



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

Abril 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.).

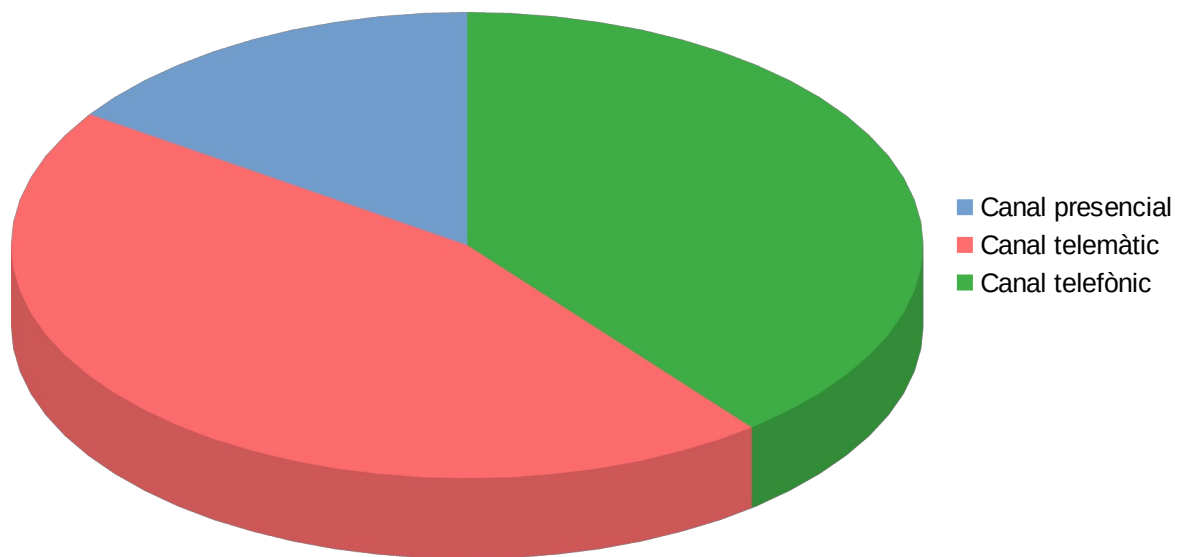
Vists els canals disponibles, fora interessant analitzar les dades sobre l'ús que se'n fa i les prestacions que ofereixen.

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 d'abril de 2023:

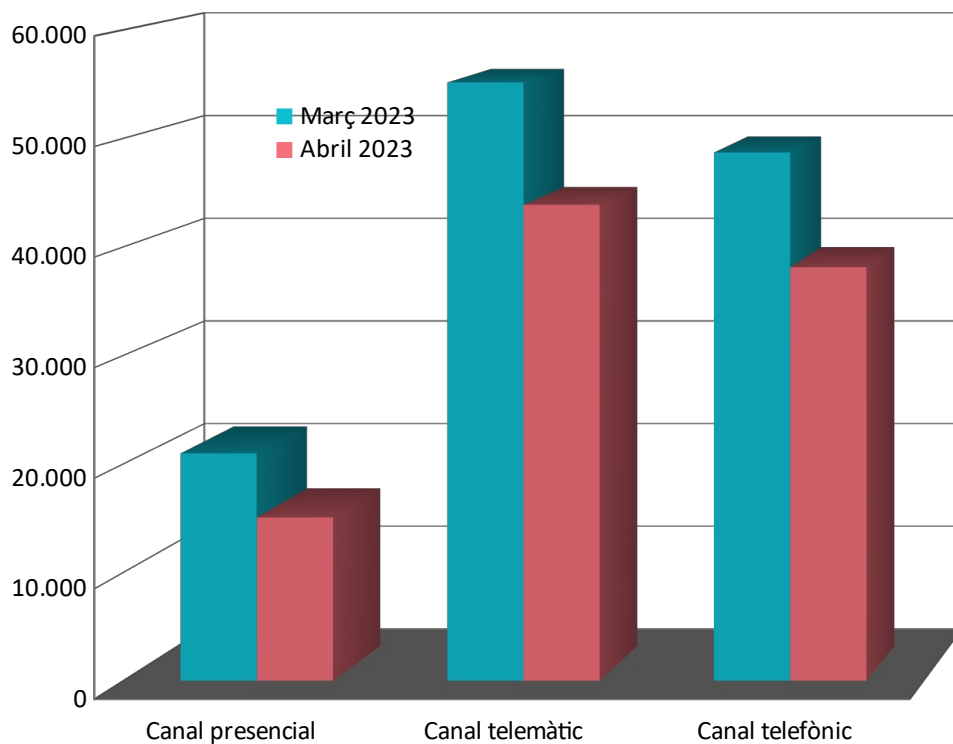
	<i>Abril 2023</i>	<i>%</i>
Canal presencial	15.050	16%
Canal telemàtic	43.857	45%
Canal telefònic	38.107	39%
Total	97.014	100%

