



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

Juny 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.

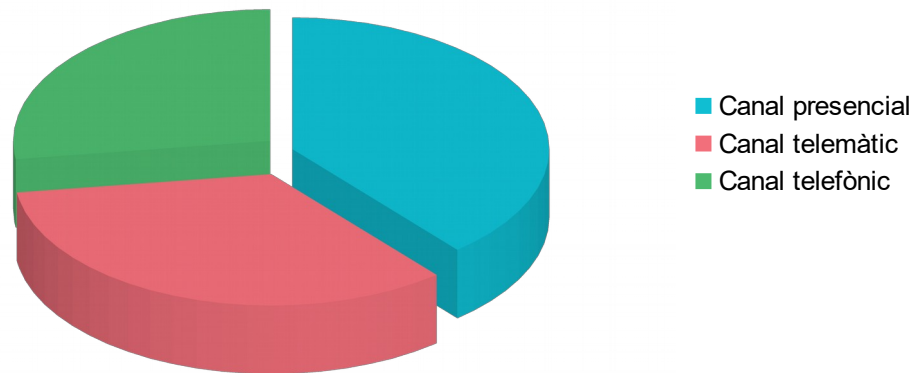


Dades globals. Tots els canals d'atenció a la ciutadania

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 juny de 2022:

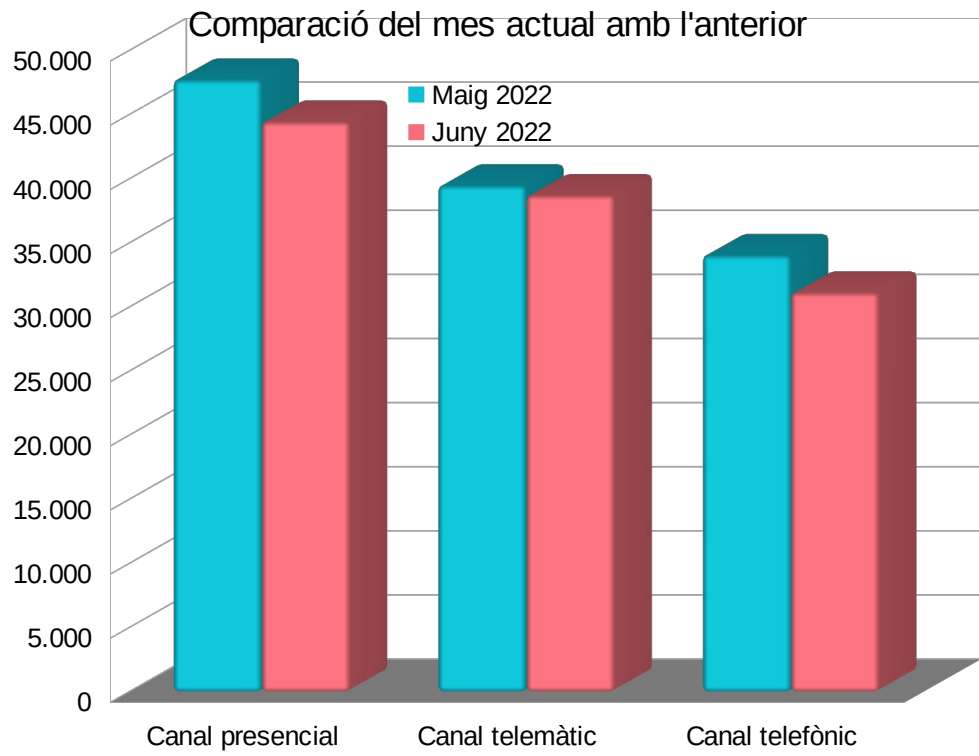
	<i>Juny 2022</i>	<i>%</i>
Canal presencial	44.437	39%
Canal telemàtic	38.705	34%
Canal telefònic	31.121	27%
Total	114.263	100%

