



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**

## **Gener 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

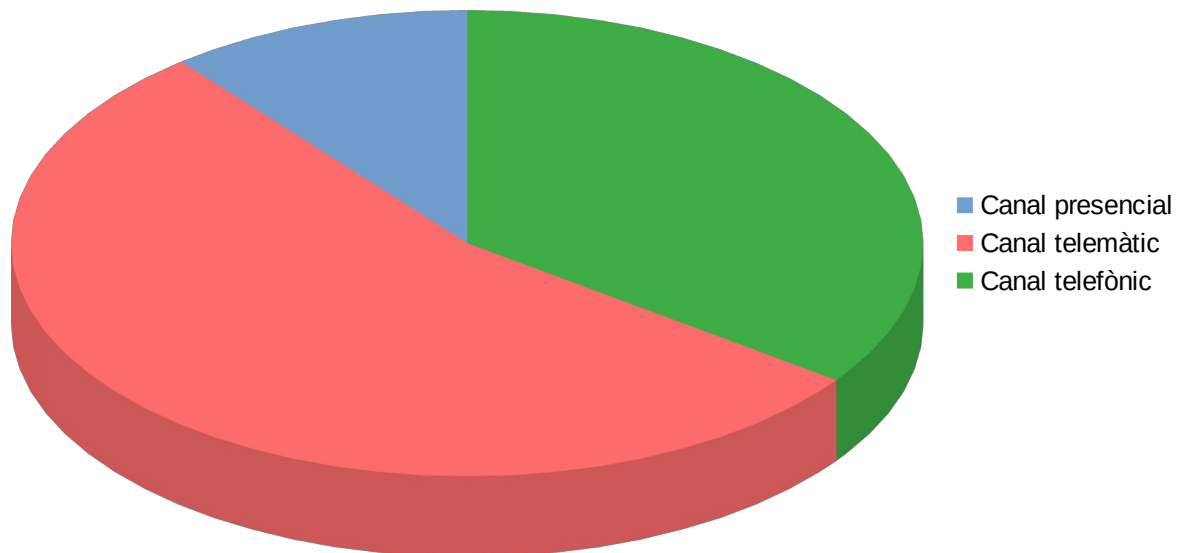
Vists els canals disponibles, fora interessant analitzar les dades sobre l'ús que se'n fa i les prestacions que ofereixen.

### 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 gener de 2023:

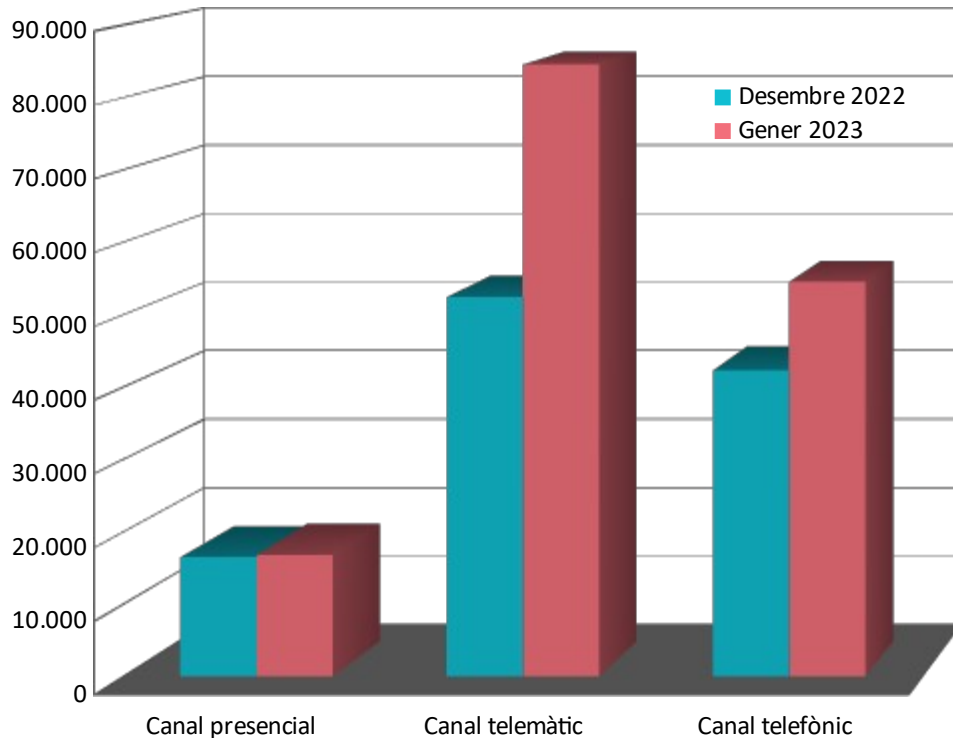
	<i>Gener 2023</i>	<i>%</i>
Canal presencial	16.795	11%
Canal telemàtic	84.497	54%
Canal telefònic	54.518	35%
Total	155.810	100%

