



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

Informe de actividad de la Atención a la Ciudadanía

Abril 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), 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.).

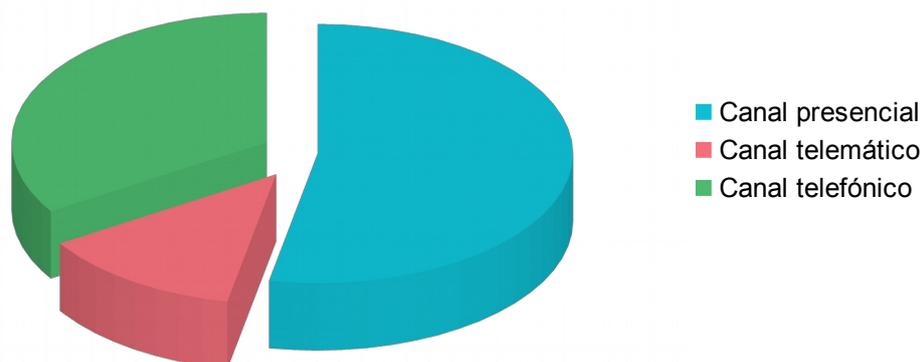
Vistos los canales disponibles, sería interesante analizar los datos sobre el uso que de ellos se hace y las prestaciones que ofrecen.

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 abril de 2019:

	<i>Abril 2019</i>	<i>%</i>
Canal presencial	45.852	53%
Canal telemático	11.247	13%
Canal telefónico	29.329	34%
Total	86.428	100%

Abril 2019

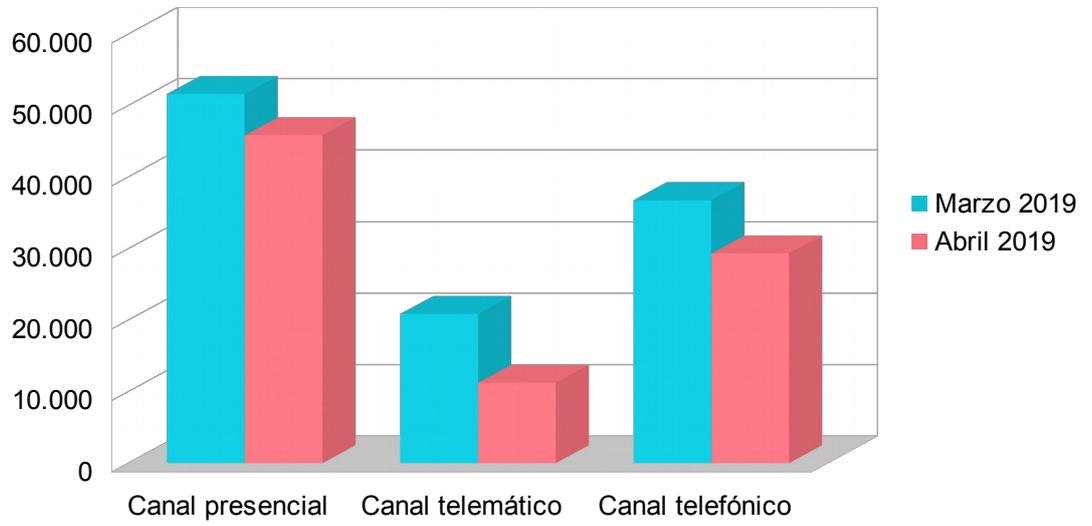


La siguiente tabla permite comparar los valores de abril de 2019 con los del mes anterior y valorar su evolución:

	<i>Marzo 2019</i>	<i>Abril 2019</i>	<i>Variación mensual %</i>
Canal presencial	51.613	45.852	-11%
Canal telemático	20.867	11.247	-46%
Canal telefónico	36.770	29.329	-20%
Total	109.250	86.428	-21%



