



G CONSELLERIA
O ADMINISTRACIONS
I PÚBLIQUES I
B MODERNITZACIÓ
/ DIRECCIÓ GENERAL
MODERNITZACIÓ I
ADMINISTRACIÓ DIGITAL

Informe de actividad de la Atención a la Ciudadanía

Abril 2021



GOIB
/

Introducción

La Administración autonómica canaliza el Servicio de Atención e Información 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

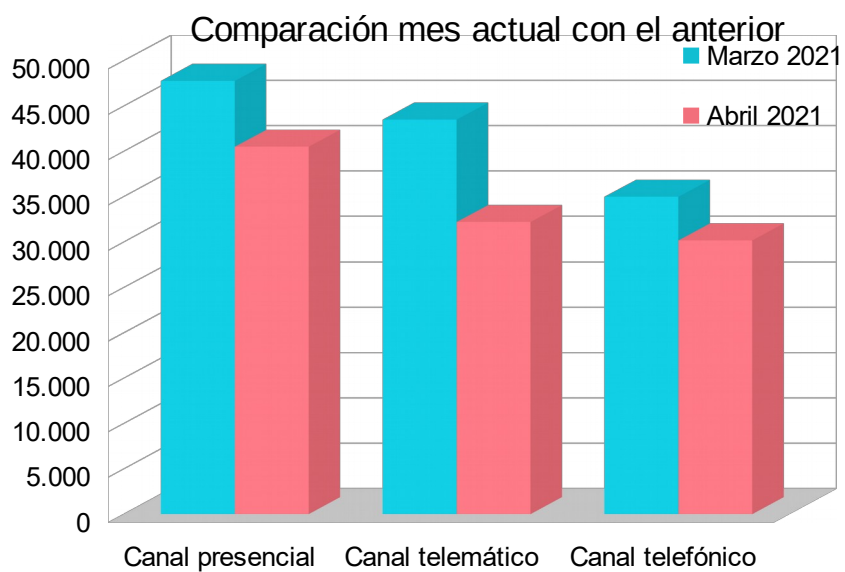
Veamos a continuación el resumen de los principales datos relativos al Servicio de Atención e Información a la Ciudadanía clasificados en función de los canales de acceso utilizados durante el mes de abril 2021:

	<i>Abril 2021</i>	<i>%</i>
Canal presencial	40.496	39%
Canal telemático	32.200	31%
Canal telefónico	30.176	29%
Total	102.872	100%



La siguiente tabla permite comparar los valores de abril de 2021 con los del mes anterior y valorar su evolución:

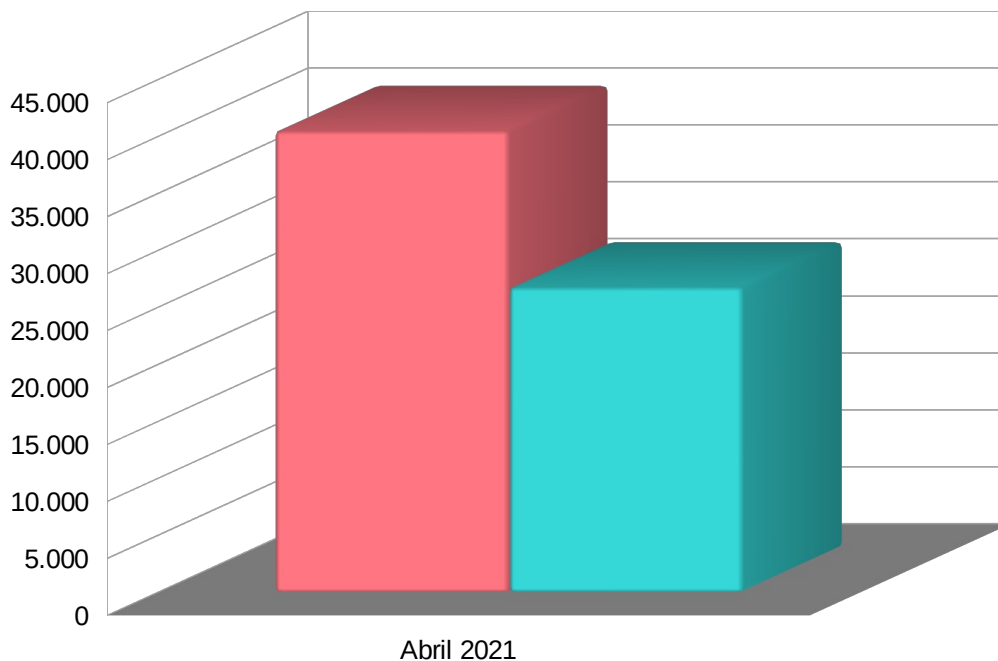
	<i>Marzo 2021</i>	<i>Abril 2021</i>	<i>Variación mensual %</i>
Canal presencial	47.750	40.496	-15%
Canal telemático	43.485	32.200	-26%
Canal telefónico	34.980	30.176	-14%
Total	126.215	102.872	-18%



