



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

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

**Marzo 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

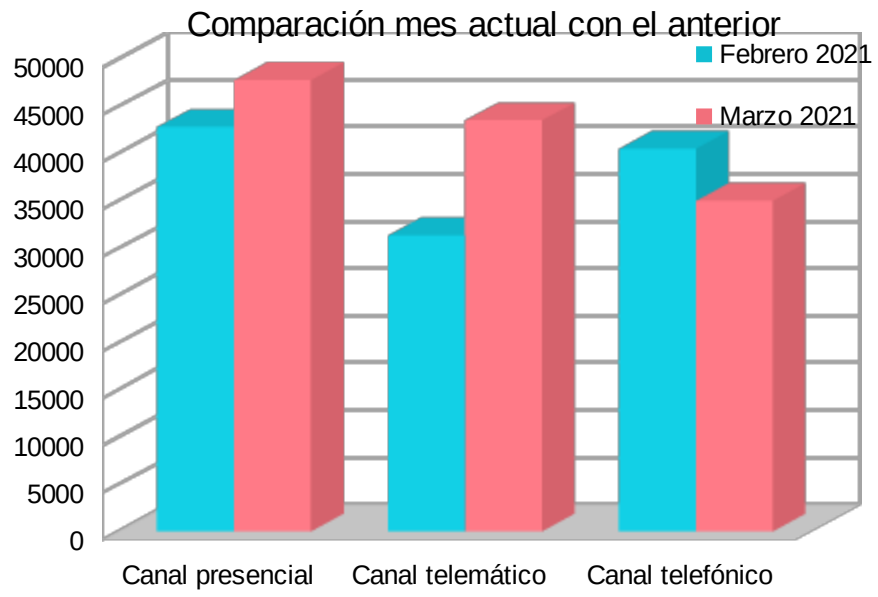
Veamos a continuación el resumen de los principales datos relativos al Servicio de Atención e Información a la Ciudadanía clasificados en función de los canales de acceso utilizados durante el mes de marzo 2021:

	Marzo 2021	%
Canal presencial	47.750	38%
Canal telemático	43.485	34%
Canal telefónico	34.980	28%
Total	126.215	100%



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

	Febrero 2021	Marzo 2021	Variación mensual %
Canal presencial	42.770	47.750	12%
Canal telemático	31.311	43.485	39%
Canal telefónico	40.466	34.980	-14%
Total	114.547	126.215	10%



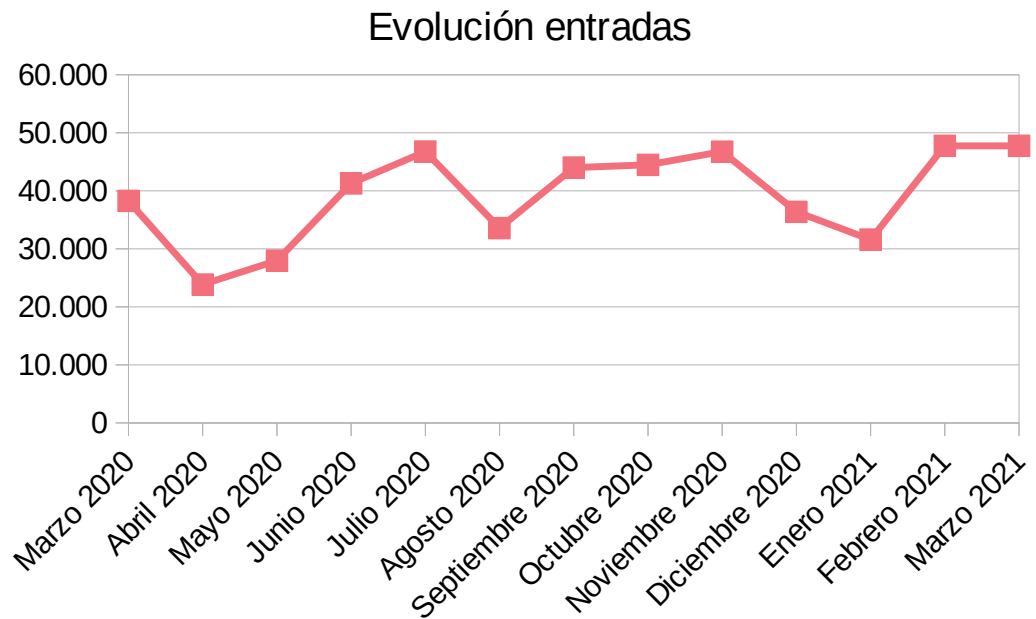
## Datos específicos del canal presencial

