



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

Junio 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.

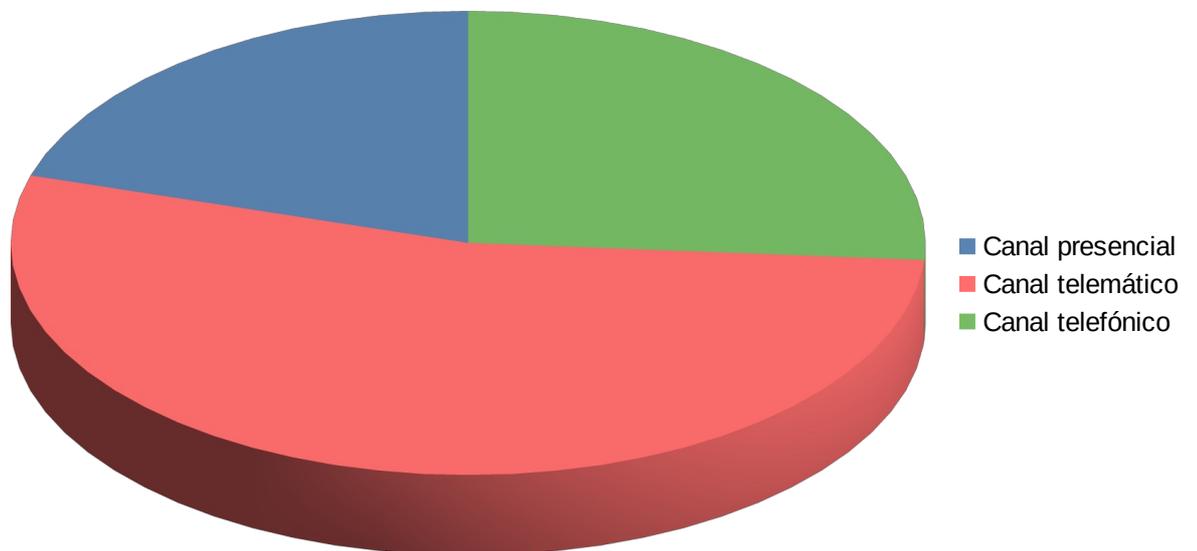
Además, la sede electrónica ofrece información general sobre el funcionamiento, los horarios y la ubicación de oficinas, órganos y servicios de la Administración autonómica.

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**

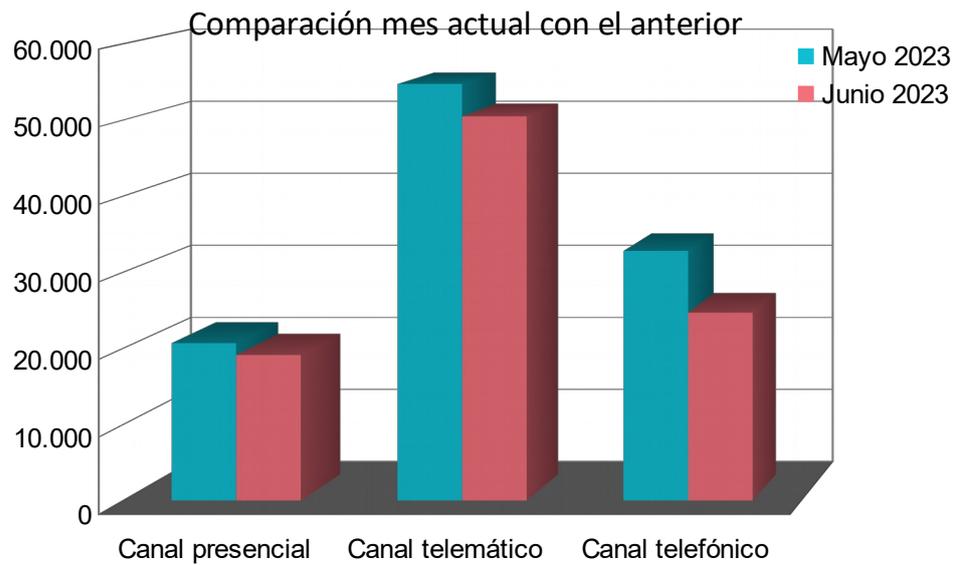
Veamos a continuación el resumen de los principales datos relativos al Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía clasificados en función de los canales de acceso utilizados durante el mes de junio de 2023:

	<i>Junio 2023</i>	%
Canal presencial	19.128	20%
Canal telemático	50.472	54%
Canal telefónico	24.670	26%
Total	94.270	100%



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

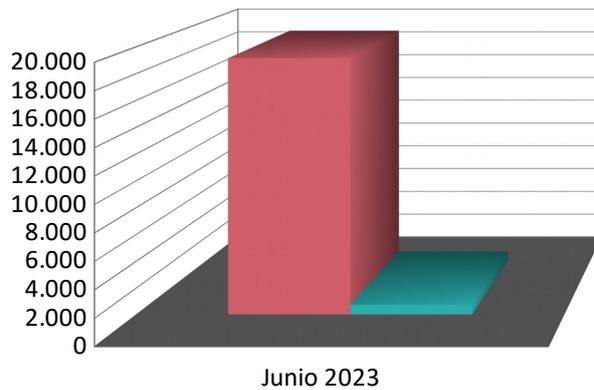
	<i>Mayo 2023</i>	<i>Junio 2023</i>	<i>Variación mensual %</i>
Canal presencial	20.692	19.128	-8%
Canal telemático	54.721	50.472	-8%
Canal telefónico	32.795	24.670	-25%
Total	108.208	94.270	-13%



Datos específicos del canal presencial

Entradas y salidas del mes de junio de 2023.

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Junio 2023	19.128	723



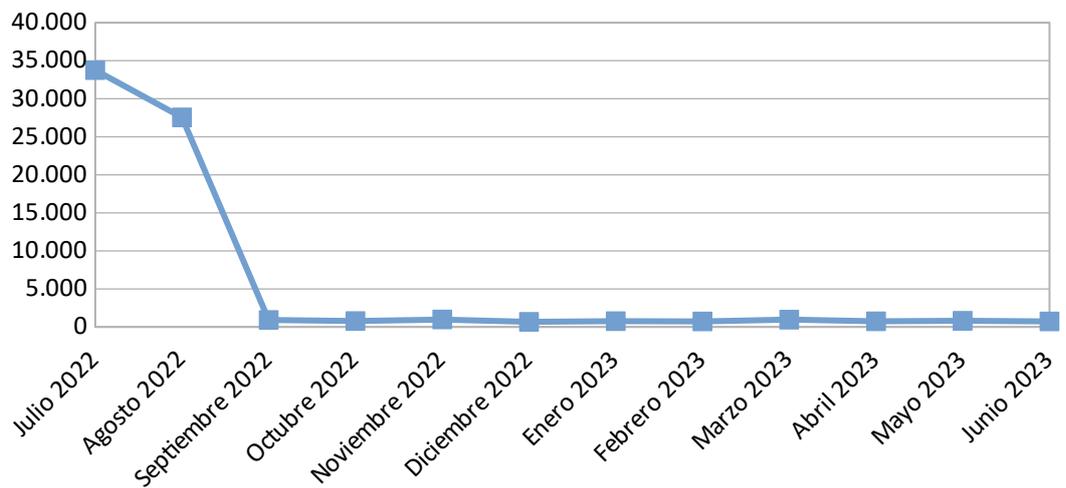
Evolución anual del número de entradas y salidas del último año:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
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
Mayo 2023	20.692	813
Junio 2023	19.128	723

Evolución entradas



Evolución de las salidas



Entradas y salidas del mes de junio por consejerías:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Asuntos Sociales y Deportes	4.430	35
Agricultura, Pesca y Alimentación	797	41
Educación, Universidad e Investigación	1.198	28
Fondos Europeos, Universidad y Cultura	502	27
Hacienda y Relaciones Exteriores	458	47
Medio Ambiente y Territorio	432	8
Movilidad y Vivienda	1.230	11
Modelo Económico, Turismo y Trabajo	359	30
Presidencia, Cultura e Igualdad	690	35
Salud y Consumo	8.808	443
Transición Energética y Sectores Productivos	224	18
Total	19.128	723

