



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 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 de la Administración autonómica comprende el registro telemático no presencial hecho desde el registro Electrónico Común de la AGE y el registro presencial en las oficinas SIR de otras administraciones, la formulación de solicitudes de información mediante la herramienta QSSI de la Administración autonómica (quejas, sugerencias y solicitudes de información) y los trámites telemáticos de la sede electrónica de la Administración autonómica.

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.).

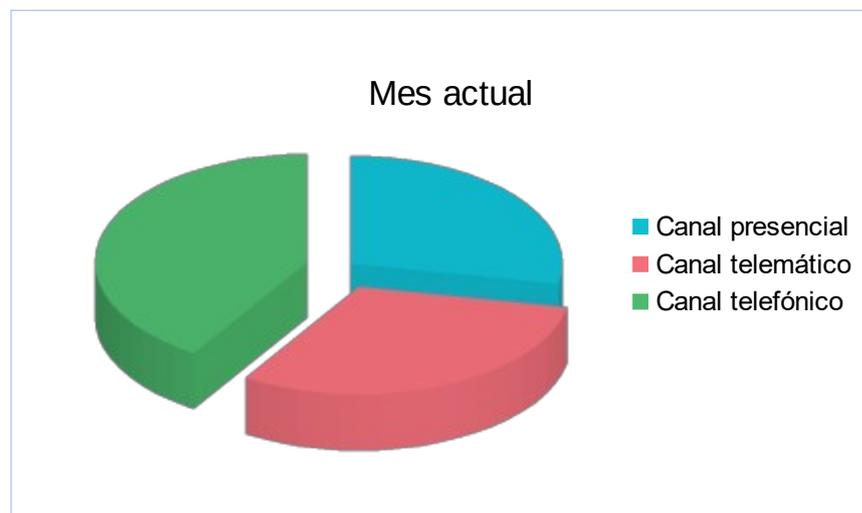
Vistos los canales disponibles, sería interesante analizar los datos sobre el uso que de ellos se hace y las prestaciones que ofrecen.



## 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 2020:

	Agosto 2020	%
Canal presencial	33.574	28%
Canal telemático	36.902	31%
Canal telefónico	49.049	41%
Total	119.525	100%

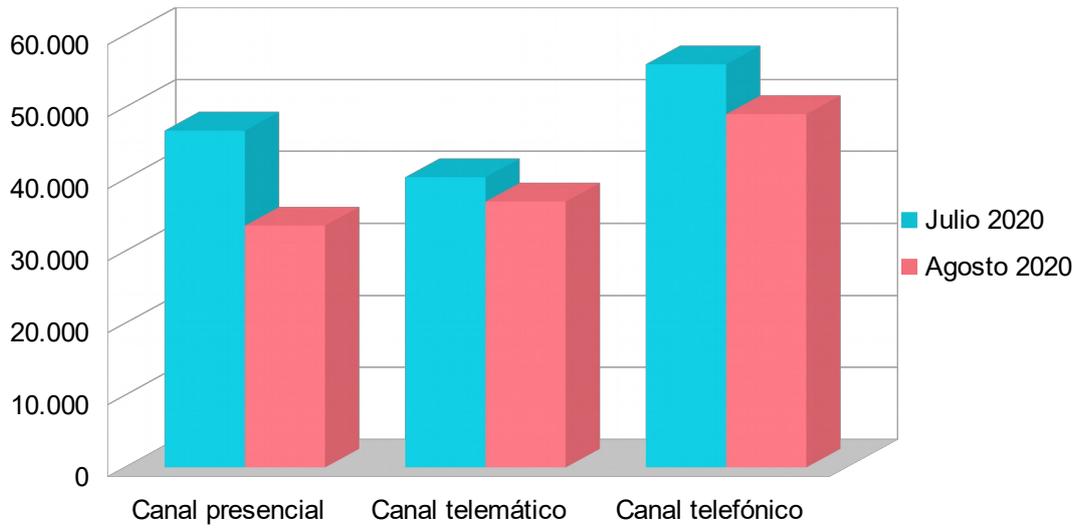


La siguiente tabla permite comparar los valores de agosto de 2020 con los del mes anterior y valorar su evolución:

	Julio 2020	Agosto 2020	Variación mensual %
Canal presencial	46.759	33.574	-28%
Canal telemático	40.278	36.902	-8%
Canal telefónico	55.950	49.049	-12%
Total	142.987	119.525	-16%



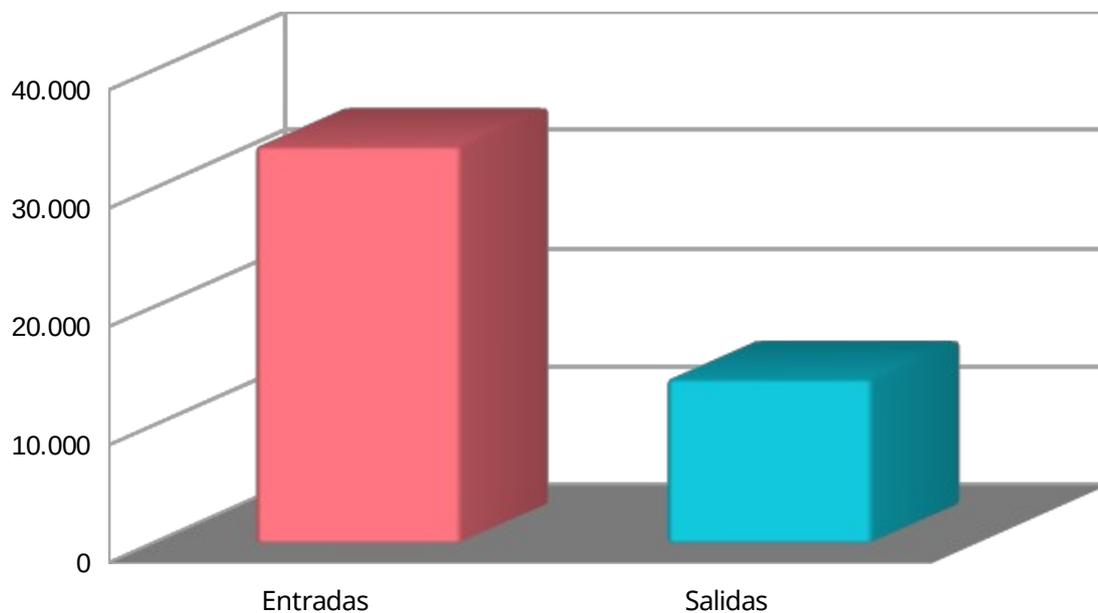
### Comparación mes actual con el anterior



## Datos específicos del canal presencial

Entradas y salidas del mes de agosto de 2020.

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Agosto 2020	33.574	13.881



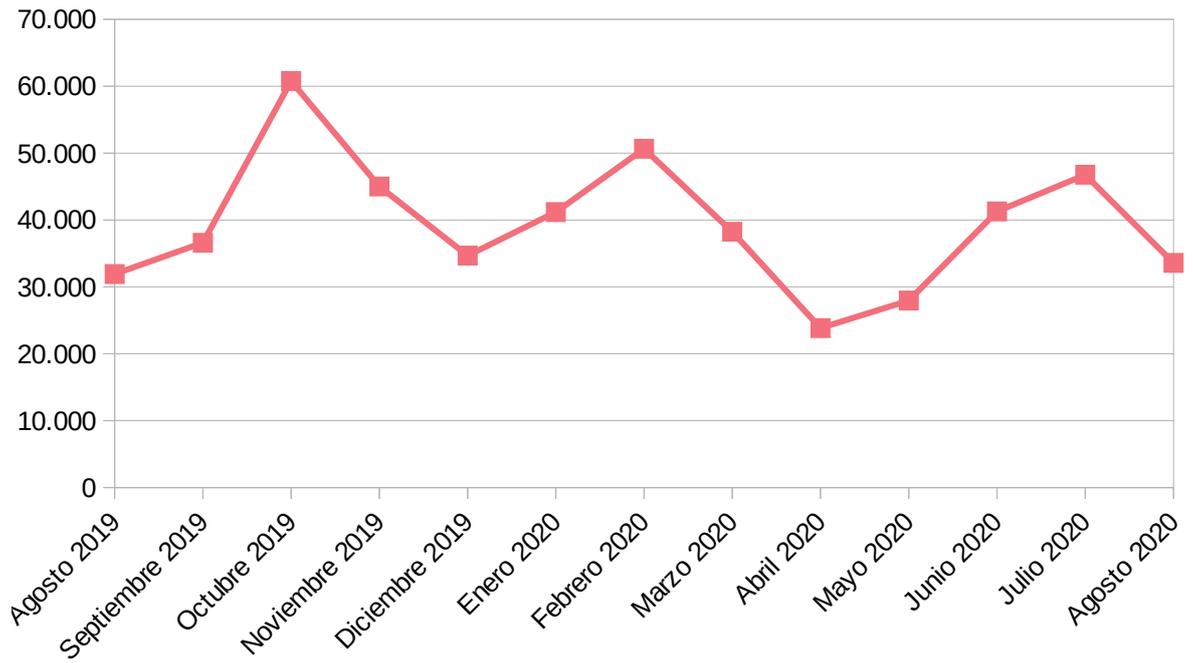
Evolución anual del número de entradas y salidas del último año:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
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
Julio 2020	46.759	22.341
Agosto 2020	33.574	13.881

