



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

Informe de actividad de la Atención a la Ciudadanía

Diciembre 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.

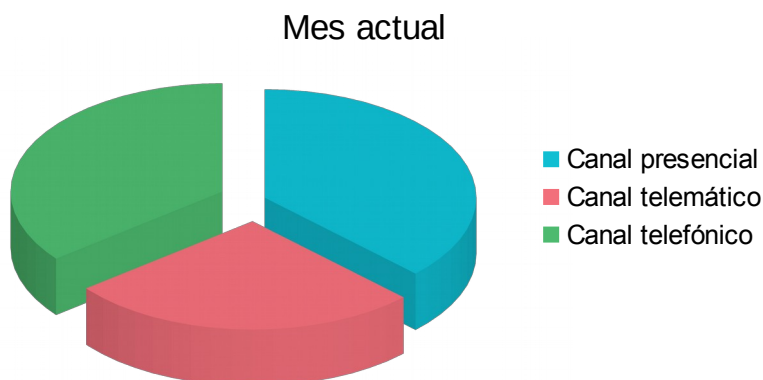
La atención telefónica es un servicio de información general administrativa destinada a la ciudadanía y se presta a través del número 012. Está operativo de lunes a viernes (de 8.00 h a 20.00 h) y el sábado (de 9.00 h a 14.00 h), y ofrece información general relativa a la Administración de las Illes 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 diciembre 2020:

	Diciembre 2020	%
Canal presencial	36.375	37%
Canal telemático	26.293	27%
Canal telefónico	34.683	36%
Total	97.351	100%

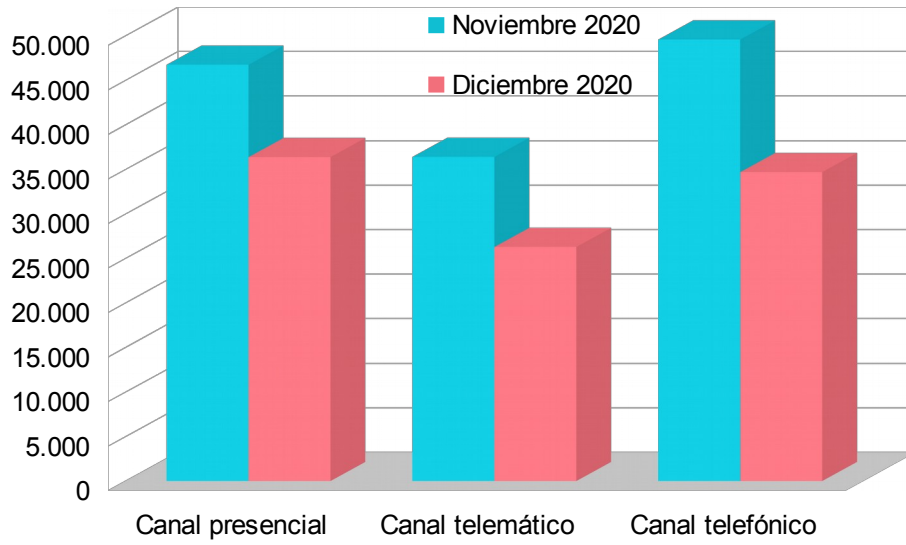


La siguiente tabla permite comparar los valores de diciembre de 2020 con los del mes anterior y valorar su evolución:

	Noviembre 2020	Diciembre 2020	Variación mensual %
Canal presencial	46.743	36.375	-22%
Canal telemático	36.397	26.293	-28%
Canal telefónico	49.579	34.683	-30%
Total	132.719	97.351	-46%



