



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 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

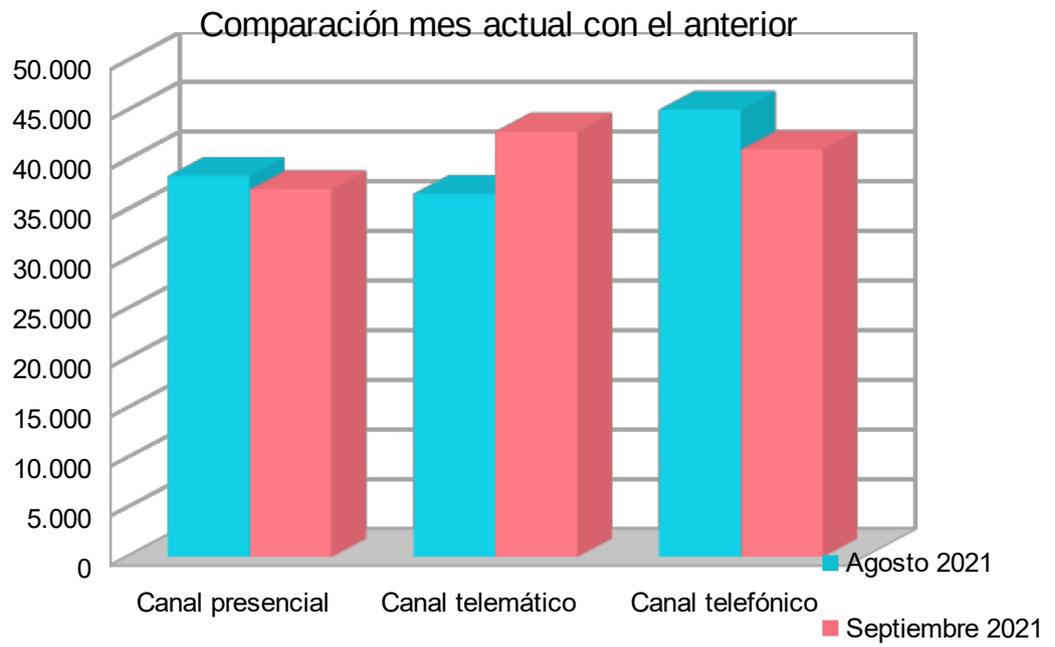
Veamos a continuación el resumen de los principales datos relativos al Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía clasificados en función de los canales de acceso utilizados durante el mes de septiembre 2021:

	Septiembre 2021	%
Canal presencial	37.000	31%
Canal telemático	42.769	35%
Canal telefónico	40.972	34%
Total	120.741	100%



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

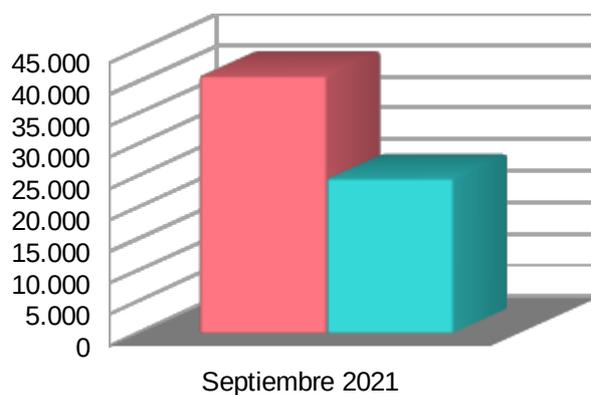
	Agosto 2021	Septiembre 2021	Variación mensual %
Canal presencial	38.356	37.000	-4%
Canal telemático	36.530	42.769	17%
Canal telefónico	45.006	40.972	-9%
Total	142.488	120.741	-15%



## Datos específicos del canal presencial

Entradas y salidas del mes de septiembre de 2021.

