



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**

## **Novembre 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 novembre de 2021:

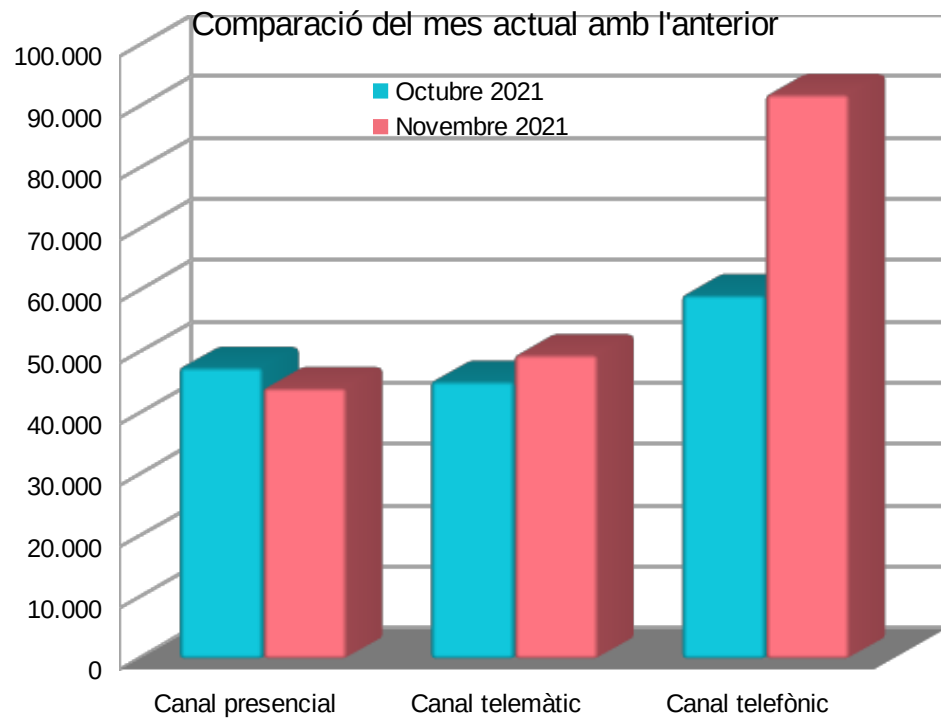
	<i>Novembre 2021</i>	<i>%</i>
Canal presencial	44.307	24%
Canal telemàtic	49.686	27%
Canal telefònic	92.165	50%
<b>Total</b>	<b>186.158</b>	<b>100%</b>

Mes actual



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

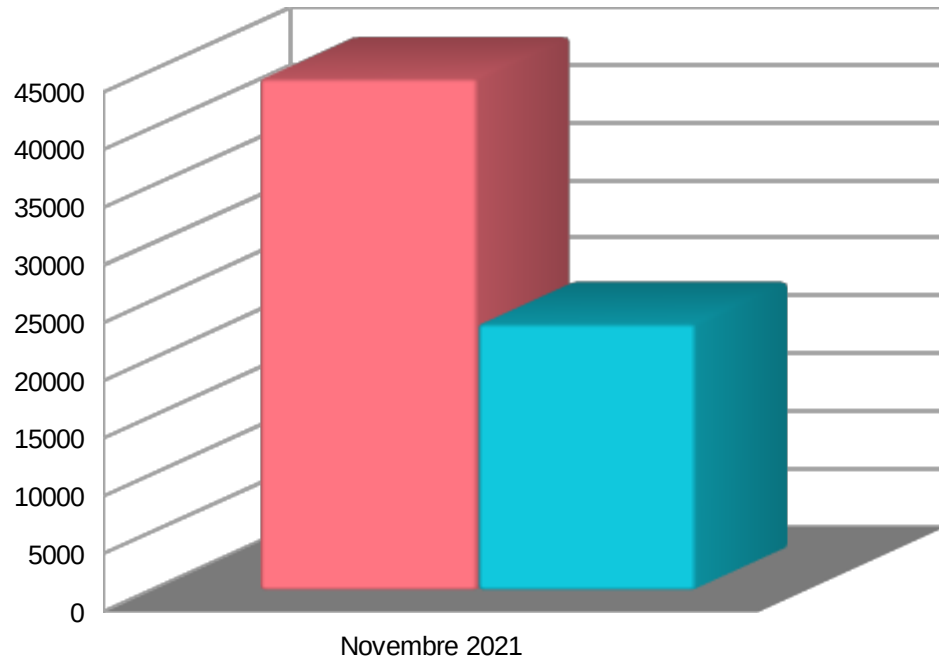
	<i>Octubre 2021</i>	<i>Novembre 2021</i>	<i>Variació mensual %</i>
Canal presencial	47.634	44.307	-7%
Canal telemàtic	45.377	49.686	9%
Canal telefònic	59.451	92.165	55%
<b>Total</b>	<b>152.462</b>	<b>186.158</b>	<b>22%</b>



## Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes de novembre de 2021:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Novembre 2021	44.307	23.075

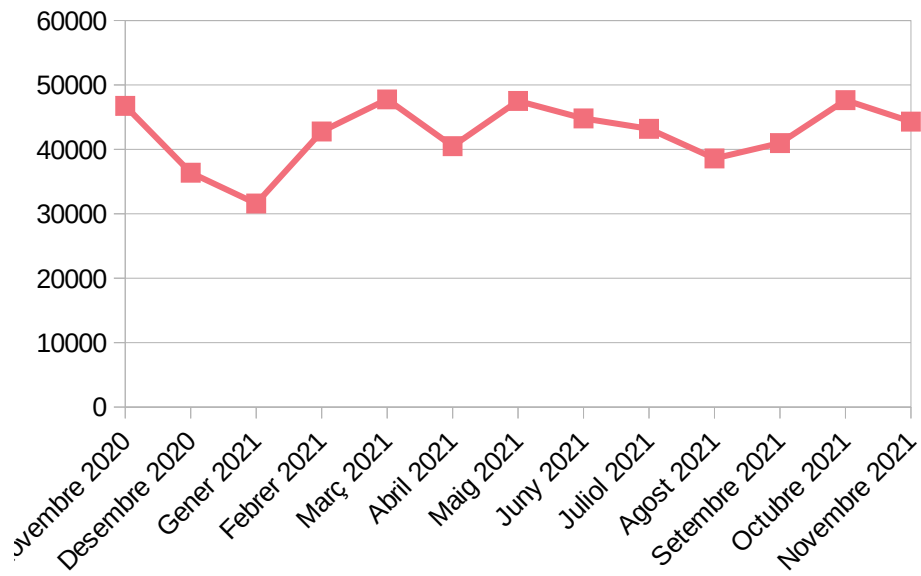


Evolució anual del nombre d'entrades i sortides del darrer any:

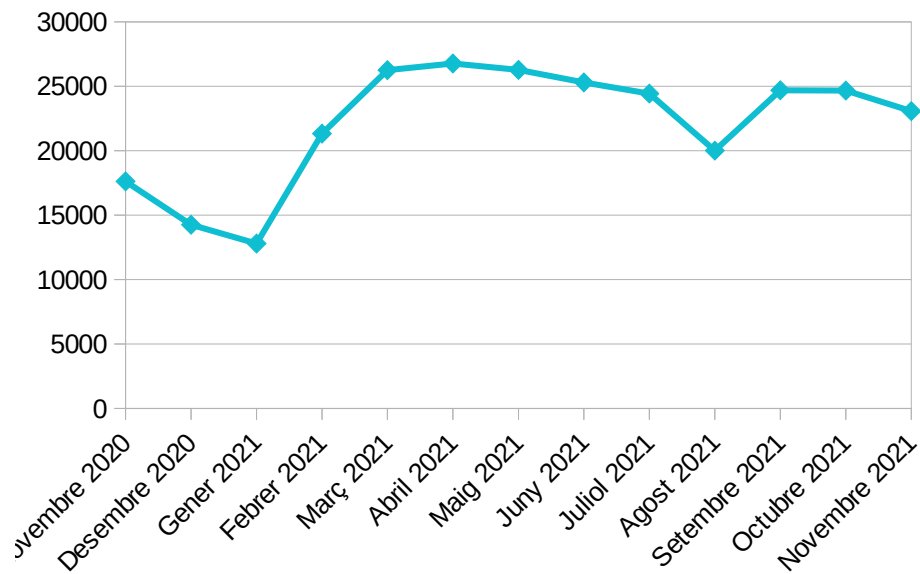
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Novembre 2020	46.743	17.619
Desembre 2020	36.375	14.257
Gener 2021	31.597	12.794
Febrer 2021	42.770	21.327
Març 2021	47.750	26.251
Abril 2021	40.496	26.769
Maig 2021	47.512	26.270
Juny 2021	44.807	25.300
Juliol 2021	43.188	24.437
Agost 2021	38.586	20.004
Setembre 2021	40.972	24.686
Octubre 2021	47.634	24.672
Novembre 2021	44.307	23.075



