



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

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

## **Abril 2021**



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 d'abril de 2021:

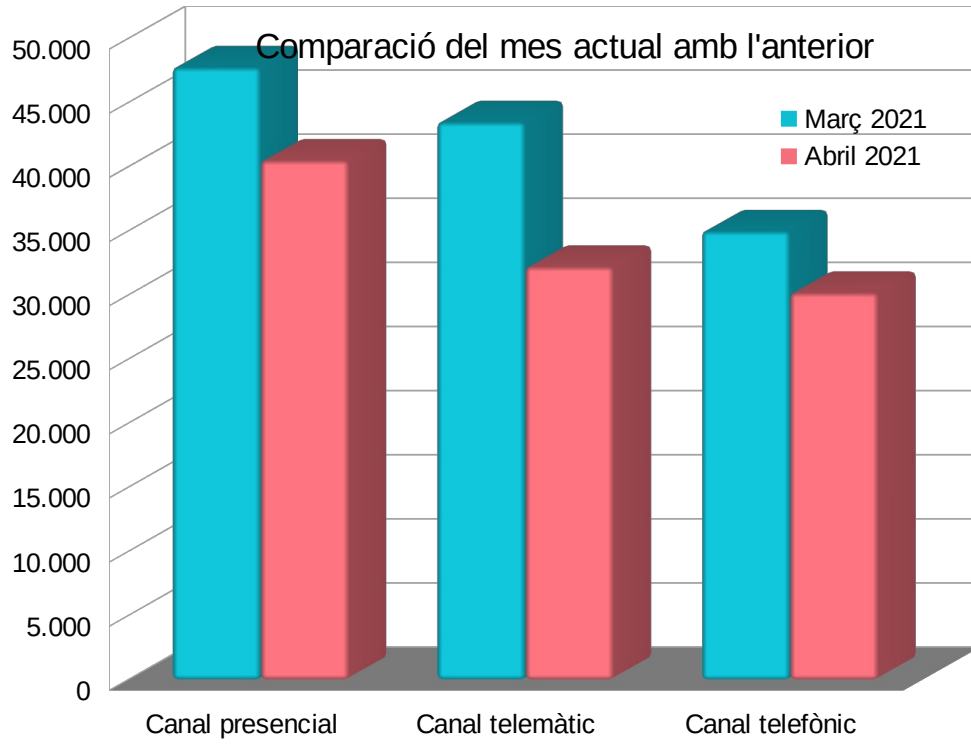
	<i>Abril 2021</i>	<i>%</i>
Canal presencial	40.496	39%
Canal telemàtic	32.200	31%
Canal telefònic	30.176	29%
Total	102.872	100%

Mes actual



La taula següent permet comparar els valors d'abril de 2021 amb els del mes anterior i valorar-ne l'evolució:

	<i>Març 2021</i>	<i>Abril 2021</i>	<i>Variació mensual %</i>
Canal presencial	47.750	40.496	-15%
Canal telemàtic	43.485	32.200	-26%
Canal telefònic	34.980	30.176	-14%
Total	126.215	102.872	-18%

