



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

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

## **Març 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 març de 2021:

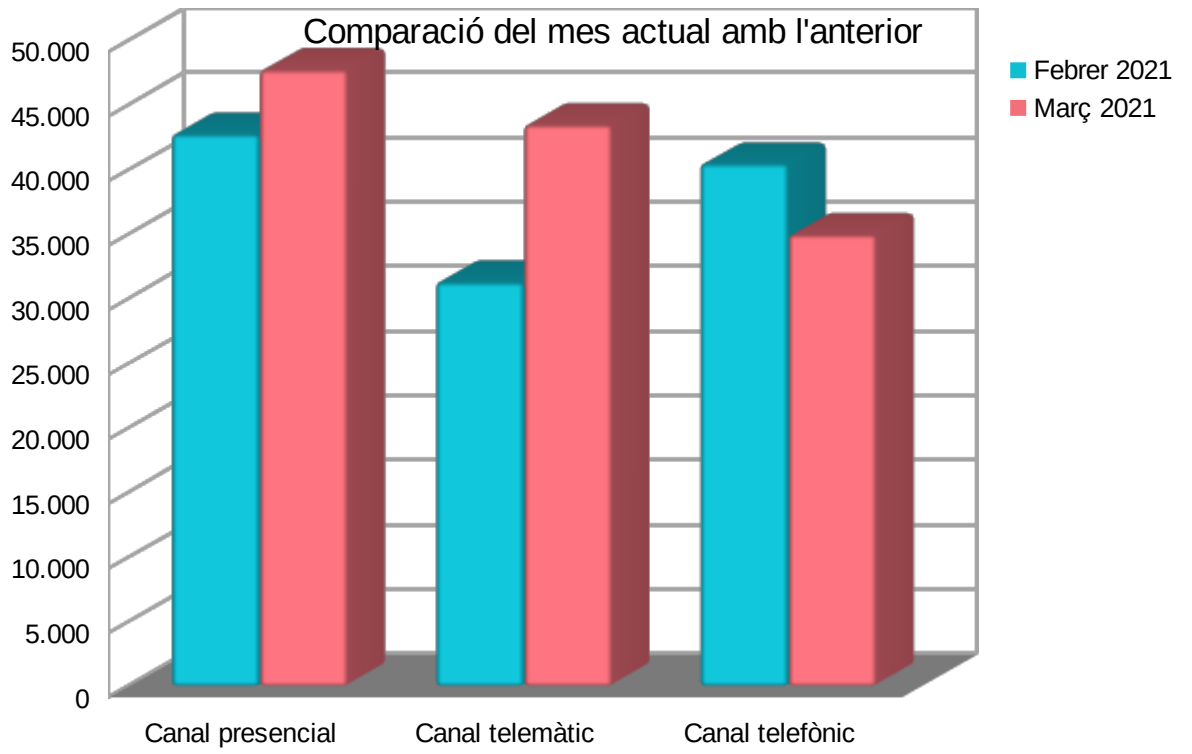
	Març 2021	%
Canal presencial	47.750	38%
Canal telemàtic	43.485	34%
Canal telefònic	34.980	28%
Total	126.215	100%