### Evolució de les entrades



### Evolució de les sortides

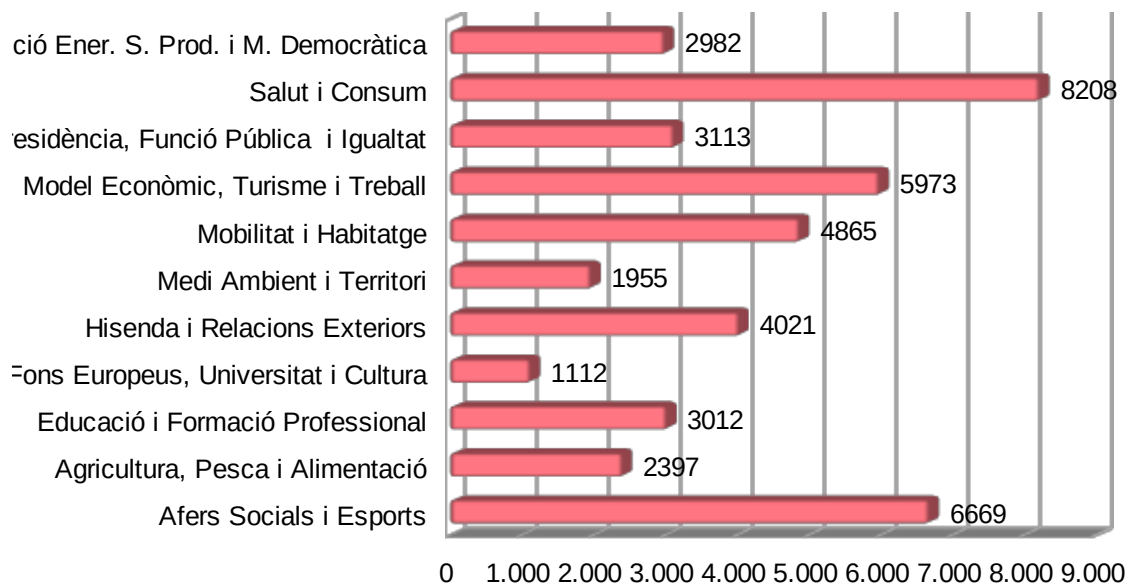


Entrades i sortides del mes de novembre per conselleries:



	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Afers Socials i Esports	6.669	2.128
Agricultura, Pesca i Alimentació	2.397	1.118
Educació i Formació Professional	3.012	578
Fons Europeus, Universitat i Cultura	1.112	288
Hisenda i Relacions Exteriors	4.021	973
Medi Ambient i Territori	1.955	1.972
Mobilitat i Habitatge	4.865	1.059
Model Econòmic, Turisme i Treball	5.973	2.084
Presidència, Funció Pública i Igualtat	3.113	3.206
Salut i Consum	8.208	5.930
Transició Ener. S. Prod. i M. Democràtica	2.982	3.739
Total	44.307	23.075

