



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

Agosto 2021



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.

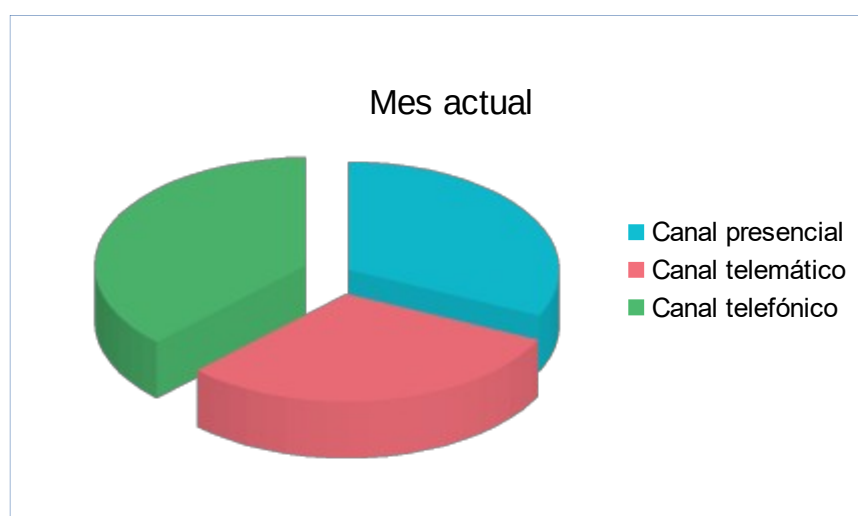
La atención telefónica es un servicio de información general administrativa destinada a la ciudadanía y se presta a través del número 012. Está operativo de lunes a viernes (de 8.00 h a 20.00 h) y el sábado (de 9.00 h a 14.00 h), y ofrece información general relativa a la Administración de las Illes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

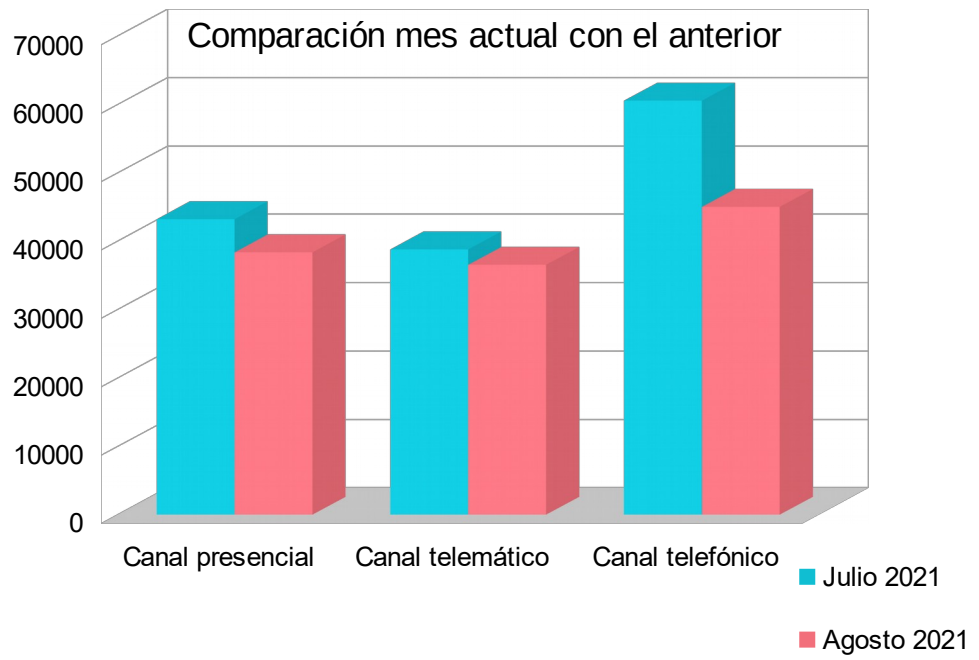
Veamos a continuación el resumen de los principales datos relativos al Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía clasificados en función de los canales de acceso utilizados durante el mes de agosto 2021:

	Agosto 2021	%
Canal presencial	38.356	32%
Canal telemático	36.530	30%
Canal telefónico	45.006	38%
Total	119.892	100%