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Septiembre 2021	40.972	24.686



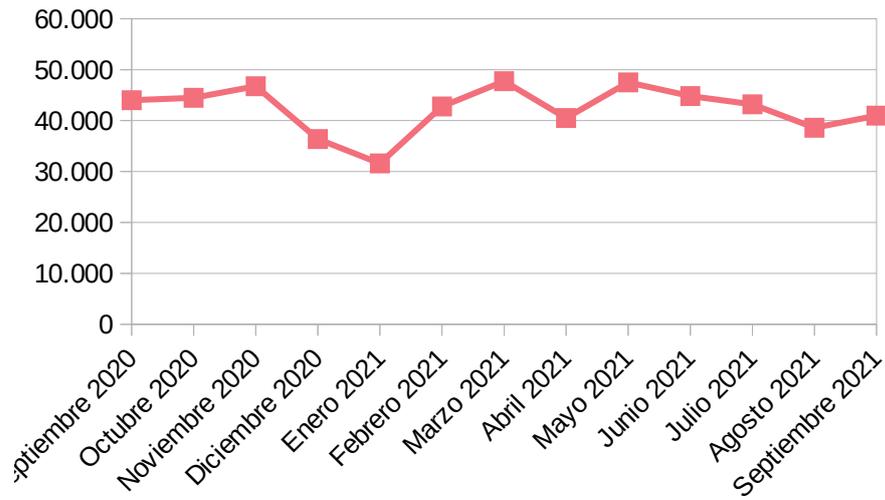
Evolución anual del número de entradas y salidas del último año:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Septiembre 2020	43.999	17.036
Octubre 2020	44.476	21.367
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