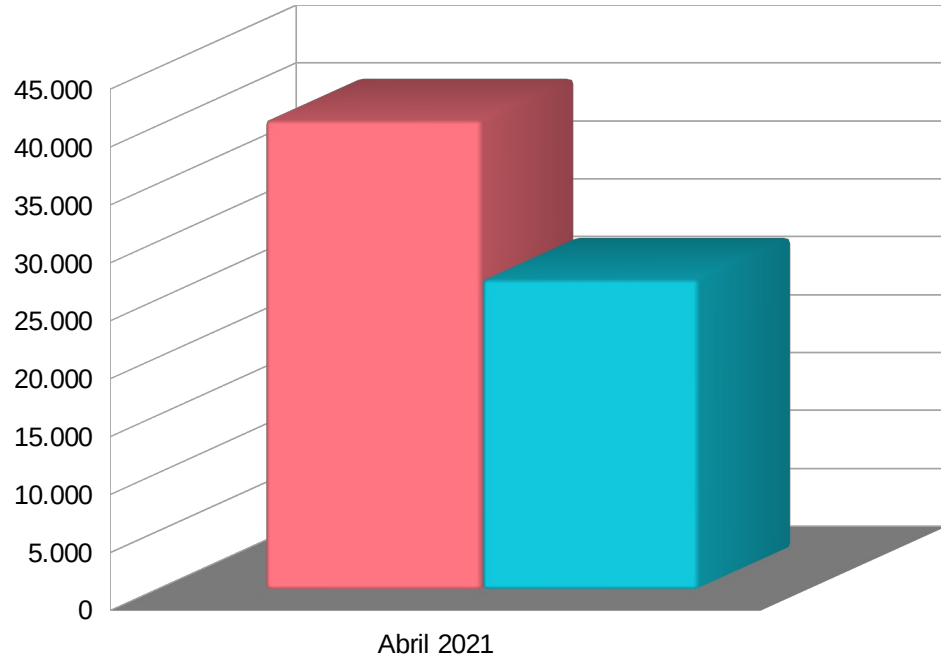




## Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes d'abril de 2021:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Abril 2021	40.496	26.769



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

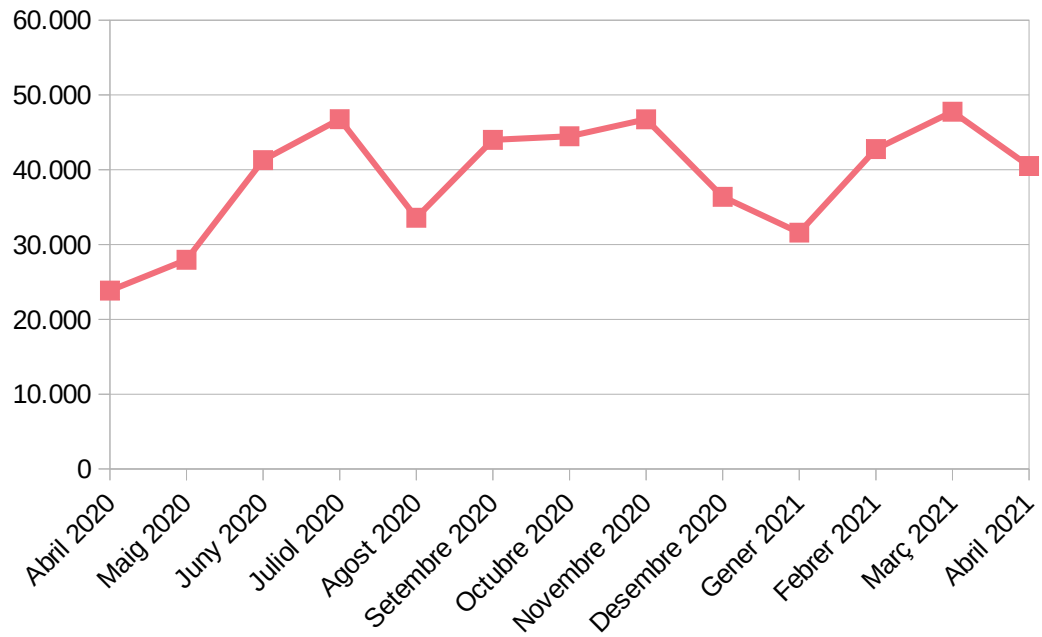
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Abril 2020	23.846	9.906
Maig 2020	27.965	12.745
Juny 2020	41.280	21.908
Juliol 2020	46.759	22.341
Agost 2020	33.574	13.881
Setembre 2020	43.999	17.036
Octubre 2020	44.476	21.367
Novembre 2020	46.743	17.619
Desembre 2020	36.375	14.257
Gener 2021	31.597	12.794
Febrer 2021	42.770	21.327
Març 2021	47.750	26.251
Abril 2021	40.496	26.769



