



G CONSELLERIA  
O ECONOMIA, HISENDA  
I I INNOVACIÓ  
B DIRECCIÓ GENERAL  
/ SIMPLIFICACIÓ  
ADMINISTRATIVA,  
MODERNITZACIÓ  
I ADMINISTRACIÓ DIGITAL

# **Informe d'activitat de l'Atenció a la Ciutadania**

## **Setembre 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.).

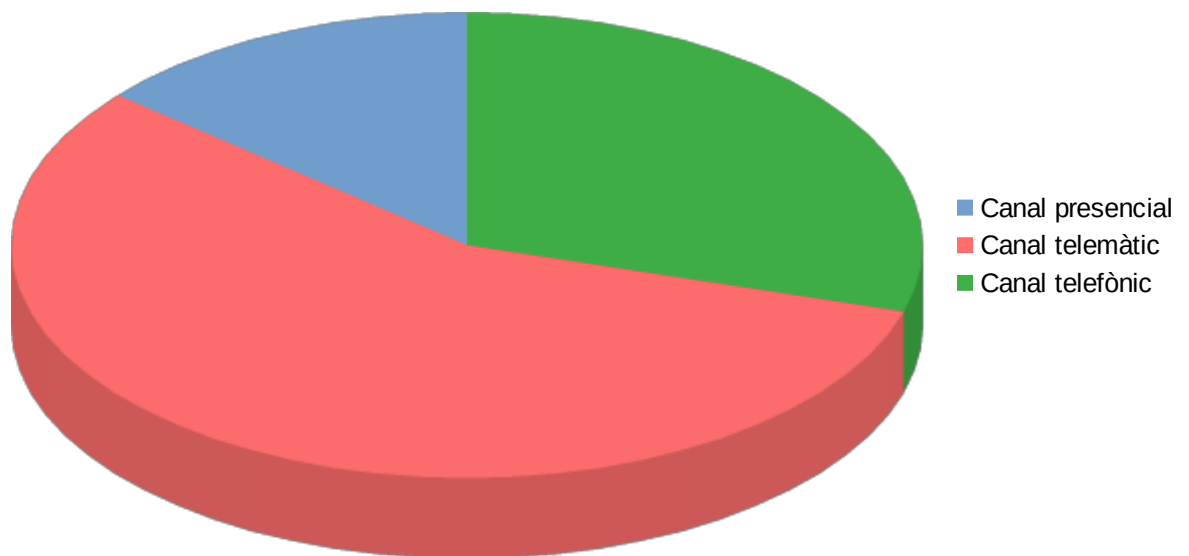
Vists els canals disponibles, fora interessant analitzar les dades sobre l'ús que se'n fa i les prestacions que ofereixen.

### 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 setembre de 2023:

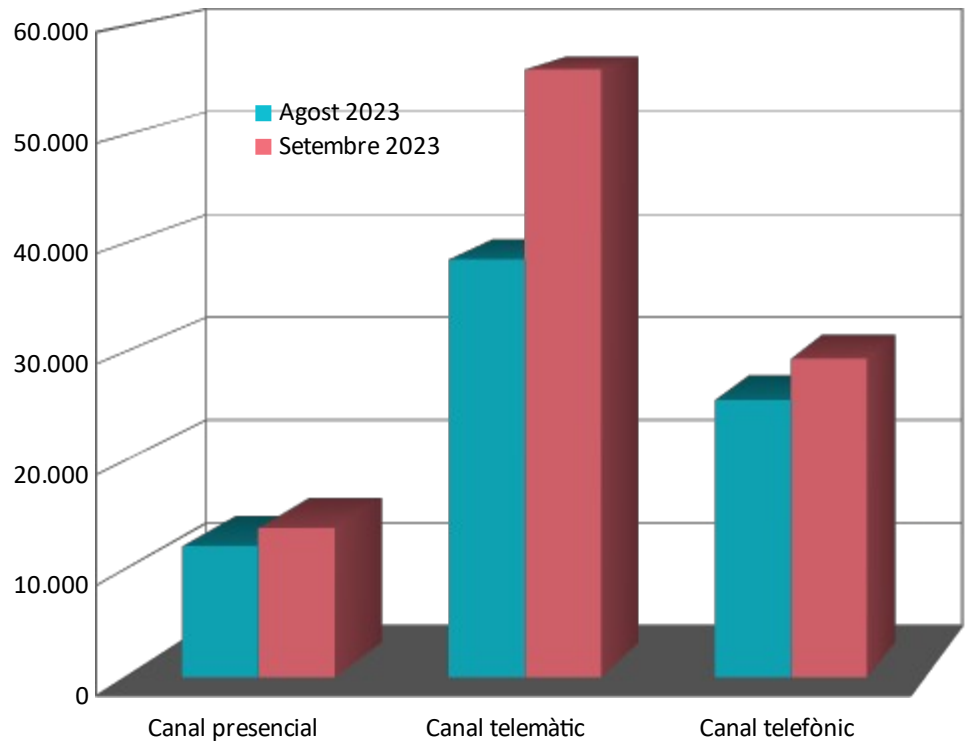
	<i>Setembre 2023</i>	%
Canal presencial	13.741	14%
Canal telemàtic	55.980	56%
Canal telefònic	29.361	30%
Total	99.082	100%

