



G CONSELLERIA
O ECONOMIA, HISENDA
I I INNOVACIÓ
B DIRECCIÓ GENERAL
/ SIMPLIFICACIÓ
ADMINISTRATIVA,
MODERNITZACIÓ
I ADMINISTRACIÓ DIGITAL

Informe de actividad de la Atención a la Ciudadanía

Octubre 2023

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.

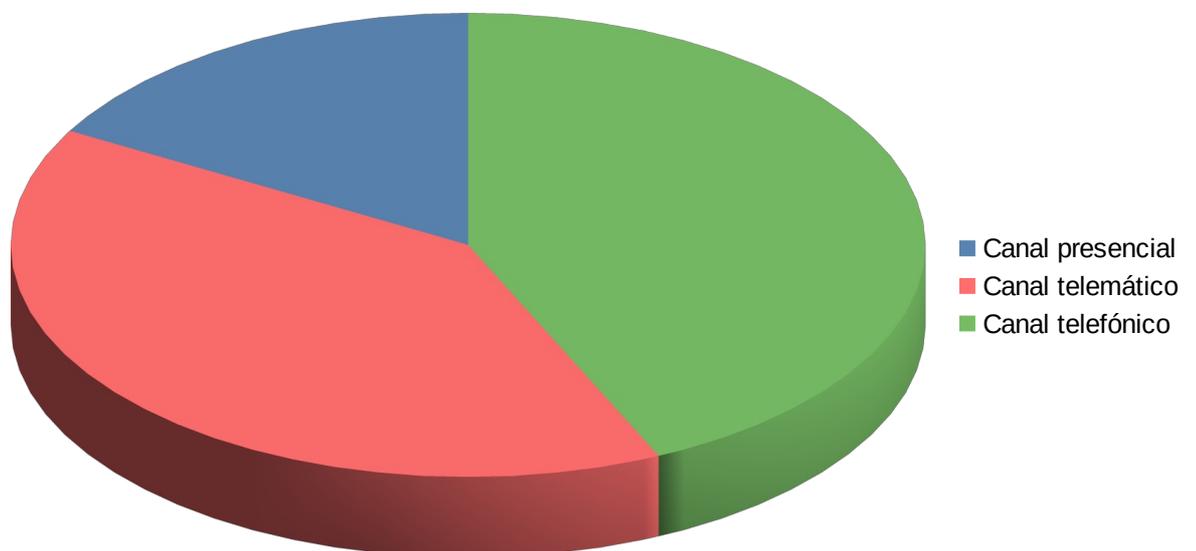
Además, la sede electrónica ofrece información general sobre el funcionamiento, los horarios y la ubicación de oficinas, órganos y servicios de la Administración autonómica.

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.).

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.

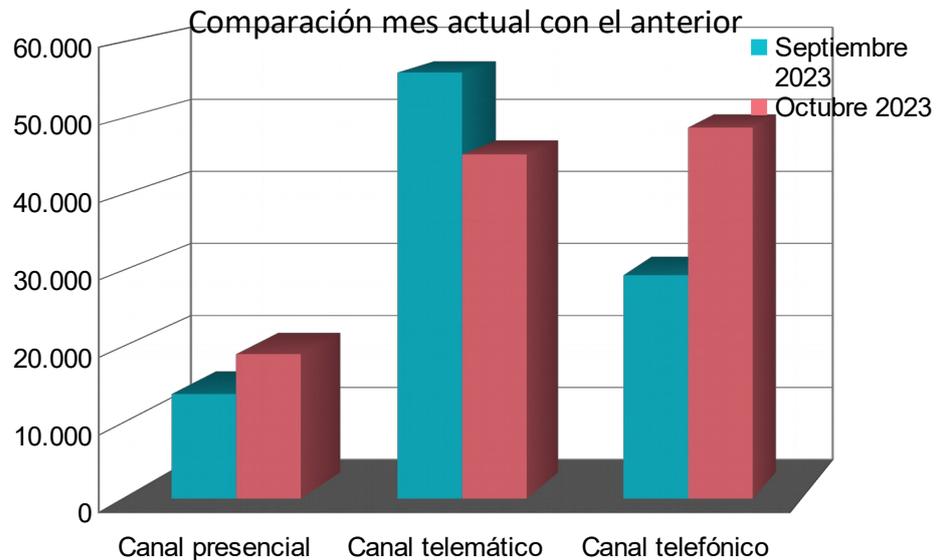
Veamos a continuación el resumen de los principales datos relativos al Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía clasificados en función de los canales de acceso utilizados durante el mes de octubre de 2023:

	<i>Octubre 2023</i>	<i>%</i>
Canal presencial	18.996	17%
Canal telemático	45.206	40%
Canal telefónico	48.754	43%
Total	112.956	100%



La siguiente tabla permite comparar los valores de octubre de 2023 con los del mes anterior y valorar su evolución:

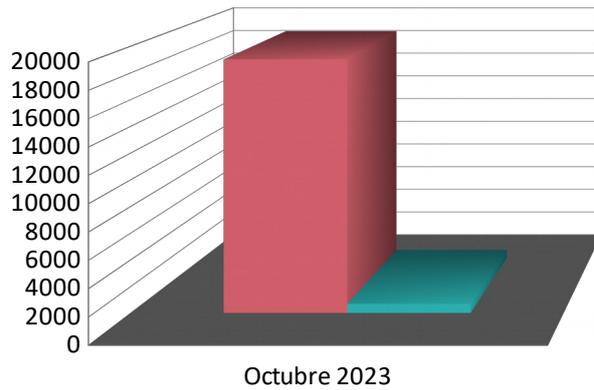
	<i>Septiembre 2023</i>	<i>Octubre 2023</i>	<i>Variación mensual %</i>
Canal presencial	13.741	18.996	38%
Canal telemático	55.980	45.206	-19%
Canal telefónico	29.361	48.754	66%
Total	99.082	112.956	14%



Datos específicos del canal presencial

Entradas y salidas del mes de octubre de 2023.

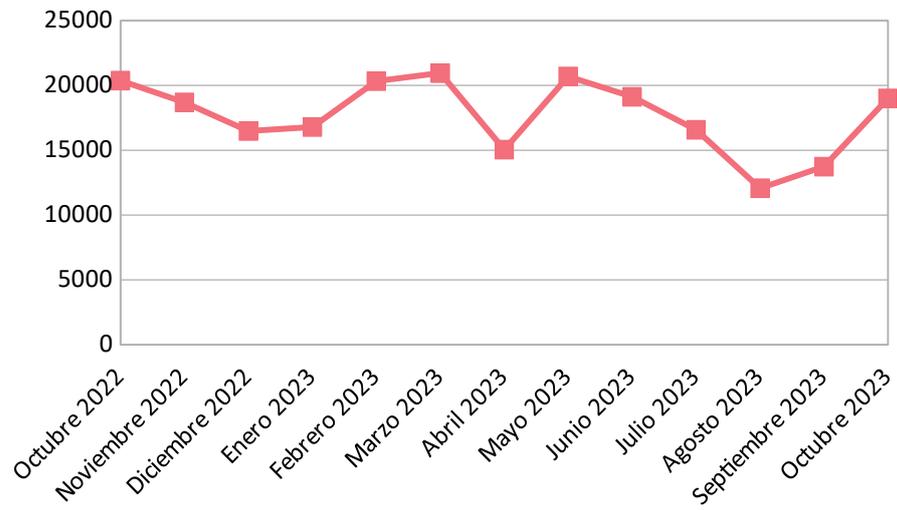
	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Octubre 2023	18.996	675



