



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**

## **Abril 2022**



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 febreral 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 febreral 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 febreral 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 febreral 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.

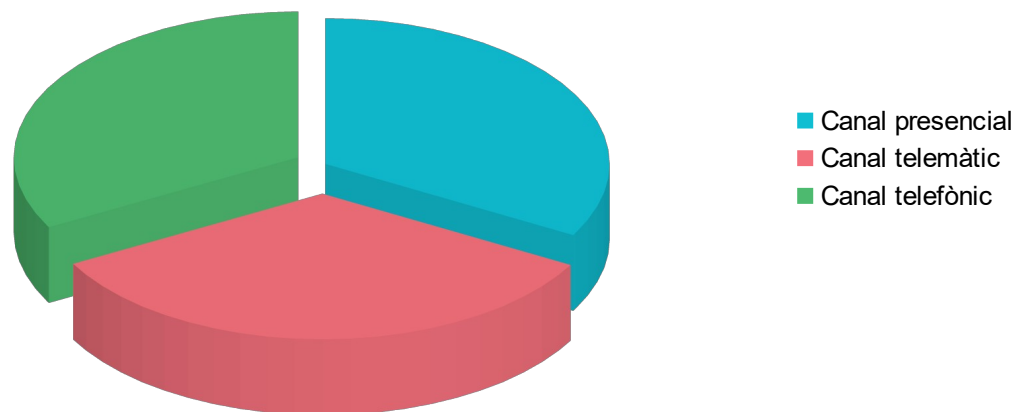


## Dades globals. Tots els canals d'atenció a la ciutadania

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 d'abril de 2022:

	<i>Abril 2022</i>	<i>%</i>
Canal presencial	42.010	36%
Canal telemàtic	33.387	29%
Canal telefònic	41.255	35%
Total	116.652	100%

Mes actual

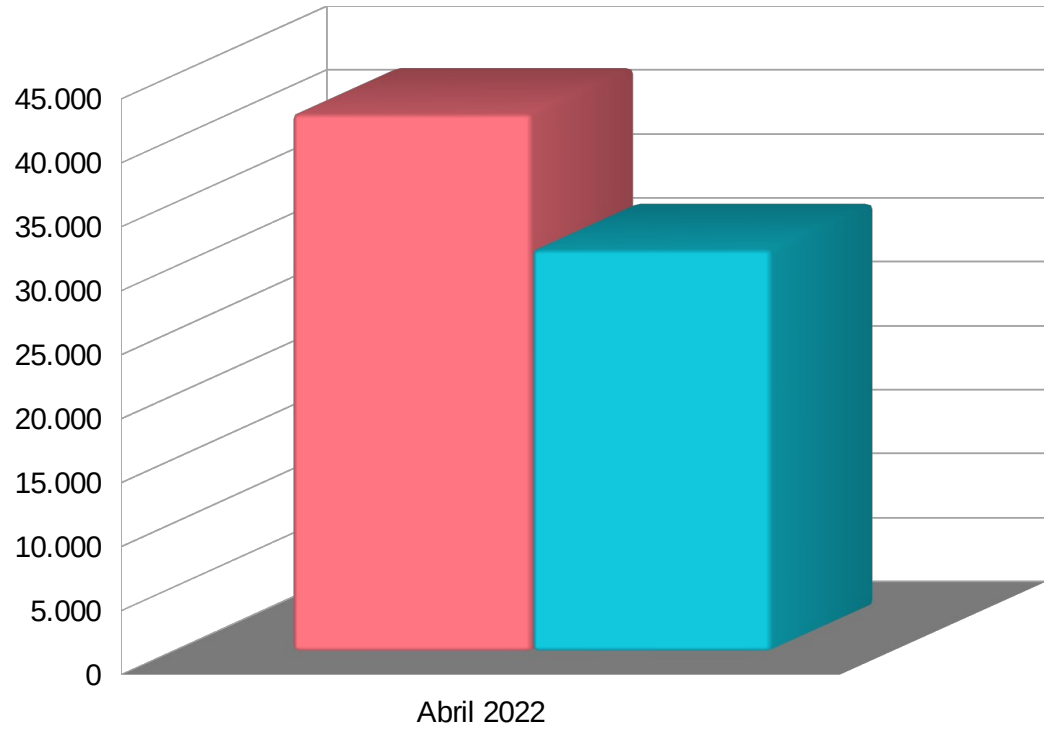


La taula següent permet comparar els valors d'abril de 2022 amb els del mes anterior i valorar-ne l'evolució:

	<i>Març 2022</i>	<i>Abril 2022</i>	<i>Variació mensual %</i>
Canal presencial	53.932	42.010	-22%
Canal telemàtic	55.132	33.387	-39%
Canal telefònic	53.696	41.255	-23%
Total	162.760	116.652	-28%



