



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

Informe de actividad de la Atención a la Ciudadanía

Marzo 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.).

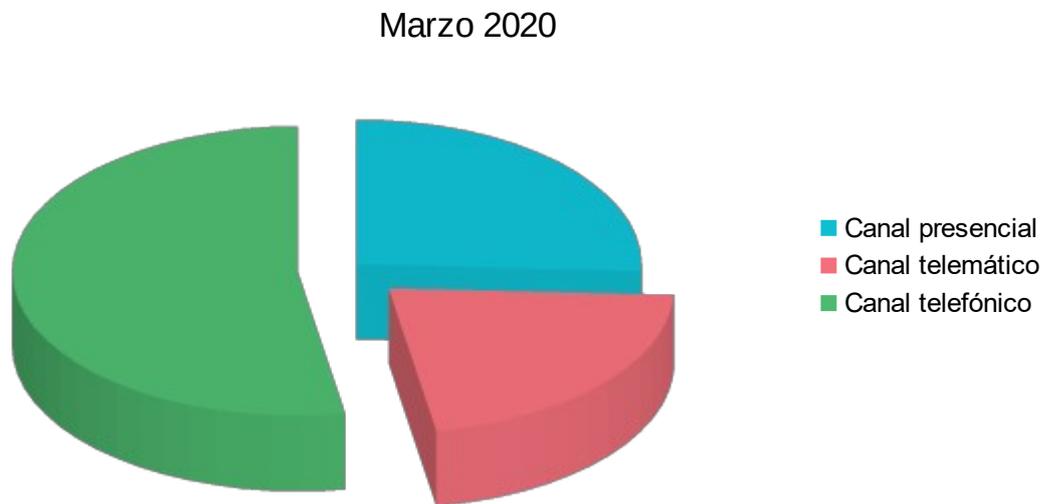
Vistos los canales disponibles, sería interesante analizar los datos sobre el uso que de ellos se hace y las prestaciones que ofrecen.



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 marzo 2020:

	<i>Marzo 2020</i>	<i>%</i>
Canal presencial	38.252	26%
Canal telemático	32.050	22%
Canal telefónico	78.236	53%
Total	148.538	100%

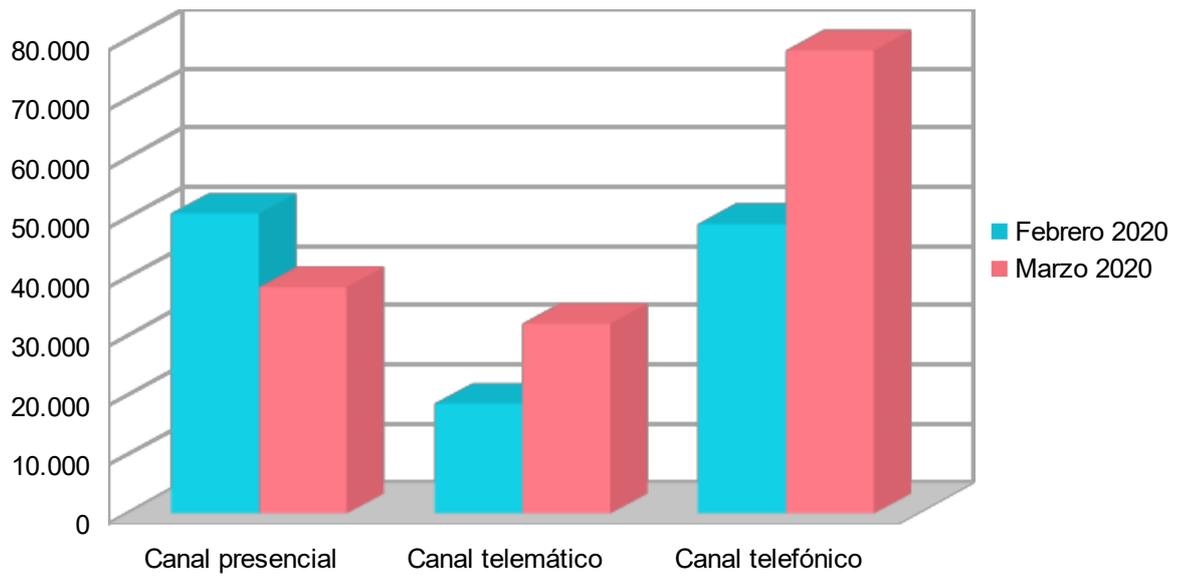


La siguiente tabla permite comparar los valores de marzo de 2020 con los del mes anterior y valorar su evolución:

	<i>Febrero 2020</i>	<i>Marzo 2020</i>	<i>Variación mensual %</i>
Canal presencial	50.648	38.252	-24%
Canal telemático	18.530	32.050	73%
Canal telefónico	48.879	78.236	60%
Total	118.057	148.538	26%



