



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

Direcció General de Simplificació Administrativa,  
Modernització i Administració Digital

# **Informe d'activitat de l'Atenció a la Ciutadania**

## **Abril 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.

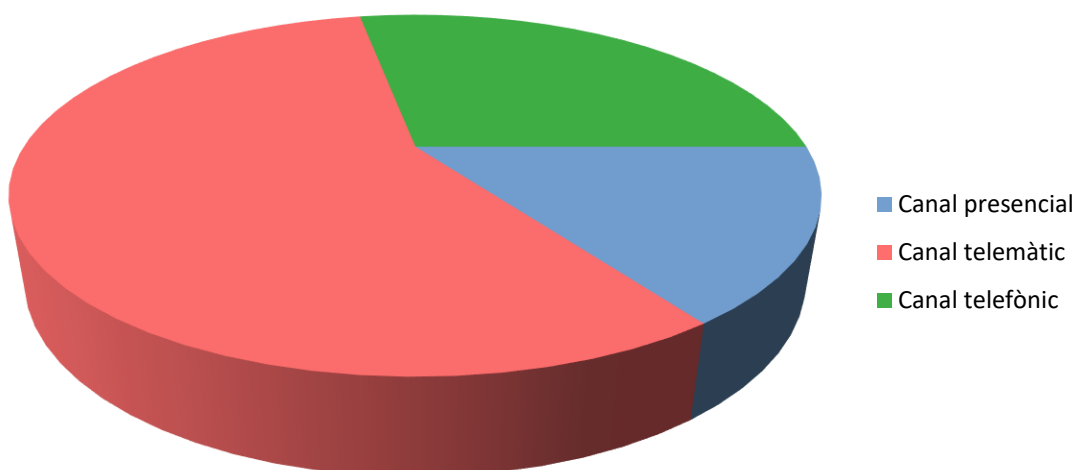


## Dades globals. Tots els canals d'atenció a la ciutadania

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 d'abril de 2024:

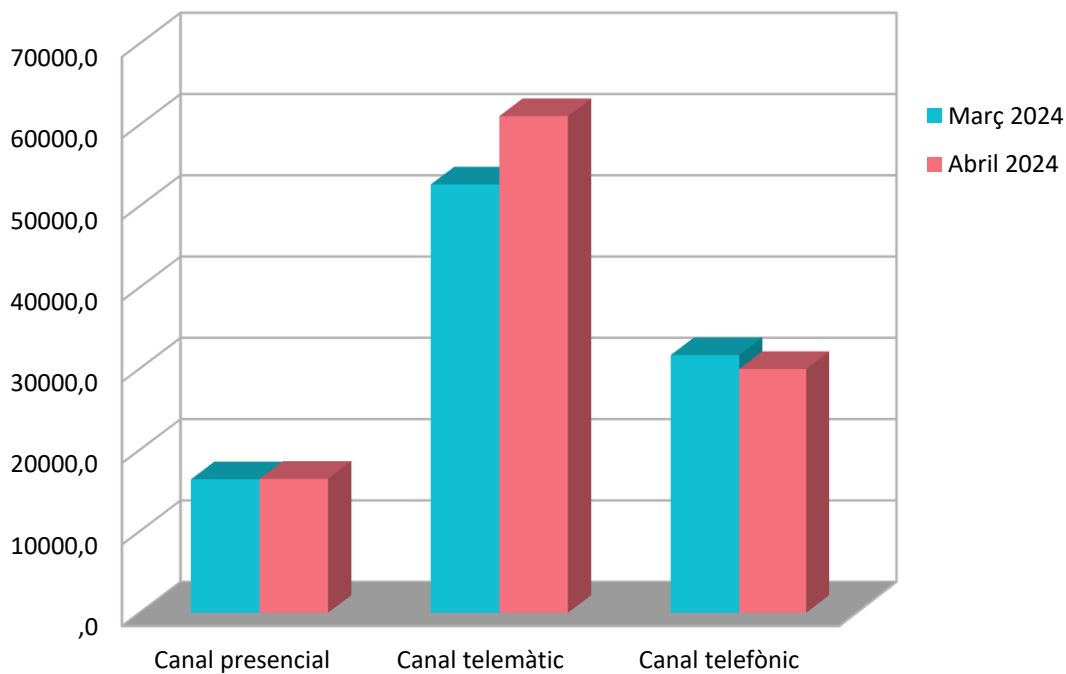
	<i>Abril 2024</i>	<i>%</i>
Canal presencial	16.443	15%
Canal telemàtic	61.081	57%
Canal telefònic	29.963	28%
Total	107.487	100%

