



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 gener 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 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 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 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.

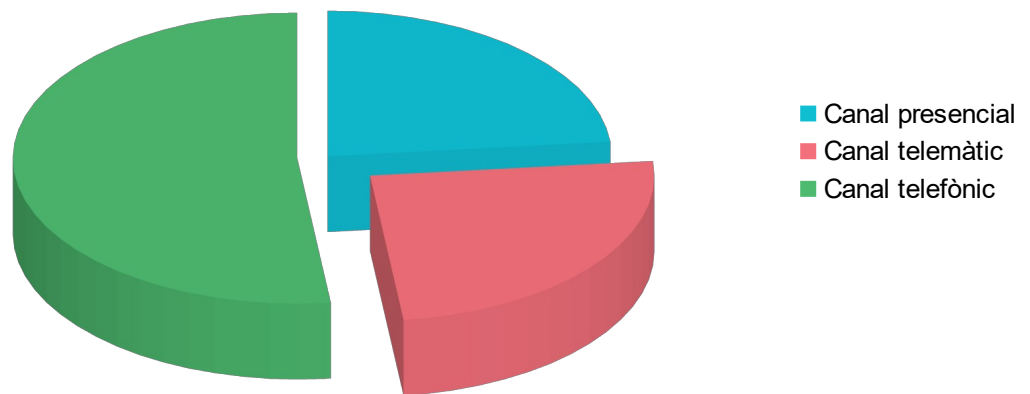


Dades globals. Tots els canals d'atenció a la ciutadania

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

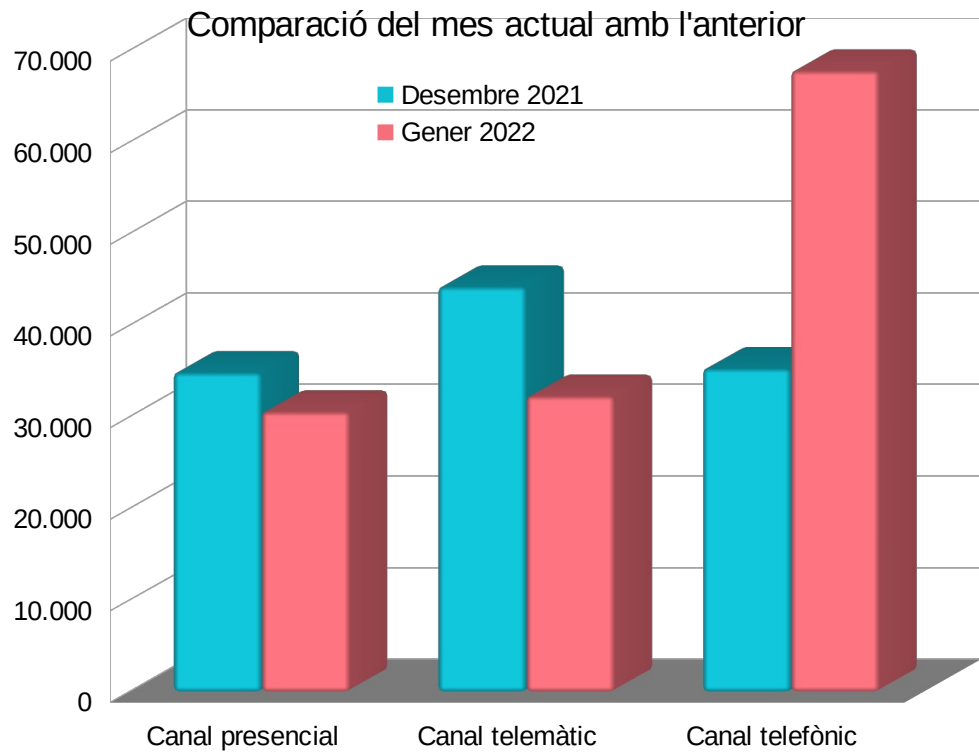
	<i>Gener 2022</i>	<i>%</i>
Canal presencial	30.575	23%
Canal telemàtic	32.284	25%
Canal telefònic	67.792	52%
Total	130.651	100%

