



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.

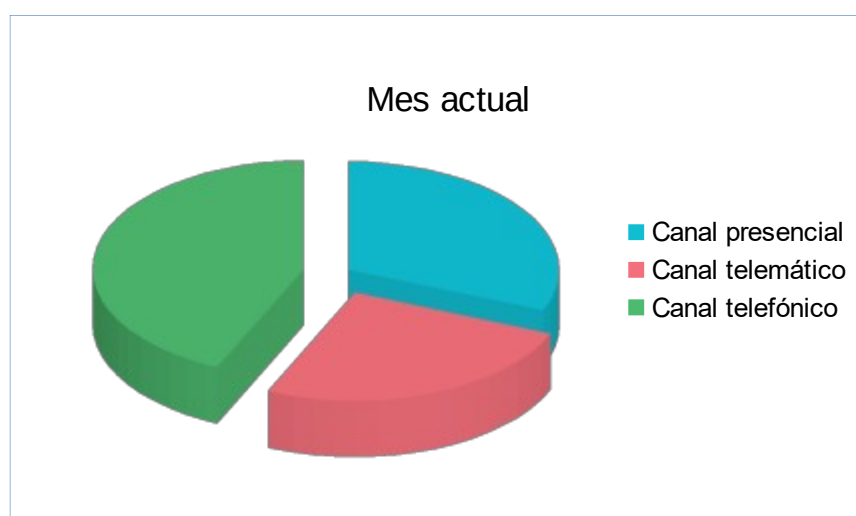
La atención telefónica es un servicio de información general administrativa destinada a la ciudadanía y se presta a través del número 012. Está operativo de lunes a viernes (de 8.00 h a 20.00 h) y el sábado (de 9.00 h a 14.00 h), y ofrece información general relativa a la Administración de las Illes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

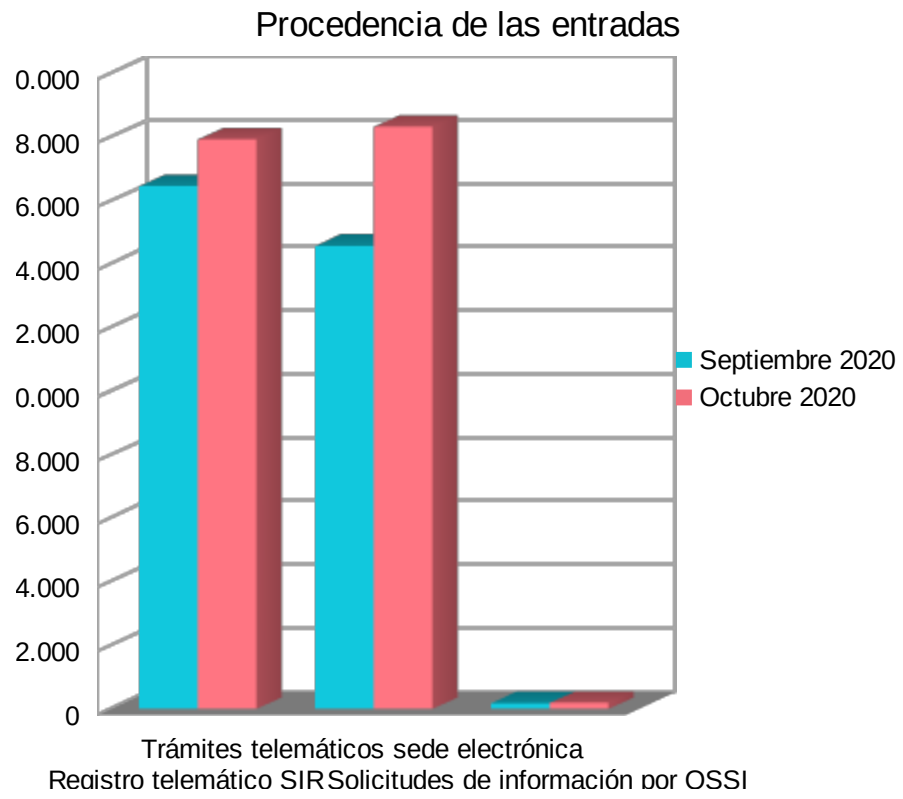
Veamos a continuación el resumen de los principales datos relativos al Servicio de Atención e Información a la Ciudadanía clasificados en función de los canales de acceso utilizados durante el mes de octubre 2020:

	Octubre 2020	%
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:

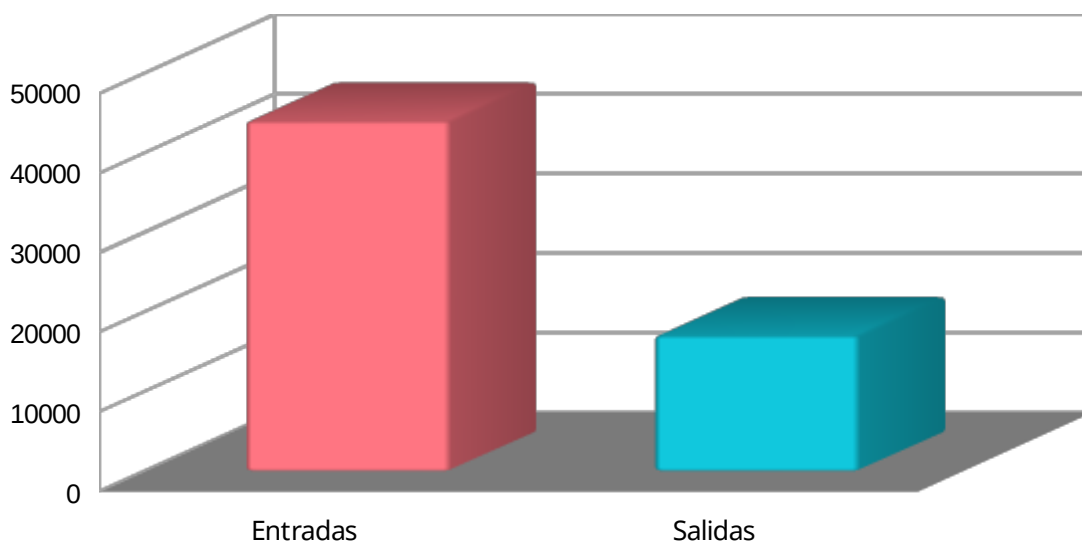
Procedencia de las entradas	Septiembre 2020	Octubre 2020	Var. Mensual %
Registro telemático SIR	16.443	17.911	8,93%
Trámites telemáticos sede electrónica	14.572	18.309	25,65%
Solicitudes de información por QSSI	171	177	3,51%
Total	31.186	36.397	100%



## 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



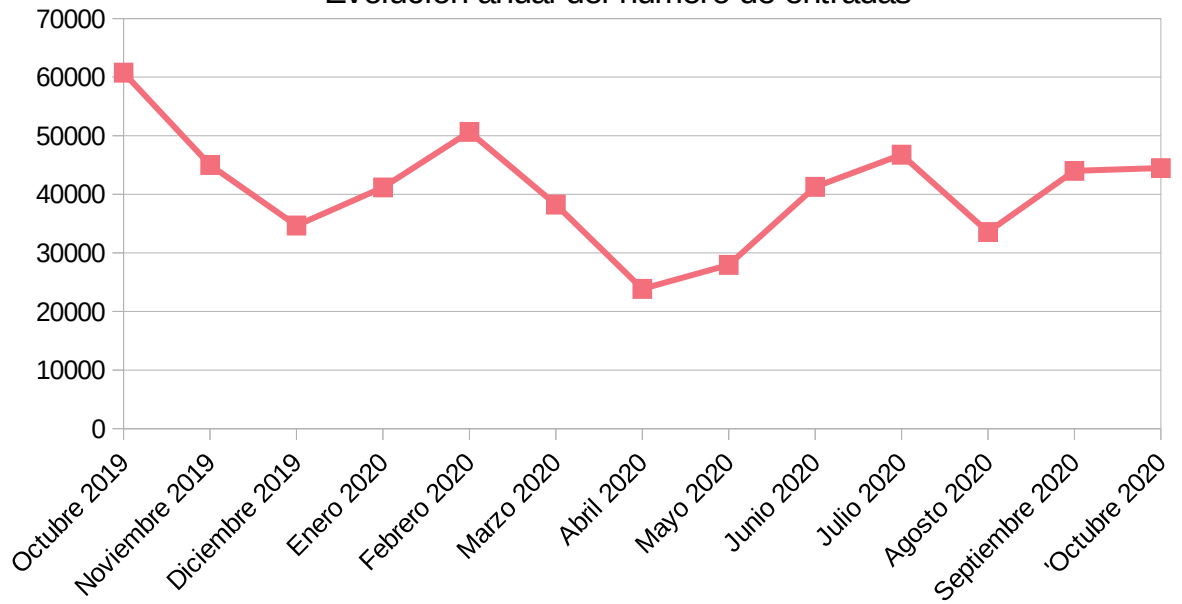
Evolución anual del número de entradas y salidas del último año:

	<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

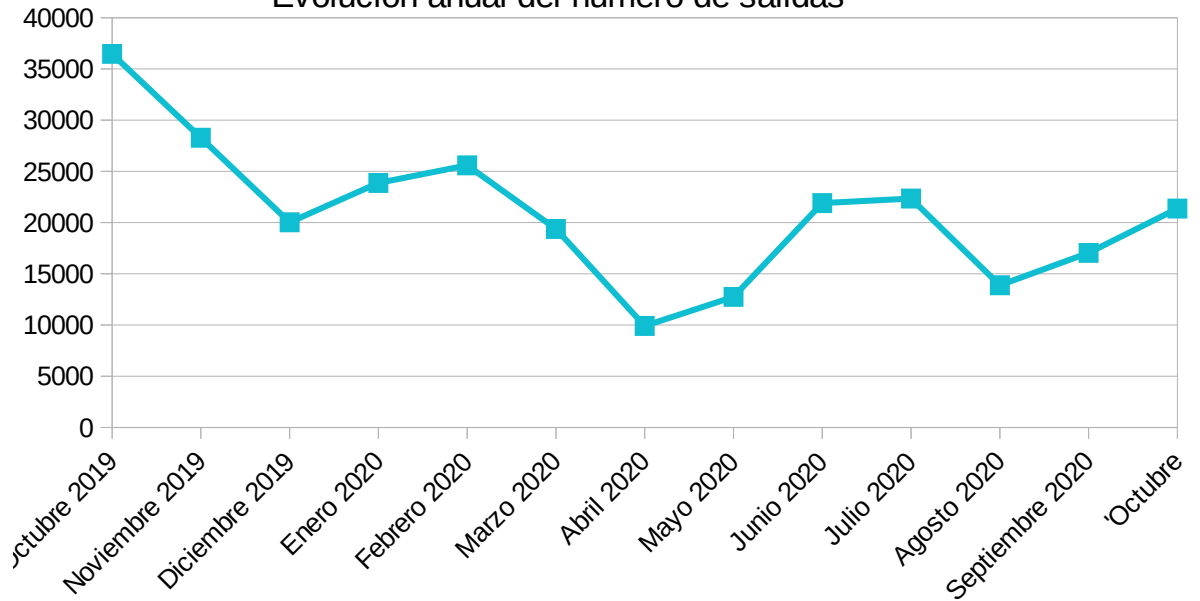


GOIB

### Evolución anual del número de entradas



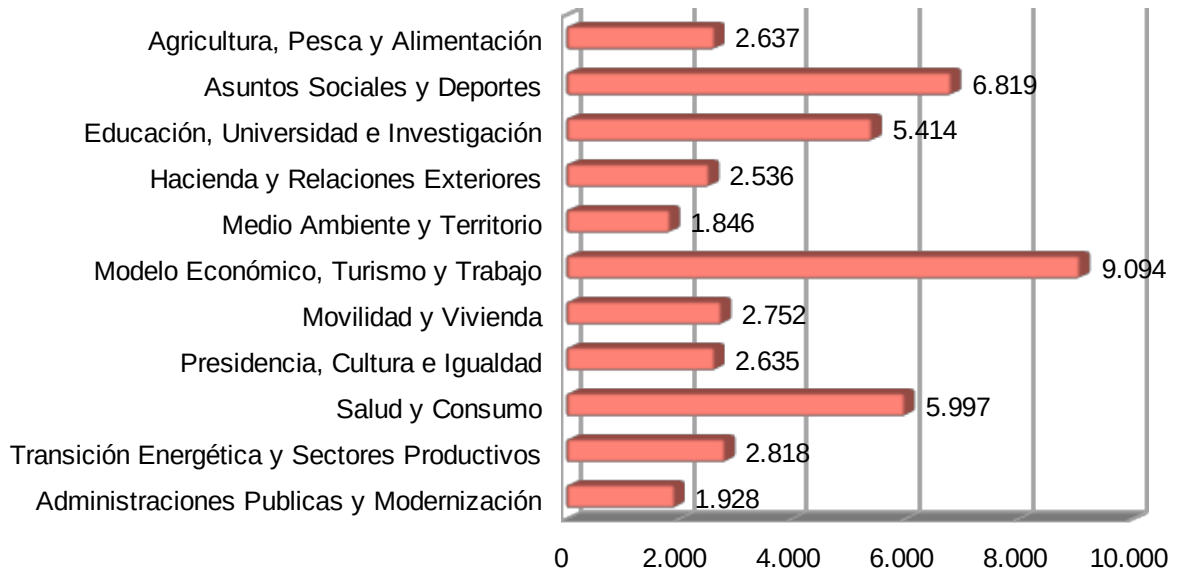
### Evolución anual del número de salidas



