



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

Informe de actividad de la Atención a la Ciudadanía

Febrero 2020



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.).

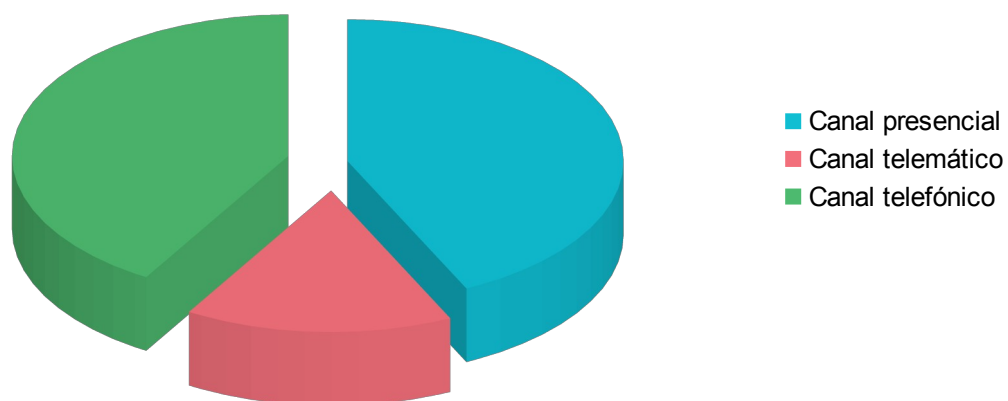
Vistos los canales disponibles, sería interesante analizar los datos sobre el uso que de ellos se hace y las prestaciones que ofrecen.

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 febrero 2020:

	<i>Febrero 2020</i>	<i>%</i>
Canal presencial	50.648	43%
Canal telemático	18.530	16%
Canal telefónico	48.879	41%
Total	118.057	100%

Febrero 2020

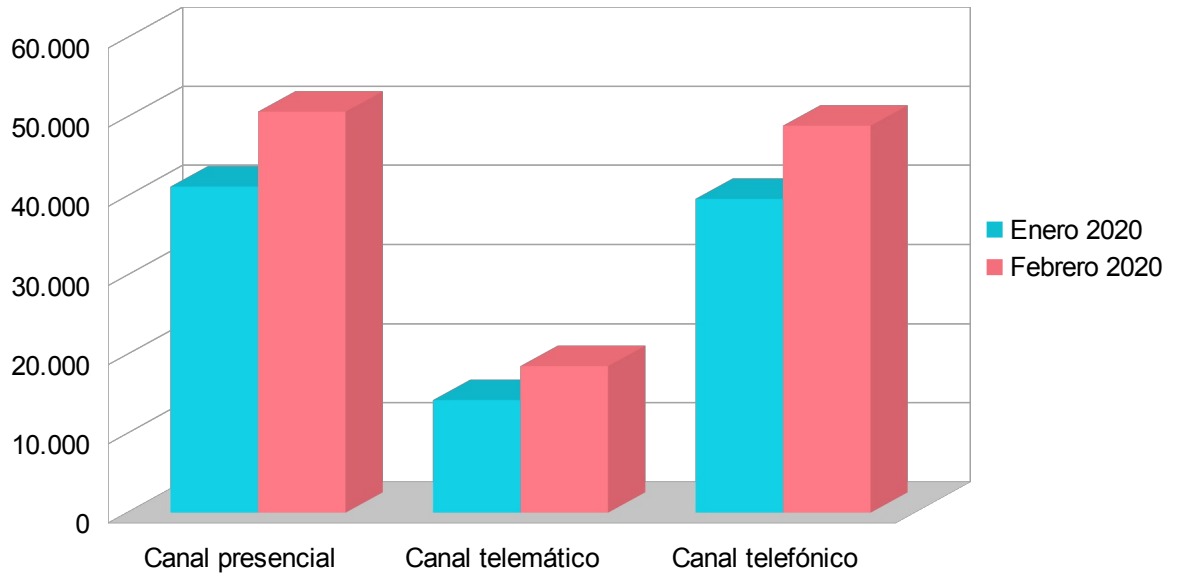


La siguiente tabla permite comparar los valores de febrero de 2020 con los del mes anterior y valorar su evolución:

	<i>Enero 2020</i>	<i>Febrero 2020</i>	<i>Variación mensual %</i>
Canal presencial	41.177	50.648	23%
Canal telemático	14.223	18.530	30%
Canal telefónico	39.652	48.879	23%
Total	95.052	118.057	24%