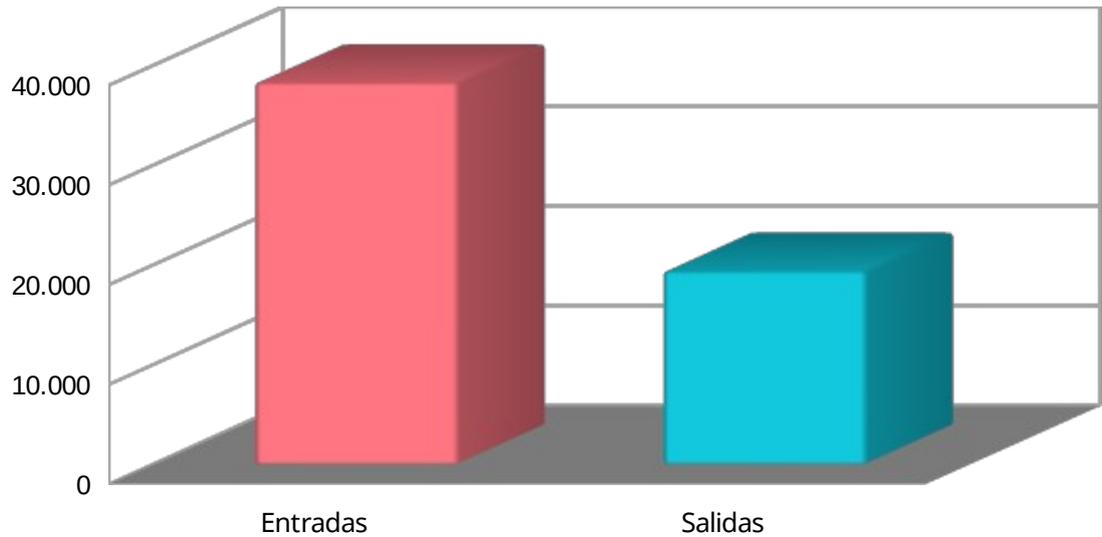
Comparación febrero y marzo 2020



Datos específicos del canal presencial

Entradas y salidas del mes de marzo de 2020.

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Marzo 2020	38.252	19.373

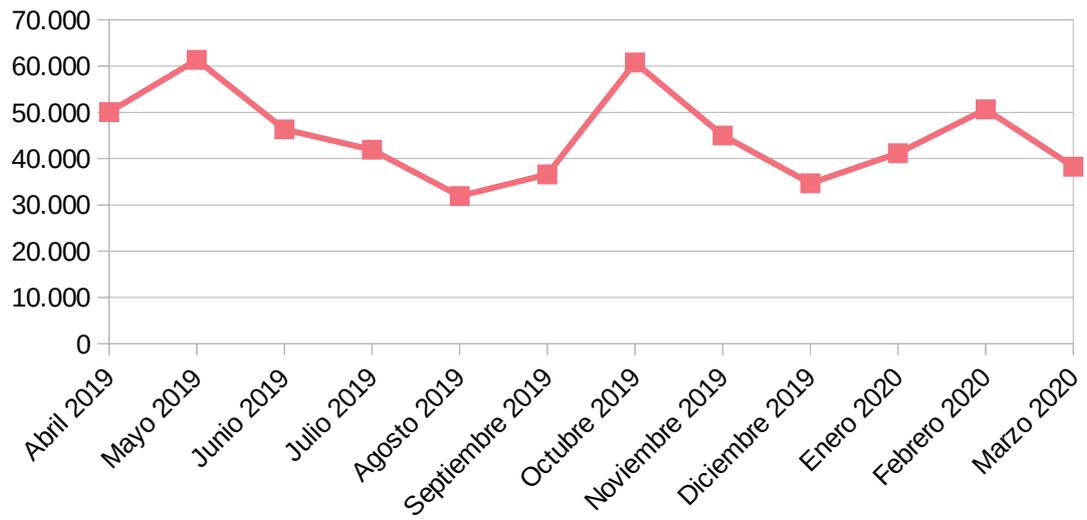


Evolución anual del número de entradas y salidas (doce últimos meses)

