



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

Direcció General d'Estratègia Digital  
i Simplificació Administrativa

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

**Agosto 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.).

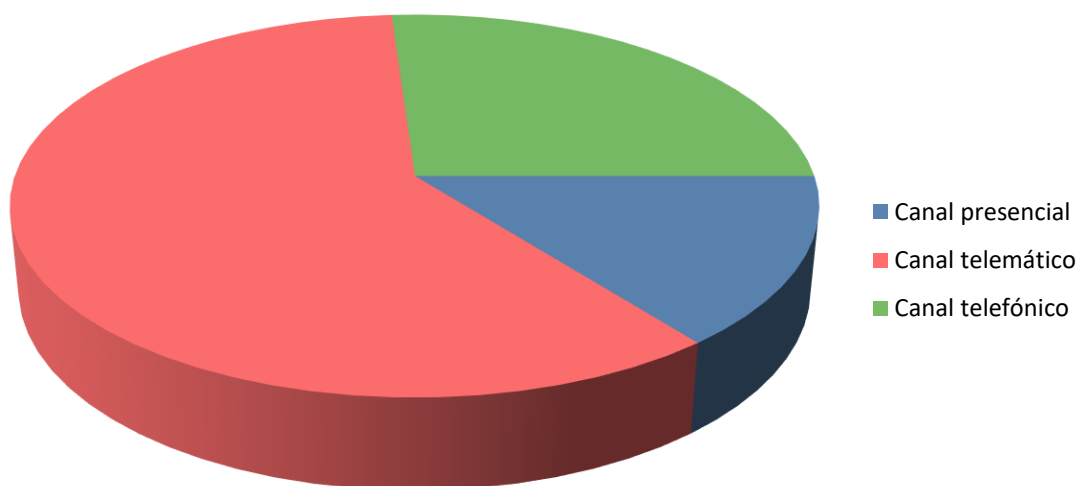
Vistos los canales disponibles, sería interesante analizar los datos sobre el uso que de ellos se hace y las prestaciones que ofrecen. Datos globales. Todos los canales de atención a la ciudadanía.



### 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 agosto de 2024:

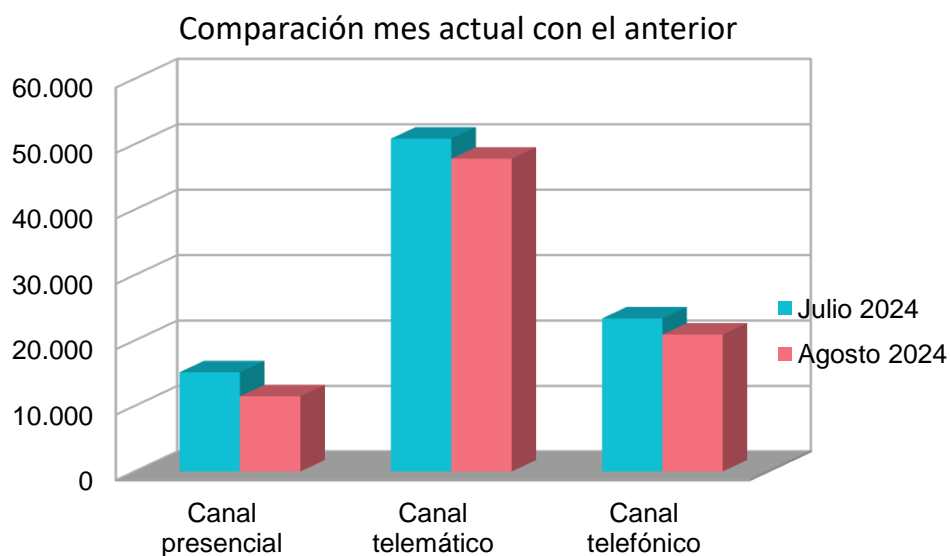
	Agosto 2024	%
Canal presencial	11.502	14%
Canal telemático	47.817	60%
Canal telefónico	20.924	26%
Total	80.243	100%



