



G CONSELLERIA
O PRESIDÈNCIA
I DIRECCIÓ GENERAL
B TRANSPARÈNCIA
/ I BON GOVERN

Informe de actividad de la Atención a la Ciudadanía

Mayo 2019



G
O
I
B
/



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.).

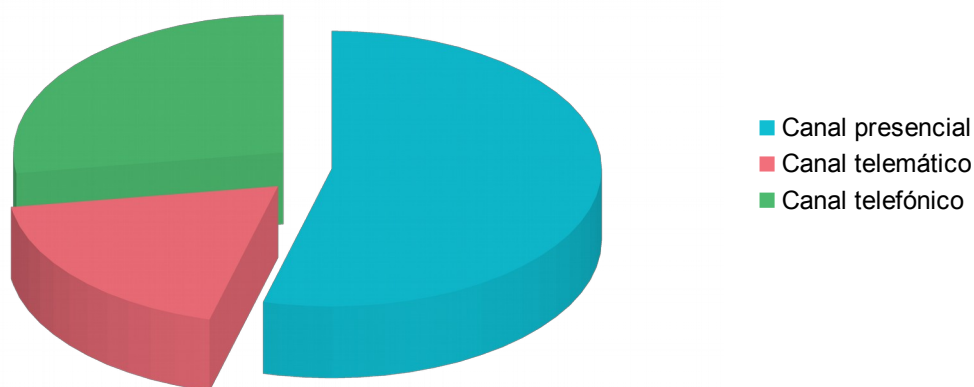
Vistos los canales disponibles, sería interesante analizar los datos sobre el uso que de ellos se hace y las prestaciones que ofrecen.

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 mayo de 2019:

	Mayo 2019	%
Canal presencial	56.527	54%
Canal telemático	19.352	19%
Canal telefónico	28.640	27%
Total	104.519	100%

Mayo 2019

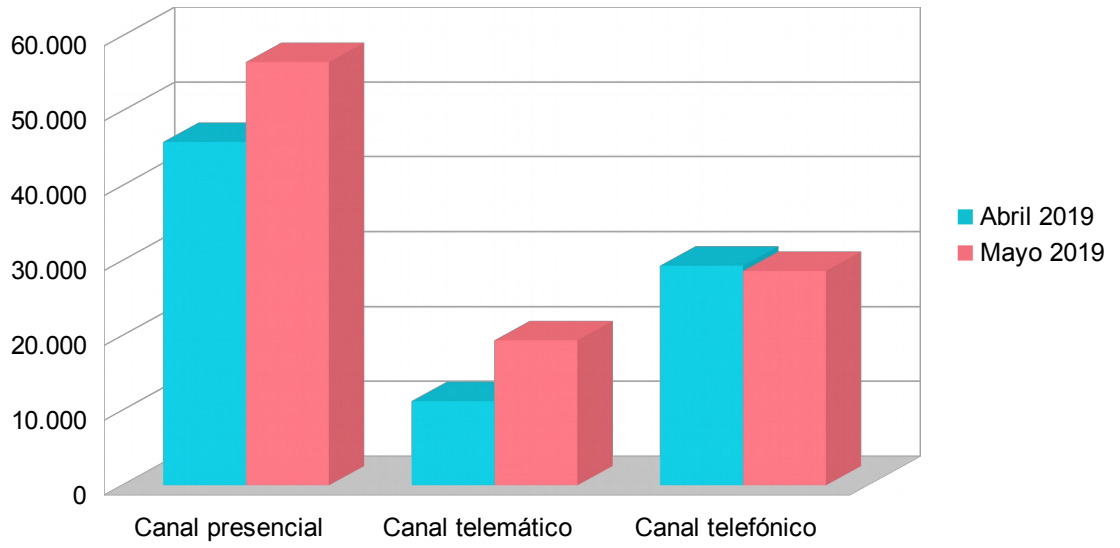


La siguiente tabla permite comparar los valores de mayo de 2019 con los del mes anterior y valorar su evolución:

	Abril 2019	Mayo 2019	Variación mensual %
Canal presencial	45.852	56.527	23%
Canal telemático	11.247	19.352	72%
Canal telefónico	29.329	28.640	-2%
Total	86.428	104.519	21%



