



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**

**Abril 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.).

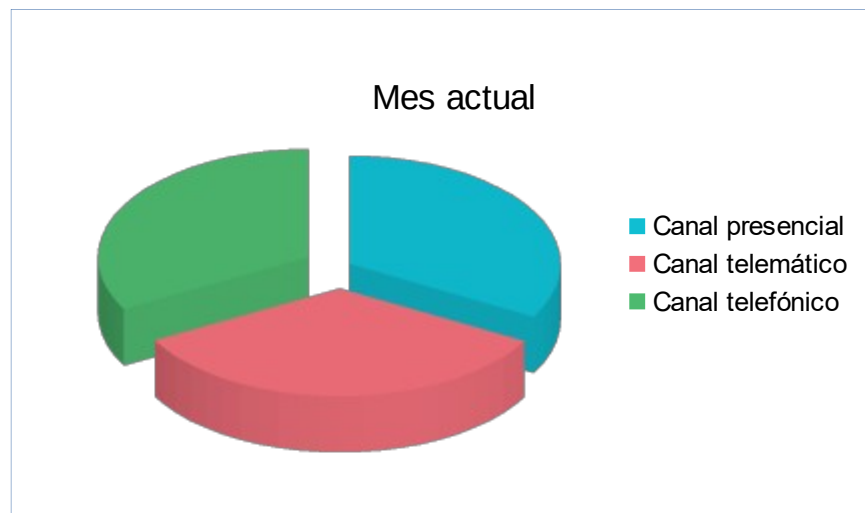
Vistos los canales disponibles, sería interesante analizar los datos sobre el uso que de ellos se hace y las prestaciones que ofrecen.



## Datos globales. Todos los canales de atención a la ciudadanía

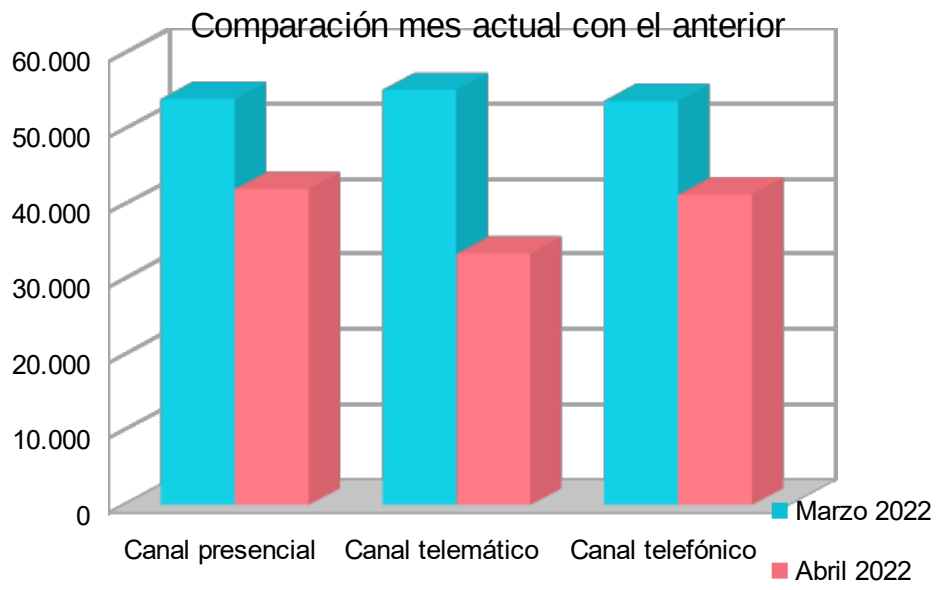
Veamos a continuación el resumen de los principales datos relativos al Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía clasificados en función de los canales de acceso utilizados durante el mes de abril 2022:

	<i>Abril 2022</i>	<i>%</i>
Canal presencial	42.010	36%
Canal telemático	33.387	29%
Canal telefónico	41.255	35%
Total	116.652	100%