Mes actual



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

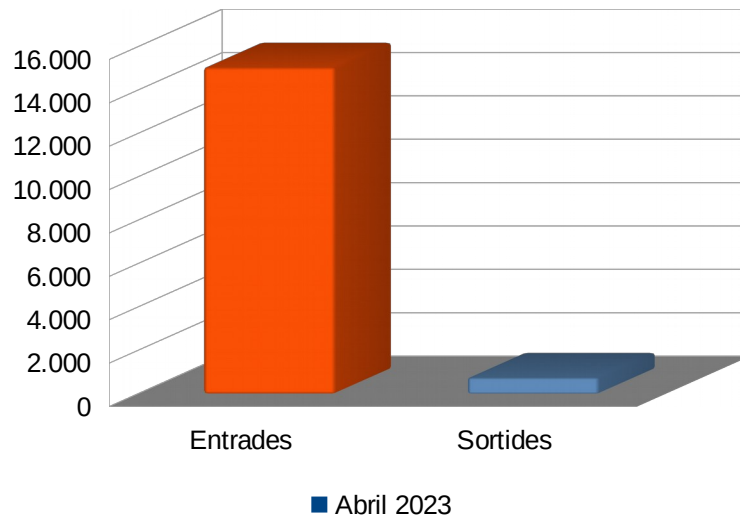
	Març 2023	Abril 2023	Variació mensual %
Canal presencial	20.952	15.050	-28%
Canal telemàtic	55.155	43.857	-20%
Canal telefònic	48.681	38.107	-22%
Total	124.788	97.014	-22%



Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes d'abril de 2023:

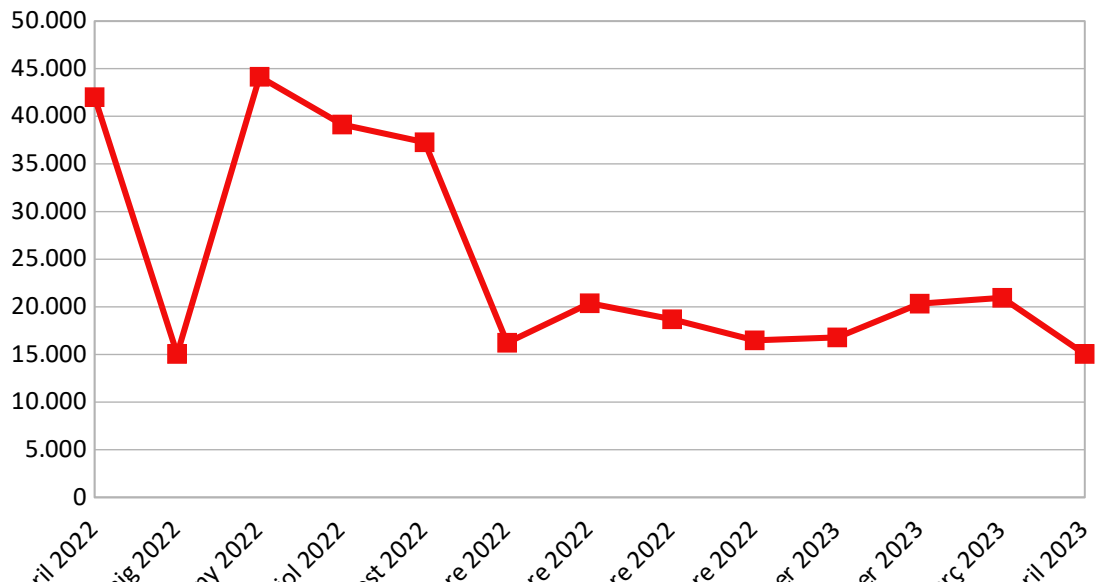
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Abril 2023	15.050	748



