



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

Informe de actividad de la Atención a la Ciudadanía

Marzo 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.).

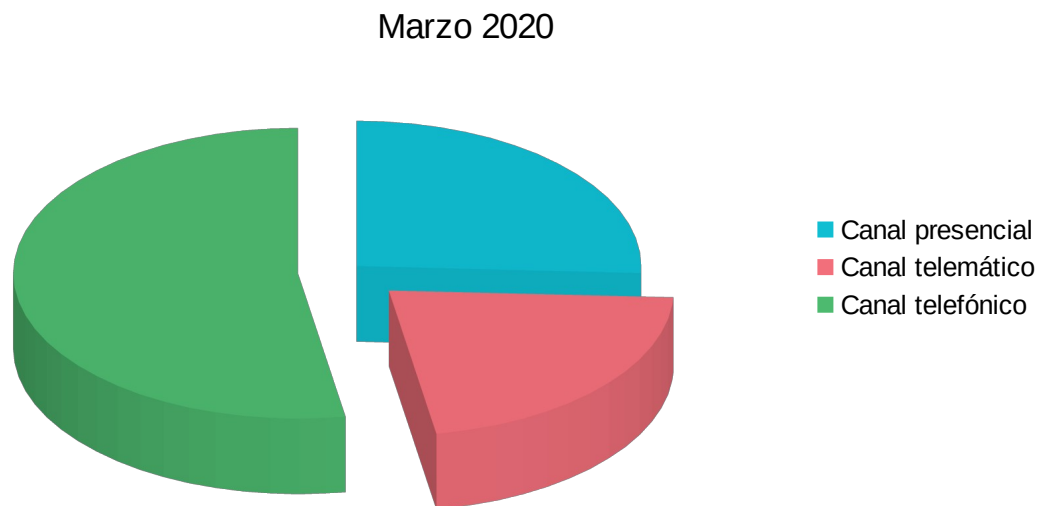
Vistos los canales disponibles, sería interesante analizar los datos sobre el uso que de ellos se hace y las prestaciones que ofrecen.



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 marzo 2020:

| | Marzo 2020 | % |
|------------------|------------|------|
| Canal presencial | 38.252 | 26% |
| Canal telemático | 32.050 | 22% |
| Canal telefónico | 78.236 | 53% |
| Total | 148.538 | 100% |

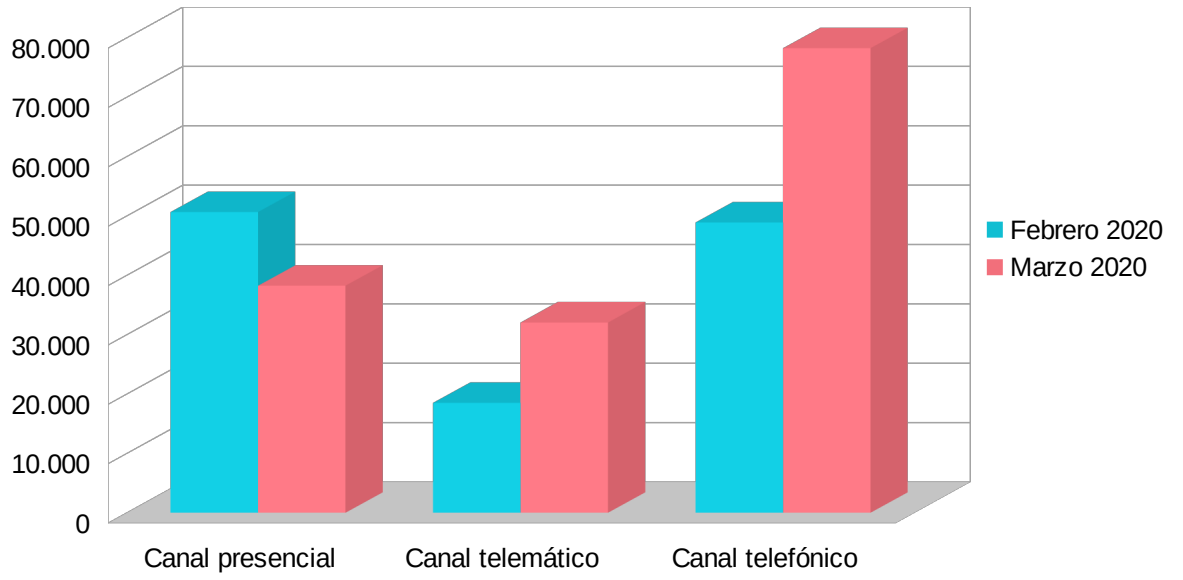


La siguiente tabla permite comparar los valores de marzo de 2020 con los del mes anterior y valorar su evolución:

| | Febrero 2020 | Marzo 2020 | Variación mensual % |
|------------------|--------------|------------|---------------------|
| Canal presencial | 50.648 | 38.252 | -24% |
| Canal telemático | 18.530 | 32.050 | 73% |
| Canal telefónico | 48.879 | 78.236 | 60% |
| Total | 118.057 | 148.538 | 26% |



