



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

Direcció General d'Estratègia Digital
i Simplificació Administrativa

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

Julio 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.).

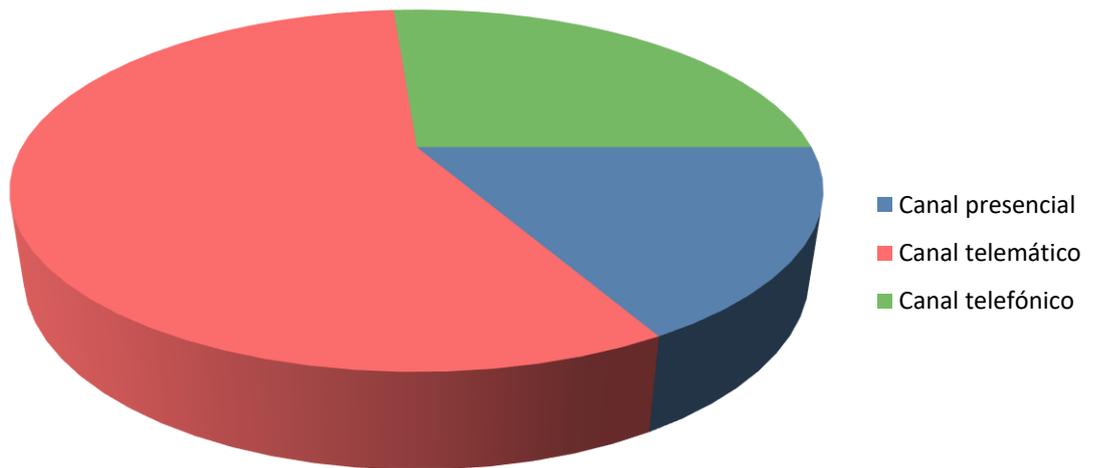
Vistos los canales disponibles, sería interesante analizar los datos sobre el uso que de ellos se hace y las prestaciones que ofrecen. Datos globales. Todos los canales de atención a la ciudadanía.



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 julio de 2024:

	Julio 2024	%
Canal presencial	15.169	17%
Canal telemático	50.877	57%
Canal telefónico	23.398	26%
Total	89.444	100%

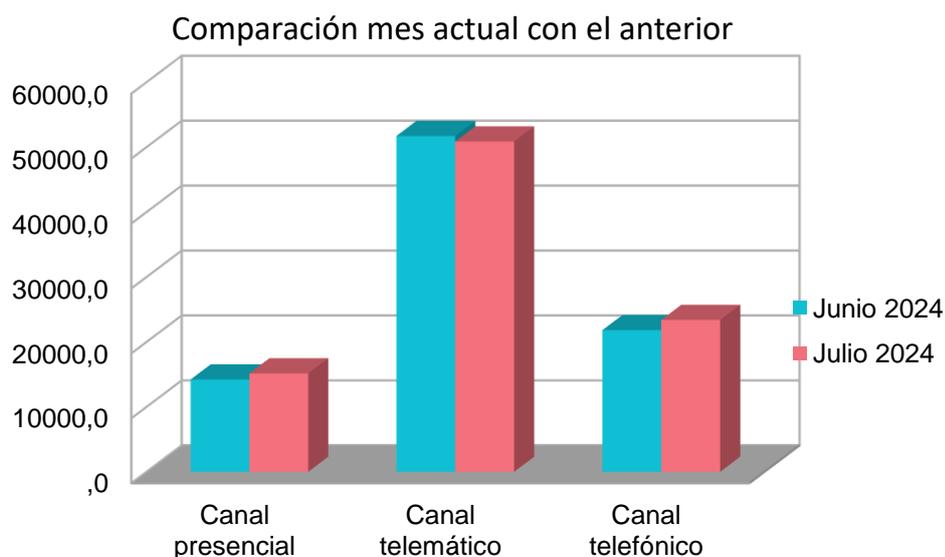


La siguiente tabla permite comparar los valores de julio de 2024 con los del mes anterior y valorar su evolución:

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



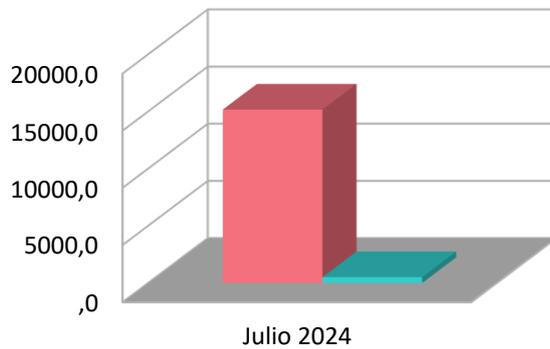
	<i>Junio 2024</i>	<i>Julio 2024</i>	<i>Variación mensual %</i>
Canal presencial	14.221	15.169	7%
Canal telemático	51.727	50.877	-2%
Canal telefónico	21.824	23.398	7%
Total	87.772	89.444	2%



Datos específicos del canal presencial

Entradas y salidas del mes de julio de 2024.

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Julio 2024	15.169	509



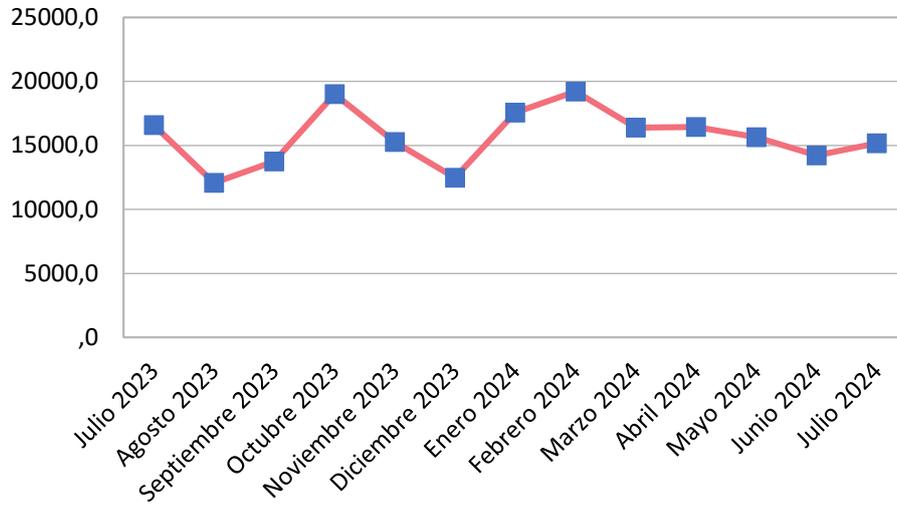
Evolución anual del número de entradas y salidas del último año:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
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
Junio 2024	14.221	463
Julio 2024	15.169	509

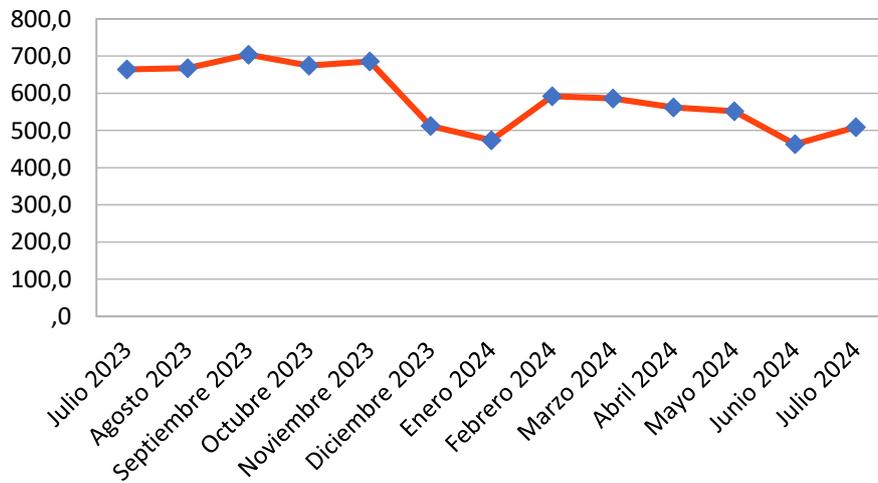
C/ de l'Uruguai, s/n
(Velòdrom Illes Balears)
07010 Palma
Tel. 971 17 71 40



