



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

Direcció General d'Estratègia Digital  
i Simplificació Administrativa

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

**Septiembre 2024**



## 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 distintos es acercarse al ciudadano y ofrecerle la posibilidad de elegir 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 empleado, y a continuación realizaremos un análisis más profundo que desglosará los datos correspondientes a cada una de estas 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 órgano de la Administración de las Islas Baleares, de la Administración general del Estado o 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 recibido desde cualquier otro registro del Estado español, así como los registros realizados desde los trámites de la sede electrónica de la Administración autonómica y la formulación de solicitudes de información mediante la herramienta QSSI de la Administración autonómica (quejas, sugerencias y solicitudes de información).

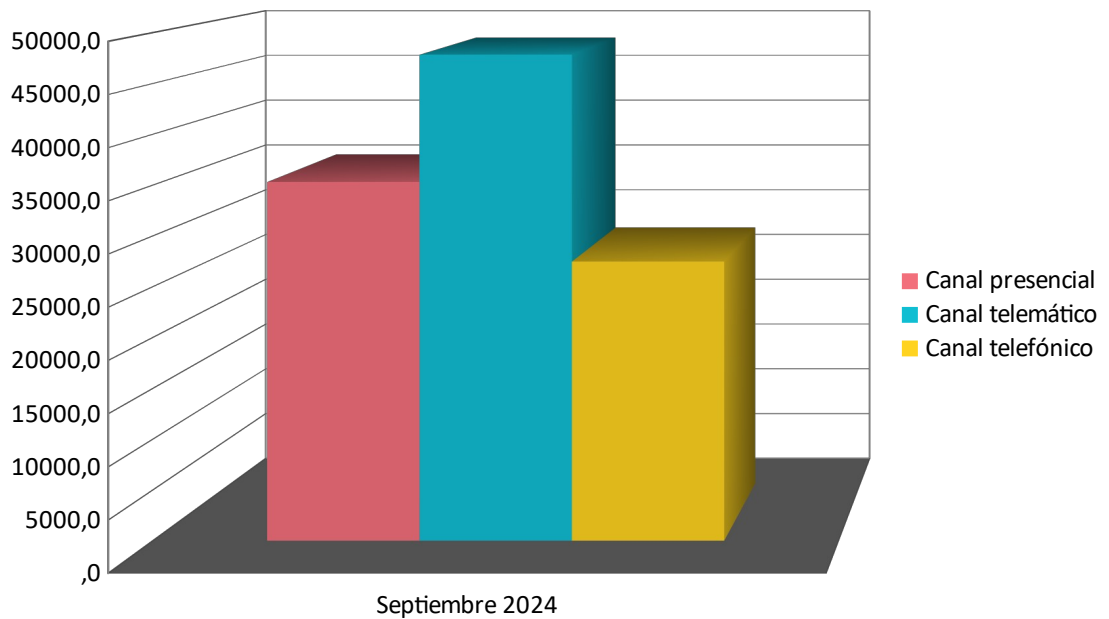
La atención telefónica es un servicio de información general administrativa destinada a la ciudadanía y se presta a través del número 012. Está operativo de lunes a viernes (de 8.00 h a 20.00 h) y el sábado (de 9.00 h a 14.00 h), y ofrece información relativa a la Administración de las Islas Baleares (teléfonos, bolsas de trabajo, oposiciones, publicaciones en el *Boletín Oficial de las Islas Baleares*, subvenciones, cursos, etc.).



