



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

Abril 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.

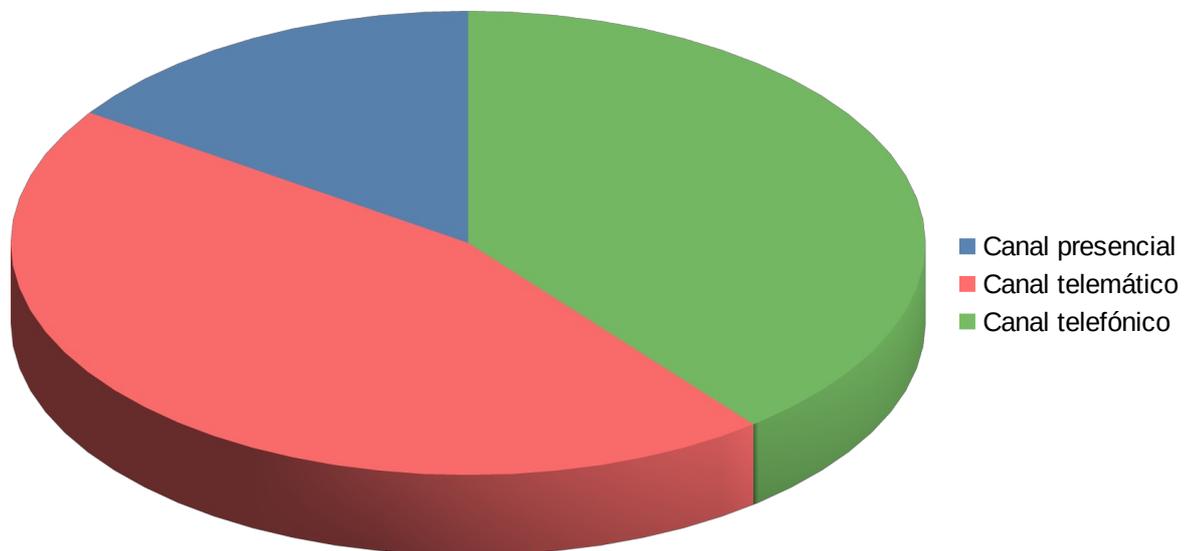
Además, la sede electrónica ofrece información general sobre el funcionamiento, los horarios y la ubicación de oficinas, órganos y servicios de la Administración autonómica.

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.).

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**

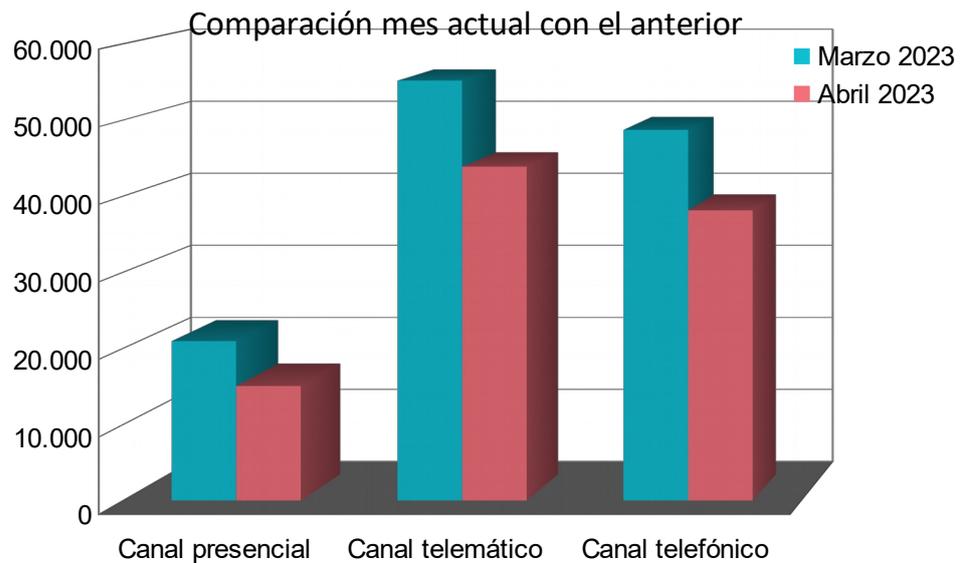
Veamos a continuación el resumen de los principales datos relativos al Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía clasificados en función de los canales de acceso utilizados durante el mes de abril de 2023:

| | <i>Abril 2023</i> | <i>%</i> |
|------------------|-------------------|----------|
| Canal presencial | 15.050 | 16% |
| Canal telemático | 43.857 | 45% |
| Canal telefónico | 38.107 | 39% |
| Total | 97.014 | 100% |



