



G CONSELLERIA  
O ADMINISTRACIONS  
I PÚBLIQUES I  
B MODERNITZACIÓ  
/ DIRECCIÓ GENERAL  
MODERNITZACIÓ I  
ADMINISTRACIÓ DIGITAL

# **Informe de actividad de la Atención a la Ciudadanía**

## **Mayo 2021**



GOIB  
/



## Introducción

La Administración autonómica canaliza el Servicio de Atención e Información 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

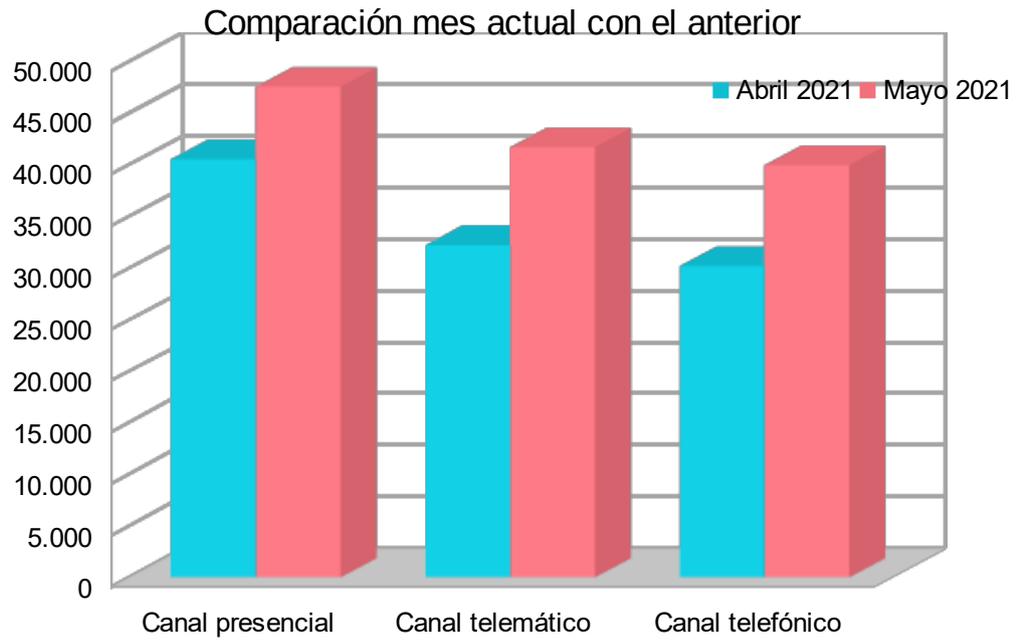
Veamos a continuación el resumen de los principales datos relativos al Servicio de Atención e Información a la Ciudadanía clasificados en función de los canales de acceso utilizados durante el mes de mayo 2021:

	<i>Mayo 2021</i>	<i>%</i>
Canal presencial	47.512	37%
Canal telemático	41.679	32%
Canal telefónico	39.945	31%
Total	129.136	100%



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

	<i>Abril 2021</i>	<i>Mayo 2021</i>	<i>Variación mensual %</i>
Canal presencial	40.496	47.512	17%
Canal telemático	32.200	41.679	29%
Canal telefónico	30.176	39.945	32%
Total	102.872	129.136	26%

