



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

Octubre 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.).



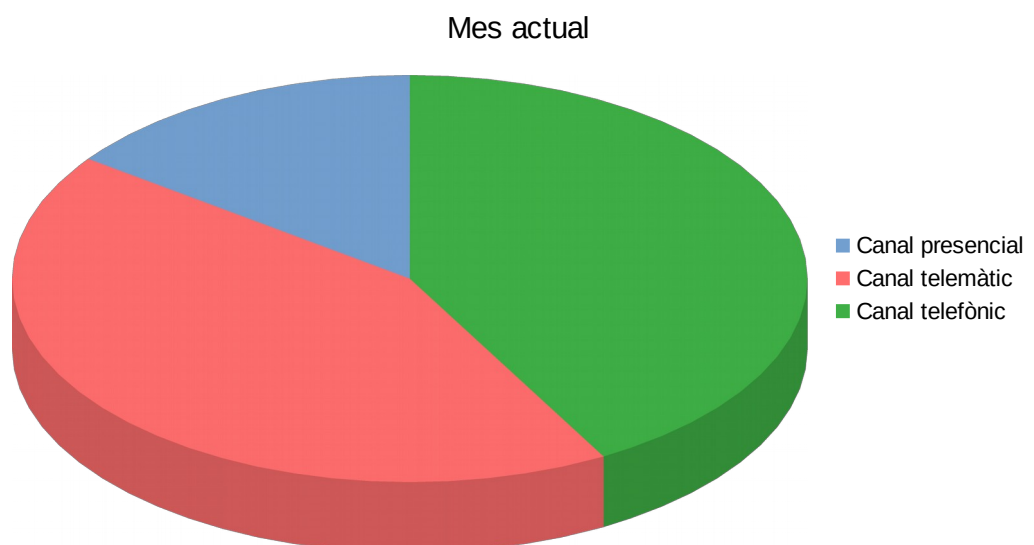
GOIB

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

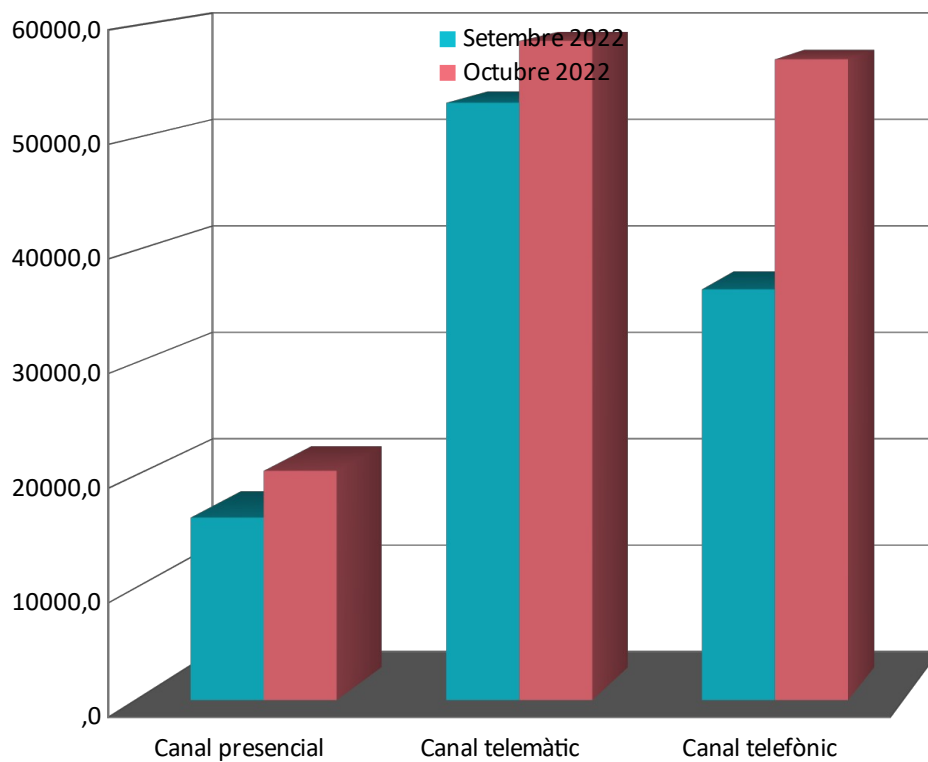
Vegem a continuació el resum de les principals dades relatives al Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania classificades en funció dels canals d'accés emprats durant el mes d'octubre de 2022:

	<i>Octubre 2022</i>	<i>%</i>
Canal presencial	20.375	15%
Canal telemàtic	58.610	43%
Canal telefònic	56.961	42%



