



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**

## **Septiembre 2022**



## 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.).

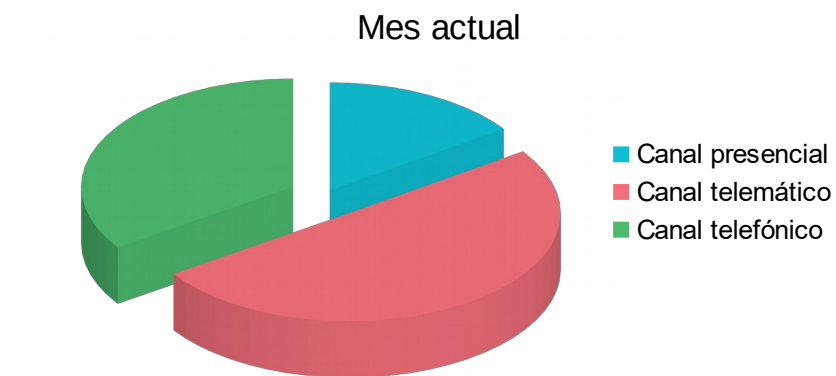
Vistos los canales disponibles, sería interesante analizar los datos sobre el uso que de ellos se hace y las prestaciones que ofrecen.



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

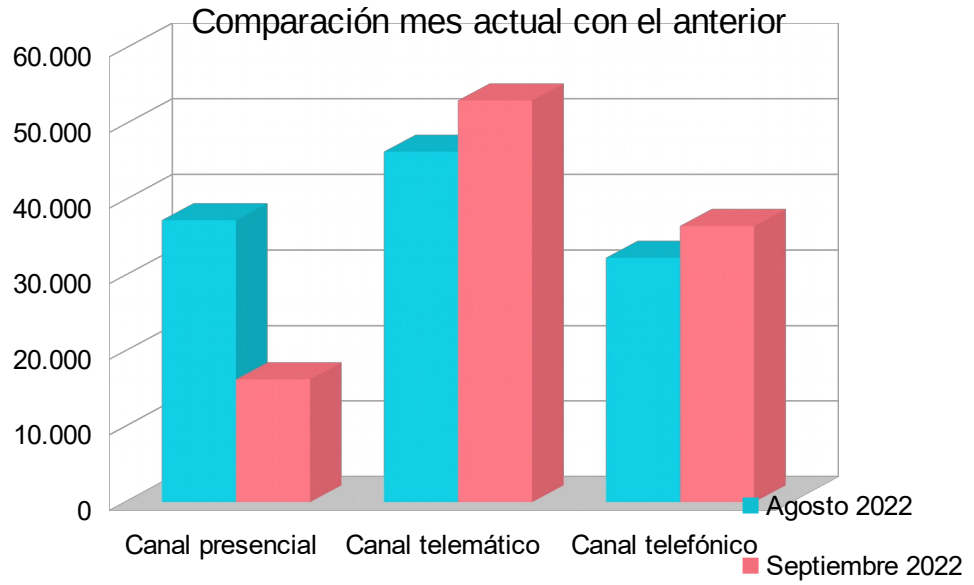
Veamos a continuación el resumen de los principales datos relativos al Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía clasificados en función de los canales de acceso utilizados durante el mes de septiembre 2022:

	Septiembre 2022	%
Canal presencial	16.228	15%
Canal telemático	53.112	50%
Canal telefónico	36.517	34%
Total	105.857	100%



