



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

Direcció General d'Estratègia Digital
i Simplificació Administrativa

Informe de actividad de la Atención a la Ciudadanía

Mayo 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.).

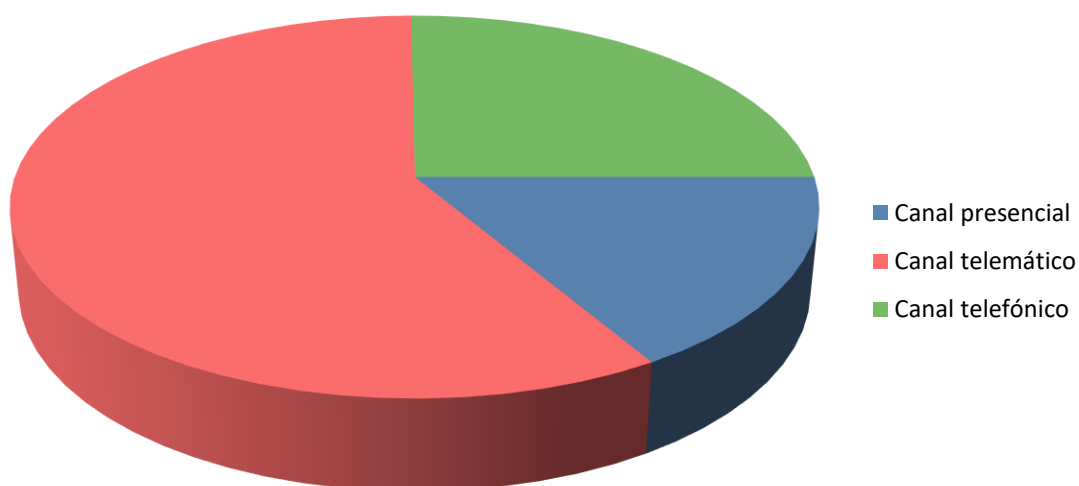
Vistos los canales disponibles, sería interesante analizar los datos sobre el uso que de ellos se hace y las prestaciones que ofrecen. Datos globales. Todos los canales de atención a la ciudadanía.



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 mayo de 2024:

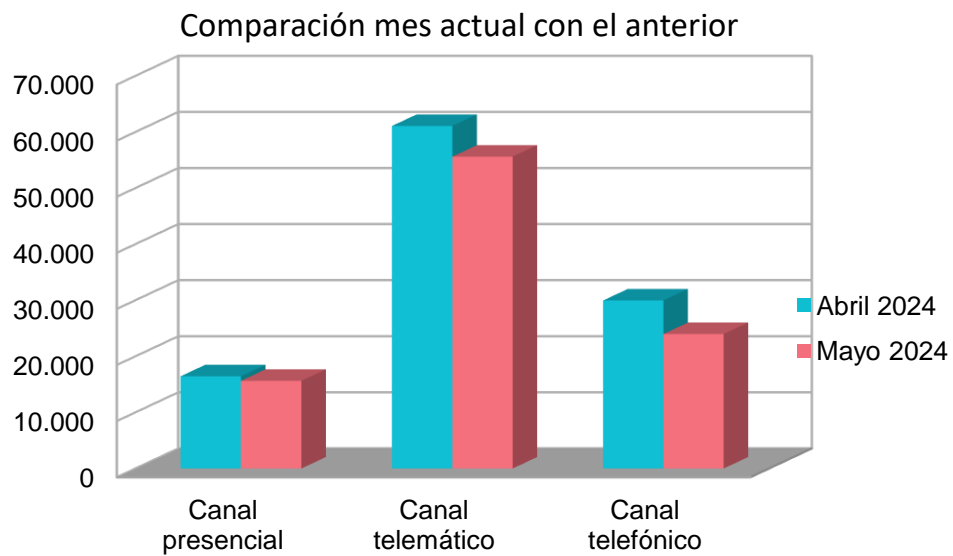
	<i>Mayo 2024</i>	<i>%</i>
Canal presencial	15.638	16%
Canal telemático	55.616	58%
Canal telefónico	23.978	25%
Total	95.232	100%



