



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

Octubre 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.

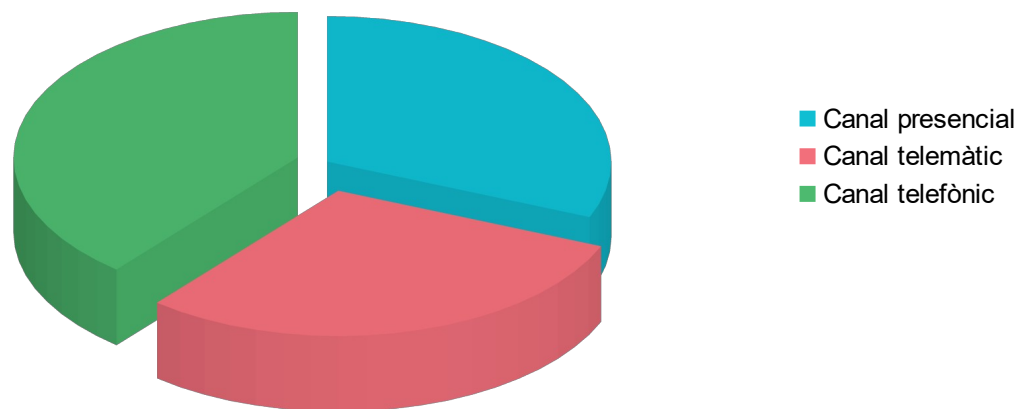


Dades globals. Tots els canals d'atenció a la ciutadania

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 d'octubre de 2021:

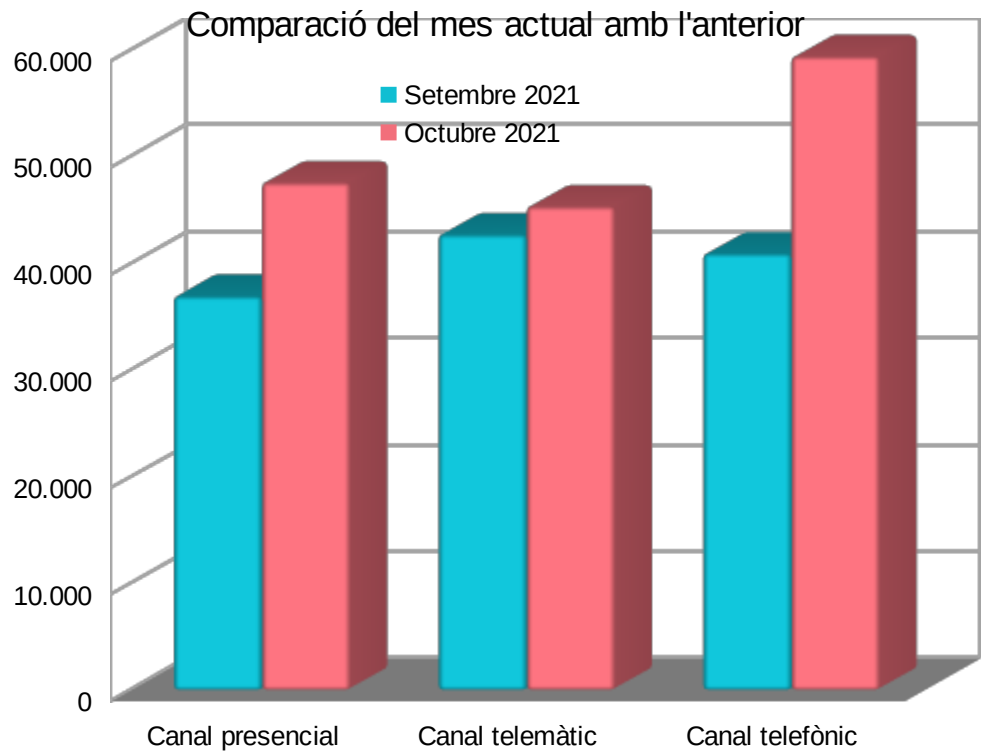
	<i>Octubre 2021</i>	<i>%</i>
Canal presencial	47.634	31%
Canal telemàtic	45.377	30%
Canal telefònic	59.451	39%
Total	152.462	100%