Mes actual



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

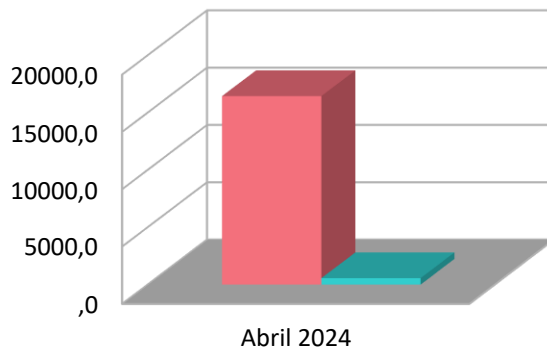
	<i>Març 2024</i>	<i>Abril 2024</i>	<i>Variació mensual %</i>
Canal presencial	16.395	16.443	0%
Canal telemàtic	52.672	61.081	16%
Canal telefònic	31.673	29.963	-5%
Total	100.740	107.487	7%



### Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes d'abril de 2024:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Abril 2024	16.443	562

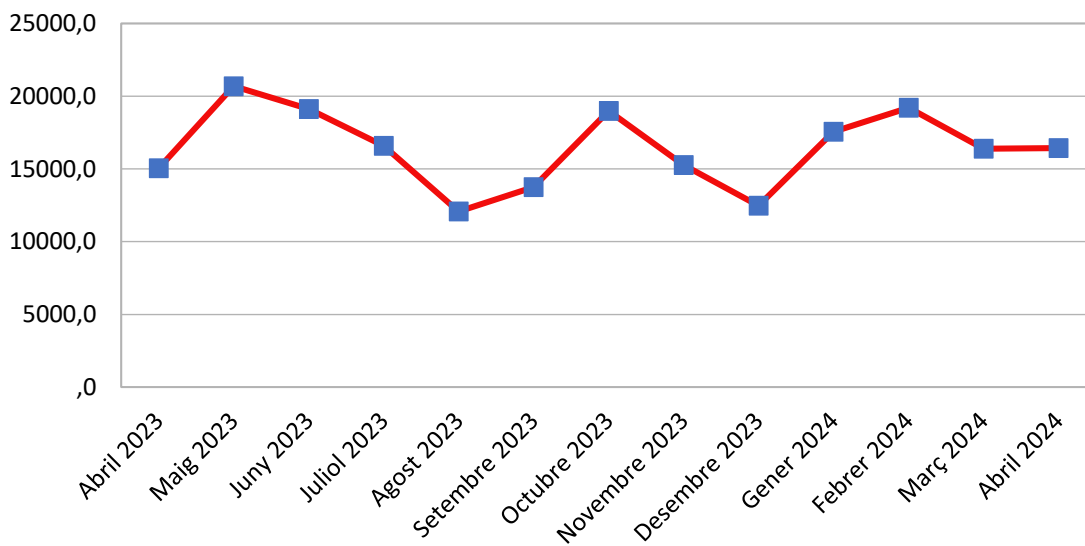


Evolució anual del nombre d'entrades i sortides del darrer any:

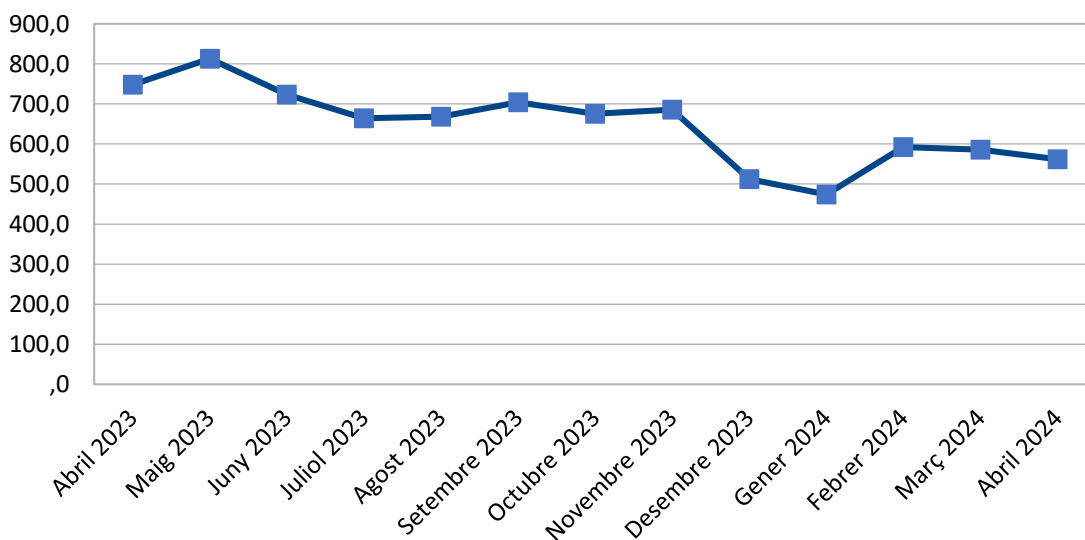
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Abril 2023	15.050	748
Maig 2023	20.692	813
Juny 2023	19.128	723
Juliol 2023	16.578	664
Agost 2023	12.074	668
Setembre 2023	13.741	704
Octubre 2023	18.996	675
Novembre 2023	15.271	686
Desembre 2023	12.476	512
Gener 2024	17.561	474
Febrer 2024	19.213	592
Març 2024	16.395	586
Abril 2024	16.443	562



