



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

Maig 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.).

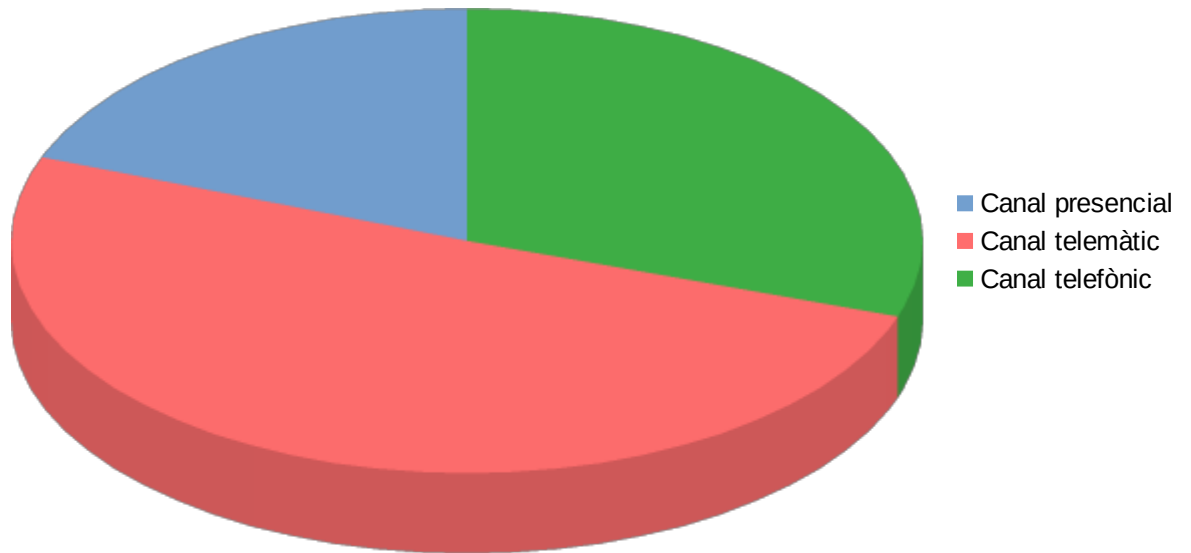
Vists els canals disponibles, fora interessant analitzar les dades sobre l'ús que se'n fa i les prestacions que ofereixen.

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 maig de 2023:

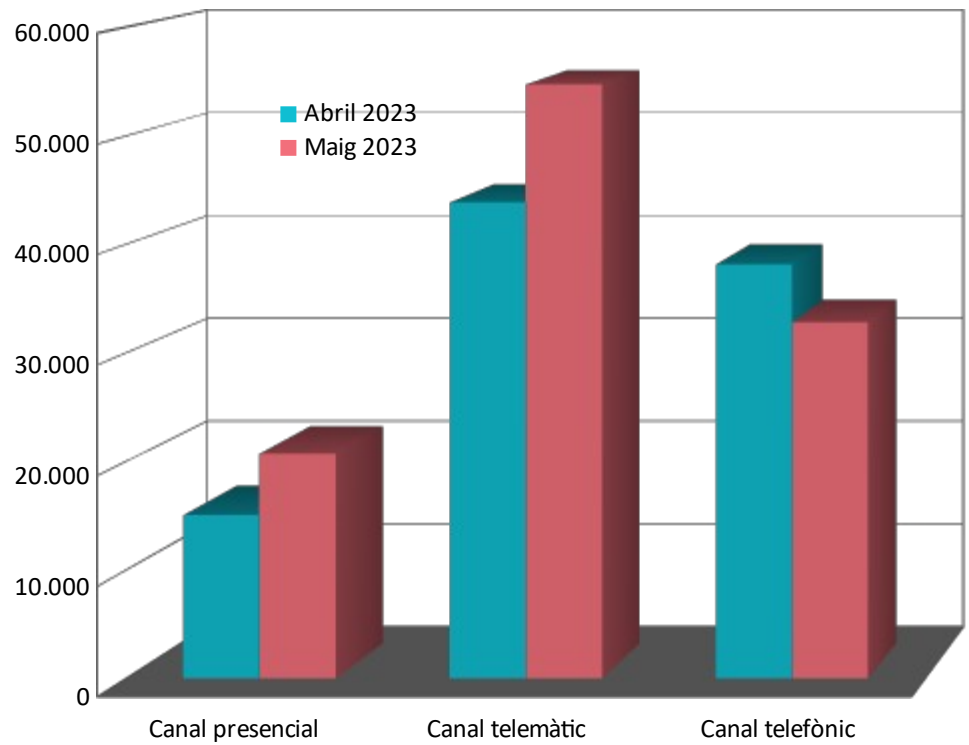
	<i>Maig 2023</i>	%
Canal presencial	20.692	19%
Canal telemàtic	54.721	51%
Canal telefònic	32.795	30%
Total	108.208	100%

