



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

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

## **Gener 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.

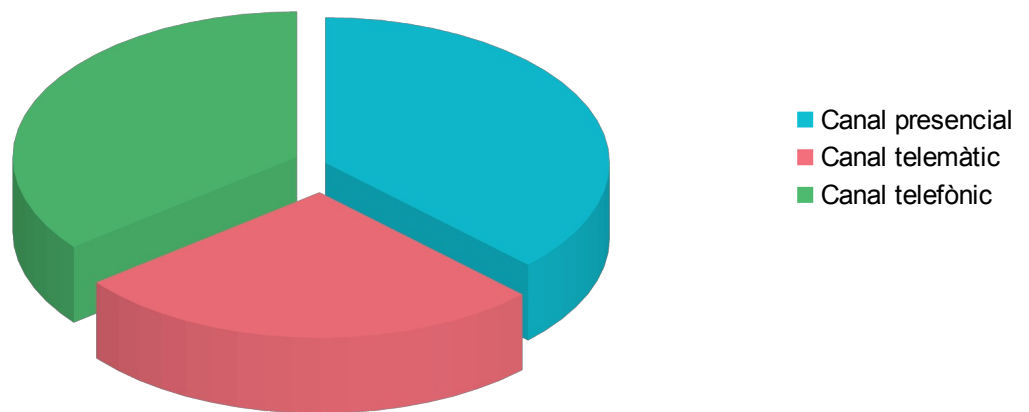


## Dades globals. Tots els canals d'atenció a la ciutadania

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 gener de 2021:

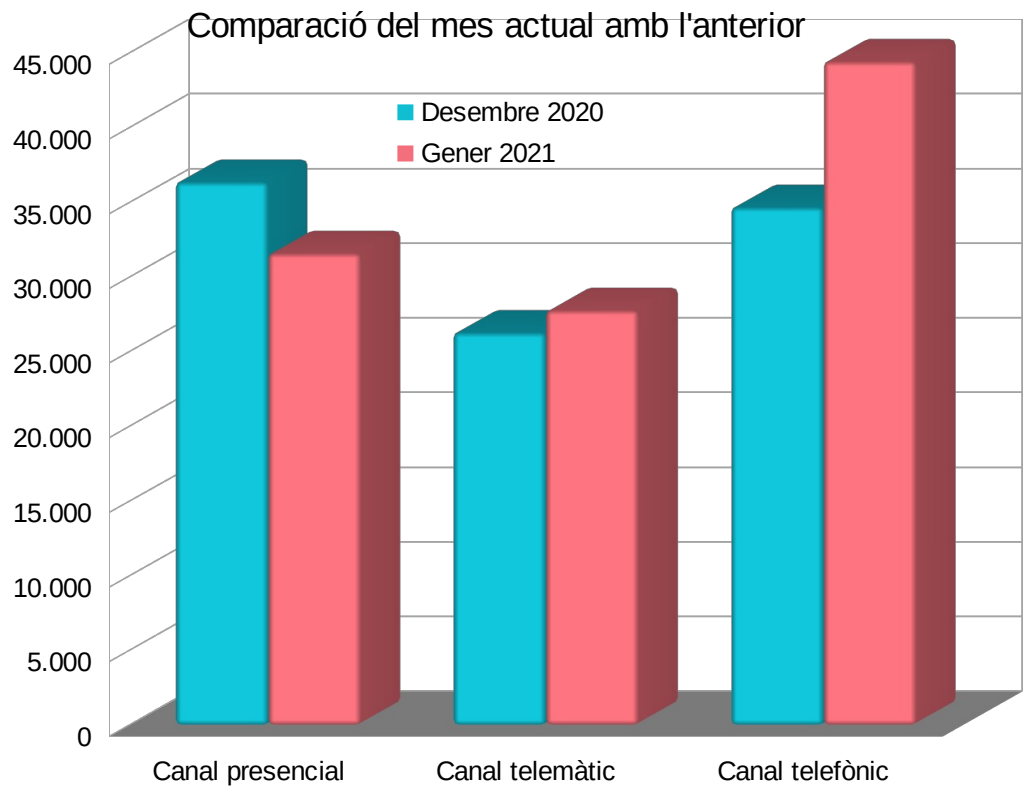
|                  | <i>Gener 2021</i> | <i>%</i> |
|------------------|-------------------|----------|
| Canal presencial | 31.597            | 30%      |
| Canal telemàtic  | 27.785            | 27%      |
| Canal telefònic  | 44.440            | 43%      |
| Total            | 103.822           | 100%     |