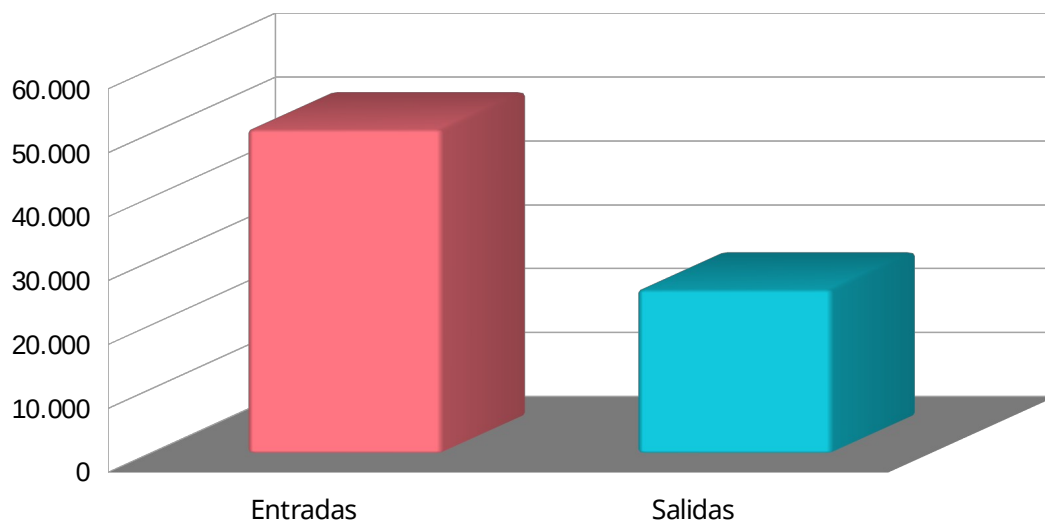
Comparación enero 2020 y febrero 2020



Datos específicos del canal presencial

Entradas y salidas del mes de febrero de 2020.

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Febrero 2020	50.648	25.589



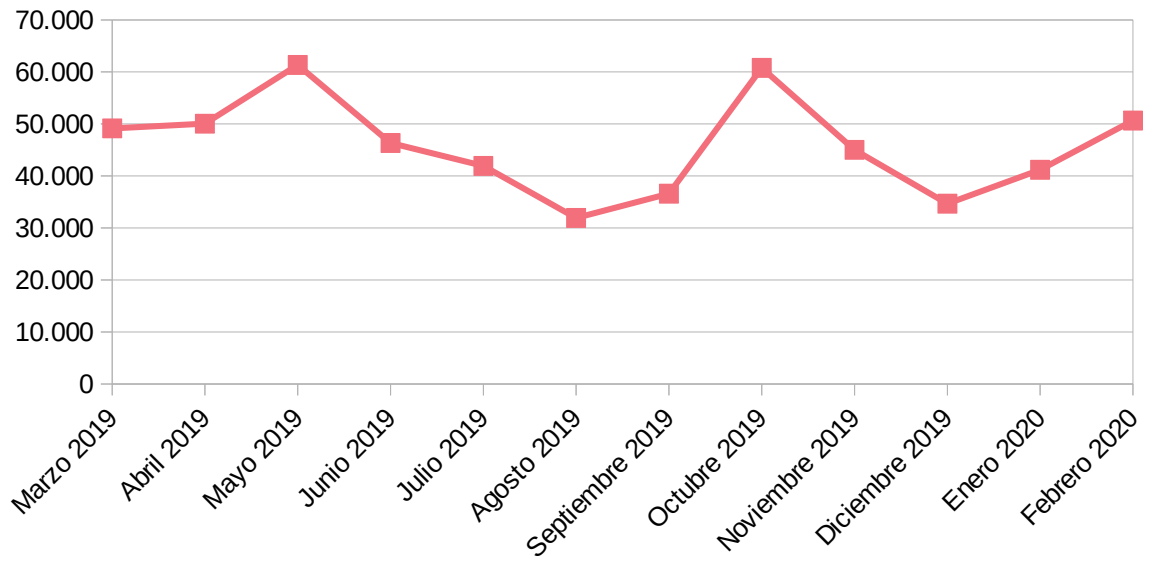
Evolución anual del número de entradas y salidas (doce últimos meses)

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
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
Diciembre 2019	34.675	20.028
Enero 2020	41.177	23.867
Febrero 2020	50.648	25.589

