



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

Diciembre 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.

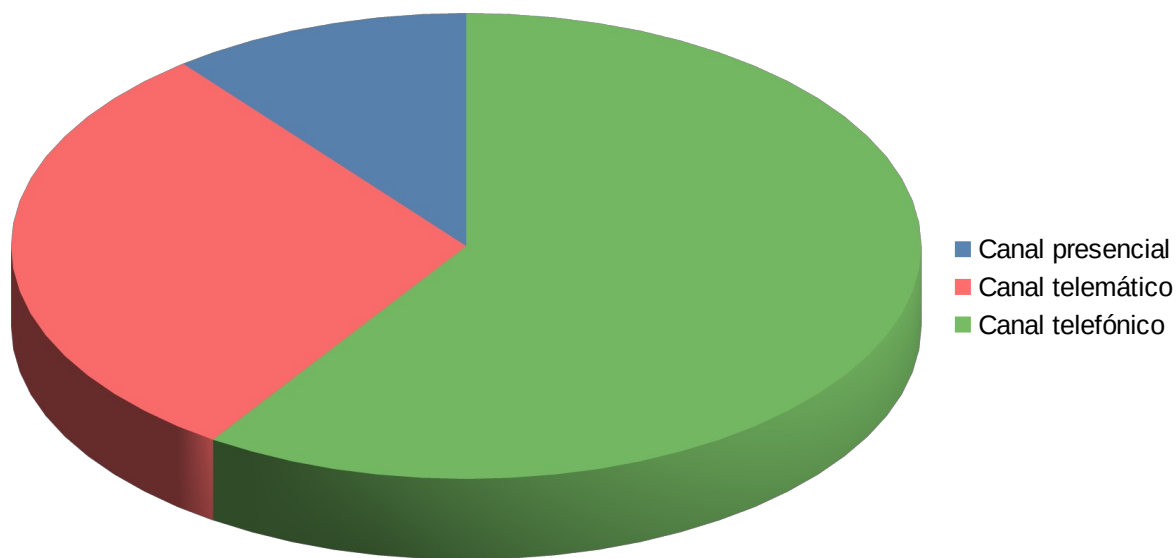
La atención telefónica es un servicio de información general administrativa destinada a la ciudadanía y se presta a través del número 012. Está operativo de lunes a viernes (de 8.00 h a 20.00 h) y el sábado (de 9.00 h a 14.00 h), y ofrece información general relativa a la Administración de las Illes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

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 diciembre de 2022:

	Diciembre 2022	%
Canal presencial	16.484	15%
Canal telemático	52.363	47%
Canal telefónico	42.279	38%
Total	111.126	100%



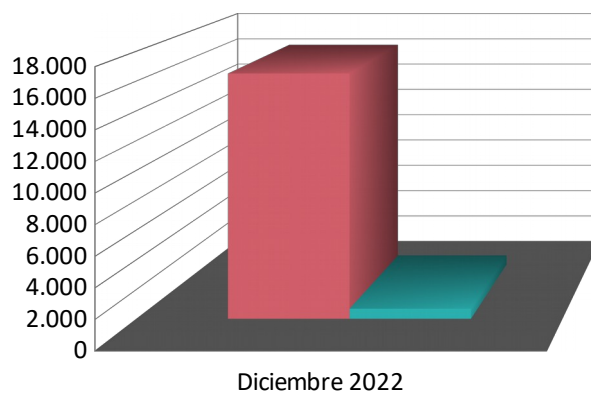
La siguiente tabla permite comparar los valores de diciembre de 2022 con los del mes anterior y valorar su evolución:

	<i>Noviembre 2022</i>	<i>Diciembre 2022</i>	<i>Variación mensual %</i>
Canal presencial	18.691	16.484	-12%
Canal telemático	52.363	52.363	0%
Canal telefónico	103.919	42.279	-59%
Total	174.973	111.126	-36%

