



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

Octubre 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.).

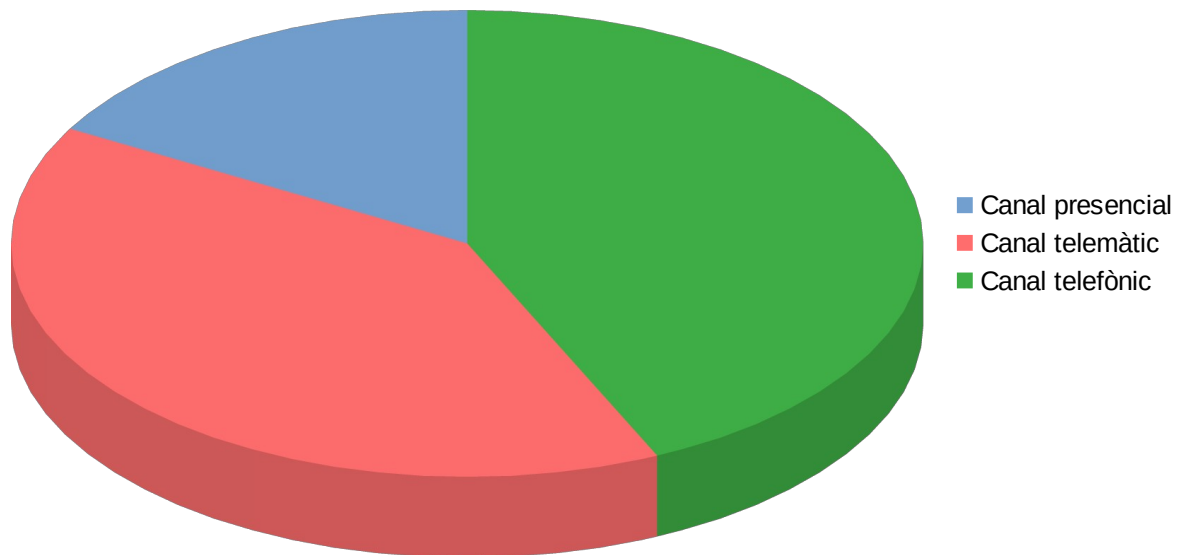
Vists els canals disponibles, fora interessant analitzar les dades sobre l'ús que se'n fa i les prestacions que ofereixen.

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 d'octubre de 2023:

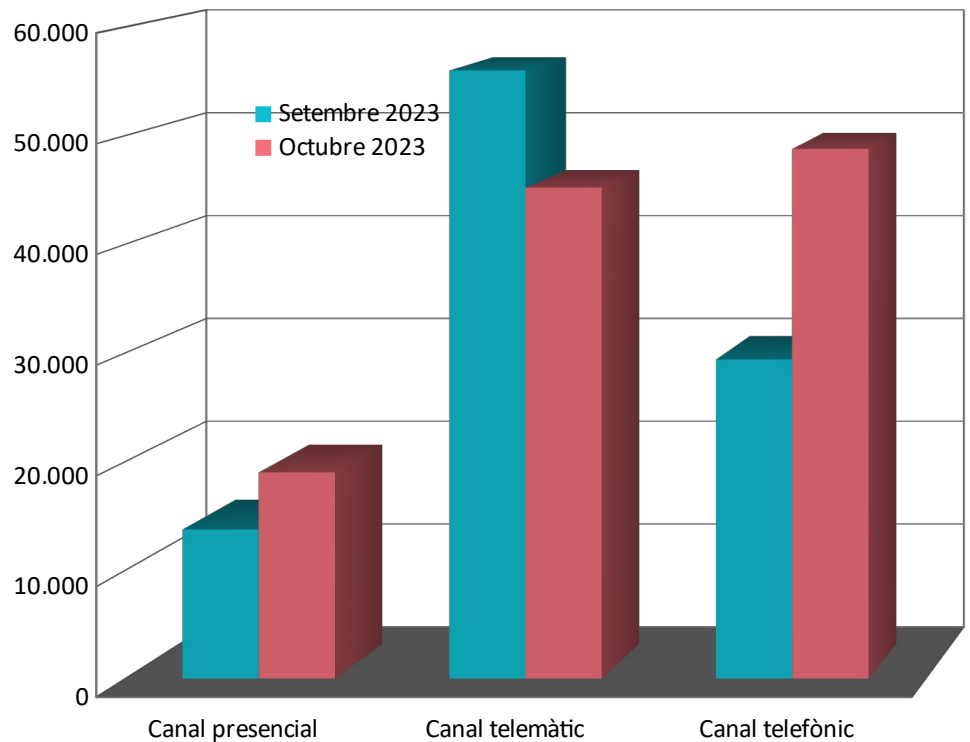
	<i>Octubre 2023</i>	<i>%</i>
Canal presencial	18.996	17%
Canal telemàtic	45.206	40%
Canal telefònic	48.754	43%
Total	112.956	100%

