



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

Juny 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.).

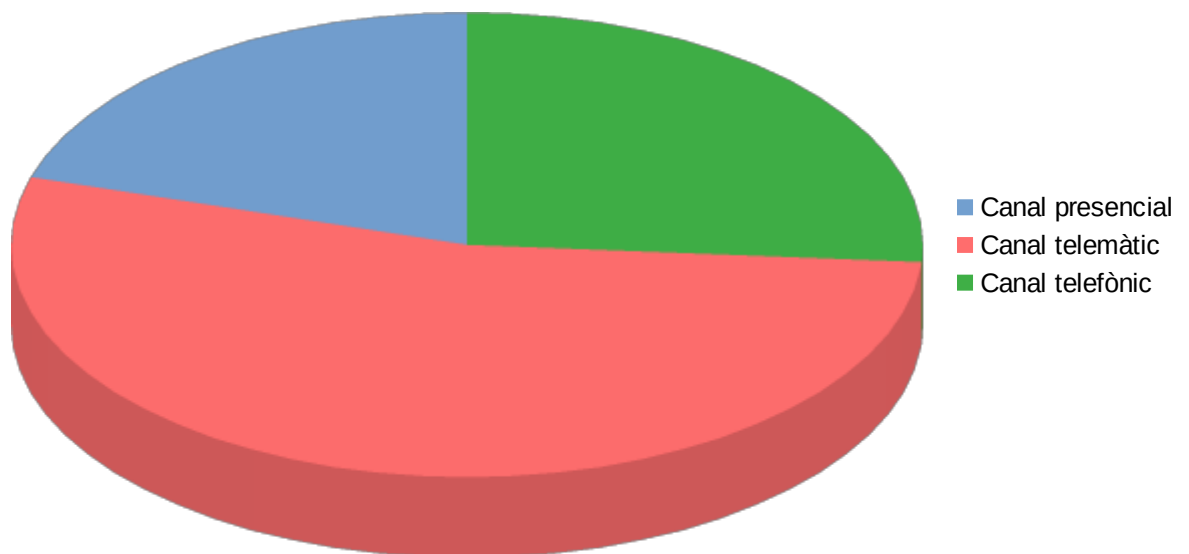
Vists els canals disponibles, fora interessant analitzar les dades sobre l'ús que se'n fa i les prestacions que ofereixen.

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 juny de 2023:

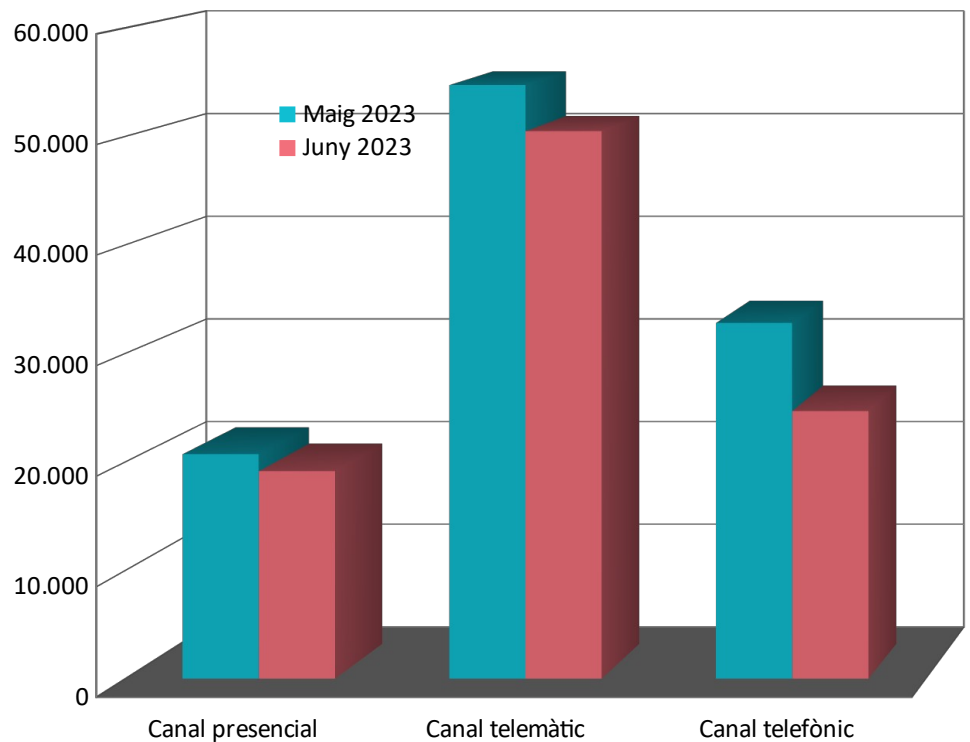
	<i>Juny 2023</i>	%
Canal presencial	19.128	20%
Canal telemàtic	50.472	54%
Canal telefònic	24.670	26%
Total	94.270	100%

