



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

Direcció General d'Estratègia Digital
i Simplificació Administrativa

Informe d'activitat de l'Atenció a la Ciutadania

Juliol 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.

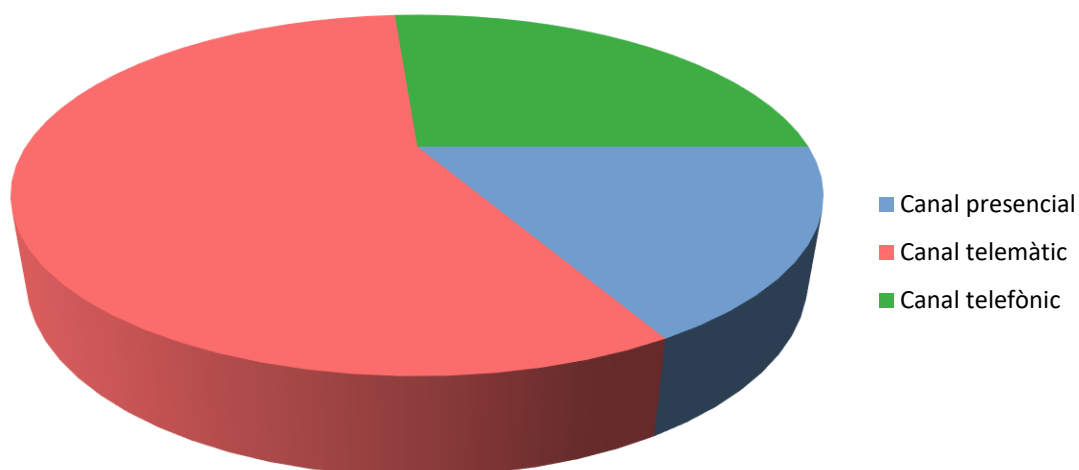


Dades globals. Tots els canals d'atenció a la ciutadania

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 juliol de 2024:

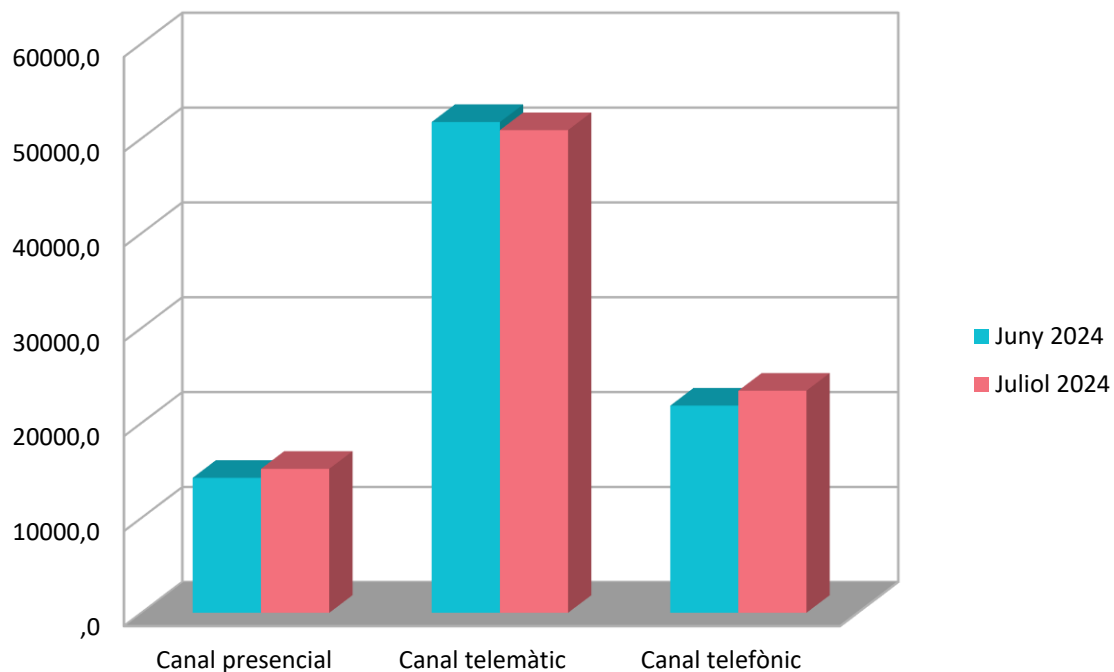
	<i>Juliol 2024</i>	<i>%</i>
Canal presencial	15.169	17%
Canal telemàtic	50.877	57%
Canal telefònic	23.398	26%
Total	89.444	100%

