



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

Mayo 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 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.

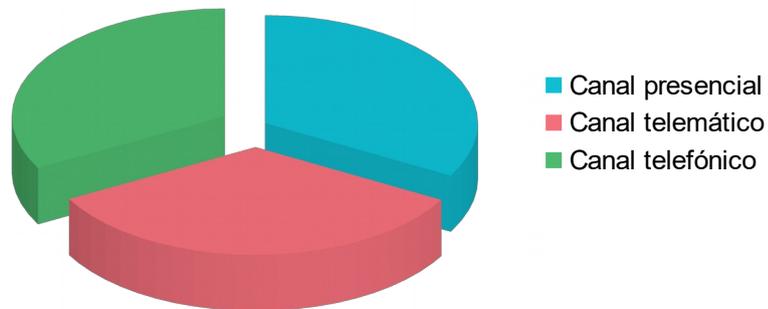


Datos globales. Todos los canales de atención a la ciudadanía

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 mayo 2022:

	<i>Mayo 2022</i>	<i>%</i>
Canal presencial	47.723	39%
Canal telemático	39.472	33%
Canal telefónico	34.034	28%
Total	121.229	100%

Mes actual

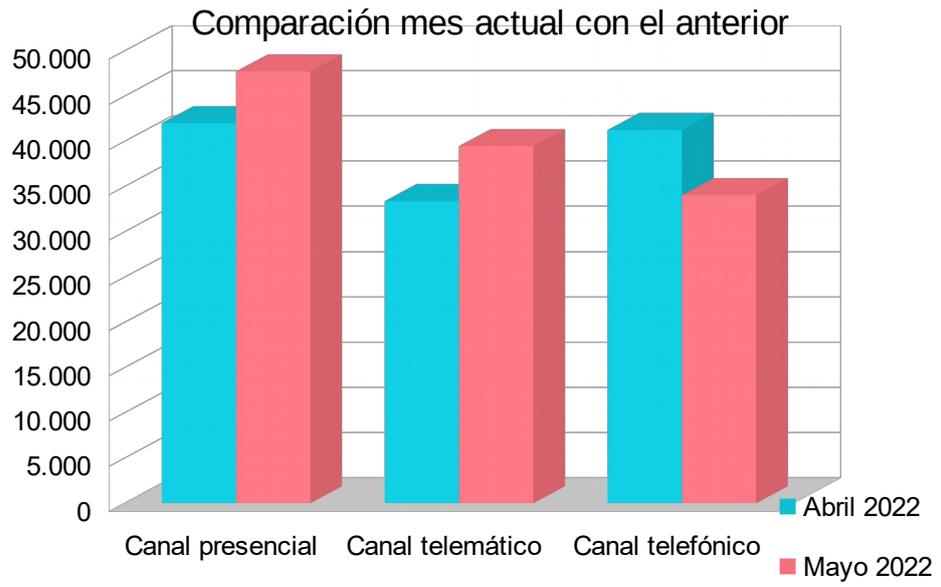


La siguiente tabla permite comparar los valores de mayo de 2022 con los del mes anterior y valorar su evolución:

	<i>Abril 2022</i>	<i>Mayo 2022</i>	<i>Variación mensual %</i>
Canal presencial	42.010	47.723	14%
Canal telemático	33.387	39.472	18%
Canal telefónico	41.255	34.034	-18%
Total	116.652	121.229	4%



