



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**

## **Març 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.

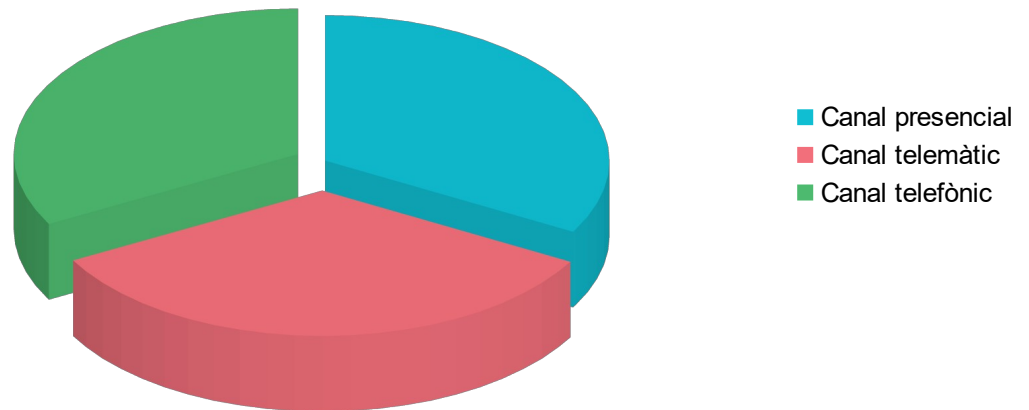


## Dades globals. Tots els canals d'atenció a la ciutadania

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:

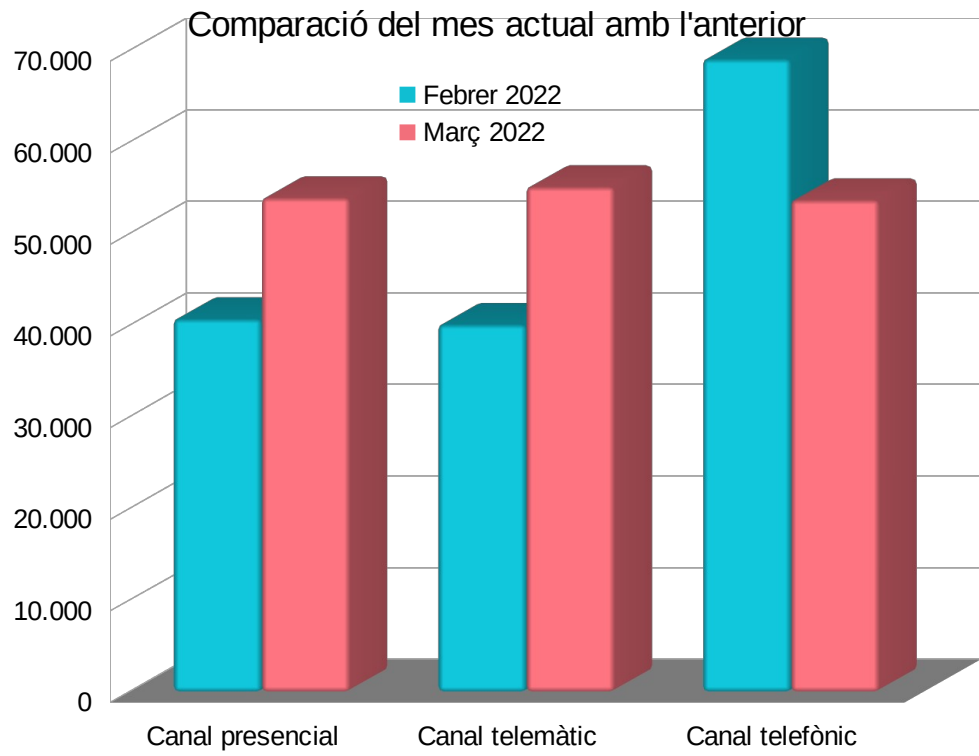
	Març 2022	%
Canal presencial	53.932	33%
Canal telemàtic	55.132	34%
Canal telefònic	53.696	33%
Total	162.760	100%

Mes actual



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

	Febrer 2022	Març 2022	Variació mensual %
Canal presencial	40.712	53.932	32%
Canal telemàtic	40.103	55.132	37%
Canal telefònic	69.076	53.696	-22%
Total	149.891	162.760	9%

