



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

Informe de actividad de la Atención a la Ciudadanía

Octubre 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.).

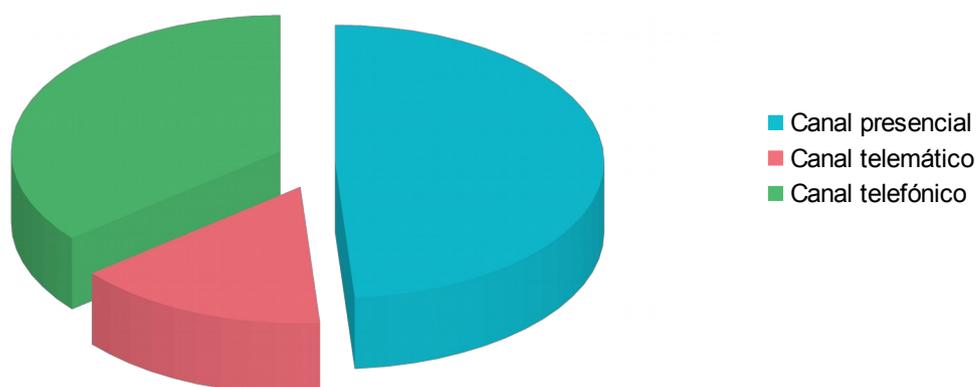
Vistos los canales disponibles, sería interesante analizar los datos sobre el uso que de ellos se hace y las prestaciones que ofrecen.

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 octubre de 2019:

	<i>Octubre 2019</i>	<i>%</i>
Canal presencial	60.770	49%
Canal telemático	18.988	15%
Canal telefónico	44.684	36%
Total	124.442	100%

Octubre 2019

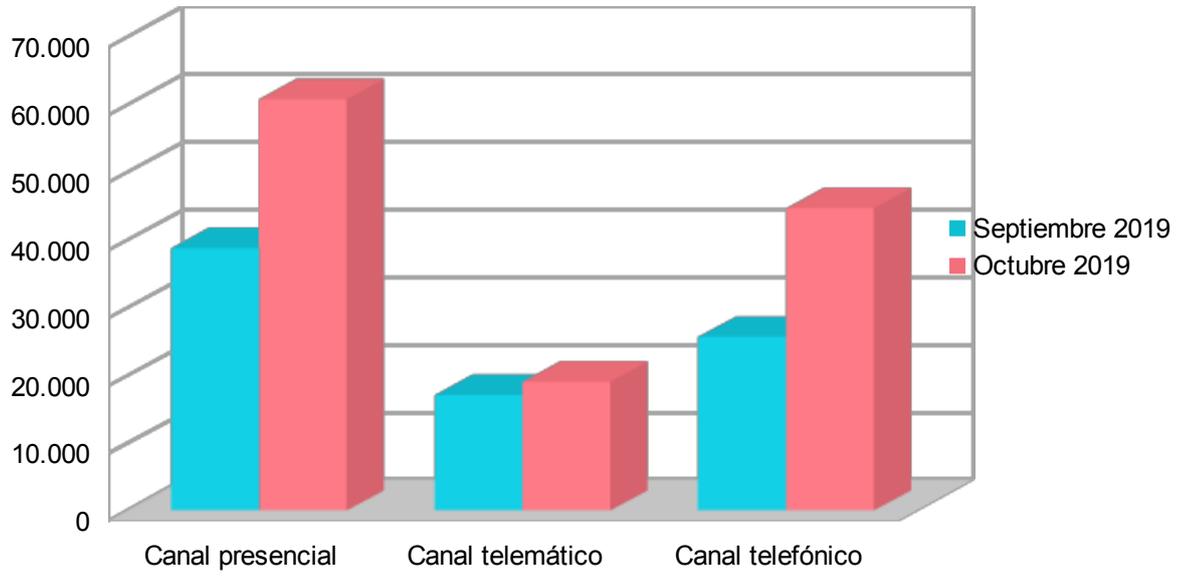


La siguiente tabla permite comparar los valores de octubre de 2019 con los del mes anterior y valorar su evolución:

	<i>Septiembre 2019</i>	<i>Octubre 2019</i>	<i>Variación mensual %</i>
Canal presencial	38.807	60.770	57%
Canal telemático	17.036	18.988	11%
Canal telefónico	25.669	44.684	74%
Total	81.512	124.442	53%



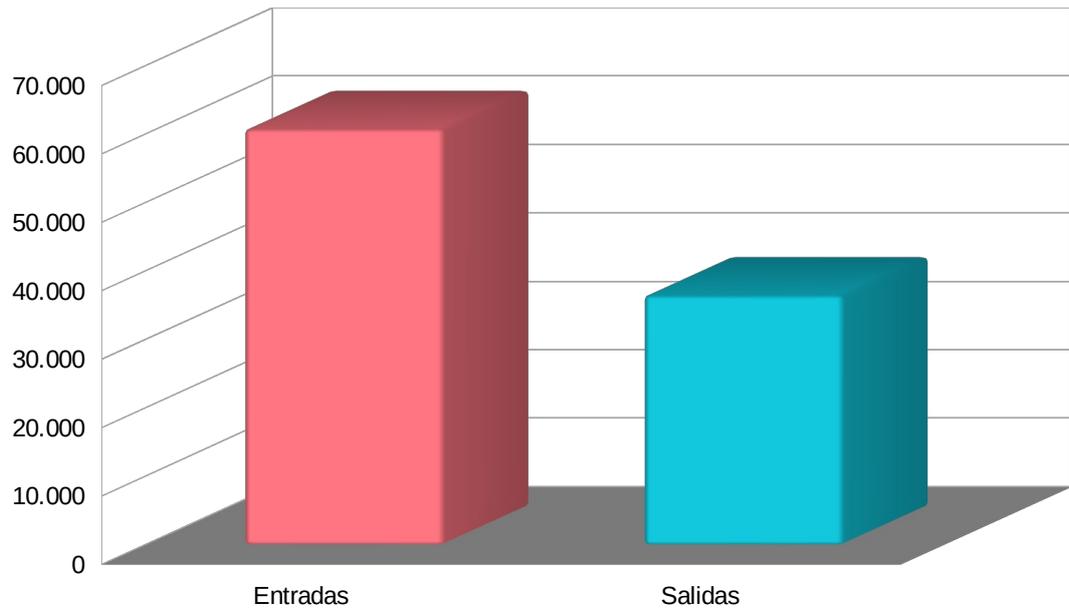
Comparación septiembre y octubre 2019



Datos específicos del canal presencial

Entradas y salidas del mes de octubre de 2019.

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Octubre 2019	60.770	36.464



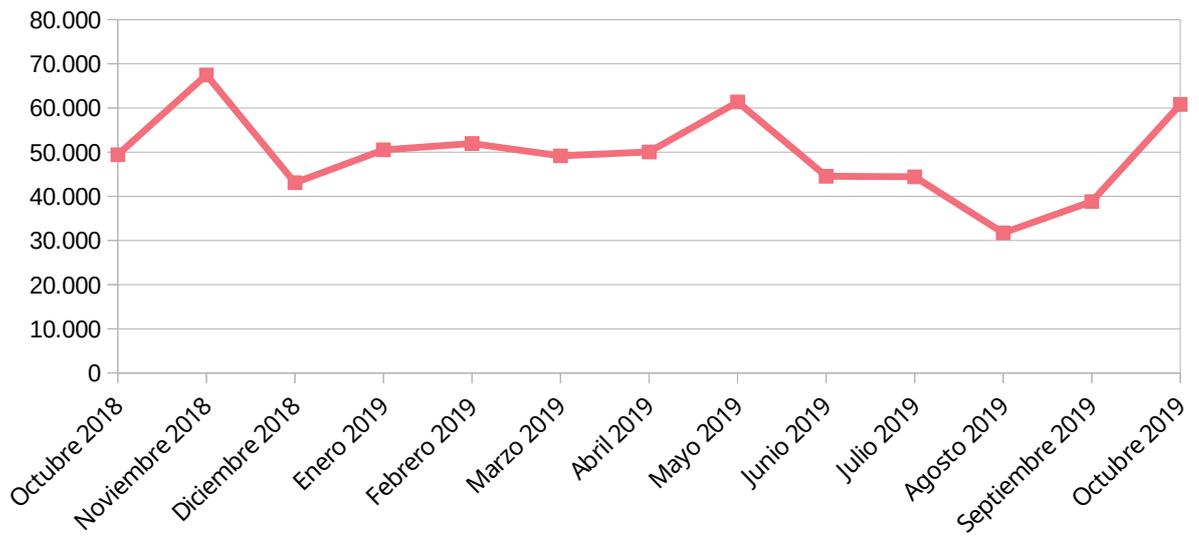
Evolución anual del número de entradas y salidas (doce últimos meses)

