



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

Marzo 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.

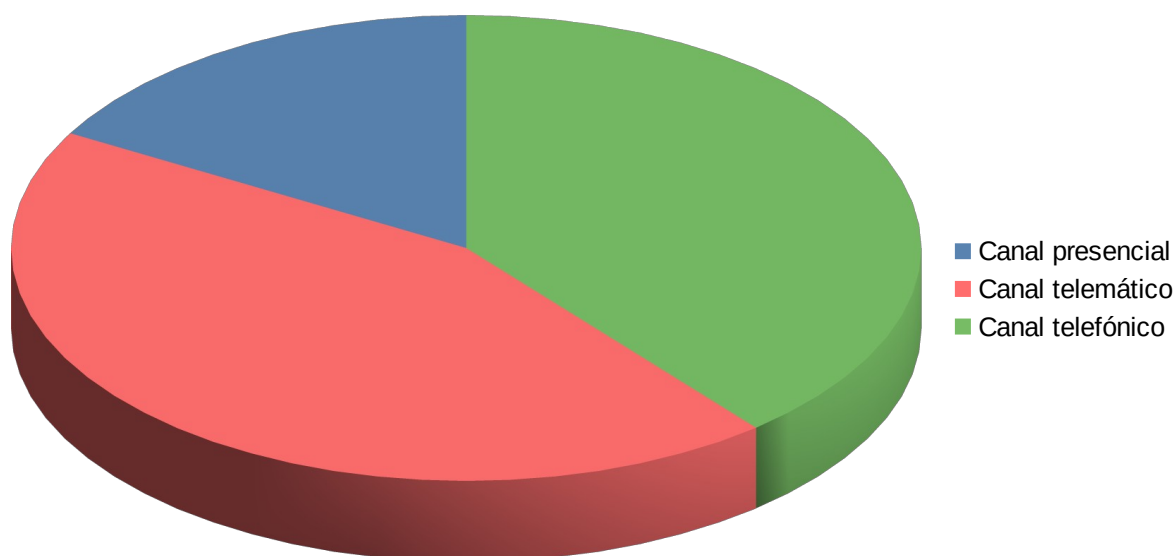
La atención telefónica es un servicio de información general administrativa destinada a la ciudadanía y se presta a través del número 012. Está operativo de lunes a viernes (de 8.00 h a 20.00 h) y el sábado (de 9.00 h a 14.00 h), y ofrece información general relativa a la Administración de las Illes 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

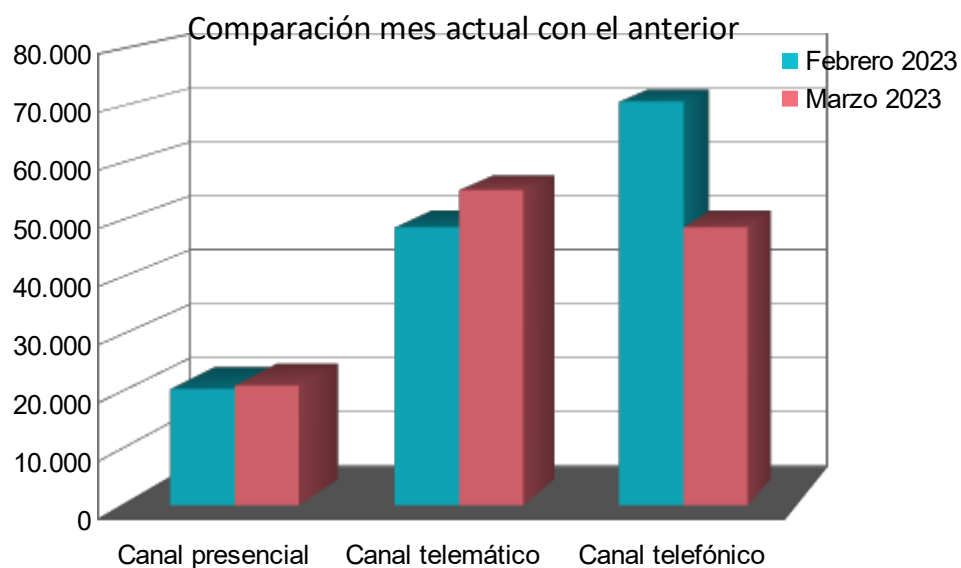
Veamos a continuación el resumen de los principales datos relativos al Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía clasificados en función de los canales de acceso utilizados durante el mes de marzo de 2023:

	Marzo 2023	%
Canal presencial	20.952	17%
Canal telemático	55.155	44%
Canal telefónico	48.681	39%
Total	124.788	100%



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

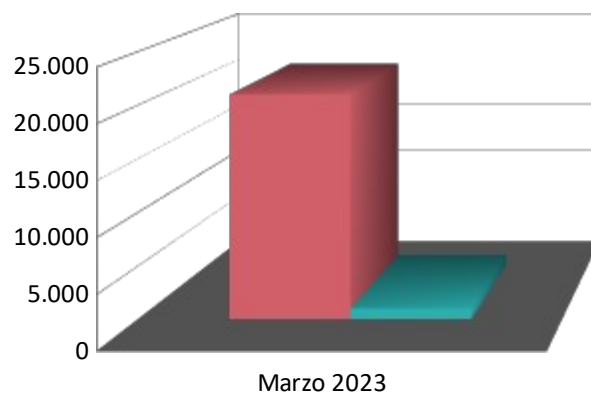
	<i>Febrero 2023</i>	<i>Marzo 2023</i>	<i>Variación mensual %</i>
Canal presencial	20.334	20.952	3%
Canal telemático	48.633	55.155	13%
Canal telefónico	70.722	48.681	-31%
Total	139.689	124.788	-11%



Datos específicos del canal presencial

Entradas y salidas del mes de marzo de 2023.

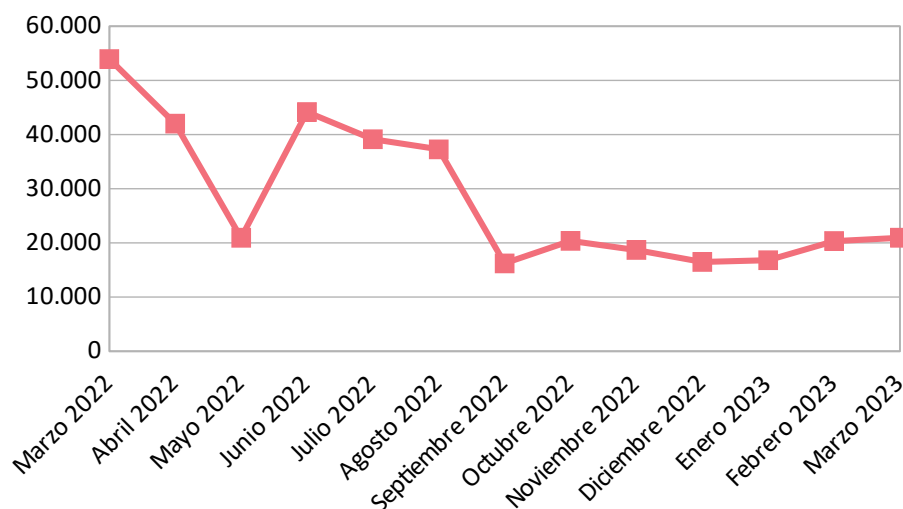
	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Marzo 2023	20.952	963



