



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

Informe de actividad de la Atención a la Ciudadanía

Junio 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.).

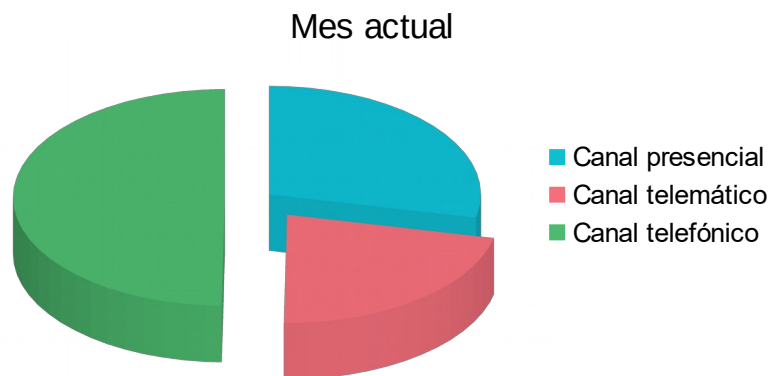
Vistos los canales disponibles, sería interesante analizar los datos sobre el uso que de ellos se hace y las prestaciones que ofrecen.



Datos globales. Todos los canales de atención a la ciudadanía

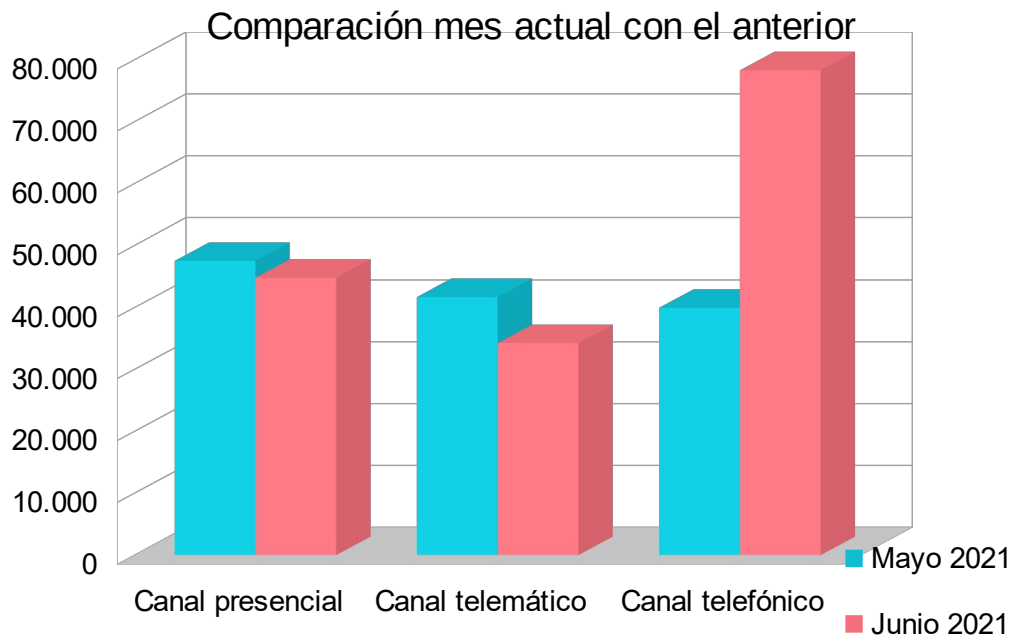
Veamos a continuación el resumen de los principales datos relativos al Servicio de Atención e Información a la Ciudadanía clasificados en función de los canales de acceso utilizados durante el mes de junio 2021:

	<i>Junio 2021</i>	<i>%</i>
Canal presencial	44.807	28%
Canal telemático	34.234	22%
Canal telefónico	78.305	50%
Total	157.346	100%



