



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

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

## **Septiembre 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.).

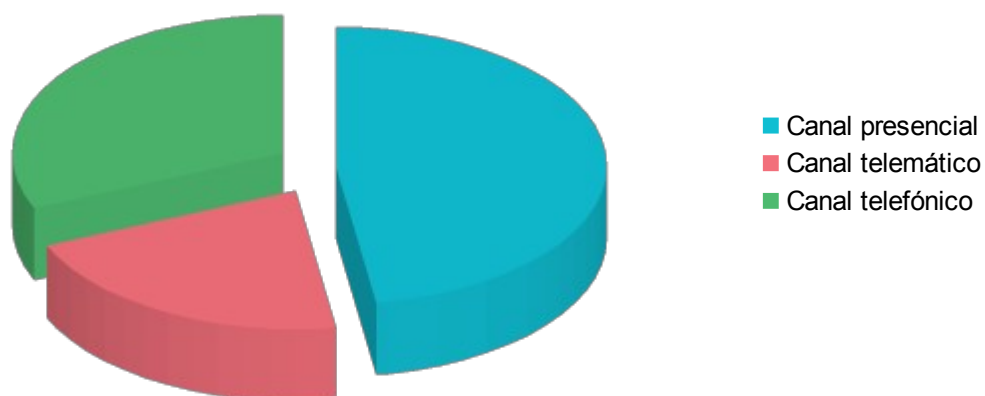
Vistos los canales disponibles, sería interesante analizar los datos sobre el uso que de ellos se hace y las prestaciones que ofrecen.

## 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 septiembre de 2019:

	Septiembre 2019	%
Canal presencial	38.807	48%
Canal telemático	17.036	21%
Canal telefónico	25.669	31%
Total	81.512	100%

Septiembre 2019

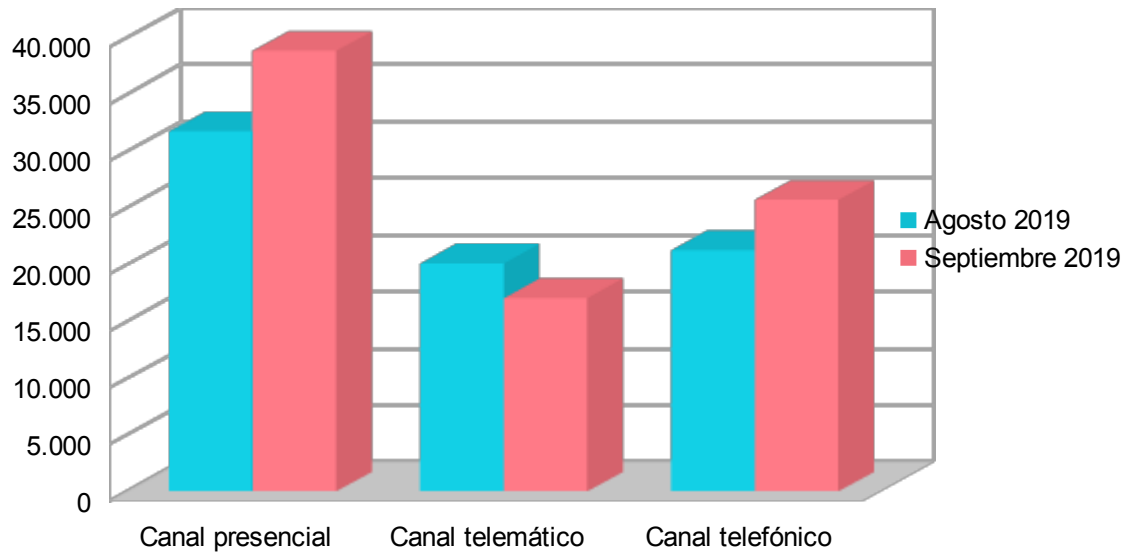


La siguiente tabla permite comparar los valores de septiembre de 2019 con los del mes anterior y valorar su evolución:

	Agosto 2019	Septiembre 2019	Variación mensual %
Canal presencial	31.725	38.807	22%
Canal telemático	20.081	17.036	-15%
Canal telefónico	21.252	25.669	21%
Total	73.058	81.512	12%