Mes actual



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

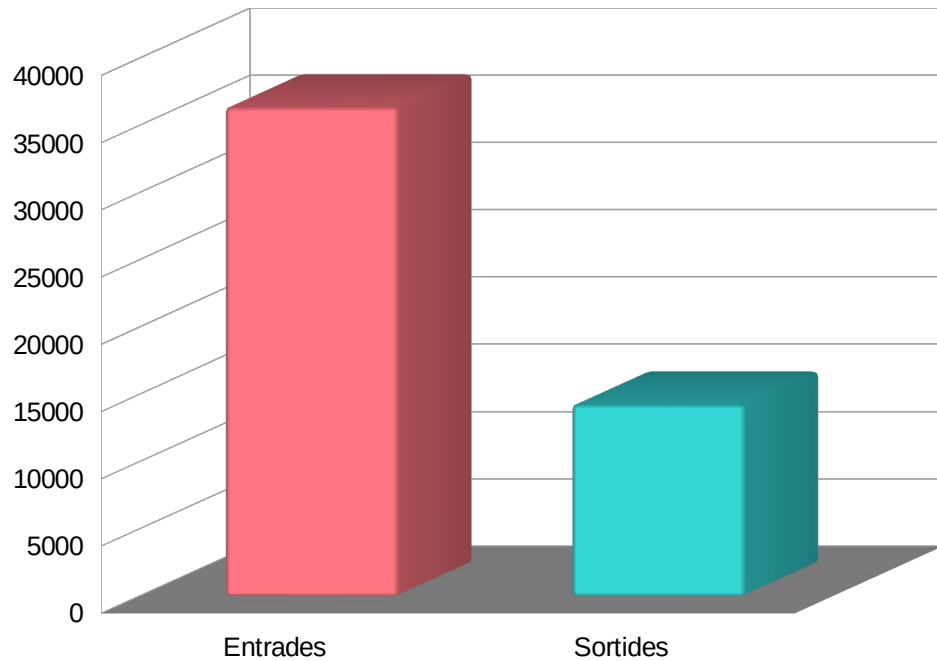
|                  | <i>Desembre 2020</i> | <i>Gener 2021</i> | <i>Variació mensual %</i> |
|------------------|----------------------|-------------------|---------------------------|
| Canal presencial | 36.375               | 31.597            | -13%                      |
| Canal telemàtic  | 26.293               | 27.785            | 6%                        |
| Canal telefònic  | 34.683               | 44.440            | 28%                       |
| Total            | 97.351               | 103.822           | 7%                        |



## Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes de gener de 2021:

|            | <i>Entrades</i> | <i>Sortides</i> |
|------------|-----------------|-----------------|
| Gener 2021 | 31.597          | 12.794          |



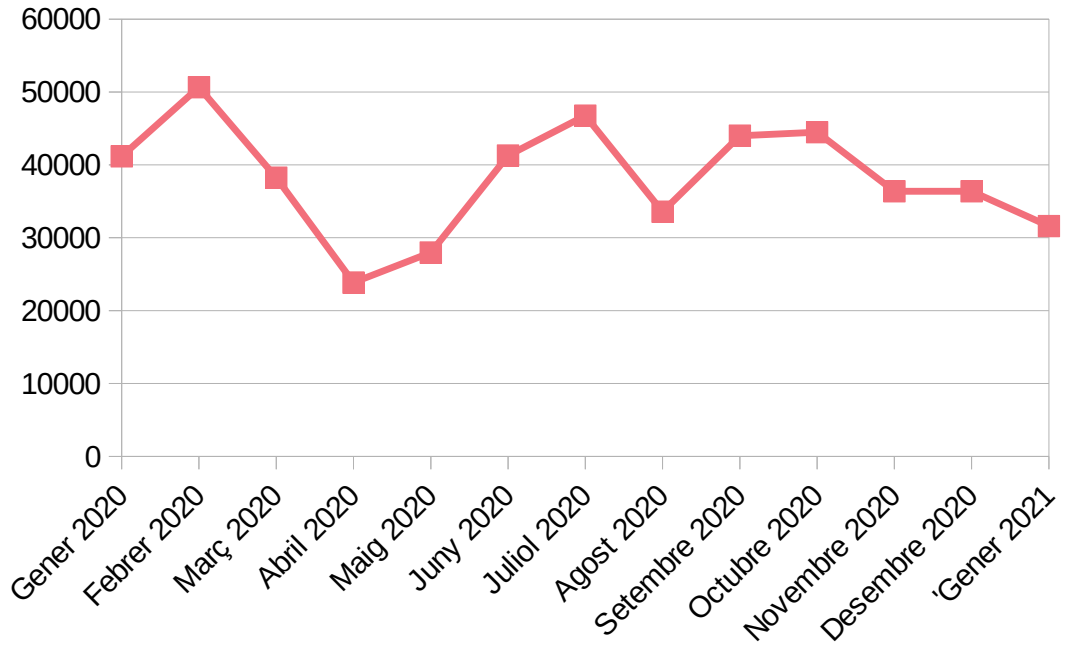
Evolució anual del nombre d'entrades i sortides del darrer any:

|               | <i>Entrades</i> | <i>Sortides</i> |
|---------------|-----------------|-----------------|
| Gener 2020    | 41.177          | 23.867          |
| 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          |

