



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

Direcció General d'Estratègia Digital
i Simplificació Administrativa

Informe d'activitat de l'Atenció a la Ciutadania

Novembre 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).

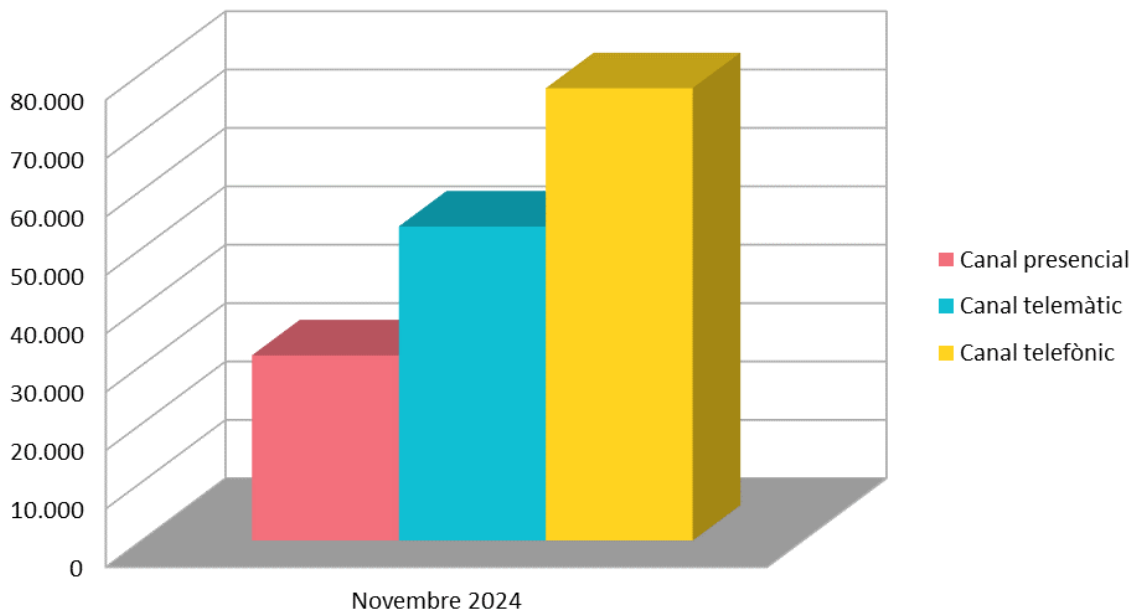
L'atenció telefònica és un servei d'informació general administrativa destinada a la ciutadania i es presta a través del número 012. Està operatiu de dilluns a divendres (de 8.00 h a 20.00 h) i el dissabte (de 9.00 h a 14.00 h), i ofereix informació relativa a l'Administració de les Illes Balears (telèfons,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