Datos específicos del canal presencial

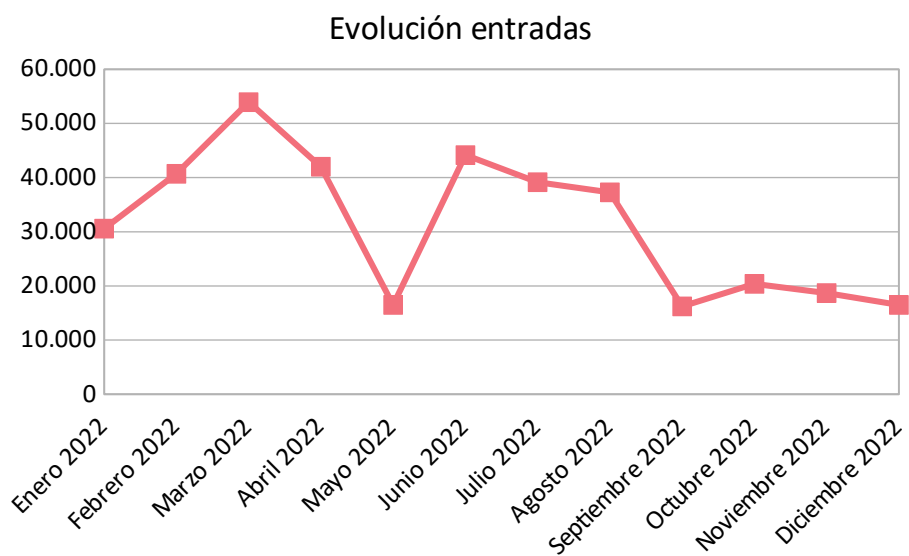
Entradas y salidas del mes de noviembre de 2022.

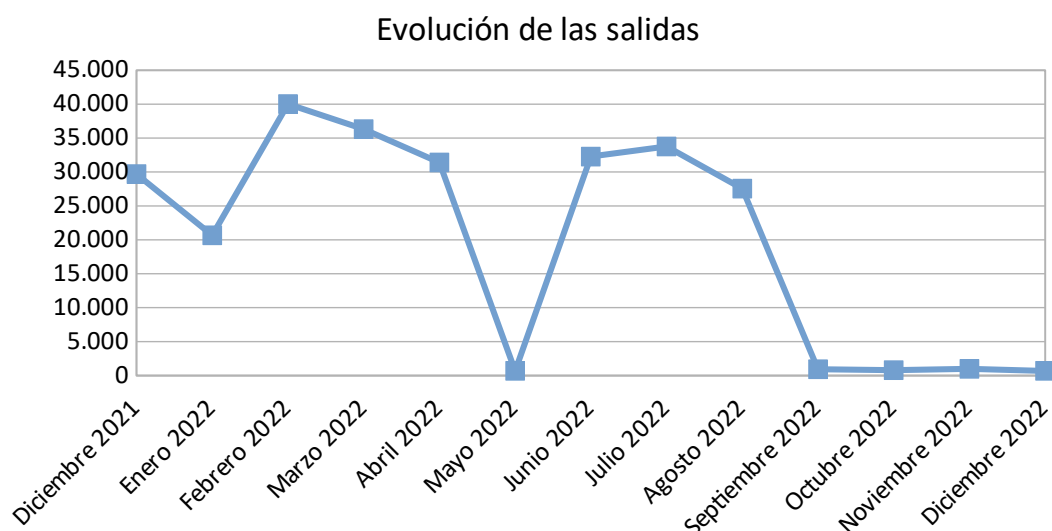
	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Diciembre 2022	16.484	675



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

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Noviembre 2021	Entrades	Sortides
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	16.484	675
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
Diciembre 2022	16.484	675

