



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

Novembre 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.

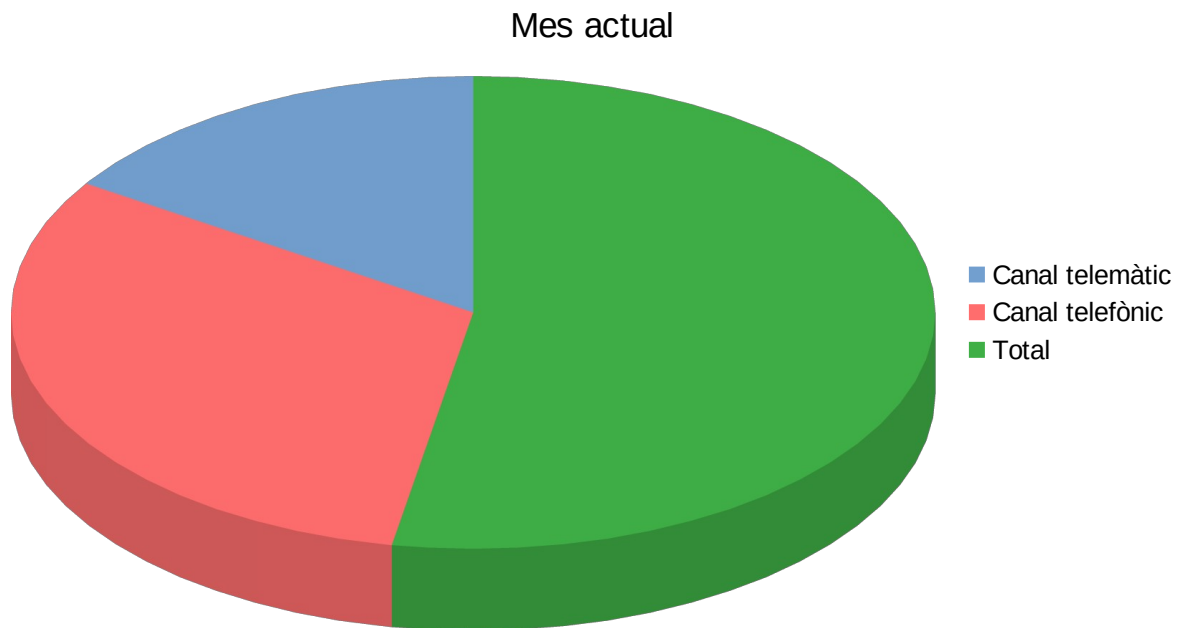
L'atenció telefònica és un servei d'informació general administrativa destinada a la ciutadania i es presta a través del número 012. Està operatiu de dilluns a divendres (de 8.00 h a 20.00 h) i el dissabte (de 9.00 h a 14.00 h), i ofereix informació relativa a l'Administració de les Illes Balears (telèfons, 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

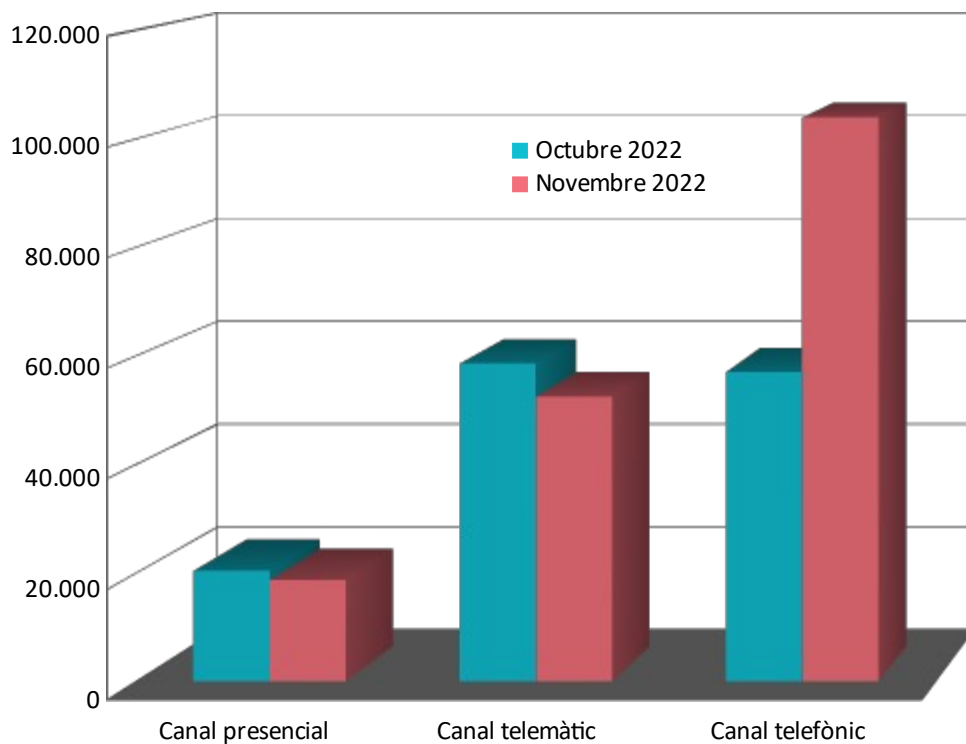
Vegem a continuació el resum de les principals dades relatives al Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania classificades en funció dels canals d'accés emprats durant el mes de novembre de 2022:

	<i>Novembre 2022</i>	<i>%</i>
Canal presencial	18.691	11%
Canal telemàtic	52.363	30%
Canal telefònic	103.919	59%
Total	174.973	100%



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

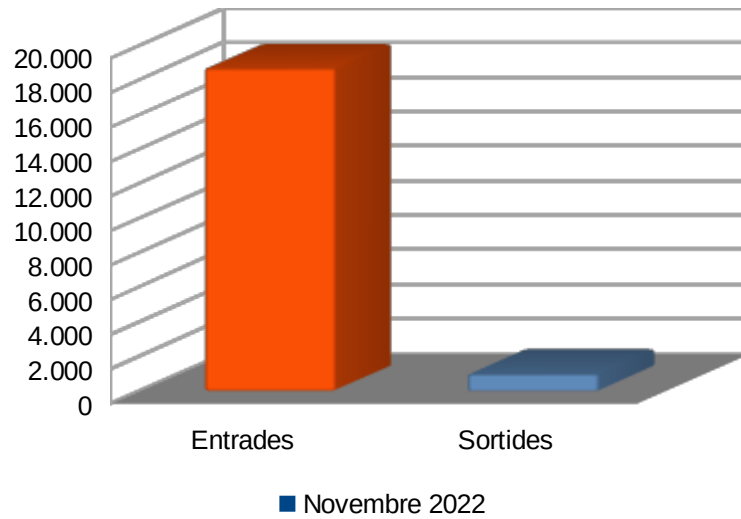
	<i>Octubre 2022</i>	Novembre 2022	<i>Variació mensual %</i>
Canal presencial	20.375	18.691	-8%
Canal telemàtic	58.610	52.363	-11%
Canal telefònic	56.961	103.919	82%
Total	135.946	174.973	29%



Dades específiques del canal presencial

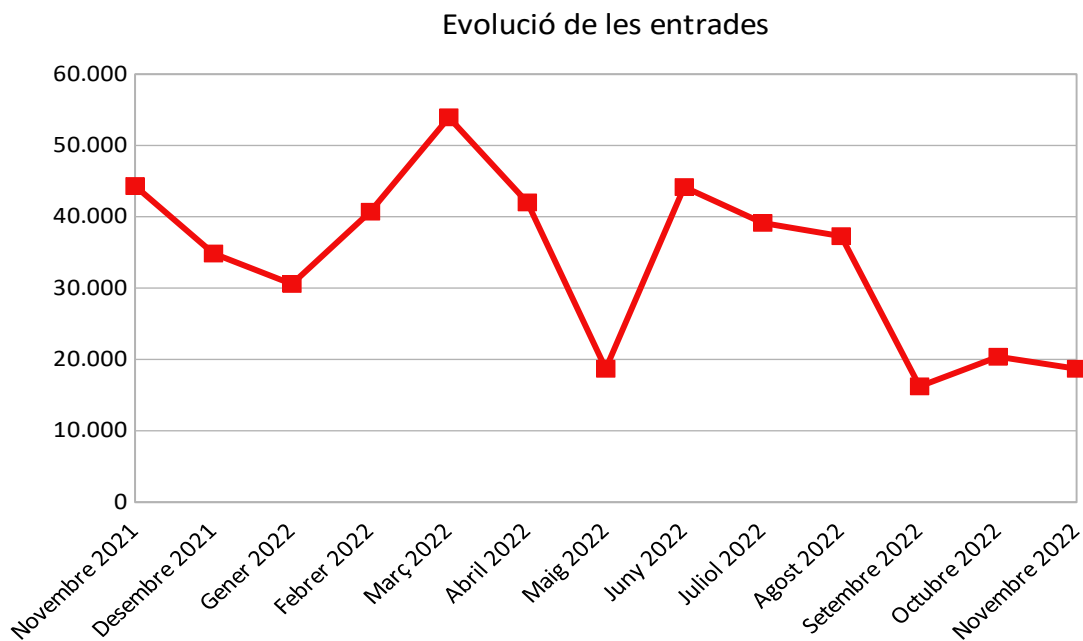
Entrades i sortides del mes de novembre de 2022:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Novembre 2022	18.691	980