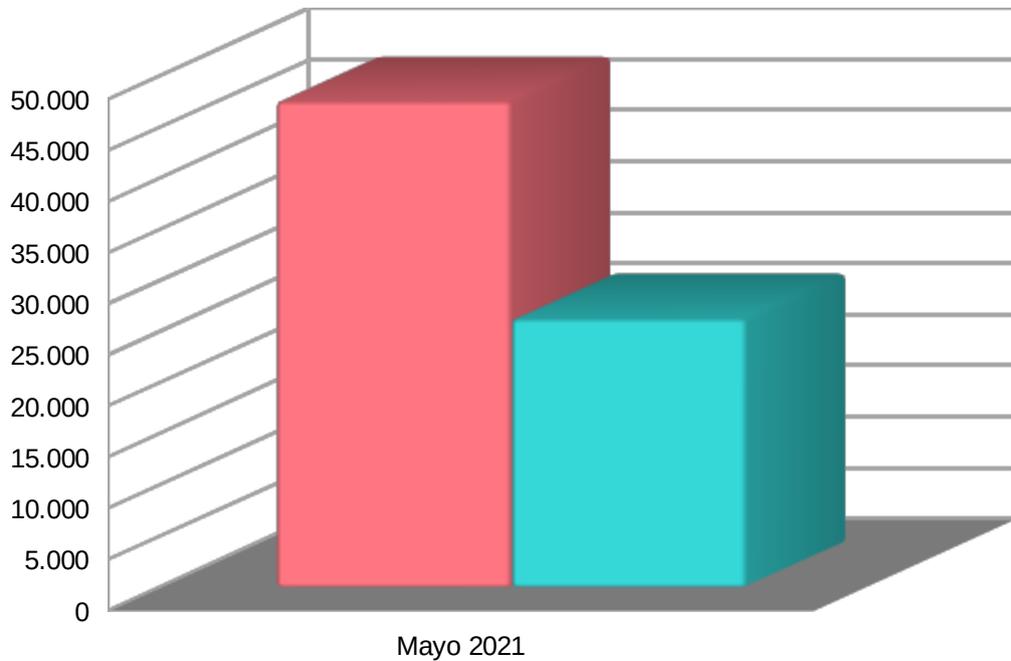




## Datos específicos del canal presencial

Entradas y salidas del mes de mayo de 2021.

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Mayo 2021	47.512	26.270



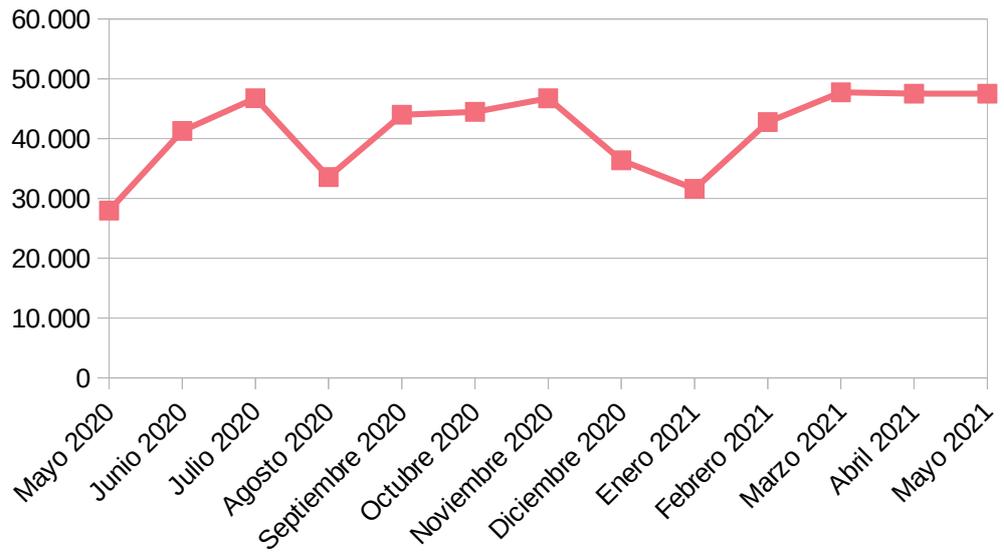
Evolución anual del número de entradas y salidas del último año:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Mayo 2020	27.965	12.745
Junio 2020	41.280	21.908
Julio 2020	46.759	22.341
Agosto 2020	33.574	13.881
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