GOIB

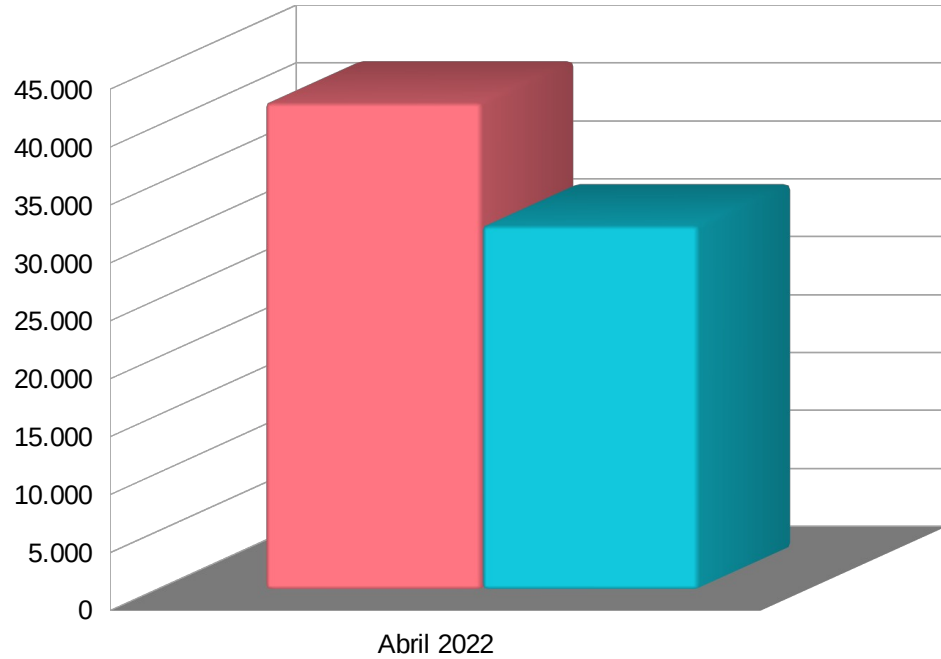




## Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes d'abril de 2022:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Abril 2022	42.010	31.400

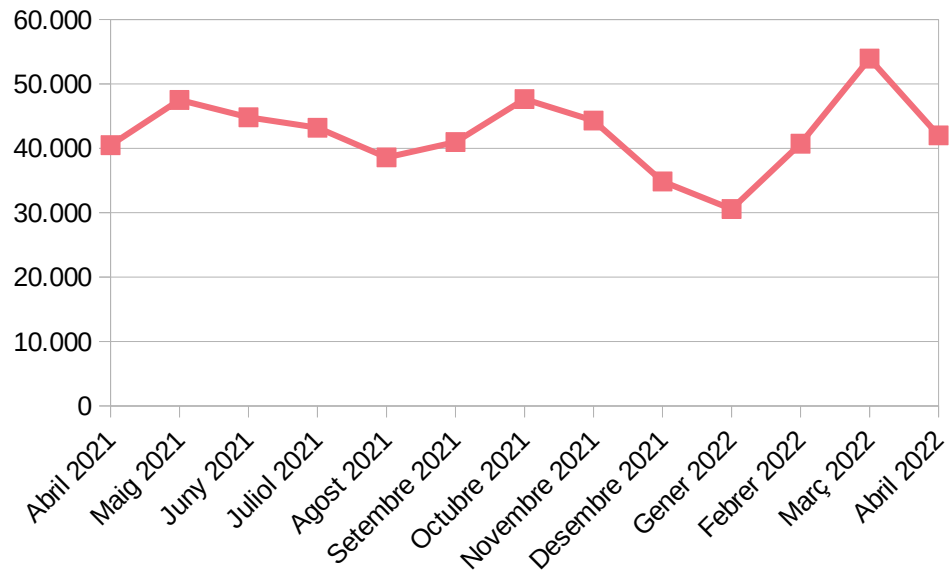


Evolució anual del nombre d'entrades i sortides del darrer any:

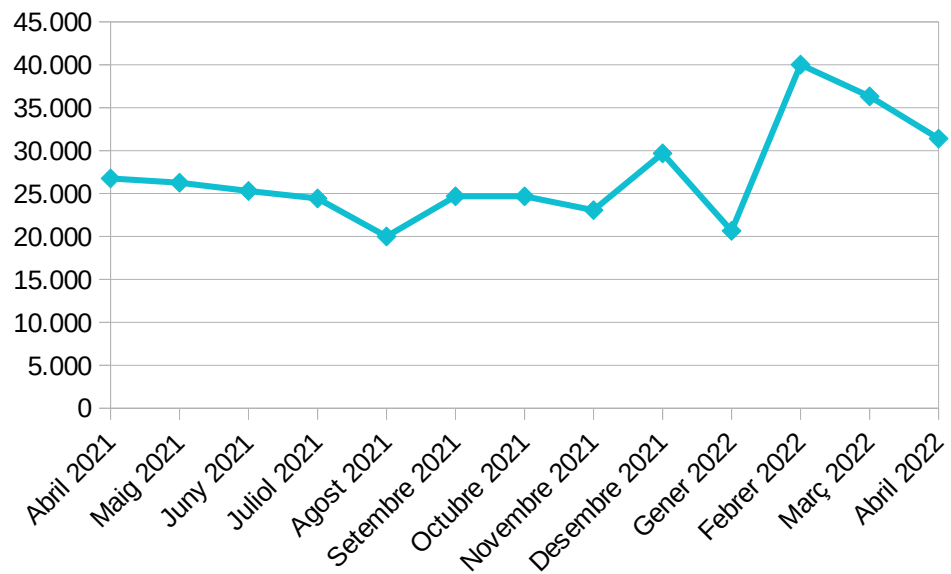
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Abril 2021	40.496	26.769
Maig 2021	47.512	26.270
Juny 2021	44.807	25.300
Juliol 2021	43.188	24.437
Agost 2021	38.586	20.004
Setembre 2021	40.972	24.686
Octubre 2021	47.634	24.672
Novembre 2021	44.307	23.075
Desembre 2021	34.855	29.685
Gener 2022	30.575	20.660
Febrer 2022	40.712	40.011
Març 2022	53.932	36.312
Abril 2022	42.010	31.400



### Evolució de les entrades



### Evolució de les sortides

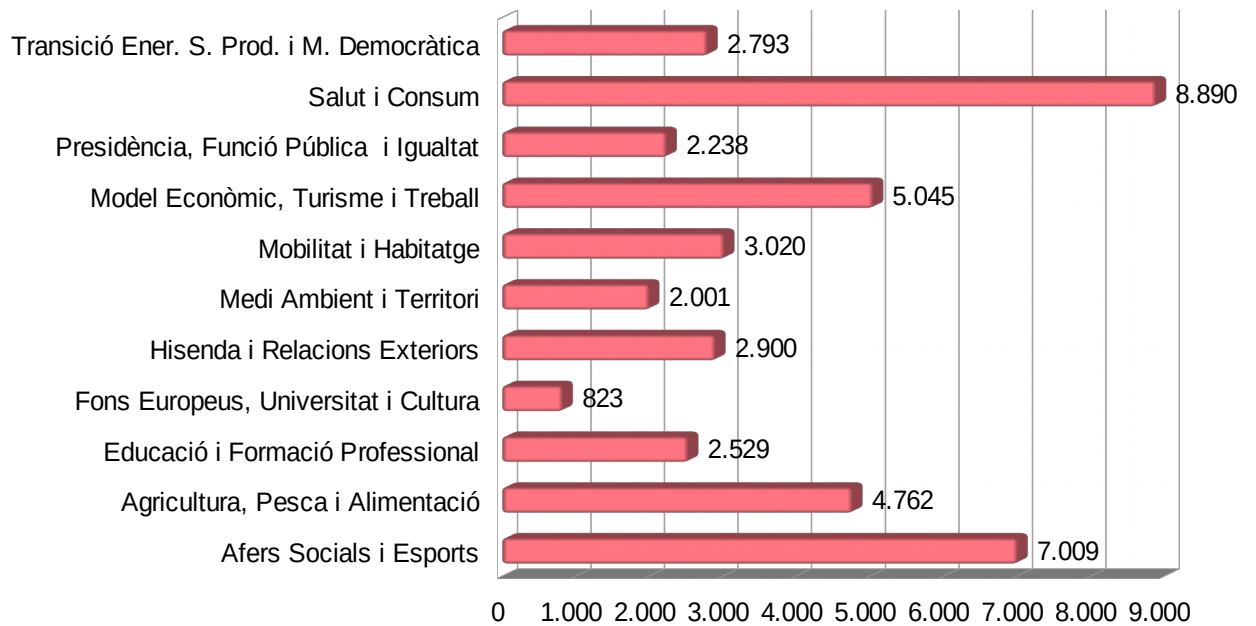


Entrades i sortides del mes d'abril per conselleries:



	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Afers Socials i Esports	7.009	1.071
Agricultura, Pesca i Alimentació	4.762	1.231
Educació i Formació Professional	2.529	588
Fons Europeus, Universitat i Cultura	823	399
Hisenda i Relacions Exteriors	2.900	15.305
Medi Ambient i Territori	2.001	1.398
Mobilitat i Habitatge	3.020	1.455
Model Econòmic, Turisme i Treball	5.045	1.103
Presidència, Funció Pública i Igualtat	2.238	2.405
Salut i Consum	8.890	3.287
Transició Ener. S. Prod. i M. Democràtica	2.793	3.158
Total	42.010	31.400

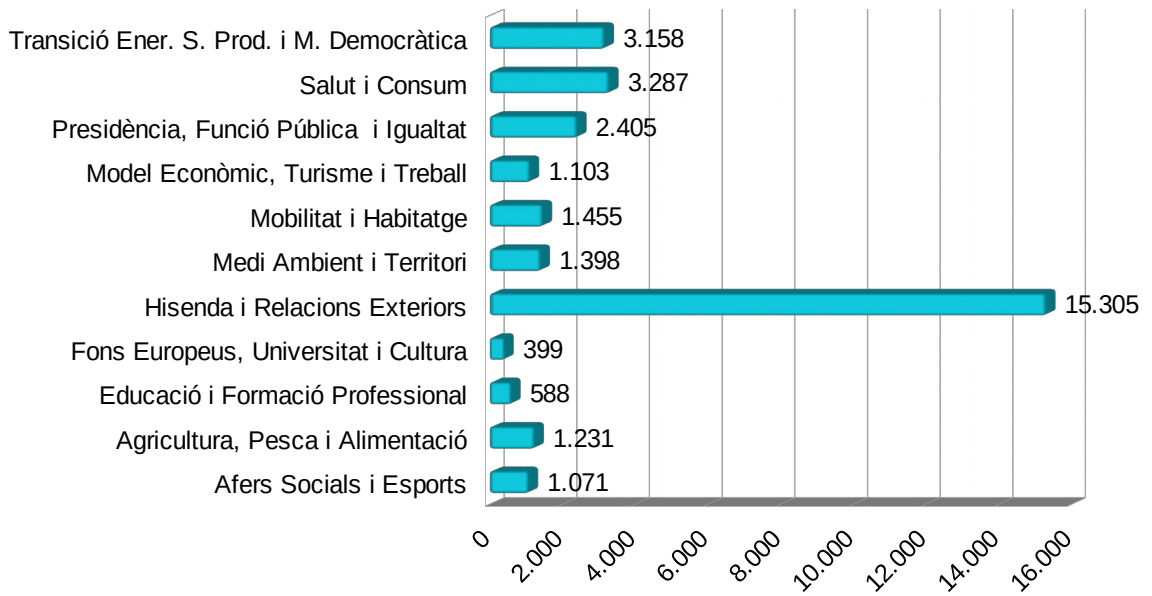
### Entrades per conselleries





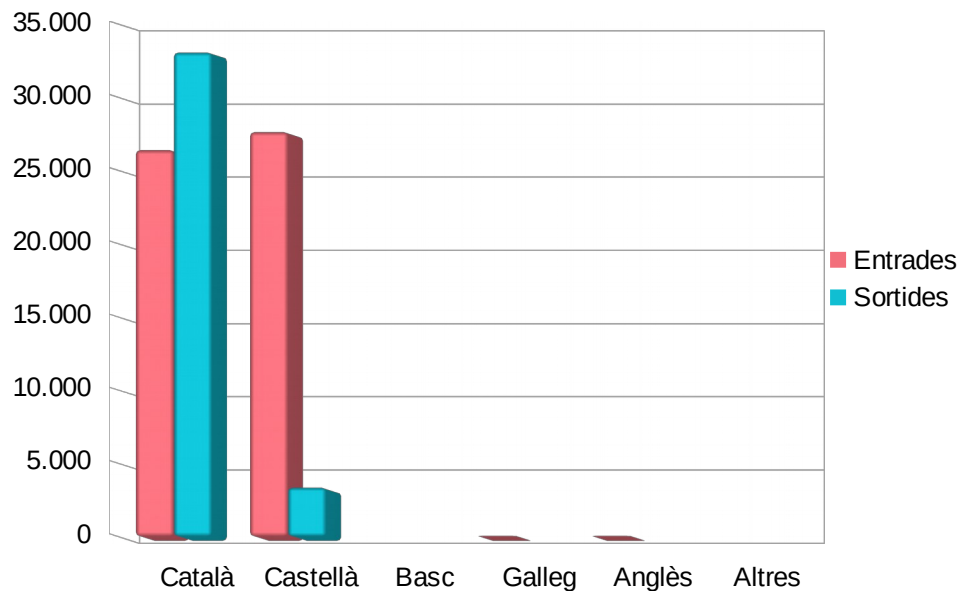


### Sortides per conselleries



### Entrades i sortides per idioma:

	Entrades	Sortides
Català	19.554	28.642
Castellà	22.456	2.758
Basc	0	0
Galleg	1	0
Anglès	1	0
Altres	0	0