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

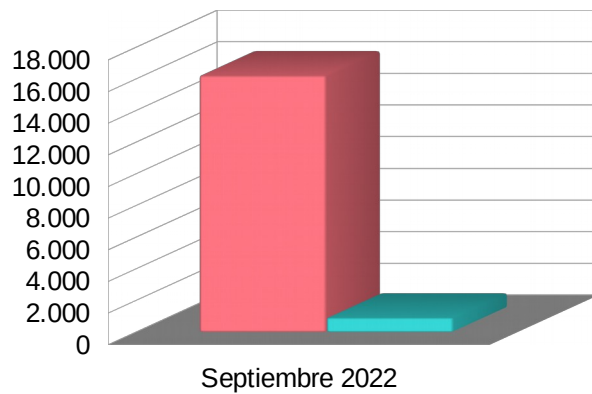
	Agost 2022	Setembre 2022	Variació mensual %
Canal presencial	37.277	16.228	-56%
Canal telemàtic	46.341	53.112	15%
Canal telefònic	32.304	36.517	13%
Total	115.922	105.857	-9%



### Datos específicos del canal presencial

Entradas y salidas del mes de septiembre de 2022.

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Septiembre 2022	16.228	916

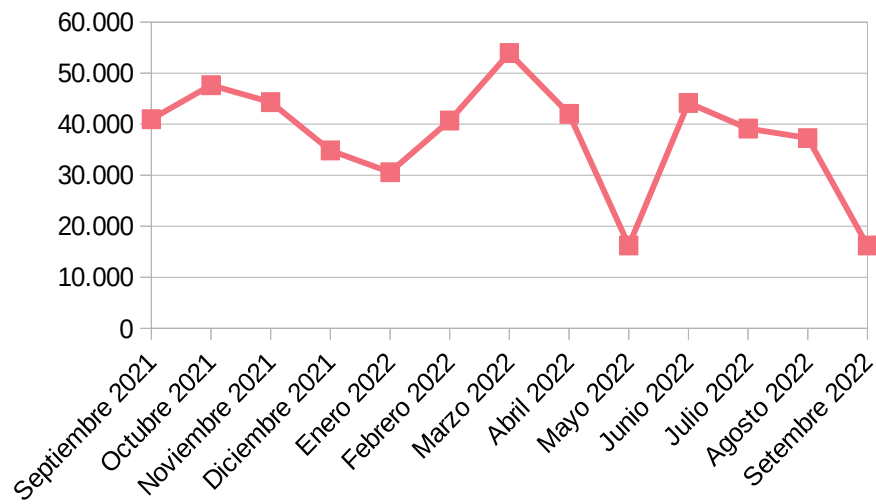


Evolución anual del número de entradas y salidas del último año:

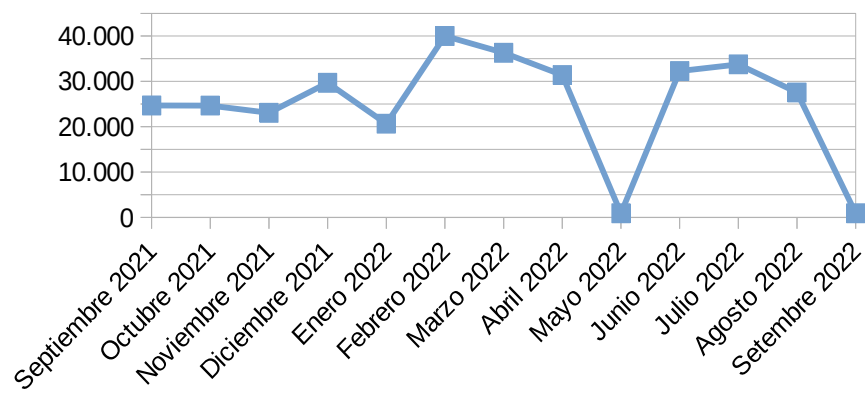


	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Septiembre 2021	40.972	24.686
Octubre 2021	47.634	24.672
Noviembre 2021	44.307	23.075
Diciembre 2021	34.855	29.685
Enero 2022	30.575	20.660
Febrero 2022	40.712	40.011
Marzo 2022	53.932	36.312
Abril 2022	42.010	31.400
Mayo 2022	16.228	916
Junio 2022	44.156	32.275
Julio 2022	39.139	33.762
Agosto 2022	37.277	27.552
Setembre 2022	16.228	916

