



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

Juliol 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.).



GOIB

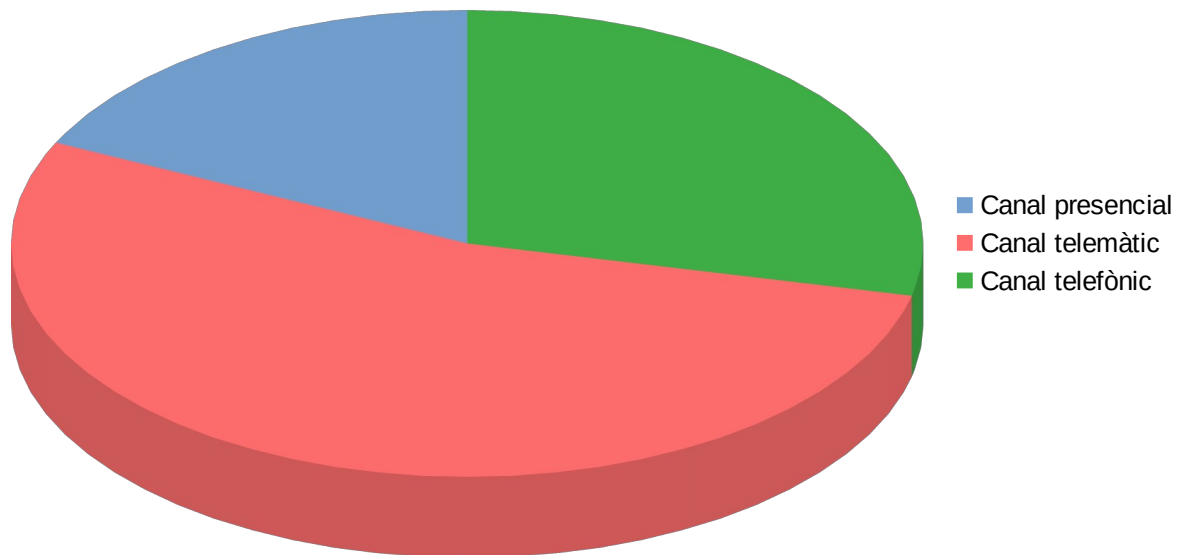
Vists els canals disponibles, fora interessant analitzar les dades sobre l'ús que se'n fa i les prestacions que ofereixen.

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 juliol de 2023:

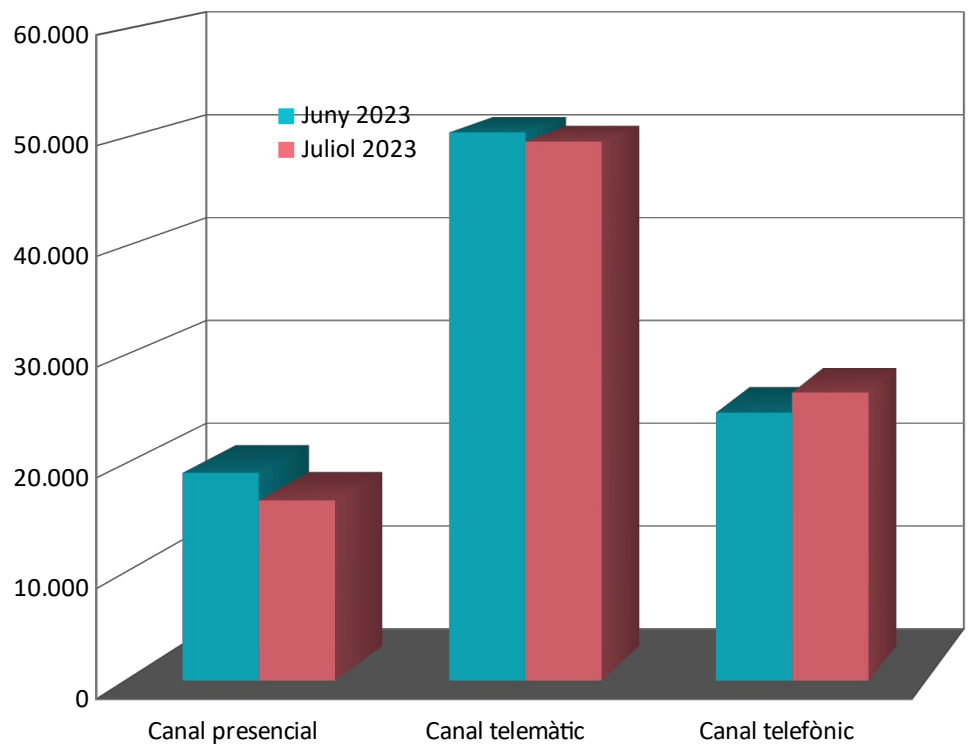
	<i>Juliol 2023</i>	%
Canal presencial	16.578	18%
Canal telemàtic	49.623	54%
Canal telefònic	26.509	29%
Total	92.710	100%

