



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

Enero 2024

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.).



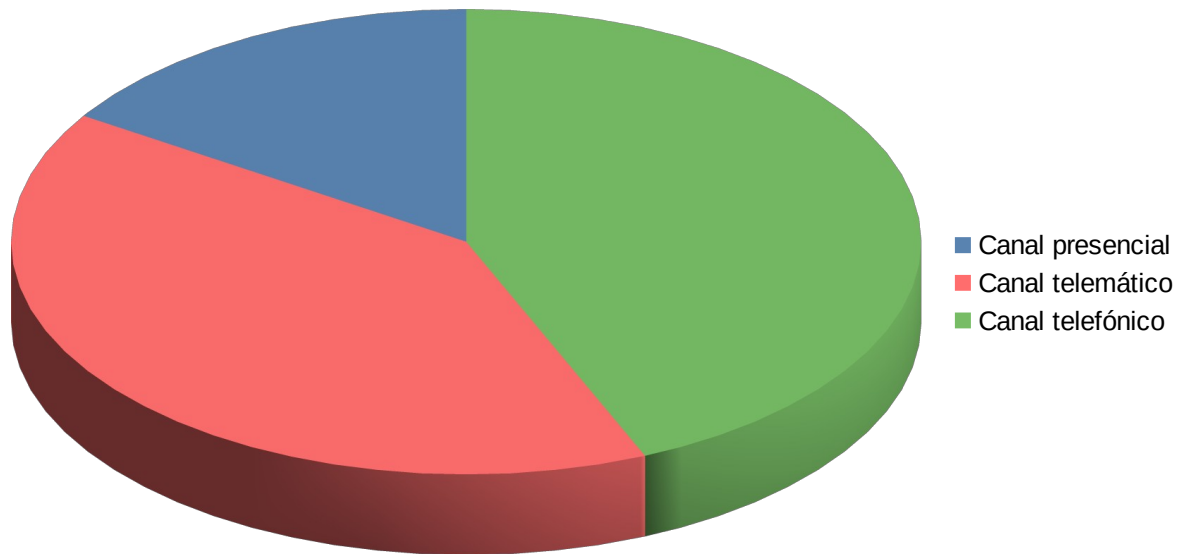
GOIB

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.

Datos globales. Todos los canales de atención a la ciudadanía

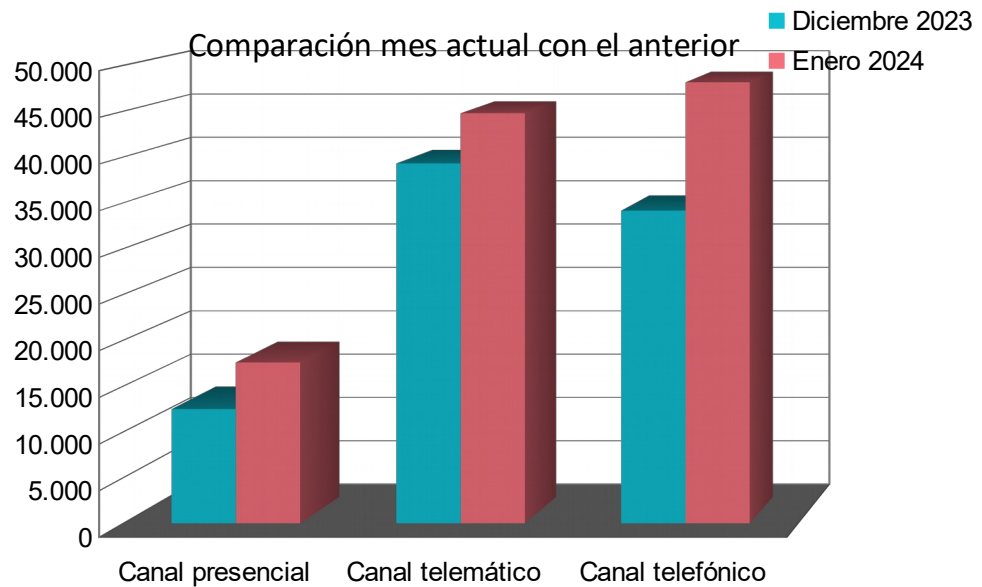
Veamos a continuación el resumen de los principales datos relativos al Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía clasificados en función de los canales de acceso utilizados durante el mes de enero de 2024:

	<i>Enero 2024</i>	<i>%</i>
Canal presencial	17.561	16%
Canal telemático	44.783	41%
Canal telefónico	48.146	44%
Total	110.490	100%



La siguiente tabla permite comparar los valores de enero de 2024 con los del mes anterior y valorar su evolución:

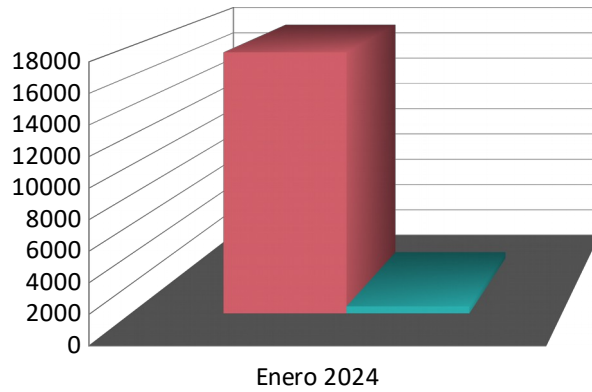
	<i>Diciembre 2023</i>	<i>Enero 2024</i>	<i>Variación mensual %</i>
Canal presencial	12.476	17.561	41%
Canal telemático	39.292	44.783	14%
Canal telefónico	34.132	48.146	41%
Total	85.900	110.490	29%



Datos específicos del canal presencial

Entradas y salidas del mes de enero de 2024.

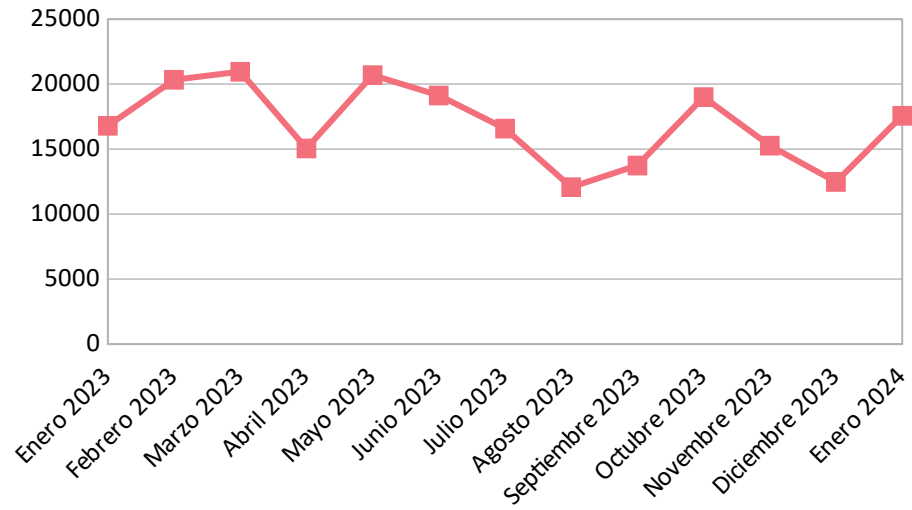
	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Enero 2024	17.561	474