Evolución entradas



Evolución de las salidas



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

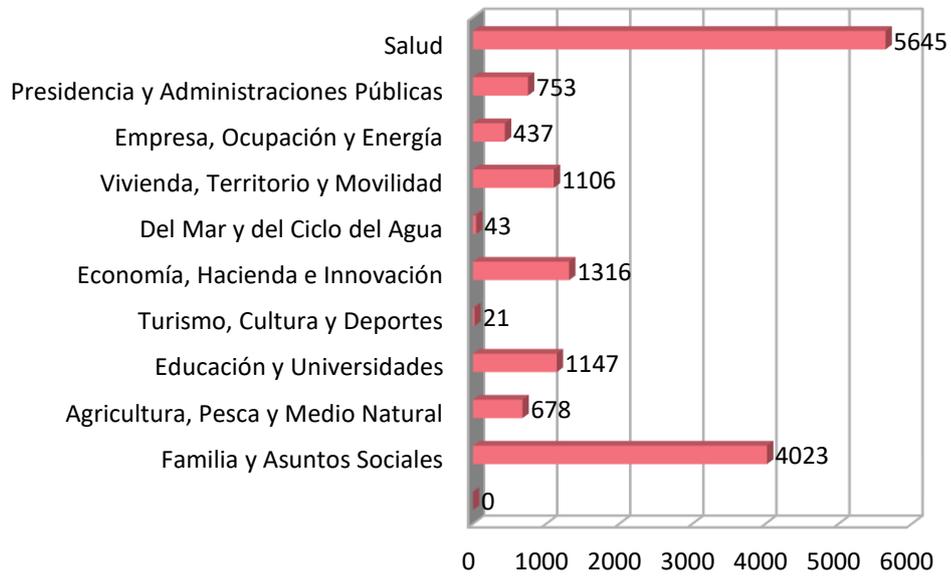


Entradas y salidas del mes de julio por consejerías:

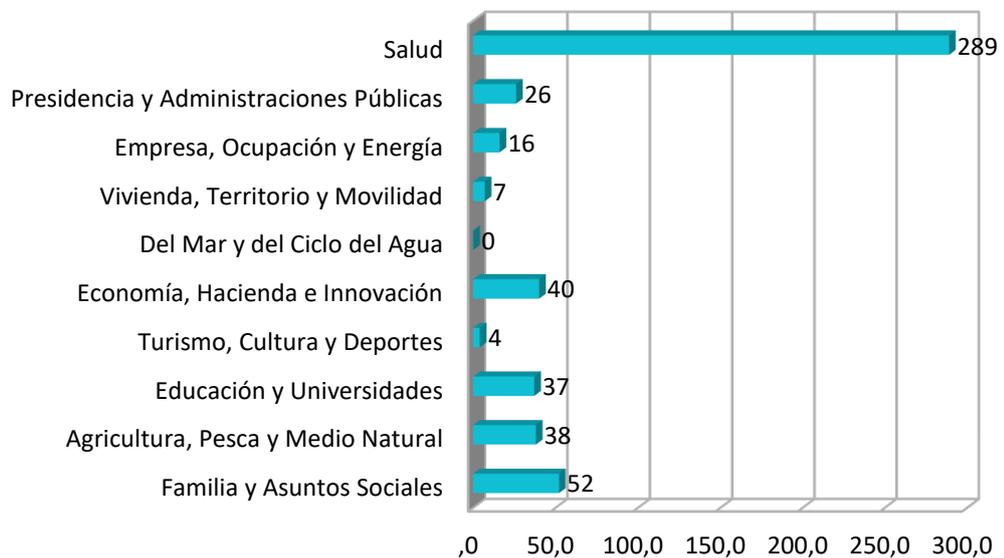
	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Familia y Asuntos Sociales	4.023	52
Agricultura, Pesca y Medio Natural	678	38
Educación y Universidades	1.147	37
Turismo, Cultura y Deportes	21	4
Economía, Hacienda e Innovación	1.316	40
Del Mar y del Ciclo del Agua	43	0
Vivienda, Territorio y Movilidad	1.106	7
Empresa, Ocupación y Energía	437	16
Presidencia y Administraciones Públicas	753	26
Salud	5.645	289
Total	15.169	509