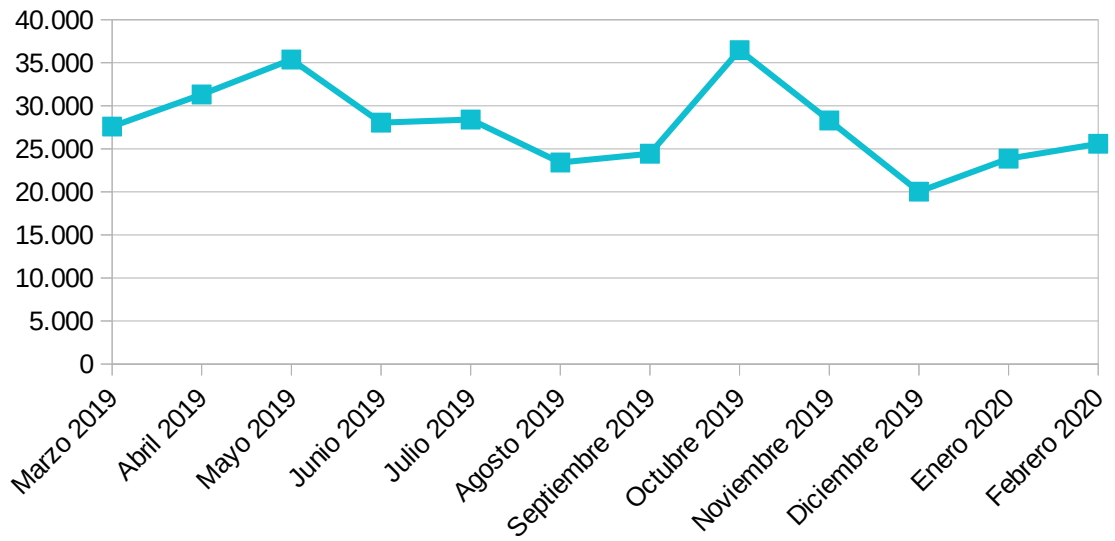


GOIB

Evolución anual de entradas



Evolución anual de las salidas

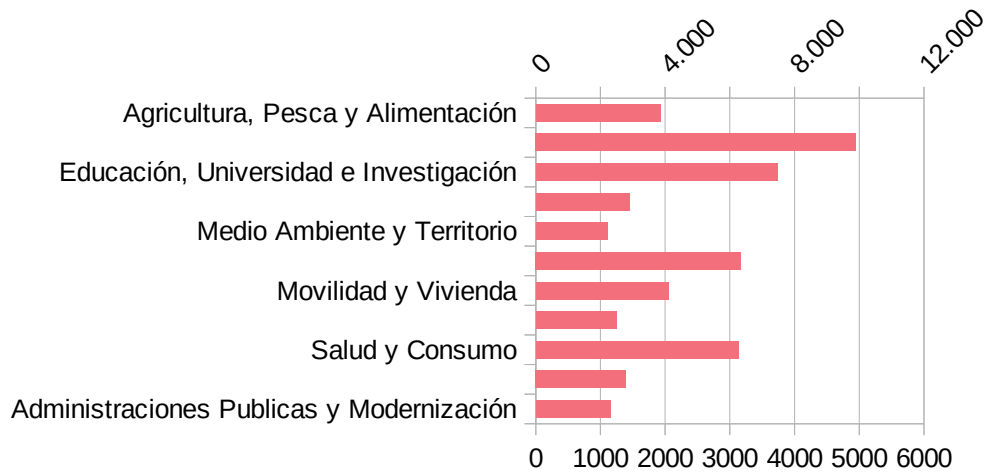




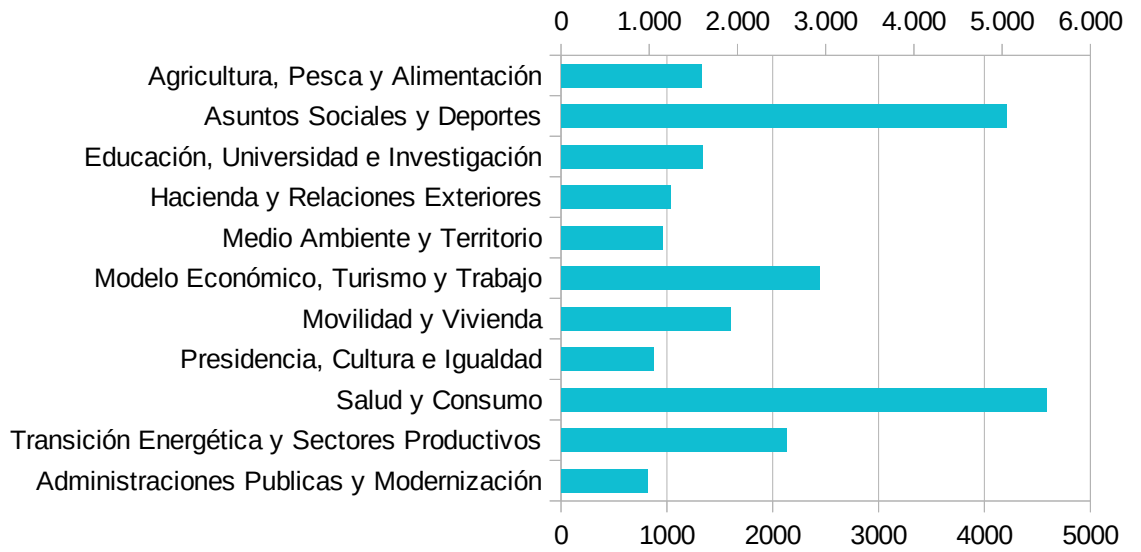
Entradas y salidas del mes de febrero por consejerías:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Administraciones Publicas y Modernización	2.303	986
Transición Energética y Sectores Productivos	2.792	2.562
Salud y Consumo	6.263	5.507
Presidencia, Cultura e Igualdad	2.495	1.051
Movilidad y Vivienda	4.103	1.924
Modelo Económico, Turismo y Trabajo	6.342	2.928
Medio Ambiente y Territorio	2.210	1.147
Hacienda y Relaciones Exteriores	2.903	1.237
Educación, Universidad e Investigación	7.479	1.602
Asuntos Sociales y Deportes	9.898	5.045
Agricultura, Pesca y Alimentación	3.859	1.599

