



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

Informe de actividad de la Atención a la Ciudadanía

Julio 2019



G
O
I
B
/



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.).

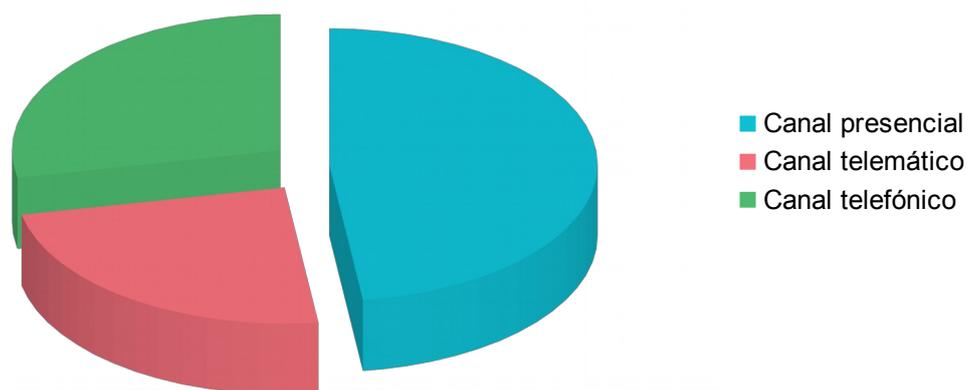
Vistos los canales disponibles, sería interesante analizar los datos sobre el uso que de ellos se hace y las prestaciones que ofrecen.

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 julio de 2019:

| | Julio 2019 | % |
|------------------|------------|------|
| Canal presencial | 44.407 | 48% |
| Canal telemático | 22.013 | 24% |
| Canal telefónico | 26.107 | 28% |
| Total | 92.527 | 100% |

Julio 2019

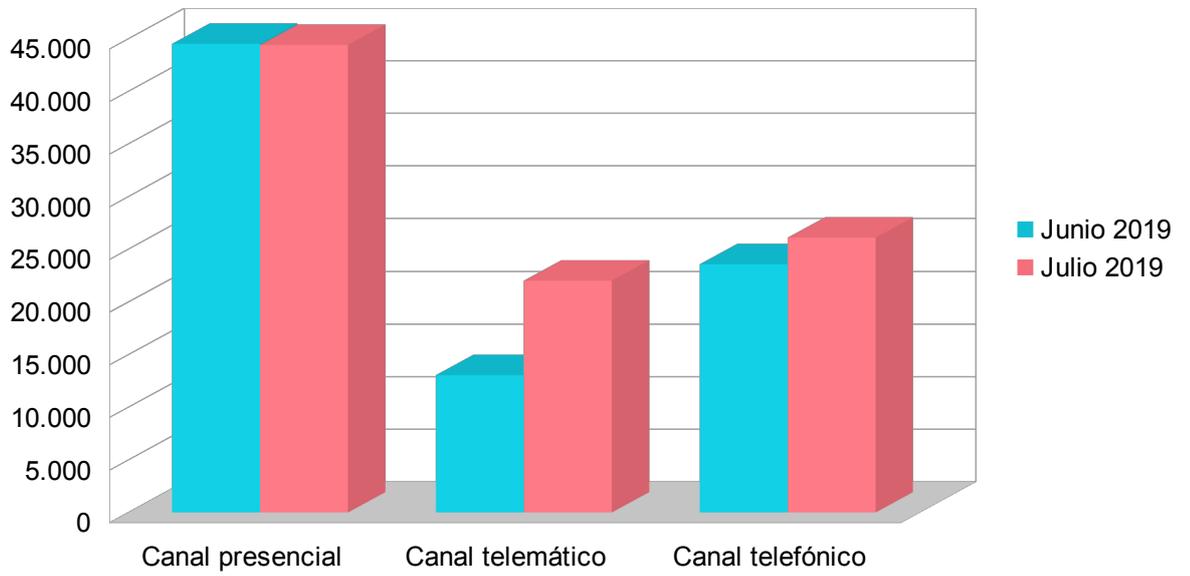


La siguiente tabla permite comparar los valores de julio de 2019 con los del mes anterior y valorar su evolución:

| | Junio 2019 | Julio 2019 | Variación mensual % |
|------------------|------------|------------|---------------------|
| Canal presencial | 44.525 | 44.407 | 0% |
| Canal telemático | 13.052 | 22.013 | 69% |
| Canal telefónico | 23.576 | 26.107 | 11% |
| Total | 81.153 | 92.527 | 14% |



