



Informe d'avaluació del compliment dels compromisos adquirits en la Carta Marc de la Xarxa d'Atenció a la Ciutadania

L'Agència Balear de Digitalització, Ciberseguretat i Telecomunicacions és l'organisme responsable d'impulsar i coordinar la digitalització administrativa a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, amb inclusió de les funcions relacionades amb l'administració digital i els canals amb la ciutadania. A més, assumeix les funcions relacionades amb l'atenció a la ciutadania, a través de l'Àrea de Serveis Funcionals i Suport Institucional. Per tant, és l'organisme responsable d'assegurar el compliment dels compromisos establerts a la Carta Marc de la Xarxa d'Atenció a la Ciutadania i d'impulsar les millores dins l'àmbit de coordinació de les oficines d'assistència en matèria de registres de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

L'aprovació d'aquesta Carta Marc es va publicar en el BOIB núm. 135, de 15 d'octubre de 2024. Així doncs, aquest informe analitza les dades corresponents al període comprès entre octubre del 2024 i setembre del 2025, amb l'objectiu d'avaluar el grau d'assoliment dels compromisos i detectar possibles àrees de millora.

I. Anàlisi de les dades i informació recopilada sobre el grau de compliment dels compromisos adquirits

En relació amb els compromisos assumits i els indicadors que valoren el seu grau de compliment, durant el període avaluat s'observa el següent:

Compromís 1: *Tramitar les queixes, suggeriments i consultes rebudes mitjançant l'eina QSSI i enviar-les a l'òrgan corresponent en el termini màxim d'un dia hàbil des de la seva presentació.*





Indicador de mesura: Percentatge de queixes, suggeriments i consultes tramesos en el termini màxim d'un dia hàbil respecte del total dels rebuts mitjançant l'aplicatiu QSSI.

Resultat: Segons les dades internes de seguiment, es constata un alt nivell de compliment d'aquest compromís, amb la major part dels expedients derivats dins del termini establert.

L'incompliment del compromís de trametre en el termini d'un dia hàbil les queixes, suggeriments i consultes a l'òrgan responsable s'ha produït de manera puntual i no generalitzada.

En el període analitzat s'han gestionat 1.210 presentacions, de les quals 18 han estat trameses fora del termini d'un dia hàbil compromès, fet que representa l'1,49 % del total.

Aquests incompliments puntuals s'expliquen principalment per situacions excepcionals, com ara incidències organitzatives o tècniques, absències imprevistes de personal i la necessitat de garantir una correcta classificació i assignació prèvia a l'òrgan competent.

Malgrat aquests casos concrets, el grau global de compliment del compromís ha estat molt elevat (98,51 %), la qual cosa evidencia un funcionament adequat del servei i el manteniment dels estàndards de qualitat establerts.

Així mateix, s'han reforçat els mecanismes de seguiment intern i revisat els procediments de tramitació per reduir al mínim la possibilitat de futurs incompliments.

Compromís 2: *Aconseguir que les queixes relatives als serveis prestats per les oficines d'assistència en matèria de registres no superin, en còmput anual, l'1 % del total de persones ateses en aquest àmbit.*

Indicador de mesura: percentatge de queixes sobre els serveis prestats per les

Carrer de l'Uruguai, s/n.
07010 Palma
Tel. 971 17 95 00
www.caib.es

2





oficines en matèria de registres respecte del nombre total de persones ateses, en còmput anual.

Resultat: En el període comprès entre l'1 de octubre de 2024 i el 30 de setembre de 2025, s'han registrat un total de 178.583 registres d'entrada de documentació de manera presencial a través de les oficines d'assistència en matèria de registres, i únicament s'han rebut 16 queixes relatives a l'atenció rebuda en aquestes. Aquesta xifra representa un 0,009 % sobre el total de registres d'entrada, per sota del llindar establert de l'1 %.

D'acord amb la informació disponible, el volum de queixes ha estat residual, situant-se per sota del llindar establert, cosa que indica un nivell de satisfacció adequat amb l'atenció rebuda a les oficines.