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

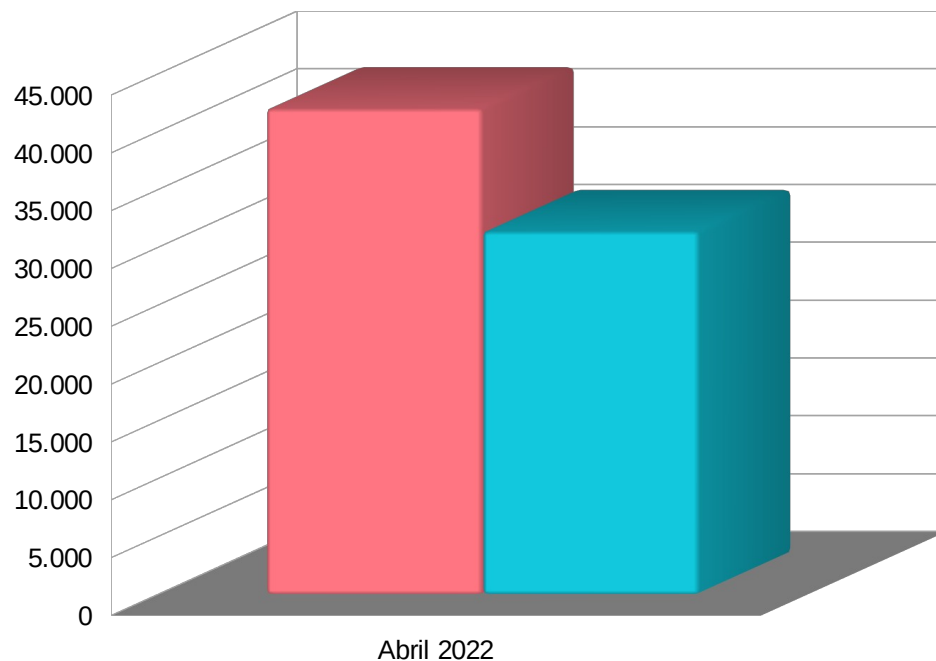
	<i>Marzo 2022</i>	<i>Abril 2022</i>	<i>Variación mensual %</i>
Canal presencial	53.932	42.010	-22%
Canal telemático	55.132	33.387	-39%
Canal telefónico	53.696	41.255	-23%
Total	162.760	116.652	-28%



## Datos específicos del canal presencial

Entradas y salidas del mes de abril de 2022.

	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Abril 2022	42.010	31.400



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

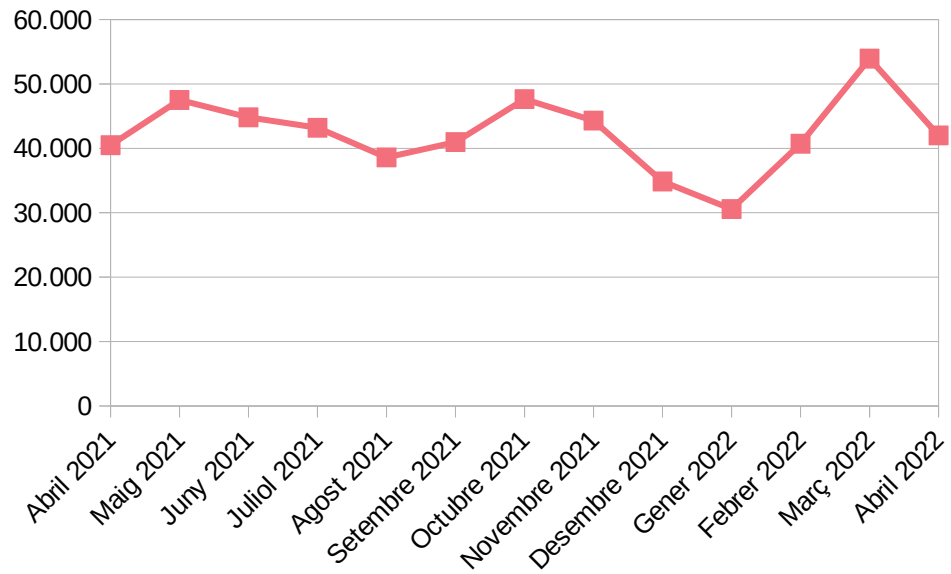
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Abril 2021	40.496	26.769
Maig 2021	47.512	26.270
Juny 2021	44.807	25.300
Juliol 2021	43.188	24.437
Agost 2021	38.586	20.004
Setembre 2021	40.972	24.686
Octubre 2021	47.634	24.672
Novembre 2021	44.307	23.075
Desembre 2021	34.855	29.685
Gener 2022	30.575	20.660
Febrer 2022	40.712	40.011
Març 2022	53.932	36.312
Abril 2022	42.010	31.400



