



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

Informe d'activitat de l'Atenció a la Ciutadania

Juny 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.

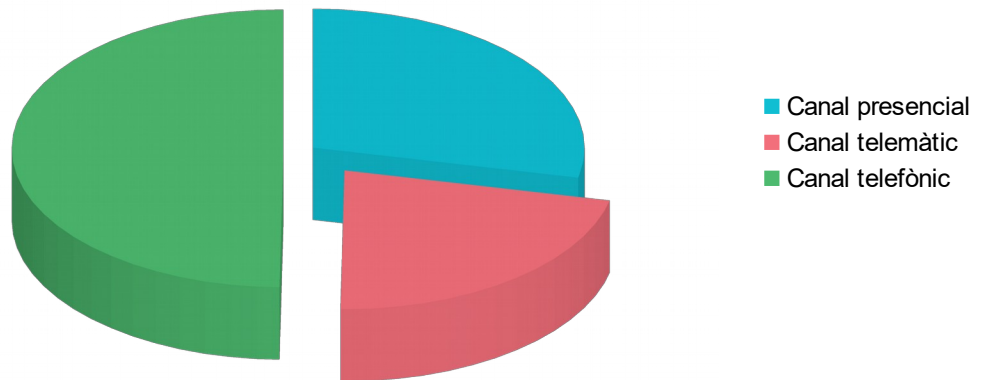


Dades globals. Tots els canals d'atenció a la ciutadania

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 de juny de 2021:

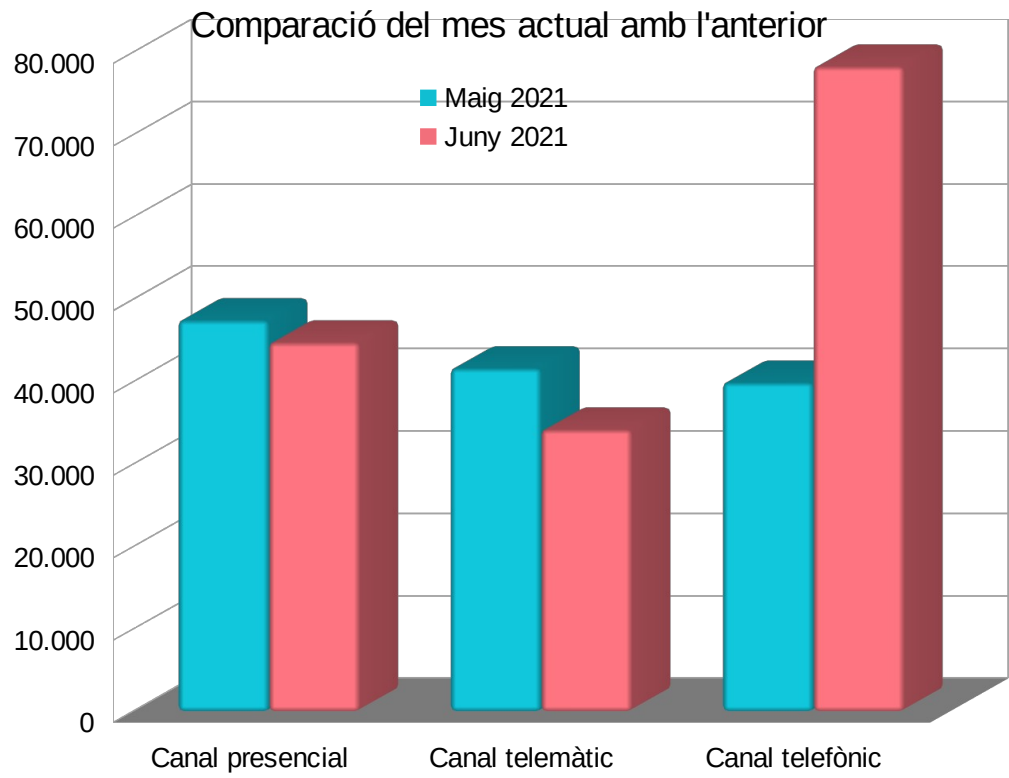
	<i>Juny 2021</i>	<i>%</i>
Canal presencial	44.807	28%
Canal telemàtic	34.234	22%
Canal telefònic	78.305	50%
Total	157.346	100%