Compromís 3: *Atendre les consultes telefòniques del 012 en un interval de temps no superior a un minut.*

Indicador de mesura: mitjana de telefonades ateses en un temps igual o inferior a un minut sobre el total de telefonades mensuals. Aquest servei es presta per la Fundació BIT en virtut d'un encàrrec de gestió a mitjà propi.

Resultat: El temps mitjà d'espera ha estat 57 segons, amb punts màxims als mesos d'octubre, novembre i desembre de 2024 (76, 84 i 62 segons respectivament), i una tendència de millora progressiva durant el primer semestre de 2025, amb valors compresos entre 37 i 59 segons.

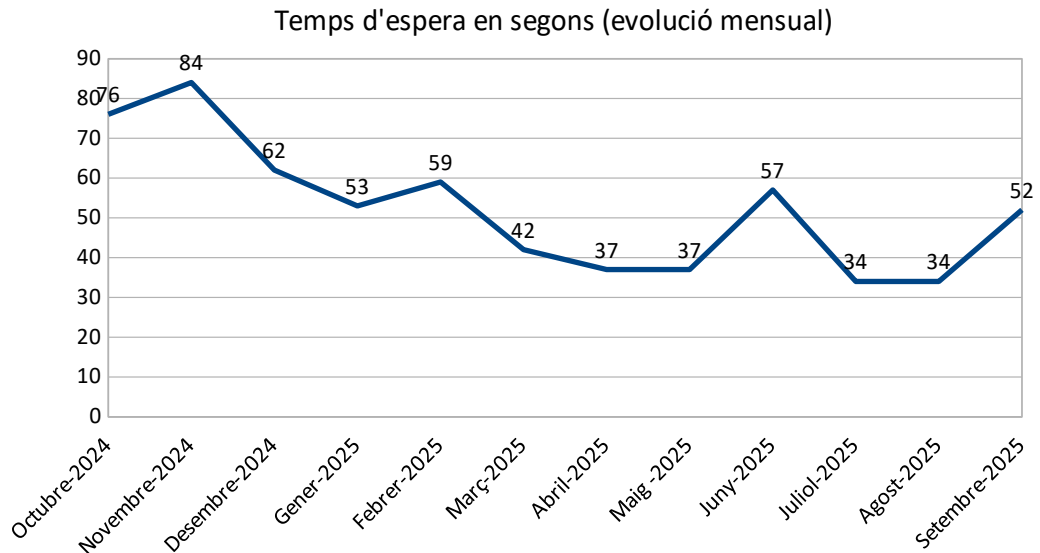
Aquestes xifres confirmen el compliment del compromís establert, ja que el temps mitjà d'atenció es manté dins del límit d'un minut.

Cal destacar que les lleugeres variacions a l'alça observades en determinats períodes són fluctuacions atribuïbles a moments d'alta demanda, com ara campanyes informatives o tràmits massius, sense que aquestes hagin afectat de manera significativa la qualitat ni la continuïtat del servei.

Carrer de l'Uruguai, s/n.
07010 Palma
Tel. 971 17 95 00
www.caib.es

3





Font: Fundació BIT

Compromís 4: *Proporcionar, a través del servei 012, un tracte amable i cortès per aconseguir un nivell de satisfacció del 95 %.*

Indicador de mesura: Percentatge de satisfacció dels usuaris del 012, mesurat a partir de les enquestes semestrals de valoració. Aquest servei es presta per la Fundació BIT en virtut d'un encàrrec de gestió a mitjà propi.

Resultat: Amb l'objecte d'analitzar el grau de satisfacció de la ciutadania en relació amb el serveis que presta el telèfon d'informació administrativa 012, un cop satisfeta la consulta de l'usuari, s'elabora una enquesta en la qual es plantegen les següents qüestions:

- L'horari d'atenció a la ciutadania és adequat?
- La informació facilitada ha respost a les seves necessitats?
- El temps d'espera per rebre la informació ha estat adequat?
- El tracte rebut ha estat respectuós i amable?
- Estau satisfet, en general amb el servei que us ha prestat el 012?

