



G CONSELLERIA  
O ADMINISTRACIONS  
I PÚBLIQUES I  
B MODERNITZACIÓ  
/ DIRECCIÓ GENERAL  
MODERNITZACIÓ I  
ADMINISTRACIÓ DIGITAL

# **Informe d'activitat de l'Atenció a la Ciutadania**

## **Desembre 2020**



GOIB  
/



## Introducció

L'Administració autonòmica canalitza el Servei d'Atenció i Informació 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 general 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.

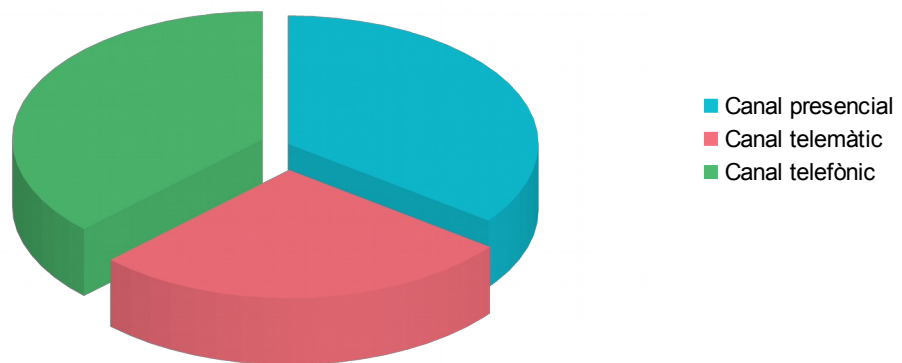


## Dades globals. Tots els canals d'atenció a la ciutadania

Vegem a continuació el resum de les principals dades relatives al Servei d'Atenció i Informació a la Ciutadania classificades en funció dels canals d'accés emprats durant el mes de desembre de 2020:

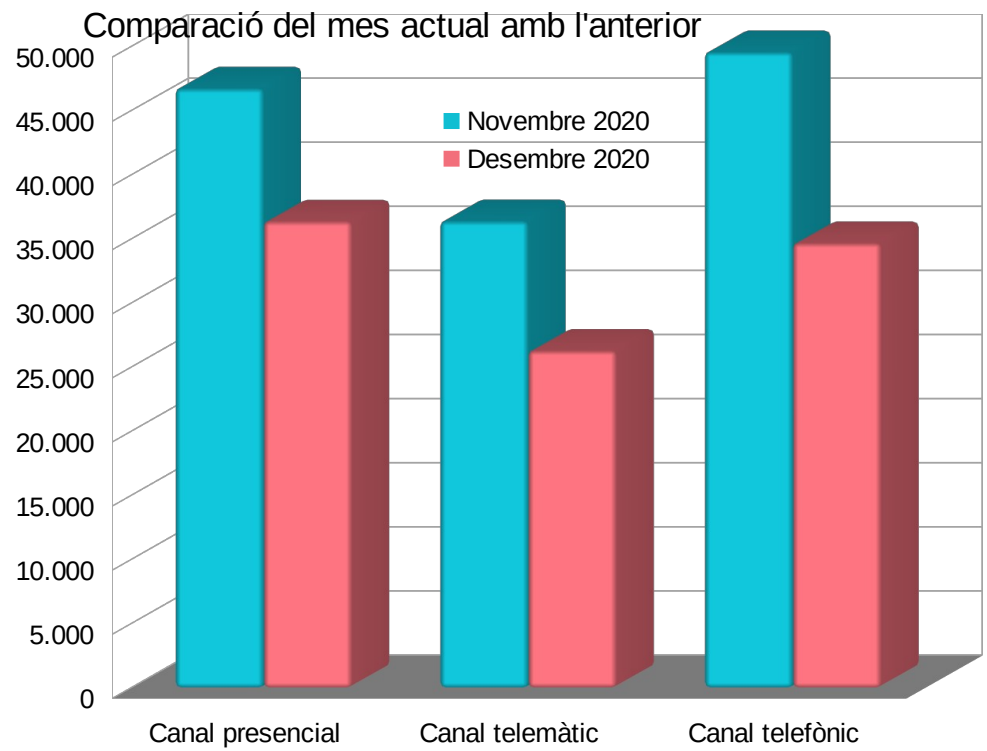
	<i>Desembre 2020</i>	<i>%</i>
Canal presencial	36.375	37%
Canal telemàtic	26.293	27%
Canal telefònic	34.683	36%
Total	97.351	100%

Mes actual



La taula següent permet comparar els valors de desembre de 2020 amb els del mes anterior i valorar-ne l'evolució:

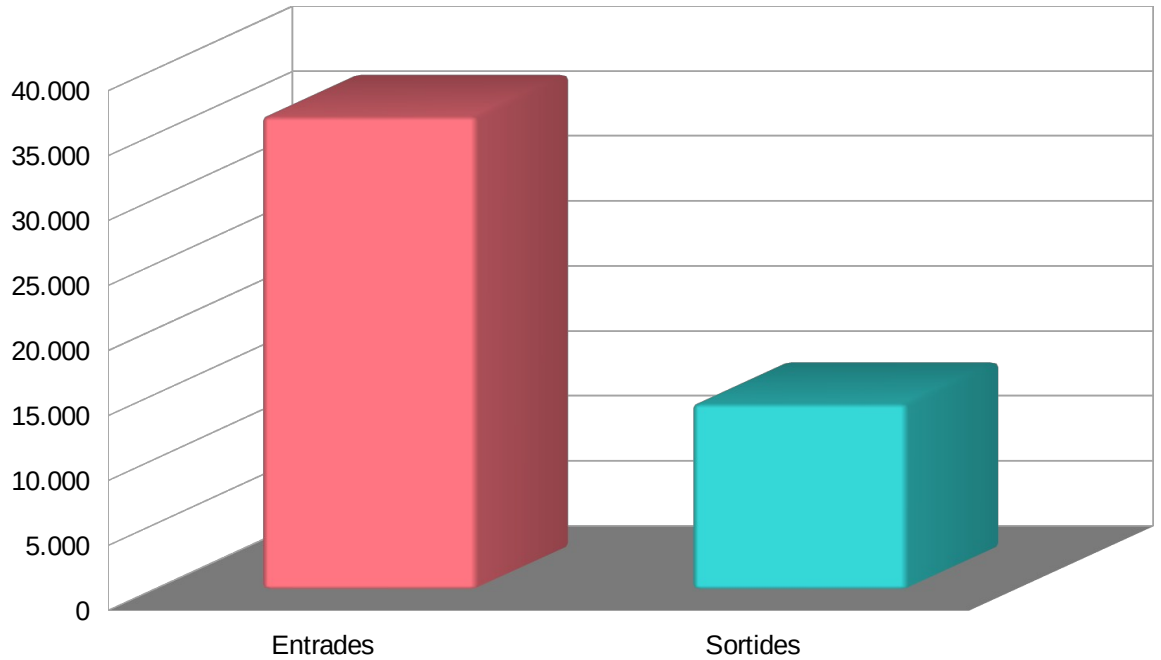
	<i>Novembre 2020</i>	<i>Desembre 2020</i>	<i>Variació mensual %</i>
Canal presencial	46.743	36.375	-22%
Canal telemàtic	36.397	26.293	-28%
Canal telefònic	49.579	34.683	-30%
Total	132.719	97.351	-27%



## Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes de desembre de 2020:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Desembre 2020	36.375	14.257



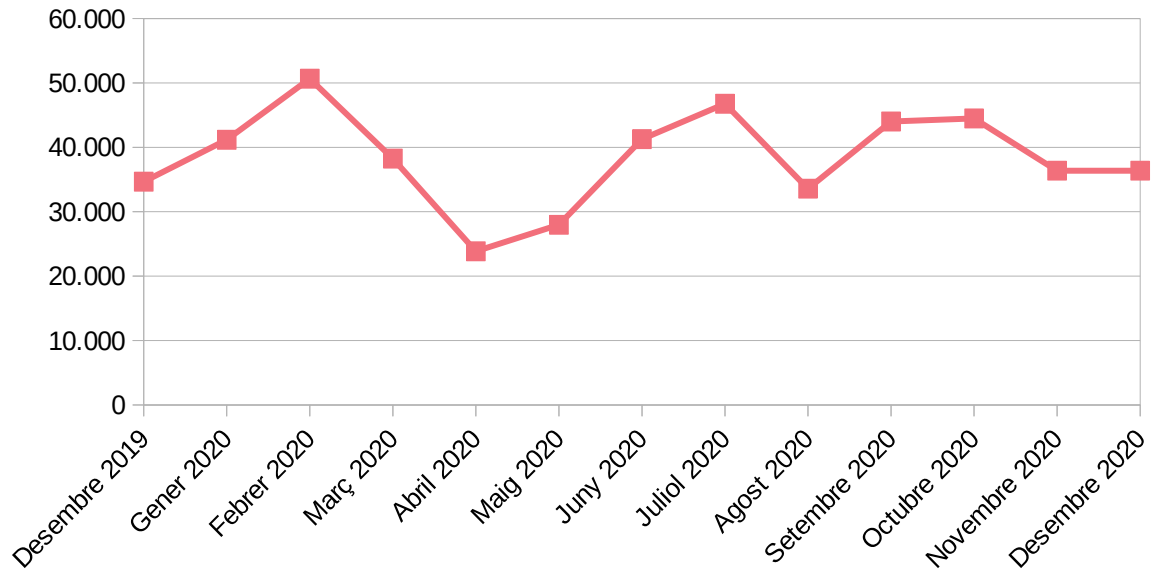
Evolució anual del nombre d'entrades i sortides del darrer any:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Desembre 2019	34.675	20.028
Gener 2020	41.177	23.867
Febrer 2020	50.648	25.589
Març 2020	38.252	19.373
Abril 2020	23.846	9.906
Maig 2020	27.965	12.745
Juny 2020	41.280	21.908
Juliol 2020	46.759	22.341
Agost 2020	33.574	13.881
Setembre 2020	43.999	17.036
Octubre 2020	44.476	21.367
Novembre 2020	36.375	14.257
Desembre 2020	36.375	14.257

