



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

Agosto 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.

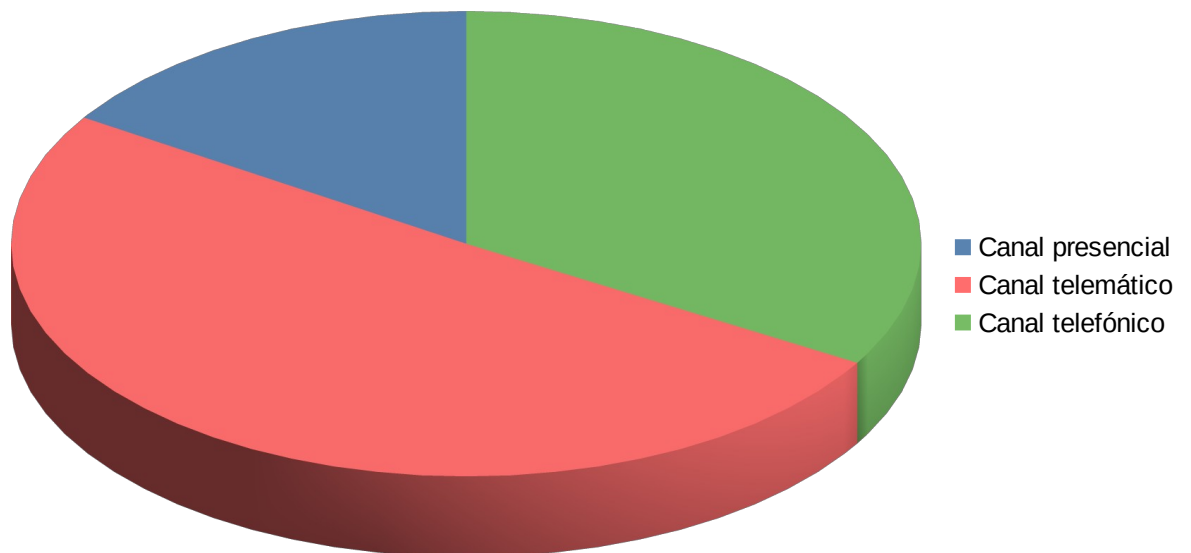
Además, la sede electrónica ofrece información general sobre el funcionamiento, los horarios y la ubicación de oficinas, órganos y servicios de la Administración autonómica.

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**

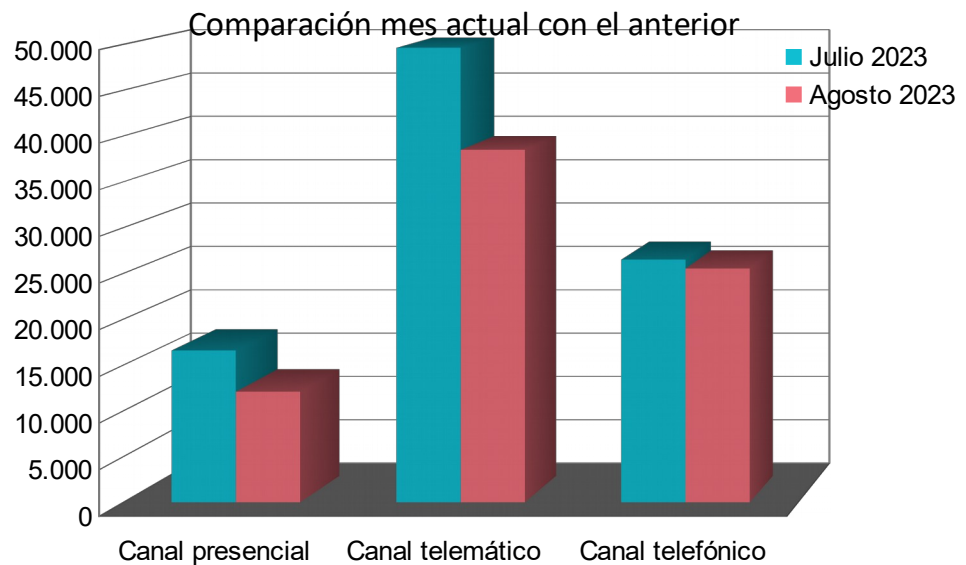
Veamos a continuación el resumen de los principales datos relativos al Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía clasificados en función de los canales de acceso utilizados durante el mes de agosto de 2023:

	Agosto 2023	%
Canal presencial	12.074	16%
Canal telemático	38.487	51%
Canal telefónico	25.522	34%
Total	76.083	100%



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

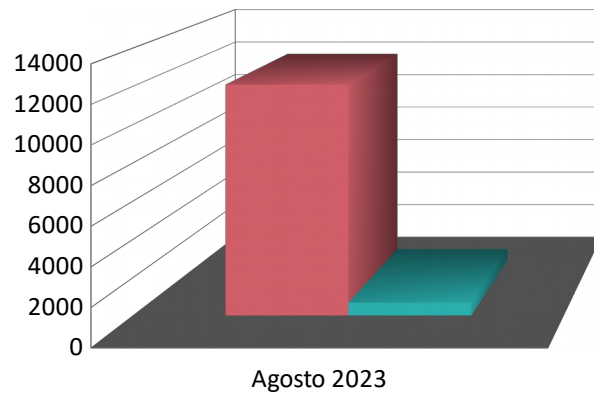
	<i>Julio 2023</i>	<i>Agosto 2023</i>	<i>Variación mensual %</i>
Canal presencial	16.578	12.074	-27%
Canal telemático	49.623	38.487	-22%
Canal telefónico	26.509	25.522	-4%
Total	92.710	76.083	-18%



Datos específicos del canal presencial

Entradas y salidas del mes de agosto de 2023.

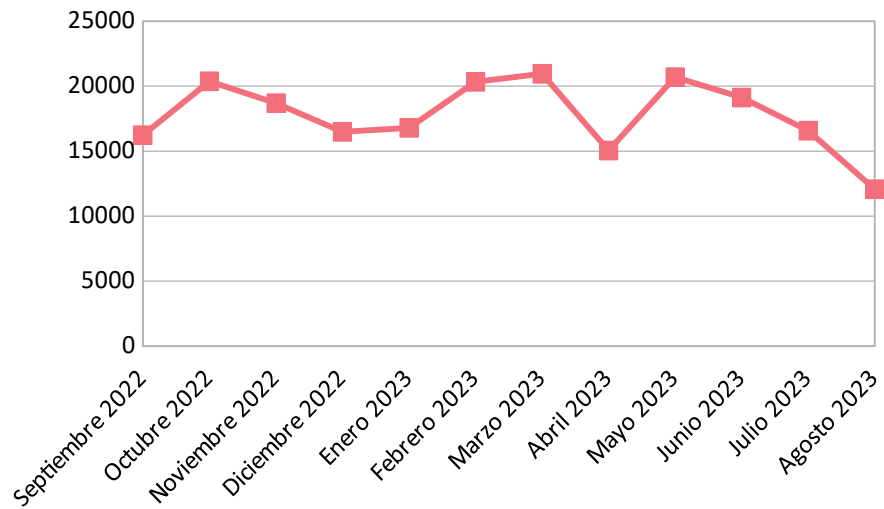
	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Agosto 2023	12.074	668



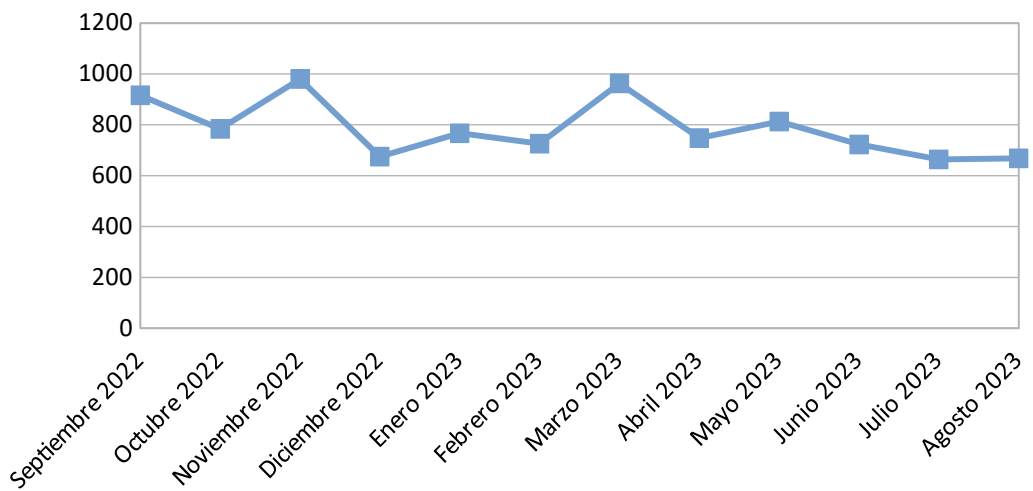
Evolución anual del número de entradas y salidas del último año:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
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
Junio 2023	19.128	723
Julio 2023	16.578	664
Agosto 2023	12.074	668