Mes actual



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

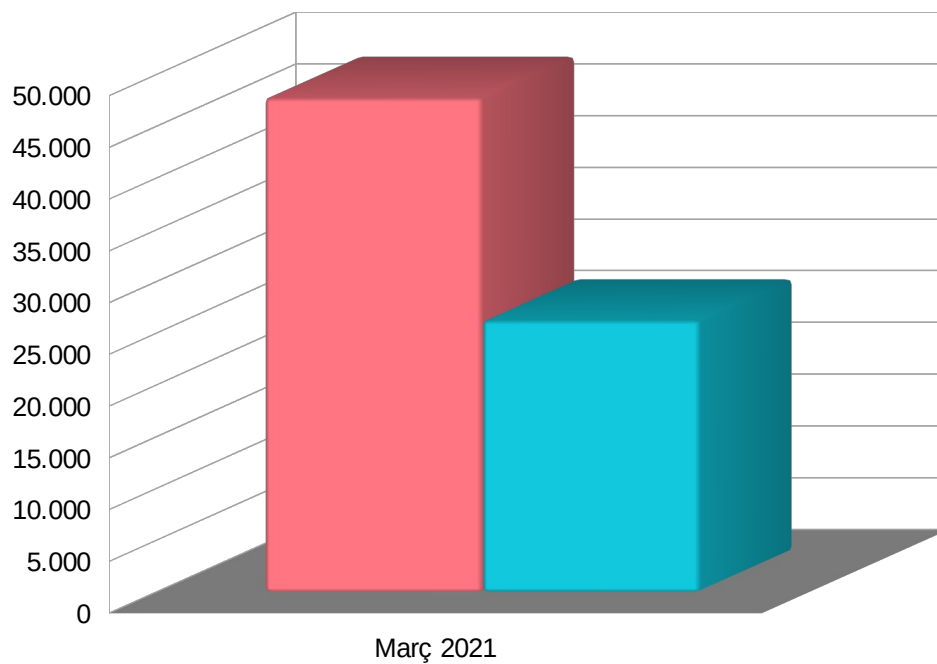
	Febrer 2021	Març 2021	Variació mensual %
Canal presencial	42.770	47.750	12%
Canal telemàtic	31.311	43.485	39%
Canal telefònic	40.466	34.980	-14%
Total	114.547	126.215	10%



## Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes de març de 2021:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Març 2021	47.750	26.251



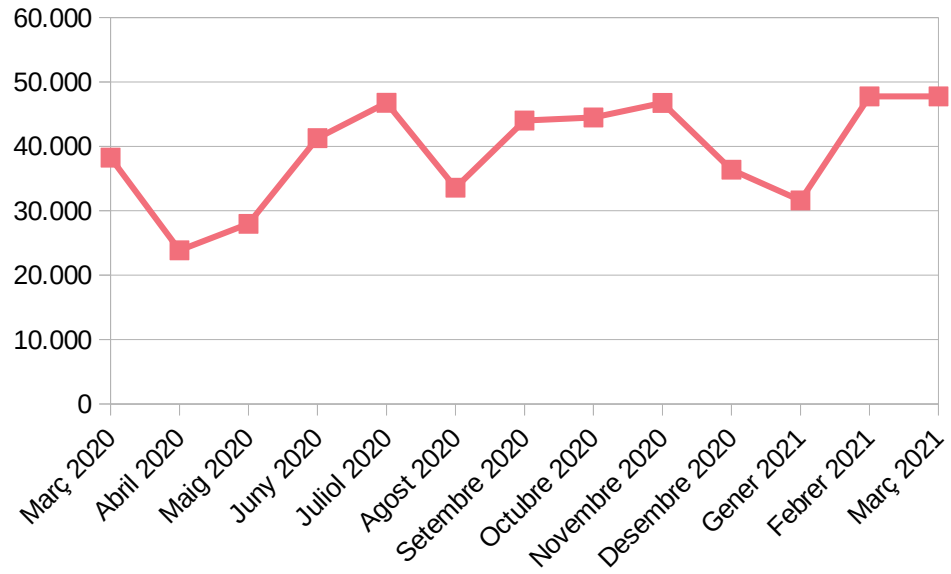
Evolució anual del nombre d'entrades i sortides del darrer any:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
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	46.743	17.619
Desembre 2020	36.375	14.257
Gener 2021	31.597	12.794
Febrer 2021	47.750	26.251
Març 2021	47.750	26.251

