



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

Junio 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.).

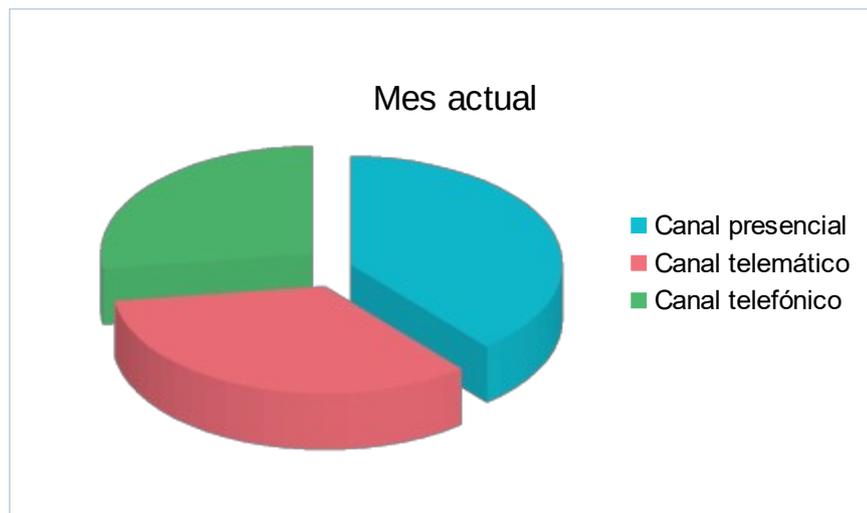
Vistos los canales disponibles, sería interesante analizar los datos sobre el uso que de ellos se hace y las prestaciones que ofrecen.



Datos globales. Todos los canales de atención a la ciudadanía

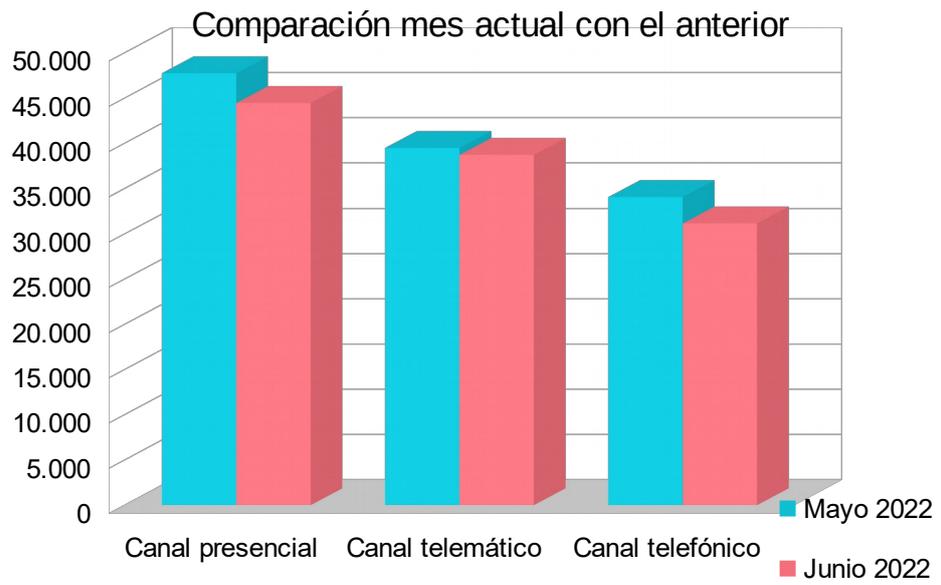
Veamos a continuación el resumen de los principales datos relativos al Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía clasificados en función de los canales de acceso utilizados durante el mes de junio 2022:

	<i>Junio 2022</i>	<i>%</i>
Canal presencial	44.437	39%
Canal telemático	38.705	34%
Canal telefónico	31.121	27%
Total	114.263	100%



