



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

Informe de actividad de la Atención a la Ciudadanía

Noviembre 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 noviembre 2020:

	Noviembre 2020	%
Canal presencial	46.743	35%
Canal telemático	36.397	27%
Canal telefónico	49.579	37%
Total	132.719	100%

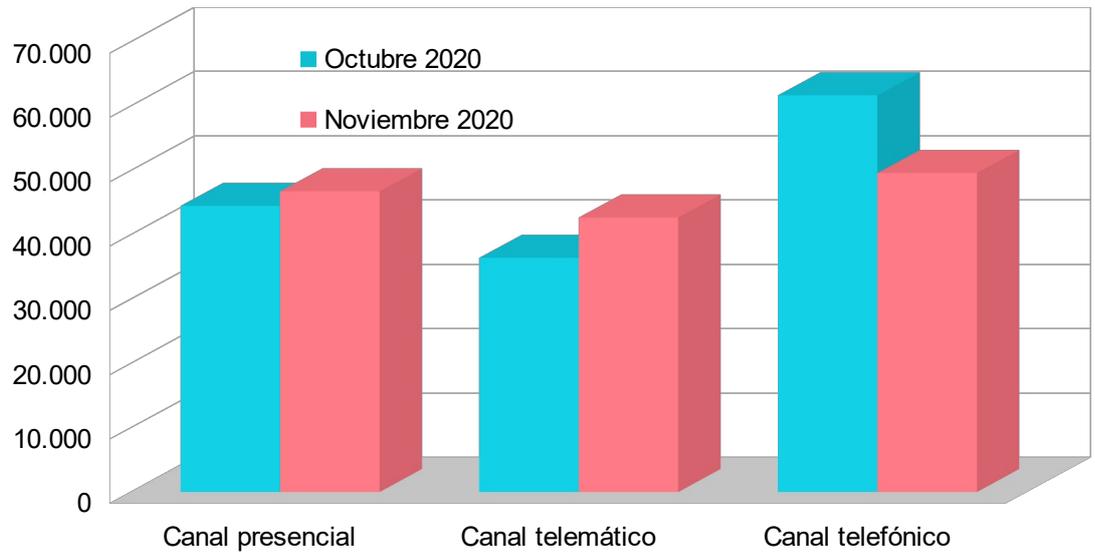


La siguiente tabla permite comparar los valores de noviembre de 2020 con los del mes anterior y valorar su evolución:

	Octubre 2020	Noviembre 2020	Variación mensual %
Canal presencial	44.476	46.743	5%
Canal telemático	36.397	42.677	17%
Canal telefónico	61.647	49.579	-20%
Total	142.520	138.999	-2%



