



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**

## **Desembre 2022**

## 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

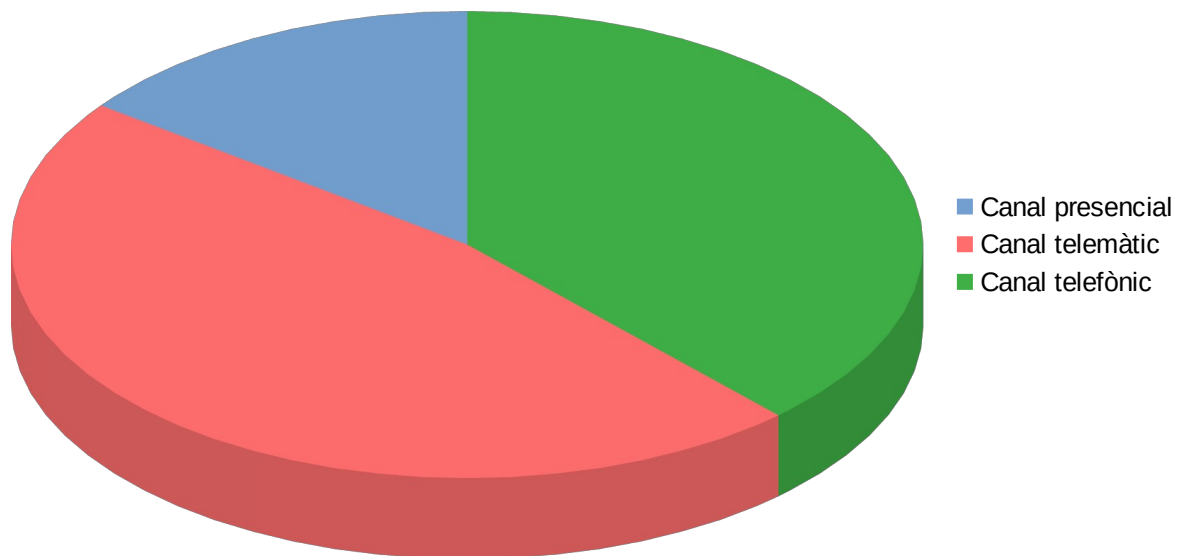
Vists els canals disponibles, fora interessant analitzar les dades sobre l'ús que se'n fa i les prestacions que ofereixen.

### 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 desembre de 2022:

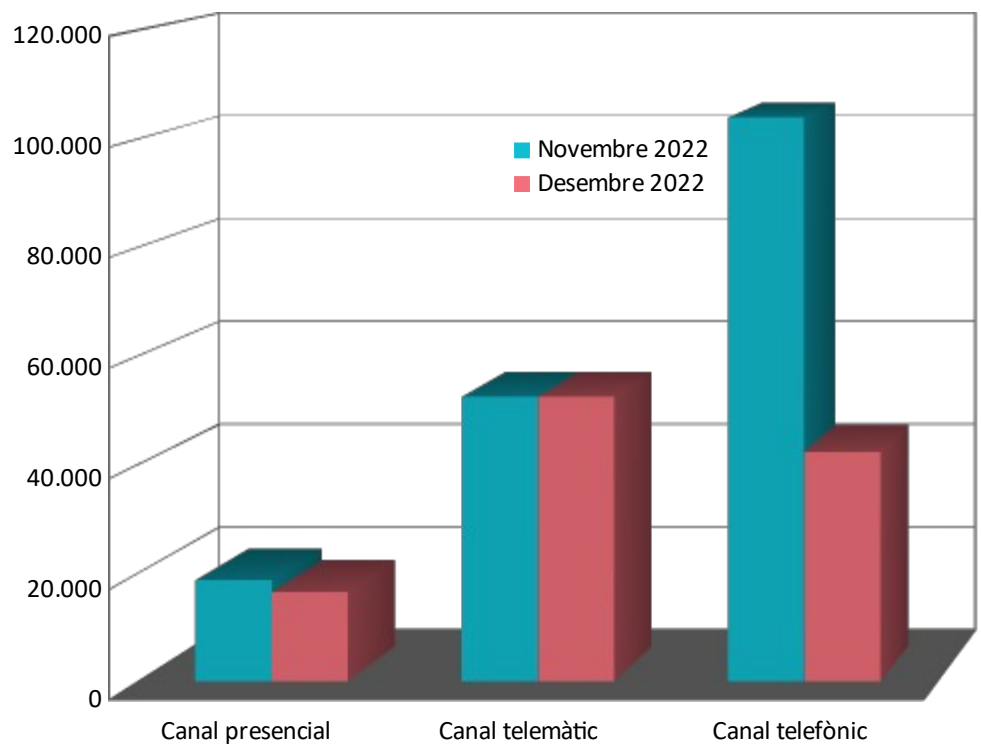
	<i>Desembre 2022</i>	<i>%</i>
Canal presencial	16.484	15%
Canal telemàtic	52.363	47%
Canal telefònic	42.279	38%
Total	111.126	100%

