



G CONSELLERIA
O ADMINISTRACIONS
I PÚBLIQUES
B I MODERNITZACIÓ
/ DIRECCIÓ GENERAL
TRANSPARÈNCIA
I BON GOVERN

Informe de actividad de la Atención a la Ciudadanía

Junio 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), la formulación de solicitudes de información mediante la herramienta QSSI (quejas, sugerencias y solicitudes de información) y los trámites telemáticos de la sede electrónica.

Además, la sede electrónica ofrece información general sobre el funcionamiento, los horarios y la ubicación de oficinas, órganos y servicios de la Administración autonómica.

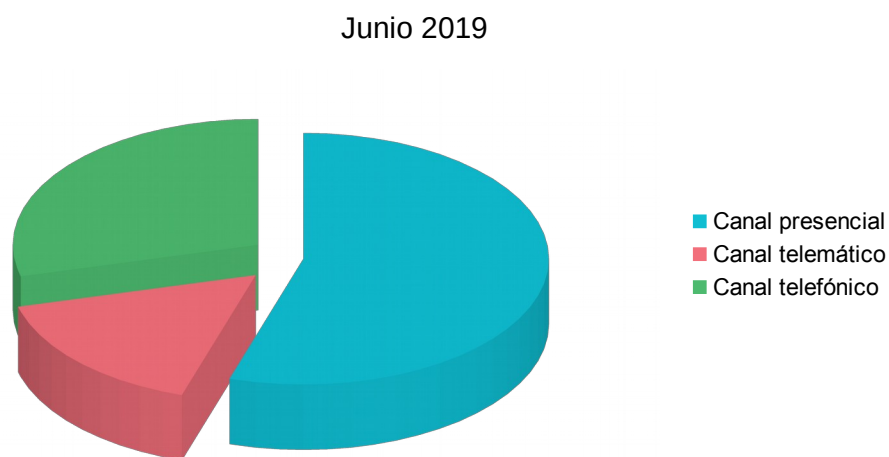
La atención telefónica es un servicio de información general administrativa destinada a la ciudadanía y se presta a través del número 012. Está operativo de lunes a viernes (de 8.00 h a 20.00 h) y el sábado (de 9.00 h a 14.00 h), y ofrece información general relativa a la Administración de las Illes 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 junio de 2019:

	<i>Junio 2019</i>	<i>%</i>
Canal presencial	44.525	43%
Canal telemático	13.052	12%
Canal telefónico	23.576	23%
Total	81.153	78%

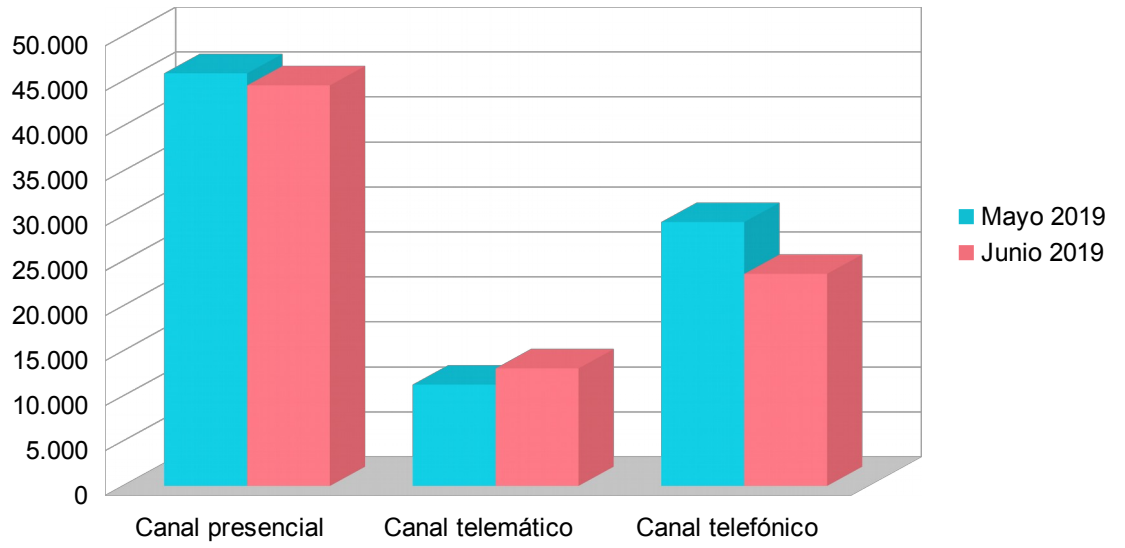


La siguiente tabla permite comparar los valores de junio de 2019 con los del mes anterior y valorar su evolución:

	<i>Mayo 2019</i>	<i>Junio 2019</i>	<i>Variación mensual %</i>
Canal presencial	45.852	44.525	-21%
Canal telemático	11.247	13.052	-33%
Canal telefónico	29.329	23.576	-18%
Total	86.428	81.153	-22%



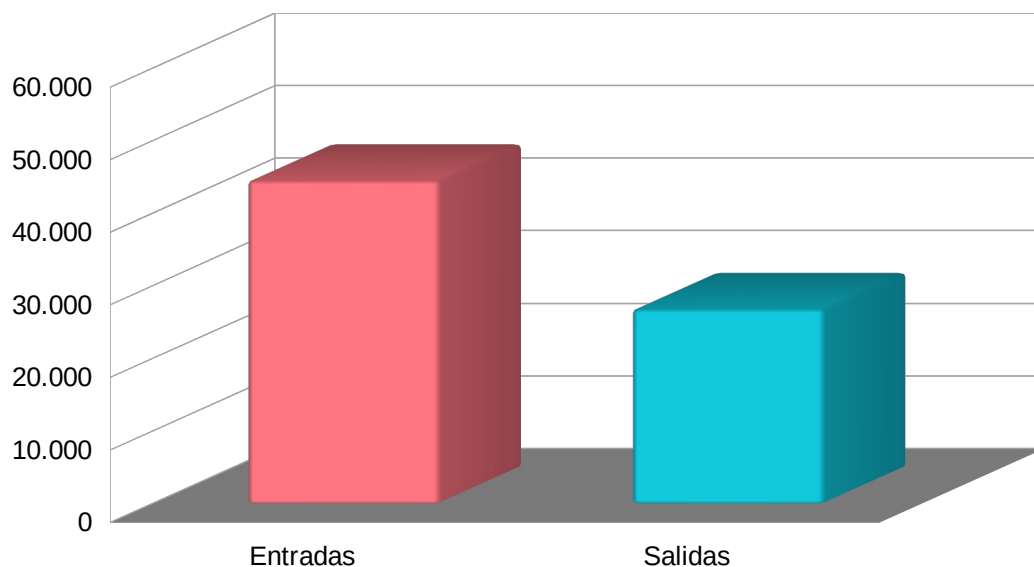
Comparación mayo y junio 2019



Datos específicos del canal presencial

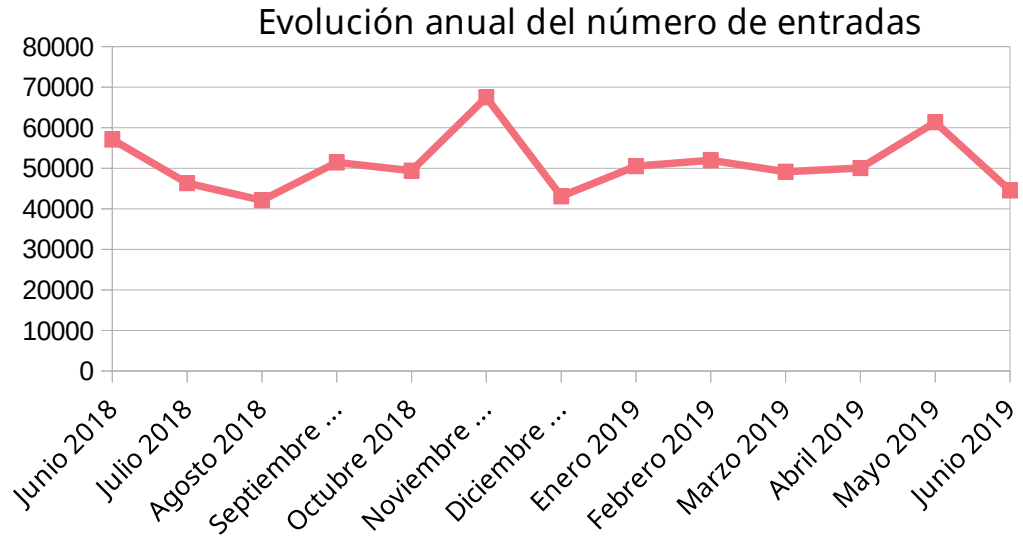
Entradas y salidas del mes de junio de 2019.