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



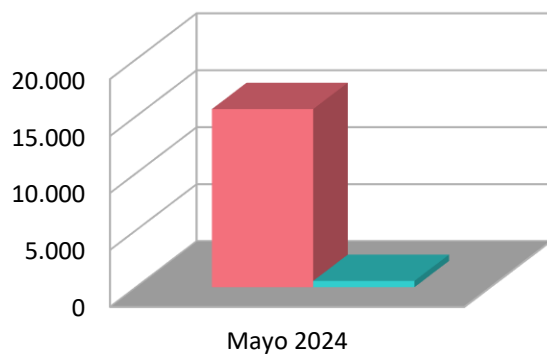
	<i>Abril 2024</i>	<i>Mayo 2024</i>	<i>Variación mensual %</i>
Canal presencial	16.443	15.638	-5%
Canal telemático	61.081	55.616	-9%
Canal telefónico	29.963	23.978	-20%
Total	107.487	95.232	-11%



Datos específicos del canal presencial

Entradas y salidas del mes de mayo de 2024.

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Mayo 2024	15.638	552

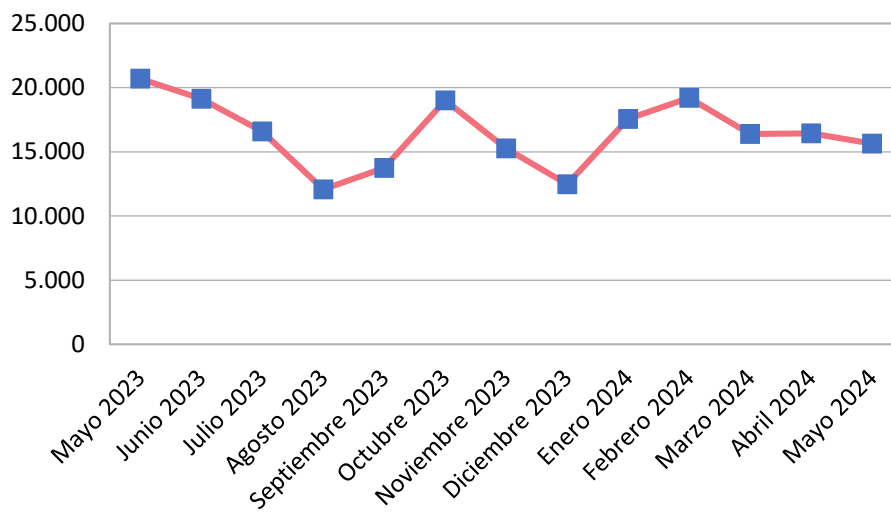


Evolución anual del número de entradas y salidas del último año:

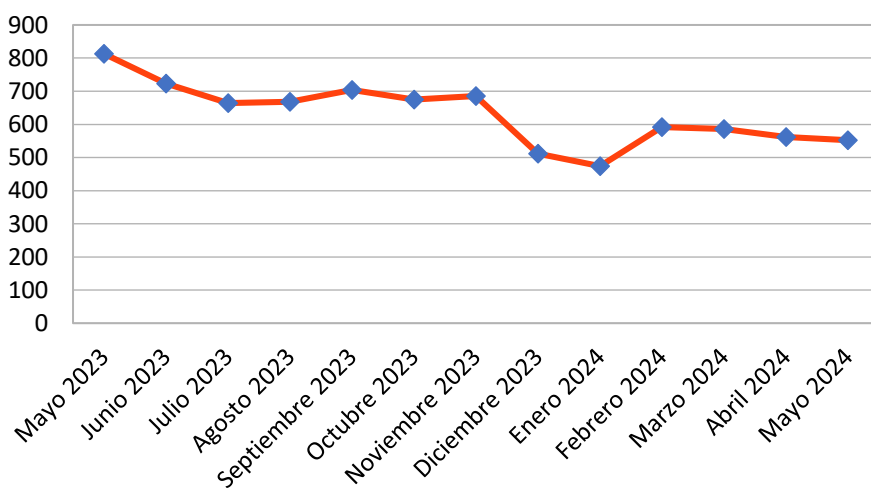
	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Mayo 2023	20.692	813
Junio 2023	19.128	723
Julio 2023	16.578	664
Agosto 2023	12.074	668
Septiembre 2023	13.741	704
Octubre 2023	18.996	675
Noviembre 2023	15.271	686
Diciembre 2023	12.476	512
Enero 2024	17.561	474
Febrero 2024	19.213	592
Marzo 2024	16.395	586
Abril 2024	16.443	562
Mayo 2024	15.638	552



