



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

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

## **Julio 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.

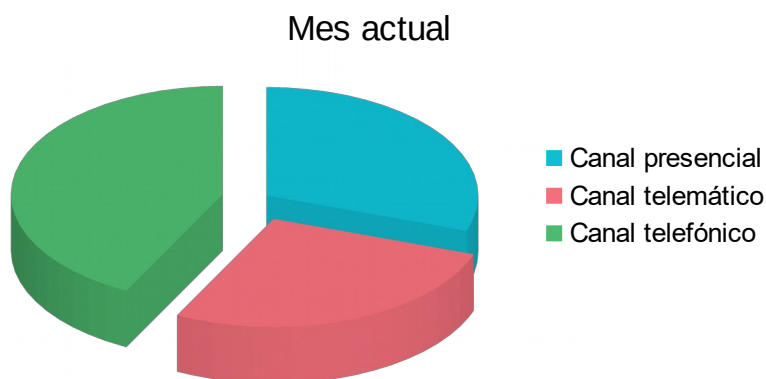
La atención telefónica es un servicio de información general administrativa destinada a la ciudadanía y se presta a través del número 012. Está operativo de lunes a viernes (de 8.00 h a 20.00 h) y el sábado (de 9.00 h a 14.00 h), y ofrece información general relativa a la Administración de las Illes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

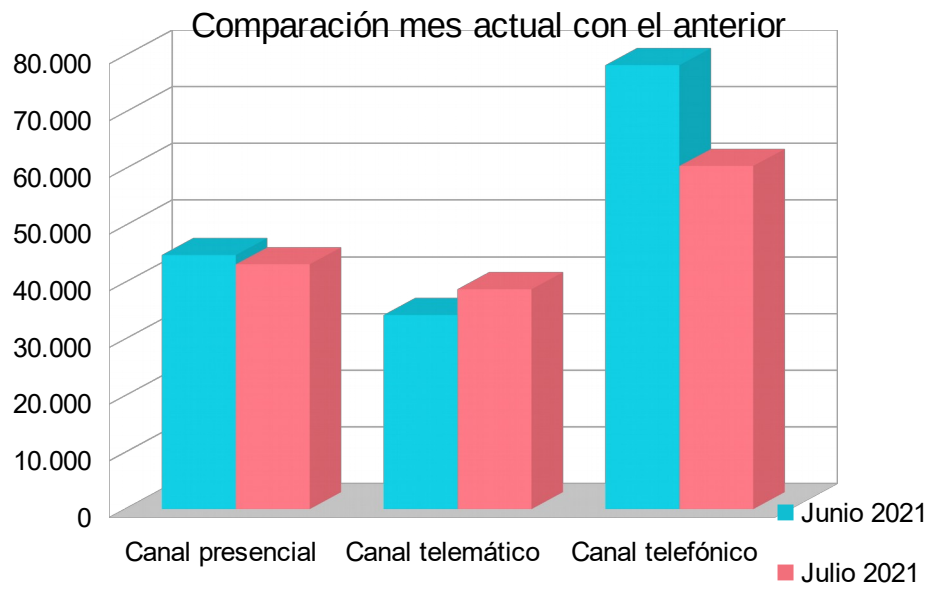
Veamos a continuación el resumen de los principales datos relativos al Servicio de Atención e Información a la Ciudadanía clasificados en función de los canales de acceso utilizados durante el mes de julio 2021:

	<i>Julio 2021</i>	<i>%</i>
Canal presencial	43.188	30%
Canal telemático	38.781	27%
Canal telefónico	60.519	42%
Total	142.488	100%