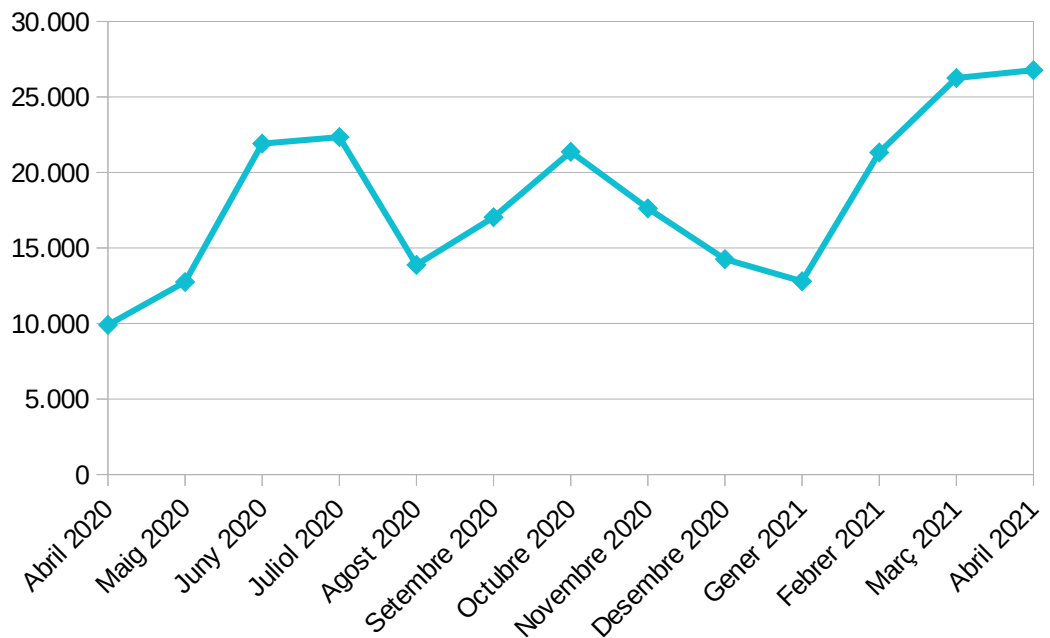
GOIB



### Evolució de les entrades



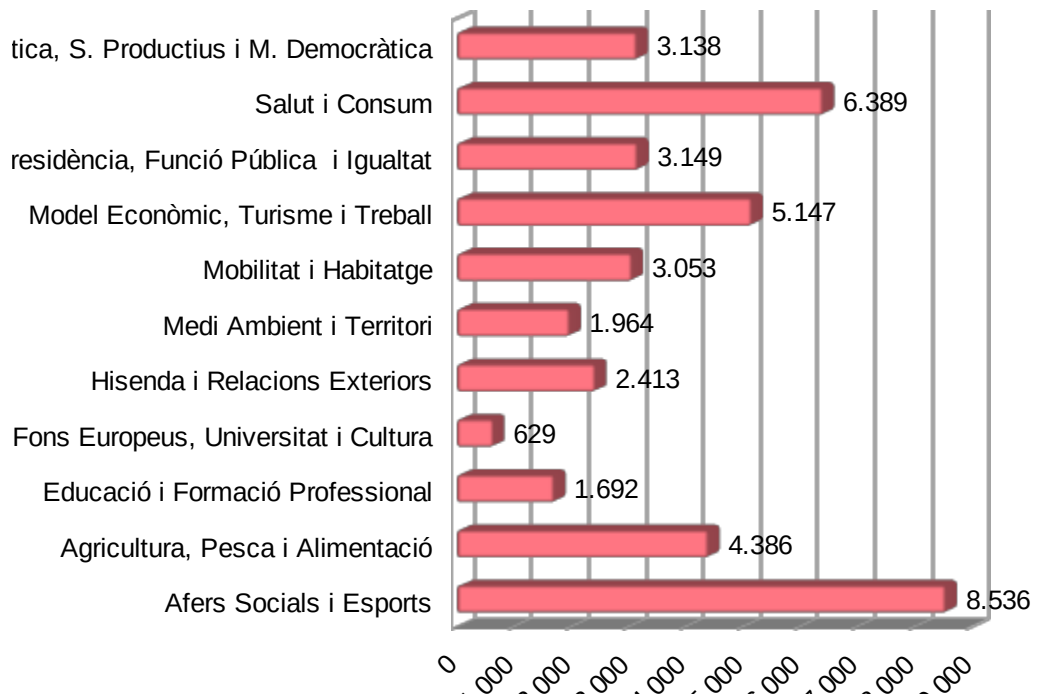
### Evolució de les sortides



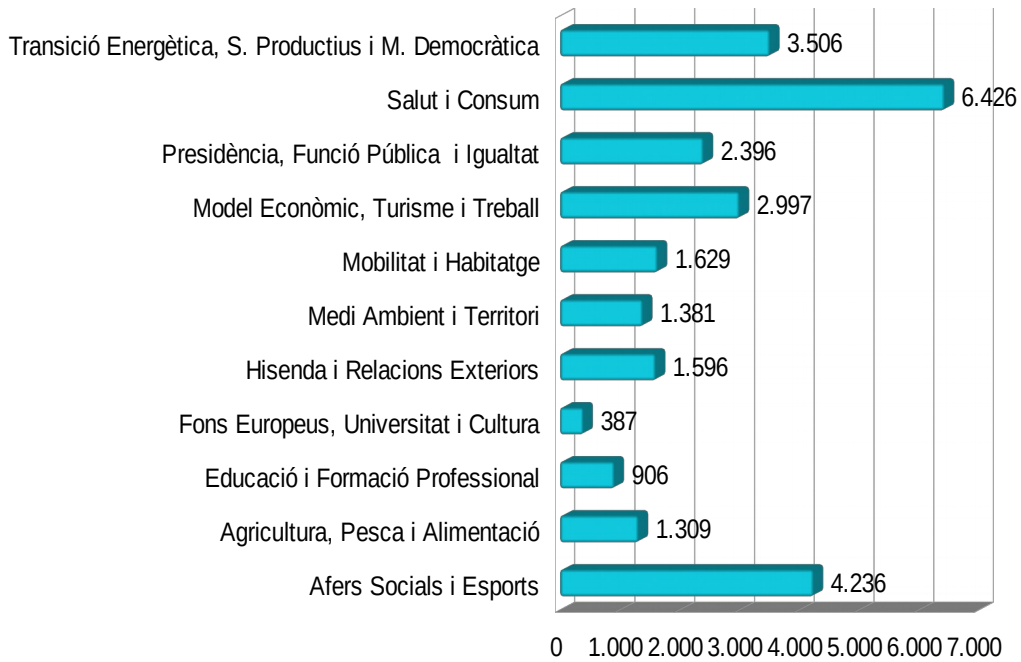


Entrades i sortides del mes d'abril per conselleries:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Afers Socials i Esports	8.536	4.236
Agricultura, Pesca i Alimentació	4.386	1.309
Educació i Formació Professional	1.692	906
Fons Europeus, Universitat i Cultura	629	387
Hisenda i Relacions Exteriors	2.413	1.596