Mes actual



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

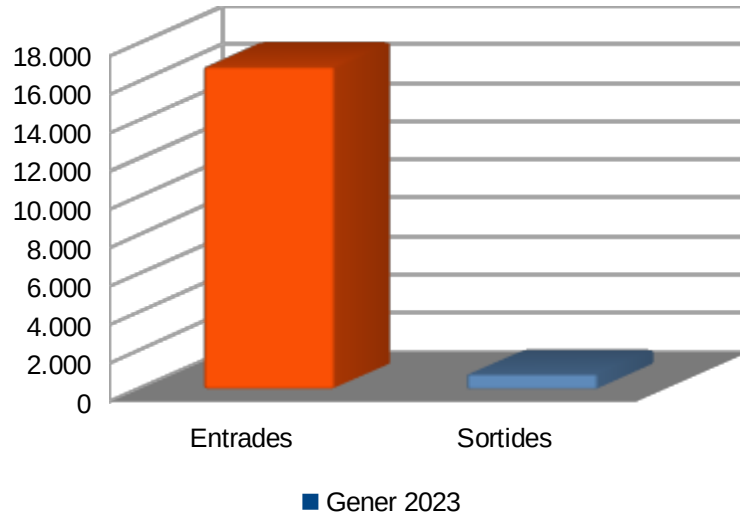
	<i>Desembre 2022</i>	<i>Gener 2023</i>	<i>Variació mensual %</i>
Canal presencial	16.484	16.795	2%
Canal telemàtic	52.363	84.497	61%
Canal telefònic	42.279	54.518	29%
Total	111.126	155.810	40%



### Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes de gener de 2023:

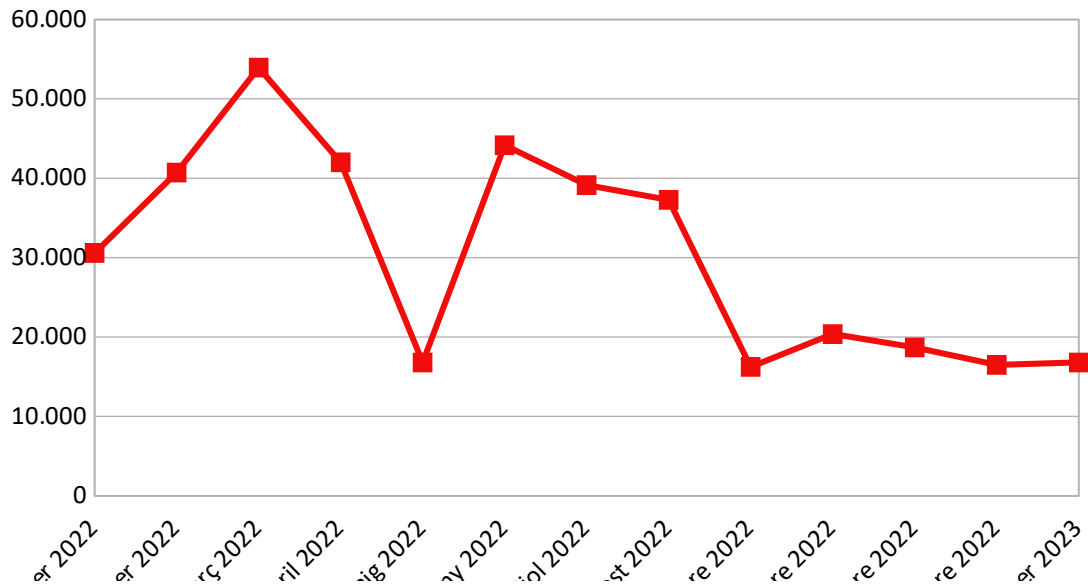
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Gener 2023	16.795	767



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

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
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	16.795	767
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
Gener 2023	16.795	767