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Junio 2019	44.525	26.810



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

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Junio 2018	57.102	32.814
Julio 2018	46.332	28.040
Agosto 2018	42.103	24.133
Septiembre 2018	51.421	30.454
Octubre 2018	49.416	33.646
Noviembre 2018	67.490	37.934
Diciembre 2018	43.069	27.731
Enero 2019	50.513	28.751
Febrero 2019	51.944	31.725
Marzo 2019	49.142	27.586
Abril 2019	50.049	31.311
Mayo 2019	61.340	35.365
Junio 2019	44.525	26.810

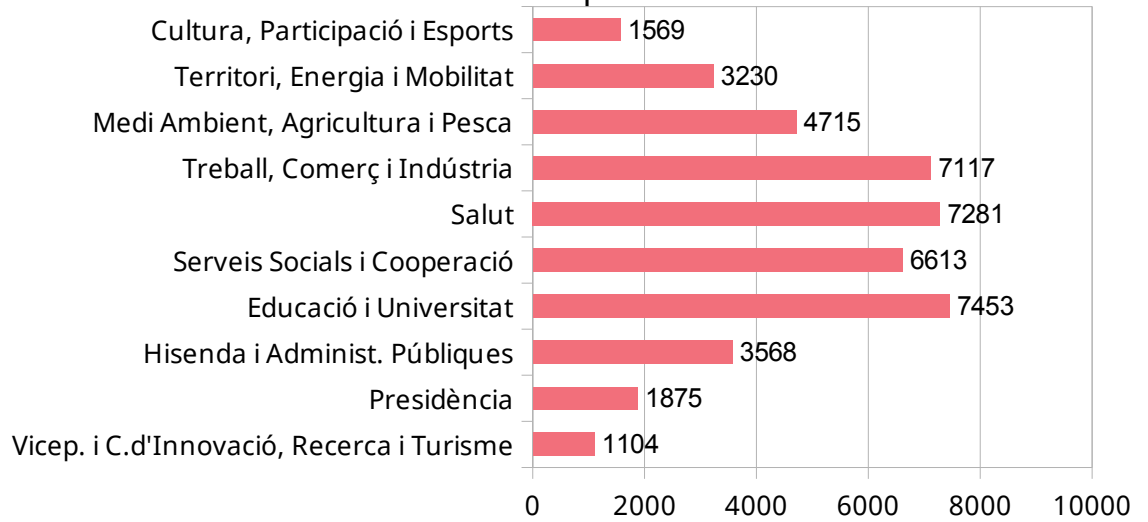


Entradas y salidas del mes de junio por consejerías:

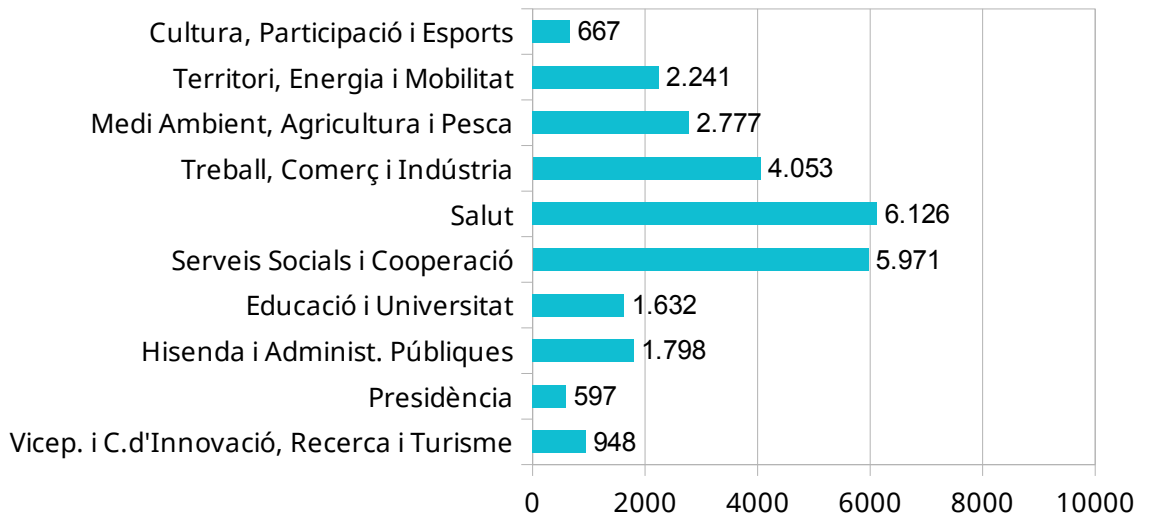
	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Vicep. i C.d'Innovació, Recerca i Turisme	1.104	948
Presidència	1.875	597
Hisenda i Administ. Públiques	3.568	1.798
Educació i Universitat	7.453	1.632
Serveis Socials i Cooperació	6.613	5.971
Salut	7.281	6.126
Treball, Comerç i Indústria	7.117	4.053
Medi Ambient, Agricultura i Pesca	4.715	2.777
Territori, Energia i Mobilitat	3.230	2.241
Cultura, Participació i Esports	1.569	667



