



**Conselleria d'Economia,
Hisenda i Innovació**

Direcció General de Simplificació Administrativa,
Modernització i Administració Digital

Informe de actividad de la Atención a la Ciudadanía

Marzo 2024

C/ de l'Uruguai, s/n
(Velòdrom Illes Balears)
07010 Palma
Tel. 971 17 71 40



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.).

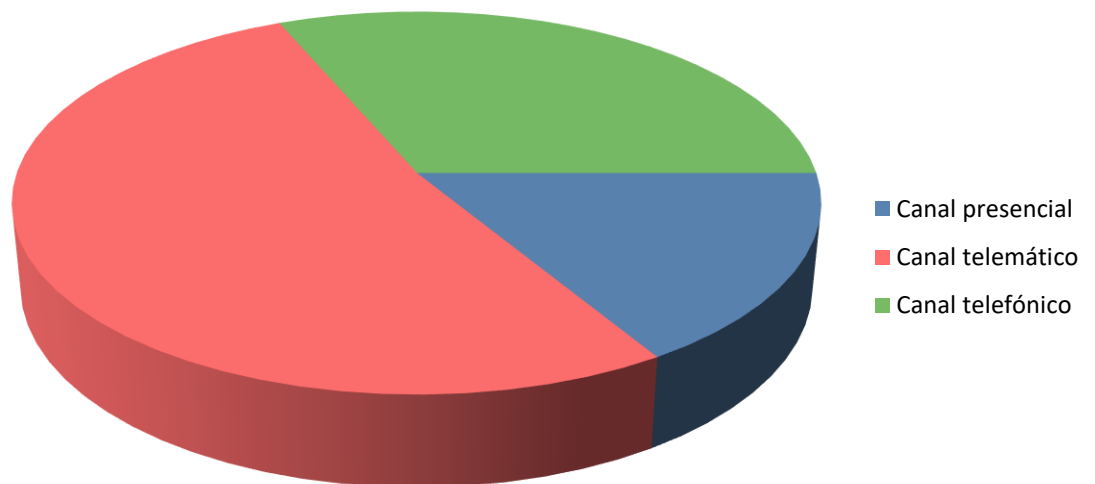
Vistos los canales disponibles, sería interesante analizar los datos sobre el uso que de ellos se hace y las prestaciones que ofrecen. Datos globales. Todos los canales de atención a la ciudadanía.



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 2024:

	<i>Marzo 2024</i>	<i>%</i>
Canal presencial	16.395	16%
Canal telemático	52.672	52%
Canal telefónico	31.673	31%
Total	100.740	100%

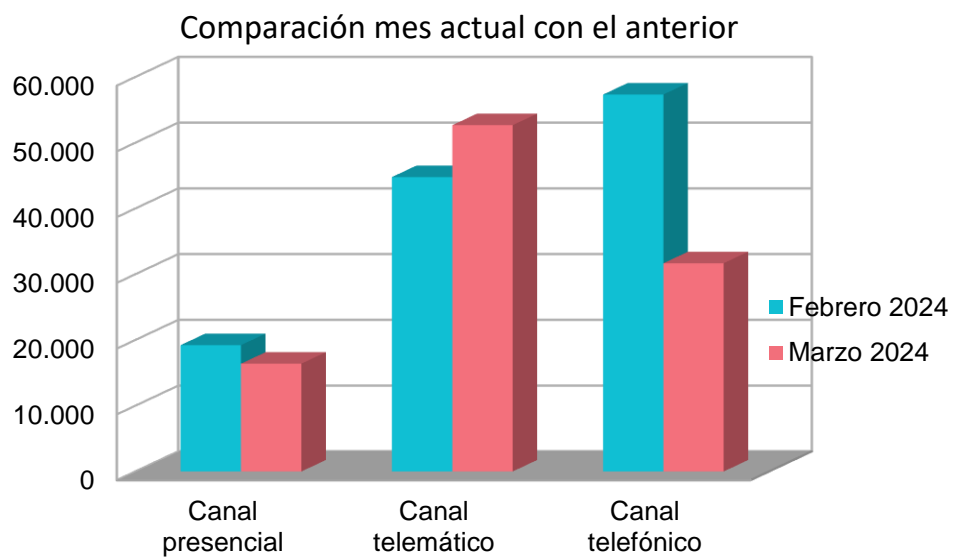


La siguiente tabla permite comparar los valores de marzo de 2024 con los del mes anterior y valorar su evolución:

C/ de l'Uruguai, s/n
(Velòdrom Illes Balears)
07010 Palma
Tel. 971 17 71 40



	<i>Febrero 2024</i>	<i>Marzo 2024</i>	<i>Variación mensual %</i>
Canal presencial	19.213	16.395	-15%
Canal telemático	44.783	52.672	18%
Canal telefónico	57.332	31.673	-45%
Total	121.328	100.740	-17%

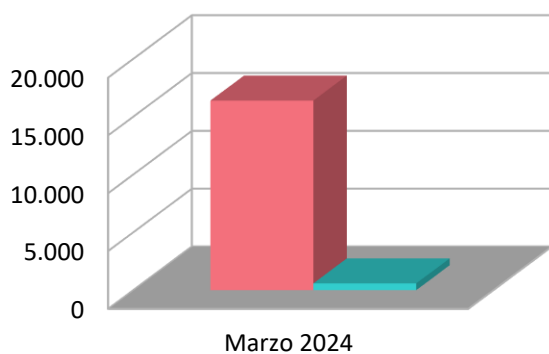


Datos específicos del canal presencial

Entradas y salidas del mes de marzo de 2024.

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Marzo 2024	16.395	586

C/ de l'Uruguai, s/n
(Velòdrom Illes Balears)
07010 Palma
Tel. 971 17 71 40

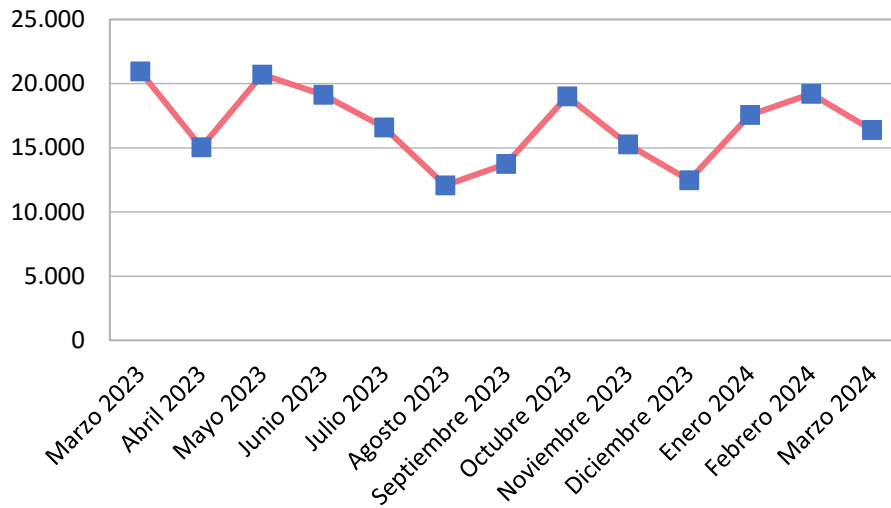


Evolución anual del número de entradas y salidas del último año:

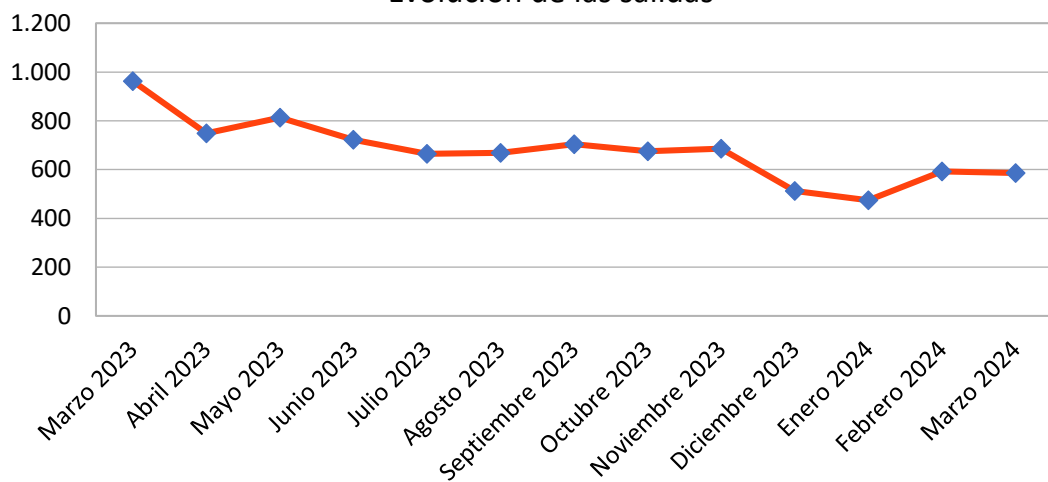
	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Marzo 2023	20.952	963
Abril 2023	15.050	748
Mayo 2023	20.692	813
Junio 2023	19.128	723
Julio 2023	16.578	664
Agosto 2023	12.074	668
Septiembre 2023	13.741	704
Octubre 2023	18.996	675
Noviembre 2023	15.271	686
Diciembre 2023	12.476	512
Enero 2024	17.561	474
Febrero 2024	19.213	592
Marzo 2024	16.395	586



