



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

# **Informe de actividad de la Atención a la Ciudadanía**

**Mayo 2020**





## 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 mayo 2020:

	<i>Mayo 2020</i>	<i>%</i>
Canal presencial	27.965	22%
Canal telemático	34.551	27%
Canal telefónico	63.234	50%
Total	125.750	100%

### Mes de abril

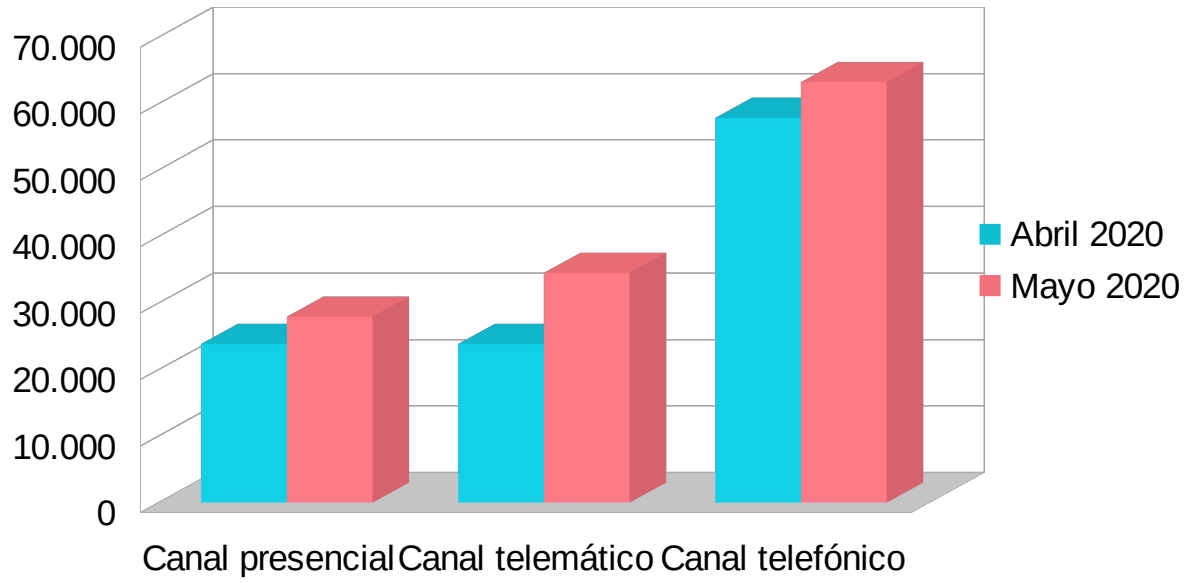


La siguiente tabla permite comparar los valores de mayo de 2020 con los del mes anterior y valorar su evolución:

	<i>Abril 2020</i>	<i>Mayo 2020</i>	<i>Variación mensual %</i>
Canal presencial	23.846	27.965	17%
Canal telemático	23.854	34.551	45%
Canal telefónico	57.861	63.234	9%
Total	105.561	125.750	19%



