



G CONSELLERIA
O FONS EUROPEUS,
I UNIVERSITAT I CULTURA
B DIRECCIÓ GENERAL
/ MODERNITZACIÓ
I ADMINISTRACIÓ DIGITAL

Informe de actividad de la Atención a la Ciudadanía

Noviembre 2022

Introducción

La Administración autonómica canaliza el Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía por tres vías: la presencial, la telemática y la telefónica. El objetivo de disponer de tres canales diferentes es acercarse al ciudadano y ofrecerle la posibilidad de escoger el canal que mejor se adapte a sus circunstancias.

Este informe de actividad plantea la observación de los datos desde un punto de vista global y también desde una perspectiva específica de cada canal. Así, primero observaremos los datos aglutinados según el canal de comunicación que se haya utilizado, y a continuación haremos un análisis más a fondo que desglosará los datos correspondientes a cada una de dichas vías.

La atención presencial de la Administración se presta desde una red de oficinas repartidas por el territorio en las que la ciudadanía puede presentar escritos, solicitudes y comunicaciones dirigidas a cualquier departamento de la Administración de las Illes Balears, de la Administración General del Estado o de cualquier órgano de la Administración local (ayuntamientos y consejos insulares). Estas oficinas también ofrecen la posibilidad de presentar quejas dirigidas a cualquier órgano de la Administración autonómica.

La atención telemática de la Administración autonómica comprende el registro telemático no presencial hecho desde el registro Electrónico Común de la AGE y el registro presencial en las oficinas SIR de otras administraciones, la formulación de solicitudes de información mediante la herramienta QSSI de la Administración autonómica (quejas, sugerencias y solicitudes de información) y los trámites telemáticos de la sede electrónica de la Administración autonómica.

Además, la sede electrónica ofrece información general sobre el funcionamiento, los horarios y la ubicación de oficinas, órganos y servicios de la Administración autonómica.

La atención telefónica es un servicio de información general administrativa destinada a la ciudadanía y se presta a través del número 012. Está operativo de lunes a viernes (de 8.00 h a 20.00 h) y el sábado (de 9.00 h a 14.00 h), y ofrece información general relativa a la Administración de las Illes Balears (teléfonos, bolsas de trabajo, oposiciones, publicaciones del *Boletín Oficial de las Illes Balears*, subvenciones, cursos, etc.).



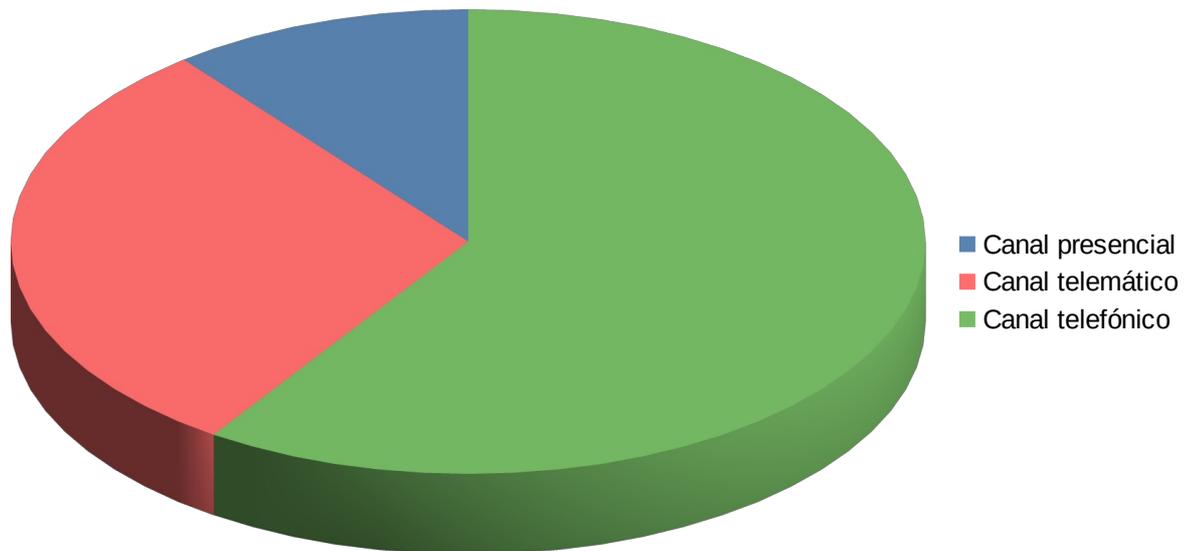
GOIB

Vistos los canales disponibles, sería interesante analizar los datos sobre el uso que de ellos se hace y las prestaciones que ofrecen.