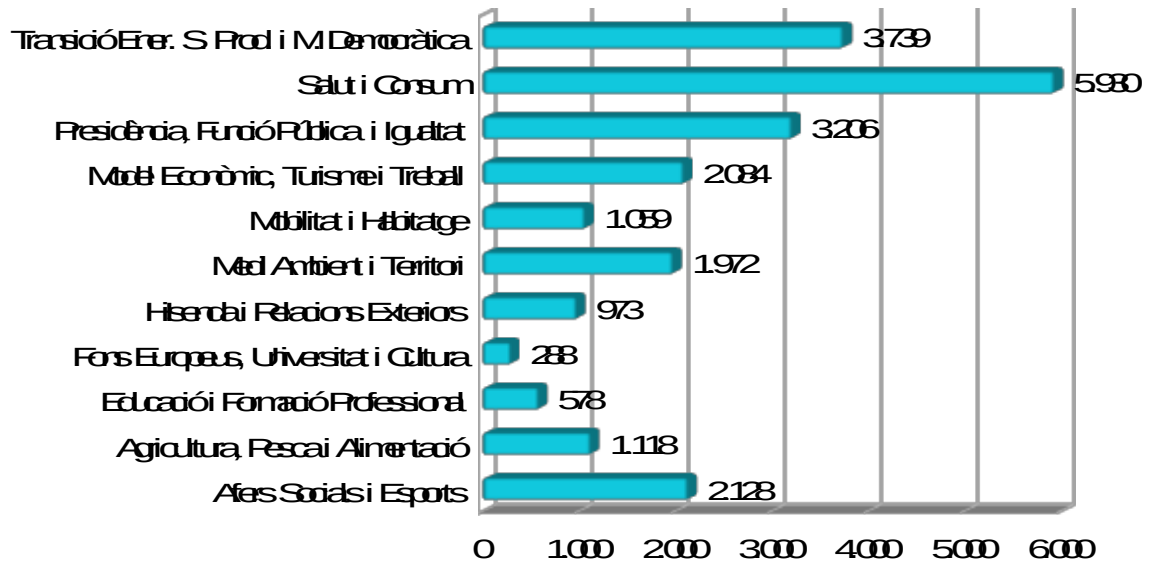
### Entrades per conselleries





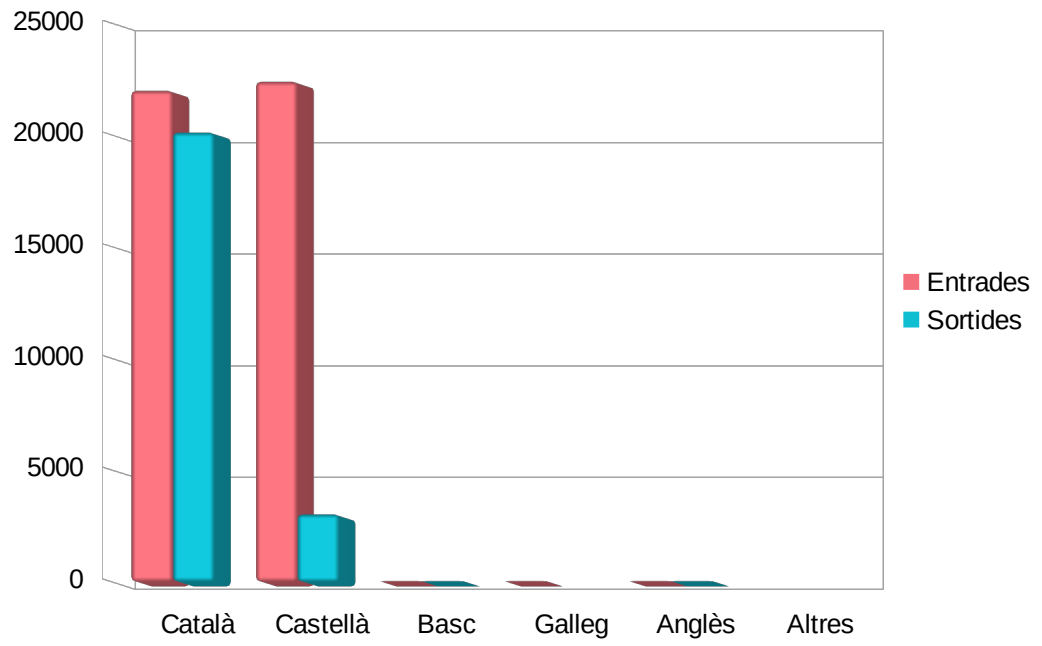


### Sortides per conselleries



Entrades i sortides per idioma:

	Entrades	Sortides
Català	21.950	20.080
Castellà	22.354	2.990
Basc	1	1
Galleg	1	0
Anglès	1	4
Altres	0	0

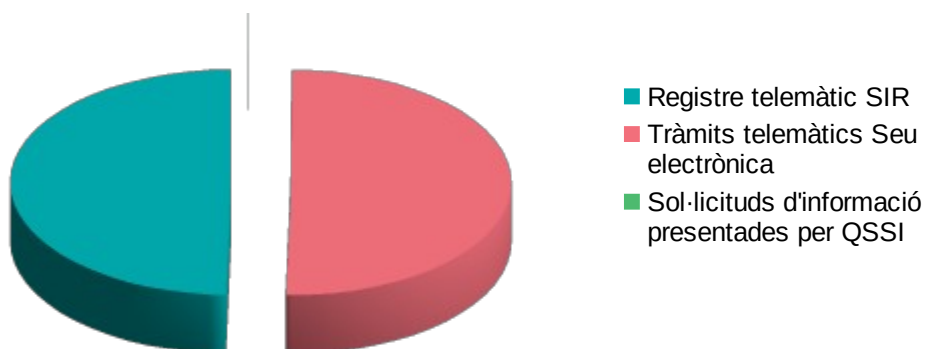


## Dades específiques del canal telemàtic

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

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Novembre 2021</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	24.668	50%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	24.983	50%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	35	0,1%
<b>Total</b>	<b>49.686</b>	<b>100%</b>

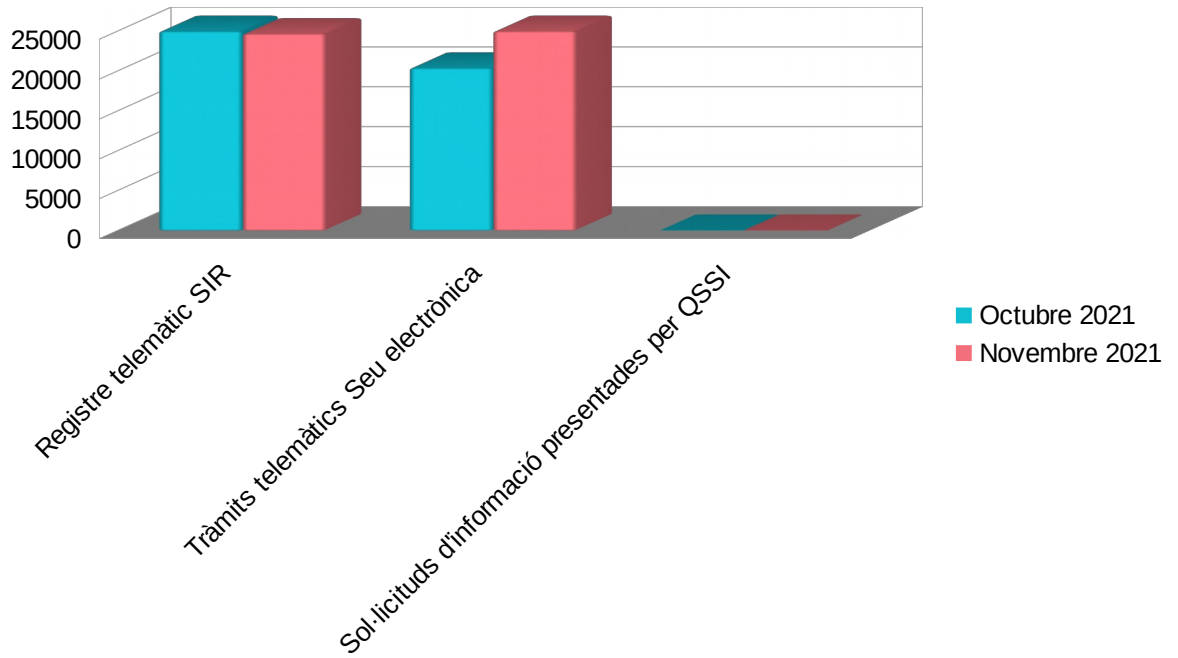
### Entrades



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

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Octubre 2021</i>	<i>Novembre 2021</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	24.984	24.668	-1%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	20.366	24.983	23%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	27	35	30%
<b>Total</b>	<b>45.377</b>	<b>49.686</b>	<b>9%</b>