GOIB

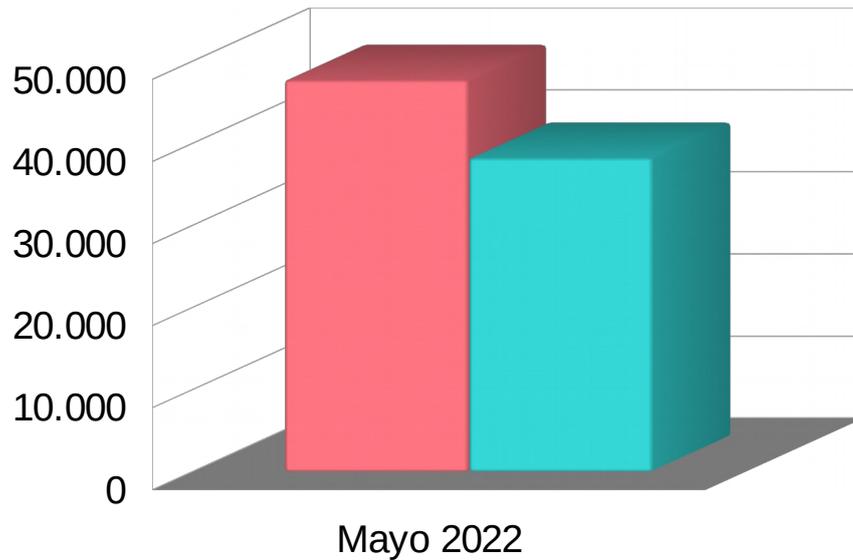




Datos específicos del canal presencial

Entradas y salidas del mes de mayo de 2022.

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Mayo 2022	47.723	38.240



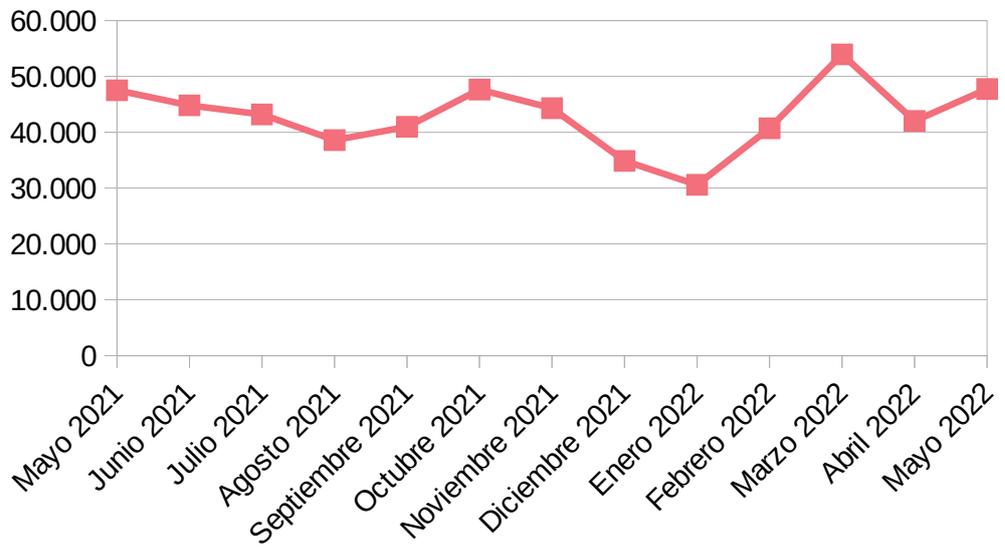
Evolución anual del número de entradas y salidas del último año:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
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
Febrero 2022	40.712	40.011
Marzo 2022	53.932	36.312
Abril 2022	42.010	31.400
Mayo 2022	47.723	38.240