Entradas por consejería

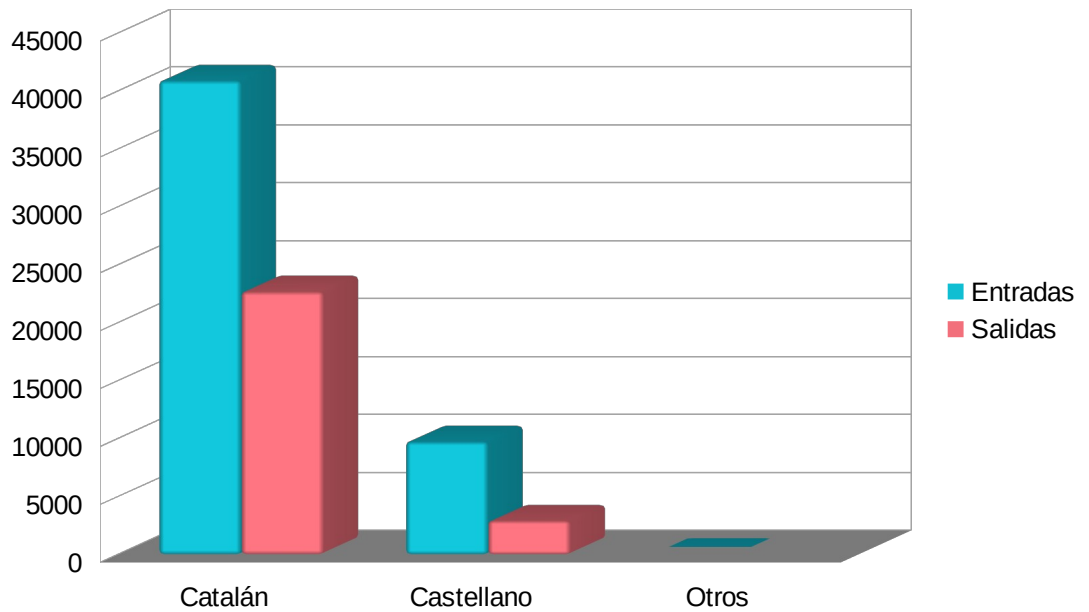


Salidas por consejería



Entradas y salidas por idioma:

	Entradas	Salidas
Catalán	40.902	22.687
Castellano	9.740	2.901
Otros	5	0

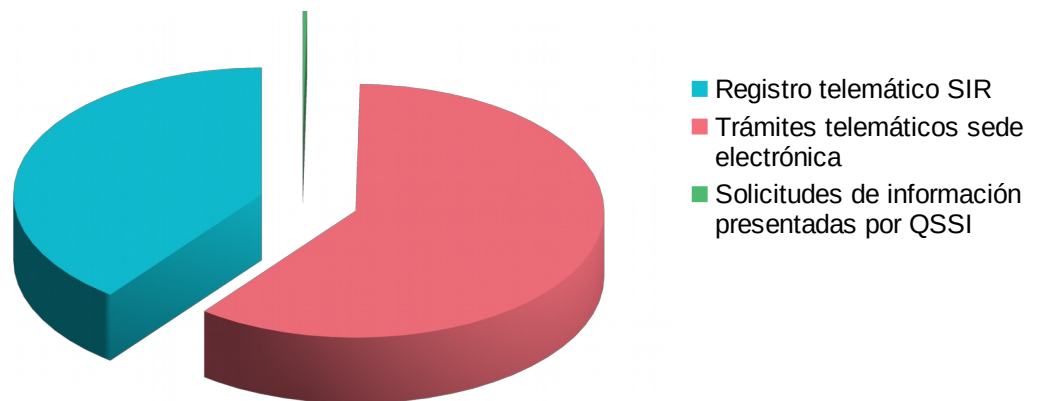


Datos específicos del canal telemático

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

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Febrero 2020</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	7.331	39,6%
Trámites telemáticos sede electrónica	11.149	60,2%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	50	0,3%
Total	18.530	100%

