



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

Diciembre 2021



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.).

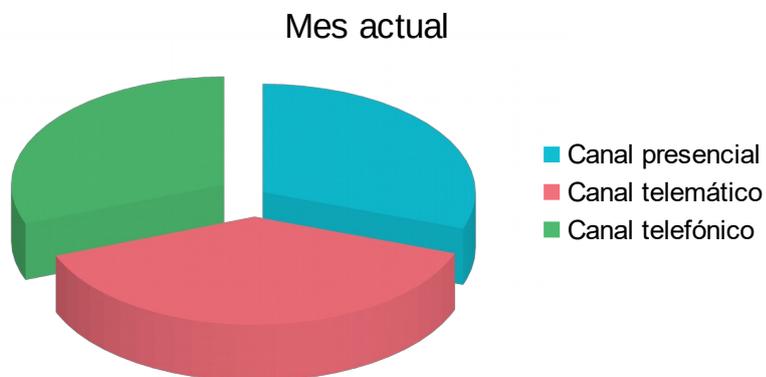
Vistos los canales disponibles, sería interesante analizar los datos sobre el uso que de ellos se hace y las prestaciones que ofrecen.



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 diciembre 2021:

	Diciembre 2021	%
Canal presencial	34.855	30%
Canal telemático	44.207	39%
Canal telefónico	35.294	31%
Total	114.356	100%

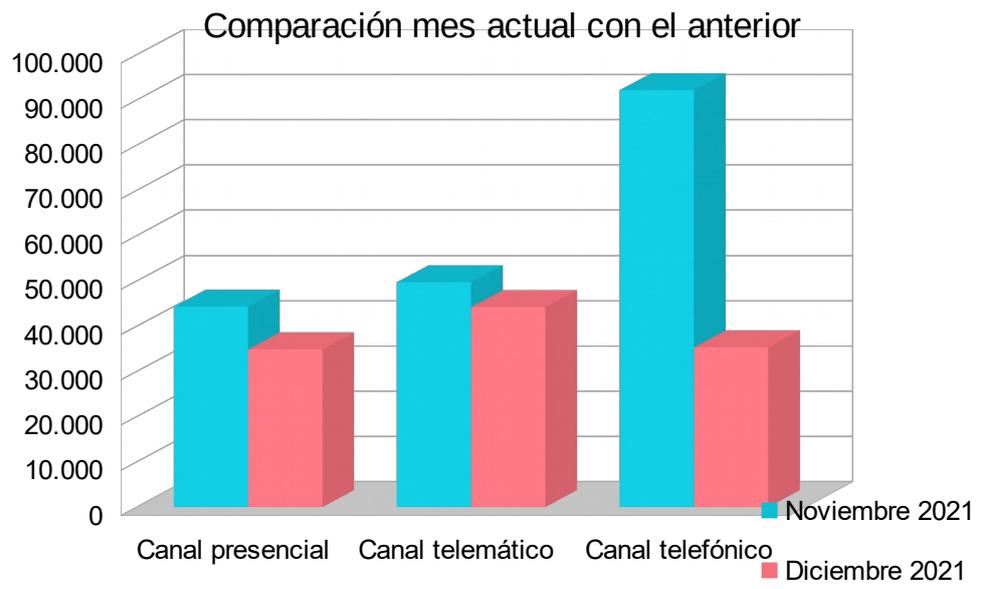


La siguiente tabla permite comparar los valores de diciembre de 2021 con los del mes anterior y valorar su evolución:

	Noviembre 2021	Diciembre 2021	Variación mensual %
Canal presencial	44.307	34.855	-21%
Canal telemático	49.686	44.207	-11%
Canal telefónico	92.165	35.294	-62%
Total	142.488	114.356	-39%



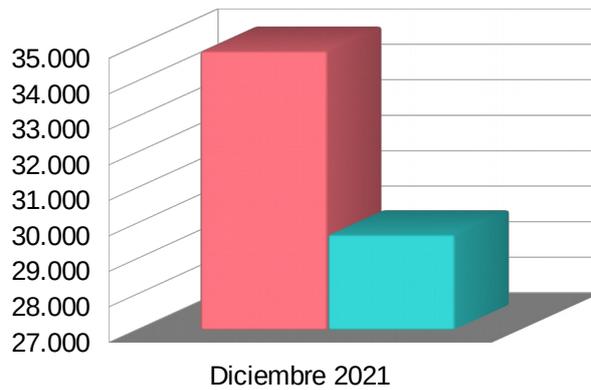
GOIB



Datos específicos del canal presencial

Entradas y salidas del mes de diciembre de 2021.