Mes actual



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

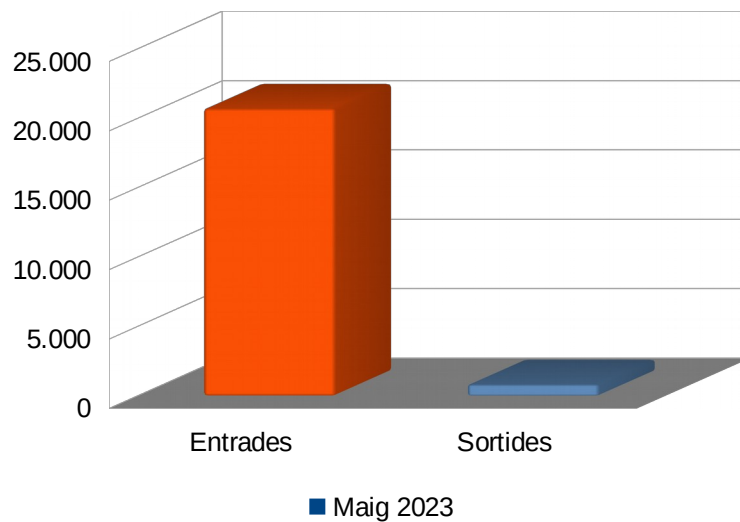
	<i>Abril 2023</i>	<i>Maig 2023</i>	<i>Variació mensual %</i>
Canal presencial	15.050	20.692	37%
Canal telemàtic	43.857	54.721	25%
Canal telefònic	38.107	32.795	-14%
Total	97.014	108.208	12%



Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes de maig de 2023:

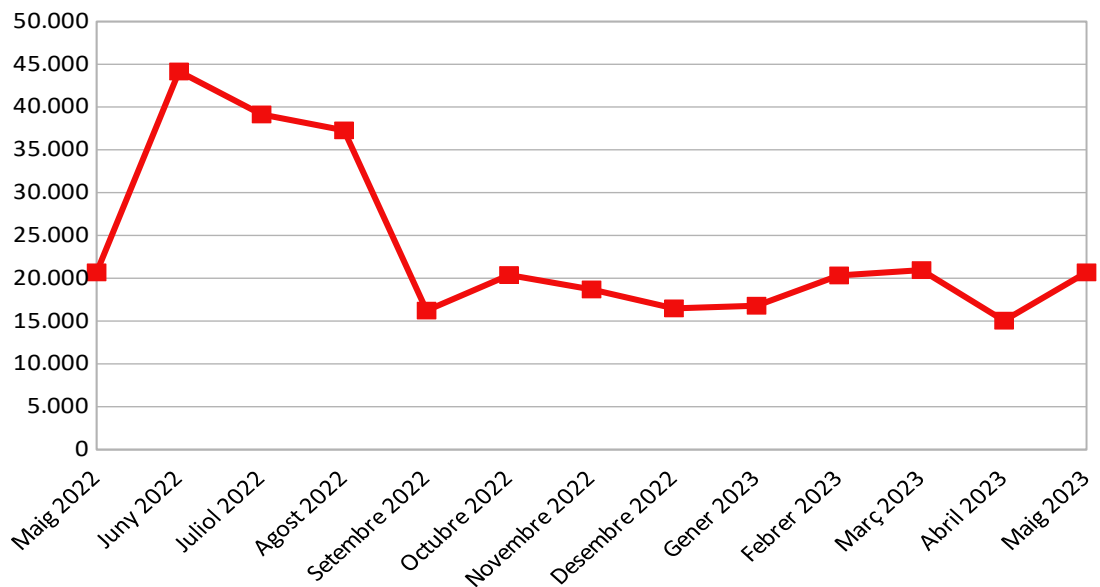
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Maig 2023	20.692	813