Evolución entradas



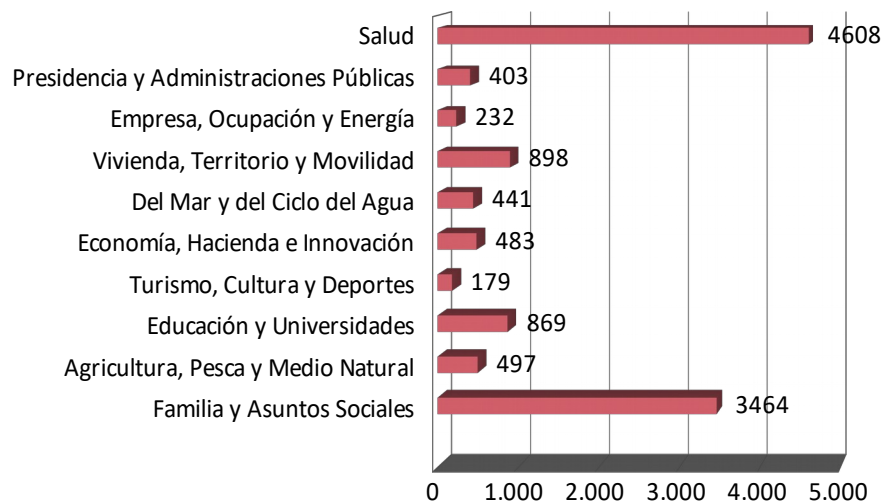
Evolución de las salidas



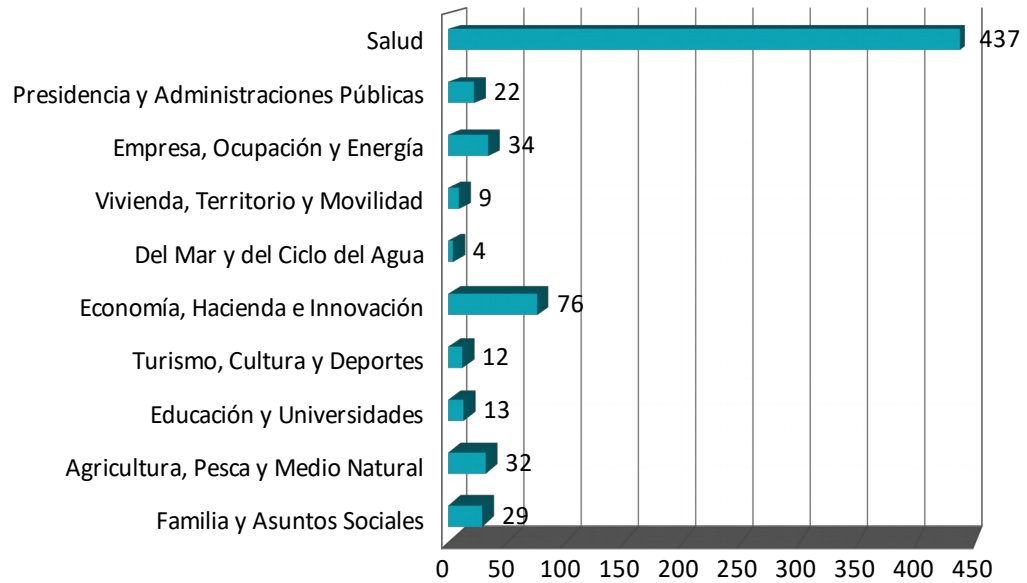
Entradas y salidas del mes de agosto por consejerías (se tiene que tener en cuenta que en este mes se ha producido una reorganización administrativa que ha supuesto el cambio de nombre de algunas consejerías y la supresión de una consejería):

