



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

Direcció General d'Estratègia Digital
i Simplificació Administrativa

**Informe d'activitat de l'Atenció a la Ciutadania
Maig 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.

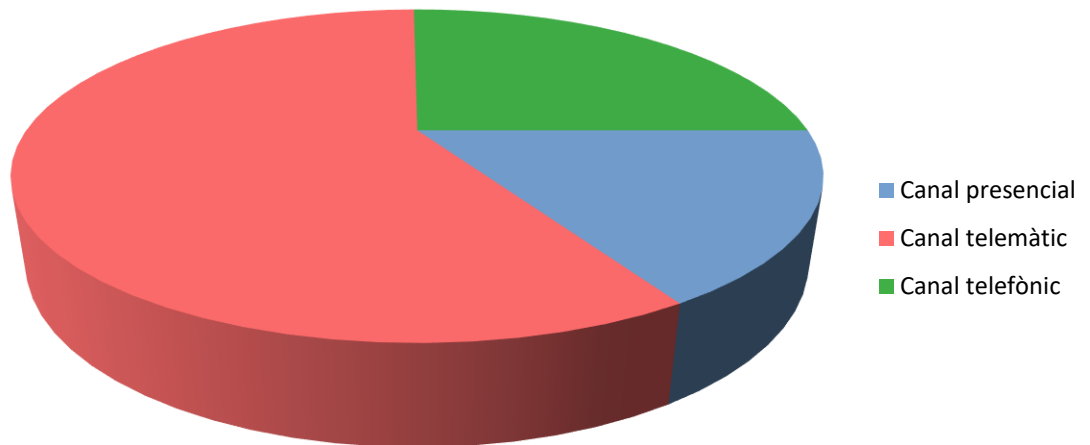


Dades globals. Tots els canals d'atenció a la ciutadania

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 maig de 2024:

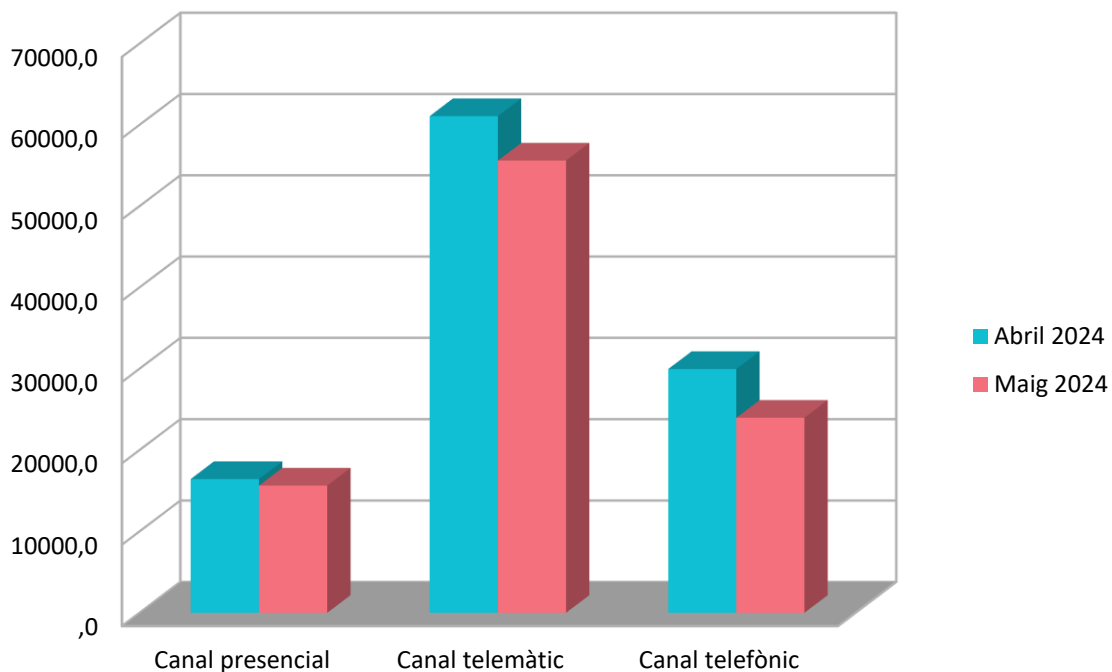
	<i>Maig 2024</i>	<i>%</i>
Canal presencial	15.638	16%
Canal telemàtic	55.616	58%
Canal telefònic	23.978	25%
Total	95.232	100%

