics	394	527
Consum	239	274
IB-Salut	3	1
Altres	1.658	3.101

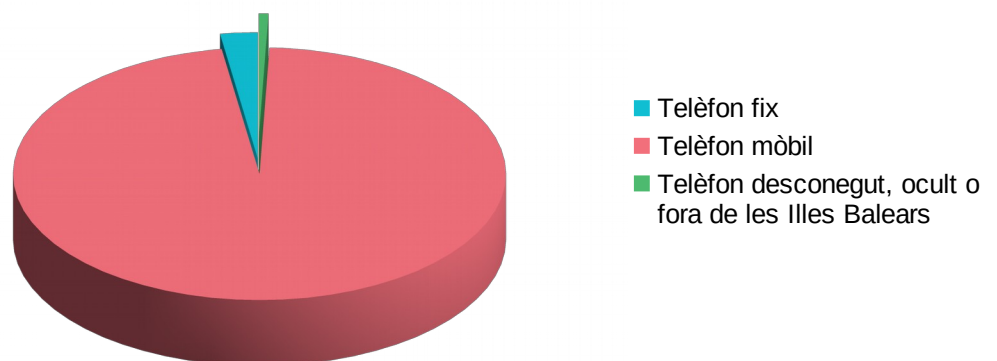


Pel que fa a l'origen de la telefonada, la distribució és la següent:

Origen de la telefonada	Febrer 2022
Telèfon fix	1.633
Telèfon mòbil	62.486
Telèfon desconegut, ocult o fora de les Illes Balears	427
Total	64.546

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 97% del total.

Origen de la telefonada segons el mitjà emprat





Pel que fa al temps d'espera segueix el descens pronunciat i ens situam en 42 segons el mes de febrer. D'aquesta manera ens tornam a situar dins el compromís establert a la carta de serveis.

