



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

Informe de actividad de la Atención a la Ciudadanía

Abril 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

Los datos globales en todos los canales de atención a la ciudadanía han sufrido un importante decremento durante este mes de abril (29% en promedio), el decremento que ya comenzó en el canal presencial durante el mes de marzo, está provocado por todas las restricciones impuestas por la proclamación del estado de alarma mediante el RD 432/2020 (14 de marzo).

Si en el Informe del mes de marzo el canal de mayor peso era el telemático (73%) en el mes de abril es el canal telefónico el que tiene mayor preponderancia (55%). La principal preocupación de la ciudadanía se ve reflejada en las consultas telefónicas que son las dirigidas al SOIB i relacionadas con los ERTE (expedientes de regulación temporal de empleo).

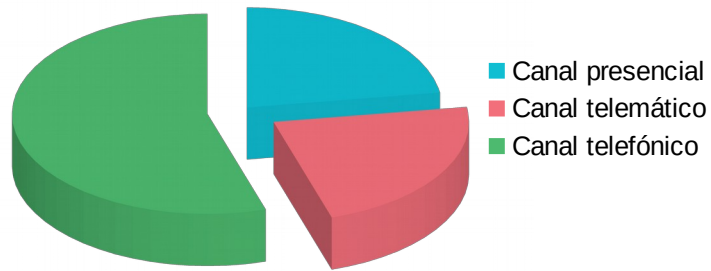
Si hablamos de la atención presencial se acentúa la caída del pasado mes de marzo (24%) en el que se empezó a aplicar la restricción de circulación durante su segunda quincena. Respecto al mes de abril la caída es del 38% .

Por último, cabe comentar la caída en el uso de los canales telemáticos. En lo que respecta a los registros vía SIR casi un 12% y en cuanto a los trámites telemáticos un 41%. Sin lugar a dudas, la causa es que la mayoría de plazos administrativos estaban suspendidos. En cuanto a las solicitudes de información presentadas por QSSI el impacto de la caída es mucho menor y se sitúa en un 5%.

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 abril 2020:

	<i>Abril 2020</i>	<i>%</i>
Canal presencial	23.846	23%
Canal telemático	23.854	23%
Canal telefónico	57.861	55%
Total	105.561	100%

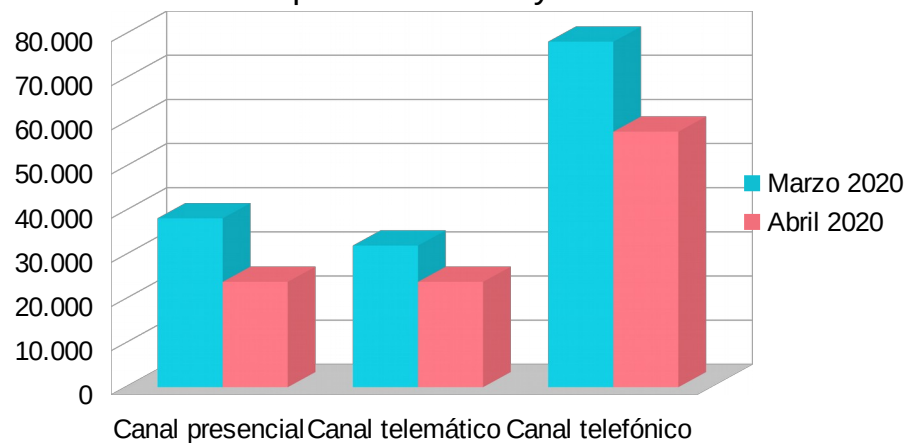
Abril 2020



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

	Marzo 2020	Abril 2020	Variación mensual %
Canal presencial	38.252	23.846	-38%
Canal telemático	32.050	23.854	-26%
Canal telefónico	78.236	57.861	-26%
Total	148.538	105.561	-29%