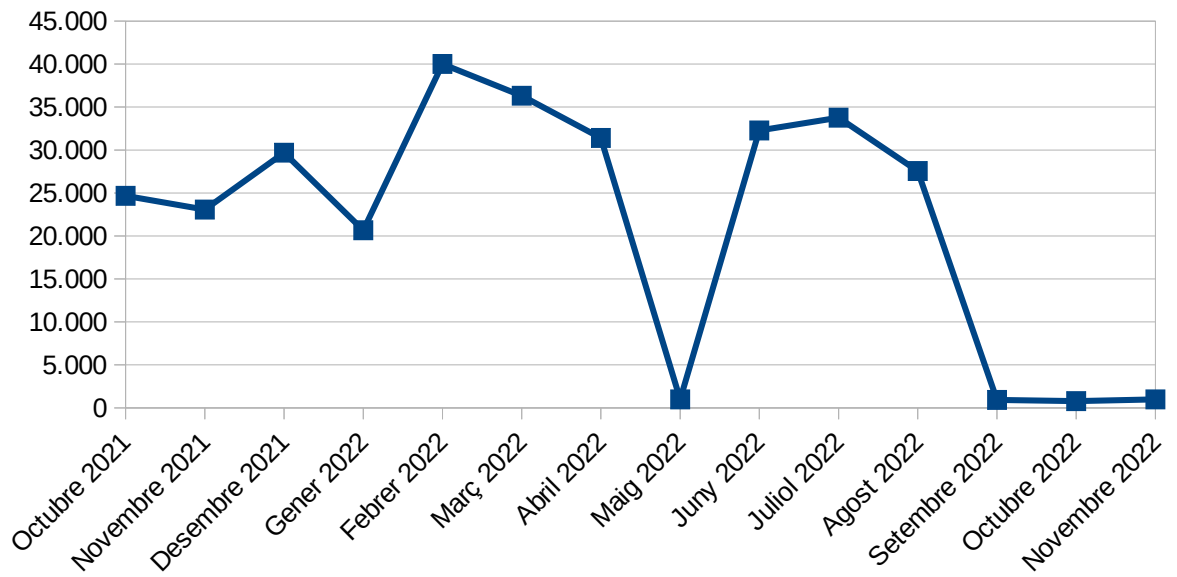


Evolució anual del nombre d'entrades i sortides del darrer any:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
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	18.691	980
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	20.375	784
Novembre 2022	18.691	980