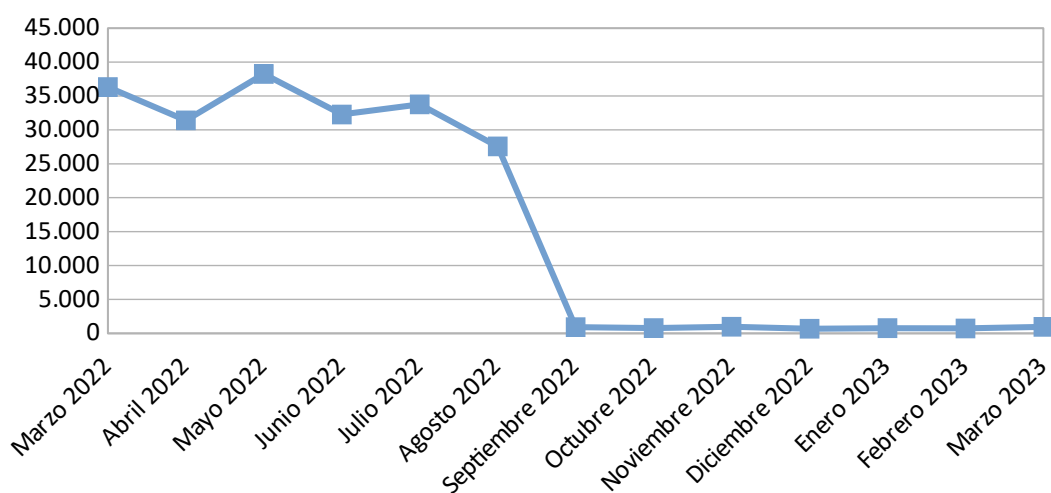
Evolución anual del número de entradas y salidas del último año:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Marzo 2022	53.932	36.312
Abril 2022	42.010	31.400
Mayo 2022	20.952	38.240
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
Enero 2023	16.795	767
Febrero 2023	20.334	726
Marzo 2023	20.952	963

Evolución entradas



Evolución de las salidas

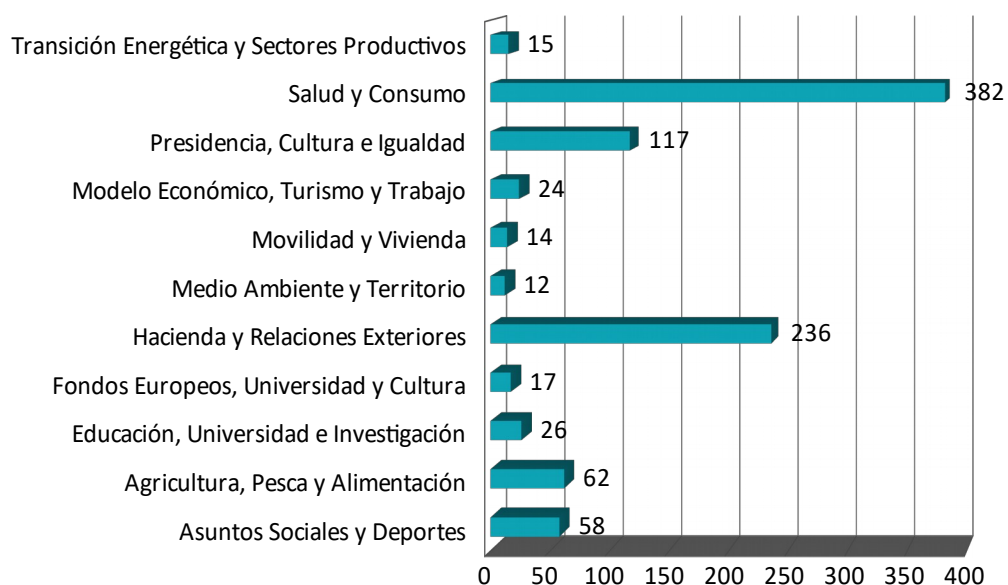


Entradas y salidas del mes de marzo por consejerías:

Entradas por consejería



Salidas por consejería

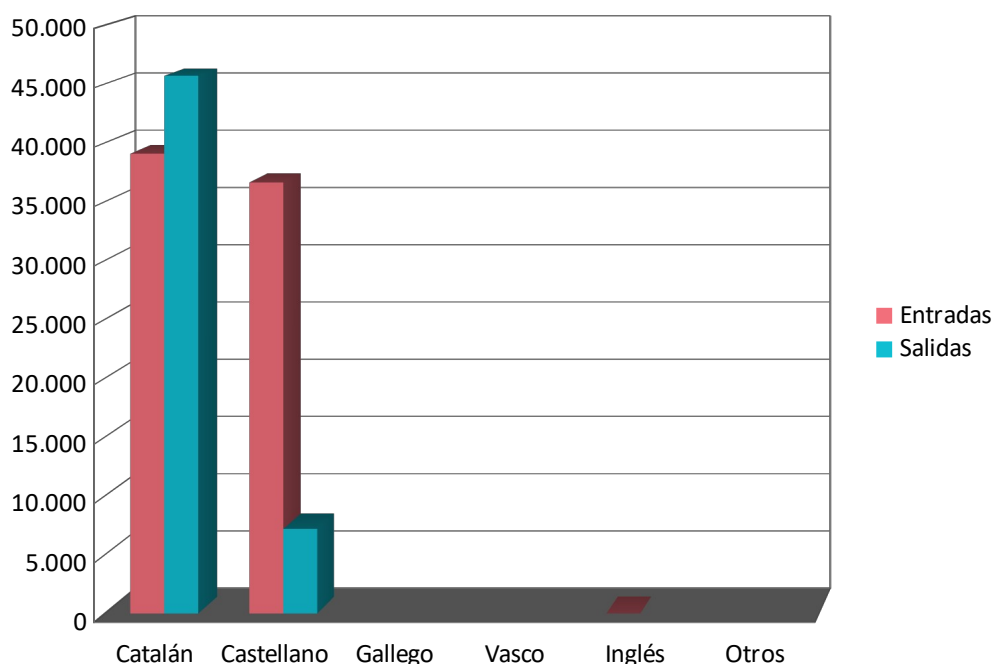


Las salidas han experimentado una fuerte bajada porque con la entrada en producción de la herramienta Notib, son los órganos gestores que hacen directamente estas salidas, paralelamente se ha originado un aumento de las funciones de las OAMR, así desde hace unos meses en las oficinas de registro se da 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	Oct 2022	Nov 2022	Dic 2022	Enero 2023	Febrero 2023	Marzo 2023
Apodera	16	27	14	11	16	10
Cl@ve	508	731	1286	1925	482	823

Entradas y salidas por idioma:

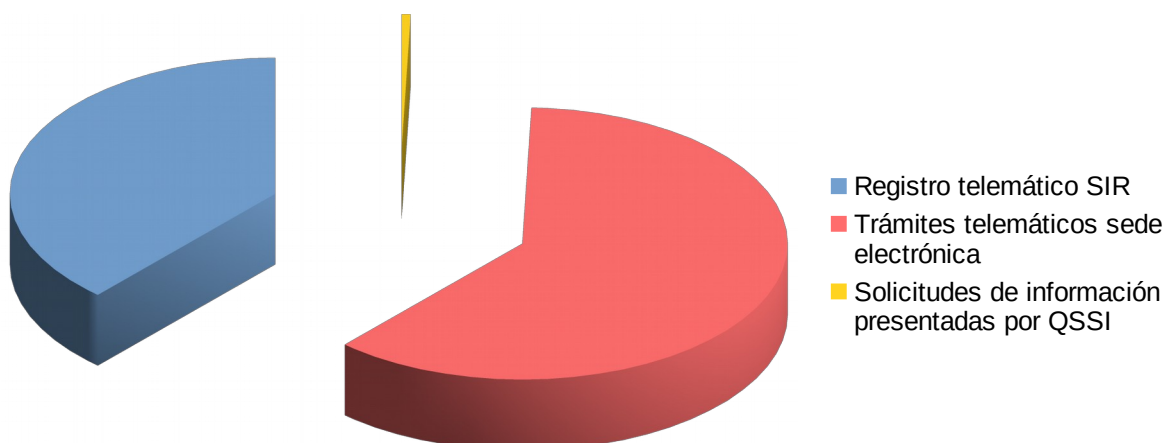
	Entradas	Salidas
Catalán	39.072	45.700
Castellano	36.632	7.184
Gallego	0	0
Vasco	0	0
Inglés	2	0
Otros	0	0



