



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

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

## **Febrero 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.).

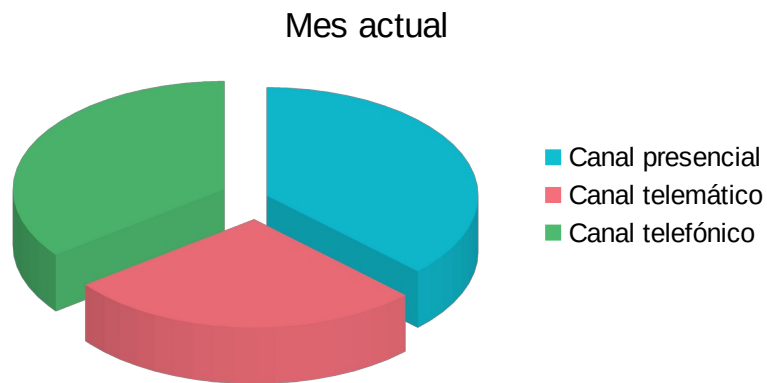
Vistos los canales disponibles, sería interesante analizar los datos sobre el uso que de ellos se hace y las prestaciones que ofrecen.



## Datos globales. Todos los canales de atención a la ciudadanía

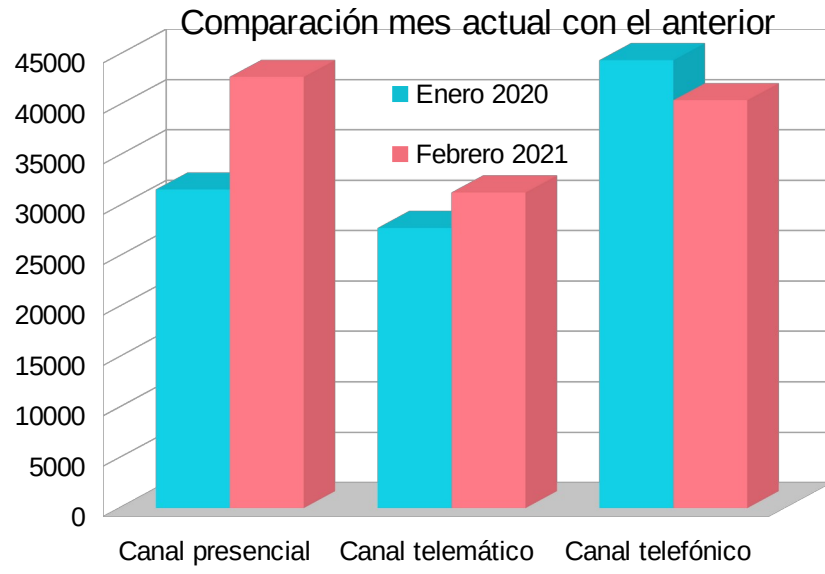
Veamos a continuación el resumen de los principales datos relativos al Servicio de Atención e Información a la Ciudadanía clasificados en función de los canales de acceso utilizados durante el mes de febrero 2021:

	<i>Febrero 2021</i>	<i>%</i>
Canal presencial	42.770	37%
Canal telemático	31.311	27%
Canal telefónico	40.466	35%
Total	114.547	100%



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

	<i>Enero 2020</i>	<i>Febrero 2021</i>	<i>Variación mensual %</i>
Canal presencial	31.597	42.770	35%
Canal telemático	27.785	31.311	13%
Canal telefónico	44.440	40.466	-9%
Total	103.822	114.547	10%