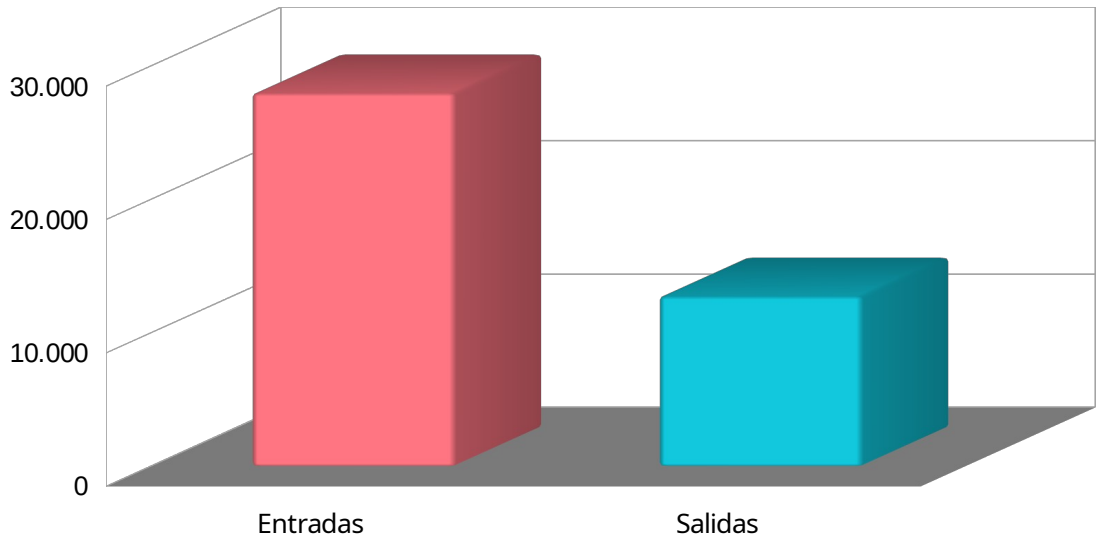
### Comparación mes actual con el anterior



## Datos específicos del canal presencial

Entradas y salidas del mes de mayo de 2020.

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Mayo 2020	27.965	12.745



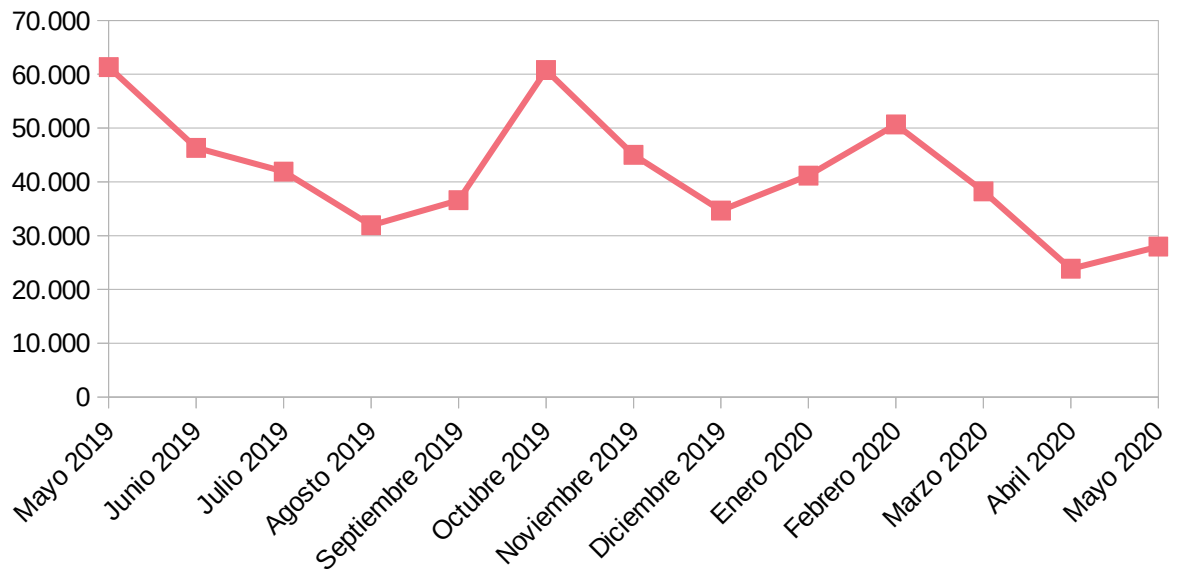
Evolución del número de entradas y salidas del último año:

	<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
Mayo 2020	27.965	12.745

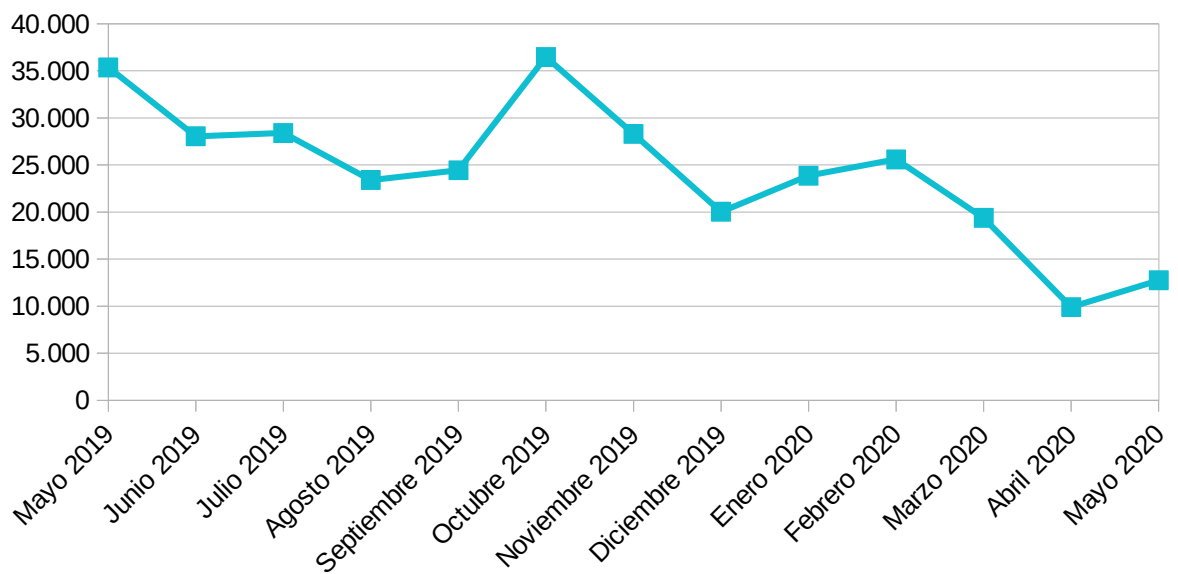


GOIB

### Evolución anual del número de entradas



### Evolución anual del número de salidas



Entradas y salidas del mes de mayo por consejerías:

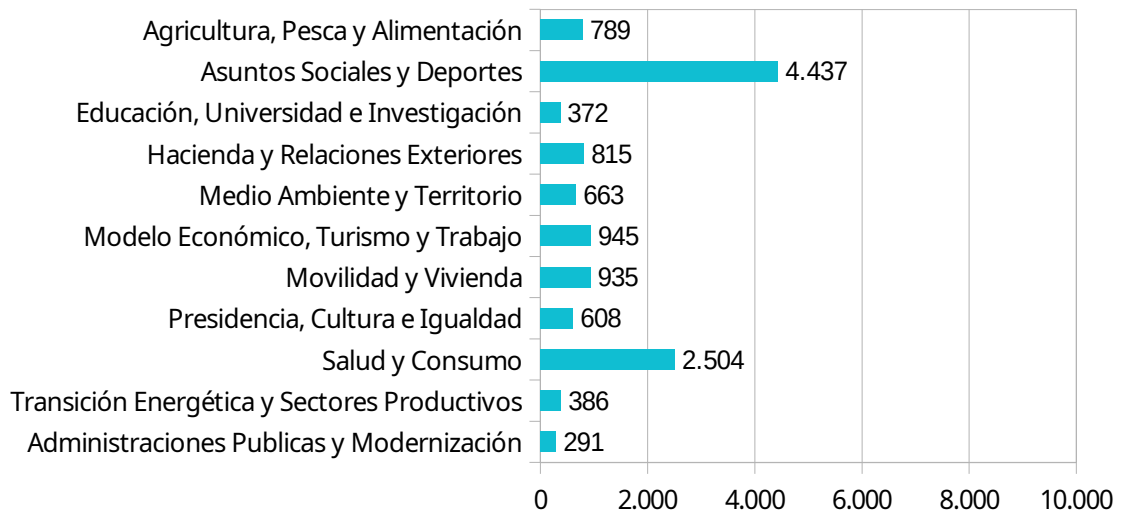


	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Administraciones Publicas y Modernizació	767	291
Transició Energètica y Sectores Productiv	1.181	386
Salud y Consumo	2.148	2.504
Presidencia, Cultura e Igualdad	1.511	608
Movilidad y Vivienda	905	935
Modelo Económico, Turismo y Trabajo	8.748	945
Medio Ambiente y Territorio	1.200	663
Hacienda y Relaciones Exteriores	1.283	815
Educación, Universidad e Investigación	940	372
Asuntos Sociales y Deportes	6.016	4.437
Agricultura, Pesca y Alimentación	3.266	789