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

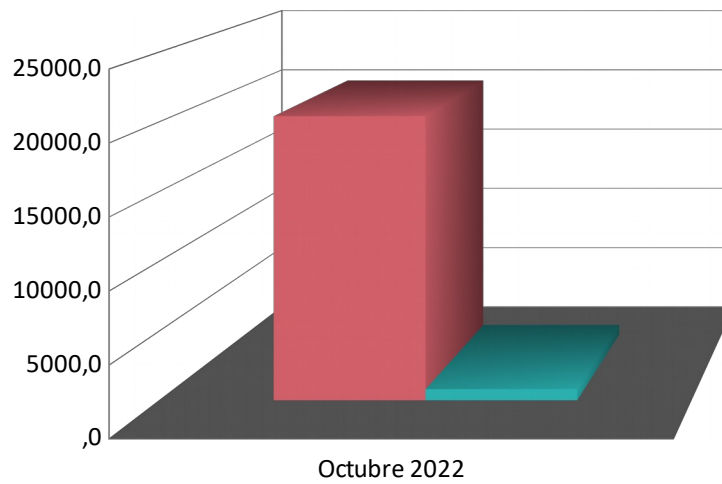
	Setembre 2022	Octubre 2022	Variació mensual %
Canal presencial	16.228	20.375	26%
Canal telemàtic	53.112	58.610	10%
Canal telefònic	36.517	56.961	56%
Total	105.857	135.946	28%



Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes d'octubre de 2022:

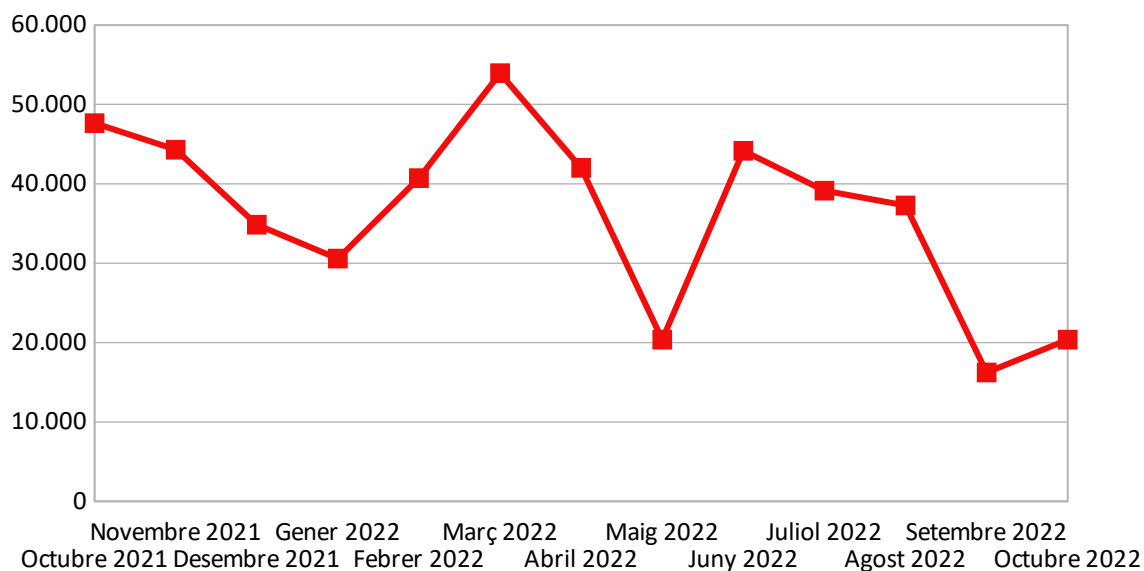
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Octubre 2022	20.365	784



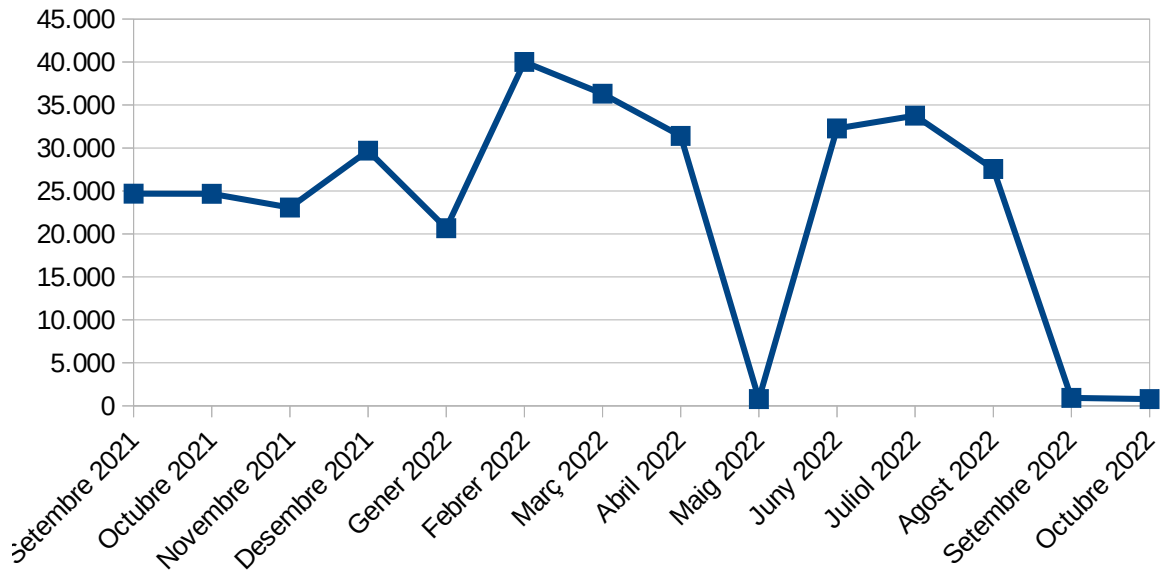
Evolució anual del nombre d'entrades i sortides del darrer any:

	<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	20.365	784
Juny 2022	44.156	32.275
Juliol 2022	39.139	33.762
Agost 2022	37.277	27.552
Setembre 2022	16.228	916
Octubre 2022	20.365	784

Evolució de les entrades

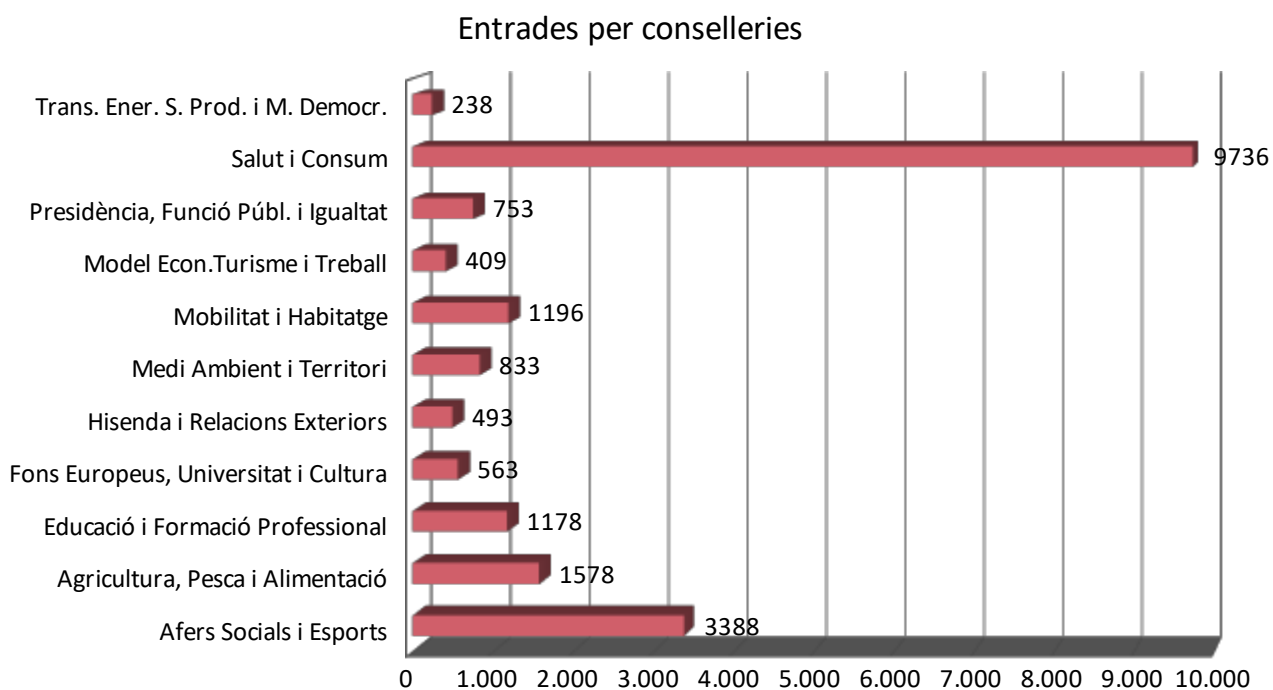


Evolució de les sortides

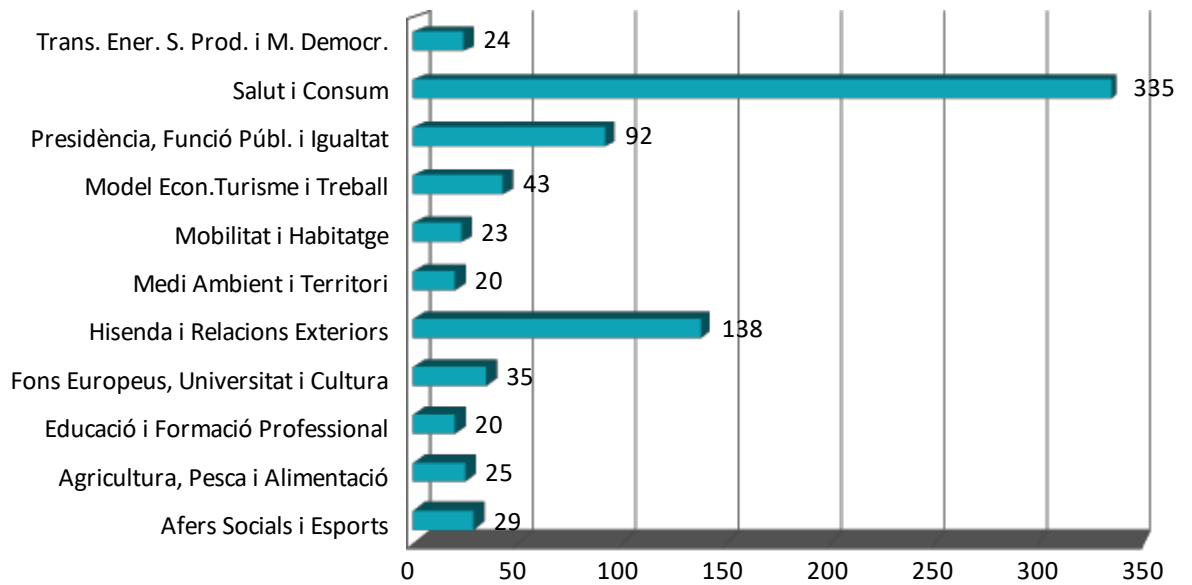


Entrades i sortides del mes d'octubre per conselleries:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Afers Socials i Esports	3.388	29
Agricultura, Pesca i Alimentació	1.578	25
Educació i Formació Professional	1.178	20
Fons Europeus, Universitat i Cultura	563	35
Hisenda i Relacions Exteriors	493	138
Medi Ambient i Territori	833	20
Mobilitat i Habitatge	1.196	23
Model Econ.Turisme i Treball	409	43
Presidència, Funció Públ. i Igualtat	753	92