### Evolució de les entrades

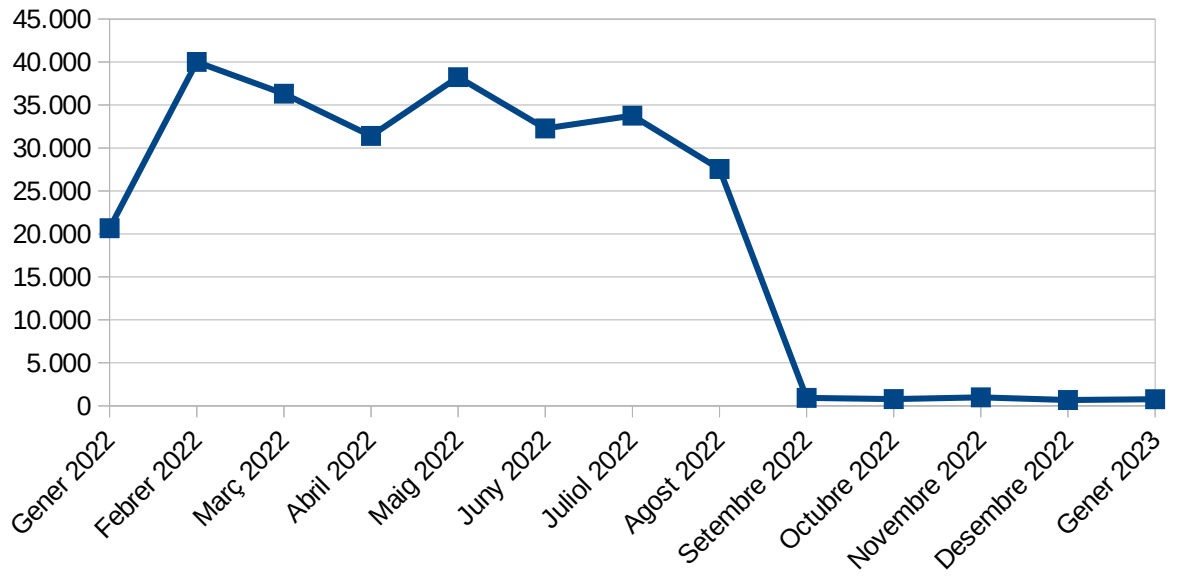


Entrades i sortides del mes de desembre per conselleries:

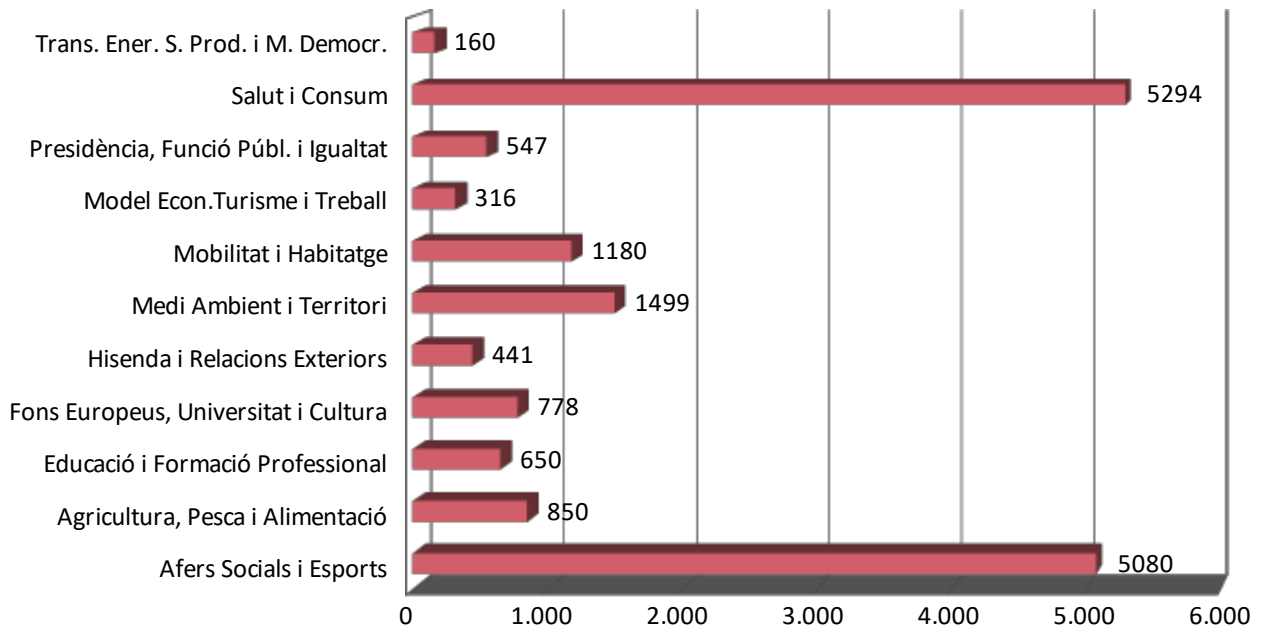
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Afers Socials i Esports	4.114	29
Agricultura, Pesca i Alimentació	1.505	41
Educació i Formació Professional	1.044	30
Fons Europeus, Universitat i Cultura	652	16
Hisenda i Relacions Exteriors	478	88
Medi Ambient i Territori	617	13
Mobilitat i Habitatge	943	12
Model Econ.Turisme 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>