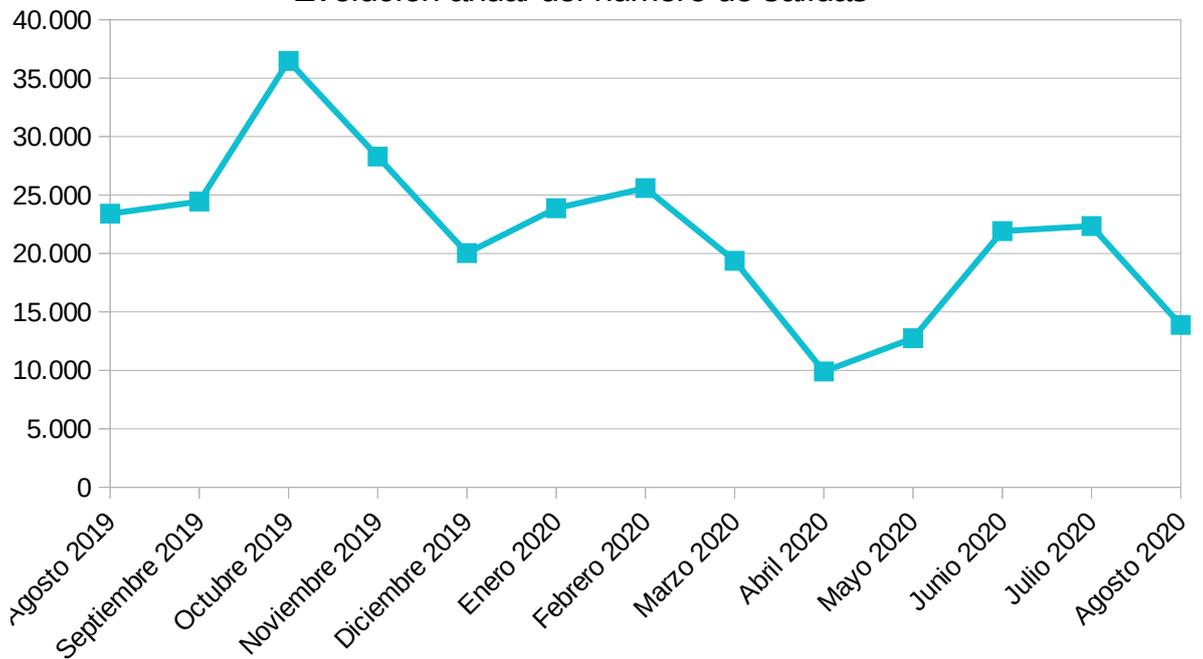


GOIB

### Evolución anual del número de entradas



### Evolución anual del número de salidas





### Entradas y salidas del mes de agosto por consejerías:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Administraciones Publicas y Modernización	1.392	740
Transición Energética y Sectores Productivos	2.221	1.121
Salud y Consumo	4.458	4.011
Presidencia, Cultura e Igualdad	1.727	490
Movilidad y Vivienda	3.409	903
Modelo Económico, Turismo y Trabajo	7.013	1.257
Medio Ambiente y Territorio	1.818	718
Hacienda y Relaciones Exteriores	2.169	974
Educación, Universidad e Investigación	2.169	567
Asuntos Sociales y Deportes	5.135	2.020
Agricultura, Pesca y Alimentación	2.063	1.080

