



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

Febrer 2023



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.).

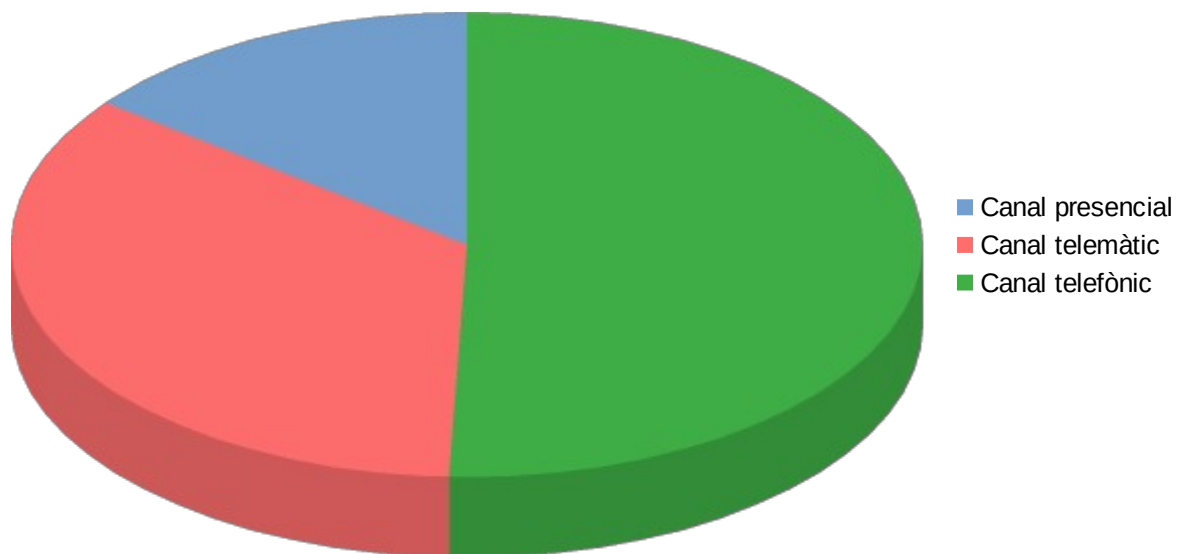
Vists els canals disponibles, fora interessant analitzar les dades sobre l'ús que se'n fa i les prestacions que ofereixen.

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 febrer de 2023:

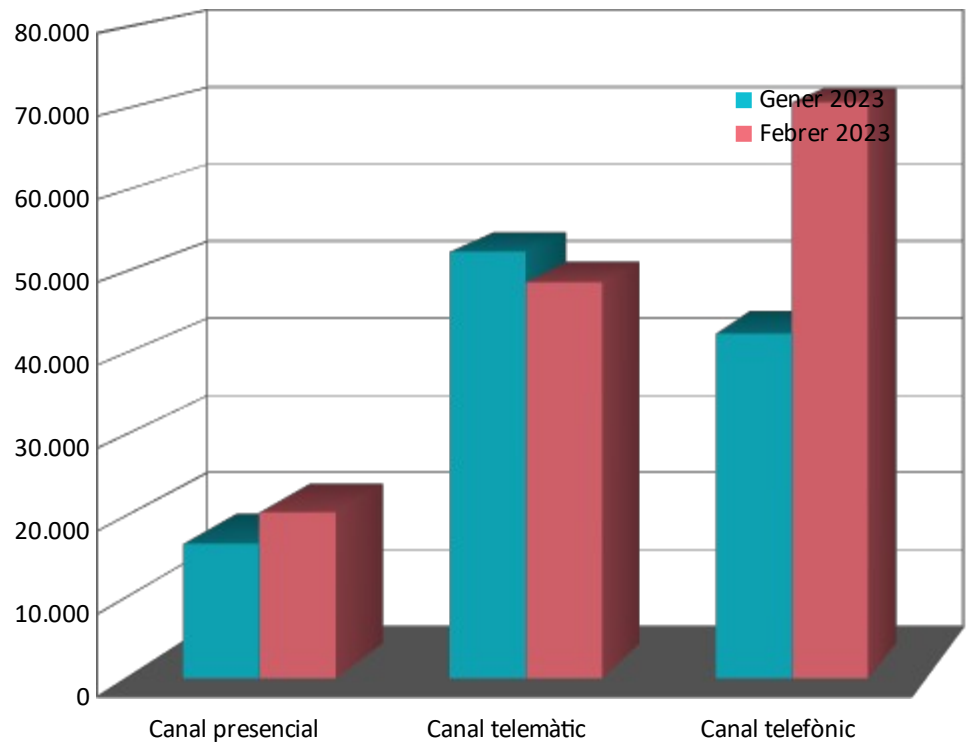
	<i>Febrer 2023</i>	<i>%</i>
Canal presencial	20.334	15%
Canal telemàtic	48.633	35%
Canal telefònic	70.722	51%
Total	139.689	100%

Mes actual



La taula següent permet comparar els valors de febrer de 2023 amb els del mes anterior i valorar-ne l'evolució:

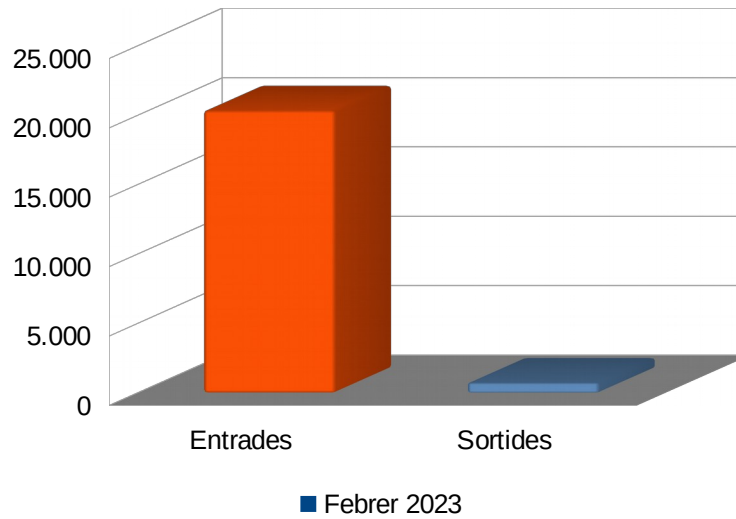
	<i>Gener 2023</i>	Febrer 2023	<i>Variació mensual %</i>
Canal presencial	16.484	20.334	23%
Canal telemàtic	52.363	48.633	-7%
Canal telefònic	42.279	70.722	67%
Total	111.126	139.689	26%



Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes de febrer de 2023:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Febrer 2023	20.334	726

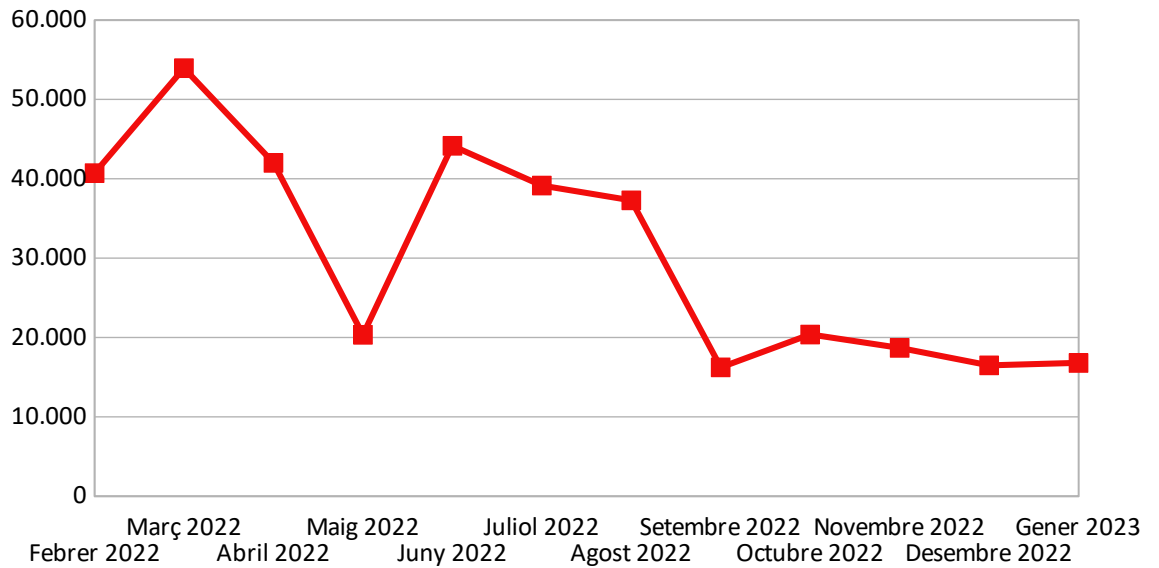


Evolució anual del nombre d'entrades i sortides del darrer any:

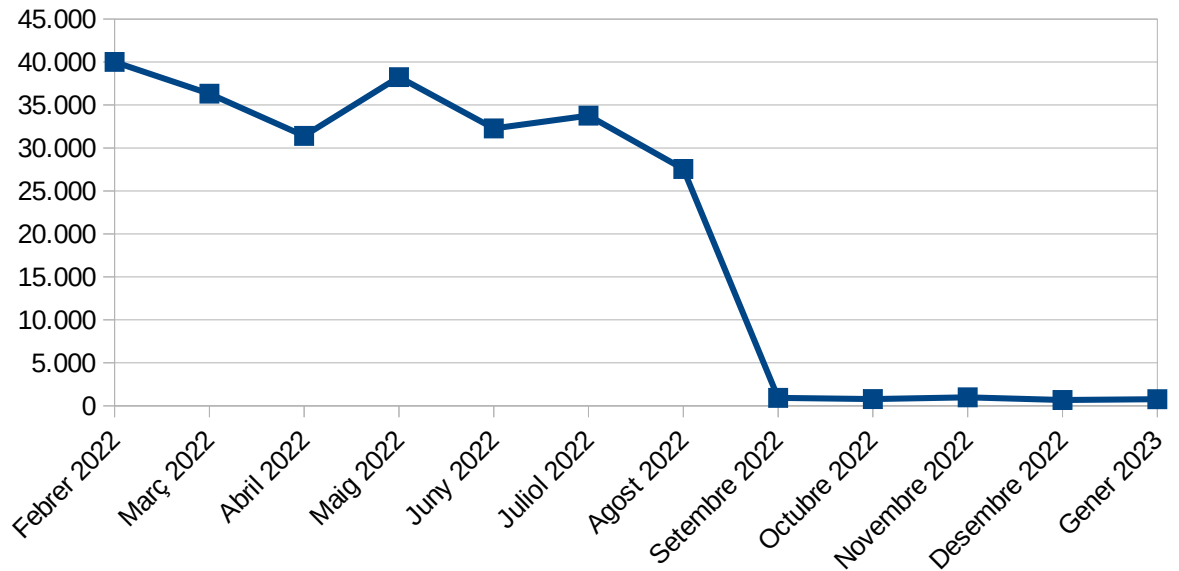


	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Febrer 2022	40.712	40.011
Març 2022	53.932	36.312
Abril 2022	42.010	31.400
Maig 2022	20.334	38.240
Juny 2022	44.156	32.275
Juliol 2022	39.139	33.762
Agost 2022	37.277	27.552
Setembre 2022	16.228	916
Octubre 2022	20.375	784
Novembre 2022	18.691	980
Desembre 2022	16.484	675
Gener 2023	16.795	767
Febrer 2023	20.334	726

Evolució de les entrades



Evolució de les sortides

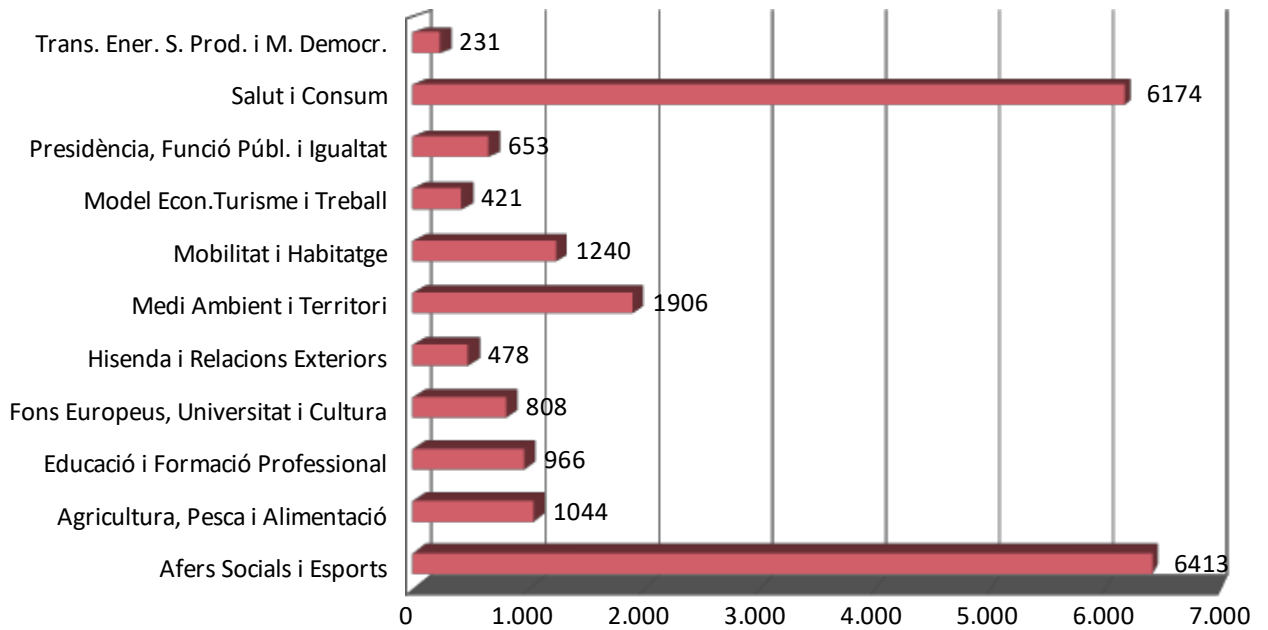


Entrades i sortides del mes de febrer per conselleries:

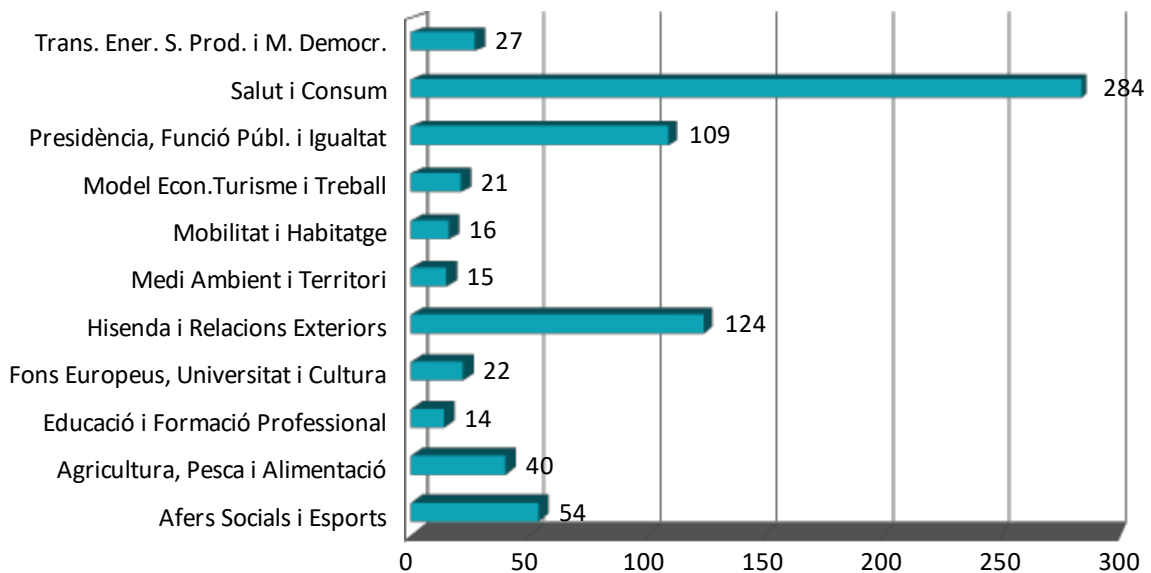
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Afers Socials i Esports	6.413	54
Agricultura, Pesca i Alimentació	1.044	40
Educació i Formació Professional	966	14
Fons Europeus, Universitat i Cultura	808	22
Hisenda i Relacions Exteriors	478	124
Medi Ambient i Territori	1.906	15
Mobilitat i Habitatge	1.240	16
Model Econ.Turisme i Treball	421	21
Presidència, Funció Públ. i Igualtat	653	109
Salut i Consum	6.174	284
Trans. Ener. S. Prod. i M. Democr.	231	27
Total	20.334	726



Entrades per conselleries



Sortides per conselleries

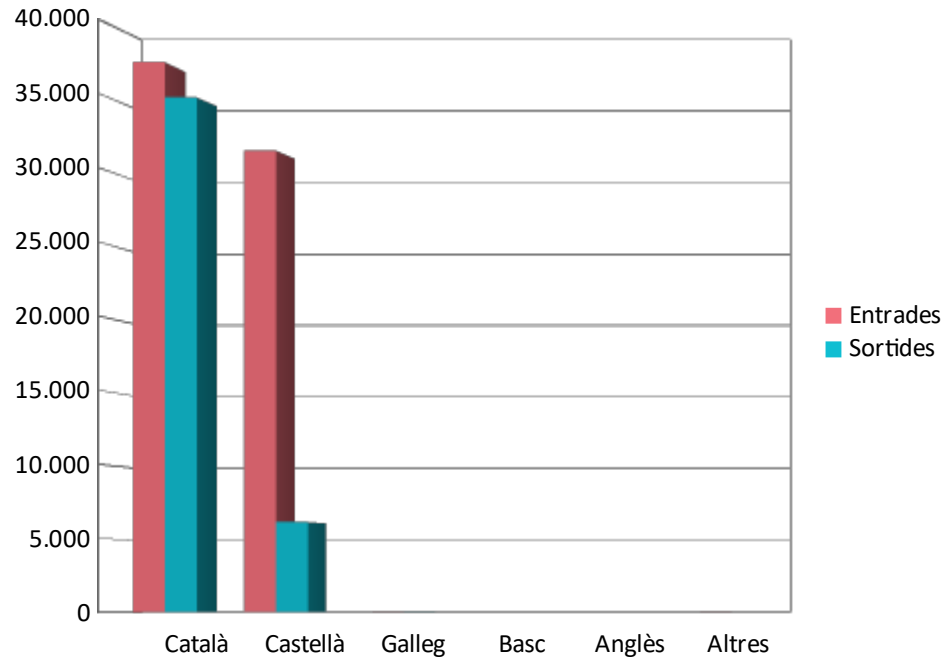


Les sortides han experimentat una forta baixada en els darrers mesos perquè amb l'entrada en producció de l'eina Notib, són els òrgans gestors que fan directament aquestes sortides, paral·lelament s'ha originat un augment de les funcions de les OAMR, així des de fa uns mesos a les oficines de registre 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	Set 2022	Oct 2022	Nov 2022	Des 2022	Gener 2023	Febrer 2023
Apodera	46	16	27	14	11	16
Cl@ve	1090	508	731	1286	1925	482

Entrades i sortides per idioma

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Català	37.414	35.043
Castellà	31.414	6.142
Galleg	1	1
Basc	0	0
Anglès	0	0
Altres	1	0
	68.830	41.186



