



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**

## **Setembre 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.

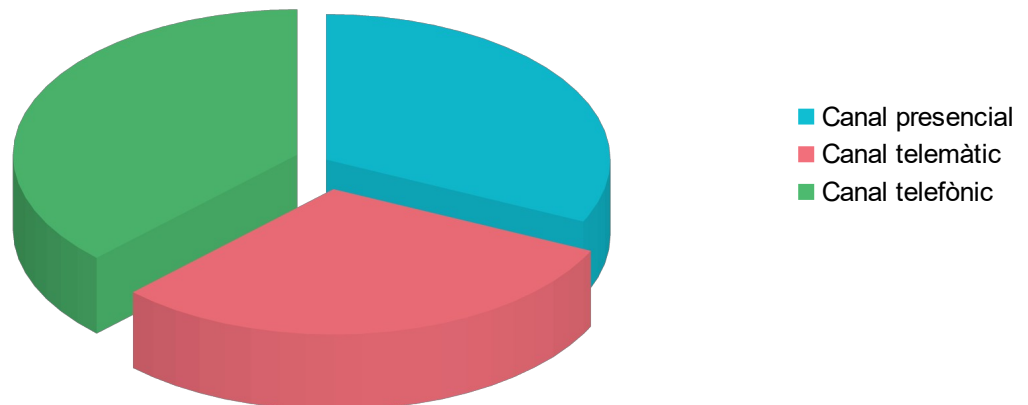


## Dades globals. Tots els canals d'atenció a la ciutadania

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 setembre de 2021:

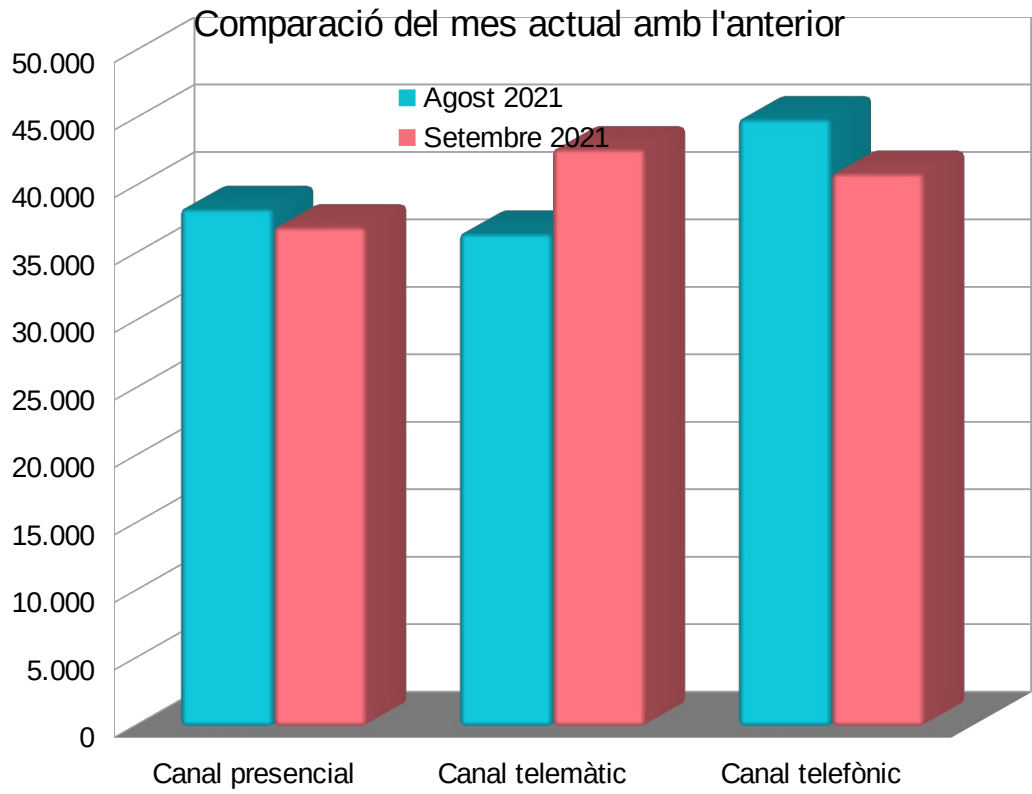
	Setembre 2021	%
Canal presencial	37.000	31%
Canal telemàtic	42.769	35%
Canal telefònic	40.972	34%
Total	120.741	100%

