



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**

## **Agost 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.).

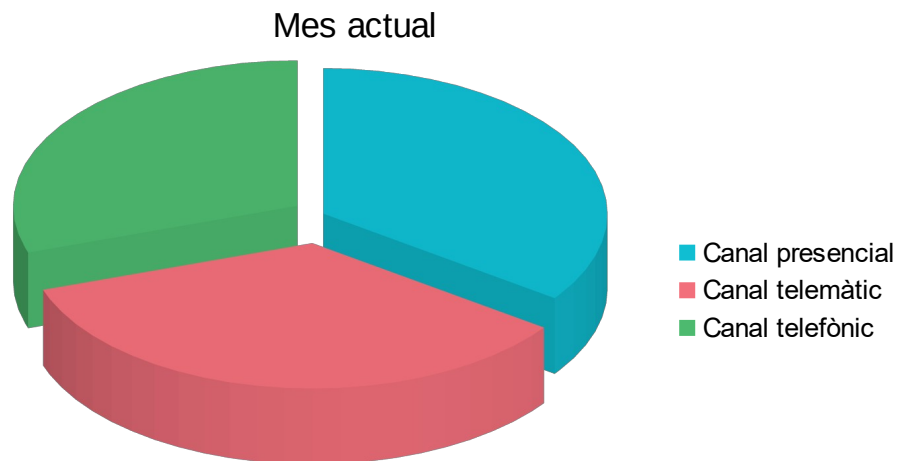
Vists els canals disponibles, fora interessant analitzar les dades sobre l'ús que se'n fa i les prestacions que ofereixen.



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

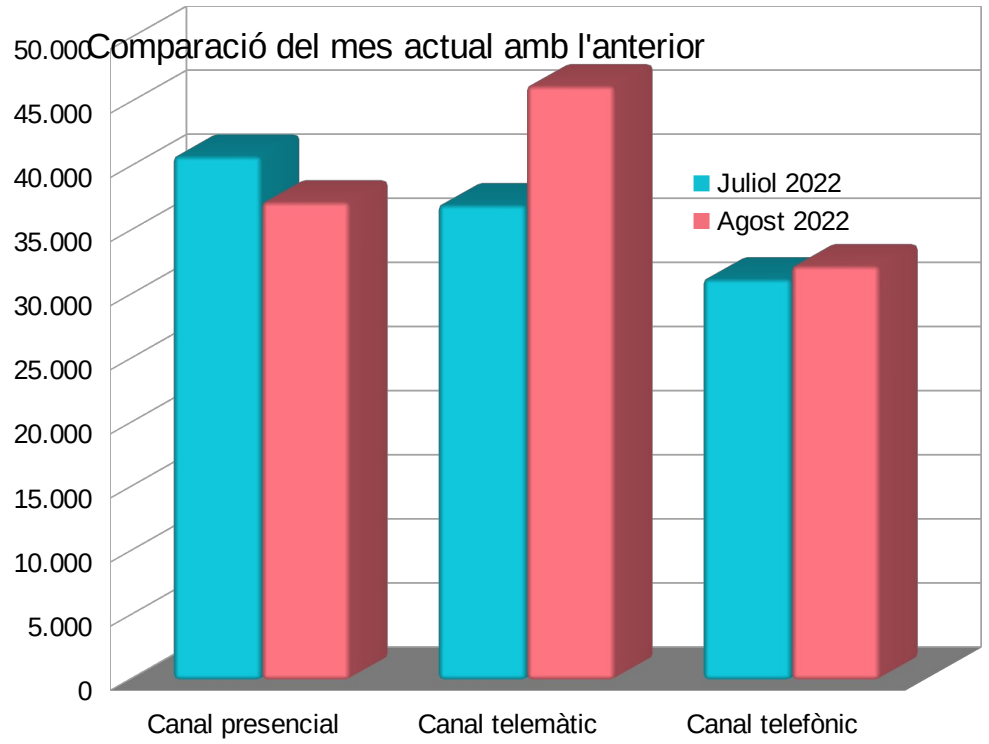
Vegem a continuació el resum de les principals dades relatives al Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania classificades en funció dels canals d'accés emprats durant el mes d'agost de 2022:

	Agost 2022	%
Canal presencial	37.277	32%
Canal telemàtic	46.341	40%
Canal telefònic	32.304	28%
Total	115.922	100%



