



G CONSELLERIA
O FONS EUROPEUS,
I UNIVERSITAT I CULTURA
B DIRECCIÓ GENERAL
/ MODERNITZACIÓ
I ADMINISTRACIÓ DIGITAL

Informe de actividad de la Atención a la Ciudadanía

Febrero 2023

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.).



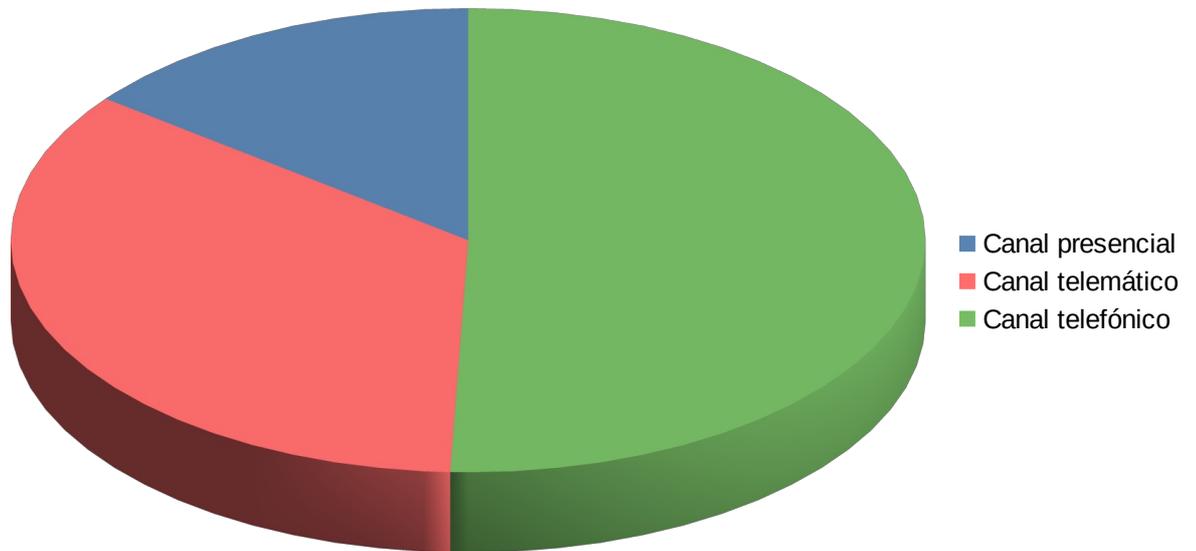
GOIB

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

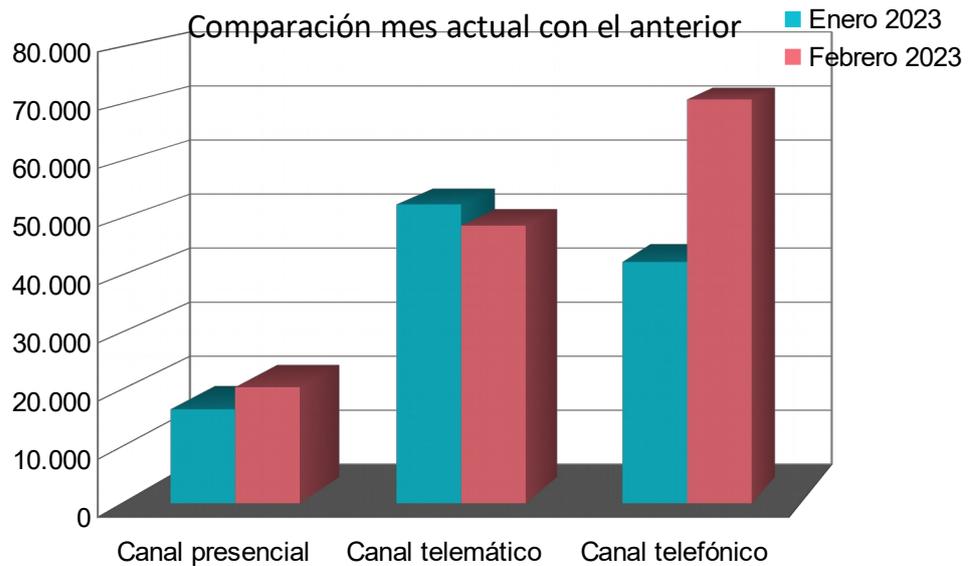
Veamos a continuación el resumen de los principales datos relativos al Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía clasificados en función de los canales de acceso utilizados durante el mes de febrero de 2023:

	<i>Febrero 2023</i>	<i>%</i>
Canal presencial	20.334	15%
Canal telemático	48.633	35%
Canal telefónico	70.722	51%
Total	139.689	100%



La siguiente tabla permite comparar los valores de febrero de 2023 con los del mes anterior y valorar su evolución:

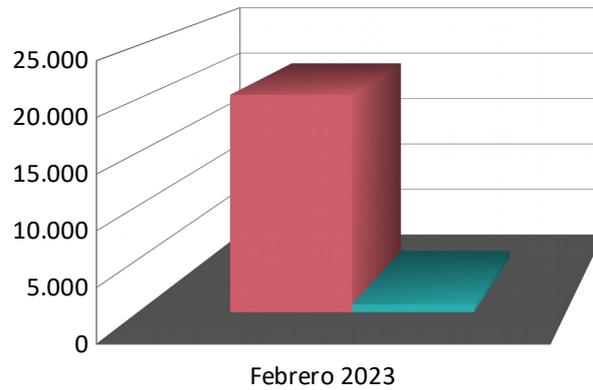
	<i>Enero 2023</i>	<i>Febrero 2023</i>	<i>Variación mensual %</i>
Canal presencial	16.484	20.334	23%
Canal telemático	52.363	48.633	-7%
Canal telefónico	42.279	70.722	67%
Total	111.126	139.689	26%



Datos específicos del canal presencial

Entradas y salidas del mes de febrero de 2023.

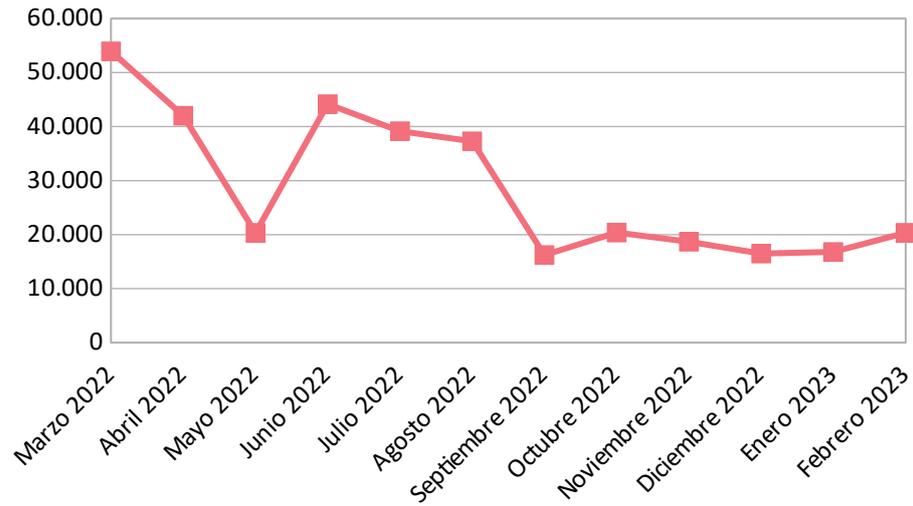
	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Febrero 2023	20.334	726



