



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

Informe de actividad de la Atención a la Ciudadanía

Julio 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.).

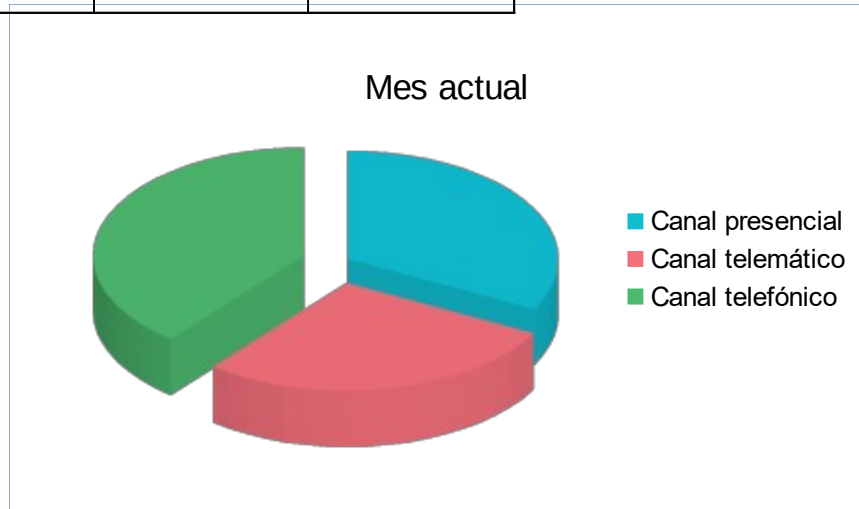
Vistos los canales disponibles, sería interesante analizar los datos sobre el uso que de ellos se hace y las prestaciones que ofrecen.



Datos globales. Todos los canales de atención a la ciudadanía

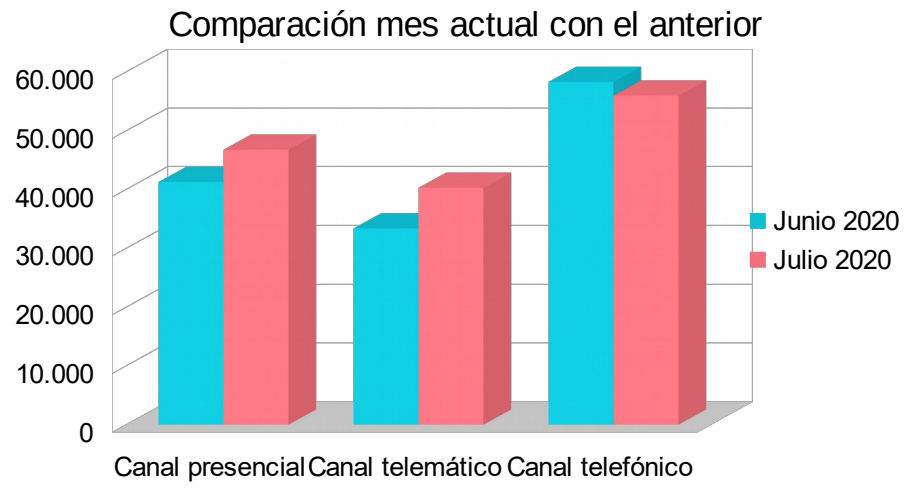
Veamos a continuación el resumen de los principales datos relativos al Servicio de Atención e Información a la Ciudadanía clasificados en función de los canales de acceso utilizados durante el mes de julio 2020:

	<i>Julio 2020</i>	<i>%</i>
Canal presencial	46.759	33%
Canal telemático	40.278	28%
Canal telefónico	55.950	39%
Total	142.987	100%



