



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

Informe d'activitat de l'Atenció a la Ciutadania

Juliol 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.).

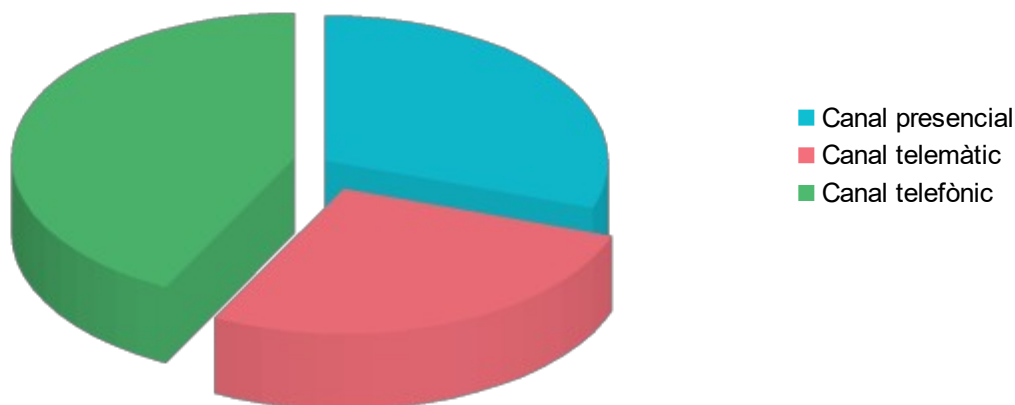
Vists els canals disponibles, fora interessant analitzar les dades sobre l'ús que se'n fa i les prestacions que ofereixen.

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 juliol de 2021:

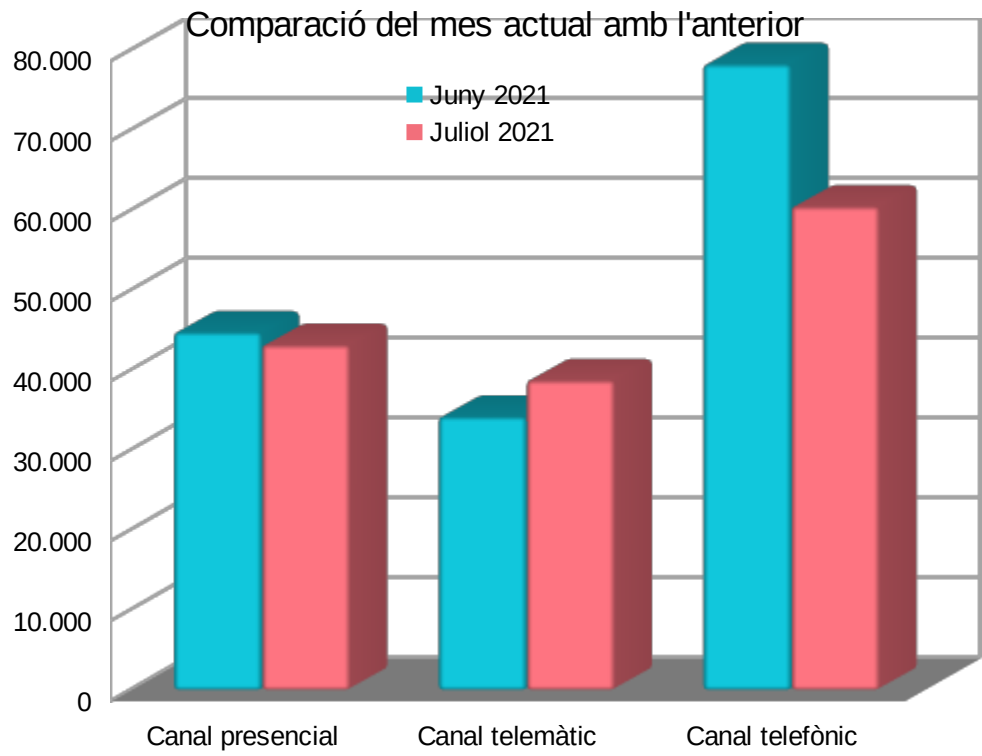
	<i>Juliol 2021</i>	%
Canal presencial	43.188	30%
Canal telemàtic	38.781	27%
Canal telefònic	60.519	42%
Total	142.488	100%