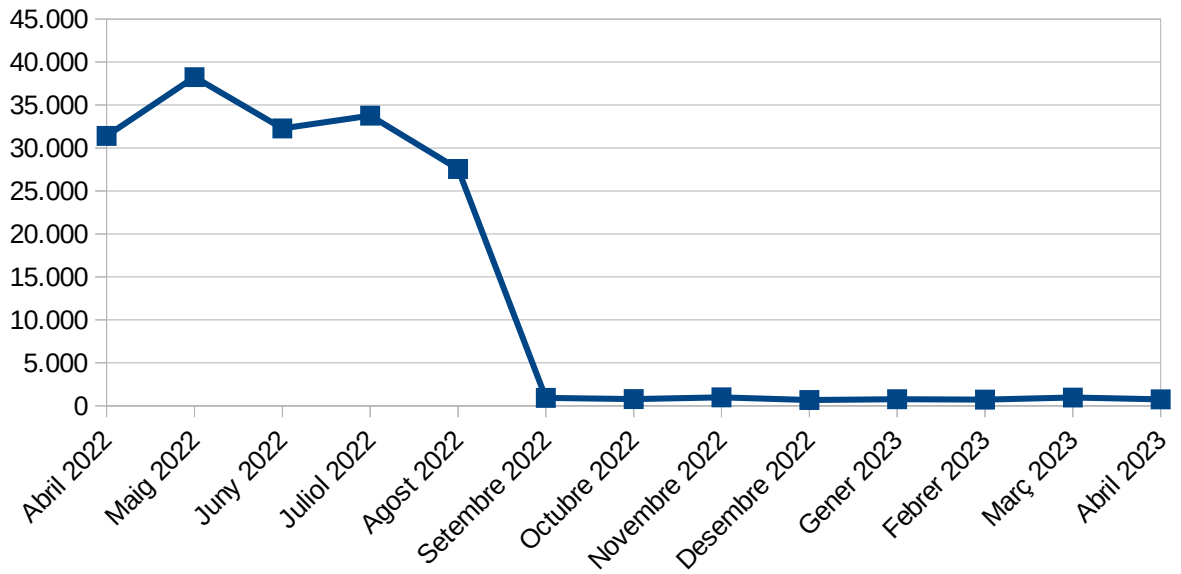
Evolució anual del nombre d'entrades i sortides del darrer any:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Abril 2022	42.010	31.400
Maig 2022	15.050	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
Març 2023	20.952	963
Abril 2023	15.050	748

Evolució de les entrades



Evolució de les sortides

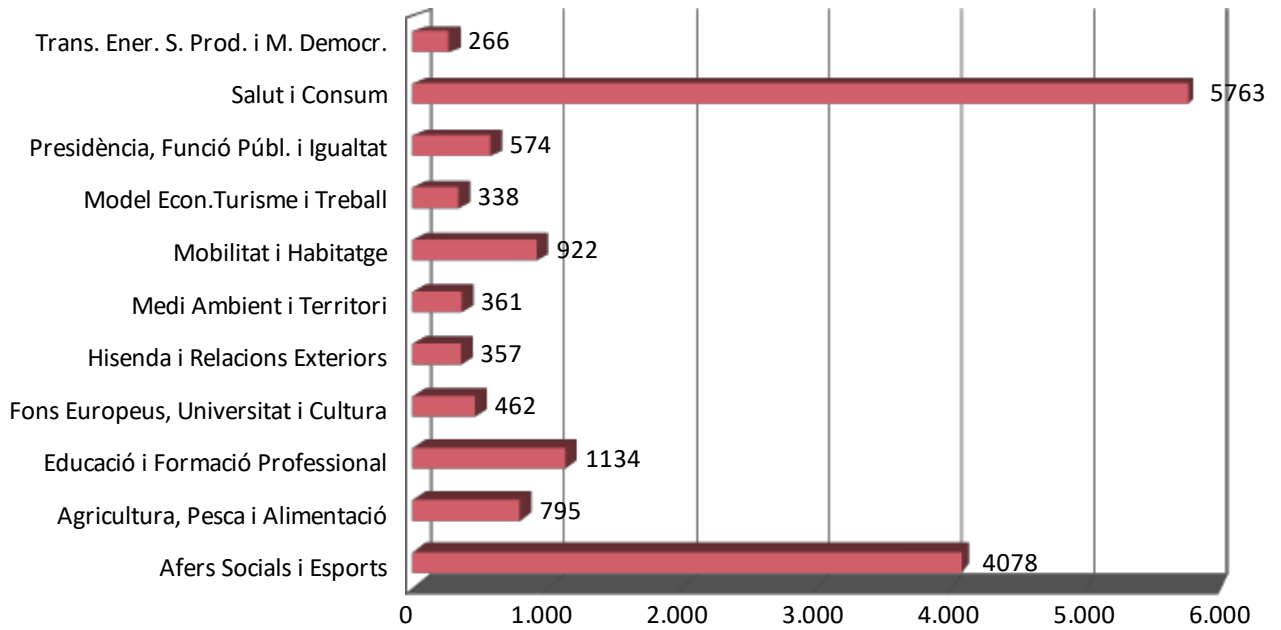


Entrades i sortides del mes d'abril per conselleries:

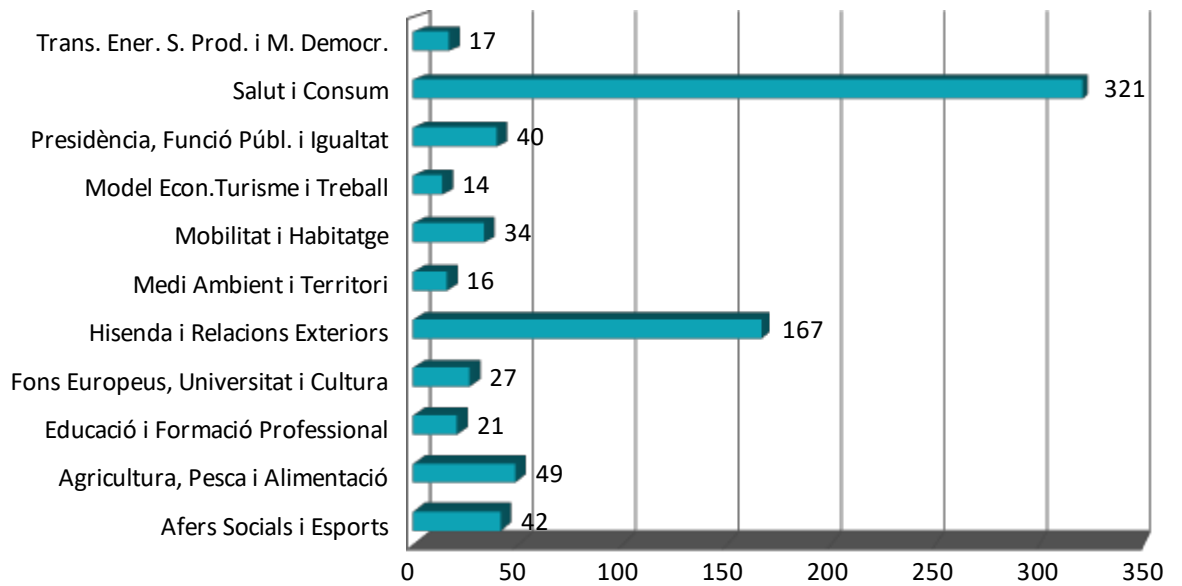
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Afers Socials i Esports	4.078	42
Agricultura, Pesca i Alimentació	795	49
Educació i Formació Professional	1.134	21
Fons Europeus, Universitat i Cultura	462	27
Hisenda i Relacions Exteriors	357	167
Medi Ambient i Territori	361	16
Mobilitat i Habitatge	922	34
Model Econ.Turisme i Treball	338	14
Presidència, Funció Públ. i Igualtat	574	40
Salut i Consum	5.763	321
Trans. Ener. S. Prod. i M. Democr.	266	17
Total	15.050	748



Entrades per conselleries



Sortides per conselleries

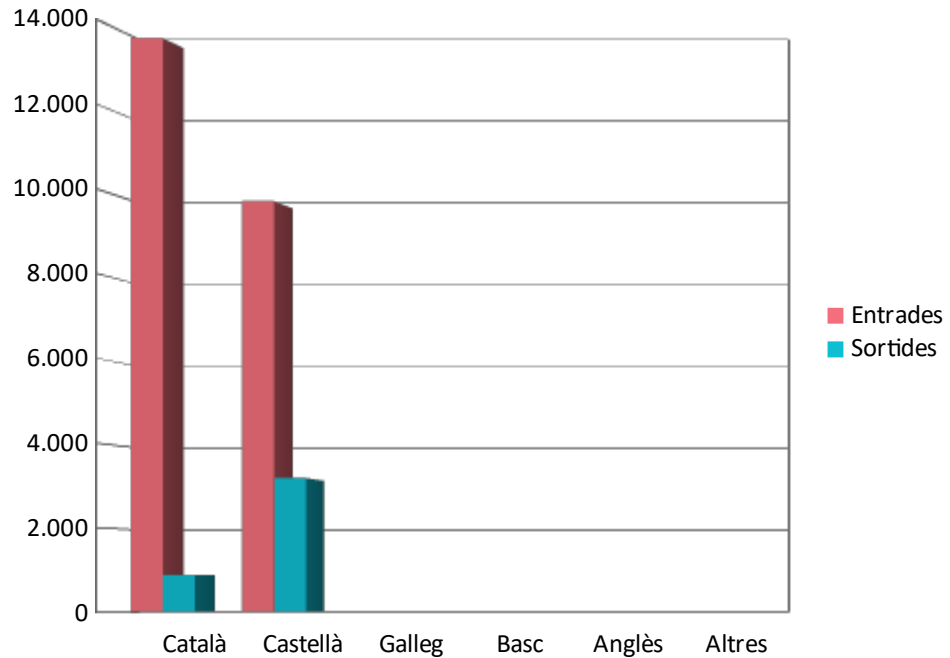


Les sortides han experimentat una forta baixada en els darrers mesos perquè amb l'entrada en producció de l'eina Notib, són els òrgans gestors que fan directament aquestes sortides, paral·lelament s'ha originat un augment de les funcions de les OAMR, així des de fa uns mesos a les oficines de registre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

Servei	Nov 2022	Des 2022	Gener 2023	Febrer 2023	Març 2023	Abril 2023
Apodera	27	14	11	16	10	22
Cl@ve	731	1286	1925	482	823	507