Mes actual



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

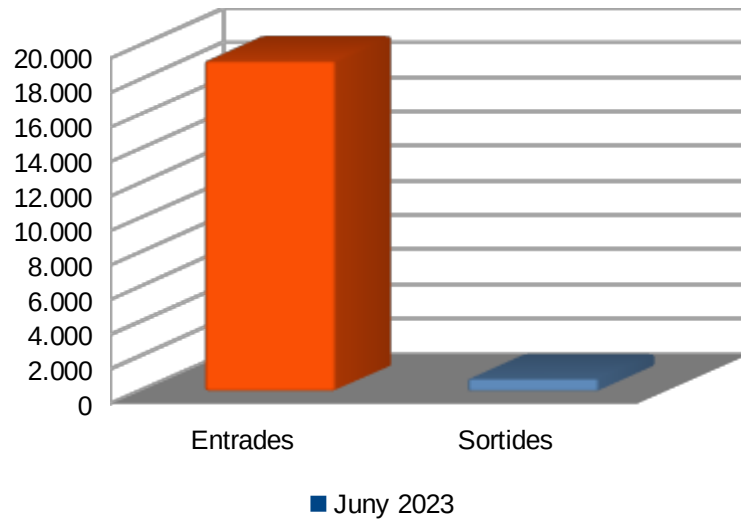
	<i>Maig 2023</i>	<i>Juny 2023</i>	<i>Variació mensual %</i>
Canal presencial	20.692	19.128	-8%
Canal telemàtic	54.721	50.472	-8%
Canal telefònic	32.795	24.670	-25%
Total	108.208	94.270	-13%



Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes de juny de 2023:

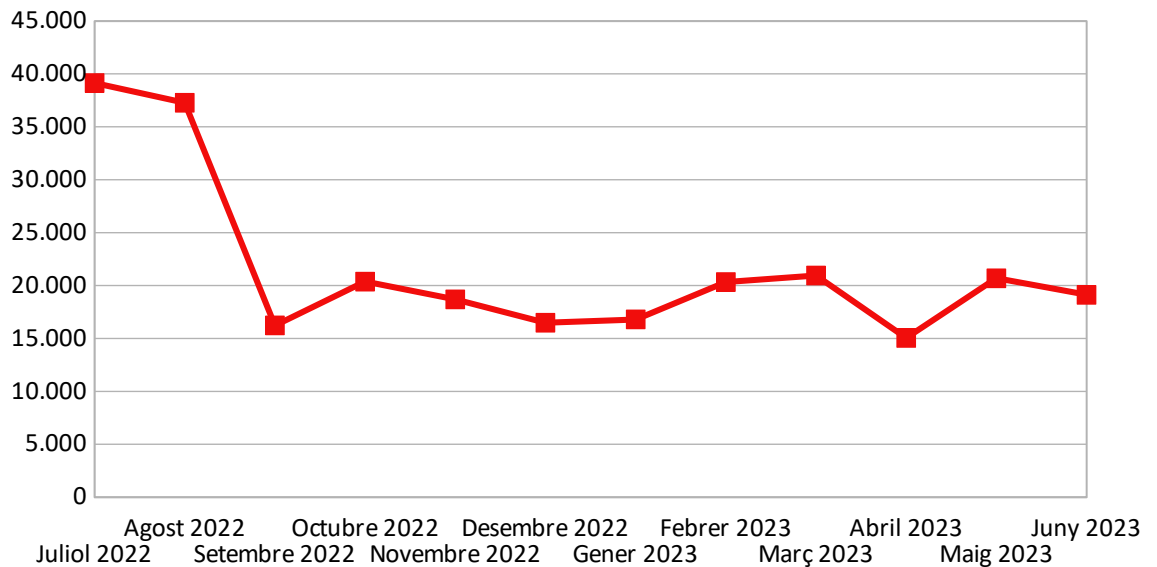
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Juny 2023	19.128	723



