



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 2022



GOIB
/



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.

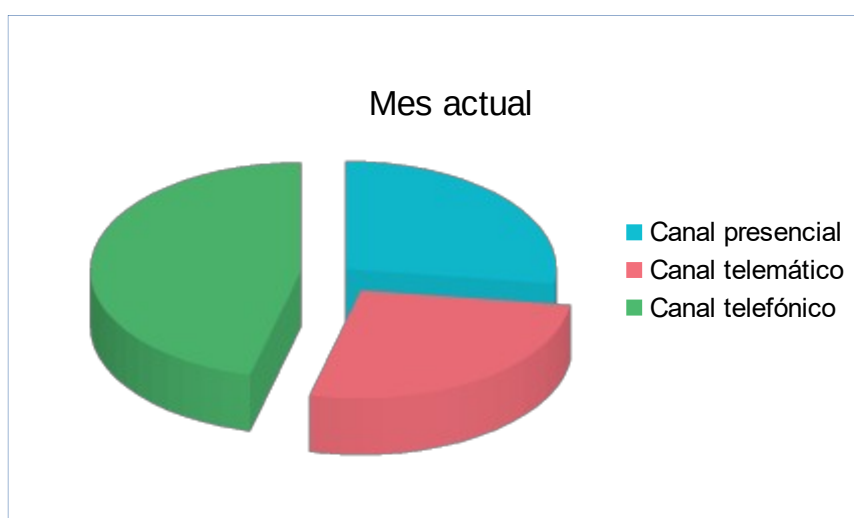
La atención telefónica es un servicio de información general administrativa destinada a la ciudadanía y se presta a través del número 012. Está operativo de lunes a viernes (de 8.00 h a 20.00 h) y el sábado (de 9.00 h a 14.00 h), y ofrece información general relativa a la Administración de las Illes 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

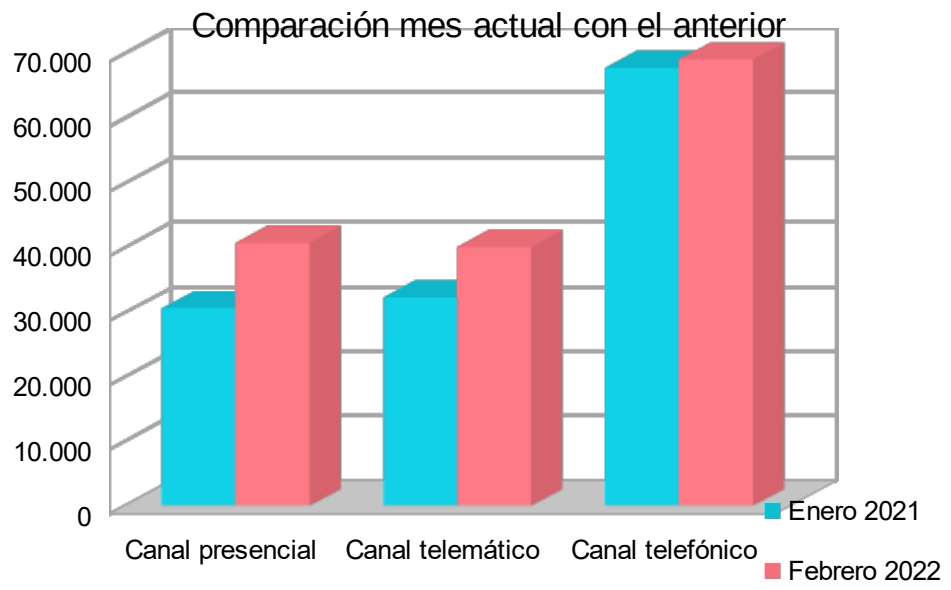
Veamos a continuación el resumen de los principales datos relativos al Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía clasificados en función de los canales de acceso utilizados durante el mes de febrero 2022:

	<i>Febrero 2022</i>	<i>%</i>
Canal presencial	40.712	27%
Canal telemático	40.103	27%
Canal telefónico	69.076	46%
Total	149.891	100%



