



G CONSELLERIA  
O PRESIDÈNCIA  
I DIRECCIÓ GENERAL  
B TRANSPARÈNCIA  
/ I BON GOVERN

# **Informe de actividad de la Atención a la Ciudadanía**

## **Marzo 2019**



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) y la formulación de solicitudes de información mediante la herramienta QSSI (quejas, sugerencias y solicitudes de información).

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.

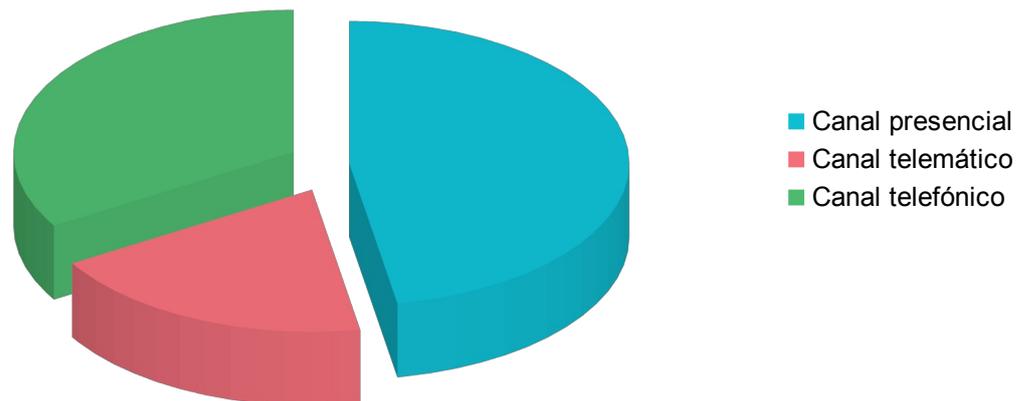


## Datos globales. Todos los canales de atención a la ciudadanía

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 de 2019:

	Marzo 2019	%
Canal presencial	51.613	47%
Canal telemático	20.867	19%
Canal telefónico	36.770	34%
Total	109.250	100%

Marzo 2019

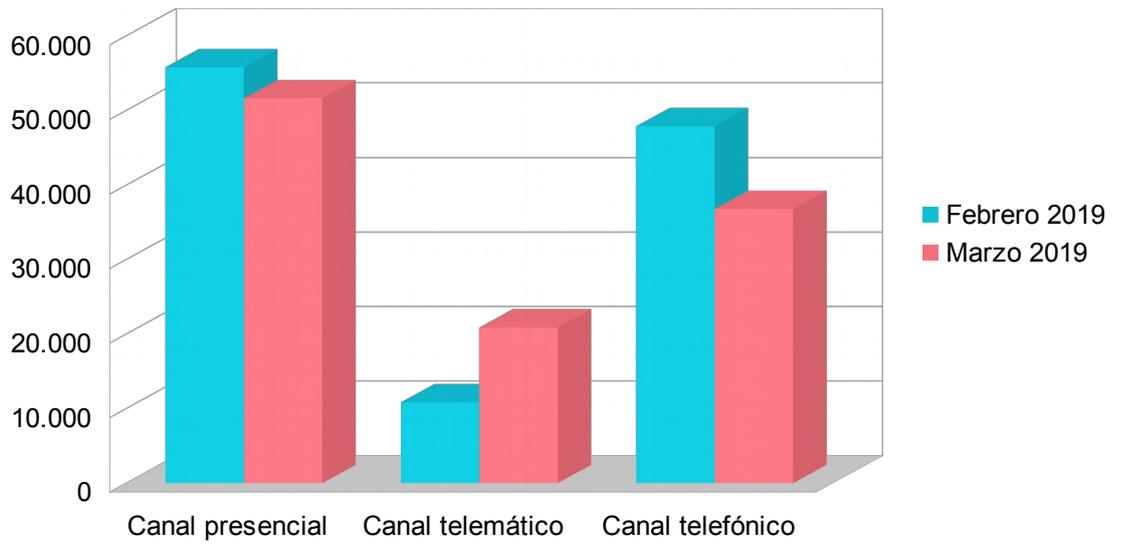


La siguiente tabla permite comparar los valores de marzo de 2019 con los del mes anterior y valorar su evolución:

	Febrero 2019	Marzo 2019	Variación mensual %
Canal presencial	55.789	51.613	-7%
Canal telemático	10.821	20.867	93%
Canal telefónico	47.884	36.770	-23%
Total	114.494	109.250	-5%



