



G CONSELLERIA
O FONS EUROPEUS,
I UNIVERSITAT I CULTURA
B DIRECCIÓ GENERAL
/ MODERNITZACIÓ
I ADMINISTRACIÓ DIGITAL

Informe d'activitat de l'Atenció a la Ciutadania

Setembre 2022



Introducció

L'Administració autonòmica canalitza el Servei de Coordinació de l'Atenció 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 relativa a l'Administració de les Illes Balears (telèfons, borses de feina, oposicions, publicacions del *Butlletí Oficial de les Illes Balears*, subvencions, cursos, etc.).

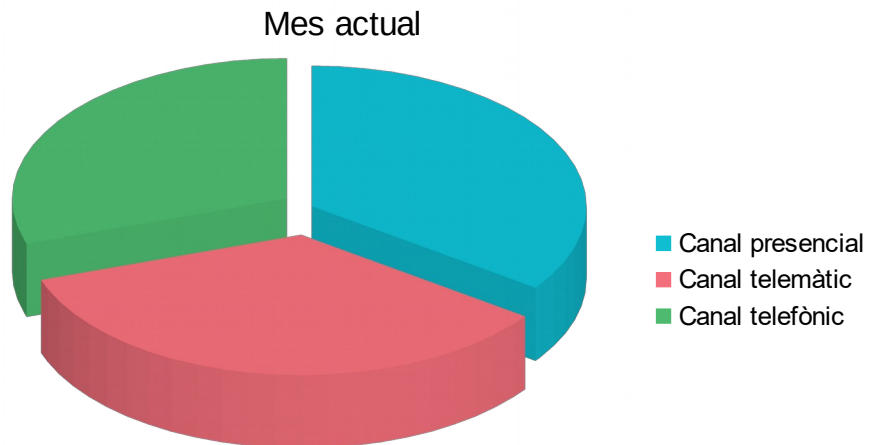
Vists els canals disponibles, fora interessant analitzar les dades sobre l'ús que se'n fa i les prestacions que ofereixen.



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

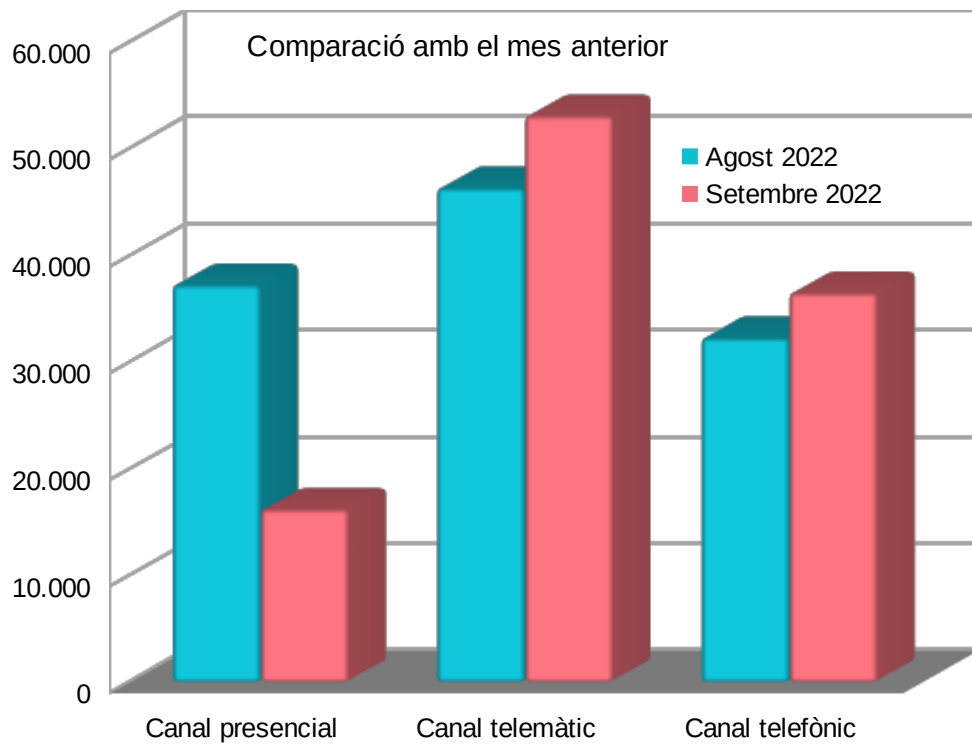
Vegem a continuació el resum de les principals dades relatives al Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania classificades en funció dels canals d'accés emprats durant el mes de setembre de 2022:

	<i>Setembre 2022</i>	%
Canal presencial	16.228	15%
Canal telemàtic	53.112	50%
Canal telefònic	36.517	34%
Total	105.857	100%



La taula següent permet comparar els valors de setembre de 2022 amb els del mes anterior i valorar-ne l'evolució:

	Agost 2022	Setembre 2022	Variació mensual %
Canal presencial	37.277	16.228	-56%
Canal telemàtic	46.341	53.112	15%
Canal telefònic	32.304	36.517	13%
Total	115.922	105.857	-9%

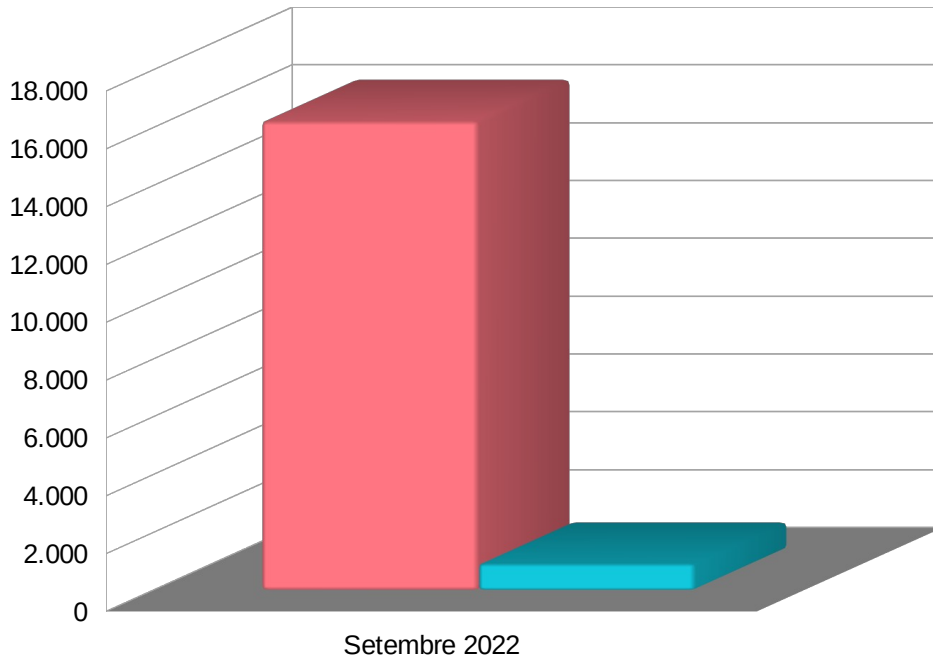




Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes de setembre de 2022:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Setembre 2022	16.228	916



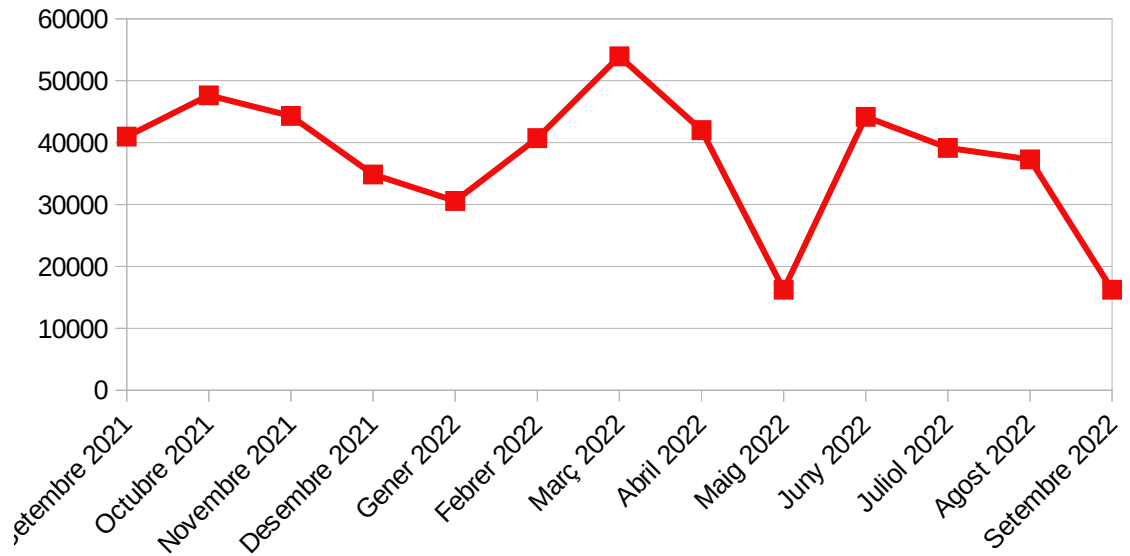
Evolució anual del nombre d'entrades i sortides del darrer any:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Setembre 2021	40.972	24.686
Octubre 2021	47.634	24.672
Novembre 2021	44.307	23.075
Desembre 2021	34.855	29.685
Gener 2022	30.575	20.660
Febrer 2022	40.712	40.011
Març 2022	53.932	36.312
Abril 2022	42.010	31.400
Maig 2022	16.228	916
Juny 2022	44.156	32.275
Juliol 2022	39.139	33.762
Agost 2022	37.277	27.552
Setembre 2022	16.228	916