Evolución entradas



Evolución de las salidas



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



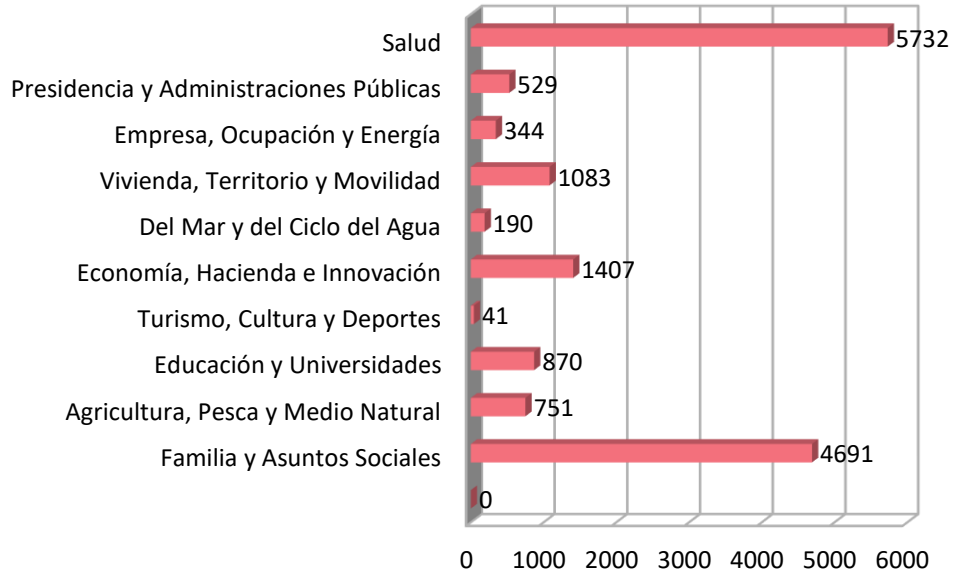
Entradas y salidas del mes de mayo por consejerías:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Familia y Asuntos Sociales	4.691	38
Agricultura, Pesca y Medio Natural	751	32
Educación y Universidades	870	16
Turismo, Cultura y Deportes	41	2
Economía, Hacienda e Innovación	1.407	70
Del Mar y del Ciclo del Agua	190	1
Vivienda, Territorio y Movilidad	1.083	9
Empresa, Ocupación y Energía	344	12
Presidencia y Administraciones Públicas	529	31
Salud	5.732	341
Total	15.638	552

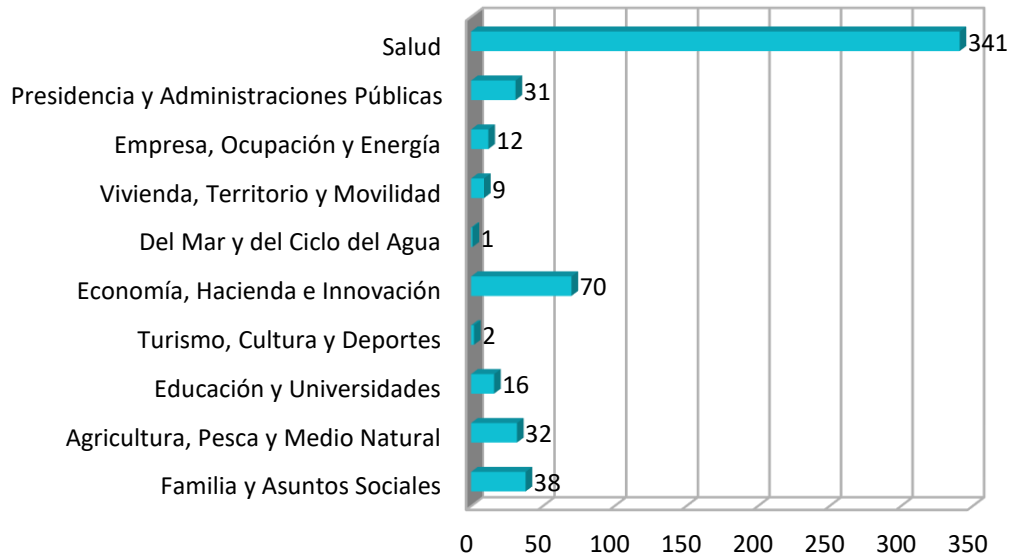
C/ de l'Uruguai, s/n
(Velòdrom Illes Balears)
07010 Palma
Tel. 971 17 71 40