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

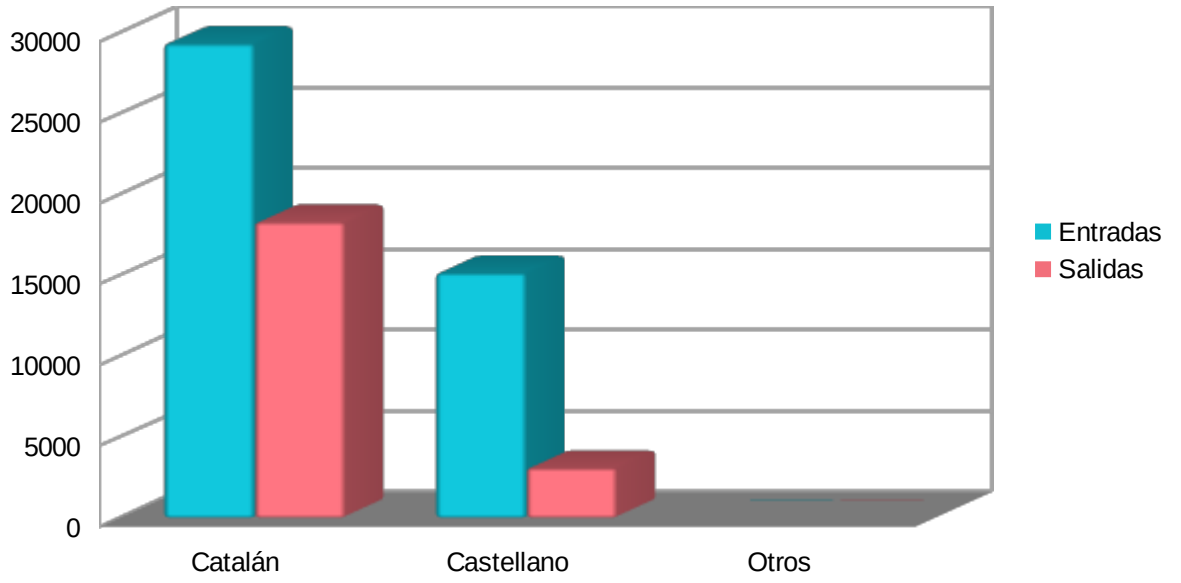


### Entradas y salidas por idioma:

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



Entradas y salidas por idioma

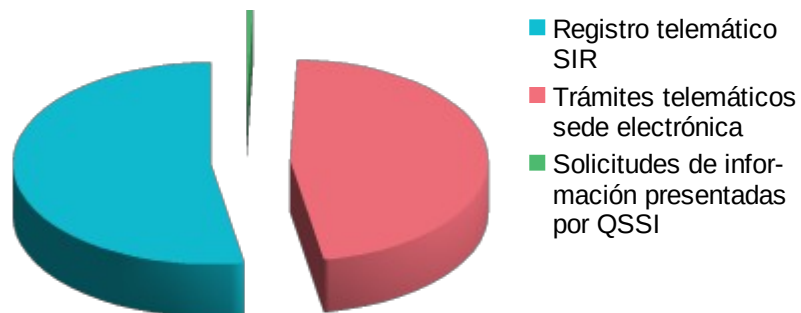


## Datos específicos del canal telemático

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

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>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%

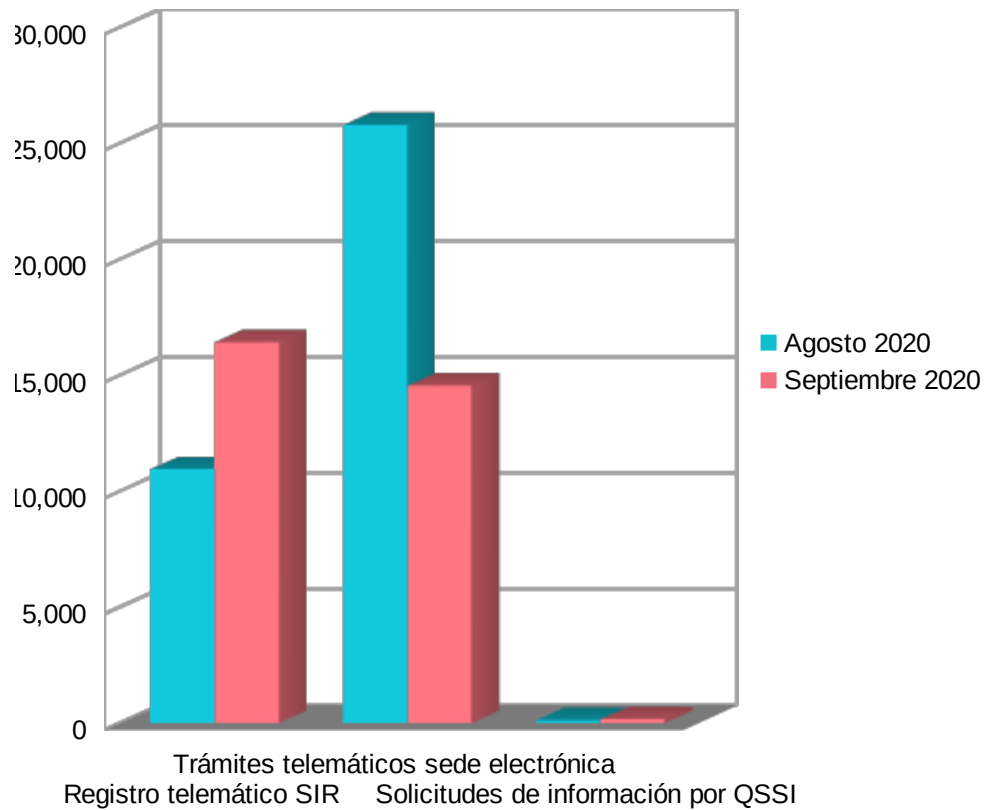
### Entradas



Comparación del mes de octubre 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%