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

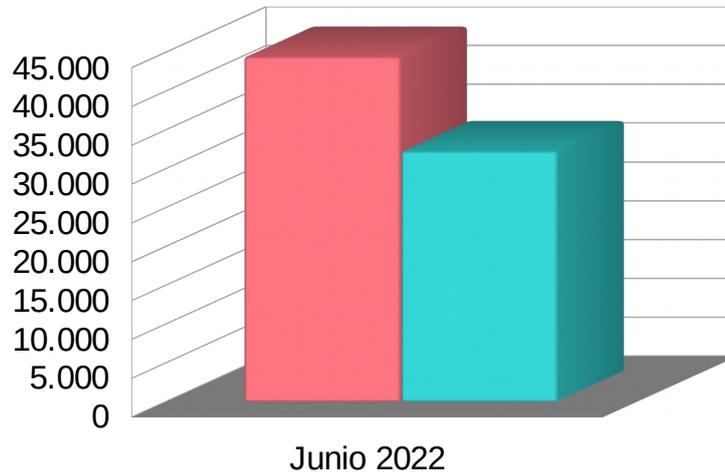
	<i>Mayo 2022</i>	<i>Junio 2022</i>	<i>Variación mensual %</i>
Canal presencial	47.723	44.437	-7%
Canal telemático	39.472	38.705	-2%
Canal telefónico	34.034	31.121	-9%
Total	121.229	114.263	-6%



Datos específicos del canal presencial

Entradas y salidas del mes de junio de 2022.

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Junio 2022	44.437	32.294



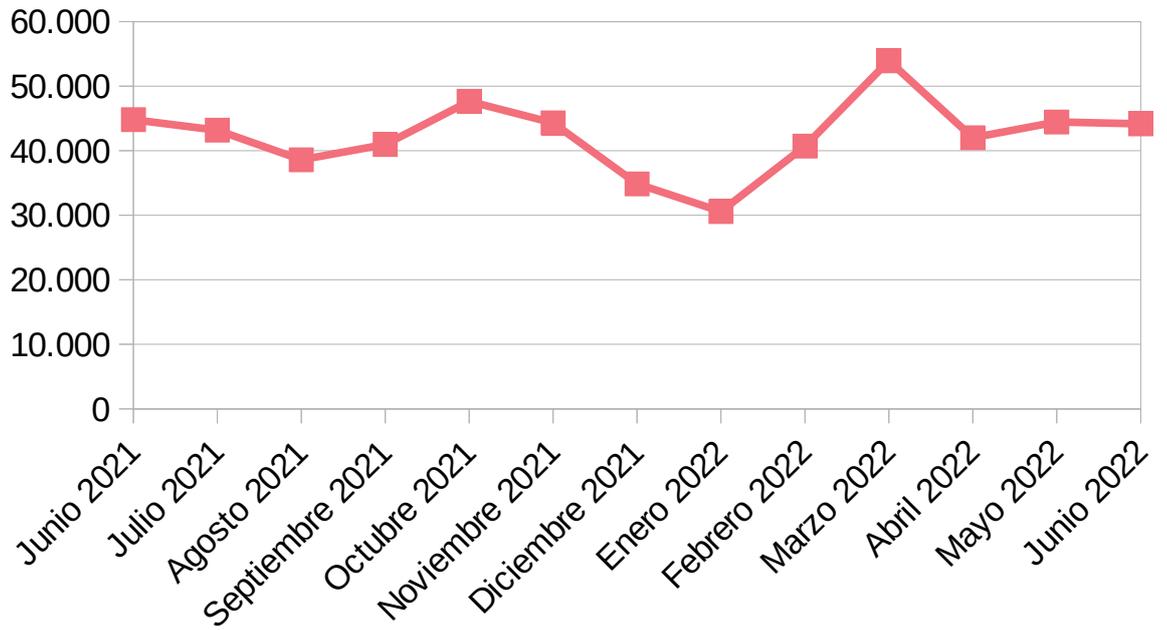
Evolución anual del número de entradas y salidas del último año:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
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	44.437	32.294
Junio 2022	44.156	32.275