Mes actual



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

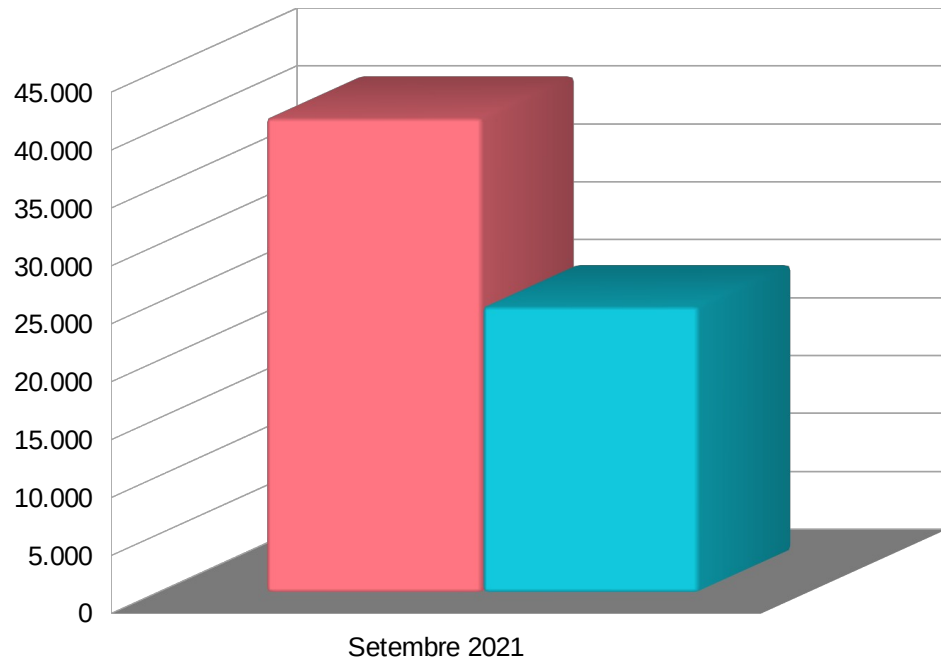
	Agost 2021	Setembre 2021	Variació mensual %
Canal presencial	38.356	37.000	-4%
Canal telemàtic	36.530	42.769	17%
Canal telefònic	45.006	40.972	-9%
Total	142.488	120.741	-15%



## Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes de setembre de 2021:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Setembre 2021	40.972	24.686



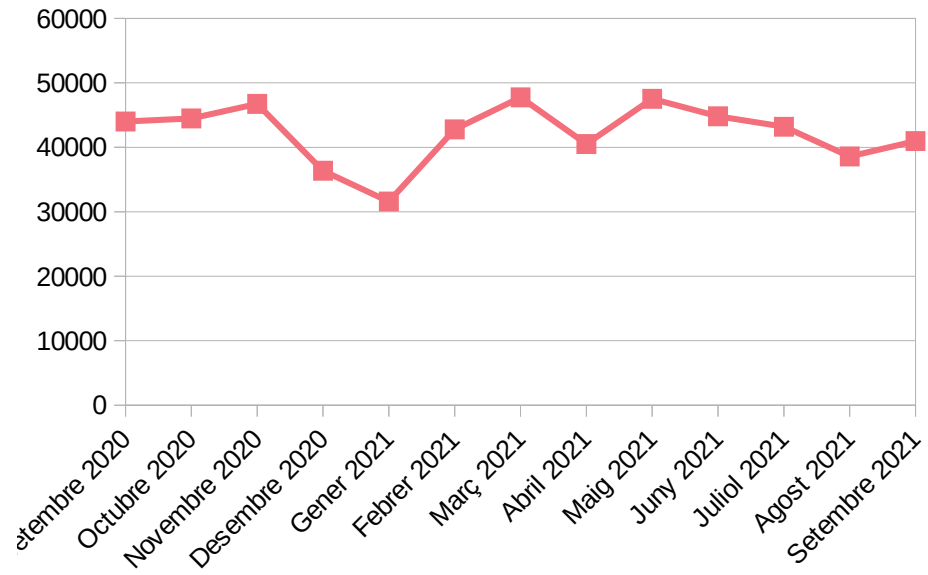
Evolució anual del nombre d'entrades i sortides del darrer any:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Setembre 2020	43.999	17.036
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