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

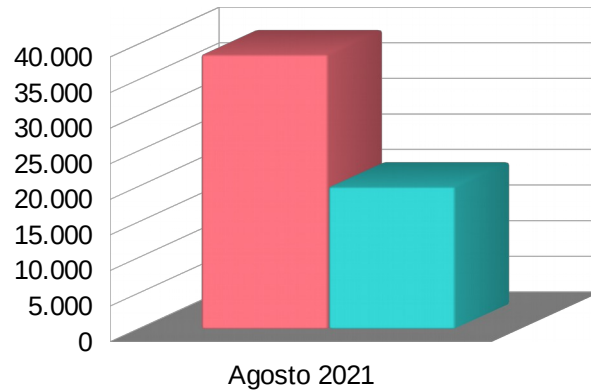
	Julio 2021	Agosto 2021	Variación mensual %
Canal presencial	43.188	38.356	-11%
Canal telemático	38.781	36.530	-6%
Canal telefónico	60.519	45.006	-26%
Total	142.488	119.892	-16%



Datos específicos del canal presencial

Entradas y salidas del mes de agosto de 2021.

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Agosto 2021	38.586	20.004

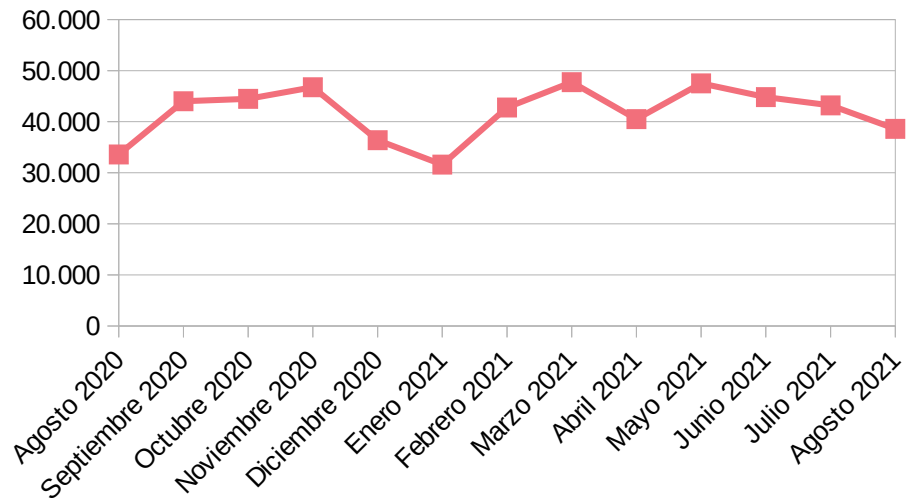


Evolución anual del número de entradas y salidas del último año:

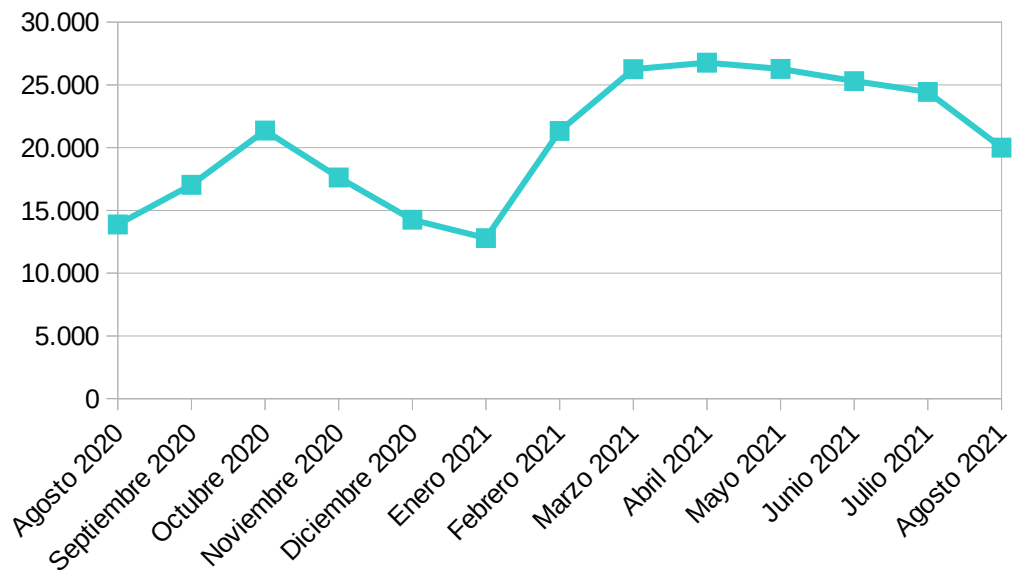
	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Agosto 2020	33.574	13.881
Septiembre 2020	43.999	17.036
Octubre 2020	44.476	21.367
Noviembre 2020	46.743	17.619
Diciembre 2020	36.375	14.257
Enero 2021	31.597	12.794
Febrero 2021	42.770	21.327
Marzo 2021	47.750	26.251
Abril 2021	40.496	26.769
Mayo 2021	47.512	26.270
Junio 2021	44.807	25.300
Julio 2021	43.188	24.437
Agosto 2021	38.586	20.004