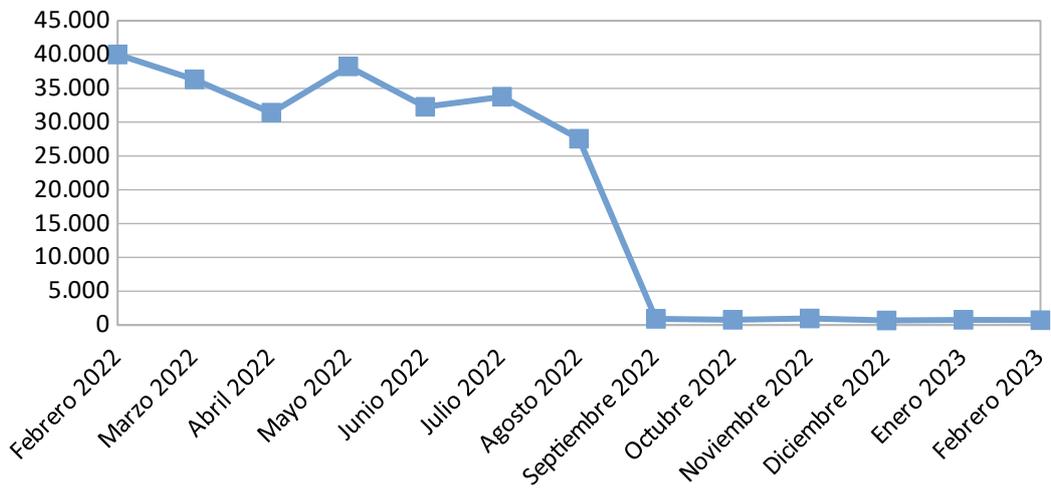
Evolución anual del número de entradas y salidas del último año:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Febrero 2022	40.712	40.011
Marzo 2022	53.932	36.312
Abril 2022	42.010	31.400
Mayo 2022	20.334	38.240
Junio 2022	44.156	32.275
Julio 2022	39.139	33.762
Agosto 2022	37.277	27.552
Septiembre 2022	16.228	916
Octubre 2022	20.375	784
Noviembre 2022	18.691	980
Diciembre 2022	16.484	675
Enero 2023	16.795	767
Febrero 2023	20.334	726

Evolución entradas



Evolución de las salidas

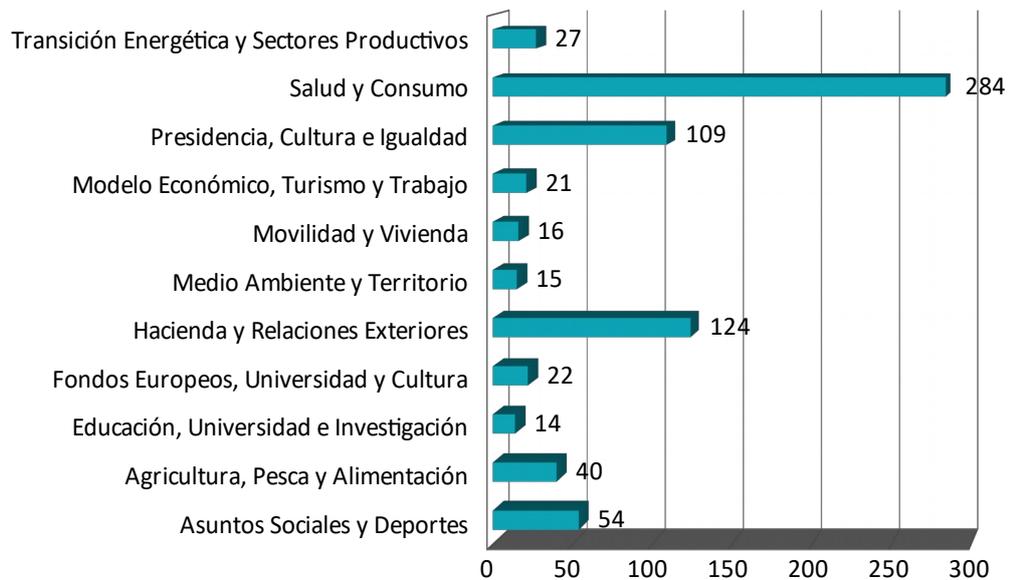


Entradas y salidas del mes de enero por consejerías:

Entradas por consejería



Salidas por consejería

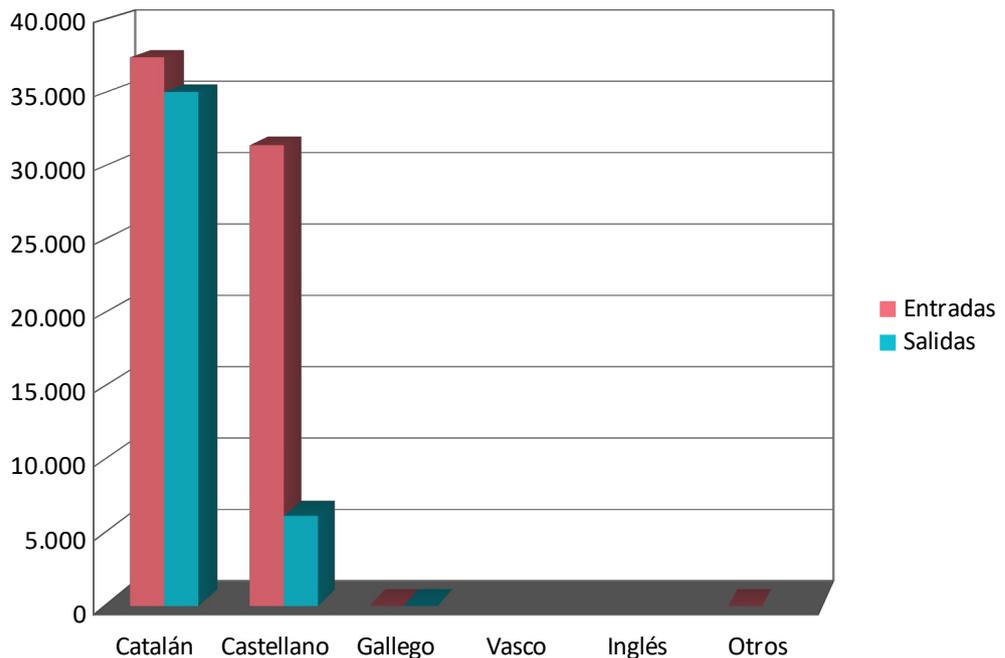


Las salidas han experimentado una fuerte bajada porque con la entrada en producción de la herramienta Notib, son los órganos gestores que hacen directamente estas salidas, paralelamente se ha originado un aumento de las funciones de las OAMR, así desde hace unos meses en las oficinas de registro se da 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:

Servicio	Sept 2022	Oct 2022	Nov 2022	Dic 2022	Enero 2023	Febrero 2023
Apodera	46	16	27	14	11	16
Cl@ve	1090	508	731	1286	1925	482

Entradas y salidas por idioma:

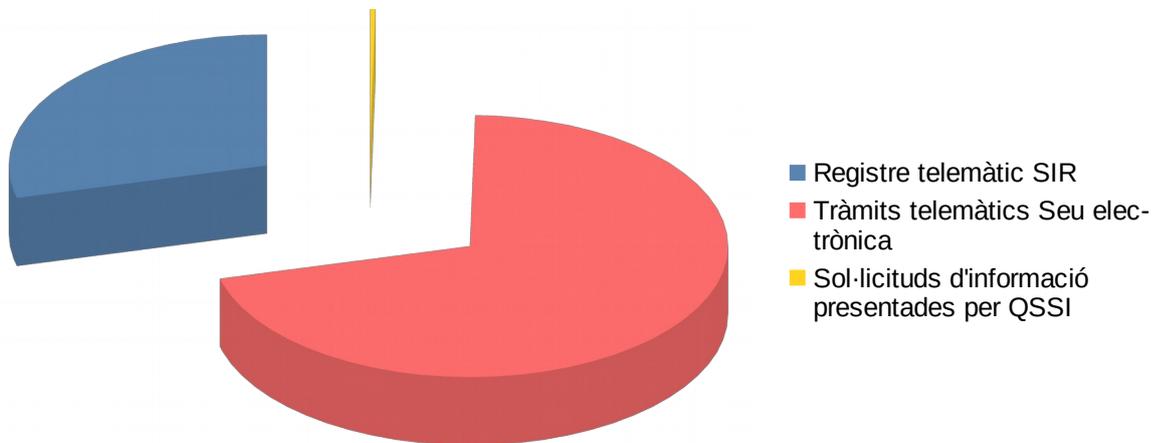
	Entradas	Salidas
Catalán	37.414	35.043
Castellano	31.414	6.142
Gallego	1	1
Vasco	0	0
Inglés	0	0
Otros	1	0



