



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

Mayo 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.

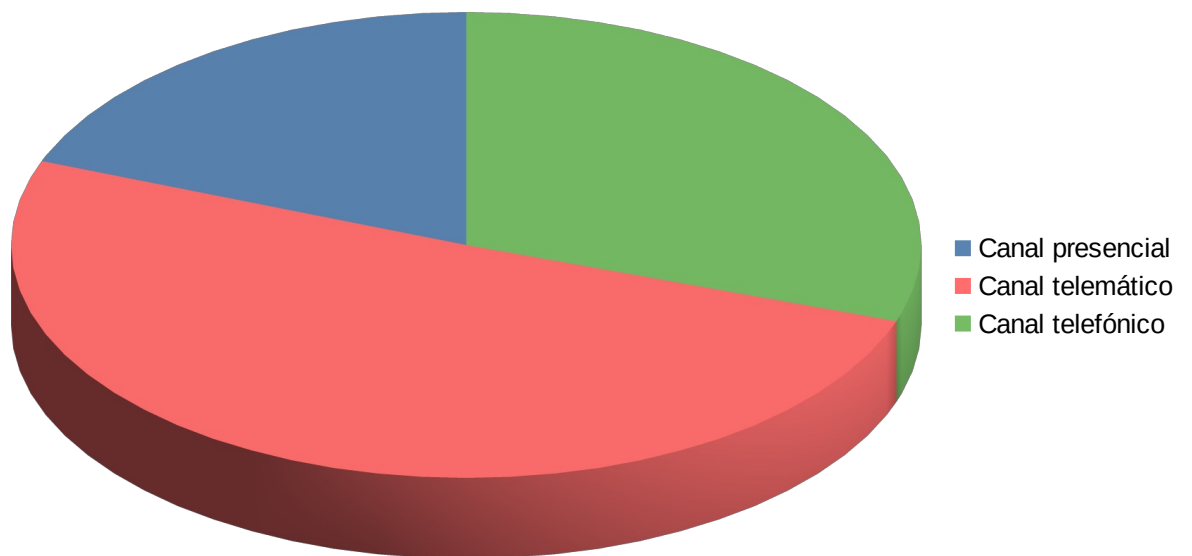
Además, la sede electrónica ofrece información general sobre el funcionamiento, los horarios y la ubicación de oficinas, órganos y servicios de la Administración autonómica.

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**

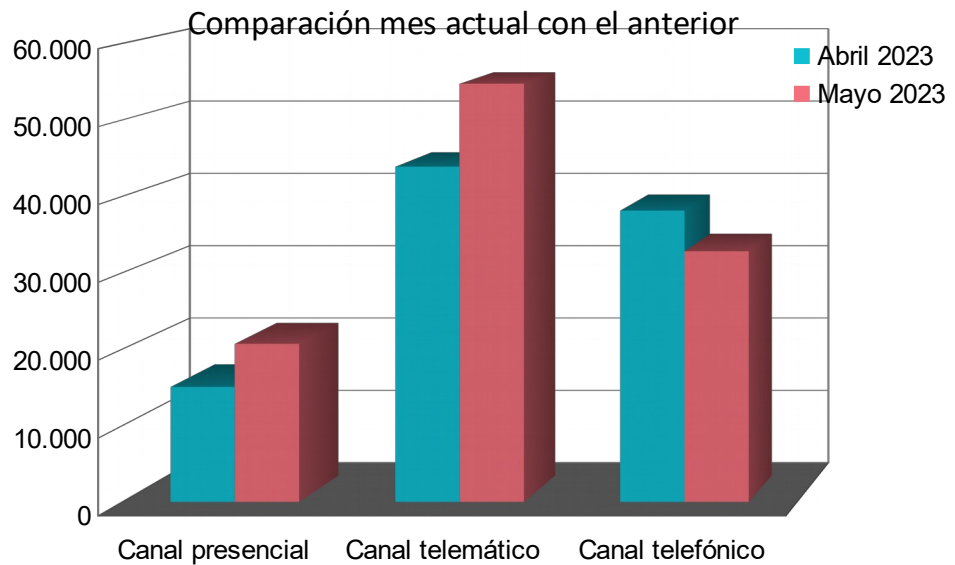
Veamos a continuación el resumen de los principales datos relativos al Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía clasificados en función de los canales de acceso utilizados durante el mes de mayo de 2023:

	Mayo 2023	%
Canal presencial	20.692	19%
Canal telemático	54.721	51%
Canal telefónico	32.795	30%
Total	108.208	100%



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

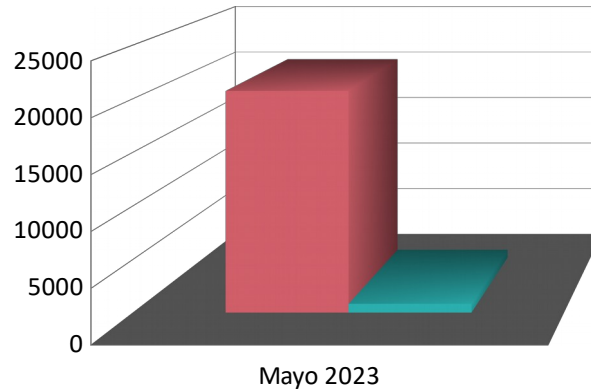
	<i>Abril 2023</i>	<i>Mayo 2023</i>	<i>Variación mensual %</i>
Canal presencial	15.050	20.692	37%
Canal telemático	43.857	54.721	25%
Canal telefónico	38.107	32.795	-14%
Total	97.014	108.208	12%



Datos específicos del canal presencial

Entradas y salidas del mes de mayo de 2023.

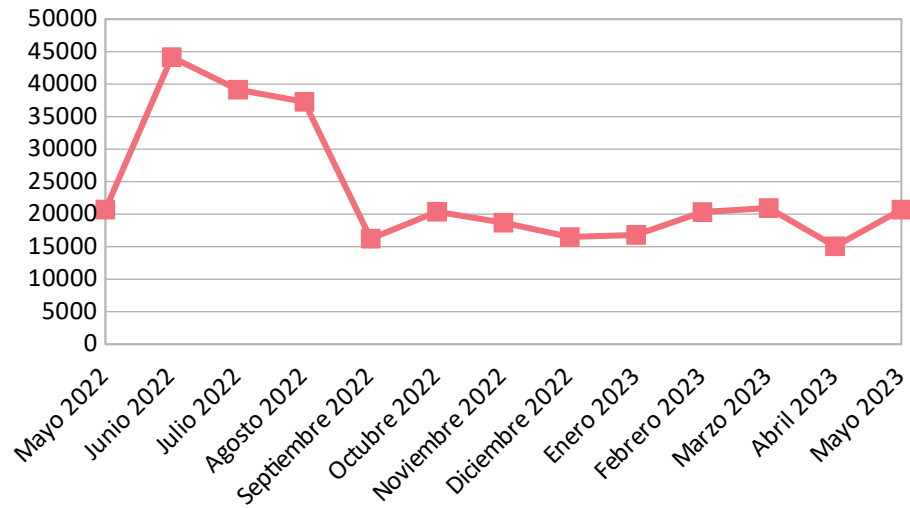
	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Mayo 2023	20.692	813