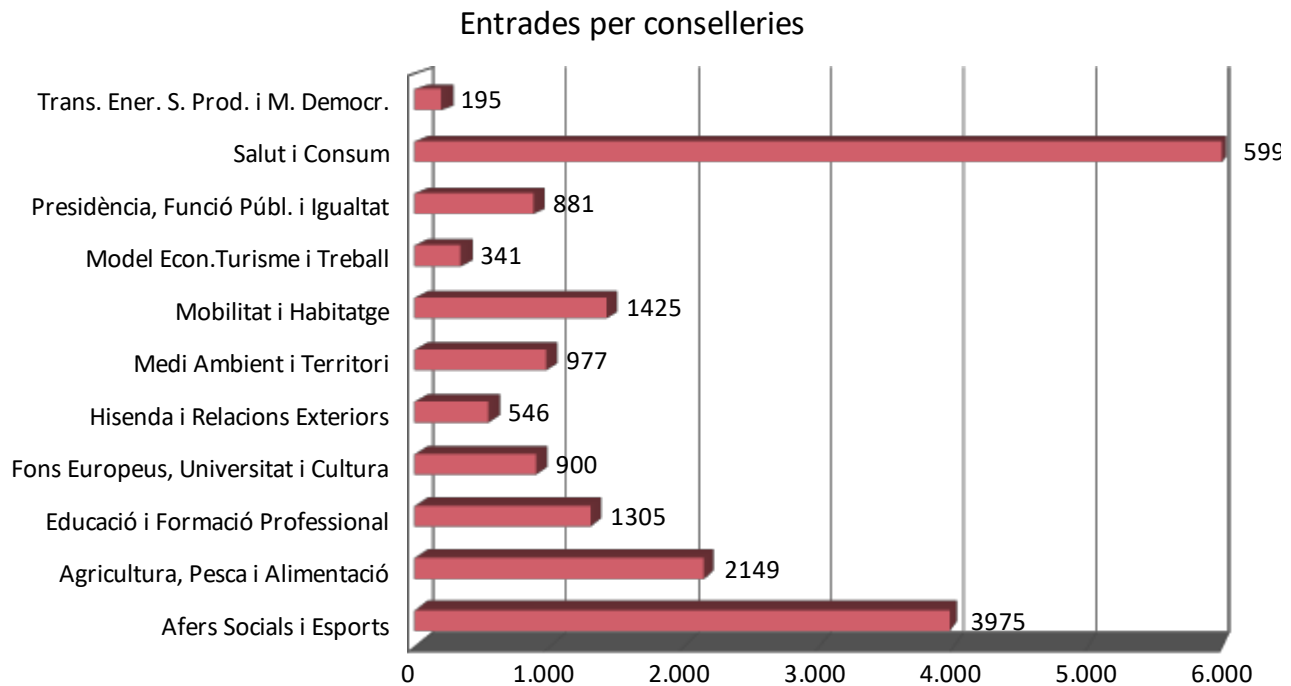


Evolució de les sortides

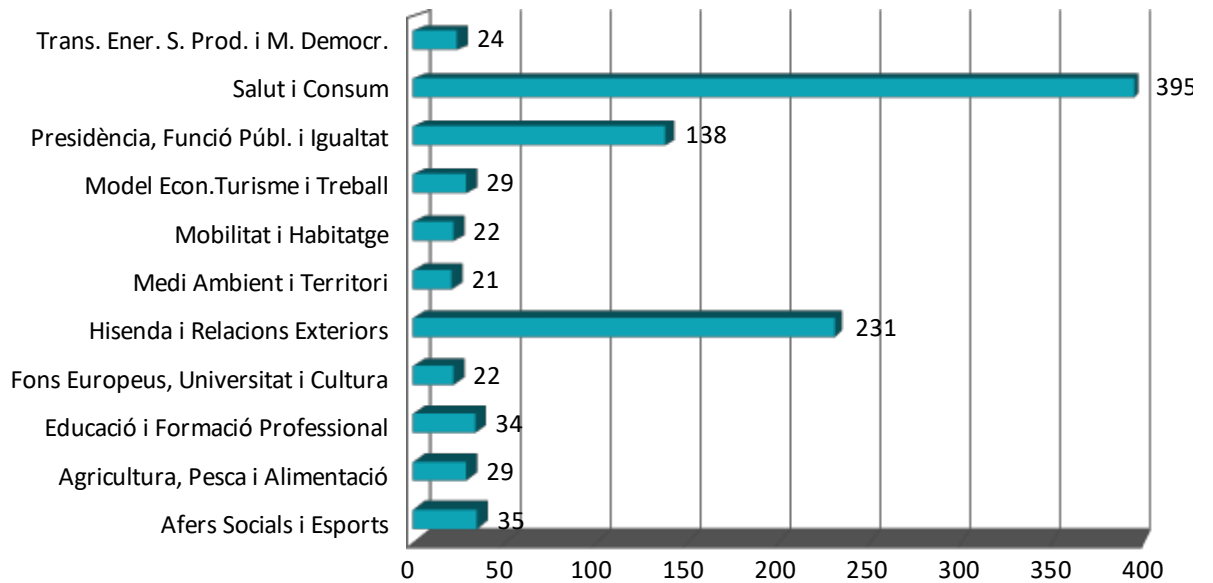


Entrades i sortides del mes de novembre per conselleries:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Afers Socials i Esports	3.975	35
Agricultura, Pesca i Alimentació	2.149	29
Educació i Formació Professional	1.305	34
Fons Europeus, Universitat i Cultura	900	22
Hisenda i Relacions Exteriors	546	231
Medi Ambient i Territori	977	21
Mobilitat i Habitatge	1.425	22
Model Econ.Turisme i Treball	341	29
Presidència, Funció Públ. i Igualtat	881	138
Salut i Consum	5.997	395
Trans. Ener. S. Prod. i M. Democr.	195	24
Total	18.691	980