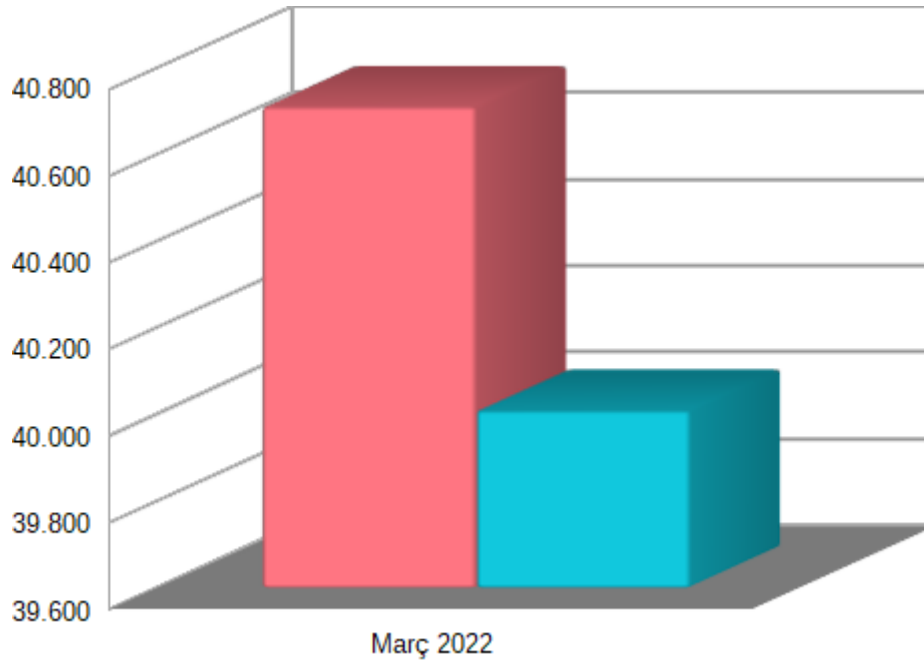




## Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes de febrer de 2022:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Març 2022	53.932	36.312



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

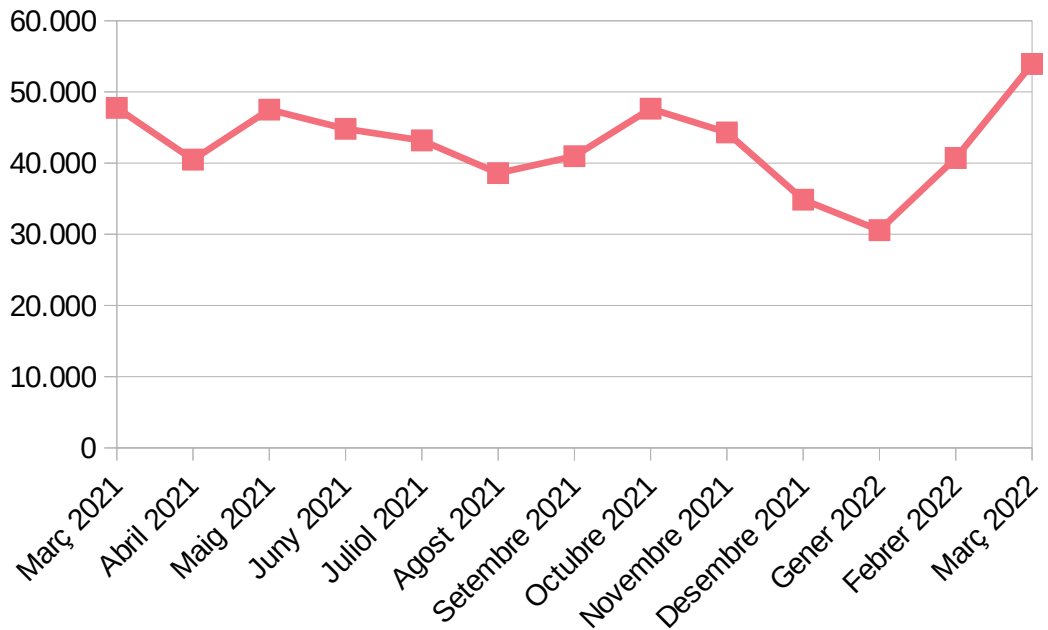
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Març 2021	47.750	26.251
Abril 2021	40.496	26.769
Maig 2021	47.512	26.270
Juny 2021	44.807	25.300
Juliol 2021	43.188	24.437
Agost 2021	38.586	20.004
Setembre 2021	40.972	24.686
Octubre 2021	47.634	24.672
Novembre 2021	44.307	23.075
Desembre 2021	34.855	29.685
Gener 2022	30.575	20.660
Febrer 2022	40.712	40.011
Març 2022	53.932	36.312



