



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

# **Informe d'activitat de l'Atenció a la Ciutadania**

## **Febrer 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.

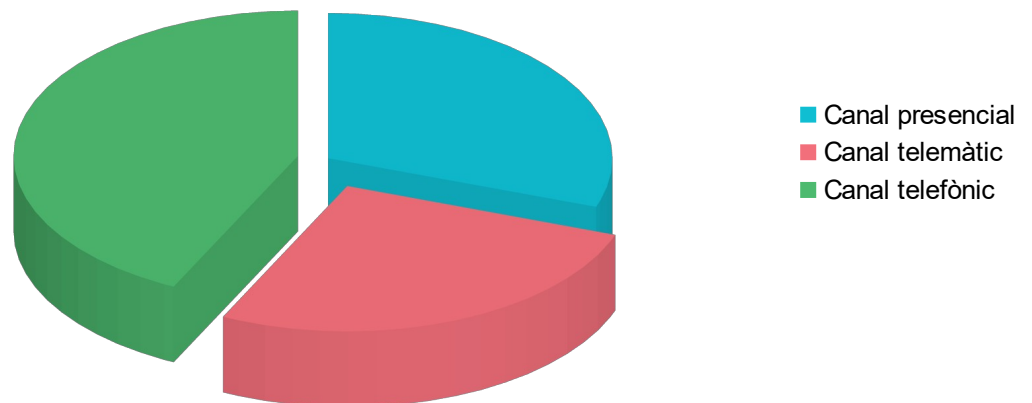


## Dades globals. Tots els canals d'atenció a la ciutadania

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 febrer de 2021:

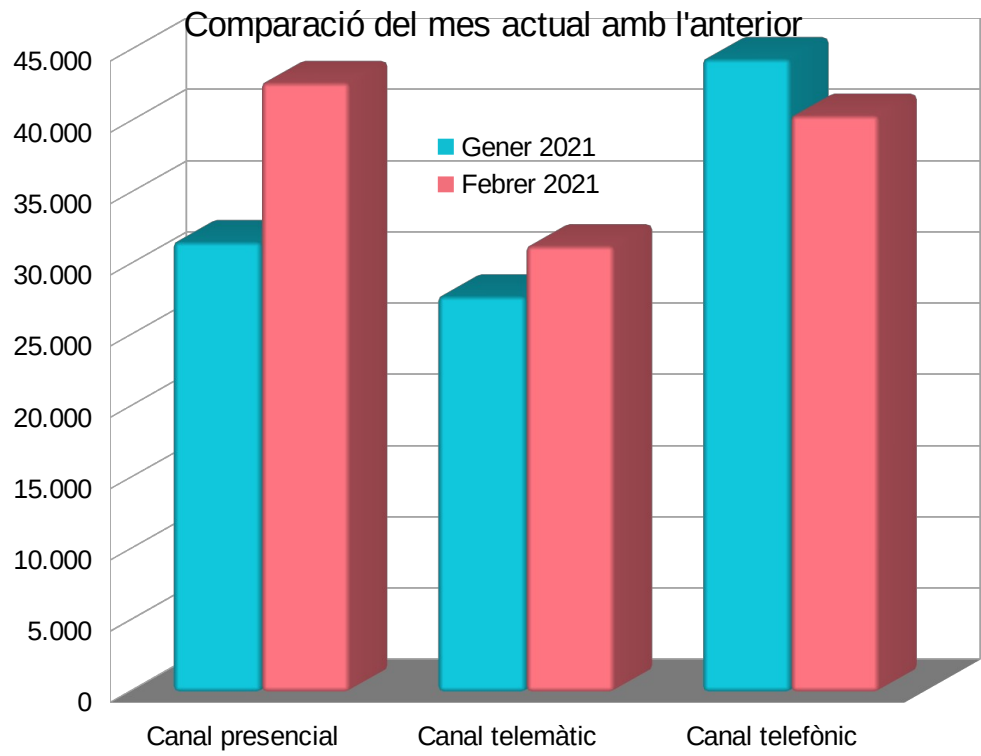
	<i>Febrer 2021</i>	<i>%</i>
Canal presencial	42.770	37%
Canal telemàtic	31.311	27%
Canal telefònic	40.466	35%
Total	114.547	100%

