



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

Julio 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.

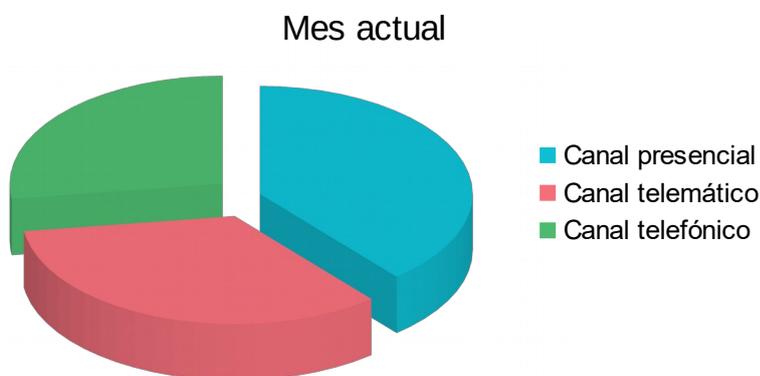
La atención telefónica es un servicio de información general administrativa destinada a la ciudadanía y se presta a través del número 012. Está operativo de lunes a viernes (de 8.00 h a 20.00 h) y el sábado (de 9.00 h a 14.00 h), y ofrece información general relativa a la Administración de las Illes 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

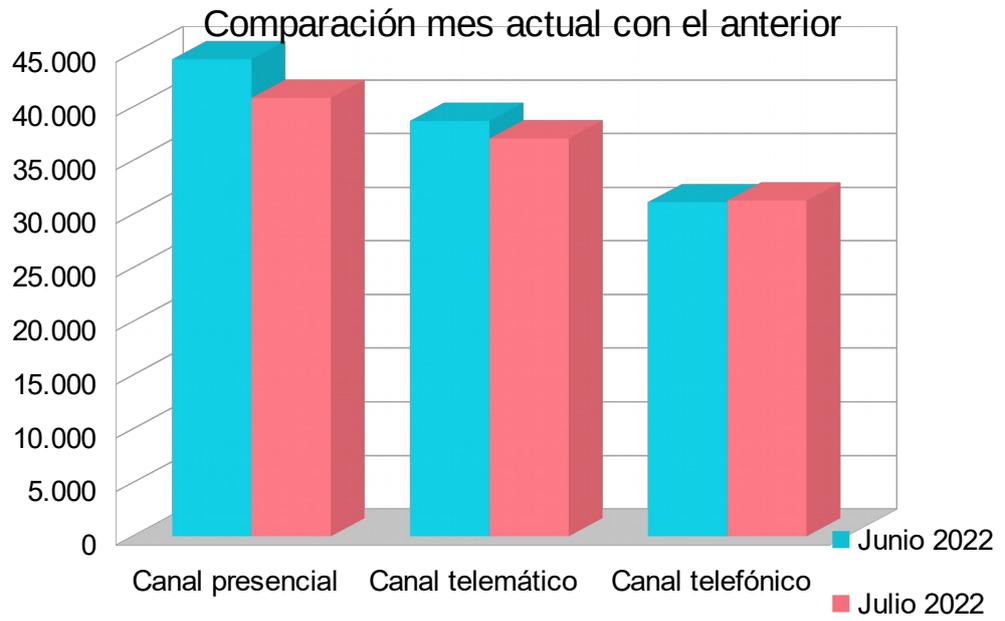
Veamos a continuación el resumen de los principales datos relativos al Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía clasificados en función de los canales de acceso utilizados durante el mes de julio 2022:

	<i>Julio 2022</i>	<i>%</i>
Canal presencial	40.854	37%
Canal telemático	37.064	34%
Canal telefónico	31.284	29%
Total	109.202	100%



