



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**

## **Maig 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 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 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.

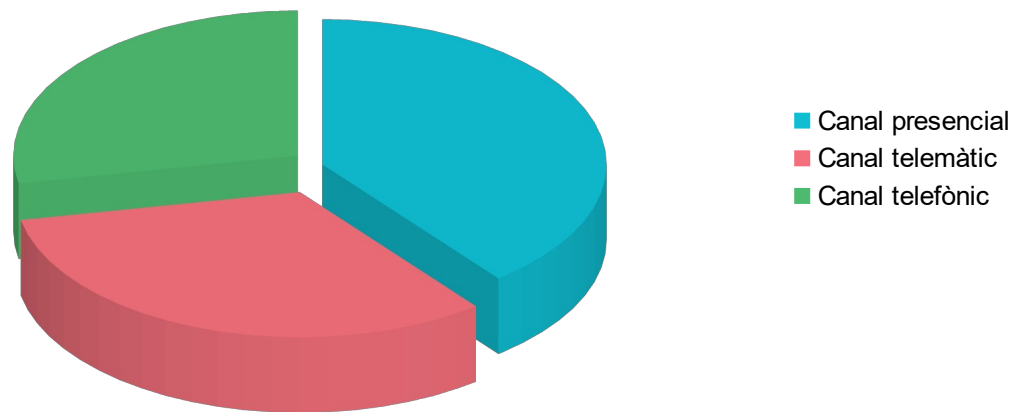


## Dades globals. Tots els canals d'atenció a la ciutadania

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 maig de 2022:

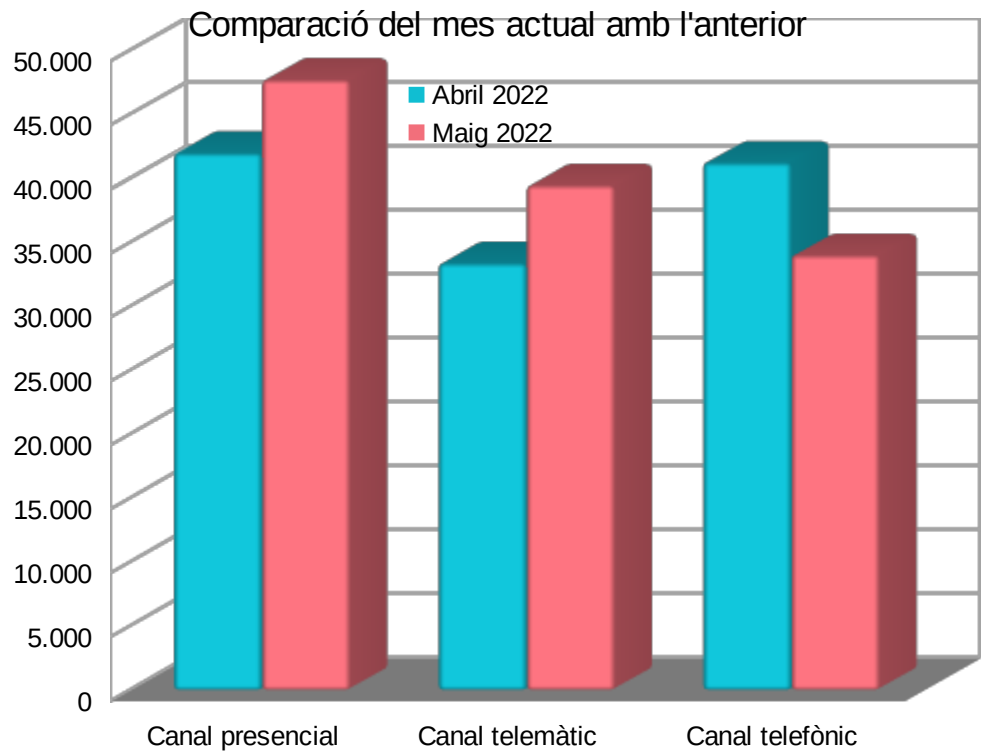
	<i>Maig 2022</i>	<i>%</i>
Canal presencial	47.723	39%
Canal telemàtic	39.472	33%
Canal telefònic	34.034	28%
Total	121.229	100%