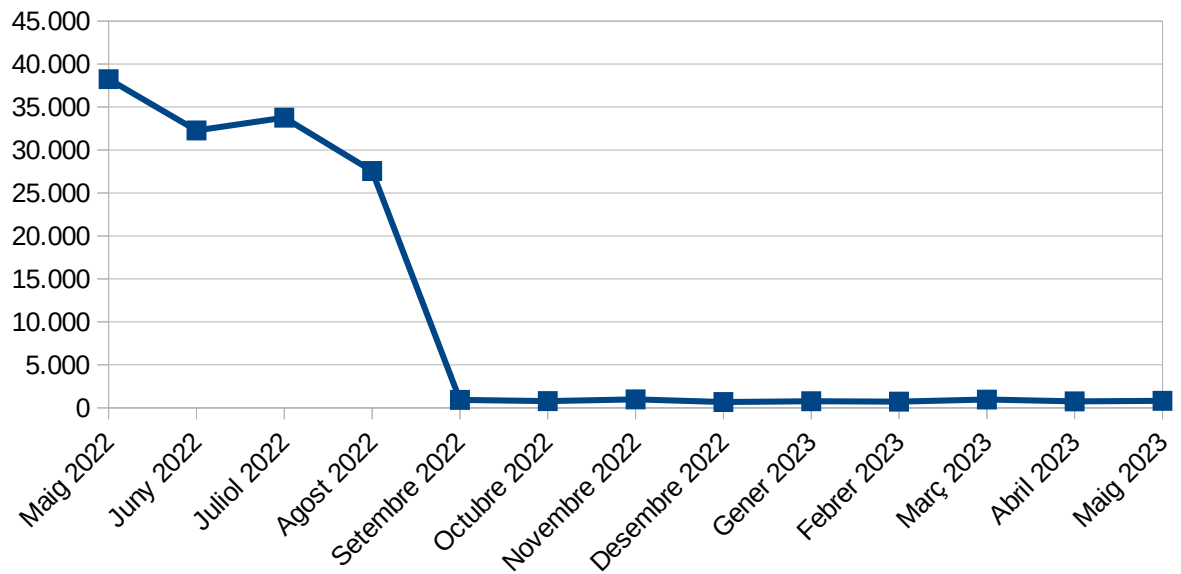
Evolució anual del nombre d'entrades i sortides del darrer any:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Maig 2022	20.692	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
Maig 2023	20.692	813