## 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 septiembre de 2024:

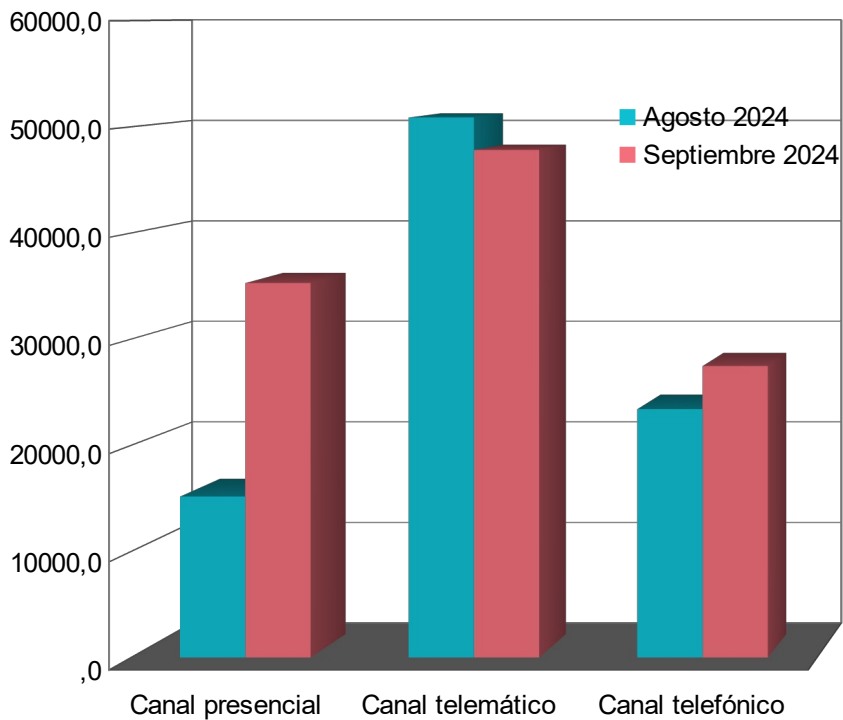
Canal utilizado	Septiembre 2024
Canal presencial	35.288
Canal telemático	47.817
Canal telefónico	27.469
<b>Total</b>	<b>110.574</b>





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

	<b>Agosto 2024</b>	<b>Septiembre 2024</b>	<b>Variación mensual %</b>
Canal presencial	15.169	35.288	133%
Canal telemático	50.877	47.817	-6%
Canal telefónico	23.398	27.469	17%
<b>Total</b>	<b>89.444</b>	<b>110.574</b>	<b>24%</b>





### Datos específicos del canal presencial

Entradas y salidas de registro de septiembre de 2024.

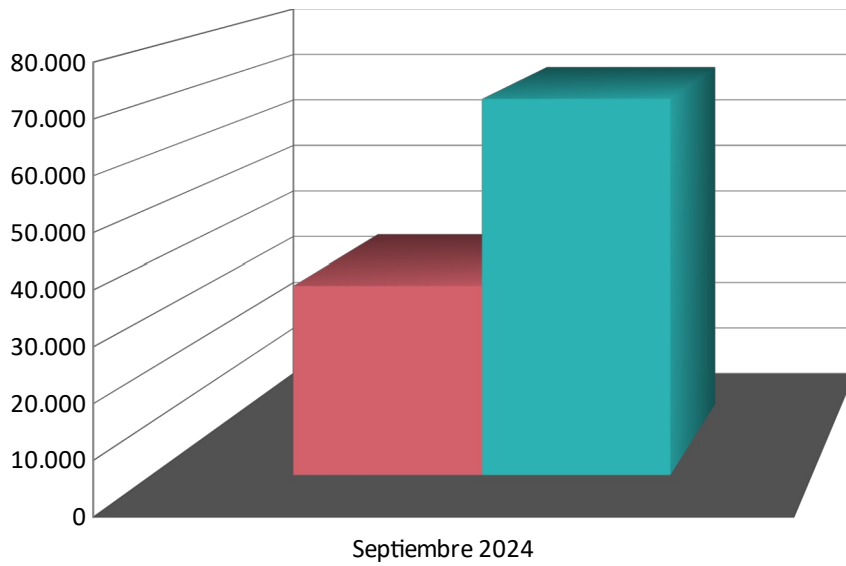
Las entradas, 35.288, incluyen todos los registros presenciales realizados en las oficinas de asistencia en materia de registros. De estas entradas, 469 corresponden a registros realizados por la ciudadanía en nuestras oficinas dirigidos a organismos distintos a la Administración de la comunidad autónoma.

En cuanto a las salidas, 70.184, debemos tener en cuenta que este dato incluye todos los registros de salida realizados, se contabilizan tanto los registros de salida (comunicaciones, notificaciones) que realiza la Administración autonómica hacia los interesados como aquellas comunicaciones dirigidas a otras administraciones públicas. No olvidemos que el artículo 14.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas establece la obligación para ciertos colectivos de relacionarse a través de medios electrónicos con las administraciones públicas para efectuar cualquier trámite de un procedimiento administrativo.

