



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

Direcció General d'Estratègia Digital
i Simplificació Administrativa

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

Noviembre 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 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).

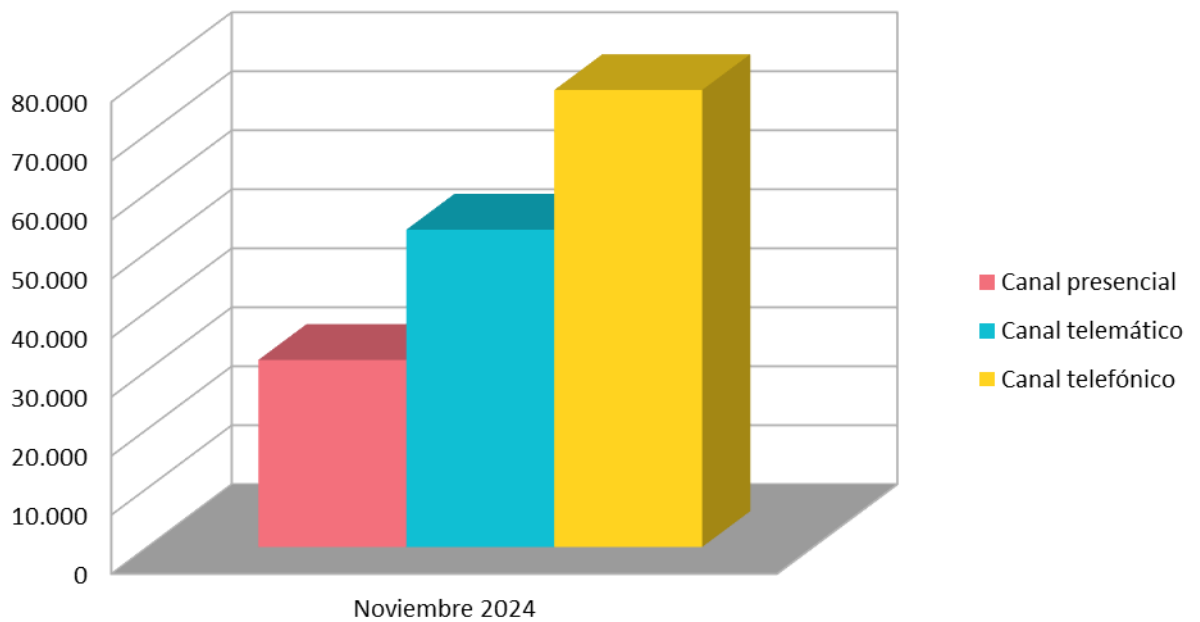
La atención telefónica es un servicio de información general administrativa destinada a la ciudadanía y se presta a través del número 012. Está operativo de lunes a viernes (de 8.00 h a 20.00 h) y el sábado (de 9.00 h a 14.00 h), y ofrece información relativa a la Administración de las Islas Baleares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