Evolución entradas



Evolución de las salidas



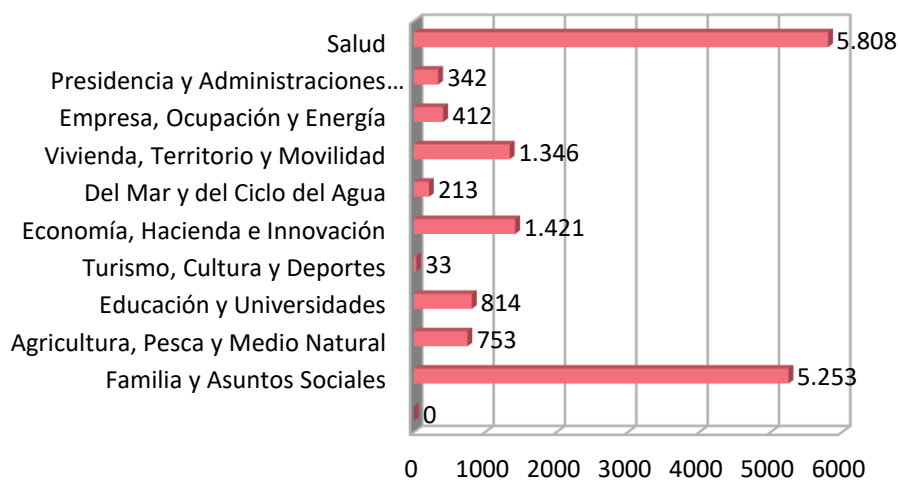
C/ de l'Uruguai, s/n
(Velòdrom Illes Balears)
07010 Palma
Tel. 971 17 71 40



Entradas y salidas del mes de marzo por consejerías:

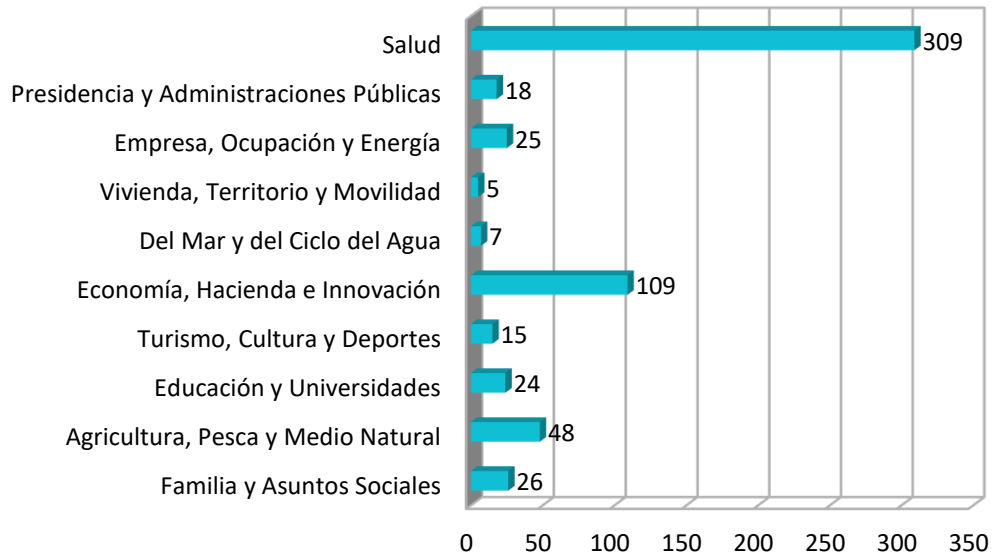
	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Familia y Asuntos Sociales	5.253	26
Agricultura, Pesca y Medio Natural	753	48
Educación y Universidades	814	24
Turismo, Cultura y Deportes	33	15
Economía, Hacienda e Innovación	1.421	109
Del Mar y del Ciclo del Agua	213	7
Vivienda, Territorio y Movilidad	1.346	5
Empresa, Ocupación y Energía	412	25
Presidencia y Administraciones Públicas	342	18
Salud	5.808	309
Total	16.395	586