Mes actual



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

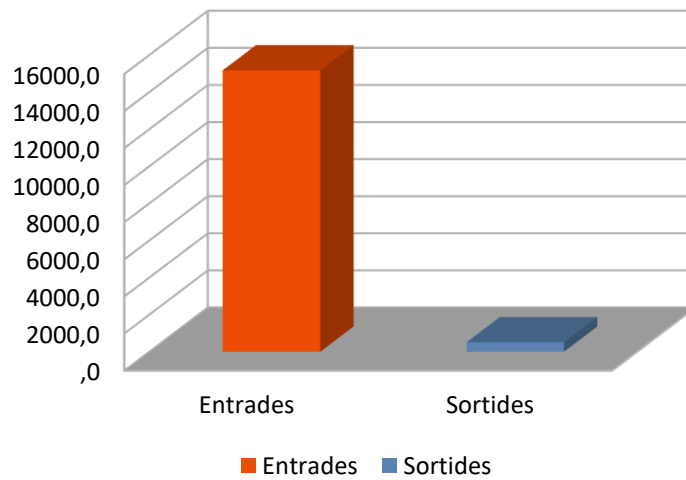
	<i>Juny 2024</i>	<i>Juliol 2024</i>	<i>Variació mensual %</i>
Canal presencial	14.221	15.169	7%
Canal telemàtic	51.727	50.877	-2%
Canal telefònic	21.824	23.398	7%
Total	87.772	89.444	2%



Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides del mes de juliol de 2024:

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Juliol 2024	15.169	509

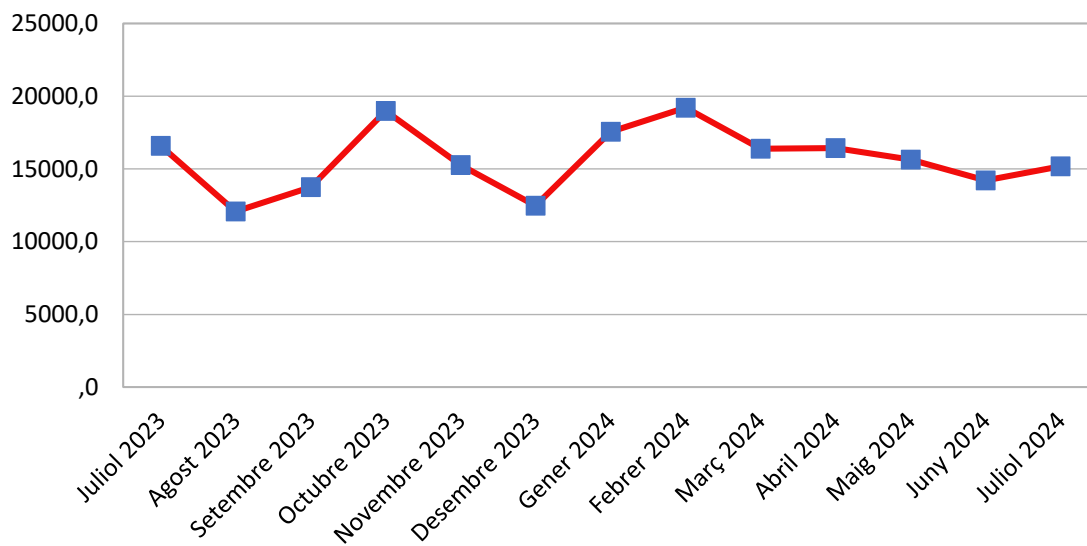


Evolució anual del nombre d'entrades i sortides del darrer any:

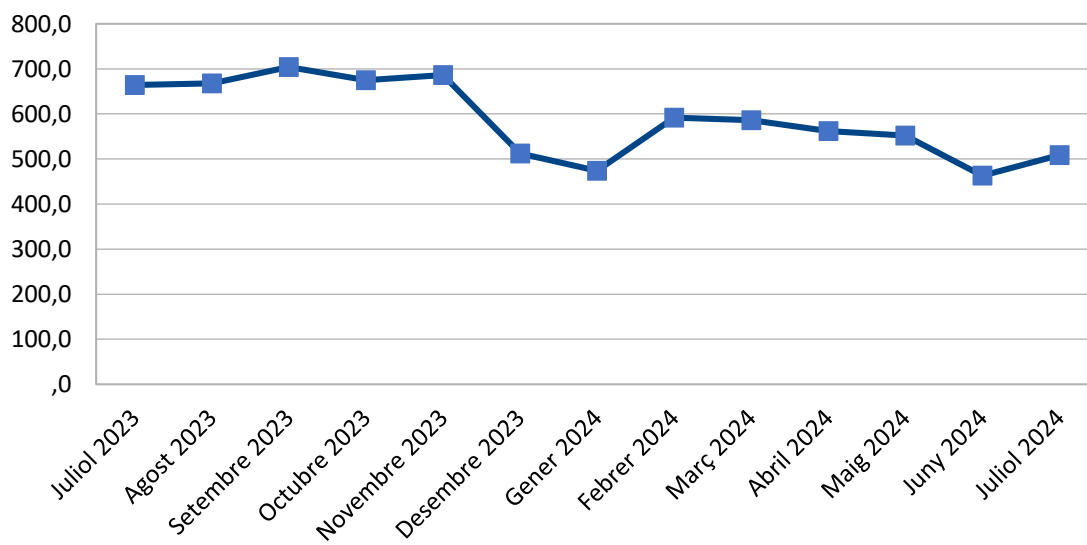
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Juliol 2023	16.578	664
Agost 2023	12.074	668
Setembre 2023	13.741	704
Octubre 2023	18.996	675
Novembre 2023	15.271	686
Desembre 2023	12.476	512
Gener 2024	17.561	474
Febrer 2024	19.213	592
Març 2024	16.395	586
Abril 2024	16.443	562
Maig 2024	15.638	552
Juny 2024	14.221	463
Juliol 2024	15.169	509



Evolució de les entrades



Evolució de les sortides



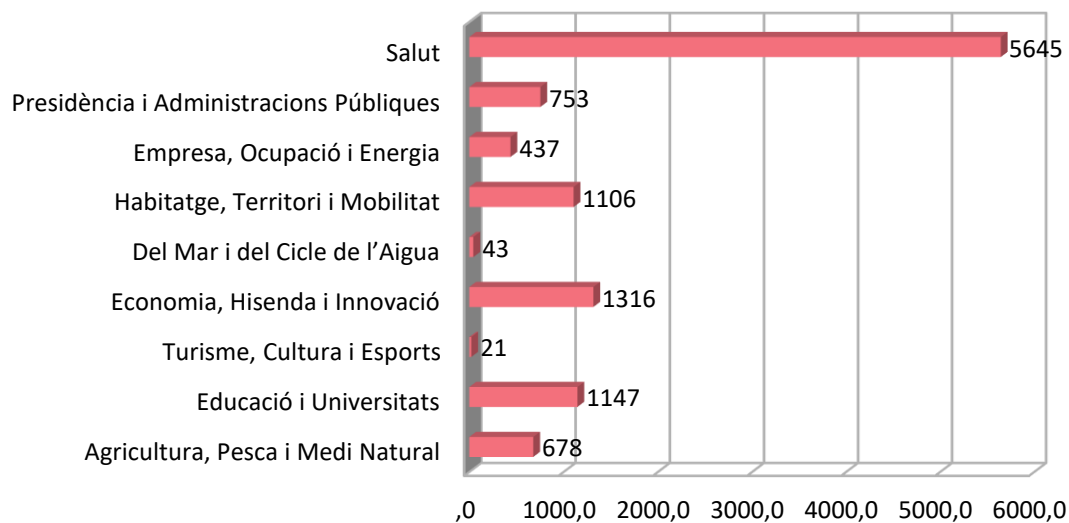
C. de l'Uruguai, s/n
(Velòdrom Illes Balears)
07010 Palma
Tel. 971 17 71 40