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Diciembre 2021	34.855	29.685



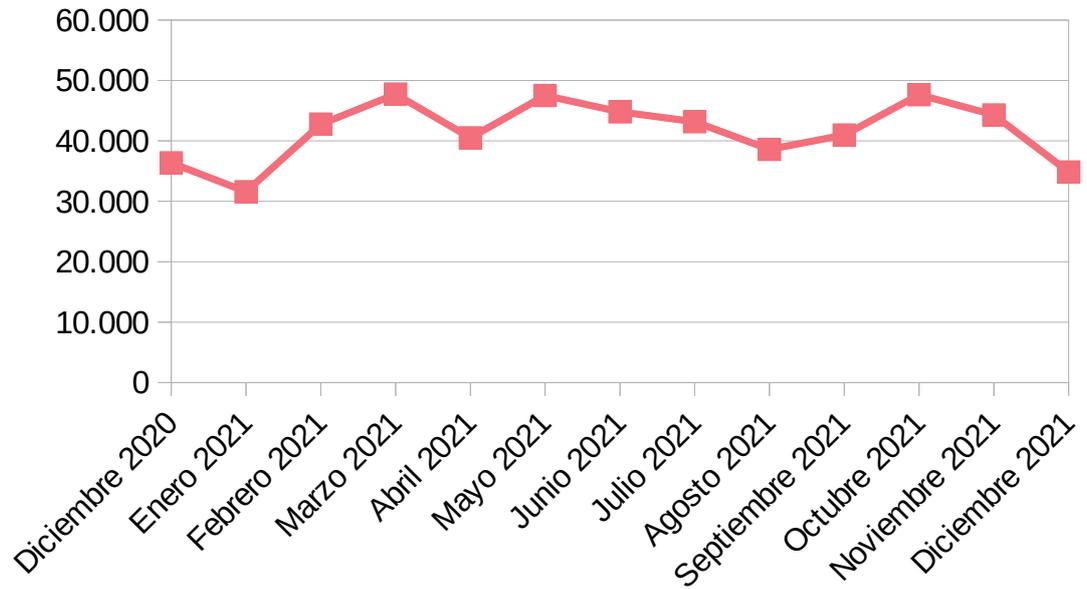
Evolución anual del número de entradas y salidas del último año:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Diciembre 2020	36.375	14.257
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

