



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

Enero 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 Eneeroal 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 eneroal 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 eneroal 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 eneroal relativa a la Administración de las Illes Balears (teléfonos, bolsas de trabajo, oposiciones, publicaciones del *Boletín Oficial de las Illes Balears*, subvenciones, cursos, etc.).

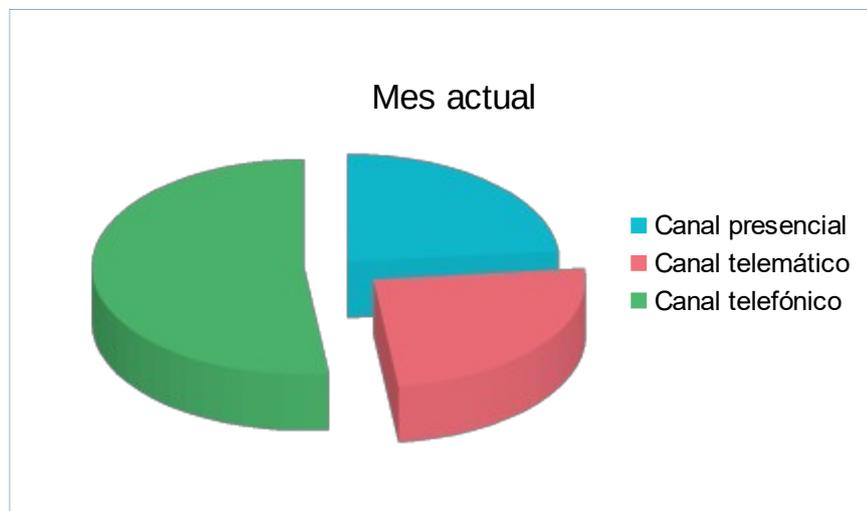
Vistos los canales disponibles, sería interesante analizar los datos sobre el uso que de ellos se hace y las prestaciones que ofrecen.



Datos globales. Todos los canales de atención a la ciudadanía

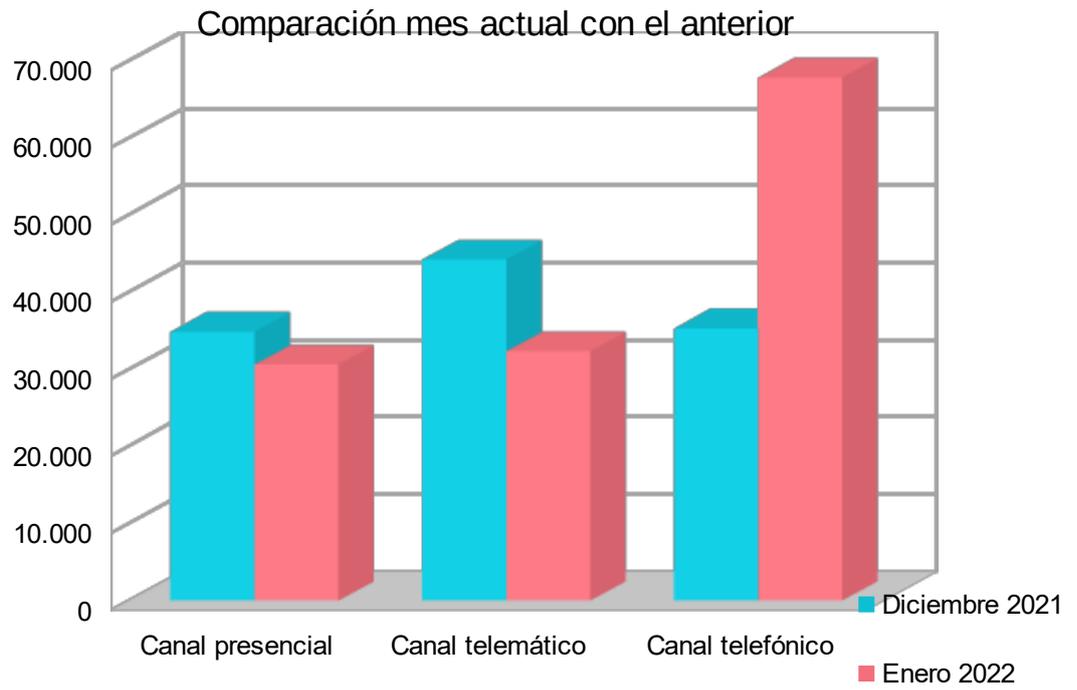
Veamos a continuación el resumen de los principales datos relativos al Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía clasificados en función de los canales de acceso utilizados durante el mes de enero 2022:

	<i>Enero 2022</i>	<i>%</i>
Canal presencial	30.575	23%
Canal telemático	32.284	25%
Canal telefónico	67.792	52%
Total	130.651	100%



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

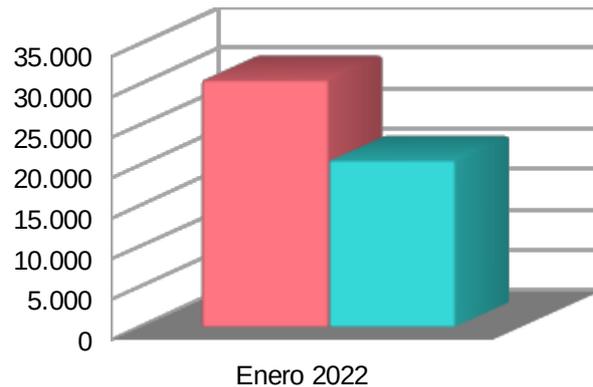
	<i>Diciembre 2021</i>	<i>Enero 2022</i>	<i>Variación mensual %</i>
Canal presencial	34.855	30.575	-12%
Canal telemático	44.207	32.284	-27%
Canal telefónico	35.294	67.792	92%
Total	142.488	130.651	14%



Datos específicos del canal presencial

Entradas y salidas del mes de enero de 2022.

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Enero 2022	30.575	20.660



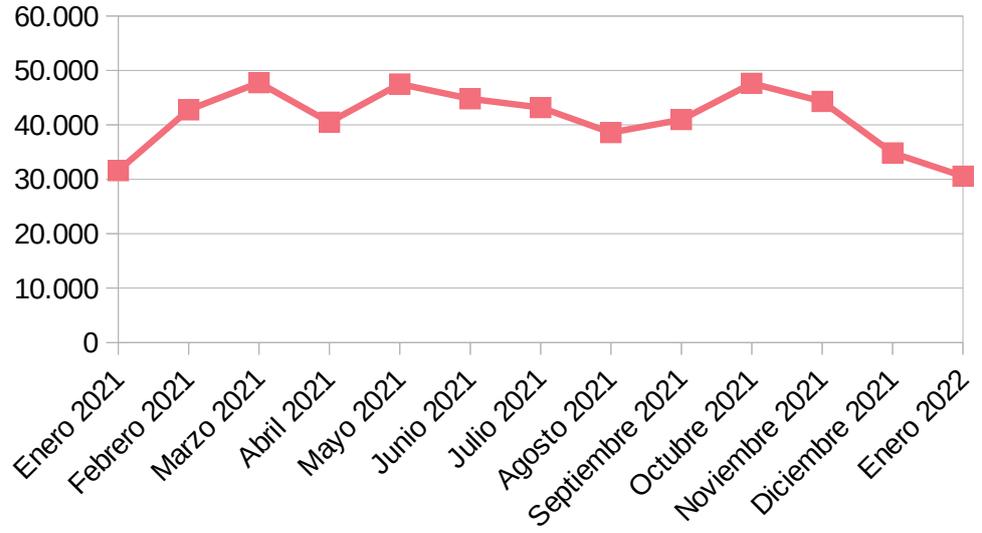
Evolución anual del número de entradas y salidas del último año:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
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
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