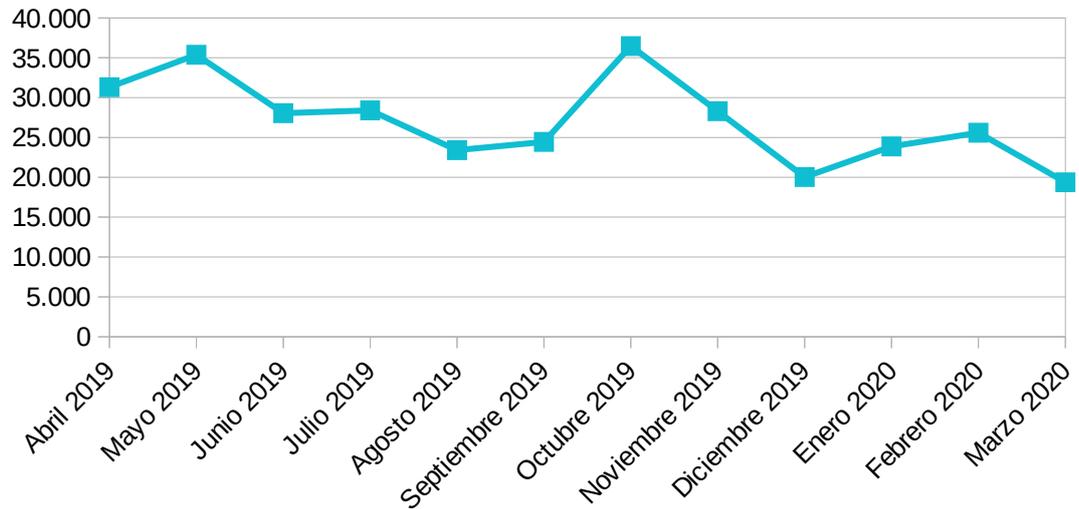
	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Abril 2019	50.049	31.311
Mayo 2019	61.340	35.365
Junio 2019	46.332	28.040
Julio 2019	41.922	28.397
Agosto 2019	31.921	23.404
Septiembre 2019	36.598	24.437
Octubre 2019	60.770	36.464
Noviembre 2019	45.011	28.288
Diciembre 2019	34.675	20.028
Enero 2020	41.177	23.867
Febrero 2020	50.648	25.589
Marzo 2020	38.252	19.373



Evolución anual del número de entradas



Evolución anual del número de salidas



Entradas y salidas del mes de marzo por consejerías:

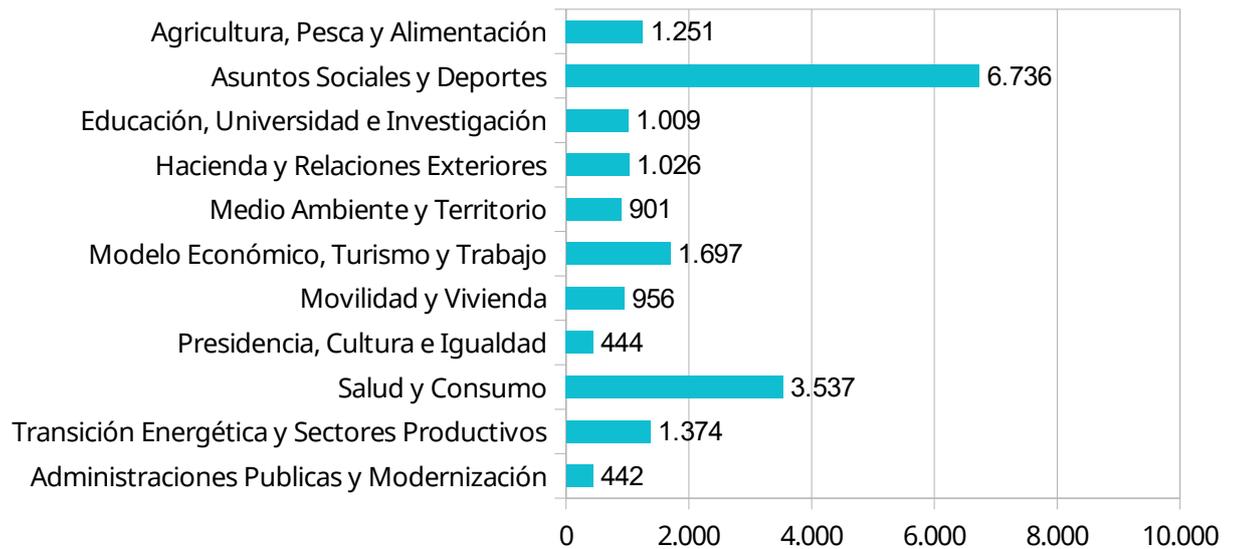
	Entradas	Salidas
Administraciones Publicas y Modernizació	1.099	442
Transición Energética y Sectores Productiv	1.752	1.374
Salud y Consumo	3.744	3.537
Presidencia, Cultura e Igualdad	1.623	444
Movilidad y Vivienda	2.234	956
Modelo Económico, Turismo y Trabajo	8.958	1.697
Medio Ambiente y Territorio	1.384	901
Hacienda y Relaciones Exteriores	2.159	1.026
Educación, Universidad e Investigación	5.714	1.009
Asuntos Sociales y Deportes	5.909	6.736
Agricultura, Pesca y Alimentación	3.676	1.251