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



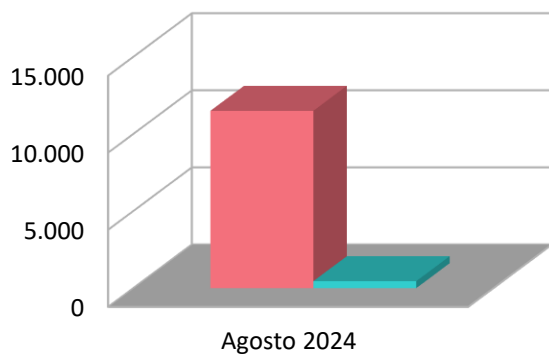
	<i>Julio 2024</i>	<i>Agosto 2024</i>	<i>Variación mensual %</i>
Canal presencial	15.169	11.502	-24%
Canal telemático	50.877	47.817	-6%
Canal telefónico	23.398	20.924	-11%
Total	89.444	80.243	-10%



### Datos específicos del canal presencial

Entradas y salidas del mes de agosto de 2024.

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Agosto 2024	11.502	452



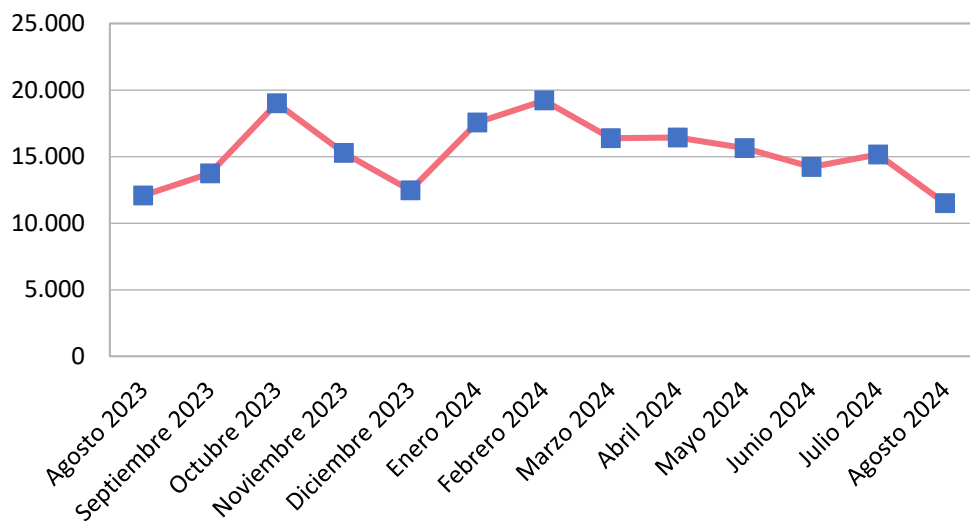
Evolución anual del número de entradas y salidas del último año:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
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
Agosto 2024	11.502	452

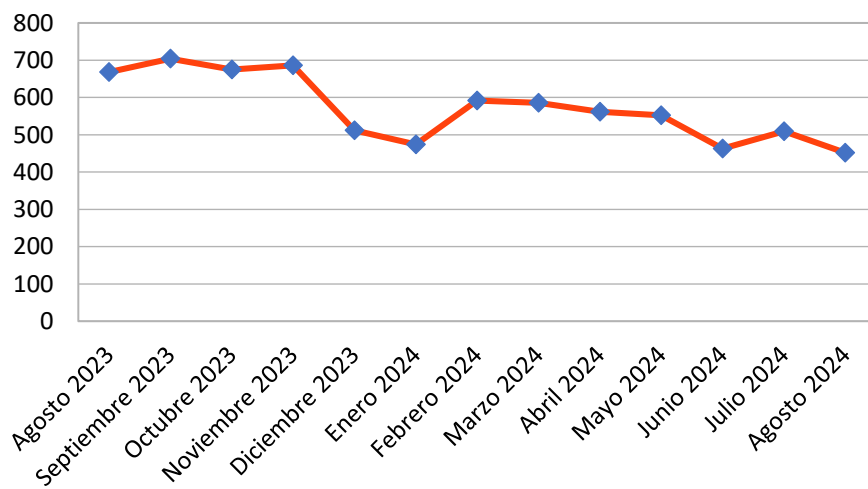
C/ de l'Uruguai, s/n  
(Velòdrom Illes Balears)  
07010 Palma  
Tel. 971 17 71 40