Mes actual



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

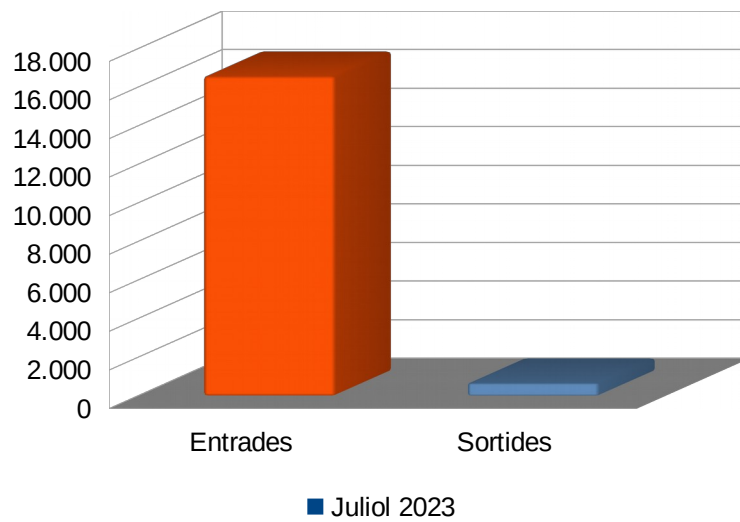
	<i>Juny 2023</i>	<i>Juliol 2023</i>	<i>Variació mensual %</i>
Canal presencial	19.128	16.578	-13%
Canal telemàtic	50.472	49.623	-2%
Canal telefònic	24.670	26.509	7%
Total	94.270	92.710	-2%



Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes de juliol de 2023:

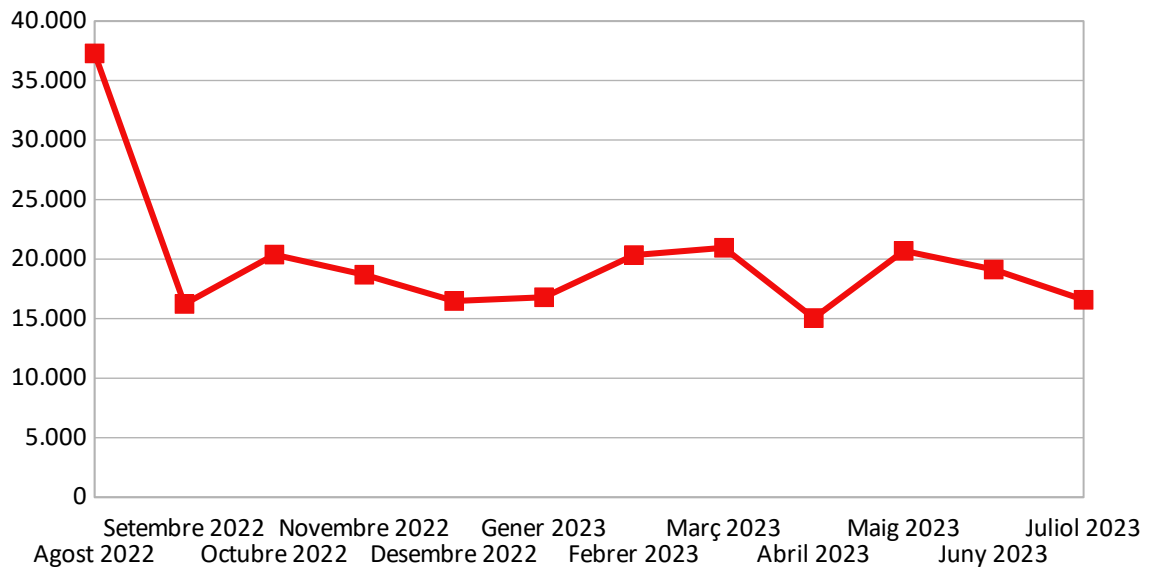
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Juliol 2023	16.578	664