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

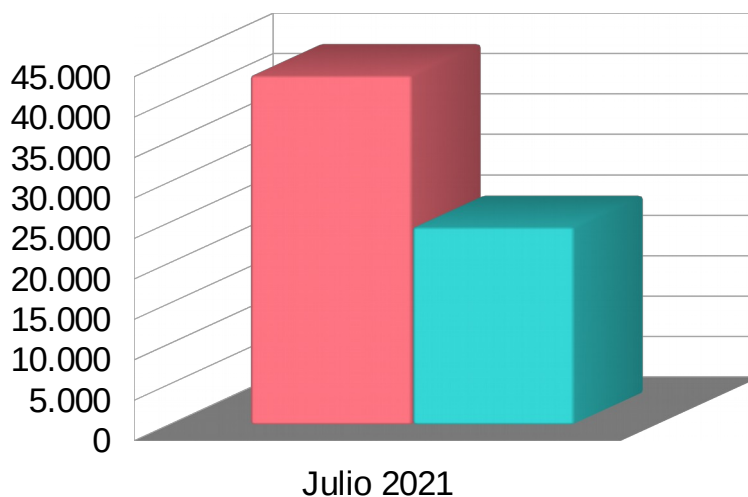
	<i>Junio 2021</i>	<i>Julio 2021</i>	<i>Variación mensual %</i>
Canal presencial	44.807	43.188	-4%
Canal telemático	34.234	38.781	13%
Canal telefónico	78.305	60.519	-23%
Total	123.112	142.488	16%



## Datos específicos del canal presencial

Entradas y salidas del mes de julio de 2021.

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Julio 2021	43.188	24.437



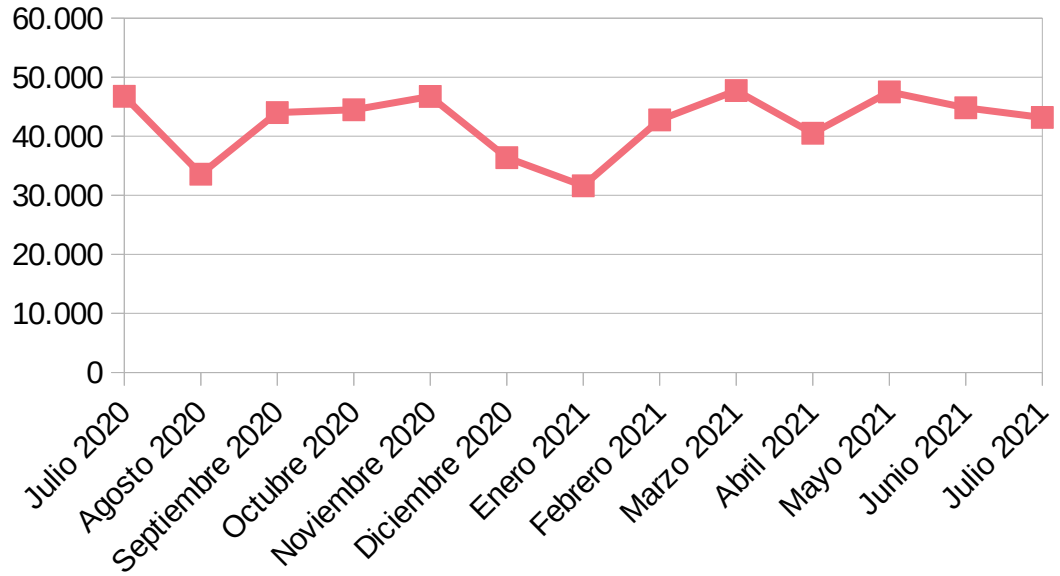
Evolución anual del número de entradas y salidas del último año:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
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
Mayo 2021	47.512	26.270
Junio 2021	44.807	25.300
Julio 2021	43.188	24.437