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

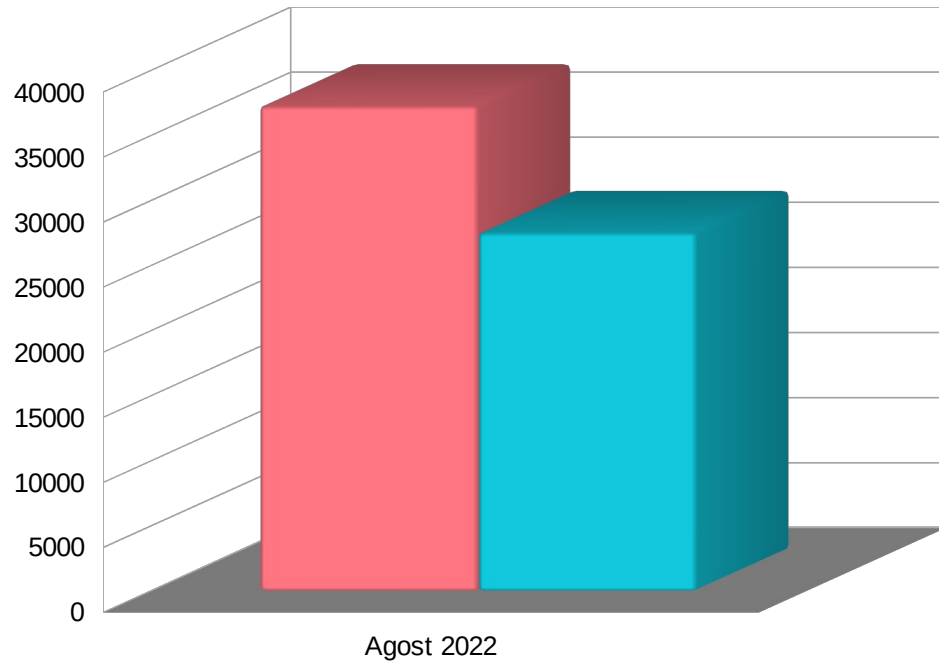
	Juliol 2022	Agost 2022	Variació mensual %
Canal presencial	40.854	37.277	-9%
Canal telemàtic	37.064	46.341	25%
Canal telefònic	31.284	32.304	3%
Total	109.202	115.922	6%



## Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes d'agost de 2022:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Agost 2022	37.277	27.552

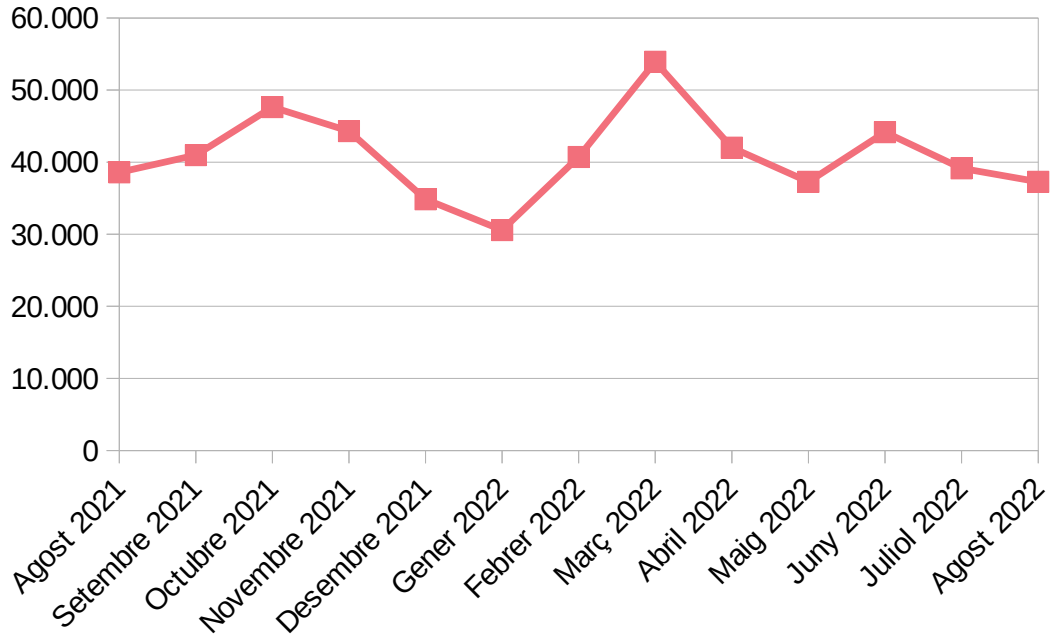


Evolució anual del nombre d'entrades i sortides del darrer any:

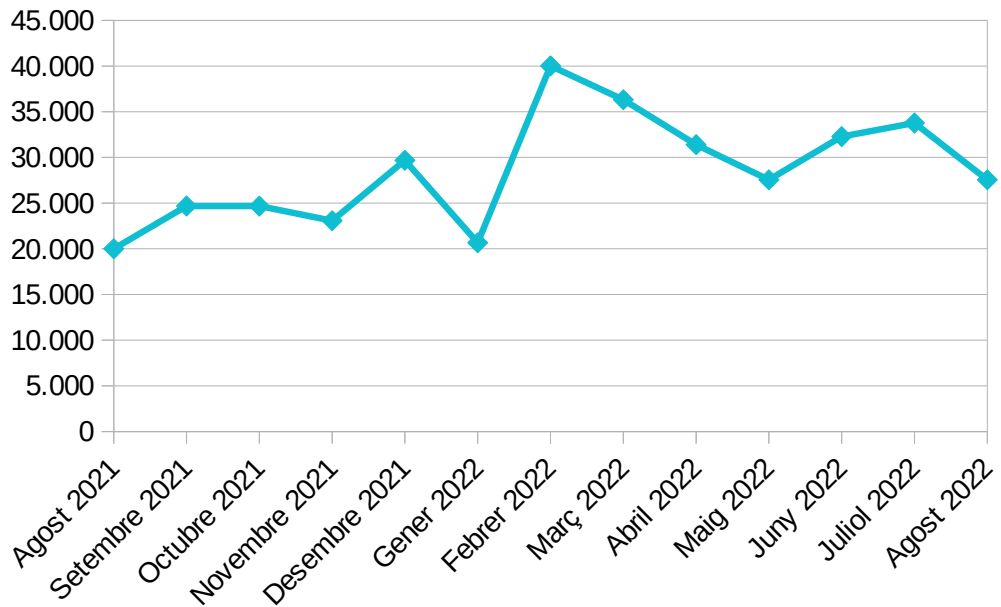
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Agost 2021	38.586	20.004
Setembre 2021	40.972	24.686
Octubre 2021	47.634	24.672
Novembre 2021	44.307	23.075
Desembre 2021	34.855	29.685
Gener 2022	30.575	20.660
Febrer 2022	40.712	40.011
Març 2022	53.932	36.312
Abril 2022	42.010	31.400
Maig 2022	37.277	27.552
Juny 2022	44.156	32.275
Juliol 2022	39.139	33.762
Agost 2022	37.277	27.552



### Evolució de les entrades



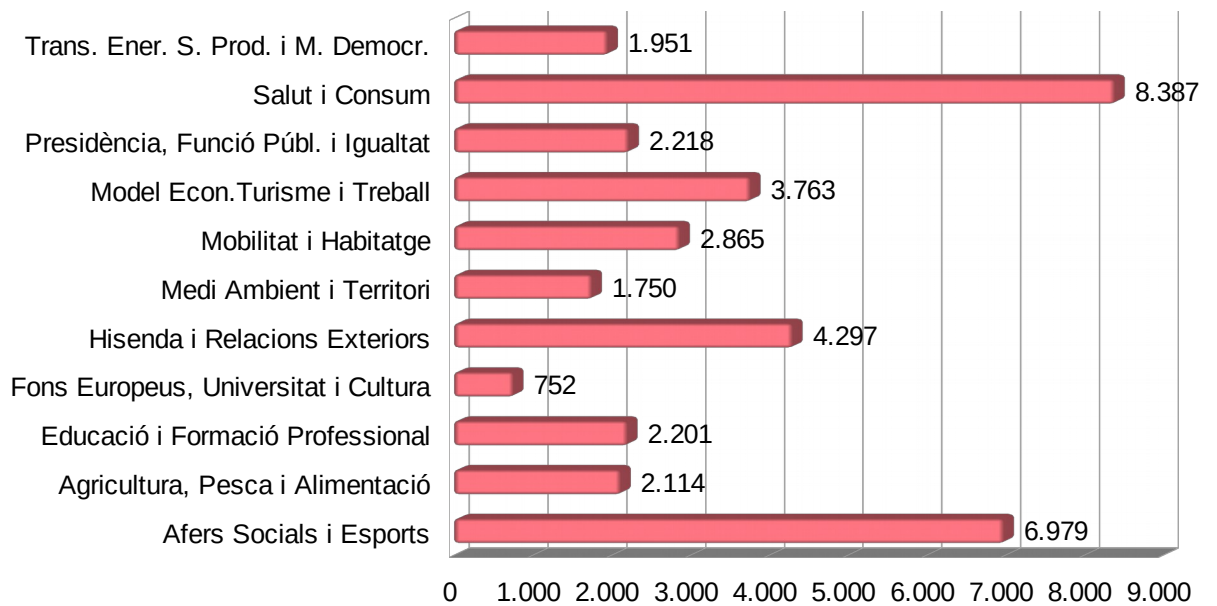
### Evolució de les sortides



## Entrades i sortides del mes d'agost per conselleries:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Afers Socials i Esports	6.979	1.534
Agricultura, Pesca i Alimentació	2.114	1.099
Educació i Formació Professional	2.201	1.401
Fons Europeus, Universitat i Cultura	752	221
Hisenda i Relacions Exteriors	4.297	10.788
Medi Ambient i Territori	1.750	1.015
Mobilitat i Habitatge	2.865	1.599
Model Econ.Turisme i Treball	3.763	1.601
Presidència, Funció Públ. i Igualtat	2.218	1.675
Salut i Consum	8.387	3.034
Trans. Ener. S. Prod. i M. Democr.	1.951	3.585
Total	37.277	27.552