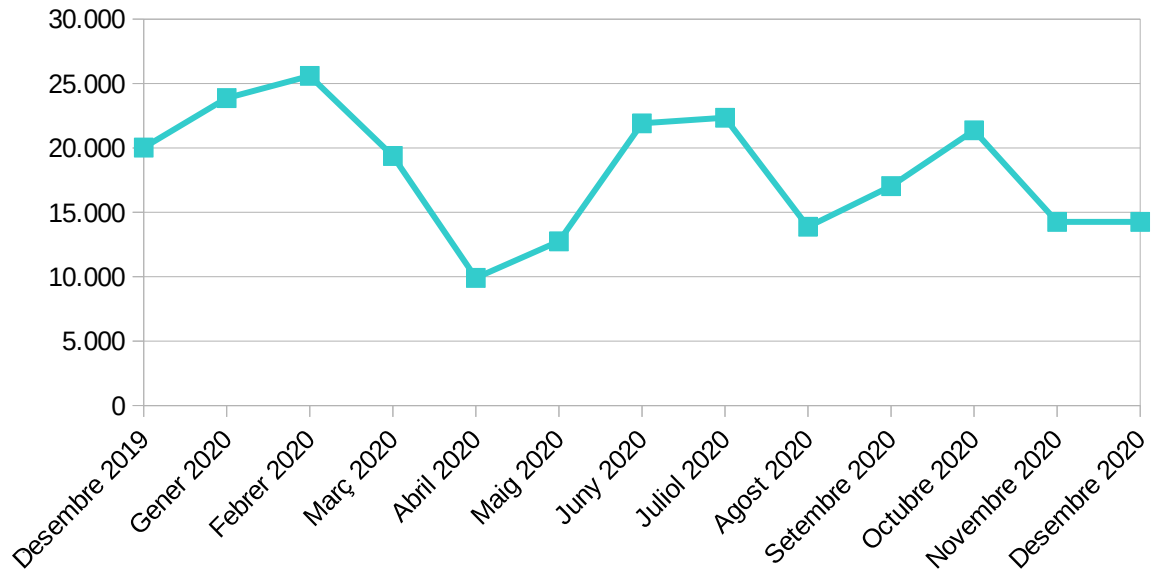


GOIB

### Evolució de les entrades



### Evolució de les sortides

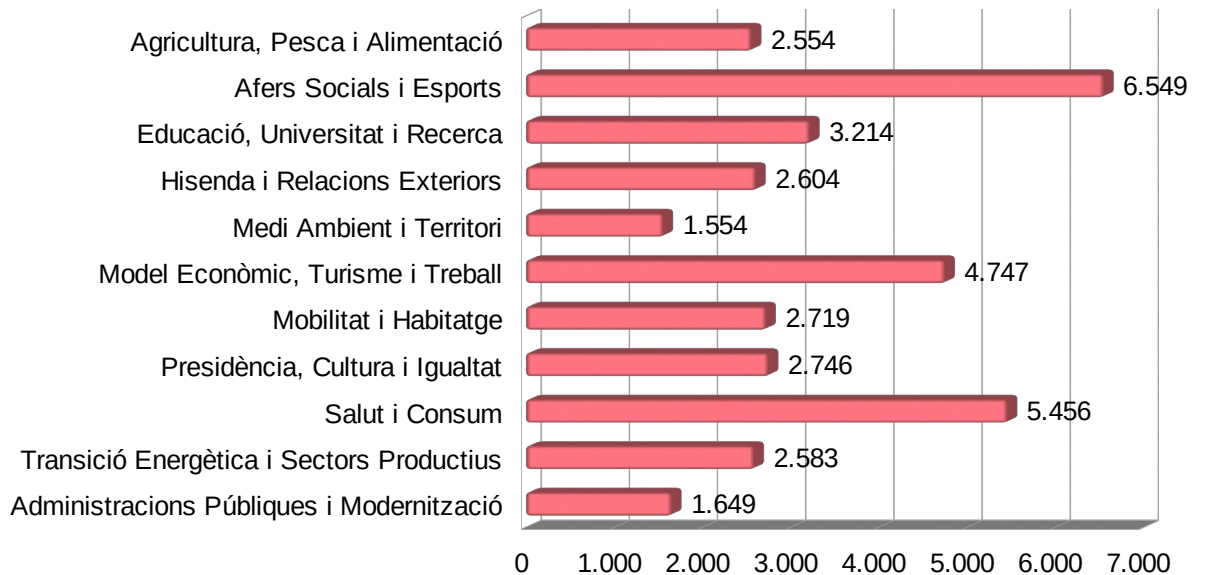


Entrades i sortides del mes de desembre per conselleries:



	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Administracions Públiques i Modernització	1.649	518
Transició Energètica i Sectors Productius	2.583	404
Salut i Consum	5.456	3.223
Presidència, Cultura i Igualtat	2.746	1.138
Mobilitat i Habitatge	2.719	880
Model Econòmic, Turisme i Treball	4.747	1.164
Medi Ambient i Territori	1.554	955
Hisenda i Relacions Exteriors	2.604	1.126
Educació, Universitat i Recerca	3.214	933
Afers Socials i Esports	6.549	2.353
Agricultura, Pesca i Alimentació	2.554	1.563

