



G CONSELLERIA
O ADMINISTRACIONS
I PÚBLIQUES I
B MODERNITZACIÓ
/ DIRECCIÓ GENERAL
MODERNITZACIÓ I
ADMINISTRACIÓ DIGITAL

Informe d'activitat de l'Atenció a la Ciutadania

Maig 2021



GOIB
/



Introducció

L'Administració autonòmica canalitza el Servei d'Atenció i Informació 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.

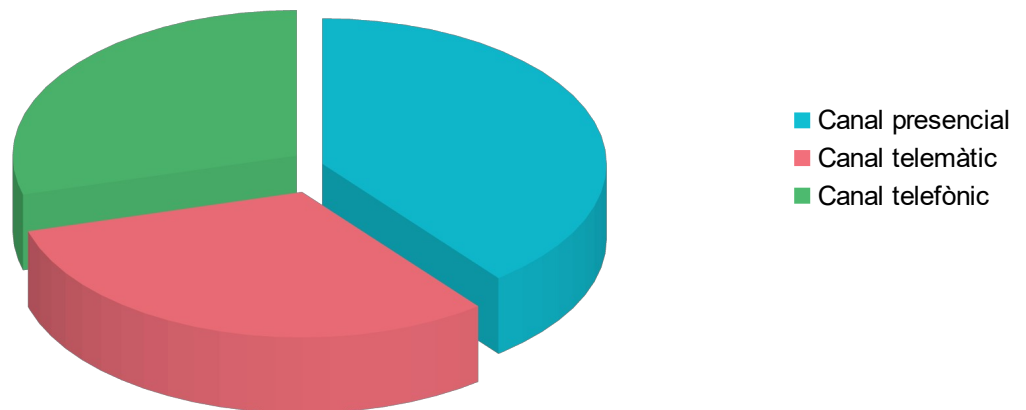


Dades globals. Tots els canals d'atenció a la ciutadania

Vegem a continuació el resum de les principals dades relatives al Servei d'Atenció i Informació a la Ciutadania classificades en funció dels canals d'accés emprats durant el mes de maig de 2021:

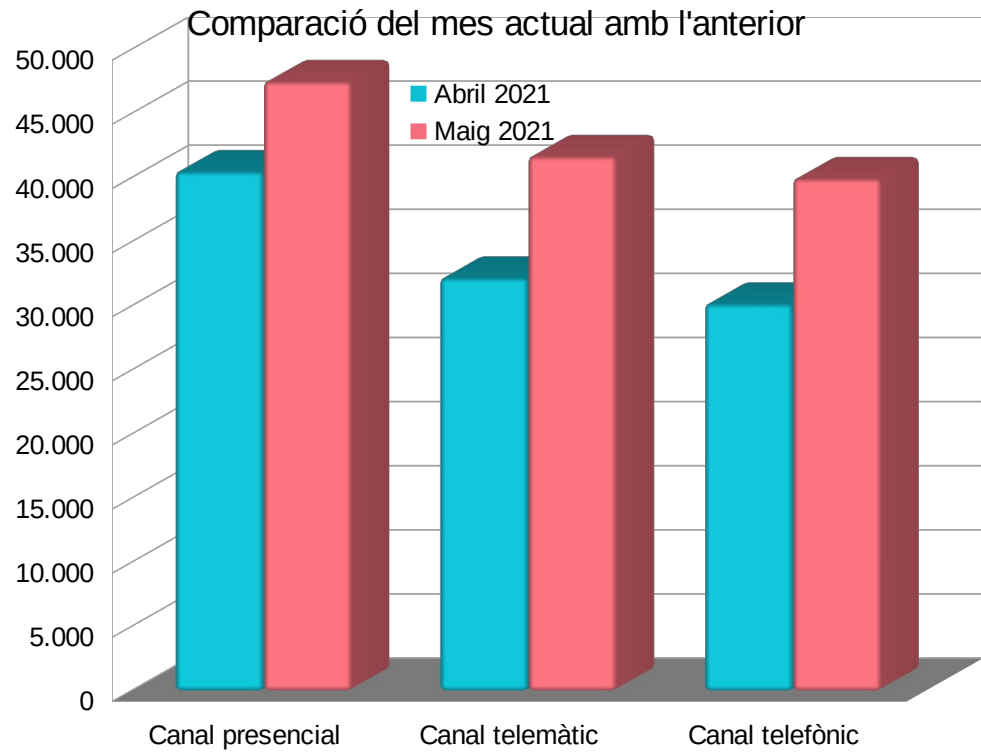
	<i>Maig 2021</i>	<i>%</i>
Canal presencial	47.512	37%
Canal telemàtic	41.679	32%
Canal telefònic	39.945	31%
Total	129.136	100%