Mes actual



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

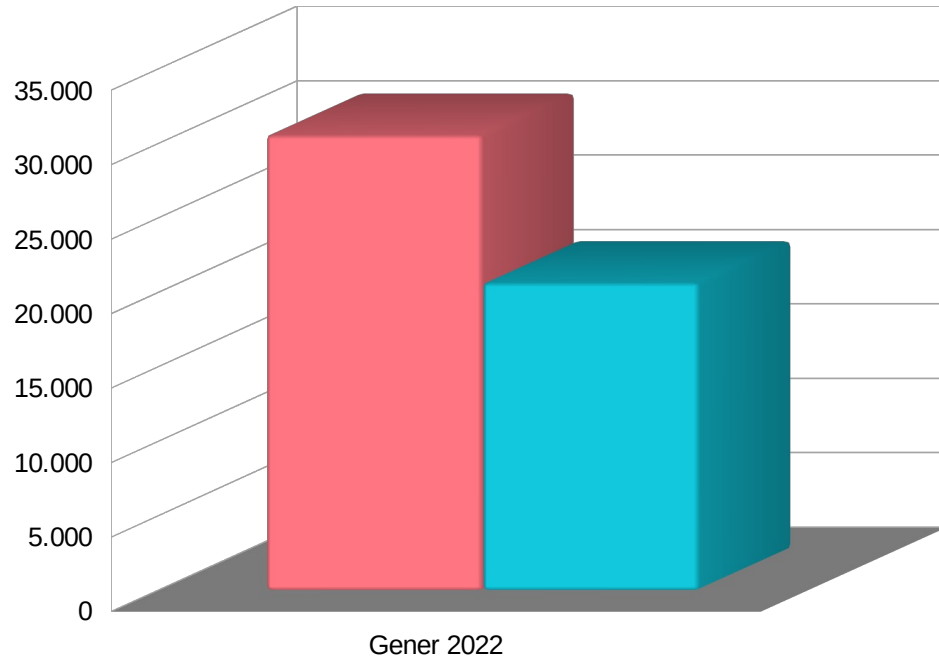
	<i>Desembre 2021</i>	<i>Gener 2022</i>	<i>Variació mensual %</i>
Canal presencial	34.855	30.575	-12%
Canal telemàtic	44.207	32.284	-27%
Canal telefònic	35.294	67.792	92%
Total	114.356	130.651	14%



Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes de gener de 2022:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Gener 2022	30.575	20.660



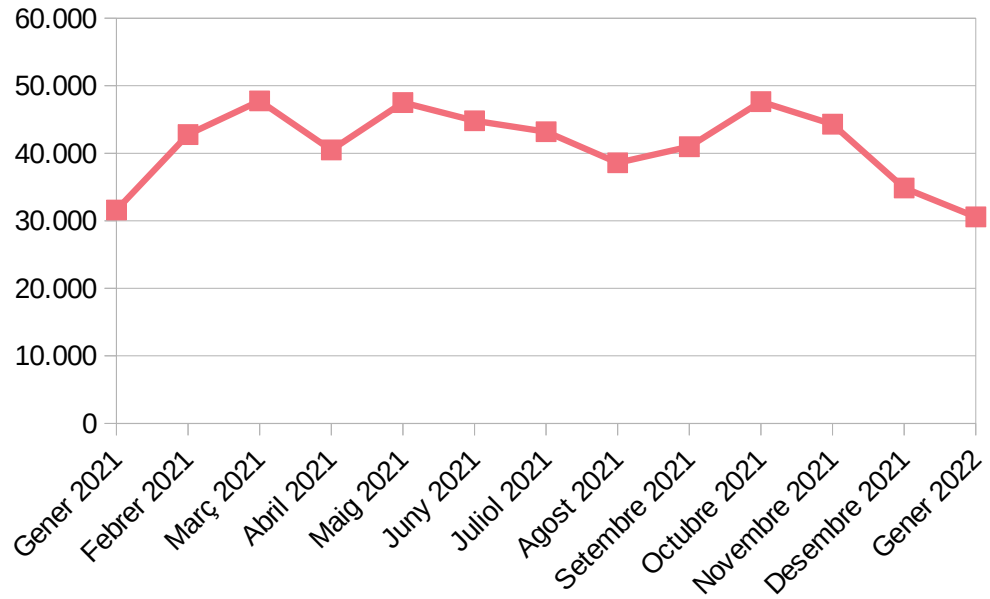
Evolució anual del nombre d'entrades i sortides del darrer any:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Gener 2021	31.597	12.794
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