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Familia y Asuntos Sociales	3.464	29
Agricultura, Pesca y Medio Natural	497	32
Educación y Universidades	869	13
Turismo, Cultura y Deportes	179	12
Economía, Hacienda e Innovación	483	76
Del Mar y del Ciclo del Agua	441	4
Vivienda, Territorio y Movilidad	898	9
Empresa, Ocupación y Energía	232	34
Presidencia y Administraciones Públicas	403	22
Salud	4.608	437

Entradas por consejería



Salidas por consejería

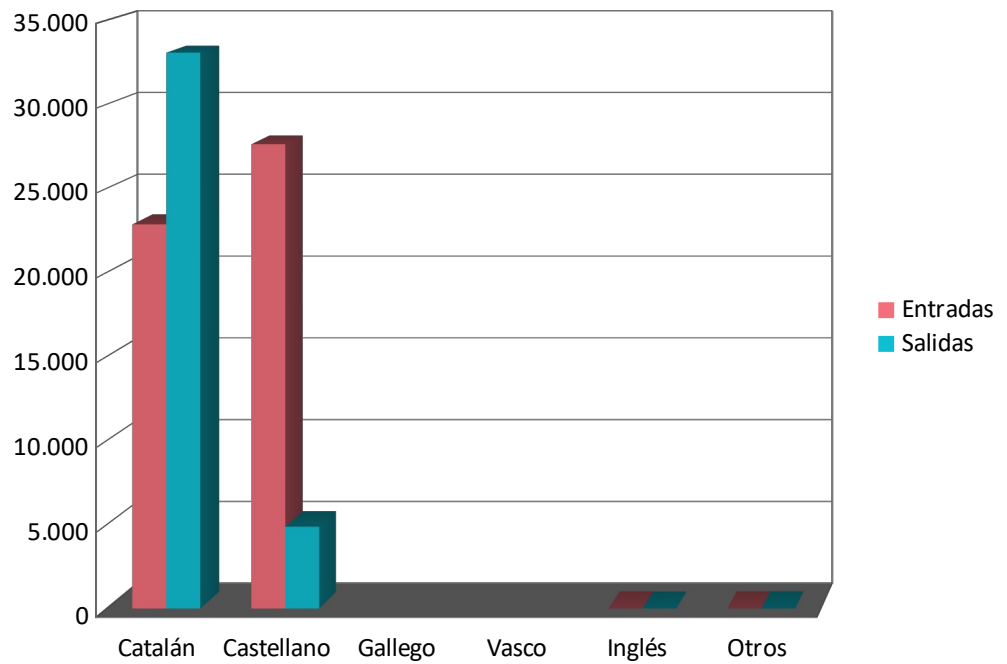


Actualmente en las oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración de la CAIB se da acceso a Cl@ve y se hacen apoderamientos, en las oficinas que tienen cita previa por Bitcita, estos nuevos servicios han tenido las solicitudes que muestra la siguiente tabla :

	Apodera	Cl@ve
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	6	241

Entradas y salidas por idioma:

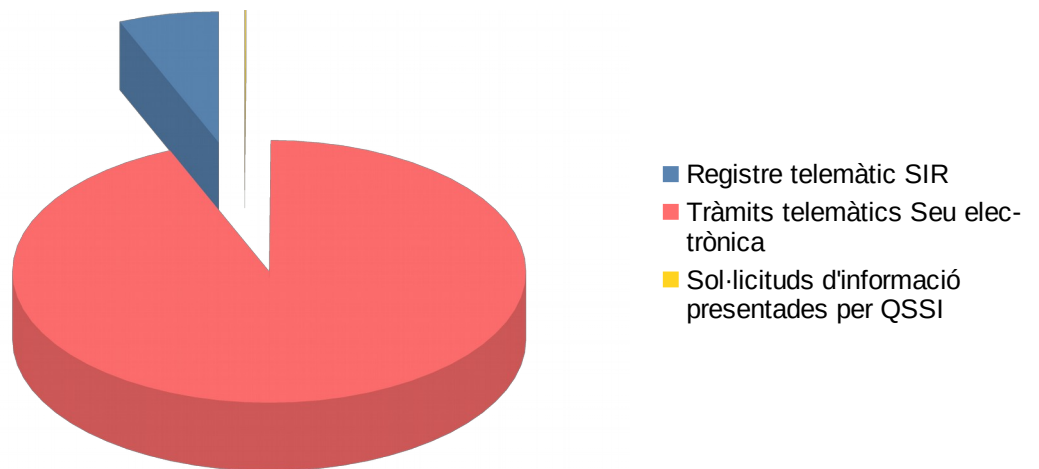
	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Catalán	22.844	33.065
Castellano	27.624	4.861
Gallego	0	0
Vasco	0	0
Inglés	4	2
Otros	3	3