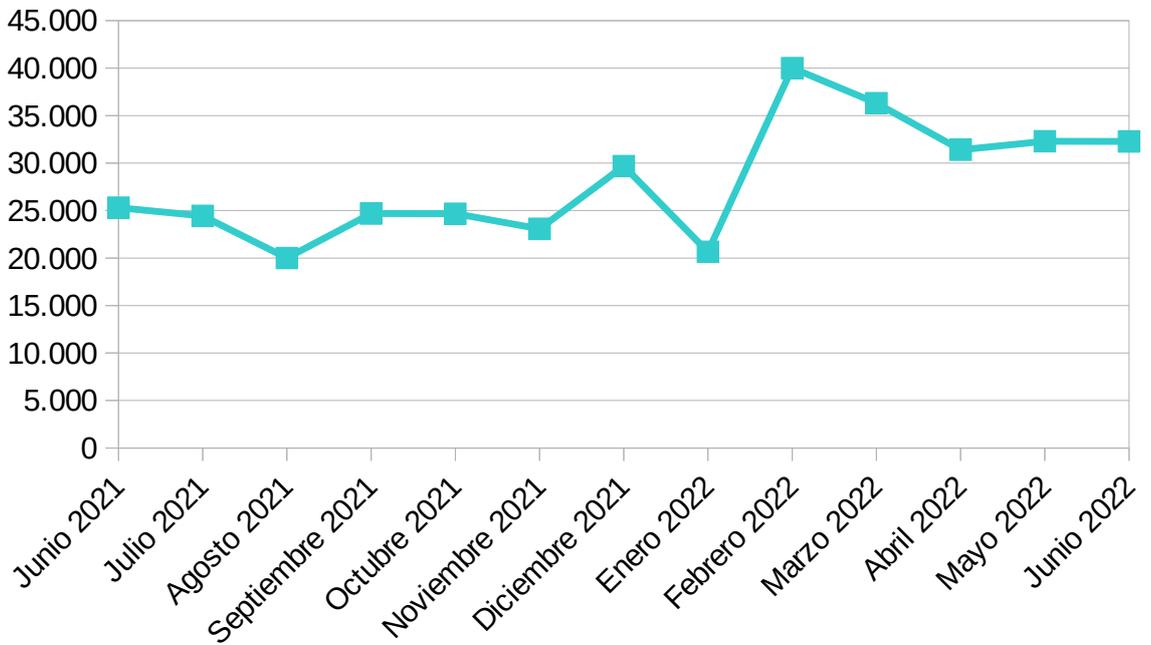


GOIB

Evolución entradas



Evolución salidas





Entradas y salidas del mes de junio por consejerías:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Asuntos Sociales y Deportes	8.786	1.087
Agricultura, Pesca y Alimentación	2.355	1.498
Educación, Universidad e Investigación	2.060	702
Fondos Europeos, Universidad y Cultura	1.817	273
Hacienda y Relaciones Exteriores	3.106	13.886
Medio Ambiente y Territorio	1.814	1.751
Movilidad y Vivienda	3.500	1.309
Modelo Económico, Turismo y Trabajo	6.481	1.260
Presidencia, Cultura e Igualdad	3.094	2.863
Salud y Consumo	8.804	3.412
Transición Energética y Sectores Productivos	2.620	4.253
Total	44.437	32.294

Entradas por consejería

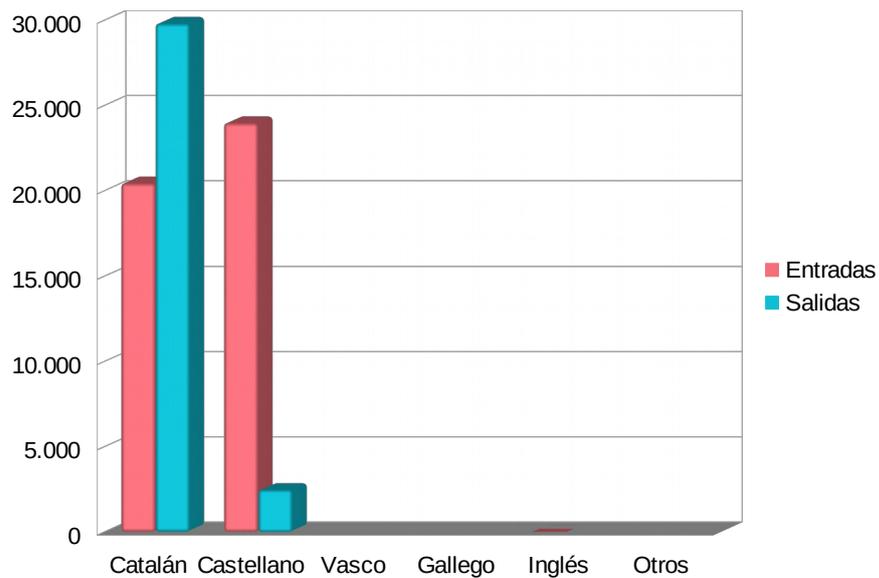


Salidas por consejería



Entradas y salidas por idioma:

	Entradas	Salidas
Catalán	20.452	29.815
Castellano	23.984	2.479
Vasco	0	0
Gallego	0	0
Inglés	1	0
Otros	0	0

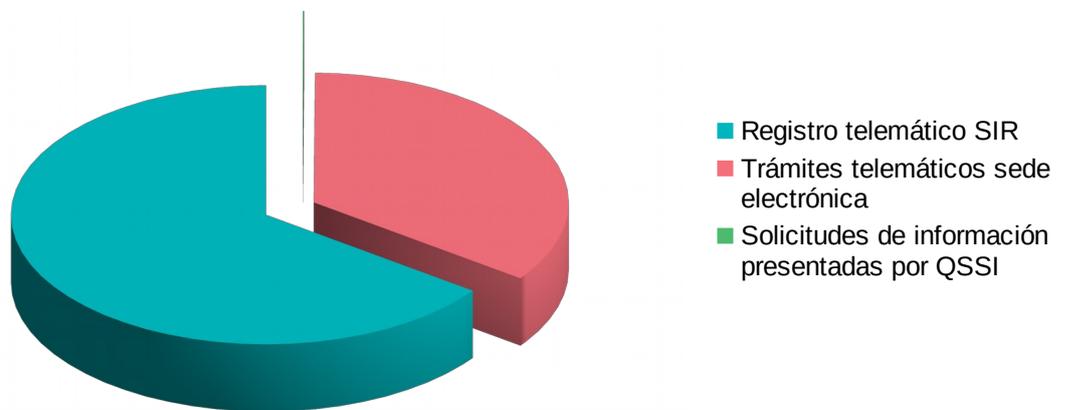


Datos específicos del canal telemático

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

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Junio 2022</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	25.172	65%
Trámites telemáticos sede electrónica	13.500	35%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	33	0%
Total	38.705	100%