Datos específicos del canal telemático

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

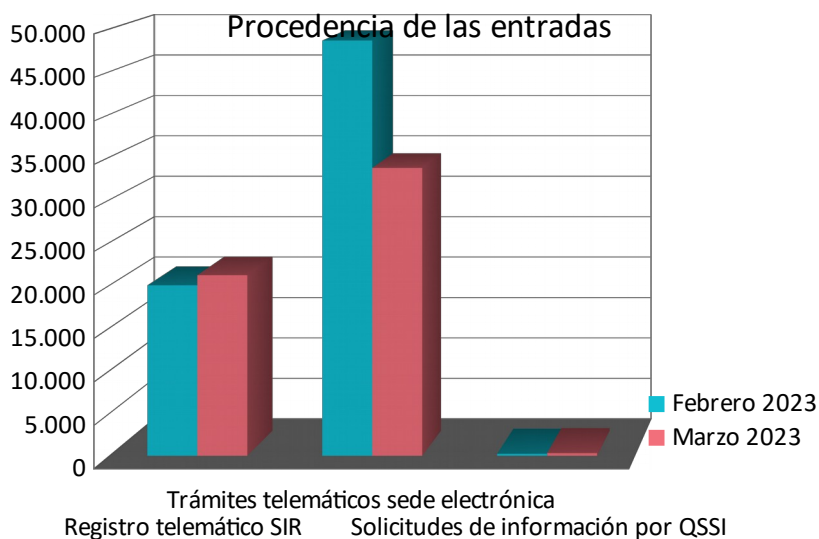
<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Marzo 2023</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	21.147	38%
Trámites telemáticos sede electrónica	33.705	61%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	303	1%
Total	55.155	100%



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

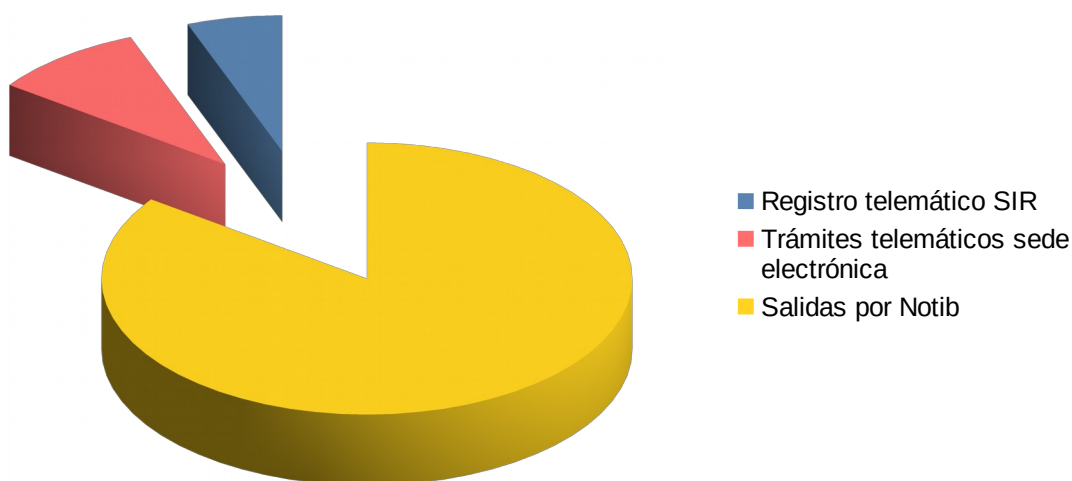
<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Febrero 2023</i>	<i>Marzo 2023</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	19.950	21.147	6%
Trámites telemáticos sede electrónica	48.633	33.705	-31%
Solicitudes de información por QSSI	224	303	35%
Total	68.807	55.155	-20%

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 3.964) 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).