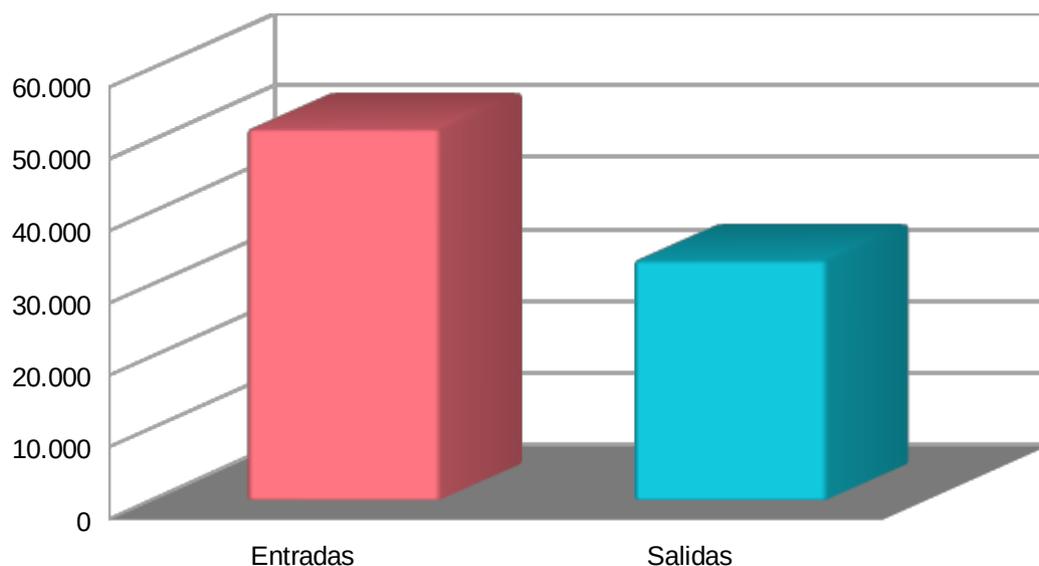
### Comparación febrero y marzo 2019



## Datos específicos del canal presencial

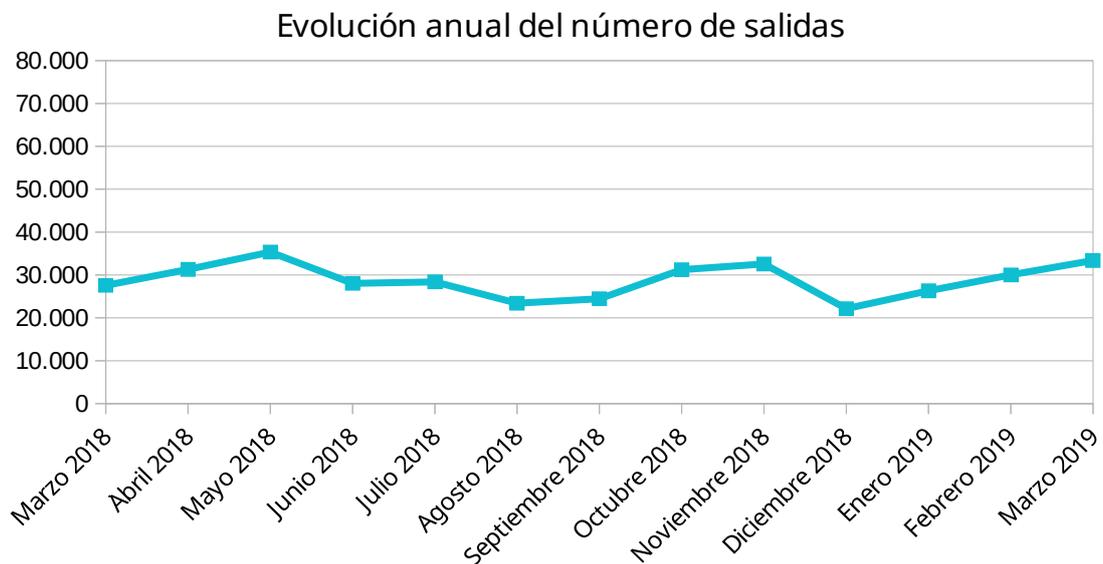
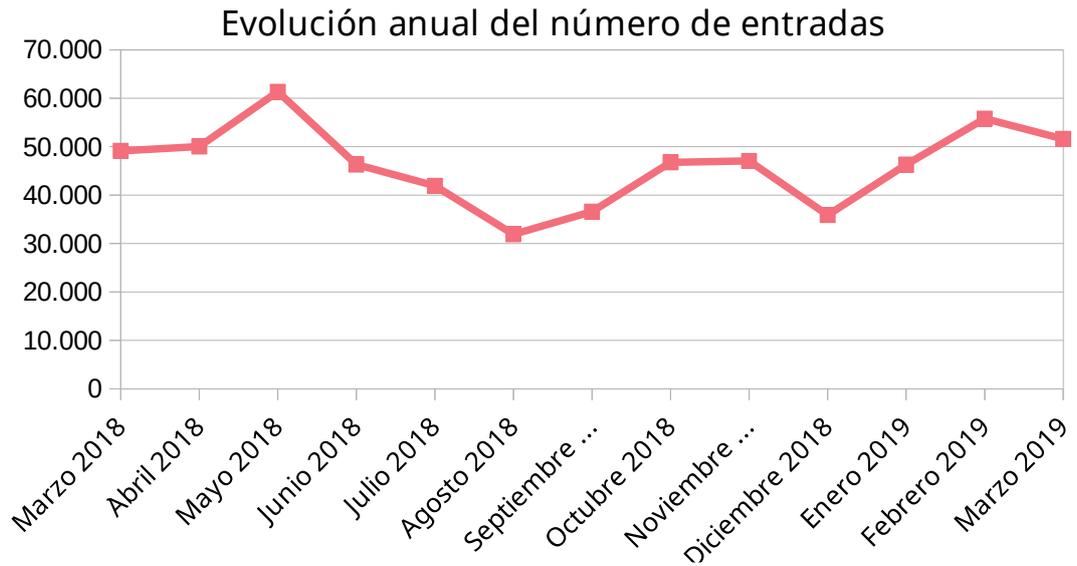
Entradas y salidas del mes de marzo de 2019.

