



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**

## **Març 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.).

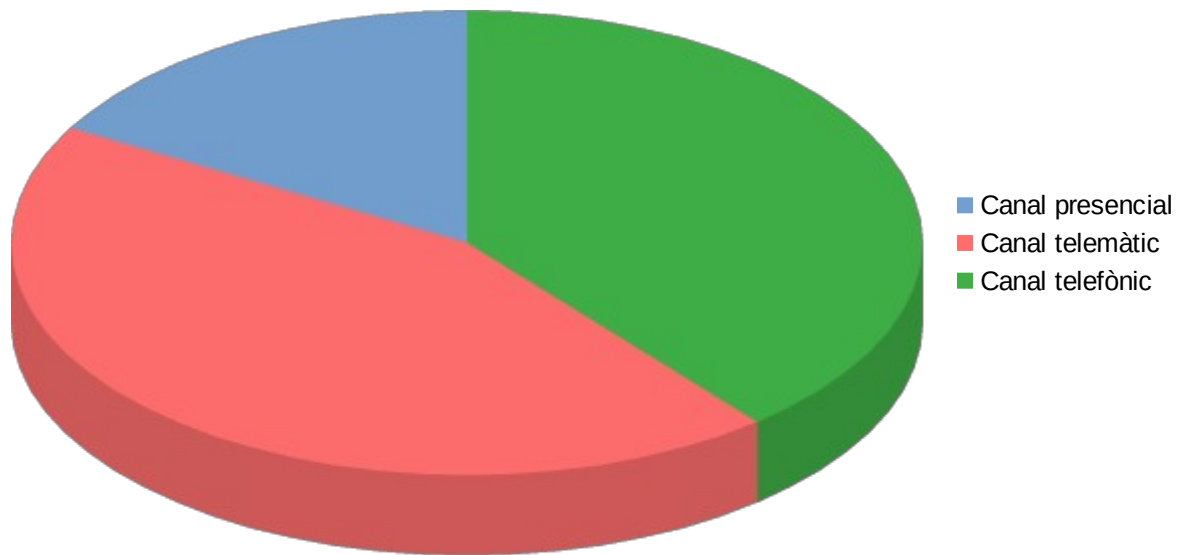
Vists els canals disponibles, fora interessant analitzar les dades sobre l'ús que se'n fa i les prestacions que ofereixen.

### 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 març de 2023:

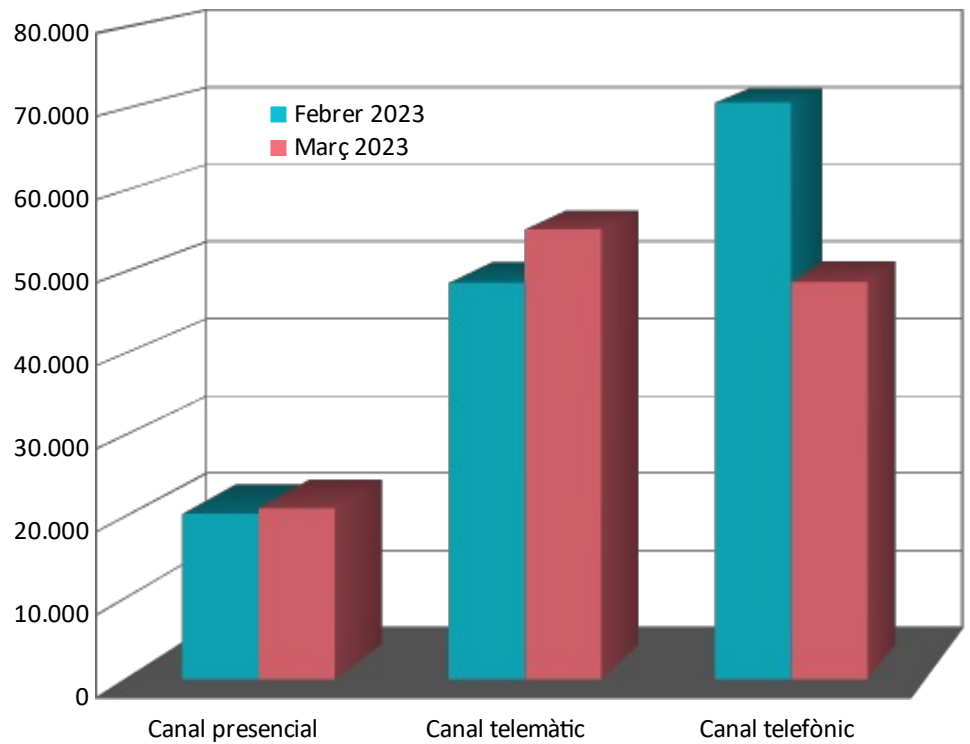
	<i>Març 2023</i>	<i>%</i>
Canal presencial	20.952	17%
Canal telemàtic	55.155	44%
Canal telefònic	48.681	39%
Total	124.788	100%