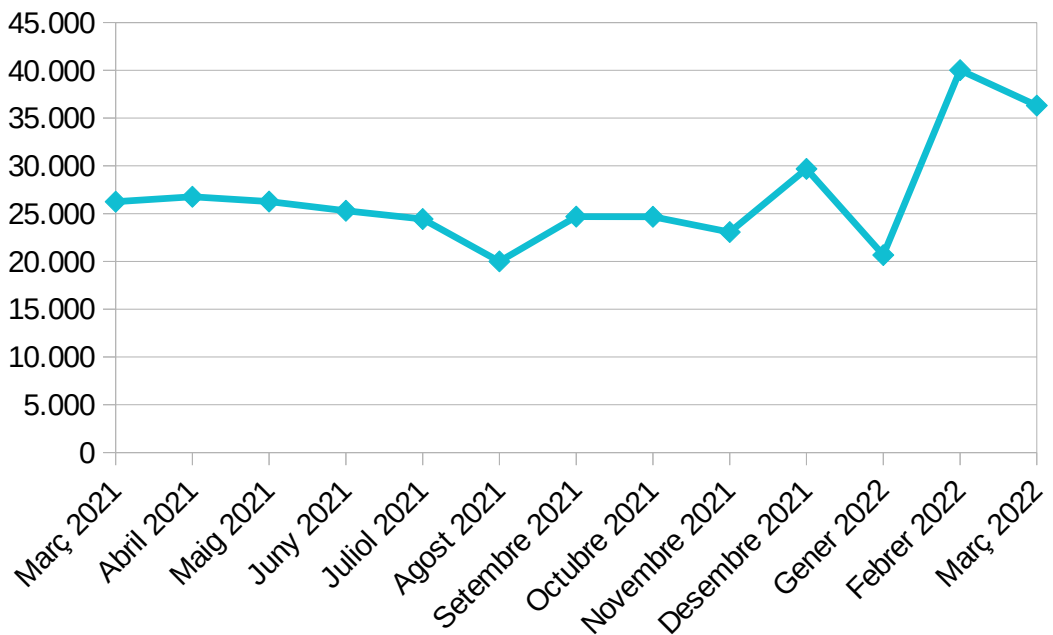
GOIB



### Evolució de les entrades

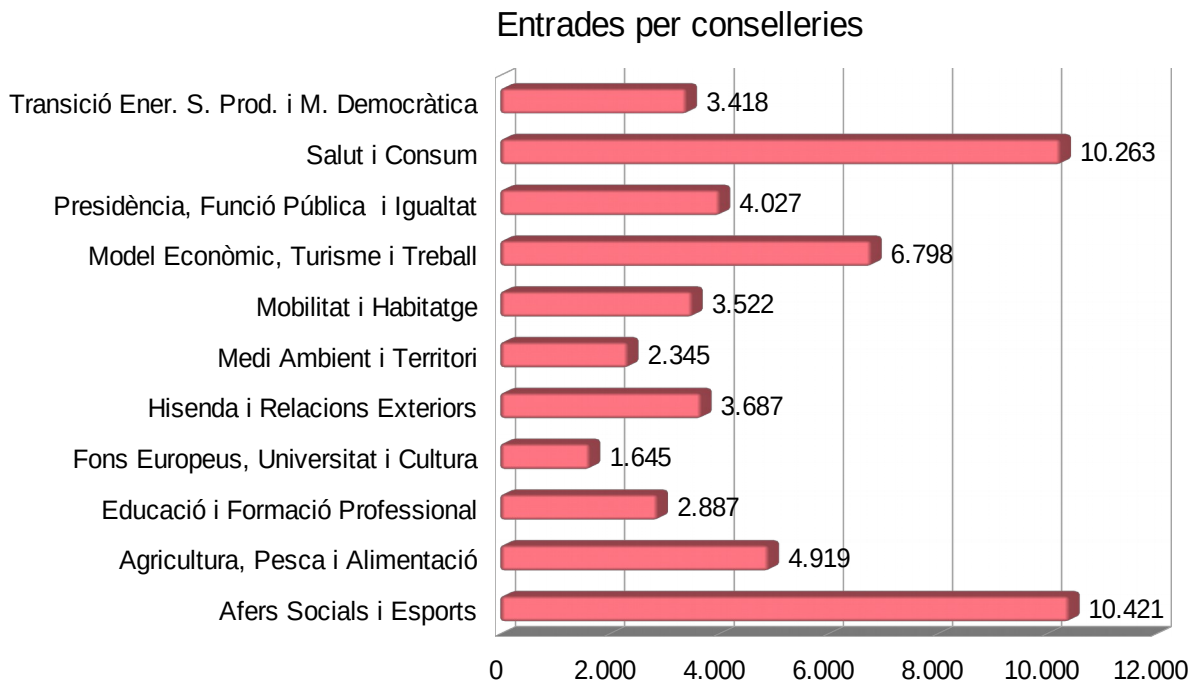


### Evolució de les sortides



## Entrades i sortides del mes de febrer per conselleries:

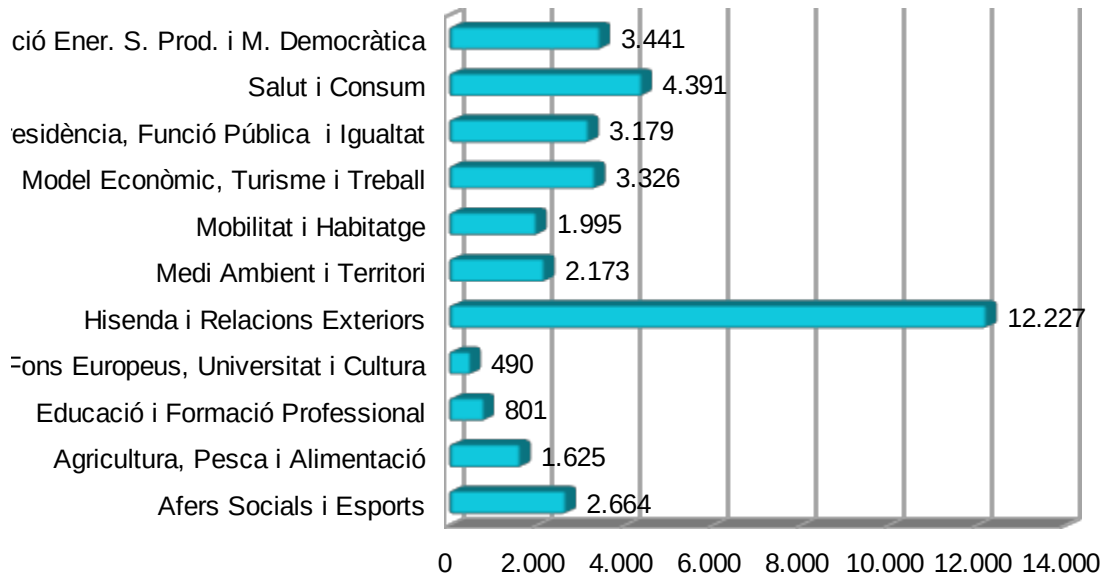
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Afers Socials i Esports	10.421	2.664
Agricultura, Pesca i Alimentació	4.919	1.625
Educació i Formació Professional	2.887	801
Fons Europeus, Universitat i Cultura	1.645	490
Hisenda i Relacions Exteriors	3.687	12.227
Medi Ambient i Territori	2.345	2.173
Mobilitat i Habitatge	3.522	1.995
Model Econòmic, Turisme i Treball	6.798	3.326
Presidència, Funció Pública i Igualtat	4.027	3.179
Salut i Consum	10.263	4.391
Transició Ener. S. Prod. i M. Democràtica	3.418	3.441
<b>Total</b>	<b>53.932</b>	<b>36.312</b>