### Evolució de les entrades



### Evolució de les sortides

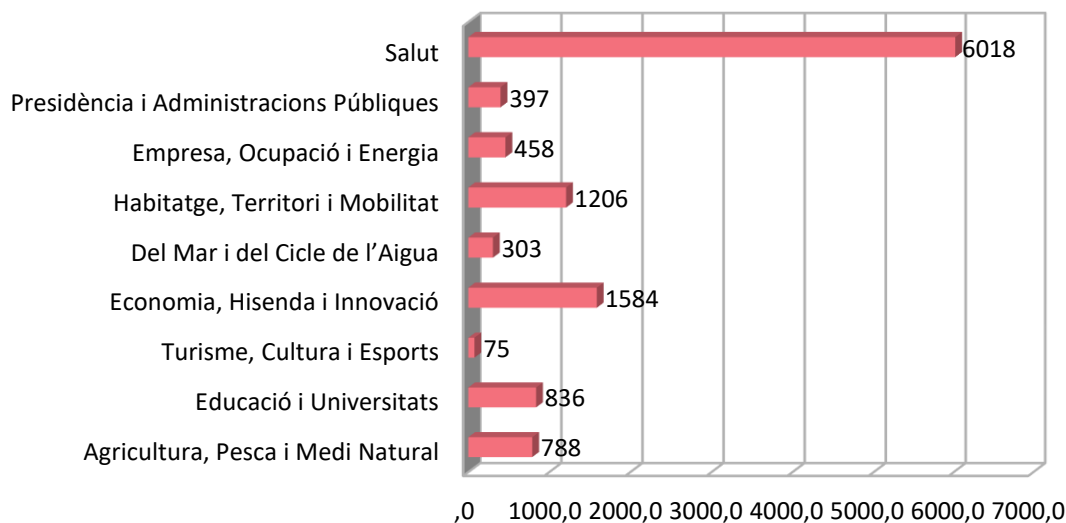




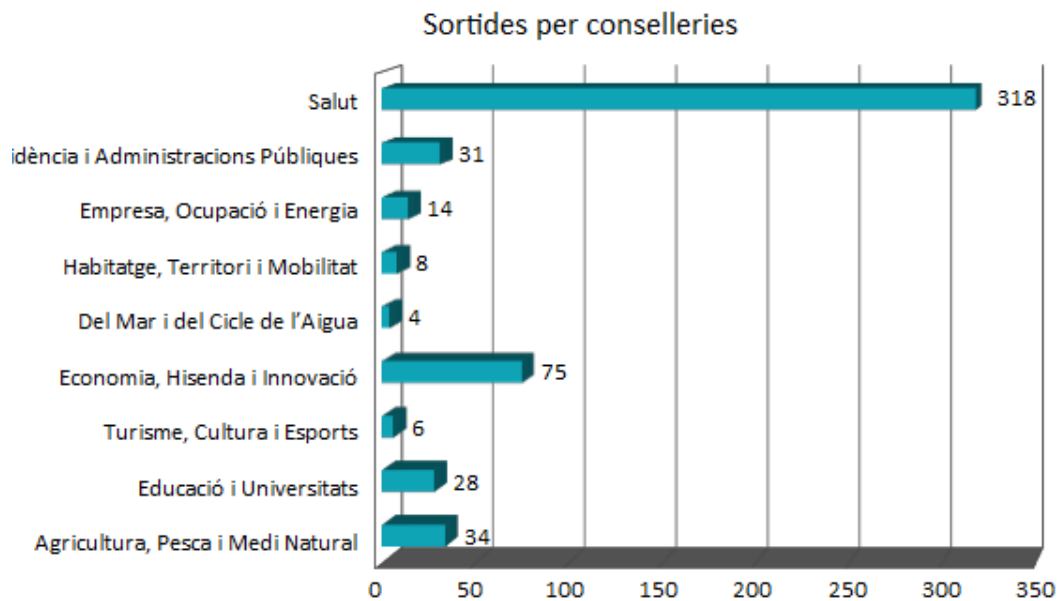
### Entrades i sortides del mes d'abril per conselleries:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Família i Afers Socials	4.778	44
Agricultura, Pesca i Medi Natural	788	34
Educació i Universitats	836	28
Turisme, Cultura i Esports	75	6
Economia, Hisenda i Innovació	1.584	75
Del Mar i del Cicle de l'Aigua	303	4
Habitatge, Territori i Mobilitat	1.206	8
Empresa, Ocupació i Energia	458	14
Presidència i Administracions Públiques	397	31
Salut	6.018	318
<b>Total</b>	<b>16.443</b>	<b>562</b>

### Entrades per conselleries







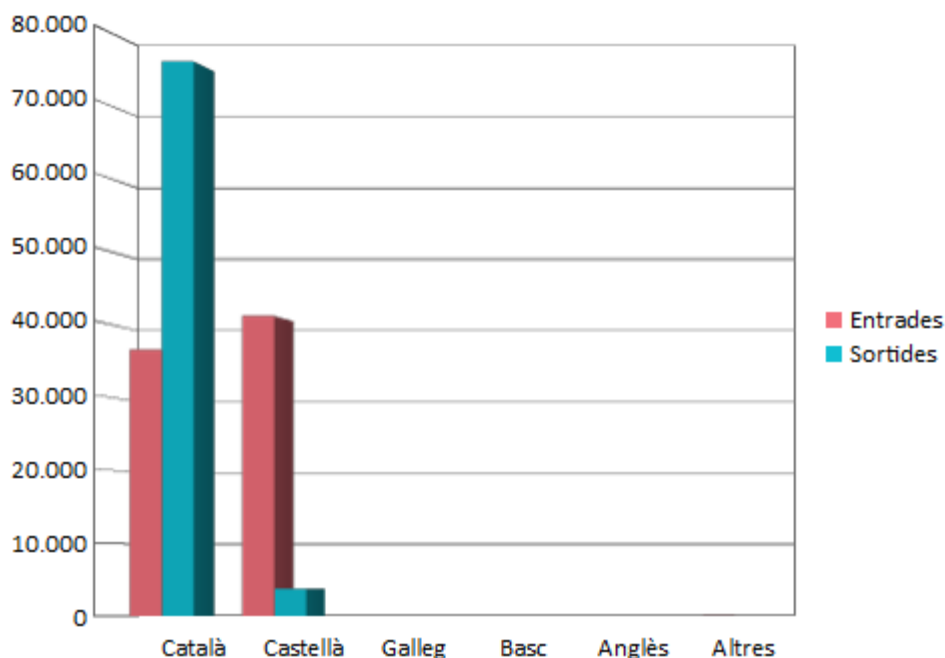
Actualment a les oficines d'assistència en matèria de registres de l'Administració de la CAIB es dona accés a Cl@ve i es fan apoderaments, a les oficines que tenen cita prèvia per Bitcita, aquests nous serveis han tengut les sol·licituds que mostra la següent taula:

	Apodera	Cl@ve
<b>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
<b>Gener 2024</b>	12	302
<b>Febrer 2024</b>	19	292
<b>Març 2024</b>	24	222
<b>Abril 2024</b>	6	324



## Entrades i sortides per idioma

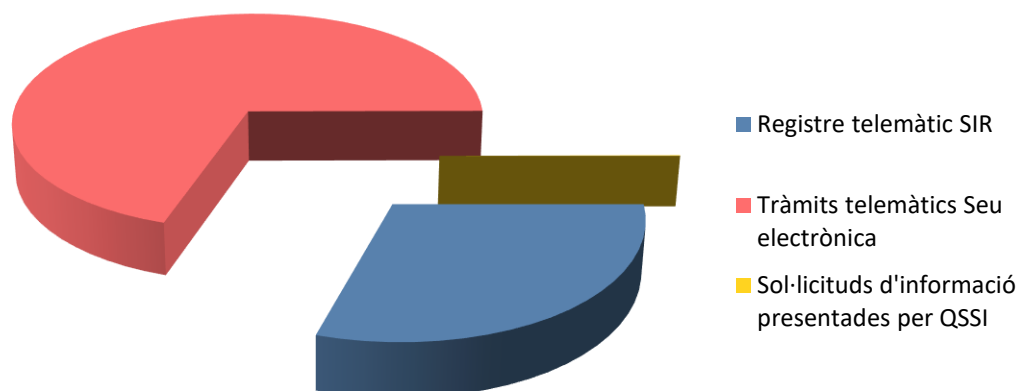
	Entrades	Sortides
Català	36.388	75.723
Castellà	40.986	3.689
Galleg	0	0
Basc	0	0
Anglès	0	0
Altres	2	0
<b>TOTAL</b>	<b>77.376</b>	<b>79.412</b>



## 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>Abril 2024</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	18.253	30%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	42.780	70%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	48	0%
Total	61.081	100%



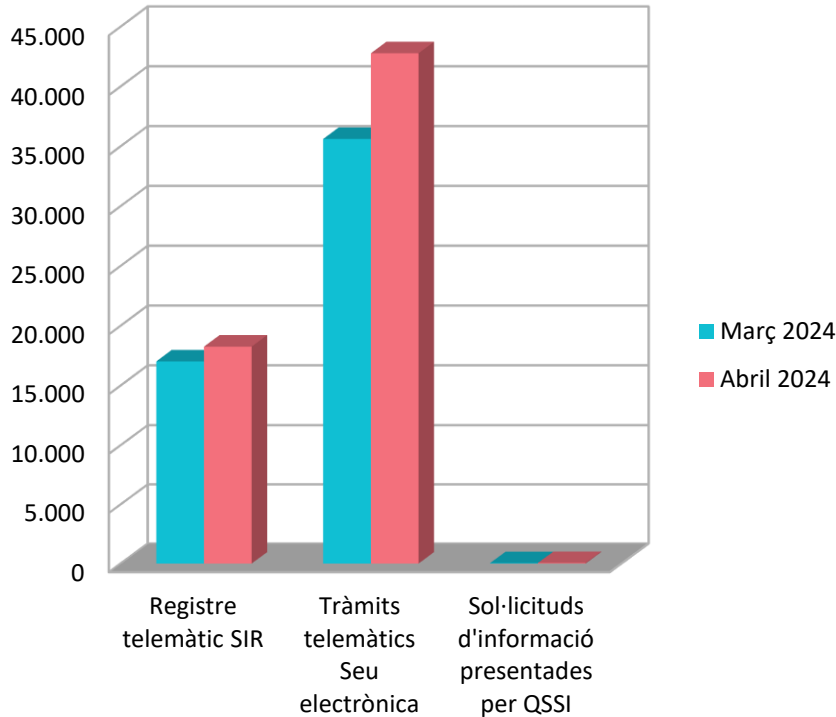
Comparació del mes d'abril de 2024 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Març 2024</i>	<i>Abril 2024</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	17.017	18.253	7%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	35.617	42.780	20%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	38	48	26%
Total	52.672	61.081	16%