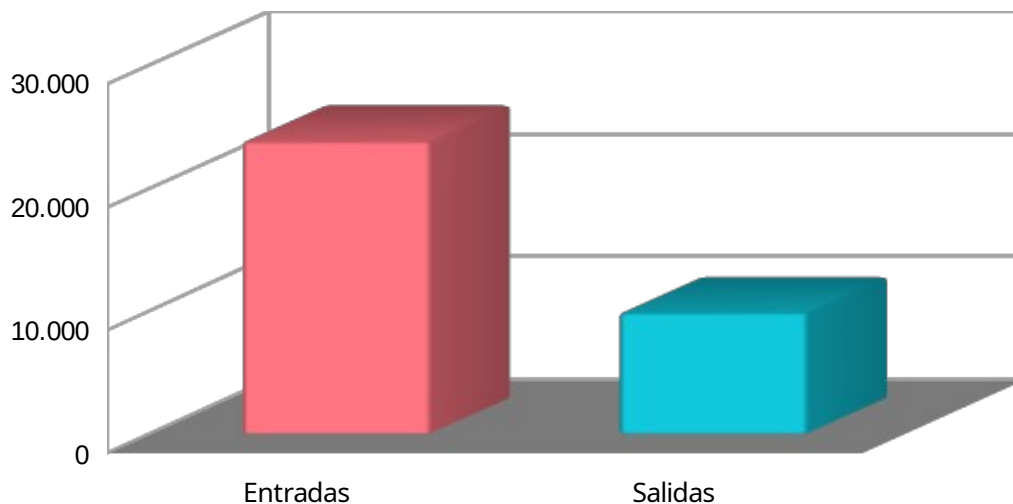
Comparación marzo y abril 2020



Datos específicos del canal presencial

Entradas y salidas del mes de abril de 2020.

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Abril 2020	23.846	9.906

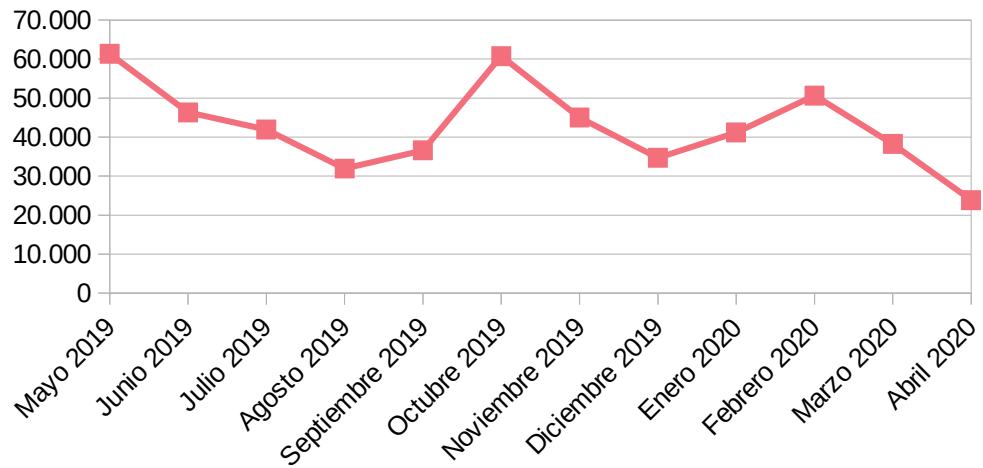


Evolución anual del número de entradas y salidas (doce últimos meses)

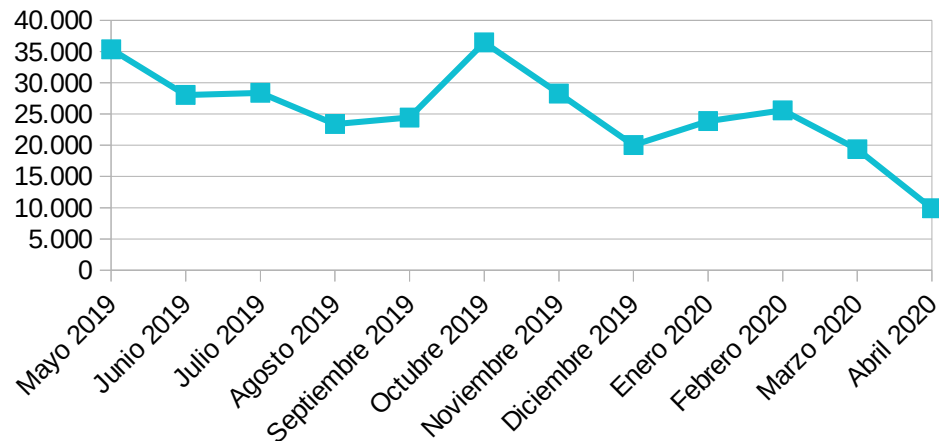
	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Mayo 2019	61.340	35.365
Junio 2019	46.332	28.040
Julio 2019	41.922	28.397
Agosto 2019	31.921	23.404
Septiembre 2019	36.598	24.437
Octubre 2019	60.770	36.464
Noviembre 2019	45.011	28.288
Diciembre 2019	34.675	20.028
Enero 2020	41.177	23.867
Febrero 2020	50.648	25.589
Marzo 2020	38.252	19.373
Abril 2020	23.846	9.906



