



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

Informe de actividad de la Atención a la Ciudadanía

Noviembre 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.).

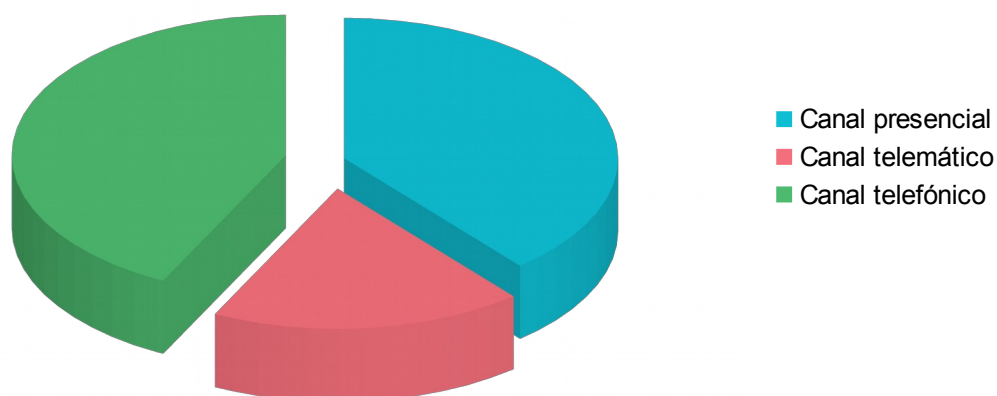
Vistos los canales disponibles, sería interesante analizar los datos sobre el uso que de ellos se hace y las prestaciones que ofrecen.

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 noviembre de 2019:

	Noviembre 2019	%
Canal presencial	45.011	39%
Canal telemático	21.385	18%
Canal telefónico	49.311	43%
Total	115.707	100%

Noviembre 2019

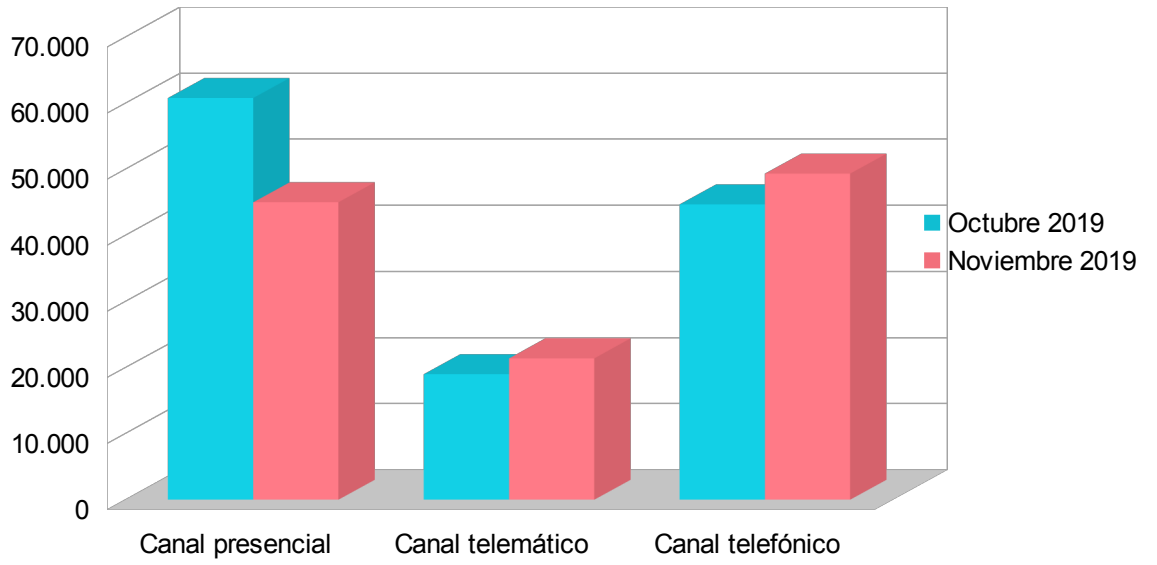


La siguiente tabla permite comparar los valores de noviembre de 2019 con los del mes anterior y valorar su evolución:

	Octubre 2019	Noviembre 2019	Variación mensual %
Canal presencial	60.770	45.011	-26%
Canal telemático	18.988	21.385	13%
Canal telefónico	44.684	49.311	10%
Total	124.442	115.707	-7%