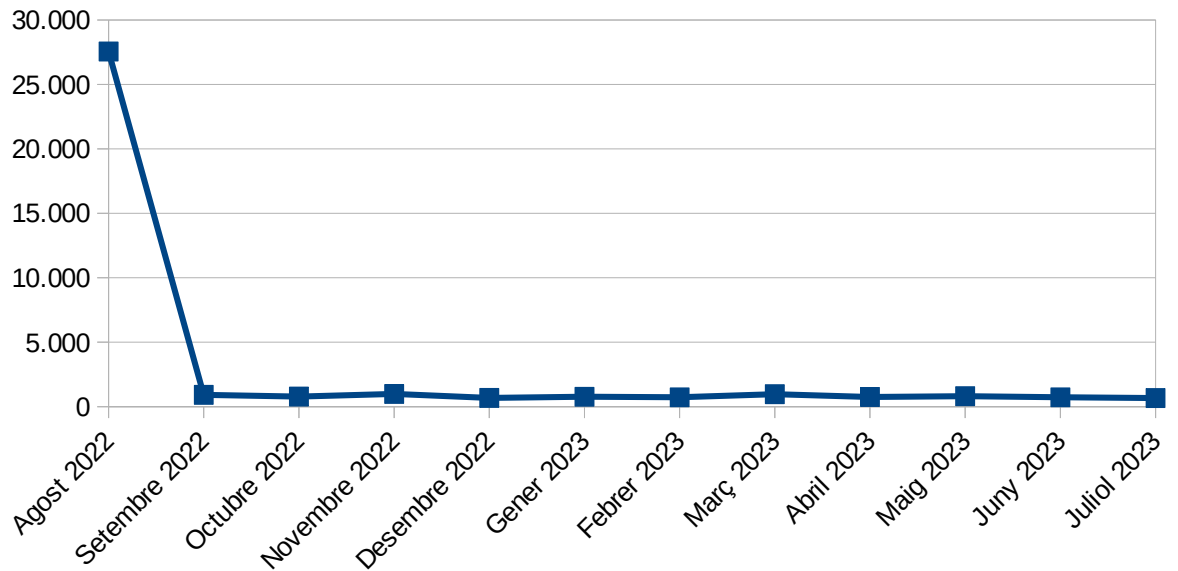
Evolució anual del nombre d'entrades i sortides del darrer any:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
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
Juliol 2023	16.578	664