Mes actual



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

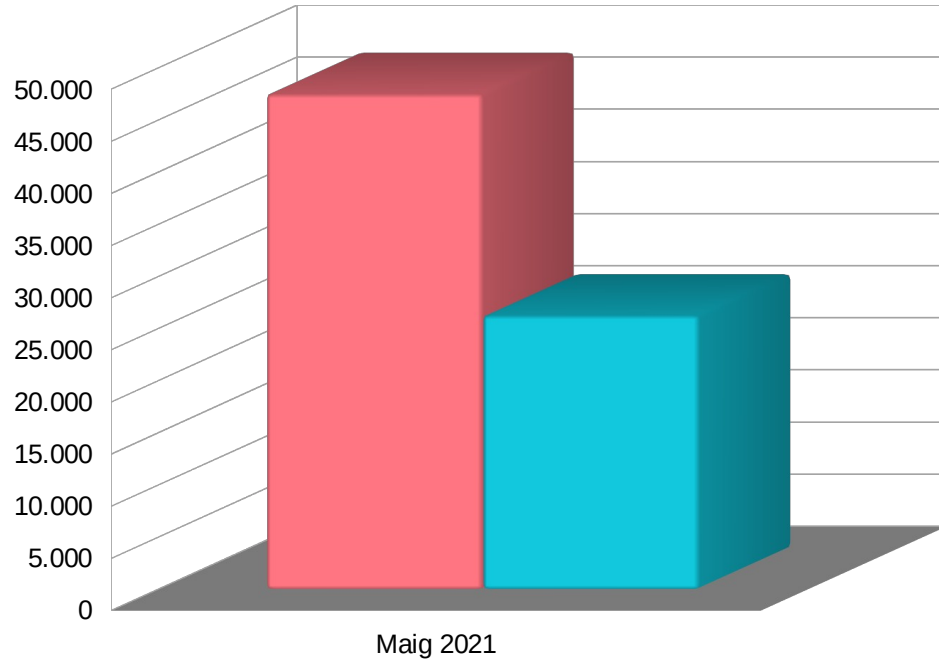
	<i>Abril 2021</i>	<i>Maig 2021</i>	<i>Variació mensual %</i>
Canal presencial	40.496	47.512	17%
Canal telemàtic	32.200	41.679	29%
Canal telefònic	30.176	39.945	32%
Total	102.872	129.136	26%



Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes de maig de 2021:

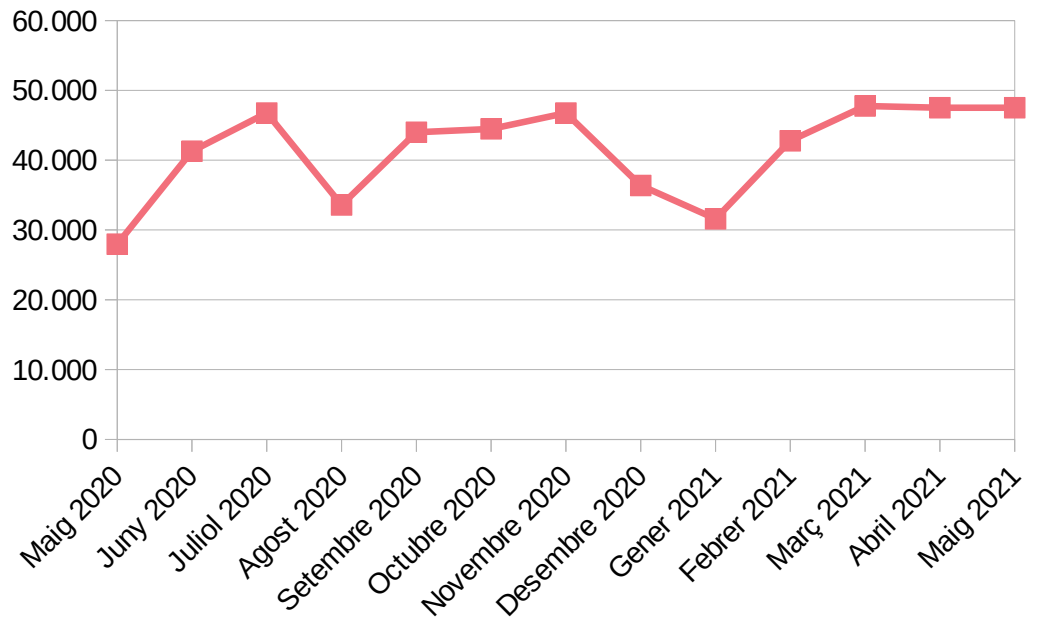
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Maig 2021	47.512	26.270



