



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

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

## **Enero 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

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 enero de 2020:

	<i>Enero 2020</i>	<i>%</i>
Canal presencial	41.177	43%
Canal telemático	14.223	15%
Canal telefónico	39.652	42%
Total	95.052	100%

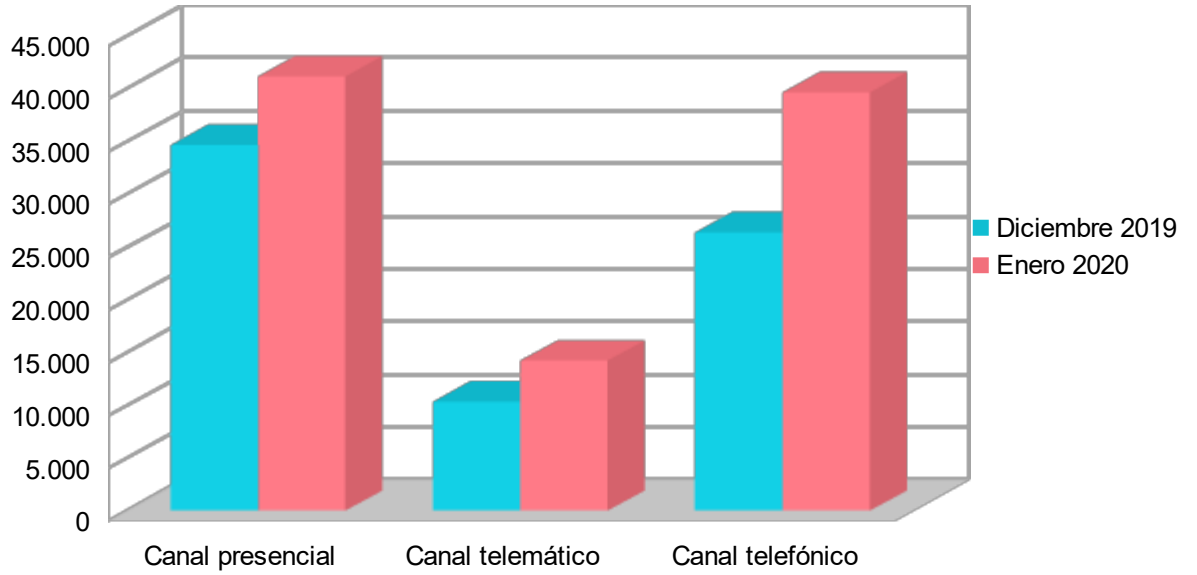
Enero 2020



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

	<i>Diciembre 2019</i>	<i>Enero 2020</i>	<i>Variación mensual %</i>
Canal presencial	34.675	41.177	19%
Canal telemático	10.346	14.223	37%
Canal telefónico	26.372	39.652	50%
Total	71.393	95.052	33%

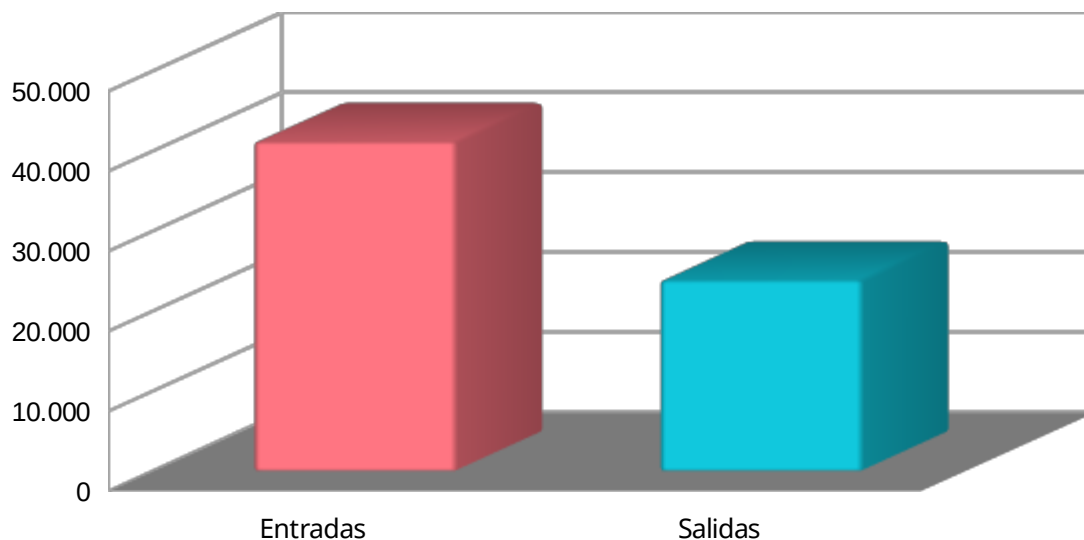
Comparación diciembre 2019 y enero 2020



## Datos específicos del canal presencial

Entradas y salidas del mes de enero de 2020.