Mes actual



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

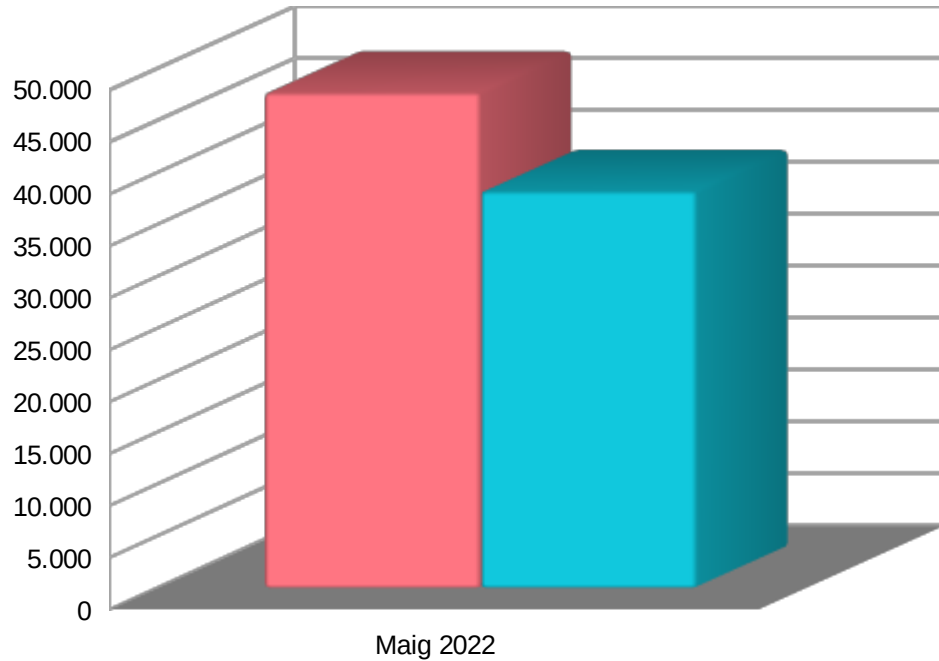
	<i>Abril 2022</i>	<i>Maig 2022</i>	<i>Variació mensual %</i>
Canal presencial	42.010	47.723	14%
Canal telemàtic	33.387	39.472	18%
Canal telefònic	41.255	34.034	-18%
Total	116.652	121.229	4%



## Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes de maig de 2022:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Maig 2022	47.723	38.240



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

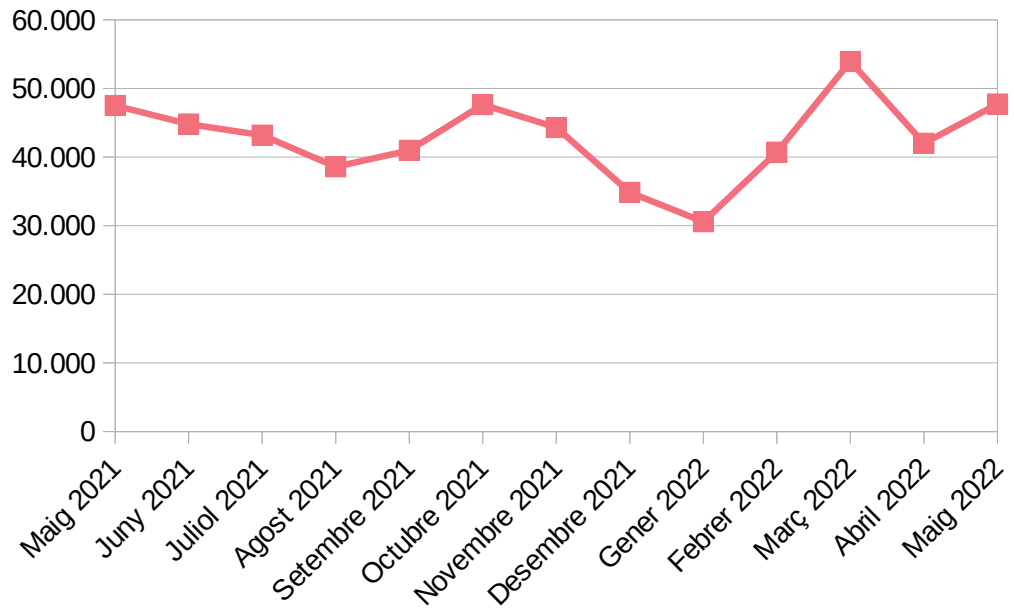
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Maig 2021	47.512	26.270
Juny 2021	44.807	25.300
Juliol 2021	43.188	24.437
Agost 2021	38.586	20.004
Setembre 2021	40.972	24.686
Octubre 2021	47.634	24.672
Novembre 2021	44.307	23.075
Desembre 2021	34.855	29.685
Gener 2022	30.575	20.660
Febrer 2022	40.712	40.011
Març 2022	53.932	36.312
Abril 2022	42.010	31.400
Maig 2022	47.723	38.240



