



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

Gener 2024

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.).

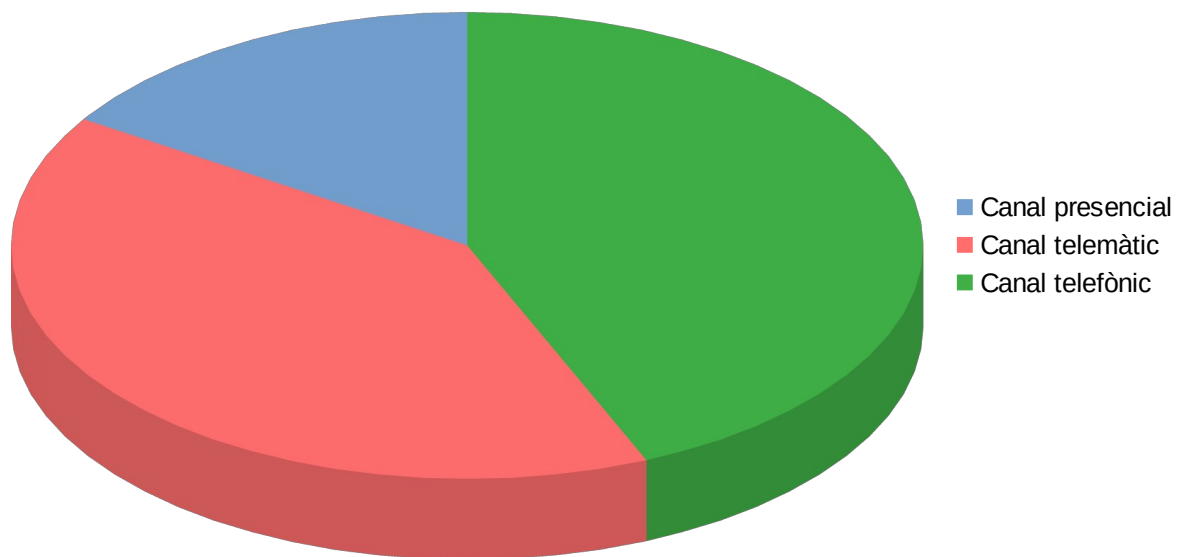
Vists els canals disponibles, fora interessant analitzar les dades sobre l'ús que se'n fa i les prestacions que ofereixen.

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 gener de 2024:

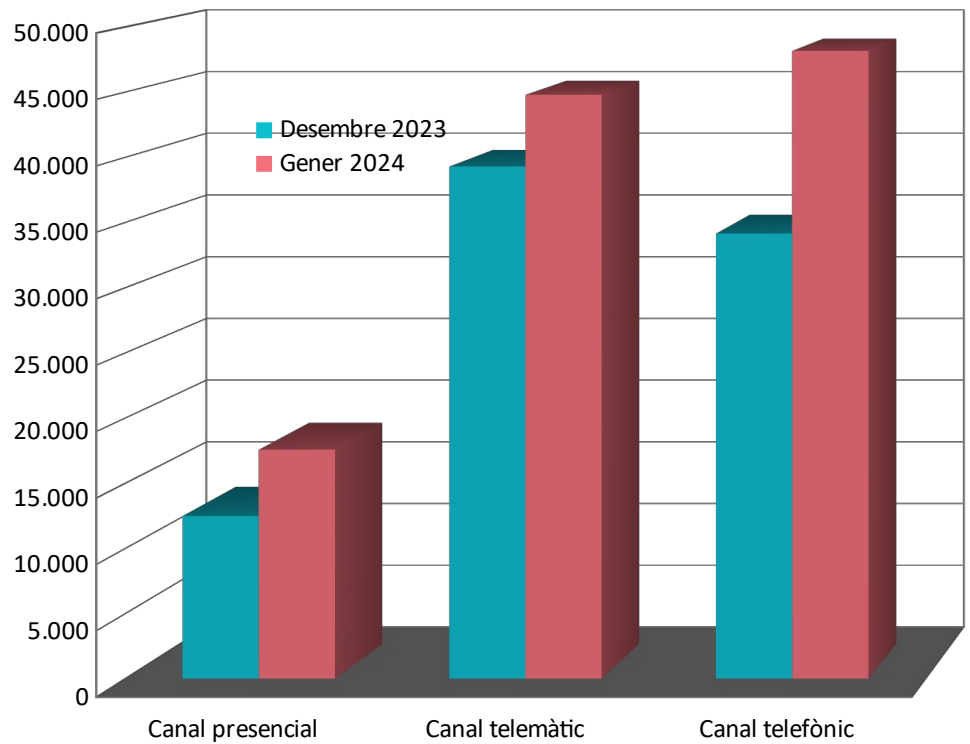
	<i>Gener 2024</i>	<i>%</i>
Canal presencial	17.561	16%
Canal telemàtic	44.783	41%
Canal telefònic	48.146	44%
Total	110.490	100%