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Enero 2020	41.177	23.867



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

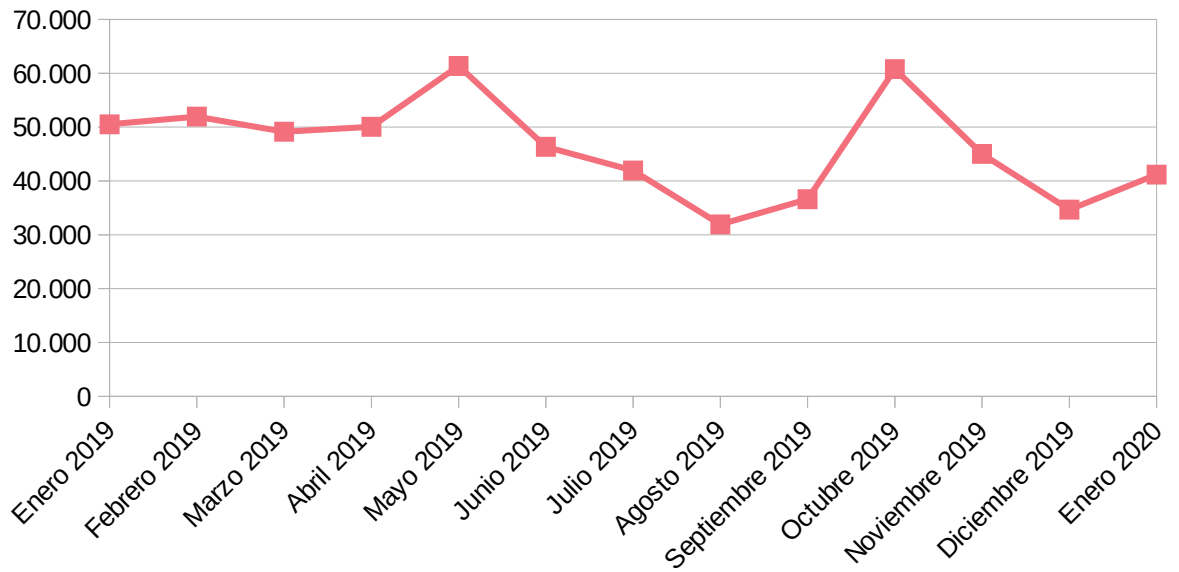
	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Enero 2019	50.513	28.751
Febrero 2019	51.944	31.725
Marzo 2019	49.142	27.586
Abril 2019	50.049	31.311
Mayo 2019	61.340	35.365
Junio 2019	46.332	28.040
Julio 2019	41.922	28.397
Agosto 2019	31.921	23.404
Septiembre 2019	36.598	24.437
Octubre 2019	60.770	36.464
Noviembre 2019	45.011	28.288
Diciembre 2019	34.675	20.028
Enero 2020	41.177	23.867



