



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

Direcció General d'Estratègia Digital
i Simplificació Administrativa

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

Octubre 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 utilizado, 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).

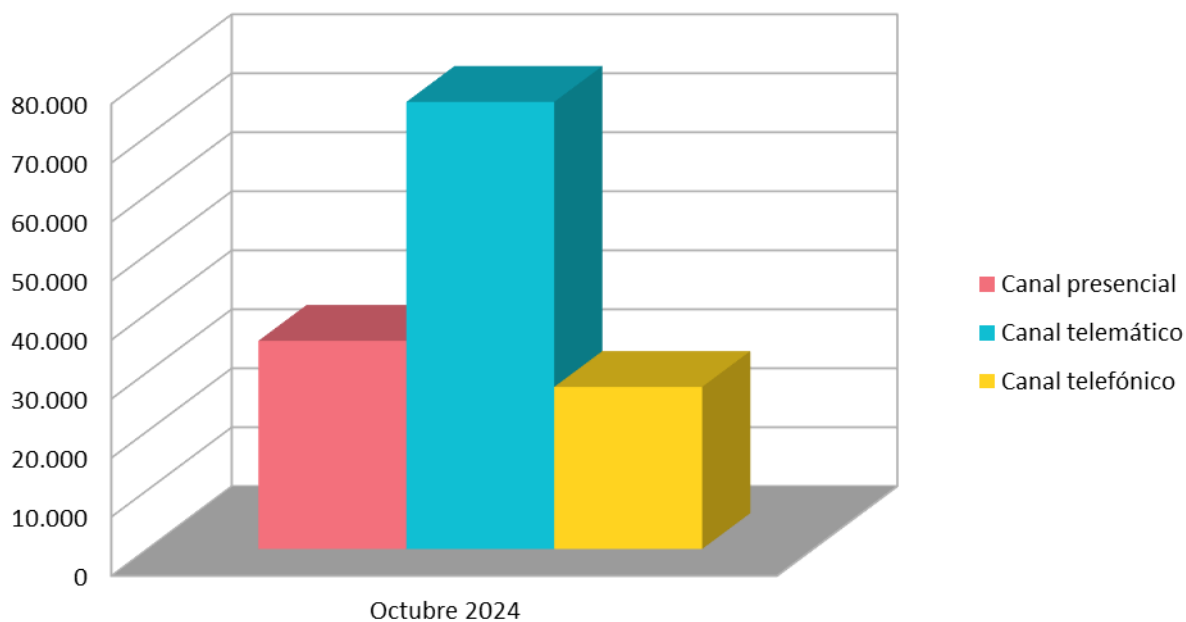
La atención telefónica es un servicio de información general administrativa destinada a la ciudadanía y se presta a través del número 012. Está operativo de lunes a viernes (de 8.00 h a 20.00 h) y el sábado (de 9.00 h a 14.00 h), y ofrece información relativa a la Administración de las Islas Baleares (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 octubre de 2024:

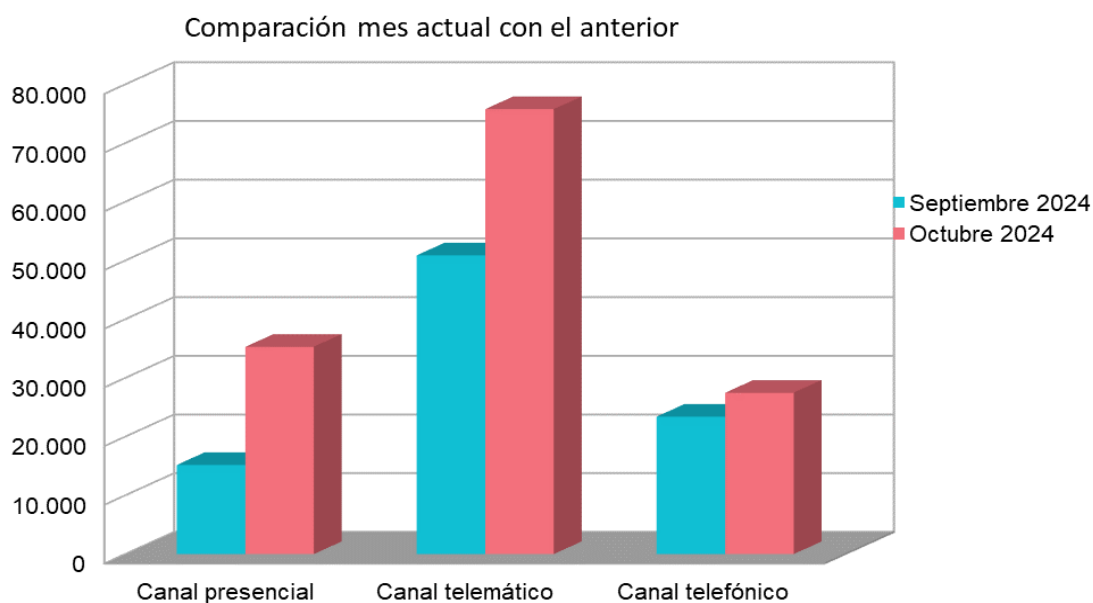
Canales utilizados	Octubre 2024	%
Canal presencial	35.288	25%
Canal telemático	75.780	55%
Canal telefónico	27.469	20%
Total	138.537	100%





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

Evolución	Septiembre 2024	Octubre 2024	Variación mensual %
Canal presencial	15.169	35.288	133%
Canal telemático	50.877	75.780	49%
Canal telefónico	23.398	27.469	17%
Total	89.444	138.537	55%





Datos específicos del canal presencial

Entradas y salidas de registro de octubre de 2024.

Las entradas, 40.024, incluyen todos los registros presenciales realizados en las oficinas de asistencia en materia de registros. De estas entradas, 510 corresponden a registros realizados por la ciudadanía en nuestras oficinas dirigidos a organismos distintos a la Administración de la comunidad autónoma.

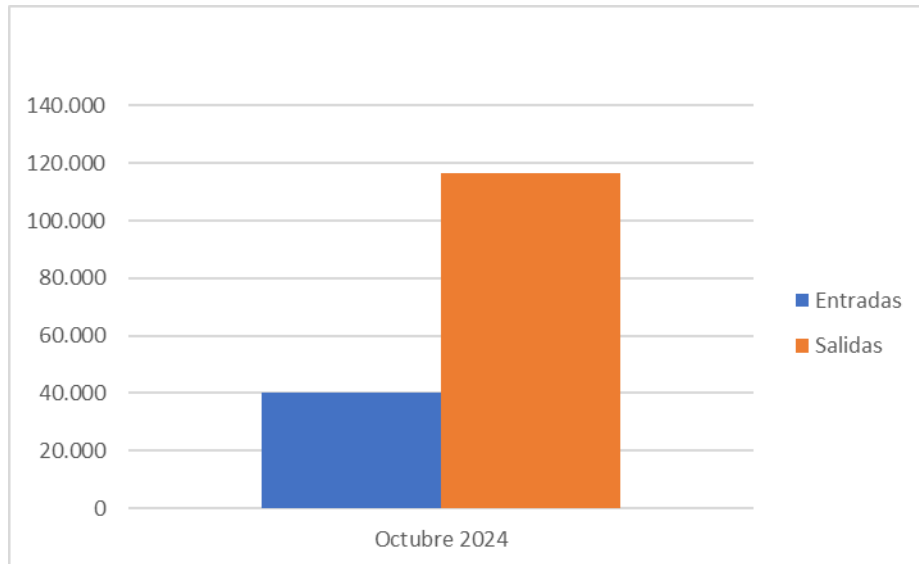
En cuanto a las salidas, 116.413, debemos tener en cuenta que este dato incluye todos los registros de salida realizados, se contabilizan tanto los registros de salida (comunicaciones, notificaciones) que realiza la Administración autonómica hacia los interesados como aquellas comunicaciones dirigidas 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).