Entradas y salidas por idioma:

Entradas por Conselleria



Salidas por Conselleria

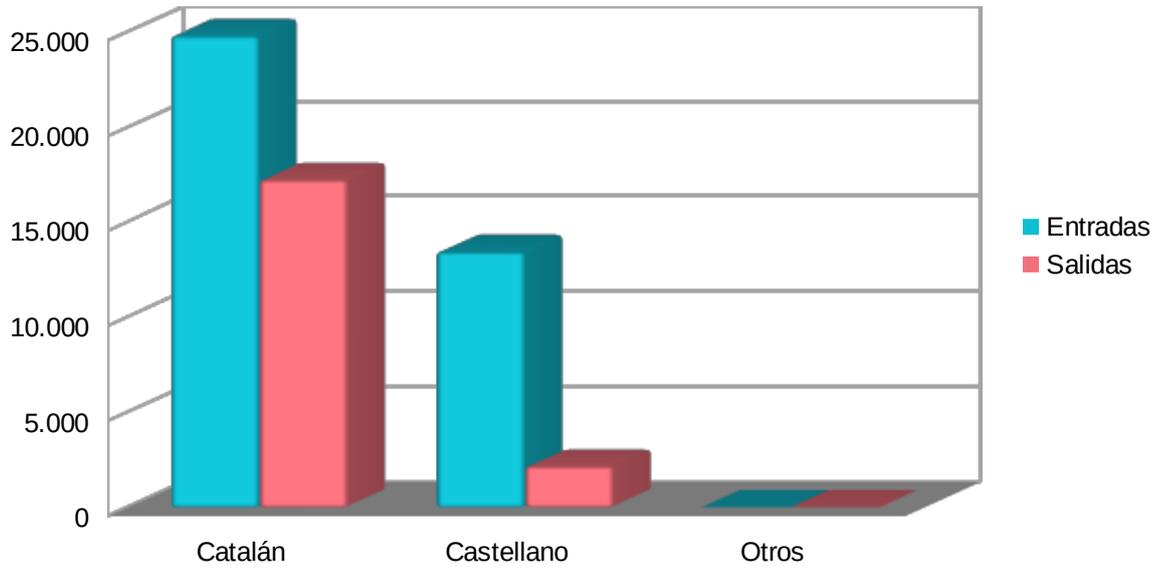


Entradas y Salidas por idioma:

	Entradas	Salidas
Catalán	24.808	17.228
Castellano	13.442	2.144
Otros	2	1



Entradas y salidas por idioma

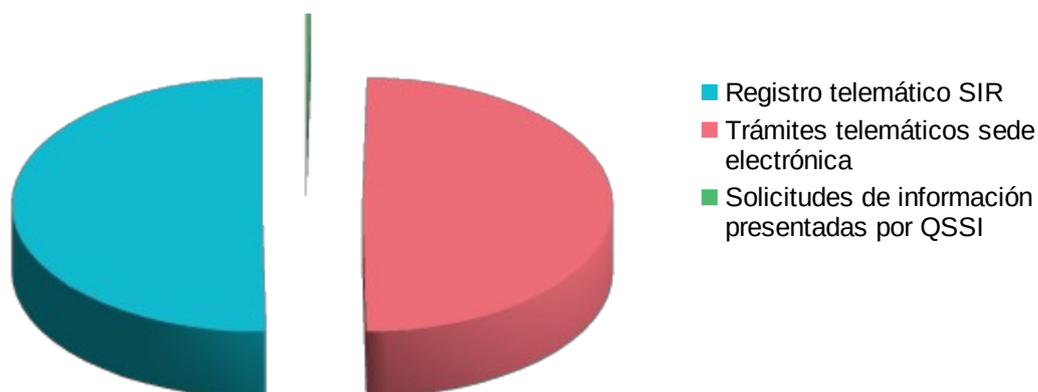


Datos específicos del canal telemático

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

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Marzo 2020</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	16.103	50,2%
Trámites telemáticos sede electrónica	15.854	49,5%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	93	0,3%
Total	32.050	100%