Evolució de les entrades



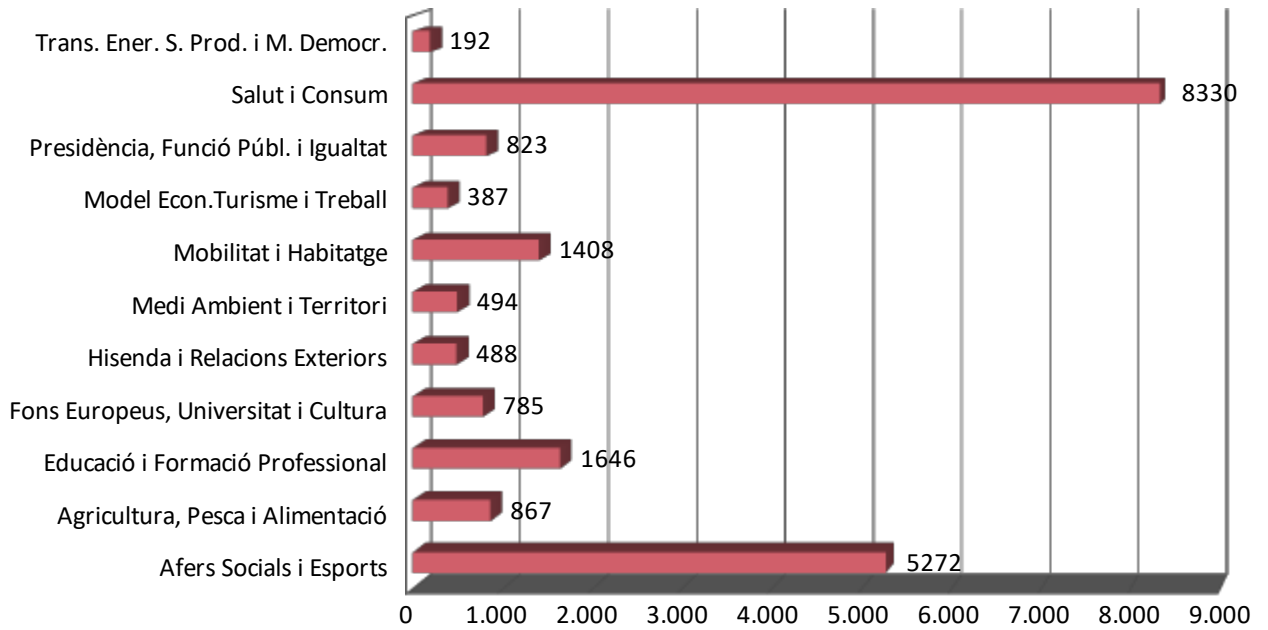
Evolució de les sortides



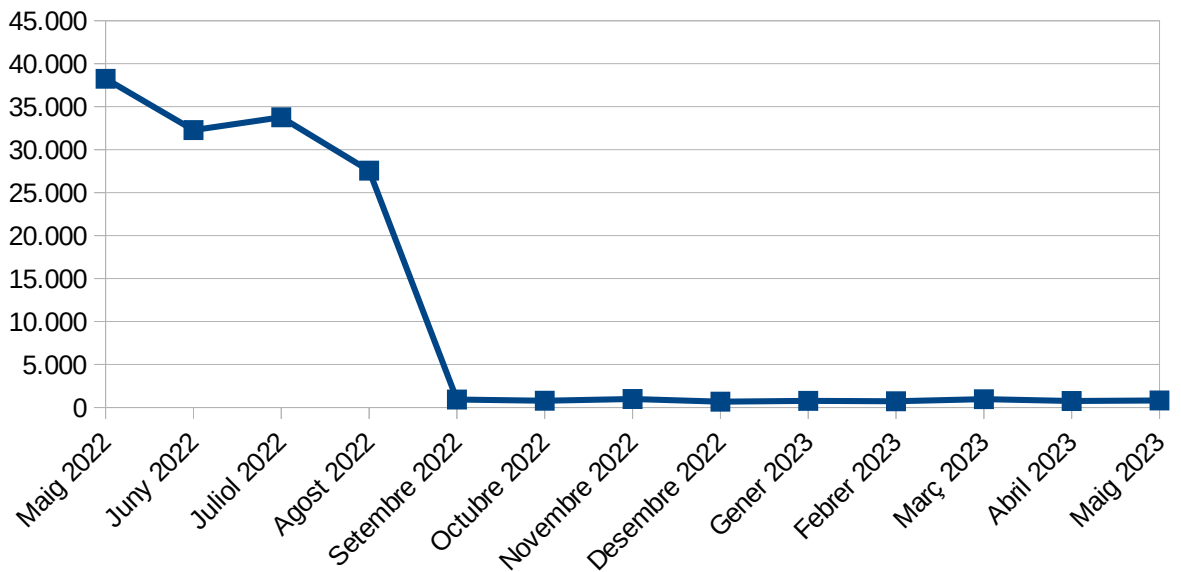
Entrades i sortides del mes de maig per conselleries:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Afers Socials i Esports	5.272	40
Agricultura, Pesca i Alimentació	867	45
Educació i Formació Professional	1.646	29
Fons Europeus, Universitat i Cultura	785	33
Hisenda i Relacions Exteriors	488	97
Medi Ambient i Territori	494	16
Mobilitat i Habitatge	1.408	13
Model Econ.Turisme i Treball	387	33
Presidència, Funció Públ. i Igualtat	823	45
Salut i Consum	8.330	443
Trans. Ener. S. Prod. i M. Democr.	192	19
Total	20.692	813

Entrades per conselleries



Evolució de les sortides

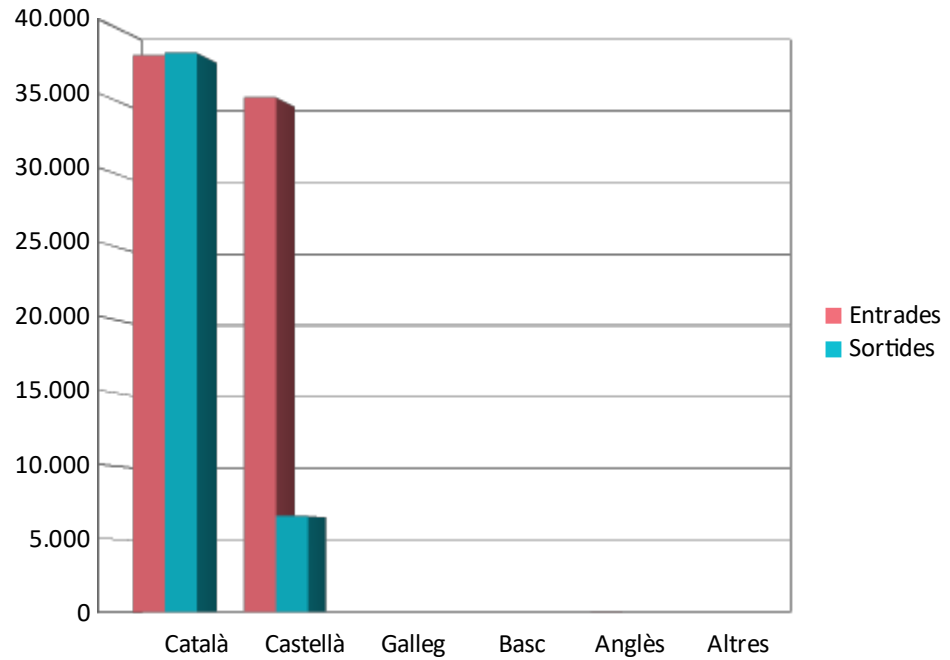


Les sortides han experimentat una forta baixada en els darrers mesos perquè amb l'entrada en producció de l'eina Notib, són els òrgans gestors que fan directament aquestes sortides, paral·lelament s'ha originat un augment de les funcions de les OAMR, així des de fa uns mesos a les oficines de registre 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:

	Apodera	Cl@ve
Nov 2022	27	731
Des 2022	14	1286
Gener 2023	11	1925
Febrer 2023	16	482
Març 2023	10	823
Abril 2023	22	507
Maig 2023	10	427

Entrades i sortides per idioma

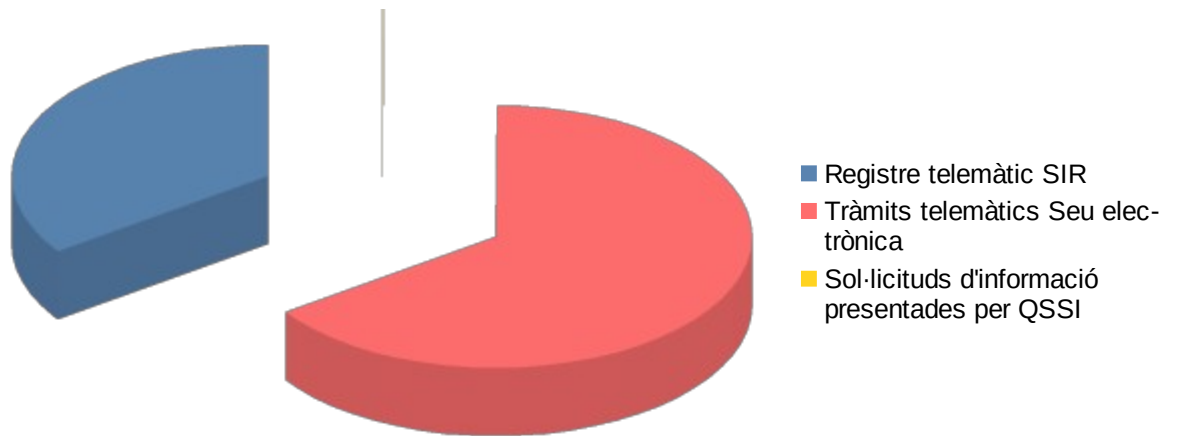
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Català	37.894	38.061
Castellà	35.029	6.541
Galleg	0	0
Basc	0	0
Anglès	2	0
Altres	0	0
TOTAL	72.925	44.602



Dades específiques del canal telemàtic

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

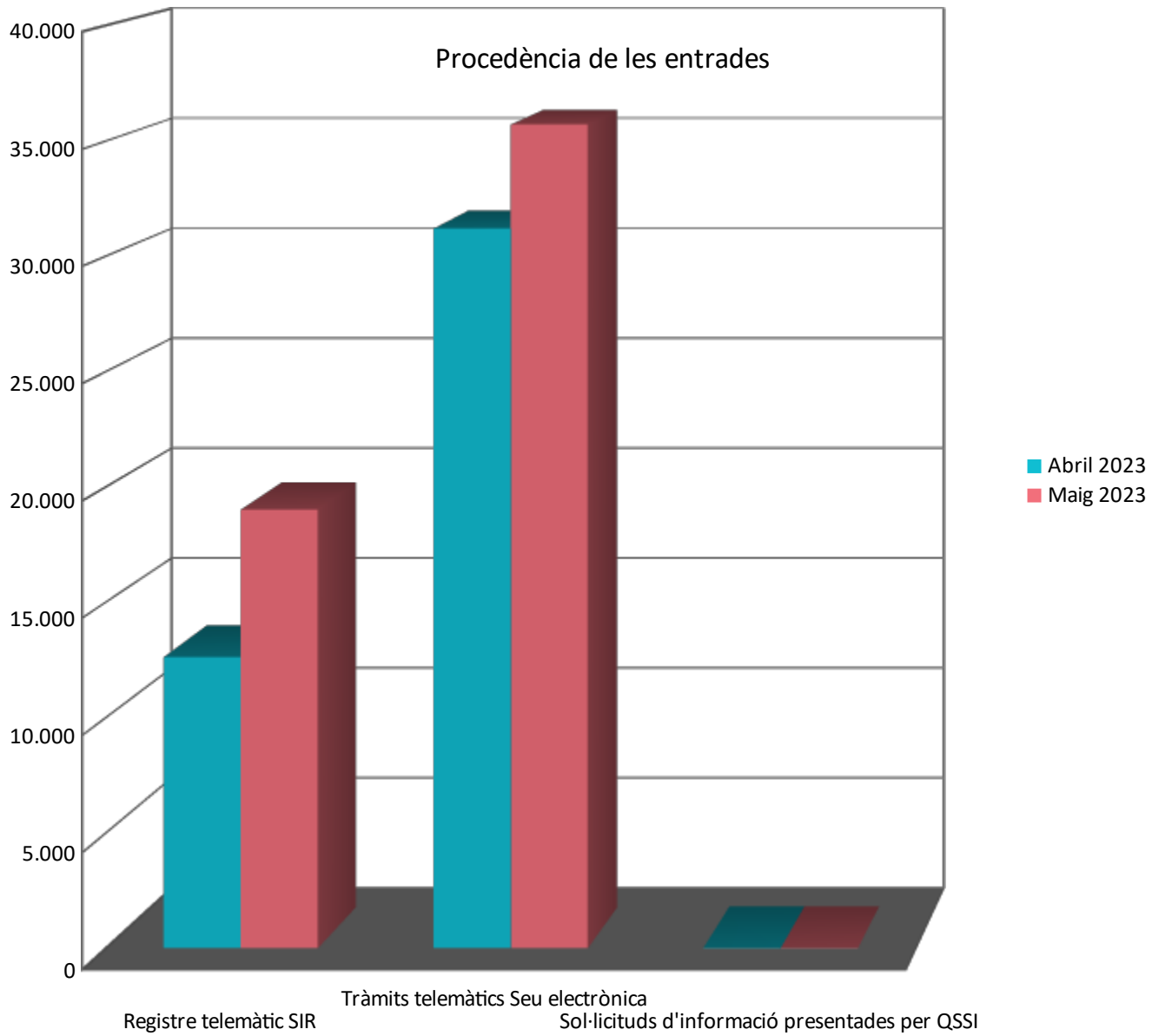
<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Maig 2023</i>
Registre telemàtic SIR	19.017
Tràmits telemàtics Seu electrònica	35.704
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	42
Total	54.763