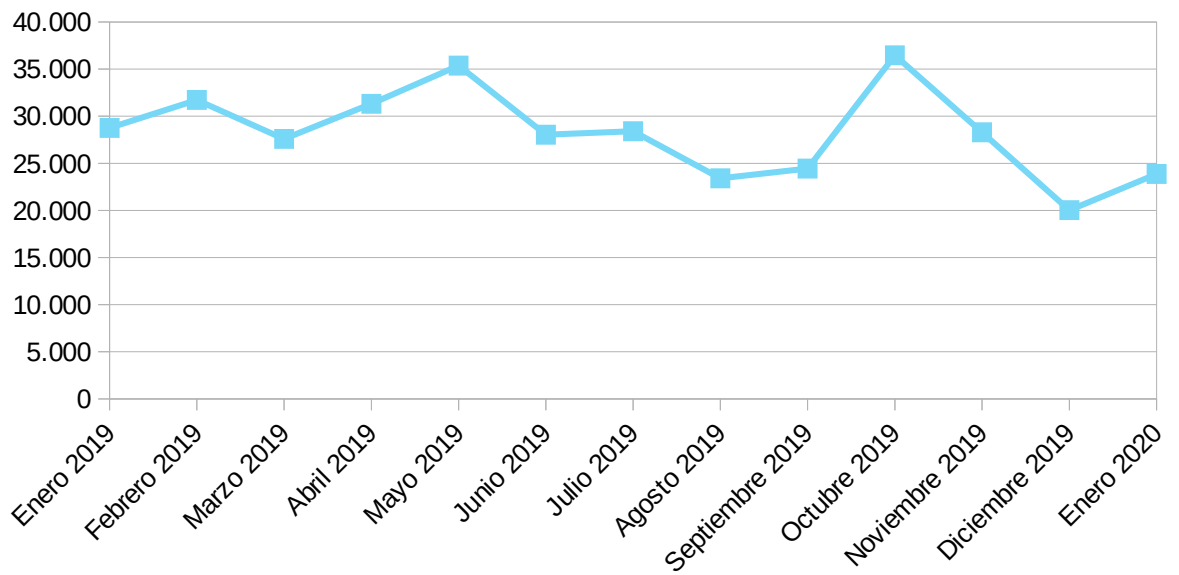
GOIB



### Evolución anual de entradas



### Evolución anual de las salidas

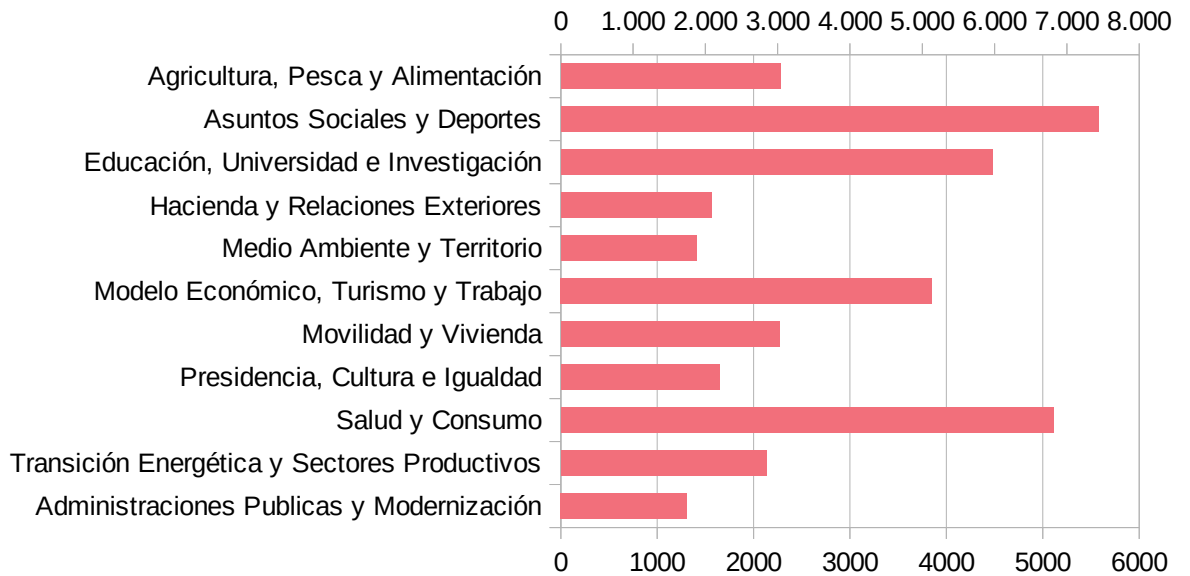




## Entradas y salidas del mes de diciembre por consejerías:

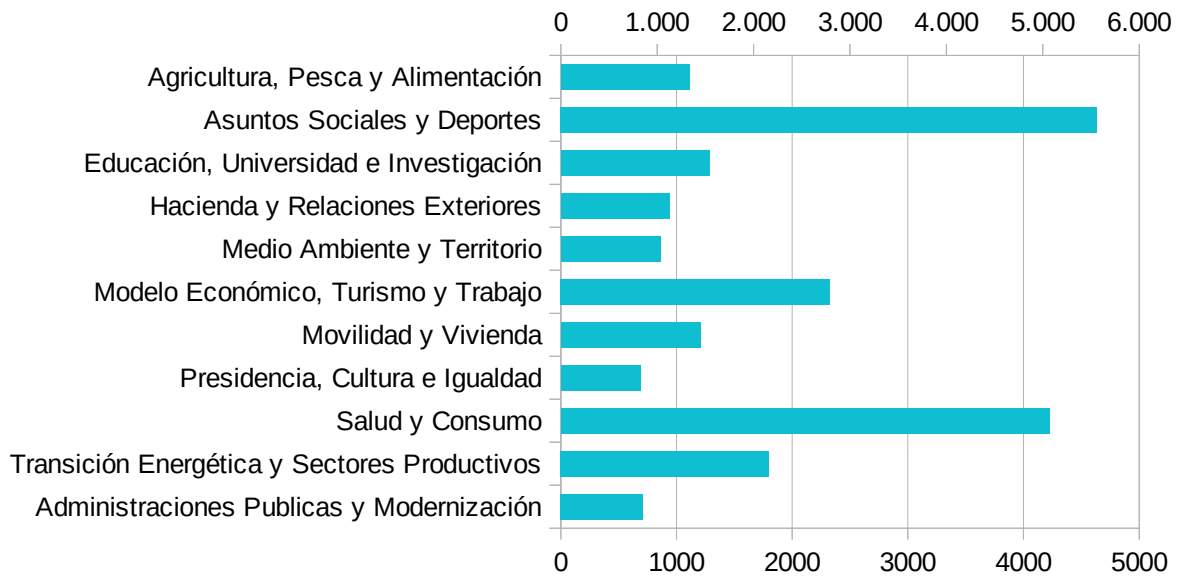
	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Administraciones Publicas y Modernización	1.747	852
Transición Energética y Sectores Productivos	2.845	2.161
Salud y Consumo	6.812	5.067
Presidencia, Cultura e Igualdad	2.200	823
Movilidad y Vivienda	3.026	1.451
Modelo Económico, Turismo y Trabajo	5.136	2.794
Medio Ambiente y Territorio	1.874	1.033
Hacienda y Relaciones Exteriores	2.087	1.128
Educación, Universidad e Investigación	5.971	1.544
Asuntos Sociales y Deportes	7.443	5.562
Agricultura, Pesca y Alimentación	3.036	1.339