Datos específicos del canal telemático

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

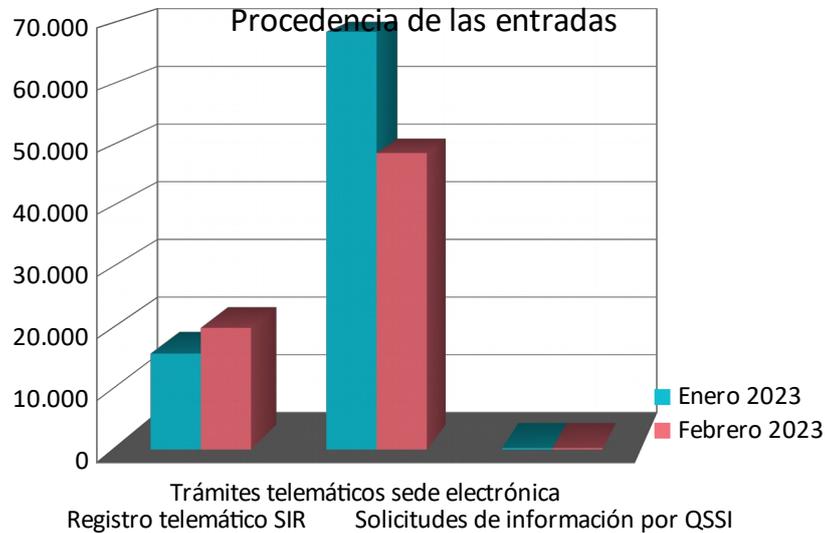
<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Febrero 2023</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	19.950	29%
Trámites telemáticos sede electrónica	48.633	71%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	224	0%
Total	68.807	100%



Comparación del mes de febrero de 2023 con el mes anterior:

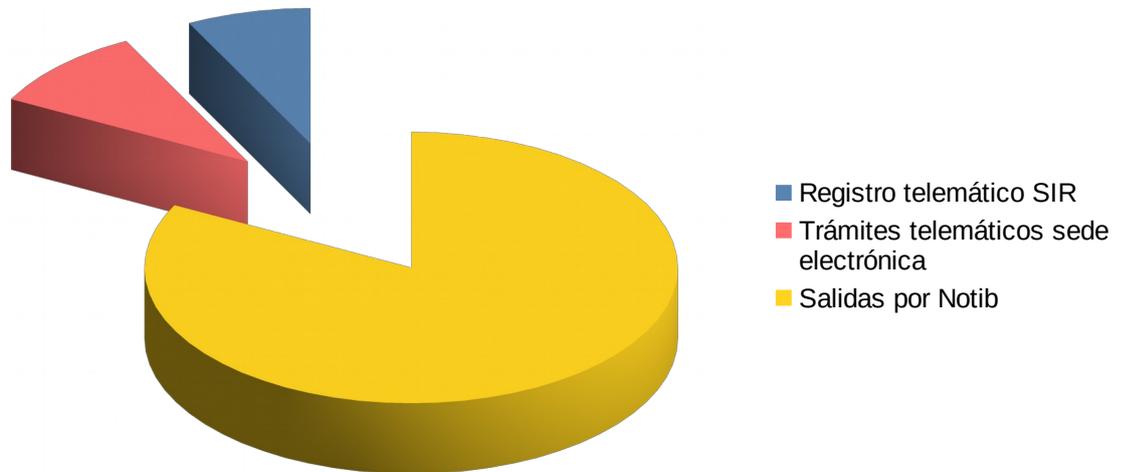
<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Enero 2023</i>	<i>Febrero 2023</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	15.735	19.950	27%
Trámites telemáticos sede electrónica	68.524	48.633	-29%
Solicitudes de información por QSSI	238	224	-6%
Total	84.497	68.807	-19%

El total de entradas telemáticas engloba, por una parte, los datos de las entradas presentadas mediante los procedimientos que actualmente son telemáticos y públicos (en la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears son 3.954) 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).