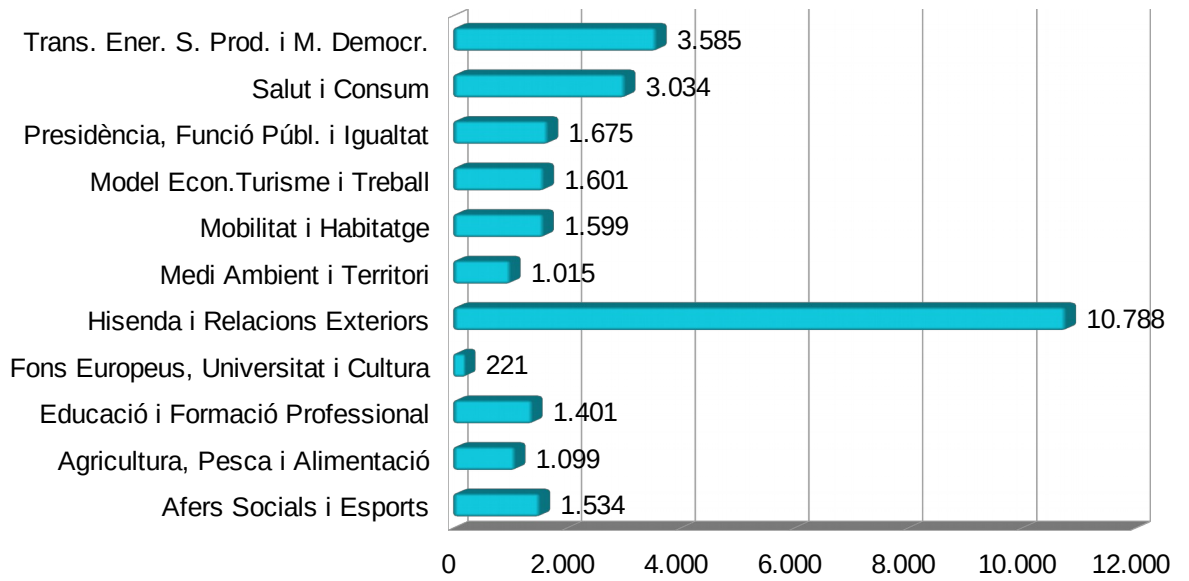
## Entrades per conselleries





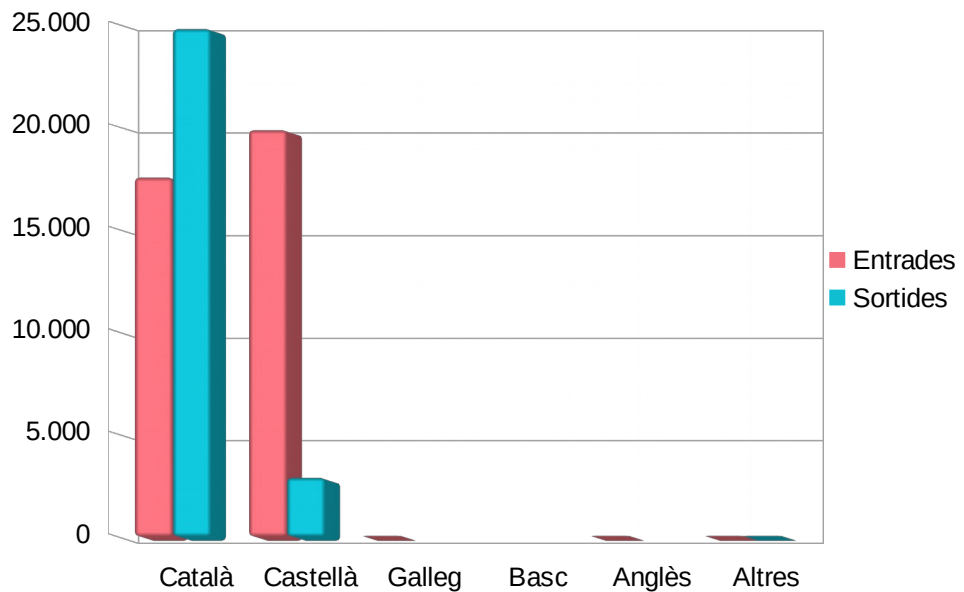


### Sortides per conselleries



### Entrades i sortides per idioma:

	Entrades	Sortides
Català	17.479	24.723
Castellà	19.795	2.828
Galleg	1	0
Basc	0	0
Anglès	1	0
Altres	1	1