## Entradas y salidas por Consejería



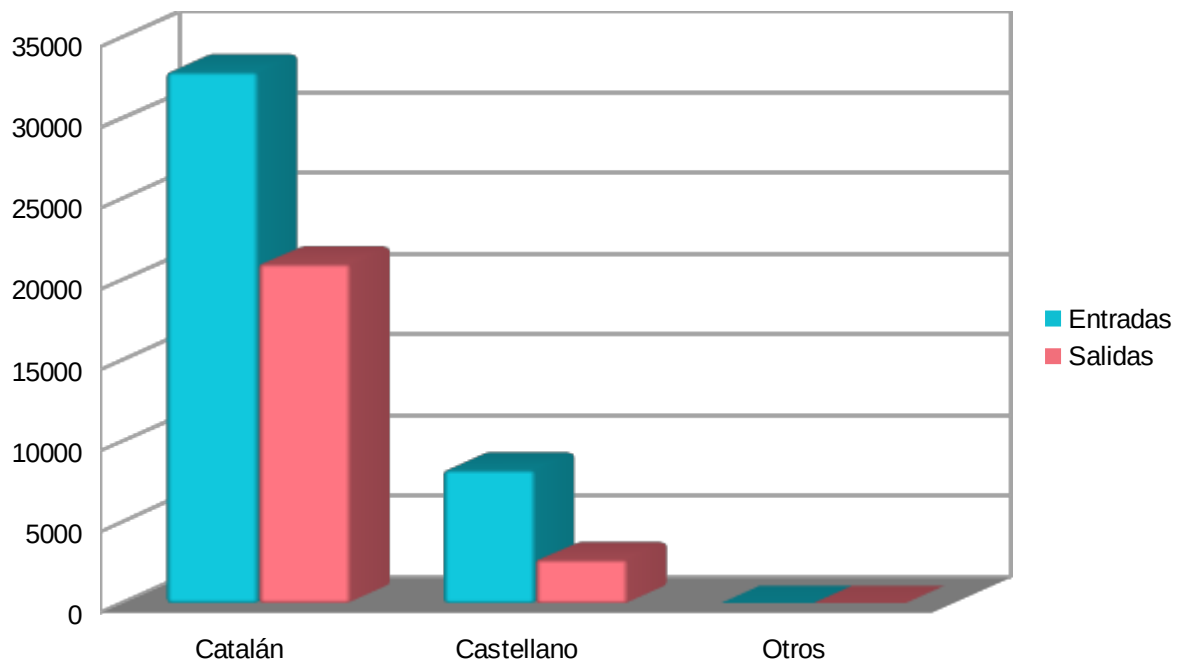


### Salidas por consejería



### Entradas y salidas por idioma:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Catalán	32897	21024
Castellano	8271	2726
Otros	9	4