### Procedencia de las entradas

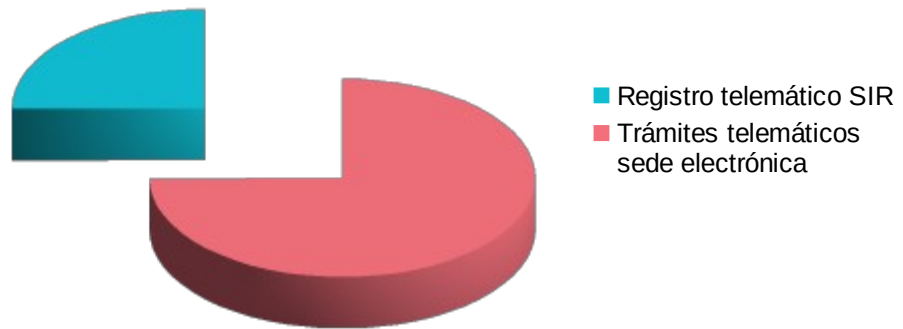


El total de entradas telemáticas engloba, por una parte, los datos de las entradas presentadas mediante los procedimientos que actualmente son telemáticos (en la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears son 505) y, por otra parte, los escritos presentados mediante el sistema de interconexión 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>Septiembre 2020</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	1,391	25.16%
Trámites telemáticos sede electrónica	4,137	74.84%
Total	5,528	100%

