



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

Agosto 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

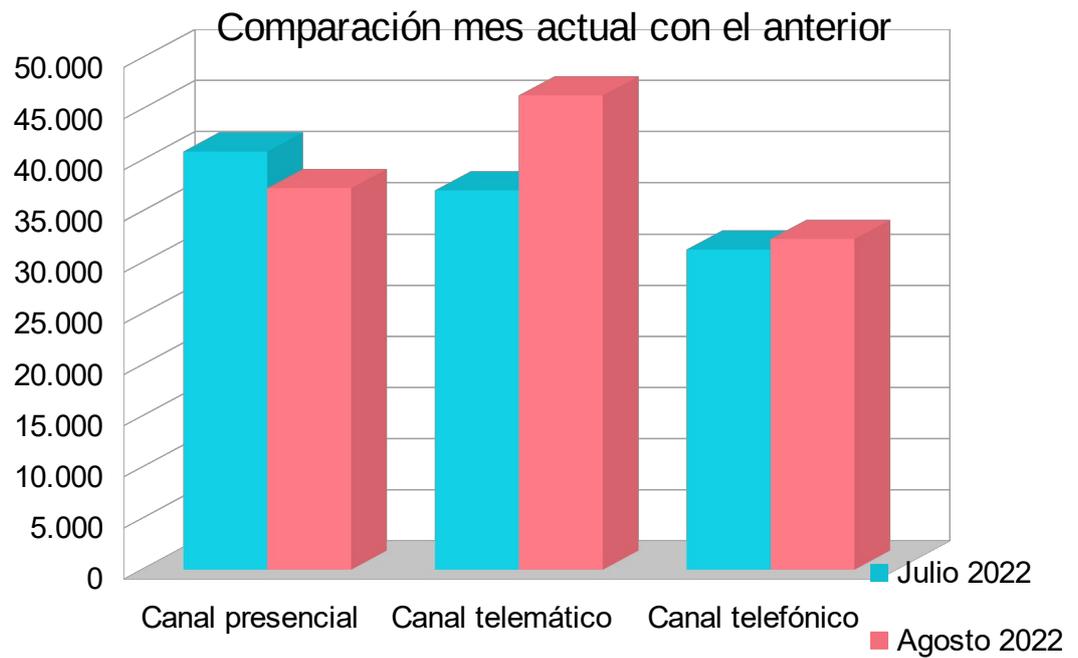
Veamos a continuación el resumen de los principales datos relativos al Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía clasificados en función de los canales de acceso utilizados durante el mes de agosto 2022:

	Agosto 2022	%
Canal presencial	37.277	32%
Canal telemático	46.341	40%
Canal telefónico	32.304	28%
Total	115.922	100%



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

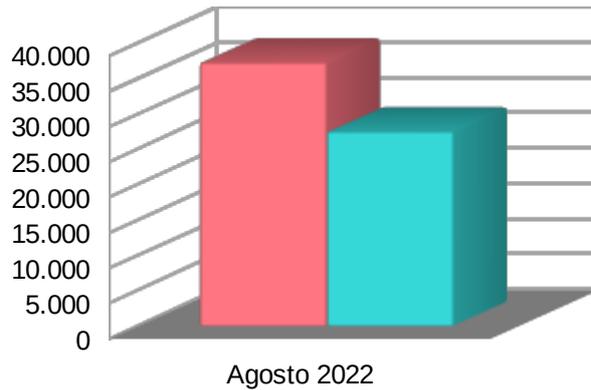
	Julio 2022	Agosto 2022	Variación mensual %
Canal presencial	40.854	37.277	-9%
Canal telemático	37.064	46.341	25%
Canal telefónico	31.284	32.304	3%
Total	109.202	115.922	6%



Datos específicos del canal presencial

Entradas y salidas del mes de agosto de 2022.