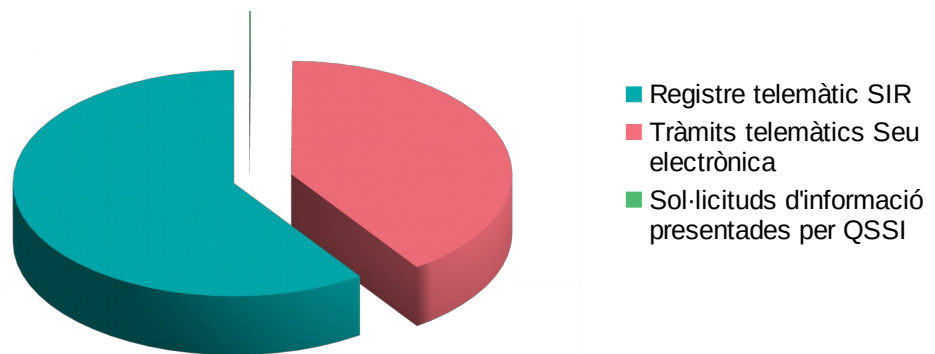


## Dades específiques del canal telemàtic

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

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Abril 2022</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	19.910	60%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	13.441	40%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	36	0%
Total	33.387	100%

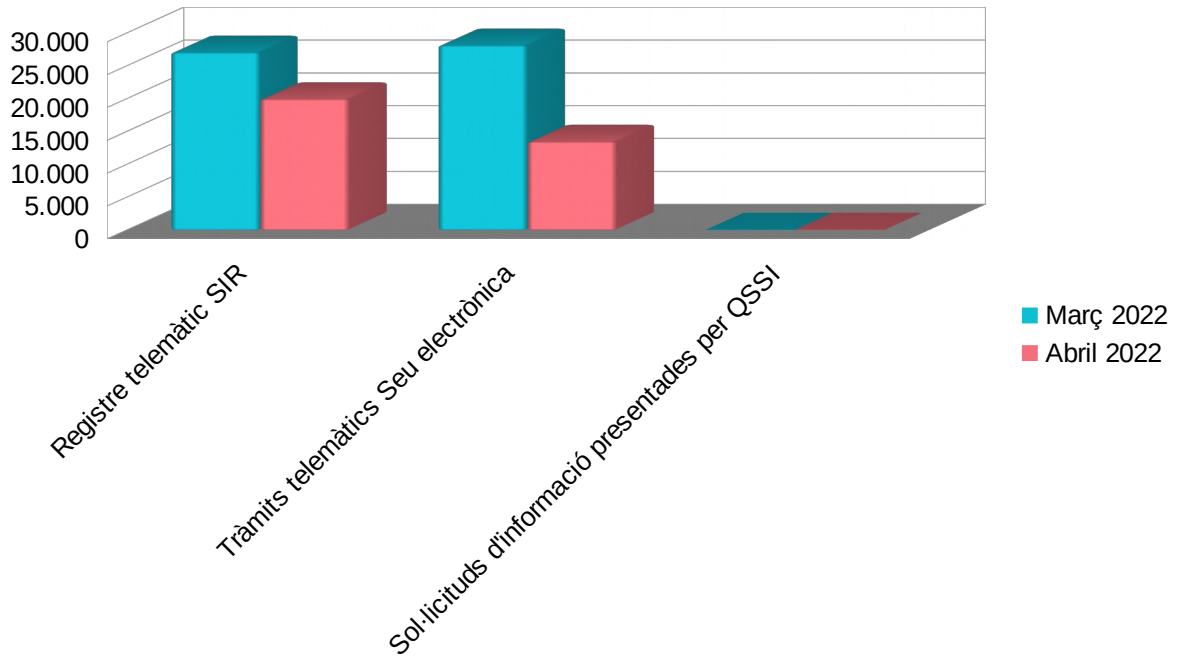
### Entrades



Comparació del mes d'abril de 2022 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Març 2022</i>	<i>Abril 2022</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	27.010	19.910	-26%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	28.090	13.441	-52%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	32	36	13%
Total	55.132	33.387	-39%