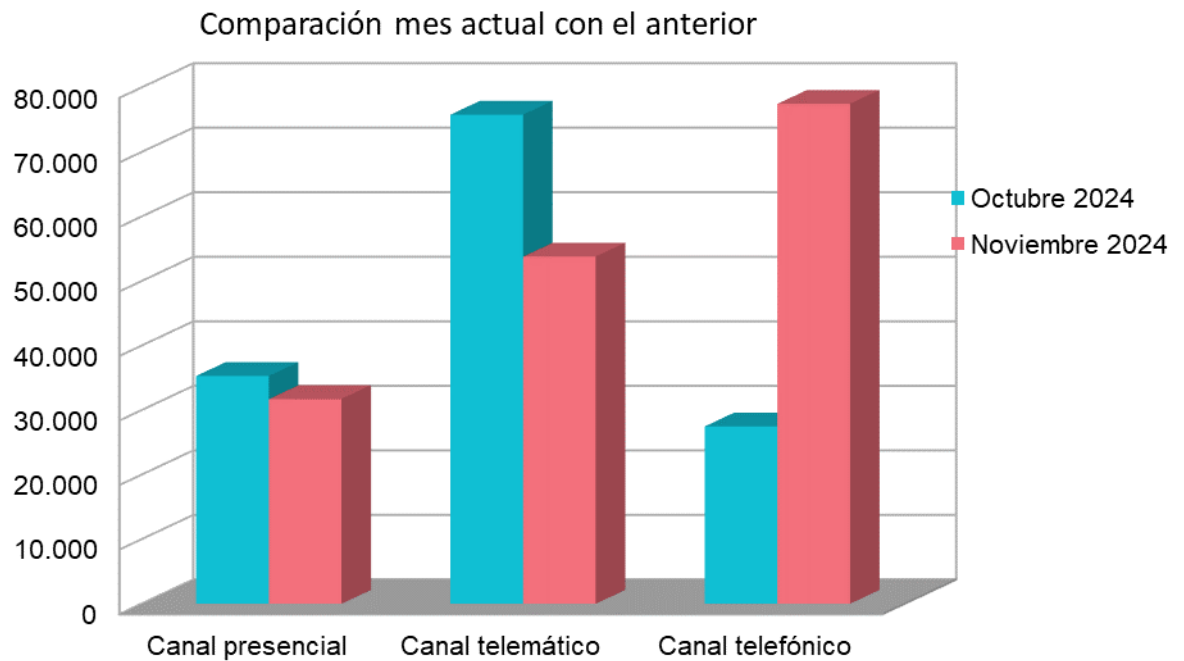
Canal utilizado	Noviembre 2024	%
Canal presencial	31.708	19%
Canal telemático	53.786	33%
Canal telefónico	77.453	48%
Total	162.947	100%





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

Canal utilizado	Octubre 2024	Noviembre 2024	Variación mensual %
Canal presencial	35.288	31.708	-10%
Canal telemático	75.780	53.786	-29%
Canal telefónico	27.469	77.453	182%
Total	138.537	162.947	18%





Datos específicos del canal presencial

Entradas y salidas de registro de noviembre de 2024.

Las entradas, 31.708, incluyen todos los registros presenciales realizados en las oficinas de asistencia en materia de registros. De estas entradas, 401 corresponden a registros realizados por la ciudadanía en nuestras oficinas dirigidos a organismos distintos a la Administración de la comunidad autónoma.

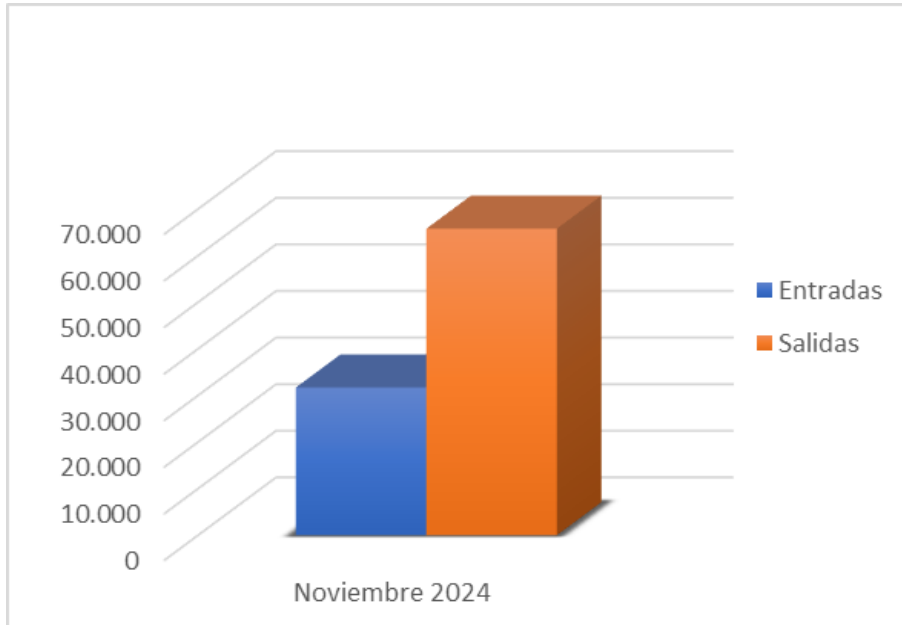
En cuanto a las salidas, 65.781, debemos tener en cuenta que este dato incluye todos los registros de salida realizados, se contabilizan tanto los registros de salida (comunicaciones, notificaciones) que realiza la Administración autonómica hacia los interesados como aquellas comunicaciones dirigidas a otras administraciones públicas. No olvidemos que el artículo 14.2 de la Ley 39/2015, de 1 de noviembre, 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
Noviembre	31.708	65.781