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

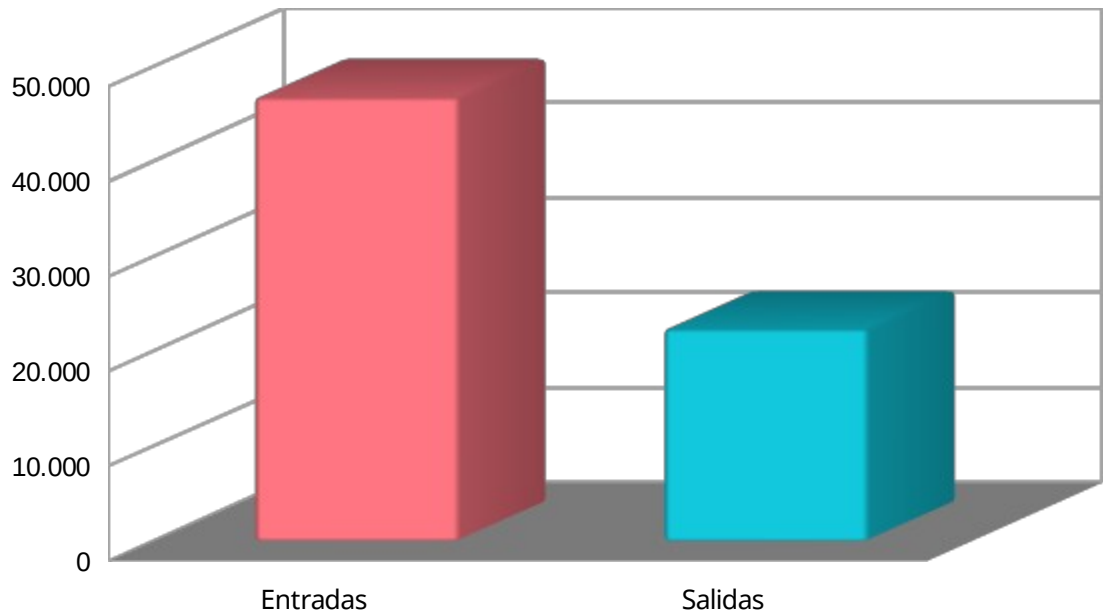
	<i>Junio 2020</i>	<i>Julio 2020</i>	<i>Variación mensual %</i>
Canal presencial	41.280	46.759	13%
Canal telemático	33.387	40.278	21%
Canal telefónico	58.288	55.950	-4%
Total	132.955	142.987	8%



Datos específicos del canal presencial

Entradas y salidas del mes de julio de 2020.

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Julio 2020	46.759	22.341



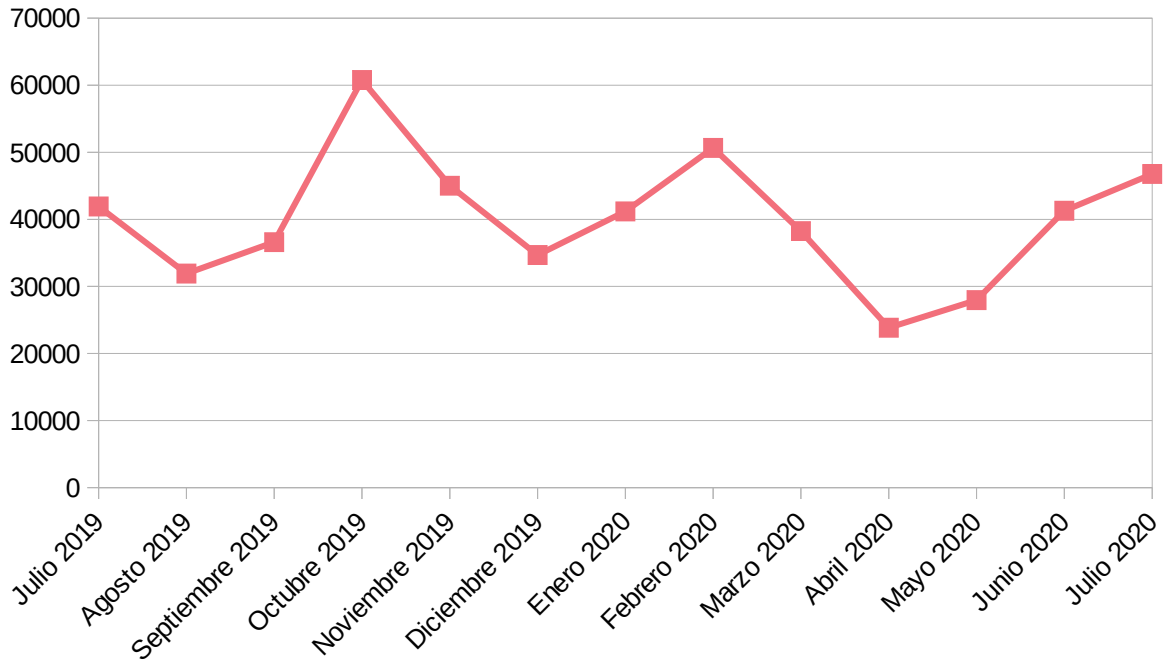
Evolución anual del número de entradas y salidas del último año:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
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
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



