



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

Noviembre 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.).

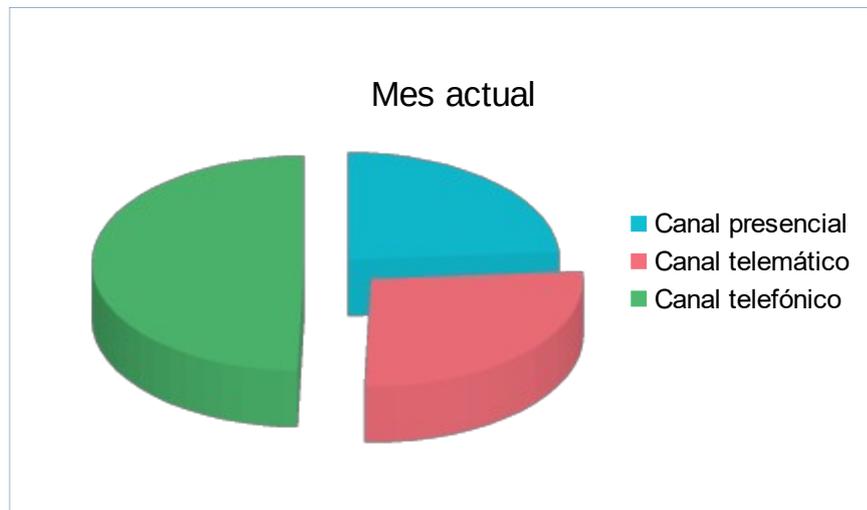
Vistos los canales disponibles, sería interesante analizar los datos sobre el uso que de ellos se hace y las prestaciones que ofrecen.



Datos globales. Todos los canales de atención a la ciudadanía

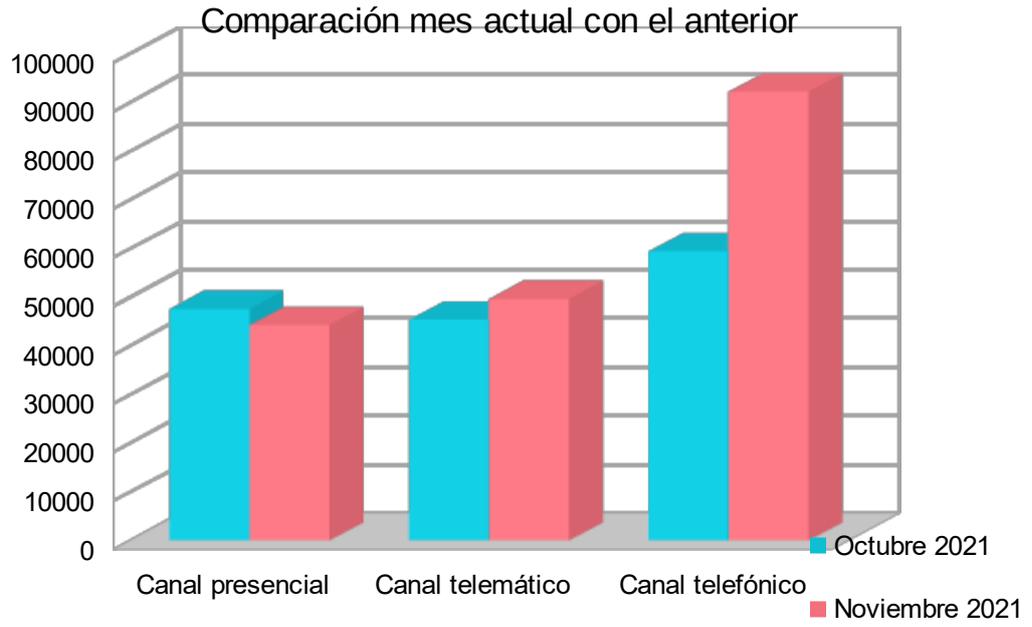
Veamos a continuación el resumen de los principales datos relativos al Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía clasificados en función de los canales de acceso utilizados durante el mes de noviembre 2021:

	Noviembre 2021	%
Canal presencial	44.307	24%
Canal telemático	49.686	27%
Canal telefónico	92.165	50%
Total	186.158	100%