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Agosto 2022	37.277	27.552



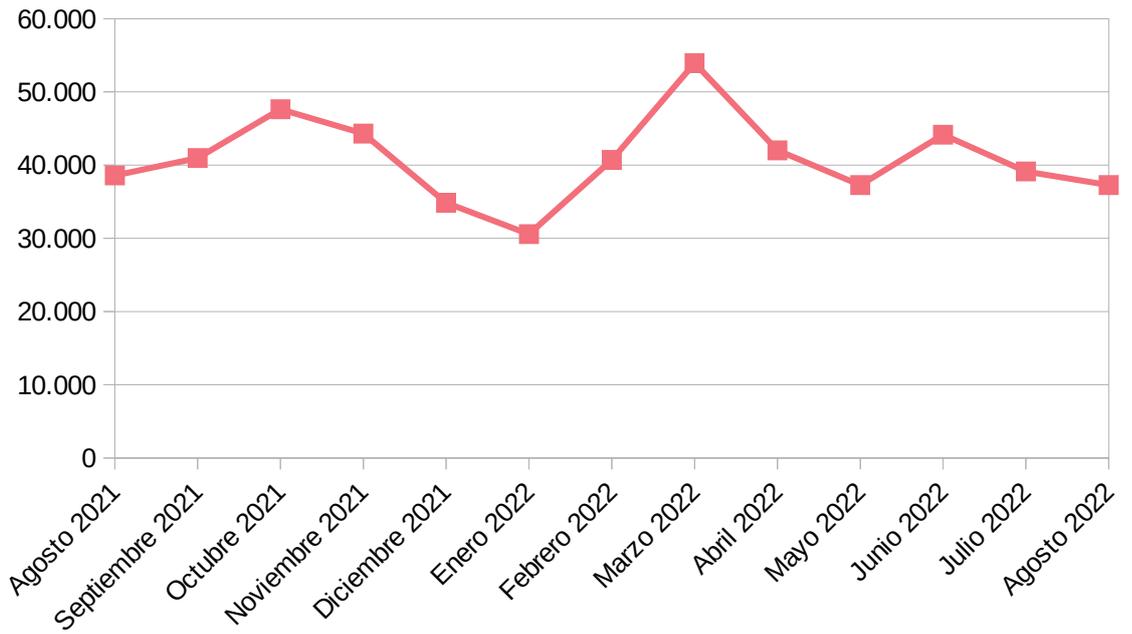
Evolución anual del número de entradas y salidas del último año:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
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	37.277	27.552
Junio 2022	44.156	32.275
Julio 2022	39.139	33.762
Agosto 2022	37.277	27.552