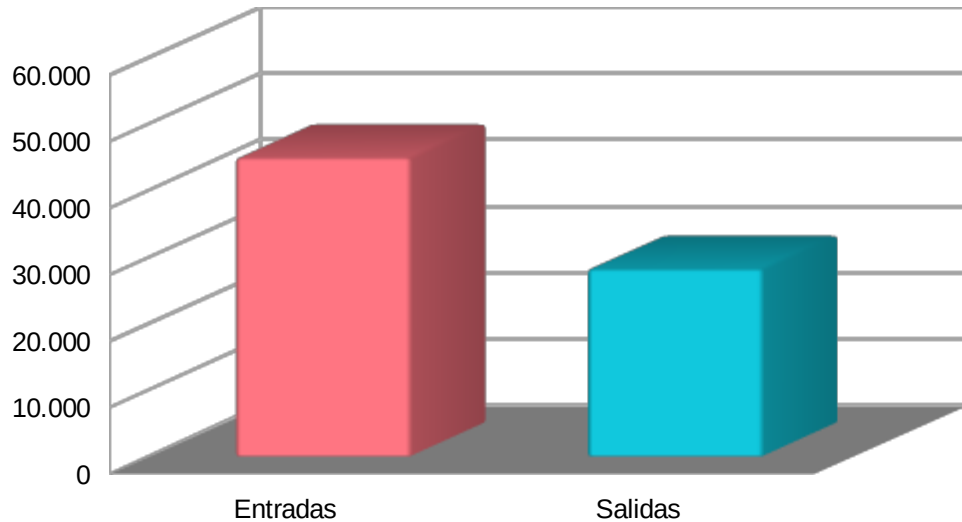
Comparación octubre y noviembre 2019



Datos específicos del canal presencial

Entradas y salidas del mes de noviembre de 2019.

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Noviembre 2019	45.011	28.288

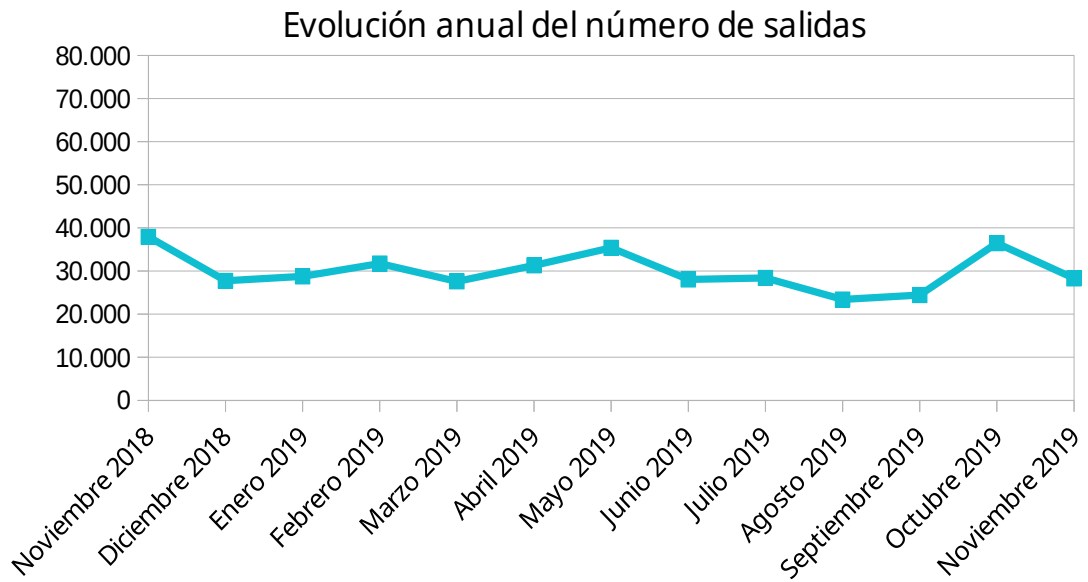
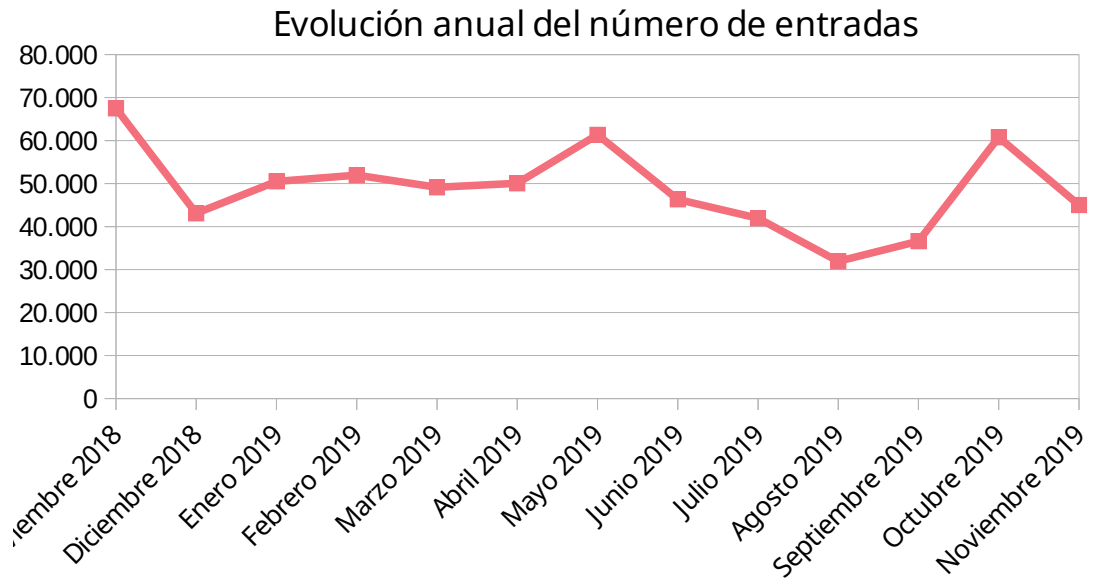


