



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

Desembre 2021



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 desembre de 2021:

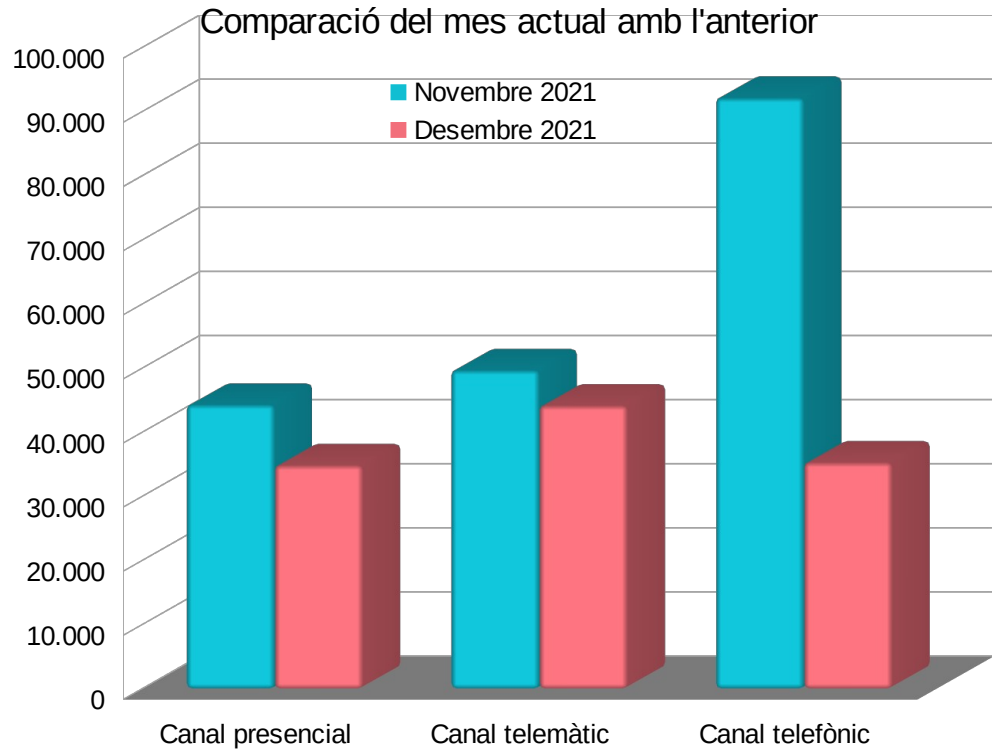
	<i>Desembre 2021</i>	<i>%</i>
Canal presencial	34.855	30%
Canal telemàtic	44.171	39%
Canal telefònic	35.294	31%
Total	114.320	100%

Mes actual



La taula següent permet comparar els valors de desembre de 2021 amb els del mes anterior i valorar-ne l'evolució:

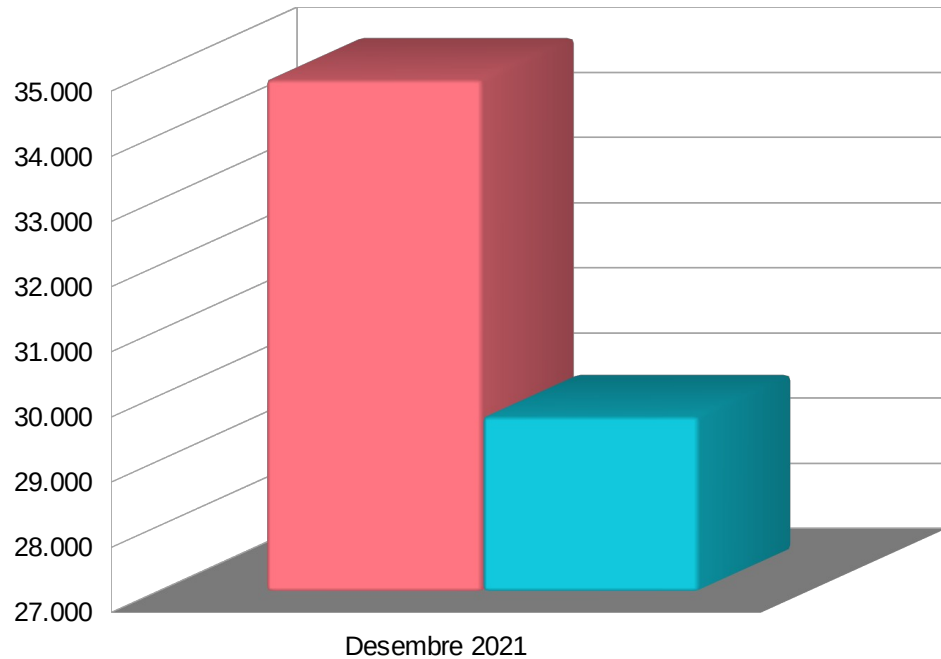
	<i>Novembre 2021</i>	<i>Desembre 2021</i>	<i>Variació mensual %</i>
Canal presencial	44.307	34.855	-21%
Canal telemàtic	49.686	44.171	-11%
Canal telefònic	92.165	35.294	-62%
Total	186.158	114.320	-39%



Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes de desembre de 2021:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Desembre 2021	34.855	29.685



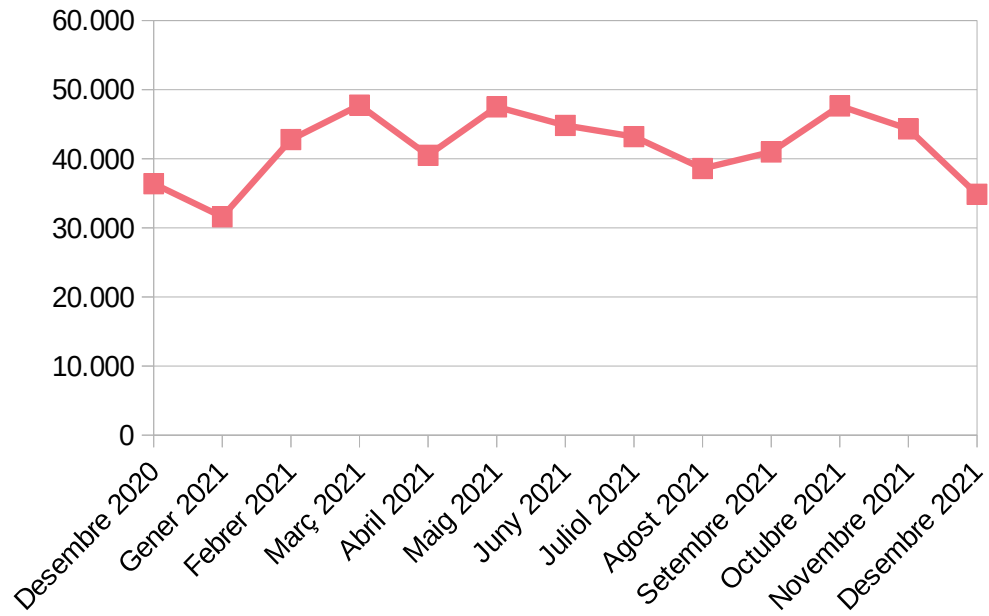
Evolució anual del nombre d'entrades i sortides del darrer any:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Desembre 2020	36.375	14.257
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