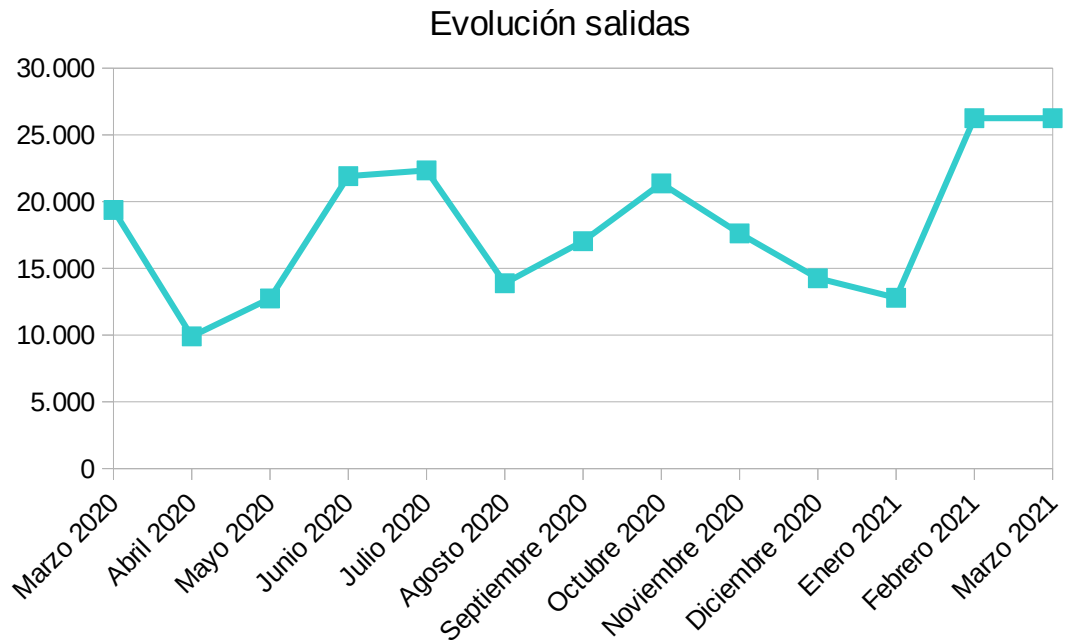
Entradas y salidas del mes de marzo de 2021.

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Marzo 2021	47.750	26.251

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

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
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	47.750	26.251
Marzo 2021	47.750	26.251
	510.366	235.729

