



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

Agost 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

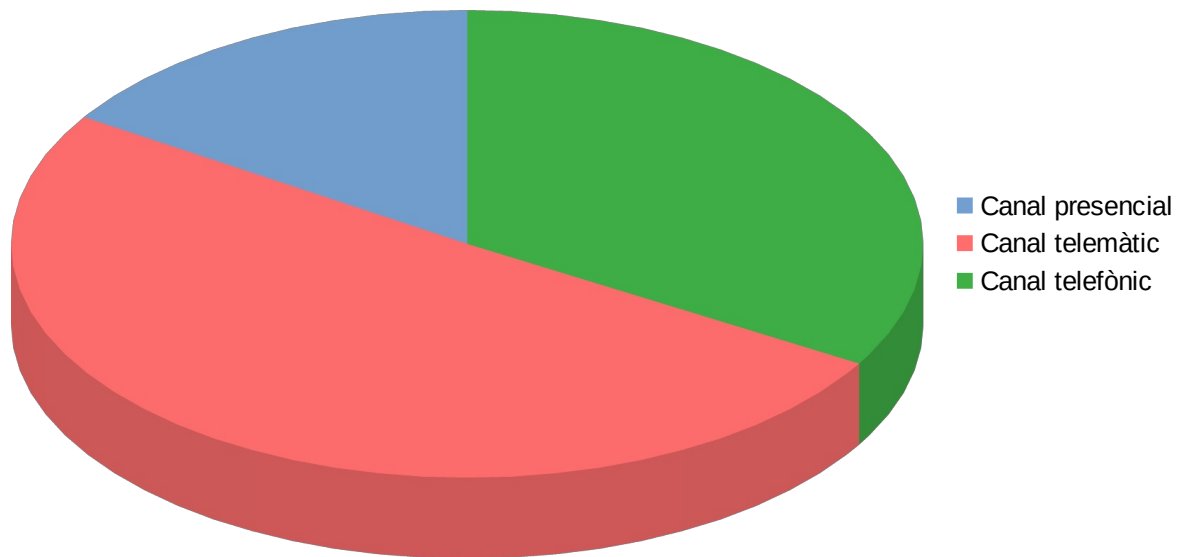
Vists els canals disponibles, fora interessant analitzar les dades sobre l'ús que se'n fa i les prestacions que ofereixen.

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 d'agost de 2023:

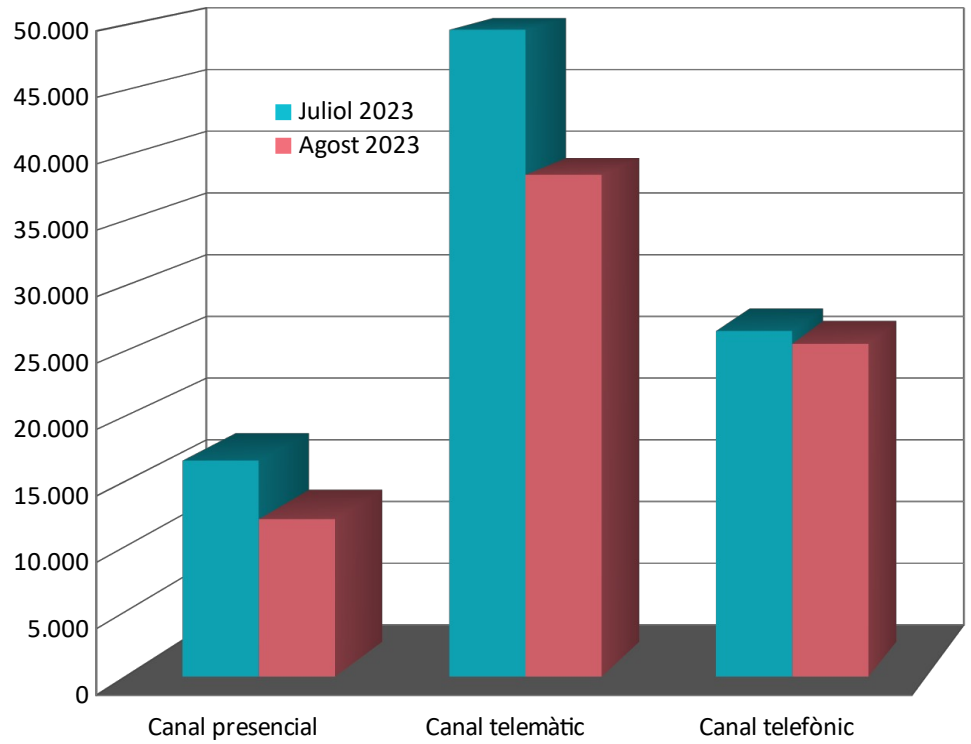
	<i>Agost 2023</i>	<i>%</i>
Canal presencial	12.074	16%
Canal telemàtic	38.487	51%
Canal telefònic	25.522	34%
Total	76.083	100%