Mes actual



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

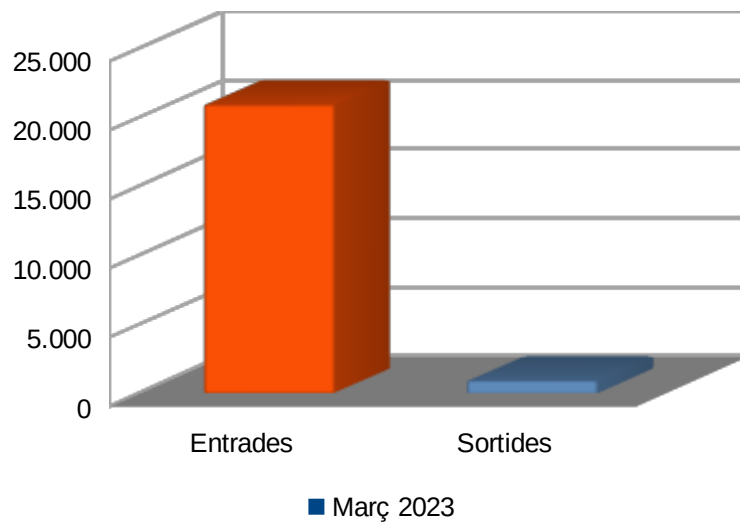
	<i>Febrer 2023</i>	<i>Març 2023</i>	<i>Variació mensual %</i>
Canal presencial	20.334	20.952	3%
Canal telemàtic	48.633	55.155	13%
Canal telefònic	70.722	48.681	-31%
Total	139.689	124.788	-11%



### Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes de març de 2023:

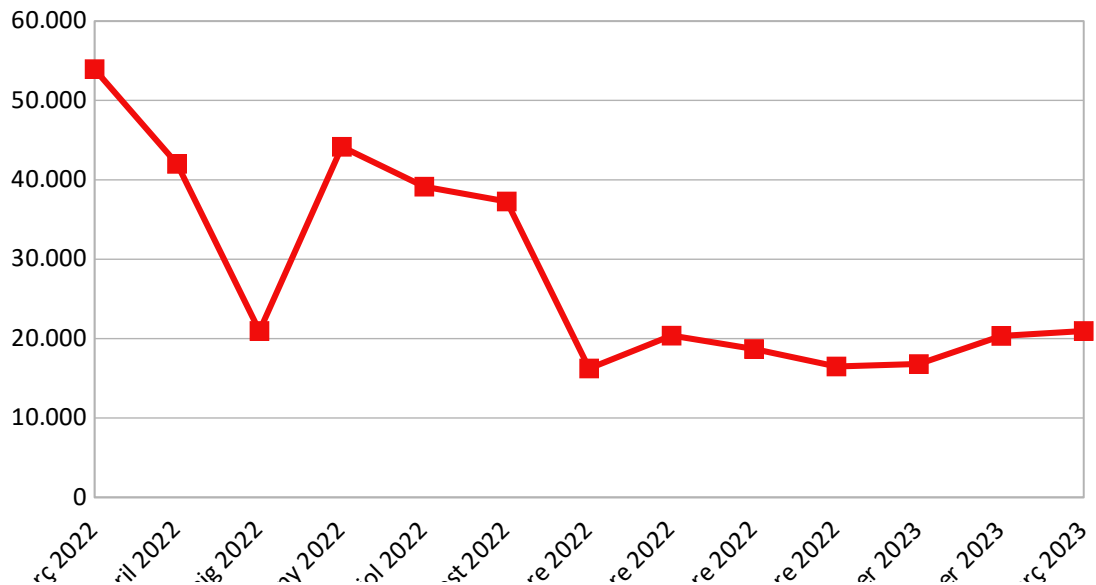
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Març 2023	20.952	963



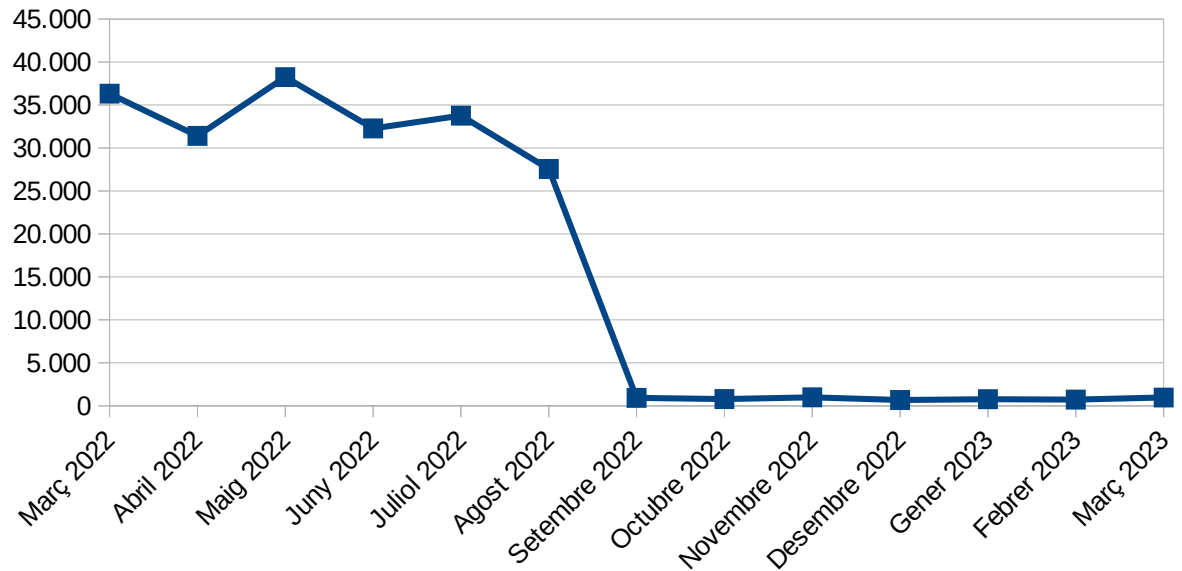
Evolució anual del nombre d'entrades i sortides del darrer any:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Març 2022	53.932	36.312
Abril 2022	42.010	31.400
Maig 2022	20.952	38.240
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
Febrer 2023	20.334	726
Març 2023	20.952	963