La siguiente tabla permite comparar los valores de febrero de 2022 con los del mes anterior y valorar su evolución:

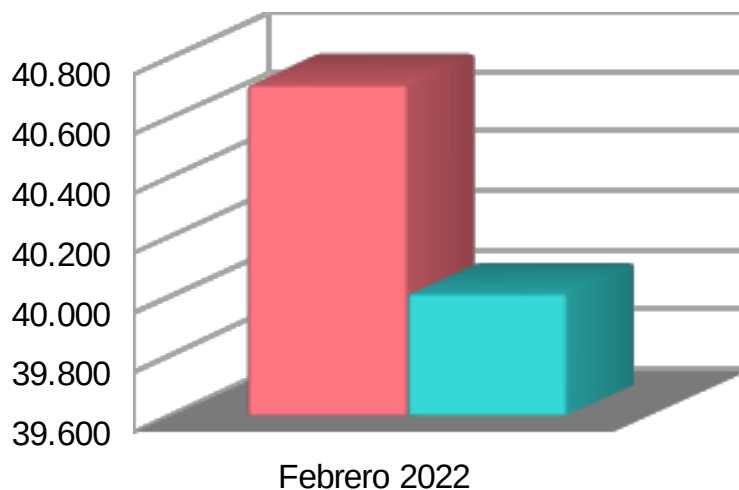
	<i>Enero 2021</i>	<i>Febrero 2022</i>	<i>Variación mensual %</i>
Canal presencial	30.575	40.712	33%
Canal telemático	32.284	40.103	24%
Canal telefónico	67.792	69.076	2%
Total	142.488	149.891	15%



Datos específicos del canal presencial

Entradas y salidas del mes de febrero de 2022.

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Febrero 2022	40.712	40.011



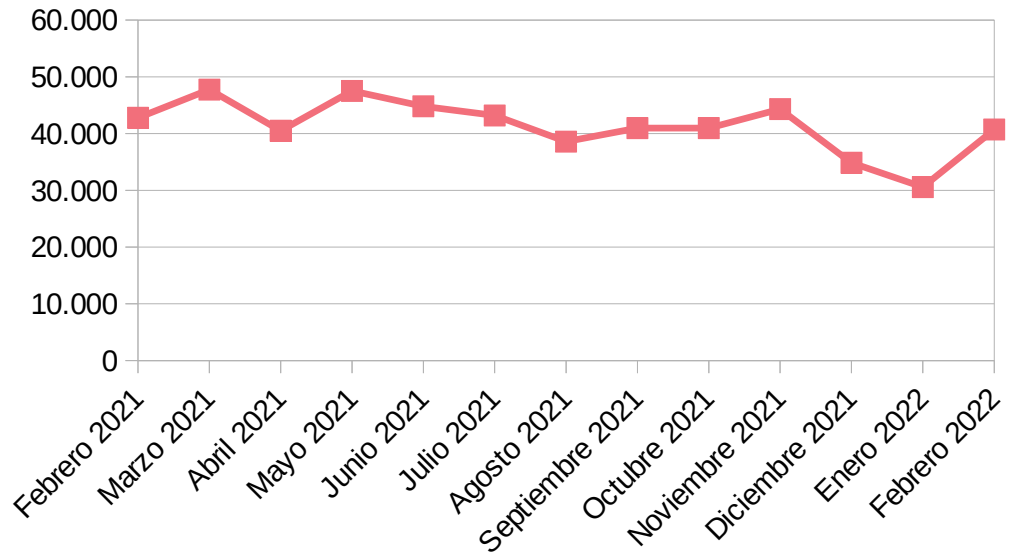
Evolución anual del número de entradas y salidas del último año:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Febrero 2021	42.770	21.327
Marzo 2021	47.750	26.251
Abril 2021	40.496	26.769
Mayo 2021	47.512	26.270
Junio 2021	44.807	25.300
Julio 2021	43.188	24.437
Agosto 2021	38.586	20.004
Septiembre 2021	40.972	24.686
Octubre 2021	40.972	24.686
Noviembre 2021	44.307	23.075
Diciembre 2021	34.855	29.685
Enero 2022	30.575	20.660
Febrero 2022	40.712	40.011

