



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**

**Marzo 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.).

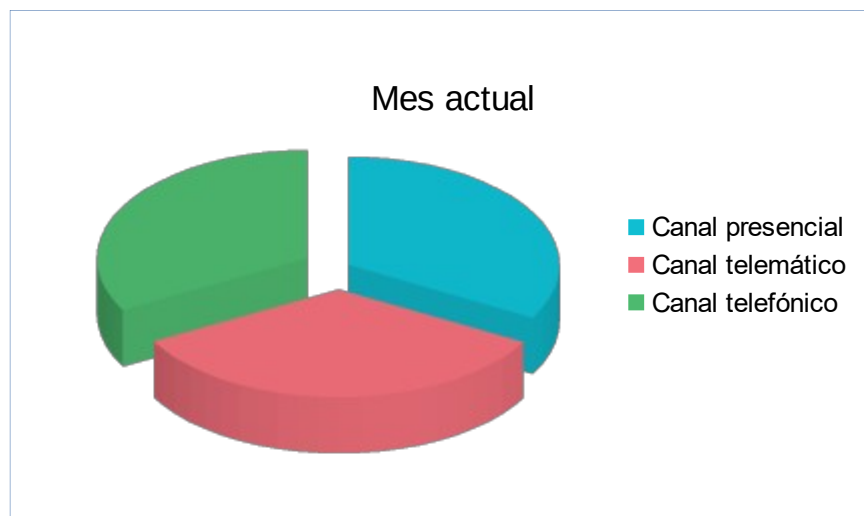
Vistos los canales disponibles, sería interesante analizar los datos sobre el uso que de ellos se hace y las prestaciones que ofrecen.



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

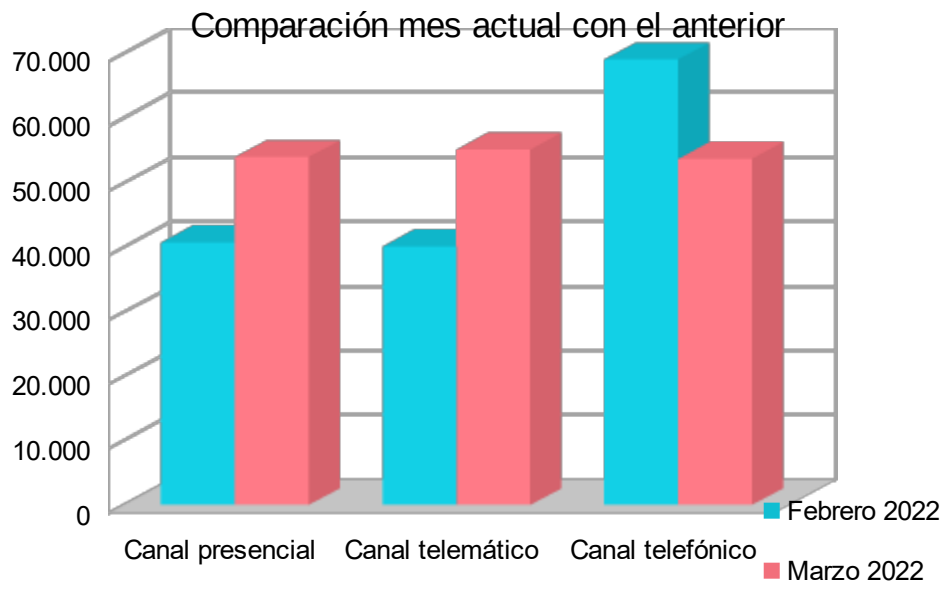
Veamos a continuación el resumen de los principales datos relativos al Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía clasificados en función de los canales de acceso utilizados durante el mes de marzo 2022:

	Marzo 2022	%
Canal presencial	53.932	33%
Canal telemático	55.132	34%
Canal telefónico	53.696	33%
Total	162.760	100%



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

	Febrero 2022	Marzo 2022	Variación mensual %
Canal presencial	40.712	53.932	32%
Canal telemático	40.103	55.132	37%
Canal telefónico	69.076	53.696	-22%
Total	149.891	162.760	9%