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

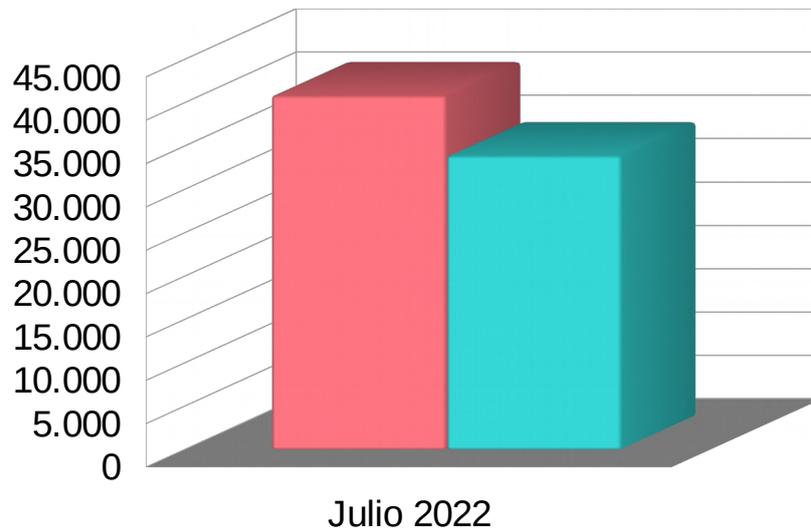
	<i>Junio 2022</i>	<i>Julio 2022</i>	<i>Variación mensual %</i>
Canal presencial	44.437	40.854	-8%
Canal telemático	38.705	37.064	-4%
Canal telefónico	31.121	31.284	1%
Total	114.263	109.202	-4%



Datos específicos del canal presencial

Entradas y salidas del mes de julio de 2022.

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Julio 2022	40.854	33.923



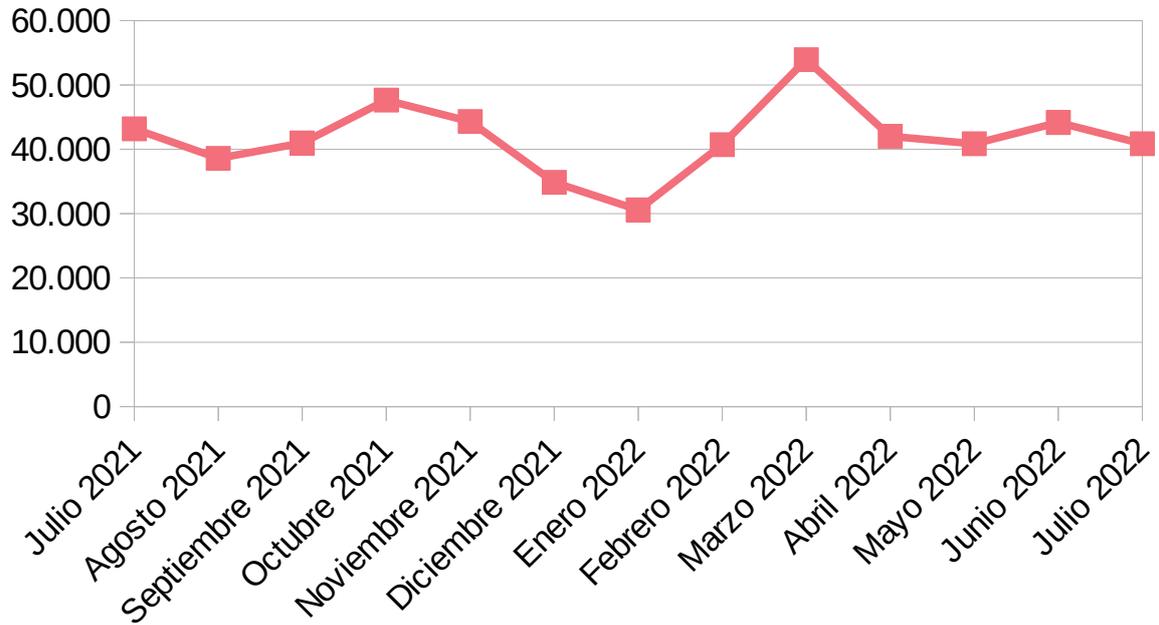
Evolución anual del número de entradas y salidas del último año:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
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	40.854	33.923
Junio 2022	44.156	32.275
Julio 2022	40.854	33.923