Medi Ambient i Territori	1.964	1.381
Mobilitat i Habitatge	3.053	1.629
Model Econòmic, Turisme i Treball	5.147	2.997
Presidència, Funció Pública i Igualtat	3.149	2.396
Salut i Consum	6.389	6.426
Transició Energètica, S. Productius i M. Democràtica	3.138	3.506
Total	40.496	26.769

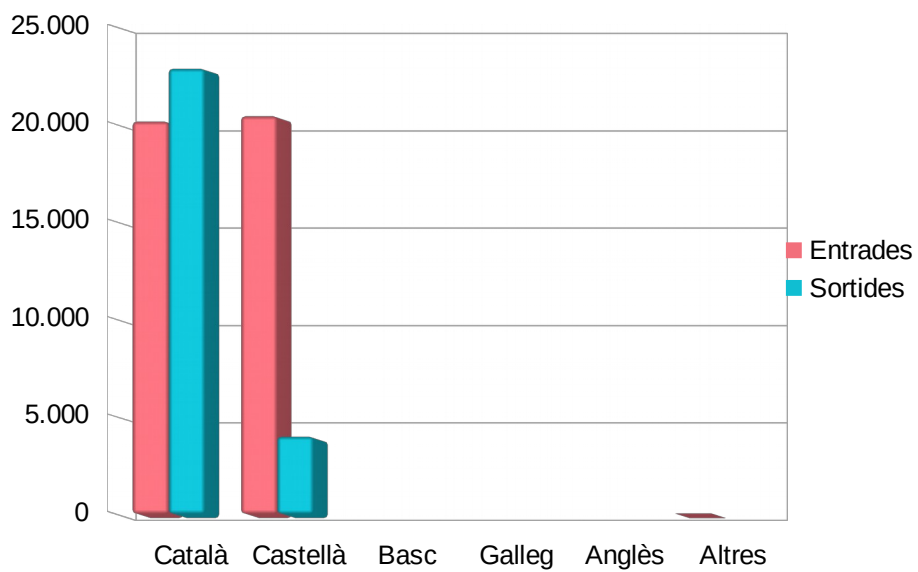






### Entrades i sortides per idioma

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Català	20.111	22.827
Castellà	20.384	3.942
Basc	0	0
Galleg	0	0
Anglès	0	0
Altres	1	0