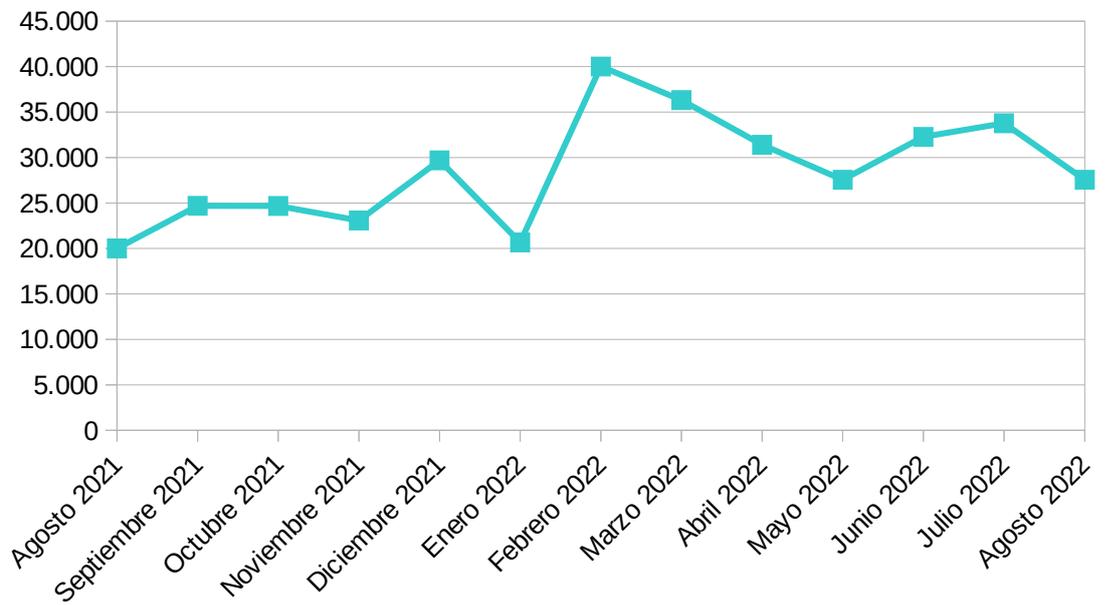


GOIB

Evolución entradas



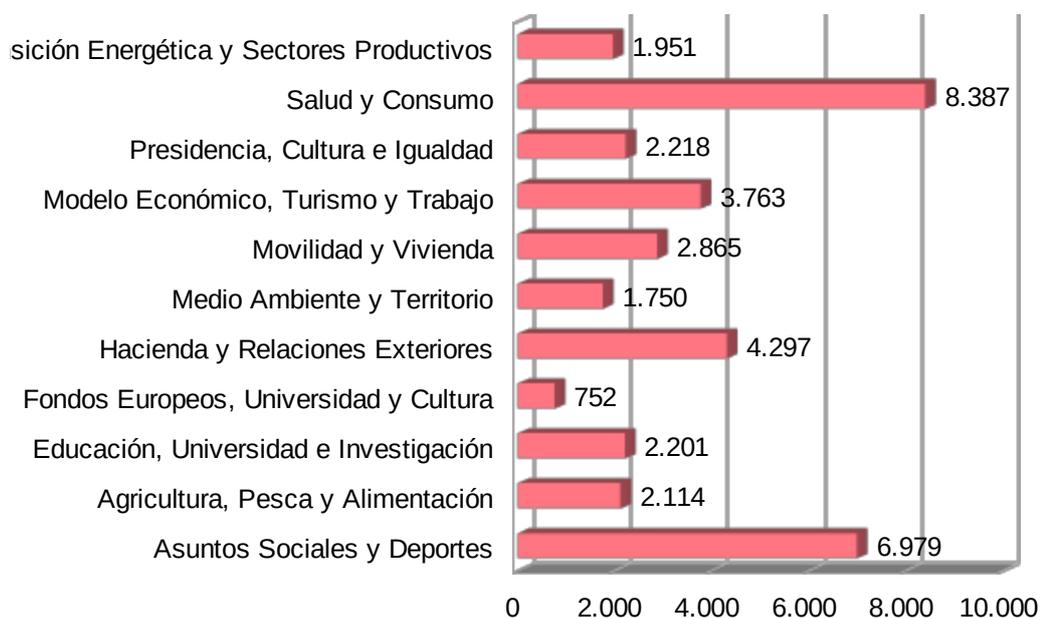
Evolución salidas



Entradas y salidas del mes de agosto por consejerías:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Asuntos Sociales y Deportes	6.979	1.534
Agricultura, Pesca y Alimentación	2.114	1.099
Educación, Universidad e Investigación	2.201	1.401
Fondos Europeos, Universidad y Cultura	752	221
Hacienda y Relaciones Exteriores	4.297	10.788
Medio Ambiente y Territorio	1.750	1.015
Movilidad y Vivienda	2.865	1.599
Modelo Económico, Turismo y Trabajo	3.763	1.601
Presidencia, Cultura e Igualdad	2.218	1.675
Salud y Consumo	8.387	3.034
Transición Energética y Sectores Productivos	1.951	3.585
Total	37.277	27.552