Datos específicos del canal presencial

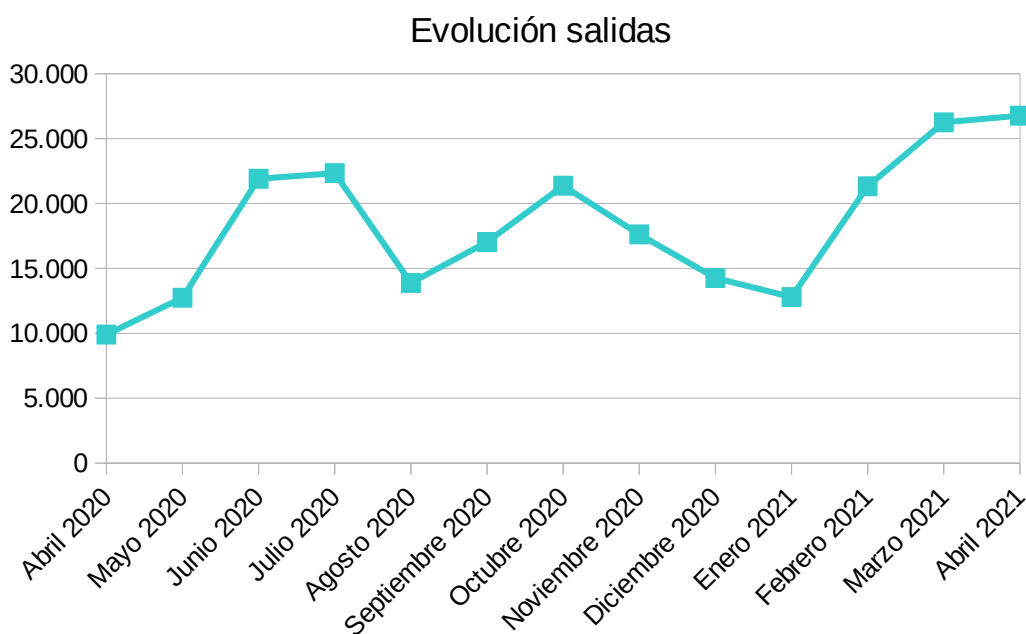
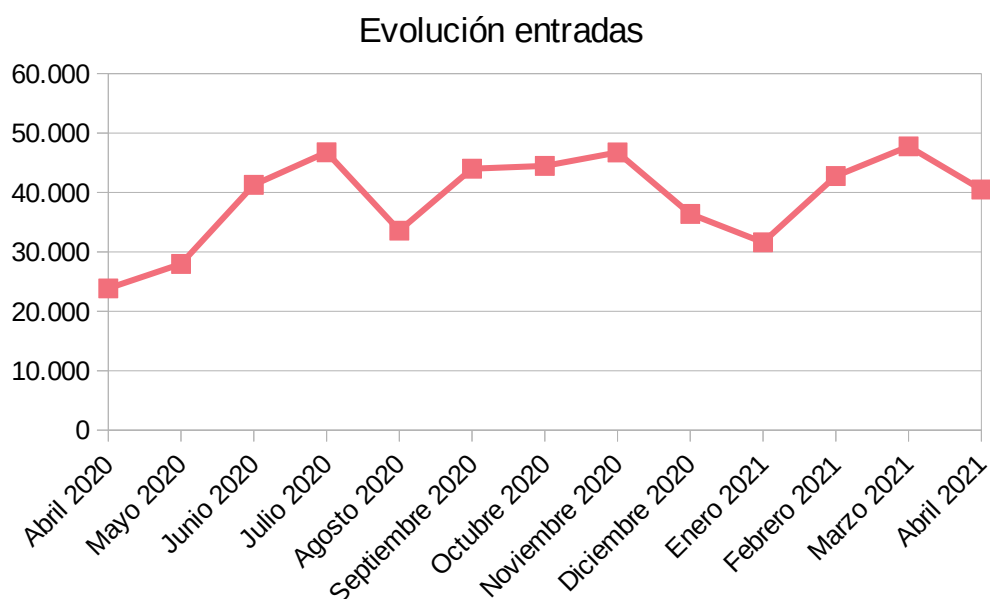
Entradas y salidas del mes de abril de 2021.