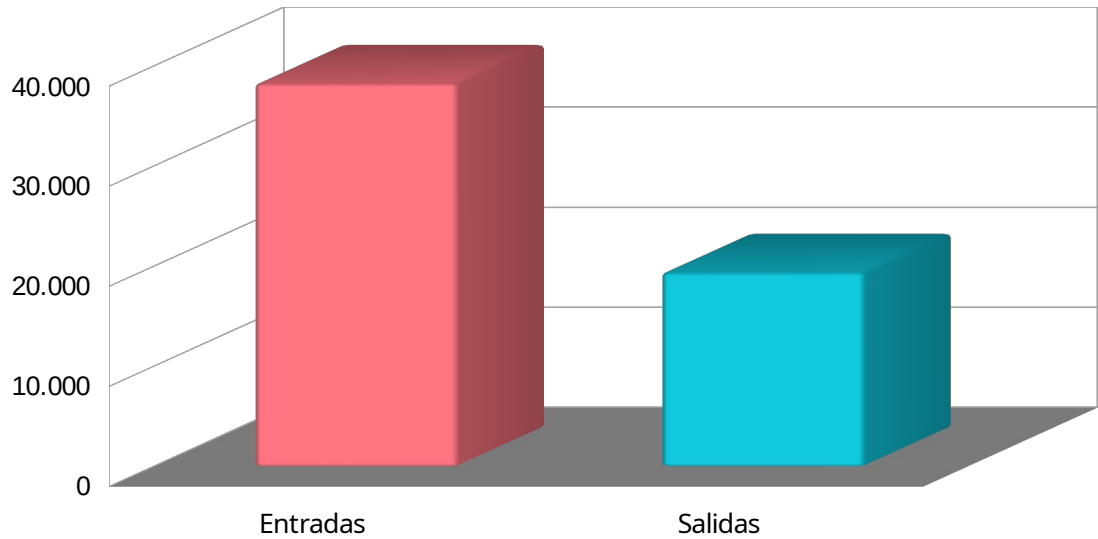
Comparación febrero y marzo 2020



Datos específicos del canal presencial

Entradas y salidas del mes de marzo de 2020.

| | <i>Entradas</i> | <i>Salidas</i> |
|------------|-----------------|----------------|
| Marzo 2020 | 38.252 | 19.373 |

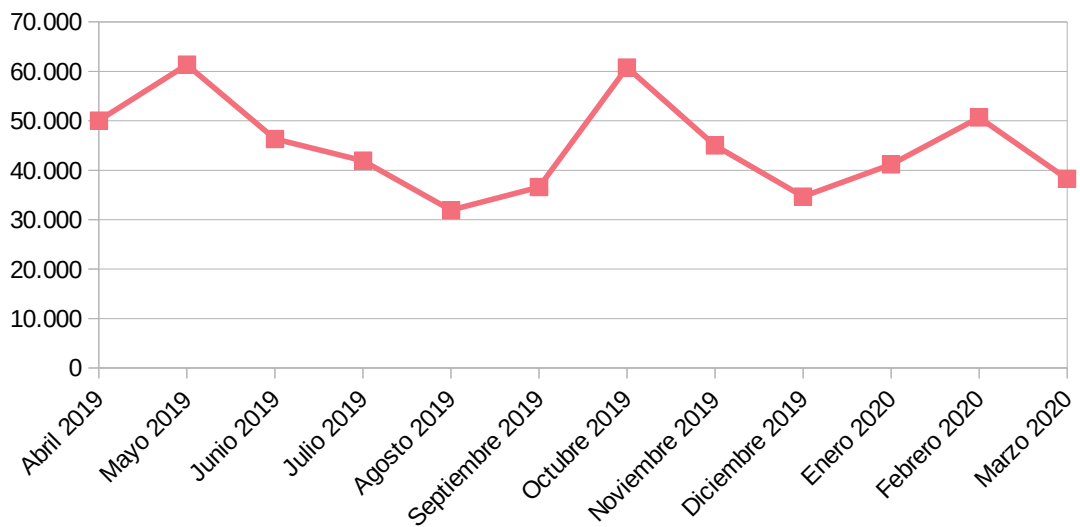


Evolución anual del número de entradas y salidas (doce últimos meses)