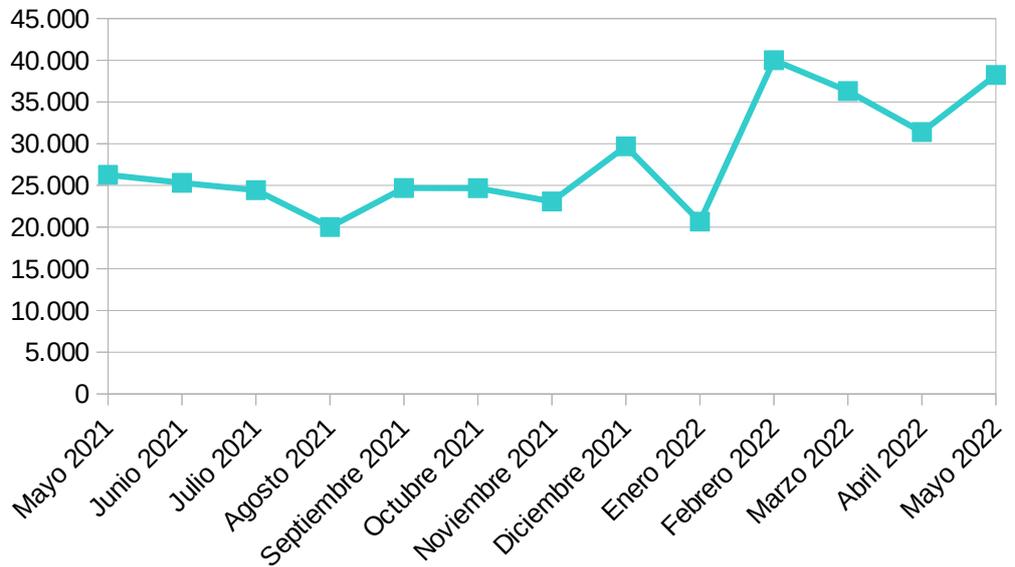


GOIB

Evolución entradas



Evolución salidas



Entradas y salidas del mes de mayo por consejerías:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Asuntos Sociales y Deportes	7.779	1.301
Agricultura, Pesca y Alimentación	5.009	1.827
Educación, Universidad e Investigación	2.303	751
Fondos Europeos, Universidad y Cultura	1.068	370
Hacienda y Relaciones Exteriores	3.148	18.591
Medio Ambiente y Territorio	2.194	1.239
Movilidad y Vivienda	4.383	1.294
Modelo Económico, Turismo y Trabajo	6.503	1.429
Presidencia, Cultura e Igualdad	2.967	3.411
Salud y Consumo	9.537	4.026
Transición Energética y Sectores Productivos	2.832	4.001
Total	47.723	38.240

Entradas por consejería



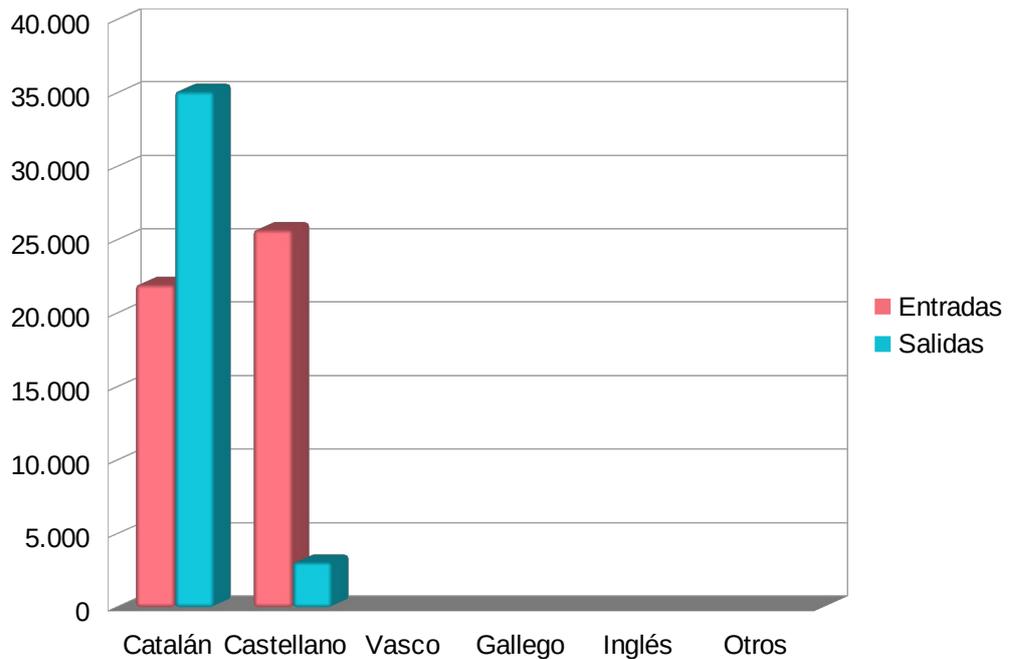


Salidas por consejería



Entradas y salidas por idioma:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Catalán	21.990	35.153
Castellano	25.724	3.085
Vasco	0	0
Gallego	0	0
Inglés	0	0
Otros	0	0