Mes actual



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

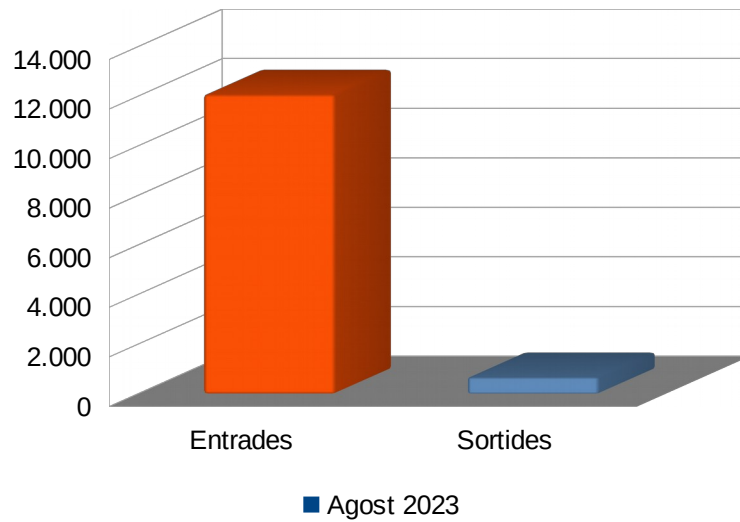
	<i>Juliol 2023</i>	<i>Agost 2023</i>	<i>Variació mensual %</i>
Canal presencial	16.578	12.074	-27%
Canal telemàtic	49.623	38.487	-22%
Canal telefònic	26.509	25.522	-4%
Total	92.710	76.083	-18%



Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes d'agost de 2023:

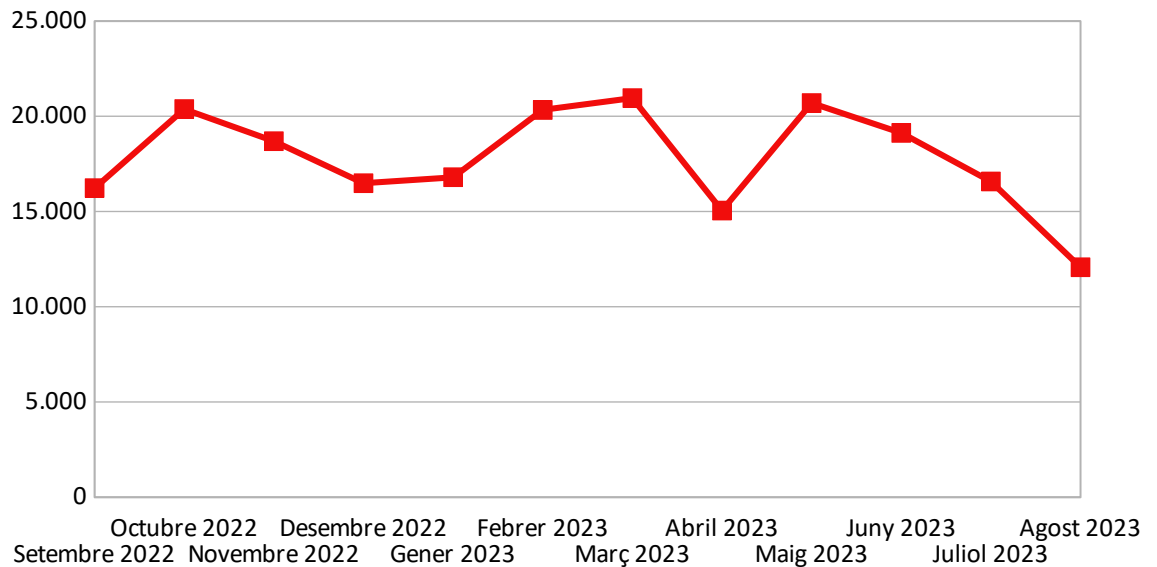
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Agost 2023	12.074	668