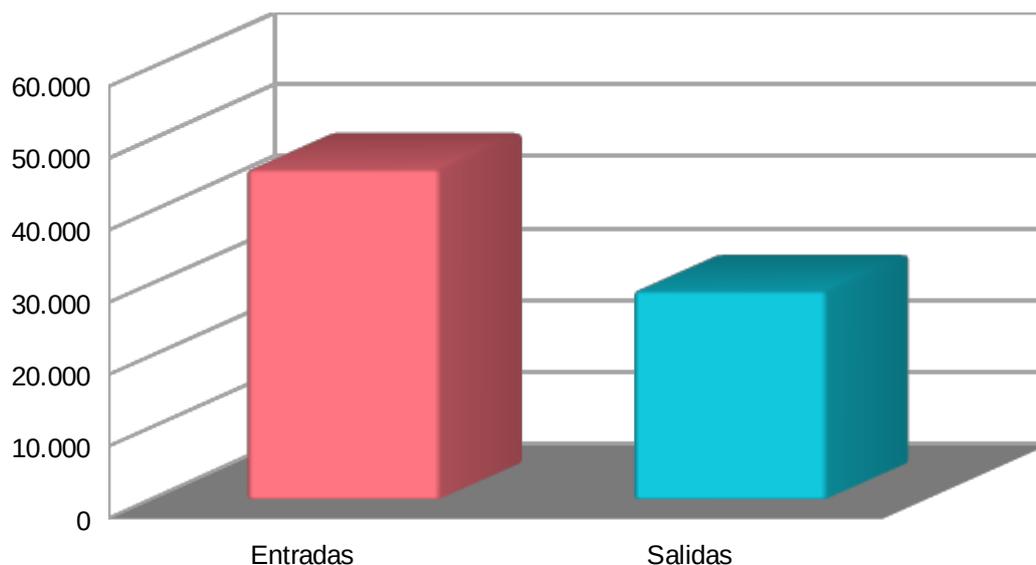
Comparación marzo y abril 2019



Datos específicos del canal presencial

Entradas y salidas del mes de abril de 2019.

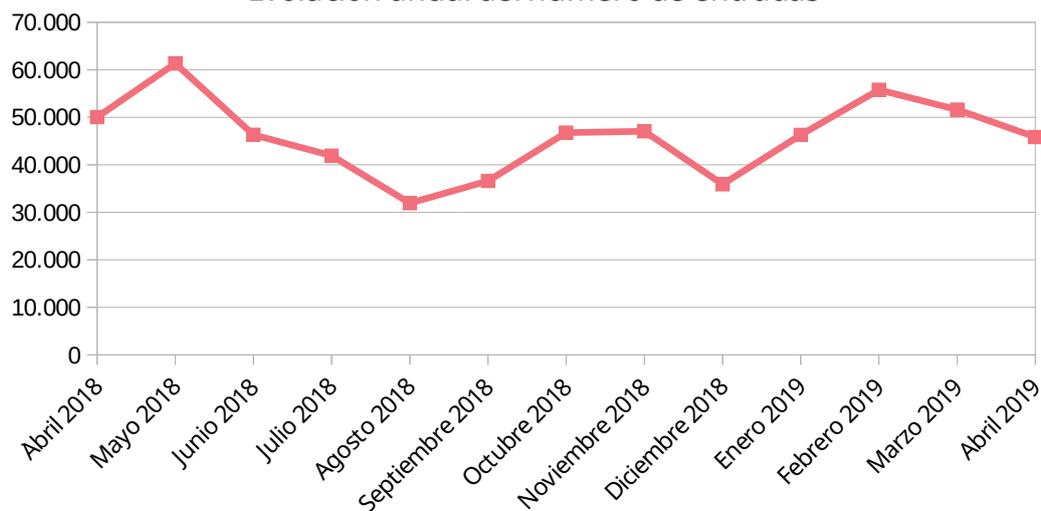
	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Abril 2019	45.852	29.001



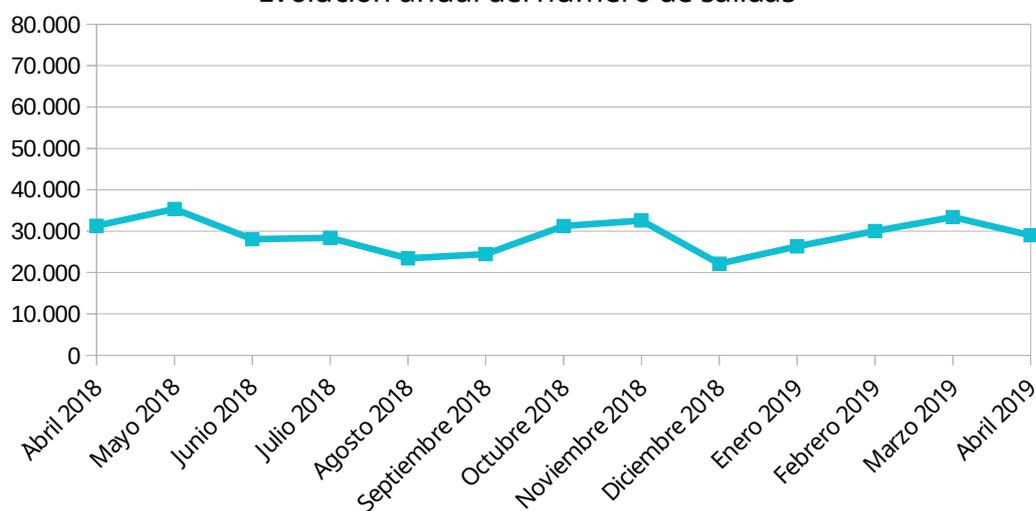
Evolución anual del número de entradas y salidas (doce últimos meses)