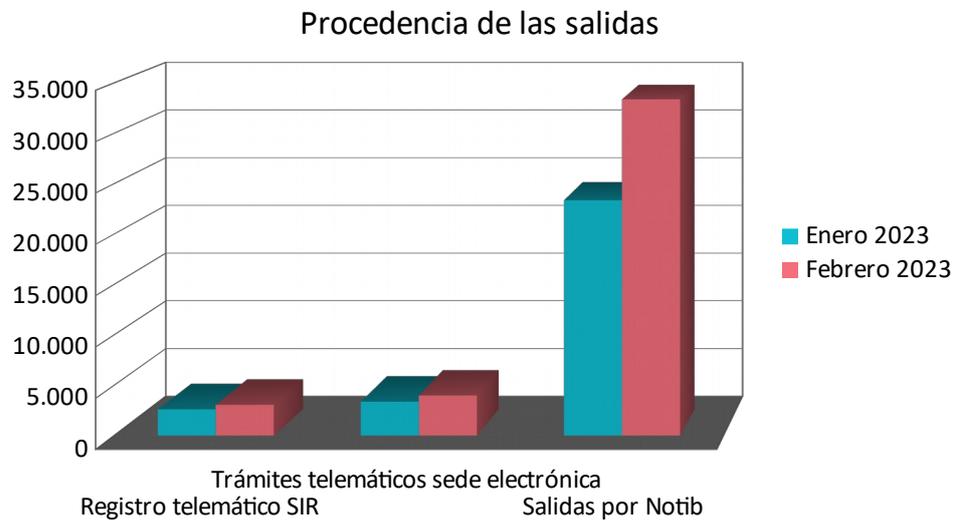
A continuación se presentan los datos referidos a las salidas telemáticas efectuadas por la Administración, en esta tabla incluimos las salidas realizadas mediante la herramienta telemática de notificaciones y comunicaciones de la administración de la CAIB y que se llama Notib::

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Febrero 2023</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	3.041	7,53%
Trámites telemáticos sede electrónica	3.975	9,85%
Salidas por Notib	33.359	41,31%
Total	40.375	100,00 %



Comparación del mes de febrero de 2023 con el mes anterior:

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Enero 2023</i>	<i>Febrero 2023</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registro telemático SIR	2.586	3.041	17,59%
Trámites telemáticos sede electrónica	3.358	3.975	18,37%
Salidas por Notib	23.342	33.359	42,91%
Total	29.286	40.375	37,86%