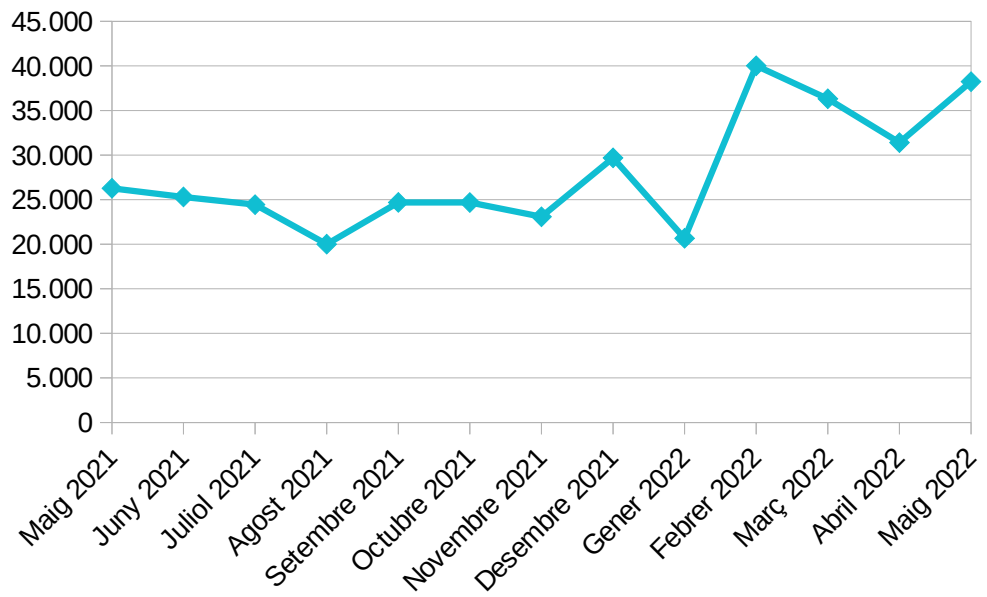
GOIB



### Evolució de les entrades



### Evolució de les sortides

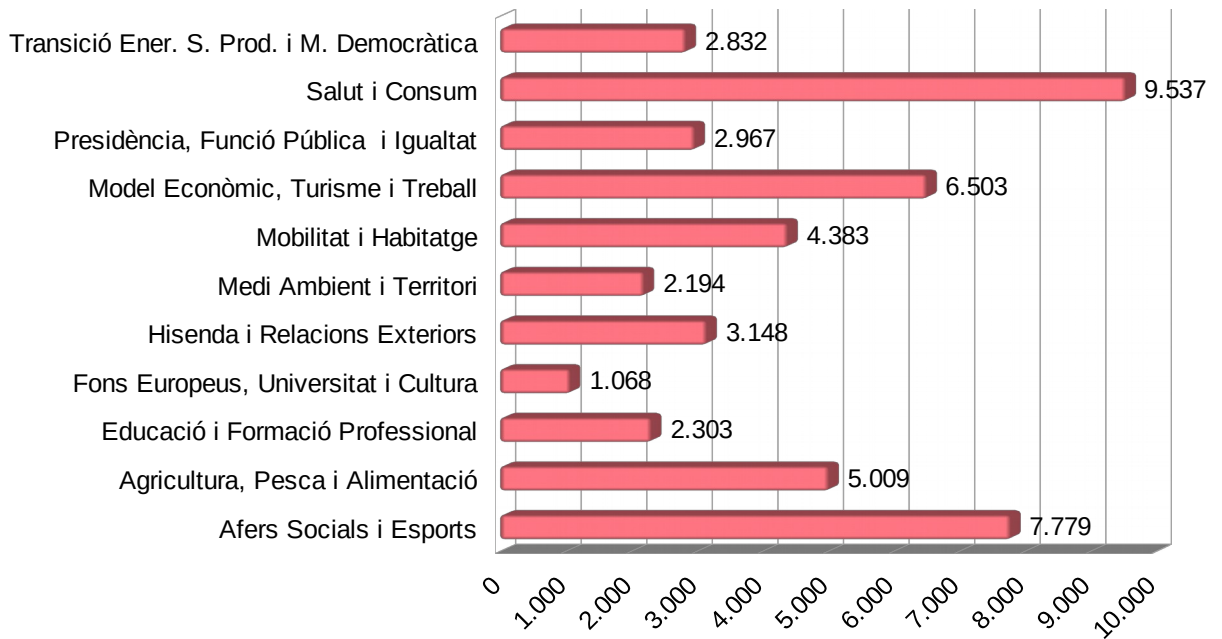




### Entrades i sortides del mes de maig per conselleries:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Afers Socials i Esports	7.779	1.301
Agricultura, Pesca i Alimentació	5.009	1.827
Educació i Formació Professional	2.303	751
Fons Europeus, Universitat i Cultura	1.068	370
Hisenda i Relacions Exteriors	3.148	18.591
Medi Ambient i Territori	2.194	1.239
Mobilitat i Habitatge	4.383	1.294
Model Econòmic, Turisme i Treball	6.503	1.429
Presidència, Funció Pública i Igualtat	2.967	3.411
Salut i Consum	9.537	4.026
Transició Ener. S. Prod. i M. Democràtica	2.832	4.001
Total	47.723	38.240