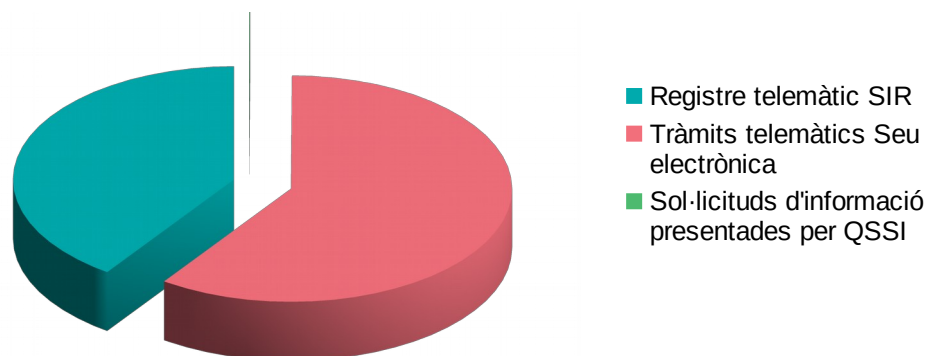


## Dades específiques del canal telemàtic

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

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Agost 2022</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	18.662	40%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	27.645	60%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	34	0%
Total	46.341	100%

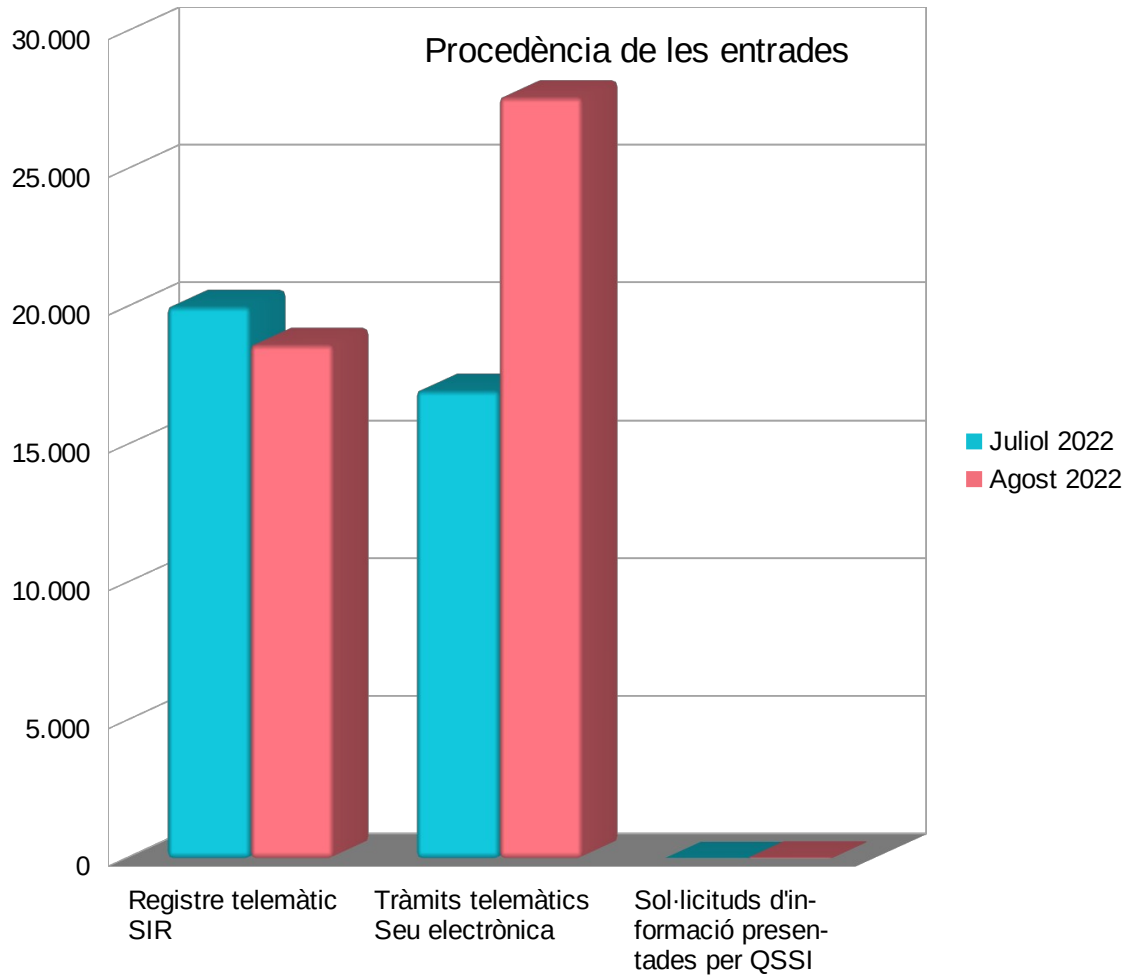
### Entrades



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

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Juliol 2022</i>	<i>Agost 2022</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	20.047	18.662	-7%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	16.998	27.645	63%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	19	34	79%
Total	37.064	46.341	25%