Mes actual



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

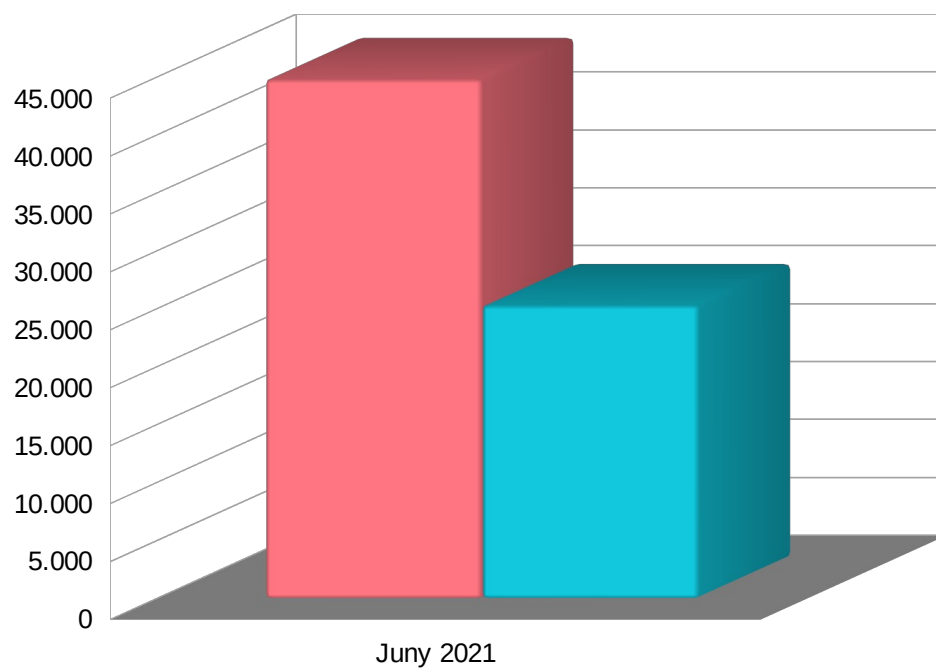
	<i>Maig 2021</i>	<i>Juny 2021</i>	<i>Variació mensual %</i>
Canal presencial	47.512	44.807	-6%
Canal telemàtic	41.679	34.234	-18%
Canal telefònic	39.945	78.305	96%
Total	129.136	157.346	22%



Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes de juny de 2021:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Juny 2021	44.807	25.300



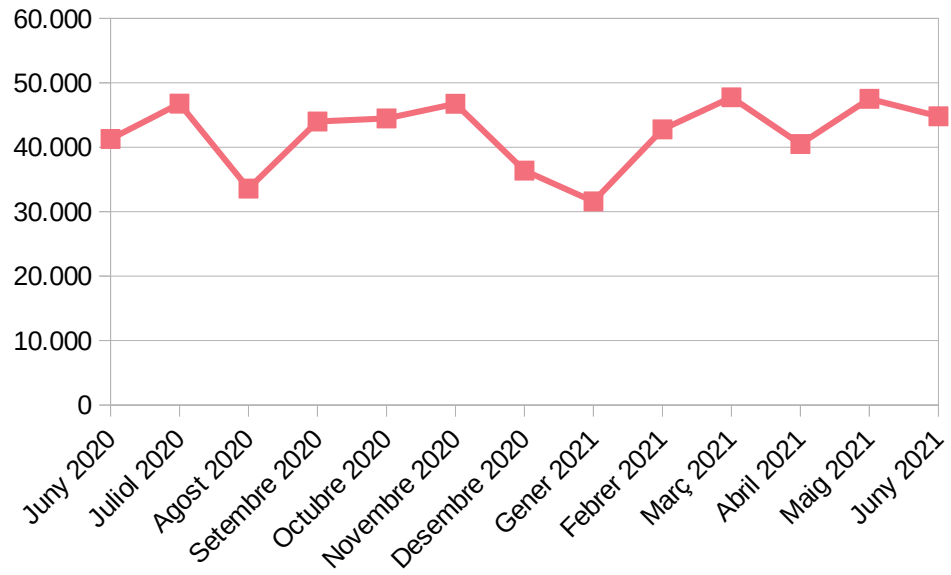
Evolució anual del nombre d'entrades i sortides del darrer any:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
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
Maig 2021	47.512	26.270
Juny 2021	44.807	25.300