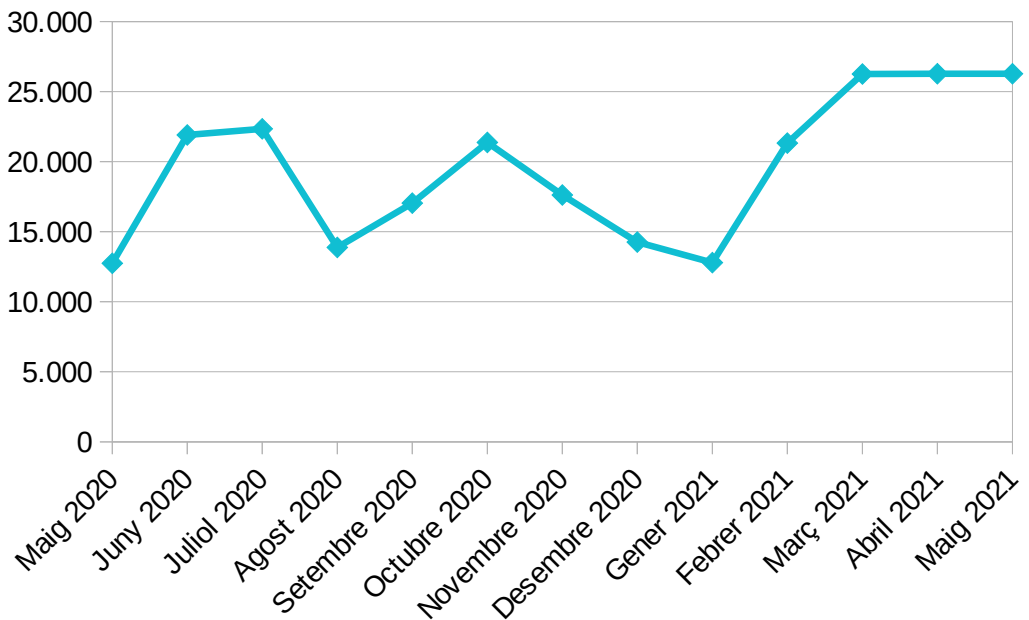
Evolució anual del nombre d'entrades i sortides del darrer any:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Maig 2020	27.965	12.745
Juny 2020	41.280	21.908
Juliol 2020	46.759	22.341
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

Evolució de les entrades



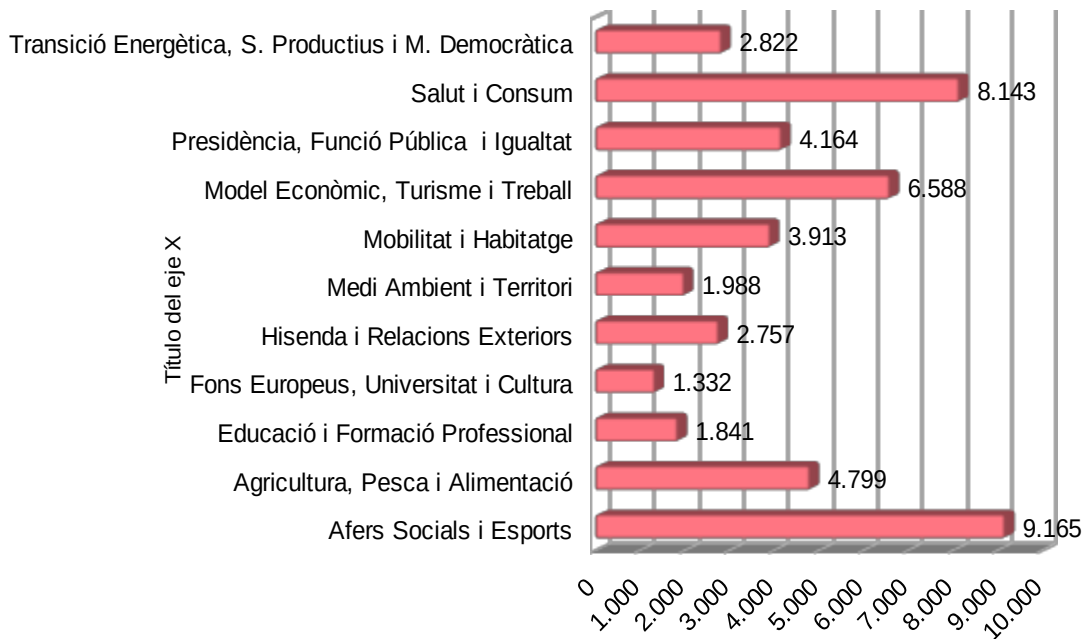
Evolució de les sortides



Entrades i sortides del mes de maig per conselleries:

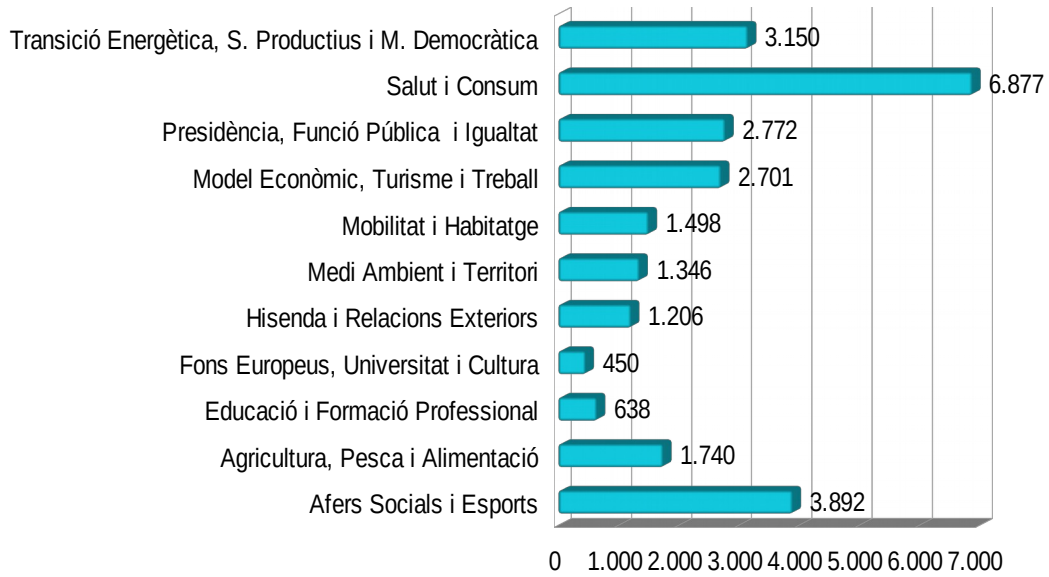
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Afers Socials i Esports	9.165	3.892
Agricultura, Pesca i Alimentació	4.799	1.740
Educació i Formació Professional	1.841	638
Fons Europeus, Universitat i Cultura	1.332	450
Hisenda i Relacions Exteriors	2.757	1.206
Medi Ambient i Territori	1.988	1.346
Mobilitat i Habitatge	3.913	1.498
Model Econòmic, Turisme i Treball	6.588	2.701
Presidència, Funció Pública i Igualtat	4.164	2.772
Salut i Consum	8.143	6.877
Transició Energètica, S. Productius i M. Democràtica	2.822	3.150
Total	47.512	26.270

Entrades per conselleries



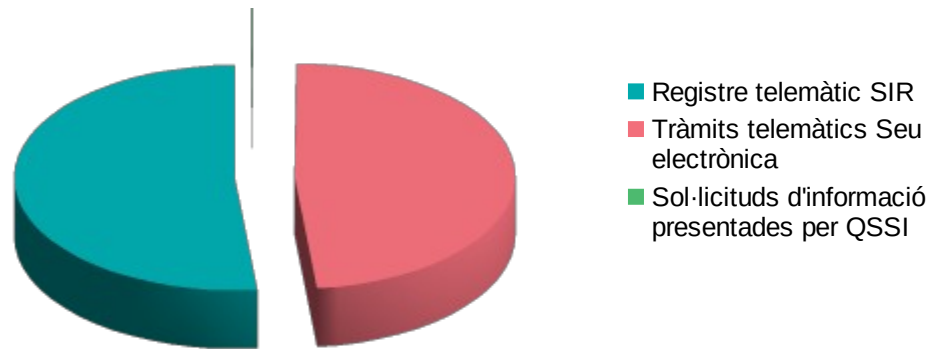
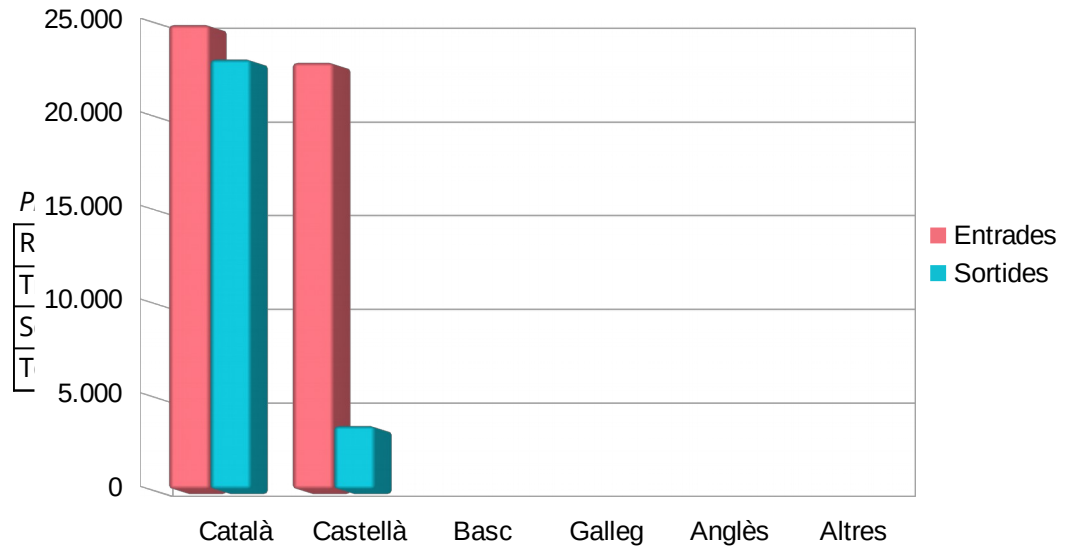


