



**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**

## **Desembre 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.).

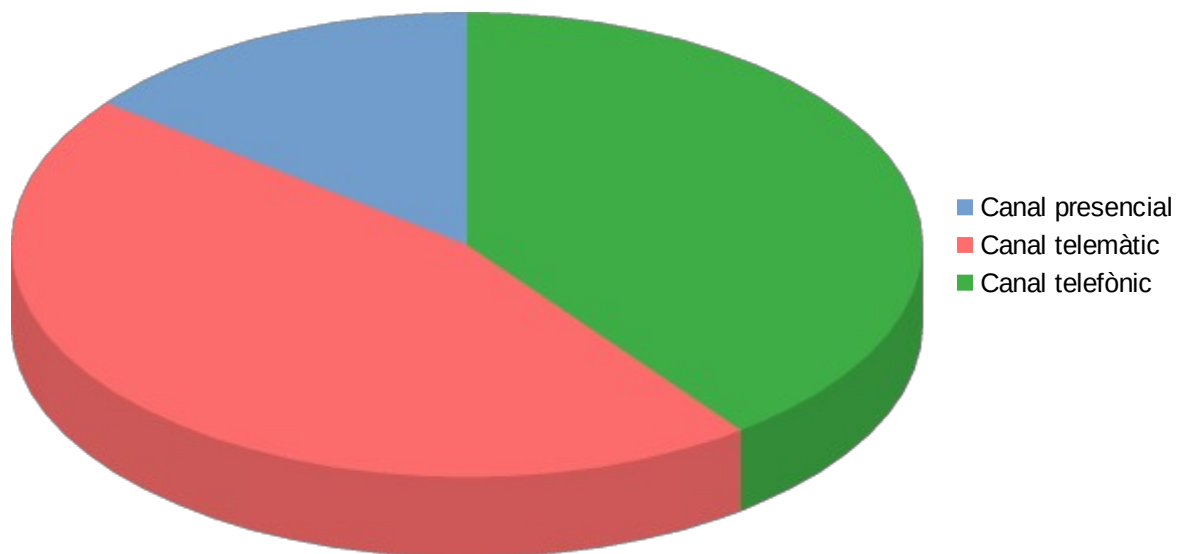
Vists els canals disponibles, fora interessant analitzar les dades sobre l'ús que se'n fa i les prestacions que ofereixen.

### 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 desembre de 2023:

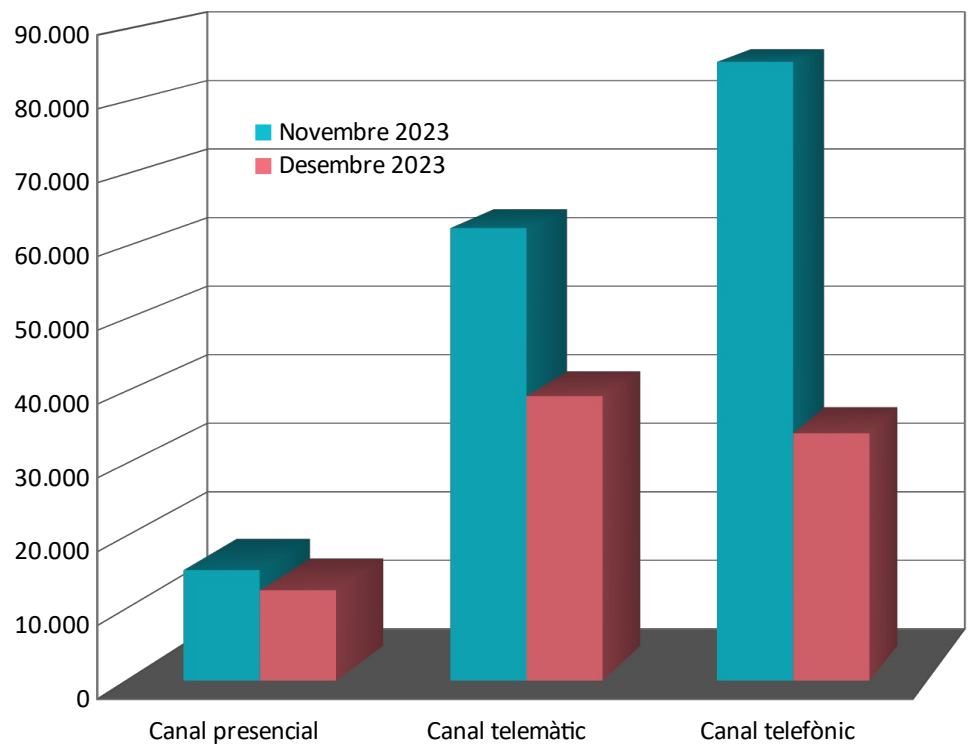
|                  | <i>Desembre 2023</i> | <i>%</i> |
|------------------|----------------------|----------|
| Canal presencial | 12.476               | 15%      |
| Canal telemàtic  | 39.292               | 46%      |
| Canal telefònic  | 34.132               | 40%      |
| Total            | 85.900               | 100%     |