GOIB

Evolución anual del número de entradas



Evolución anual del número de salidas





Entradas y salidas del mes de julio por consejerías:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Administraciones Publicas y Modernizació	1.633	1.020
Transición Energética y Sectores Productiv	2.986	1.602
Salud y Consumo	6.042	5.551
Presidencia, Cultura e Igualdad	2.895	919
Movilidad y Vivienda	4.794	1.767
Modelo Económico, Turismo y Trabajo	10.083	2.083
Medio Ambiente y Territorio	1.774	975
Hacienda y Relaciones Exteriores	2.696	1.521
Educación, Universidad e Investigación	6.325	4.395
Asuntos Sociales y Deportes	4.509	1.166
Agricultura, Pesca y Alimentación	3.022	1.342

Entradas por consejería



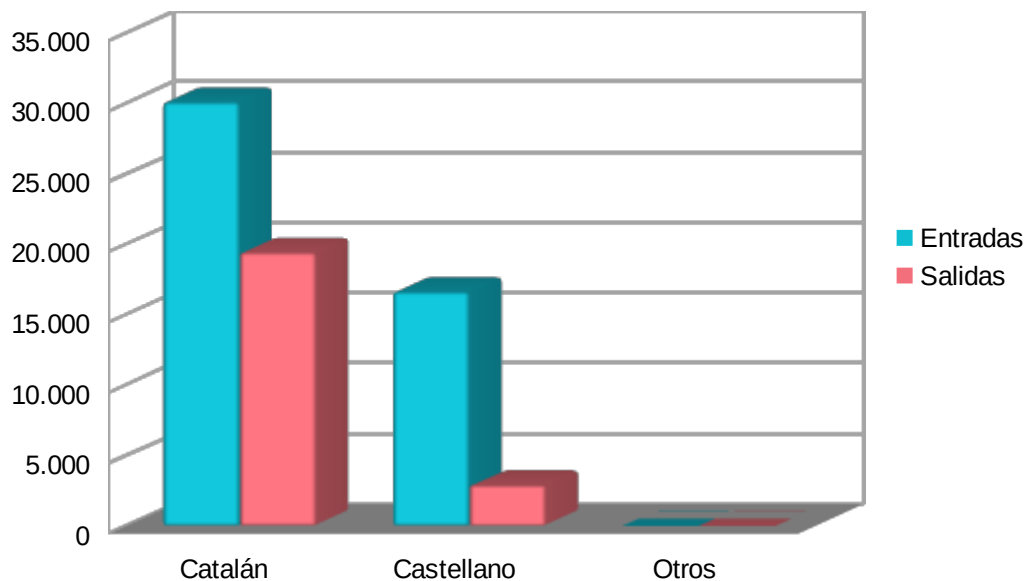
Salidas por consejería



Entradas y salidas por idioma:

	Entradas	Salidas
Catalán	30.112	19.441
Castellano	16.639	2.899
Otros	8	1

Entradas y salidas por idioma

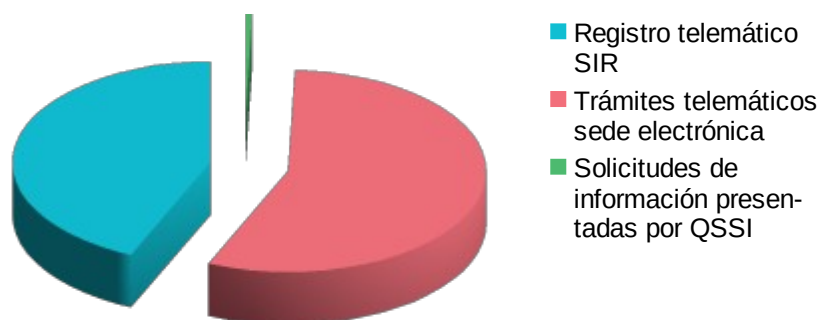


Datos específicos del canal telemático

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

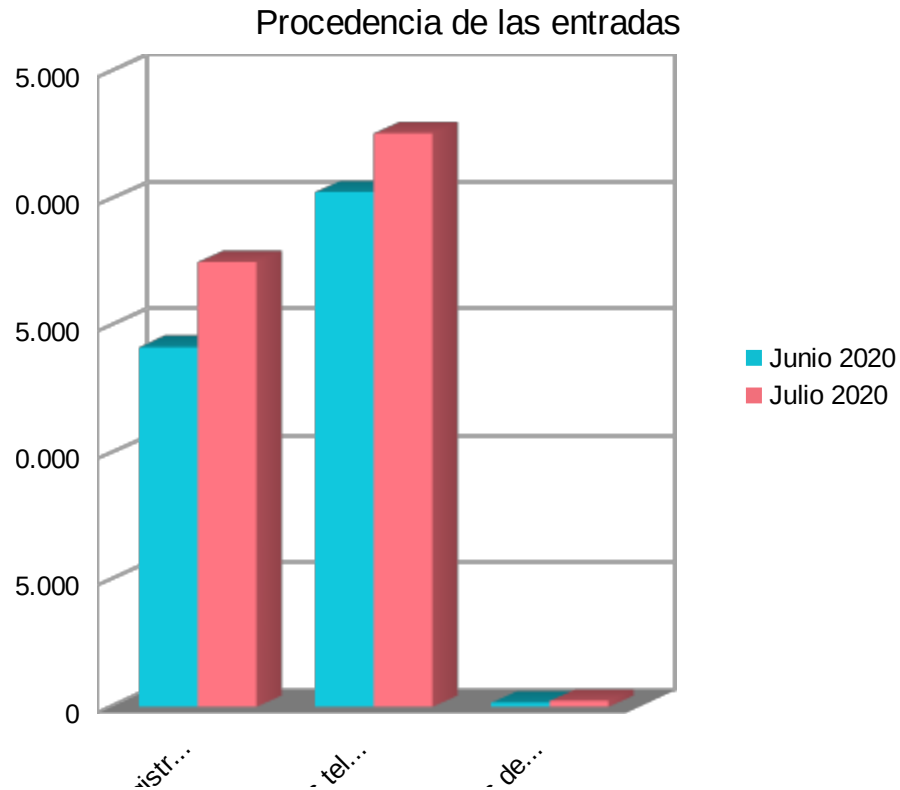
<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Julio 2020</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	17.491	43,4%
Trámites telemáticos sede electrónica	22.563	56,0%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	224	0,6%
Total	40.278	100%

Entradas



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

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Junio 2020</i>	<i>Julio 2020</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	14.145	17.491	23,66%
Trámites telemáticos sede electrónica	20.250	22.563	11,42%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	156	224	43,59%
Total	34.551	40.278	100%

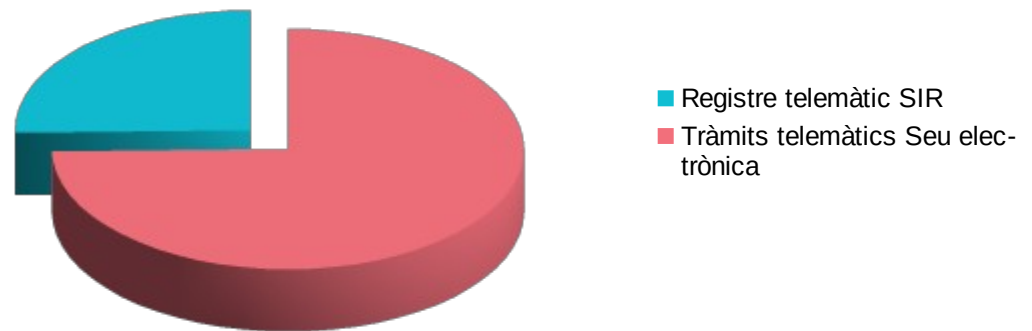


El total de entradas telemáticas engloba, por una parte, los datos de las entradas presentadas mediante los procedimientos que actualmente son telemáticos (en la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears son 484) y, por otra parte, los escritos presentados mediante el registro electrónico 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>Julio 2020</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	1.424	25,31%
Trámites telemáticos sede electrónica	4.202	74,69%
Total	5.626	100%