Mes actual



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

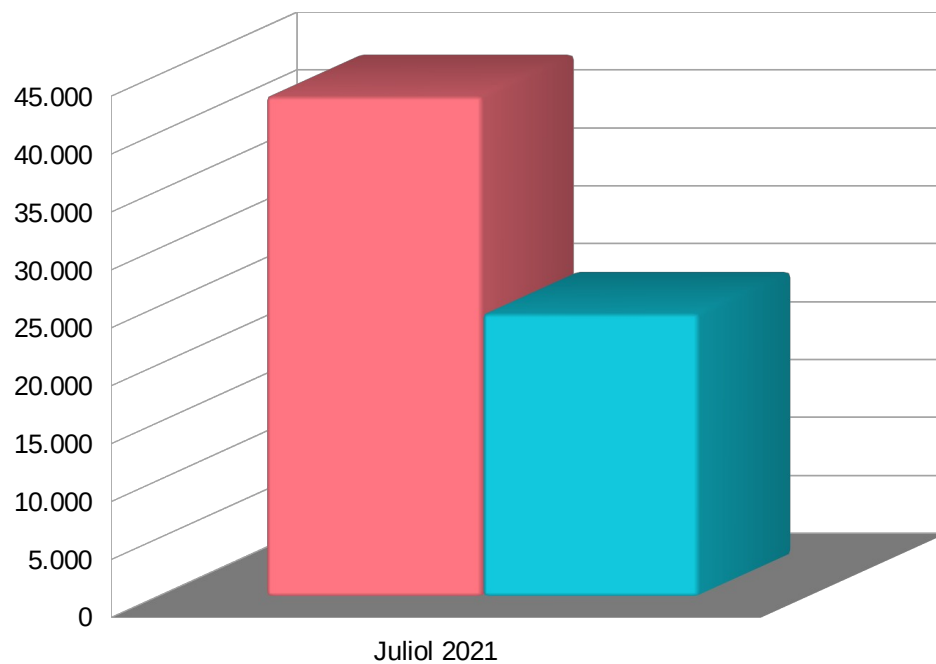
	<i>Juny 2021</i>	<i>Juliol 2021</i>	<i>Variació mensual %</i>
Canal presencial	44.807	43.188	-4%
Canal telemàtic	34.234	38.781	13%
Canal telefònic	78.305	60.519	-23%
Total	123.112	142.488	16%



Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes de juliol de 2021:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Juliol 2021	43.188	24.437



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

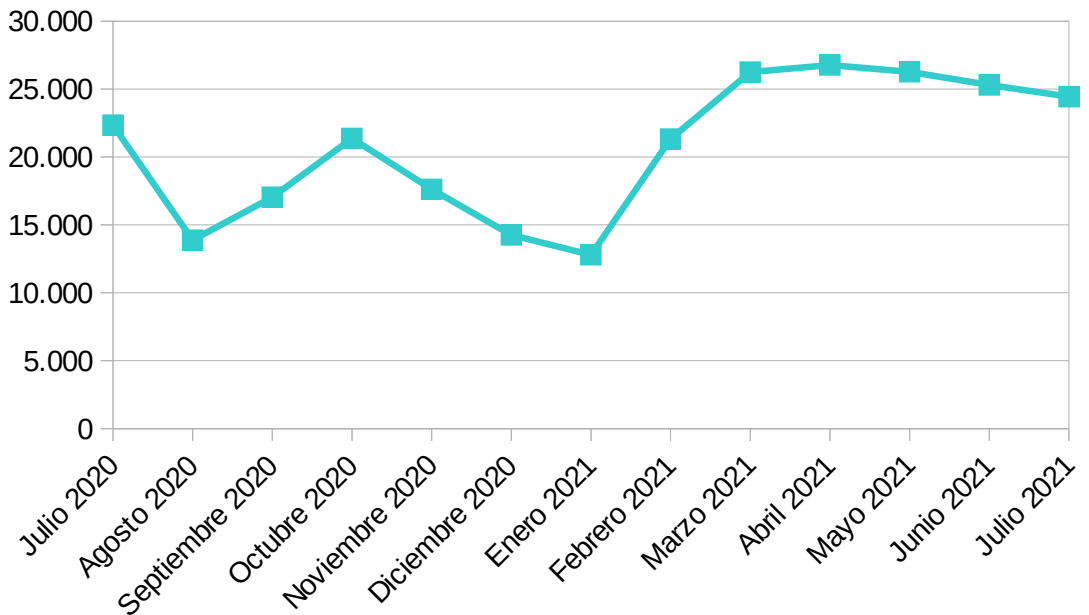
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Juliol 2020	46.759	22.341
Agost 2020	33.574	13.881
Setembre 2020	43.999	17.036
Octubre 2020	44.476	21.367
Novembre 2020	46.743	17.619
Desembre 2020	36.375	14.257
Gener 2021	31.597	12.794
Febrer 2021	42.770	21.327
Març 2021	47.750	26.251
Abril 2021	40.496	26.769
Maig 2021	47.512	26.270
Juny 2021	44.807	25.300
Juliol 2021	43.188	24.437