### Entradas por Conselleria



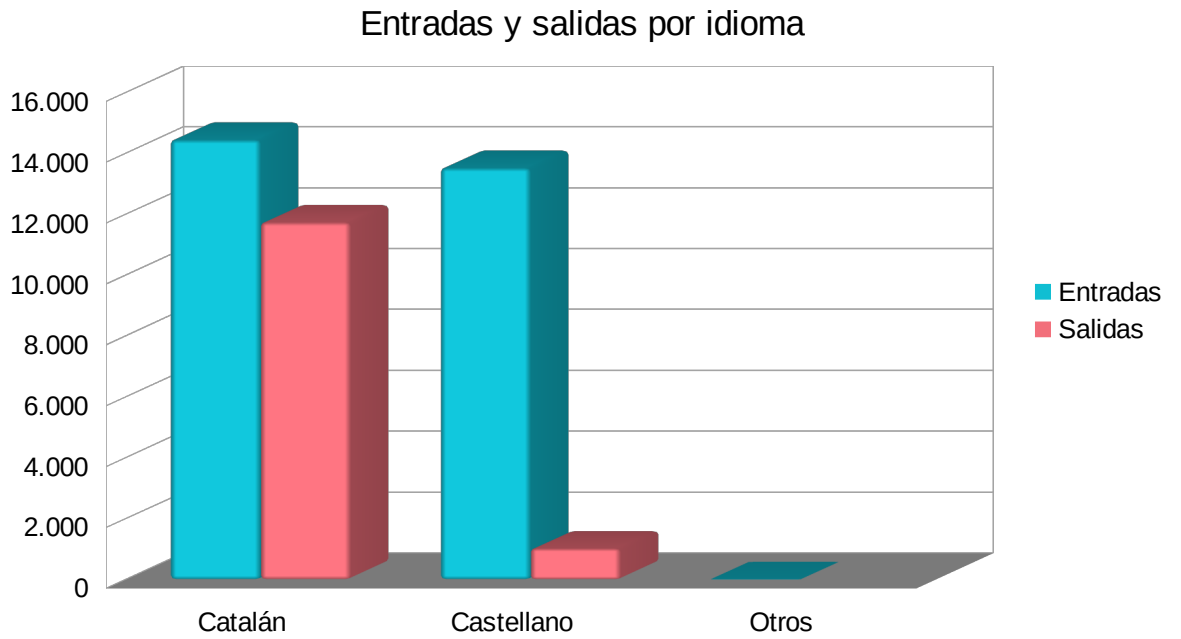
### Salidas por Conselleria





Entradas y salidas por idioma:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Catalán	14.448	11.734
Castellano	13.521	1.016
Otros	1	0