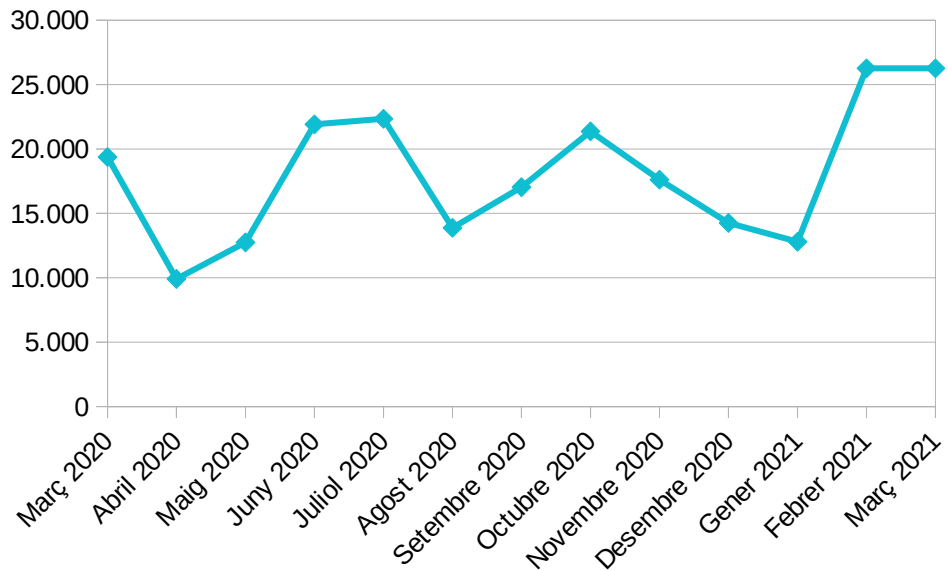


GOIB

### Evolució de les entrades



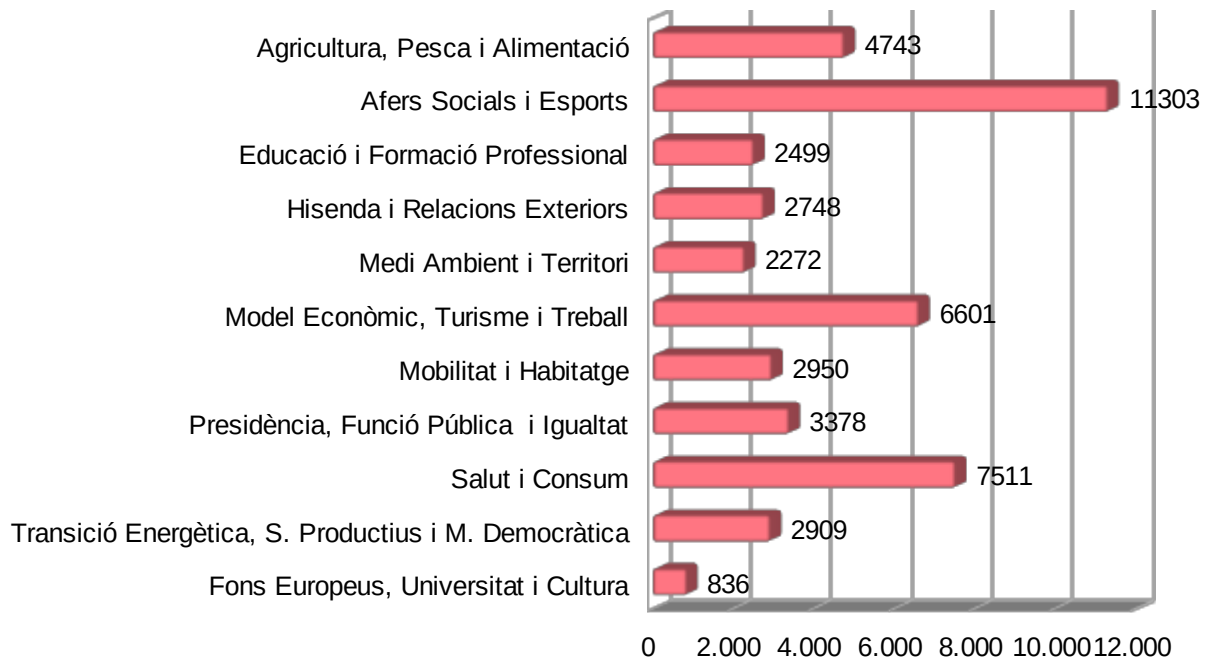
### Evolució de les sortides



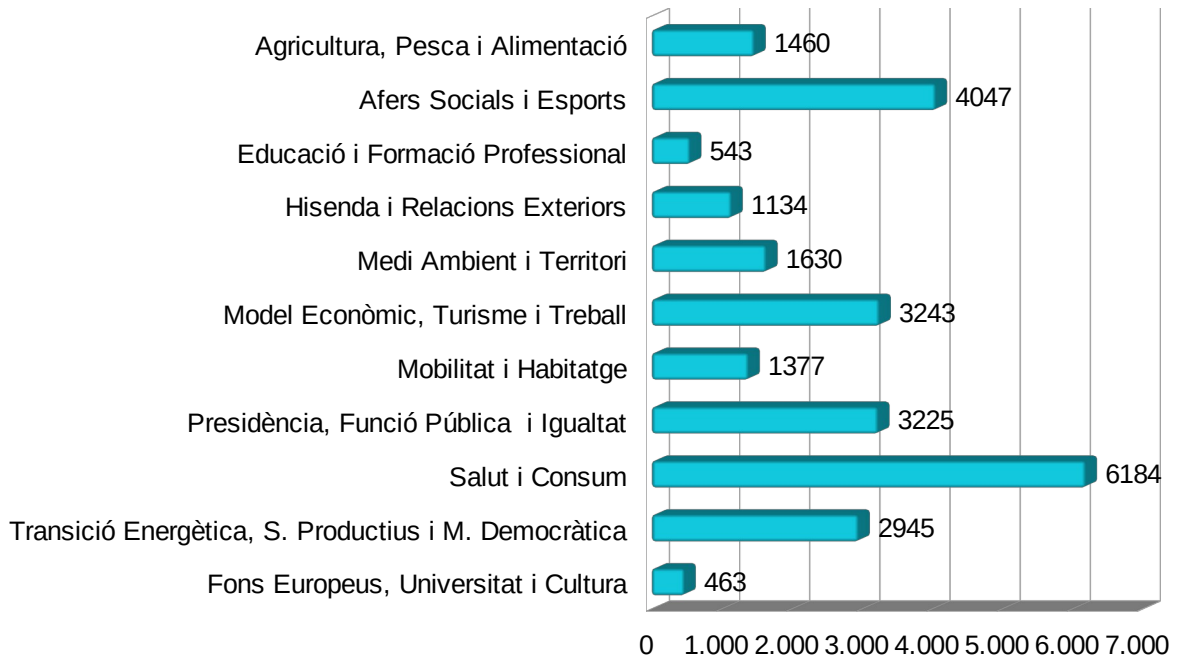


Entrades i sortides del mes de març per conselleries:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Fons Europeus, Universitat i Cultura	836	463
Transició Energètica, S. Productius i M. Democràtica	2.909	2.945
Salut i Consum	7.511	6.184
Presidència, Funció Pública i Igualtat	3.378	3.225
Mobilitat i Habitatge	2.950	1.377
Model Econòmic, Turisme i Treball	6.601	3.243
Medi Ambient i Territori	2.272	1.630
Hisenda i Relacions Exteriors	2.748	1.134
Educació i Formació Professional	2.499	543
Afers Socials i Esports	11.303	4.047
Agricultura, Pesca i Alimentació	4.743	1.460
Total	47.750	26.251