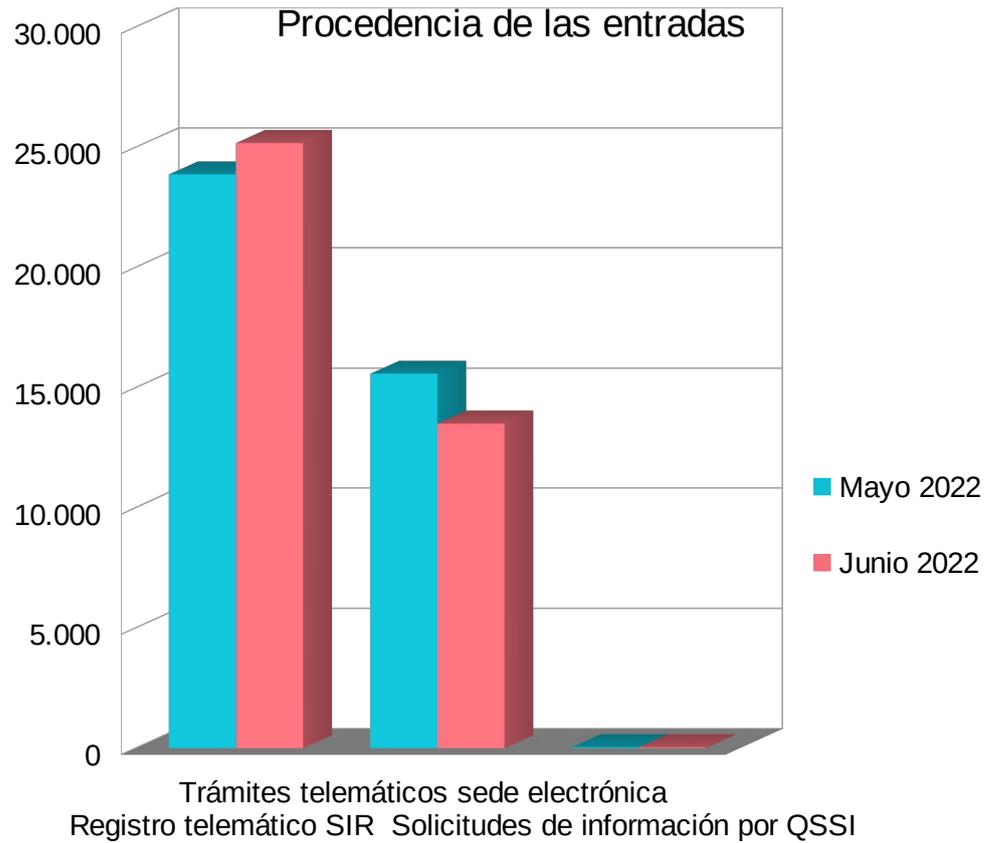
Entradas



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

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Mayo 2022</i>	<i>Junio 2022</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	23.866	25.172	5%
Trámites telemáticos sede electrónica	15.571	13.500	-13%
Solicitudes de información por QSSI	35	33	-6%
Total	39.472	38.705	-2%

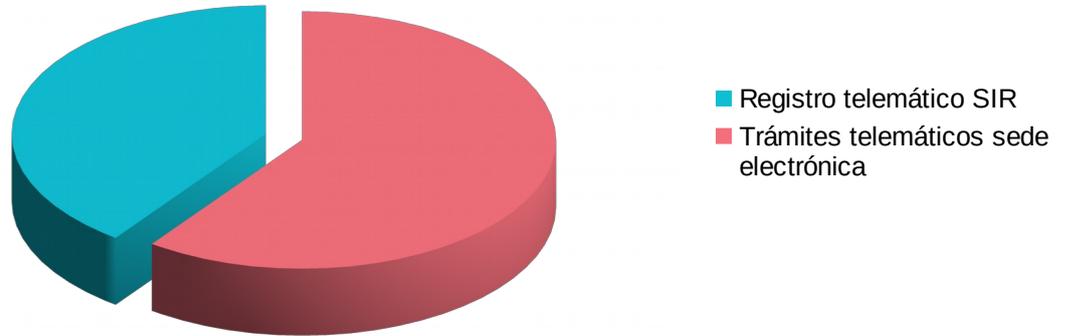
El total de entradas telemáticas engloba, por una parte, los datos de las entradas presentadas mediante los procedimientos que actualmente son telemáticos (en la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears son 954 y, por otra parte, los escritos presentados mediante el sistema de interconexión 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>Junio 2022</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	2.715	39,94 %
Trámites telemáticos sede electrónica	4.083	60,06 %
Total	6.798	100,00 %

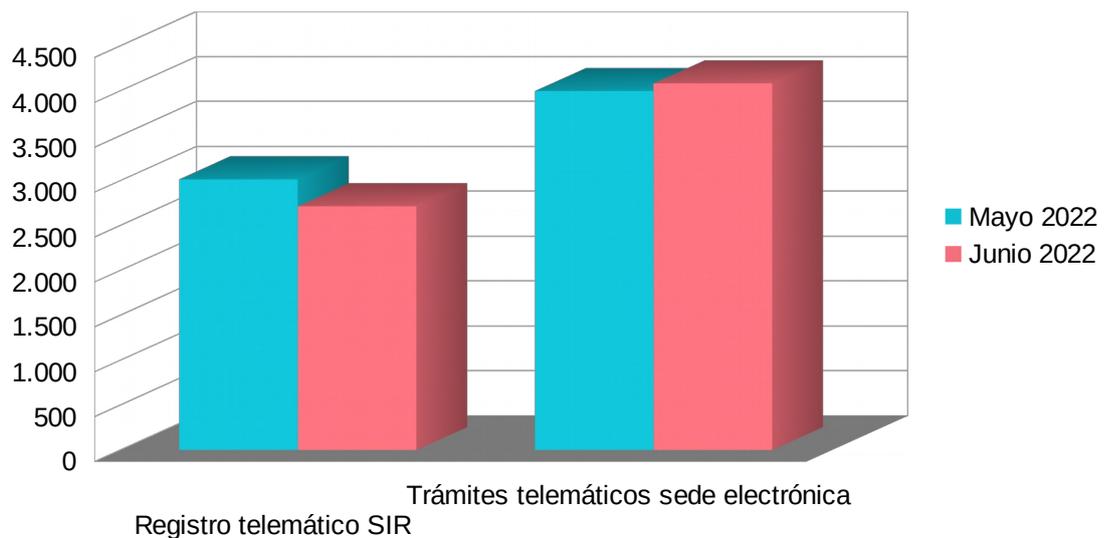
Salidas



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

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Mayo 2022</i>	<i>Junio 2022</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registro telemático SIR	3.015	2.715	-9,95%
Trámites telemáticos sede electrónica	3.998	4.083	2,13%