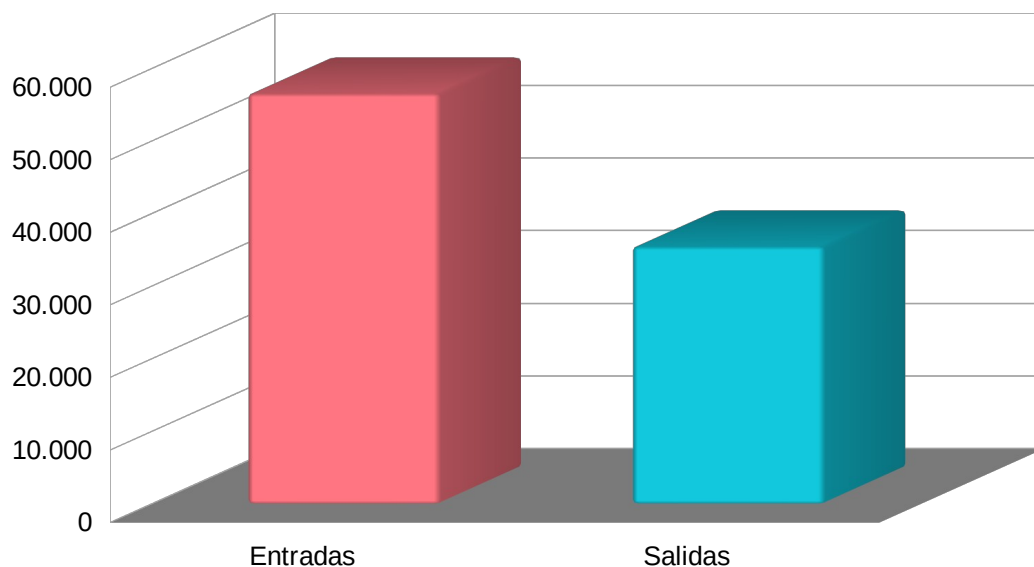
Comparación abril y mayo 2019



Datos específicos del canal presencial

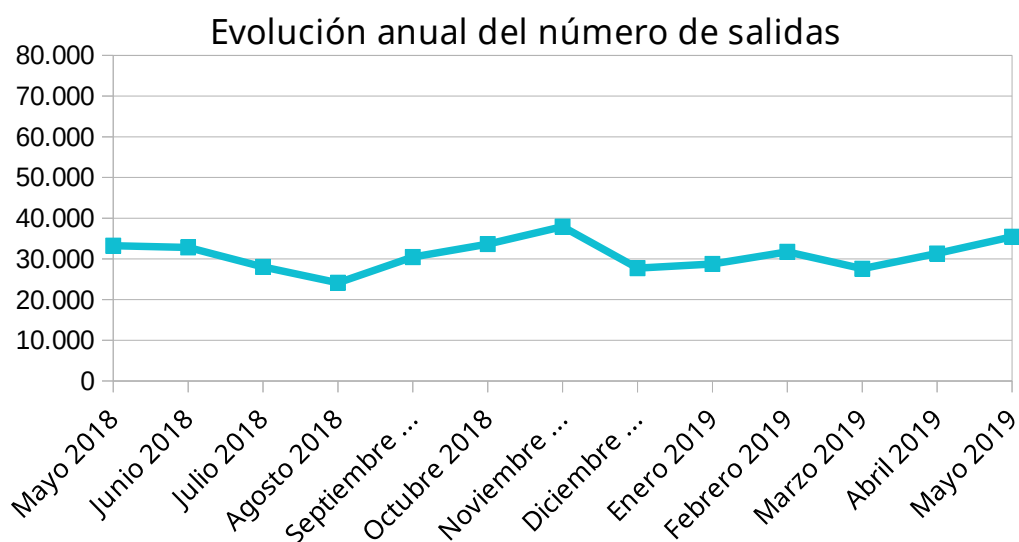
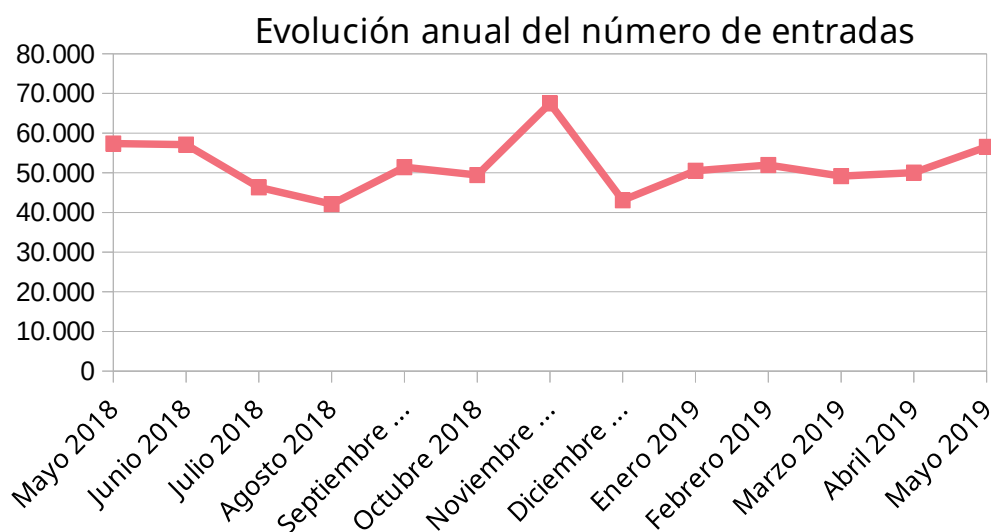
Entradas y salidas del mes de mayo de 2019.