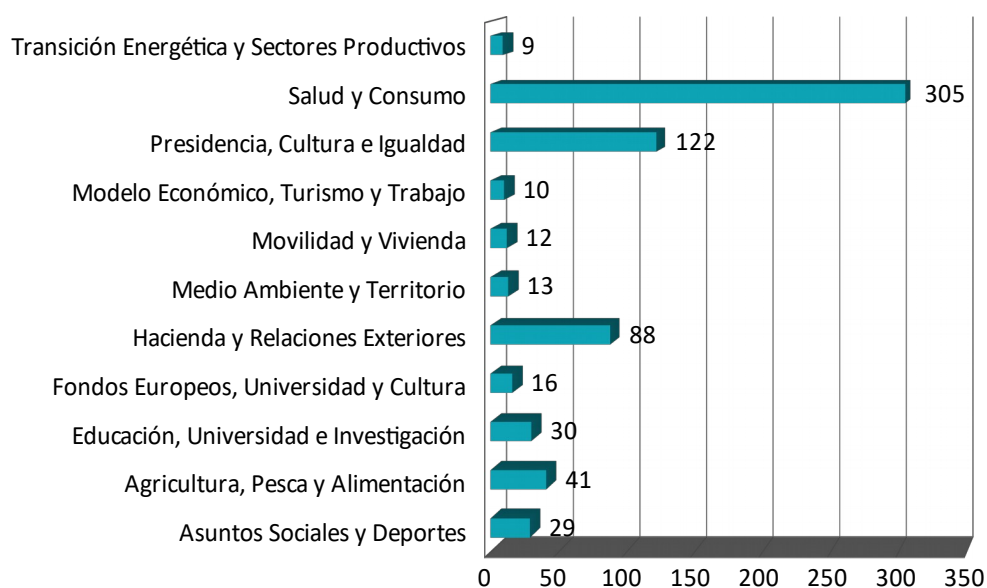




Entradas y salidas del mes de diciembre por consejerías:



Salidas por consejería

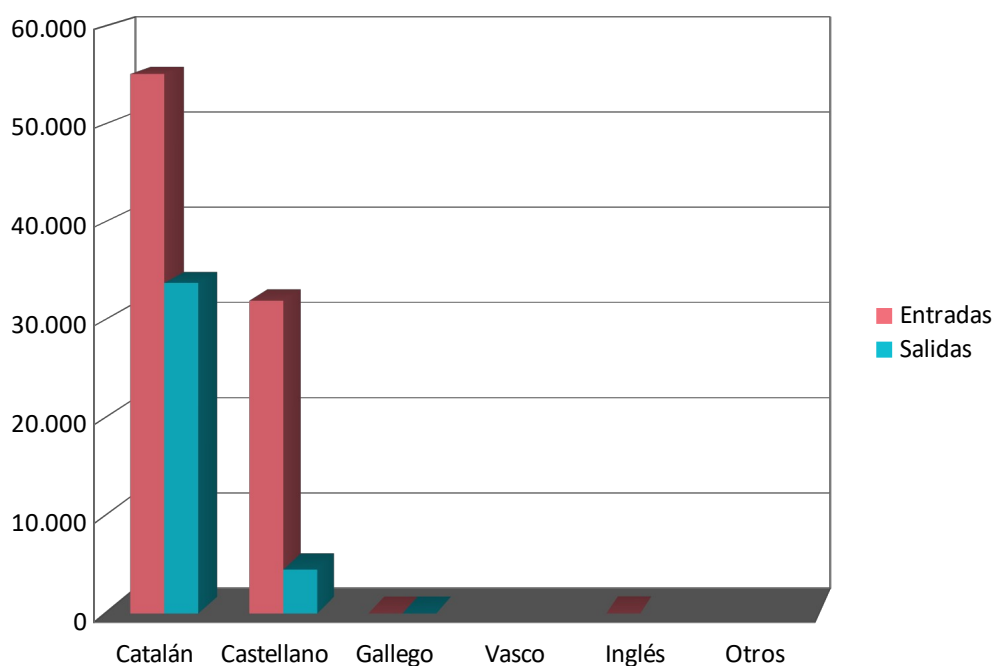


Las salidas han experimentado una fuerte bajada porque con la entrada en producción de la herramienta Notib, son los órganos gestores que hacen directamente estas salidas, paralelamente se ha originado un aumento de las funciones de las OAMR, así desde hace unos meses se en las oficinas de registro se 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	Diciembre
Apodera	46	16	27	14
Cl@ve	1090	508	731	1286

Entradas y salidas por idioma:

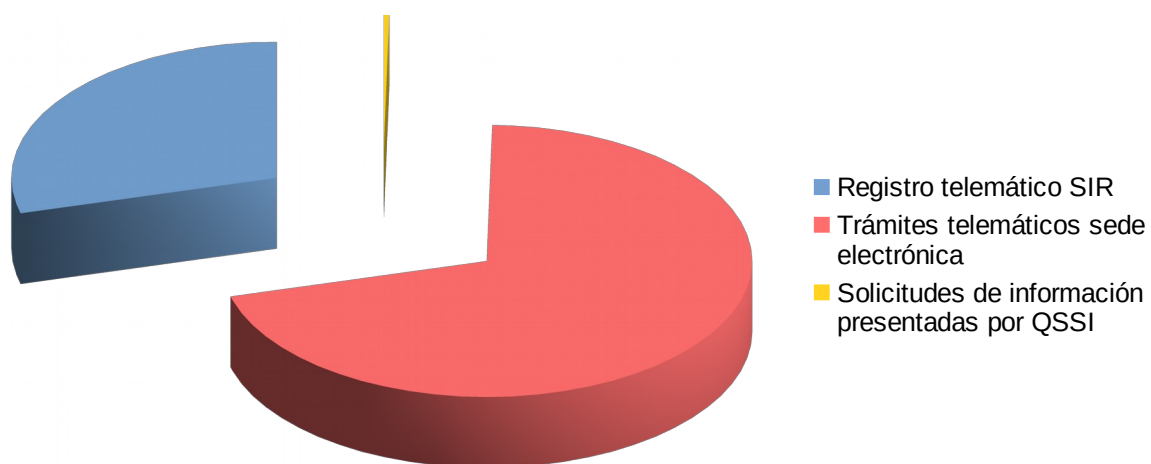
	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Catalán	55.106	33.770
Castellano	31.956	4.484
Gallego	1	1
Vasco	0	0
Inglés	6	0
Otros	0	0



Datos específicos del canal telemático

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

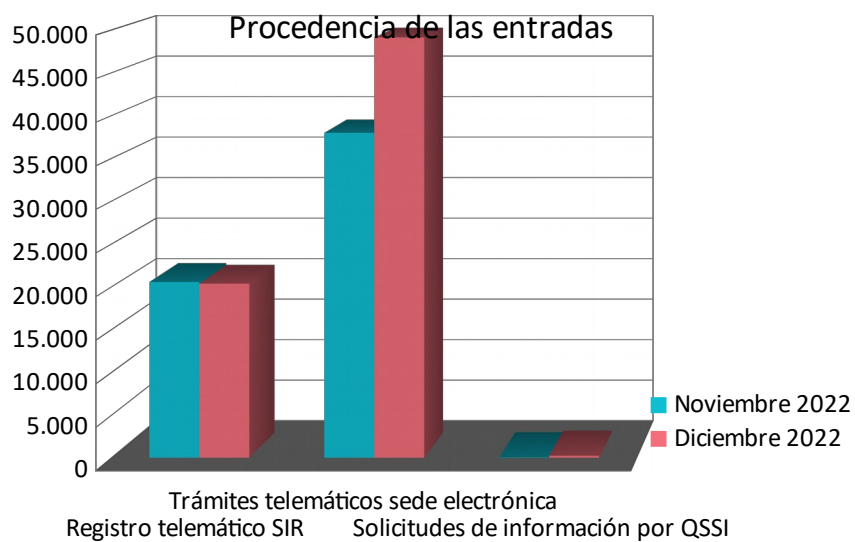
<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Diciembre 2022</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	20.342	29%
Trámites telemáticos sede electrónica	49.095	70%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	233	0%
Total	69.670	100%



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

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Noviembre 2022</i>	<i>Diciembre 2022</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	20.533	20.342	-1%
Trámites telemáticos sede electrónica	37.959	49.095	29%
Solicitudes de información por QSSI	27	233	763%
Total	58.519	69.670	19%

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 4.067) 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).