Evolució de les entrades

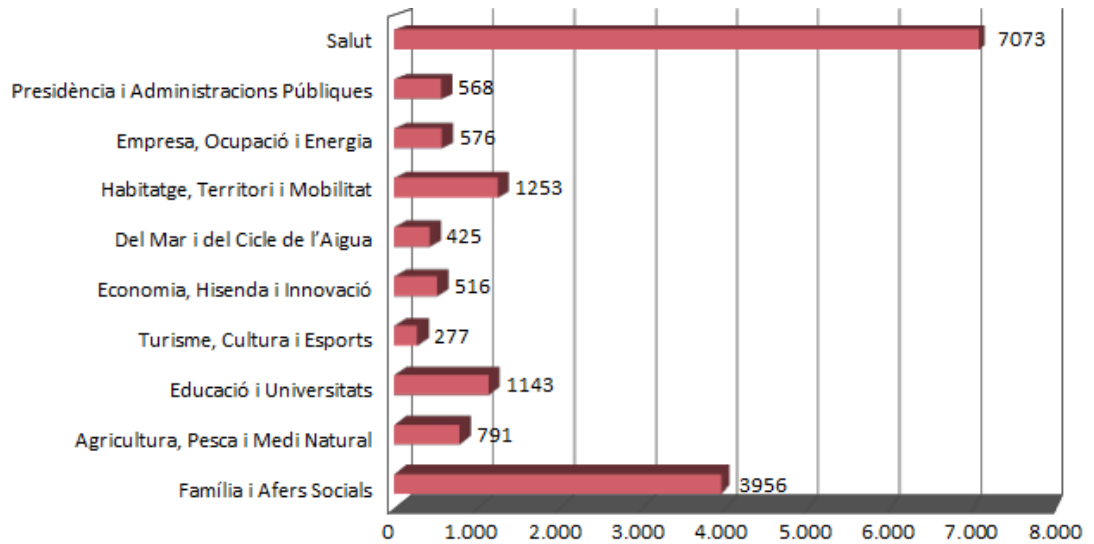


Evolució de les sortides

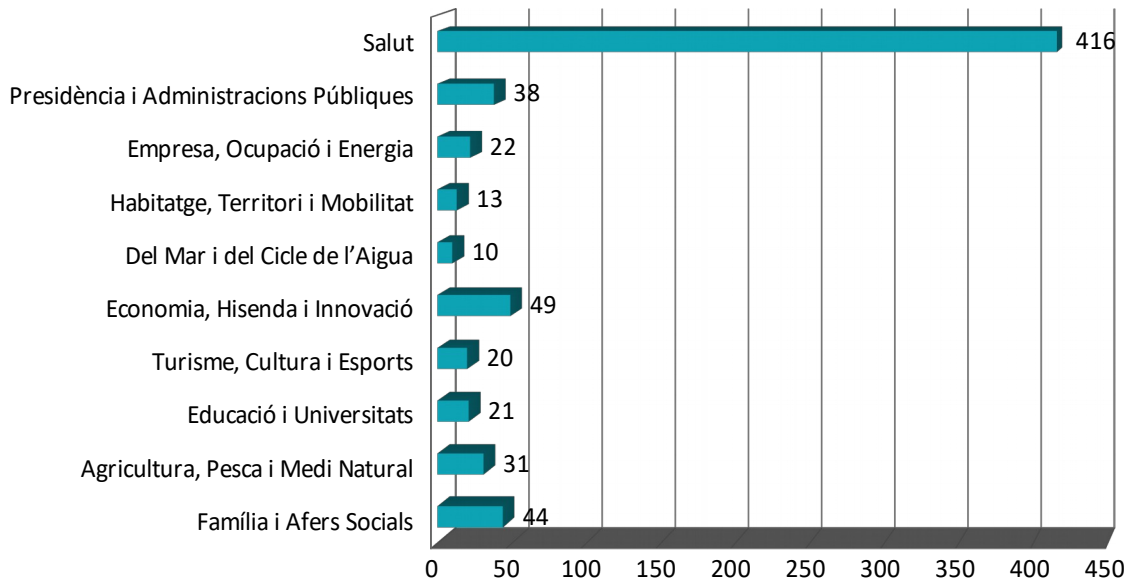


Entrades i sortides del mes de juliol per conselleries (s'ha de tenir en compte que en aquest mes s'ha produït una reorganització administrativa que ha suposat el canvi de nom d'algunes conselleries i la supressió d'una conselleria):

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Família i Afers Socials	3.956	44
Agricultura, Pesca i Medi Natural	791	31
Educació i Universitats	1.143	21
Turisme, Cultura i Esports	277	20
Economia, Hisenda i Innovació	516	49
Del Mar i del Cicle de l'Aigua	425	10
Habitatge, Territori i Mobilitat	1.253	13
Empresa, Ocupació i Energia	576	22
Presidència i Administracions Públiques	568	38
Salut	7.073	416



Sortides per conselleries



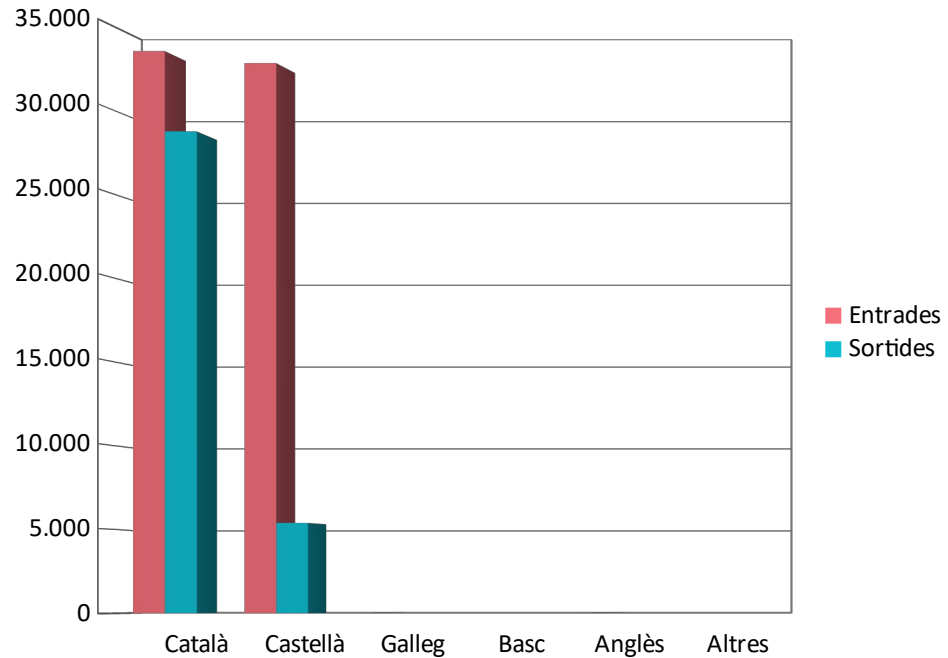
Les sortides han experimentat un important descens en els darrers mesos perquè amb l'entrada en producció de l'eina Notib, són els òrgans gestors que fan directament aquestes sortides, paral·lelament s'ha originat un augment de les funcions de les OAMR, així des de fa uns mesos a les oficines de registre 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
Juliol 2023	8	252