Datos globales. Todos los canales de atención a la ciudadanía

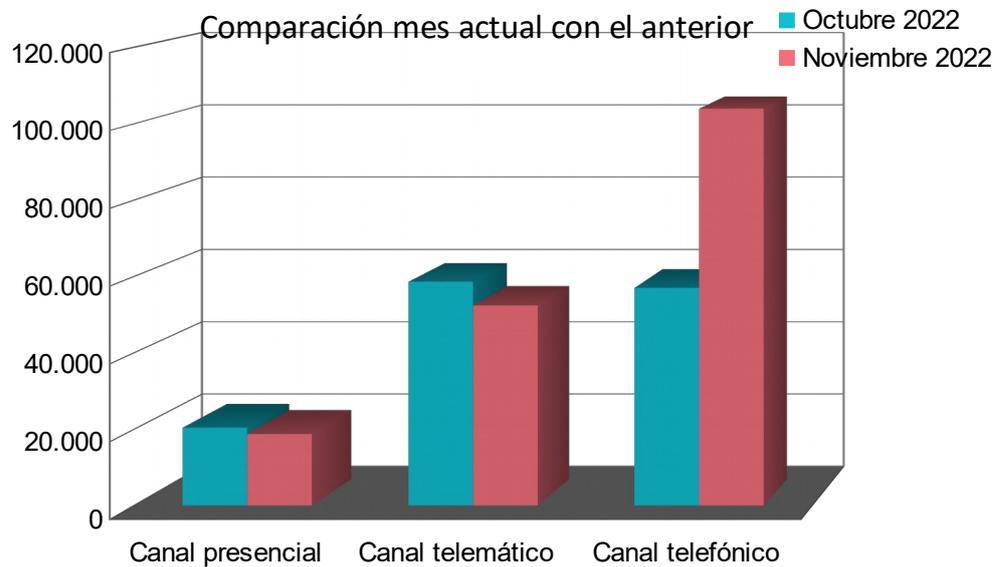
Veamos a continuación el resumen de los principales datos relativos al Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía clasificados en función de los canales de acceso utilizados durante el mes de noviembre de 2022:

	Noviembre 2022	%
Canal presencial	18.691	11%
Canal telemático	52.363	30%
Canal telefónico	103.919	59%
Total	174.973	100%



La siguiente tabla permite comparar los valores de noviembre de 2022 con los del mes anterior y valorar su evolución:

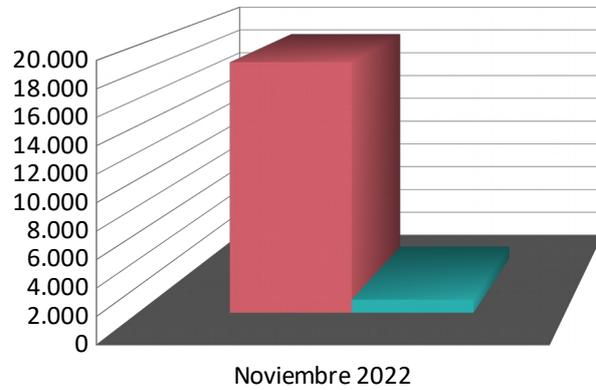
	<i>Octubre 2022</i>	<i>Noviembre 2022</i>	<i>Variación mensual %</i>
Canal presencial	20.375	18.691	-8%
Canal telemático	58.610	52.363	-11%
Canal telefónico	56.961	103.919	82%
Total	135.946	174.973	29%



