



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

Direcció General d'Estratègia Digital
i Simplificació Administrativa

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

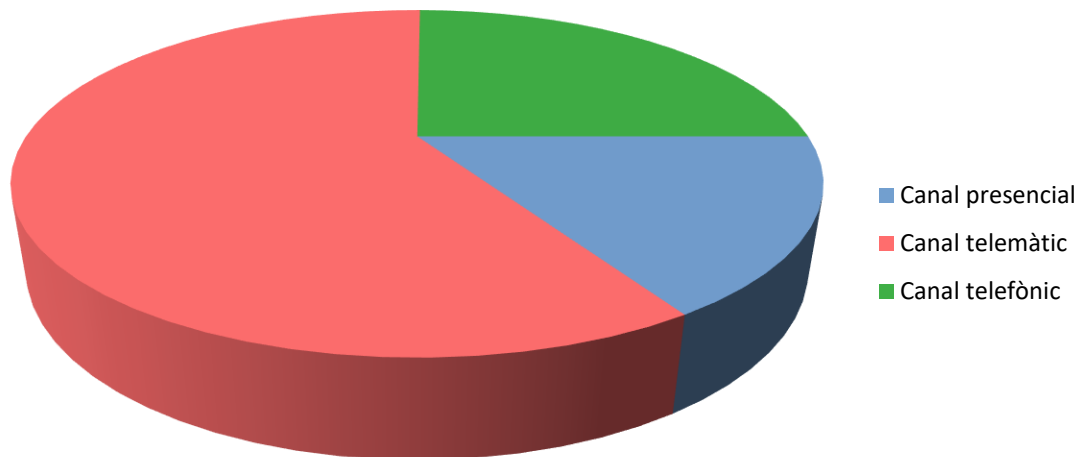


Dades globals. Tots els canals d'atenció a la ciutadania

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 juny de 2024:

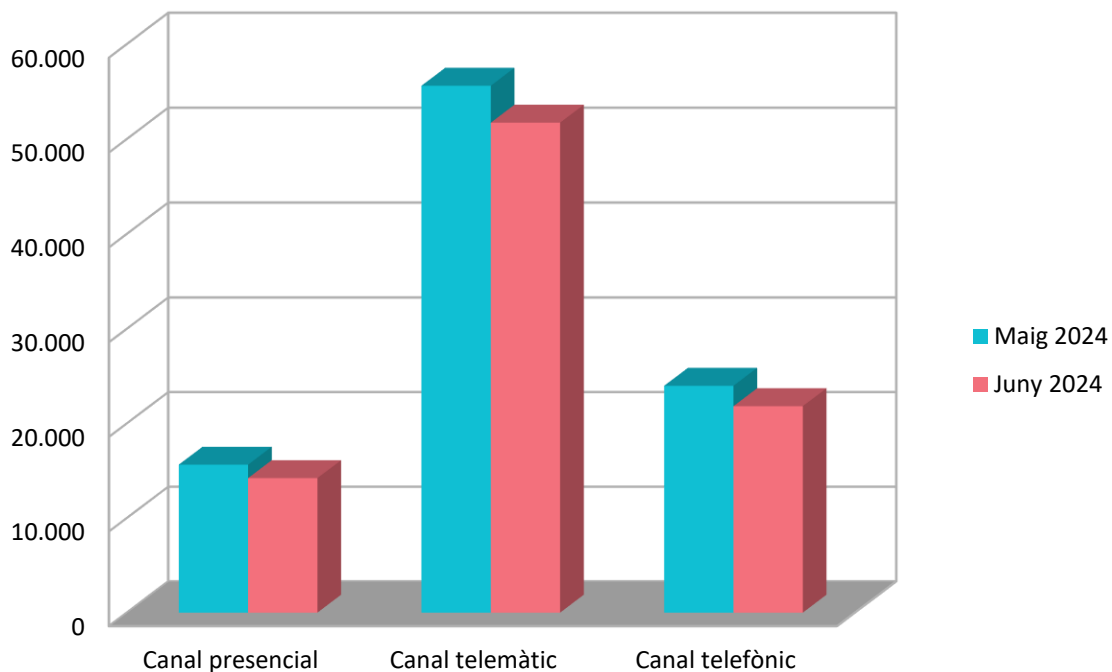
	<i>Juny 2024</i>	<i>%</i>
Canal presencial	14.221	16%
Canal telemàtic	51.727	59%
Canal telefònic	21.824	25%
Total	87.772	100%