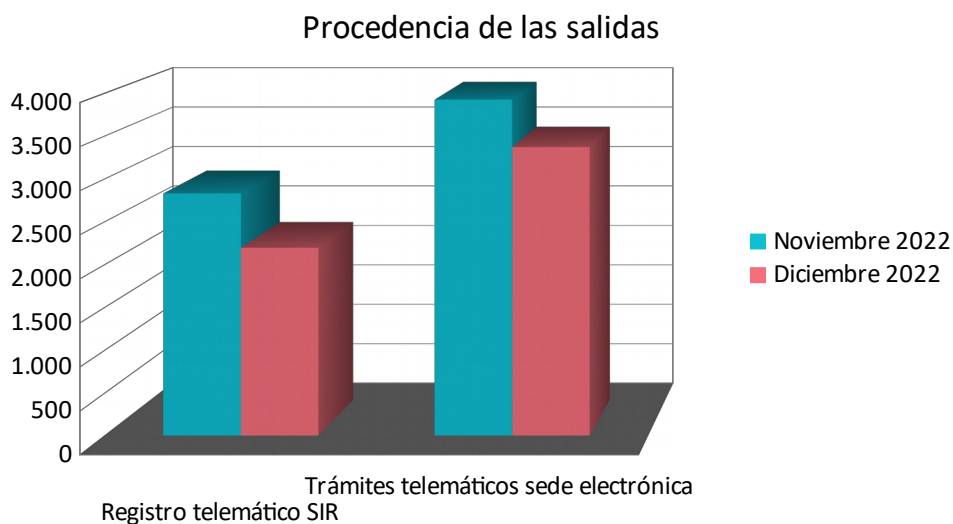
A continuación se presentan los datos referidos a las salidas telemáticas efectuadas por la Administración:

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Diciembre 2022</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	2.192	39,42%
Trámites telemáticos sede electrónica	3.368	60,58%
Total	5.560	100,00%



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

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Noviembre 2022</i>	<i>Diciembre 2022</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registro telemático SIR	2.827	2.192	-22,46%
Trámites telemáticos sede electrónica	3.923	3.368	-14,15%
Total	6.750	5.560	-17,63%