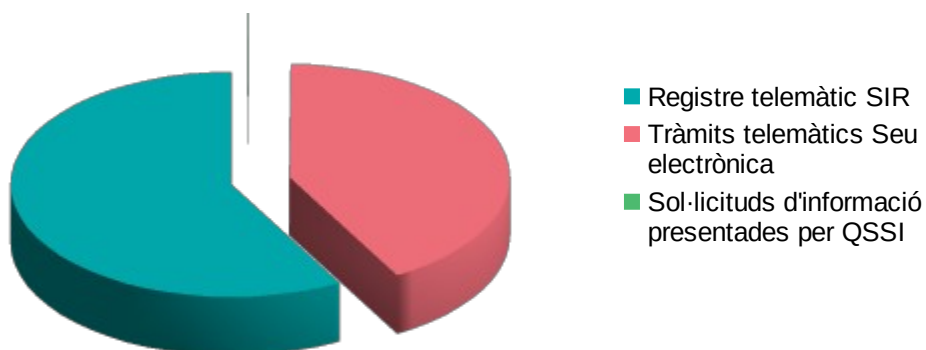


## Dades específiques del canal telemàtic

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

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Abril 2021</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	18.719	58,1%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	13.445	41,8%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	36	0,1%
<b>Total</b>	<b>32.200</b>	<b>100%</b>

### Entrades

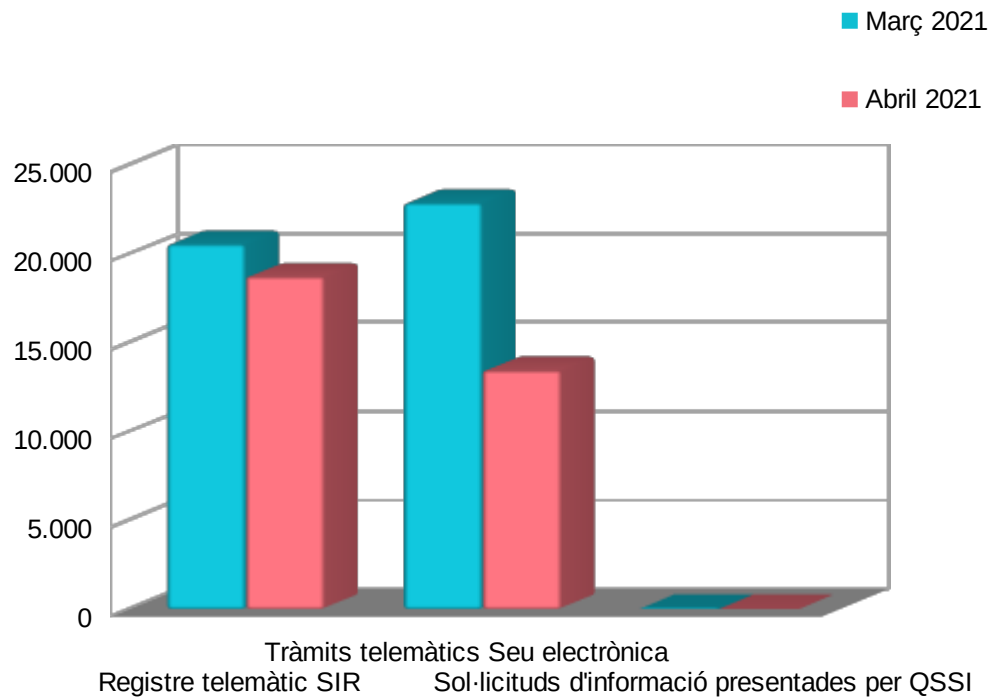


Comparació del mes d'abril de 2021 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Març 2021</i>	<i>Abril 2021</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	20.548	18.719	-8,90%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	22.872	13.445	-41,22%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	65	36	-44,62%
<b>Total</b>	<b>43.485</b>	<b>32.200</b>	<b>-25,95%</b>

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 580) 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).