Registros	Entradas	Salidas
Octubre 2024	40.024	116.413

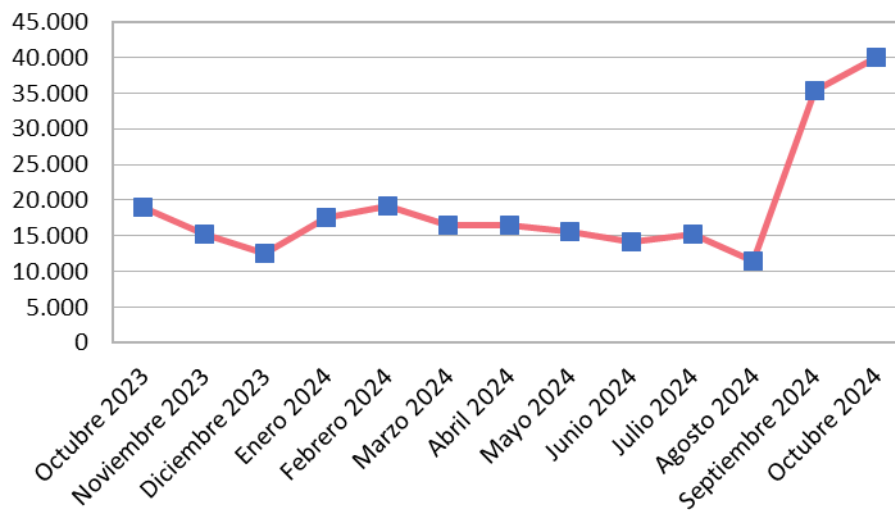


La siguiente tabla permite comparar los valores de octubre de 2024 con los del mes anterior y valorar su evolución:



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

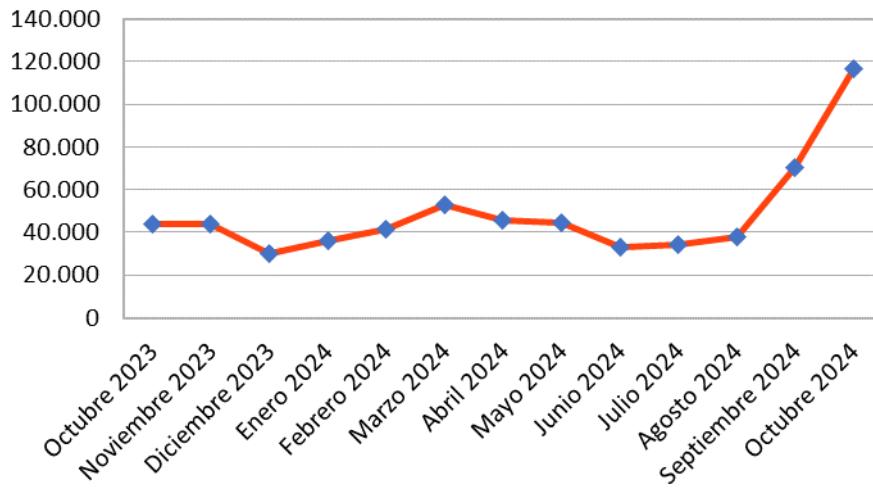
Evolución entradas



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



Evolución de las salidas

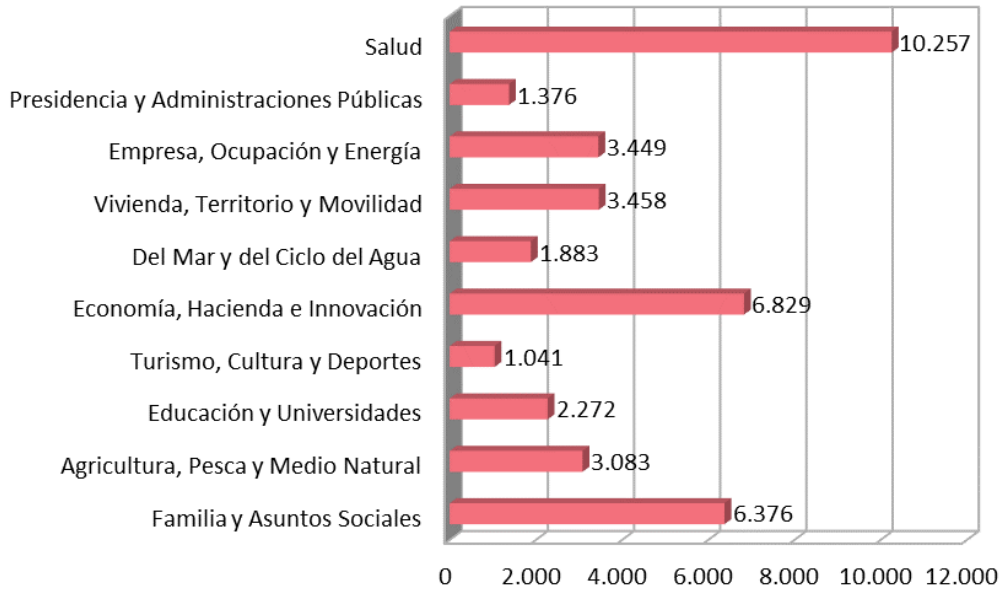


Clasificación de entradas y salidas del mes de octubre por consejerías:

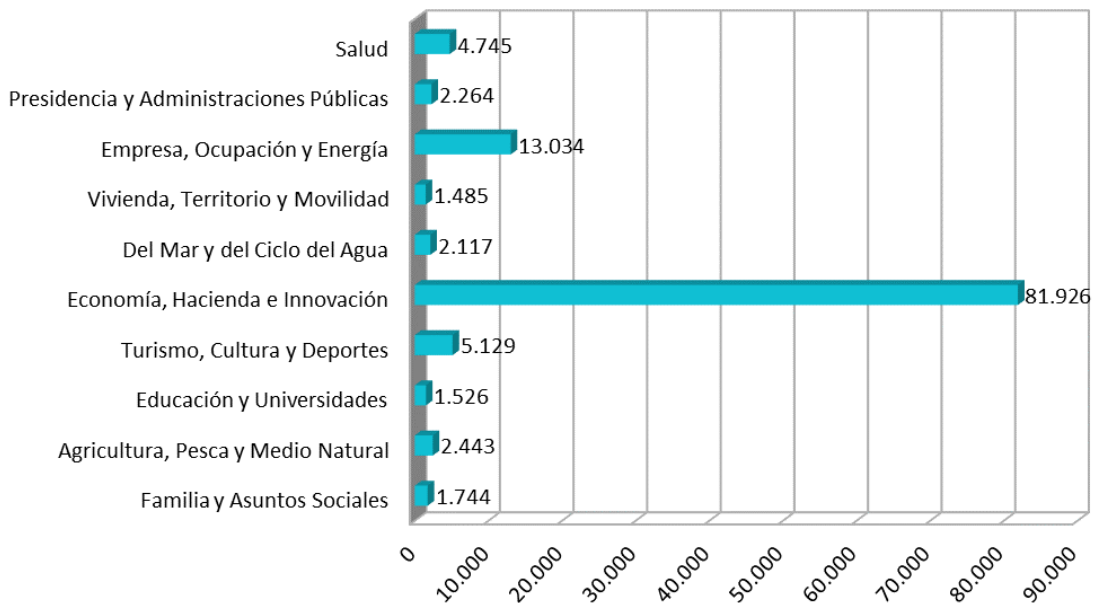
Consejería	Entradas	Salidas
Familia y Asuntos Sociales	6.376	1.744
Agricultura, Pesca y Medio Natural	3.083	2.443
Educación y Universidades	2.272	1.526
Turismo, Cultura y Deportes	1.041	5.129
Economía, Hacienda e Innovación	6.829	81.926
Del Mar y del Ciclo del Agua	1.883	2.117
Vivienda, Territorio y Movilidad	3.458	1.485
Empresa, Ocupación y Energía	3.449	13.034
Presidencia y Administraciones Públicas	1.376	2.264
Salud	10.257	4.745
Total	40.024	116.413