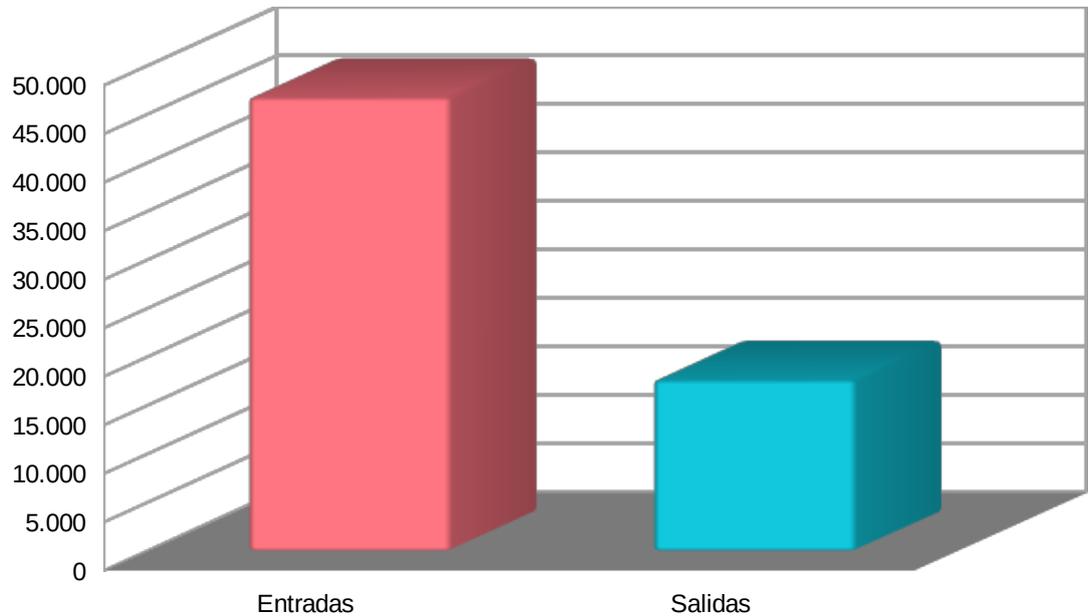
Comparación mes actual con el anterior



Datos específicos del canal presencial

Entradas y salidas del mes de noviembre de 2020.

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Noviembre 2020	46.743	17.619

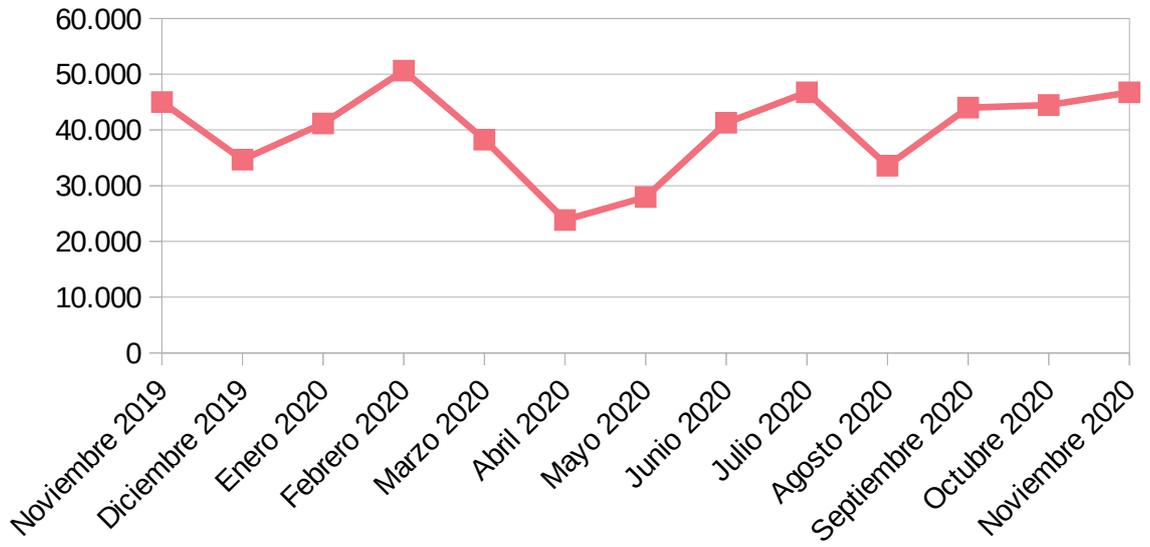


Evolución anual del número de entradas y salidas del último año:

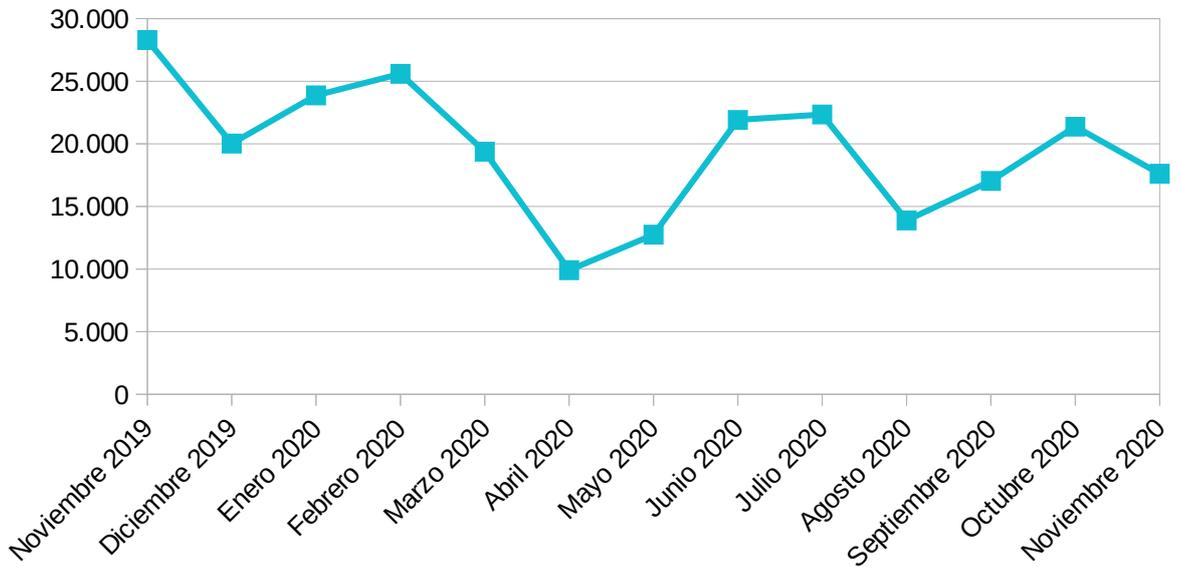
	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Noviembre 2019	45.011	28.288
Diciembre 2019	34.675	20.028
Enero 2020	41.177	23.867
Febrero 2020	50.648	25.589
Marzo 2020	38.252	19.373
Abril 2020	23.846	9.906
Mayo 2020	27.965	12.745
Junio 2020	41.280	21.908
Julio 2020	46.759	22.341
Agosto 2020	33.574	13.881
Septiembre 2020	43.999	17.036
Octubre 2020	44.476	21.367
Noviembre 2020	46.743	17.619



Evolución entradas



Evolución salidas



Entradas y salidas del mes de noviembre por consejerías:



	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Administraciones Publicas y Modernización	1.769	633
Transición Energética y Sectores Productivos	3.424	1.237
Salud y Consumo	6.955	3.974
Presidencia, Cultura e Igualdad	2.541	957
Movilidad y Vivienda	4.169	1.087
Modelo Económico, Turismo y Trabajo	7.864	1.793
Medio Ambiente y Territorio	2.193	1.143
Hacienda y Relaciones Exteriores	3.147	1.302
Educación, Universidad e Investigación	4.702	1.543
Asuntos Sociales y Deportes	7.601	2.377
Agricultura, Pesca y Alimentación	2.378	1.573
	46.743	17.619