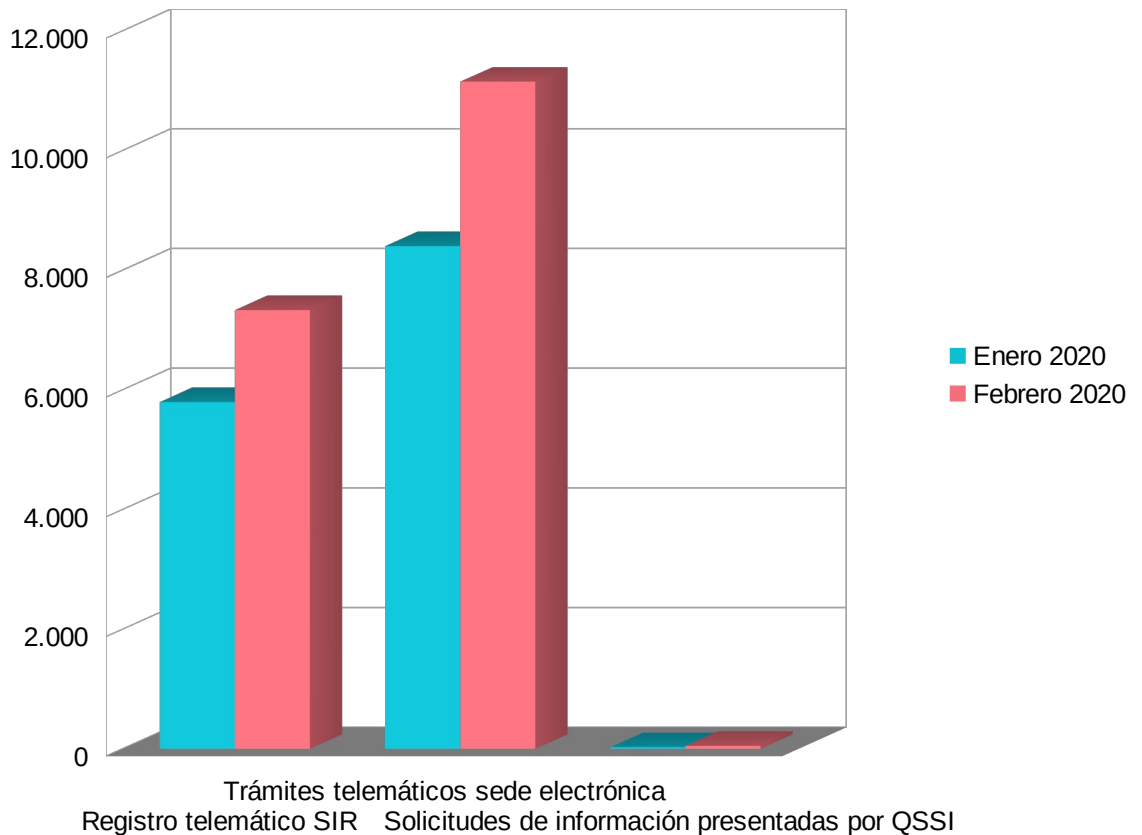
Entradas



Comparación del mes de febrero de 2020 con el mes anterior:

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Enero 2020</i>	<i>Febrero 2020</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	5.796	7.331	26,48%
Trámites telemáticos sede electrónica	8.401	11.149	32,71%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	26	50	92,31%
Total	14.223	18.530	