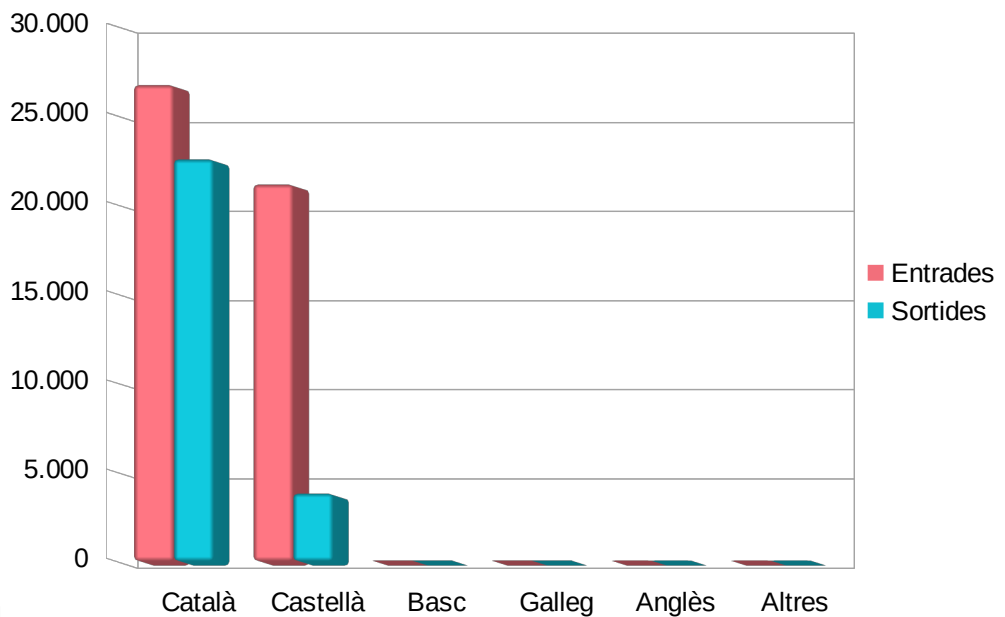






### Entrades i sortides per idioma

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Català	26.658	22.496
Castellà	21.090	3.753
Basc	0	0
Galleg	0	0
Anglès	1	1
Altres	1	1

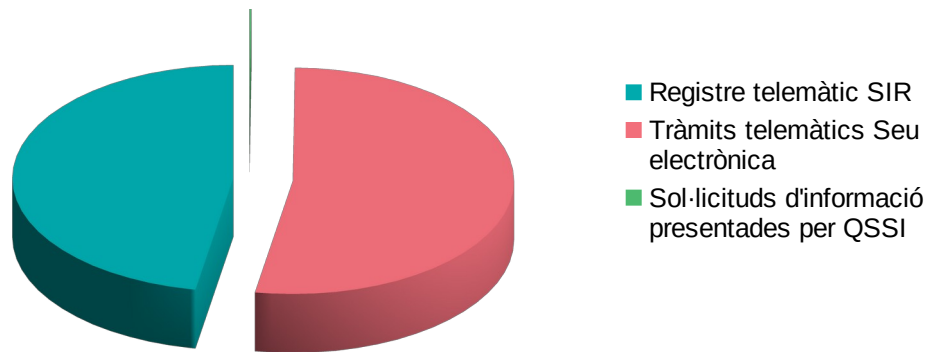


## Dades específiques del canal telemàtic

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

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Març 2021</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	20.548	47,3%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	22.872	52,6%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	65	0,1%
<b>Total</b>	<b>43.485</b>	<b>100%</b>

### Entrades



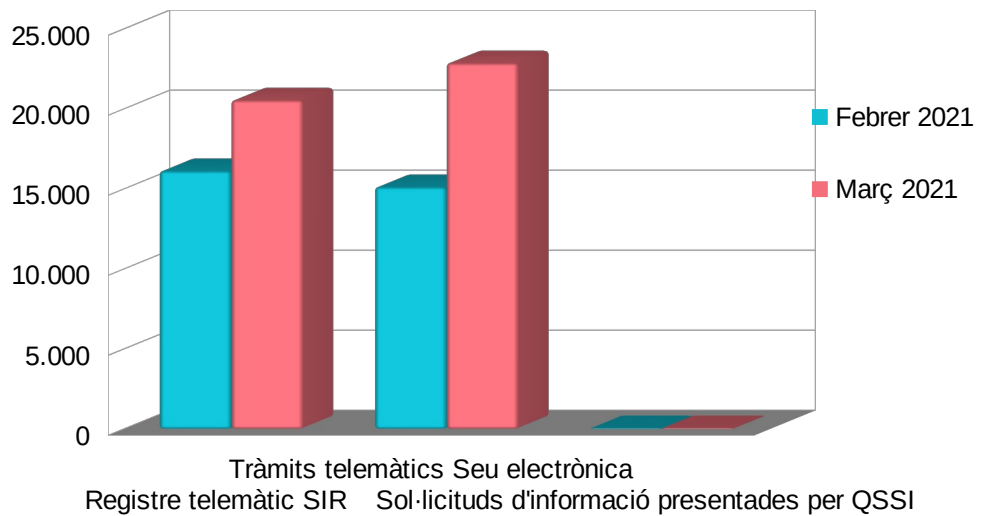
Comparació del mes de març de 2021 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Febrer 2021</i>	<i>Març 2021</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	16.131	20.548	27,38%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	15.122	22.872	51,25%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	58	65	12,07%
<b>Total</b>	<b>31.311</b>	<b>43.485</b>	<b>38,88%</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 558) 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).