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

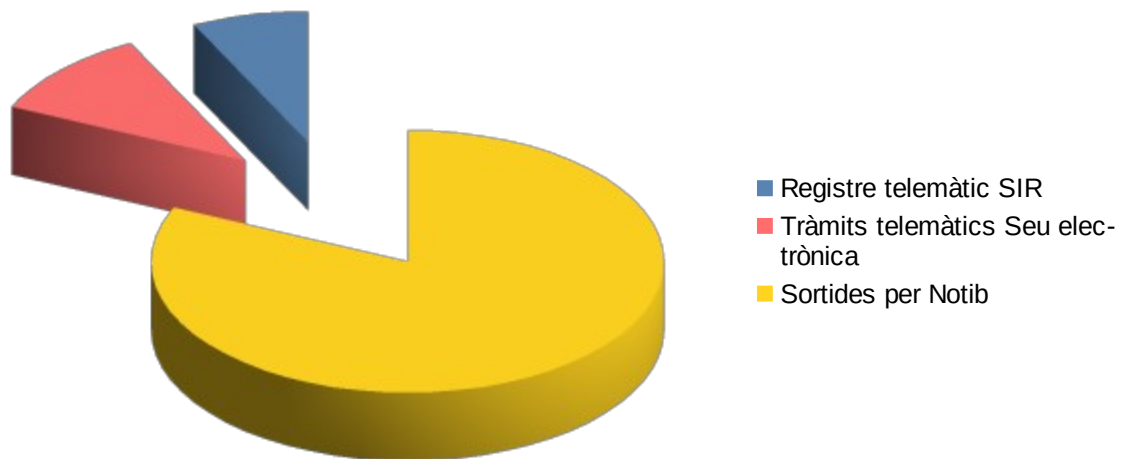
<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Abril 2023</i>	<i>Maig 2023</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	12.627	19.017	51%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	31.197	35.704	14%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	39	42	8%
Total	43.857	54.763	25%

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 4.102) 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).