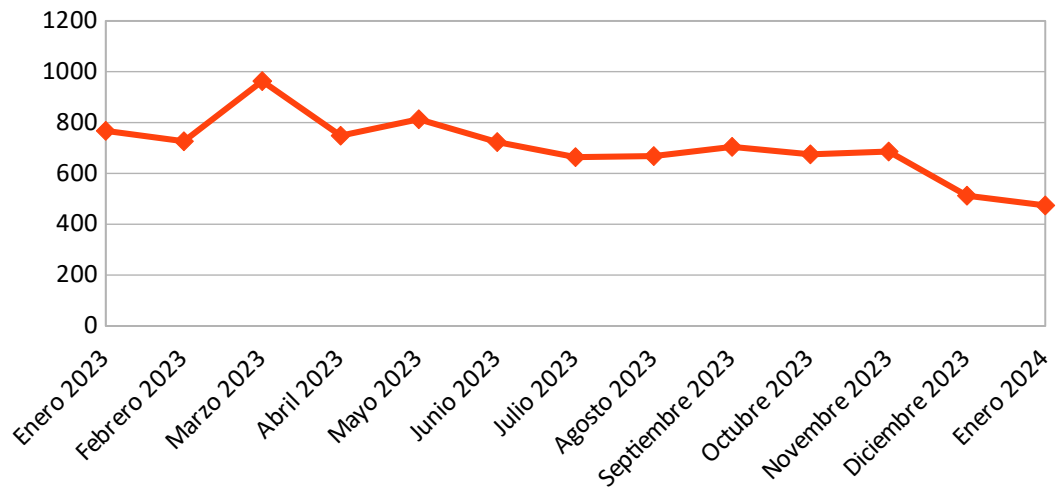
Evolución anual del número de entradas y salidas del último año:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
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
Diciembre 2023	12.476	512
Enero 2024	17.561	474

Evolución entradas



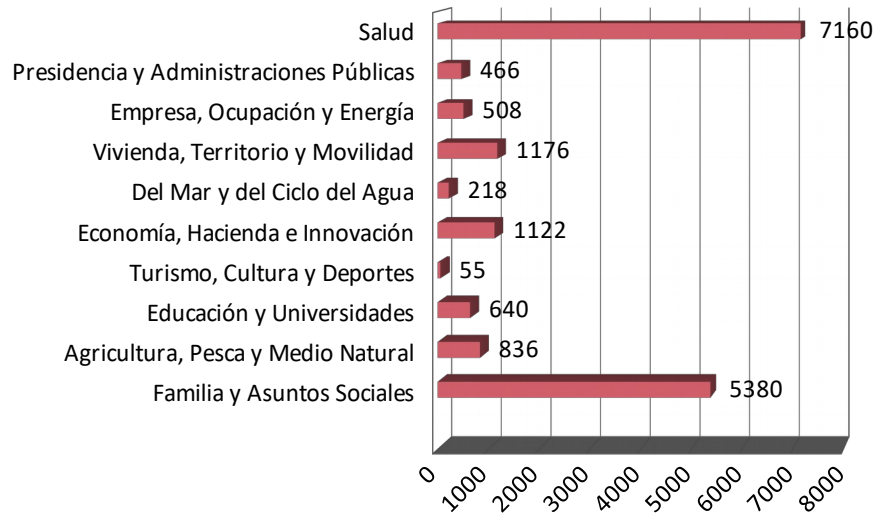
Evolución de las salidas



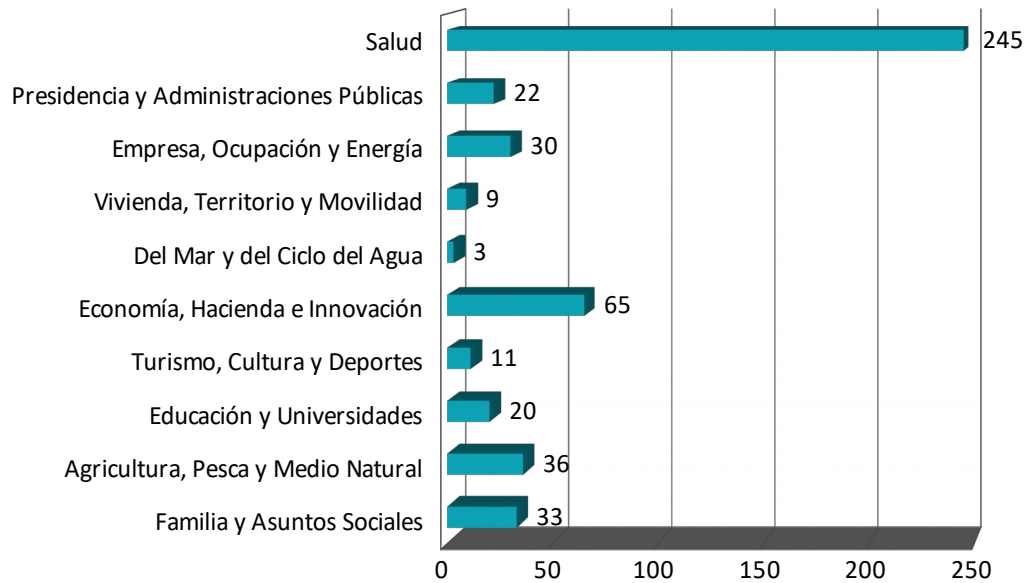
Entradas y salidas del mes de enero por consejerías:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Familia y Asuntos Sociales	5.380	33
Agricultura, Pesca y Medio Natural	836	36
Educación y Universidades	640	20
Turismo, Cultura y Deportes	55	11
Economía, Hacienda e Innovación	1.122	65
Del Mar y del Ciclo del Agua	218	3
Vivienda, Territorio y Movilidad	1.176	9
Empresa, Ocupación y Energía	508	30
Presidencia y Administraciones Pública	466	22
Salud	7.160	245
Total	17.561	474