Salut i Consum	9.736	335
Trans. Ener. S. Prod. i M. Democr.	238	24
Total	20.365	784



Sortides per conselleries

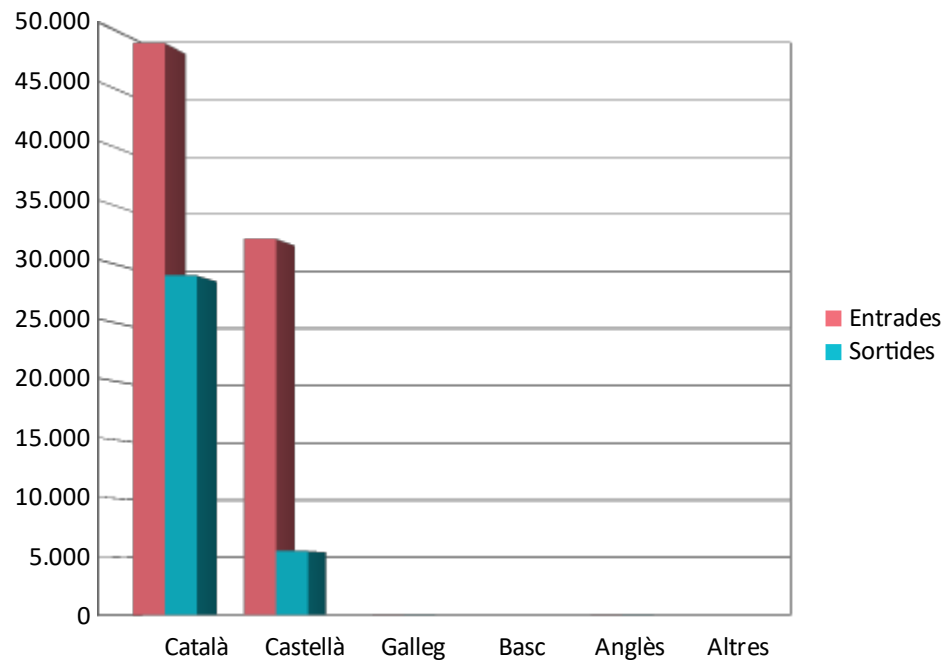


Les sortides han experimentat una forta baixada perquè amb l'entrada en producció de l'eina Notib, són els òrgans gestors que fan directament aquestes sortides, paral·lelament s'ha originat un augment de les funcions de les OAMR, així des de fa uns mesos es a les oficines de registre es dona accés a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

Servei	Setembre	Octubre
Apodera	46	16
Cl@ve	1090	508

Entrades i sortides per idioma

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Català	48.629	28.909
Castellà	31.998	5.448
Galleg	1	1
Basc	0	0
Anglès	1	1
Altres	0	0
	80.629	34.359