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

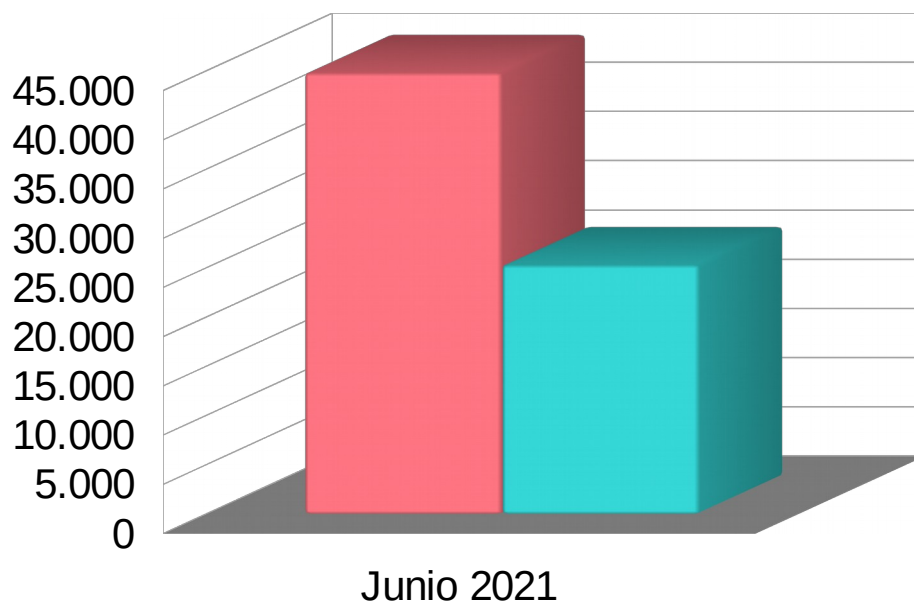
	<i>Mayo 2021</i>	<i>Junio 2021</i>	<i>Variación mensual %</i>
Canal presencial	47.512	44.807	-6%
Canal telemático	41.679	34.234	-18%
Canal telefónico	39.945	78.305	96%
Total	129.136	157.346	22%



Datos específicos del canal presencial

Entradas y salidas del mes de junio de 2021.

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Junio 2021	44.807	25.300

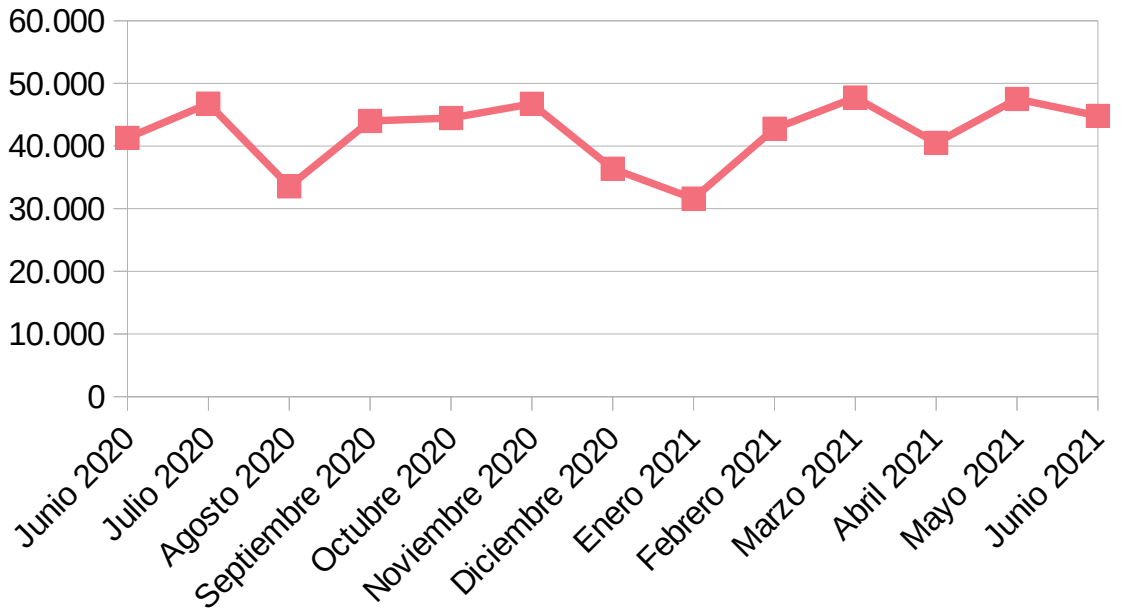


Evolución anual del número de entradas y salidas del último año:

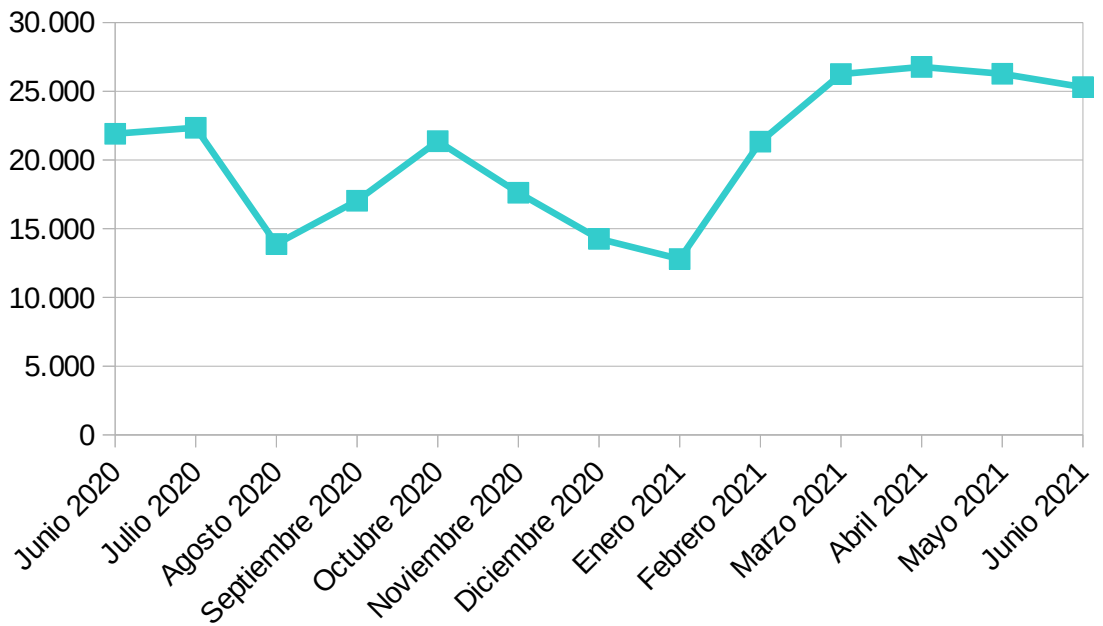
	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Junio 2020	41.280	21.908
Julio 2020	46.759	22.341
Agosto 2020	33.574	13.881
Septiembre 2020	43.999	17.036
Octubre 2020	44.476	21.367
Noviembre 2020	46.743	17.619
Diciembre 2020	36.375	14.257
Enero 2021	31.597	12.794
Febrero 2021	42.770	21.327
Marzo 2021	47.750	26.251
Abril 2021	40.496	26.769
Mayo 2021	47.512	26.270
Junio 2021	44.807	25.300



Evolución entradas



Evolución salidas



Entradas y salidas del mes de junio por consejerías:

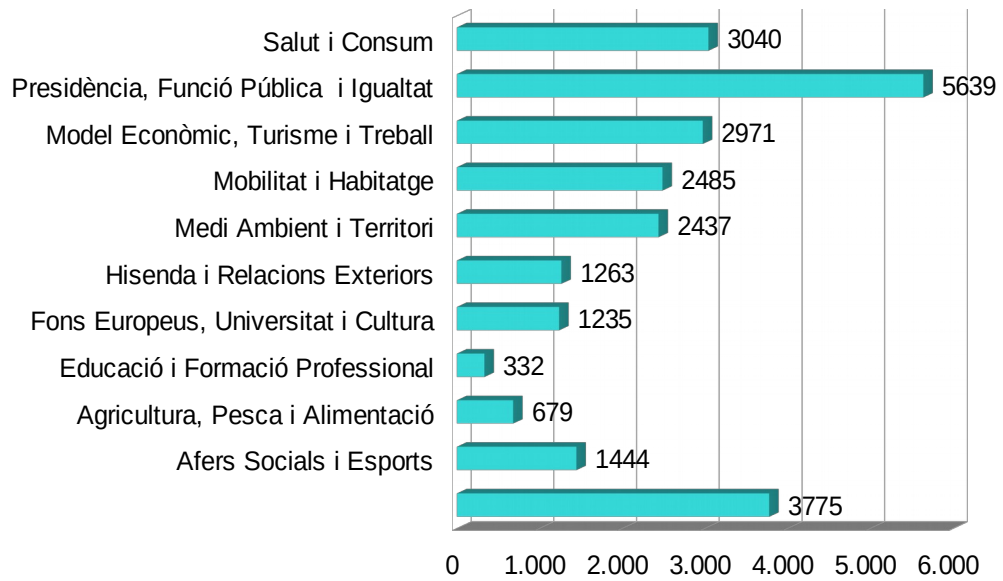


	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Asuntos Sociales y Deportes	7.984	3.775
Agricultura, Pesca y Alimentación	2.314	1.444
Educación, Universidad e Investigación	1.957	679
Fondos Europeos, Universidad y Cultura	695	332
Hacienda y Relaciones Exteriores	2.490	1.235
Medio Ambiente y Territorio	2.183	1.263
Movilidad y Vivienda	3.309	2.437
Modelo Económico, Turismo y Trabajo	8.511	2.485
Presidencia, Cultura e Igualdad	2.601	2.971
Salud y Consumo	10.032	5.639
Transición Energética y Sectores Productivos	2.731	3.040
Total	44.807	25.300

Entradas por consejería

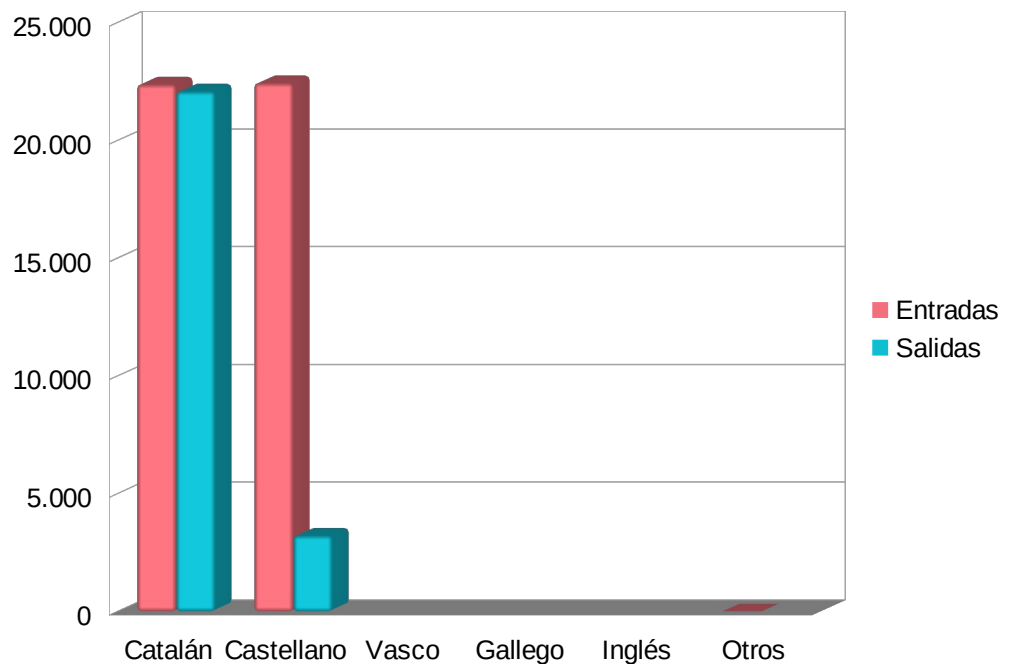


Salidas por consejería



Entradas y salidas por idioma:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Catalán	22.376	22.079
Castellano	22.429	3.221
Vasco	0	0
Gallego	0	0
Inglés	0	0
Otros	2	0