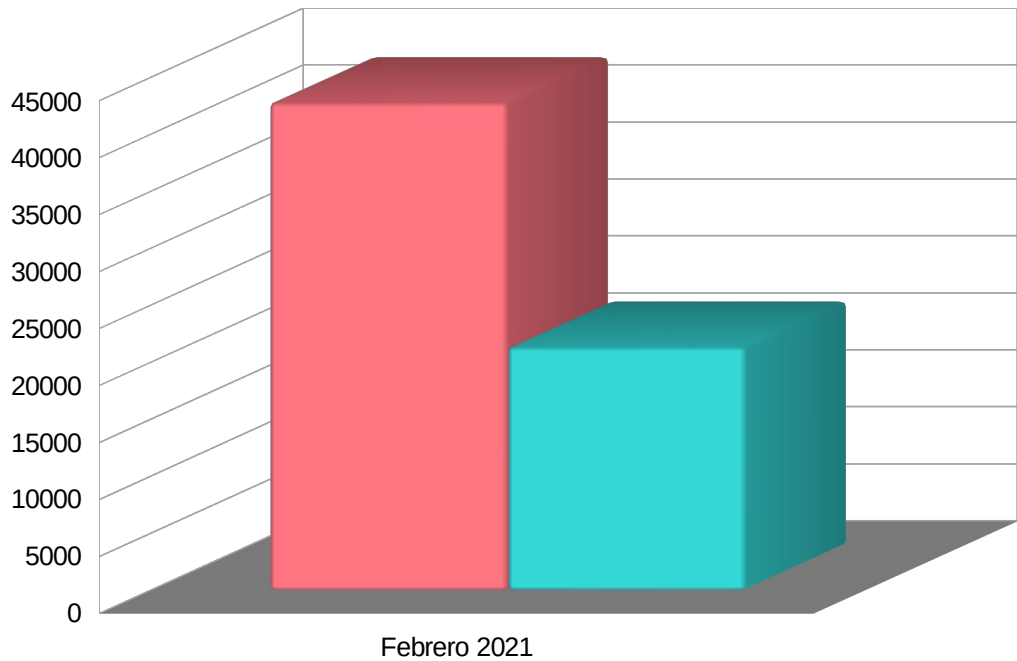




## Datos específicos del canal presencial

Entradas y salidas del mes de febrero de 2021.

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Febrero 2021	42.770	21.327



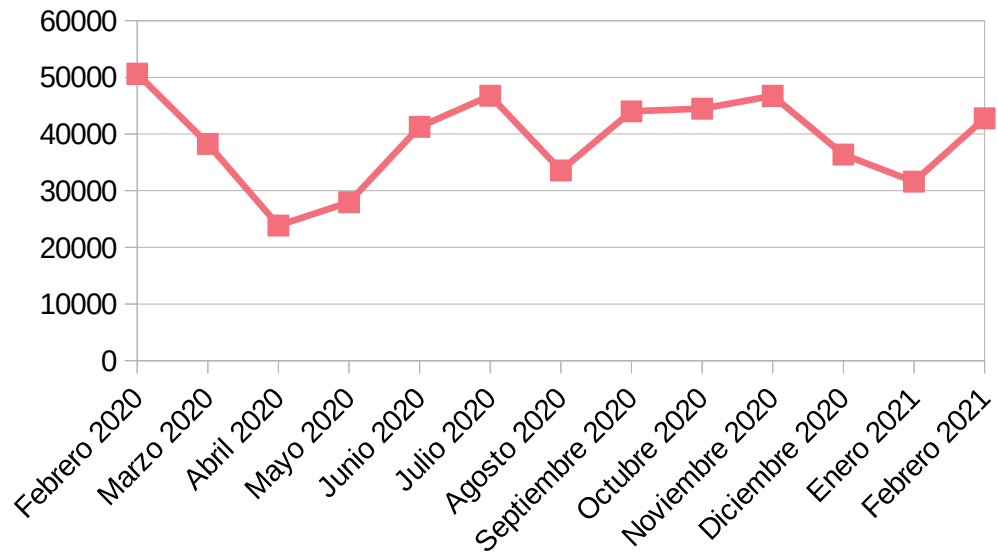
Evolución anual del número de entradas y salidas del último año:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Febrero 2020	50.648	25.589
Marzo 2020	38.252	19.373
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