Mes actual



La taula següent permet comparar els valors de desembre de 2022 amb els del mes anterior i valorar-ne l'evolució:

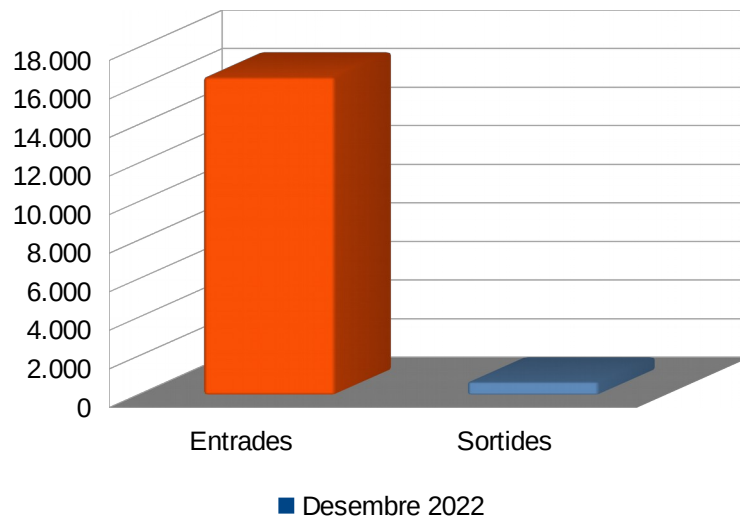
	<i>Novembre 2022</i>	<i>Desembre 2022</i>	<i>Variació mensual %</i>
Canal presencial	18.691	16.484	-12%
Canal telemàtic	52.363	52.363	0%
Canal telefònic	103.919	42.279	-59%
Total	174.973	111.126	-36%



### Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes de desembre de 2022:

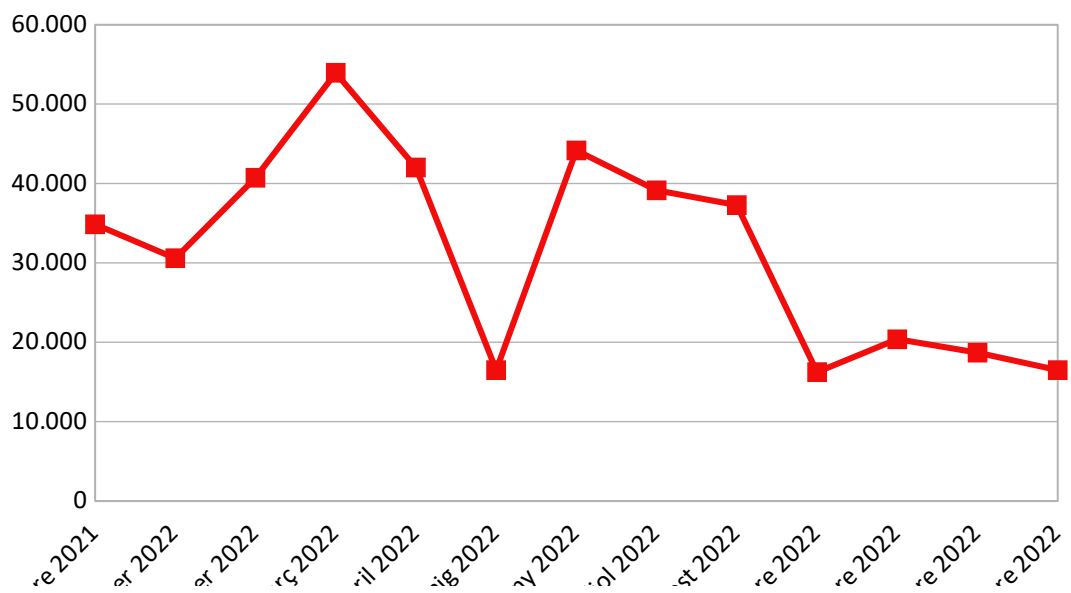
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Desembre 2022	16.484	675