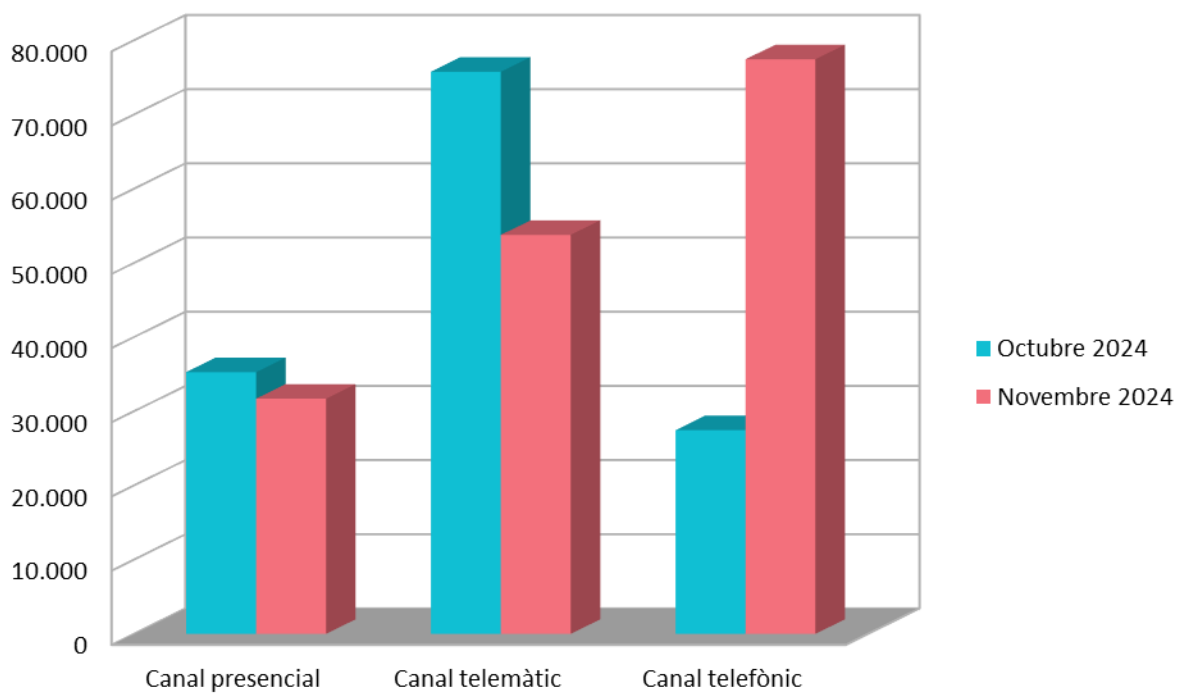
Canal emprat	Novembre 2024	%
Canal presencial	31.708	19%
Canal telemàtic	53.786	33%
Canal telefònic	77.453	48%
Total	162.947,00	100%





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

Canal emprat	Octubre 2024	Novembre 2024	Variació mensual %
Canal presencial	35.288	31.708	-10%
Canal telemàtic	75.780	53.786	-29%
Canal telefònic	27.469	77.453	182%
Total	138.537	162.947	18%





Dades específiques del canal presencial

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

Les entrades, 31.708, inclouen tots els registres presencials fets a les oficines d'assistència en matèria de registres. D'aquestes entrades, 401 corresponen a registres realitzats per la ciutadania a les nostres oficines i adreçats a organismes diferents a l'Administració de la comunitat autònoma.

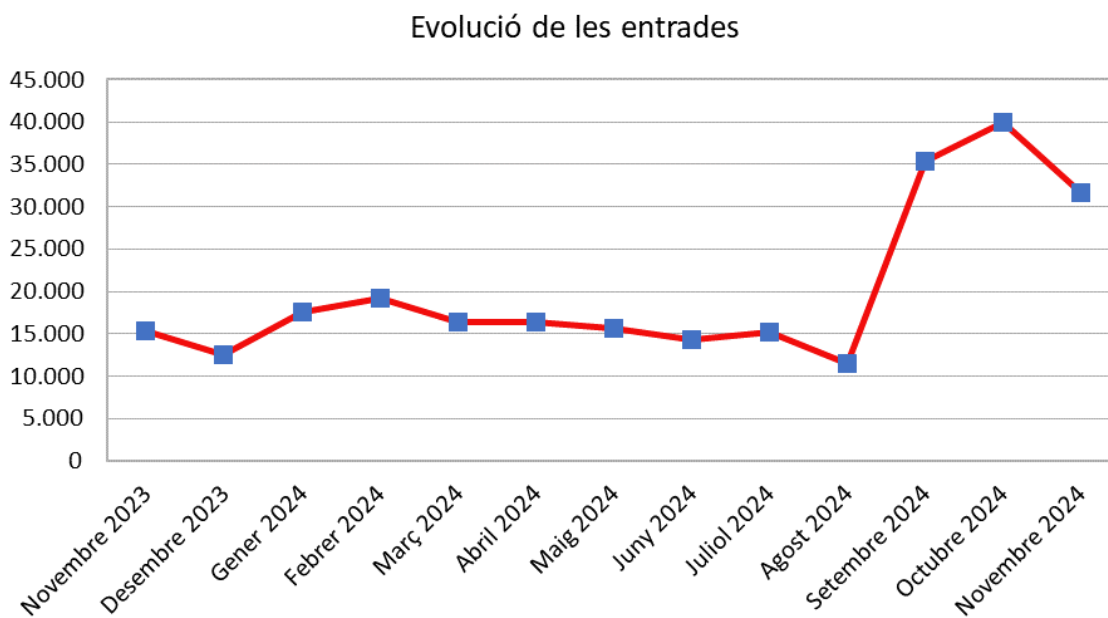
Pel que fa a les sortides, 65.781, hem de tenir en compte que aquesta dada inclou tots els registres de sortida realitzats. Aquí trobarem tant els registres de sortida (comunicacions, notificacions) que fa l'Administració autonòmica cap als interessats com aquelles comunicacions adreçades a altres administracions públiques. No oblidem que l'article 14.2 de la Llei 39/2015, d'1 de novembre, 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
Novembre 2024	31.708	65.781