Entradas por consejería



Salidas por consejería



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



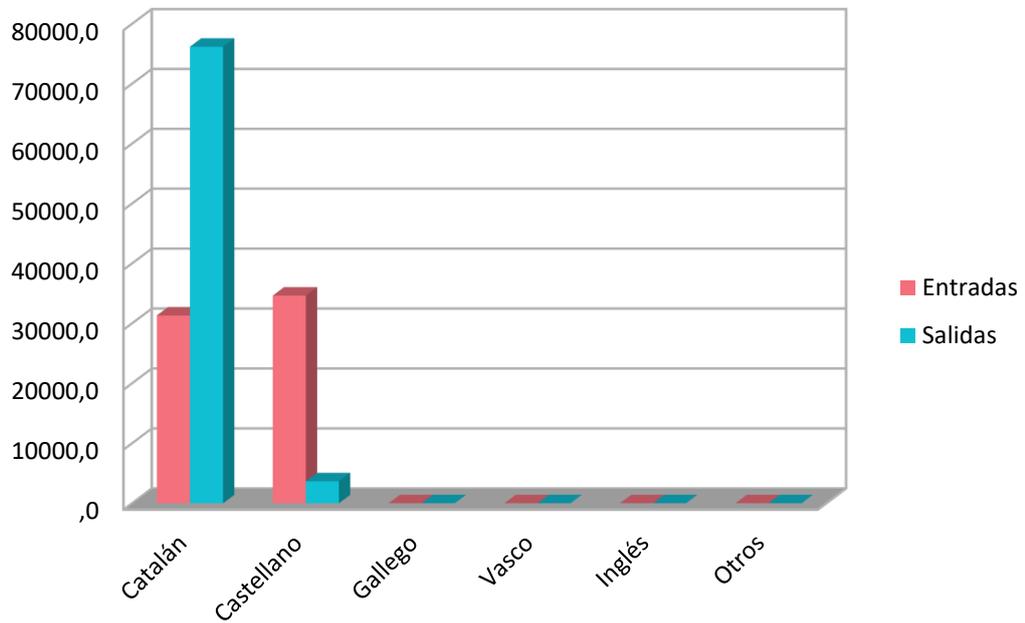
Actualmente en las oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración de la CAIB se da acceso a Cl@ve y se hacen apoderamientos, en las oficinas que tienen cita previa por Bitcita, estos nuevos servicios han tenido las solicitudes que muestra la siguiente tabla:

	Apodera	Cl@ve
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
Junio 2024	6	459
Julio 2024	8	409

Entradas y salidas por idioma:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Catalán	31.321	76.186
Castellano	34.626	3.659
Gallego	2	0
Vasco	0	0
Inglés	0	0
Otros	0	0

