



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

Octubre 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.).



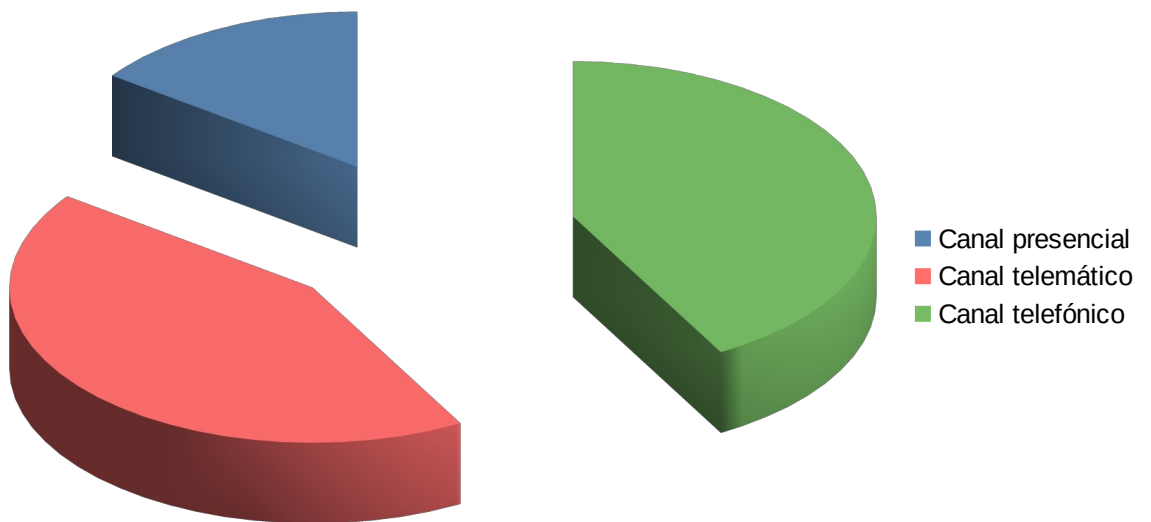
GOIB

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

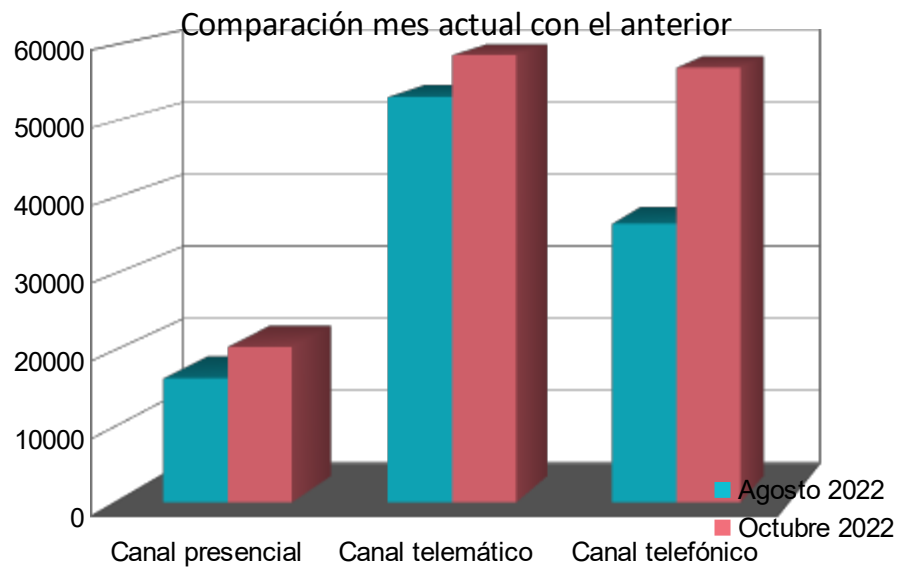
Veamos a continuación el resumen de los principales datos relativos al Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía clasificados en función de los canales de acceso utilizados durante el mes de octubre de 2022:

	<i>Octubre 2022</i>	<i>%</i>
Canal presencial	20.375	15%
Canal telemático	58.610	43%
Canal telefónico	56.961	42%
Total	135.946	100%