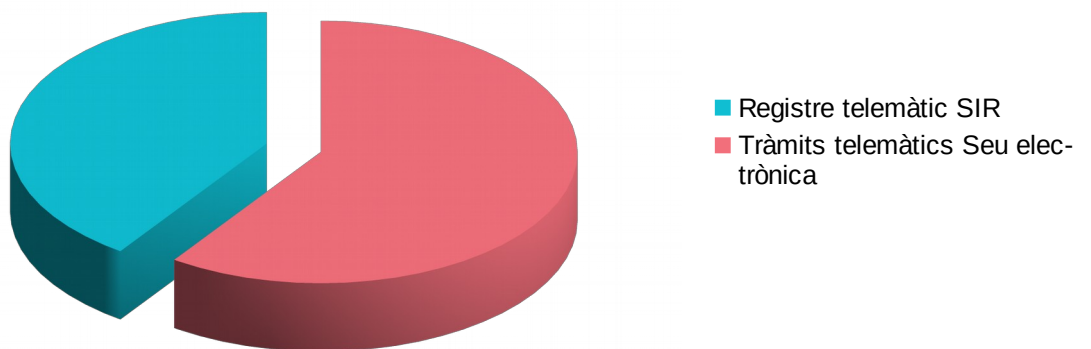
El total d'entrades telemàtiques engloba, d'una banda, les dades de les entrades presentades mitjançant els procediments que actualment són telemàtics (a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears són 876 i, de l'altra, els escrits presentats mitjançant el sistema d'interconnexió de registres (SIR) així com les sol·licituds d'informació formulades per mitjà de l'eina informàtica de queixes i suggeriments (QSSI).



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

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Abril 2022</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	2.277	40,34%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.368	59,66%
Total	5.645	100%

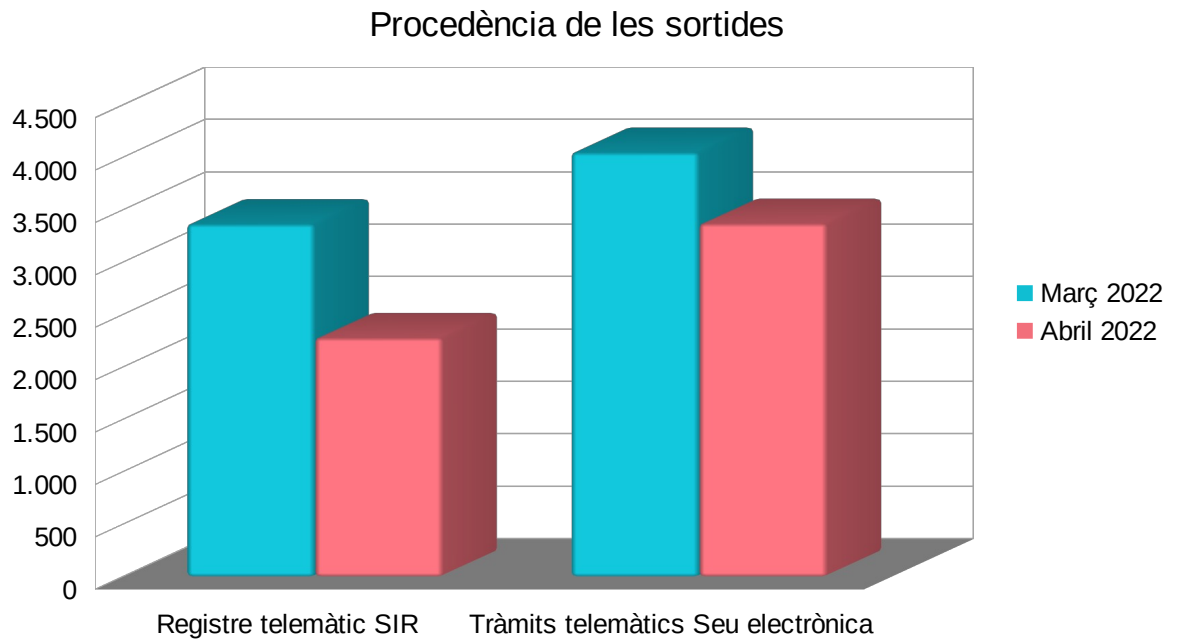
### Sortides





### Comparació del mes d'abril de 2022 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Març 2022</i>	<i>Abril 2022</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	3.364	2.277	-32,31%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	4.047	3.368	-16,78%
Total	7.411	5.645	-23,83%



