



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

Agost 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.

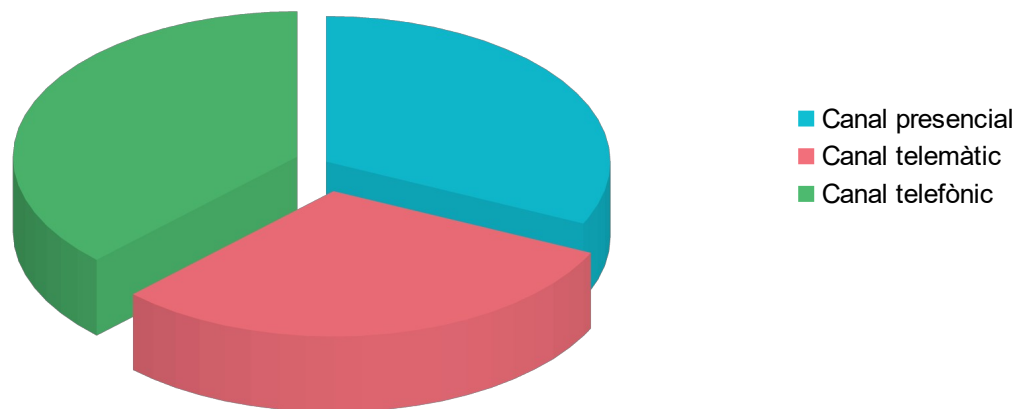


Dades globals. Tots els canals d'atenció a la ciutadania

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 agost de 2021:

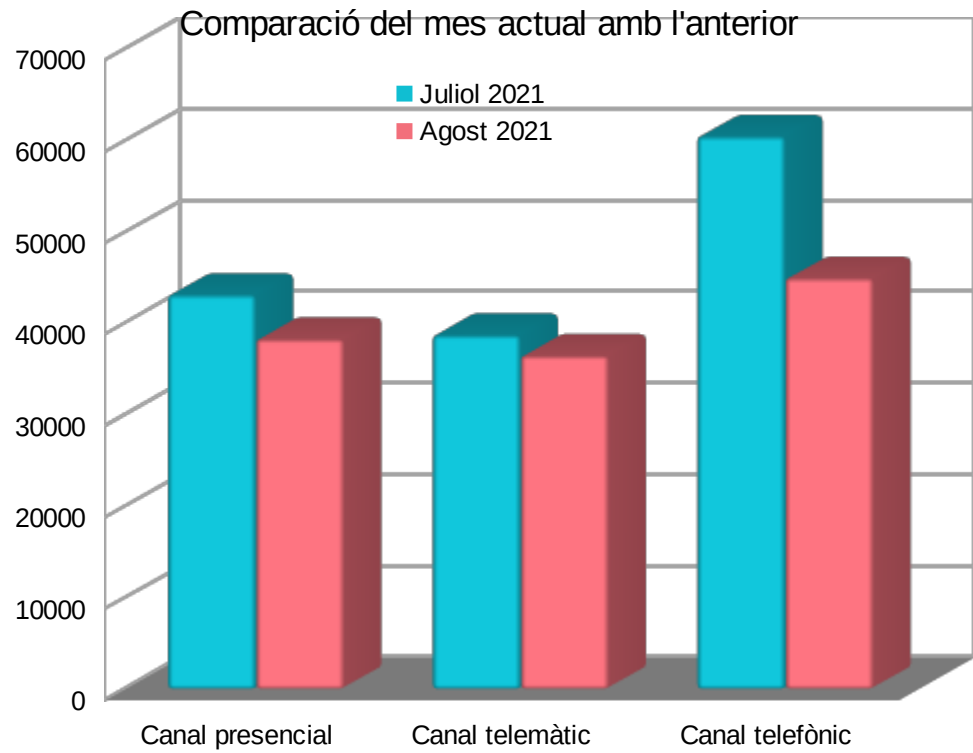
	Agost 2021	%
Canal presencial	38.356	32%
Canal telemàtic	36.530	30%
Canal telefònic	45.006	38%
Total	119.892	100%