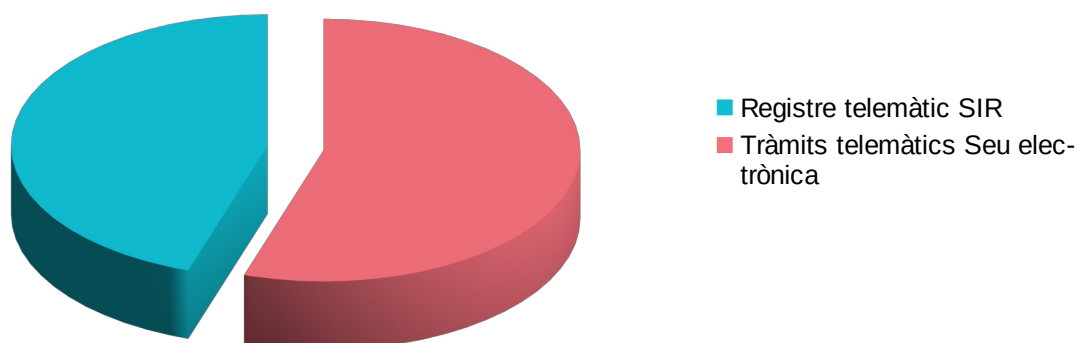
### Procedència de les entrades



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

Procedència de les sortides	Març 2021	%
Registre telemàtic SIR	2.972	44,99%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.634	55,01%
Total	6.606	100%

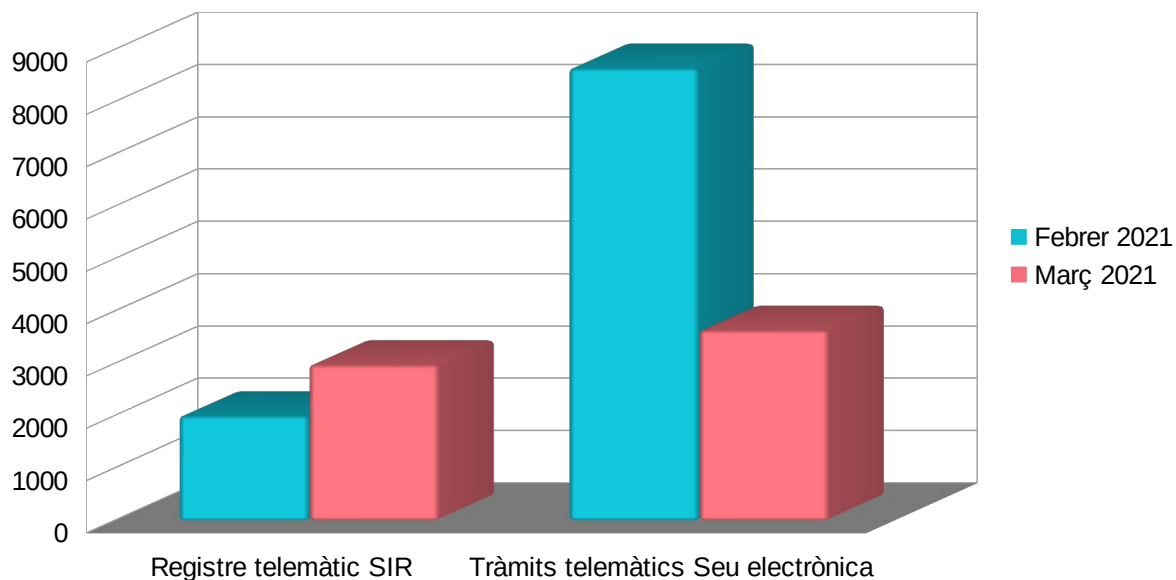
## Sortides



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

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Febrer 2021</i>	<i>Març 2021</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	1.995	2.972	48,97%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	8.641	3.634	-57,94%
<b>Total</b>	<b>10.636</b>	<b>6.606</b>	<b>-37,89%</b>