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

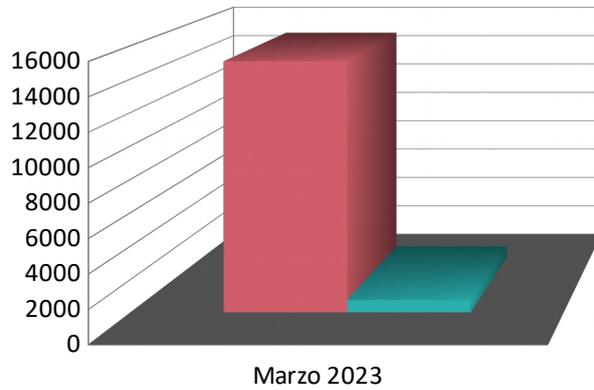
| | <i>Marzo 2023</i> | <i>Abril 2023</i> | <i>Variación mensual %</i> |
|------------------|-------------------|-------------------|----------------------------|
| Canal presencial | 20.952 | 15.050 | -28% |
| Canal telemático | 55.155 | 43.857 | -20% |
| Canal telefónico | 48.681 | 38.107 | -22% |
| Total | 124.788 | 97.014 | -22% |



Datos específicos del canal presencial

Entradas y salidas del mes de abril de 2023.

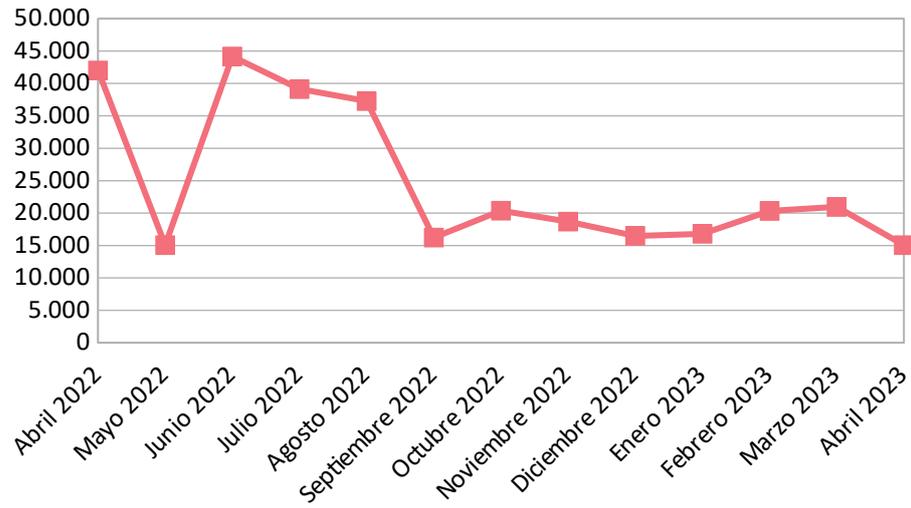
| | <i>Entradas</i> | <i>Salidas</i> |
|------------|-----------------|----------------|
| Abril 2023 | 15.050 | 748 |



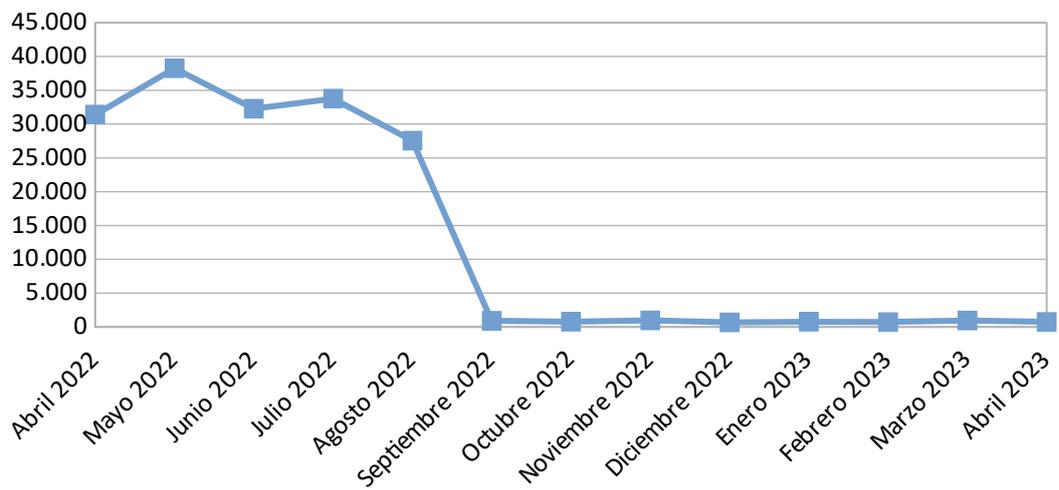
Evolución anual del número de entradas y salidas del último año:

| | <i>Entradas</i> | <i>Salidas</i> |
|-----------------|-----------------|----------------|
| Abril 2022 | 42.010 | 31.400 |
| Mayo 2022 | 15.050 | 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 |
| Marzo 2023 | 20.952 | 963 |
| Abril 2023 | 15.050 | 748 |

Evolución entradas

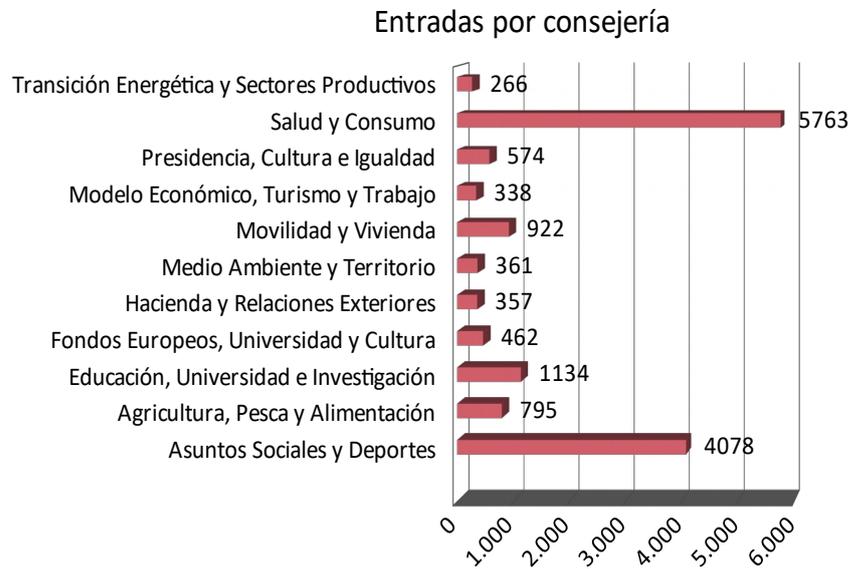


Evolución de las salidas

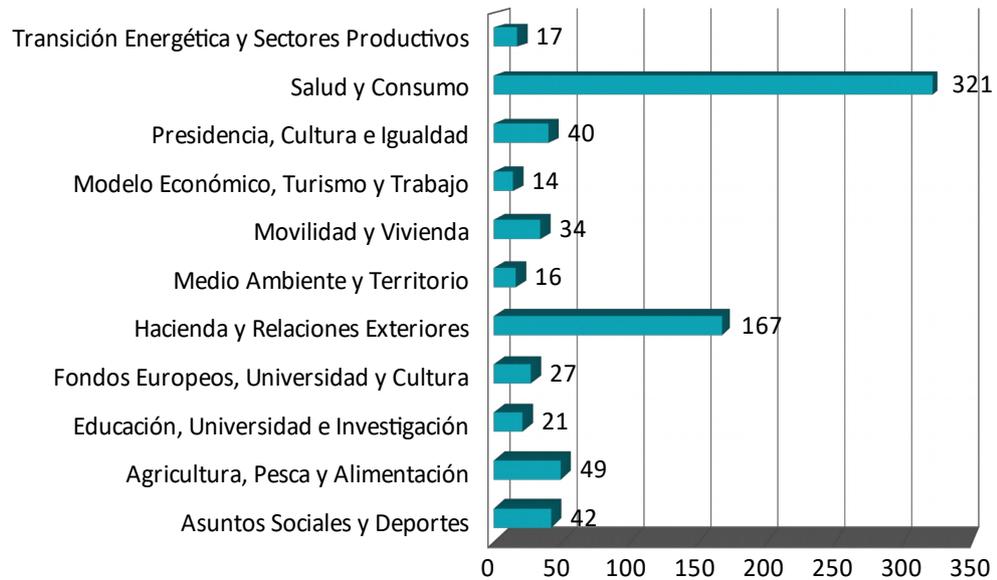


Entradas y salidas del mes de abril por consejerías:

| | <i>Entradas</i> | <i>Salidas</i> |
|---------------------------------------|-----------------|----------------|
| Asuntos Sociales y Deportes | 4.078 | 42 |
| Agricultura, Pesca y Alimentación | 795 | 49 |
| Educación, Universidad e Investigaci | 1.134 | 21 |
| Fondos Europeos, Universidad y | 462 | 27 |
| Hacienda y Relaciones Exteriores | 357 | 167 |
| Medio Ambiente y Territorio | 361 | 16 |
| Movilidad y Vivienda | 922 | 34 |
| Modelo Económico, Turismo y Trabaj | 338 | 14 |
| Presidencia, Cultura e Igualdad | 574 | 40 |
| Salud y Consumo | 5.763 | 321 |
| Transición Energética y Sectores Prod | 266 | 17 |
| Total | 15.050 | 748 |



Salidas por consejería

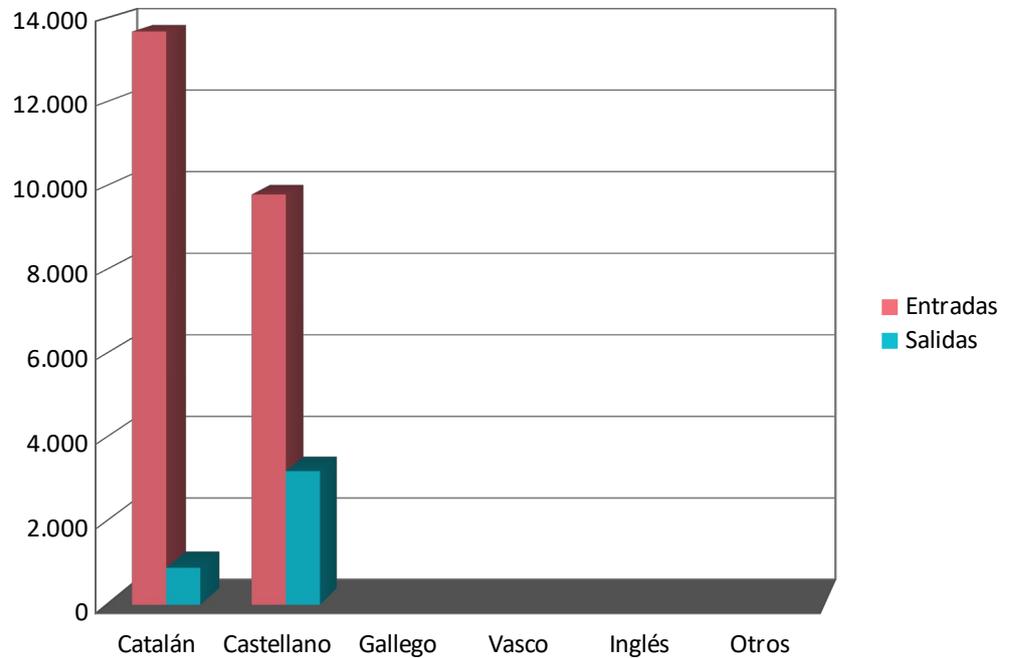


Las salidas han experimentado una fuerte bajada porque con la entrada en producción de la herramienta Notib, son los órganos gestores que hacen directamente estas salidas, paralelamente se ha originado un aumento de las funciones de las OAMR, así desde hace unos meses en las oficinas de registro se da 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 | Nov 2022 | Dic 2022 | Enero 2023 | Febrero 2023 | Marzo 2023 | Abril 2023 |
|----------|----------|----------|------------|--------------|------------|------------|
| Apodera | 27 | 14 | 11 | 16 | 10 | 22 |
| Cl@ve | 731 | 1286 | 1925 | 482 | 823 | 507 |

Entradas y salidas por idioma:

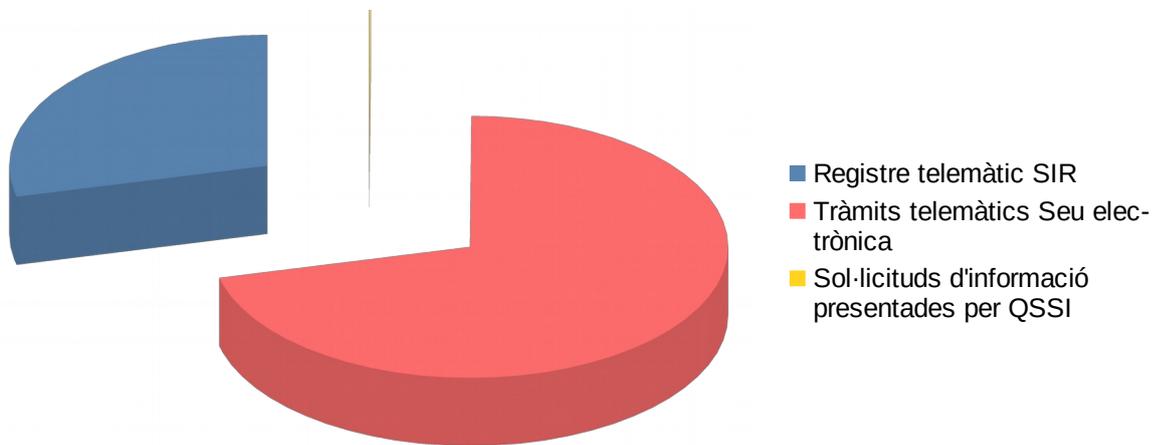
| | <i>Entradas</i> | <i>Salidas</i> |
|------------|-----------------|----------------|
| Catalán | 13.675 | 881 |
| Castellano | 9.790 | 3.186 |
| Gallego | 0 | 0 |
| Vasco | 0 | 0 |
| Inglés | 0 | 0 |
| Otros | 0 | 0 |



Datos específicos del canal telemático

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

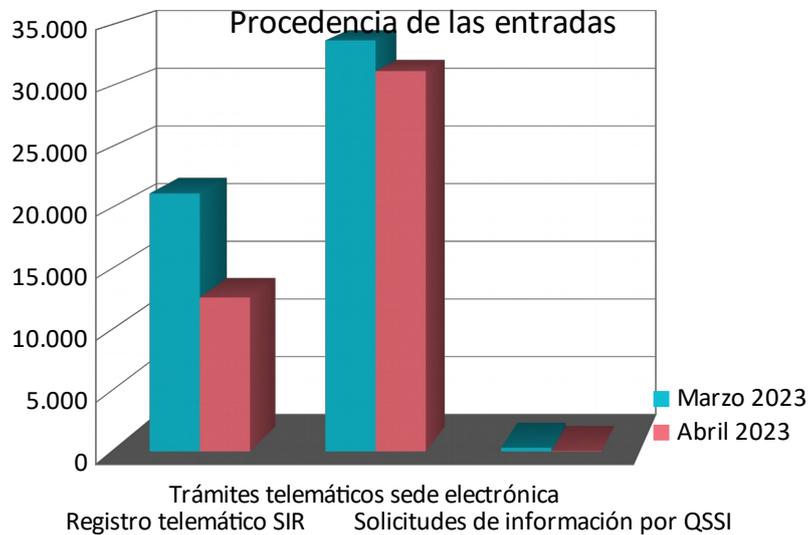
| <i>Procedencia de las entradas</i> | <i>Abril 2023</i> | <i>%</i> |
|---|-------------------|----------|
| Registro telemático SIR | 12.627 | 29% |
| Trámites telemáticos sede electrónica | 31.191 | 71% |
| Solicitudes de información presentadas por QSSI | 39 | 0% |
| Total | 43.857 | 100% |



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

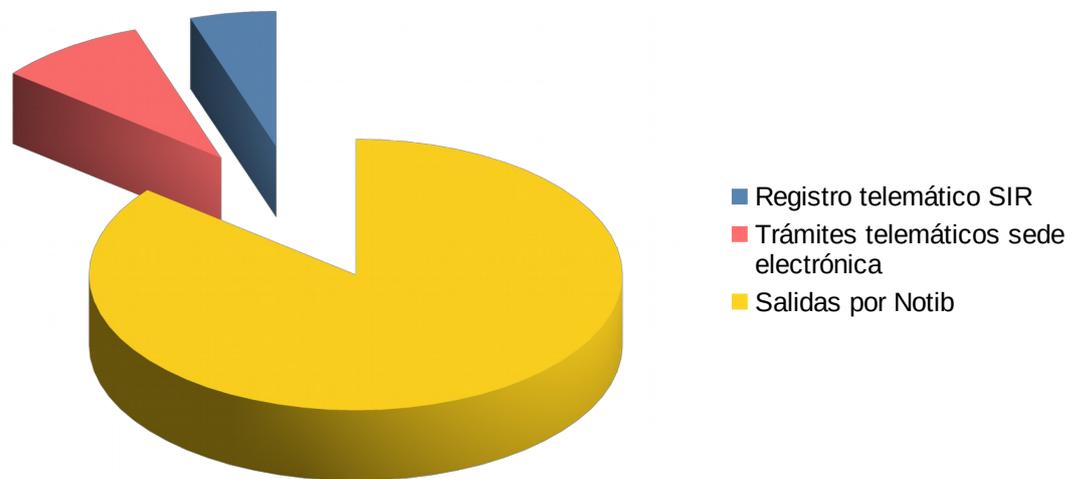
| <i>Procedencia de las entradas</i> | <i>Marzo 2023</i> | <i>Abril 2023</i> | <i>Var. Mensual %</i> |
|---------------------------------------|-------------------|-------------------|-----------------------|
| Registro telemático SIR | 21.147 | 12.627 | -40% |
| Trámites telemáticos sede electrónica | 33.705 | 31.191 | -7% |
| Solicitudes de información por QSSI | 303 | 39 | -87% |
| Total | 55.155 | 43.857 | -20% |

