



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

Informe de actividad de la Atención a la Ciudadanía

Octubre 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.).

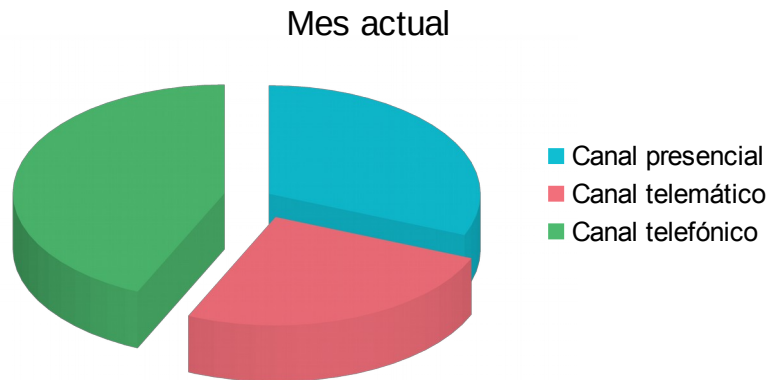
Vistos los canales disponibles, sería interesante analizar los datos sobre el uso que de ellos se hace y las prestaciones que ofrecen.



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 octubre 2020:

| | <i>Octubre 2020</i> | <i>%</i> |
|------------------|---------------------|----------|
| Canal presencial | 44.476 | 33% |
| Canal telemático | 36.397 | 27% |
| Canal telefónico | 61.647 | 45% |
| Total | 142.520 | 104% |

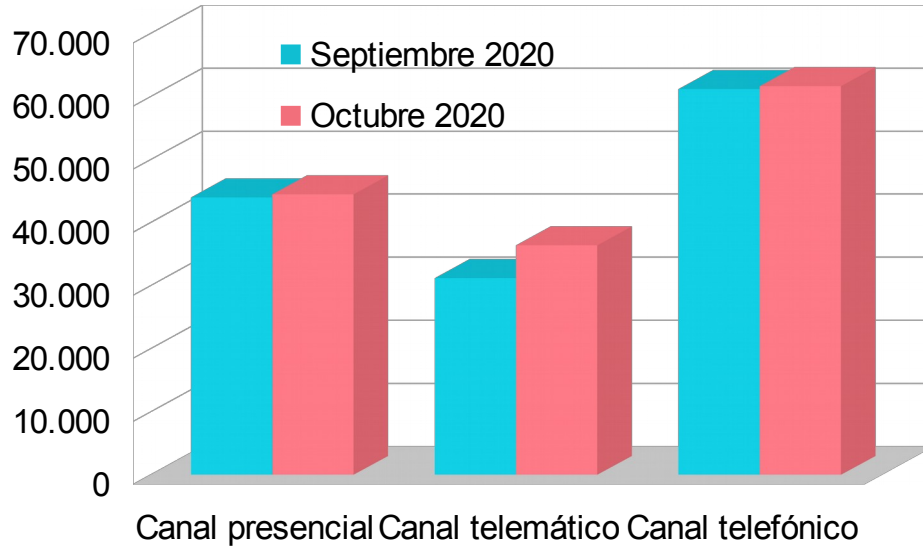


La siguiente tabla permite comparar los valores de octubre de 2020 con los del mes anterior y valorar su evolución:

| | <i>Septiembre 2020</i> | <i>Octubre 2020</i> | <i>Variación mensual %</i> |
|------------------|------------------------|---------------------|----------------------------|
| Canal presencial | 43.999 | 44.476 | 1% |
| Canal telemático | 31.186 | 36.397 | 17% |
| Canal telefónico | 61.200 | 61.647 | 1% |
| Total | 136.385 | 142.520 | 4% |



