



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**

## **Juliol 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 juliol de 2022:

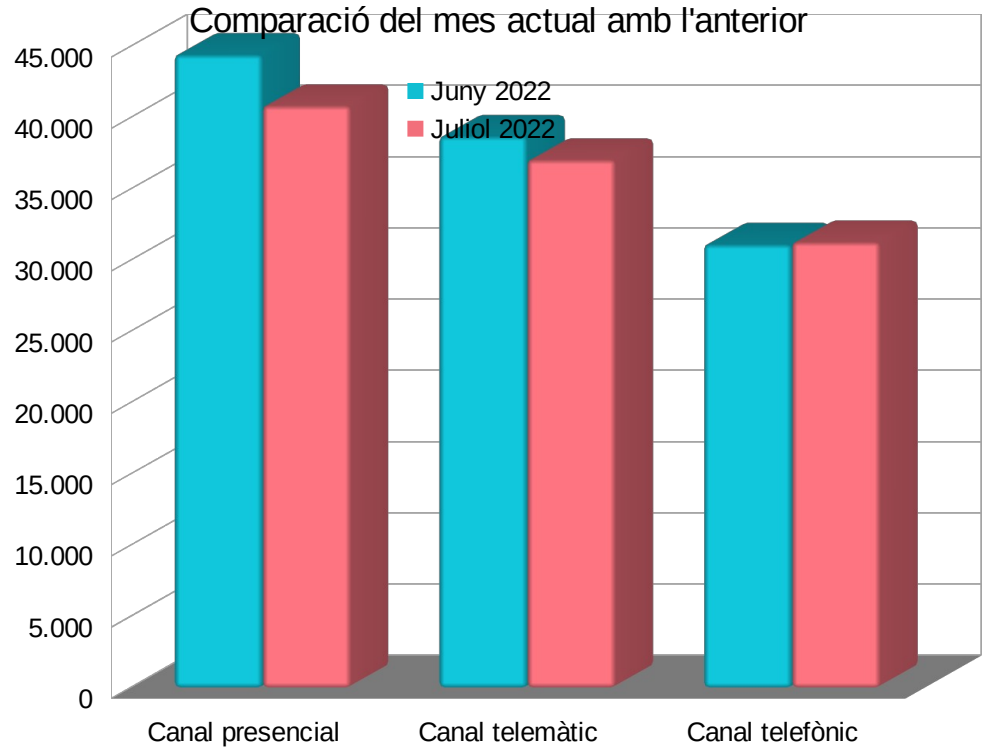
	<i>Juliol 2022</i>	<i>%</i>
Canal presencial	40.854	37%
Canal telemàtic	37.064	34%
Canal telefònic	31.284	29%
Total	109.202	100%

Mes actual



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

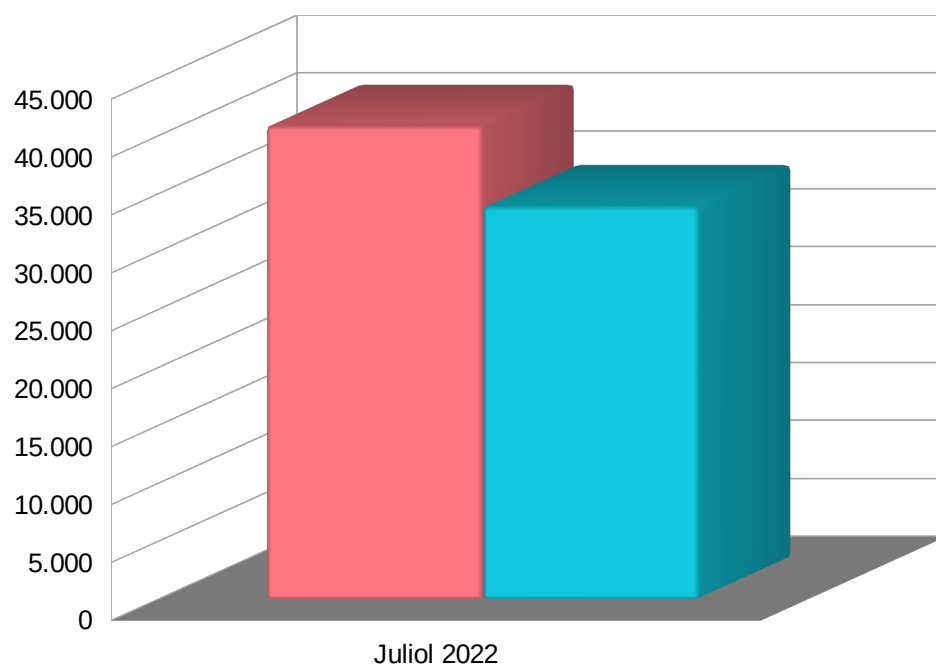
	<i>Juny 2022</i>	<i>Juliol 2022</i>	<i>Variació mensual %</i>
Canal presencial	44.437	40.854	-8%
Canal telemàtic	38.705	37.064	-4%
Canal telefònic	31.121	31.284	1%
Total	114.263	109.202	-4%



## Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes de juliol de 2022:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Juliol 2022	40.854	33.923

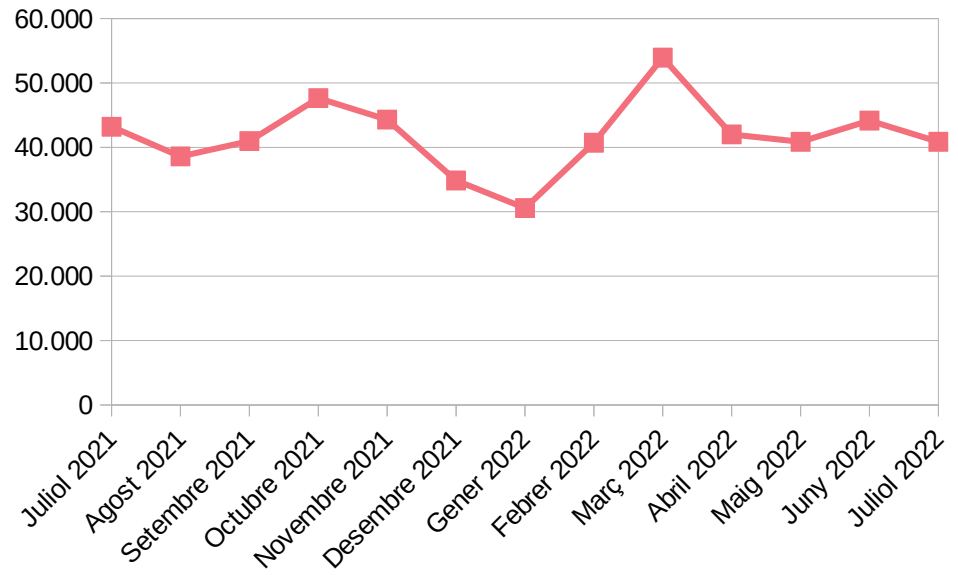


Evolució anual del nombre d'entrades i sortides del darrer any:

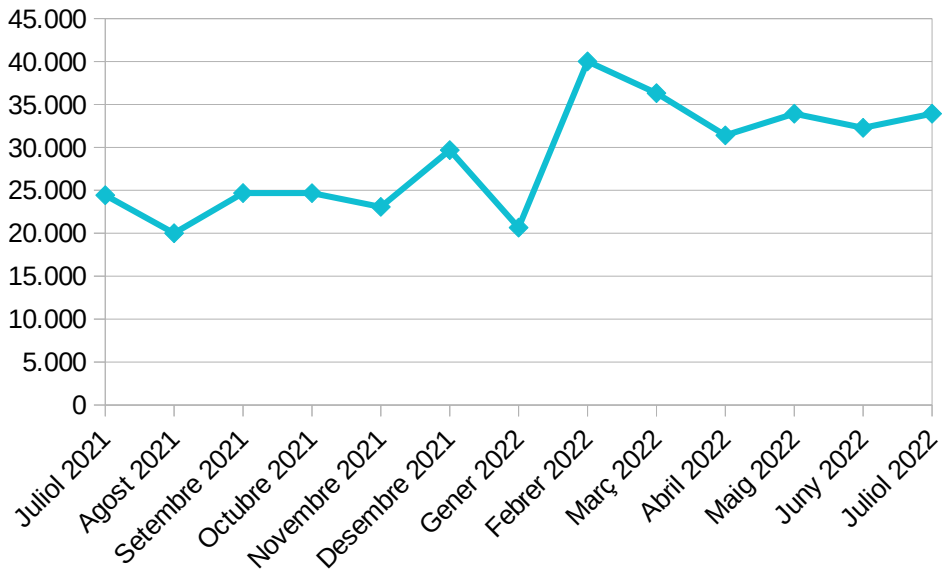
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Juliol 2021	43.188	24.437
Agost 2021	38.586	20.004
Setembre 2021	40.972	24.686
Octubre 2021	47.634	24.672
Novembre 2021	44.307	23.075
Desembre 2021	34.855	29.685
Gener 2022	30.575	20.660
Febrer 2022	40.712	40.011
Març 2022	53.932	36.312
Abril 2022	42.010	31.400
Maig 2022	40.854	33.923
Juny 2022	44.156	32.275
Juliol 2022	40.854	33.923