Entradas por consejería

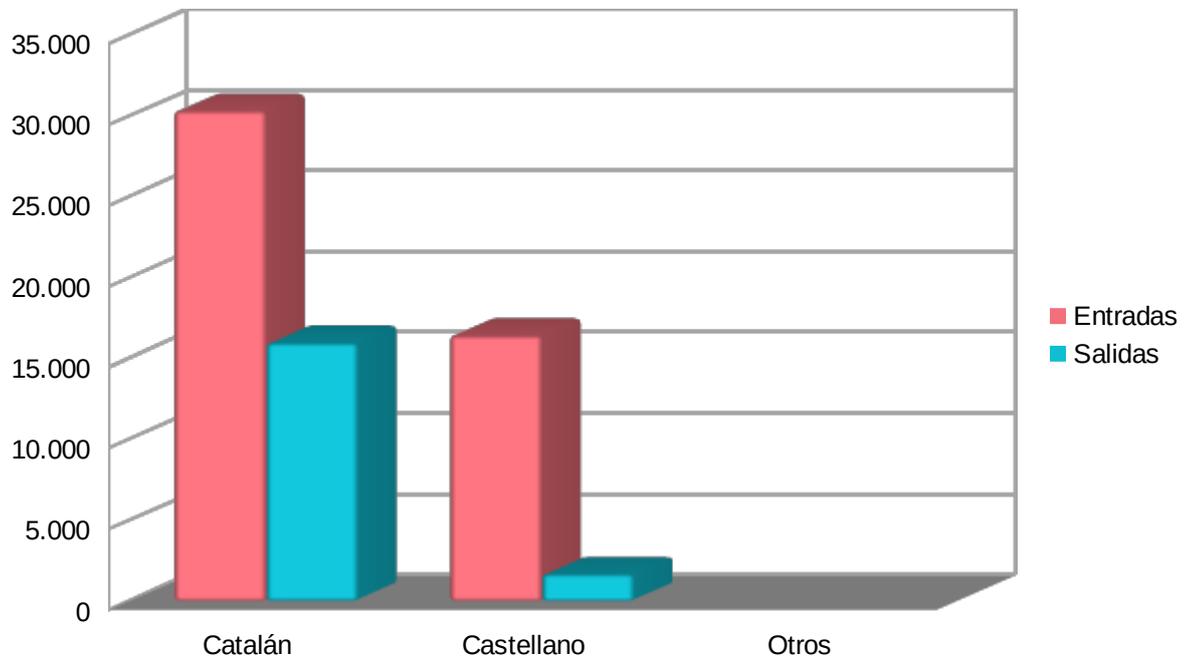


Salidas por consejería



Entradas y salidas por idioma:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Catalán	30.313	15.967
Castellano	16.430	1.652
Otros	0	0

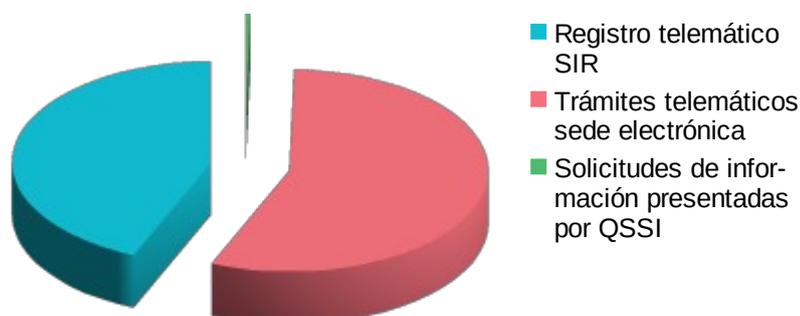


Datos específicos del canal telemático

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

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Noviembre 2020</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	18.626	43,6%
Trámites telemáticos sede electrónica	23.890	56,0%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	161	0,4%
Total	42.677	100%