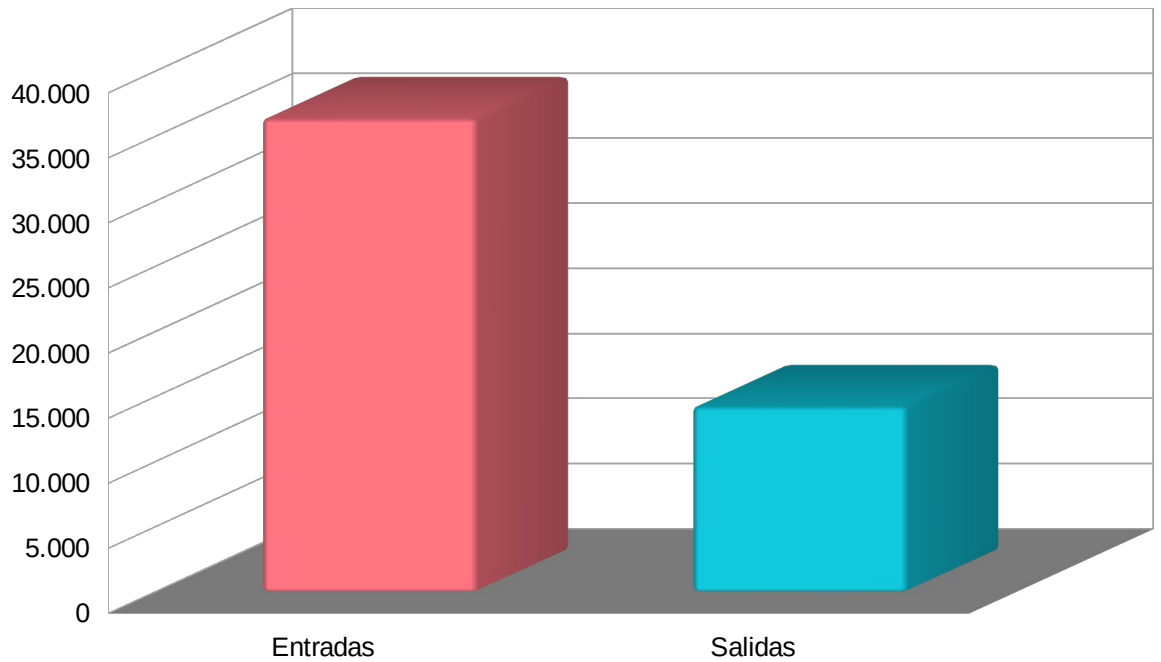
Comparación mes actual con el anterior



Datos específicos del canal presencial

Entradas y salidas del mes de diciembre de 2020.

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Diciembre 2020	36.375	14.257



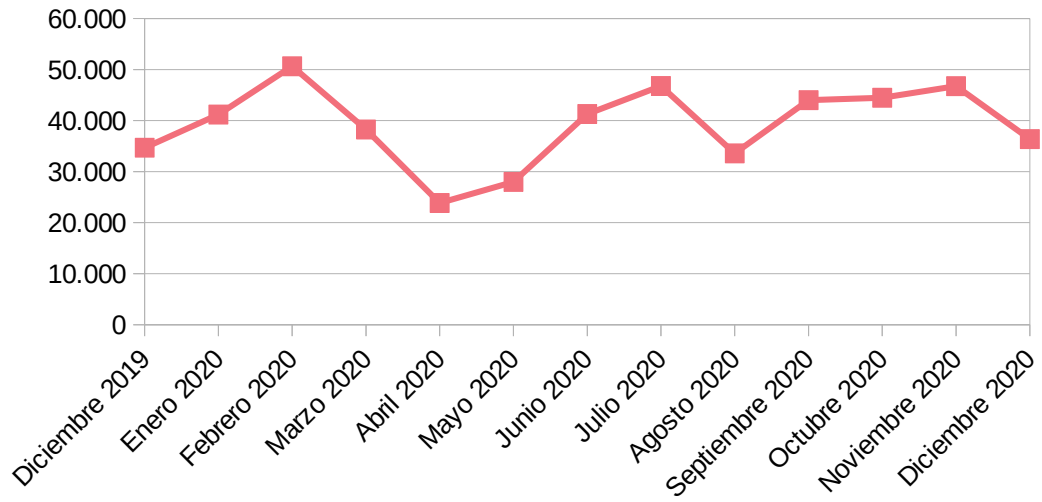
Evolución anual del número de entradas y salidas del último año:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
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
Noviembre 2020	46.743	17.619
Diciembre 2020	36.375	14.257