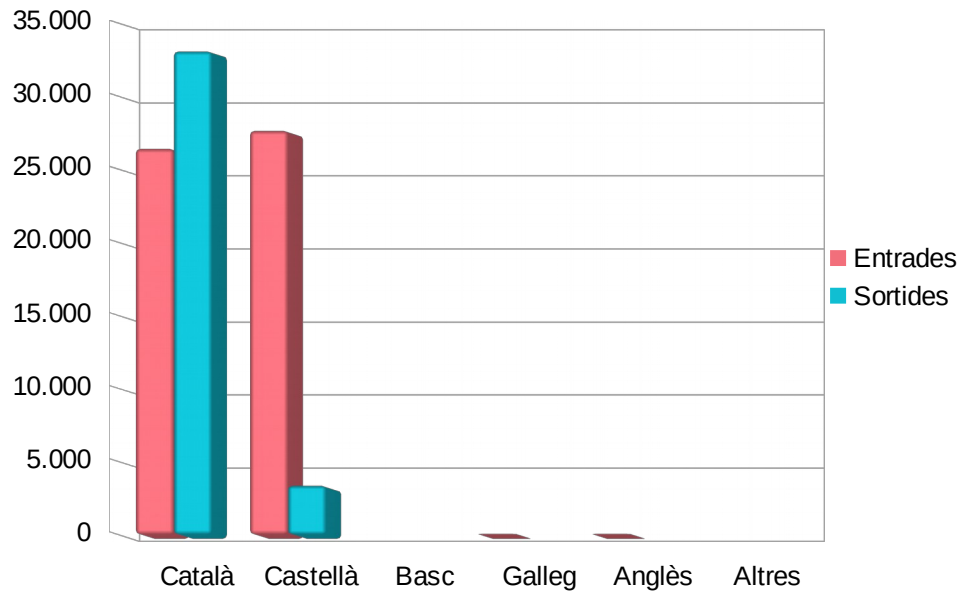


### Sortides per conselleries



### Entrades i sortides per idioma:

	Entrades	Sortides
Català	26.351	33.016
Castellà	27.579	3.296
Basc	0	0
Galleg	1	0
Anglès	1	0
Altres	0	0

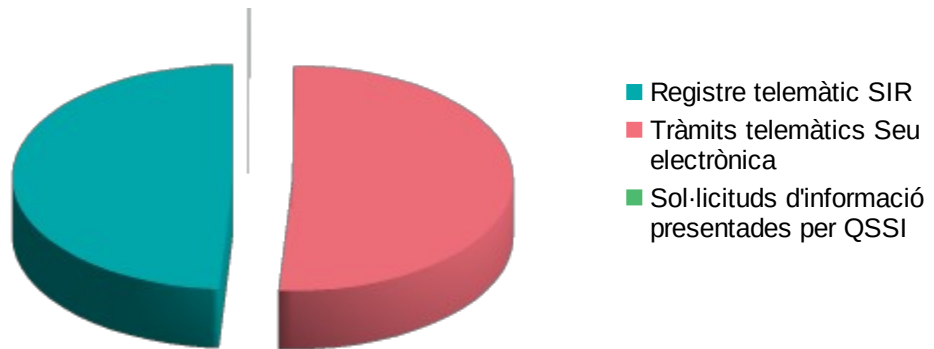


## Dades específiques del canal telemàtic

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

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Març 2022</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	27.010	49%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	28.090	51%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	32	0,1%
Total	55.132	100%