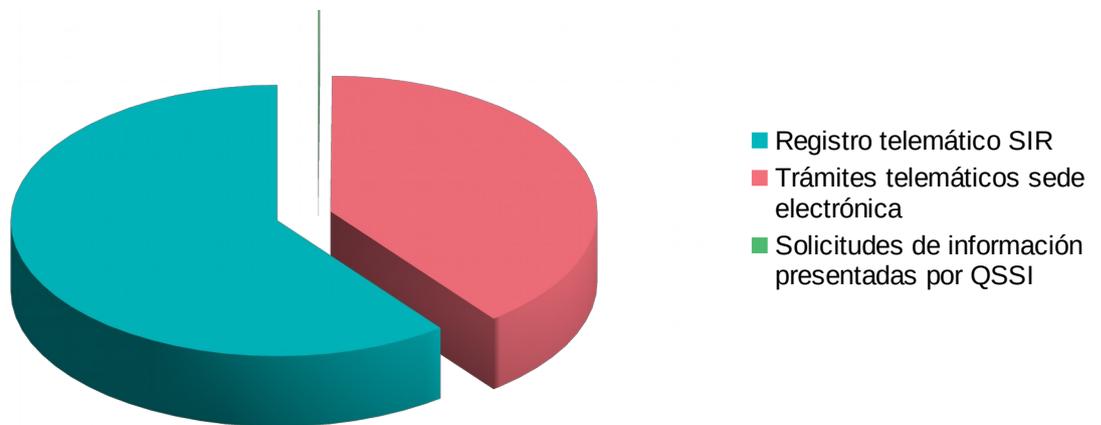


Datos específicos del canal telemático

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

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Mayo 2022</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	23.866	60%
Trámites telemáticos sede electrónica	15.571	39%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	35	0%
Total	39.472	100%

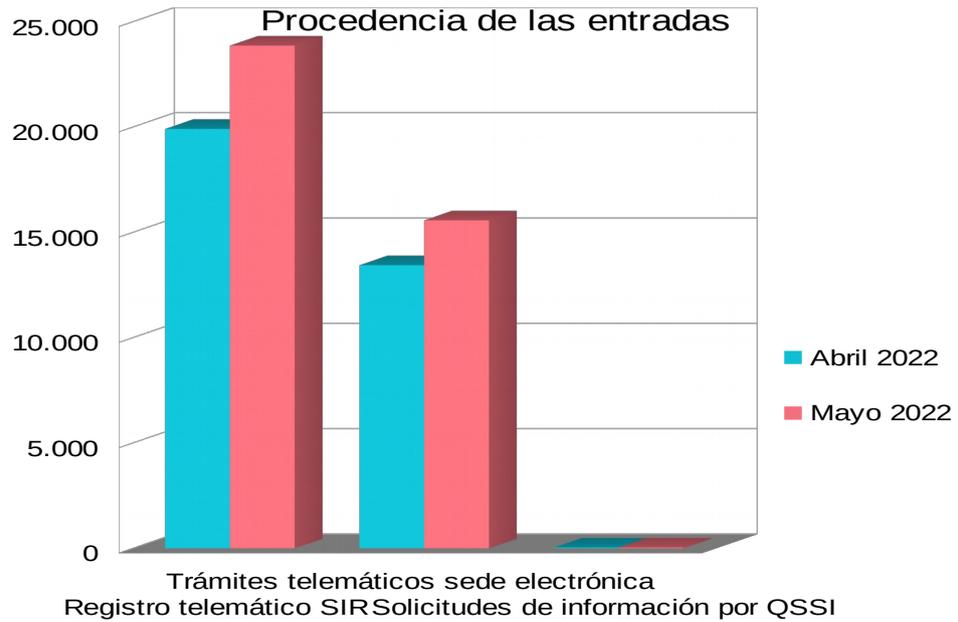
Entradas



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

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Abril 2022</i>	<i>Mayo 2022</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	19.910	23.866	20%
Trámites telemáticos sede electrónica	13.441	15.571	16%
Solicitudes de información por QSSI	36	35	-3%
Total	33.387	39.472	18%