Entrades i sortides per idioma

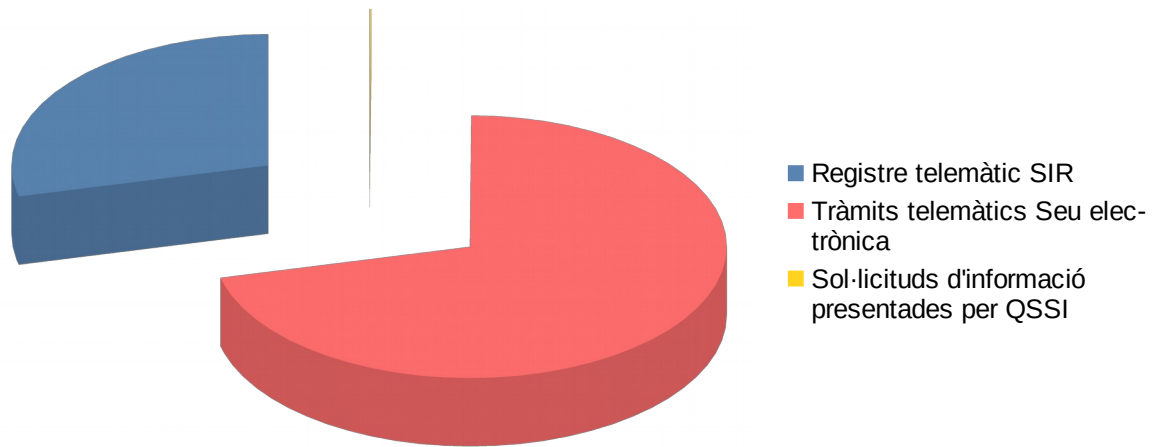
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Català	13.675	881
Castellà	9.790	3.186
Galleg	0	
Basc	0	
Anglès	0	
Altres	0	
TOTAL	23.465	4.067



Dades específiques del canal telemàtic

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

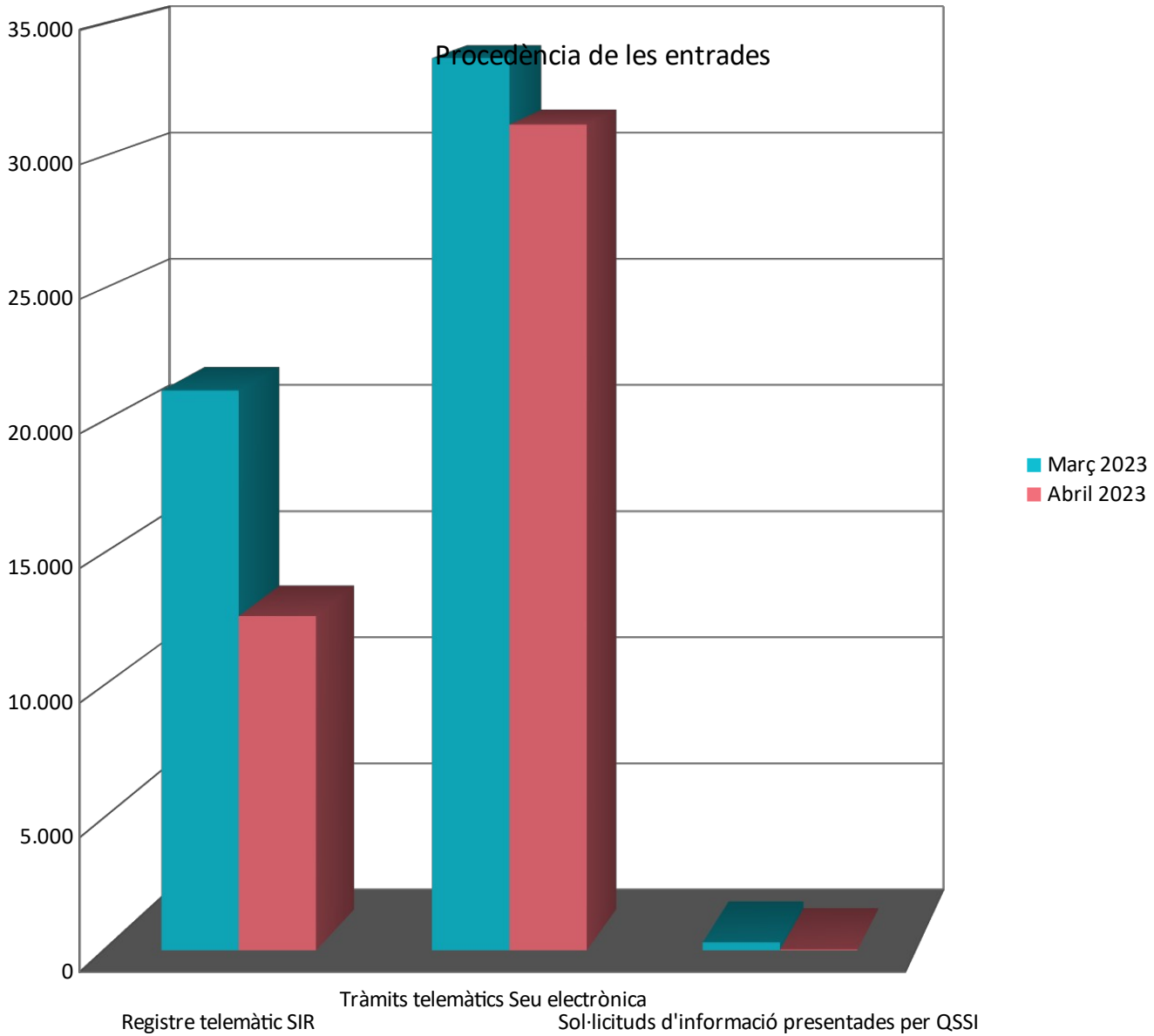
<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Abril 2023</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	12.627	29%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	31.191	71%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	39	0%
Total	43.857	100%