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

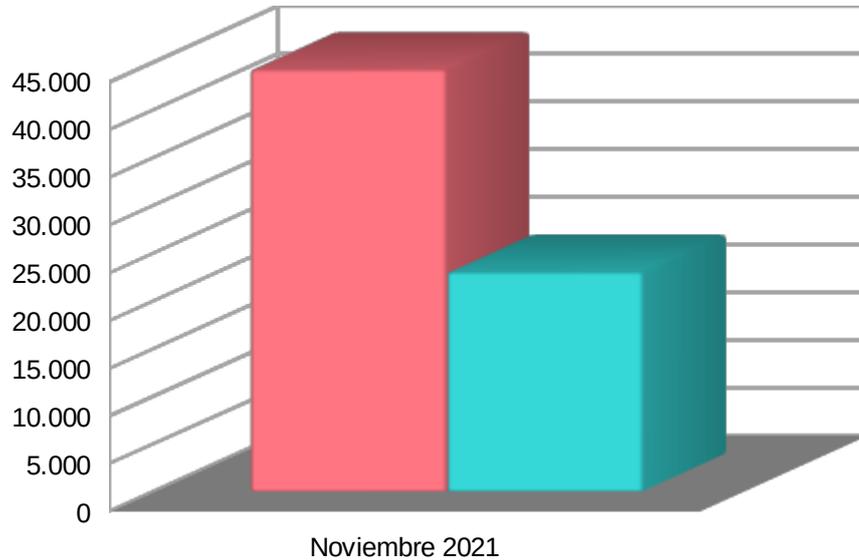
	Octubre 2021	Noviembre 2021	Variación mensual %
Canal presencial	47.634	44.307	-7%
Canal telemático	45.377	49.686	9%
Canal telefónico	59.451	92.165	55%
Total	142.488	186.158	22%



Datos específicos del canal presencial

Entradas y salidas del mes de noviembre de 2021.

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Noviembre 2021	44.307	23.075



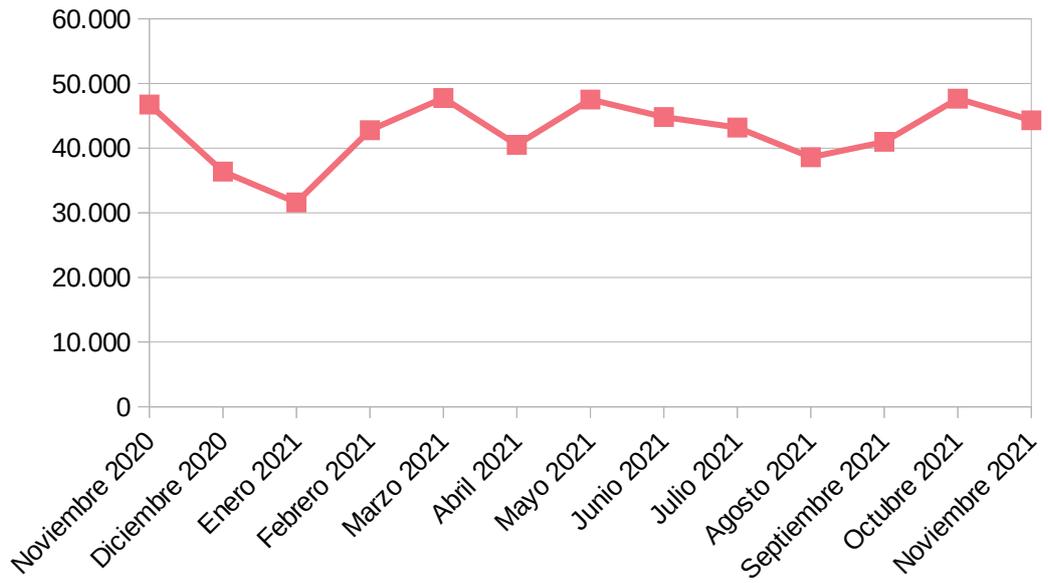
Evolución anual del número de entradas y salidas del último año:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Noviembre 2020	46.743	17.619
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