Sortides per conselleries



Entrades i sortides per idioma

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Català	24.763	22.922
Castellà	22.749	3.348
Basc	0	0
Galleg	0	0
Anglès	0	0
Altres	0	0

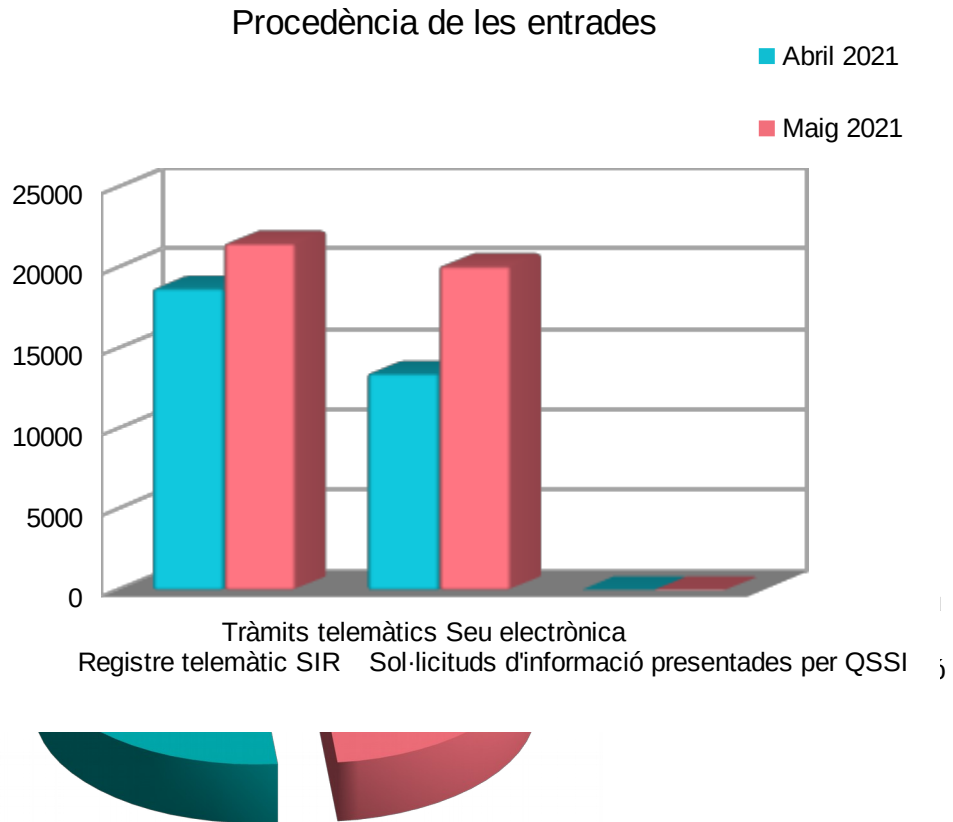


<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Abril 2021</i>	<i>Maig 2021</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	18.719	21.516	14,94%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	13.445	20.108	49,56%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	36	55	52,78%
Total	32.200	41.679	29,44%



Dades específiques del canal telemàtic

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



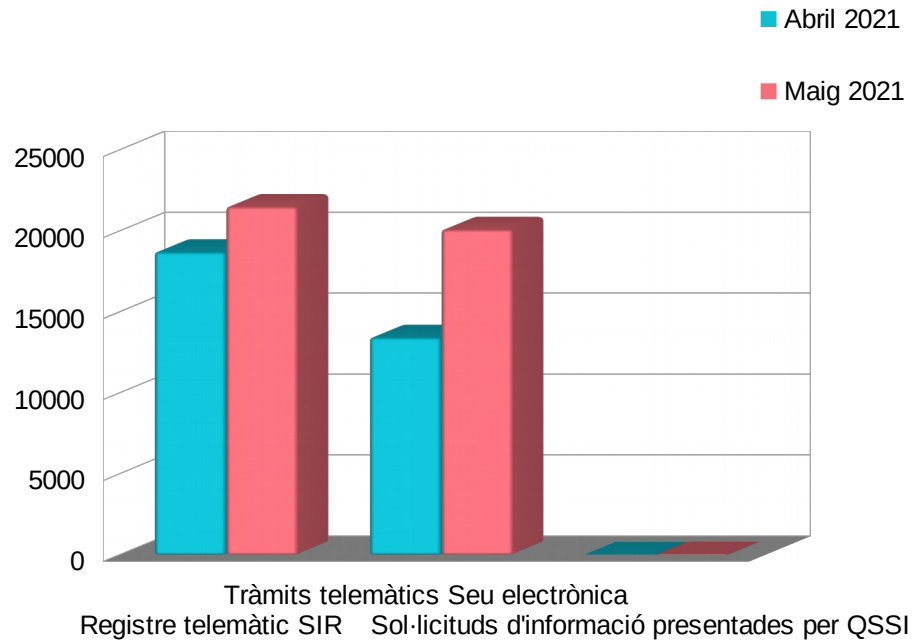
<i>Procedència de les sortides</i>		<i>Maig 2021</i>		<i>%</i>
Comparació del mes de maig de 2021 amb el mes anterior:				
Registre telemàtic SIR		2.823		41,77%
Tràmits telemàtics Seu electrònica		3.935		58,23%
Total		6.758		100%
<i>Procedència de les entrades</i>		<i>Abril 2021</i>	<i>Maig 2021</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR		18.719	21.516	14,94%
Tràmits telemàtics Seu electrònica		13.445	20.108	49,56%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI		36	55	52,78%
Total		32.200	41.679	29,44%