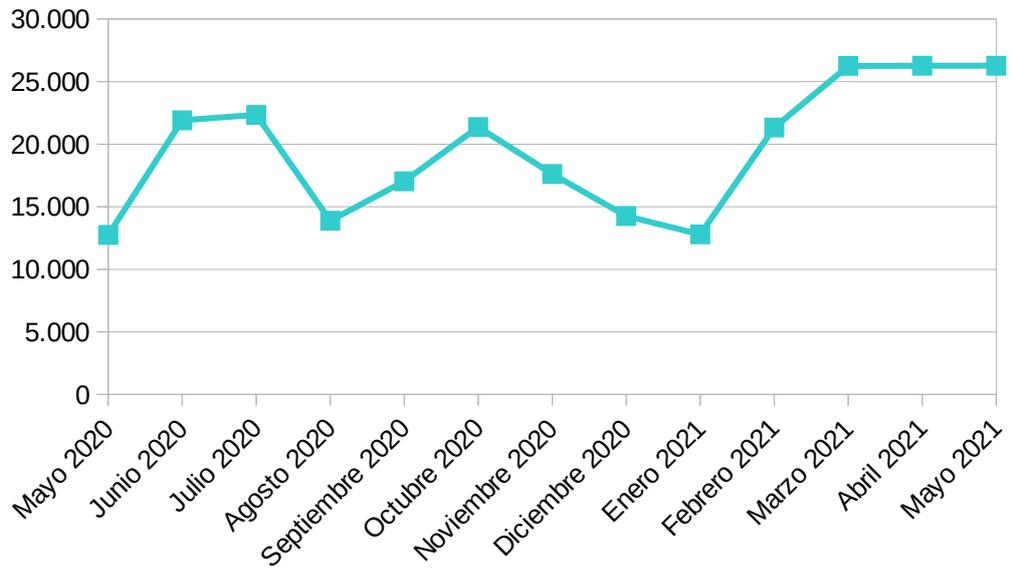


GOIB

### Evolución entradas



### Evolución salidas

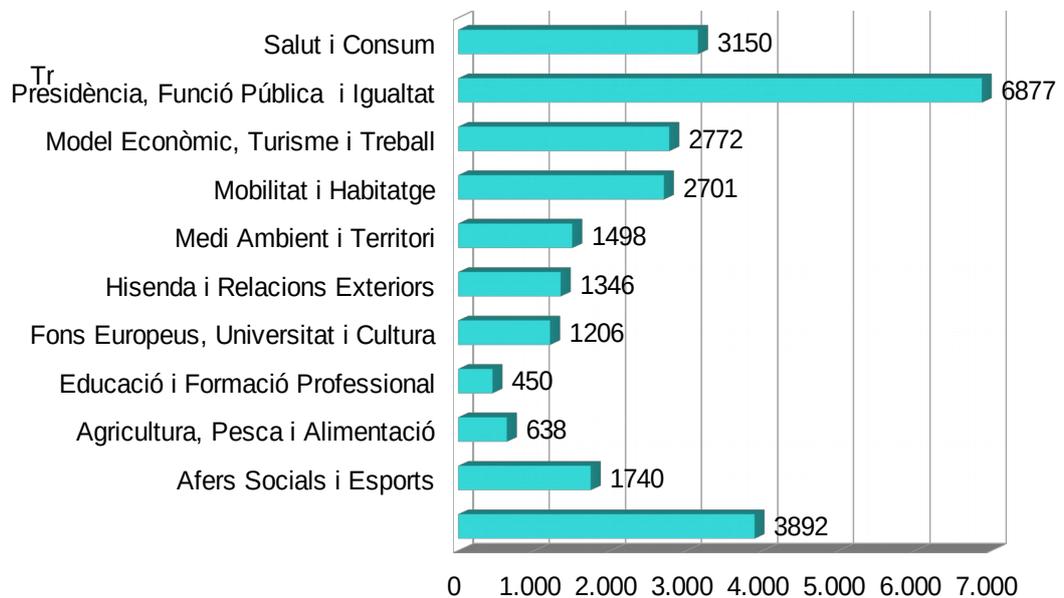


Entradas y salidas del mes de mayo por consejerías:



	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Asuntos Sociales y Deportes	9.165	3.892
Agricultura, Pesca y Alimentación	4.799	1.740
Educación, Universidad e Investigación	1.841	638
Fondos Europeos, Universidad y Cultura	1.332	450
Hacienda y Relaciones Exteriores	2.757	1.206
Medio Ambiente y Territorio	1.988	1.346
Movilidad y Vivienda	3.913	1.498
Modelo Económico, Turismo y Trabajo	6.588	2.701
Presidencia, Cultura e Igualdad	4.164	2.772
Salud y Consumo	8.143	6.877
Transición Energética y Sectores Productivos	2.822	3.150
Total	47.512	26.270