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Marzo 2019	51.613	33.389



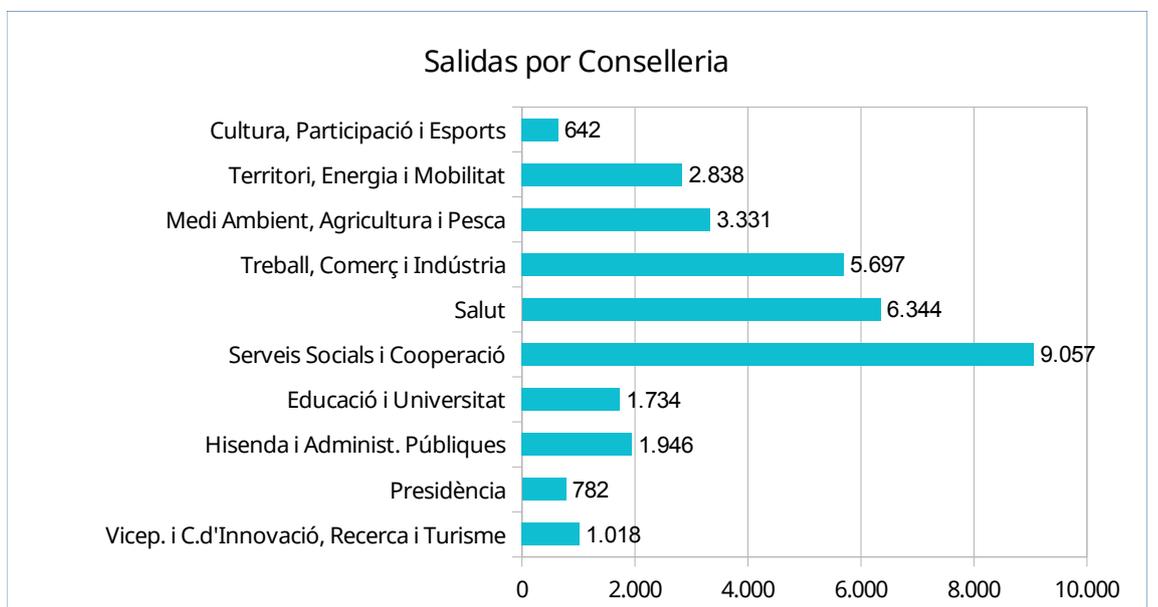
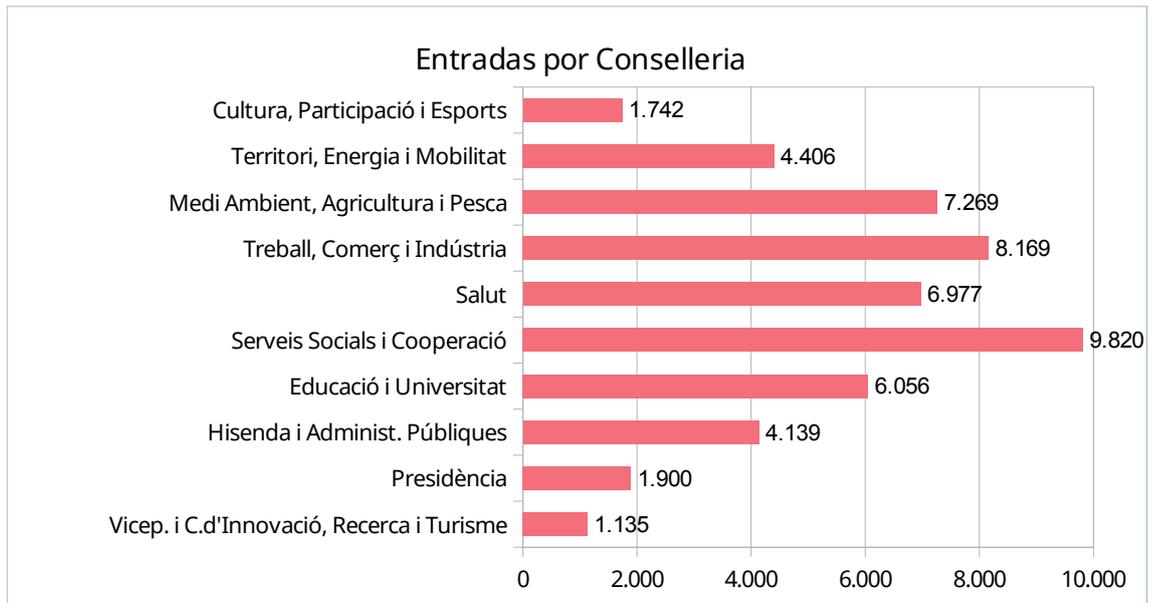
Evolución anual del número de entradas y salidas (doce últimos meses)