Entrades i sortides del mes de juliol per conselleries:

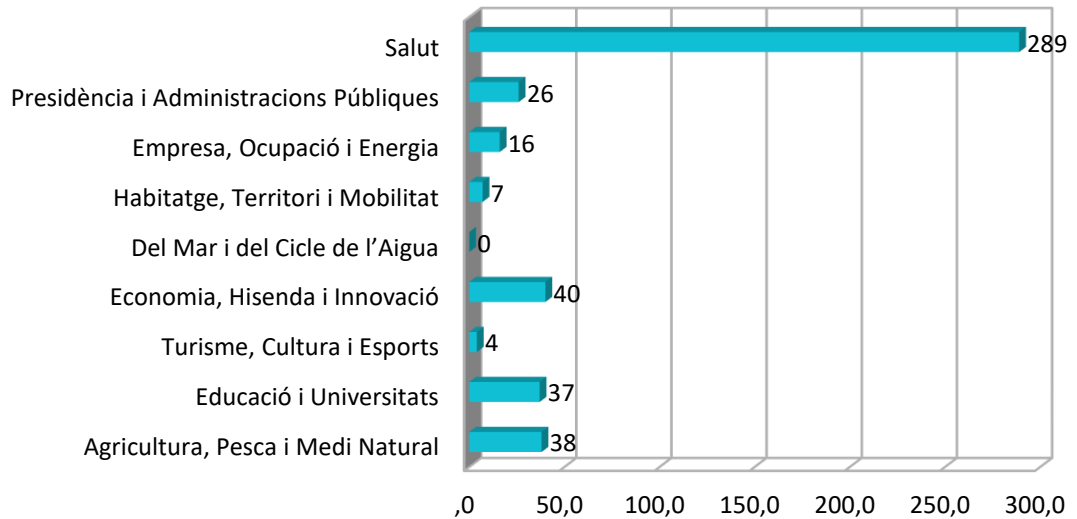
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Família i Afers Socials	4.023	52
Agricultura, Pesca i Medi Natural	678	38
Educació i Universitats	1.147	37
Turisme, Cultura i Esports	21	4
Economia, Hisenda i Innovació	1.316	40
Del Mar i del Cicle de l'Aigua	43	0
Habitatge, Territori i Mobilitat	1.106	7
Empresa, Ocupació i Energia	437	16
Presidència i Administracions Públiques	753	26
Salut	5.645	289
Total	15.169	509