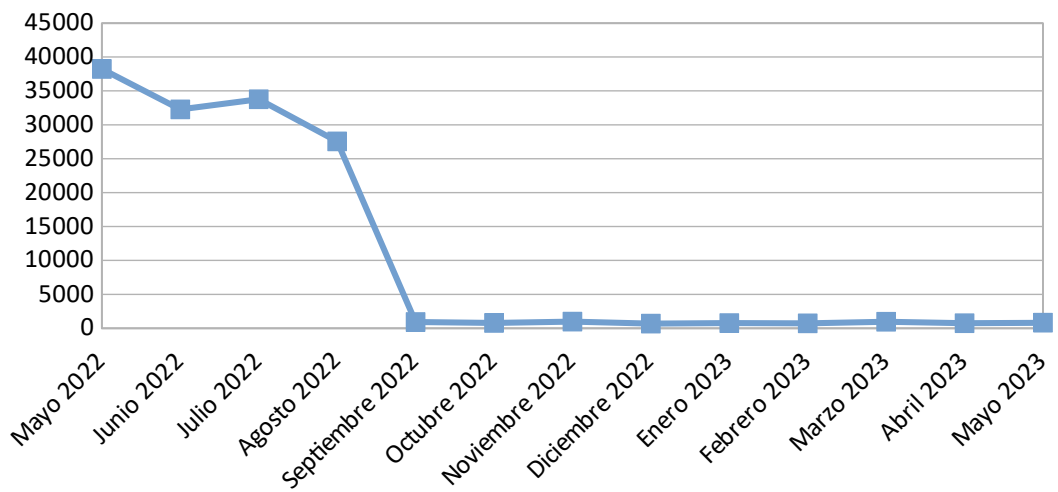
Evolución anual del número de entradas y salidas del último año:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Mayo 2022	20.692	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
Abril 2023	15.050	748
Mayo 2023	20.692	813

Evolución entradas



Evolución de las salidas



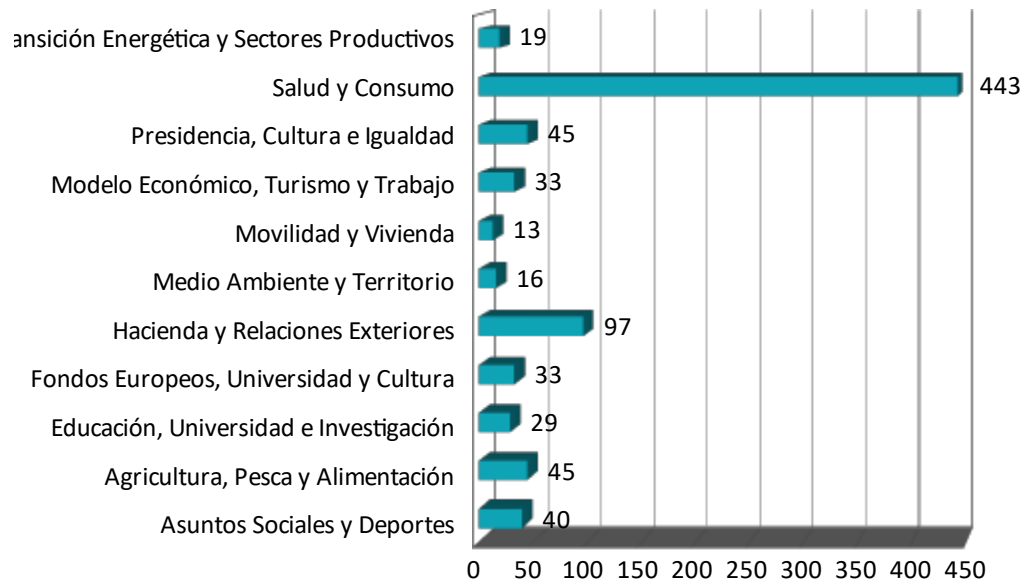
Entradas y salidas del mes de abril por consejerías:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Asuntos Sociales y Deportes	5.272	40
Agricultura, Pesca y Alimentación	867	45
Educación, Universidad e Investigación	1.646	29
Fondos Europeos, Universidad y Cultura	785	33
Hacienda y Relaciones Exteriores	488	97
Medio Ambiente y Territorio	494	16
Movilidad y Vivienda	1.408	13
Modelo Económico, Turismo y Trabajo	387	33
Presidencia, Cultura e Igualdad	823	45
Salud y Consumo	8.330	443
Transición Energética y Sectores Productivos	192	19
Total	20.692	813