Evolució de les entrades



### Evolució de les sortides

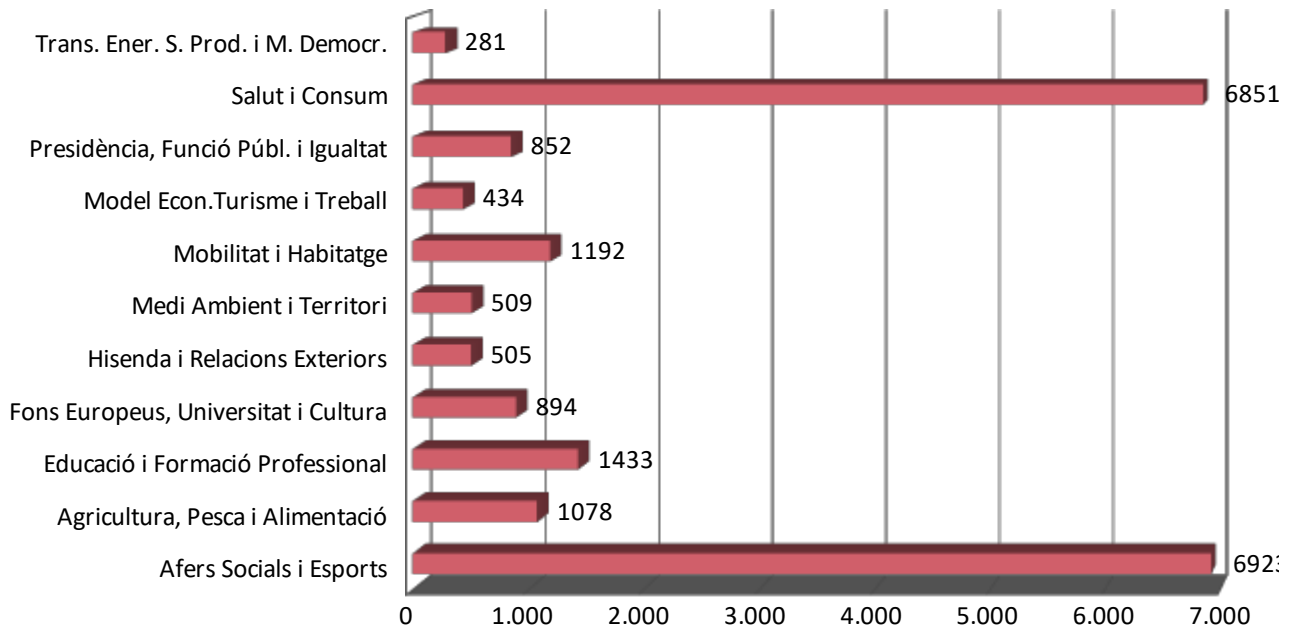


Entrades i sortides del mes de febrer per conselleries:

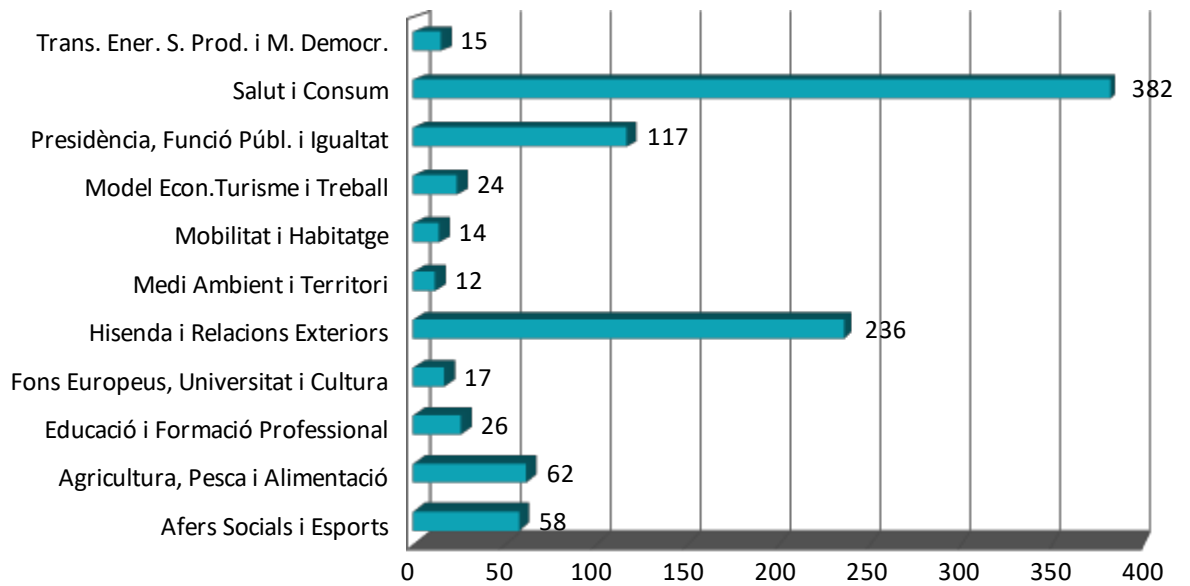
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Afers Socials i Esports	6.923	58
Agricultura, Pesca i Alimentació	1.078	62
Educació i Formació Professional	1.433	26
Fons Europeus, Universitat i Cultura	894	17
Hisenda i Relacions Exteriors	505	236
Medi Ambient i Territori	509	12
Mobilitat i Habitatge	1.192	14
Model Econ.Turisme i Treball	434	24
Presidència, Funció Públ. i Igualtat	852	117
Salut i Consum	6.851	382
Trans. Ener. S. Prod. i M. Democr.	281	15
<b>Total</b>	<b>20.952</b>	<b>963</b>



### Entrades per conselleries



### Sortides per conselleries

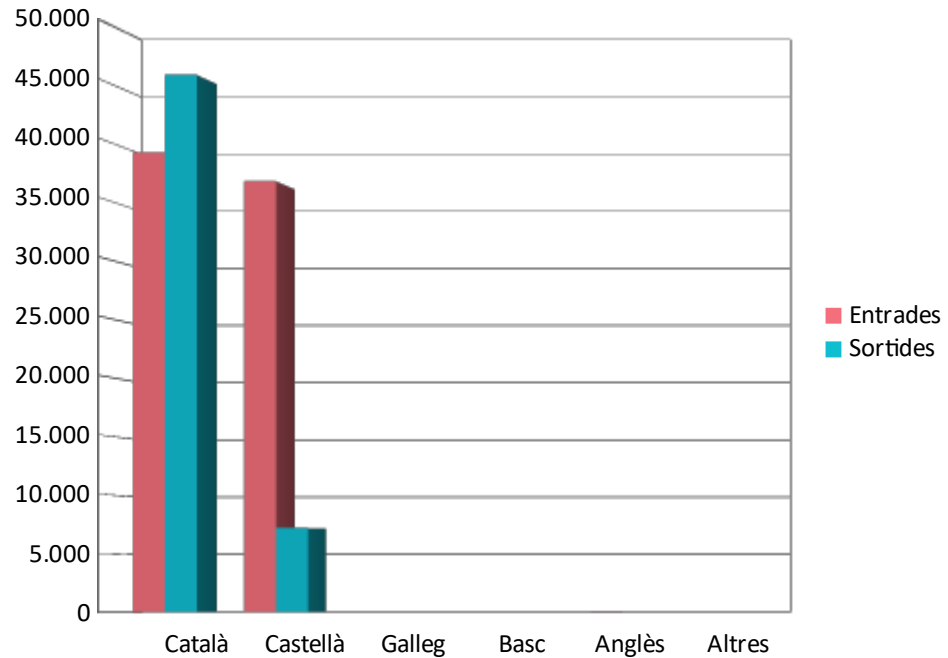


Les sortides han experimentat una forta baixada en els darrers mesos perquè amb l'entrada en producció de l'eina Notib, són els òrgans gestors que fan directament aquestes sortides, paral·lelament s'ha originat un augment de les funcions de les OAMR, així des de fa uns mesos a les oficines de registre 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	Oct 2022	Nov 2022	Des 2022	Gener 2023	Febrer 2023	Març 2023
Apodera	16	27	14	11	16	10
Cl@ve	508	731	1286	1925	482	823

### Entrades i sortides per idioma

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Català	39.072	45.700
Castellà	36.632	7.184
Galleg	0	0
Basc	0	0
Anglès	2	0
Altres	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>75.706</b>	<b>52.884</b>