### Entradas por consejería



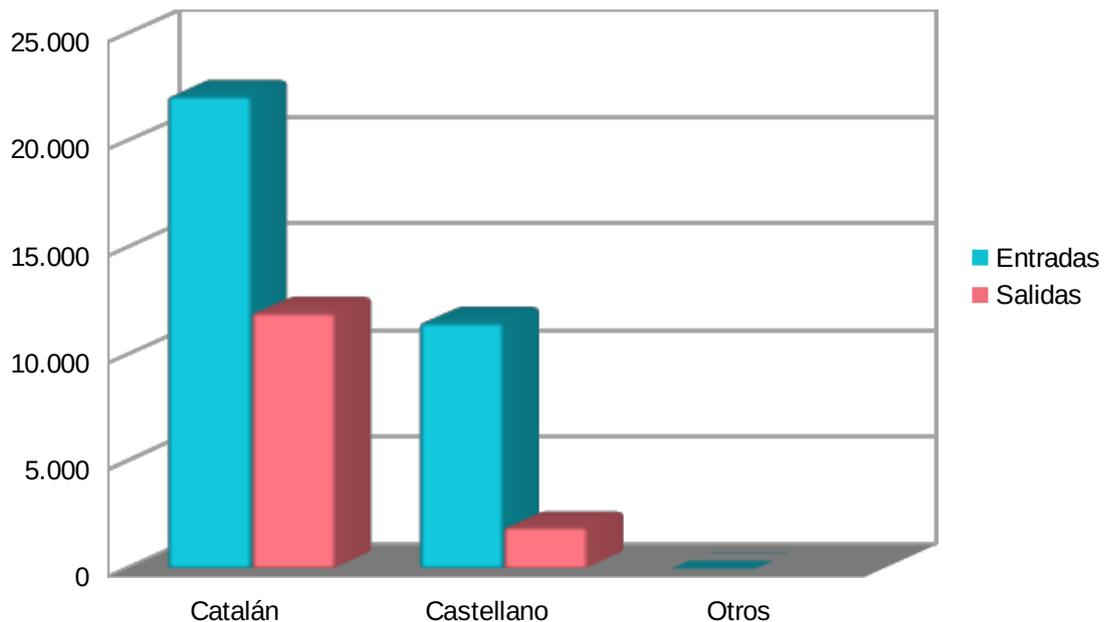
### Salidas por consejería



### Entradas y salidas por idioma:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Catalán	22.079	11.957
Castellano	11.491	1.924
Otros	4	0