Entradas por consejería



Salidas por consejería

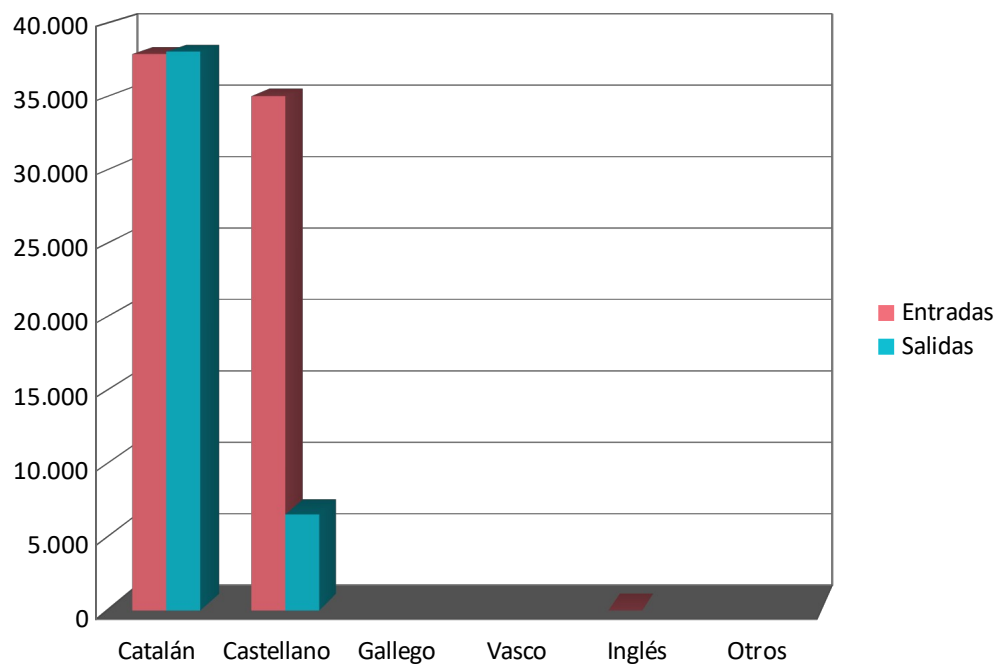


Las salidas han experimentado una fuerte bajada porque con la entrada en producción de la herramienta Notib, son los órganos gestores que hacen directamente estas salidas, paralelamente se ha originado un aumento de las funciones de las OAMR, así desde hace unos meses en las oficinas de registro se da 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:

	Apodera	Cl@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

Entradas y salidas por idioma:

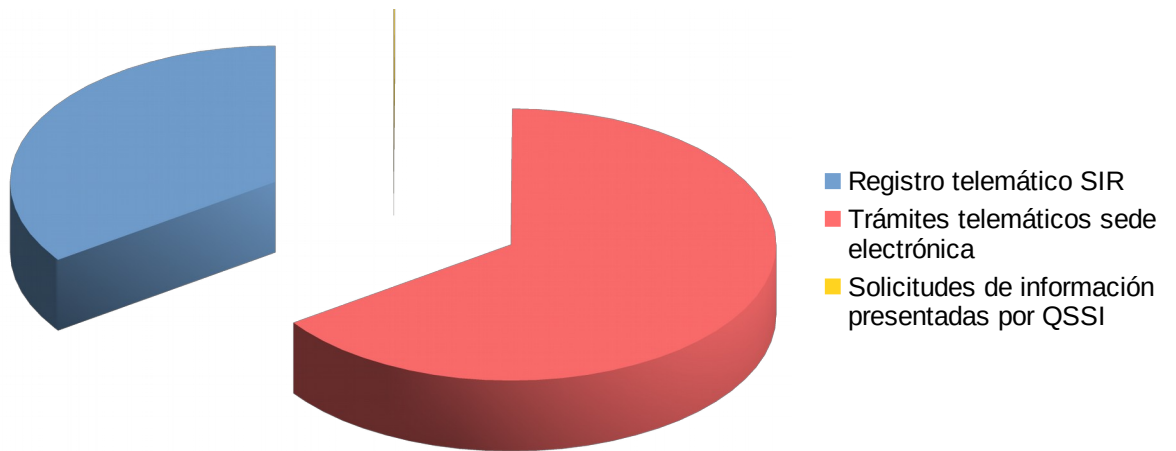
	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Catalán	37.894	38.061
Castellano	35.029	6.541
Gallego	0	0
Vasco	0	0
Inglés	2	0
Otros	0	0
	72925	44602



