



**Conselleria d'Economia,
Hisenda i Innovació**

Direcció General de Simplificació Administrativa,
Modernització i Administració Digital

Informe d'activitat de l'Atenció a la Ciutadania

Març 2024

C. de l'Uruguai, s/n
(Velòdrom Illes Balears)
07010 Palma
Tel. 971 17 71 40



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.

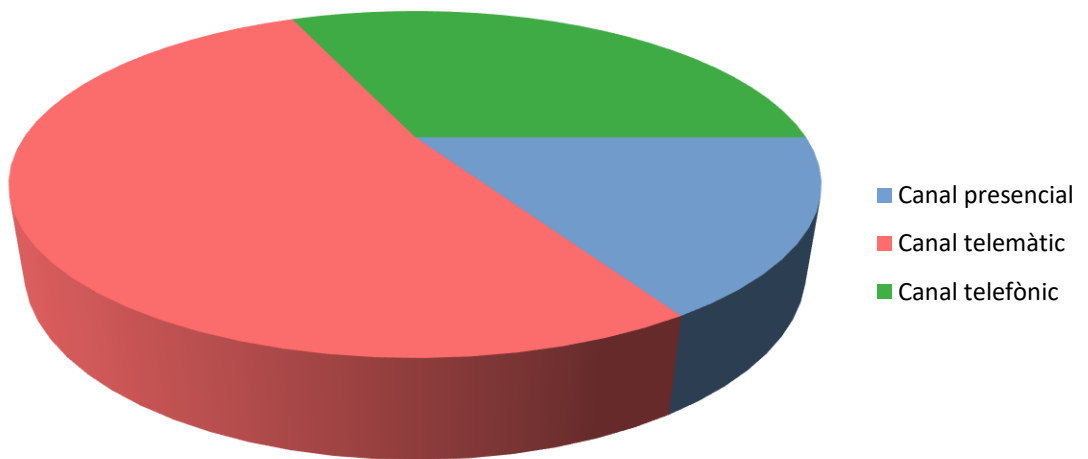


Dades globals. Tots els canals d'atenció a la ciutadania

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 2024:

	<i>Març 2024</i>	<i>%</i>
Canal presencial	16.395	16%
Canal telemàtic	52.672	52%
Canal telefònic	31.673	31%
Total	100.740	100%