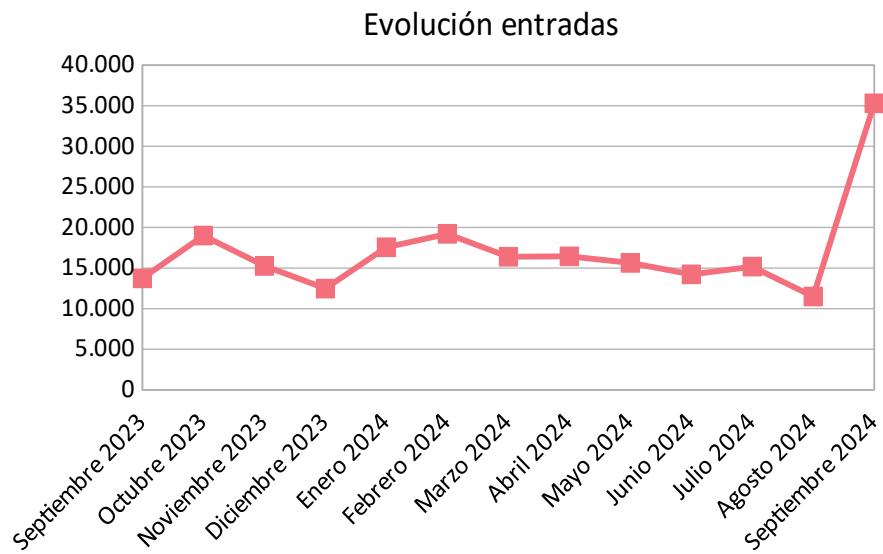
Por otra parte, hay que señalar, en lo que se refiere a las salidas, lo que menciona la Ley en el artículo 42 respecto a las notificaciones hechas en papel: todas las notificaciones que se practiquen en papel deberán ponerse a disposición del interesado en la sede electrónica de la Administración u organismo actuante para que pueda acceder a su contenido de forma voluntaria (éstas se llevarán a cabo por ambos canales).

	<b>Entradas</b>	<b>Salidas</b>
Septiembre 2024	35.288	70.184

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

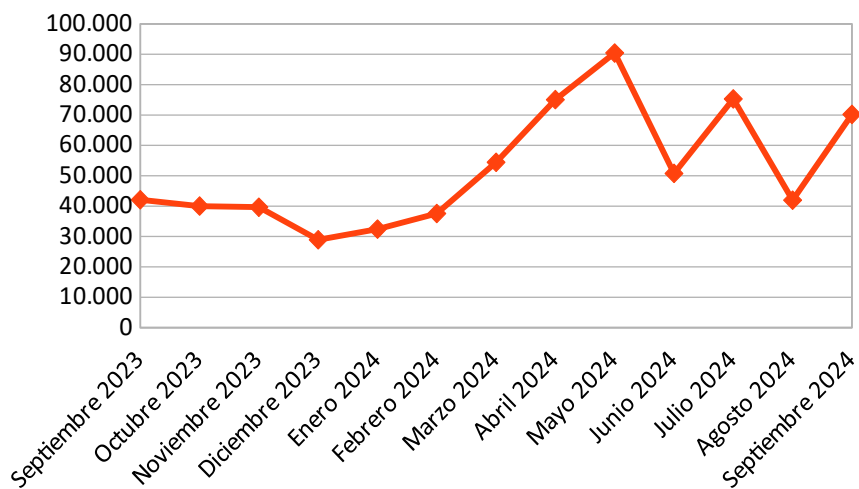


Evolución anual del número de entradas y salidas del último año:





### Evolución de las salidas

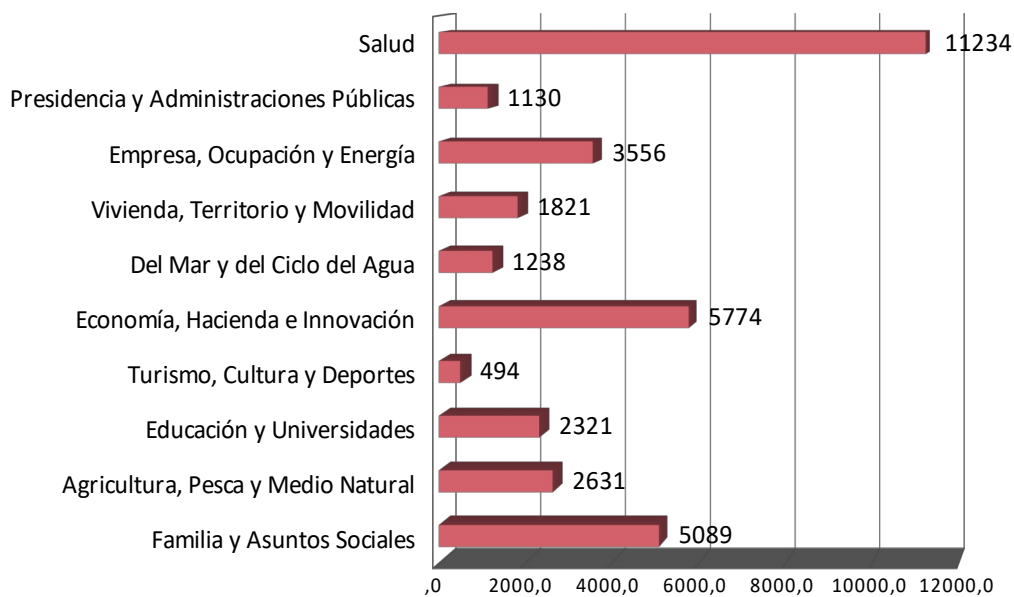


Clasificación de entradas y salidas del mes de septiembre por consejerías:

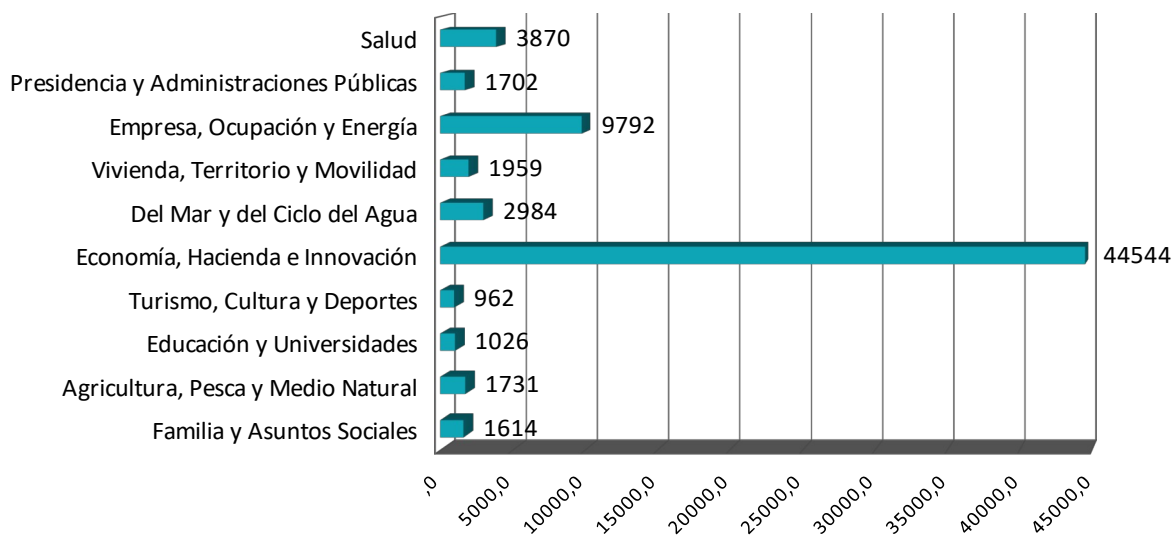
Consejerías	Entradas	Salidas
Familia y Asuntos Sociales	5.089	1.614
Agricultura, Pesca y Medio Natural	2.631	1.731
Educación y Universidades	2.321	1.026
Turismo, Cultura y Deportes	494	962
Economía, Hacienda e Innovación	5.774	44.544
Del Mar y del Ciclo del Agua	1.238	2.984
Vivienda, Territorio y Movilidad	1.821	1.959
Empresa, Ocupación y Energía	3.556	9.792
Presidencia y Administraciones Públicas	1.130	1.702
Salud	11.234	3.870
<b>Total</b>	<b>35.288</b>	<b>70.184</b>



### Entradas por consejería



### Salidas por consejería



### Entradas y salidas por idioma:

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





	<b>Entradas</b>	<b>Salidas</b>
Catalán	14.087	70.004
Castellano	21.194	178
Gallego	1	0
Vasco	1	0
Inglés	3	1
Otros	2	1
<b>TOTAL</b>	<b>35.288</b>	<b>70.184</b>

### **Datos específicos del canal telemático**

A continuación se presentan los datos de entradas referidos a los escritos y las solicitudes de información presentados telemáticamente, así el total de entradas telemáticas engloba, por un lado, los datos de las entradas presentadas mediante los trámites publicados en la sede electrónica y, por otro, las entradas correspondientes a los escritos presentados mediante el sistema de interconexión de registro de la herramienta informática de quejas y sugerencias (QSSI).