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 4.021) 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).



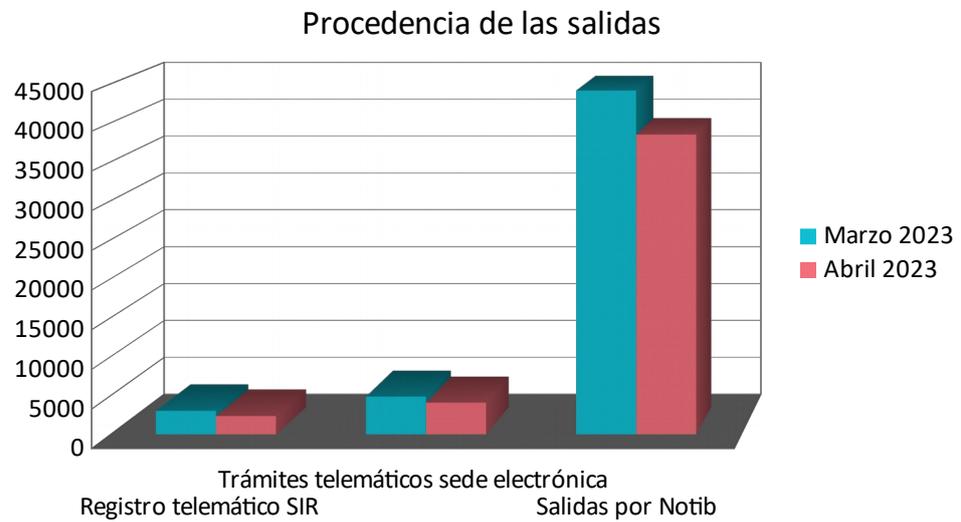
A continuación se presentan los datos referidos a las salidas telemáticas efectuadas por la Administración, en esta tabla incluimos las salidas realizadas mediante la herramienta telemática de notificaciones y comunicaciones de la administración de la CAIB y que se llama Notib::

| <i>Procedencia de las salidas</i> | <i>Abril 2023</i> | <i>%</i> |
|---------------------------------------|-------------------|----------|
| Registro telemático SIR | 2.339 | 5,21% |
| Trámites telemáticos sede electrónica | 4.064 | 9,06% |
| Salidas por Notib | 38.466 | 42,86% |
| Total | 44.869 | 100,00 % |



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

| <i>Procedencia de las salidas</i> | <i>Marzo 2023</i> | <i>Abril 2023</i> | <i>Var. mensual %</i> |
|---------------------------------------|-------------------|-------------------|-----------------------|
| Registro telemático SIR | 3.013 | 2.339 | -22,37% |
| Trámites telemáticos sede electrónica | 4.837 | 4.064 | -15,98% |
| Salidas por Notib | 44.115 | 38.466 | -12,81% |
| Total | 51.965 | 44.869 | -13,66% |