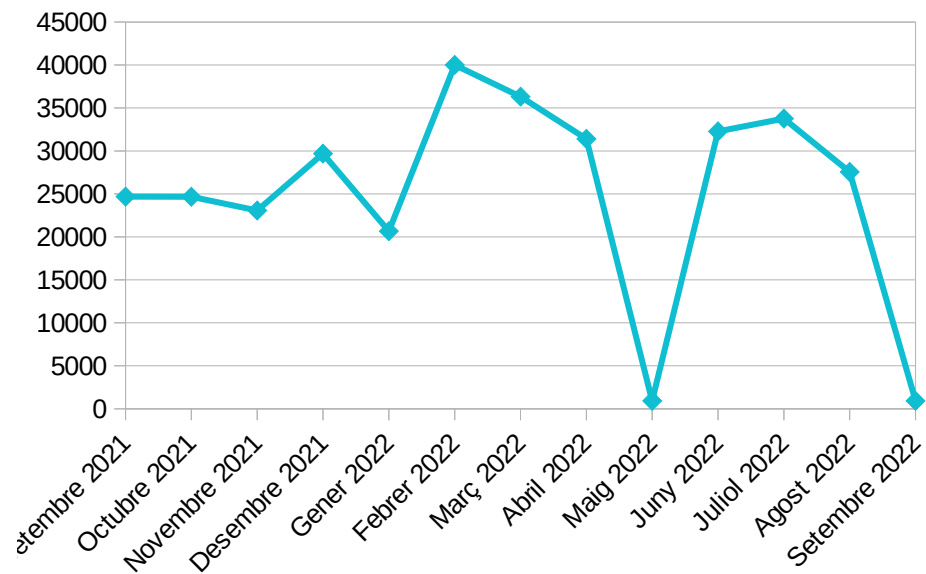


GOIB

Evolució de les entrades



Evolució de les sortides

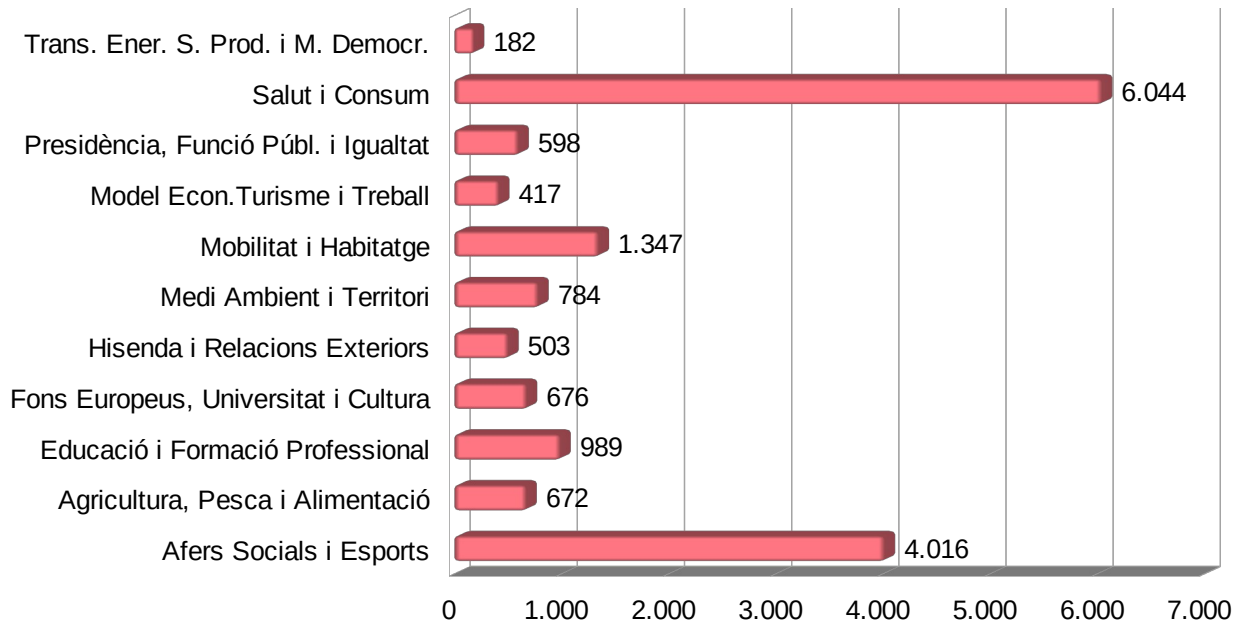




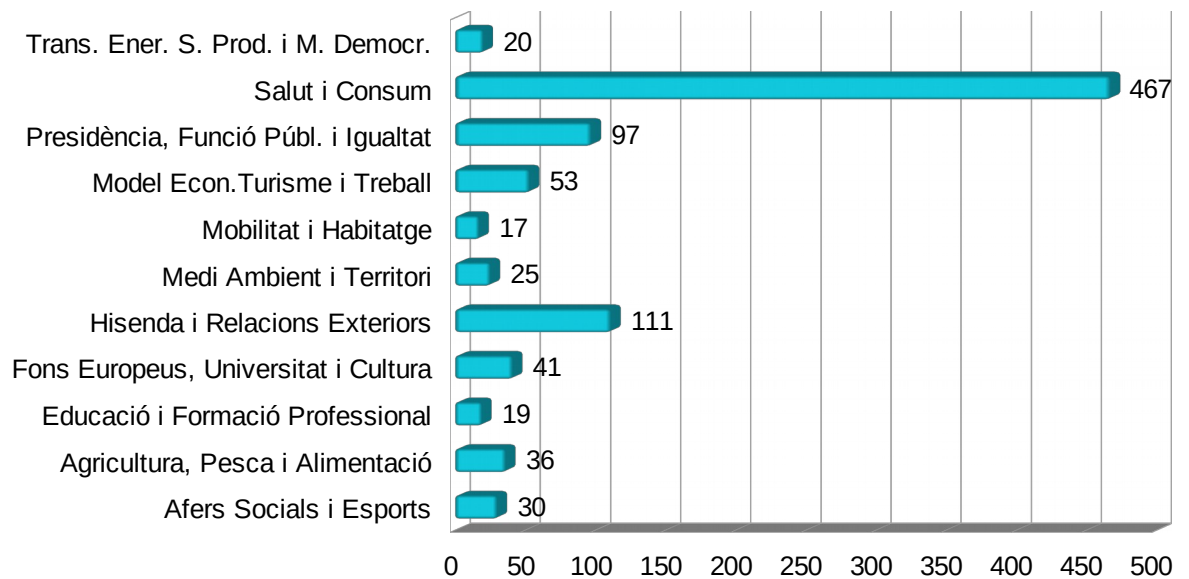
Entrades i sortides del mes de setembre per conselleries:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Afers Socials i Esports	4.016	30
Agricultura, Pesca i Alimentació	672	36
Educació i Formació Professional	989	19
Fons Europeus, Universitat i Cultura	676	41
Hisenda i Relacions Exteriors	503	111
Medi Ambient i Territori	784	25
Mobilitat i Habitatge	1.347	17
Model Econ.Turisme i Treball	417	53
Presidència, Funció Públ. i Igualtat	598	97
Salut i Consum	6.044	467
Trans. Ener. S. Prod. i M. Democr.	182	20
Total	16.228	916