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Abril 2021	40.496	26.769



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

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Abril 2020	23.846	9.906
Mayo 2020	27.965	12.745
Junio 2020	41.280	21.908
Julio 2020	46.759	22.341
Agosto 2020	33.574	13.881
Septiembre 2020	43.999	17.036
Octubre 2020	44.476	21.367
Noviembre 2020	46.743	17.619
Diciembre 2020	36.375	14.257
Enero 2021	31.597	12.794
Febrero 2021	42.770	21.327
Marzo 2021	47.750	26.251
Abril 2021	40.496	26.769



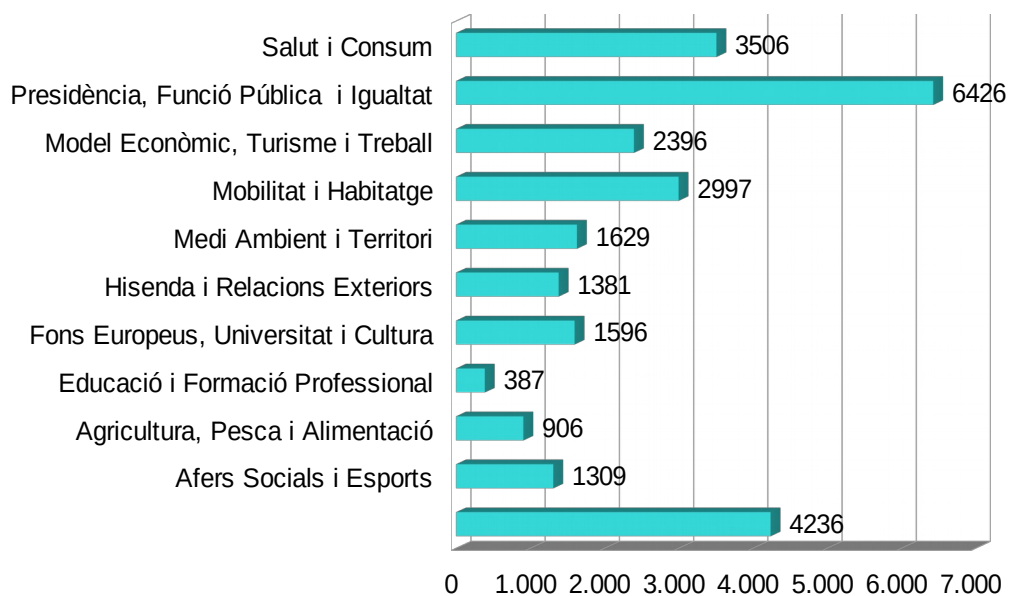
Entradas y salidas del mes de abril por consejerías:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Asuntos Sociales y Deportes	8.536	4.236
Agricultura, Pesca y Alimentación	4.386	1.309
Educación, Universidad e Investigación	1.692	906
Fondos Europeos, Universidad y Cultura	629	387
Hacienda y Relaciones Exteriores	2.413	1.596
Medio Ambiente y Territorio	1.964	1.381
Movilidad y Vivienda	3.053	1.629
Modelo Económico, Turismo y Trabajo	5.147	2.997
Presidencia, Cultura e Igualdad	3.149	2.396
Salud y Consumo	6.389	6.426
Transición Energética y Sectores Productivos	3.138	3.506
Total	40.496	26.769

