



G CONSELLERIA
O PRESIDÈNCIA
I DIRECCIÓ GENERAL
B TRANSPARÈNCIA
/ I BON GOVERN

Informe de actividad de la Atención a la Ciudadanía

Enero 2019



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 comprende el registro telemático (mediante la web del registro electrónico común de la Administración General del Estado) y la formulación de solicitudes de información mediante la herramienta QSSI (quejas, sugerencias y solicitudes de información).

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.).

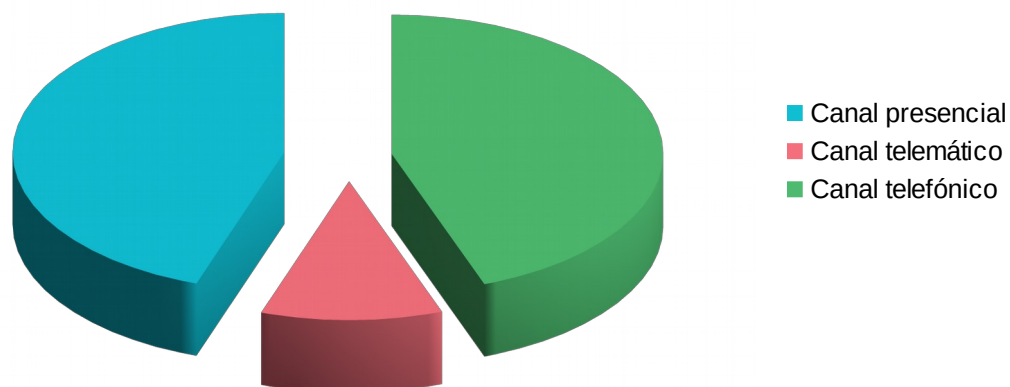
Vistos los canales disponibles, sería interesante analizar los datos sobre el uso que de ellos se hace y las prestaciones que ofrecen.

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 enero de 2019:

	<i>Enero 2019</i>	<i>%</i>
Canal presencial	46.300	45%
Canal telemático	11.173	11%
Canal telefónico	45.979	44%
Total	103.452	100%

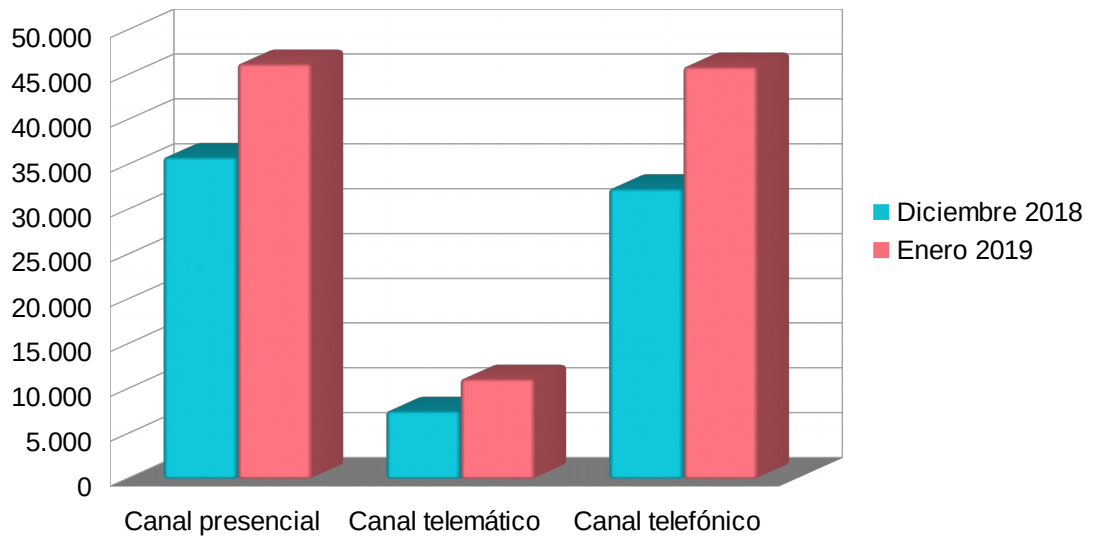
Enero 2019



La siguiente tabla permite comparar los valores de enero de 2019 con los del mes anterior y valorar su evolución:

	<i>Diciembre 2018</i>	<i>Enero 2019</i>	<i>Variación mensual %</i>
Canal presencial	35.896	46.300	29%
Canal telemático	7.604	11.173	47%
Canal telefónico	32.392	45.979	42%
Total	75.892	103.452	36%