Mes actual



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

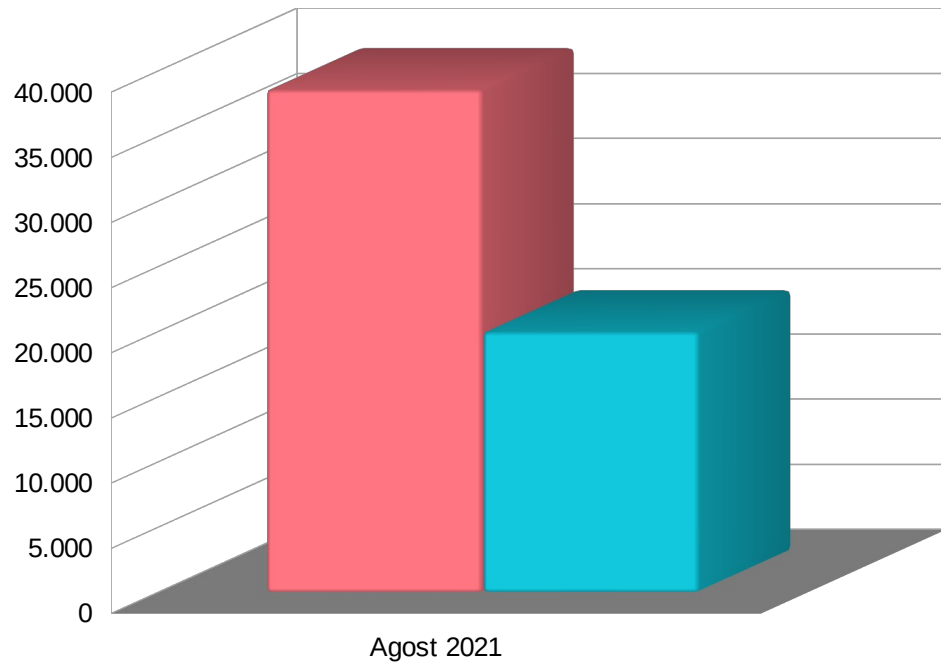
	Juliol 2021	Agost 2021	Variació mensual %
Canal presencial	43.188	38.356	-11%
Canal telemàtic	38.781	36.530	-6%
Canal telefònic	60.519	45.006	-26%
Total	142.488	119.892	-16%



Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes de agost de 2021:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Agost 2021	38.586	20.004



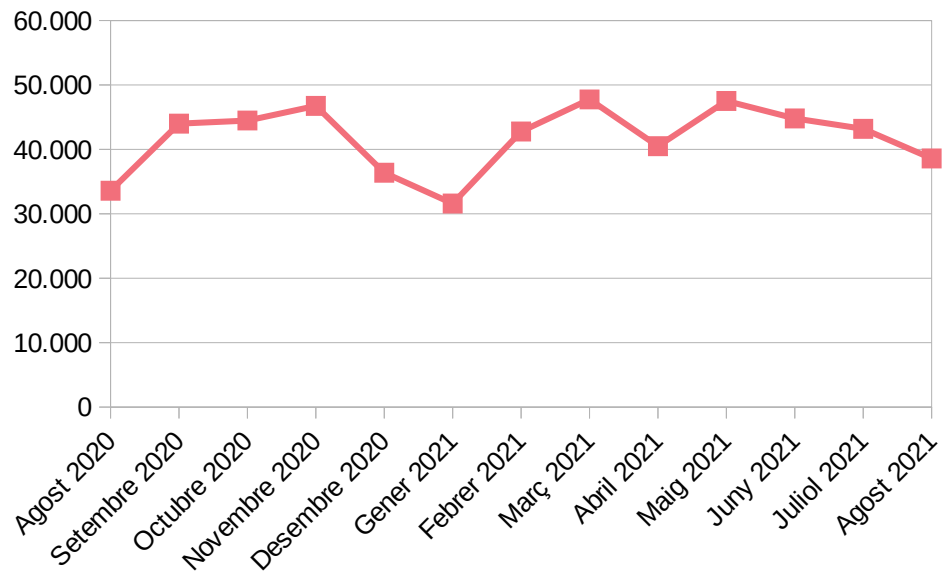
Evolució anual del nombre d'entrades i sortides del darrer any:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Agost 2020	33.574	13.881
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