Evolució de les entrades



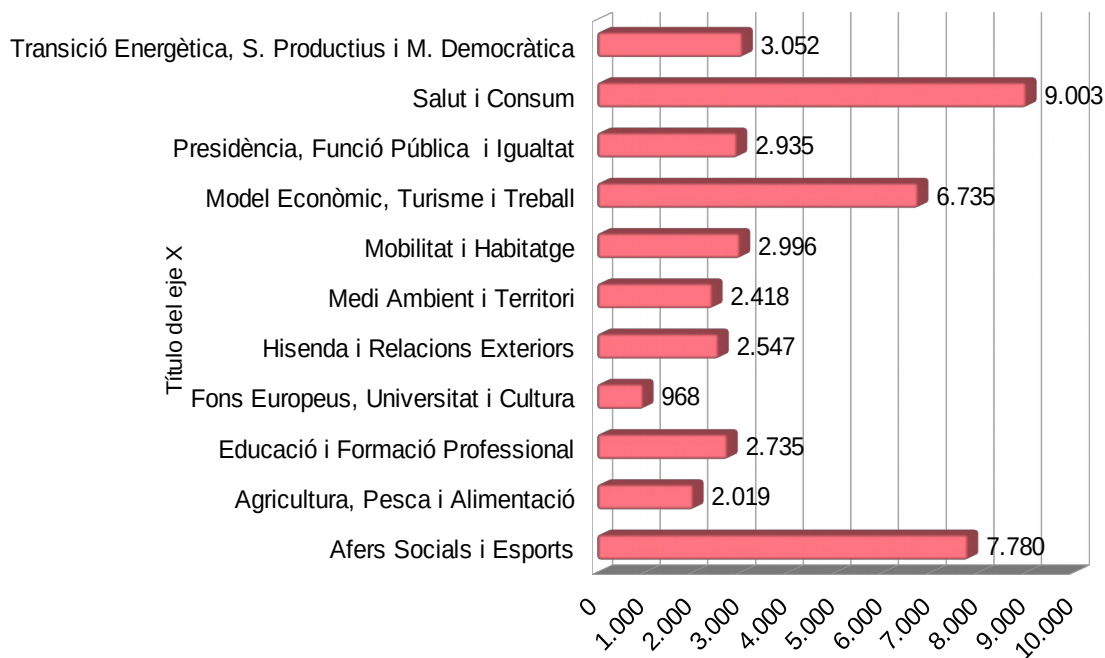
Evolució salidas



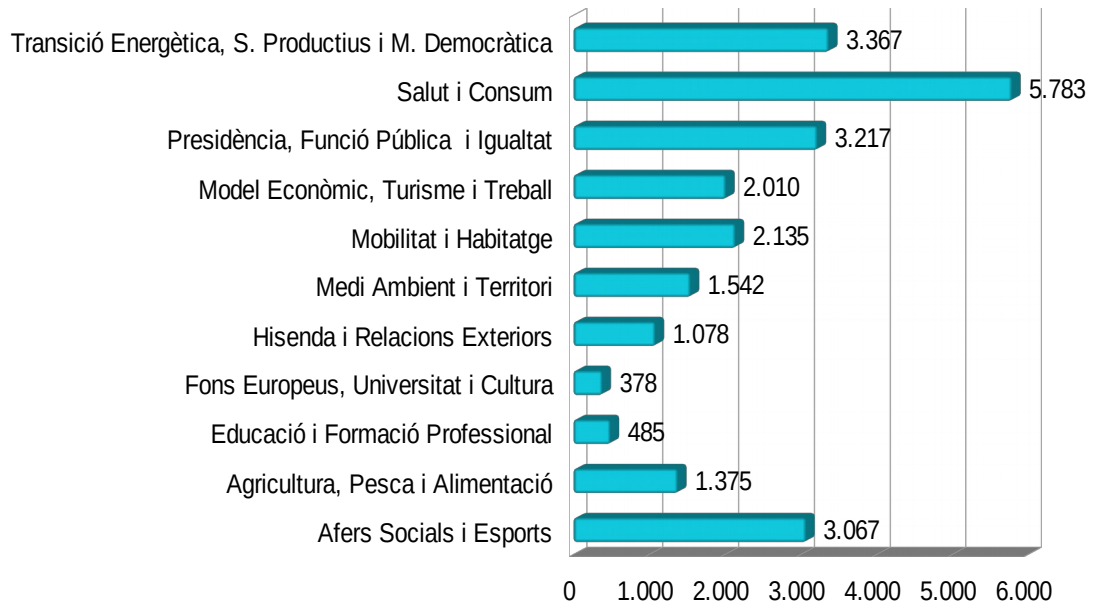
Entrades i sortides del mes de juliol per conselleries:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Afers Socials i Esports	7.780	3.067
Agricultura, Pesca i Alimentació	2.019	1.375
Educació i Formació Professional	2.735	485
Fons Europeus, Universitat i Cultura	968	378
Hisenda i Relacions Exteriors	2.547	1.078
Medi Ambient i Territori	2.418	1.542