Entradas por consejería

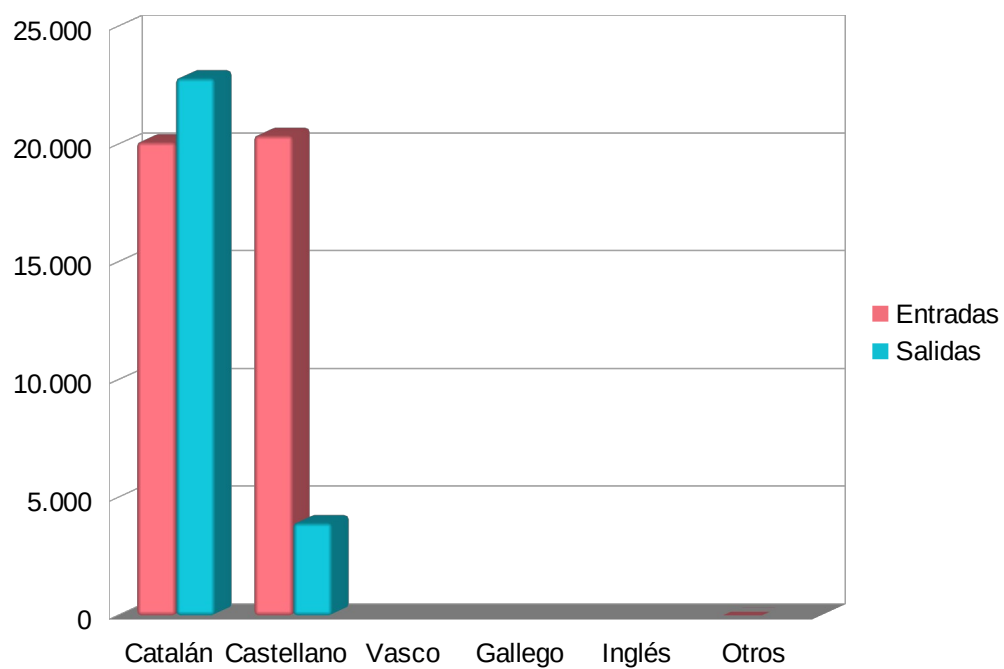


Salidas por consejería



Entradas y salidas por idioma:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Catalán	20.111	22.827
Castellano	20.384	3.942
Vasco	0	0
Gallego	0	0
Inglés	0	0
Otros	1	0

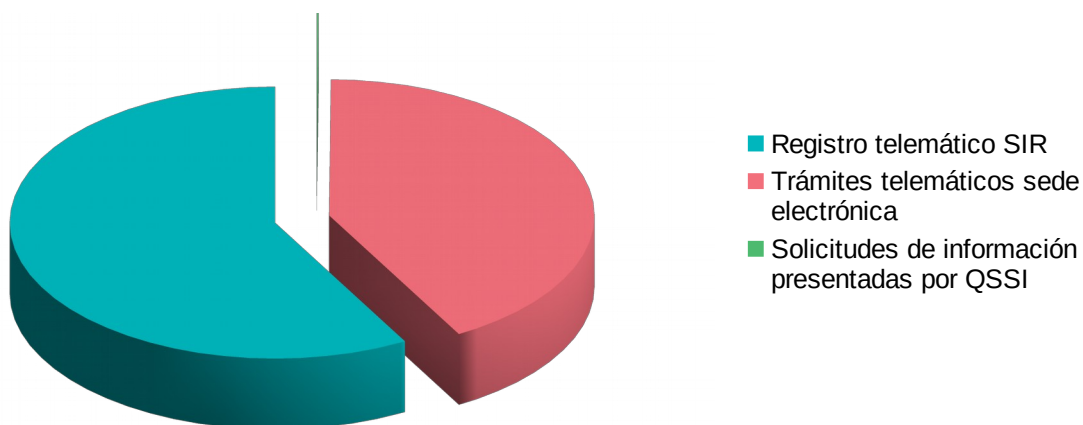


Datos específicos del canal telemático

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

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Abril 2021</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	18.719	58,1%
Trámites telemáticos sede electrónica	13.445	41,8%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	36	0,1%
Total	32.200	100%