Mes actual



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

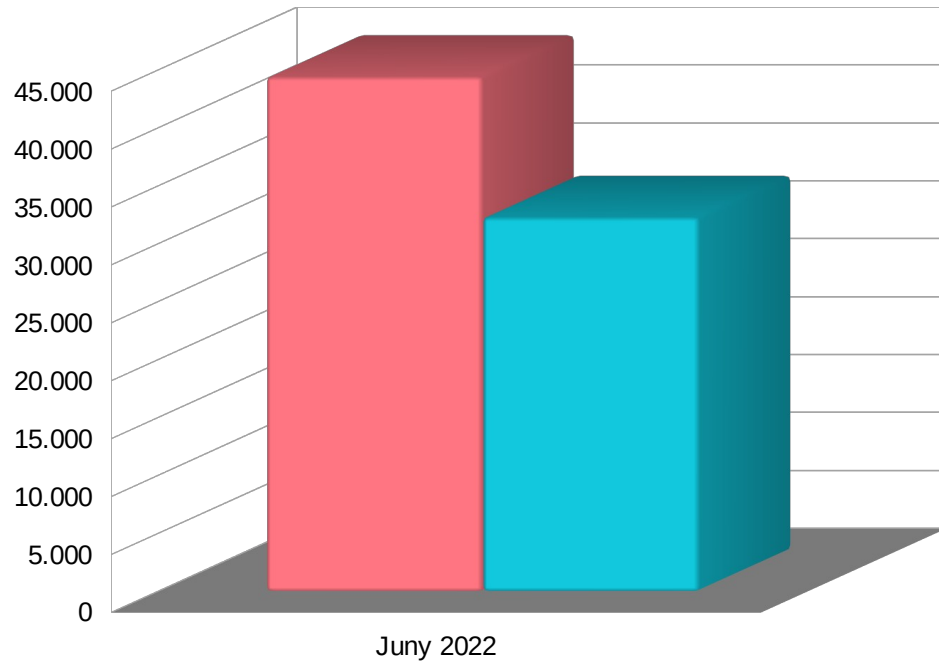
	<i>Maig 2022</i>	<i>Juny 2022</i>	<i>Variació mensual %</i>
Canal presencial	47.723	44.437	-7%
Canal telemàtic	39.472	38.705	-2%
Canal telefònic	34.034	31.121	-9%
Total	121.229	114.263	-6%



Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes de juny de 2022:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Juny 2022	44.437	32.294



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

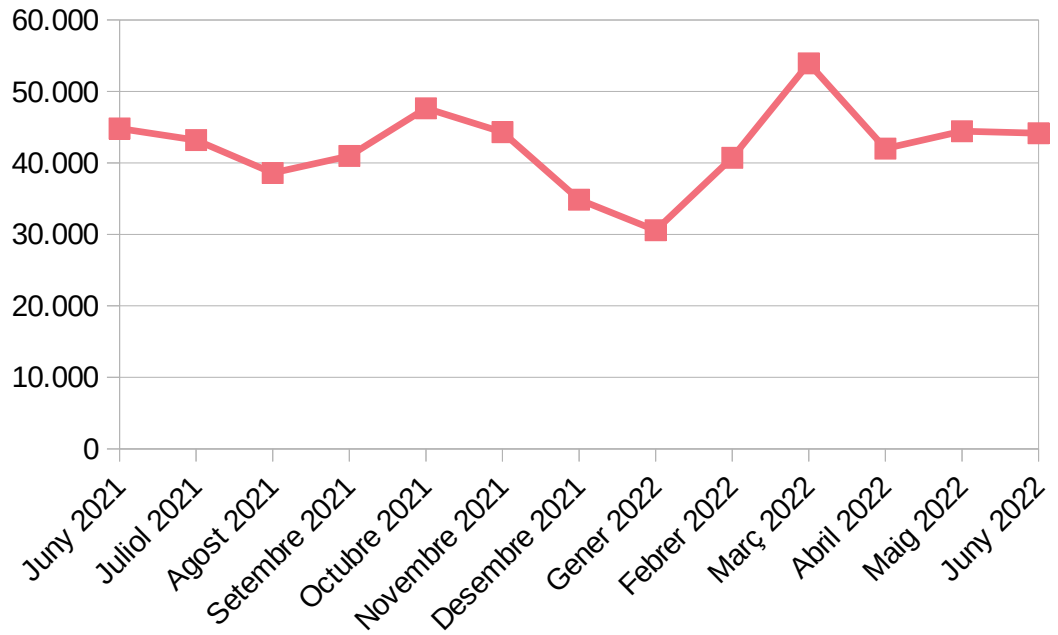
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Juny 2021	44.807	25.300
Juliol 2021	43.188	24.437
Agost 2021	38.586	20.004
Setembre 2021	40.972	24.686
Octubre 2021	47.634	24.672
Novembre 2021	44.307	23.075
Desembre 2021	34.855	29.685
Gener 2022	30.575	20.660
Febrer 2022	40.712	40.011
Març 2022	53.932	36.312
Abril 2022	42.010	31.400
Maig 2022	44.437	32.294
Juny 2022	44.156	32.275