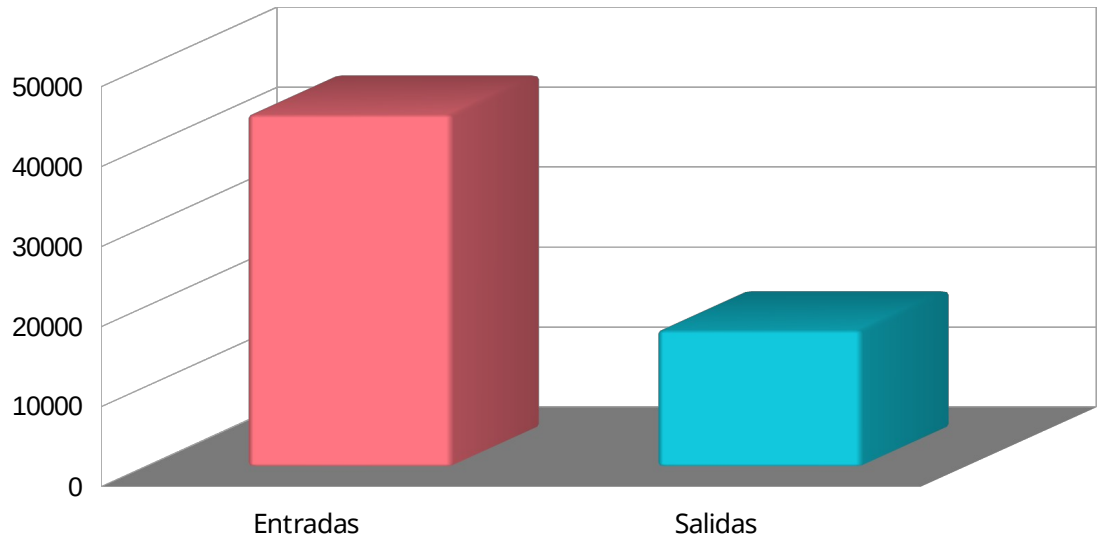
Comparación mes actual con el anterior



Datos específicos del canal presencial

Entradas y salidas del mes de octubre de 2020.

| | <i>Entradas</i> | <i>Salidas</i> |
|--------------|-----------------|----------------|
| Octubre 2020 | 44.476 | 21.367 |



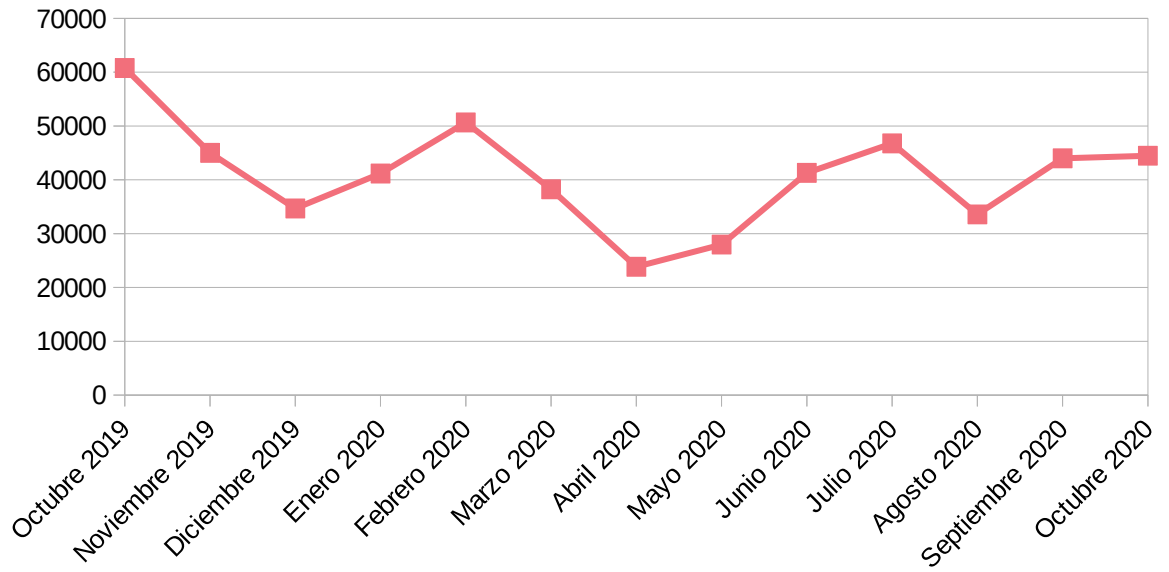
Evolución anual del número de entradas y salidas del último año:

| | <i>Entradas</i> | <i>Salidas</i> |
|-----------------|-----------------|----------------|
| 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 |
| Octubre 2020 | 44.476 | 21.367 |