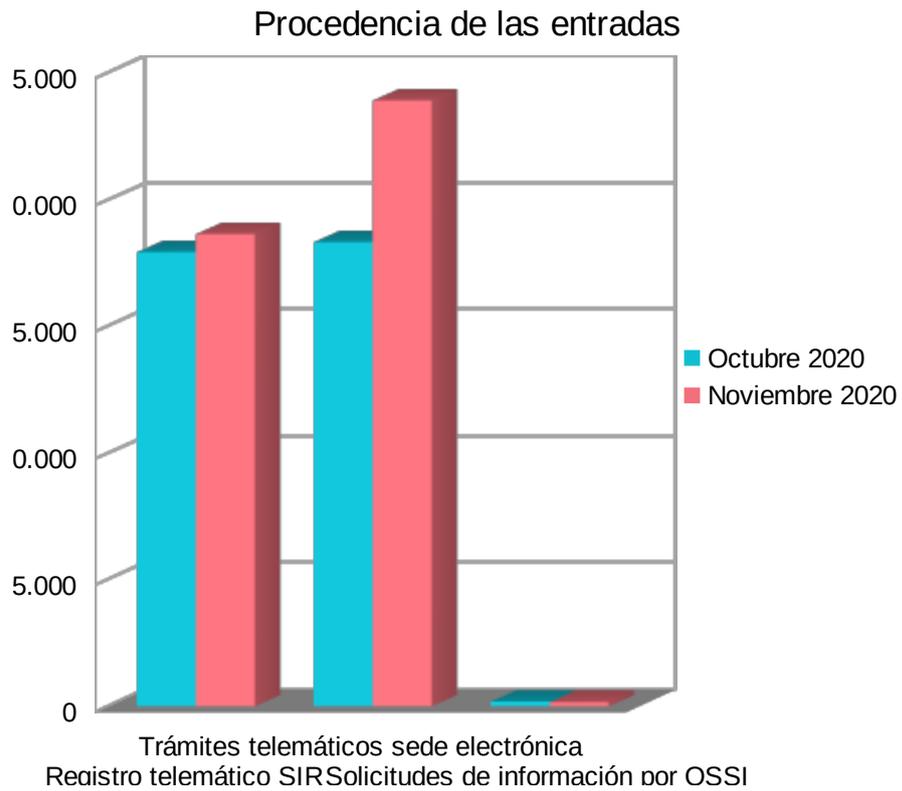
Entradas



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

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Octubre 2020</i>	<i>Noviembre 2020</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	17.911	18.626	3,99%
Trámites telemáticos sede electrónica	18.309	23.890	30,48%
Solicitudes de información por QSSI	177	161	-9,04%
Total	36.397	42.677	100%

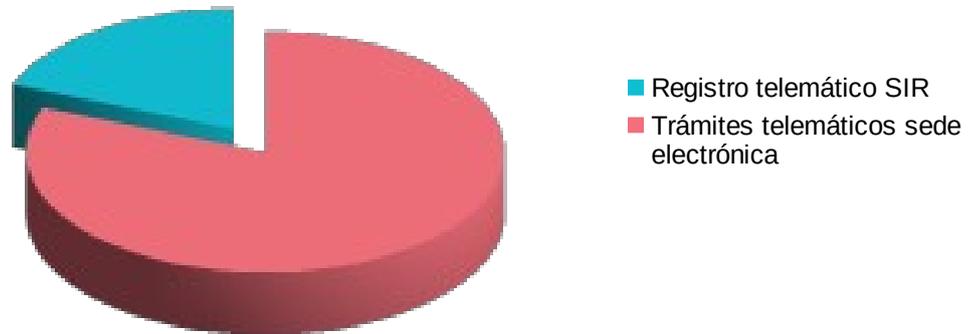
El total de entradas telemáticas engloba, por una parte, los datos de las entradas presentadas mediante los procedimientos que actualmente son telemáticos (en la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears son 513) y, por otra parte, los escritos presentados mediante el sistema de interconexión 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>Noviembre 2020</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	1.550	18,96%
Trámites telemáticos sede electrónica	6.626	81,04%
Total	8.176	100%