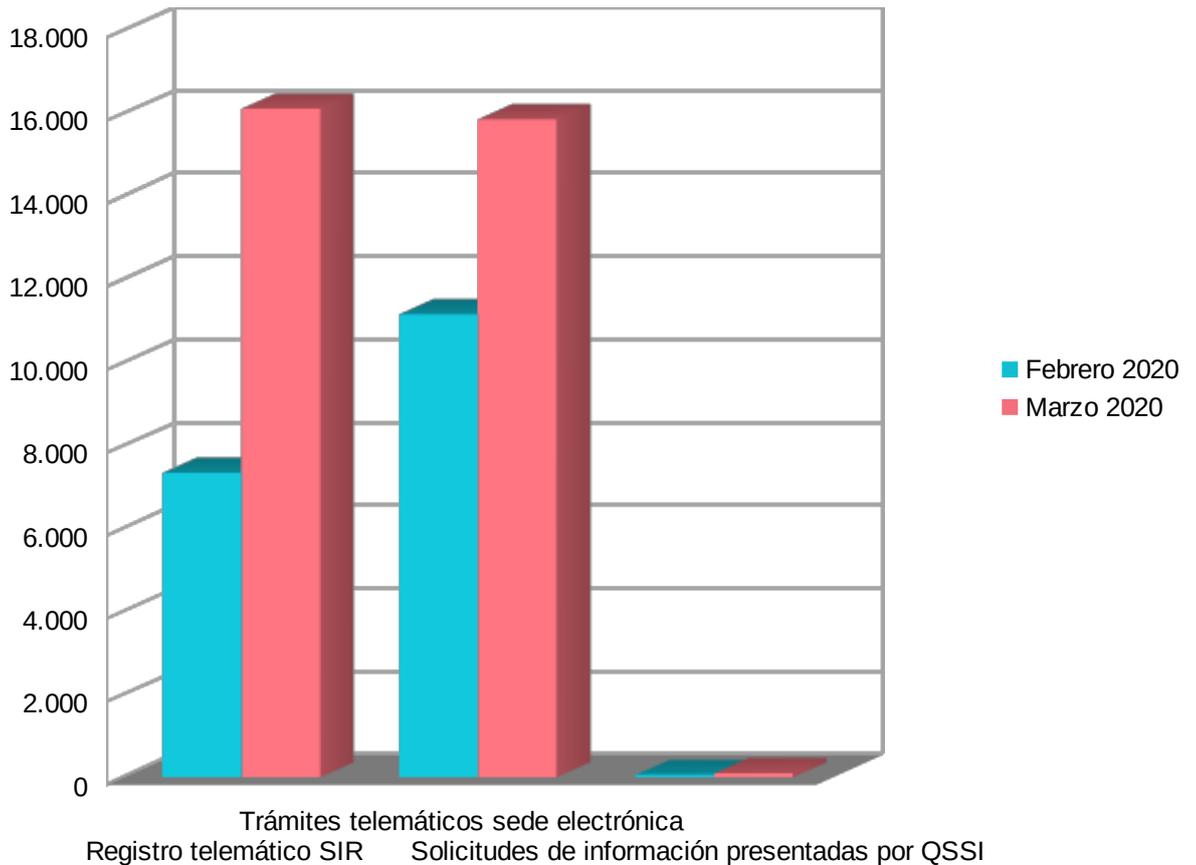
Entradas



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

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Febrero 2020</i>	<i>Marzo 2020</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	7.331	16.103	119,66%
Trámites telemáticos sede electrónica	11.149	15.854	42,20%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	50	93	86,00%
Total	18.530	32.050	

Procedencia de las entradas

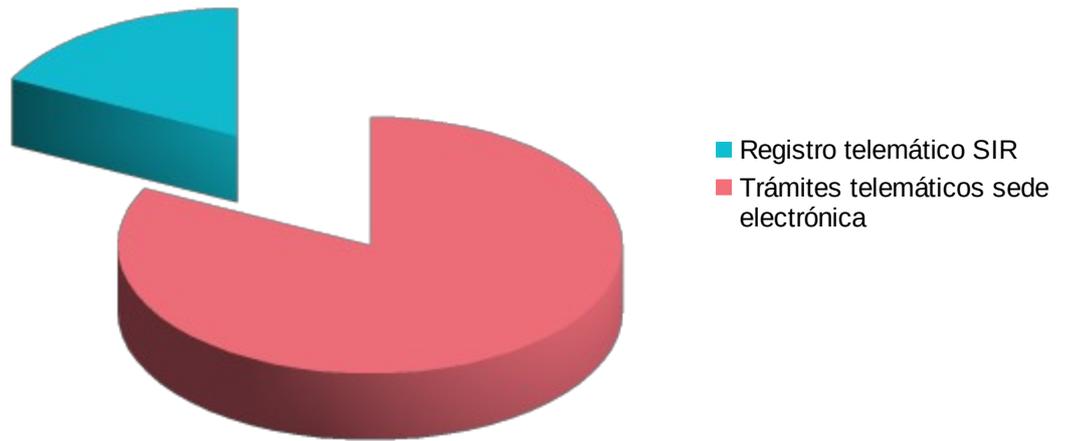


El total de entradas telemáticas engloba, por una parte, los datos de las entradas presentadas mediante los procedimientos que actualmente son telemáticos (en la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears son 424) y, por otra parte, los escritos presentados mediante el registro electrónico 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>Marzo 2020</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	708	17,60%
Trámites telemáticos sede electrónica	3.314	82,40%
Total	4.022	100%

