



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

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

## **Septiembre 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 de la Administración autonómica comprende el registro telemático no presencial hecho desde el registro Electrónico Común de la AGE y el registro presencial en las oficinas SIR de otras administraciones, la formulación de solicitudes de información mediante la herramienta QSSI de la Administración autonómica (quejas, sugerencias y solicitudes de información) y los trámites telemáticos de la sede electrónica de la Administración autonómica.

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.).

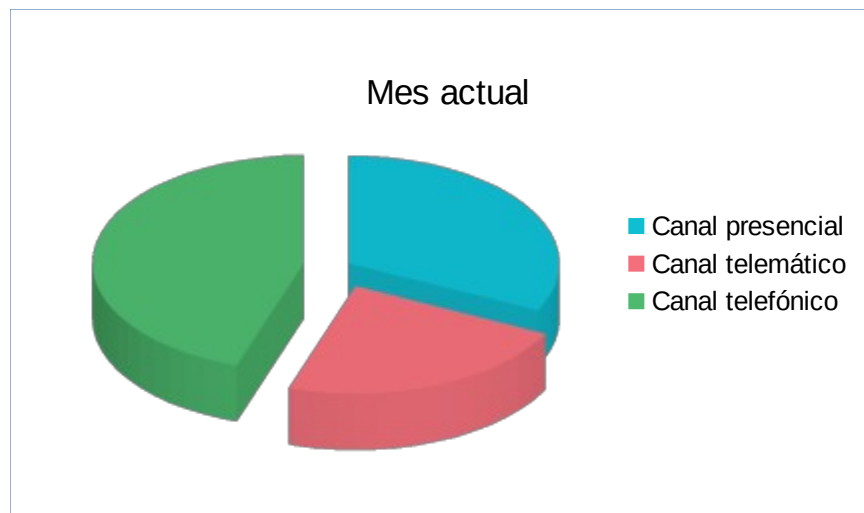
Vistos los canales disponibles, sería interesante analizar los datos sobre el uso que de ellos se hace y las prestaciones que ofrecen.



## 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 septiembre 2020:

	Septiembre 2020	%
Canal presencial	43,999	32%
Canal telemático	31,186	23%
Canal telefónico	61,200	45%
Total	136,385	100%

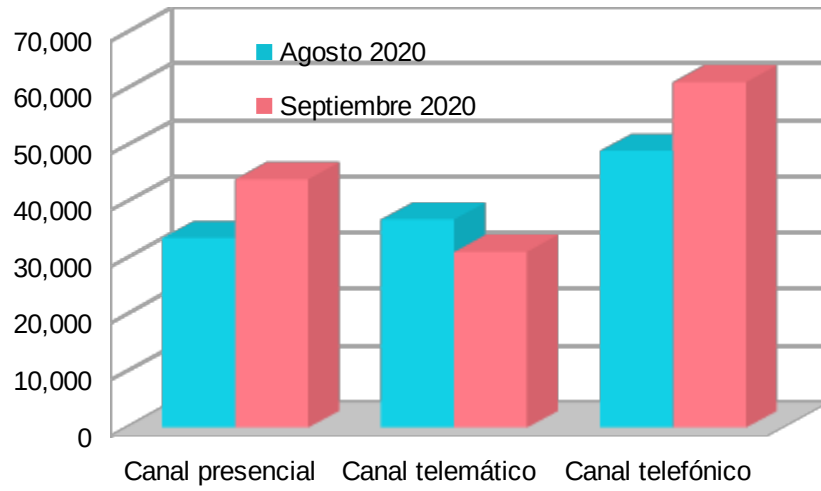


La siguiente tabla permite comparar los valores de septiembre de 2020 con los del mes anterior y valorar su evolución:

	Agosto 2020	Septiembre 2020	Variación mensual %
Canal presencial	33,574	43,999	31%
Canal telemático	36,902	31,186	-15%
Canal telefónico	49,049	61,200	25%
Total	119,525	136,385	14%