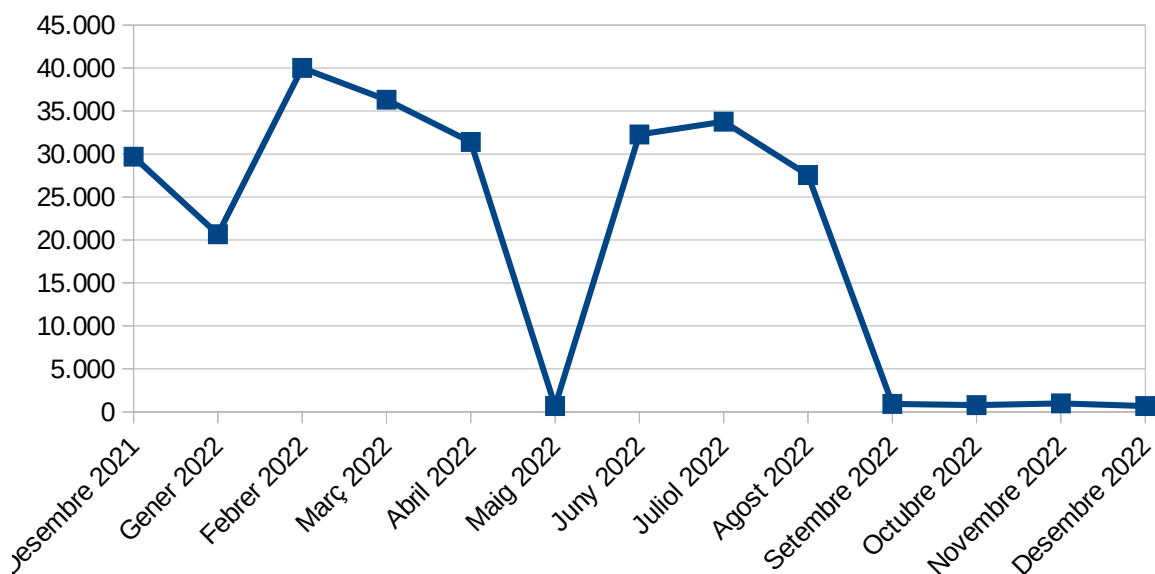
Evolució anual del nombre d'entrades i sortides del darrer any:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Desembre 2021	34.855	29.685
Gener 2022	30.575	20.660
Febrer 2022	40.712	40.011
Març 2022	53.932	36.312
Abril 2022	42.010	31.400
Maig 2022	16.484	675
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

Evolució de les entrades



### Evolució de les sortides



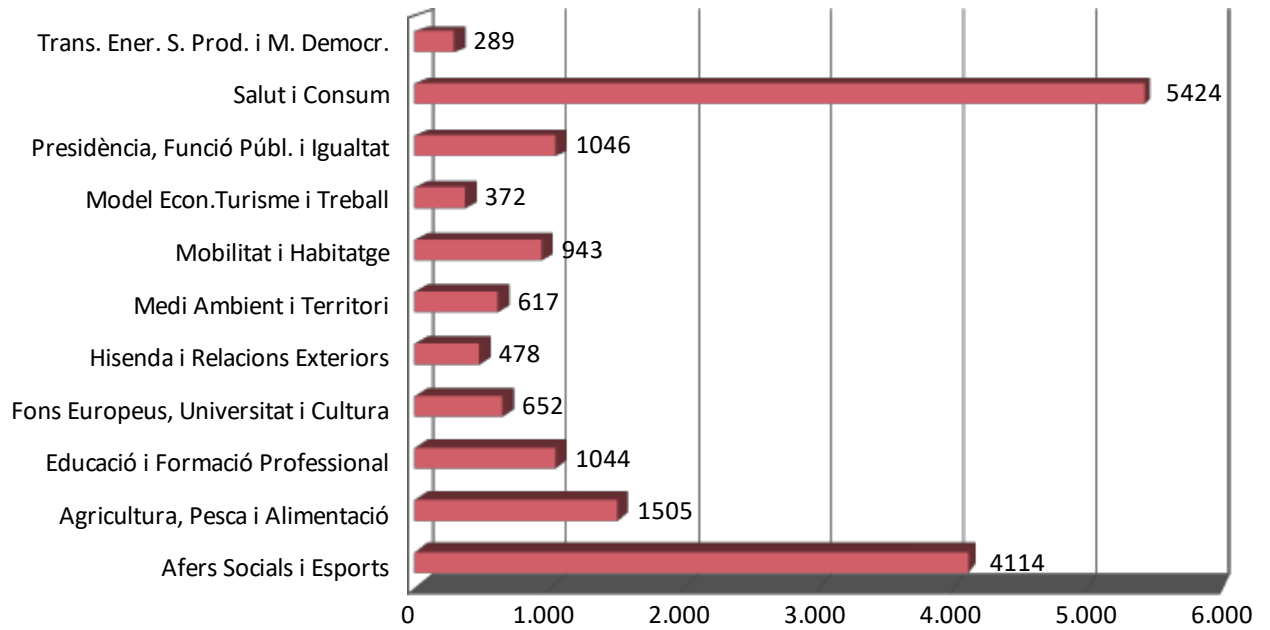
### Entrades i sortides del mes de desembre per conselleries:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Afers Socials i Esports	4.114	29
Agricultura, Pesca i Alimentació	1.505	41
Educació i Formació Professional	1.044	30
Fons Europeus, Universitat i Cultura	652	16
Hisenda i Relacions Exteriors	478	88
Medi Ambient i Territori	617	13
Mobilitat i Habitatge	943	12
Model Econ.Turisme i Treball	372	10
Presidència, Funció Públ. i Igualtat	1.046	122
Salut i Consum	5.424	305
Trans. Ener. S. Prod. i M. Democr.	289	9
<b>Total</b>	<b>16.484</b>	<b>675</b>