Datos específicos del canal presencial

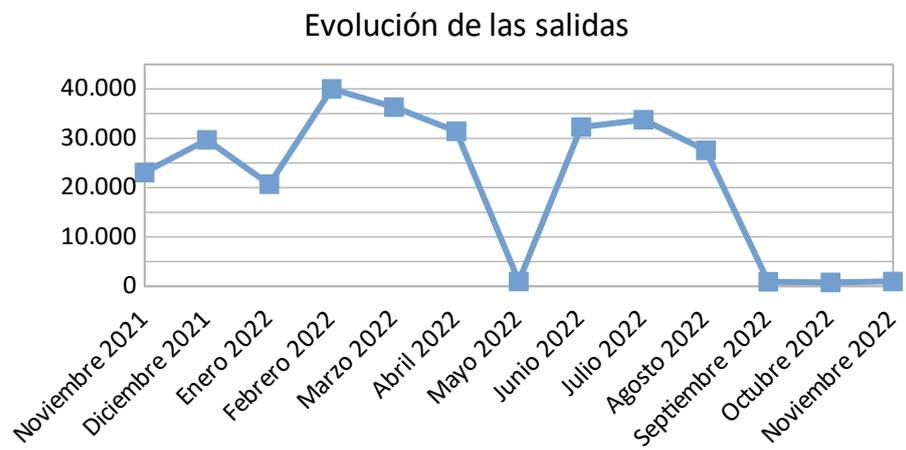
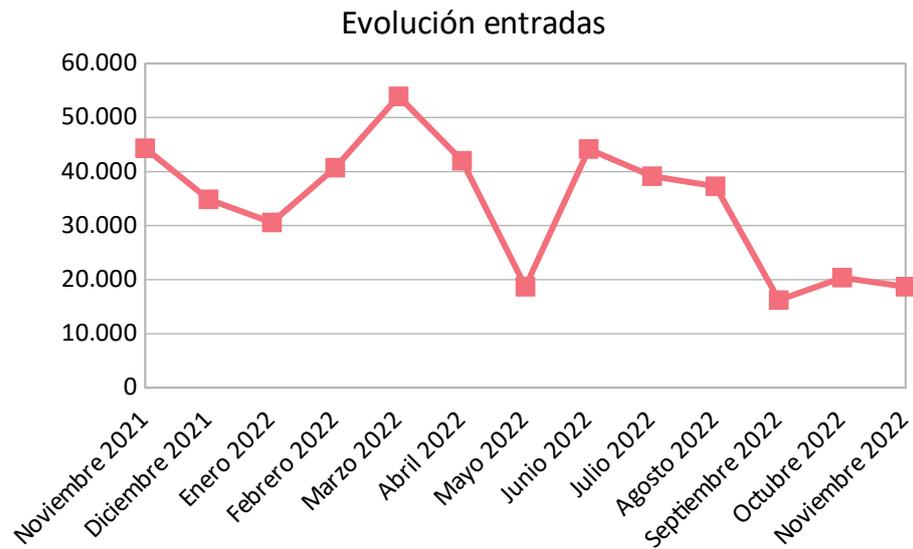
Entradas y salidas del mes de noviembre de 2022.

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Noviembre 2022	18.691	980



Evolución anual del número de entradas y salidas del último año:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Noviembre 2021	44.307	23.075
Diciembre 2021	34.855	29.685
Enero 2022	30.575	20.660
Febrero 2022	40.712	40.011
Marzo 2022	53.932	36.312
Abril 2022	42.010	31.400
Mayo 2022	18.691	980
Junio 2022	44.156	32.275
Julio 2022	39.139	33.762
Agosto 2022	37.277	27.552
Septiembre 2022	16.228	916
Octubre 2022	20.375	784
Noviembre 2022	18.691	980