Entradas por Conselleria



Salidas por Conselleria

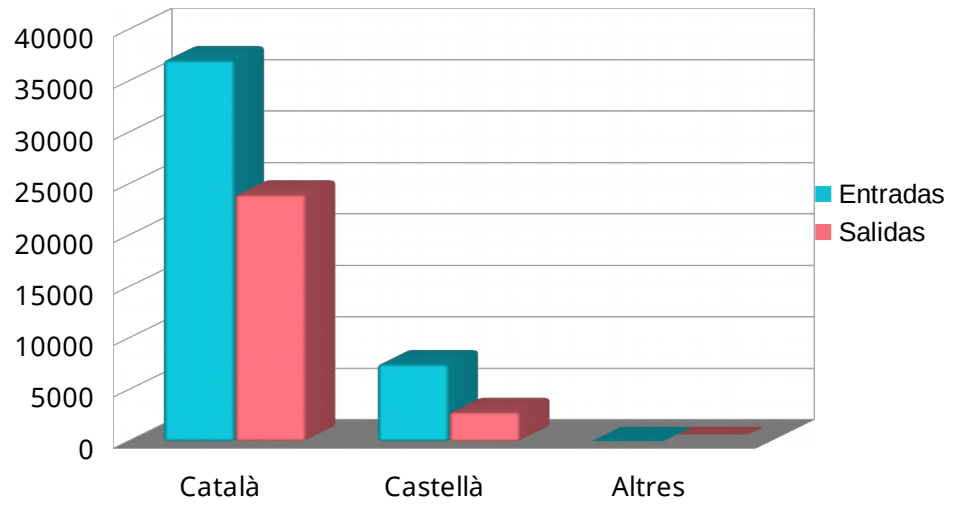


Entradas y salidas por idioma:

	Entradas	Salidas
Català	37.032	23.979
Castellà	7.485	2.830
Altres	8	1



Entradas y salidas por idioma

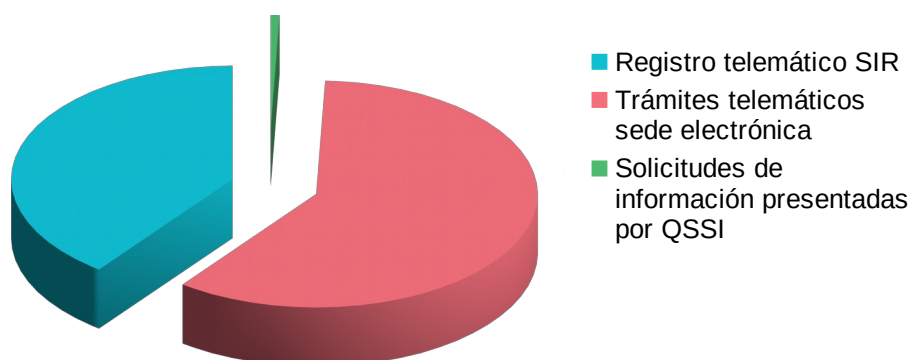


Datos específicos del canal telemático

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

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Junio 2019</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	5.180	39,7%
Trámites telemáticos sede electrónica	7.788	59,7%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	84	0,6%
Total	13.052	100%