Mes actual



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

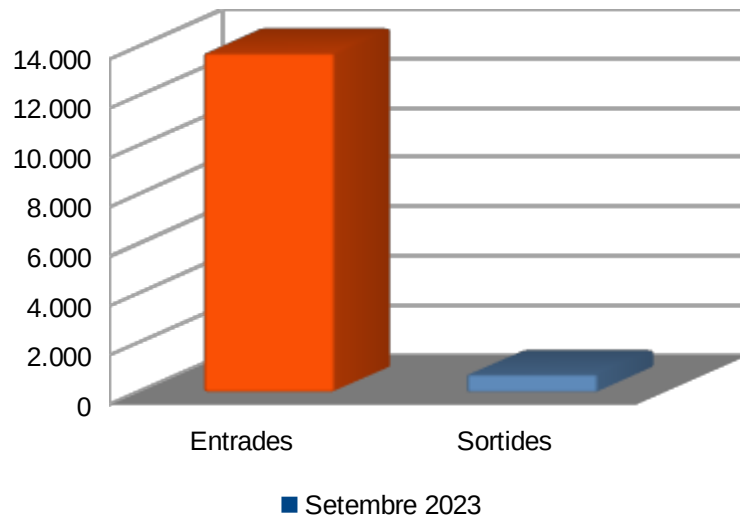
	Agost 2023	Setembre 2023	Variació mensual %
Canal presencial	12.074	13.741	14%
Canal telemàtic	38.487	55.980	45%
Canal telefònic	25.522	29.361	15%
Total	76.083	99.082	30%



### Dades específiques del canal presencial

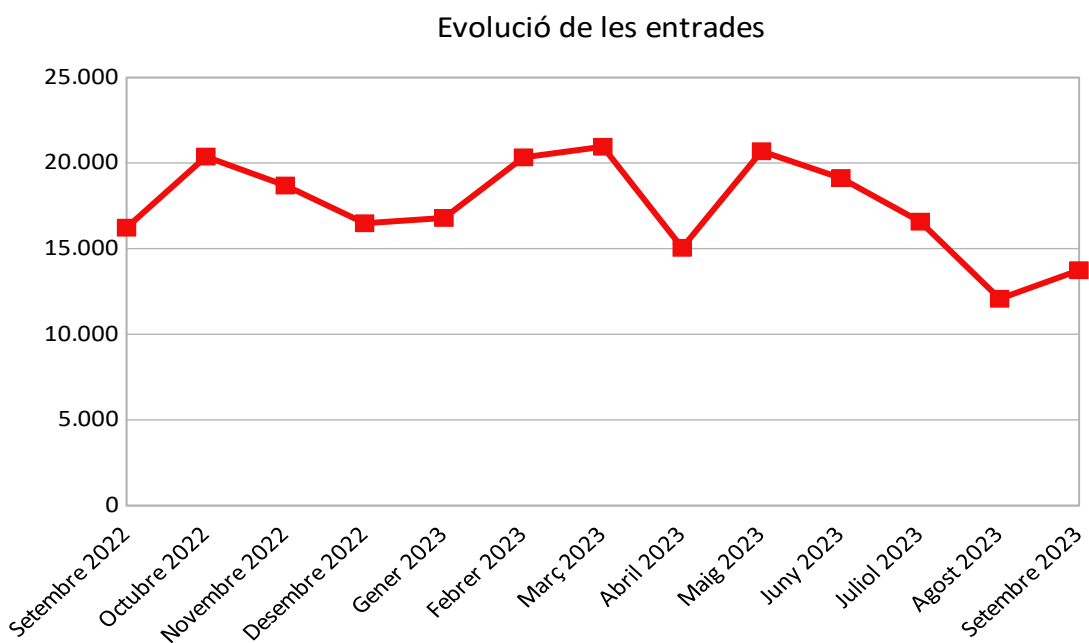
Entrades i sortides del mes de setembre de 2023:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Setembre 2023	13.741	704