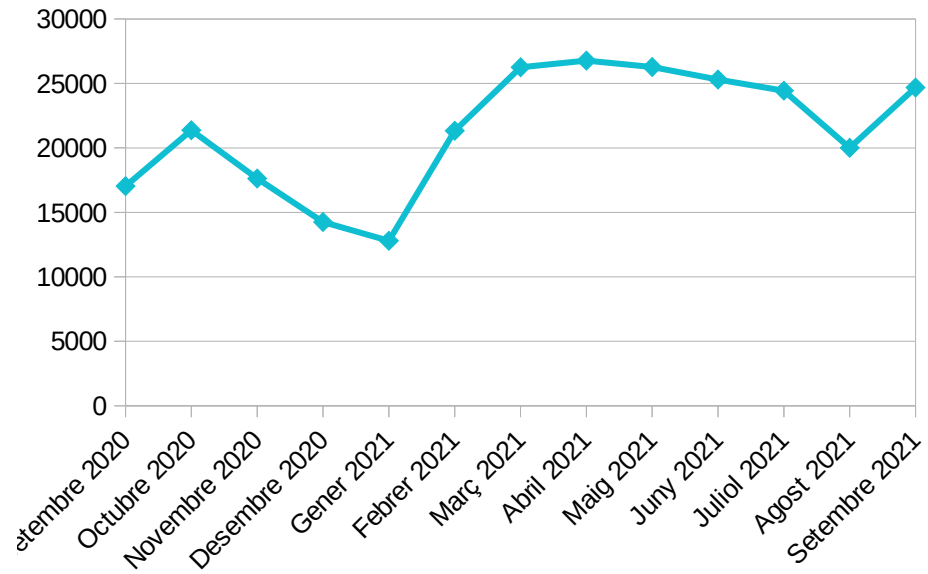


GOIB

### Evolució de les entrades



### Evolució de les sortides

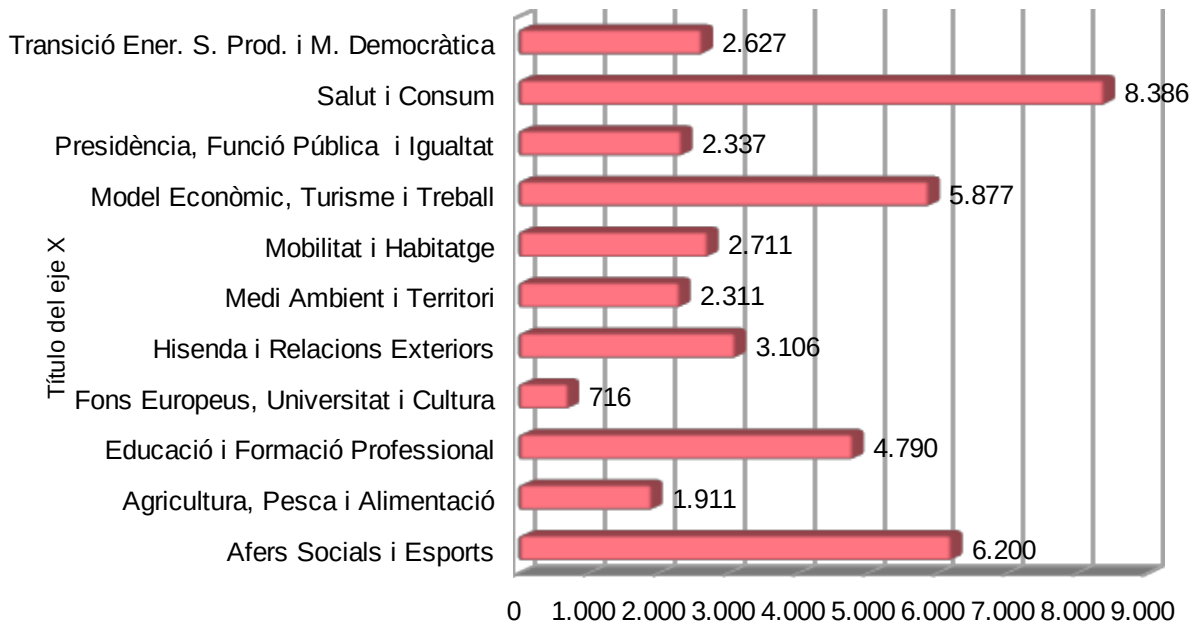




### Entrades i sortides del mes de setembre per conselleries:

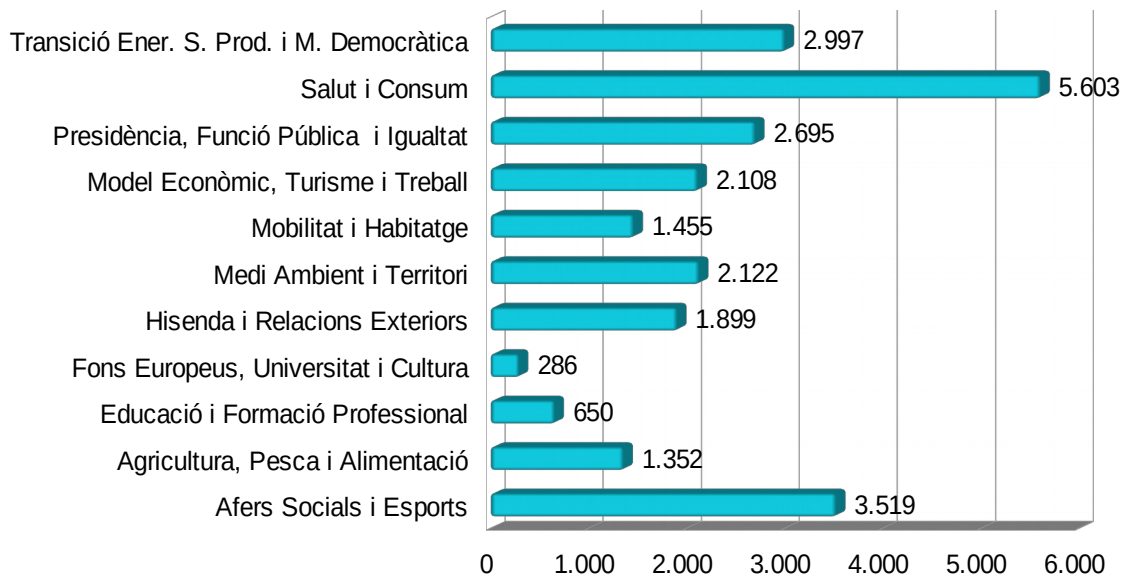
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Afers Socials i Esports	6.200	3.519
Agricultura, Pesca i Alimentació	1.911	1.352
Educació i Formació Professional	4.790	650
Fons Europeus, Universitat i Cultura	716	286
Hisenda i Relacions Exteriors	3.106	1.899