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
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
Abril 2019	45.852	29.001

Evolución anual del número de entradas

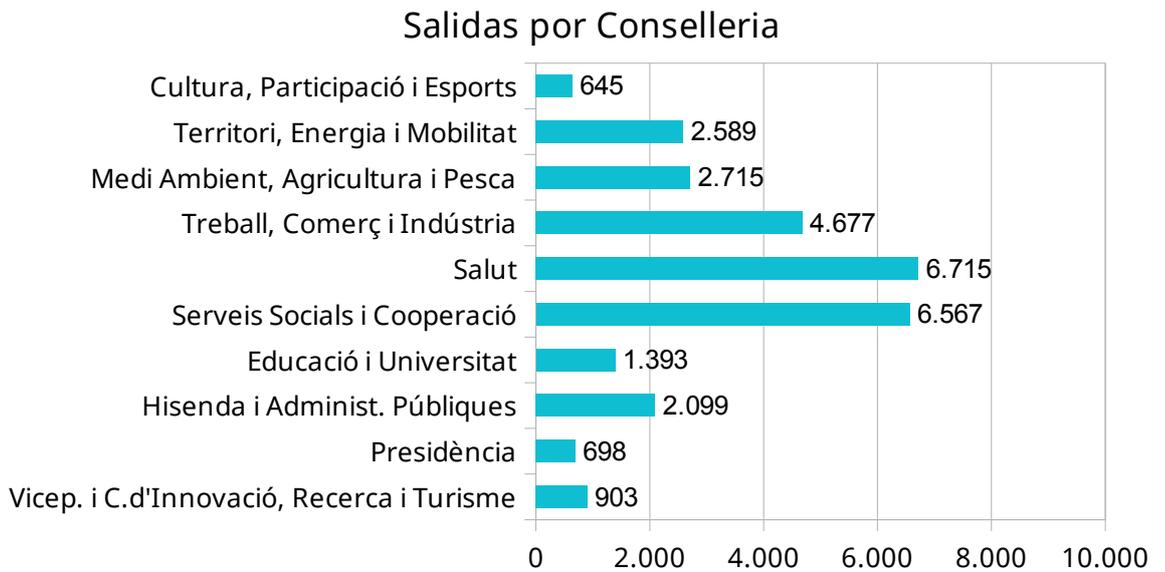
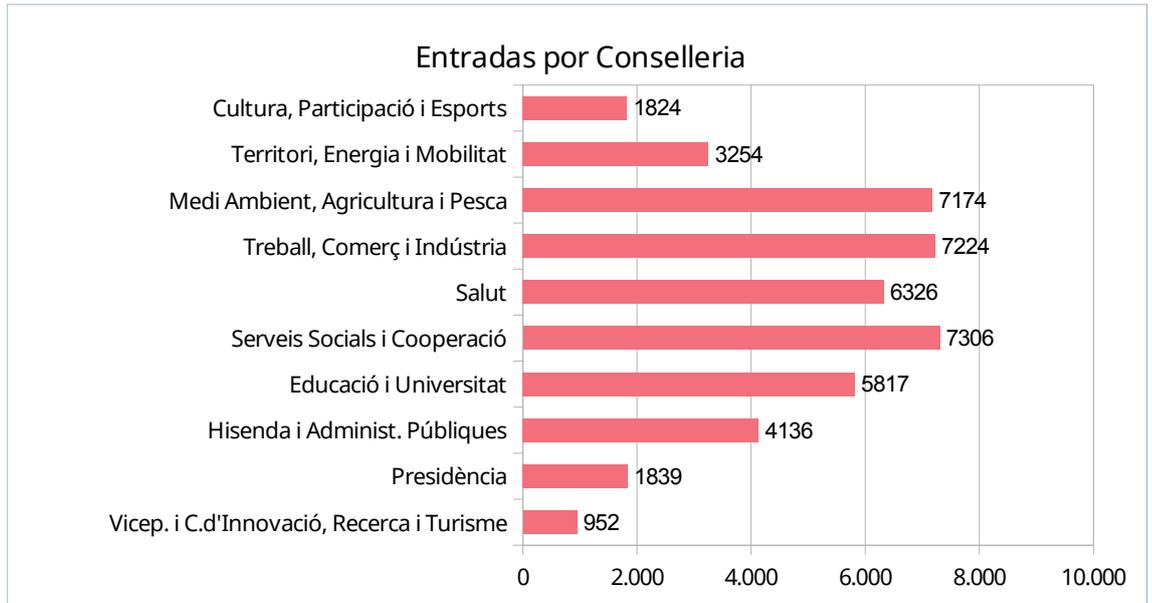