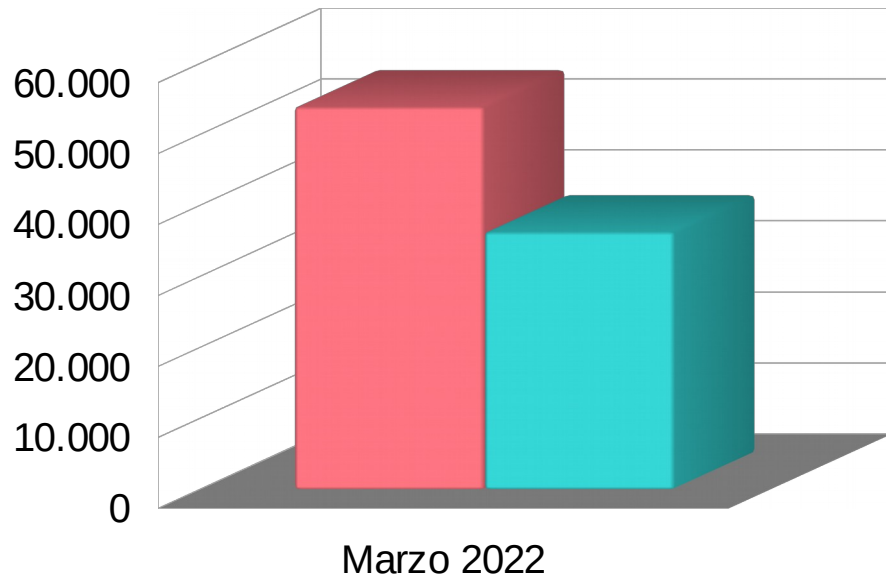




## Datos específicos del canal presencial

Entradas y salidas del mes de marzo de 2022.

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Marzo 2022	53.932	36.312



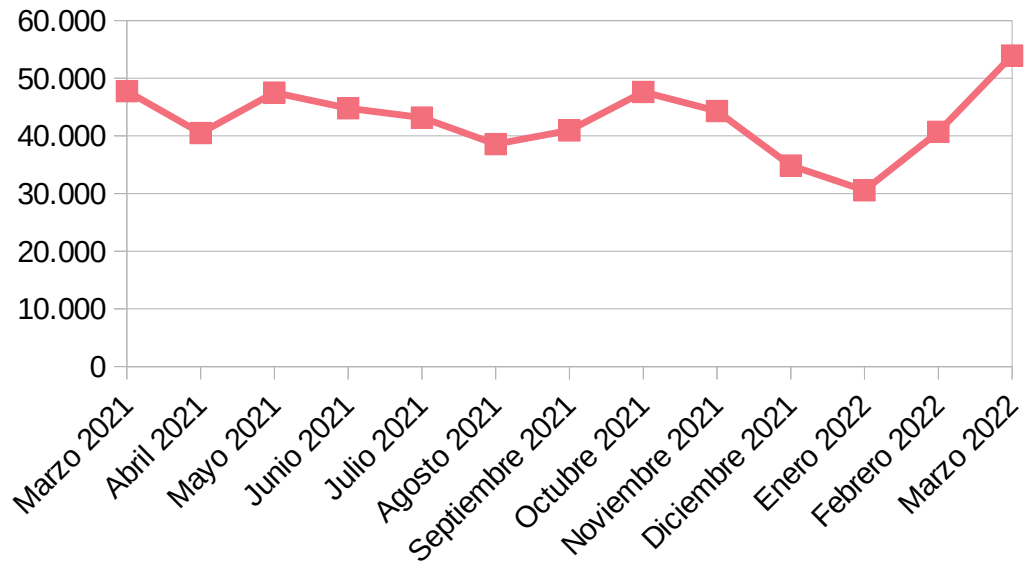
Evolución anual del número de entradas y salidas del último año:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
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
Septiembre 2021	40.972	24.686
Octubre 2021	47.634	24.672
Noviembre 2021	44.307	23.075
Diciembre 2021	34.855	29.685
Enero 2022	30.575	20.660
Febrero 2022	40.712	40.011
Marzo 2022	53.932	36.312