Carrer de l'Uruguai, s/n.
07010 Palma
Tel. 971 17 95 00
www.caib.es

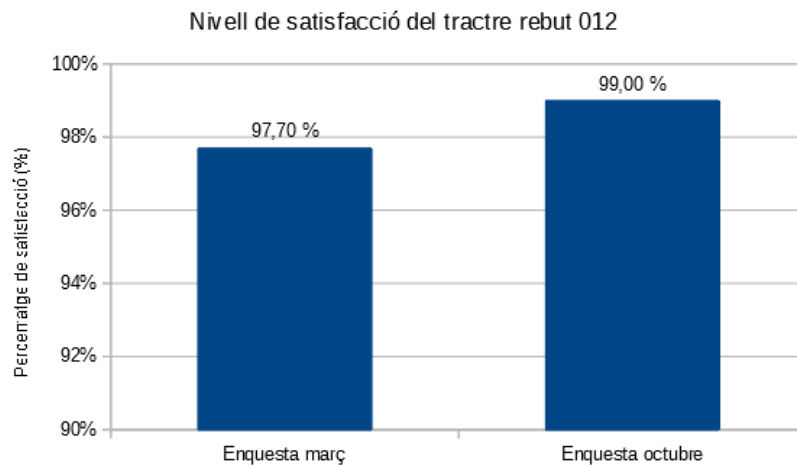




Amb aquestes dades s'elaboren dos informes anuals, un a març i un altre a octubre, els resultats dels quals son:

ENQUESTA	MITJANES					Nivell satisfacció 012
	Horari	Informació	Espera	Tracte	Servei	
Març-25	96,0%	94,7%	94,2%	97,7%	96,1%	95,76%
Oct-25	97,9%	96,3%	95,0%	99,0%	97,9%	97,22%

Font: Fundació BIT



Font: Fundació Bit

Dels informes semestralment efectuats sobre aquestes enquestes s'obté una valoració global a l'enquesta de març d'un 95,76%, destacant especialment l'apartat **"Tracte" (97,7%)** com l'aspecte més ben valorat.

Així mateix, a l'enquesta d'octubre de 2025 la valoració del tracte rebut per part dels usuaris va augmentar fins a **un 99%**, (una apujada d'un 1,3%).

Carrer de l'Uruguai, s/n.
07010 Palma
Tel. 971 17 95 00
www.caib.es





Nombre de telefonades	Ateses	Rebudes	Perdudes	% perd./reb.
Octubre-2024	49488	55876	6388	11,43 %
Novembre-2024	64090	73453	9363	12,75 %
Desembre-2024	35392	39421	4029	10,22 %
Gener-2025	45868	49775	3907	7,85 %
Febrer-2025	48366	52446	4080	7,78 %
Març-2025	30245	32285	2040	6,32 %
Abril-2025	26233	27803	1570	5,65 %
Maig -2025	28245	29680	1435	4,83 %
Juny-2025	20652	22882	2230	9,75 %
Juliol-2025	22416	23895	1479	6,19 %
Agost-2025	17987	19143	1156	6,04 %
Setembre-2025	23680	26167	2487	9,50 %

Font: Fundació Bit

Aquests resultats evidencien una millora progressiva en la percepció ciutadana i confirmen que s'ha superat l'objectiu de satisfacció establert a la Carta Marc (95 %).

Compromís 5: *Mantenir un índex de telefonades perdudes a través del 012 inferior al 10 % mensual.*

Indicador de mesura: Percentatge de telefonades perdudes respecte del total de telefonades rebudes mensualment. Aquest servei es presta per la Fundació BIT en virtut d'un encàrrec gestió a mitjà propi.