### Entradas y salidas por idioma

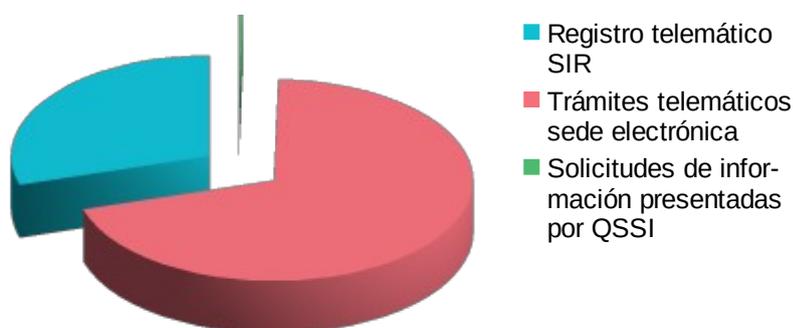


## Datos específicos del canal telemático

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

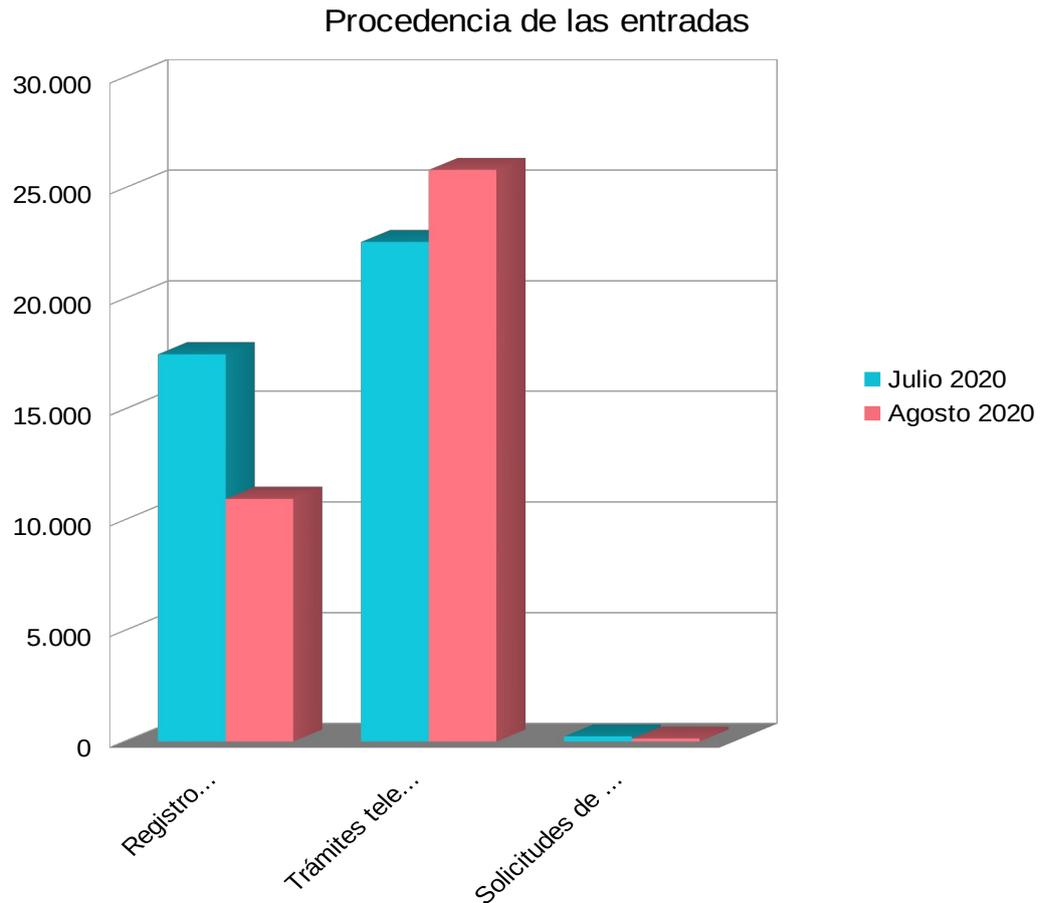
<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Agosto 2020</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	10.956	29,7%
Trámites telemáticos sede electrónica	25.820	70,0%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	126	0,3%
Total	36.902	100%

### Entradas



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

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Julio 2020</i>	<i>Agosto 2020</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	17.491	10.956	-37,36%
Trámites telemáticos sede electrónica	22.563	25.820	14,44%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	224	126	-43,75%
Total	40.278	36.902	-8,38%

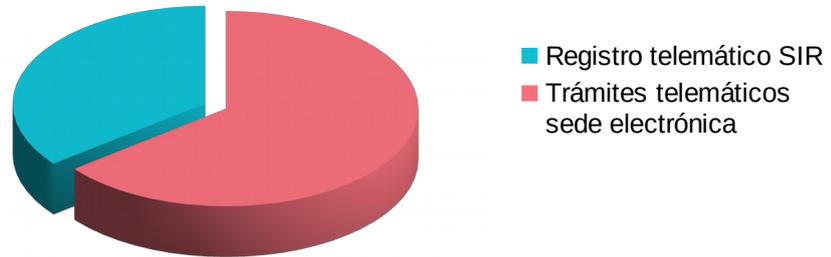


El total de entradas telemáticas engloba, por una parte, los datos de las entradas presentadas mediante los procedimientos que actualmente son telemáticos (en la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears son 486) y, por otra parte, los escritos presentados mediante el sistema de interconexión de registros (SIR) así como las solicitudes de información formuladas por medio de la herramienta informática de quejas y sugerencias (QSSI).