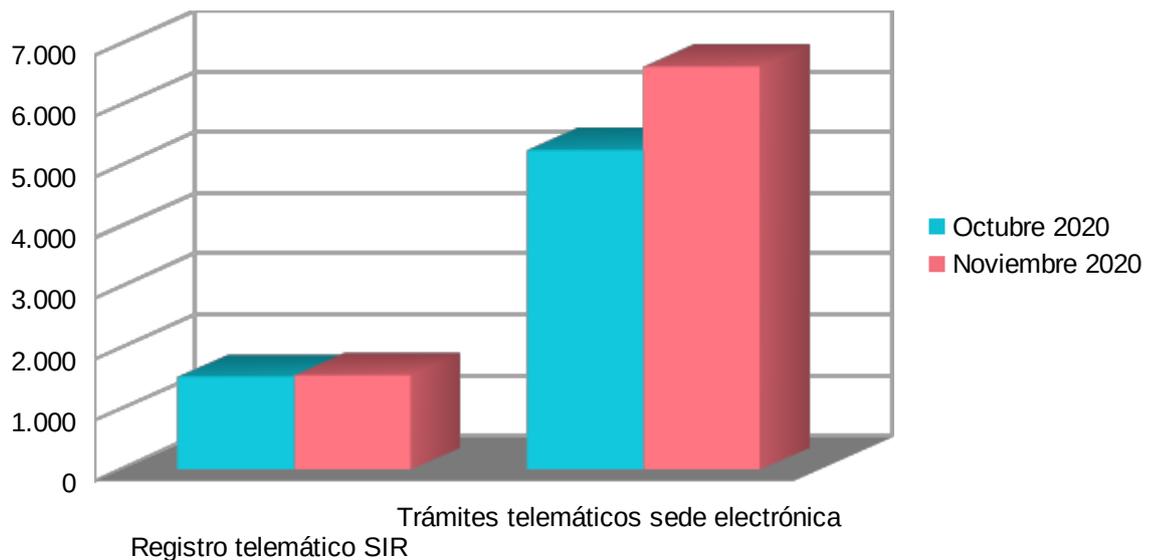
Salidas



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

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Octubre 2020</i>	<i>Noviembre 2020</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registro telemático SIR	1.524	1.550	1,71%
Trámites telemáticos sede electrónica	5.251	6.626	26,19%
Total	6.775	8.176	20,68%