Evolución anual del número de entradas



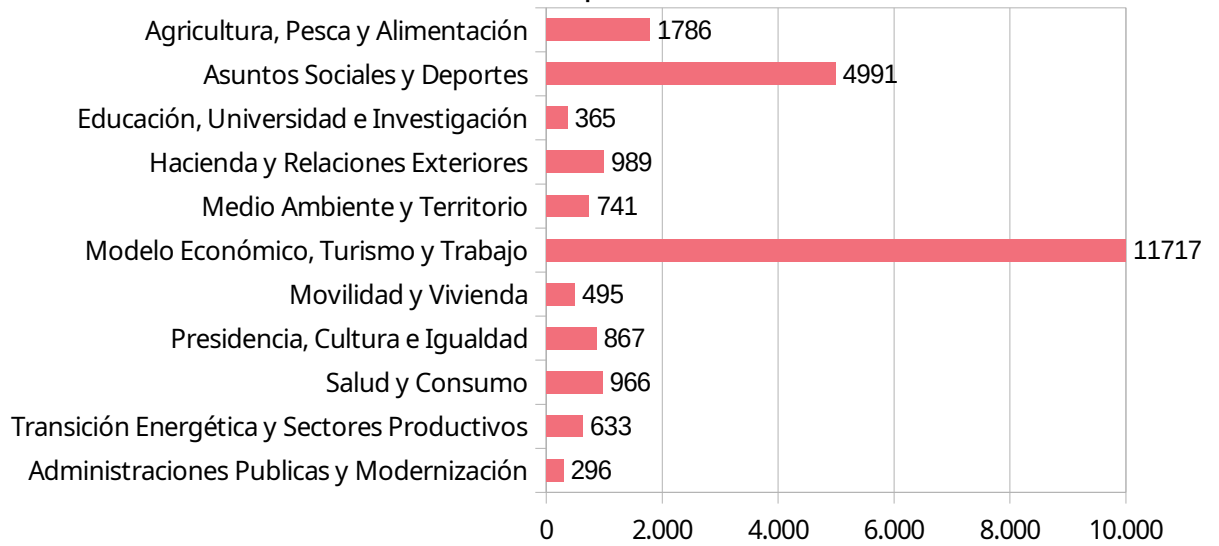
Evolución anual del número de salidas



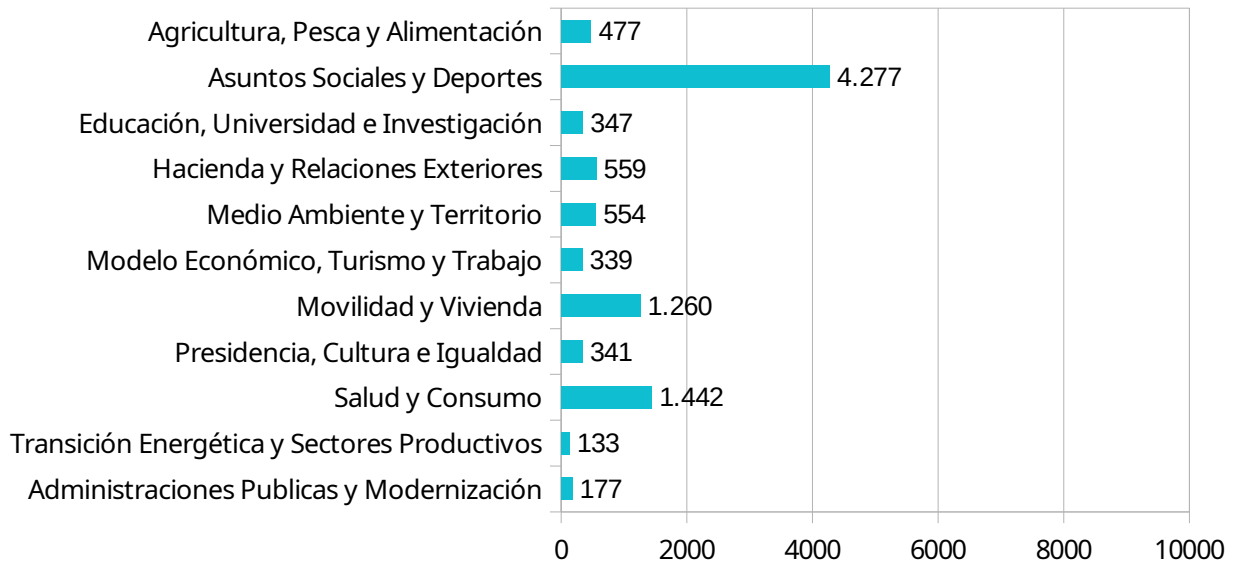
Entradas y salidas del mes de abril por consejerías:

	Entradas	Salidas
Administraciones Publicas y Modernizació	296	177
Transición Energética y Sectores Productiv	633	133
Salud y Consumo	966	1.442
Presidencia, Cultura e Igualdad	867	341
Movilidad y Vivienda	495	1.260
Modelo Económico, Turismo y Trabajo	11.717	339
Medio Ambiente y Territorio	741	554
Hacienda y Relaciones Exteriores	989	559
Educación, Universidad e Investigación	365	347
Asuntos Sociales y Deportes	4.991	4.277
Agricultura, Pesca y Alimentación	1.786	477

Entradas por Conselleria



Salidas por Conselleria

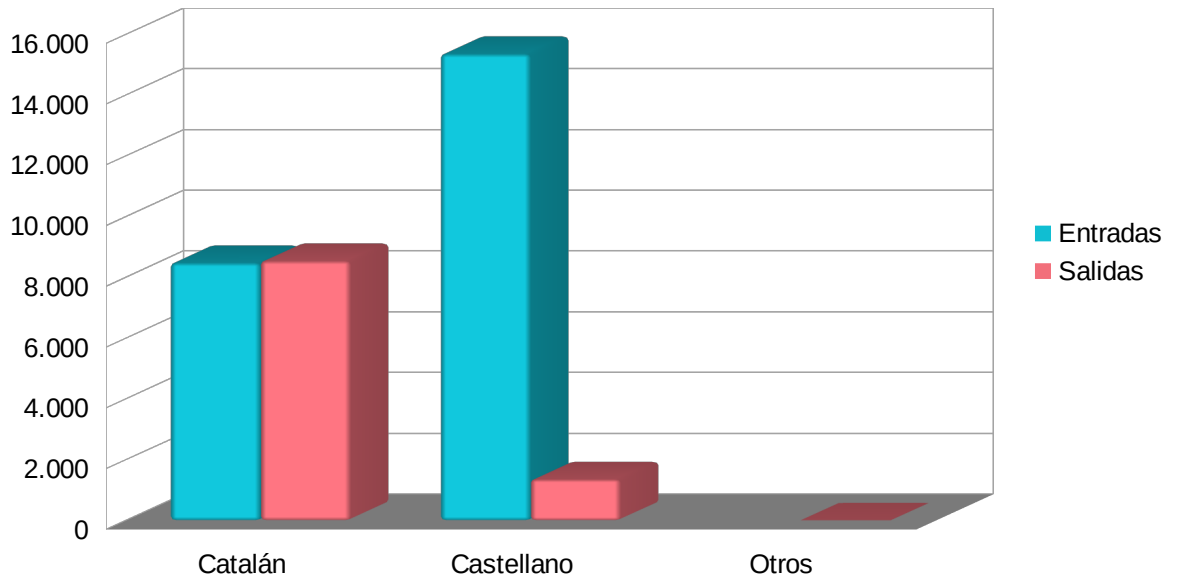


Entradas y salidas por idioma:

	Entradas	Salidas
Catalán	8.483	8.547
Castellano	15.363	1.357
Otros	0	2



Entradas y salidas por idioma

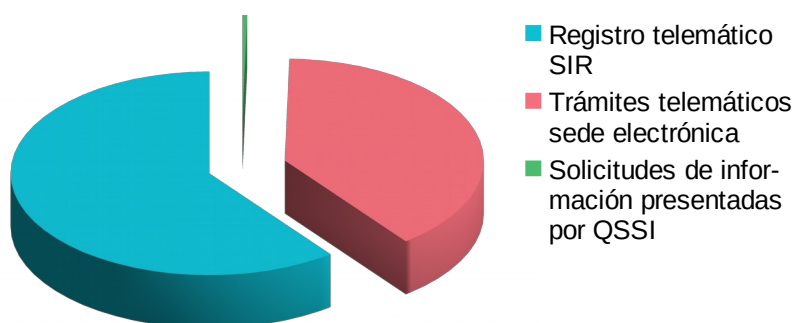


Datos específicos del canal telemático

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

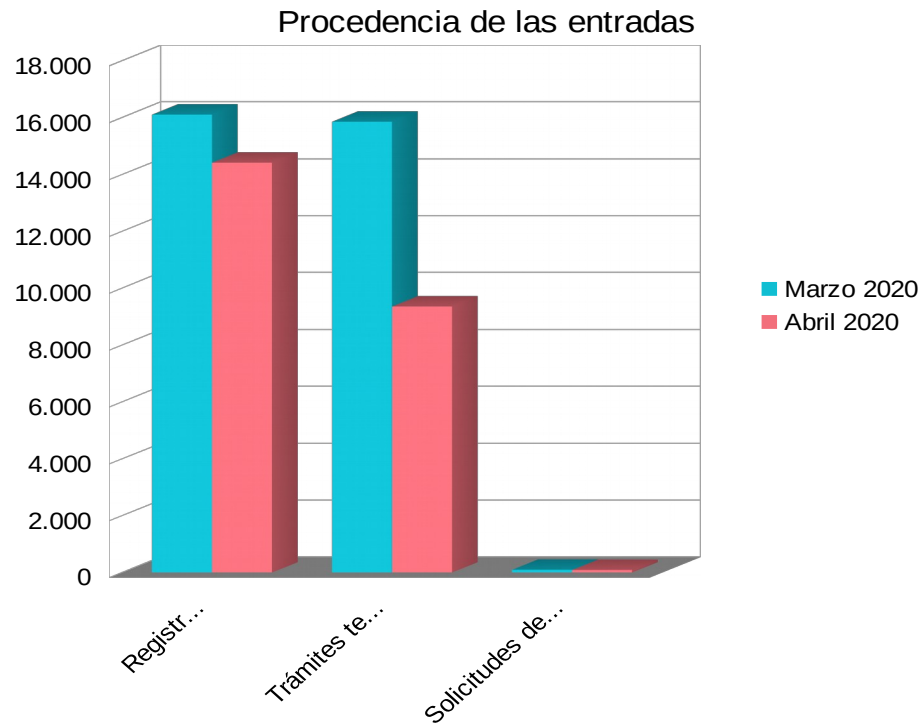
<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Abril 2020</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	14.411	60,4%
Trámites telemáticos sede electrónica	9.355	39,2%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	88	0,4%
Total	23.854	100%

Entradas



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

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Marzo 2020</i>	<i>Abril 2020</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	16.103	14.411	-10,51%
Trámites telemáticos sede electrónica	15.854	9.355	-40,99%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	93	88	-5,38%
Total	32.050	23.854	100%

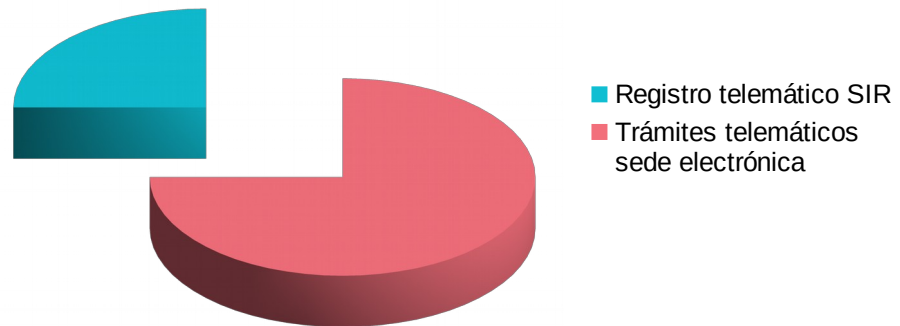


El total de entradas telemáticas engloba, por una parte, los datos de las entradas presentadas mediante los procedimientos que actualmente son telemáticos (en la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears son 429) y, por otra parte, los escritos presentados mediante el registro electrónico 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>Abril 2020</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	410	25,02%
Trámites telemáticos sede electrónica	1.229	74,98%
Total	1.639	100%