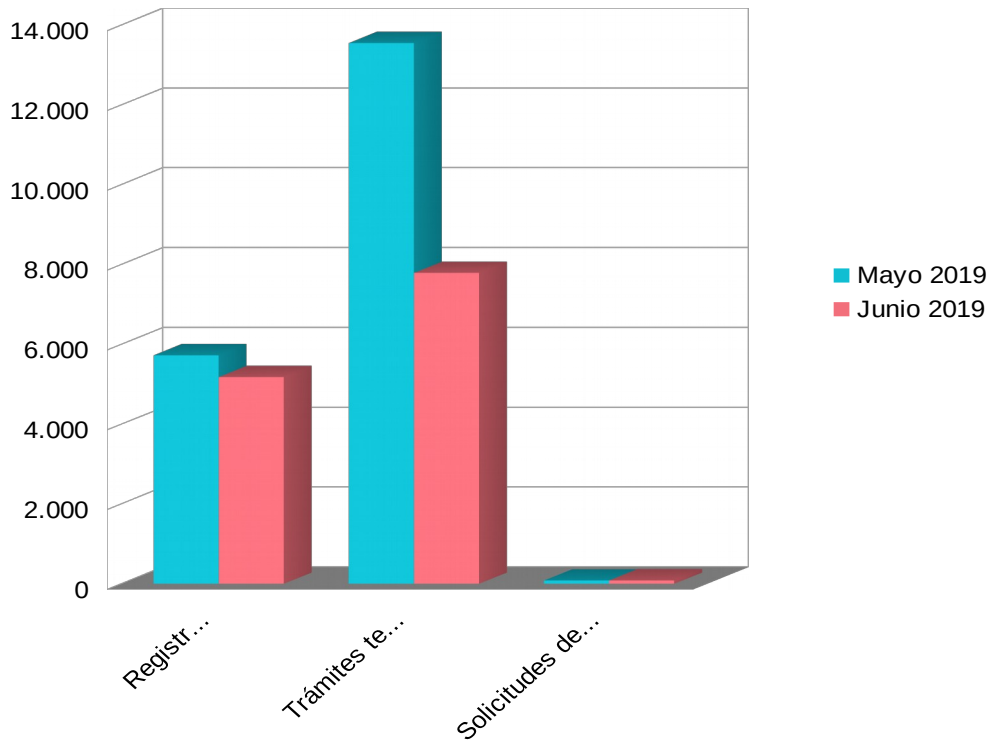
Entradas



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

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Mayo 2019</i>	<i>Junio 2019</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	5.724	5.180	-9,50%
Trámites telemáticos sede electrónica	13.548	7.788	-42,52%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	80	84	5,00%

Procedencia de las entradas meses mayo y junio 2019

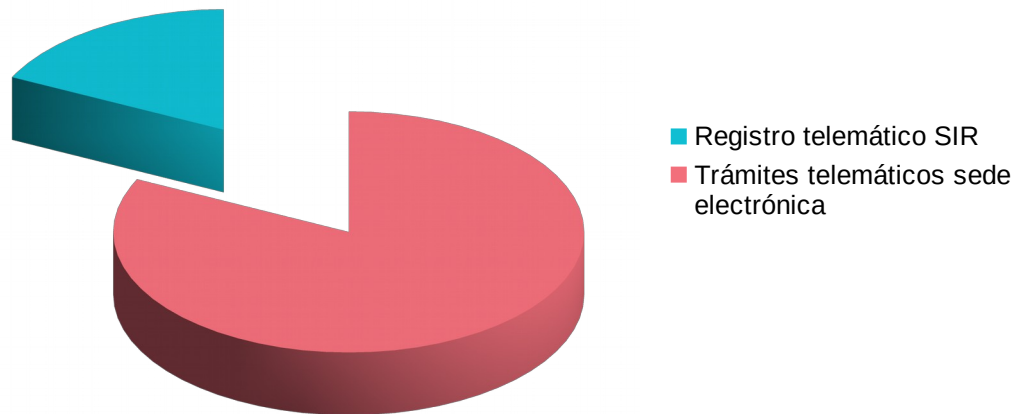


El total de entradas telemáticas engloba, por una parte, los datos de las entradas presentadas mediante los procedimientos que actualmente son telemáticos (en la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears son 366) y, por otra parte, los escritos presentados mediante el registro electrónico 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>Junio 2019</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	783	17,79%
Trámites telemáticos sede electrónica	3.618	82,21%
Total	4.401	100%