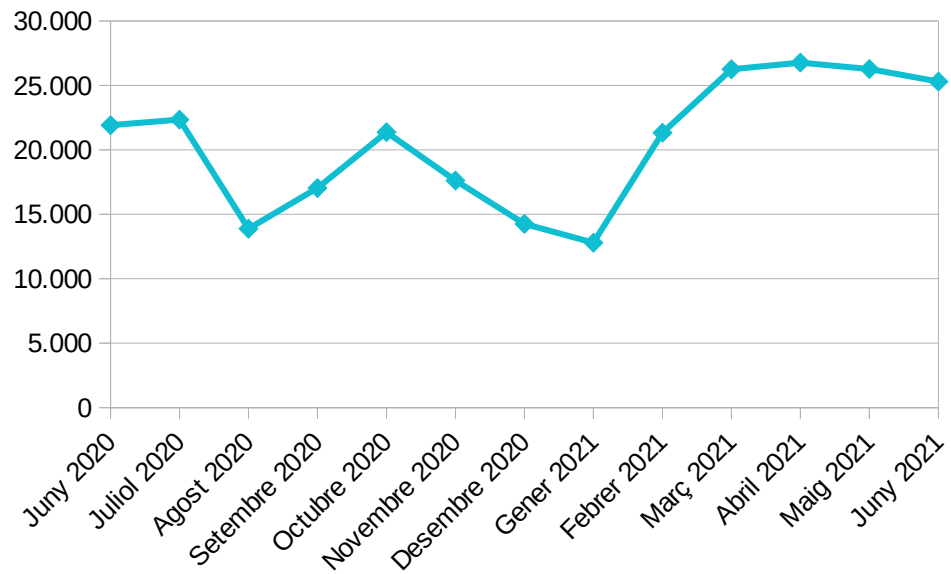


GOIB

Evolució de les entrades



Evolució de les sortides

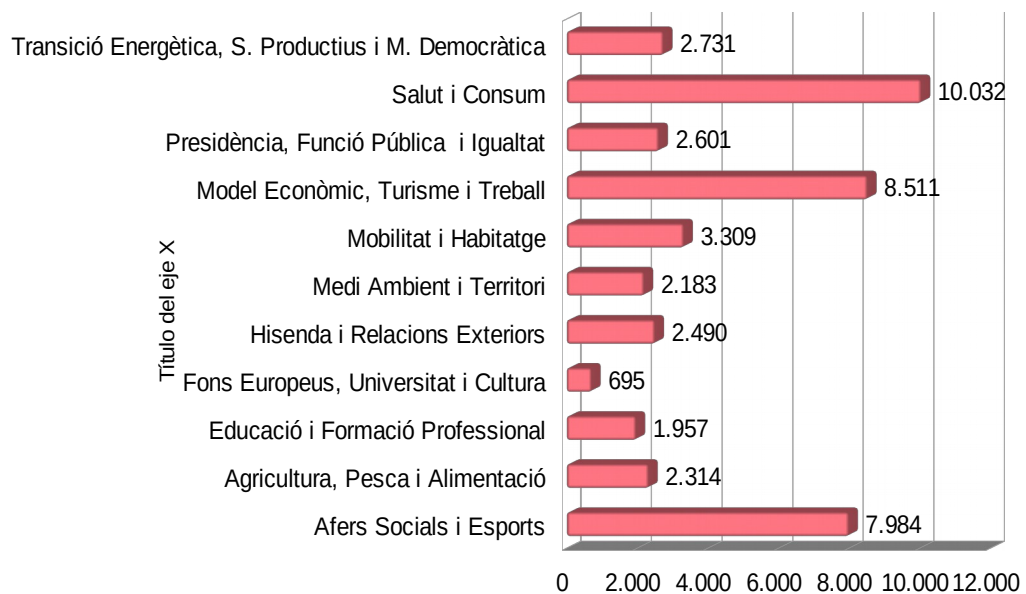


Entrades i sortides del mes de juny per conselleries:



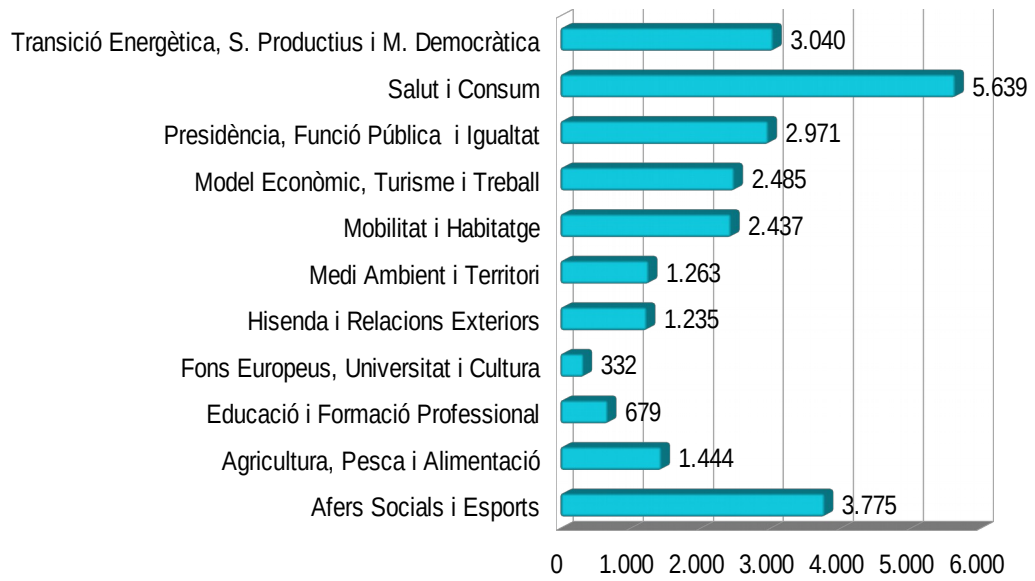
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Afers Socials i Esports	7.984	3.775
Agricultura, Pesca i Alimentació	2.314	1.444
Educació i Formació Professional	1.957	679
Fons Europeus, Universitat i Cultura	695	332
Hisenda i Relacions Exteriors	2.490	1.235
Medi Ambient i Territori	2.183	1.263
Mobilitat i Habitatge	3.309	2.437
Model Econòmic, Turisme i Treball	8.511	2.485
Presidència, Funció Pública i Igualtat	2.601	2.971
Salut i Consum	10.032	5.639
Transició Energètica, S. Productius i M. Democràtica	2.731	3.040
Total	44.807	25.300

Entrades per conselleries



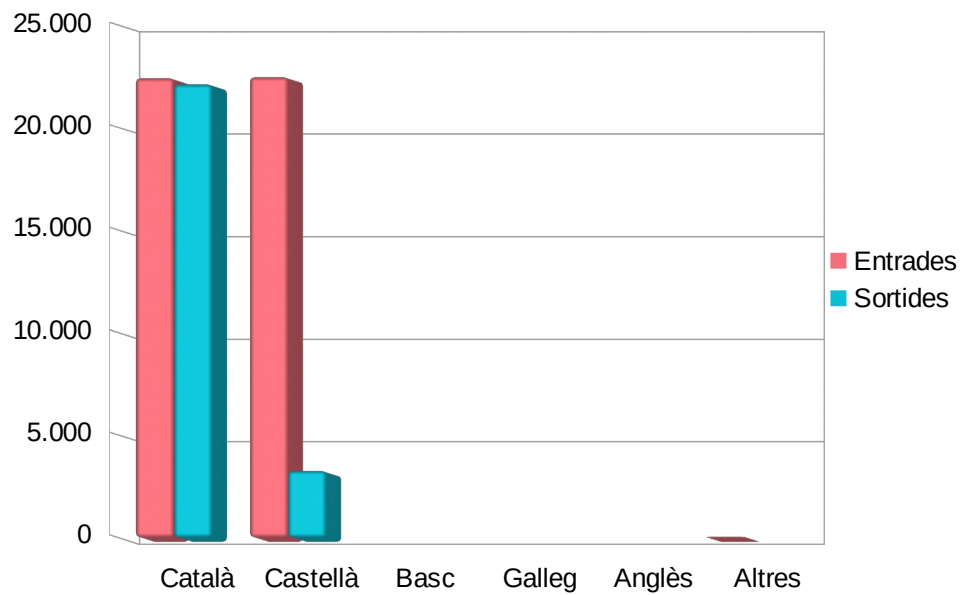


Sortides per conselleries



Entrades i sortides per idioma

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Català	22.376	22.079
Castellà	22.429	3.221
Basc	0	0
Galleg	0	0
Anglès	0	0
Altres	2	0