Mes actual



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

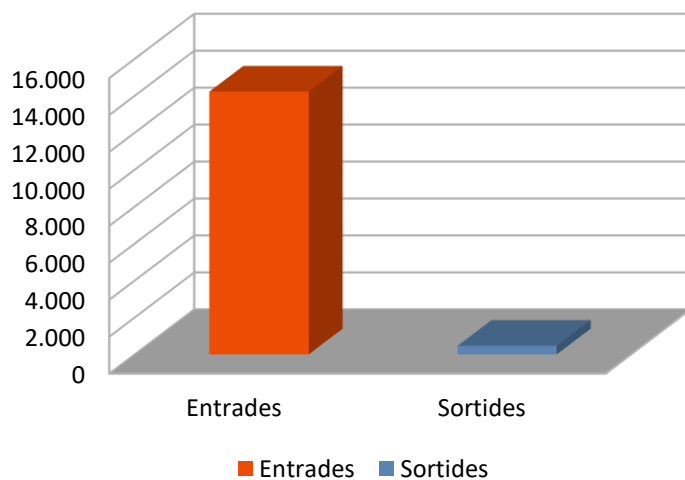
	<i>Maig 2024</i>	<i>Juny 2024</i>	<i>Variació mensual %</i>
Canal presencial	15.638	14.221	-9%
Canal telemàtic	55.616	51.727	-7%
Canal telefònic	23.978	21.824	-9%
Total	95.232	87.772	-8%



Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes de juny de 2024:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Juny 2024	14.221	463

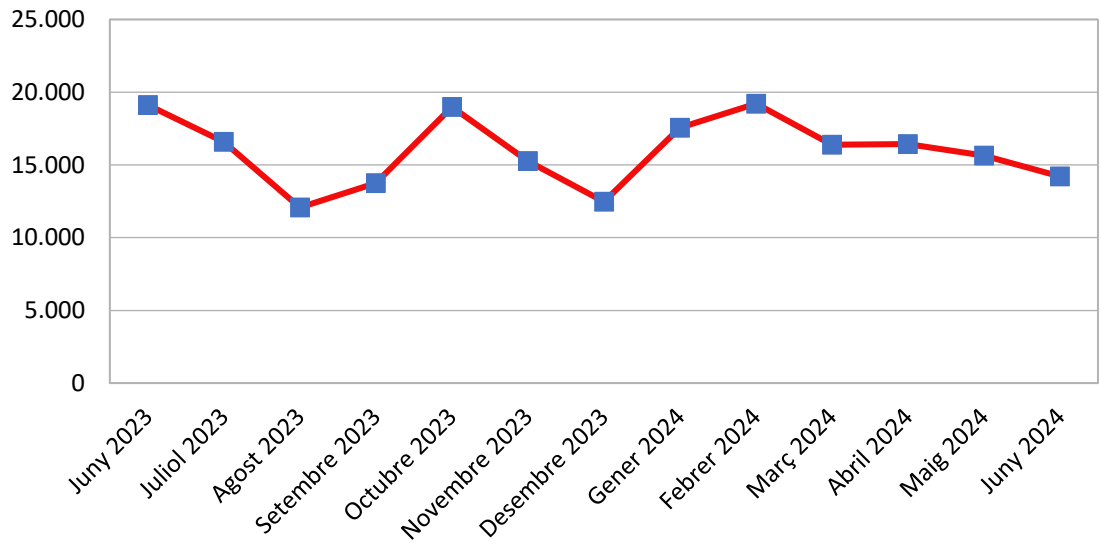


Evolució anual del nombre d'entrades i sortides del darrer any:

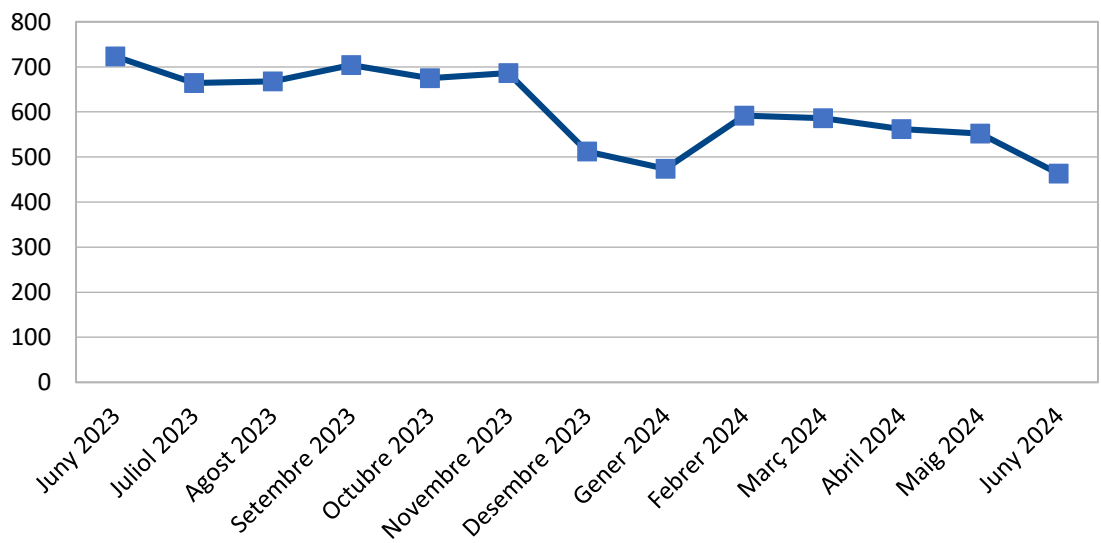
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Juny 2023	19.128	723
Juliol 2023	16.578	664
Agost 2023	12.074	668
Setembre 2023	13.741	704
Octubre 2023	18.996	675
Novembre 2023	15.271	686
Desembre 2023	12.476	512
Gener 2024	17.561	474
Febrer 2024	19.213	592
Març 2024	16.395	586
Abril 2024	16.443	562
Maig 2024	15.638	552
Juny 2024	14.221	463



Evolució de les entrades



Evolució de les sortides

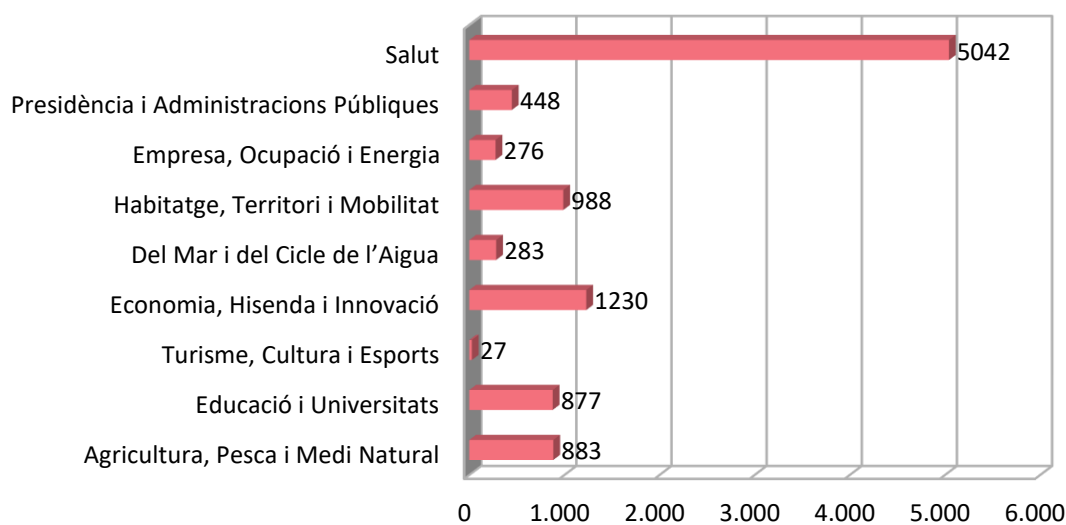




Entrades i sortides del mes de juny per conselleries:

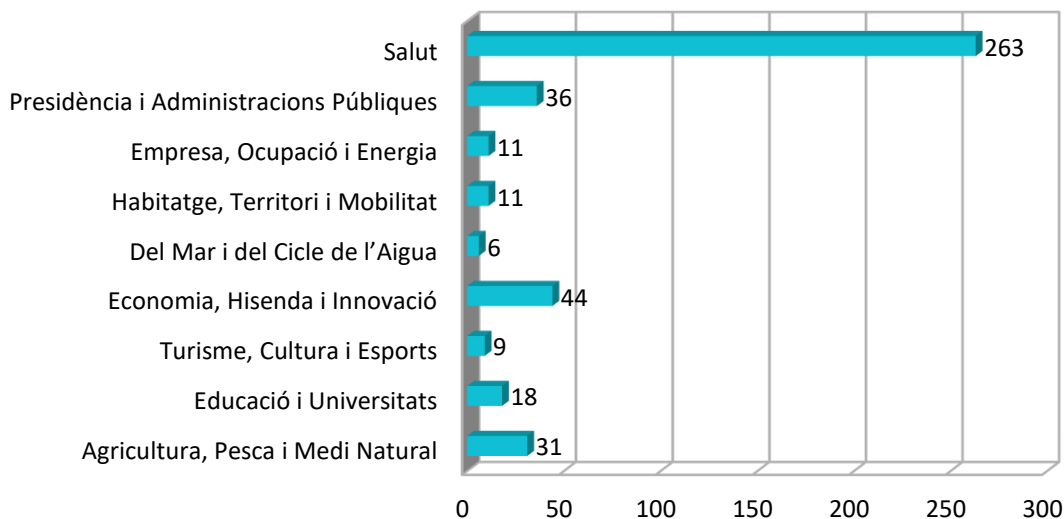
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Família i Afers Socials	4.167	34
Agricultura, Pesca i Medi Natural	883	31
Educació i Universitats	877	18
Turisme, Cultura i Esports	27	9
Economia, Hisenda i Innovació	1.230	44
Del Mar i del Cicle de l'Aigua	283	6
Habitatge, Territori i Mobilitat	988	11
Empresa, Ocupació i Energia	276	11
Presidència i Administracions Públiques	448	36
Salut	5.042	263
Total	14.221	463

Entrades per conselleries





Sortides per conselleries



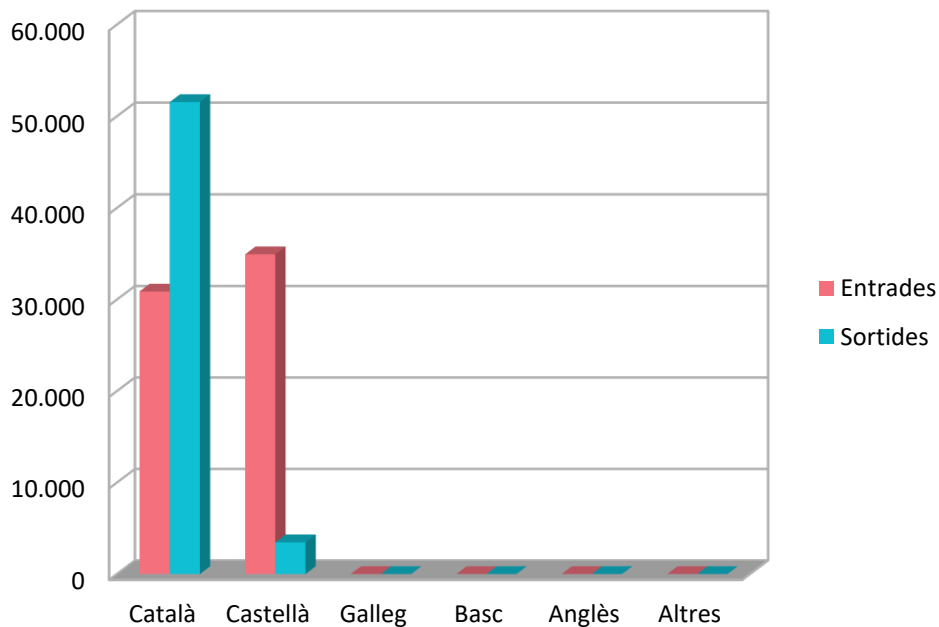
Actualment a les oficines d'assistència en matèria de registres de l'Administració de la CAIB es dona accés a CI@ve i es fan apoderaments, a les oficines que tenen cita prèvia per Bitcita, aquests nous serveis han tengut les sol·licituds que mostra la següent taula:

	Apodera	CI@ve
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
Juny 2024	9	459



Entrades i sortides per idioma

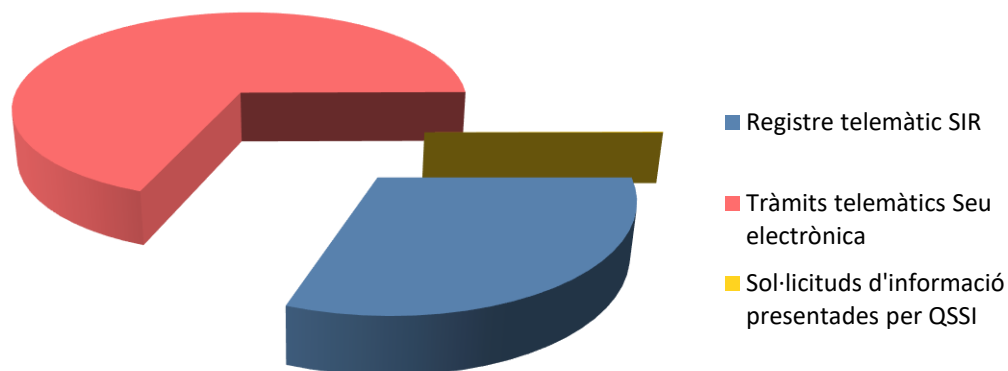
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Català	30.886	51.549
Castellà	34.943	3.468
Galleg	0	0
Basc	0	0
Anglès	2	1
Altres	0	0
TOTAL	65.831	55.018



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>Juny 2024</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	15.875	31%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	35.797	69%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	55	0%
Total	51.727	100%



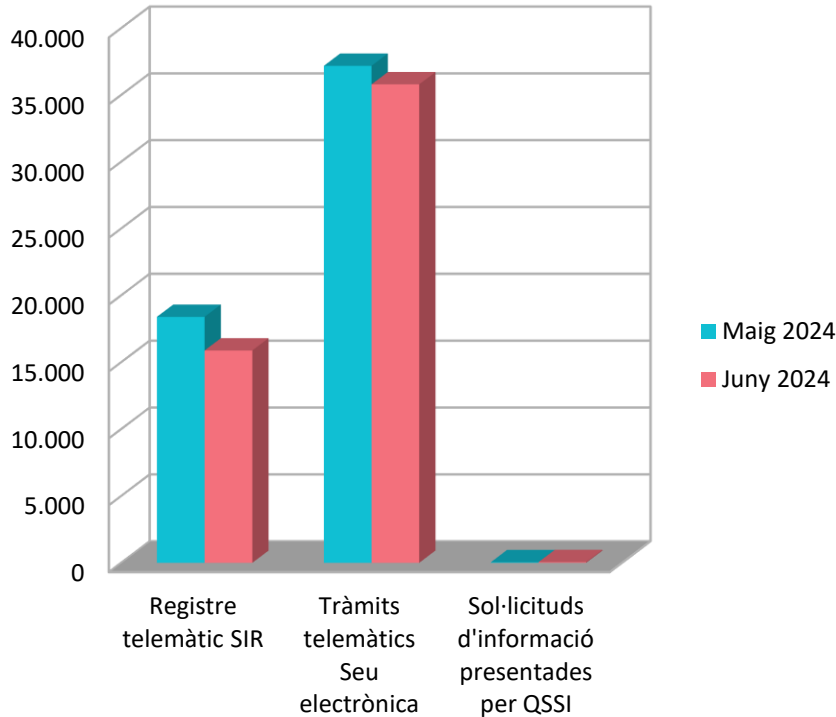
Comparació del mes de juny de 2024 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Maig 2024</i>	<i>Juny 2024</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	18.392	15.875	-14%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	37.181	35.797	-4%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	43	55	28%
Total	55.616	51.727	-7%