Datos específicos del canal telemático

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

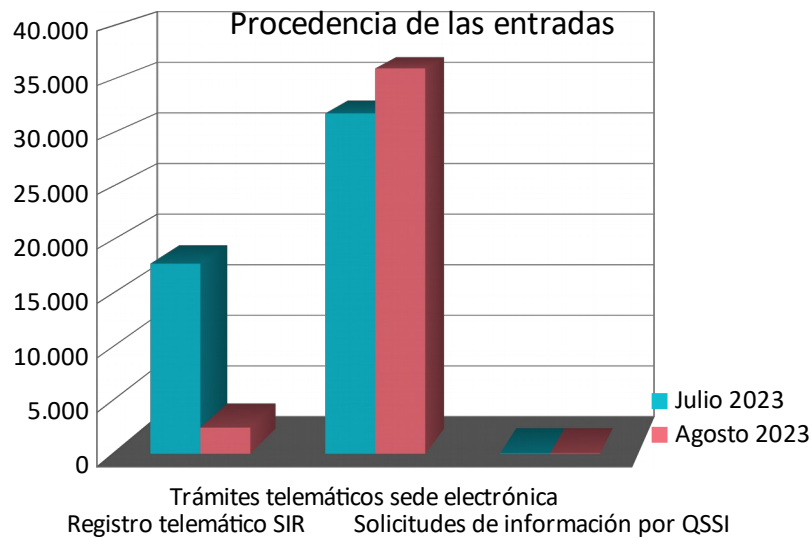
<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Agosto 2023</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	2.432	6%
Trámites telemáticos sede electrónica	36.020	94%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	35	0%
Total	38.487	100%



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

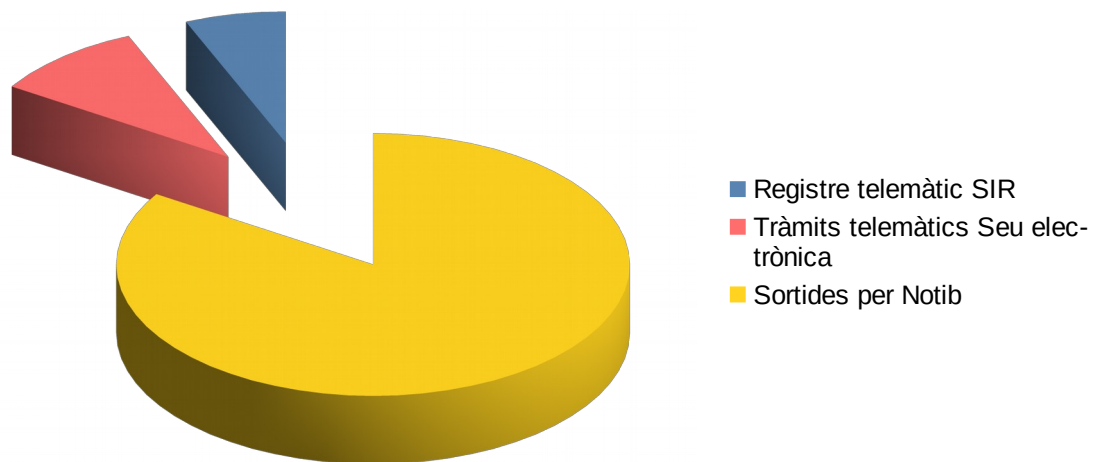
<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Julio 2023</i>	<i>Agosto 2023</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	17.768	2.432	-86%
Trámites telemáticos sede electrónica	31.816	36.020	13%
Solicitudes de información por QSSI	39	35	-10%
Total	49.623	38.487	-22%

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 4.160) 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).