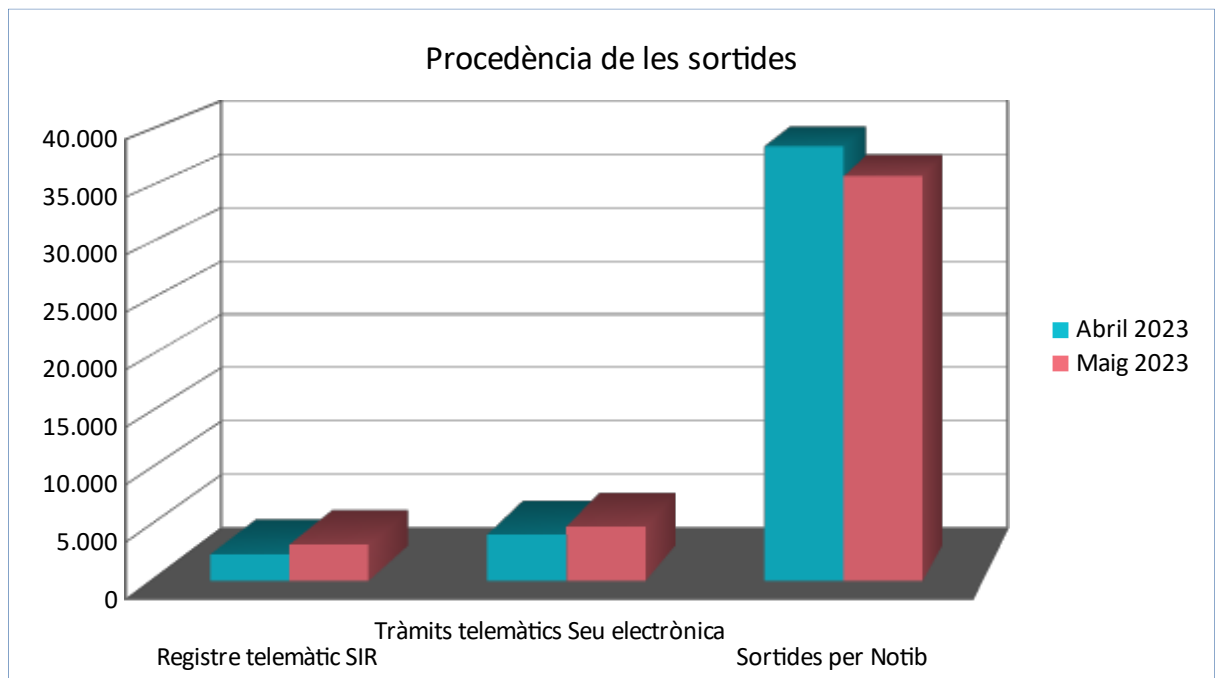
A continuació es presenten les dades referides a les sortides telemàtiques efectuades per l'Administració, en aquesta taula incloem les sortides realitzades mitjançant l'eina telemàtica de notificacions i comunicacions de l'administració de la CAIB i que es diu Notib:

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Maig 2023</i>
Registre telemàtic SIR	3.230
Tràmits telemàtics Seu electrònica	4.761
Sortides per Notib	35.833
Total	43.824



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

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Abril 2023</i>	<i>Maig 2023</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	2.339	3.230	38,09%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	4.064	4.761	17,15%
Sortides per Notib	38.466	35.833	-6,85%
Total	44.869	43.824	-2,33%

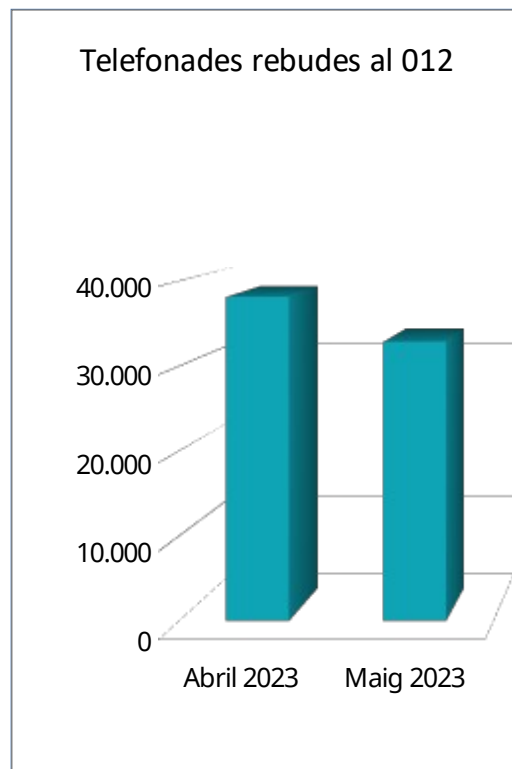


Dades específiques del canal telefònic

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 maig de 2023 i es compara amb el nombre de telefonades rebudes el mes anterior.