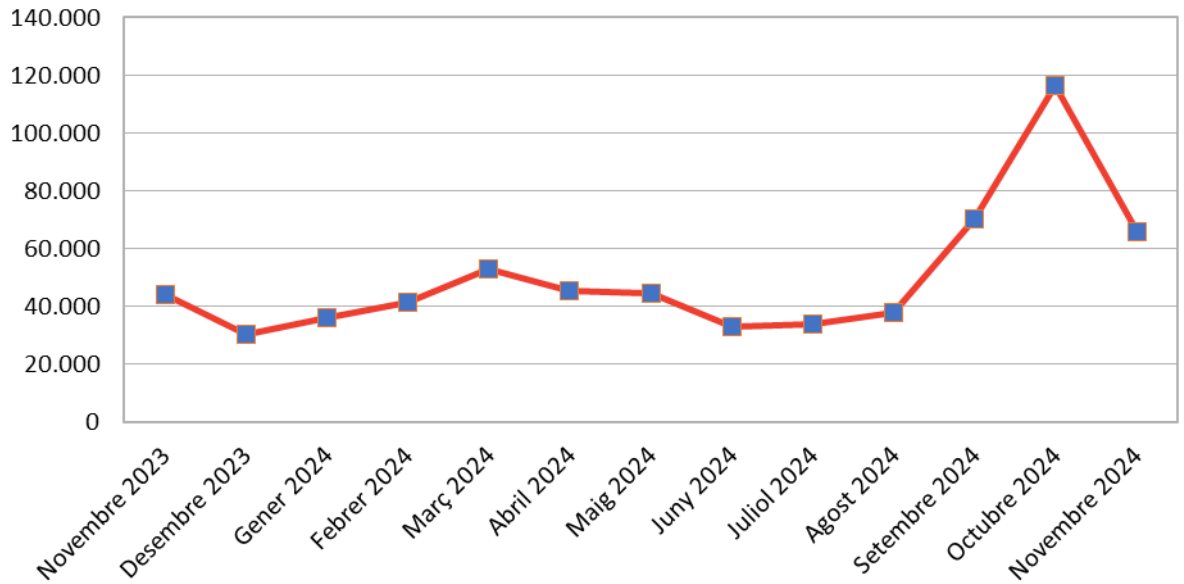
Evolució anual del nombre d'entrades i sortides del darrer any:



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



Evolució de les sortides

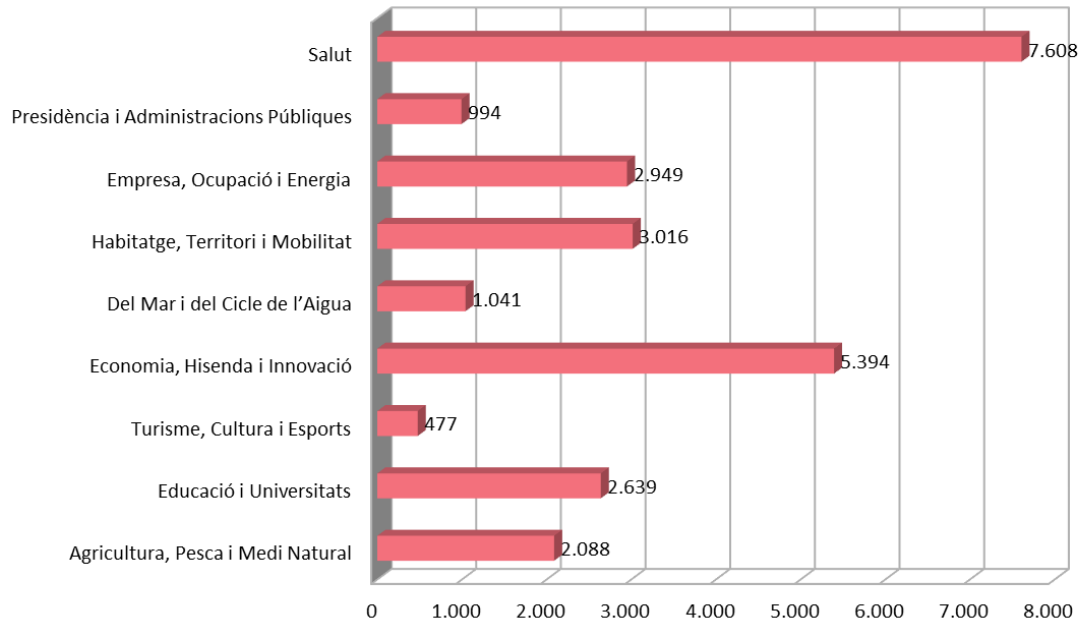


Classificació de les entrades i sortides del mes de novembre per conselleries:

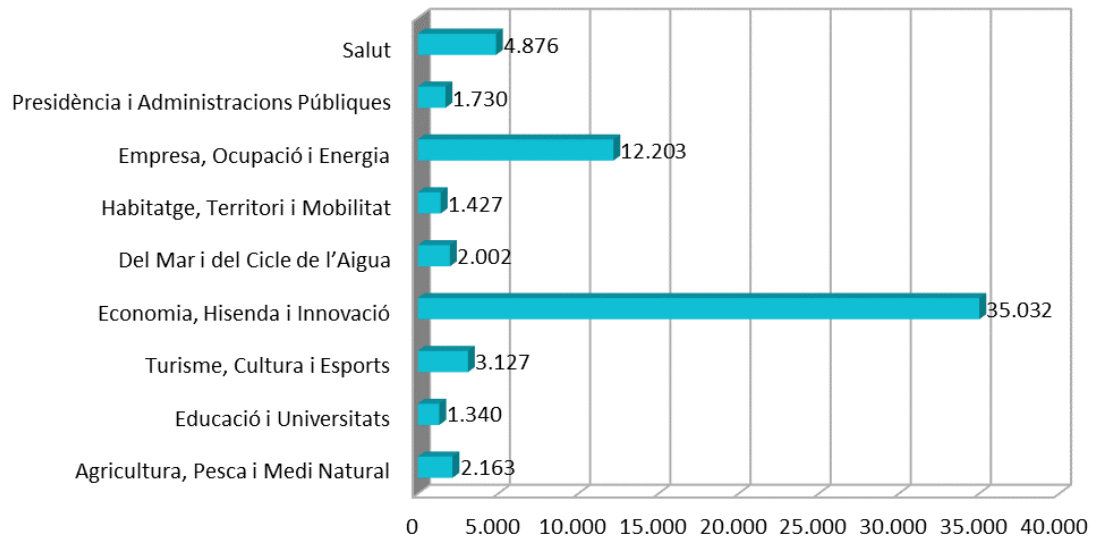
Conselleria	Entrades	Sortides
Família i Afers Socials	5.502	1.881
Agricultura, Pesca i Medi Natural	2.088	2.163
Educació i Universitats	2.639	1.340
Turisme, Cultura i Esports	477	3.127
Economia, Hisenda i Innovació	5.394	35.032
Del Mar i del Cicle de l'Aigua	1.041	2.002
Habitatge, Territori i Mobilitat	3.016	1.427
Empresa, Ocupació i Energia	2.949	12.203
Presidència i Administracions Públiques	994	1.730
Salut	7.608	4.876
Total	31.708	65.781



Entrades per conselleria



Sortides per conselleries





Entrades i sortides per idioma

Idioma	Entrades	Sortides
Català	13.397	65.508
Castellà	18.307	273
Gallec	1	0
Basc	0	0
Anglès	2	0
Altres	1	0
TOTAL	31.708	65.781