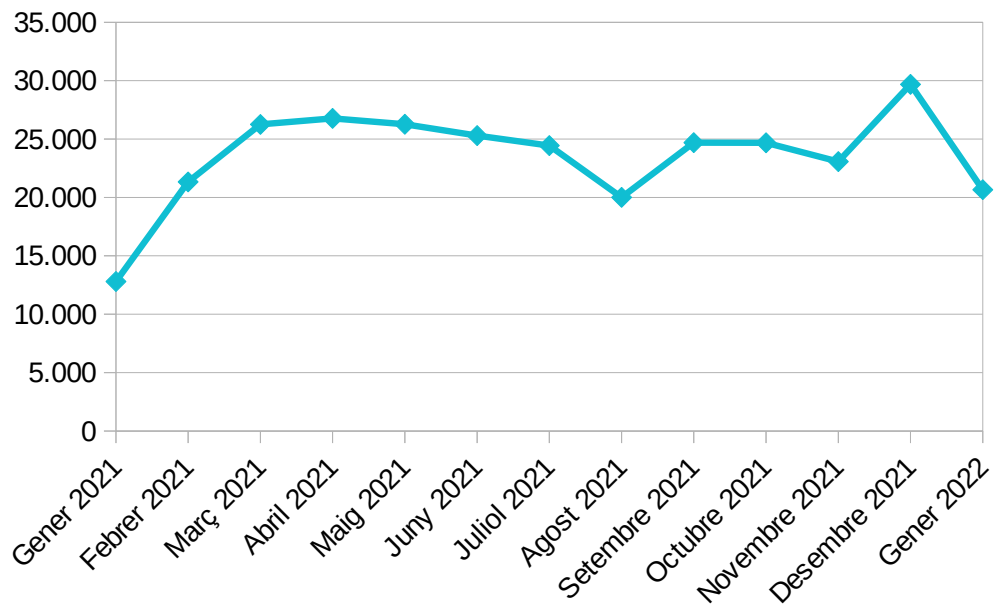


GOIB

Evolució de les entrades



Evolució de les sortides

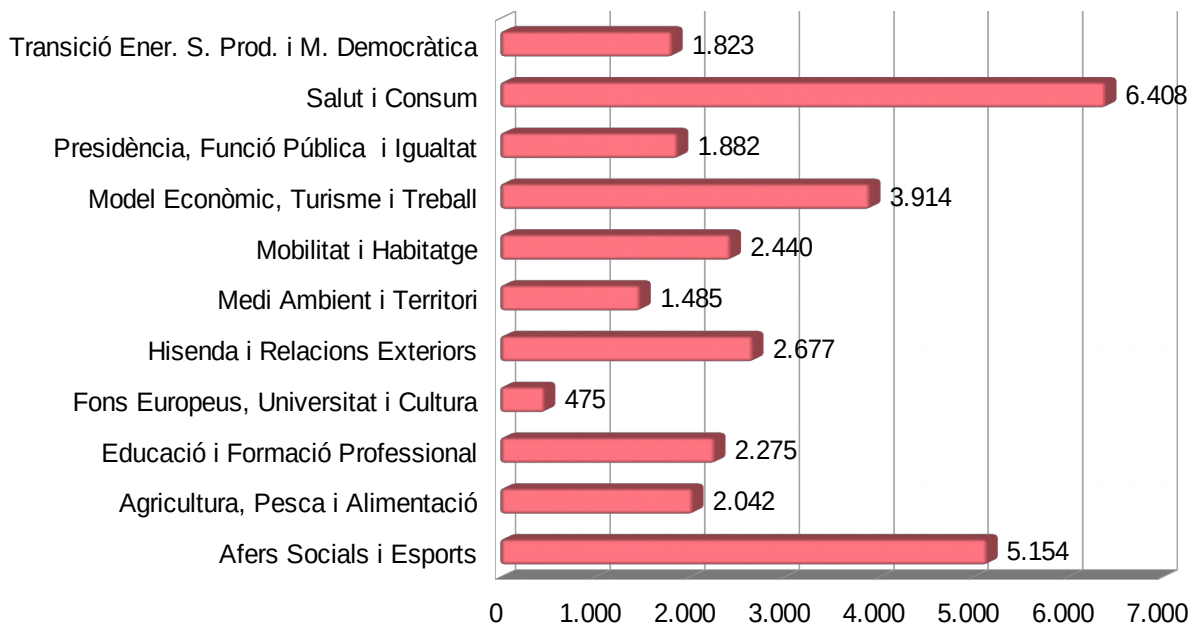




Entrades i sortides del mes de gener per conselleries:

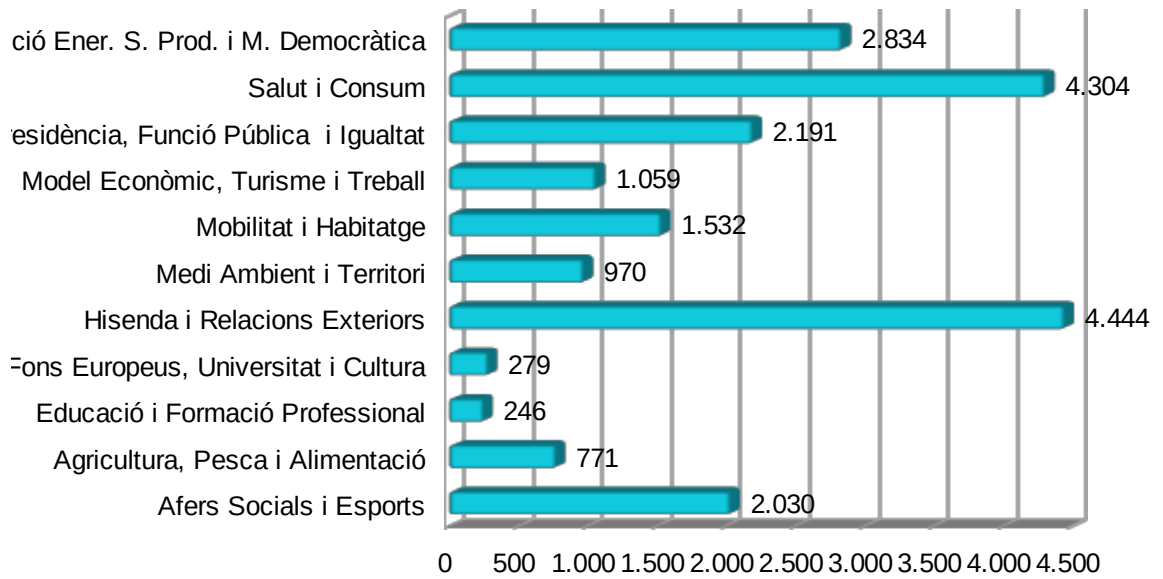
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Afers Socials i Esports	5.154	2.030
Agricultura, Pesca i Alimentació	2.042	771
Educació i Formació Professional	2.275	246
Fons Europeus, Universitat i Cultura	475	279
Hisenda i Relacions Exteriors	2.677	4.444
Medi Ambient i Territori	1.485	970
Mobilitat i Habitatge	2.440	1.532
Model Econòmic, Turisme i Treball	3.914	1.059
Presidència, Funció Pública i Igualtat	1.882	2.191
Salut i Consum	6.408	4.304
Transició Ener. S. Prod. i M. Democràtica	1.823	2.834
Total	30.575	20.660

Entrades per conselleries



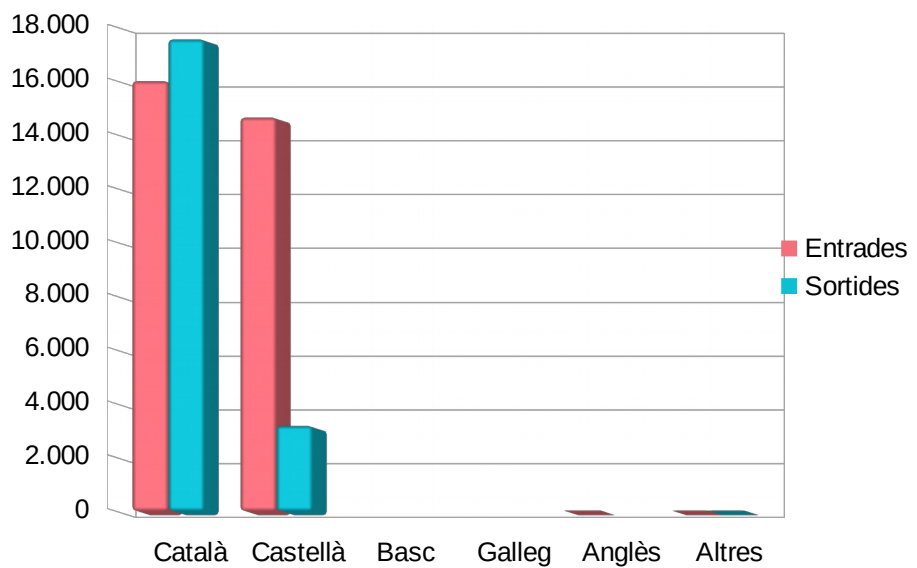


Sortides per conselleries



Entrades i sortides per idioma:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Català	15.965	17.513
Castellà	14.607	3.146
Basc	0	0
Galleg	0	0
Anglès	2	0
Altres	1	1

