



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

Informe de actividad de la Atención a la Ciudadanía

Agosto 2019



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 agosto de 2019:

	Agosto 2019	%
Canal presencial	31.725	43%
Canal telemático	20.081	27%
Canal telefónico	21.252	29%
Total	73.058	100%

Agosto 2019

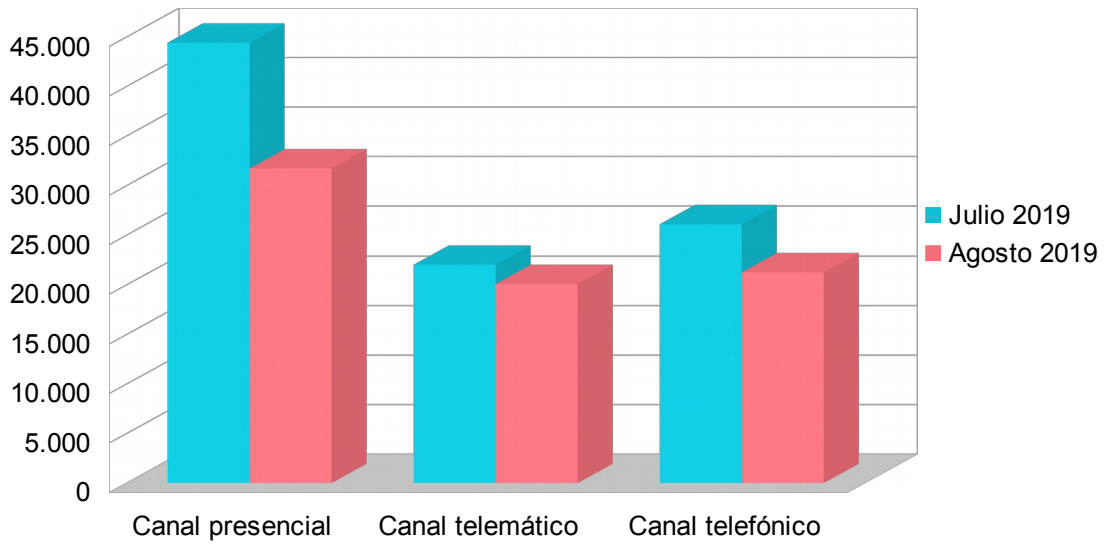


La siguiente tabla permite comparar los valores de agosto de 2019 con los del mes anterior y valorar su evolución:

	Julio 2019	Agosto 2019	Variación mensual %
Canal presencial	44.407	31.725	-29%
Canal telemático	22.013	20.081	-9%
Canal telefónico	26.107	21.252	-19%
Total	92.527	73.058	-21%