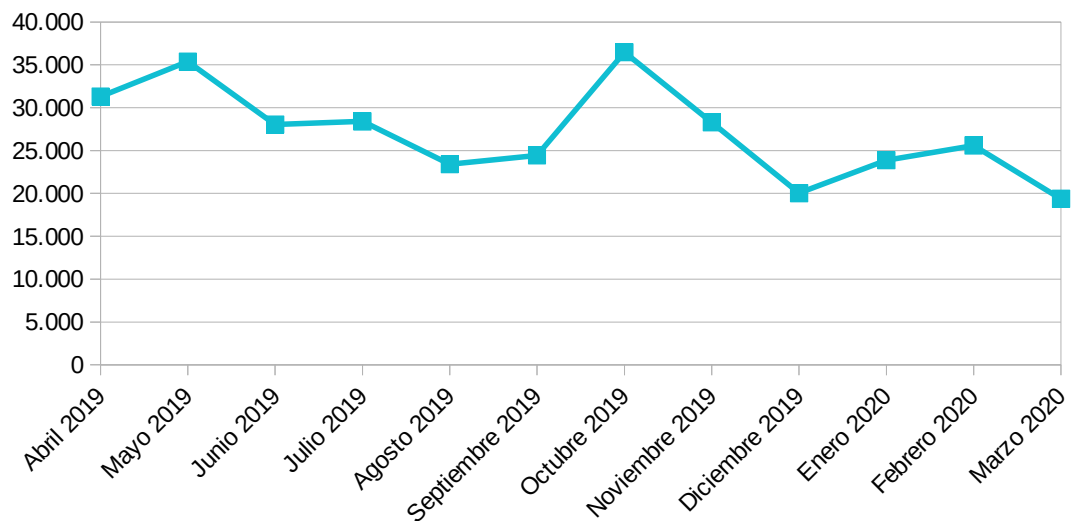
| | <i>Entradas</i> | <i>Salidas</i> |
|-----------------|-----------------|----------------|
| Abril 2019 | 50.049 | 31.311 |
| Mayo 2019 | 61.340 | 35.365 |
| Junio 2019 | 46.332 | 28.040 |
| Julio 2019 | 41.922 | 28.397 |
| Agosto 2019 | 31.921 | 23.404 |
| Septiembre 2019 | 36.598 | 24.437 |
| Octubre 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 |
| Marzo 2020 | 38.252 | 19.373 |



Evolución anual del número de entradas



Evolución anual del número de salidas

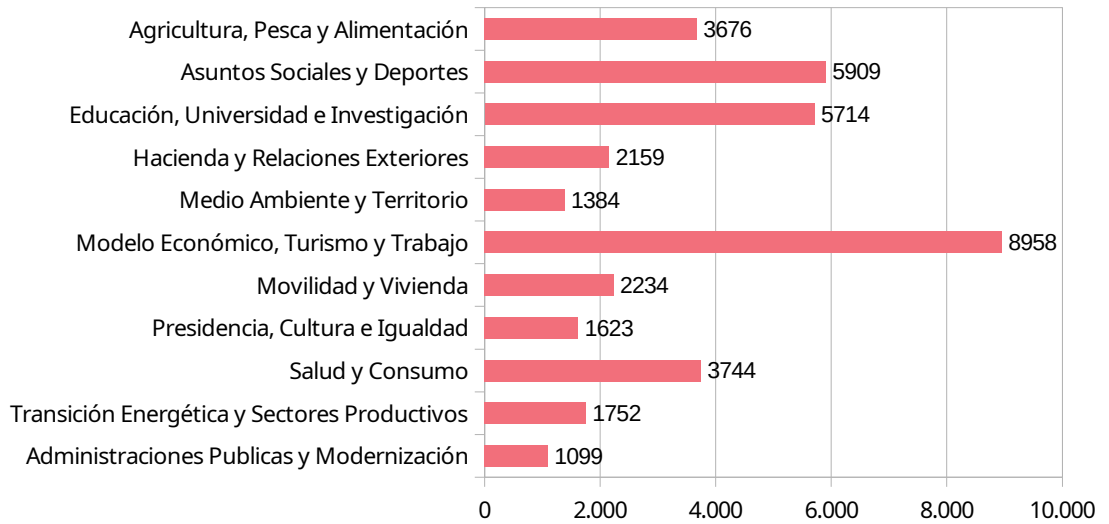


Entradas y salidas del mes de marzo por consejerías:

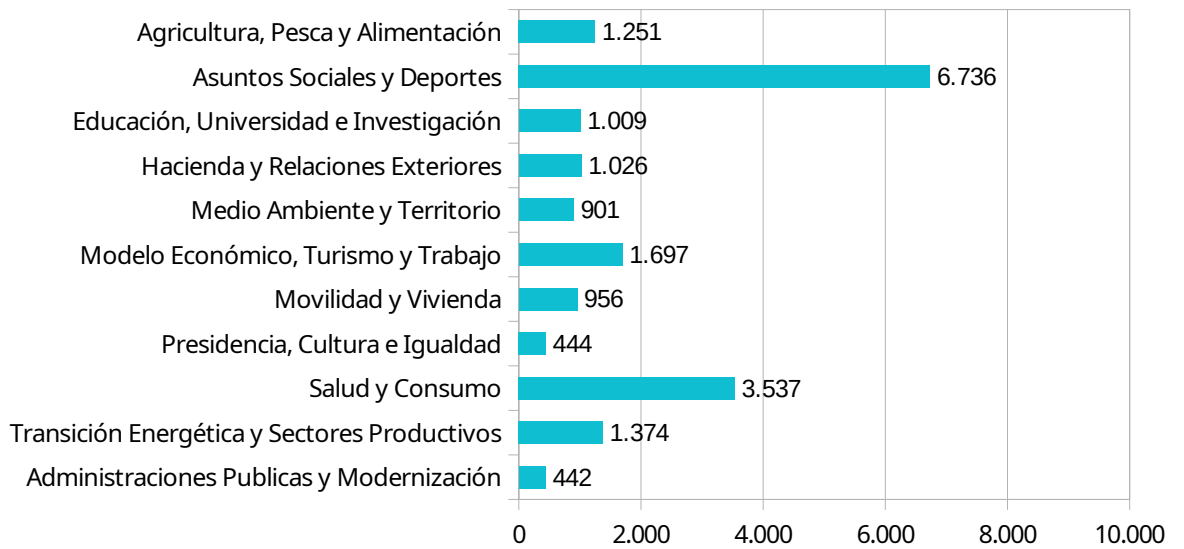
| | <i>Entradas</i> | <i>Salidas</i> |
|--|-----------------|----------------|
| Administraciones Publicas y Modernizació | 1.099 | 442 |
| Transición Energética y Sectores Productiv | 1.752 | 1.374 |
| Salud y Consumo | 3.744 | 3.537 |
| Presidencia, Cultura e Igualdad | 1.623 | 444 |
| Movilidad y Vivienda | 2.234 | 956 |
| Modelo Económico, Turismo y Trabajo | 8.958 | 1.697 |
| Medio Ambiente y Territorio | 1.384 | 901 |
| Hacienda y Relaciones Exteriores | 2.159 | 1.026 |
| Educación, Universidad e Investigación | 5.714 | 1.009 |
| Asuntos Sociales y Deportes | 5.909 | 6.736 |
| Agricultura, Pesca y Alimentación | 3.676 | 1.251 |