Mes actual



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

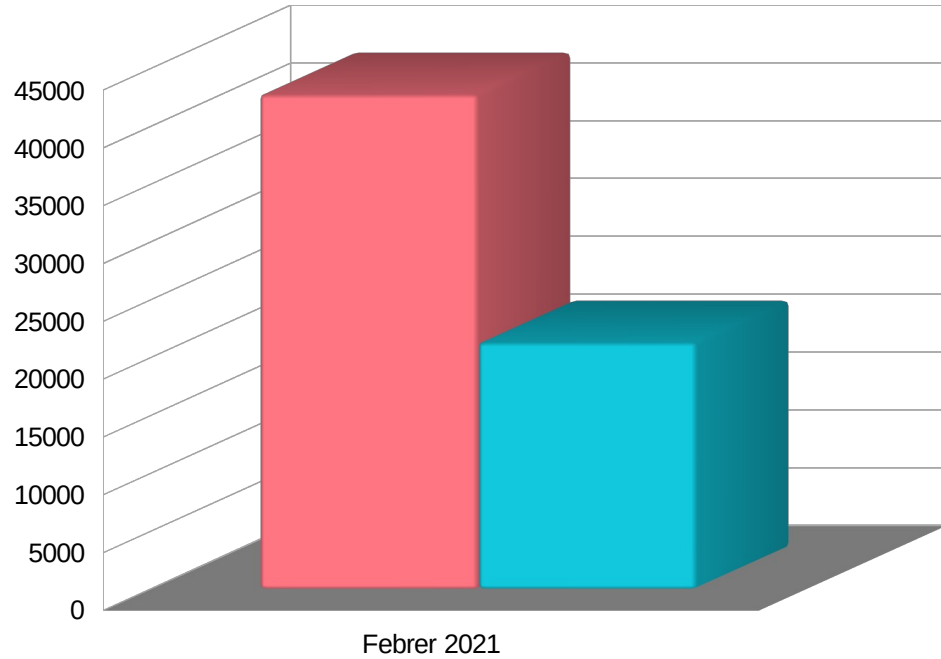
	<i>Gener 2021</i>	<i>Febrer 2021</i>	<i>Variació mensual %</i>
Canal presencial	31.597	42.770	35%
Canal telemàtic	27.785	31.311	13%
Canal telefònic	44.440	40.466	-9%
Total	103.822	114.547	10%



## Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes de febrer de 2021:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Febrer 2021	42.770	21.327



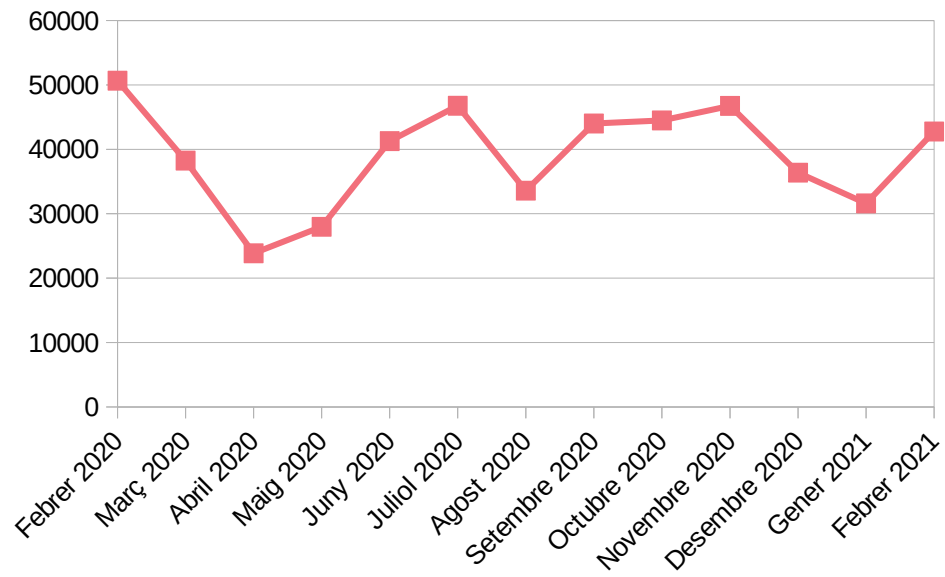
Evolució anual del nombre d'entrades i sortides del darrer any:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Febrer 2020	50.648	25.589
Març 2020	38.252	19.373
Abril 2020	23.846	9.906
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