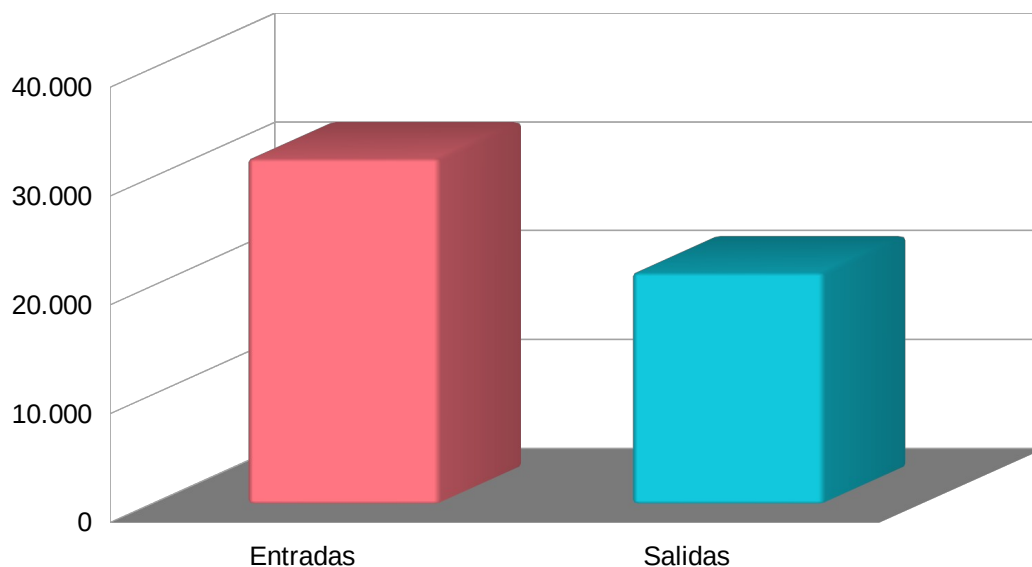
Comparación julio y agosto 2019



Datos específicos del canal presencial

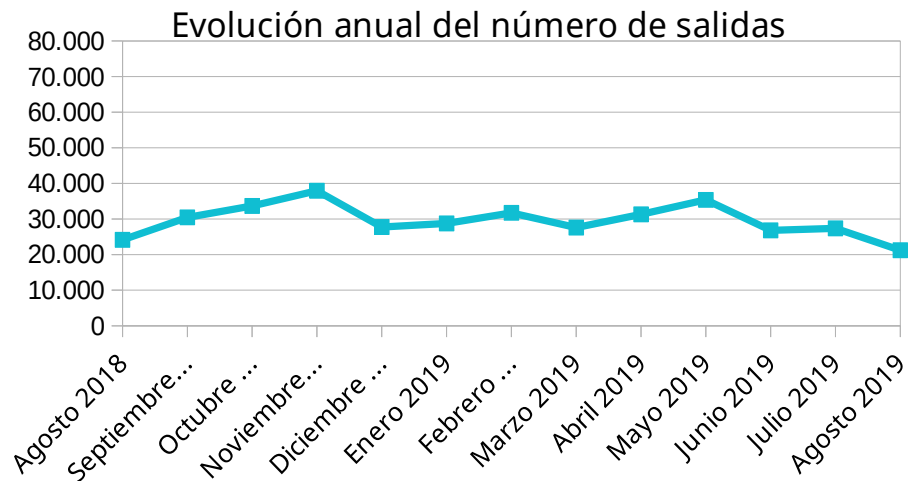
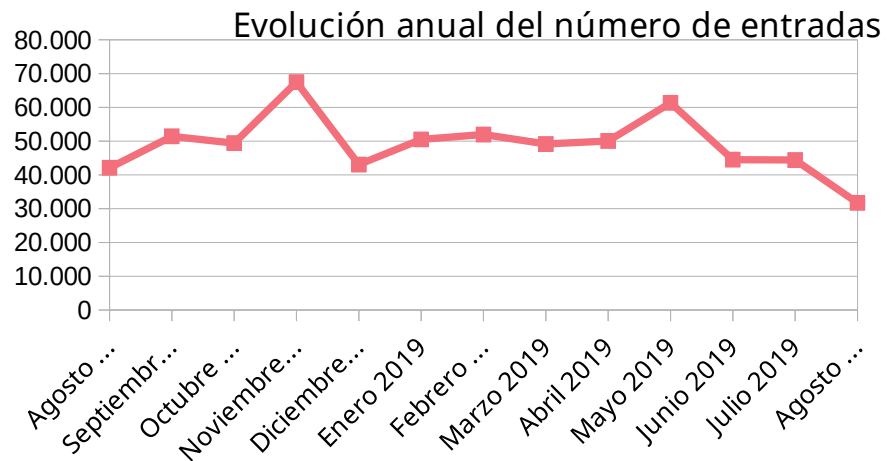
Entradas y salidas del mes de agosto de 2019.