Mobilitat i Habitatge	2.996	2.135
Model Econòmic, Turisme i Treball	6.735	2.010
Presidència, Funció Pública i Igualtat	2.935	3.217
Salut i Consum	9.003	5.783
Transició Energètica, S. Productius i M. Democràtica	3.052	3.367
Total	43.188	24.437

Entrades per conselleries

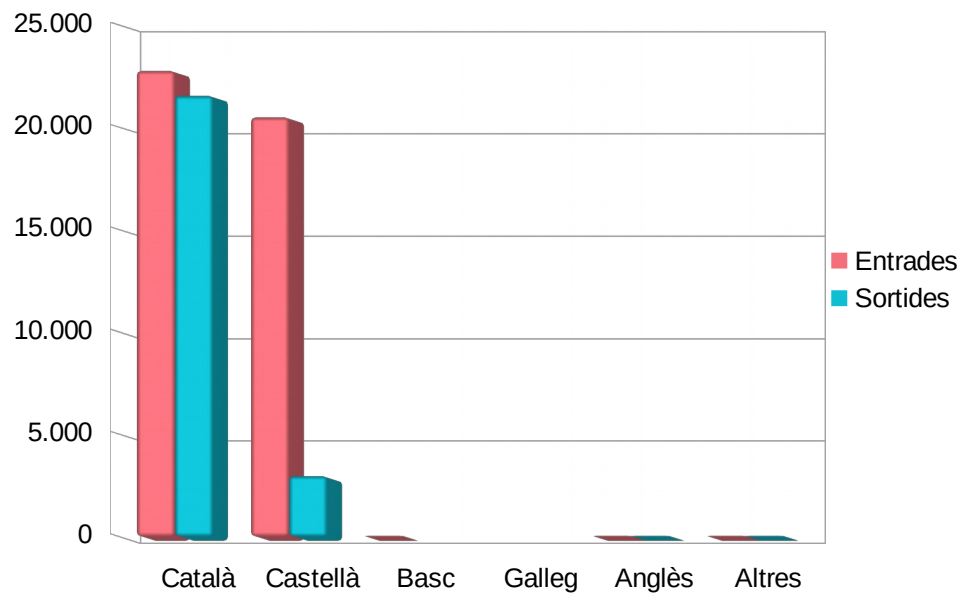


Sortides per conselleries



Entrades i sortides per idioma

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Català	22.728	21.514
Castellà	20.456	2.920
Basc	1	0
Galleg	0	0
Anglès	2	2
Altres	1	1