Comparación diciembre 2018 i enero 2019

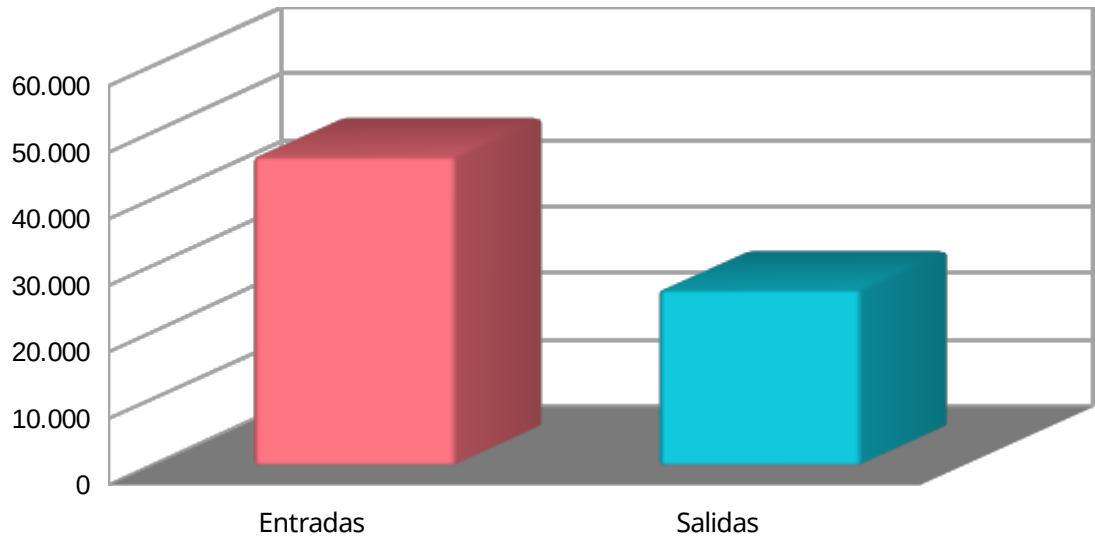




Datos específicos del canal presencial

Entradas y salidas del mes de enero de 2019.

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Enero 2019	46.300	26.302

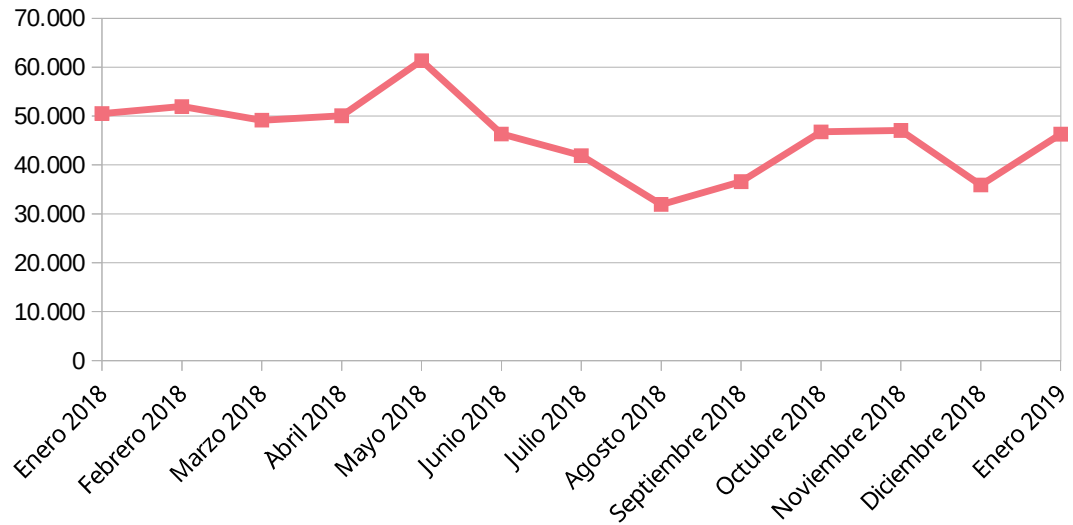


Evolución anual del número de entradas y salidas (doce últimos meses)