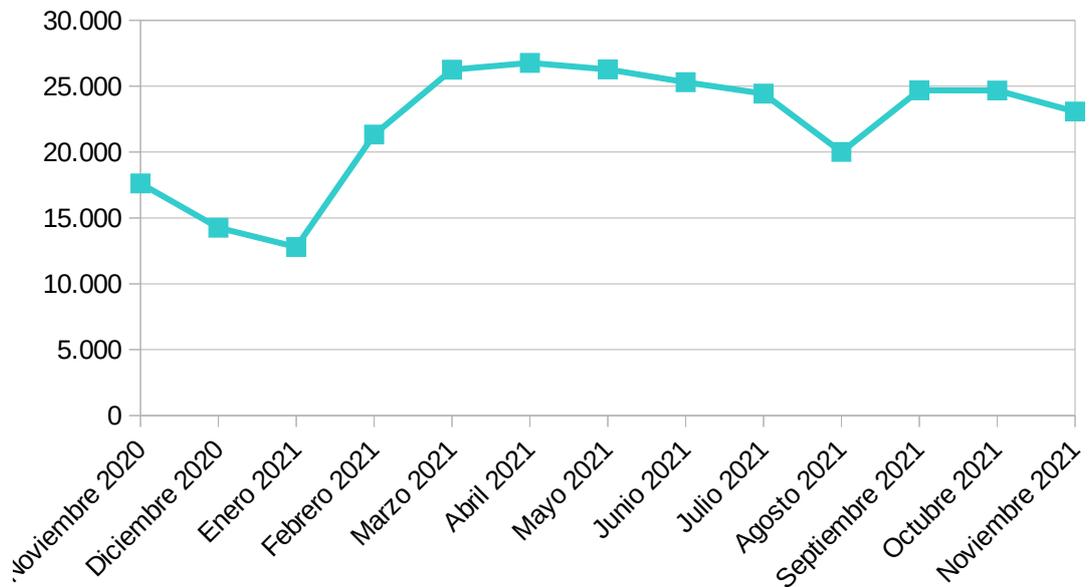


GOIB

Evolución entradas



Evolución salidas

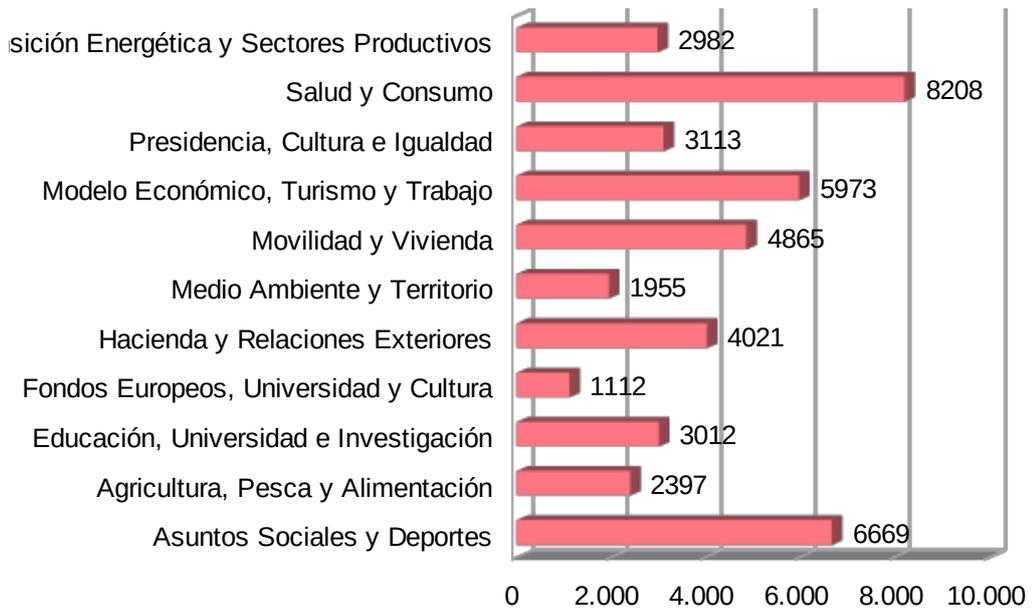




Entradas y salidas del mes de noviembre por consejerías:

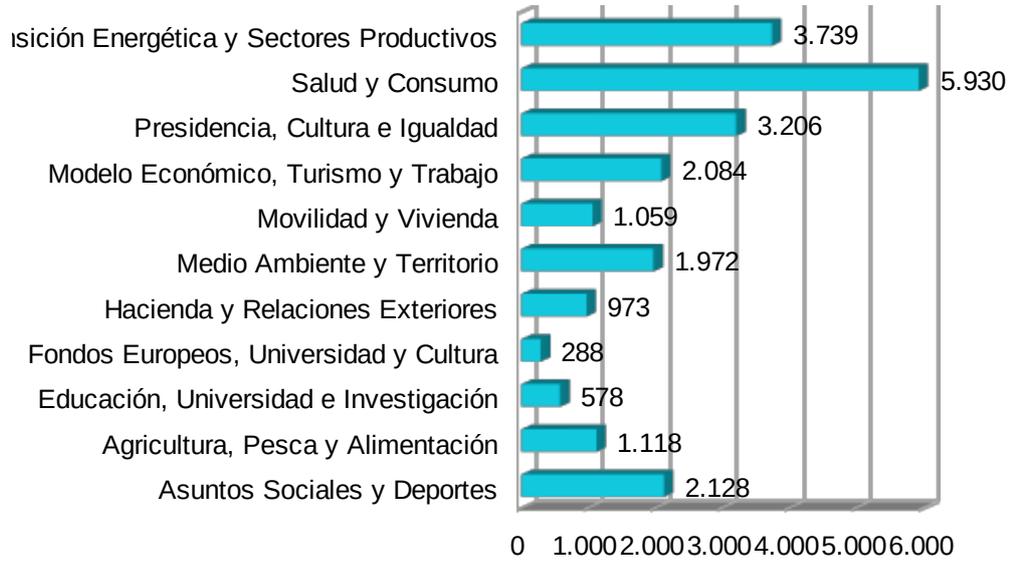
	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Asuntos Sociales y Deportes	6.669	2.128
Agricultura, Pesca y Alimentación	2.397	1.118
Educación, Universidad e Investigación	3.012	578
Fondos Europeos, Universidad y Cultura	1.112	288
Hacienda y Relaciones Exteriores	4.021	973
Medio Ambiente y Territorio	1.955	1.972
Movilidad y Vivienda	4.865	1.059
Modelo Económico, Turismo y Trabajo	5.973	2.084
Presidencia, Cultura e Igualdad	3.113	3.206
Salud y Consumo	8.208	5.930
Transición Energética y Sectores Productivos	2.982	3.739
Total	44.307	23.075

Entradas por consejería



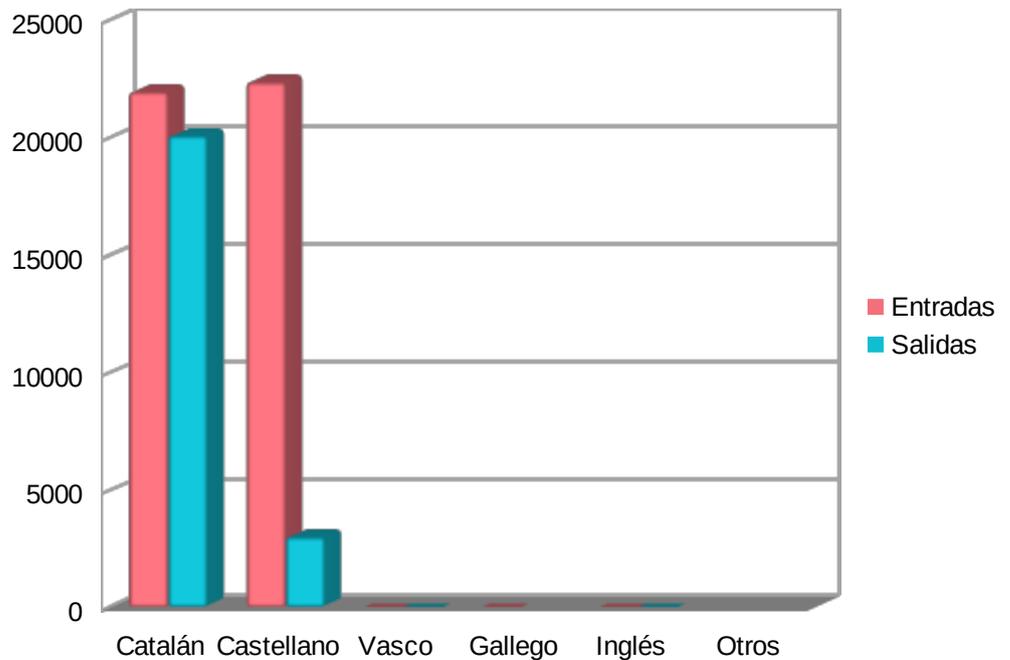


Salidas por consejería



Entradas y salidas por idioma:

	Entradas	Salidas
Catalán	21.950	20.080
Castellano	22.354	2.990
Vasco	1	1
Gallego	1	0
Inglés	1	4
Otros	0	0