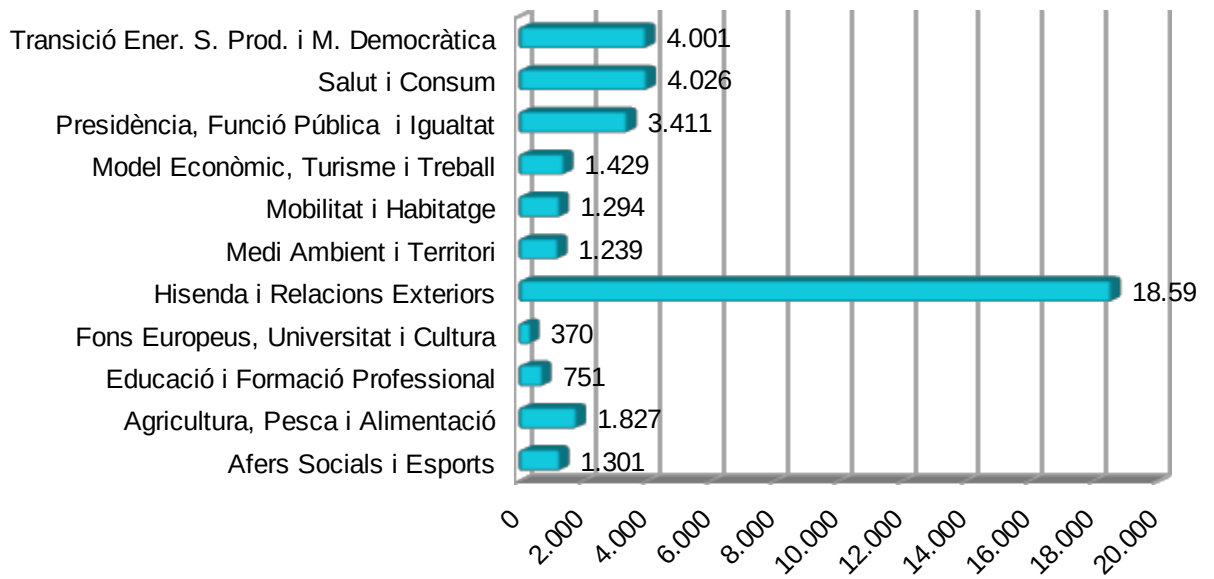
### Entrades per conselleries





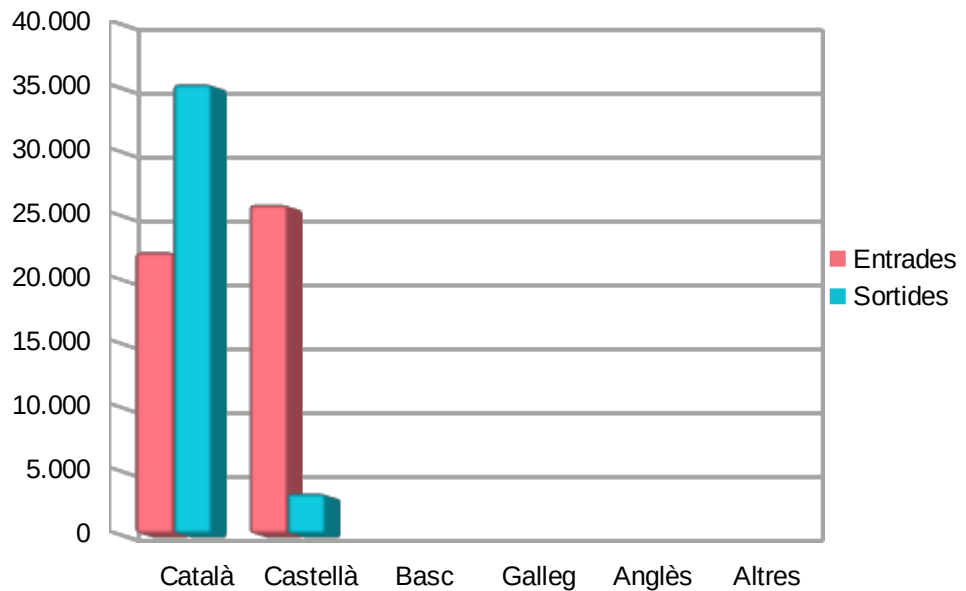


### Sortides per conselleries



### Entrades i sortides per idioma:

	Entrades	Sortides
Català	21.990	35.153
Castellà	25.724	3.085
Basc	0	0
Galleg	0	0
Anglès	0	0