Entradas y salidas por idioma:

Entradas por Conselleria



Salidas por Conselleria

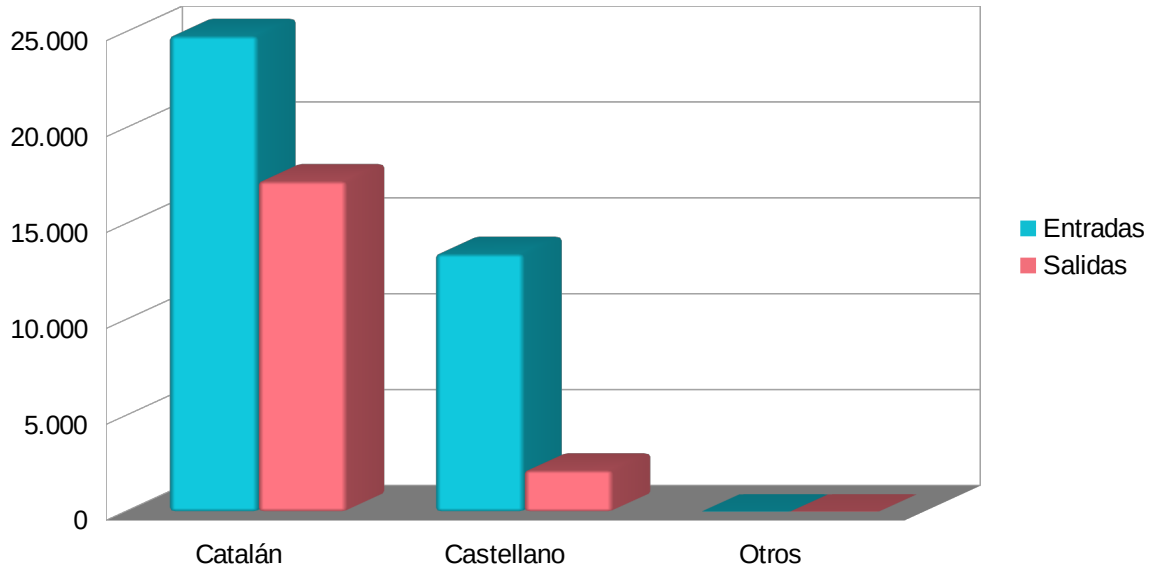


Entradas y Salidas por idioma:

| | Entradas | Salidas |
|------------|----------|---------|
| Catalán | 24.808 | 17.228 |
| Castellano | 13.442 | 2.144 |
| Otros | 2 | 1 |



Entradas y salidas por idioma

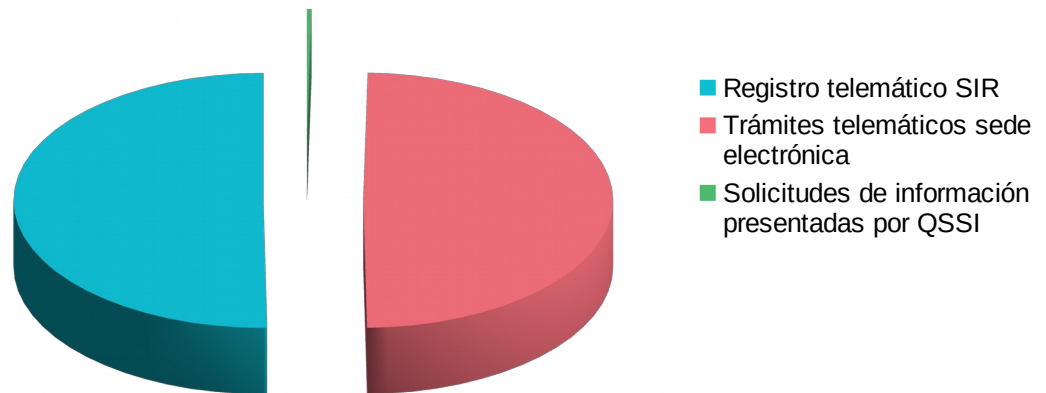


Datos específicos del canal telemático

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

| <i>Procedencia de las entradas</i> | <i>Marzo 2020</i> | <i>%</i> |
|---|-------------------|----------|
| Registro telemático SIR | 16.103 | 50,2% |
| Trámites telemáticos sede electrónica | 15.854 | 49,5% |
| Solicitudes de información presentadas por QSSI | 93 | 0,3% |
| Total | 32.050 | 100% |