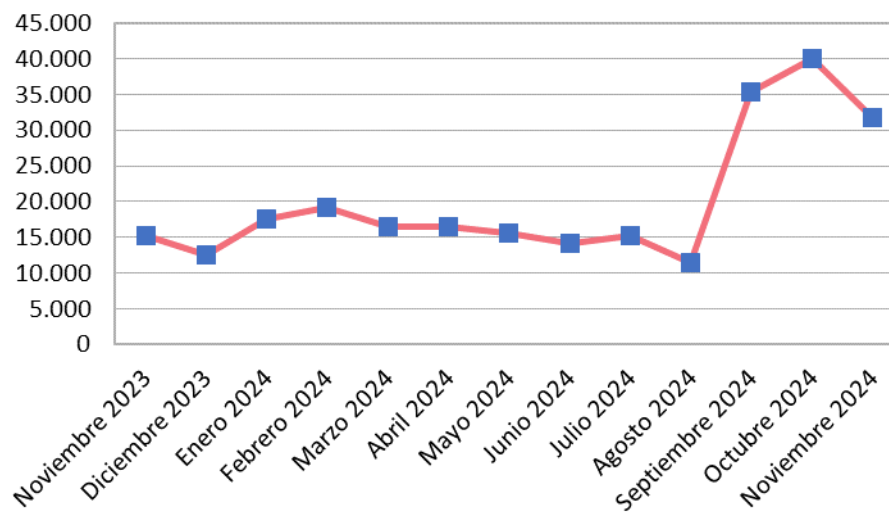


La siguiente tabla permite comparar los valores de noviembre de 2024 con los del mes anterior y valorar su evolución:



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

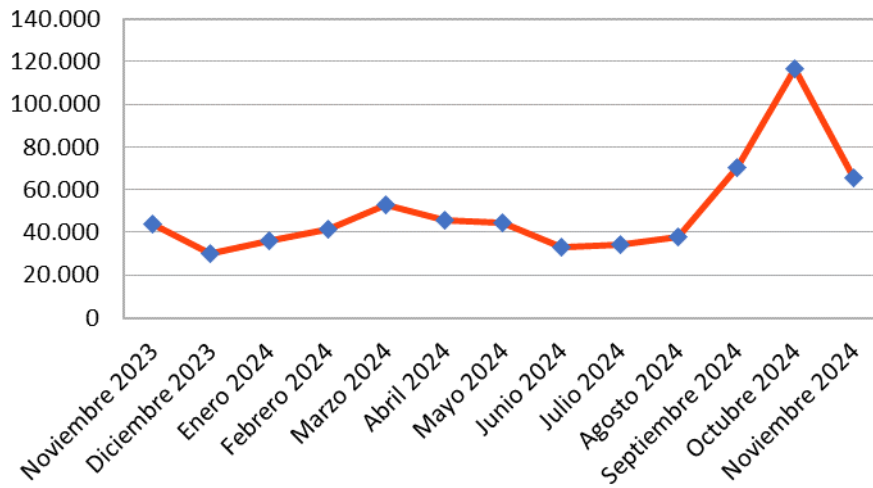
Evolución entradas



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



Evolución de las salidas



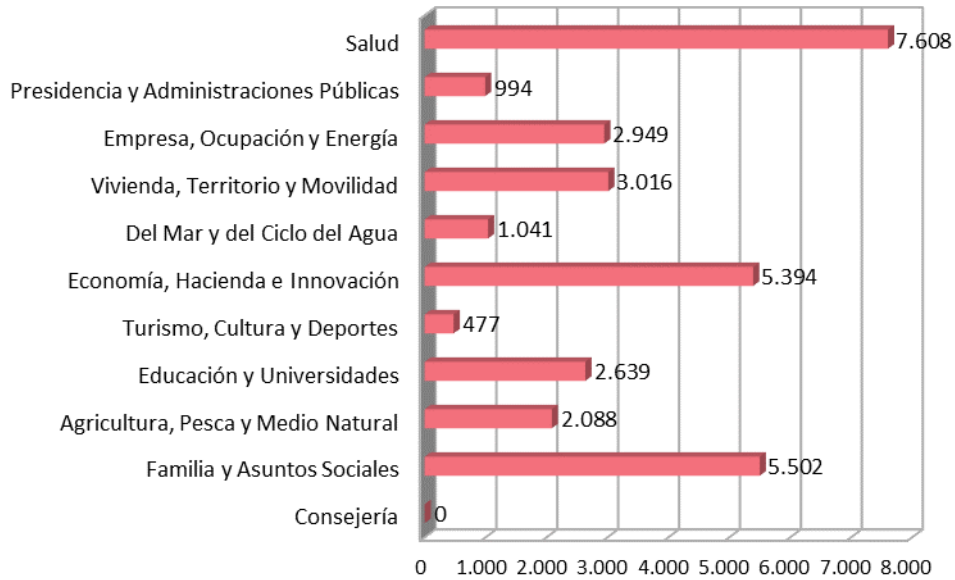
Clasificación de entradas y salidas del mes de noviembre por consejerías:

Consejería	Entradas	Salidas
Familia y Asuntos Sociales	5.502	1.881
Agricultura, Pesca y Medio Natural	2.088	2.163
Educación y Universidades	2.639	1.340
Turismo, Cultura y Deportes	477	3.127
Economía, Hacienda e Innovación	5.394	35.032
Del Mar y del Ciclo del Agua	1.041	2.002
Vivienda, Territorio y Movilidad	3.016	1.427
Empresa, Ocupación y Energía	2.949	12.203
Presidencia y Administraciones Públicas	994	1.730
Salud	7.608	4.876
Total	31.708	65.781

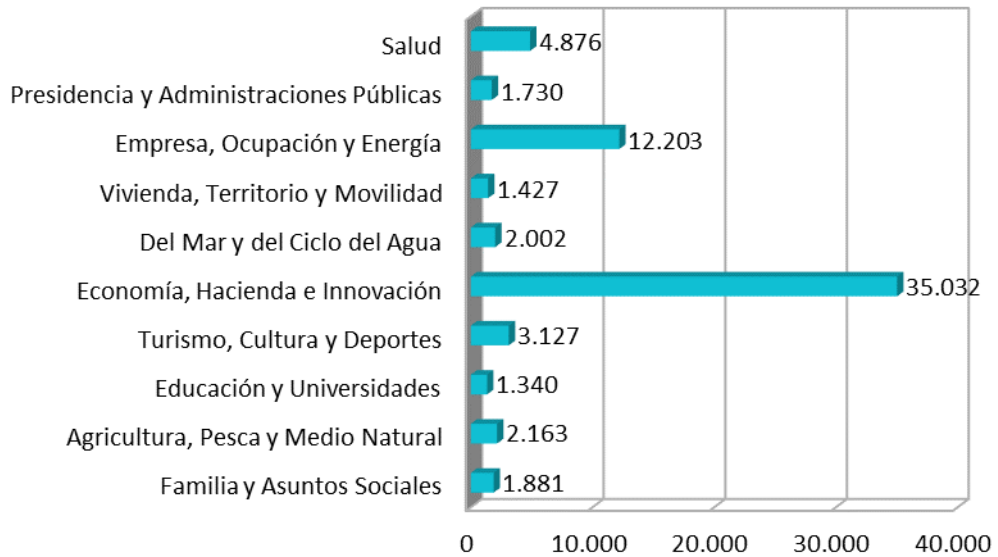
C/ de l'Uruguai, s/n
(Velòdrom Illes Balears)
07010 Palma
Tel. 971 17 71 40



Entradas por consejería



Salidas por consejería





Entradas y salidas por idioma:

Idioma	Entradas	Salidas
Catalán	13.397	65.508
Castellano	18.307	273
Gallego	1	0
Vasco	0	0
Inglés	2	0
Otros	1	0
Total	31.708	65.781