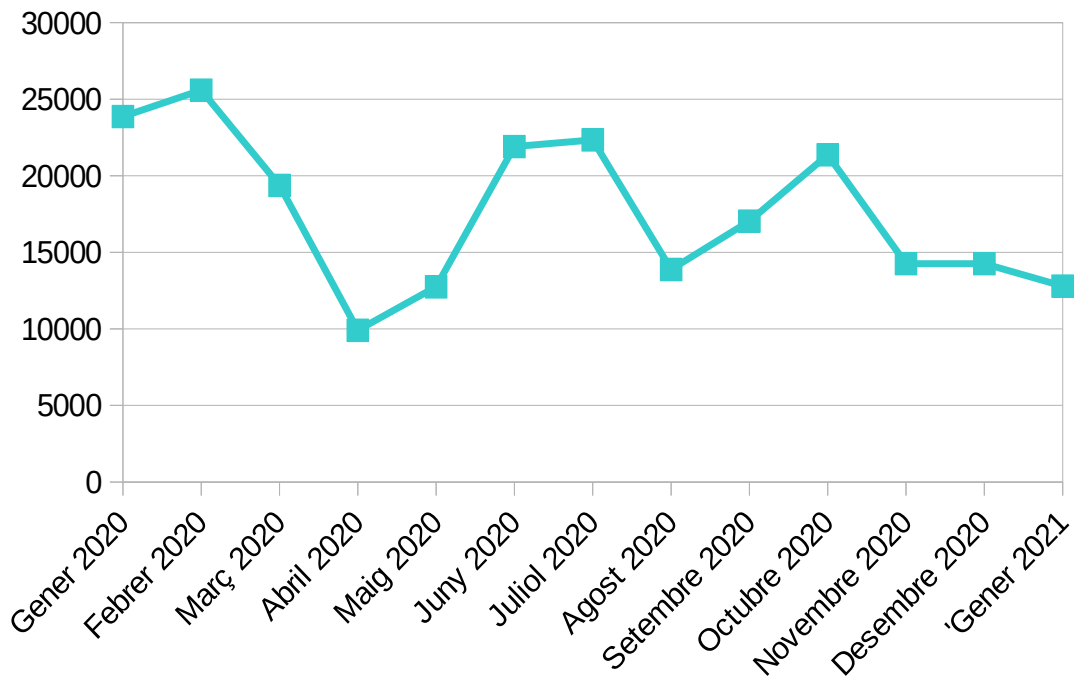


GOIB

### Evolució de les entrades



### Evolució de les sortides

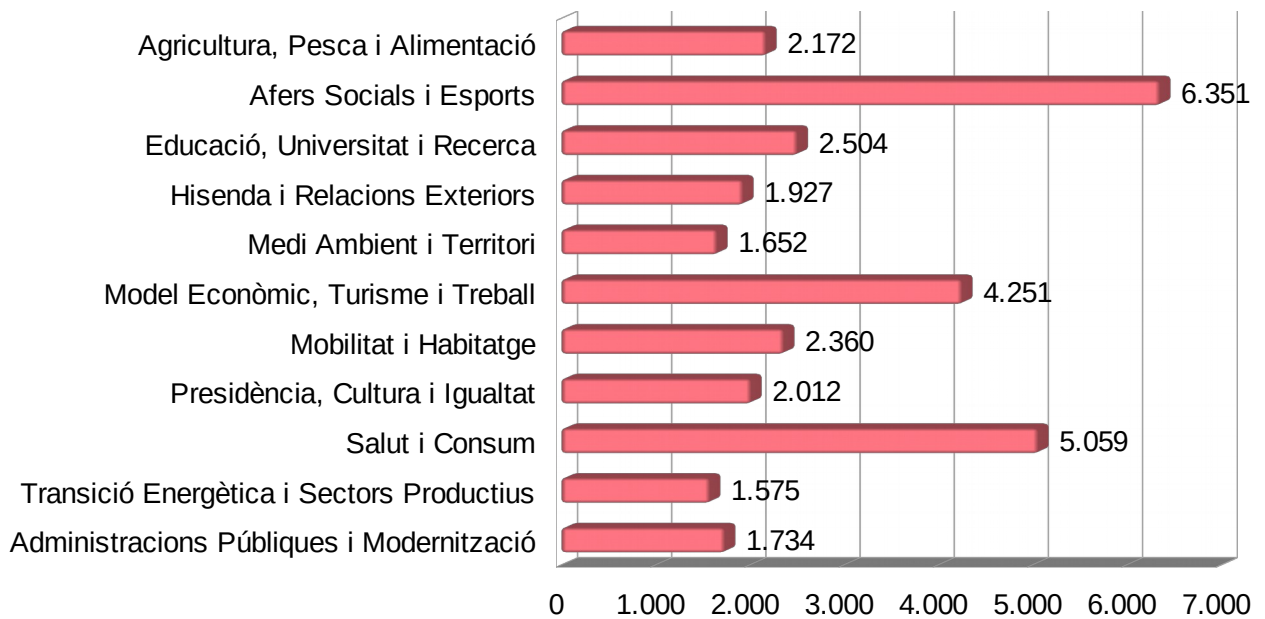




### Entrades i sortides del mes de gener per conselleries:

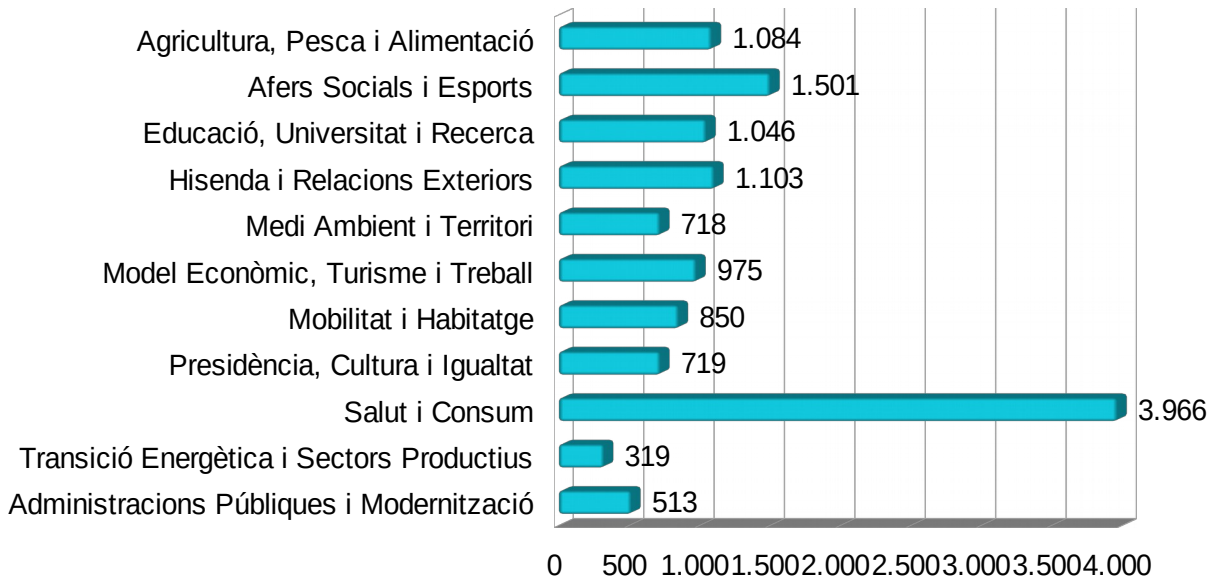
|   | <i>Entrades</i> | <i>Sortides</i> |
|---|-----------------|-----------------|
| Administracions Públiques i Modernització | 1.734           | 513             |
| Transició Energètica i Sectors Productius | 1.575           | 319             |
| Salut i Consum                            | 5.059           | 3.966           |
| Presidència, Cultura i Igualtat           | 2.012           | 719             |
| Mobilitat i Habitatge                     | 2.360           | 850             |
| Model Econòmic, Turisme i Treball         | 4.251           | 975             |
| Medi Ambient i Territori                  | 1.652           | 718             |