Entradas por consejería



Salidas por consejería

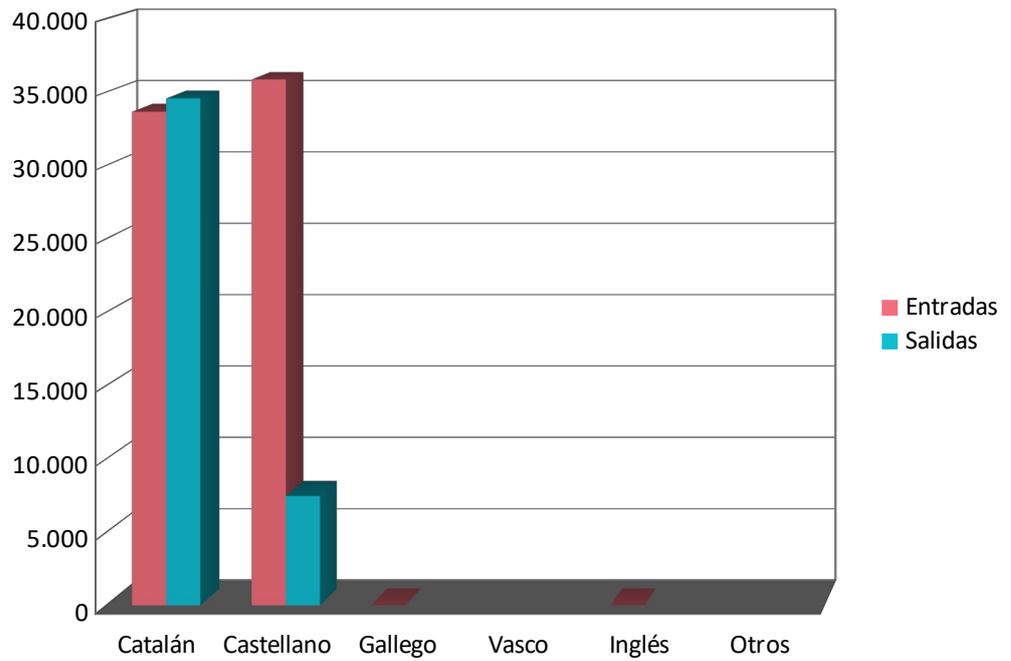


Las salidas han experimentado una fuerte bajada porque con la entrada en producción de la herramienta Notib, son los órganos gestores que hacen directamente estas salidas, paralelamente se ha originado un aumento de las funciones de las OAMR, así desde hace unos meses en las oficinas de registro se da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

	Apodera	Cl@ve
Nov 2022	27	731
Dic 2022	14	1286
Enero 2023	11	1925
Febrero 2023	16	482
Marzo 2023	10	823
Abril 2023	22	507
Mayo 2023	10	427
Junio 2023	5	367

Entradas y salidas por idioma:

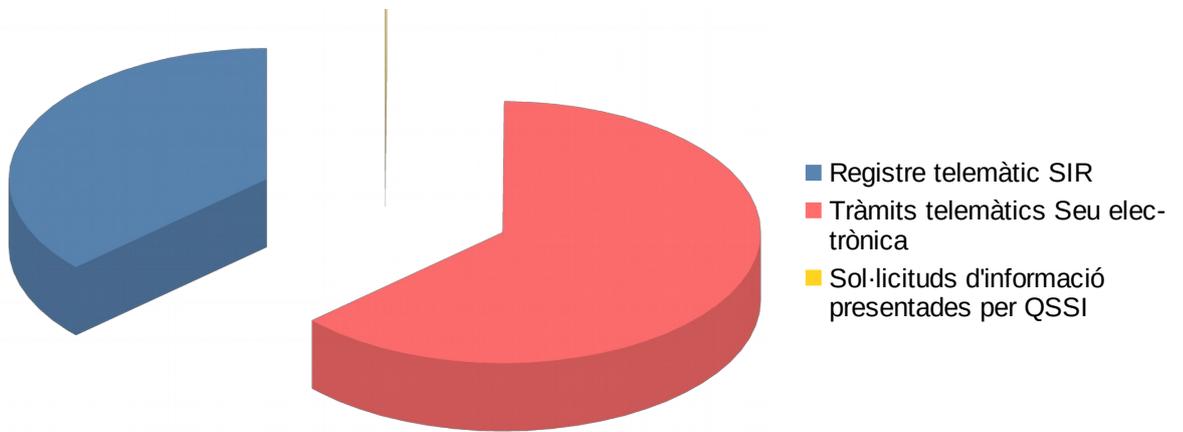
	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Catalán	33.639	34.551
Castellano	35.841	7.457
Gallego	1	0
Vasco	0	0
Inglés	1	0
Otros	0	0