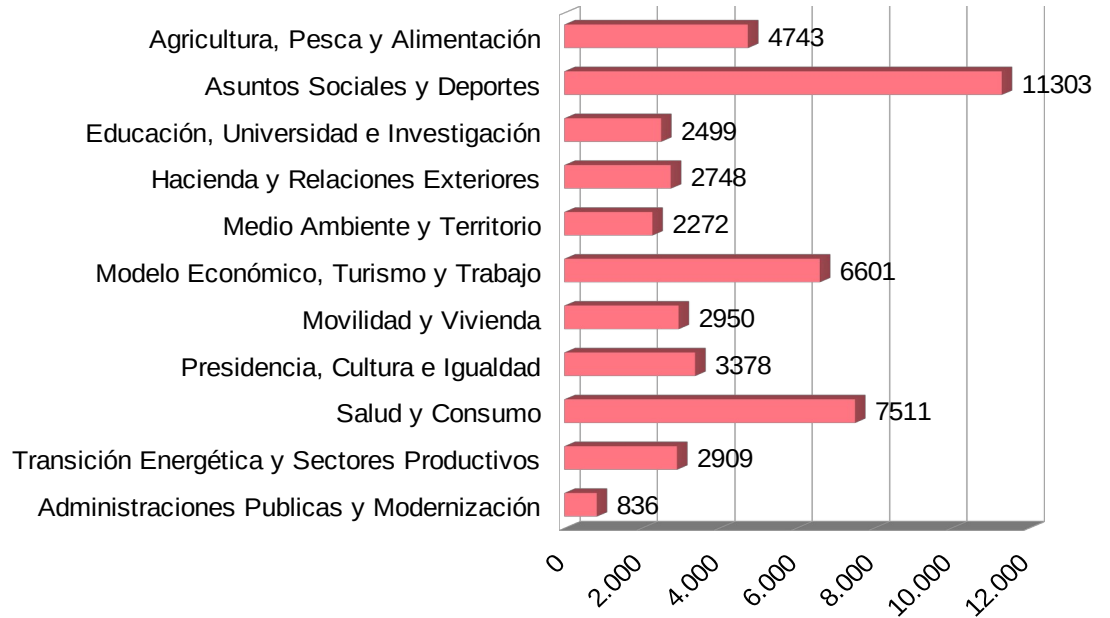




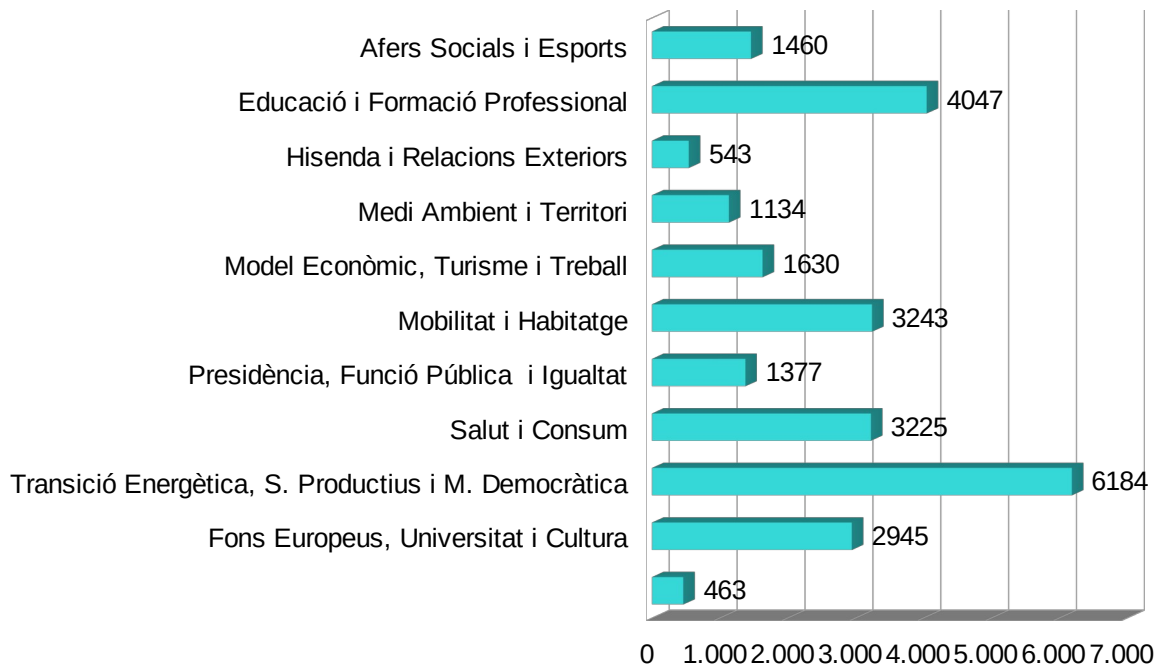
Entradas y salidas del mes de marzo por consejerías:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Administraciones Publicas y Modernización	836	463
Transición Energética y Sectores Productivos	2.909	2.945
Salud y Consumo	7.511	6.184
Presidencia, Cultura e Igualdad	3.378	3.225
Movilidad y Vivienda	2.950	1.377
Modelo Económico, Turismo y Trabajo	6.601	3.243
Medio Ambiente y Territorio	2.272	1.630
Hacienda y Relaciones Exteriores	2.748	1.134
Educación, Universidad e Investigación	2.499	543
Asuntos Sociales y Deportes	11.303	4.047
Agricultura, Pesca y Alimentación	4.743	1.460
Total	47.750	26.251