Mes actual



La taula següent permet comparar els valors de gener de 2024 amb els del mes anterior i valorar-ne l'evolució:

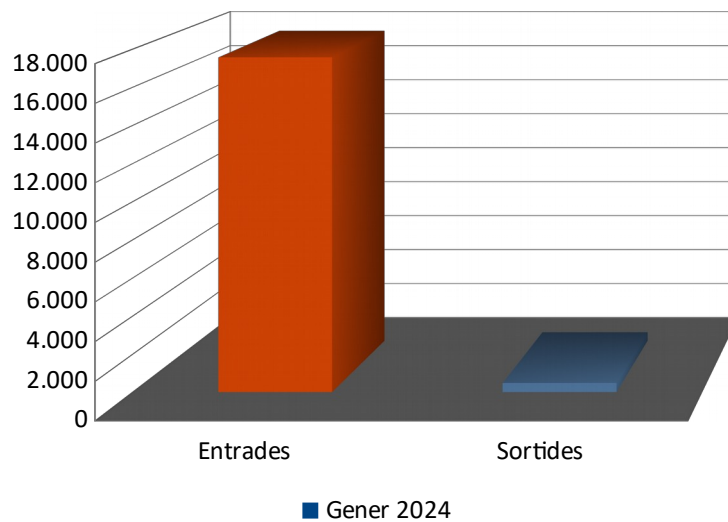
	<i>Desembre 2023</i>	<i>Gener 2024</i>	<i>Variació mensual %</i>
Canal presencial	12.476	17.561	41%
Canal telemàtic	39.292	44.783	14%
Canal telefònic	34.132	48.146	41%
Total	85.900	110.490	29%



Dades específiques del canal presencial

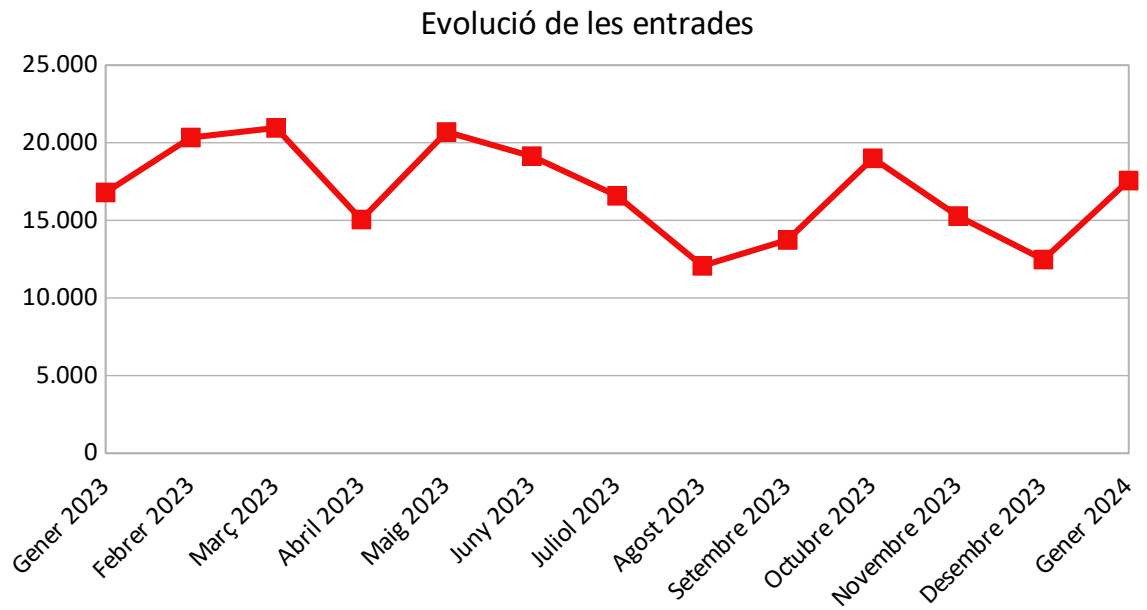
Entrades i sortides del mes de gener de 2024:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Gener 2024	17.561	474