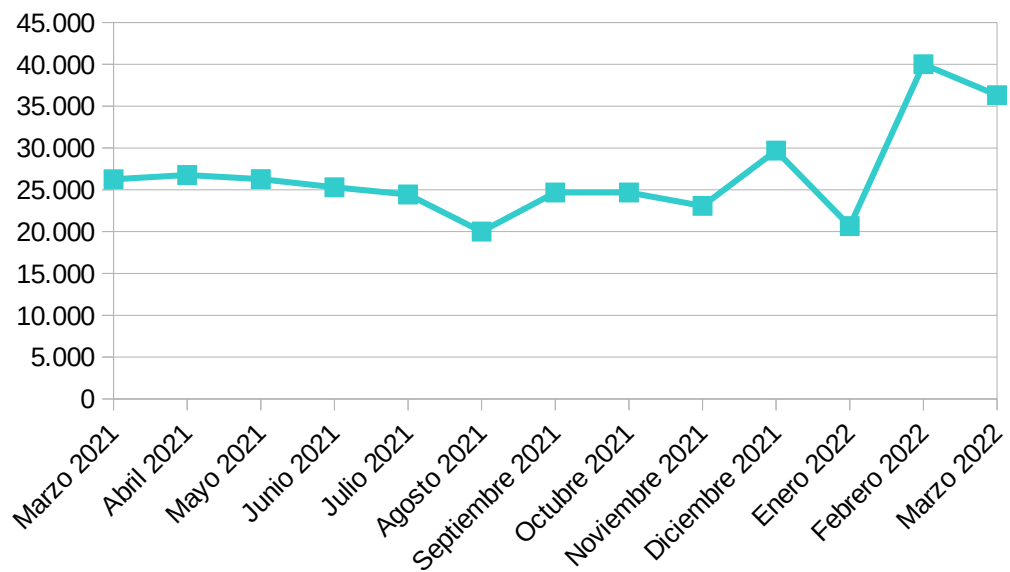


GOIB

### Evolución entradas



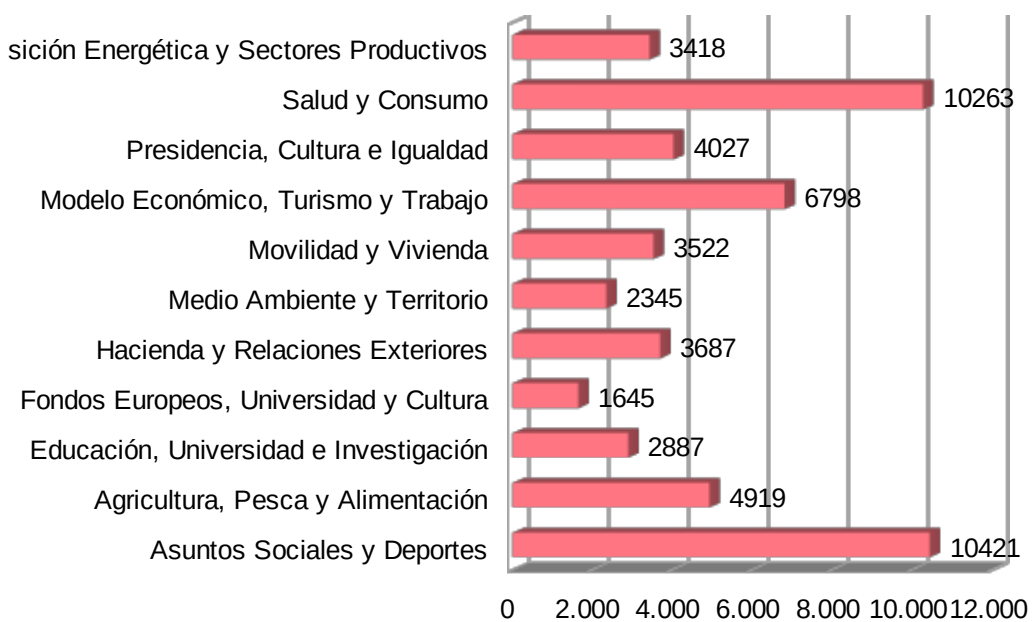
### Evolución salidas



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

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Asuntos Sociales y Deportes	10.421	2.664
Agricultura, Pesca y Alimentación	4.919	1.625
Educación, Universidad e Investigación	2.887	801
Fondos Europeos, Universidad y Cultura	1.645	490
Hacienda y Relaciones Exteriores	3.687	12.227
