



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**

**Noviembre 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.

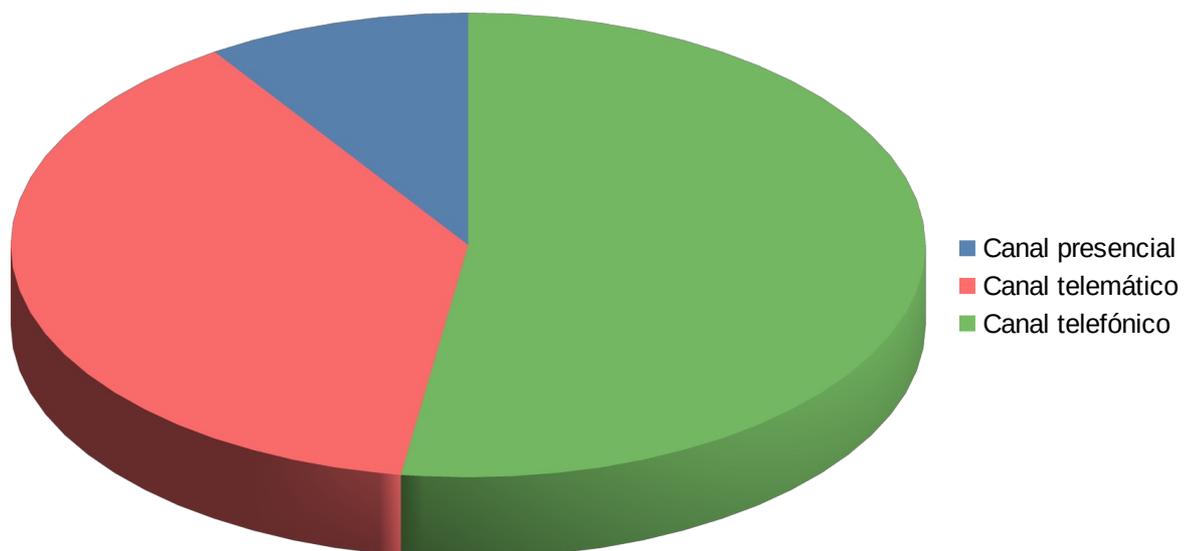
Además, la sede electrónica ofrece información general sobre el funcionamiento, los horarios y la ubicación de oficinas, órganos y servicios de la Administración autonómica.

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.

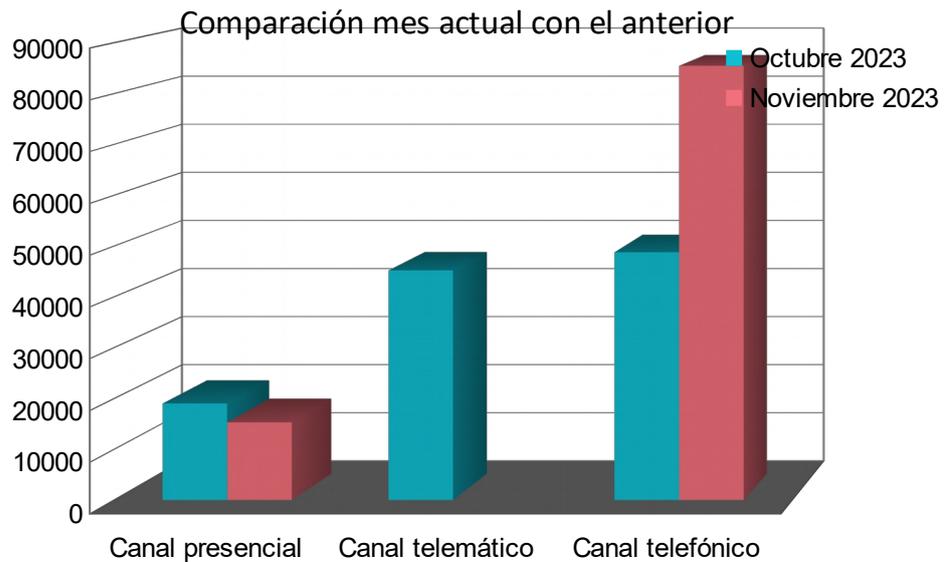
Veamos a continuación el resumen de los principales datos relativos al Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía clasificados en función de los canales de acceso utilizados durante el mes de noviembre de 2023:

	<i>Noviembre 2023</i>	<i>%</i>
Canal presencial	15.271	9%
Canal telemático	62.486	38%
Canal telefónico	85.444	52%
Total	163.201	100%



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

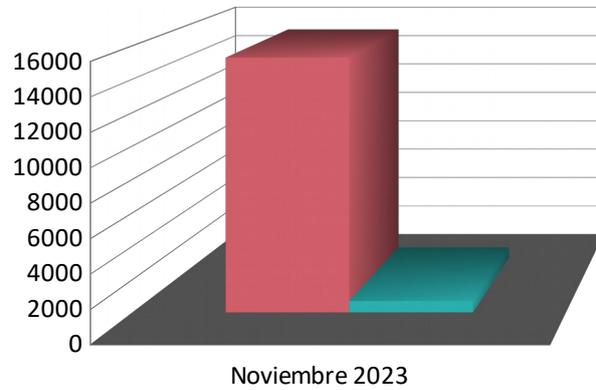
	<i>Octubre 2023</i>	<i>Noviembre 2023</i>	<i>Variación mensual %</i>
Canal presencial	18.996	15.271	-20%
Canal telemático	45.206	62.486	38%
Canal telefónico	48.754	85.444	75%
Total	112.956	163.201	44%



### Datos específicos del canal presencial

Entradas y salidas del mes de noviembre de 2023.

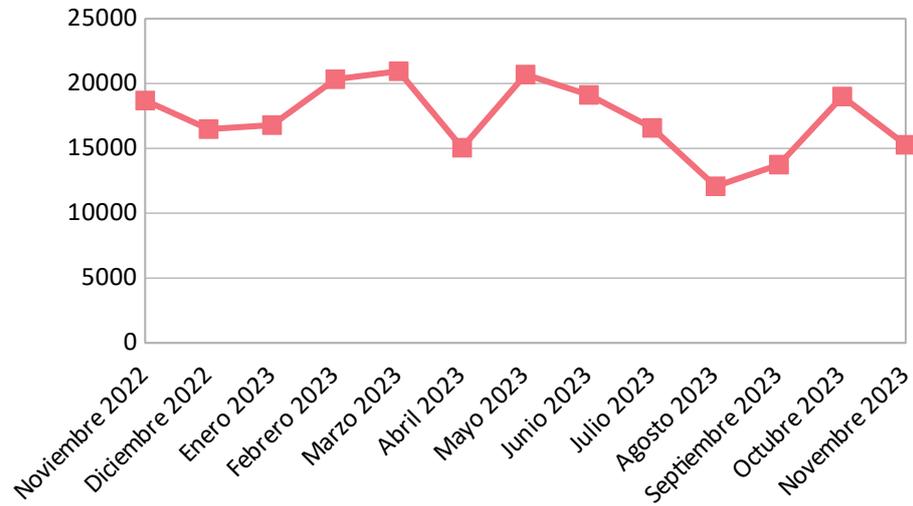
	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Noviembre 2023	15.271	686



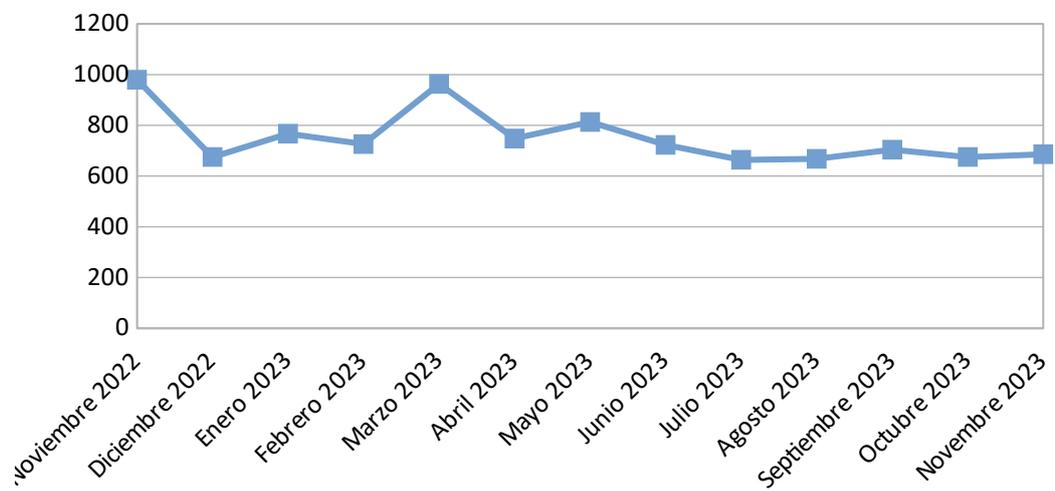
Evolución anual del número de entradas y salidas del último año:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
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
Noviembre 2023	15.271	686