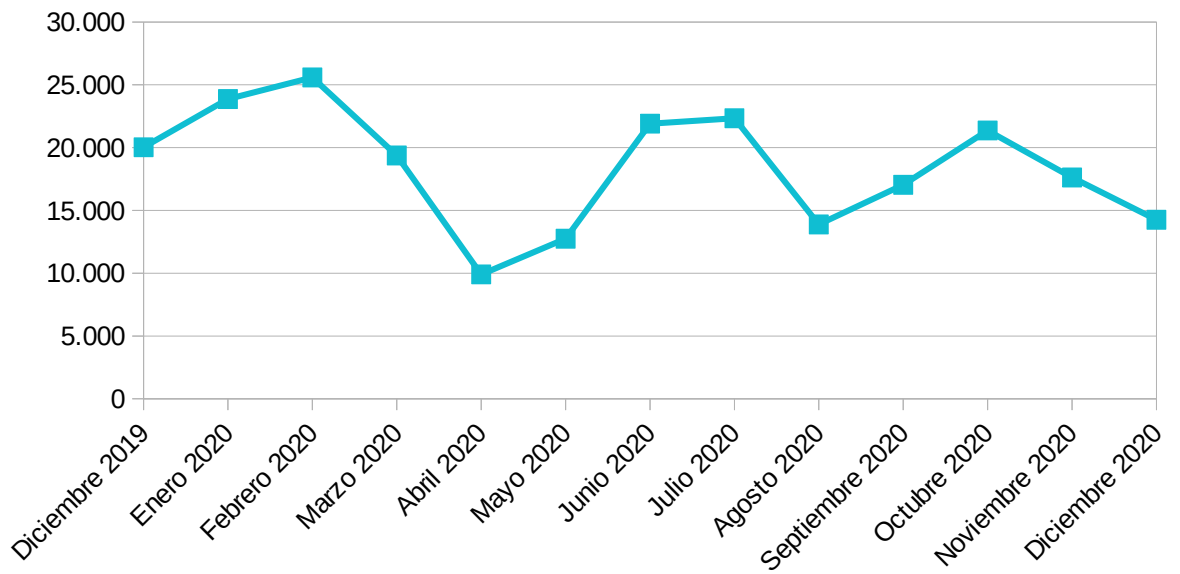


GOIB

Evolución entradas



Evolución salidas



Entradas y salidas del mes de diciembre por consejerías:



	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Administraciones Publicas y Modernización	1.649	518
Transición Energética y Sectores Productivos	2.583	404
Salud y Consumo	5.456	3.223
Presidencia, Cultura e Igualdad	2.746	1.138
Movilidad y Vivienda	2.719	880
Modelo Económico, Turismo y Trabajo	4.747	1.164
Medio Ambiente y Territorio	1.554	955
Hacienda y Relaciones Exteriores	2.604	1.126
Educación, Universidad e Investigación	3.214	933
Asuntos Sociales y Deportes	6.549	2.353
Agricultura, Pesca y Alimentación	2.554	1.563