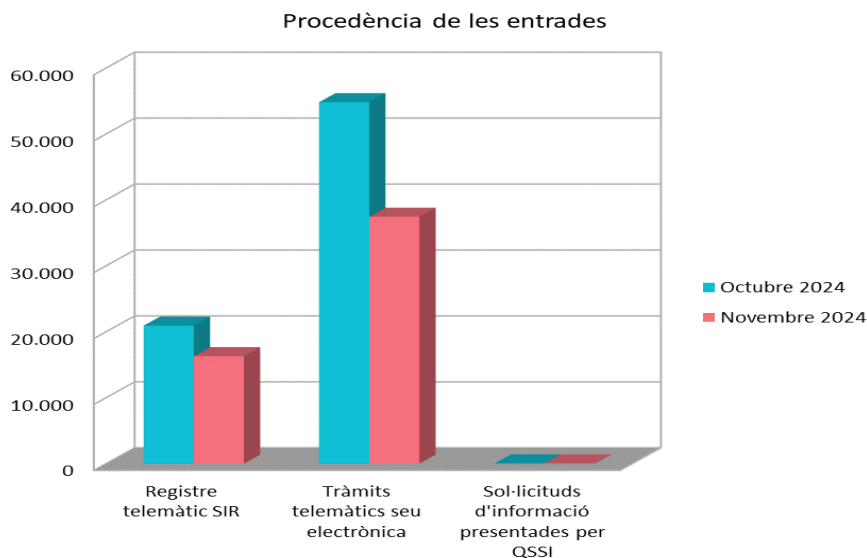
Dades específiques del canal telemàtic

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	Novembre 2024	%
Registre telemàtic SIR	16.292	30%
Tràmits telemàtics seu electrònica	37.450	70%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	44	0%
Total	53.786	100%

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

Procedència de les entrades	Octubre 2024	Novembre 2024	Var. Mensual %
Registre telemàtic SIR	20.928	16.292	-22%
Tràmits telemàtics seu electrònica	54.818	37.450	-32%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	34	44	29%
Total	75.780	53.786	-29%





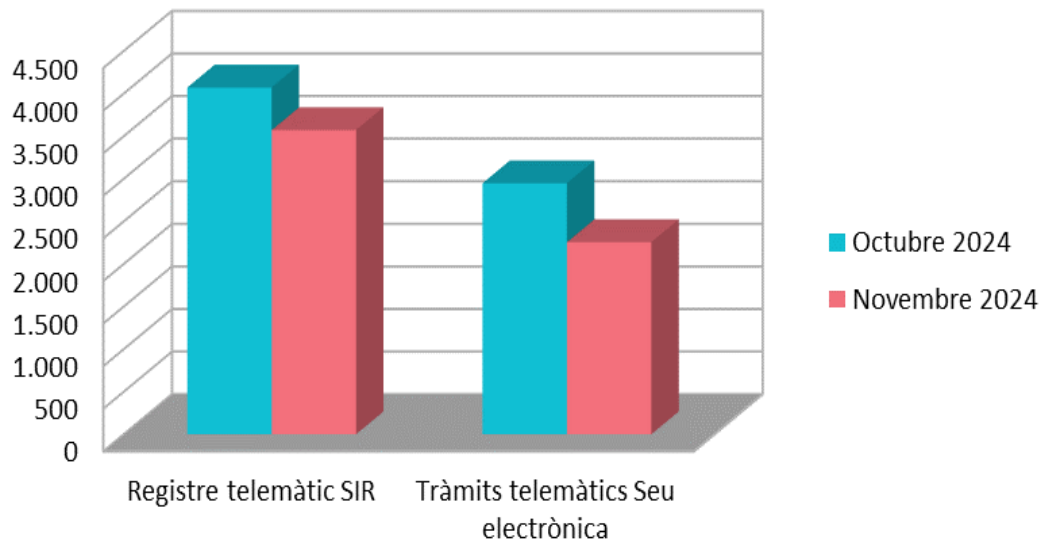
A continuació es presenten les dades referides a les sortides telemàtiques efectuades per l'Administració, en aquesta taula incloem totes les sortides realitzades mitjançant l'eina telemàtica de notificacions i comunicacions de l'administració de la CAIB (NOTIB) :

Procedència de les sortides	Novembre 2024	%
Registre telemàtic SIR	3.569	61,29%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	2.254	38,71%
Total	5.823	100,00%