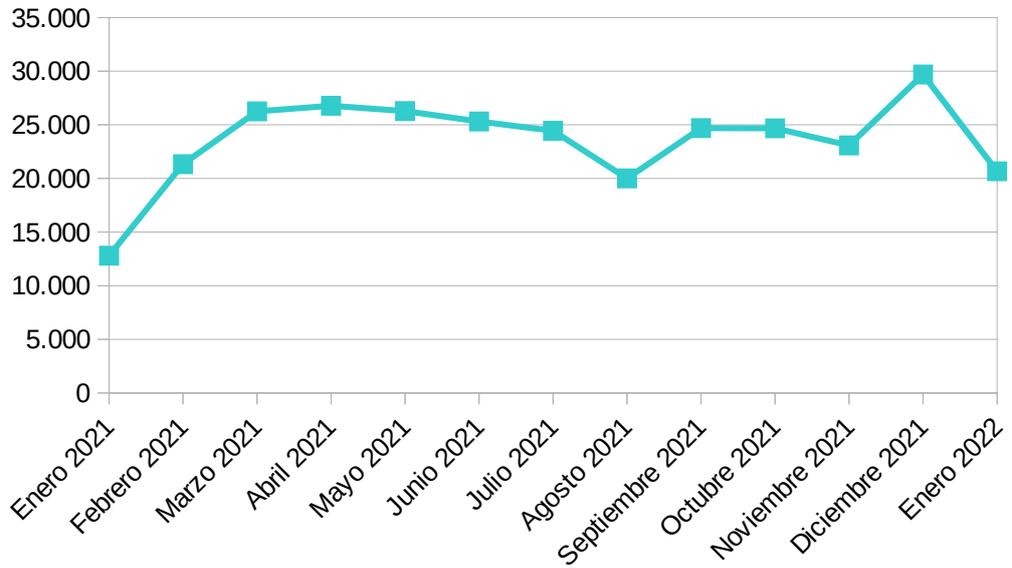


GOIB

Evolución entradas



Evolución salidas

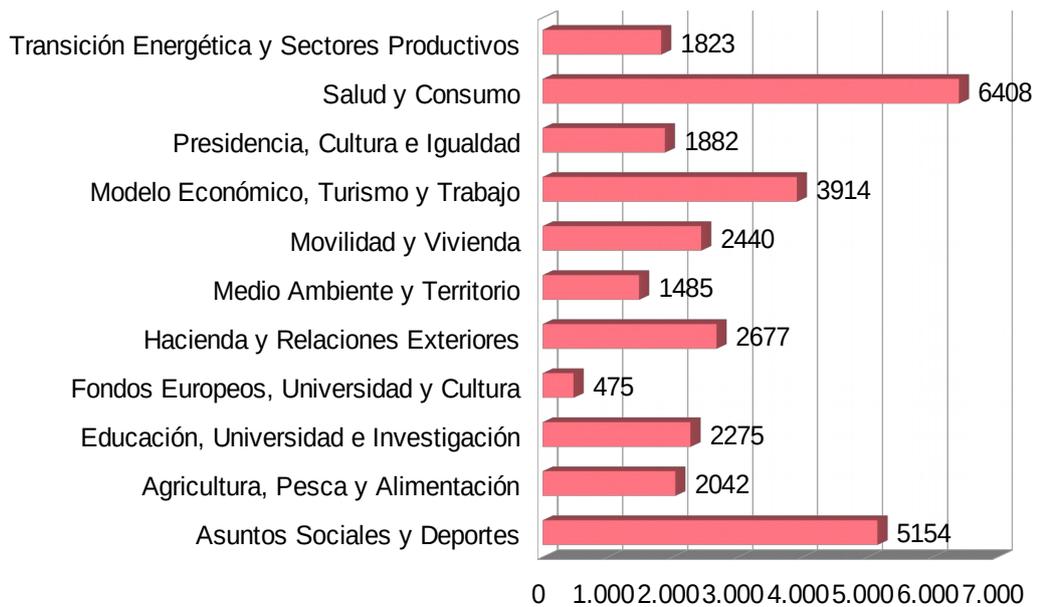




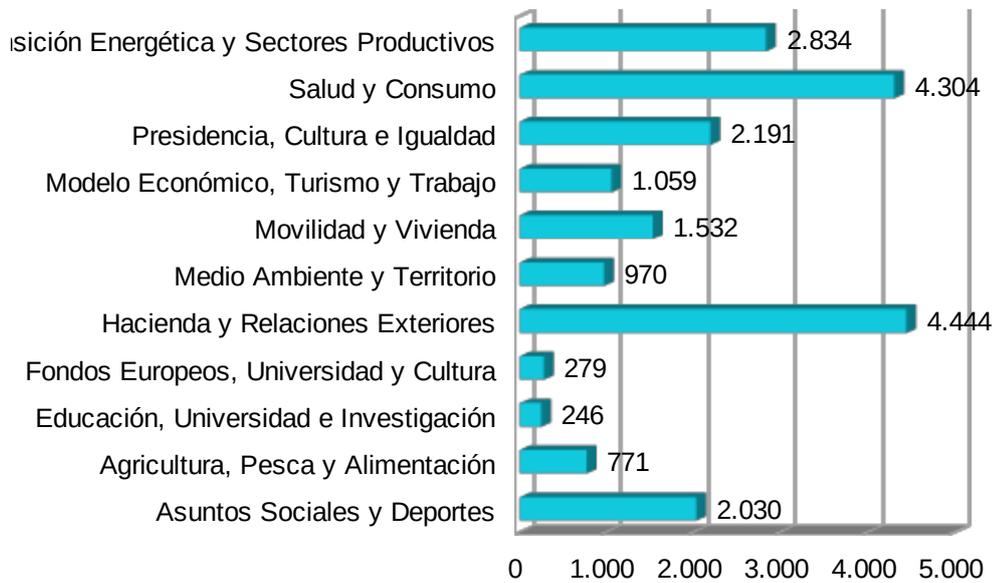
Entradas y salidas del mes de enero por consejerías:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Asuntos Sociales y Deportes	5.154	2.030
Agricultura, Pesca y Alimentación	2.042	771
Educación, Universidad e Investigación	2.275	246
Fondos Europeos, Universidad y Cultura	475	279
Hacienda y Relaciones Exteriores	2.677	4.444
Medio Ambiente y Territorio	1.485	970
Movilidad y Vivienda	2.440	1.532
Modelo Económico, Turismo y Trabajo	3.914	1.059
Presidencia, Cultura e Igualdad	1.882	2.191
Salud y Consumo	6.408	4.304
Transición Energética y Sectores Productivos	1.823	2.834
Total	30.575	20.660