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).

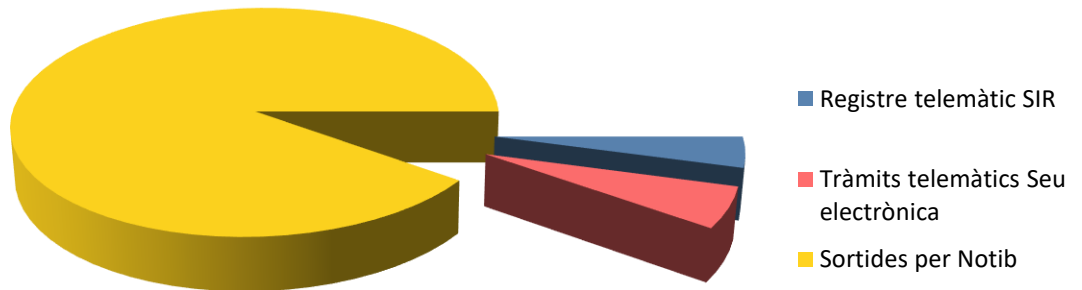


### Procedència de les entrades



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>Abril 2024</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	3.265	4,17%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	4.361	5,57%
Sortides per Notib	70.652	90,26%
Total	78.278	100,00%

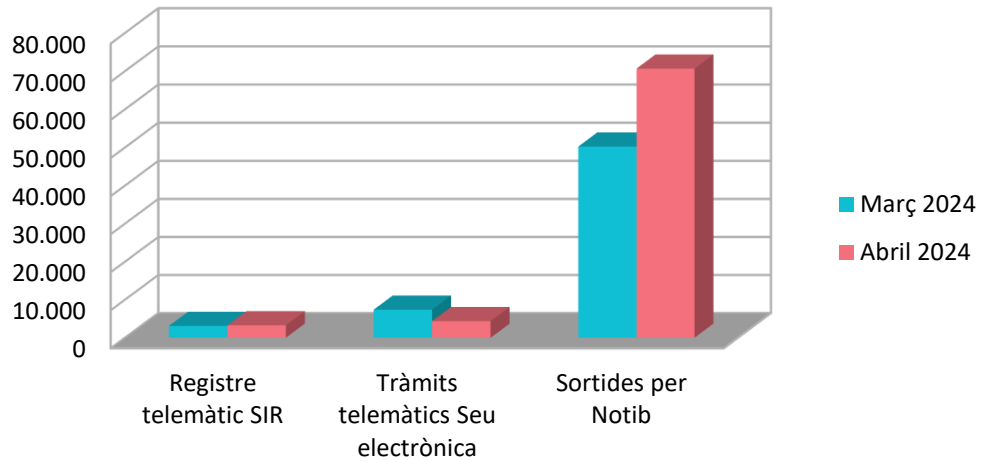


Comparació del mes d'abril de 2024 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Març 2024</i>	<i>Abril 2024</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	3.097	3.265	5,42%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	7.361	4.361	-40,76%
Sortides per Notib	50.251	70.652	40,60%
Total	60.709	78.278	28,94%