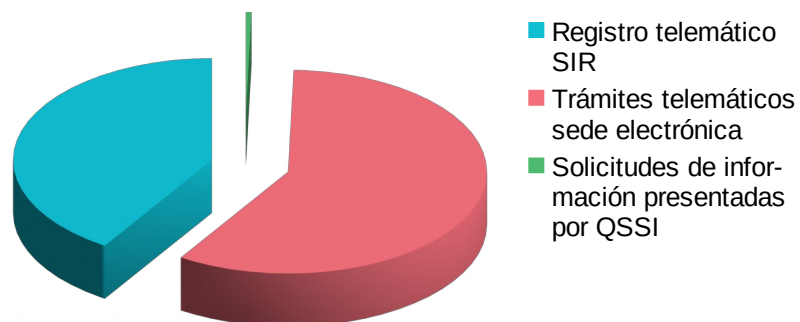


## Datos específicos del canal telemático

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

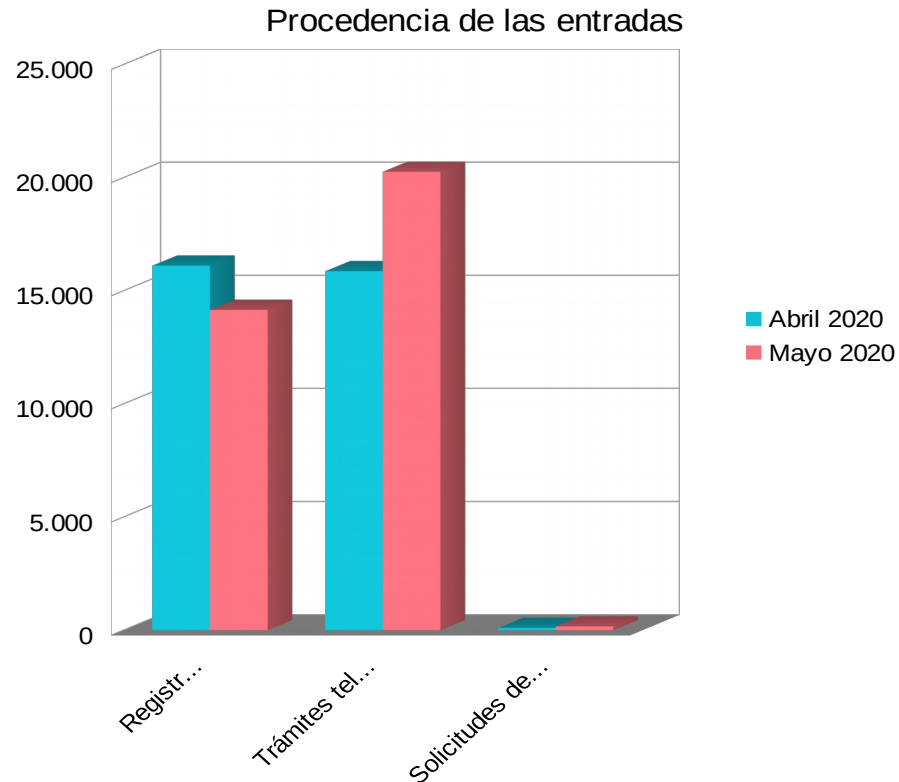
<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Mayo 2020</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	14.145	40,9%
Trámites telemáticos sede electrónica	20.250	58,6%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	156	0,5%
Total	34.551	100%

### Entradas



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

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Abril 2020</i>	<i>Mayo 2020</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	16.103	14.145	-12,16%
Trámites telemáticos sede electrónica	15.854	20.250	27,73%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	93	156	67,74%
Total	32.050	34.551	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 460) 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.

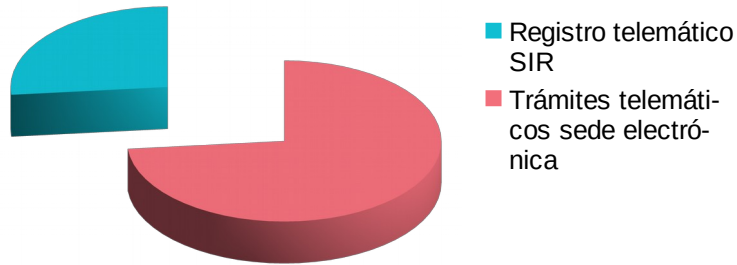
Como se ha visto en la tabla si bien el registro telemático registra unas cifras similares hay un aumento espectacular de solicitudes iniciadas por trámites telemáticos, i es que se han incluido nuevos trámites que tenían amplia demanda, para poder agilizar los procesos de solicitud y gestión por ejemplo el caso de los ERTES (expedientes de regulación temporal de empleo).

En lo que refiere a las solicitudes de información presentadas por QSSI la cifra casi se duplica. Muchas de las dudas surgidas a raíz del confinamiento y desconfinamiento se plantean por esta vía, y la cuestión sobre la necesidad de contratar los servicios de una empresa organizadora de actividades al aire libre para poder salir a la montaña la que abre más quejas.