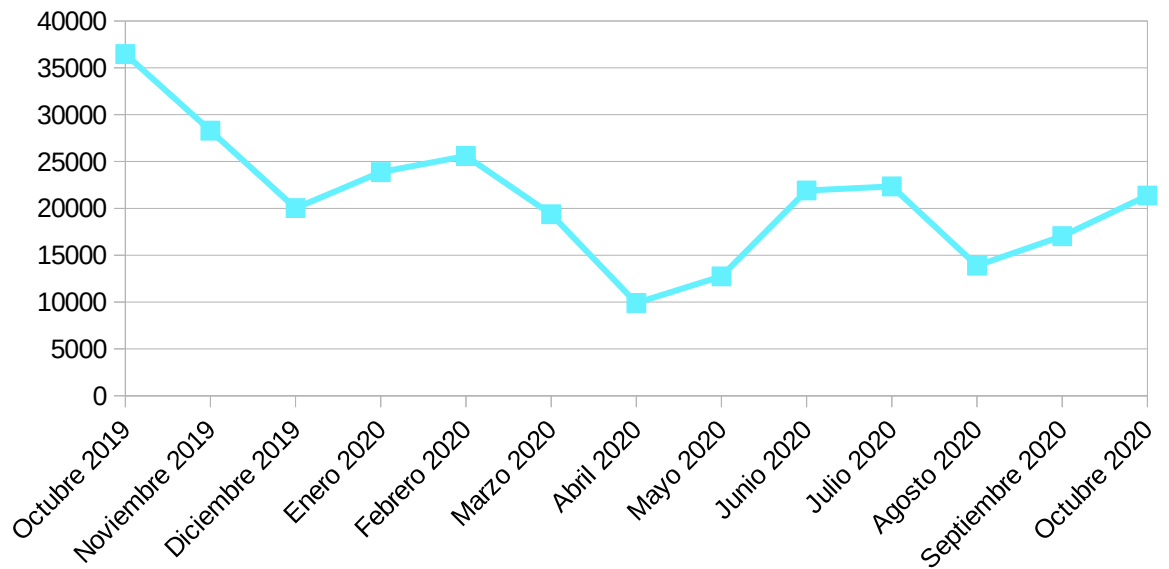


GOIB

Evolución del número de entradas



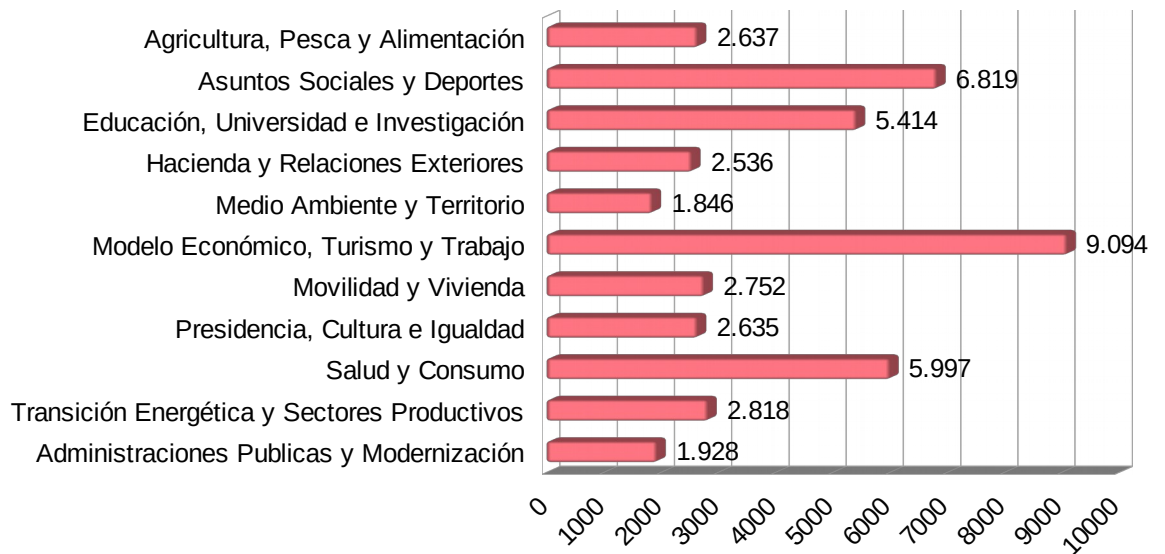
Evolución del número de salidas



Entradas y salidas del mes de octubre por consejerías:

| | <i>Entradas</i> | <i>Salidas</i> |
|--|-----------------|----------------|
| Administraciones Publicas y Modernización | 1.928 | 852 |
| Transición Energética y Sectores Productivos | 2.818 | 1.422 |
| Salud y Consumo | 5.997 | 5.814 |
| Presidencia, Cultura e Igualdad | 2.635 | 807 |
| Movilidad y Vivienda | 2.752 | 1.529 |
| Modelo Económico, Turismo y Trabajo | 9.094 | 2.212 |
| Medio Ambiente y Territorio | 1.846 | 1.212 |
| Hacienda y Relaciones Exteriores | 2.536 | 1.321 |
| Educación, Universidad e Investigación | 5.414 | 1.377 |
| Asuntos Sociales y Deportes | 6.819 | 3.298 |
| Agricultura, Pesca y Alimentación | 2.637 | 1.523 |
| | 44.476 | 21.367 |