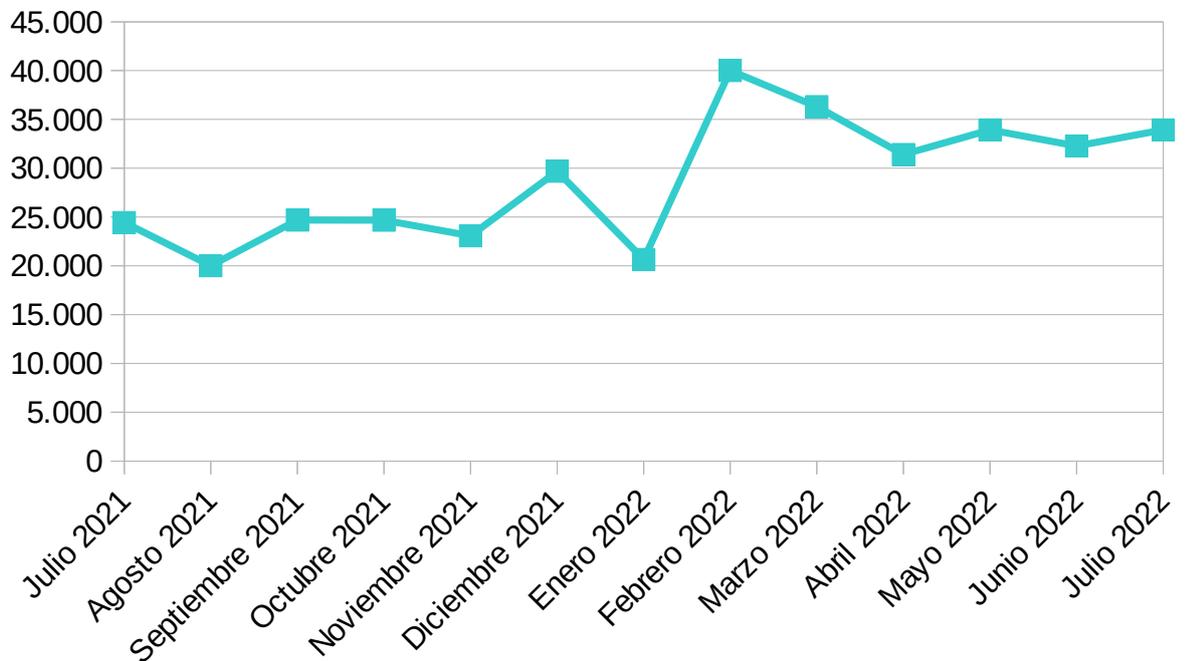


GOIB

Evolución entradas



Evolución salidas





Entradas y salidas del mes de julio por consejerías:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Asuntos Sociales y Deportes	7.836	1.296
Agricultura, Pesca y Alimentación	3.576	1.375
Educación, Universidad e Investigación	1.756	969
Fondos Europeos, Universidad y Cultura	1.817	455
Hacienda y Relaciones Exteriores	3.011	16.959
Medio Ambiente y Territorio	1.685	1.293
Movilidad y Vivienda	3.244	1.481
Modelo Económico, Turismo y Trabajo	4.908	1.382
Presidencia, Cultura e Igualdad	2.474	2.175
Salud y Consumo	8.434	2.875
Transición Energética y Sectores Productivos	2.113	3.663
Total	40.854	33.923