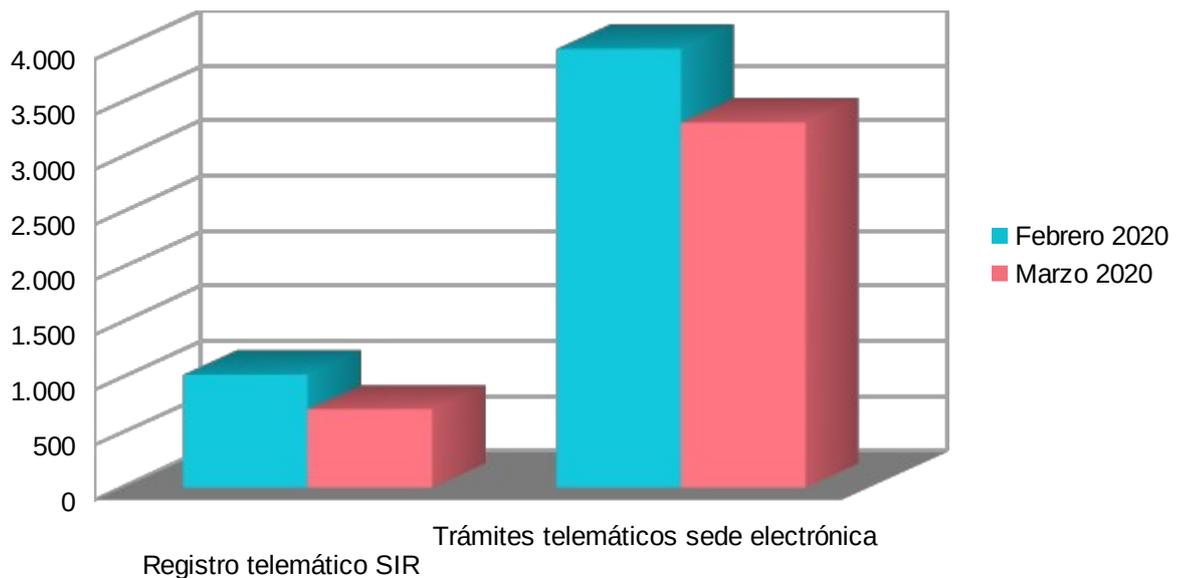
Salidas



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

Procedencia de las salidas	Febrero 2020	Marzo 2020	Var. mensual %
Registro telemático SIR	1.023	708	-30,79%
Trámites telemáticos sede electrónica	3.984	3.314	-16,82%
Total	5.007	4.022	-19,67%