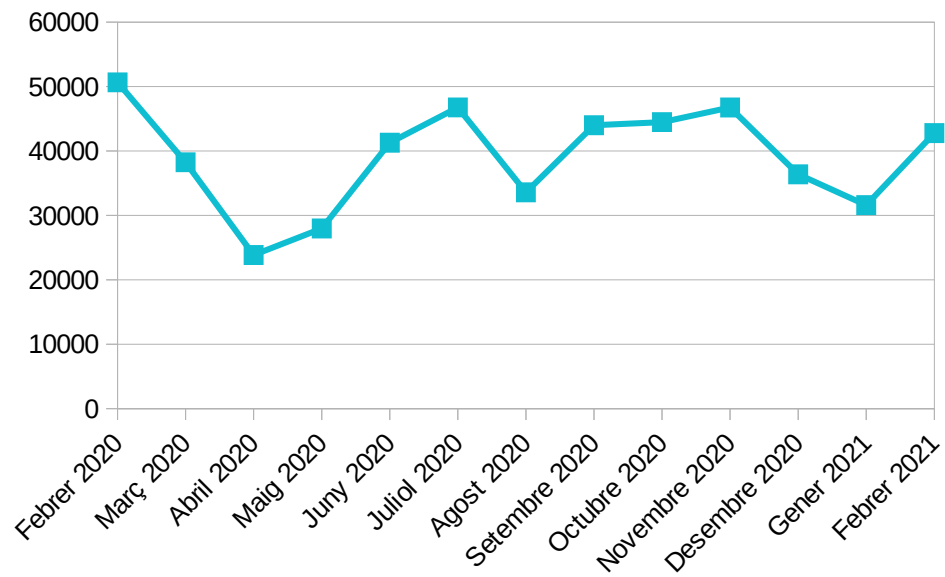


GOIB

### Evolució de les entrades



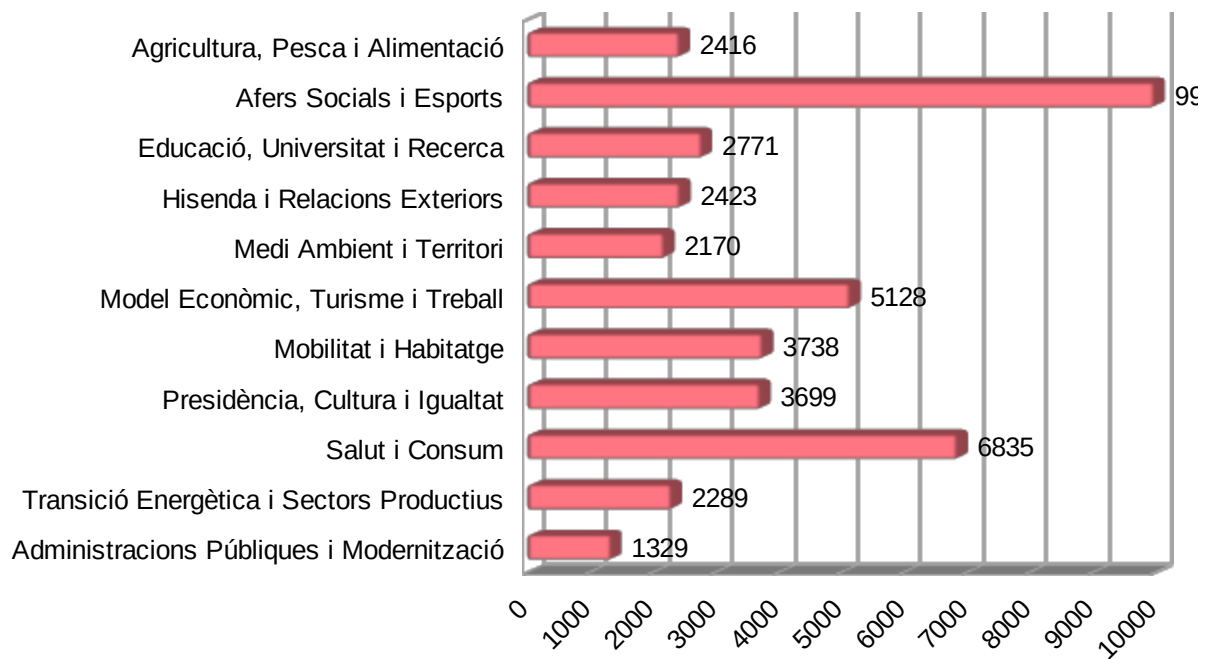
### Evolució de les sortides



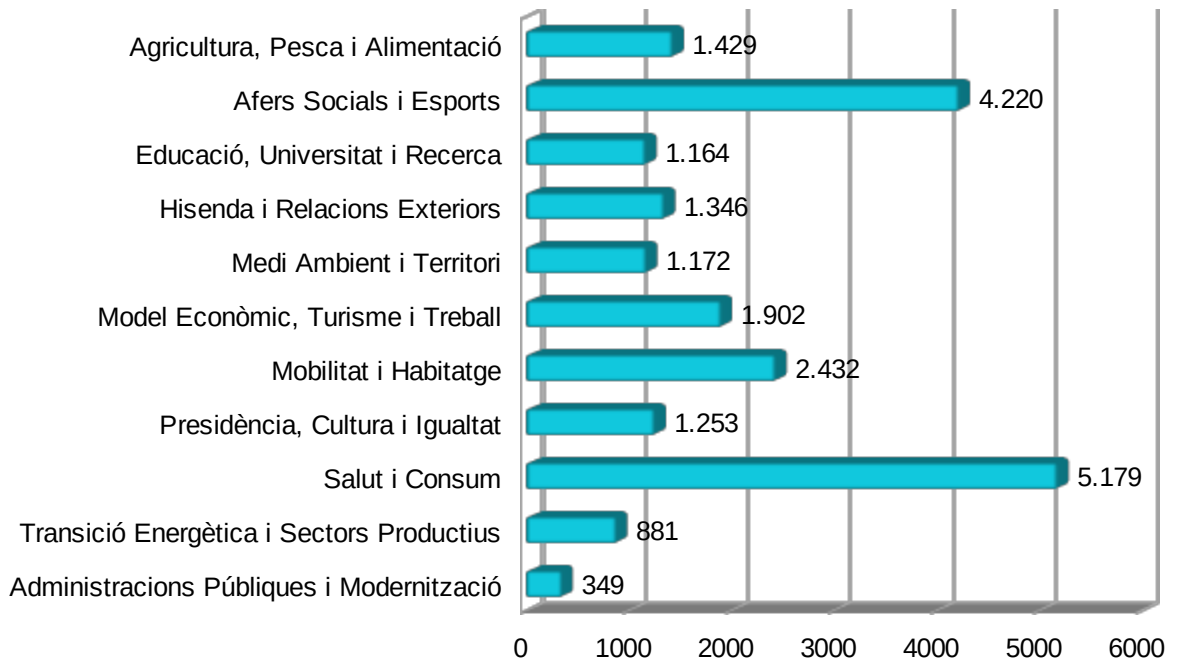


### Entrades i sortides del mes de febrer per conselleries:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Administraciones Publicas y Modernización	1.329	349
Transición Energética y Sectores Productivos	2.289	881
Salud y Consumo	6.835	5.179
Presidencia, Cultura e Igualdad	3.699	1.253
Movilidad y Vivienda	3.738	2.432