Medio Ambiente y Territorio	2.345	2.173
Movilidad y Vivienda	3.522	1.995
Modelo Económico, Turismo y Trabajo	6.798	3.326
Presidencia, Cultura e Igualdad	4.027	3.179
Salud y Consumo	10.263	4.391
Transición Energética y Sectores Productivos	3.418	3.441
Total	53.932	36.312

### Entradas por consejería



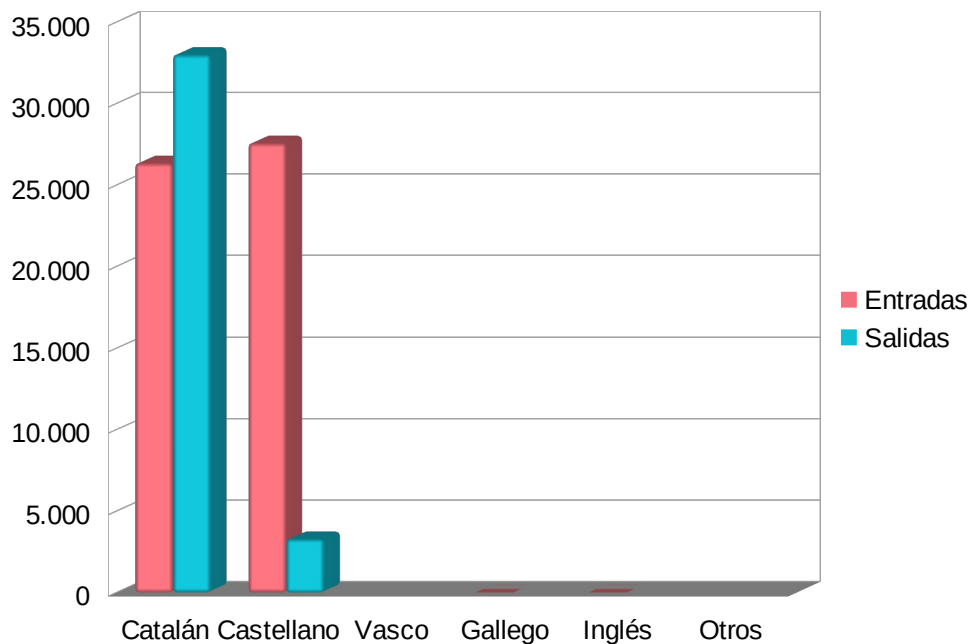


### Salidas por consejería



### Entradas y salidas por idioma:

	Entradas	Salidas
Catalán	26.351	33.016
Castellano	27.579	3.296
Vasco	0	0
Gallego	1	0
Inglés	1	0
Otros	0	0