<b>Procedencia de las entradas</b>	<b>Septiembre 2024</b>	<b>%</b>
Registro telemático SIR	18.802	26%
Trámites telemáticos sede electrónica	54.054	74%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	46	0%
<b>Total</b>	<b>72.902</b>	<b>100%</b>

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

<b>Procedencia de las entradas</b>	<b>Agosto 2024</b>	<b>Septiembre 2024</b>	<b>Var. Mensual %</b>
Registro telemático SIR	14.483	18.802	30%
Trámites telemáticos sede electrónica	32.539	54.054	66%
Solicitudes de información por QSSI	28	46	64%
<b>Total</b>	<b>47.050</b>	<b>72.902</b>	<b>52%</b>



A continuació se presenten los datos referidos a las salidas telemáticas efectuadas por la Administración, en esta tabla incluimos todas las salidas de registro realizadas mediante la herramienta telemática de notificaciones y comunicaciones de la administración de la CAIB (**NOTIB**).

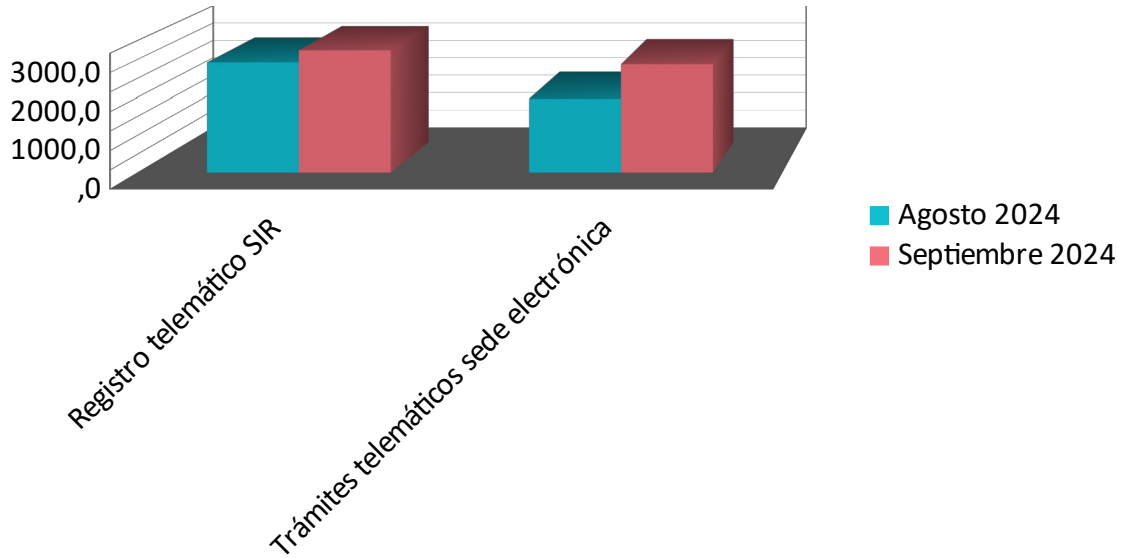
<b>Procedencia de las salidas</b>	<b>Septiembre 2024</b>	<b>%</b>
Registro telemático SIR	3.229	53,00%
Trámites telemáticos sede electrónica	2.863	47,00%
Total	6.092	100,00 %

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

<b>Procedencia de las salidas</b>	<b>Agosto 2024</b>	<b>Septiembre 2024</b>	<b>Var. mensual %</b>
Registro telemático SIR	2.911	3.229	10,92%
Trámites telemáticos sede electrónica	1.952	2.863	46,67%
Total	43.479	6.092	-85,99%