Mes actual



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

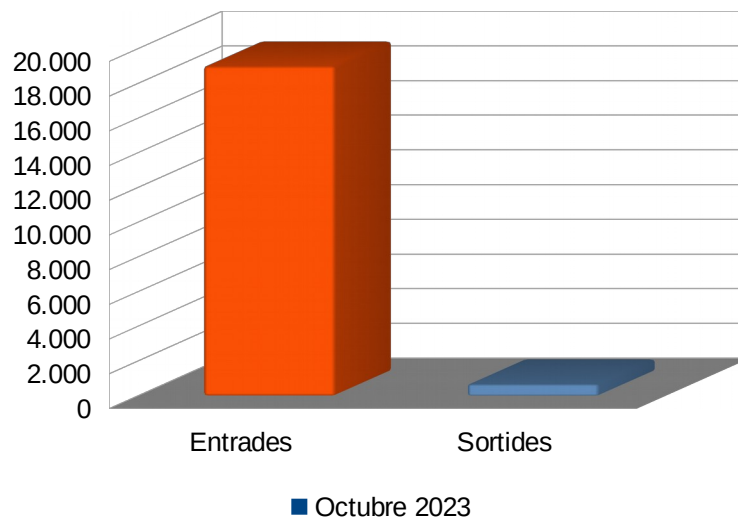
	Setembre 2023	Octubre 2023	Variació mensual %
Canal presencial	13.741	18.996	38%
Canal telemàtic	55.980	45.206	-19%
Canal telefònic	29.361	48.754	66%
Total	99.082	112.956	14%



Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes d'octubre de 2023:

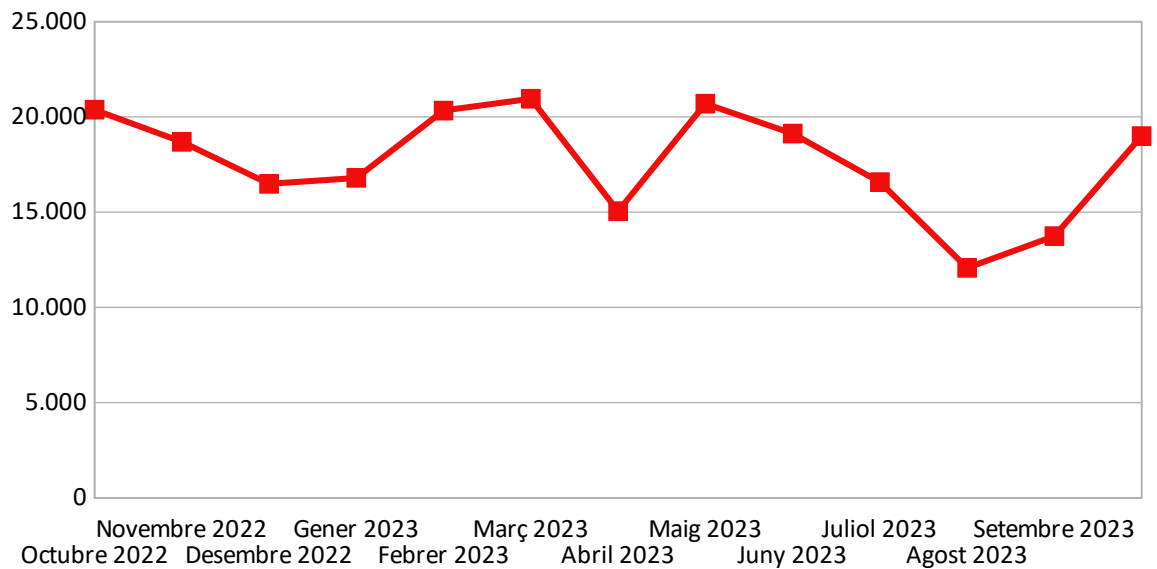
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Octubre 2023	18.996	675