A continuación se presentan los datos referidos a las salidas telemáticas efectuadas por la Administración:

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Mayo 2020</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	825	26,55%
Trámites telemáticos sede electrónica	2.282	73,45%
Total	3.107	100%

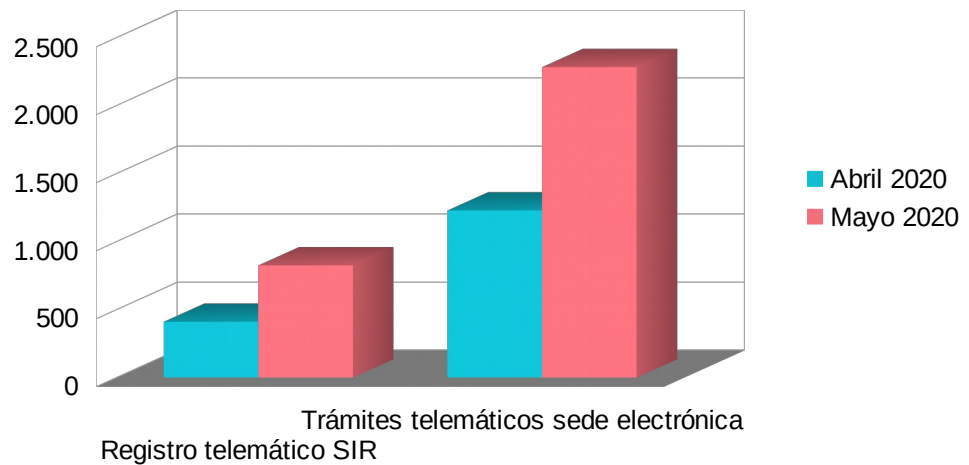
### Salidas



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

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Abril 2020</i>	<i>Mayo 2020</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registro telemático SIR	410	825	101,22%
Trámites telemáticos sede electrónica	1.229	2.282	85,68%
Total	1.639	3.107	89,57%