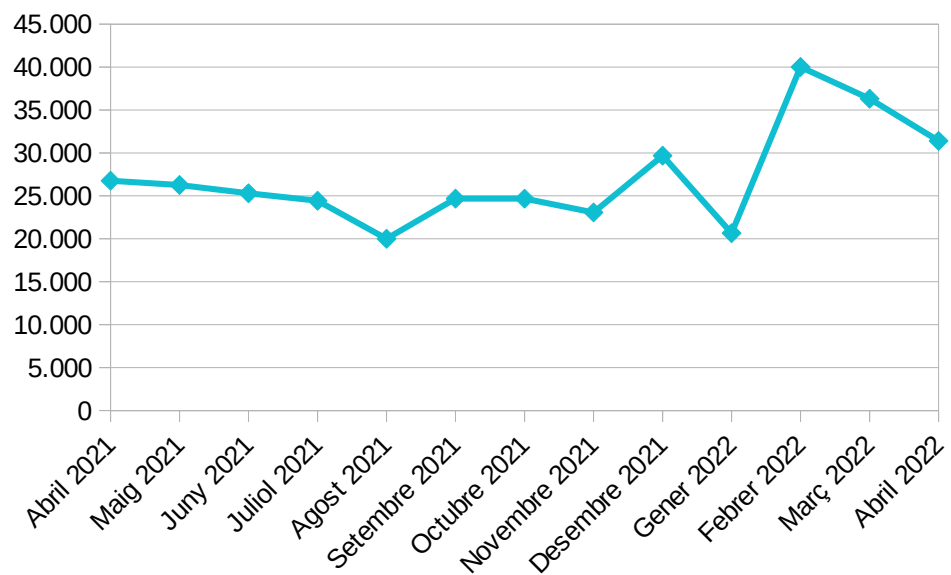
GOIB



### Evolució de les entrades



### Evolució de les sortides

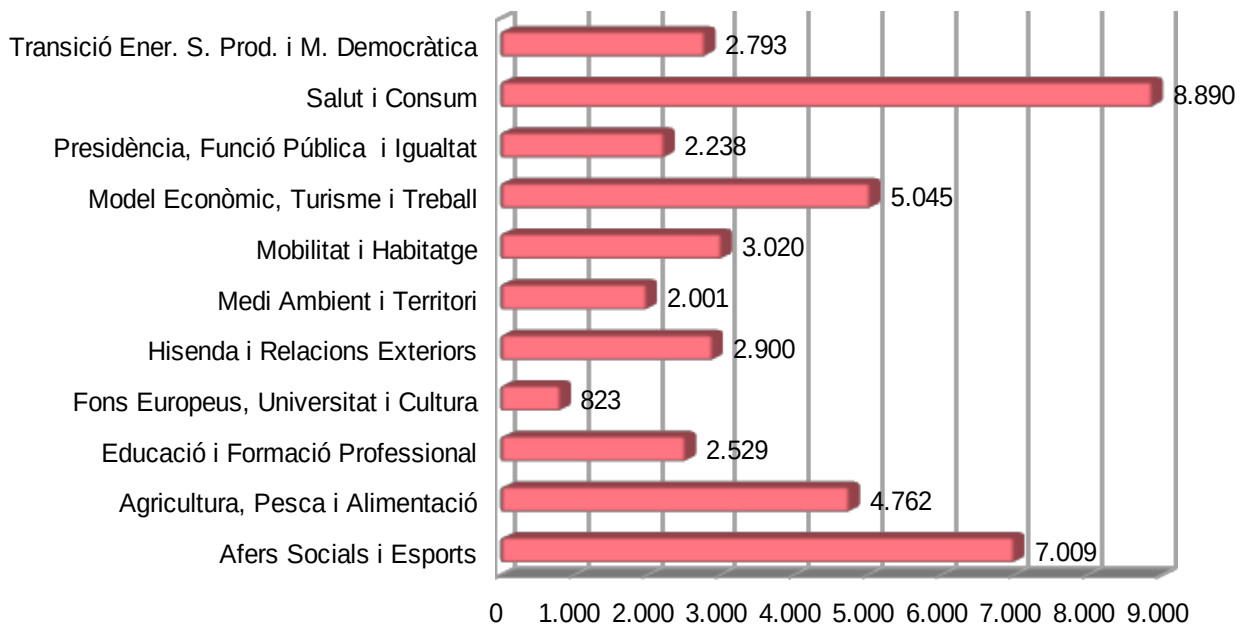




### Entradas y salidas del mes de abril por consejerías:

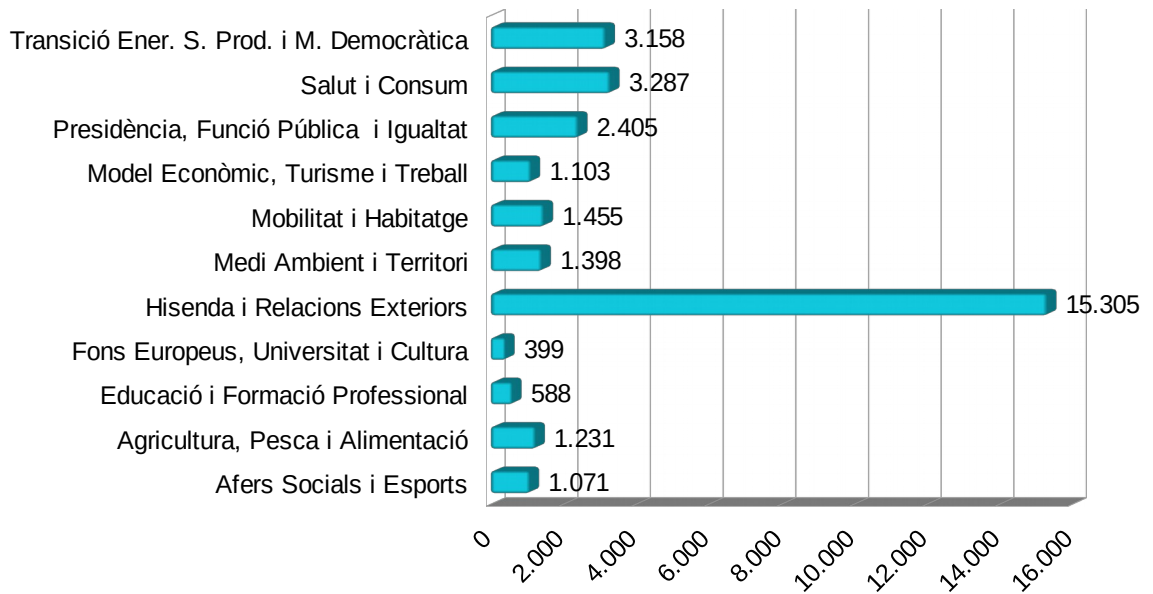
	<i>Entrades</i>	<i>Sortides</i>
Afers Socials i Esports	7.009	1.071
Agricultura, Pesca i Alimentació	4.762	1.231
Educació i Formació Professional	2.529	588
Fons Europeus, Universitat i Cultura	823	399
Hisenda i Relacions Exteriors	2.900	15.305
Medi Ambient i Territori	2.001	1.398
Mobilitat i Habitatge	3.020	1.455
Model Econòmic, Turisme i Treball	5.045	1.103
Presidència, Funció Pública i Igualtat	2.238	2.405
Salut i Consum	8.890	3.287
Transició Ener. S. Prod. i M. Democràtica	2.793	3.158
Total	42.010	31.400