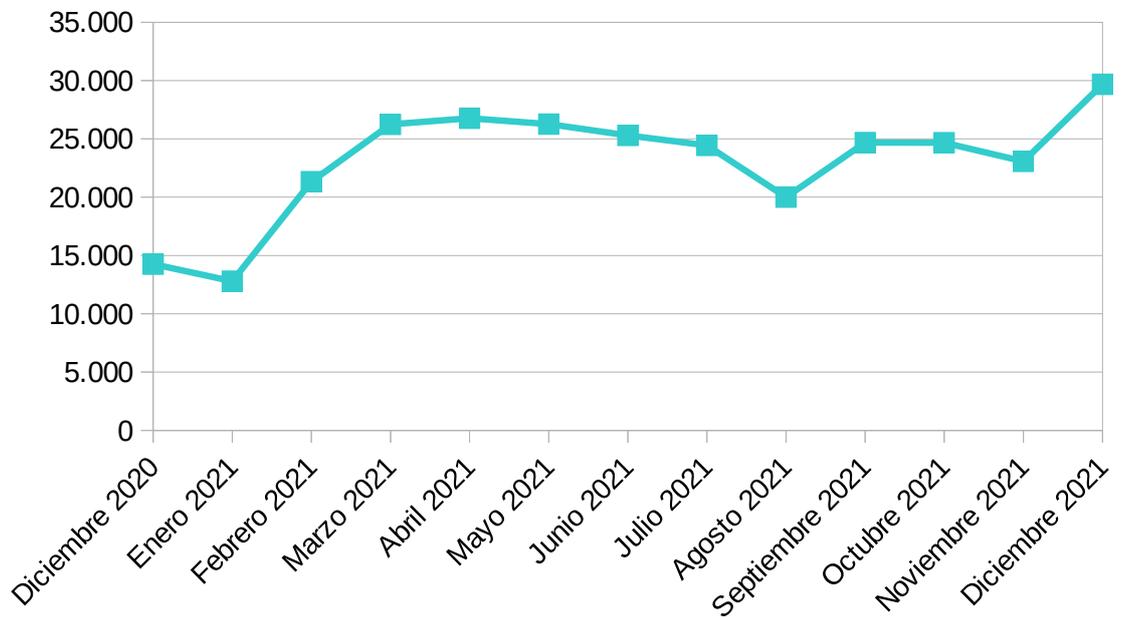


GOIB

Evolución entradas



Evolución salidas





Entradas y salidas del mes de diciembre por consejerías:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Asuntos Sociales y Deportes	5.366	2.062
Agricultura, Pesca y Alimentación	1.816	1.076
Educación, Universidad e Investigación	2.126	419
Fondos Europeos, Universidad y Cultura	724	306
Hacienda y Relaciones Exteriores	2.886	12.990
Medio Ambiente y Territorio	1.582	1.268
Movilidad y Vivienda	2.794	1.393
Modelo Económico, Turismo y Trabajo	4.555	1.468
Presidencia, Cultura e Igualdad	2.797	1.845
Salud y Consumo	7.829	4.225
Transición Energética y Sectores Productivos	2.380	2.633
Total	34.855	29.685

Entradas por consejería

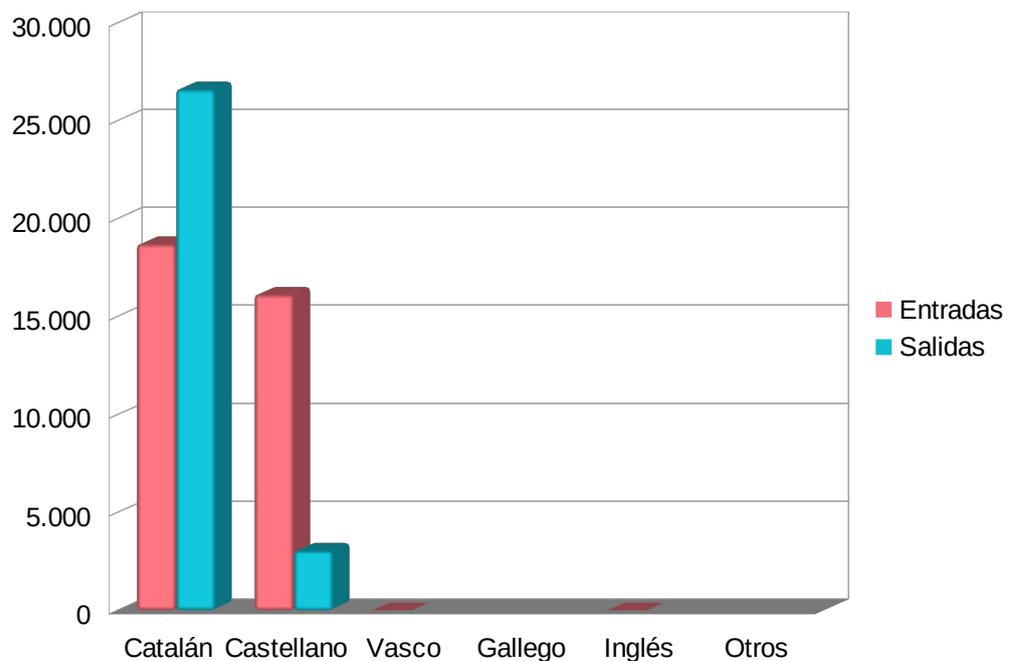


Salidas por consejería



Entradas y salidas por idioma:

	Entradas	Salidas
Catalán	18.714	26.626
Castellano	16.137	3.059
Vasco	2	0
Gallego	0	0
Inglés	2	0
Otros	0	0

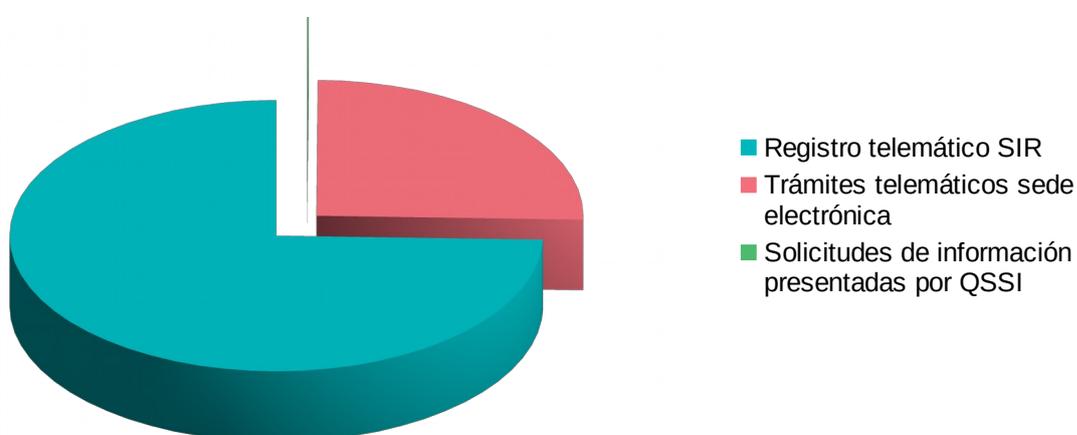


Datos específicos del canal telemático

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

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Diciembre 2021</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	32.956	75%
Trámites telemáticos sede electrónica	11.215	25%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	36	0%
Total	44.207	100%

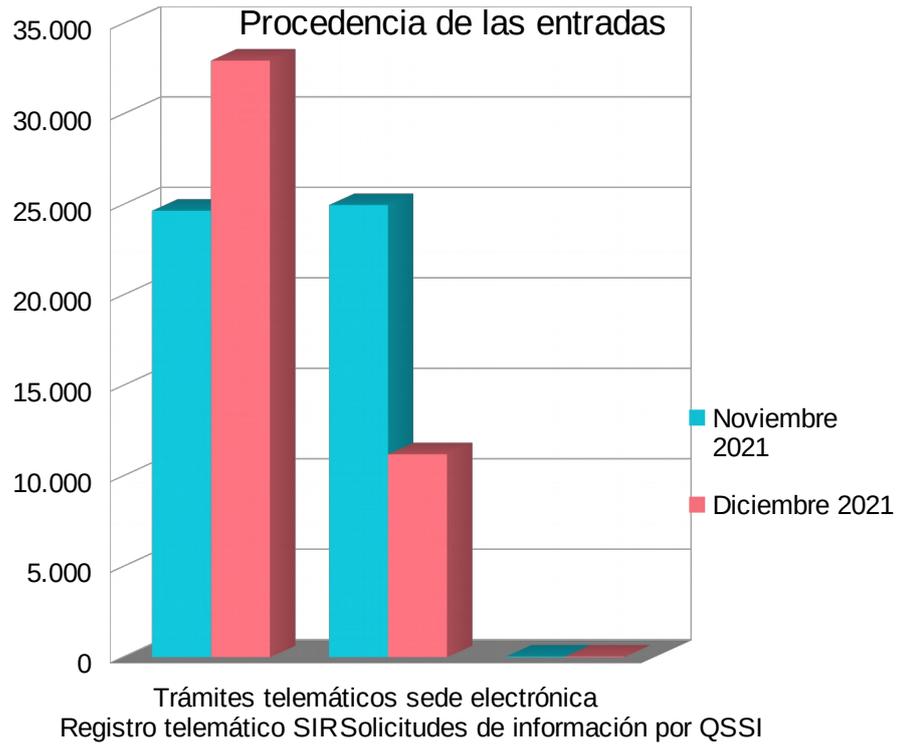
Entradas



Comparación del mes de diciembre de 2021 con el mes anterior:

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Noviembre 2021</i>	<i>Diciembre 2021</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	24.668	32.956	34%
Trámites telemáticos sede electrónica	24.983	11.215	-55%
Solicitudes de información por QSSI	35	36	3%
Total	49.686	44.207	0%

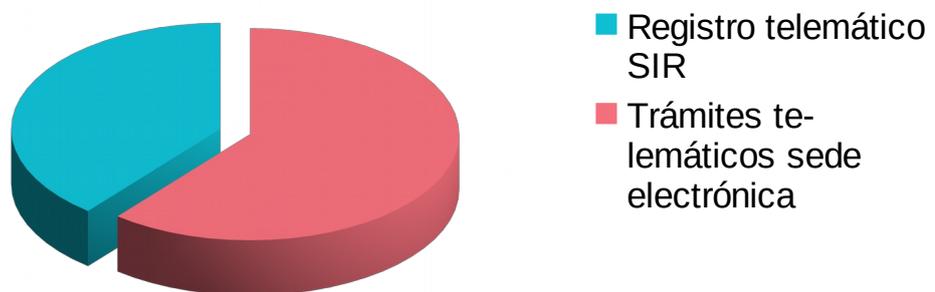
El total de entradas telemáticas engloba, por una parte, los datos de las entradas presentadas mediante los procedimientos que actualmente son telemáticos (en la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears son 752 y, por otra parte, los escritos presentados mediante el sistema de interconexión 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>Diciembre 2021</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	2.082	39,08%
Trámites telemáticos sede electrónica	3.245	60,92%
Total	5.327	100%

Salidas

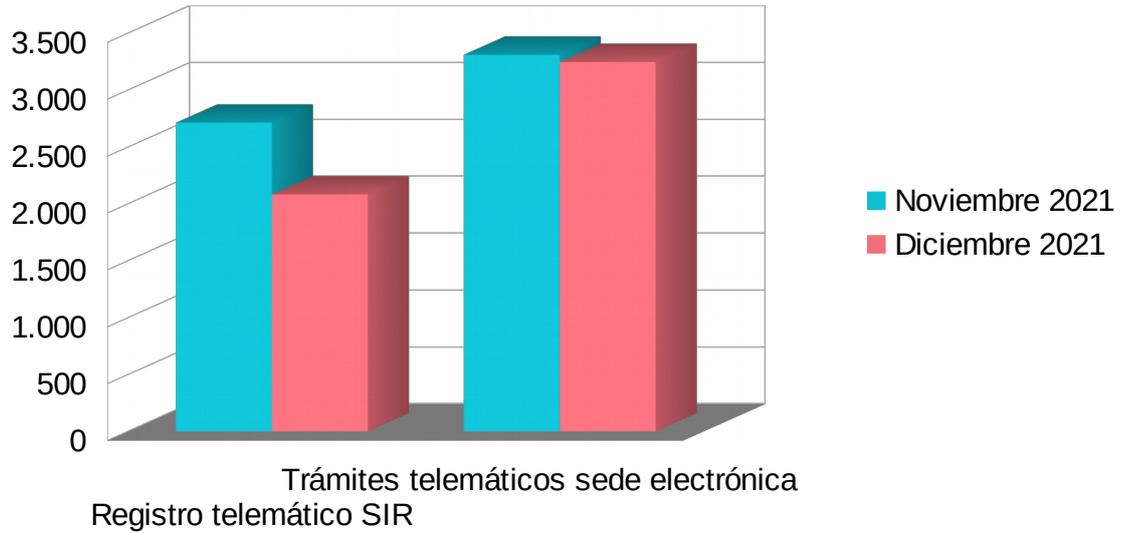




Comparación del mes de diciembre de 2021 con el mes anterior:

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Noviembre 2021</i>	<i>Diciembre 2021</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registro telemático SIR	2.712	2.082	-23,23%
Trámites telemáticos sede electrónica	3.309	3.245	-1,93%
Total	6.021	5.327	-11,53%

Procedencia de las salidas



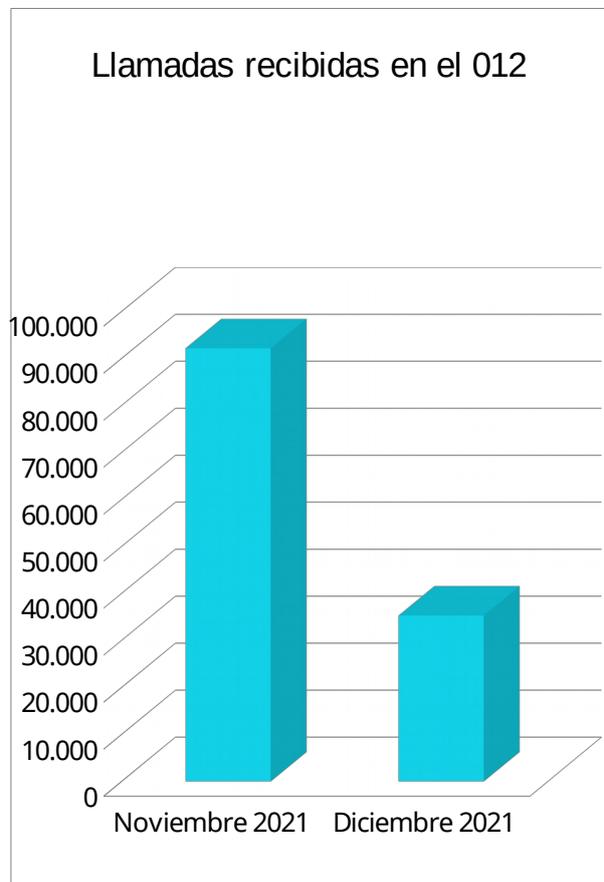


Datos específicos del canal telefónico

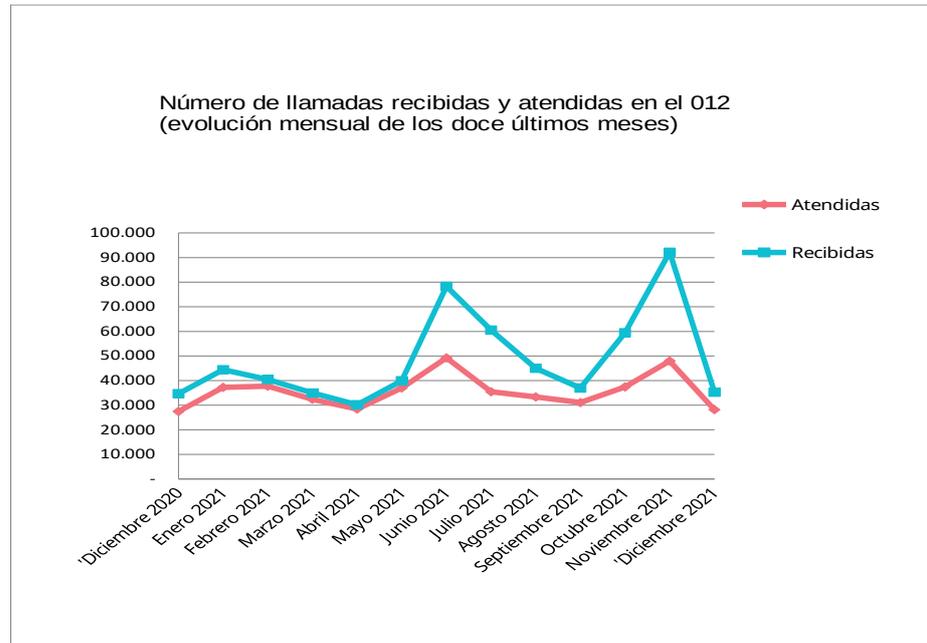
En este apartado se analizan las llamadas recibidas por el teléfono de asistencia 012.