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Mayo 2019	56.527	35.437



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

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Mayo 2018	57.364	33.238
Junio 2018	57.102	32.814
Julio 2018	46.332	28.040
Agosto 2018	42.103	24.133
Septiembre 2018	51.421	30.454
Octubre 2018	49.416	33.646
Noviembre 2018	67.490	37.934
Diciembre 2018	43.069	27.731
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	56.527	35.437

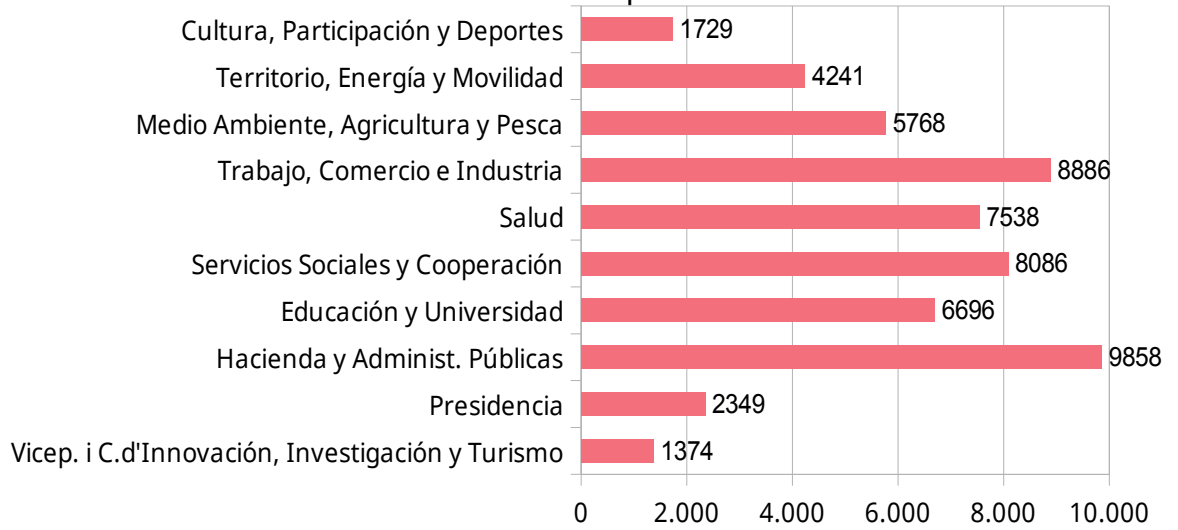


Entradas y salidas del mes de mayo por consejerías:

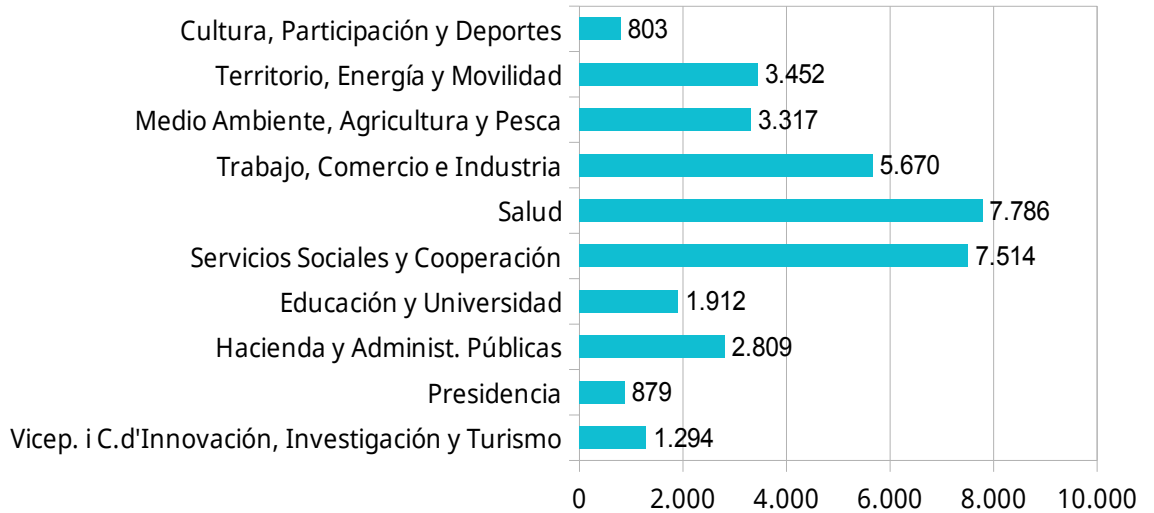
	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Vicép. i C.d'Innovación, Investigación y Turismo	1.374	1.294
Presidencia	2.349	879
Hacienda y Administ. Públicas	9.858	2.809
Educación y Universidad	6.696	1.912
Servicios Sociales y Cooperación	8.086	7.514
Salud	7.538	7.786
Trabajo, Comercio e Industria	8.886	5.670
Medio Ambiente, Agricultura y Pesca	5.768	3.317
Territorio, Energía y Movilidad	4.241	3.452
Cultura, Participación y Deportes	1.729	803



