



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

Direcció General d'Estratègia Digital  
i Simplificació Administrativa

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

## **Octubre 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).

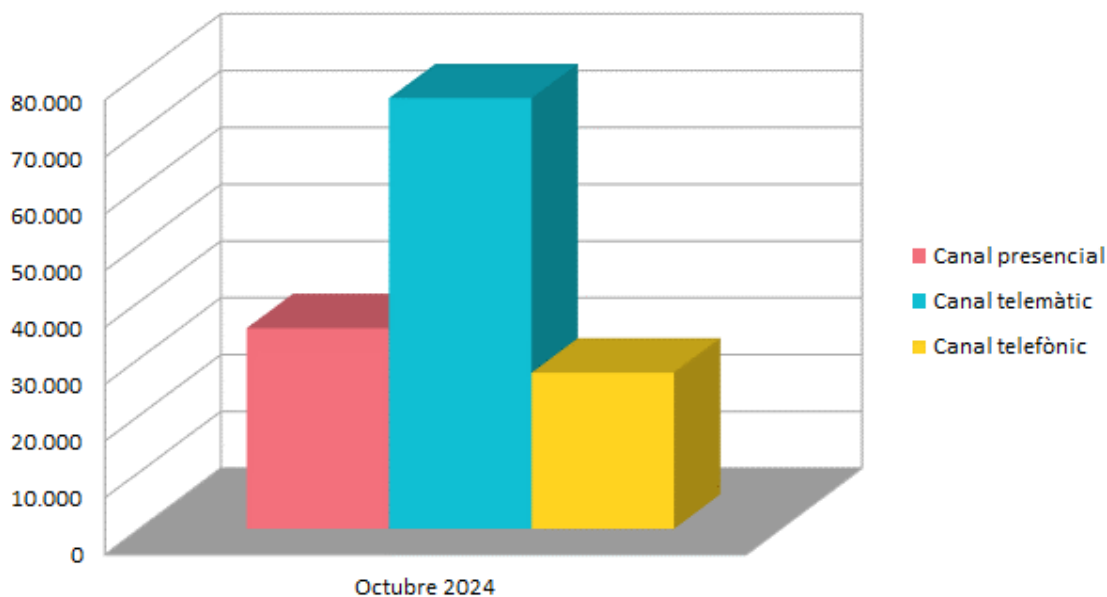
L'atenció telefònica és un servei d'informació general administrativa destinada a la ciutadania i es presta a través del número 012. Està operatiu de dilluns a divendres (de 8.00 h a 20.00 h) i el dissabte (de 9.00 h a 14.00 h), i ofereix informació relativa a l'Administració de les Illes Balears (telèfons, 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 d'octubre de 2024:

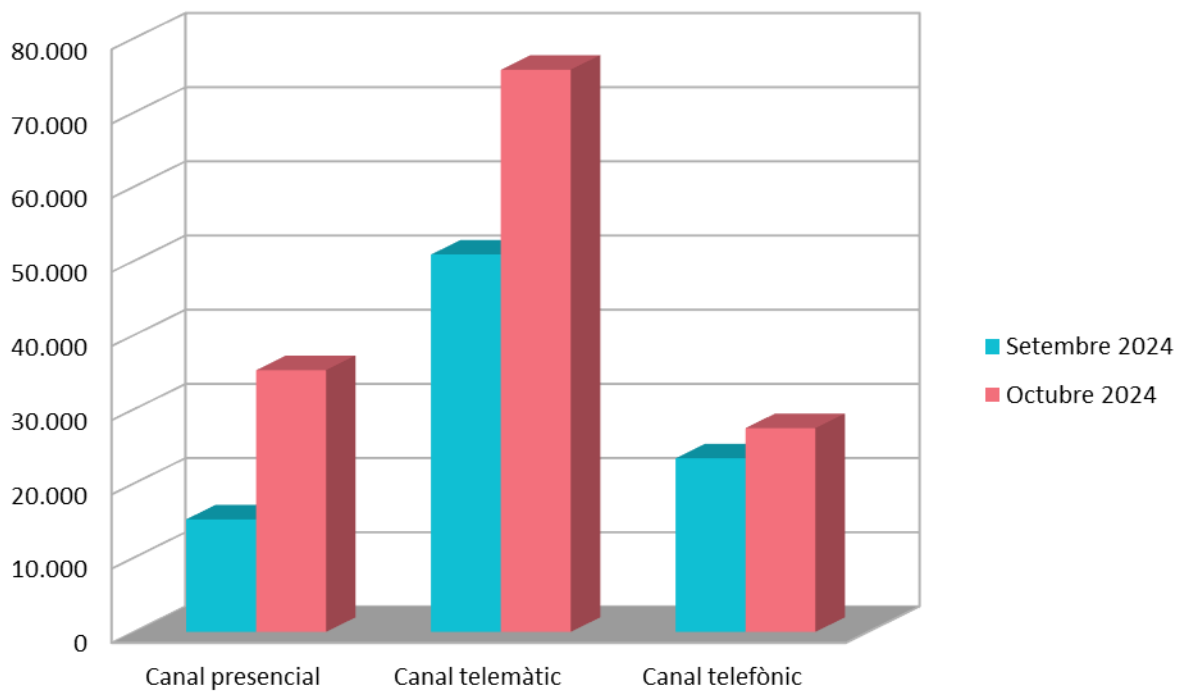
Canals emprats	Octubre 2024	%
Canal presencial	35.288	25%
Canal telemàtic	75.780	55%
Canal telefònic	27.469	20%
<b>Total</b>	<b>138.537</b>	<b>100%</b>