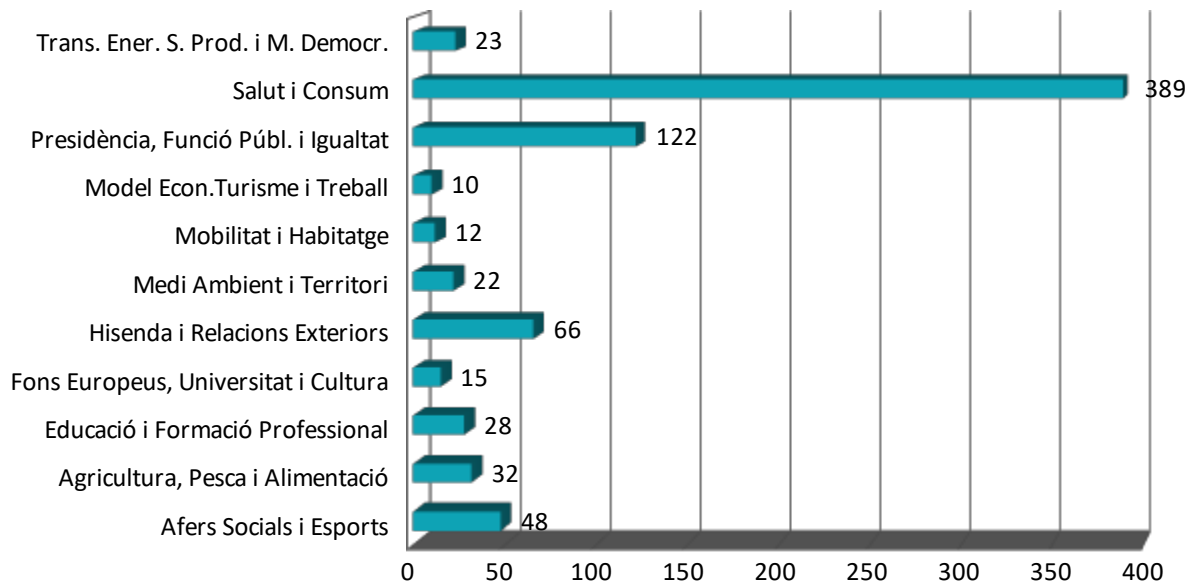
Evulci3 de les sortides



### Entrades per conselleries



### Sortides per conselleries

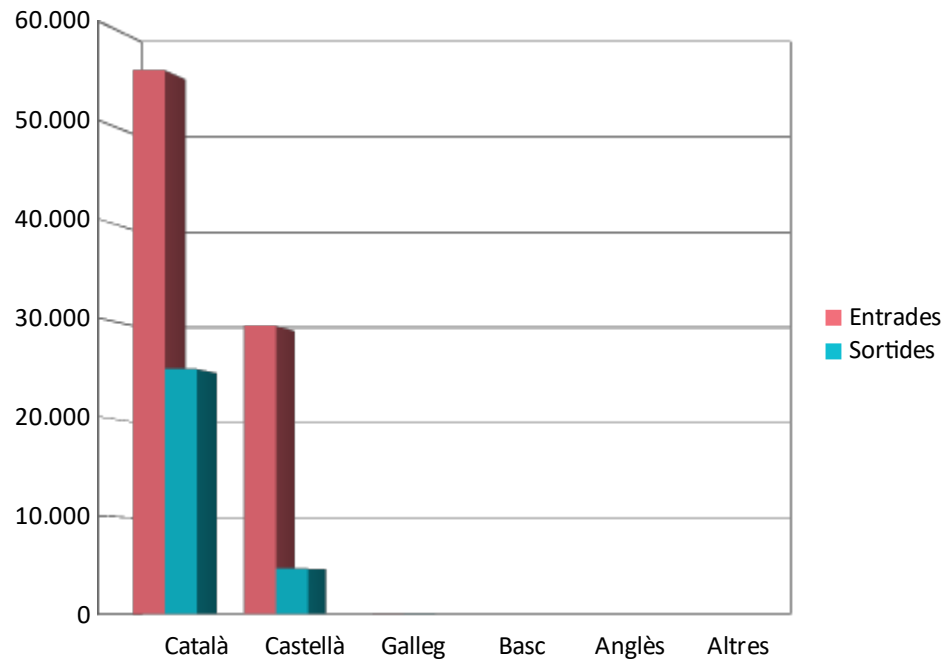


Les sortides han experimentat una forta baixada en els darrers mesos perquè amb l'entrada en producció de l'eina Notib, són els òrgans gestors que fan directament aquestes sortides, paral·lelament s'ha originat un augment de les funcions de les OAMR, així des de fa uns mesos a les oficines de registre 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	Set 2022	Oct 2022	Nov 2022	Des 2022	Gener 2023
Apodera	46	16	27	14	11
<a href="#">Cl@ve</a>	1090	508	731	1286	1925