Modelo Económico, Turismo y Trabajo	5.128	1.902
Medio Ambiente y Territorio	2.170	1.172
Hacienda y Relaciones Exteriores	2.423	1.346
Educación, Universidad e Investigación	2.771	1.164
Asuntos Sociales y Deportes	9.972	4.220
Agricultura, Pesca y Alimentación	2.416	1.429
Total	42.770	21.327

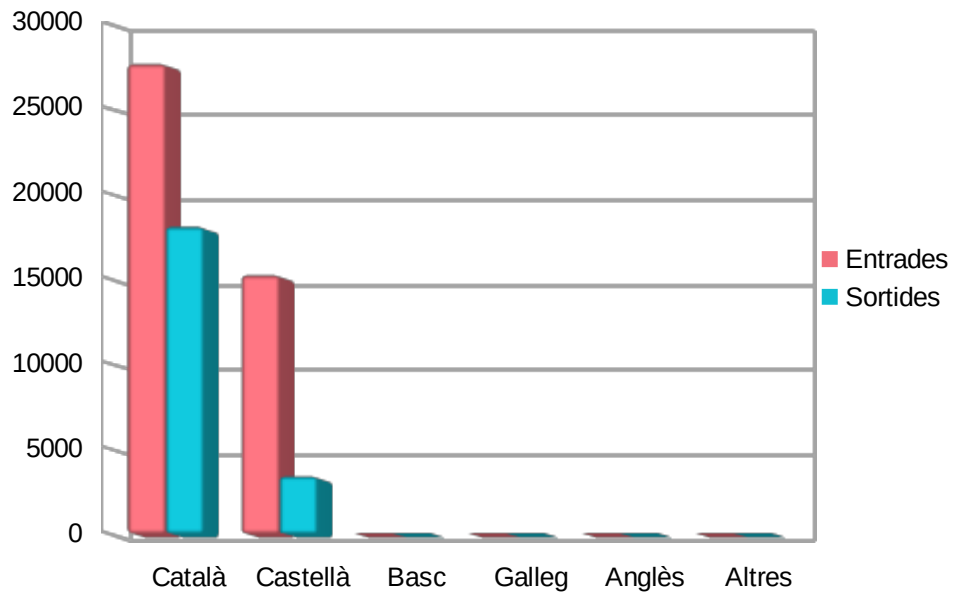






### Entrades i sortides per idioma

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Català	27.606	18.010
Castellà	15.157	3.315
Basc	1	1
Galleg	3	0
Anglès	3	1
Altres	0	0