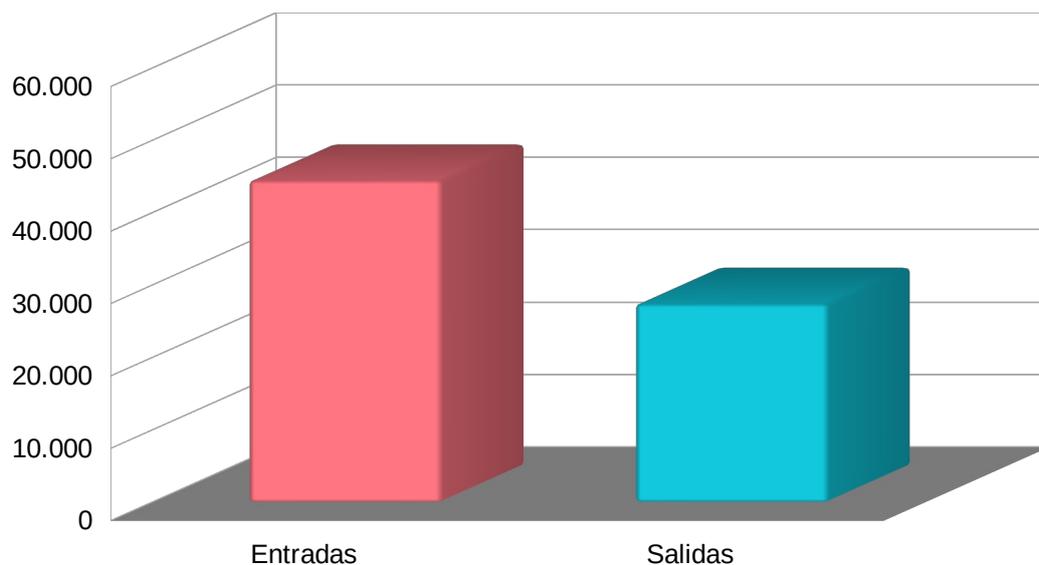
Comparación junio y julio 2019



Datos específicos del canal presencial

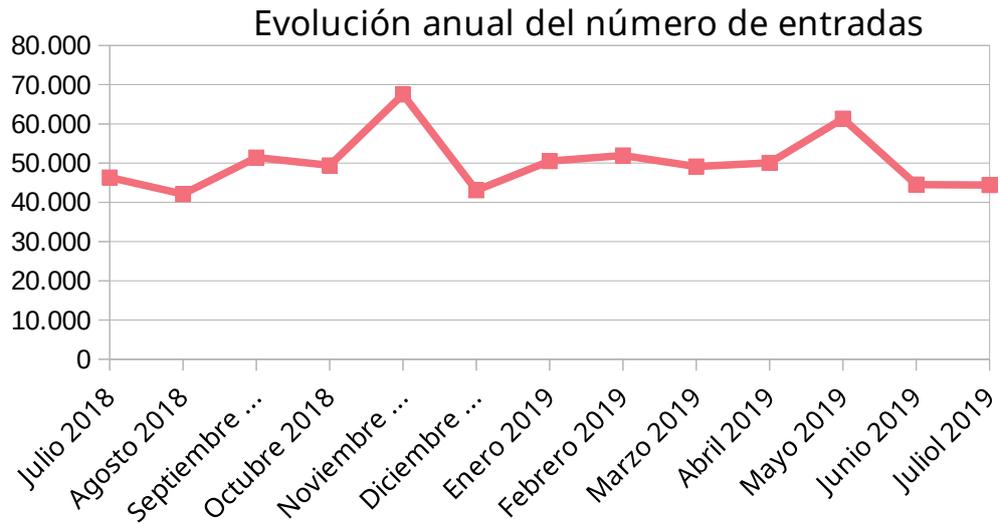
Entradas y salidas del mes de julio de 2019.

| | <i>Entradas</i> | <i>Salidas</i> |
|------------|-----------------|----------------|
| Julio 2019 | 44.407 | 27.362 |