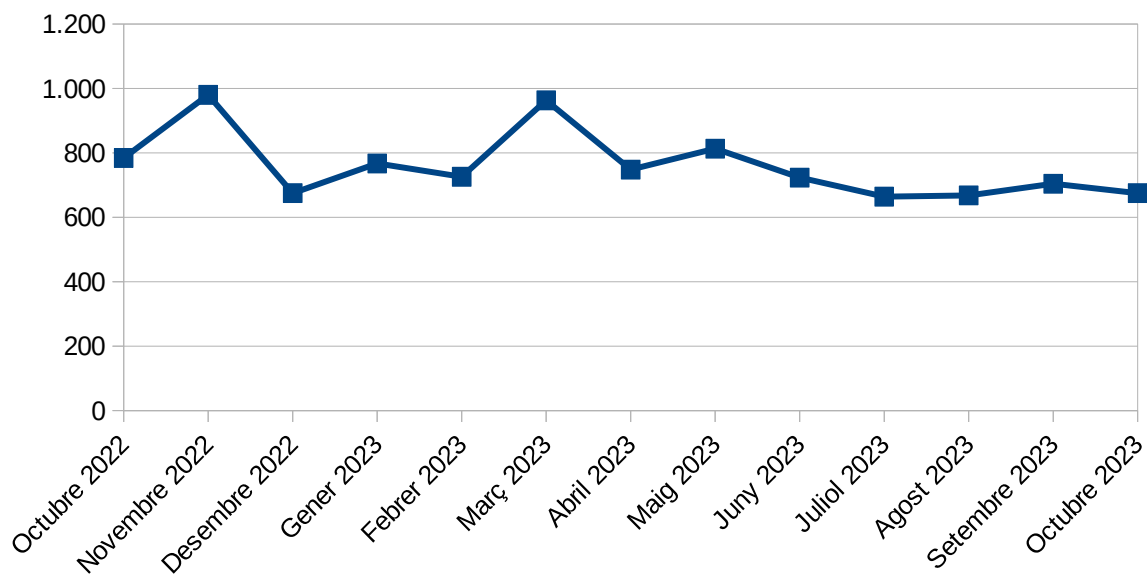
Evolució anual del nombre d'entrades i sortides del darrer any:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
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
Octubre 2023	18.996	675

Evolució de les entrades



Evolució de les sortides

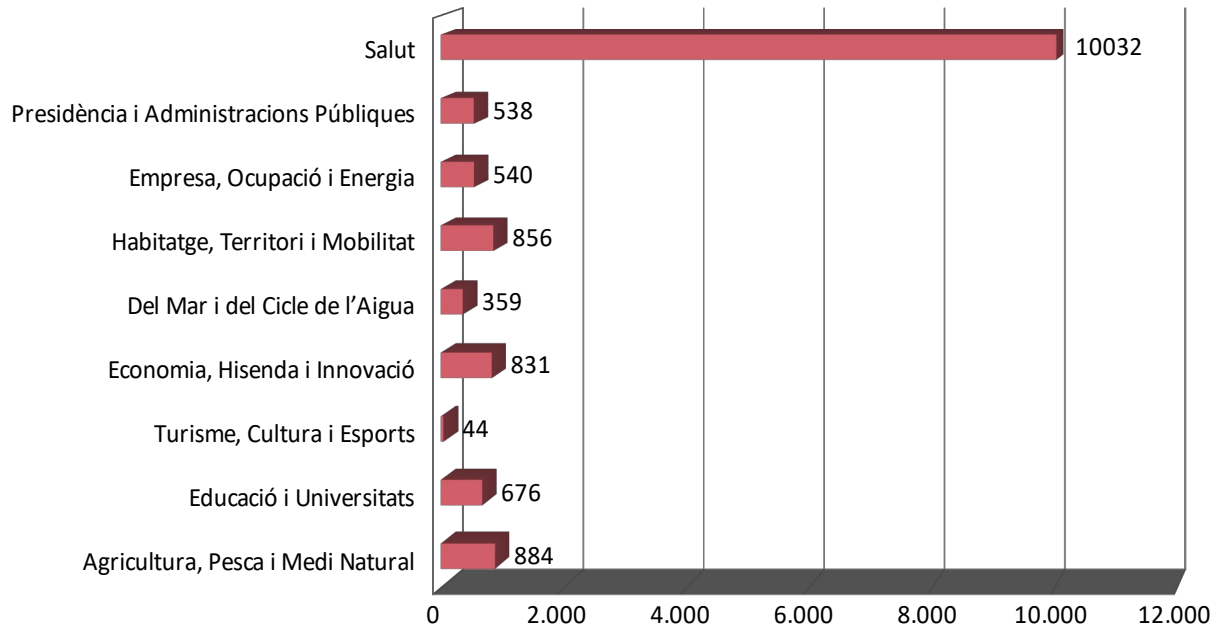


Entrades i sortides del mes d'octubre per conselleries:

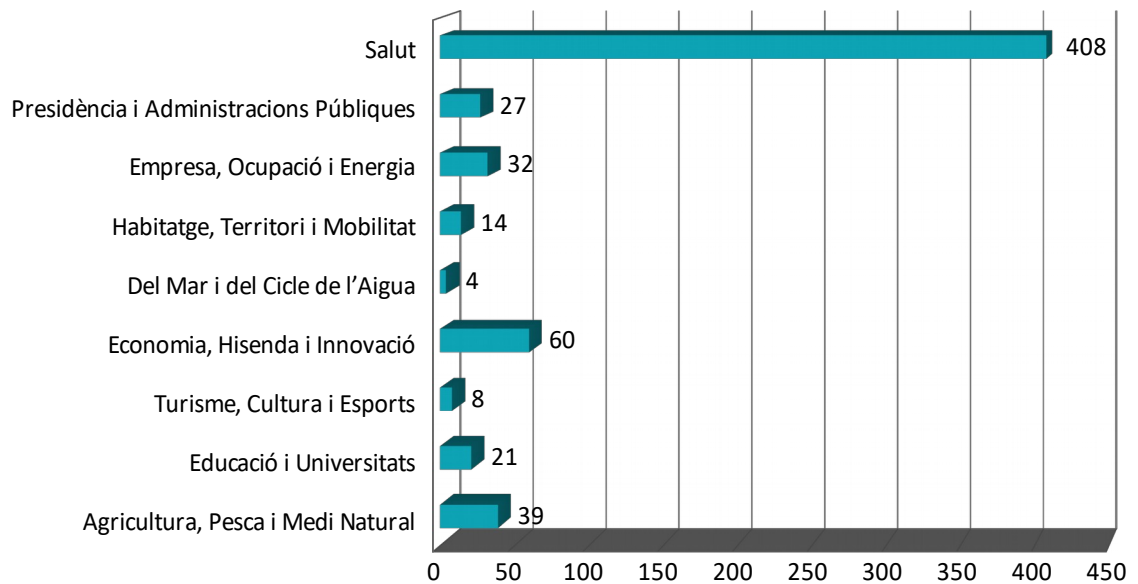
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Família i Afers Socials	4.236	62
Agricultura, Pesca i Medi Natural	884	39
Educació i Universitats	676	21
Turisme, Cultura i Esports	44	8
Economia, Hisenda i Innovació	831	60
Del Mar i del Cicle de l'Aigua	359	4
Habitatge, Territori i Mobilitat	856	14
Empresa, Ocupació i Energia	540	32
Presidència i Administracions Públiques	538	27
Salut	10.032	408
Total	18.996	675