### Entradas por consejería



### Salidas por consejería

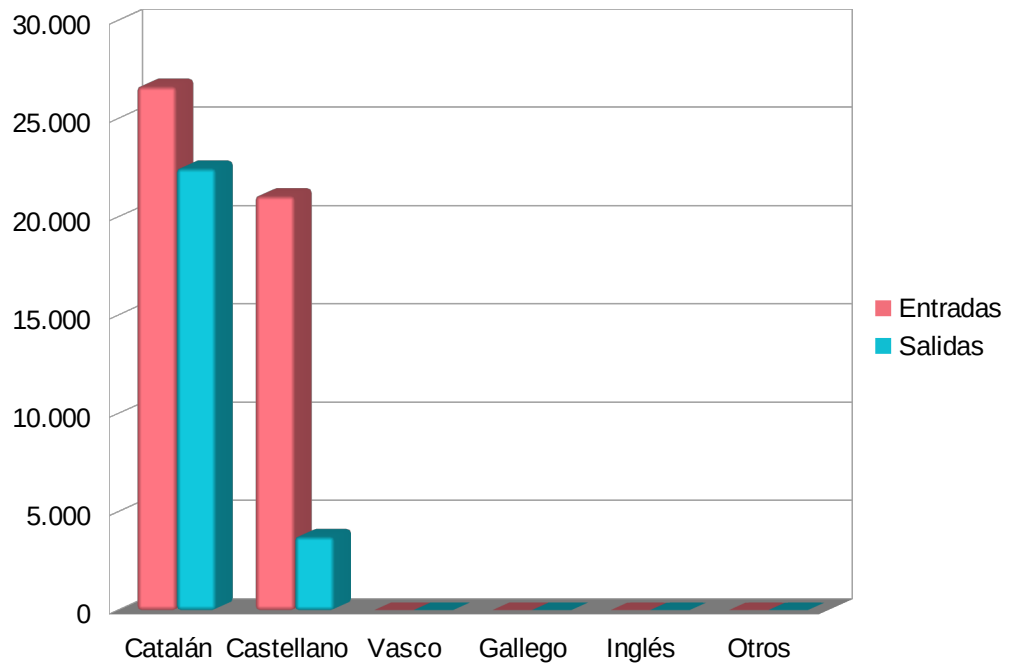






### Entradas y salidas por idioma:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Catalán	26.658	22.496
Castellano	21.090	3.753
Vasco	0	0
Gallego	0	0
Inglés	1	1
Otros	1	1