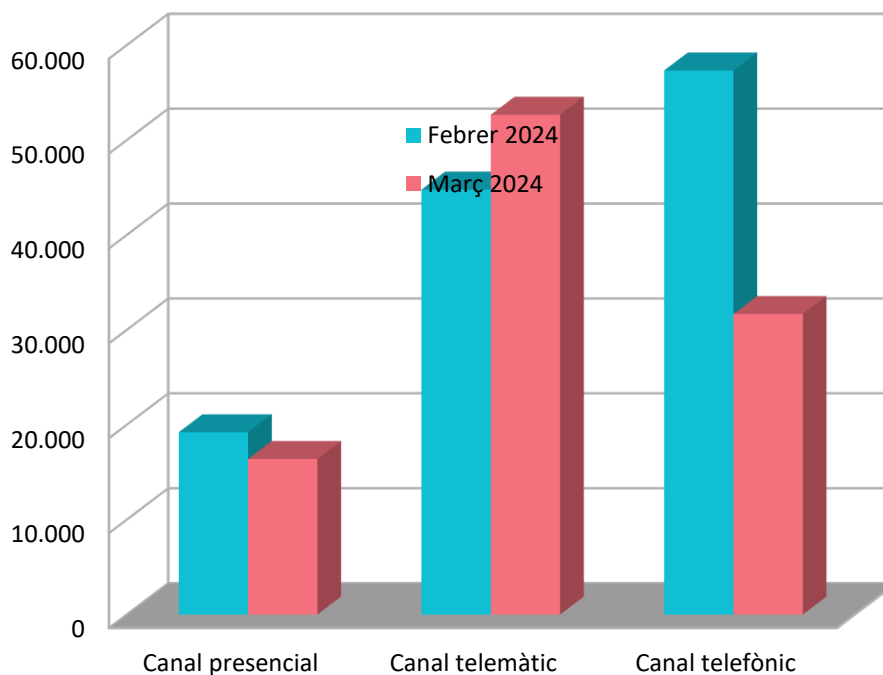
Mes actual





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

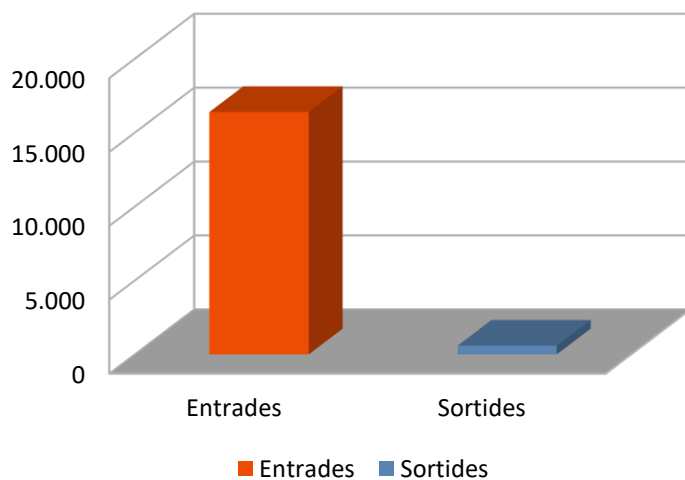
	<i>Febrer 2024</i>	<i>Març 2024</i>	<i>Variació mensual %</i>
Canal presencial	19.213	16.395	-15%
Canal telemàtic	44.783	52.672	18%
Canal telefònic	57.332	31.673	-45%
Total	121.328	100.740	-17%



Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes de març de 2024:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Març 2024	16.395	586

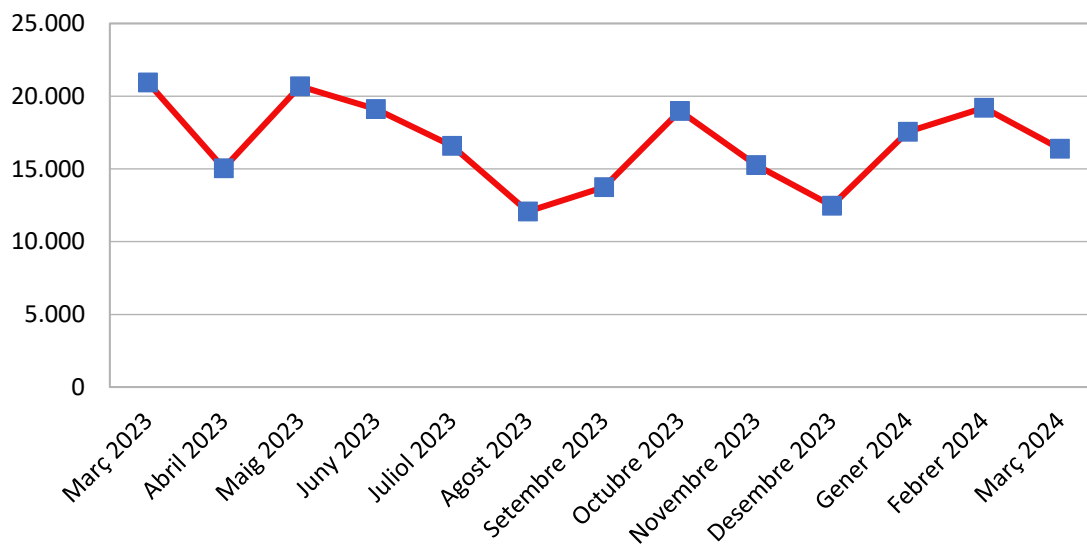


Evolució anual del nombre d'entrades i sortides del darrer any:

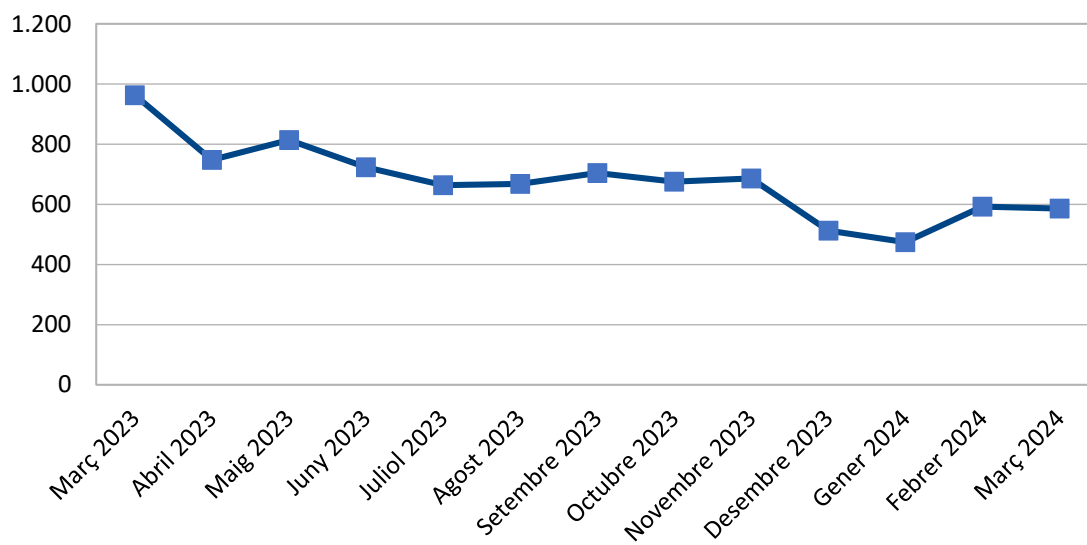
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Març 2023	20.952	963
Abril 2023	15.050	748
Maig 2023	20.692	813
Juny 2023	19.128	723
Juliol 2023	16.578	664
Agost 2023	12.074	668
Setembre 2023	13.741	704
Octubre 2023	18.996	675
Novembre 2023	15.271	686
Desembre 2023	12.476	512
Gener 2024	17.561	474
Febrer 2024	19.213	592
Març 2024	16.395	586



Evolució de les entrades



Evolució de les sortides

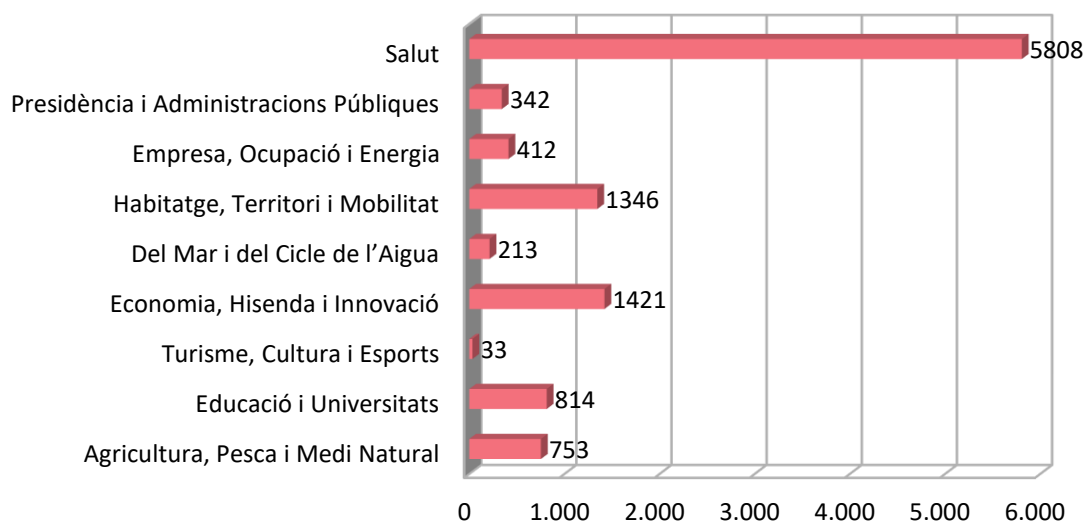




Entrades i sortides del mes de març per conselleries:

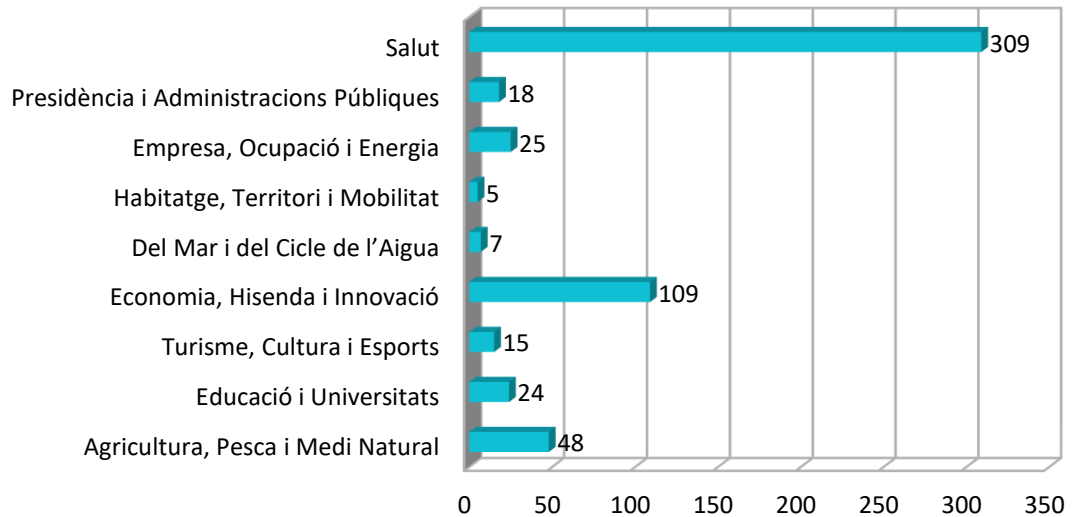
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Família i Afers Socials	5.253	26
Agricultura, Pesca i Medi Natural	753	48
Educació i Universitats	814	24
Turisme, Cultura i Esports	33	15
Economia, Hisenda i Innovació	1.421	109
Del Mar i del Cicle de l'Aigua	213	7
Habitatge, Territori i Mobilitat	1.346	5
Empresa, Ocupació i Energia	412	25
Presidència i Administracions Públiques	342	18
Salut	5.808	309
Total	16.395	586

Entrades per conselleries





Sortides per conselleries



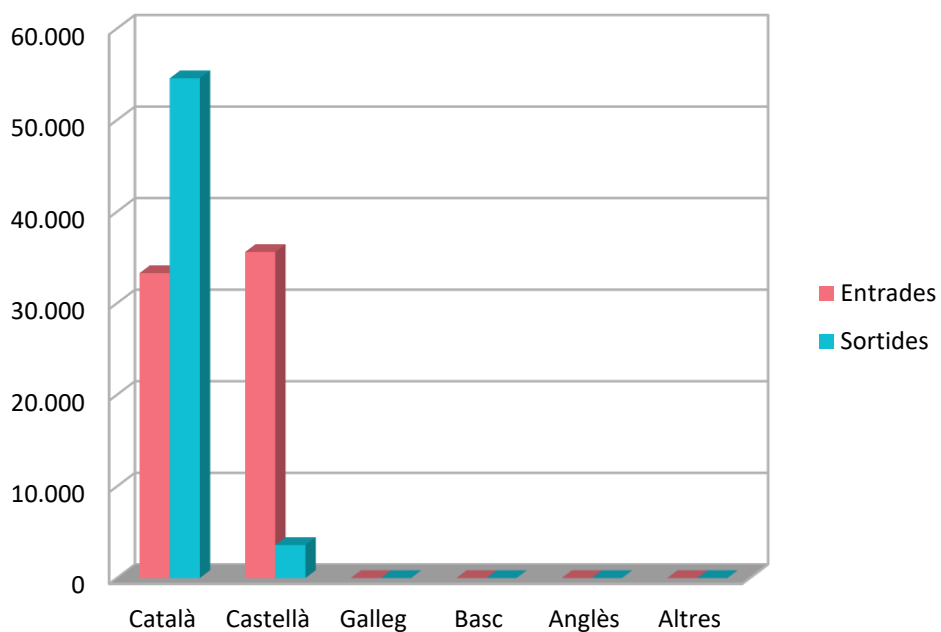
Actualment a les oficines d'assistència en matèria de registres de l'Administració de la CAIB es dona accés a CI@ve i es fan apoderaments, a les oficines que tenen cita prèvia per Bitcita, aquests nous serveis han tengut les sol·licituds que mostra la següent taula:

	Apodera	CI@ve
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
Febrer 2024	19	292
Març 2024	24	222



Entrades i sortides per idioma

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Català	33.290	54.574
Castellà	35.607	3.602
Galleg	0	0
Basc	0	0
Anglès	1	0
Altres	0	0
TOTAL	68.898	58.176