Entradas por consejería



Salidas por consejería





Entradas y salidas por idioma:

Idioma	Entradas	Salidas
Catalán	15.582	116.137
Castellano	24.443	275
Gallego	1	1
Vasco	0	0
Inglés	4	0
Otros	0	0
Total	40.030	116.413



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).

Procedencia de las entradas	Octubre 2024	%
Registro telemático SIR	20.928	28%
Trámites telemáticos sede electrónica	54.818	72%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	34	0%
Total	75.780	100%

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

Procedencia de las entradas	Septiembre 2024	Octubre 2024	Var. Mensual %
Registro telemático SIR	18.802	20.928	11%
Trámites telemáticos sede electrónica	54.054	54.818	1%
Solicitudes de información por QSSI	46	34	-26%
Total	72.902	75.780	4%





A continuación se presentan 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**).

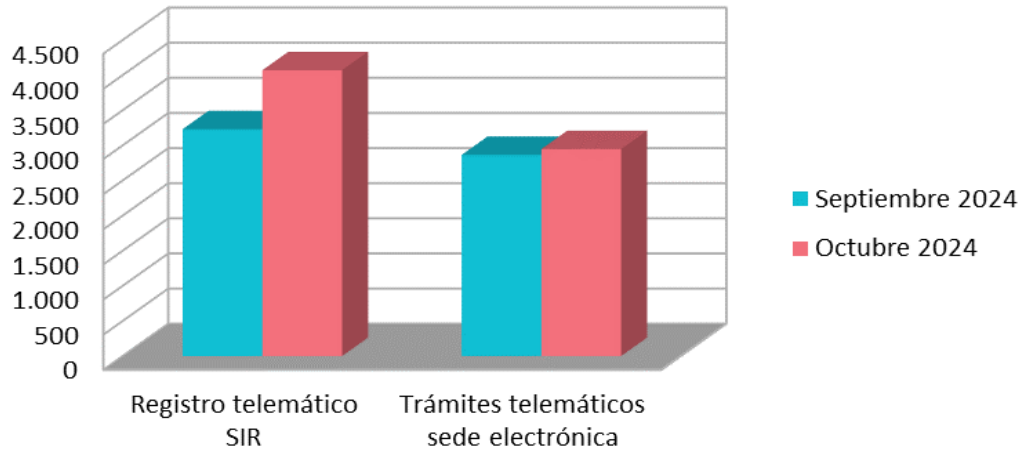
Procedencia de las salidas	Octubre 2024	%
Registro telemático SIR	4.069	58,00%
Trámites telemáticos sede electrónica	2.946	42,00%
Total	7.015	100,00 %

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

Procedencia de las salidas	Septiembre 2024	Octubre 2024	Var. mensual %
Registro telemático SIR	3.229	4.069	26,01%
Trámites telemáticos sede electrónica	2.863	2.946	2,90%
Total	6.092	7.015	15,15%