Entradas

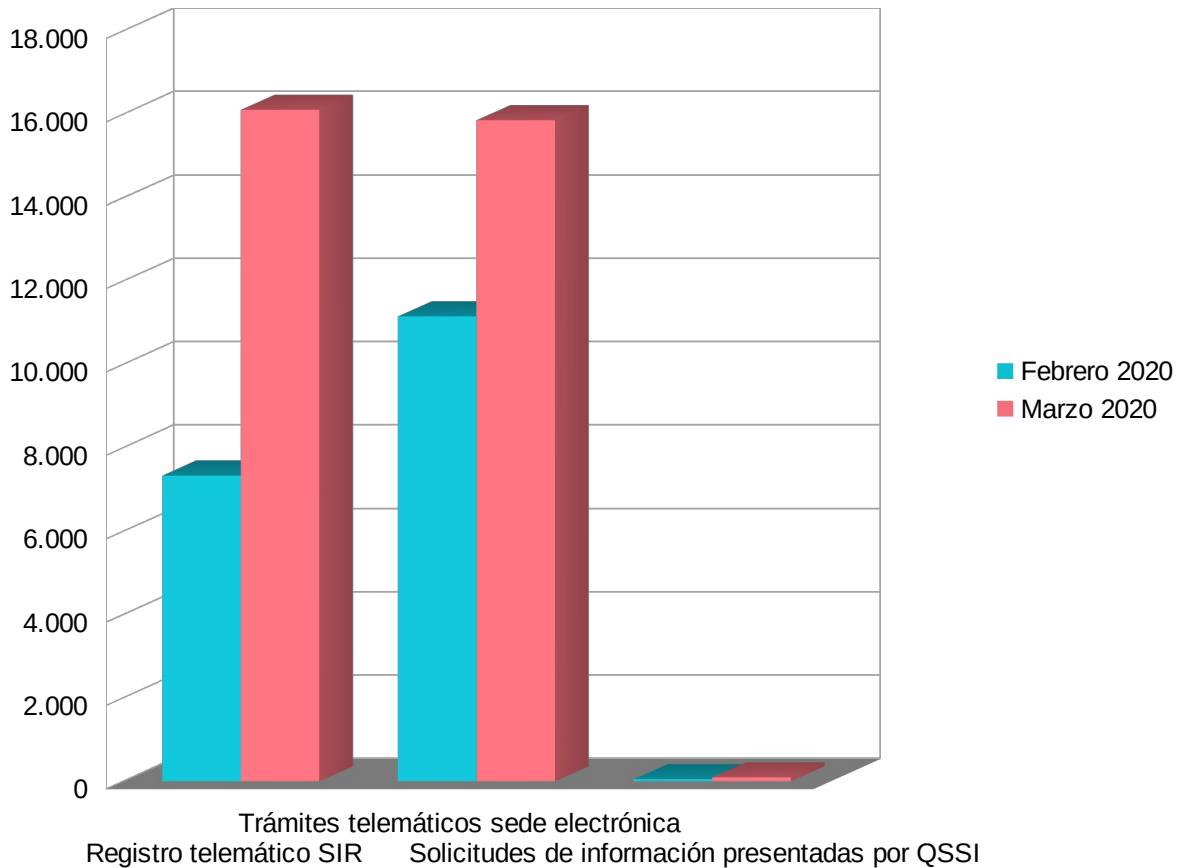


Comparación del mes de marzo de 2020 con el mes anterior:

| <i>Procedencia de las entradas</i> | <i>Febrero 2020</i> | <i>Marzo 2020</i> | <i>Var. Mensual %</i> |
|---|---------------------|-------------------|-----------------------|
| Registro telemático SIR | 7.331 | 16.103 | 119,66% |
| Trámites telemáticos sede electrónica | 11.149 | 15.854 | 42,20% |
| Solicitudes de información presentadas por QSSI | 50 | 93 | 86,00% |
| Total | 18.530 | 32.050 | |