Entrades per conselleries



Sortides per conselleries

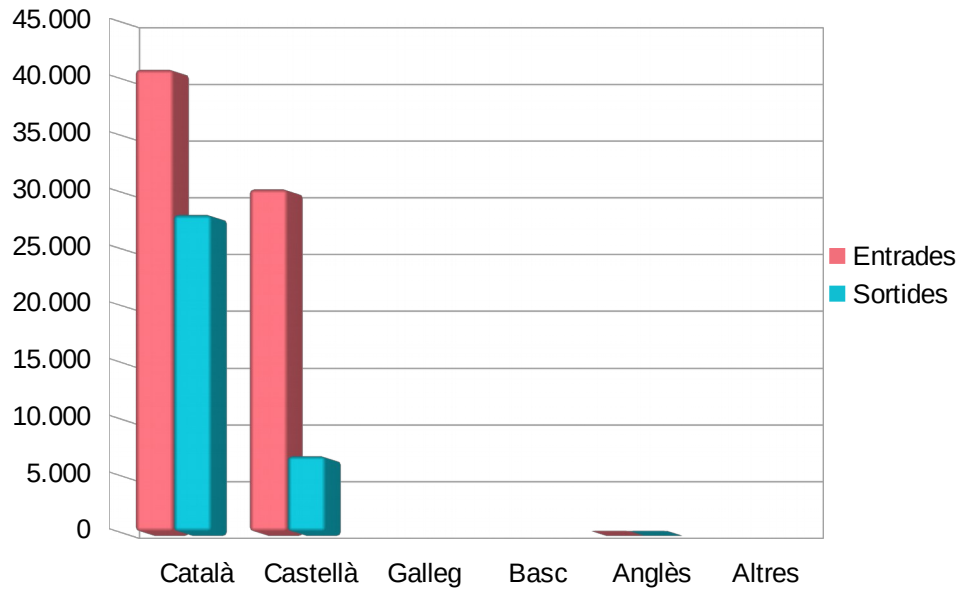


Les sortides han experimentat una forta baixada perquè amb l'entrada en producció de l'eina Notib, són els òrgans gestors que fan directament aquestes sortides, paral·lelament s'ha originat un augment de les funcions de les OAMR, així des de fa uns mesos es a les oficines de registre es dona accés a [Cl@ve](#) i es fan apoderaments, a les oficines que tenen cita prèvia per Bitcita, aquests nous serveis han tingut els números que mostra la següent taula:

Servei	Setembre
Apodera	46
Cl@ve	1.090

Entrades i sortides per idioma

	Entrades	Sortides
Català	40.660	27.863
Castellà	30.106	6.591
Galleg	0	0
Basc	0	0
Anglès	5	1
Altres	0	0
	70.771	34.455

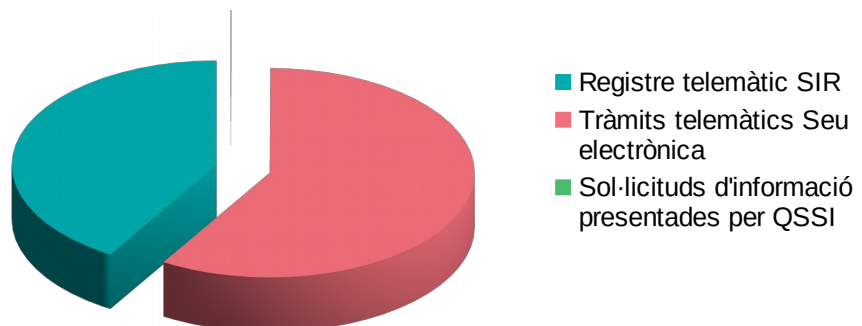


Dades específiques del canal telemàtic

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

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Setembre 2022</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	21.947	41%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	31.138	59%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	27	0%
Total	53.112	100%