Mes actual



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

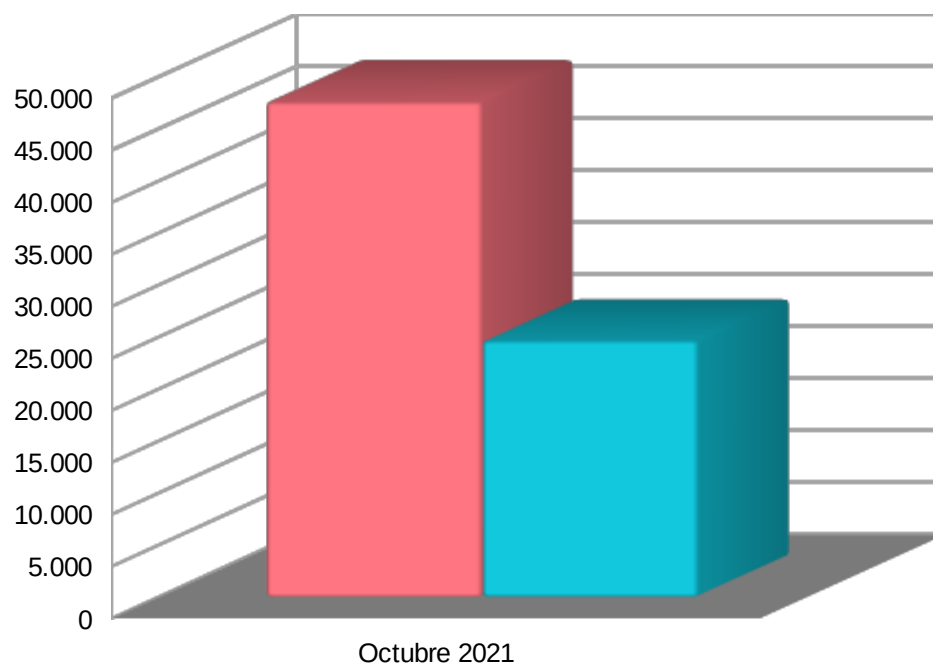
	<i>Setembre 2021</i>	<i>Octubre 2021</i>	<i>Variació mensual %</i>
Canal presencial	37.000	47.634	29%
Canal telemàtic	42.769	45.377	6%
Canal telefònic	40.972	59.451	45%
Total	120.741	152.462	26%



Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes d'octubre de 2021:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Octubre 2021	47.634	24.672



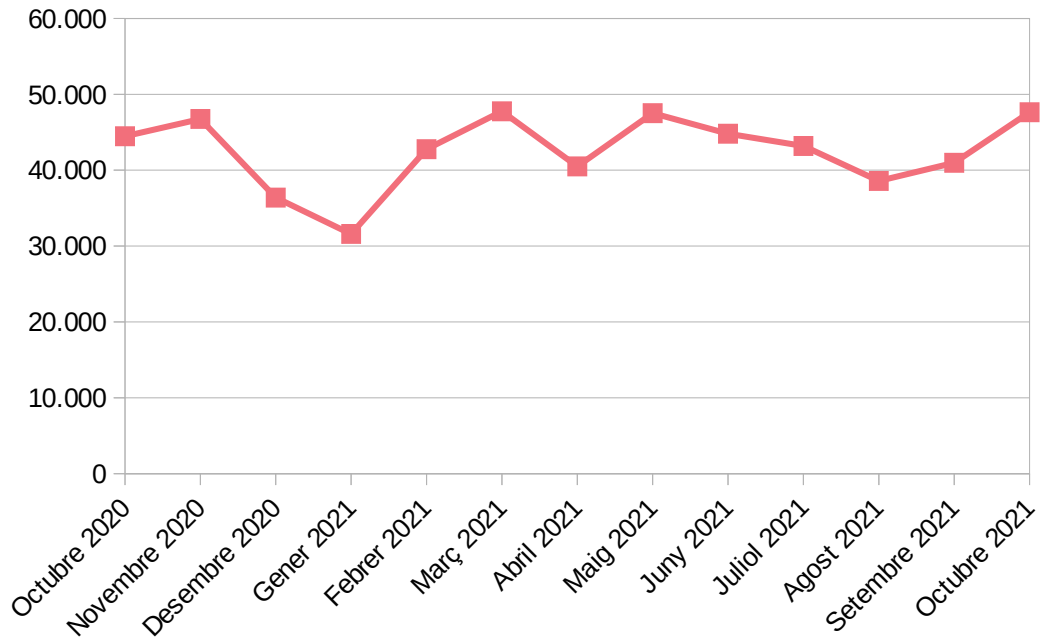
Evolució anual del nombre d'entrades i sortides del darrer any:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Octubre 2020	44.476	21.367
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