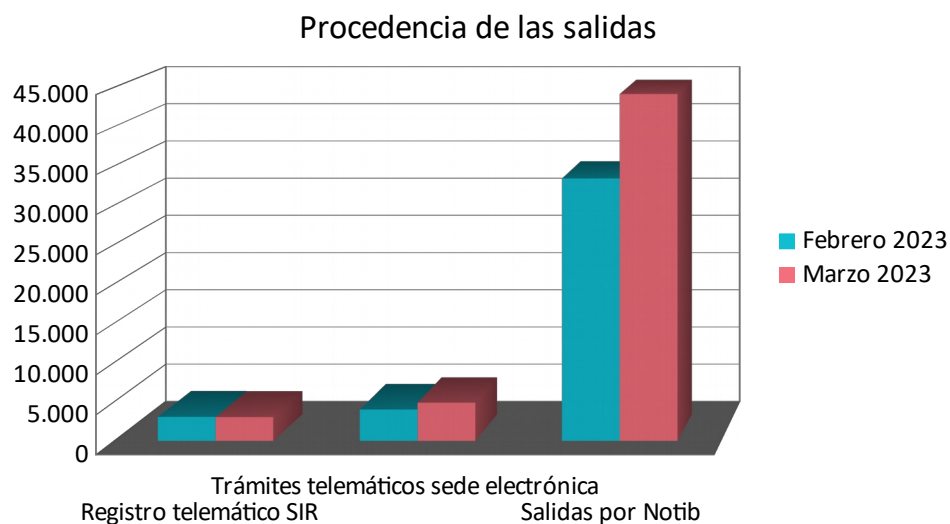
A continuación se presentan los datos referidos a las salidas telemáticas efectuadas por la Administración, en esta tabla incluimos las salidas realizadas mediante la herramienta telemática de notificaciones y comunicaciones de la administración de la CAIB y que se llama Notib::

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Marzo 2023</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	3.013	5,80%
Trámites telemáticos sede electrónica	4.837	9,31%
Salidas por Notib	44.115	42,45%
Total	51.965	100,00 %



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

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Febrero 2023</i>	<i>Marzo 2023</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registro telemático SIR	3.041	3.013	-0,92%
Trámites telemáticos sede electrónica	3.975	4.837	21,69%
Salidas por Notib	33.359	44.115	32,24%
Total	40.375	51.965	28,71%

