



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

Direcció General de Simplificació Administrativa,  
Modernització i Administració Digital

**Informe de actividad de la Atención a la  
Ciudadanía**

**Abril 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.).

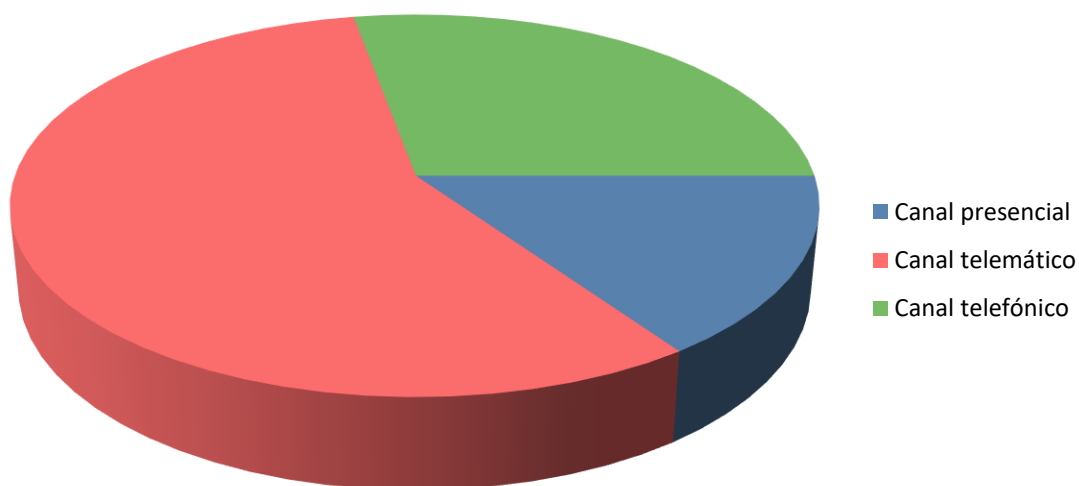
Vistos los canales disponibles, sería interesante analizar los datos sobre el uso que de ellos se hace y las prestaciones que ofrecen. Datos globales. Todos los canales de atención a la ciudadanía.



### 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 abril de 2024:

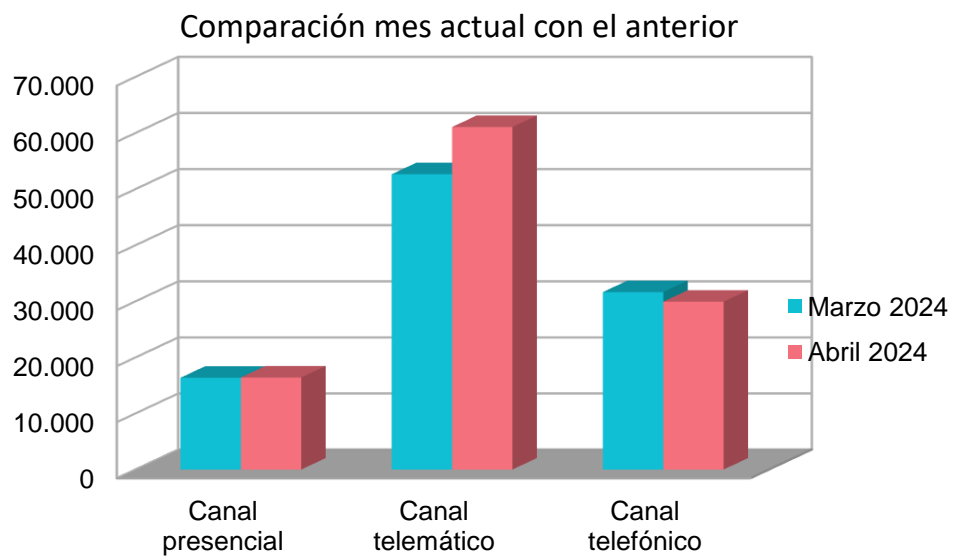
	<i>Abril 2024</i>	<i>%</i>
Canal presencial	16.443	15%
Canal telemático	61.081	57%
Canal telefónico	29.963	28%
Total	107.487	100%