Entradas por consejería



Salidas por consejería



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



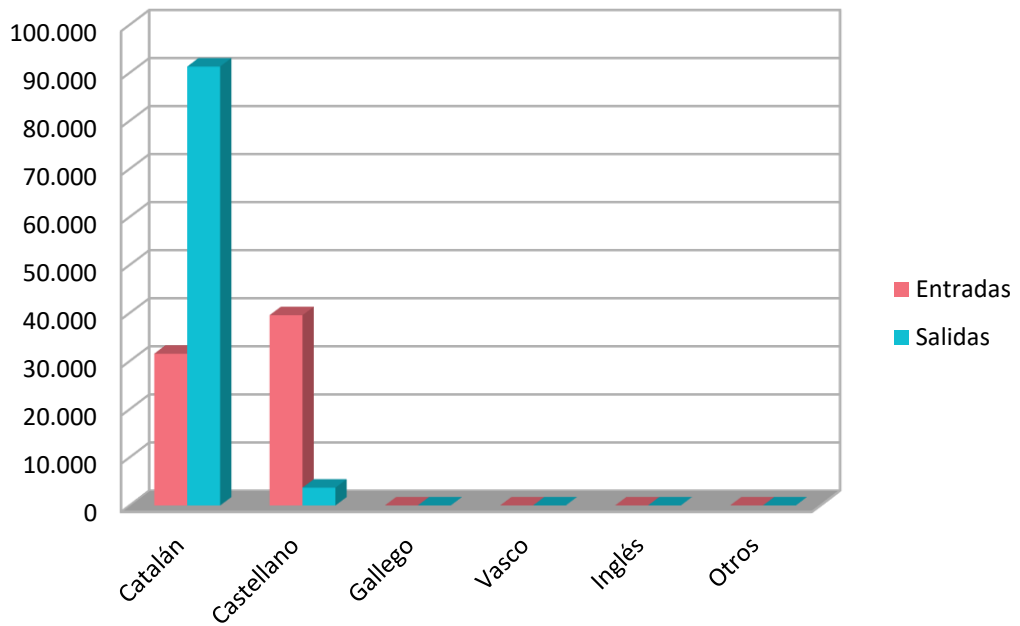
Actualmente en las oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración de la CAIB se da acceso a Cl@ve y se hacen apoderamientos, en las oficinas que tienen cita previa por Bitcita, estos nuevos servicios han tenido las solicitudes que muestra la siguiente tabla:

	Apodera	Cl@ve
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
Enero 2024	12	302
Febrero 2024	19	292
Marzo 2024	24	222
Abril 2024	6	324
Mayo 2024	5	409

Entradas y salidas por idioma:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Catalán	31.558	91.317
Castellano	39.568	3.706
Gallego	0	0
Vasco	0	0
Inglés	0	0
Otros	1	0

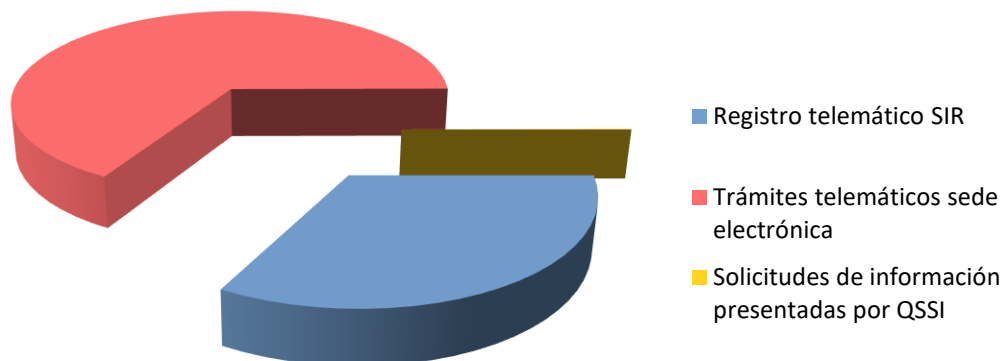
C/ de l'Uruguai, s/n
(Velòdrom Illes Balears)
07010 Palma
Tel. 971 17 71 40