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).

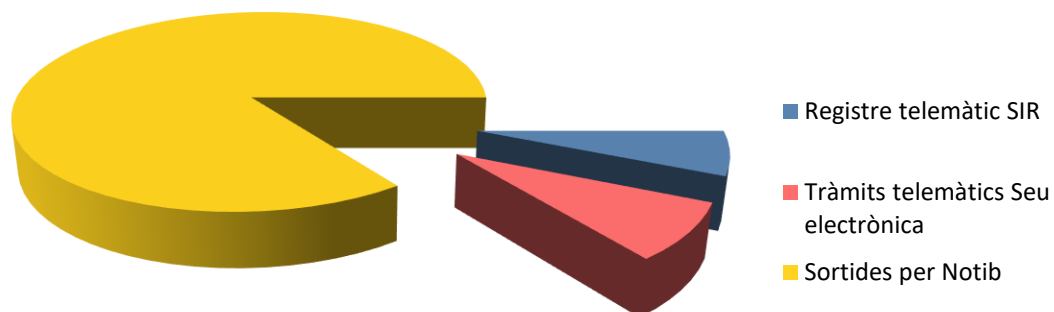


Procedència de les entrades



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	Juny 2024	%
Registre telemàtic SIR	3.549	6,50%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	4.484	8,22%
Sortides per Notib	46.541	85,28%
Total	54.574	100,00%

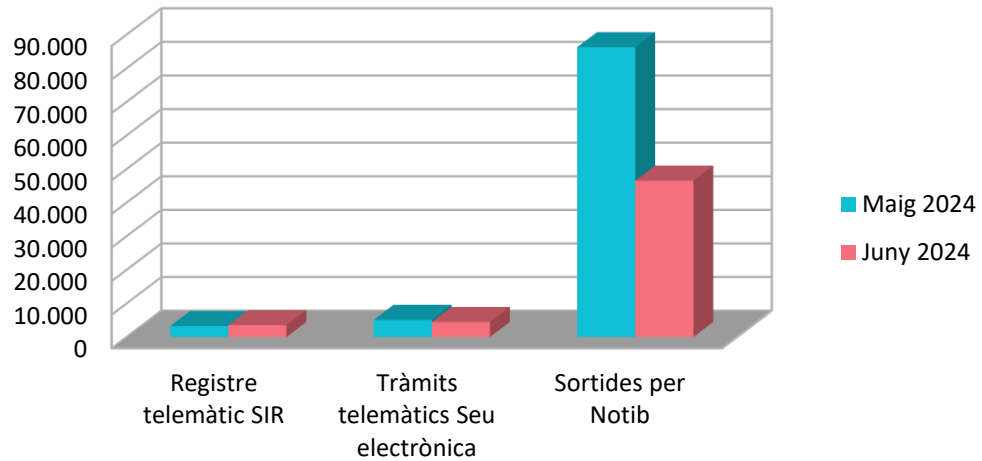


Comparació del mes de juny de 2024 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Maig 2024</i>	<i>Juny 2024</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	3.250	3.549	9,20%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	5.099	4.484	-12,06%
Sortides per Notib	86.250	46.541	-46,04%
Total	94.599	54.574	-42,31%