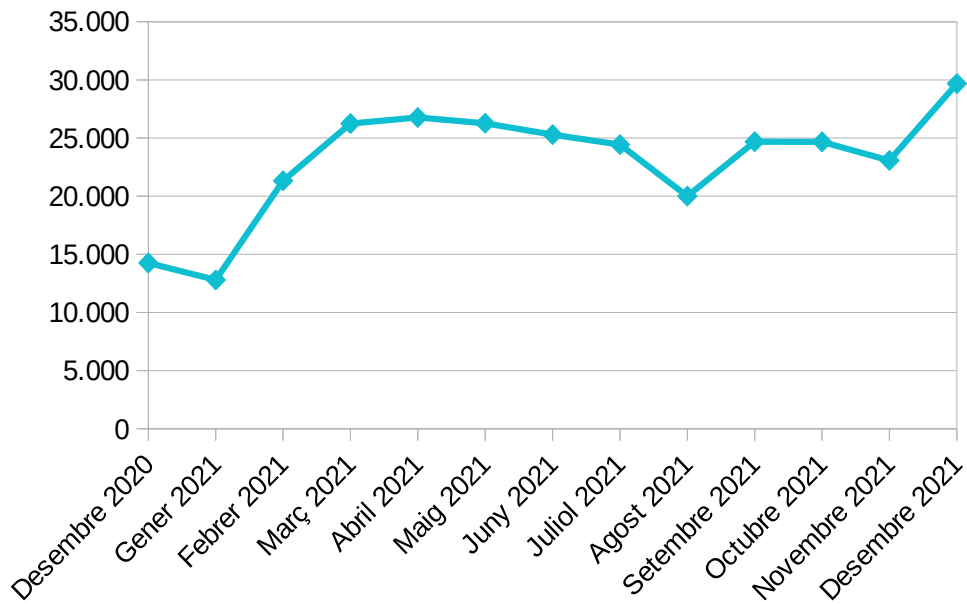


GOIB

Evolució de les entrades



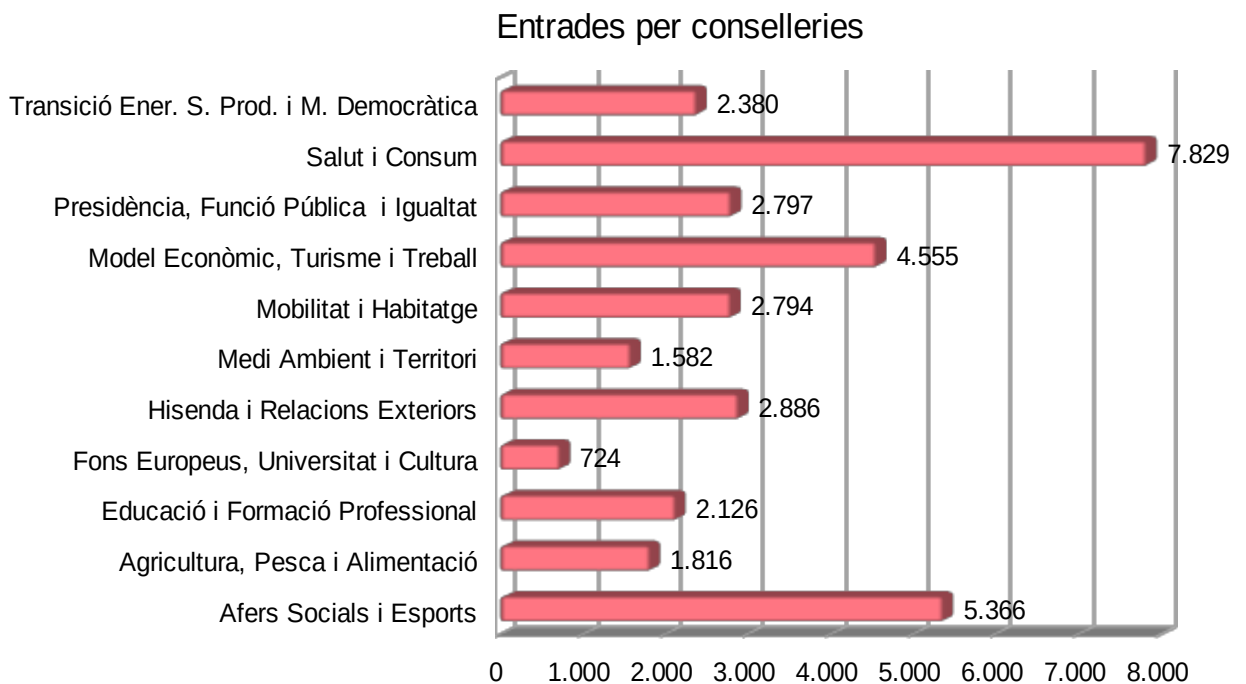
Evolució de les sortides





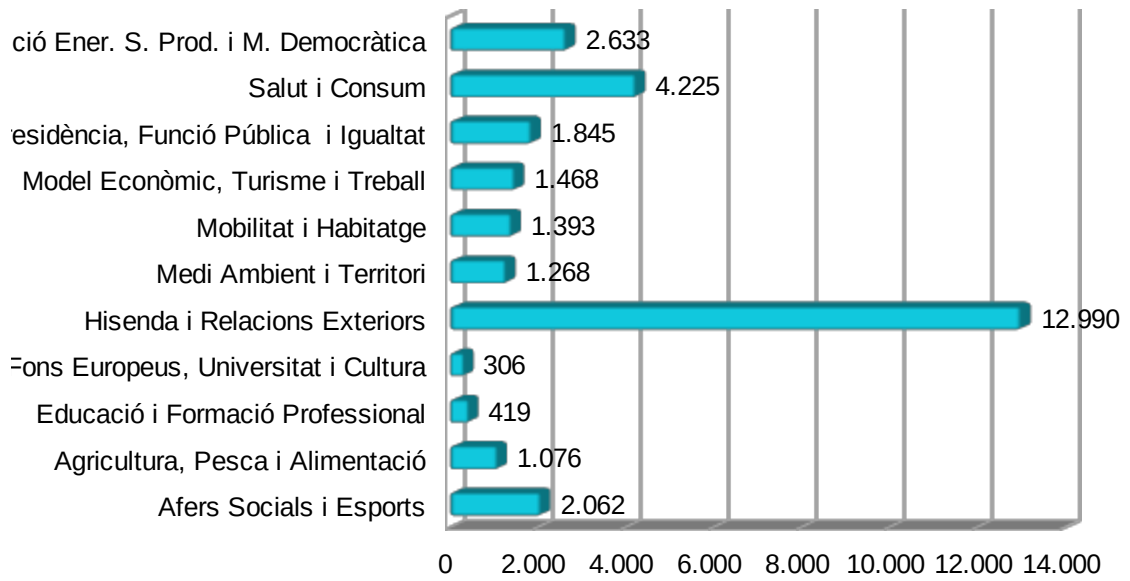
Entrades i sortides del mes de desembre per conselleries:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Afers Socials i Esports	5.366	2.062
Agricultura, Pesca i Alimentació	1.816	1.076
Educació i Formació Professional	2.126	419
Fons Europeus, Universitat i Cultura	724	306
Hisenda i Relacions Exteriors	2.886	12.990