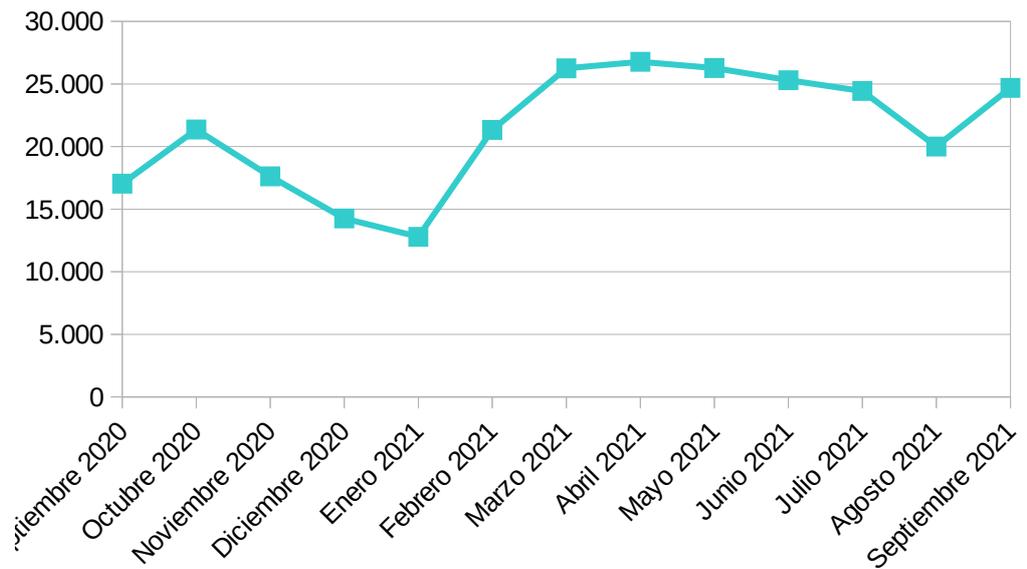


GOIB

### Evolución entradas



### Evolución salidas

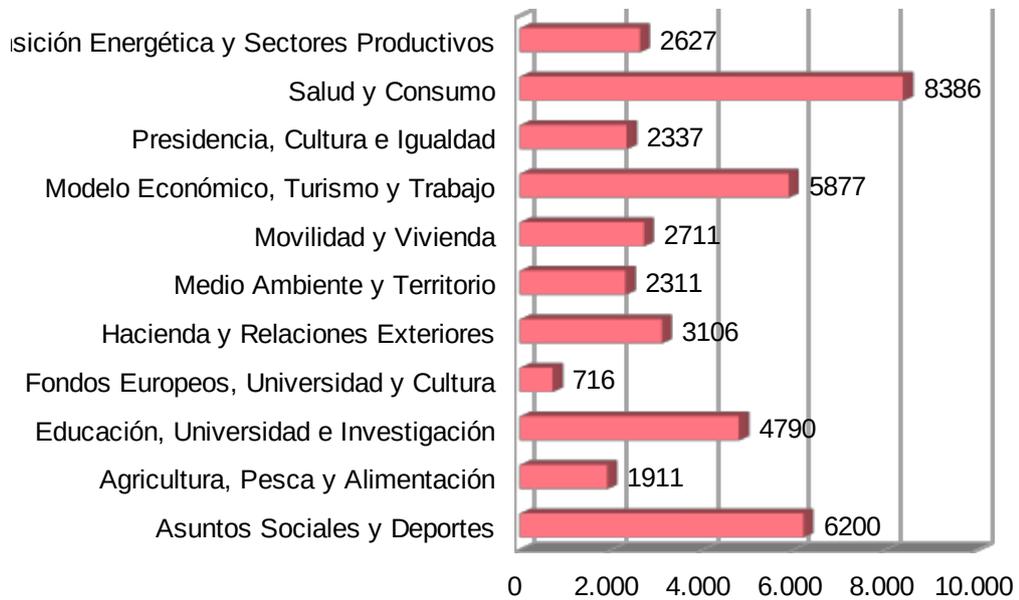


Entradas y salidas del mes de septiembre por consejerías:

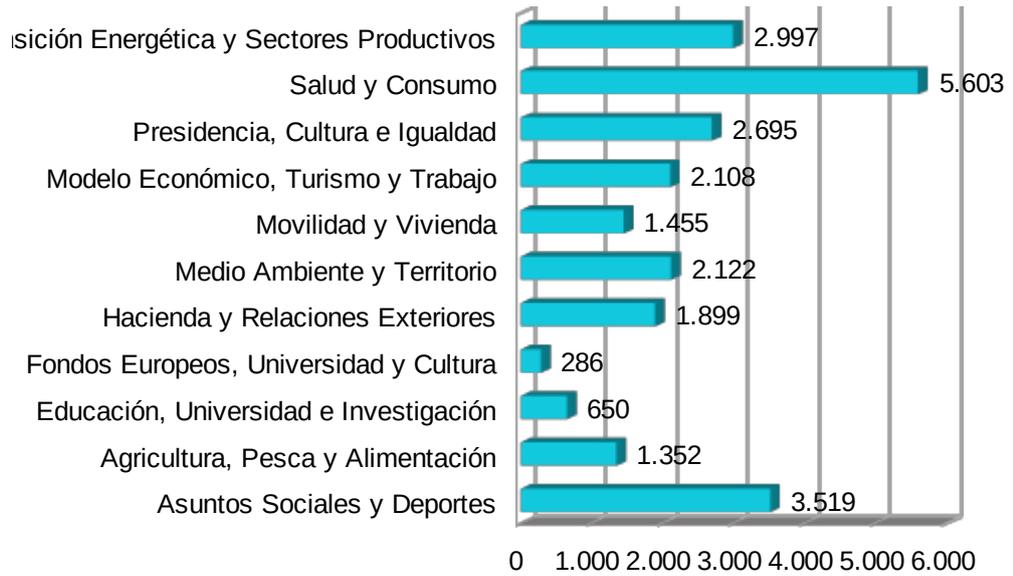


	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Asuntos Sociales y Deportes	6.200	3.519
Agricultura, Pesca y Alimentación	1.911	1.352
Educación, Universidad e Investigación	4.790	650
Fondos Europeos, Universidad y Cultura	716	286
Hacienda y Relaciones Exteriores	3.106	1.899
Medio Ambiente y Territorio	2.311	2.122
Movilidad y Vivienda	2.711	1.455
Modelo Económico, Turismo y Trabajo	5.877	2.108
Presidencia, Cultura e Igualdad	2.337	2.695
Salud y Consumo	8.386	5.603
Transición Energética y Sectores Productivos	2.627	2.997