Datos específicos del canal telemático

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

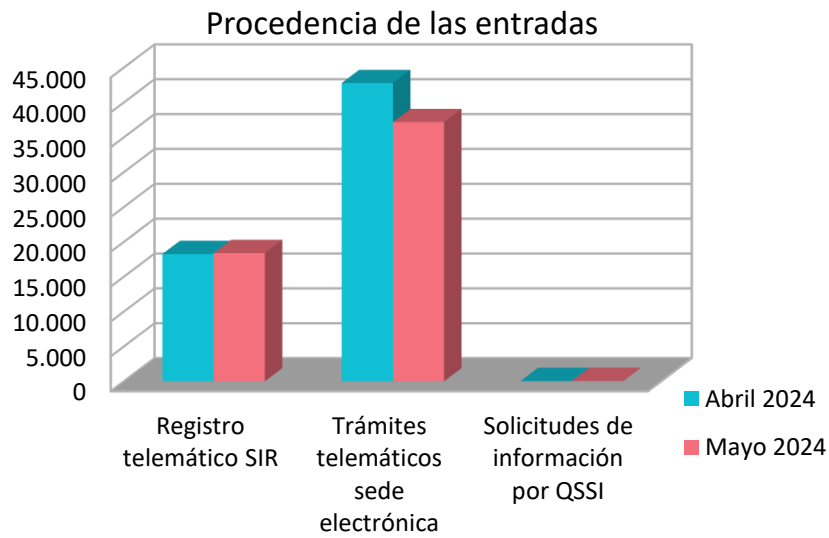
<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Mayo 2024</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	18.392	33%
Trámites telemáticos sede electrónica	37.181	67%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	43	0%
Total	55.616	100%



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

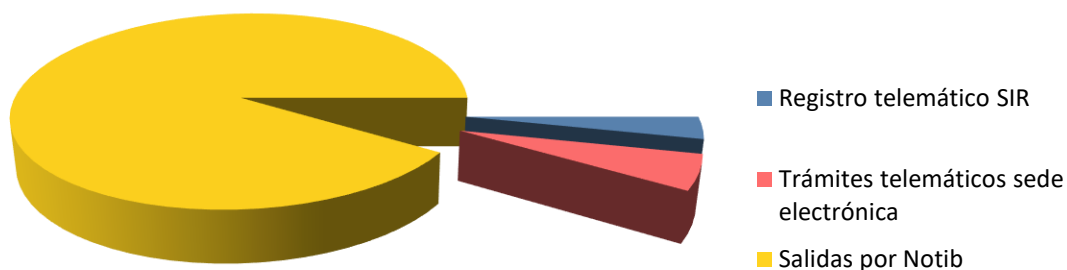
<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Abril 2024</i>	<i>Mayo 2024</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	18.253	18.392	1%
Trámites telemáticos sede electrónica	42.780	37.181	-13%
Solicitudes de información por QSSI	48	43	-10%
Total	61.081	55.616	-9%

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>Mayo 2024</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	3.250	3,44%
Trámites telemáticos sede electrónica	5.099	5,39%
Salidas por Notib	86.250	45,59%
Total	94.599	100,00 %

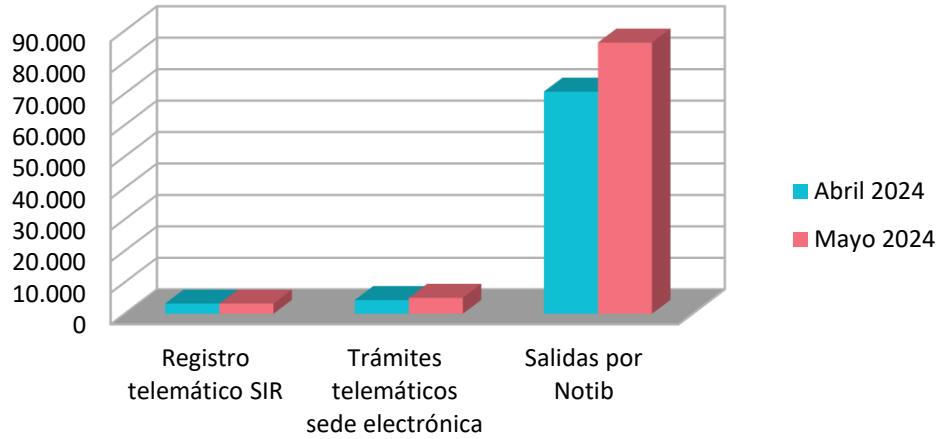


Comparación del mes de mayo de 2024 con el mes anterior:

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Abril 2024</i>	<i>Mayo 2024</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registro telemático SIR	3.265	3.250	-0,46%
Trámites telemáticos sede electrónica	4.361	5.099	16,92%
Salidas por Notib	70.652	86.250	22,08%
Total	78.278	94.599	20,85%



Procedencia de las salidas

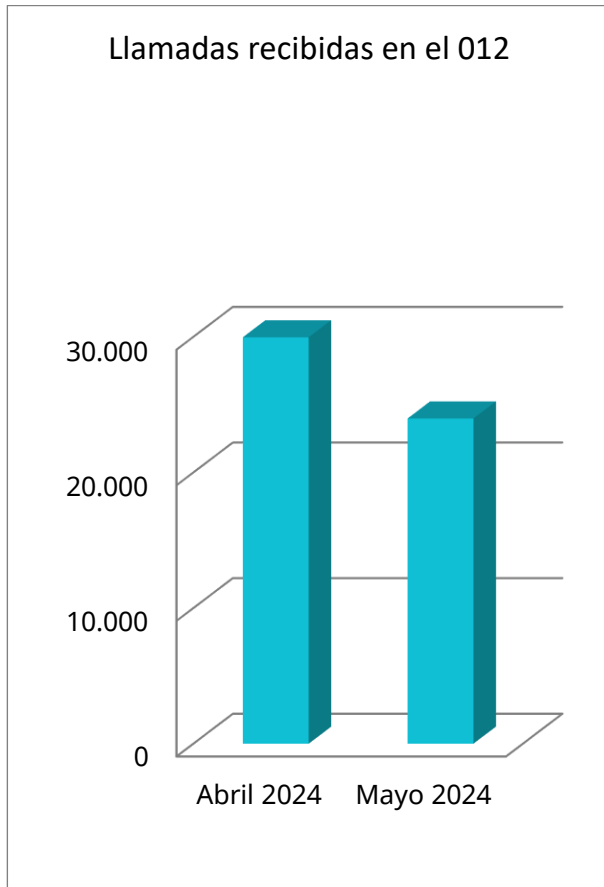


Datos específicos del canal telefónico

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

	<i>Abril 2024</i>	<i>Mayo 2024</i>
<i>Número de llamadas recibidas</i>	29.963	23.978

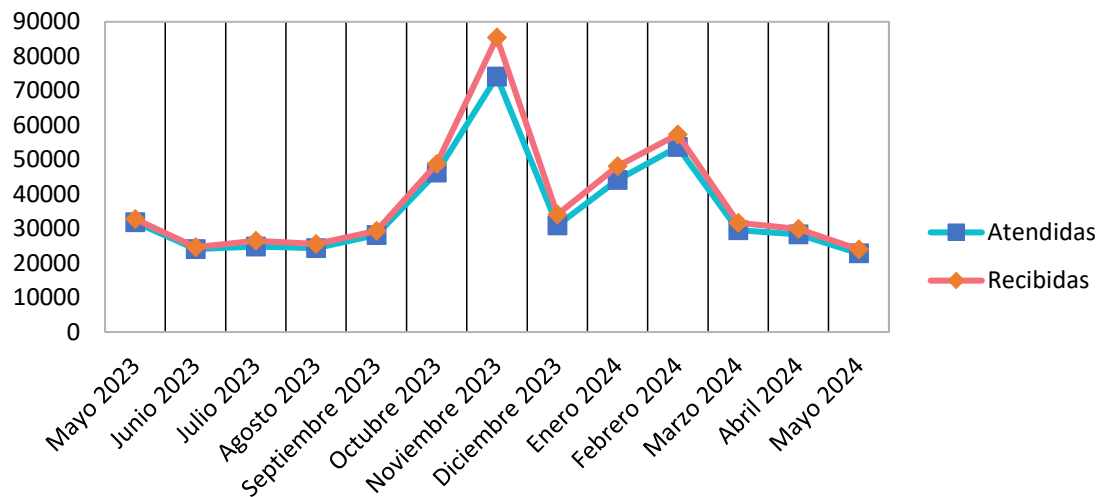
En el primer gráfico se muestra el total de llamadas recibidas durante el mes de mayo de 2024 y se compara con el número de llamadas recibidas en el mes anterior.