Entradas por consejería





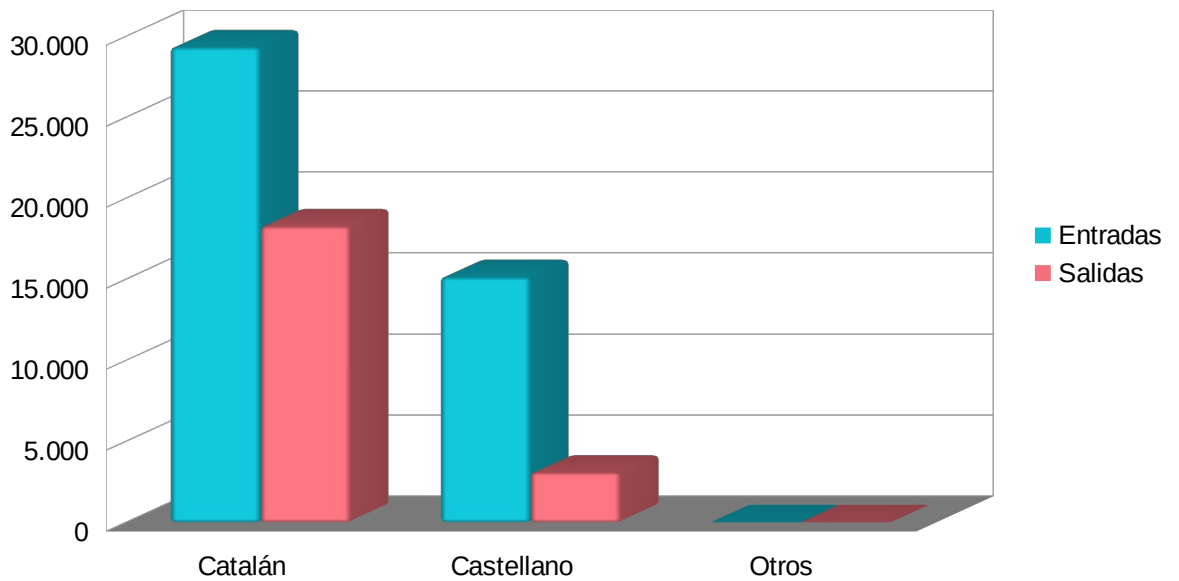
Salidas por consejería



Entradas y salidas por idioma:

| | <i>Entradas</i> | <i>Salidas</i> |
|------------|-----------------|----------------|
| Catalán | 29.331 | 18.286 |
| Castellano | 15.143 | 3.080 |
| Otros | 2 | 1 |

Entradas y salidas por idioma

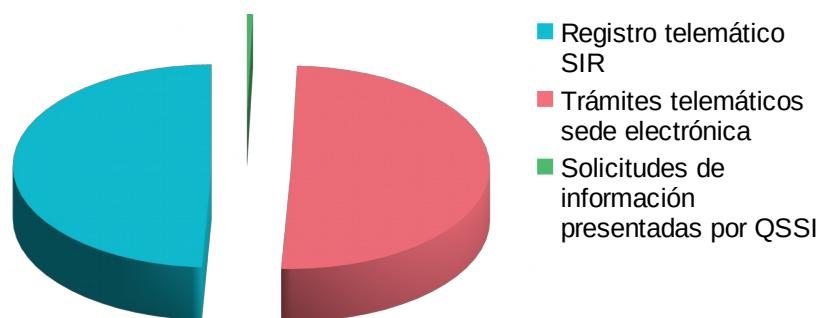


Datos específicos del canal telemático

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

| <i>Procedencia de las entradas</i> | <i>Octubre 2020</i> | <i>%</i> |
|---|---------------------|-------------|
| Registro telemático SIR | 17.911 | 49,2% |
| Trámites telemáticos sede electrónica | 18.309 | 50,3% |
| Solicitudes de información presentadas por QSSI | 177 | 0,5% |
| Total | 36.397 | 100% |