Evolución anual del número de entradas y salidas (doce últimos meses)

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
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	46.332	28.040
Julio 2019	41.922	28.397
Agosto 2019	31.921	23.404
Septiembre 2019	36.598	24.437
Octubre 2019	60.770	36.464
Noviembre 2019	45.011	28.288



GOIB

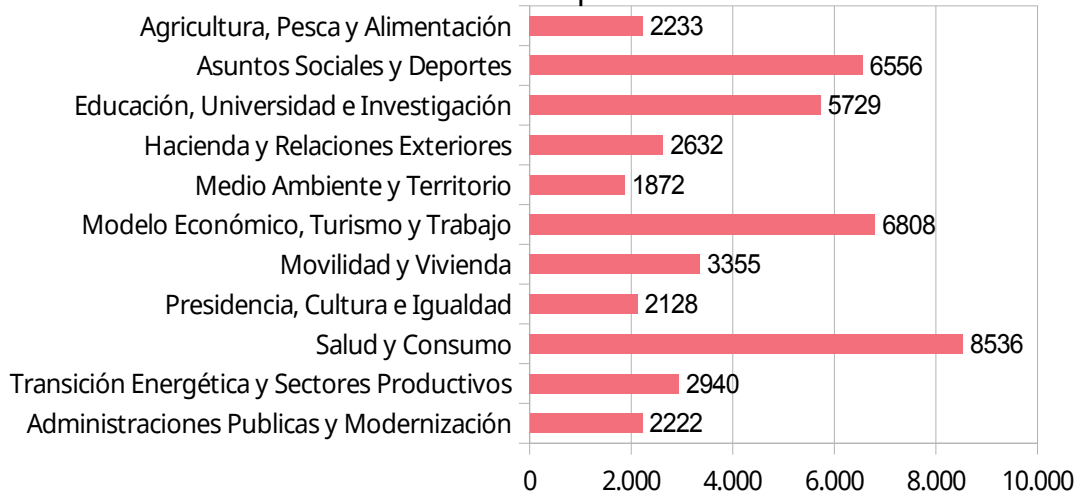


Entradas y salidas del mes de noviembre por consejerías:



	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Administraciones Publicas y Modernización	2.222	1.010
Transición Energética y Sectores Productivos	2.940	2.607
Salud y Consumo	8.536	6.134
Presidencia, Cultura e Igualdad	2.128	1.052
Movilidad y Vivienda	3.355	2.044
Modelo Económico, Turismo y Trabajo	6.808	3.230
Medio Ambiente y Territorio	1.872	1.082
Hacienda y Relaciones Exteriores	2.632	1.864
Educación, Universidad e Investigación	5.729	1.456
Asuntos Sociales y Deportes	6.556	6.374
Agricultura, Pesca y Alimentación	2.233	1.435