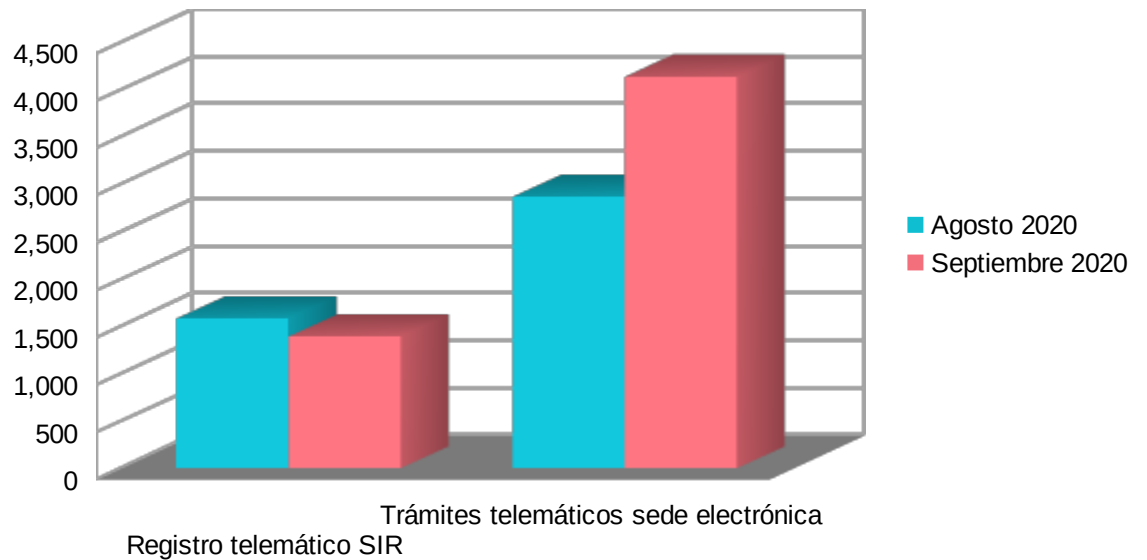
### Salidas



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

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

### Procedencia de las salidas

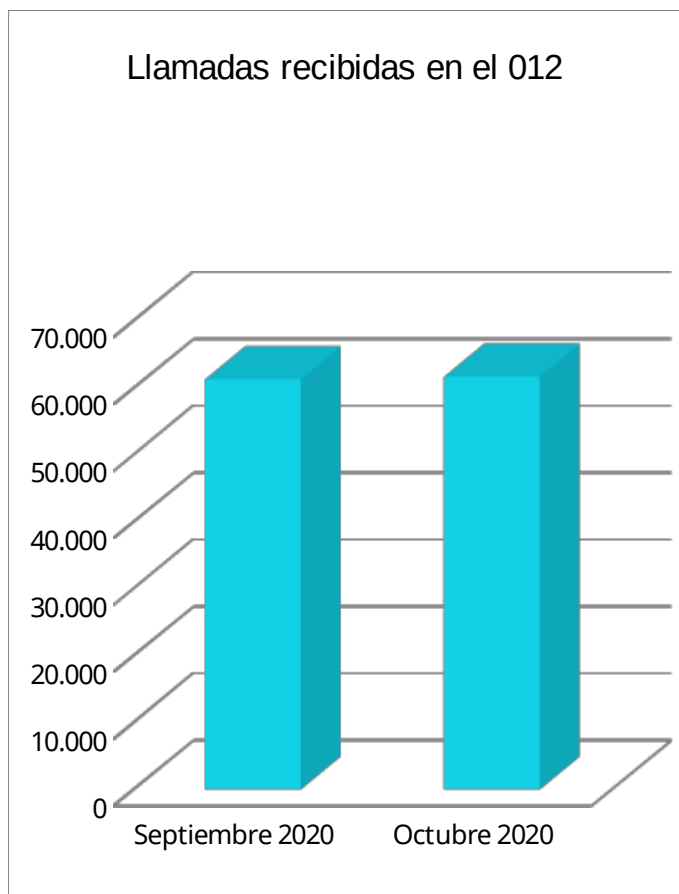