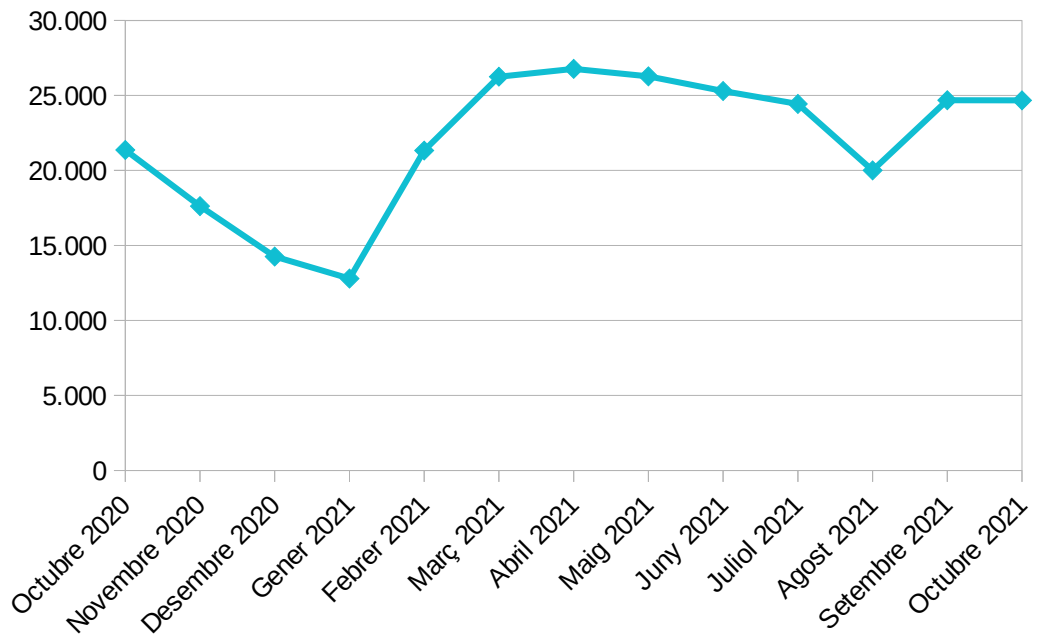


GOIB

Evolució de les entrades



Evolució de les sortides

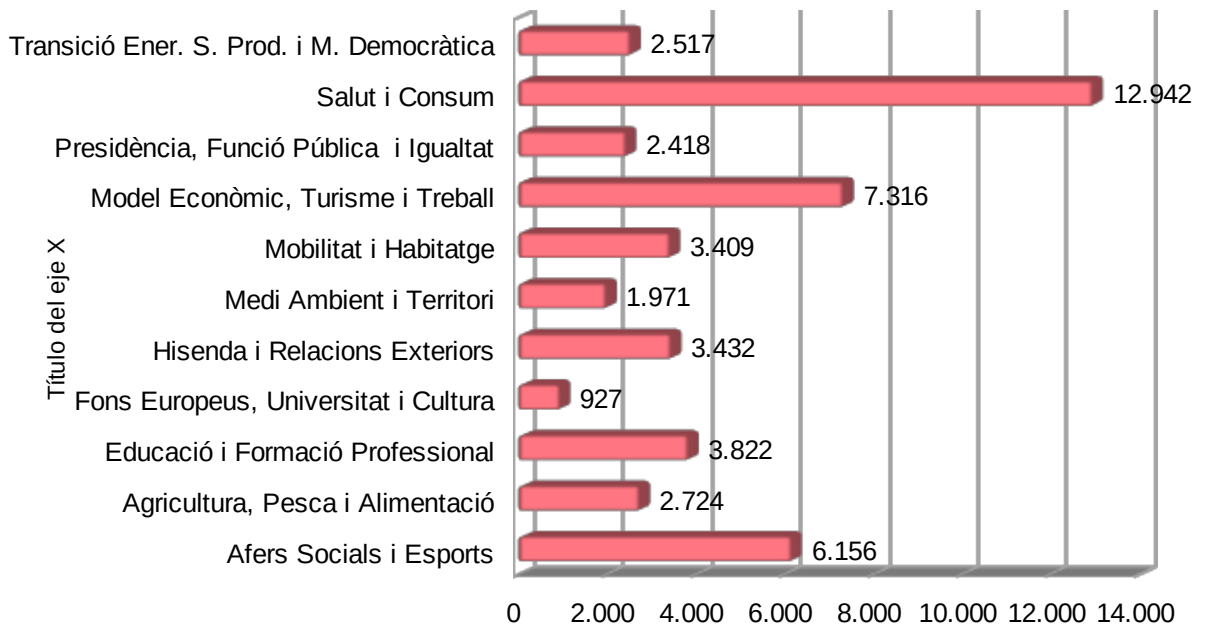




Entrades i sortides del mes d'octubre per conselleries:

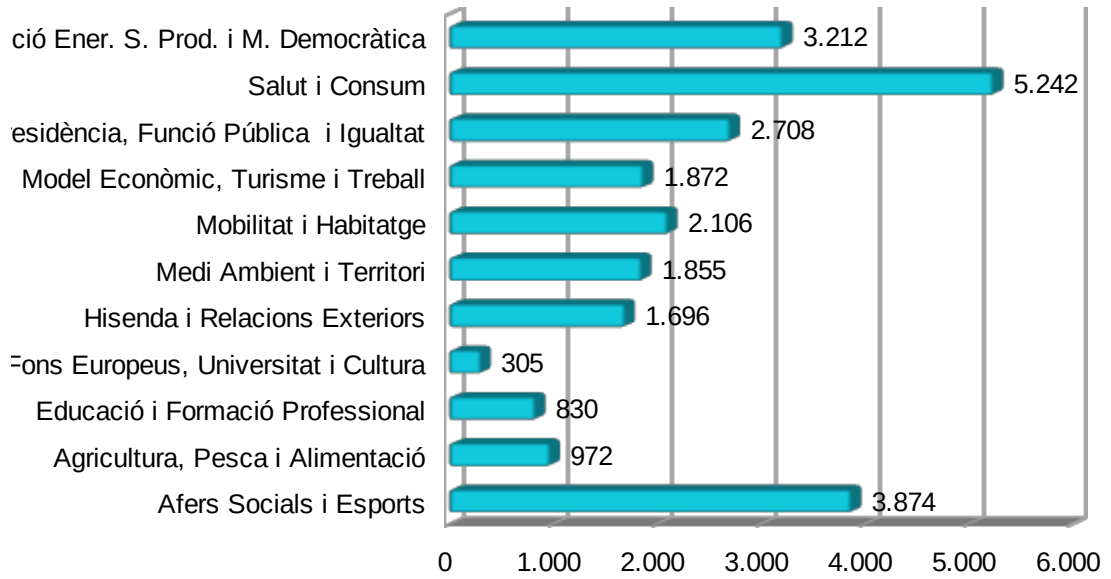
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Afers Socials i Esports	6.156	3.874
Agricultura, Pesca i Alimentació	2.724	972
Educació i Formació Professional	3.822	830
Fons Europeus, Universitat i Cultura	927	305
Hisenda i Relacions Exteriors	3.432	1.696
Medi Ambient i Territori	1.971	1.855
Mobilitat i Habitatge	3.409	2.106
Model Econòmic, Turisme i Treball	7.316	1.872
Presidència, Funció Pública i Igualtat	2.418	2.708
Salut i Consum	12.942	5.242
Transició Ener. S. Prod. i M. Democràtica	2.517	3.212
Total	47.634	24.672