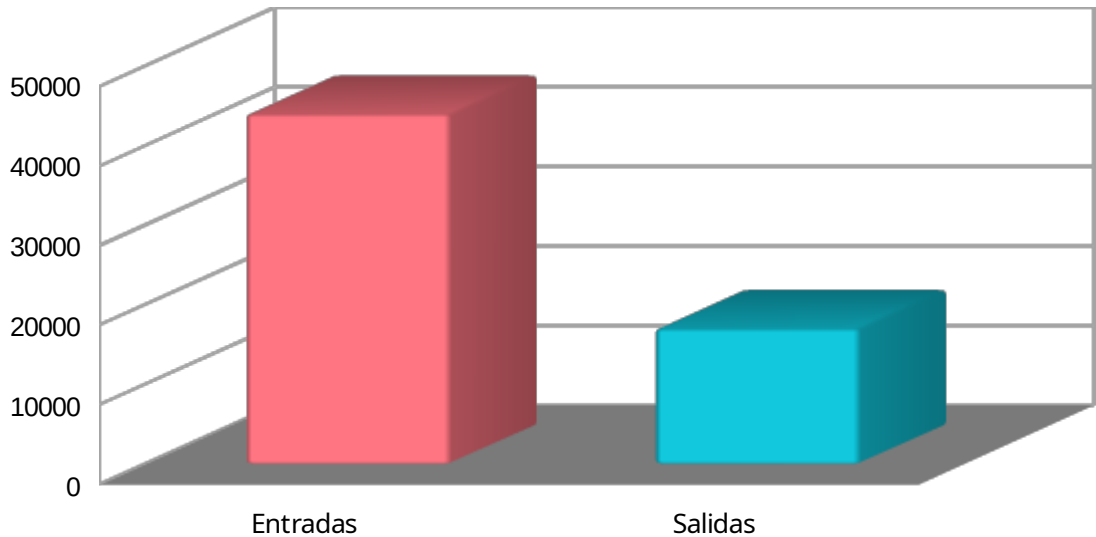
Comparación mes actual con el anterior



## Datos específicos del canal presencial

Entradas y salidas del mes de septiembre de 2020.

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Septiembre 2020	43,999	17,036



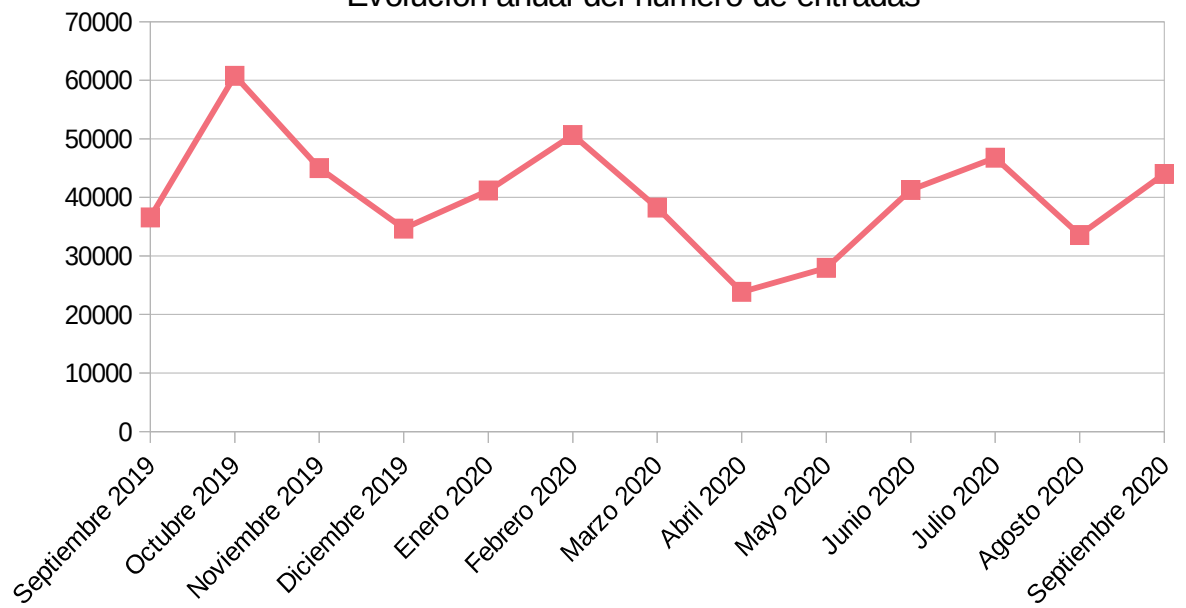
Evolución anual del número de entradas y salidas del último año:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
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
Junio 2020	41,280	21,908
Julio 2020	46,759	22,341
Agosto 2020	33,574	13,881
Septiembre 2020	43,999	17,036