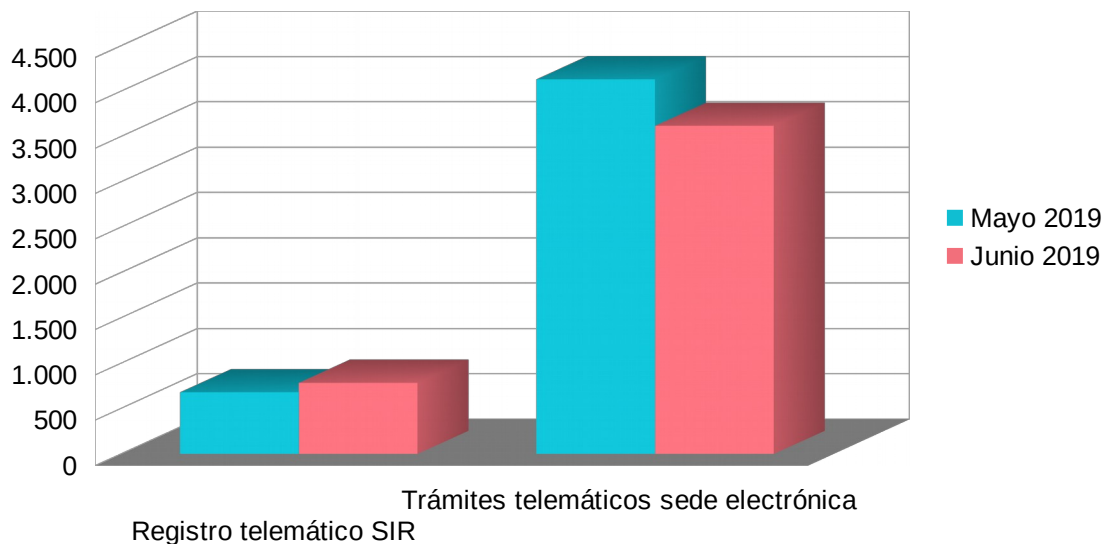
Salidas



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

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Mayo 2019</i>	<i>Junio 2019</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registro telemático SIR	679	783	13,28%
Trámites telemáticos sede electrónica	4.131	3.618	-14,18%