A continuación se presentan los datos referidos a las salidas telemáticas efectuadas por la Administración:

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Agosto 2020</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	1.583	35,57%
Trámites telemáticos sede electrónica	2.867	64,43%
Total	4.450	100%

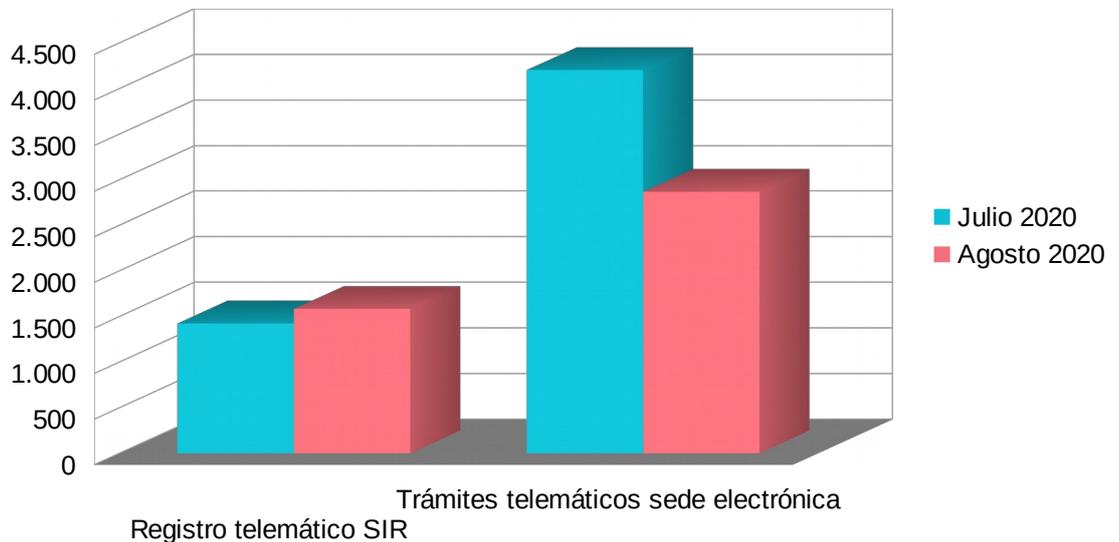
## Salidas



<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Julio 2020</i>	<i>Agosto 2020</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registro telemático SIR	1.424	1.583	11,17%
Trámites telemáticos sede electrónica	4.202	2.867	-31,77%
<b>Total</b>	<b>5.626</b>	<b>4.450</b>	<b>-20,90%</b>