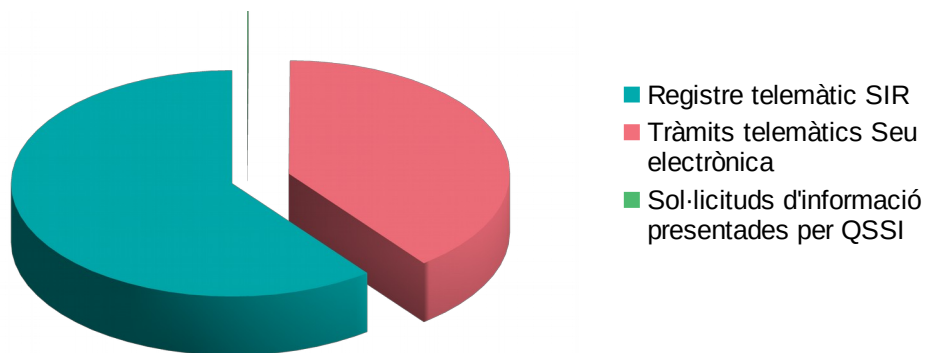


## Dades específiques del canal telemàtic

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

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Maig 2022</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	23.866	60%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	15.571	39%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	35	0%
Total	39.472	100%

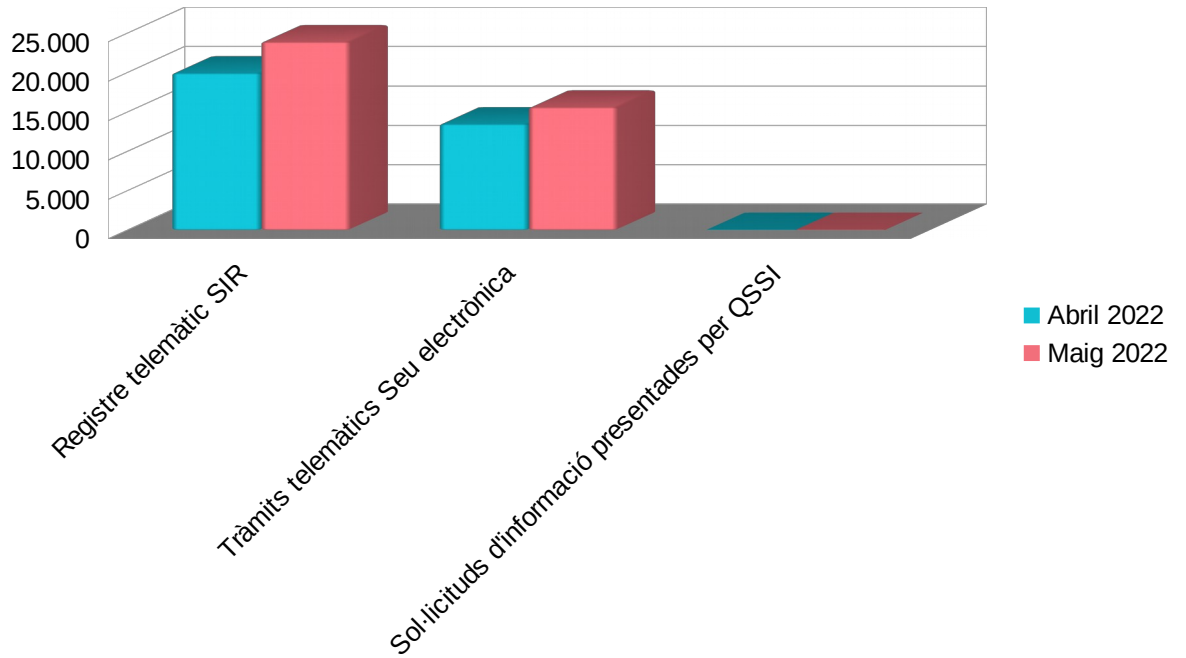
### Entrades



Comparació del mes de maig de 2022 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Abril 2022</i>	<i>Maig 2022</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	19.910	23.866	20%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	13.441	15.571	16%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	36	35	-3%
Total	33.387	39.472	18%