Entrades i sortides per idioma

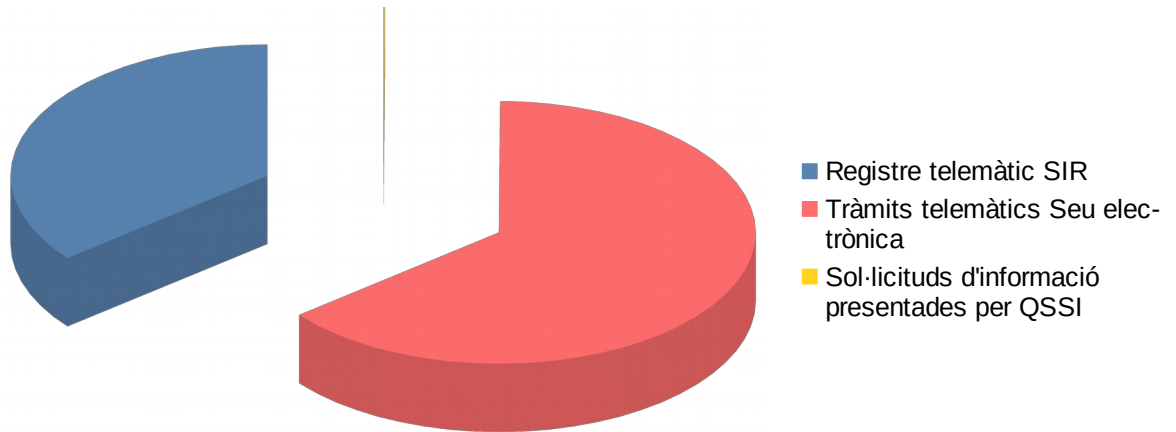
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Català	33.401	28.631
Castellà	32.686	5.364
Galleg	1	0
Basc	0	0
Anglès	1	0
Altres	0	0
TOTAL	66.089	33.995



Dades específiques del canal telemàtic

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

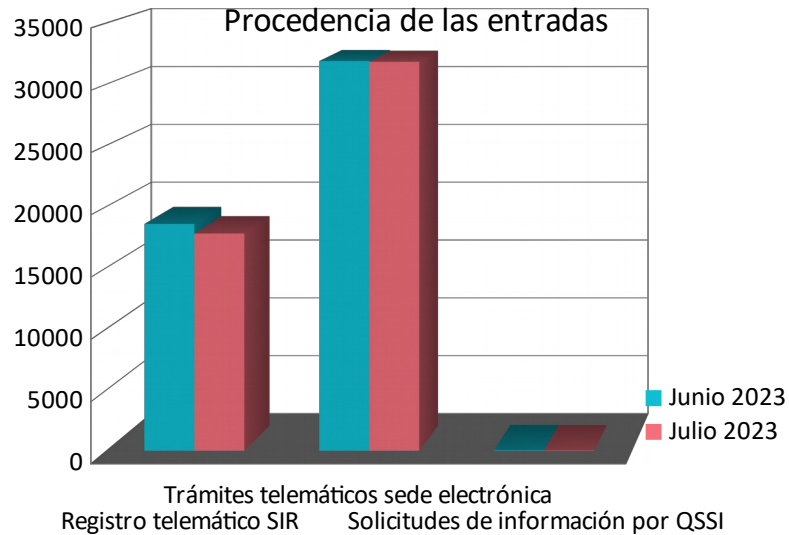
<i>Procedència de les entrades</i>	<i>juliol 2023</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	17.768	36%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	31.816	64%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	39	0%
Total	49.623	100%