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

| | <i>Entradas</i> | <i>Salidas</i> |
|-----------------|-----------------|----------------|
| Julio 2018 | 46.332 | 28.040 |
| 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 |
| Juliol 2019 | 44.407 | 27.362 |



Entradas y salidas del mes de julio por consejerías:

| | <i>Entradas</i> | <i>Salidas</i> |
|--|-----------------|----------------|
| Administraciones Publicas y Modernización | 2.018 | 917 |
| Transición Energética y Sectores Productivos | 3.463 | 2.880 |
| Salud y Consumo | 7.538 | 6.723 |
| Presidencia, Cultura e Igualdad | 2.353 | 705 |
| Movilidad y Vivienda | 3.360 | 1.499 |
| Modelo Económico, Turismo y Trabajo | 5.529 | 2.742 |
| Medio Ambiente y Territorio | 2.106 | 1.078 |
| Hacienda y Relaciones Exteriores | 2.502 | 1.282 |
| Educación, Universidad e Investigación | 6.150 | 1.701 |
| Asuntos Sociales y Deportes | 7.133 | 6.526 |
| Agricultura, Pesca y Alimentación | 2.255 | 1.309 |



Entradas por Conselleria



Salidas por Conselleria

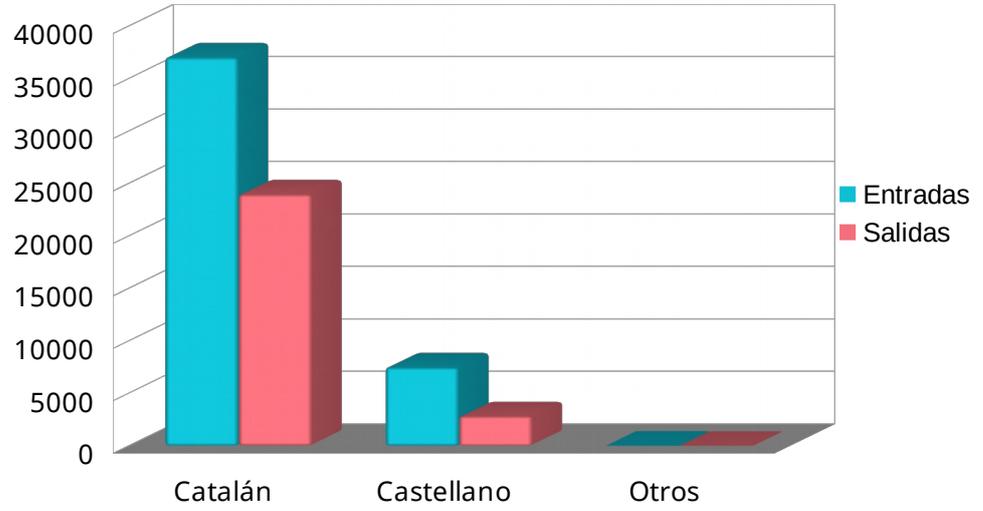


Entradas y salidas por idioma:

| | <i>Entradas</i> | <i>Salidas</i> |
|------------|-----------------|----------------|
| Catalán | 36.268 | 24.639 |
| Castellano | 8.134 | 2.723 |
| Otros | 5 | 0 |