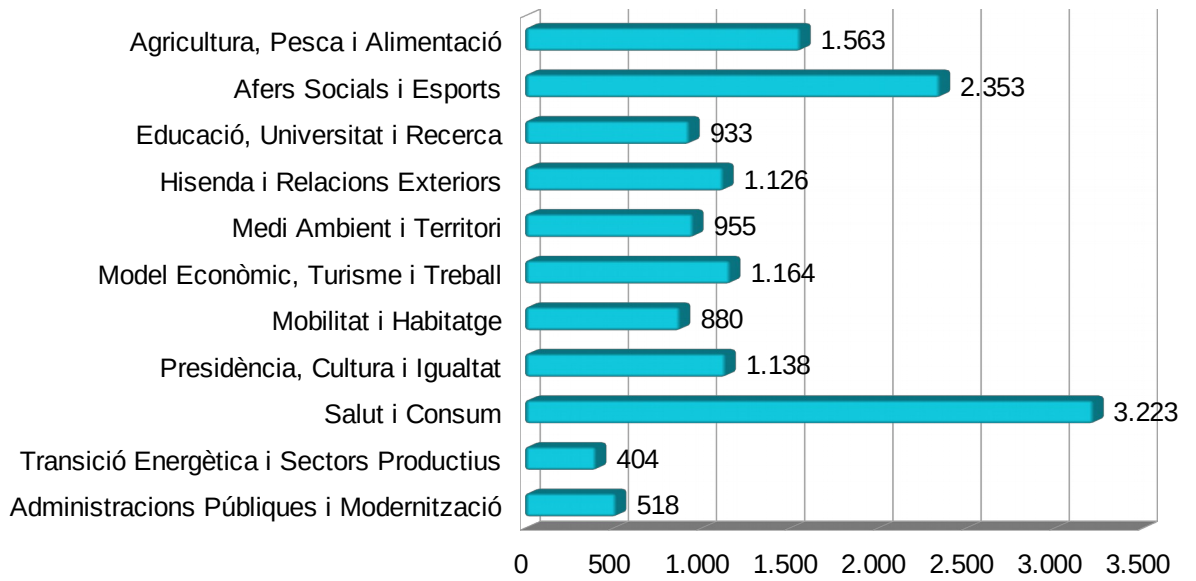
### Entrades per conselleria





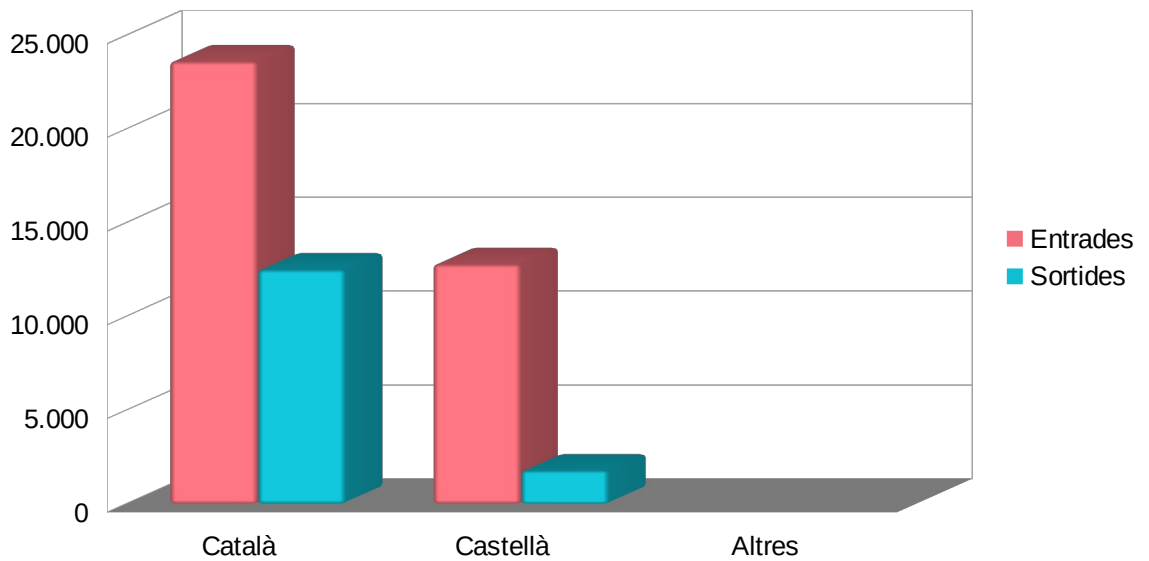


### Sortides per conselleria



### Entrades i sortides per idioma

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Català	23.597	12.489
Castellà	12.777	1.768
Altres	0	0



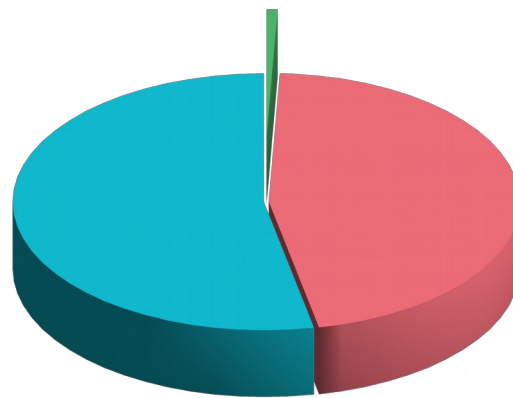


## Dades específiques del canal telemàtic

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