Procedencia de las salidas

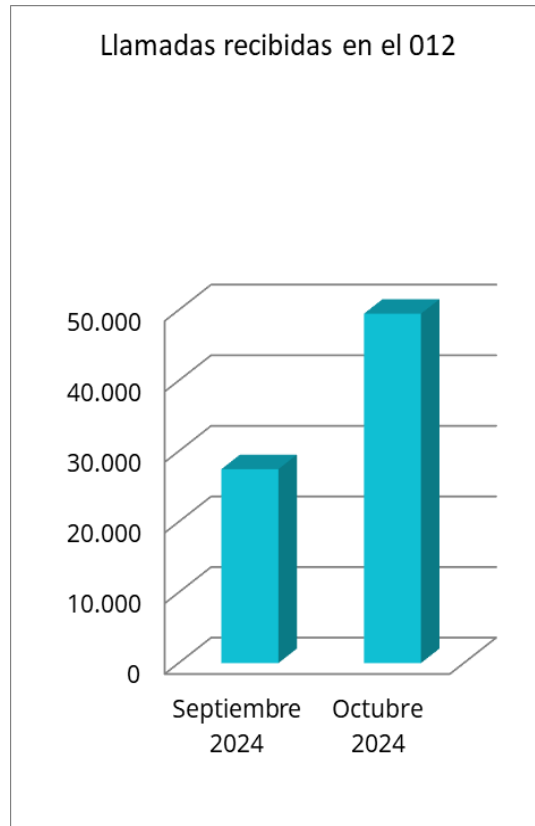


Datos específicos del canal telefónico

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

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

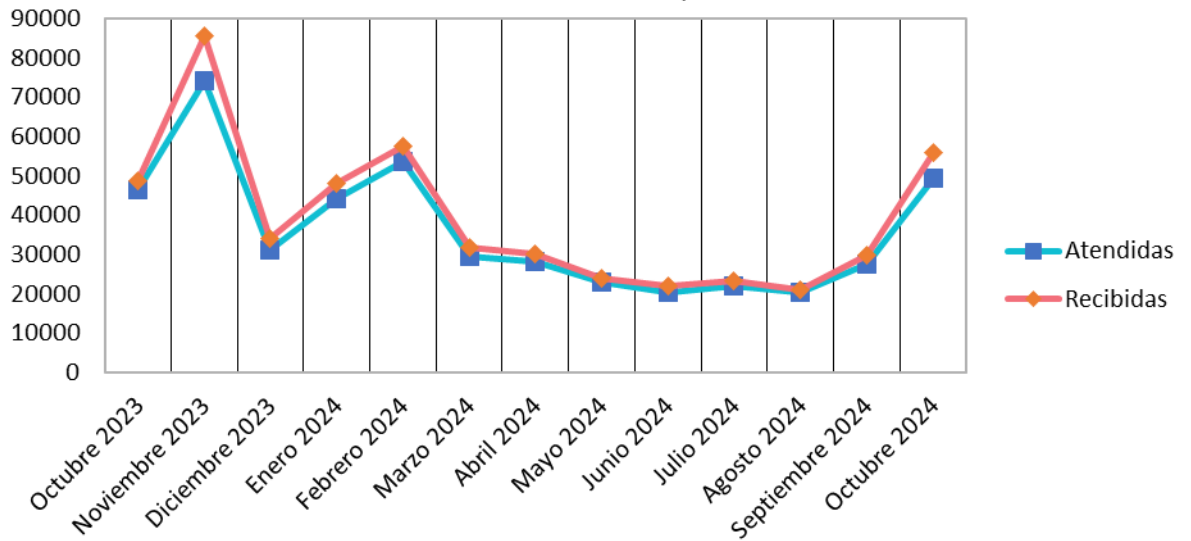
Canal telefónico	Septiembre 2024	Octubre 2024
Número de llamadas recibidas	27.469	49.488