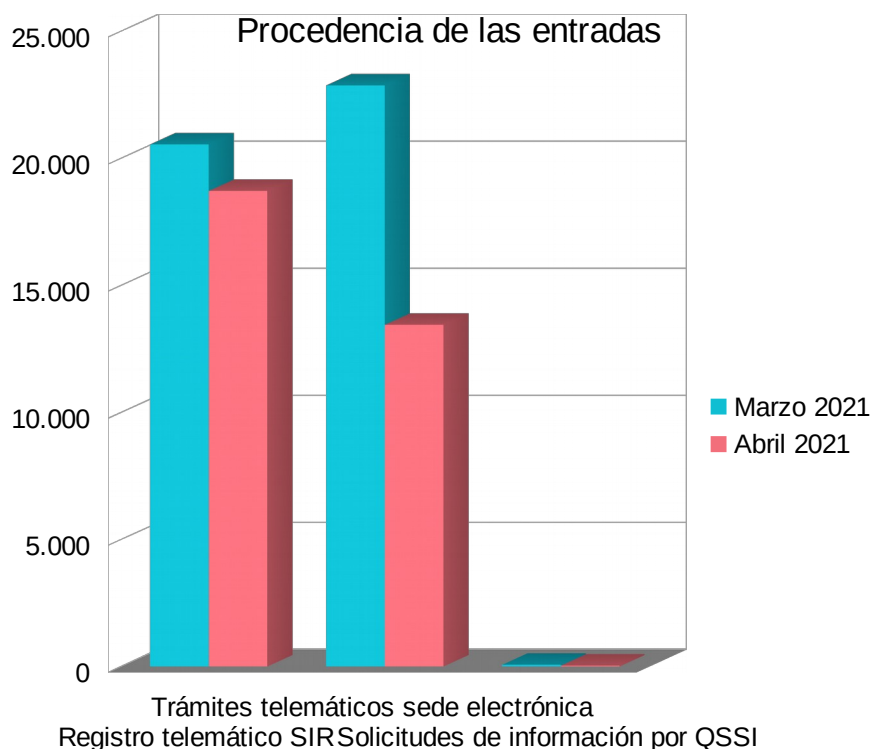
Entradas



Comparación del mes de abril de 2021 con el mes anterior:

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Marzo 2021</i>	<i>Abril 2021</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	20.548	18.719	-8,90%
Trámites telemáticos sede electrónica	22.872	13.445	-41,22%
Solicitudes de información por QSSI	65	36	-44,62%
Total	43.485	32.200	-25,95%

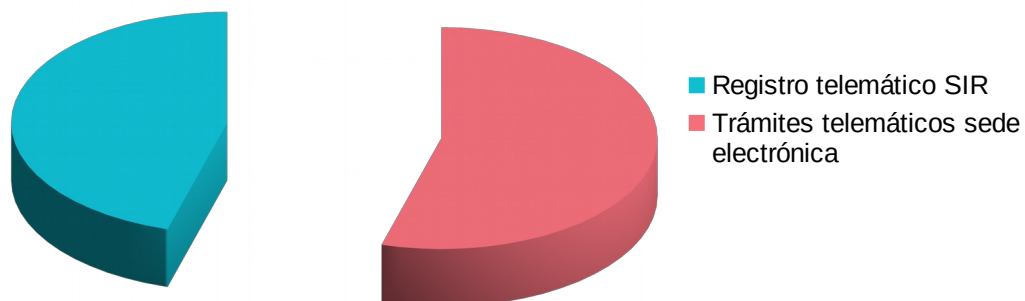
El total de entradas telemáticas engloba, por una parte, los datos de las entradas presentadas mediante los procedimientos que actualmente son telemáticos (en la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears son 580) y, por otra parte, los escritos presentados mediante el sistema de interconexión 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:

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Abril 2021</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	2.563	45,54%
Trámites telemáticos sede electrónica	3.065	54,46%
Total	5.628	100%

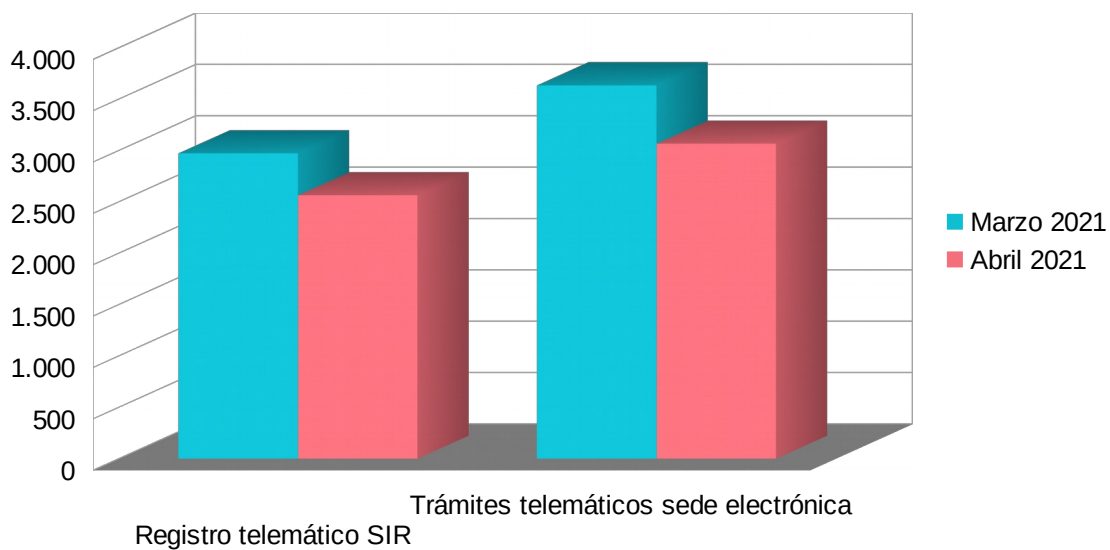
Salidas



Comparación del mes de abril de 2021 con el mes anterior:

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Marzo 2021</i>	<i>Abril 2021</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registro telemático SIR	2.972	2.563	-13,76%
Trámites telemáticos sede electrónica	3.634	3.065	-15,66%
Total	6.606	5.628	-14,80%