### Procedència de les sortides

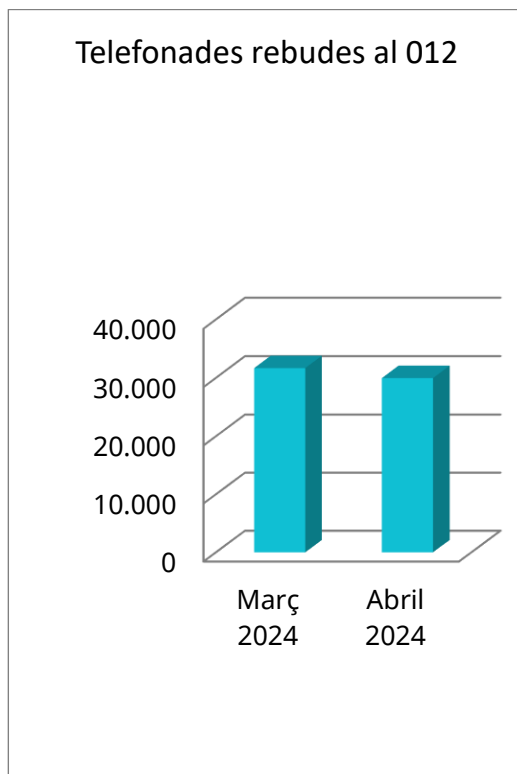


### Dades específiques del canal telefònic

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 d'abril de 2024 i es compara amb el nombre de telefonades rebudes el mes anterior.

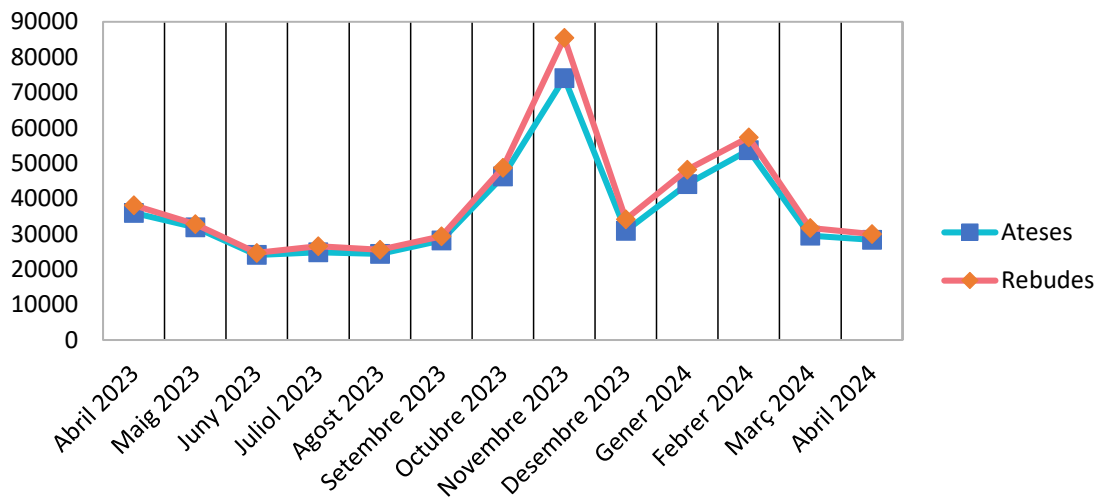
	<i>Març 2024</i>	<i>Abril 2024</i>
Nombre de telefonades rebudes	31.673	29.963