Evolución entradas



Evolución salidas



Entradas y salidas del mes de agosto por consejerías:

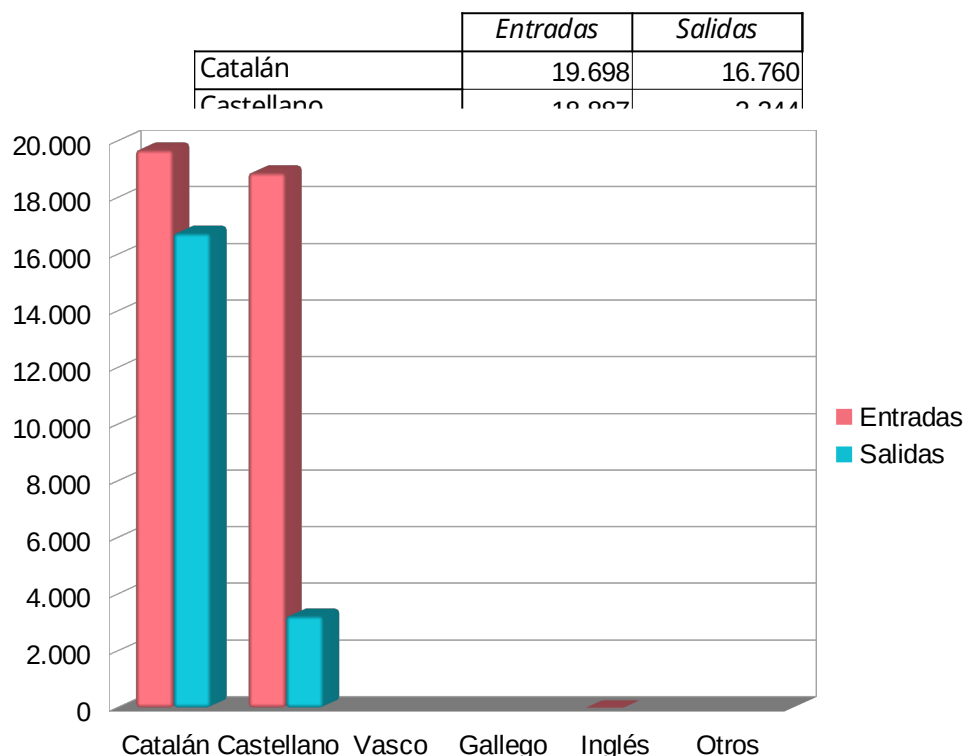


	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Asuntos Sociales y Deportes	5.861	3.515
Agricultura, Pesca y Alimentación	2.123	1.533
Educación, Universidad e Investigación	2.812	404
Fondos Europeos, Universidad y Cultura	757	262
Hacienda y Relaciones Exteriores	2.893	759
Medio Ambiente y Territorio	1.402	1.621
Movilidad y Vivienda	3.399	826
Modelo Económico, Turismo y Trabajo	4.805	1.473
Presidencia, Cultura e Igualdad	2.472	2.318
Salud y Consumo	9.885	4.497
Transición Energética y Sectores Productivos	2.177	2.796
Total	38.586	20.004

Entradas por consejería



Entradas y salidas por idioma:





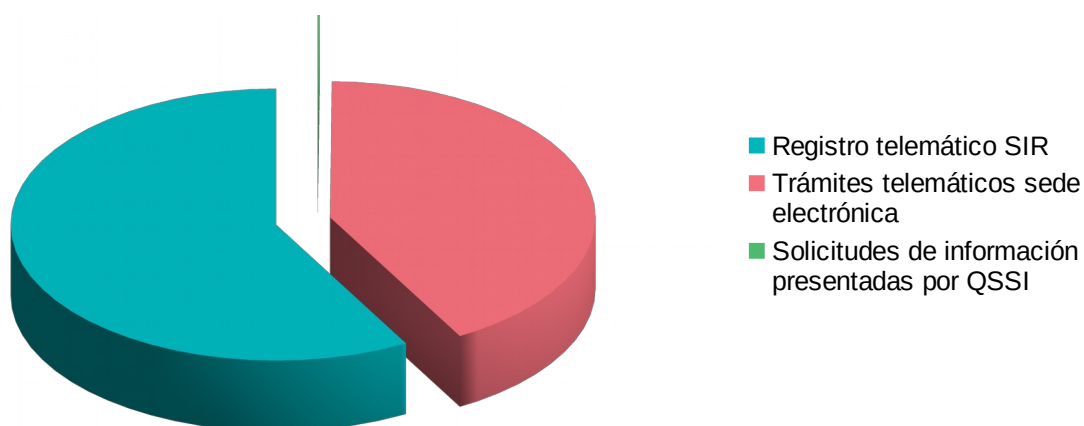
GOIB
/

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>Agosto 2021</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	17.502	47,9%
Trámites telemáticos sede electrónica	18.996	52,0%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	32	0,1%
Total	36.530	100,0%

Entradas

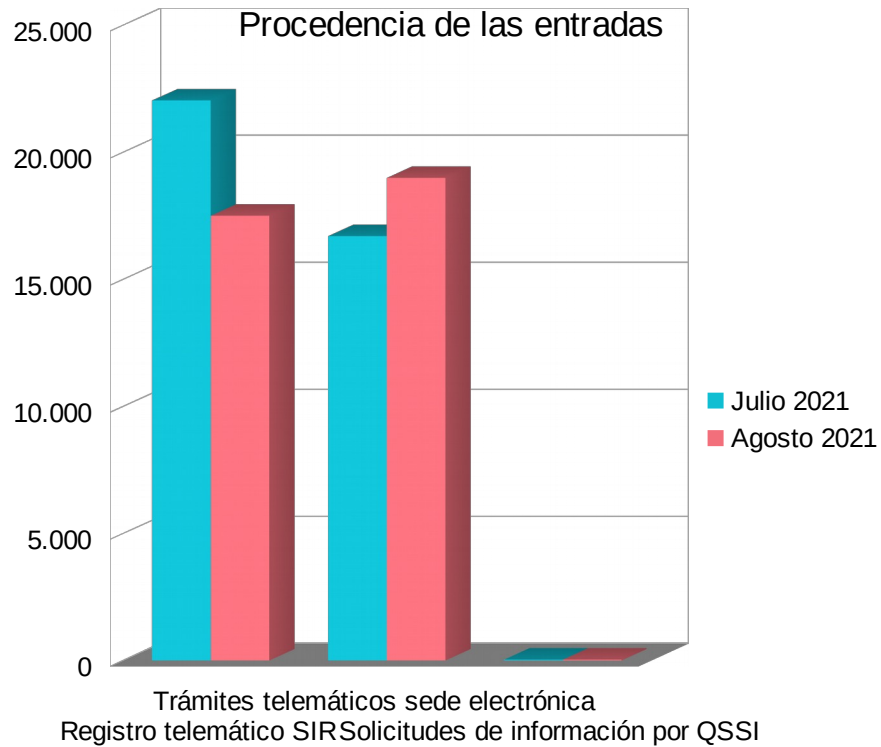


Comparación del mes de agosto de 2021 con el mes anterior:

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Julio 2021</i>	<i>Agosto 2021</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	22.041	17.502	-20,59%
Trámites telemáticos sede electrónica	16.703	18.996	13,73%
Solicitudes de información por QSSI	37	32	-13,51%
Total	38.781	36.530	-5,80%