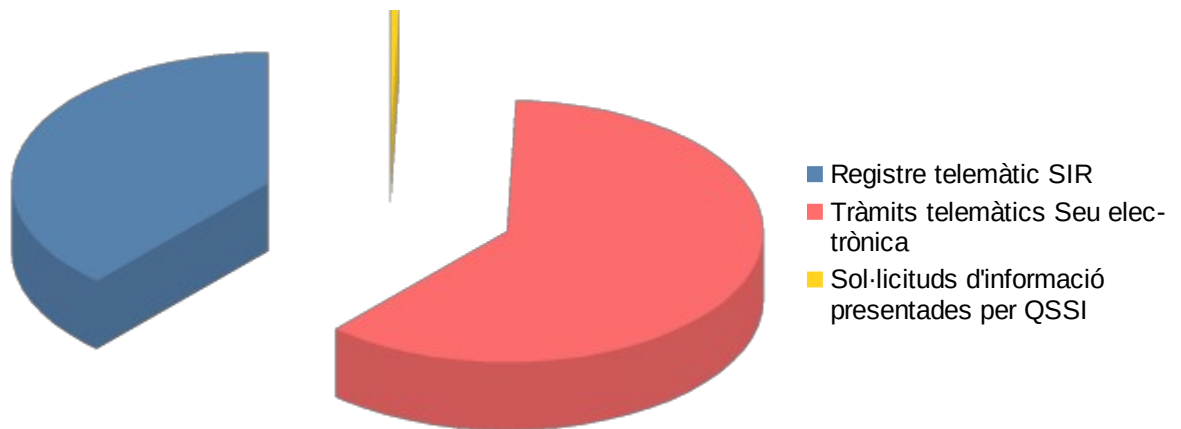
### Dades específiques del canal telemàtic

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

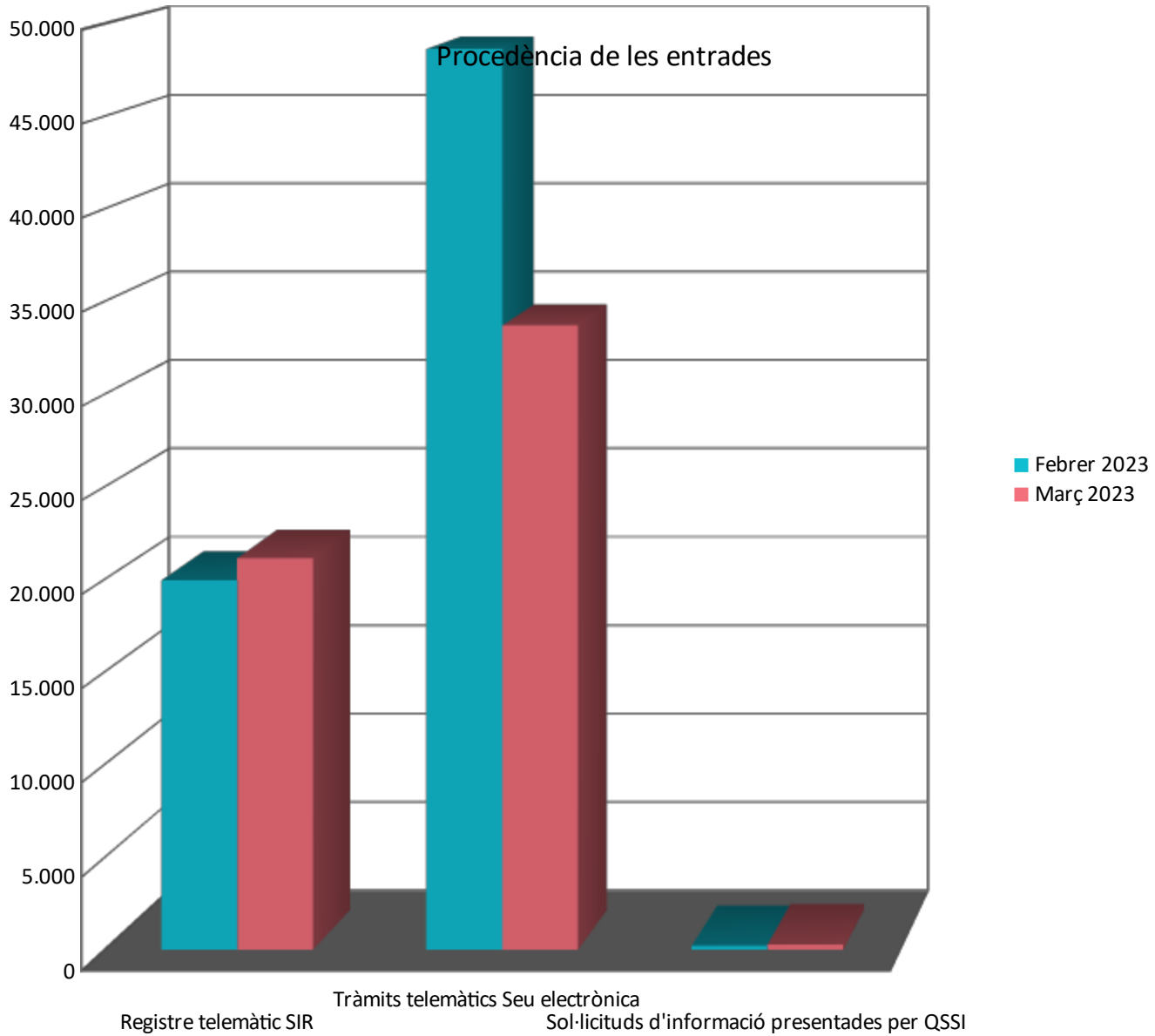
<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Març 2023</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	21.147	38%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	33.705	61%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	303	1%
Total	55.155	100%