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 607) 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).

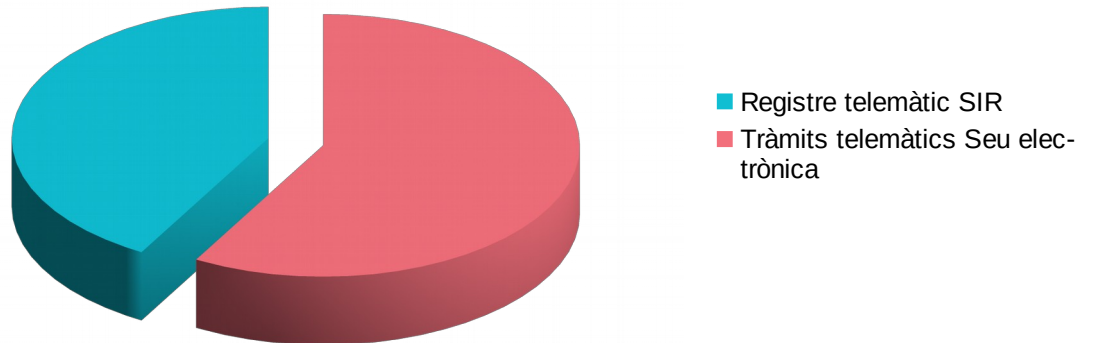
Procedència de les entrades



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

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Maig 2021</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	2.823	41,77%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.935	58,23%
Total	6.758	100%

Sortides

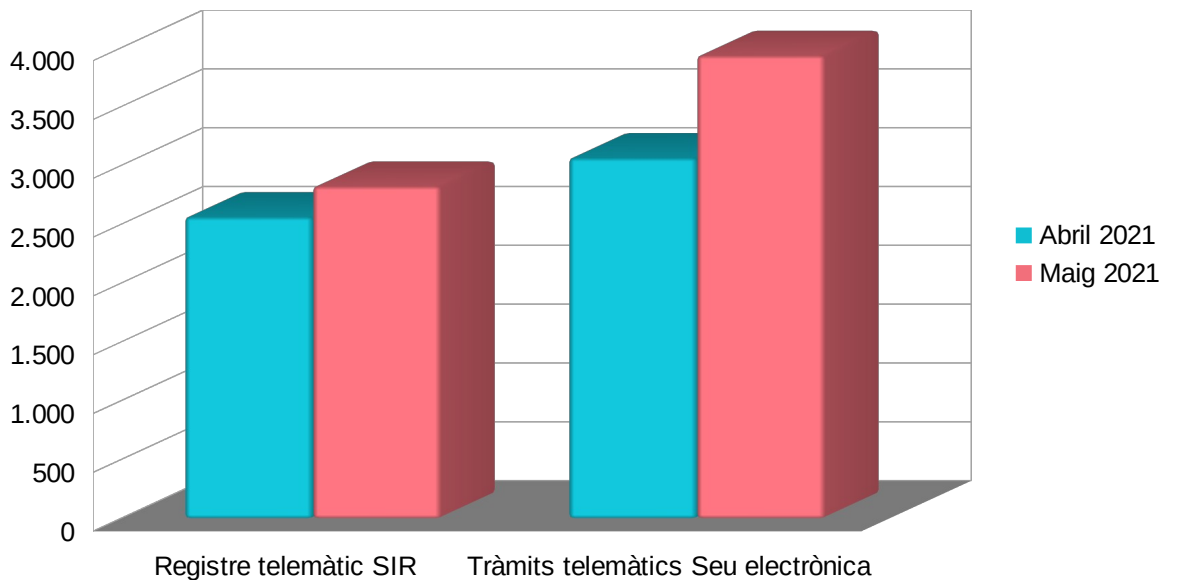


Comparació del mes de Telefonades rebudes al 012

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Abril 2021</i>	<i>Maig 2021</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	2.563	2.823	10,14%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.065	3.935	28,38%
Total	5.628	6.758	20,08%