Comparació del mes d'abril de 2023 amb el mes anterior:

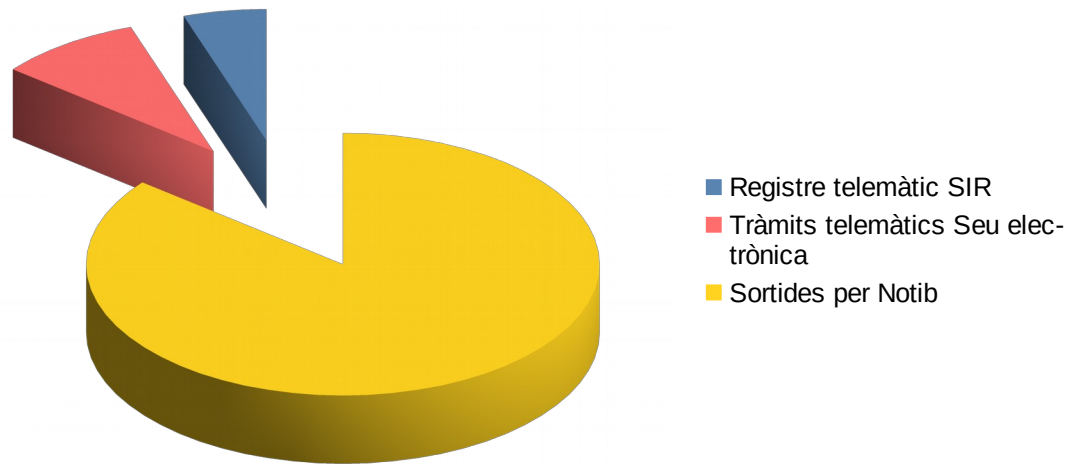
<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Març 2023</i>	<i>Abril 2023</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	21.147	12.627	-40%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	33.705	31.191	-7%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	303	39	-87%
Total	55.155	43.857	-20%

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 4.021) 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:

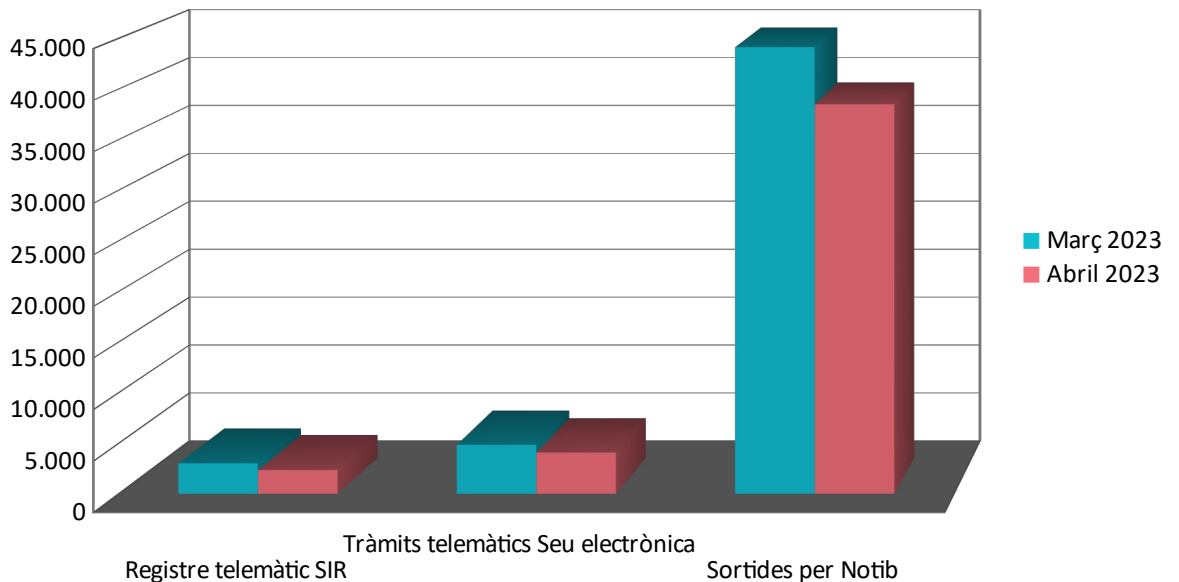
<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Abril 2023</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	2.339	5,21%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	4.064	9,06%
Sortides per Notib	38.466	85,73%
Total	44.869	100,00%