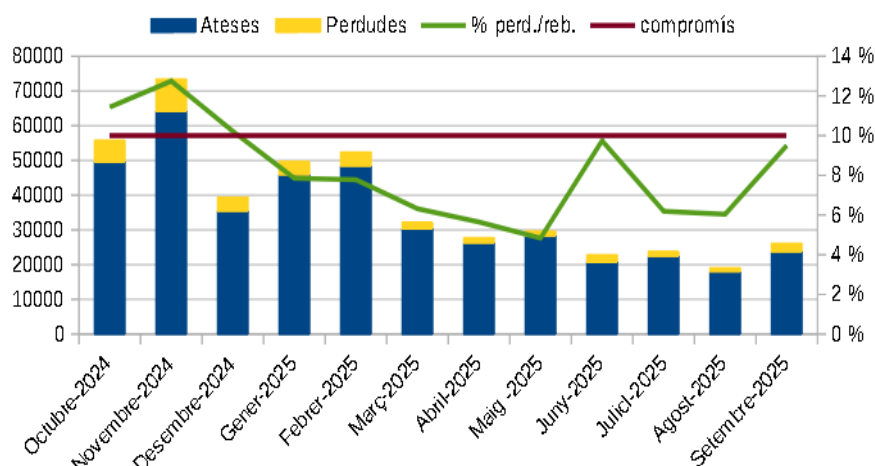
Resultat: Les dades mostren valors mensuals entre el 4,8 % i el 12,7% % de telefonades no ateses, amb una mitjana anual del 8,8 %. El compromís s'ha complert en termes generals, tot i detectar mesos concrets (octubre, novembre i desembre de 2024) en què es va superar lleugerament el llindar.

Carrer de l'Uruguai, s/n.
07010 Palma
Tel. 971 17 95 00
www.caib.es





Nombre de telefonades ateses i perdudes pel 012



Font: Fundació BIT

II. Avaluació de les causes de la desviació

Les principals desviacions observades, és a dir, l'enviament de les queixes, suggeriments i consultes fora del termini d'un dia hàbil establert, els increments puntuals en el temps d'espera i en el percentatge de trucades perdudes s'expliquen per:

- Incidències organitzatives o tècniques, absències imprevistes de personal i la necessitat de garantir una correcta classificació de les queixes, suggeriment i consultes per a la seva assignació a l'òrgan competent.
- Augment temporal de la demanda en períodes específics, especialment a finals d'any, coincidint amb l'inici de campanyes informatives o procediments massius.
- Limitacions de personal operatiu durant setmanes de vacances o baixes no previstes.

Carrer de l'Uruguai, s/n.
07010 Palma
Tel. 971 17 95 00
www.caib.es





Aquestes incidències han estat puntuals i extraordinàries i no han compromès l'assoliment global dels objectius establerts.

III. Projectes de millora realitzats, tasques de control i seguiment.

S'han detectat incompliments en el compromisos 1 (tramitar les queixes, suggeriments i consultes rebudes mitjançant l'eina QSSI i enviar-les a l'òrgan corresponent en el termini màxim d'un dia hàbil des de la seva presentació), 3 (atendre el 100% de les telefonades al 012 en menys d'un minut) i en el 5 (assolir un percentatge de telefonades perdudes al 012 inferior al 10% mensual).

No obstant això, els incompliments detectats són conseqüència de circumstàncies extraordinàries que, d'una banda no han compromès l'assoliment global dels objectius; i d'altra, no han determinat la necessitat d'implementar plans de millora.

IV. Publicació dels resultats

Els resultats d'aquesta avaluació es publicaran a la pàgina web del Servei de Qualitat i Avaluació de la Direcció General de Comunicació i Govern Obert del Govern de les Illes Balears (<http://cartesciutadanes.caib.es>).

V. Conclusió final

En relació amb el servei del 012, l'anàlisi global evidencia un alt grau de compliment dels compromisos assumits a la Carta de Marc, amb resultats satisfactoris en la majoria dels indicadors analitzats.

No obstant això, es manté el seguiment periòdic del temps d'espera i del percentatge de trucades perdudes, especialment en períodes d'alta demanda.

Tanmateix, les dades procedents del sistema QSSI mostren alguns aspectes que requereixen atenció. Els resultats assenyalen la necessitat de continuar treballant en la millora de la rapidesa i la qualitat de les respostes i en la comunicació amb la

Carrer de l'Uruguai, s/n.
07010 Palma
Tel. 971 17 95 00
www.caib.es





ciutadania durant la tramitació de les seves sol·licituds.