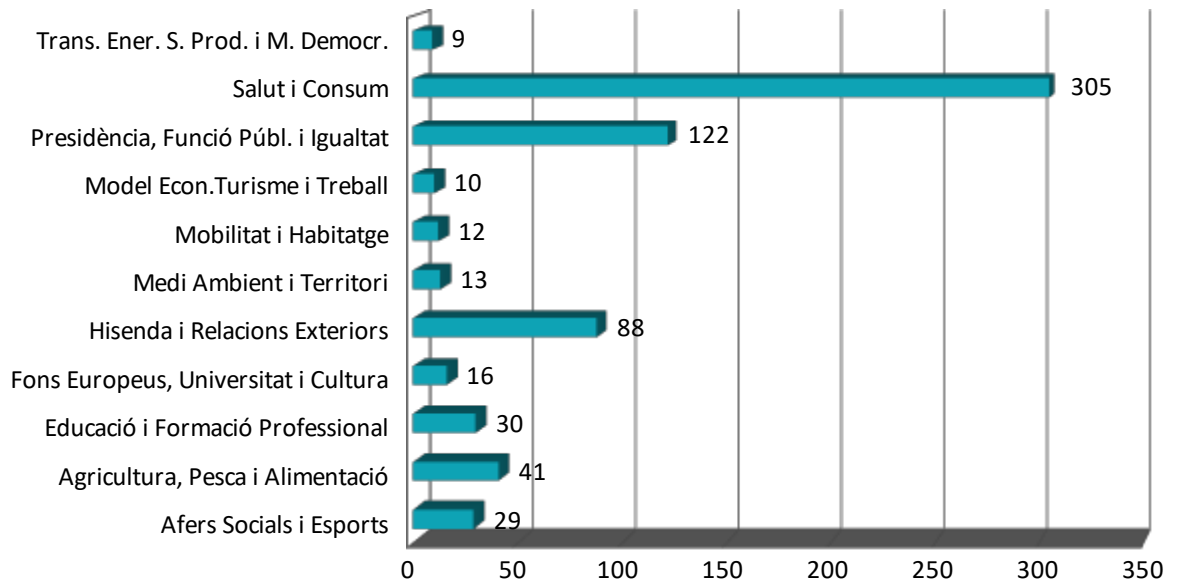




### Entrades per conselleries



### Sortides per conselleries

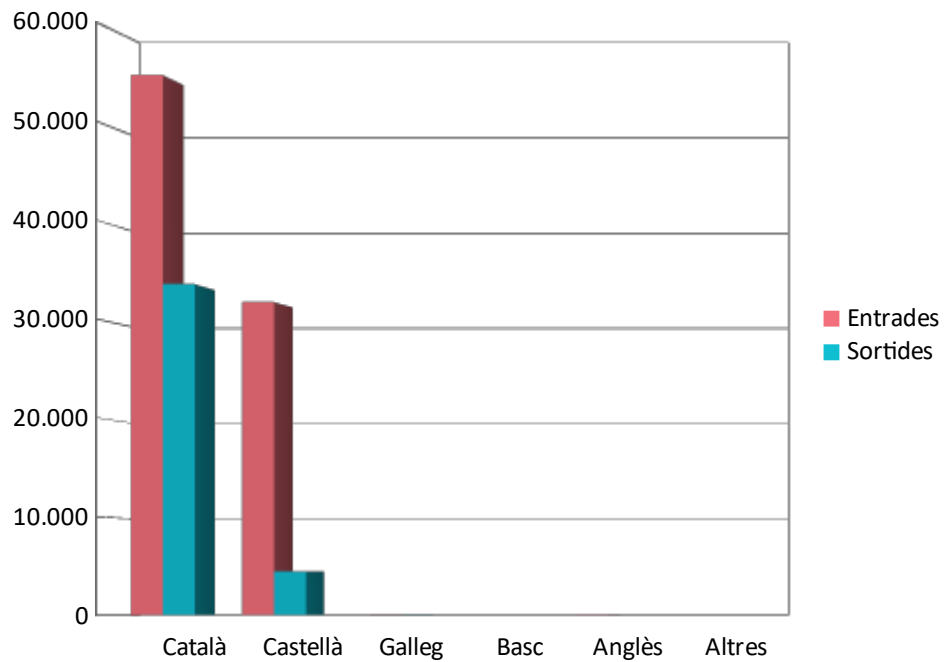


Les sortides han experimentat una forta baixada en els darrers mesos perquè amb l'entrada en producció de l'eina Notib, són els òrgans gestors que fan directament aquestes sortides, paral·lelament s'ha originat un augment de les funcions de les OAMR, així des de fa uns mesos a les oficines de registre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

Servei	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