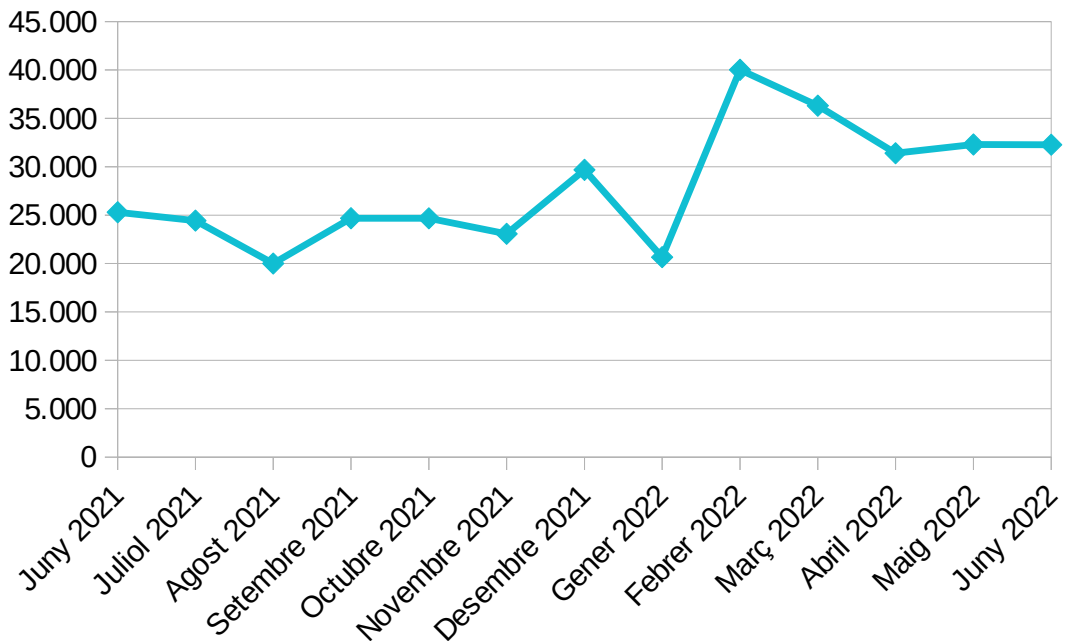
GOIB



Evolució de les entrades



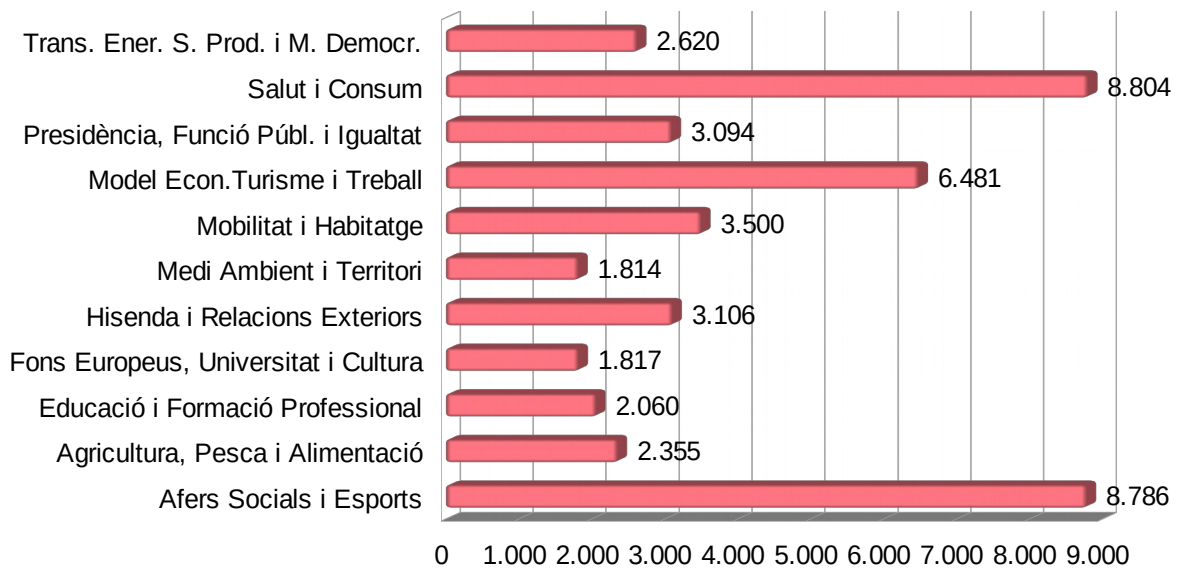
Evolució de les sortides



Entrades i sortides del mes de juny per conselleries:

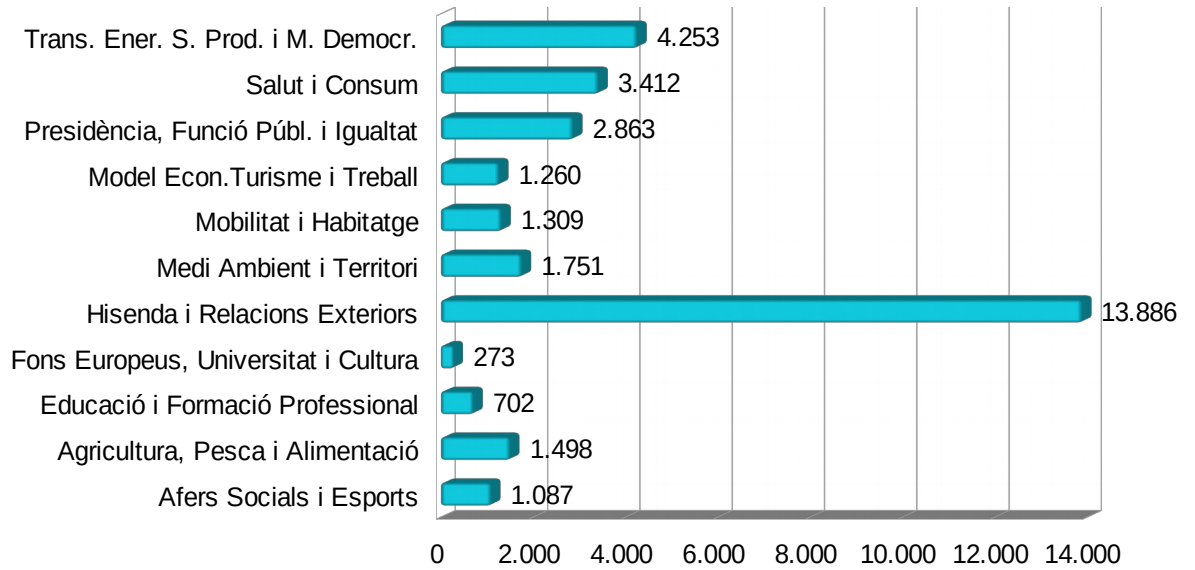
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Afers Socials i Esports	8.786	1.087
Agricultura, Pesca i Alimentació	2.355	1.498
Educació i Formació Professional	2.060	702
Fons Europeus, Universitat i Cultura	1.817	273
Hisenda i Relacions Exteriors	3.106	13.886
Medi Ambient i Territori	1.814	1.751
Mobilitat i Habitatge	3.500	1.309
Model Econ.Turisme i Treball	6.481	1.260
Presidència, Funció Públ. i Igualtat	3.094	2.863
Salut i Consum	8.804	3.412
Trans. Ener. S. Prod. i M. Democr.	2.620	4.253
Total	44.437	32.294

