



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

Informe de actividad de la Atención a la Ciudadanía

Junio 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.).

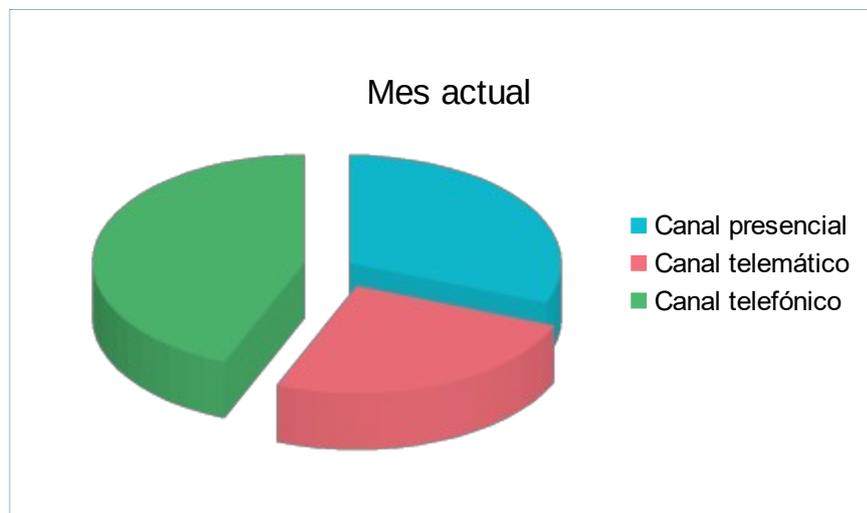
Vistos los canales disponibles, sería interesante analizar los datos sobre el uso que de ellos se hace y las prestaciones que ofrecen.



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 junio 2020:

	<i>Junio 2020</i>	<i>%</i>
Canal presencial	41.280	31%
Canal telemático	33.387	25%
Canal telefónico	58.288	44%
Total	132.955	100%

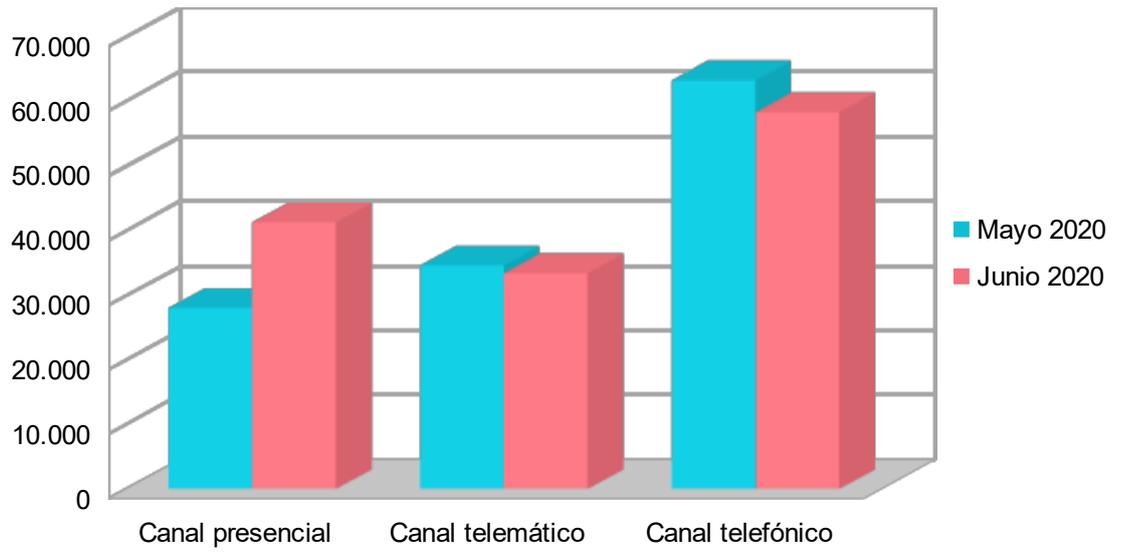


La siguiente tabla permite comparar los valores de junio de 2020 con los del mes anterior y valorar su evolución:

	<i>Mayo 2020</i>	<i>Junio 2020</i>	<i>Variación mensual %</i>
Canal presencial	27.965	41.280	48%
Canal telemático	34.551	33.387	-3%
Canal telefónico	63.234	58.288	-8%
Total	125.750	132.955	6%