Comparació del mes d'abril de 2023 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Març 2023</i>	<i>Abril 2023</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	3.013	2.339	-22,37%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	4.837	4.064	-15,98%
Sortides per Notib	44.115	38.466	-12,81%
Total	51.965	44.869	-13,66%

Procedència de les sortides

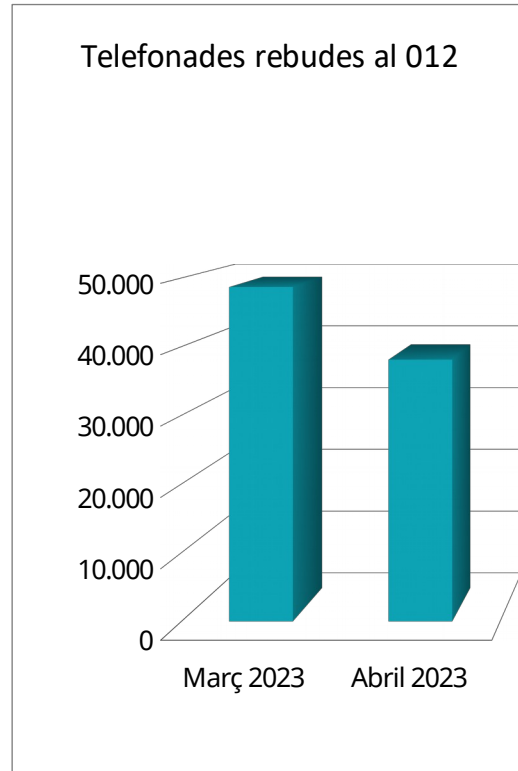


Dades específiques del canal telefònic

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

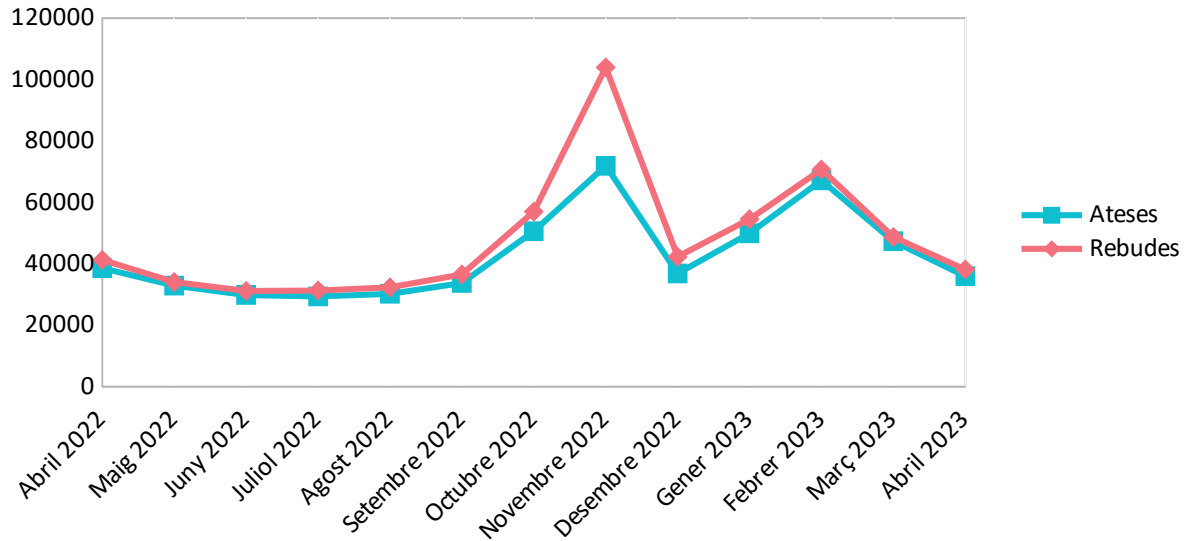
En el primer gràfic es mostra el total de telefonades rebudes durant el mes d'abril de 2023 i es compara amb el nombre de telefonades rebudes el mes anterior.