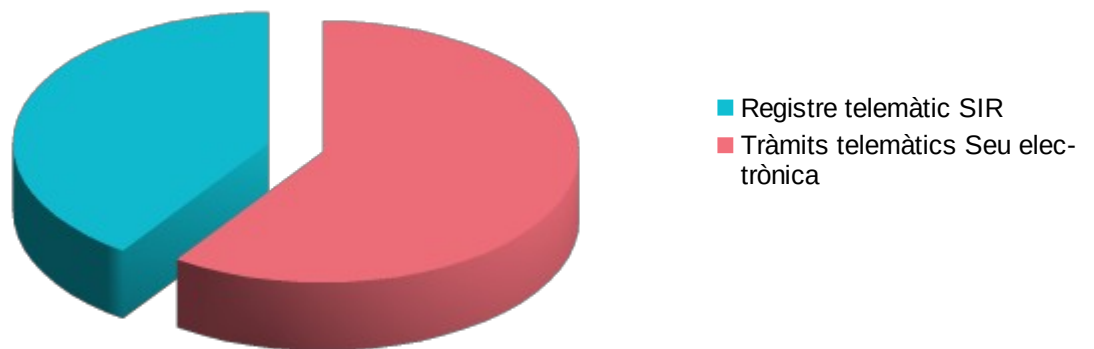
El total d'entrades telemàtiques engloba, d'una banda, les dades de les entrades presentades mitjançant els procediments que actualment són telemàtics (a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears són 912 i, de l'altra, els escrits presentats mitjançant el sistema d'interconnexió de 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>Maig 2022</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	3.015	42,99%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.998	57,01%
Total	7.013	100%

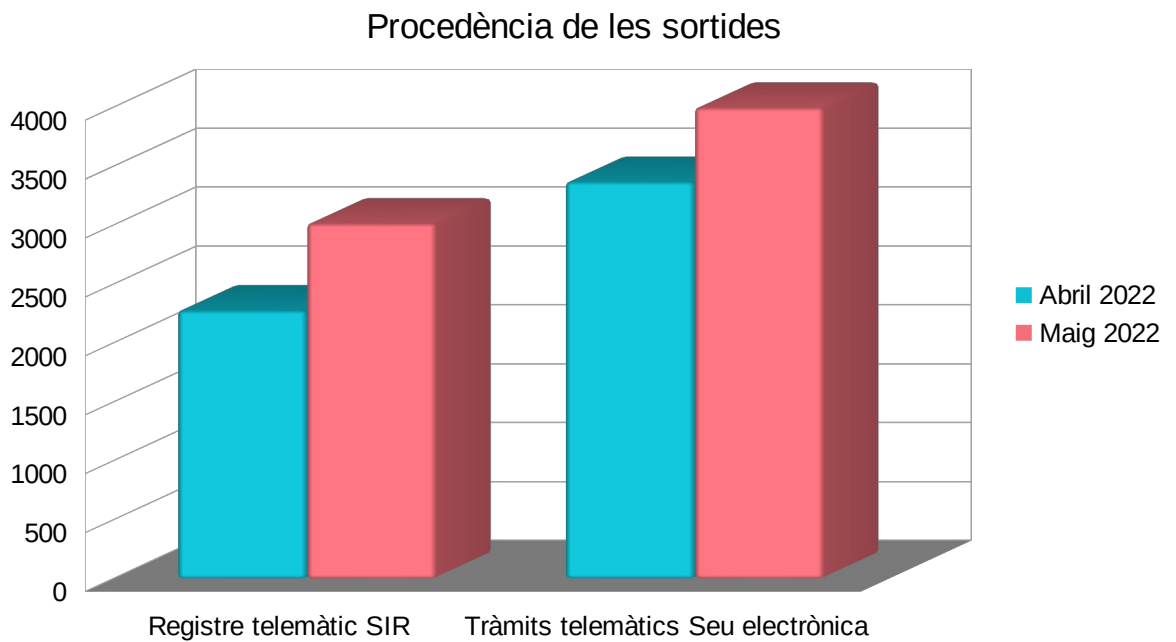
### Sortides





Comparació del mes de maig de 2022 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Abril 2022</i>	<i>Maig 2022</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	2.277	3.015	32,41%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.368	3.998	18,71%
Total	5.645	7.013	24,23%