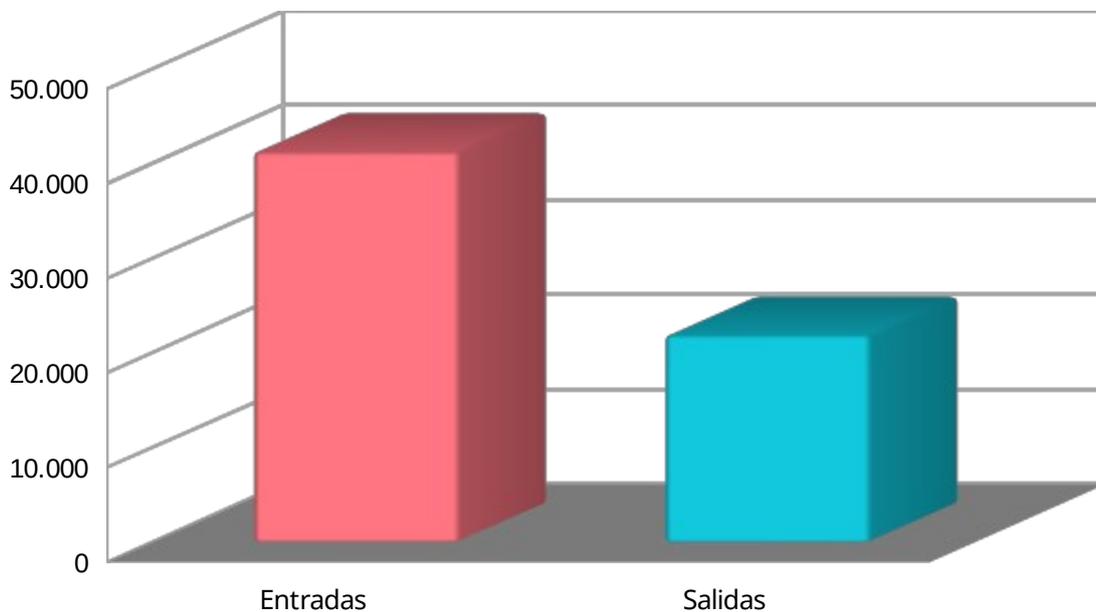
Comparación mes actual con el anterior



Datos específicos del canal presencial

Entradas y salidas del mes de junio de 2020.

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Junio 2020	41.280	21.908



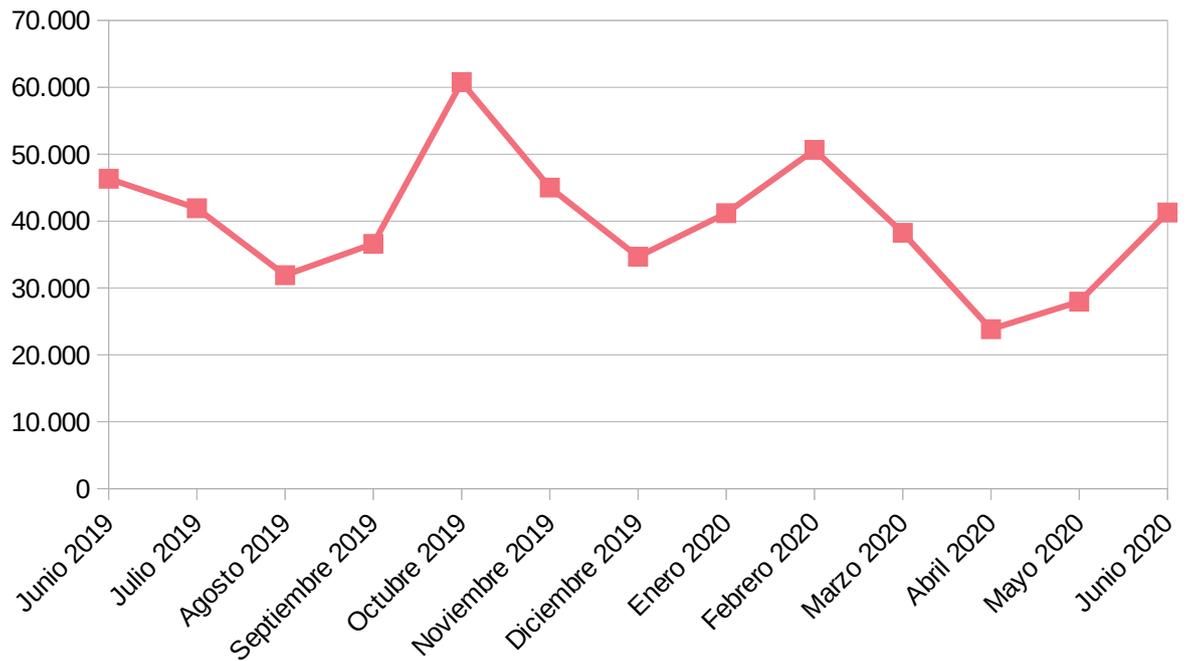
Evolución anual del número de entradas y salidas del último año:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
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
Abril 2020	23.846	9.906
Mayo 2020	27.965	12.745
Junio 2020	41.280	21.908