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
Marzo 2023	10	823
Abril 2023	22	507
Mayo 2023	10	427
Junio 2023	5	367
Julio 2023	8	252
Agosto 2023	6	241
Septiembre 2023	4	260
Octubre 2023	4	270
Noviembre 2023	7	322
Diciembre 2023	4	219

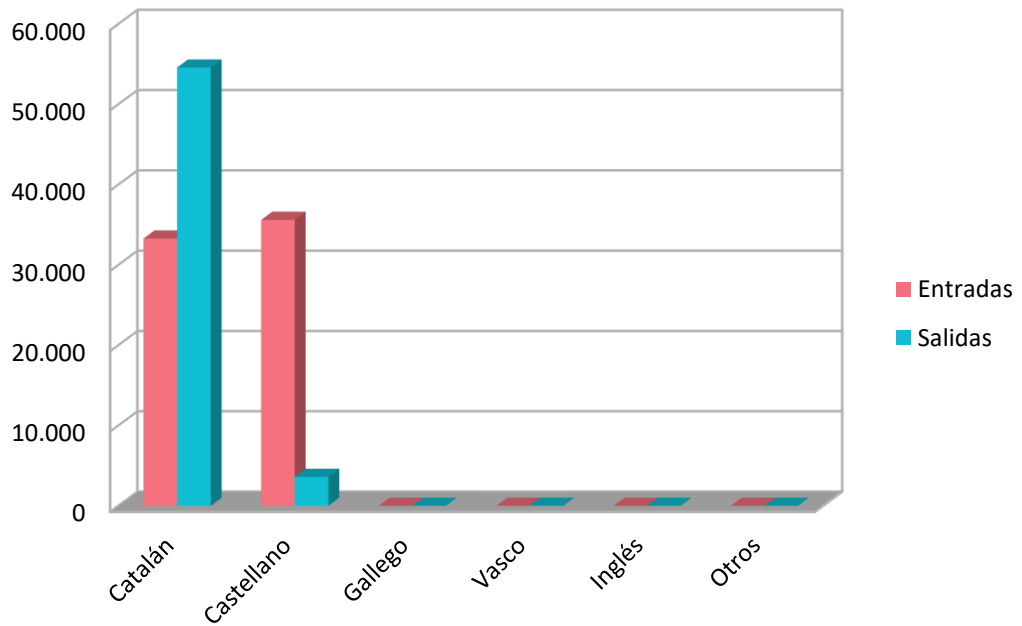
C/ de l'Uruguai, s/n
(Velòdrom Illes Balears)
07010 Palma
Tel. 971 17 71 40



Enero 2024	12	302
Febrero 2024	19	292
Marzo 2024	24	222

Entradas y salidas por idioma:

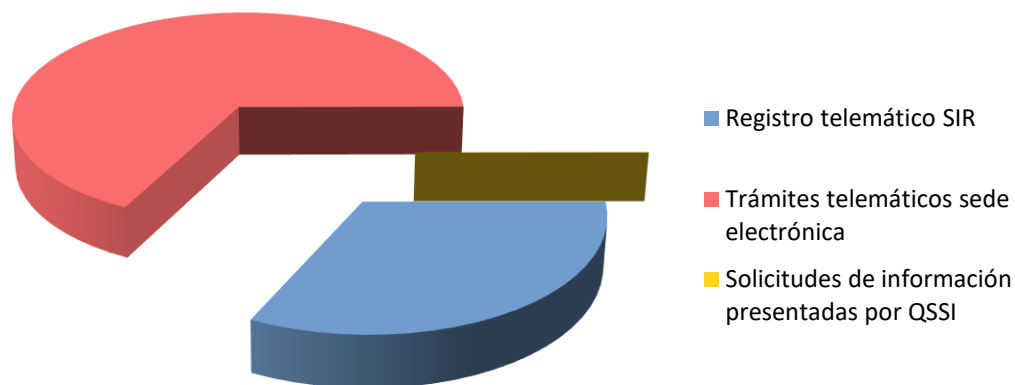
	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Catalán	33.290	54.574
Castellano	35.607	3.602
Gallego	0	0
Vasco	0	0
Inglés	1	0
Otros	0	0