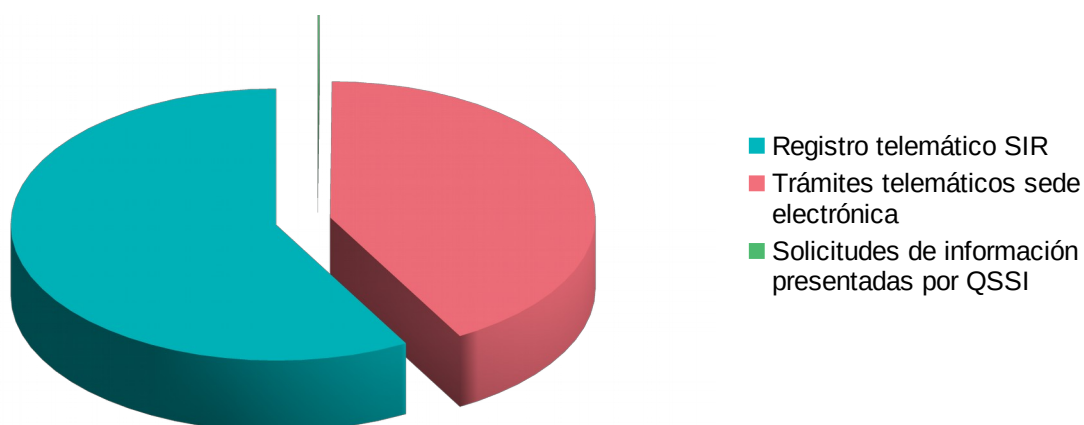


Datos específicos del canal telemático

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

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Junio 2021</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	22.054	64,4%
Trámites telemáticos sede electrónica	12.121	35,4%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	59	0,2%
Total	34.234	100%

Entradas

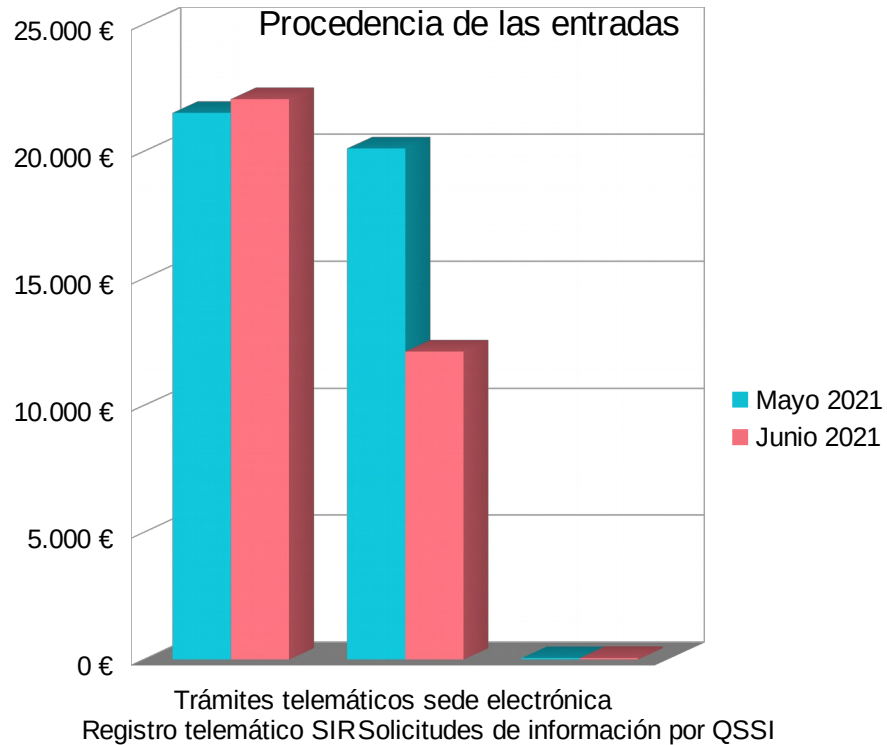


Comparación del mes de junio de 2021 con el mes anterior:

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Mayo 2021</i>	<i>Junio 2021</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	21.516 €	22.054 €	2,50%
Trámites telemáticos sede electrónica	20.108 €	12.121 €	-39,72%
Solicitudes de información por QSSI	55 €	59 €	7,27%
Total	41.679 €	34.234 €	-17,86%



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 628) 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	Junio 2021	%
Registro telemático SIR	2.335	37,94%
Trámites telemáticos sede electrónica	3.820	62,06%
Total	6.155	100%