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

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Febrer 2023</i>	<i>Març 2023</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	19.950	21.147	6%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	48.633	33.705	-31%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	224	303	35%
Total	68.807	55.155	-20%

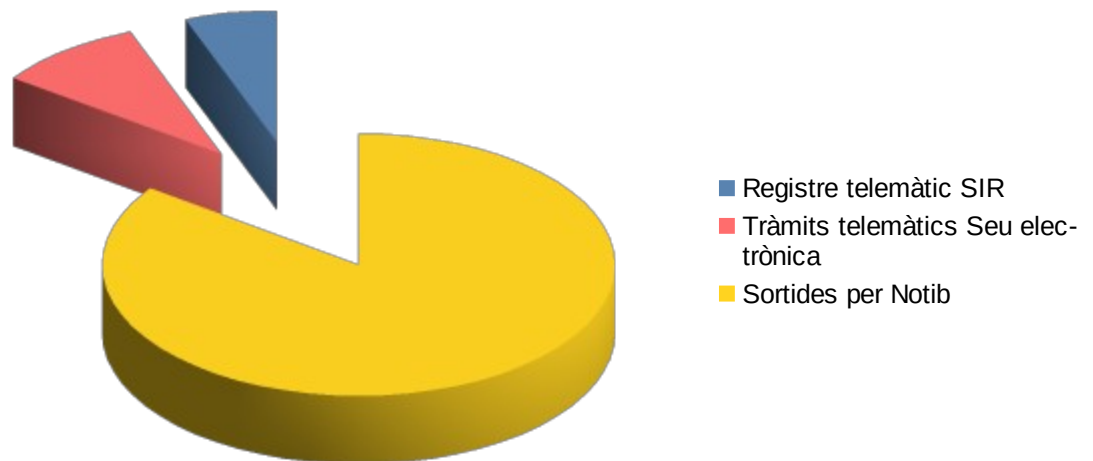


El total d'entrades telemàtiques engloba, d'una banda, les dades de les entrades presentades mitjançant els tràmits que actualment són telemàtics i públics (a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears són 3.964) i, de l'altra, els escrits presentats mitjançant el sistema d'interconnexió de registres (SIR) així com les sol·licituds d'informació formulades per mitjà de l'eina informàtica de queixes i suggeriments (QSSI).



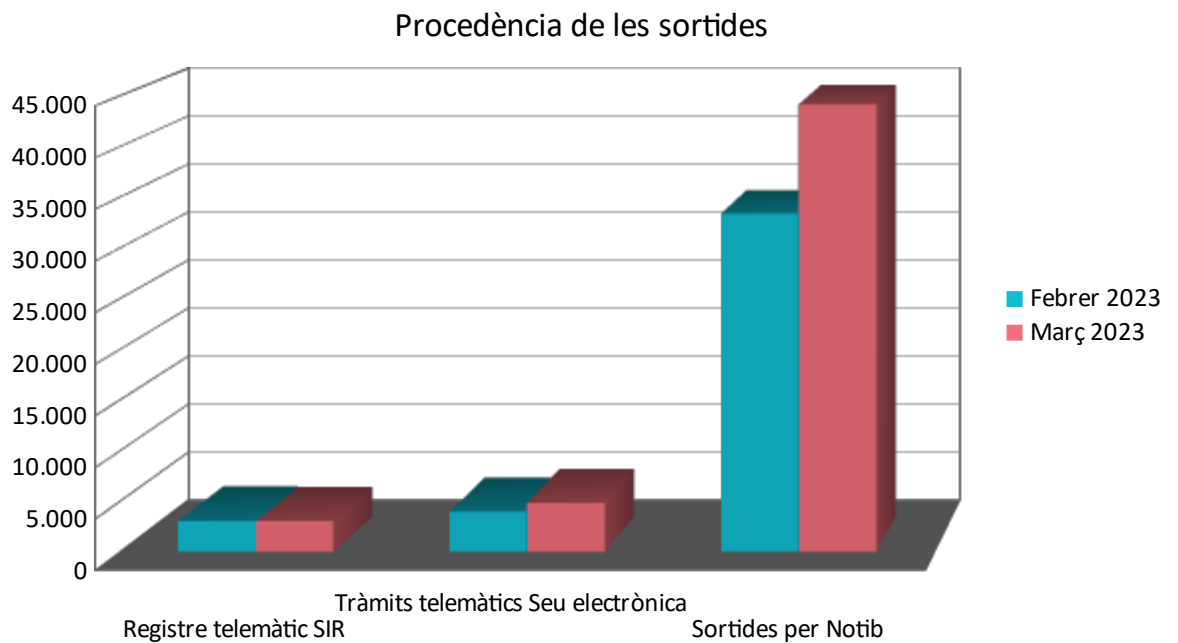
A continuació es presenten les dades referides a les sortides telemàtiques efectuades per l'Administració, en aquesta taula incloem les sortides realitzades mitjançant l'eina telemàtica de notificacions i comunicacions de l'administració de la CAIB i que es diu Notib:

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Març 2023</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	3.013	5,80%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	4.837	9,31%
Sortides per Notib	44.115	84,89%
Total	51.965	100,00%



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

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Febrer 2023</i>	<i>Març 2023</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	3.041	3.013	-0,92%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	3.975	4.837	21,69%
Sortides per Notib	33.359	44.115	32,24%
Total	40.375	51.965	28,71%

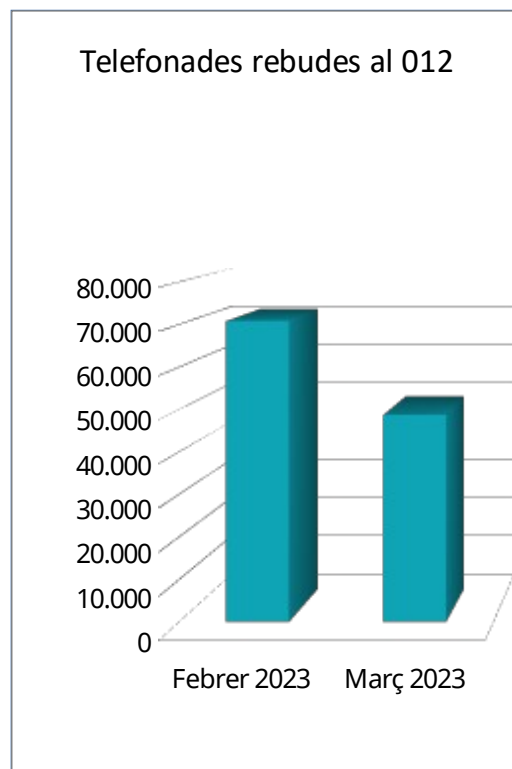


### **Dades específiques del canal telefònic**

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

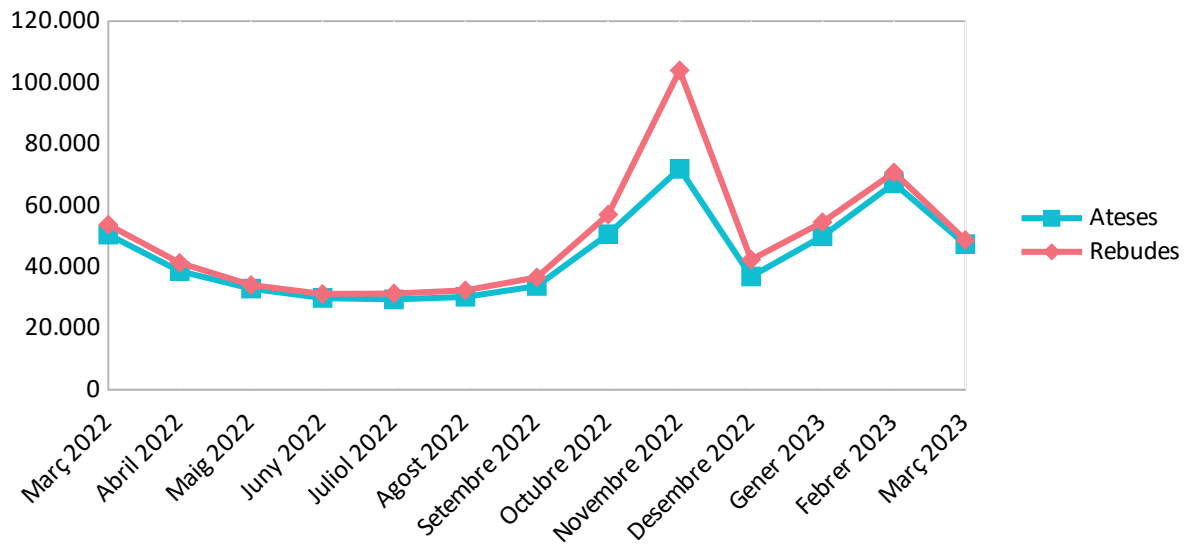
	<i>Febrer 2023</i>	<i>Març 2023</i>
Nombre de telefonades rebudes	70.722	48.681