Evolución entradas

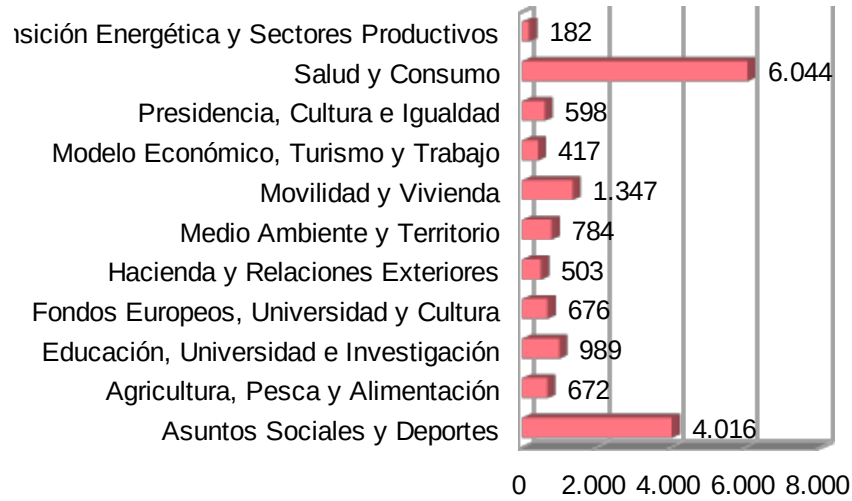


Evolución de las salidas

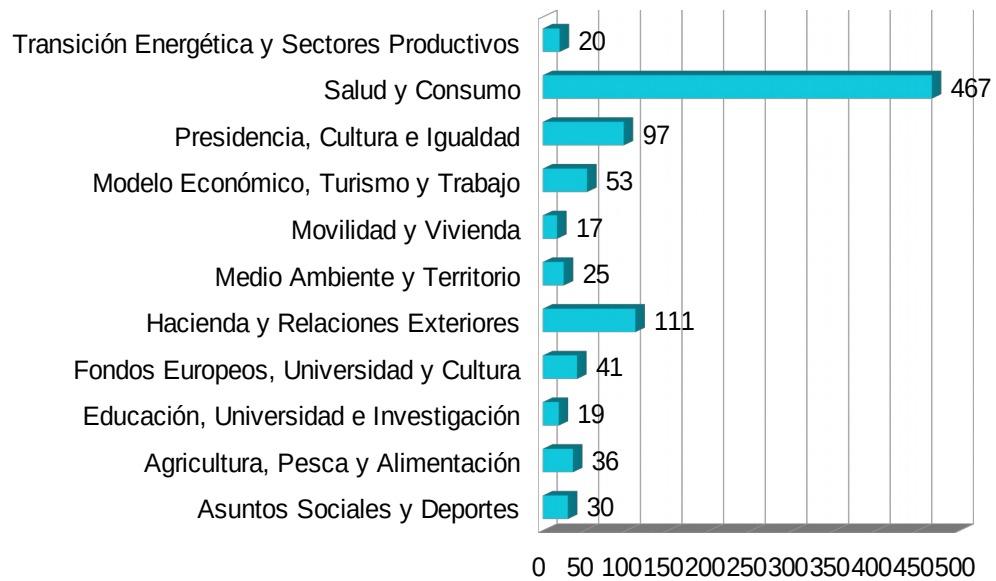


Entradas y salidas del mes de septiembre por consejerías:

### Entradas por consejería



### Salidas por consejería

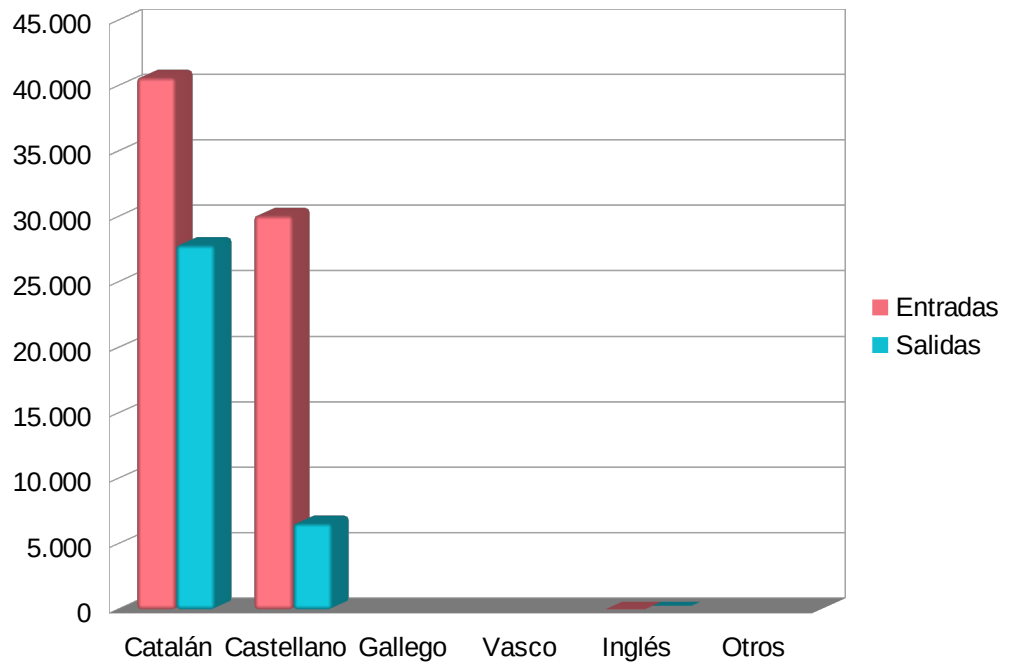


Las salidas han experimentado una fuerte bajada porque con la entrada en producción de la herramienta Notib, son los órganos gestores que hacen directamente estas salidas, paralelamente se ha originado un aumento de las funciones de las OAMR, así desde hace unos meses se en las oficinas de registro se da acceso a CI@ve y se hacen apoderamientos, en las oficinas que tienen cita previa por Bitcita, estos nuevos servicios han tenido las solicitudes que muestra la siguiente tabla:

Servicio	Septiembre
Apodera	46
Cl@ve	1.090

Entradas y salidas por idioma:

	Entradas	Salidas
Catalán	40.660	27.863
Castellano	30.106	6.591
Gallego	0	0
Vasco	0	0
Inglés	5	1
Otros	0	0

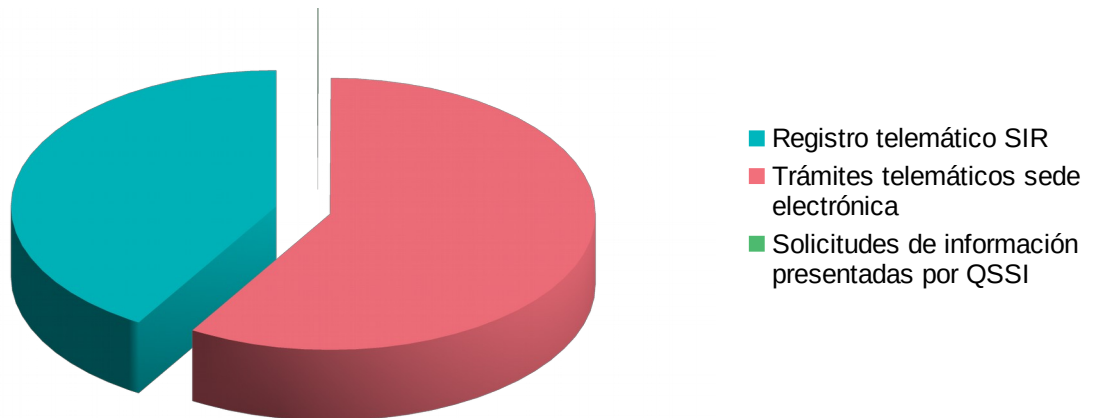


### Datos específicos del canal telemático

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

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Septiembre 2022</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	21.947	41%
Trámites telemáticos sede electrónica	31.138	59%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	27	0%
Total	53.112	100%