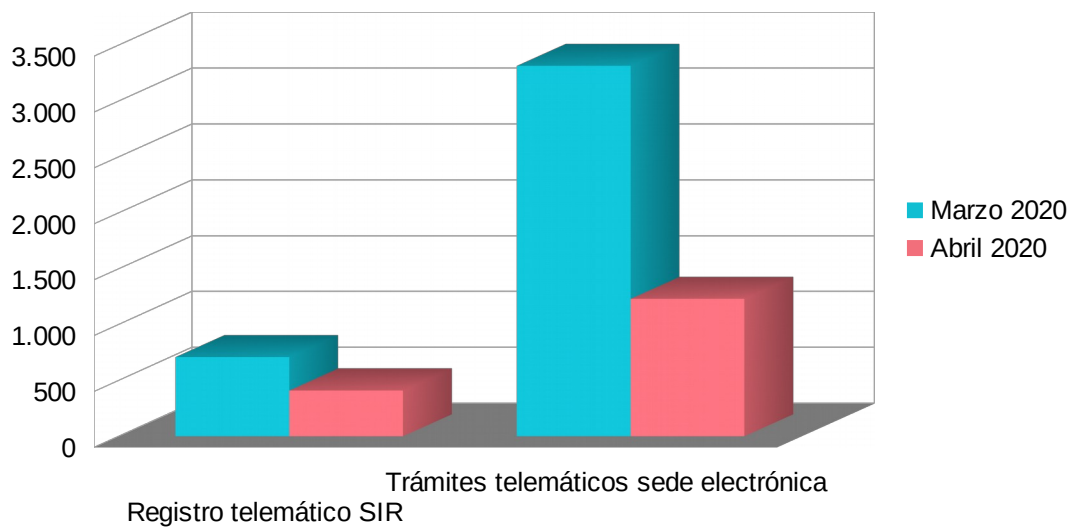
Salidas



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

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Marzo 2020</i>	<i>Abril 2020</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registro telemático SIR	708	410	-42,09%
Trámites telemáticos sede electrónica	3.314	1.229	-62,91%
Total	4.022	1.639	-59,25%