Medi Ambient i Territori	1.582	1.268
Mobilitat i Habitatge	2.794	1.393
Model Econòmic, Turisme i Treball	4.555	1.468
Presidència, Funció Pública i Igualtat	2.797	1.845
Salut i Consum	7.829	4.225
Transició Ener. S. Prod. i M. Democràtica	2.380	2.633
Total	34.855	29.685



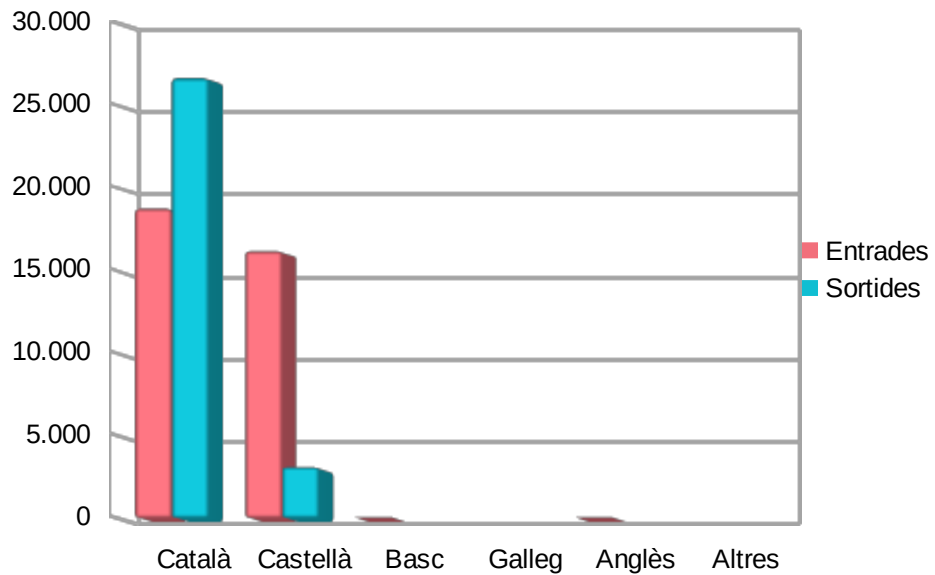


Sortides per conselleries



Entrades i sortides per idioma:

	Entrades	Sortides
Català	18.714	26.626
Castellà	16.137	3.059
Basc	2	0
Galleg	0	0
Anglès	2	0
Altres	0	0