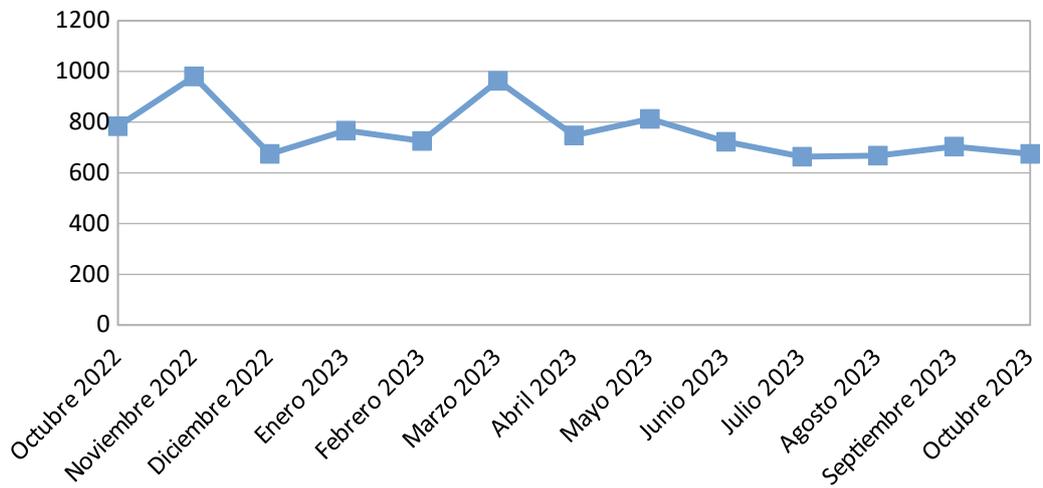
Evolución anual del número de entradas y salidas del último año:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Septiembre 2022	#REF!	#REF!
Octubre 2022	20.375	784
Noviembre 2022	18.691	980
Diciembre 2022	16.484	675
Enero 2023	16.795	767
Febrero 2023	20.334	726
Marzo 2023	20.952	963
Abril 2023	15.050	748
Mayo 2023	20.692	813
Junio 2023	19.128	723
Julio 2023	16.578	664
Agosto 2023	12.074	668
Septiembre 2023	13.741	704
Octubre 2023	18.996	675