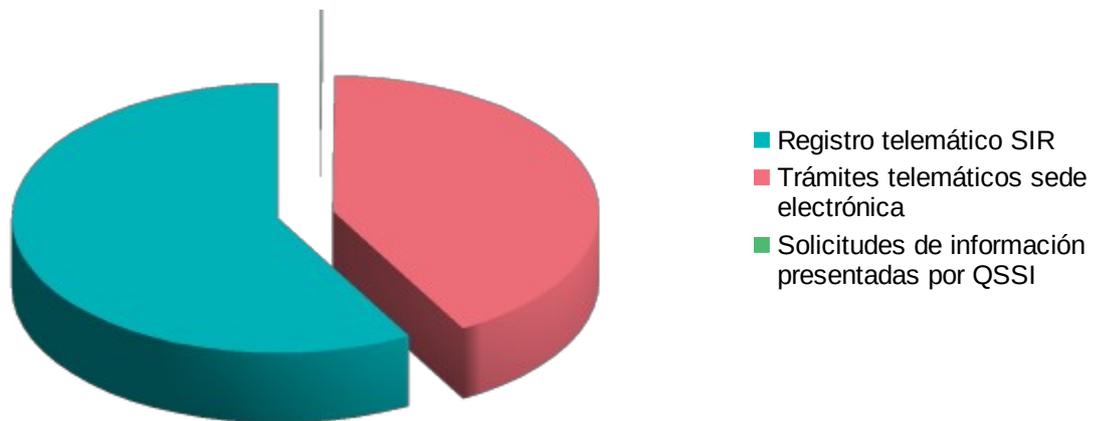


Datos específicos del canal telemático

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

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Noviembre</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	24.668	50%
Trámites telemáticos sede electrónica	24.983	50%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	35	0%
Total	49.686	100%

Entradas

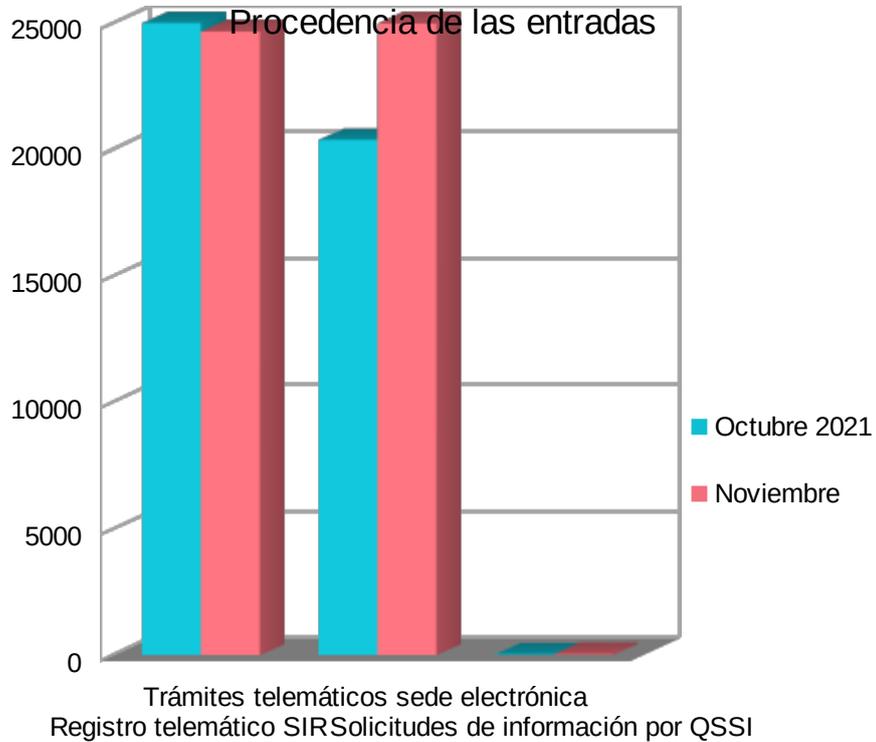


Comparación del mes de noviembre de 2021 con el mes anterior:

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Octubre 2021</i>	<i>Noviembre</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	24.984	24.668	-1%
Trámites telemáticos sede electrónica	20.366	24.983	23%
Solicitudes de información por QSSI	27	35	30%
Total	45.377	49.686	0%