Mes actual



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

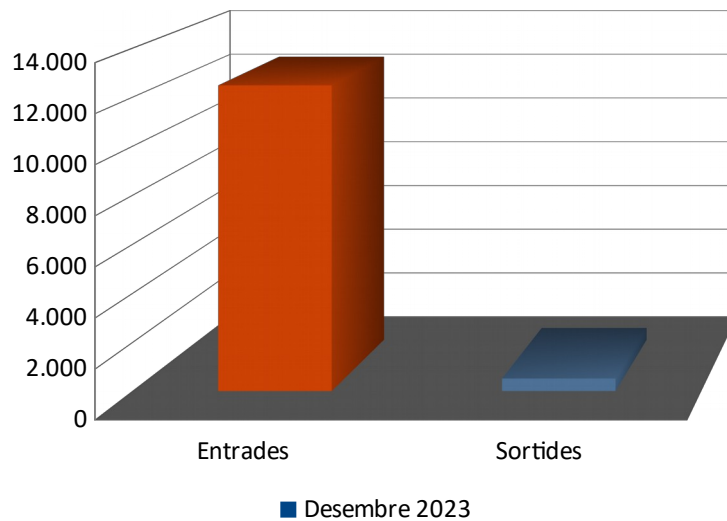
|                  | <i>Novembre 2023</i> | <i>Desembre 2023</i> | <i>Variació mensual %</i> |
|------------------|----------------------|----------------------|---------------------------|
| Canal presencial | 15.271               | 12.476               | -18%                      |
| Canal telemàtic  | 62.486               | 39.292               | -37%                      |
| Canal telefònic  | 85.444               | 34.132               | -60%                      |
| Total            | 163.201              | 85.900               | -47%                      |



### Dades específiques del canal presencial

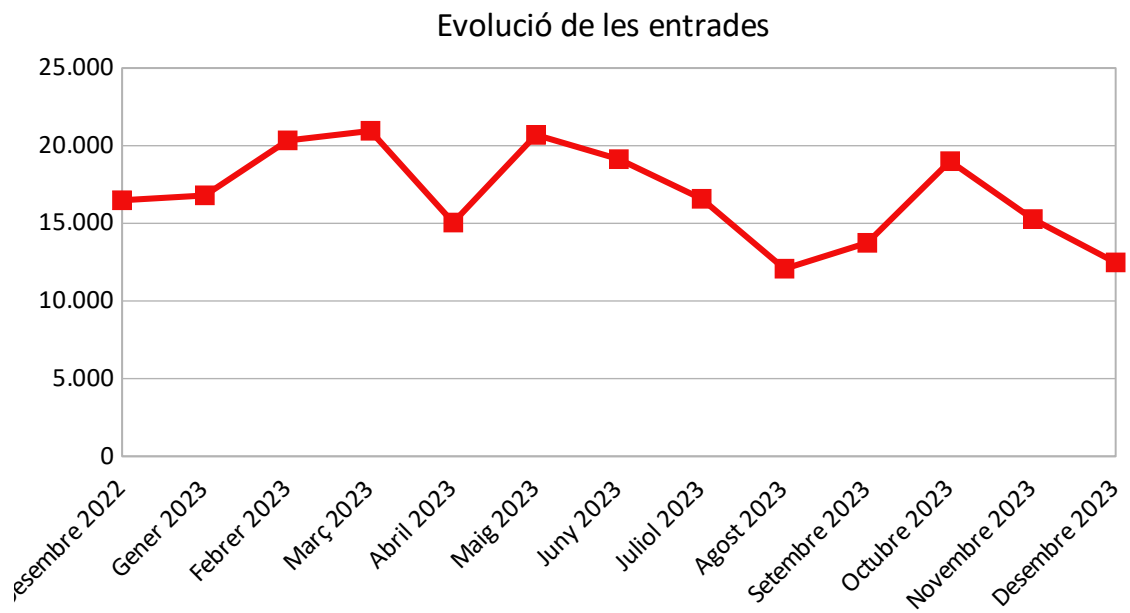
Entrades i sortides del mes de desembre de 2023:

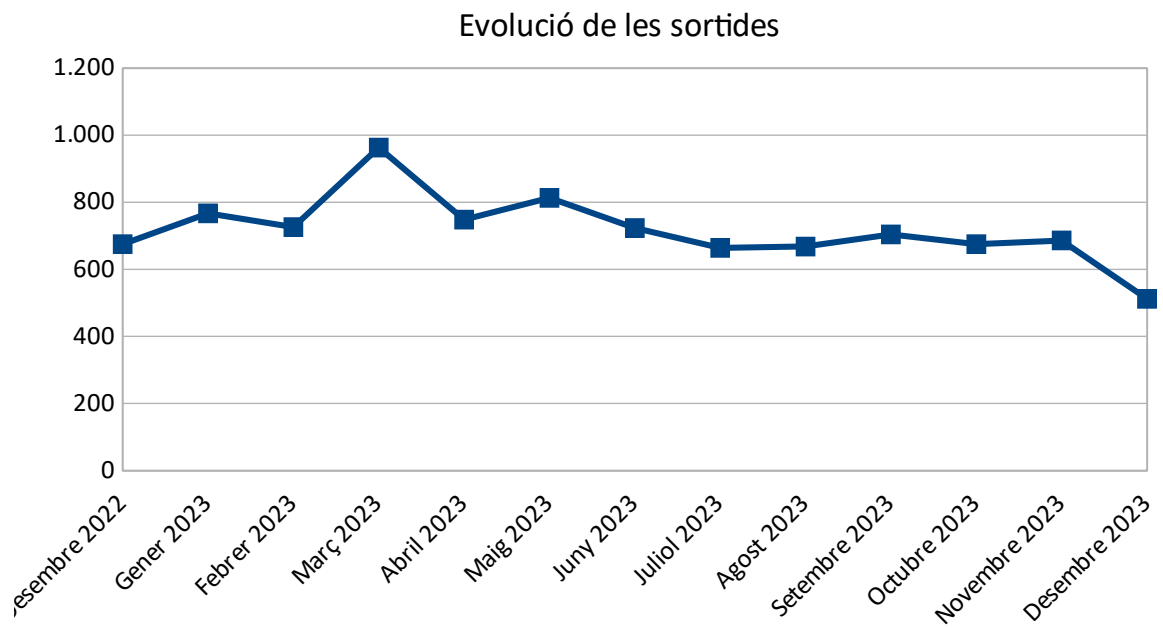
|               | <i>Entrades</i> | <i>Sortides</i> |
|---------------|-----------------|-----------------|
| Desembre 2023 | 12.476          | 512             |



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

|               | <i>Entrades</i> | <i>Sortides</i> |
|---------------|-----------------|-----------------|
| 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             |
| Novembre 2023 | 15.271          | 686             |
| Desembre 2023 | 12.476          | 512             |

