



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

Direcció General d'Estratègia Digital
i Simplificació Administrativa

Informe d'activitat de l'Atenció a la Ciutadania

Setembre 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 òrgan de l'Administració de les Illes Balears, de l'Administració general de l'Estat o 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 rebut des de qualsevol altre registre de l'Estat espanyol així com els registres fets des dels tràmits de la seu electrònica de la Administració autonòmica i la formulació de sol·licituds d'informació mitjançant l'eina QSSI de l'Administració autonòmica (queixes, suggeriments i sol·licituds d'informació).

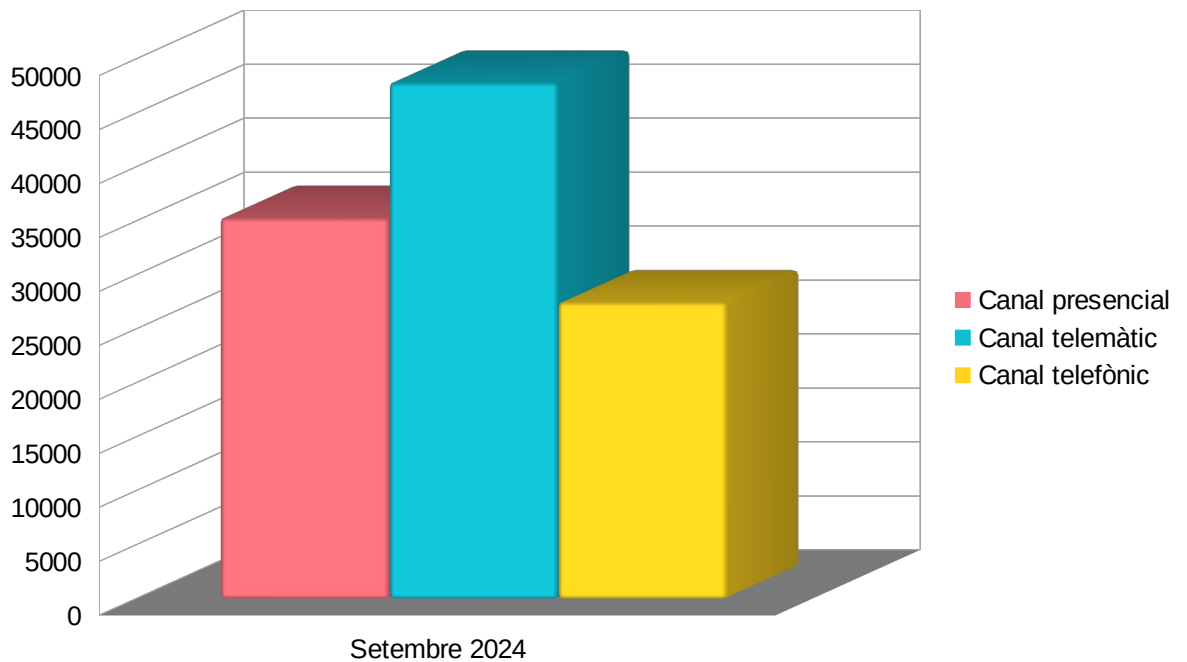
L'atenció telefònica és un servei d'informació general administrativa destinada a la ciutadania i es presta a través del número 012. Està operatiu de dilluns a divendres (de 8.00 h a 20.00 h) i el dissabte (de 9.00 h a 14.00 h), i ofereix informació relativa a l'Administració de les Illes Balears (telèfons, borses de feina, oposicions, publicacions del *Butlletí Oficial de les Illes Balears*, subvencions, cursos, etc.).