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



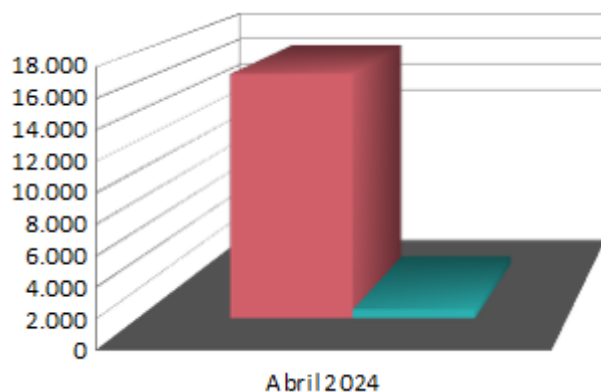
	Marzo 2024	Abril 2024	Variación mensual %
Canal presencial	16.395	16.443	0%
Canal telemático	52.672	61.081	16%
Canal telefónico	31.673	29.963	-5%
Total	100.740	107.487	7%



### Datos específicos del canal presencial

Entradas y salidas del mes de abril de 2024.

	Entradas	Salidas
Abril 2024	16.443	562



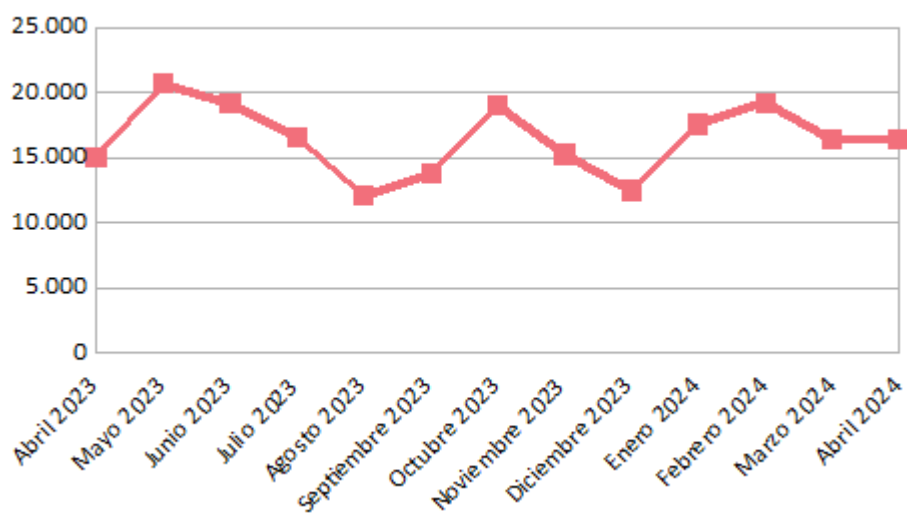
Evolución anual del número de entradas y salidas del último año:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
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
Abril 2024	16.443	562

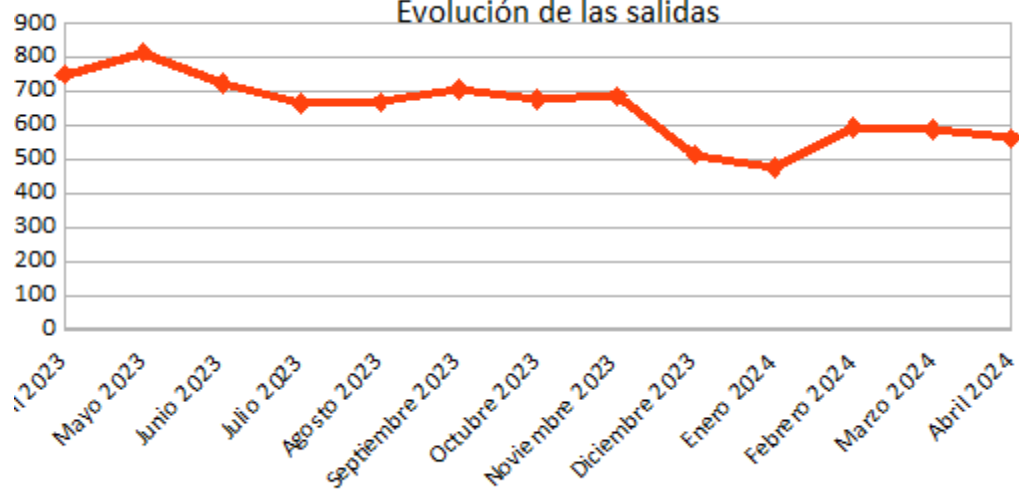
C/ de l'Uruguai, s/n  
(Velòdrom Illes Balears)  
07010 Palma  
Tel. 971 17 71 40