### Evolució de les entrades



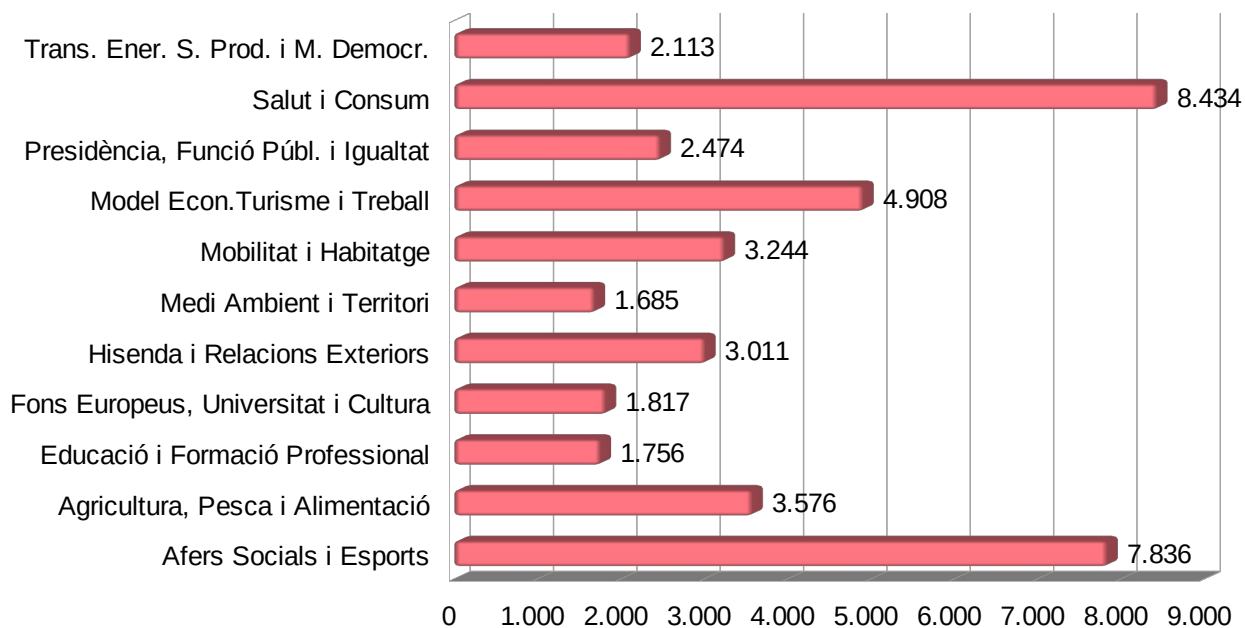
### Evolució de les sortides



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

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Afers Socials i Esports	7.836	1.296
Agricultura, Pesca i Alimentació	3.576	1.375
Educació i Formació Professional	1.756	969
Fons Europeus, Universitat i Cultura	1.817	455
Hisenda i Relacions Exteriors	3.011	16.959
Medi Ambient i Territori	1.685	1.293
Mobilitat i Habitatge	3.244	1.481
Model Econ.Turisme i Treball	4.908	1.382
Presidència, Funció Públ. i Igualtat	2.474	2.175
Salut i Consum	8.434	2.875
Trans. Ener. S. Prod. i M. Democr.	2.113	3.663
<b>Total</b>	<b>40.854</b>	<b>33.923</b>