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 setembre de 2024:

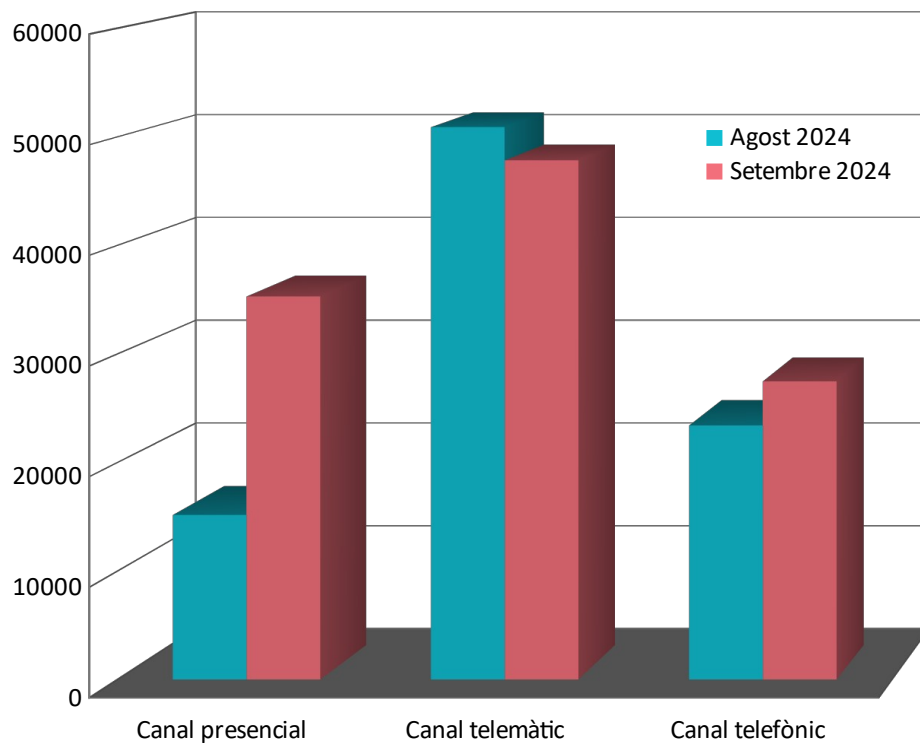
Canals emprats	Setembre 2024
Canal presencial	35.288
Canal telemàtic	47.817
Canal telefònic	27.469
Total	110.574





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

Evolució	Agost 2024	Setembre 2024	Variació mensual %
Canal presencial	15.169	35.288	133%
Canal telemàtic	50.877	47.817	-6%
Canal telefònic	23.398	27.469	17%
Total	89.444	110.574	24%





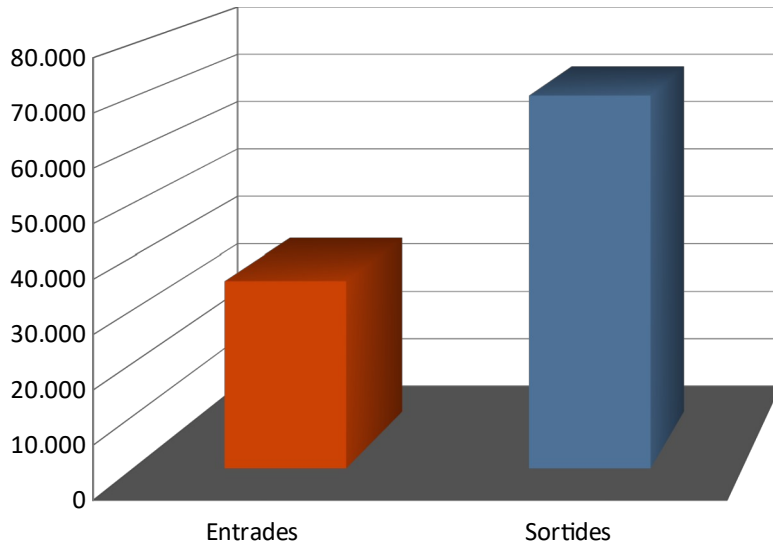
Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides de registre del mes de setembre de 2024.