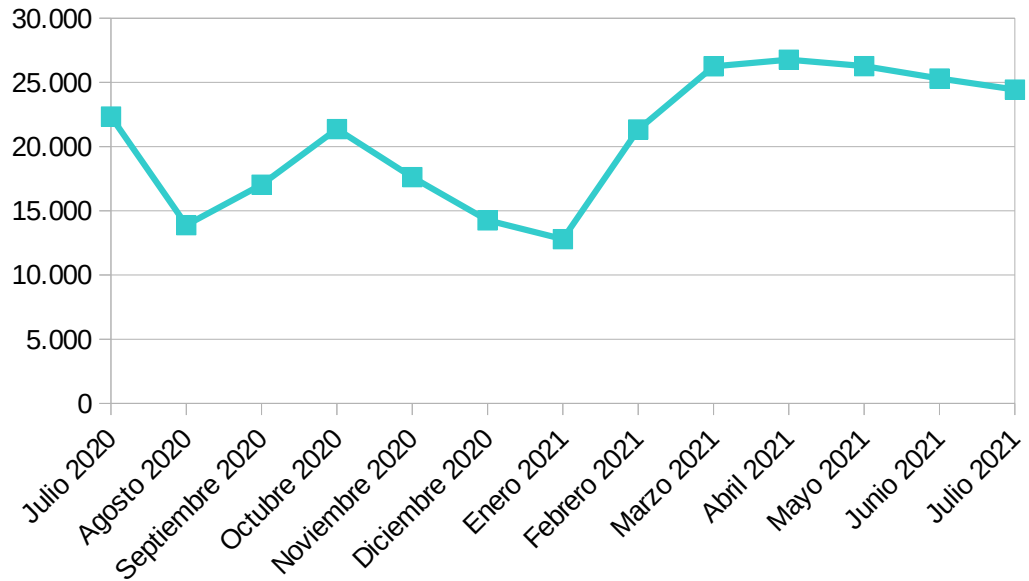


GOIB

### Evolución entradas



### Evolución salidas



Entradas y salidas del mes de julio por consejerías:

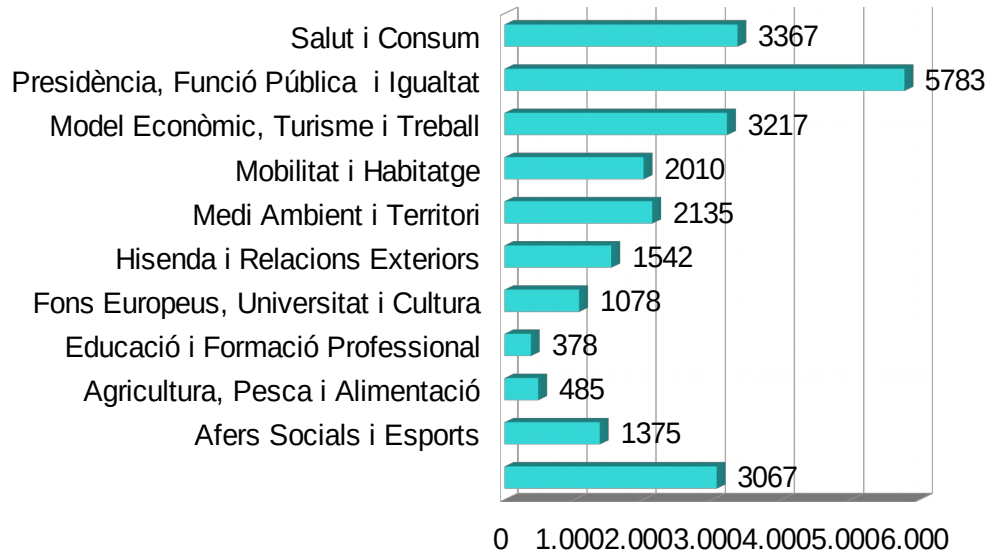
	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Asuntos Sociales y Deportes	7.780	3.067
Agricultura, Pesca y Alimentación	2.019	1.375
Educación, Universidad e Investigación	2.735	485
Fondos Europeos, Universidad y Cultura	968	378
Hacienda y Relaciones Exteriores	2.547	1.078
Medio Ambiente y Territorio	2.418	1.542
Movilidad y Vivienda	2.996	2.135
Modelo Económico, Turismo y Trabajo	6.735	2.010
Presidencia, Cultura e Igualdad	2.935	3.217
Salud y Consumo	9.003	5.783
Transición Energética y Sectores Productivos	3.052	3.367
Total	43.188	24.437