### Evolución entradas



### Evolución de las salidas



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



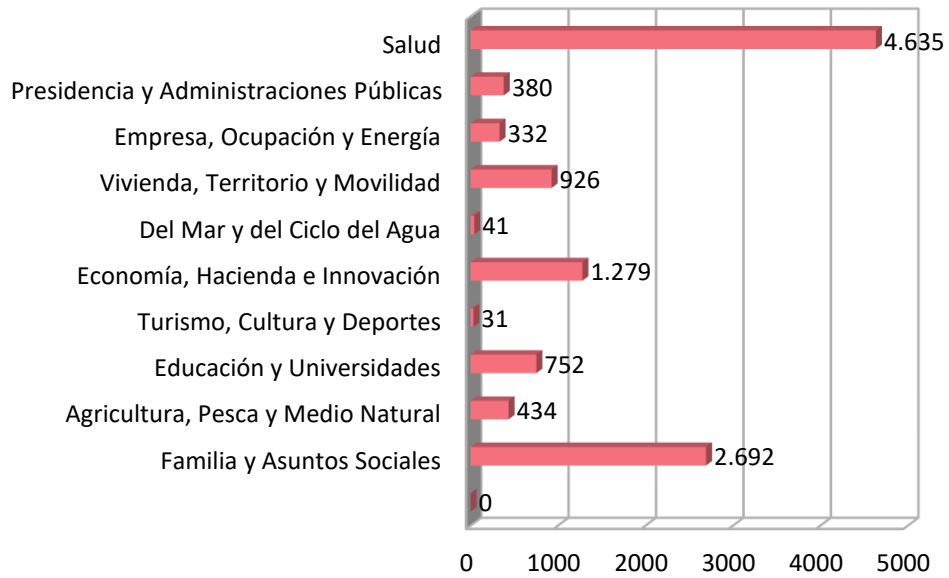
Entradas y salidas del mes de agosto por consejerías:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Familia y Asuntos Sociales	2.692	23
Agricultura, Pesca y Medio Natural	434	38
Educación y Universidades	752	23
Turismo, Cultura y Deportes	31	9
Economía, Hacienda e Innovación	1.279	50
Del Mar y del Ciclo del Agua	41	1
Vivienda, Territorio y Movilidad	926	4
Empresa, Ocupación y Energía	332	7
Presidencia y Administraciones Públicas	380	14
Salud	4.635	283
<b>Total</b>	<b>11.502</b>	<b>452</b>