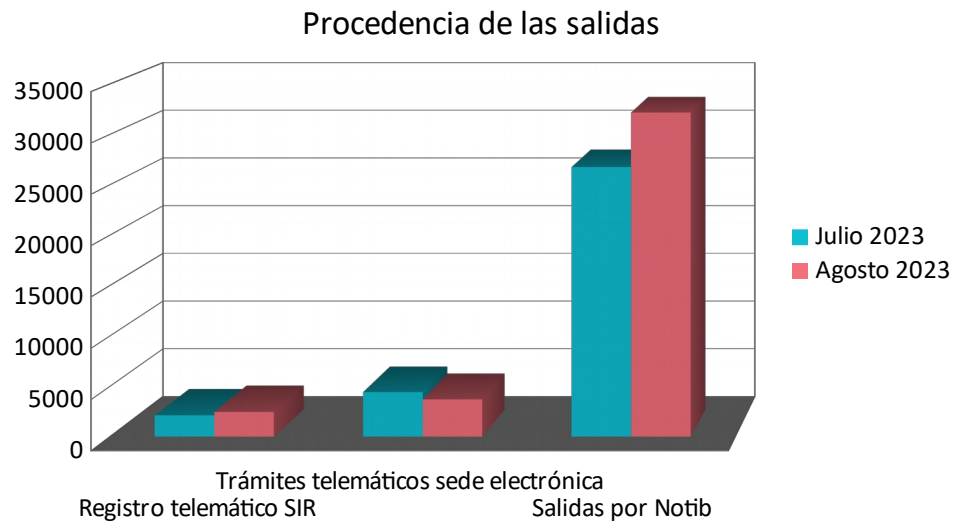
A continuación se presentan los datos referidos a las salidas telemáticas efectuadas por la Administración, en esta tabla incluimos las salidas realizadas mediante la herramienta telemática de notificaciones y comunicaciones de la administración de la CAIB y que se llama Notib::

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Agosto 2023</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	2.432	6,35%
Trámites telemáticos sede electrónica	3.685	9,63%
Salidas por Notib	32.157	42,01%
Total	38.274	100,00 %



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

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Julio 2023</i>	<i>Agosto 2023</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registro telemático SIR	2.093	2.432	16,20%
Trámites telemáticos sede electrónica	4.403	3.685	-16,31%
Salidas por Notib	26.740	32.157	20,26%
Total	33.236	38.274	15,16%