### Entradas por consejería

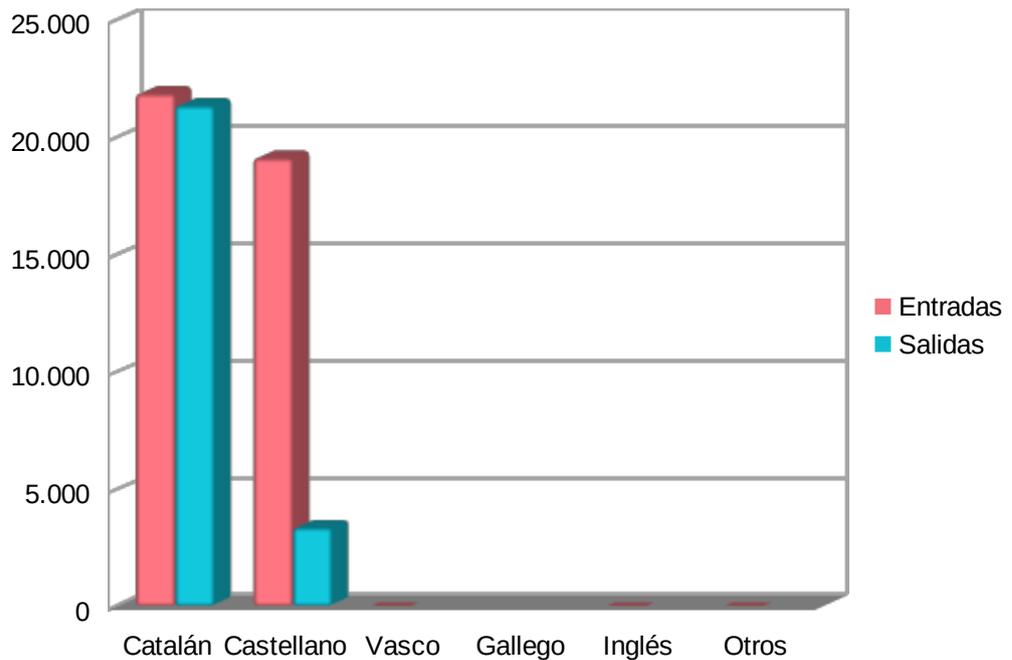


### Salidas por consejería



### Entradas y salidas por idioma:

	Entradas	Salidas
Catalán	21.852	21.336
Castellano	19.114	3.350
Vasco	4	0
Gallego	0	0
Inglés	1	0
Otros	1	0

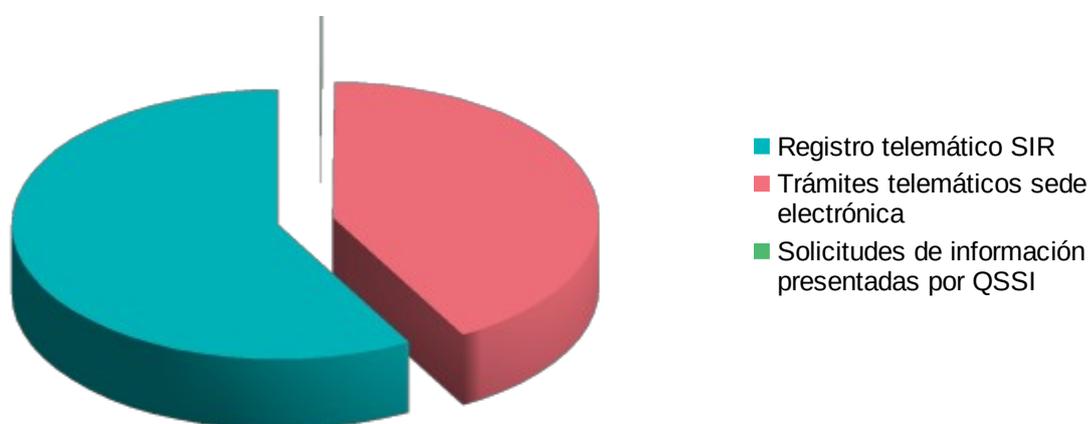


## Datos específicos del canal telemático

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 2021</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	22.660	53,0%
Trámites telemáticos sede electrónica	20.082	47,0%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	27	0,1%
<b>Total</b>	<b>42.769</b>	<b>100,0%</b>