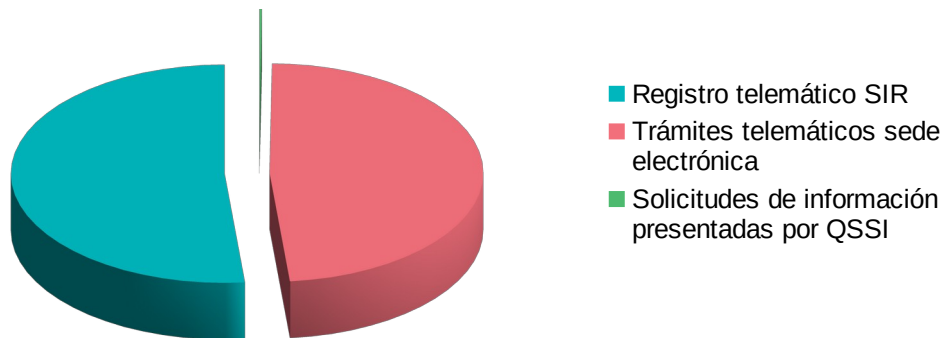


## Datos específicos del canal telemático

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

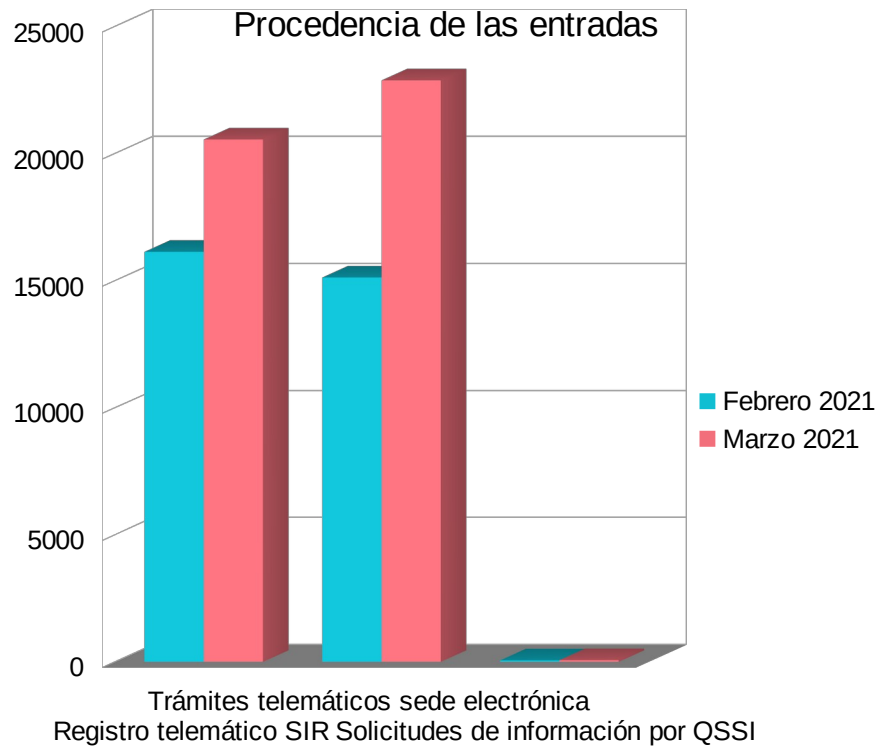
<i>Procedència de les entrades</i>	<i>Març 2021</i>	<i>%</i>
Registre telemàtic SIR	20.548	47,3%
Tràmits telemàtics Seu electrònica	22.872	52,6%
Sol·licituds d'informació presentades per QSSI	65	0,1%
Total	43.485	100%

### Entradas



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

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Febrero 2021</i>	<i>Marzo 2021</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	16.131	20.548	27,38%
Trámites telemáticos sede electrónica	15.122	22.872	51,25%
Solicitudes de información por QSSI	58	65	12,07%
Total	31.311	43.485	100%

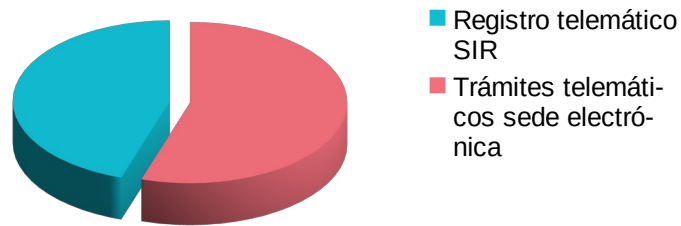


El total de entradas telemáticas engloba, por una parte, los datos de las entradas presentadas mediante los procedimientos que actualmente son telemáticos (en la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears son 558) y, por otra parte, los escritos presentados mediante el sistema de interconexión 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>Marzo 2021</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	2.972	44,99%
Trámites telemáticos sede electrónica	3.634	55,01%
Total	6.606	100%