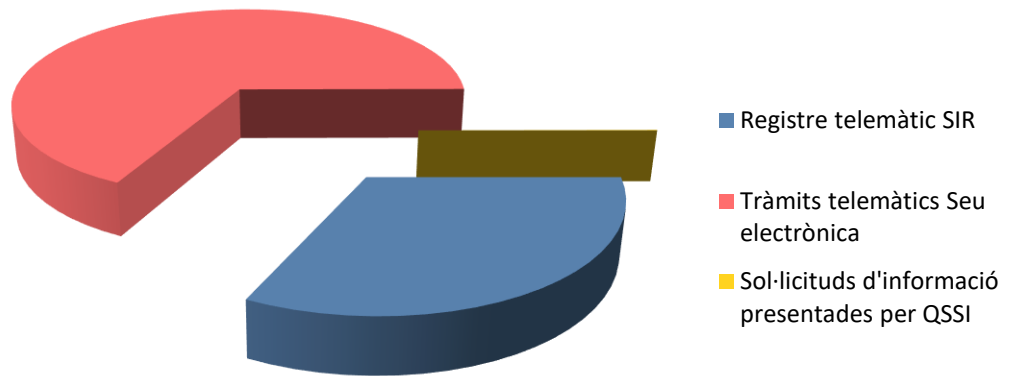




Dades específiques del canal telemàtic

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 2024</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	17.017	32%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	35.617	68%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	38	0%
Total	52.672	100%

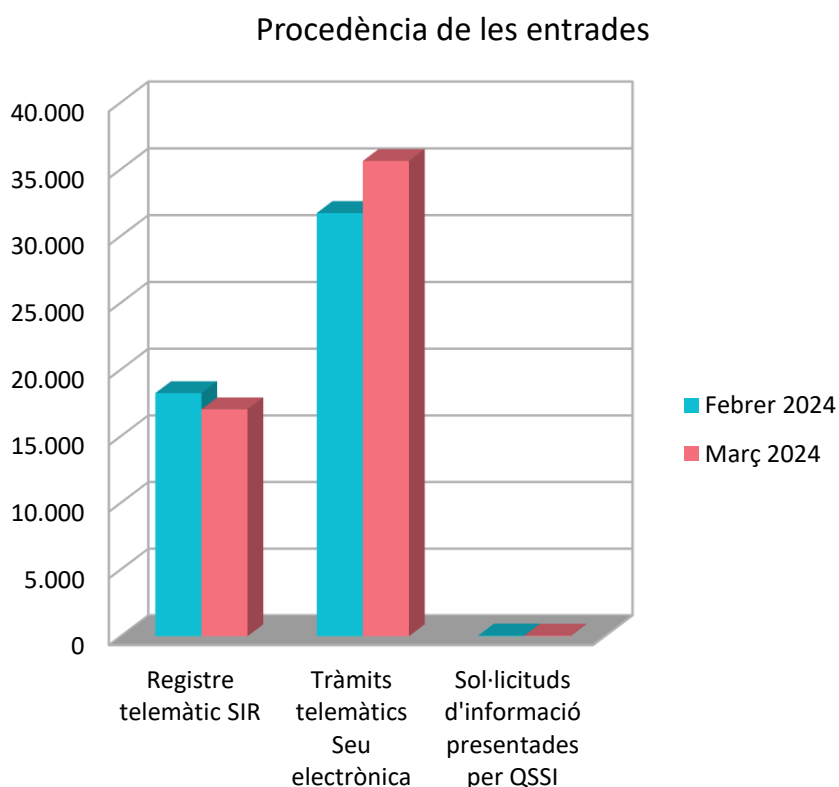


Comparació del mes de març de 2024 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Febrer 2024</i>	<i>Març 2024</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	18.232	17.017	-7%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	31.719	35.617	12%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	44	38	-14%
Total	49.995	52.672	5%