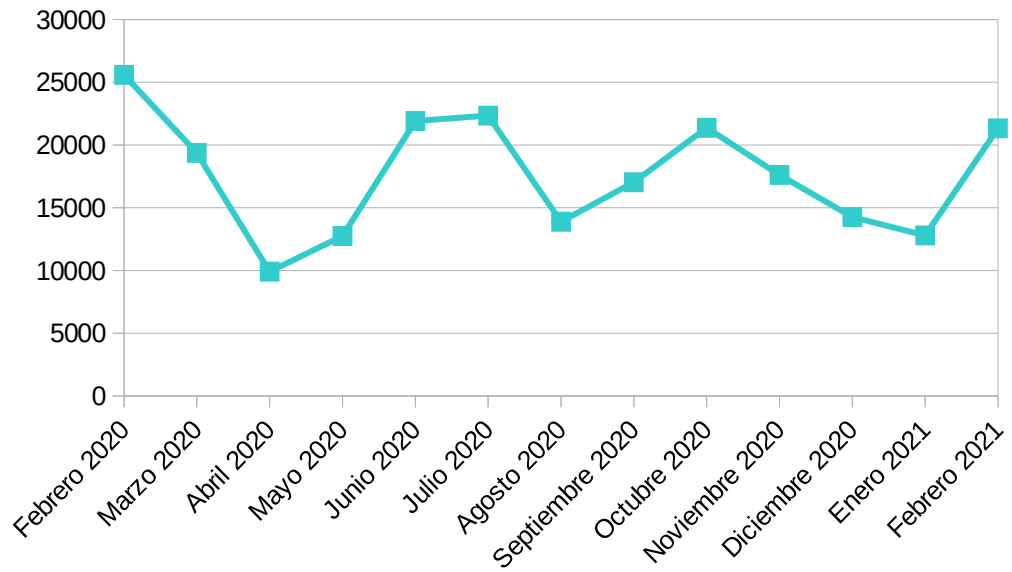


GOIB

### Evolución entradas



### Evolución salidas

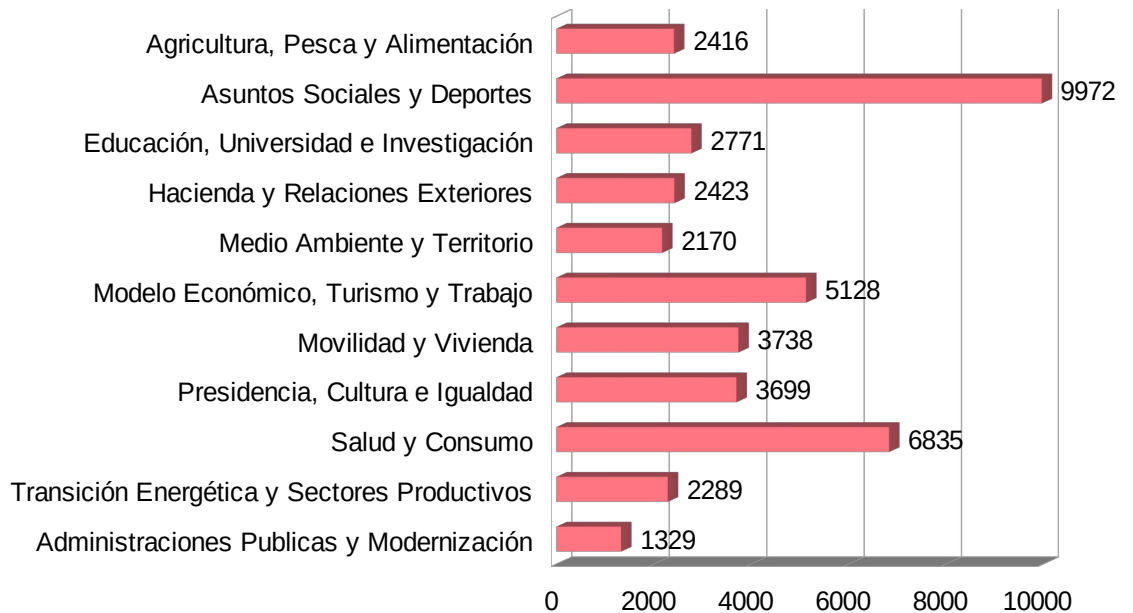




### Entradas y salidas del mes de febrero por consejerías:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Administraciones Publicas y Modernización	1.329	349
Transición Energética y Sectores Productivos	2.289	881
Salud y Consumo	6.835	5.179
Presidencia, Cultura e Igualdad	3.699	1.253
Movilidad y Vivienda	3.738	2.432
Modelo Económico, Turismo y Trabajo	5.128	1.902
Medio Ambiente y Territorio	2.170	1.172
Hacienda y Relaciones Exteriores	2.423	1.346
Educación, Universidad e Investigación	2.771	1.164
Asuntos Sociales y Deportes	9.972	4.220
Agricultura, Pesca y Alimentación	2.416	1.429
Total	42.770	21.327