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Agosto 2019	31.725	21.244



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

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
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	61.340	35.365
Junio 2019	44.525	26.810
Julio 2019	44.407	27.362
Agosto 2019	31.725	21.244

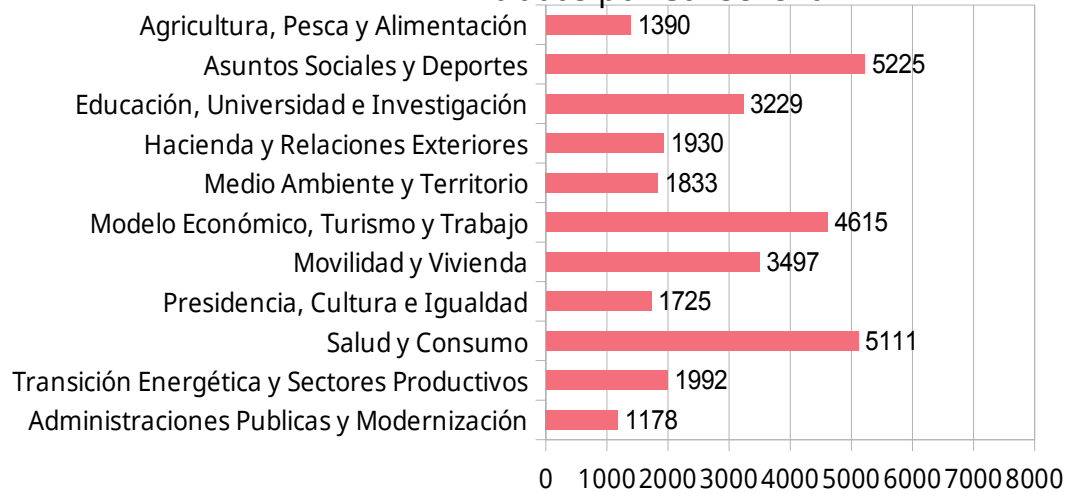


Entradas y salidas del mes de agosto por consejerías:

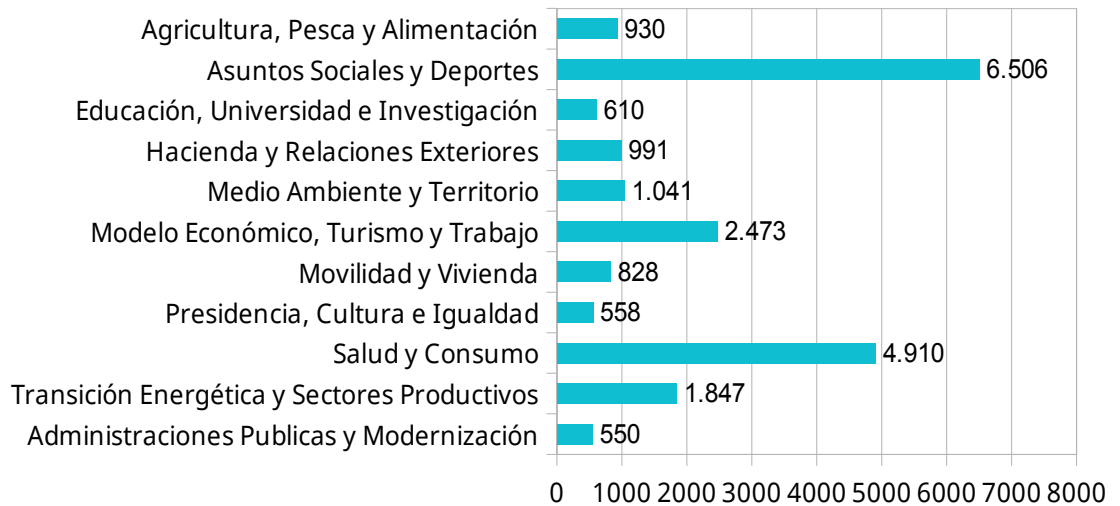
	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Administraciones Publicas y Modernización	1.178	550
Transición Energética y Sectores Productivos	1.992	1.847
Salud y Consumo	5.111	4.910
Presidencia, Cultura e Igualdad	1.725	558
Movilidad y Vivienda	3.497	828
Modelo Económico, Turismo y Trabajo	4.615	2.473
Medio Ambiente y Territorio	1.833	1.041
Hacienda y Relaciones Exteriores	1.930	991
Educación, Universidad e Investigación	3.229	610
Asuntos Sociales y Deportes	5.225	6.506
Agricultura, Pesca y Alimentación	1.390	930