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Desembre 2020</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	13.990	53,2%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	12.118	46,1%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	185	0,7%
Total	26.293	100%

Entrades

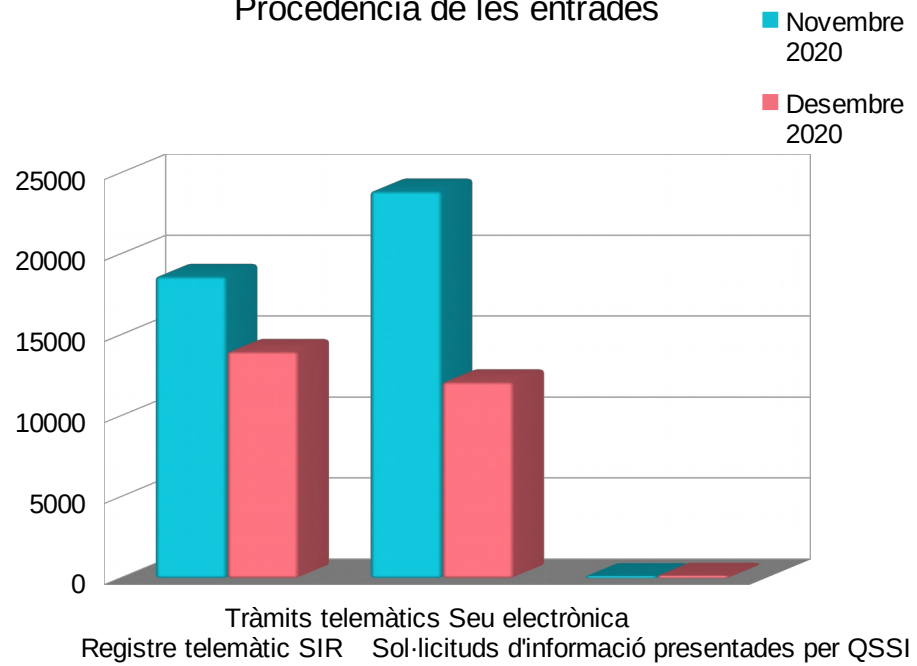


- Registre telemàtic SIR
- Tràmits telemàtics Seu electrònica
- Sol·licituds d'informació presentades per QSSI