Entrades per conselleries



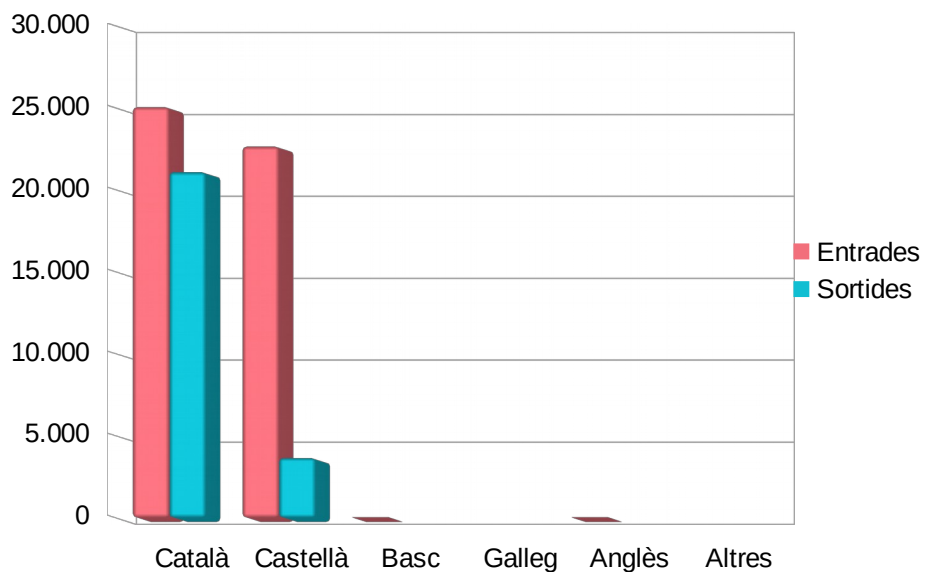


Sortides per conselleries



Entrades i sortides per idioma

	Entrades	Sortides
Català	25.013	21.056
Castellà	22.613	3.616
Basc	4	0
Galleg	0	0
Anglès	4	0
Altres	0	0

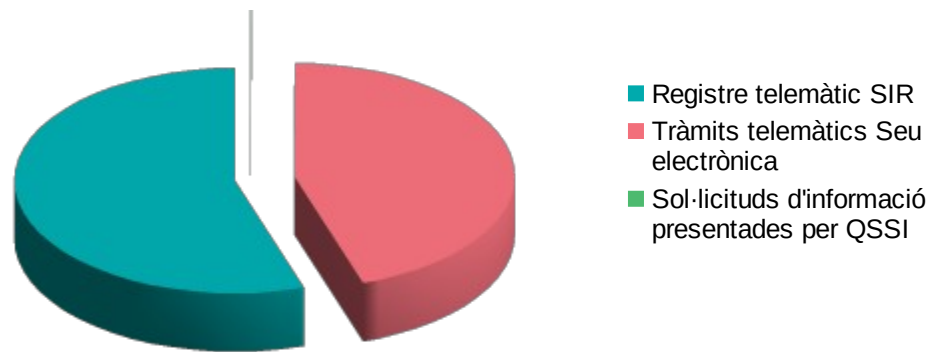


Dades específiques del canal telemàtic

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

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Octubre 2021</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	24.984	55%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	20.366	45%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	27	0,1%
Total	45.377	100%

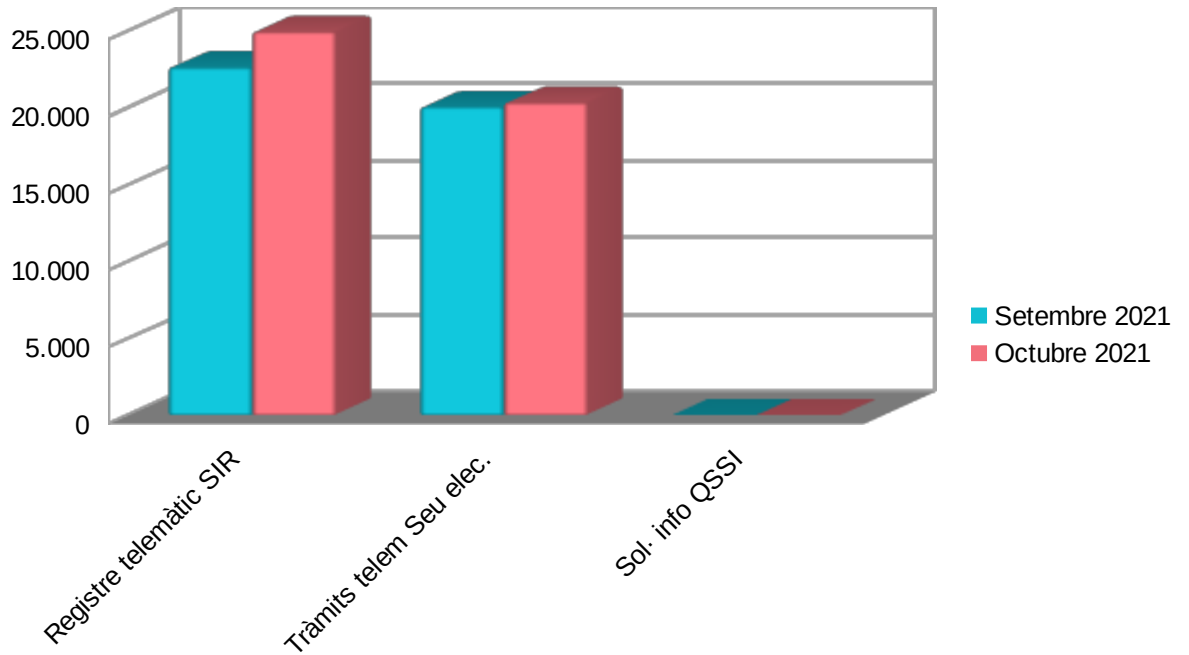
Entrades



Comparació del mes d'octubre de 2021 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Setembre 2021</i>	<i>Octubre 2021</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	22.660	24.984	10%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	20.082	20.366	1%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	27	27	0%
Total	42.769	45.377	6%