Entradas por consejería

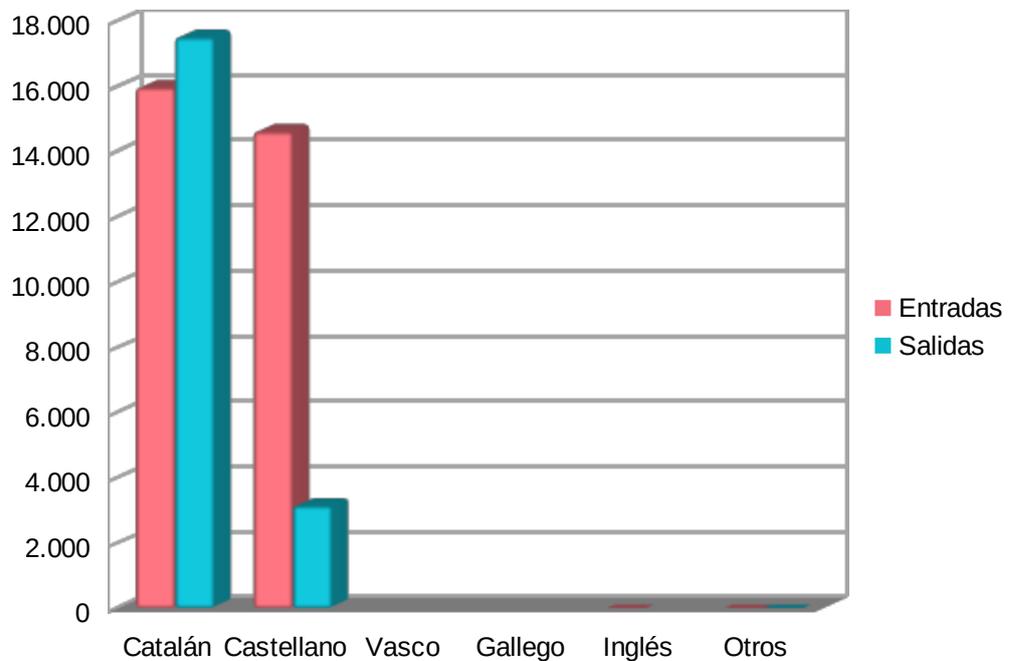


Salidas por consejería



Entradas y salidas por idioma:

	Entradas	Salidas
Catalán	15.965	17.513
Castellano	14.607	3.146
Vasco	0	0
Gallego	0	0
Inglés	2	0
Otros	1	1