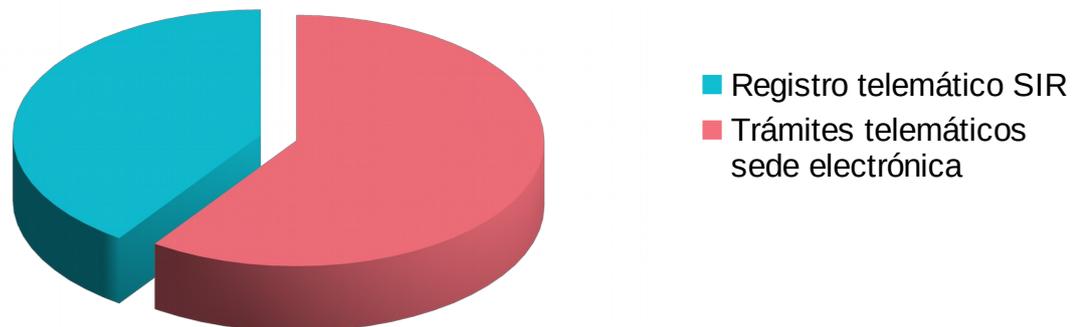
El total de entradas telemáticas engloba, por una parte, los datos de las entradas presentadas mediante los procedimientos que actualmente son telemáticos (en la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears son 912 y, por otra parte, los escritos presentados mediante el sistema de interconexión 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	Mayo 2022	%
Registro telemático SIR	3.015	42,99 %
Trámites telemáticos sede electrónica	3.998	57,01 %
Total	7.013	100,00 %

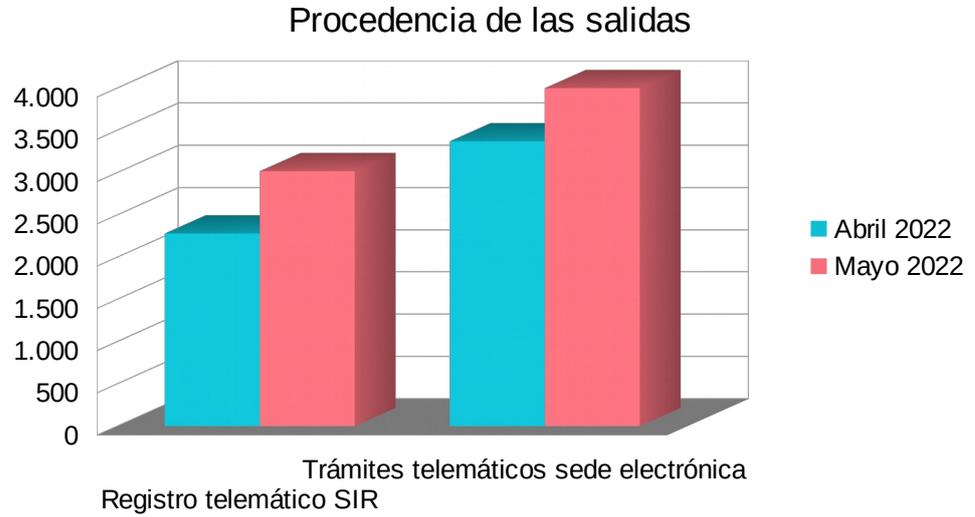
Salidas





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

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Abril 2022</i>	<i>Mayo 2022</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registro telemático SIR	2.277	3.015	32,41%
Trámites telemáticos sede electrónica	3.368	3.998	18,71%
Total	5.645	7.013	24,23%