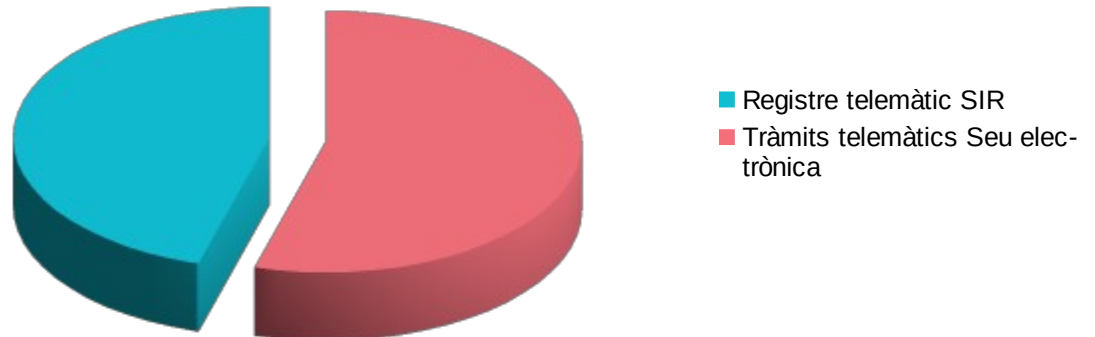
## Procedència de les entrades



A continuació es presenten les dades referides a les sortides telemàtiques efectuades per l'Administració:

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Abril 2021</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	2.563	45,54%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.065	54,46%
Total	5.628	100%

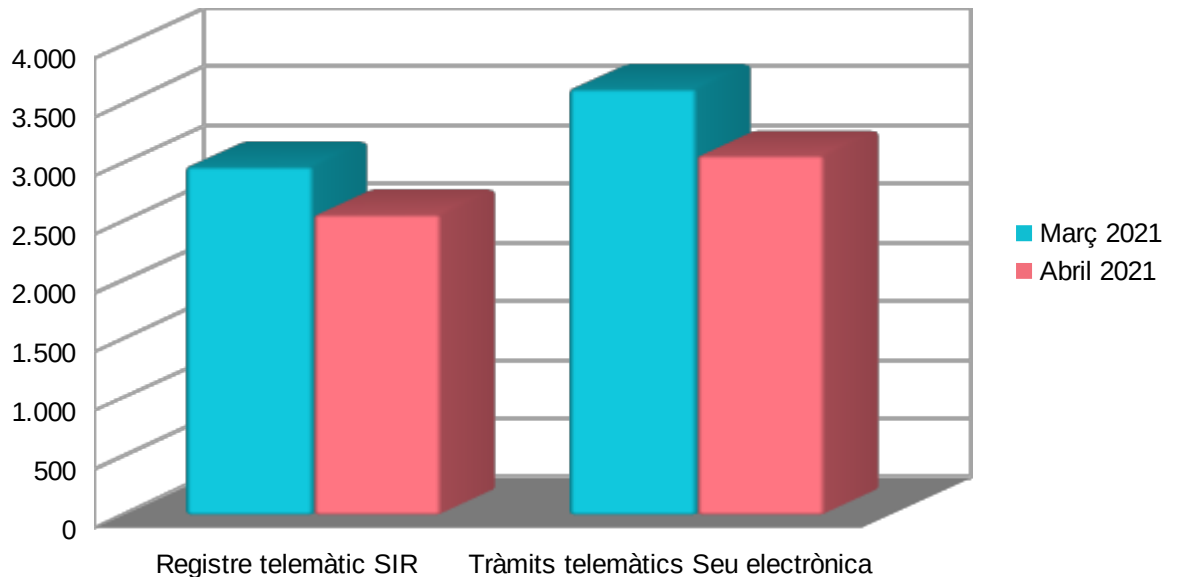
## Sortides



Comparació del mes d'abril de 2021 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Març 2021</i>	<i>Abril 2021</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	2.972	2.563	-13,76%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.634	3.065	-15,66%
Total	6.606	5.628	-14,80%