Entradas por consejería



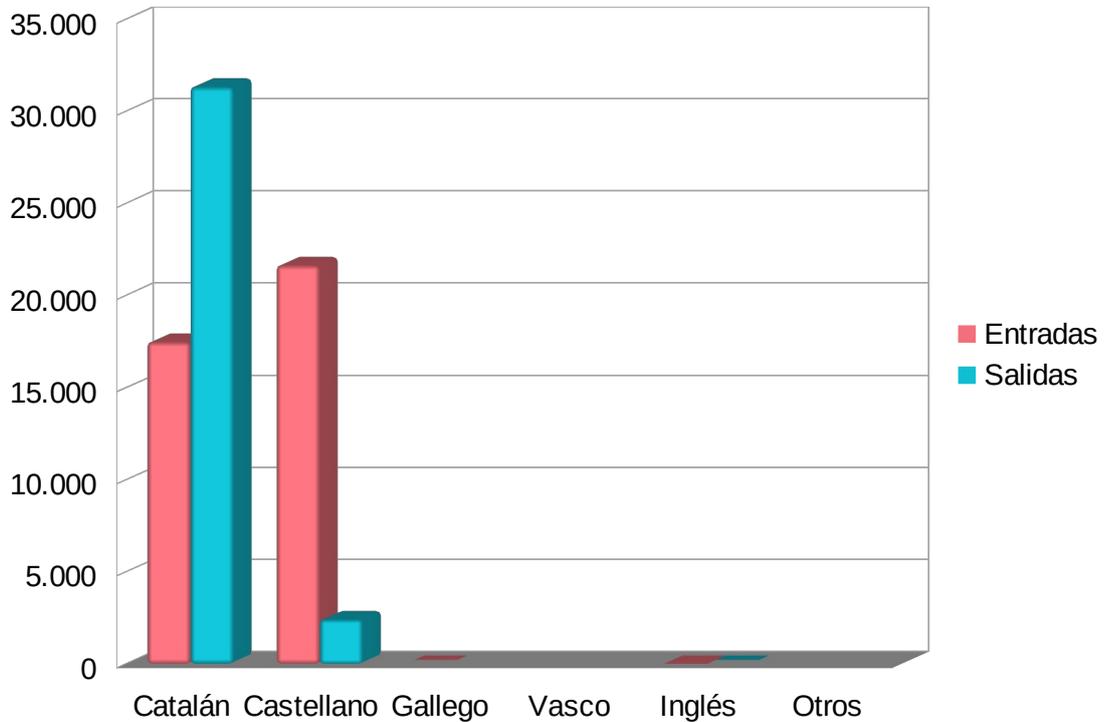


Salidas por consejería



Entradas y salidas por idioma:

	Entradas	Salidas
Catalán	17.486	31.342
Castellano	21.650	2.419
Gallego	1	0
Vasco	0	0
Inglés	2	1
Otros	0	0

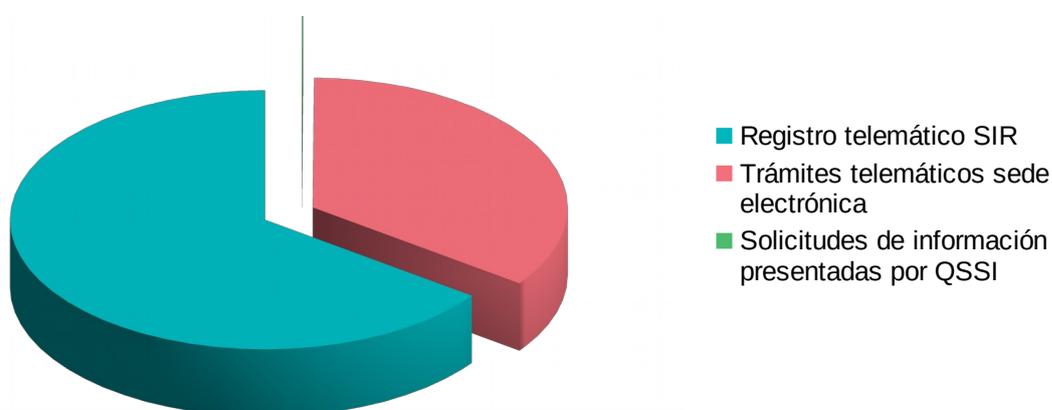


Datos específicos del canal telemático

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

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Julio 2022</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	20.047	54%
Trámites telemáticos sede electrónica	16.998	46%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	19	0%
Total	37.064	100%