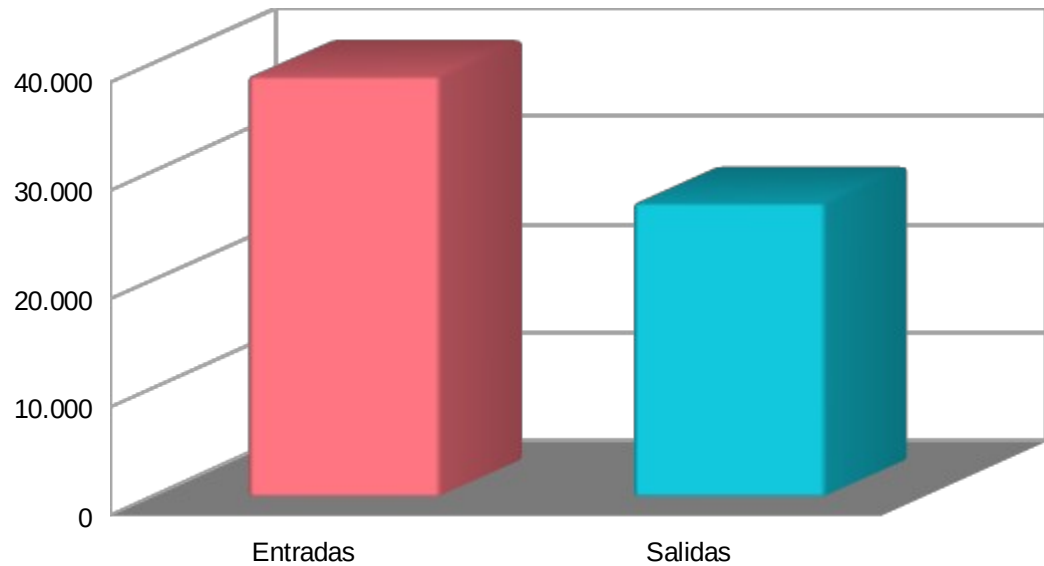
Comparación agosto y septiembre 2019



## Datos específicos del canal presencial

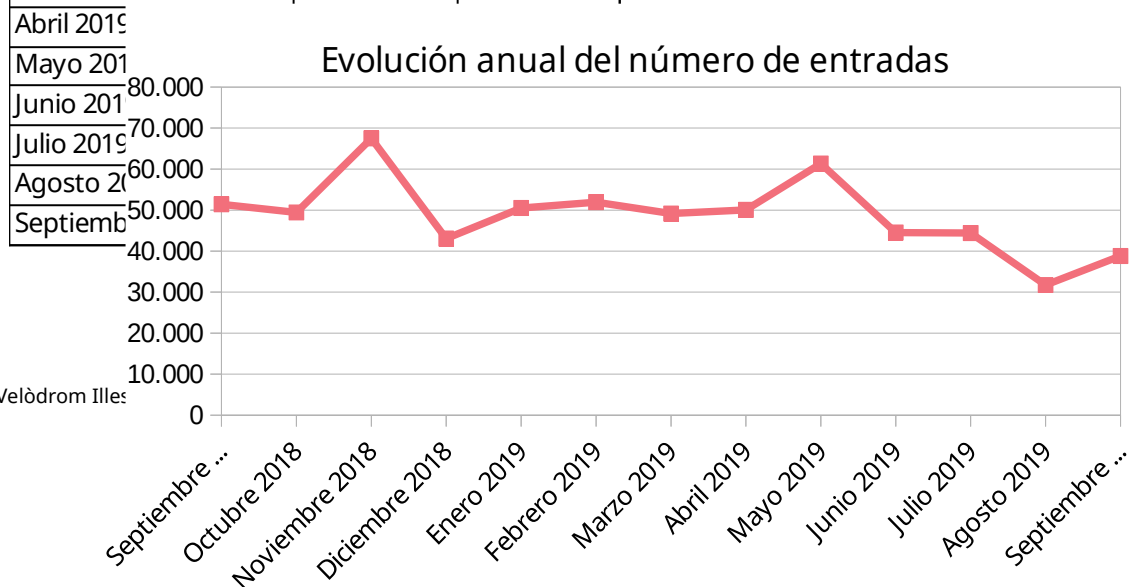
Entradas y salidas del mes de septiembre de 2019.