Entrades per conselleries



Sortides per conselleries

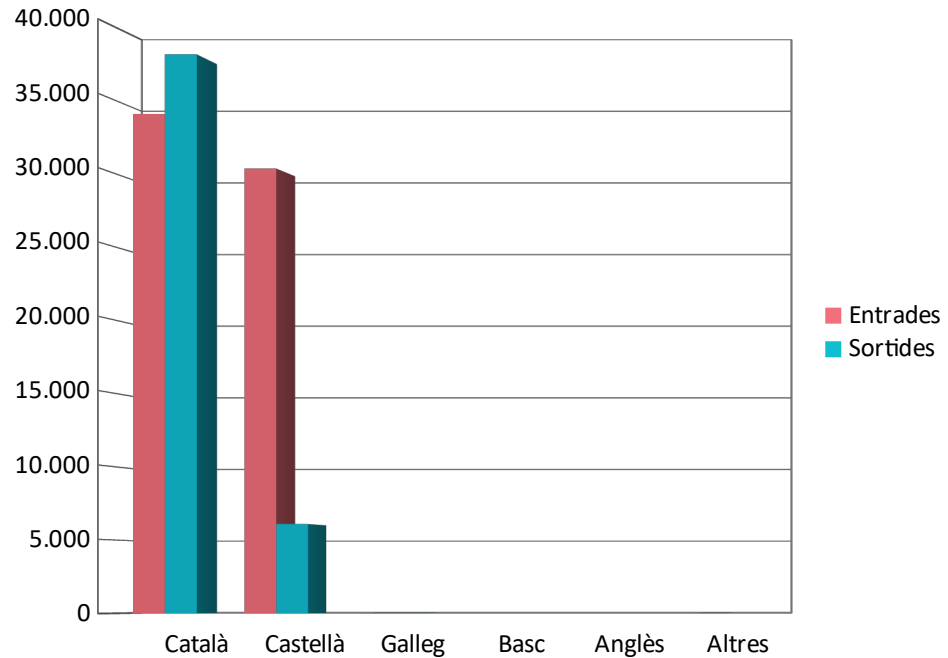


Actualment a les oficines d'assistència en matèria de registres de l'Administració de la CAIB es dona accés a [Cl@ve](#) i es fan apoderaments, a les oficines que tenen cita prèvia per Bitcita, aquests nous serveis han tengut les sol·licituds que mostra la següent taula:

	Apodera	CI@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
Setembre 2023	4	260
Octubre 2023	4	270

Entrades i sortides per idioma

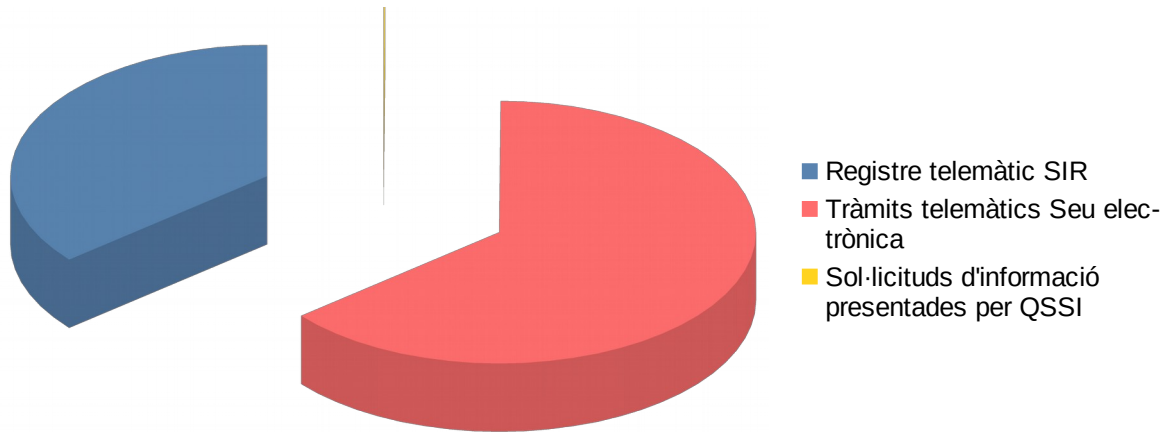
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Català	33.896	37.958
Castellà	30.202	6.068
Galleg	1	1
Basc	0	0
Anglès	0	0
Altres	2	0
TOTAL	64.101	44.027



Dades específiques del canal telemàtic

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

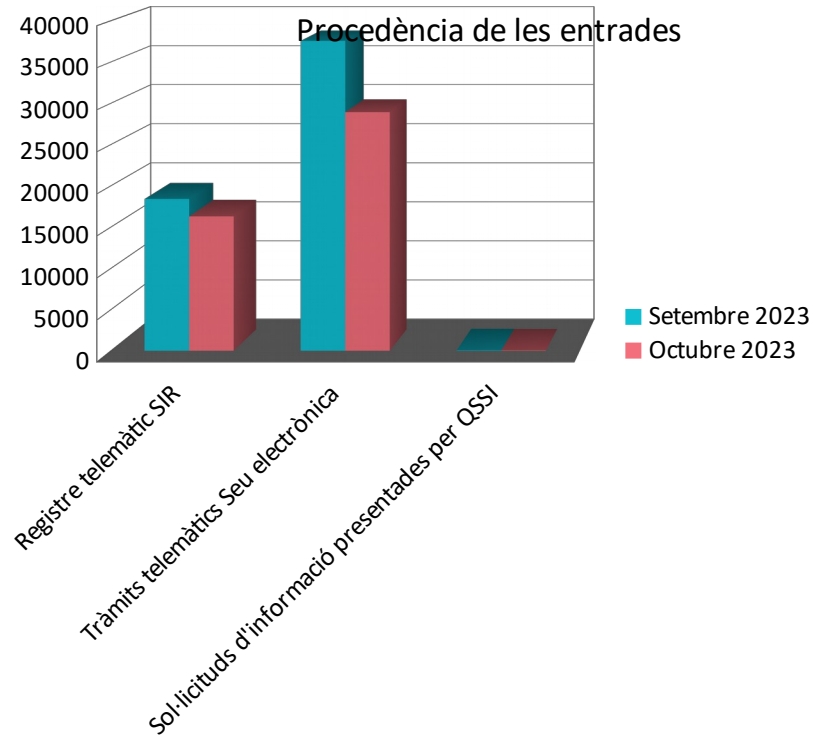
<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Octubre 2023</i>
Registre telemàtic SIR	16.266
Tràmits telemàtics Seu electrònica	28.899
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	41
Total	45.206