Datos específicos del canal telemático

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

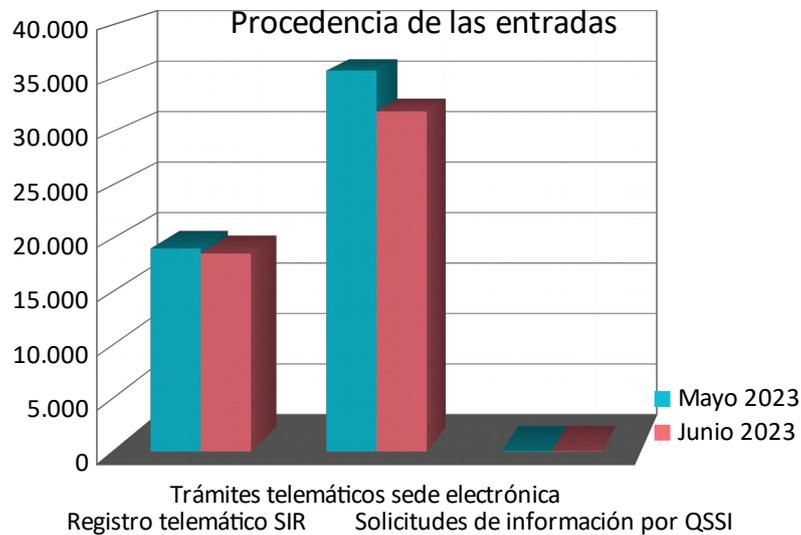
<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Junio 2023</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	18.551	37%
Trámites telemáticos sede electrónica	31.875	63%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	46	0%
Total	50.472	100%



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

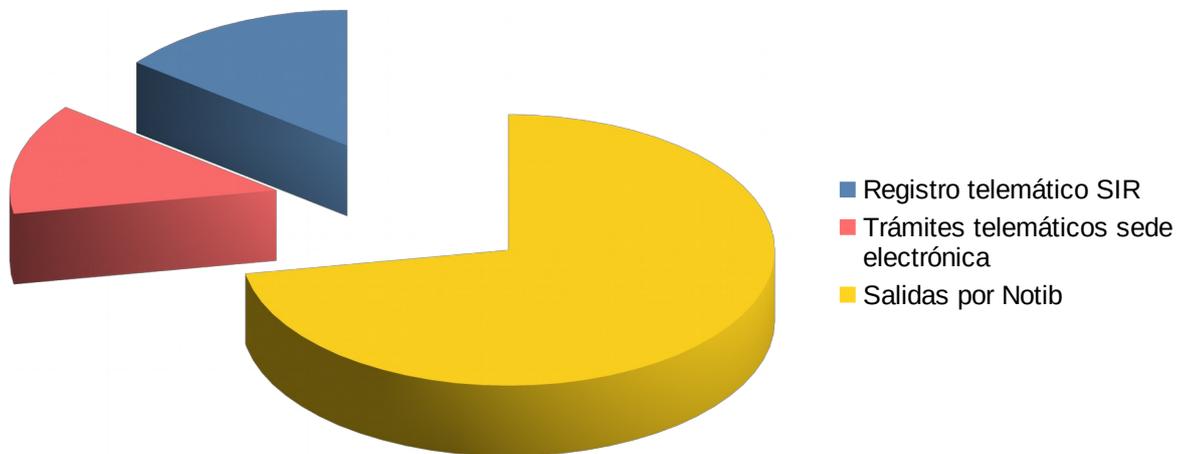
<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Mayo 2023</i>	<i>Junio 2023</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	19.017	18.551	-2%
Trámites telemáticos sede electrónica	35.704	31.875	-11%
Solicitudes de información por QSSI	42	46	10%
Total	54.763	50.472	-8%

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 4.125) 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).