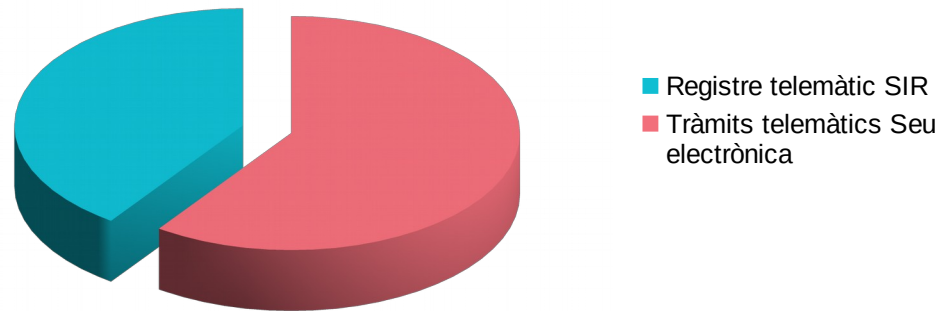
El total d'entrades telemàtiques engloba, d'una banda, les dades de les entrades presentades mitjançant els procediments que actualment són telemàtics (a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears són 3.627 i, de l'altra, els escrits presentats mitjançant el sistema d'interconnexió 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>Agost 2022</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	2.225	44,32%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	2.795	55,68%
Total	5.020	100%

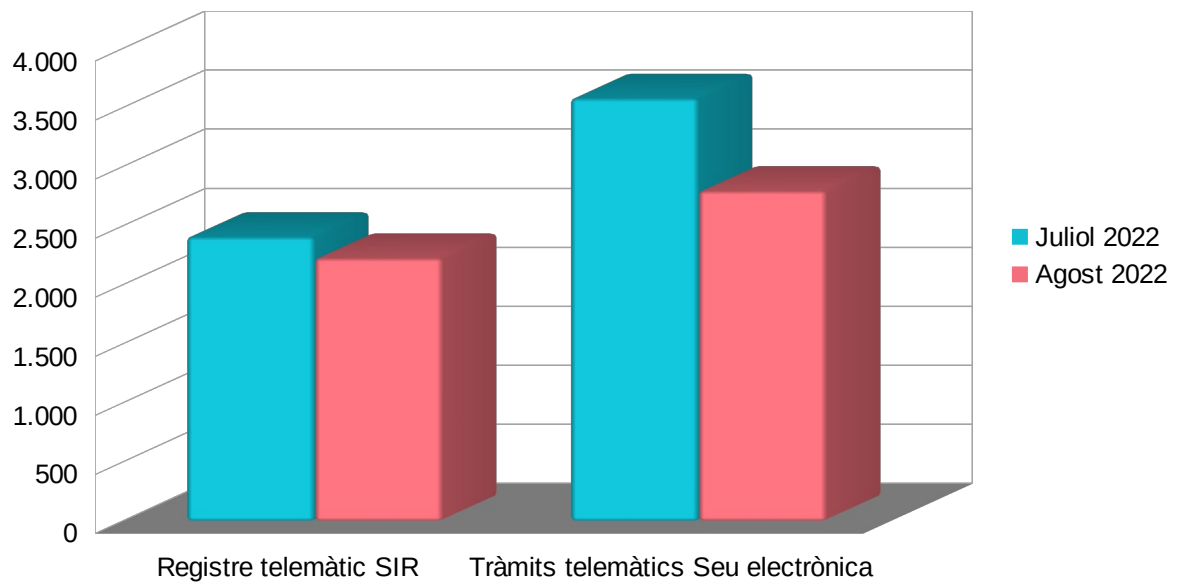
## Sortides



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

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Juliol 2022</i>	<i>Agost 2022</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	2.405	2.225	-7,48%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.578	2.795	-21,88%
<b>Total</b>	<b>5.983</b>	<b>5.020</b>	<b>-16,10%</b>