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

### Procedencia de las salidas



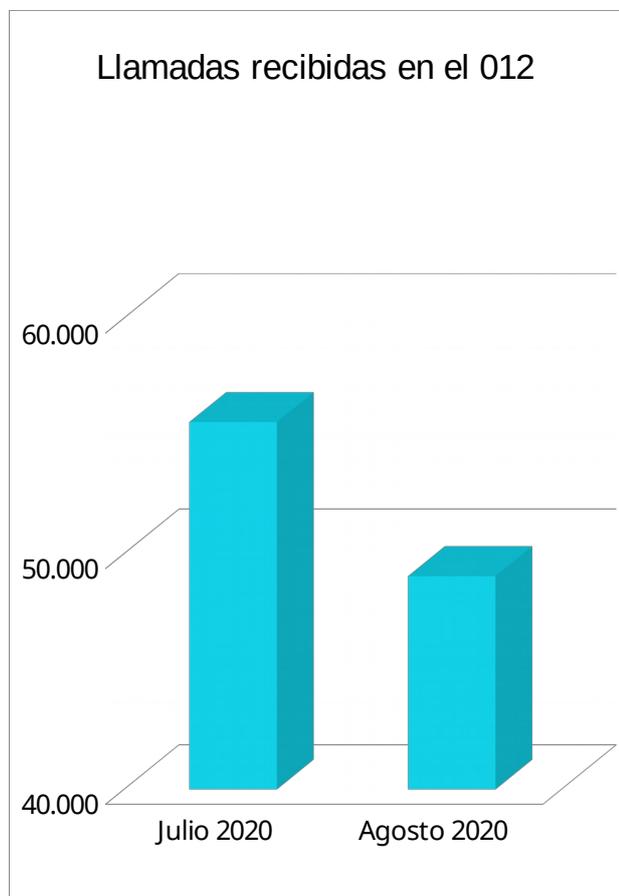


### Datos específicos del canal telefónico

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

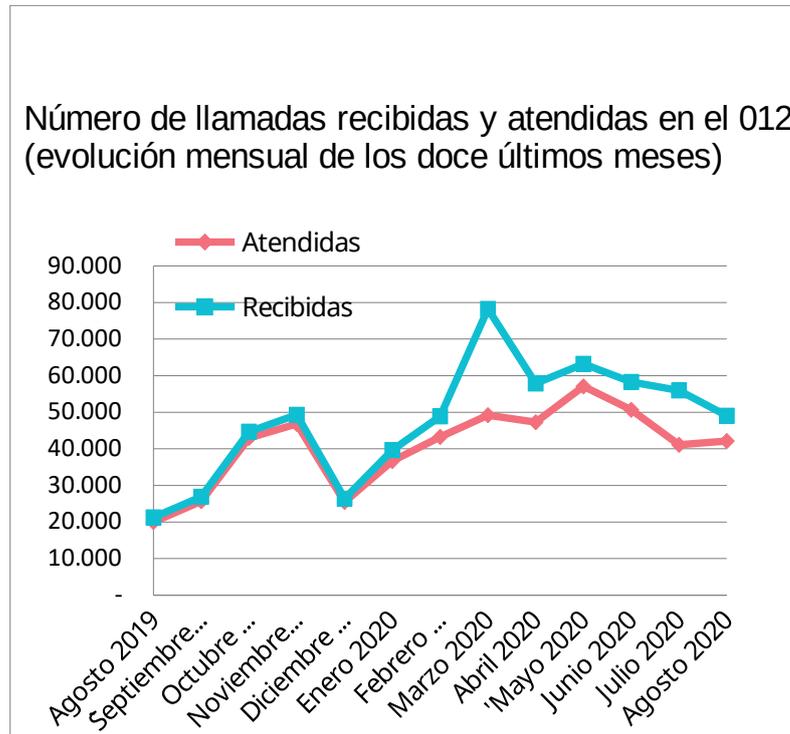
	Julio 2020	Agosto 2020
Número de llamadas recibidas	55.590	49.049