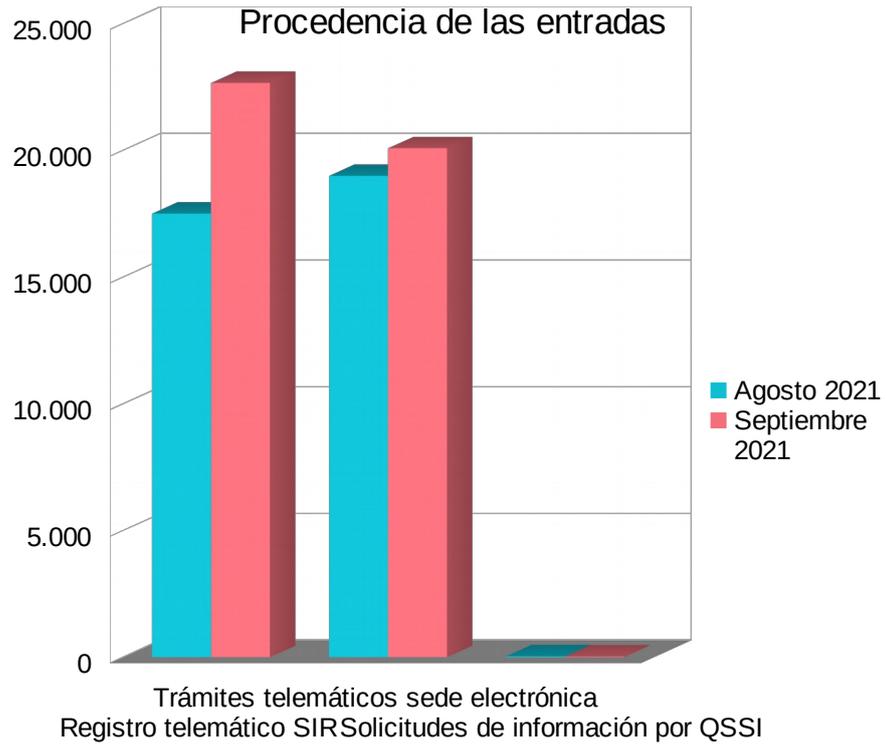
### Entradas



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

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Agosto 2021</i>	<i>Septiembre 2021</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	17.502	22.660	29,47%
Trámites telemáticos sede electrónica	18.996	20.082	5,72%
Solicitudes de información por QSSI	32	27	-15,63%
<b>Total</b>	<b>36.530</b>	<b>42.769</b>	<b>17,08%</b>

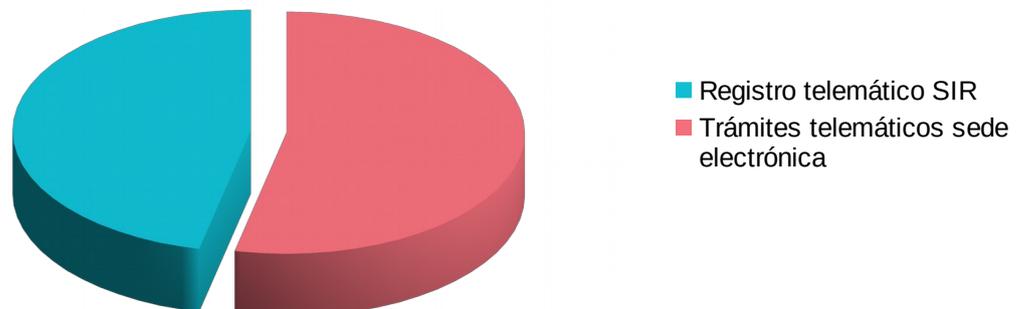
El total de entradas telemáticas engloba, por una parte, los datos de las entradas presentadas mediante los procedimientos que actualmente son telemáticos (en la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears son 680) y, por otra parte, los escritos presentados mediante el sistema de interconexión 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:

Procedencia de las salidas	Septiembre 2021	%
Registro telemático SIR	2.933	46,52%
Trámites telemáticos sede electrónica	3.372	53,48%
Total	6.305	100%