## Procedència de les sortides



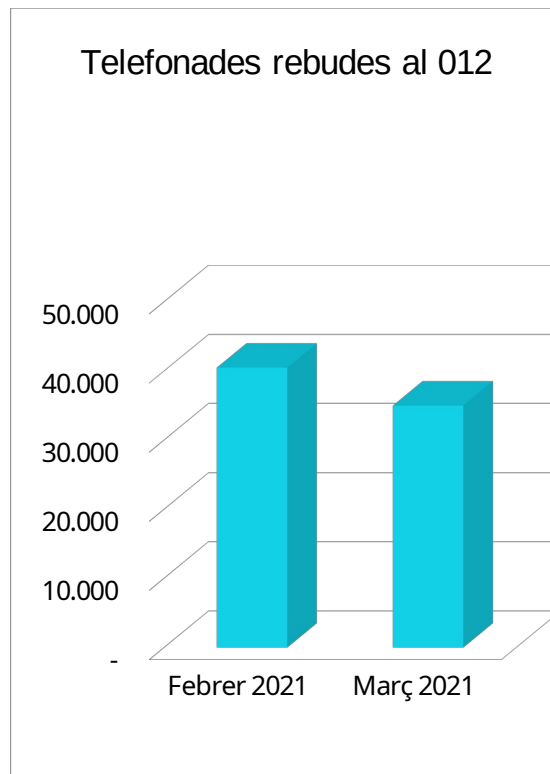


## Dades específiques del canal telefònic

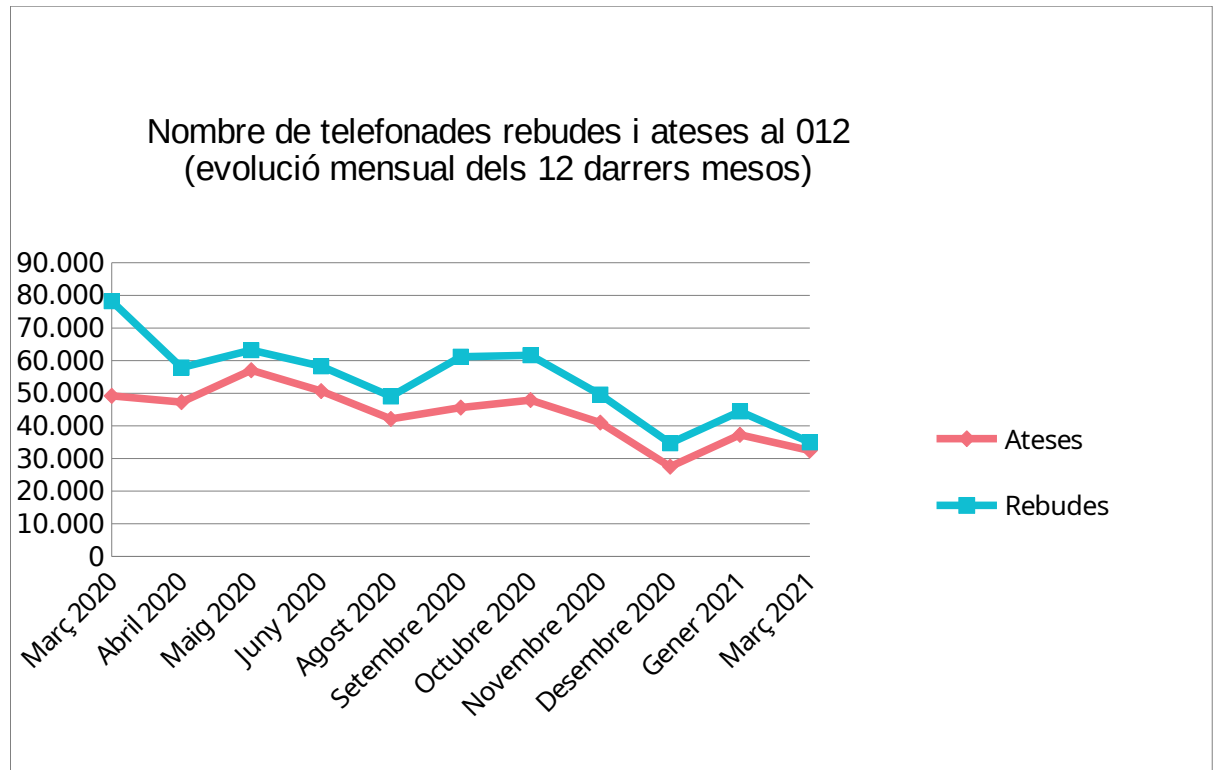
En aquest apartat s'analitzen les telefonades rebudes al telèfon d'assistència 012.