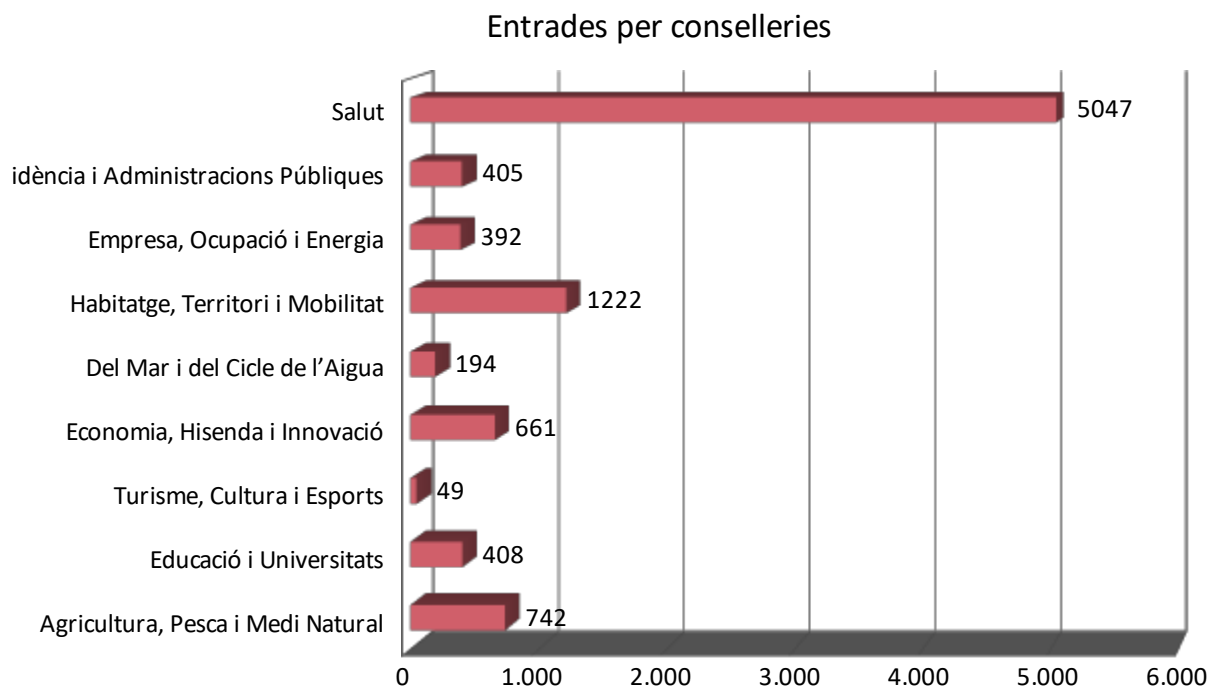




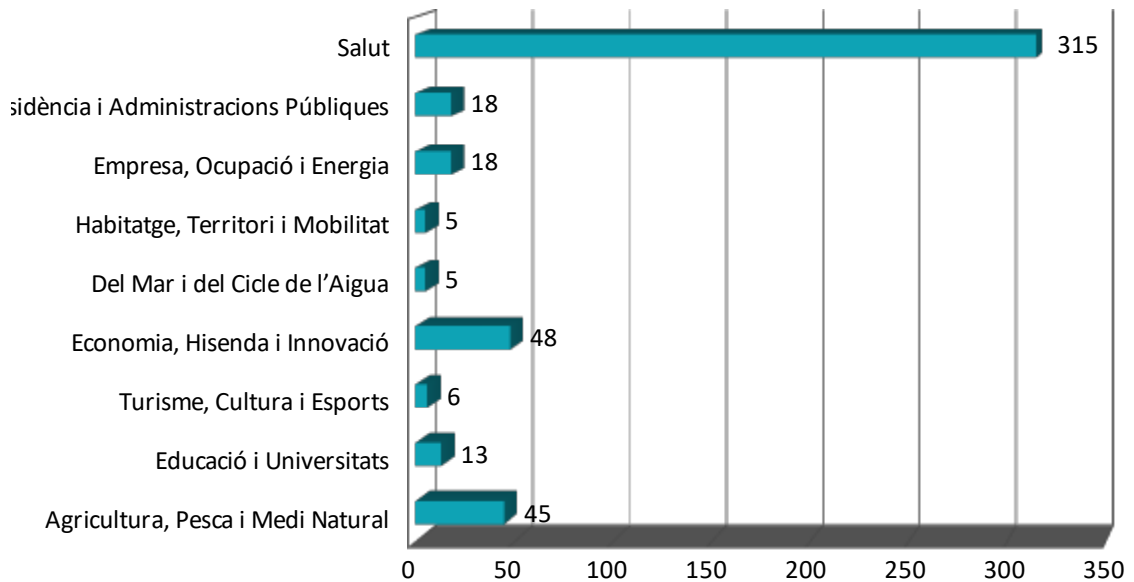
Entrades i sortides del mes de novembre per conselleries:

|   | <i>Entrades</i> | <i>Sortides</i> |
|---|-----------------|-----------------|
| Família i Afers Socials                 | 3.356           | 39              |
| Agricultura, Pesca i Medi Natural       | 742             | 45              |
| Educació i Universitats                 | 408             | 13              |
| Turisme, Cultura i Esports              | 49              | 6               |
| Economia, Hisenda i Innovació           | 661             | 48              |
| Del Mar i del Cicle de l'Aigua          | 194             | 5               |
| Habitatge, Territori i Mobilitat        | 1.222           | 5               |
| Empresa, Ocupació i Energia             | 392             | 18              |
| Presidència i Administracions Públiques | 405             | 18              |
| Salut                                   | 5.047           | 315             |