## Procedència de les sortides



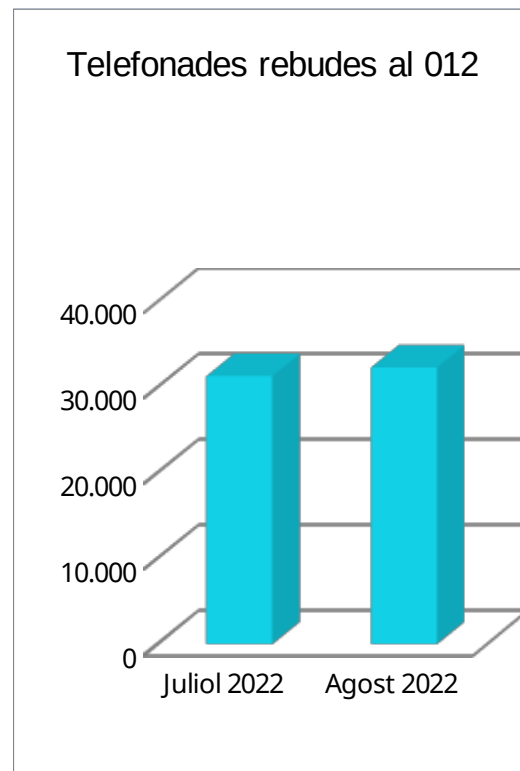


## Dades específiques del canal telefònic

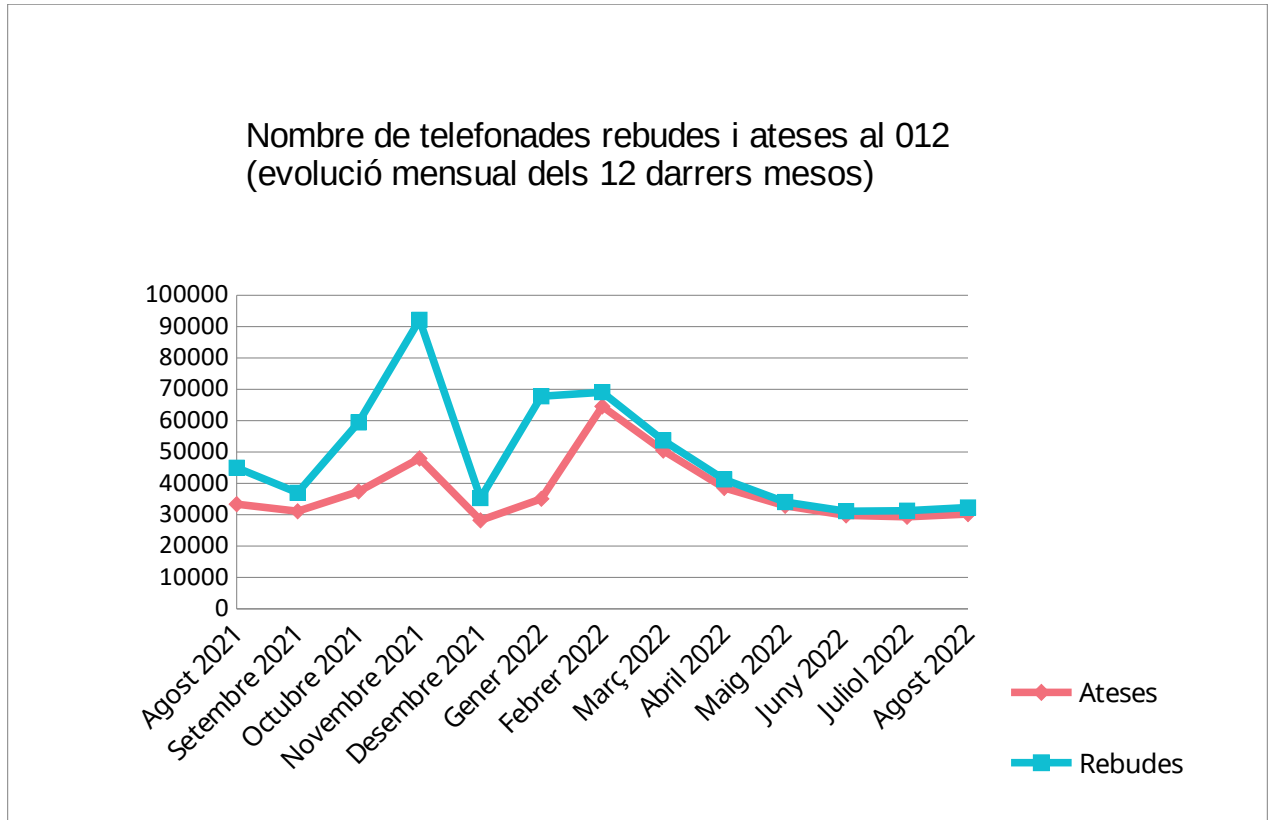
En aquest apartat s'analitzen les telefonades rebudes al telèfon d'assistència 012.