Entradas por consejería

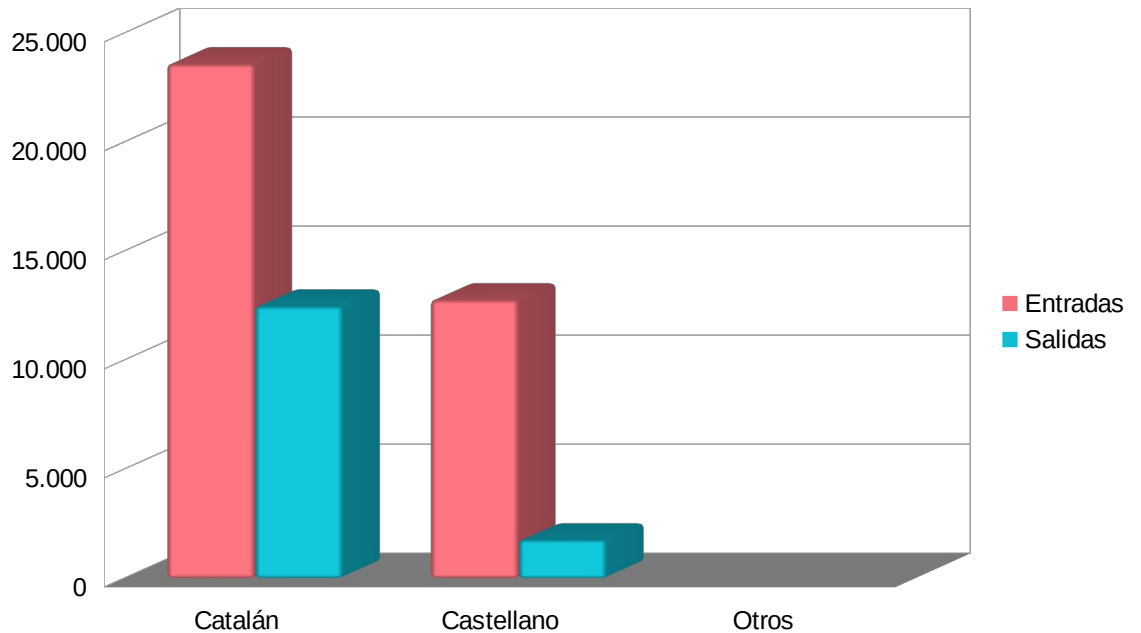


Salidas por consejería



Entradas y salidas por idioma:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Catalán	23.597	12.489
Castellano	12.777	1.768
Otros	0	0

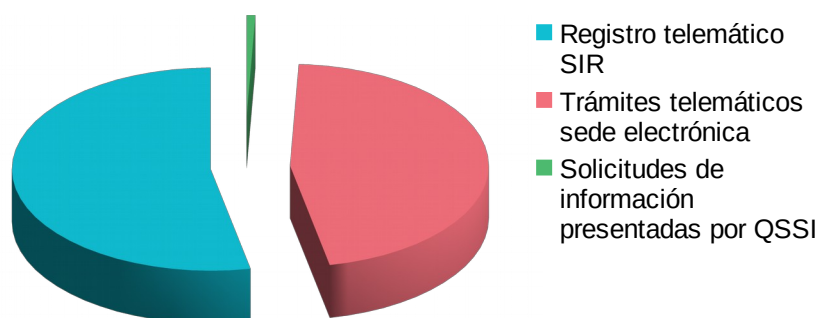


Datos específicos del canal telemático

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

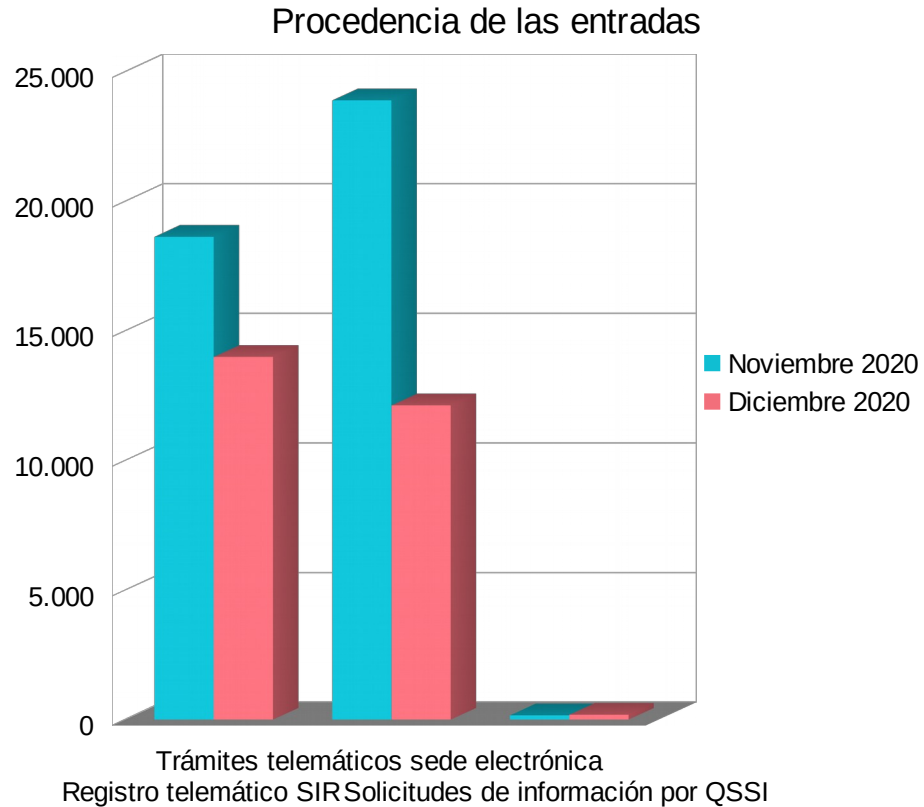
<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Diciembre 2020</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	13.990	53,2%
Trámites telemáticos sede electrónica	12.118	46,1%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	185	0,7%
Total	26.293	100%