Apodera	46	16	27	14
<a href="#">Cl@ve</a>	1090	508	731	1286

### Entrades i sortides per idioma

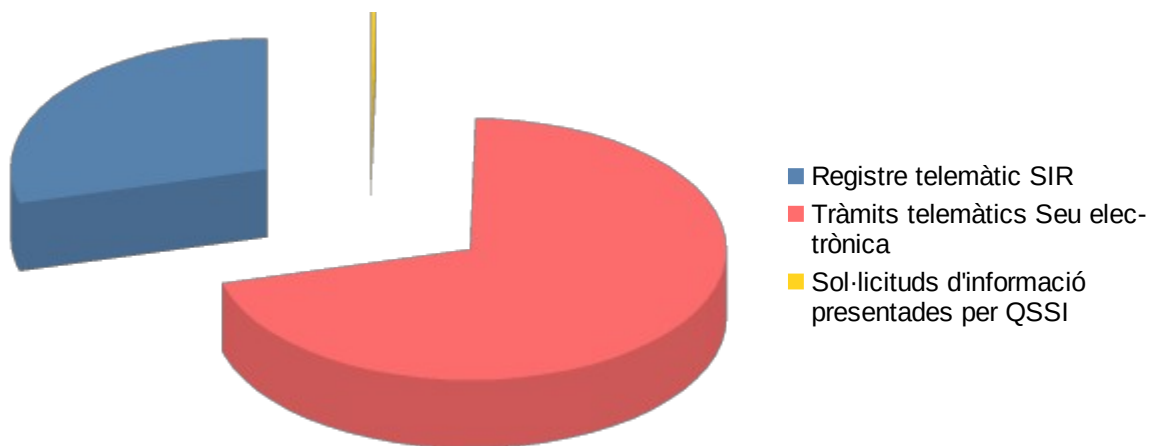
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Català	55.106	33.770
Castellà	31.956	4.484
Galleg	1	1
Basc	0	0
Anglès	6	0
Altres	0	0
	<b>87.069</b>	<b>38.255</b>



### Dades específiques del canal telemàtic

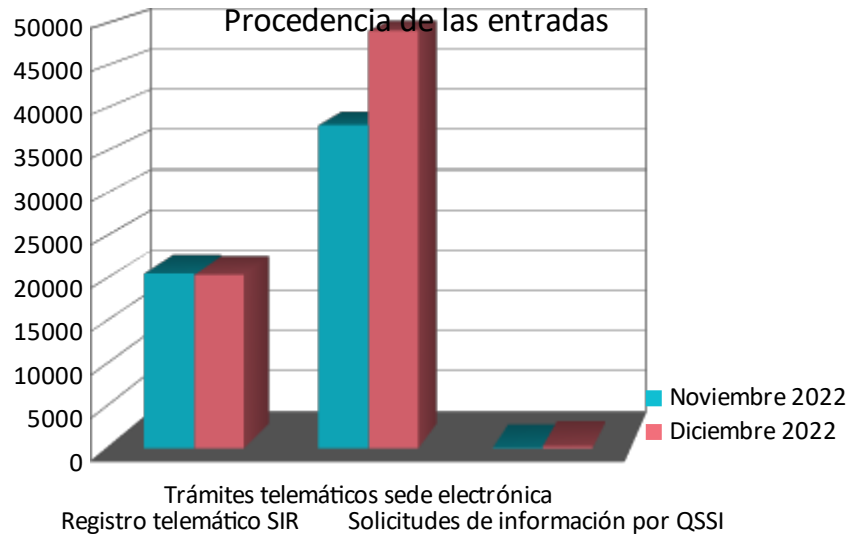
A continuació es presenten les dades referides als escrits i les sol·licituds d'informació presentats telemàticament:

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Desembre 2022</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	20.342	29%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	49.095	70%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	233	0%
Total	69.670	100%



Comparació del mes de desembre de 2022 amb el mes anterior:

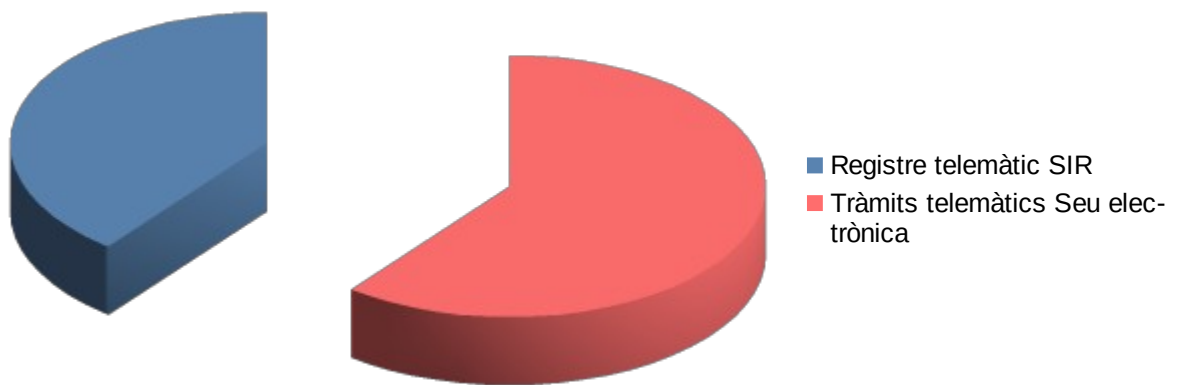
<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Novembre 2022</i>	<i>Desembre 2022</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	20.533	20.342	-1%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	37.959	49.095	29%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	27	233	763%
Total	58.519	69.670	19%



El total d'entrades telemàtiques engloba, d'una banda, les dades de les entrades presentades mitjançant els procediments que actualment són telemàtics i públics (a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears són 4.067) 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:

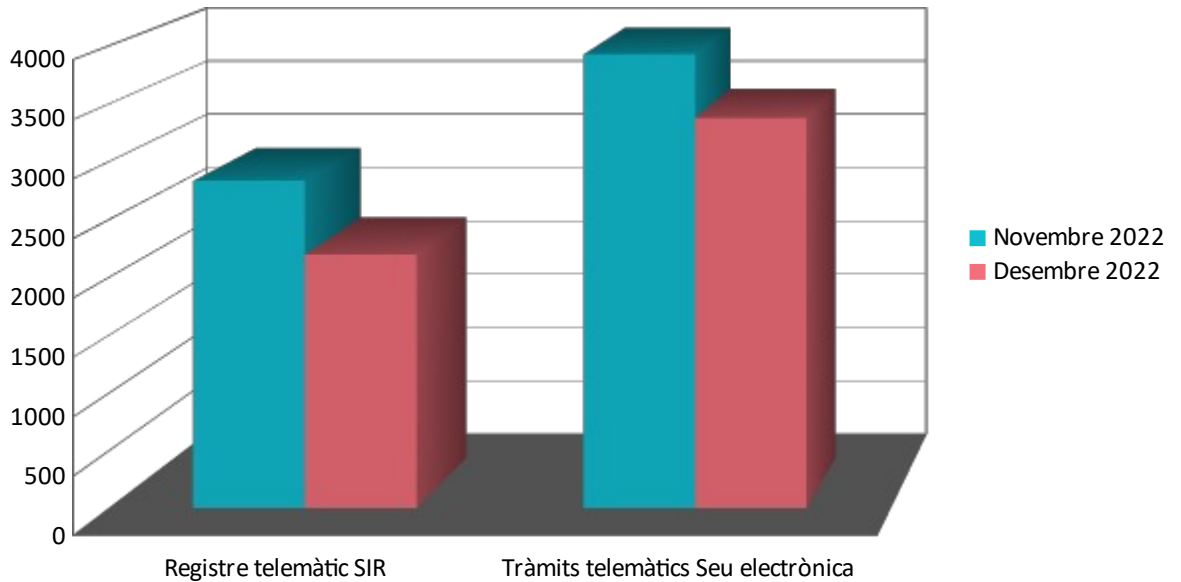
<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Novembre 2022</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	2.827	41,88%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.923	58,12%
Total	6.750	100%



Comparació del mes de desembre de 2022 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Novembre 2022</i>	<i>Desembre 2022</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	2.827	2.192	-22,46%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.923	3.368	-14,15%
Total	6.750	5.560	-17,63%