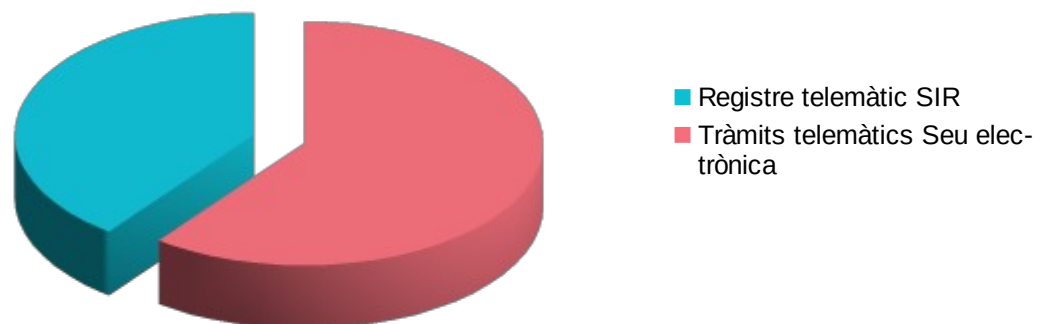
El total d'entrades telemàtiques engloba, d'una banda, les dades de les entrades presentades mitjançant els procediments que actualment són telemàtics (a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears són 704) i, de l'altra, els escrits presentats mitjançant el sistema d'interconnexió 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>Procedencia de las salidas</i>	<i>Octubre 2021</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	2.410	39,64%
Trámites telemáticos sede electrónica	3.670	60,36%
Total	6.080	100%

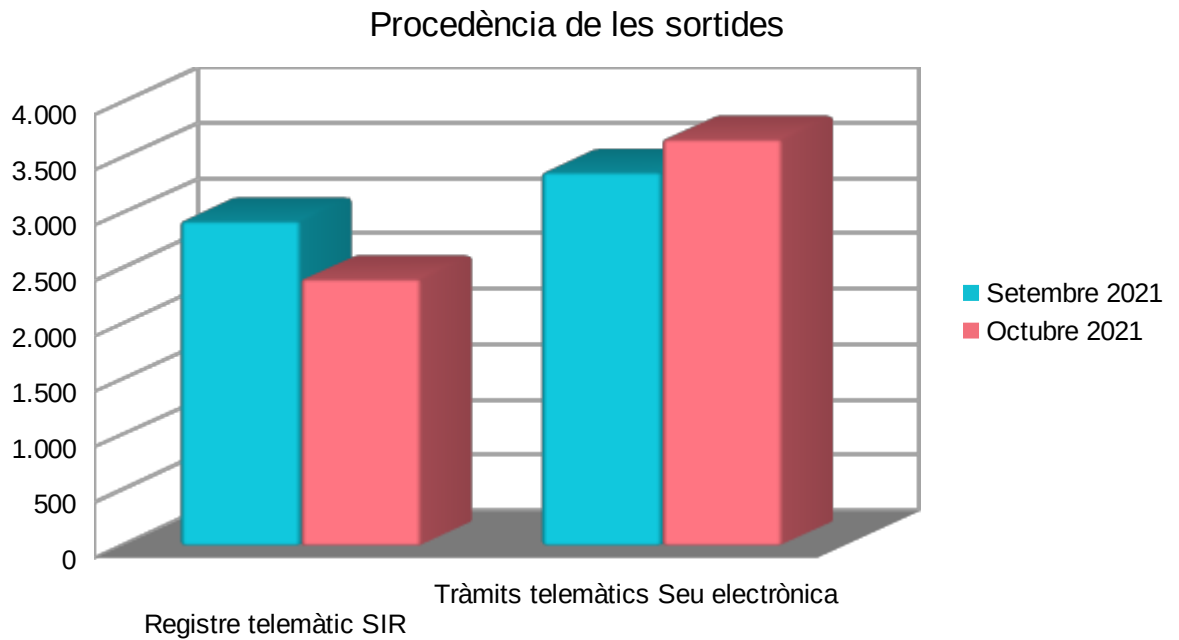
Sortides





Comparació del mes d'octubre de 2021 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Setembre 2021</i>	<i>Octubre 2021</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	2.933	2.410	-17,83%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.372	3.670	8,84%
Total	6.305	6.080	-3,57%