Entradas y salidas por idioma

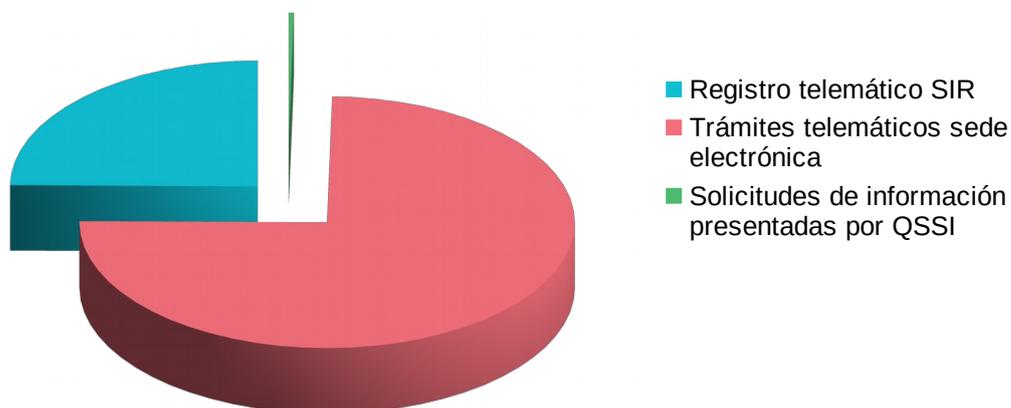


Datos específicos del canal telemático

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

| <i>Procedencia de las entradas</i> | <i>Julio 2019</i> | <i>%</i> |
|---|-------------------|-------------|
| Registro telemático SIR | 5.470 | 24,8% |
| Trámites telemáticos sede electrónica | 16.471 | 74,8% |
| Solicitudes de información presentadas por QSSI | 72 | 0,3% |
| Total | 22.013 | 100% |

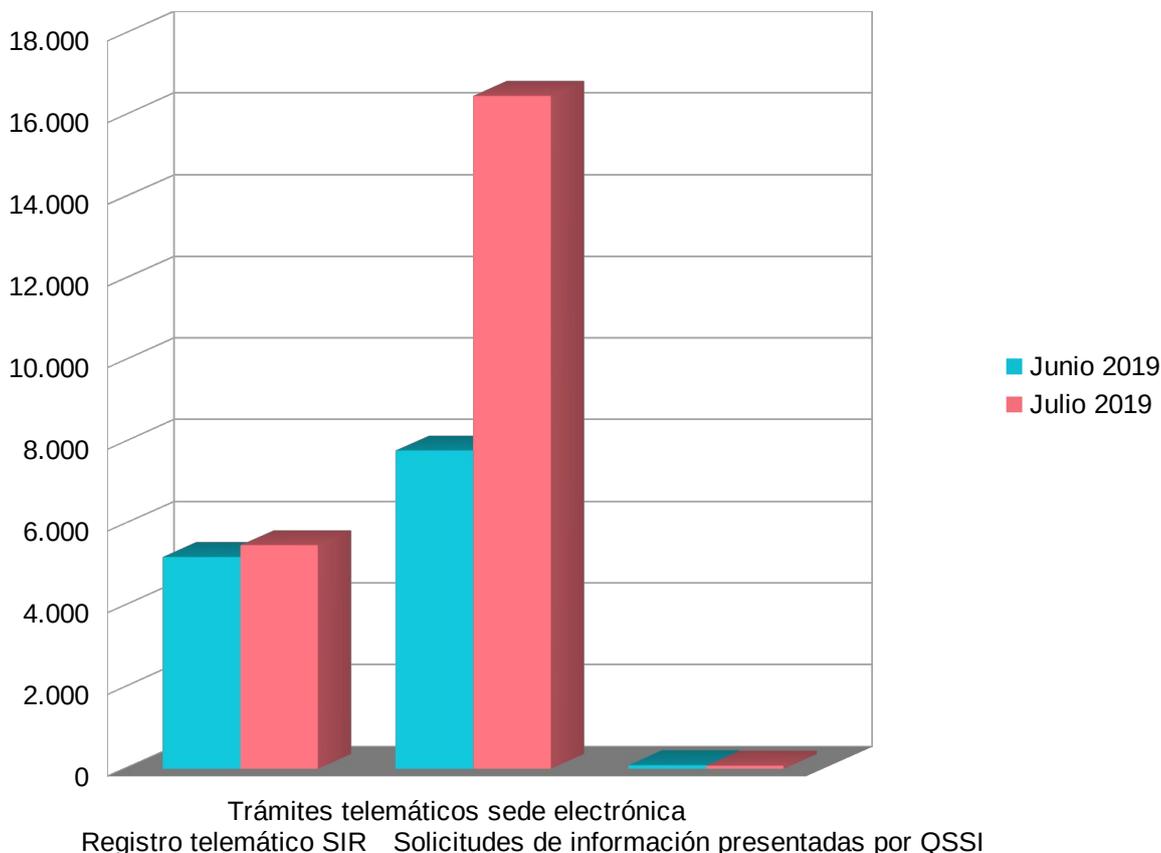
Entradas



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

| <i>Procedencia de las entradas</i> | <i>Junio 2019</i> | <i>Julio 2019</i> | <i>Var. Mensual %</i> |
|---|-------------------|-------------------|-----------------------|
| Registro telemático SIR | 5.180 | 5.470 | 5,60% |
| Trámites telemáticos sede electrónica | 7.788 | 16.471 | 111,49% |
| Solicitudes de información presentadas por QSSI | 84 | 72 | -14,29% |