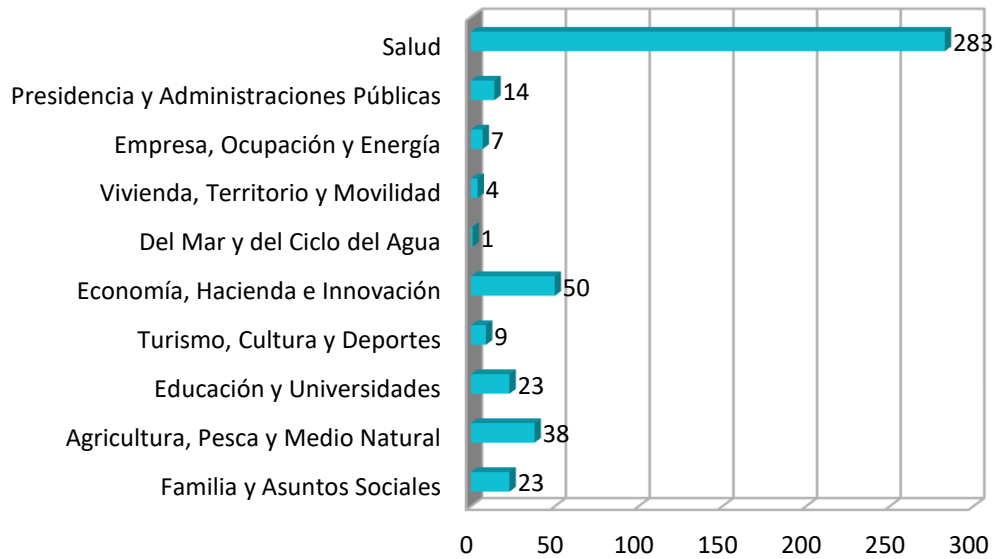




### Entradas por consejería



### Salidas por consejería



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



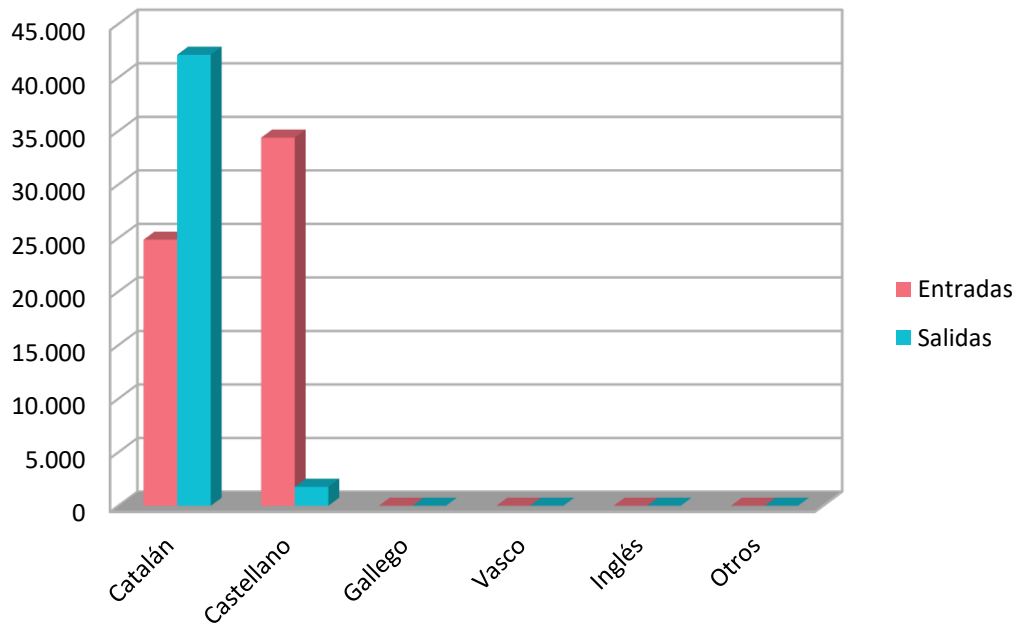
Actualmente en las oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración de la CAIB se da acceso a Cl@ve y se hacen apoderamientos, en las oficinas que tienen cita previa por Bitcita, estos nuevos servicios han tenido las solicitudes que muestra la siguiente tabla:

	<b>Apodera</b>	<b>Cl@ve</b>
<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
<b>Mayo 2024</b>	5	409
<b>Junio 2024</b>	6	459
<b>Julio 2024</b>	8	409
<b>Agosto 2024</b>	15	390

Entradas y salidas por idioma:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Catalán	24.853	42.123
Castellano	34.383	1.768
Gallego	0	0
Vasco	0	0
Inglés	0	0
Otros	0	0

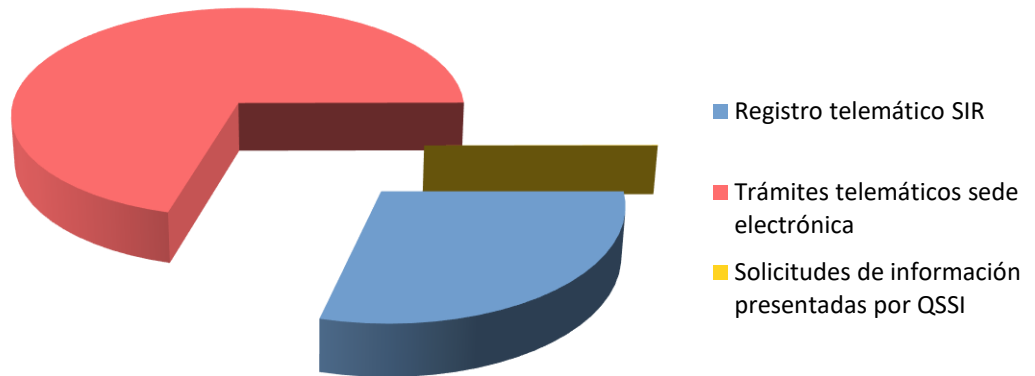
C/ de l'Uruguai, s/n  
(Velòdrom Illes Balears)  
07010 Palma  
Tel. 971 17 71 40