Sortides per conselleries

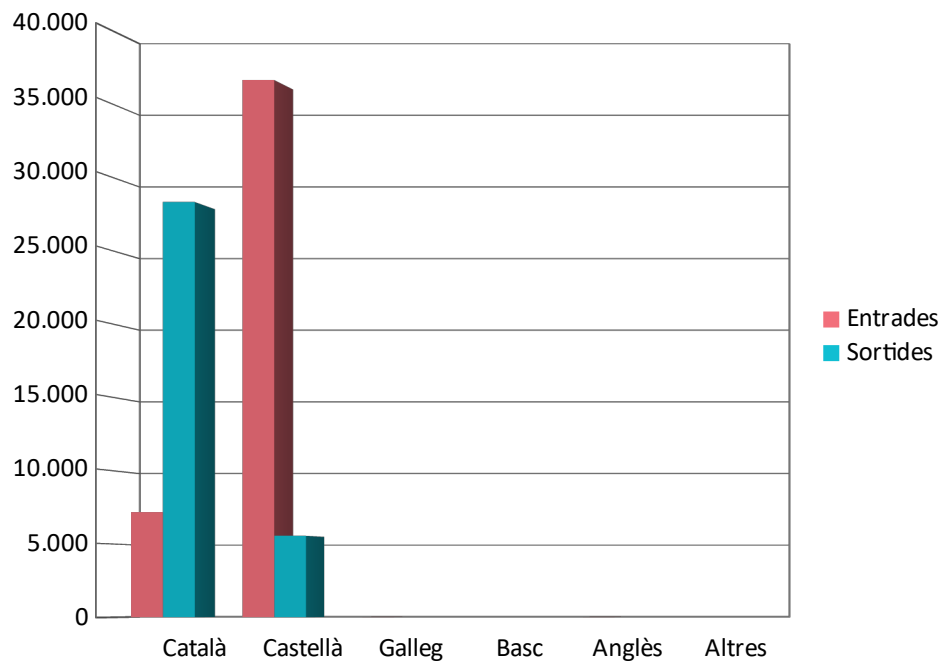


Les sortides han experimentat una forta baixada perquè amb l'entrada en producció de l'eina Notib, són els òrgans gestors que fan directament aquestes sortides, paral·lelament s'ha originat un augment de les funcions de les OAMR, així des de fa uns mesos es a les oficines de registre es dona accés a [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	Novembre
Apodera	46	16	27
Cl@ve	1090	508	731

Entrades i sortides per idioma

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Català	7.138	28.204
Castellà	36.482	5.539
Galleg	1	0
Basc	0	0
Anglès	1	0
Altres	0	0
	43.622	33.743



Dades específiques del canal telemàtic

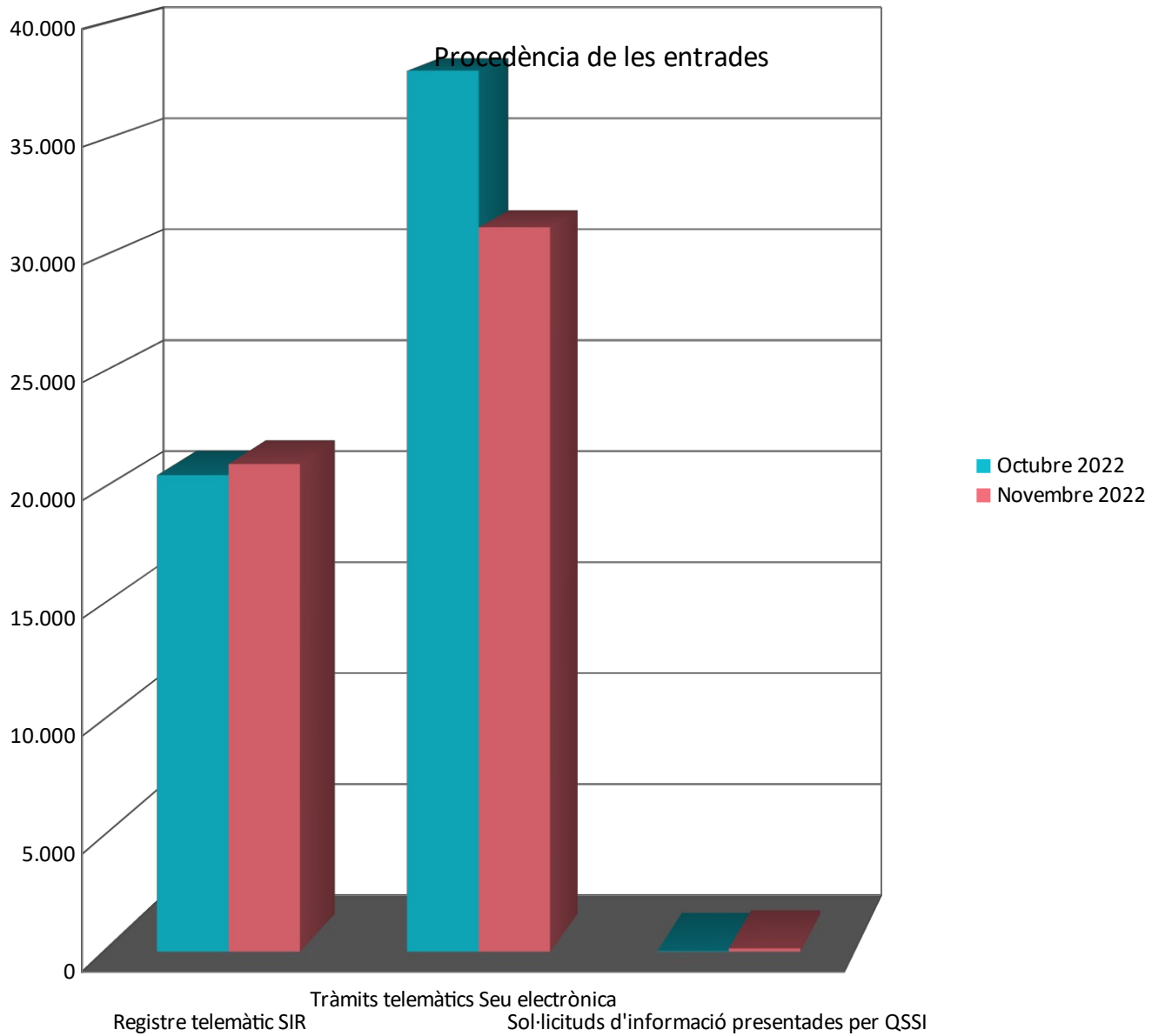
A continuació es presenten les dades referides als escrits i les sol·licituds d'informació presentats telemàticament:

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Novembre 2022</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	21.011	40%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	31.212	60%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	140	0%
Total	52.363	100%

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

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Octubre 2022</i>	<i>Novembre 2022</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	20.533	21.011	2%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	37.959	31.212	-18%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	27	140	419%
Total	58.519	52.363	-11%

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).



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

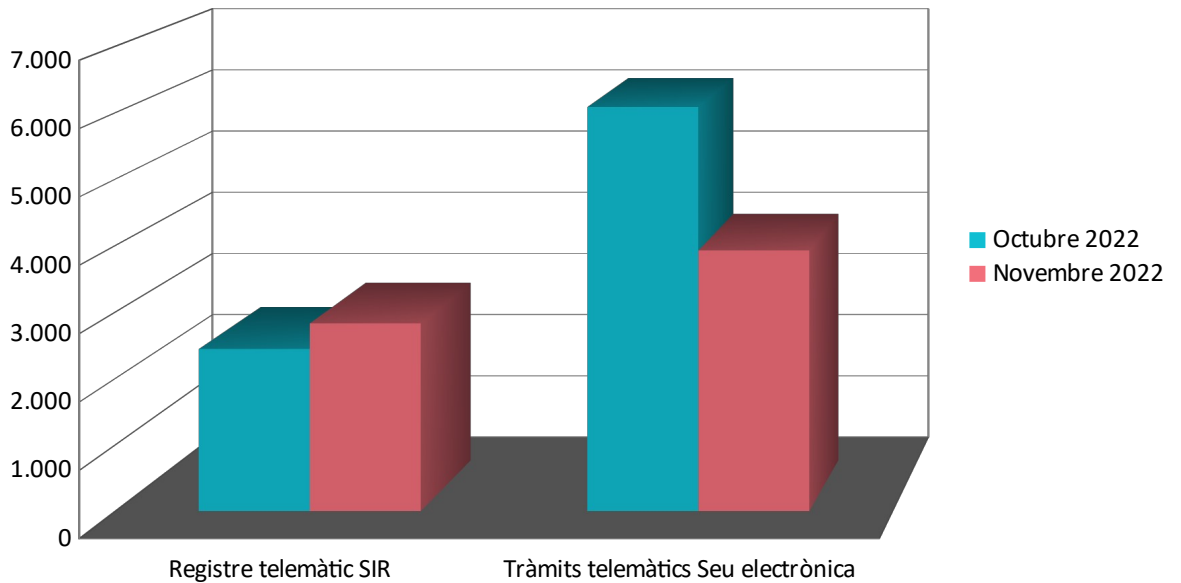
<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Novembre 2022</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	2.827	41,88%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.923	58,12%
Total	6.750	100%



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

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Octubre 2022</i>	<i>Novembre 2022</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	2.442	2.827	15,77%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	6.082	3.923	-35,50%
Total	8.524	6.750	-20,81%