Dades específiques del canal telemàtic

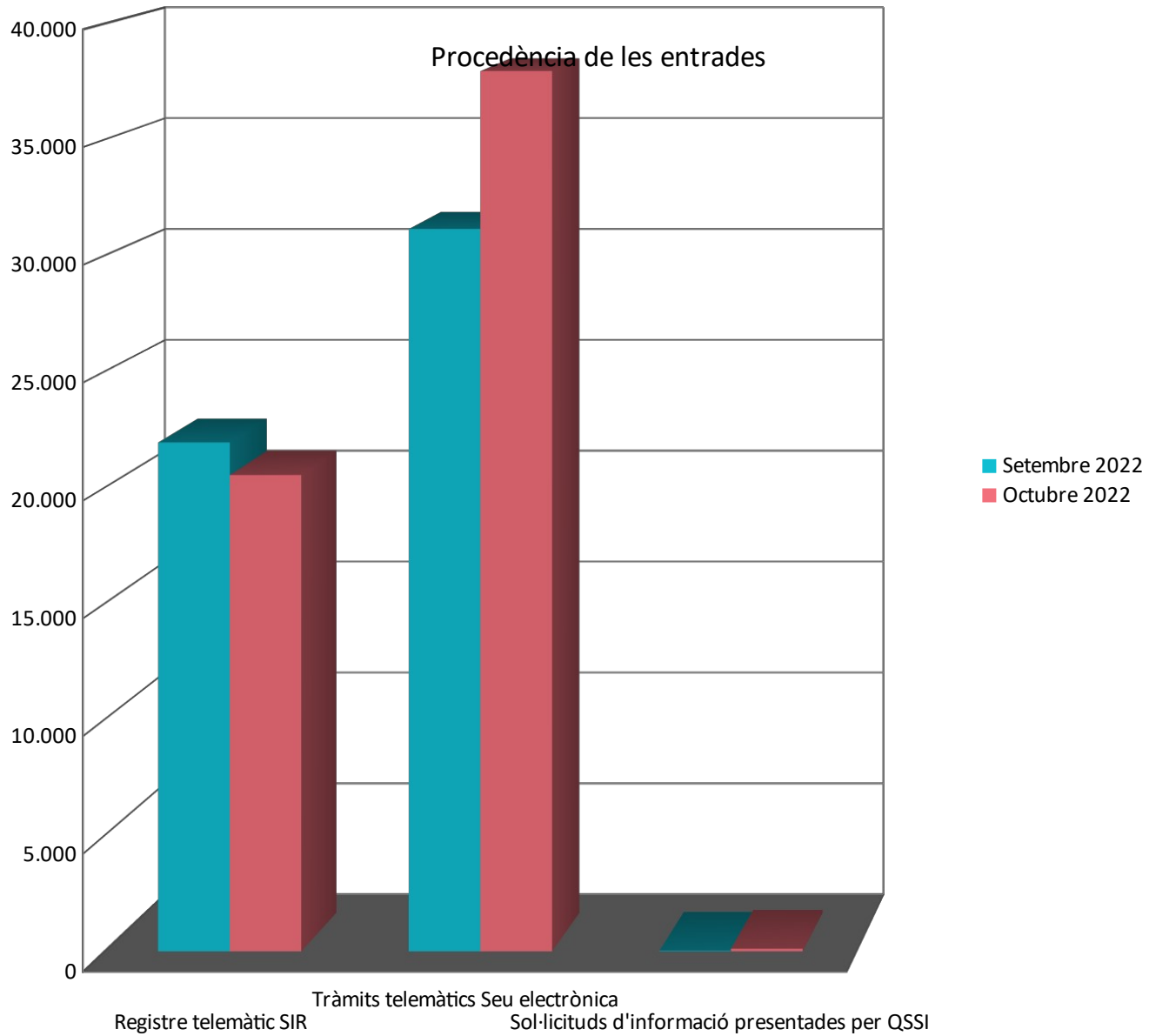
A continuació es presenten les dades referides als escrits i les sol·licituds d'informació presentats telemàticament:

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Octubre 2022</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	20.533	35%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	37.959	65%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	118	0%
Total	58.610	100%

Comparació del mes d'octubre de 2022 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Setembre 2022</i>	<i>Octubre 2022</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	21.947	20.533	-6%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	31.138	37.959	22%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	27	118	337%
Total	53.112	58.610	10%