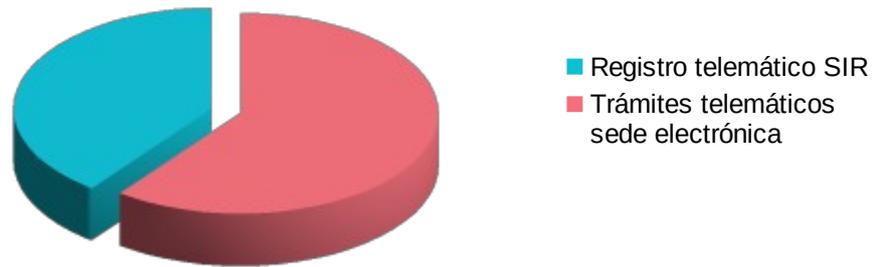
El total de entradas telemáticas engloba, por una parte, los datos de las entradas presentadas mediante los procedimientos que actualmente son telemáticos (en la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears son 727) y, por otra parte, los escritos presentados mediante el sistema de interconexión 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>Noviembre</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	2.712	45,04%
Trámites telemáticos sede electrónica	3.309	54,96%
Total	6.021	100%

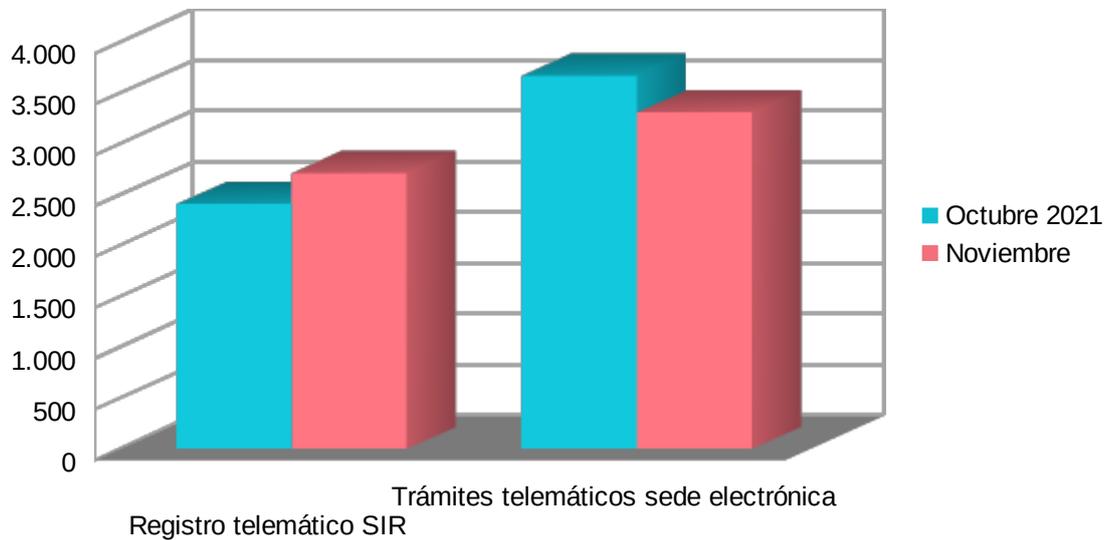
Salidas



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

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Octubre 2021</i>	<i>Noviembre</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registro telemático SIR	2.410	2.712	12,53%
Trámites telemáticos sede electrónica	3.670	3.309	-9,84%
Total	6.080	6.021	-0,97%