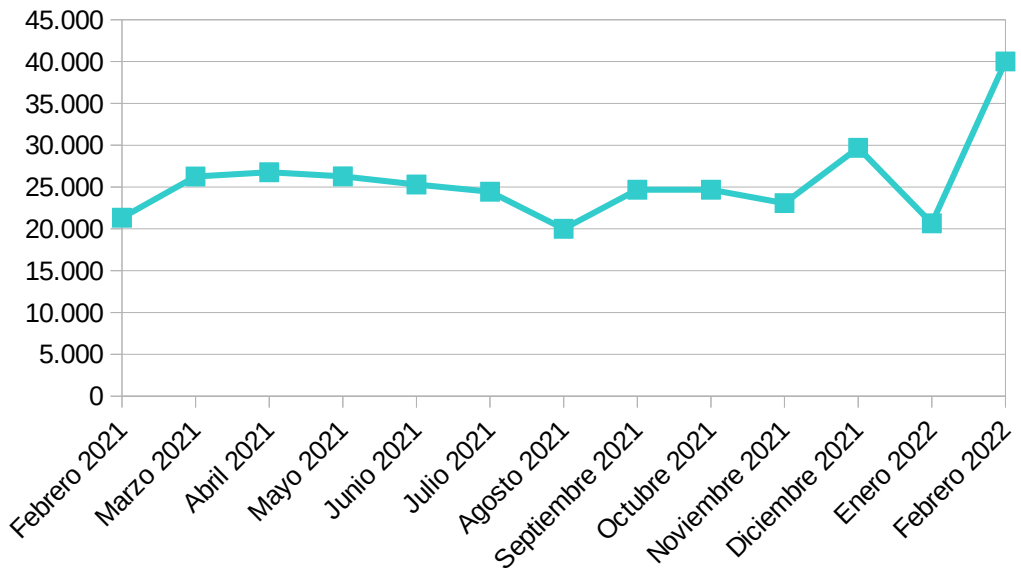


GOIB

Evolución entradas



Evolución salidas





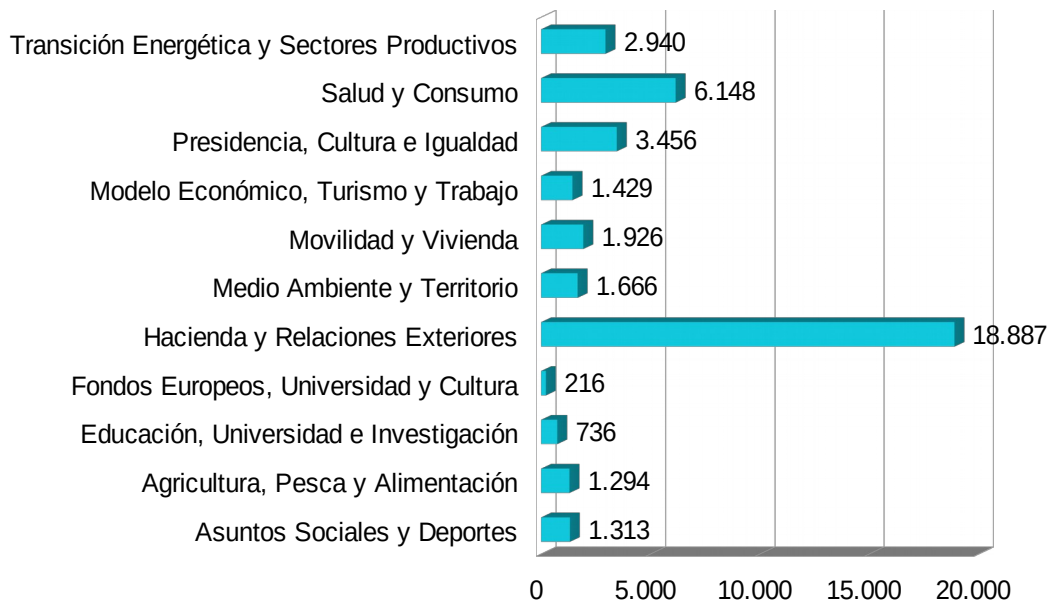
Entradas y salidas del mes de febrero por consejerías:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Asuntos Sociales y Deportes	8.992	1.313
Agricultura, Pesca y Alimentación	2.773	1.294
Educación, Universidad e Investigación	2.639	736
Fondos Europeos, Universidad y Cultura	868	216
Hacienda y Relaciones Exteriores	2.750	18.887
Medio Ambiente y Territorio	2.193	1.666
Movilidad y Vivienda	3.252	1.926
Modelo Económico, Turismo y Trabajo	5.557	1.429
Presidencia, Cultura e Igualdad	2.406	3.456
Salud y Consumo	7.344	6.148
Transición Energética y Sectores Productivos	1.938	2.940
Total	40.712	40.011