### Procedencia de las salidas

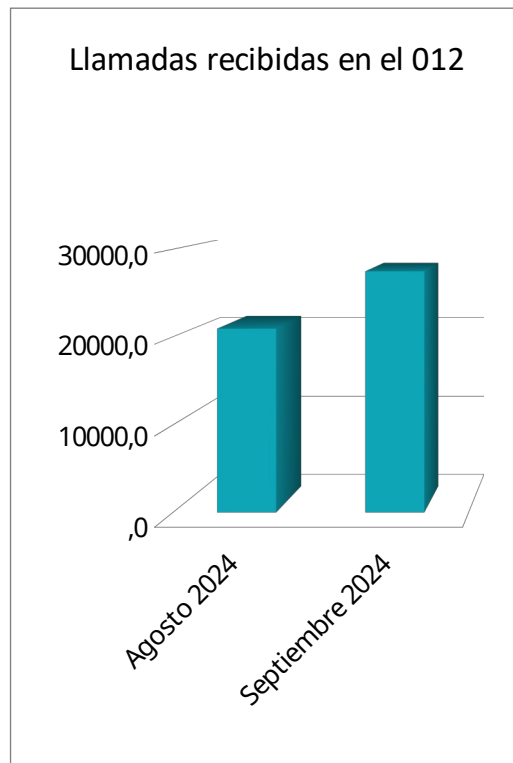


### Datos específicos del canal telefónico

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

Canal telefónico	Agosto 2024	Septiembre 2024
Número de llamadas recibidas	20.924	27.469

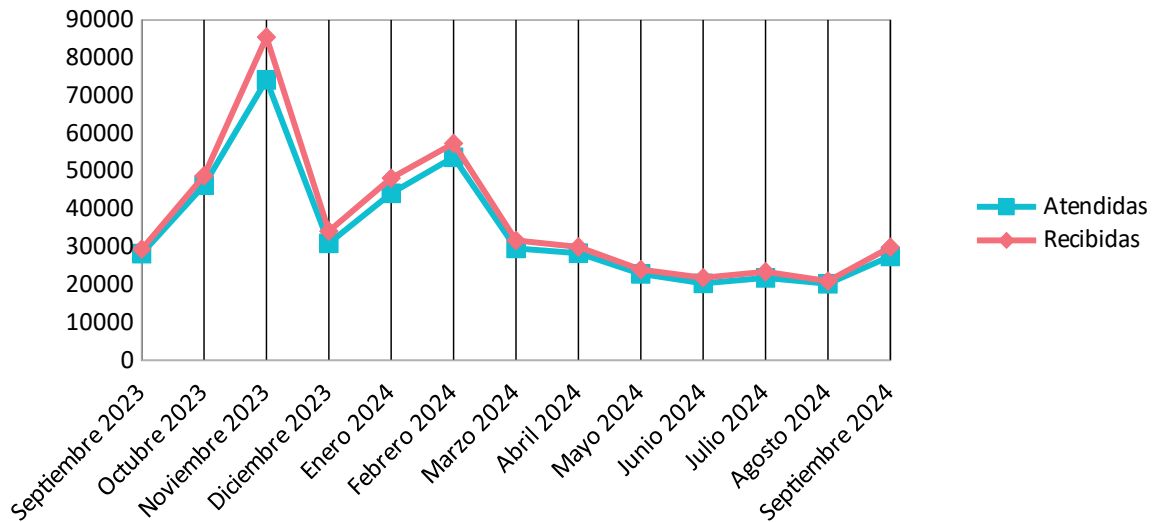
En el primer gráfico se muestra el total de llamadas recibidas durante el mes de septiembre de 2024 y se compara con el número de llamadas recibidas en el mes anterior.