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Marzo 2018	49.142	27.586
Abril 2018	50.049	31.311
Mayo 2018	61.340	35.365
Junio 2018	46.332	28.040
Julio 2018	41.922	28.397
Agosto 2018	31.921	23.404
Septiembre 2018	36.598	24.437
Octubre 2018	46.781	31.245
Noviembre 2018	47.056	32.574
Diciembre 2018	35.896	22.142
Enero 2019	46.300	26.302
Febrero 2019	55.789	30.033
Marzo 2019	51.613	33.389



Entradas y salidas del mes de marzo por consejerías:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Vicép. i C.d'Innovació, Recerca i Turisme	1.135	1.018
Presidència	1.900	782
Hisenda i Administ. Públiques	4.139	1.946
Educació i Universitat	6.056	1.734
Serveis Socials i Cooperació	9.820	9.057
Salut	6.977	6.344
Treball, Comerç i Indústria	8.169	5.697
Medi Ambient, Agricultura i Pesca	7.269	3.331
Territori, Energia i Mobilitat	4.406	2.838
Cultura, Participació i Esports	1.742	642

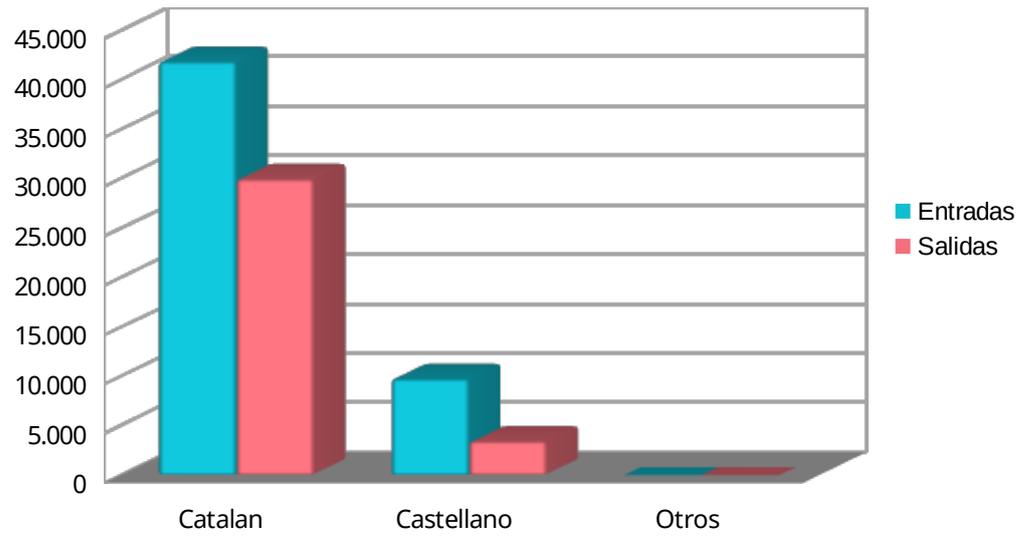


Entradas y salidas por idioma:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Catalan	41.866	29.981
Castellano	9.744	3.404
Otros	3	4



Entradas y salidas por idioma



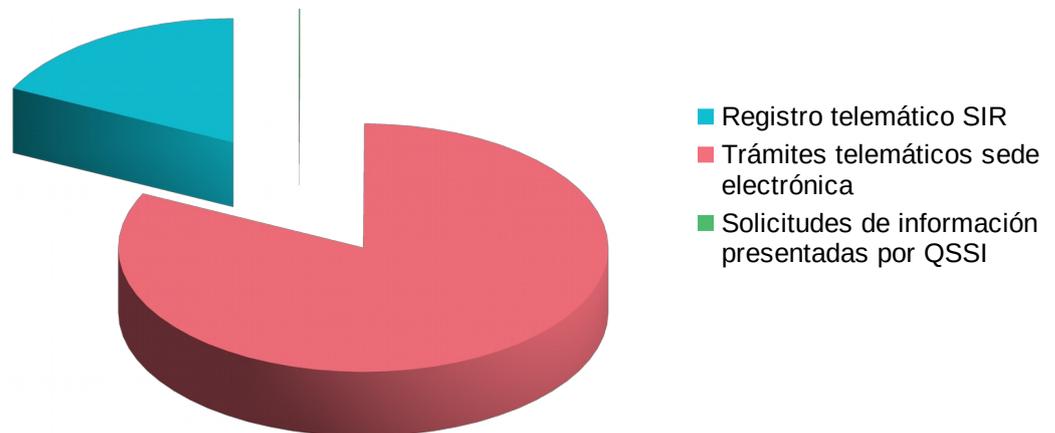


## Datos específicos del canal telemático

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 2019</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	3.718	17,8%
Trámites telemáticos sede electrónica	17.134	82,1%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	15	0,1%
Total	20.867	100%