Entradas por consejería

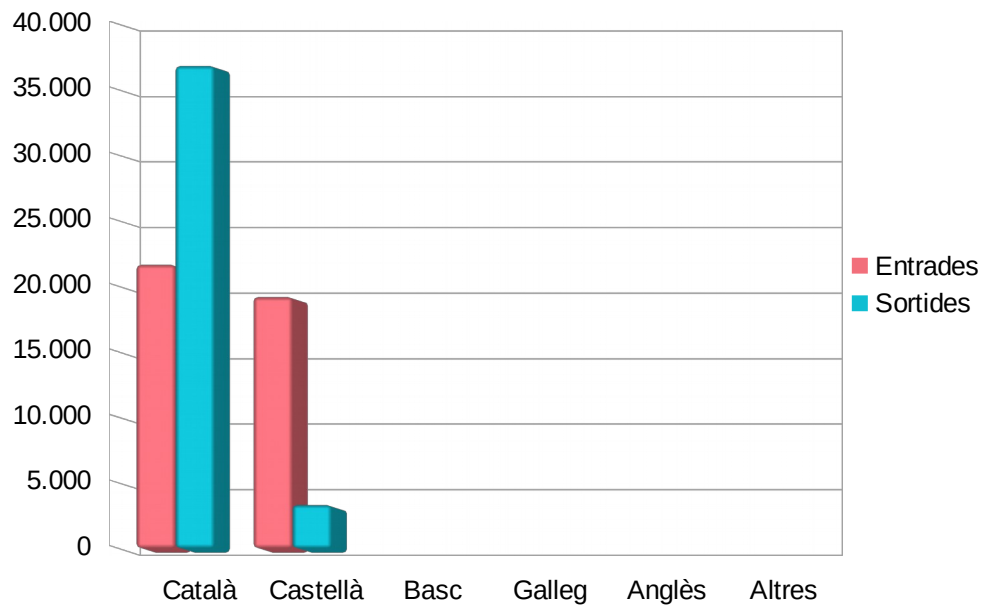


Salidas por consejería



Entradas y salidas por idioma:

	Entrades	Sortides
Català	21.585	36.754
Castellà	19.127	3.257
Basc	0	0
Galleg	0	0
Anglès	0	0
Altres	0	0