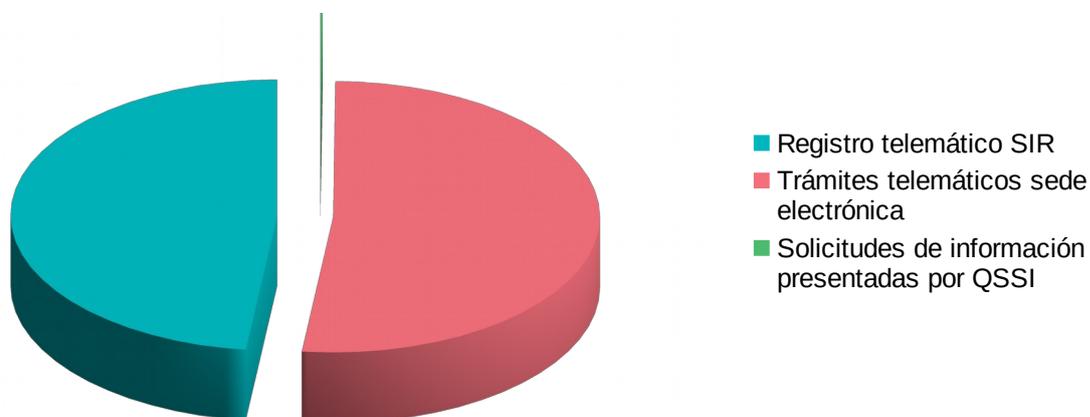


Datos específicos del canal telemático

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

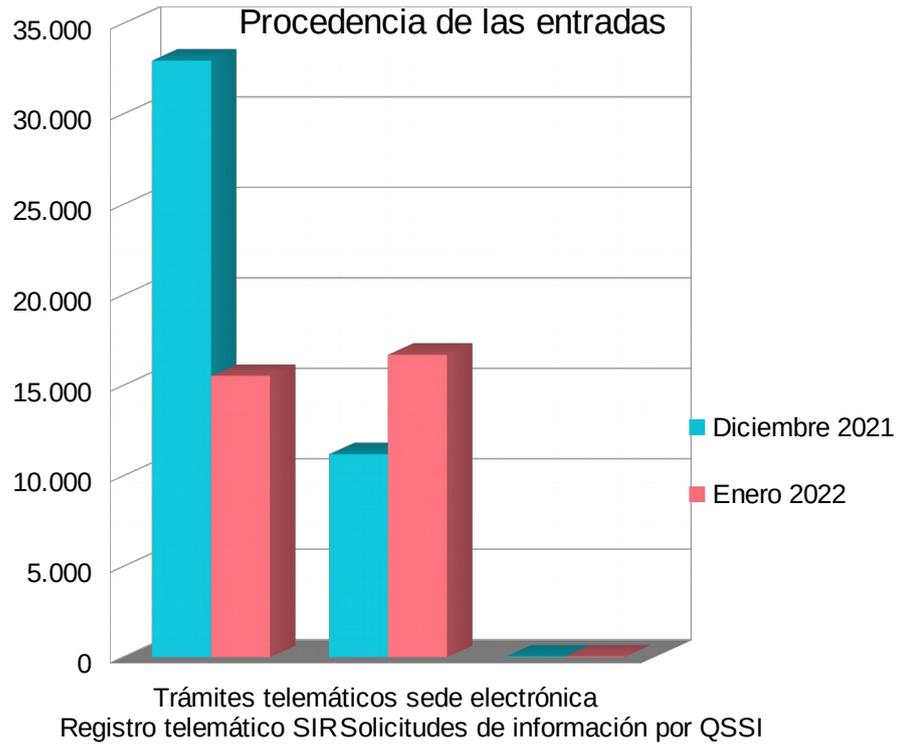
<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Enero 2022</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	15.535	48%
Trámites telemáticos sede electrónica	16.707	52%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	42	0%
Total	32.284	100%

Entradas



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

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Diciembre 2021</i>	<i>Enero 2022</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	32.956	15.535	-53%
Trámites telemáticos sede electrónica	11.215	16.707	49%
Solicitudes de información por QSSI	36	42	17%
Total	44.207	32.284	0%

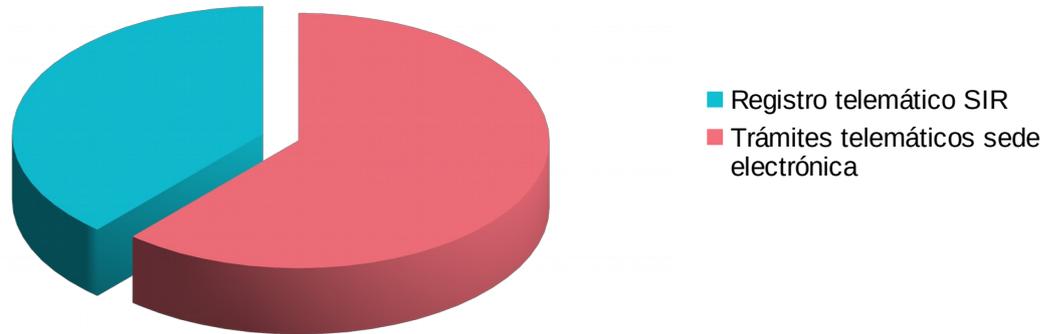


El total de entradas telemáticas engloba, por una parte, los datos de las entradas presentadas mediante los procedimientos que actualmente son telemáticos (en la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears son 775 y, por otra parte, los escritos presentados mediante el sistema de interconexión 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>Enero 2022</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	1.838	38,52%
Trámites telemáticos sede electrónica	2.934	61,48%
Total	4.772	100%