### Salidas por consejería

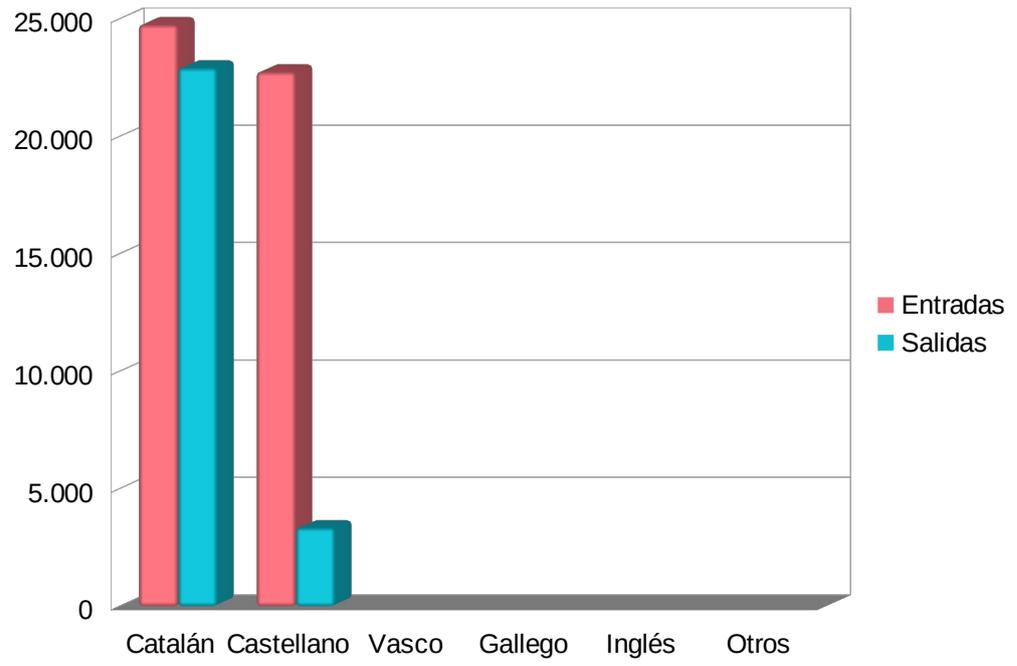


### Entradas y salidas por idioma:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Catalán	24.763	22.922
Castellano	22.749	3.348
Vasco	0	0
Gallego	0	0
Inglés	0	0
Otros	0	0



GOIB

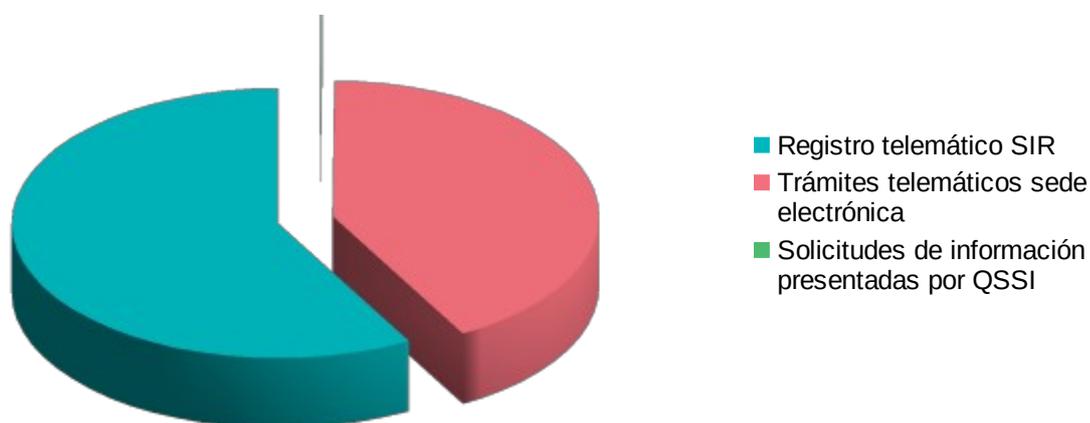


## Datos específicos del canal telemático

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 2021</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	21.516	51,6%
Trámites telemáticos sede electrónica	20.108	48,2%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	55	0,1%
Total	41.679	100%