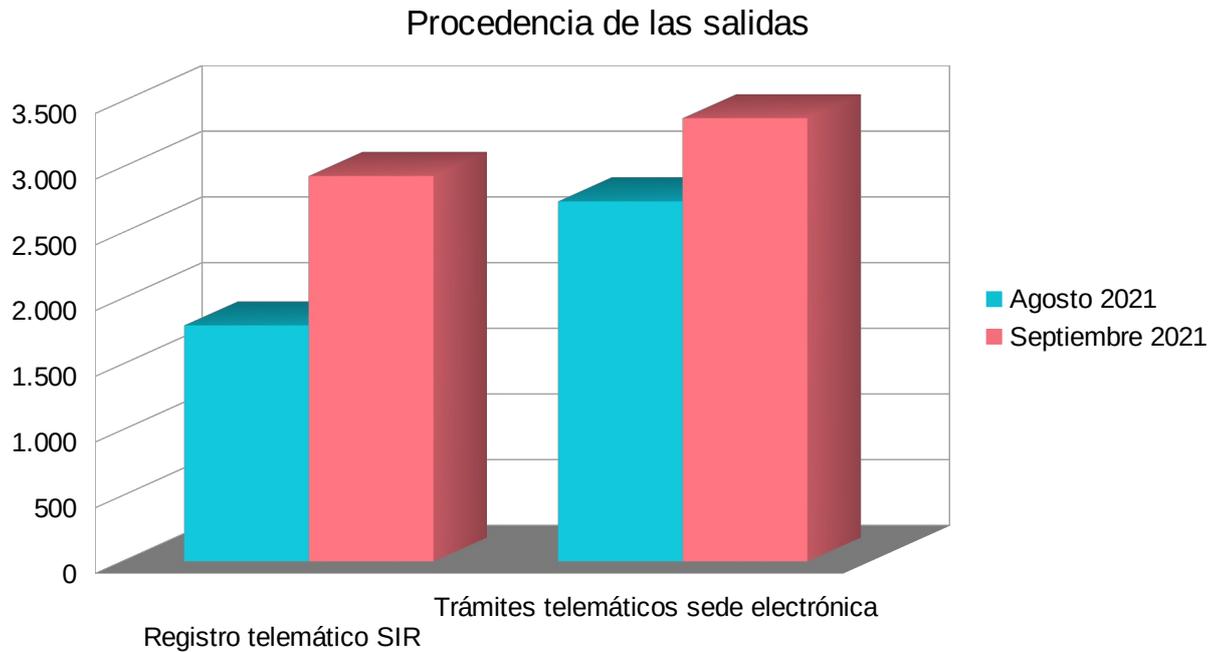
### Salidas





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

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Agosto 2021</i>	<i>Septiembre 2021</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registro telemático SIR	1.795	2.933	63,40%
Trámites telemáticos sede electrónica	2.739	3.372	23,11%
Total	4.534	6.305	39,06%