Mes actual



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

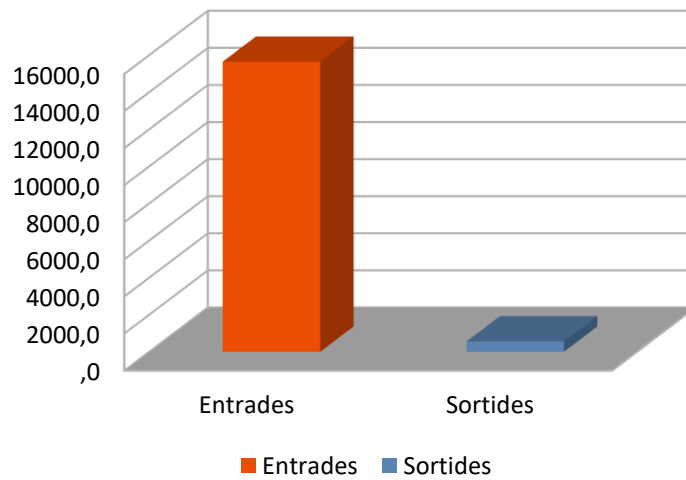
	<i>Abril 2024</i>	<i>Maig 2024</i>	<i>Variació mensual %</i>
Canal presencial	16.443	15.638	-5%
Canal telemàtic	61.081	55.616	-9%
Canal telefònic	29.963	23.978	-20%
Total	107.487	95.232	-11%



Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes de maig de 2024:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Maig 2024	15.638	552

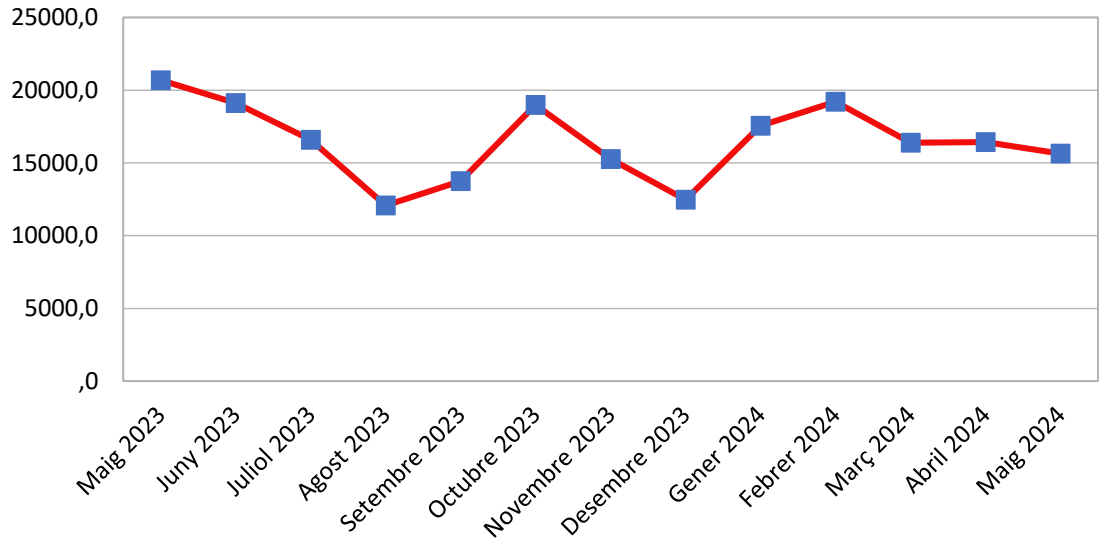


Evolució anual del nombre d'entrades i sortides del darrer any:

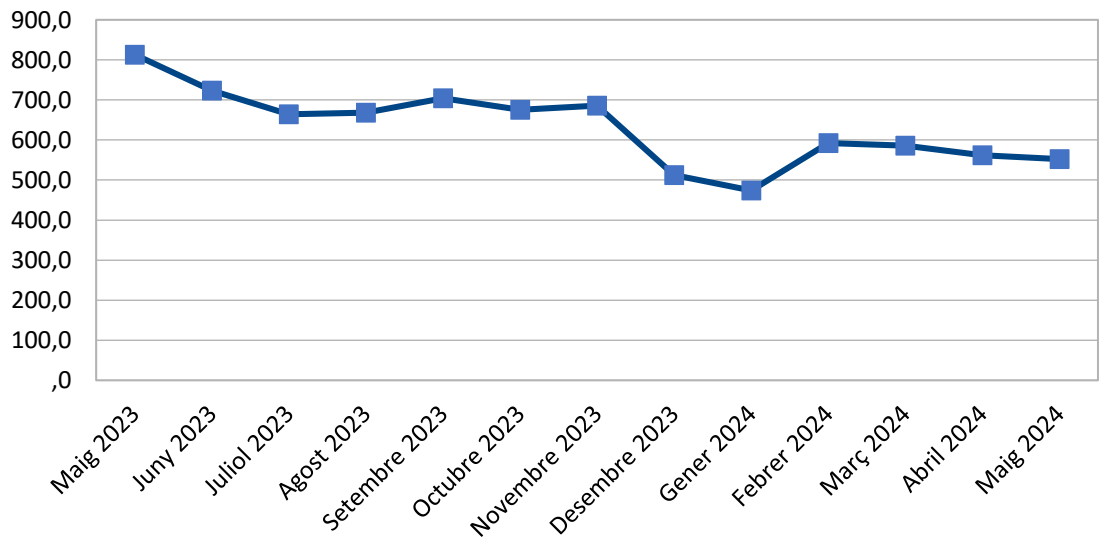
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Maig 2023	20.692	813
Juny 2023	19.128	723
Juliol 2023	16.578	664
Agost 2023	12.074	668
Setembre 2023	13.741	704
Octubre 2023	18.996	675
Novembre 2023	15.271	686
Desembre 2023	12.476	512
Gener 2024	17.561	474
Febrer 2024	19.213	592
Març 2024	16.395	586
Abril 2024	16.443	562
Maig 2024	15.638	552



Evolució de les entrades



Evolució de les sortides

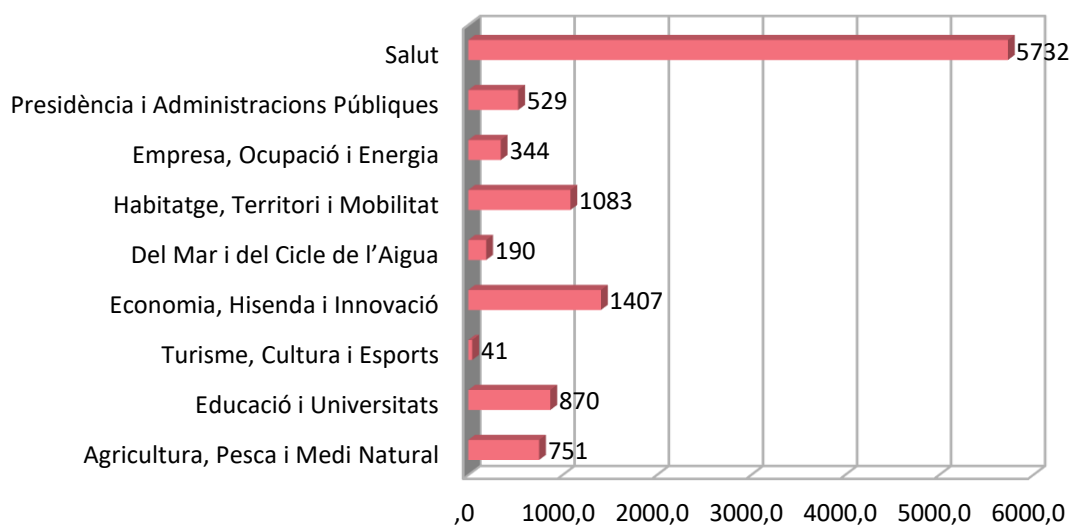




Entrades i sortides del mes de maig per conselleries:

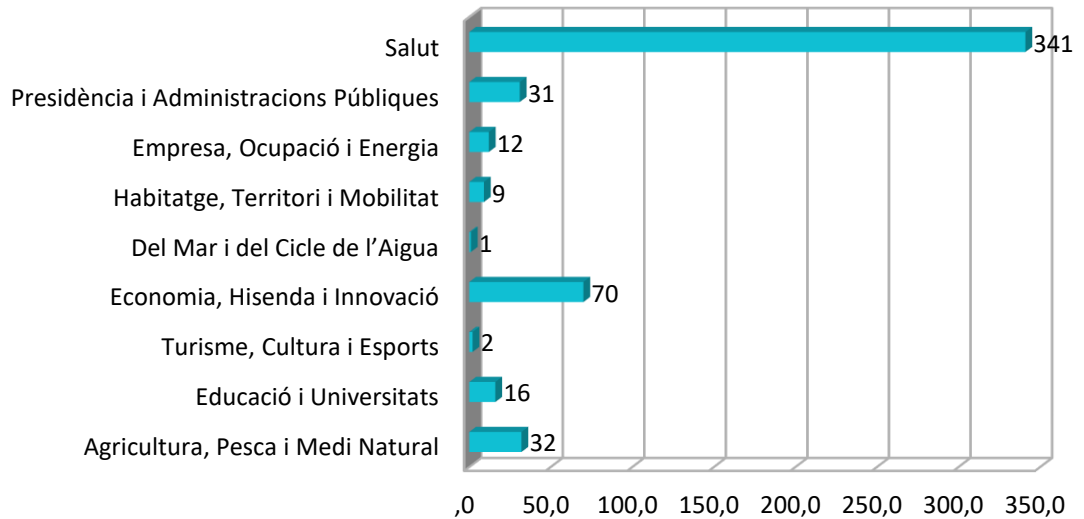
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Família i Afers Socials	4.691	38
Agricultura, Pesca i Medi Natural	751	32
Educació i Universitats	870	16
Turisme, Cultura i Esports	41	2
Economia, Hisenda i Innovació	1.407	70
Del Mar i del Cicle de l'Aigua	190	1
Habitatge, Territori i Mobilitat	1.083	9
Empresa, Ocupació i Energia	344	12
Presidència i Administracions Públiques	529	31
Salut	5.732	341
Total	15.638	552

Entrades per conselleries





Sortides per conselleries



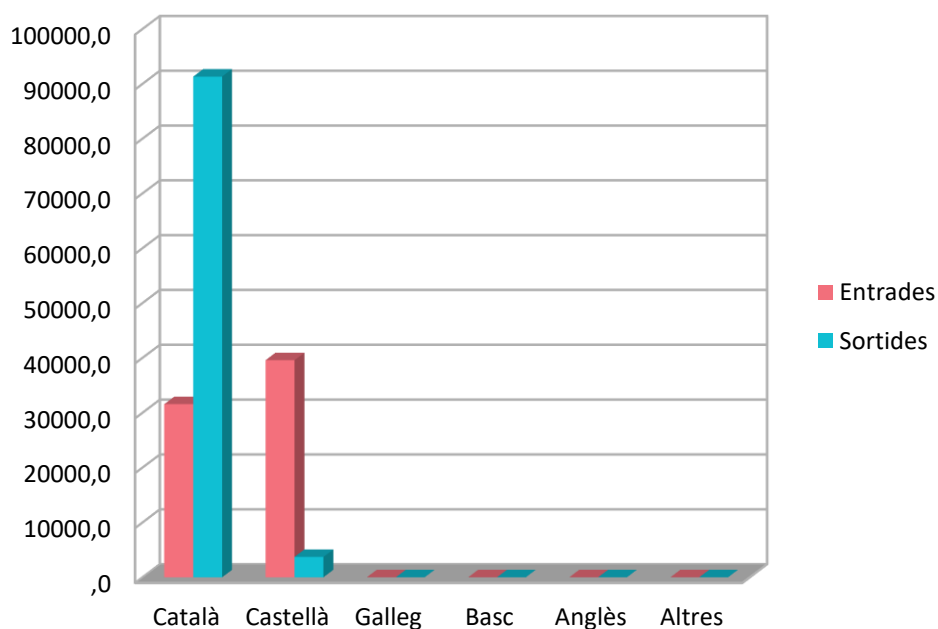
Actualment a les oficines d'assistència en matèria de registres de l'Administració de la CAIB es dona accés a Cl@ve i es fan apoderaments, a les oficines que tenen cita prèvia per Bitcita, aquests nous serveis han tengut les sol·licituds que mostra la següent taula:

	Apodera	Cl@ve
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
Abril 2024	6	324
Maig 2024	5	409



Entrades i sortides per idioma

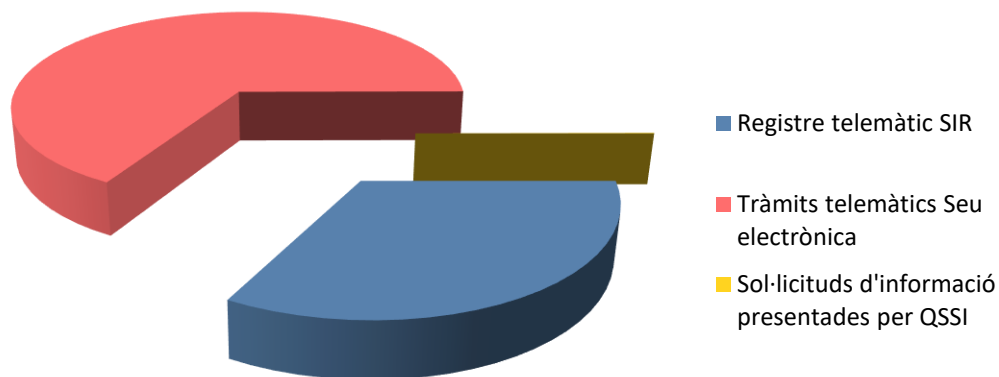
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Català	31.558	91.317
Castellà	39.568	3.706
Galleg	0	0
Basc	0	0
Anglès	0	0
Altres	1	0
TOTAL	71.127	95.023



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>Maig 2024</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	18.392	33%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	37.181	67%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	43	0%
Total	55.616	100%



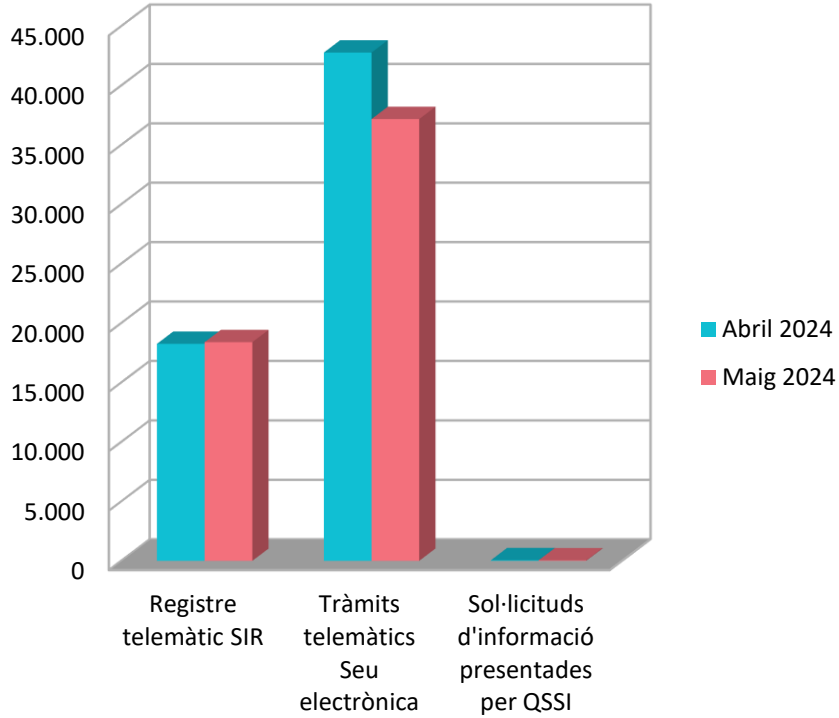
Comparació del mes de maig de 2024 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Abril 2024</i>	<i>Maig 2024</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	18.253	18.392	1%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	42.780	37.181	-13%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	48	43	-10%
Total	61.081	55.616	-9%