Evolución entradas



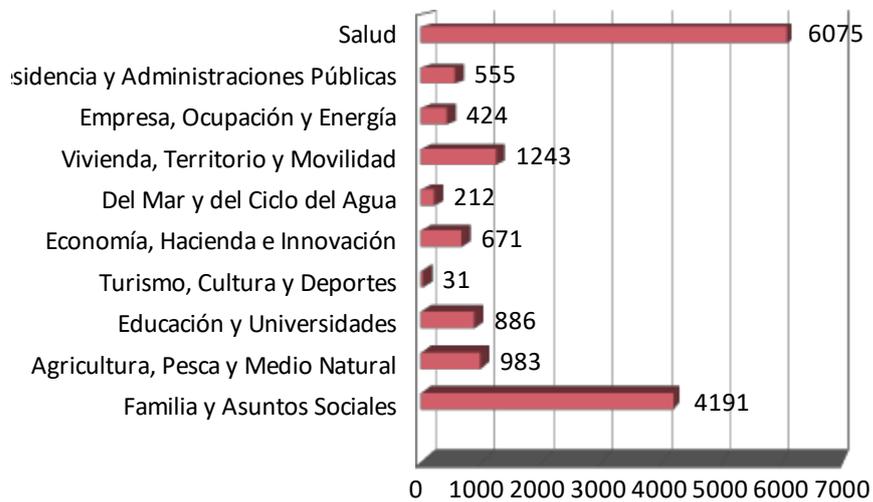
Evolución de las salidas



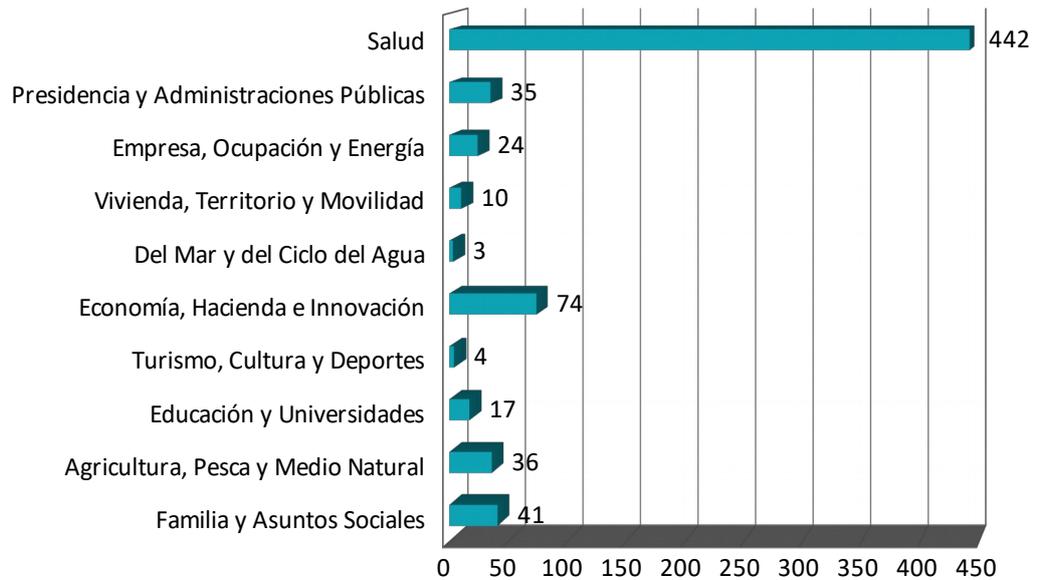
Entradas y salidas del mes de noviembre por consejerías:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Familia y Asuntos Sociales	4.191	41
Agricultura, Pesca y Medio Natural	983	36
Educación y Universidades	886	17
Turismo, Cultura y Deportes	31	4
Economía, Hacienda e Innovación	671	74
Del Mar y del Ciclo del Agua	212	3
Vivienda, Territorio y Movilidad	1.243	10
Empresa, Ocupación y Energía	424	24
Presidencia y Administraciones Públicas	555	35
Salud	6.075	442
<b>Total</b>	<b>15.271</b>	<b>686</b>