Datos específicos del canal telemático

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

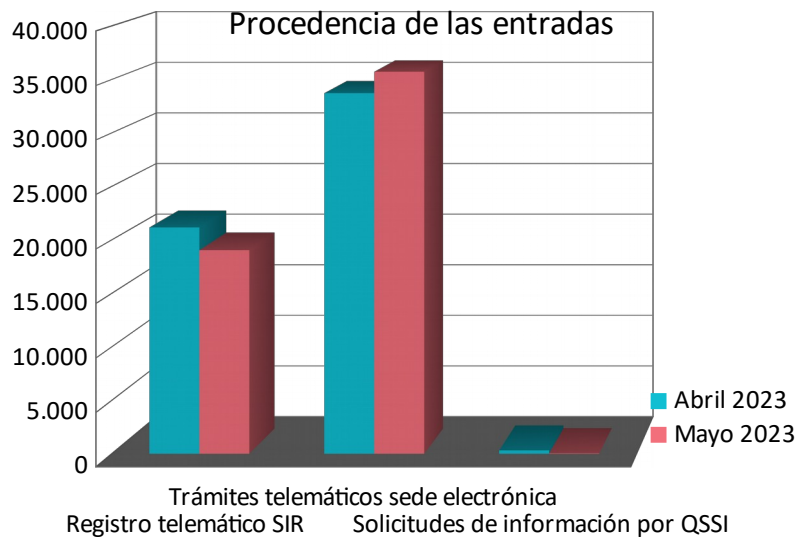
<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Mayo 2023</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	19.017	35%
Trámites telemáticos sede electrónica	35.704	65%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	42	0%
Total	54.763	100%



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

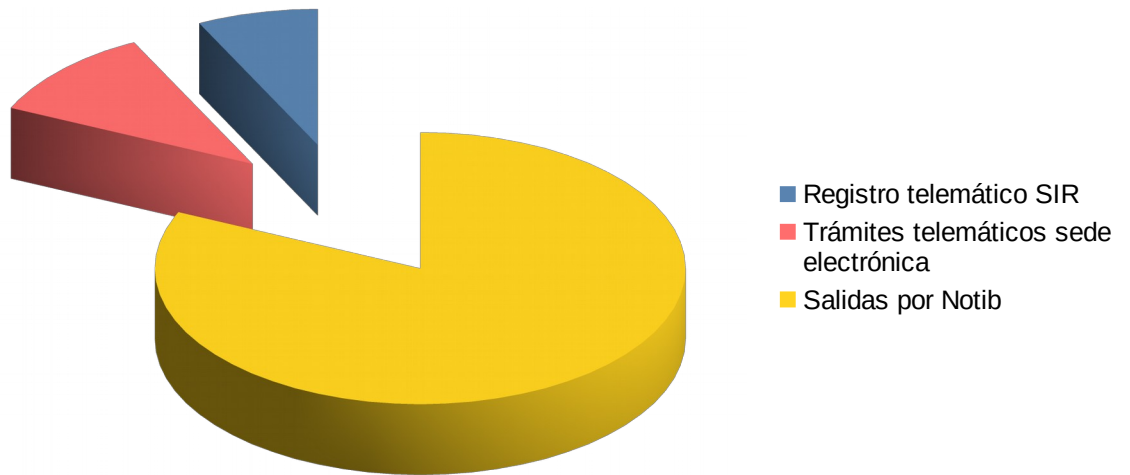
<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Abril 2023</i>	<i>Mayo 2023</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	21.147	19.017	51%
Trámites telemáticos sede electrónica	33.705	35.704	14%
Solicitudes de información por QSSI	303	42	8%
Total	55.155	54.763	25%

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 4.102) 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).