Es considera també necessari actualitzar la carta per corregir una errada material en l'indicador de mesura del compromís 3. Aprofitant aquesta actualització, també seria convenient revisar altres dades rellevants, com ara el canvi de l'òrgan responsable de la Carta, ja que en data 1 de gener de 2026 la competència en matèria d'atenció a la ciutadania deixa de estar atribuïda a la Direcció General d'Estratègia Digital i Desenvolupament Tecnològic i passa a ser exercida com a funció de l'Agència Balear de Digitalització, Ciberseguretat i Telecomunicacions, d'acord amb el Decret 63/2025, de 19 de desembre, pel qual s'aproven els seus estatuts. Així mateix, cal actualitzar la relació de totes les oficines d'assistència en matèria de registre, a més de concretar els serveis oferits quant a [Cl@ve](#) i el Registre Electrònic d'Apoderaments.

Per últim, atesa la valoració positiva de la ciutadania i els resultats assolits, es considera adient aprofundir en el pla de millora, així com en l'actualització dels procediments interns per garantir la consolidació dels resultats, tal com es reflecteix al quadre annex a l'apartat «accions de millora».

VI. Avaluació del Pla de Comunicació

D'acord amb el que estableix la normativa sobre cartes de serveis, un dels objectius essencials del Pla de Comunicació és garantir la difusió efectiva dels compromisos adquirits per l'organització tant a la ciutadania com al conjunt del personal intern implicat en la seva aplicació.

En el període avaluat, la difusió de la Carta Marc i dels seus compromisos s'ha realitzat principalment mitjançant la seva publicació oficial al Butlletí Oficial de les Illes Balears (BOIB) i la seva disponibilitat pública a través de la pàgina web del Servei de Qualitat i Avaluació de la Direcció General de Comunicació i Govern Obert (<http://cartesciutadanes.caib.es>).

Carrer de l'Uruguai, s/n.
07010 Palma
Tel. 971 17 95 00
www.caib.es





Palma, data signatura electrònica

El director general de l'Agència Balear
de Digitalització, Ciberseguretat i Telecomunicacions

Miguel Cardona Pons

Carrer de l'Uruguai, s/n.
07010 Palma
Tel. 971 17 95 00
www.caib.es

10



Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=866ee2c3c8dff9a252d573365a843c560b7d1ac27208e3b5c45f4a19ddcc174>
CSV: 866ee2c3c8dff9a252d573365a843c560b7d1ac27208e3b5c45f4a19ddcc174



QUADRE RESUM					
COMPROMÍS	INDICADOR	ESTÀNDARD	PERCENTATGE DE COMPLIMENT	JUSTIFICACIÓ DEL NO COMPLIMENT	ACCIONS DE MILLORA PREVISTES
1. Tramitació de les queixes, els suggeriments i les consultes rebuts a través de l'eina QSSI i enviar-los a l'òrgan corresponent en el termini màxim d'un dia hàbil des que es presenten.	Percentatge de queixes, suggeriments i consultes tramesos en el termini màxim d'un dia hàbil respecte del total dels rebuts per QSSI.	100%	98,5%	Incidències organitzatives o tècniques, absències imprevistes de personal i la necessitat de garantir una correcta classificació i assignació prèvia a l'òrgan competent.	Reforç dels mecanismes de seguiment intern i revisió dels procediments de tramitació.
2. Aconseguir que les queixes sobre els serveis prestats per les oficines d'assistència en matèria de registres no superin, en còmput anual, l'1 % del nombre de persones ateses en matèria de registres.	Percentatge de queixes sobre els serveis prestats per les oficines en matèria de registres sobre el total de persones ateses en matèria de registres, en còmput anual.	99%	100%	-	-
3. Atendre les consultes telefòniques del 012 en un temps no superior al minut.	Percentatge de la ciutadania atesa telefònicament, a través del 012, en temps no superior a un minut sobre el total mensual.	100%	Grau assoliment anual 75% La mitjana anual està per sota del minut (57"), però hi ha tres mesos en què es supera: octubre +16", novembre +24" i desembre +2"). També hi ha períodes de resposta més ràpida (abril i maig 37", juliol i agost 34")	1. Augment temporal de la demanda en períodes específics especialment a finals d'any, coincidint amb l'inici de campanyes informatives o procediments massius. 2. Limitacions de personal operatiu durant setmanes de vacances o baixes no previstes.	Aquestes incidències han estat puntuals i extraordinàries i no han compromès l'assoliment global dels objectius establerts.