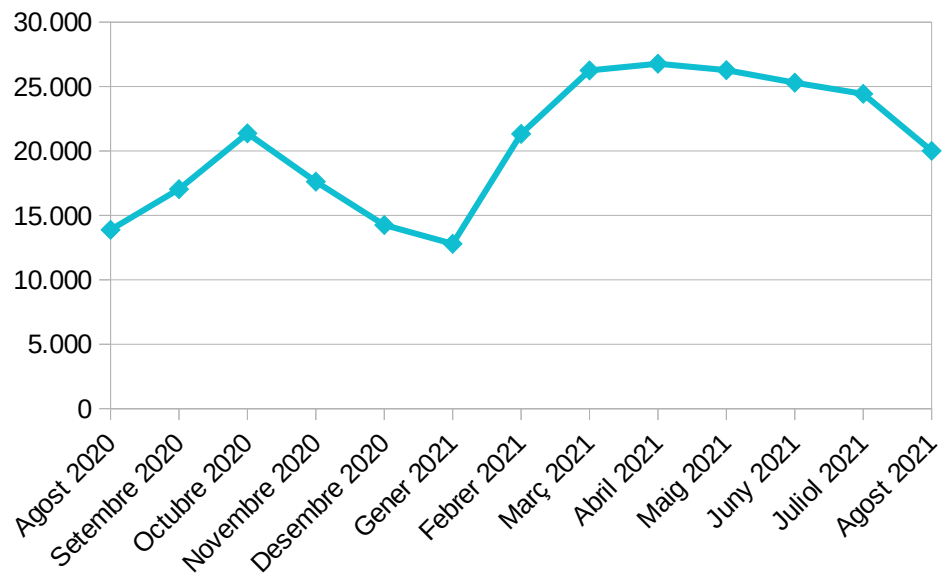


GOIB

Evolució de les entrades



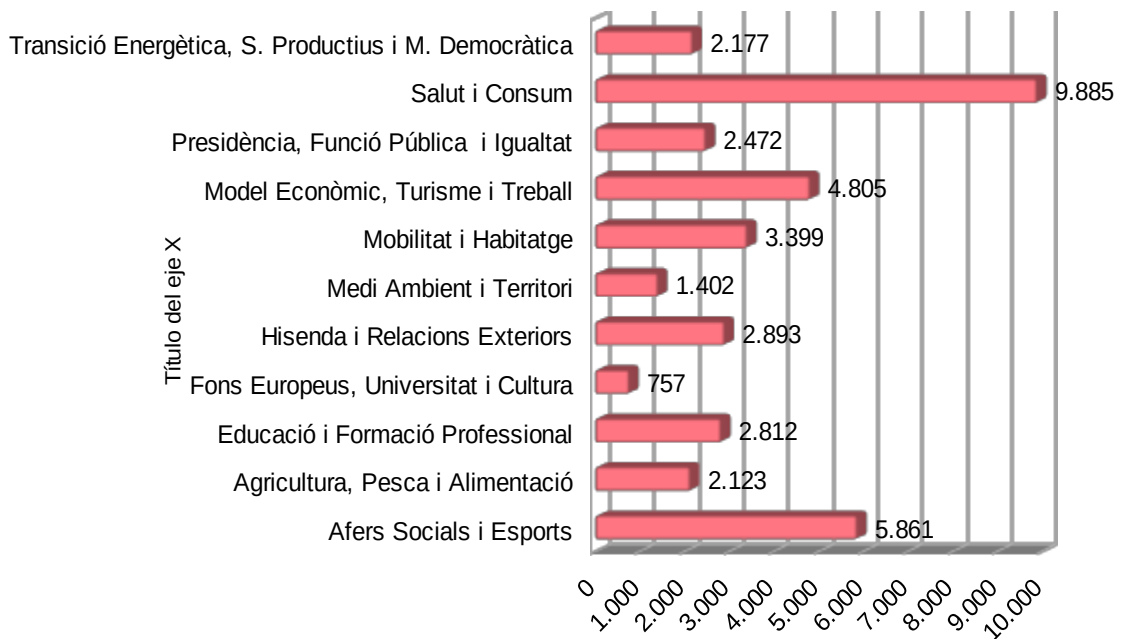
Evolució de les sortides



Entrades i sortides del mes de agost per conselleries:

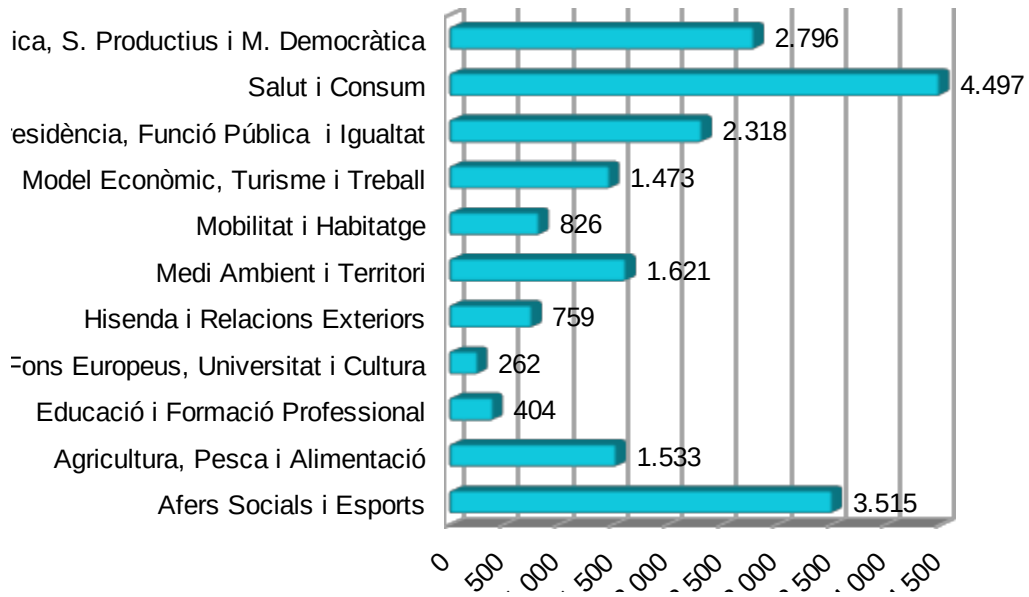
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Afers Socials i Esports	5.861	3.515
Agricultura, Pesca i Alimentació	2.123	1.533
Educació i Formació Professional	2.812	404
Fons Europeus, Universitat i Cultura	757	262
Hisenda i Relacions Exteriors	2.893	759
Medi Ambient i Territori	1.402	1.621
Mobilitat i Habitatge	3.399	826
Model Econòmic, Turisme i Treball	4.805	1.473
Presidència, Funció Pública i Igualtat	2.472	2.318
Salut i Consum	9.885	4.497
Transició Energètica, S. Productius i M. Democràtica	2.177	2.796
Total	38.586	20.004