Entradas



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

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Noviembre 2020</i>	<i>Diciembre 2020</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	18.626	13.990	-24,89%
Trámites telemáticos sede electrónica	23.890	12.118	-49,28%
Solicitudes de información por QSSI	161	185	14,91%
Total	42.677	26.293	100%

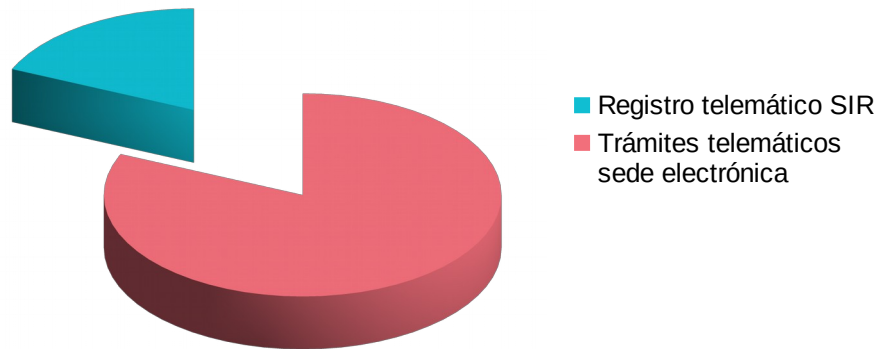


El total de entradas telemáticas engloba, por una parte, los datos de las entradas presentadas mediante los procedimientos que actualmente son telemáticos (en la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears son 523) y, por otra parte, los escritos presentados mediante el sistema de interconexión 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>Diciembre 2020</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	1.599	18,41%
Trámites telemáticos sede electrónica	7.086	81,59%
Total	8.685	100%