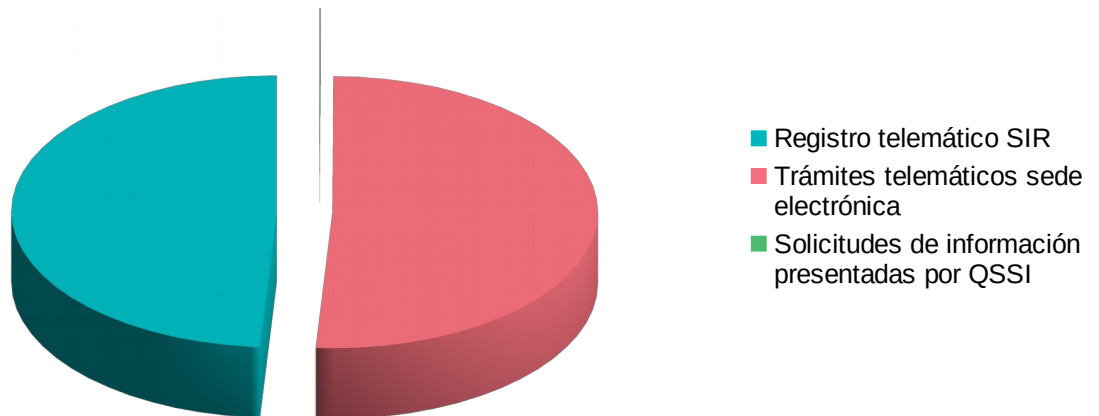


## Datos específicos del canal telemático

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

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Marzo 2022</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	27.010	49%
Trámites telemáticos sede electrónica	28.090	51%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	32	0%
Total	55.132	100%

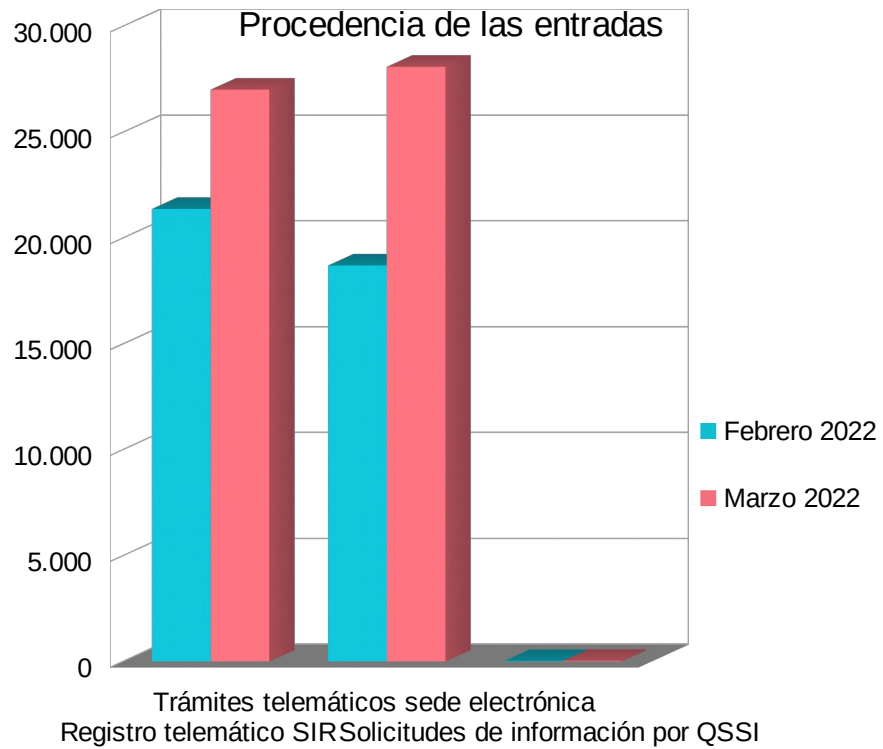
### Entradas



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

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Febrero 2022</i>	<i>Marzo 2022</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	21.375	27.010	26%
Trámites telemáticos sede electrónica	18.701	28.090	50%
Solicitudes de información por QSSI	27	32	19%
Total	40.103	55.132	37%

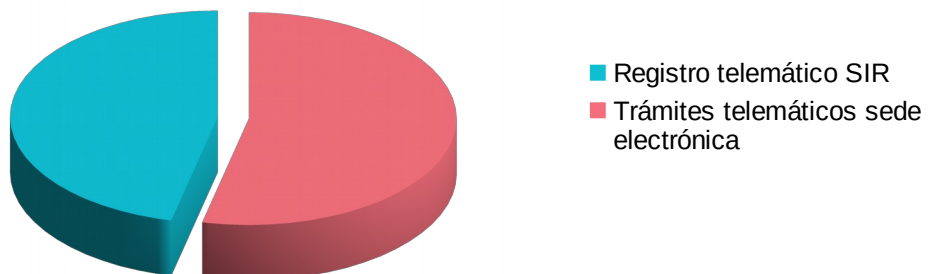
El total de entradas telemáticas engloba, por una parte, los datos de las entradas presentadas mediante los procedimientos que actualmente son telemáticos (en la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears son 848 y, por otra parte, los escritos presentados mediante el sistema de interconexión 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:

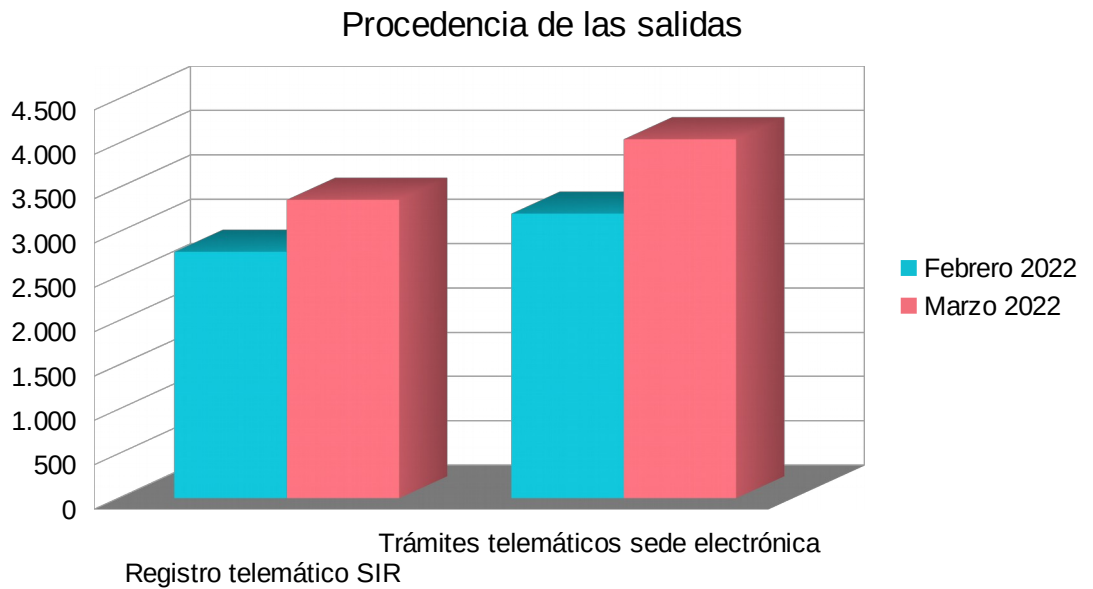
<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Marzo 2022</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	3.364	45,39 %
Trámites telemáticos sede electrónica	4.047	54,61 %
Total	7.411	100,00 %

### Salidas



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

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Febrero 2022</i>	<i>Marzo 2022</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registro telemático SIR	2.777	3.364	21,14%
Trámites telemáticos sede electrónica	3.208	4.047	26,15%
Total	5.985	7.411	23,83%