### Entradas

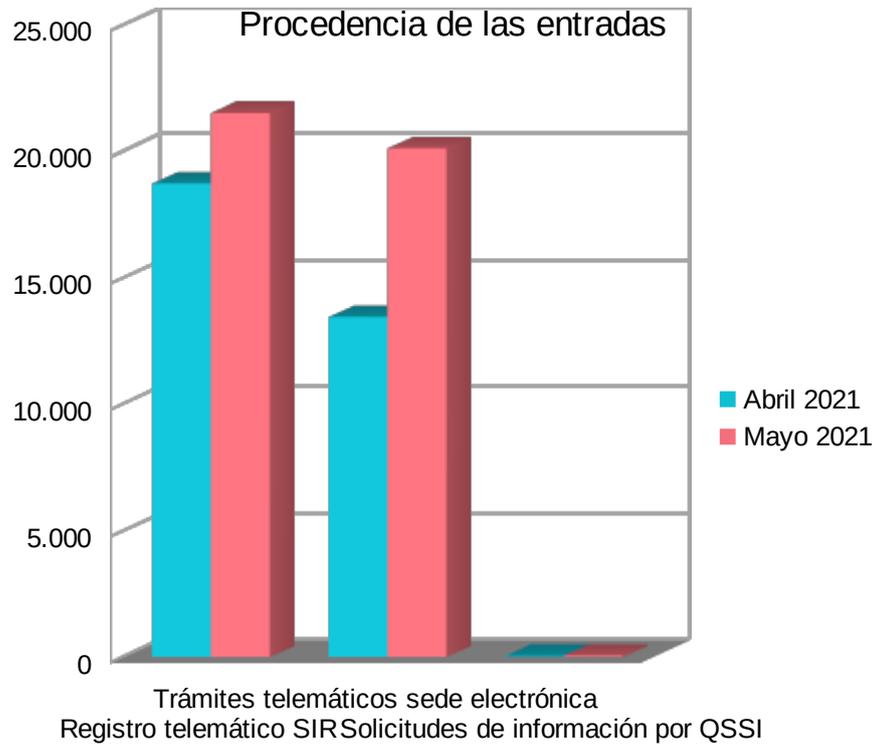


Comparación del mes de mayo de 2021 con el mes anterior:

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Abril 2021</i>	<i>Mayo 2021</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	18.719	21.516	14,94%
Trámites telemáticos sede electrónica	13.445	20.108	49,56%
Solicitudes de información por QSSI	36	55	52,78%
Total	32.200	41.679	29,44%



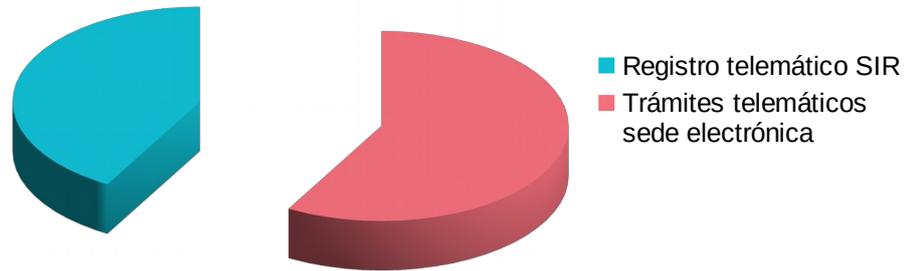
El total de entradas telemáticas engloba, por una parte, los datos de las entradas presentadas mediante los procedimientos que actualmente son telemáticos (en la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears son 607) y, por otra parte, los escritos presentados mediante el sistema de interconexión 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>Mayo 2021</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	2.823	41,77%
Trámites telemáticos sede electrónica	3.935	58,23%
Total	6.758	100%