Procedencia de las entradas

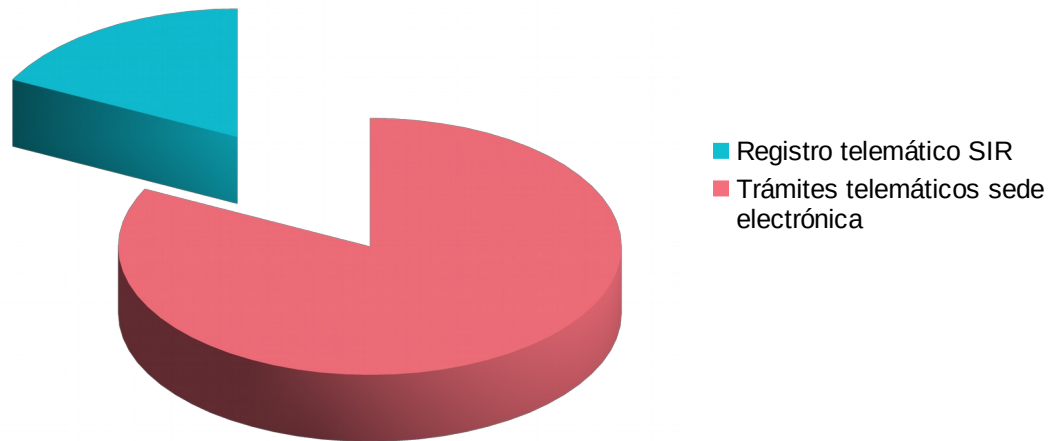


El total de entradas telemáticas engloba, por una parte, los datos de las entradas presentadas mediante los procedimientos que actualmente son telemáticos (en la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears son 424) y, por otra parte, los escritos presentados mediante el registro electrónico 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>Marzo 2020</i> | <i>%</i> |
|---------------------------------------|-------------------|----------|
| Registro telemático SIR | 708 | 17,60% |
| Trámites telemáticos sede electrónica | 3.314 | 82,40% |
| Total | 4.022 | 100% |

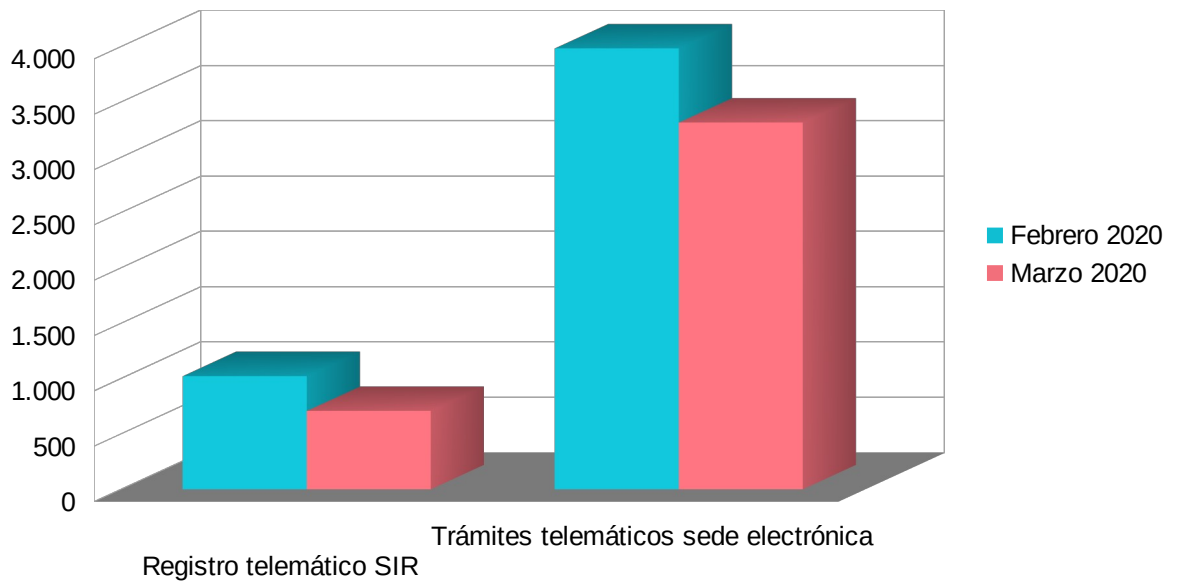
Salidas



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

| <i>Procedencia de las salidas</i> | <i>Febrero 2020</i> | <i>Marzo 2020</i> | <i>Var. mensual %</i> |
|---------------------------------------|---------------------|-------------------|-----------------------|
| Registro telemático SIR | 1.023 | 708 | -30,79% |
| Trámites telemáticos sede electrónica | 3.984 | 3.314 | -16,82% |
| Total | 5.007 | 4.022 | -19,67% |