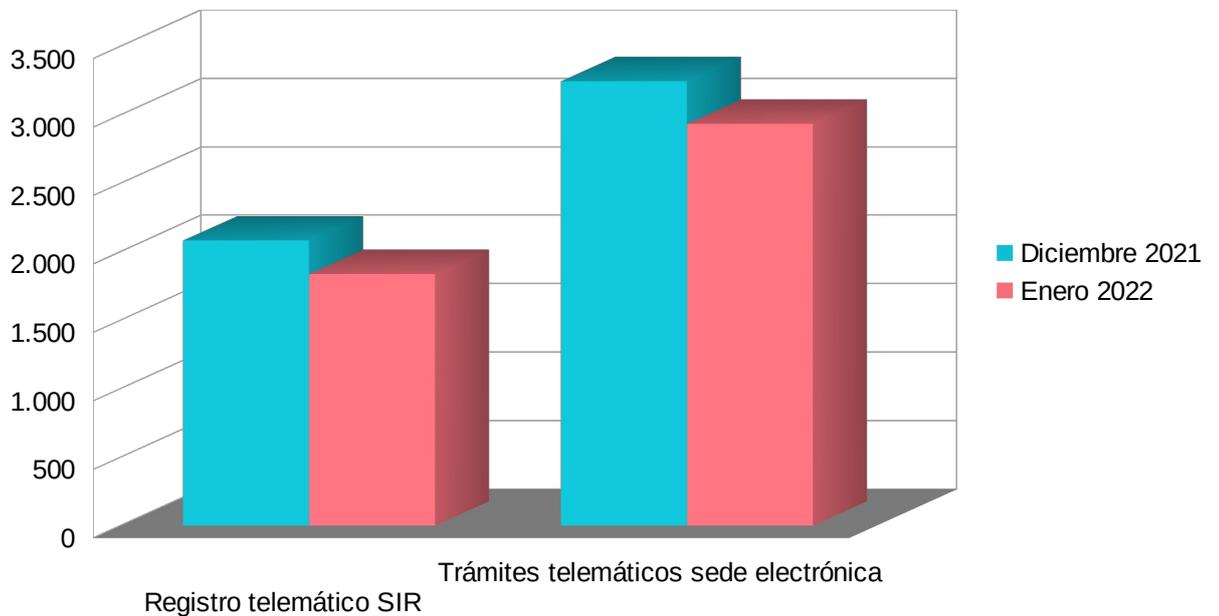
Salidas



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

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Diciembre 2021</i>	<i>Enero 2022</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registro telemático SIR	2.082	1.838	-11,72%
Trámites telemáticos sede electrónica	3.245	2.934	-9,58%
Total	5.327	4.772	-10,42%