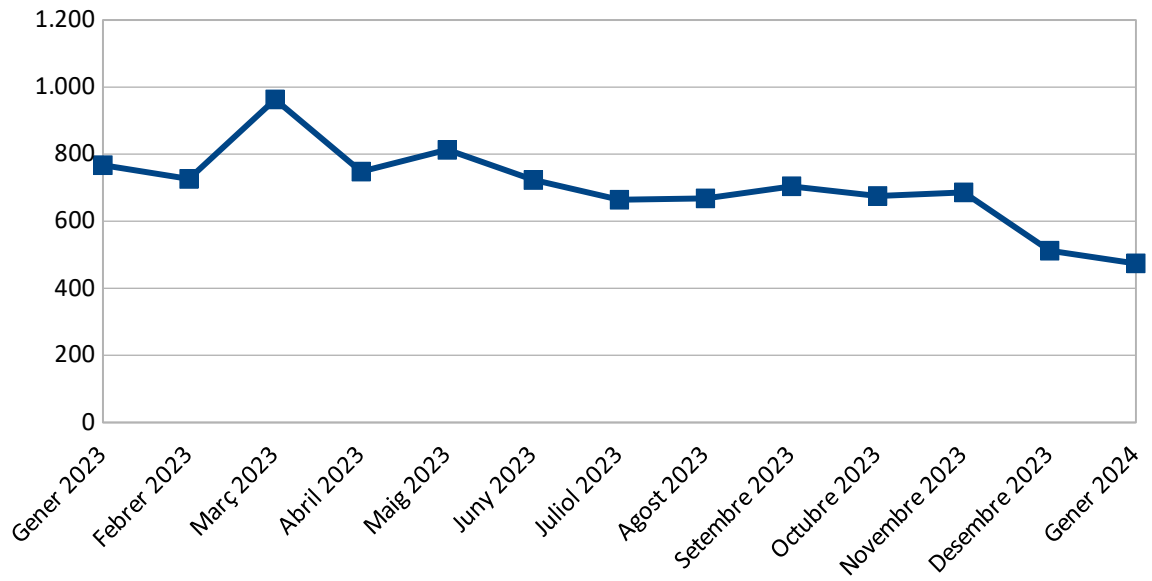


Evolució anual del nombre d'entrades i sortides del darrer any:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
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
Gener 2024	17.561	474



Evolució de les sortides

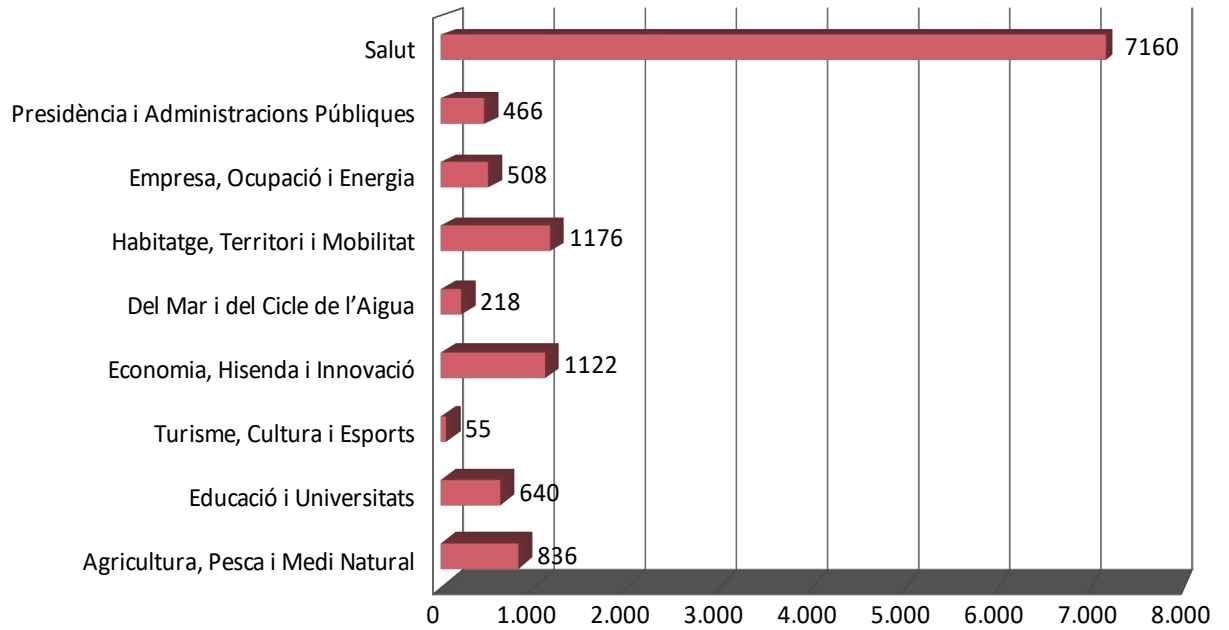


Entrades i sortides del mes de gener per conselleries:

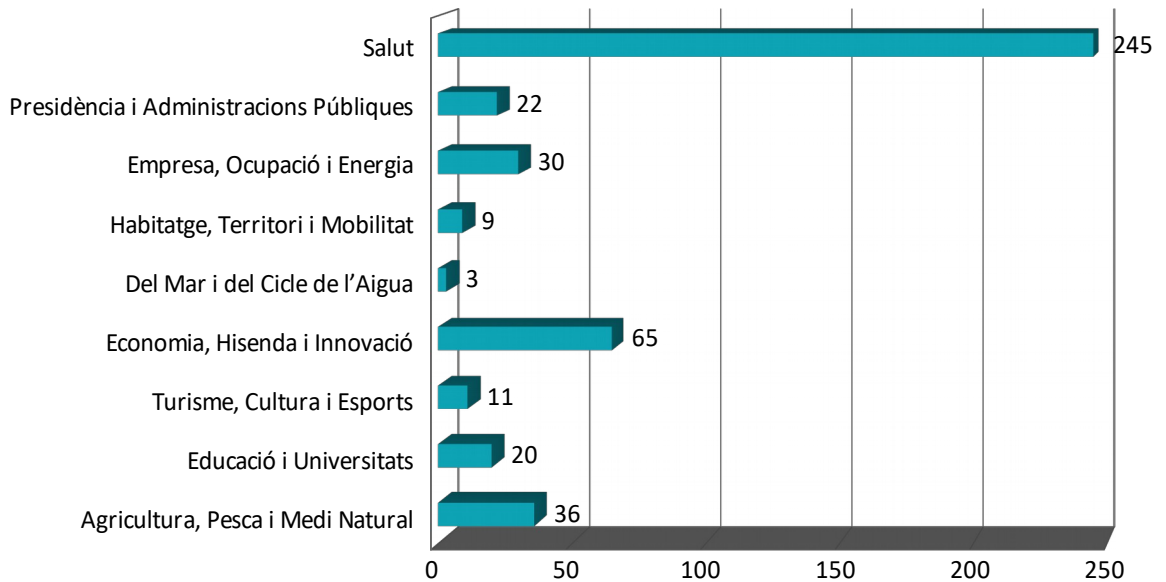
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Família i Afers Socials	5.380	33
Agricultura, Pesca i Medi Natural	836	36
Educació i Universitats	640	20
Turisme, Cultura i Esports	55	11
Economia, Hisenda i Innovació	1.122	65
Del Mar i del Cicle de l'Aigua	218	3
Habitatge, Territori i Mobilitat	1.176	9
Empresa, Ocupació i Energia	508	30
Presidència i Administracions Públiques	466	22
Salut	7.160	245
Total	17.561	474