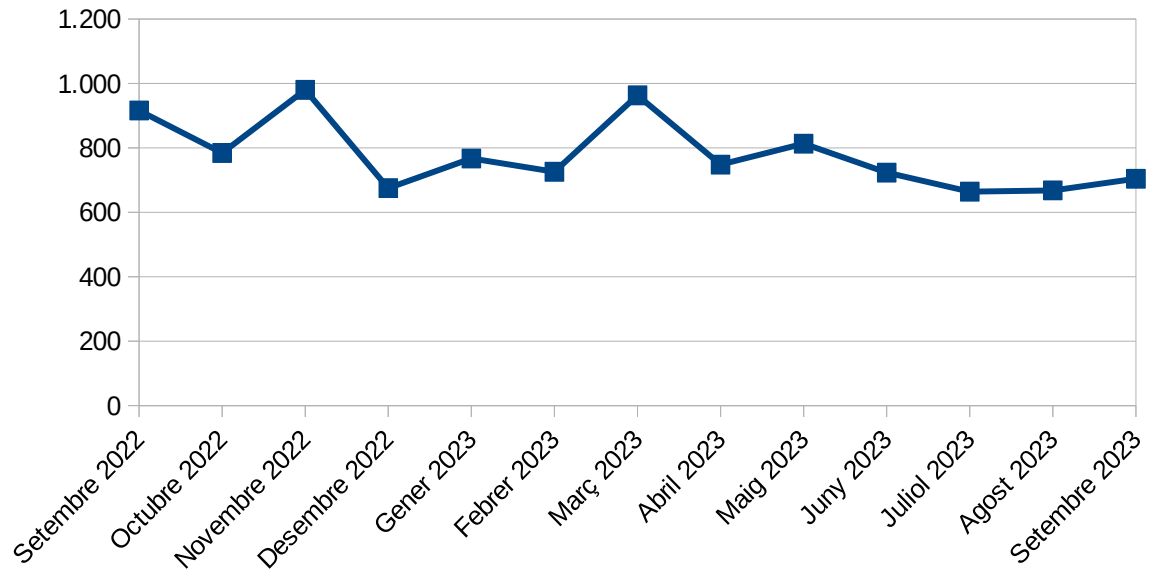


Evolució anual del nombre d'entrades i sortides del darrer any:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
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
Setembre 2023	13.741	704