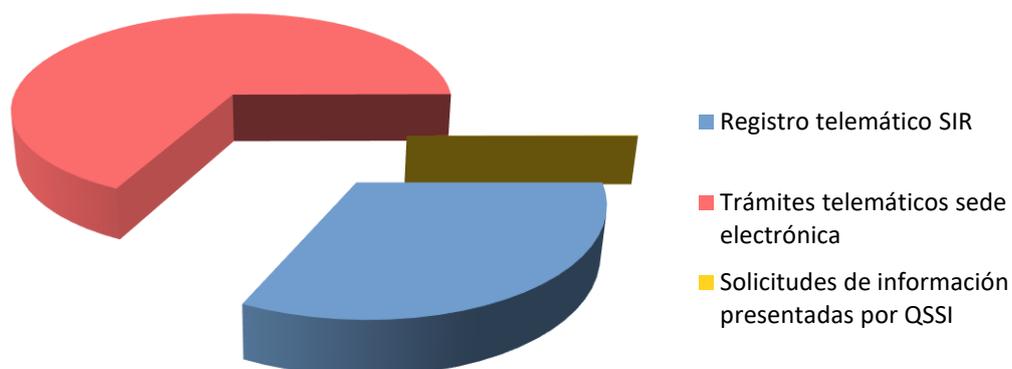
C/ de l'Uruguai, s/n
(Velòdrom Illes Balears)
07010 Palma
Tel. 971 17 71 40



Datos específicos del canal telemático

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

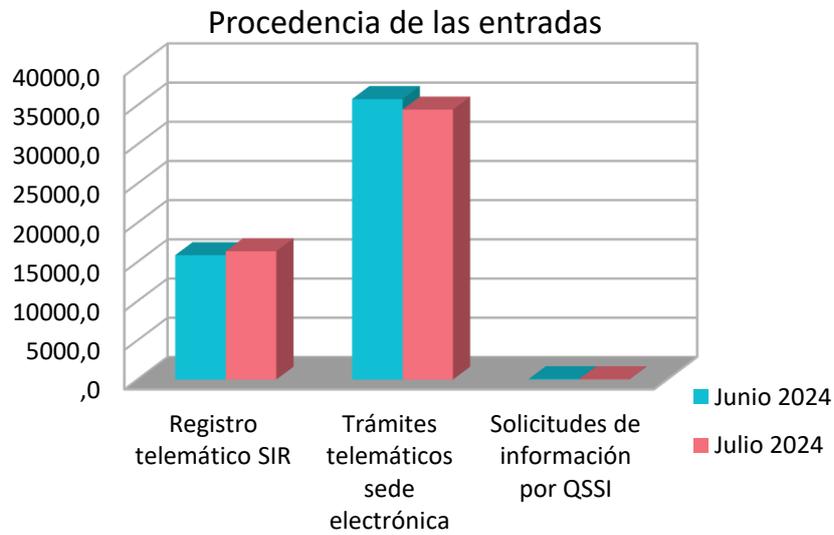
<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Julio 2024</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	16.377	32%
Trámites telemáticos sede electrónica	34.457	68%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	43	0%
Total	50.877	100%



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

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Junio 2024</i>	<i>Julio 2024</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	15.875	16.377	3%
Trámites telemáticos sede electrónica	35.797	34.457	-4%
Solicitudes de información por QSSI	55	43	-22%
Total	51.727	50.877	-2%

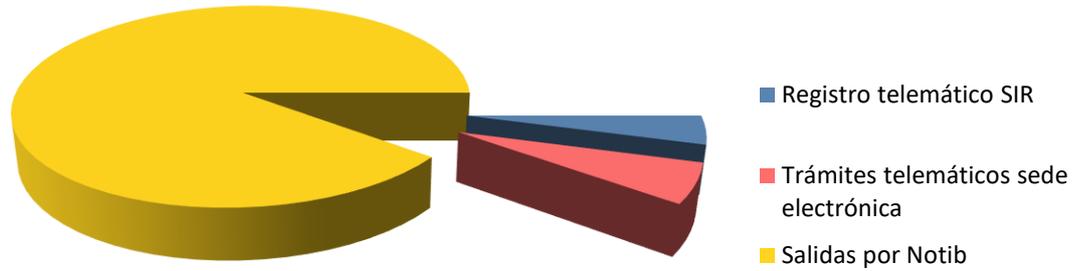
El total de entradas telemáticas engloba, por una parte, los datos de las entradas presentadas mediante los procedimientos que actualmente son telemáticos y publicados en la sede electrónica y, por otra parte, los escritos presentados mediante el sistema de interconexión de registros (SIR) así como las 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>Julio 2024</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	3.396	4,28%
Trámites telemáticos sede electrónica	4.678	5,89%
Salidas por Notib	71.289	44,91%
Total	79.363	100,00 %