## Datos específicos del canal telefónico

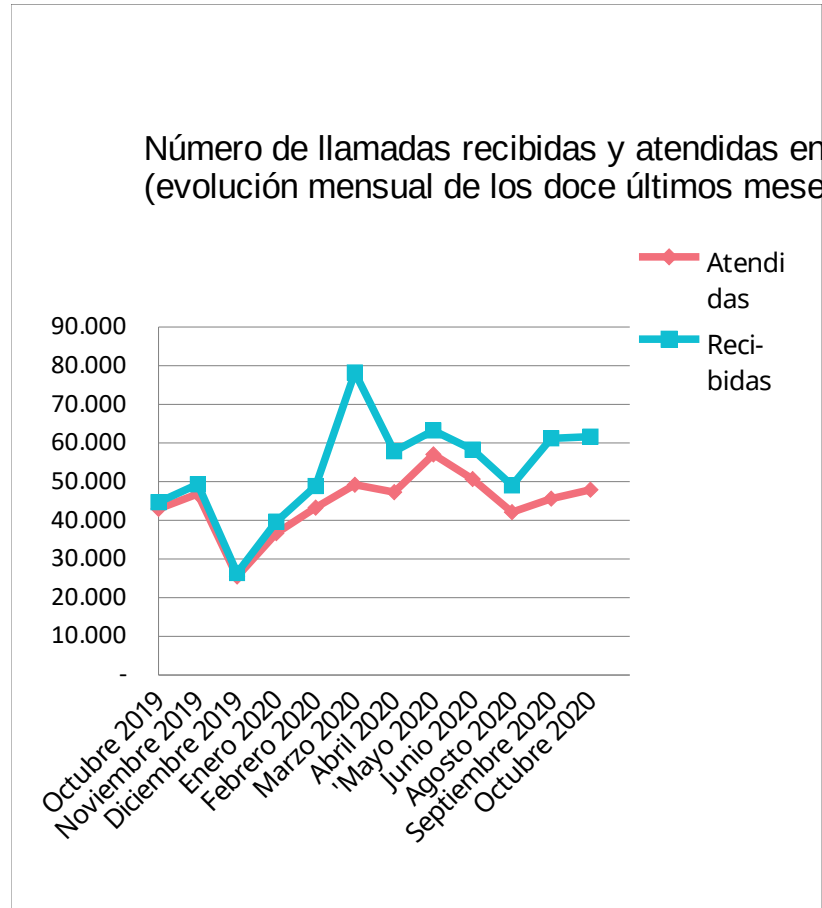
En este apartado se analizan las llamadas recibidas por el teléfono de asistencia 012.

	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.