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



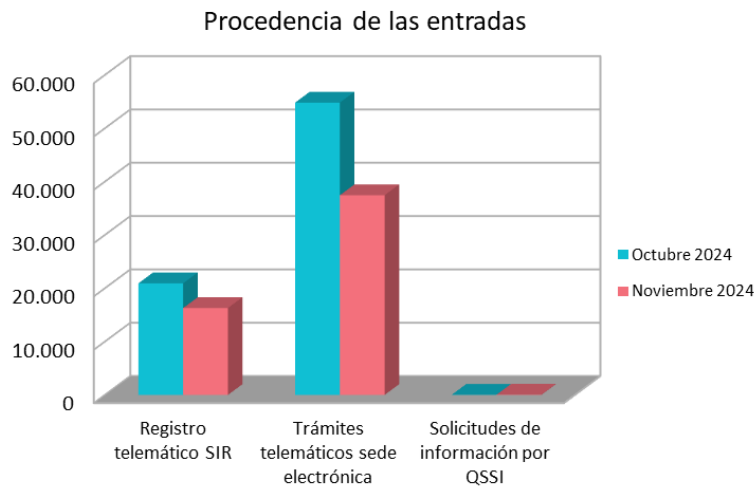
Datos específicos del canal telemático

A continuación, se presentan los datos 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	Noviembre 2024	%
Registro telemático SIR	16.292	30%
Trámites telemáticos sede electrónica	37.450	70%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	44	0%
Total	53.786	100%

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

Procedencia de las entradas	Octubre 2024	Noviembre 2024	Var. Mensual %
Registro telemático SIR	20.928	16.292	-22%
Trámites telemáticos sede electrónica	54.818	37.450	-32%
Solicitudes de información por QSSI	34	44	29%
Total	75.780	53.786	-29%





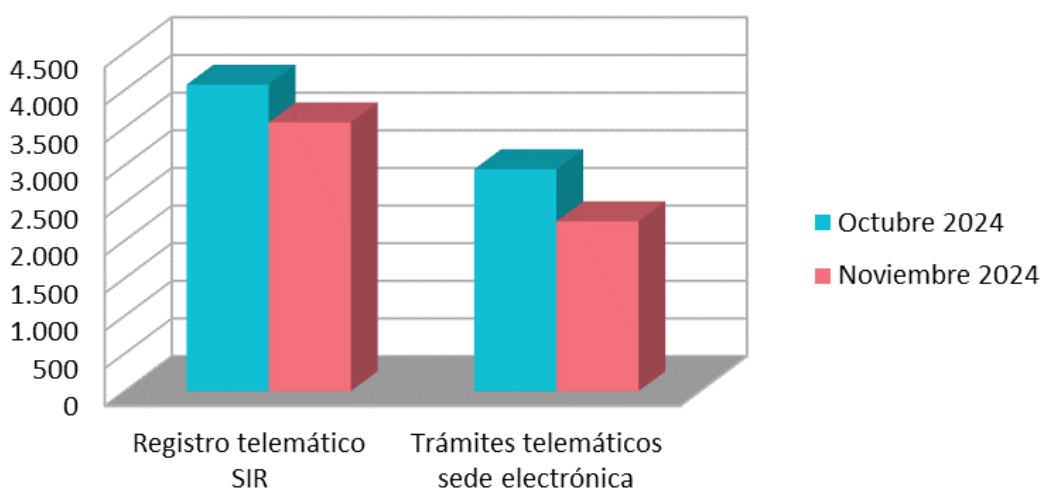
A continuació se presenten los datos referidos a las salidas telemáticas efectuadas por la Administración, en esta tabla incluimos todas las salidas de registro realizadas mediante la herramienta telemática de notificaciones y comunicaciones de la administración de la CAIB (**NOTIB**).