### Entradas

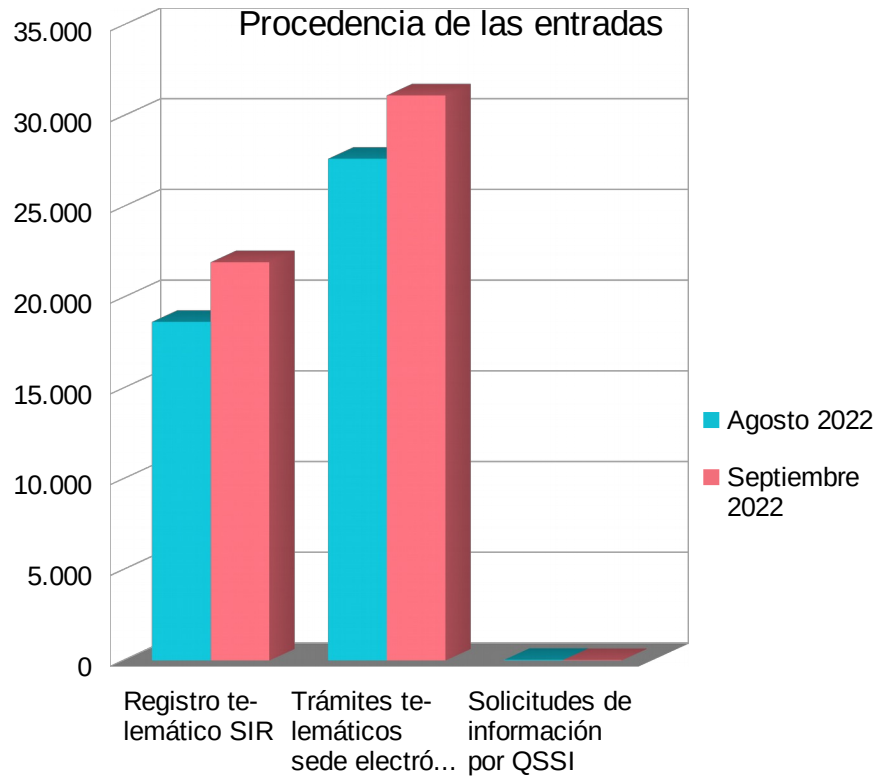


Comparación del mes de septiembre de 2022 con el mes anterior:

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Agosto 2022</i>	<i>Septiembre 2022</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	18.662	21.947	18%
Trámites telemáticos sede electrónica	27.645	31.138	13%
Solicitudes de información por QSSI	34	27	-21%
Total	46.341	53.112	15%

El total de entradas telemáticas engloba, por una parte, los datos de las entradas presentadas mediante los procedimientos que actualmente son telemáticos y públicos (en la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears son 2.222 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).

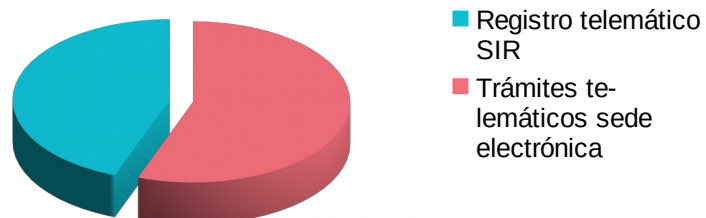




A continuación se presentan los datos referidos a las salidas telemáticas efectuadas por la Administración:

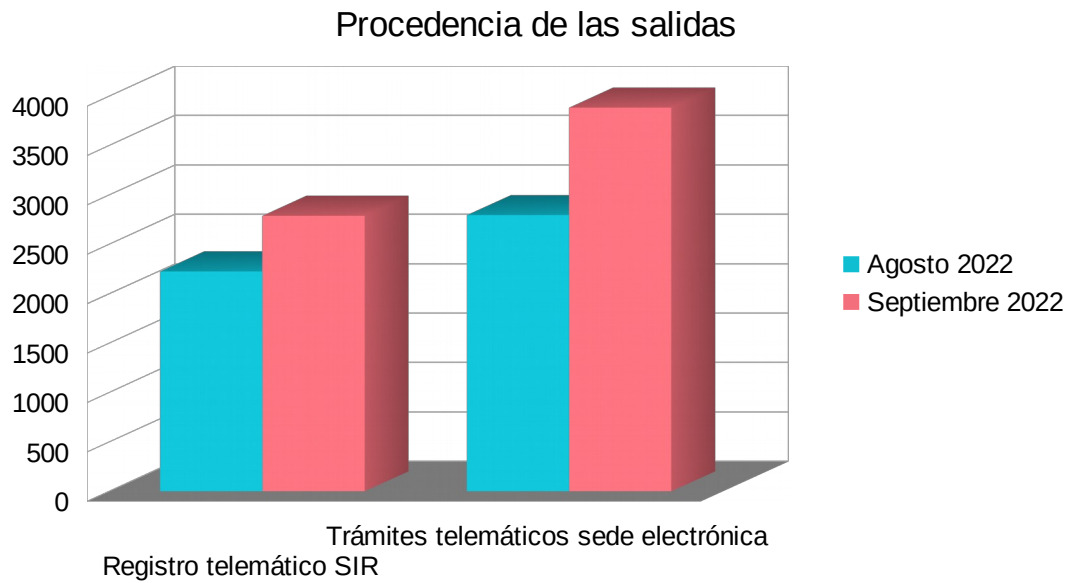
<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Septiembre 2022</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	2.789	41,80%
Trámites telemáticos sede electrónica	3.883	58,20%
Total	6.672	100,00%

### Salidas



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

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Agosto 2022</i>	<i>Septiembre 2022</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registro telemático SIR	2.225	2.789	25,35%
Trámites telemáticos sede electrónica	2.795	3.883	38,93%
Total	5.020	6.672	32,91%
	10.040		