Evolución entradas



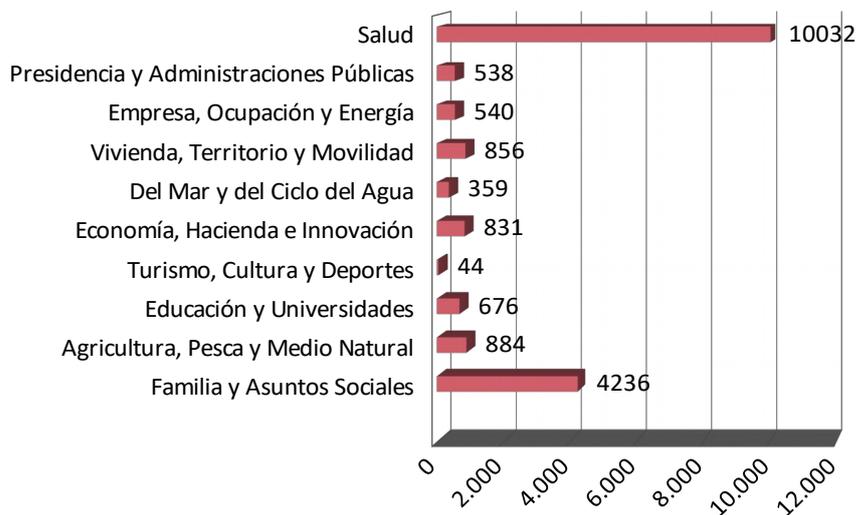
Evolución de las salidas



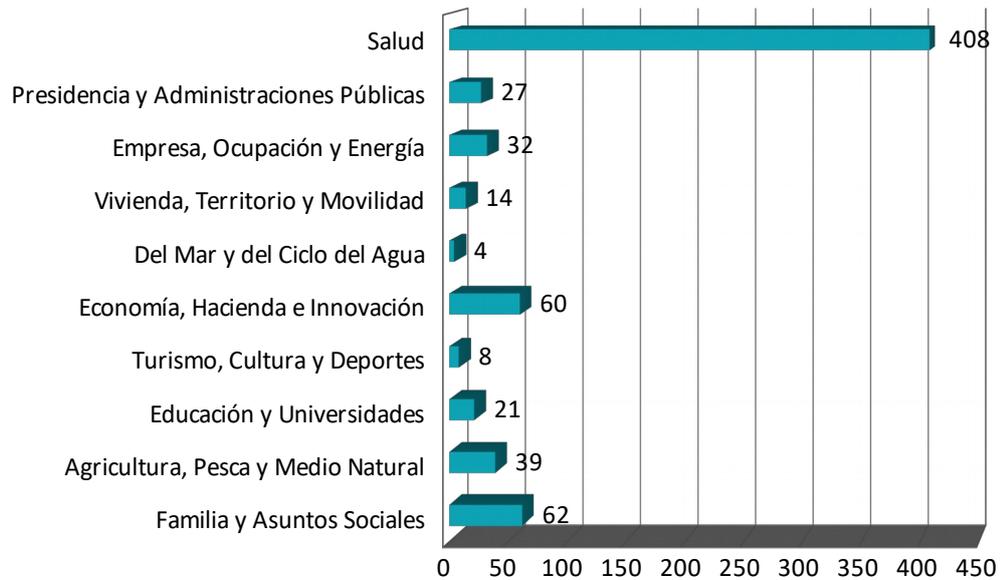
Entradas y salidas del mes de septiembre por consejerías:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Familia y Asuntos Sociales	4.236	62
Agricultura, Pesca y Medio Natural	884	39
Educación y Universidades	676	21
Turismo, Cultura y Deportes	44	8
Economía, Hacienda e Innovación	831	60
Del Mar y del Ciclo del Agua	359	4
Vivienda, Territorio y Movilidad	856	14
Empresa, Ocupación y Energía	540	32
Presidencia y Administraciones Públicas	538	27
Salud	10.032	408
Total	18.996	675

Entradas por consejería



Salidas por consejería

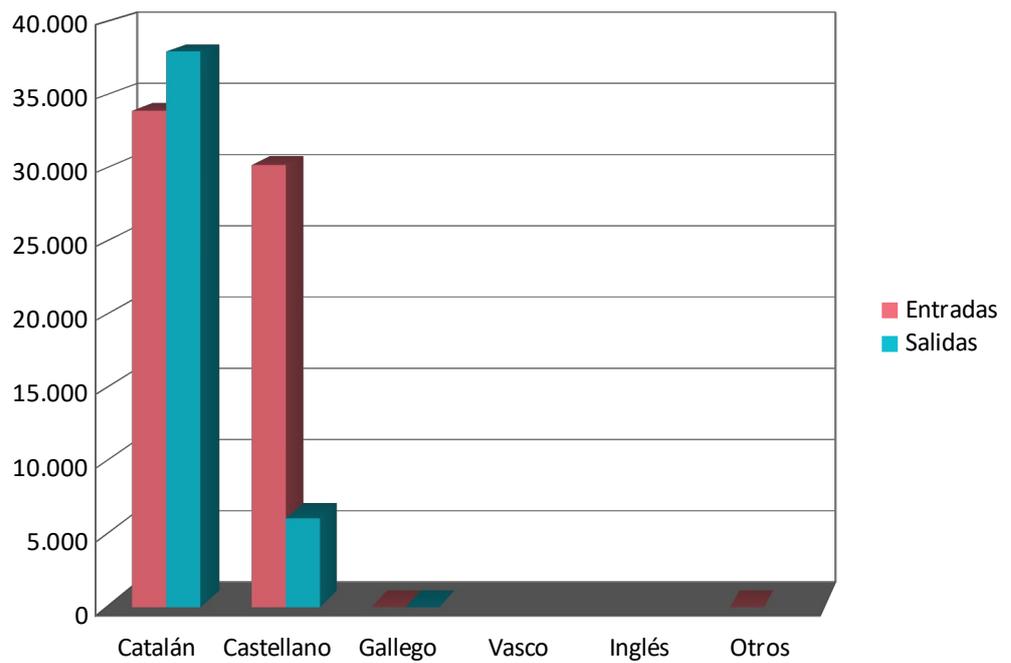


Actualmente en las oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración de la CAIB se da acceso a CI@ve y se hacen apoderamientos, en las oficinas que tienen cita previa por Bitcita, estos nuevos servicios han tenido las solicitudes que muestra la siguiente tabla: :

	Apodera	CI@ve
Nov 2022	27	731
Dic 2022	14	1286
Enero 2023	11	1925
Febrero 2023	16	482
Marzo 2023	10	823
Abril 2023	22	507
Mayo 2023	10	427
Junio 2023	5	367
Julio 2023	8	252
Agosto 2023	6	241
Sep. 2023	4	260
Octubre 2023	4	270