Entradas por consejería



Salidas por consejería

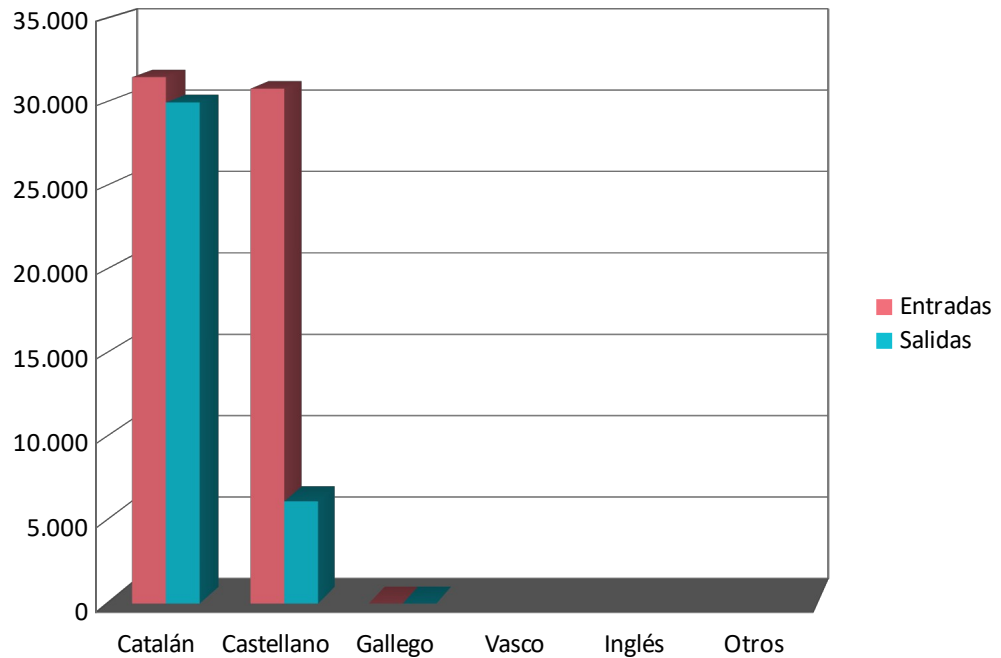


Actualmente en las oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración de la CAIB se da acceso a Cl@ve y se hacen apoderamientos, en las oficinas que tienen cita previa por Bitcita, estos nuevos servicios han tenido las solicitudes que muestra la siguiente tabla: :

	Apodera	CI@ve
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 2023	6	241
Sep. 2023	4	260
Octubre 2023	4	270
Noviembre 2023	7	322
Diciembre 2023	4	219
Enero 2024	12	302

Entradas y salidas por idioma:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Catalán	31.464	29.961
Castellano	30.775	6.112
Gallego	1	1
Vasco	0	0
Inglés	0	0
Otros	0	0