Medi Ambient i Territori	2.311	2.122
Mobilitat i Habitatge	2.711	1.455
Model Econòmic, Turisme i Treball	5.877	2.108
Presidència, Funció Pública i Igualtat	2.337	2.695
Salut i Consum	8.386	5.603
Transició Ener. S. Prod. i M. Democràtica	2.627	2.997
Total	40.972	24.686

### Entrades per conselleries



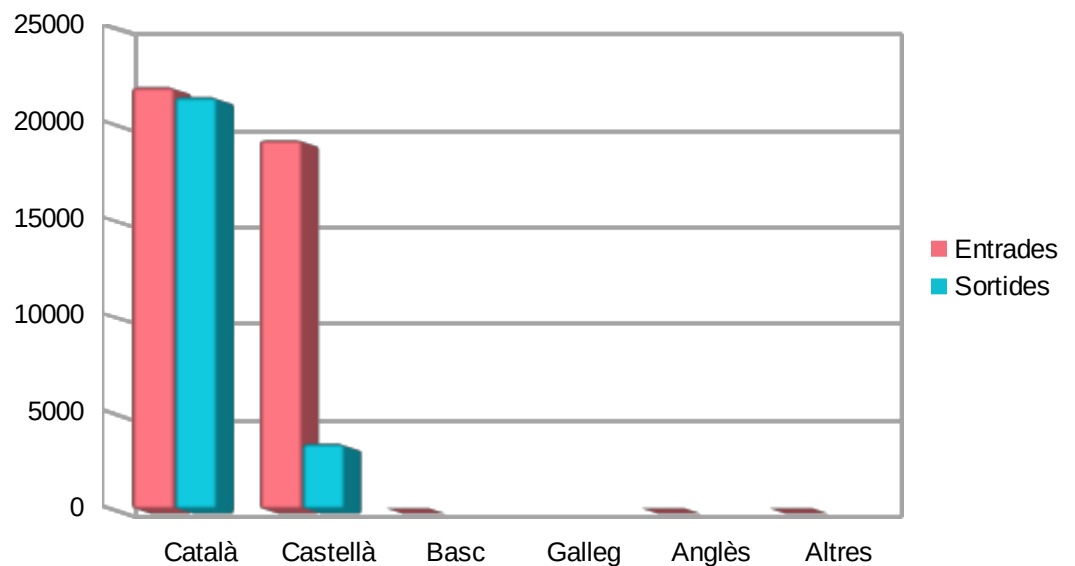


### Sortides per conselleries



### Entrades i sortides per idioma

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Català	21.852	21.336
Castellà	19.114	3.350
Basc	4	0
Galleg	0	0
Anglès	1	0
Altres	1	0