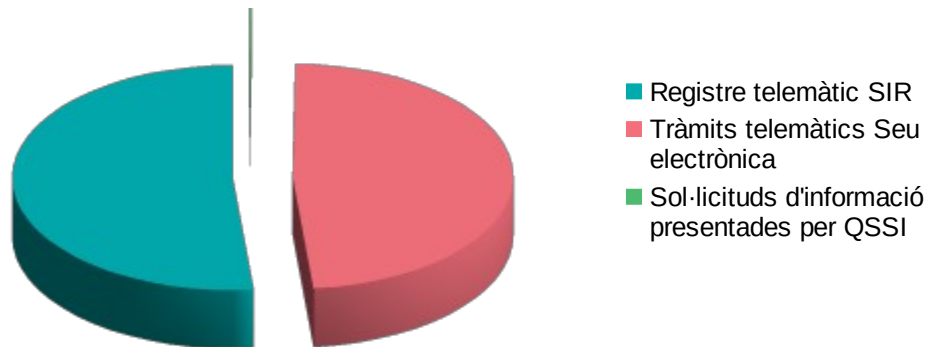


## Dades específiques del canal telemàtic

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

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Febrer 2021</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	16.131	51,5%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	15.122	48,3%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	58	0,2%
<b>Total</b>	<b>31.311</b>	<b>100%</b>

### Entrades



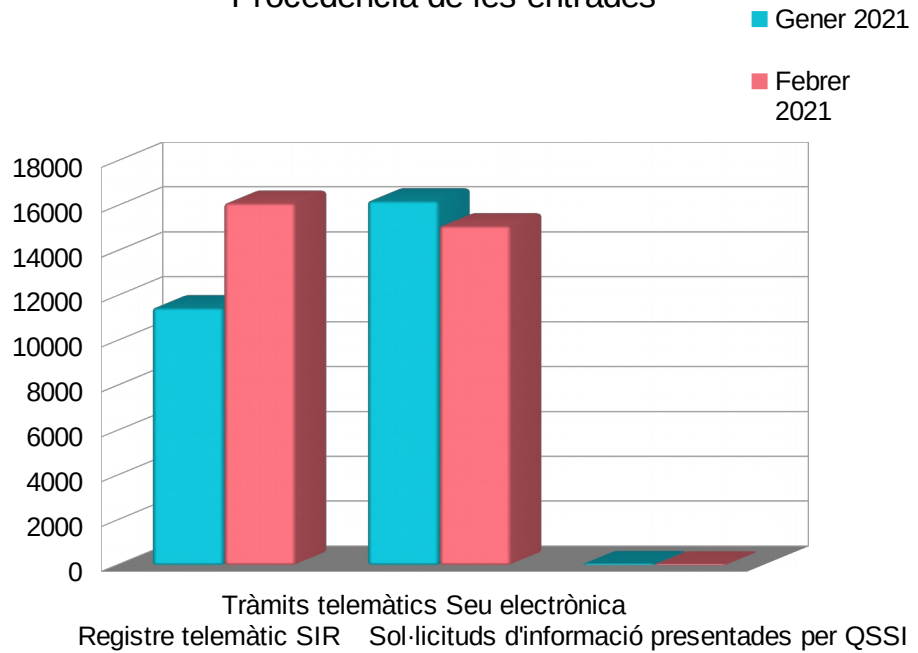
Comparació del mes de febrer de 2021 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Gener 2021</i>	<i>Febrer 2021</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	11.473	16.131	40,60%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	16.235	15.122	-6,86%
Sol·licituds d'informació presentades p	77	58	-24,68%
<b>Total</b>	<b>27.785</b>	<b>31.311</b>	<b>12,69%</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 534) 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).