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

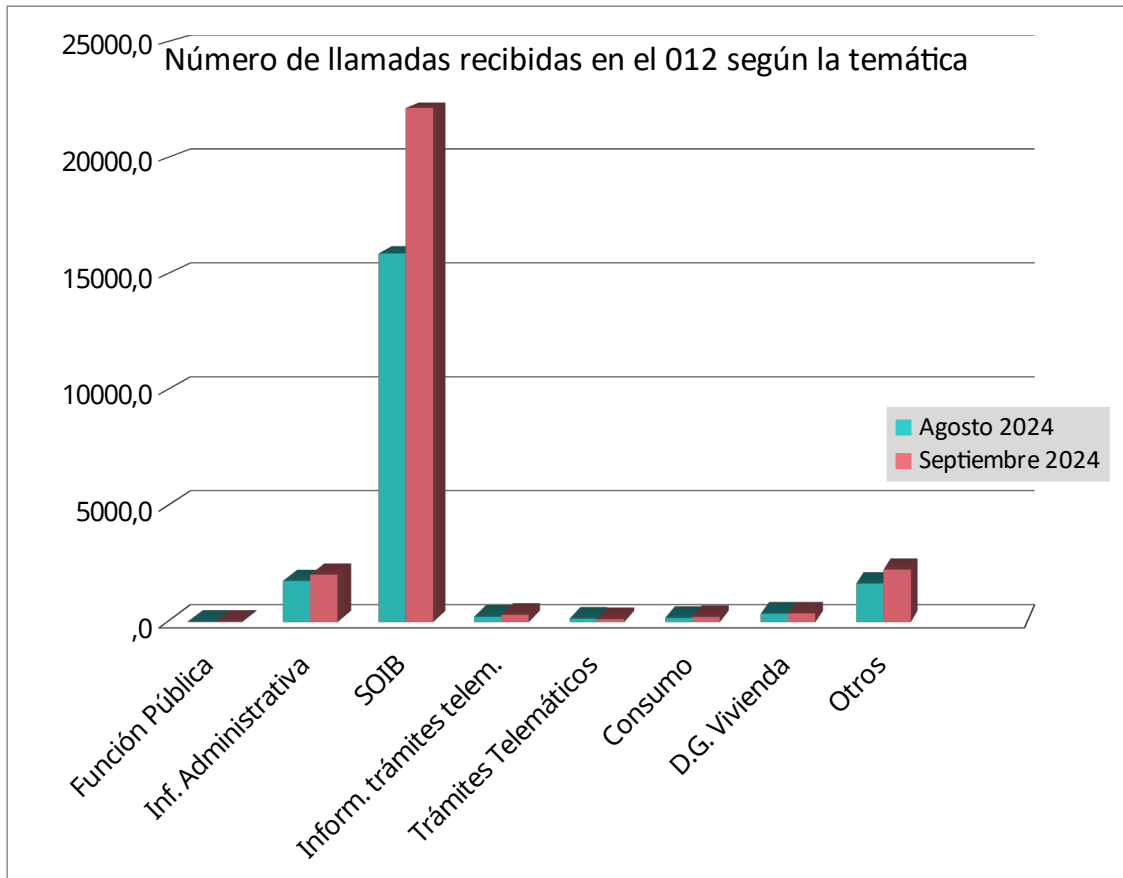


### Número de llamadas recibidas y atendidas por el 012 (evolución mensual de los 12 últimos meses)



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

Información por temática	Agosto 2024	Septiembre 2024
Función Pública	4	4
Información administrativa	1.769	2.039
SOIB	15.880	22.145
Información trámites telemáticos	229	310
Trámites telemáticos	139	124
Consumo	171	220
D.G. Vivienda	360	368
Otros	1.661	2.259

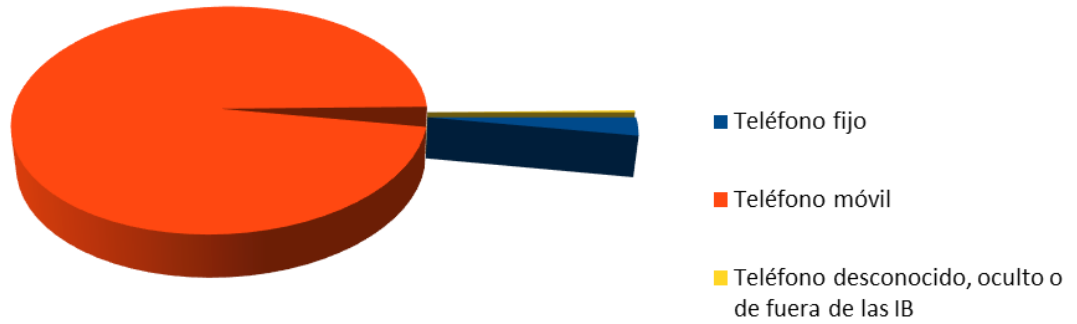


El medio utilizado para realizar las consultas queda reflejado en el siguiente gráfico, en el que se puede ver que predominan las llamadas realizadas desde teléfonos móviles, las cuales suponen casi el 97% del total.

Origen de la llamada	Septiembre 2024	Porcentaje
Teléfono fijo	697	2,54 %
Teléfono móvil	26.693	97,17 %
Teléfono desconocido, oculto o de fuera de las IB	79	0,29 %
Total	27.469	100,00 %



### Origen de la llamada



En cuanto al tiempo de espera, este mes los resultados han empeorado como consecuencia del repunte de la actividad administrativa. El tiempo de espera se ha situado en los 37 segundos, dato que es claramente inferior al máximo que detalla la carta de servicios (60 segundos).