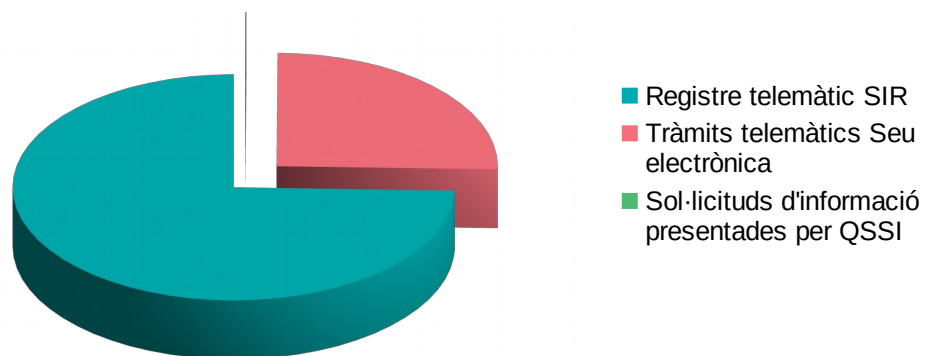


Dades específiques del canal telemàtic

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

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Desembre 2021</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	32.956	75%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	11.215	25%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	36	0,1%
Total	44.207	100%

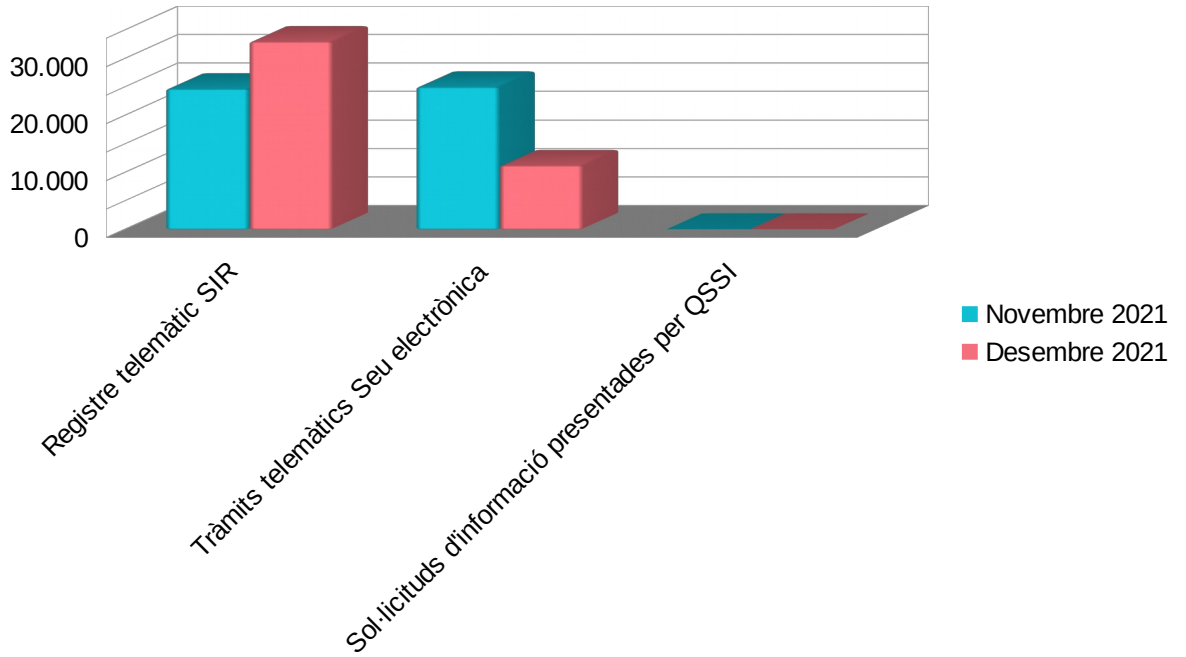
Entrades



Comparació del mes de desembre de 2021 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Novembre 2021</i>	<i>Desembre 2021</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	24.668	32.956	34%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	24.983	11.215	-55%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	35	36	3%
Total	49.686	44.207	-11%