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

Procedència de les sortides	Octubre 2024	Novembre 2024	Var. mensual %
Registre telemàtic SIR	4.069	3.569	-12,29%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	2.946	2.254	-23,49%
Total	7.015	5.823	-16,99%

Procedència de les sortides





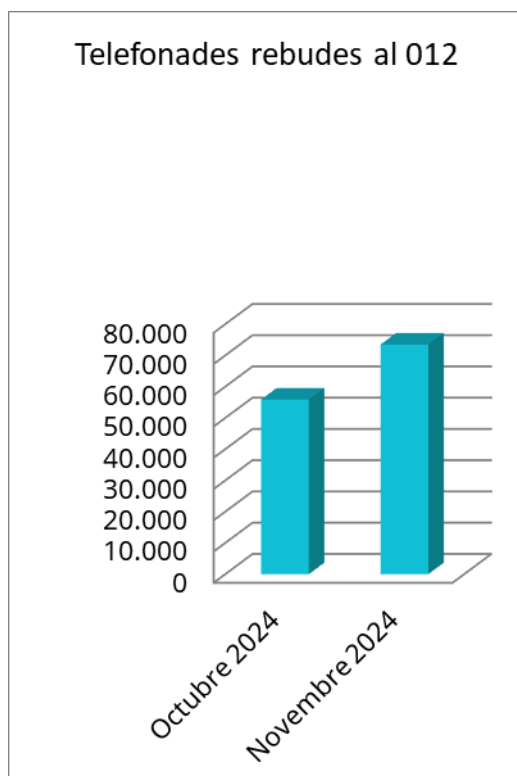
Dades específiques del canal telefònic

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

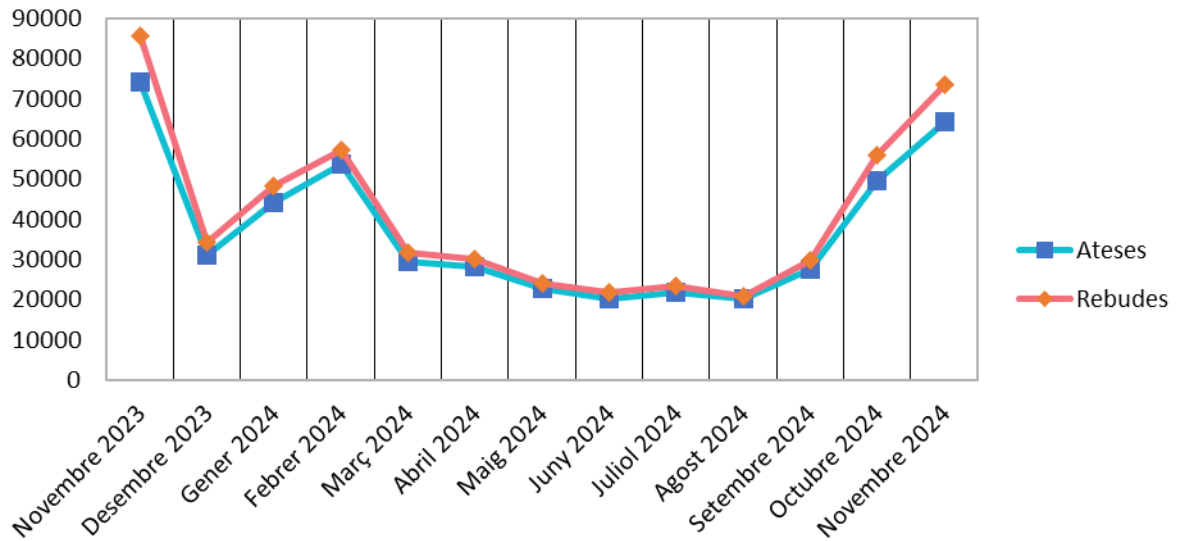
Canal telefònic	Octubre 2024	Novembre 2024
Nombre de telefonades rebudes	55.876	73.453

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)