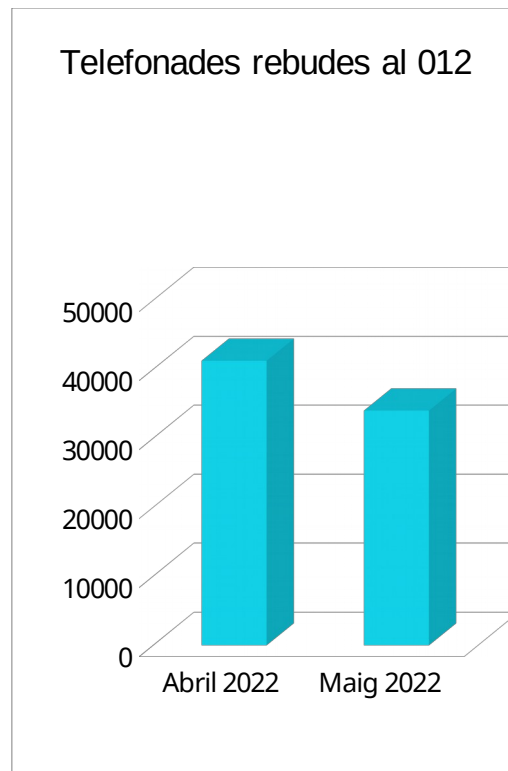


## Dades específiques del canal telefònic

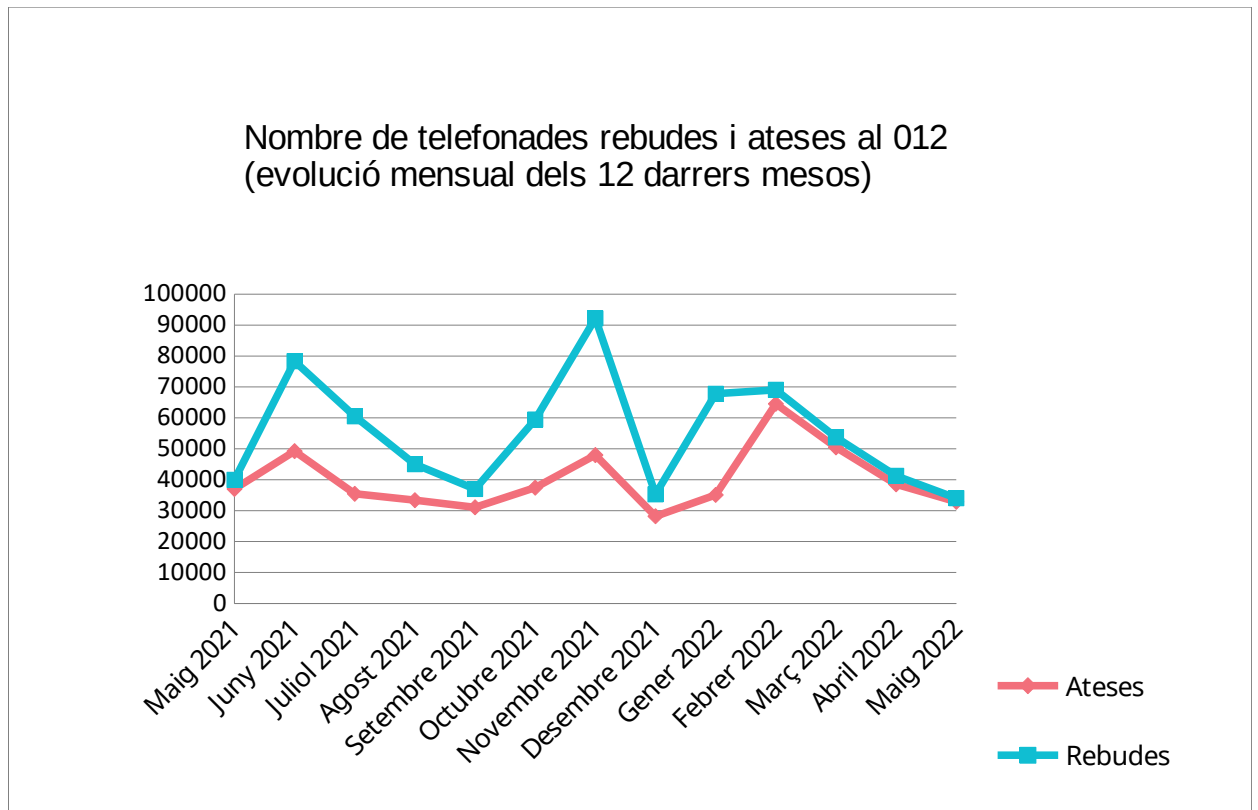
En aquest apartat s'analitzen les telefonades rebudes al telèfon d'assistència 012.