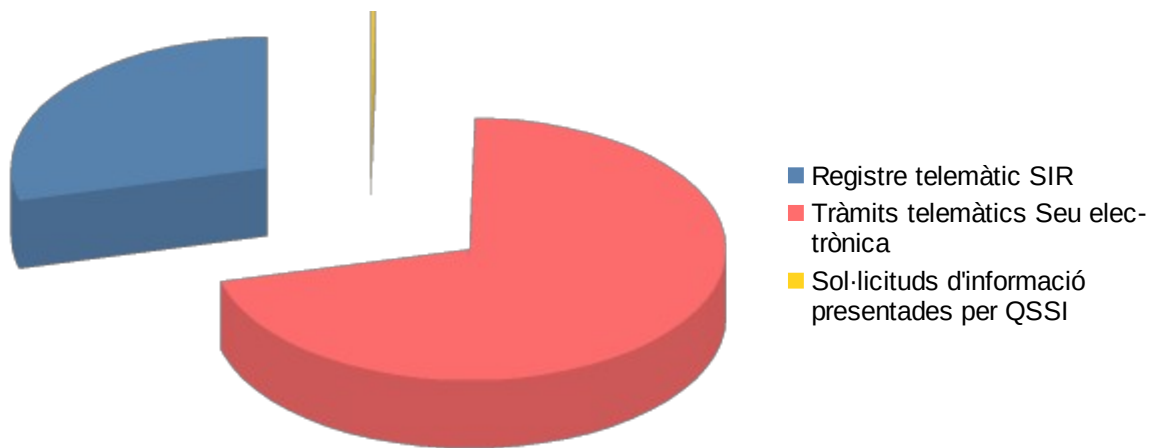
Dades específiques del canal telemàtic

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

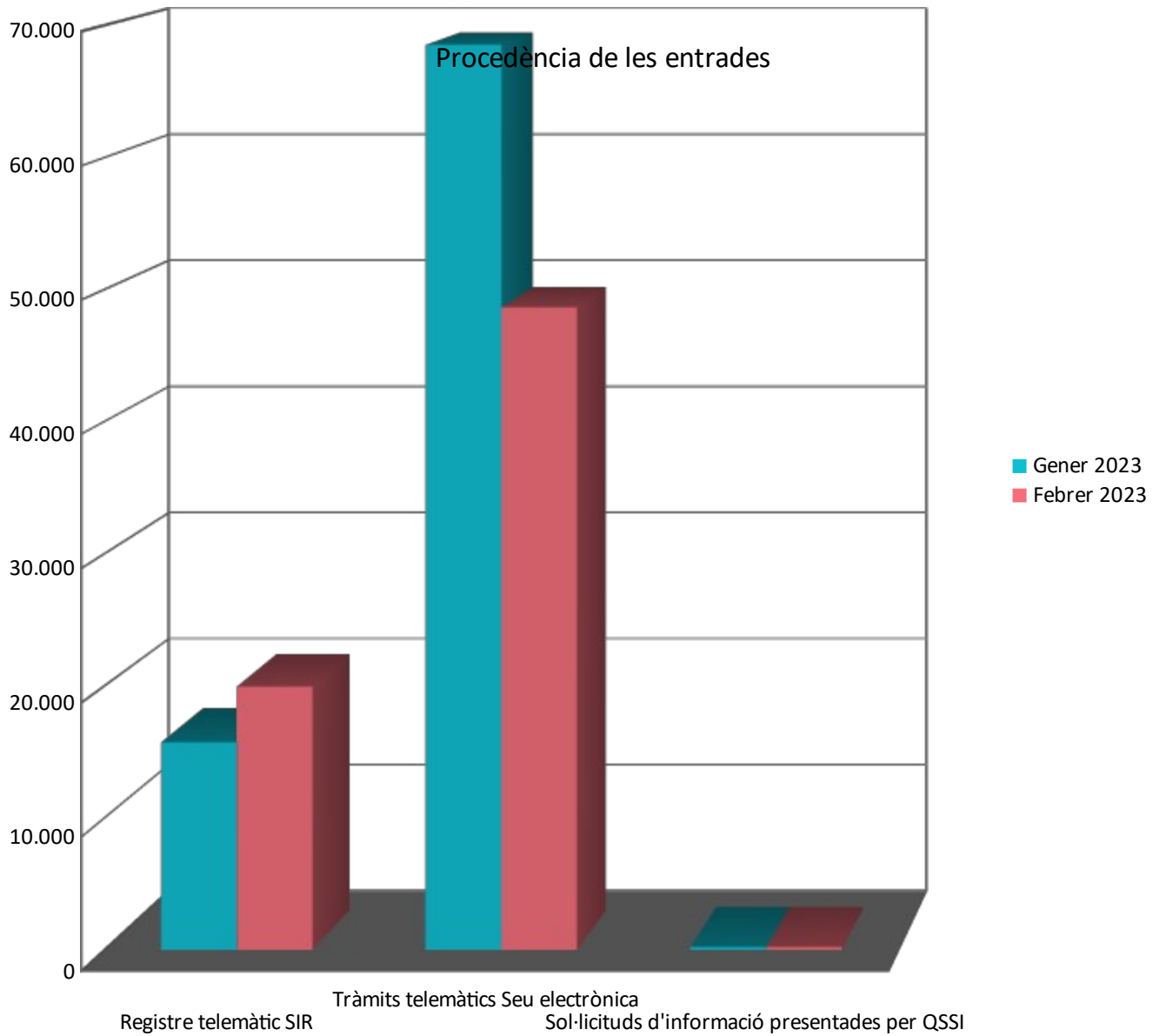
<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Febrer 2023</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	19.950	29%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	48.633	71%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	224	0%
Total	68.807	100%