Datos específicos del canal telemático

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

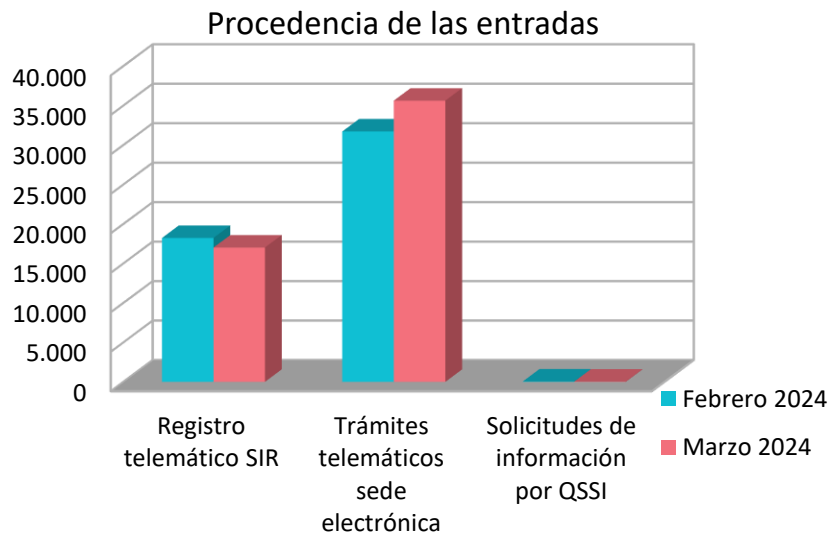
<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Marzo 2024</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	17.017	32%
Trámites telemáticos sede electrónica	35.617	68%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	38	0%
Total	52.672	100%



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

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Febrero 2024</i>	<i>Marzo 2024</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	18.232	17.017	-7%
Trámites telemáticos sede electrónica	31.719	35.617	12%
Solicitudes de información por QSSI	44	38	-14%
Total	49.995	52.672	5%

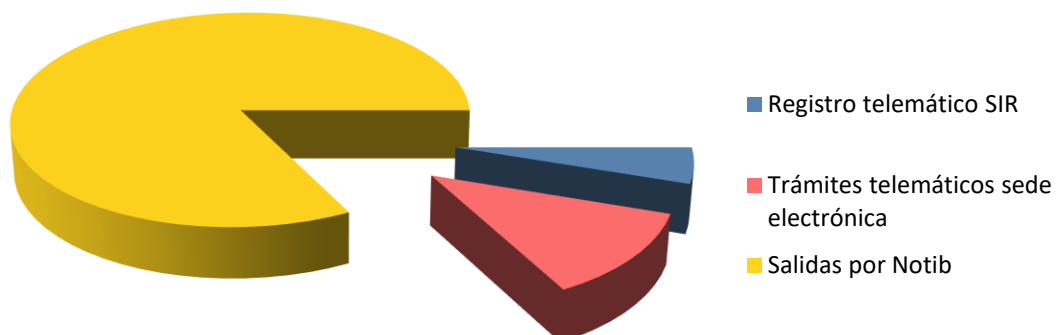
El total de entradas telemáticas engloba, por una parte, los datos de las entradas presentadas mediante los procedimientos que actualmente son telemáticos y publicados en la sede electrónica y, por otra parte, los escritos presentados mediante el sistema de interconexión de registros (SIR) así como las 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>Marzo 2024</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	3.097	5,10%
Trámites telemáticos sede electrónica	7.361	12,13%
Salidas por Notib	50.251	41,39%
Total	60.709	100,00 %

C/ de l'Uruguai, s/n
(Velòdrom Illes Balears)
07010 Palma
Tel. 971 17 71 40

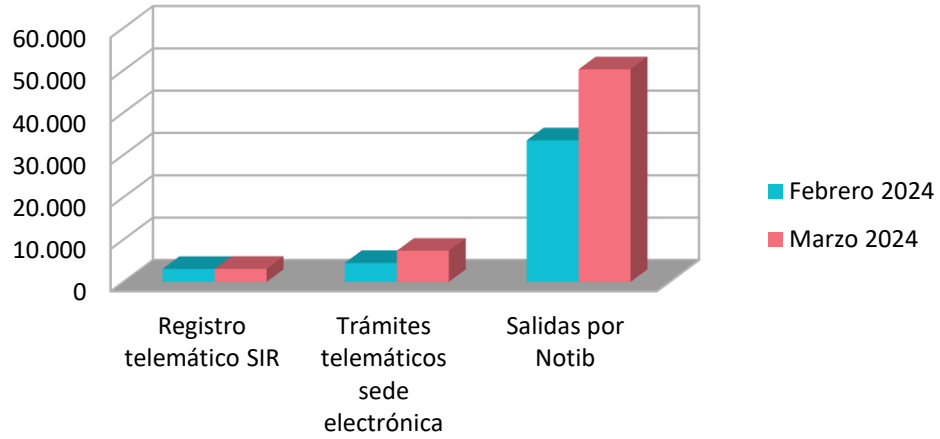


Comparación del mes de marzo de 2024 con el mes anterior:

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Febrero 2024</i>	<i>Marzo 2024</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registro telemático SIR	3.057	3.097	1,31%
Trámites telemáticos sede electrónica	4.492	7.361	63,87%
Salidas por Notib	33.460	50.251	50,18%
Total	41.009	60.709	48,04%



Procedencia de las salidas

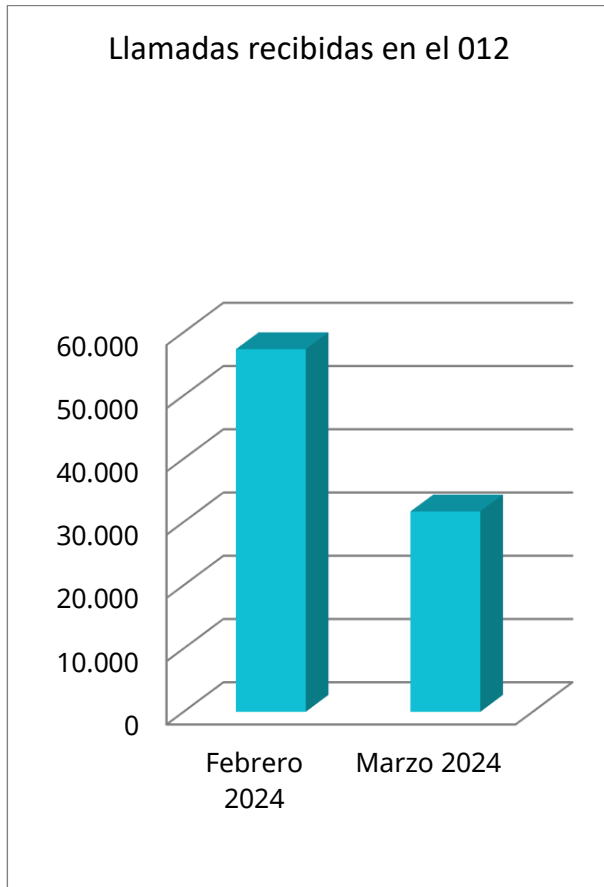


Datos específicos del canal telefónico

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

	Febrero 2024	Marzo 2024
Número de llamadas recibidas	57.332	31.673

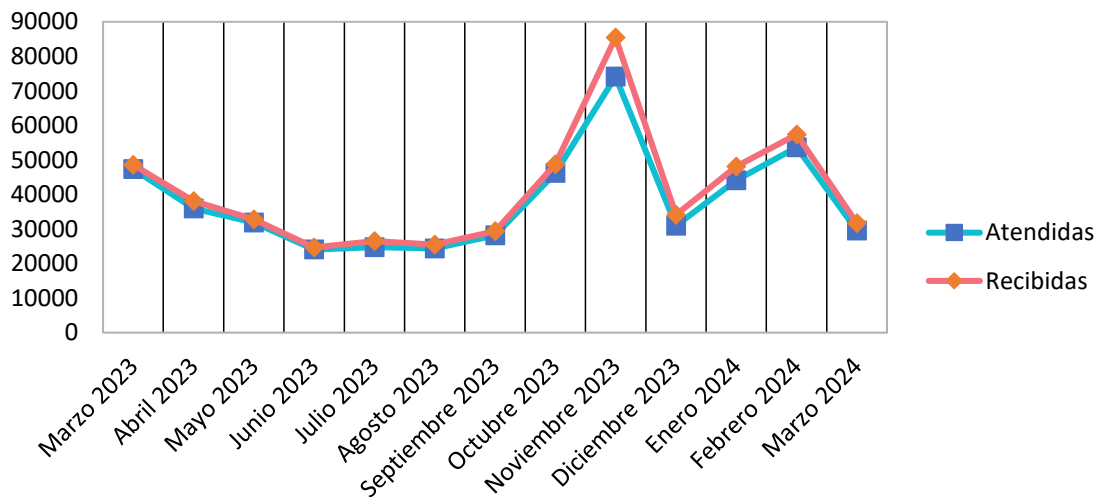
En el primer gráfico se muestra el total de llamadas recibidas durante el mes de marzo de 2024 y se compara con el número de llamadas recibidas en el mes anterior.