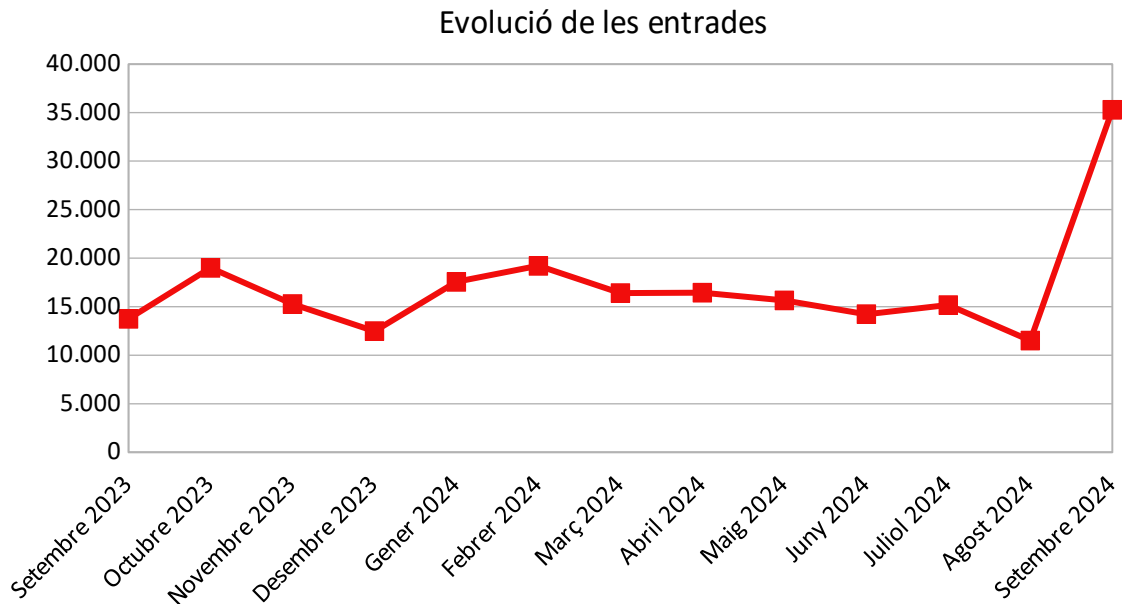
Les entrades, 35.288, inclouen tots els registres presencials fets a les oficines d'assistència en matèria de registres. D'aquestes entrades, 469 corresponen a registres realitzats per la ciutadania a les nostres oficines i adreçats a organismes diferents a l'Administració de la comunitat autònoma.

Pel que fa a les sortides, 70.184, hem de tenir en compte que aquesta dada inclou tots els registres de sortida realitzats. Aquí trobarem tant els registres de sortida (comunicacions, notificacions) que fa l'Administració autonòmica cap als interessats com aquelles comunicacions adreçades a altres administracions públiques. No oblidem que l'article 14.2 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques estableix l'obligació per a certs col·lectius a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques per efectuar qualsevol tràmit d'un procediment administratiu. D'altra banda cal senyalar, pel que fa a les sortides, el que esmenta la Llei a l'article 42 pel que fa a les notificacions fetes en paper. I és que totes les notificacions que es practiquin en paper s'hauran de posar a disposició de l'interessat a la seu electrònica de l'Administració o organisme actuant perquè pugui accedir al seu contingut de manera voluntària (llavors aquestes es duran a terme pels dos canals).