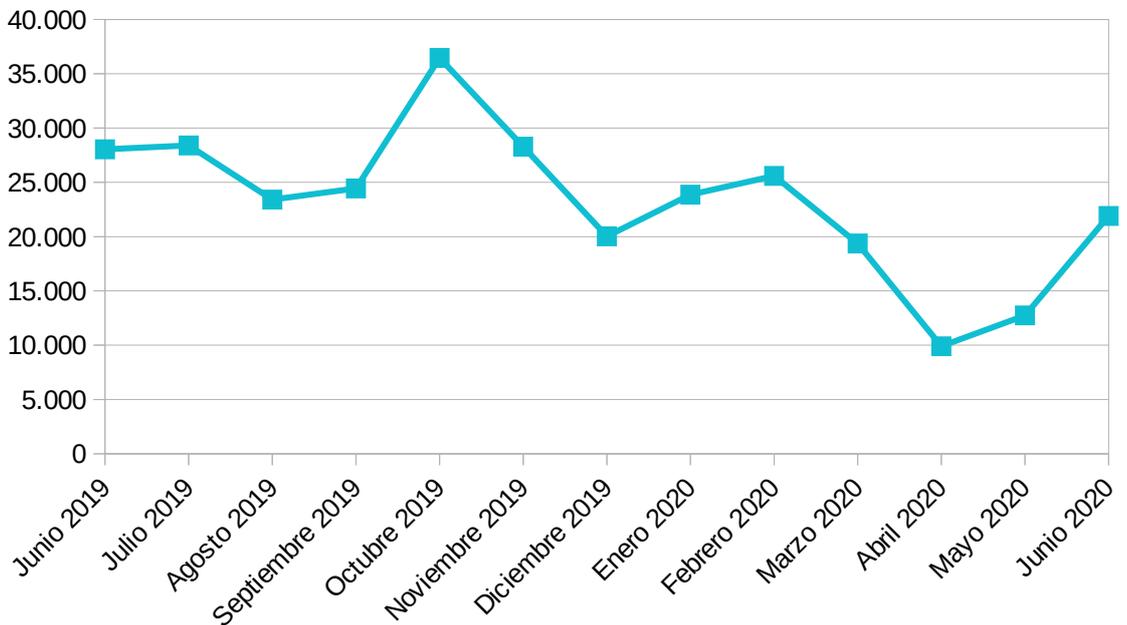


GOIB

Evolución anual del número de entradas



Evolución anual del número de salidas

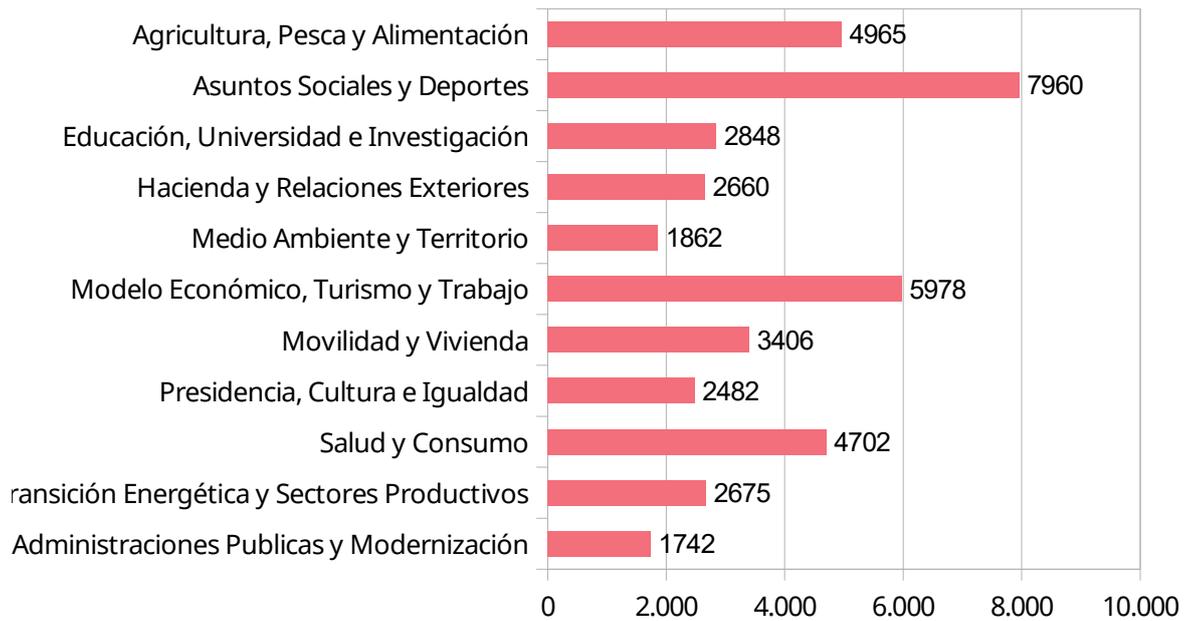




Entradas y salidas del mes de junio por consejerías:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Administraciones Publicas y Modernizació	1.742	830
Transición Energética y Sectores Productiv	2.675	1.720
Salud y Consumo	4.702	4.886
Presidencia, Cultura e Igualdad	2.482	1.112
Movilidad y Vivienda	3.406	1.083