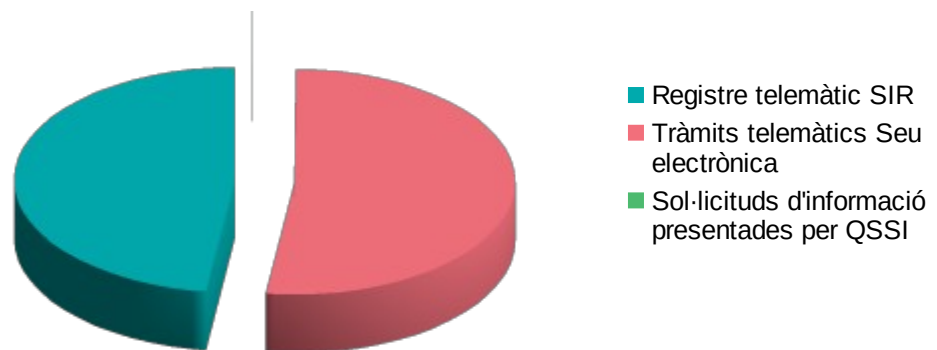


## Dades específiques del canal telemàtic

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

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Setembre 2021</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	22.660	53,0%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	20.082	47,0%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	27	0,1%
Total	42.769	100%

### Entrades

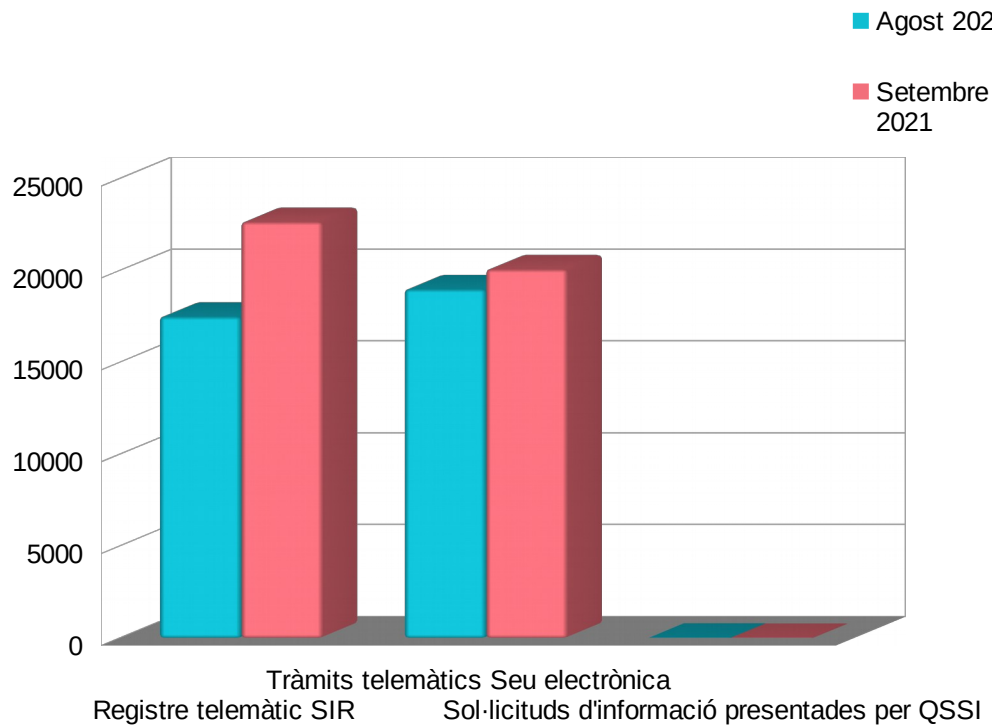


Comparació del mes de setembre de 2021 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Agost 2021</i>	<i>Setembre 2021</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	17.502	22660	29,47%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	18.996	20082	5,72%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	32	27	-15,63%
Total	36.530	42.769	17,08%

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 692) 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).