### Procedencia de las salidas



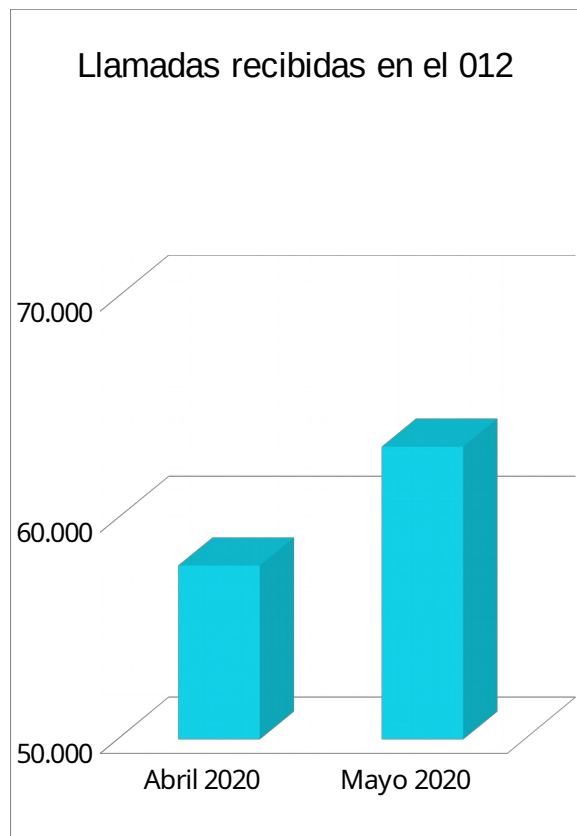


### Datos específicos del canal telefónico

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

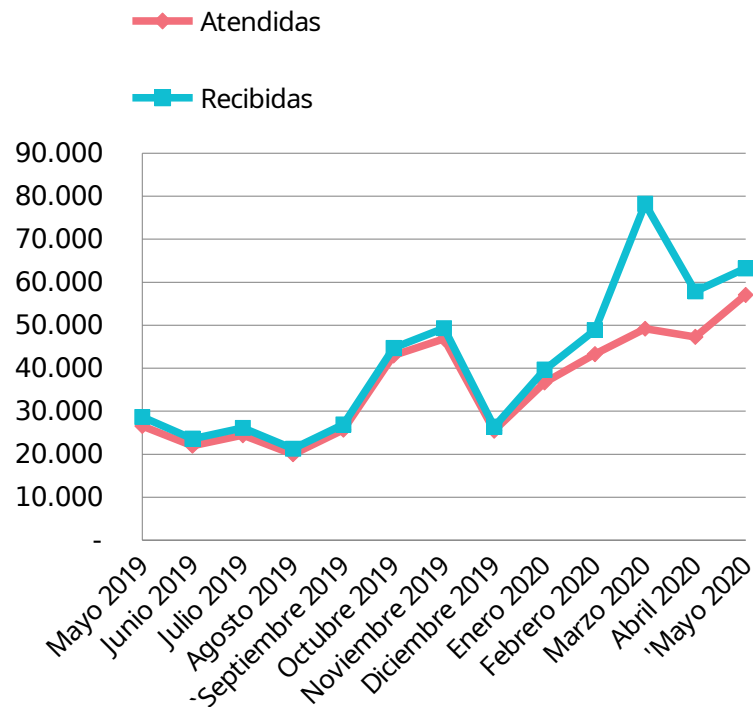
En el primer gráfico se muestra el total de llamadas recibidas durante el mes de mayo de 2020 y se compara con el número de llamadas recibidas en el mes anterior.

	Abril 2020	Mayo 2020
Número de llamadas recibidas	57.861	63.234



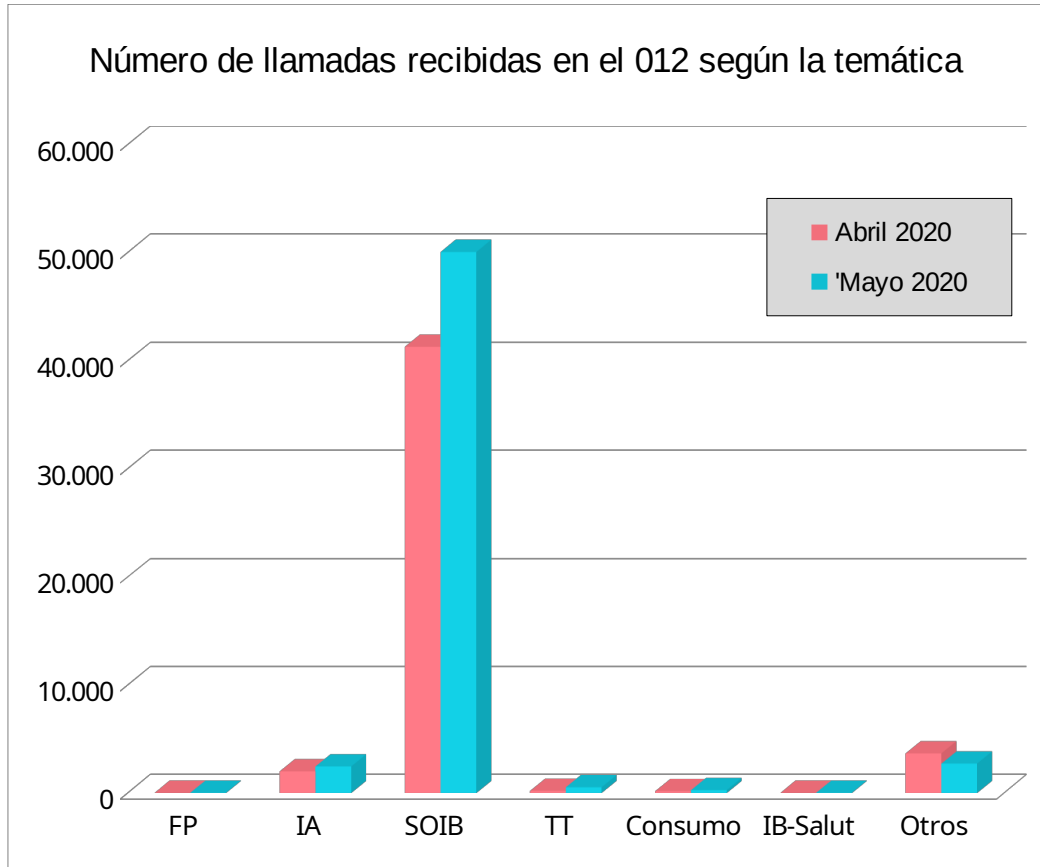
En el siguiente gráfico se puede ver la evolución del número de llamadas recibidas y atendidas durante el último año.