### Datos específicos del canal telemático

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

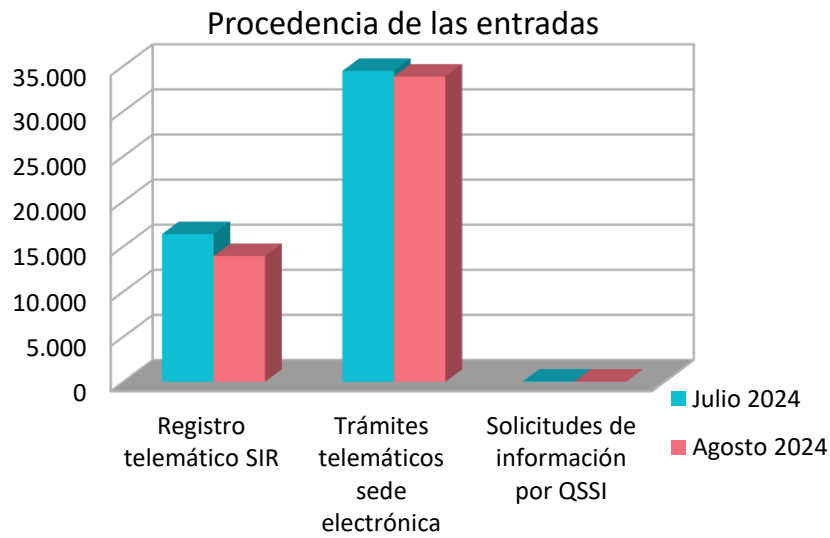
<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Agosto 2024</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	13.948	29%
Trámites telemáticos sede electrónica	33.841	71%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	28	0%
Total	47.817	100%



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

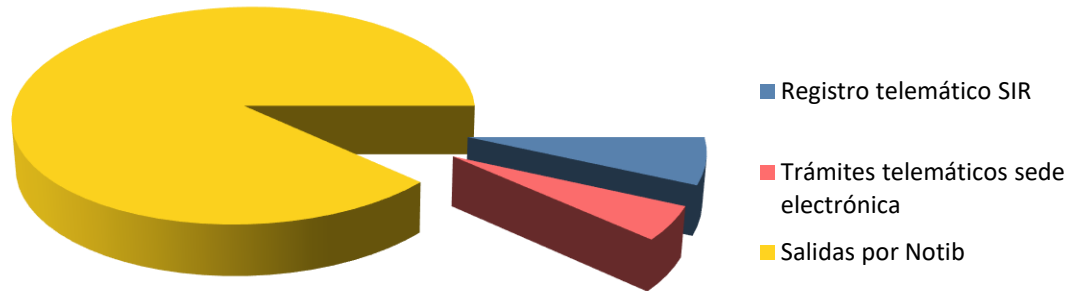
<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Julio 2024</i>	<i>Agosto 2024</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	16.377	13.948	-15%
Trámites telemáticos sede electrónica	34.457	33.841	-2%
Solicitudes de información por QSSI	43	28	-35%
Total	50.877	47.817	-6%

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>Agosto 2024</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	2.911	6,70%
Trámites telemáticos sede electrónica	2.121	4,88%
Salidas por Notib	38.447	44,21%
Total	43.479	100,00 %

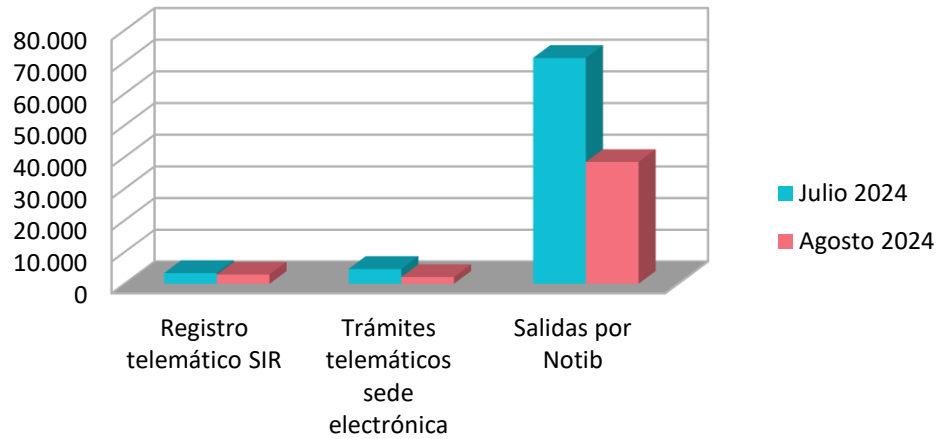


Comparación del mes de agosto de 2024 con el mes anterior:

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Julio 2024</i>	<i>Agosto 2024</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registro telemático SIR	3.396	2.911	-14,28%
Trámites telemáticos sede electrónica	4.678	2.121	-54,66%
Salidas por Notib	71.289	38.447	-46,07%
Total	79.363	43.479	-45,22%



### Procedencia de las salidas

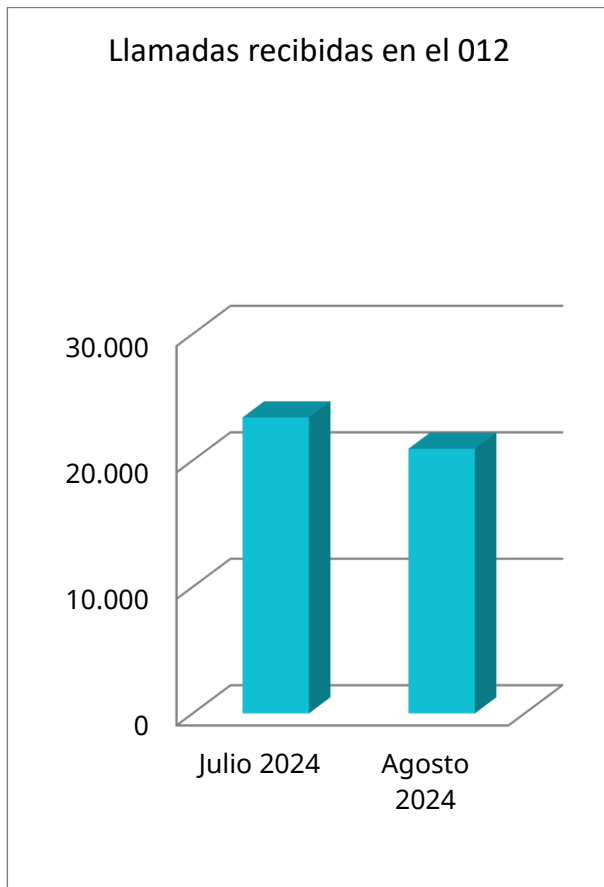


### Datos específicos del canal telefónico

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

	Julio 2024	Agosto 2024
Número de llamadas recibidas	23.398	20.924

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

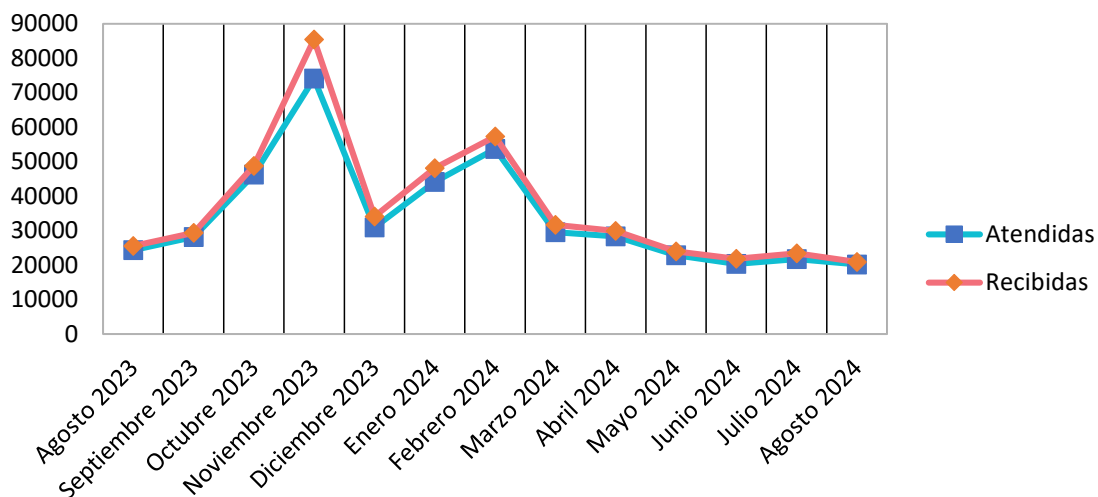


En el siguiente gráfico se puede ver la evolución del número de llamadas recibidas y atendidas del último año:



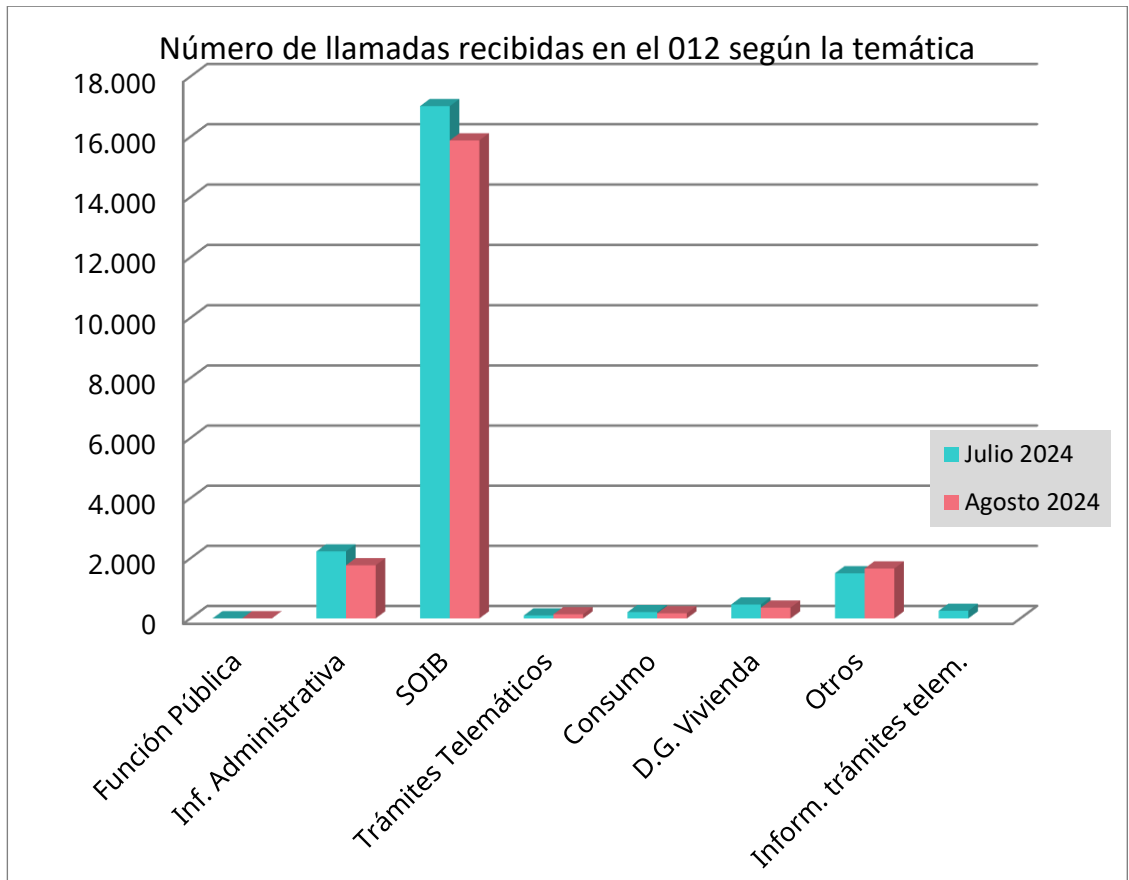


### Número de llamadas recibidas y atendidas por el 012 (evolución mensual de los 12 últimos meses)



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

Información por temática	Julio 2024	Agosto 2024
Función Pública	4	4
Inf. Administrativa	2.230	1.769
SOIB	17.017	15.880
Trámites Telemáticos	99	139
Consumo	211	171
D.G. Vivienda	465	360
Otros	1.503	1.661
Inform. trámites telem.	255	229