Entrades

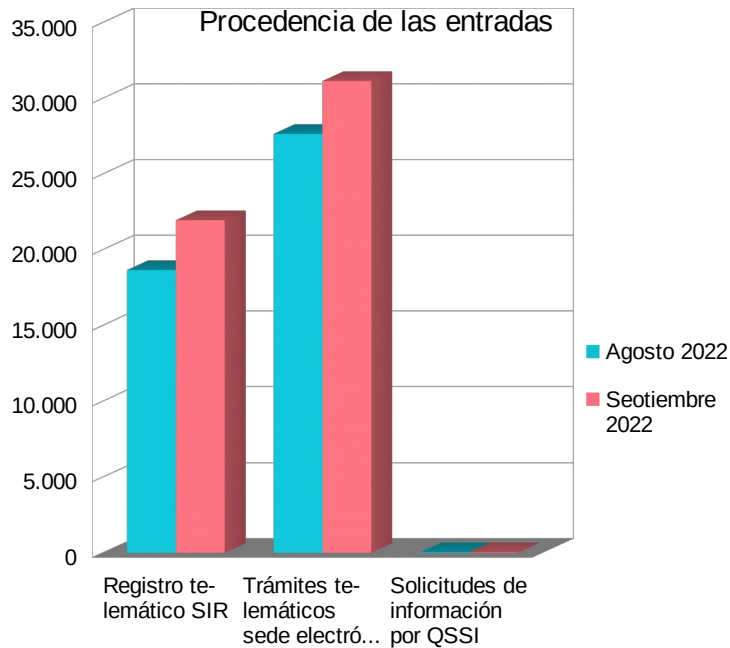




Comparació del mes de setembre de 2022 amb el mes anterior:

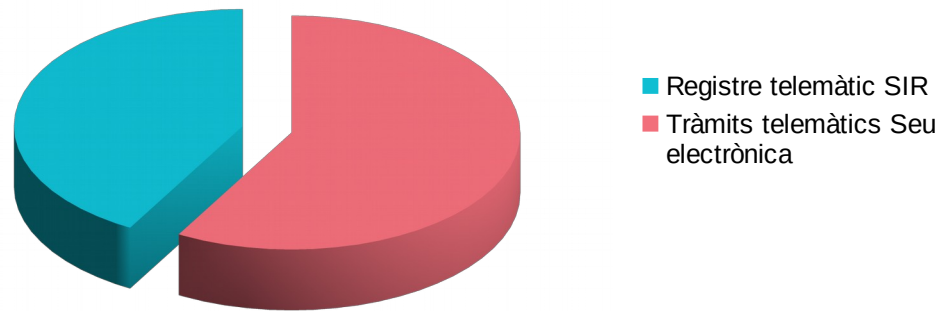
<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Agost 2022</i>	<i>Setembre 2022</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	18.662	21.947	18%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	27.645	31.138	13%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	34	27	-21%
Total	46.341	53.112	15%

El total d'entrades telemàtiques engloba, d'una banda, les dades de les entrades presentades mitjançant els procediments que actualment són telemàtics i públics (a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears són 2.222 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:

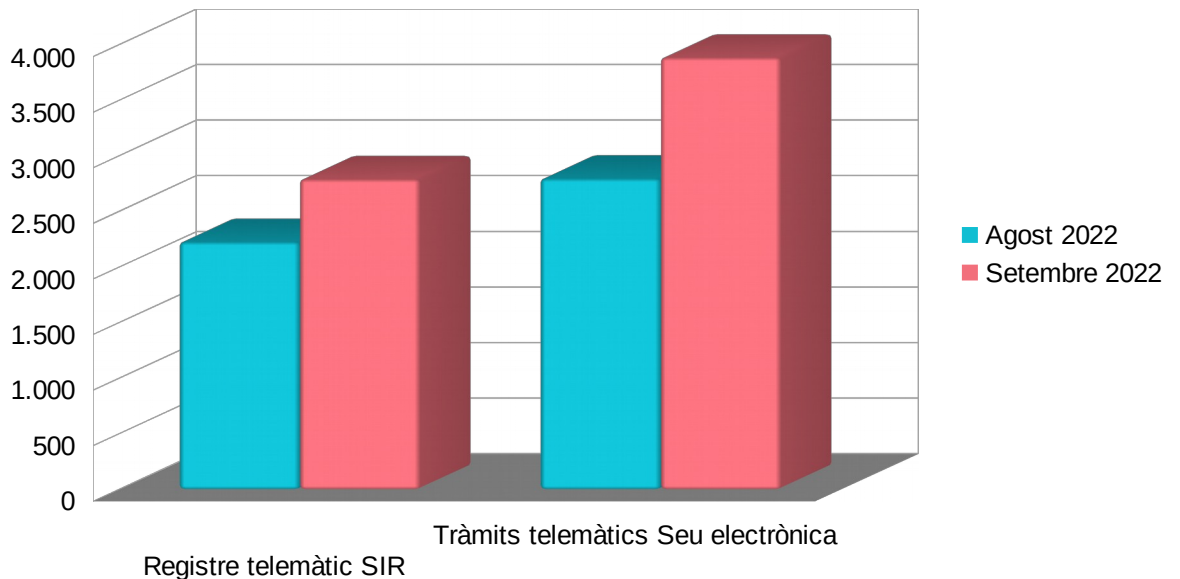
Sortides



Comparació del mes de setembre de 2022 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Agost 2022</i>	<i>Setembre 2022</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	2.225	2.789	25,35%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	2.795	3.883	38,93%
Total	5.020	6.672	32,91%