### Evolución entradas



### Evolución de las salidas



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



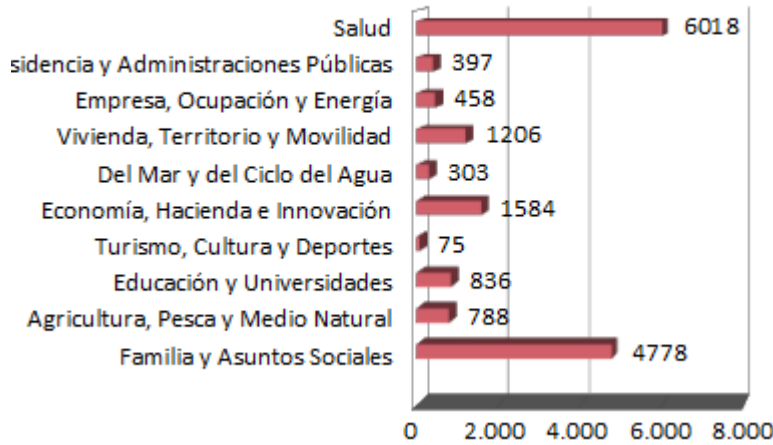
Entradas y salidas del mes de abril por consejerías:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Familia y Asuntos Sociales	4.778	44
Agricultura, Pesca y Medio Natural	788	34
Educación y Universidades	836	28
Turismo, Cultura y Deportes	75	6
Economía, Hacienda e Innovación	1.584	75
Del Mar y del Ciclo del Agua	303	4
Vivienda, Territorio y Movilidad	1.206	8
Empresa, Ocupación y Energía	458	14
Presidencia y Administraciones Públicas	397	31
Salud	6.018	318
<b>Total</b>	<b>16.443</b>	<b>562</b>