Procedencia de las salidas



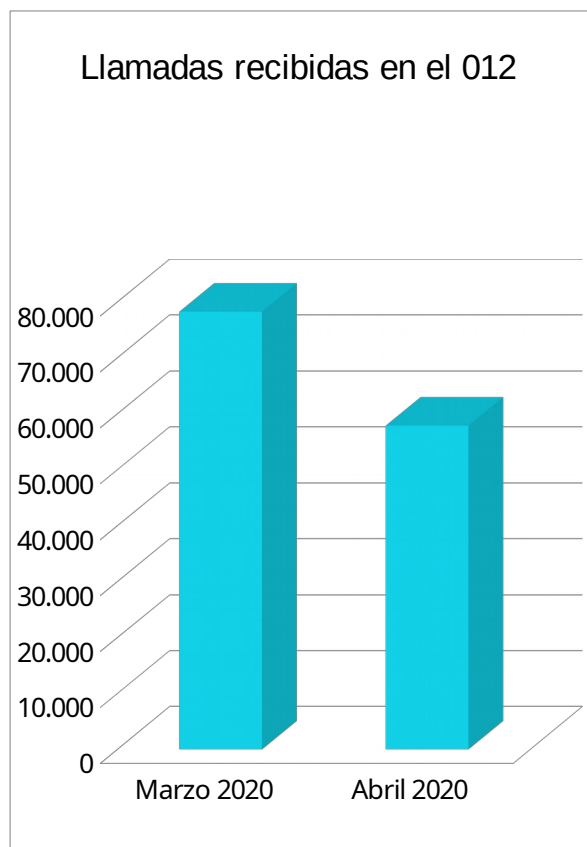


Datos específicos del canal telefónico

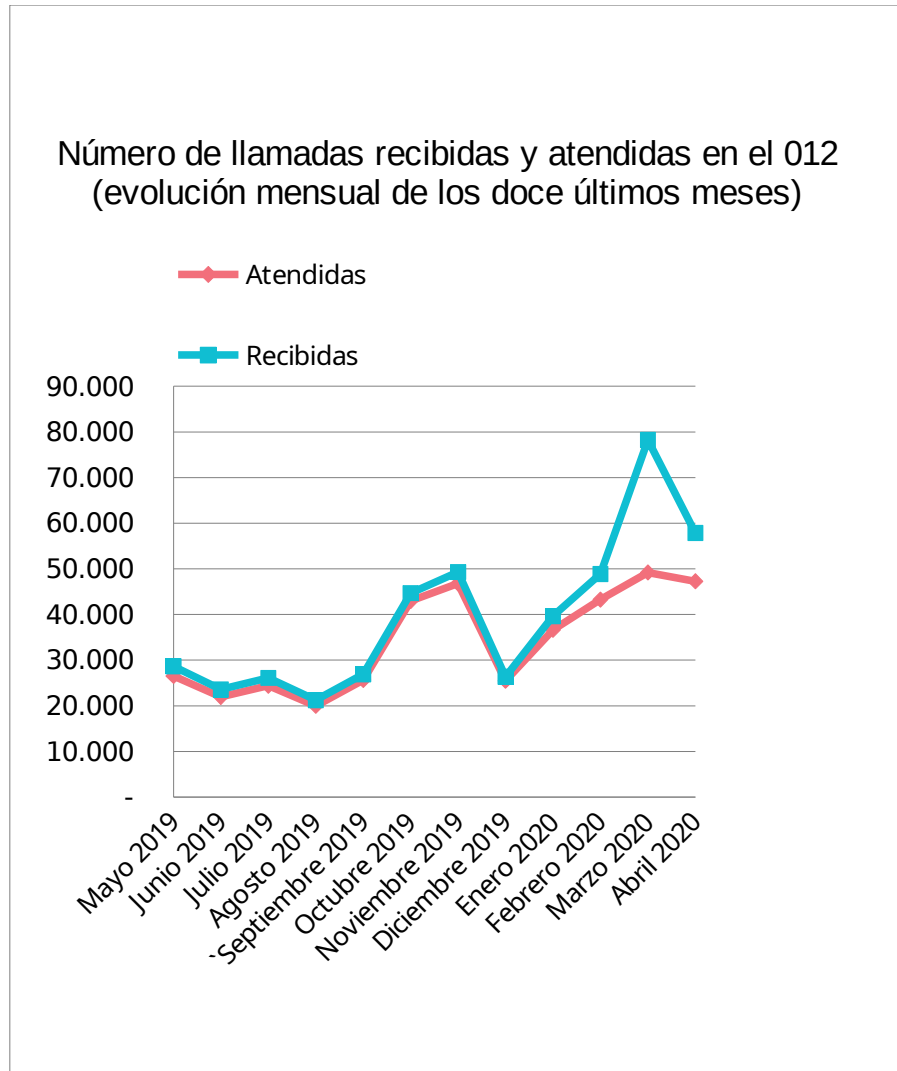
En este apartado se analizan las llamadas recibidas por el teléfono de asistencia 012.