Procedencia de las salidas



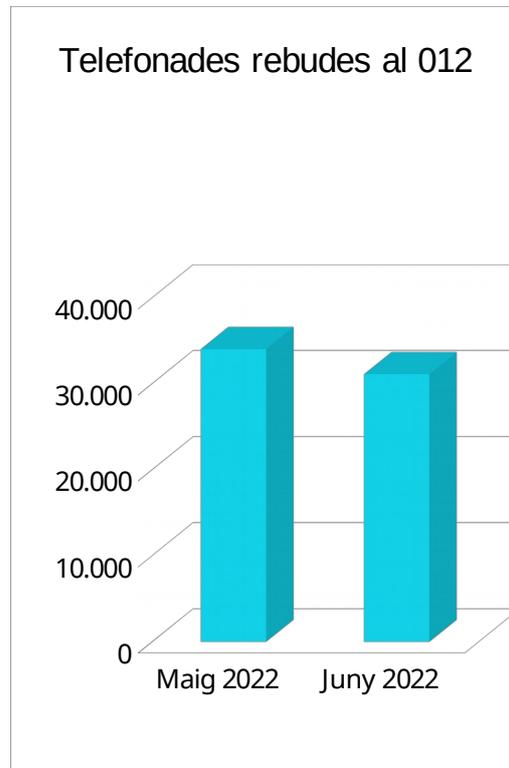


Datos específicos del canal telefónico

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

	<i>Maig 2022</i>	<i>Juny 2022</i>
Nombre de telefonades rebudes	34.034	31.121

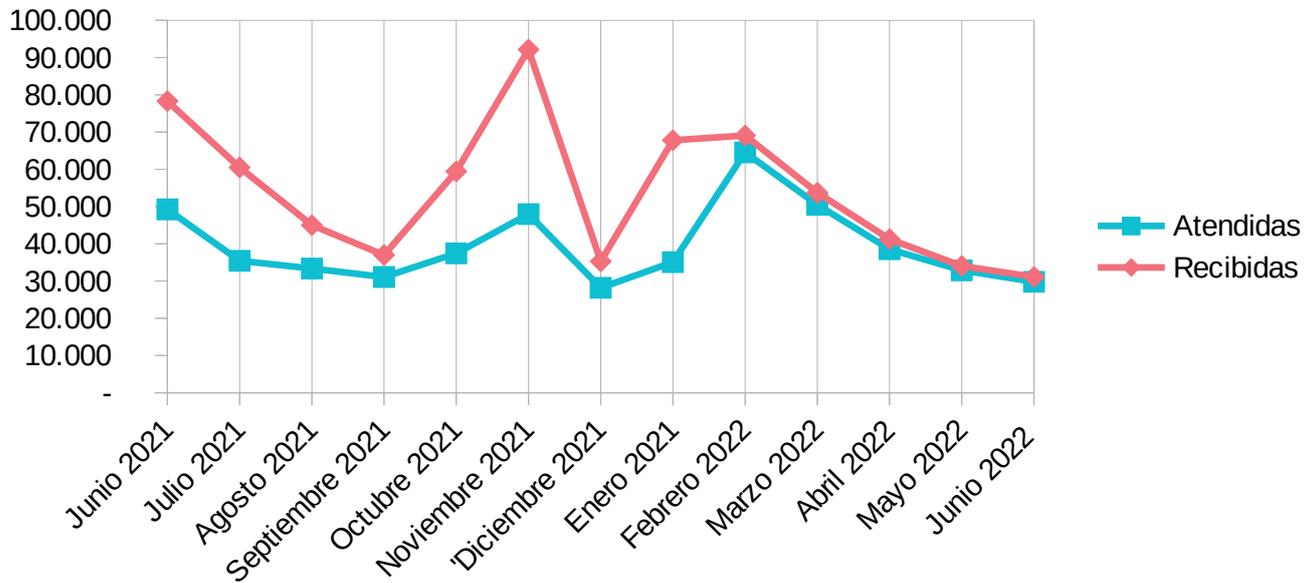
En el primer gráfico se muestra el total de llamadas recibidas durante el mes de junio de 2022 y se compara con el número de llamadas recibidas en el mes anterior.