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

	<i>Juliol 2022</i>	<i>Agost 2022</i>
Nombre de telefonades rebudes	31.284	32.304



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

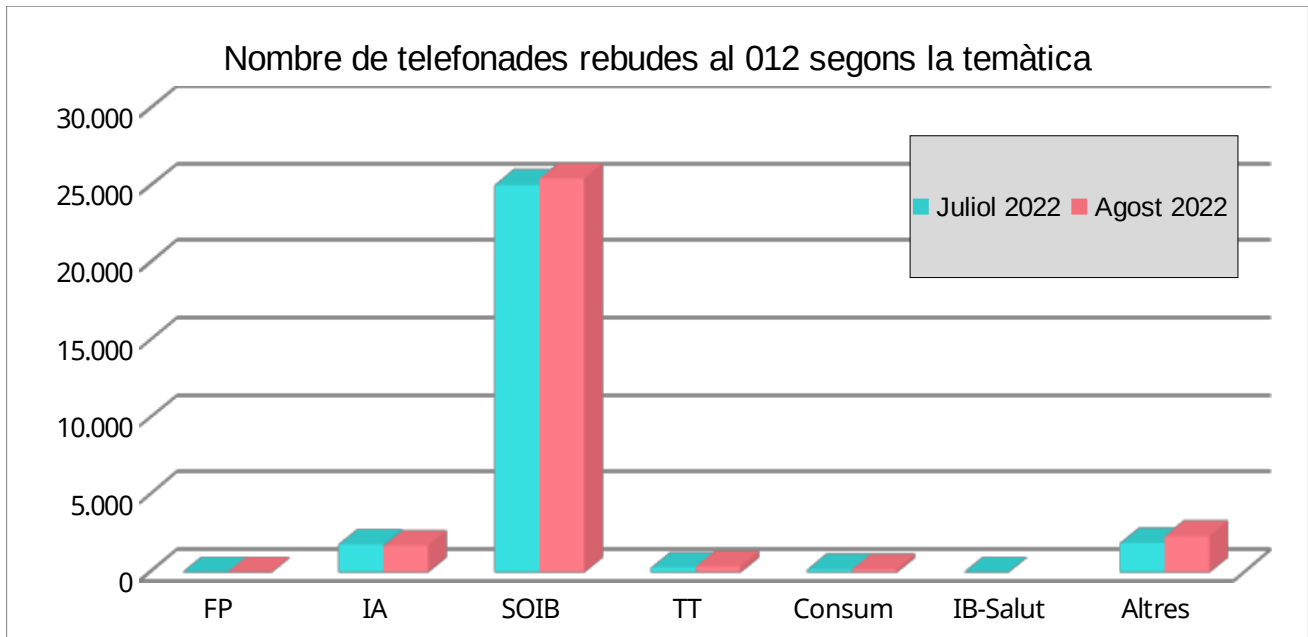


El següent taula mostra el nombre de telefonades rebudes durant el mes d'agost de 2022 classificades segons la temàtica (s'hi han inclòs, com a referència, les dades corresponents al mes anterior).

Informació per temàtica	Juliol 2022	Agost 2022
Funció Pública	19	4
Informació administrativa	1.826	1.732
SOIB	25.098	25.505
Tràmits telemàtics	297	396
Consum	200	211
IB-Salut	5	0
Altres	1.907	2.359



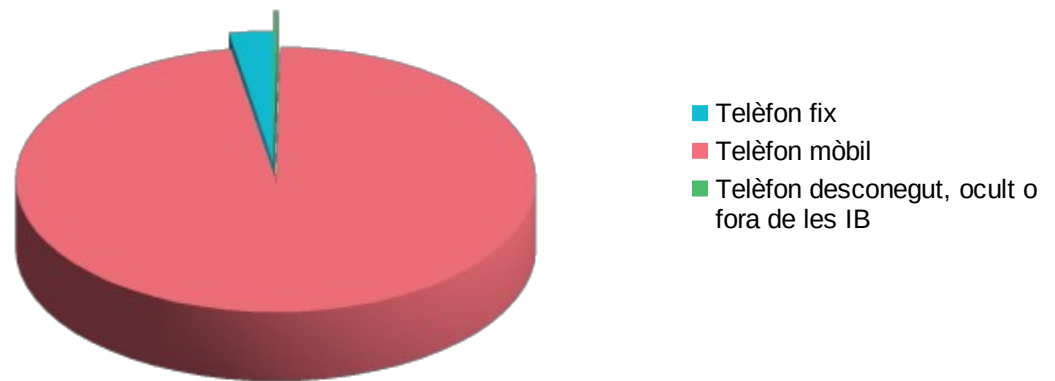
Pel que fa a l'origen de la telefonada, la distribució és la següent:



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	Agost 2022
Telèfon fix	828
Telèfon mòbil	29.298
Telèfon desconegut, ocult o fora de les IB	81
Total	30.207

### Origen de la telefonada segons el mitjà emprat



Pel que fa al temps d'espera seguim la tendència de baixada i ens situam en 33 segons el mes d'agost . Complim, d'aquesta manera, amb el compromís establert a la carta de serveis.