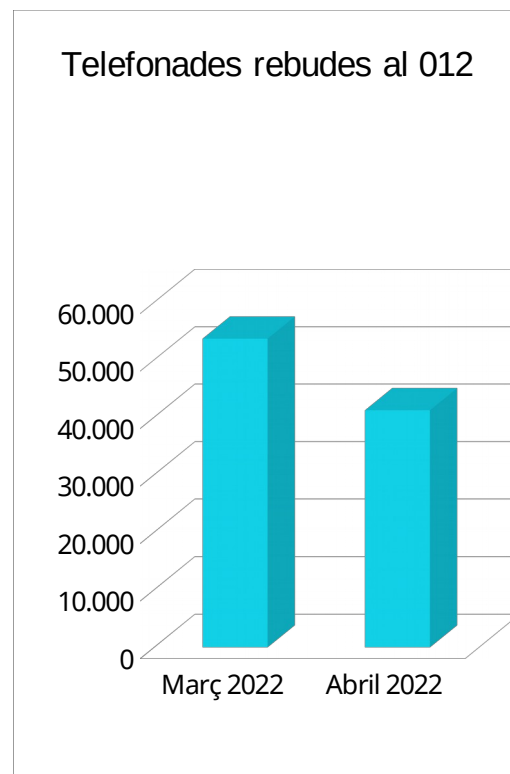


## Dades específiques del canal telefònic

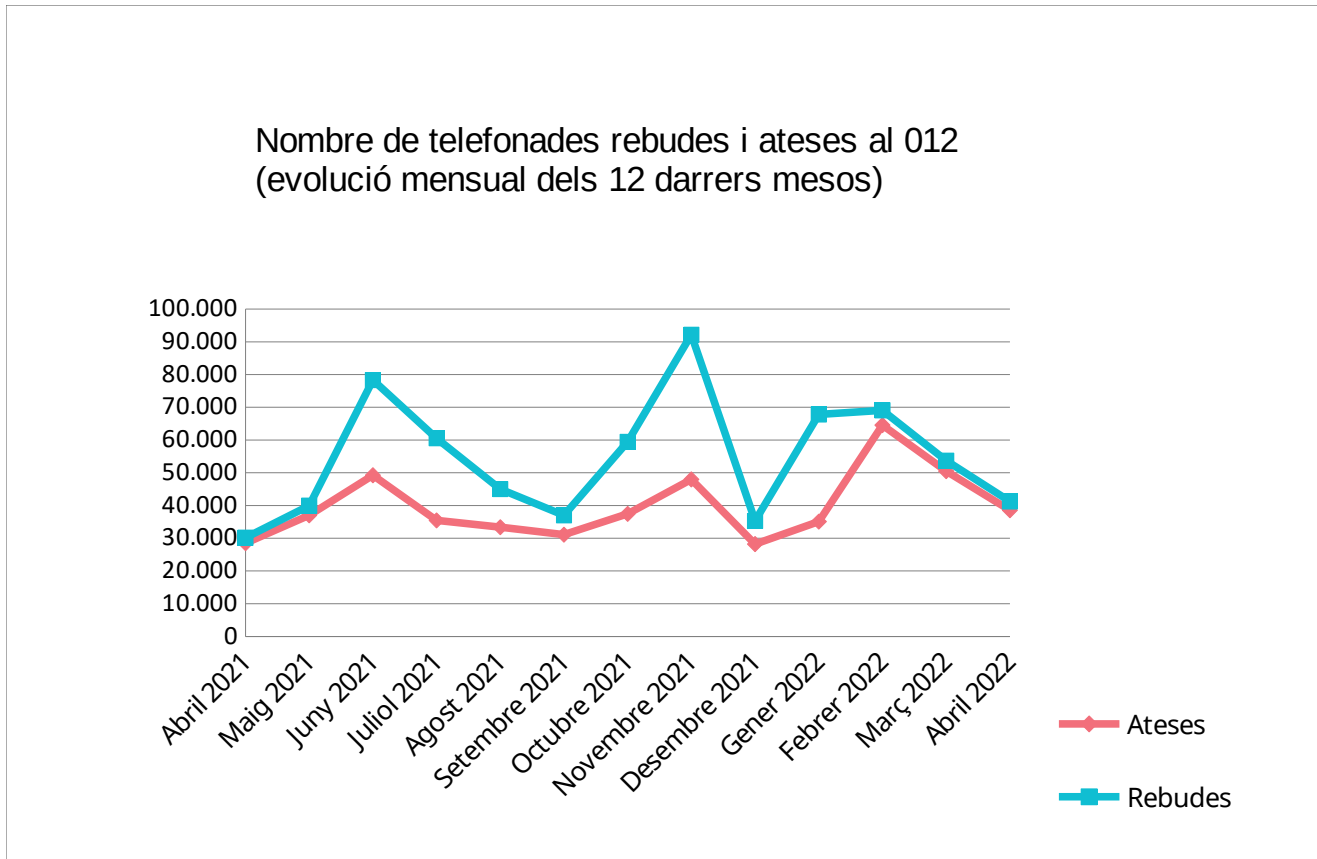
En aquest apartat s'analitzen les telefonades rebudes al telèfon d'assistència 012.