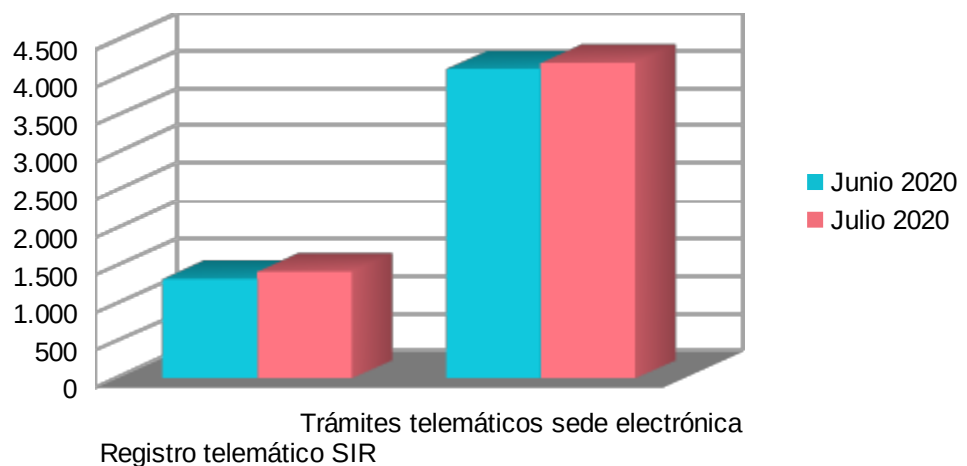
Sortides



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

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Junio 2020</i>	<i>Julio 2020</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registro telemático SIR	1.324	1.424	7,55%
Tràmits telemàtics sede electrònica	4.120	4.202	1,99%
Total	5.444	5.626	3,34%