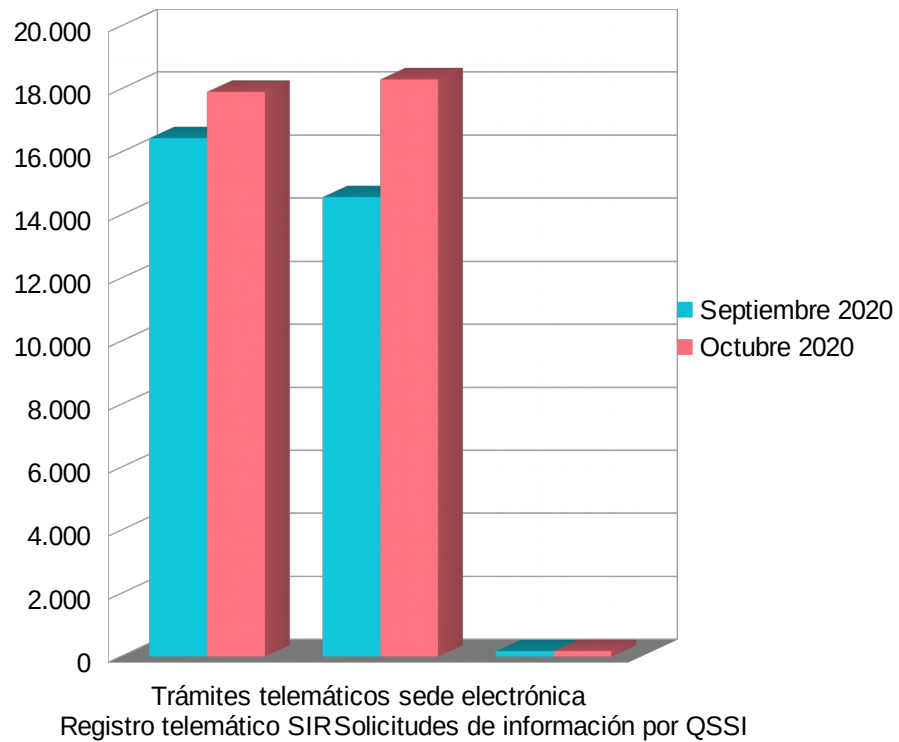
Entradas



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

| <i>Procedencia de las entradas</i> | <i>Septiembre 2020</i> | <i>Octubre 2020</i> | <i>Var. Mensual %</i> |
|---------------------------------------|------------------------|---------------------|-----------------------|
| Registro telemático SIR | 16.443 | 17.911 | 8,93% |
| Trámites telemáticos sede electrónica | 14.572 | 18.309 | 25,65% |
| Solicitudes de información por QSSI | 171 | 177 | 3,51% |
| Total | 31.186 | 36.397 | 100% |

Procedencia de las entradas

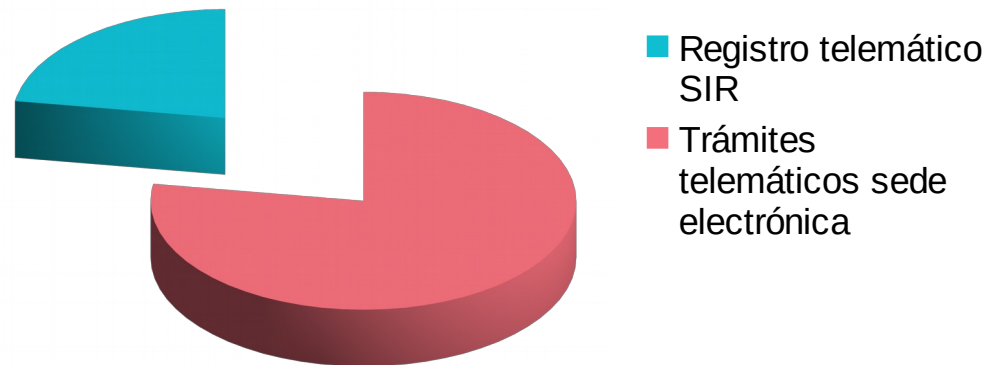


El total de entradas telemáticas engloba, por una parte, los datos de las entradas presentadas mediante los procedimientos que actualmente son telemáticos (en la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears son 505) y, por otra parte, los escritos presentados mediante el sistema de interconexión 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>Octubre 2020</i> | <i>%</i> |
|---------------------------------------|---------------------|----------|
| Registro telemático SIR | 1.524 | 22,49% |
| Trámites telemáticos sede electrónica | 5.251 | 77,51% |
| Total | 6.775 | 100% |