Procedencia de las entradas meses junio y julio 2019

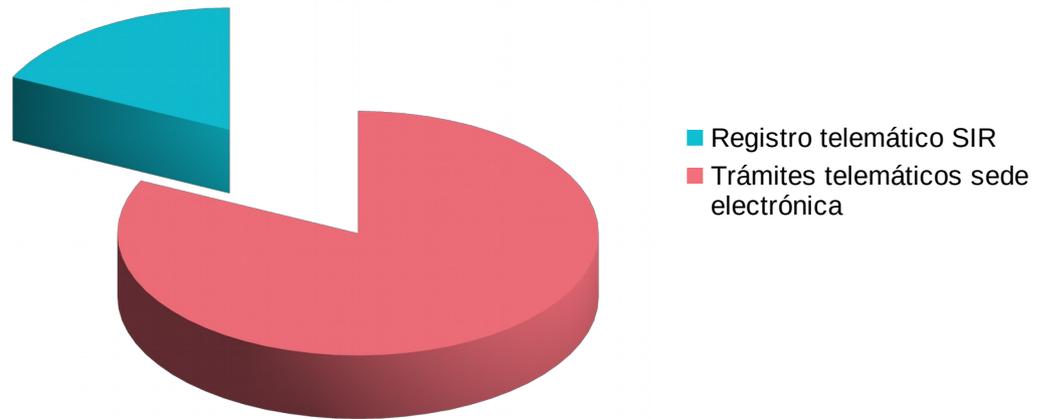


El total de entradas telemáticas engloba, por una parte, los datos de las entradas presentadas mediante los procedimientos que actualmente son telemáticos (en la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears son 367) y, por otra parte, los escritos presentados mediante el registro electrónico 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>Julio 2019</i> | <i>%</i> |
|---------------------------------------|-------------------|----------|
| Registro telemático SIR | 869 | 17,90% |
| Trámites telemáticos sede electrónica | 3.986 | 82,10% |
| Total | 4.855 | 100% |

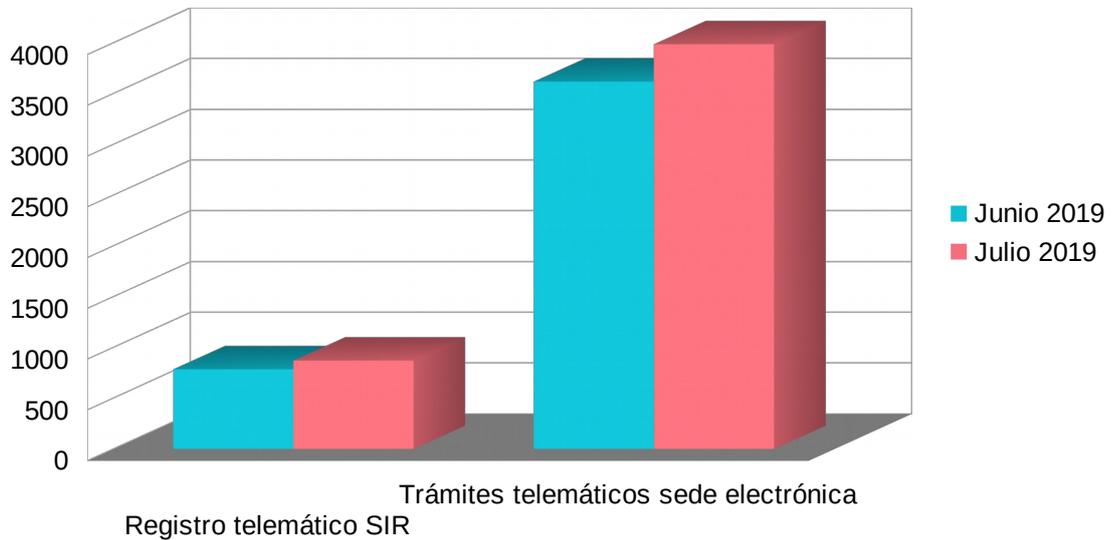
Salidas



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

| <i>Procedencia de las salidas</i> | <i>Junio 2019</i> | <i>Julio 2019</i> | <i>Var. mensual %</i> |
|---------------------------------------|-------------------|-------------------|-----------------------|
| Registro telemático SIR | 783 | 869 | 9,90% |
| Trámites telemáticos sede electrónica | 3.618 | 3.986 | 9,23% |