Evolución anual del número de salidas



Entradas y salidas del mes de abril por consejerías:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Vicep. i C.d'Innovació, Recerca i Turisme	952	903
Presidència	1.839	698
Hisenda i Administ. Públiques	4.136	2.099
Educació i Universitat	5.817	1.393
Serveis Socials i Cooperació	7.306	6.567
Salut	6.326	6.715
Treball, Comerç i Indústria	7.224	4.677
Medi Ambient, Agricultura i Pesca	7.174	2.715
Territori, Energia i Mobilitat	3.254	2.589
Cultura, Participació i Esports	1.824	645

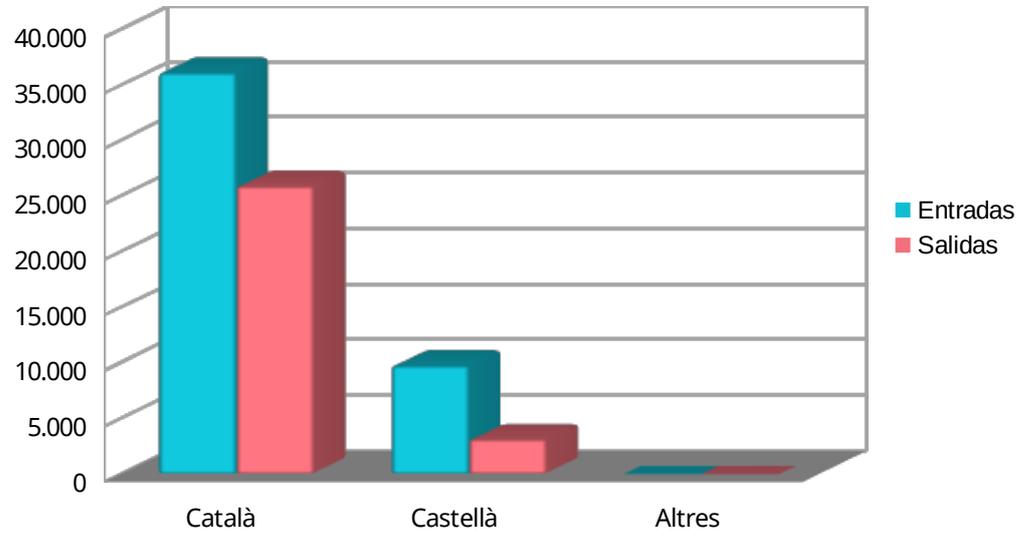


Entradas y salidas por idioma:

	Entradas	Salidas
Català	36.103	25.898
Castellà	9.746	3.102
Altres	3	1



Entradas y salidas por idioma



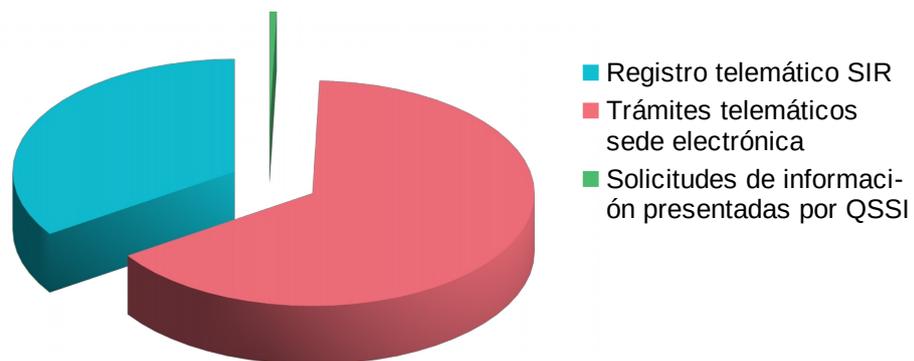


Datos específicos del canal telemático

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

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Abril 2019</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	3.861	34,3%
Trámites telemáticos sede electrónica	7.329	65,2%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	57	0,5%
Total	11.247	100%