Entrades per conselleries



Sortides per conselleries

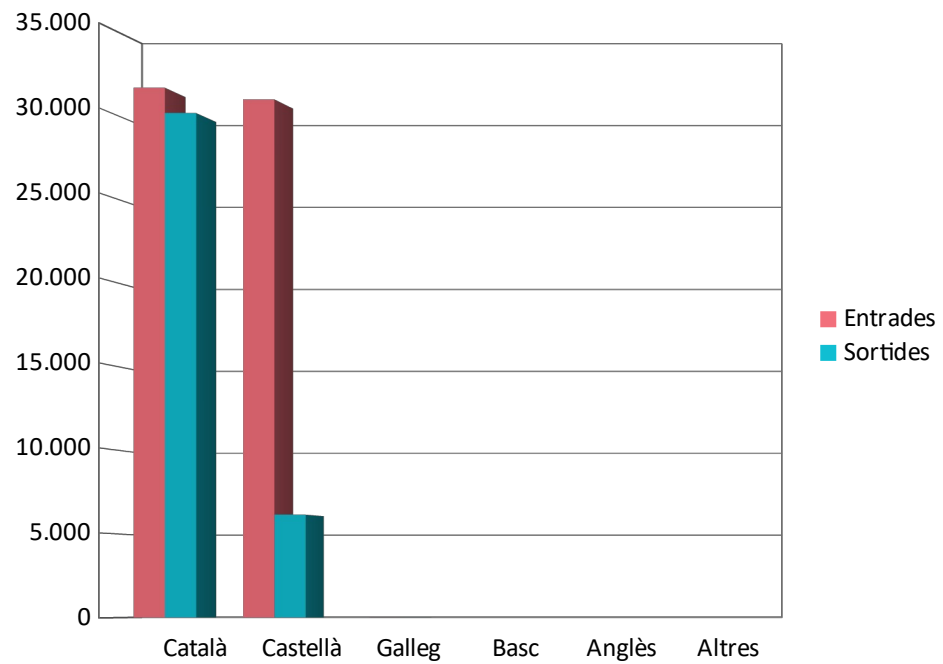


Actualment a les oficines d'assistència en matèria de registres de l'Administració de la CAIB es dona accés a [Cl@ve](#) i es fan apoderaments, a les oficines que tenen cita prèvia per Bitcita, aquests nous serveis han tengut les sol·licituds que mostra la següent taula:

	Apodera	Cl@ve
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
Novembre 2023	7	322
Desembre 2023	4	219
Gener 2024	12	302

Entrades i sortides per idioma

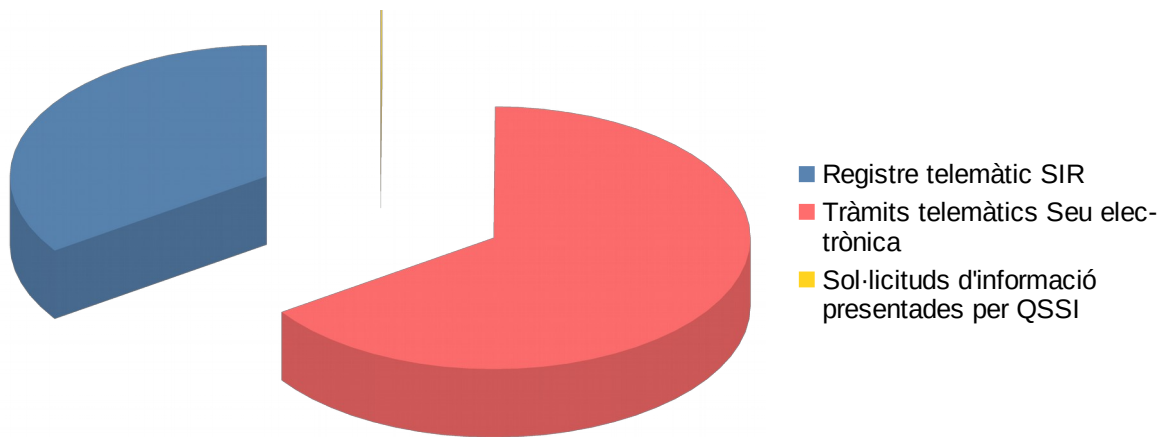
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Català	31.464	29.961
Castellà	30.775	6.112
Galleg	1	1
Basc	0	0
Anglès	0	0
Altres	0	0
TOTAL	62.240	36.074