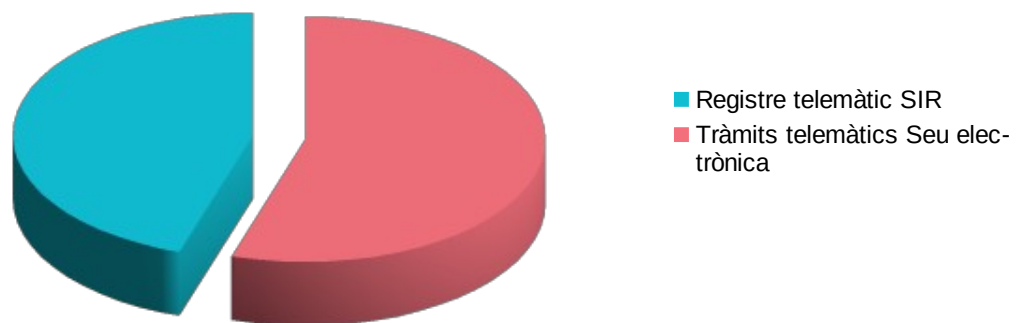
El total d'entrades telemàtiques engloba, d'una banda, les dades de les entrades presentades mitjançant els procediments que actualment són telemàtics (a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears són 729) i, de l'altra, els escrits presentats mitjançant el sistema d'interconnexió 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:

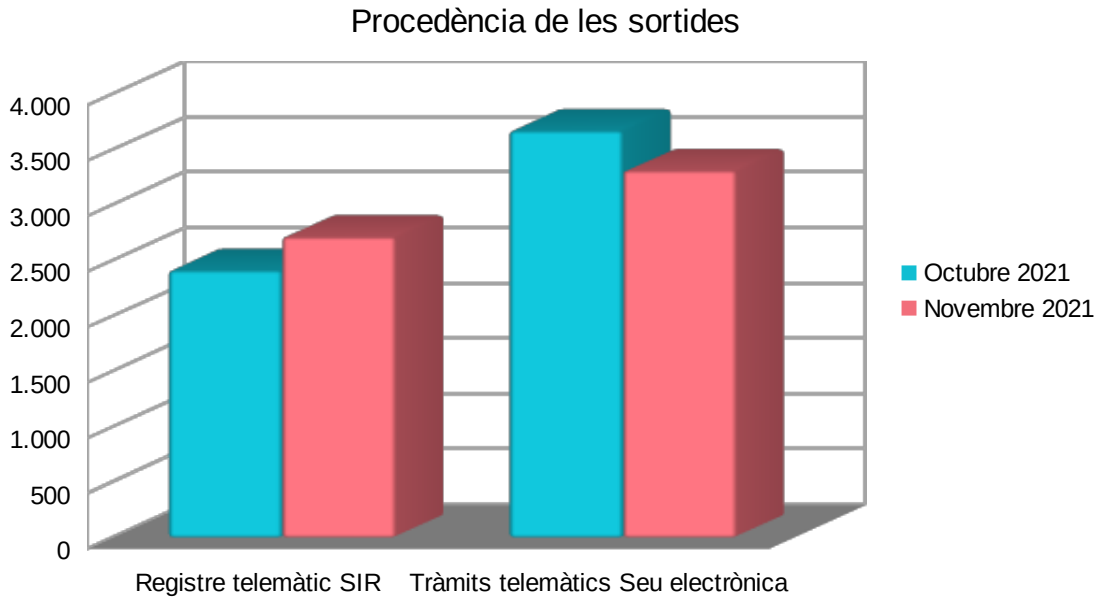
<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Novembre 2021</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	2.712	45,04%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.309	54,96%
Total	6.021	100%