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

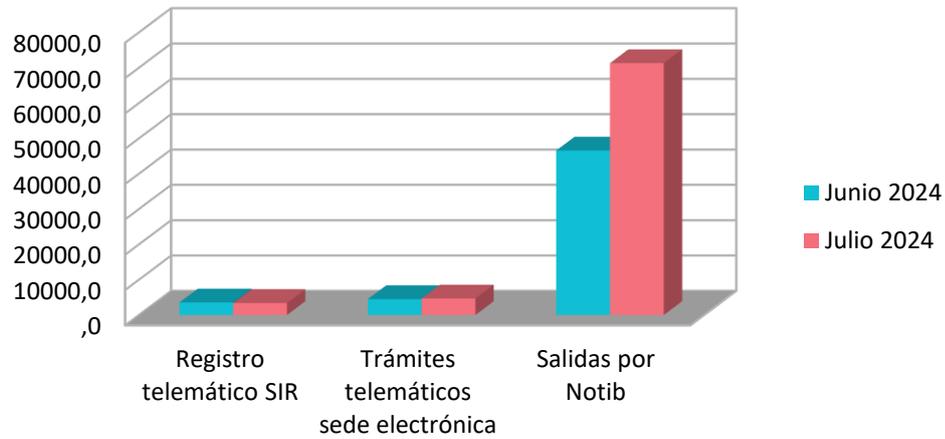


Comparación del mes de julio de 2024 con el mes anterior:

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Junio 2024</i>	<i>Julio 2024</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registro telemático SIR	3.549	3.396	-4,31%
Trámites telemáticos sede electrónica	4.484	4.678	4,33%
Salidas por Notib	46.541	71.289	53,17%
Total	54.574	79.363	45,42%



Procedencia de las salidas

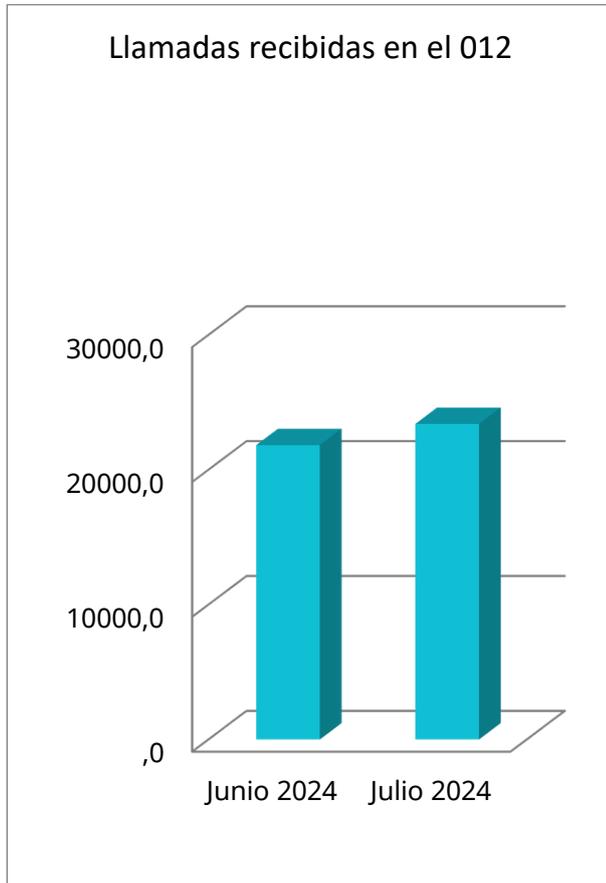


Datos específicos del canal telefónico

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

	<i>Junio 2024</i>	<i>Julio 2024</i>
<i>Número de llamadas recibidas</i>	21.824	23.398