Comparació del mes de desembre de 2020 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Novembre 2020</i>	<i>Desembre 2020</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	18.626	13.990	-24,89%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	23.890	12.118	-49,28%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	161	185	14,91%
Total	42.677	26.293	-38,39%

### Procedència de les entrades

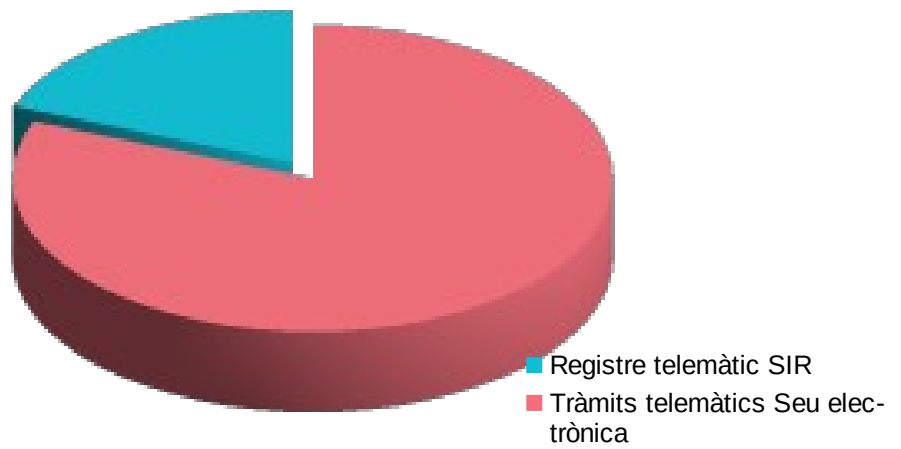


El total d'entrades telemàtiques engloba, d'una banda, les dades de les entrades presentades mitjançant els procediments que actualment són telemàtics (a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears són 523) i, de l'altra, els escrits presentats mitjançant el sistema d'interconnexió 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>Desembre 2020</i>
Registre telemàtic SIR	1.599
Tràmits telemàtics Seu electrònica	7.086
<b>Total</b>	<b>8.685</b>

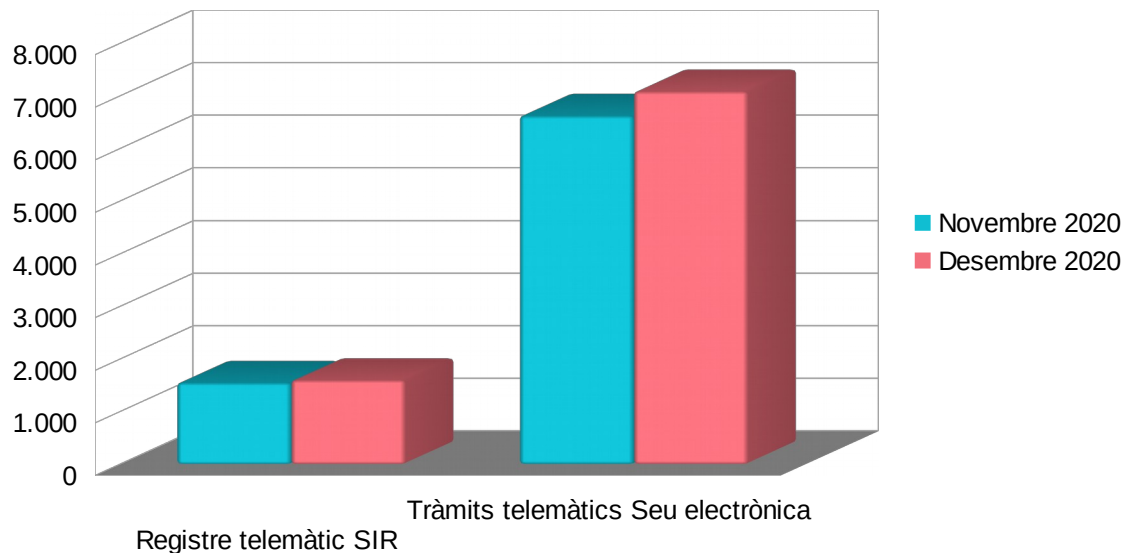
### Sortides



Comparació del mes de desembre de 2020 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Novembre 2020</i>	<i>Desembre 2020</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	1.550	1.599	3,16%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	6.626	7.086	6,94%
<b>Total</b>	<b>8.176</b>	<b>8.685</b>	<b>6,23%</b>