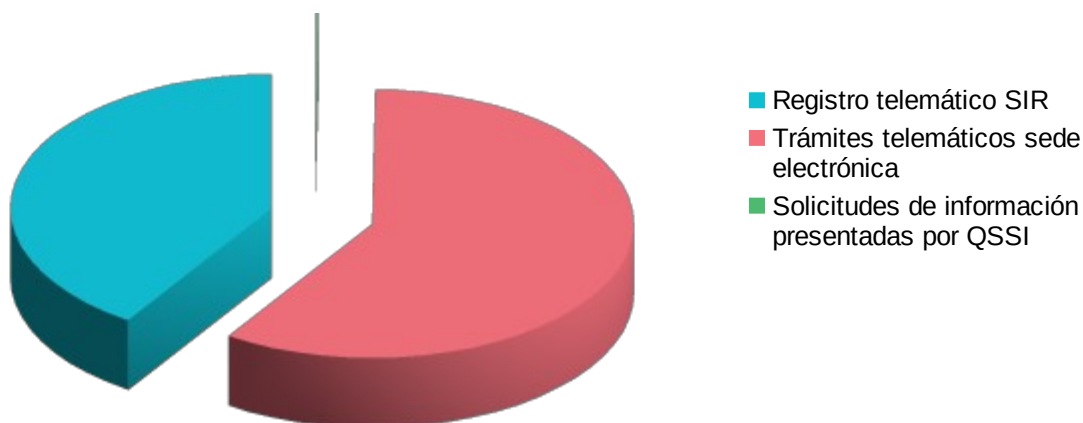
GOIB

## 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>Enero 2020</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	5.796	40,8%
Trámites telemáticos sede electrónica	8.401	59,1%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	26	0,2%
<b>Total</b>	<b>14.223</b>	<b>100%</b>

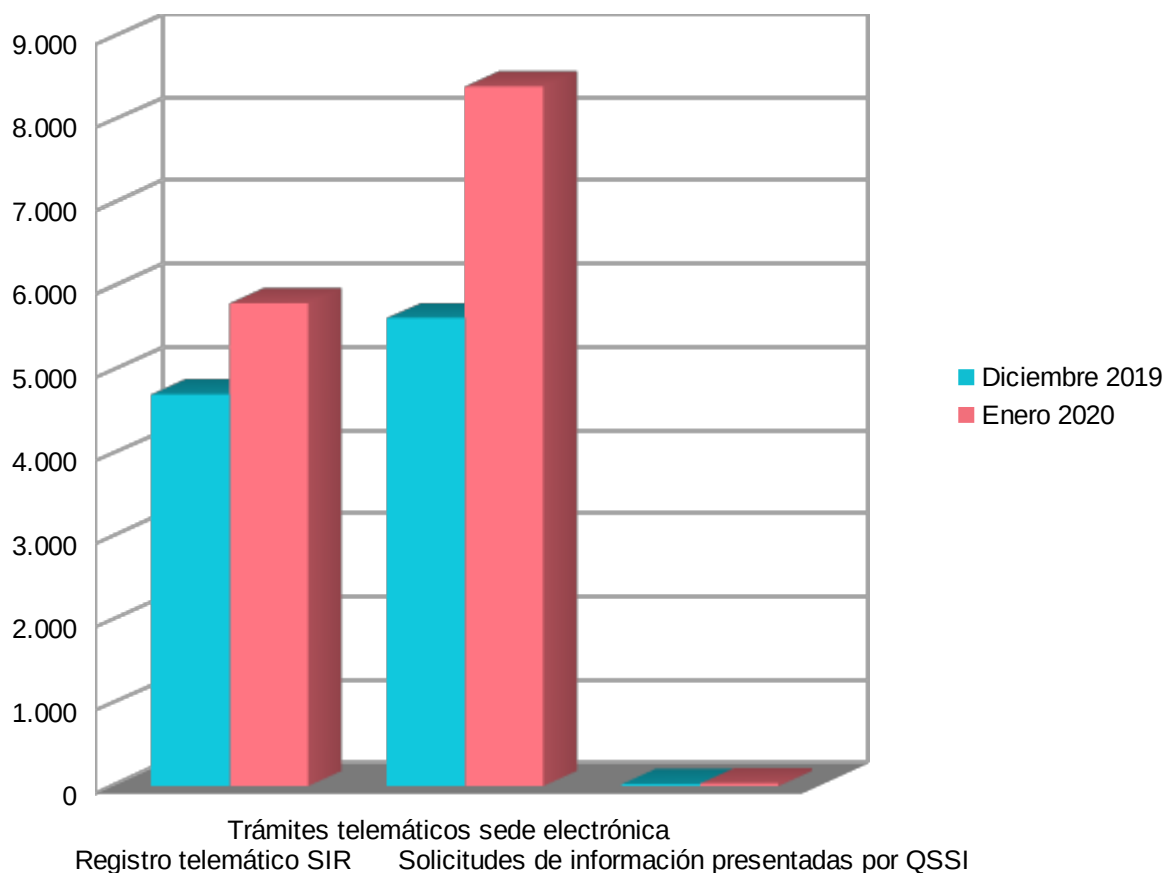
### Entradas



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

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Diciembre 2019</i>	<i>Enero 2020</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	4.706	5.796	23,16%
Trámites telemáticos sede electrónica	5.619	8.401	49,51%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	21	26	23,81%
<b>Total</b>	<b>10.346</b>	<b>14.223</b>	