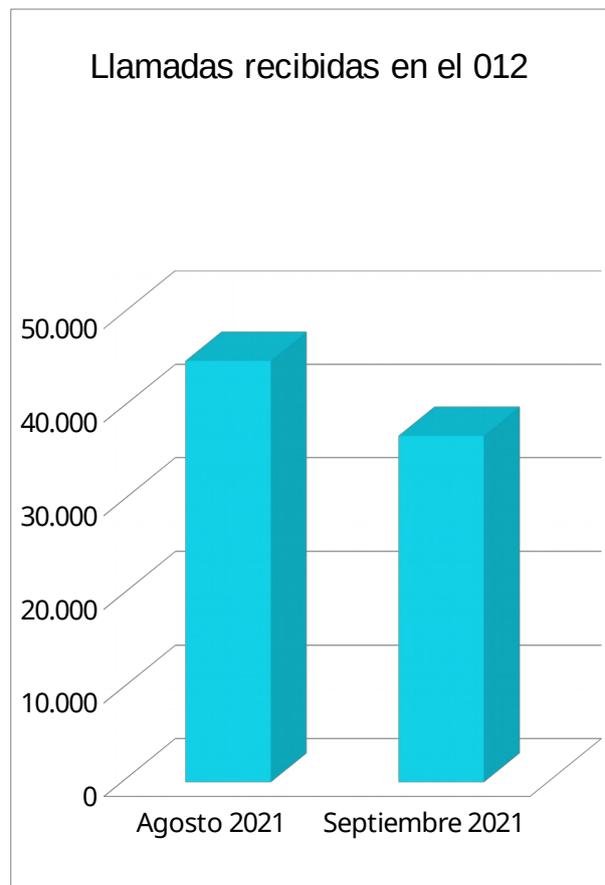


### Datos específicos del canal telefónico

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

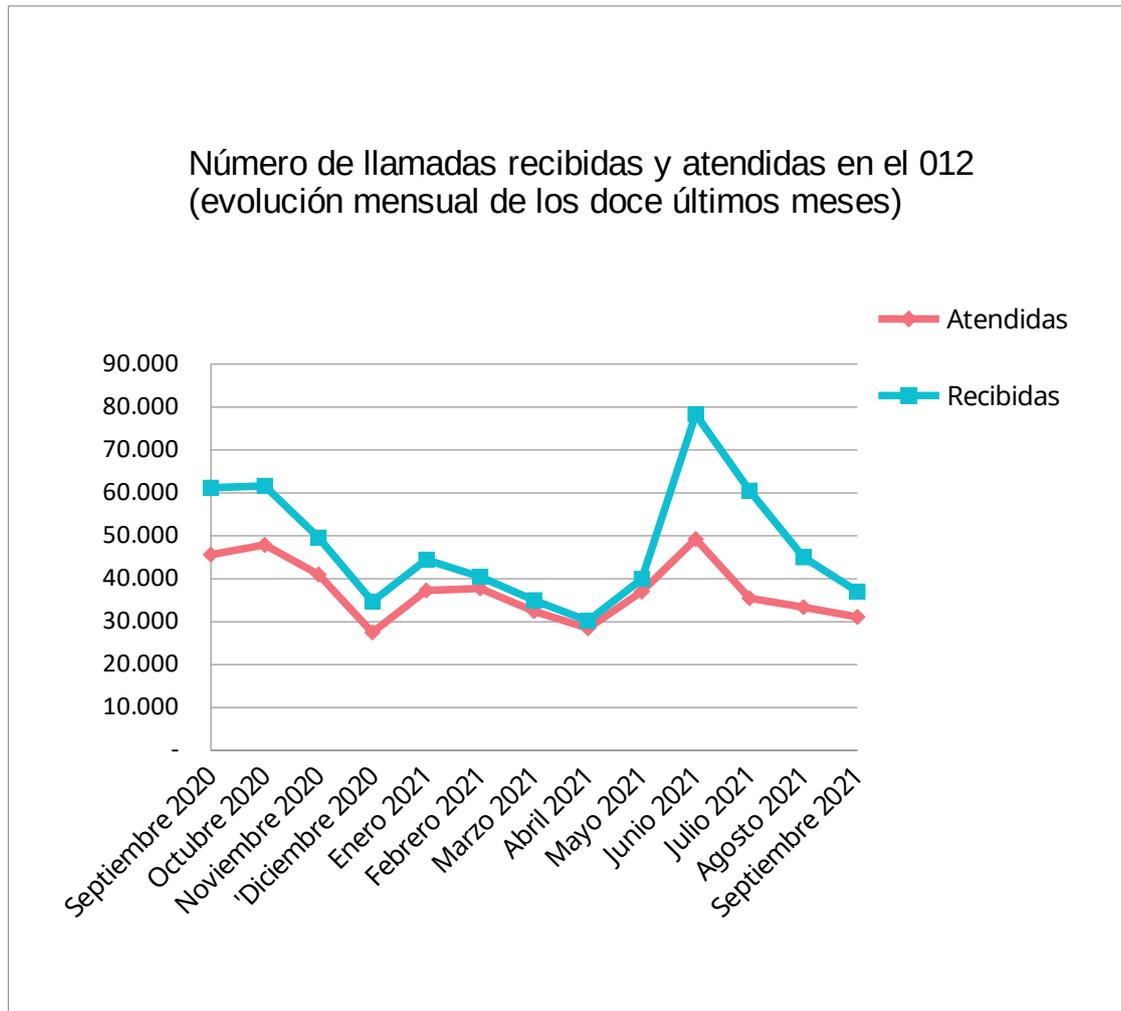
En el primer gráfico se muestra el total de llamadas recibidas durante el mes de septiembre de 2021 y se compara con el número de llamadas recibidas en el mes anterior.