Entradas por consejería



### Salidas por consejería

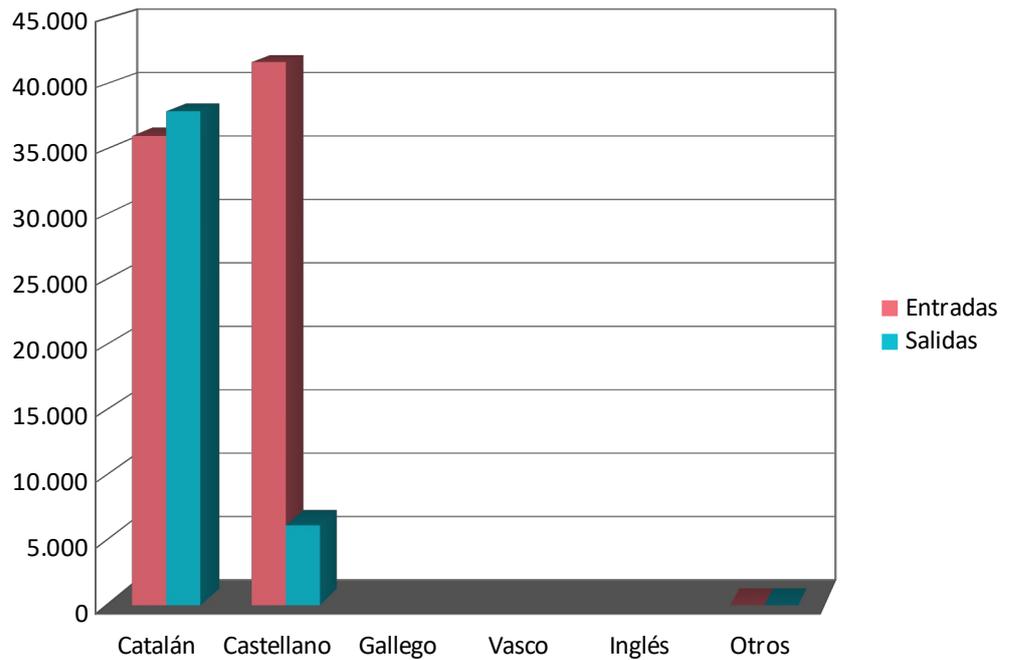


Actualmente en las oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración de la CAIB se da acceso a Cl@ve y se hacen apoderamientos, en las oficinas que tienen cita previa por Bitcita, estos nuevos servicios han tenido las solicitudes que muestra la siguiente tabla: :

	Apodera	Cl@ve
<b>Nov 2022</b>	27	731
<b>Dic 2022</b>	14	1286
<b>Enero 2023</b>	11	1925
<b>Febrero 2023</b>	16	482
<b>Marzo 2023</b>	10	823
<b>Abril 2023</b>	22	507
<b>Mayo 2023</b>	10	427
<b>Junio 2023</b>	5	367
<b>Julio 2023</b>	8	252
<b>Agosto 2023</b>	6	241
<b>Sep. 2023</b>	4	260
<b>Octubre 2023</b>	4	270
<b>Noviembre 2023</b>	7	322

Entradas y salidas por idioma:

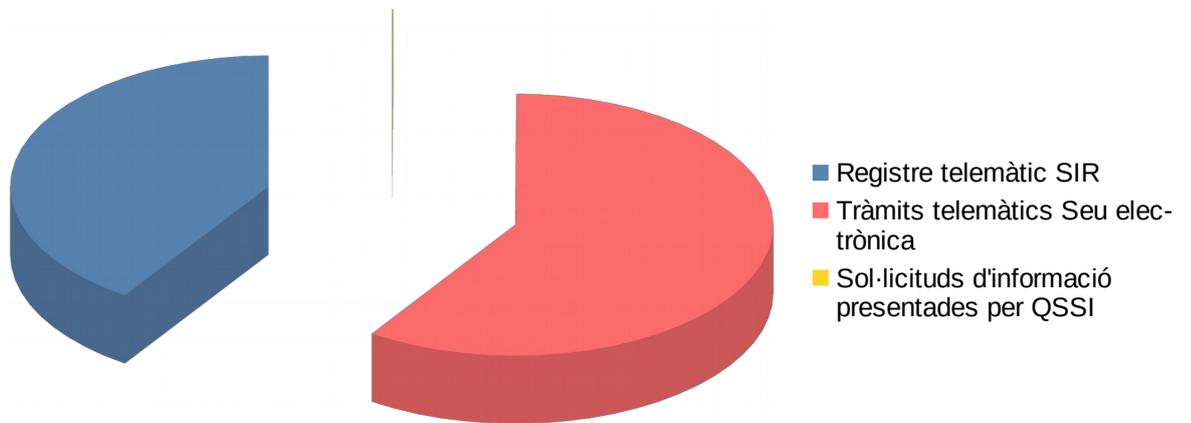
	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Catalán	35.986	37.877
Castellano	41.650	6.124
Gallego	0	0
Vasco	0	0
Inglés	0	0
Otros	1	1



### Datos específicos del canal telemático

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

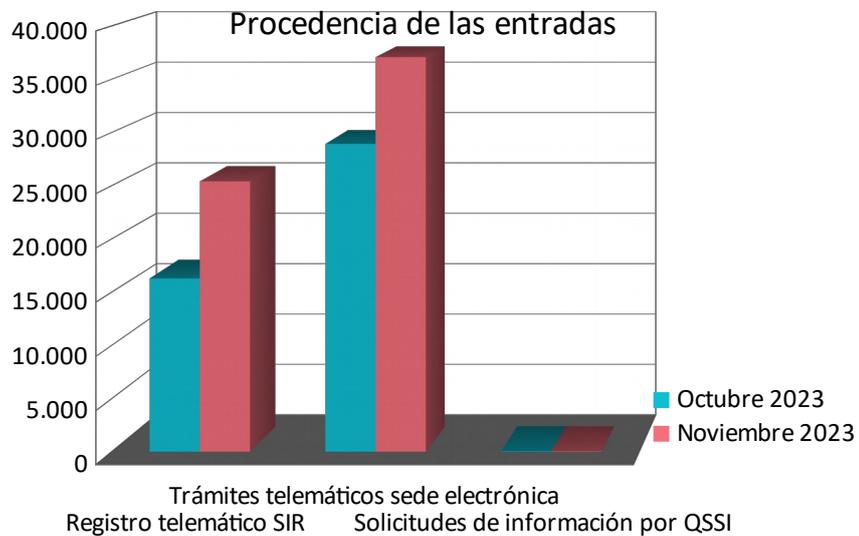
<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Noviembre 2023</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	25.384	41%
Trámites telemáticos sede electrónica	37.057	59%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	45	0%
Total	62.486	100%