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)

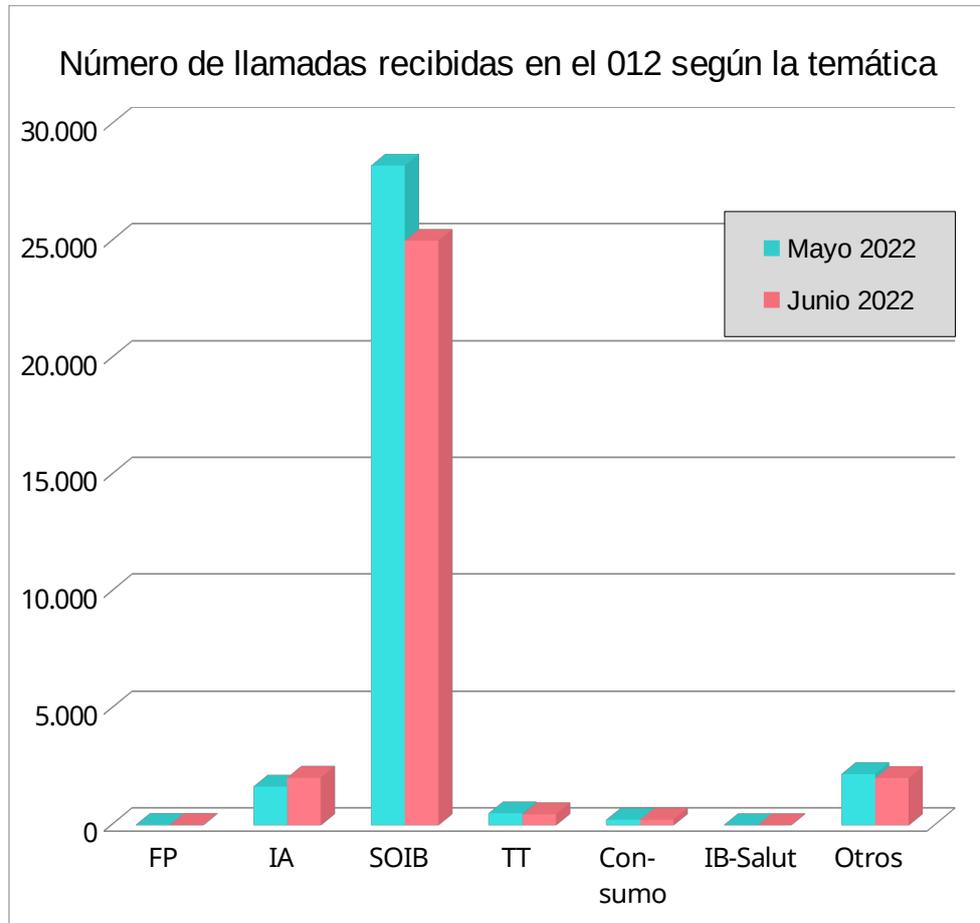


La siguiente tabla muestra el número de llamadas recibidas durante el mes de junio de 2022 clasificadas según la temática (se han incluido, como referencia, los datos correspondientes al mes anterior).

Información por temática	Mayo 2022	Junio 2022
Función Pública	19	14
Información administrativa	1.658	2.035
SOIB	28.238	25.019
Trámites telemáticos	510	474
Consumo	233	239
IB-Salut	8	2
Otros	2.193	2.025