Entrades per conselleries



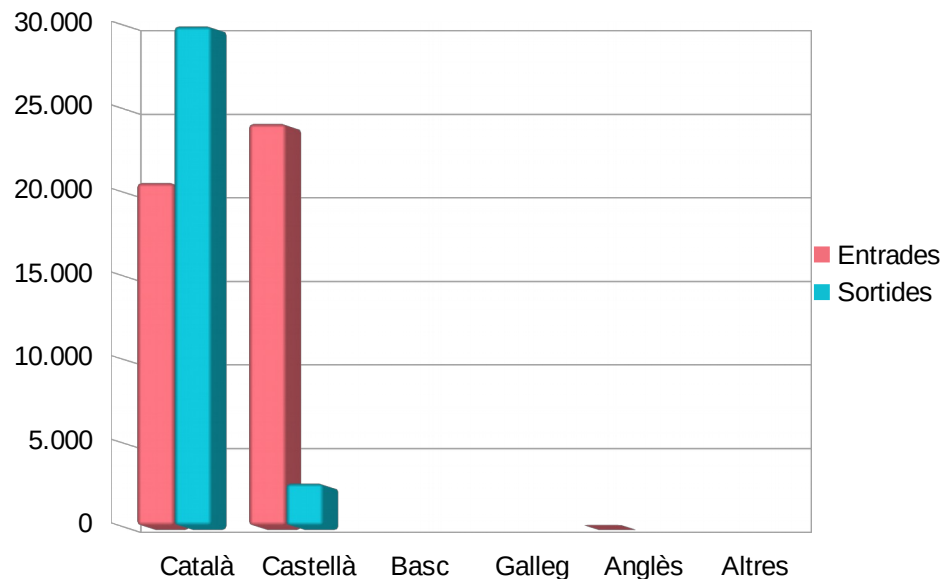


Sortides per conselleries



Entrades i sortides per idioma:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Català	20.452	29.815
Castellà	23.984	2.479
Basc	0	0
Galleg	0	0
Anglès	1	0
Altres	0	0



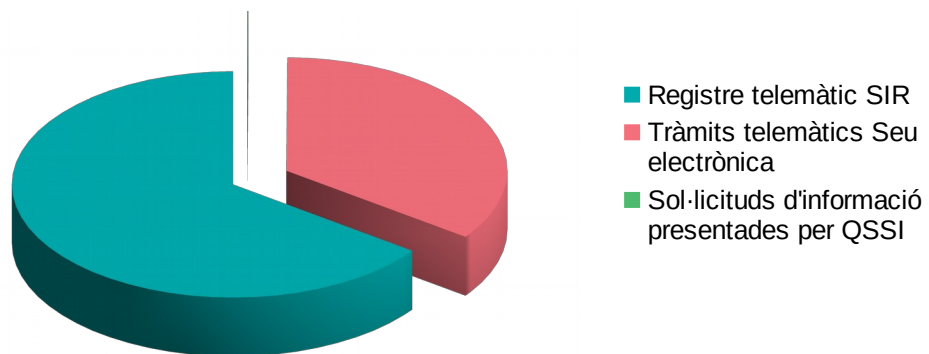


Dades específiques del canal telemàtic

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

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Juny 2022</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	25.172	65%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	13.500	35%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	33	0%
Total	38.705	100%