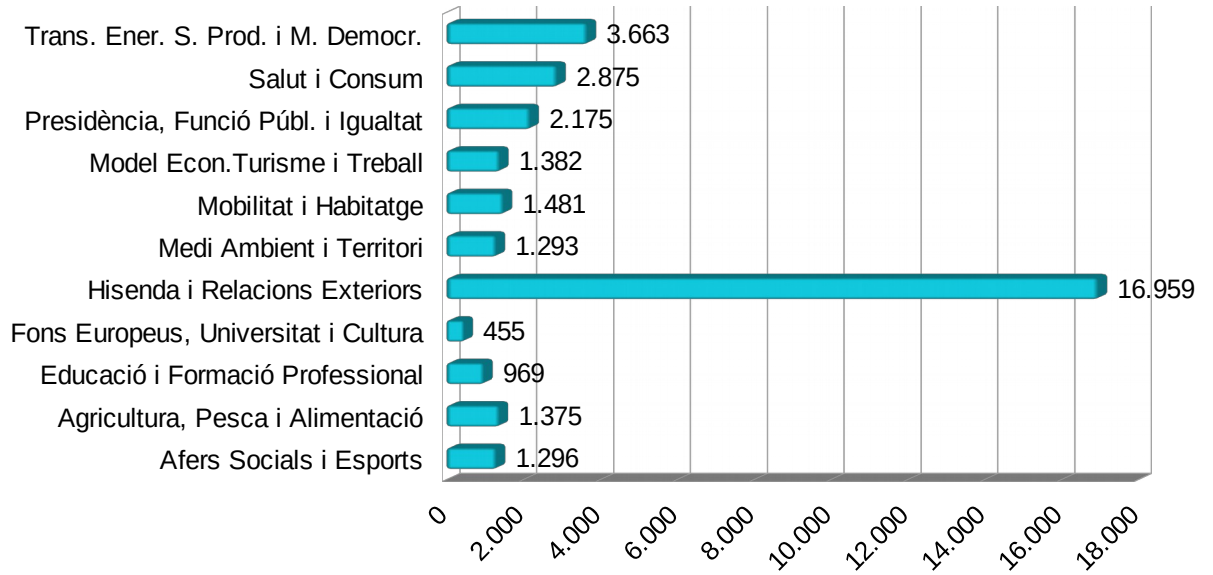
## Entrades per conselleries





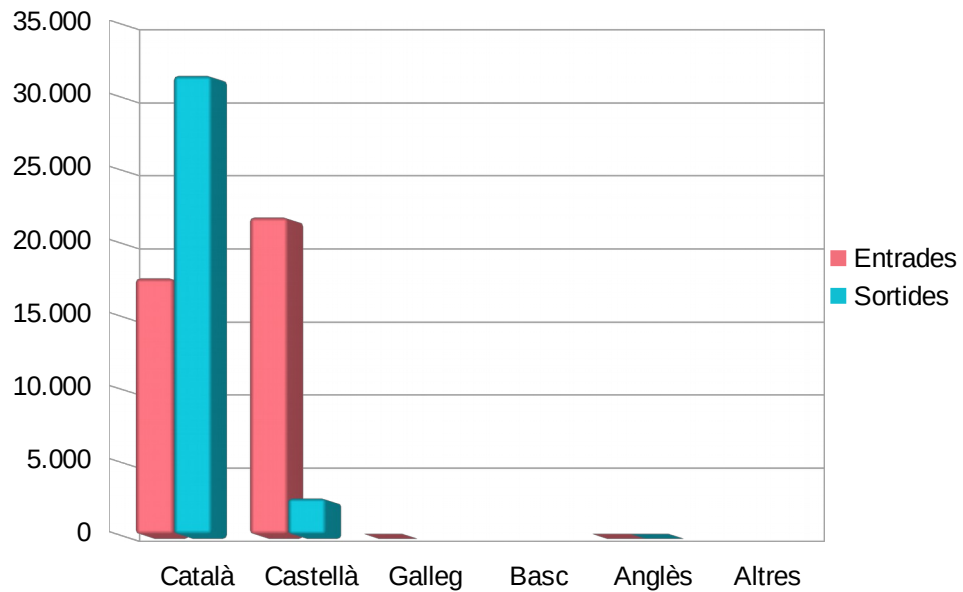


### Sortides per conselleries



### Entrades i sortides per idioma:

	Entrades	Sortides
Català	17.486	31.342
Castellà	21.650	2.419
Galleg	1	0
Basc	0	0
Anglès	2	1
Altres	0	0