Modelo Económico, Turismo y Trabajo	5.978	1.933
Medio Ambiente y Territorio	1.862	1.307
Hacienda y Relaciones Exteriores	2.660	1.406
Educación, Universidad e Investigación	2.848	1.373
Asuntos Sociales y Deportes	7.960	4.497
Agricultura, Pesca y Alimentación	4.965	1.761

Entradas por consejería



Salidas por consejería

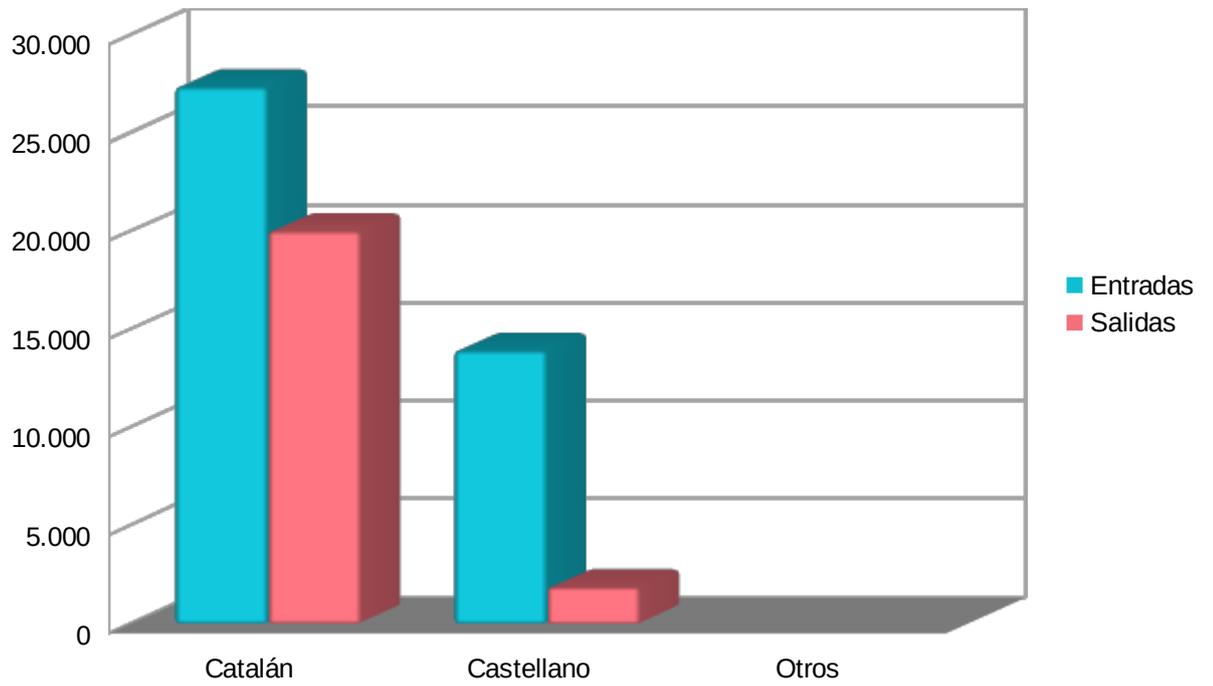


Entradas y salidas por idioma:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Catalán	27.353	20.030
Castellano	13.927	1.878
Otros	0	0