### 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 407) 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:

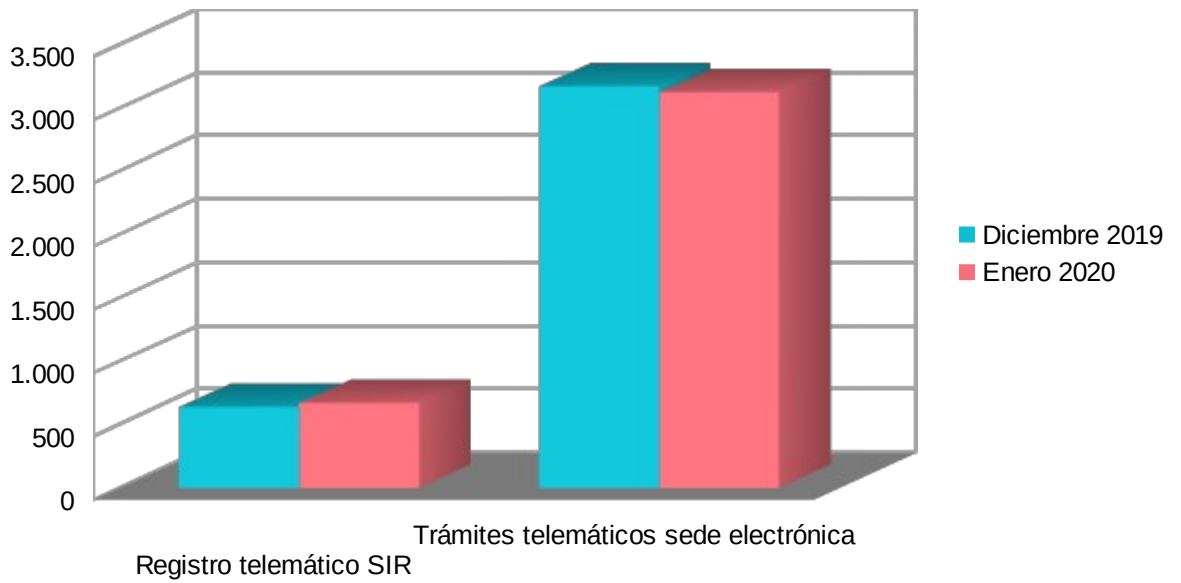
<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Enero 2020</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	670	17,67%
Trámites telemáticos sede electrónica	3.122	82,33%
Total	3.792	100%



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

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Diciembre 2019</i>	<i>Enero 2020</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registro telemático SIR	638	670	5,02%
Trámites telemáticos sede electrónica	3.169	3.122	-1,48%
Total	3.807	3.792	