Entrades per conselleries





Sortides per conselleries



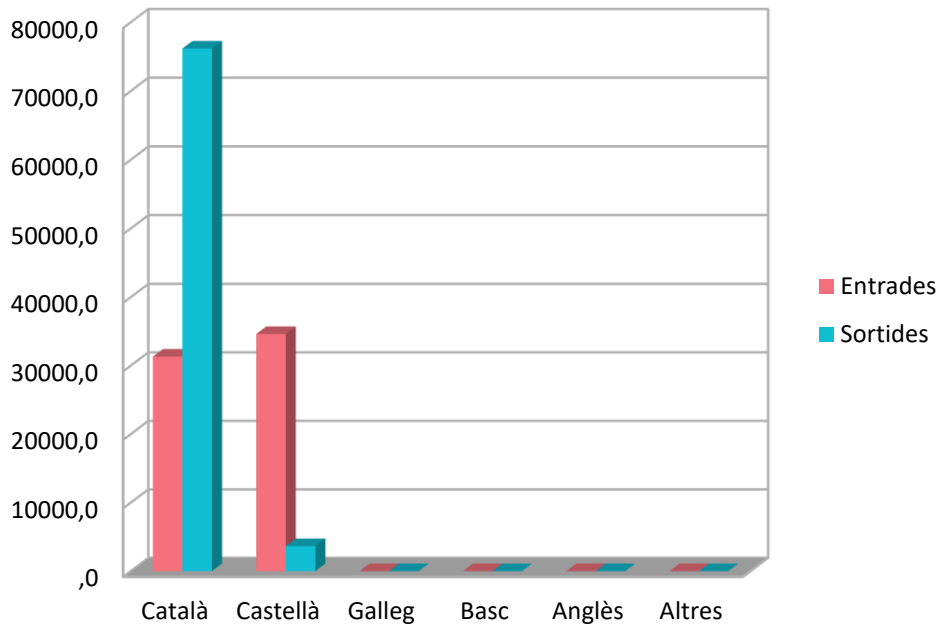
Actualment a les oficines d'assistència en matèria de registres de l'Administració de la CAIB es dona accés a CI@ve i es fan apoderaments, a les oficines que tenen cita prèvia per Bitcita, aquests nous serveis han tengut les sol·licituds que mostra la següent taula:

	Apodera	CI@ve
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
Juliol 2024	8	409



Entrades i sortides per idioma

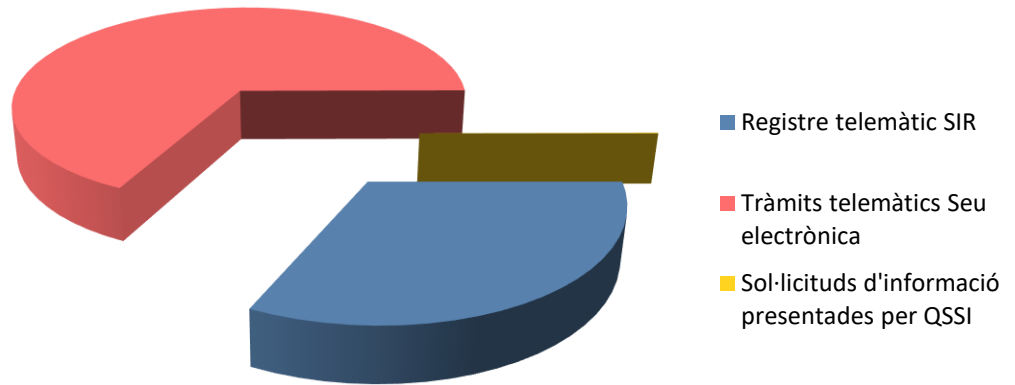
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Català	31.321	76.186
Castellà	34.626	3.659
Gallec	2	0
Basc	0	0
Anglès	0	0
Altres	0	0
TOTAL	65.949	79.845



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>Juliol 2024</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	16.377	32%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	34.457	68%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	43	0%
Total	50.877	100%