Procedencia de las salidas



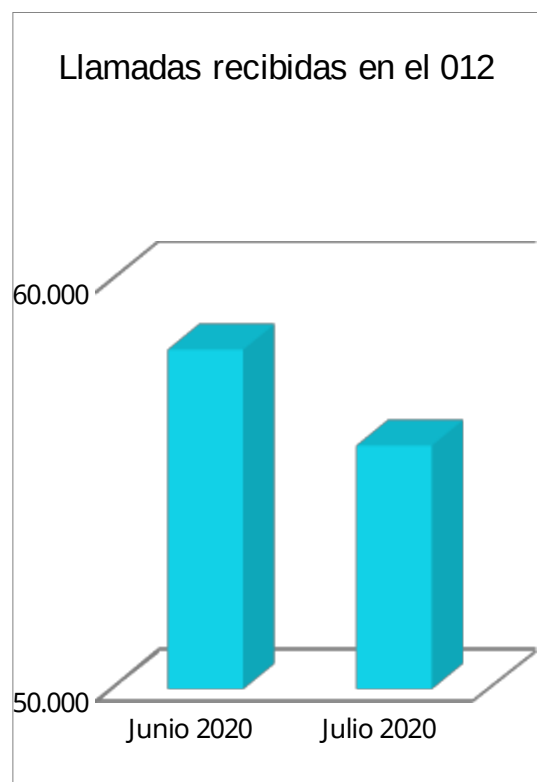


Datos específicos del canal telefónico

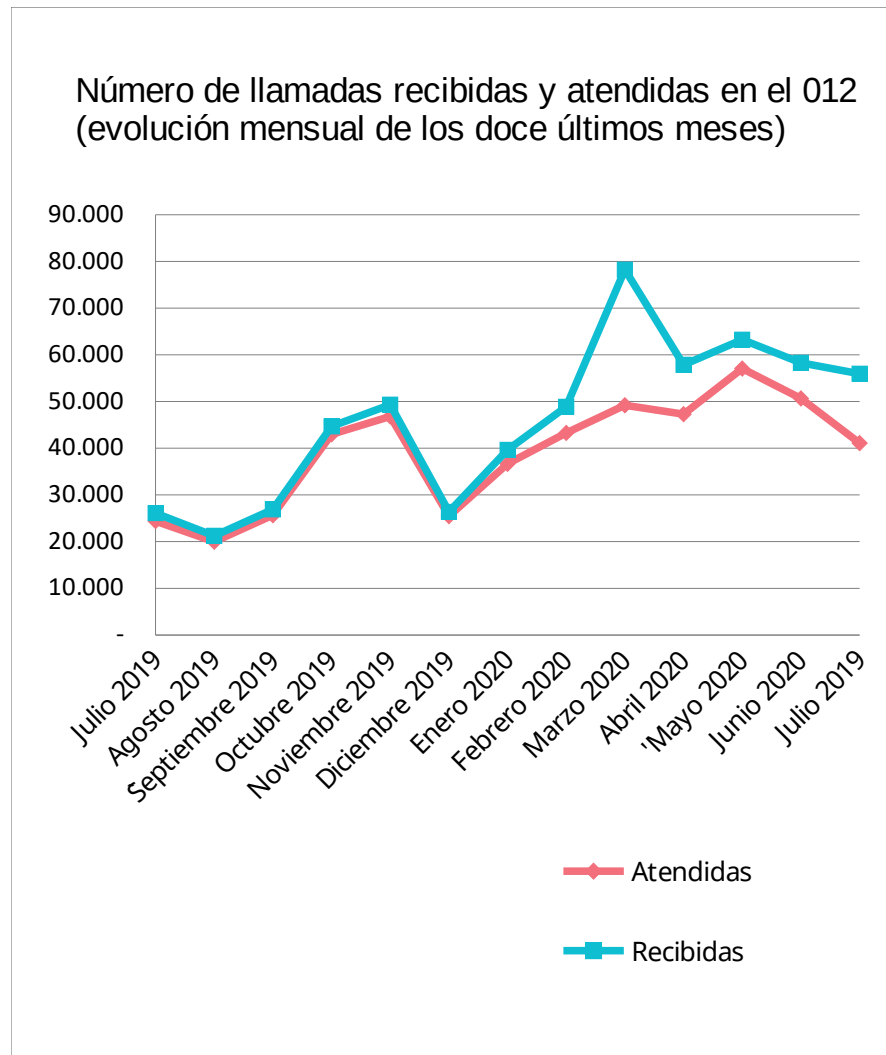
En este apartado se analizan las llamadas recibidas por el teléfono de asistencia 012.

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

	<i>Junio 2020</i>	<i>Julio 2020</i>
<i>Número de llamadas recibidas</i>	58.288	55.950