Entradas por Conselleria

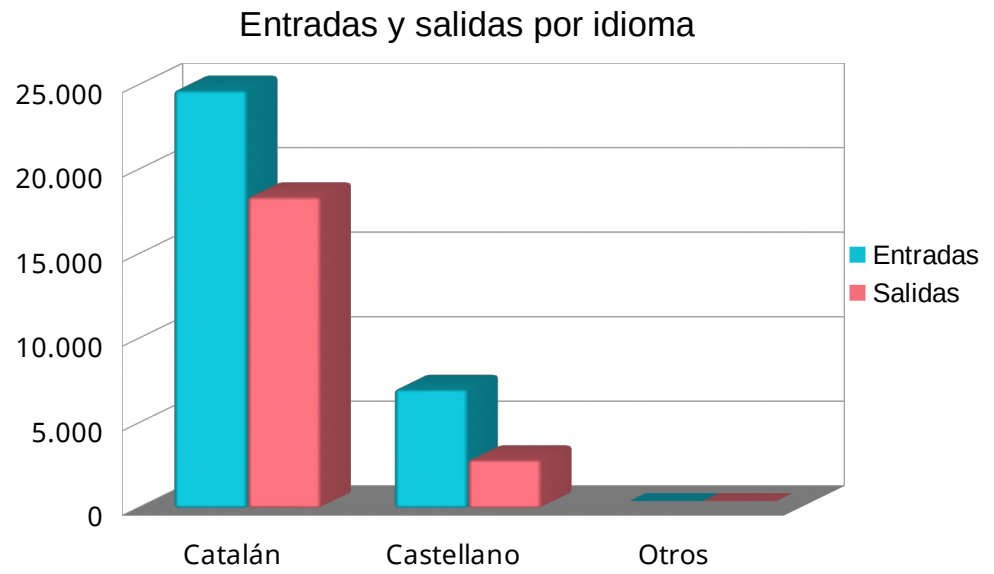


Salidas por Conselleria



Entradas y salidas por idioma:

	Entradas	Salidas
Catalán	24.703	18.397
Castellano	7.021	2.846
Otros	1	1



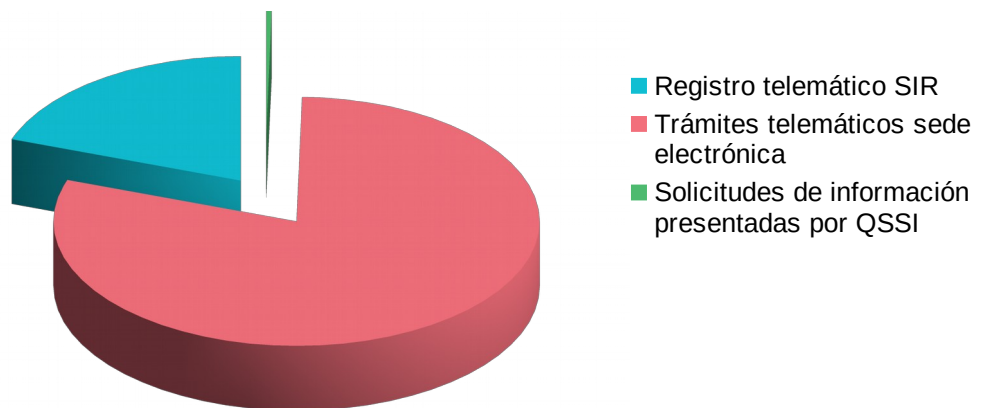


Datos específicos del canal telemático

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

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Agosto 2019</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	4.077	19,6%
Trámites telemáticos sede electrónica	16.649	80,0%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	75	0,4%
Total	20.801	100%