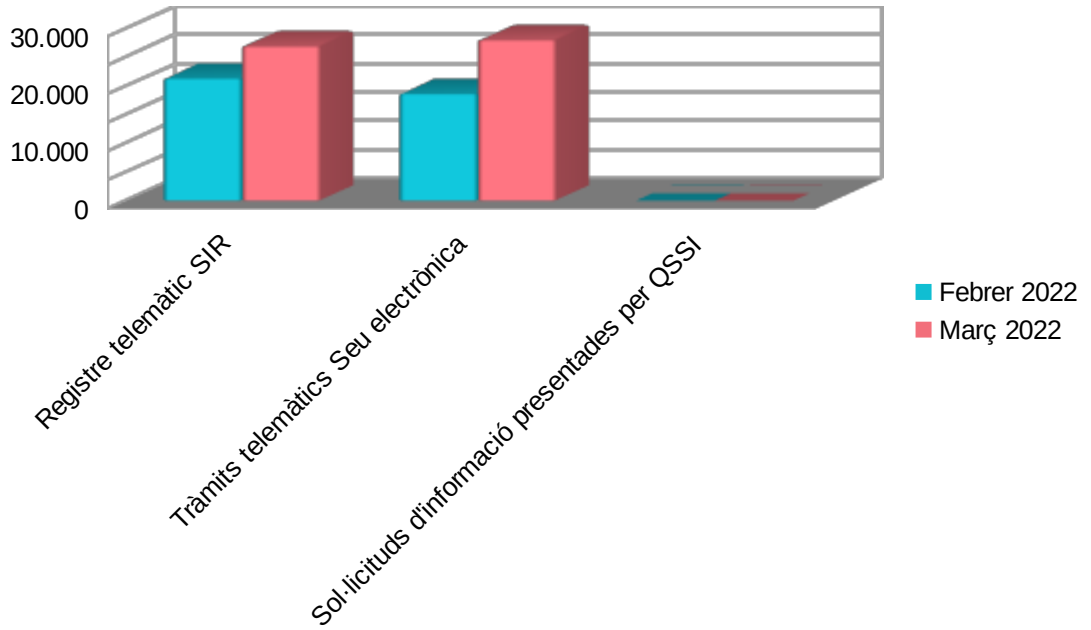
### Entrades



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

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Febrer 2022</i>	<i>Març 2022</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	21.375	27.010	26%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	18.701	28.090	50%
Sol·licituds d'informació presentades per	27	32	19%
Total	40.103	55.132	37%

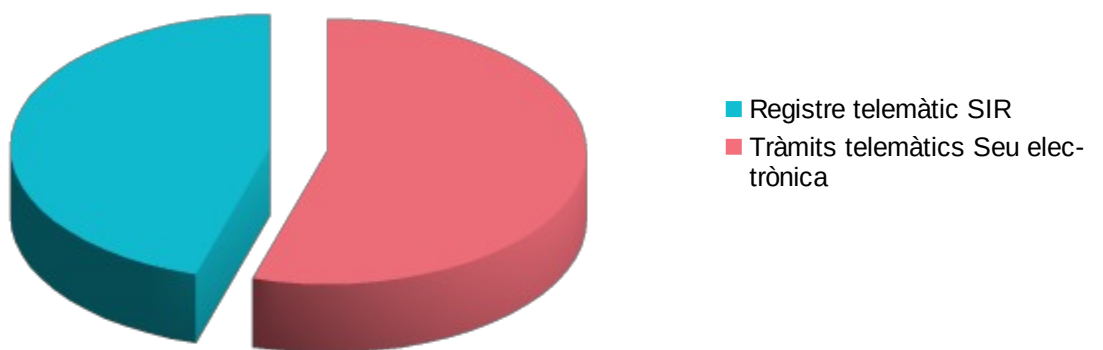
El total d'entrades telemàtiques engloba, d'una banda, les dades de les entrades presentades mitjançant els procediments que actualment són telemàtics (a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears són 848 i, de l'altra, els escrits presentats mitjançant el sistema d'interconnexió de 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>Març 2022</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	3.364	45,39%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	4.047	54,61%
Total	7.411	100%