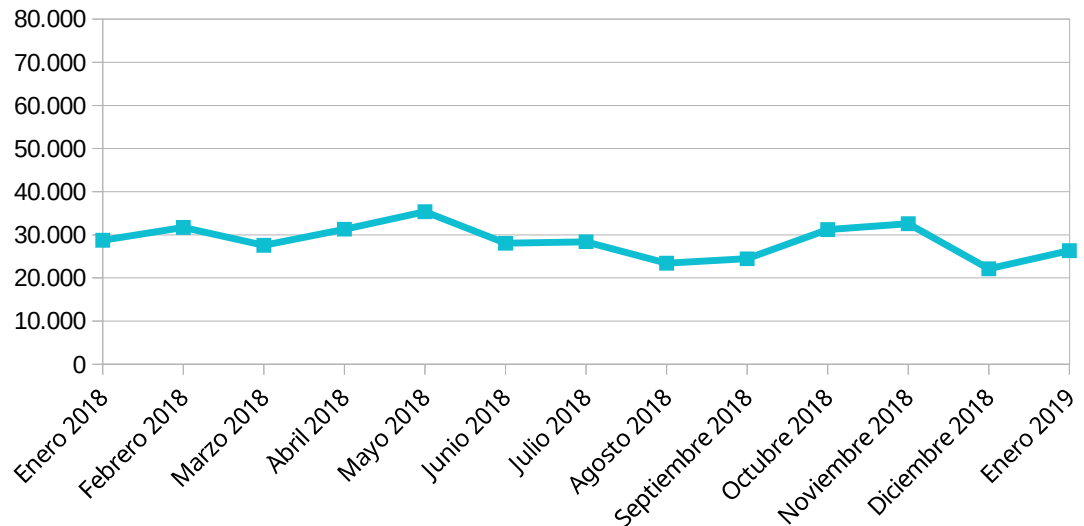
	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Enero 2018	50.513	28.751
Febrero 2018	51.944	31.725
Marzo 2018	49.142	27.586
Abril 2018	50.049	31.311
Mayo 2018	61.340	35.365
Junio 2018	46.332	28.040
Julio 2018	41.922	28.397
Agosto 2018	31.921	23.404
Septiembre 2018	36.598	24.437
Octubre 2018	46.781	31.245
Noviembre 2018	47.056	32.574
Diciembre 2018	35.896	22.142
Enero 2019	46.300	26.302