Procedència de les sortides

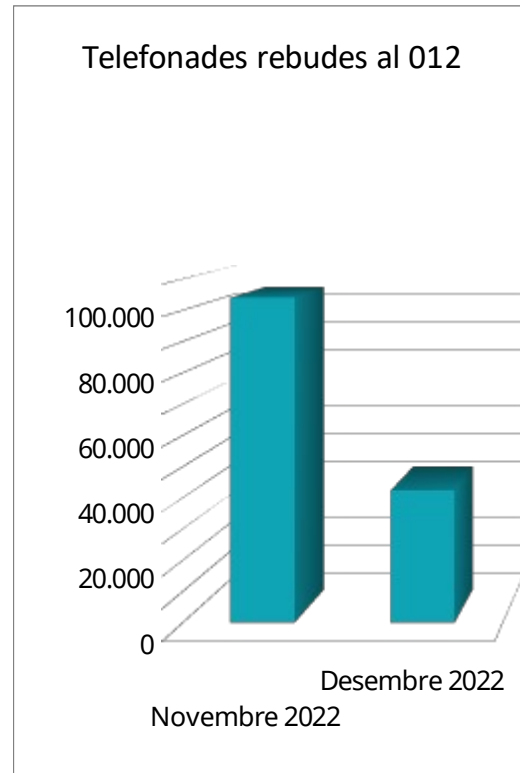


### Dades específiques del canal telefònic

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 desembre de 2022 i es compara amb el nombre de telefonades rebudes el mes anterior.

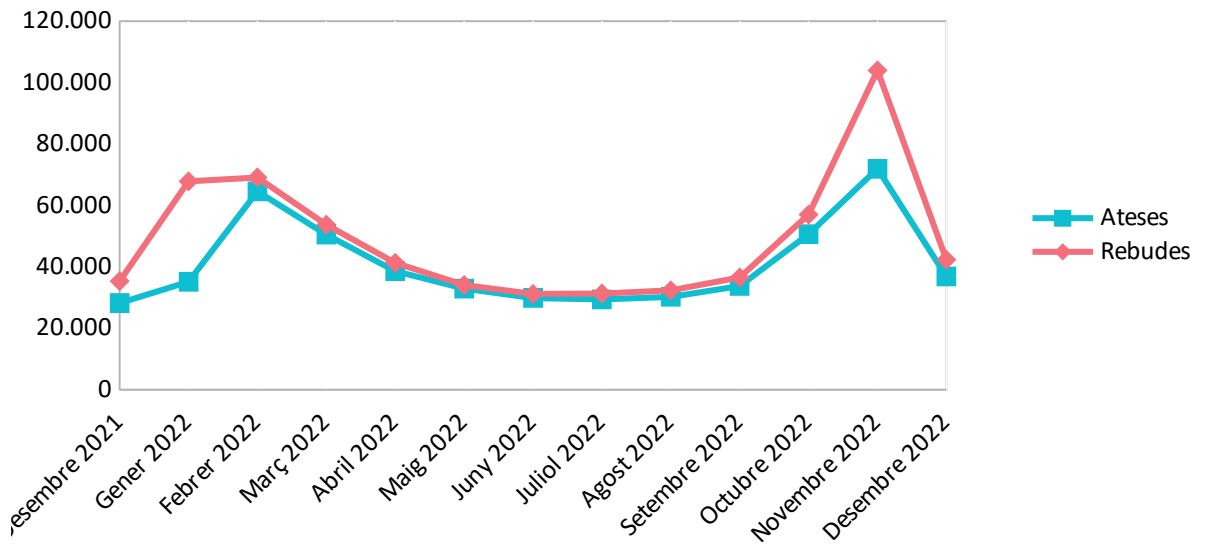
	<i>Novembre 2022</i>	<i>Desembre 2022</i>
Nombre de telefonades rebudes	103.919	42.279