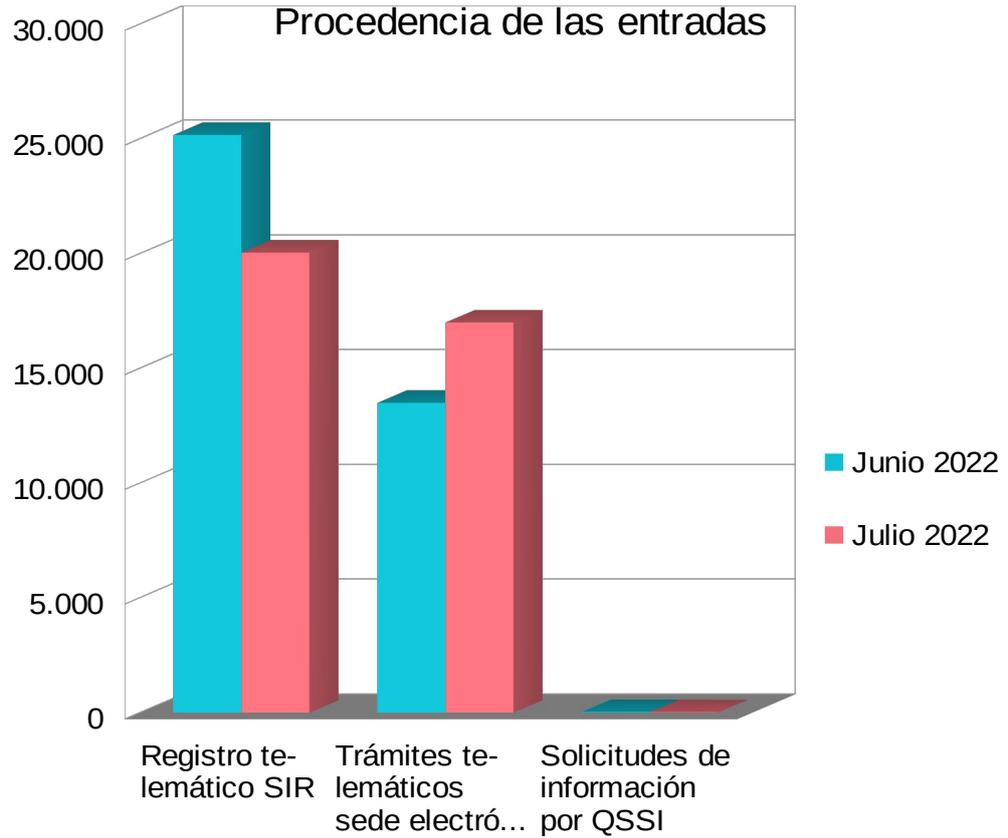
Entradas



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

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Junio 2022</i>	<i>Julio 2022</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	25.172	20.047	-20%
Trámites telemáticos sede electrónica	13.500	16.998	26%
Solicitudes de información por QSSI	33	19	-42%
Total	38.705	37.064	-4%

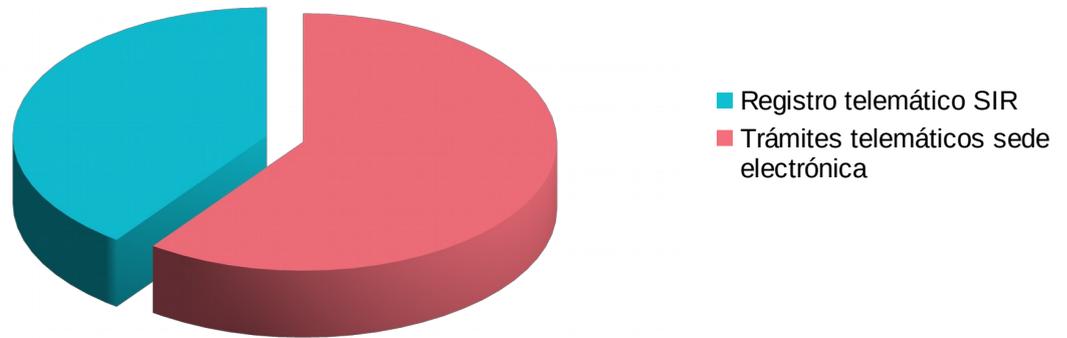
El total de entradas telemáticas engloba, por una parte, los datos de las entradas presentadas mediante los procedimientos que actualmente son telemáticos (en la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears son 3444 y, por otra parte, los escritos presentados mediante el sistema de interconexión 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>Julio 2022</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	2.405	40,20 %
Trámites telemáticos sede electrónica	3.578	59,80 %
Total	5.983	100,00 %