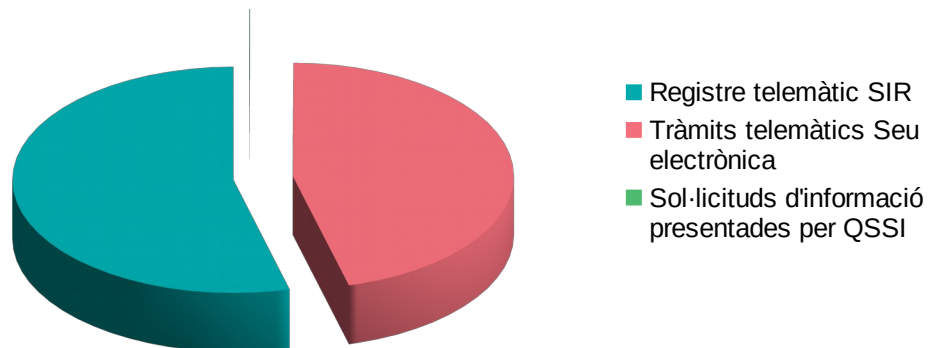


## Dades específiques del canal telemàtic

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

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Juliol 2022</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	20.047	54%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	16.998	46%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	19	0%
Total	37.064	100%

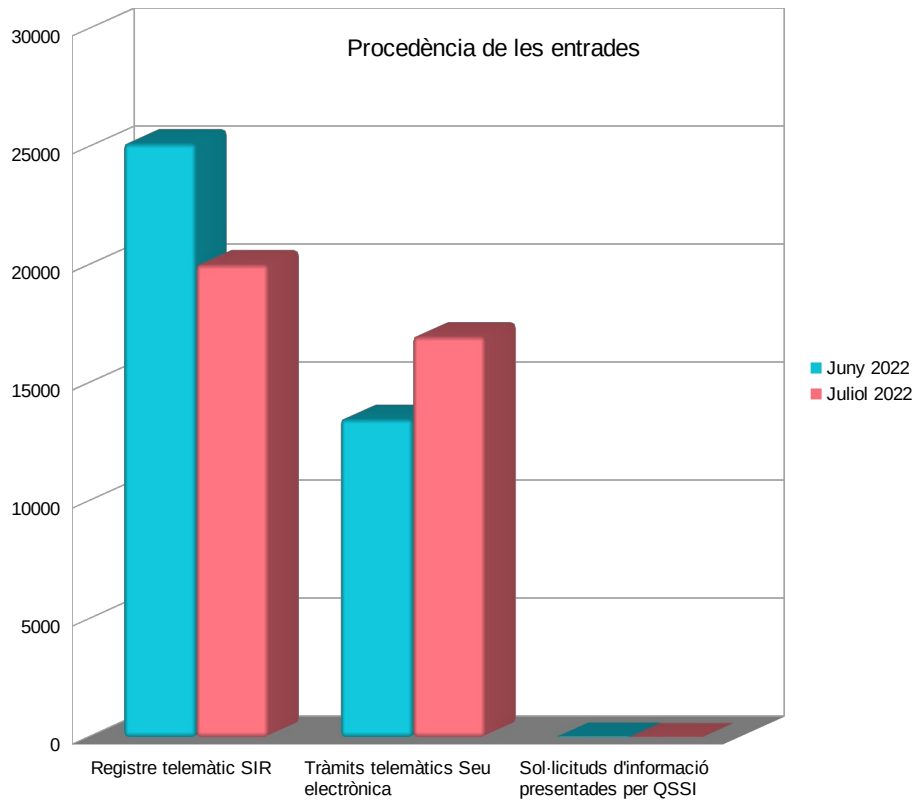
### Entrades



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

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Juny 2022</i>	<i>Juliol 2022</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	25.172	20.047	-20%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	13.500	16.998	26%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	33	19	-42%
Total	38.705	37.064	-4%