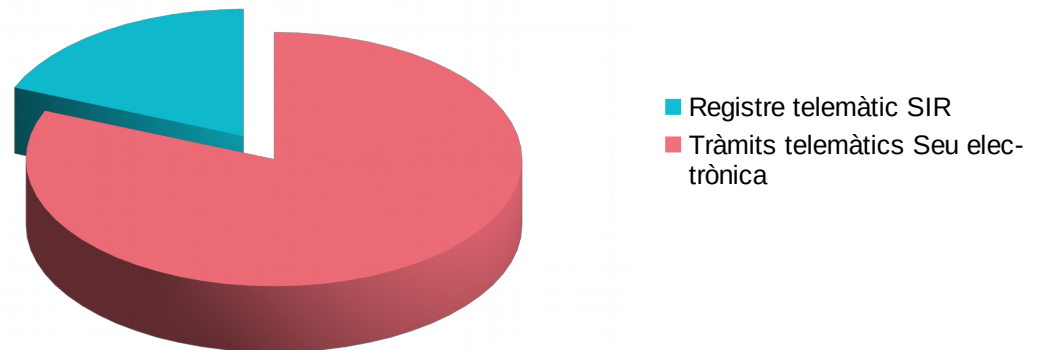
### Procedència de les entrades



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

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Febrer 2021</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	1.995	18,76%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	8.641	81,24%
Total	10.636	100%

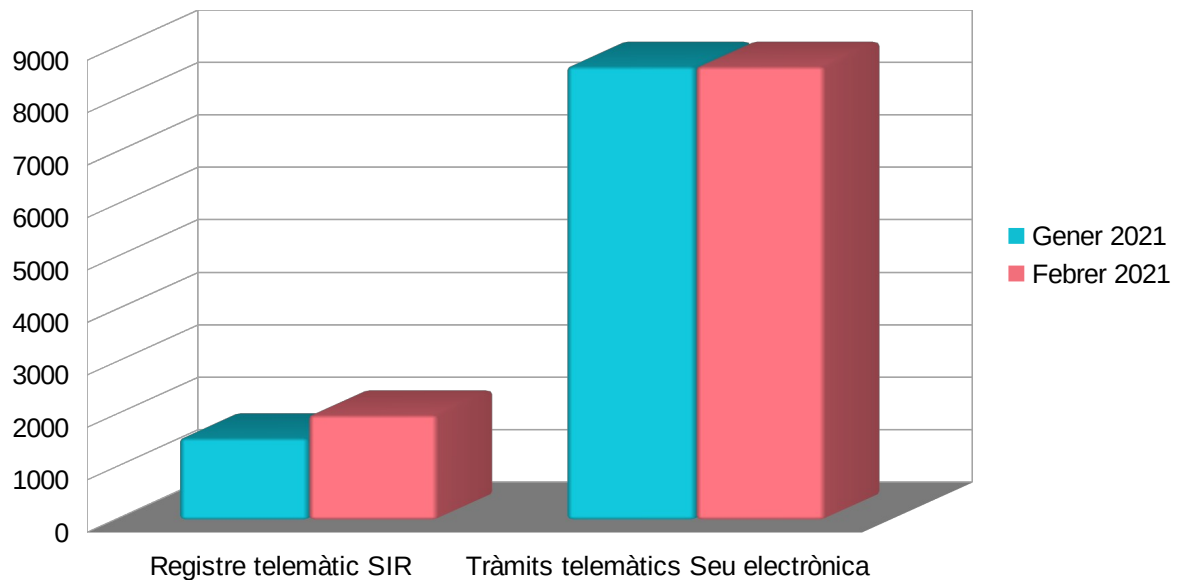
## Sortides



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

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Gener 2021</i>	<i>Febrer 2021</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	1.557	1.995	28,13%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	8.642	8.641	-0,01%
<b>Total</b>	<b>10.199</b>	<b>10.636</b>	<b>4,28%</b>