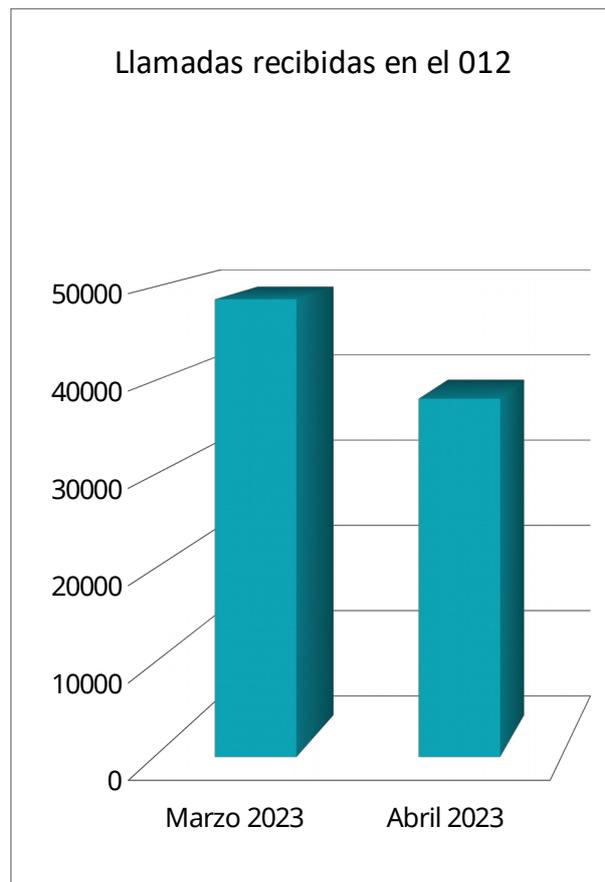


Datos específicos del canal telefónico

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

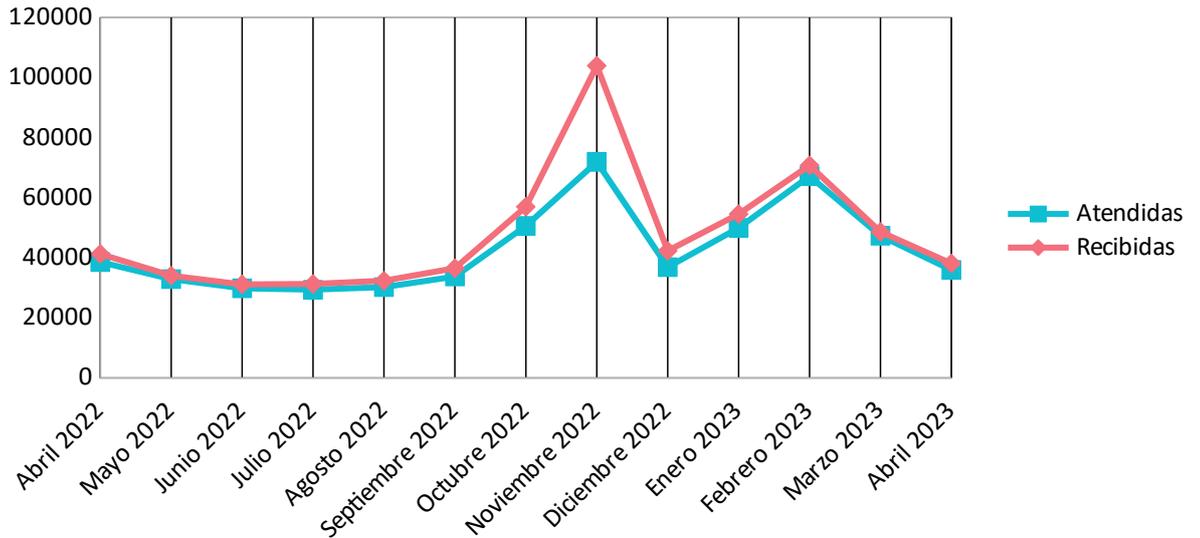
| | <i>Marzo 2023</i> | <i>Abril 2023</i> |
|-------------------------------------|-------------------|-------------------|
| <i>Número de llamadas recibidas</i> | 48.681 | 38.107 |