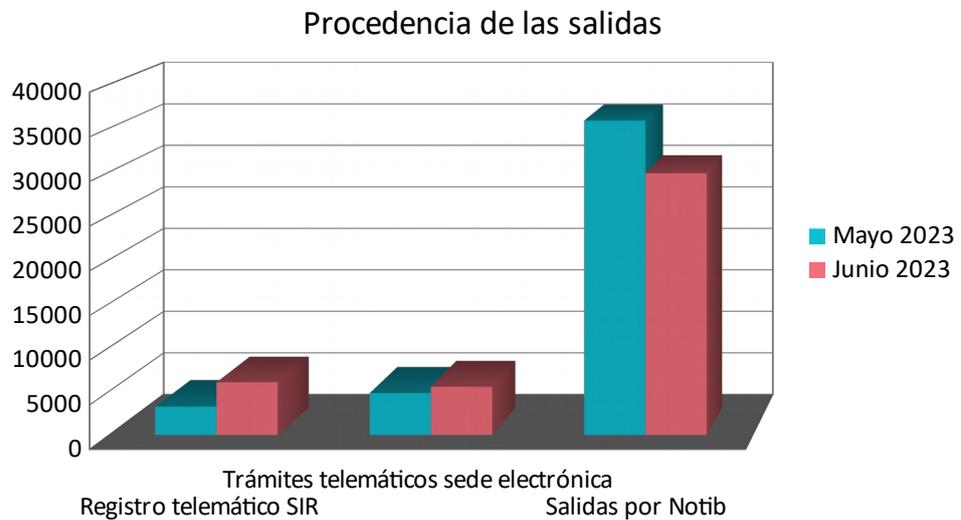
A continuación se presentan los datos referidos a las salidas telemáticas efectuadas por la Administración, en esta tabla incluimos las salidas realizadas mediante la herramienta telemática de notificaciones y comunicaciones de la administración de la CAIB y que se llama Notib::

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Junio 2023</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	5.990	14,50%
Trámites telemáticos sede electrónica	5.492	13,29%
Salidas por Notib	29.834	36,10%
Total	41.316	100,00 %



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

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Mayo 2023</i>	<i>Junio 2023</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registro telemático SIR	3.230	5.990	85,45%
Trámites telemáticos sede electrónica	4.761	5.492	15,35%
Salidas por Notib	35.833	29.834	-16,74%
Total	43.824	41.316	-5,72%