### Sortides



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

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Octubre 2021</i>	<i>Novembre 2021</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	2.410	2.712	12,53%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.670	3.309	-9,84%
Total	6.080	6.021	-0,97%



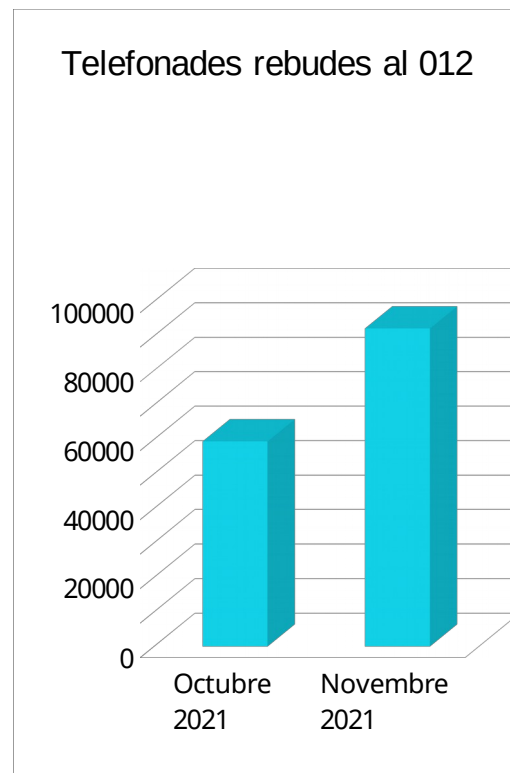


## Dades específiques del canal telefònic

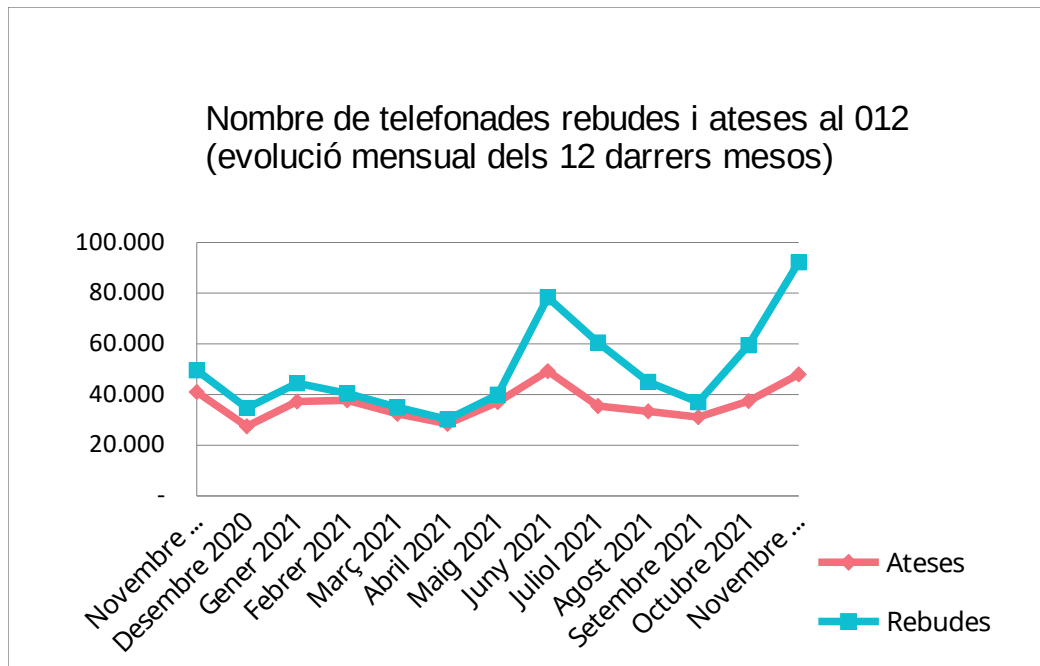
En aquest apartat s'analitzen les telefonades rebudes al telèfon d'assistència 012.