Procedencia de las salidas



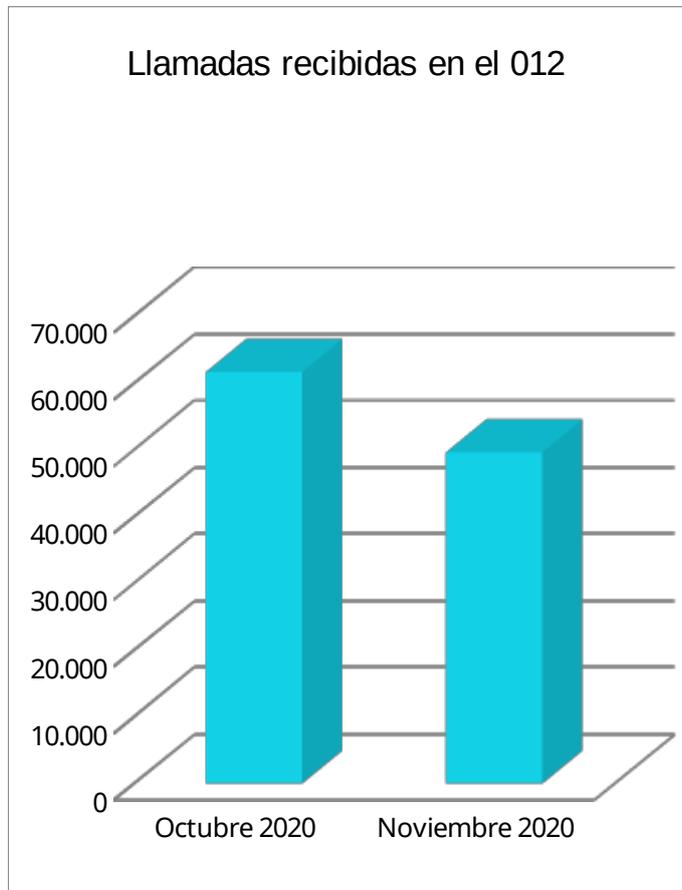


Datos específicos del canal telefónico

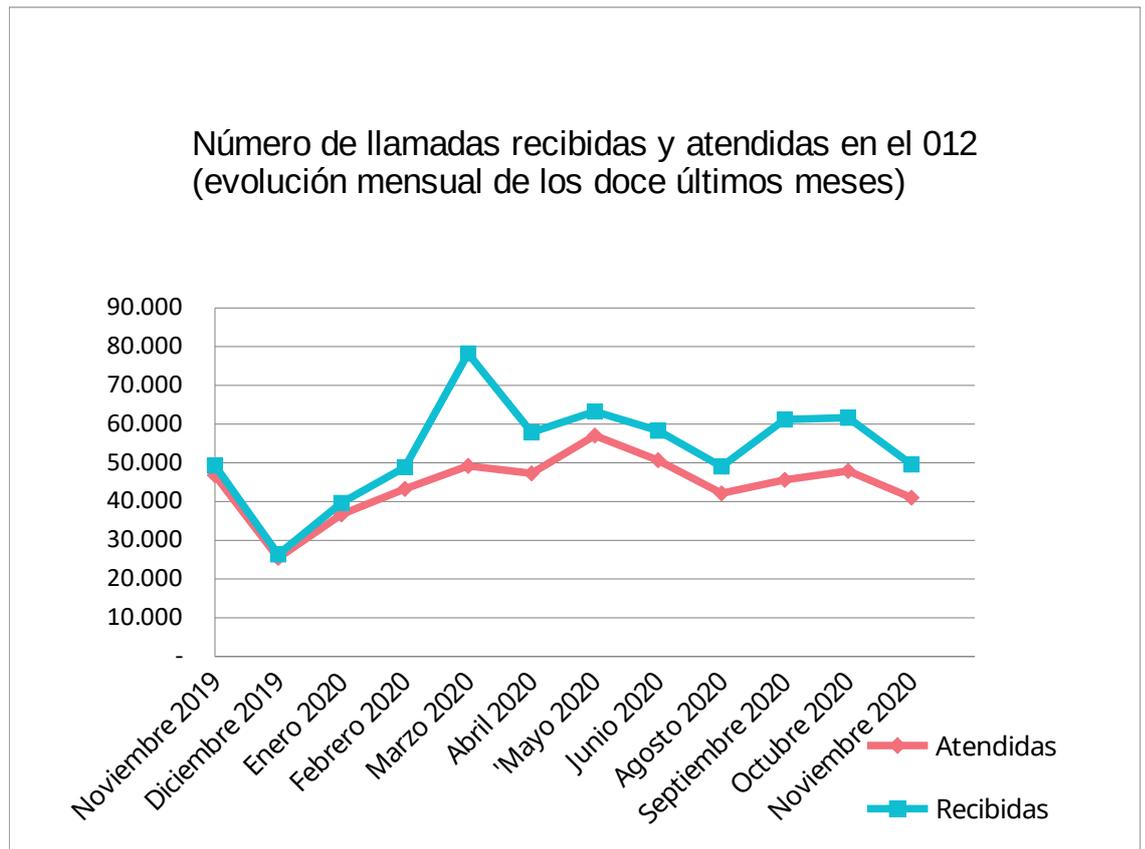
En este apartado se analizan las llamadas recibidas por el teléfono de asistencia 012.