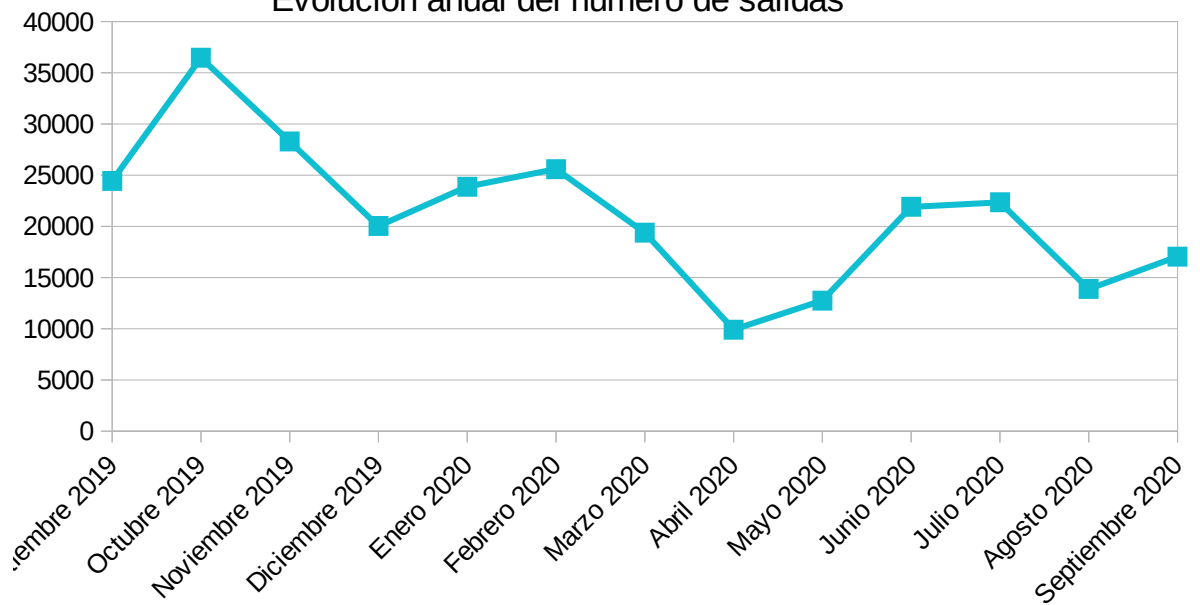


GOIB

### Evolución anual del número de entradas



### Evolución anual del número de salidas



## Entradas y salidas del mes de septiembre por consejerías:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Administraciones Publicas y Modernización	2,162	627
Transición Energética y Sectores Productivos	2,536	1,116
Salud y Consumo	4,770	4,372
Presidencia, Cultura e Igualdad	2,547	722
Movilidad y Vivienda	3,983	1,649
Modelo Económico, Turismo y Trabajo	8,322	1,450
Medio Ambiente y Territorio	1,765	1,031
Hacienda y Relaciones Exteriores	2,644	1,189
Educación, Universidad e Investigación	5,286	1,192
Asuntos Sociales y Deportes	7,207	2,353
Agricultura, Pesca y Alimentación	2,777	1,335
	43,999	17,036