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).

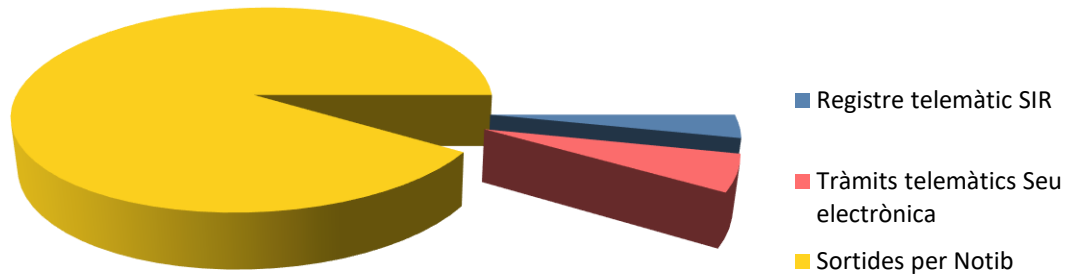


Procedència de les entrades



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:

Procedència de les sortides	Maig 2024	%
Registre telemàtic SIR	3.250	3,44%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	5.099	5,39%
Sortides per Notib	86.250	91,17%
Total	94.599	100,00%

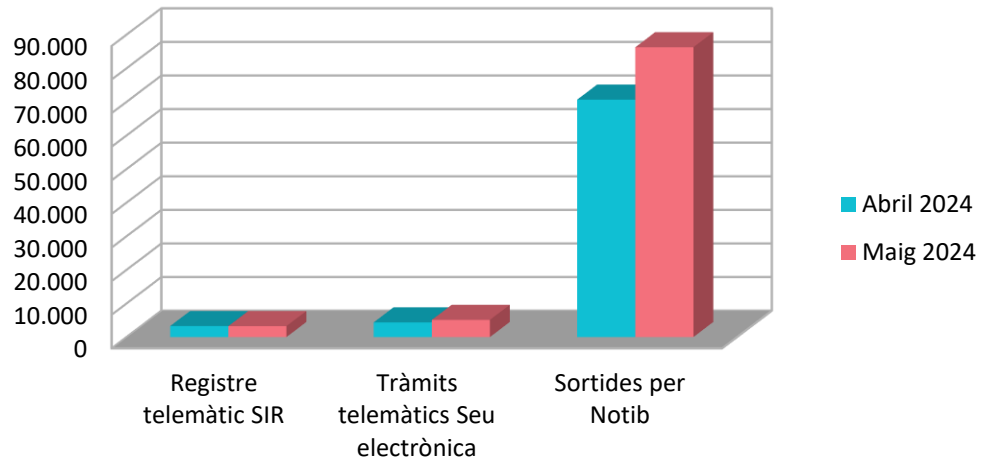


Comparació del mes de maig de 2024 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Abril 2024</i>	<i>Maig 2024</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	3.265	3.250	-0,46%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	4.361	5.099	16,92%
Sortides per Notib	70.652	86.250	22,08%
Total	78.278	94.599	20,85%