Entrades per conselleries



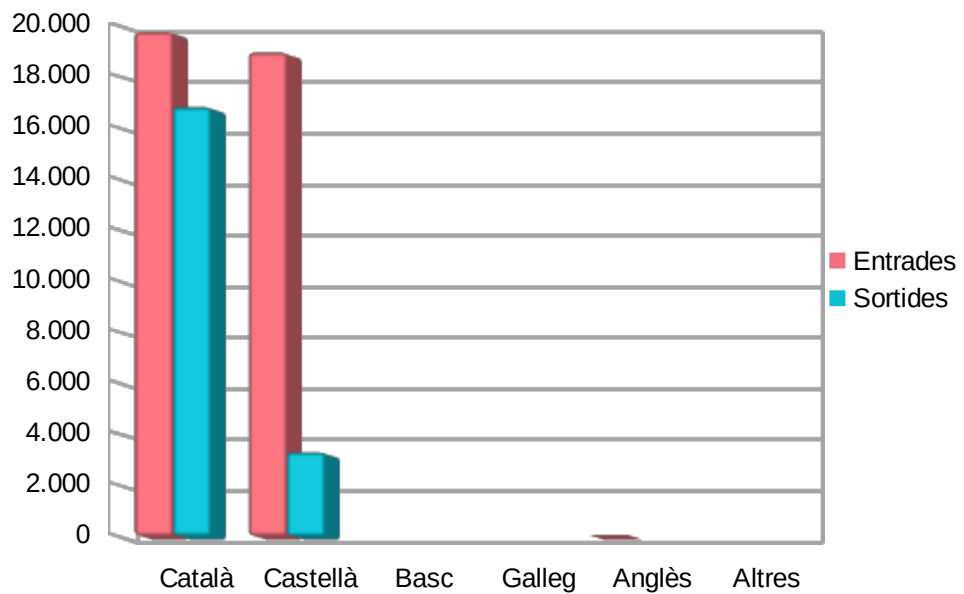


Sortides per conselleries



Entrades i sortides per idioma

	Entrades	Sortides
Català	19.698	16.760
Castellà	18.887	3.244
Basc	0	0
Galleg	0	0
Anglès	1	0
Altres	0	0

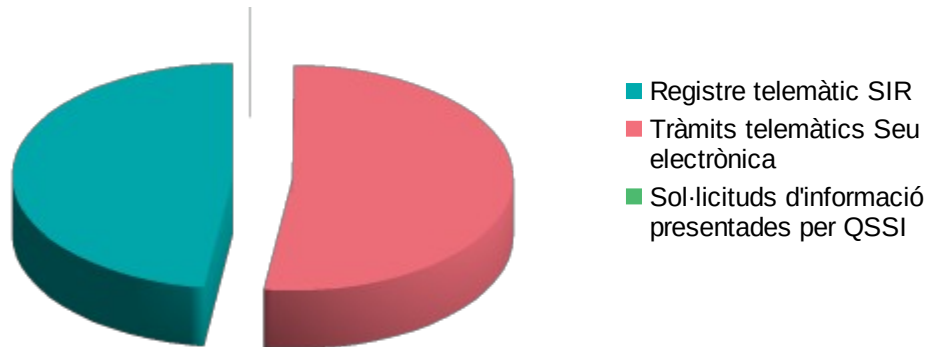


Dades específiques del canal telemàtic

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

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Agost 2021</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	17.502	47,9%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	18.996	52,0%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	32	0,1%
Total	36.530	100%

Entrades



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

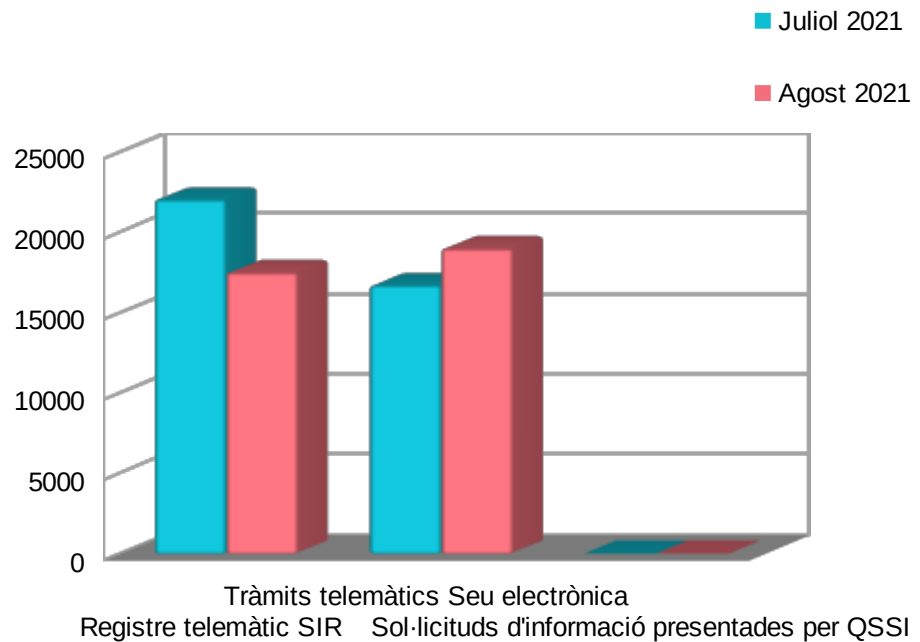
<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Juliol 2021</i>	<i>Agost 2021</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	22.041	17.502	-20,59%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	16.703	18.996	13,73%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	37	32	-13,51%
Total	38.781	36.530	-5,80%

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 680) 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).