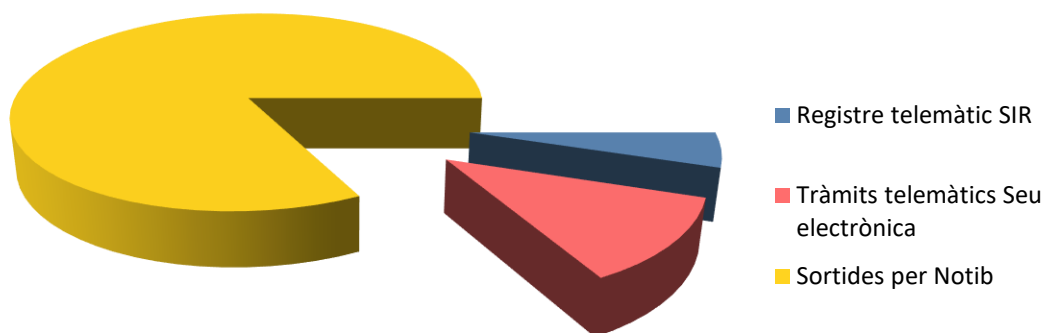
El total d'entrades telemàtiques engloba, d'una banda, les dades de les entrades presentades mitjançant els tràmits que actualment són telemàtics i publicats a la seu electrònica i, de l'altra, els escrits presentats mitjançant el sistema d'interconnexió de registres (SIR) així com les sol·licituds d'informació 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>Març 2024</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	3.097	5,10%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	7.361	12,13%
Sortides per Notib	50.251	82,77%
Total	60.709	100,00%

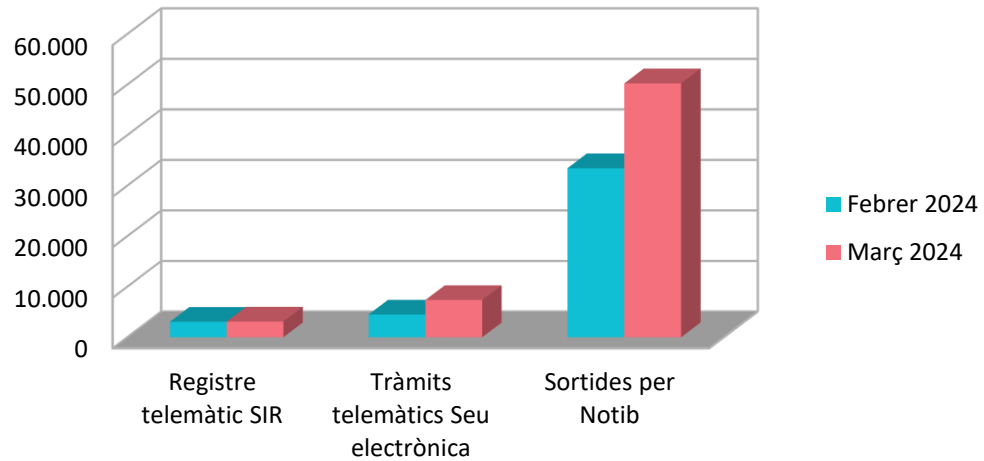


Comparació del mes de març de 2024 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Febrer 2024</i>	<i>Març 2024</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	3.057	3.097	1,31%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	4.492	7.361	63,87%
Sortides per Notib	33.460	50.251	50,18%
Total	41.009	60.709	48,04%



Procedència de les sortides

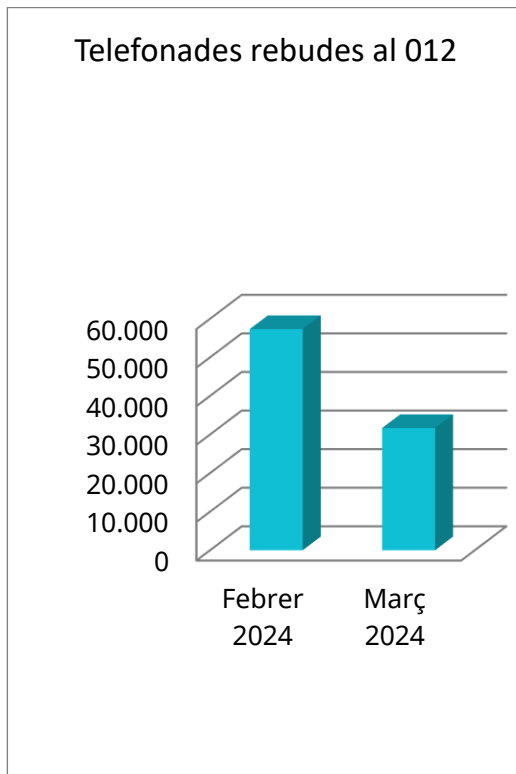


Dades específiques del canal telefònic

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 març de 2024 i es compara amb el nombre de telefonades rebudes el mes anterior.