Procedencia de las salidas



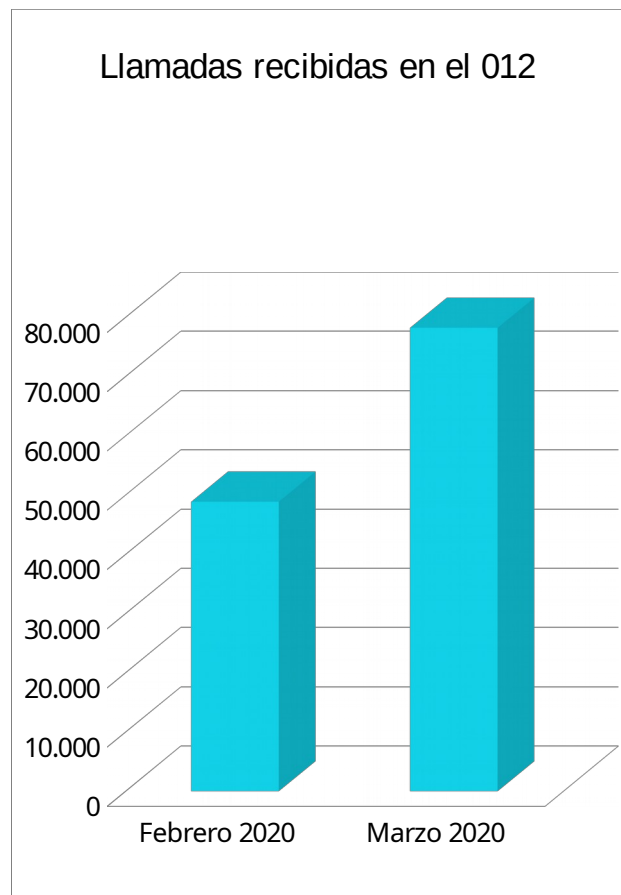


Datos específicos del canal telefónico

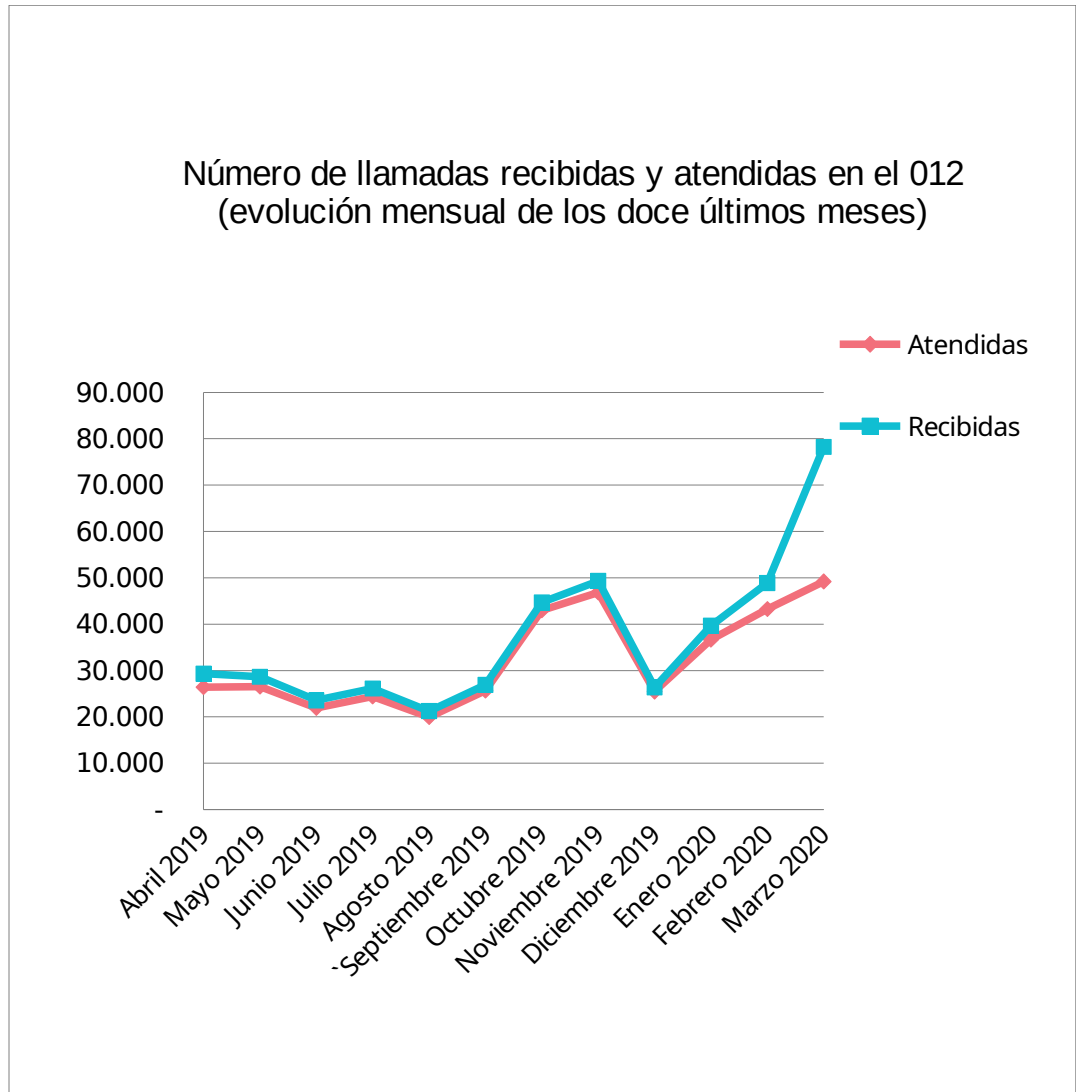
En este apartado se analizan las llamadas recibidas por el teléfono de asistencia 012.

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

| | Febrero 2020 | Marzo 2020 |
|------------------------------|--------------|------------|
| Número de llamadas recibidas | 48.879 | 78.236 |