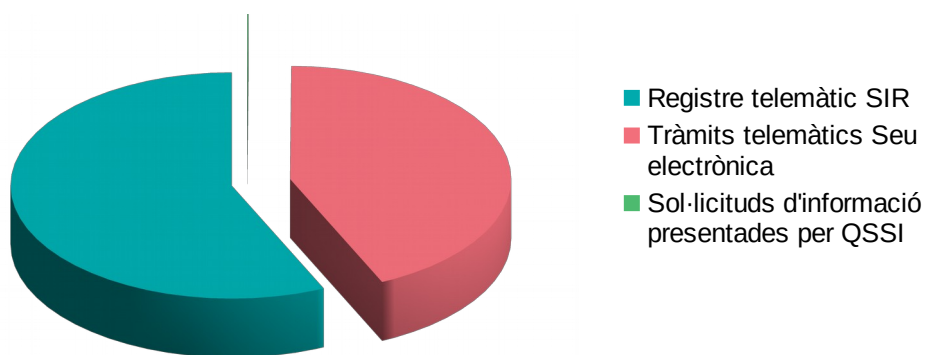


Dades específiques del canal telemàtic

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

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Juliol 2021</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	22.041	56,8%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	16.703	43,1%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	37	0,1%
Total	38.781	100%

Entrades

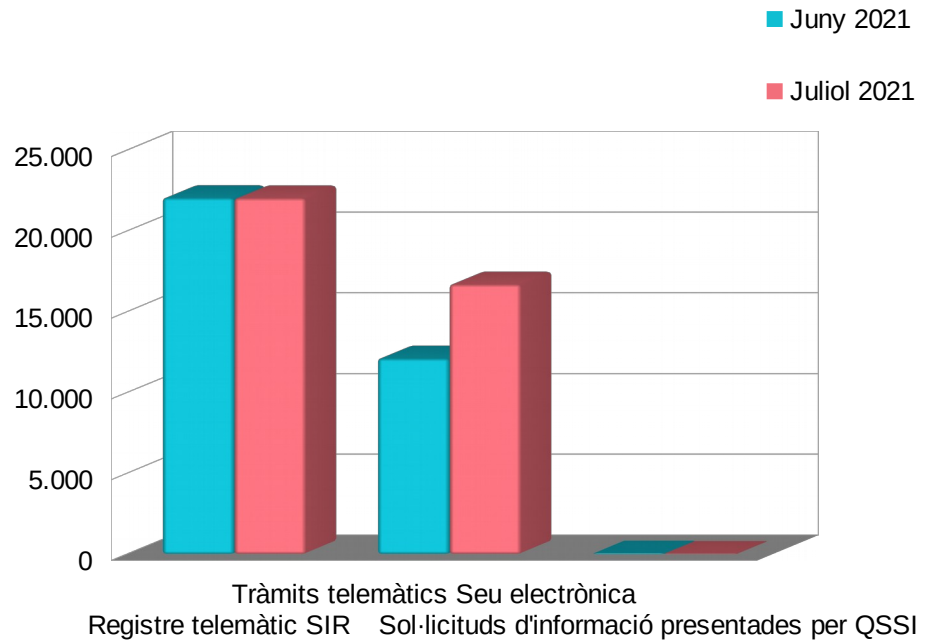


Comparació del mes de juliol de 2021 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Juny 2021</i>	<i>Juliol 2021</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	22.054	22.041	-0,06%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	12.121	16.703	37,80%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	59	37	-37,29%
Total	34.234	38.781	13,28%

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 651) 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).

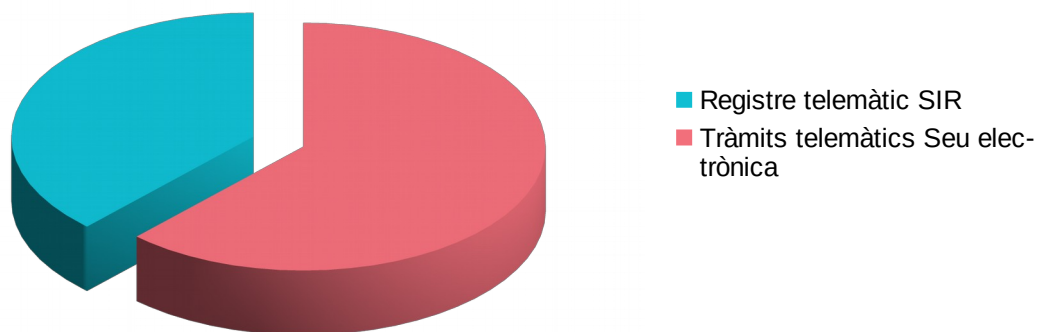
Procedència de les entrades



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

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Juliol 2021</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	2.422	38,47%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.874	61,53%
Total	6.296	100%