Registres	Entrades	Sortides
Setembre 2024	35.288	70.184



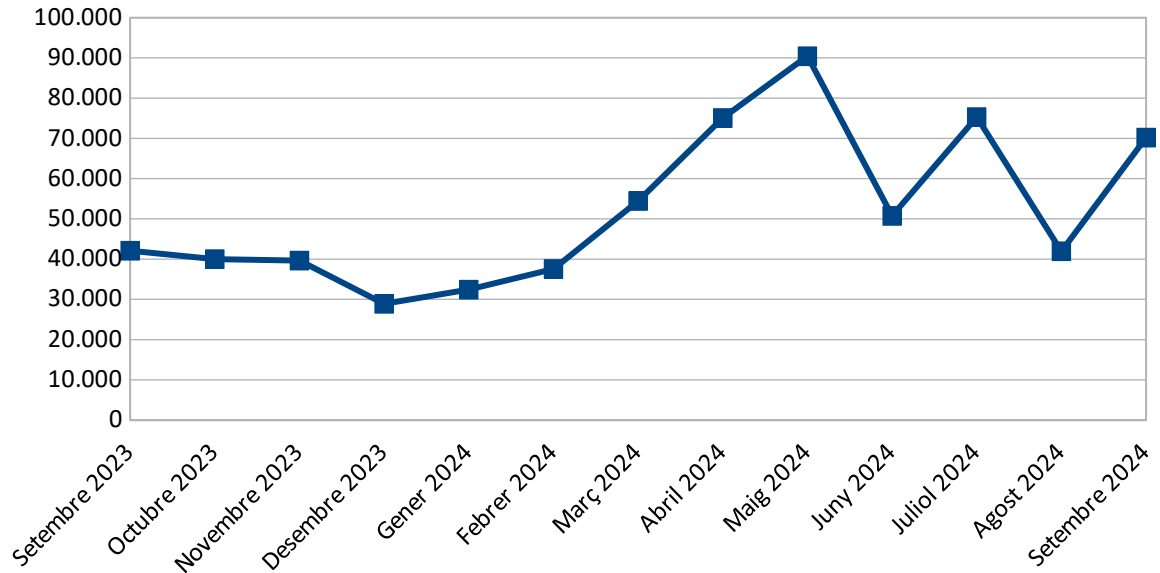
Evolució anual del nombre d'entrades i sortides del darrer any:



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



Evolució de les sortides

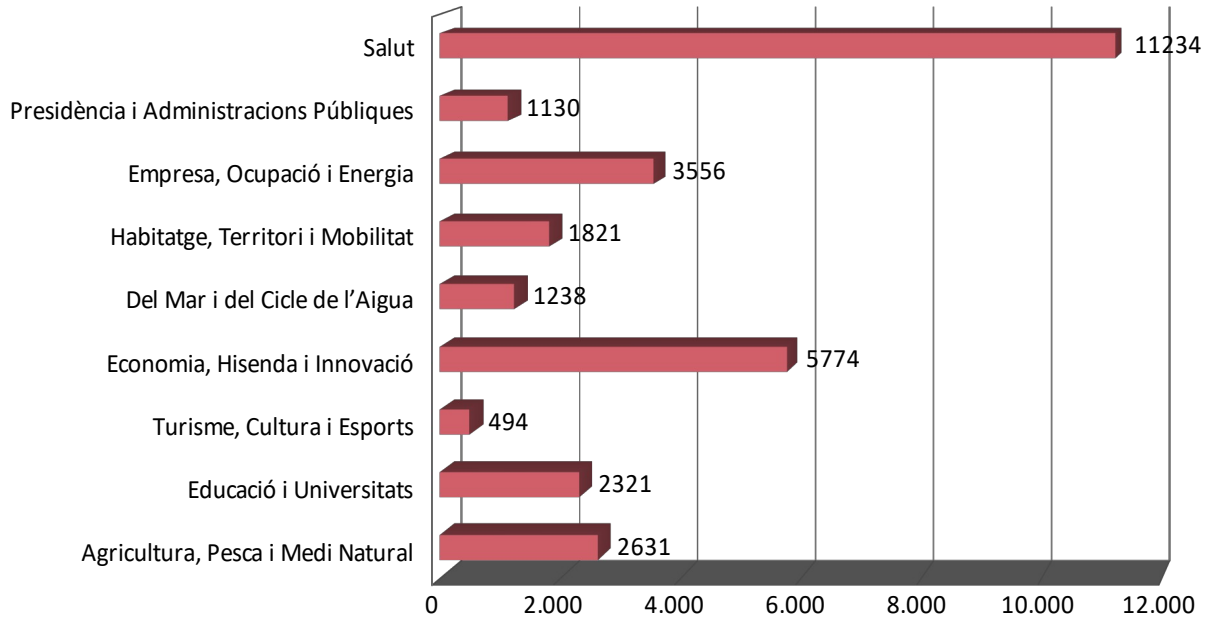


Classificació de les entrades i sortides del mes de setembre per conselleries:

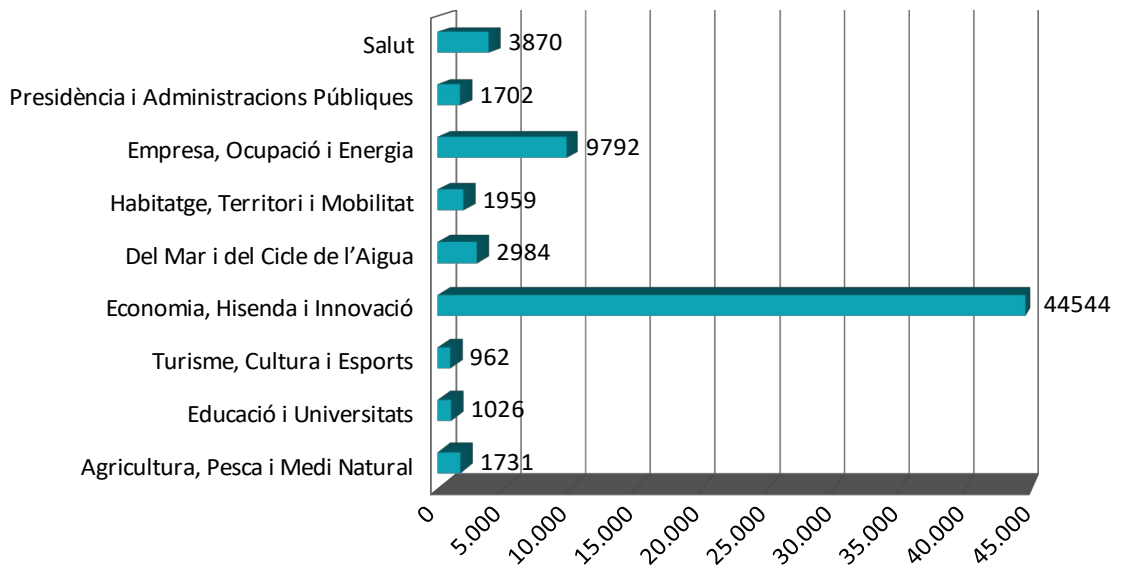
Conselleries	Entrades	Sortides
Família i Afers Socials	5.089	1.614
Agricultura, Pesca i Medi Natural	2.631	1.731
Educació i Universitats	2.321	1.026
Turisme, Cultura i Esports	494	962
Economia, Hisenda i Innovació	5.774	44.544
Del Mar i del Cicle de l'Aigua	1.238	2.984
Habitatge, Territori i Mobilitat	1.821	1.959
Empresa, Ocupació i Energia	3.556	9.792
Presidència i Administracions Públiques	1.130	1.702
Salut	11.234	3.870
Total	35.288	70.184



Entrades per conselleries



Sortides per conselleries





Entrades i sortides per idioma

Idiomes	Entrades	Sortides
Català	14.087	70.004
Castellà	21.194	178
Gallec	1	0
Basc	1	0
Anglès	3	1
Altres	2	1
TOTAL	35.288	70.184

Dades específiques del canal telemàtic

A continuació es presenten les dades d'entrades referides als escrits i les sol·licituds d'informació presentats telemàticament, així el total d'entrades telemàtiques engloba, d'una banda, les dades de les entrades presentades mitjançant els tràmits publicats a la seu electrònica i, de l'altra, les entrades corresponents als 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	Setembre 2024	%
Registre telemàtic SIR	18.802	26%
Tràmits telemàtics seu electrònica	54.054	74%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	46	0%
Total	72.902	100%