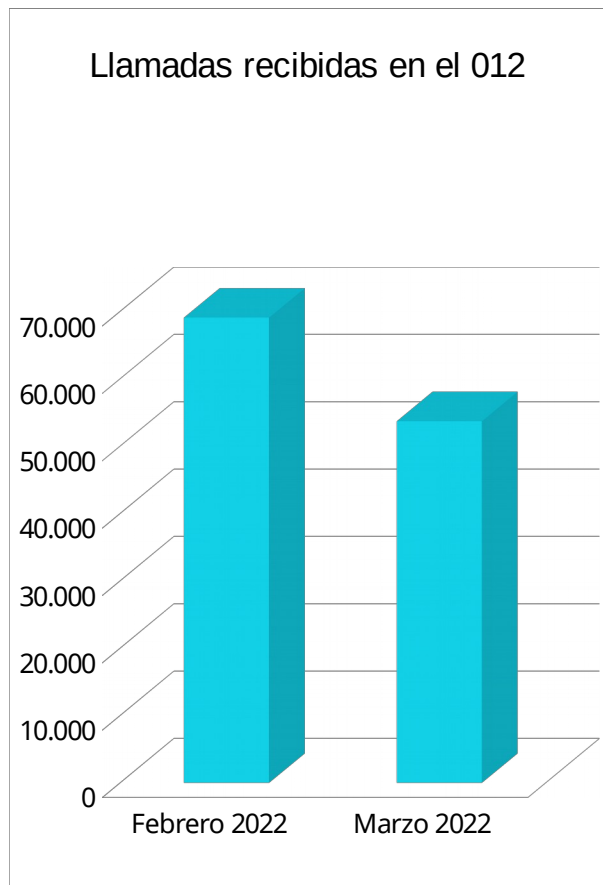


### Datos específicos del canal telefónico

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

	Febrero 2022	Marzo 2022
Número de llamadas recibidas	69.076	53.696

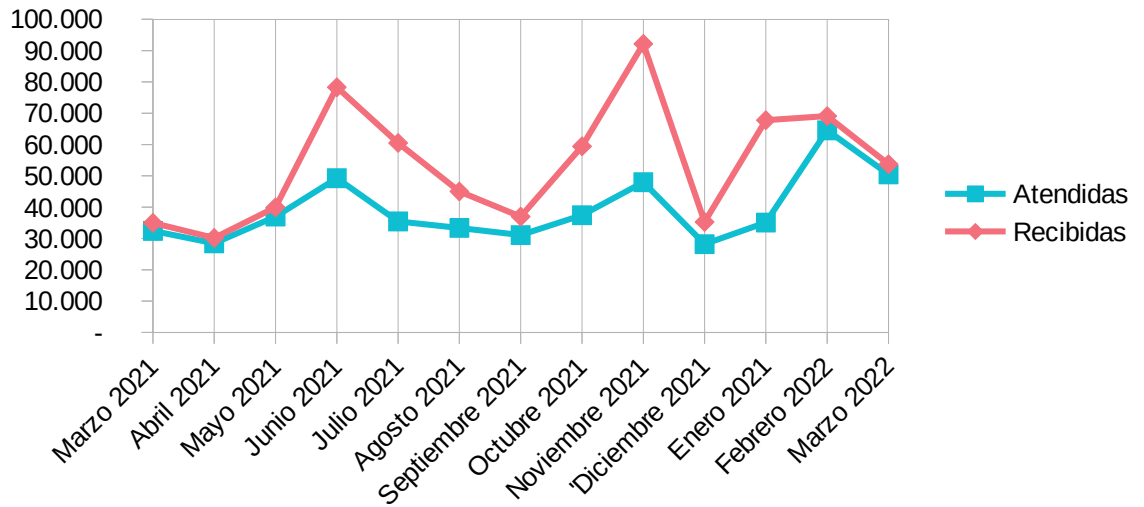
En el primer gráfico se muestra el total de llamadas recibidas durante el mes de marzo de 2022 y se compara con el número de llamadas recibidas en el mes anterior.