Procedencia de las entradas

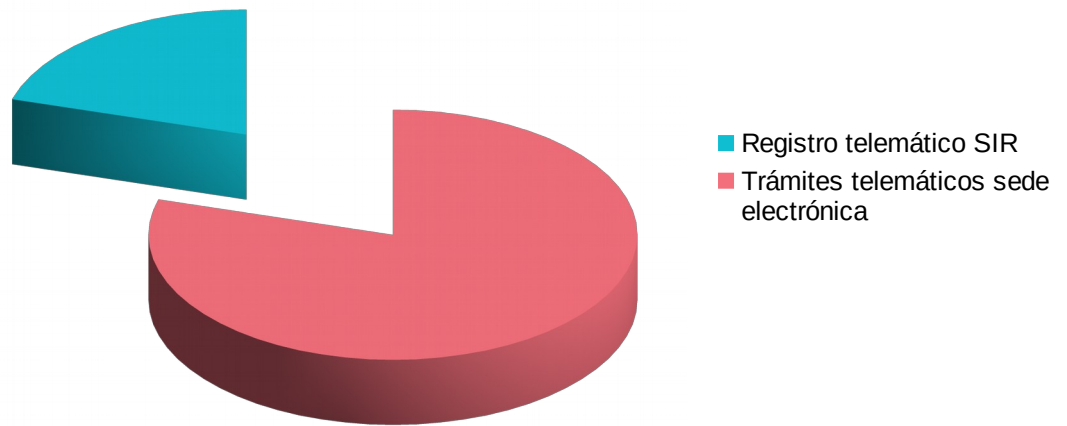


El total de entradas telemáticas engloba, por una parte, los datos de las entradas presentadas mediante los procedimientos que actualmente son telemáticos (en la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears son 416) y, por otra parte, los escritos presentados mediante el registro electrónico 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>Febrero 2020</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	1.023	20,43%
Trámites telemáticos sede electrónica	3.984	79,57%
Total	5.007	100%

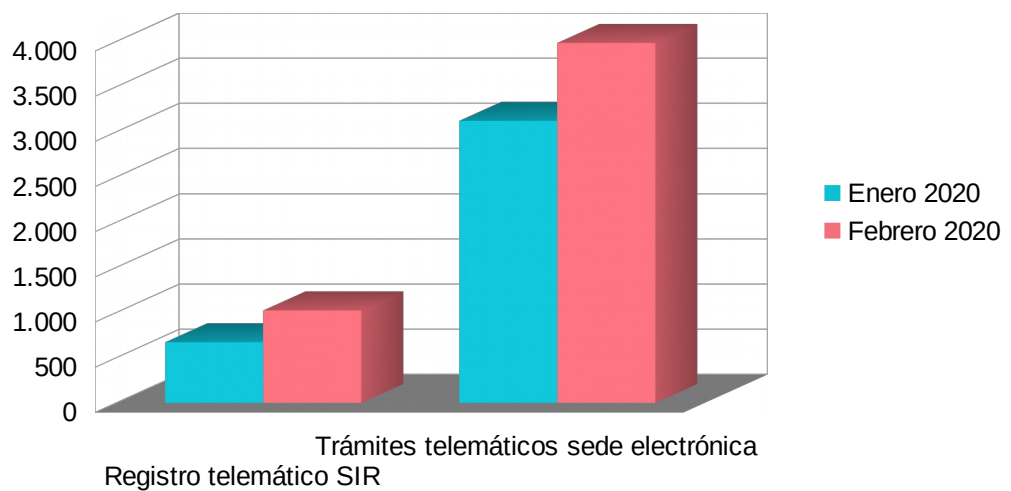
Salidas



Comparación del mes de febrero de 2020 con el mes anterior:

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Enero 2020</i>	<i>Febrero 2020</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registro telemático SIR	670	1.023	52,69%
Trámites telemáticos sede electrónica	3.122	3.984	27,61%
Total	3.792	5.007	32,04%