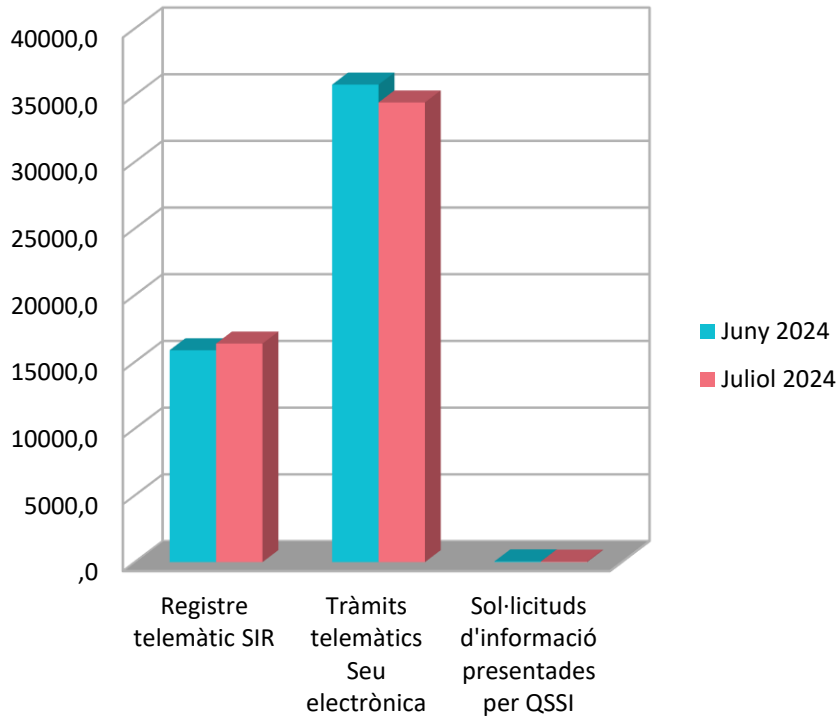
Comparació del mes de juliol de 2024 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Juny 2024</i>	<i>Juliol 2024</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	15.875	16.377	3%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	35.797	34.457	-4%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	55	43	-22%
Total	51.727	50.877	-2%

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).

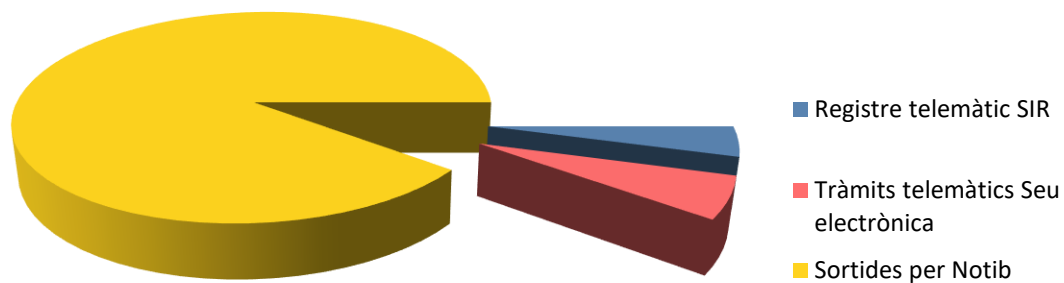


Procedència de les entrades



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	Juliol 2024	%
Registre telemàtic SIR	3.396	4,28%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	4.678	5,89%
Sortides per Notib	71.289	89,83%
Total	79.363	100,00%