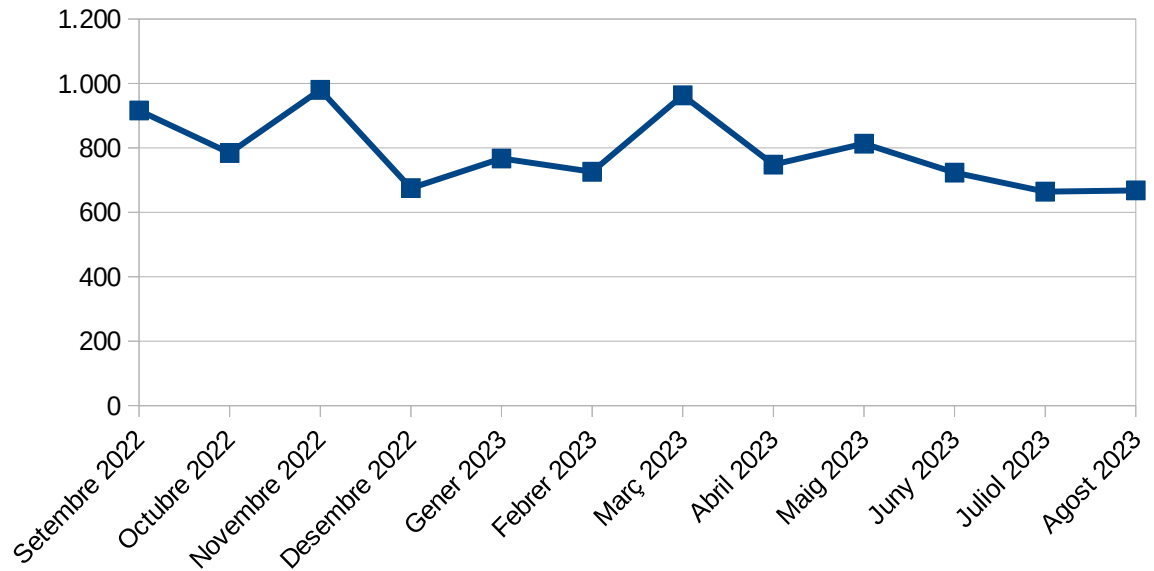
Evolució anual del nombre d'entrades i sortides del darrer any:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
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
Agost 2023	12.074	668

Evolució de les entrades



Evolució de les sortides

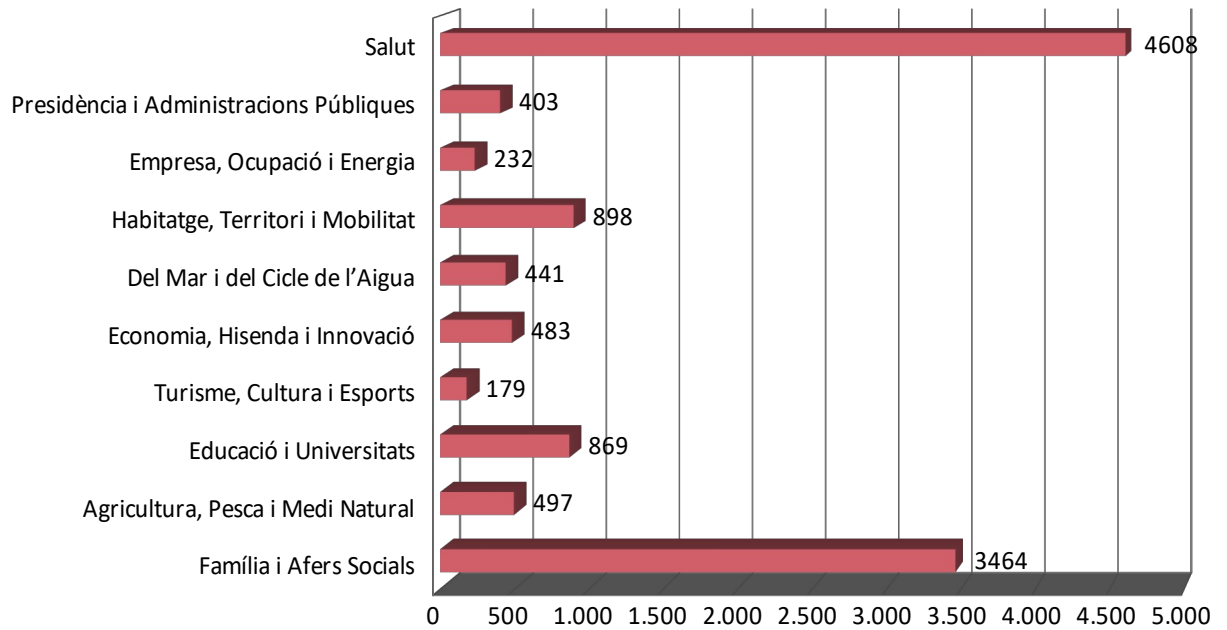


Entrades i sortides del mes d'agost per conselleries:

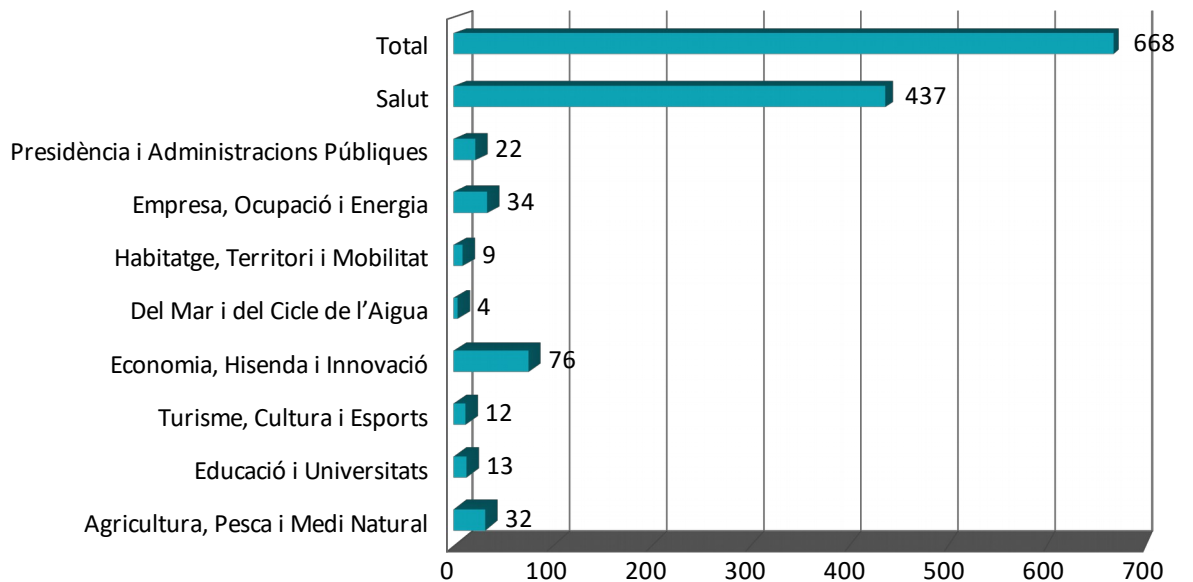
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Família i Afers Socials	3.464	29
Agricultura, Pesca i Medi Natural	497	32
Educació i Universitats	869	13
Turisme, Cultura i Esports	179	12
Economia, Hisenda i Innovació	483	76
Del Mar i del Cicle de l'Aigua	441	4
Habitatge, Territori i Mobilitat	898	9
Empresa, Ocupació i Energia	232	34
Presidència i Administracions Públiques	403	22
Salut	4.608	437



Entrades per conselleries



Sortides per conselleries

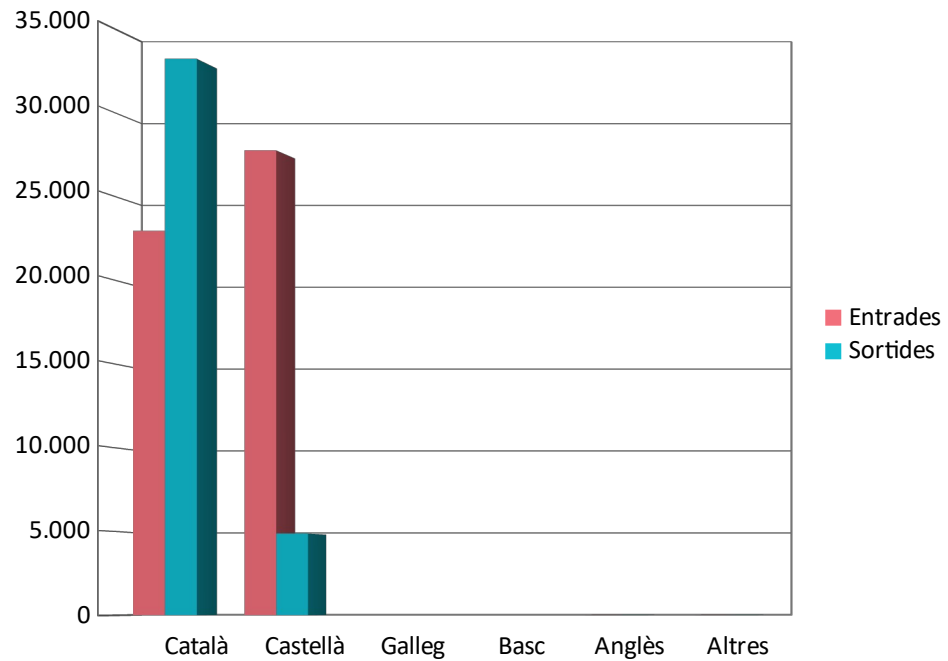


Actualment a les oficines d'assistència en matèria de registres de l'Administració de la CAIB es dona accés a [Cl@ve](#) i es fan apoderaments, a les oficines que tenen cita prèvia per Bitcita, aquests nous serveis han tengut les sol·licituds que mostra la següent taula:

	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
Agost 2023	6	241

Entrades i sortides per idioma

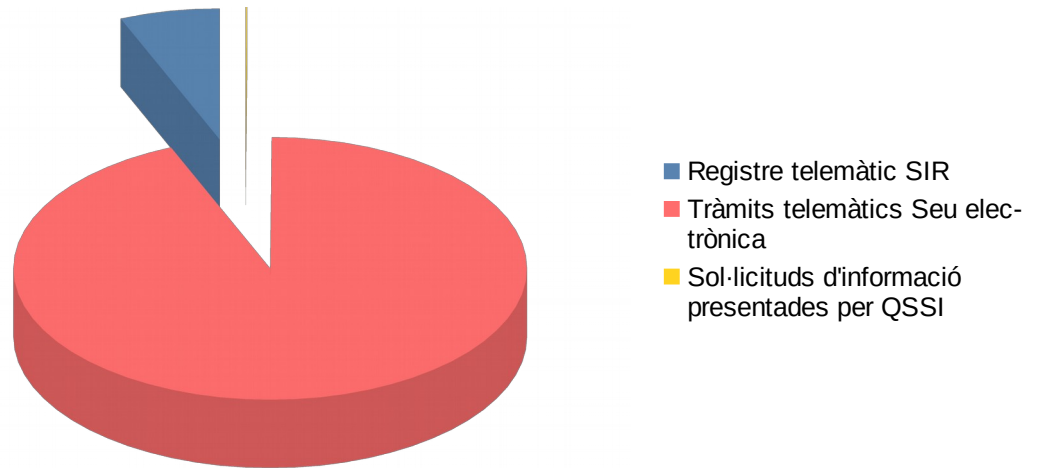
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Català	22.844	33.065
Castellà	27.624	4.861
Galleg	0	0
Basc	0	0
Anglès	4	2
Altres	3	3
TOTAL	50.475	37.931



Dades específiques del canal telemàtic

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

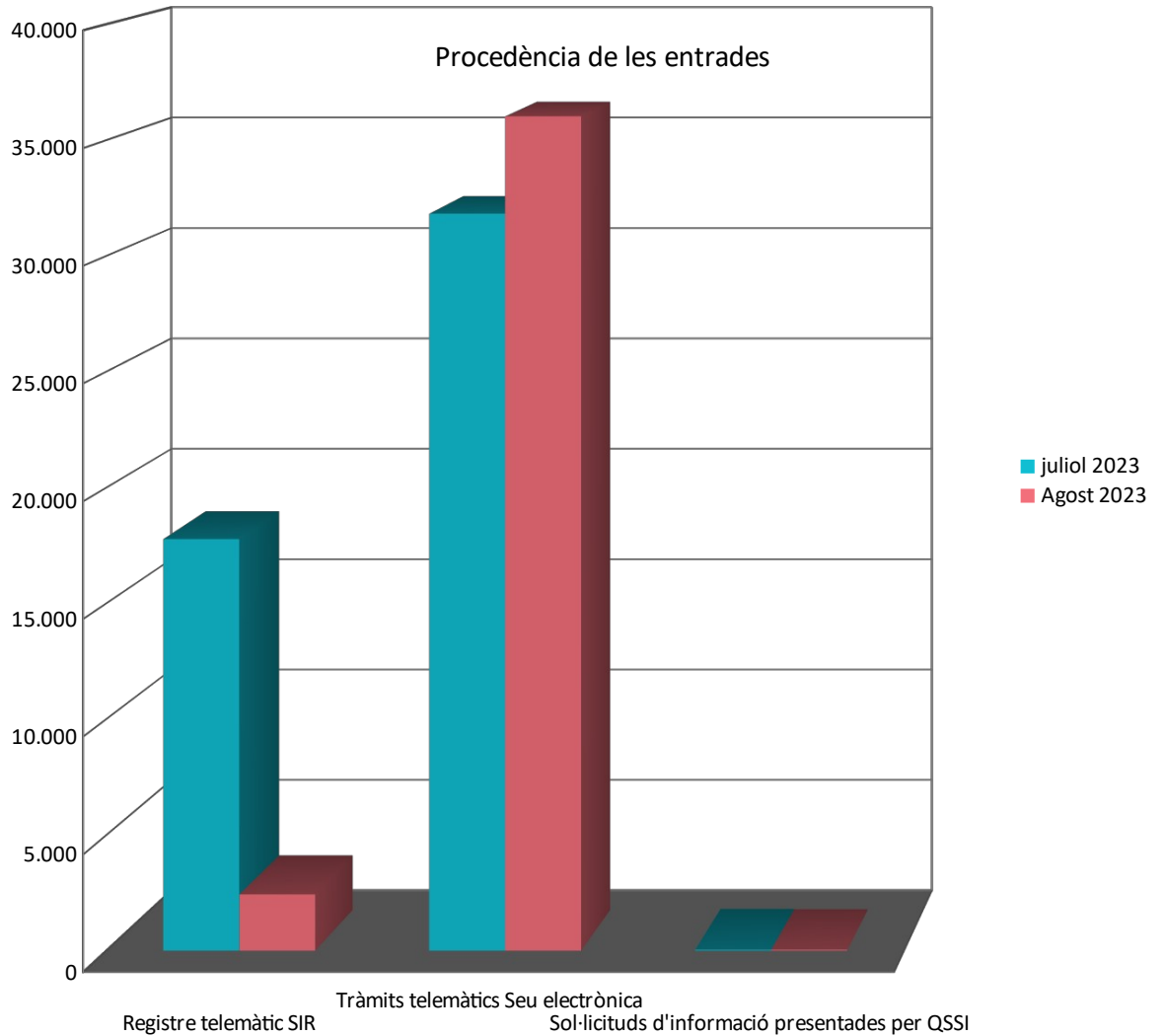
<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Agost 2023</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	2.432	6%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	36.020	94%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	35	0%
Total	38.487	100%