Entradas

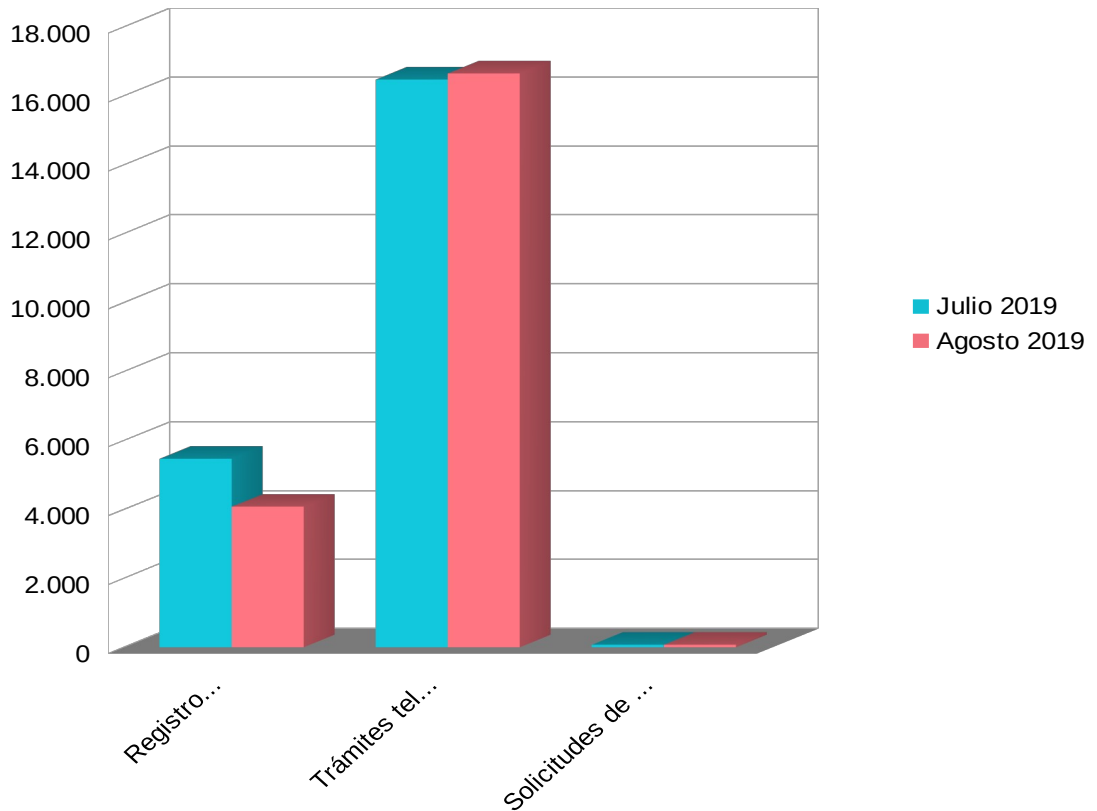


Comparación del mes de agosto de 2019 con el mes anterior:

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Julio 2019</i>	<i>Agosto 2019</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	5.470	4.077	-25,47%
Trámites telemáticos sede electrónica	16.471	16.649	1,08%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	72	75	4,17%
Total	22.013	20.801	



Procedencia de las entradas meses julio y agosto 2019

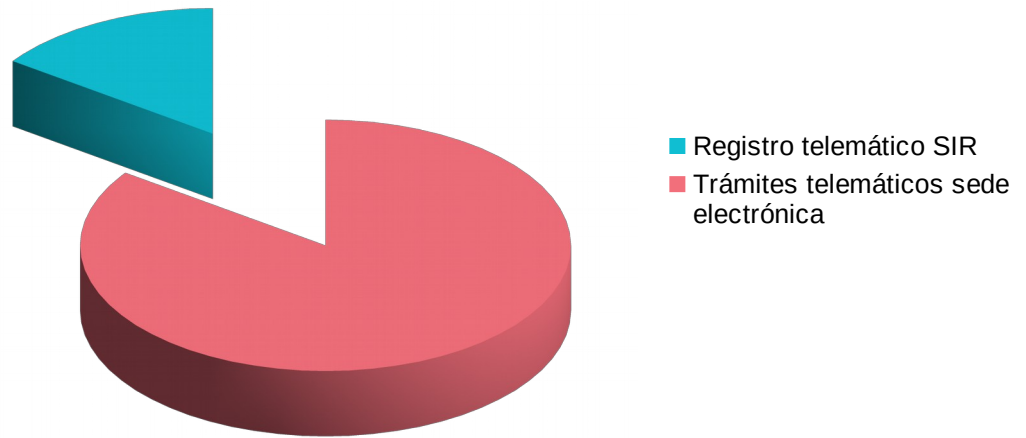


El total de entradas telemáticas engloba, por una parte, los datos de las entradas presentadas mediante los procedimientos que actualmente son telemáticos (en la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears son 389) y, por otra parte, los escritos presentados mediante el registro electrónico 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>Agosto 2019</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	450	15,18%
Trámites telemáticos sede electrónica	2.515	84,82%
Total	2.965	100%