Procedencia de las salidas	Noviembre 2024	%
Registro telemático SIR	3.569	61,29%
Trámites telemáticos sede electrónica	2.254	38,71%
Total	5.823	100,00%

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

Procedencia de las salidas	Octubre 2024	Noviembre 2024	Var. mensual %
Registro telemático SIR	4.069	3.569	-12,29%
Trámites telemáticos sede electrónica	2.946	2.254	-23,49%
Total	7.015	5.823	-16,99%

Procedencia de las salidas



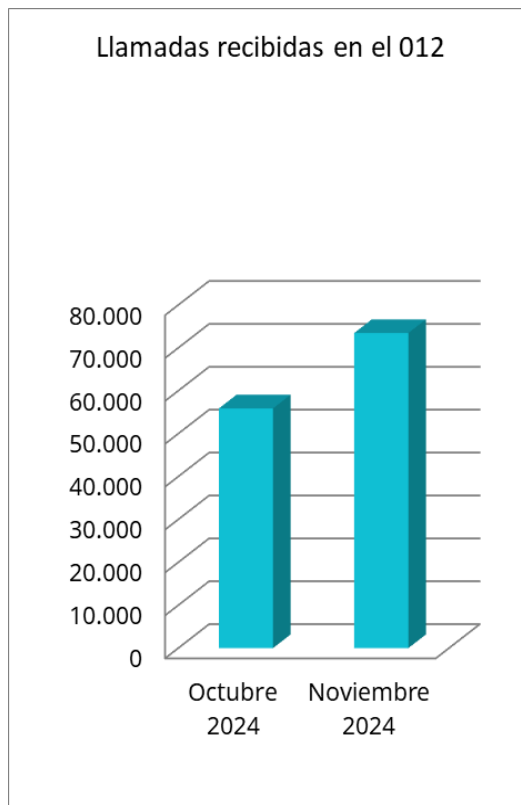


Datos específicos del canal telefónico

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 noviembre de 2024 y se compara con el número de llamadas recibidas en el mes anterior.

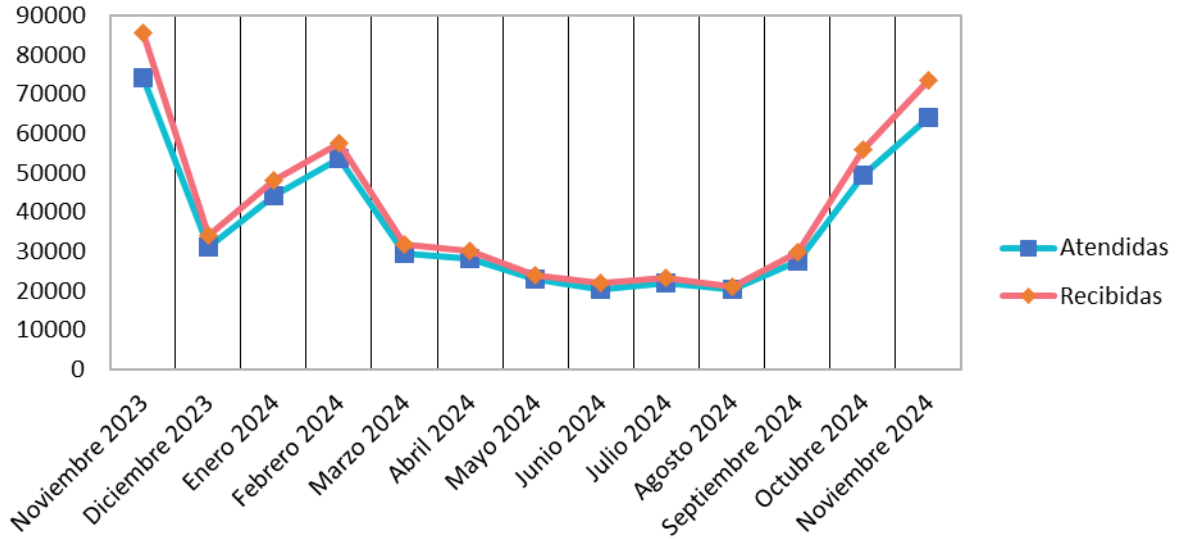
Canal telefónico	Octubre 2024	Noviembre 2024
Número de llamadas recibidas	55.876	73.453