| Hisenda i Relacions Exteriors             | 1.927           | 1.103           |
| Educació, Universitat i Recerca           | 2.504           | 1.046           |
| Afers Socials i Esports                   | 6.351           | 1.501           |
| Agricultura, Pesca i Alimentació          | 2.172           | 1.084           |
| Total                                     | 31.597          | 12.794          |

### Entrades per conselleria



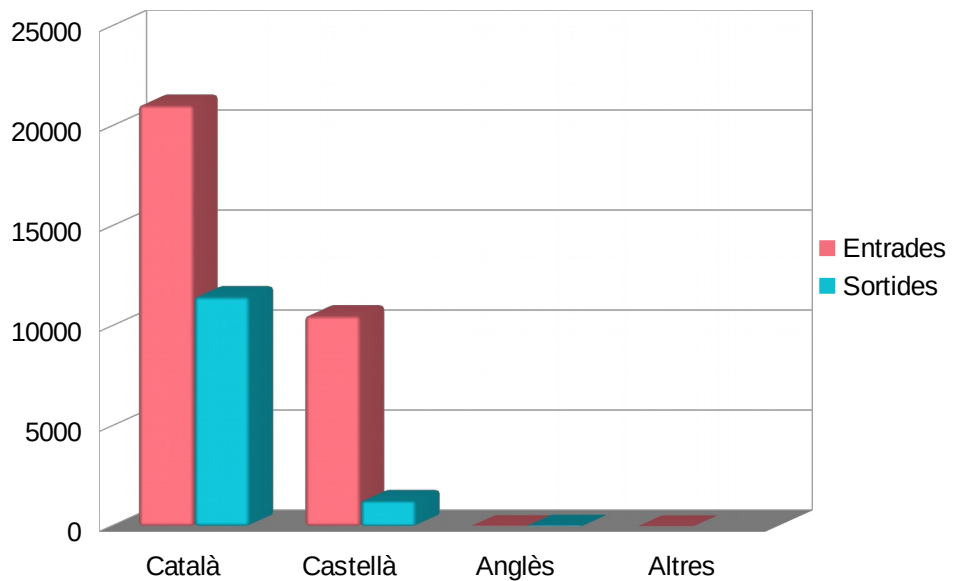


### Sortides per conselleria



### Entrades i sortides per idioma

|          | <i>Entrades</i> | <i>Sortides</i> |
|----------|-----------------|-----------------|
| Català   | 21.051          | 11.476          |
| Castellà | 10.521          | 1.278           |
| Anglès   | 24              | 40              |
| Altres   | 1               | 0               |