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

<b>Evolució</b>	<b>Setembre 2024</b>	<b>Octubre 2024</b>	<b>Variació mensual %</b>
Canal presencial	15.169	35.288	133%
Canal telemàtic	50.877	75.780	49%
Canal telefònic	23.398	27.469	17%
<b>Total</b>	<b>89.444</b>	<b>138.537</b>	<b>55%</b>





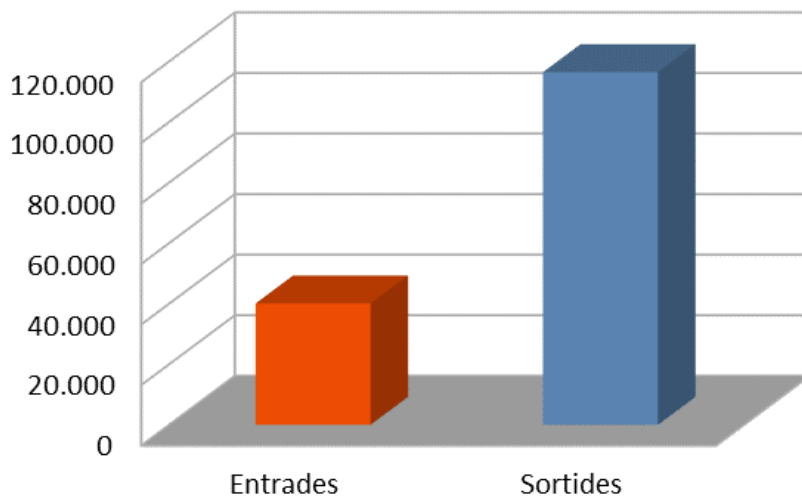
## Dades específiques del canal presencial

Entrades i sortides de registre del mes d'octubre de 2024.

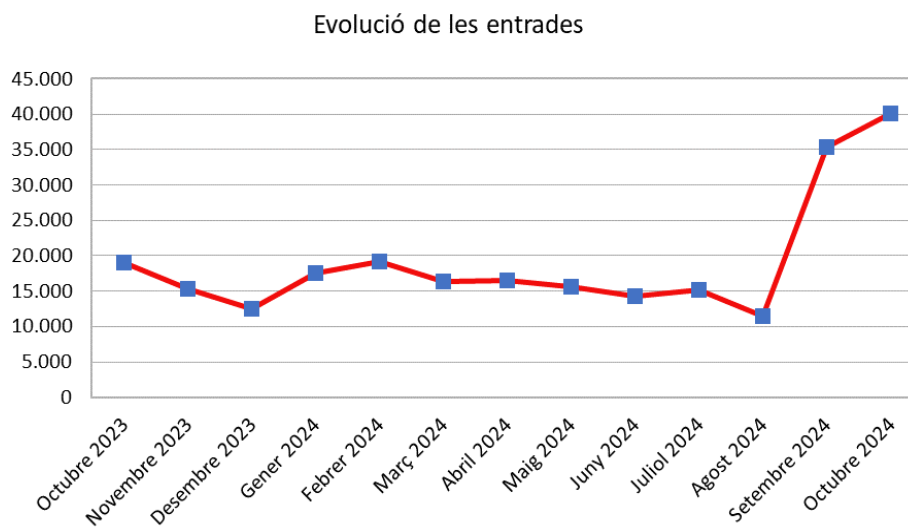
Les entrades, 40.024, inclouen tots els registres presencials fets a les oficines d'assistència en matèria de registres. D'aquestes entrades, 510 corresponen a registres realitzats per la ciutadania a les nostres oficines i adreçats a organismes diferents a l'Administració de la comunitat autònoma.