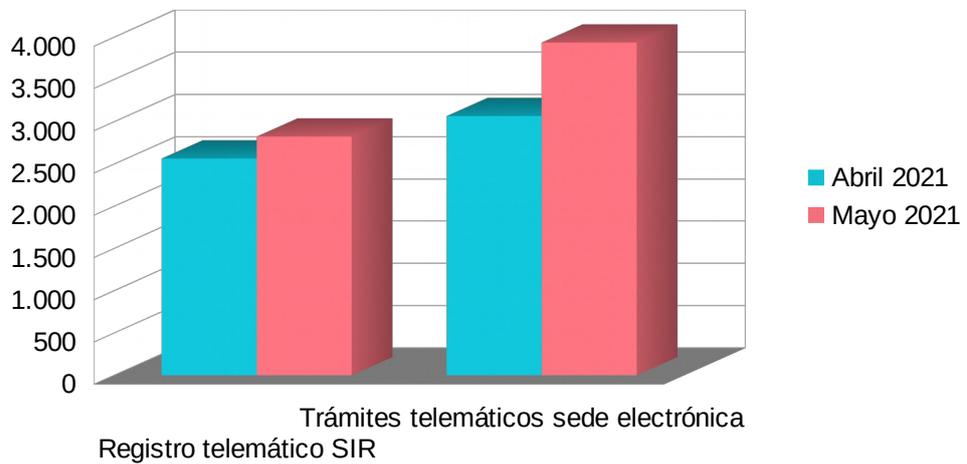
## Salidas



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

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Abril 2021</i>	<i>Mayo 2021</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registro telemático SIR	2.563	2.823	10,14%
Trámites telemáticos sede electrónica	3.065	3.935	28,38%
Total	5.628	6.758	20,08%