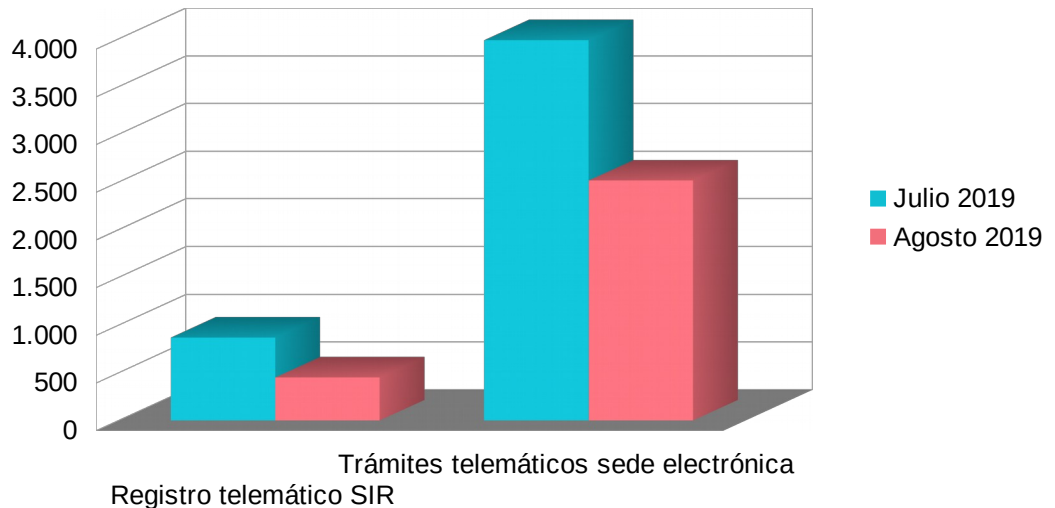
Salidas



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

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Julio 2019</i>	<i>Agosto 2019</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registro telemático SIR	869	450	-48,22%
Trámites telemáticos sede electrónica	3.986	2.515	-58,49%
Total	4.855	2.965	