Procedència de les sortides



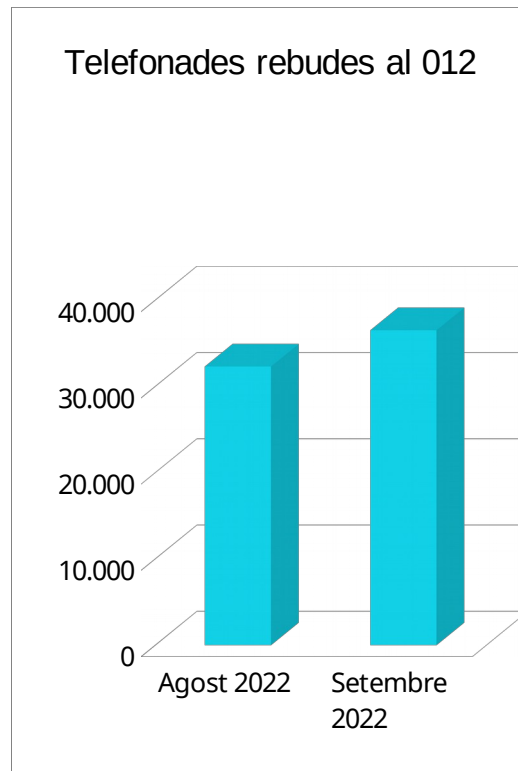
Dades específiques del canal telefònic



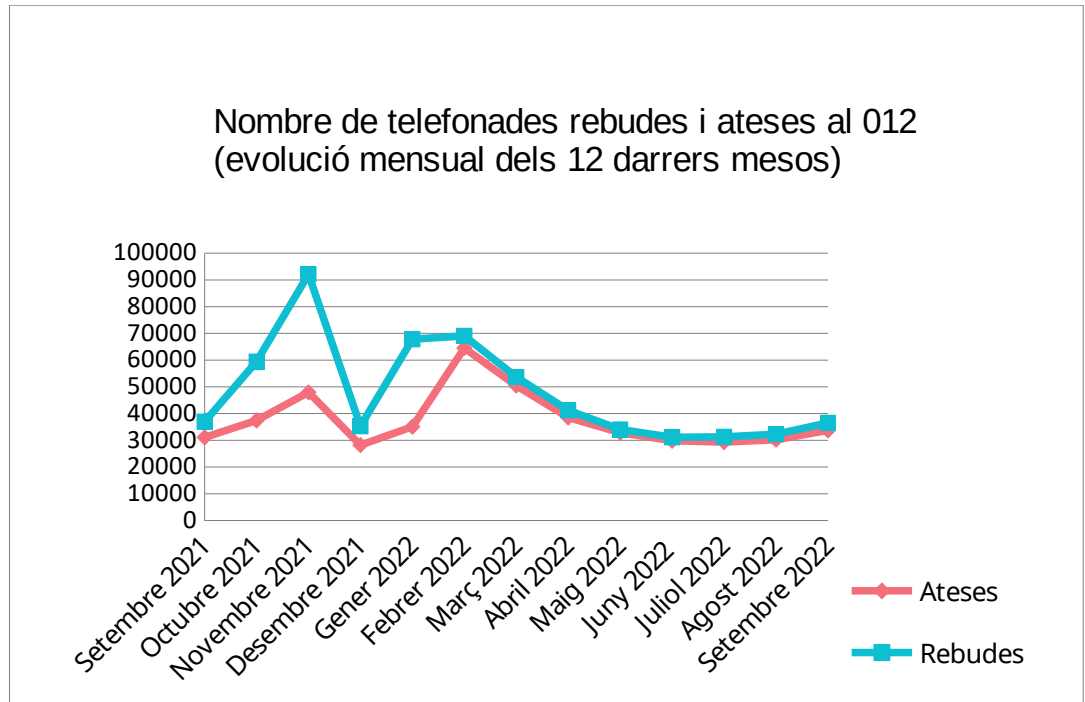
En aquest apartat s'analitzen les telefonades rebudes al telèfon d'assistència 012.

En el primer gràfic es mostra el total de telefonades rebudes durant el mes de setembre de 2022 i es compara amb el nombre de telefonades rebudes el mes anterior.