	Agosto 2021	Septiembre 2021
Número de llamadas recibidas	45.006	37.000



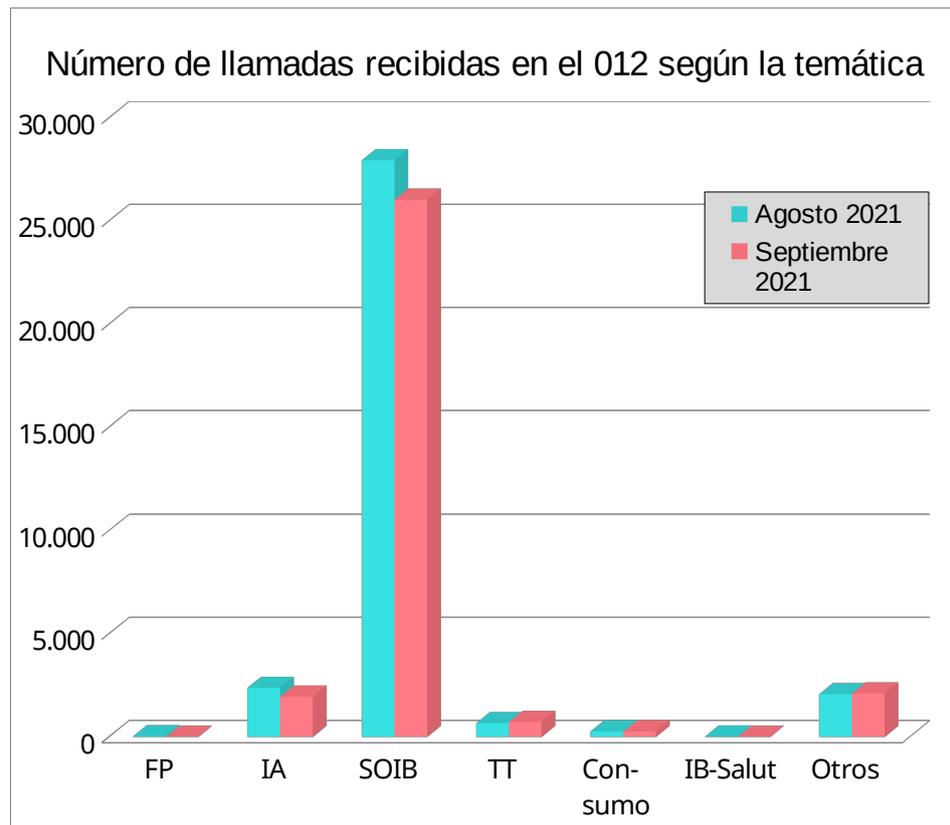


En el siguiente gráfico se puede ver la evolución del número de llamadas recibidas y atendidas del último año:



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

Información por temática	Agosto 2021	Septiembre 2021
Función Pública	27	10
Información administrativa	2.378	1.950
SOIB	27.952	26.035
Trámites telemáticos	660	720
Consumo	268	267
IB-Salut	11	7
Otros	2.071	2.102

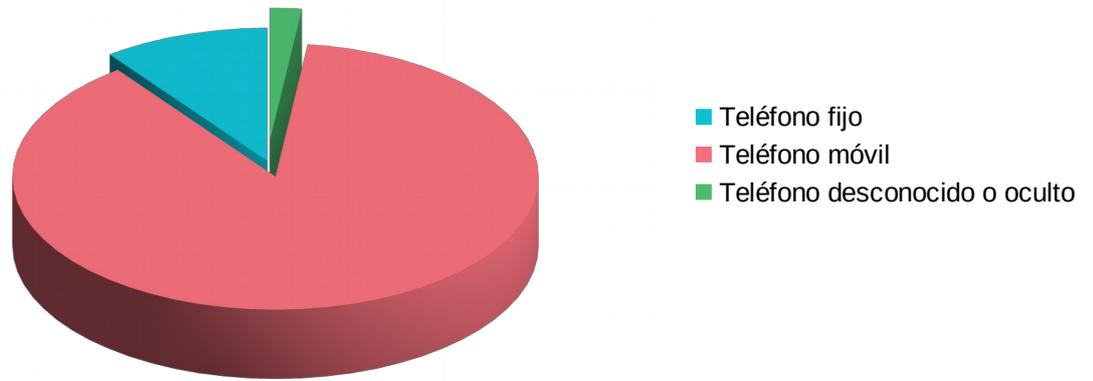


Con respecto al origen de la llamada, la distribución es la siguiente:

Origen de la llamada	Septiembre 2021
Teléfono fijo	3.182
Teléfono móvil	27.303
Teléfono desconocido o oculto	606
Total	31.091

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 88% del total.

### Origen de la llamada según el medio empleado



En cuanto al tiempo de espera hay un importante descenso y se sitúa en 62 segundos el mes de septiembre. Aún superando el tiempo que dispone la Carta Marco de compromiso sobre el funcionamiento general de los servicios, que prevé menos de 1 minuto, la corrección de la tendencia es importante.