Procedencia de las salidas



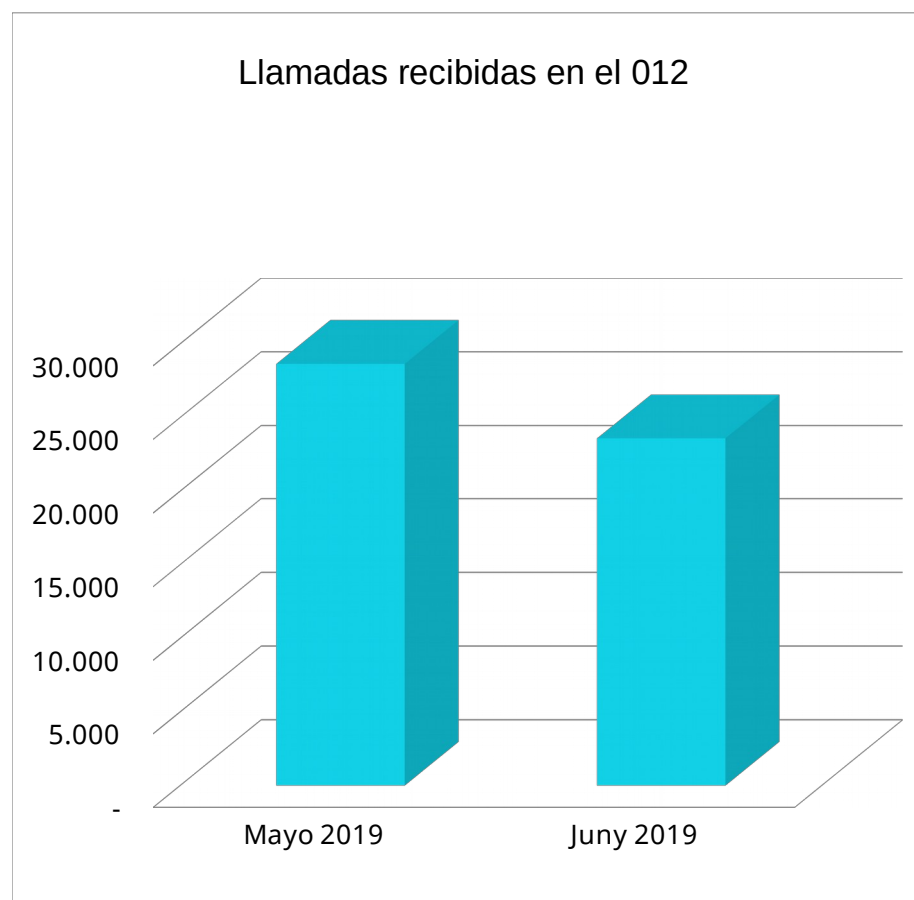


Datos específicos del canal telefónico

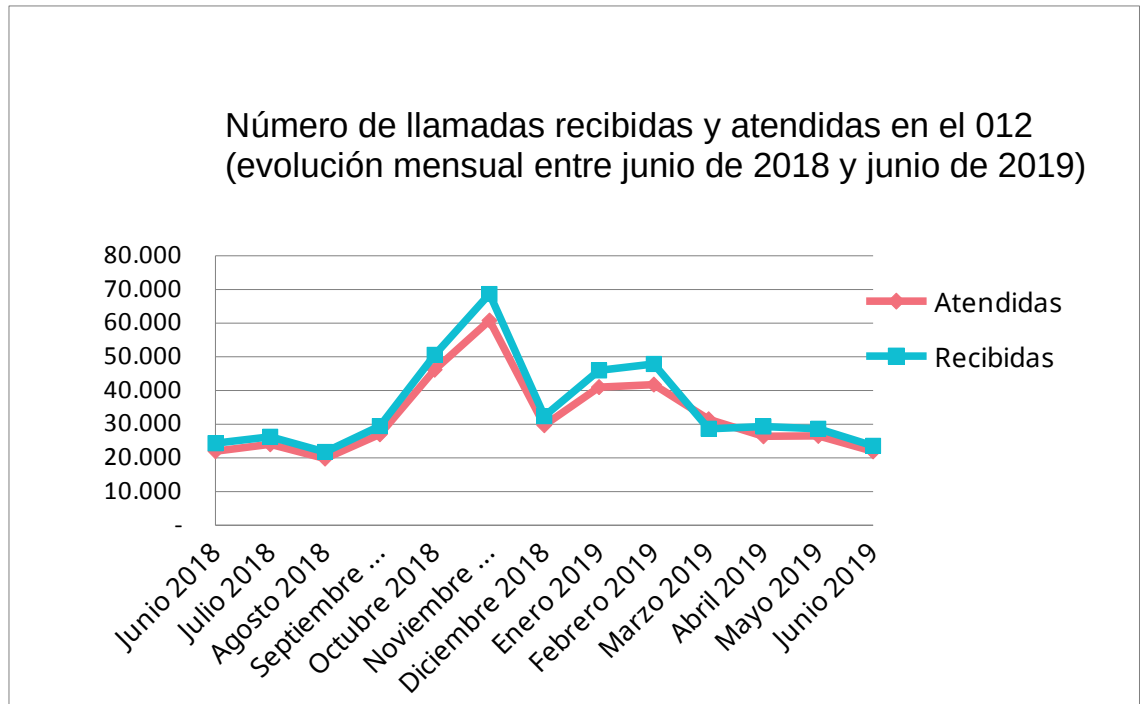
En este apartado se analizan las llamadas recibidas por el teléfono de asistencia 012.