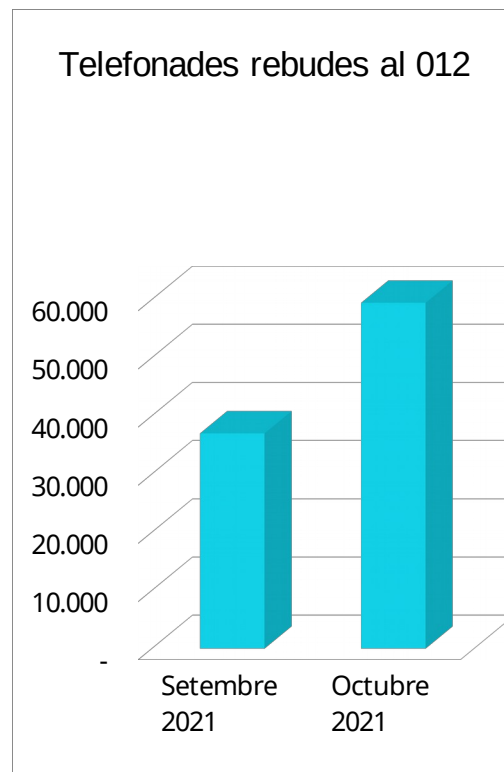


Dades específiques del canal telefònic

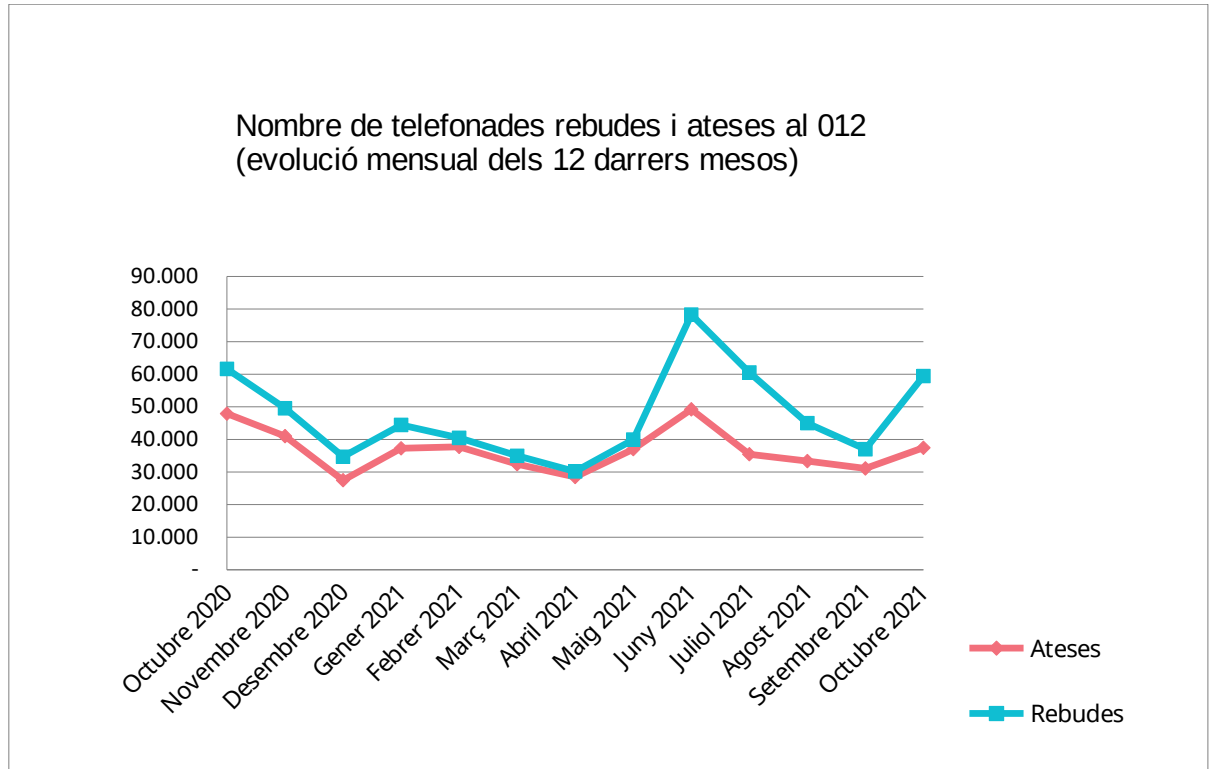
En aquest apartat s'analitzen les telefonades rebudes al telèfon d'assistència 012.