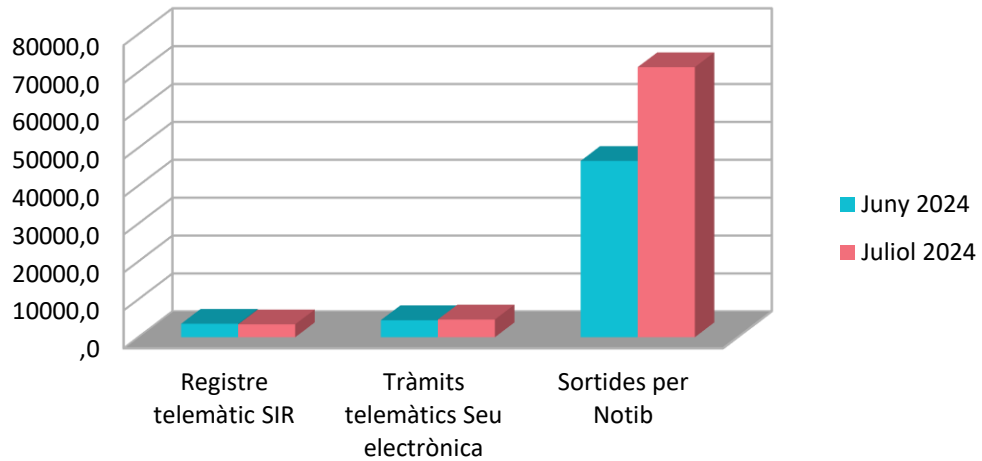


Comparació del mes de juliol de 2024 amb el mes anterior:

<i>Procedència de les sortides</i>	<i>Juny 2024</i>	<i>Juliol 2024</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemàtic SIR	3.549	3.396	-4,31%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	4.484	4.678	4,33%
Sortides per Notib	46.541	71.289	53,17%
Total	54.574	79.363	45,42%