## Procedència de les sortides



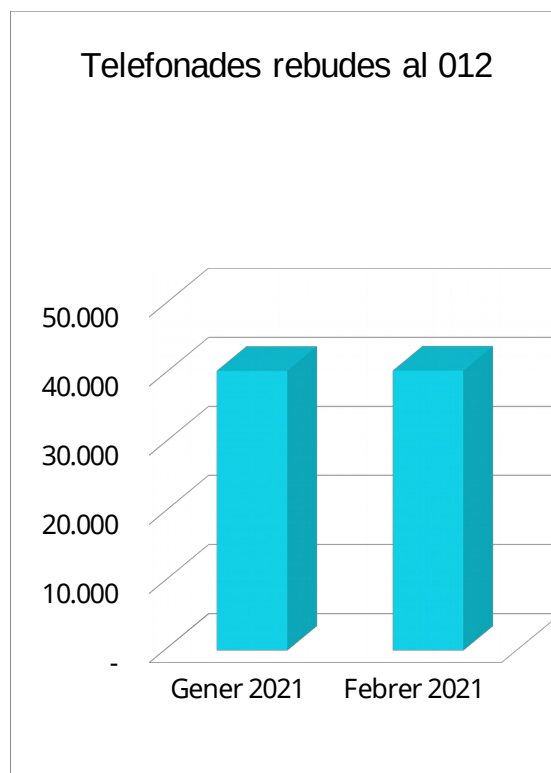


## Dades específiques del canal telefònic

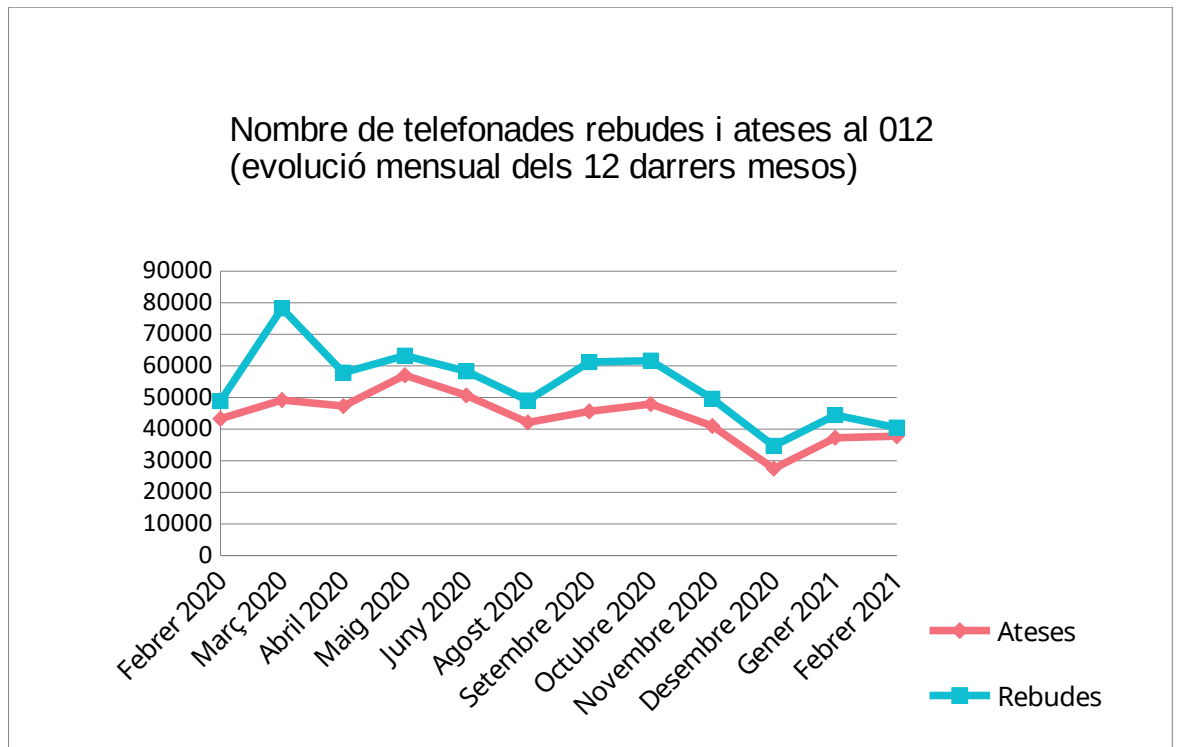
En aquest apartat s'analitzen les telefonades rebudes al telèfon d'assistència 012.