Procedencia de las salidas

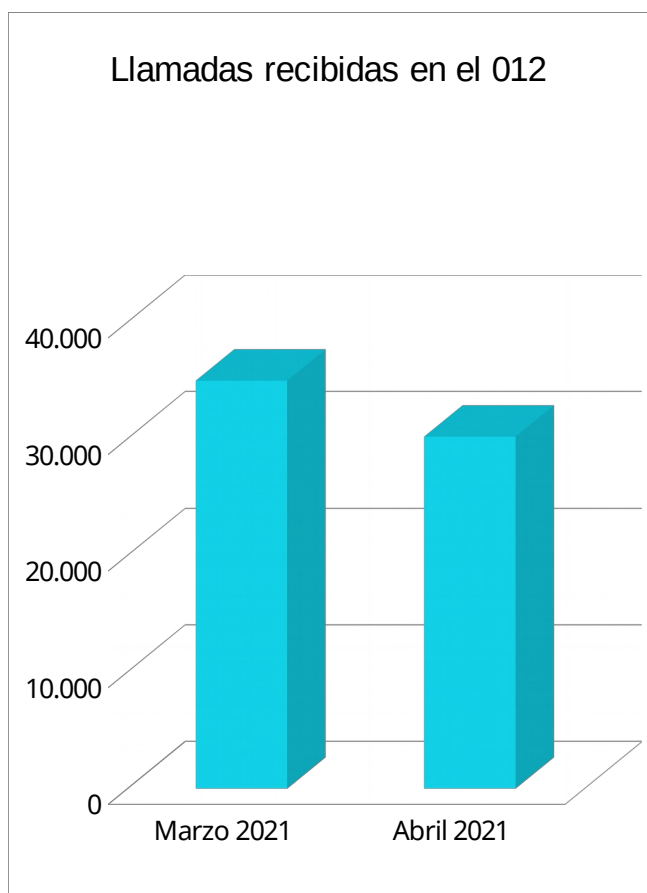


Datos específicos del canal telefónico

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

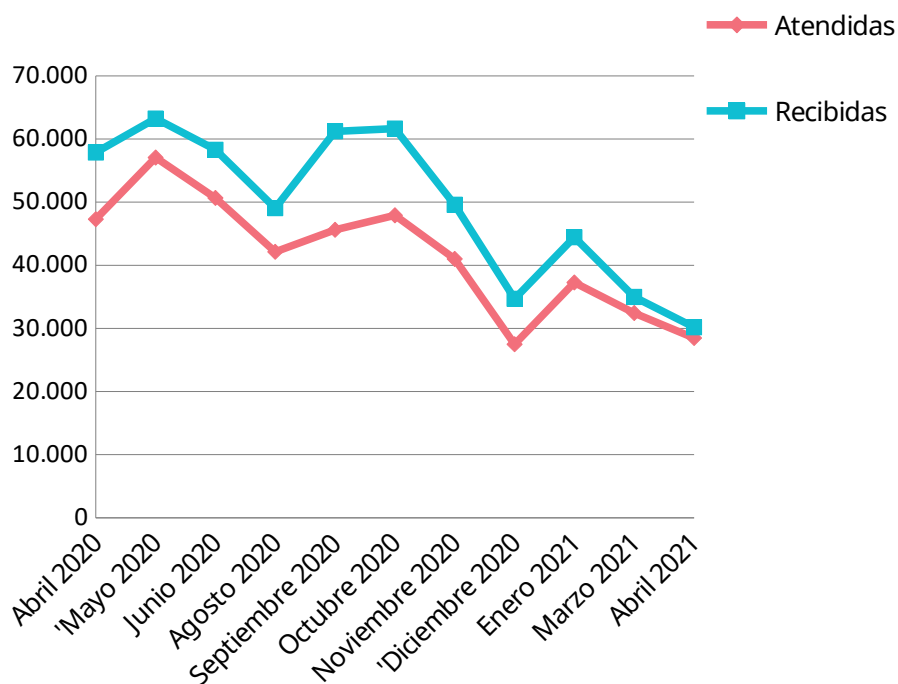
	Marzo 2021	Abril 2021
Número de llamadas recibidas	34.980	30.176

En el primer gráfico se muestra el total de llamadas recibidas durante el mes de abril de 2021 y se compara con el número de llamadas recibidas en el mes anterior.