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

	Mayo 2019	Juny 2019
Número de llamadas recibidas	28.640	23.576

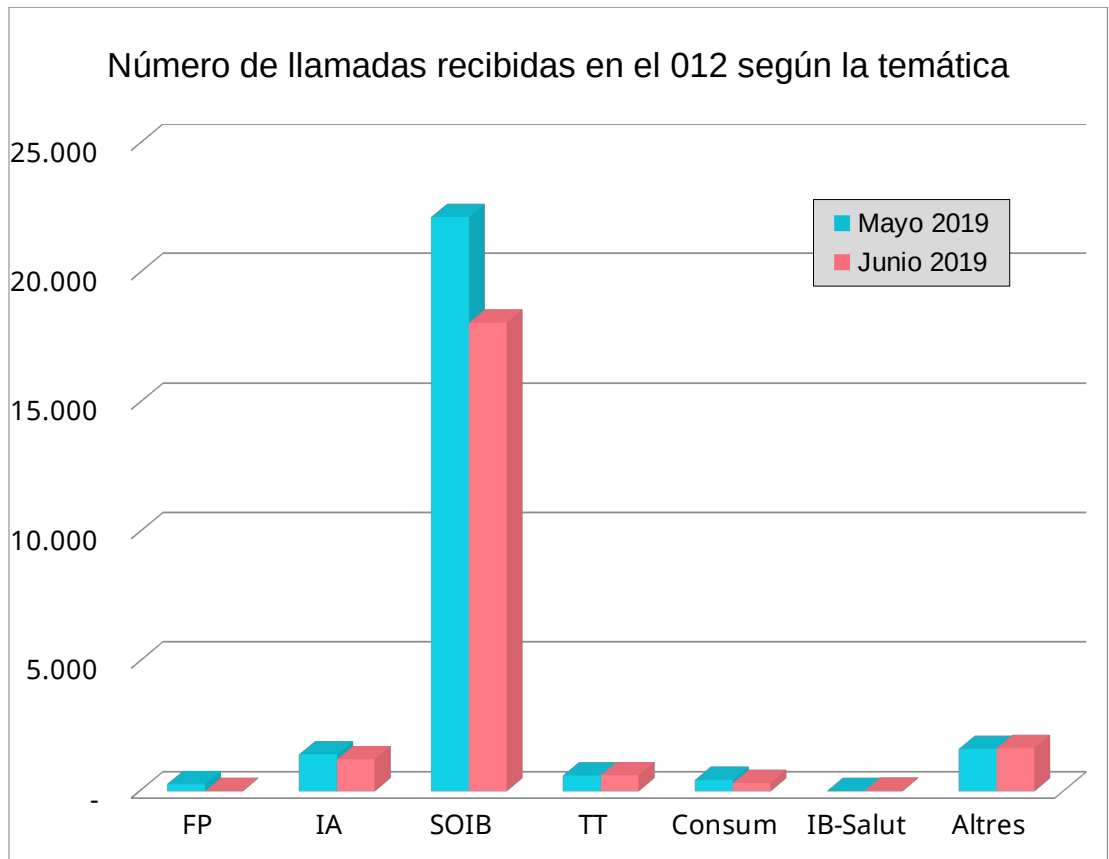


En el siguiente gráfico se puede ver la evolución del número de llamadas recibidas y atendidas entre el mes de junio de 2018 y el mes de junio de 2019.



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

Información por temática	Mayo 2019	Junio 2019
Función Pública	276	8
Información administrativa	1.420	1.233
SOIB	22.163	18.091
Trámites telemáticos	607	619
Consumo	436	313
IB-Salut	1	17
Otros	1.630	1.662

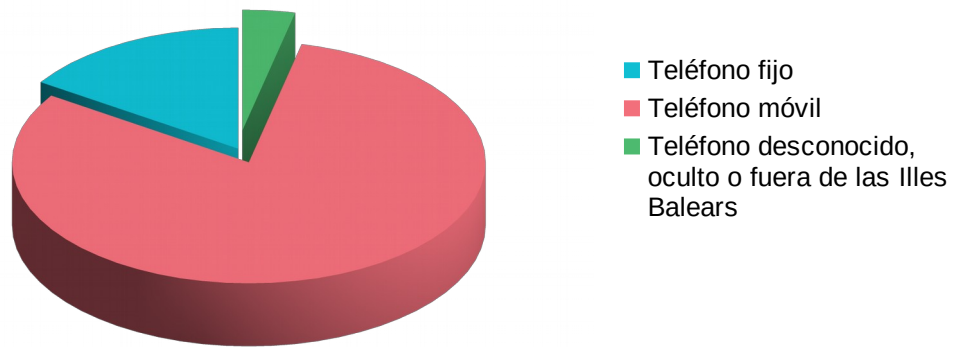


Con respecto al origen de la llamada, la distribución es la siguiente:

Origen de la llamada	Junio 2019
Teléfono fijo	3.449
Teléfono móvil	17.707
Teléfono desconocido, oculto o fuera de las Illes Balears	787
Total	21.943

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 81% del total.

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



Con respecto al tiempo de espera para ser atendido, ha habido un notable decremento respecto al mes pasado. La media del mes de junio ha sido de 23 segundos, tiempo que persiste en la mejora de las cifras anteriores y cumple lo que dispone la Carta marco de compromisos sobre el funcionamiento general de los servicios, que prevé menos de un minuto.