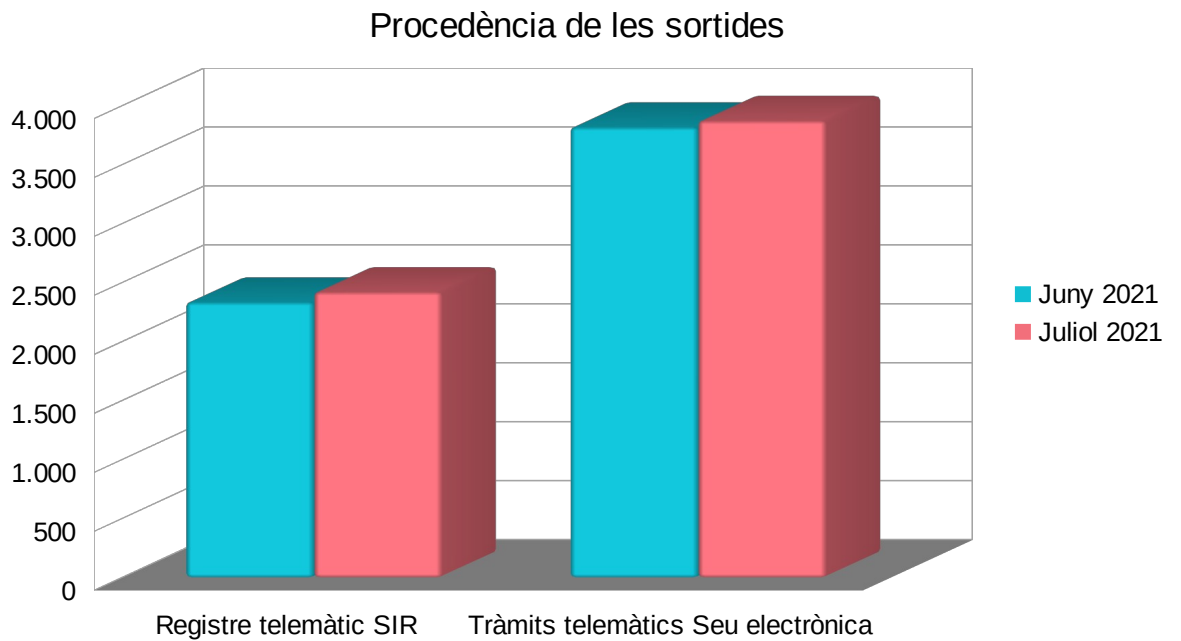
Sortides





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

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Juny 2021</i>	<i>Juliol 2021</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	2.335	2.422	3,73%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.820	3.874	1,41%
Total	6.155	6.296	2,29%