Entradas por consejería



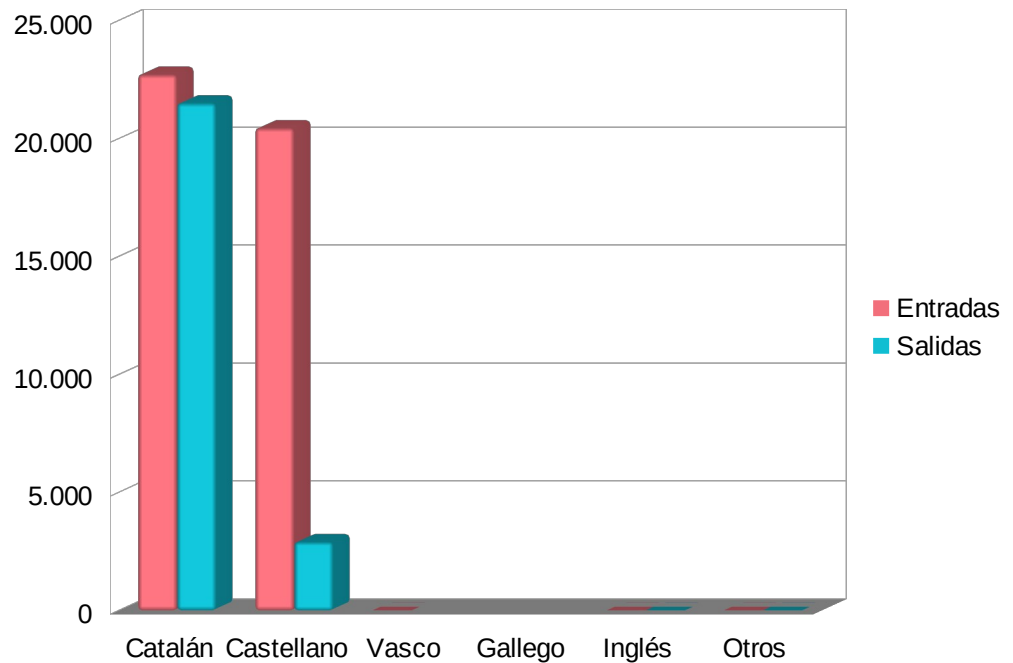


### Salidas por consejería



Entradas y salidas por idioma:

	Entradas	Salidas
Catalán	22.728	21.514
Castellano	20.456	2.920
Vasco	1	0
Gallego	0	0
Inglés	2	2
Otros	1	1

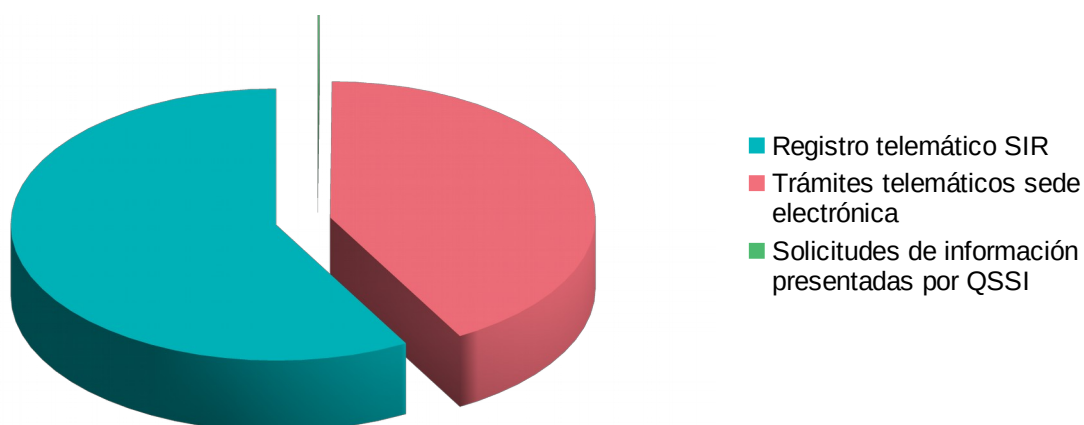


## Datos específicos del canal telemático

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

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Julio 2021</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	22.041	56,8%
Trámites telemáticos sede electrónica	16.703	43,1%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	37	0,1%
Total	38.781	100%