Procedencia de las salidas





Datos específicos del canal telefónico

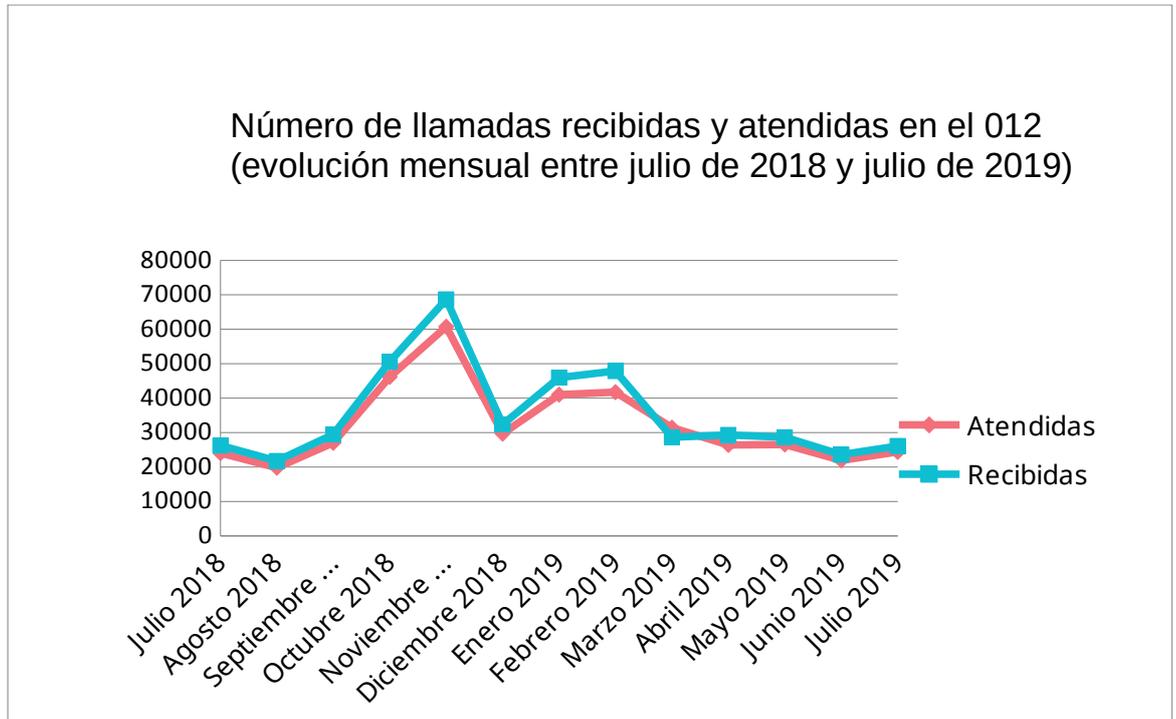
En este apartado se analizan las llamadas recibidas por el teléfono de asistencia 012.

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

| | <i>Junio 2019</i> | <i>Julio 2019</i> |
|-------------------------------------|-------------------|-------------------|
| <i>Número de llamadas recibidas</i> | 23.576 | 26107 |