Entradas y salidas por idioma

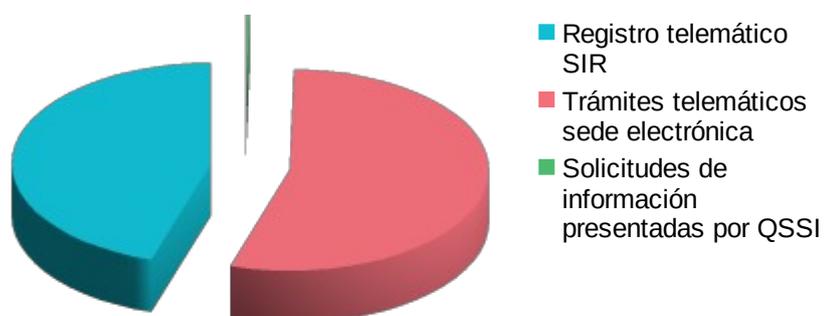


Datos específicos del canal telemático

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

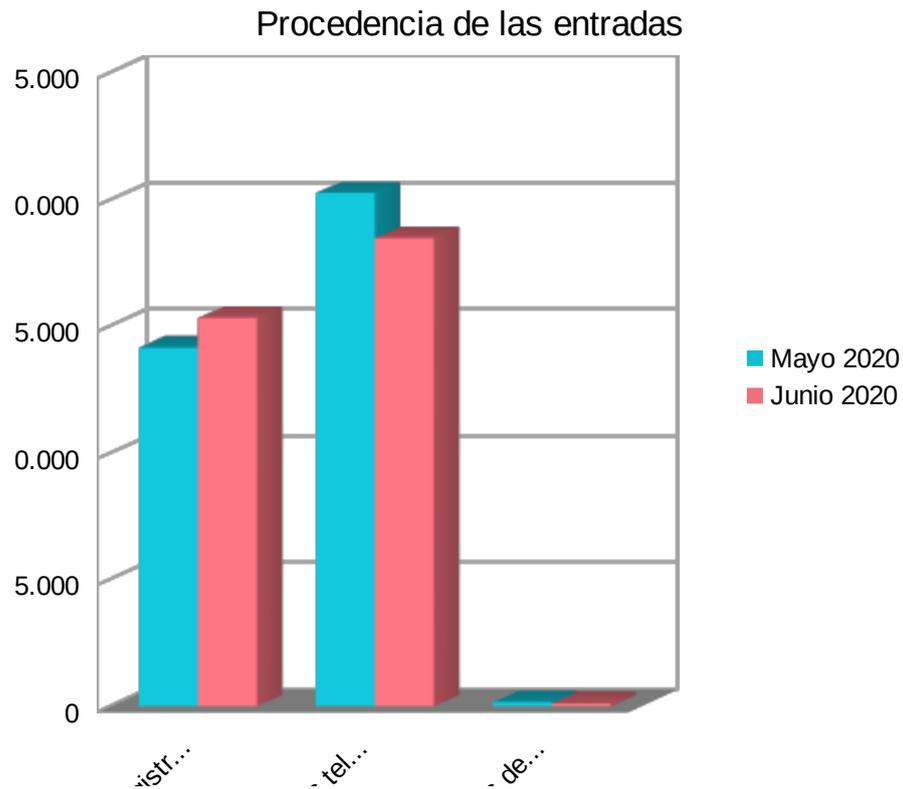
<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Junio 2020</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	15.304	45,2%
Trámites telemáticos sede electrónica	18.462	54,5%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	113	0,3%
Total	33.879	100%

Entradas



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

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Mayo 2020</i>	<i>Junio 2020</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	14.145	15.304	8,19%
Trámites telemáticos sede electrónica	20.250	18.462	-8,83%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	156	113	-27,56%
Total	34.551	33.879	100%