Evolución anual del número de entradas



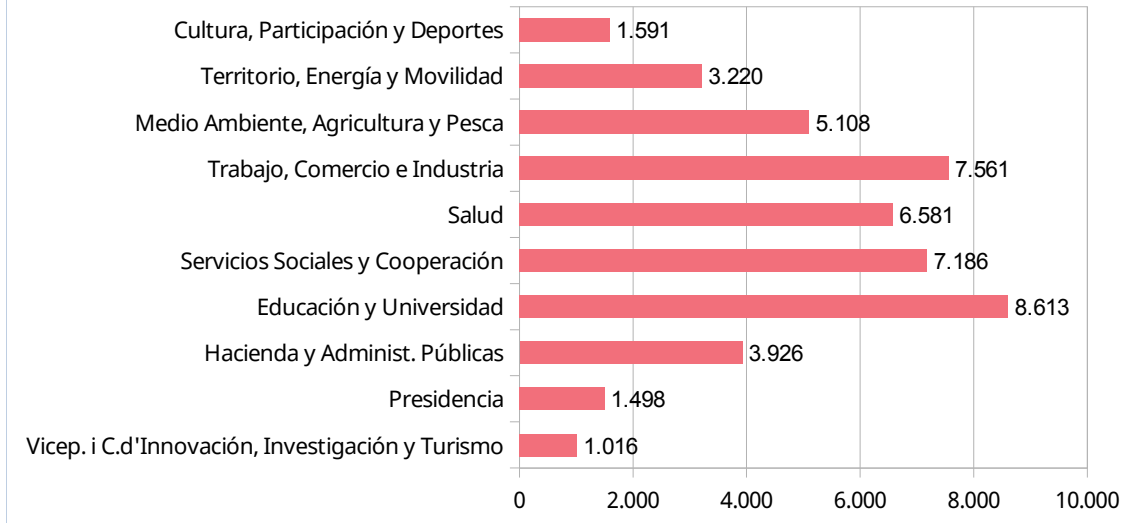
Evolución anual del número de salidas



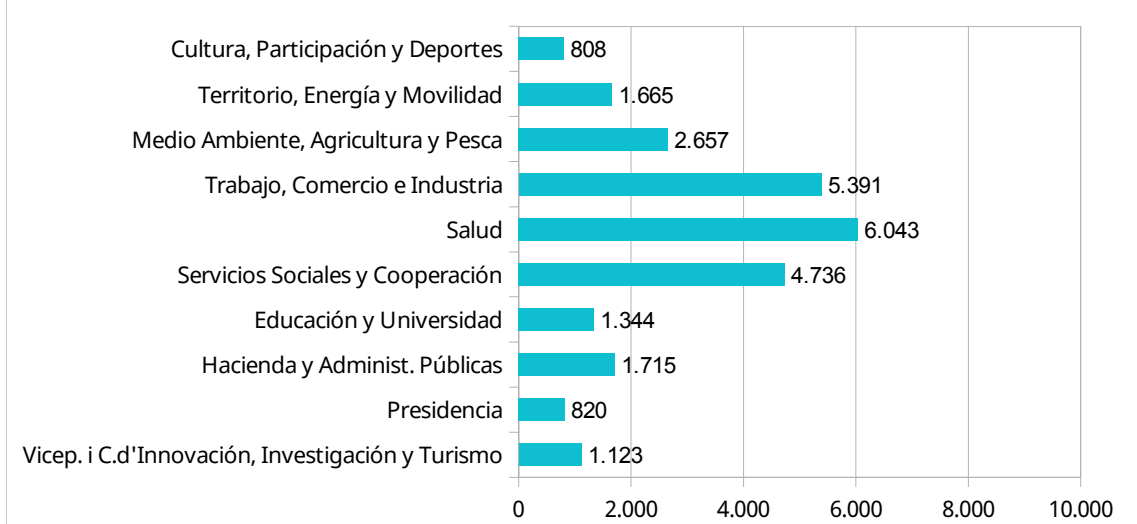
Entradas y salidas del mes de enero por consejerías:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Vicép. i C.d'Innovación, Investigación y Turismo	1.016	1.123
Presidencia	1.498	820
Hacienda y Administ. Públicas	3.926	1.715
Educación y Universidad	8.613	1.344
Servicios Sociales y Cooperación	7.186	4.736
Salud	6.581	6.043
Trabajo, Comercio e Industria	7.561	5.391
Medio Ambiente, Agricultura y Pesca	5.108	2.657
Territorio, Energía y Movilidad	3.220	1.665
Cultura, Participación y Deportes	1.591	808

Entradas por Conselleria



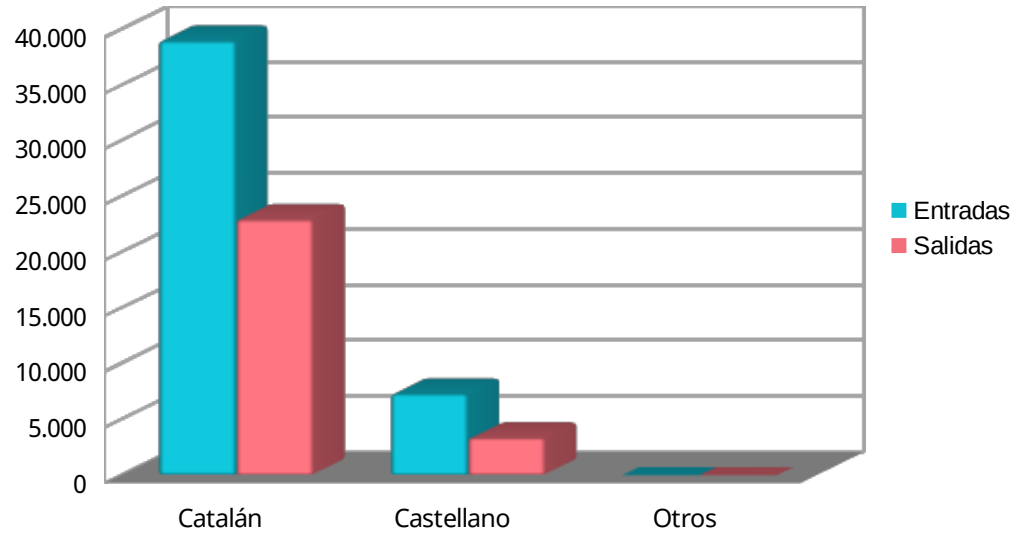
Salidas por Conselleria



Entradas y salidas por idioma:

	Entradas	Salidas
Catalán	38.990	22.947
Castellano	7.307	3.354
Otros	3	1

Entradas y salidas por idioma



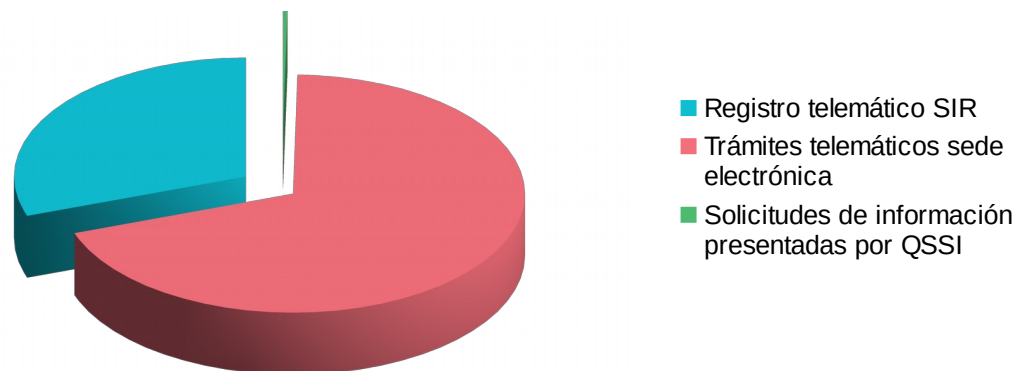


Datos específicos del canal telemático

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

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Enero 2019</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	3.394	30,4%
Trámites telemáticos sede electrónica	7.745	69,3%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	34	0,3%
Total	11.173	100%

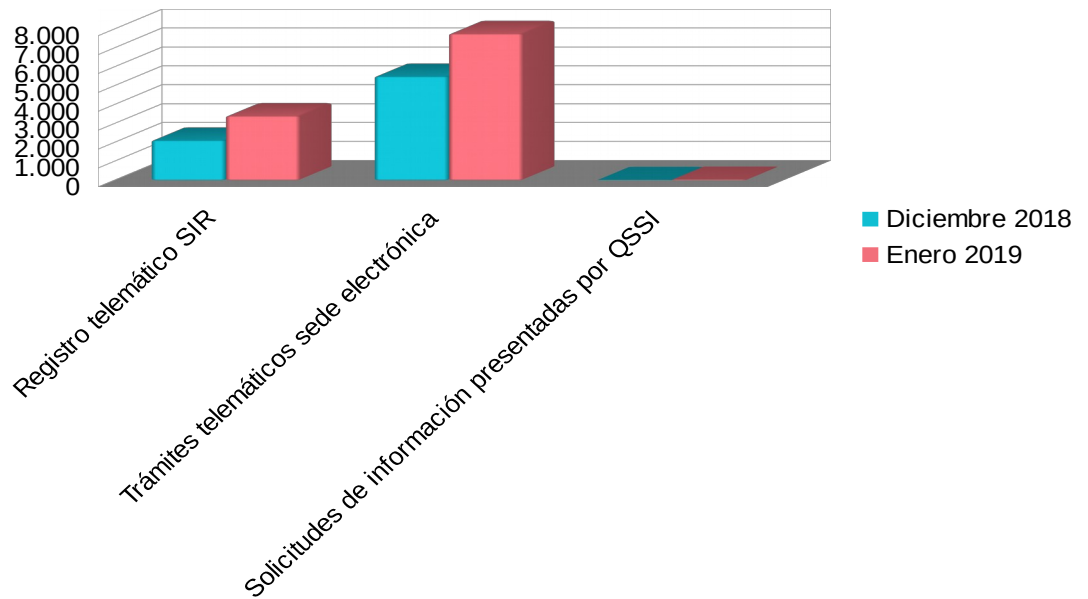
Entradas



Comparación del mes de enero de 2019 con el mes anterior:

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Diciembre 2018</i>	<i>Enero 2019</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registre telemático SIR	2.102	3.394	61,47%
Trámites telemáticos sede electrónica	5.486	7.745	41,18%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	16	34	112,50%

Procedencia de las entradas meses diciembre 2018 y enero 2019

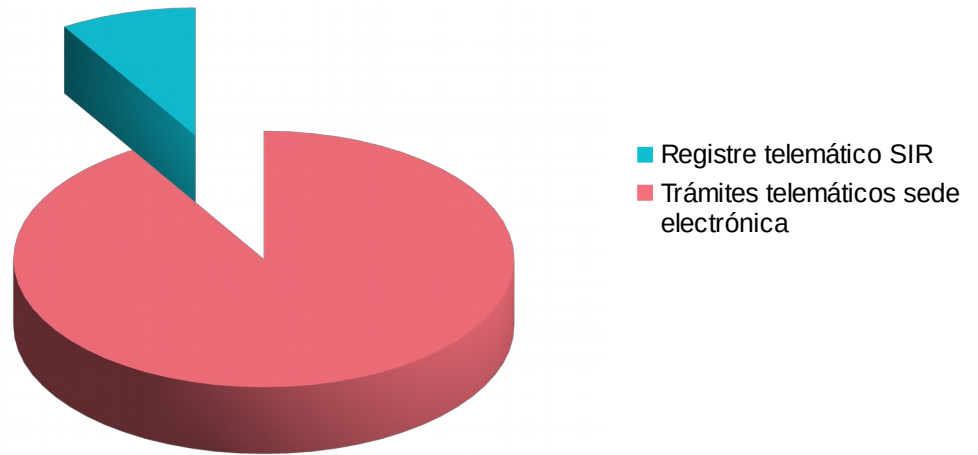


El total de entradas telemáticas engloba, por una parte, los datos de las entradas presentadas mediante los procedimientos que actualmente son telemáticos (en la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears son 85) y, por otra parte, los escritos presentados mediante el registro electrónico común de la Administración General del Estado y las solicitudes de información formuladas por medio de la herramienta informática QSSI.