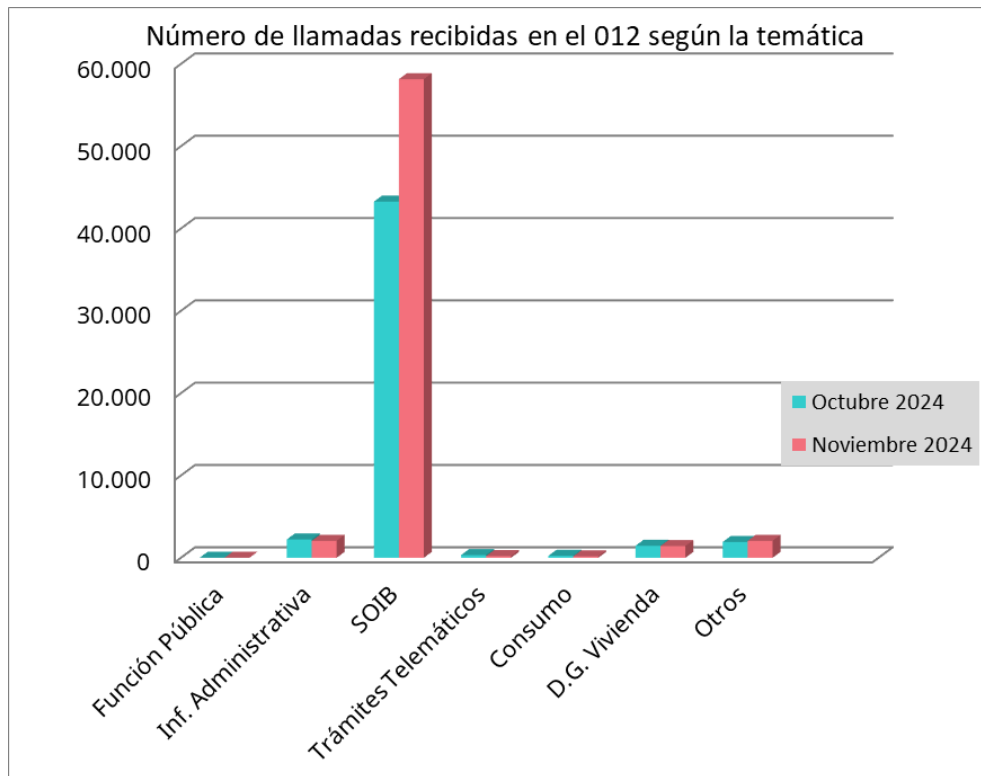
En el siguiente gráfico se puede ver la evolución del número de llamadas recibidas y atendidas del último año:

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 noviembre de 2024 clasificadas según la temática (se han incluido, como referencia, los datos correspondientes al mes anterior).

Información por temática	Octubre 2024	Noviembre 2024
Función Pública	7	6
Información administrativa	2.231	2.057
SOIB	43.276	58.151
Trámites telemáticos	341	211
Consumo	243	175
D.G. Vivienda	1.463	1.425
Otros	1.927	2.065

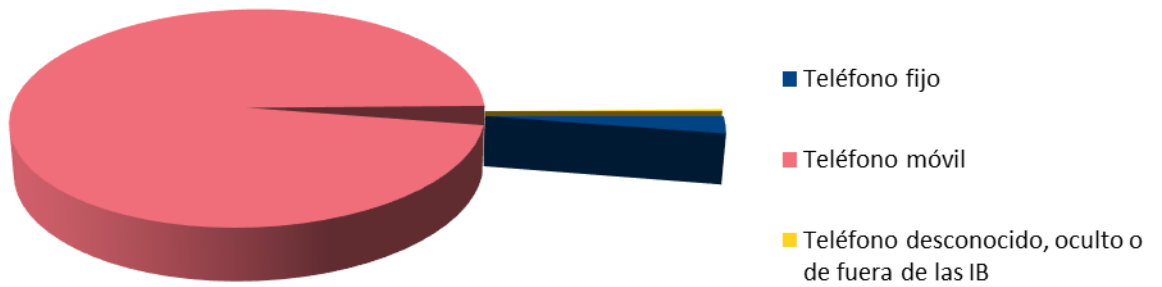


El medio utilizado para realizar las consultas queda reflejado en el siguiente gráfico, en el que se puede ver que predominan las llamadas realizadas desde teléfonos móviles, las cuales suponen casi el 97,17% del total.

Origen de la llamada	Noviembre 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 significativamente respecto al mes anterior, como consecuencia del incremento de las llamadas recibidas. El tiempo de espera se ha situado en los 84 segundos, dato superior al máximo que detalla la carta de servicios (60 segundos).