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

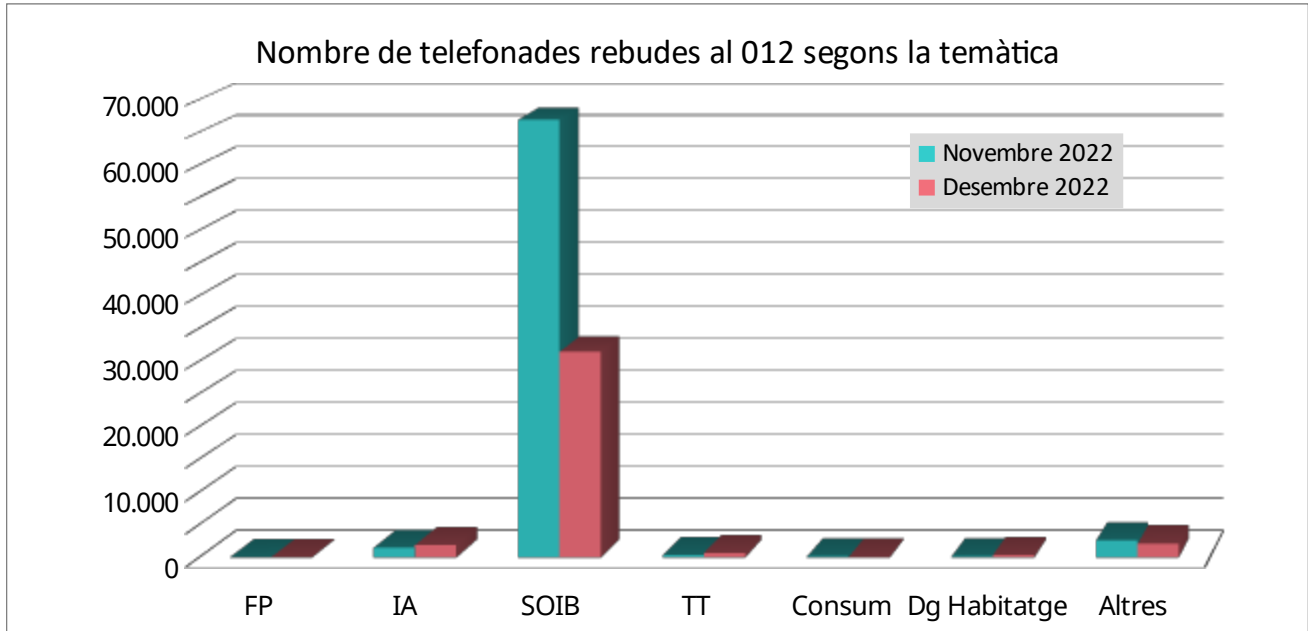


Nombre de cridades rebudes i ateses pel 012 (evolució mensual dels 12 darrers mesos)



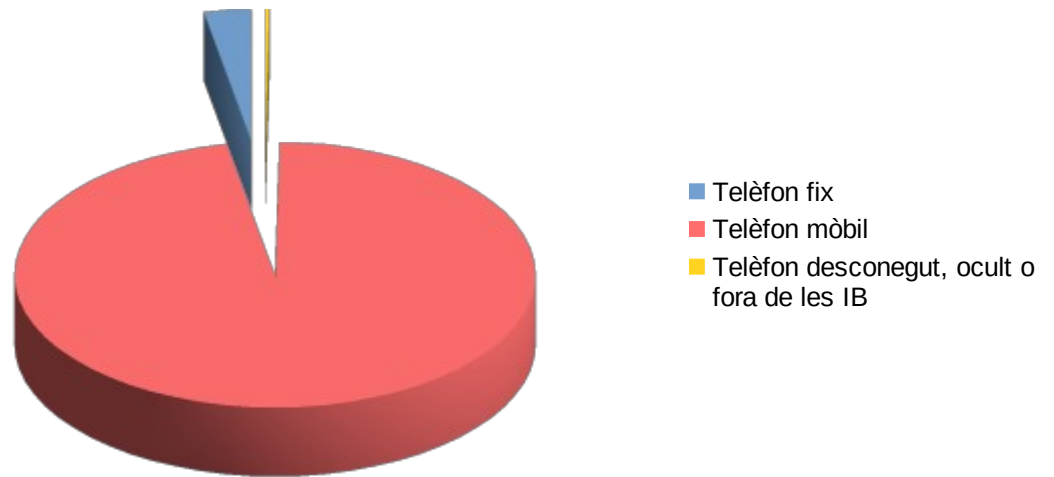
El següent taula mostra el nombre de telefonades rebudes durant el mes de desembre de 2022 classificades segons la temàtica (s'hi han inclòs, com a referència, les dades corresponents al mes anterior).

Informació per temàtica	Novembre 2022	Desembre 2022
Funció Pública	17	19
Informació administrativa	1540	1948
SOIB	66972	31498
Tràmits telemàtics	355	678
Consum	157	148
IB-Salut	183	377
Altres	2673	2176



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>Desembre 2022</i>	<i>Percentatge</i>
Telèfon fix	1.091	2,96 %
Telèfon mòbil	35.657	96,78 %
Telèfon desconegut, ocult o fora de les IB	96	0,26 %
<b>Total</b>	<b>36.844</b>	<b>100,00 %</b>



Quant al temps d'espera, ha recuperat més o manco els valors anteriors al mes de novembre i ha estat de 70 segons, xifra que supera lleugerament el marcat per la carta de serveis (60 segons).