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

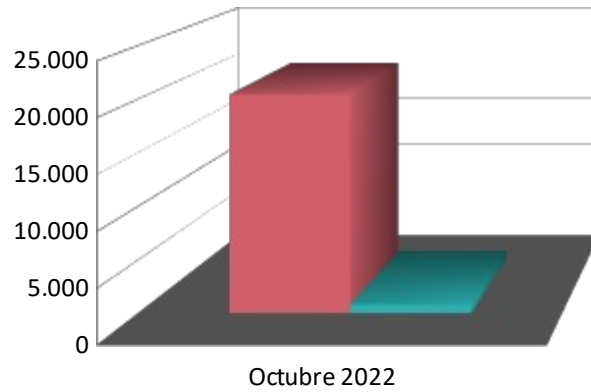
	Agosto 2022	Octubre 2022	Variación mensual %
Canal presencial	16.228	20.375	26%
Canal telemático	53.112	58.610	10%
Canal telefónico	36.517	56.961	56%
Total	105.857	135.946	28%



Datos específicos del canal presencial

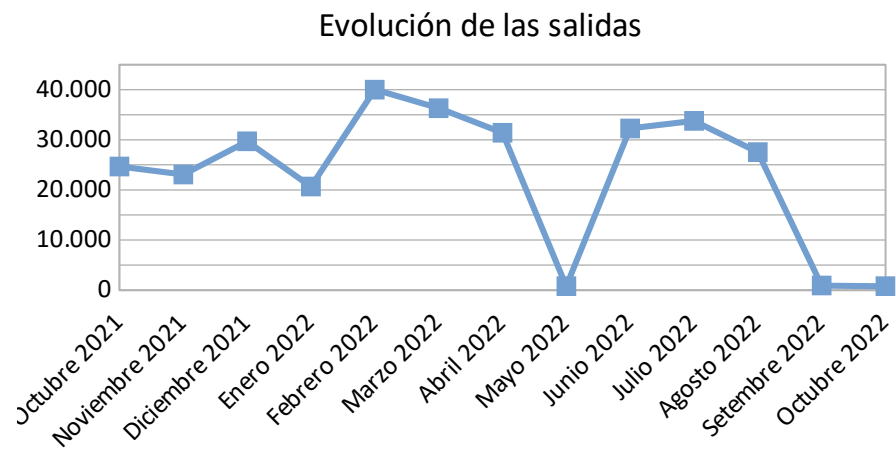
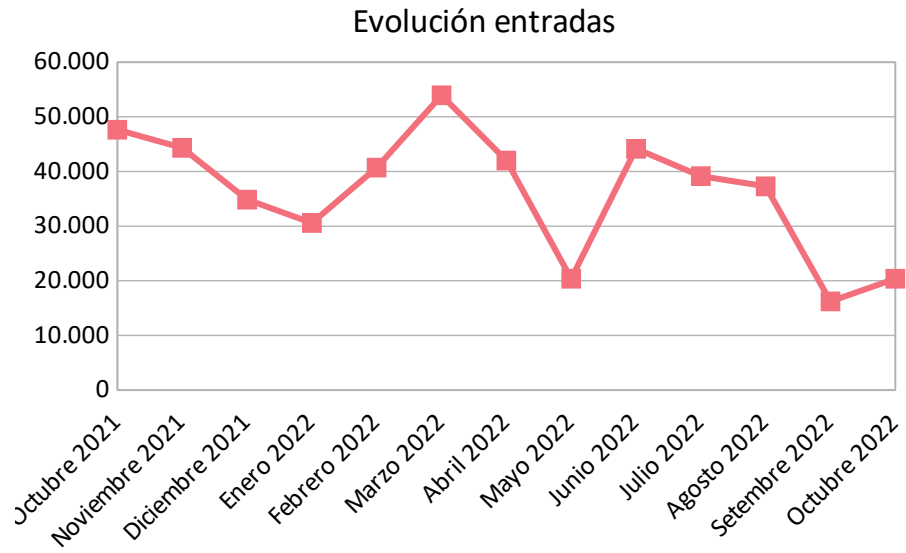
Entradas y salidas del mes de octubre de 2022.