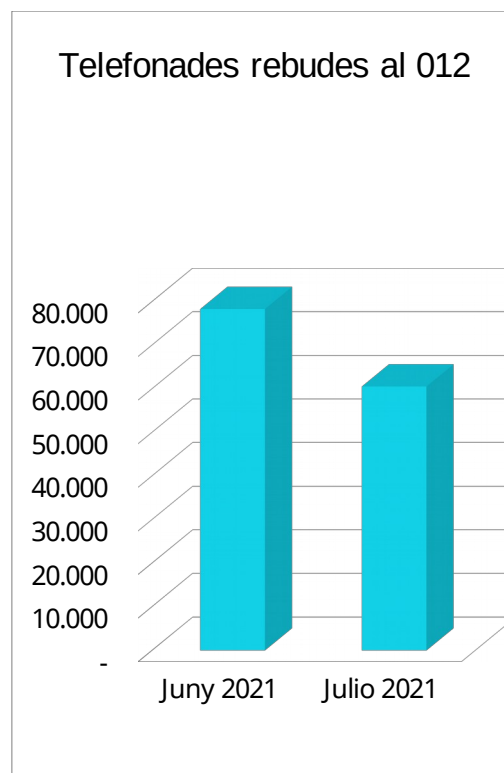


Dades específiques del canal telefònic

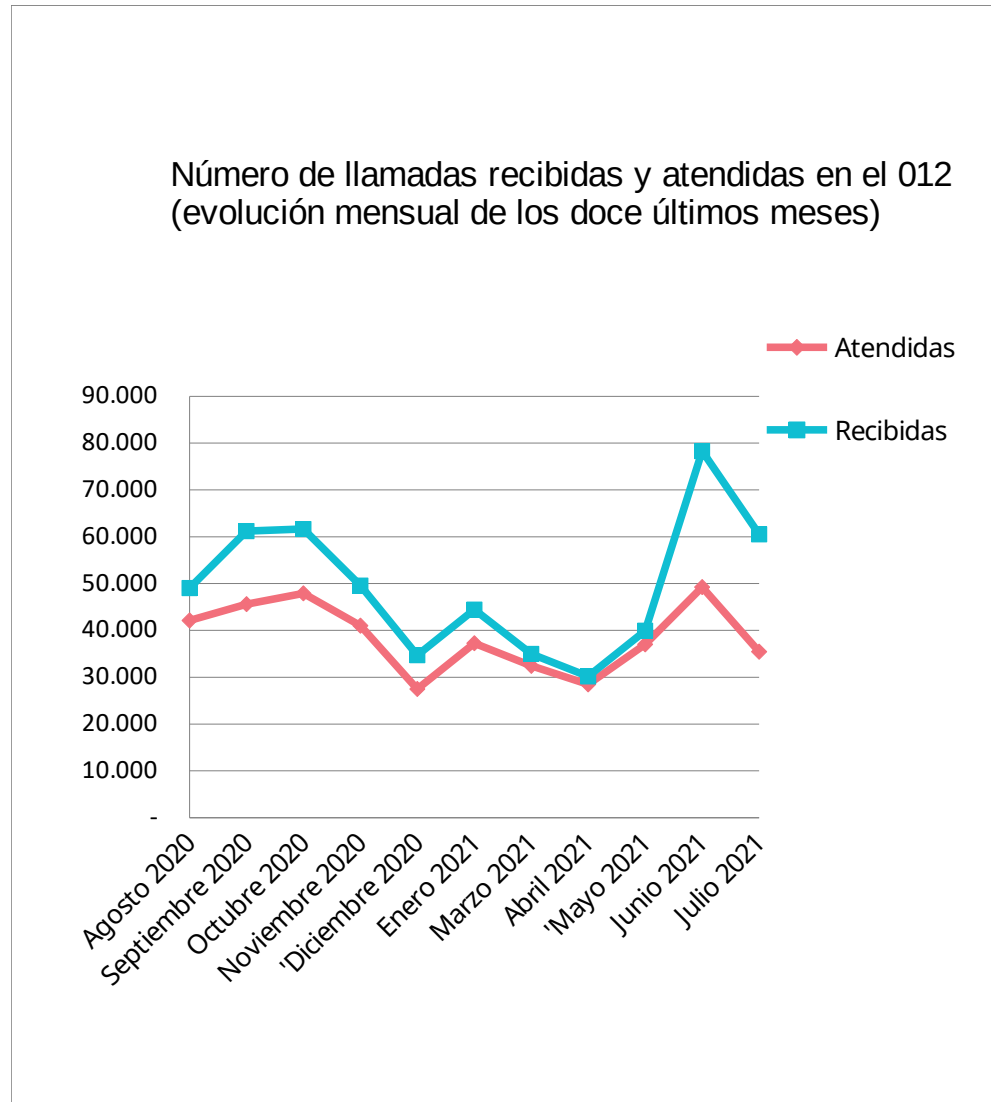
En aquest apartat s'analitzen les telefonades rebudes al telèfon d'assistència 012.