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

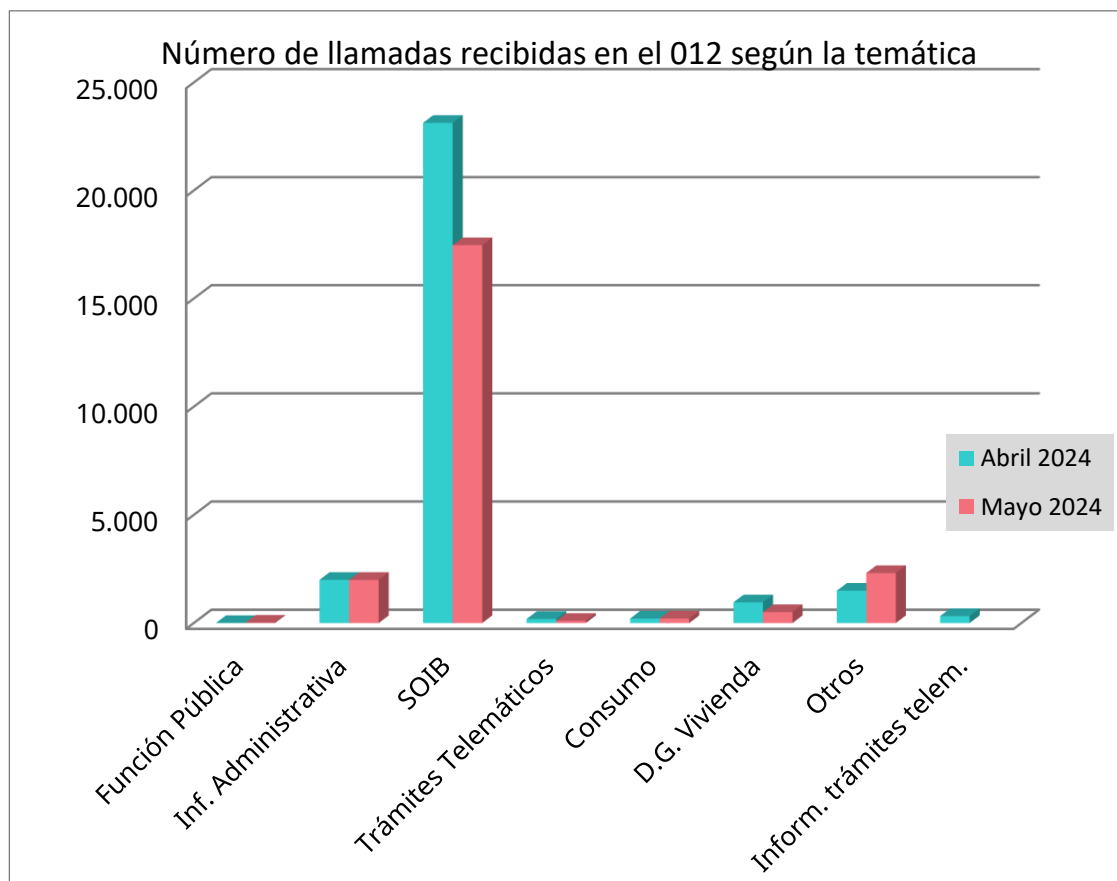


Número de llamadas recibidas y atendidas por el 012 (evolución mensual de los 12 últimos meses)



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

Información por temática	Abril 2024	Mayo 2024
Función Pública	4	17
Inf. Administrativa	1.994	1.995
SOIB	23.131	17.473
Trámites Telemáticos	190	105
Consumo	209	210
D.G. Vivienda	957	506
Otros	1.494	2.314
Inform. trámites telem.	323	216
	28302	22836