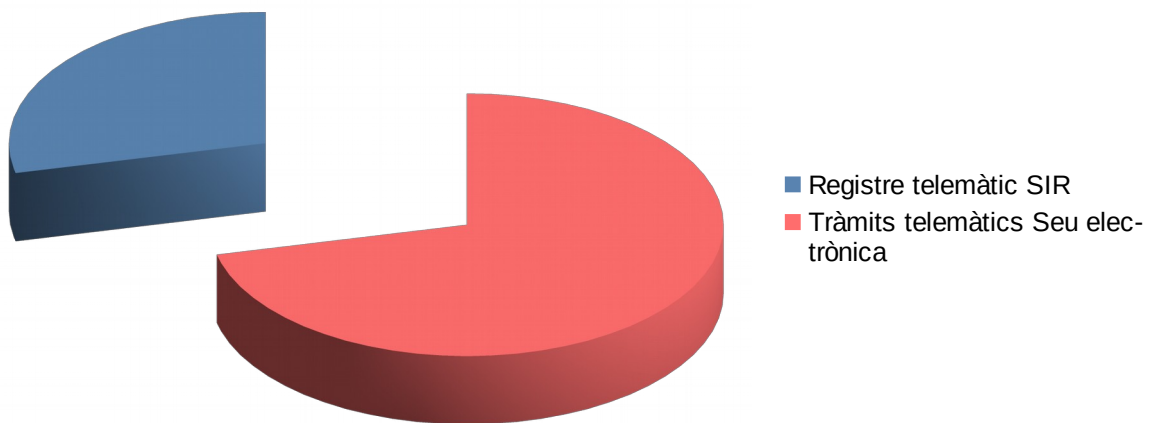
El total d'entrades telemàtiques engloba, d'una banda, les dades de les entrades presentades mitjançant els procediments que actualment són telemàtics i públics (a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears són 2.250) i, de l'altra, els escrits presentats mitjançant el sistema d'interconnexió de registres (SIR) així com les sol·licituds d'informació formulades per mitjà de l'eina informàtica de queixes i suggeriments (QSSI).



main-title

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

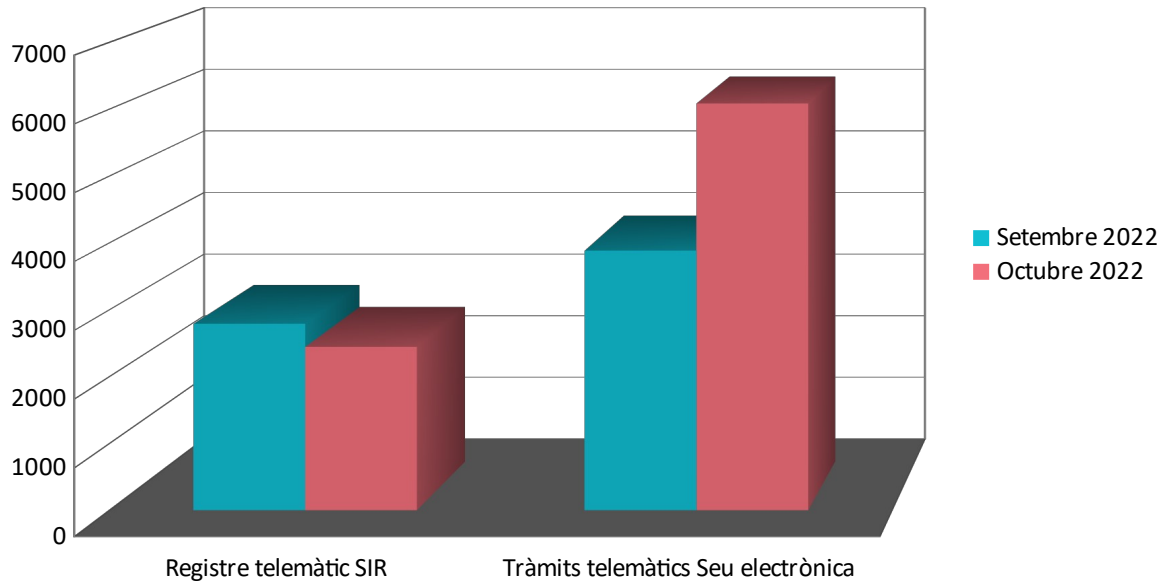
<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Octubre 2022</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	2.442	28,65%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	6.082	71,35%
Total	8.524	100%



Comparació del mes d'octubre de 2022 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Setembre 2022</i>	<i>Octubre 2022</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	2.789	2.442	-12,44%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.883	6.082	56,63%
Total	6.672	8.524	27,76%