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

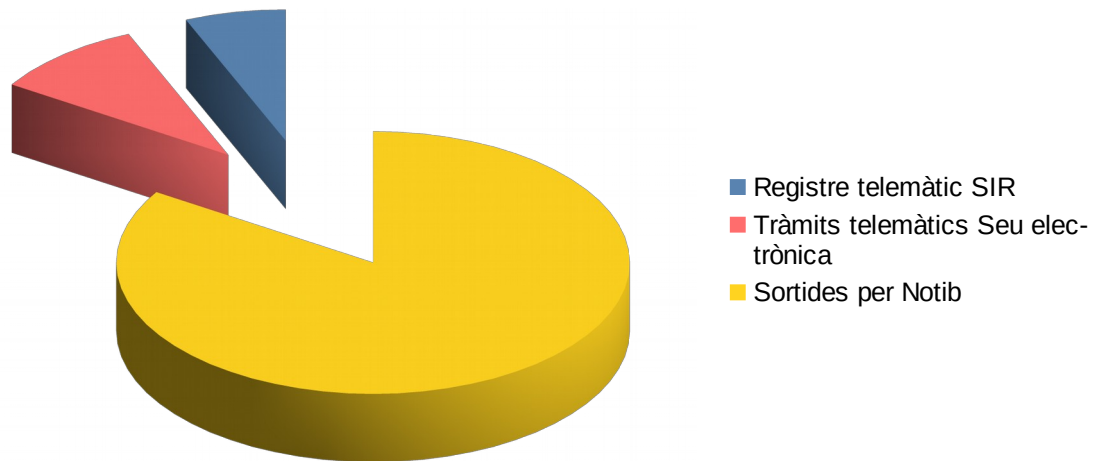
<i>Procedència de les entrades</i>	<i>juliol 2023</i>	<i>Agost 2023</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	17.768	2.432	-86%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	31.816	36.020	13%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	39	35	-10%
Total	49.623	38.487	-22%

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 4.160) 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:

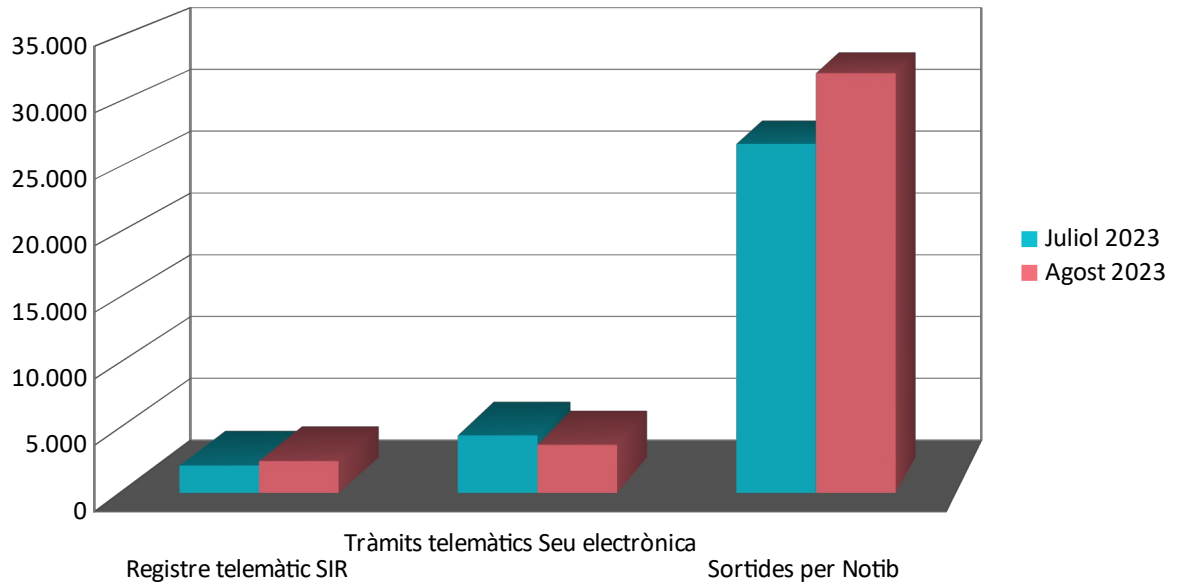
<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Agost 2023</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	2.432	6,35%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.685	9,63%
Sortides per Notib	32.157	84,02%
Total	38.274	100,00%