Entradas y salidas por idioma:

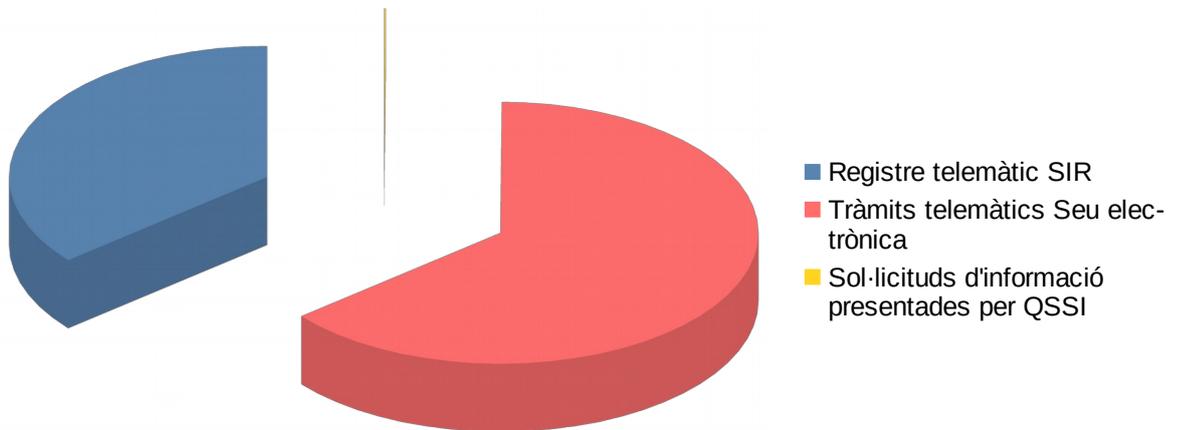
	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Catalán	33.896	37.958
Castellano	30.202	6.068
Gallego	1	1
Vasco	0	0
Inglés	0	0
Otros	2	0



Datos específicos del canal telemático

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

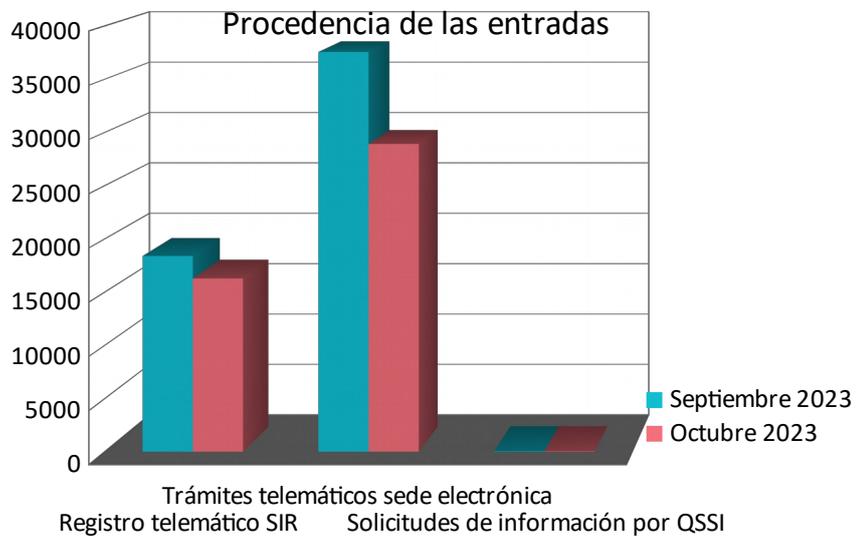
<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Octubre 2023</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	16.266	36%
Trámites telemáticos sede electrónica	28.899	64%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	41	0%
Total	45.206	100%



Comparación del mes de octubre de 2023 con el mes anterior:

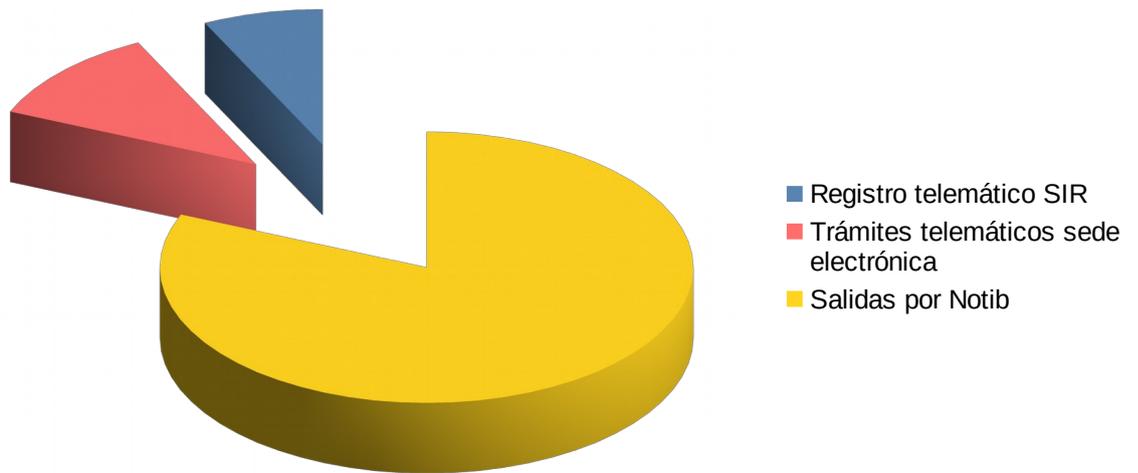
<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Septiembre 2023</i>	<i>Octubre 2023</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	18.383	16.266	-12%
Trámites telemáticos sede electrónica	37.553	28.899	-23%
Solicitudes de información por QSSI	44	41	-7%
Total	55.980	45.206	-19%

El total de entradas telemáticas engloba, por una parte, los datos de las entradas presentadas mediante los procedimientos que actualmente son telemáticos y publicados en la sede electrónica 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).



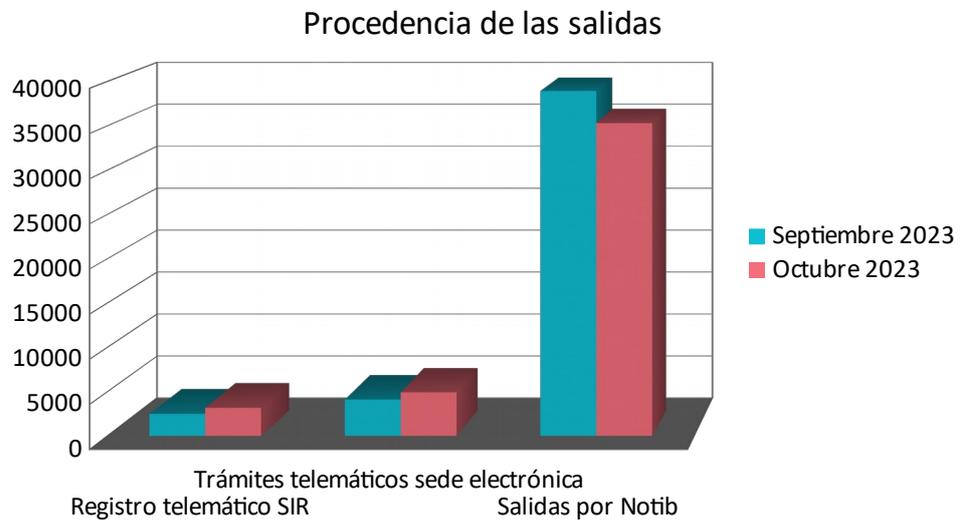
A continuación se presentan los datos referidos a las salidas telemáticas efectuadas por la Administración, en esta tabla incluimos las salidas realizadas mediante la herramienta telemática de notificaciones y comunicaciones de la administración de la CAIB y que se llama Notib::

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Octubre 2023</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	3.156	7,28%
Trámites telemáticos sede electrónica	4.924	11,36%
Salidas por Notib	35.278	40,68%
Total	43.358	100,00 %



Comparación del mes de octubre de 2023 con el mes anterior:

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Septiembre 2023</i>	<i>Octubre 2023</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registro telemático SIR	2.476	3.156	27,46%
Trámites telemáticos sede electrónica	4.098	4.924	20,16%
Salidas por Notib	38.912	35.278	-9,34%
Total	45.486	43.358	-4,68%