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Septiembre 2019	38.807	27.120

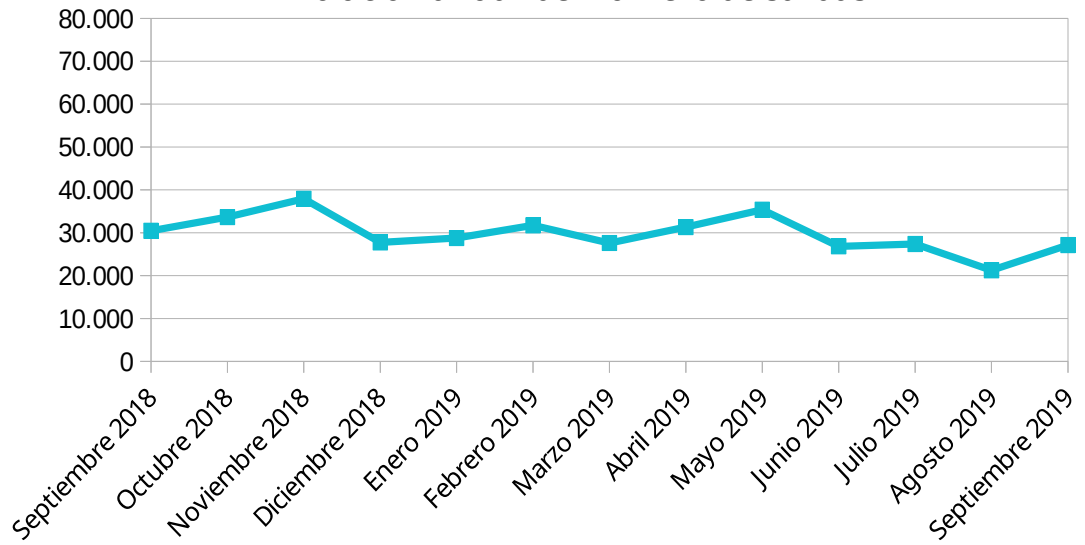


Evolución anual del número de entradas y salidas (doce últimos meses)

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



### Evolución anual del número de salidas



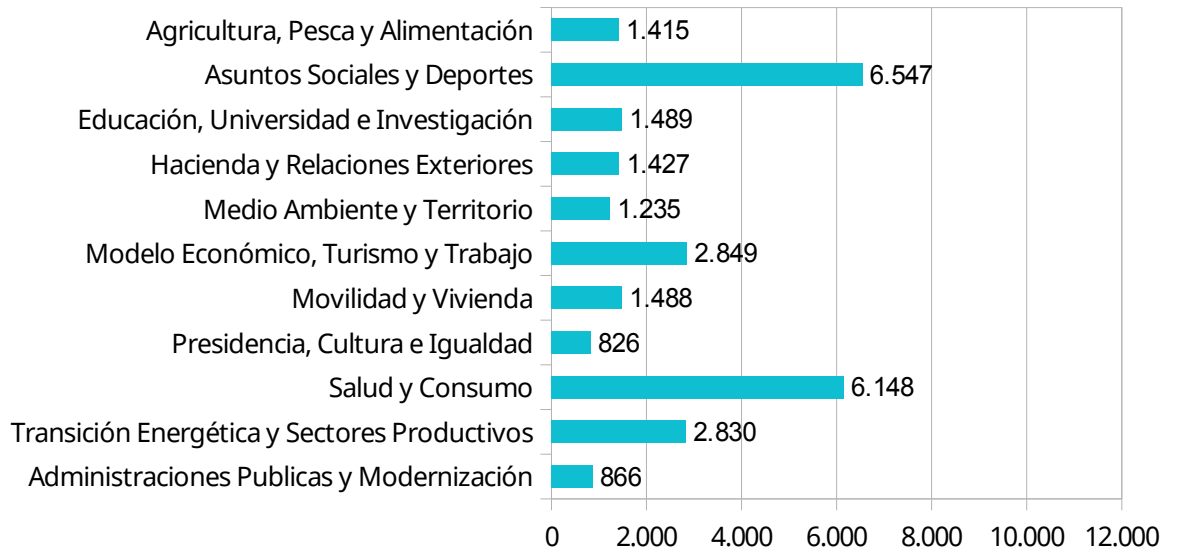
Entradas y salidas del mes de septiembre por consejerías:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Administraciones Publicas y Modernización	1.575	866
Transición Energética y Sectores Productivos	2.325	2.830
Salud y Consumo	5.393	6.148
Presidencia, Cultura e Igualdad	2.263	826
Movilidad y Vivienda	3.389	1.488
Modelo Económico, Turismo y Trabajo	5.231	2.849
Medio Ambiente y Territorio	1.981	1.235
Hacienda y Relaciones Exteriores	2.536	1.427
Educación, Universidad e Investigación	6.177	1.489
Asuntos Sociales y Deportes	6.085	6.547
Agricultura, Pesca y Alimentación	1.852	1.415