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

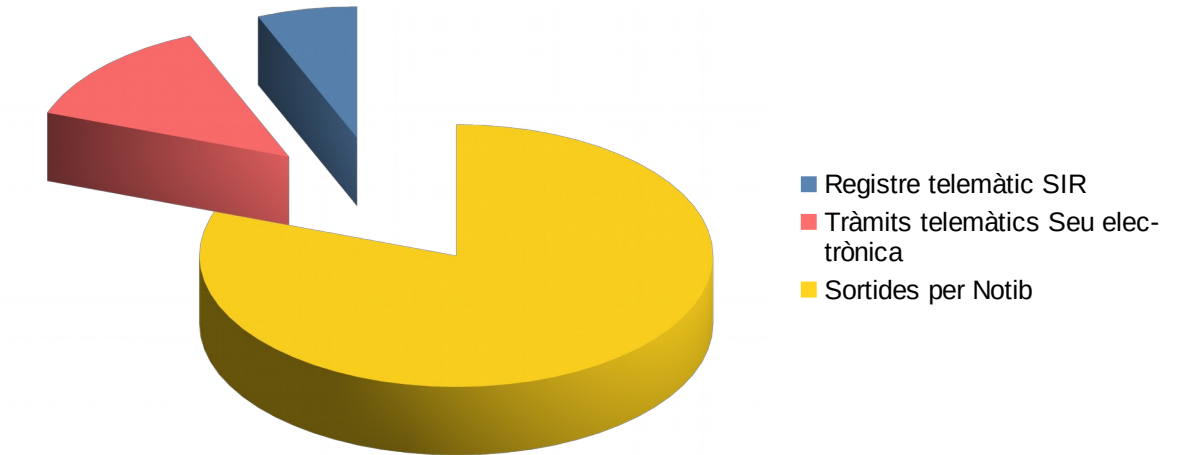
<i>Procedència de les entrades</i>	<i>juny 2023</i>	<i>juliol 2023</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	18.551	17.768	-4%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	31.875	31.816	0%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	46	39	-15%
Total	50.472	49.623	-2%

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 4.139) 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:

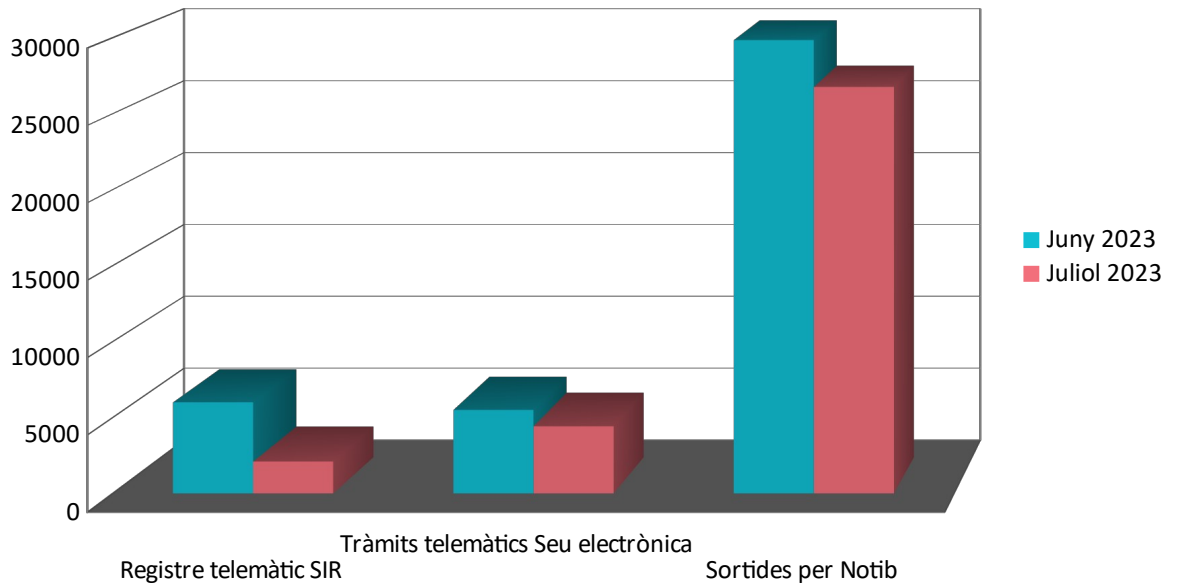
Procedència de les sortides	Juliol 2023	%
Registre telemàtic SIR	2.093	6,30%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	4.403	13,25%
Sortides per Notib	26.740	80,45%
Total	33.236	100,00%



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

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Juny 2023</i>	<i>Juliol 2023</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	5.990	2.093	-65,06%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	5.492	4.403	-19,83%
Sortides per Notib	29.834	26.740	-10,37%
Total	41.316	33.236	-19,56%