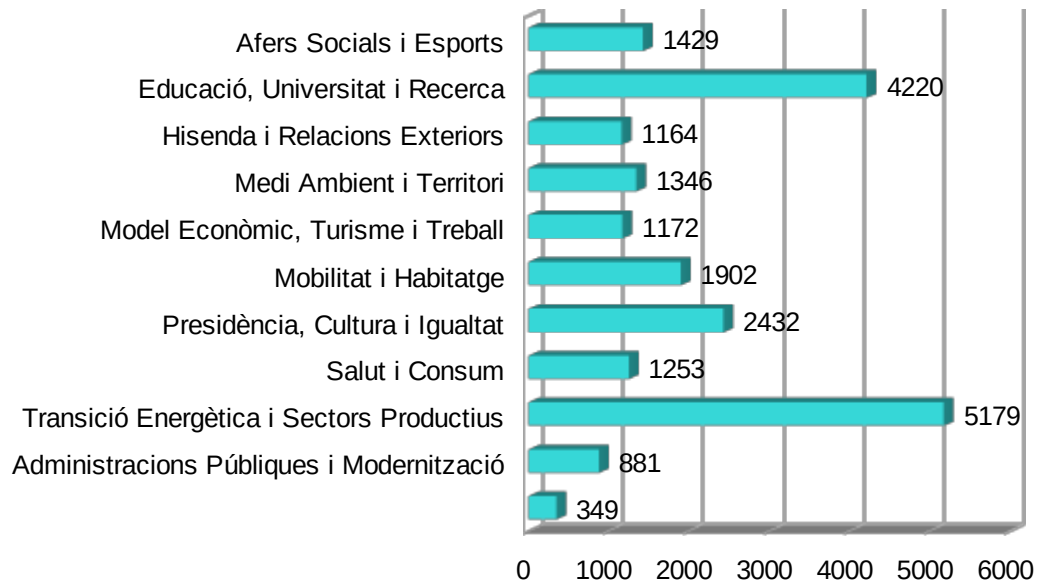
### Entradas por consejería





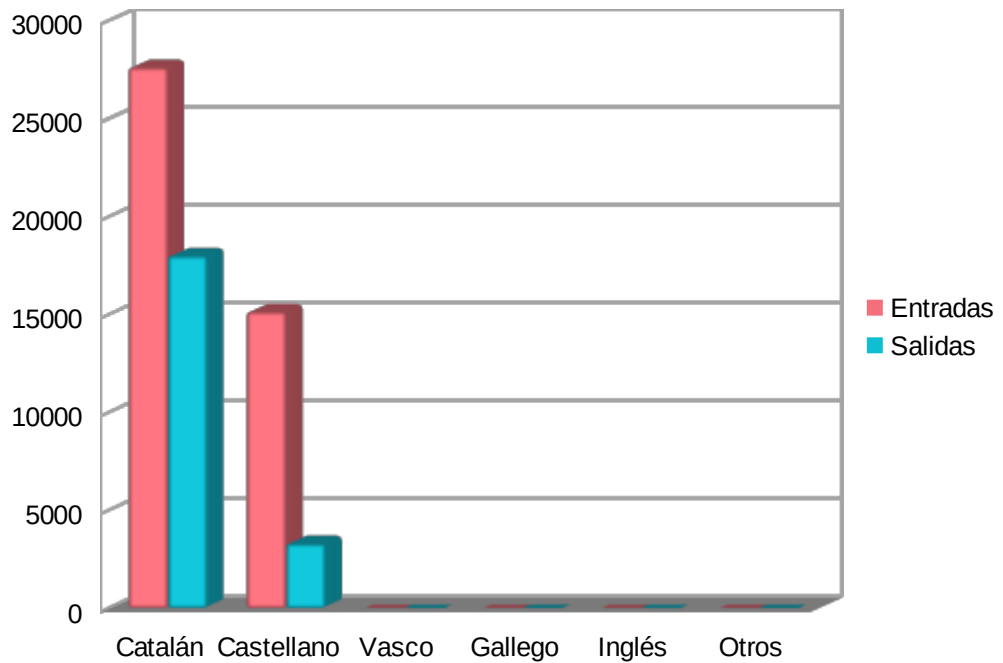


### Salidas por consejería



### Entradas y salidas por idioma:

	Entradas	Salidas
Catalán	27.606	18.010
Castellano	15.157	3.315
Vasco	1	1
Gallego	3	0
Inglés	3	1
Otros	0	0

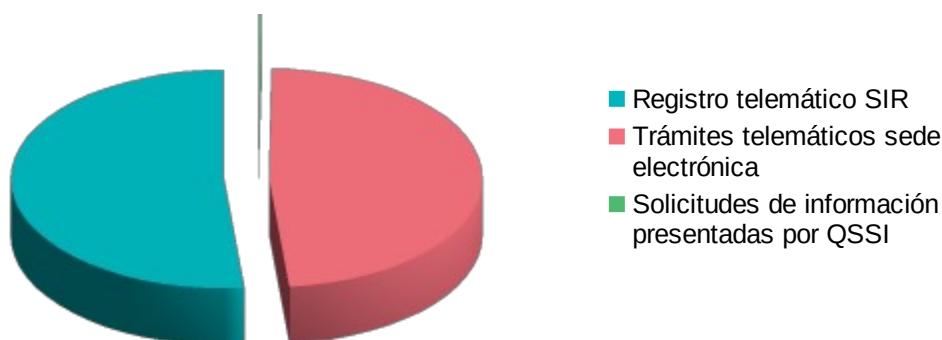


## Datos específicos del canal telemático

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

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Febrero 2021</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	16.131	51,5%
Trámites telemáticos sede electrónica	15.122	48,3%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	58	0,2%
Total	31.311	100%