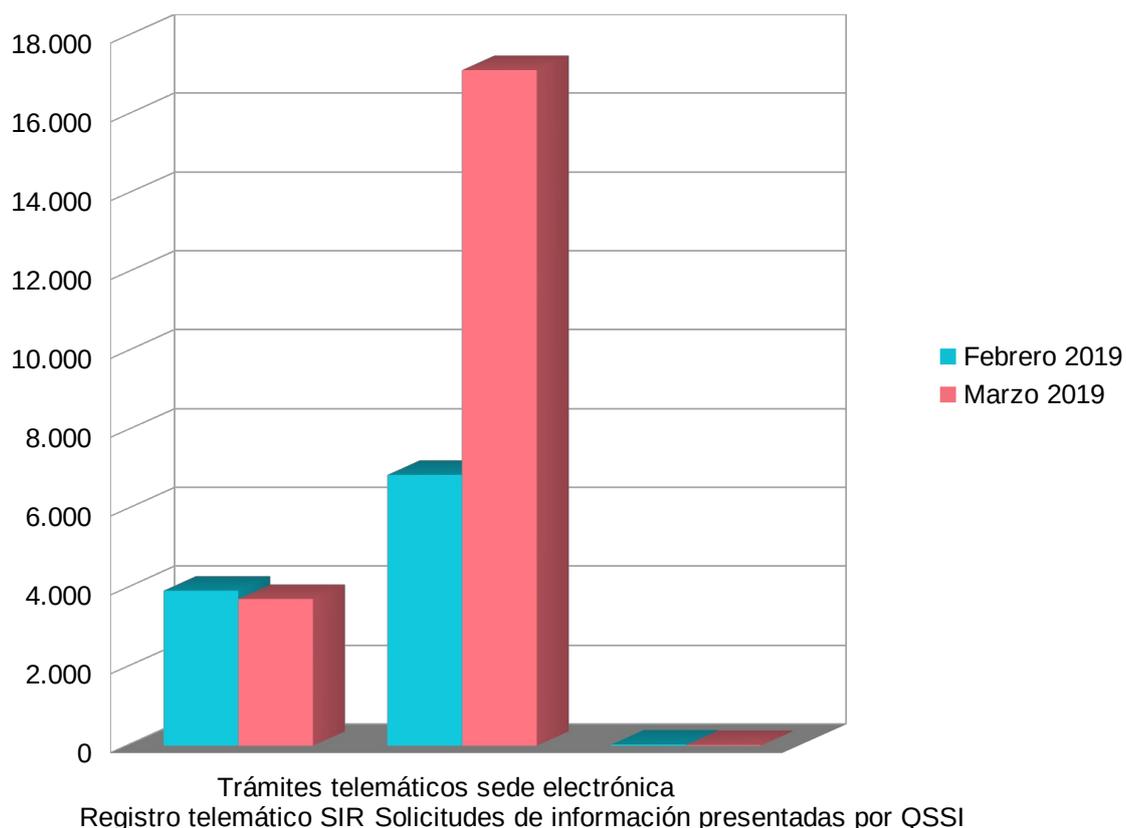
### Entradas



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

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Febrero 2019</i>	<i>Marzo 2019</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	3.927	3.718	-5,32%
Trámites telemáticos sede electrónica	6.867	17.134	149,51%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	27	15	-44,44%