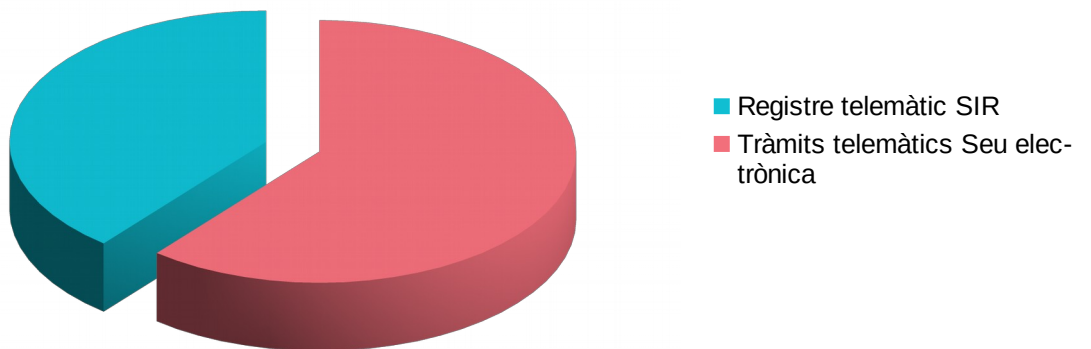
El total d'entrades telemàtiques engloba, d'una banda, les dades de les entrades presentades mitjançant els procediments que actualment són telemàtics (a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears són 752 i, de l'altra, els escrits presentats mitjançant el sistema d'interconnexió de 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>Desembre 2021</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	2.082	39,08%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.245	60,92%
Total	5.327	100%

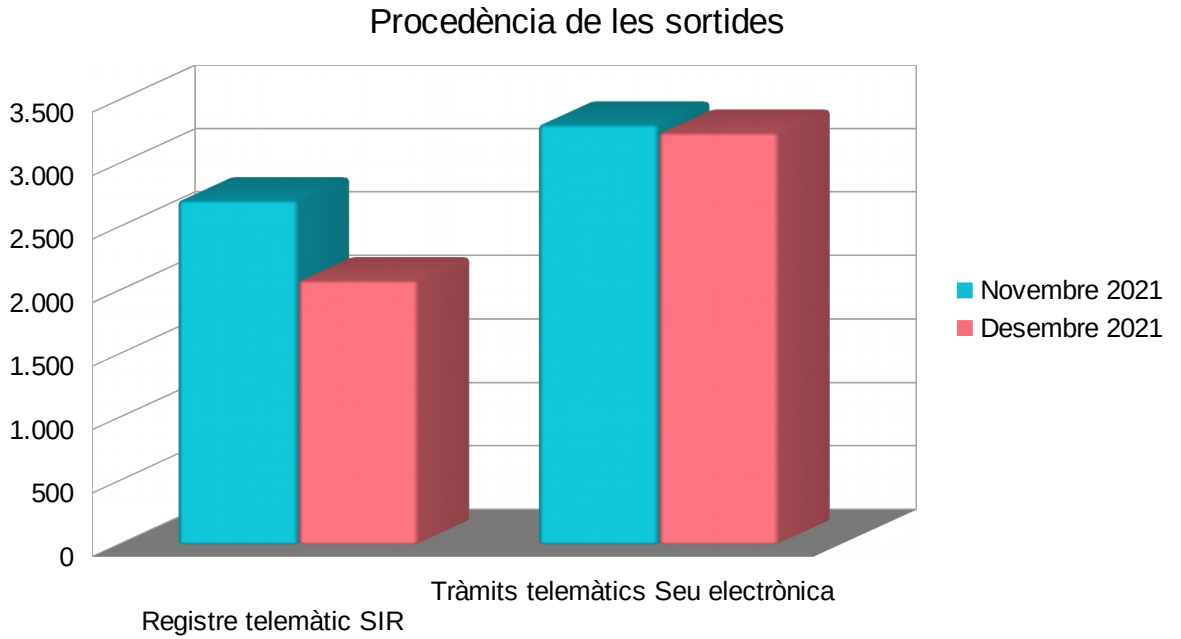
Sortides





Comparació del mes de desembre de 2021 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Novembre 2021</i>	<i>Desembre 2021</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	2.712	2.082	-23,23%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.309	3.245	-1,93%
Total	6.021	5.327	-11,53%