Entradas por Conselleria

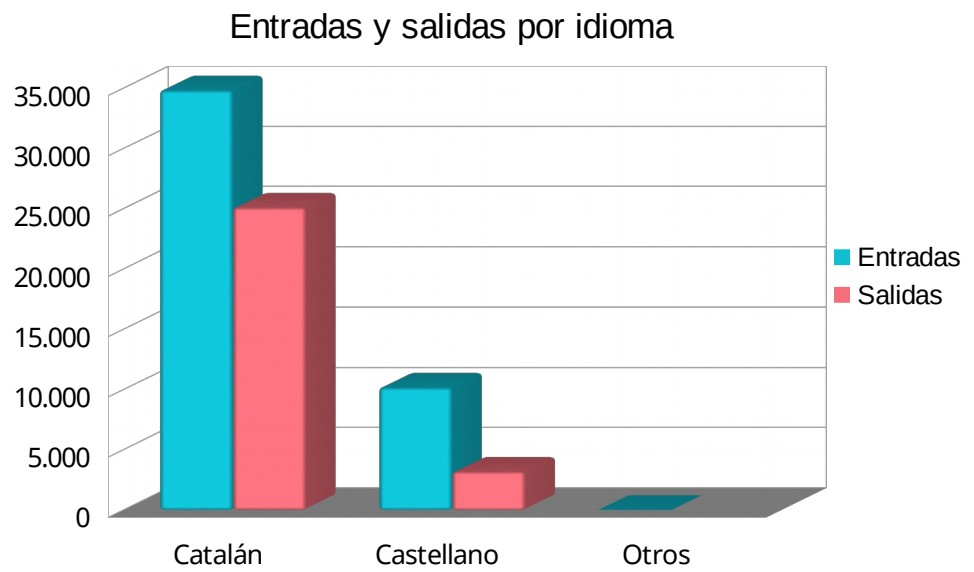


Salidas por Conselleria



Entradas y salidas por idioma:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Catalán	34.831	25.105
Castellano	10.169	3.183
Otros	11	0

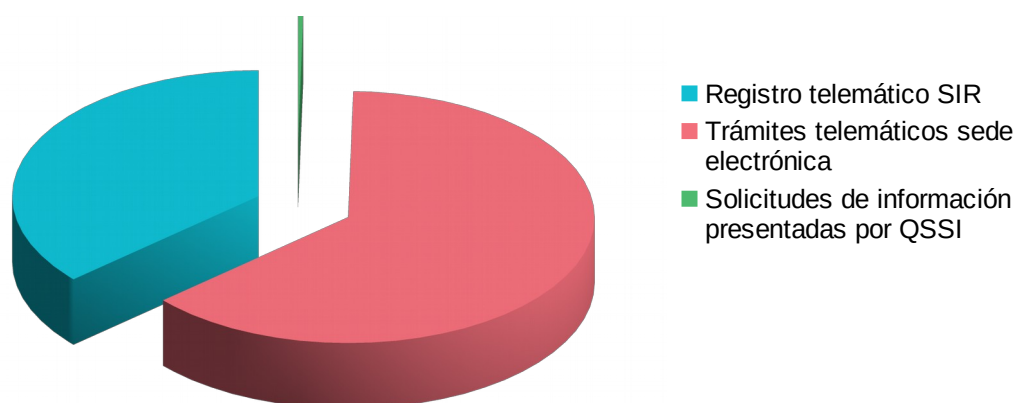


Datos específicos del canal telemático

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

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Noviembre 2019</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	7.799	36,5%
Trámites telemáticos sede electrónica	13.515	63,2%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	71	0,3%
Total	21.385	100%