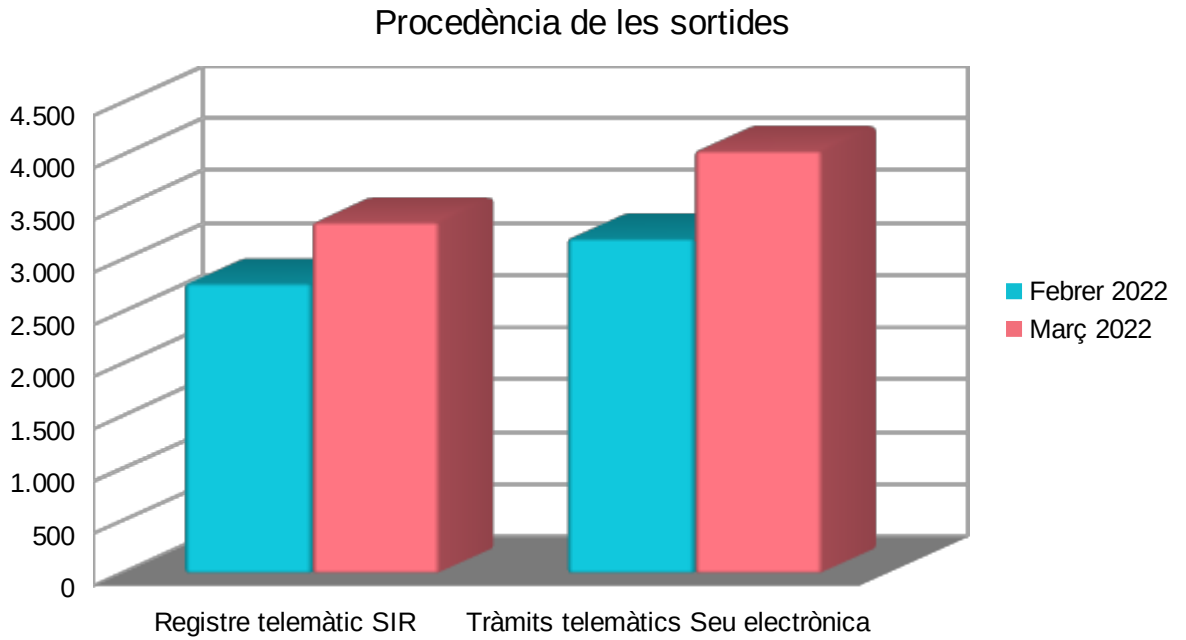
### Sortides





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

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Febrer 2022</i>	<i>Març 2022</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	2.777	3.364	21,14%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.208	4.047	26,15%
Total	5.985	7.411	23,83%



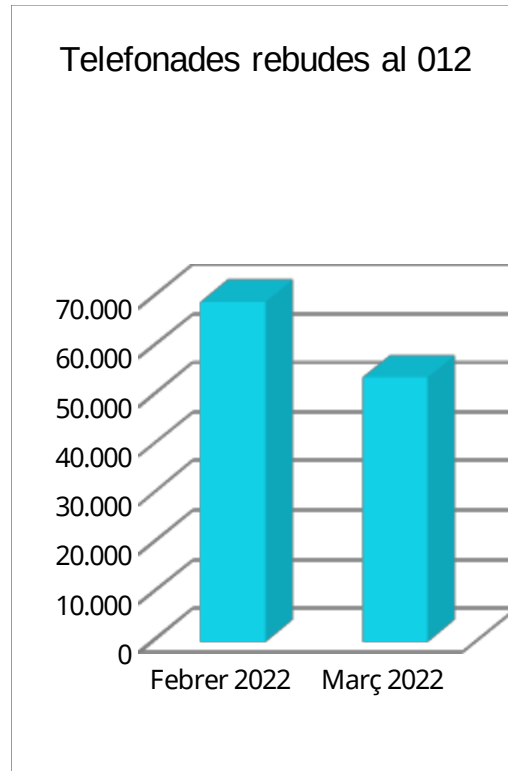


## Dades específiques del canal telefònic

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

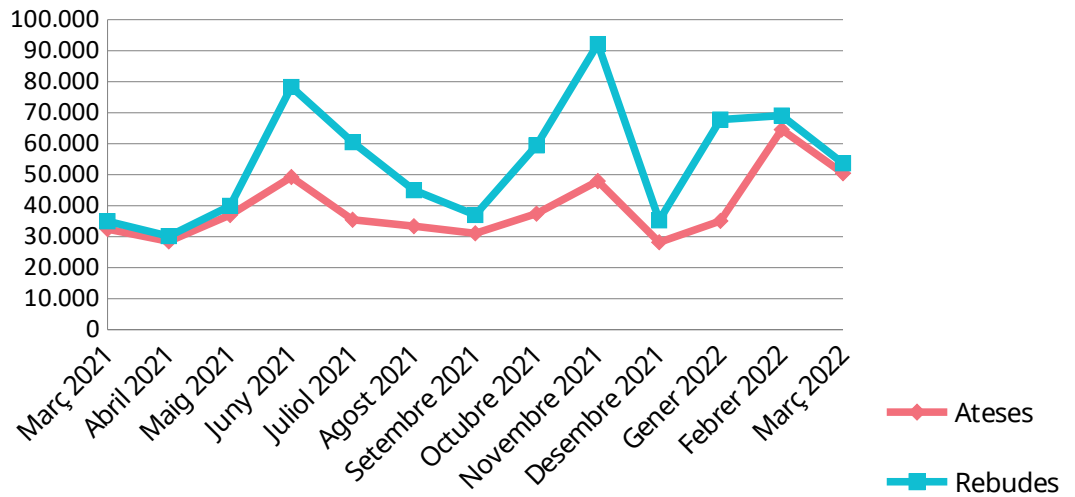
En el primer gràfic es mostra el total de telefonades rebudes durant el mes de febrer de 2022 i es compara amb el nombre de telefonades rebudes el mes anterior.