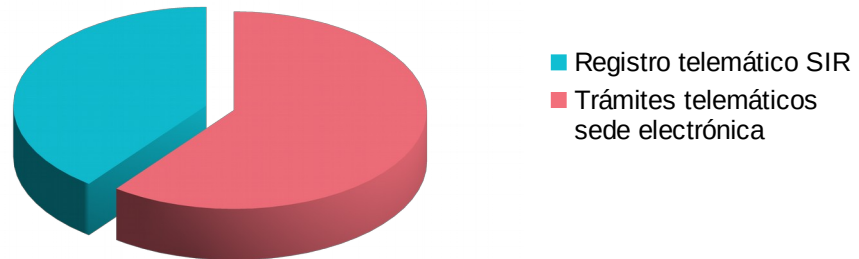
El total de entradas telemáticas engloba, por una parte, los datos de las entradas presentadas mediante los procedimientos que actualmente son telemáticos (en la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears son 680) y, por otra parte, los escritos presentados mediante el sistema de interconexión 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:

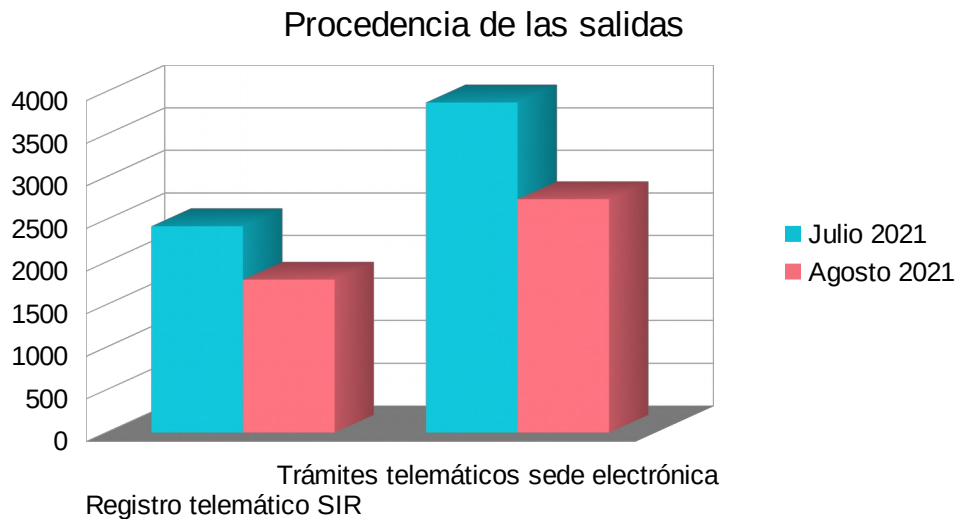
<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Agosto 2021</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	1.795	39,59%
Trámites telemáticos sede electrónica	2.739	60,41%
Total	4.534	100%

Salidas



<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Julio 2021</i>	<i>Agosto 2021</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registro telemático SIR	2.422	1.795	-25,89%
Trámites telemáticos sede electrónica	3.874	2.739	-29,30%
Total	6.296	4.534	-27,99%