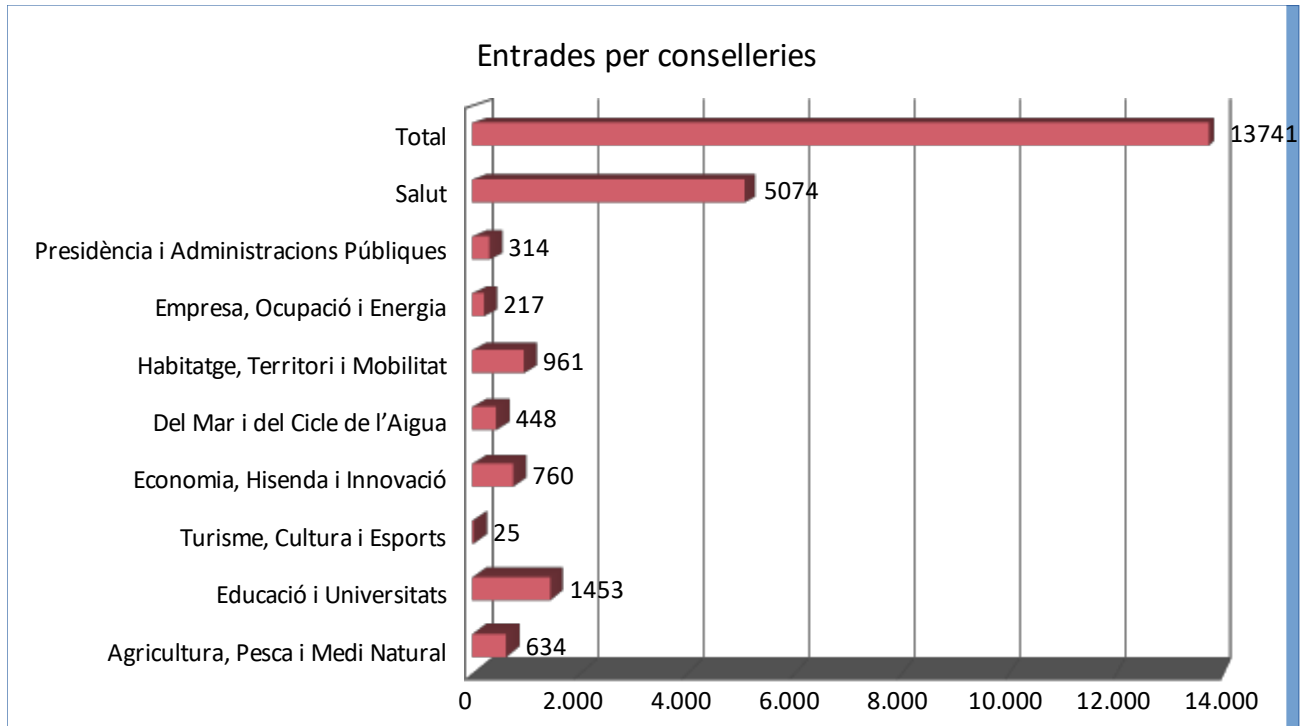
### Evolució de les sortides



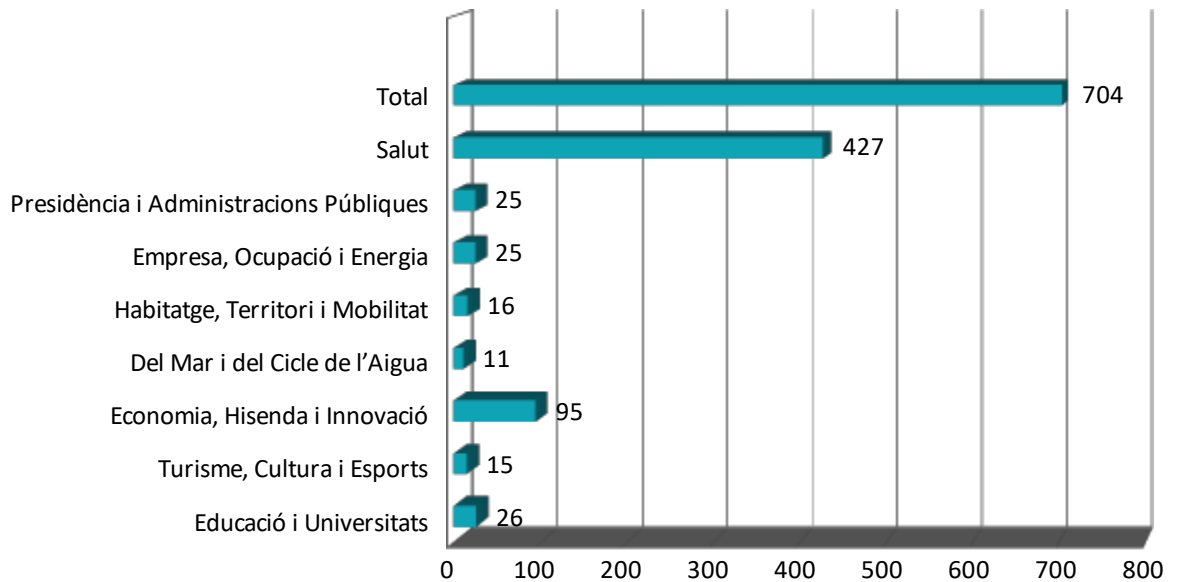
Entrades i sortides del mes de setembre per conselleries:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Família i Afers Socials	3.855	31
Agricultura, Pesca i Medi Natural	634	33
Educació i Universitats	1.453	26
Turisme, Cultura i Esports	25	15
Economia, Hisenda i Innovació	760	95
Del Mar i del Cicle de l'Aigua	448	11
Habitatge, Territori i Mobilitat	961	16
Empresa, Ocupació i Energia	217	25
Presidència i Administracions Públiques	314	25
Salut	5.074	427
<b>Total</b>	<b>13.741</b>	<b>704</b>