### Evolución anual de las llamadas recibidas y atendidas en el 012



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

Información por temática	Abril 2020	Mayo 2020
Función Pública	4	21
Información administrativa	1.986	2.459
SOIB	41.283	50.057
Trámites telemáticos	180	532
Consumo	166	265
IB-Salut	4	10
Otros	3.661	2.713

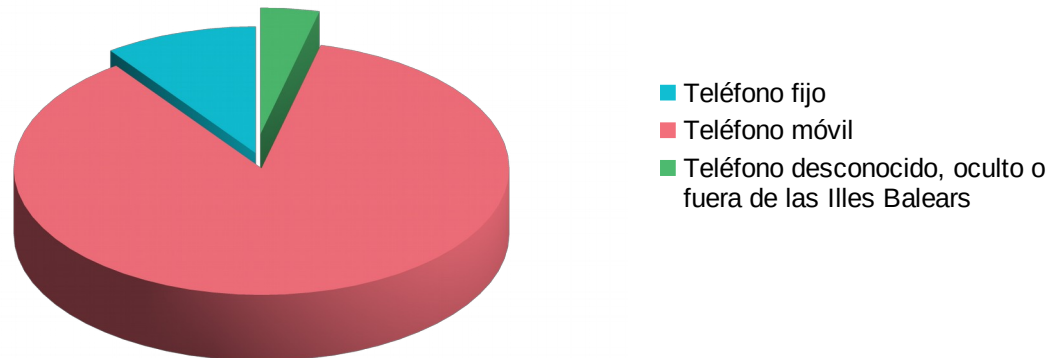


Con respecto al origen de la llamada, la distribución es la siguiente:

Origen de la llamada	Mayo 2020
Teléfono fijo	5.694
Teléfono móvil	49.166
Teléfono desconocido, oculto o fuera de las Illes Balears	2.197
Total	57.057

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 86% del total.

## Origen de la llamada según el medio empleado



Con respecto al tiempo de espera para ser atendido, hay una caída espectacular a 16 segundos aún habiéndose incrementado de forma importante el número de llamadas recibidas. Se cumple sobradamente con el tiempo que dispone la Carta marco de compromisos sobre el funcionamiento general de los servicios, que prevé menos de un minuto.

Convergen diferentes motivos para esta espectacular mejora en la atención telefónica, de una parte la implementación de medios automáticos para hacer una selección de aquellas llamadas que no necesitan la atención directa de un operador (solicitudes de número de teléfono para solicitar cita para las prestaciones del SEPE, información sobre el sellado del SOIB...)

Por otra parte la reorganización del Servicio de Atención Telefónica 012 así como los nuevos protocolos y de actuación establecidos y la sistematización de la información por consejerías y temas han facilitado una mejor respuesta a la ciudadanía reduciendo el tiempo de búsqueda de información.

En todo caso el alcance de las dudas formuladas por los ciudadanos se ha reducido considerablemente a medida que se ha producido el retorno escalonado a la normalidad. Con este, las cuestiones han vuelto a ser las habituales del 012, a excepción de las consultas sobre los ERTOS (expedientes regulación temporal de ocupación) y las prestaciones y ayudas a los afectados por el efecto económico de la COVID-19.





GOIB