Procedencia de las salidas



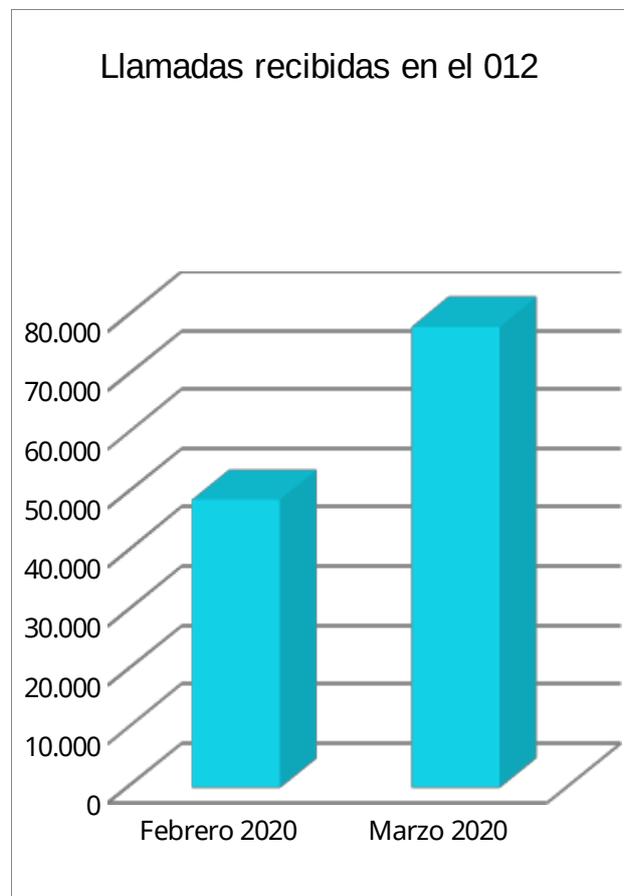


Datos específicos del canal telefónico

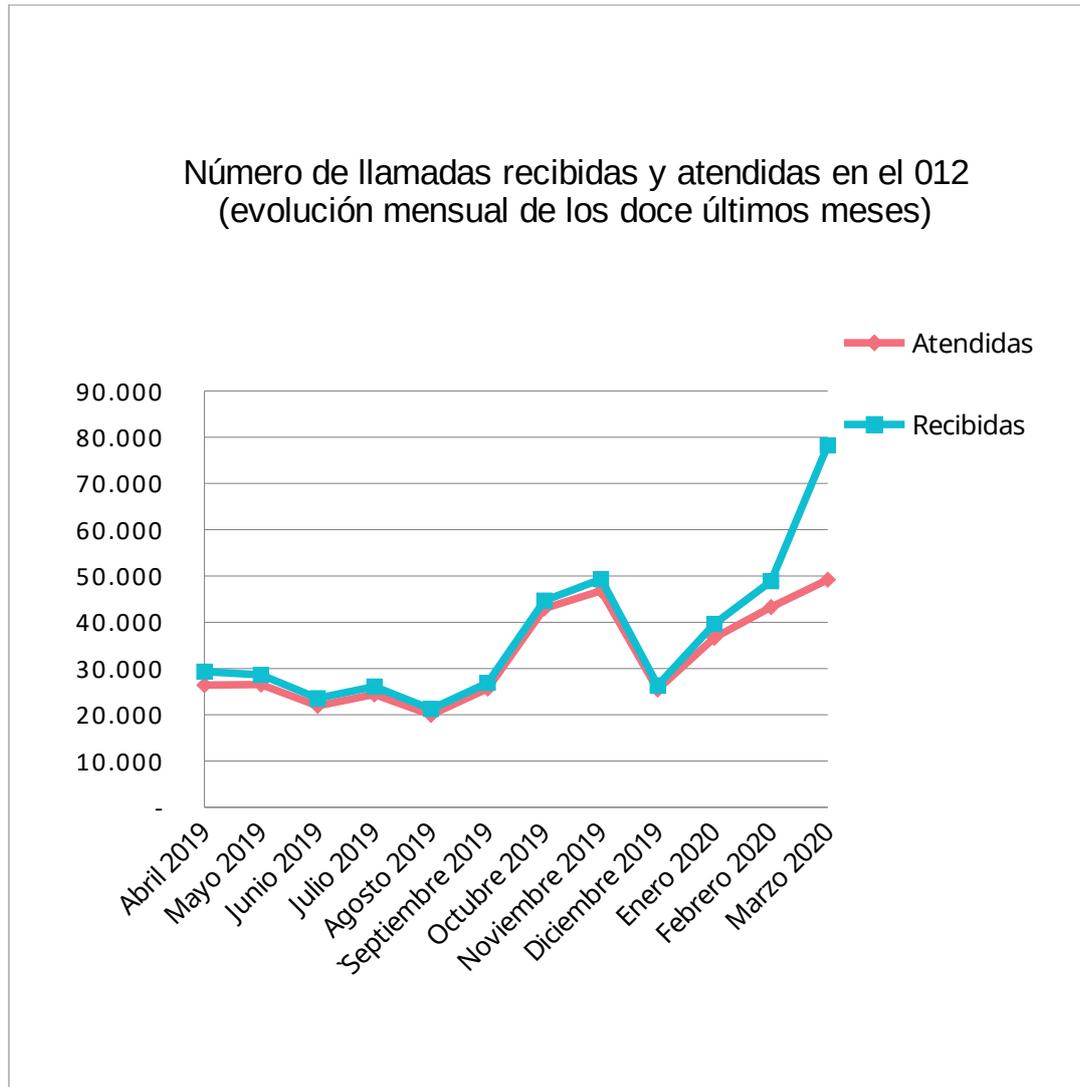
En este apartado se analizan las llamadas recibidas por el teléfono de asistencia 012.