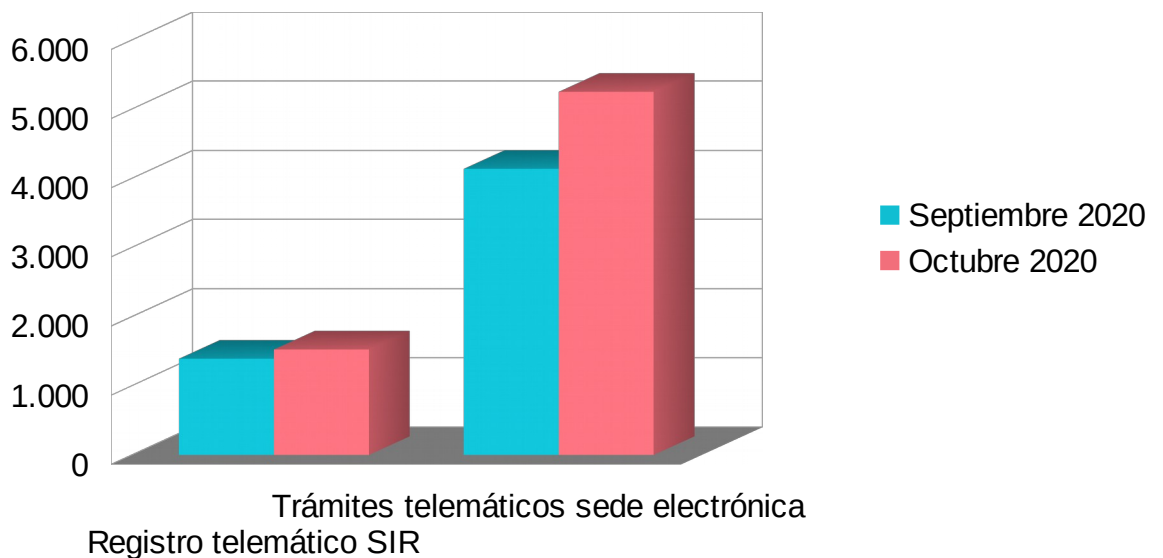
Salidas



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

| <i>Procedencia de las salidas</i> | <i>Septiembre 2020</i> | <i>Octubre 2020</i> | <i>Var. mensual %</i> |
|---------------------------------------|------------------------|---------------------|-----------------------|
| Registro telemático SIR | 1.391 | 1.524 | 9,56% |
| Trámites telemáticos sede electrónica | 4.137 | 5.251 | 26,93% |
| Total | 5.528 | 6.775 | 22,56% |