Comparació del mes de febrer de 2023 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Gener 2023</i>	<i>Febrer 2023</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	15.735	19.950	27%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	68.524	48.633	-29%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	238	224	-6%
Total	84.497	68.807	-19%

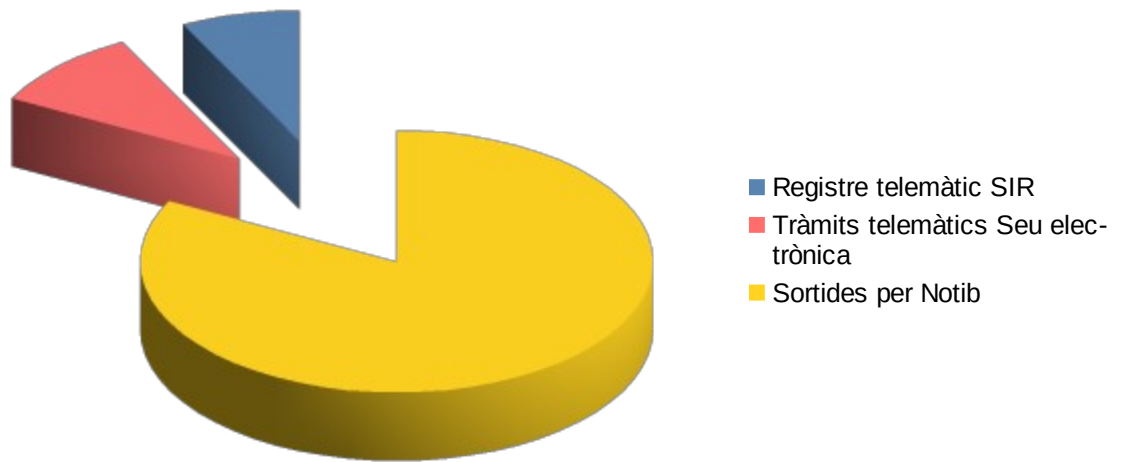


El total d'entrades telemàtiques engloba, d'una banda, les dades de les entrades presentades mitjançant els tràmits que actualment són telemàtics i públics (a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears són 3.954) i, de l'altra, els escrits presentats mitjançant el sistema d'interconnexió de registres (SIR) així com les sol·licituds d'informació formulades per mitjà de l'eina informàtica de queixes i suggeriments (QSSI).



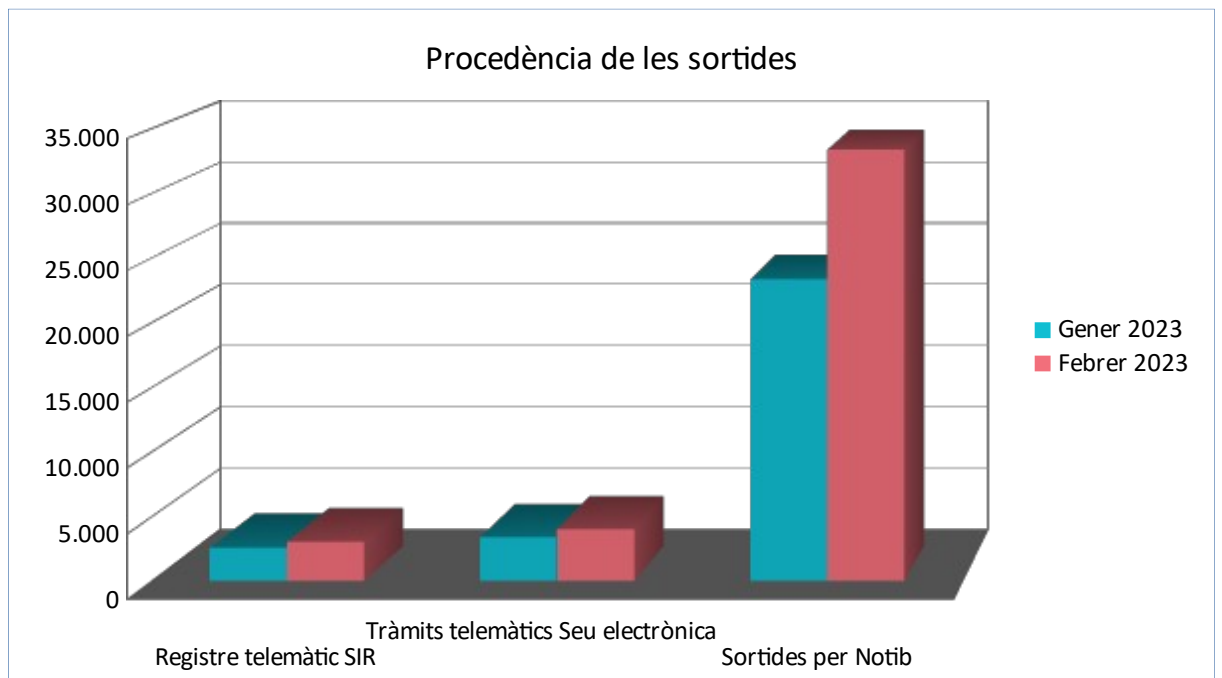
A continuació es presenten les dades referides a les sortides telemàtiques efectuades per l'Administració, en aquesta taula incloem les sortides realitzades mitjançant l'eina telemàtica de notificacions i comunicacions de l'administració de la CAIB i que es diu Notib:

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Febrer 2023</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	3.041	7,53%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.975	9,85%
Sortides per Notib	33.359	82,62%
Total	40.375	100,00%



Comparació del mes de febrer de 2023 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Gener 2023</i>	<i>Febrer 2023</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	2.586	3.041	17,59%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.358	3.975	18,37%
Sortides per Notib	23.342	33.359	42,91%
Total	29.286	40.375	37,86%

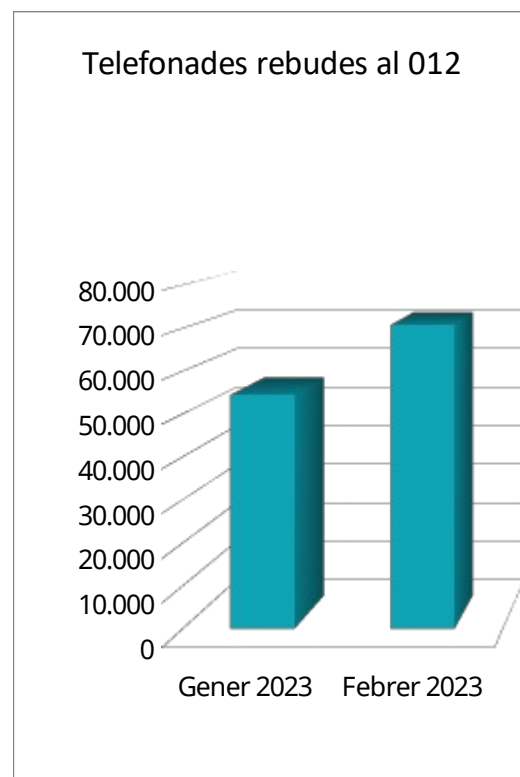


Dades específiques del canal telefònic

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

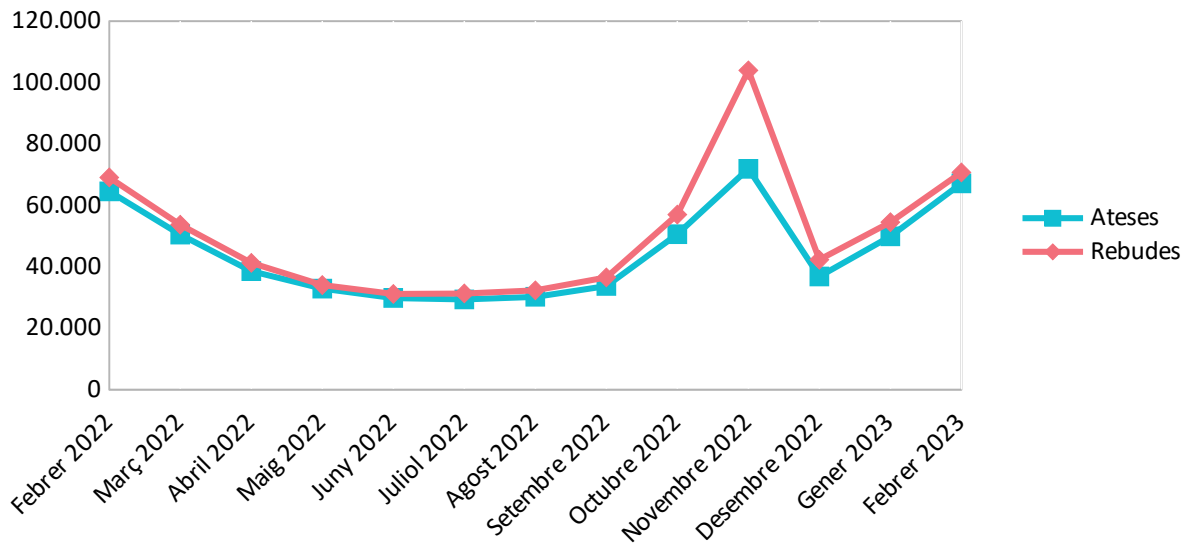
En el primer gràfic es mostra el total de telefonades rebudes durant el mes de febrer de 2023 i es compara amb el nombre de telefonades rebudes el mes anterior.