### Entradas

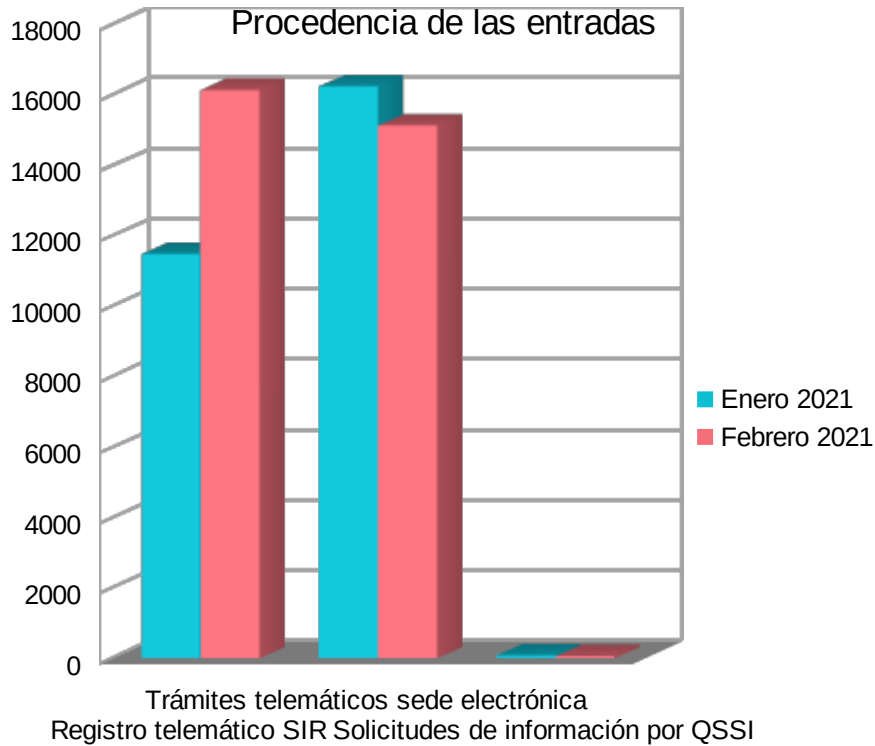


Comparación del mes de febrero de 2021 con el mes anterior:

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Enero 2021</i>	<i>Febrero 2021</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	11.473	16.131	40,60%
Trámites telemáticos sede electrónica	16.235	15.122	-6,86%
Solicitudes de información por QSSI	77	58	-24,68%
Total	27.785	31.311	100%



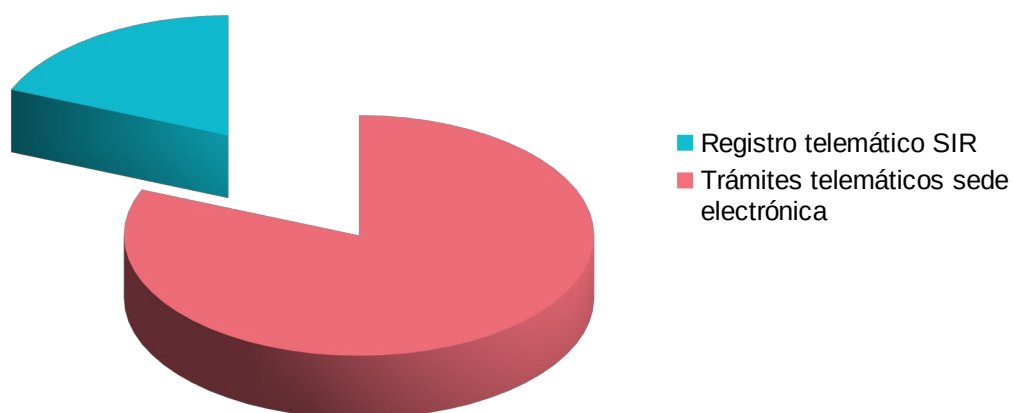
El total de entradas telemáticas engloba, por una parte, los datos de las entradas presentadas mediante los procedimientos que actualmente son telemáticos (en la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears son 534) y, por otra parte, los escritos presentados mediante el sistema de interconexión 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>Febrero 2021</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	1.995	18,76%
Trámites telemáticos sede electrónica	8.641	81,24%
Total	10.636	100%