### Procedència de les sortides



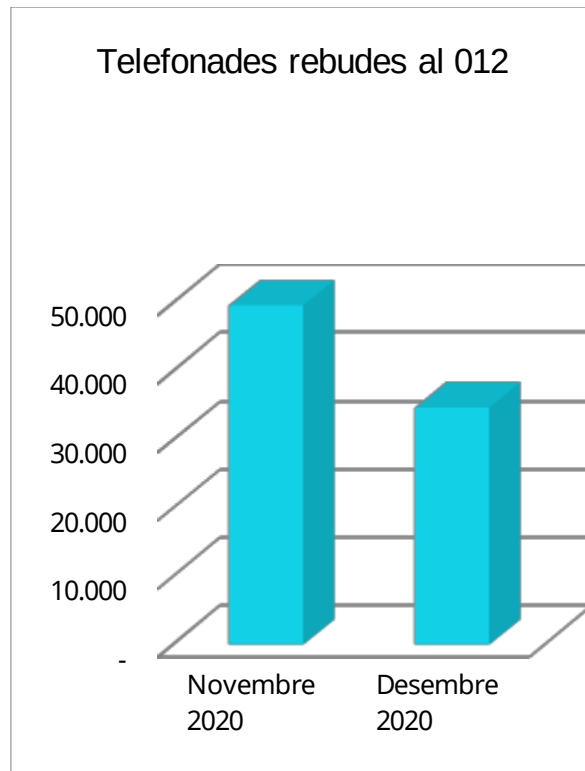


## Dades específiques del canal telefònic

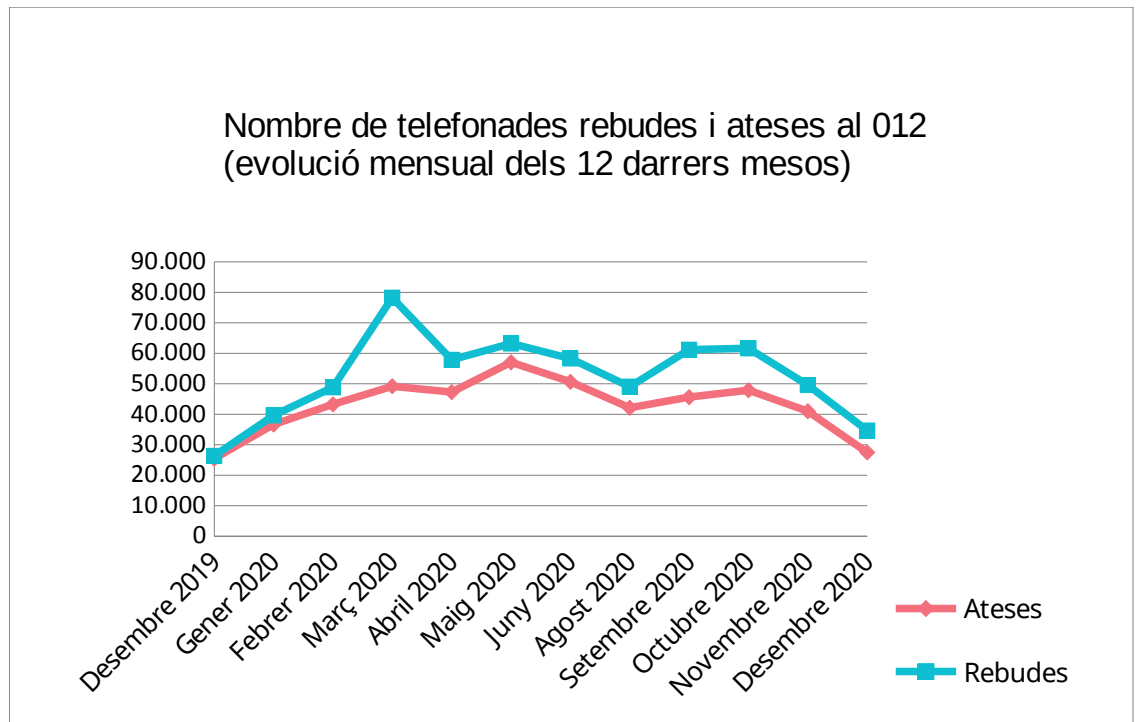
En aquest apartat s'analitzen les telefonades rebudes al telèfon d'assistència 012.