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

	Octubre 2020	Noviembre 2020
Número de llamadas recibidas	61.647	49.579

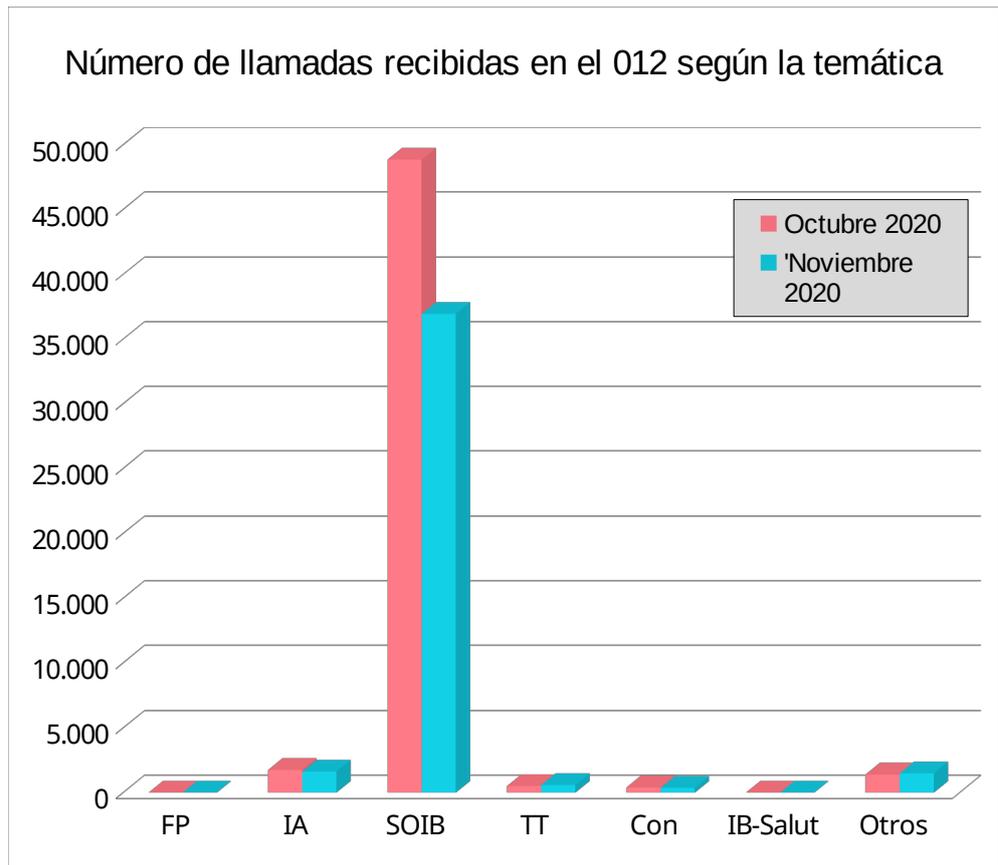


En el siguiente gráfico se puede ver la evolución del número de llamadas recibidas y atendidas del último año:



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

Información por temática	Octubre 2020	Noviembre 2020
Función Pública	5	3
Información administrativa	1.748	1.617
SOIB	48.857	36.947
Trámites telemáticos	500	576
Consumo	398	369
IB-Salut	4	5
Otros	1.396	1.483



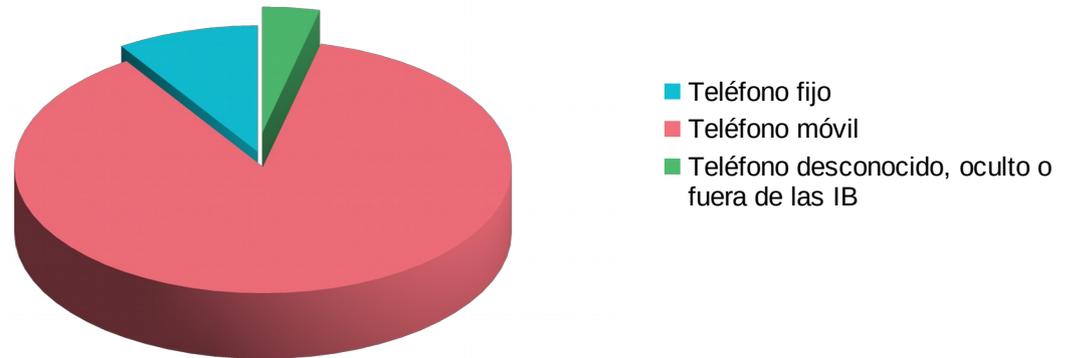
Con respecto al origen de la llamada, la distribución es la siguiente:

Origen de la llamada	'Noviembre 2020
Teléfono fijo	3.790
Teléfono móvil	35.678
Teléfono desconocido, oculto o fuera de las IB	1.532
Total	41.000

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 87% del total.



Origen de la llamada según el medio empleado



Con respecto al tiempo de espera para ser atendidos sube a 110 segundos el mes de noviembre.

Este valor excede el tiempo que dispone la Carta marco de compromisos sobre el funcionamiento general de los servicios, que prevé menos de un minuto. Sin lugar a dudas, la situación actual que estamos viviendo es la causante de la dificultad para conseguir reducir el tiempo de espera.