Procedencia de las salidas



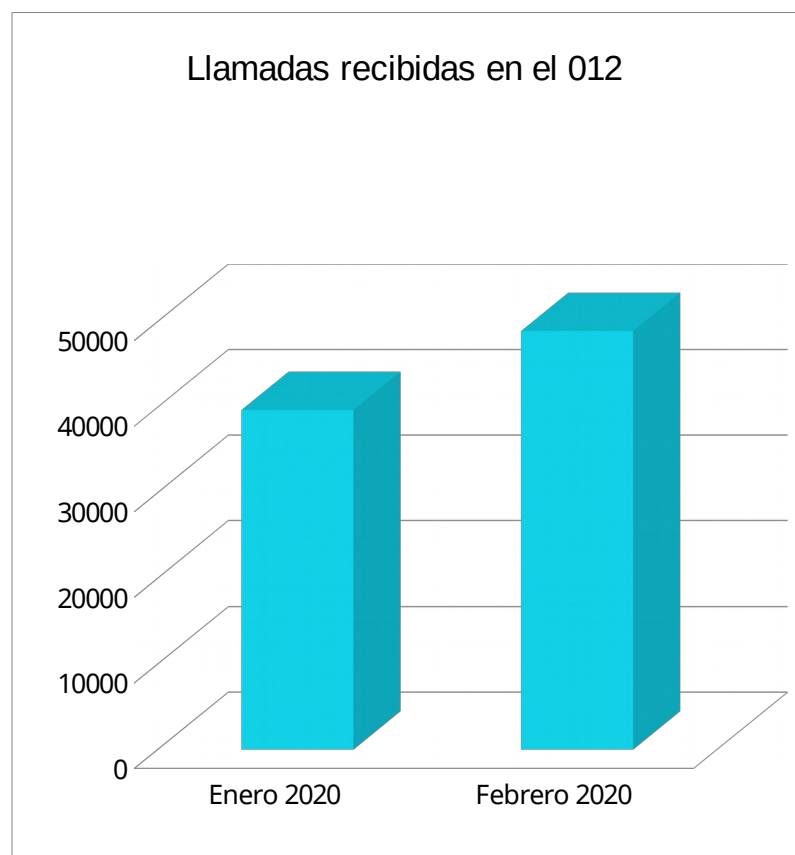


Datos específicos del canal telefónico

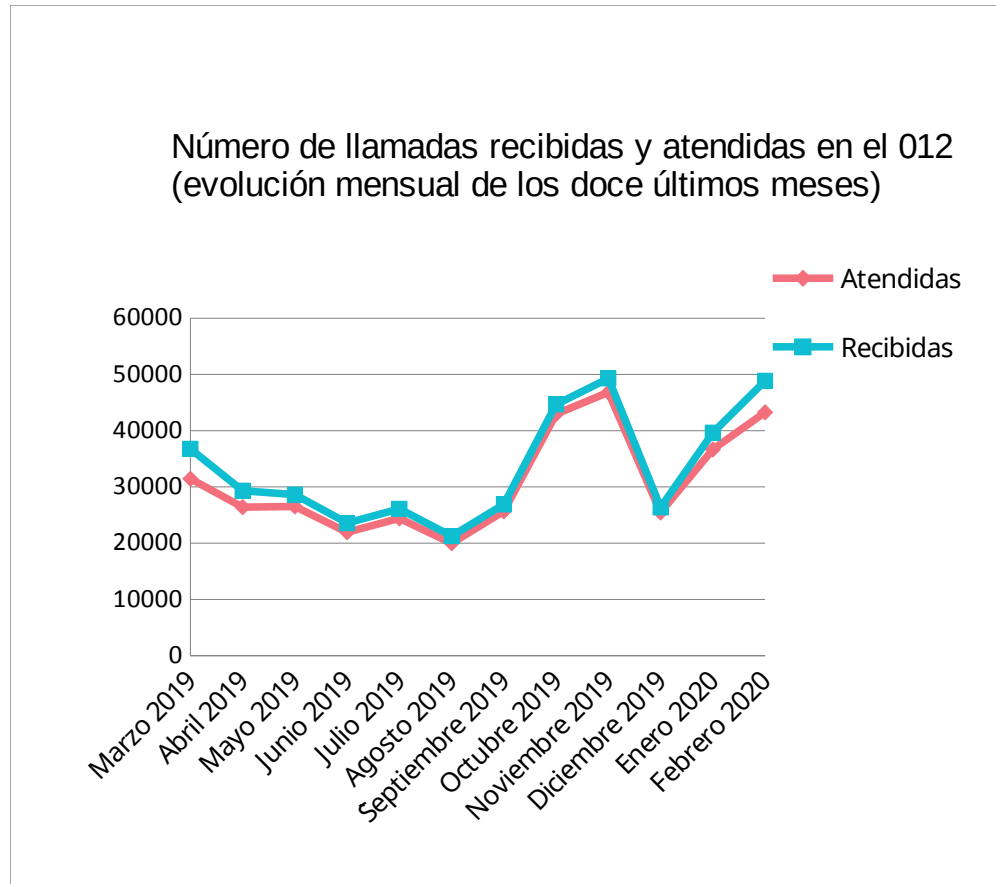
En este apartado se analizan las llamadas recibidas por el teléfono de asistencia 012.

En el primer gráfico se muestra el total de llamadas recibidas durante el mes de febrero de 2020 y se compara con el número de llamadas recibidas en el mes anterior.