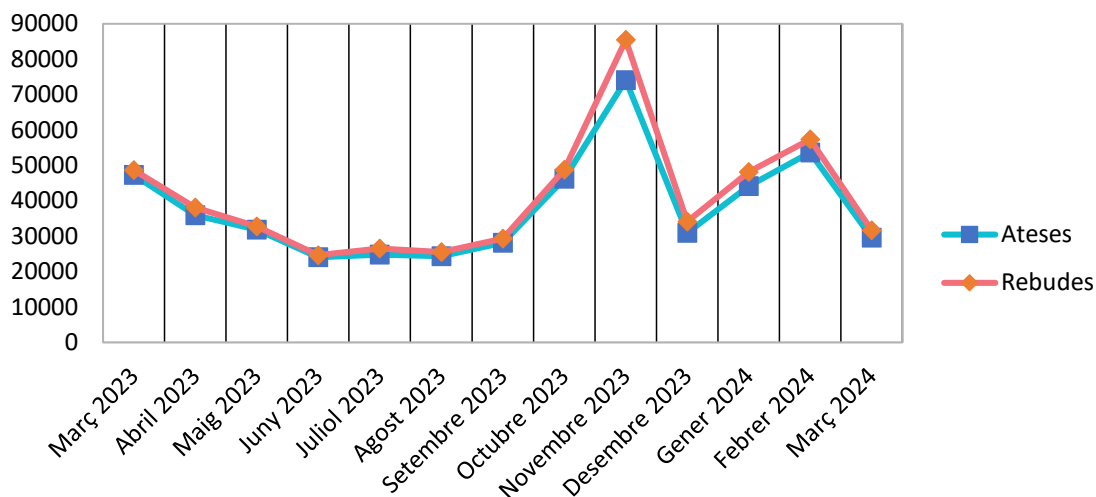
	<i>Febrer 2024</i>	<i>Març 2024</i>
Nombre de telefonades rebudes	57.332	31.673