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

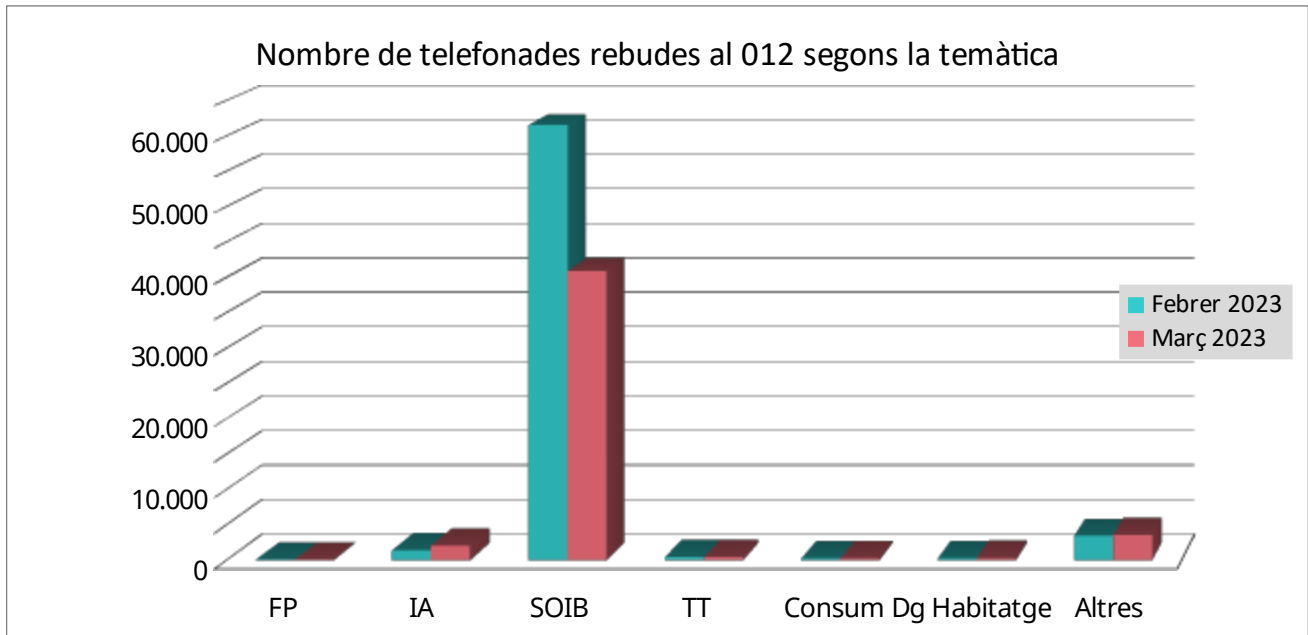


Nombre de cridades rebudes i ateses pel 012 (evolució mensual dels 12 darrers mesos)



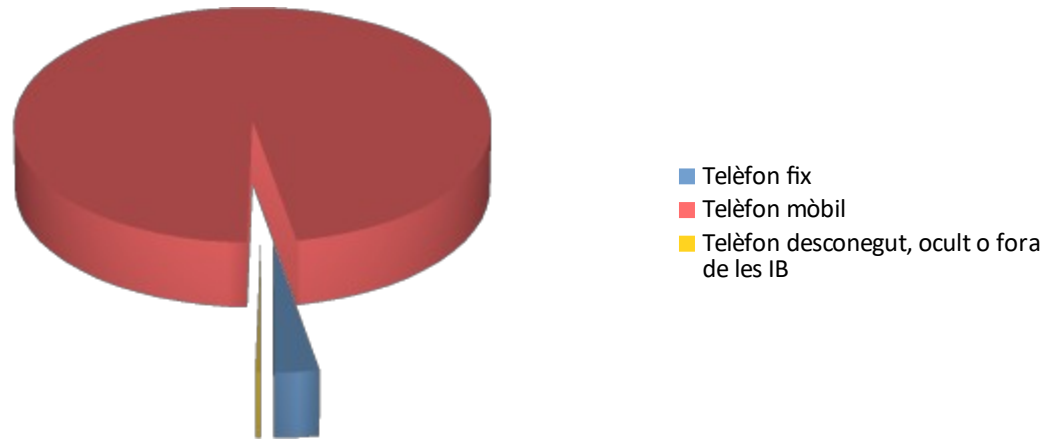
La següent taula mostra el nombre de telefonades rebudes durant el mes de març de 2023 classificades segons la temàtica (s'hi han inclòs, com a referència, les dades corresponents al mes anterior).

Informació per temàtica	Febrer 2023	Març 2023
Funció Pública	9	14
Informació administrativa	1370	2015
SOIB	61476	40813
Tràmits telemàtics	407	405
Consum	203	241
IB-Salut	276	283
Altres	3399	3543



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>Març 2023</i>	<i>Percentatge</i>
Telèfon fix	1.364	2,88 %
Telèfon mòbil	45.793	96,79 %
Telèfon desconegut, ocult o fora de les IB	157	0,33 %
<b>Total</b>	<b>47.314</b>	<b>100,00 %</b>



Quant al temps d'espera, aquest mes s'han superat les xifres del mes anterior que ja eren molt bones i s'ha aconseguit que la ciutadania sols hagués d'esperar una mitjana de 20 per ser atès. Recordem que la carta de serveis marca un temps màxim de 60 segons.