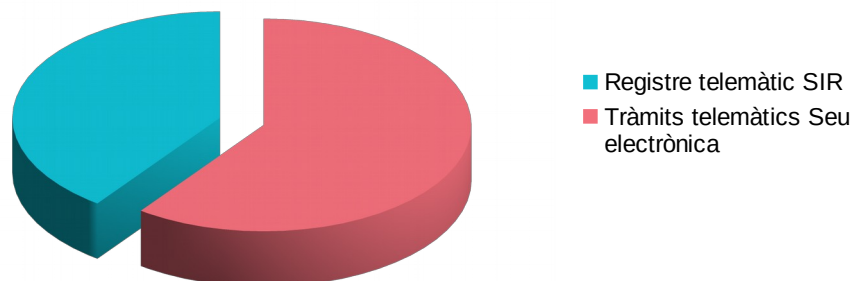
El total d'entrades telemàtiques engloba, d'una banda, les dades de les entrades presentades mitjançant els procediments que actualment són telemàtics (a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears són 3444 i, de l'altra, els escrits presentats mitjançant el sistema d'interconnexió 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:

Procedència de les sortides	Juliol 2022	%
Registre telemàtic SIR	2.405	40,20%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.578	59,80%
Total	5.983	100%

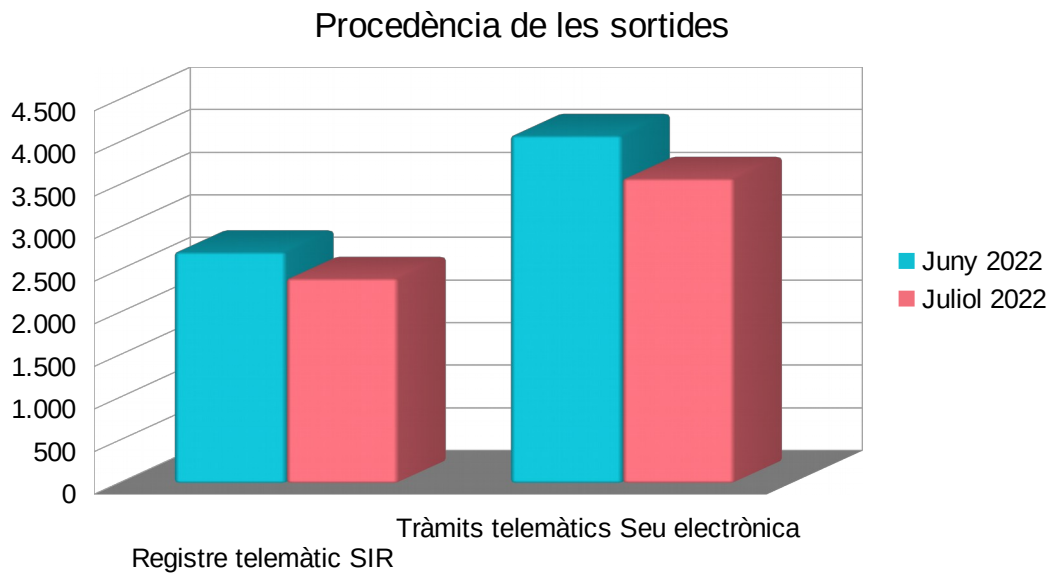
### Sortides





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

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Juny 2022</i>	<i>Juliol 2022</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	2.715	2.405	-11,42%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	4.083	3.578	-12,37%
Total	6.798	5.983	-11,99%