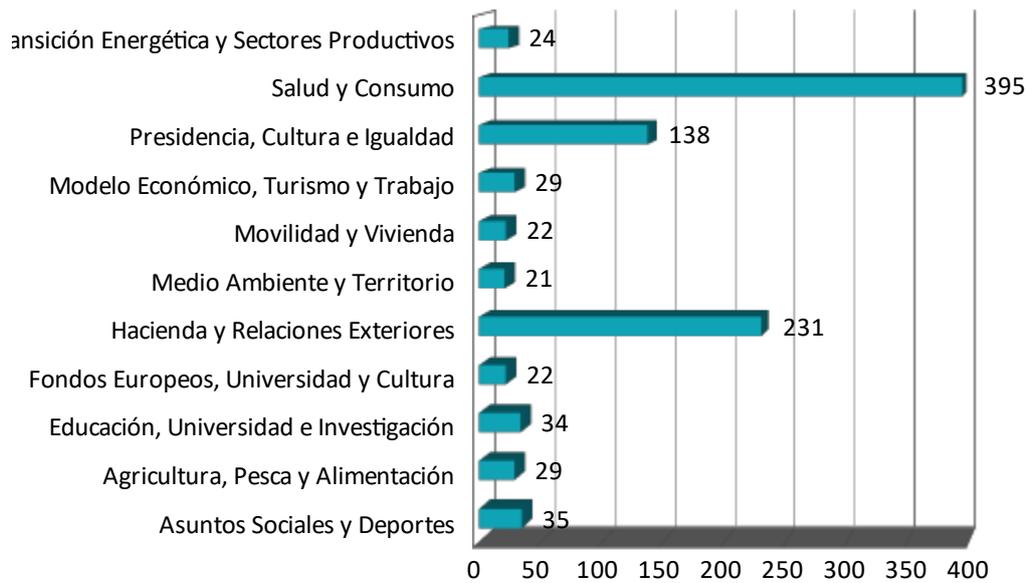


Entradas y salidas del mes de noviembre por consejerías:

Entradas por consejería



Salidas por consejería

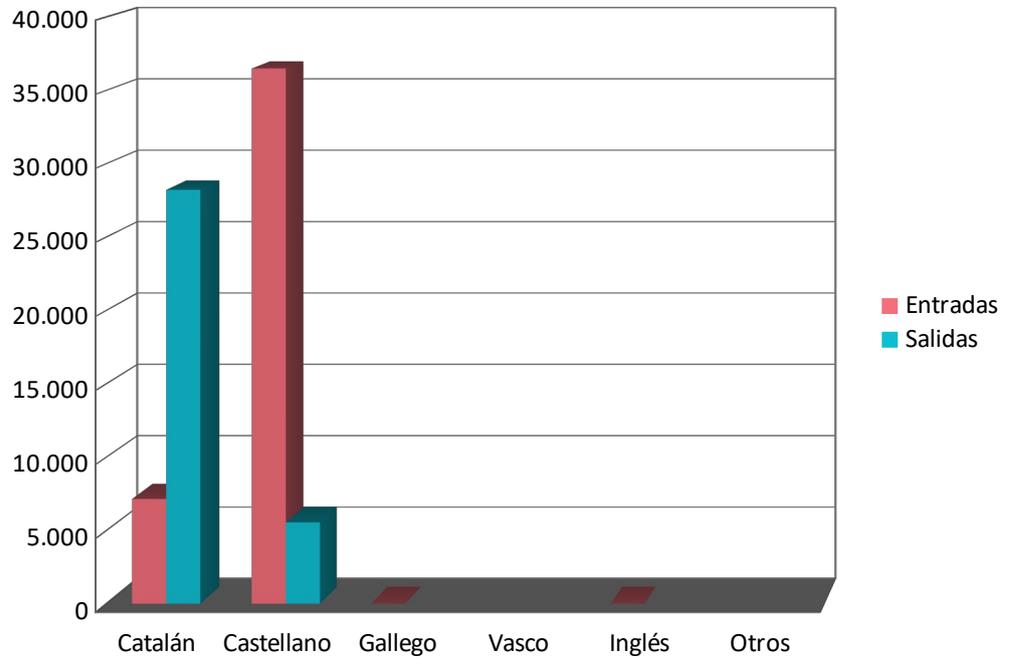


Las salidas han experimentado una fuerte bajada porque con la entrada en producción de la herramienta Notib, son los órganos gestores que hacen directamente estas salidas, paralelamente se ha originado un aumento de las funciones de las OAMR, así desde hace unos meses se en las oficinas de registro se da acceso a Cl@ve y se hacen apoderamientos, en las oficinas que tienen cita previa por Bitcita, estos nuevos servicios han tenido las solicitudes que muestra la siguiente tabla:

Servicio	Septiembre	Octubre	Noviembre
Apodera	46	16	27
Cl@ve	1090	508	731

Entradas y salidas por idioma:

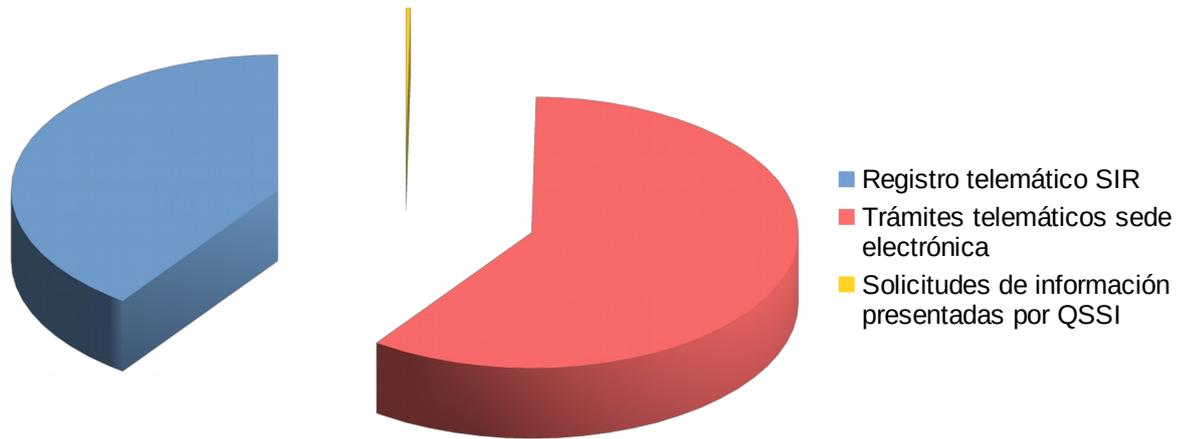
	Entradas	Salidas
Catalán	7.138	28.204
Castellano	36.482	5.539
Gallego	1	0
Vasco	0	0
Inglés	1	0
Otros	0	0
	43622	33743



Datos específicos del canal telemático

A continuación se presentan los datos referidos a los escritos y las solicitudes de información presentados telemáticamente.

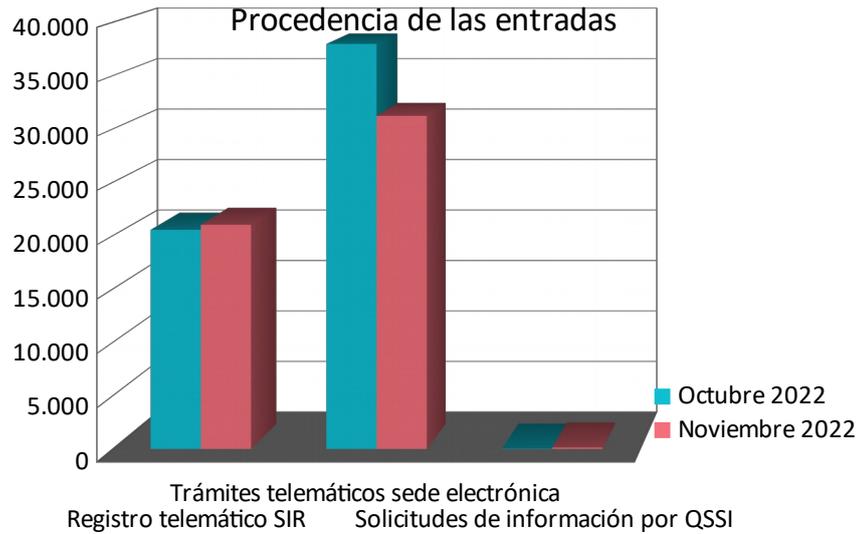
<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Noviembre 2022</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	21.011	40%
Trámites telemáticos sede electrónica	31.212	60%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	140	0%
Total	52.363	100%



Comparación del mes de noviembre de 2022 con el mes anterior:

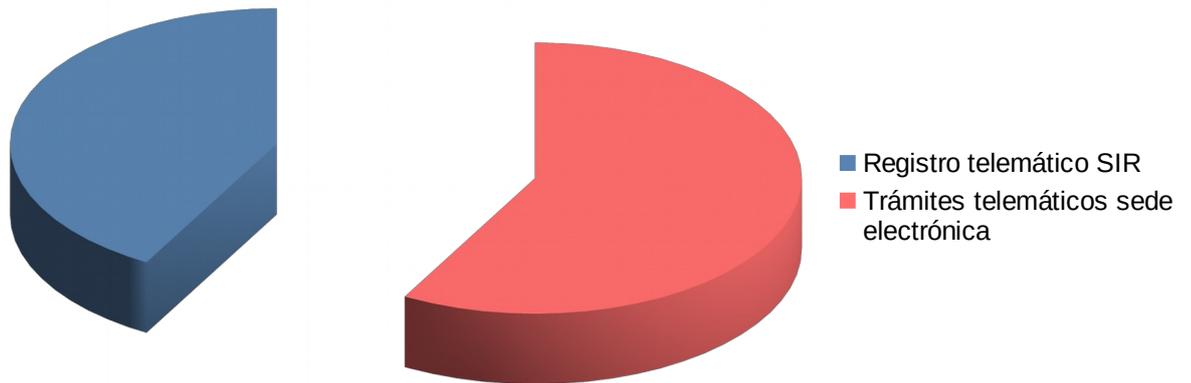
<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Octubre 2022</i>	<i>Noviembre 2022</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	20.533	21.011	2%
Trámites telemáticos sede electrónica	37.959	31.212	-18%
Solicitudes de información por QSSI	27	140	419%
Total	58.519	52.363	-11%

El total de entradas telemáticas engloba, por una parte, los datos de las entradas presentadas mediante los procedimientos que actualmente son telemáticos y públicos (en la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears son 2.250) y, por otra parte, los escritos presentados mediante el sistema de interconexión de registros (SIR) así como las solicitudes de información formuladas por medio de la herramienta informática de quejas y sugerencias (QSSI).



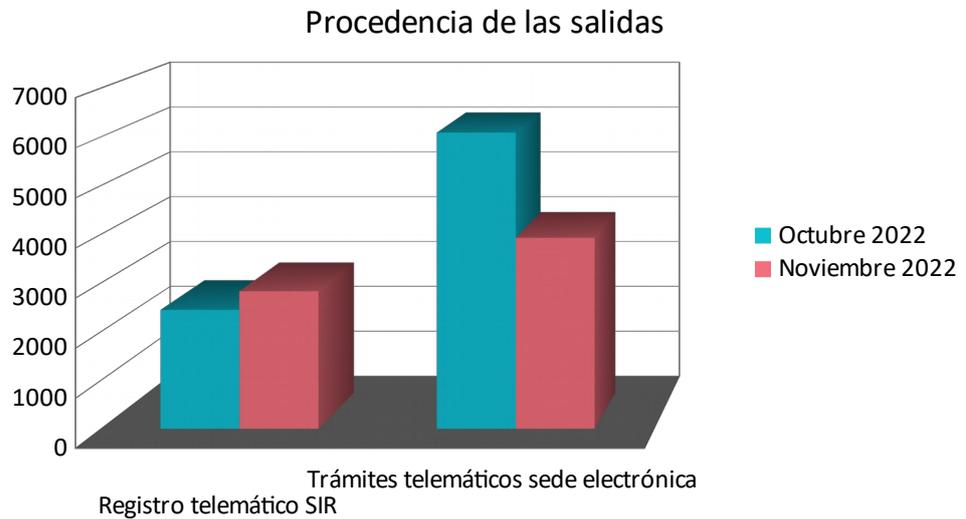
A continuación se presentan los datos referidos a las salidas telemáticas efectuadas por la Administración:

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Noviembre 2022</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	2.827	41,88%
Trámites telemáticos sede electrónica	3.923	58,12%
Total	6.750	100,00%
	13.500	



Comparación del mes de noviembre de 2022 con el mes anterior:

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Octubre 2022</i>	<i>Noviembre 2022</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registro telemático SIR	2.442	2.827	15,77%
Trámites telemáticos sede electrónica	6.082	3.923	-35,50%
Total	8.524	6.750	-20,81%
	17.048		