### Entrades per conselleries



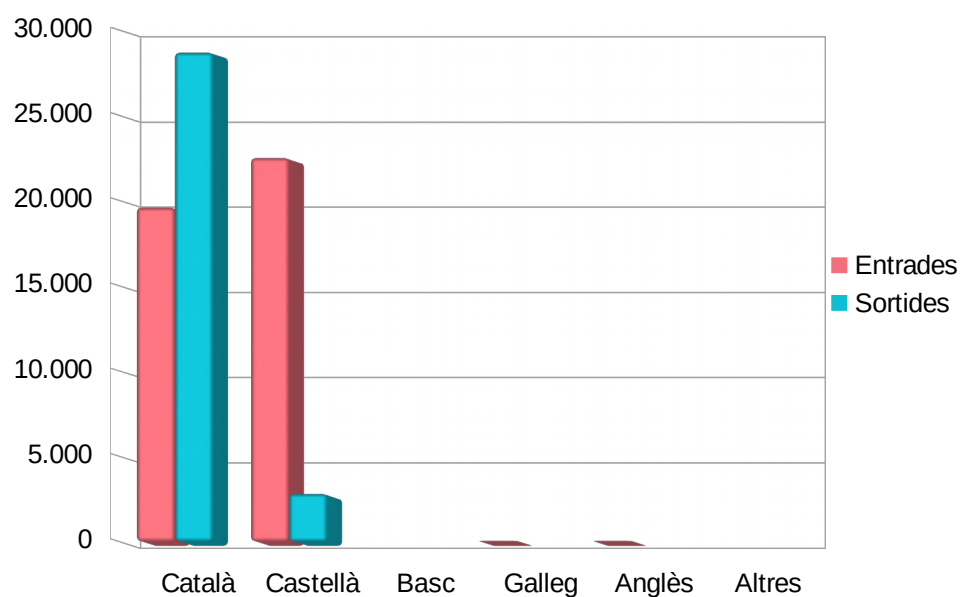


### Sortides per conselleries



### Entradas y salidas por idioma:

	Entrades	Sortides
Català	19.554	28.642
Castellà	22.456	2.758
Basc	0	0
Galleg	1	0
Anglès	1	0
Altres	0	0

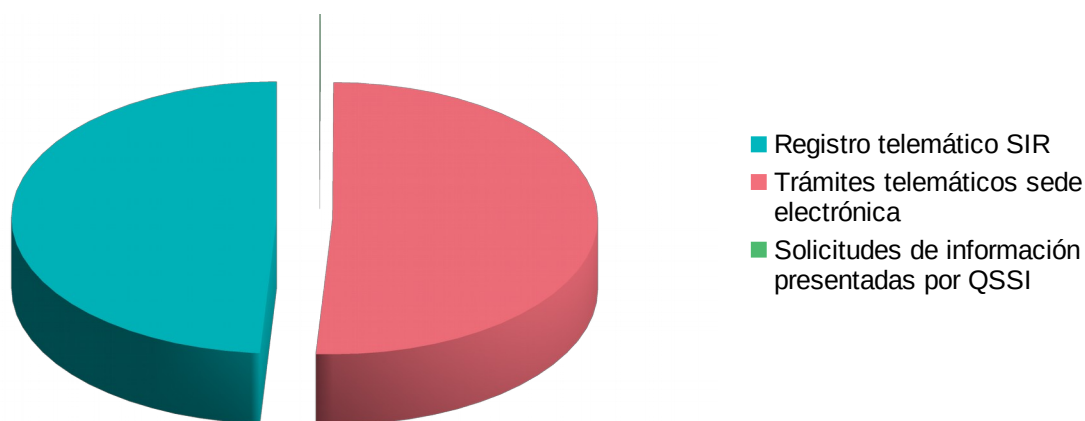


## Datos específicos del canal telemático

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

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Abril 2022</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	19.910	60%
Trámites telemáticos sede electrónica	13.441	40%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	36	0%
Total	33.387	100%