Procedencia de las salidas

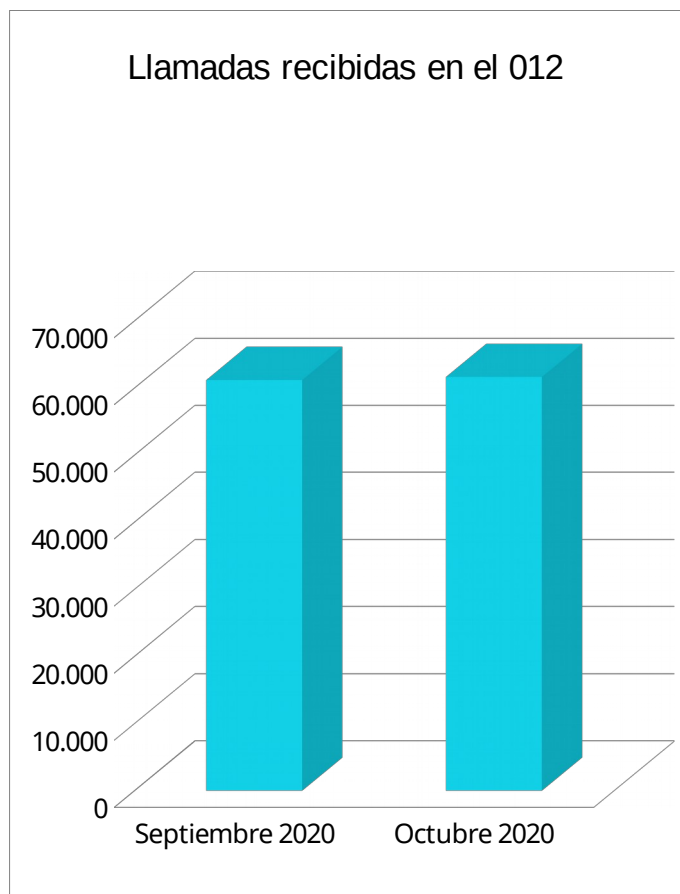


Datos específicos del canal telefónico

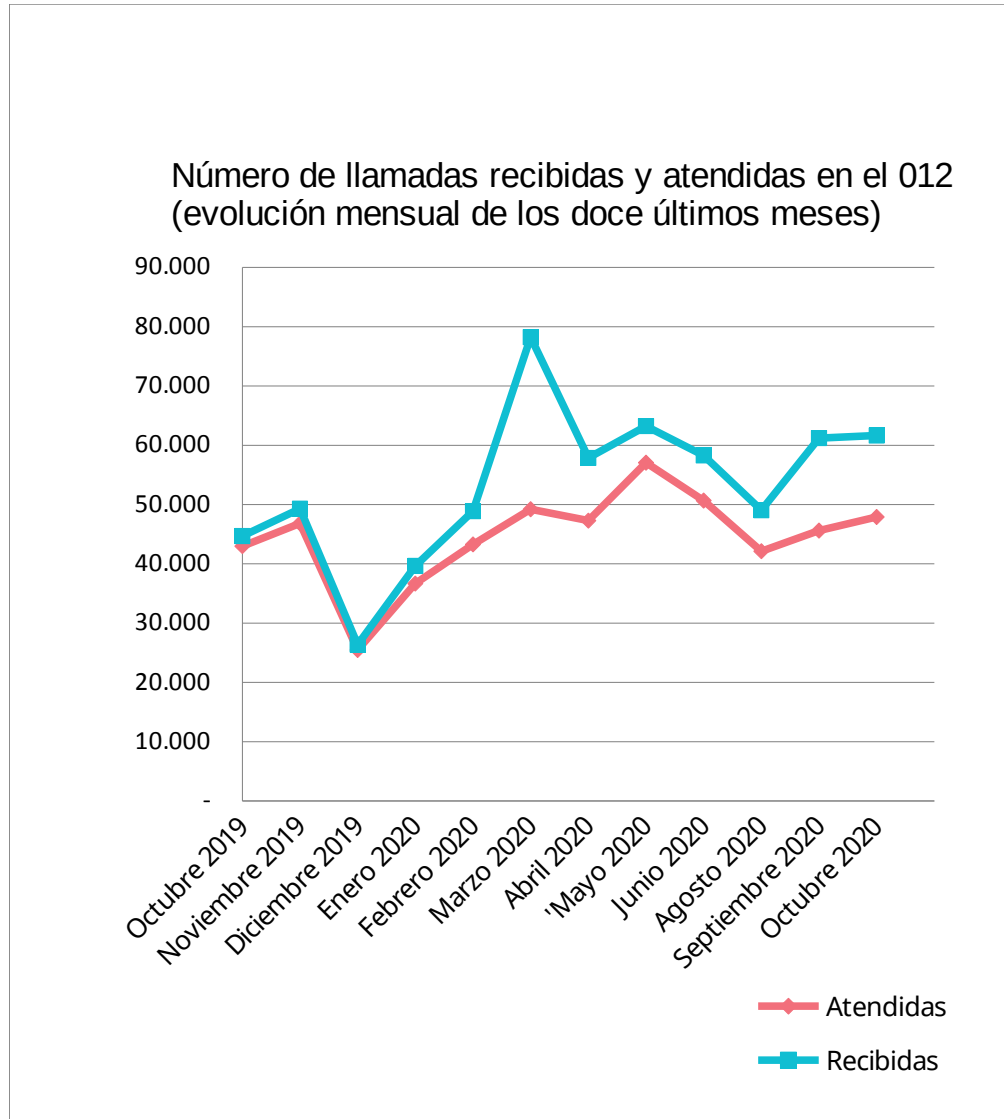
En este apartado se analizan las llamadas recibidas por el teléfono de asistencia 012.

| | Septiembre 2020 | Octubre 2020 |
|------------------------------|-----------------|--------------|
| Número de llamadas recibidas | 61.200 | 61.647 |