Procedència de les sortides

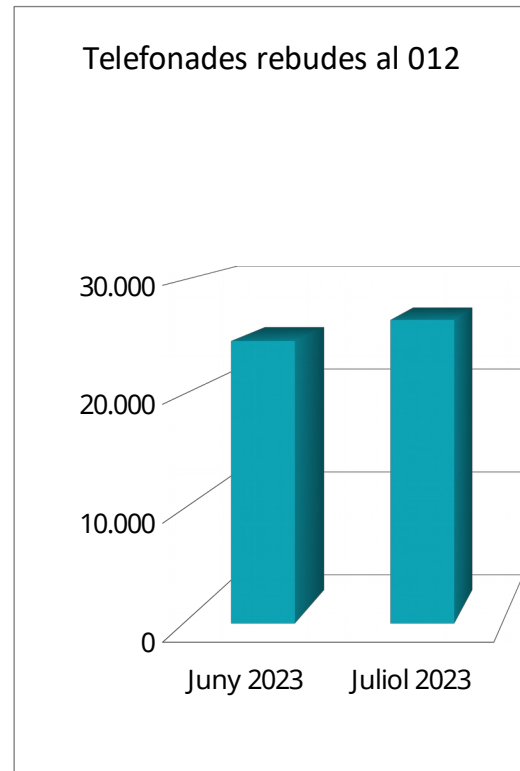


Dades específiques del canal telefònic

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

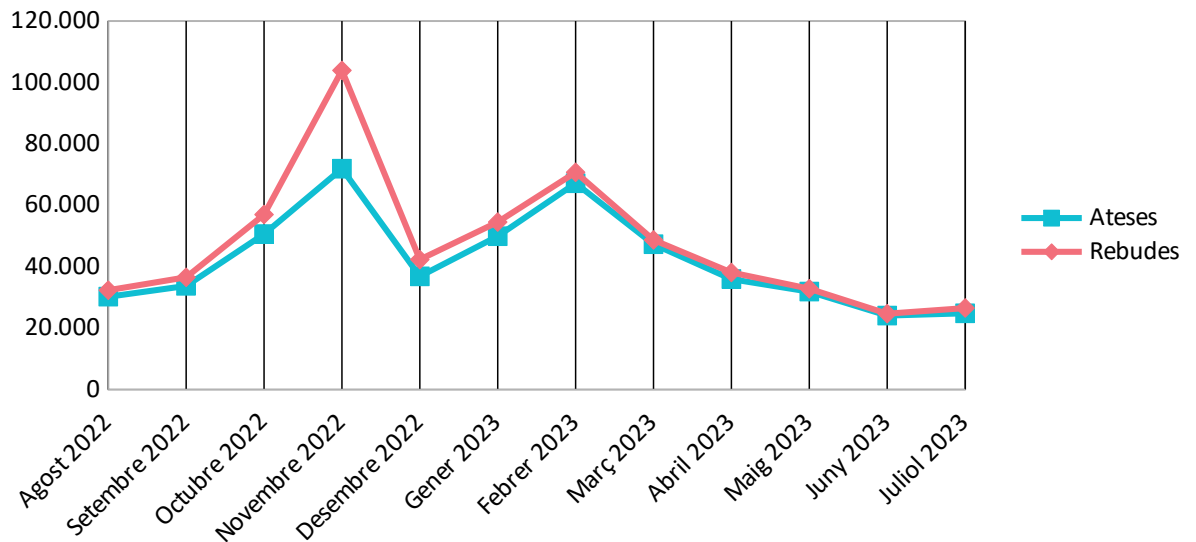
En el primer gràfic es mostra el total de telefonades rebudes durant el mes de juliol de 2023 i es compara amb el nombre de telefonades rebudes el mes anterior.