Procedència de les sortides

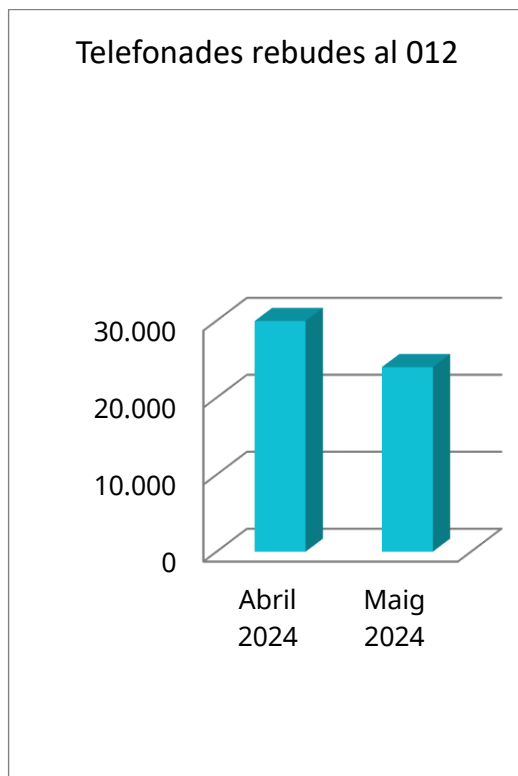


Dades específiques del canal telefònic

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

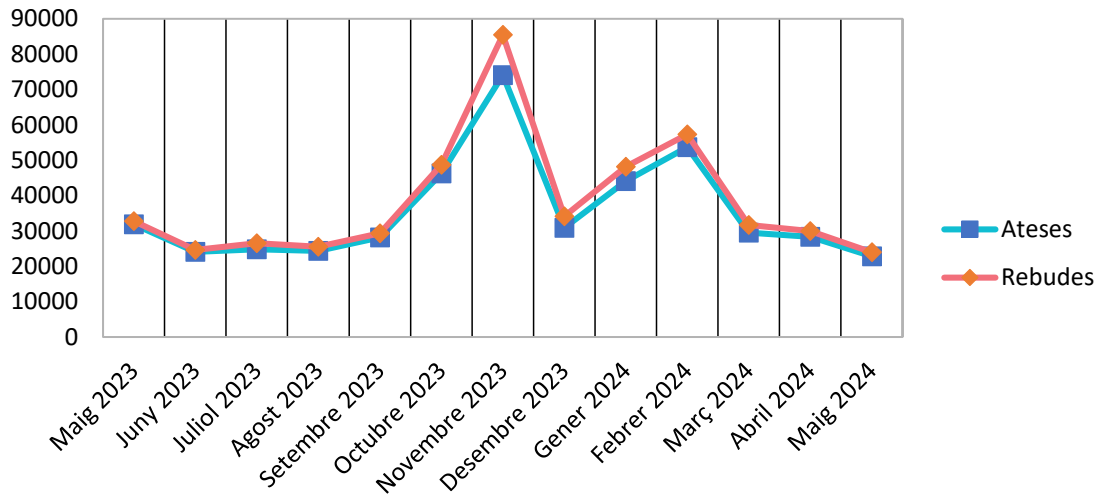
	<i>Abril 2024</i>	<i>Maig 2024</i>
Nombre de telefonades rebudes	29.963	23.978