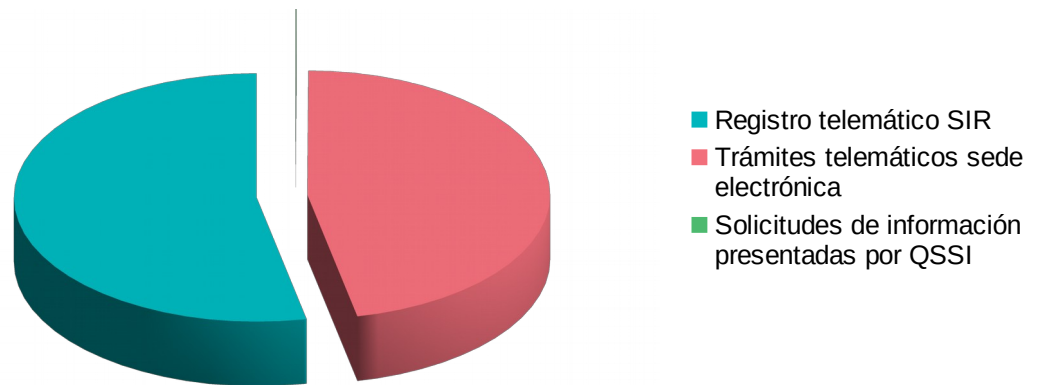


Datos específicos del canal telemático

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 2022</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	21.375	53%
Trámites telemáticos sede electrónica	18.701	47%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	27	0%
Total	40.103	100%

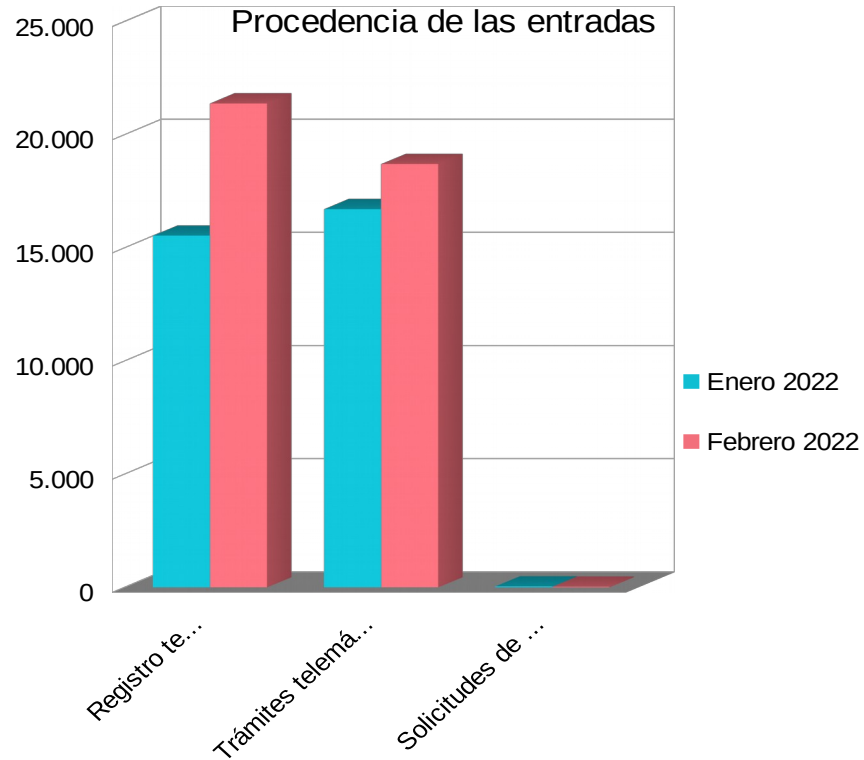
Entradas



Comparación del mes de febrero de 2022 con el mes anterior:

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Enero 2022</i>	<i>Febrero 2022</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	15.535	21.375	38%
Trámites telemáticos sede electrónica	16.707	18.701	12%
Solicitudes de información por QSSI	42	27	-36%
Total	32.284	40.103	24%

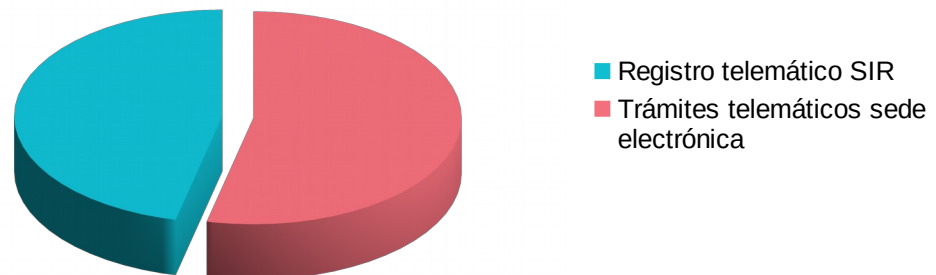
El total de entradas telemáticas engloba, por una parte, los datos de las entradas presentadas mediante los procedimientos que actualmente son telemáticos (en la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears son 822 y, por otra parte, los escritos presentados mediante el sistema de interconexión 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:

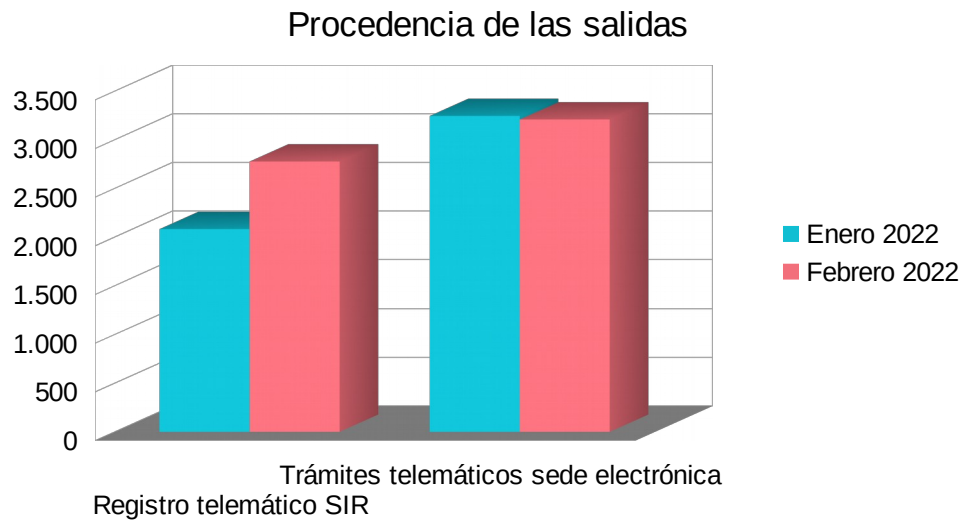
<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Febrero 2022</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	2.777	46,40%
Trámites telemáticos sede electrónica	3.208	53,60%
Total	5.985	100%

Salidas



Comparación del mes de febrero de 2022 con el mes anterior:

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Enero 2022</i>	<i>Febrero 2022</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registro telemático SIR	2.082	2.777	33,38%
Trámites telemáticos sede electrónica	3.245	3.208	-1,14%
Total	5.327	5.985	12,35%