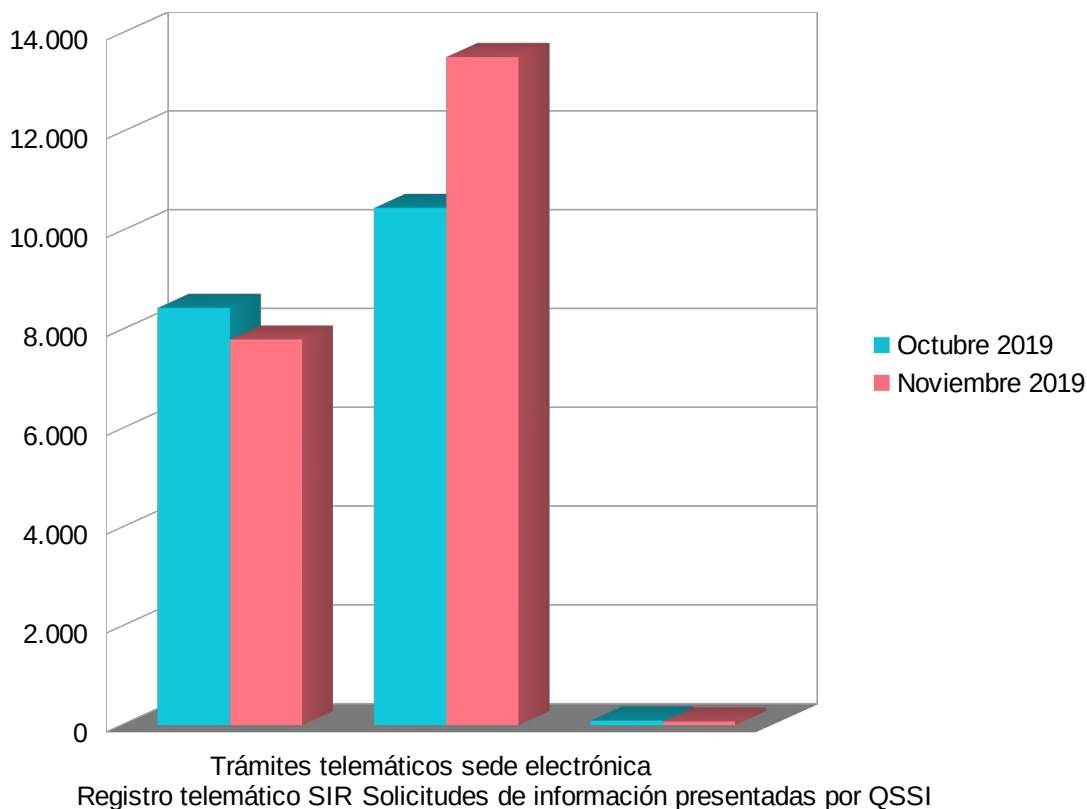
Entradas



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

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Octubre 2019</i>	<i>Noviembre 2019</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	8.437	7.799	-7,56%
Trámites telemáticos sede electrónica	10.462	13.515	29,18%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	89	71	-20,22%
Total	18.988	21.385	

Procedencia de las entradas

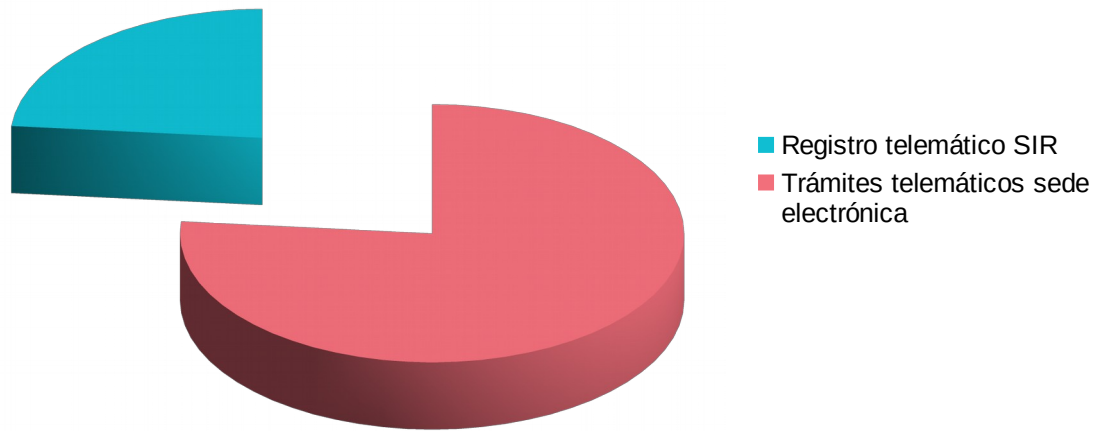


El total de entradas telemáticas engloba, por una parte, los datos de las entradas presentadas mediante los procedimientos que actualmente son telemáticos (en la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears son 407) y, por otra parte, los escritos presentados mediante el registro electrónico 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>Noviembre 2019</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	1.042	23,52%
Trámites telemáticos sede electrónica	3.389	76,48%
Total	4.431	100%