### Entradas

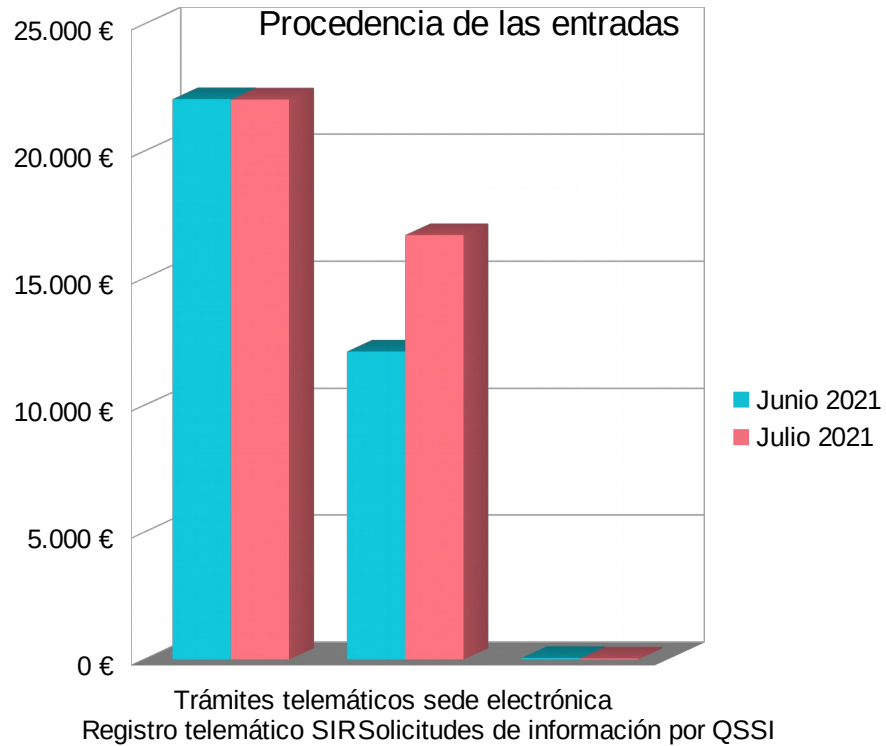


Comparación del mes de julio de 2021 con el mes anterior:

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Junio 2021</i>	<i>Julio 2021</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	22.054 €	22.041 €	-0,06%
Trámites telemáticos sede electrónica	12.121 €	16.703 €	37,80%
Solicitudes de información por QSSI	59 €	37 €	-37,29%
Total	34.234 €	38.781 €	13,28%



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 651) 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:

Procedencia de las salidas	Julio 2021	%
Registro telemático SIR	2.422	38,47%
Trámites telemáticos sede electrónica	3.874	61,53%
Total	6.296	100%