	<i>Febrer 2022</i>	<i>Març 2022</i>
Nombre de telefonades rebudes	69.076	53.696



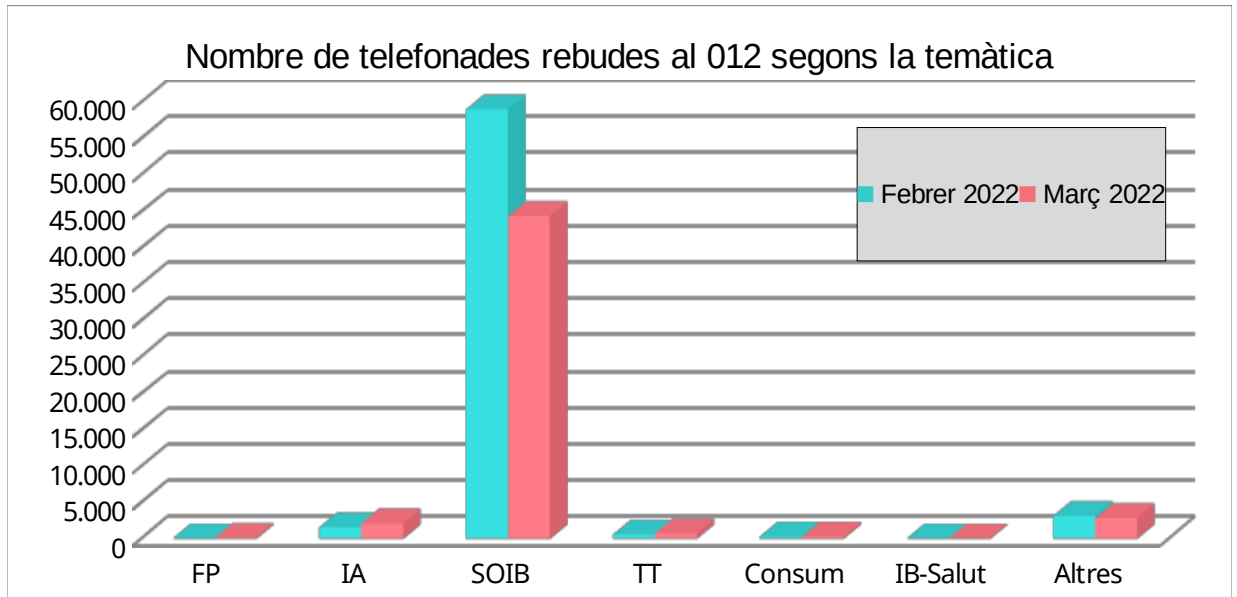
En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses durant el darrer any:

### Nombre de telefonades rebudes i ateses al 012 (evolució mensual dels 12 darrers mesos)



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).

Informació per temàtica	Febrer 2022	Març 2022
Funció Pública	33	107
Informació administrativa	1.592	2.118
SOIB	59.018	44.360
Tràmits telemàtics	527	781
Consum	274	299
IB-Salut	1	4
Altres	3.101	2.807

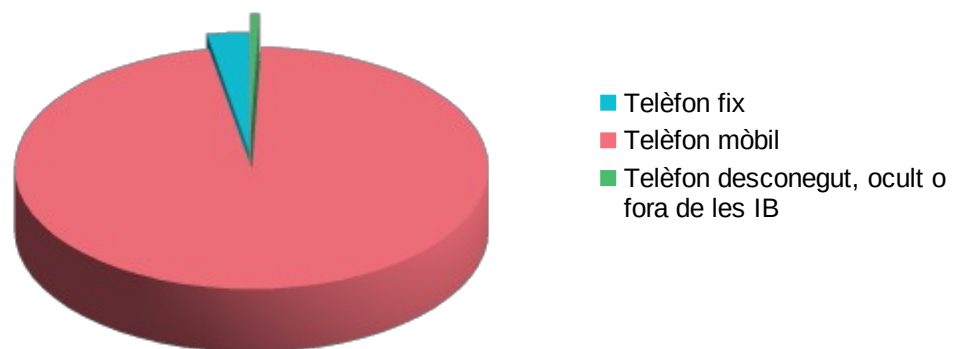


Pel que fa a l'origen de la telefonada, la distribució és la següent:

Origen de la telefonada	Març 2022
Telèfon fix	1.462
Telèfon mòbil	48.691
Telèfon desconegut, ocult o fora de les IB	323
<b>Total</b>	<b>50.476</b>

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 lleuger augment i ens situam en 46 segons el mes de març. Tot i així seguim complint amb el compromís establert a la carta de serveis.