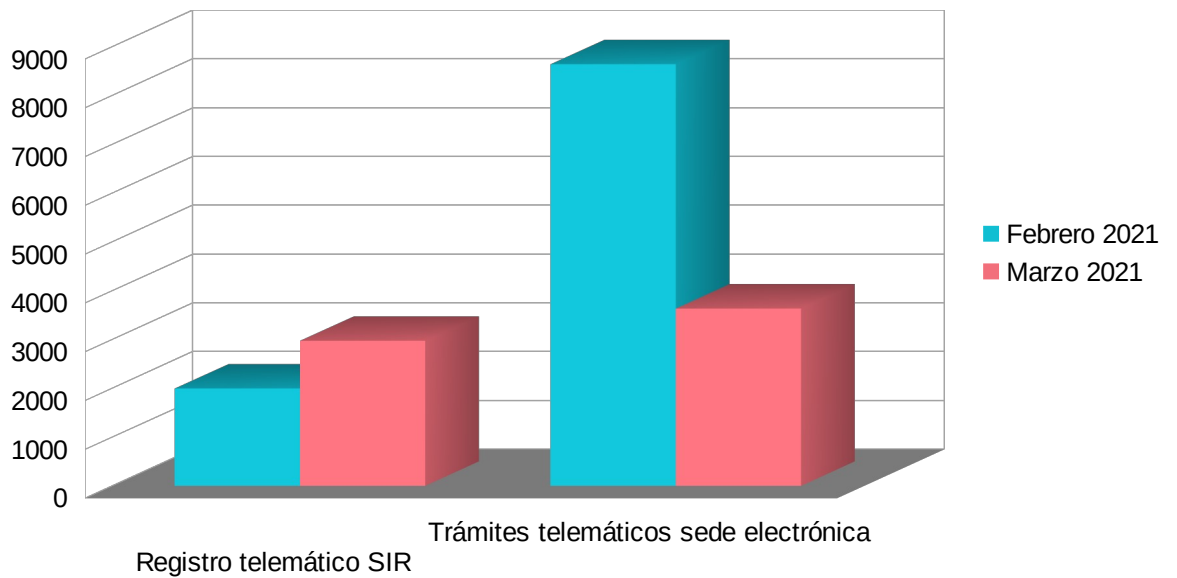
## Salidas



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

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Febrero 2021</i>	<i>Marzo 2021</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registro telemático SIR	1.995	2.972	48,97%
Trámites telemáticos sede electrónica	8.641	3.634	-57,94%
<b>Total</b>	<b>10.636</b>	<b>6.606</b>	<b>-37,89%</b>