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

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Juliol 2023</i>	<i>Agost 2023</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	2.093	2.432	16,20%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	4.403	3.685	-16,31%
Sortides per Notib	26.740	32.157	20,26%
Total	33.236	38.274	15,16%

Procedència de les sortides

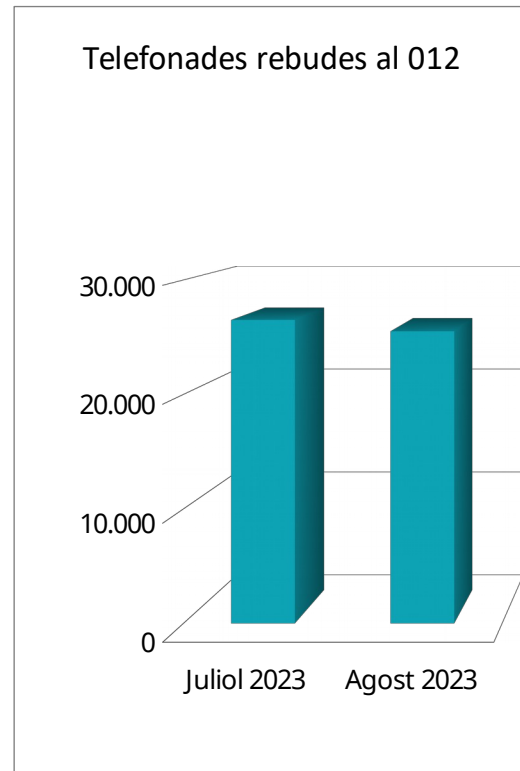


Dades específiques del canal telefònic

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

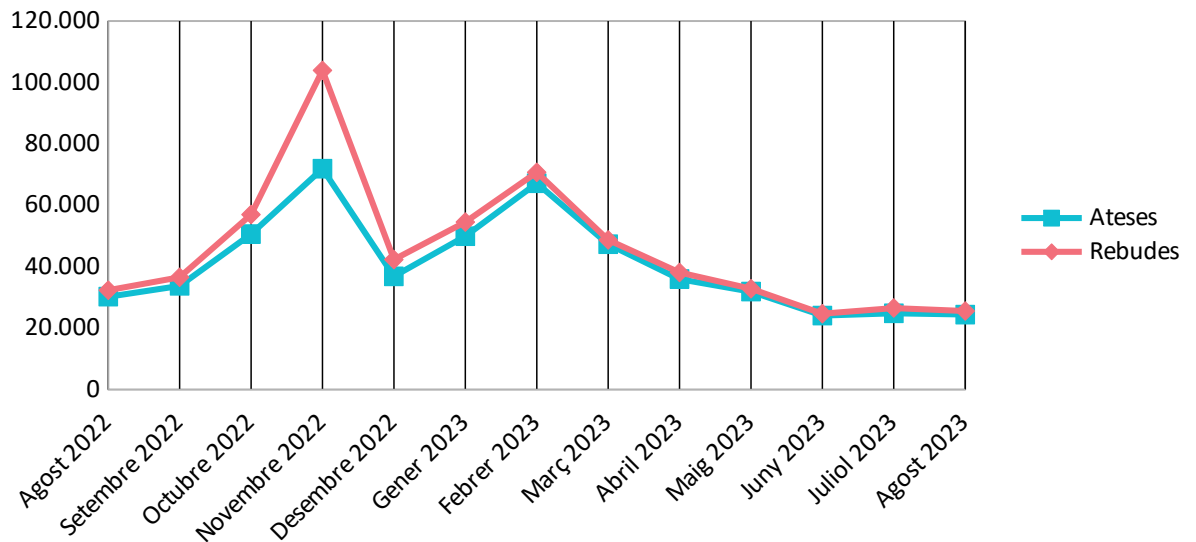
En el primer gràfic es mostra el total de telefonades rebudes durant el mes d'agost de 2023 i es compara amb el nombre de telefonades rebudes el mes anterior.