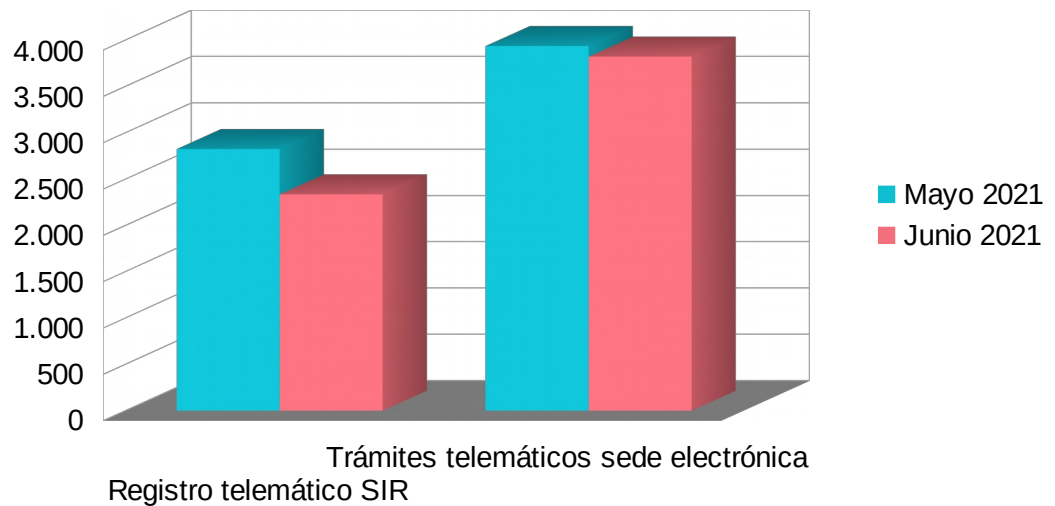
Salidas



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

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Mayo 2021</i>	<i>Junio 2021</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registro telemático SIR	2.823	2.335	-17,29%
Trámites telemáticos sede electrónica	3.935	3.820	-2,92%
Total	6.758	6.155	-8,92%