## Procedència de les sortides



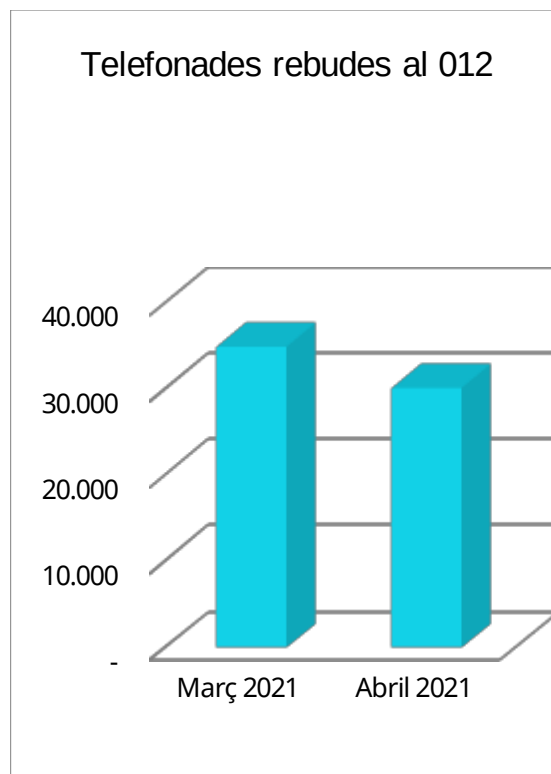


## Dades específiques del canal telefònic

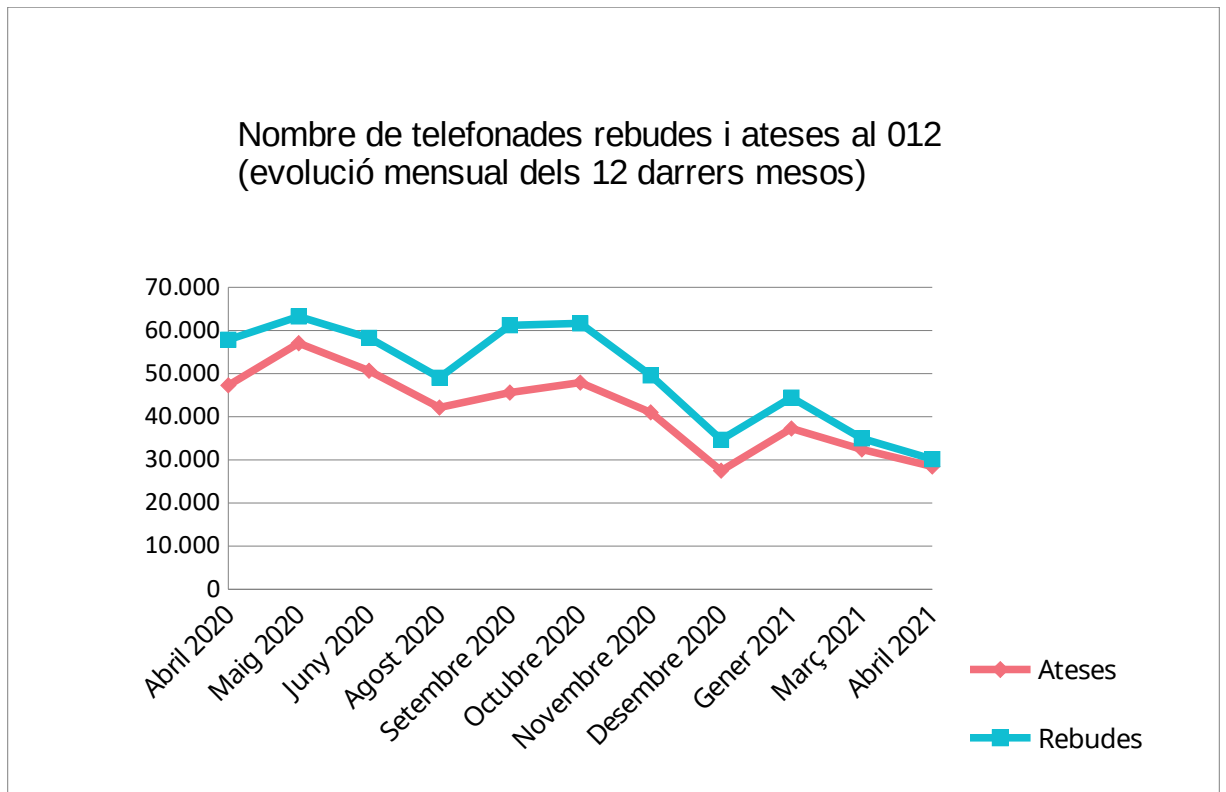
En aquest apartat s'analitzen les telefonades rebudes al telèfon d'assistència 012.

En el primer gràfic es mostra el total de telefonades rebudes durant el mes d'abril de 2021 i es compara amb el nombre de telefonades rebudes el mes anterior.