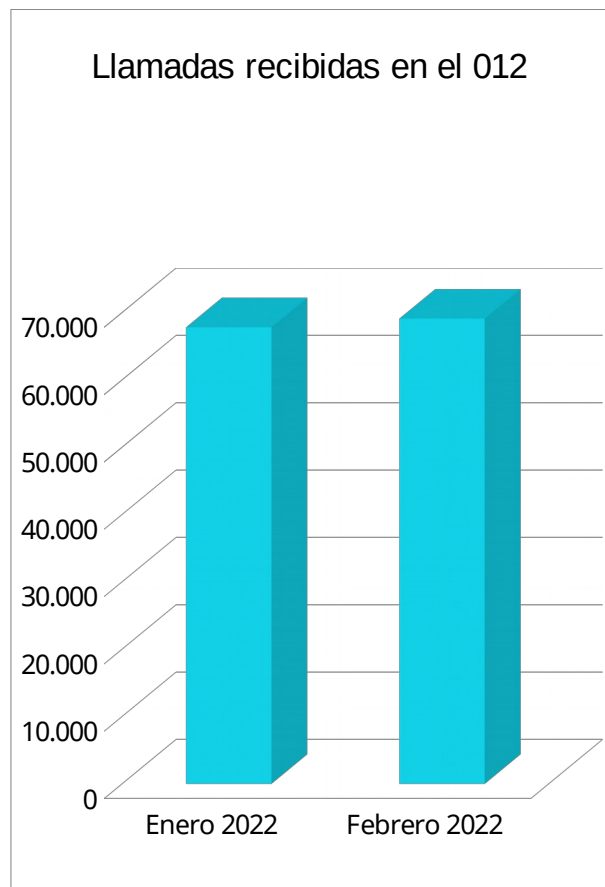


Datos específicos del canal telefónico

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

	Enero 2022	Enero 2022
Número de llamadas recibidas	67.792	69.076

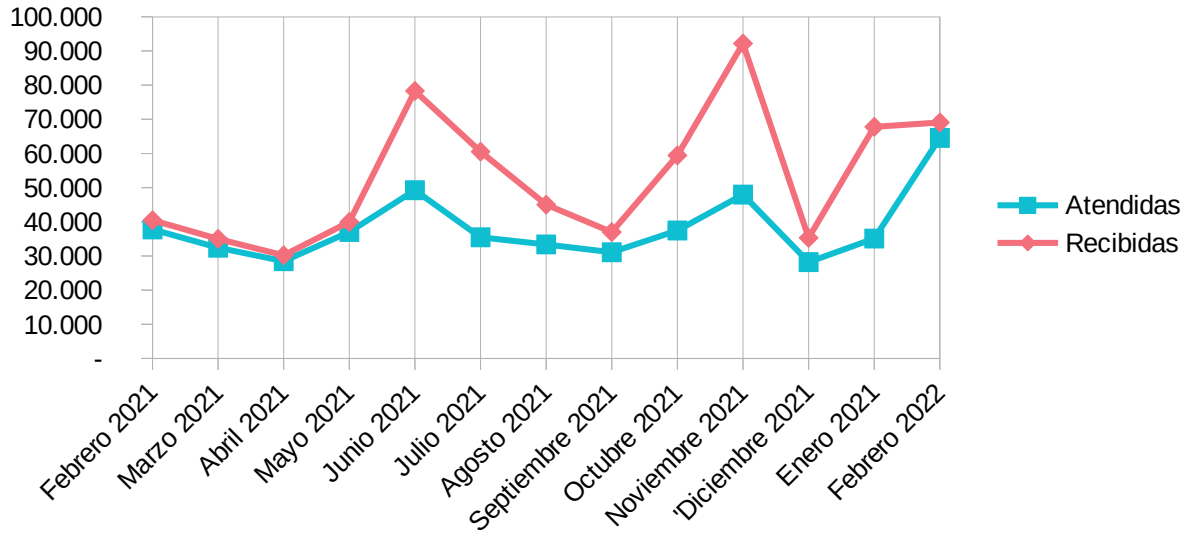
En el primer gráfico se muestra el total de llamadas recibidas durante el mes de febrero de 2022 y se compara con el número de llamadas recibidas en el mes anterior.