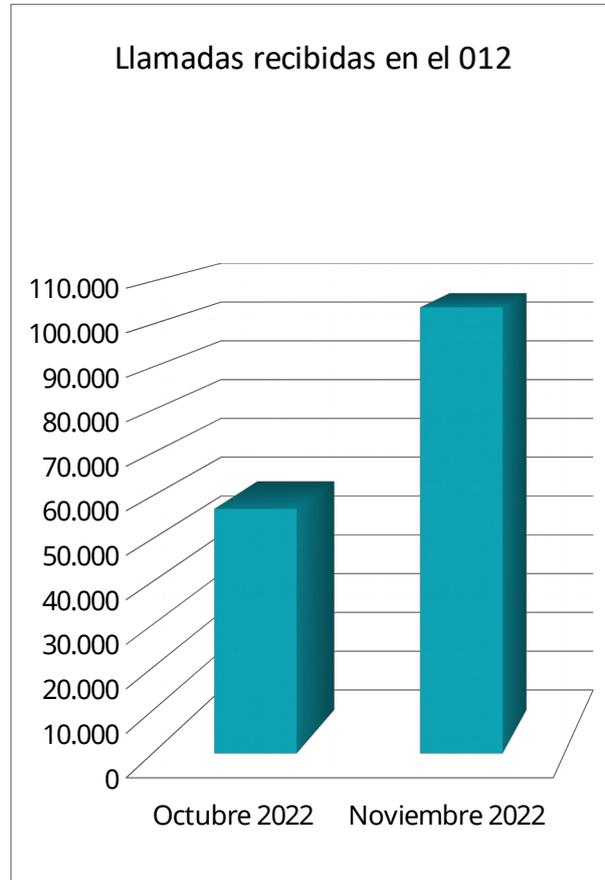


Datos específicos del canal telefónico

En este apartado se analizan las llamadas recibidas por el teléfono de asistencia 012.

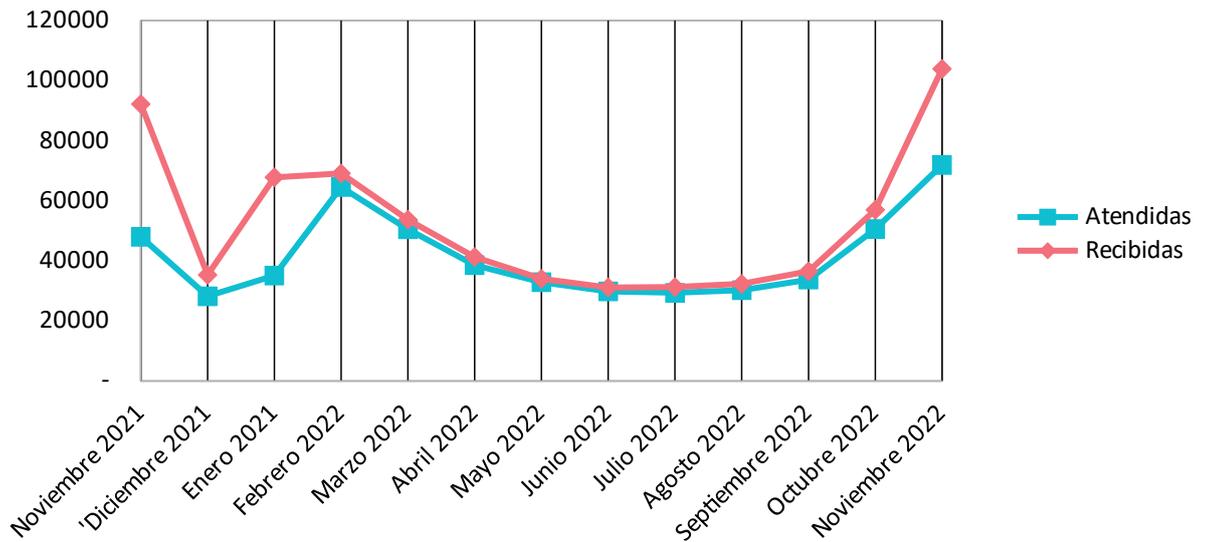
	<i>Octubre 2022</i>	<i>Noviembre 2022</i>
<i>Número de llamadas recibidas</i>	56.961	103.919

En el primer gráfico se muestra el total de llamadas recibidas durante el mes de noviembre de 2022 y se compara con el número de llamadas recibidas en el mes anterior.