### Procedencia de las entradas meses febrero y marzo 2019

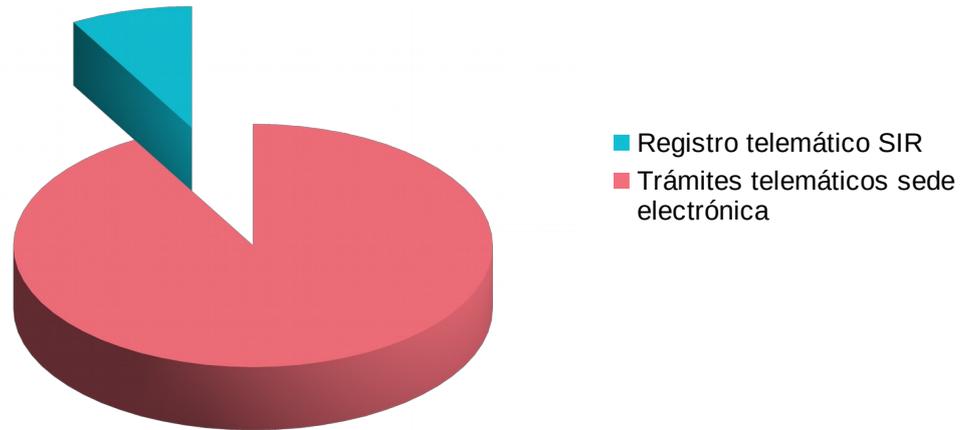


El total de entradas telemáticas engloba, por una parte, los datos de las entradas presentadas mediante los procedimientos que actualmente son telemáticos (en la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears son 85) y, por otra parte, los escritos presentados mediante el registro electrónico 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 2019</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	403	8,23%
Trámites telemáticos sede electrónica	4.496	91,77%
Total	4.899	100%

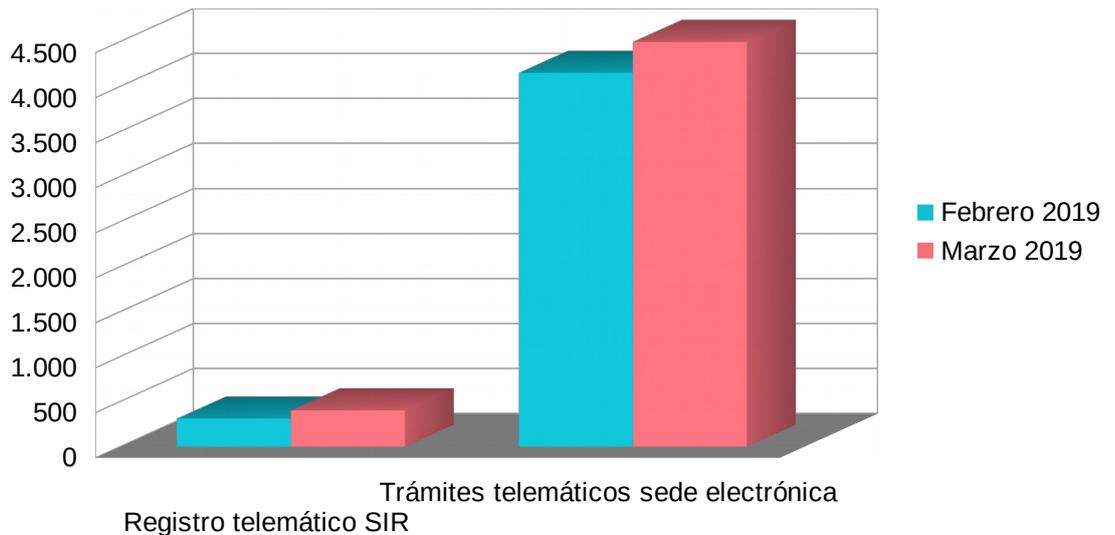
## Salidas



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

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Febrero 2019</i>	<i>Marzo 2019</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registro telemático SIR	311	403	22,83%
Trámites telemáticos sede electrónica	4.152	4.496	7,65%