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

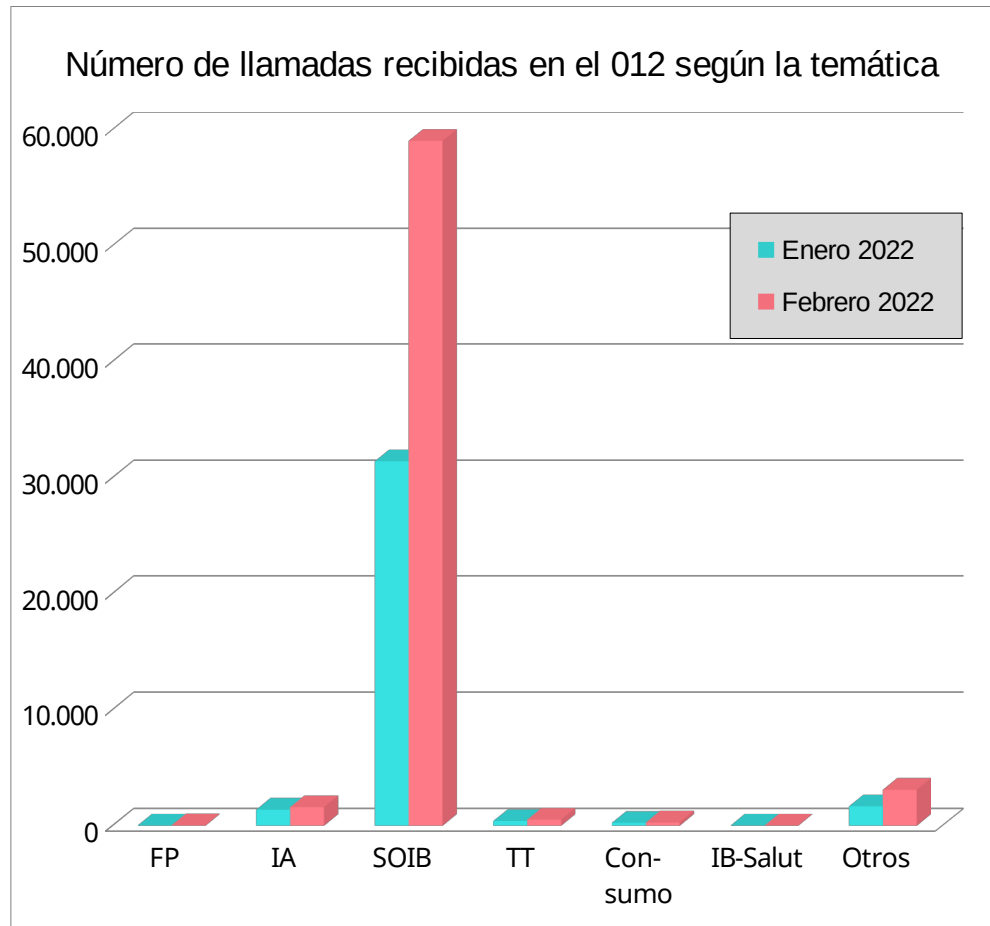


Número de llamadas recibidas y atendidas por el 012 (evolución mensual de los 12 últimos meses)



La siguiente tabla muestra el número de llamadas recibidas durante el mes de febrero de 2022 clasificadas según la temática (se han incluido, como referencia, los datos correspondientes al mes anterior).

Información por temática	Enero 2022	Febrero 2022
Función Pública	9	33
Información administrativa	1.383	1.592
SOIB	31.397	59.018
Trámites telemáticos	394	527
Consumo	239	274
IB-Salut	3	1
Otros	1.658	3.101



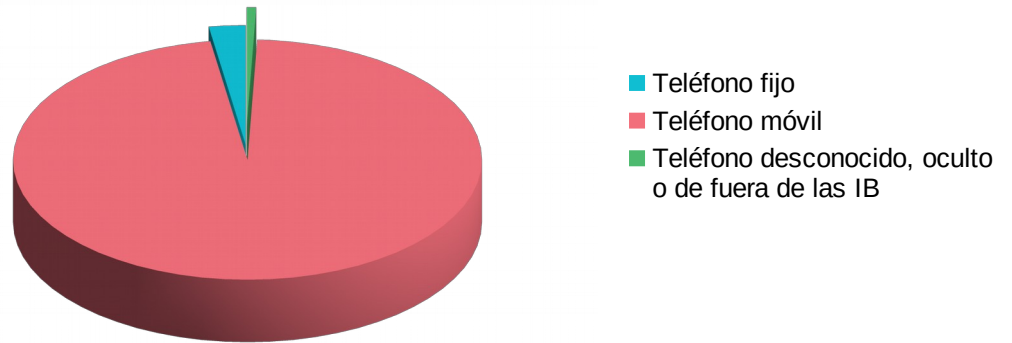
Con respecto al origen de la llamada, la distribución es la siguiente:

Origen de la llamada	Febrero 2022
Teléfono fijo	1.633
Teléfono móvil	62.486
Teléfono desconocido, oculto o de fuera de las IB	427
Total	64.546

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 97% del total.



Origen de la llamada según el medio empleado



En cuanto al tiempo de espera hay un importante descenso y se sitúa en 68 segundos el mes de febrero.