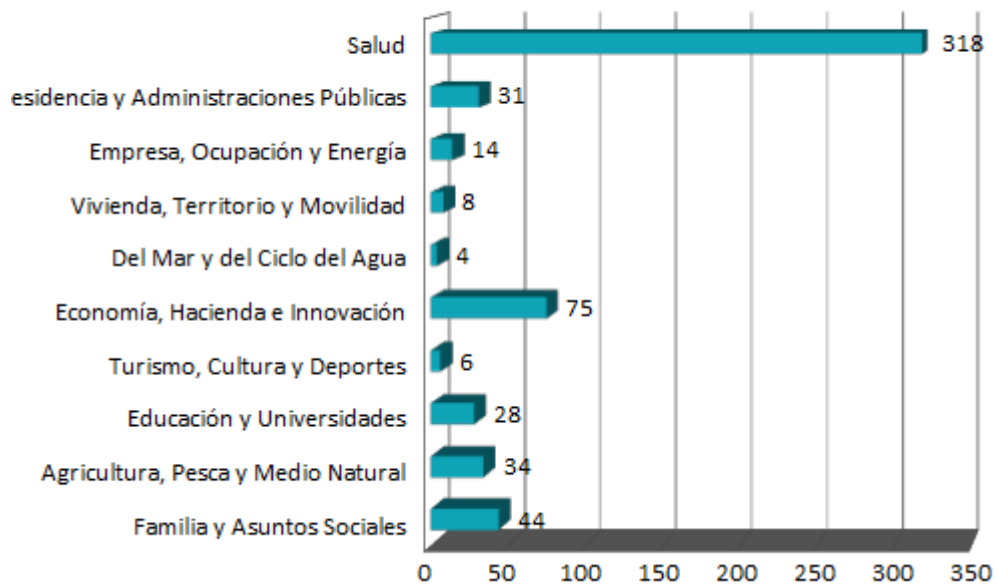




### Entradas por consejería



### 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

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



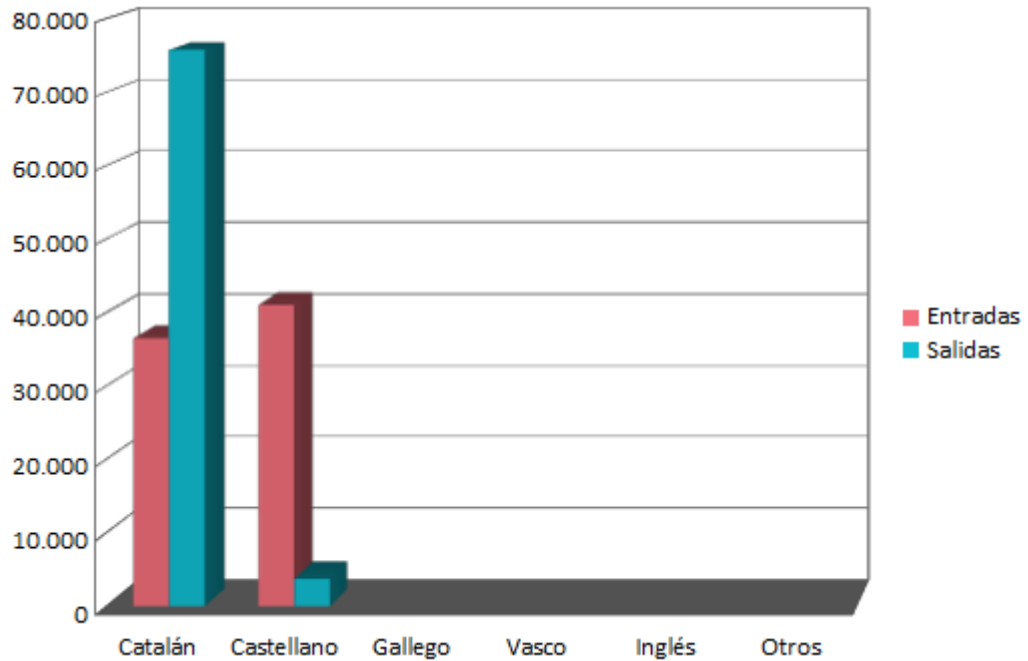
las oficinas que tienen cita previa por Bitcita, estos nuevos servicios han tenido las solicitudes que muestra la siguiente tabla:

	Apodera	Cl@ve
<b>Abril 2023</b>	22	507
<b>Mayo 2023</b>	10	427
<b>Junio 2023</b>	5	367
<b>Julio 2023</b>	8	252
<b>Agosto 2023</b>	6	241
<b>Septiembre 2023</b>	4	260
<b>Octubre 2023</b>	4	270
<b>Noviembre 2023</b>	7	322
<b>Diciembre 2023</b>	4	219
<b>Enero 2024</b>	12	302
<b>Febrero 2024</b>	19	292
<b>Marzo 2024</b>	24	222
<b>Abril 2024</b>	6	324

Entradas y salidas por idioma:

	Entradas	Salidas
Catalán	36.388	75.723
Castellano	40.986	3.689
Gallego	0	0
Vasco	0	0
Inglés	0	0
Otros	2	0

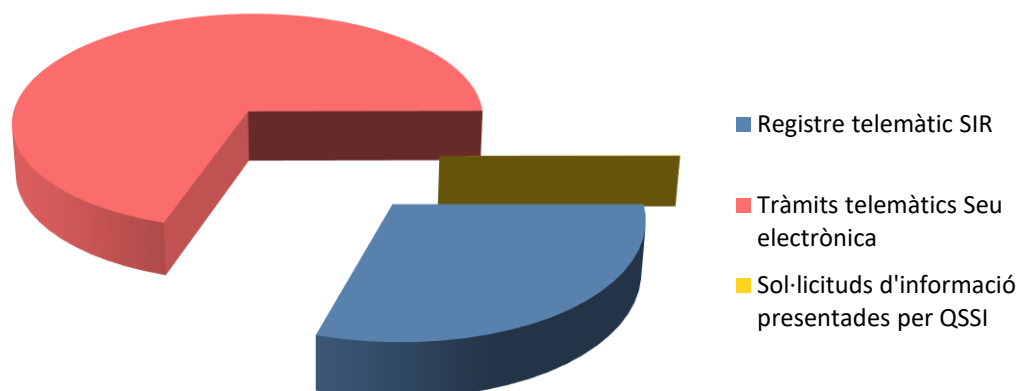
C/ de l'Uruguai, s/n  
(Velòdrom Illes Balears)  
07010 Palma  
Tel. 971 17 71 40