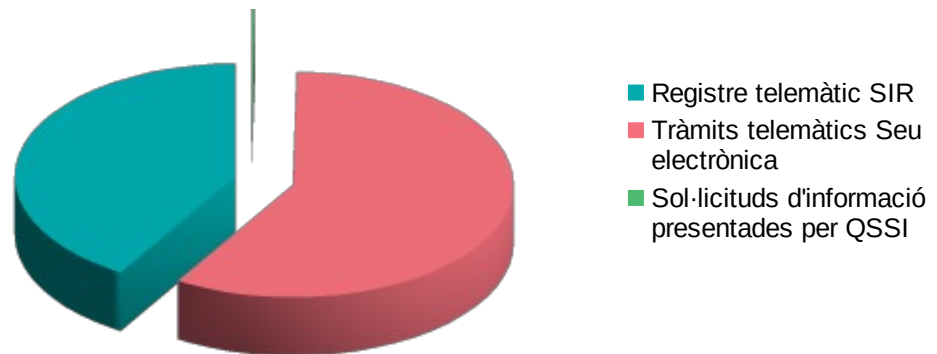


## Dades específiques del canal telemàtic

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

| <i>Procedència de les entrades</i>             | <i>Gener 2021</i> | <i>%</i>    |
|--|-------------------|-------------|
| Registre telemàtic SIR                         | 11.473            | 41,3%       |
| Tràmits telemàtics Seu electrònica             | 16.235            | 58,4%       |
| Sol·licituds d'informació presentades per QSSI | 77                | 0,3%        |
| <b>Total</b>                                   | <b>27.785</b>     | <b>100%</b> |

### Entrades

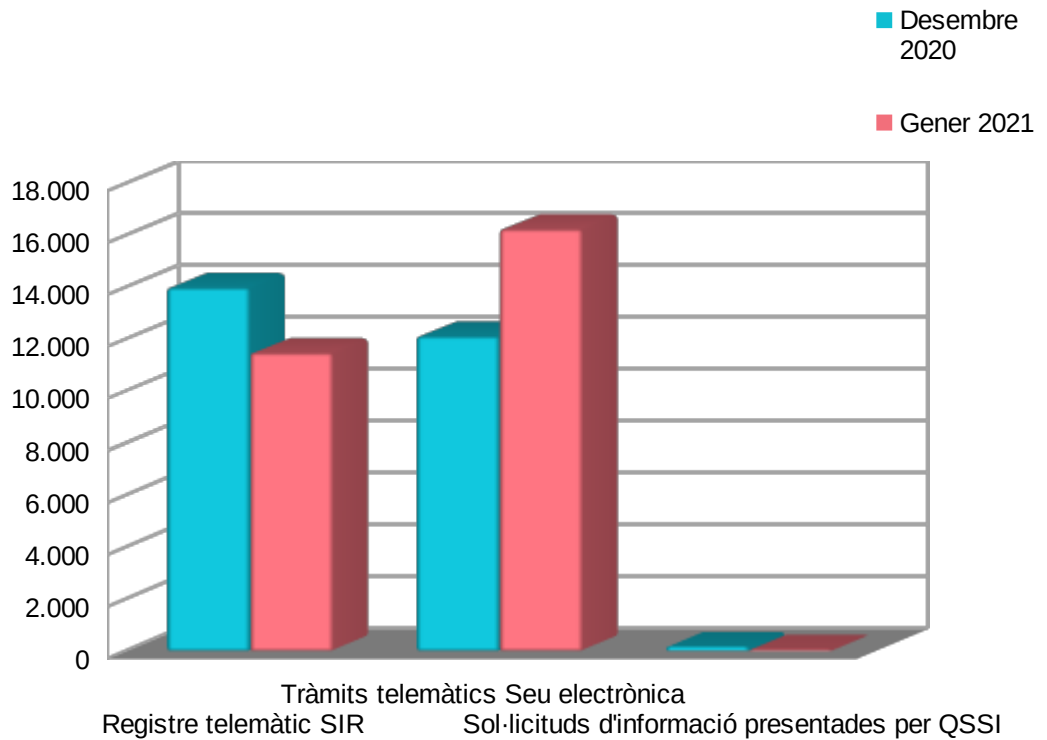


Comparació del mes de gener de 2021 amb el mes anterior:

| <i>Procedència de les entrades</i>             | <i>Desembre 2020</i> | <i>Gener 2021</i> | <i>Var. Mensual %</i> |
|--|----------------------|-------------------|-----------------------|
| Registre telemàtic SIR                         | 13.990               | 11.473            | -17,99%               |
| Tràmits telemàtics Seu electrònica             | 12.118               | 16.235            | 33,97%                |
| Sol·licituds d'informació presentades per QSSI | 185                  | 77                | -58,38%               |
| <b>Total</b>                                   | <b>26.293</b>        | <b>27.785</b>     | <b>5,67%</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 500) 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).