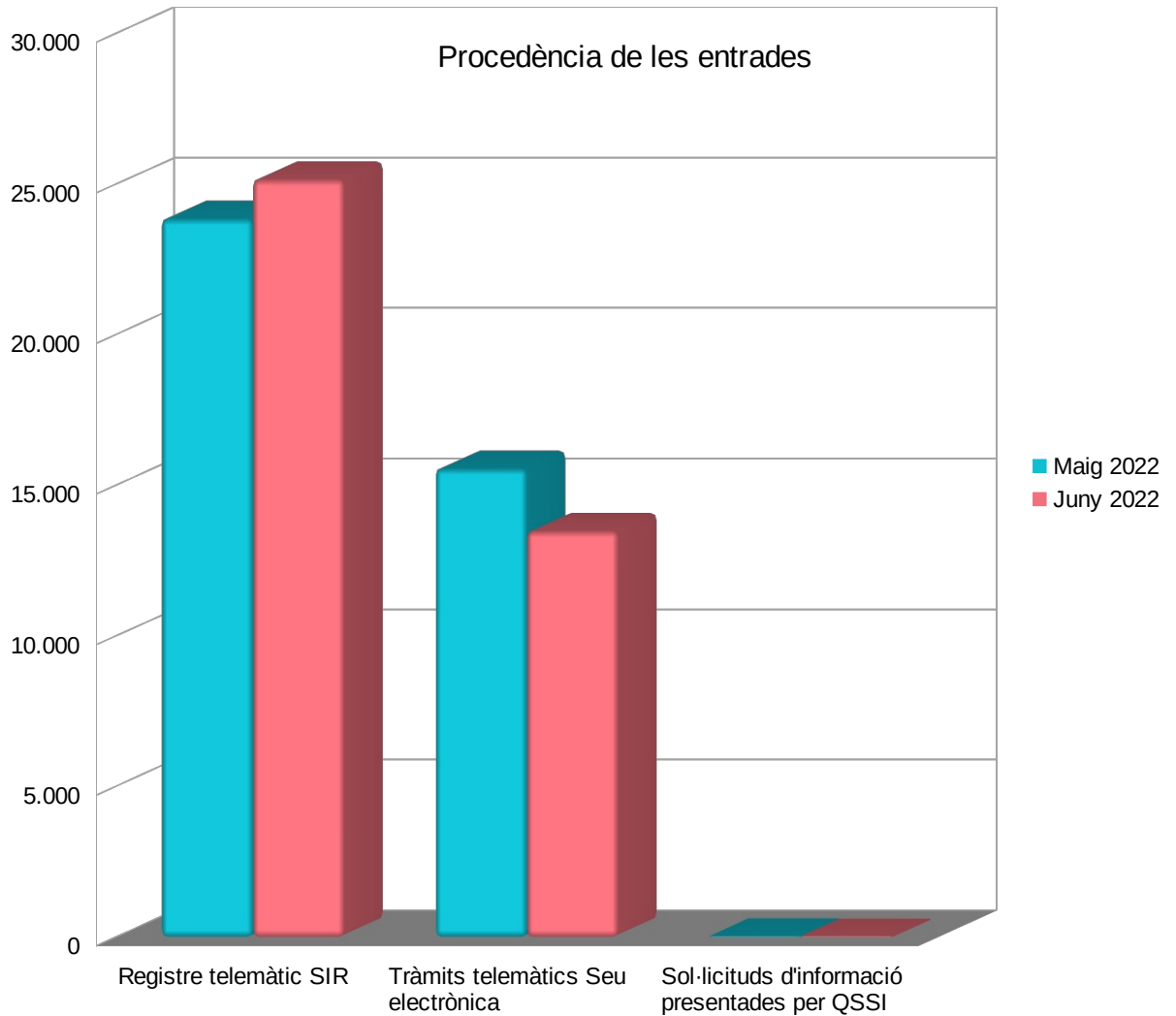
Entrades



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

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Maig 2022</i>	<i>Juny 2022</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	23.866	25.172	5%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	15.571	13.500	-13%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	35	33	-6%
Total	39.472	38.705	-2%

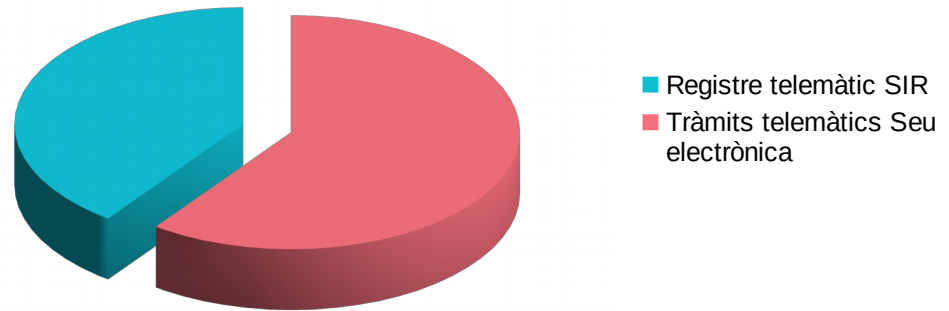
El total d'entrades telemàtiques engloba, d'una banda, les dades de les entrades presentades mitjançant els procediments que actualment són telemàtics (a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears són 954 i, de l'altra, els escrits presentats mitjançant el sistema d'interconnexió de 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>Juny 2022</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	2.715	39,94%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	4.083	60,06%
Total	6.798	100%