Procedència de les sortides

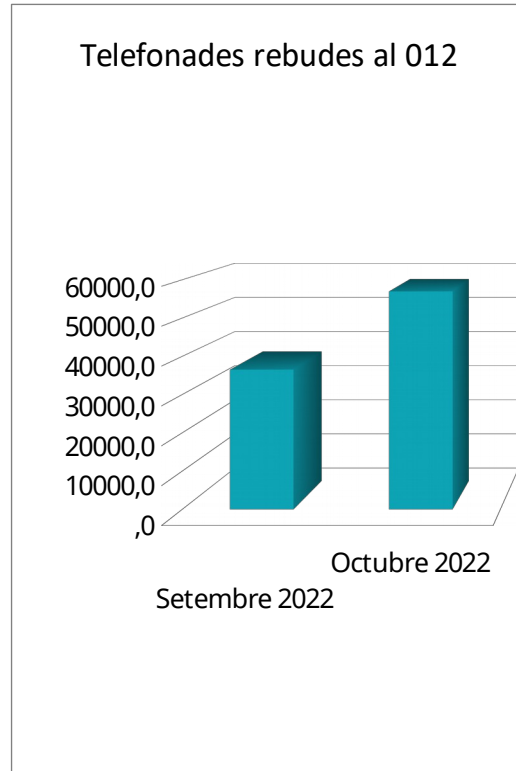


Dades específiques del canal telefònic

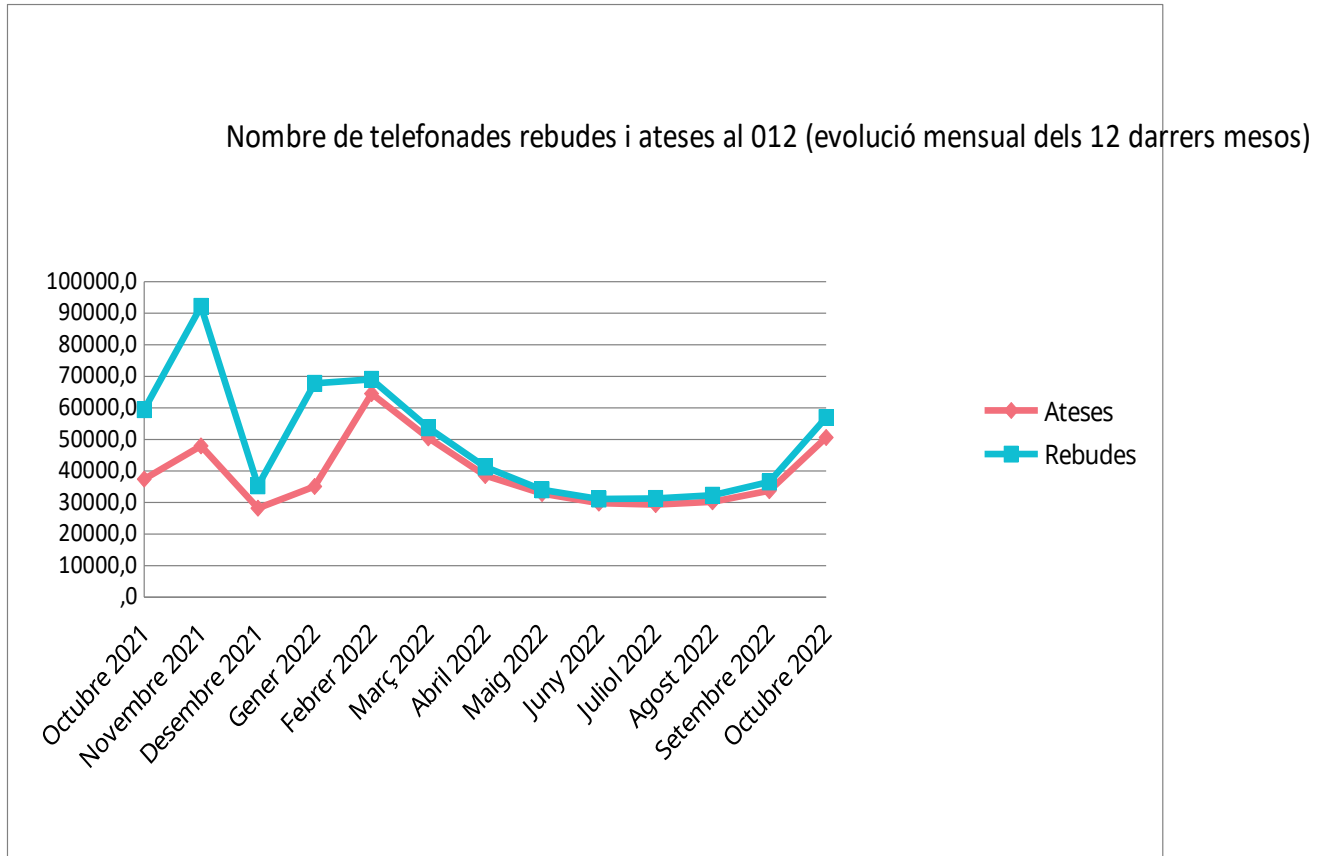
En aquest apartat s'analitzen les telefonades rebudes al telèfon d'assistència 012.