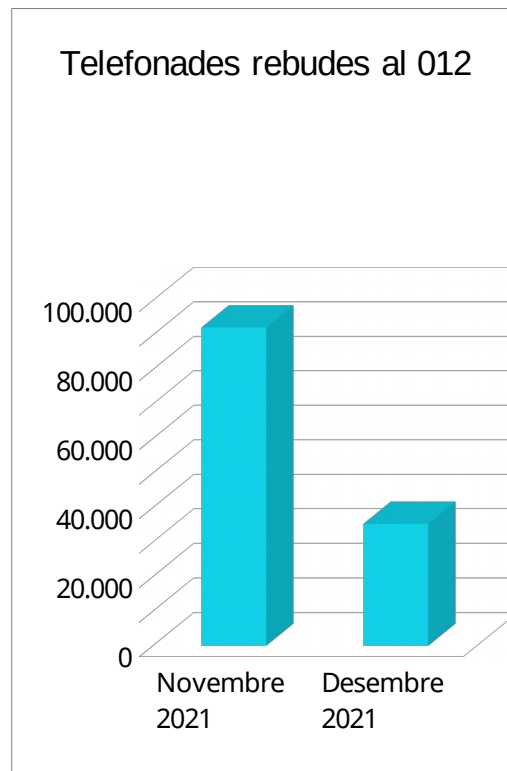


Dades específiques del canal telefònic

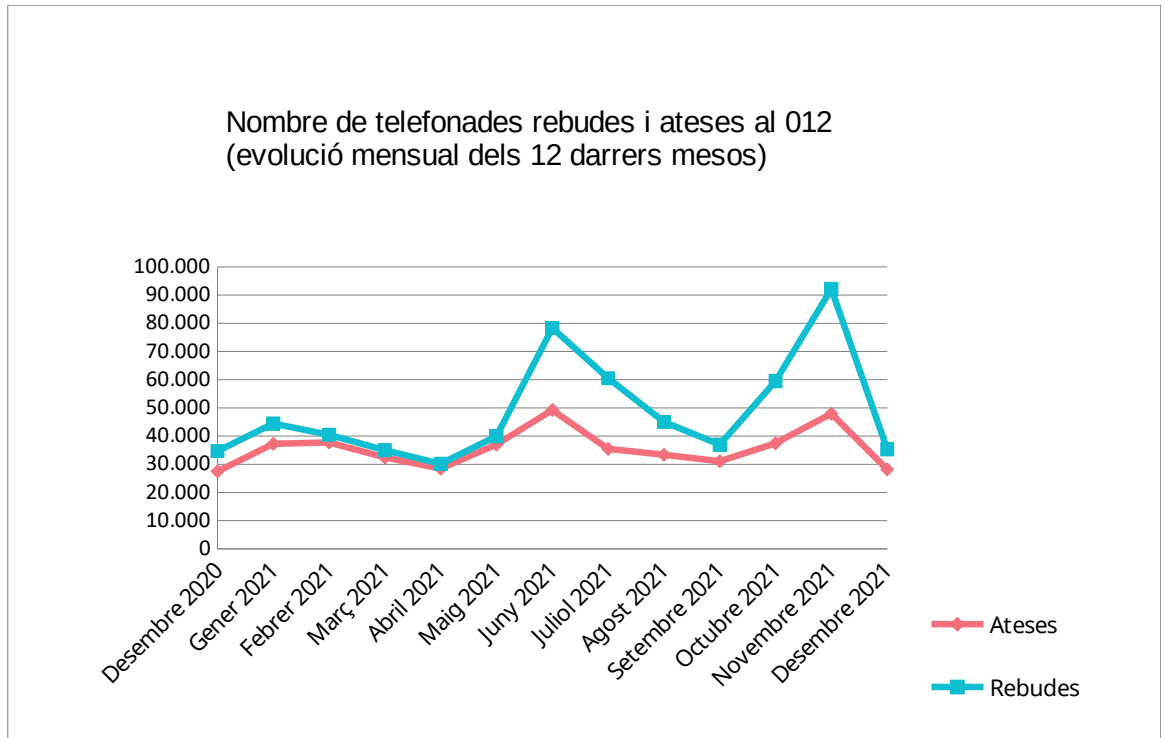
En aquest apartat s'analitzen les telefonades rebudes al telèfon d'assistència 012.

En el primer gràfic es mostra el total de telefonades rebudes durant el mes de desembre de 2021 i es compara amb el nombre de telefonades rebudes el mes anterior.