Procedencia de las salidas



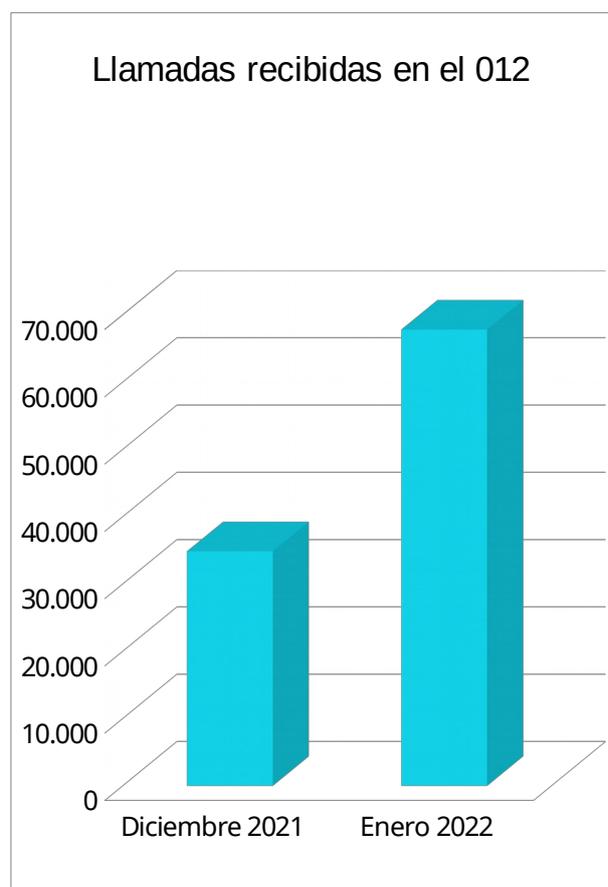


Datos específicos del canal telefónico

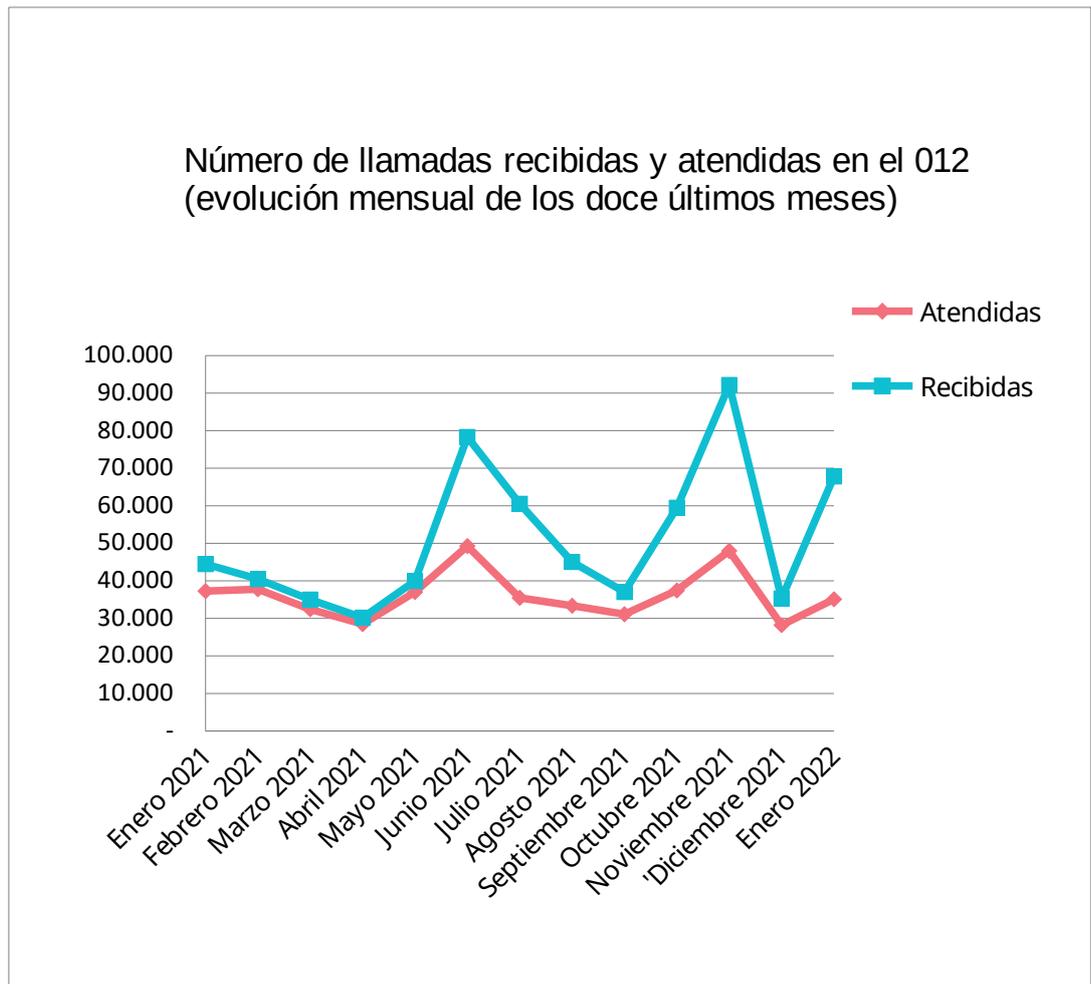
En este apartado se analizan las llamadas recibidas por el teléfono de asistencia 012.