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

Procedència de les entrades	Agost 2024	Setembre 2024	Var. Mensual %
Registre telemàtic SIR	14.483	18.802	30%



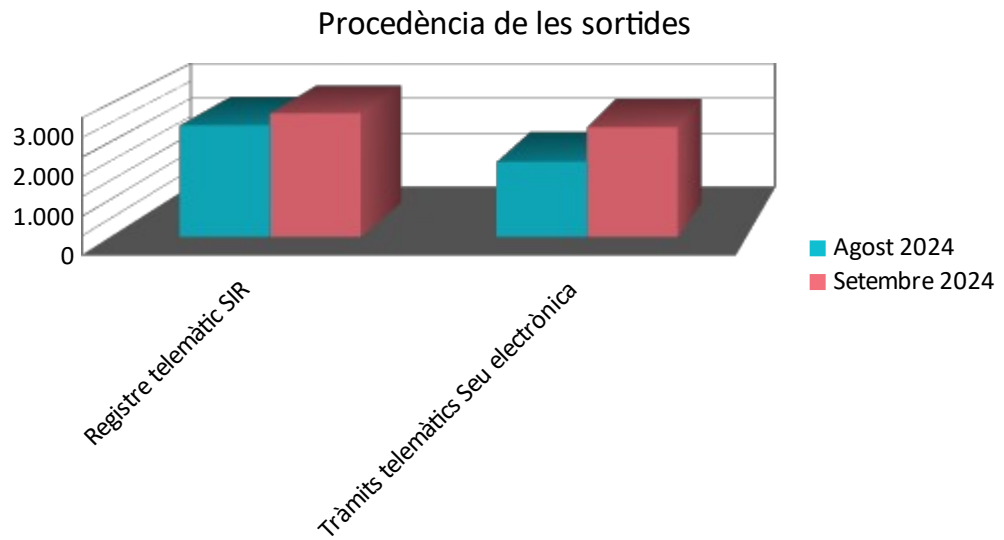
Tràmits telemàtics seu electrònica	32.539	54.054	66%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	28	46	64%
Total	47.817	72.902	52%

A continuació es presenten les dades referides a les **sortides telemàtiques** efectuades per l'Administració, en aquesta taula incloem totes les sortides de registre realitzades mitjançant l'eina telemàtica de notificacions i comunicacions de l'administració de la CAIB i que es diu Notib:

Procedència de les sortides	Setembre 2024	%
Registre telemàtic SIR	3.229	53,00%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	2.863	47,00%
Total	6.092	100,00%

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

Procedència de les sortides	Agost 2024	Setembre 2024	Var. mensual %
Registre telemàtic SIR	2.911	3.229	10,92%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	1.952	2.863	46,67%
Total	43.479	6.092	-85,99%