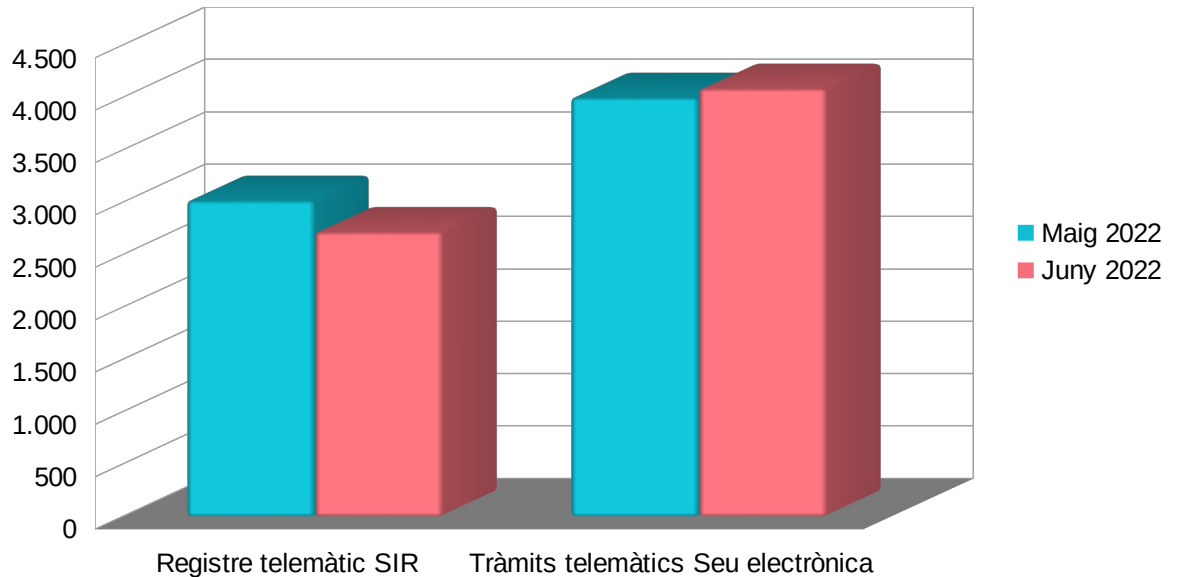
Sortides



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

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Maig 2022</i>	<i>Juny 2022</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	3.015	2.715	-9,95%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.998	4.083	2,13%
Total	7.013	6.798	-3,07%

Procedència de les sortides



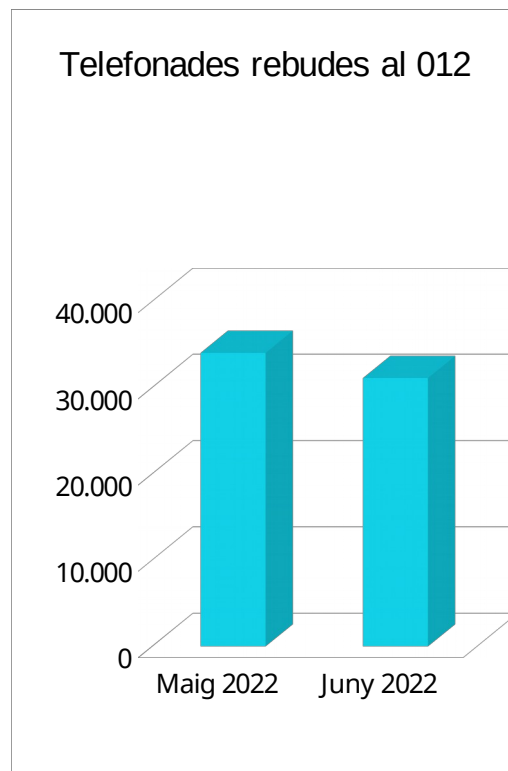


Dades específiques del canal telefònic

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

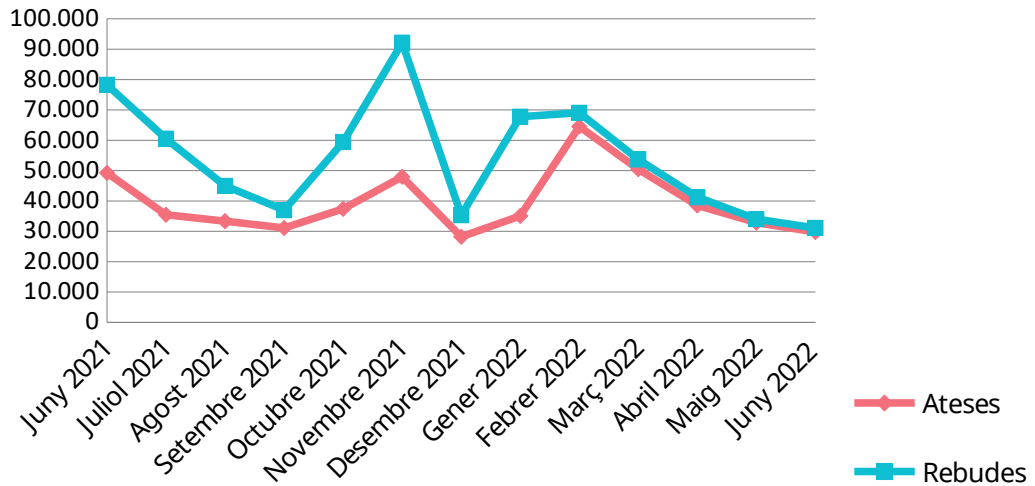
En el primer gràfic es mostra el total de telefonades rebudes durant el mes de juny de 2022 i es compara amb el nombre de telefonades rebudes el mes anterior.