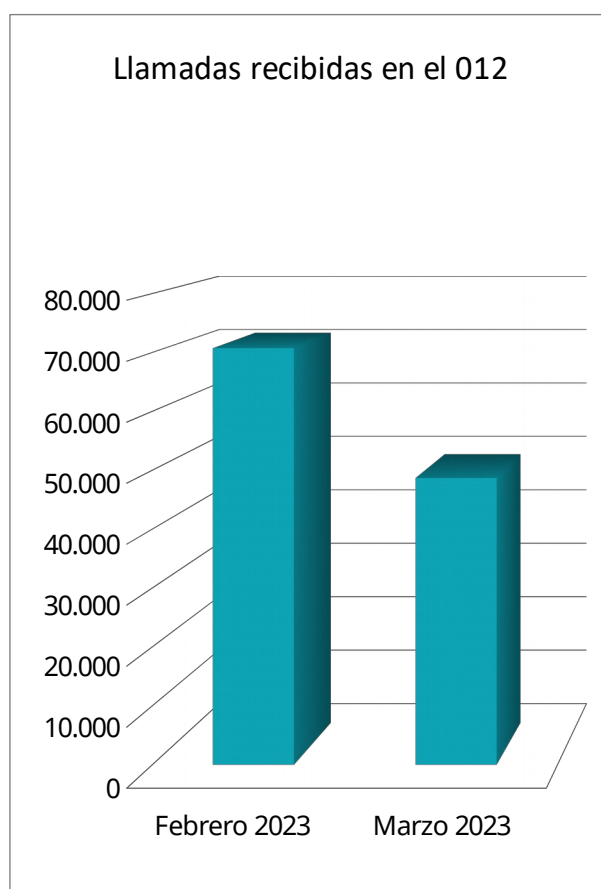


Datos específicos del canal telefónico

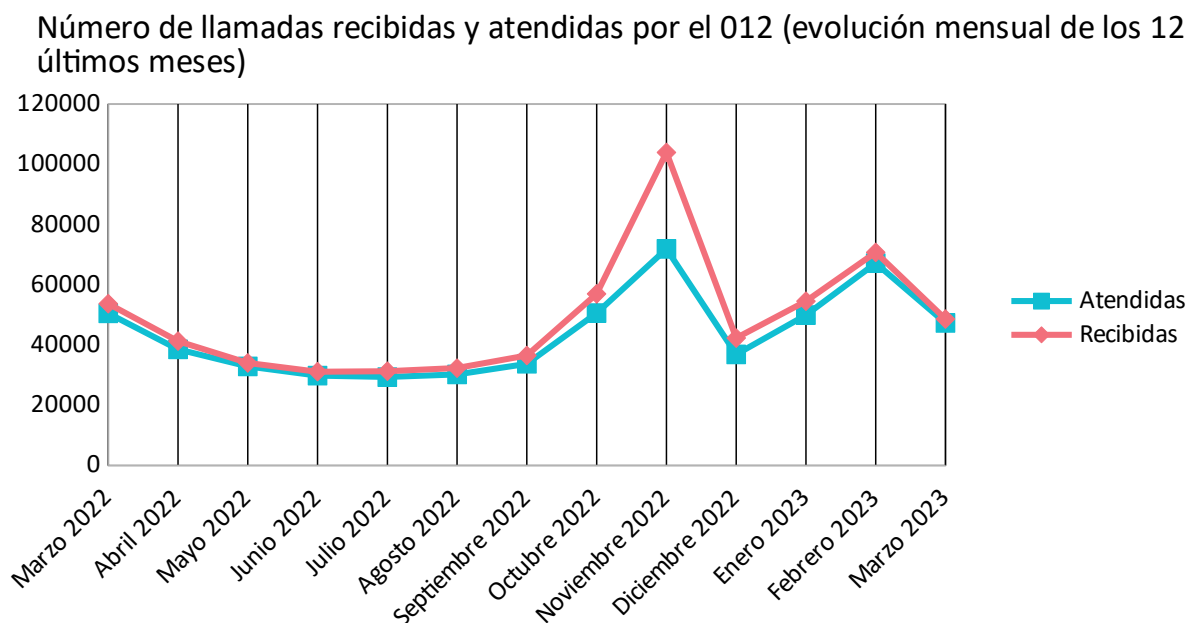
En este apartado se analizan las llamadas recibidas por el teléfono de asistencia 012.

	<i>Febrero 2023</i>	<i>Marzo 2023</i>
<i>Número de llamadas recibidas</i>	70.722	48.681