Entradas por Conselleria



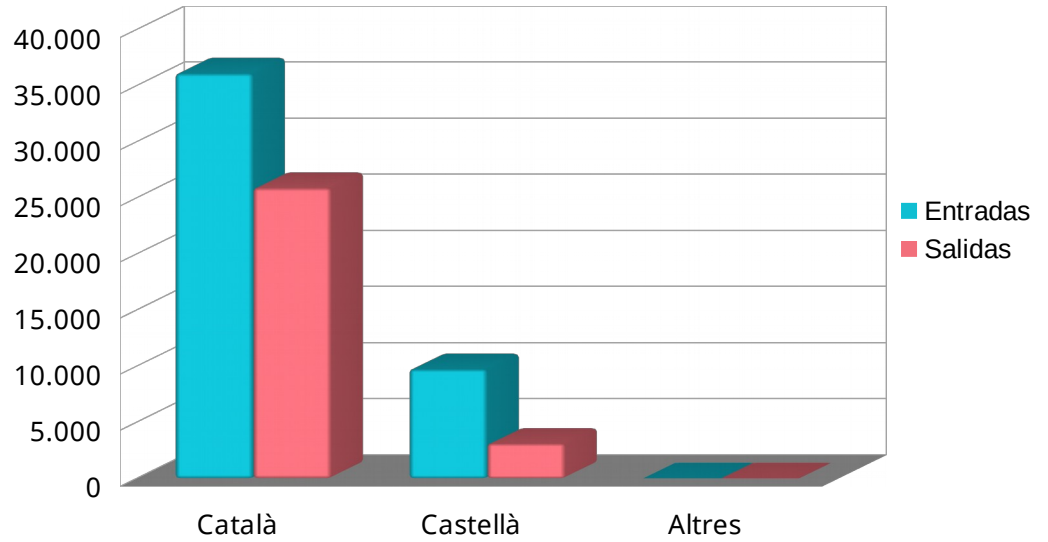
Salidas por Conselleria



Entradas y salidas por idioma:

	Entradas	Salidas
Catalán	46.099	31.487
Castellano	10.422	3.949
Otros	6	1

Entradas y salidas por idioma



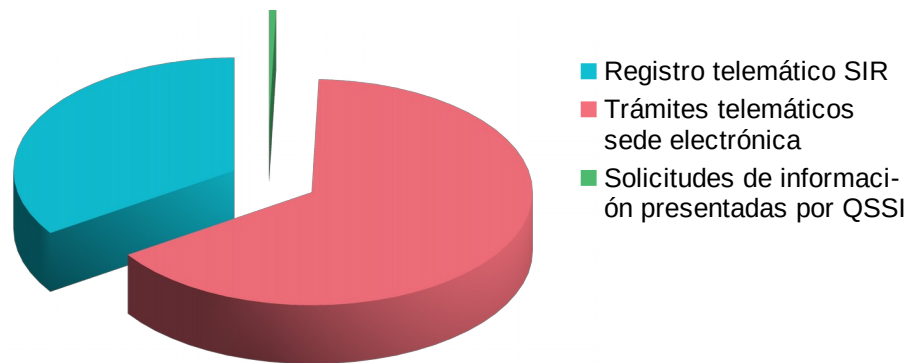


Datos específicos del canal telemático

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

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Mayo 2019</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	5.724	29,6%
Trámites telemáticos sede electrónica	13.548	70,0%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	80	0,4%
Total	19.352	100%