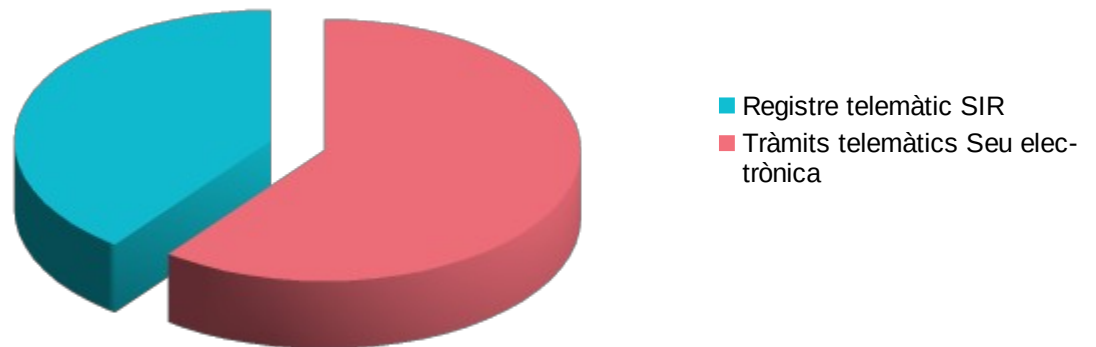
Procedència de les entrades



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

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Agost 2021</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	1.795	39,59%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	2.739	60,41%
Total	4.534	100%

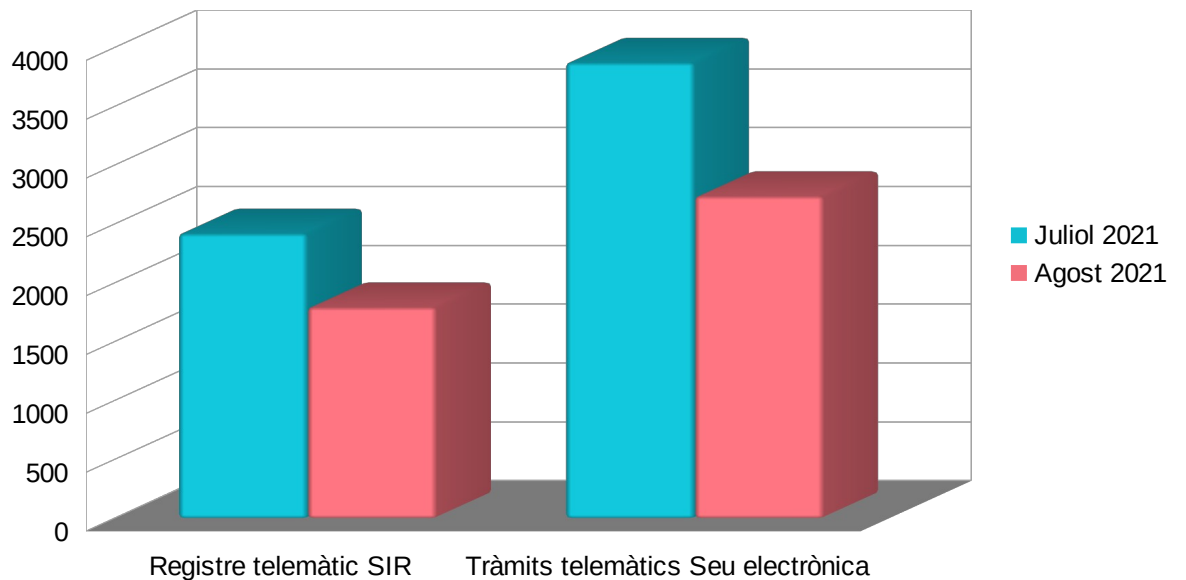
Sortides



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

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Juliol 2021</i>	<i>Agost 2021</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	2.422	1.795	-25,89%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.874	2.739	-29,30%
Total	6.296	4.534	-27,99%