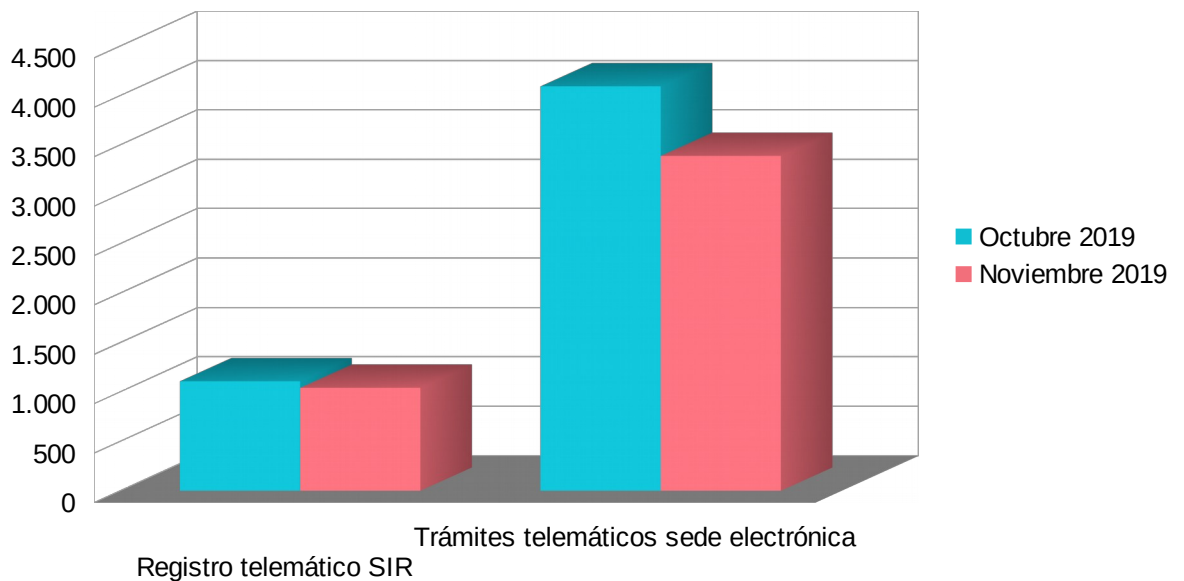
Salidas



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

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Octubre 2019</i>	<i>Noviembre 2019</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registro telemático SIR	1.109	1.042	-6,04%
Trámites telemáticos sede electrónica	4.093	3.389	-17,20%
Total	5.202	4.431	