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

	<i>Febrer 2021</i>	<i>Març 2021</i>
Nombre de telefonades rebudes	40.466	34.980

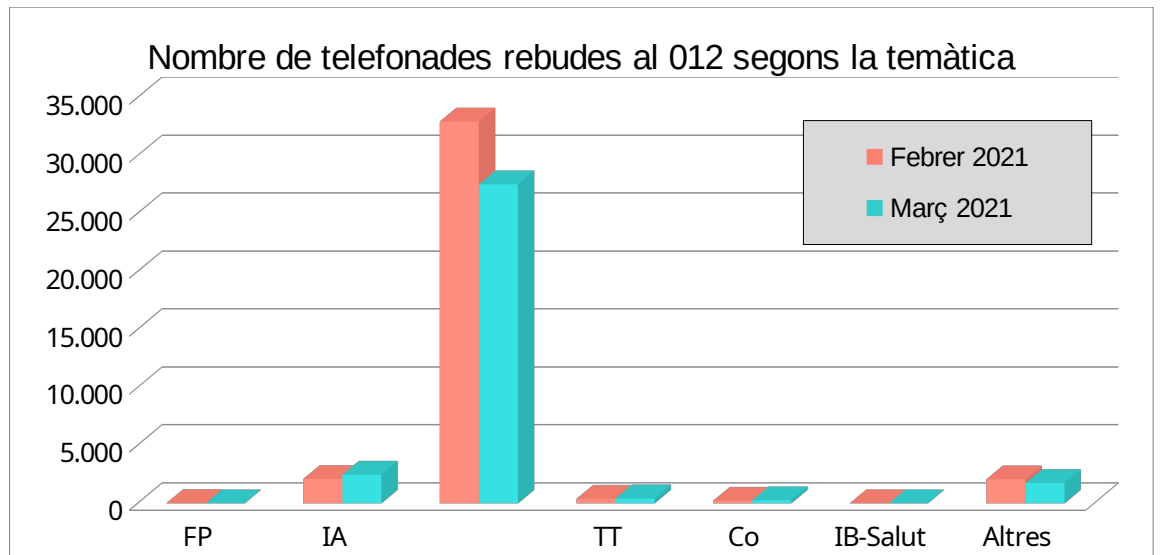


En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses durant el darrer any:



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

Informació per temàtica	Febrer 2021	Març 2021
Funció Pública	27	4
Informació administrativa	2.098	2.470
SOIB	32.937	27.508
Tràmits telemàtics	385	437
Consum	216	258
IB-Salut	3	1
Altres	2.075	1.747

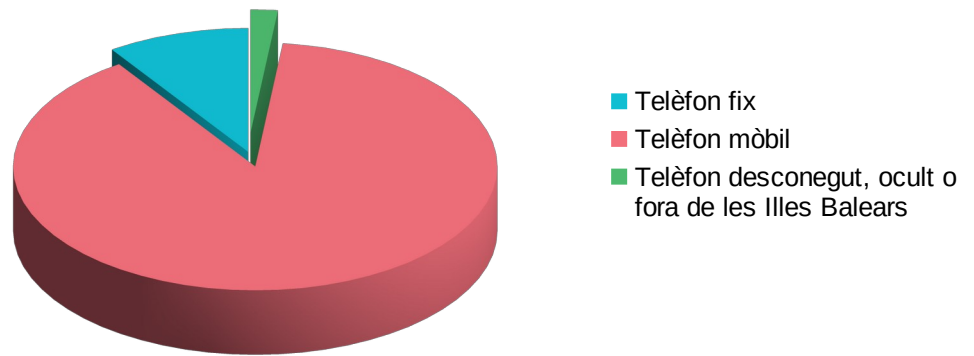


Pel que fa a l'origen de la telefonada, la distribució és la següent:

Origen de la telefonada	Març 2021
Telèfon fix	3.085
Telèfon mòbil	28.751
Telèfon desconegut, ocult o fora de les Illes Balears	589
Total	32.425

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 un insignificant repunt després d'una important caiguda el mes i es situa en 42 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.