### Sortides per conselleries

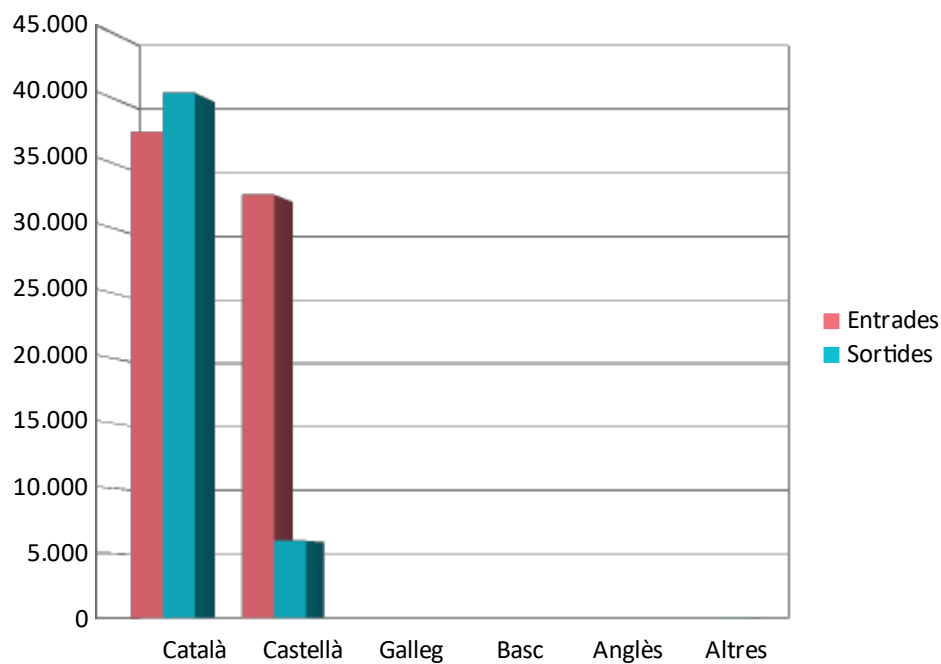


Actualment a les oficines d'assistència en matèria de registres de l'Administració de la CAIB es dona accés a [Cl@ve](#) i es fan apoderaments, a les oficines que tenen cita prèvia per Bitcita, aquests nous serveis han tengut les sol·licituds que mostra la següent taula:

	Apodera	Cl@ve
<b>Nov 2022</b>	27	731
<b>Des 2022</b>	14	1286
<b>Gener 2023</b>	11	1925
<b>Febrer 2023</b>	16	482
<b>Març 2023</b>	10	823
<b>Abril 2023</b>	22	507
<b>Maig 2023</b>	10	427
<b>Juny 2023</b>	5	367
<b>Juliol 2023</b>	8	252
<b>Agost 2023</b>	6	241
<b>Setembre</b>	4	260

### Entrades i sortides per idioma

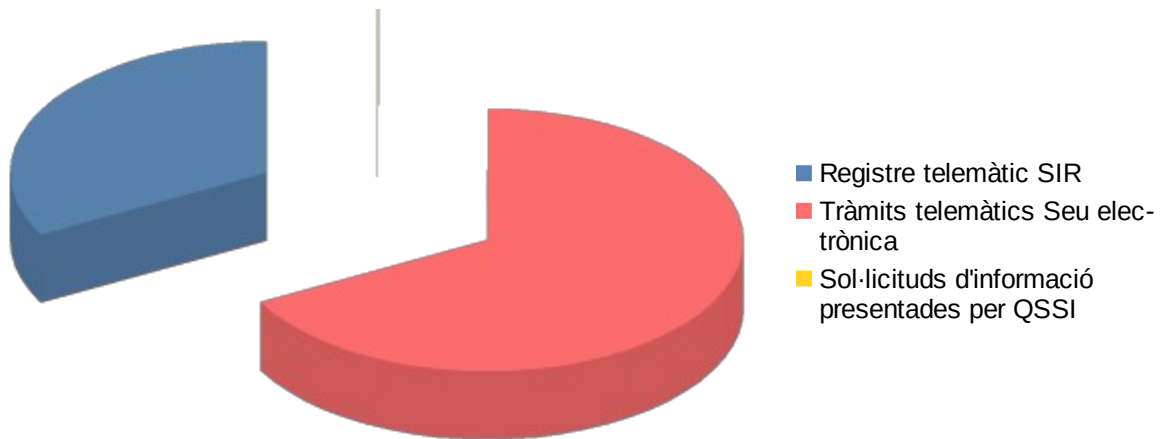
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Català	37.212	40.234
Castellà	32.423	5.935
Galleg	0	0
Basc	0	0
Anglès	0	0
Altres	0	4
<b>TOTAL</b>	<b>69.635</b>	<b>46.173</b>