	<i>Juliol 2023</i>	<i>Agost 2023</i>
Nombre de telefonades rebudes	26.509	25.522



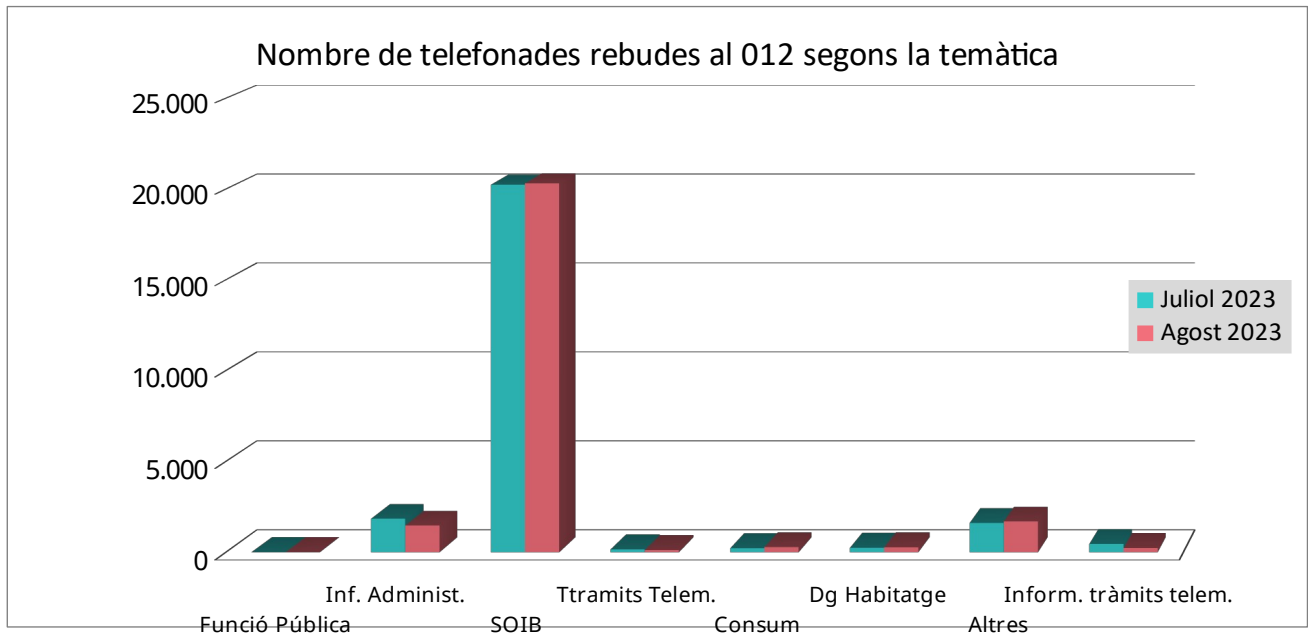
En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses durant el darrer any:

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



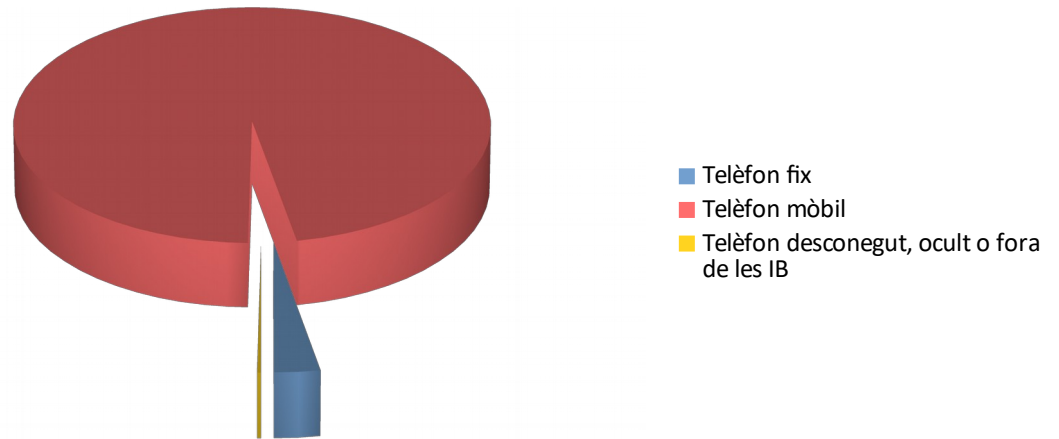
La següent taula mostra el nombre de telefonades rebudes durant el mes de juliol de 2023 classificades segons la temàtica (s'hi han inclòs, com a referència, les dades corresponents al mes anterior).

Informació per temàtica	Juliol 2023	Agost 2023
Funció Pública	7	3
Inf. Administ.	1.847	1.472
SOIB	20.234	20.314
Ttramits Telem.	162	118
Consum	217	277
Dg Habitatge	247	271
Altres	1.616	1.693
Inform. tràmits telem.	455	235



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.

Origen de la telefonada	Agost 2023	Percentatge
Telèfon fix	715	2,93 %
Telèfon mòbil	23.606	96,81 %
Telèfon desconegut, ocult o fora de les IB	62	0,25 %
Total	24.383	100,00 %



Quant al temps d'espera, aquest mes els resultats han millorat considerablement respecte el mes anterior ja que el temps d'espera ha disminuït fins els 28 segons, dada, es troba molt per davall del màxim que detalla la carta de serveis (60 segons).