Procedencia de las salidas



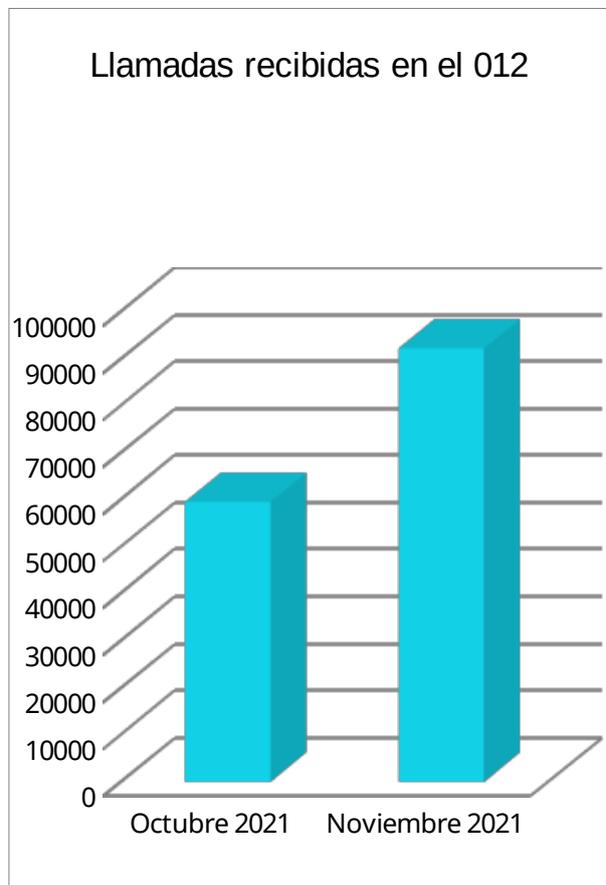


Datos específicos del canal telefónico

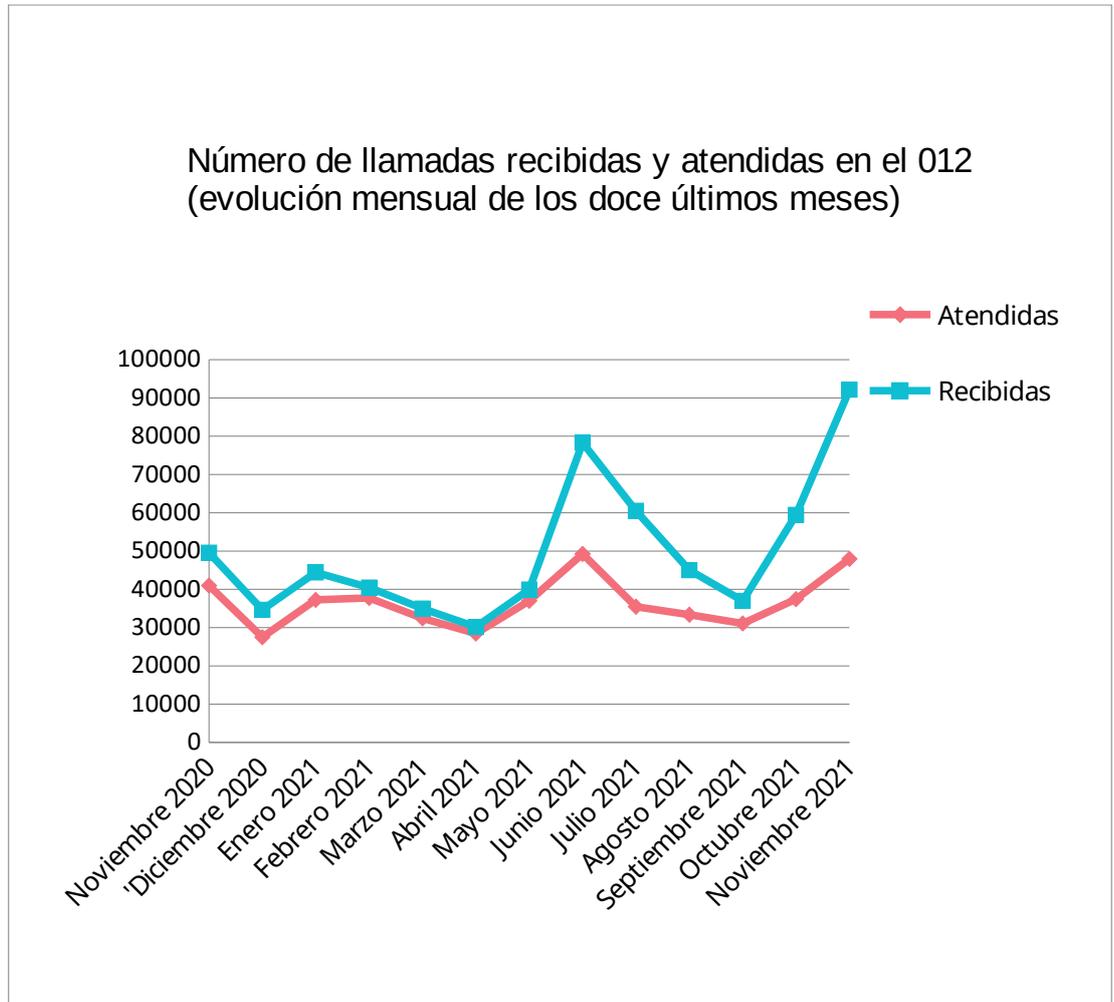
En este apartado se analizan las llamadas recibidas por el teléfono de asistencia 012.