En el primer gràfic es mostra el total de telefonades rebudes durant el mes de desembre de 2020 i es compara amb el nombre de telefonades rebudes el mes anterior.

	<i>Novembre 2020</i>	<i>Desembre 2020</i>
Nombre de telefonades rebudes	49.579	34.683

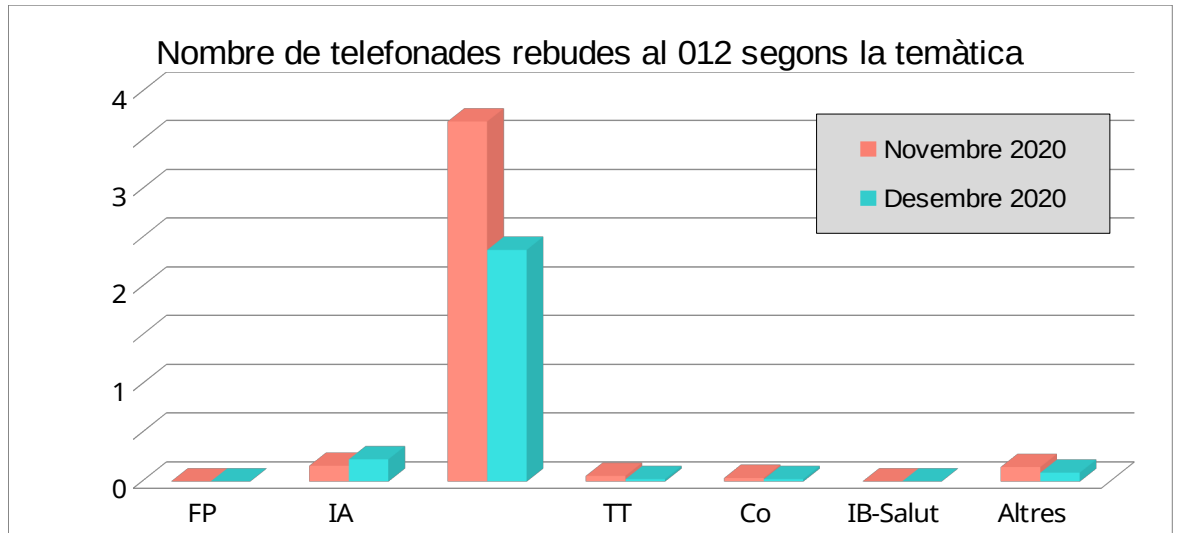


En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses durant el darrer any:



El gràfic següent mostra el nombre de telefonades rebudes durant el mes de desembre de 2020 classificades segons la temàtica (s'hi han inclòs, com a referència, les dades corresponents al mes anterior).

Informació per temàtica	Novembre 2020	'Desembre 2020
Funció Pública	3	5
Informació administrativa	1.617	2.280
SOIB	36.947	23.781
Tràmits telemàtics	576	249
Consum	369	253

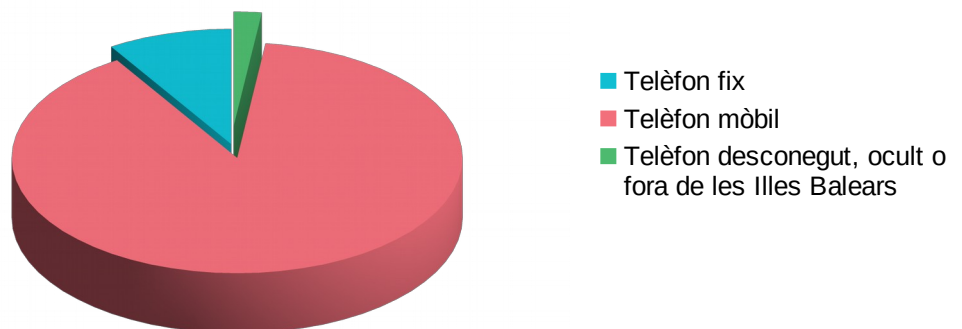


Pel que fa a l'origen de la telefonada, la distribució és la següent:

Origen de la telefonada	'Desembre 2020
Telèfon fix	2.459
Telèfon mòbil	24.470
Telèfon desconegut, ocult o fora de les Illes Balears	553
Total	27.482

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 89% del total.

Origen de la telefonada segons el mitjà emprat





Pel que fa a el temps d'espera per ser atesos puja a 128 segons el mes de desembre.

Aquest valor excedeix el temps que disposa la Carta marc de compromisos sobre el funcionament general dels serveis, que preveu menys d'un minut. Sense cap dubte, la situació actual que estem vivint és la causant de la dificultat per aconseguir reduir els temps d'espera.