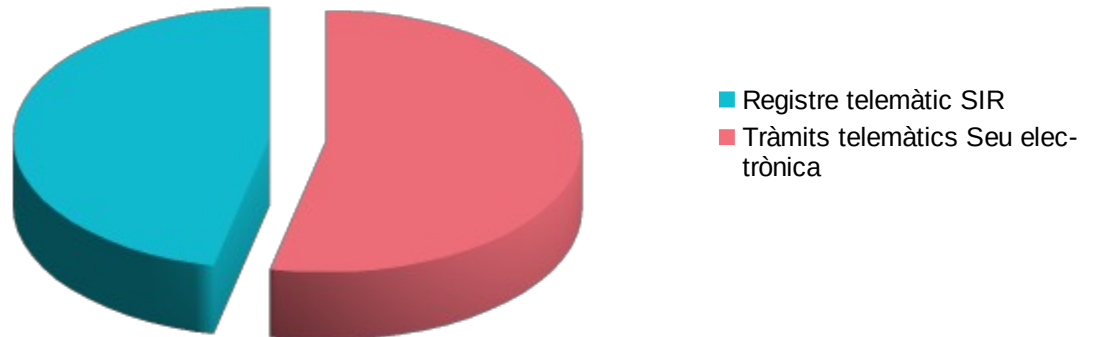
## Procedència de les entrades



A continuació es presenten les dades referides a les sortides telemàtiques efectuades per l'Administració:

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Setembre 2021</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	2.933	46,52%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.372	53,48%
Total	6.305	100%

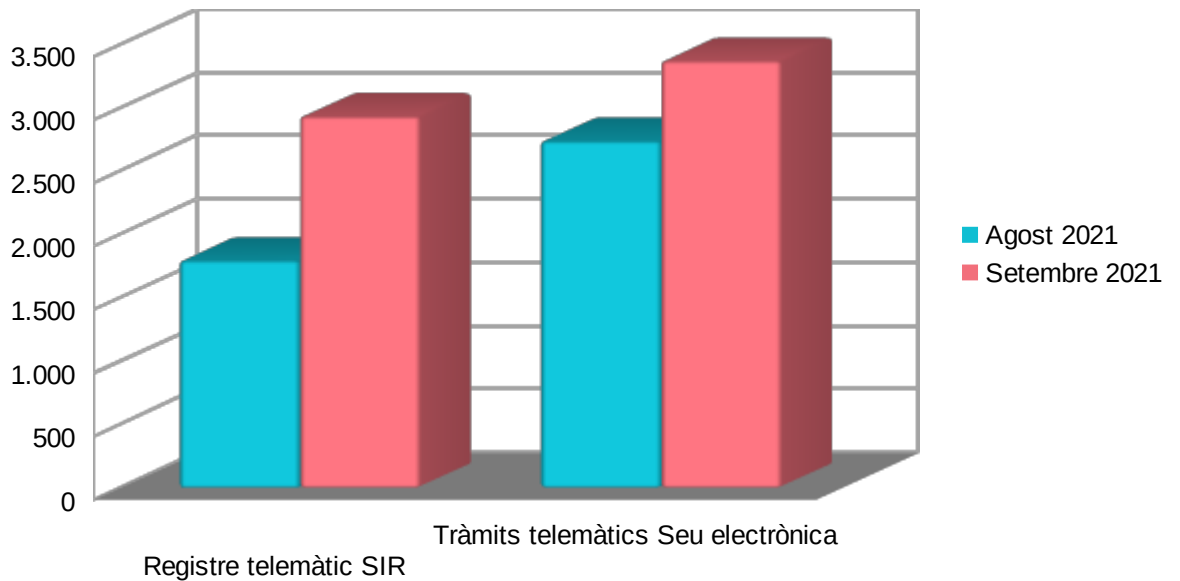
### Sortides



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

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Agost 2021</i>	<i>Setembre 2021</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	1.795	2.933	63,40%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	2.739	3.372	23,11%
<b>Total</b>	<b>4.534</b>	<b>6.305</b>	<b>39,06%</b>