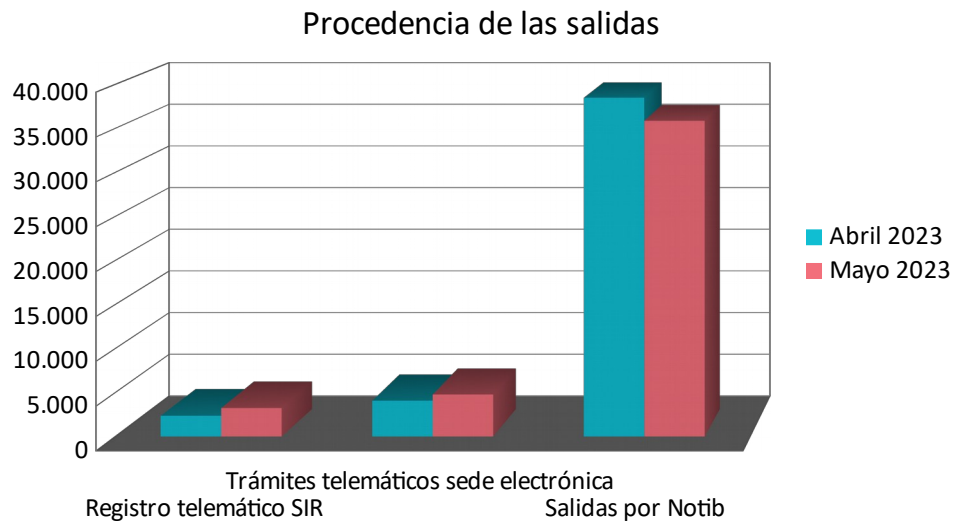
A continuación se presentan los datos referidos a las salidas telemáticas efectuadas por la Administración, en esta tabla incluimos las salidas realizadas mediante la herramienta telemática de notificaciones y comunicaciones de la administración de la CAIB y que se llama Notib::

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Mayo 2023</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	3.230	7,37%
Trámites telemáticos sede electrónica	4.761	10,86%
Salidas por Notib	35.833	40,88%
Total	43.824	100,00 %



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

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Abril 2023</i>	<i>Mayo 2023</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registro telemático SIR	2.339	3.230	38,09%
Trámites telemáticos sede electrónica	4.064	4.761	17,15%
Salidas por Notib	38.466	35.833	-6,85%
Total	44.869	43.824	-2,33%