Pel que fa a les sortides, 116.413, 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).

<b>Registres</b>	<b>Entrades</b>	<b>Sortides</b>
Octubre 2024	40.024	116.413



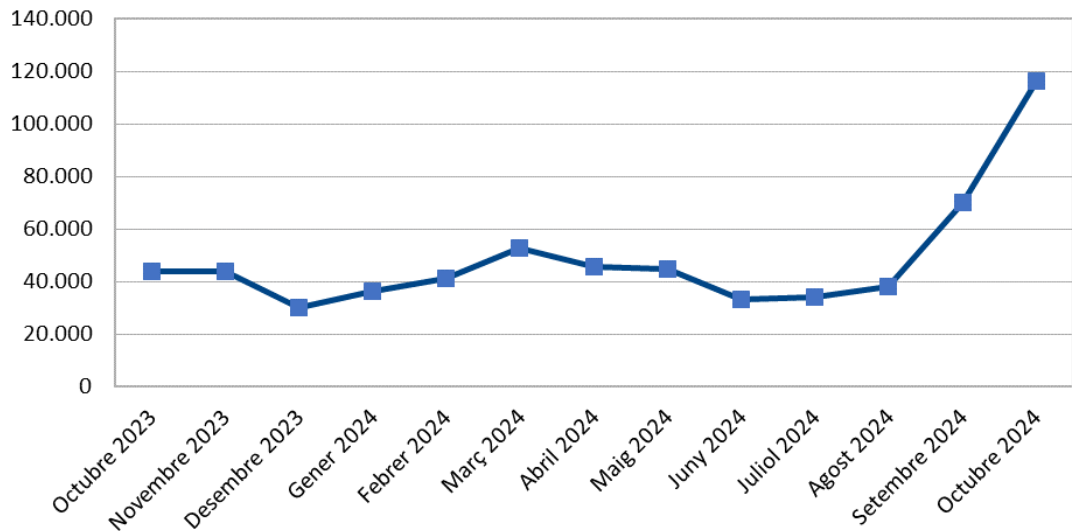
Evolució anual del nombre d'entrades i sortides del darrer any:



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



Evolució de les sortides

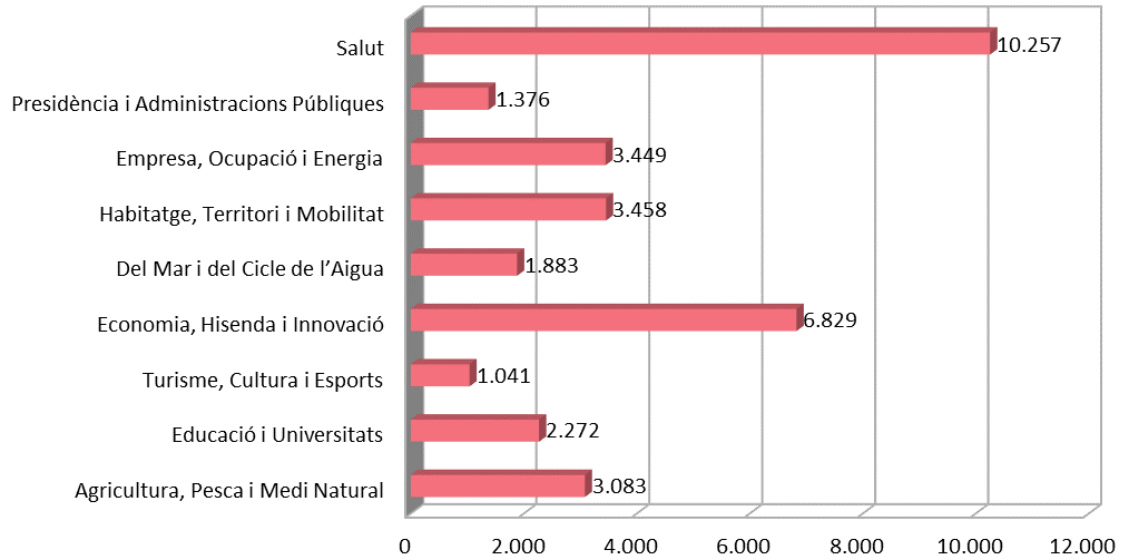


Classificació de les entrades i sortides del mes d'octubre per conselleries:

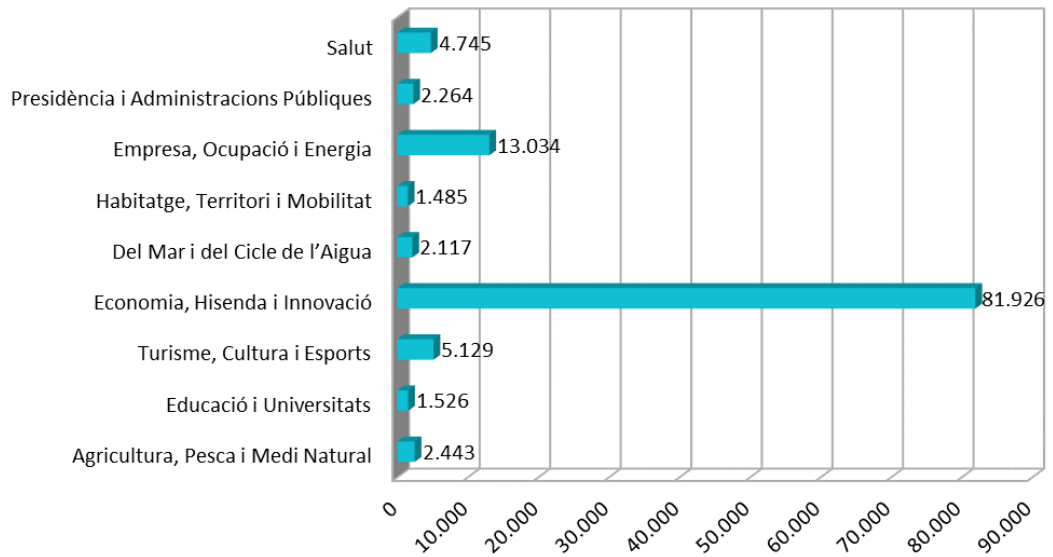
Conselleria	Entrades	Sortides
Família i Afers Socials	6.376	1.744
Agricultura, Pesca i Medi Natural	3.083	2.443
Educació i Universitats	2.272	1.526
Turisme, Cultura i Esports	1.041	5.129
Economia, Hisenda i Innovació	6.829	81.926
Del Mar i del Cicle de l'Aigua	1.883	2.117
Habitatge, Territori i Mobilitat	3.458	1.485
Empresa, Ocupació i Energia	3.449	13.034
Presidència i Administracions Públiques	1.376	2.264
Salut	10.257	4.745
<b>Total</b>	<b>40.024</b>	<b>116.413</b>



### Entrades per conselleries



### Sortides per conselleries







### Entrades i sortides per idioma

<b>Idioma</b>	<b>Entrades</b>	<b>Sortides</b>
Català	15.582	116137
Castellà	24.443	275
Gallec	1	1
Basc	0	0
Anglès	4	0
Altres	<b>0</b>	0
<b>TOTAL</b>	<b>40.030</b>	<b>116.413</b>