### Entradas por Conselleria



### Salidas por Conselleria



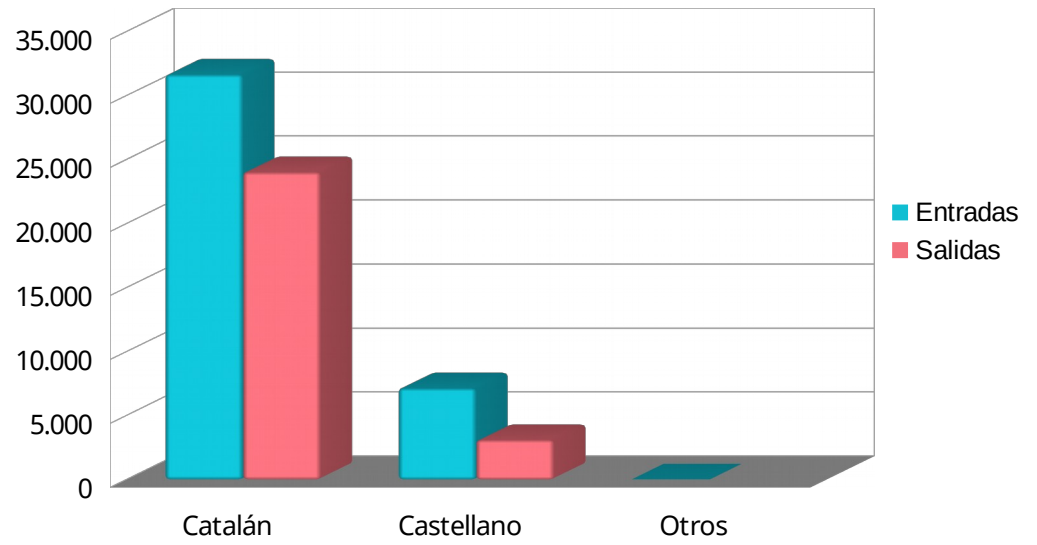
Entradas y salidas por idioma:

	Entradas	Salidas
Catalán	31.656	24.026
Castellano	7.140	3.094
Otros	11	0





Entradas y salidas por idioma

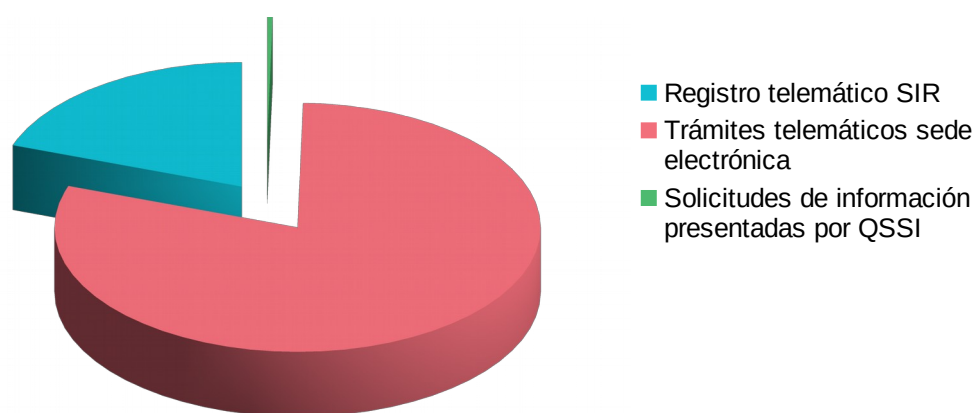


## Datos específicos del canal telemático

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

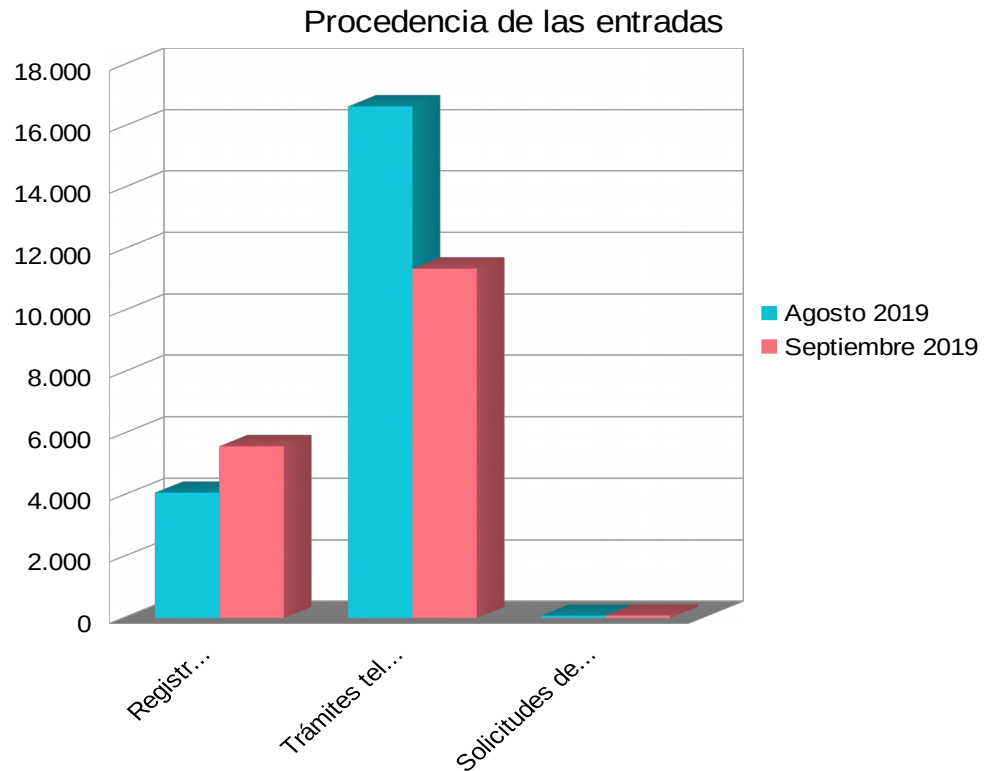
<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Septiembre 2019</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	5.589	32,8%
Trámites telemáticos sede electrónica	11.368	66,7%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	79	0,5%
Total	17.036	100%

Entradas



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

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Agosto 2019</i>	<i>Septiembre 2019</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	4.077	5.589	37,09%
Trámites telemáticos sede electrónica	16.649	11.368	-31,72%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	75	79	5,33%
Total	20.801	17.036	

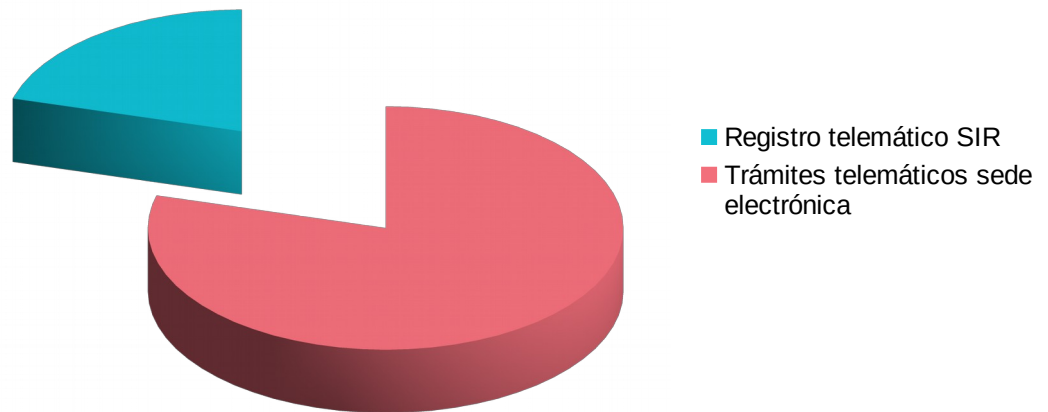


El total de entradas telemáticas engloba, por una parte, los datos de las entradas presentadas mediante los procedimientos que actualmente son telemáticos (en la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears son 402) y, por otra parte, los escritos presentados mediante el registro electrónico 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>Septiembre 2019</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	941	20,68%
Trámites telemáticos sede electrónica	3.610	79,32%
Total	4.551	100%