Procedencia de las salidas



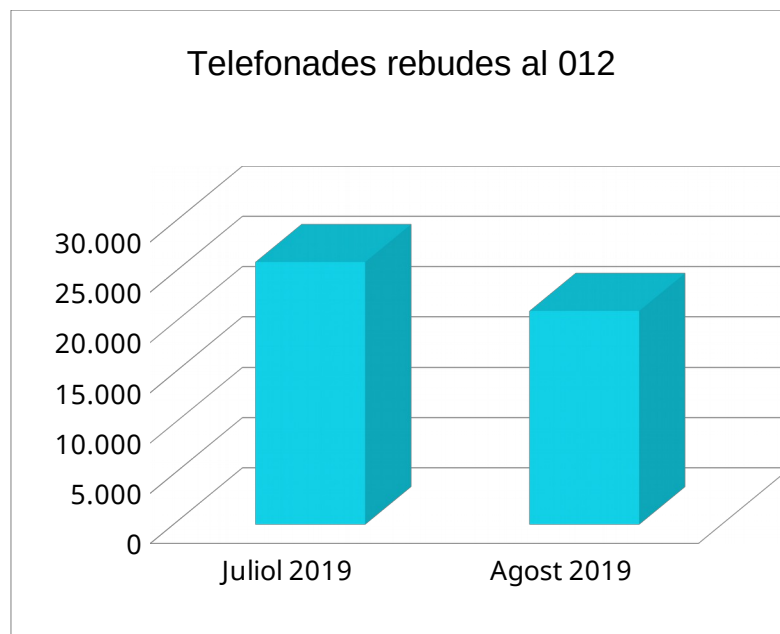


Datos específicos del canal telefónico

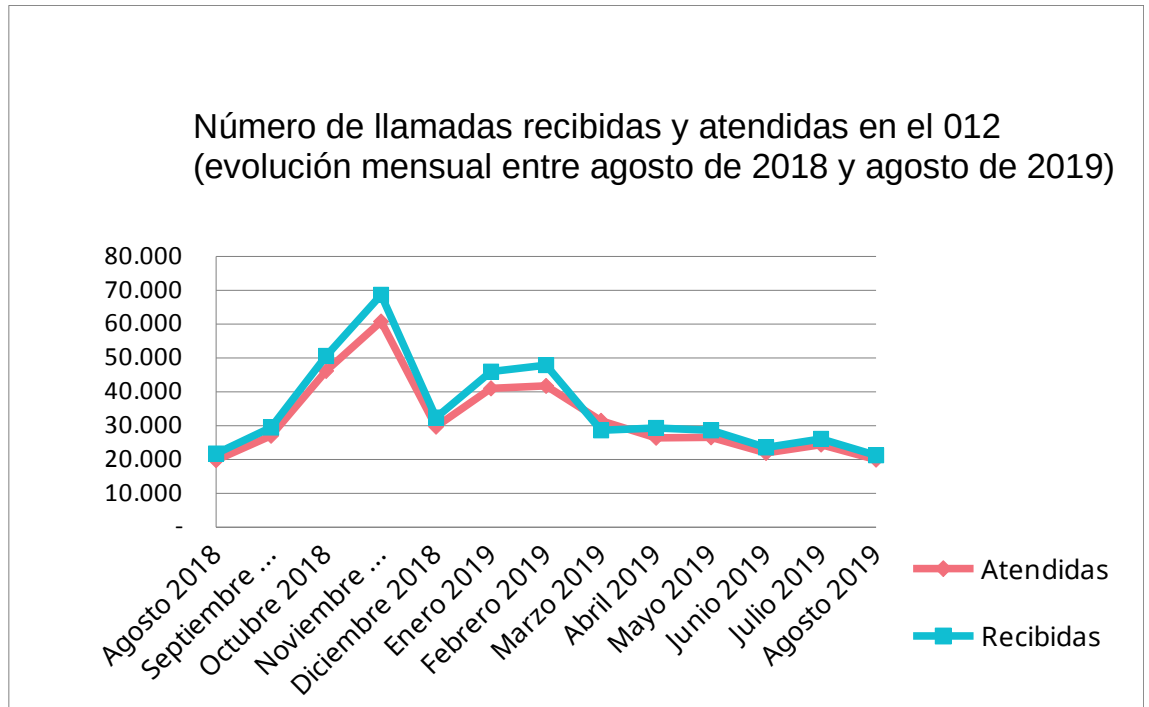
En este apartado se analizan las llamadas recibidas por el teléfono de asistencia 012.