	<i>Juny 2023</i>	<i>Juliol 2023</i>
Nombre de telefonades rebudes	24.670	26.509



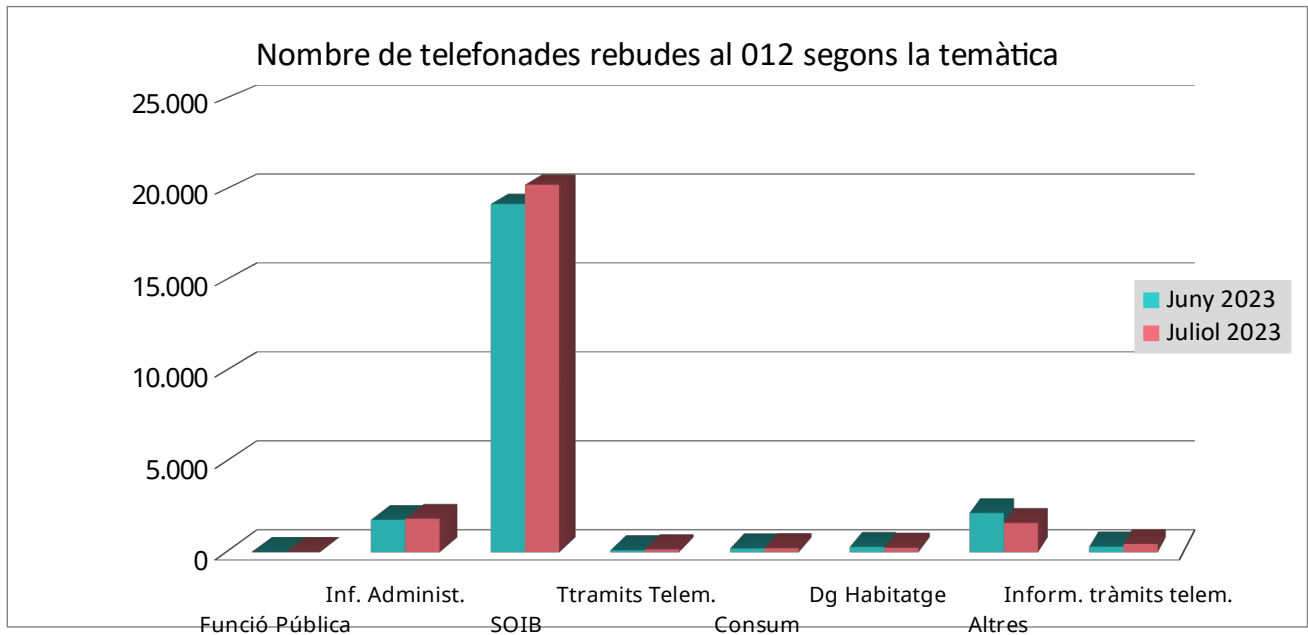
En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses durant el darrer any:

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



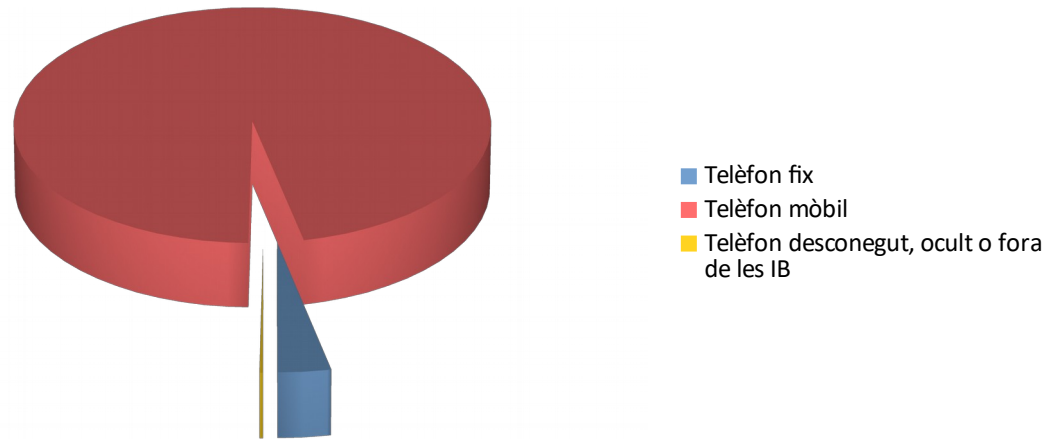
La següent taula mostra el nombre de telefonades rebudes durant el mes de juliol de 2023 classificades segons la temàtica (s'hi han inclòs, com a referència, les dades corresponents al mes anterior).

Informació per temàtica	Juny 2023	Juliol 2023
Funció Pública	10	7
Inf. Administr.	1.790	1.847
SOIB	19.168	20.234
Ttramits Telem.	109	162
Consum	212	217
Dg Habitatge	289	247
Altres	2.167	1.616
Inform. tràmits telem.	306	455



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>Juliol 2023</i>	<i>Percentatge</i>
Telèfon fix	836	3,37 %
Telèfon mòbil	23.891	96,39 %
Telèfon desconegut, ocult o fora de les IB	58	0,23 %
Total	24.785	100,00 %



Quant al temps d'espera, aquest mes els resultats han empitjorat respecte el mes anterior ja que el temps d'espera ha augmentat fins els 41 segons, en qualsevol cas, es troba molt per davall del màxim que detalla la carta de serveis (60 segons).