## Dades específiques del canal telemàtic

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

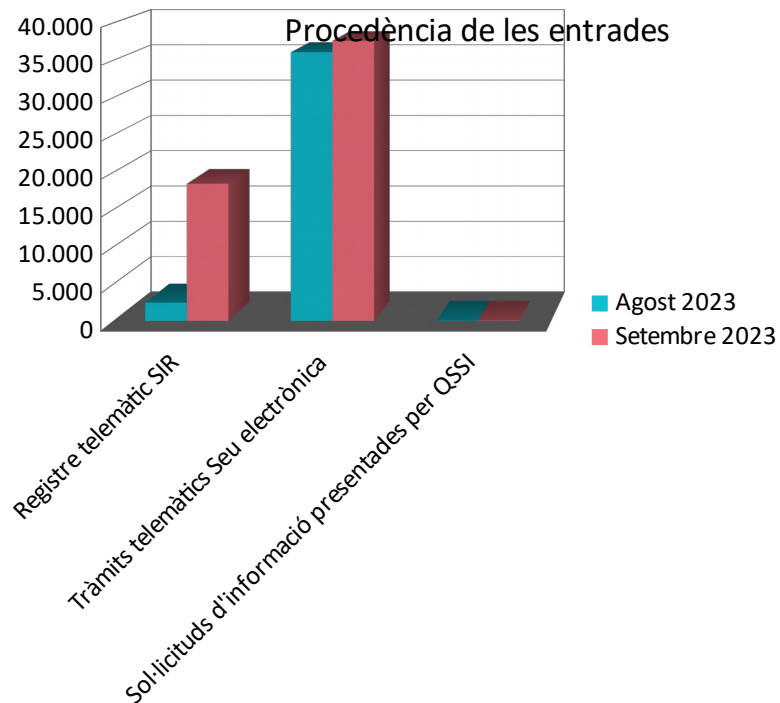
<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Setembre 2023</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	18.383	33%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	37.553	67%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	44	0%
Total	55.980	100%



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

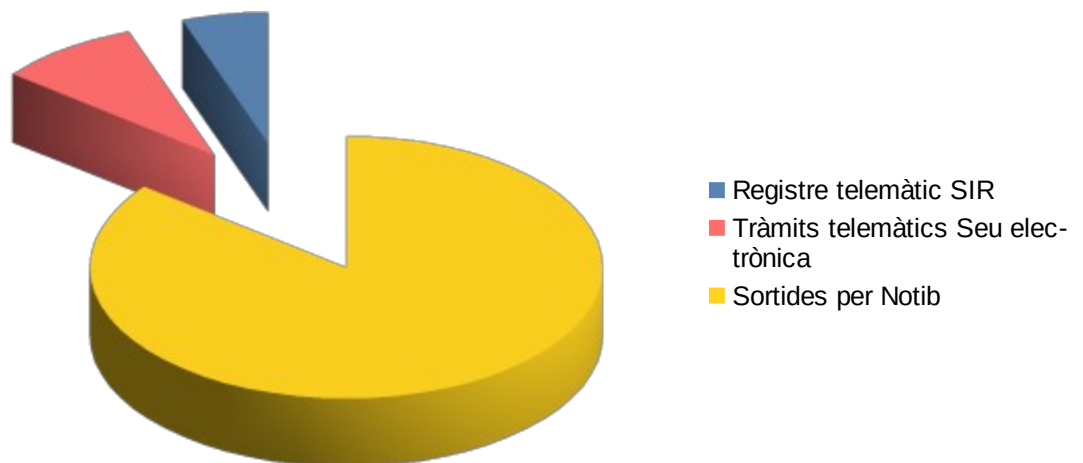
<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Agost 2023</i>	<i>Setembre 2023</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	2.432	18.383	656%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	36.020	37.553	4%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	35	44	26%
Total	38.487	55.980	45%

El total d'entrades telemàtiques engloba, d'una banda, les dades de les entrades presentades mitjançant els tràmits que actualment són telemàtics i públicats a la seu electrònica 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).