Sortides per conselleries

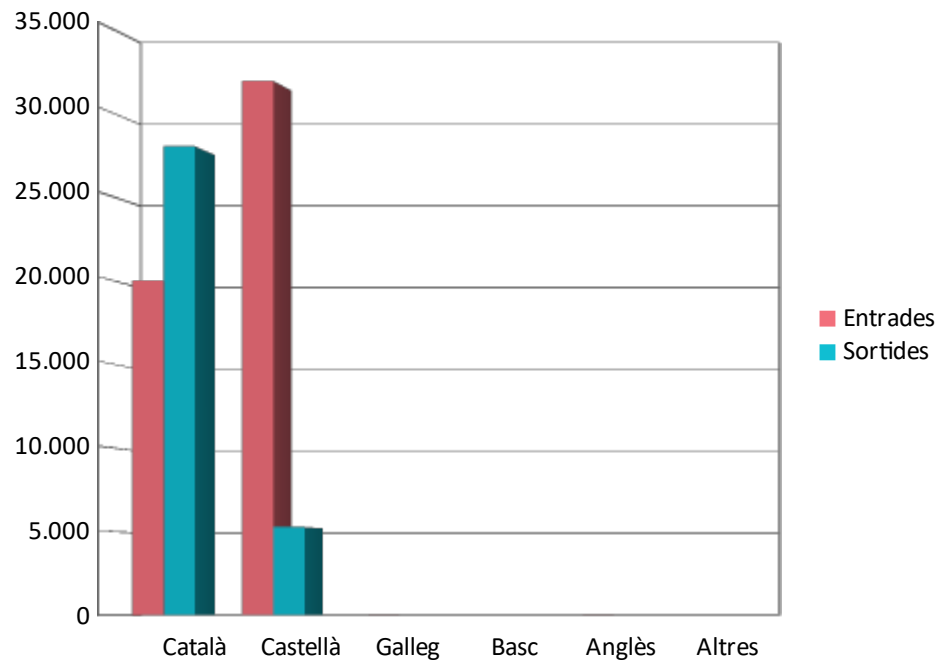


Actualment a les oficines d'assistència en matèria de registres de l'Administració de la CAIB es dona accés a [Cl@ve](#) i es fan apoderaments, a les oficines que tenen cita prèvia per Bitcita, aquests nous serveis han tengut les sol·licituds que mostra la següent taula:

|                      | Apodera | Cl@ve |
|----------------------|---------|-------|
| <b>Desembre 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 2023</b> | 4       | 260   |
| <b>Octubre 2023</b>  | 4       | 270   |
| <b>Novembre 2023</b> | 7       | 322   |
| <b>Desembre 2023</b> | 4       | 219   |

### Entrades i sortides per idioma

|              | <i>Entrades</i> | <i>Sortides</i> |
|--------------|-----------------|-----------------|
| Català       | 19.901          | 27.903          |
| Castellà     | 31.788          | 5.241           |
| Galleg       | 1               |                 |
| Basc         | 0               |                 |
| Anglès       | 1               |                 |
| Altres       | 0               |                 |
| <b>TOTAL</b> | <b>51.691</b>   | <b>33.144</b>   |



### Dades específiques del canal telemàtic

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

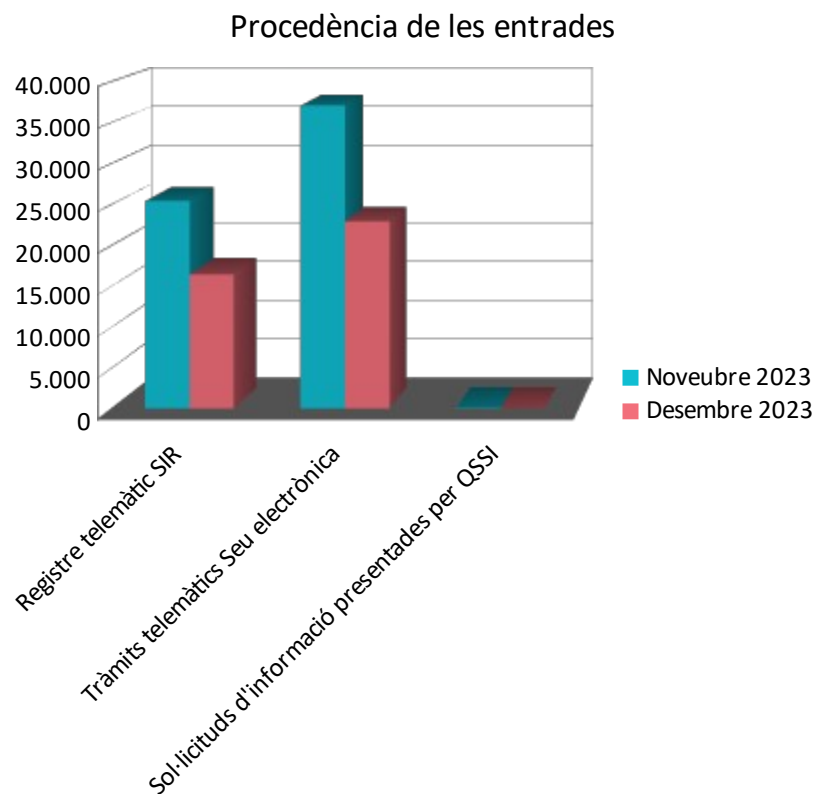
| <i>Procedència de les entrades</i>             | <i>Desembre 2023</i> |
|--|----------------------|
| Registre telemàtic SIR                         | 16.397               |
| Tràmits telemàtics Seu electrònica             | 22.858               |
| Sol·licituds d'informació presentades per QSSI | 37                   |
| <b>Total</b>                                   | <b>39.292</b>        |