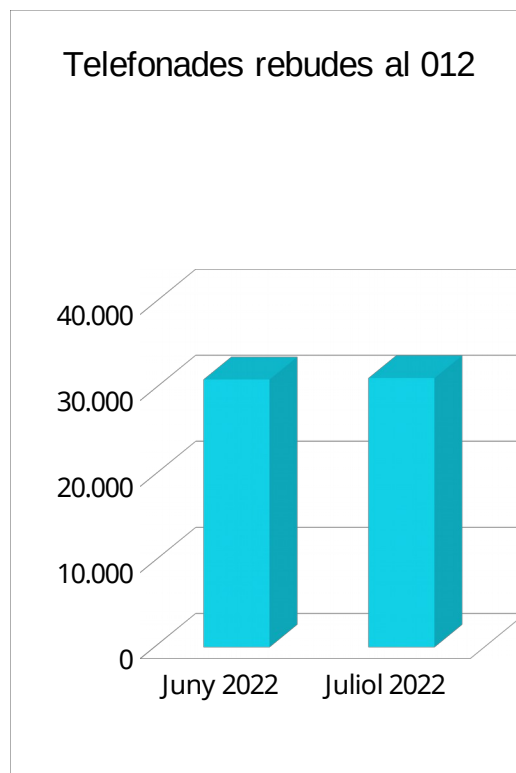


## Dades específiques del canal telefònic

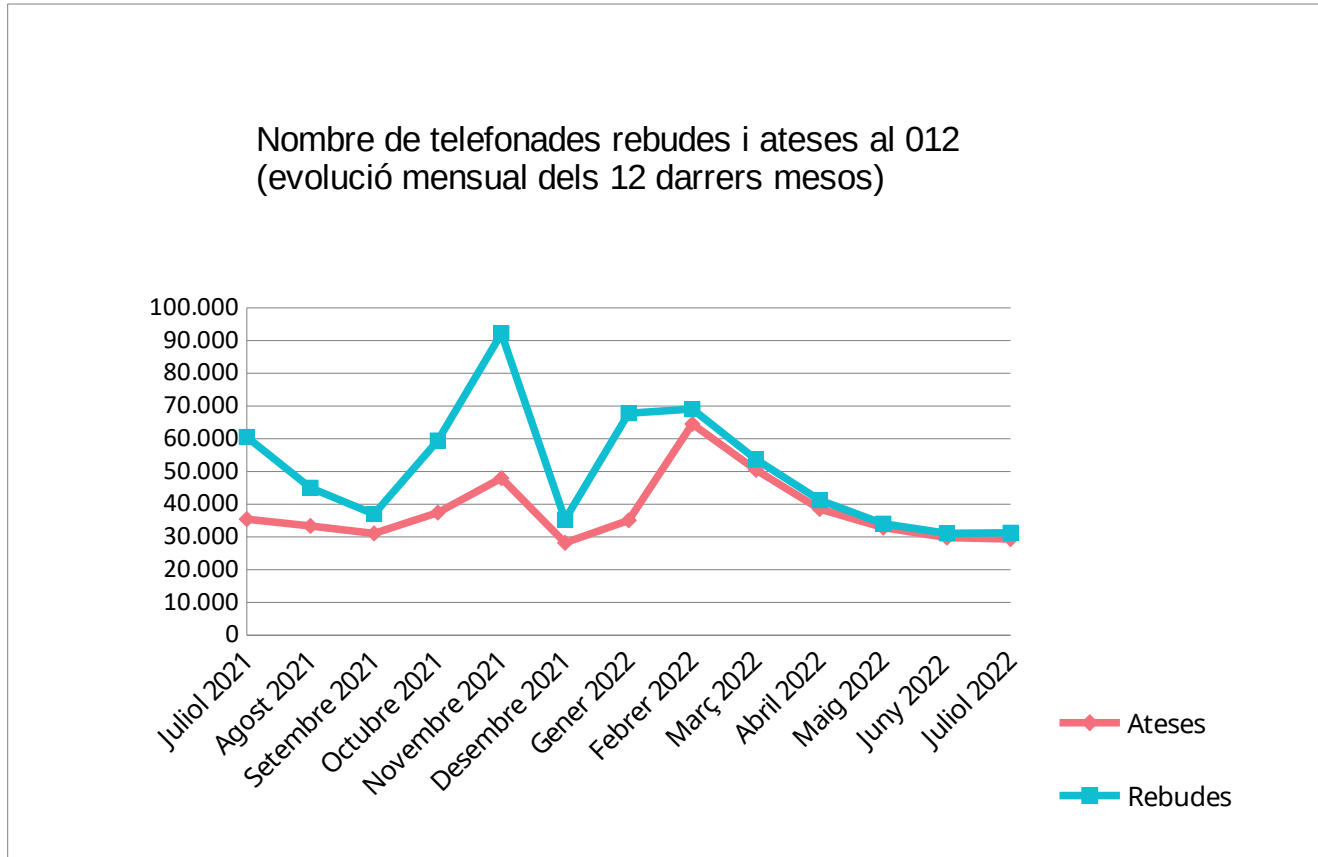
En aquest apartat s'analitzen les telefonades rebudes al telèfon d'assistència 012.