	Diciembre 2021	Enero 2022
Número de llamadas recibidas	34.855	67.792

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

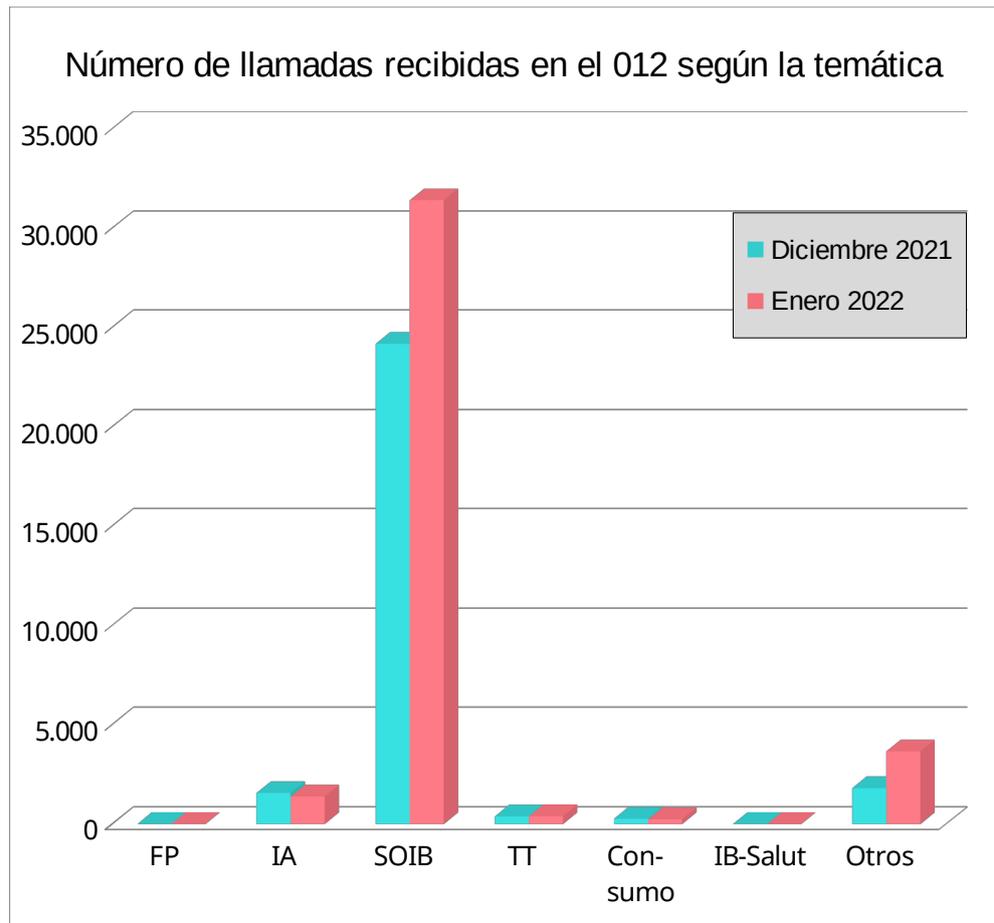


En el siguiente gráfico se puede ver la evolución del número de llamadas recibidas y atendidas del último año:



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

Información por temática	Diciembre 2021	Enero 2022
Función Pública	3	9
Información administrativa	1.564	1.383
SOIB	24.175	31.397
Trámites telemáticos	381	394
Consumo	263	239
IB-Salut	7	3
Otros	1.805	1.658



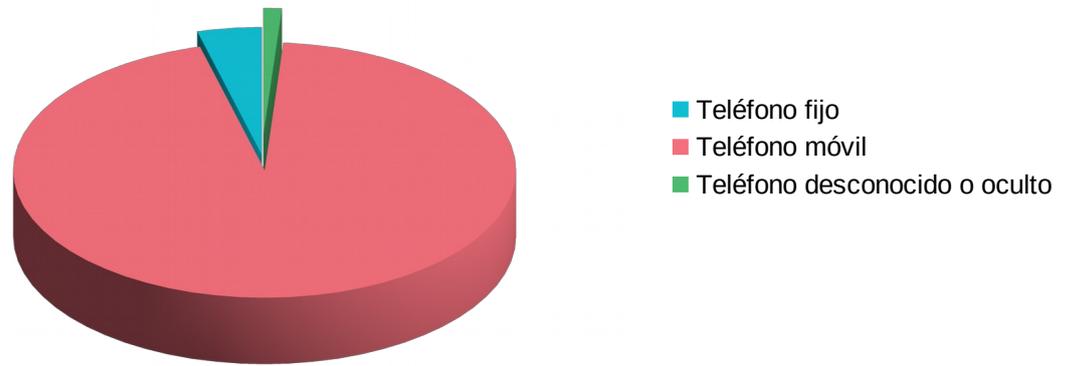
Con respecto al origen de la llamada, la distribución es la siguiente:

Origen de la llamada	Enero 2022
Teléfono fijo	1.451
Teléfono móvil	33.217
Teléfono desconocido o oculto	415
Total	35.083

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 95% del total.



Origen de la llamada según el medio empleado



En cuanto al tiempo de espera hay un importante aumento y se sitúa en 132 segundos el mes de enero. Se acumula la tercera punta de los últimos 12 meses.