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

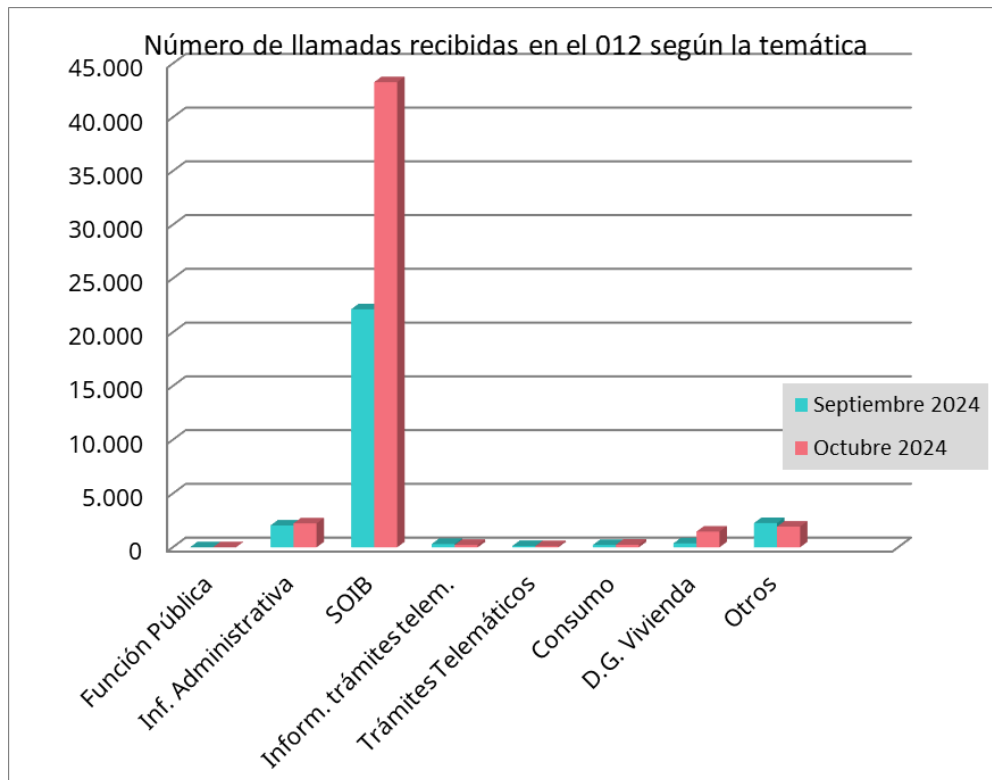


Número de llamadas recibidas y atendidas por el 012 (evolución mensual de los 12 últimos meses)



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

Información por temática	Septiembre 2024	Octubre 2024
Función Pública	4	7
Información administrativa	2.039	2.231
SOIB	22.145	43.276
Información trámites telemáticos	310	230
Trámites telemáticos	124	111
Consumo	220	243
D.G. Vivienda	368	1.463
Otros	2.259	1.927

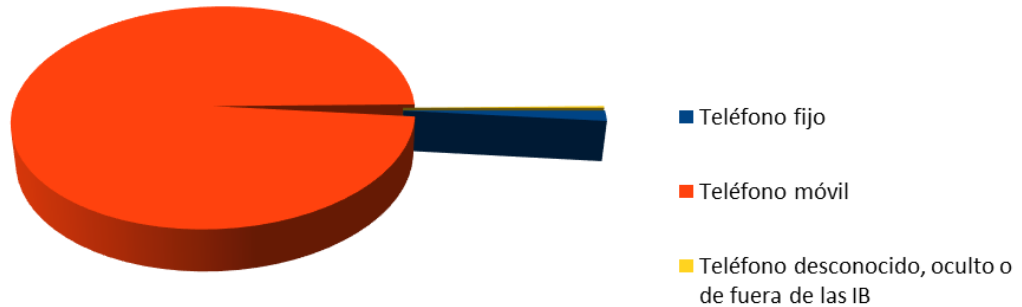


El medio utilizado para realizar las consultas queda reflejado en el siguiente gráfico, en el que se puede ver que predominan las llamadas realizadas desde teléfonos móviles, las cuales suponen casi el 98,26% del total.

Origen de la llamada	Octubre 2024	Porcentaje
Teléfono fijo	733	1,48 %
Teléfono móvil	48.628	98,26 %
Teléfono desconocido, oculto o de fuera de las IB	127	0,26 %
Total	49.488	100,00 %



Origen de la llamada



En cuanto al tiempo de espera, este mes los resultados han empeorado significativamente respecto al mes anterior, como consecuencia del importante incremento de las llamadas recibidas. El tiempo de espera se ha situado en los 76 segundos, dato ligeramente superior al máximo que detalla la carta de servicios (60 segundos).