Carrer de l'Uruguai, s/n.
07010 Palma
Tel. 971 17 95 00
www.caib.es

11



Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=866ee2c3c8dff9a252d573365a843c560b7d1ac27208e3b5c45f4a19ddcc174>
CSV: 866ee2c3c8dff9a252d573365a843c560b7d1ac27208e3b5c45f4a19ddcc174



QUADRE RESUM					
COMPROMÍS	INDICADOR	ESTÀNDARD	PERCENTATGE DE COMPLIMENT	JUSTIFICACIÓ DEL NO COMPLIMENT	ACCIONS DE MILLORA PREVISTES
4. A proporcionar, a través del 012, un tracte amable i cortès per aconseguir un nivell de satisfacció del 95 %.	Percentatge de satisfacció dels usuaris del 012 sobre el total semestral.	95%	Grau d'assoliment 100 %. -Enquesta de març: 97,7%. -Enquesta d'octubre: 99,0%.	-	-
5. Mantenir un índex de telefonades perdudes, a través del 012, per davall del 10% mensual.	Percentatge de telefonades perdudes, a través del 012, respecte del total de telefonades rebudes mensualment.	No superior al 10% mensual	Grau d'assoliment 75%. La mitjana anual està per sota del 10% (8,8%), però hi ha tres mesos en què es supera: octubre (+1,43%), nov. (+2,75%) i desembre (+0,22%).	1. Augment temporal de la demanda en períodes específics especialment a finals d'any, coincidint amb l'inici de campanyes informatives o procediments massius. 2. Limitacions de personal operatiu durant setmanes de vacances o baixes no previstes.	Aquestes incidències han estat puntuals i extraordinàries i no han compromès l'assoliment global dels objectius establerts.

Carrer de l'Uruguai, s/n.
07010 Palma
Tel. 971 17 95 00
www.caib.es

12



Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=866ee2c3c8dfd9a252d573365a843c560b7d1ac27208e3b5c45f4a19ddcc174>
CSV: 866ee2c3c8dfd9a252d573365a843c560b7d1ac27208e3b5c45f4a19ddcc174



Govern de les Illes Balears

DOCUMENT ELECTRÒNIC

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

866ee2c3c8dff9a252d573365a843c560b7d1ac27208e3b5c45f4a19ddcc174

ADREÇA DE VALIDACIÓ DEL DOCUMENT

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=866ee2c3c8dff9a252d573365a843c560b7d1ac27208e3b5c45f4a19ddcc174>

INFORMACIÓ DELS SIGNANTS

Signant

MIGUEL CARDONA PONS

DIRECTOR GENERAL

AGÈNCIA BALEAR DE DIGITALITZACIÓ, CIBERSEGURETAT I TELECOMUNICACIONS

COMUNITAT AUTÒNOMA DE LES ILLES BALEARS

Data signatura: 10-02-2026 16:25:28 GMT+0100

"Data signatura" és la data que tenia l'ordinador del signant en el moment de la signatura

Firma amb segell de temps: 10-02-2026 16:25:33 GMT+0100

METADADES ENI DEL DOCUMENT

Identificador: ES_A04027005_2026_hofof4gvu2qn5fq7fmldfhlkk886jd

Nom del document: Informe_anual_Carta_Marc_Xarxa_d_Atenció_a_la_Ciutadania-signat__2026-1770737137617_.pdf

Versió NTI: <http://administracionelectronica.gob.es/ENI/XSD/v1.0/documento-e>

Tipus de document: Informe

Estat elaboració: Original

Òrgan: A04027005

Data captura: 10-02-2026 16:25:32 GMT+0100

Origen: Administració

Tipus de signatura: Pades

Pàgines: 13



Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=866ee2c3c8dff9a252d573365a843c560b7d1ac27208e3b5c45f4a19ddcc174>

CSV: 866ee2c3c8dff9a252d573365a843c560b7d1ac27208e3b5c45f4a19ddcc174