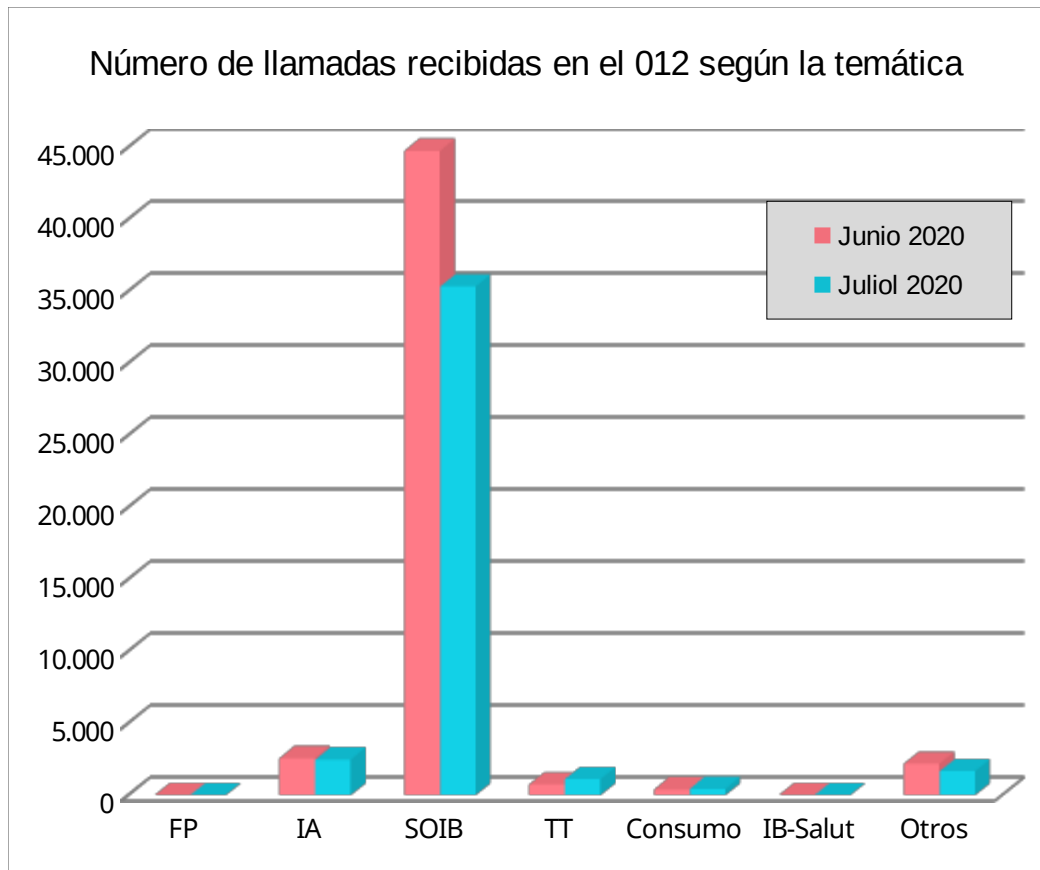


En el siguiente gráfico se puede ver la evolución del número de llamadas recibidas y atendidas del último año:



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

Información por temática	Junio 2020	Julio 2020
Función Pública	14	4
Información administrativa	2.578	2.482
SOIB	44.759	35.352
Trámites telemáticos	745	1.118
Consumo	393	447
IB-Salut	4	4
Otros	2.171	1.685

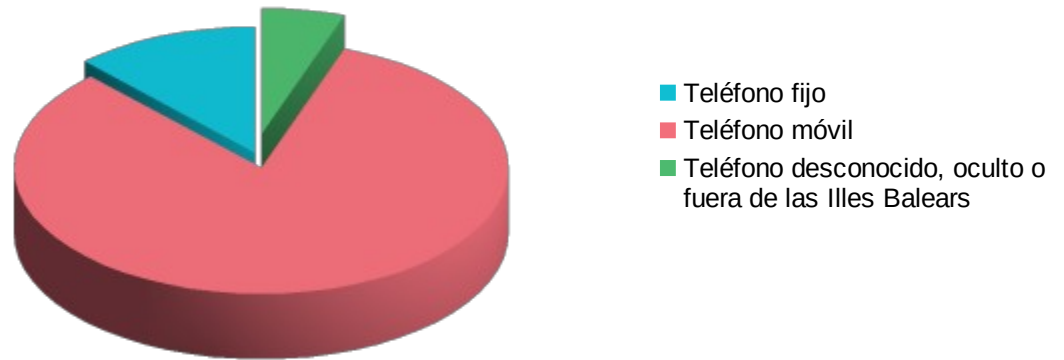


Con respecto al origen de la llamada, la distribución es la siguiente:

Origen de la llamada	Julio 2020
Teléfono fijo	4.980
Teléfono móvil	33.869
Teléfono desconocido, oculto o fuera de las Illes Balears	2.243
Total	41.092

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 82% del total.

Origen de la llamada según el medio empleado



Con respecto al tiempo de espera para ser atendidos asciende a 109 segundos el mes de julio. És un valor que recuerda el valor de marzo y excede el tiempo que dispone la Carta marco de compromisos sobre el funcionamiento general de los servicios, que prevé menos de un minuto. Sin duda alguna, la situación excepcional que estamos viviendo es la causa.