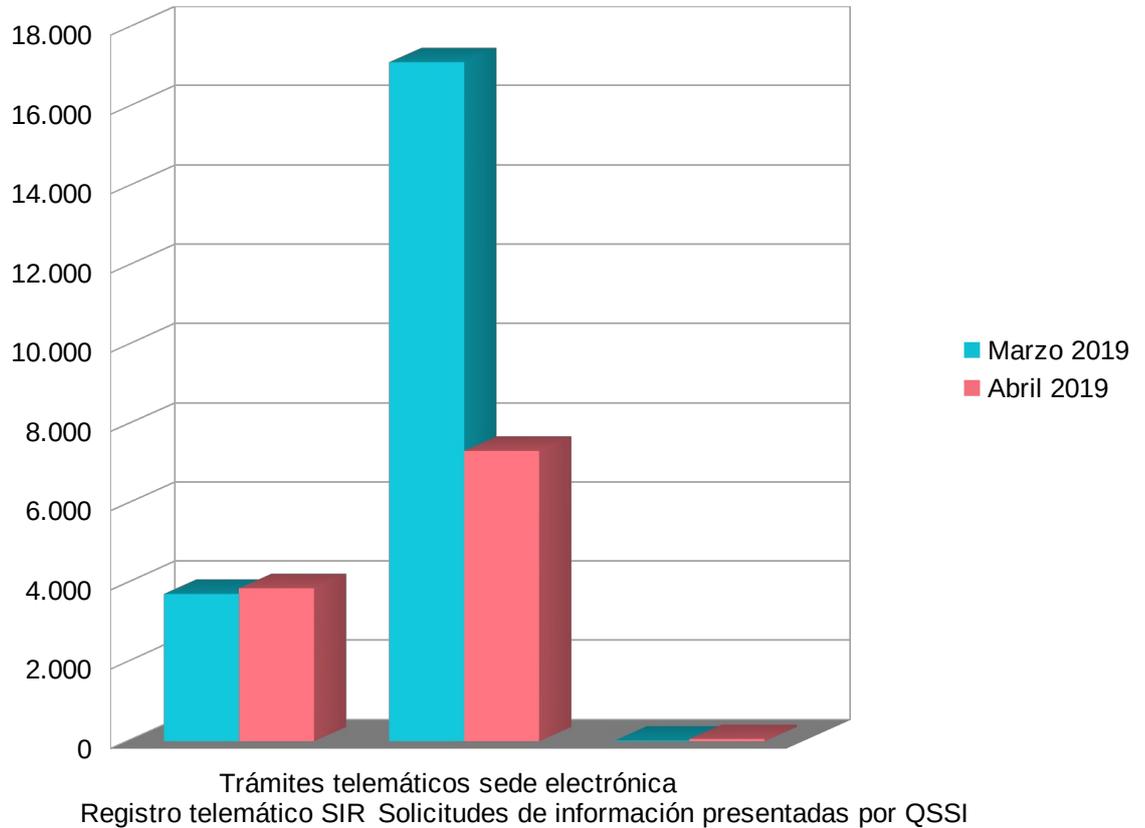
Entradas



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

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Marzo 2019</i>	<i>Abril 2019</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	3.718	3.861	3,85%
Trámites telemáticos sede electrónica	17.134	7.329	-57,23%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	15	57	280,00%

Procedencia de las entradas meses marzo y abril 2019

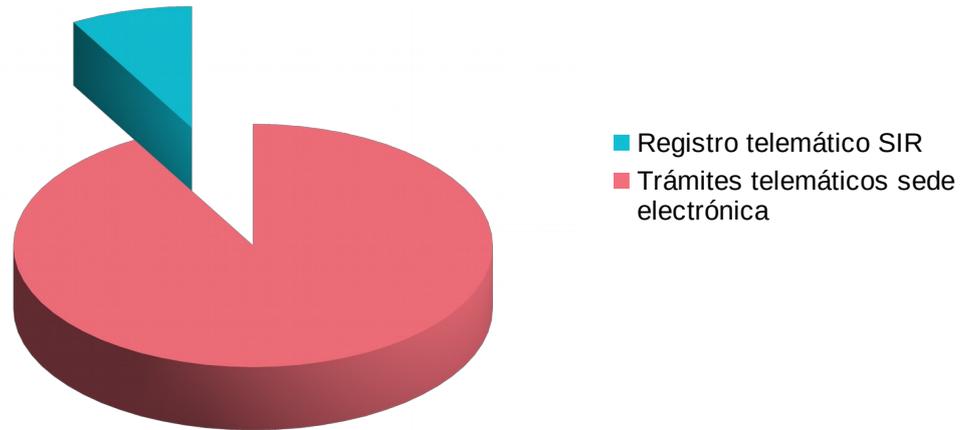


El total de entradas telemáticas engloba, por una parte, los datos de las entradas presentadas mediante los procedimientos que actualmente son telemáticos (en la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears son 179) y, por otra parte, los escritos presentados mediante el registro electrónico 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>Abril 2019</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	609	12,00%
Trámites telemáticos sede electrónica	4.465	88,00%
Total	5.074	100%