	Enero 2020	Febrero 2020
Número de llamadas recibidas	39.652	48.879

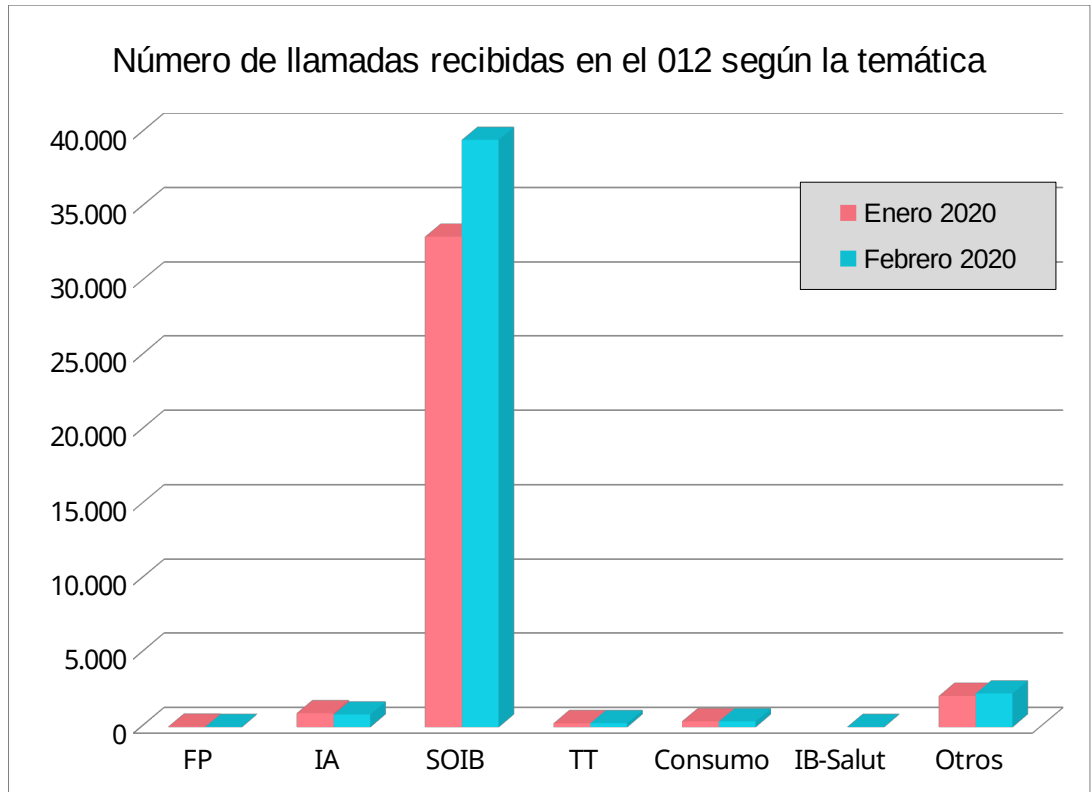


En el siguiente gráfico se puede ver la evolución del número de llamadas recibidas y atendidas de los últimos doce meses .



El siguiente gráfico muestra el número de llamadas recibidas durante el mes de febrero de 2020 clasificadas según la temática (se han incluido, como referencia, los datos correspondientes al mes anterior).

Información por temática	Enero 2020	Febrero 2020
Función Pública	21	9
Información administrativa	924	849
SOIB	32.982	39.504
Trámites telemáticos	255	269
Consumo	388	383
IB-Salut	0	3
Otros	2.095	2.252



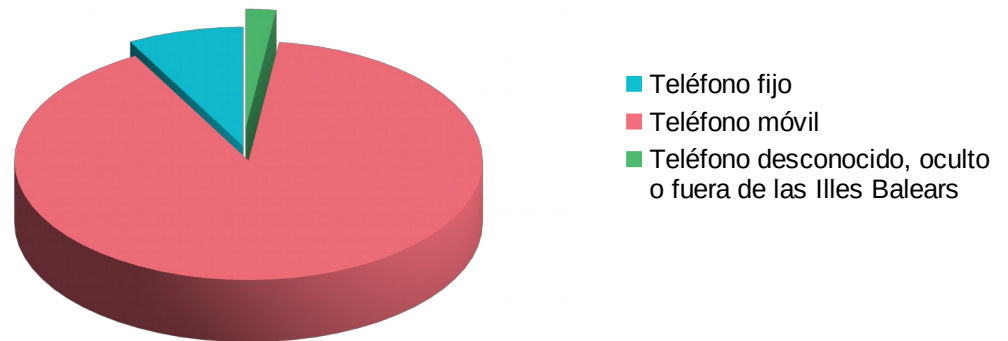
Con respecto al origen de la llamada, la distribución es la siguiente:

<i>Origen de la llamada</i>	<i>Febrero 2020</i>
Teléfono fijo	3.475
Teléfono móvil	38.890
Teléfono desconocido, oculto o fuera de las Illes Balears	904
Total	43.269

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 90% del total.



Origen de la llamada según el medio empleado



Con respecto al tiempo de espera para ser atendido, persiste su incremento. Así pasamos de los 43 segundos en el mes de enero a los 54 del mes de febrero. En cualquier caso este tiempo cumple lo que dispone la Carta marco de compromisos sobre el funcionamiento general de los servicios, que prevé menos de un minuto.