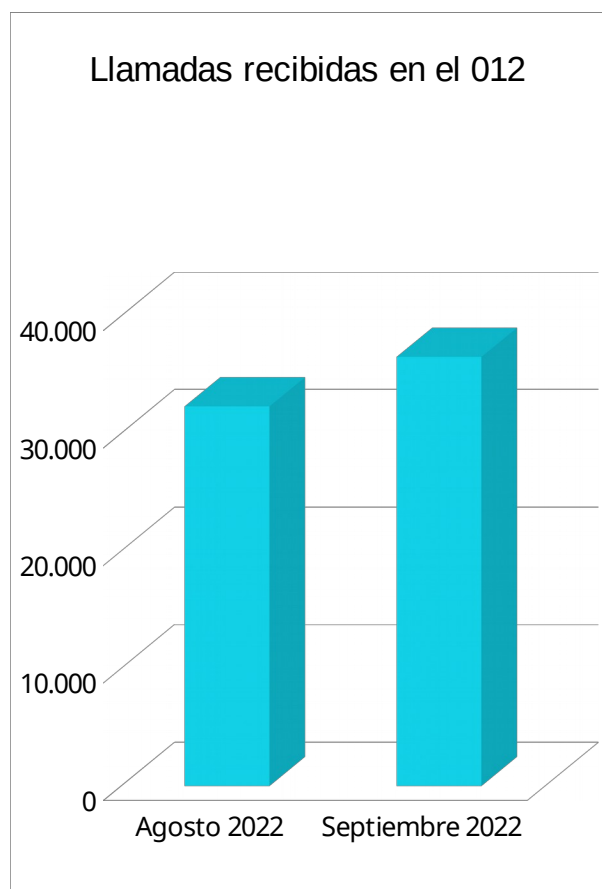


### Datos específicos del canal telefónico

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

	Agosto 2022	Septiembre 2022
Número de llamadas recibidas	32.304	36.517

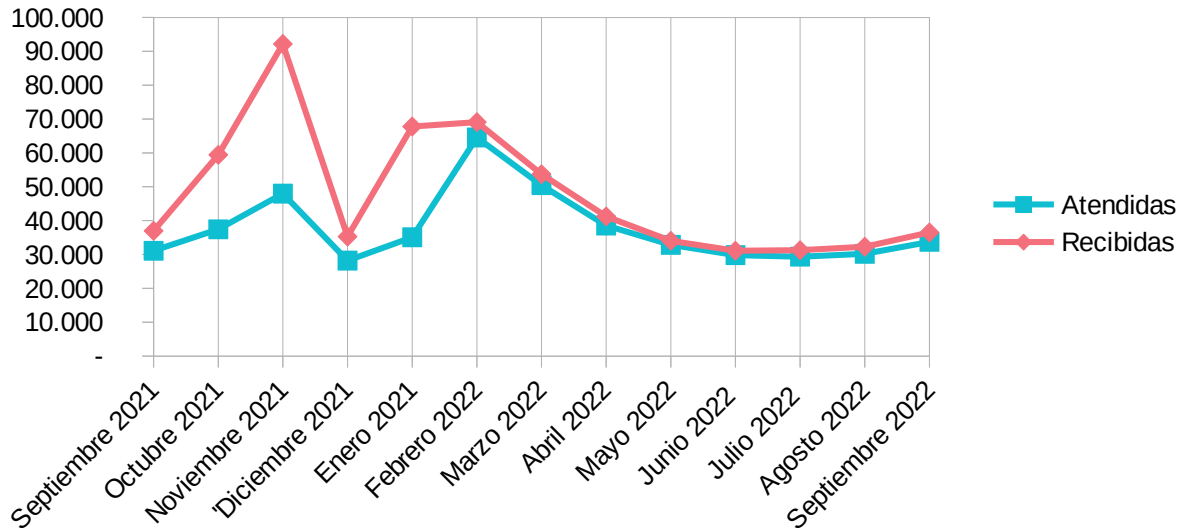
En el primer gráfico se muestra el total de llamadas recibidas durante el mes de septiembre de 2022 y se compara con el número de llamadas recibidas en el mes anterior.