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

	<i>Juny 2021</i>	<i>Julio 2021</i>
Nombre de telefonades rebudes	78.305	60.519

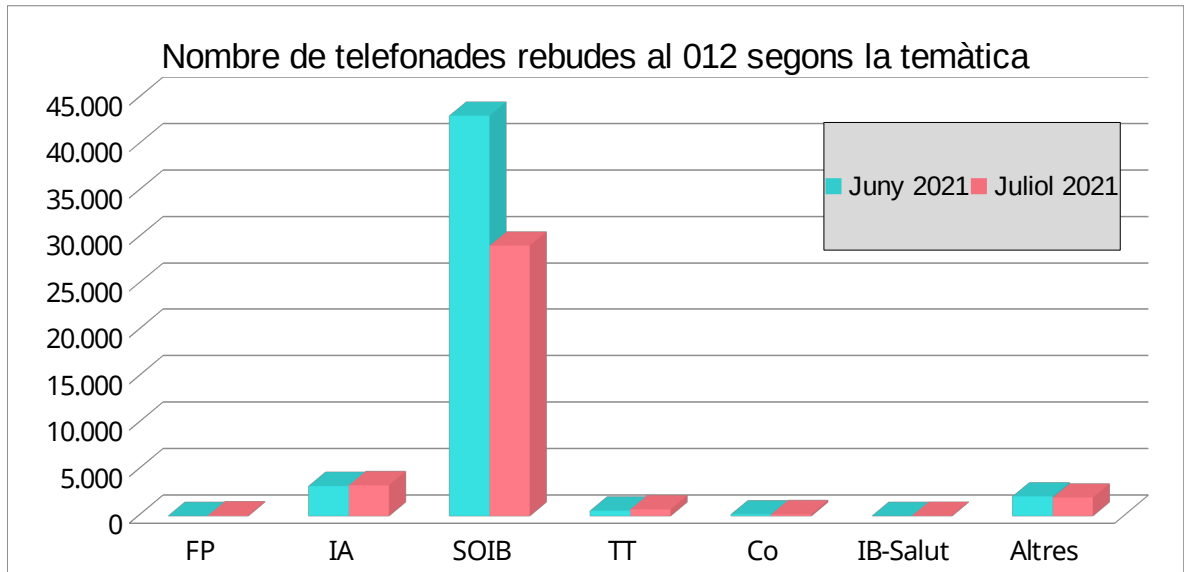


En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses durant el darrer any:



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

Informació per temàtica	Juny 2021	Juliol 2021
Funció Pública	7	71
Informació administrativa	3.239	3.310
SOIB	43.106	29.123
Tràmits telemàtics	580	725
Consum	186	192
IB-Salut	6	39
Altres	2.123	1.997

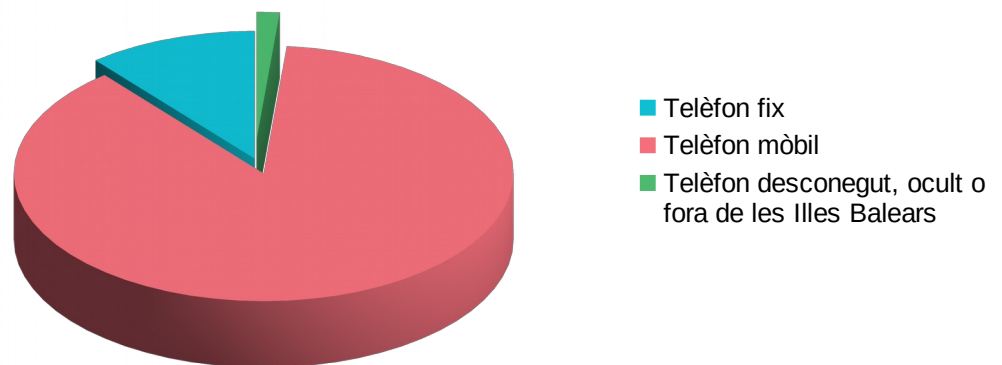


Pel que fa a l'origen de la telefonada, la distribució és la següent:

Origen de la telefonada	Juliol 2021
Telèfon fix	3.900
Telèfon mòbil	31.032
Telèfon desconegut, ocult o fora de les Illes Balears	525
Total	35.457

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 88% del total.

Origen de la telefonada segons el mitjà emprat





Pel que fa a el temps d'espera segueix l'important repunt i es situa en 111 segons el mes de juliol. Aquest increment és atribuïble a les cridades rebudes pel SOIB per a la renovació de la demanda d'ocupació.

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.