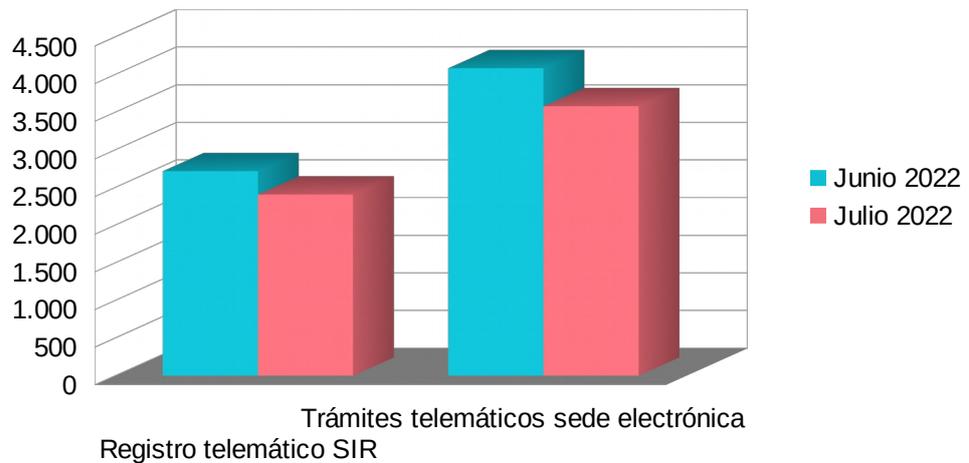
Salidas



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

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Junio 2022</i>	<i>Julio 2022</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registro telemático SIR	2.715	2.405	-11,42%
Trámites telemáticos sede electrónica	4.083	3.578	-12,37%
Total	6.798	5.983	-11,99%