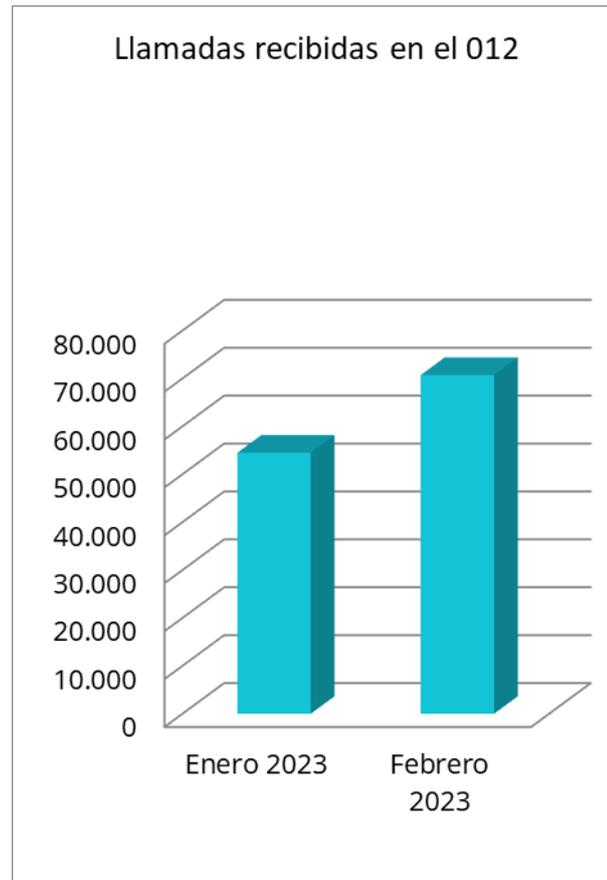


Datos específicos del canal telefónico

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

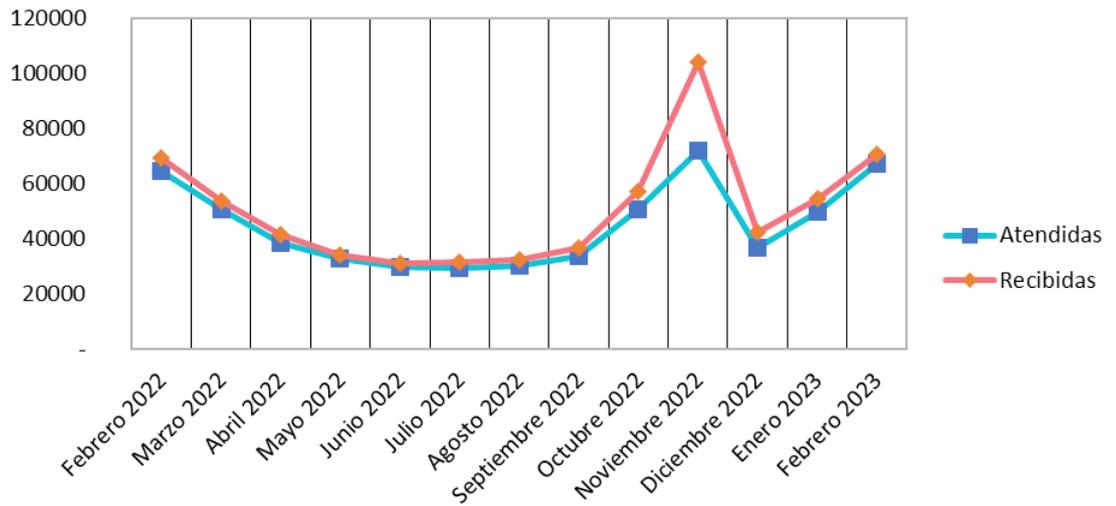
	<i>Enero 2023</i>	<i>Febrero 2023</i>
<i>Número de llamadas recibidas</i>	54.518	70.722

En el primer gráfico se muestra el total de llamadas recibidas durante el mes de febrero de 2023 y se compara con el número de llamadas recibidas en el mes anterior.