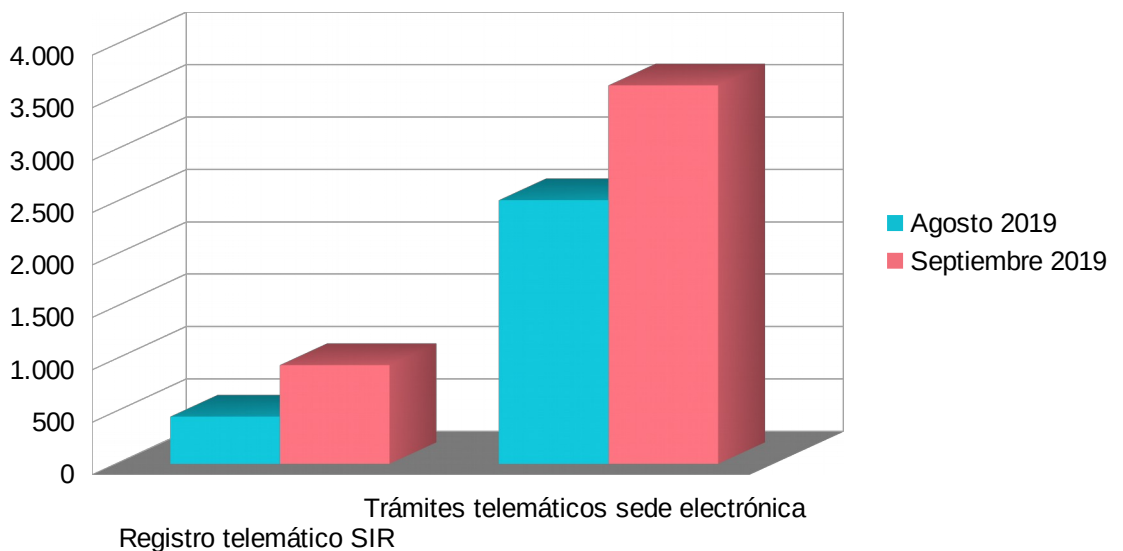
## Salidas



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

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Agosto 2019</i>	<i>Septiembre 2019</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registro telemático SIR	450	941	109,11%
Trámites telemáticos sede electrónica	2.515	3.610	43,54%
<b>Total</b>	<b>2.965</b>	<b>4.551</b>	