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

	Febrero 2020	Marzo 2020
Número de llamadas recibidas	48.879	78.236

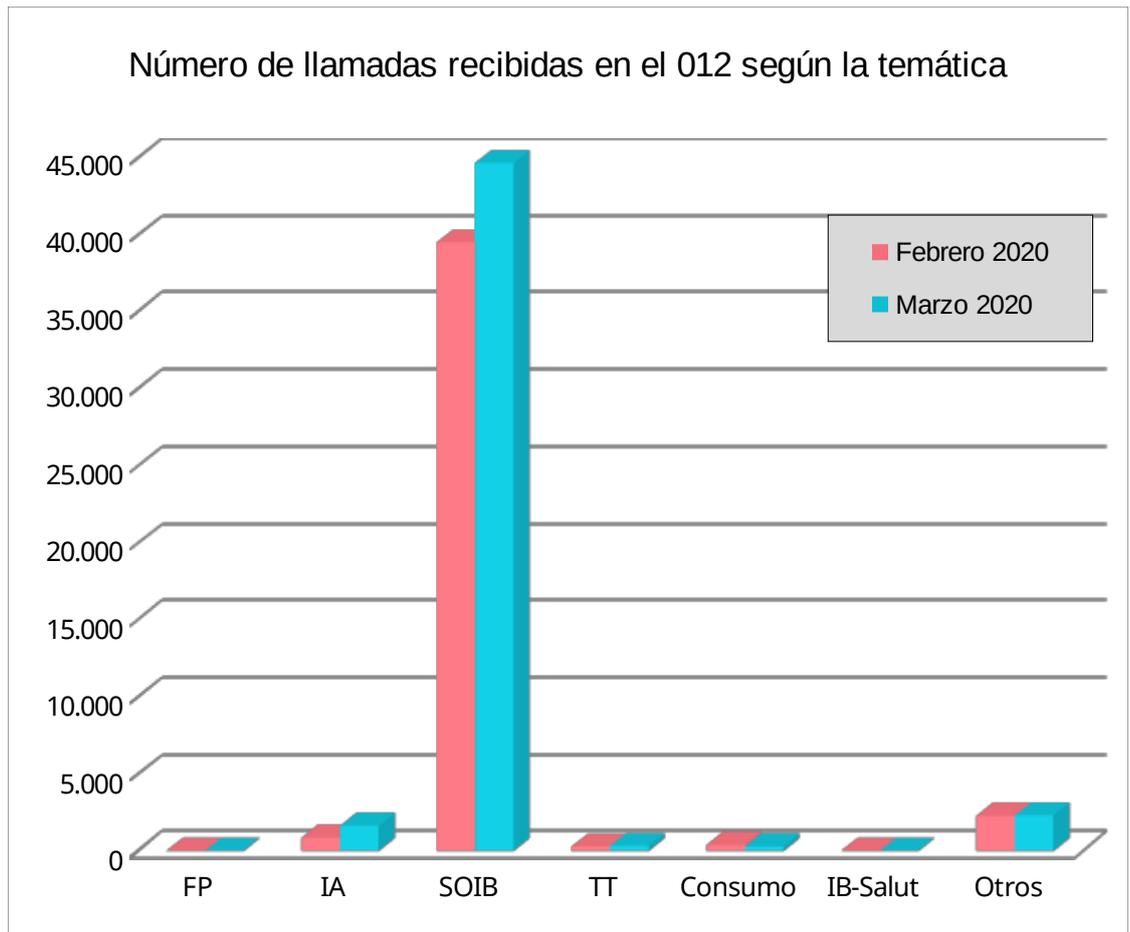


En el siguiente gráfico se puede ver la evolución del número de llamadas recibidas y atendidas de los últimos doce meses .



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

Información por temática	Febrero 2020	Marzo 2020
Función Pública	9	8
Información administrativa	849	1.621
SOIB	39.504	44.669
Trámites telemáticos	269	307
Consumo	383	296
IB-Salut	3	9
Otros	2.252	2.287



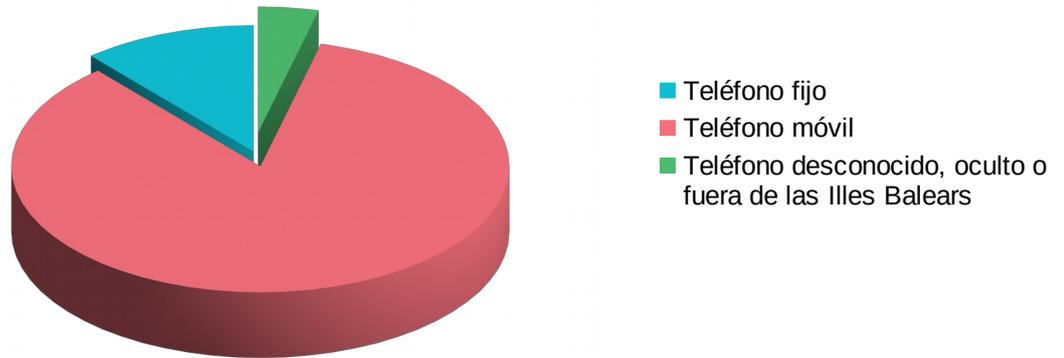
Con respecto al origen de la llamada, la distribución es la siguiente:

Origen de la llamada	Marzo 2020
Teléfono fijo	5.569
Teléfono móvil	41.704
Teléfono desconocido, oculto o fuera de las Illes Balears	1.924
Total	49.197

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 85% del total.



Origen de la llamada según el medio empleado



Con respecto al tiempo de espera para ser atendido, persiste su incremento. Así pasamos de los 54 segundos en el mes de febrero a los 106 del mes de marzo. Este tiempo supera lo que dispone la Carta marco de compromisos sobre el funcionamiento general de los servicios, que prevé menos de un minuto. Sin ninguna duda la situación excepcional que estamos viviendo es la causa.