### Procedència de les sortides



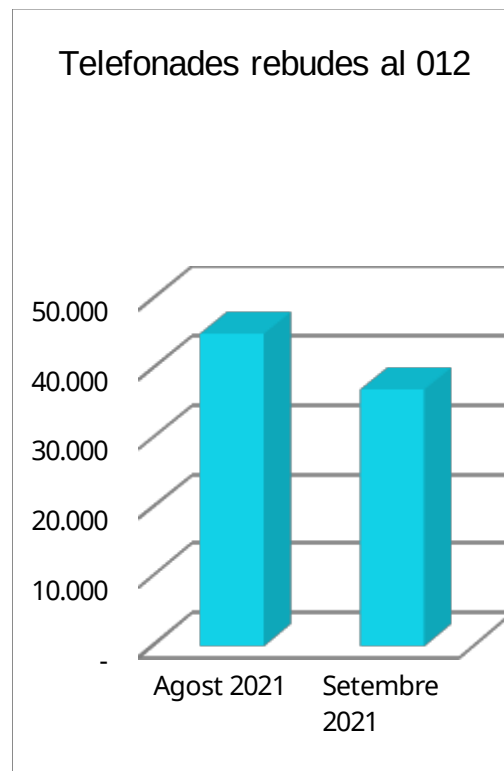


## Dades específiques del canal telefònic

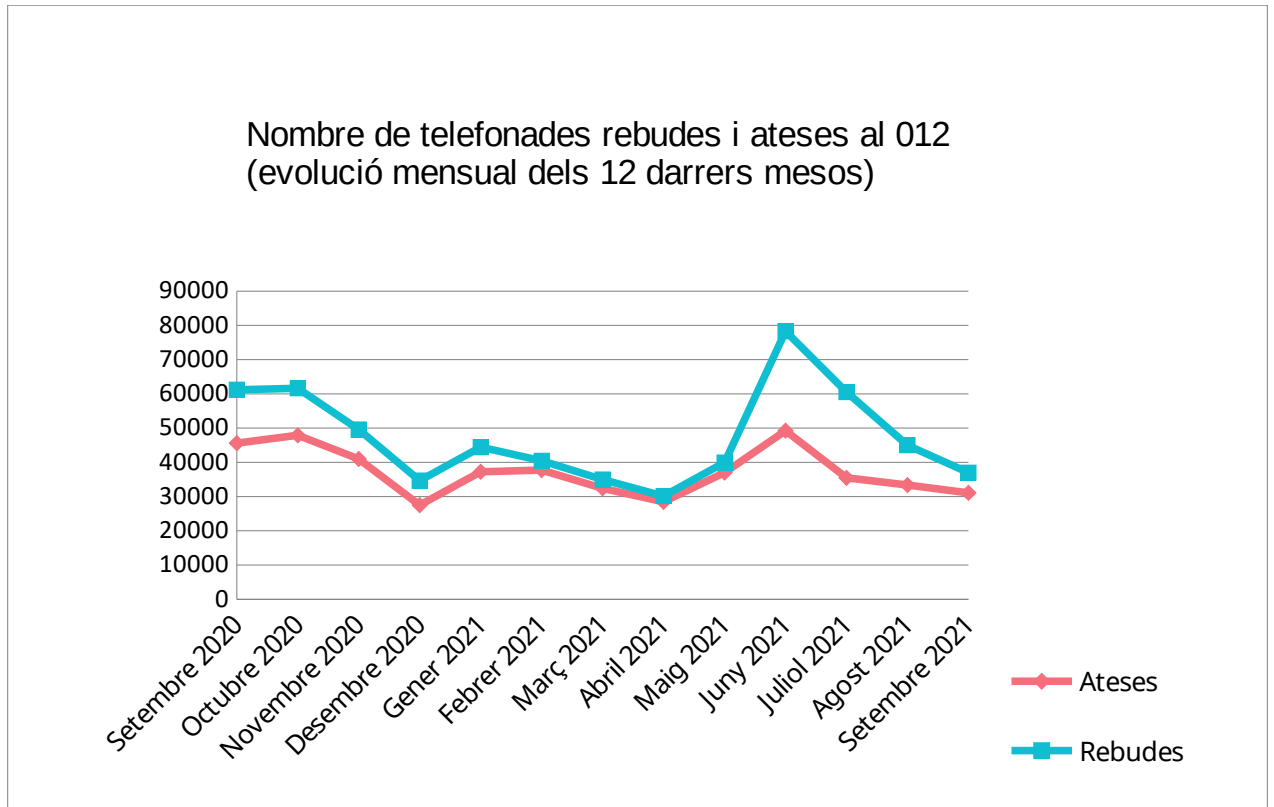
En aquest apartat s'analitzen les telefonades rebudes al telèfon d'assistència 012.