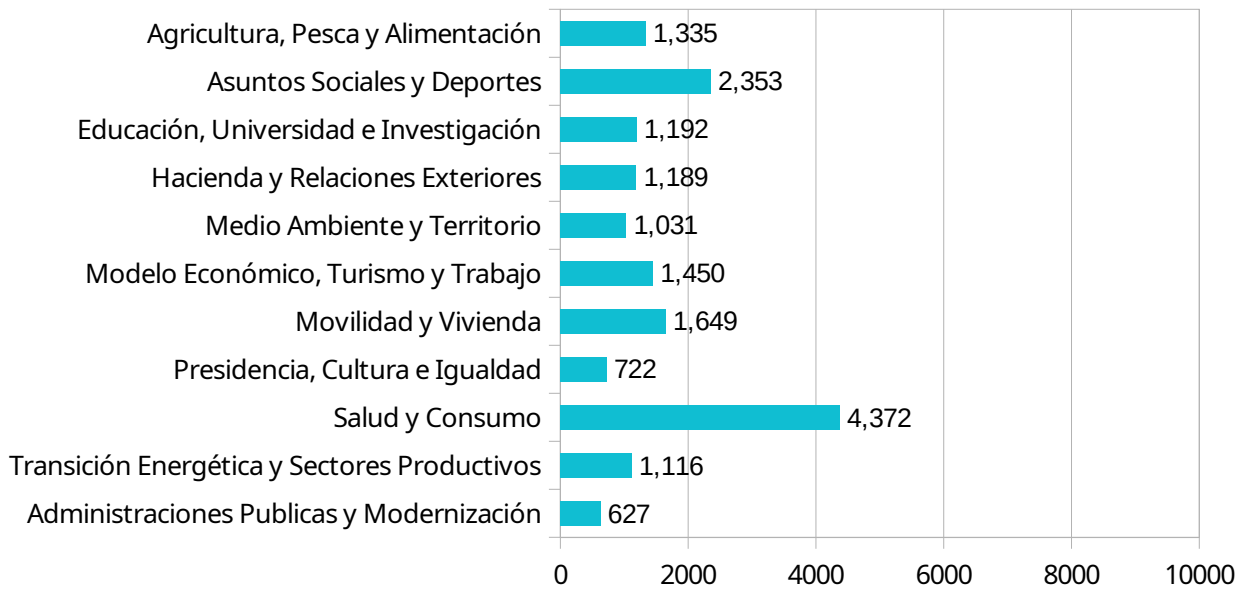
## Entradas por consejeria







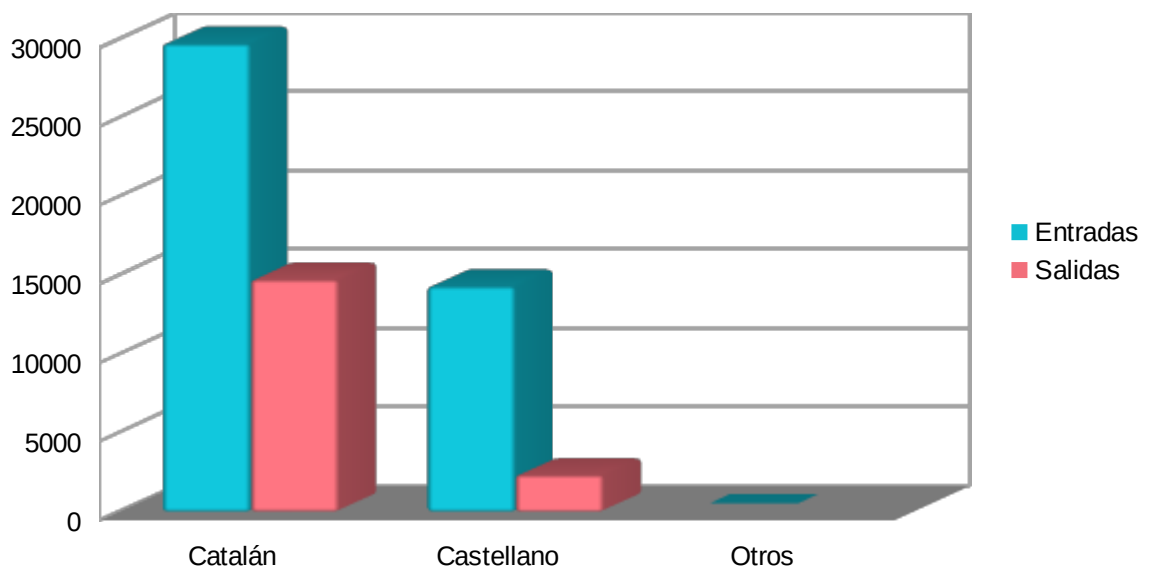
### Salidas por consejería



### Entradas y salidas por idioma:

	Entradas	Salidas
Catalán	29,703	14,729
Castellano	14,295	2,307
Otros	1	0

### Entradas y salidas por idioma



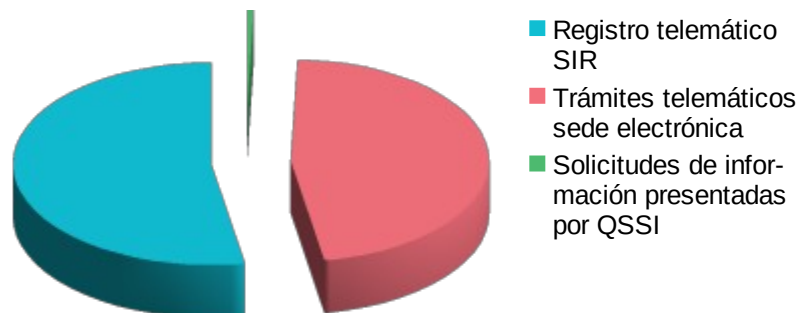


## Datos específicos del canal telemático

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

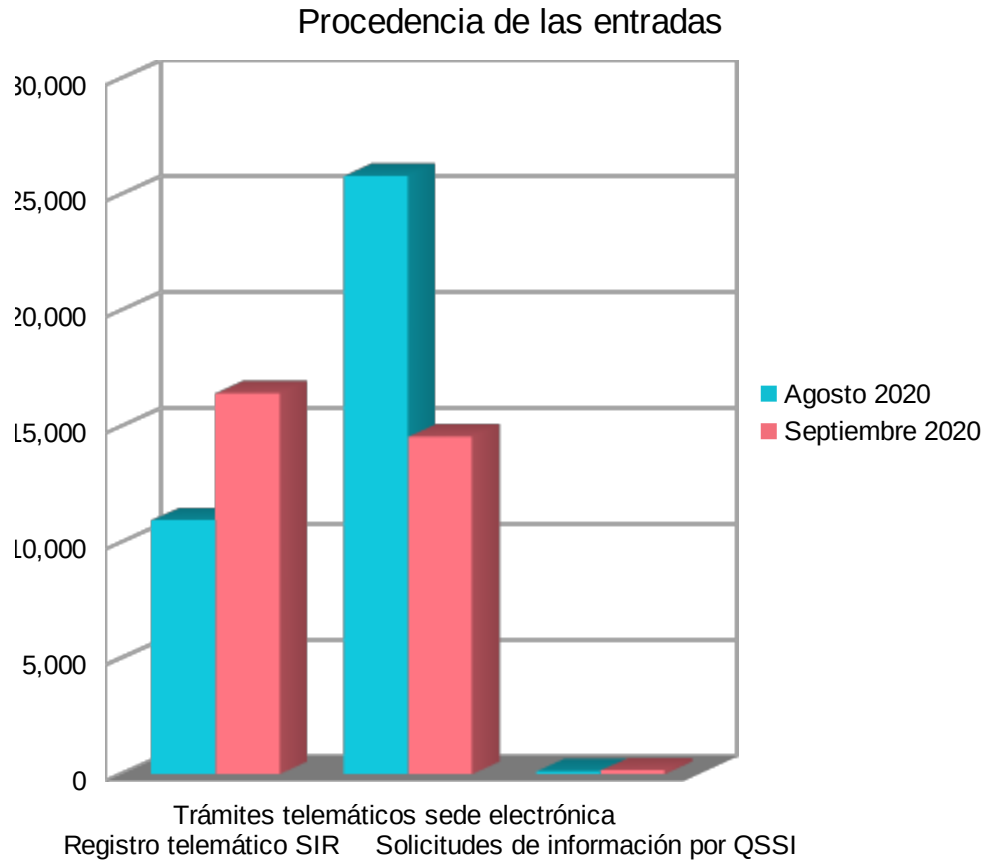
<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Septiembre 2020</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	16,443	52.7%
Trámites telemáticos sede electrónica	14,572	46.7%
Solicitudes de información presentadas por Q	171	0.5%
Total	31,186	100%

### Entradas



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