	<i>Abril 2023</i>	<i>Maig 2023</i>
Nombre de telefonades rebudes	38.107	32.795



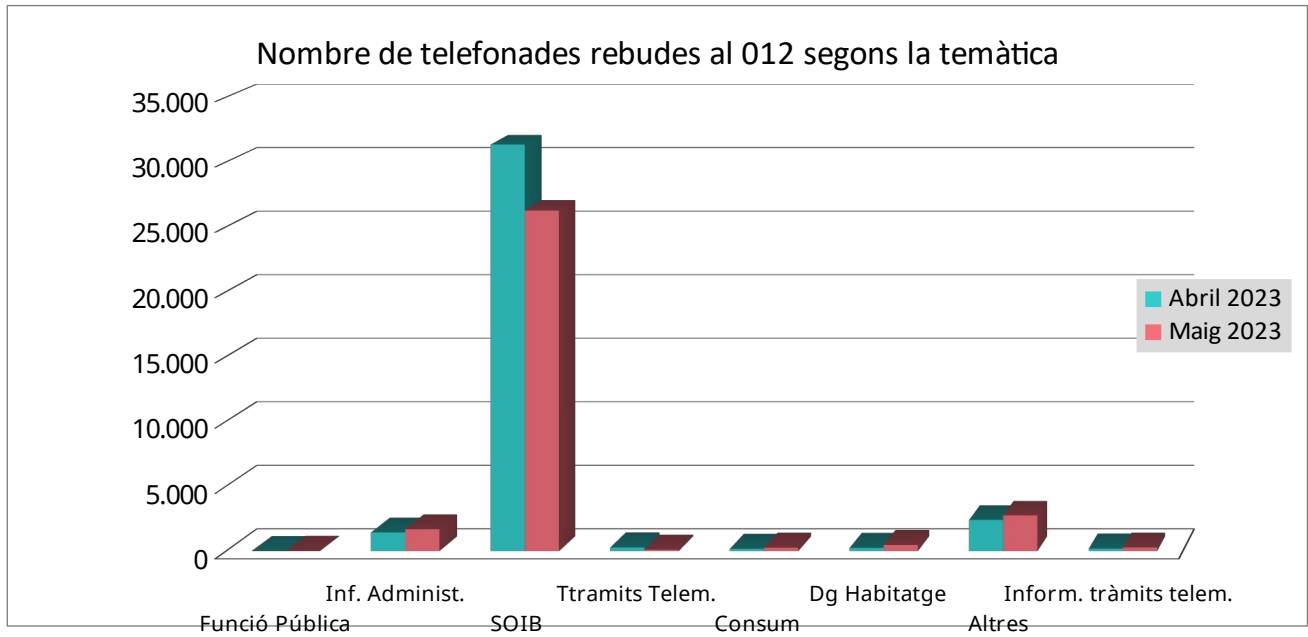
En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses durant el darrer any:

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



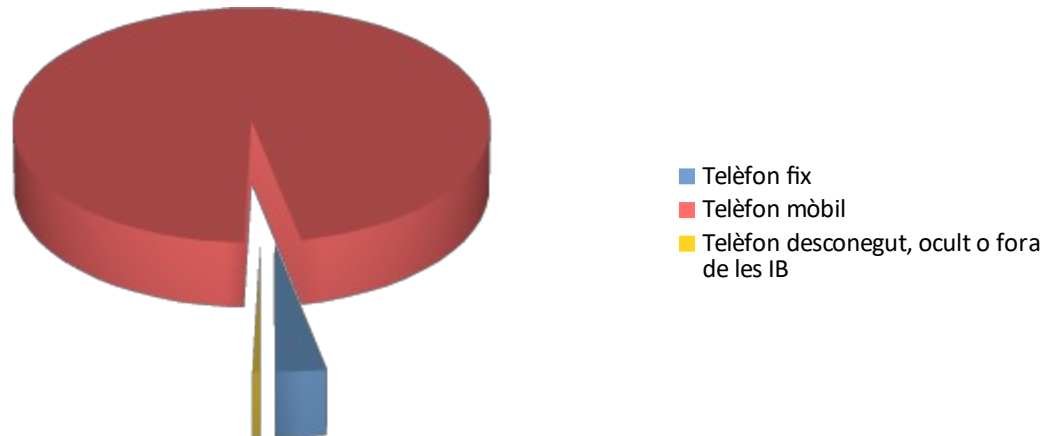
La següent taula mostra el nombre de telefonades rebudes durant el mes de maig de 2023 classificades segons la temàtica (s'hi han inclòs, com a referència, les dades corresponents al mes anterior).

Informació per temàtica	Abril 2023	Maig 2023
Funció Pública	13	14
Inf. Administ.	1.440	1.687
SOIB	31.349	26.256
Ttramits Telem.	290	118
Consum	187	263
Dg Habitatge	245	481
Altres	2.415	2.753
Inform. tràmits telem.	193	279



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>Maig 2023</i>	<i>Percentatge</i>
Telèfon fix	1.038	3,26 %
Telèfon mòbil	30.662	96,27 %
Telèfon desconegut, ocult o fora de les IB	151	0,47 %
Total	31.851	100,00 %



Quant al temps d'espera, aquest mes els resultats han estat molt bons perquè la ciutadania tan sols ha hagut d'esperar 19 segons per a ser atès. Aquest resultat és el millor dels 12 darrers mesos.