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

	Setembre 2021	Octubre 2021
Nombre de telefonades rebudes	37.000	59.451

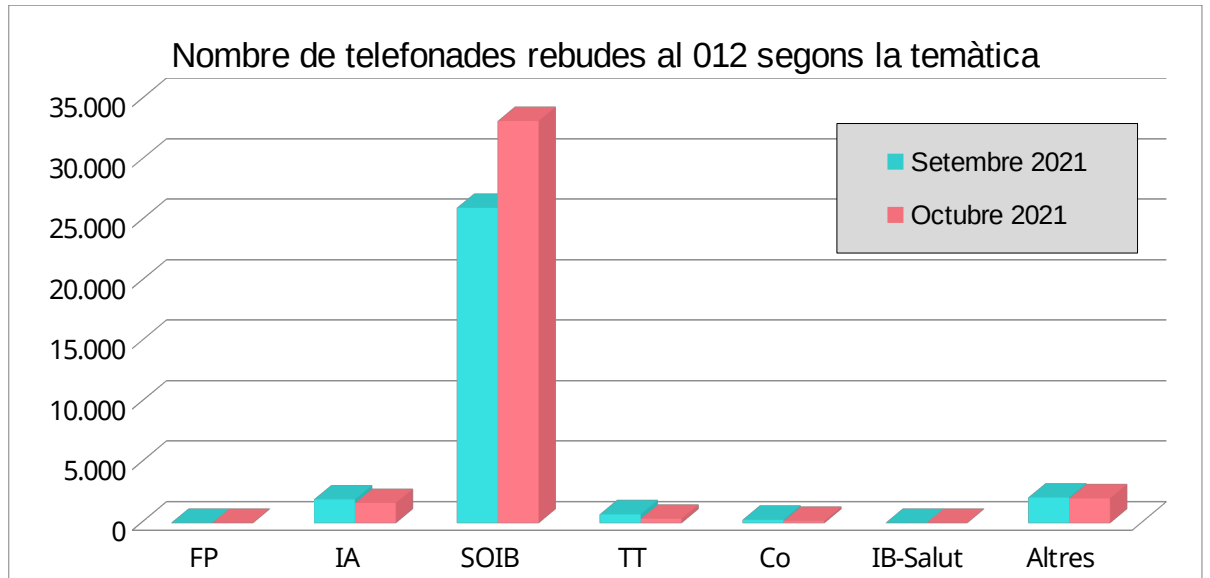


En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses durant el darrer any:



El gràfic següent mostra el nombre de telefonades rebudes durant el mes d'octubre 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>Setembre 2021</i>	<i>Octubre 2021</i>
Funció Pública	10	4
Informació administrativa	1.950	1.651
SOIB	26.035	33.213
Tràmits telemàtics	720	346
Consum	267	174
IB-Salut	7	7
Altres	2.102	2.034

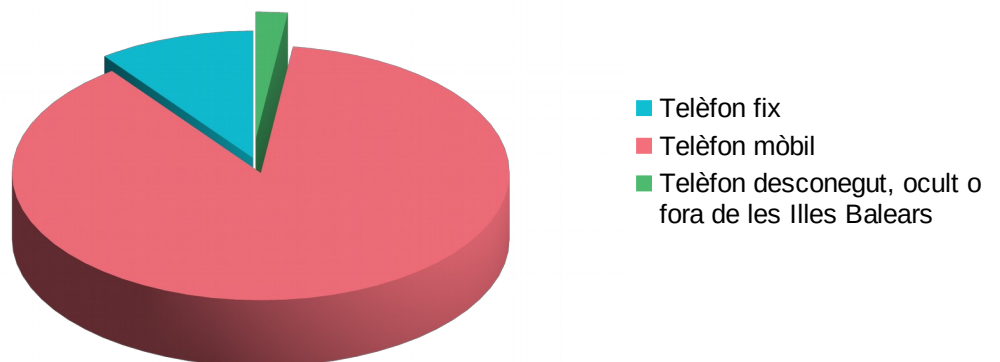


Pel que fa a l'origen de la telefonada, la distribució és la següent:

Origen de la telefonada	Octubre 2021
Telèfon fix	3.822
Telèfon mòbil	32.833
Telèfon desconegut, ocult o fora de les Illes Balears	774
Total	37.429

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 88% 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 108 segons el mes d'octubre.