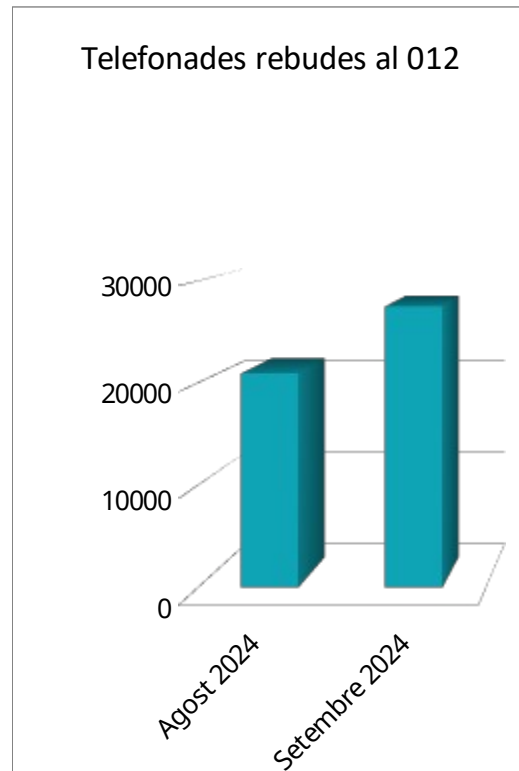


Dades específiques del canal telefònic

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

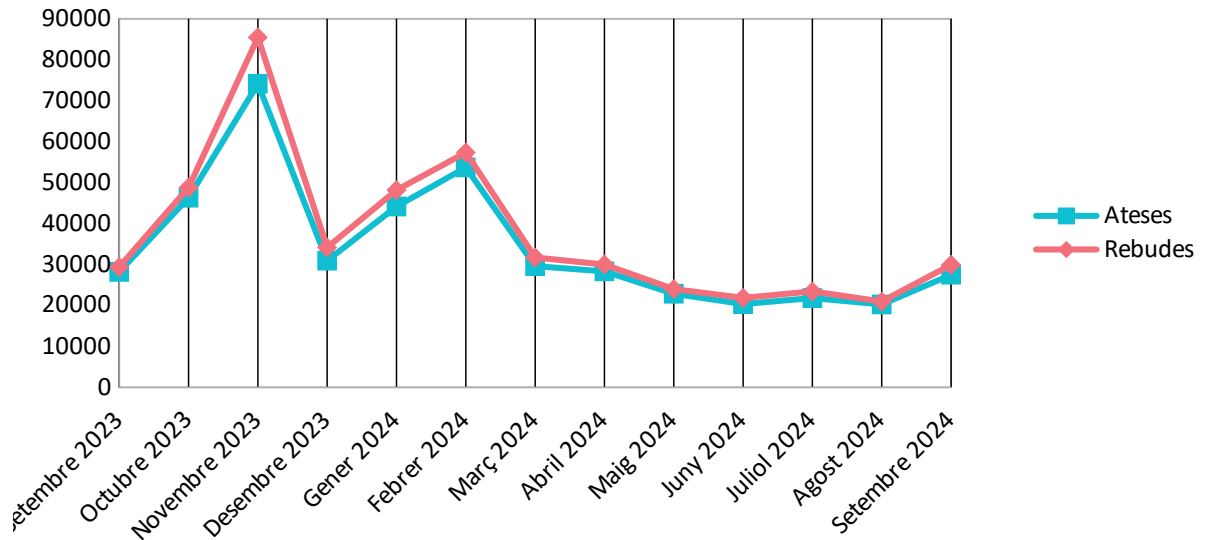
Canal telefònic	Agost 2024	Setembre 2024
Nombre de telefonades rebudes	20.924	27.469