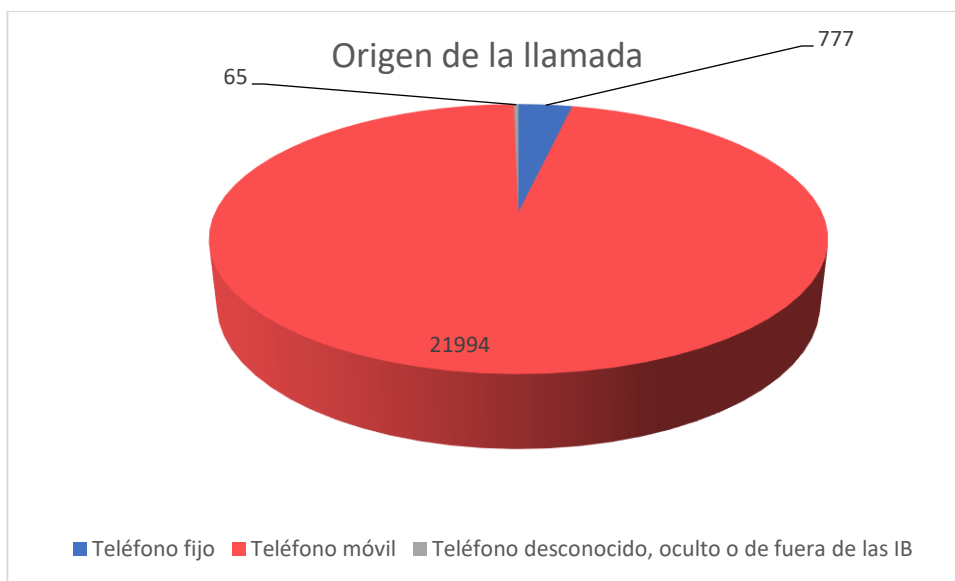
Con respecto al origen de la llamada, la distribución es la siguiente:

Origen de la llamada	Mayo 2024	Porcentaje
Teléfono fijo	777	3,40 %
Teléfono móvil	21.994	96,31 %
Teléfono desconocido, oculto o de fuera de las IB	65	0,28 %
Total	22.836	100,00 %

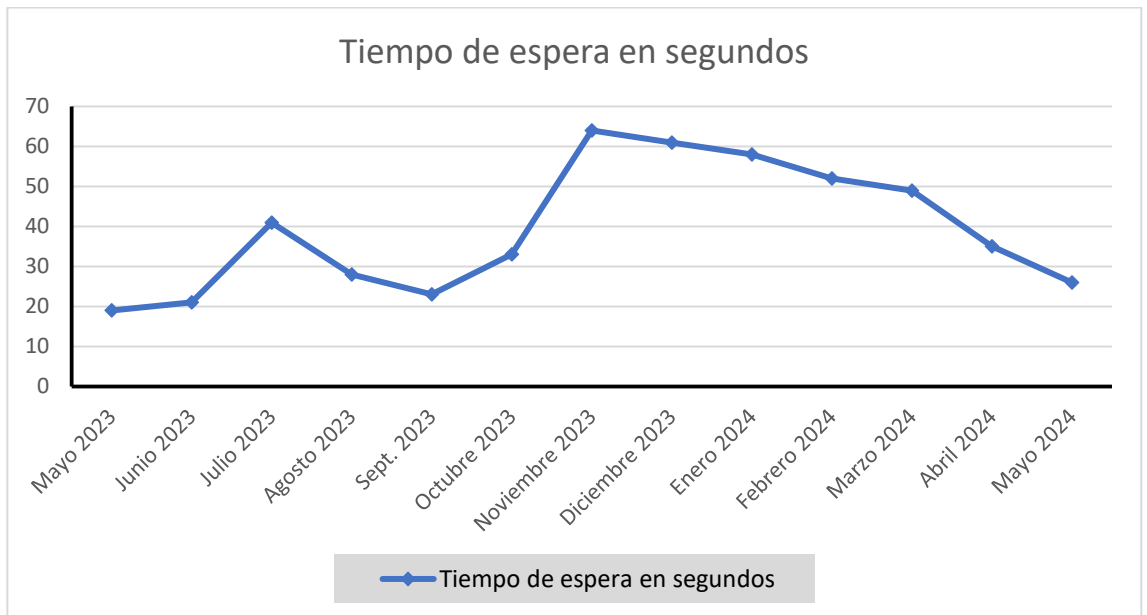
C/ de l'Uruguai, s/n
(Velòdrom Illes Balears)
07010 Palma
Tel. 971 17 71 40



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 vuelto a mejorar de manera importante respecto del mes anterior, puesto que el tiempo de espera se ha situado en los 26 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