	Entradas	Salidas
Octubre 2022	20.375	784



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

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
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	20.365	784
Junio 2022	44.156	32.275
Julio 2022	39.139	33.762
Agosto 2022	37.277	27.552
Setembre 2022	16.228	916
Octubre 2022	20.375	784



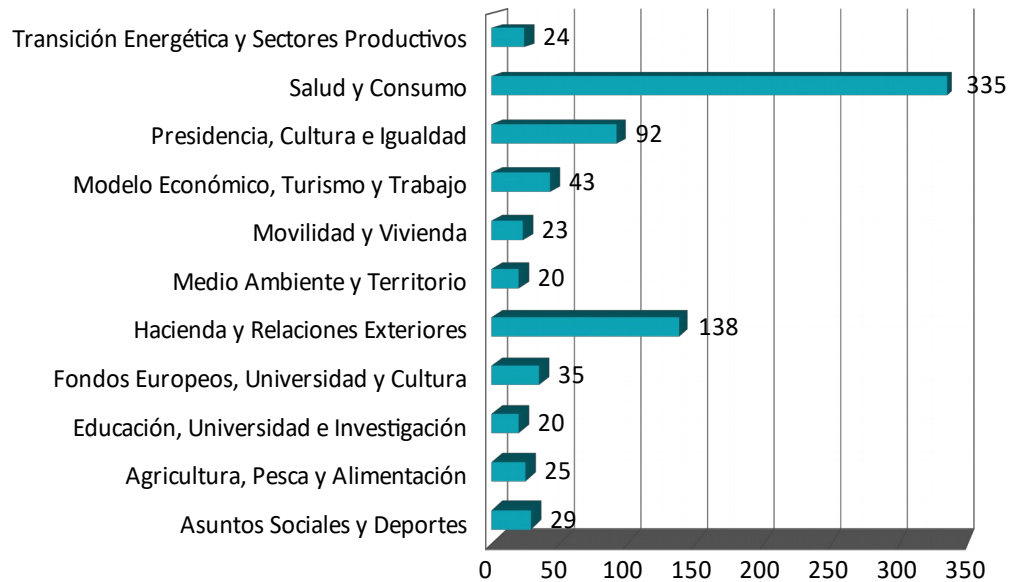
Entradas y salidas del mes de octubre por consejerías:



Entradas por consejería



Salidas por consejería

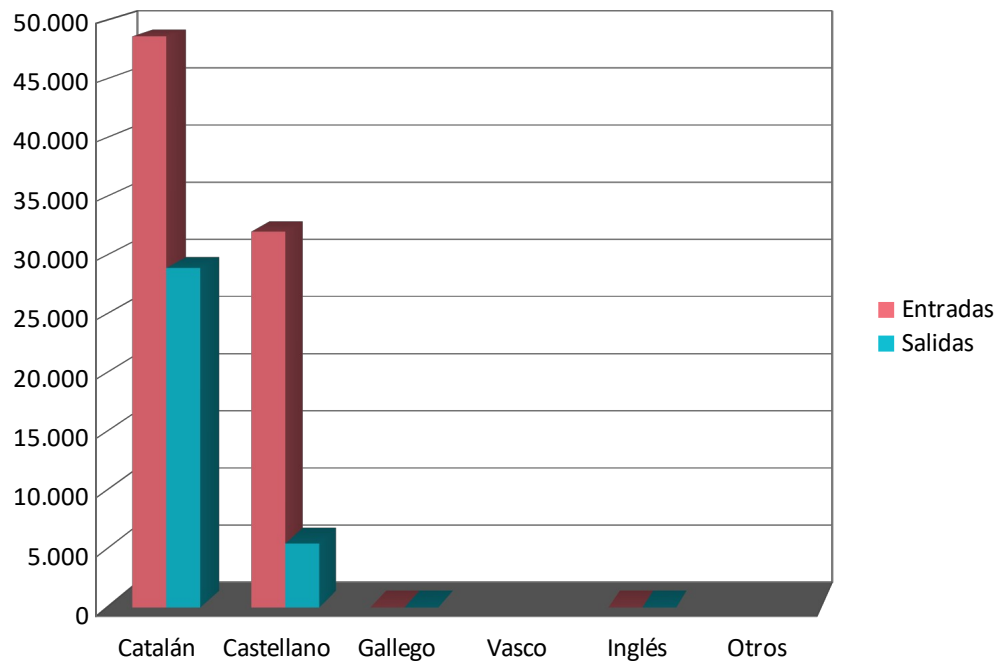


Las salidas han experimentado una fuerte bajada porque con la entrada en producción de la herramienta Notib, son los órganos gestores que hacen directamente estas salidas, paralelamente se ha originado un aumento de las funciones de las OAMR, así desde hace unos meses se en las oficinas de registro se da acceso a Cl@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	Octubre
Apodera	46	16
Cl@ve	1090	508

Entradas y salidas por idioma:

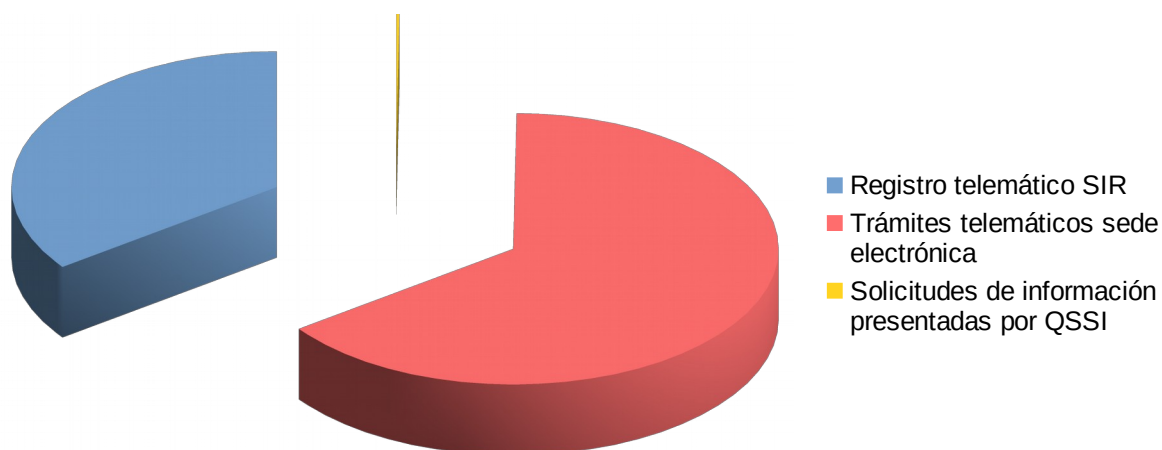
	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Catalán	48.629	28.909
Castellano	31.998	5.448
Gallego	1	1
Vasco	0	0
Inglés	1	1
Otros	0	0



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>Octubre 2022</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	20.533	35%
Trámites telemáticos sede electrónica	37.959	65%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	118	0%
Total	58.610	100%

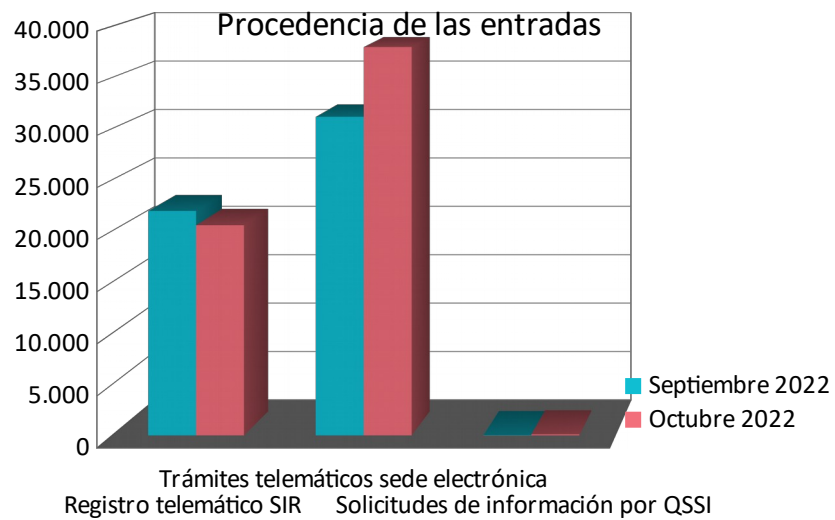


Comparación del mes de octubre de 2022 con el mes anterior:

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Septiembre 2022</i>	<i>Octubre 2022</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	21.947	20.533	-6%
Trámites telemáticos sede electrónica	31.138	37.959	22%
Solicitudes de información por QSSI	27	118	337%
Total	53.112	58.610	10%

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 2.250) 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).



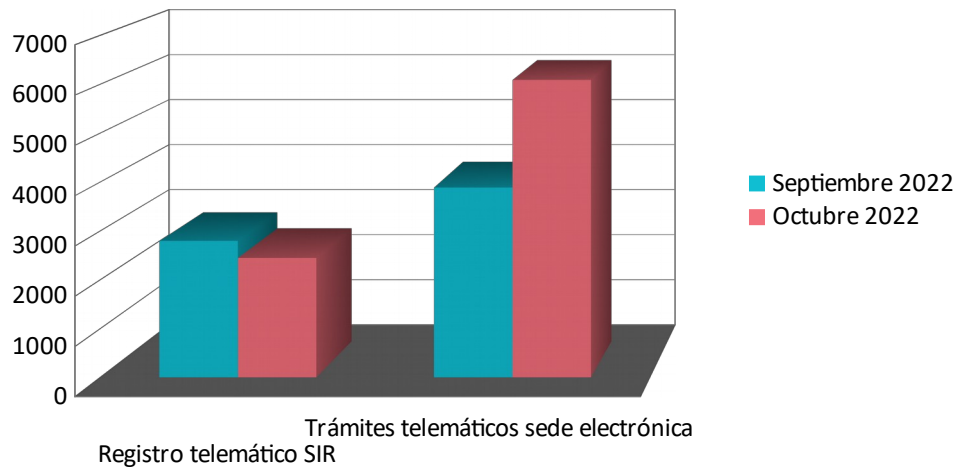
A continuación se presentan los datos referidos a las salidas telemáticas efectuadas por la Administración:



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

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Septiembre 2022</i>	<i>Octubre 2022</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registro telemático SIR	2.789	2.442	-12,44%
Trámites telemáticos sede electrónica	3.883	6.082	56,63%
Total	6.672	8.524	27,76%

Procedencia de las salidas

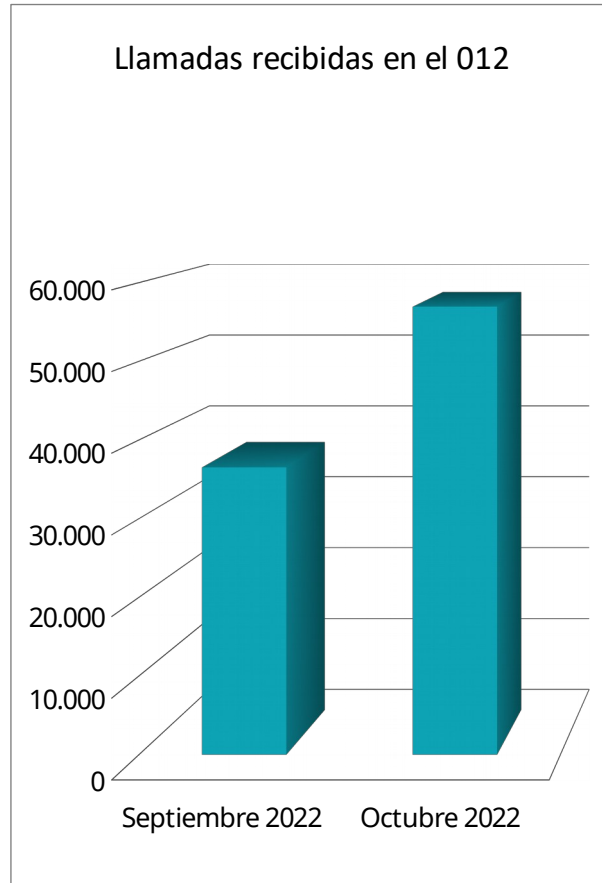


Datos específicos del canal telefónico

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

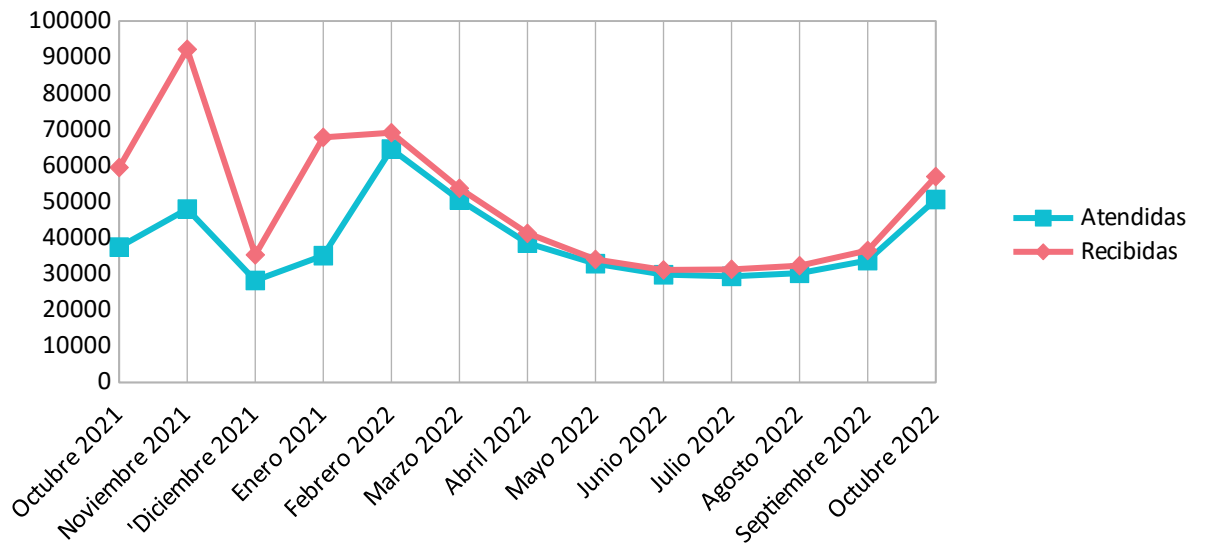
	Septiembre 2022	Octubre 2022
Número de llamadas recibidas	36.517	56.961