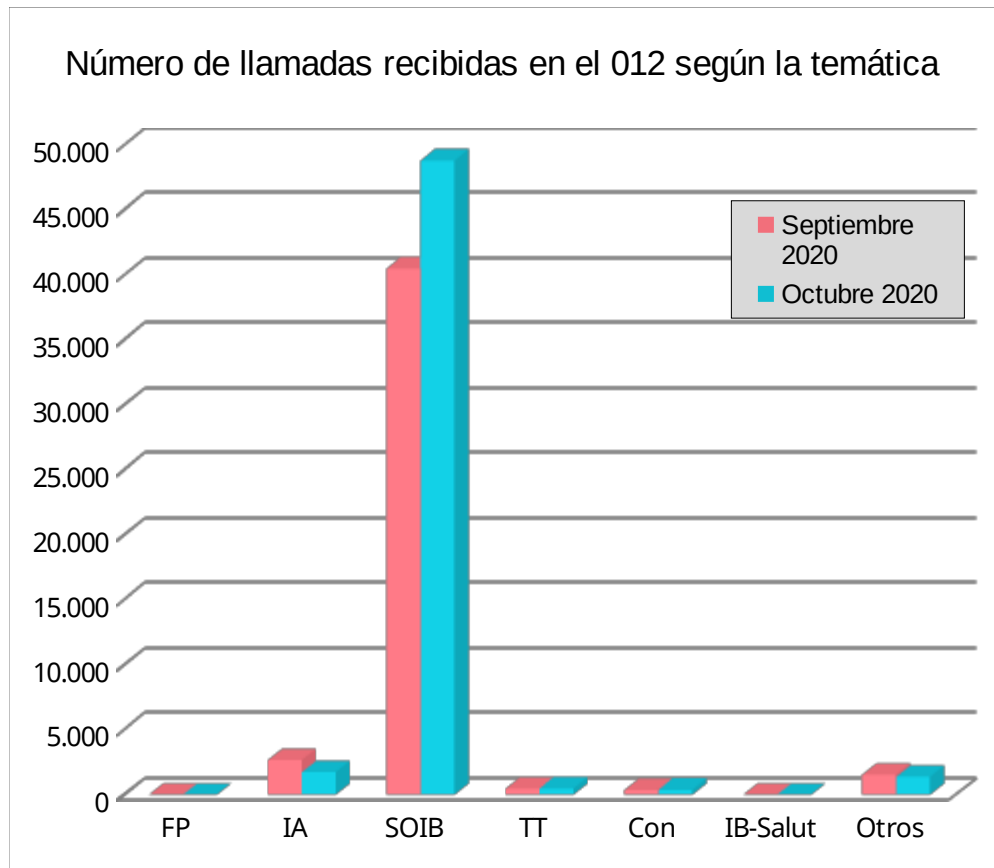


En el siguiente gráfico se puede ver la evolución del número de llamadas recibidas y atendidas del último año:



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



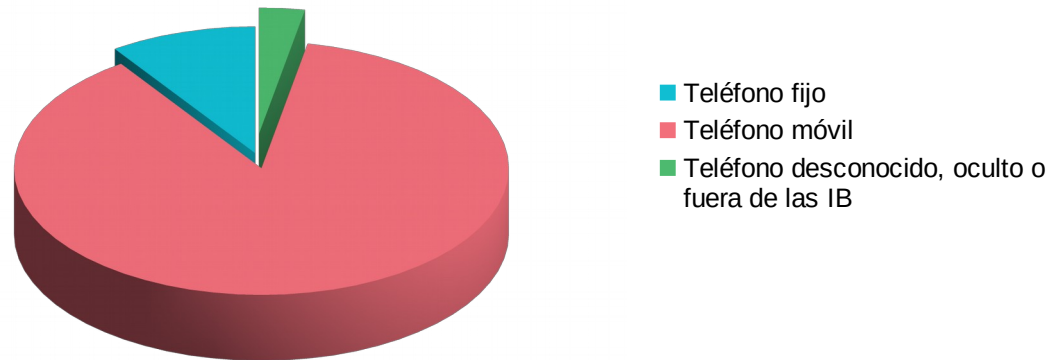
Con respecto al origen de la llamada, la distribución es la siguiente:

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 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.