## Procedencia de las salidas



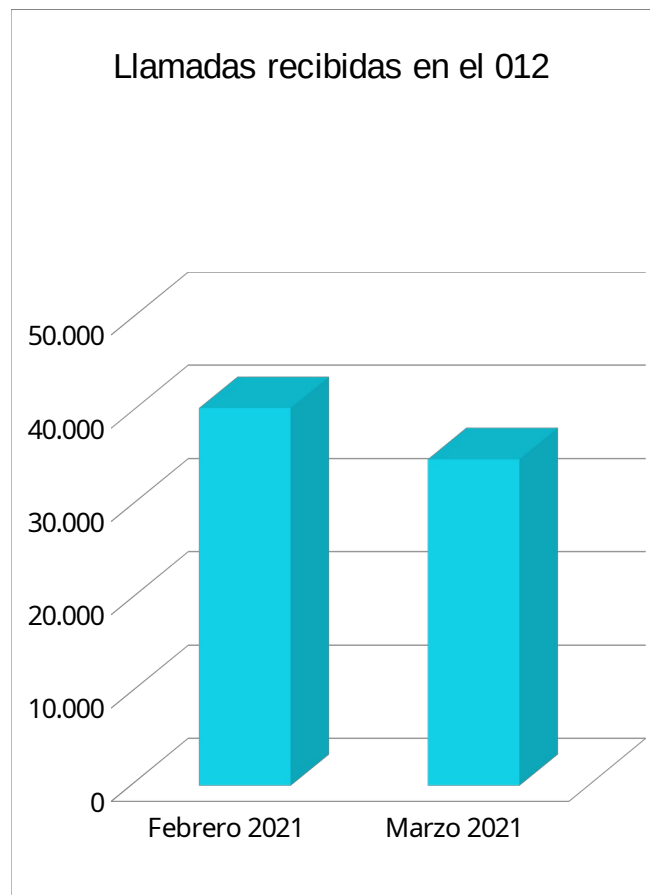


### Datos específicos del canal telefónico

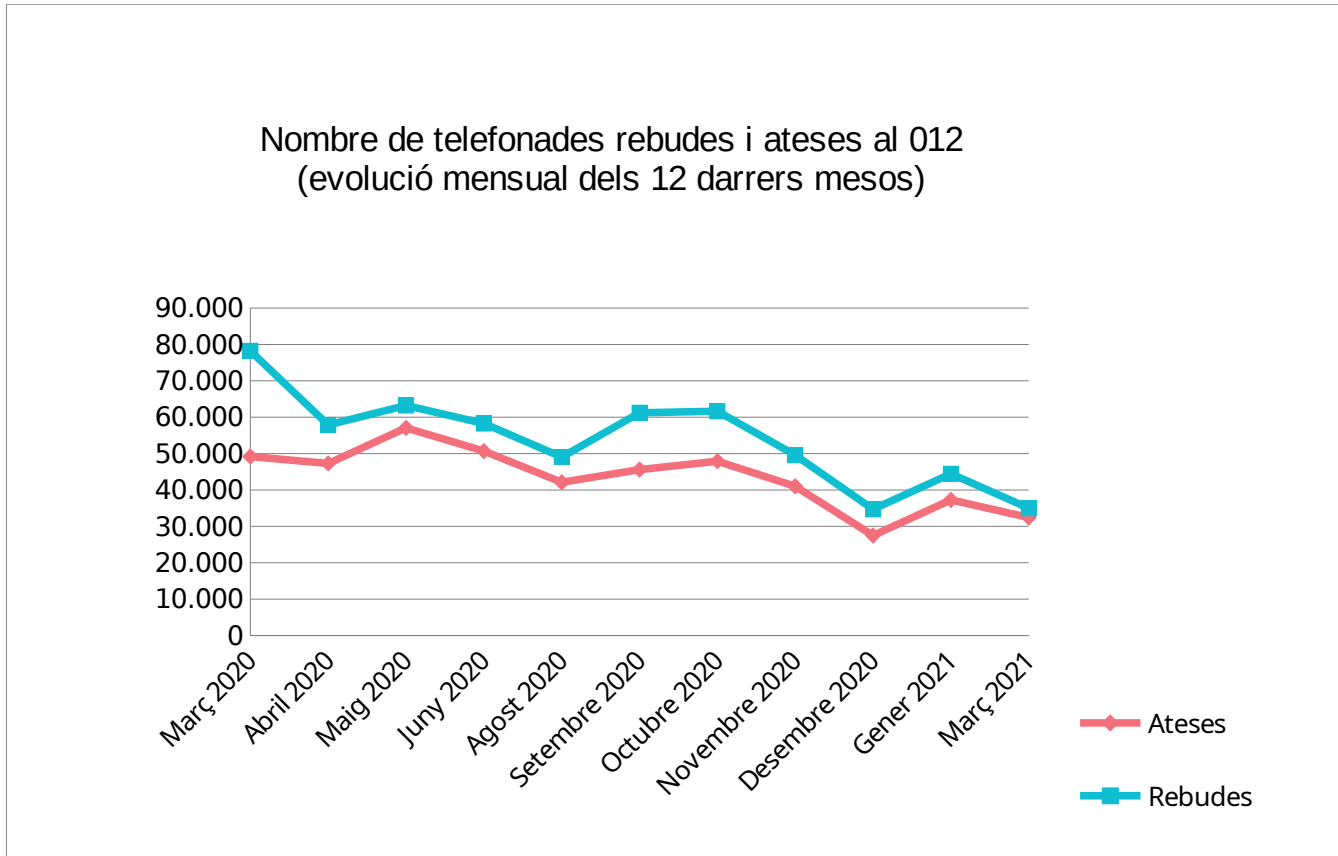
En este apartado se analizan las llamadas recibidas por el teléfono de asistencia 012.