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

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Enero 2019</i>	<i>%</i>
Registre telemático SIR	329	8,79%
Trámites telemáticos sede electrónica	3.415	91,21%
Total	3.744	100%

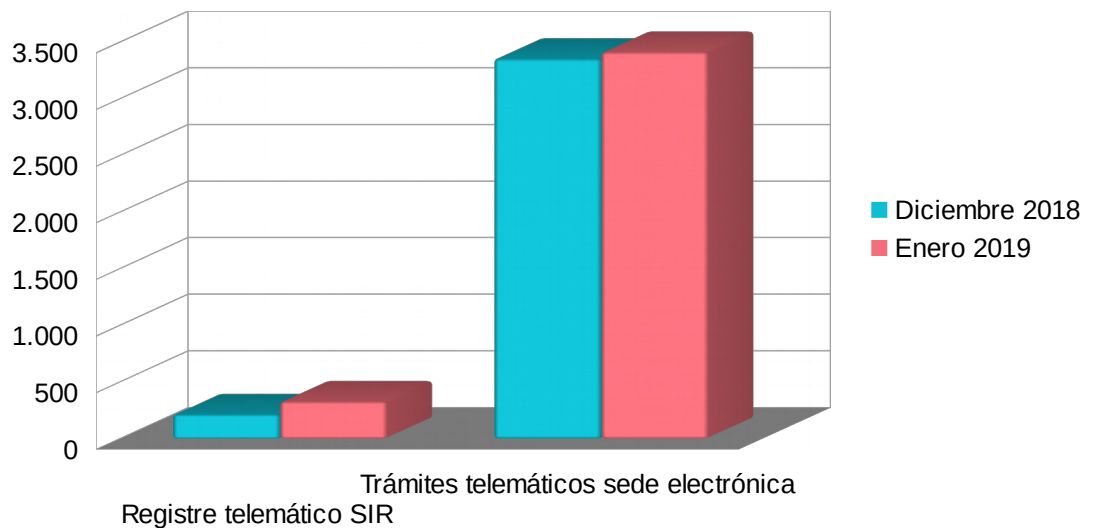
Salidas



Comparación del mes de enero de 2019 con el mes anterior:

Procedencia de las salidas	Diciembre 2018	Enero 2019	Var. mensual %
Registre telemático SIR	216	329	52,31%
Trámites telemáticos sede electrónica	3.355	3.415	1,79%