Dades específiques del canal telemàtic

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

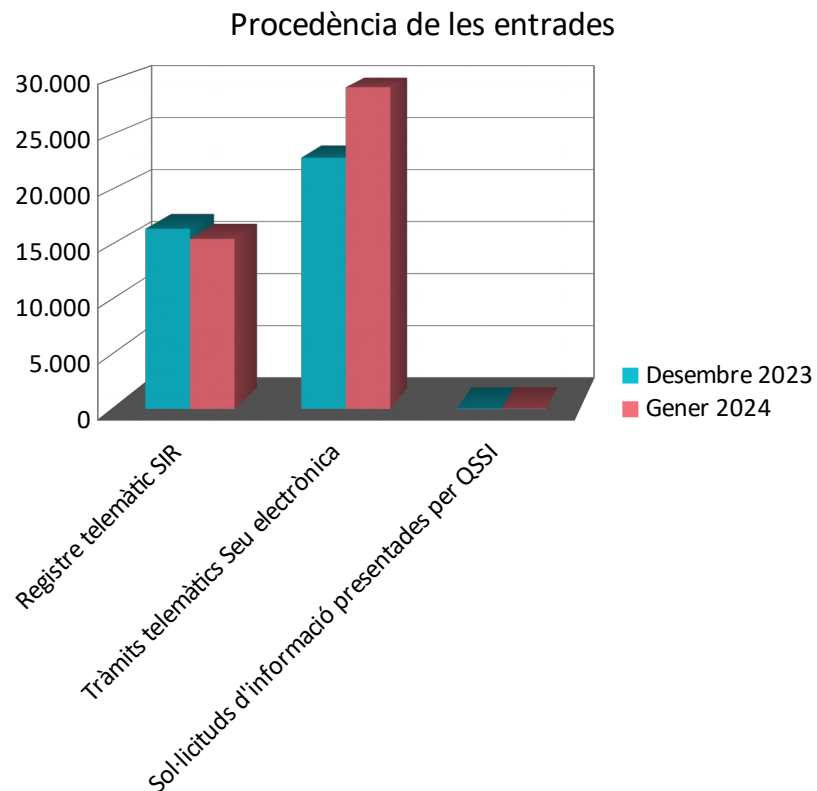
<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Gener 2024</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	15.472	35%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	29.269	65%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	42	0%
Total	44.783	100%



Comparació del mes de gener de 2024 amb el mes anterior:

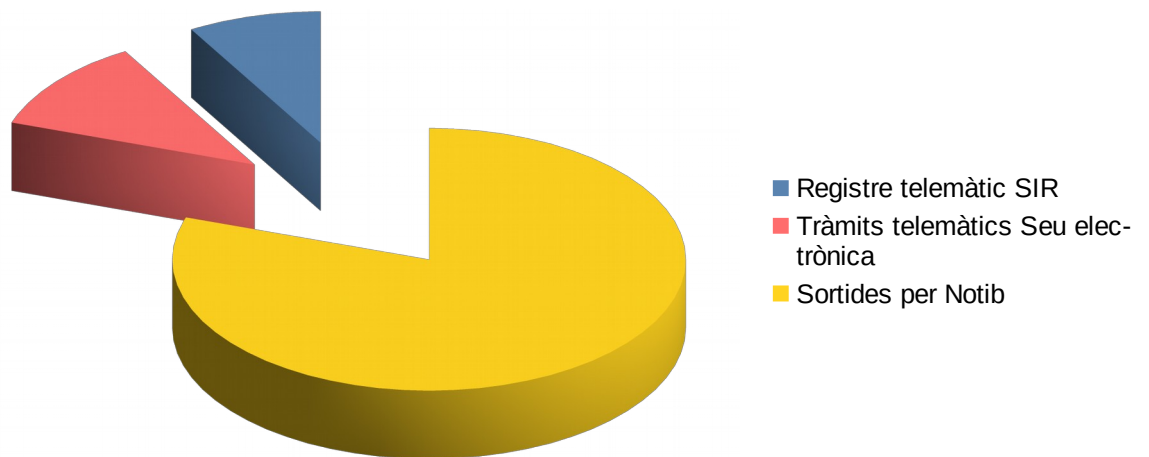
<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Desembre 2023</i>	<i>Gener 2024</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	16.397	15.472	-6%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	22.858	29.269	28%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	37	42	14%
Total	39.292	44.783	14%

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).



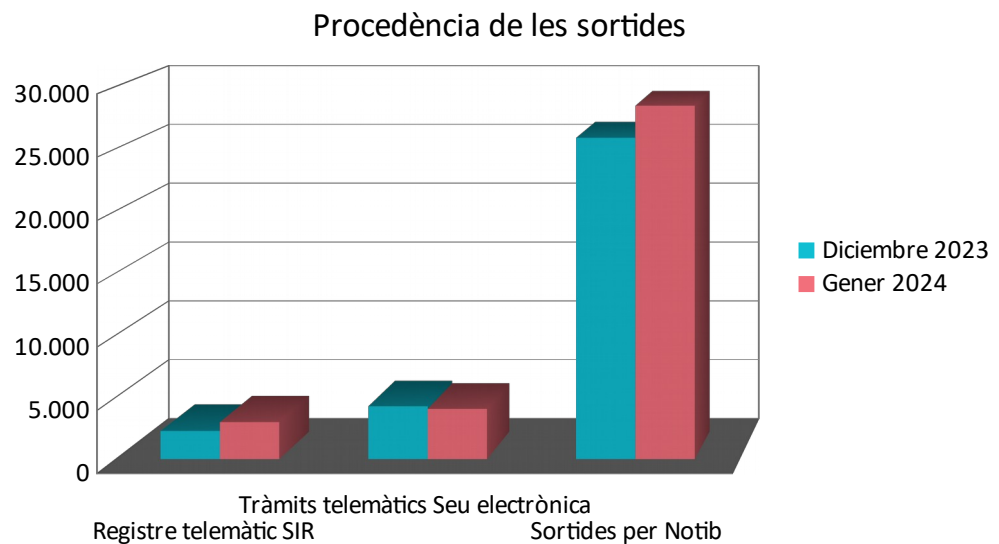
A continuació es presenten les dades referides a les sortides telemàtiques efectuades per l'Administració, en aquesta taula incloem les sortides realitzades mitjançant l'eina telemàtica de notificacions i comunicacions de l'administració de la CAIB i que es diu Notib:

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Gener 2024</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	2.983	8,41%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	4.037	11,39%
Sortides per Notib	28.431	80,20%
Total	35.451	100,00%



Comparació del mes de gener de 2024 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Diciembre 2023</i>	<i>Gener 2024</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	2.270	2.983	31,41%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	4.243	4.037	-4,86%
Sortides per Notib	25.856	28.431	9,96%
Total	32.369	35.451	9,52%

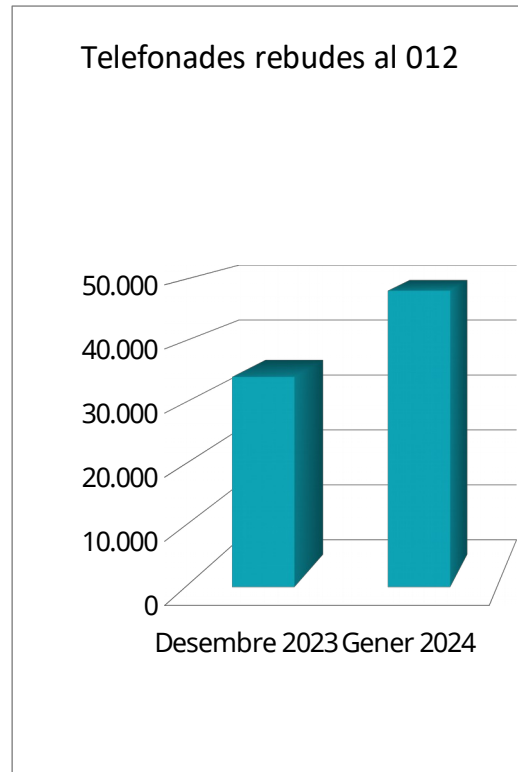


Dades específiques del canal telefònic

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

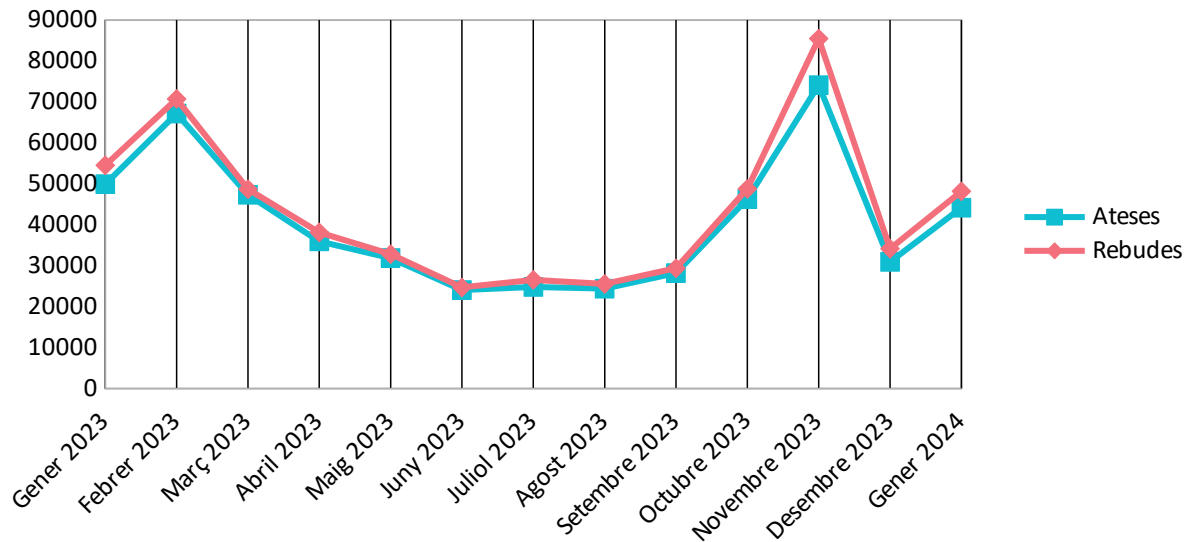
En el primer gràfic es mostra el total de telefonades rebudes durant el mes de gener de 2024 i es compara amb el nombre de telefonades rebudes el mes anterior.