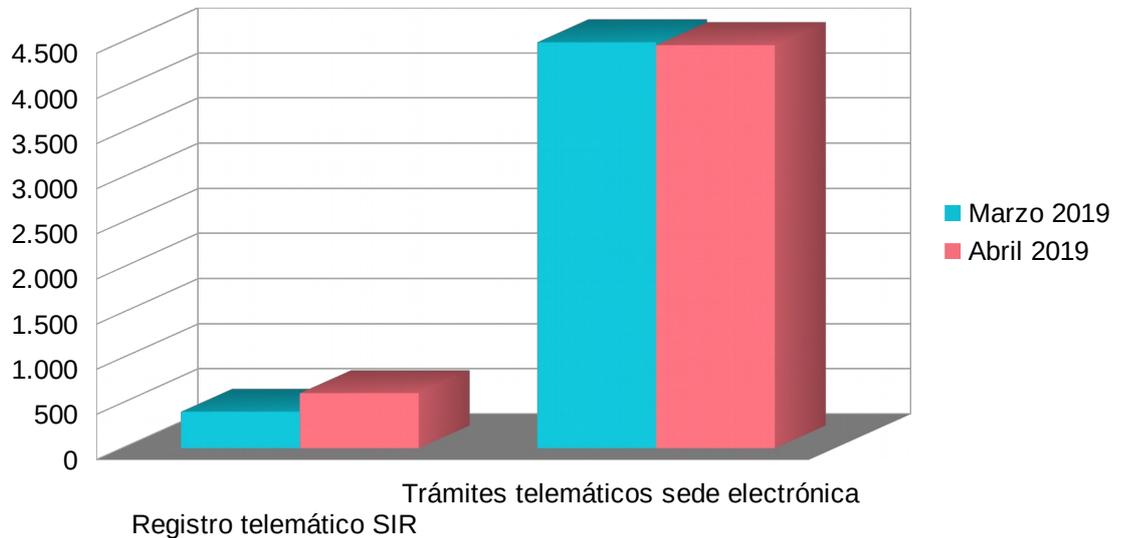
Salidas



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

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Marzo 2019</i>	<i>Abril 2019</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registro telemático SIR	403	609	33,83%
Trámites telemáticos sede electrónica	4.496	4.465	-0,69%