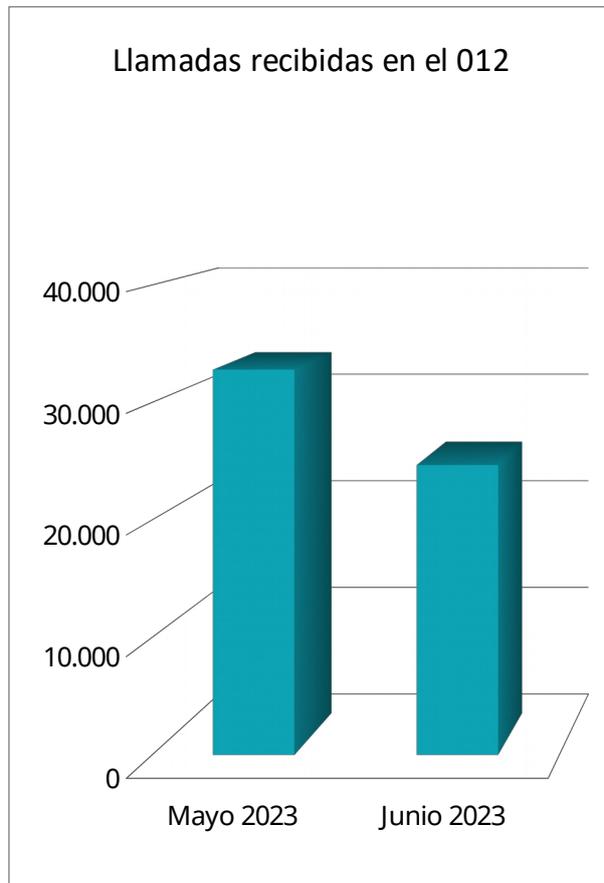


Datos específicos del canal telefónico

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

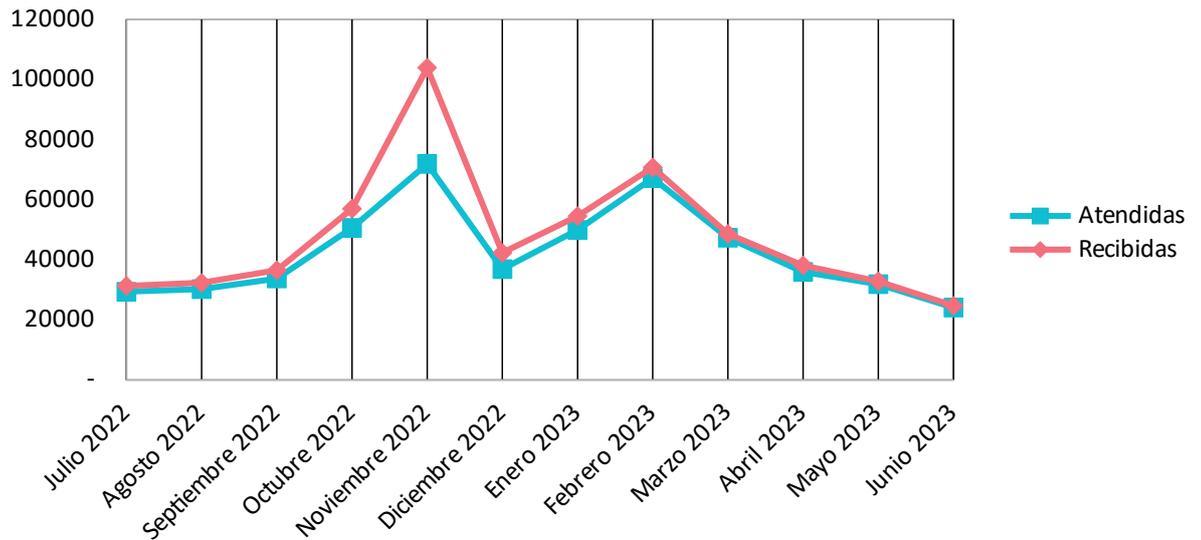
	<i>Mayo 2023</i>	<i>Junio 2023</i>
<i>Número de llamadas recibidas</i>	32.795	24.670

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



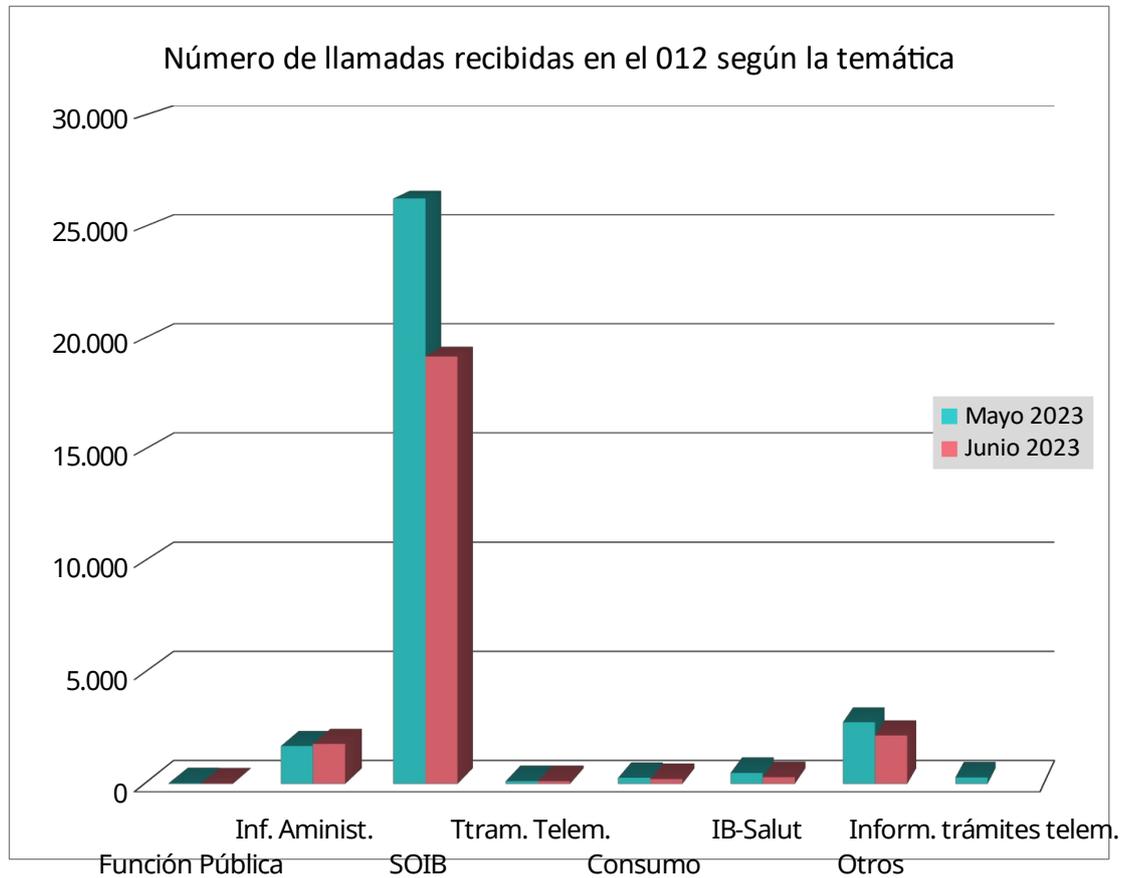
En el siguiente gráfico se puede ver la evolución del número de llamadas recibidas y atendidas del último año:

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

Información por temática	Mayo 2023	Junio 2023
Función Pública	14	10
Información administrativa	1.687	1.790
SOIB	26.256	19.168
Trámites telemáticos	118	109
Consumo	263	212
IB-Salut	481	289
Otros	2.753	2.167
Información trámites telemáticos	279	279

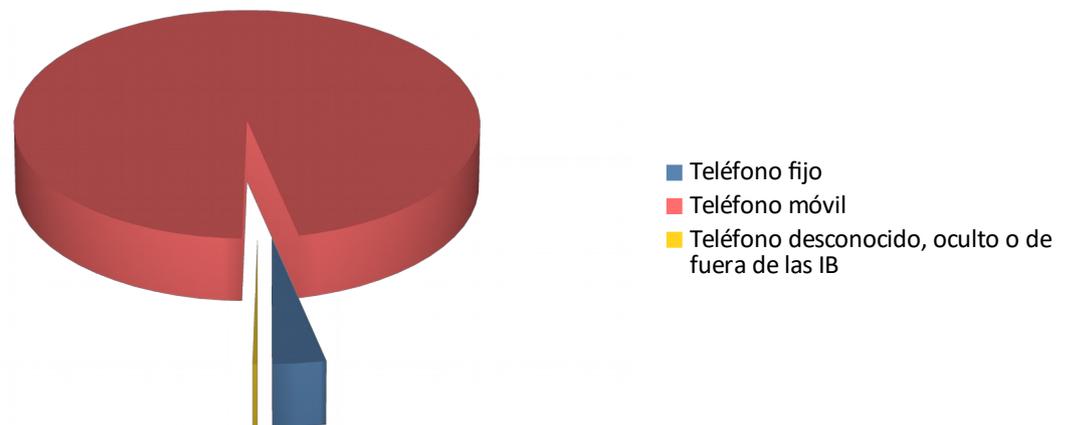


Con respecto al origen de la llamada, la distribución es la siguiente:

Origen de la llamada	Junio 2023	Porcentaje
Teléfono fijo	839	3,49 %
Teléfono móvil	23.137	96,20 %
Teléfono desconocido, oculto o de fuera de las IB	75	0,31 %
Total	24.051	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 los resultados han continuado siendo muy buenos porque la ciudadanía tan solo ha tenido que esperar 21 segundos para ser atendido. Este resultado, a pesar de ser ligeramente superior en el mes anterior, se encuentra muy por debajo del máximo que detalla la carta de servicios (60 segundos).