Procedencia de las salidas



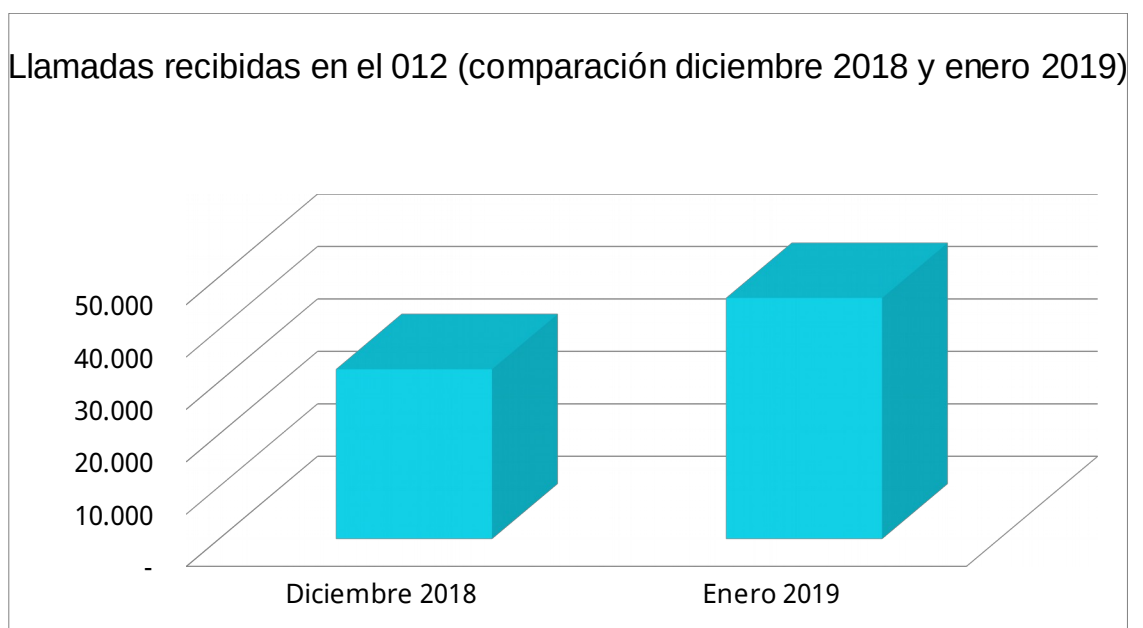


Datos específicos del canal telefónico

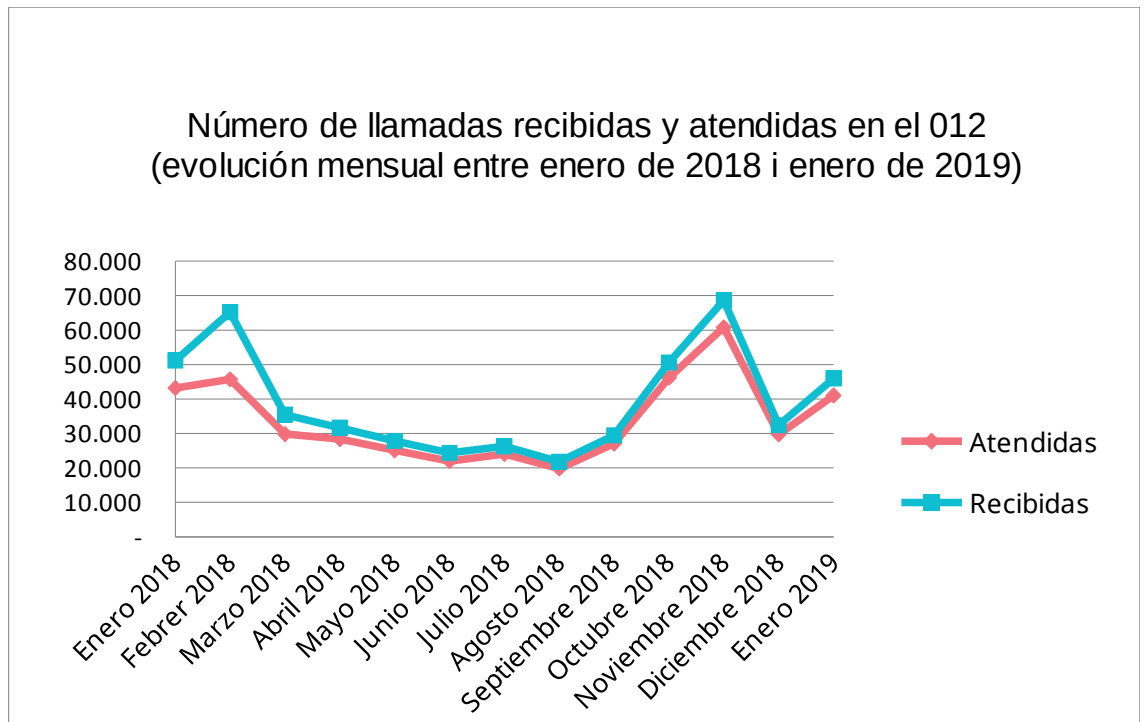
En este apartado se analizan las llamadas recibidas por el teléfono de asistencia 012.

En el primer gráfico se muestra el total de llamadas recibidas durante el mes de enero de 2019 y se compara con el número de llamadas recibidas en el mes anterior.

	<i>Diciembre 2018</i>	<i>Enero 2019</i>
<i>Número de llamadas recibidas</i>	32.392	45.979