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

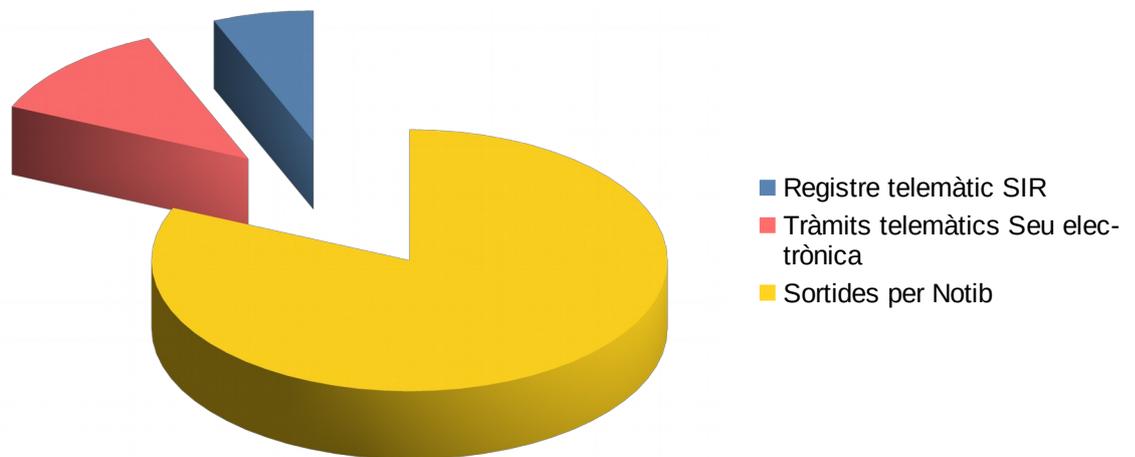
<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Octubre 2023</i>	<i>Noviembre 2023</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	16.266	25.384	56%
Trámites telemáticos sede electrónica	28.899	37.057	28%
Solicitudes de información por QSSI	41	45	10%
Total	45.206	62.486	38%

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).



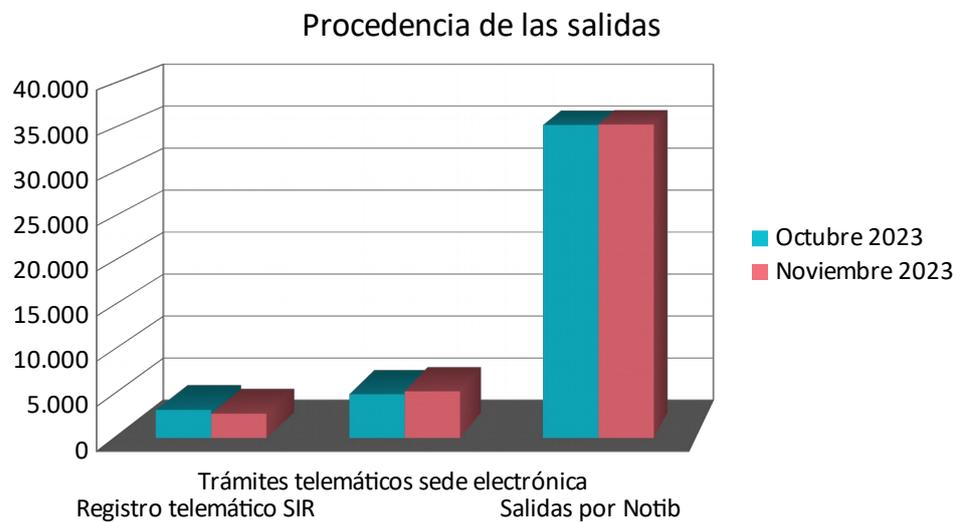
A continuación se presentan los datos referidos a las salidas telemáticas efectuadas por la Administración, en esta tabla incluimos las salidas realizadas mediante la herramienta telemática de notificaciones y comunicaciones de la administración de la CAIB y que se llama Notib::

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Noviembre 2023</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	2.732	6,31%
Trámites telemáticos sede electrónica	5.257	12,13%
Salidas por Notib	35.339	40,78%
Total	43.328	100,00 %



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

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Octubre 2023</i>	<i>Noviembre 2023</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registro telemático SIR	3.156	2.732	-13,43%
Trámites telemáticos sede electrónica	4.924	5.257	6,76%
Salidas por Notib	35.278	35.339	0,17%
<b>Total</b>	<b>43.358</b>	<b>43.328</b>	<b>-0,07%</b>