Procedencia de las salidas



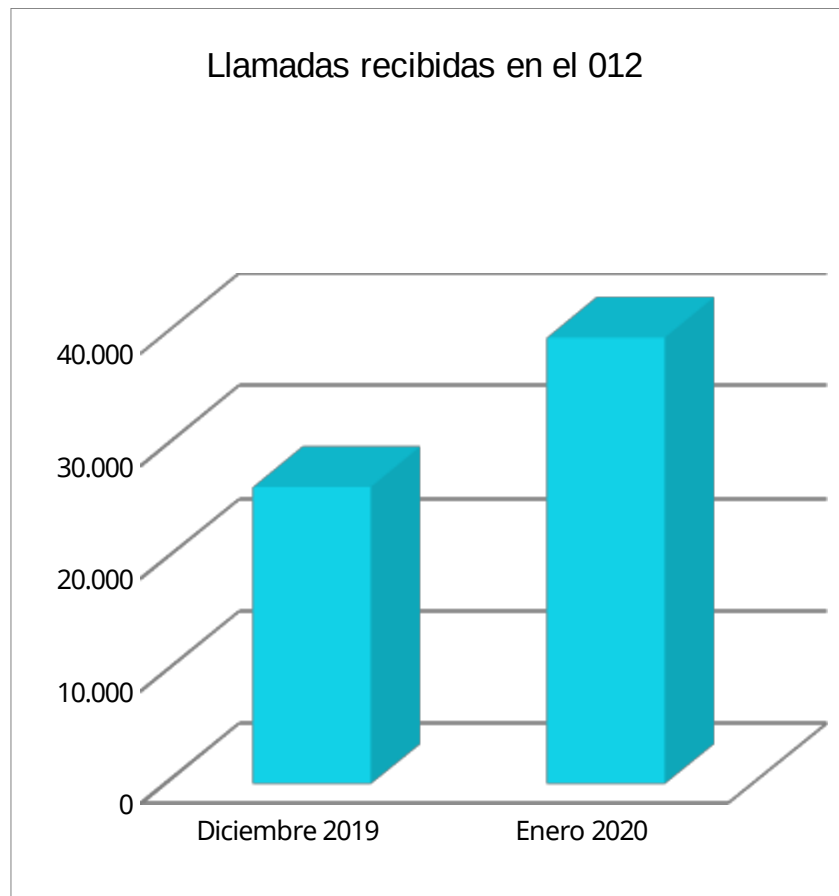


### Datos específicos del canal telefónico

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

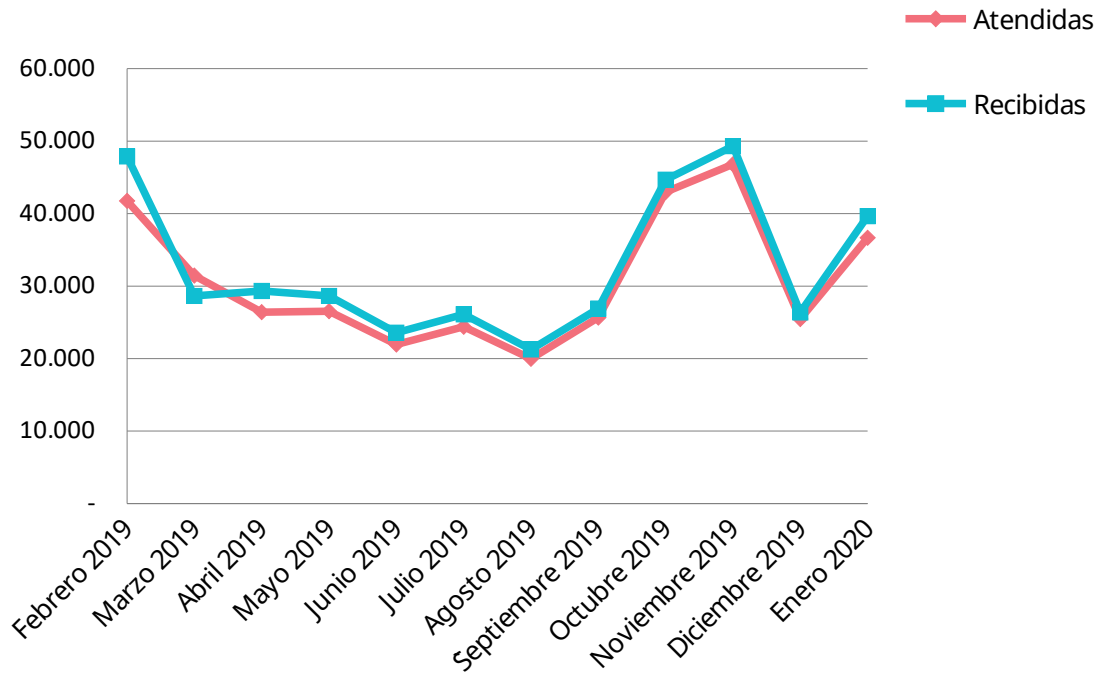
En el primer gráfico se muestra el total de llamadas recibidas durante el mes de enero de 2020 y se compara con el número de llamadas recibidas en el mes anterior.