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Agosto 2020</i>	<i>Septiembre 2020</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	10,956	16,443	50.08%
Trámites telemáticos sede electrónica	25,820	14,572	-43.56%
Solicitudes de información por QSSI	126	171	35.71%
Total	36,902	31,186	100%

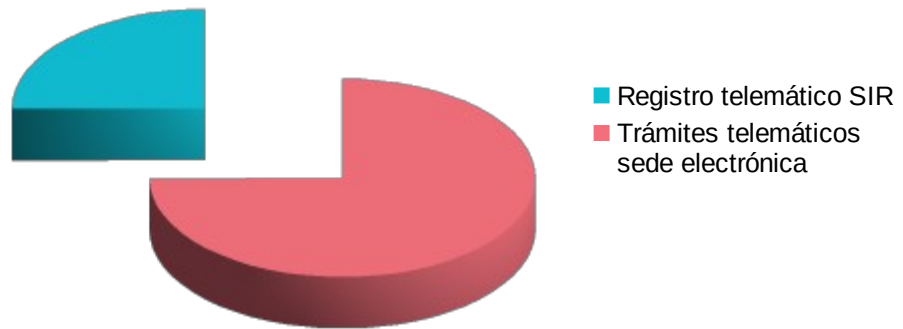


El total de entradas telemáticas engloba, por una parte, los datos de las entradas presentadas mediante los procedimientos que actualmente son telemáticos (en la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears son 496) y, por otra parte, los escritos presentados mediante el sistema de interconexión de registros (SIR) así como las solicitudes de información formuladas por medio de la herramienta informática de quejas y sugerencias (QSSI).