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



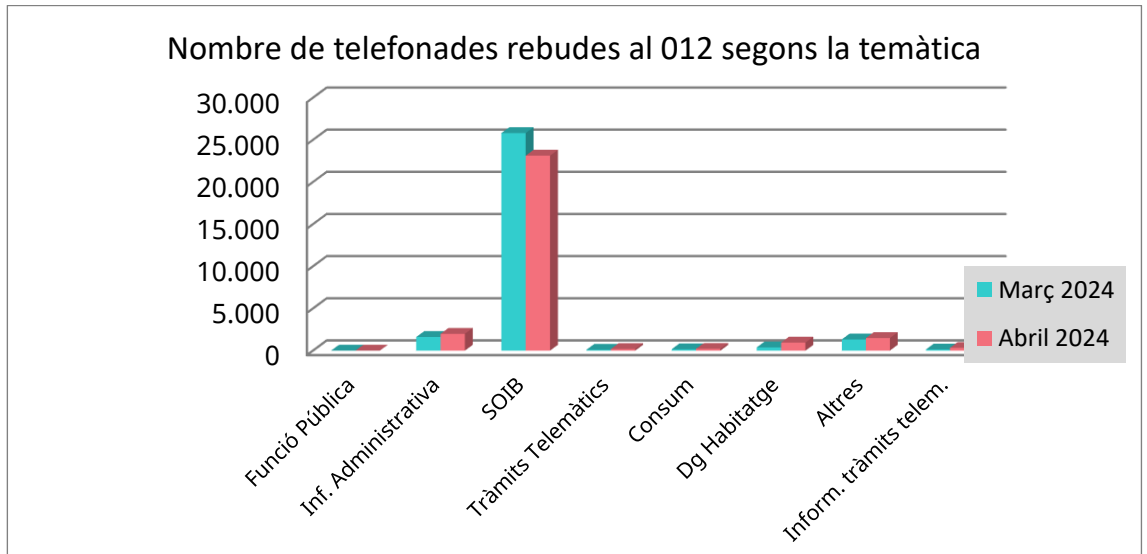
Nombre de cridades rebudes i ateses pel 012 (evolució mensual dels 12 darrers mesos)



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

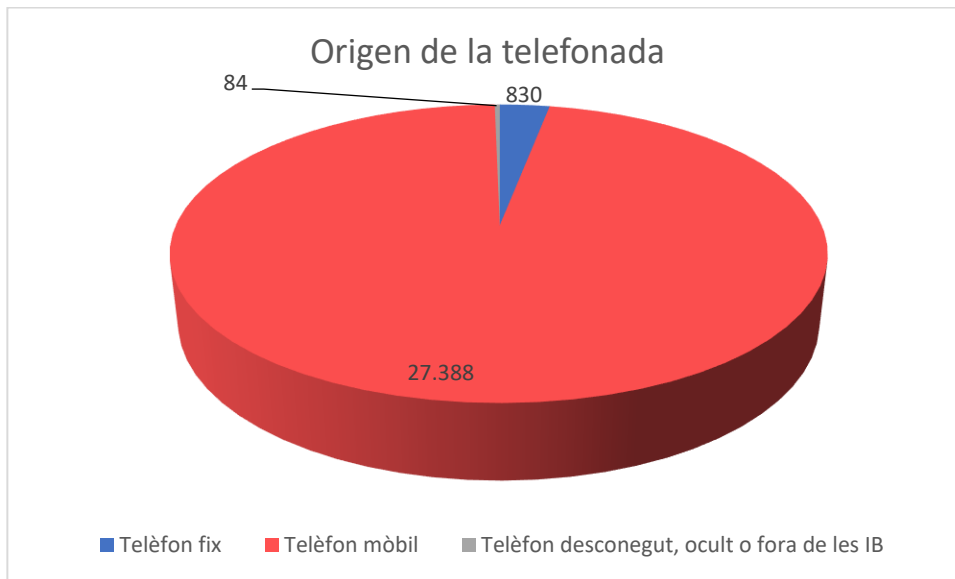
Informació per temàtica	Març 2024	Abril 2024
Funció Pública	7	4
Inf. Administrativa	1.619	1.994
SOIB	25.815	23.131
Tràmits Telemàtics	106	190
Consum	166	209
Dg Habitatge	383	957
Altres	1.332	1.494
Inform. tràmits telem.	138	323





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 el 96% del total.

<i>Origen de la telefonada</i>	<i>Abril 2024</i>	<i>Percentatge</i>
Telèfon fix	830	2,93 %
Telèfon mòbil	27.388	96,77 %
Telèfon desconegut, ocult o fora de les IB	84	0,30 %
Total	28.302	100,00 %



Quant al temps d'espera, aquest mes els resultats han millorat sensiblement respecte el mes anterior, ja que el temps d'espera s'ha situat en els 35 segons, dada que és clarament inferior al màxim que detalla la carta de serveis (60 segons).