Procedència de les sortides

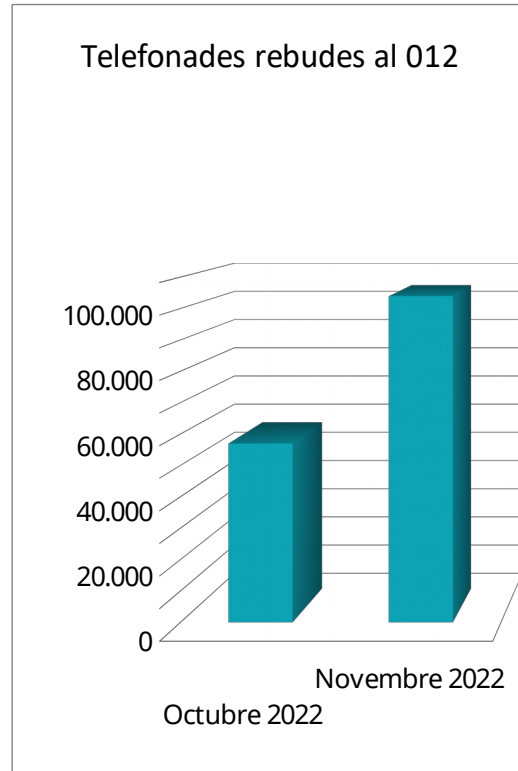


Dades específiques del canal telefònic

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

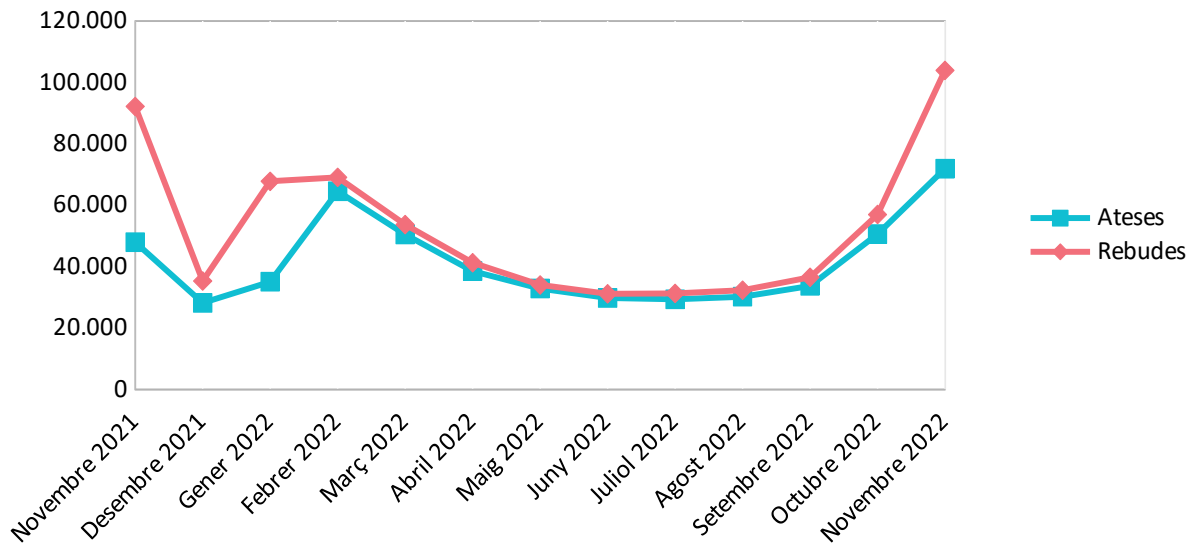
En el primer gràfic es mostra el total de telefonades rebudes durant el mes de novembre de 2022 i es compara amb el nombre de telefonades rebudes el mes anterior.

	<i>Octubre 2022</i>	<i>Novembre 2022</i>
Nombre de telefonades rebudes	56.961	103.919