## Procedencia de las salidas



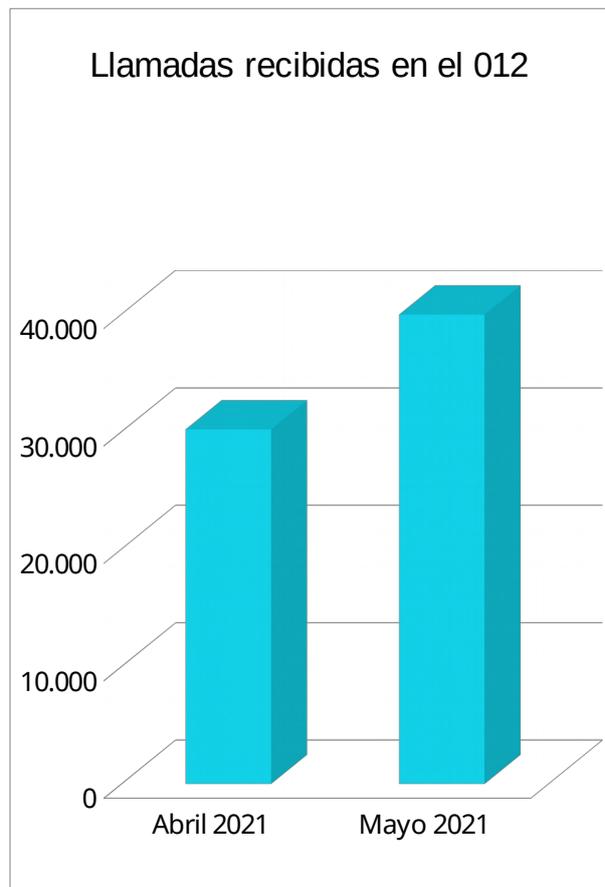


### Datos específicos del canal telefónico

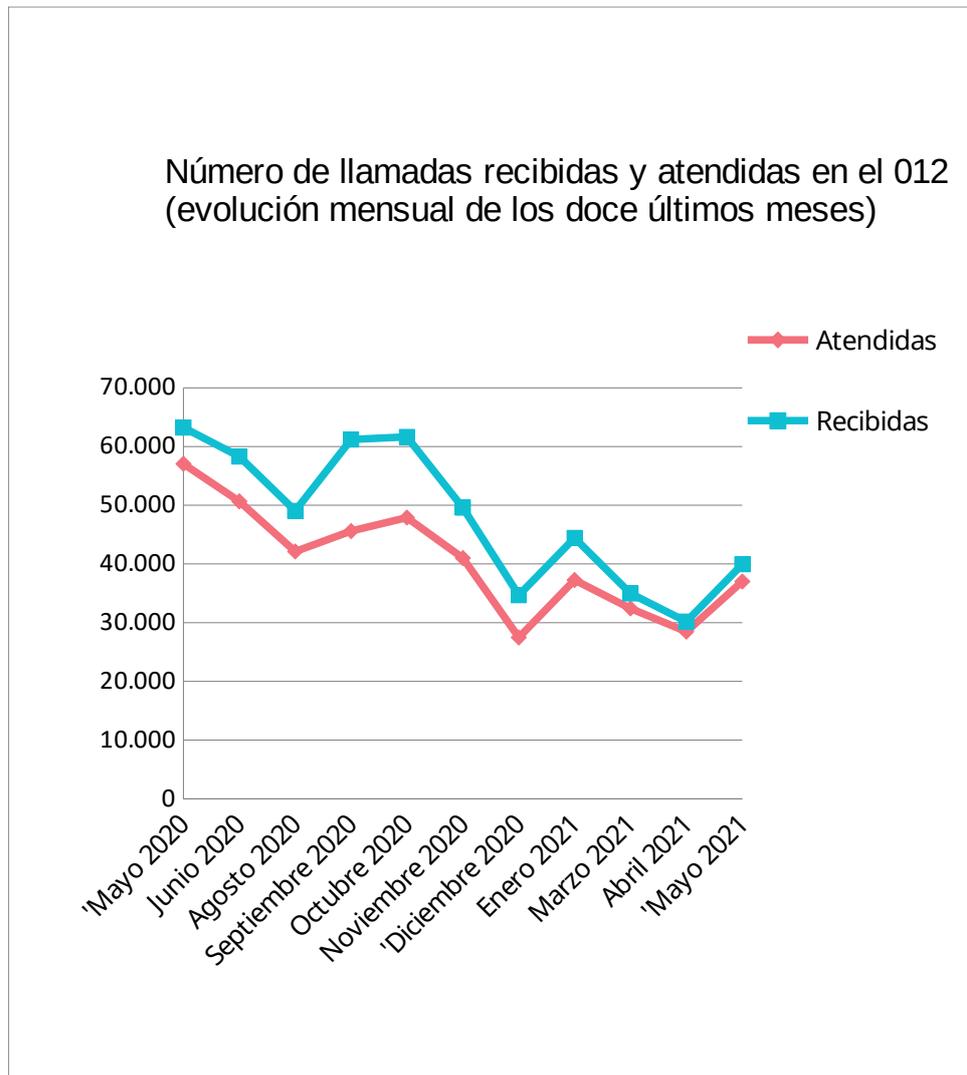
En este apartado se analizan las llamadas recibidas por el teléfono de asistencia 012.

	<i>Abril 2021</i>	<i>Mayo 2021</i>
<i>Número de llamadas recibidas</i>	30.176	39.945