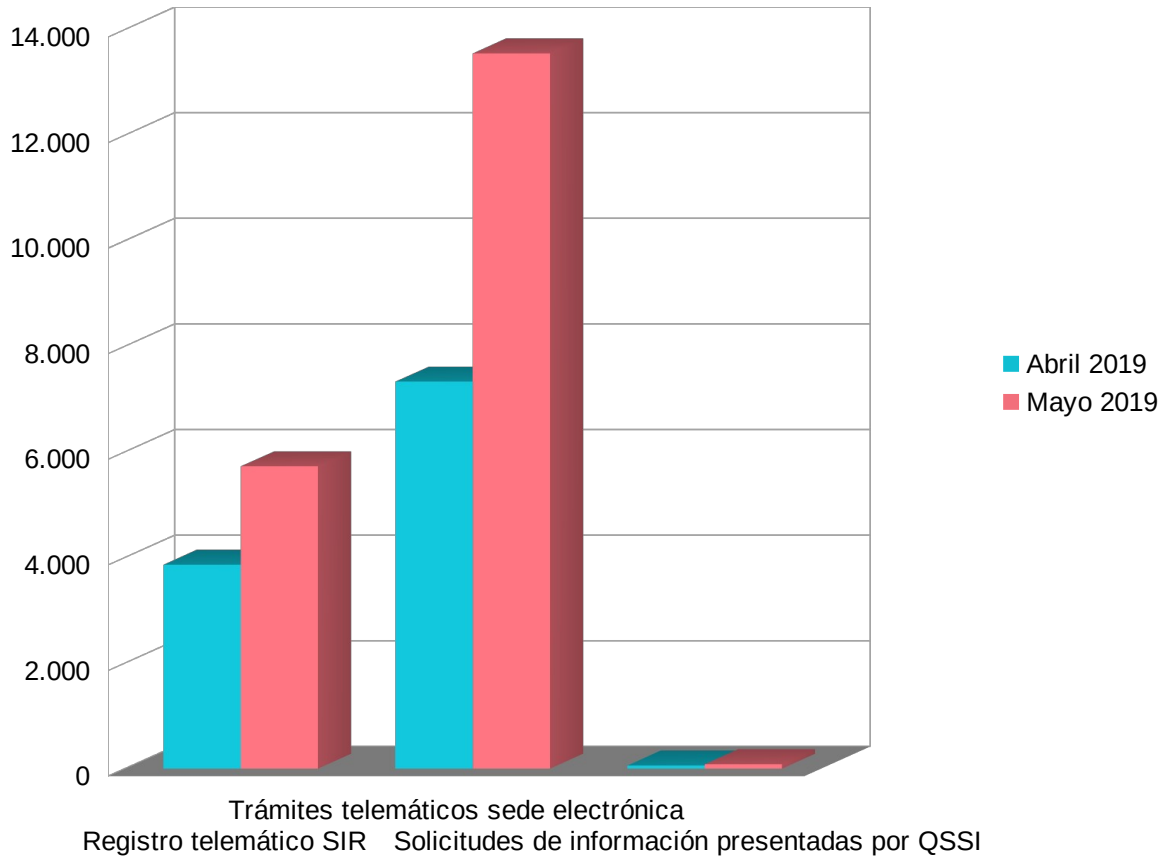
Entradas



Comparación del mes de mayo de 2019 con el mes anterior:

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Abril 2019</i>	<i>Mayo 2019</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	3.861	5.724	48,25%
Trámites telemáticos sede electrónica	7.329	13.548	84,85%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	57	80	40,35%