Procedencia de las salidas



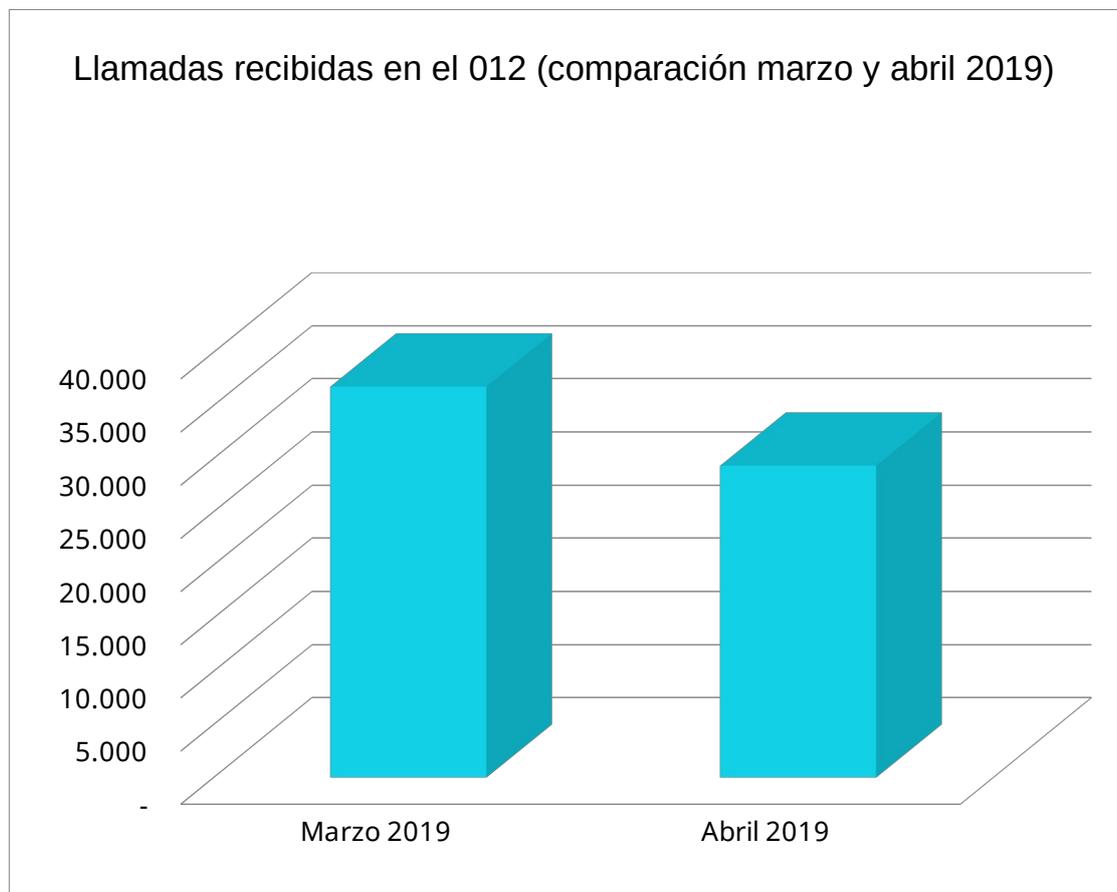


Datos específicos del canal telefónico

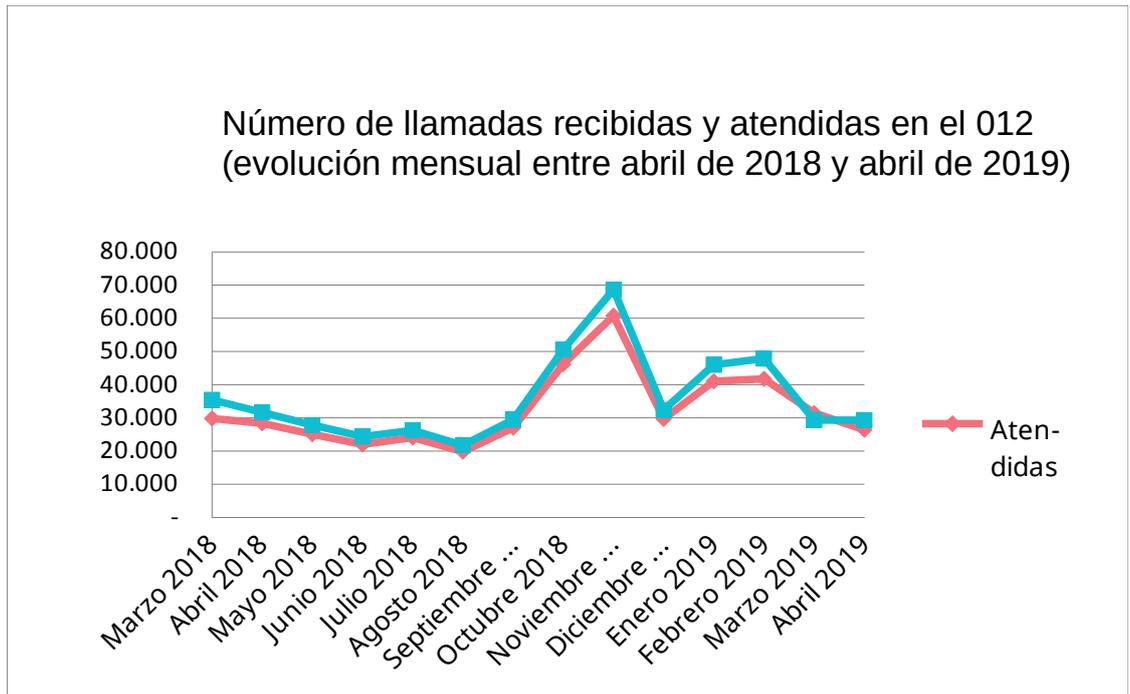
En este apartado se analizan las llamadas recibidas por el teléfono de asistencia 012.