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



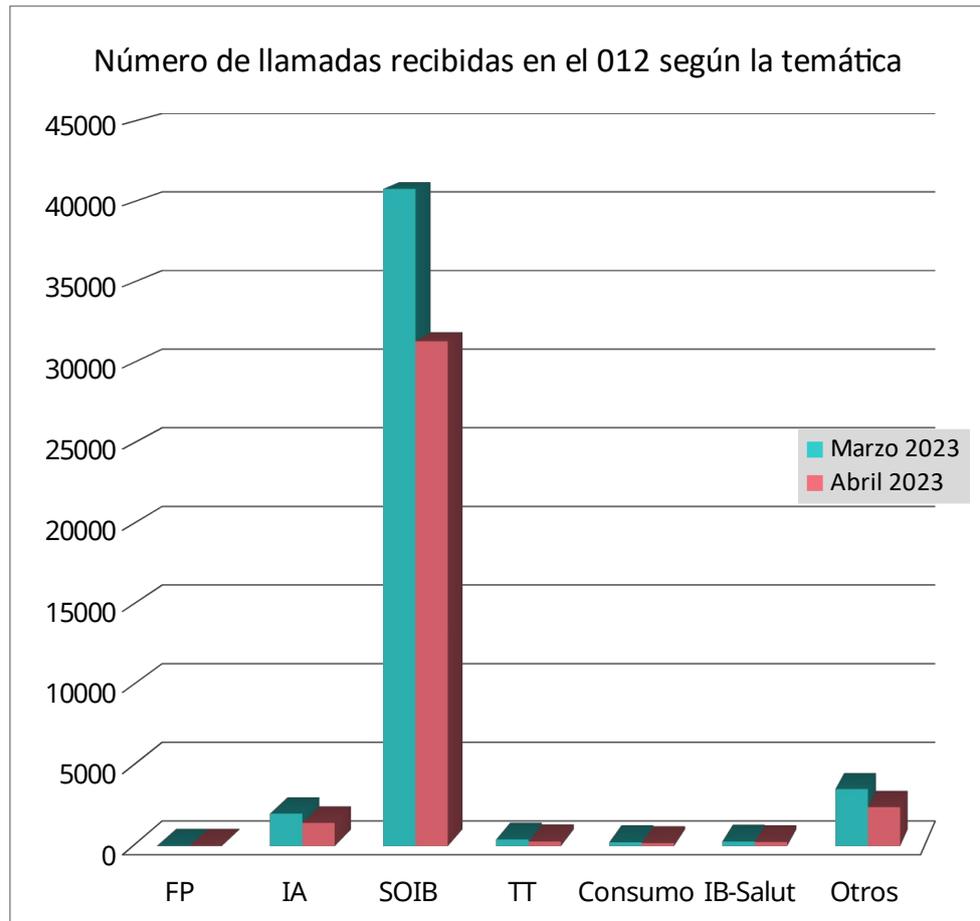
En el siguiente gráfico se puede ver la evolución del número de llamadas recibidas y atendidas del último año:

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

| Información por temática | Marzo 2023 | Abril 2023 |
|----------------------------|------------|------------|
| Función Pública | 14 | 13 |
| Información administrativa | 2.015 | 1.440 |
| SOIB | 40.813 | 31.349 |
| Trámites telemáticos | 405 | 290 |
| Consumo | 241 | 187 |
| IB-Salut | 283 | 245 |
| Otros | 3.543 | 2.415 |

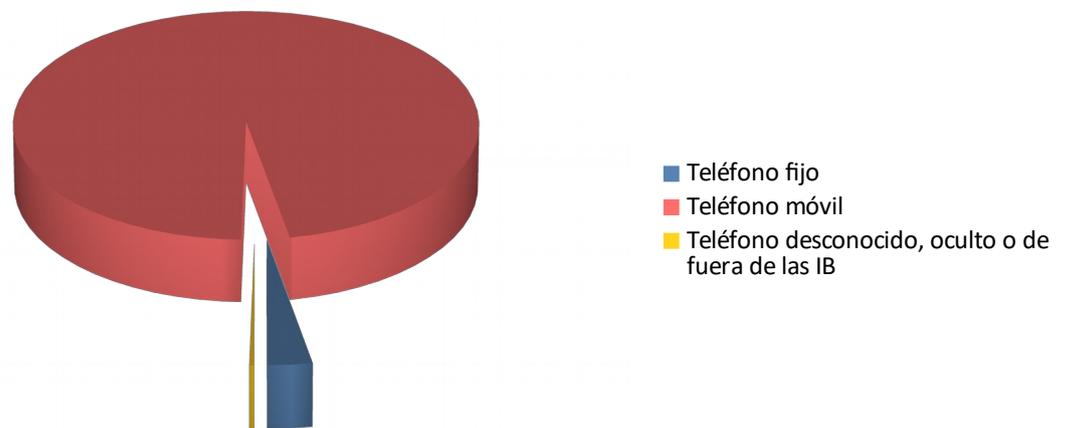


Con respecto al origen de la llamada, la distribución es la siguiente:

| Origen de la llamada | Abril 2023 | Porcentaje |
|---|------------|------------|
| Teléfono fijo | 1.054 | 2,93 % |
| Teléfono móvil | 34.768 | 96,74 % |
| Teléfono desconocido, oculto o de fuera de las IB | 117 | 0,33 % |
| Total | 35.939 | 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 se ha incrementado ligeramente en referencia con el mes anterior (32 segundos en abril por 20 segundos en el mes de marzo), en cualquier caso, se encuentran muy por debajo del tiempo máximo que marca la carta de servicios y que es de 60 segundos.