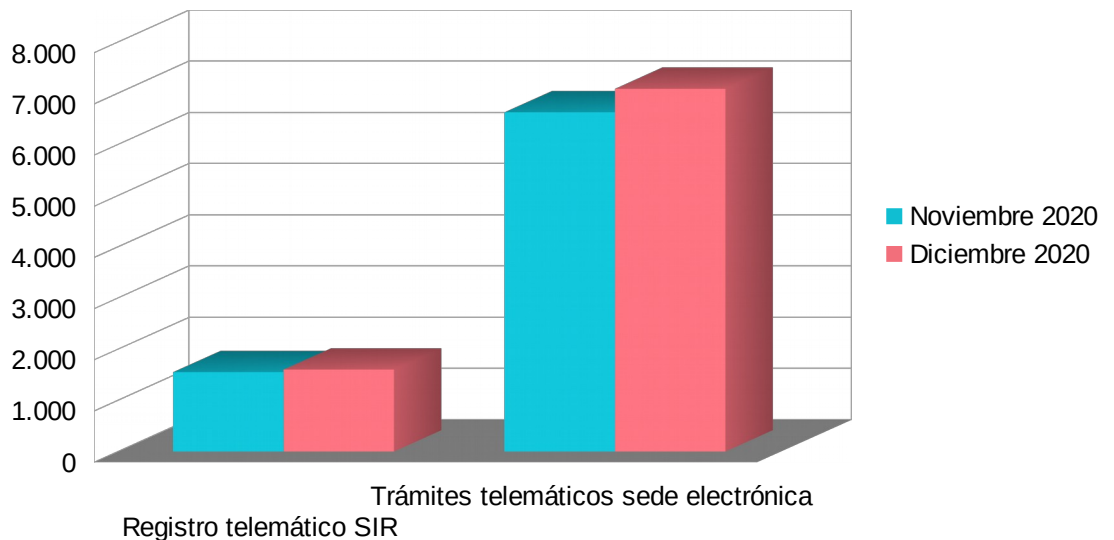
Salidas



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

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Noviembre 2020</i>	<i>Diciembre 2020</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registro telemático SIR	1.550	1.599	3,16%
Trámites telemáticos sede electrónica	6.626	7.086	6,94%
Total	8.176	8.685	6,23%