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

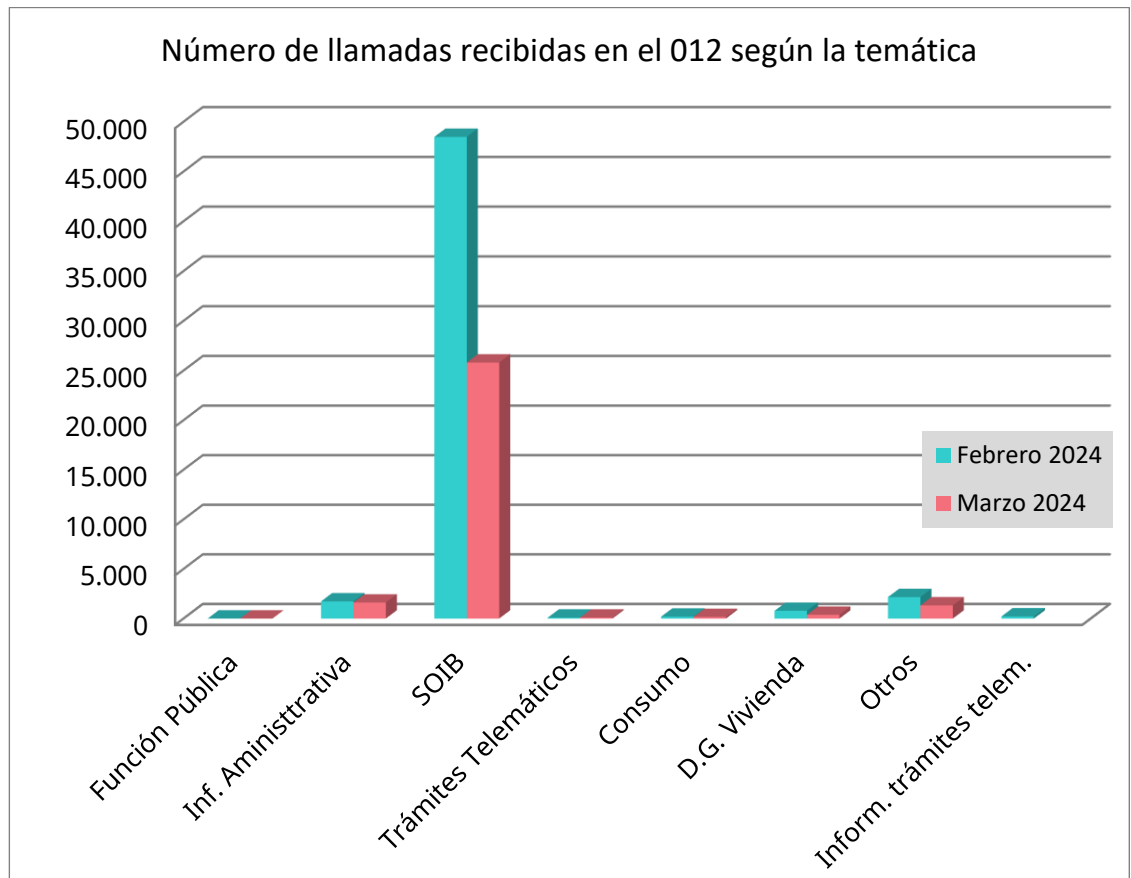


Nombre de cridades rebudes i ateses pel 012 (evolució mensual dels 12 darrers mesos)



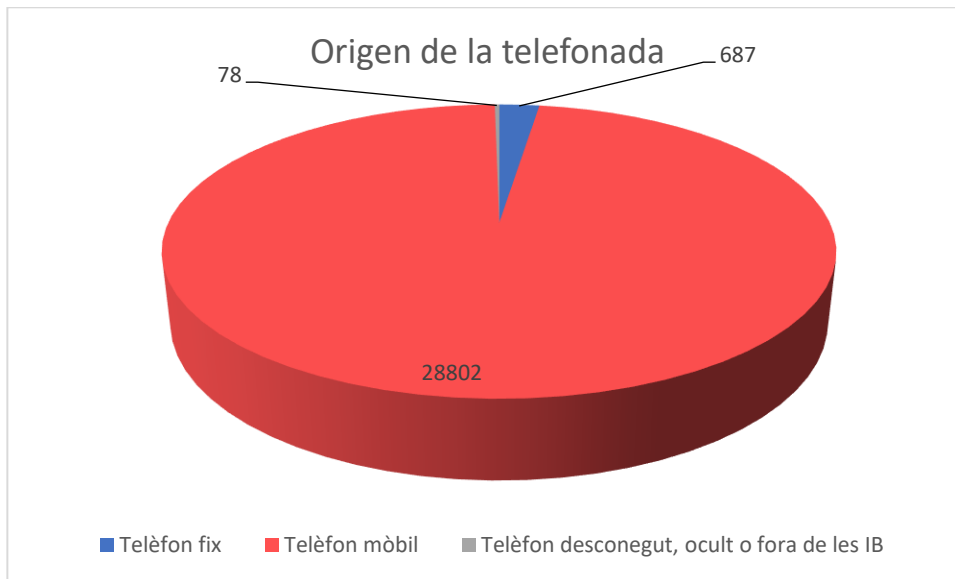
La següent taula mostra el nombre de telefonades rebudes durant el mes de març de 2024 classificades segons la temàtica (s'hi han inclòs, com a referència, les dades corresponents al mes anterior).

Informació per temàtica	Febrer 2024	Març 2024
Funció Pública	8	7
Inf. Administrativa.	1.731	1.619
SOIB	48.483	25.815
Tràmits Telem.	98	106
Consum	193	166
Dg Habitatge	784	383
Altres	2.170	1.332
Inform. tràmits telem.	218	138



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 98% del total.

Origen de la telefonada	Març 2024	Percentatge
Telèfon fix	687	2,32 %
Telèfon mòbil	28.802	97,41 %
Telèfon desconegut, ocult o fora de les IB	78	0,26 %
Total	29.567	100,00 %



Quant al temps d'espera, aquest mes els resultats han tornat a millorar lleugerament respecte el mes anterior, ja que el temps d'espera s'ha situat en els 49 segons, dada que és clarament inferior al màxim que detalla la carta de serveis (60 segons).