	Octubre 2021	Noviembre 2021
Número de llamadas recibidas	59.451	92.165

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

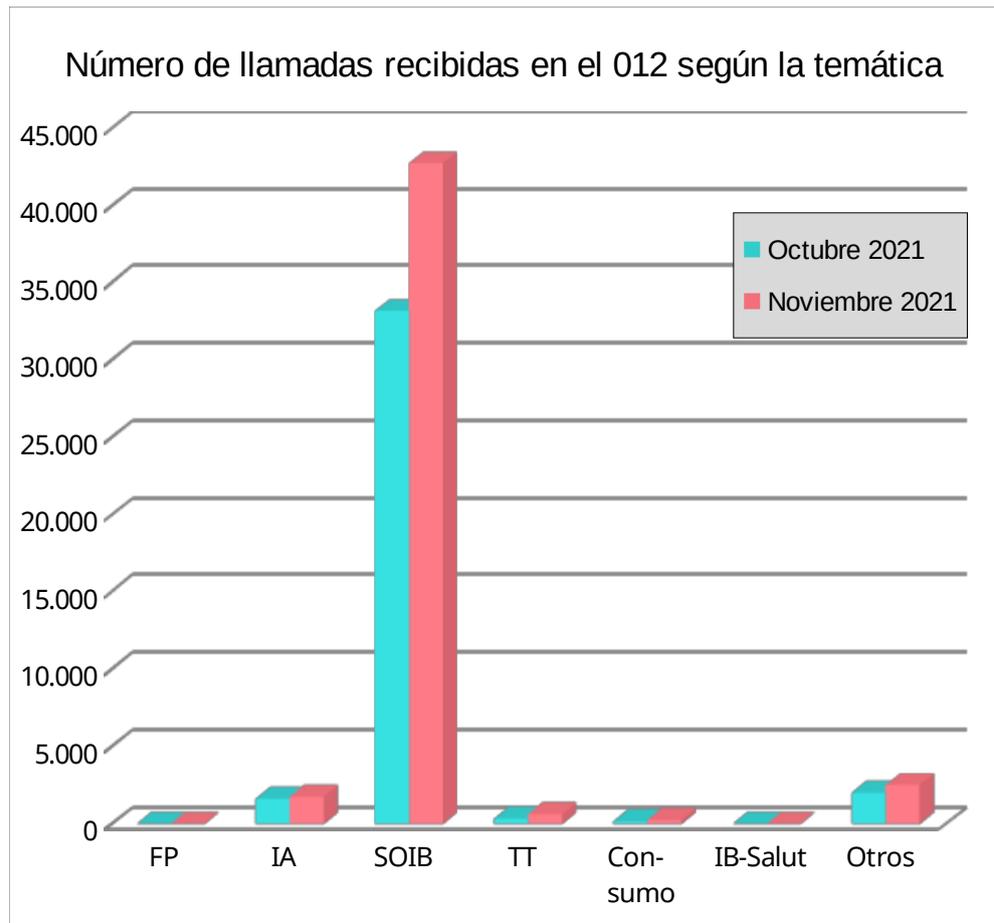


En el siguiente gráfico se puede ver la evolución del número de llamadas recibidas y atendidas del último año:



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

Información por temática	Octubre 2021	Noviembre 2021
Función Pública	4	5
Información administrativa	1.651	1.760
SOIB	33.213	42.773
Trámites telemáticos	346	646
Consumo	174	256
IB-Salut	7	3
Otros	2.034	2.516



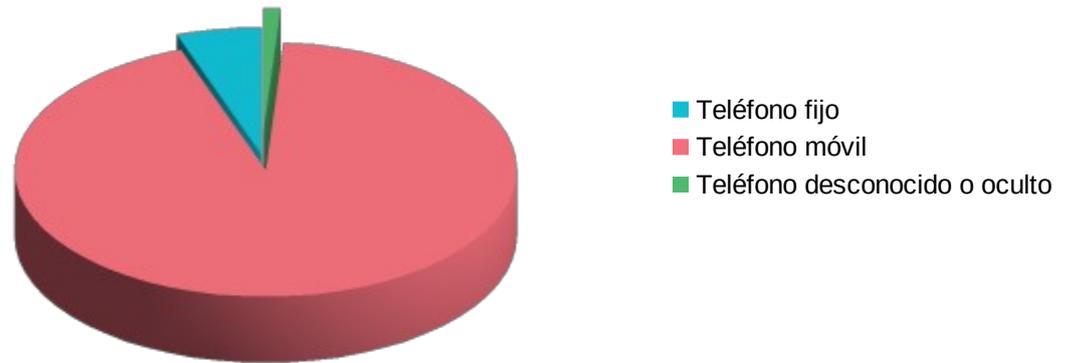
Con respecto al origen de la llamada, la distribución es la siguiente:

Origen de la llamada	Noviembre 2021
Teléfono fijo	2.629
Teléfono móvil	44.789
Teléfono desconocido o oculto	541
Total	47.959

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 aumento y se situa en 129 segundos el mes de noviembre.