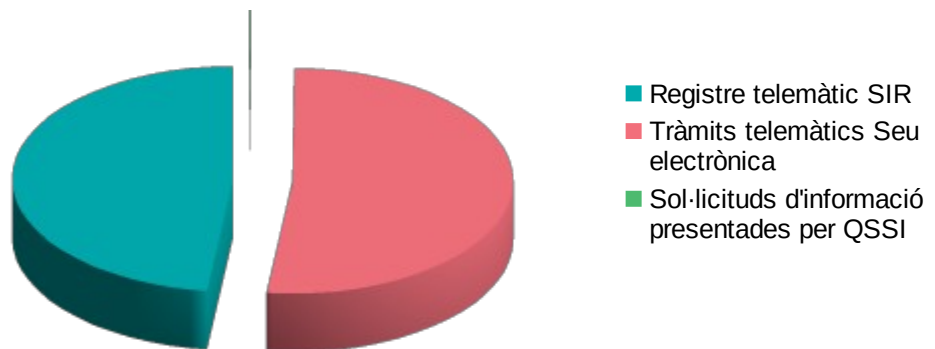


Dades específiques del canal telemàtic

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

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Gener 2022</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	15.535	48%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	16.707	52%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	42	0,1%
Total	32.284	100%

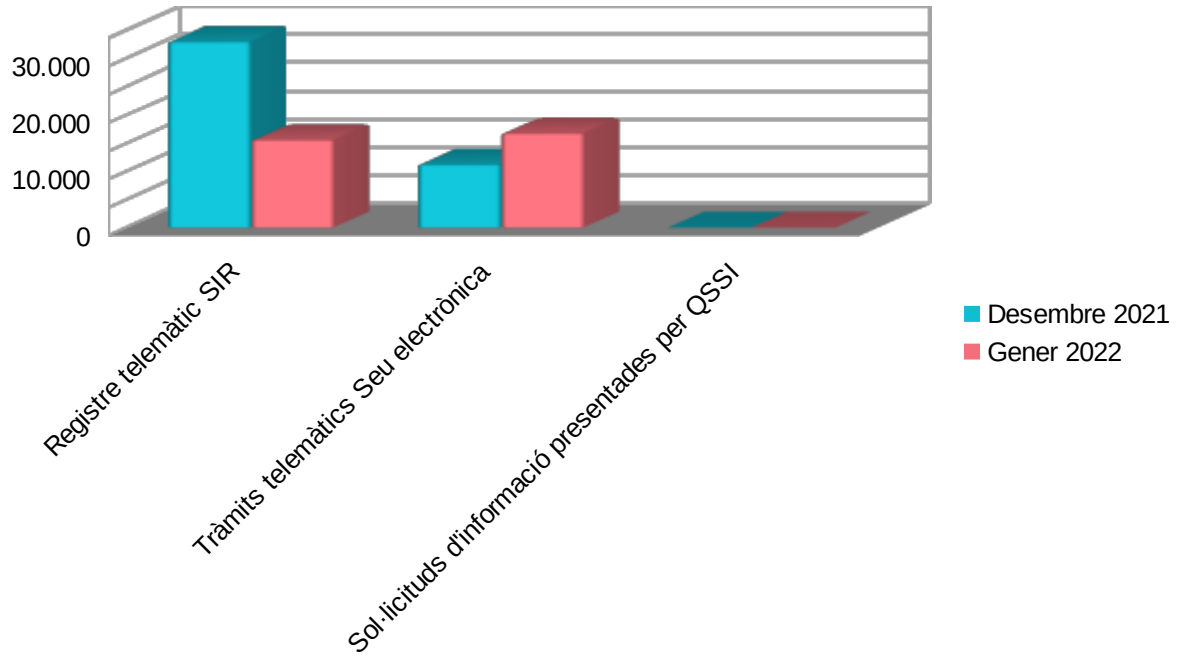
Entrades



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

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Desembre 2021</i>	<i>Gener 2022</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	32.956	15.535	-53%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	11.215	16.707	49%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	36	42	17%
Total	44.207	32.284	-27%