#### Entrades i sortides per idioma

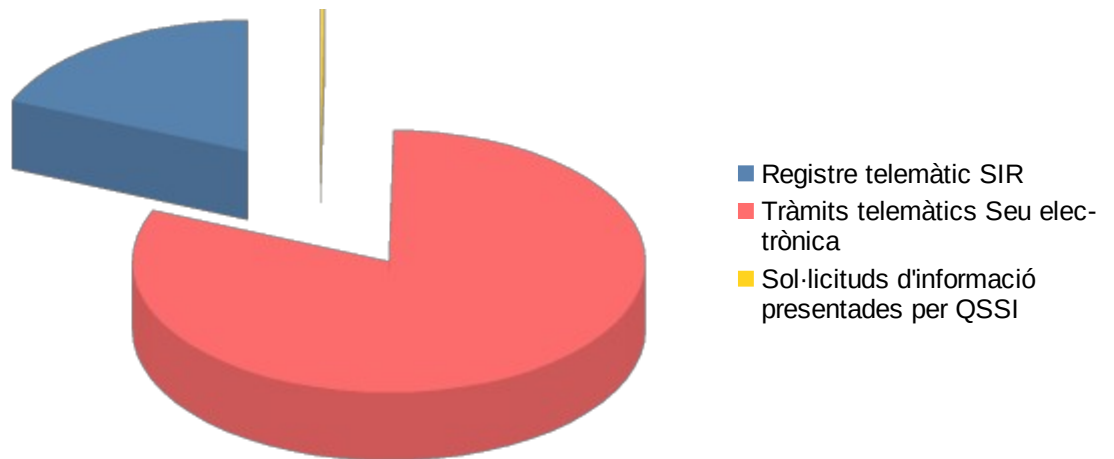
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Català	55.544	25.021
Castellà	29.429	4.652
Galleg	3	3
Basc	0	0
Anglès	0	0
Altres	0	0
	<b>84.976</b>	<b>29.676</b>



### Dades específiques del canal telemàtic

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

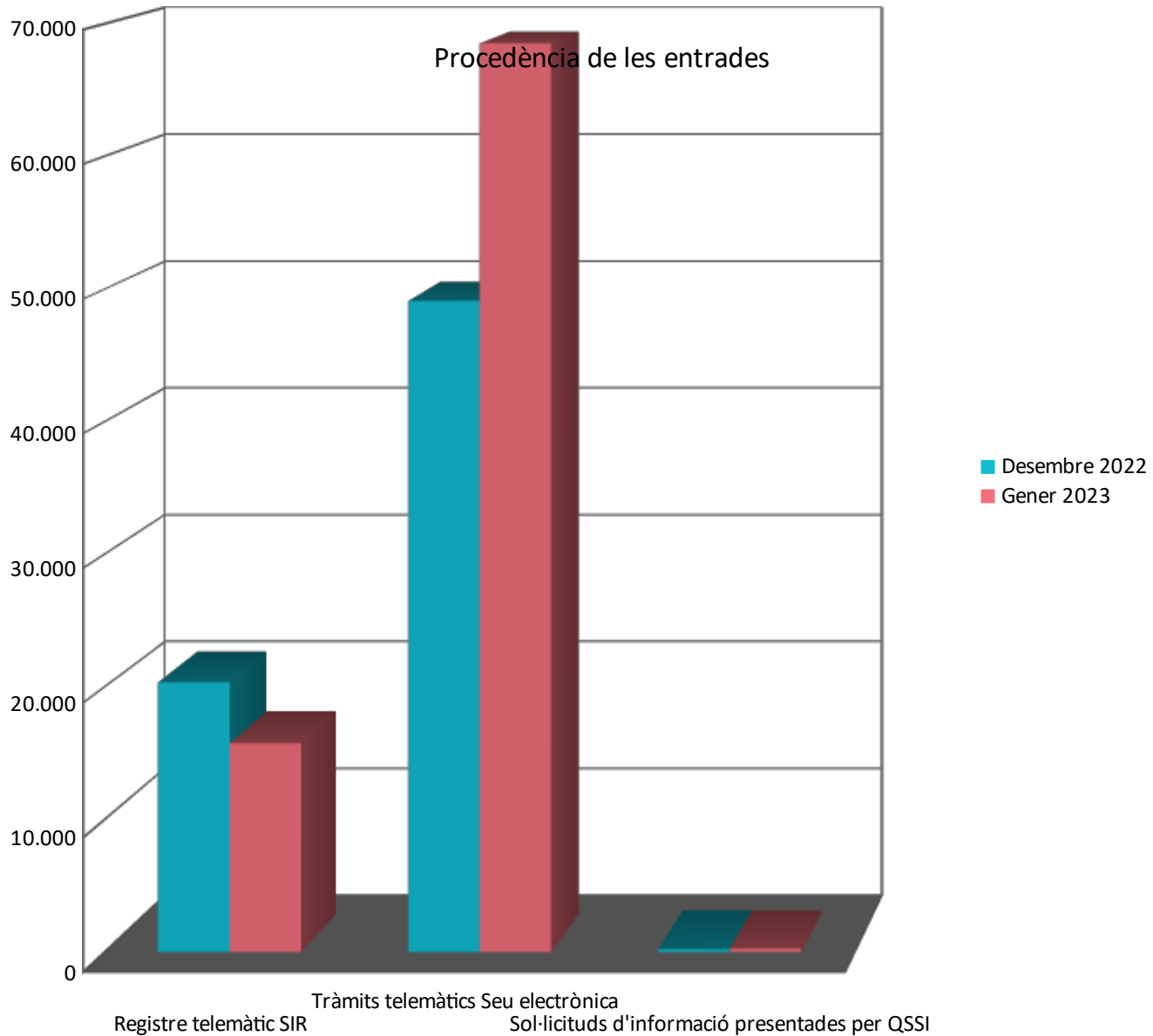
<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Gener 2023</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	15.735	19%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	68.524	81%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	238	0%
Total	84.497	100%