	<i>Desembre 2023</i>	<i>Gener 2024</i>
Nombre de telefonades rebudes	34.132	48.146



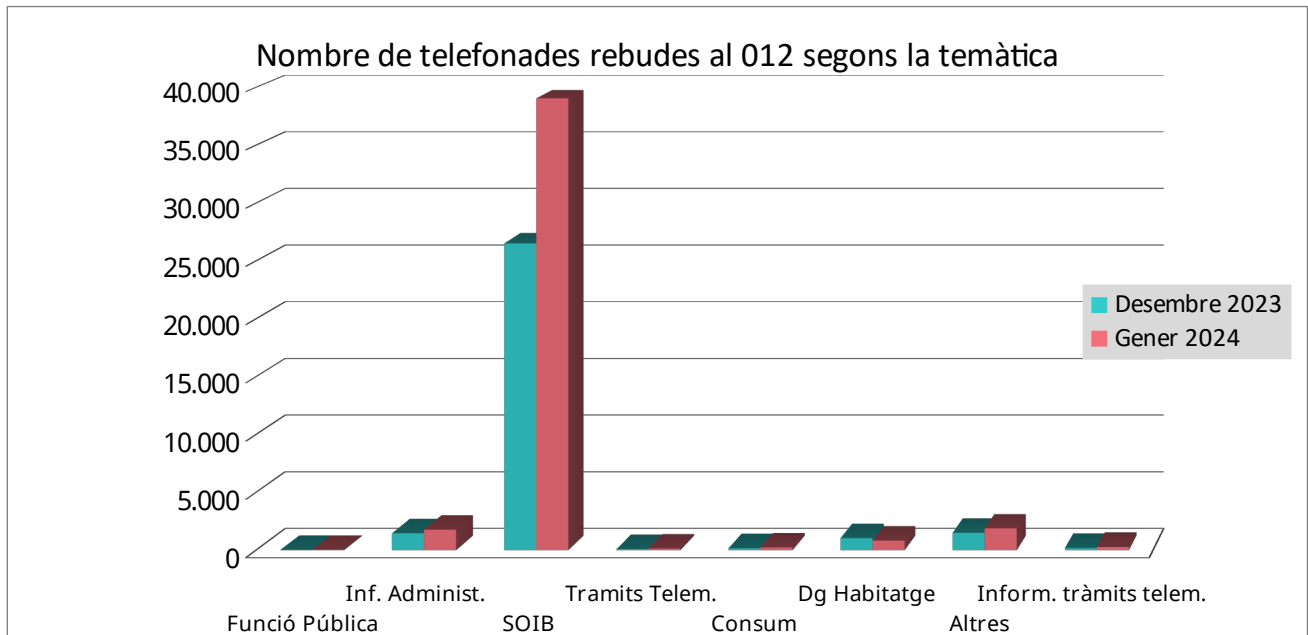
En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses durant el darrer any:

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 2024 classificades segons la temàtica (s'hi han inclòs, com a referència, les dades corresponents al mes anterior).

Informació per temàtica	Desembre 2023	Gener 2024
Funció Pública	8	14
Inf. Administ.	1.465	1.770
SOIB	26.512	39.037
Tramits Telem.	74	130
Consum	153	225
Dg Habitatge	1.028	830
Altres	1.496	1.871
Inform. tràmits telem.	179	268



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.

Origen de la telefonada	Gener 2024	Percentatge
Telèfon fix	810	1,83 %
Telèfon mòbil	43.236	97,94 %
Telèfon desconegut, ocult o fora de les IB	99	0,22 %
Total	44.145	100,00 %



Quant al temps d'espera, aquest mes els resultats han millorat lleugerament respecte el mes anterior, ja que el temps d'espera s'ha situat en els 58 segons, dada que és inferior el màxim que detalla la carta de serveis (60 segons).