	<i>Març 2023</i>	<i>Abril 2023</i>
Nombre de telefonades rebudes	48.681	38.107



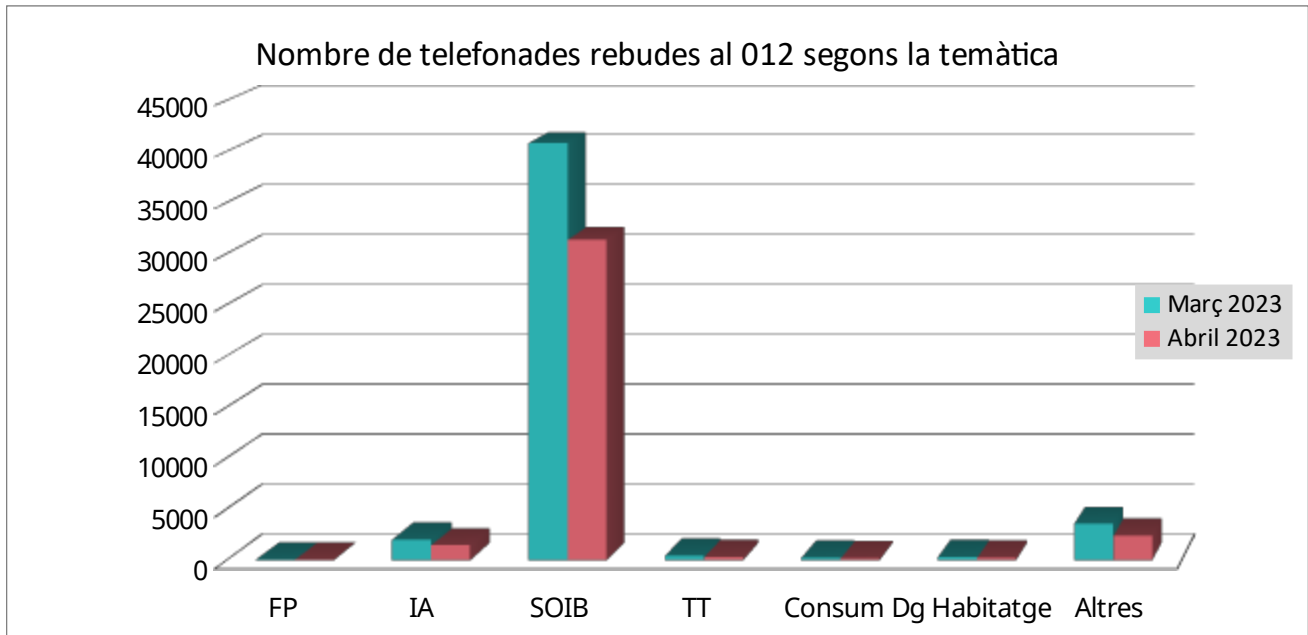
En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses durant el darrer any:

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



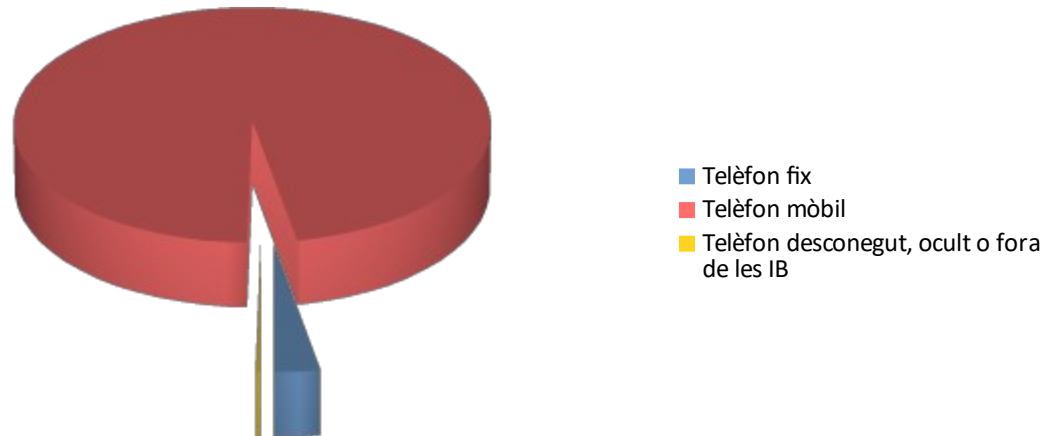
La següent taula mostra el nombre de telefonades rebudes durant el mes d'abril de 2023 classificades segons la temàtica (s'hi han inclòs, com a referència, les dades corresponents al mes anterior).

Informació per temàtica	Març 2023	Abril 2023
Funció Pública	14	13
Informació administrativa	2015	1440
SOIB	40813	31349
Tràmits telemàtics	405	290
Consum	241	187
IB-Salut	283	245
Altres	3543	2415



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 quasi el 97% del total.

<i>Origen de la telefonada</i>	<i>Abril 2023</i>	<i>Percentatge</i>
Telèfon fix	1.054	2,93 %
Telèfon mòbil	34.768	96,74 %
Telèfon desconegut, ocult o fora de les IB	117	0,33 %
Total	35.939	100,00 %



Quant al temps d'espera, aquest mes s'ha incrementat lleugerament en referència amb el mes anterior (32 segons a l'abril per 20 segons en el mes de març), en qualsevol cas, es troben molt per davall del temps màxim que marca la carta de serveis i que és de 60 segons.