Procedencia de las salidas



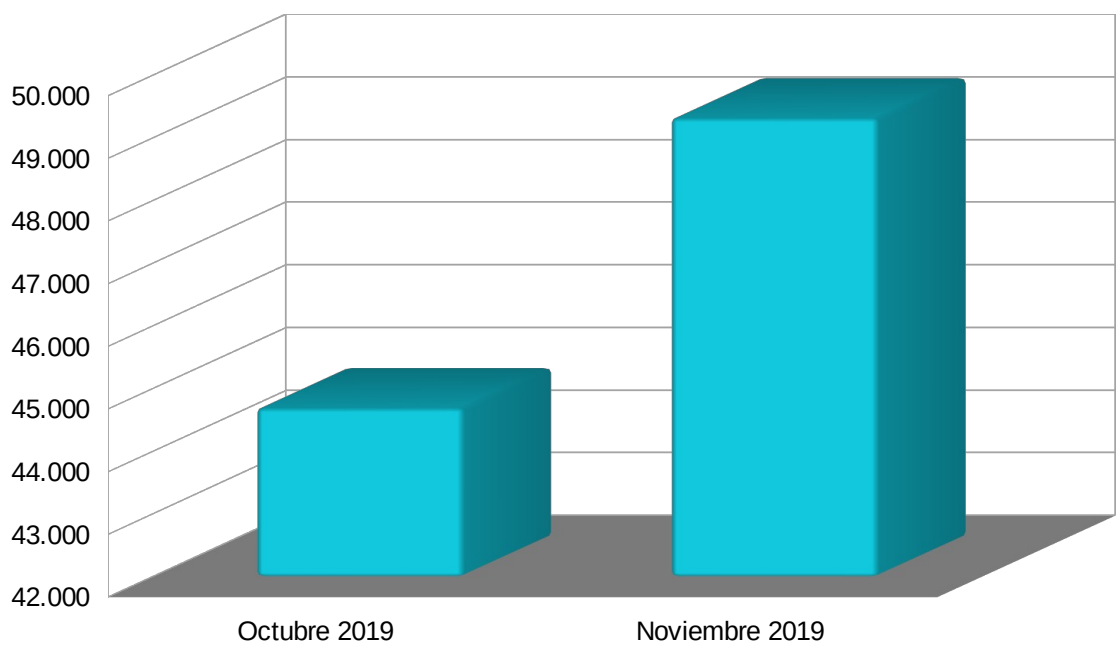


Datos específicos del canal telefónico

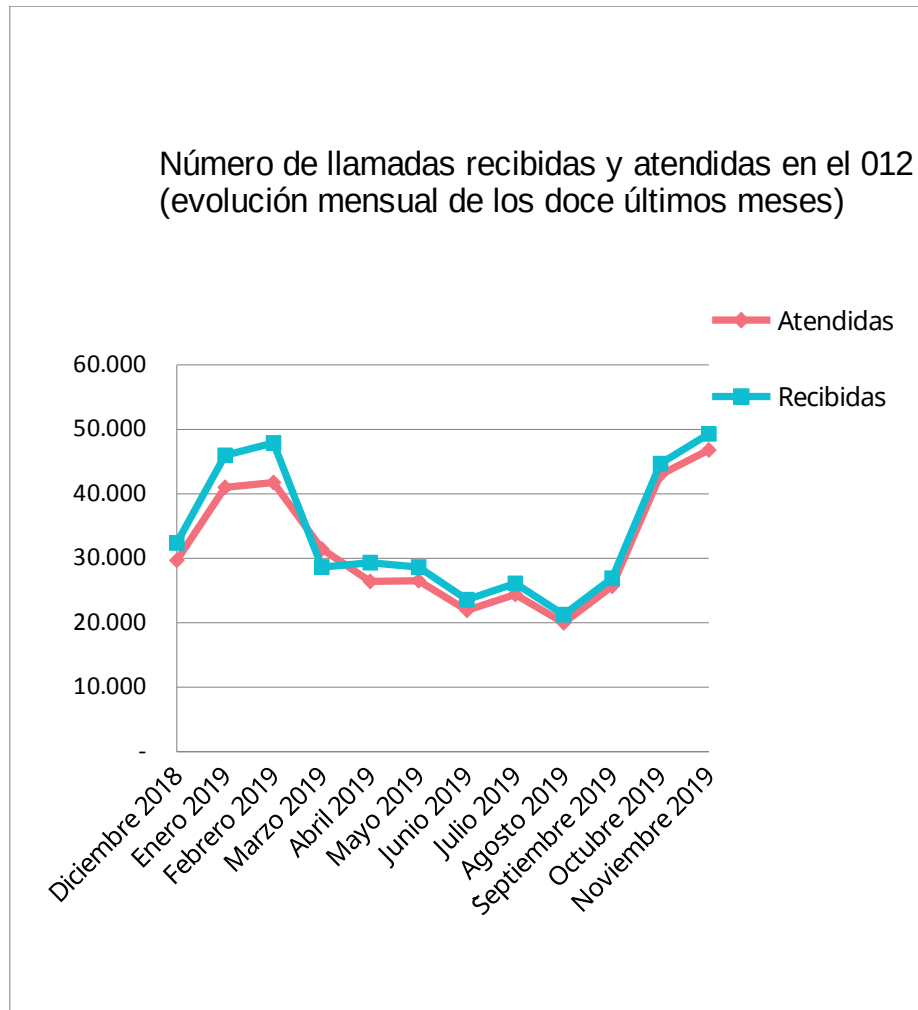
En este apartado se analizan las llamadas recibidas por el teléfono de asistencia 012.