Procedència de les sortides



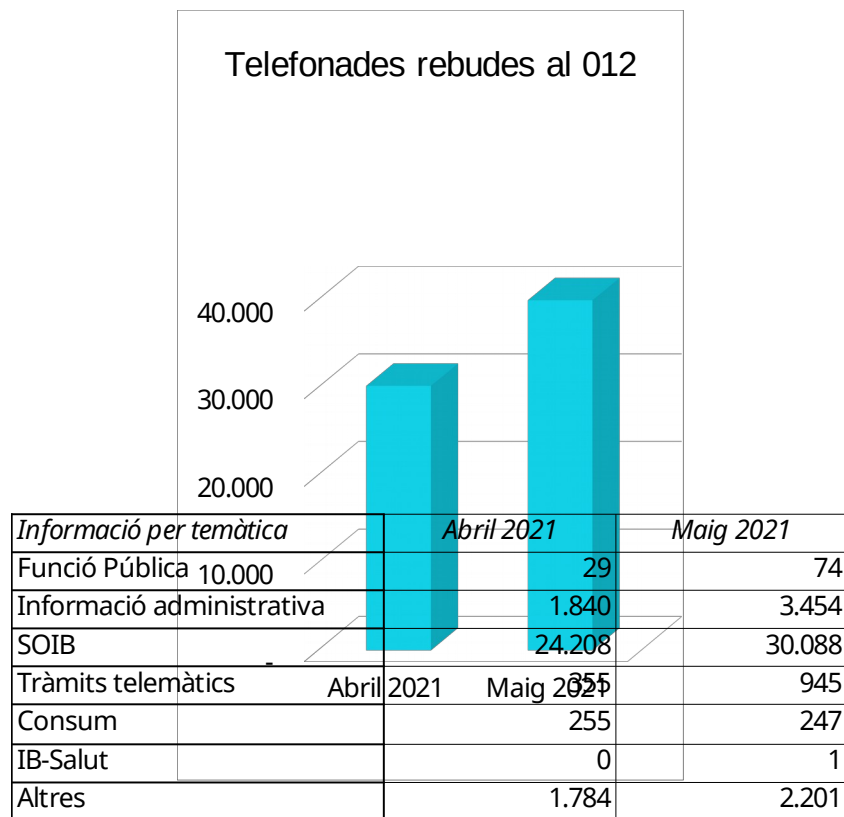


Dades específiques del canal telefònic

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 maig de 2021 i es compara amb el nombre de telefonades rebudes el mes anterior.

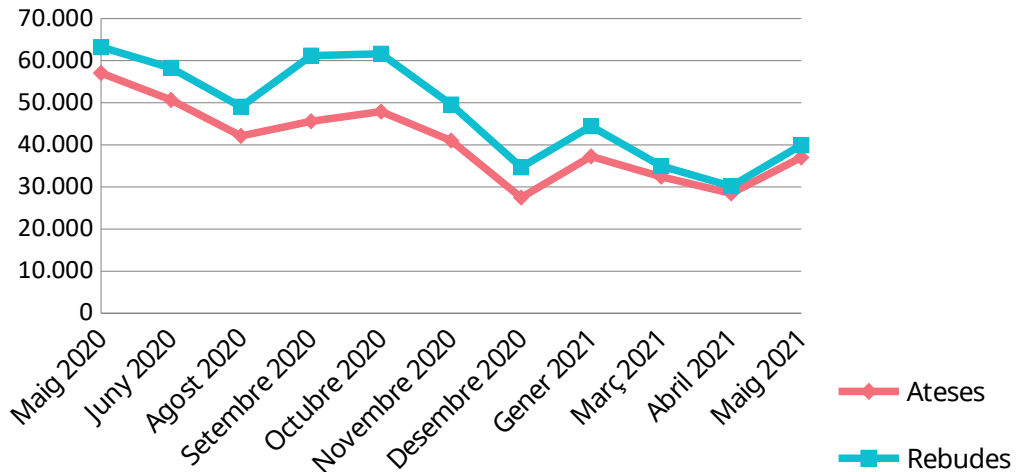
	<i>Abril 2021</i>	<i>Maig 2021</i>
Nombre de telefonades rebudes	30.176	39.945