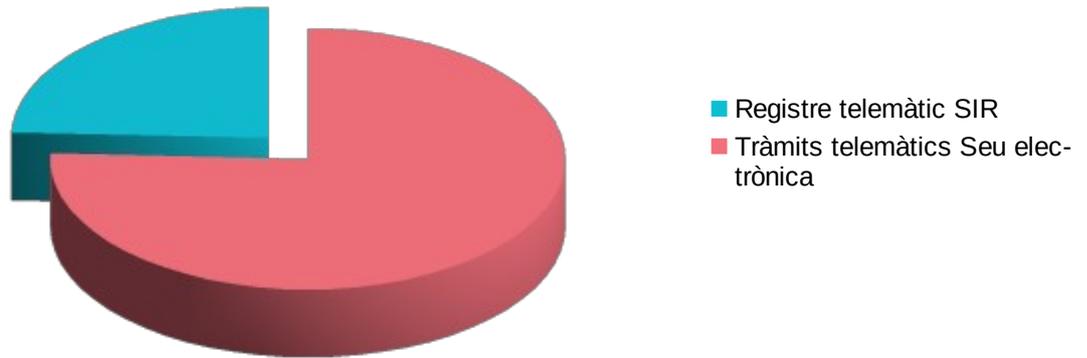


El total de entradas telemáticas engloba, por una parte, los datos de las entradas presentadas mediante los procedimientos que actualmente son telemáticos (en la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears son 474) y, por otra parte, los escritos presentados mediante el registro electrónico 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>Junio 2020</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	1.324	24,32%
Trámites telemáticos sede electrónica	4.120	75,68%
Total	5.444	100%

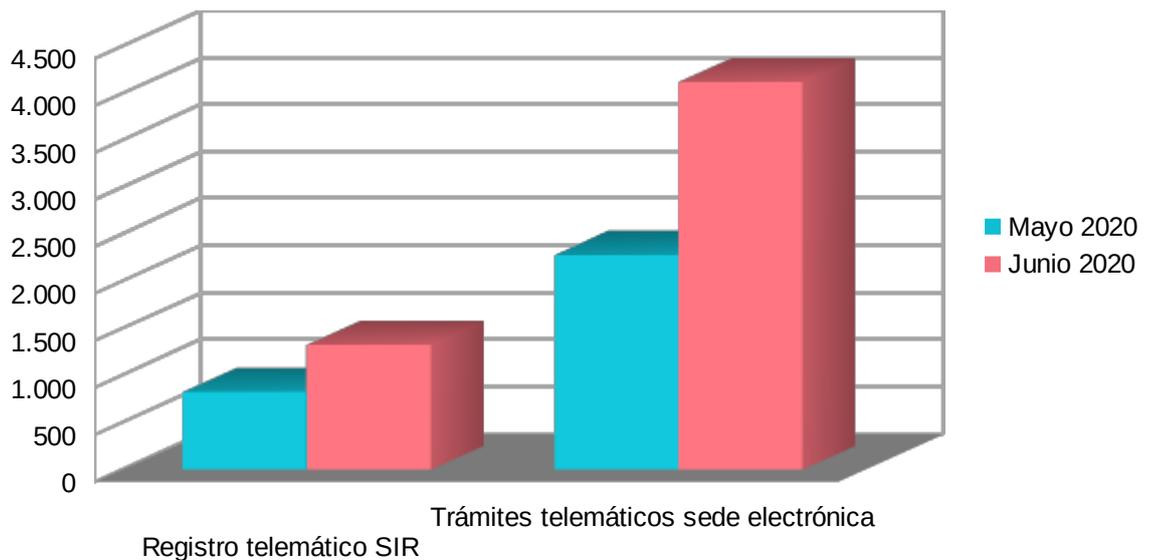
Sortides



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

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Mayo 2020</i>	<i>Junio 2020</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registro telemático SIR	825	1.324	60,48%
Trámites telemáticos sede electrónica	2.282	4.120	80,54%
Total	3.107	5.444	75,22%