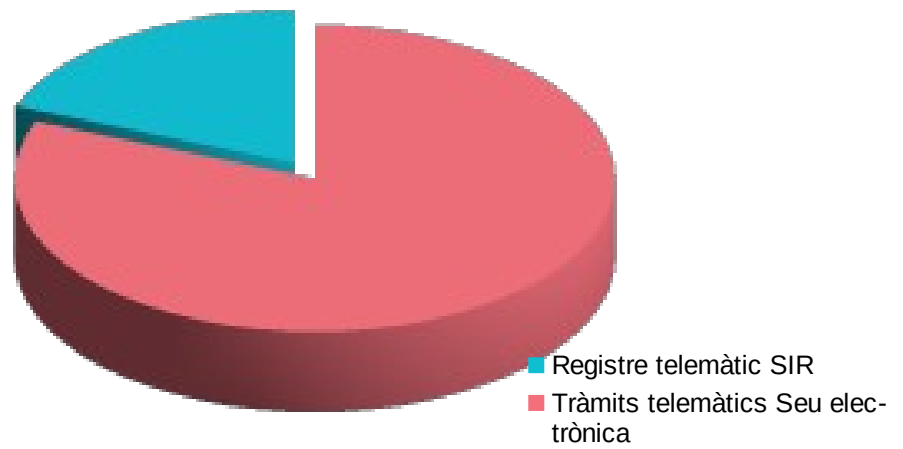
## Procedència de les entrades



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

| <i>Procedència de les sortides</i> | <i>Gener 2021</i> | <i>%</i> |
|------------------------------------|-------------------|----------|
| Registre telemàtic SIR             | 1.557             | 15,27%   |
| Tràmits telemàtics Seu electrònica | 8.642             | 84,73%   |
| Total                              | 10.199            | 100%     |

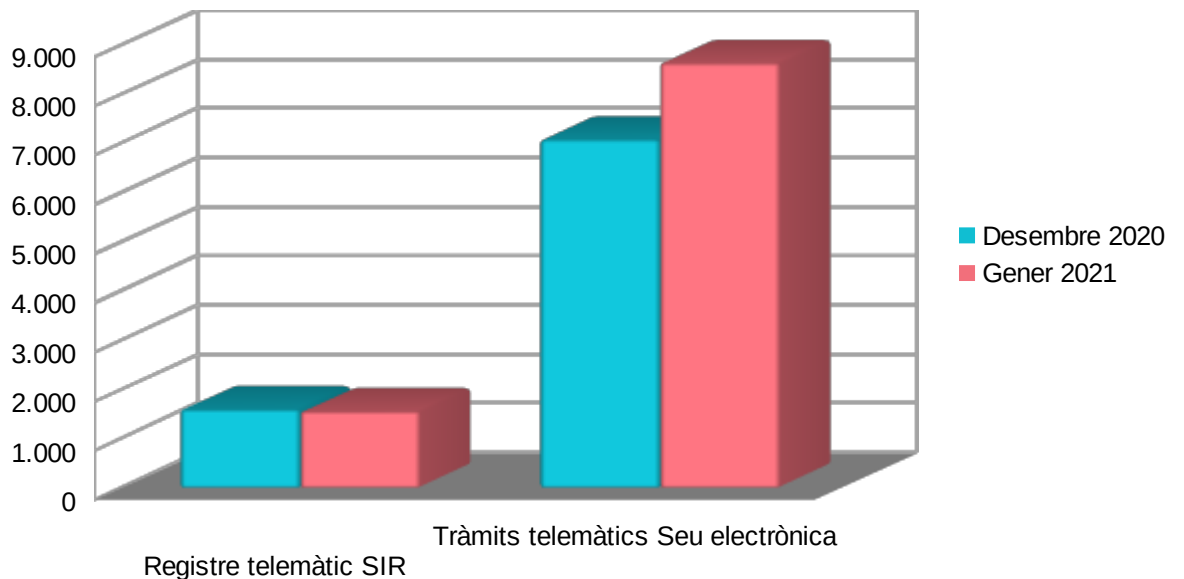
### Sortides



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

| <i>Procedència de les sortides</i> | <i>Desembre 2020</i> | <i>Gener 2021</i> | <i>Var. mensual %</i> |
|------------------------------------|----------------------|-------------------|-----------------------|
| Registre telemàtic SIR             | 1.599                | 1.557             | -2,63%                |
| Tràmits telemàtics Seu electrònica | 7.086                | 8.642             | 21,96%                |
| <b>Total</b>                       | <b>8.685</b>         | <b>10.199</b>     | <b>17,43%</b>         |