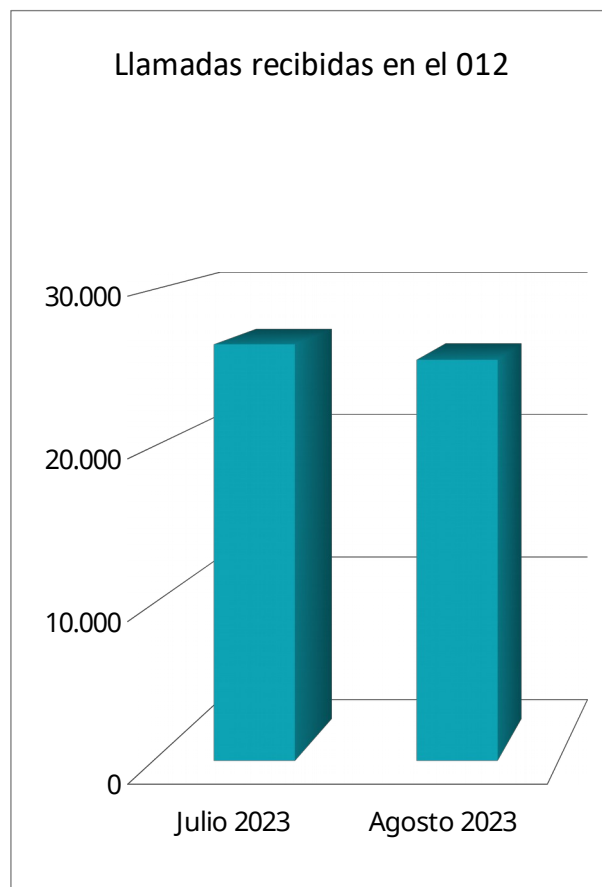


Datos específicos del canal telefónico

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

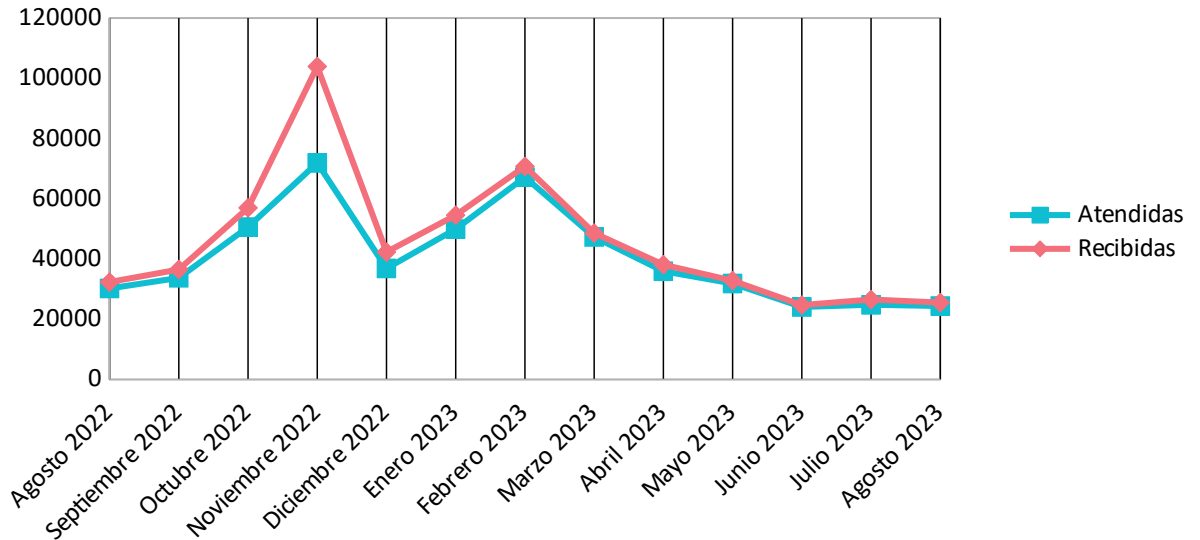
	<i>Julio 2023</i>	<i>Agosto 2023</i>
<i>Número de llamadas recibidas</i>	26.509	25.522