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

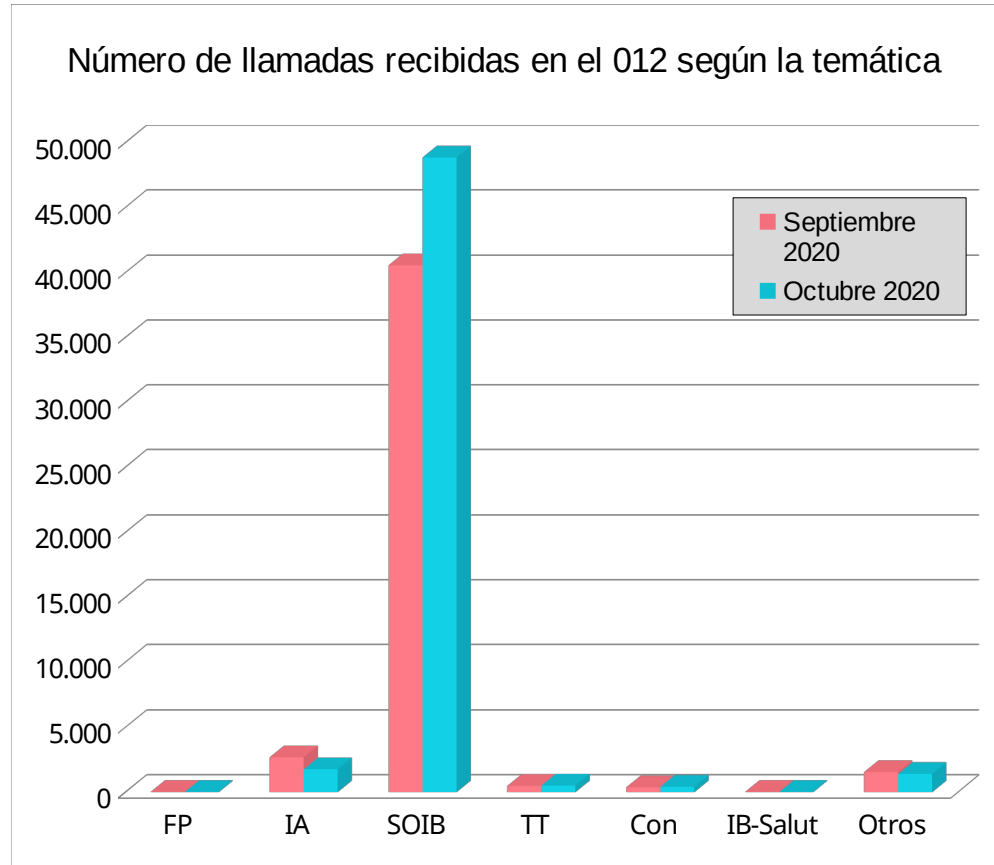


En el siguiente gráfico se puede ver la evolución del número de llamadas recibidas y atendidas del último año:



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

| Informació per temàtica | Setembre 2020 | Octubre 2020 |
|---------------------------|---------------|--------------|
| Funció Pública | 4 | 5 |
| Informació administrativa | 2.670 | 1.748 |
| SOIB | 40.539 | 48.857 |
| Tràmits telemàtics | 482 | 500 |
| Consum | 359 | 398 |
| IB-Salut | 14 | 4 |
| Altres | 1.540 | 1.396 |

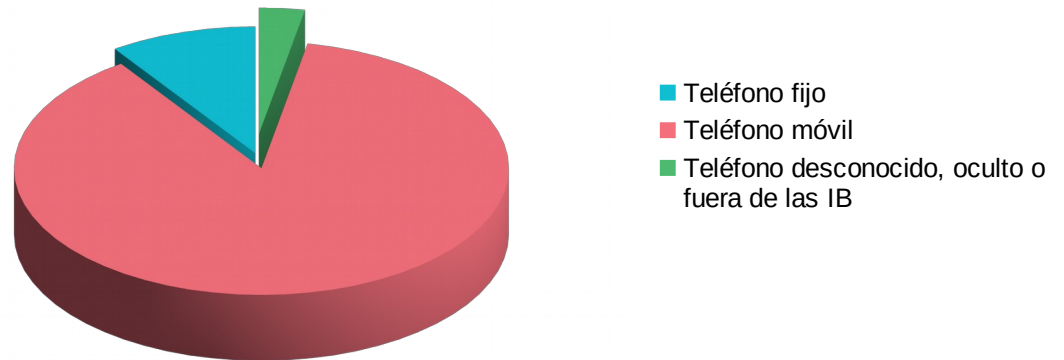


Con respecto al origen de la llamada, la distribución es la siguiente:

| Origen de la llamada | Octubre 2020 |
|--|--------------|
| Teléfono fijo | 4.379 |
| Teléfono móvil | 39.864 |
| Teléfono desconocido, oculto o fuera de las IB | 1.365 |
| 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 87% del total.

Origen de la llamada según el medio empleado



Con respecto al tiempo de espera para ser atendidos sube a 153 segundos el mes de octubre.

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 que continua al alza este mes.

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.