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

	<i>Setembre 2022</i>	<i>Octubre 2022</i>
Nombre de telefonades rebudes	36.517	56.961

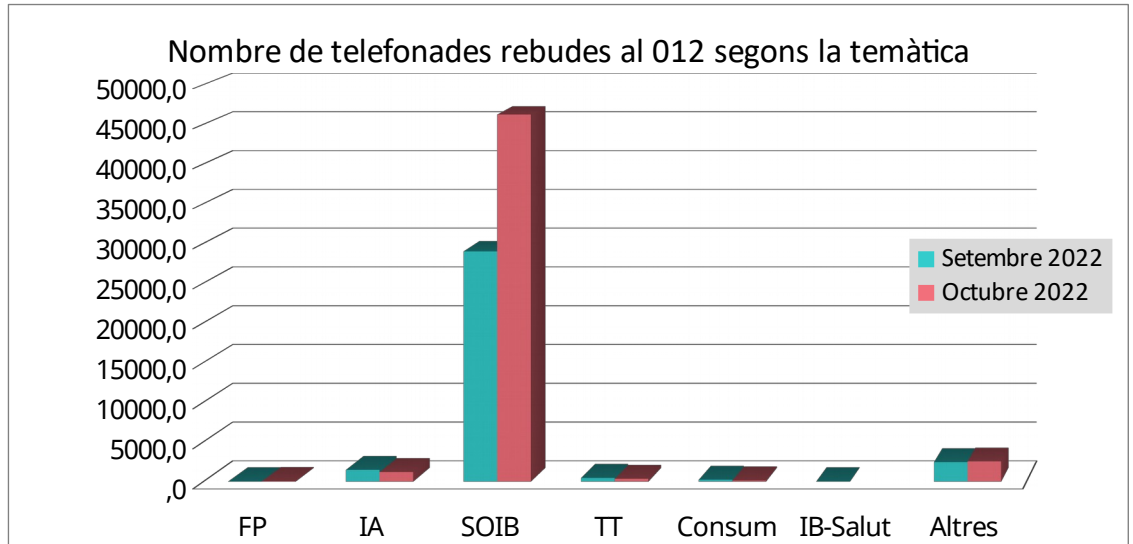


En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses durant el darrer any:



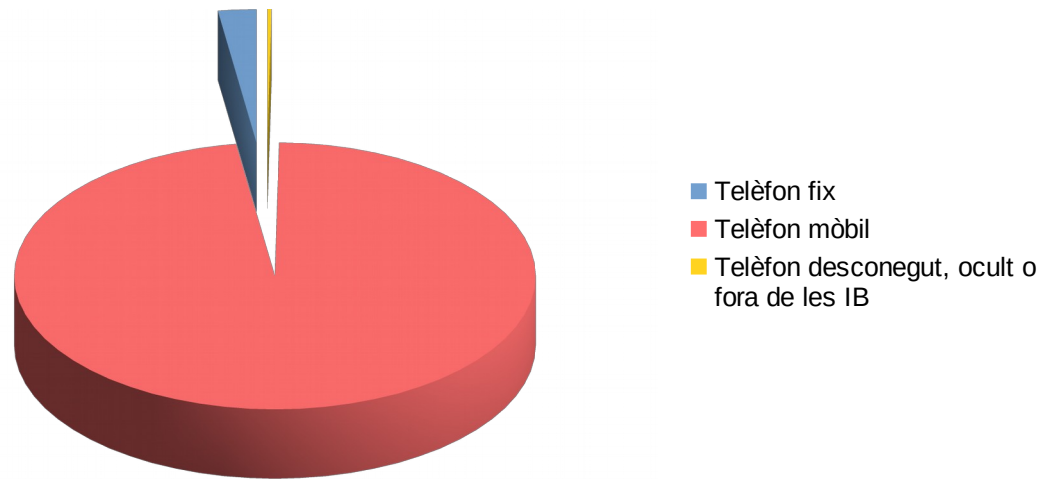
El següent taula mostra el nombre de telefonades rebudes durant el mes d'octubre de 2022 classificades segons la temàtica (s'hi han inclòs, com a referència, les dades corresponents al mes anterior).

Informació per temàtica	Setembre 2022	Octubre 2022
Funció Pública	46	70
Informació administrativa	1490	1224
SOIB	28999	46238
Tràmits telemàtics	479	361
Consum	238	153
IB-Salut	46	0
Altres	2473	2554



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	Octubre 2022
Telèfon fix	1.202
Telèfon mòbil	49.268
Telèfon desconegut, ocult o fora de les IB	130
Total	50.600



Pel que fa al temps d'espera ha pujat respecte al mes de setembre, aquest mes ha estat de 63 segons. Aquest mes no es compleix amb el compromís establert a la carta de serveis, que assenyala que ha de ser de 60 segons.