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

	<i>Gener 2021</i>	<i>Febrer 2021</i>
Nombre de telefonades rebudes	44.440	40.466

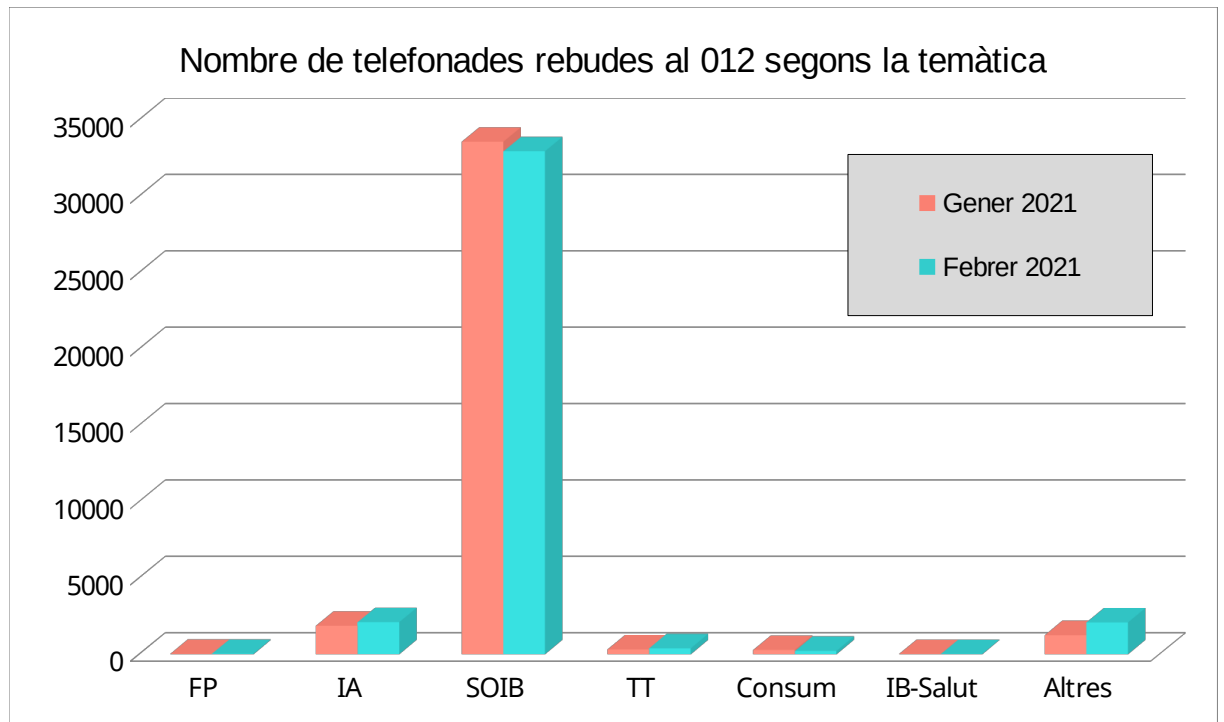


En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses durant el darrer any:



El gràfic següent mostra el nombre de telefonades rebudes durant el mes de febrer 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>Gener 2021</i>	<i>Febrer 2021</i>
Funció Pública	17	27
Informació administrativa	1.854	2.098
SOIB	33.560	32.937
Tràmits telemàtics	305	385
Consum	275	216
IB-Salut	8	3
Altres	1.246	2.075

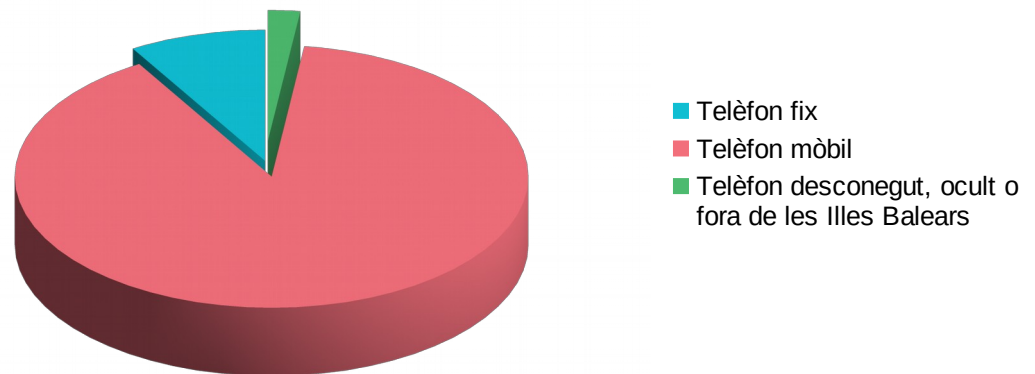


Pel que fa a l'origen de la telefonada, la distribució és la següent:

<i>Origen de la telefonada</i>	<i>Febrer 2021</i>
Telèfon fix	3.254
Telèfon mòbil	33.723
Telèfon desconegut, ocult o fora de les Illes Balears	767
Total	37.744

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



Pel que fa a el temps d'espera per ser atesos finalment descendeix dramàticament fins a 40 segons el mes de febrer. Aquest valor compleix amb es creix el temps que disposa la Carta marc de compromisos sobre el funcionament general dels serveis, que preveu menys d'un minut i es déu a la bona gestió en la implantació de eines automàtiques per classificar i distribuir les cridades.