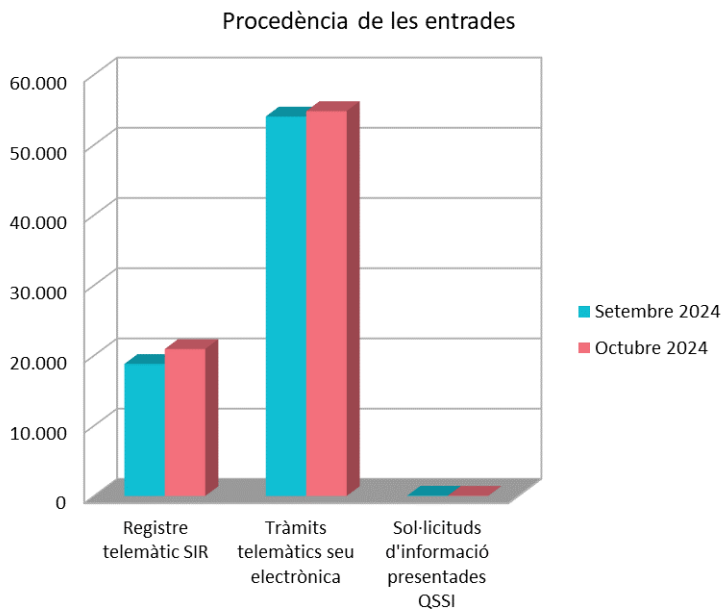
## Dades específiques del canal telemàtic

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	Octubre 2024	%
Registre telemàtic SIR	20.928	28%
Tràmits telemàtics seu electrònica	54.818	72%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	34	0%
<b>Total</b>	<b>75.780</b>	<b>100%</b>

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

Procedència de les entrades	Setembre 2024	Octubre 2024	Var. Mensual %
Registre telemàtic SIR	18.802	20.928	11%
Tràmits telemàtics seu electrònica	54.054	54.818	1%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	46	34	-26%
<b>Total</b>	<b>72.902</b>	<b>75.780</b>	<b>4%</b>





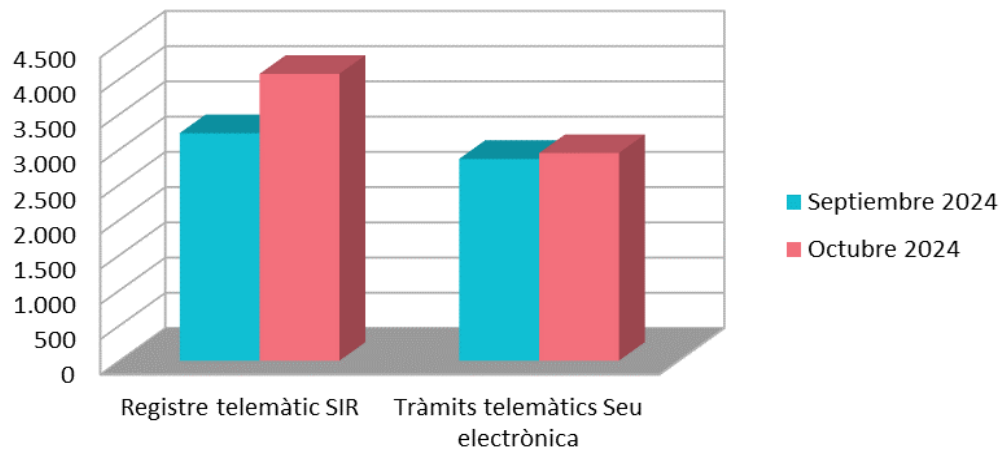
A continuació es presenten les dades referides a les sortides telemàtiques efectuades per l'Administració, en aquesta taula incloem totes les sortides realitzades mitjançant l'eina telemàtica de notificacions i comunicacions de l'administració de la CAIB (NOTIB) :

Procedència de les sortides	Octubre 2024	%
Registre telemàtic SIR	4.069	58,00%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	2.946	42,00%
<b>Total</b>	<b>7.015</b>	<b>100,00%</b>

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

Procedència de les sortides	Septiembre 2024	Octubre 2024	Var. mensual %
Registre telemàtic SIR	3.229	4.069	26,01%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	2.863	2.946	2,90%
<b>Total</b>	<b>6.092</b>	<b>7.015</b>	<b>15,15%</b>