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

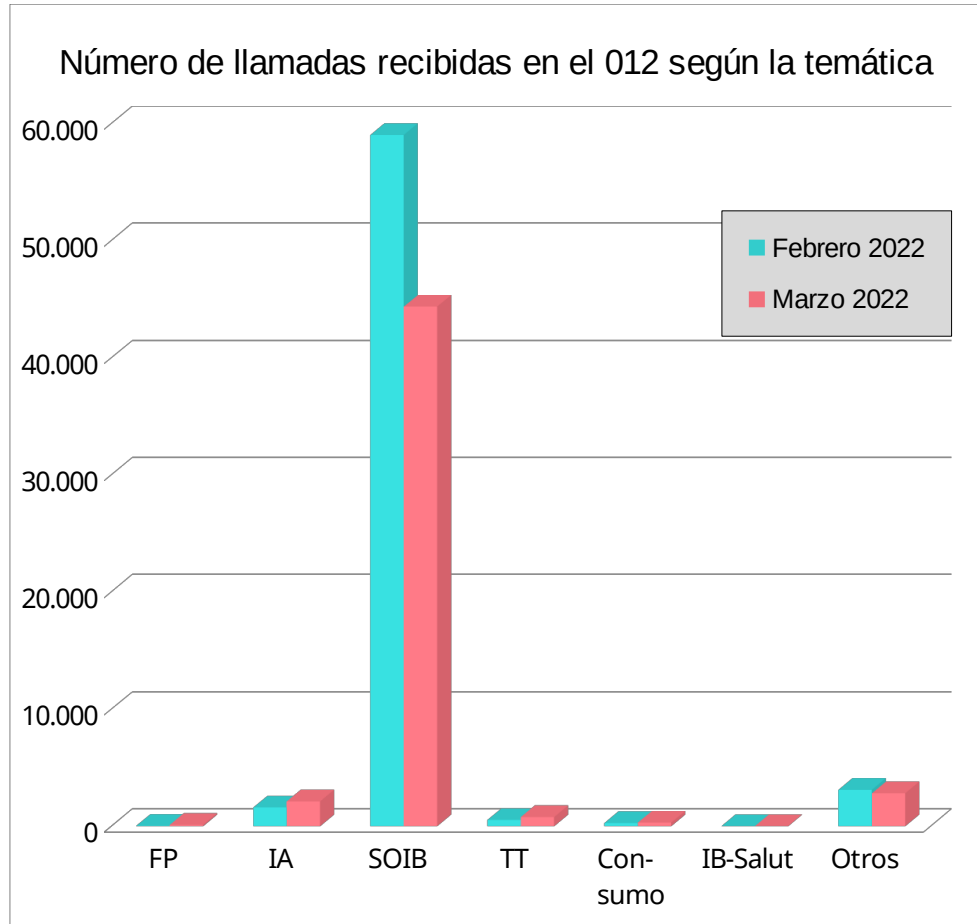


### Número de llamadas recibidas y atendidas por el 012 (evolución mensual de los 12 últimos meses)



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

Información por temática	Febrero 2022	Marzo 2022
Función Pública	33	107
Información administrativa	1.592	2.118
SOIB	59.018	44.360
Trámites telemáticos	527	781
Consumo	274	299
IB-Salut	1	4
Otros	3.101	2.807



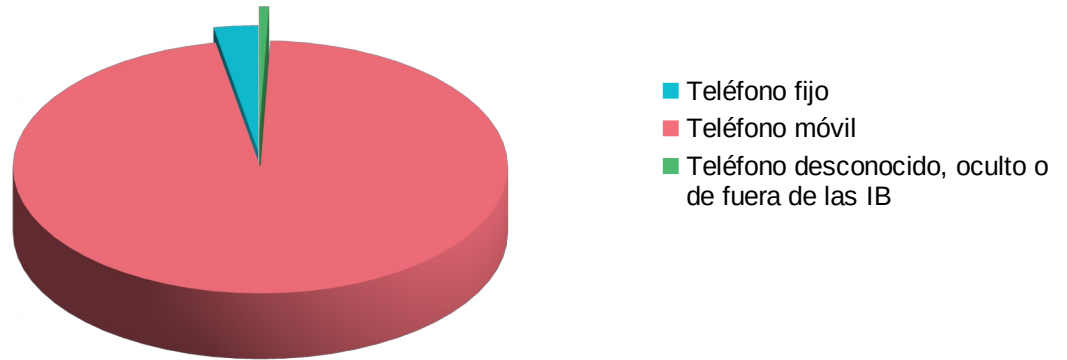
Con respecto al origen de la llamada, la distribución es la siguiente:

Origen de la llamada	Marzo 2022
Teléfono fijo	1.462
Teléfono móvil	48.691
Teléfono desconocido, oculto o de fuera de las IB	323
Total	50.476

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 hay un ligero aumento y se sitúa en 46 segundos el mes de marzo. Aún así cumplimos con la carta de servicios.