Procedencia de las salidas



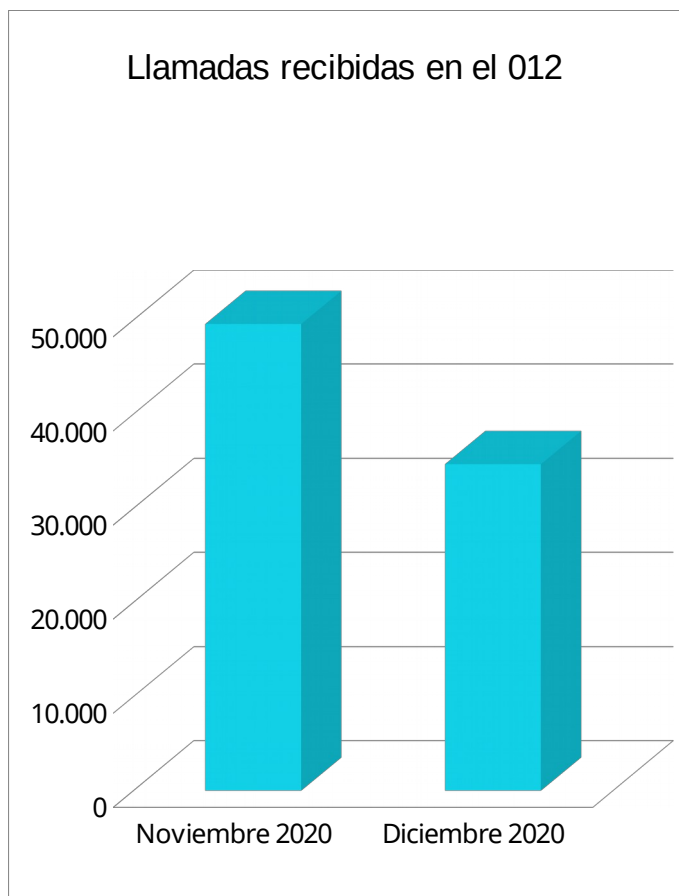


Datos específicos del canal telefónico

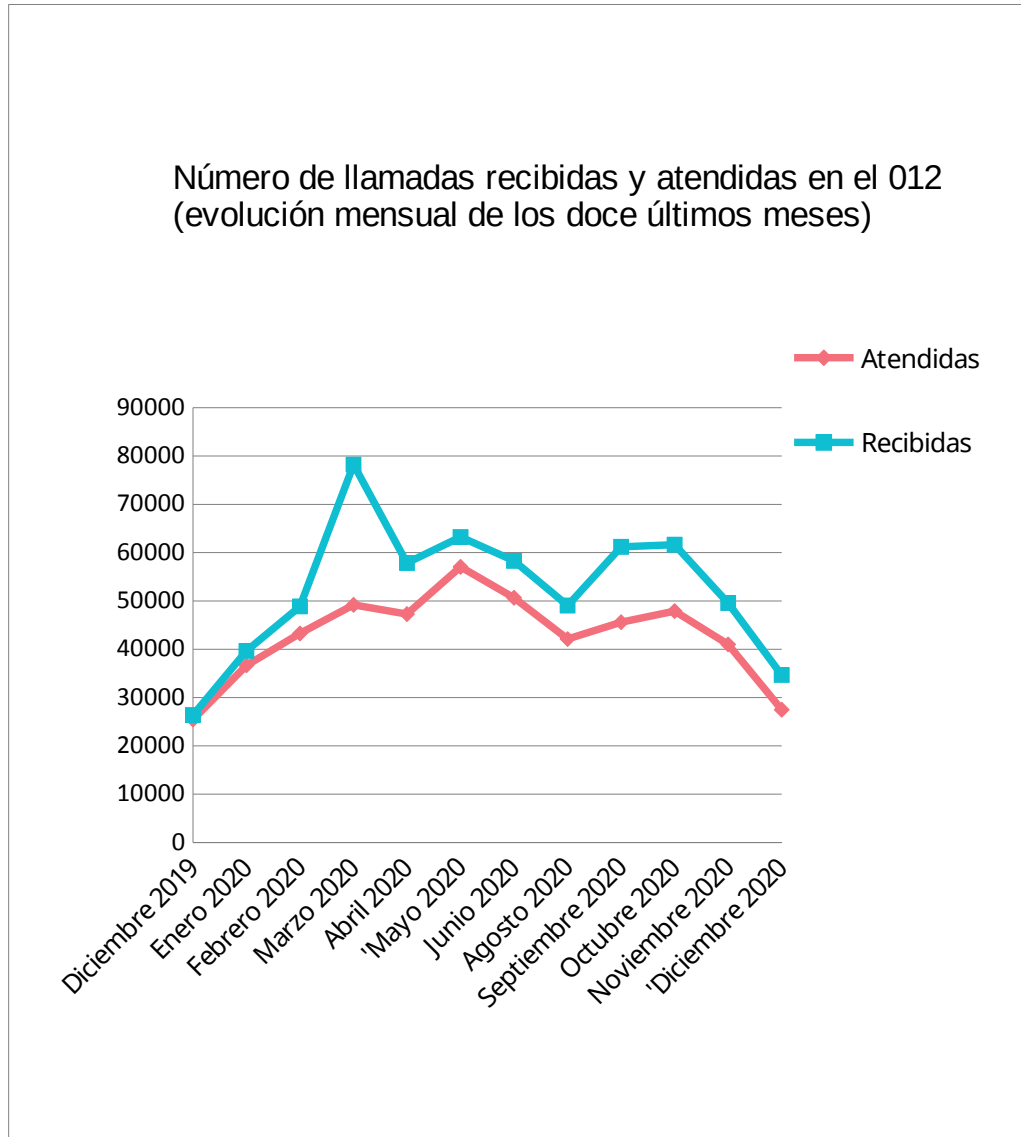
En este apartado se analizan las llamadas recibidas por el teléfono de asistencia 012.