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

	<i>Juny 2022</i>	<i>Juliol 2022</i>
Nombre de telefonades rebudes	31.121	31.284



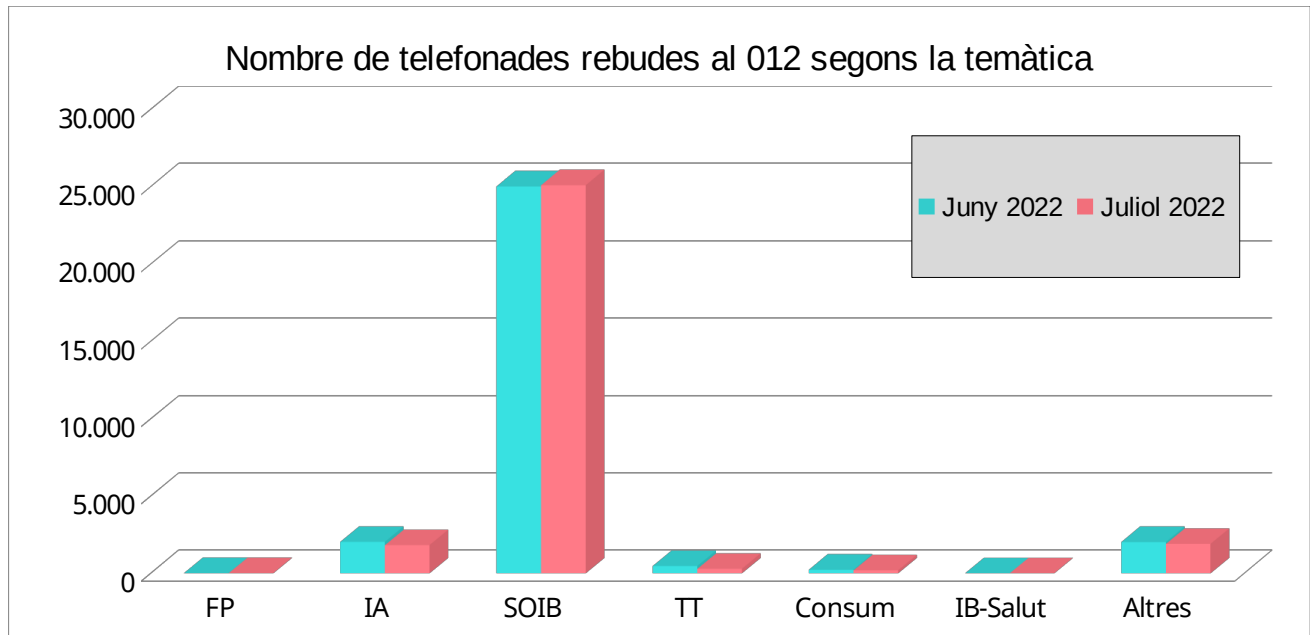
En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses durant el darrer any:



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

Informació per temàtica	Juny 2022	Juliol 2022
Funció Pública	14	19
Informació administrativa	2.035	1.826
SOIB	25.019	25.098
Tràmits telemàtics	474	297
Consum	239	200
IB-Salut	2	5
Altres	2.025	1.907

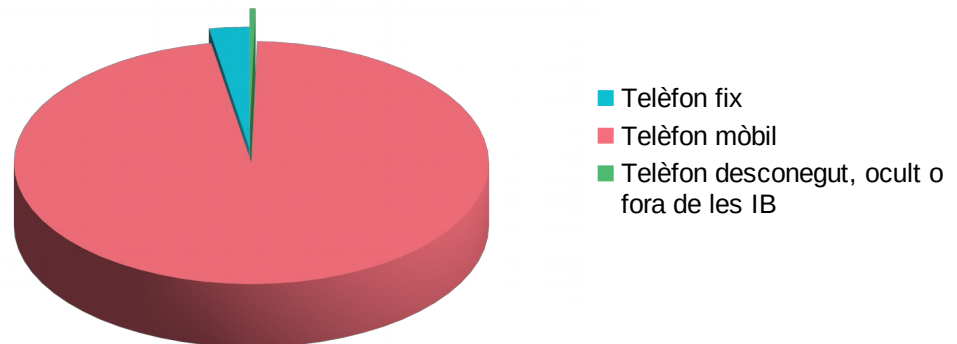
Pel que fa a l'origen de la telefonada, la distribució és la següent:



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 97% del total.

Origen de la telefonada	Juliol 2022
Telèfon fix	927
Telèfon mòbil	28.353
Telèfon desconegut, ocult o fora de les IB	72
Total	29.352

### Origen de la telefonada segons el mitjà emprat



Pel que fa al temps d'espera seguim la tendència de baixada i ens situam en 36 segons el mes de juliol. Complim, d'aquesta manera, amb el compromís establert a la carta de serveis.