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



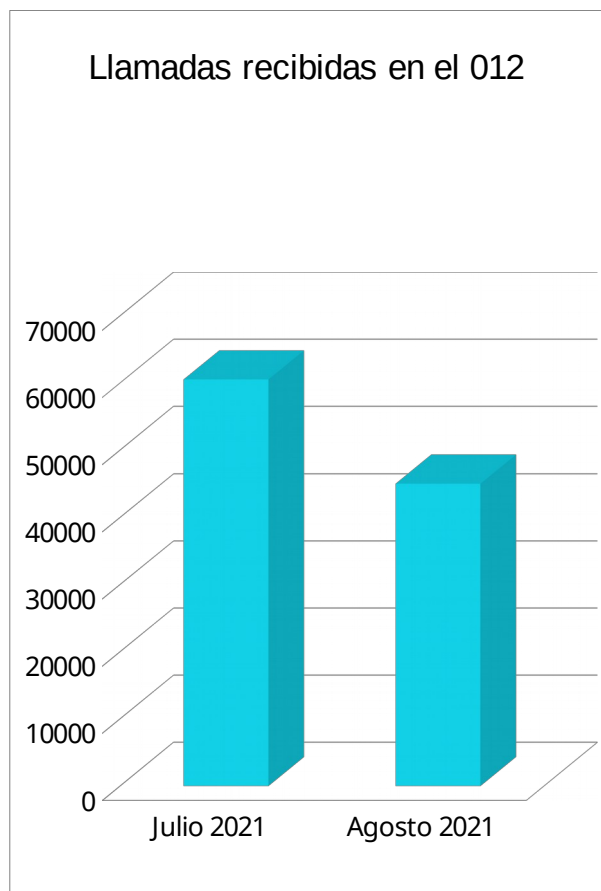


Datos específicos del canal telefónico

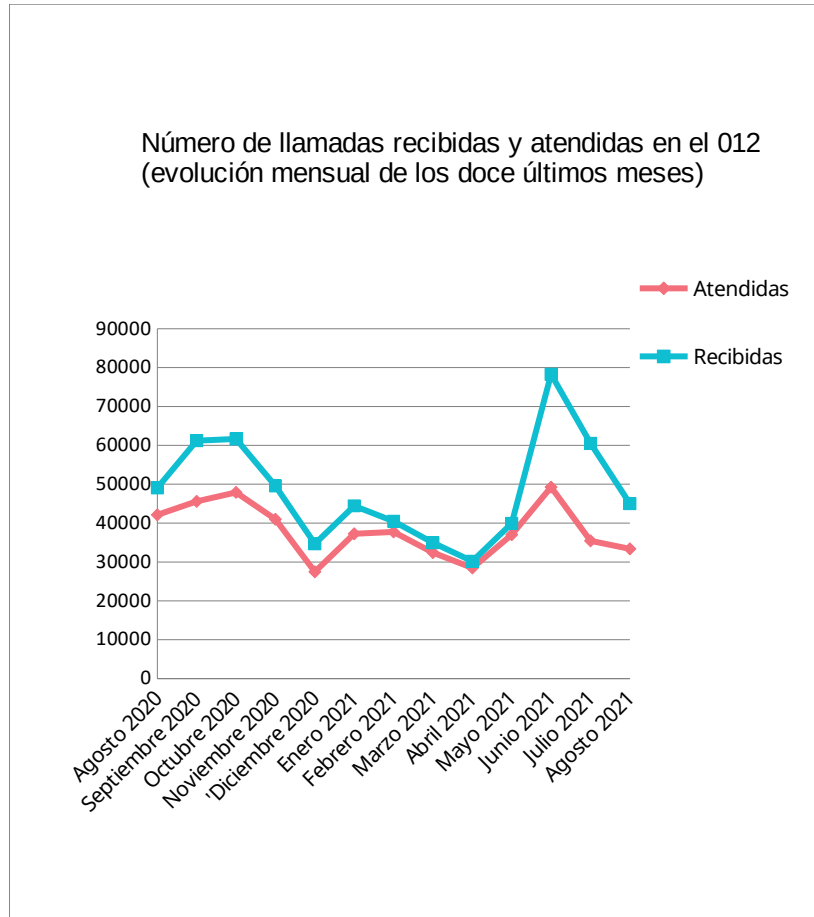
En este apartado se analizan las llamadas recibidas por el teléfono de asistencia 012.