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



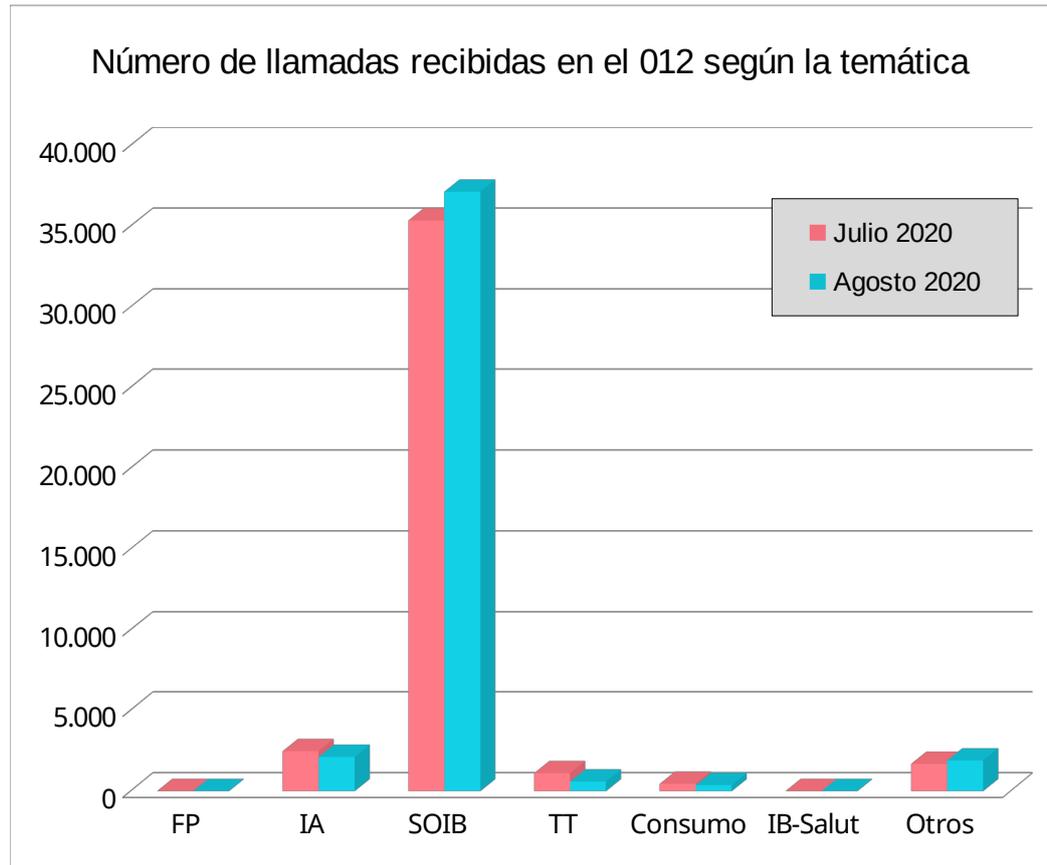


En el siguiente gráfico se puede ver la evolución del número de llamadas recibidas y atendidas del último año:



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

Información por temática	Julio 2020	Agosto 2020
Función Pública	4	6
Información administrativa	2.482	2.119
SOIB	35.352	37.134
Trámites telemáticos	1.118	595
Consumo	447	367
IB-Salut	4	2
Otros	1.685	1.897

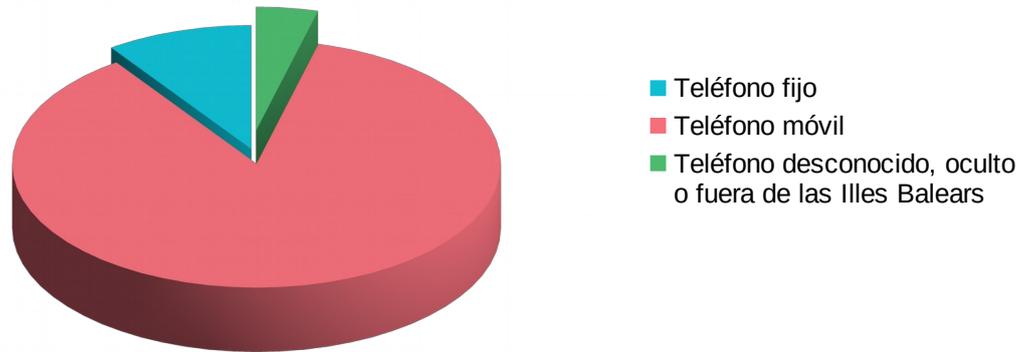


Con respecto al origen de la llamada, la distribución es la siguiente:

Origen de la llamada	Agosto 2020
Teléfono fijo	4.095
Teléfono móvil	36.304
Teléfono desconocido, oculto o fuera de las Illes Balears	1.721
Total	42.120

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 86% del total.

### Origen de la llamada según el medio empleado



Con respecto al tiempo de espera para ser atendidos baja a 82 segundos el mes de agosto. És un valor que aunque excede el tiempo que dispone la Carta marco de compromisos sobre el funcionamiento general de los servicios que prevé menos de un minuto, ha mejorador des del mes pasado.