Entradas por consejería



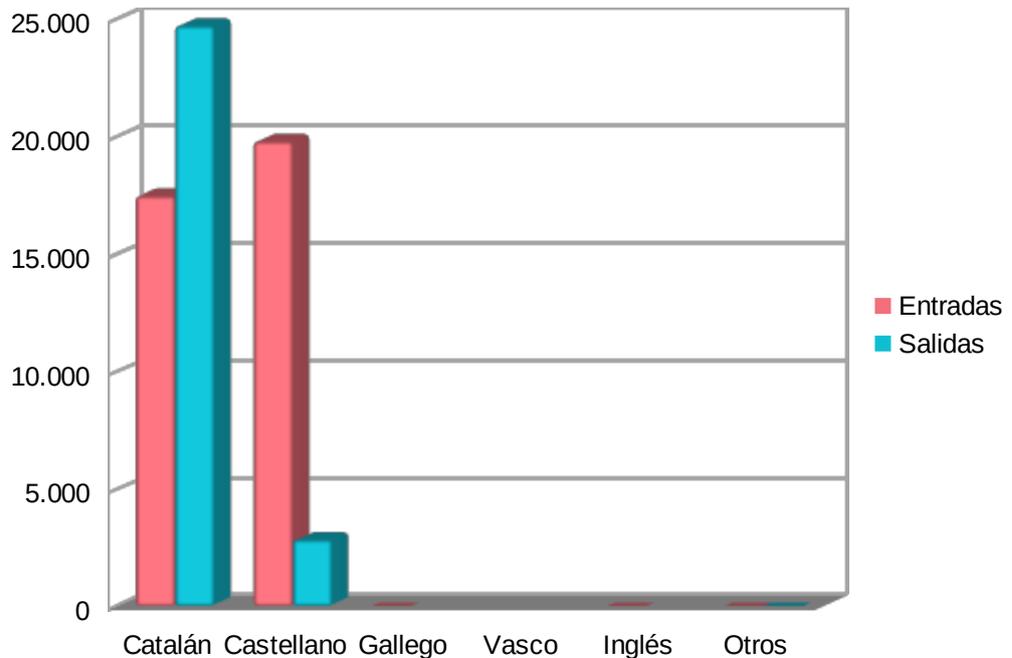


Salidas por consejería



Entradas y salidas por idioma:

	Entradas	Salidas
Catalán	17.479	24.723
Castellano	19.795	2.828
Gallego	1	0
Vasco	0	0
Inglés	1	0
Otros	1	1

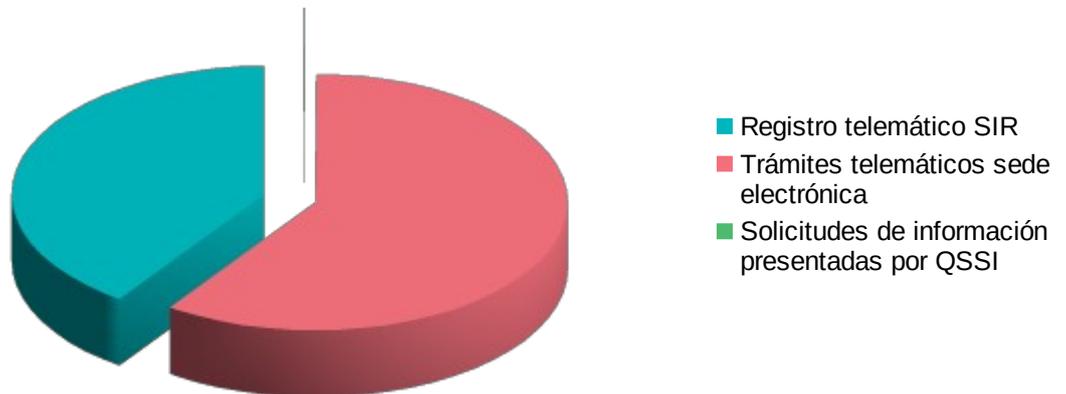


Datos específicos del canal telemático

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

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Agosto 2022</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	18.662	40%
Trámites telemáticos sede electrónica	27.645	60%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	34	0%
Total	46.341	100%

Entradas



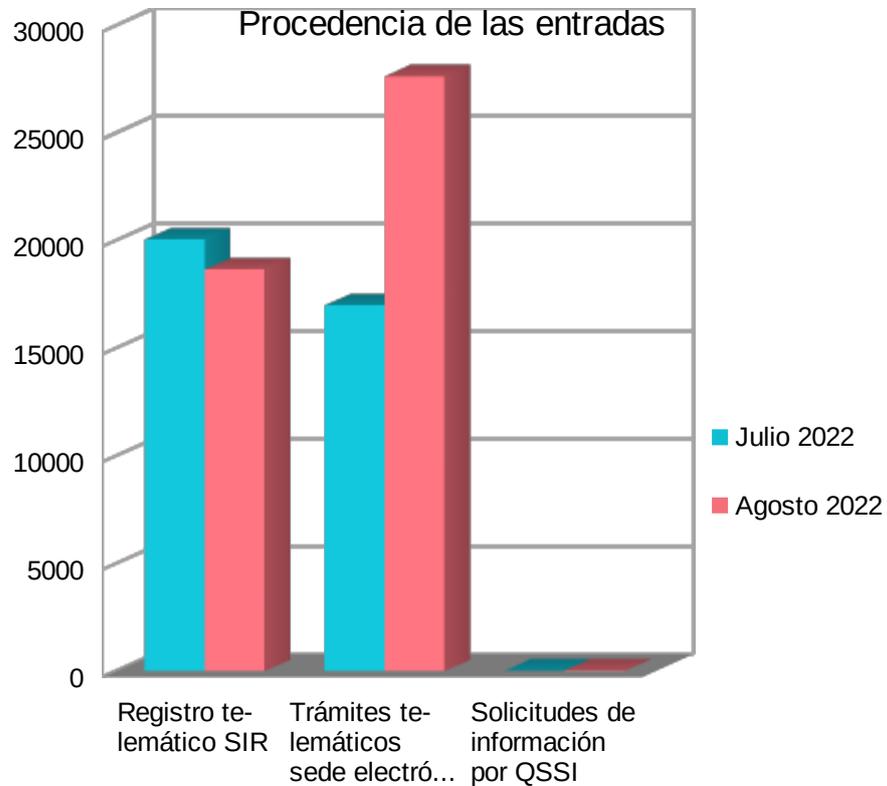
Comparación del mes de agosto de 2022 con el mes anterior:

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Julio 2022</i>	<i>Agosto 2022</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	20.047	18.662	-7%
Trámites telemáticos sede electrónica	16.998	27.645	63%
Solicitudes de información por QSSI	19	34	79%
Total	37.064	46.341	25%

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 3627 y, por



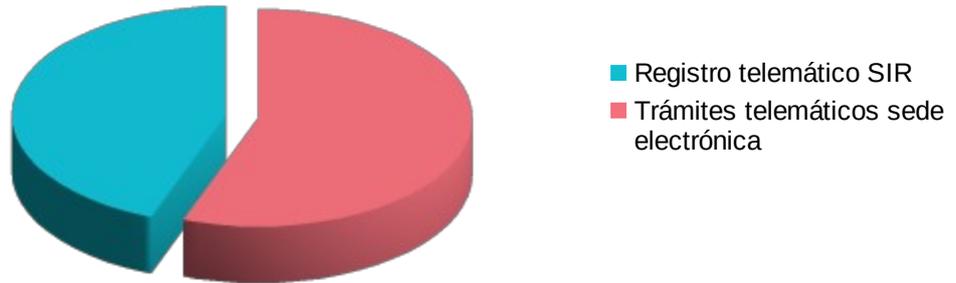
otra parte, los escritos presentados mediante el sistema de interconexión de registros (SIR) así como las solicitudes de información formuladas por medio de la herramienta informática de quejas y sugerencias (QSSI).



A continuación se presentan los datos referidos a las salidas telemáticas efectuadas por la Administración:

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Agosto 2022</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	2.225	44,32%
Trámites telemáticos sede electrónica	2.795	55,68%
Total	5.020	100,00%