	Diciembre 2019	Enero 2020
Número de llamadas recibidas	26.372	39.652



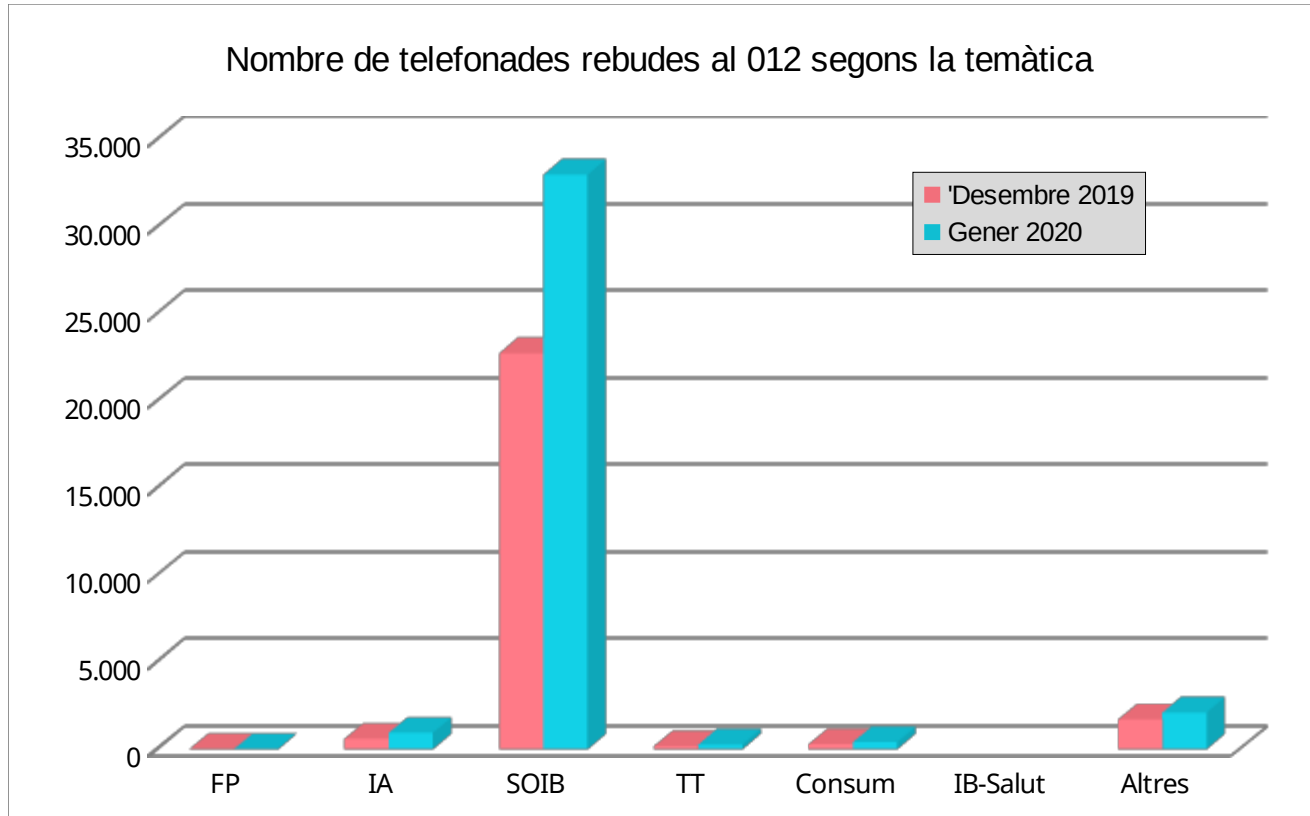
En el siguiente gráfico se puede ver la evolución del número de llamadas recibidas y atendidas de los últimos doce meses 2019.

Número de llamadas recibidas y atendidas en el 012  
(evolución mensual de los doce últimos meses)



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

Informació per temàtica	Desembre 2019	Gener 2020
Funció Pública	6	21
Informació administrativa	582	924
SOIB	22.724	32.982
Tràmits telemàtics	174	255
Consum	284	388
IB-Salut	0	0
Altres	1.691	2.095



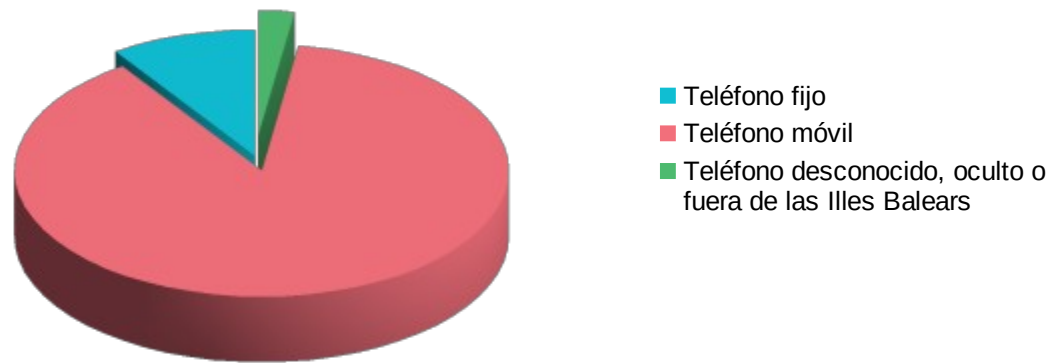
Con respecto al origen de la llamada, la distribución es la siguiente:

Origen de la llamada	Enero 2020
Teléfono fijo	3.494
Teléfono móvil	32.299
Teléfono desconocido, oculto o fuera de las Illes Balears	872
Total	36.665

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, ha habido un incremento bastante importante, pasando de los 22 segundos en el mes de diciembre a los 43 segundos del mes de enero, a pesar de lo cual que cumple lo que dispone la Carta marco de compromisos sobre el funcionamiento general de los servicios, que prevé menos de un minuto.