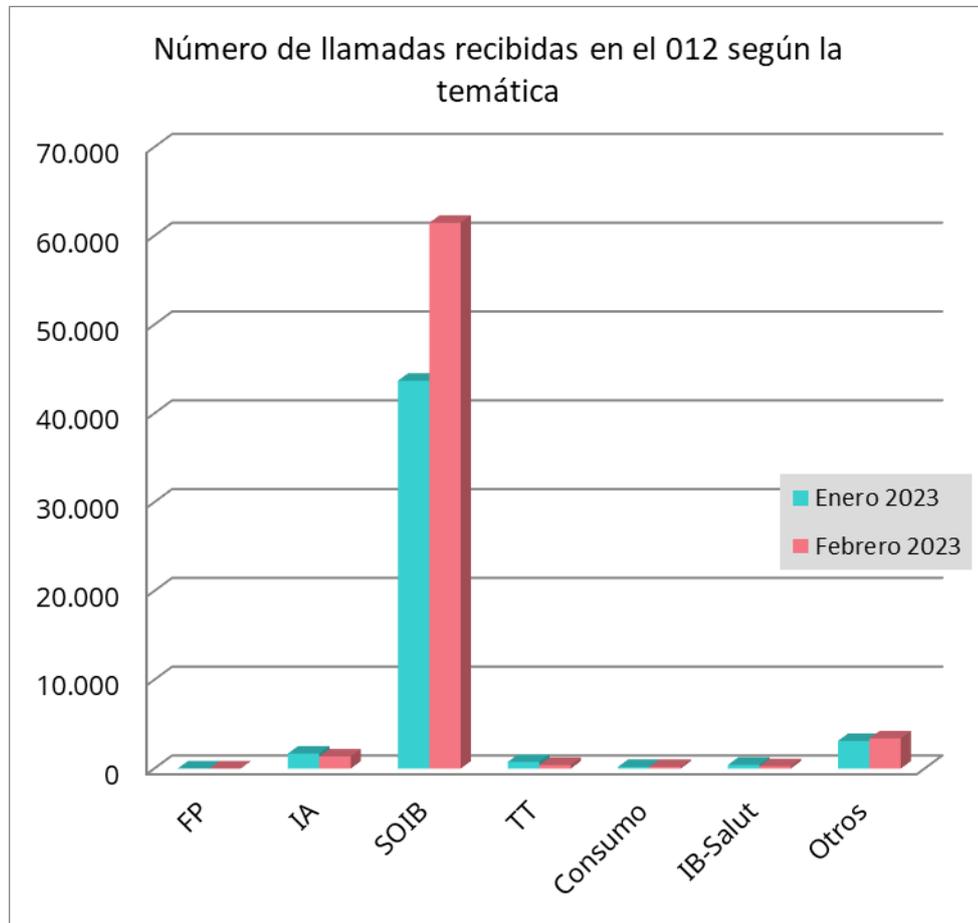
En el siguiente gráfico se puede ver la evolución del número de llamadas recibidas y atendidas del último año:

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 febrero de 2023 clasificadas según la temática (se han incluido, como referencia, los datos correspondientes al mes anterior).

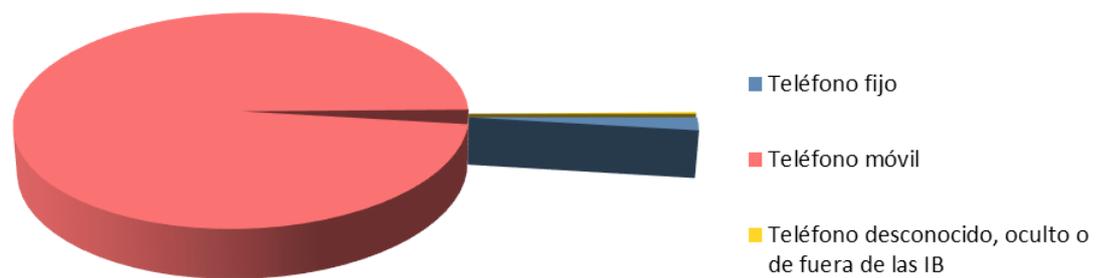
Información por temática	Enero 2023	Febrero 2023
Función Pública	24	9
Información administrativa	1.692	1.370
SOIB	43.689	61.476
Trámites telemáticos	764	407
Consumo	191	203
IB-Salut	423	276
Otros	3.120	3.399



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

Origen de la llamada	Febrero 2023	Porcentaje
Teléfono fijo	1.281	1,91 %
Teléfono móvil	65.687	97,84 %
Teléfono desconocido, oculto o de fuera de las IB	172	0,26 %
Total	67.140	100,00 %

El medio utilizado para hacer 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 más del 97% del total.



En cuanto al tiempo de espera, este mes se han logrado cifras excelentes porque tan sólo ha sido de 35 segundos, cifra que está muy por debajo de lo que marca por la carta de servicios (60 segundos).