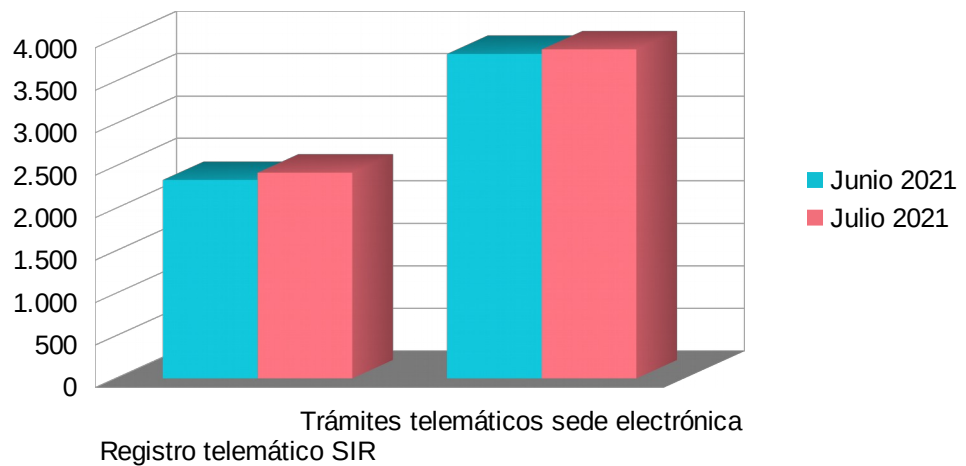
## Salidas



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

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Junio 2021</i>	<i>Julio 2021</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registro telemático SIR	2.335	2.422	3,73%
Trámites telemáticos sede electrónica	3.820	3.874	1,41%
Total	6.155	6.296	2,29%

## Procedencia de las salidas



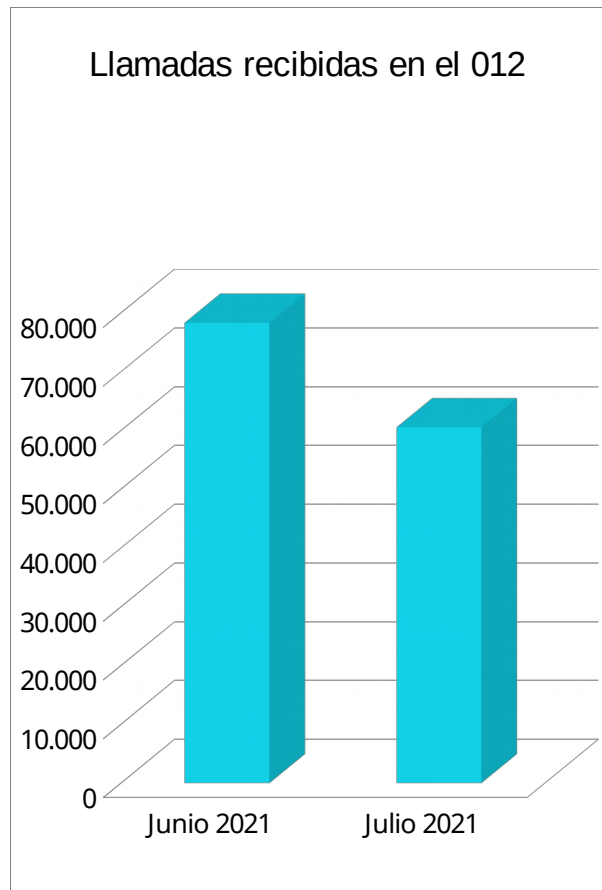


### Datos específicos del canal telefónico

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

	<i>Junio 2021</i>	<i>Julio 2021</i>
<i>Número de llamadas recibidas</i>	78.305	60.519