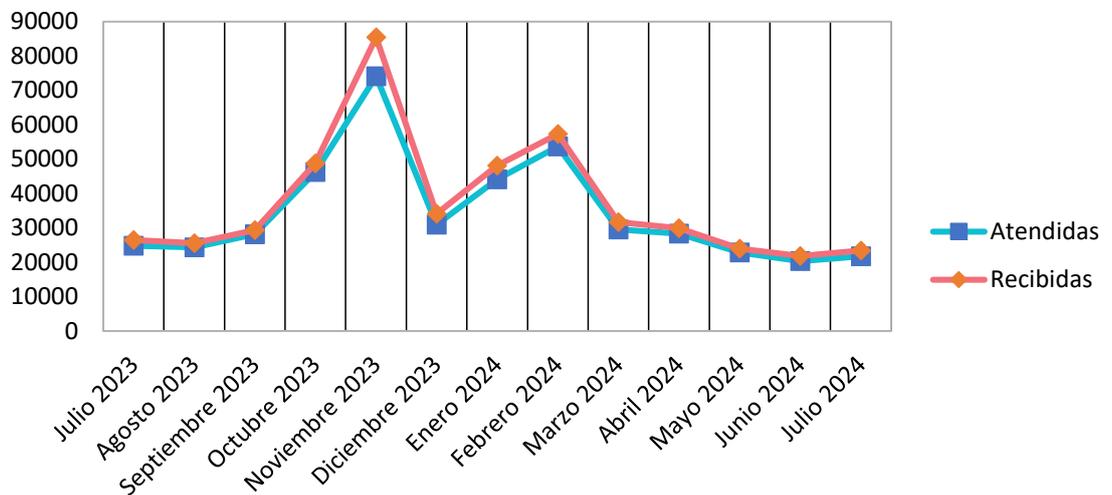
En el primer gráfico se muestra el total de llamadas recibidas durante el mes de julio de 2024 y se compara con el número de llamadas recibidas en el mes anterior.