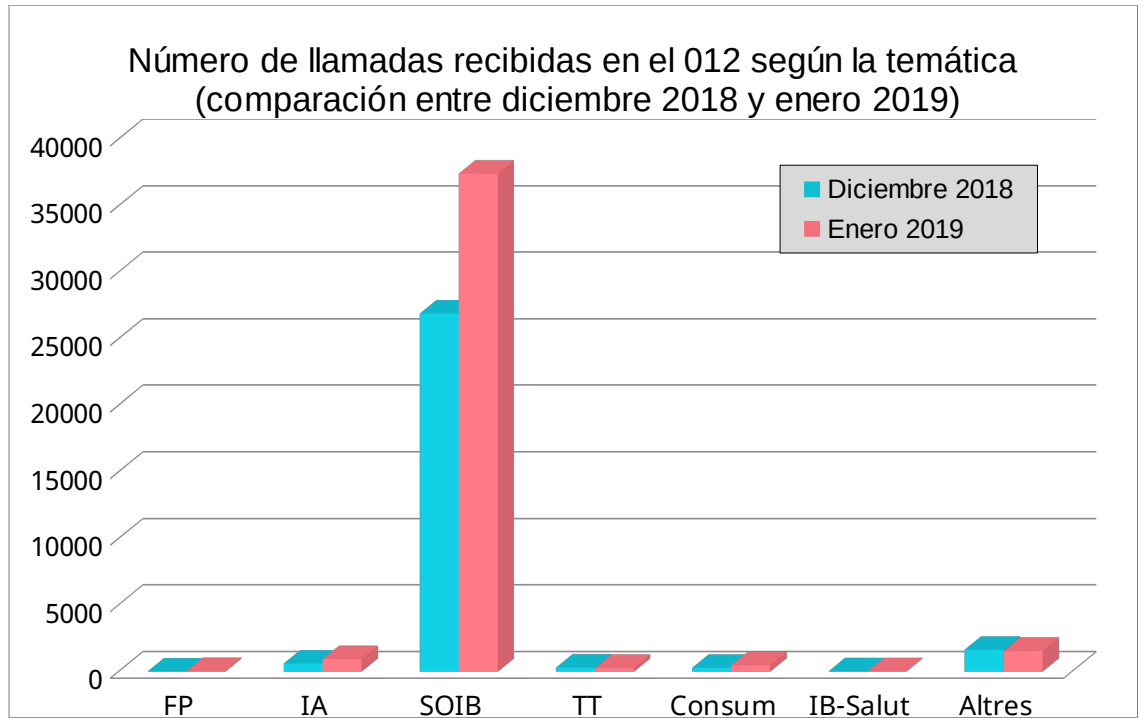
En el siguiente gráfico se puede ver la evolución del número de llamadas recibidas y atendidas entre el mes de enero de 2018 y el mes de enero de 2019.



El siguiente gráfico muestra el número de llamadas recibidas durante el mes de enero de 2019 clasificadas según la temática (se han incluido, como referencia, los datos correspondientes al mes anterior).

<i>Informació per temàtica</i>	<i>Diciembre 2018</i>	<i>Enero 2019</i>
Funció Pública	3	23
Informació administrativa	589	929
SOIB	26.893	37.404
Tràmits telemàtics	288	264
Consum	282	467
IB-Salut	4	5
Altres	1.636	1.550

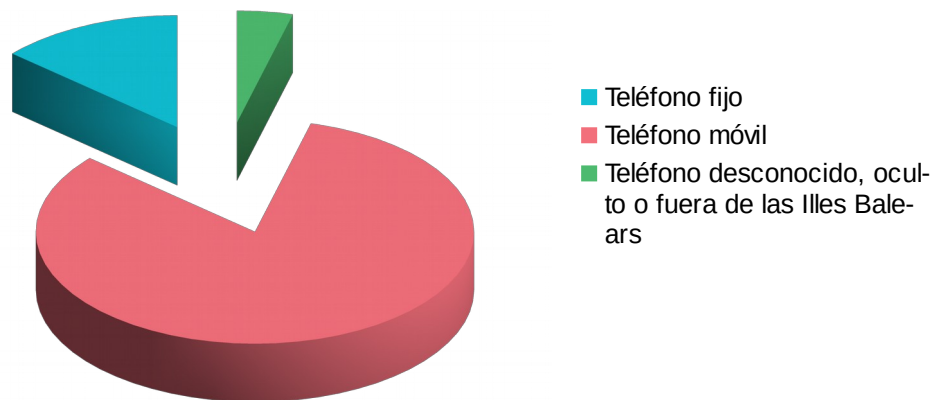
Con respecto al origen de la llamada, la distribución es la siguiente:



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 77% del total.

Origen de la llamada	Enero 2019
Teléfono fijo	5.577
Teléfono móvil	33.757
Teléfono desconocido, oculto o fuera de las Illes Balears	1.687
Total	41.021

Origen de la llamada según el medio empleado (enero 2019)





Con respecto al tiempo de espera para ser atendido, la media del mes de enero ha sido de 59 segundos, tiempo que cumple, muy justo, lo que dispone la Carta marco de compromisos sobre el funcionamiento general de los servicios, que prevé menos de un minuto. El mes de enero de 2019 registra el tiempo medio de espera más elevado desde febrero de 2018.