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

	Octubre 2019	Noviembre 2019
Número de llamadas recibidas	44.684	49.311

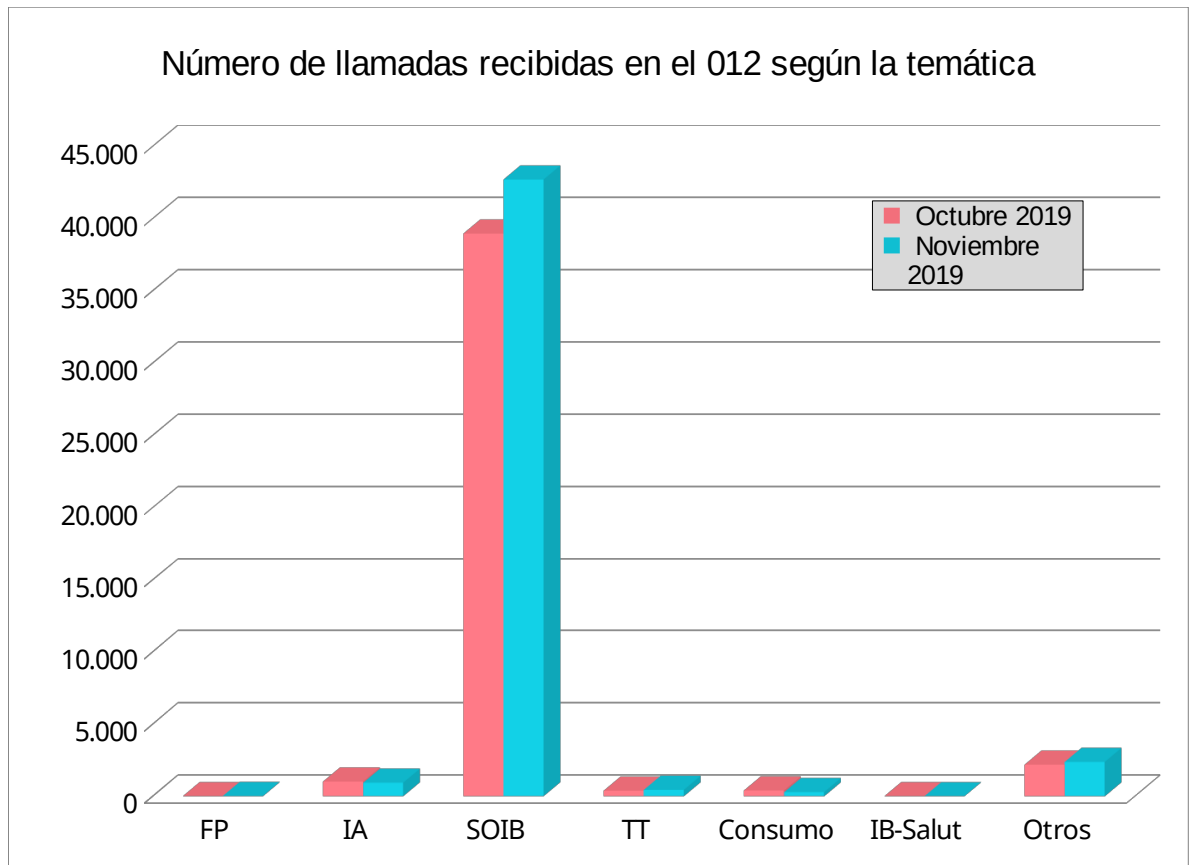


En el siguiente gráfico se puede ver la evolución del número de llamadas recibidas y atendidas de los últimos doce meses 2019.



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

Información por temática	Octubre 2019	Noviembre 2019
Función Pública	15	23
Información administrativa	1.016	950
SOIB	38.946	42.696
Trámites telemáticos	394	451
Consumo	408	297
IB-Salut	1	5
Otros	2.195	2.390

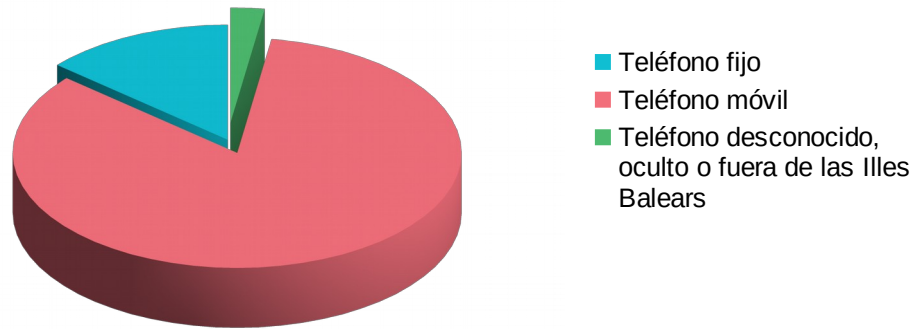


Con respecto al origen de la llamada, la distribución es la siguiente:

Origen de la llamada	Noviembre 2019
Teléfono fijo	6.435
Teléfono móvil	39.232
Teléfono desconocido, oculto o fuera de las Illes Balears	1.145
Total	46.812

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 84% del total.

Origen de la llamada según el medio empleado



Con respecto al tiempo de espera para ser atendido, ha habido un pequeño repunte respecto al mes pasado. La media del mes de noviembre ha sido de 33 segundos, tiempo que cumple lo que dispone la Carta marco de compromisos sobre el funcionamiento general de los servicios, que prevé menos de un minuto.