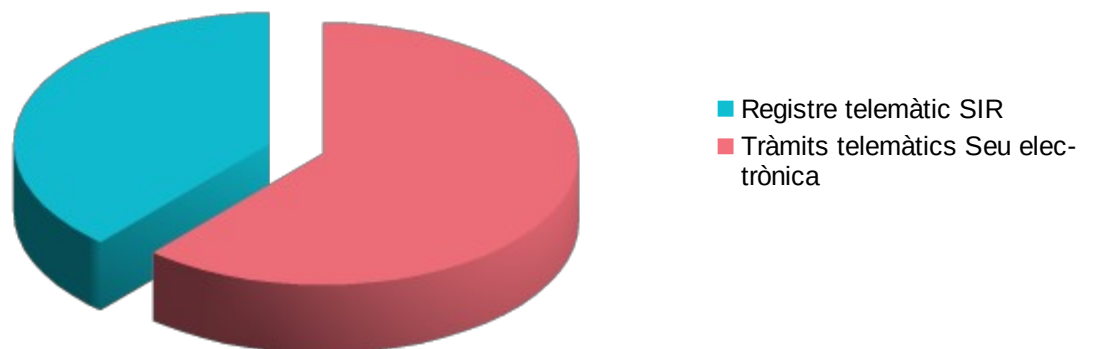
El total d'entrades telemàtiques engloba, d'una banda, les dades de les entrades presentades mitjançant els procediments que actualment són telemàtics (a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears són 775 i, de l'altra, els escrits presentats mitjançant el sistema d'interconnexió de 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:

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Gener 2022</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	1.838	38,52%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	2.934	61,48%
Total	4.772	100%

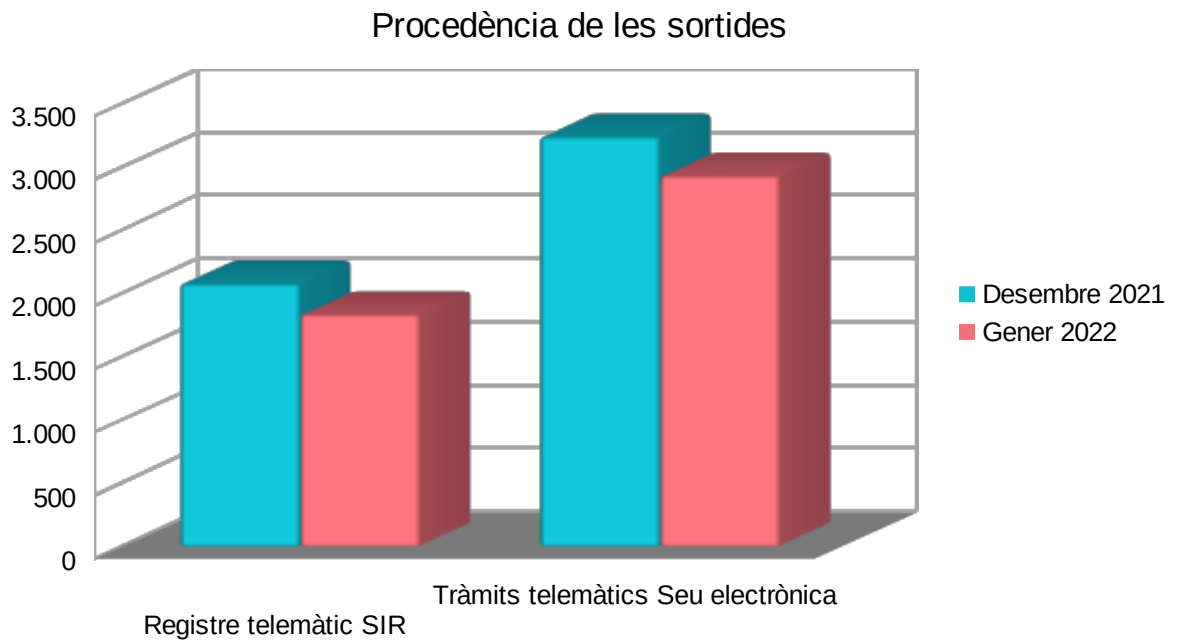
Sortides





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

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Desembre 2021</i>	<i>Gener 2022</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	2.082	1.838	-11,72%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.245	2.934	-9,58%
Total	5.327	4.772	-10,42%