Procedencia de las entradas meses abril y mayo 2019

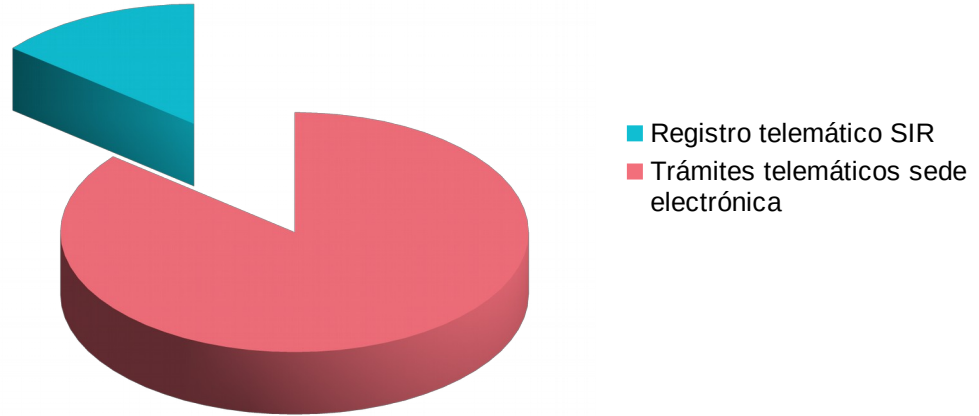


El total de entradas telemáticas engloba, por una parte, los datos de las entradas presentadas mediante los procedimientos que actualmente son telemáticos (en la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears son 179) y, por otra parte, los escritos presentados mediante el registro electrónico 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>Mayo 2019</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	679	14,12%
Trámites telemáticos sede electrónica	4.131	85,88%
Total	4.810	100%

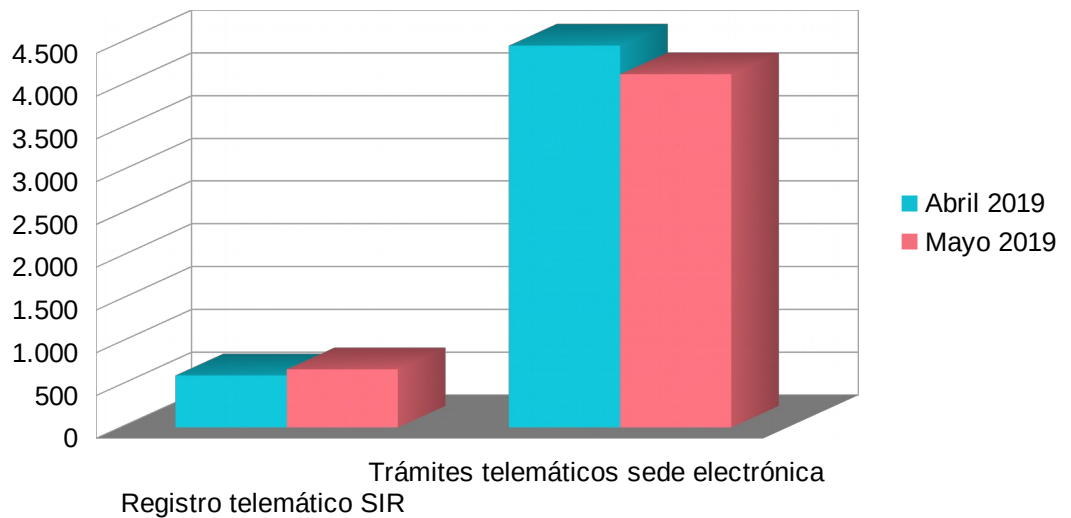
Salidas



Comparación del mes de mayo de 2019 con el mes anterior:

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Abril 2019</i>	<i>Mayo 2019</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registro telemático SIR	609	679	10,31%
Trámites telemáticos sede electrónica	4.465	4.131	-8,09%