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

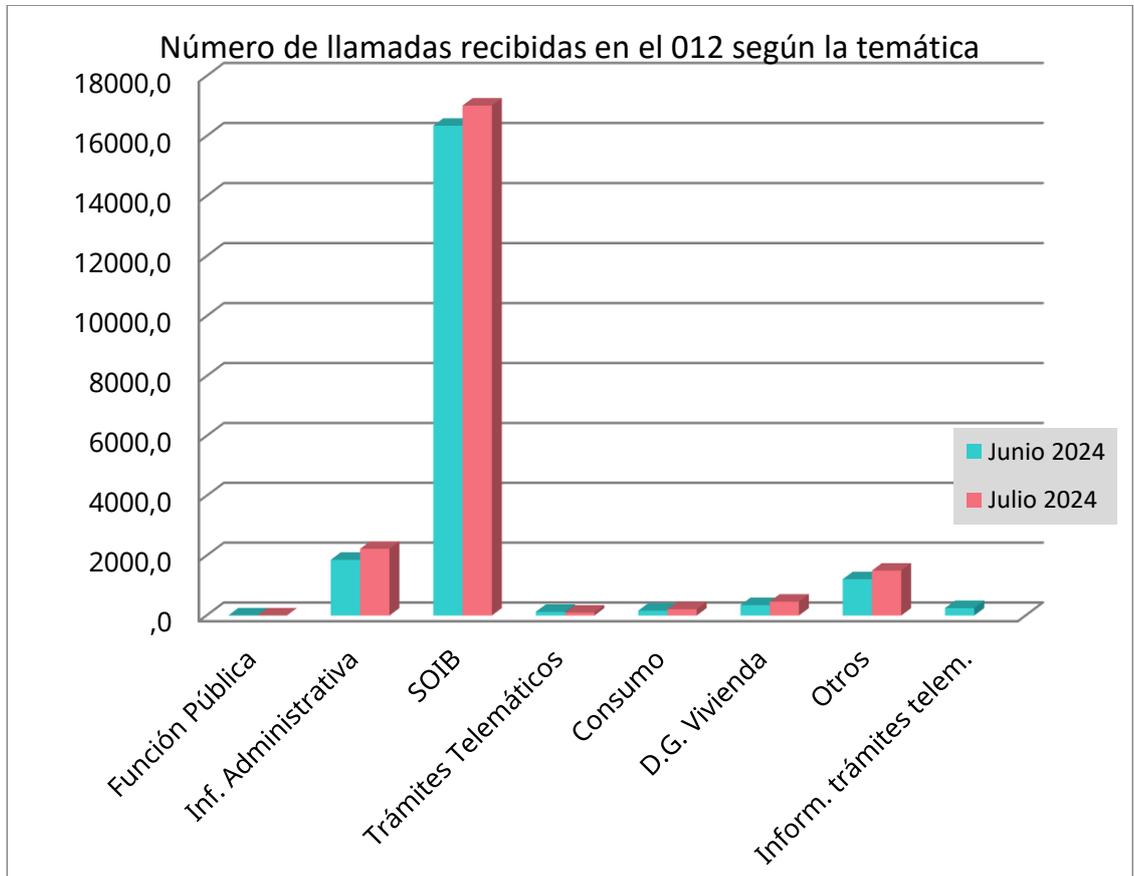


Número de llamadas recibidas y atendidas por el 012 (evolución mensual de los 12 últimos meses)



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

Información por temática	Junio 2024	Julio 2024
Función Pública	6	4
Inf. Administrativa	1.865	2.230
SOIB	16.347	17.017
Trámites Telemáticos	126	99
Consumo	164	211
D.G. Vivienda	350	465
Otros	1.215	1.503
Inform. trámites telem.	249	255

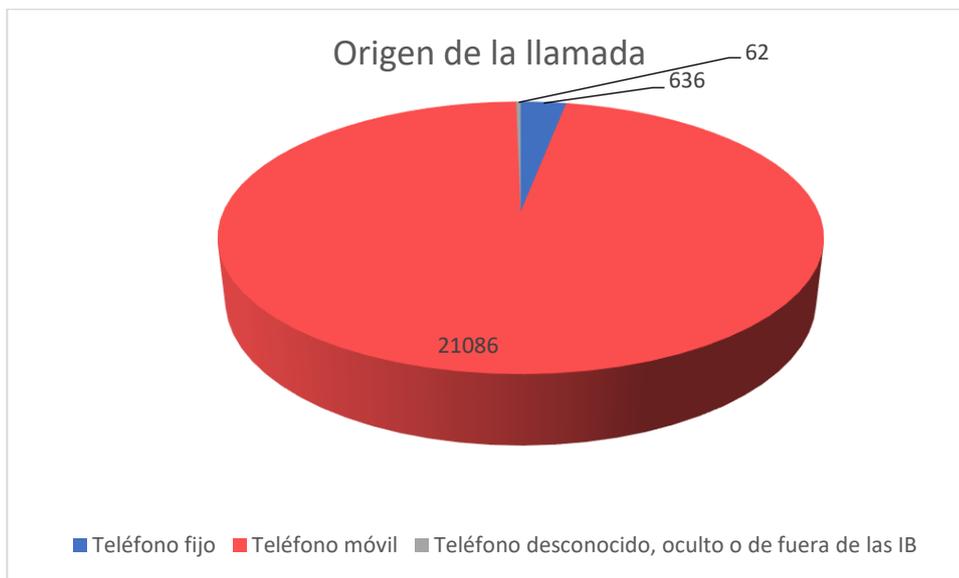


Con respecto al origen de la llamada, la distribución es la siguiente:

Origen de la llamada	Julio 2024	Porcentaje
Teléfono fijo	636	2,92 %
Teléfono móvil	21.086	96,80 %
Teléfono desconocido, oculto o de fuera de las IB	62	0,28 %
Total	21.784	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 96% 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 37 según, dato que es claramente inferior al máximo que detalla la carta de servicios (60 segundos).