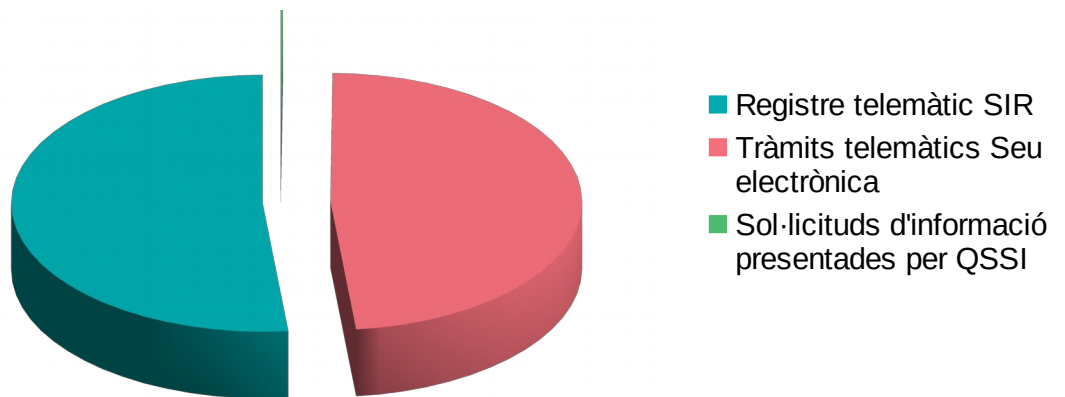


Dades específiques del canal telemàtic

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 2021</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	22.054	64,4%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	12.121	35,4%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	59	0,2%
Total	34.234	100%

Entrades



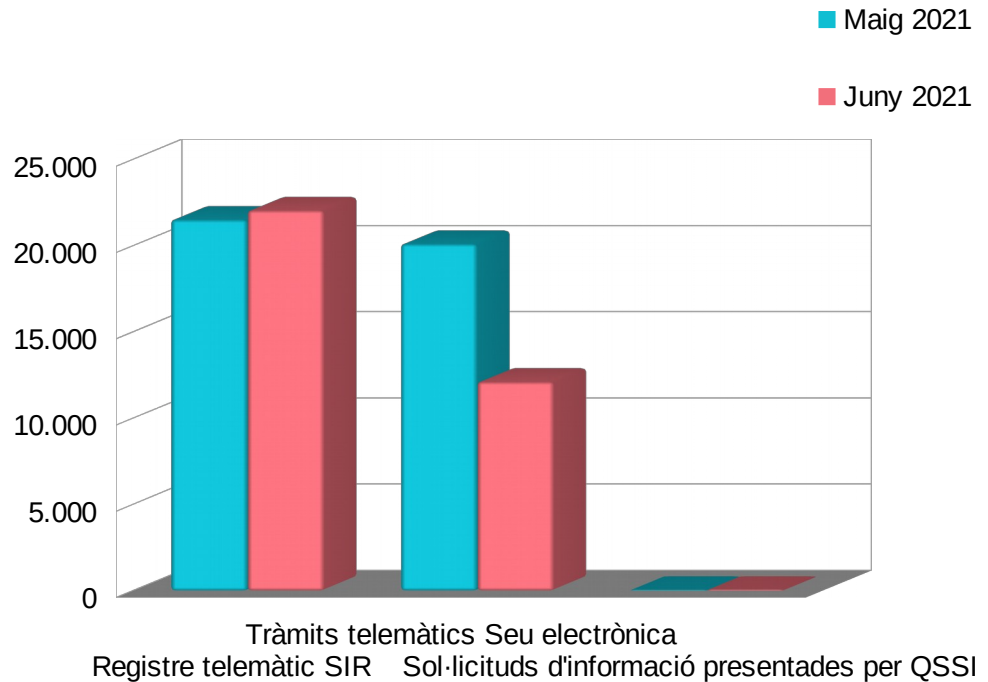
Comparació del mes de juny de 2021 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Maig 2021</i>	<i>Juny 2021</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	21.516	22.054	2,50%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	20.108	12.121	-39,72%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	55	59	7,27%
Total	41.679	34.234	-17,86%



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 628) 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).