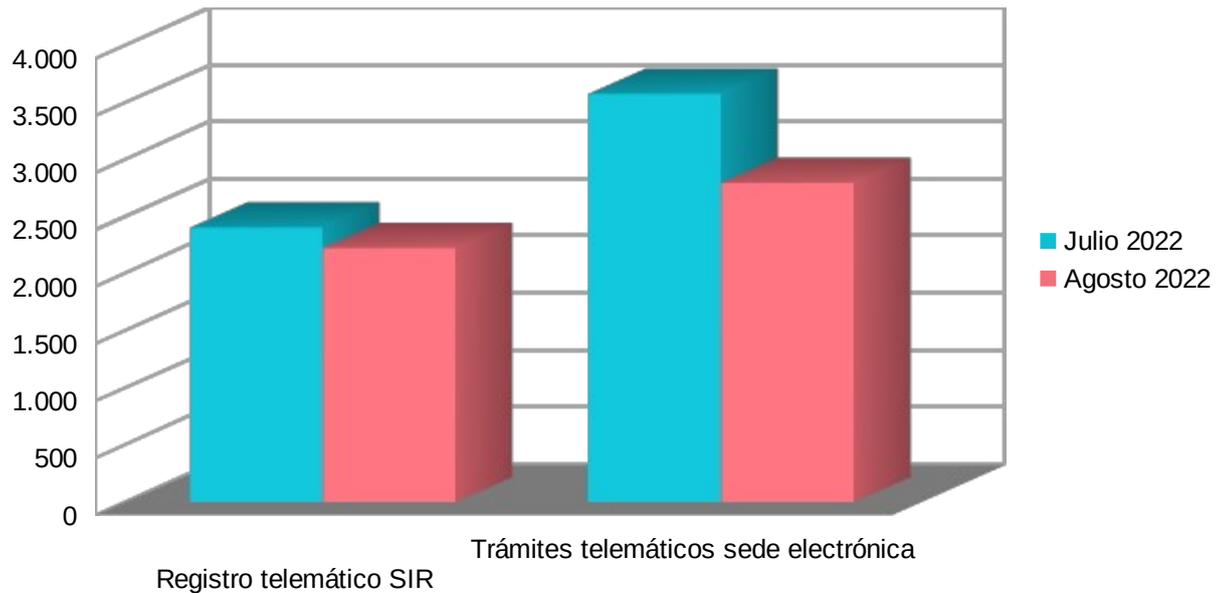
Salidas



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

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Julio 2022</i>	<i>Agosto 2022</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registro telemático SIR	2.405	2.225	-7,48%
Trámites telemáticos sede electrónica	3.578	2.795	-21,88%
Total	5.983	5.020	-16,10%

Procedencia de las salidas



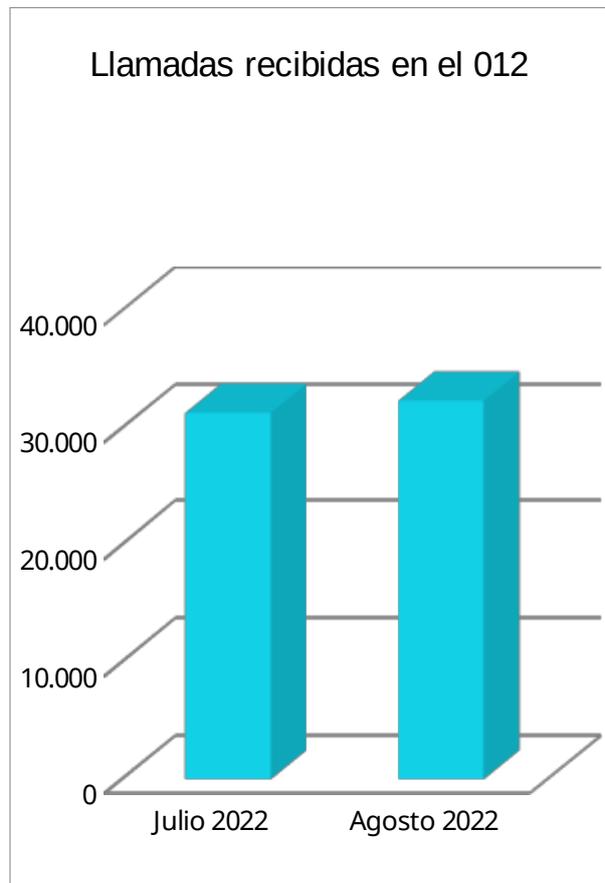


Datos específicos del canal telefónico

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

	Julio 2022	Agosto 2022
Número de llamadas recibidas	31.284	32.304

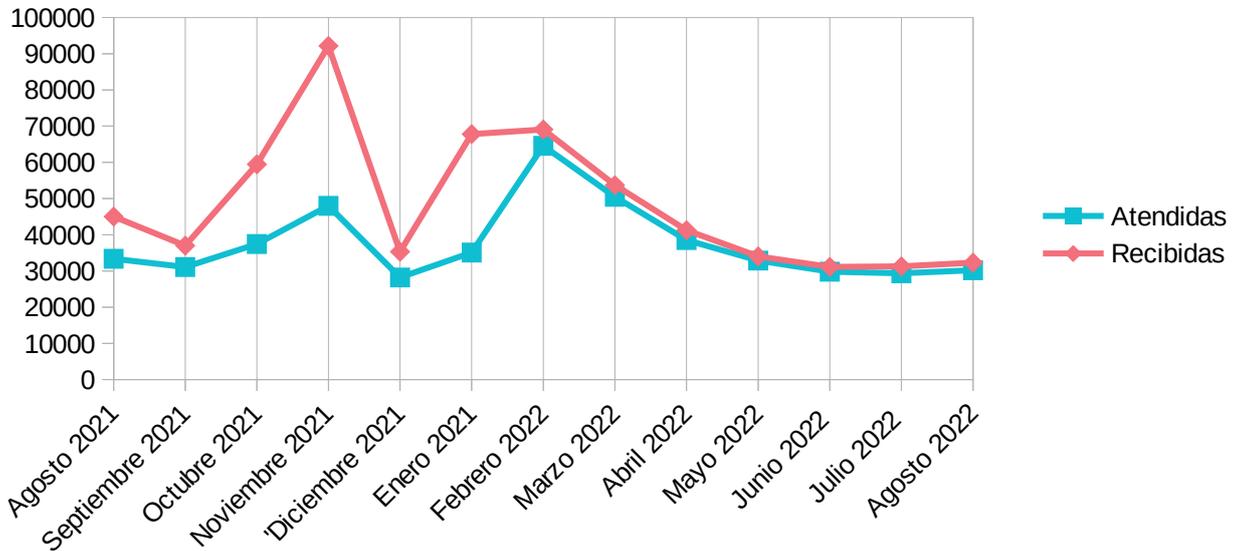
En el primer gráfico se muestra el total de llamadas recibidas durante el mes de agosto de 2022 y se compara con el número de llamadas recibidas en el mes anterior.