En el primer gráfico se muestra el total de llamadas recibidas durante el mes de octubre 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:

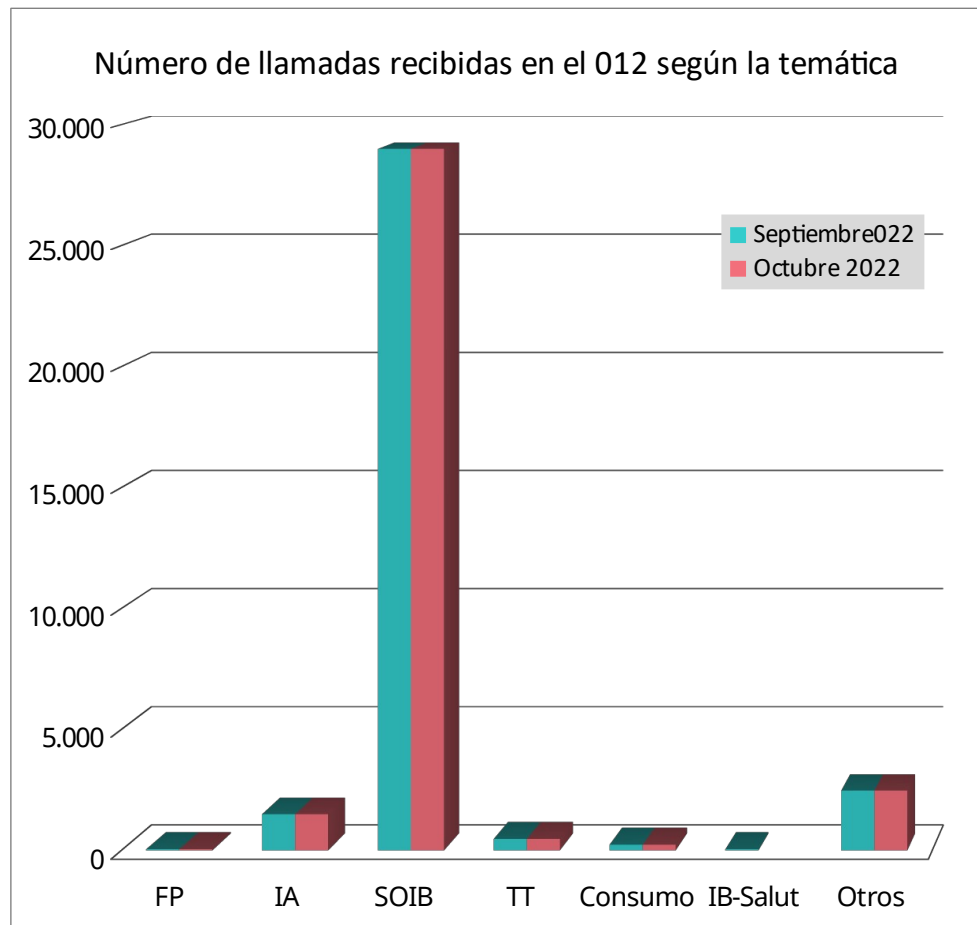
Número de llamadas recibidas y atendidas por el 012 (evolución mensual de los 12 últimos meses)



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

Información por temática	Septiembre022	Octubre 2022
Función Pública	46	46
Información administrativa	1.490	1.490
SOIB	28.999	28.999
Trámites telemáticos	479	479
Consumo	238	238
IB-Salut	46	0
Otros	2.473	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	Octubre 2022
Teléfono fijo	1.202
Teléfono móvil	49.268
Teléfono desconocido, oculto o de fuera de las IB	130
Total	50.600



En cuanto al tiempo de espera ha subido respecto al mes de septiembre, este mes ha sido de 63 segundos. No cumplimos, por tanto, con el compromiso establecido en la carta de servicios.