Procedència de les sortides

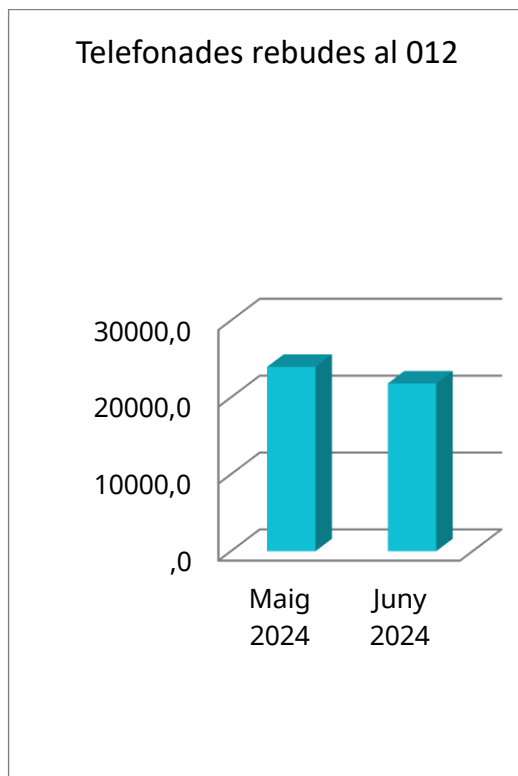


Dades específiques del canal telefònic

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

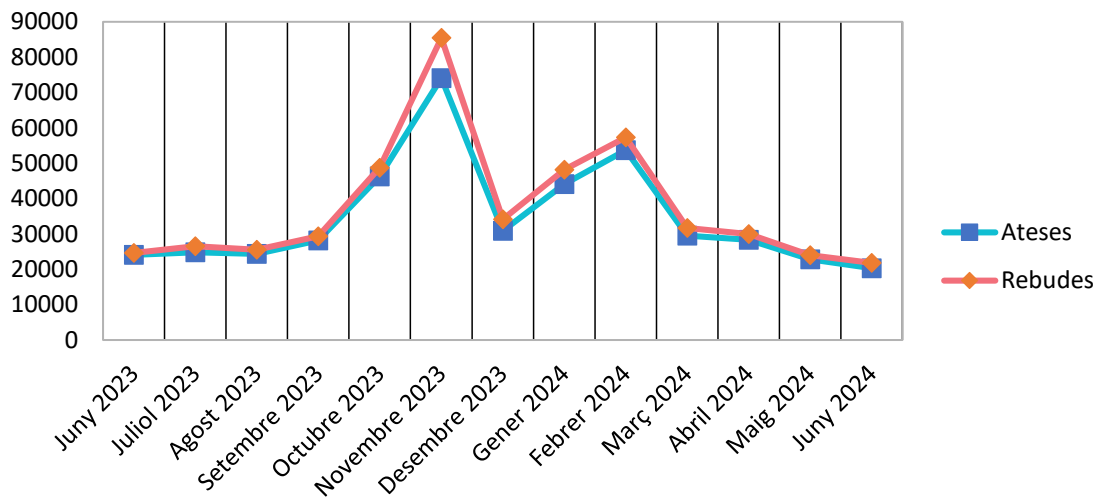
	<i>Maig 2024</i>	<i>Juny 2024</i>
Nombre de telefonades rebudes	23.978	21.824