Procedencia de las salidas



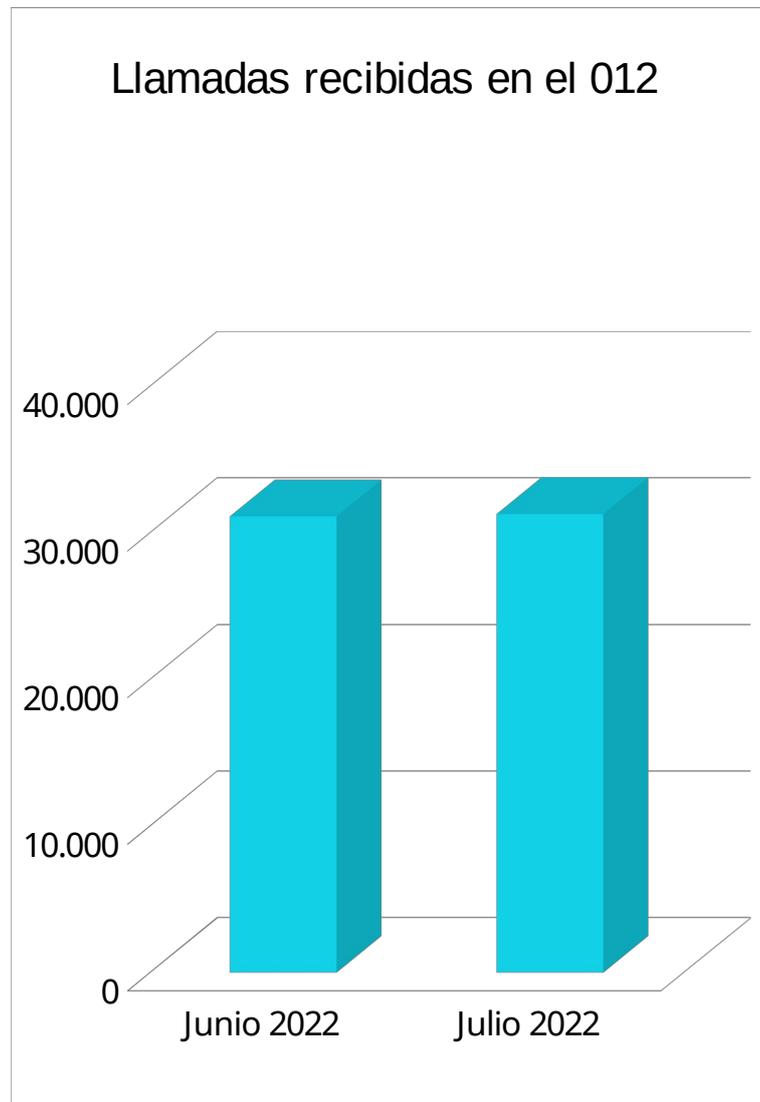


Datos específicos del canal telefónico

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

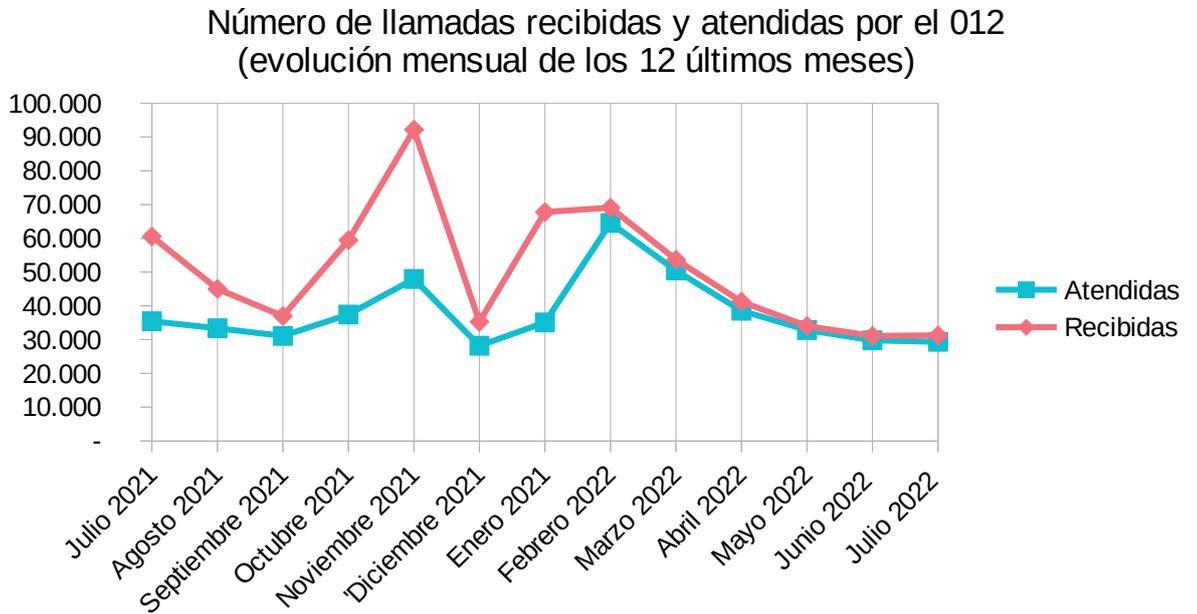
	Junio 2022	Julio 2022
Número de llamadas recibidas	31.121	31.284