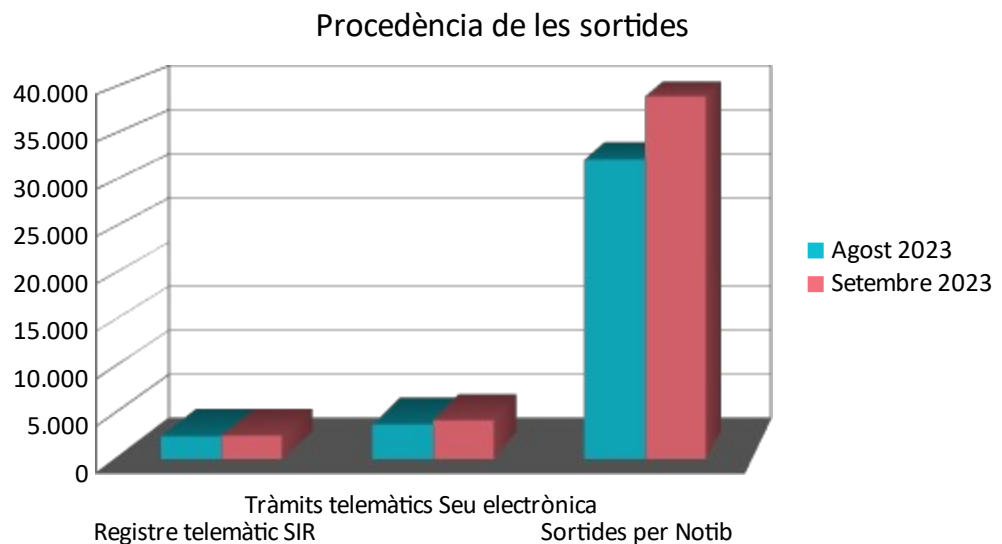
A continuació es presenten les dades referides a les sortides telemàtiques efectuades per l'Administració, en aquesta taula incloem les sortides realitzades mitjançant l'eina telemàtica de notificacions i comunicacions de l'administració de la CAIB i que es diu Notib:

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Setembre 2023</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	2.476	5,44%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	4.098	9,01%
Sortides per Notib	38.912	85,55%
Total	45.486	100,00%



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

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Agost 2023</i>	<i>Setembre 2023</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	2.432	2.476	1,81%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.685	4.098	11,21%
Sortides per Notib	32.157	38.912	21,01%
Total	38.274	45.486	18,84%

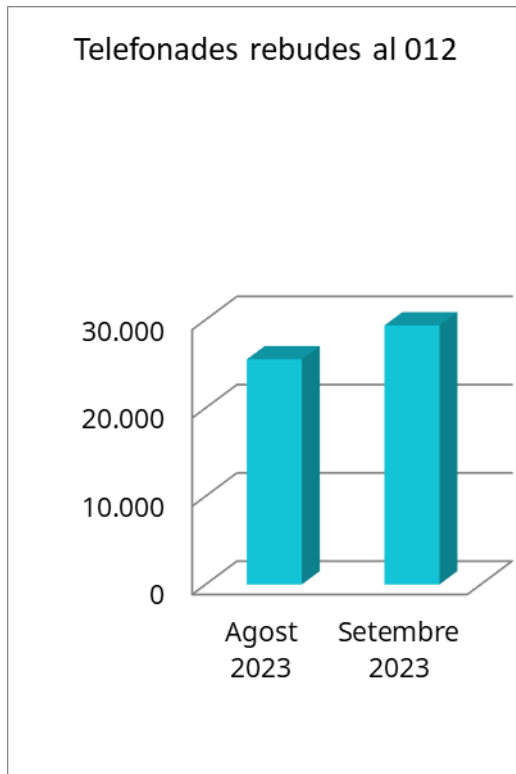


### **Dades específiques del canal telefònic**

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

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

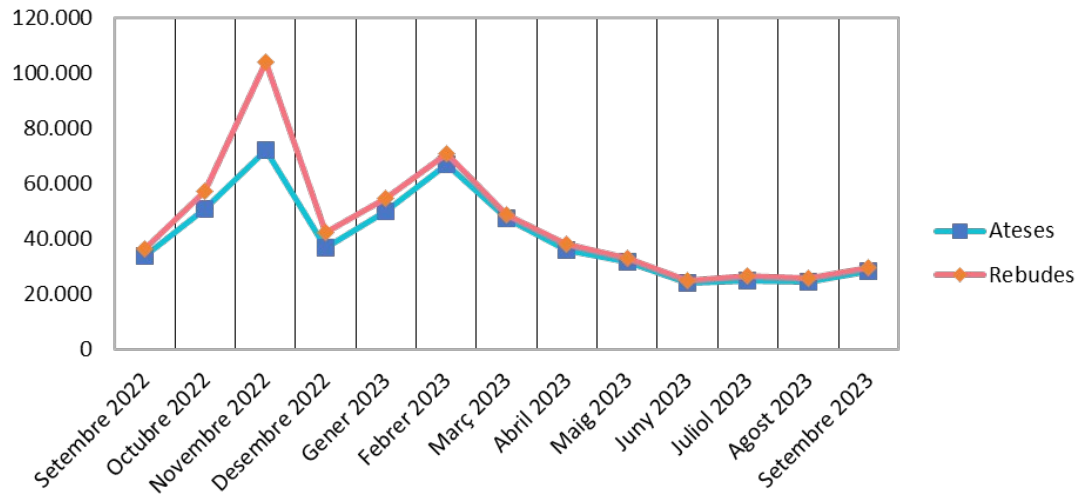
	<i>Agost 2023</i>	<i>Setembre 2023</i>
Nombre de telefonades rebudes	25.522	29.361