### Datos específicos del canal telemático

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

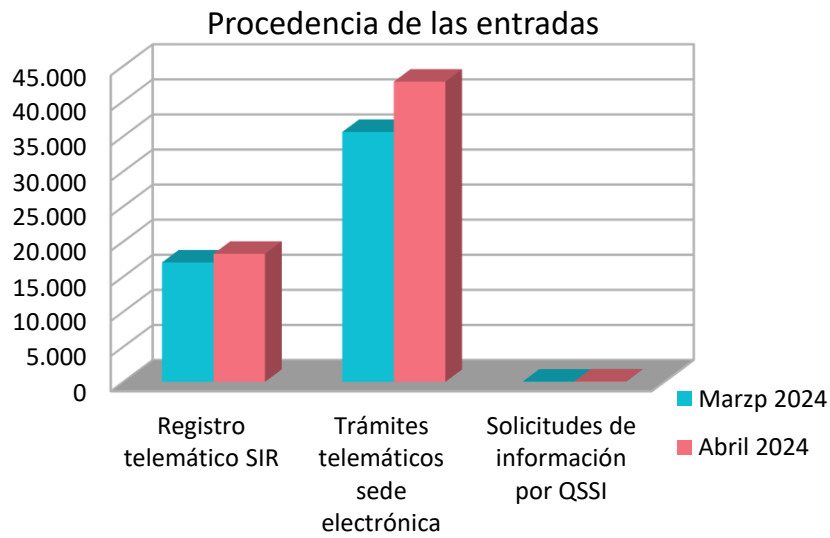
<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Abril 2024</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	18.253	30%
Trámites telemáticos sede electrónica	42.780	70%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	48	0%
Total	61.081	100%



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

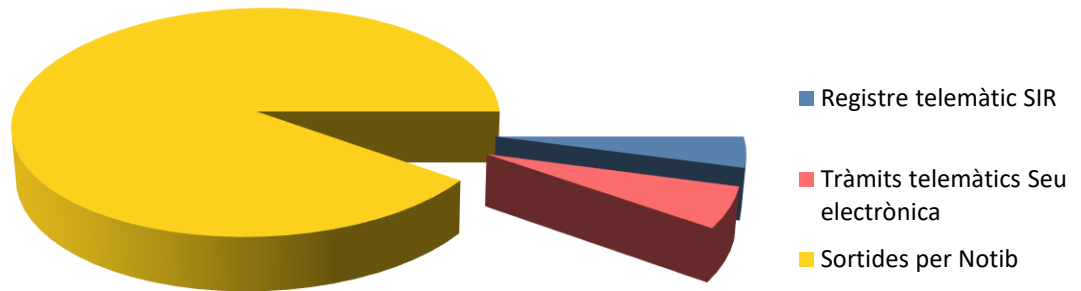
<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Marzo 2024</i>	<i>Abril 2024</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	17.017	18.253	7%
Trámites telemáticos sede electrónica	35.617	42.780	20%
Solicitudes de información por QSSI	38	48	26%
Total	52.672	61.081	16%

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>Abril 2024</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	3.265	4,17%
Trámites telemáticos sede electrónica	4.361	5,57%
Salidas por Notib	70.652	45,13%
Total	78.278	100,00 %

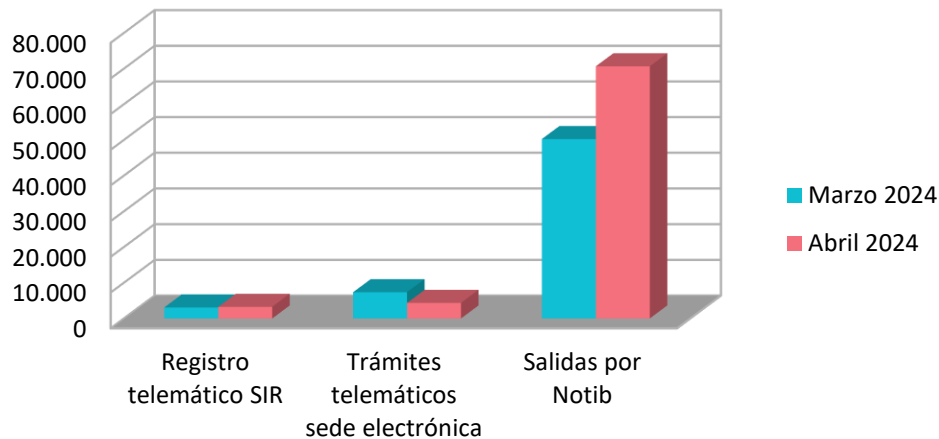


Comparación del mes de abril de 2024 con el mes anterior:

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Marzo 2024</i>	<i>Abril 2024</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registro telemático SIR	3.097	3.265	5,42%
Trámites telemáticos sede electrónica	7.361	4.361	-40,76%
Salidas por Notib	50.251	70.652	40,60%
Total	60.709	78.278	28,94%



### Procedencia de las salidas

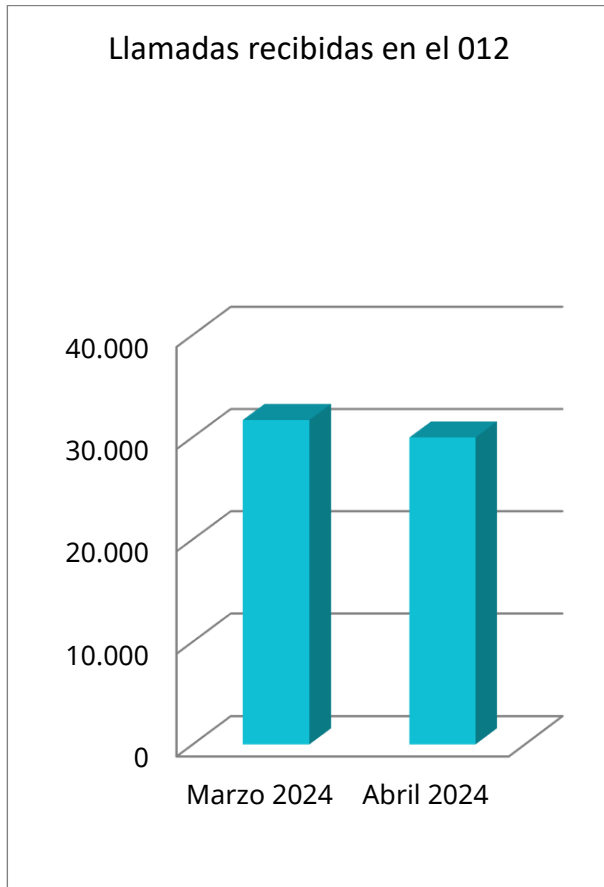


### Datos específicos del canal telefónico

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

	Marzo 2024	Abril 2024
Número de llamadas recibidas	31.673	29.963

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

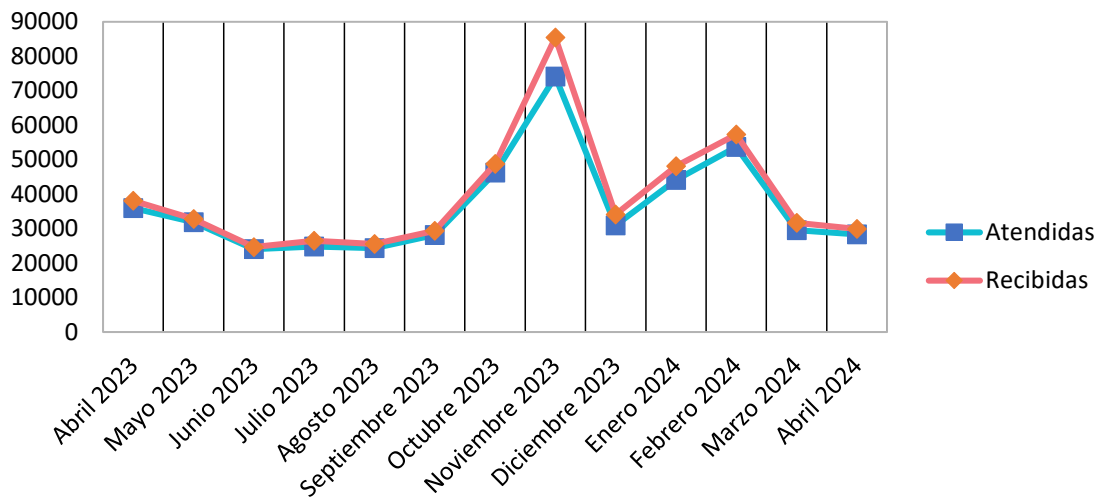


En el siguiente gráfico se puede ver la evolución del número de llamadas recibidas y atendidas del último año:



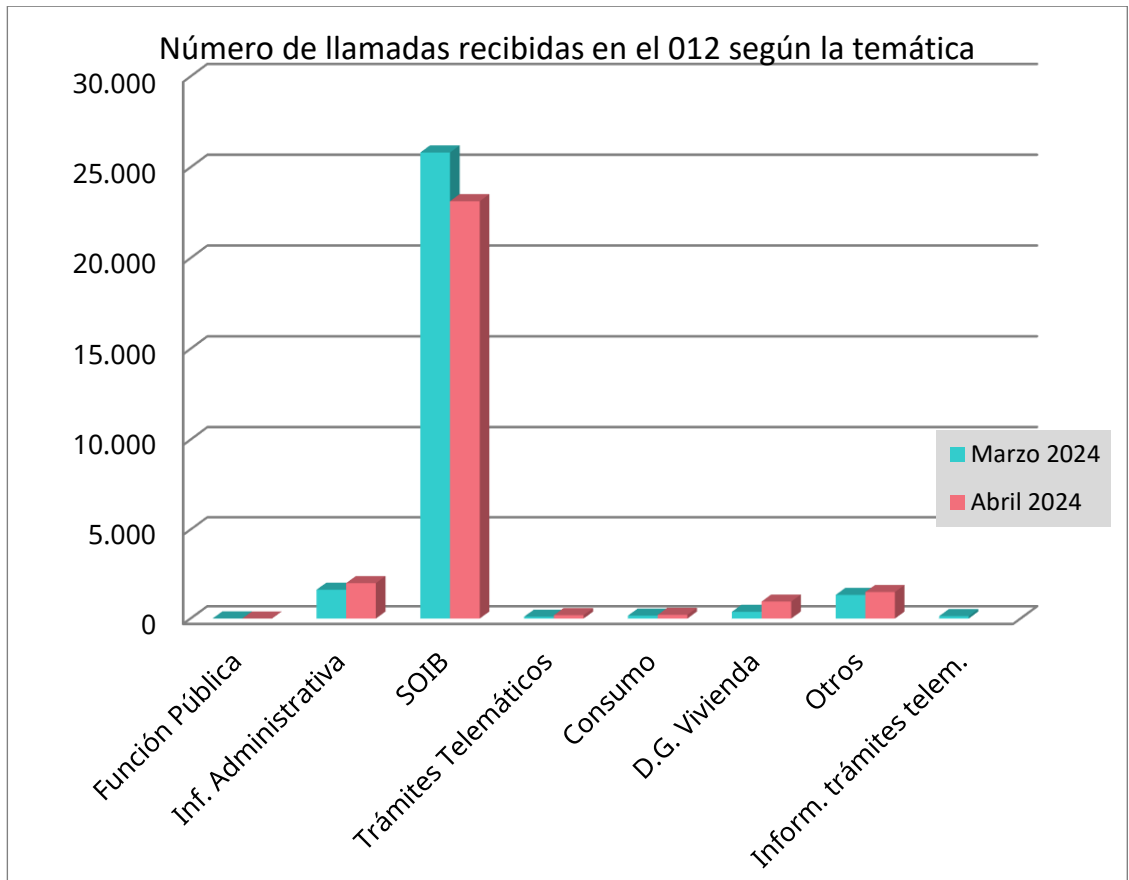


### Número de llamadas recibidas y atendidas por el 012 (evolución mensual de los 12 últimos meses)



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

Información por temática	Marzo 2024	Abril 2024
Función Pública	7	4
Inf. Administrativa	1.619	1.994
SOIB	25.815	23.131
Trámites Telemáticos	106	190
Consumo	166	209
D.G. Vivienda	383	957
Otros	1.332	1.494
Inform. trámites telem.	138	323