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

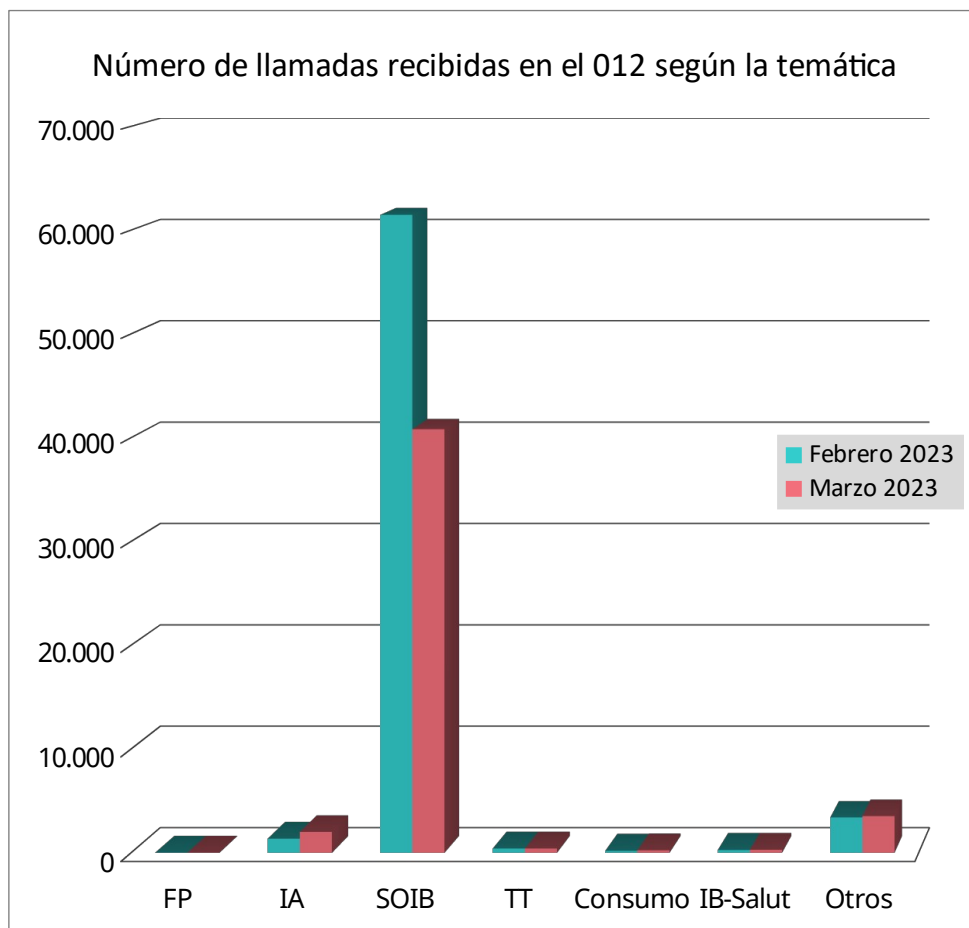


En el siguiente gráfico se puede ver la evolución del número de llamadas recibidas y atendidas del último año:



La siguiente tabla muestra el número de llamadas recibidas durante el mes de marzo de 2023 clasificadas según la temática (se han incluido, como referencia, los datos correspondientes al mes anterior).

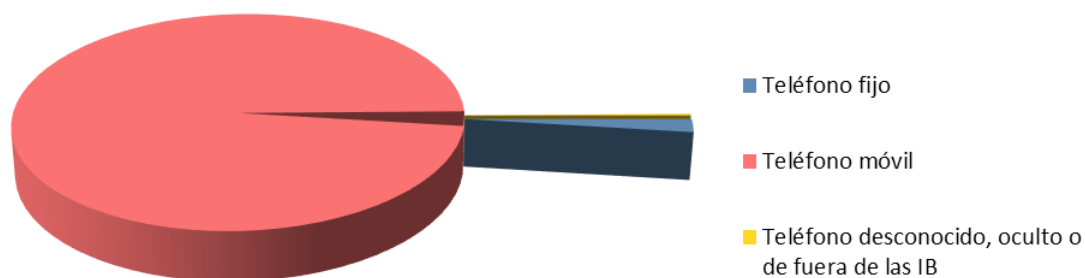
Información por temática	Febrero 2023	Marzo 2023
Función Pública	9	14
Información administrativa	1.370	2.015
SOIB	61.476	40.813
Trámites telemáticos	407	405
Consumo	203	241
IB-Salut	276	283
Otros	3.399	3.543



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

Origen de la llamada	Marzo 2023	Porcentaje
Teléfono fijo	1.364	2,88 %
Teléfono móvil	45.793	96,79 %
Teléfono desconocido, oculto o de fuera de las IB	157	0,33 %
Total	47.314	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 casi el 97% del total.



En cuanto al tiempo de espera, este mes se han superado las cifras del mes anterior, que ya eran muy buenas y se ha conseguido que la ciudadanía solo tuviera que esperar una media de 20 para ser atendido. Recordamos que la carta de servicios marca un tiempo máximo de 60 segundos.