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



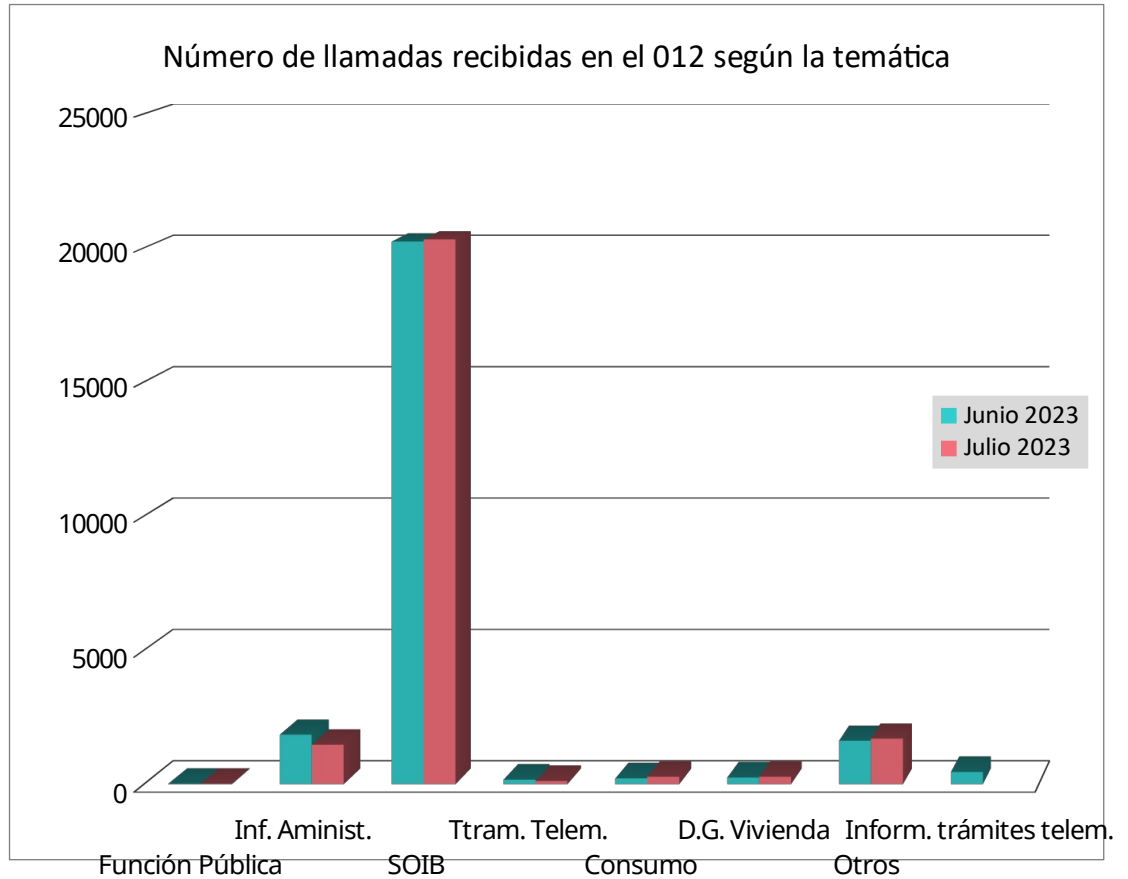
En el siguiente gráfico se puede ver la evolución del número de llamadas recibidas y atendidas del último año:

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

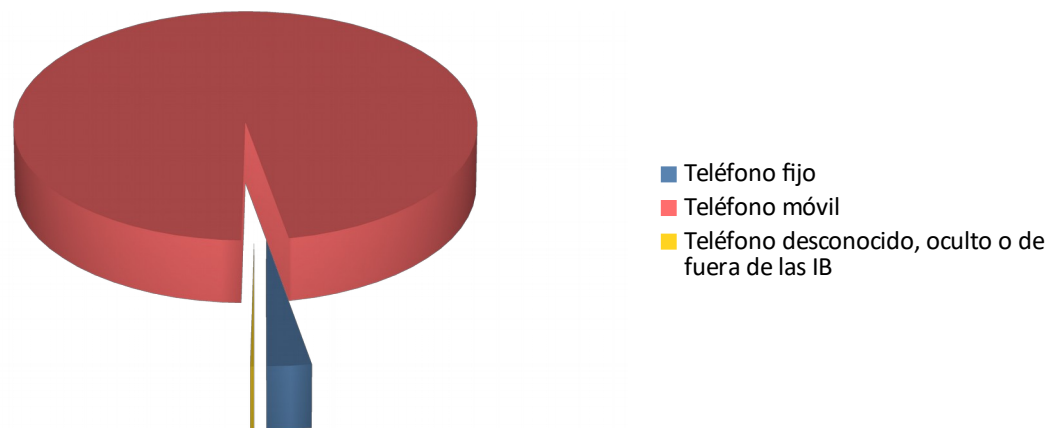
Información por temática	Junio 2023	Julio 2023
Función Pública	7	3
Inf. Aminist.	1.847	1.472
SOIB	20.234	20.314
Ttram. Telem.	162	118
Consumo	217	277
D.G. Vivienda	247	271
Otros	1.616	1.693
Inform. trámites telem.	455	235



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

Origen de la llamada	Agosto 2023	Porcentaje
Teléfono fijo	715	2,93 %
Teléfono móvil	23.606	96,81 %
Teléfono desconocido, oculto o de fuera de las IB	62	0,25 %
Total	24.383	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 mejorado considerablemente respecto el mes anterior puesto que el tiempo de espera ha disminuido hasta los 28 segundos, este dato, se encuentra muy por debajo del máximo que detalla la carta de servicios (60 segundos).