En el siguiente gráfico se puede ver la evolución del número de llamadas recibidas y atendidas del último año:

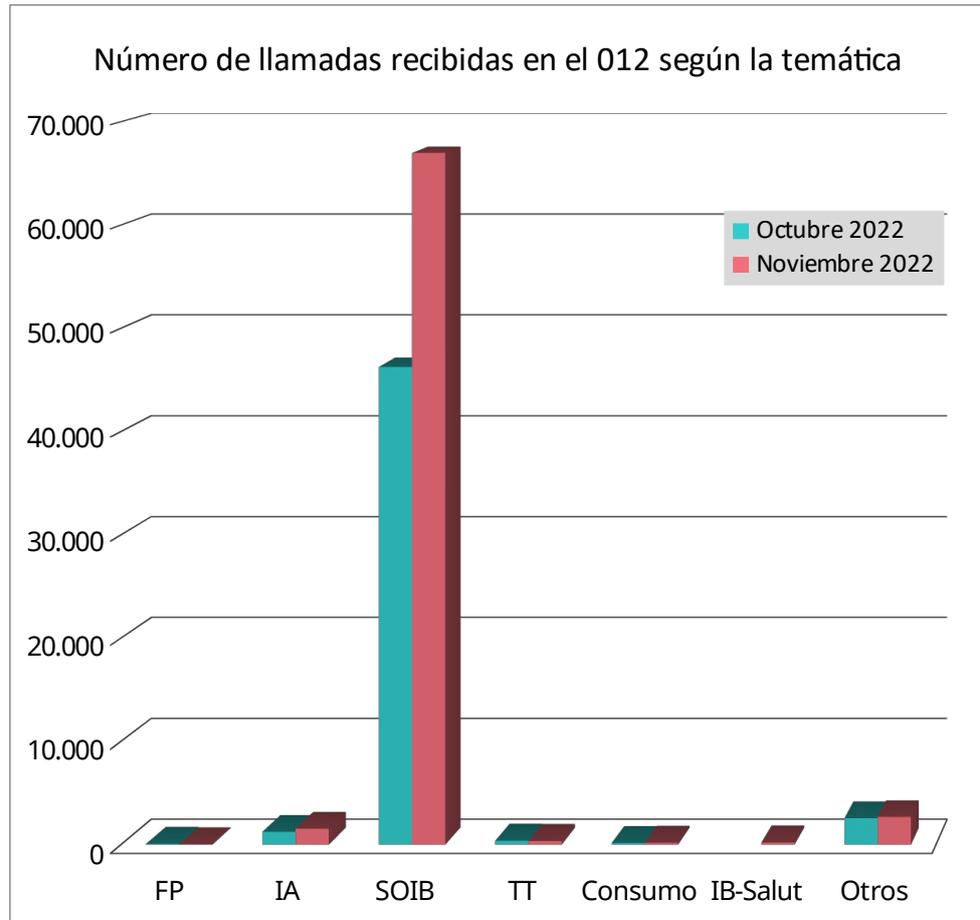
Número de llamadas recibidas y atendidas por el 012 (evolución mensual de los 12 últimos meses)



La siguiente tabla muestra el número de llamadas recibidas durante el mes de noviembre de 2022 clasificadas según la temática (se han incluido, como referencia, los datos correspondientes al mes anterior).

Información por temática	Octubre 2022	Noviembre 2022
Función Pública	70	17
Información administrativa	1.224	1.540
SOIB	46.238	66.972
Trámites telemáticos	361	355
Consumo	153	157
IB-Salut	0	183
Otros	2.554	2.673

Con respecto al origen de la llamada, la distribución es la siguiente:



El medio utilizado para hacer las consultas queda reflejado en el siguiente gráfico, en el que se puede ver que predominan las llamadas realizadas desde teléfonos móviles, las cuales suponen el 97% del total.

Origen de la llamada	Noviembre 2022	Percentatge
Teléfono fijo	1.466	2,04 %
Teléfono móvil	70.246	97,70 %
Teléfono desconocido, oculto o de fuera de las IB	185	0,26 %
Total	71.897	100,00 %



En cuanto al tiempo de espera ha subido respecto al mes de octubre, este mes ha sido de 187 segundos, una cifra muy alta y que se debe a la gran cantidad de llamadas que se han realizado en el 012 como consecuencia del cierre de la temporada turística y la consiguiente inscripción en las oficinas del SOIB.