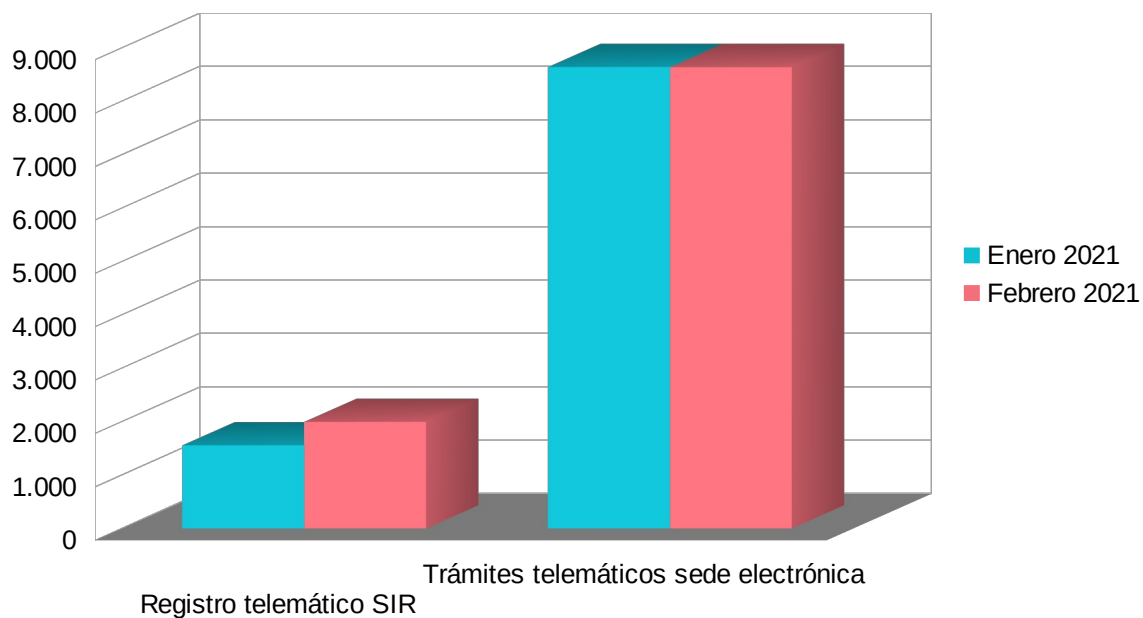
## Salidas



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

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Enero 2021</i>	<i>Febrero 2021</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registro telemático SIR	1.557	1.995	28,13%
Trámites telemáticos sede electrónica	8.642	8.641	-0,01%
<b>Total</b>	<b>10.199</b>	<b>10.636</b>	<b>4,28%</b>