## Procedencia de las salidas



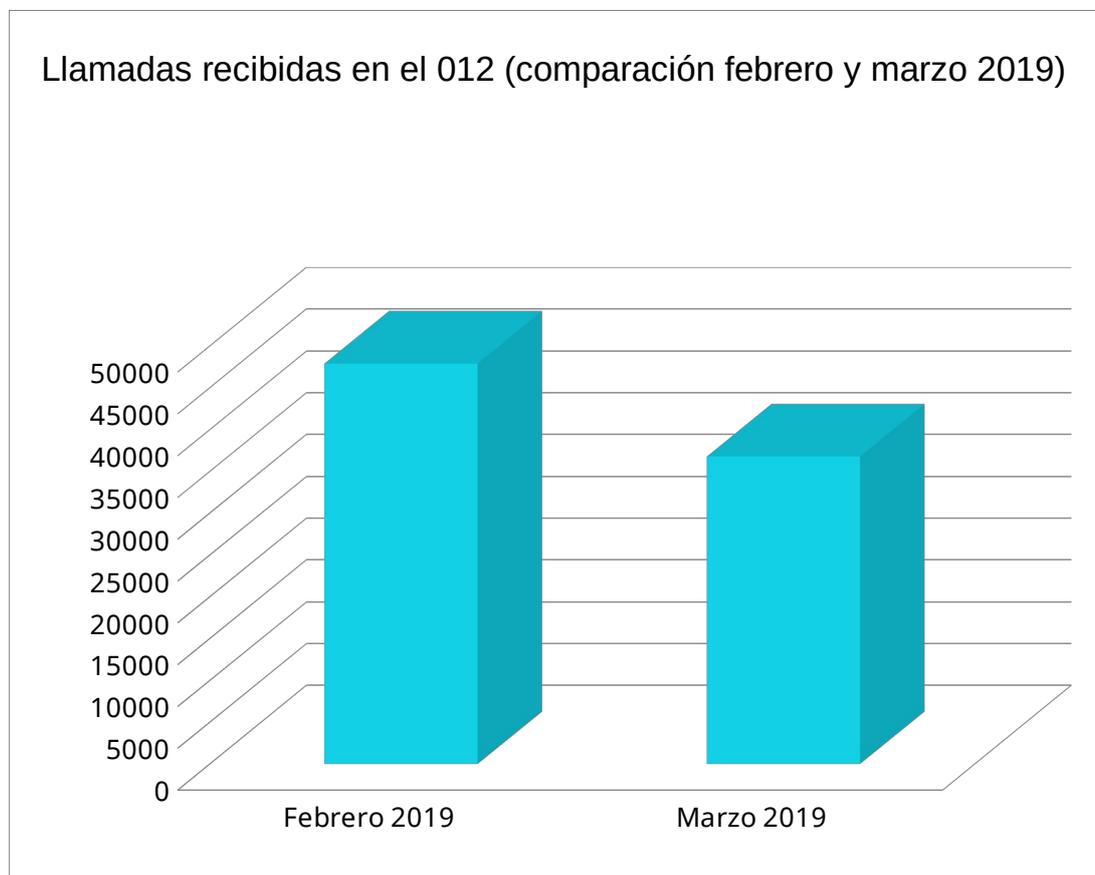


## Datos específicos del canal telefónico

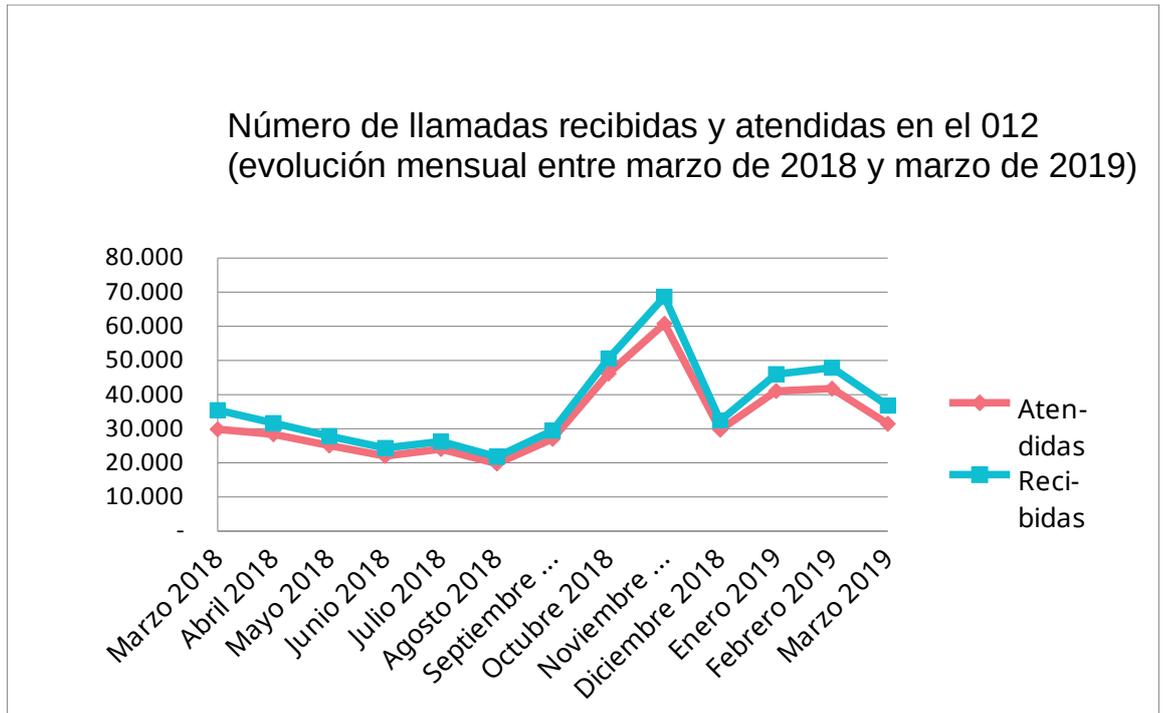
En este apartado se analizan las llamadas recibidas por el teléfono de asistencia 012.