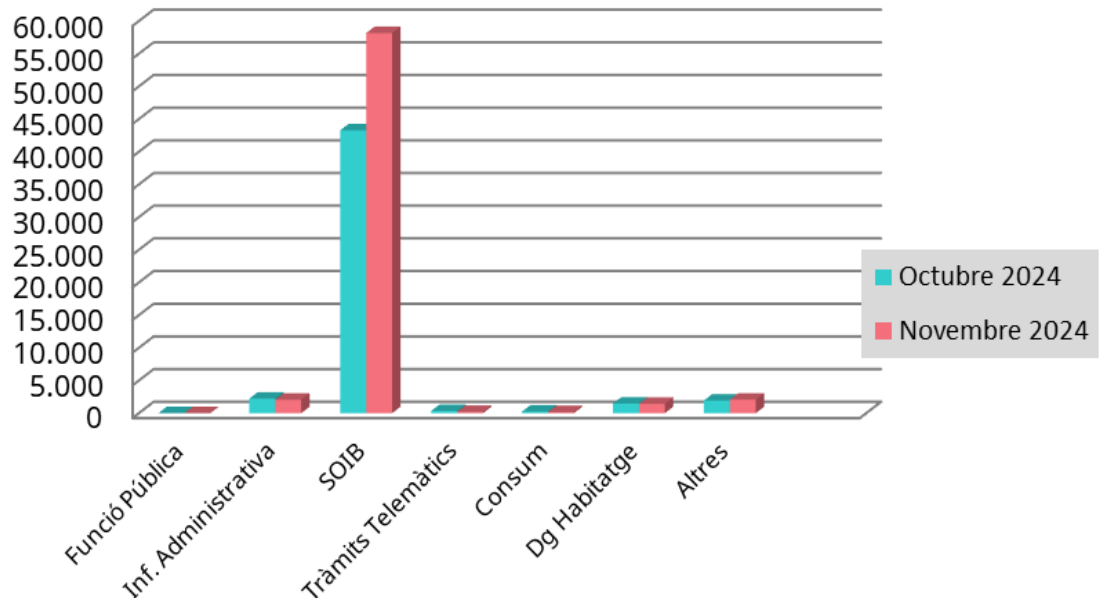


La següent taula mostra el nombre de telefonades rebudes durant el mes de novembre de 2024 classificades segons la temàtica (s'hi han inclòs, com a referència, les dades corresponents al mes anterior).

Informació per temàtica	Octubre 2024	Novembre 2024
Funció Pública	7	6
Informació administrativa	2.231	2.057
SOIB	43.276	58.151
Tràmits telemàtics	341	211
Consum	243	175
DG Habitatge	1.463	1.425
Altres	1.927	2.065



Nombre de telefonades rebudes al 012 segons la temàtica

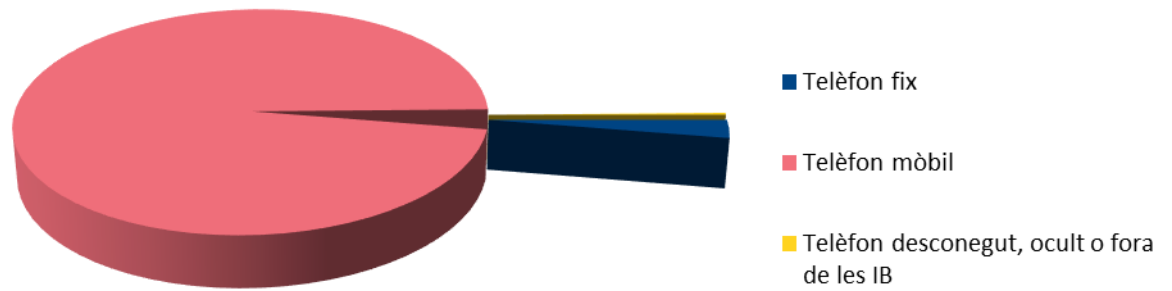


El mitjà emprat per fer les consultes queda reflectit en el gràfic següent, en què es pot veure que predominen les telefonades fetes des de telèfons mòbils, les quals suposen el 97,17% del total.

Origen de la telefonada	Novembre 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, els resultats han empitjorat de manera significativa respecte del mes anterior, conseqüència de l'increment de les telefonades rebudes. El temps d'espera s'ha situat en 84 segons, dada superior al màxim que detalla la carta de serveis (60 segons).