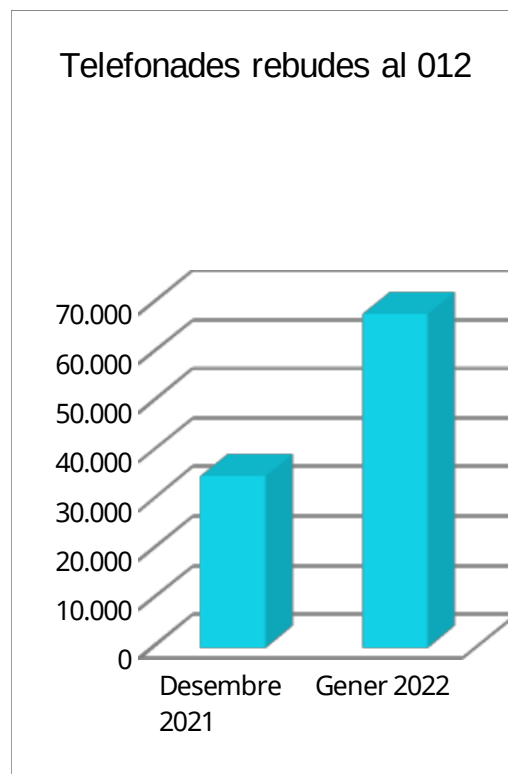


Dades específiques del canal telefònic

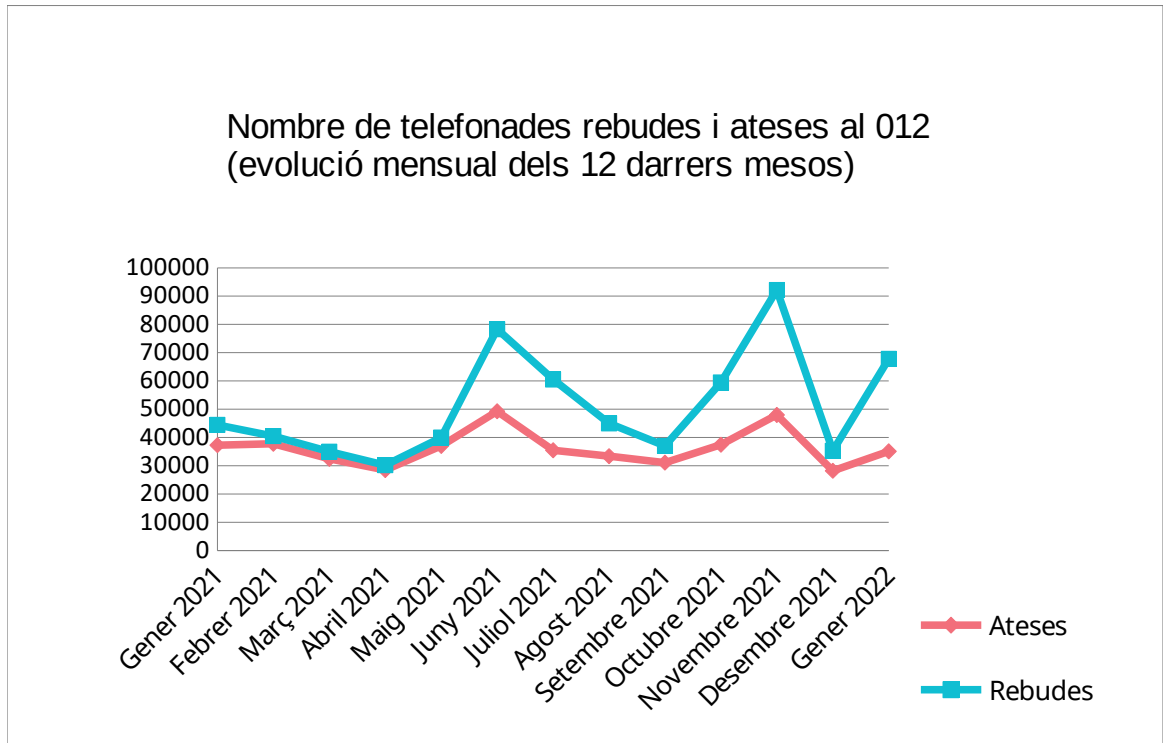
En aquest apartat s'analitzen les telefonades rebudes al telèfon d'assistència 012.