	<i>Agost 2022</i>	<i>Setembre 2022</i>
Nombre de telefonades rebudes	32.304	36.517

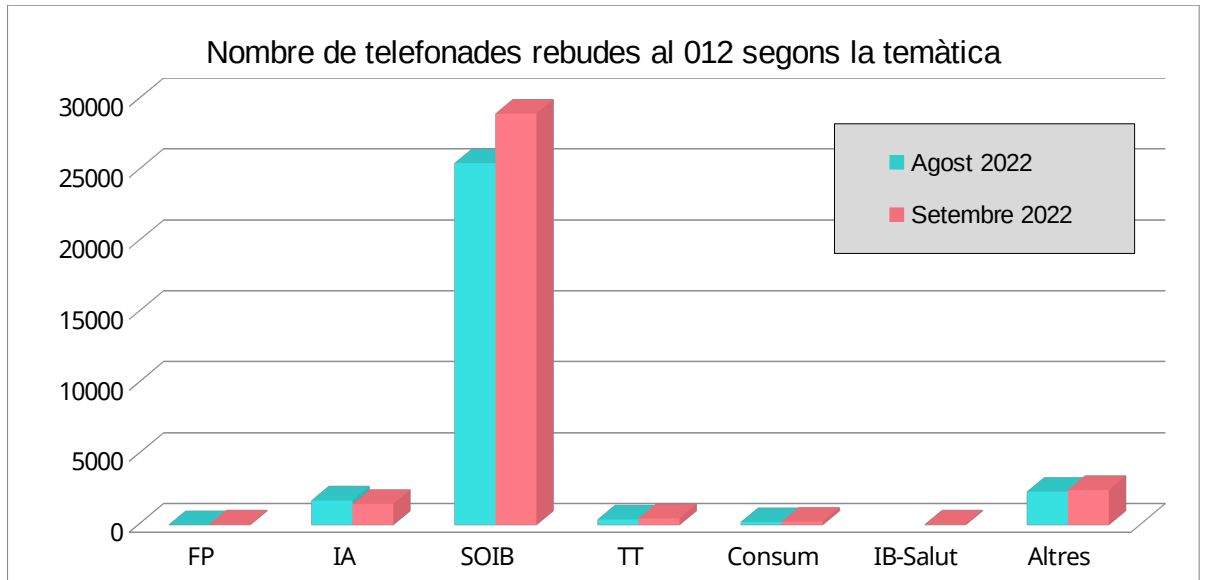


En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses durant el darrer any:



El següent taula mostra el nombre de telefonades rebudes durant el mes de setembre de 2022 classificades segons la temàtica (s'hi han inclòs, com a referència, les dades corresponents al mes anterior).

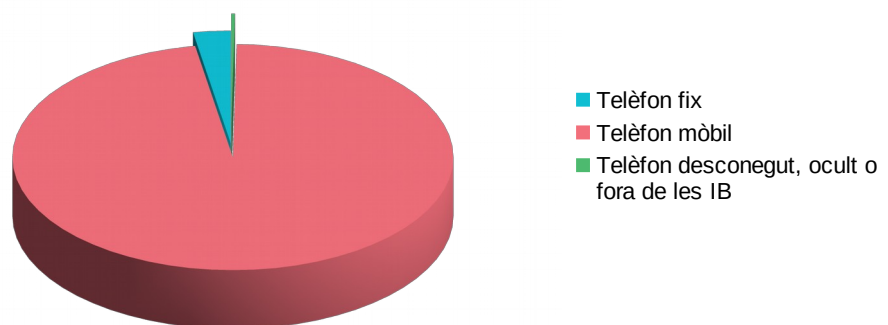
Informació per temàtica	Agost 2022	Setembre 2022
Funció Pública	4	46
Informació administrativa	1.732	1.490
SOIB	25.505	28.999
Tràmits telemàtics	396	479
Consum	211	238
IB-Salut	0	46
Altres	2.359	2.473



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 97% del total.

Origen de la telefonada	Setembre 2022	Percentatge
Telèfon fix	925	2,74 %
Telèfon mòbil	32.705	96,98 %
Telèfon desconegut, ocult o fora de les IB	95	0,28 %
Total	33.725	100,00 %

Origen de la telefonada segons el mitjà emprat





Pel que fa al temps d'espera ha pujat lleugerament respecte al mes d'agost, aquest mes ha estat de 40 segons. Complim, d'aquesta manera, amb el compromís establert a la carta de serveis.