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

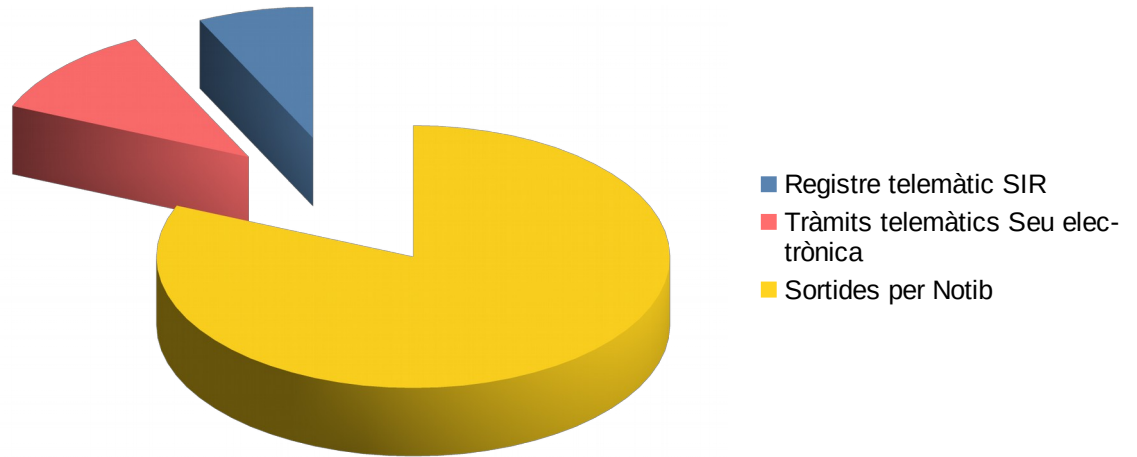
<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Setembre 2023</i>	<i>Octubre 2023</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	18.383	16.266	-12%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	37.553	28.899	-23%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	44	41	-7%
Total	55.980	45.206	-19%

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:

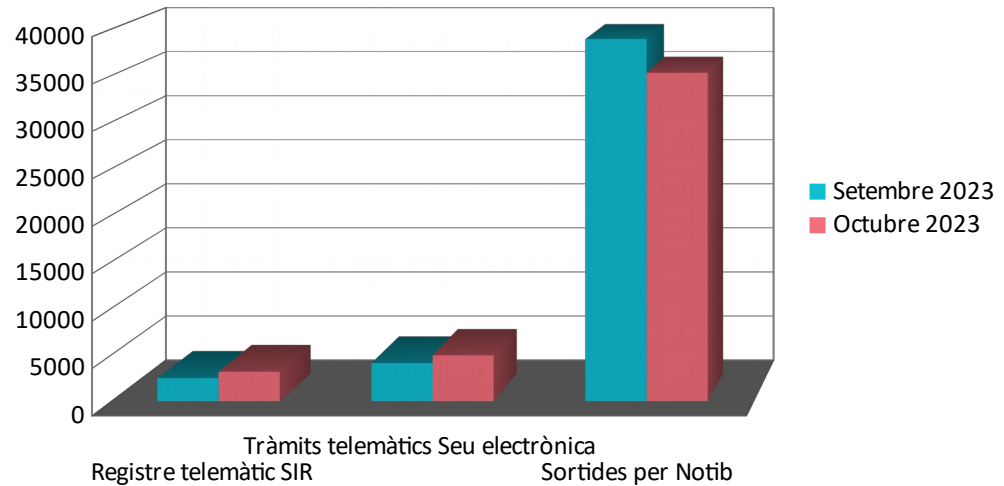
<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Octubre 2023</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	3.156	7,28%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	4.924	11,36%
Sortides per Notib	35.278	81,36%
Total	43.358	100,00%



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

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Setembre 2023</i>	<i>Octubre 2023</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	2.476	3.156	27,46%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	4.098	4.924	20,16%
Sortides per Notib	38.912	35.278	-9,34%
Total	45.486	43.358	-4,68%