### Procedència de les sortides



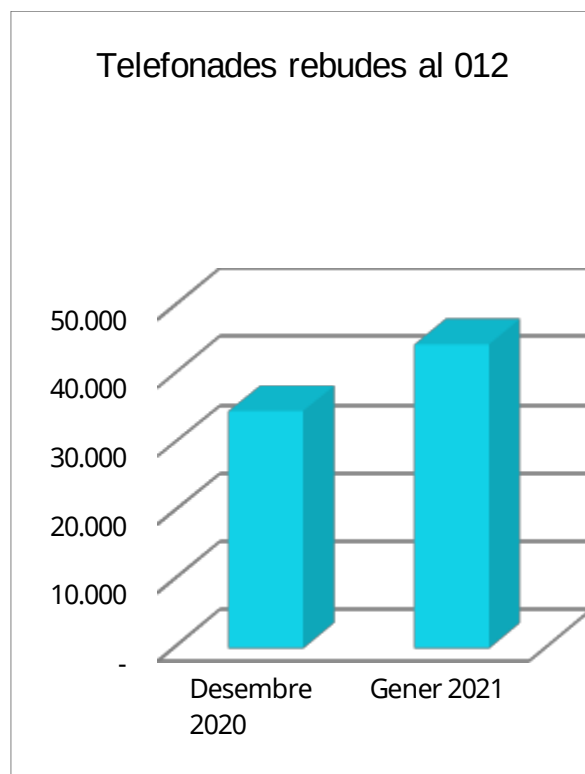


## Dades específiques del canal telefònic

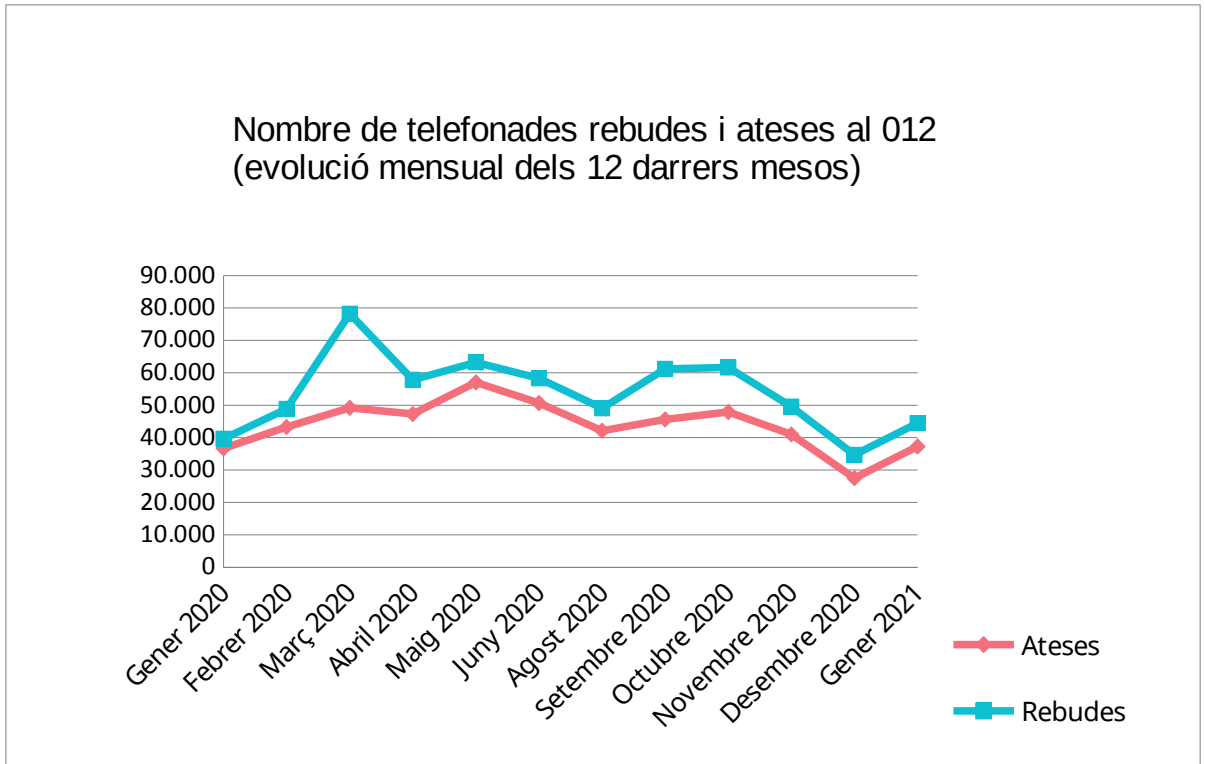
En aquest apartat s'analitzen les telefonades rebudes al telèfon d'assistència 012.