	<i>Maig 2022</i>	<i>Juny 2022</i>
Nombre de telefonades rebudes	34.034	31.121



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

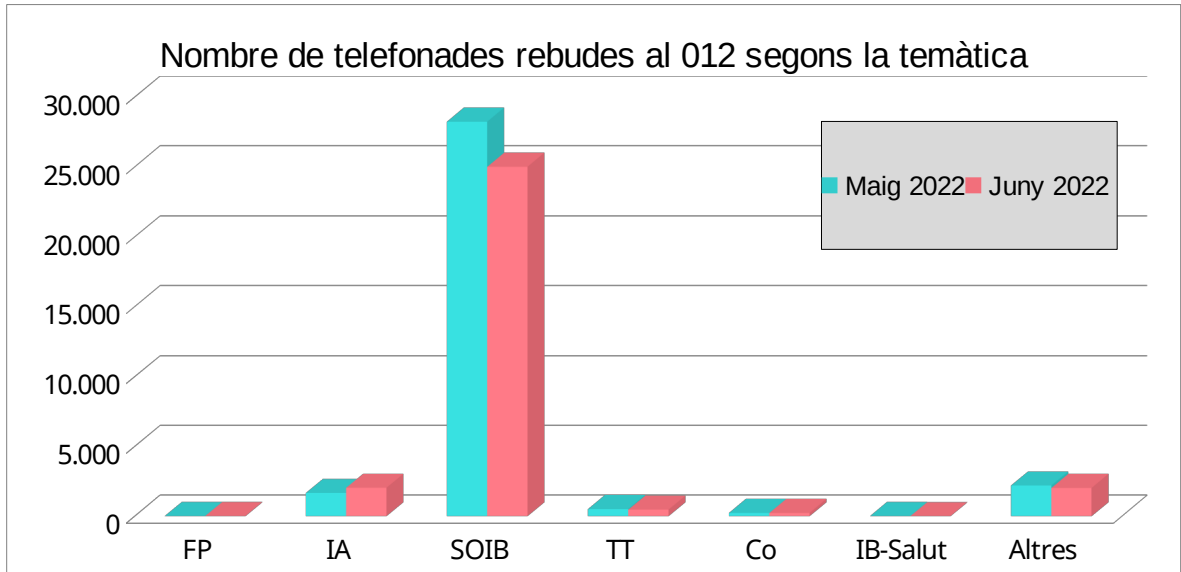
Nombre de telefonades rebudes i ateses al 012
(evolució mensual dels 12 darrers mesos)



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

Informació per temàtica	Maig 2022	Juny 2022
Funció Pública	19	14
Informació administrativa	1.658	2.035
SOIB	28.238	25.019
Tràmits telemàtics	510	474
Consum	233	239
IB-Salut	8	2
Altres	2.193	2.025

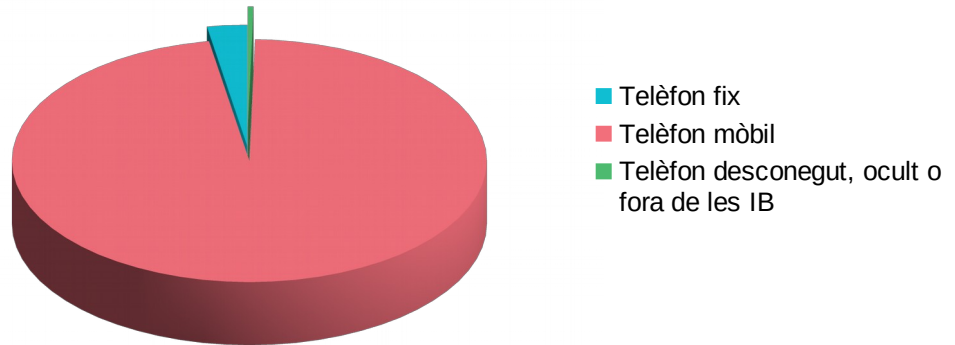
Pel que fa a l'origen de la telefonada, la distribució és la següent:



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	Juny 2022
Telèfon fix	1.036
Telèfon mòbil	28.675
Telèfon desconegut, ocult o fora de les IB	97
Total	29.808

Origen de la telefonada segons el mitjà emprat



Pel que fa al temps d'espera seguim la tendència de baixada i ens situam en 31 segons el mes de juny. Complim, d'aquesta manera, amb el compromís establert a la carta de serveis.