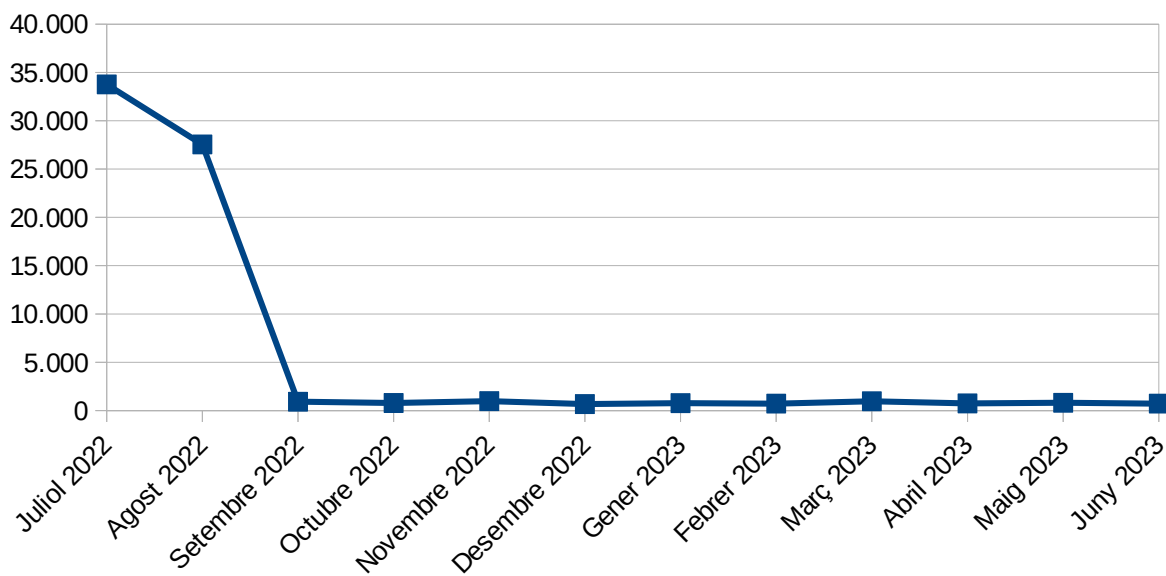
Evolució anual del nombre d'entrades i sortides del darrer any:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
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
Juny 2023	19.128	723