En el primer gràfic es mostra el total de telefonades rebudes durant el mes d'abril de 2022 i es compara amb el nombre de telefonades rebudes el mes anterior.

	Març 2022	Abril 2022
Nombre de telefonades rebudes	53.696	41.255

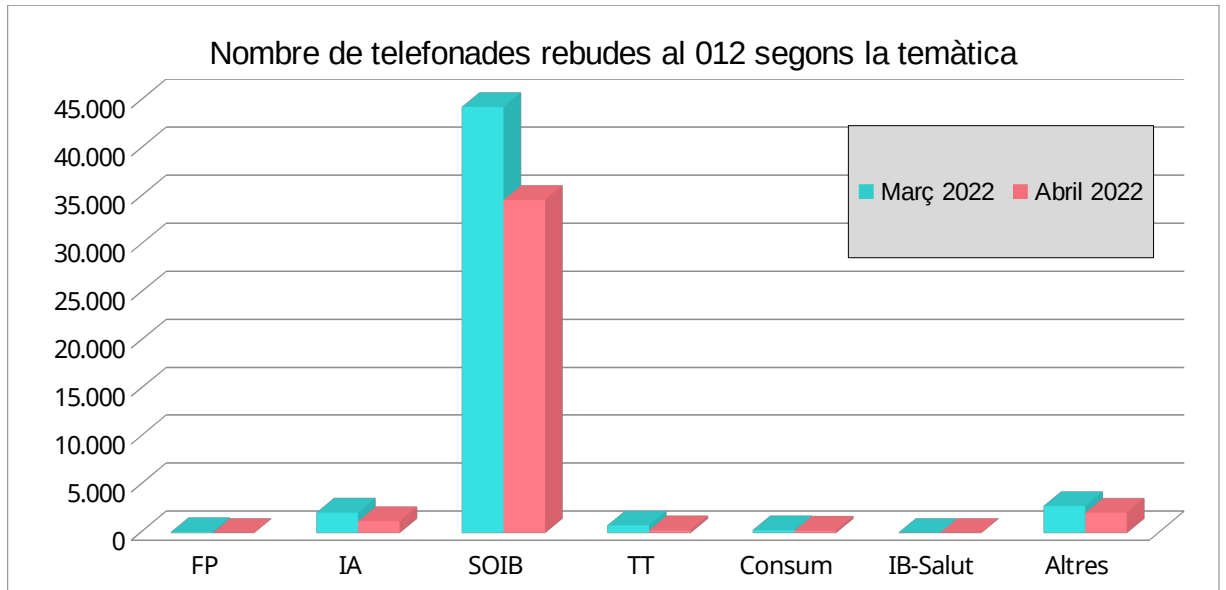


En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses durant el darrer any:



El següent taula mostra el nombre de telefonades rebudes durant el mes d'abril de 2022 classificades segons la temàtica (s'hi han inclòs, com a referència, les dades corresponents al mes anterior).

Informació per temàtica	Març 2022	Abril 2022
Funció Pública	107	7
Informació administrativa	2.118	1.221
SOIB	44.360	34.669
Tràmits telemàtics	781	284
Consum	299	246
IB-Salut	4	3
Altres	2.807	2.114

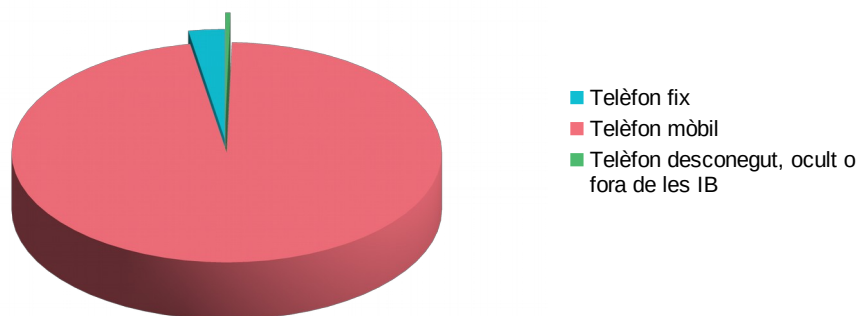


Pel que fa a l'origen de la telefonada, la distribució és la següent:

Origen de la telefonada	Abril 2022
Telèfon fix	1.048
Telèfon mòbil	37.346
Telèfon desconegut, ocult o fora de les IB	150
<b>Total</b>	<b>38.544</b>

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 97% del total.

Origen de la telefonada segons el mitjà emprat





Pel que fa al temps d'espera seguim la tendència de baixada i ens situam en 40 segons el mes d'abril. Així complim amb el compromís establert a la carta de serveis.