Procedència de les sortides



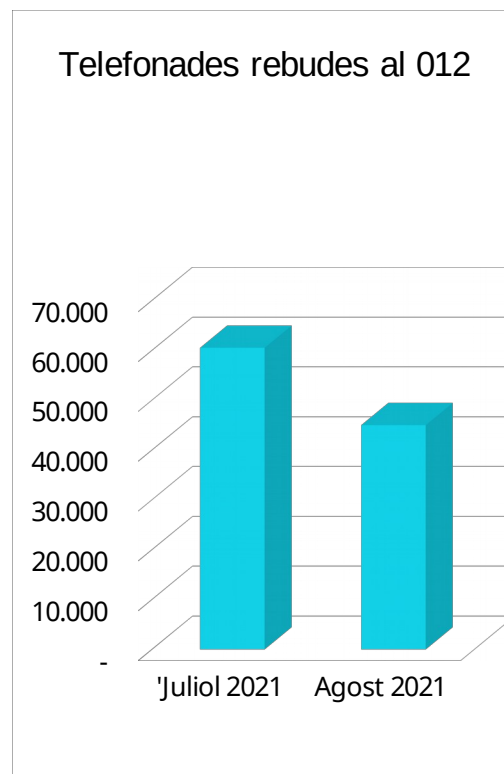


Dades específiques del canal telefònic

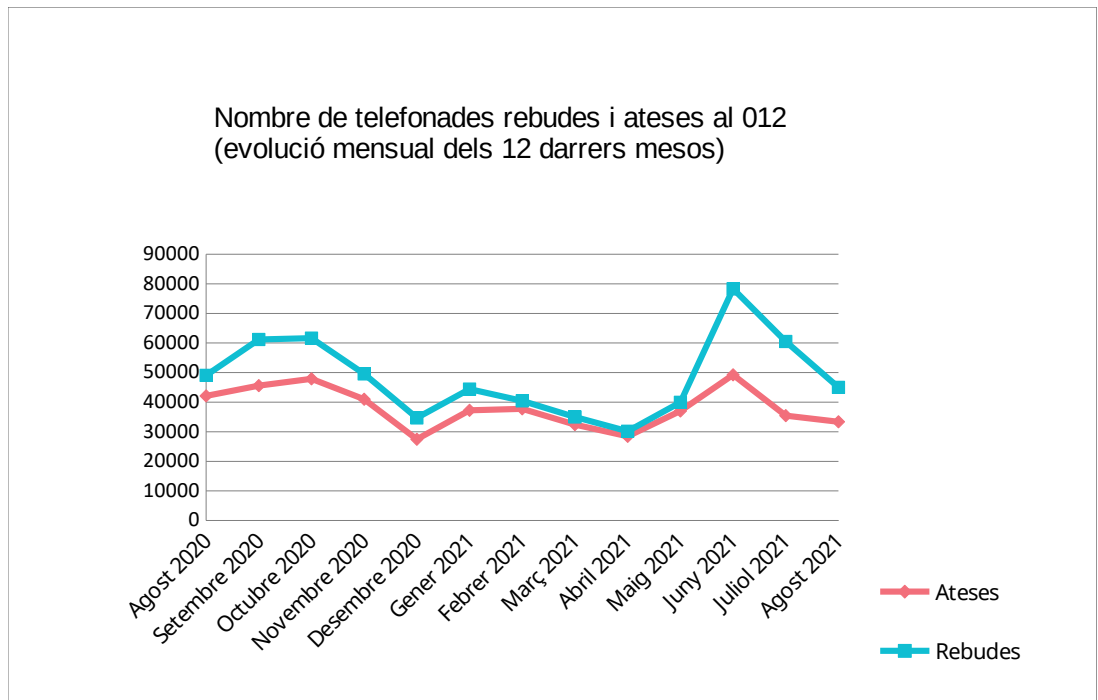
En aquest apartat s'analitzen les telefonades rebudes al telèfon d'assistència 012.