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

	Febrero 2019	Marzo 2019
Número de llamadas recibidas	47.884	36.770

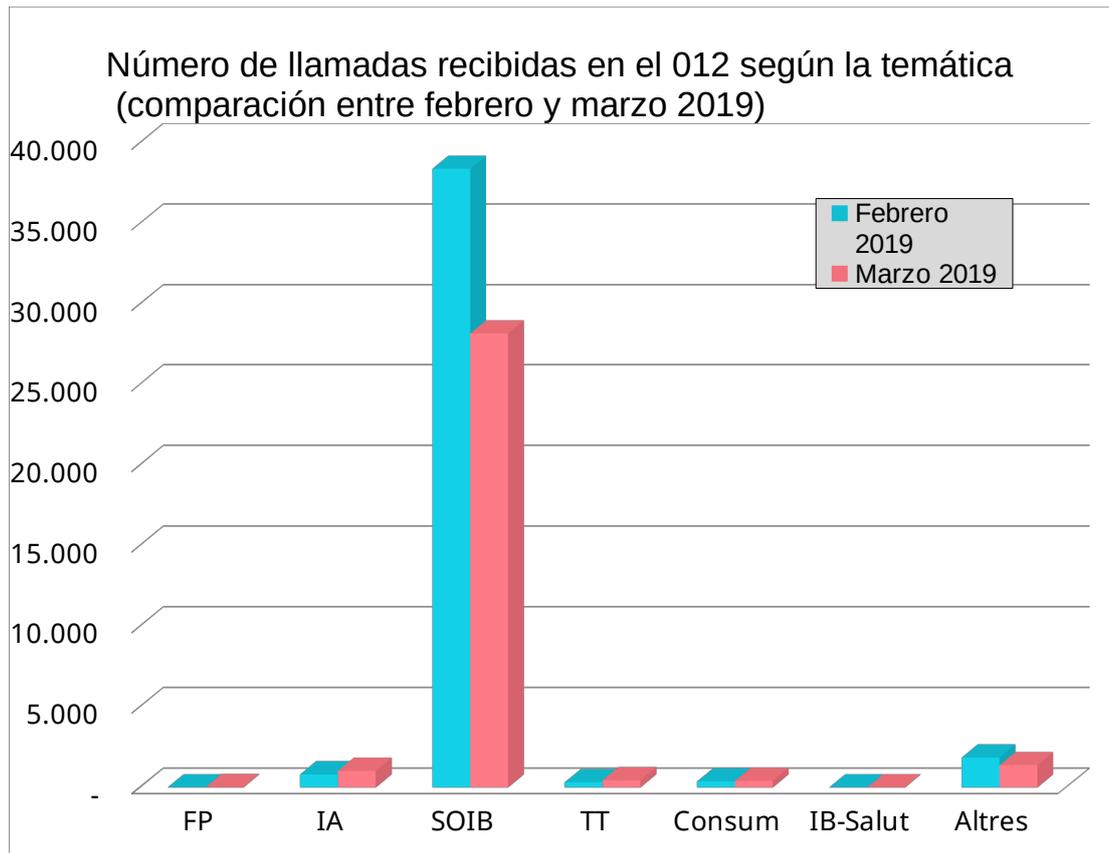


En el siguiente gráfico se puede ver la evolución del número de llamadas recibidas y atendidas entre el mes de marzo de 2018 y el mes de marzo de 2019.



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

Información por temática	Febrero 2019	Marzo 2019
Función Pública	4	15
Información administrativa	809	1.024
SOIB	38.396	28.174
Trámites telemáticos	318	448
Consumo	375	401
IB-Salut	5	7
Otros	1.851	1.378

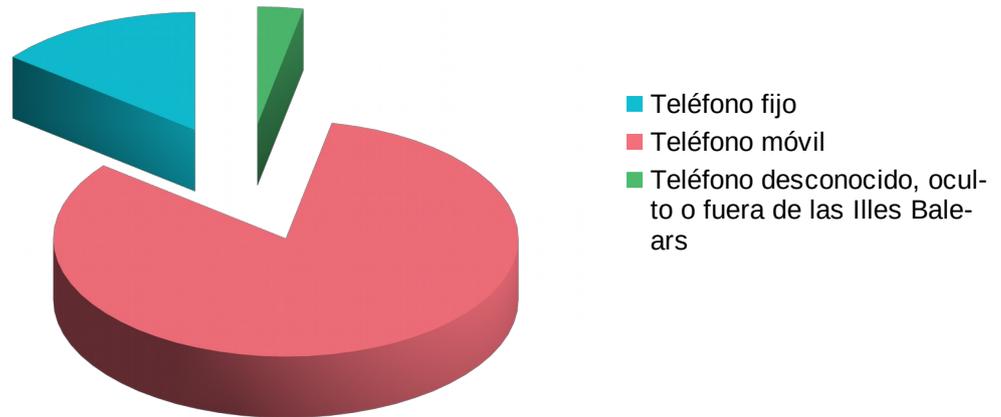


Con respecto al origen de la llamada, la distribución es la siguiente:

Origen de la llamada	Marzo 2019
Teléfono fijo	4.514
Teléfono móvil	25.935
Teléfono desconocido, oculto o fuera de las Illes Balears	998
Total	31.447

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 82% del total.

### Origen de la llamada según el medio empleado (marzo 2019)



Con respecto al tiempo de espera para ser atendido, la media del mes de marzo ha sido de 61 segundos, tiempo que supera lo que dispone la Carta marco de compromisos sobre el funcionamiento general de los servicios, que prevé menos de un minuto. El mes de marzo de 2019 registra el tiempo medio de espera más elevado desde marzo de 2018.

### Tiempo medio de espera en segundos (de marzo 2018 a marzo 2019)