## Procedencia de las salidas



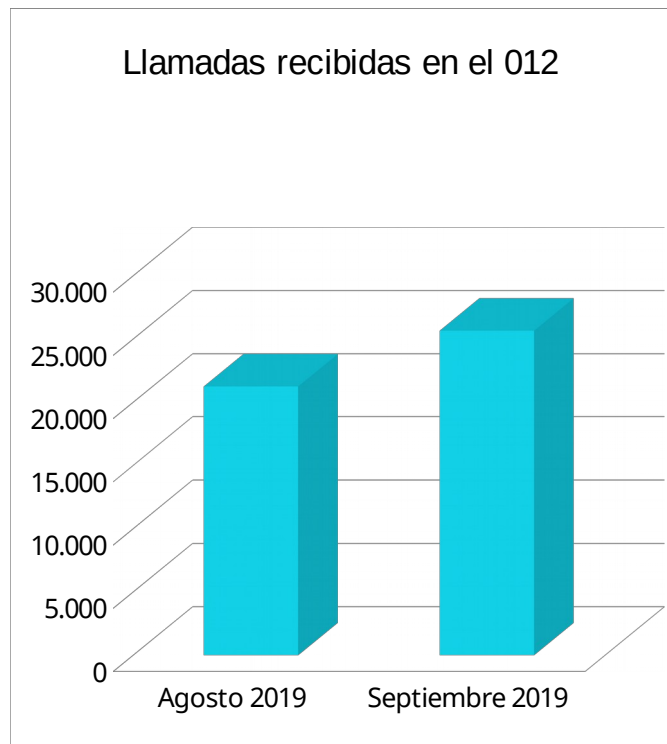


## Datos específicos del canal telefónico

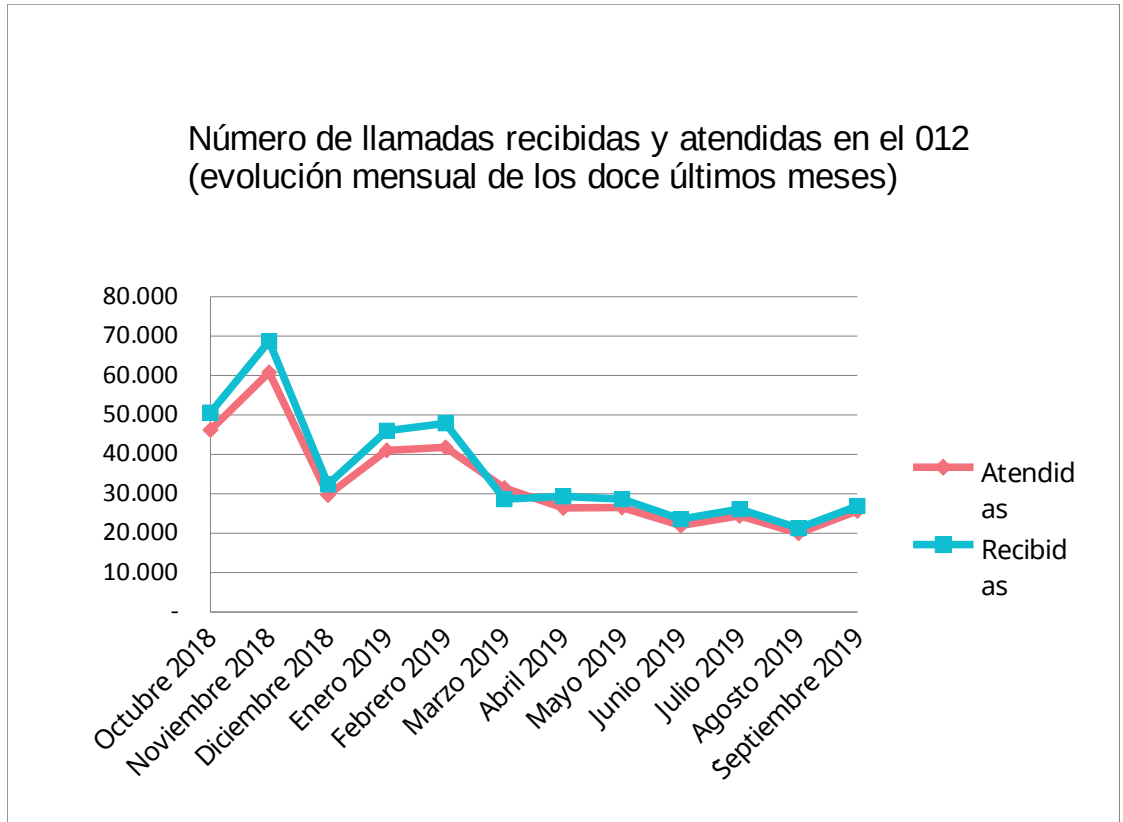
En este apartado se analizan las llamadas recibidas por el teléfono de asistencia 012.