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

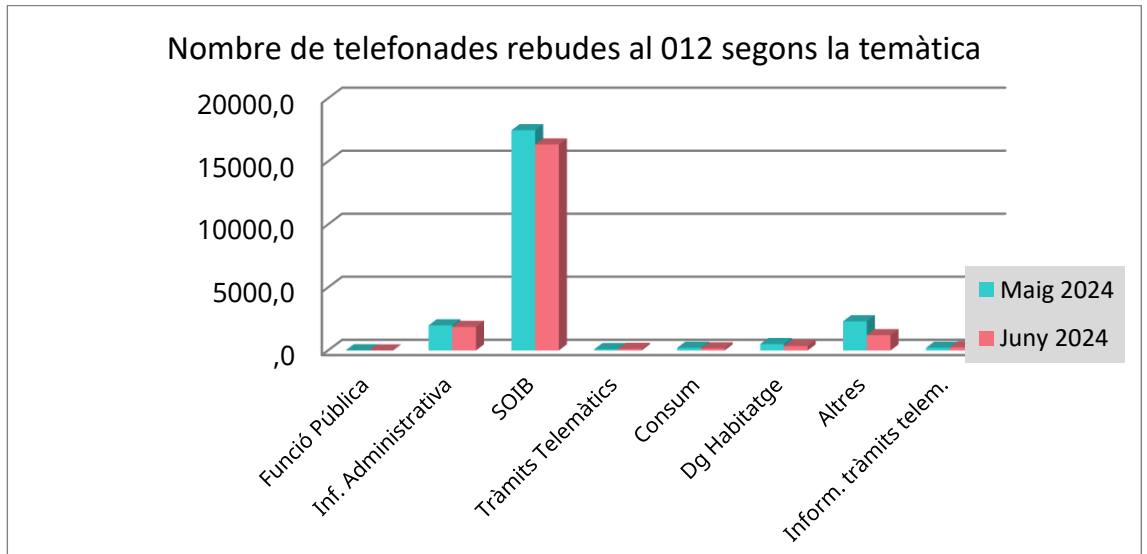


Nombre de cridades rebudes i ateses pel 012 (evolució mensual dels 12 darrers mesos)



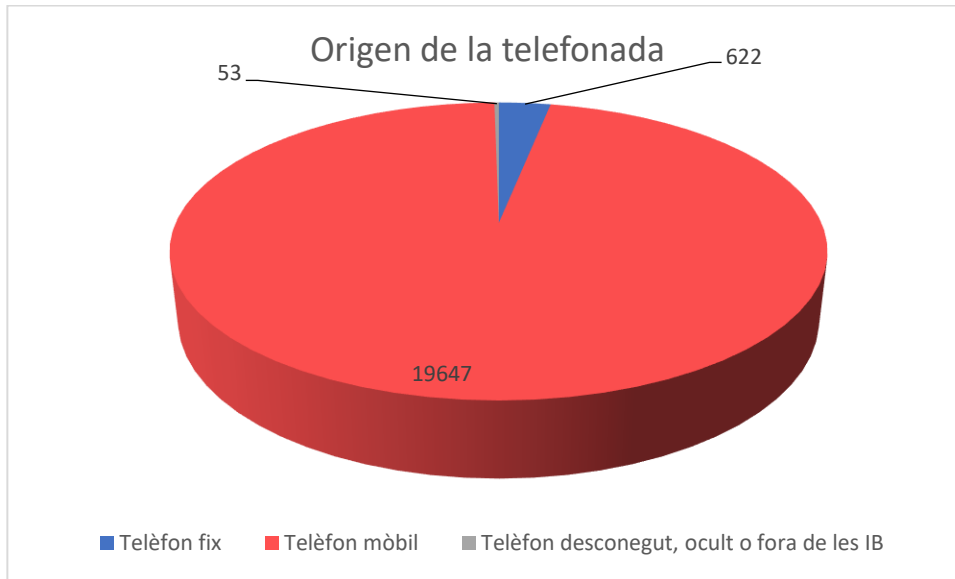
La següent taula mostra el nombre de telefonades rebudes durant el mes de juny de 2024 classificades segons la temàtica (s'hi han inclòs, com a referència, les dades corresponents al mes anterior).

Informació per temàtica	Maig 2024	Juny 2024
Funció Pública	17	6
Inf. Administrativa	1.995	1.865
SOIB	17.473	16.347
Tràmits Telemàtics	105	126
Consum	210	164
Dg Habitatge	506	350
Altres	2.314	1.215
Inform. tràmits telem.	216	249



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.

Origen de la telefonada	Juny 2024	Percentatge
Telèfon fix	622	3,06 %
Telèfon mòbil	19.647	96,68 %
Telèfon desconegut, ocult o fora de les IB	53	0,26 %
Total	20.322	100,00 %



Quant al temps d'espera, aquest mes els resultats han empitjorat de manera lleu respecte el mes anterior, ja que el temps d'espera s'ha situat en els 43 segons, dada que és clarament inferior al màxim que detalla la carta de serveis (60 segons).