Evolució de les entrades



Evulció de les sortides

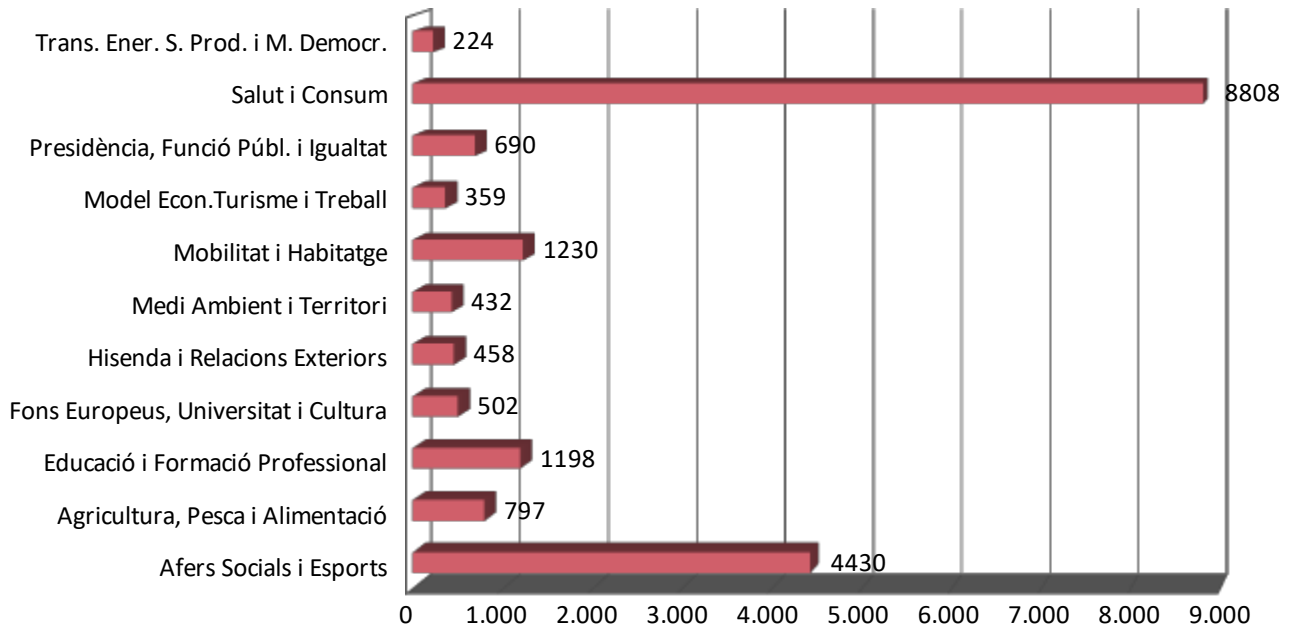


Entrades i sortides del mes de maig per conselleries:

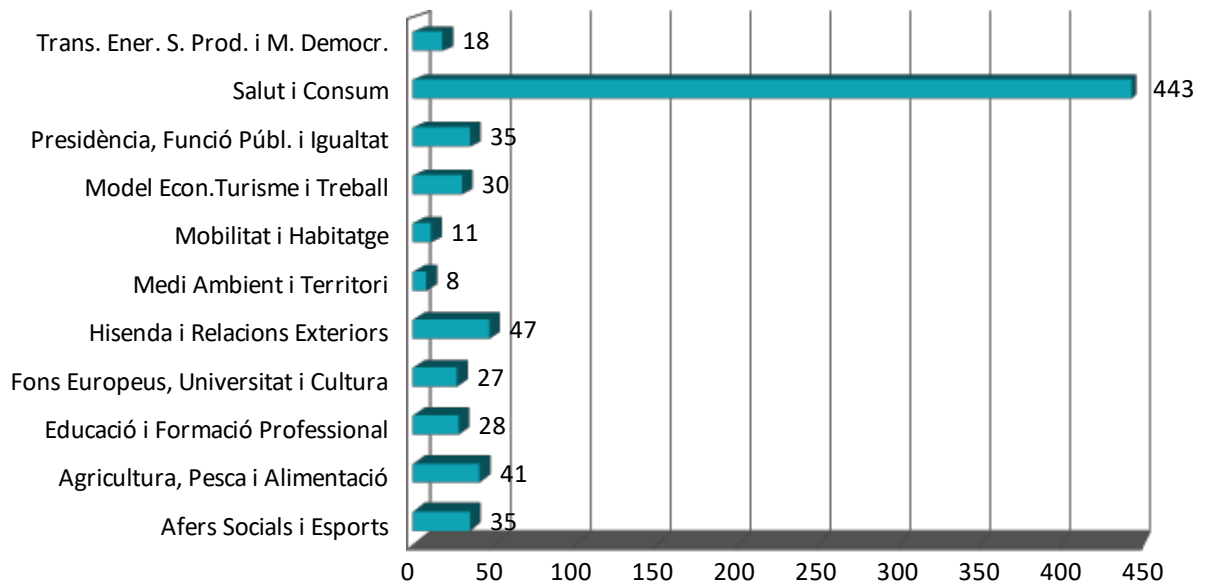
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Afers Socials i Esports	4.430	35
Agricultura, Pesca i Alimentació	797	41
Educació i Formació Professional	1.198	28
Fons Europeus, Universitat i Cultura	502	27
Hisenda i Relacions Exteriors	458	47
Medi Ambient i Territori	432	8
Mobilitat i Habitatge	1.230	11
Model Econ.Turisme i Treball	359	30
Presidència, Funció Públ. i Igualtat	690	35
Salut i Consum	8.808	443
Trans. Ener. S. Prod. i M. Democr.	224	18
Total	19.128	723