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





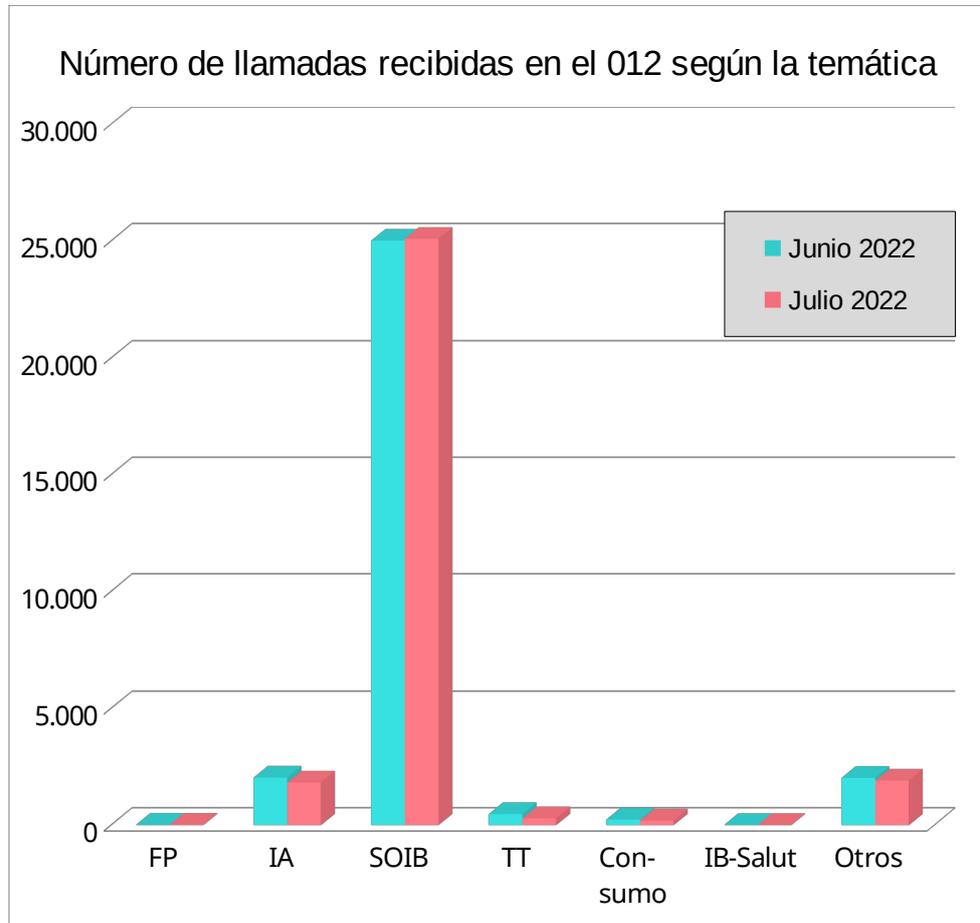
En el siguiente gráfico se puede ver la evolución del número de llamadas recibidas y atendidas del último año:



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

Información por temática	Junio 2022	Julio 2022
Función Pública	14	19
Información administrativa	2.035	1.826
SOIB	25.019	25.098
Trámites telemáticos	474	297
Consumo	239	200
IB-Salut	2	5
Otros	2.025	1.907

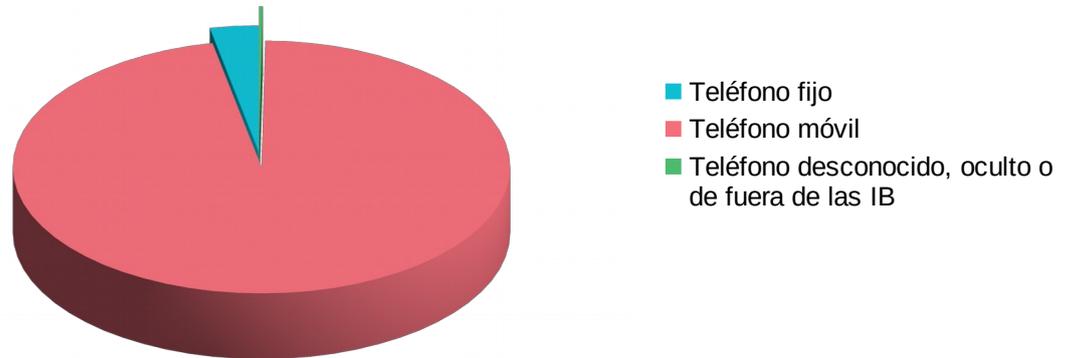
Con respecto al origen de la llamada, la distribución es la siguiente:



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 97% del total.

Origen de la llamada	Julio 2022
Teléfono fijo	927
Teléfono móvil	28.353
Teléfono desconocido, oculto o de fuera de las IB	72
Total	29.352

Origen de la llamada según el medio empleado



En cuanto al tiempo de espera sigue el descenso y se sitúa en 36 segundos el mes de junio. Cumplimos, por tanto, con el compromiso establecido en la carta de servicios.