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

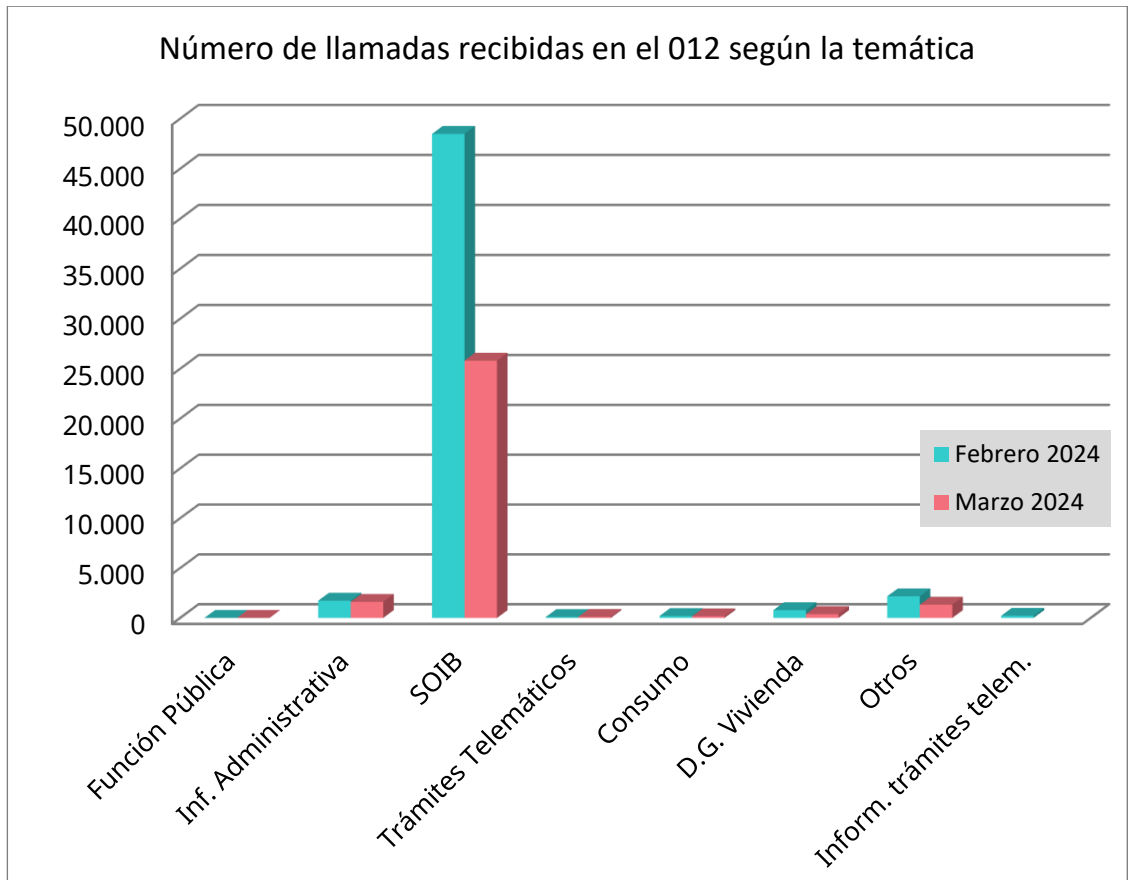


Número de llamadas recibidas y atendidas por el 012 (evolución mensual de los 12 últimos meses)



La siguiente tabla muestra el número de llamadas recibidas durante el mes de marzo de 2024 clasificadas según la temática (se han incluido, como referencia, los datos correspondientes al mes anterior).