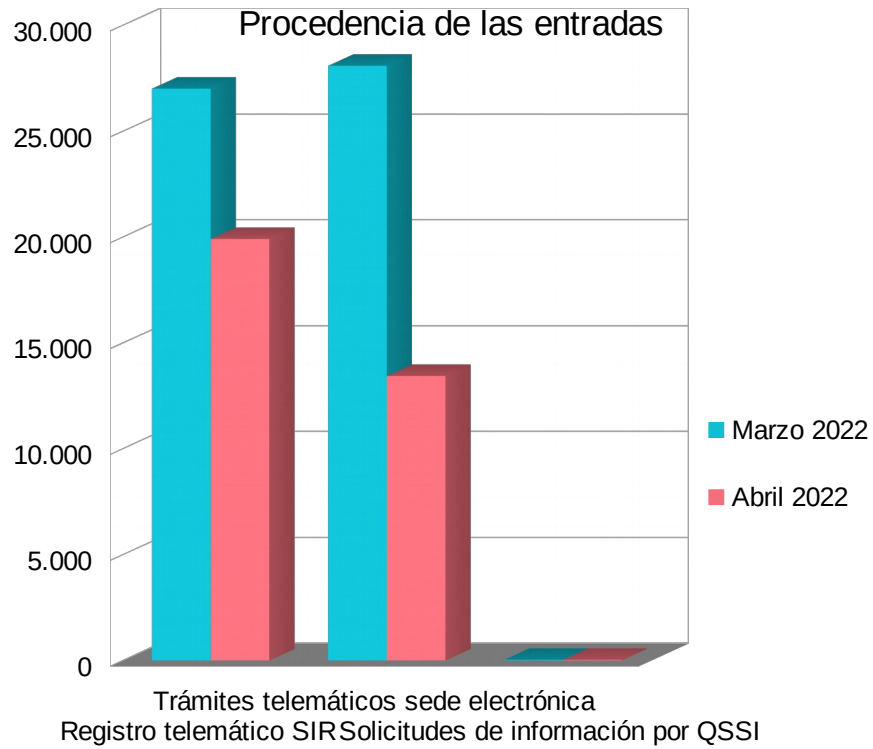
### Entradas



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

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Marzo 2022</i>	<i>Abril 2022</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	27.010	19.910	-26%
Trámites telemáticos sede electrónica	28.090	13.441	-52%
Solicitudes de información por QSSI	32	36	13%
Total	55.132	33.387	-39%

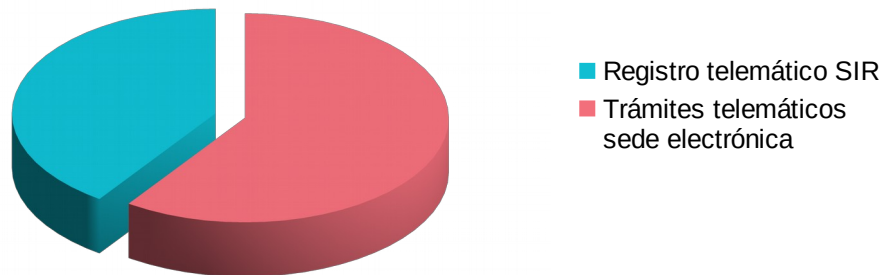
El total de entradas telemáticas engloba, por una parte, los datos de las entradas presentadas mediante los procedimientos que actualmente son telemáticos (en la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears son 876 y, por otra parte, los escritos presentados mediante el sistema de interconexión 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	Abril 2022	%
Registro telemático SIR	2.277	40,34 %
Trámites telemáticos sede electrónica	3.368	59,66 %
Total	5.645	100,00 %

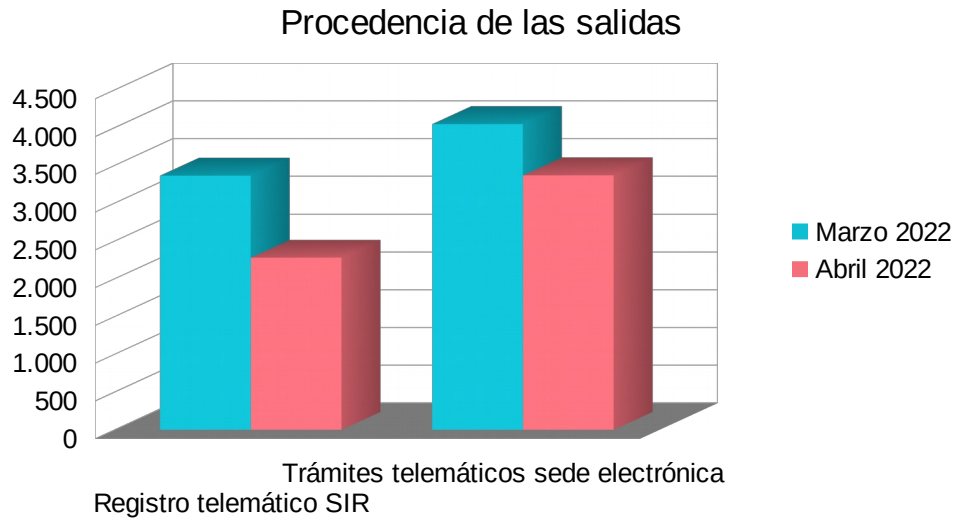
### Salidas





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

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Marzo 2022</i>	<i>Abril 2022</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registro telemático SIR	3.364	2.277	-32,31%
Trámites telemáticos sede electrónica	4.047	3.368	-16,78%
Total	7.411	5.645	-23,83%