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

	<i>Abril 2022</i>	<i>Maig 2022</i>
Nombre de telefonades rebudes	41.255	34.034

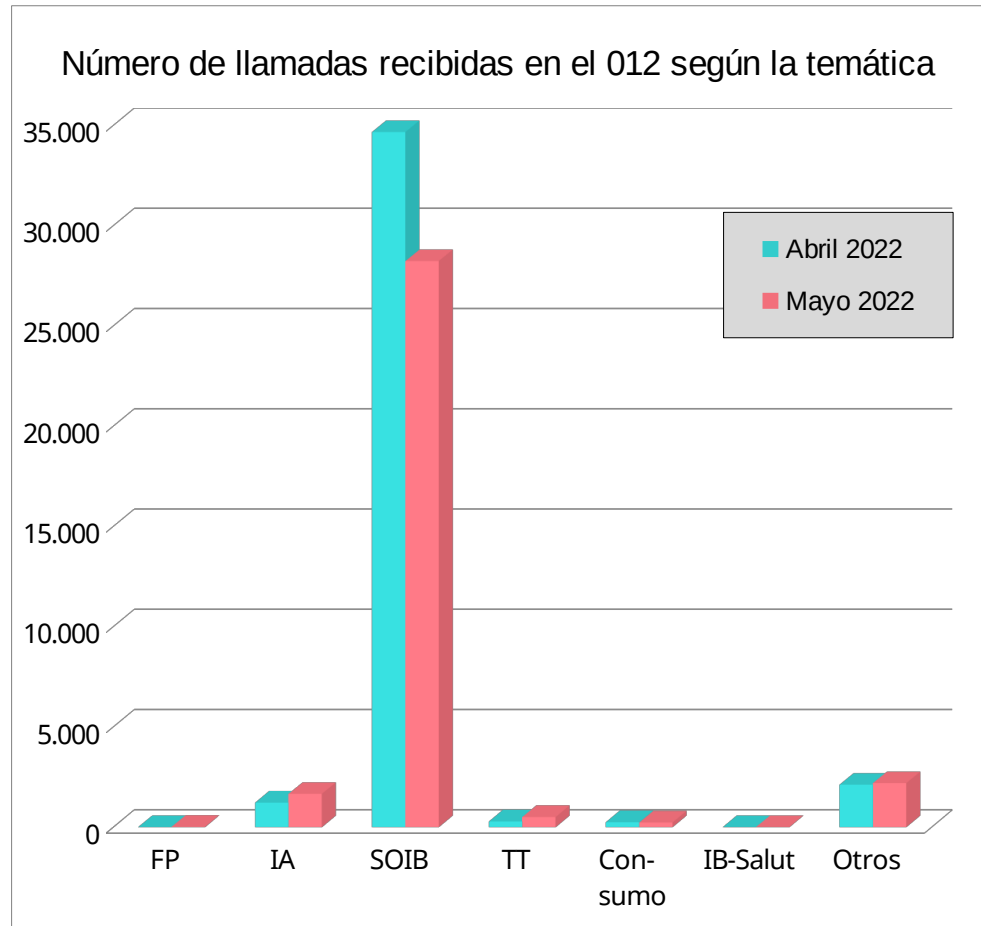


En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses durant el darrer any:



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

Informació per temàtica	Abril 2022	Maig 2022
Funció Pública	7	19
Informació administrativa	1.221	1.658
SOIB	34.669	28.238
Tràmits telemàtics	284	510
Consum	246	233
IB-Salut	3	8
Altres	2.114	2.193

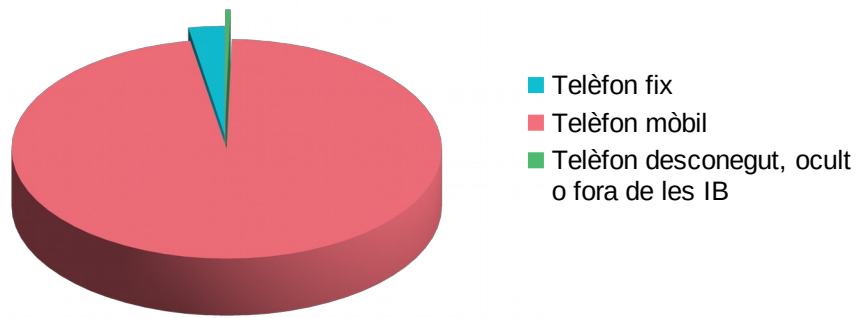


Pel que fa a l'origen de la telefonada, la distribució és la següent:

Origen de la llamada	Maig 2022
Teléfono fijo	1.090
Teléfono móvil	31.649
Teléfono desconocido, oculto o de fuera de las IB	120
Total	32.859

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 96% 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 26 segons el mes de maig. Complim, d'aquesta manera, amb el compromís establert a la carta de serveis.