	<i>Noviembre 2021</i>	<i>Diciembre 2021</i>
<i>Número de llamadas recibidas</i>	92.165	35.294

En el primer gráfico se muestra el total de llamadas recibidas durante el mes de diciembre de 2021 y se compara con el número de llamadas recibidas en el mes anterior.

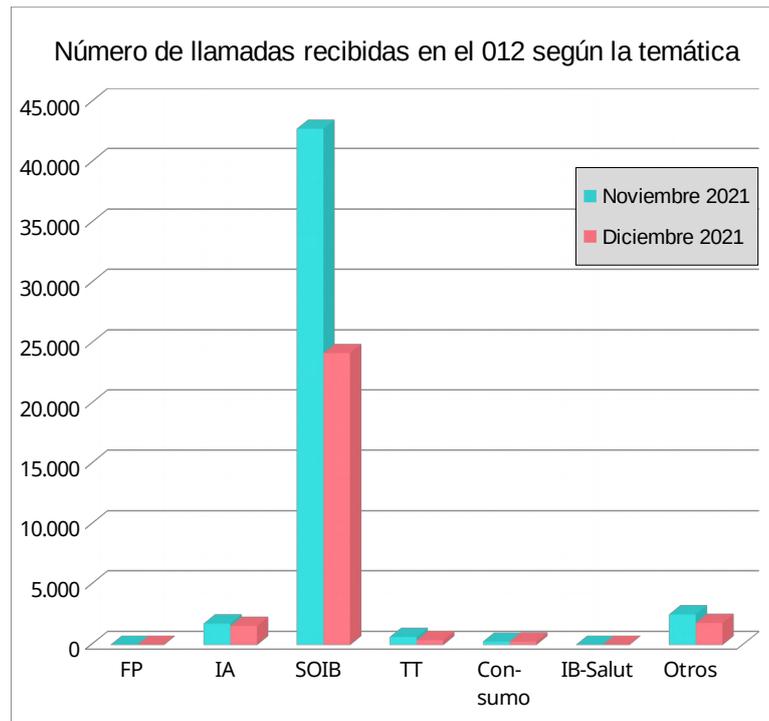


En el siguiente gráfico se puede ver la evolución del número de llamadas recibidas y atendidas del último año:



La siguiente tabla muestra el número de llamadas recibidas durante el mes de diciembre de 2021 clasificadas según la temática (se han incluido, como referencia, los datos correspondientes al mes anterior).

Información por temática	Noviembre 2021	Diciembre 2021
Función Pública	5	3
Información administrativa	1.760	1.564
SOIB	42.773	24.175
Trámites telemáticos	646	381
Consumo	256	263
IB-Salut	3	7
Otros	2.516	1.805



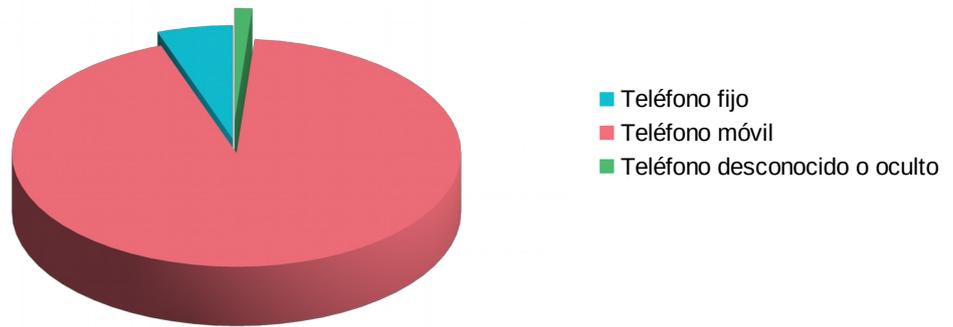
Con respecto al origen de la llamada, la distribución es la siguiente:

Origen de la llamada	Diciembre 2021
Teléfono fijo	1.537
Teléfono móvil	26.300
Teléfono desconocido o oculto	361
Total	28.198

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 93% del total.



Origen de la llamada según el medio empleado



En cuanto al tiempo de espera hay un importante descenso y se sitúa en 68 segundos el mes de diciembre.