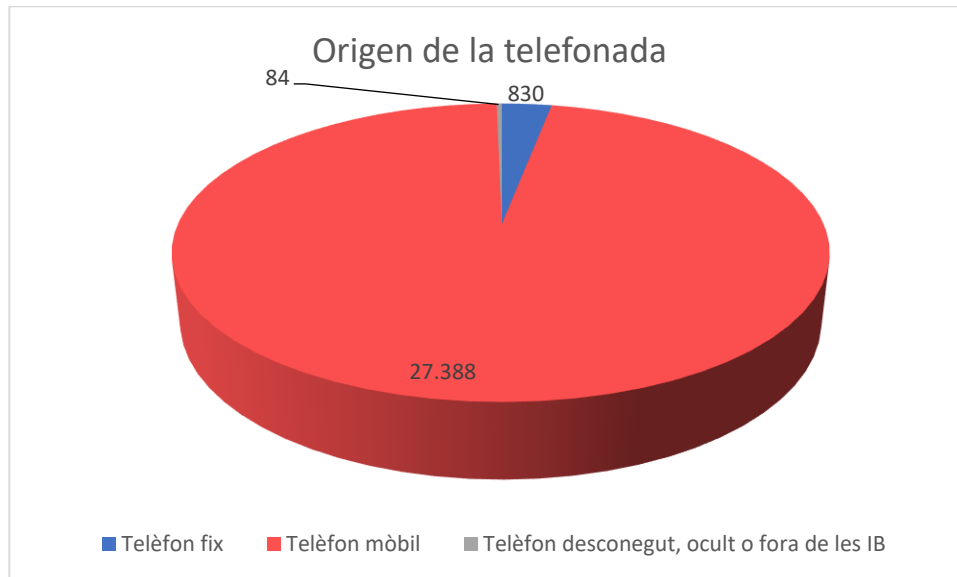


Con respecto al origen de la llamada, la distribución es la siguiente:

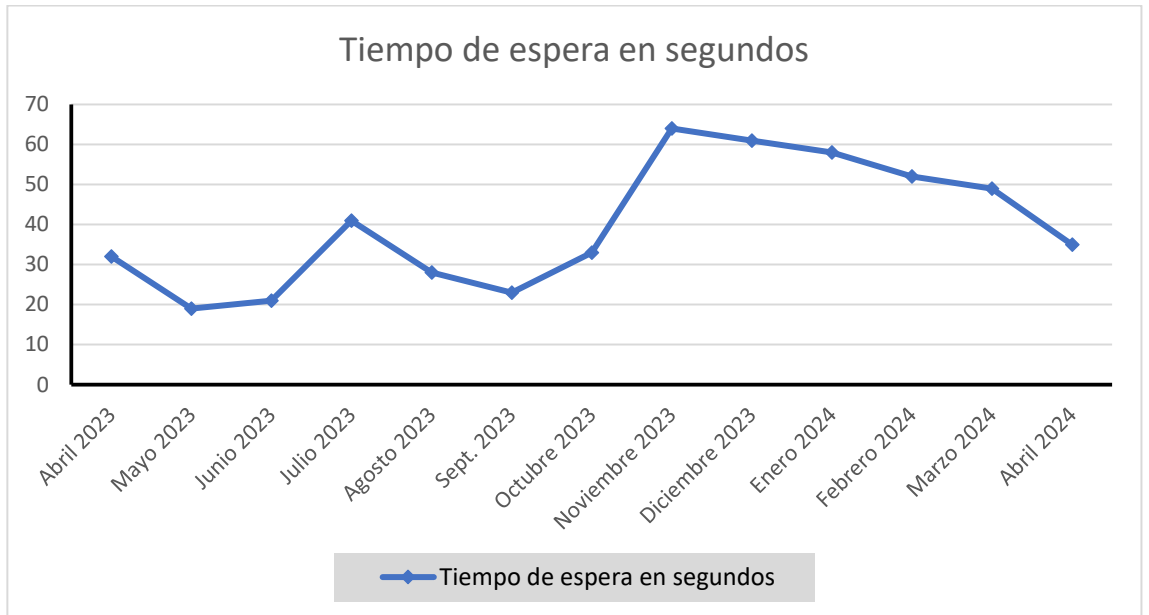
Origen de la llamada	Abril 2024	Porcentaje
Teléfono fijo	830	2,93 %
Teléfono móvil	27.388	96,77 %
Teléfono desconocido, oculto o de fuera de las IB	84	0,30 %
Total	28.302	100,00 %



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 el 96% del total.



En cuanto al tiempo de espera, este mes los resultados han mejorado significativamente respecto el mes anterior, puesto que el tiempo de espera se ha situado en los 35 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