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

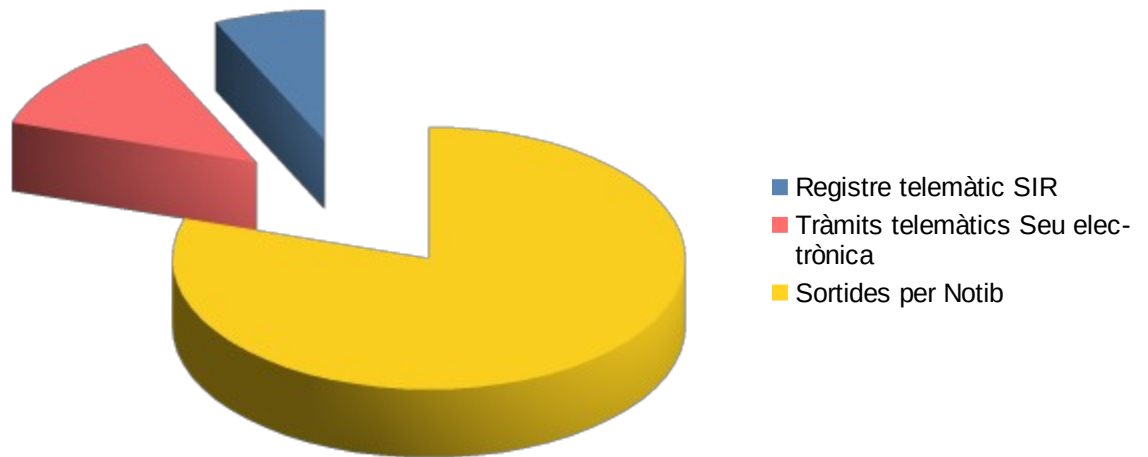
| <i>Procedència de les entrades</i>             | <i>Novembre 2023</i> | <i>Desembre 2023</i> | <i>Var. Mensual %</i> |
|--|----------------------|----------------------|-----------------------|
| Registre telemàtic SIR                         | 25.384               | 16.397               | -35%                  |
| Tràmits telemàtics Seu electrònica             | 37.057               | 22.858               | -38%                  |
| Sol·licituds d'informació presentades per QSSI | 45                   | 37                   | -18%                  |
| Total  | 62.486               | 39.292               | -37%                  |

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



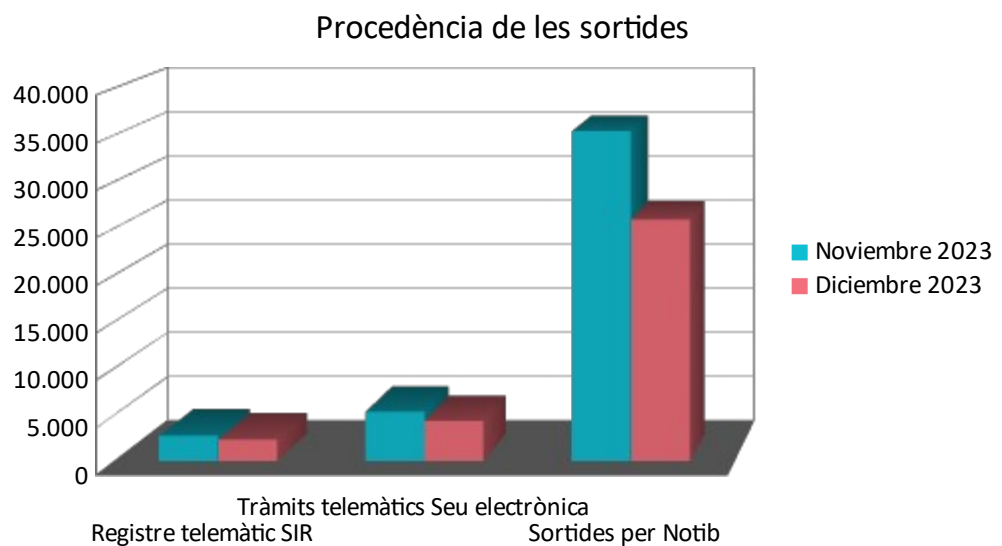
A continuació es presenten les dades referides a les sortides telemàtiques efectuades per l'Administració, en aquesta taula incloem les sortides realitzades mitjançant l'eina telemàtica de notificacions i comunicacions de l'administració de la CAIB i que es diu Notib:

| <i>Procedència de les sortides</i> | <i>Diciembre 2023</i> | <i>%</i> |
|------------------------------------|-----------------------|----------|
| Registre telemàtic SIR             | 2.270                 | 7,01%    |
| Tràmits telemàtics Seu electrònica | 4.243                 | 13,11%   |
| Sortides per Notib                 | 25.856                | 79,88%   |
| Total                              | 32.369                | 100,00%  |



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

| <i>Procedència de les sortides</i> | <i>Noviembre 2023</i> | <i>Diciembre 2023</i> | <i>Var. mensual %</i> |
|------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Registre telemàtic SIR             | 2.732                 | 2.270                 | -16,91%               |
| Tràmits telemàtics Seu electrònica | 5.257                 | 4.243                 | -19,29%               |
| Sortides per Notib                 | 35.339                | 25.856                | -26,83%               |
| Total                              | 43.328                | 32.369                | -25,29%               |

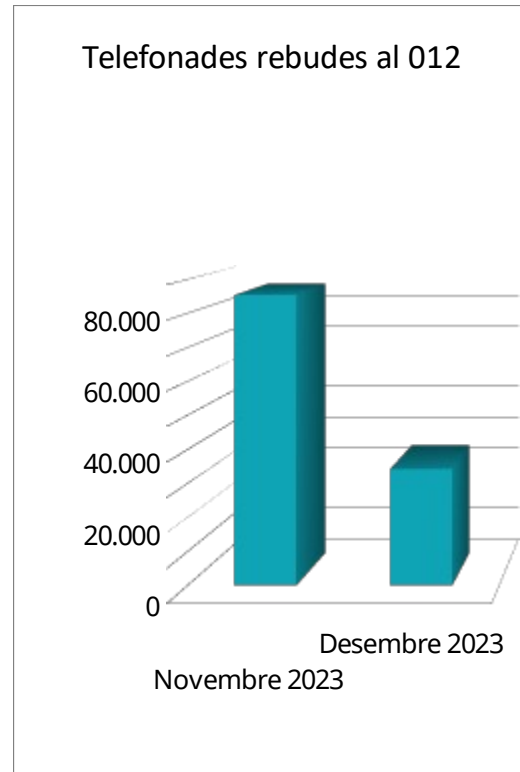


### **Dades específiques del canal telefònic**

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

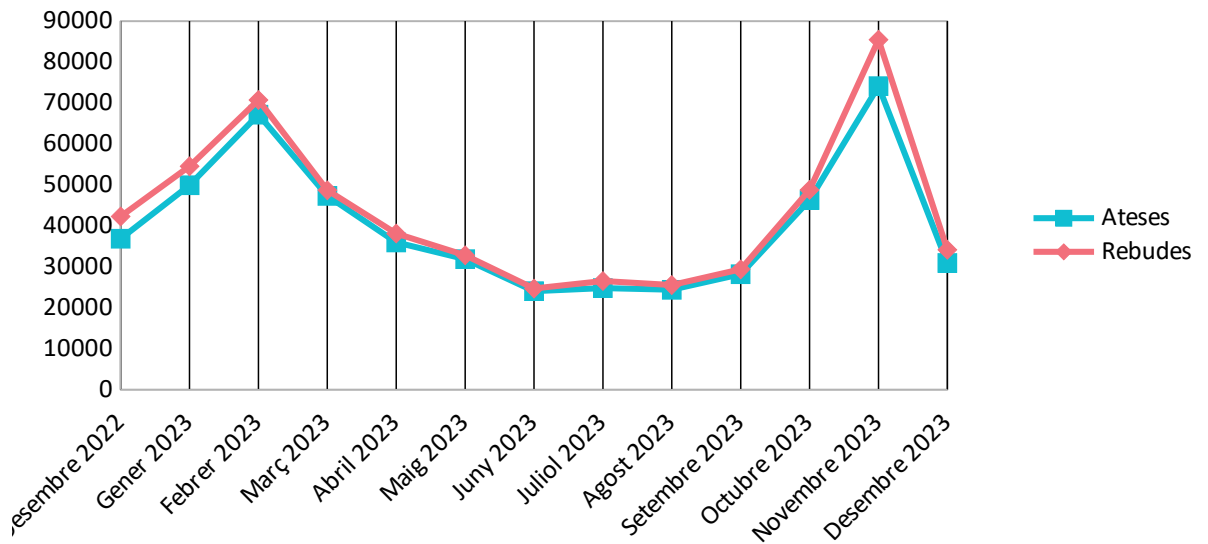
|                               | <i>Novembre 2023</i> | <i>Desembre 2023</i> |
|-------------------------------|----------------------|----------------------|
| Nombre de telefonades rebudes | 85.444               | 34.132               |