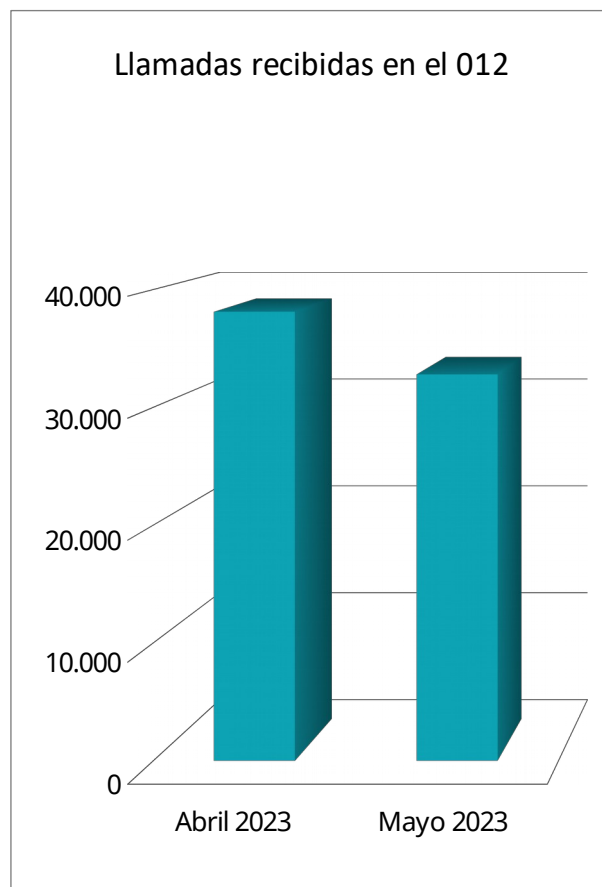


Datos específicos del canal telefónico

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

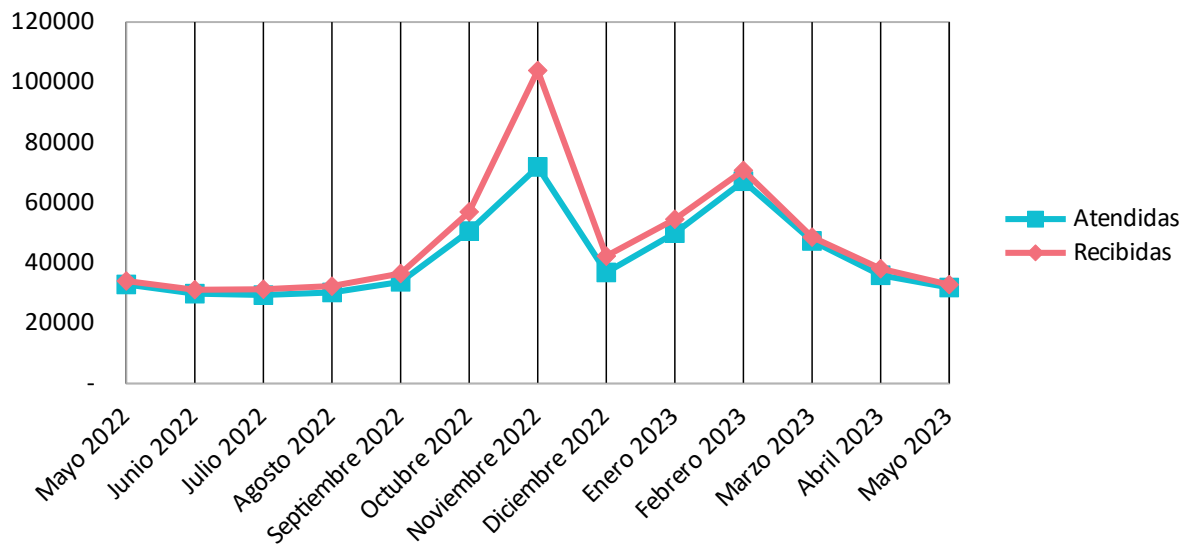
	<i>Abril 2023</i>	<i>Mayo 2023</i>
<i>Número de llamadas recibidas</i>	38.107	32.795