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

	Agost 2021	Setembre 2021
Nombre de telefonades rebudes	45.006	37.000

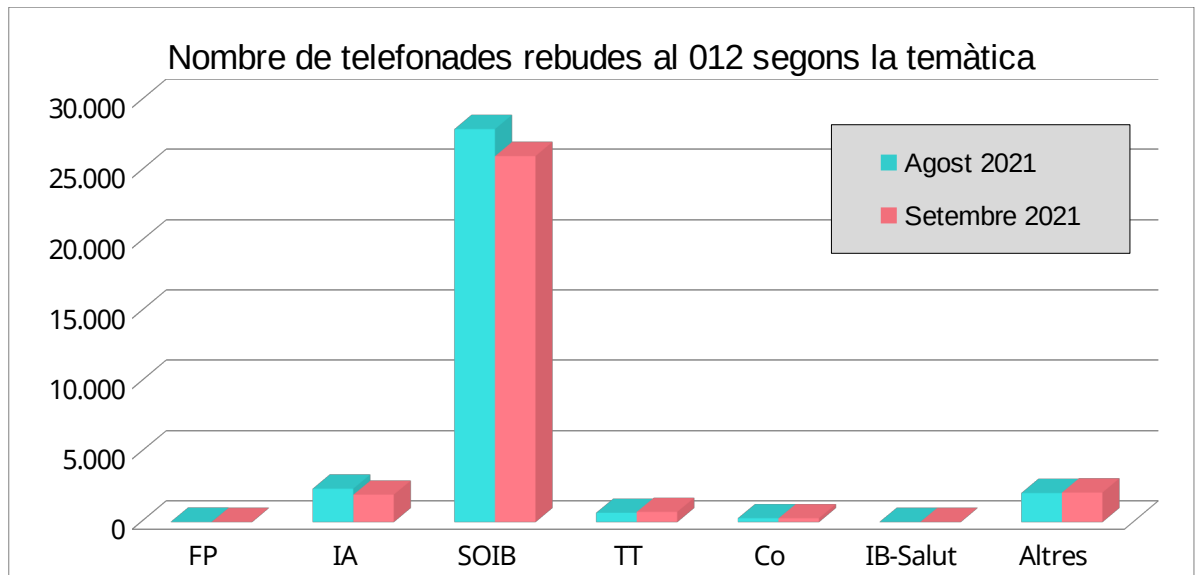


En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses durant el darrer any:



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

Informació per temàtica	Agost 2021	Setembre 2021
Funció Pública	27	10
Informació administrativa	2.378	1.950
SOIB	27.952	26.035
Tràmits telemàtics	660	720
Consum	268	267
IB-Salut	11	7
Altres	2.071	2.102



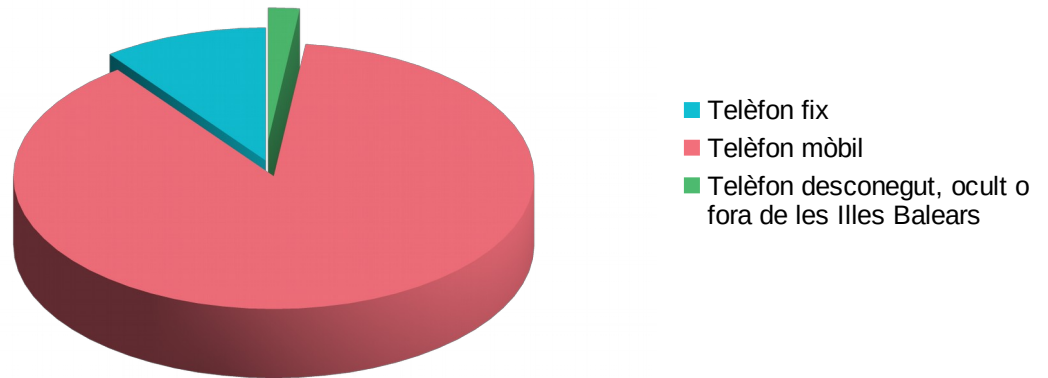
Pel que fa a l'origen de la telefonada, la distribució és la següent:

Origen de la telefonada	Setembre 2021
Telèfon fix	3.182
Telèfon mòbil	27.303
Telèfon desconegut, ocult o fora de les Illes Balears	606
Total	31.091

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 descens i es situa en 62 segons el mes de setembre. Tot i estar fora del temps que disposa la Carta marc de compromisos sobre el funcionament general dels serveis (menys d'un minut) la correcció de la tendència és important.