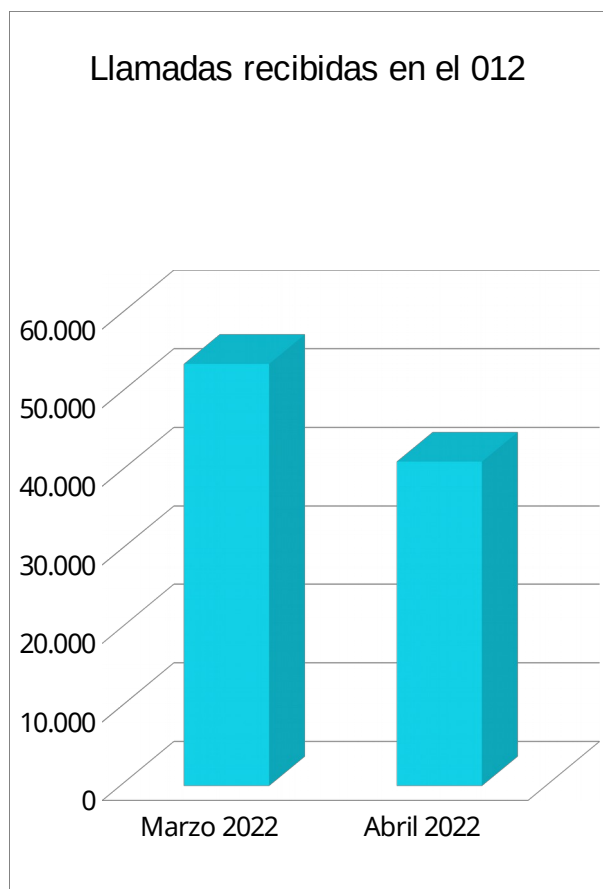


### Datos específicos del canal telefónico

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

	Marzo 2022	Abril 2022
Número de llamadas recibidas	53.696	41.255

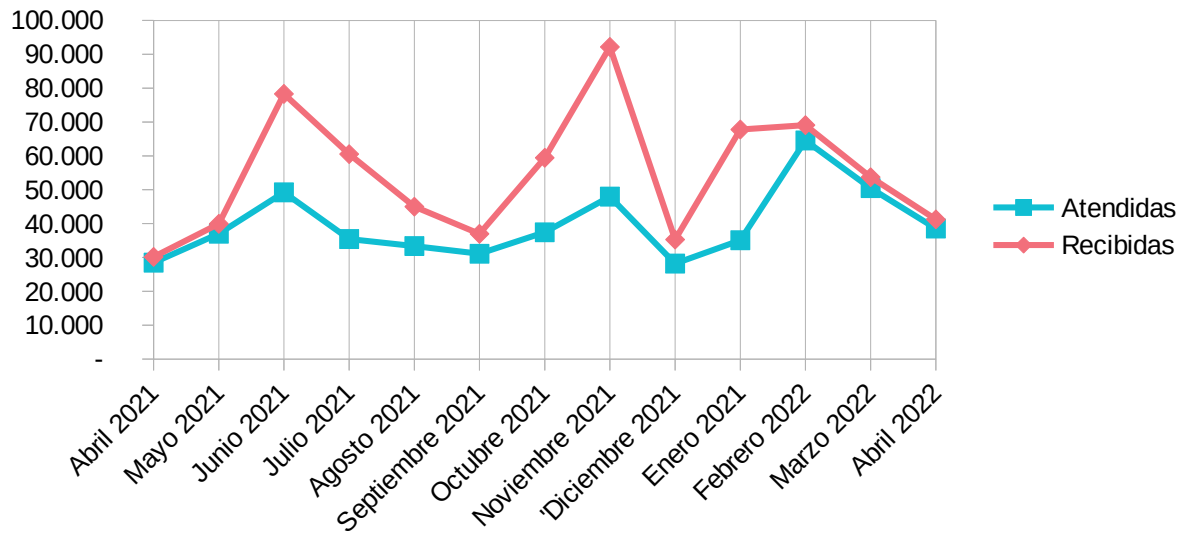
En el primer gráfico se muestra el total de llamadas recibidas durante el mes de abril de 2022 y se compara con el número de llamadas recibidas en el mes anterior.