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



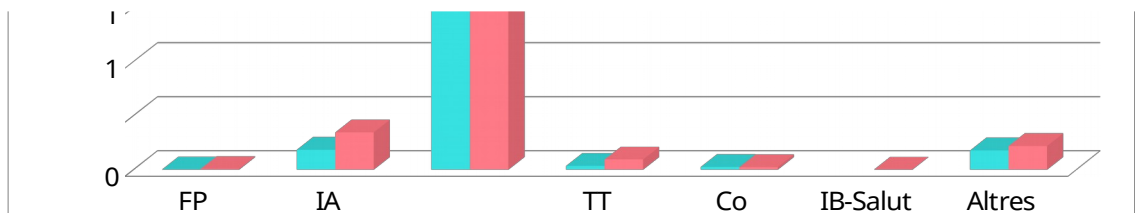
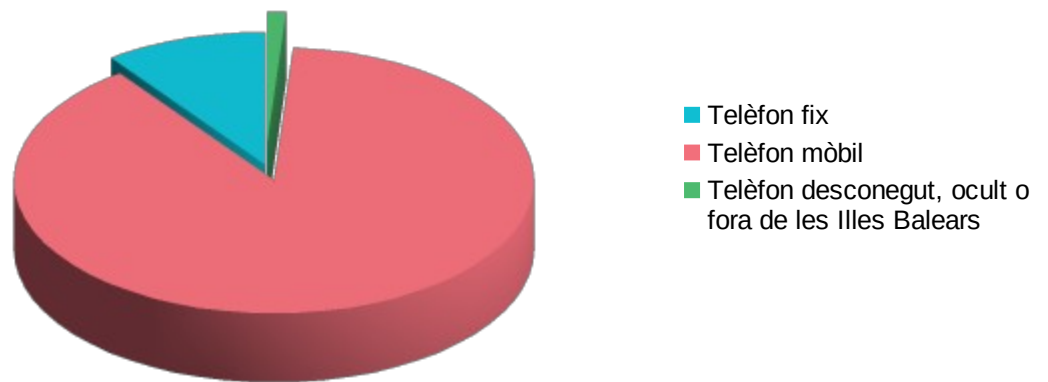
Nombre de telefonades rebudes i ateses al 012 (evolució mensual dels 12 darrers mesos)

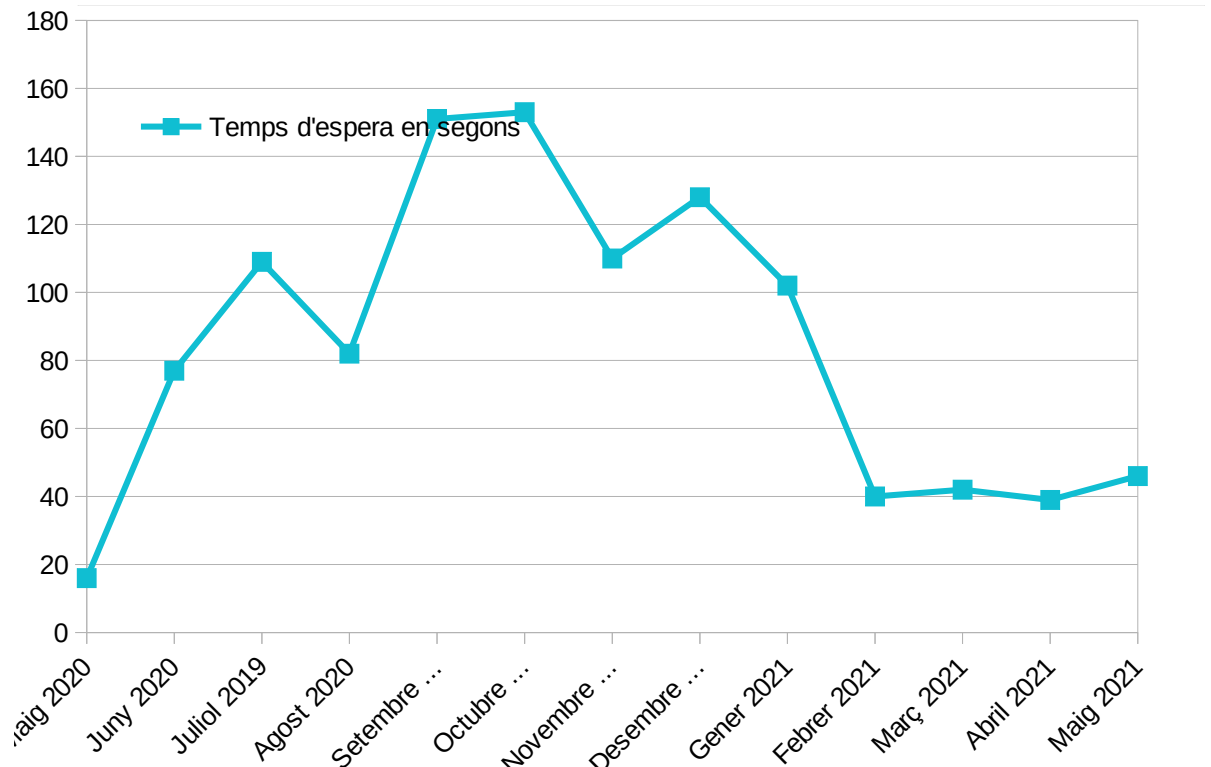


Origen de la telefonada	Maig 2021
Telèfon fix	3.732
Telèfon mòbil	32.841
Telèfon desconegut, ocult o fora de les Illes Balears	437

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

Origen de la telefonada segons el mitjà emprat





Origen de la telefonada	Quantitat
Telèfon fix	3.732
Telèfon mòbil	32.841
Telèfon desconegut, ocult o fora de les Illes Balears	437
Total	37.010

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 89% del total.

Origen de la telefonada segons el mitjà emprat