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

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Desembre 2022</i>	<i>Gener 2023</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	20.342	15.735	-23%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	49.095	68.524	40%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	233	238	2%
<b>Total</b>	<b>69.670</b>	<b>84.497</b>	<b>21%</b>

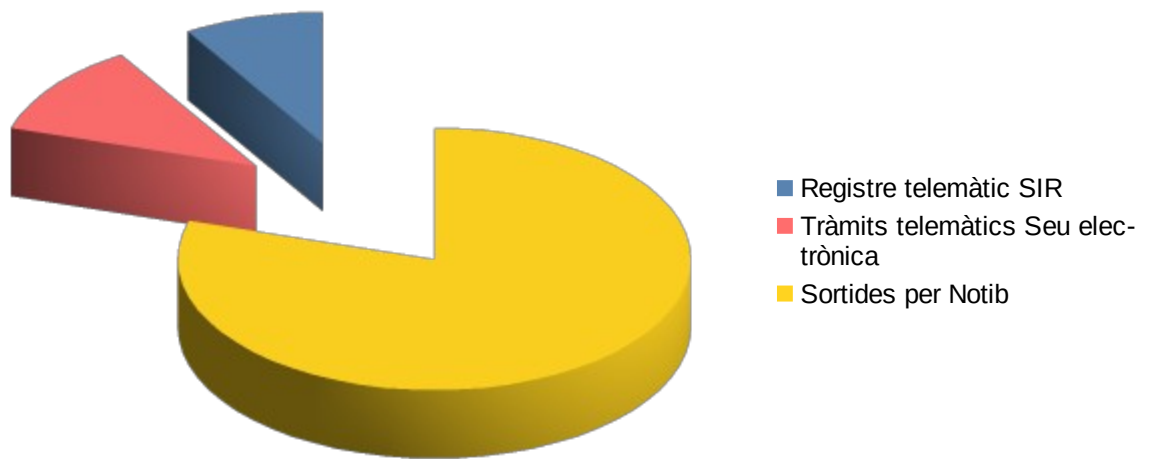
El total d'entrades telemàtiques engloba, d'una banda, les dades de les entrades presentades mitjançant els procediments que actualment són telemàtics i públics (a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears són 3.642) i, de l'altra, els escrits presentats mitjançant el sistema d'interconnexió 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

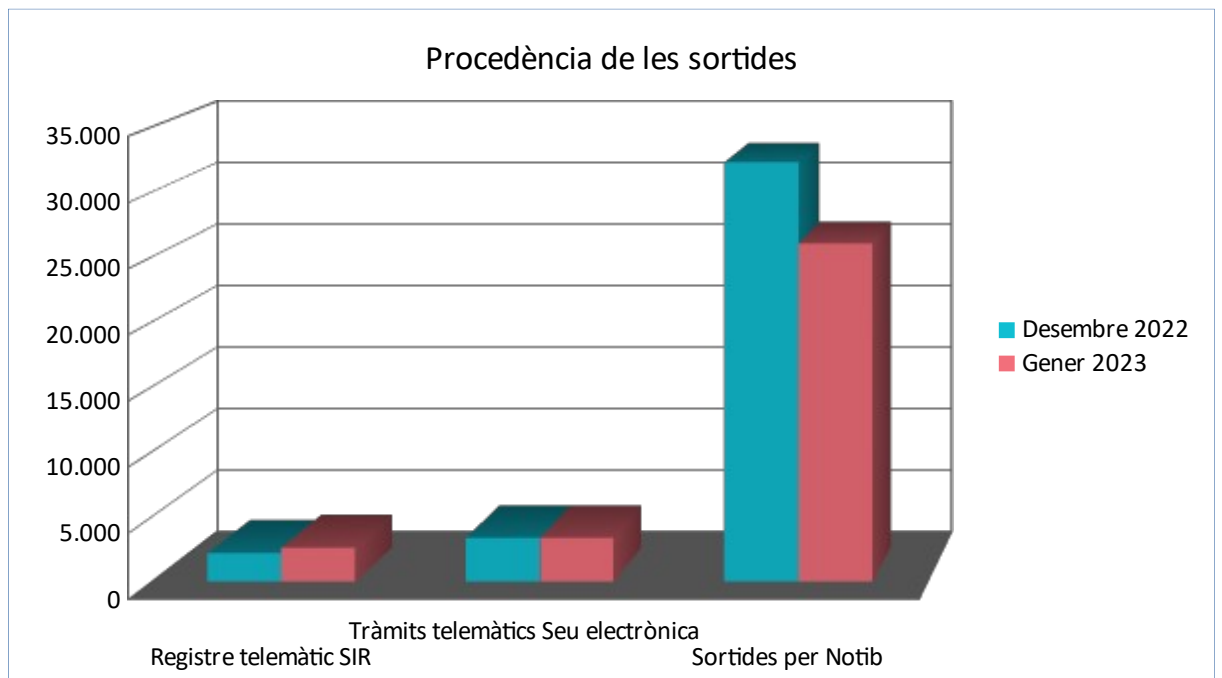
mitjançant l'eina telemàtica de notificacions i comunicacions de l'administració de la CAIB i que es diu Notib:

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Gener 2023</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	2.586	8,83%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.358	11,47%
Sortides per Notib	23.342	79,70%
Total	29.286	100,00%



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

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Desembre 2022</i>	<i>Gener 2023</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	2.192	2.586	17,97%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.368	3.358	-0,30%
Sortides per Notib	32.256	26.018	-19,34%
Total	37.816	31.962	-15,48%



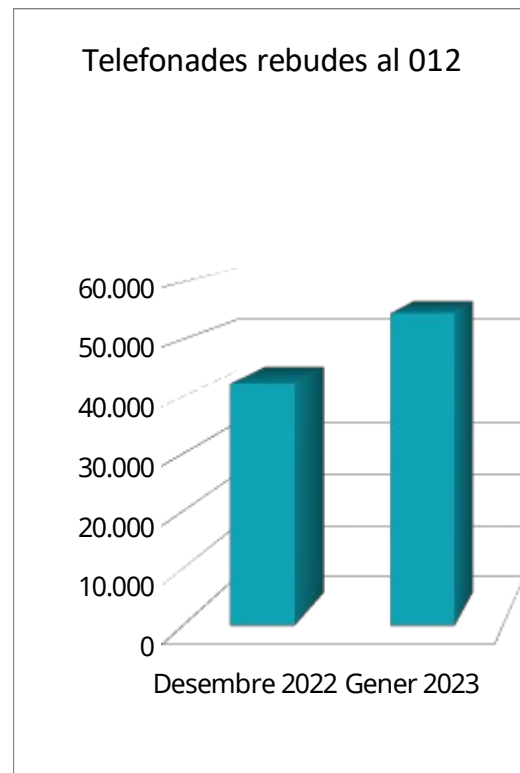
### **Dades específiques del canal telefònic**

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 gener de 2023 i es compara amb el nombre de telefonades rebudes el mes anterior.

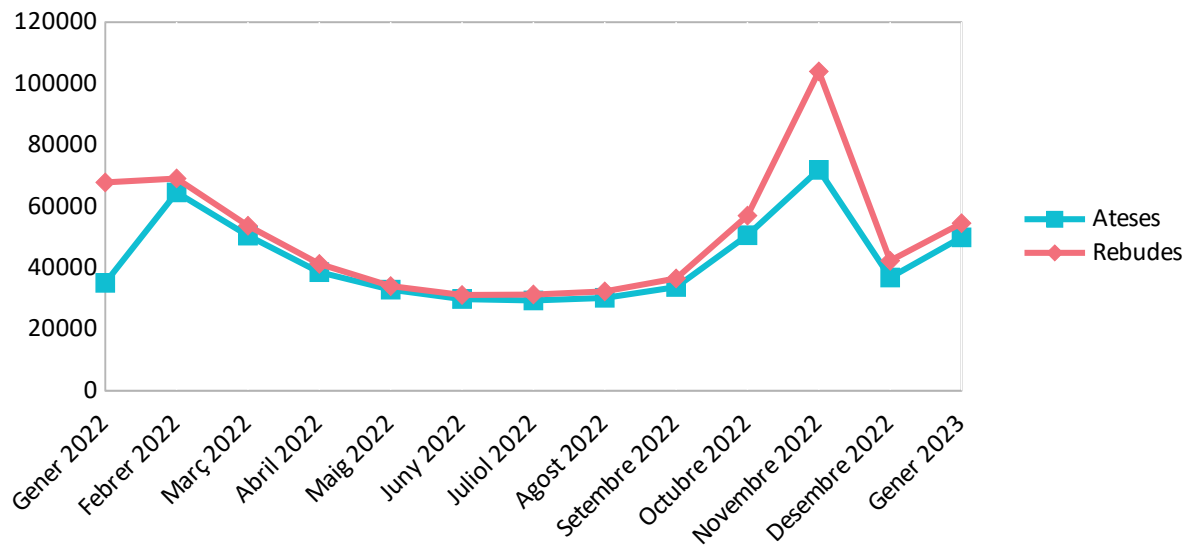


	<i>Desembre 2022</i>	<i>Gener 2023</i>
Nombre de telefonades rebudes	42.279	54.518