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



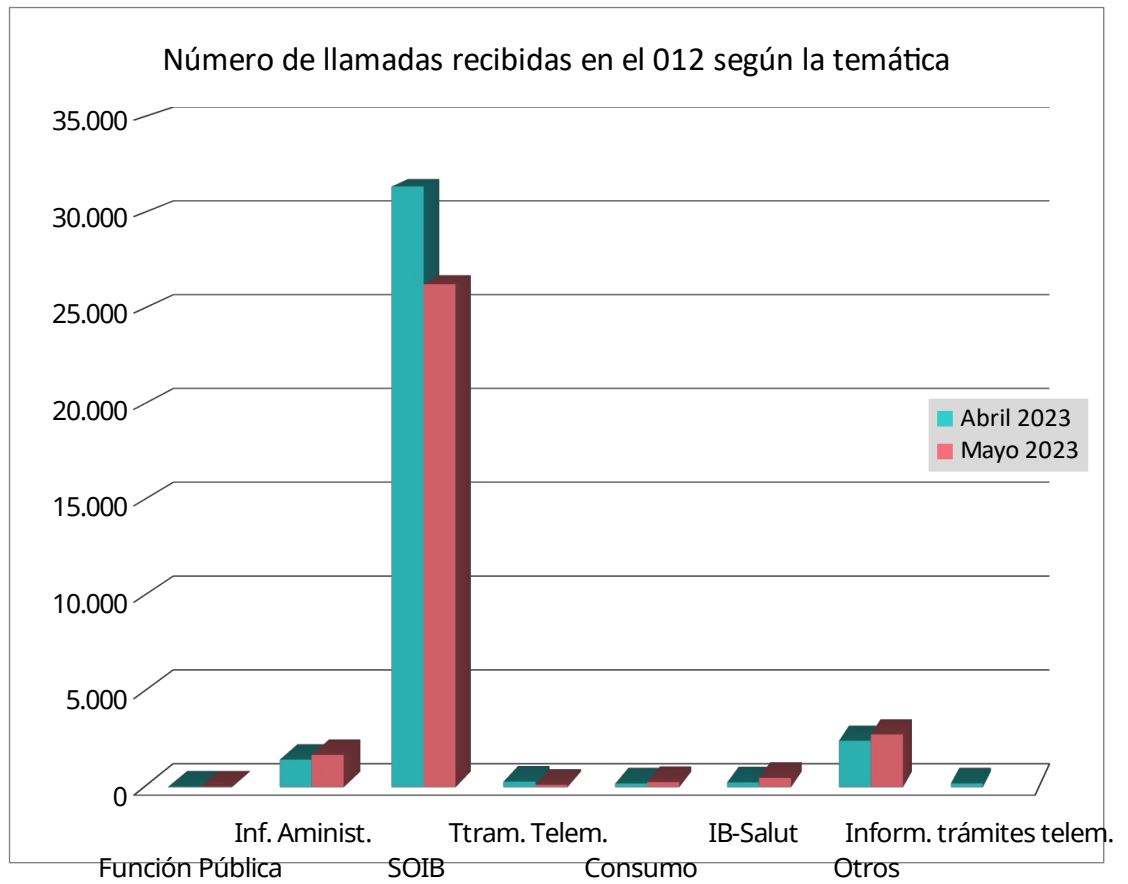
En el siguiente gráfico se puede ver la evolución del número de llamadas recibidas y atendidas del último año:

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

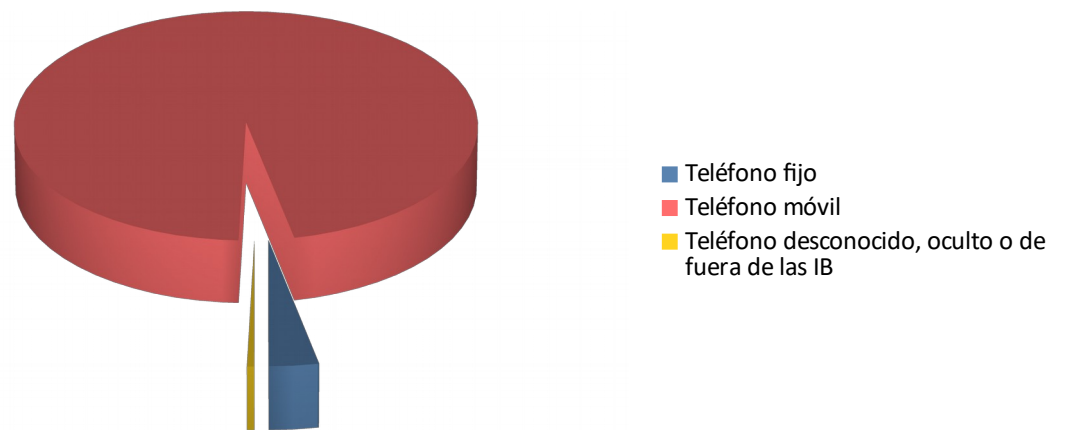
Información por temática	Abril 2023	Mayo 2023
Función Pública	13	14
Información administrativa	1.440	1.687
SOIB	31.349	26.256
Trámites telemáticos	290	118
Consumo	187	263
IB-Salut	245	481
Otros	2.415	2.753
Información trámites telemáticos	193	279



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

Origen de la llamada	Mayo 2023	Porcentaje
Teléfono fijo	1.038	3,26 %
Teléfono móvil	30.662	96,27 %
Teléfono desconocido, oculto o de fuera de las IB	151	0,47 %
Total	31.851	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 los resultados han estado muy buenos porque la ciudadanía tan solo ha tenido que esperar 19 según para ser atendido. Este resultado es el mejor de los 12 últimos meses.