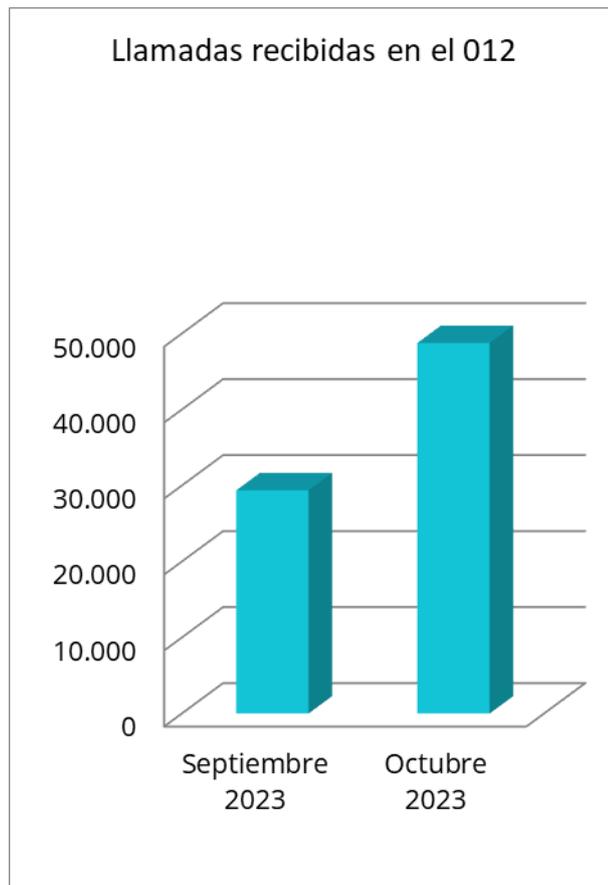


Datos específicos del canal telefónico

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

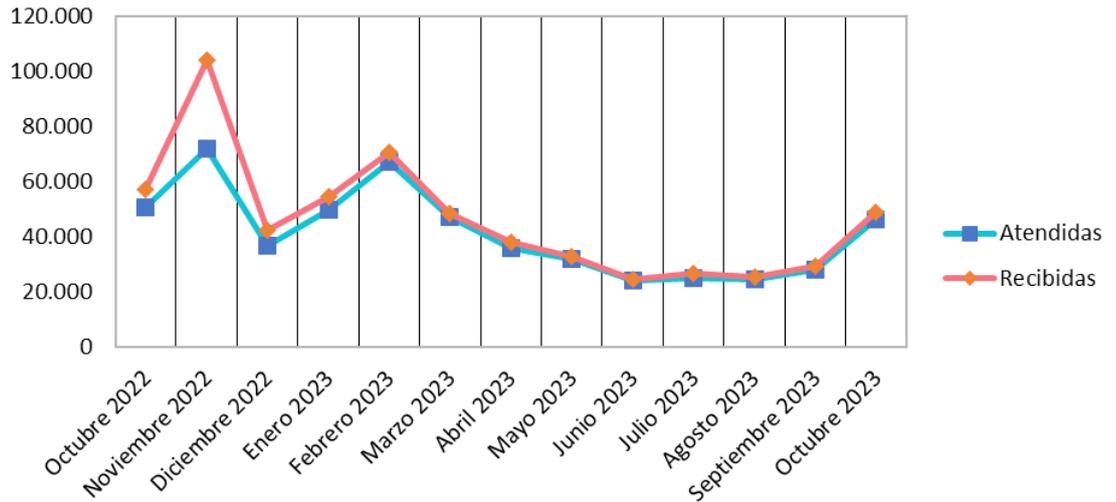
	<i>Septiembre 2023</i>	<i>Octubre 2023</i>
<i>Número de llamadas recibidas</i>	29.361	48.754

En el primer gráfico se muestra el total de llamadas recibidas durante el mes de octubre de 2023 y se compara con el número de llamadas recibidas en el mes anterior.