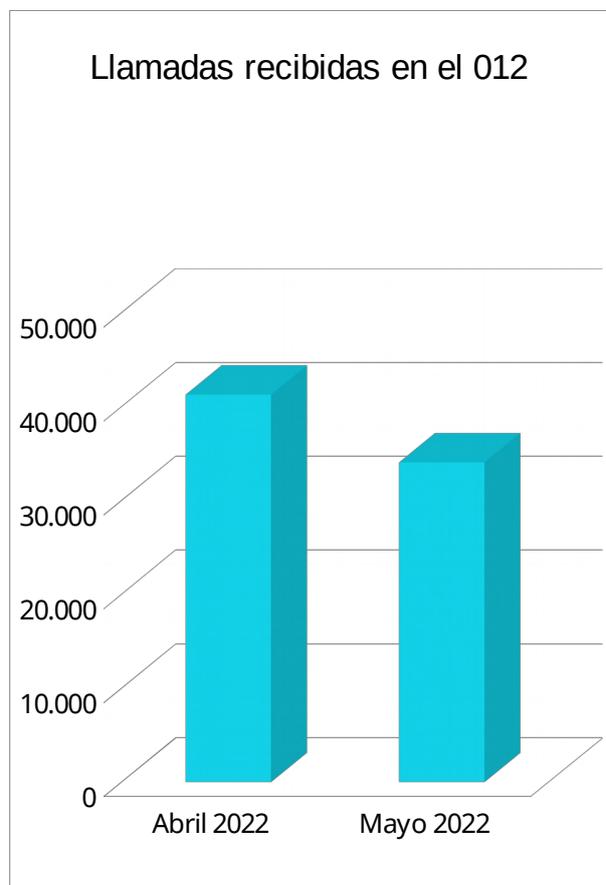


Datos específicos del canal telefónico

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

	<i>Abril 2022</i>	<i>Mayo 2022</i>
<i>Número de llamadas recibidas</i>	41.255	34.034

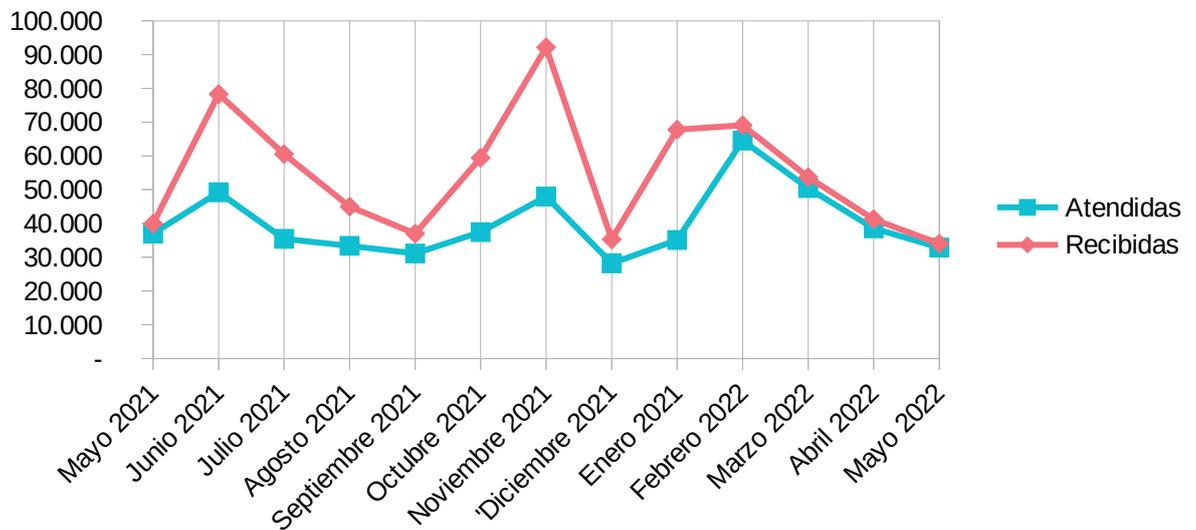
En el primer gráfico se muestra el total de llamadas recibidas durante el mes de mayo de 2022 y se compara con el número de llamadas recibidas en el mes anterior.