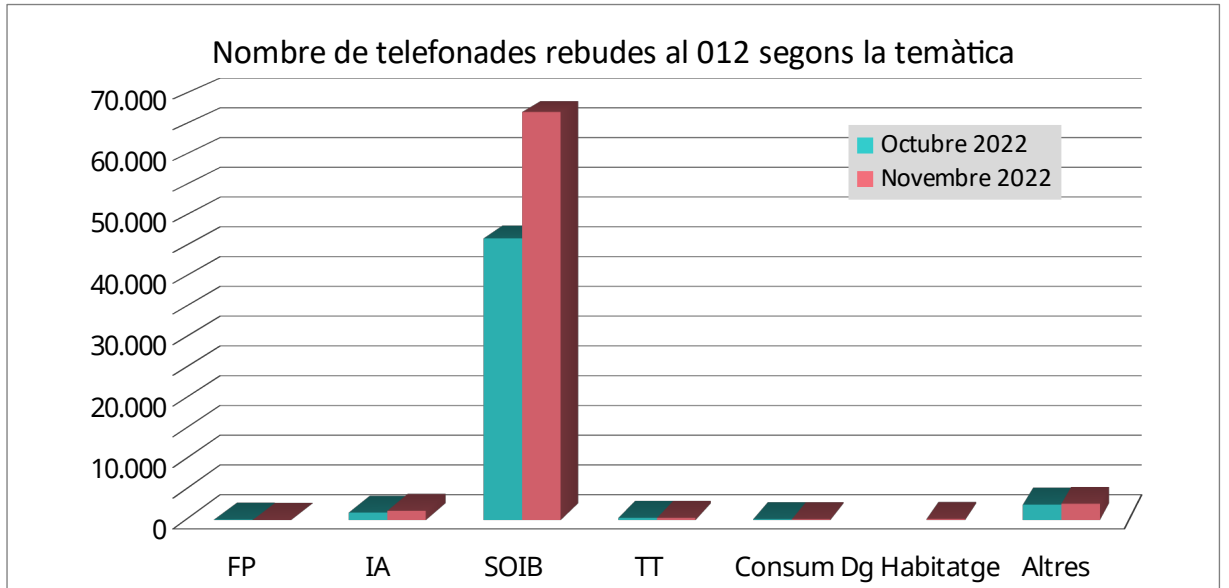
En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses durant el darrer any:

Nombre de cridades rebudes i ateses pel 012 (evolució mensual dels 12 darrers mesos)



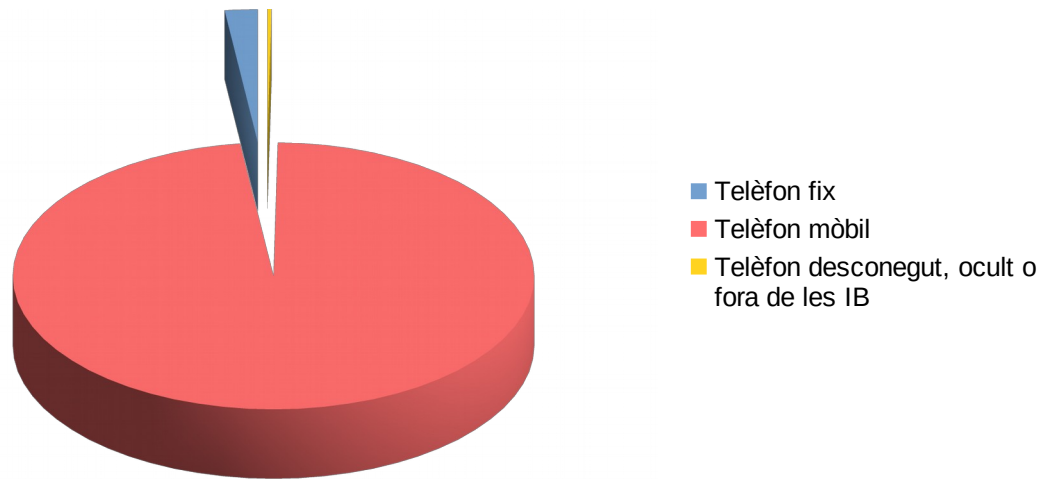
El següent taula mostra el nombre de telefonades rebudes durant el mes de novembre de 2022 classificades segons la temàtica (s'hi han inclòs, com a referència, les dades corresponents al mes anterior).

Informació per temàtica	Octubre 2022	Novembre 2022
Funció Pública	70	17
Informació administrativa	1224	1540
SOIB	46238	66972
Tràmits telemàtics	361	355
Consum	153	157
IB-Salut	0	183
Altres	2554	2673



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.

<i>Origen de la telefonada</i>	<i>Novembre 2022</i>	<i>Percentatge</i>
Telèfon fix	1.466	2,04 %
Telèfon mòbil	70.246	97,70 %
Telèfon desconegut, ocult o fora de les IB	185	0,26 %
Total	71.897	100,00 %



Quant al temps d'espera, ha pujat respecte al mes d'octubre, aquest mes ha estat de 187 segons, una xifra molt alta i que es deu a la gran quantitat de cridades que s'han realitzat en el 012 a conseqüència del tancament de la temporada turística i la consegüent inscripció en les oficines del SOIB.