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

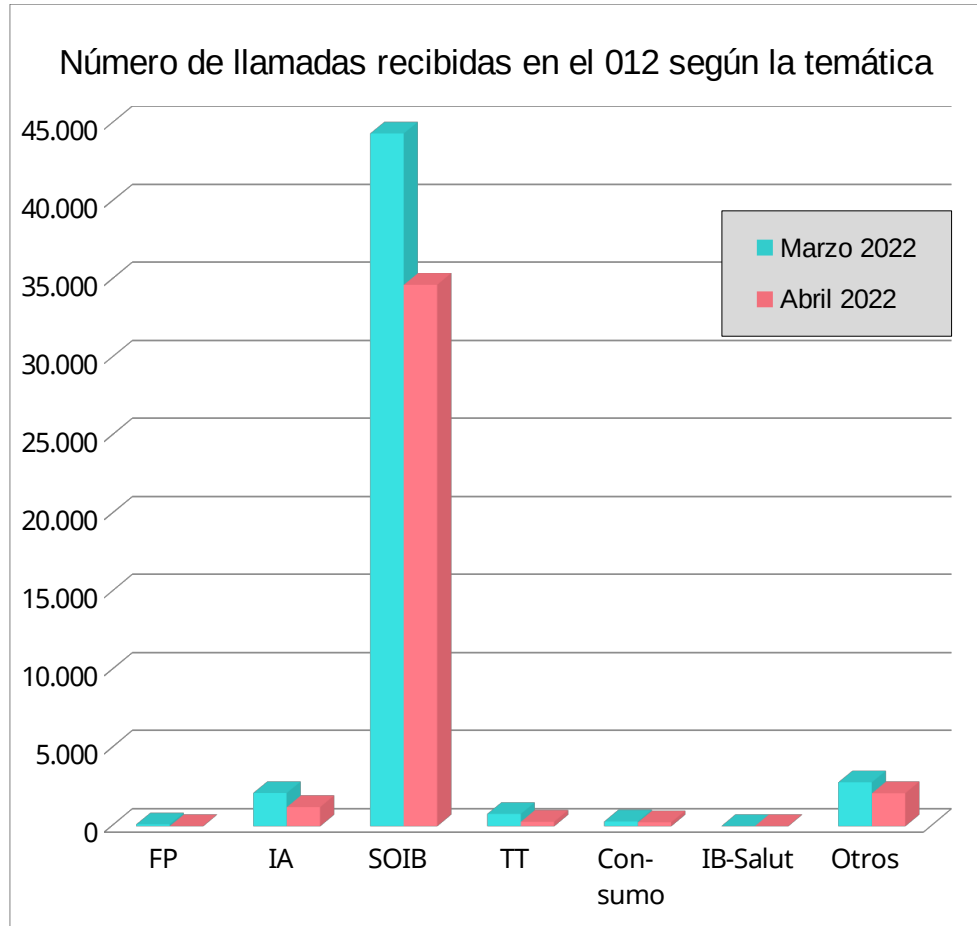


### Número de llamadas recibidas y atendidas por el 012 (evolución mensual de los 12 últimos meses)



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

Información por temática	Marzo 2022	Abril 2022
Función Pública	107	7
Información administrativa	2.118	1.221
SOIB	44.360	34.669
Trámites telemáticos	781	284
Consumo	299	246
IB-Salut	4	3
Otros	2.807	2.114



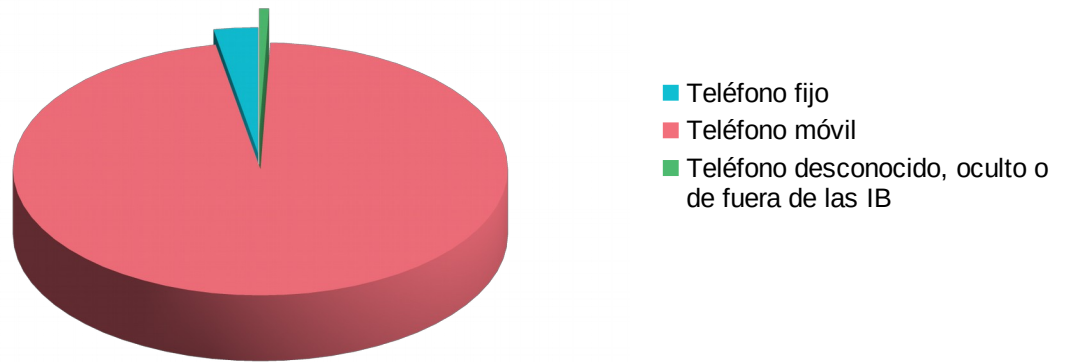
Con respecto al origen de la llamada, la distribución es la siguiente:

Origen de la llamada	Abril 2022
Teléfono fijo	1.048
Teléfono móvil	37.346
Teléfono desconocido, oculto o de fuera de las IB	150
Total	38.544

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 sigue el descenso y se sitúa en 40 segundos el mes de abril. Cumplimos, por tanto, con lo establecido por la carta de servicios.