## Procedencia de las salidas



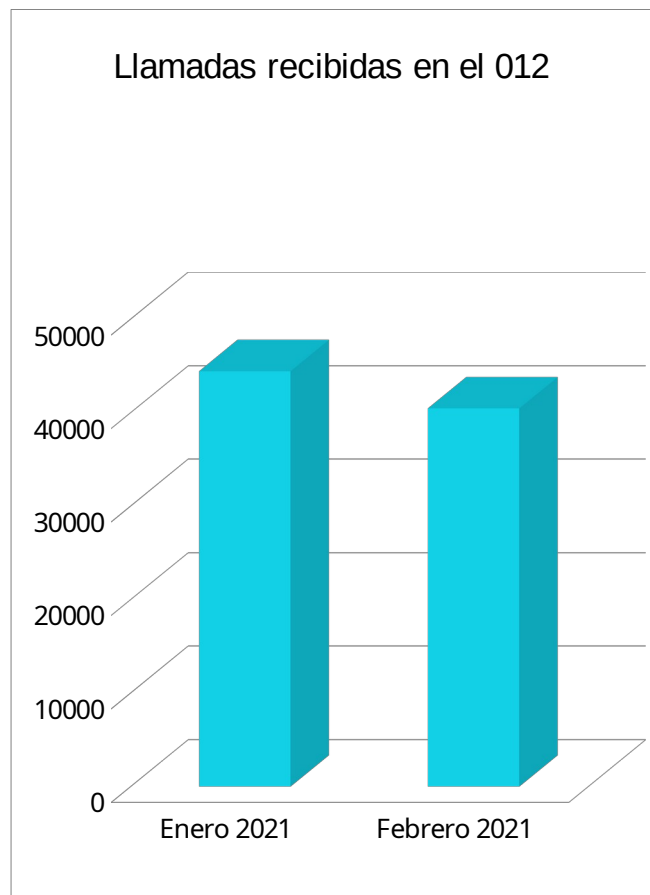


### Datos específicos del canal telefónico

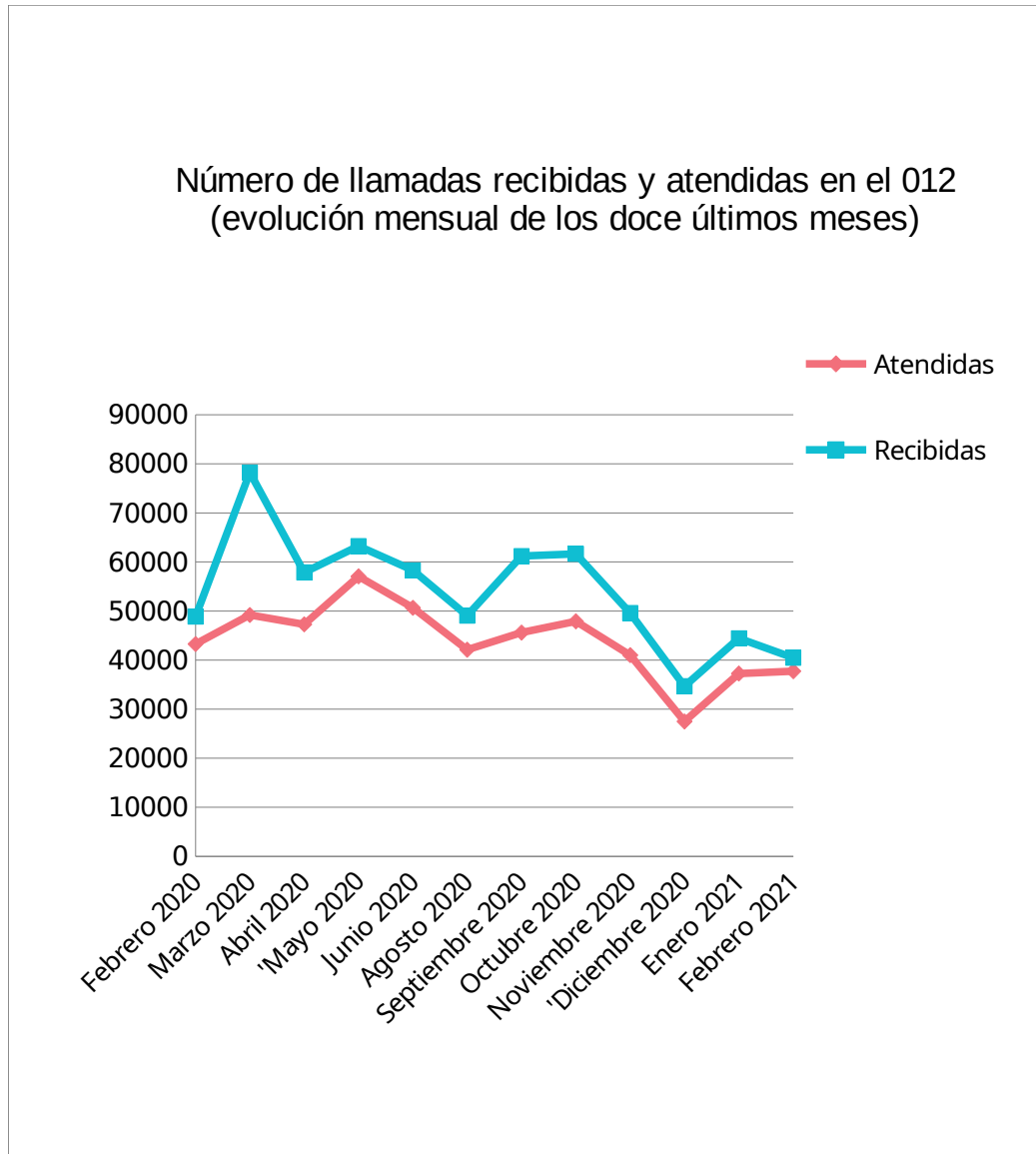
En este apartado se analizan las llamadas recibidas por el teléfono de asistencia 012.