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

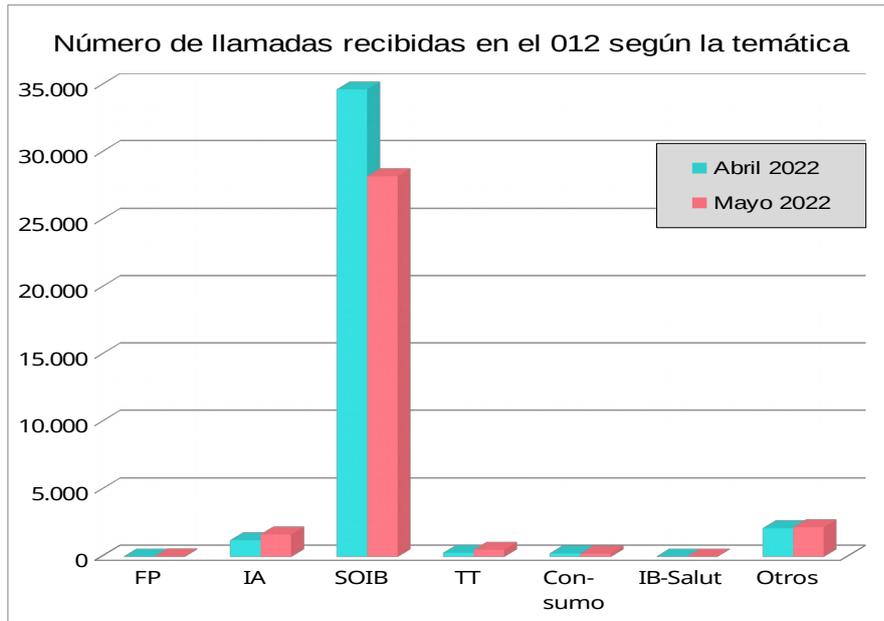


Número de llamadas recibidas y atendidas por el 012 (evolución mensual de los 12 últimos meses)



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

Información por temática	Abril 2022	Mayo 2022
Función Pública	7	19
Información administrativa	1.221	1.658
SOIB	34.669	28.238
Trámites telemáticos	284	510
Consumo	246	233
IB-Salut	3	8
Otros	2.114	2.193

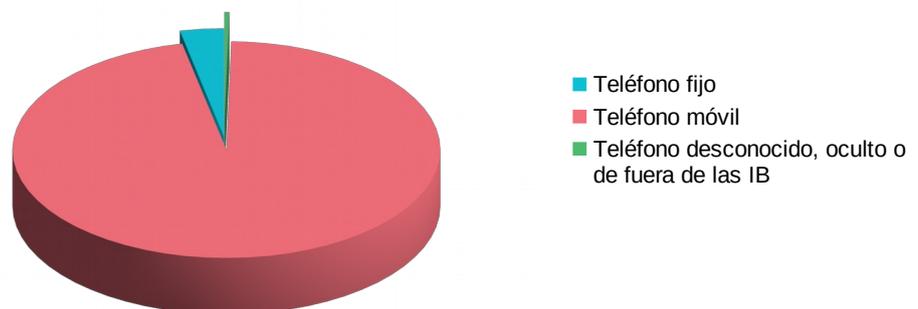


Con respecto al origen de la llamada, la distribución es la siguiente:

Origen de la llamada	Mayo 2022
Teléfono fijo	1.090
Teléfono móvil	31.649
Teléfono desconocido, oculto o de fuera de las IB	120
Total	32.859

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 96% del total.

Origen de la llamada según el medio empleado





En cuanto al tiempo de espera sigue el descenso y se sitúa en 26 segundos el mes de mayo. Cumplimos, por tanto, con lo establecido por la carta de servicios.