Procedència de les sortides



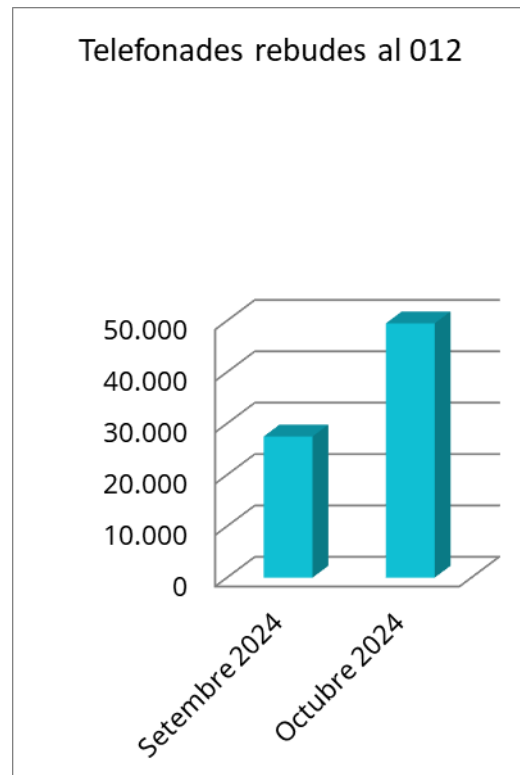


### Dades específiques del canal telefònic

En aquest apartat s'analitzen les telefonades rebudes al telèfon d'informació 012.

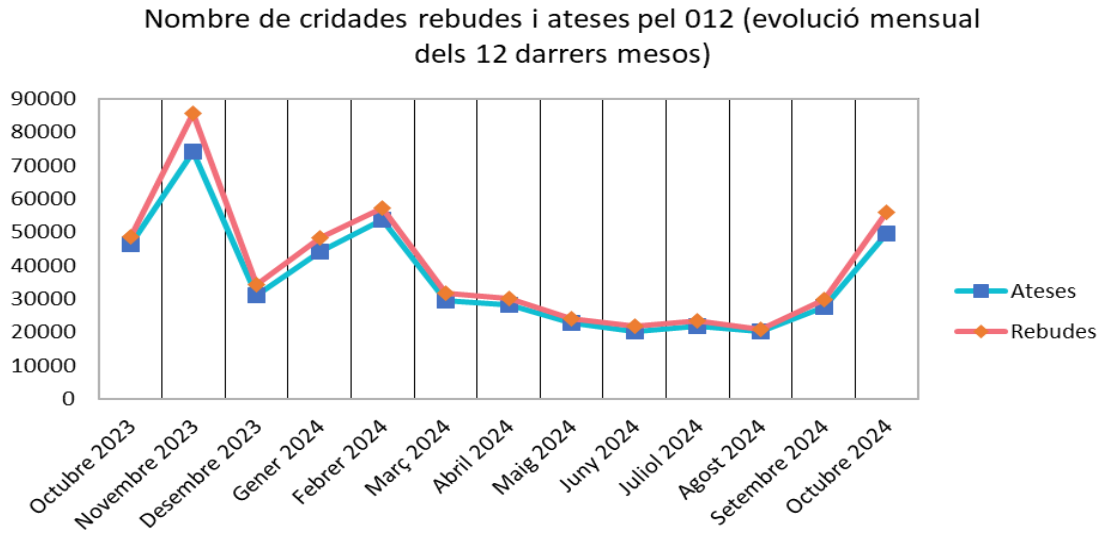
En el primer gràfic es mostra el total de telefonades rebudes durant el mes d'octubre de 2024 i es compara amb el nombre de telefonades rebudes el mes anterior.

Canal telefònic	Setembre 2024	Octubre 2024
Nombre de telefonades rebudes	27.469	49.488