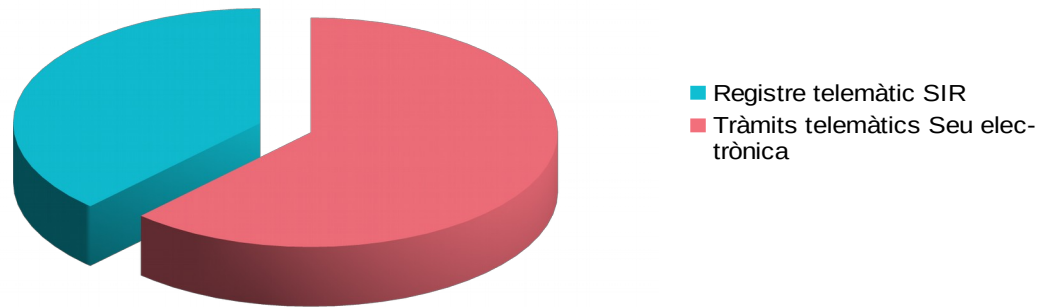
Procedència de les entrades



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

Procedència de les sortides	Juny 2021	%
Registre telemàtic SIR	2.335	37,94%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.820	62,06%
Total	6.155	100%

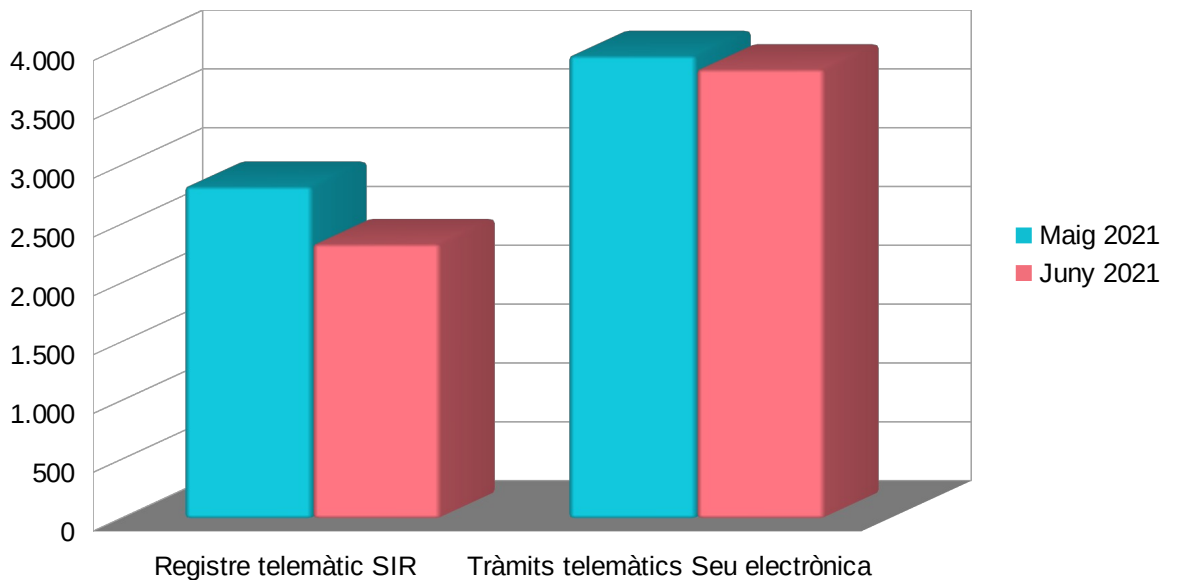
Sortides



Comparació del mes de juny de 2021 amb el mes anterior:

Procedència de les sortides	Maig 2021	Juny 2021	Var. mensual %
Registre telemàtic SIR	2.823	2.335	-17,29%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.935	3.820	-2,92%
Total	6.758	6.155	-8,92%