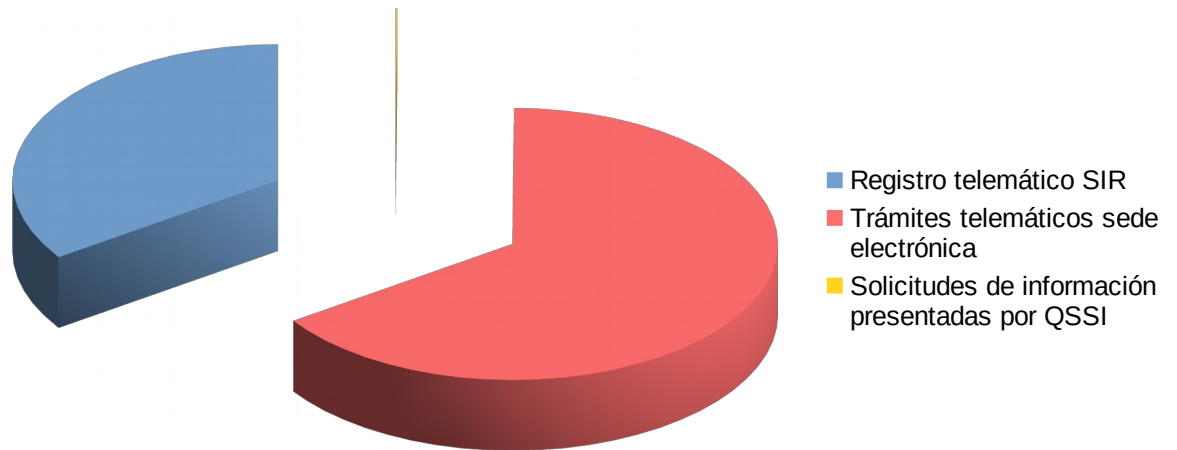


Datos específicos del canal telemático

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

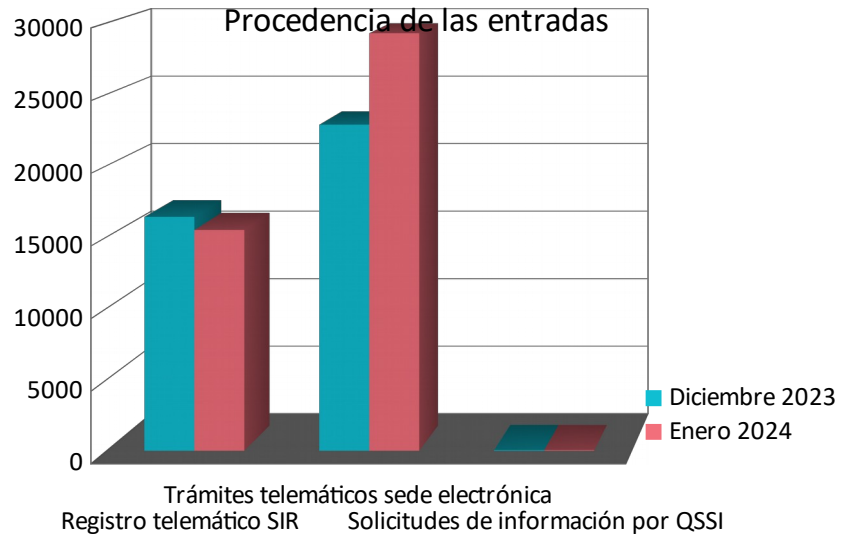
<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Enero 2024</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	15.472	35%
Trámites telemáticos sede electrónica	29.269	65%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	42	0%
Total	44.783	100%

Comparación del mes de enero de 2024 con el mes anterior:



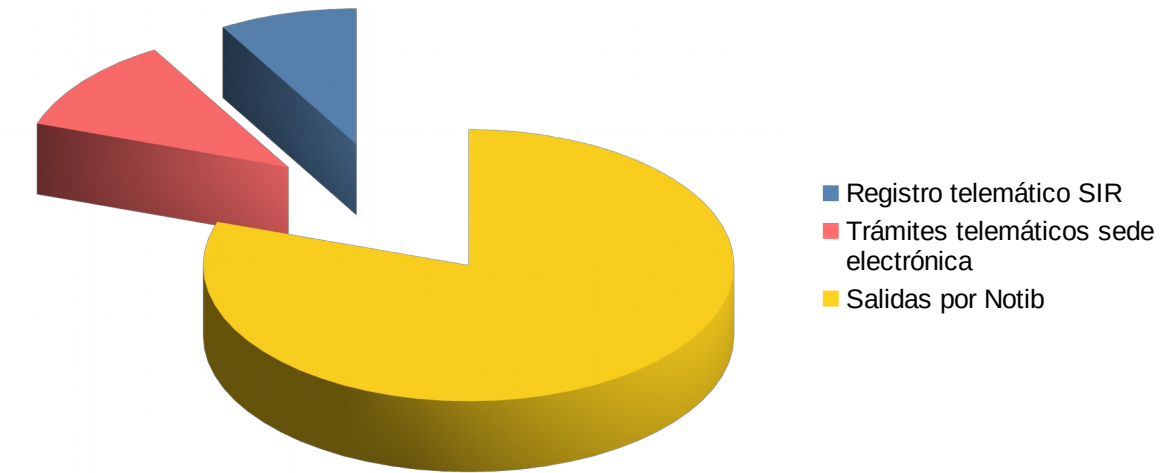
<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Diciembre 2023</i>	<i>Enero 2024</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	16.397	15.472	-6%
Trámites telemáticos sede electrónica	22.858	29.269	28%
Solicitudes de información por QSSI	37	42	14%
Total	39.292	44.783	14%

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).



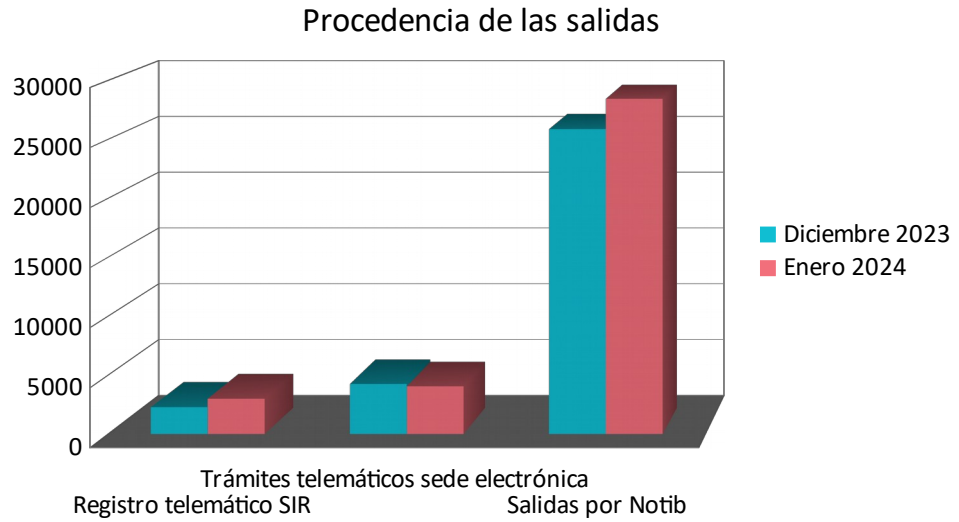
A continuación se presentan los datos referidos a las salidas telemáticas efectuadas por la Administración, en esta tabla incluimos las salidas realizadas mediante la herramienta telemática de notificaciones y comunicaciones de la administración de la CAIB y que se llama Notib::

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Enero 2024</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	2.983	8,41%
Trámites telemáticos sede electrónica	4.037	11,39%
Salidas por Notib	28.431	40,10%
Total	35.451	100,00 %



Comparación del mes de enero de 2024 con el mes anterior:

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Diciembre 2023</i>	<i>Enero 2024</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registro telemático SIR	2.270	2.983	31,41%
Trámites telemáticos sede electrónica	4.243	4.037	-4,86%
Salidas por Notib	25.856	28.431	9,96%
Total	32.369	35.451	9,52%