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

	Febrero 2021	Marzo 2021
Número de llamadas recibidas	40.466	34.980

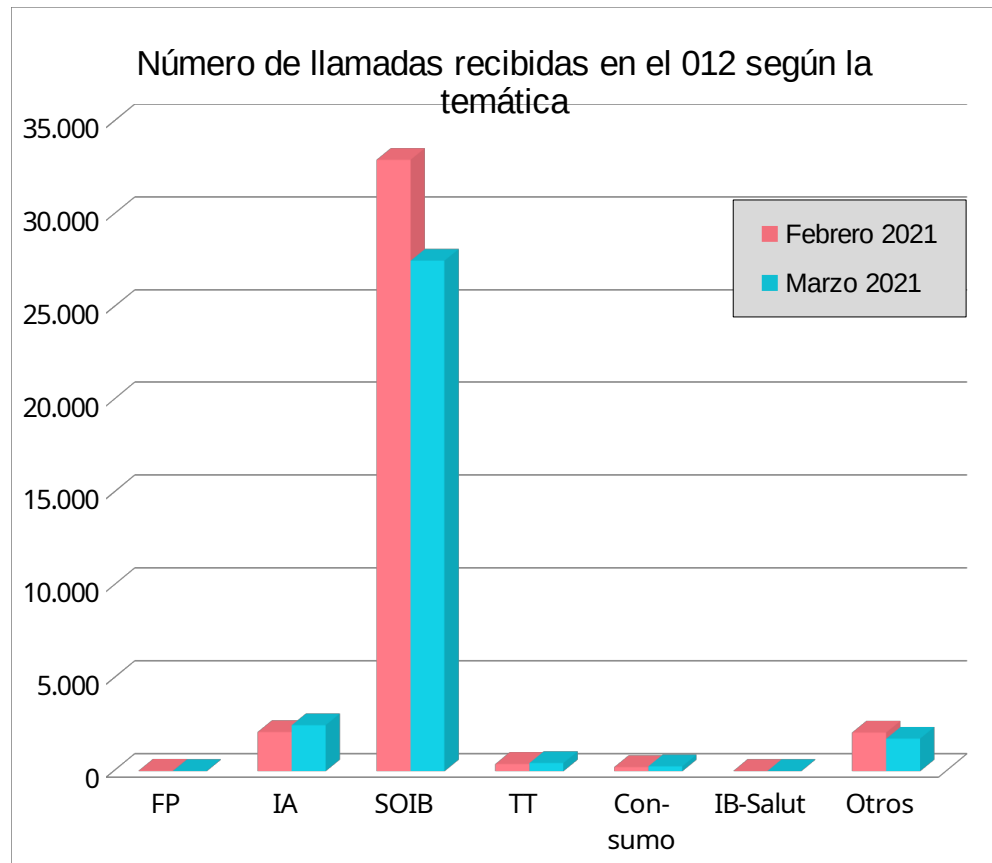


En el siguiente gráfico se puede ver la evolución del número de llamadas recibidas y atendidas del último año:



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

Información por temática	Febrero 2021	Marzo 2021
Función Pública	27	4
Información administrativa	2.098	2.470
SOIB	32.937	27.508
Trámites telemáticos	385	437
Consumo	216	258
IB-Salut	3	1
Otros	2.075	1.747



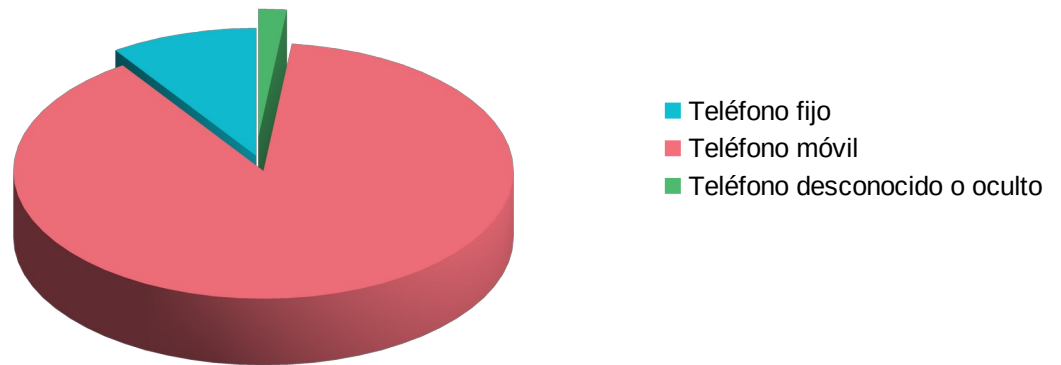
Con respecto al origen de la llamada, la distribución es la siguiente:

Origen de la llamada	Marzo 2021
Teléfono fijo	3.085
Teléfono móvil	28.751
Teléfono desconocido o oculto	589
Total	32.425

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



En cuanto al tiempo de espera hay un insignificante repunte después de una importante caída el mes anterior, se encuentra en 42 segundos el mes de febrero. 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.