Procedència de les sortides

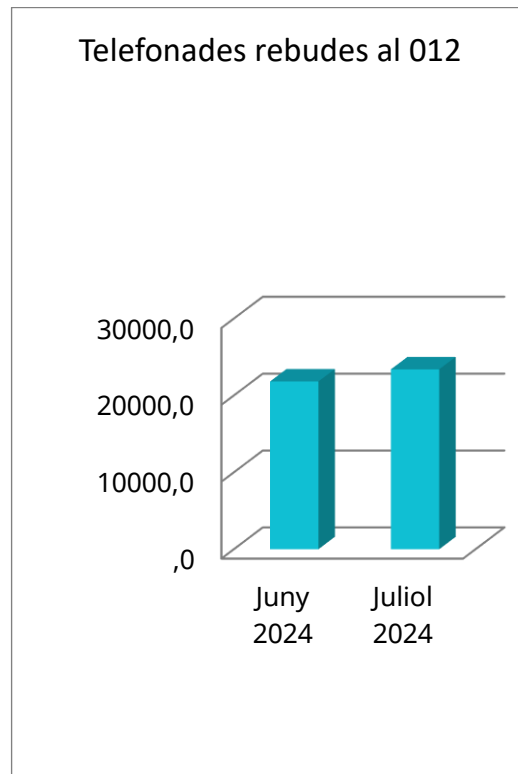


Dades específiques del canal telefònic

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

	<i>Juny 2024</i>	<i>Juliol 2024</i>
Nombre de telefonades rebudes	21.824	23.398



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

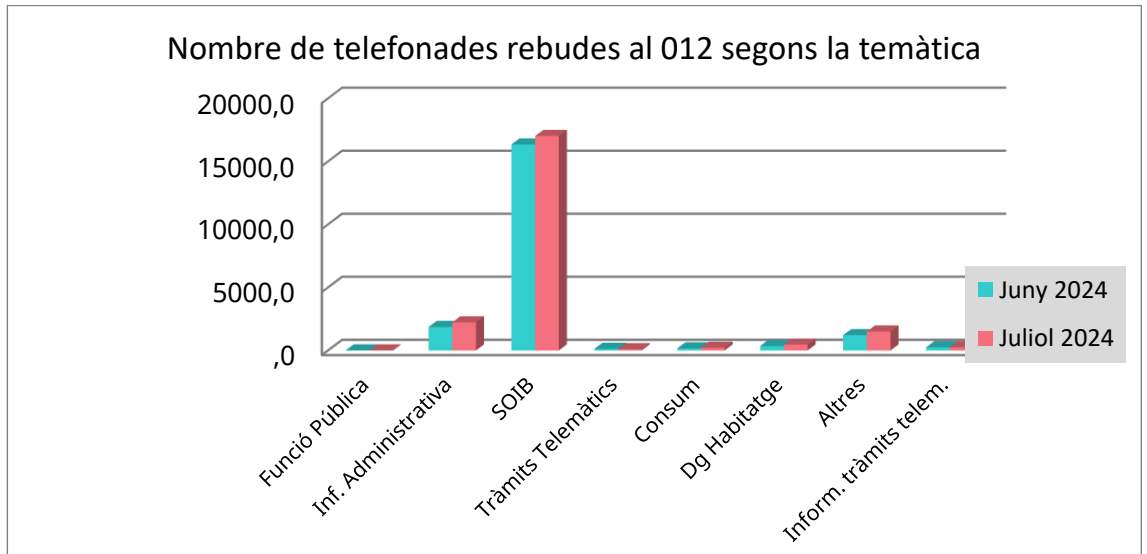


Nombre de cridades rebudes i ateses pel 012 (evolució mensual dels 12 darrers mesos)



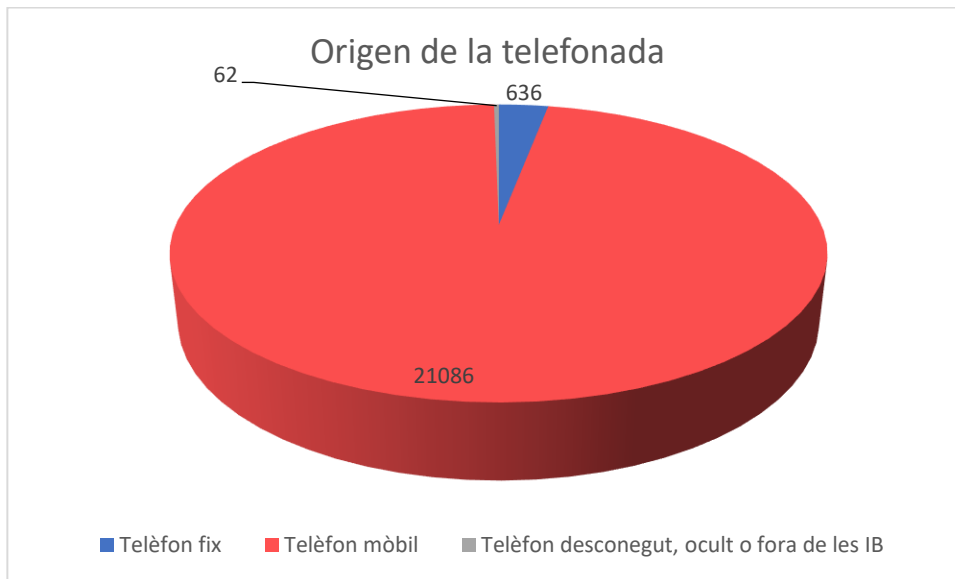
La següent taula mostra el nombre de telefonades rebudes durant el mes de juliol de 2024 classificades segons la temàtica (s'hi han inclòs, com a referència, les dades corresponents al mes anterior).

Informació per temàtica	Juny 2024	Juliol 2024
Funció Pública	6	4
Inf. Administrativa	1.865	2.230
SOIB	16.347	17.017
Tràmits Telemàtics	126	99
Consum	164	211
Dg Habitatge	350	465
Altres	1.215	1.503
Inform. tràmits telem.	249	255



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 quasi el 97% del total.

Origen de la telefonada	Juliol 2024	Percentatge
Telèfon fix	636	2,92 %
Telèfon mòbil	21.086	96,80 %
Telèfon desconegut, ocult o fora de les IB	62	0,28 %
Total	21.784	100,00 %



Quant al temps d'espera, aquest mes els resultats han millorat de manera lleu respecte el mes anterior, ja que el temps d'espera s'ha situat en els 37 segons, dada que és clarament inferior al màxim que detalla la carta de serveis (60 segons).