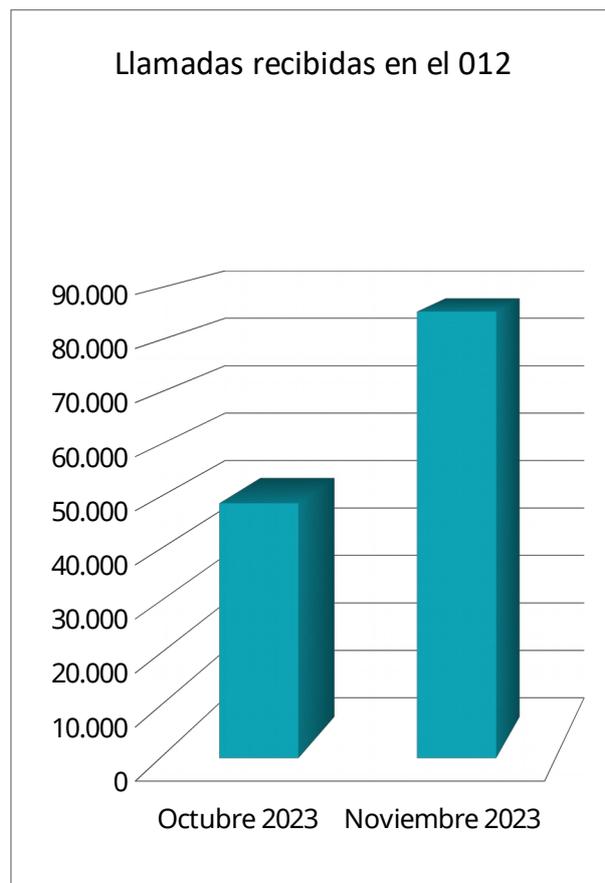


### Datos específicos del canal telefónico

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

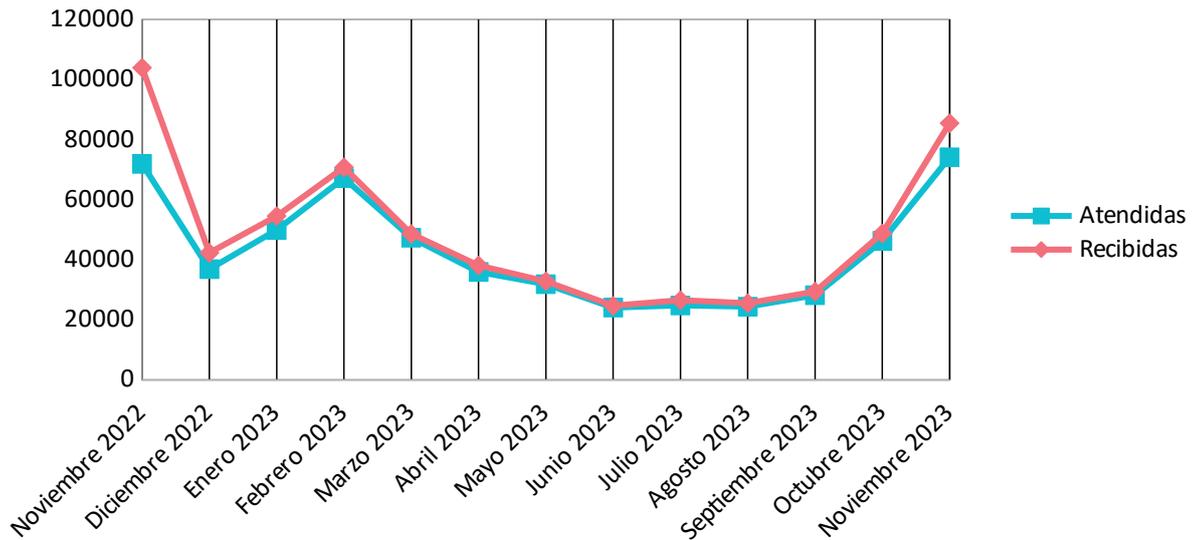
	<i>Octubre 2023</i>	<i>Noviembre 2023</i>
<i>Número de llamadas recibidas</i>	48.754	85.444