Procedencia de las salidas



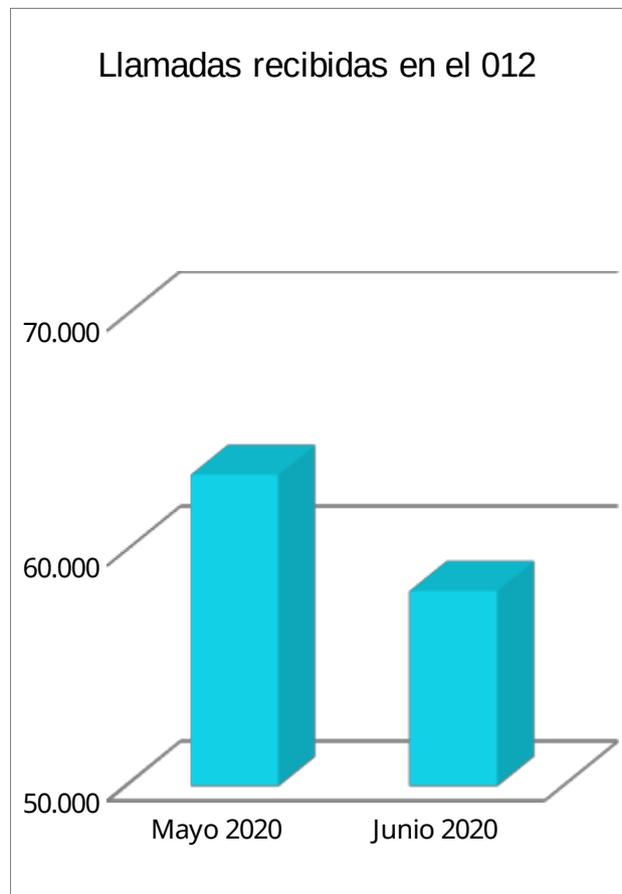


Datos específicos del canal telefónico

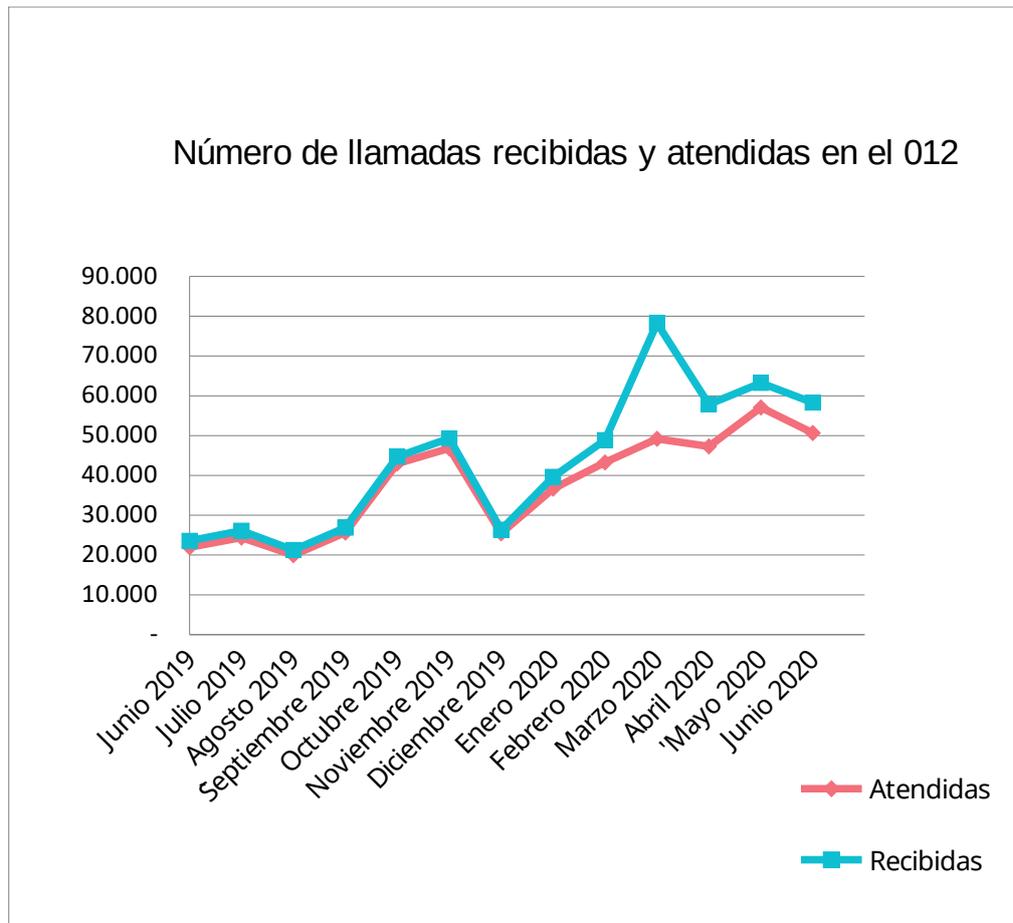
En este apartado se analizan las llamadas recibidas por el teléfono de asistencia 012.