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

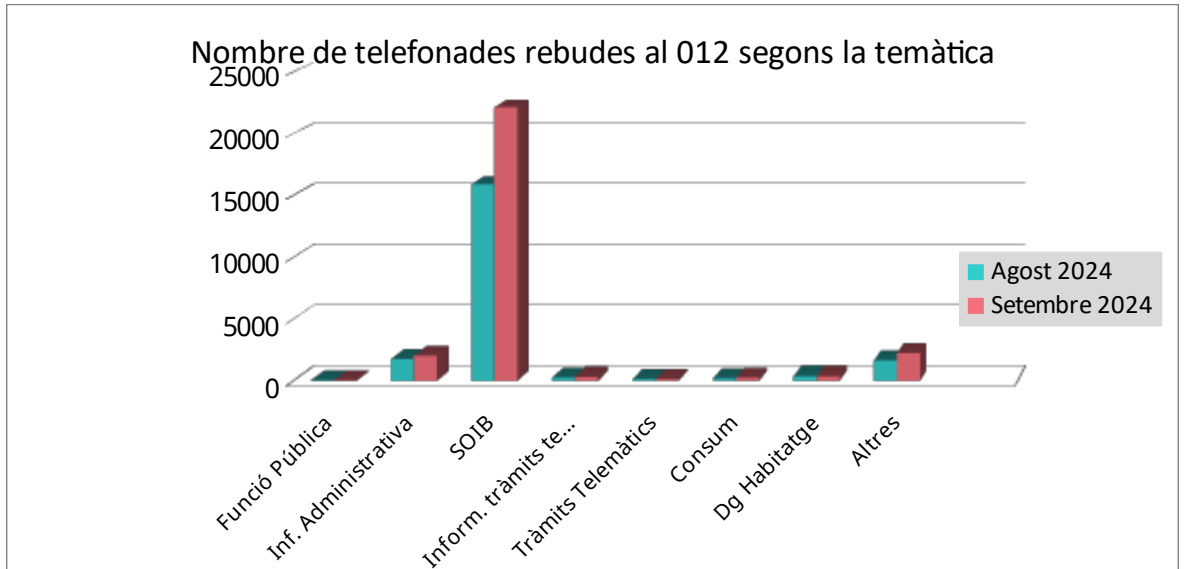


Nombre de cridades rebudes i ateses pel 012 (evolució mensual dels 12 darrers mesos)



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

Informació per temàtica	Agost 2024	Setembre 2024
Funció Pública	4	4
Informació administrativa	1.769	2.039
SOIB	15.880	22.145
Informació tràmits telemàtics	229	310
Tràmits telemàtics	139	124
Consum	171	220
DG Habitatge	360	368
Altres	1.661	2.259

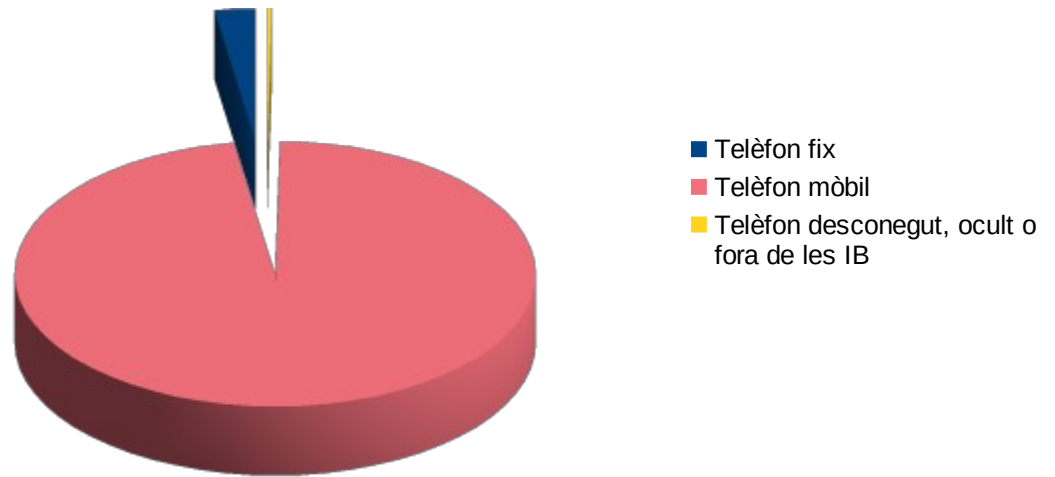


El mitjà emprat per fer les consultes queda reflectit en el gràfic següent, en què es pot veure que predominen les telefonades fetes des de telèfons mòbils, les quals suposen el 97% del total.

Origen de la telefonada	Setembre 2024	Percentatge
Telèfon fix	697	2,54 %
Telèfon mòbil	26.693	97,17 %
Telèfon desconegut, ocult o fora de les IB	79	0,29 %
Total	27.469	100,00 %



Origen de la telefonada



Quant al temps d'espera, aquest mes els resultats han empitjorat conseqüència de la represa de l'activitat administrativa. El temps d'espera s'ha situat en 37 segons, dada que és clarament inferior al màxim que detalla la carta de serveis (60 segons).