Entrades per conselleries



Sortides per conselleries

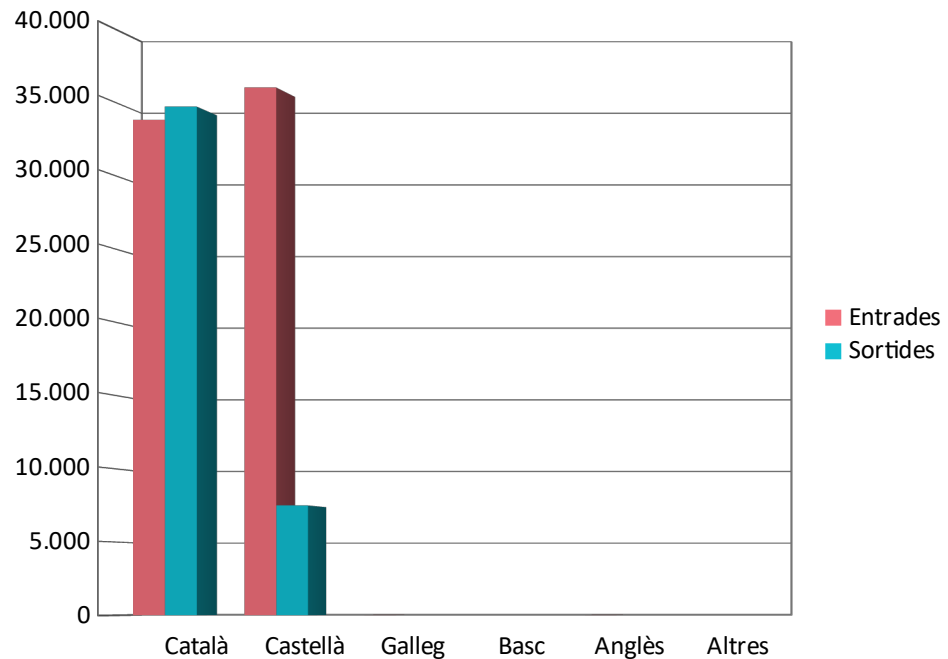


Les sortides han experimentat un important descens en els darrers mesos perquè amb l'entrada en producció de l'eina Notib, són els òrgans gestors que fan directament aquestes sortides, paral·lelament s'ha originat un augment de les funcions de les OAMR, així des de fa uns mesos a les oficines de registre 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
Juny 2023	5	367

Entrades i sortides per idioma

	Entrades	Sortides
Català	33.639	34.551
Castellà	35.841	7.457
Galleg	1	0
Basc	0	0
Anglès	1	0
Altres	0	0
TOTAL	69.482	42.008