	<i>Març 2021</i>	<i>Abril 2021</i>
Nombre de telefonades rebudes	34.980	30.176

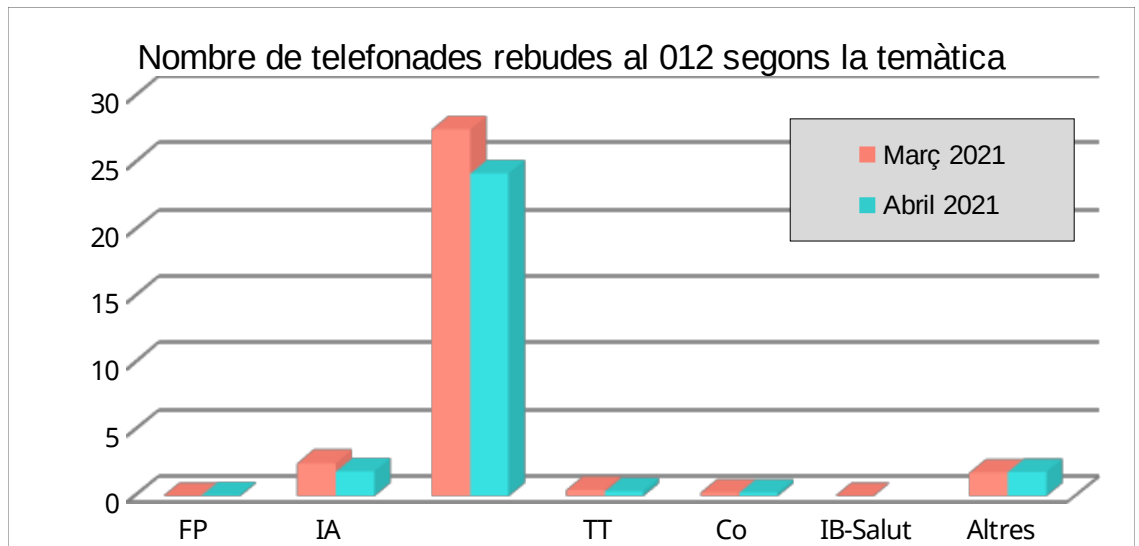


En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses durant el darrer any:



El gràfic següent mostra el nombre de telefonades rebudes durant el mes d'abril de 2021 classificades segons la temàtica (s'hi han inclòs, com a referència, les dades corresponents al mes anterior).

Informació per temàtica	Març 2021	Abril 2021
Funció Pública	4	29
Informació administrativa	2.470	1.840
SOIB	27.508	24.208
Tràmits telemàtics	437	355
Consum	258	255
IB-Salut	1	0
Altres	1.747	1.784

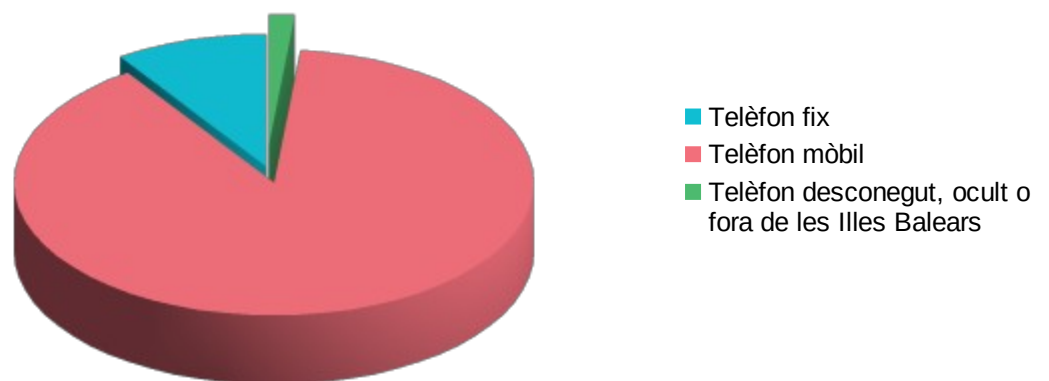


Pel que fa a l'origen de la telefonada, la distribució és la següent:

Origen de la telefonada	Abril 2021
Telèfon fix	2.706
Telèfon mòbil	25.301
Telèfon desconegut, ocult o fora de les Illes Balears	464
Total	28.471

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 hi ha una tendència a la baixa i es situa en 39 segons el mes de febrer. Aquest valor compleix amb es creix el temps que disposa la Carta marc de compromisos sobre el funcionament general dels serveis, que preveu menys d'un minut.