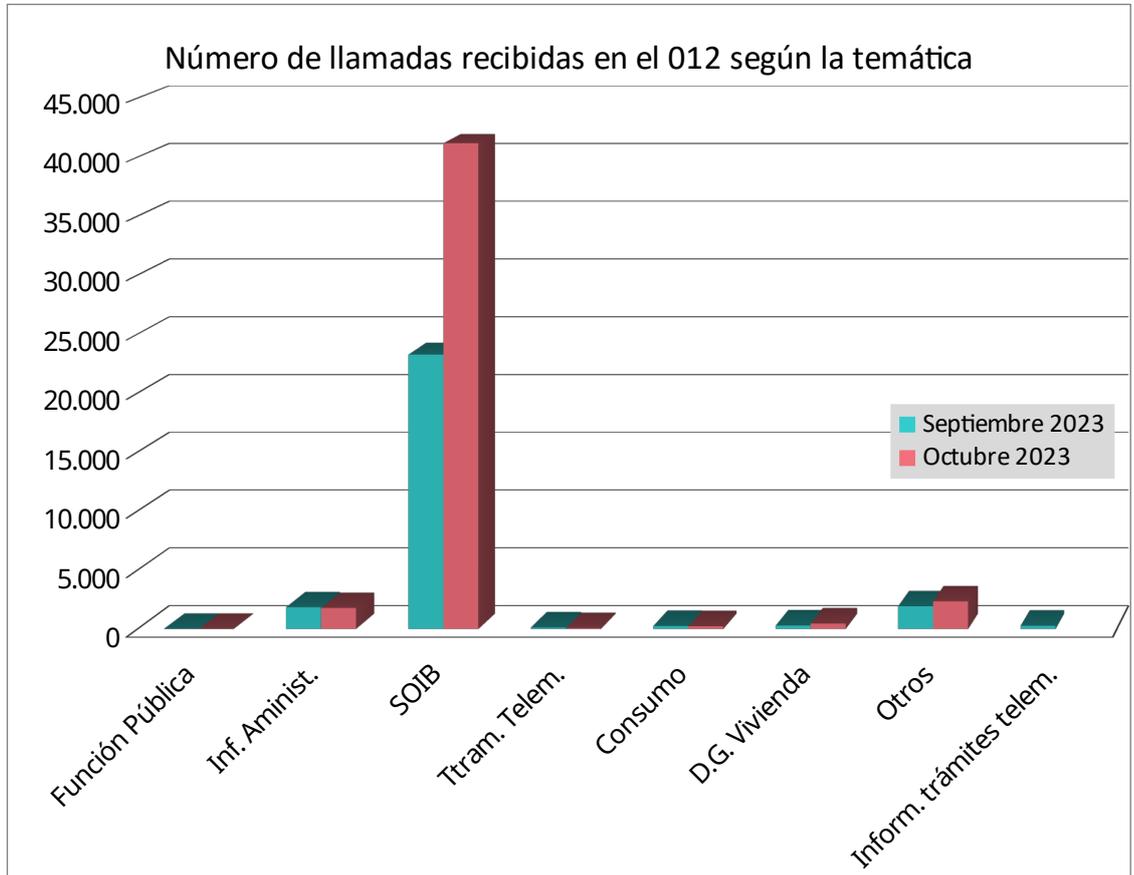
En el siguiente gráfico se puede ver la evolución del número de llamadas recibidas y atendidas del último año:

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 octubre de 2023 clasificadas según la temática (se han incluido, como referencia, los datos correspondientes al mes anterior).

Información por temática	Septiembre 2023	Octubre 2023
Función Pública	4	7
Inf. Aminist.	1.843	1.786
SOIB	23.264	41.182
Ttram. Telem.	121	59
Consumo	247	233
D.G. Vivienda	295	458
Otros	1.930	2.351
Inform. trámites telem.	269	174



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

Origen de la llamada	Octubre 2023	Porcentaje
Teléfono fijo	971	2,10 %
Teléfono móvil	45.170	97,61 %
Teléfono desconocido, oculto o de fuera de las IB	135	0,29 %
Total	46.276	100,00 %

El medio utilizado para realizar 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 más del 97% del total.



En cuanto al tiempo de espera, este mes los resultados han empeorado ligeramente respecto el mes anterior, seguramente por el importante incremento de las llamadas recibidas, puesto que el tiempo de espera ha situado en los 33 segundos, dato, se encuentra muy por debajo del máximo que detalla la carta de servicios (60 segundos).