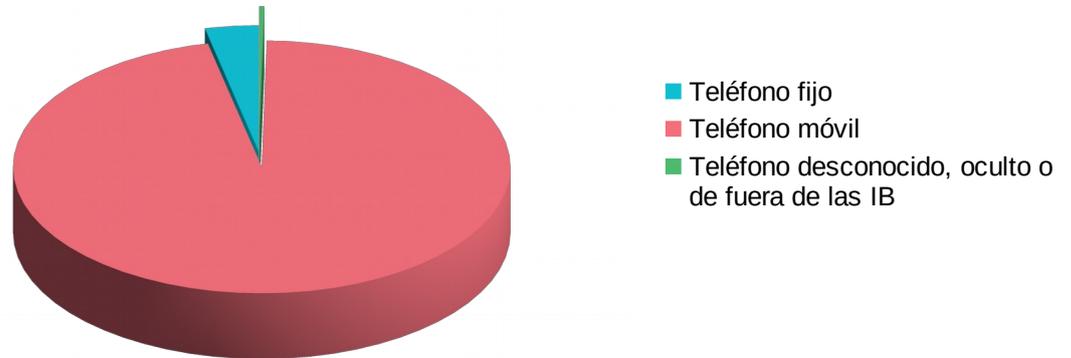
Con respecto al origen de la llamada, la distribución es la siguiente:



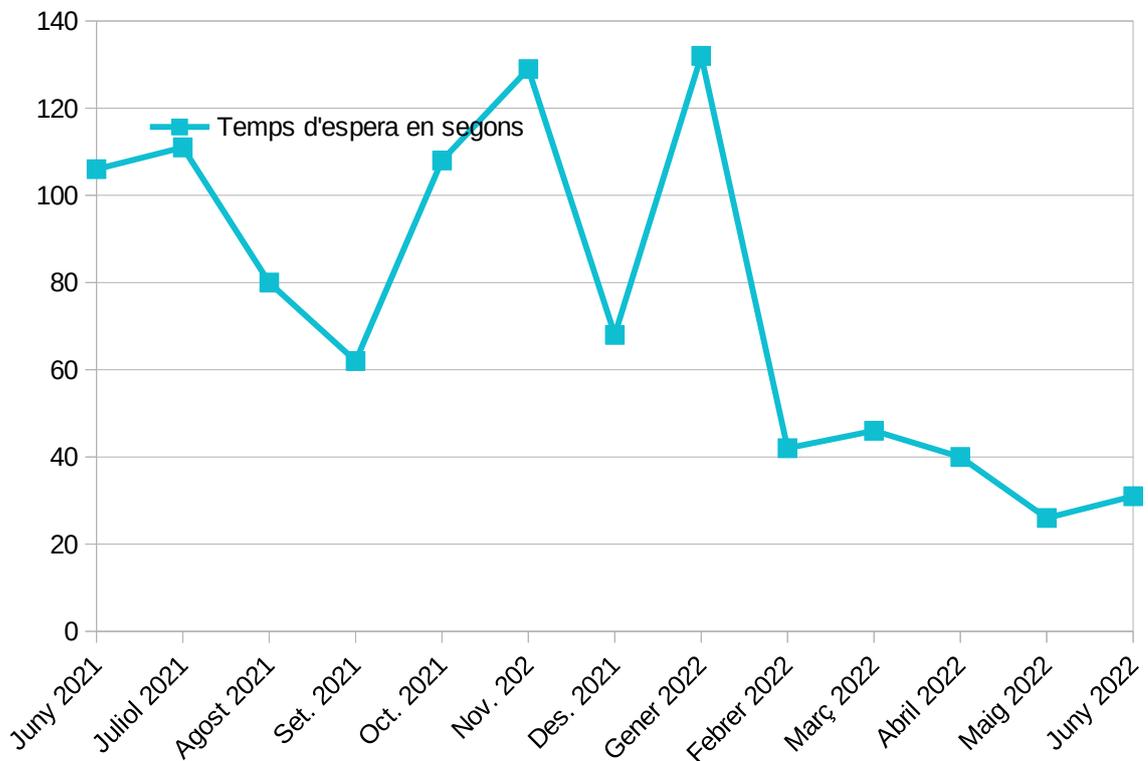
El medio utilizado para hacer las consultas queda reflejado en el siguiente gráfico, en el que se puede ver que predominan las llamadas realizadas desde teléfonos móviles, las cuales suponen el 96% del total.

Origen de la llamada	Junio 2022
Teléfono fijo	1.036
Teléfono móvil	28.675
Teléfono desconocido, oculto o de fuera de las IB	97
Total	29.808

Origen de la llamada según el medio empleado



En cuanto al tiempo de espera sigue el descenso y se sitúa en 31 segundos el mes de junio. Cumplimos, por tanto, con el compromiso establecido en la carta de servicios.





GOIB
/