Procedencia de las salidas



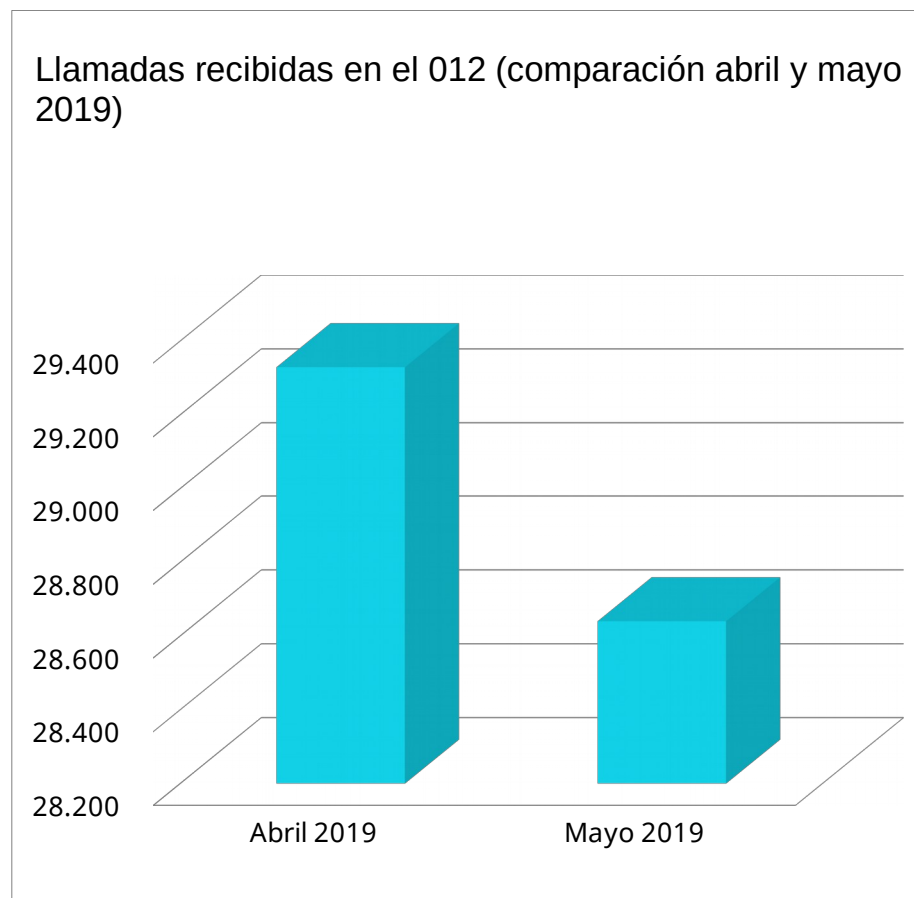


Datos específicos del canal telefónico

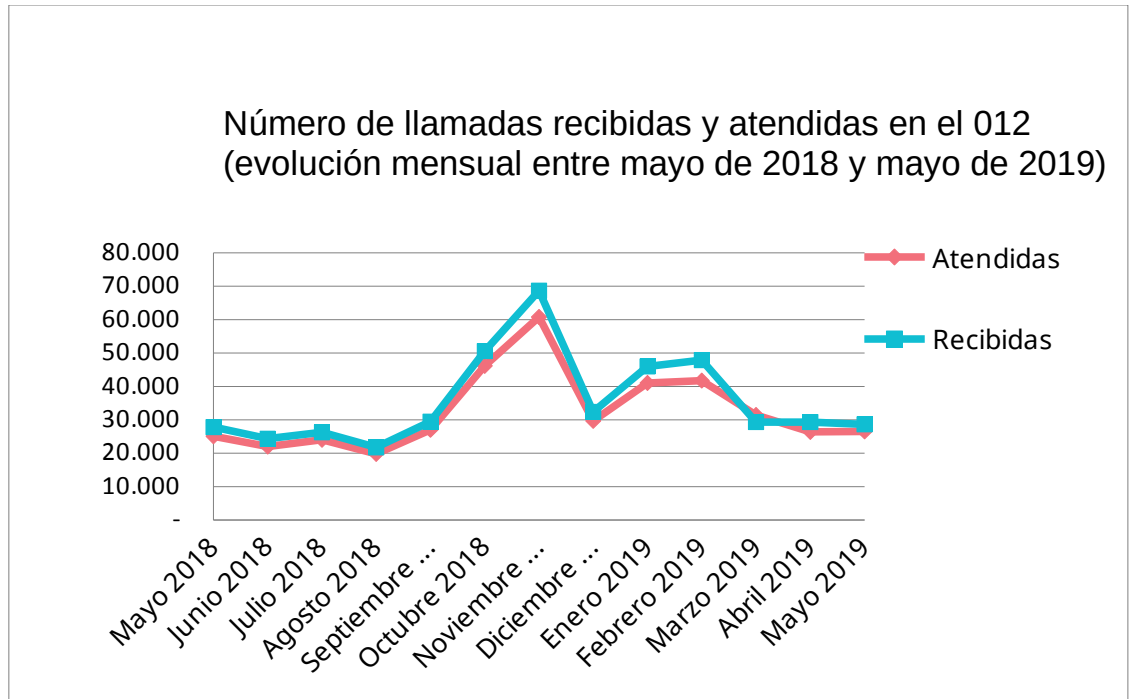
En este apartado se analizan las llamadas recibidas por el teléfono de asistencia 012.

En el primer gráfico se muestra el total de llamadas recibidas durante el mes de mayo de 2019 y se compara con el número de llamadas recibidas en el mes anterior.