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

	<i>Desembre 2021</i>	<i>Gener 2022</i>
Nombre de telefonades rebudes	34.855	67.792

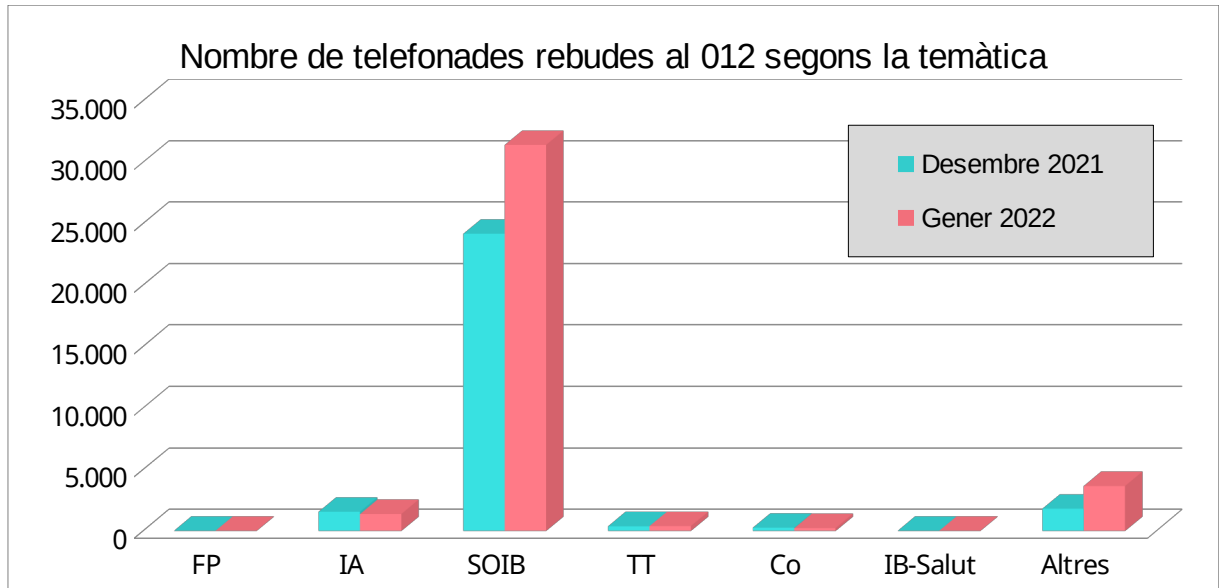


En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses durant el darrer any:



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

Informació per temàtica	Desembre 2021	Gener 2022
Funció Pública	3	9
Informació administrativa	1.564	1.383
SOIB	24.175	31.397
Tràmits telemàtics	381	394
Consum	263	239
IB-Salut	7	3
Altres	1.805	1.658



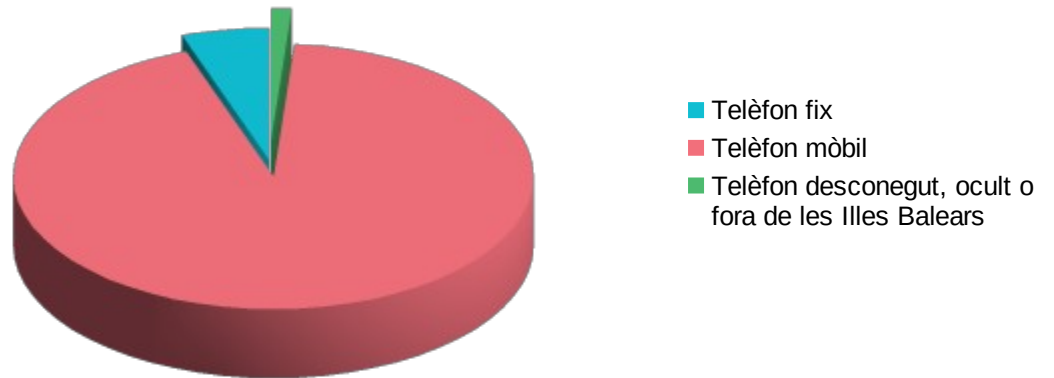
Pel que fa a l'origen de la telefonada, la distribució és la següent:

Origen de la telefonada	Gener 2022
Telèfon fix	1.451
Telèfon mòbil	33.217
Telèfon desconegut, ocult o fora de les Illes Balears	415
Total	35.083

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 95% del total.



Origen de la telefonada segons el mitjà emprat



Pel que fa a el temps d'espera hi ha un important augment i es situa en 132 segons el mes de gener. Així acumulam la tercera punt amb el que va d'any.