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

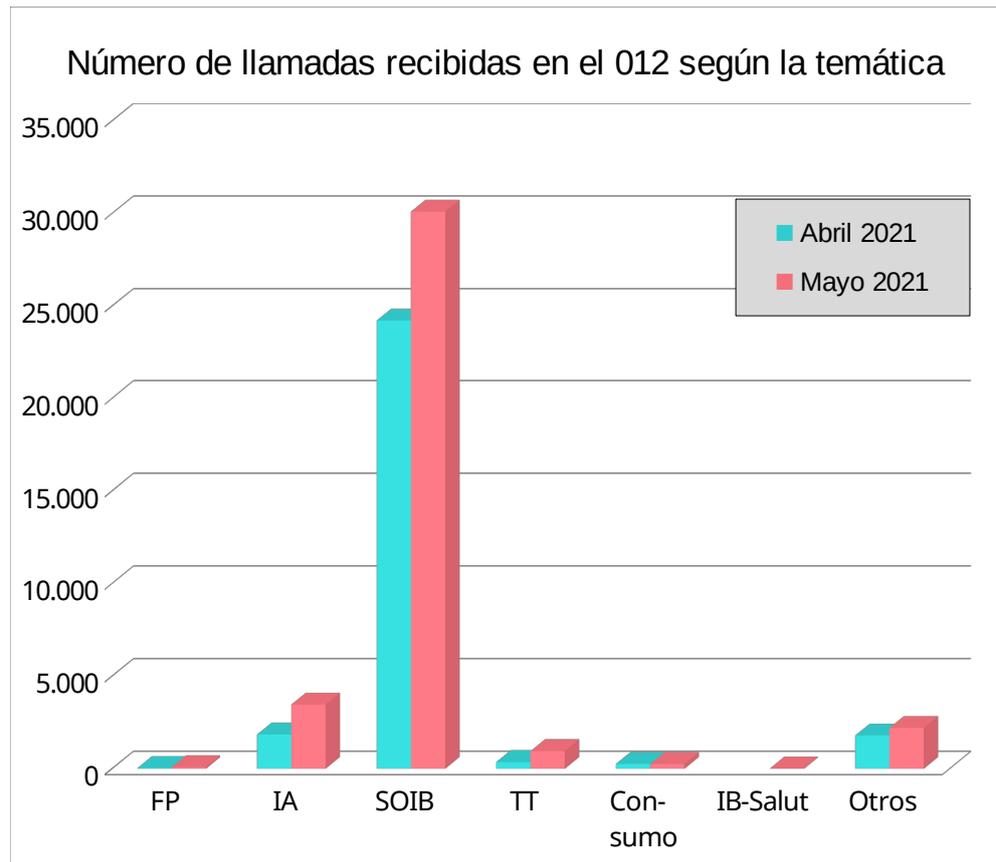


En el siguiente gráfico se puede ver la evolución del número de llamadas recibidas y atendidas del último año:



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

Información por temática	Abril 2021	Mayo 2021
Función Pública	29	74
Información administrativa	1.840	3.454
SOIB	24.208	30.088
Trámites telemáticos	355	945
Consumo	255	247
IB-Salut	0	1
Otros	1.784	2.201



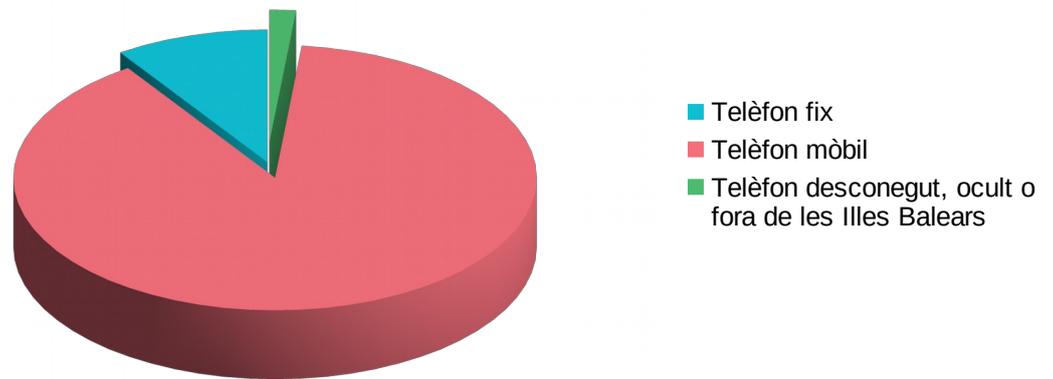
Con respecto al origen de la llamada, la distribución es la siguiente:

Origen de la llamada	Mayo 2021
Teléfono fijo	3.732
Teléfono móvil	32.841
Teléfono desconocido o oculto	437
Total	37.010

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 89% del total.



### Origen de la telefonada segons el mitjà emprat



En cuanto al tiempo de espera hay un ligero repunte y se encuentra en 46 segundos el mes de mayo. Este valor cumple sobradamente el tiempo que dispone la Carta marco de compromisos sobre el funcionamiento general de los servicios, que prevé menos de 1 minuto.