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

|                               | <i>Desembre 2020</i> | <i>Gener 2021</i> |
|-------------------------------|----------------------|-------------------|
| Nombre de telefonades rebudes | 34.683               | 44.440            |

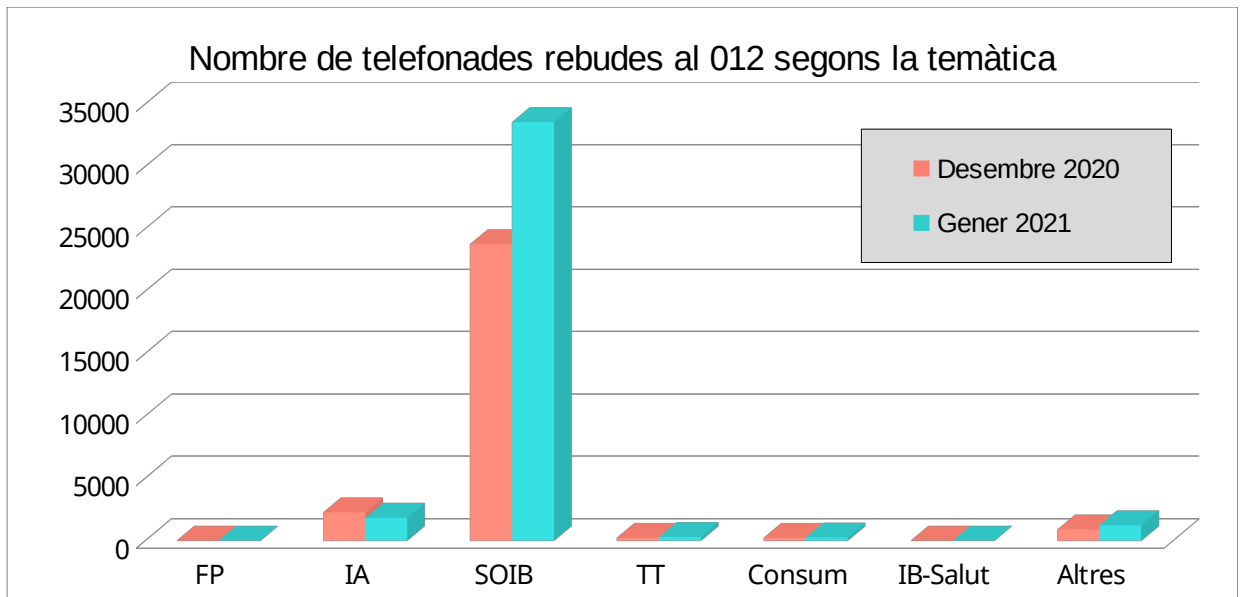


En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses durant el darrer any:



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

| Informació per temàtica   | 'Desembre 2020 | Gener 2021 |
|---------------------------|----------------|------------|
| Funció Pública            | 5              | 17         |
| Informació administrativa | 2.280          | 1.854      |
| SOIB                      | 23.781         | 33.560     |
| Tràmits telemàtics        | 249            | 305        |
| Consum                    | 253            | 275        |
| IB-Salut                  | 2              | 8          |
| Altres                    | 912            | 1.246      |



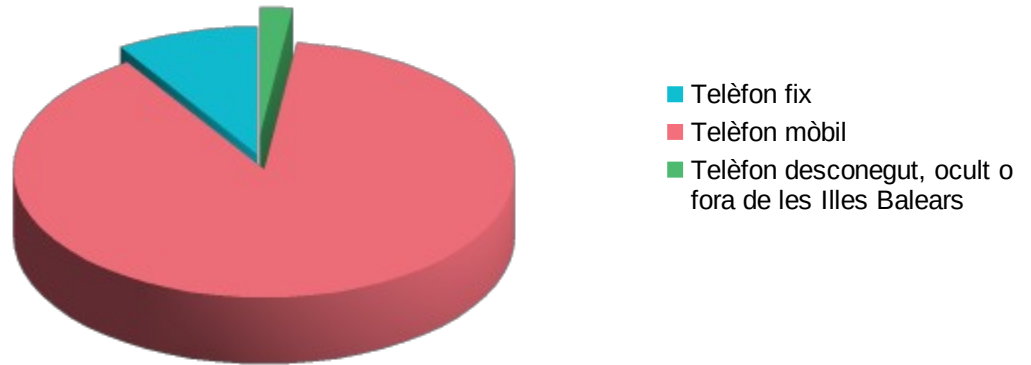
Pel que fa a l'origen de la telefonada, la distribució és la següent:

| Origen de la telefonada                               | 'Desembre 2020 |
|---|----------------|
| Telèfon fix   | 2.459          |
| Telèfon mòbil   | 24.470         |
| Telèfon desconegut, ocult o fora de les Illes Balears | 553            |
| Total   | 27.482         |

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 puja a 102 segons el mes de desembre.

Aquest valor excedeix el temps que disposa la Carta marc de compromisos sobre el funcionament general dels serveis, que preveu menys d'un minut. Sense cap dubte, la situació actual que estem vivint és la causant de la dificultat per aconseguir reduir els temps d'espera.