Procedència de les sortides



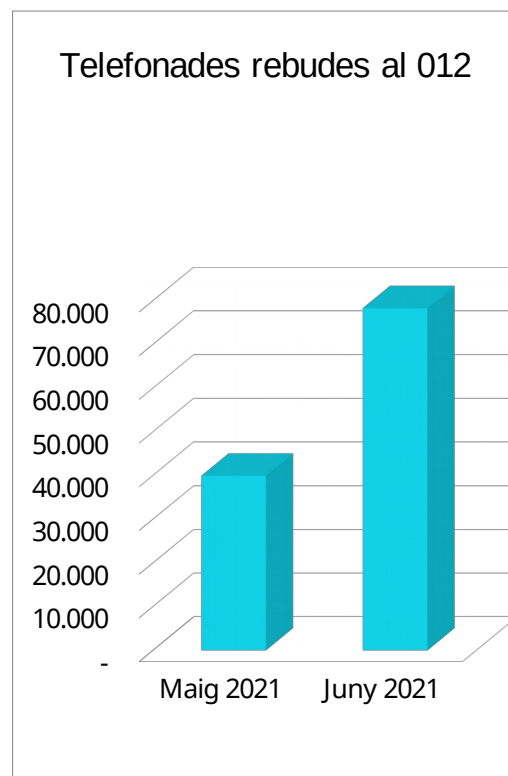


Dades específiques del canal telefònic

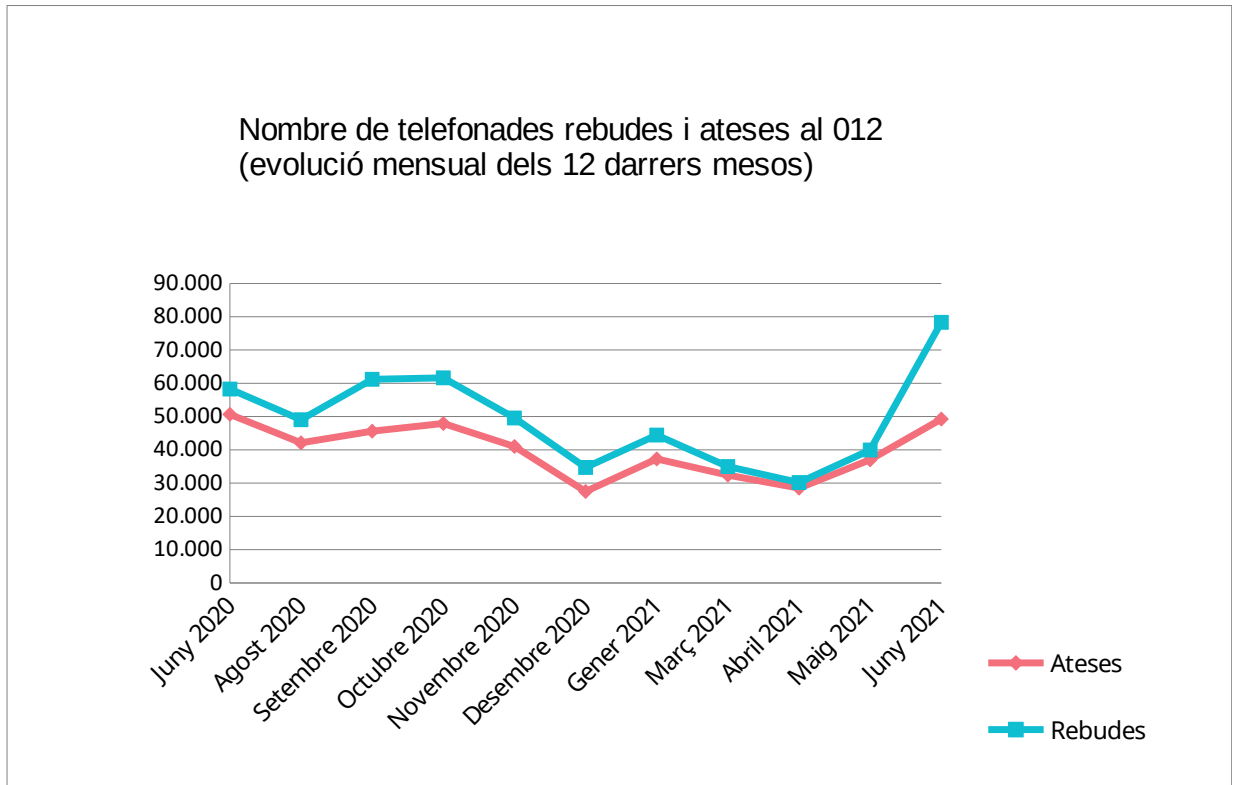
En aquest apartat s'analitzen les telefonades rebudes al telèfon d'assistència 012.