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



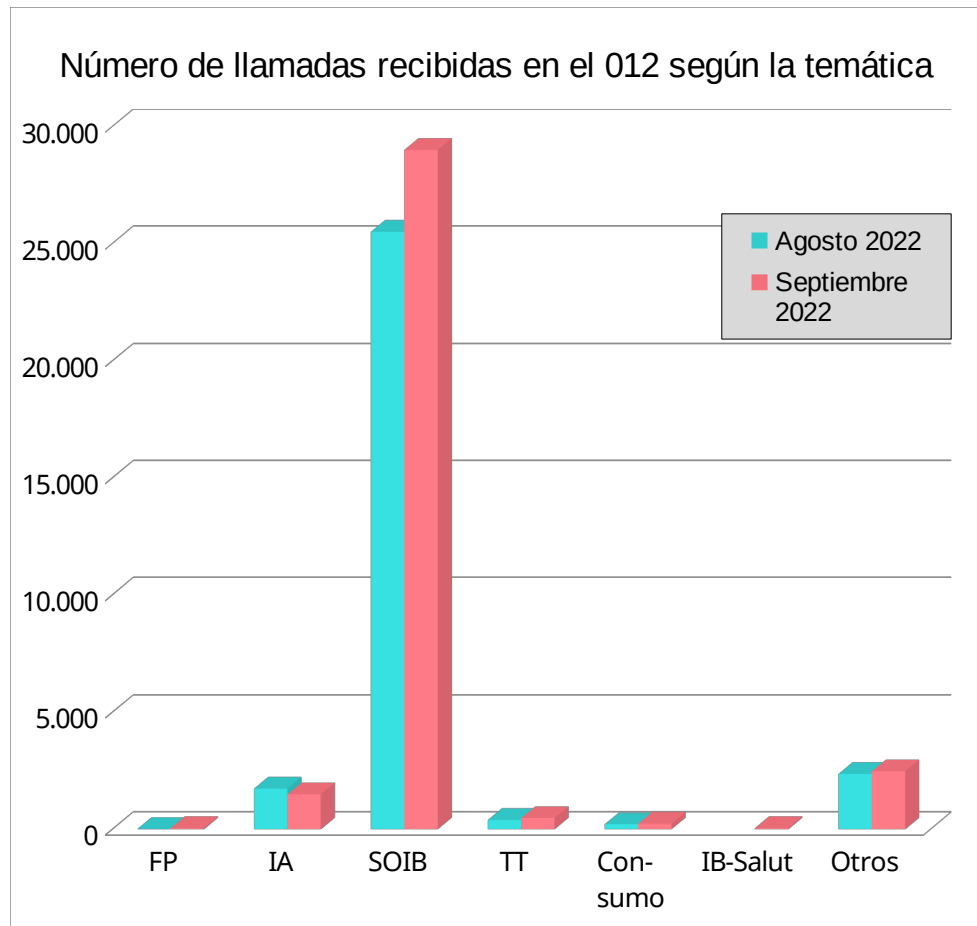
### Número de Llamadas recibidas y atendidas por el 012 (evolución mensual de los 12 últimos meses)



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

Información por temática	Agosto 2022	Septiembre 2022
Función Pública	4	46
Información administrativa	1.732	1.490
SOIB	25.505	28.999
Trámites telemáticos	396	479
Consumo	211	238
IB-Salut	0	46
Otros	2.359	2.473

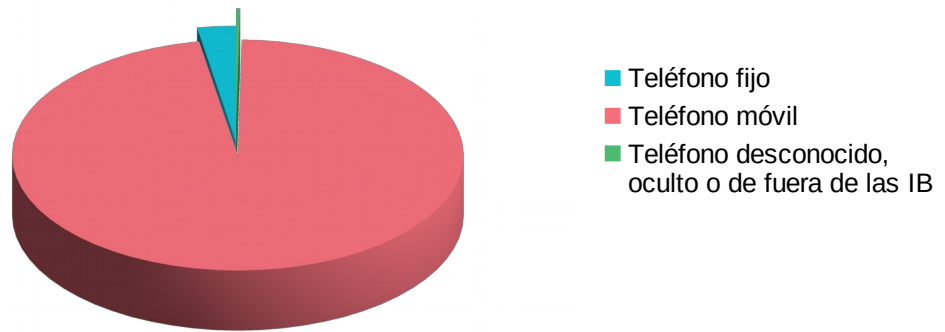
Con respecto al origen de la llamada, la distribución es la siguiente:



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	Septiembre 2022	Percentatge
Teléfono fijo	925	2,74 %
Teléfono móvil	32.705	96,98 %
Teléfono desconocido, oculto o de fuera de las IB	95	0,28 %
Total	33.725	100,00 %

### Origen de la llamada según el medio empleado



En cuanto al tiempo de espera ha subido ligeramente respecto al mes de agosto, este mes ha sido de 40 segundos. Cumplimos, por tanto, con el compromiso establecido en la carta de servicios.