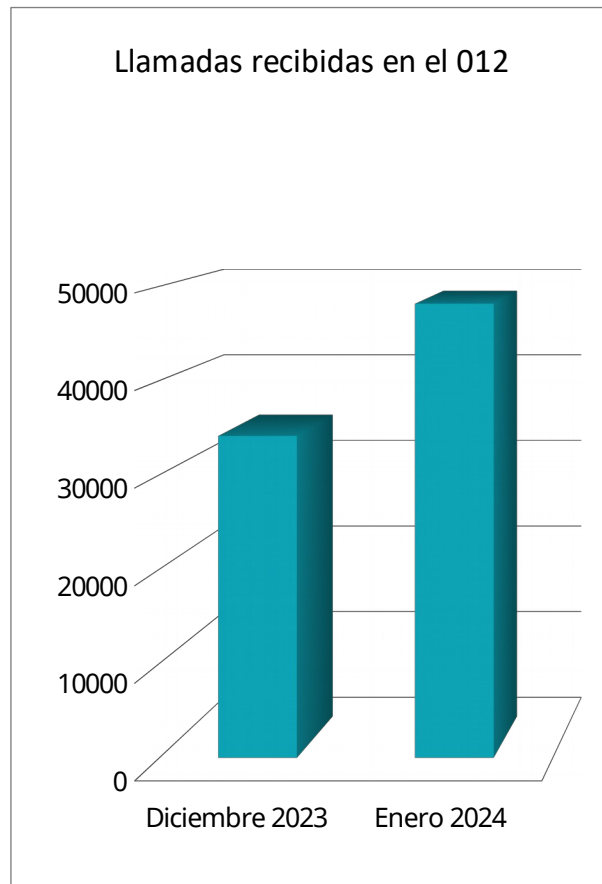


Datos específicos del canal telefónico

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

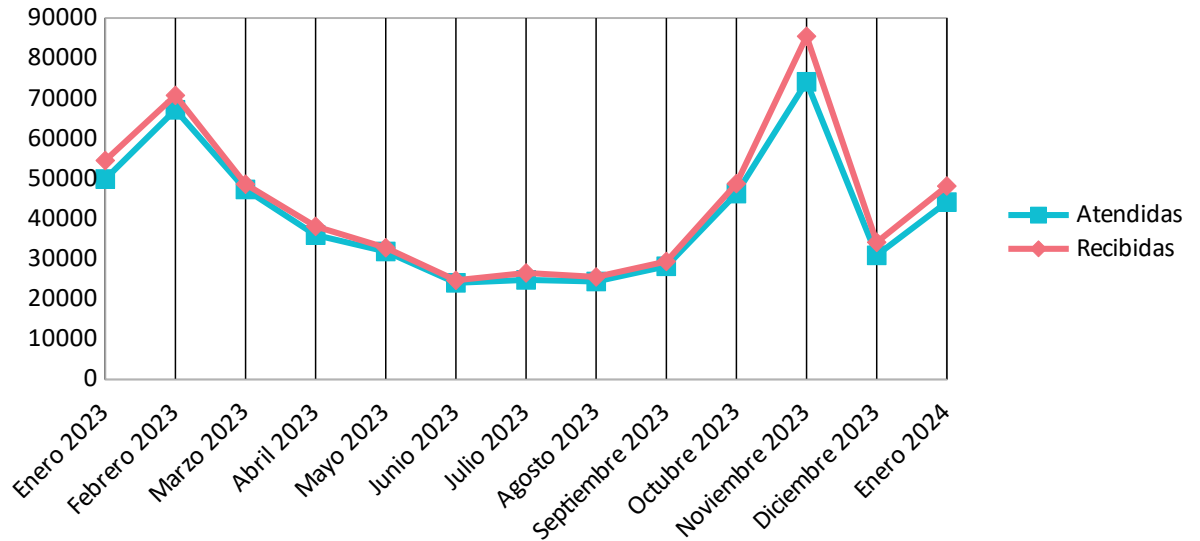
	<i>Diciembre 2023</i>	<i>Enero 2024</i>
<i>Número de llamadas recibidas</i>	34.132	48.146

En el primer gráfico se muestra el total de llamadas recibidas durante el mes de enero de 2024 y se compara con el número de llamadas recibidas en el mes anterior.