Procedència de les sortides

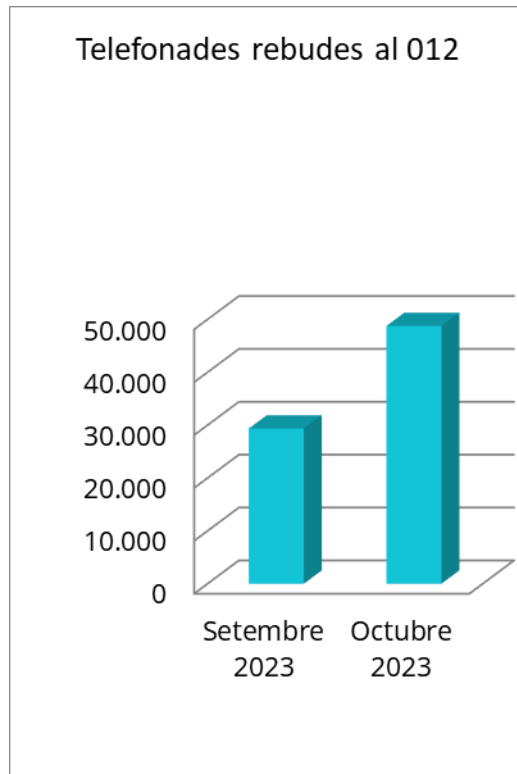


Dades específiques del canal telefònic

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

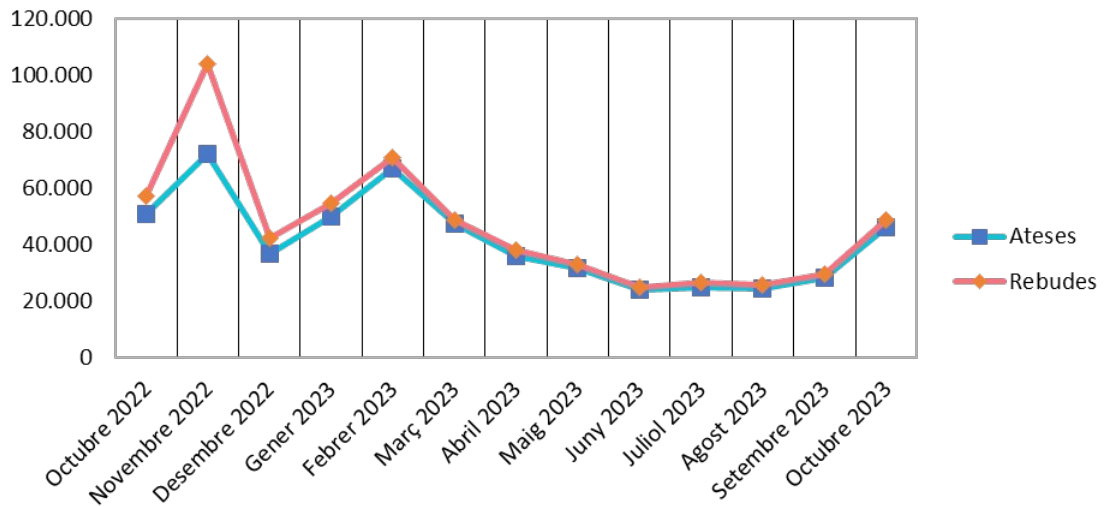
En el primer gràfic es mostra el total de telefonades rebudes durant el mes d'octubre de 2023 i es compara amb el nombre de telefonades rebudes el mes anterior.