	<i>Abril 2019</i>	<i>Mayo 2019</i>
<i>Número de llamadas recibidas</i>	29.329	28.640

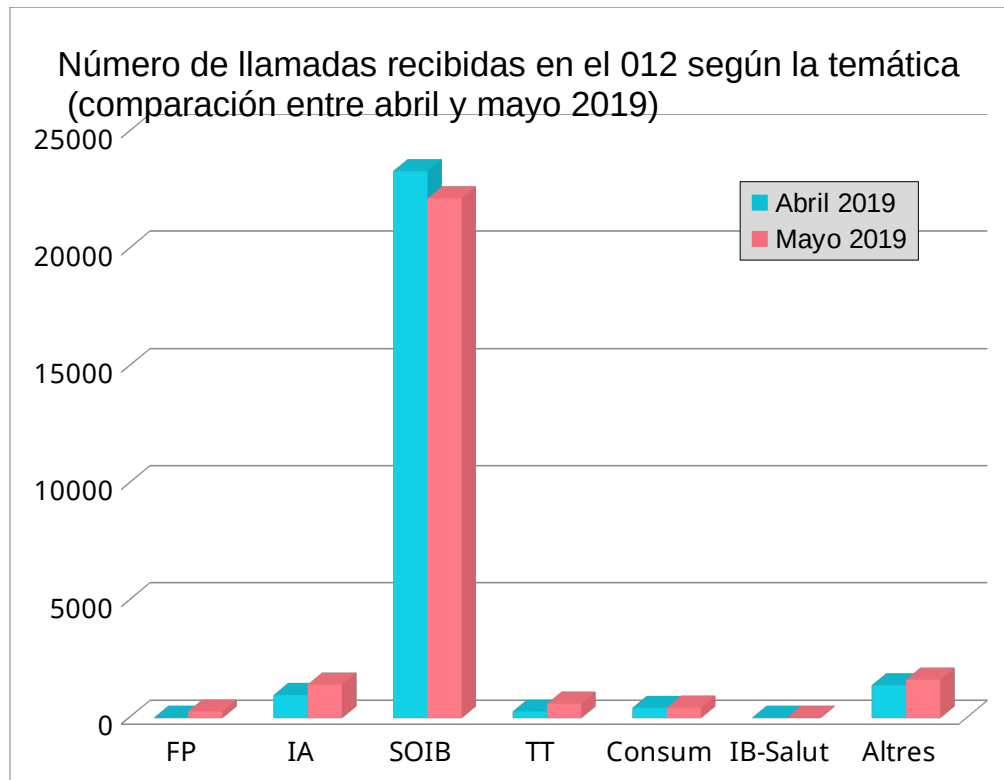


En el siguiente gráfico se puede ver la evolución del número de llamadas recibidas y atendidas entre el mes de mayo de 2018 y el mes de mayo de 2019.



El siguiente gráfico muestra el número de llamadas recibidas durante el mes de mayo de 2019 clasificadas según la temática (se han incluido, como referencia, los datos correspondientes al mes anterior).

Informació per temàtica	Abril 2019	Maig 2019
Funció Pública	9	276
Informació administrativa	974	1.420
SOIB	23.321	22.163
Tràmits telemàtics	277	607
Consum	430	436
IB-Salut	7	1
Altres	1.393	1.630

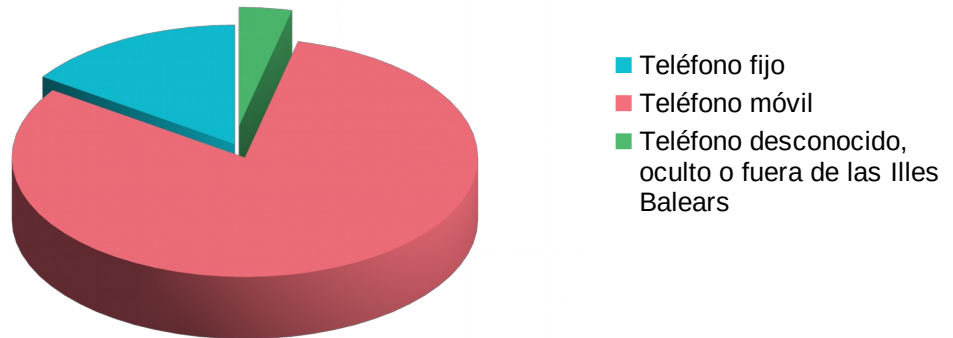


Con respecto al origen de la llamada, la distribución es la siguiente:

Origen de la llamada	Mayo 2019
Teléfono fijo	4.096
Teléfono móvil	21.463
Teléfono desconocido, oculto o fuera de las Illes Balears	974
Total	26.533

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 81% del total.

Origen de la llamada según el medio empleado (mayo 2019)



Con respecto al tiempo de espera para ser atendido, ha habido un notable decremento respecto al mes pasado. La media del mes de mayo ha sido de 27 segundos, tiempo que persiste en la mejora de las cifras anteriores y cumple lo que dispone la Carta marco de compromisos sobre el funcionamiento general de los servicios, que prevé menos de un minuto.

Tiempo medio de espera en segundos (de mayo 2018 a mayo 2019)