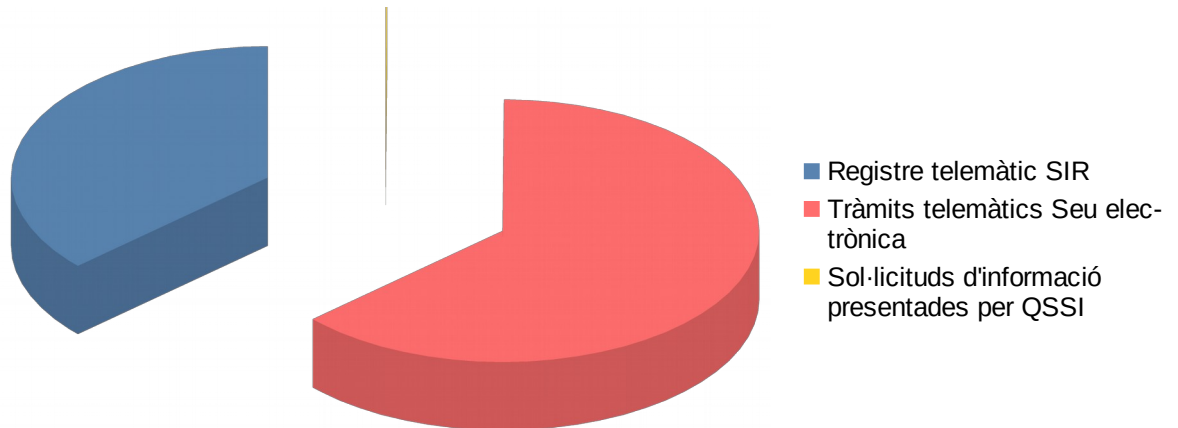


Dades específiques del canal telemàtic

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

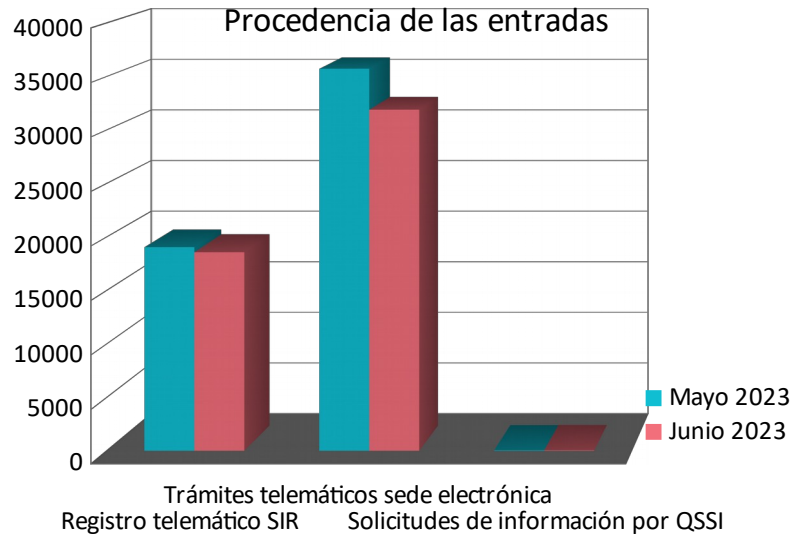
<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Juny 2023</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	18.551	37%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	31.875	63%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	46	0%
Total	50.472	100%

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



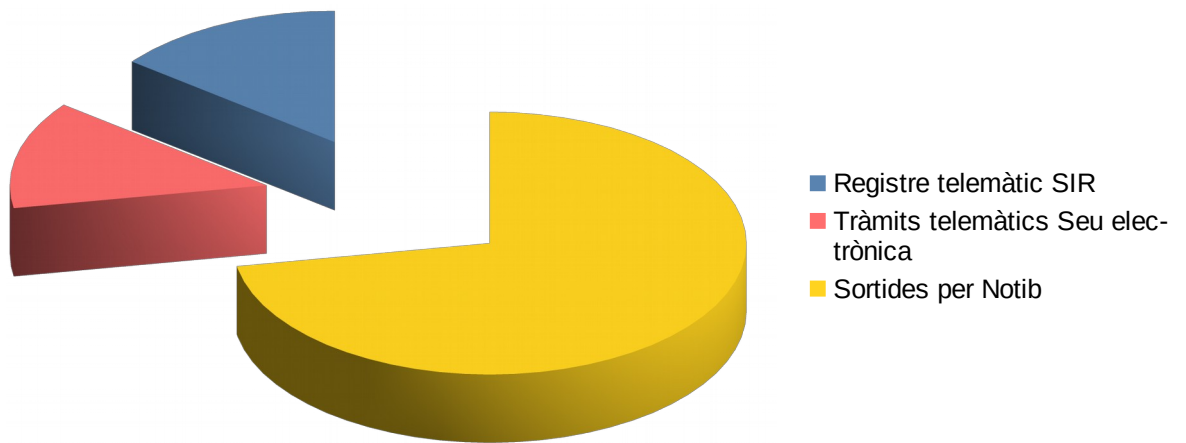
<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Maig 2023</i>	<i>Juny 2023</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	19.017	18.551	-2%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	35.704	31.875	-11%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	42	46	10%
Total	54.763	50.472	-8%

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 4.125) 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).