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

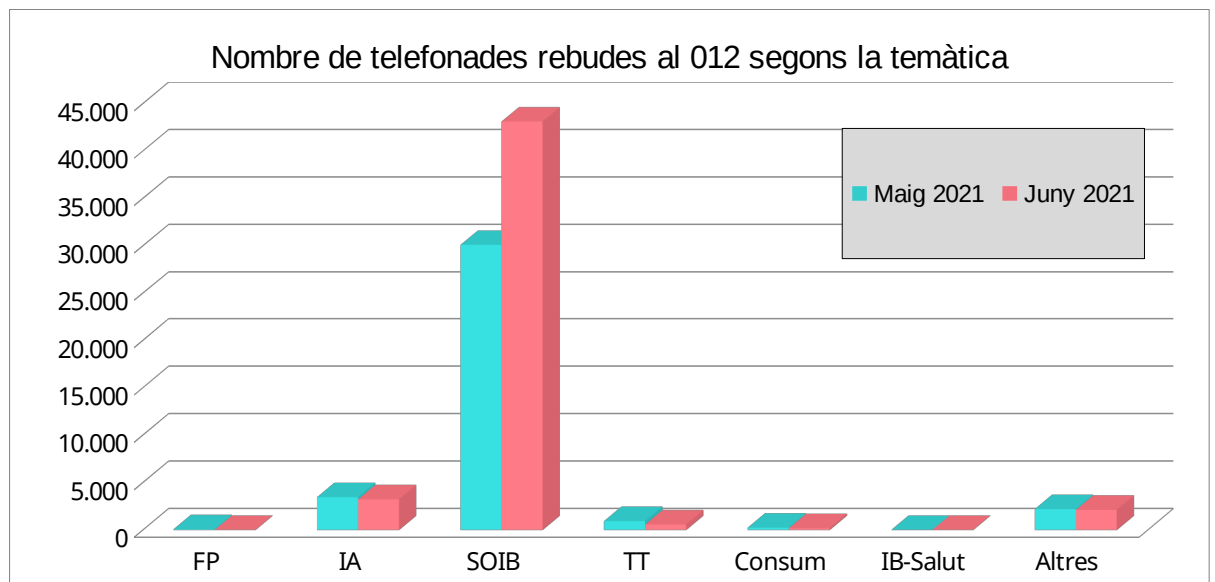
	<i>Maig 2021</i>	<i>Juny 2021</i>
Nombre de telefonades rebudes	39.945	78.305



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 juny de 2021 classificades segons la temàtica (s'hi han inclòs, com a referència, les dades corresponents al mes anterior).



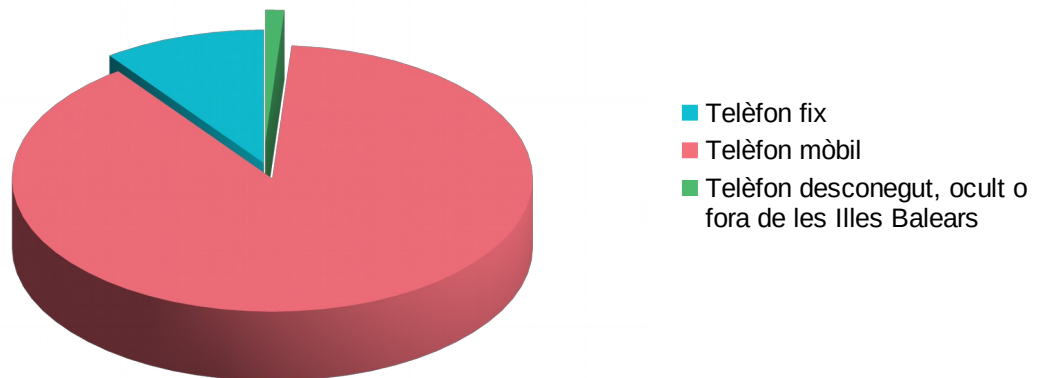
<i>Informació per temàtica</i>	<i>Maig 2021</i>	<i>Juny 2021</i>
Funció Pública	74	7
Informació administrativa	3.454	3.239
SOIB	30.088	43.106
Tràmits telemàtics	945	580
Consum	247	186
IB-Salut	1	6
Altres	2.201	2.123

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

<i>Origen de la telefonada</i>	<i>Juny 2021</i>
Telèfon fix	5.737
Telèfon mòbil	42.782
Telèfon desconegut, ocult o fora de les Illes Balears	728
Total	49.247

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 87% del total.

Origen de la telefonada segons el mitjà emprat



Pel que fa a el temps d'espera hi ha un important repunt i es situa en 106 segons el mes de juny. Aquest increment és atribuïble a la quantitat de cridades rebudes pel SOIB. Aquest notori increment del temps d'espera ens situa fora del temps



que disposa la Carta marc de compromisos sobre el funcionament general dels serveis, que preveu menys d'un minut.