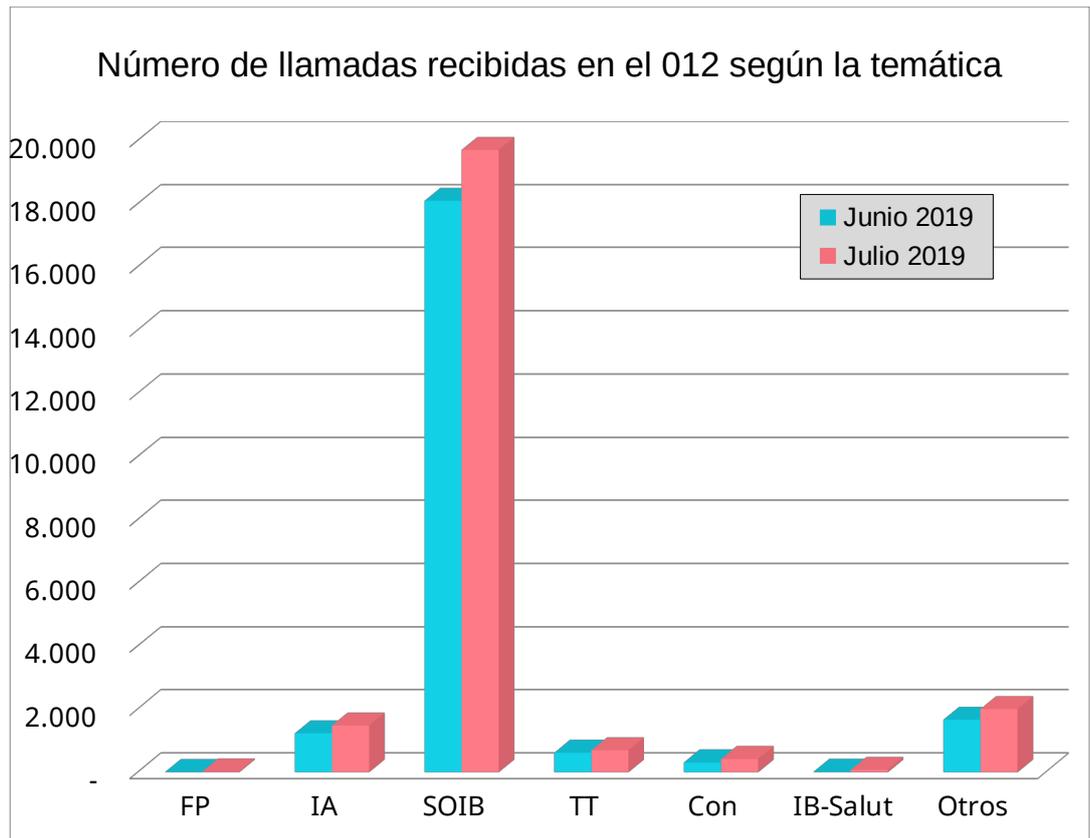


En el siguiente gráfico se puede ver la evolución del número de llamadas recibidas y atendidas entre el mes de julio de 2018 y el mes de julio de 2019.



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

| Información por temática | Junio 2019 | Julio 2019 |
|----------------------------|------------|------------|
| Función Pública | 8 | 23 |
| Información administrativa | 1.233 | 1.480 |
| SOIB | 18.091 | 19.698 |
| Trámites telemáticos | 619 | 698 |
| Consumo | 313 | 420 |
| IB-Salut | 17 | 80 |
| Otros | 1.662 | 2.003 |

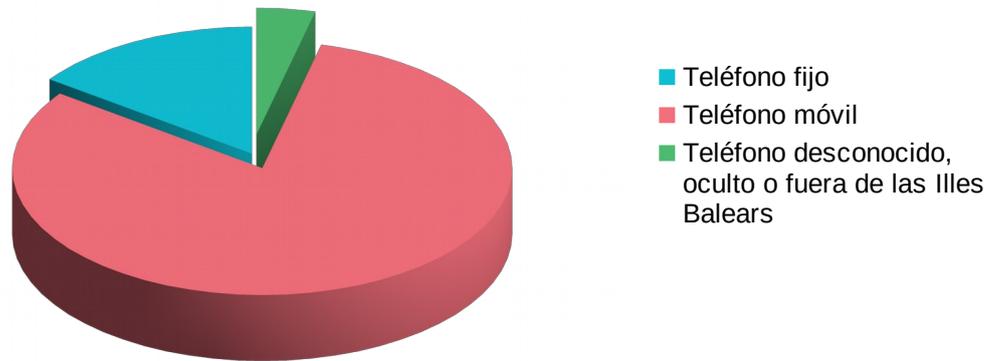


Con respecto al origen de la llamada, la distribución es la siguiente:

| Origen de la llamada | Julio 2019 |
|---|------------|
| Teléfono fijo | 3.663 |
| Teléfono móvil | 19.813 |
| Teléfono desconocido, oculto o fuera de las Illes Balears | 926 |
| Total | 24.402 |

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 81% del total.

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



Con respecto al tiempo de espera para ser atendido, ha habido un notable decremento respecto al mes pasado. La media del mes de julio ha sido de 23 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.