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

	Marzo 2019	Abril 2019
Número de llamadas recibidas	36.770	29.329

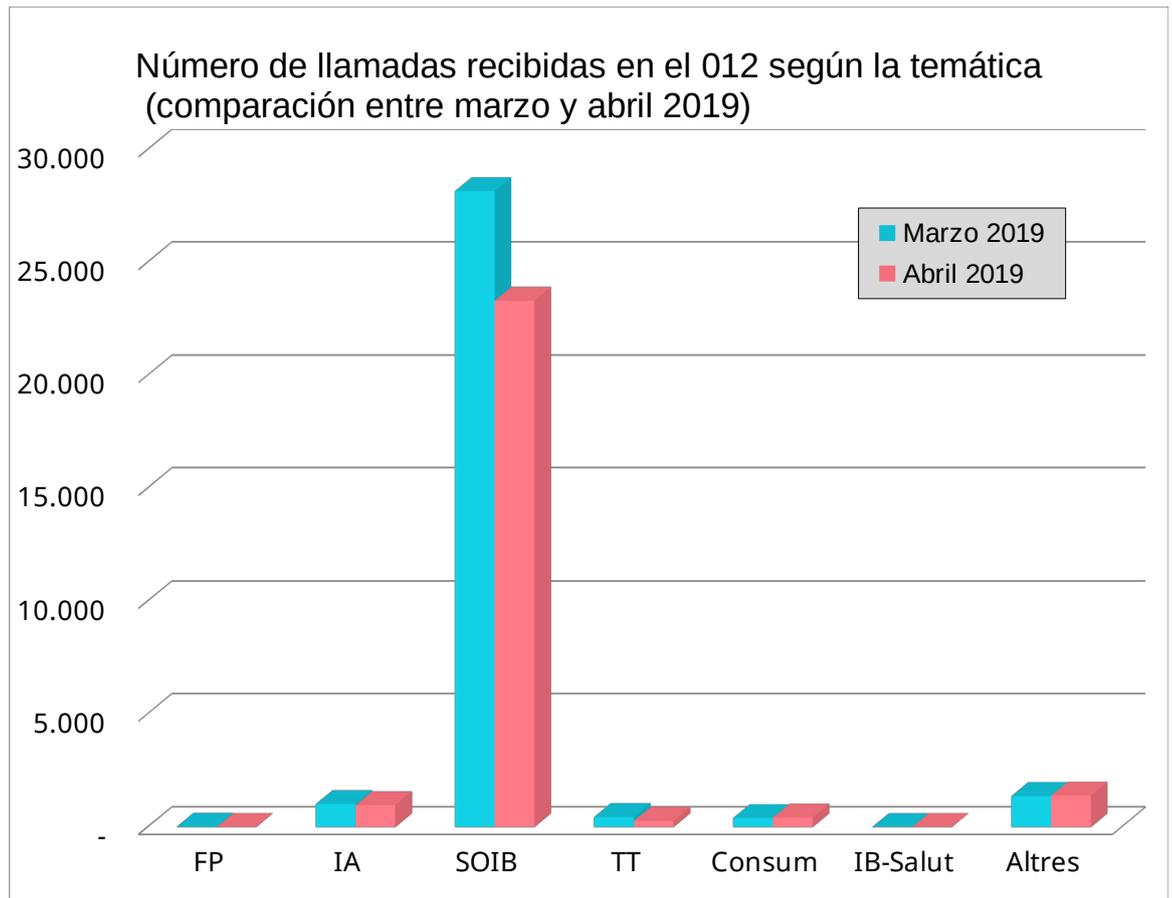


En el siguiente gráfico se puede ver la evolución del número de llamadas recibidas y atendidas entre el mes de abril de 2018 y el mes de abril de 2019.



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

Información por temática	Marzo 2019	Abril 2019
Función Pública	15	9
Información administrativa	1.024	974
SOIB	28.174	23.321
Trámites telemáticos	448	277
Consumo	401	430
IB-Salut	7	7
Otros	1.378	1.393

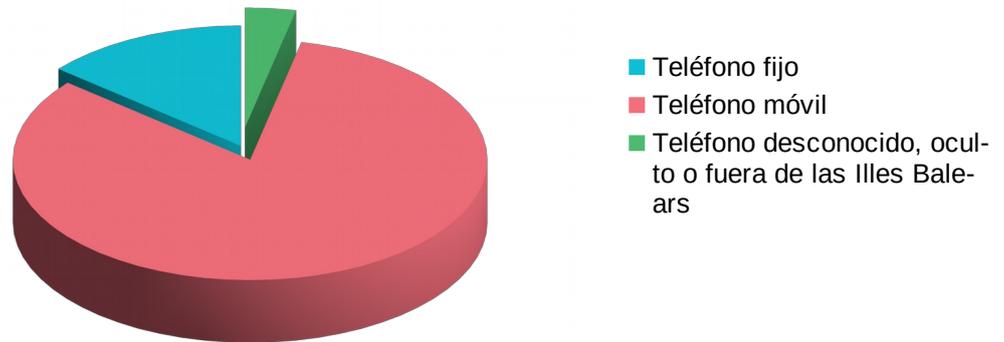


Con respecto al origen de la llamada, la distribución es la siguiente:

Origen de la llamada	Abril 2019
Teléfono fijo	3.688
Teléfono móvil	21.806
Teléfono desconocido, oculto o fuera de las Illes Balears	917
Total	26.411

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 (abril 2019)



Con respecto al tiempo de espera para ser atendido, ha habido un notable decremento respecto al mes pasado. La media del mes de abril ha sido de 44 segundos, tiempo que mejora significativamente 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.

Tiempo medio de espera en segundos (de abril 2018 a abril 2019)