Información por temática	Febrero 2024	Marzo 2024
Función Pública	8	7
Inf. Administrativa	1.731	1.619
SOIB	48.483	25.815
Trámites Telemáticos	98	106
Consumo	193	166
D.G. Vivienda	784	383
Otros	2.170	1.332
Inform. trámites telem.	218	138

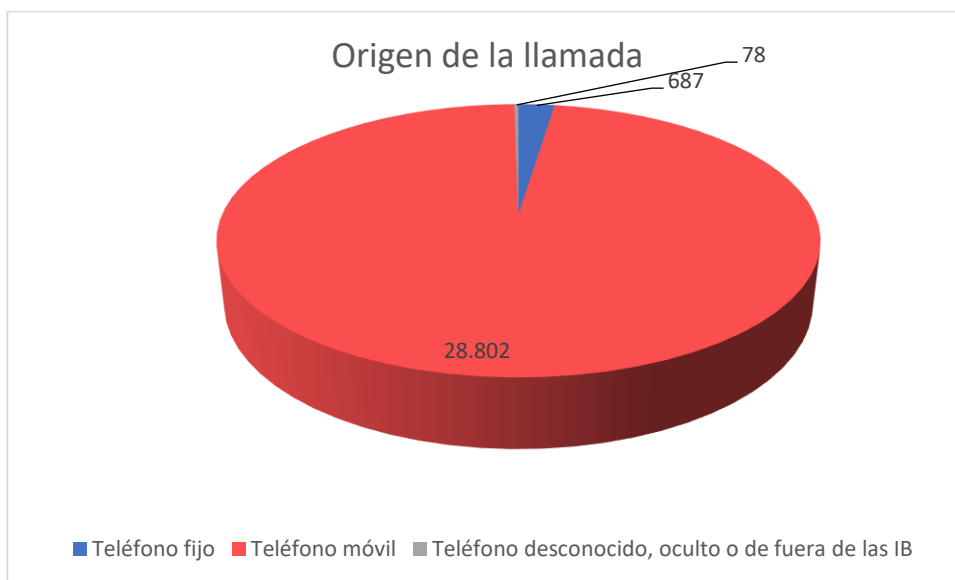


Con respecto al origen de la llamada, la distribución es la siguiente:

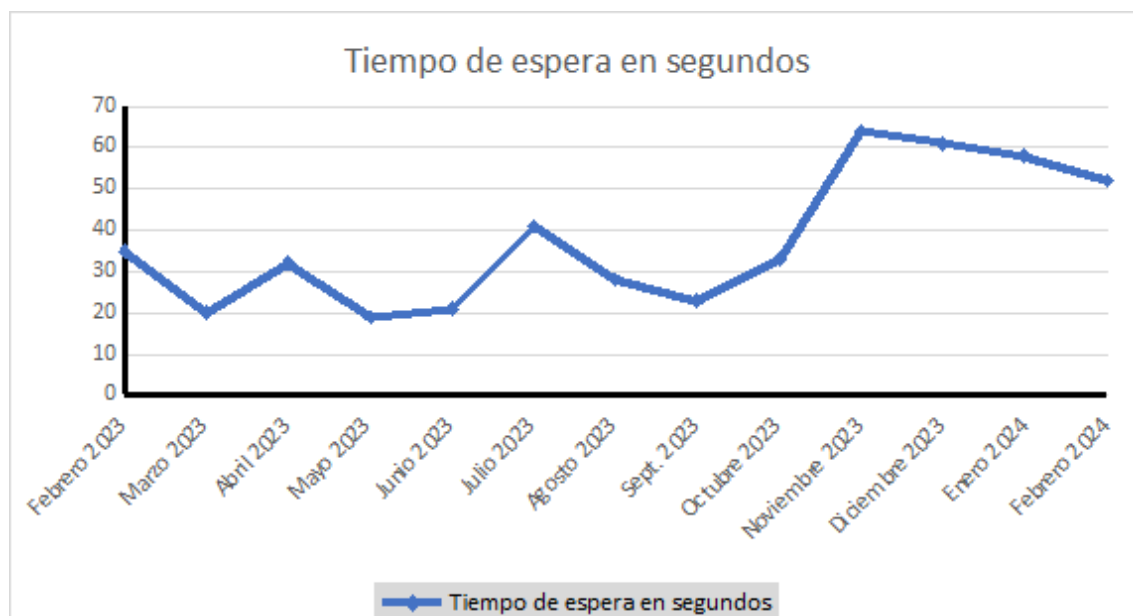
Origen de la llamada	Marzo 2024	Porcentaje
Teléfono fijo	687	2,32 %
Teléfono móvil	28.802	97,41 %
Teléfono desconocido, oculto o de fuera de las IB	78	0,26 %
Total	29.567	100,00 %



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 vuelto a mejorar ligeramente respecto el mes anterior, puesto que el tiempo de espera se ha situado en los 49 segundos, dato que es claramente inferior al máximo que detalla la carta de servicios (60 segundos).



C/ de l'Uruguai, s/n
(Velòdrom Illes Balears)
07010 Palma
Tel. 971 17 71 40