	<i>Gener 2023</i>	<i>Febrer 2023</i>
Nombre de telefonades rebudes	54.518	70.722



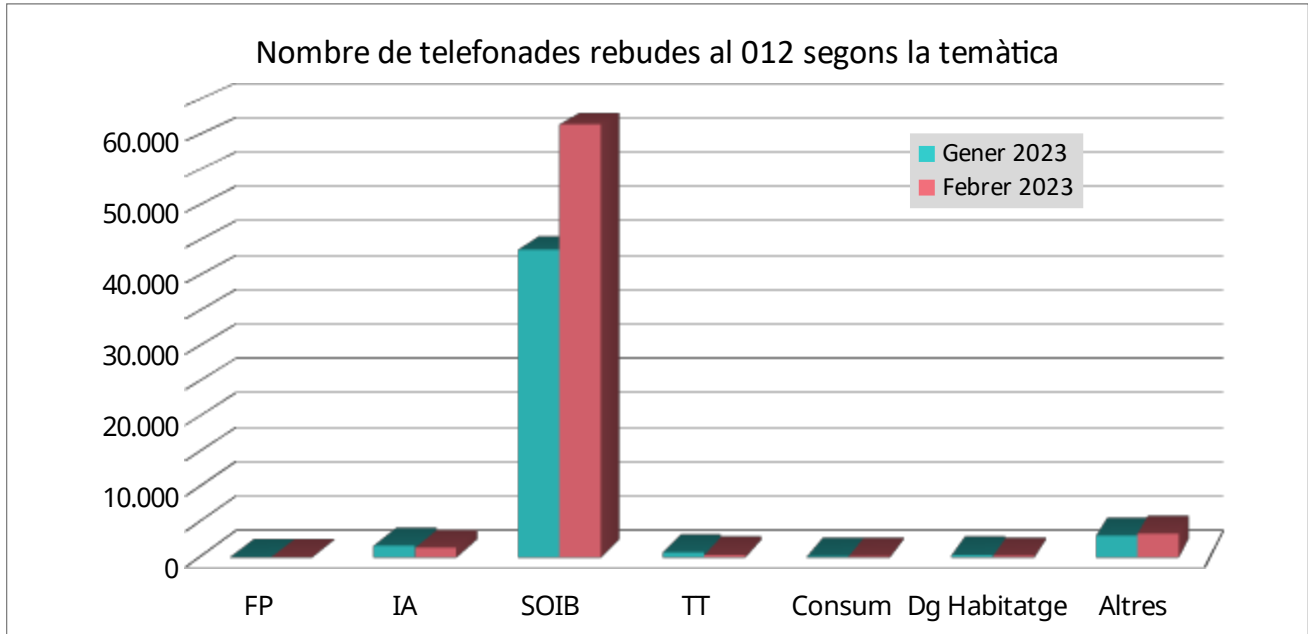
En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses durant el darrer any:

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



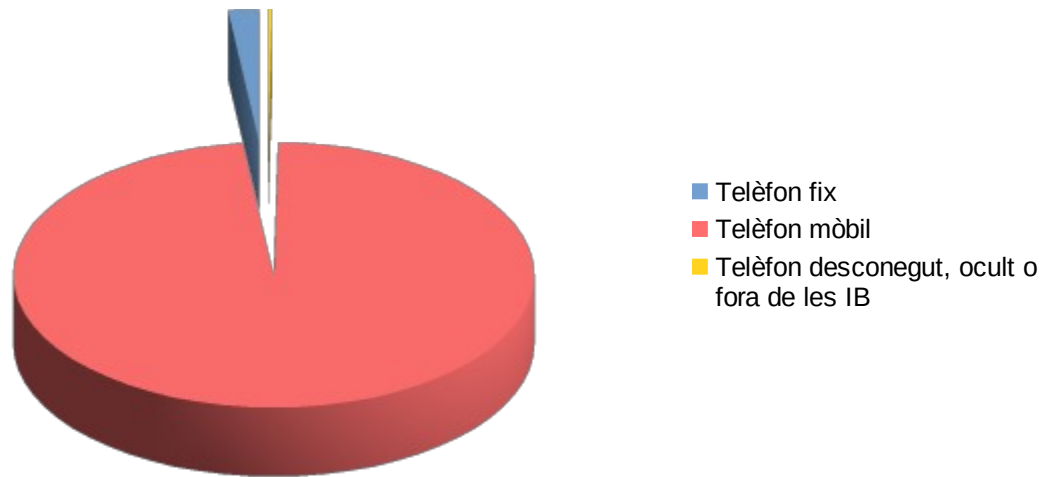
La següent taula mostra el nombre de telefonades rebudes durant el mes de febrer de 2023 classificades segons la temàtica (s'hi han inclòs, com a referència, les dades corresponents al mes anterior).

Informació per temàtica	Gener 2023	Febrer 2023
Funció Pública	24	9
Informació administrativa	1692	1370
SOIB	43689	61476
Tràmits telemàtics	764	407
Consum	191	203
IB-Salut	423	276
Altres	3120	3399



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 més del 97% del total.

<i>Origen de la telefonada</i>	<i>Febrer 2023</i>	<i>Percentatge</i>
Telèfon fix	1.281	1,91 %
Telèfon mòbil	65.687	97,84 %
Telèfon desconegut, ocult o fora de les IB	172	0,26 %
Total	67.140	100,00 %



Quant al temps d'espera, aquest mes s'han aconseguit xifres molt bones perquè tan sols ha estat de 35 segons, xifra que està bastant per davall del que marca per la carta de serveis (60 segons).