	Julio 2021	Agosto 2021
Número de llamadas recibidas	60.519	45.006

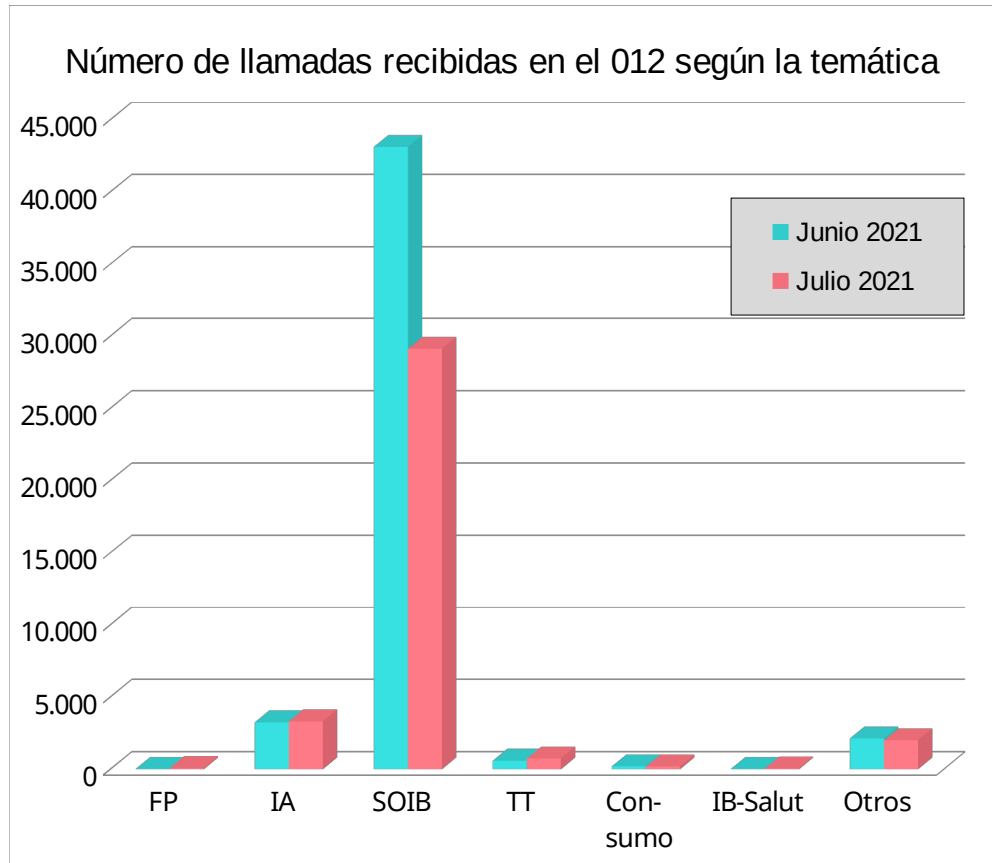
En el primer gráfico se muestra el total de llamadas recibidas durante el mes de agosto de 2021 y se compara con el número de llamadas recibidas en el mes anterior.



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



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



Información por temática	Julio 2021	Agosto 2021
Función Pública	71	27
Información administrativa	3.310	2.378
SOIB	29.123	27.952
Trámites telemáticos	725	660
Consumo	192	268
IB-Salut	39	11
Otros	1.997	2.071

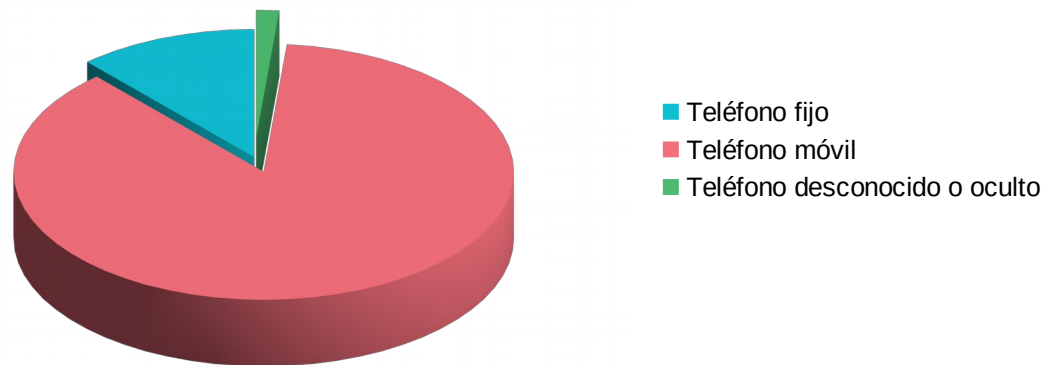
Con respecto al origen de la llamada, la distribución es la siguiente:

Origen de la llamada	Agosto 2021
Teléfono fijo	3.344
Teléfono móvil	29.449
Teléfono desconocido o oculto	574
Total	33.367



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 88% del total.

Origen de la llamada según el medio empleado



En cuanto al tiempo de espera hay un importante descenso y se sitúa en 80 segundos el mes de agosto. Aún superando el tiempo que dispone la Carta Marco de compromiso sobre el funcionamiento general de los servicios, que prevé menos de 1 minuto, la corrección de la tendencia es importante.