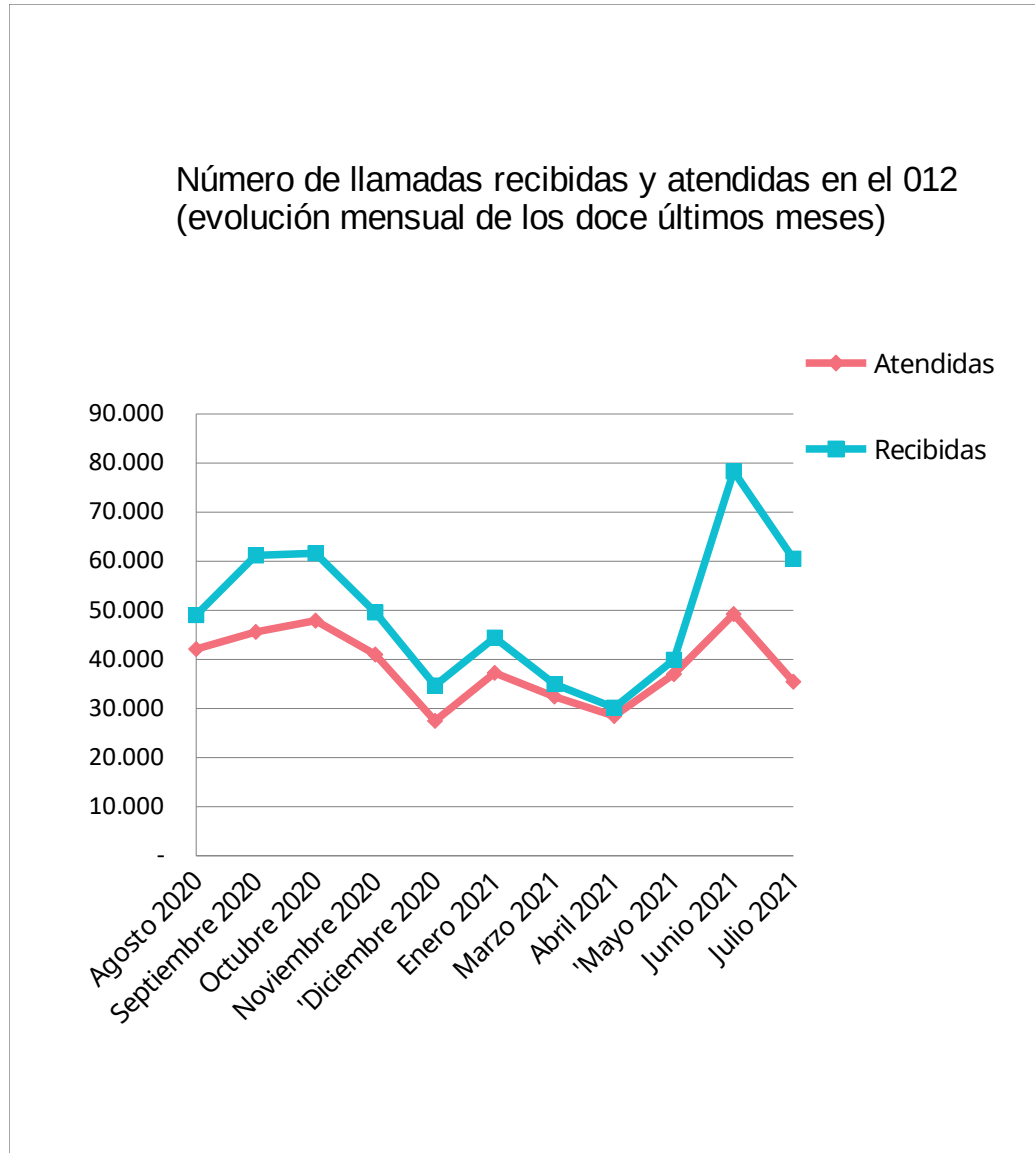
En el primer gráfico se muestra el total de llamadas recibidas durante el mes de julio de 2021 y se compara con el número de llamadas recibidas en el mes anterior.