Procedencia de las salidas



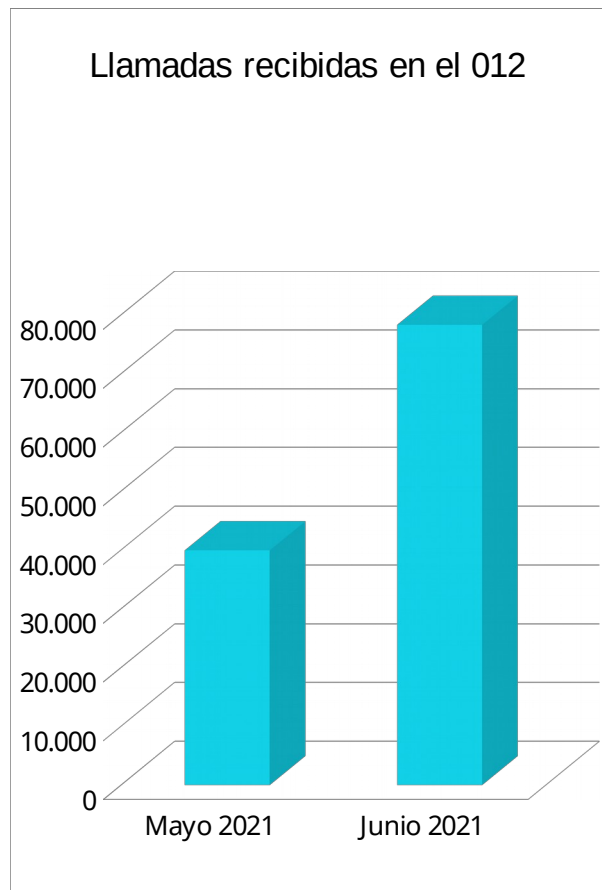


Datos específicos del canal telefónico

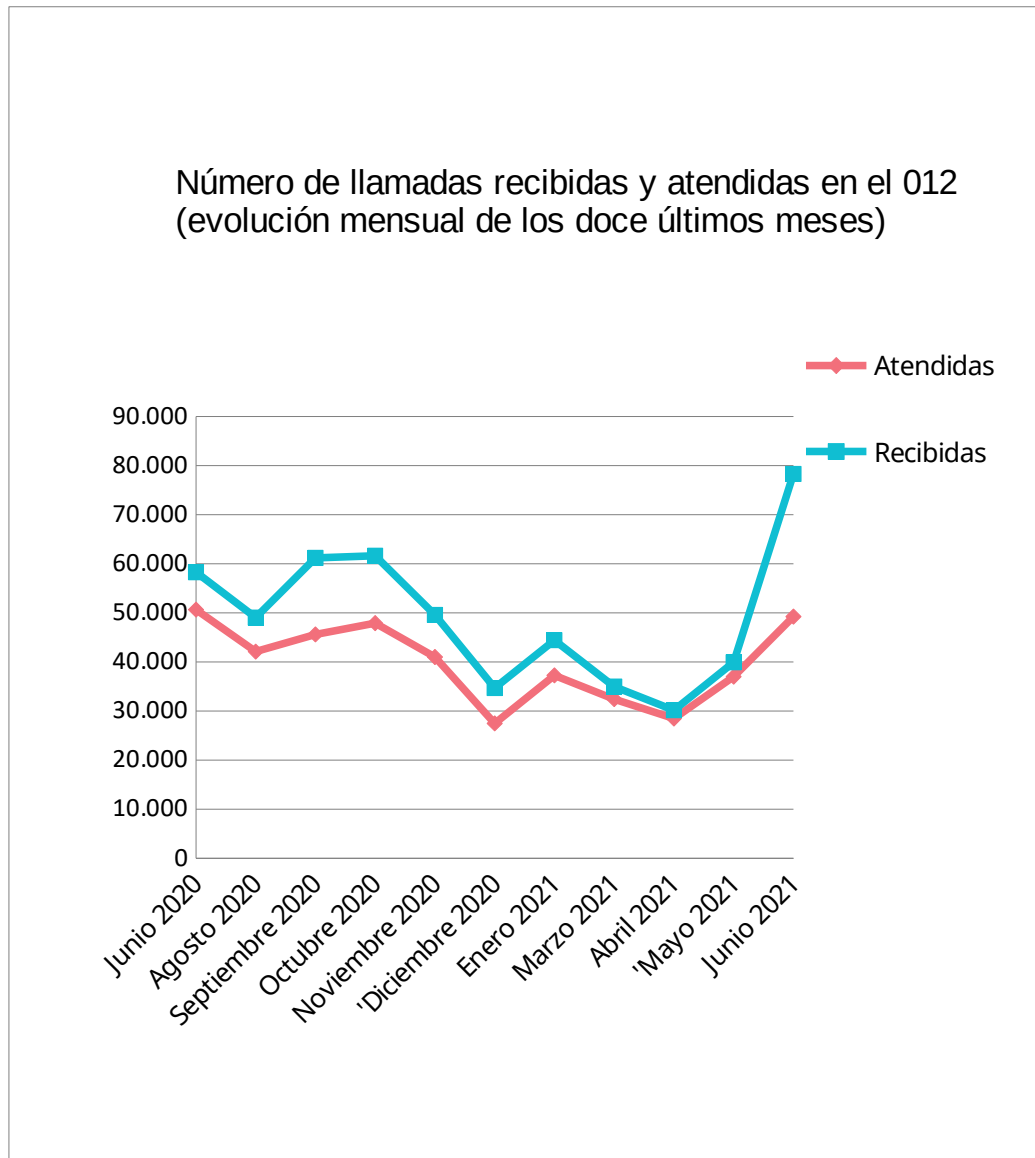
En este apartado se analizan las llamadas recibidas por el teléfono de asistencia 012.