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



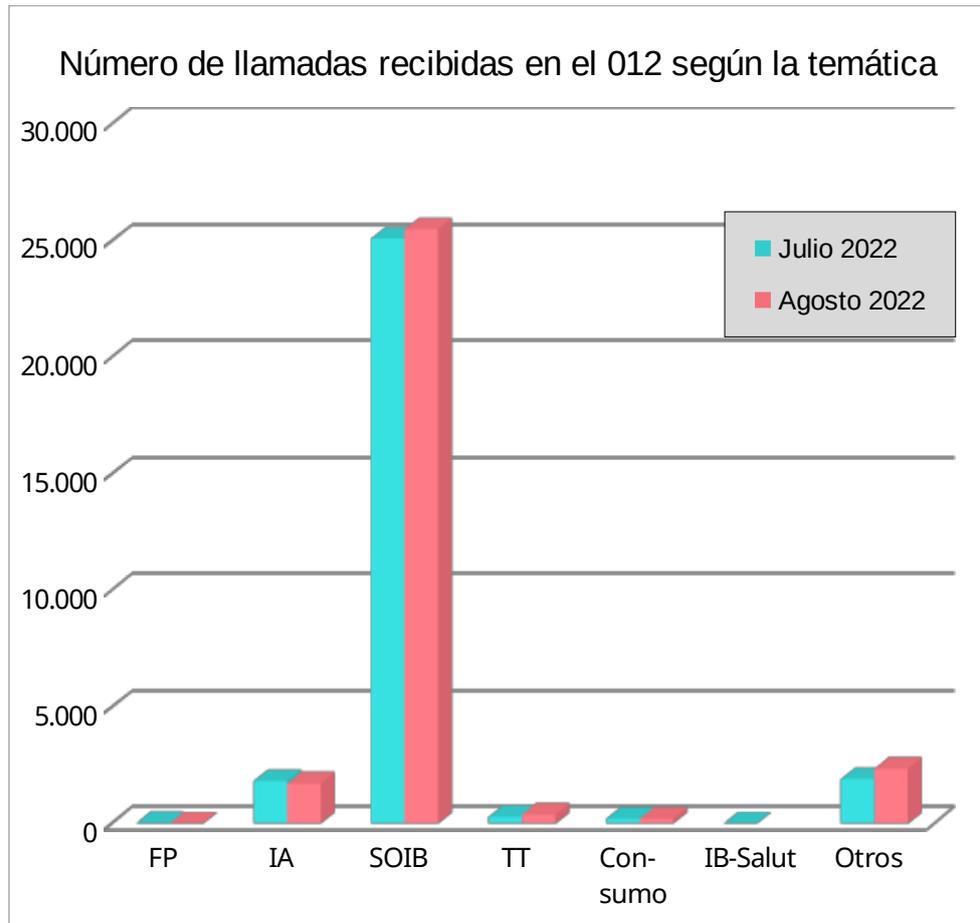
Número de llamadas recibidas y atendidas por el 012 (evolución mensual de los 12 últimos meses)



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

Información por temática	Julio 2022	Agosto 2022
Función Pública	19	4
Información administrativa	1.826	1.732
SOIB	25.098	25.505
Trámites telemáticos	297	396
Consumo	200	211
IB-Salut	5	0
Otros	1.907	2.359

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	Agosto 2022
Teléfono fijo	828
Teléfono móvil	29.298
Teléfono desconocido, oculto o de fuera de las IB	81
Total	30.207



Origen de la llamada según el medio empleado



En cuanto al tiempo de espera sigue el descenso y se sitúa en 33 segundos el mes de junio. Cumplimos, por tanto, con el compromiso establecido en la carta de servicios.