	<i>Novembre 2021</i>	<i>Desembre 2021</i>
Nombre de telefonades rebudes	92.165	35.294

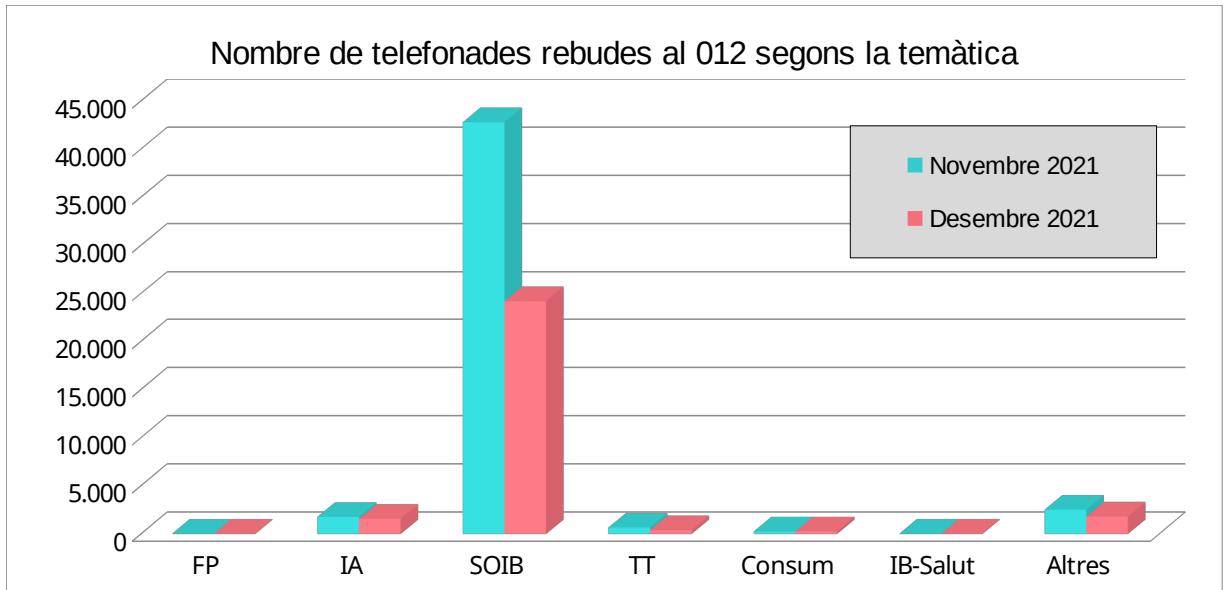


En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses durant el darrer any:



El següent taula mostra el nombre de telefonades rebudes durant el mes de desembre de 2021 classificades segons la temàtica (s'hi han inclòs, com a referència, les dades corresponents al mes anterior).

<i>Informació per temàtica</i>	<i>Novembre 2021</i>	<i>Desembre 2021</i>
Funció Pública	5	3
Informació administrativa	1.760	1.564
SOIB	42.773	24.175
Tràmits telemàtics	646	381
Consum	256	263
IB-Salut	3	7
Altres	2.516	1.805

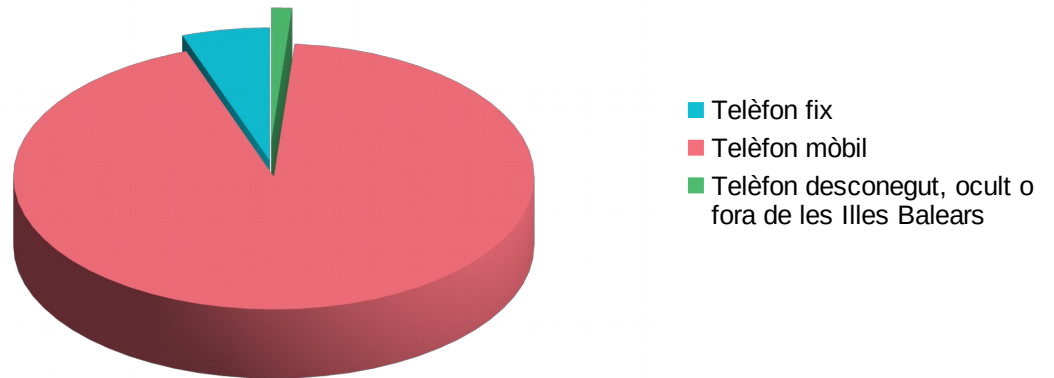


Pel que fa a l'origen de la telefonada, la distribució és la següent:

Origen de la telefonada	Desembre 2021
Telèfon fix	1.537
Telèfon mòbil	26.300
Telèfon desconegut, ocult o fora de les Illes Balears	361
Total	28.198

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 93% del total.

Origen de la telefonada segons el mitjà emprat



Pel que fa a el temps d'espera hi ha un important descens i es situa en 68 segons el mes de desembre.