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

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Septiembre 2020</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	1,391	25.16%
Trámites telemáticos sede electrónica	4,137	74.84%
<b>Total</b>	<b>5,528</b>	<b>100%</b>

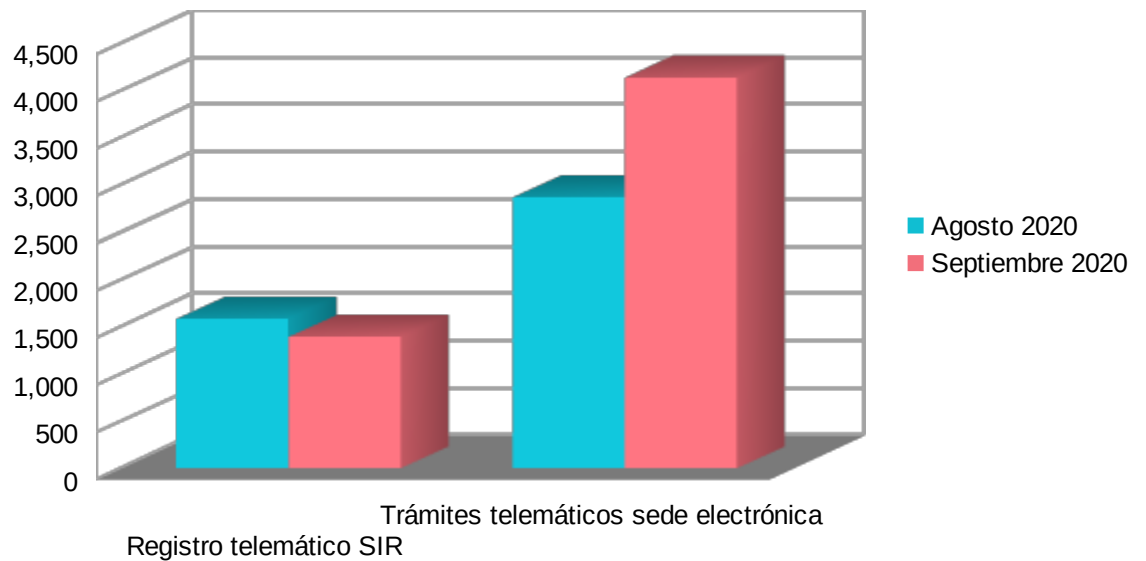
## Salidas



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

Procedencia de las salidas	Agosto 2020	Septiembre 2020	Var. mensual %
Registro telemático SIR	1,583	1,391	-12.13%
Trámites telemáticos sede electrónica	2,867	4,137	44.30%
Total	4,450	5,528	24.22%