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

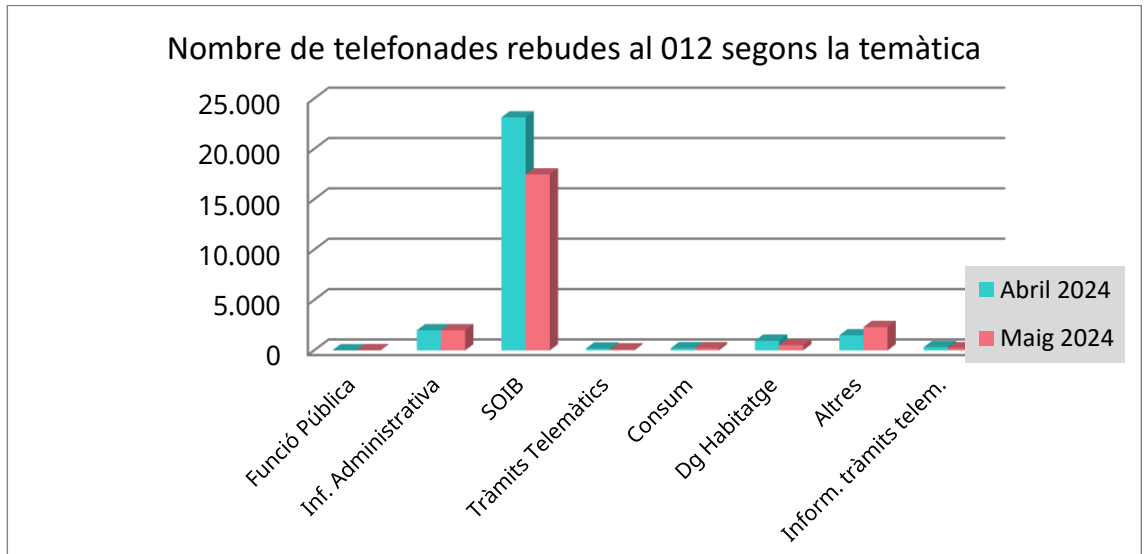


Nombre de cridades rebudes i ateses pel 012 (evolució mensual dels 12 darrers mesos)



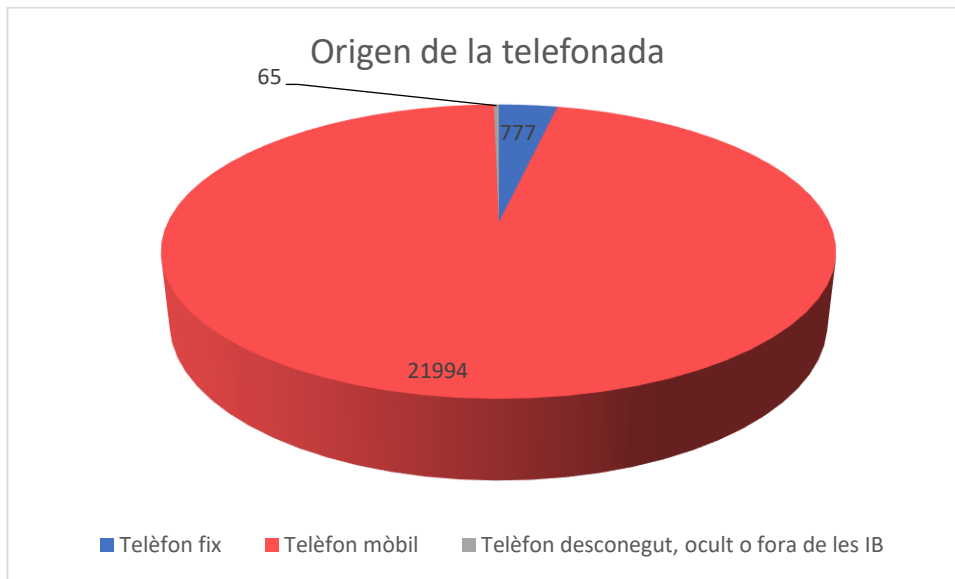
La següent taula mostra el nombre de telefonades rebudes durant el mes de maig de 2024 classificades segons la temàtica (s'hi han inclòs, com a referència, les dades corresponents al mes anterior).

Informació per temàtica	Abril 2024	Maig 2024
Funció Pública	4	17
Inf. Administrativa	1.994	1.995
SOIB	23.131	17.473
Tràmits Telemàtics	190	105
Consum	209	210
Dg Habitatge	957	506
Altres	1.494	2.314
Inform. tràmits telem.	323	216



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>Maig 2024</i>	<i>Percentatge</i>
Telèfon fix	777	3,40 %
Telèfon mòbil	21.994	96,31 %
Telèfon desconegut, ocult o fora de les IB	65	0,28 %
Total	22.836	100,00 %



Quant al temps d'espera, aquest mes els resultats han tornat a millorar de manera important respecte el mes anterior, ja que el temps d'espera s'ha situat en els 26 segons, dada que és clarament inferior al màxim que detalla la carta de serveis (60 segons).