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

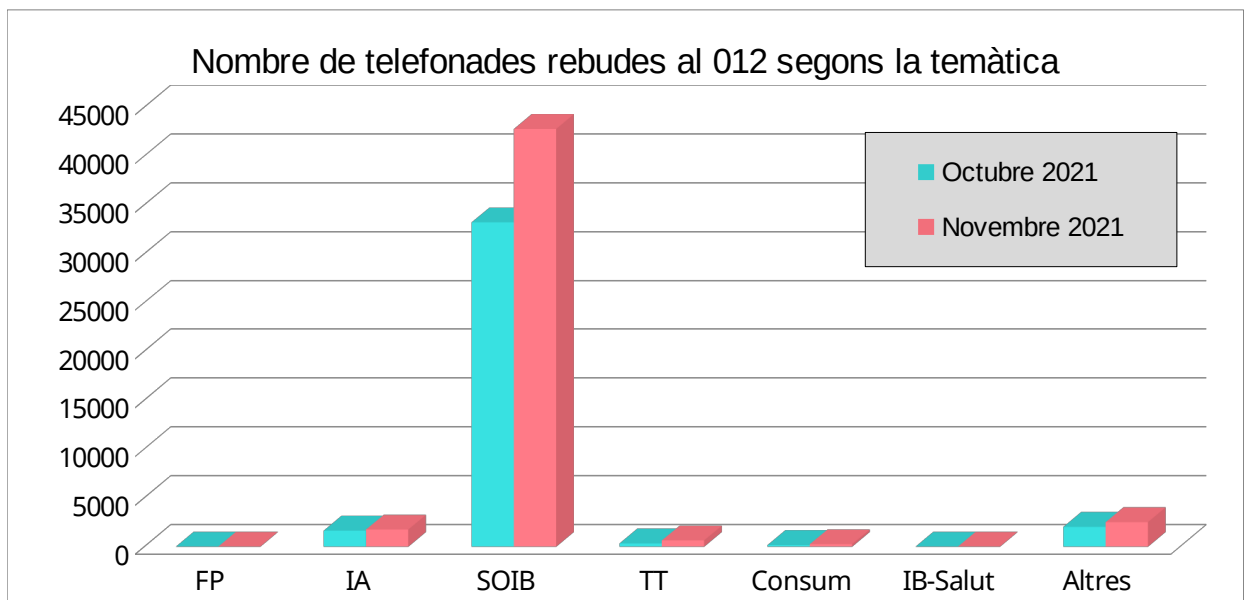
	<i>Octubre 2021</i>	<i>Novembre 2021</i>
Nombre de telefonades rebudes	59.451	92.165



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



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

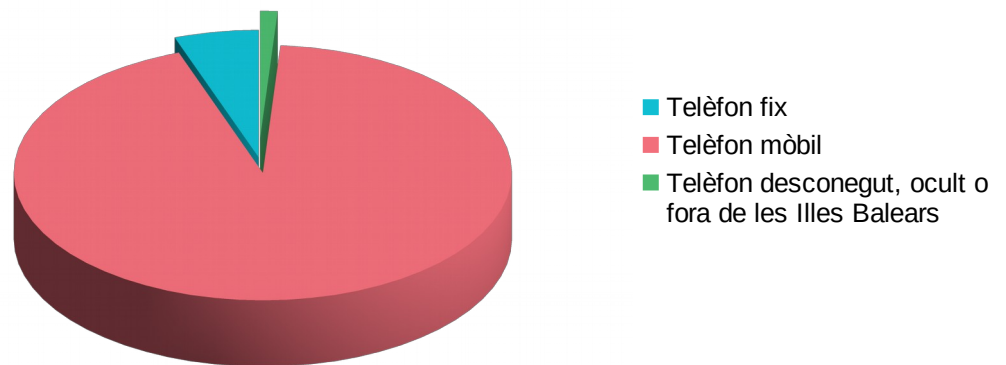


Pel que fa a l'origen de la telefonada, la distribució és la següent:

Origen de la telefonada	Novembre 2021
Telèfon fix	2.629
Telèfon mòbil	44.789
Telèfon desconegut, ocult o fora de les Illes Balears	541
Total	47.959

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 augment i es situa en 129 segons el mes de novembre.





GOIB