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

	Agosto 2019	Septiembre 2019
Número de llamadas recibidas	21.252	25.669

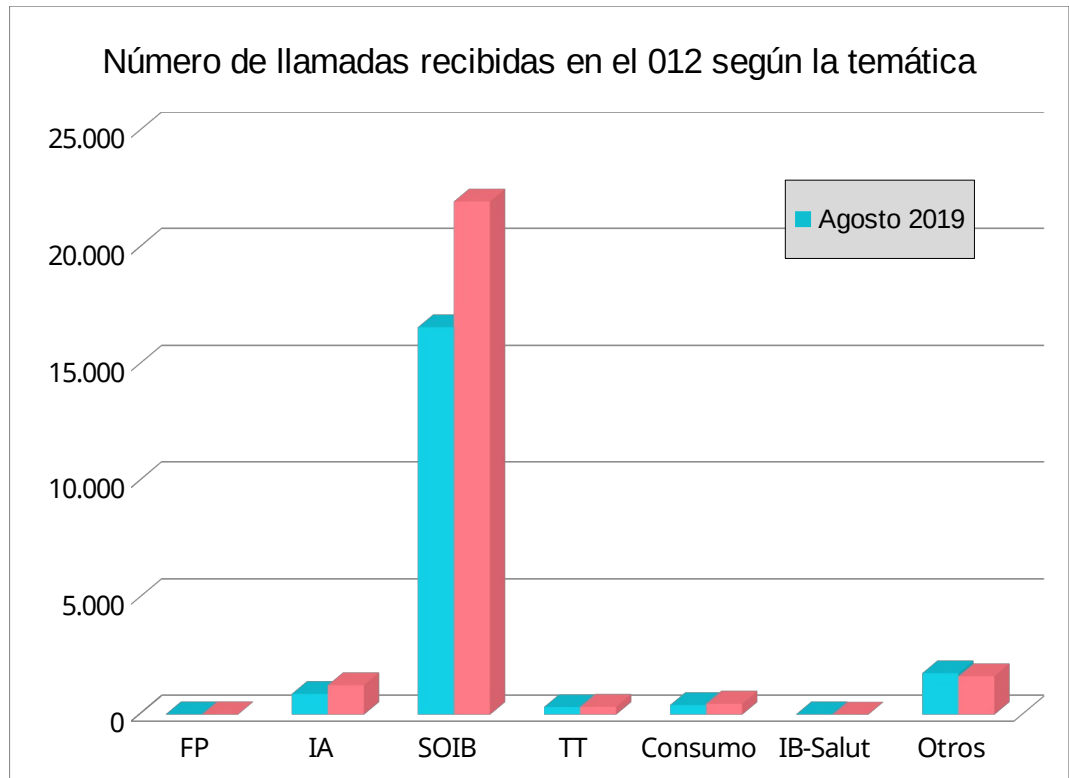


En el siguiente gráfico se puede ver la evolución del número de llamadas recibidas y atendidas de los últimos doce meses 2019.



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

Información por temática	Agosto 2019	Septiembre 2019
Función Pública	5	5
Información administrativa	884	1.251
SOIB	16.597	21.980
Trámites telemáticos	323	327
Consumo	403	462
IB-Salut	9	3
Otros	1.767	1.641

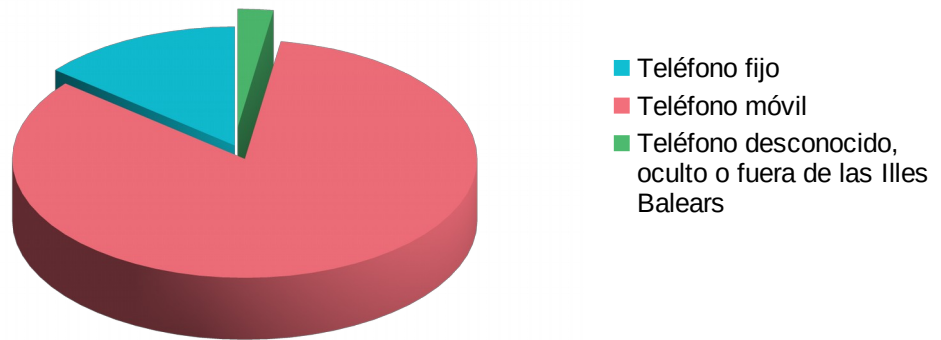


Con respecto al origen de la llamada, la distribución es la siguiente:

Origen de la llamada	Septiembre 2019
Teléfono fijo	3.606
Teléfono móvil	21.427
Teléfono desconocido, oculto o fuera de las Illes Balears	636
Total	25.669

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 83% del total.

### Origen de la llamada según el medio empleado



Con respecto al tiempo de espera para ser atendido, ha habido un pequeño repunte respecto al mes pasado. La media del mes de septiembre ha sido de 26 segundos, tiempo que cumple lo que dispone la Carta marco de compromisos sobre el funcionamiento general de los servicios, que prevé menos de un minuto.