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

	<i>Juliol 2019</i>	<i>Agost 2019</i>
Nombre de telefonades rebudes	26.107	21.252

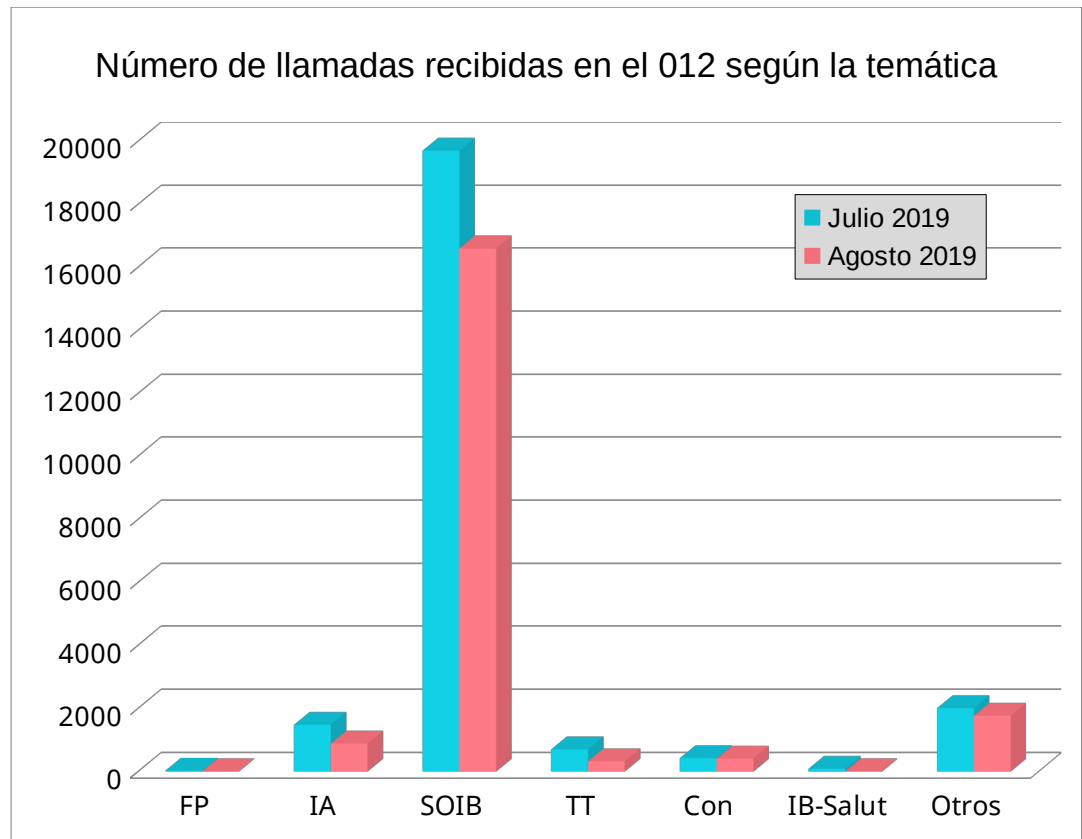


En el siguiente gráfico se puede ver la evolución del número de llamadas recibidas y atendidas entre el mes de agosto de 2018 y el mes de agosto de 2019.



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

Información por temática	Julio 2019	Agosto 2019
Función Pública	23	5
Información administrativa	1.480	884
SOIB	19.698	16597
Trámites telemáticos	698	323
Consumo	420	403
IB-Salut	80	9
Otros	2.003	1767

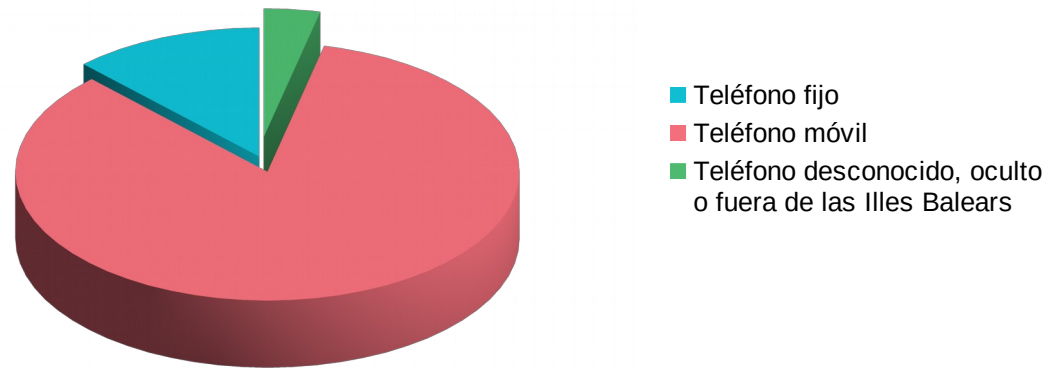


Con respecto al origen de la llamada, la distribución es la siguiente:

Origen de la llamada	Agost 2019
Teléfono fijo	2.454
Teléfono móvil	16.811
Teléfono desconocido, oculto o fuera de las Illes Balears	723
Total	19.988

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 84% del total.

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



Con respecto al tiempo de espera para ser atendido, ha habido un notable decremento respecto al mes pasado. La media del mes de agosto ha sido de 17 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.