## Procedencia de las salidas



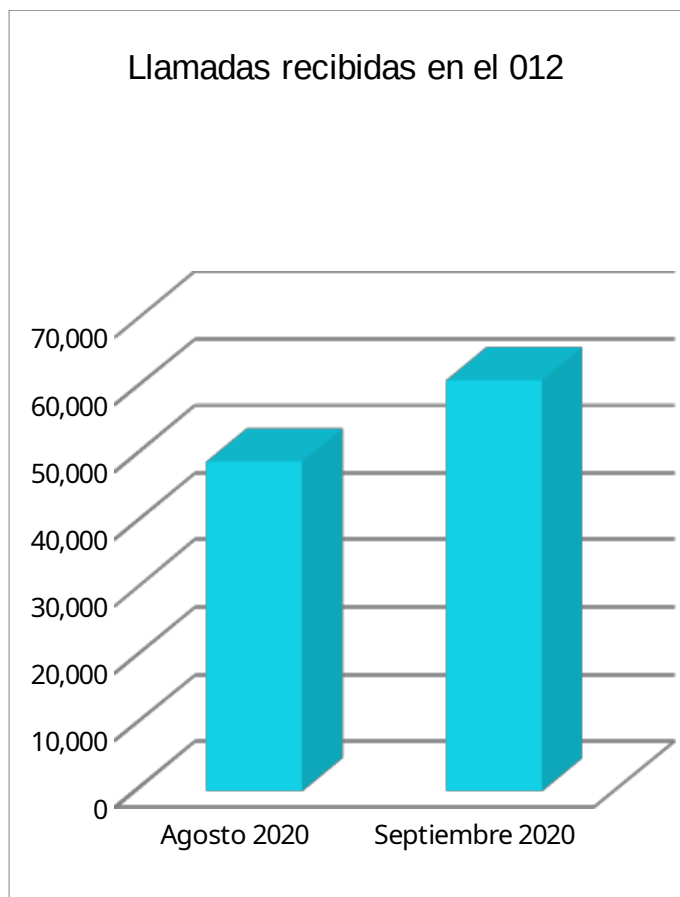


### Datos específicos del canal telefónico

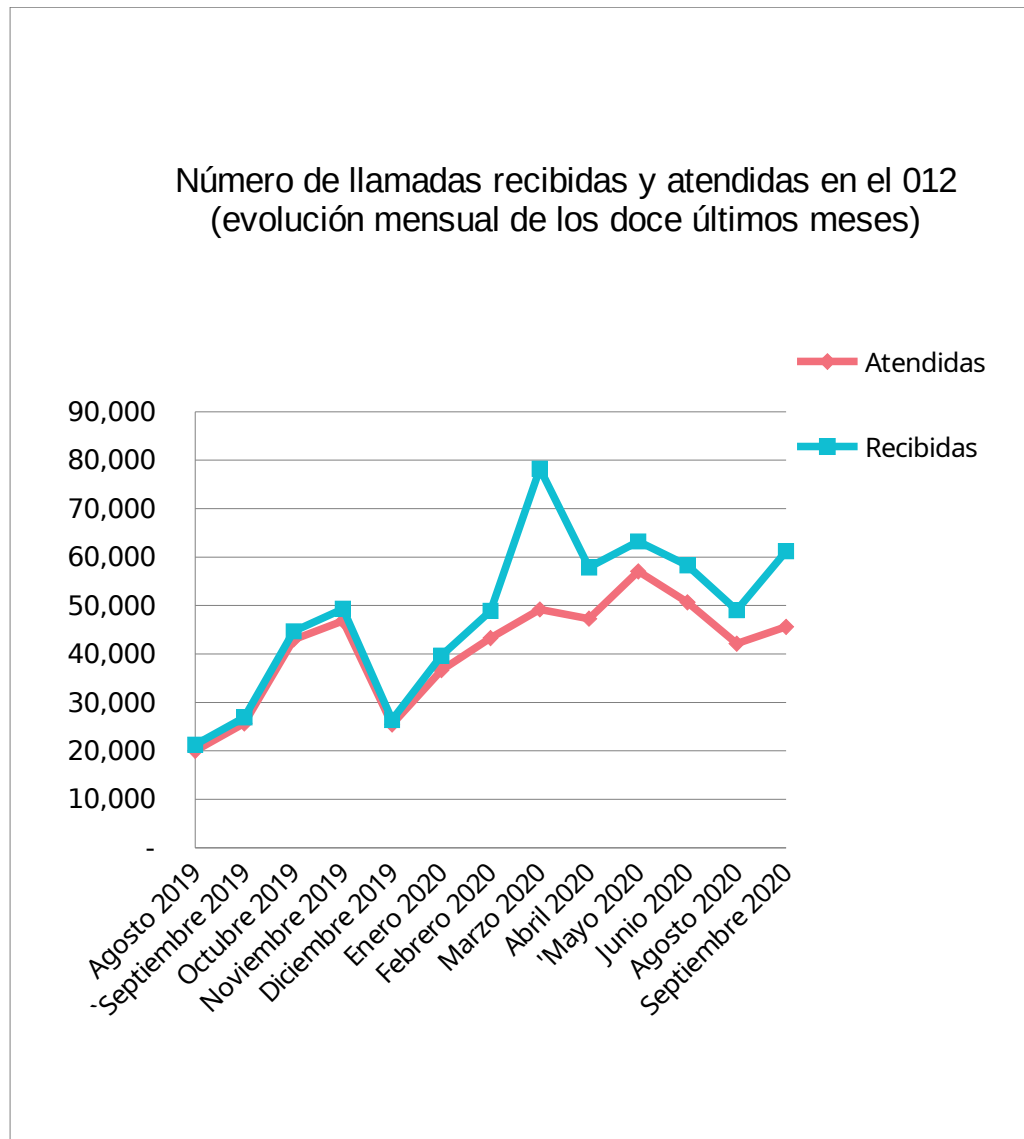
En este apartado se analizan las llamadas recibidas por el teléfono de asistencia 012.