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

	Mayo 2020	Junio 2020
Número de llamadas recibidas	63.234	58.288

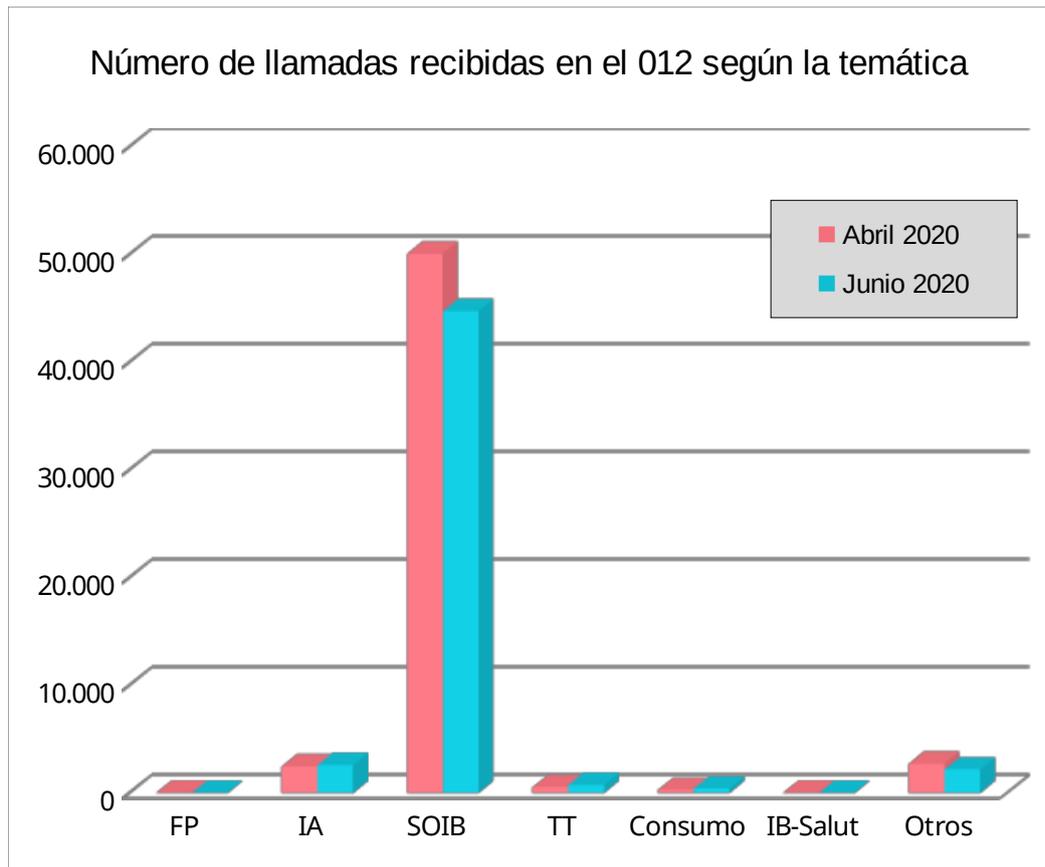


En el siguiente gráfico se puede ver la evolución del número de llamadas recibidas y atendidas del último año:



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

Información por temática	Mayo 2020	Junio 2020
Función Pública	21	14
Información administrativa	2.459	2.578
SOIB	50.057	44.759
Trámites telemáticos	532	745
Consumo	265	393
IB-Salut	10	4
Otros	2.713	2.171



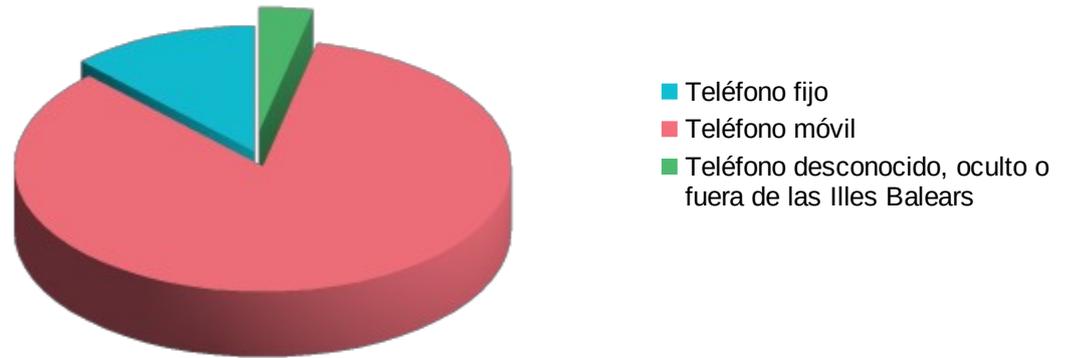
Con respecto al origen de la llamada, la distribución es la siguiente:

Origen de la llamada	Junio 2020
Teléfono fijo	7.002
Teléfono móvil	48.042
Teléfono desconocido, oculto o fuera de las Illes Balears	2.013
Total	57.057

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



Con respecto al tiempo de espera para ser atendidos asciende a 77 segundos el mes de junio. És un valor que excede ligeramente 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.