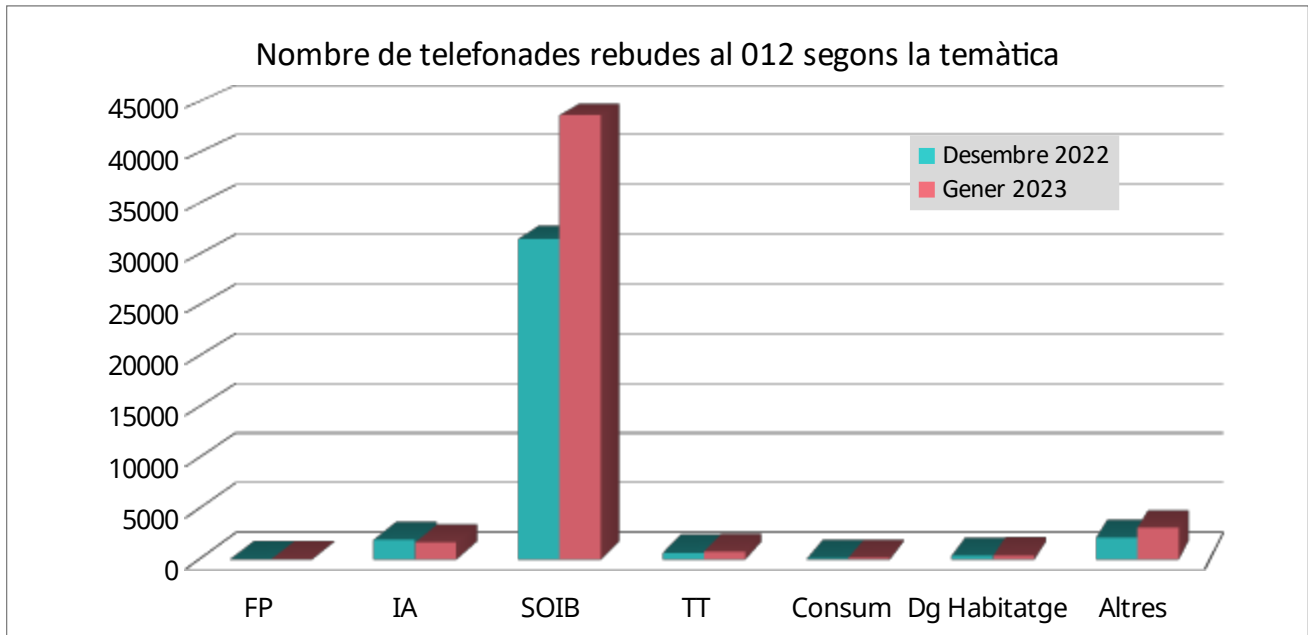
En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses durant el darrer any:

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



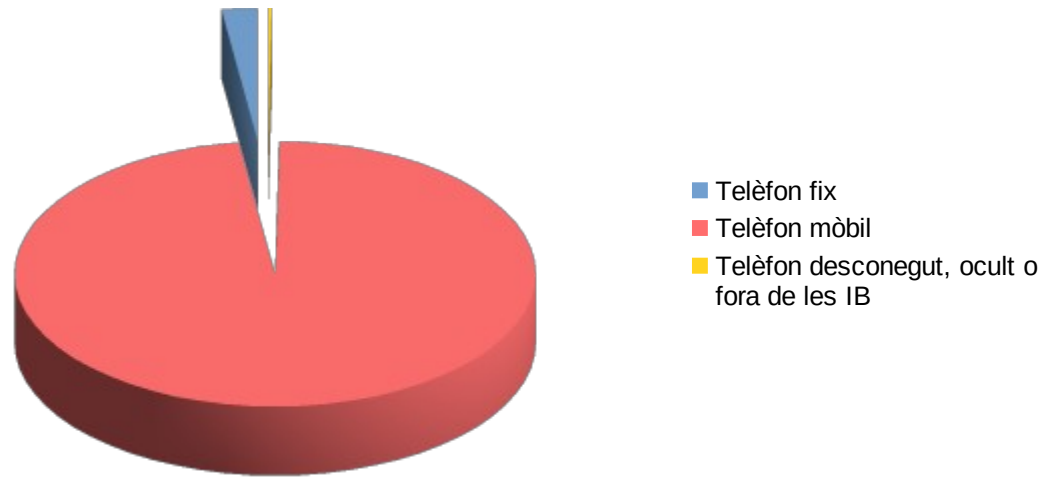
La següent taula mostra el nombre de telefonades rebudes durant el mes de gener de 2023 classificades segons la temàtica (s'hi han inclòs, com a referència, les dades corresponents al mes anterior).

Informació per temàtica	Desembre 2022	Gener 2023
Funció Pública	19	24
Informació administrativa	1948	1692
SOIB	31498	43689
Tràmits telemàtics	678	764
Consum	148	191
IB-Salut	377	423
Altres	2176	3120



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 del 97% del total.

<i>Origen de la telefonada</i>	<i>Gener 2023</i>	<i>Percentatge</i>
Telèfon fix	1.115	2,23 %
Telèfon mòbil	48.667	97,52 %
Telèfon desconegut, ocult o fora de les IB	121	0,24 %
<b>Total</b>	<b>49.903</b>	<b>100,00 %</b>



Quant al temps d'espera, aquest mes s'han aconseguit xifres excel·lents perquè tan sols ha estat de 45 segons, xifra que està bastant per davall del que marca per la carta de serveis (60 segons).