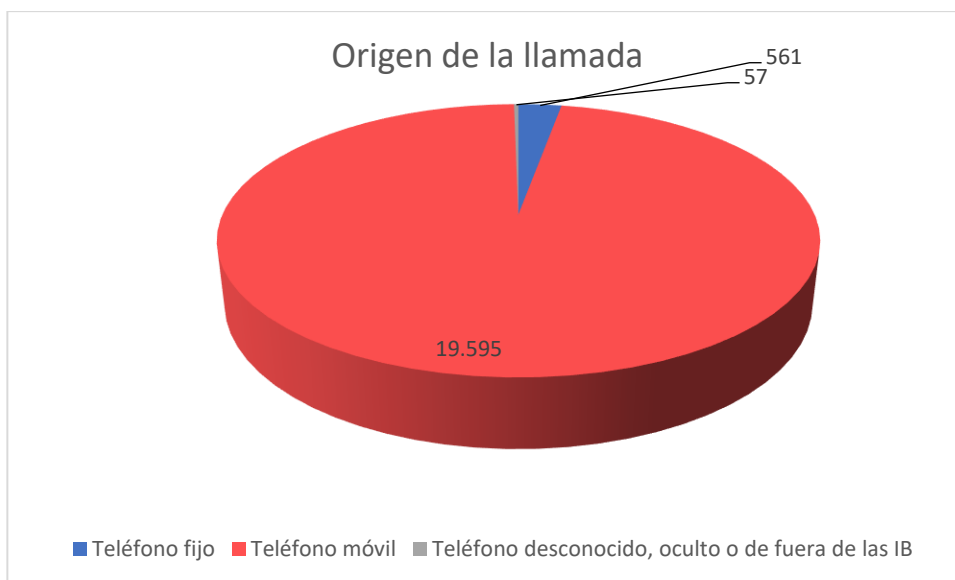


Con respecto al origen de la llamada, la distribución es la siguiente:

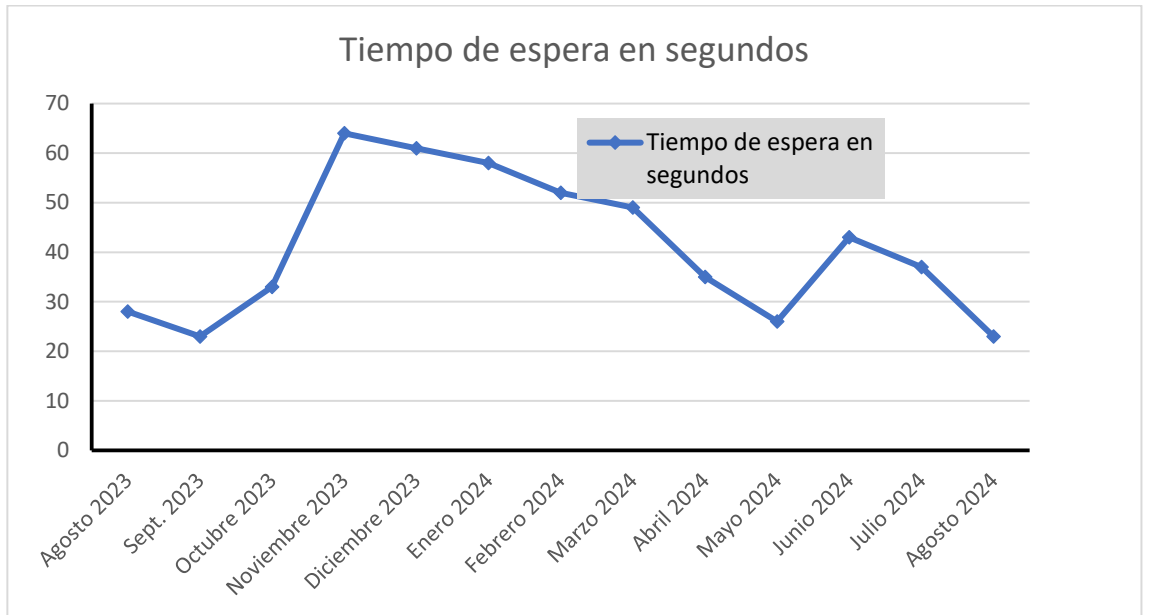
Origen de la llamada	Agosto 2024	Porcentaje
Teléfono fijo	561	2,78 %
Teléfono móvil	19.595	96,94 %
Teléfono desconocido, oculto o de fuera de las IB	57	0,28 %
Total	20.213	100,00 %



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 97% 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 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