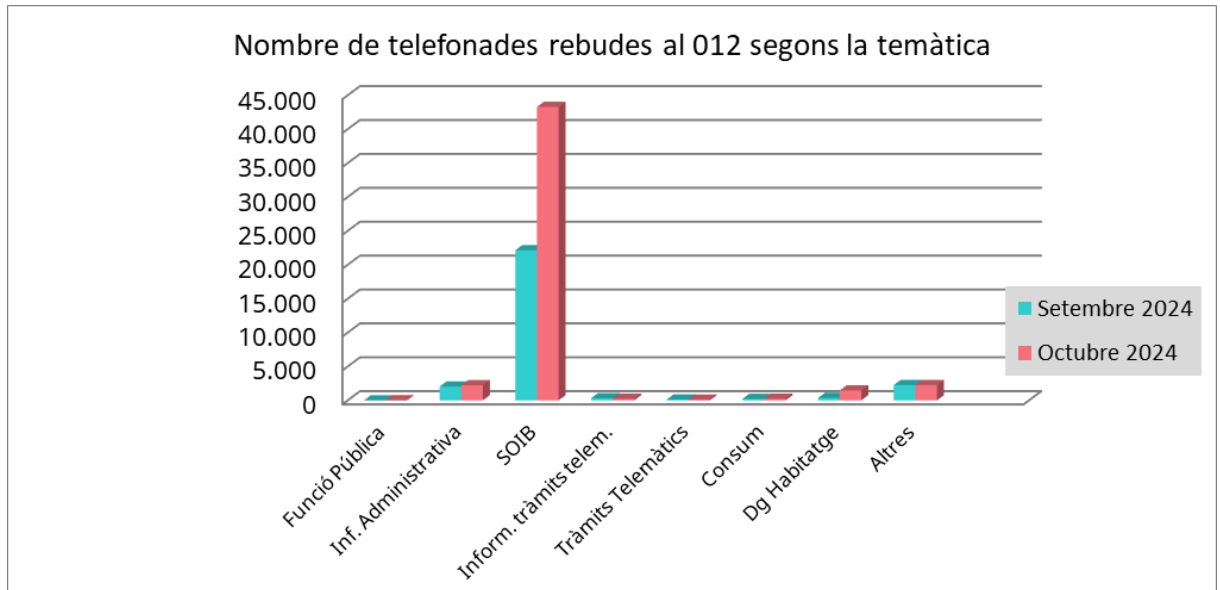


En el gràfic següent es pot veure l'evolució del nombre de telefonades rebudes i ateses durant el darrer any:



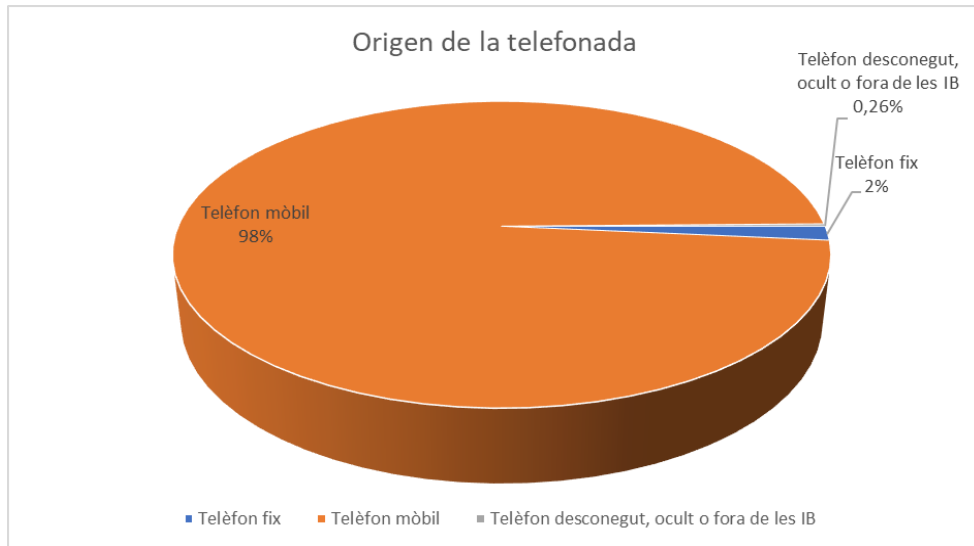
La següent taula mostra el nombre de telefonades rebudes durant el mes d'octubre de 2024 classificades segons la temàtica (s'hi han inclòs, com a referència, les dades corresponents al mes anterior).

<b>Informació per temàtica</b>	<b>Setembre 2024</b>	<b>Octubre 2024</b>
Funció Pública	4	7
Informació administrativa	2.039	2.231
SOIB	22.145	43.276
Informació tràmits telemàtics	310	230
Tràmits telemàtics	124	111
Consum	220	243
DG Habitatge	368	1.463
Altres	2.259	1.927



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 98,26% del total.

Origen de la telefonada	Octubre 2024	Percentatge
Telèfon fix	733	1,48 %
Telèfon mòbil	48.628	98,26 %
Telèfon desconegut, ocult o fora de les IB	127	0,26 %
Total	49.488	100,00 %



Quant al temps d'espera, els resultats han empitjorat de manera significativa respecte del mes anterior, conseqüència de l'important increment de les telefonades rebudes. El temps d'espera s'ha situat en 76 segons, dada lleugerament superior al màxim que detalla la carta de serveis (60 segons).