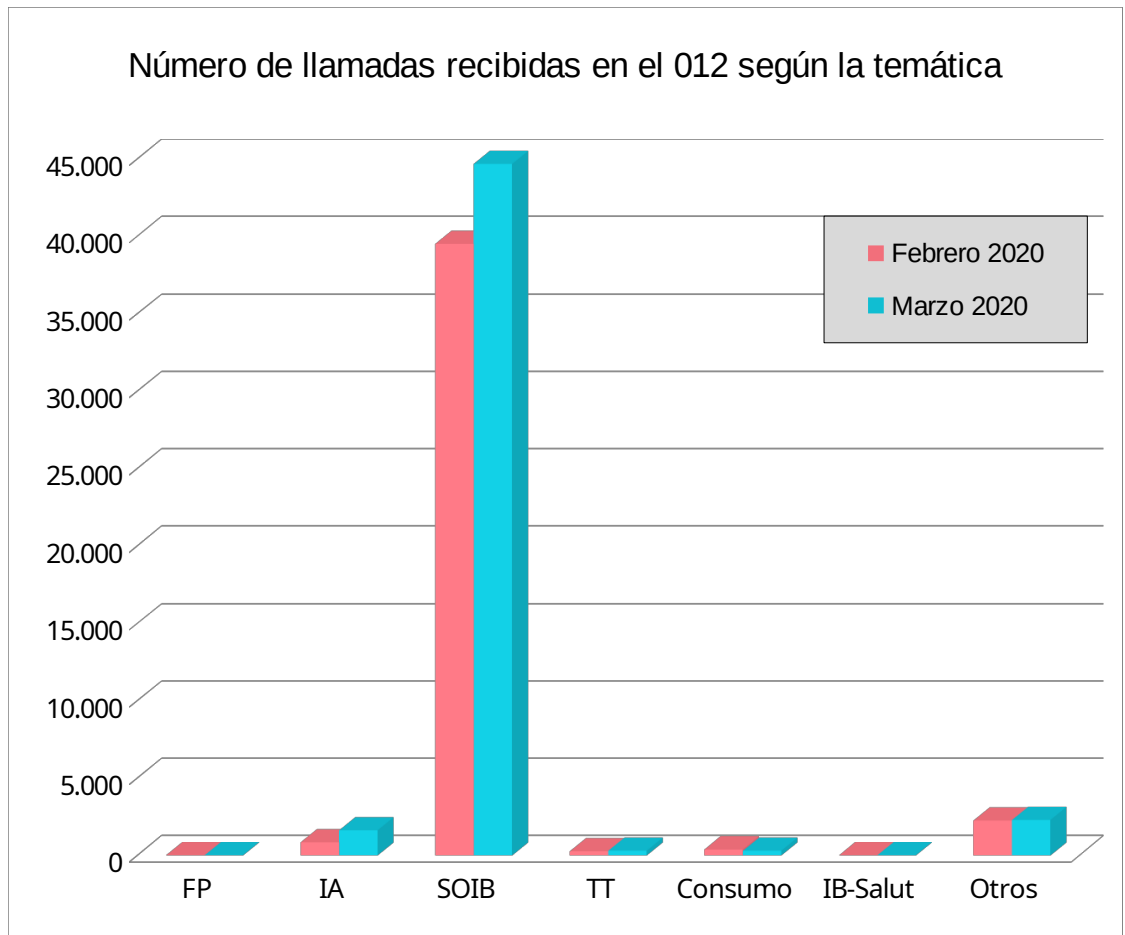


En el siguiente gráfico se puede ver la evolución del número de llamadas recibidas y atendidas de los últimos doce meses .



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

| Información por temática | Febrero 2020 | Marzo 2020 |
|----------------------------|--------------|------------|
| Función Pública | 9 | 8 |
| Información administrativa | 849 | 1.621 |
| SOIB | 39.504 | 44.669 |
| Trámites telemáticos | 269 | 307 |
| Consumo | 383 | 296 |
| IB-Salut | 3 | 9 |
| Otros | 2.252 | 2.287 |

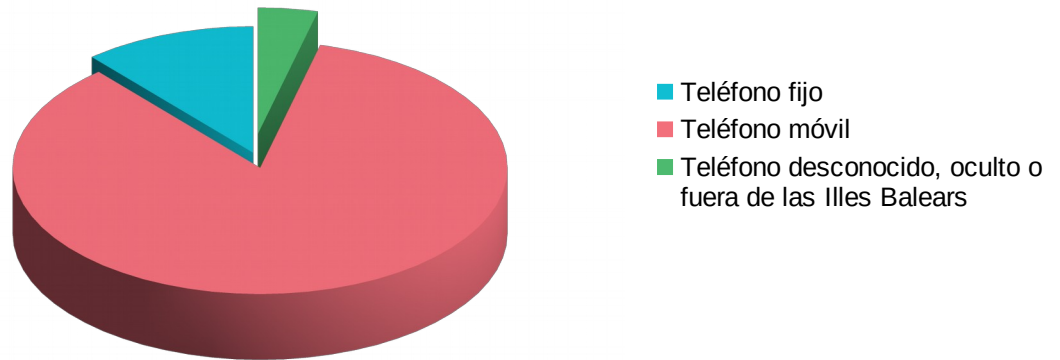


Con respecto al origen de la llamada, la distribución es la siguiente:

| Origen de la llamada | Marzo 2020 |
|---|------------|
| Teléfono fijo | 5.569 |
| Teléfono móvil | 41.704 |
| Teléfono desconocido, oculto o fuera de las Illes Balears | 1.924 |
| Total | 49.197 |

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 85% 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 54 segundos en el mes de febrero a los 106 del mes de marzo. Este tiempo supera lo que dispone la Carta marco de compromisos sobre el funcionamiento general de los servicios, que prevé menos de un minuto. Sin ninguna duda la situación excepcional que estamos viviendo es la causa.