	Setembre 2023	Octubre 2023
Nombre de telefonades rebudes	29.361	48.754



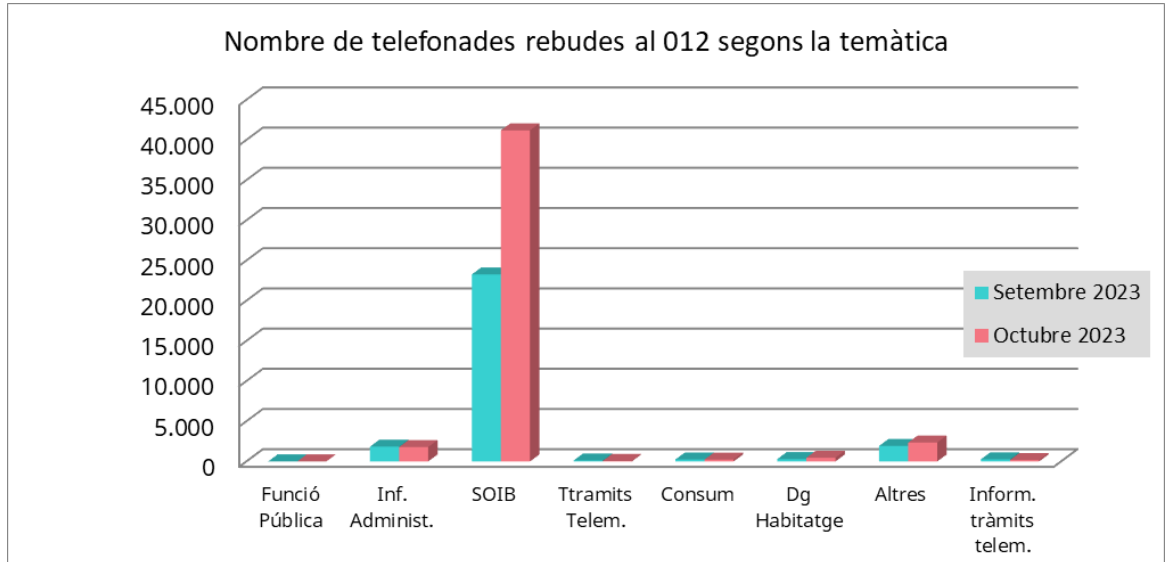
En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses durant el darrer any:

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



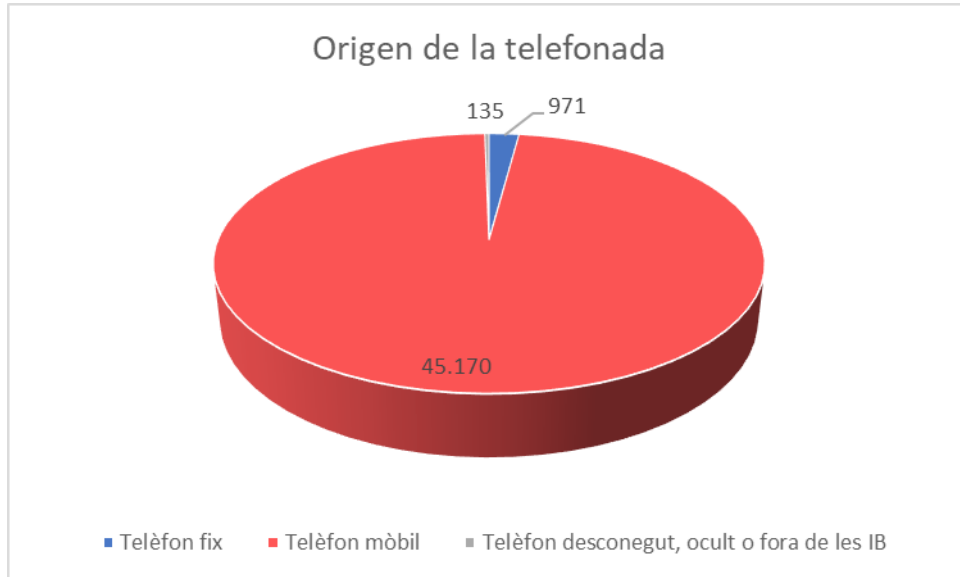
La següent taula mostra el nombre de telefonades rebudes durant el mes d'octubre de 2023 classificades segons la temàtica (s'hi han inclòs, com a referència, les dades corresponents al mes anterior).

Informació per temàtica	Setembre 2023	Octubre 2023
Funció Pública	4	7
Inf. Administ.	1.843	1.786
SOIB	23.264	41.182
Ttramits Telem.	121	59
Consum	247	233
Dg Habitatge	295	458
Altres	1.930	2.351
Inform. tràmits telem.	269	174



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 més el 97% del total.

<i>Origen de la telefonada</i>	<i>Octubre 2023</i>	<i>Percentatge</i>
Telèfon fix	971	2,10 %
Telèfon mòbil	45.170	97,61 %
Telèfon desconegut, ocult o fora de les IB	135	0,29 %
Total	46.276	100,00 %



Quant al temps d'espera, aquest mes els resultats han empitjorat lleugerament respecte el mes anterior, segurament per l'important increment de les cridades rebudes, ja que el temps d'espera ha situat en els 33 segons, dada, es troba molt per davall del màxim que detalla la carta de serveis (60 segons).