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

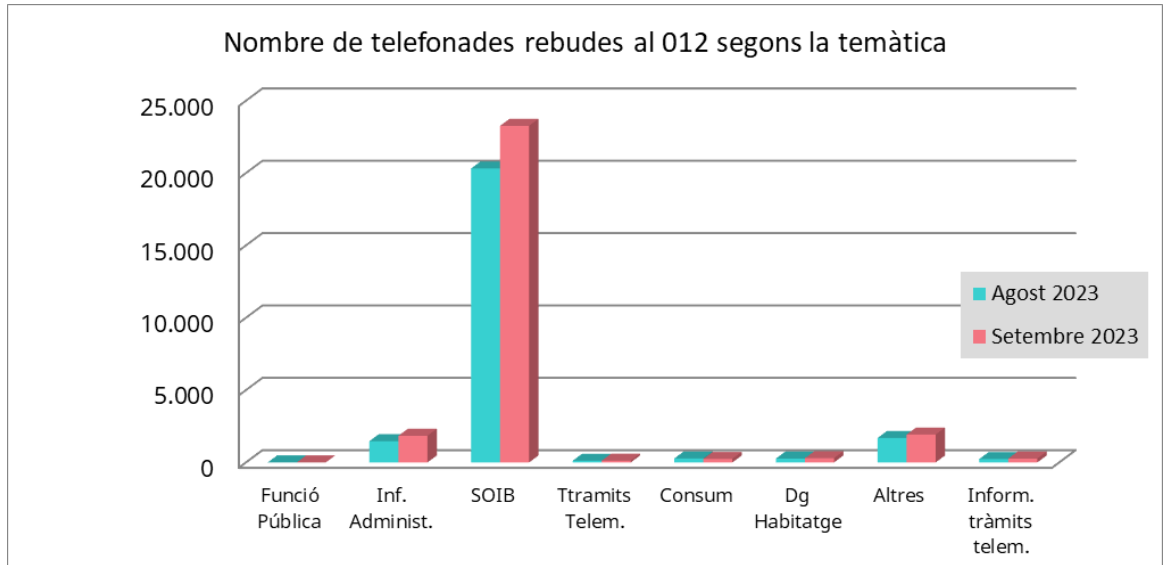


Nombre de cridades rebudes i ateses pel 012 (evolució mensual dels 12 darrers mesos)



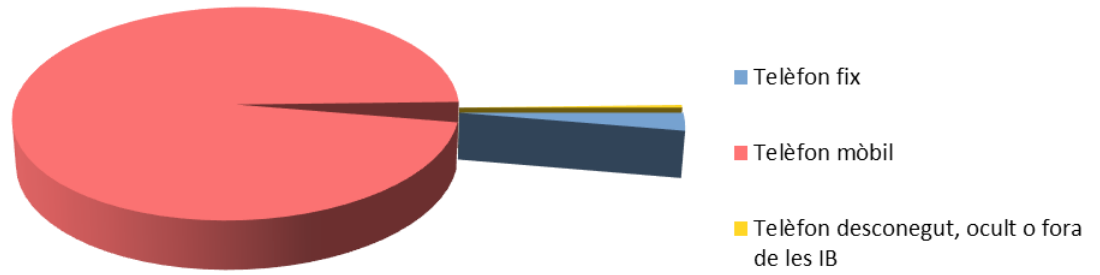
La següent taula mostra el nombre de telefonades rebudes durant el mes de setembre de 2023 classificades segons la temàtica (s'hi han inclòs, com a referència, les dades corresponents al mes anterior).

Informació per temàtica	Agost 2023	Setembre 2023
Funció Pública	3	4
Inf. Administ.	1.472	1.843
SOIB	20.314	23.264
Ttramits Telem.	118	121
Consum	277	247
Dg Habitatge	271	295
Altres	1.693	1.930
Inform. tràmits telem.	235	269



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>Setembre 2023</i>	<i>Percentatge</i>
Telèfon fix	748	2,65 %
Telèfon mòbil	27.318	96,94 %
Telèfon desconegut, ocult o fora de les IB	114	0,40 %
<b>Total</b>	<b>28.180</b>	<b>100,00 %</b>



Quant al temps d'espera, aquest mes els resultats han seguit millorant respecte el mes anterior ja que el temps d'espera ha disminuït fins els 23 segons, dada, es troba molt per davall del màxim que detalla la carta de serveis (60 segons).