	Agosto 2020	Septiembre 2020
Número de llamadas recibidas	49,049	61,200

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

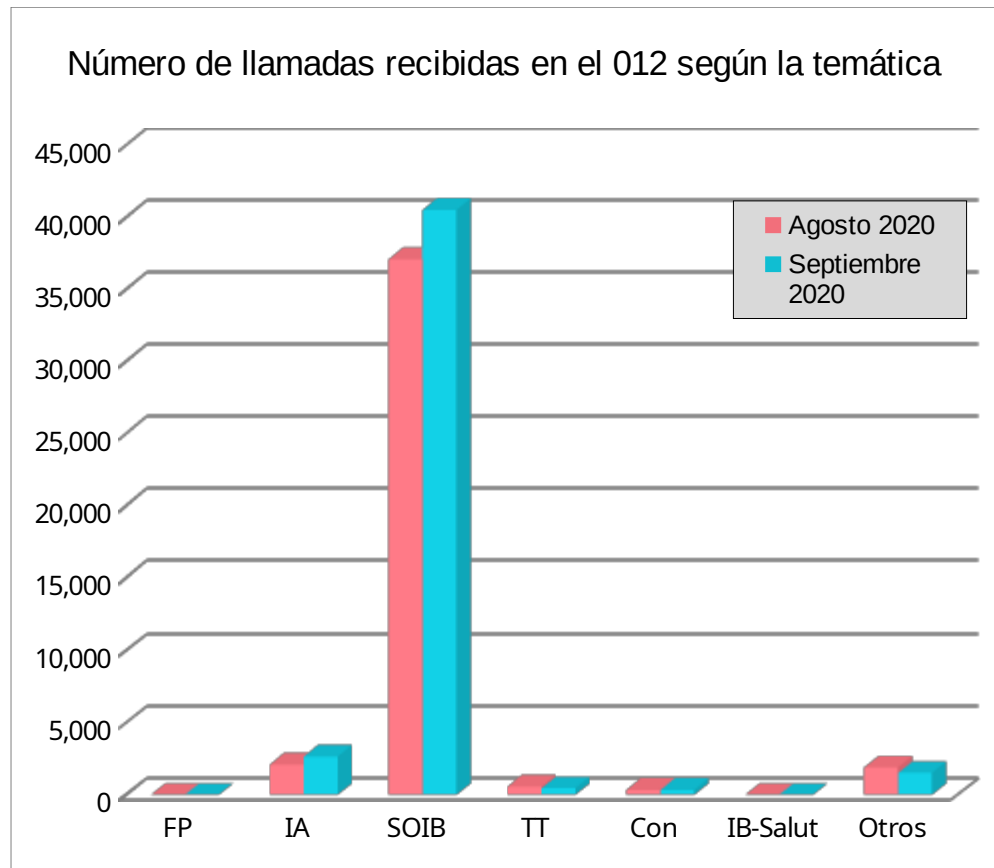


En el siguiente gráfico se puede ver la evolución del número de llamadas recibidas y atendidas del último año:



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

Información por temática	Agosto 2020	Septiembre 2020
Función Pública	6	4
Información administrativa	2,119	2,670
SOIB	37,134	40,539
Trámites telemáticos	595	482
Consumo	367	359
IB-Salut	2	14
Otros	1,897	1,540

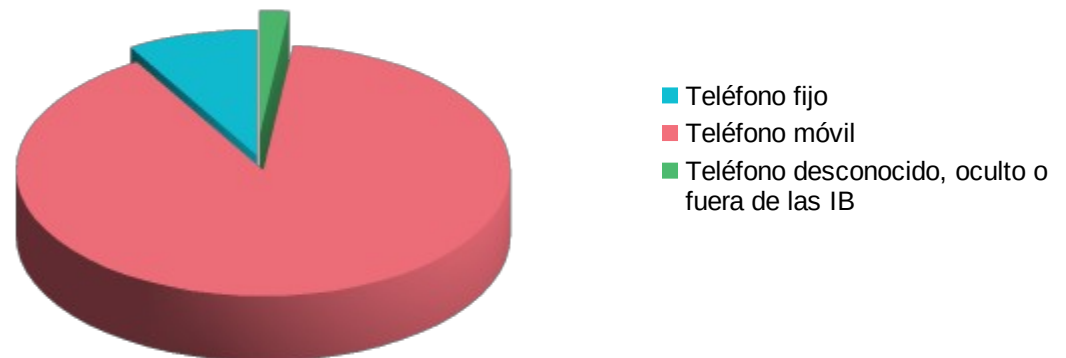


Con respecto al origen de la llamada, la distribución es la siguiente:

Origen de la llamada	Septiembre 2020
Teléfono fijo	3,894
Teléfono móvil	40,832
Teléfono desconocido, oculto o fuera de las IB	882
Total	45,608

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 atendidos sube a 151 segundos el mes de septiembre.

Este valor excede el tiempo que dispone la Carta marco de compromisos sobre el funcionamiento general de los servicios, que prevé menos de un minuto. Sin lugar a dudas, la situación actual que estamos viviendo es la causante del aumento tanto por el importante incremento de las llamadas (25%) así como por la duración de éstas que pasan de un tiempo promedio de 109 a 135 segundos.

Las temáticas consultadas son sobre las ayudas disponibles ya sean prestaciones por desempleo, o ayudas a autónomos, renta mínima vital y ayudas para fijos discontinuos. Son abundantes también las llamadas sobre las restricciones por covid19 en lo relativo a barrios confinados y a aforos posibles para la realización de eventos. También sigue habiendo muchas consultas sobre los procedimientos de ERTE.