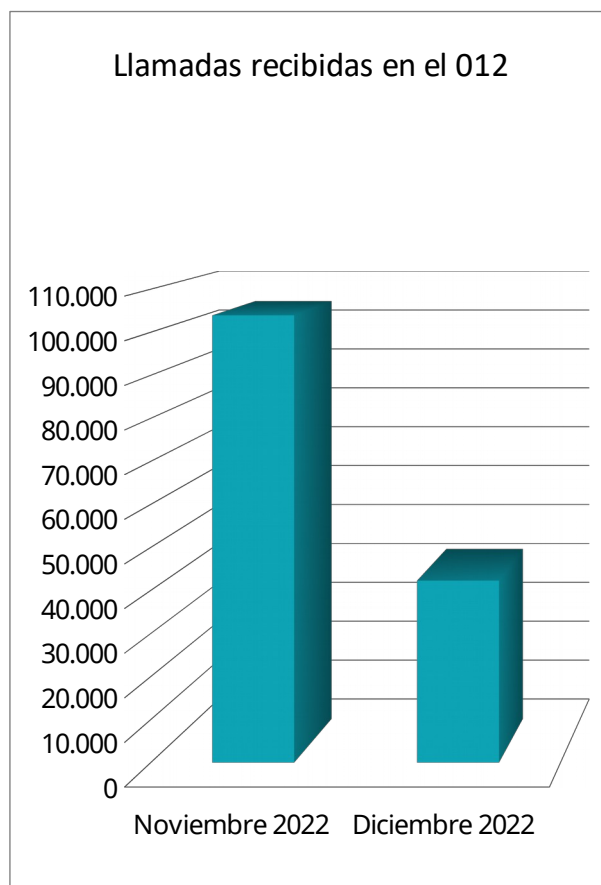


Datos específicos del canal telefónico

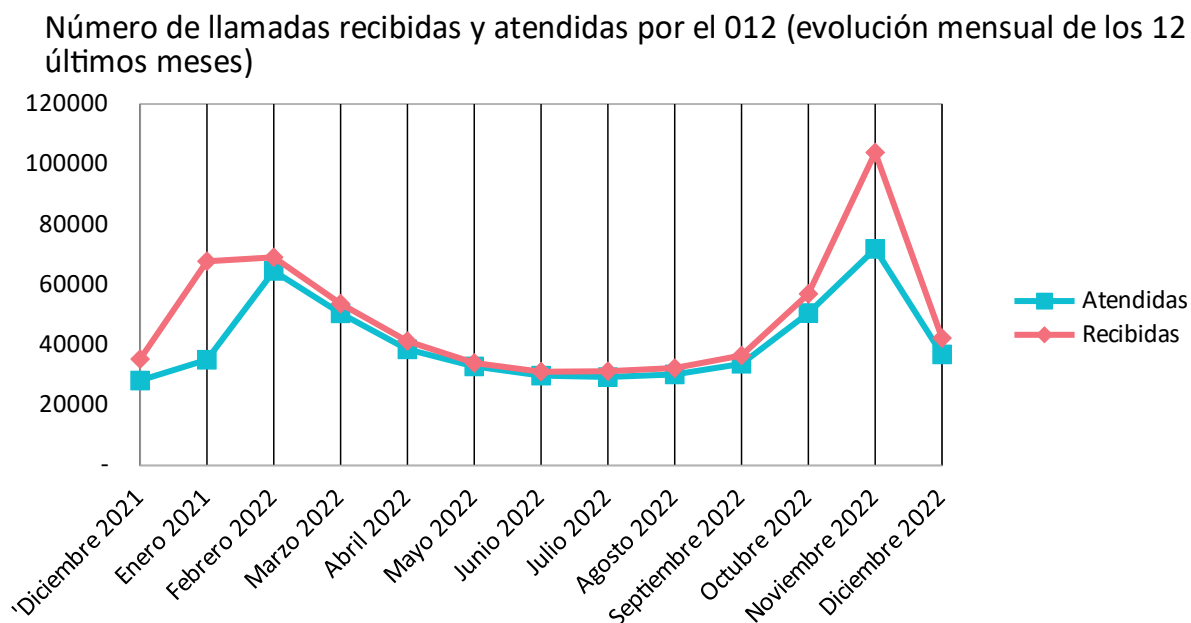
En este apartado se analizan las llamadas recibidas por el teléfono de asistencia 012.

	Noviembre 2022	Diciembre 2022
Número de llamadas recibidas	103.919	42.279

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



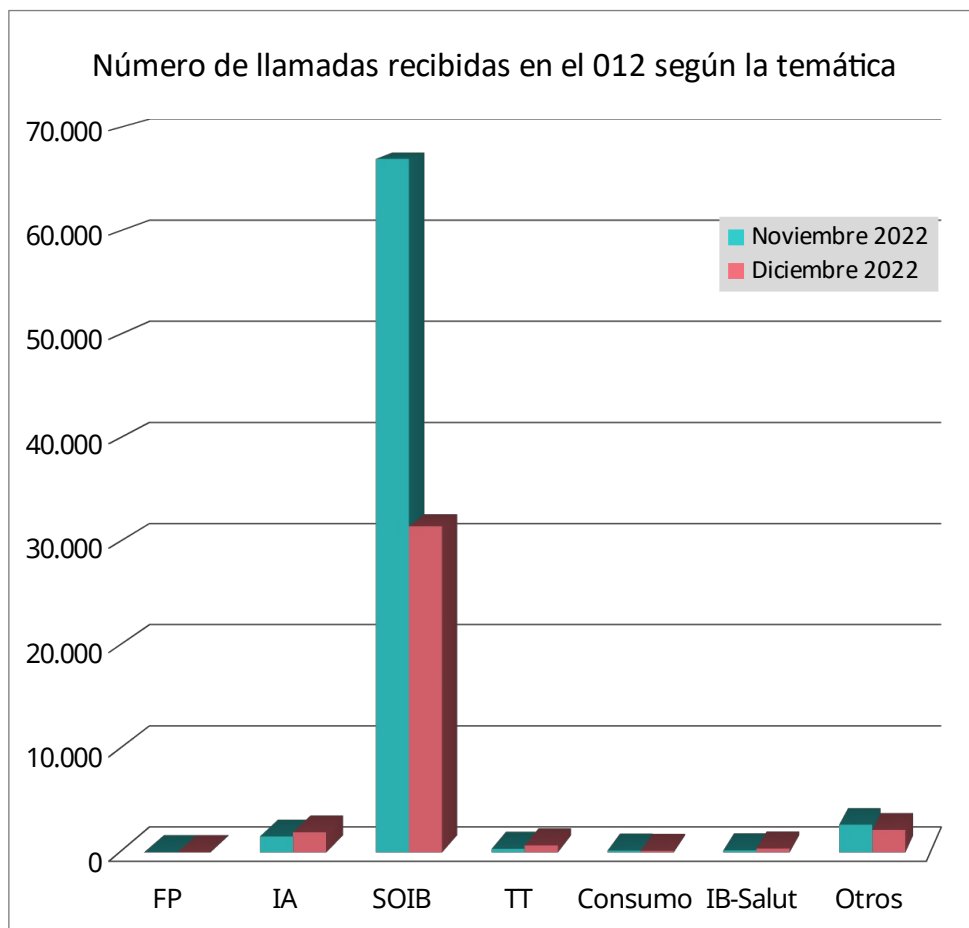
En el siguiente gráfico se puede ver la evolución del número de llamadas recibidas y atendidas del último año:



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

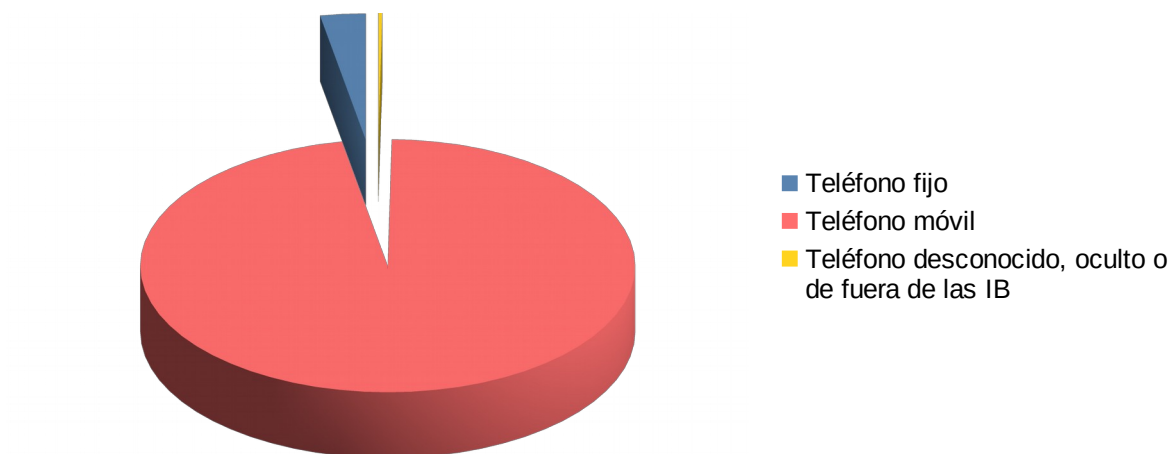
Información por temática	Noviembre 2022	Diciembre 2022
Función Pública	17	19
Información administrativa	1.540	1.948
SOIB	66.972	31.498
Trámites telemáticos	355	678
Consumo	157	148
IB-Salut	183	377
Otros	2.673	2.176

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 casi el 97% del total.

Origen de la llamada	Diciembre 2022	Percentatge
Teléfono fijo	1.091	2,96 %
Teléfono móvil	35.657	96,78 %
Teléfono desconocido, oculto o de fuera de las IB	96	0,26 %
Total	36.844	100,00 %



En cuanto al tiempo de espera ha recuperado más o menos los valores anteriores al mes de noviembre y ha sido de 70 segundos, cifra que supera ligeramente lo que marca la carta de servicios (60 segundos)