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

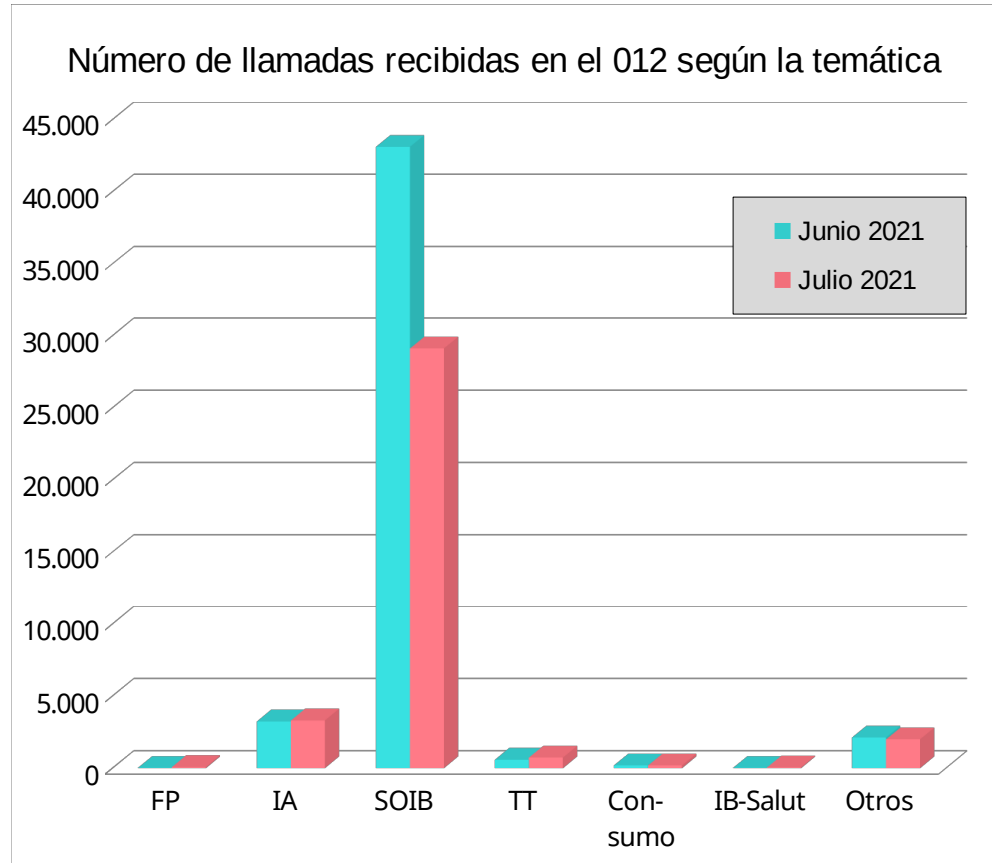


### Número de llamadas recibidas y atendidas en el 012 (evolución mensual de los doce últimos meses)



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

Información por temática	Junio 2021	Julio 2021
Función Pública	7	71
Información administrativa	3.239	3.310
SOIB	43.106	29.123
Trámites telemáticos	580	725
Consumo	186	192
IB-Salut	6	39
Otros	2.123	1.997

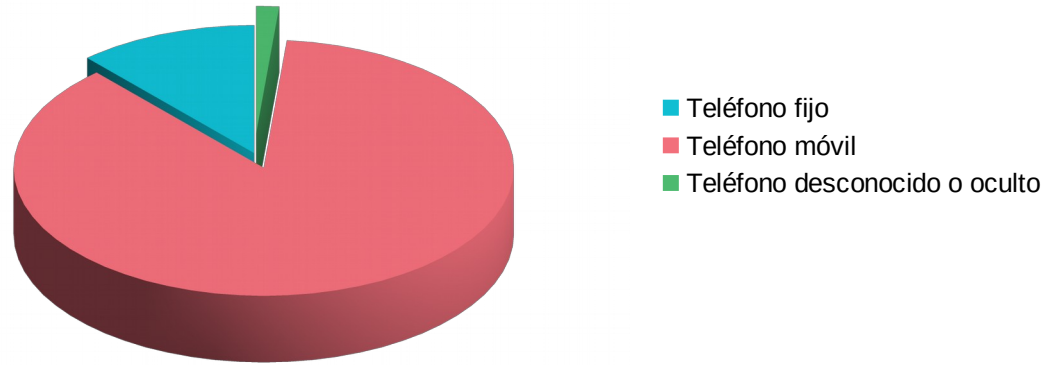


Con respecto al origen de la llamada, la distribución es la siguiente:

Origen de la llamada	Julio 2021
Teléfono fijo	3.900
Teléfono móvil	31.032
Teléfono desconocido o oculto	525
Total	35.457

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 sigue el importante repunte y se encuentra en 111 segundos el mes de julio. Este incremento es atribuible a la cantidad de llamadas recibidas por el SOIB para la renovación de la demanda de ocupación.

Este notorio incremento del tiempo de espera nos sitúa fuera del tiempo que dispone la Carta marco de compromisos sobre el funcionamiento general de los servicios, que prevé menos de 1 minuto.