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

	Març 2020	Abril 2020
Nombre de telefonades rebudes	78.236	57.861

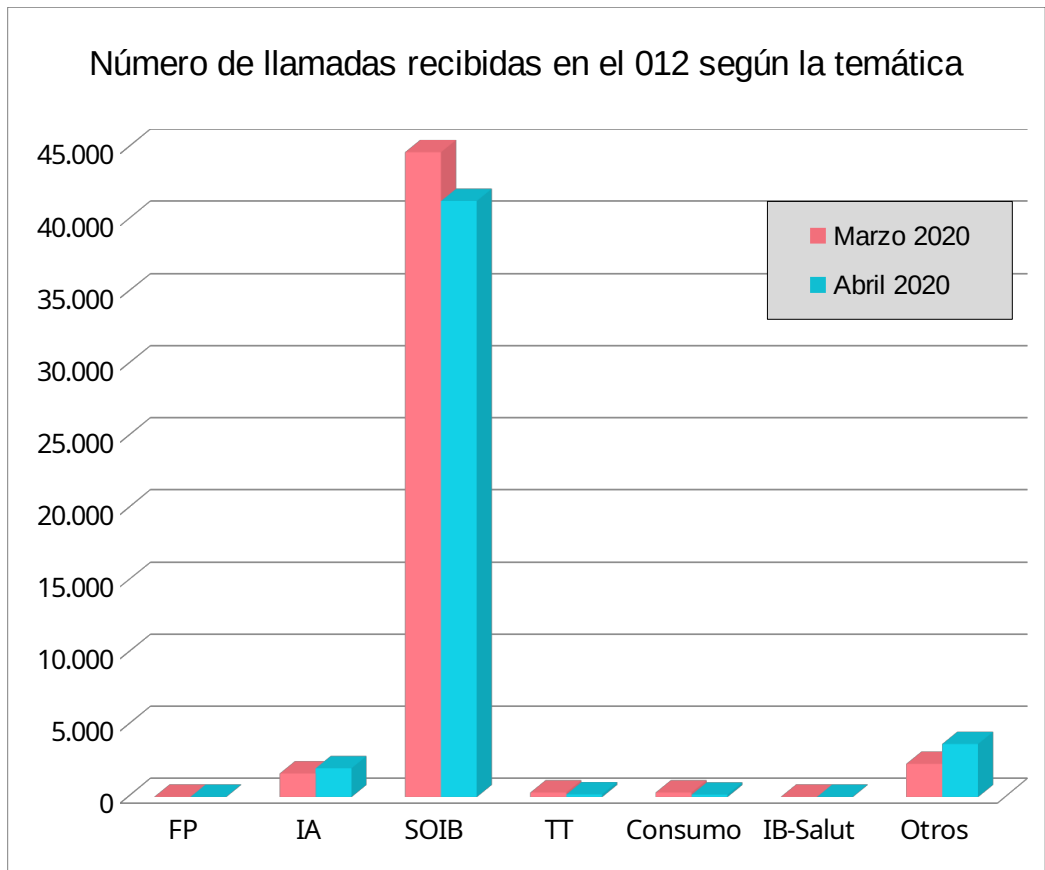


En el siguiente gráfico se puede ver la evolución del número de llamadas recibidas y atendidas de los últimos doce meses .



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

Información por temática	Marzo 2020	Abril 2020
Función Pública	8	4
Información administrativa	1.621	1.986
SOIB	44.669	41.283
Trámites telemáticos	307	180
Consumo	296	166
IB-Salut	9	4
Otros	2.287	3.661

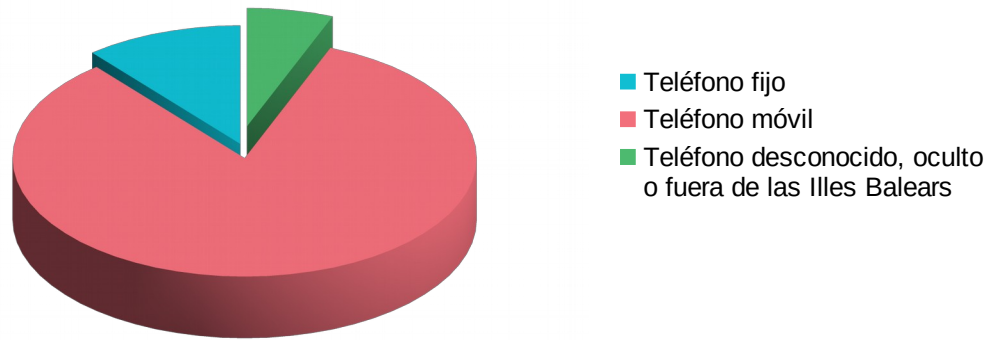


Con respecto al origen de la llamada, la distribución es la siguiente:

Origen de la llamada	Abril 2020
Teléfono fijo	5.210
Teléfono móvil	39.224
Teléfono desconocido, oculto o fuera de las Illes Balears	2.850
Total	47.284

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 83% del total.

Origen de la llamada según el medio empleado



Con respecto al tiempo de espera para ser atendido, decae. De los 106 segundos del mes de marzo a los 63 del mes de abril. Este tiempo se acerca a lo que dispone la Carta marco de compromisos sobre el funcionamiento general de los servicios, que prevé menos de un minuto. Sin duda alguna, la situación excepcional que estamos viviendo es la causa.