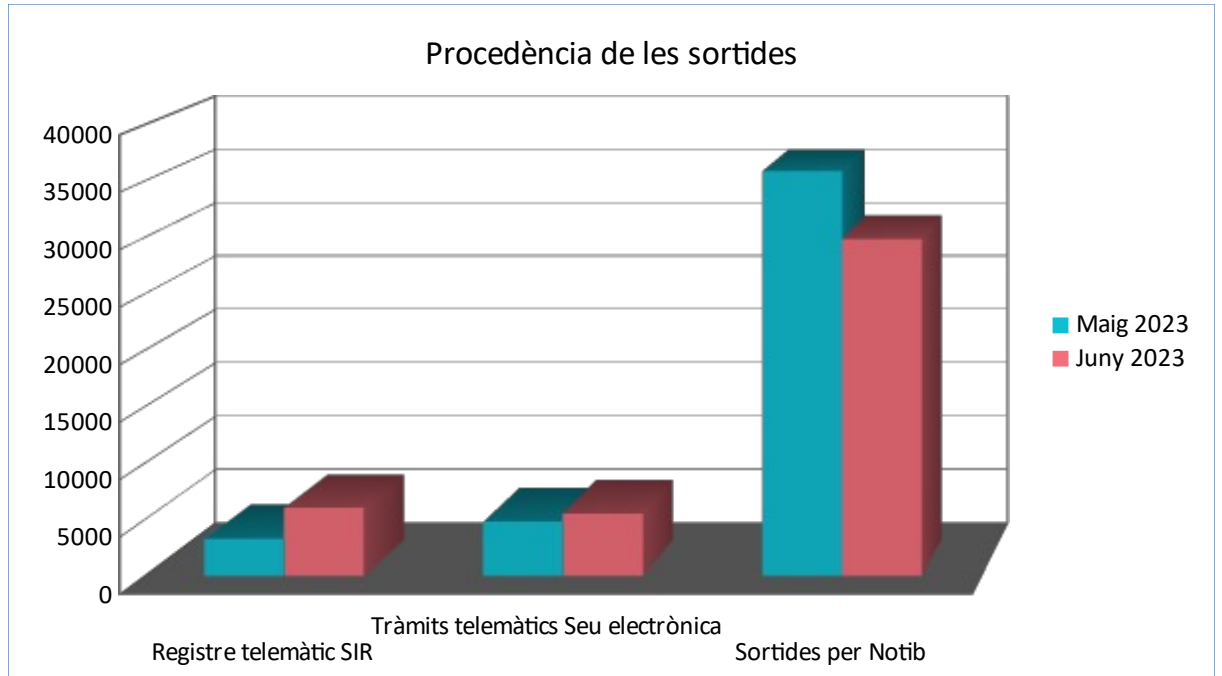
A continuació es presenten les dades referides a les sortides telemàtiques efectuades per l'Administració, en aquesta taula incloem les sortides realitzades mitjançant l'eina telemàtica de notificaciones i comunicacions de l'administració de la CAIB i que es diu Notib:

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Juny 2023</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	5.990	14,50%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	5.492	13,29%
Sortides per Notib	29.834	72,21%
Total	41.316	100,00%



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

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Maig 2023</i>	<i>Juny 2023</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	3.230	5.990	85,45%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	4.761	5.492	15,35%
Sortides per Notib	35.833	29.834	-16,74%
Total	43.824	41.316	-5,72%