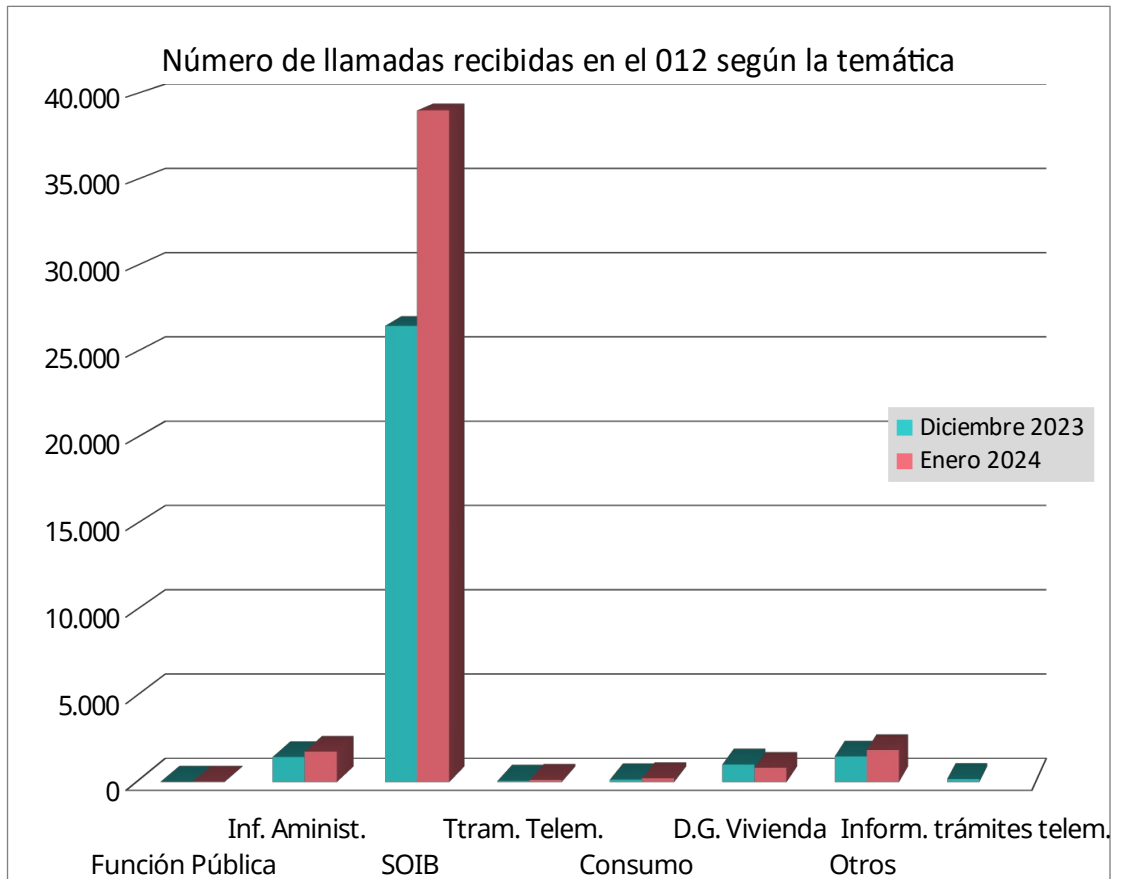
En el siguiente gráfico se puede ver la evolución del número de llamadas recibidas y atendidas del último año:

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 enero de 2024 clasificadas según la temática (se han incluido, como referencia, los datos correspondientes al mes anterior).

Información por temática	Diciembre 2023	Enero 2024
Función Pública	8	14
Inf. Aminist.	1.465	1.770
SOIB	26.512	39.037
Ttram. Telem.	74	130
Consumo	153	225
D.G. Vivienda	1.028	830
Otros	1.496	1.871
Inform. trámites telem.	179	268



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

Origen de la llamada	Enero 2024	Porcentaje
Teléfono fijo	810	1,83 %
Teléfono móvil	43.236	97,94 %
Teléfono desconocido, oculto o de fuera de las IB	99	0,22 %
Total	44.145	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 97% del total.



En cuanto al tiempo de espera, este mes los resultados han mejorado ligeramente respecto el mes anterior, puesto que el tiempo de espera se ha situado en los 58 segundos, dato que es inferior el máximo que detalla la carta de servicios (60 segundos).