	Mayo 2021	Junio 2021
Número de llamadas recibidas	39.945	78.305

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

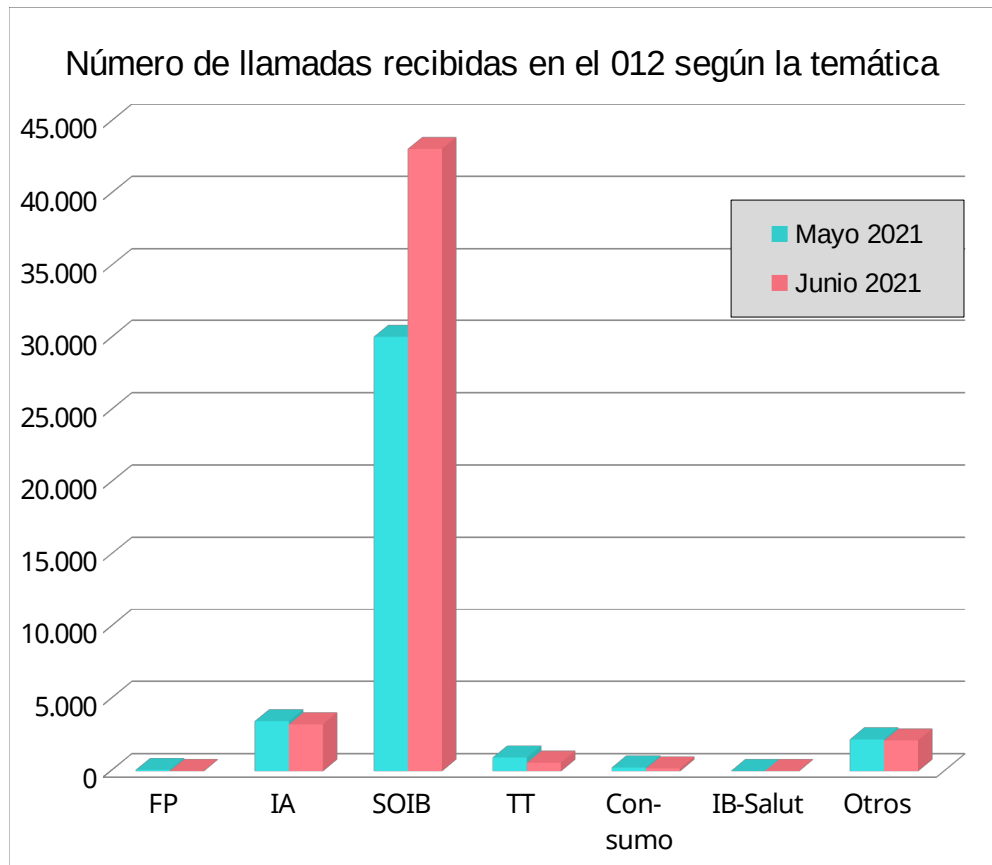


En el siguiente gráfico se puede ver la evolución del número de llamadas recibidas y atendidas del último año:



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

Información por temática	Mayo 2021	Junio 2021
Función Pública	74	7
Información administrativa	3.454	3.239
SOIB	30.088	43.106
Trámites telemáticos	945	580
Consumo	247	186
IB-Salut	1	6
Otros	2.201	2.123



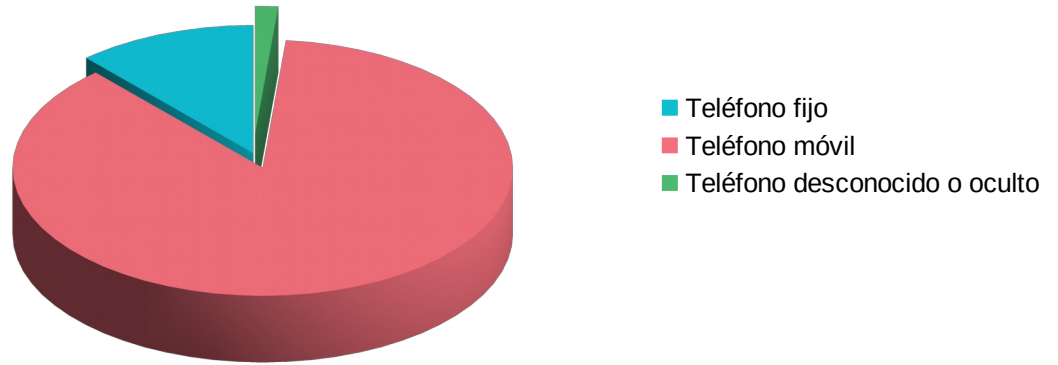
Con respecto al origen de la llamada, la distribución es la siguiente:

Origen de la llamada	Junio 2021
Teléfono fijo	5.737
Teléfono móvil	42.782
Teléfono desconocido o oculto	728
Total	49.247

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 87% del total.



Origen de la llamada según el medio empleado



En cuanto al tiempo de espera hay un importante repunte y se encuentra en 106 segundos el mes de junio. Este incremento es atribuible a la cantidad de llamadas recibidas por el SOIB. Este notorio incremento del tiempo de espera nos situa fuera del tiempo que dispone la Carta marco de compromisos sobre el funcionamiento general de los servicios, que prevé menos de 1 minuto.



GOIB