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



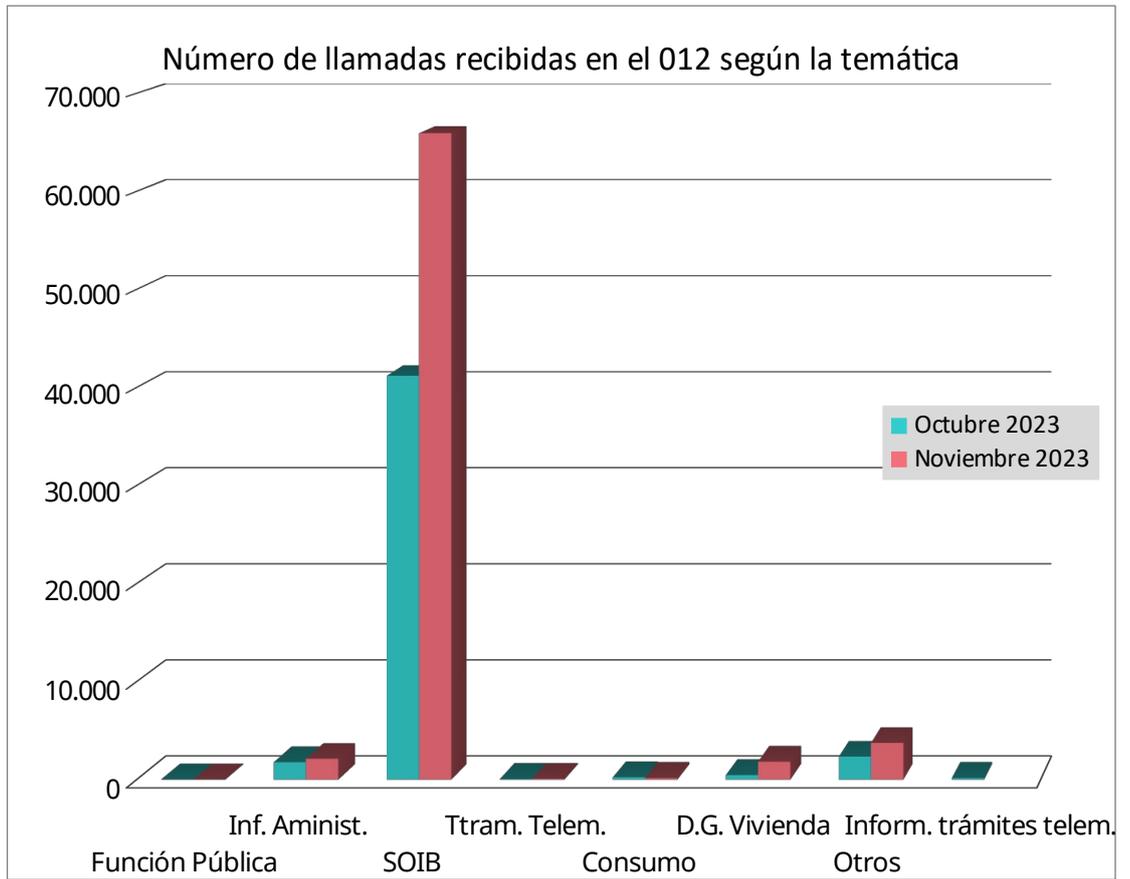
En el siguiente gráfico se puede ver la evolución del número de llamadas recibidas y atendidas del último año:

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

Información por temática	Octubre 2023	Noviembre 2023
Función Pública	7	3
Inf. Aminist.	1.786	2.119
SOIB	41.182	65.919
Ttram. Telem.	59	80
Consumo	233	169
D.G. Vivienda	458	1.844
Otros	2.351	3.757
Inform. trámites telem.	174	221



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

Origen de la llamada	Noviembre 2023	Porcentaje
Teléfono fijo	1.225	1,65 %
Teléfono móvil	72.724	98,13 %
Teléfono desconocido, oculto o de fuera de las IB	159	0,21 %
Total	74.108	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 98% del total.



En cuanto al tiempo de espera, este mes los resultados han empeorado de manera importante respecto el mes anterior, seguramente por el importante incremento de las llamadas recibimientos, puesto que el tiempo de espera ha situado en los 64 segundos, dato que supera ligeramente el máximo que detalla la carta de servicios (60 según).