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

	Noviembre 2020	Diciembre 2020
Número de llamadas recibidas	49.579	34.683

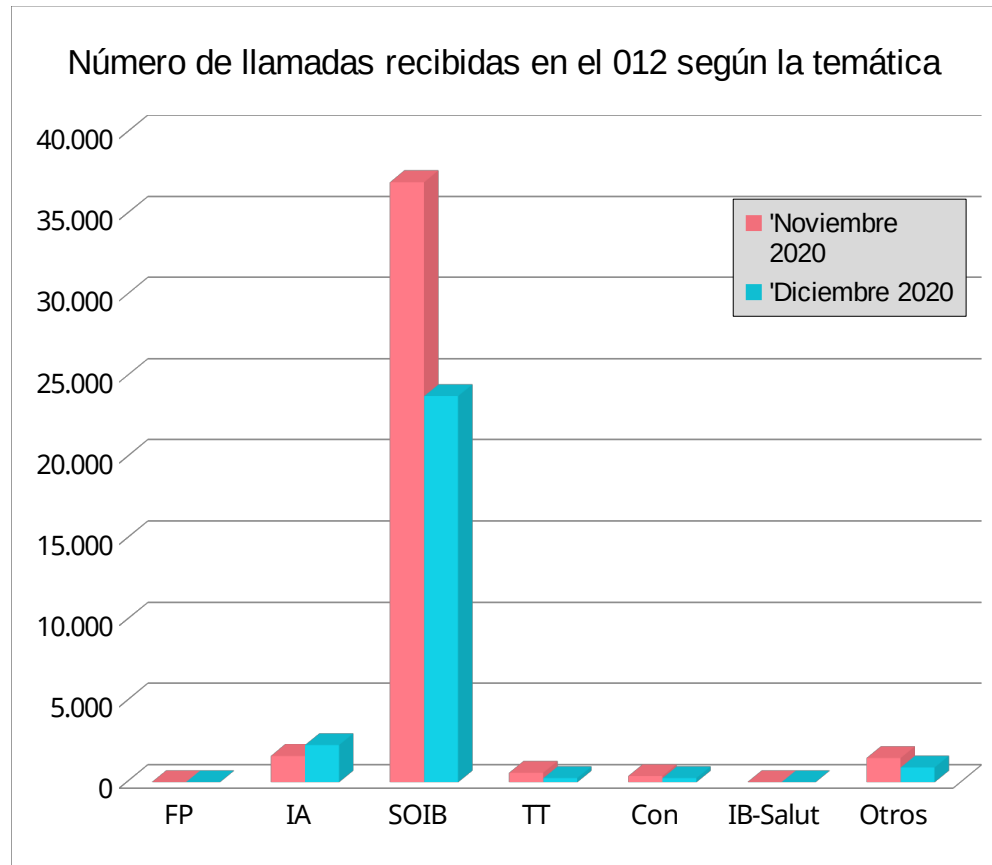


En el siguiente gráfico se puede ver la evolución del número de llamadas recibidas y atendidas del último año:



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

Información por temática	'Noviembre 2020	Diciembre 2020
Función Pública	3	5
Información administrativa	1.617	2.280
SOIB	36.947	23.781
Trámites telemáticos	576	249
Consumo	369	253
IB-Salut	5	2
Otros	1.483	912

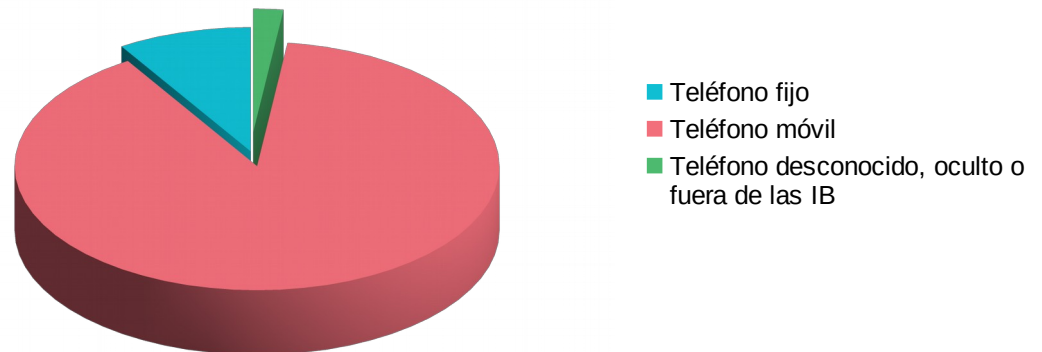


Con respecto al origen de la llamada, la distribución es la siguiente:

Origen de la llamada	'Diciembre 2020
Teléfono fijo	2.459
Teléfono móvil	24.470
Teléfono desconocido, oculto o fuera de las IB	553
Total	27.482

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 89% del total.

Origen de la llamada según el medio empleado



Con respecto al tiempo de espera para ser atendidos sube a 128 segundos el mes de diciembre.

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 de la dificultad para conseguir reducir el tiempo de espera.