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

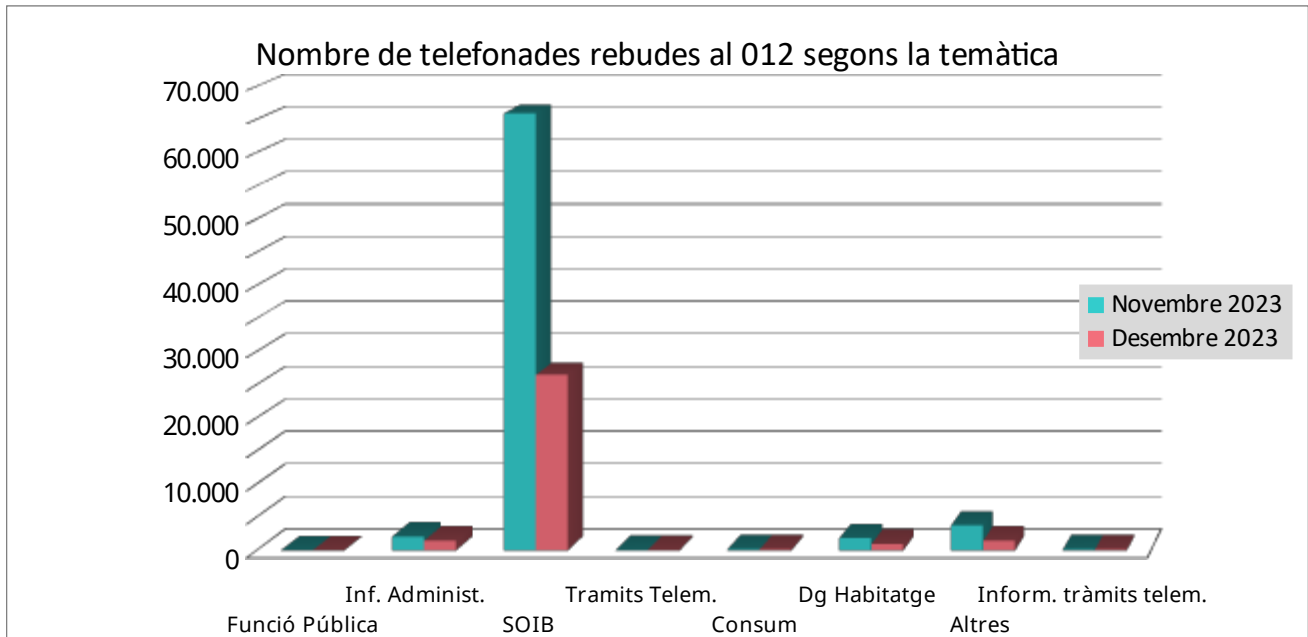


Nombre de cridades rebudes i ateses pel 012 (evolució mensual dels 12 darrers mesos)



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

| Informació per temàtica | Novembre 2023 | Desembre 2023 |
|-------------------------|---------------|---------------|
| Funció Pública          | 3             | 8             |
| Inf. Administ.          | 2.119         | 1.465         |
| SOIB                    | 65.919        | 26.512        |
| Tramits Telem.          | 80            | 74            |
| Consum                  | 169           | 153           |
| Dg Habitatge            | 1.844         | 1.028         |
| Altres                  | 3.757         | 1.496         |
| Inform. tràmits telem.  | 221           | 179           |



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>Desembre 2023</i> | <i>Percentatge</i> |
|--|----------------------|--------------------|
| Telèfon fix                                | 638                  | 2,06 %             |
| Telèfon mòbil                              | 30.201               | 97,68 %            |
| Telèfon desconegut, ocult o fora de les IB | 79                   | 0,26 %             |
| <b>Total</b>                               | <b>30.918</b>        | <b>100,00 %</b>    |



Quant al temps d'espera, aquest mes els resultats han millorat respecte el mes anterior, ja que el temps d'espera s'ha situat en els 61 segons, dada que supera lleugerament el màxim que detalla la carta de serveis (60 segons).