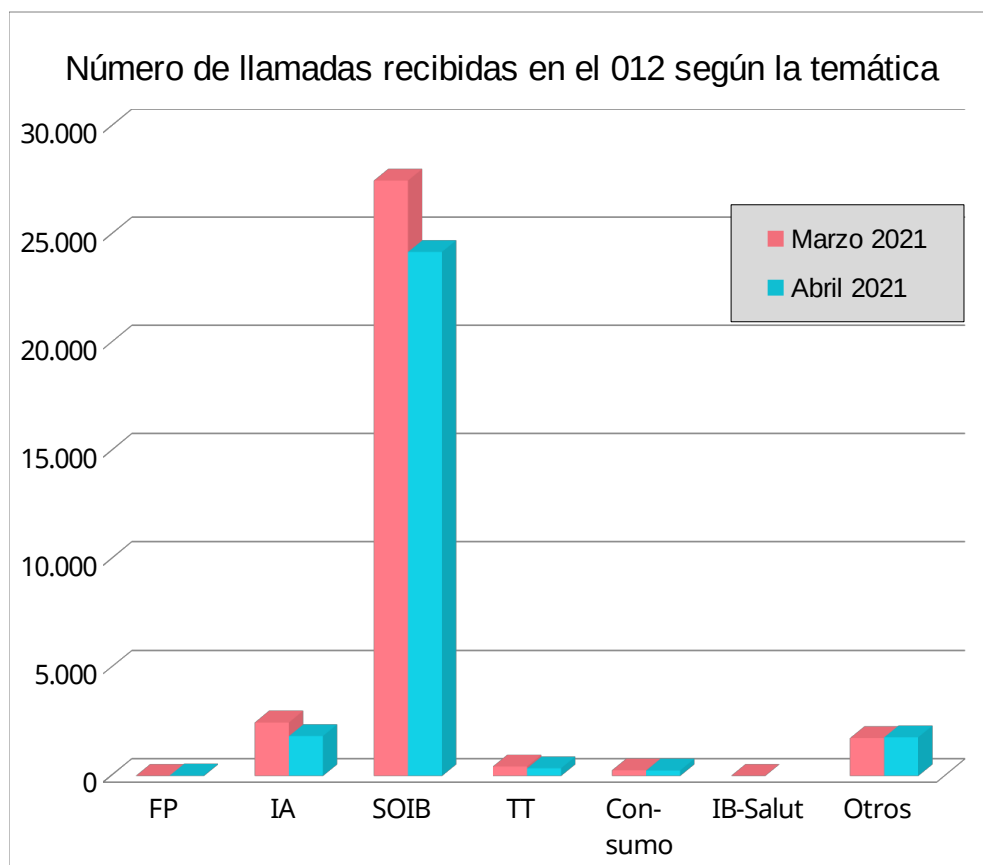
En el siguiente gráfico se puede ver la evolución del número de llamadas recibidas y atendidas del último año:

Número de llamadas recibidas y atendidas en el 012
(evolución mensual de los doce últimos meses)



El siguiente gráfico muestra el número de llamadas recibidas durante el mes de abril de 2021 clasificadas según la temática (se han incluido, como referencia, los datos correspondientes al mes anterior).

Información por temática	Marzo 2021	Abril 2021
Función Pública	4	29
Información administrativa	2.470	1.840
SOIB	27.508	24.208
Trámites telemáticos	437	355
Consumo	258	255
IB-Salut	1	0
Otros	1.747	1.784

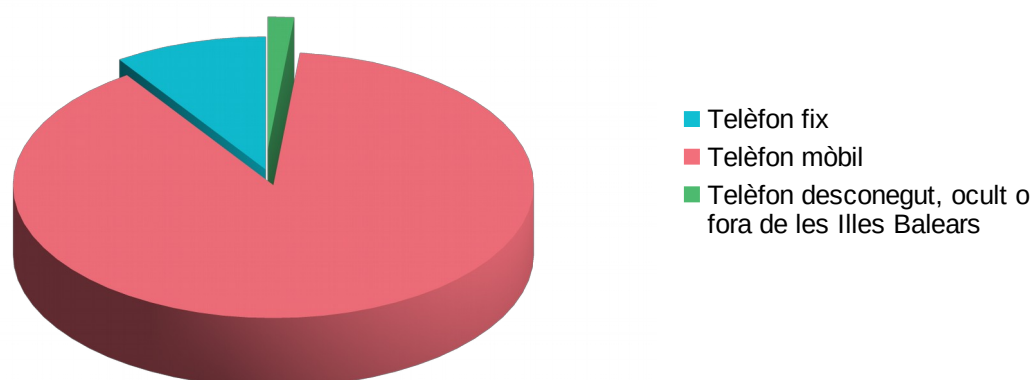


Con respecto al origen de la llamada, la distribución es la siguiente:

Origen de la llamada	Abril 2021
Teléfono fijo	2.706
Teléfono móvil	25.301
Teléfono desconocido o oculto	464
Total	28.471

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 el 89% del total.

Origen de la telefonada segons el mitjà emprat



En cuanto al tiempo de espera hay una caída a la baja y se encuentra en 42 segundos el mes de marzo. Este valor cumple sobradamente el tiempo que dispone la Carta marco de compromisos sobre el funcionamiento general de los servicios, que prevé menos de 1 minuto.