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

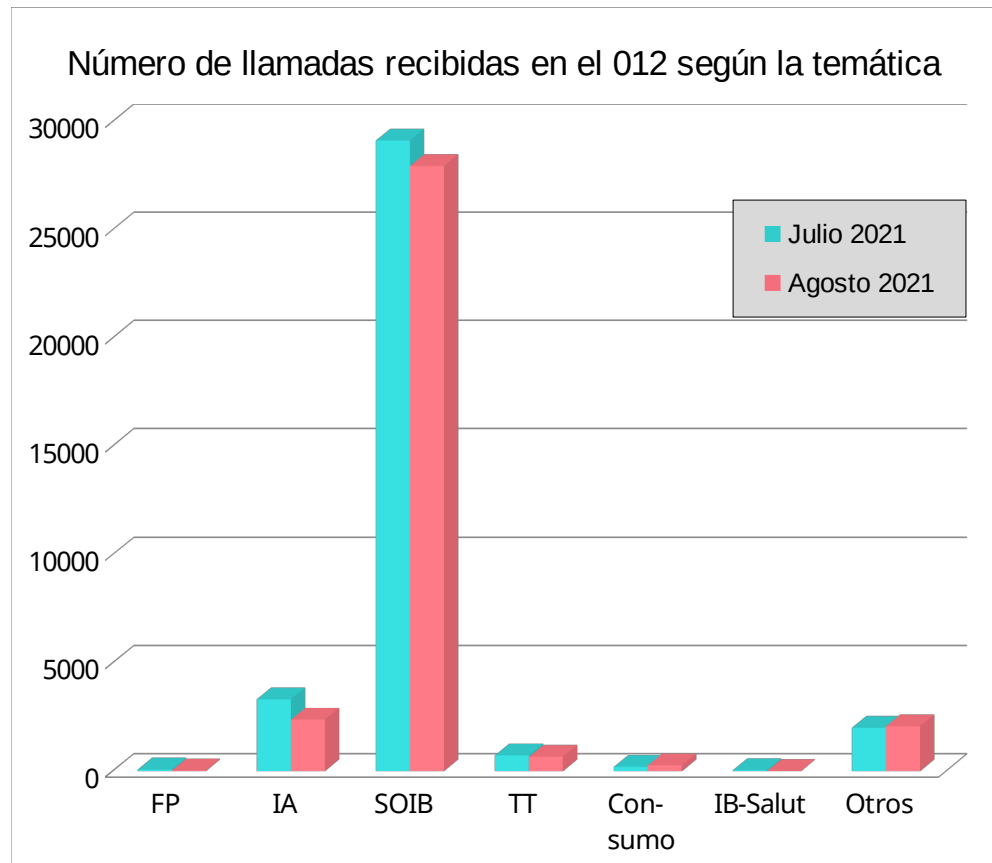
	<i>'Juliol 2021</i>	<i>Agost 2021</i>
Nombre de telefonades rebudes	60.519	45.006



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 agost de 2021 classificades segons la temàtica (s'hi han inclòs, com a referència, les dades corresponents al mes anterior).



Informació per temàtica	Juliol 2021	Agost 2021
Funció Pública	71	27
Informació administrativa	3.310	2.378
SOIB	29.123	27.952
Tràmits telemàtics	725	660
Consum	192	268
IB-Salut	39	11
Altres	1.997	2.071

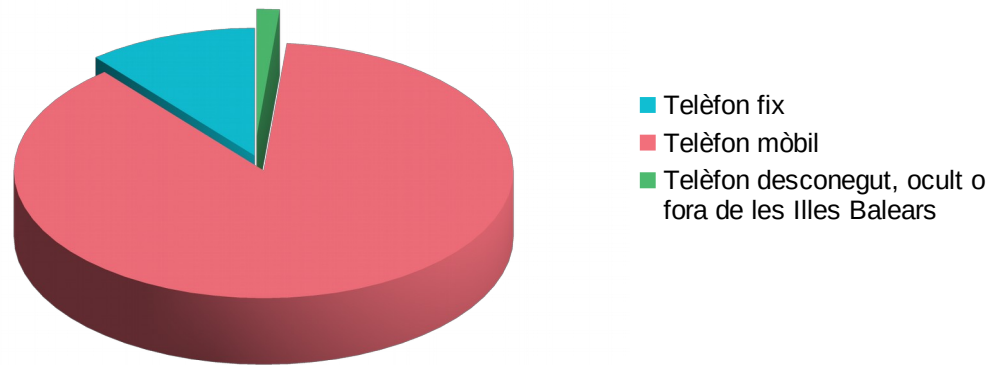
Pel que fa a l'origen de la telefonada, la distribució és la següent:

Origen de la telefonada	Agost 2021
Telèfon fix	3.344
Telèfon mòbil	29.449
Telèfon desconegut, ocult o fora de les Illes Balears	574
Total	33.367



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 80 segons el mes de agost. 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.