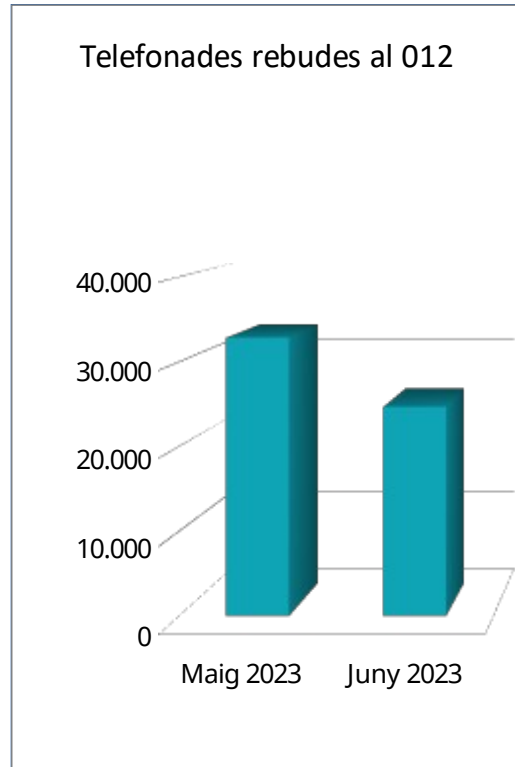


Dades específiques del canal telefònic

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

	<i>Maig 2023</i>	<i>Juny 2023</i>
Nombre de telefonades rebudes	32.795	24.670



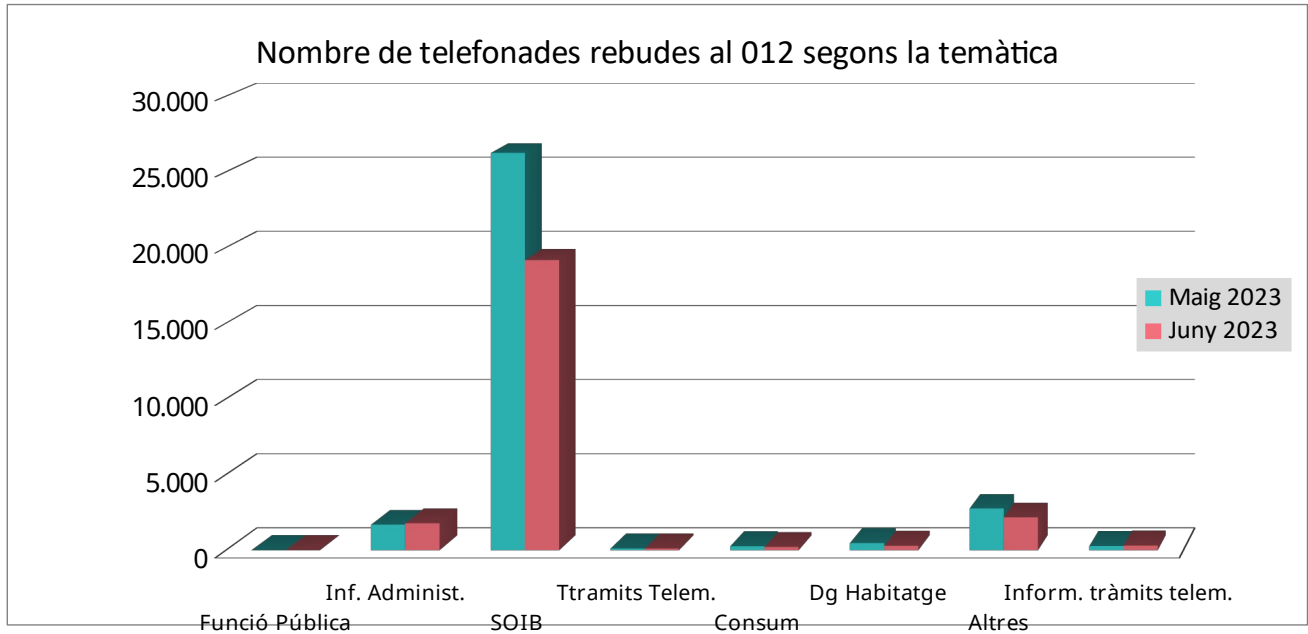
En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses durant el darrer any:

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



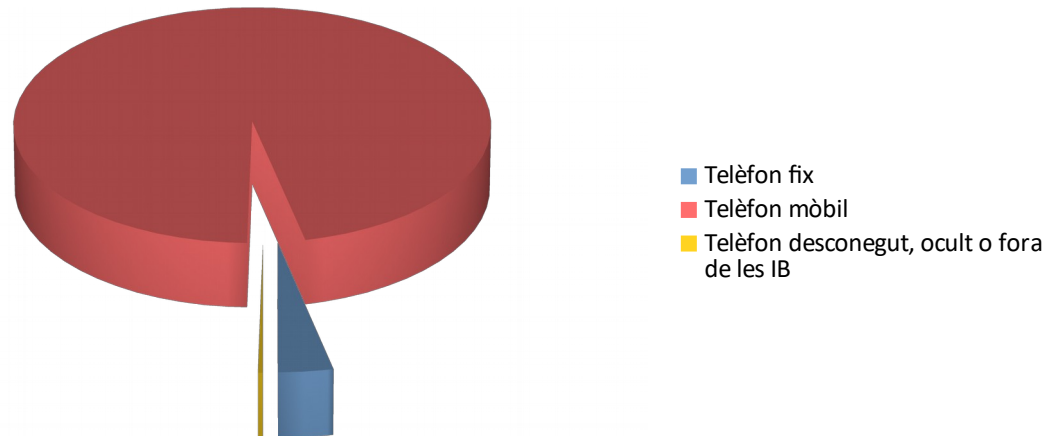
La següent taula mostra el nombre de telefonades rebudes durant el mes de juny de 2023 classificades segons la temàtica (s'hi han inclòs, com a referència, les dades corresponents al mes anterior).

Informació per temàtica	Maig 2023	Juny 2023
Funció Pública	14	10
Inf. Administ.	1.687	1.790
SOIB	26.256	19.168
Ttramits Telem.	118	109
Consum	263	212
Dg Habitatge	481	289
Altres	2.753	2.167
Inform. tràmits telem.	279	306



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>Juny 2023</i>	<i>Percentatge</i>
Telèfon fix	839	3,49 %
Telèfon mòbil	23.137	96,20 %
Telèfon desconegut, ocult o fora de les IB	75	0,31 %
Total	24.051	100,00 %



Quant al temps d'espera, aquest mes els resultats han continuat sent molt bons perquè la ciutadania tan sols ha hagut d'esperar 21 segons per a ser atès. Aquest resultat, tot i ser lleugerament superior al mes anterior, es troba molt per davall del màxim que detalla la carta de serveis (60 segons).