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

	Enero 2021	Febrero 2021
Número de llamadas recibidas	44.440	40.466

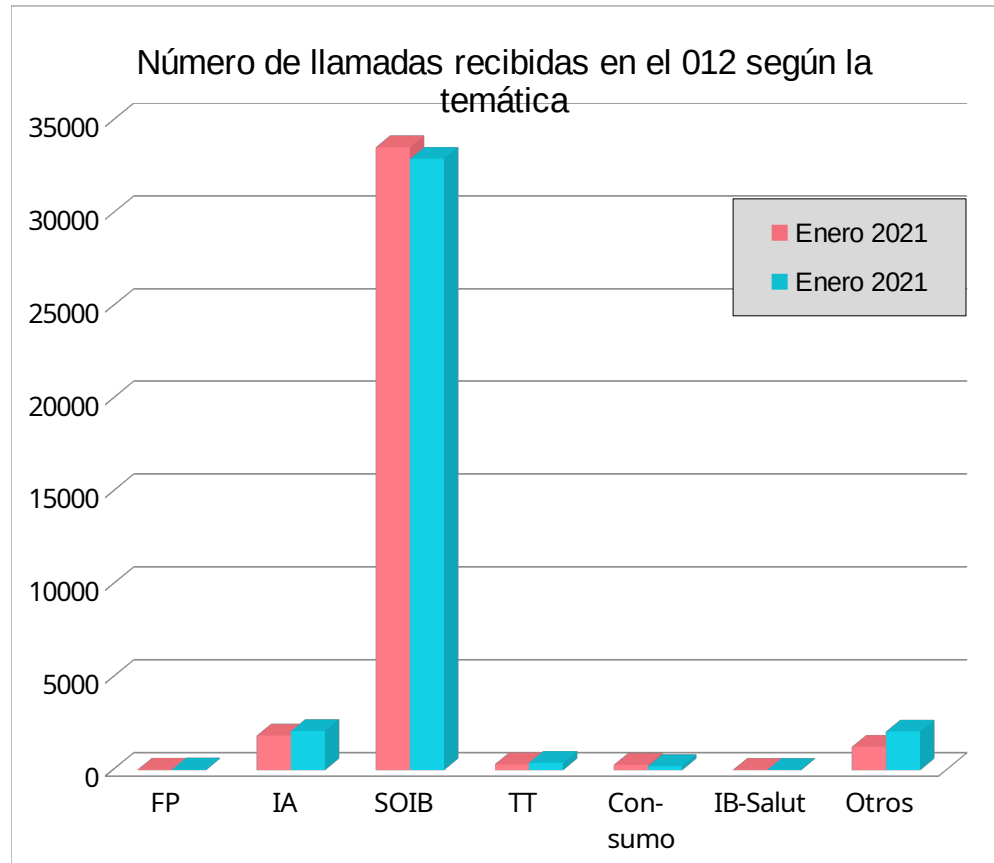


En el siguiente gráfico se puede ver la evolución del número de llamadas recibidas y atendidas del último año:



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

Información por temática	Enero 2021	Enero 2021
Función Pública	17	27
Información administrativa	1.854	2.098
SOIB	33.560	32.937
Trámites telemáticos	305	385
Consumo	275	216
IB-Salut	8	3
Otros	1.246	2.075

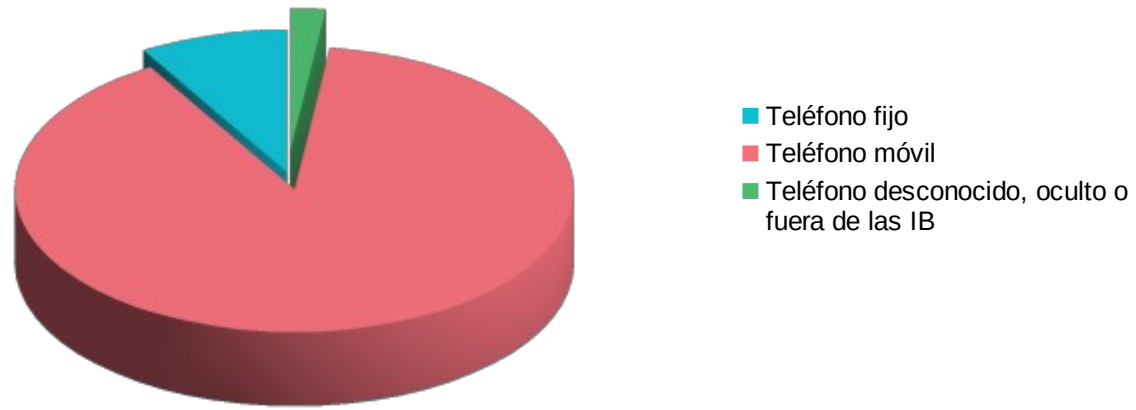


Con respecto al origen de la llamada, la distribución es la siguiente:

Origen de la llamada	Febrero 2021
Teléfono fijo	3.254
Teléfono móvil	33.723
Teléfono desconocido, oculto o fuera de las IB	767
Total	37.744

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 llamada según el medio empleado



Con respecto al tiempo de espera para ser atendidos finalmente desciende dramáticamente hasta los 40 segundos el mes de febrero. Este valor cumple sobradamente con el tiempo que dispone la Carta marco de compromisos sobre el funcionamiento general de los servicios, que prevé menos de un minuto y se debe a la buena gestión en la implantación de las herramientas automáticas para clasificar y distribuir las llamadas.