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
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
Julio 2019	44.407	27.362
Agosto 2019	31.725	21.244
Septiembre 2019	38.807	27.120
Octubre 2019	60.770	36.464

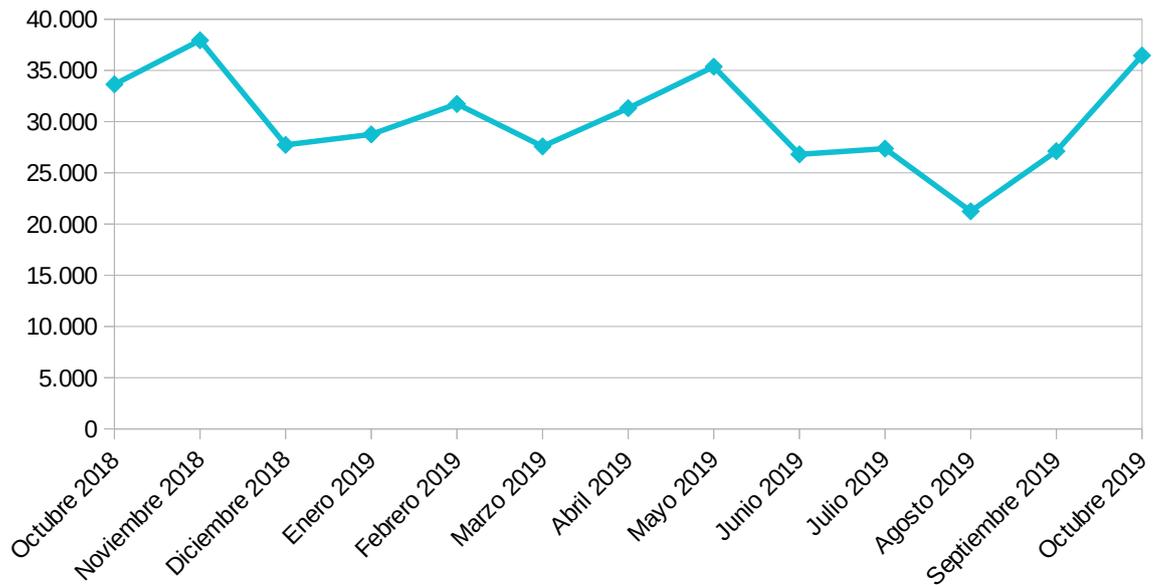


GOIB

Evolución anual de las entradas



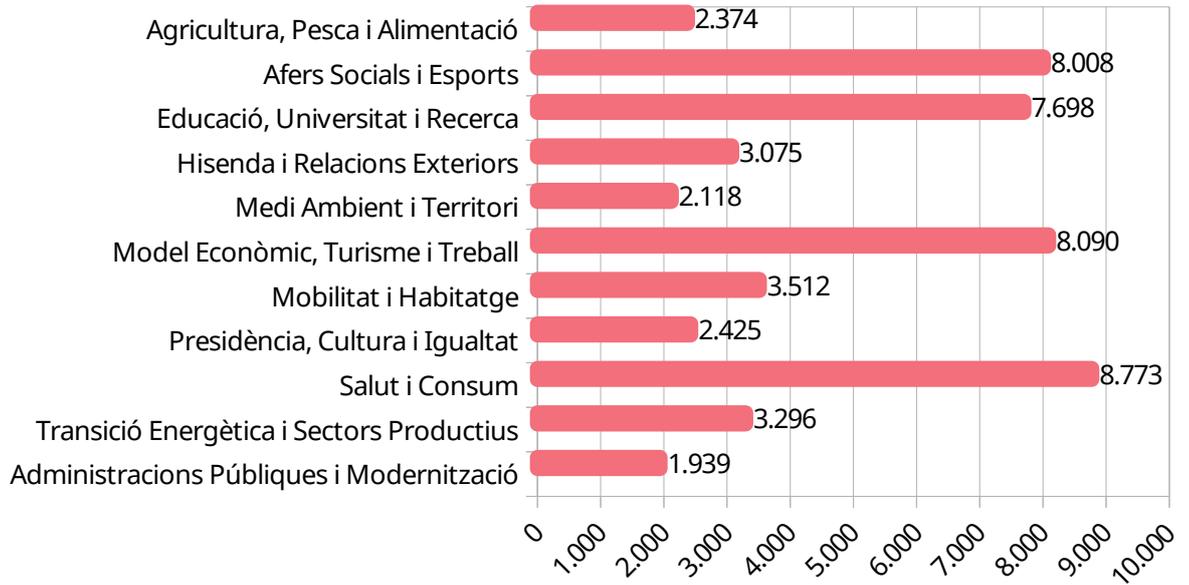
Evolución anual de las salidas



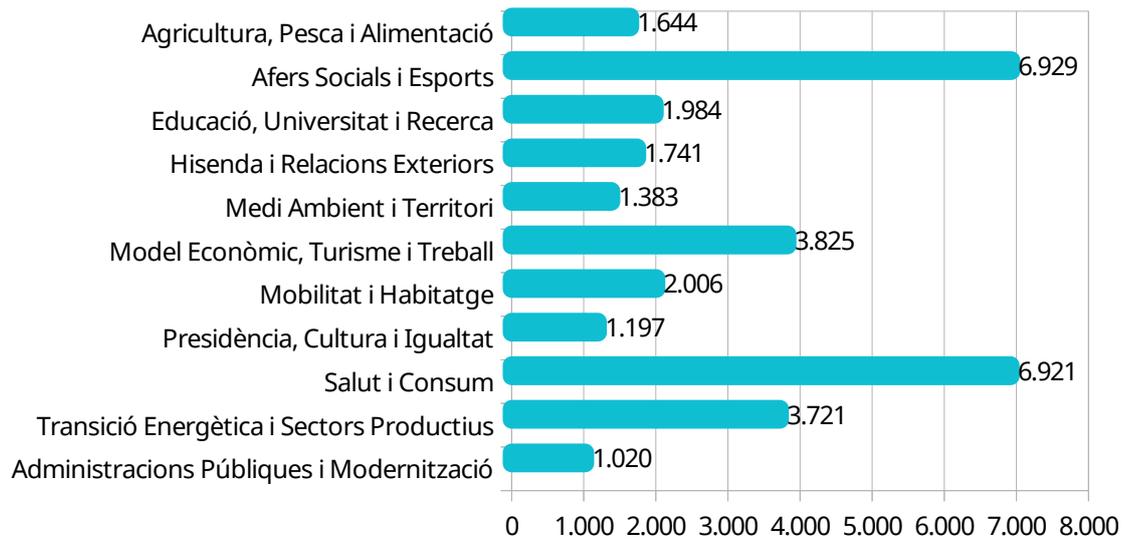
Entradas y salidas del mes de octubre por consejerías:



Entradas por consejería

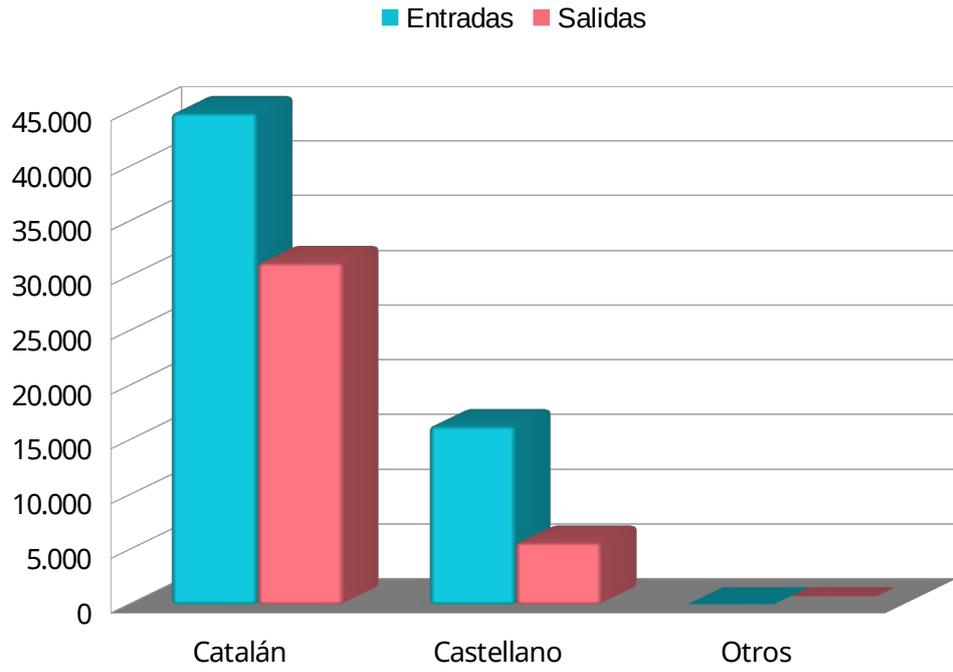


Sortides per conselleria



Entradas y salidas por idioma:

	Entradas	Salidas
Catalán	44.913	31.219
Castellano	16.301	5.649
Otros	14	2



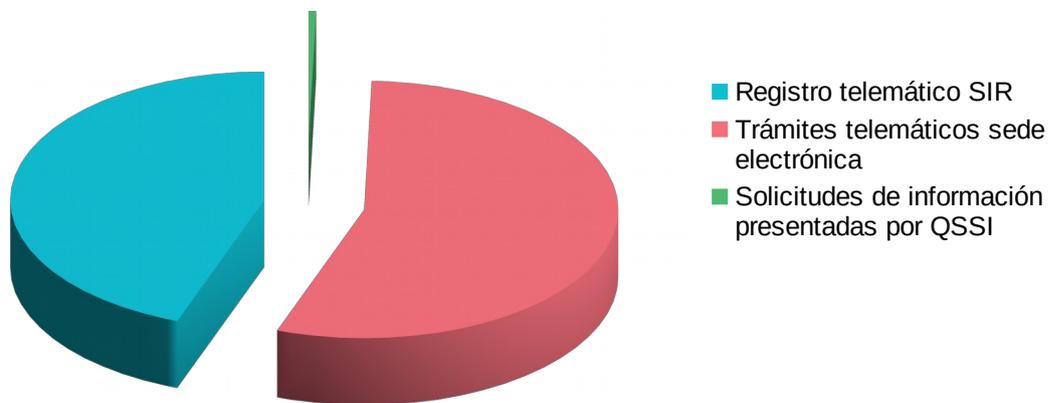


Datos específicos del canal telemático

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

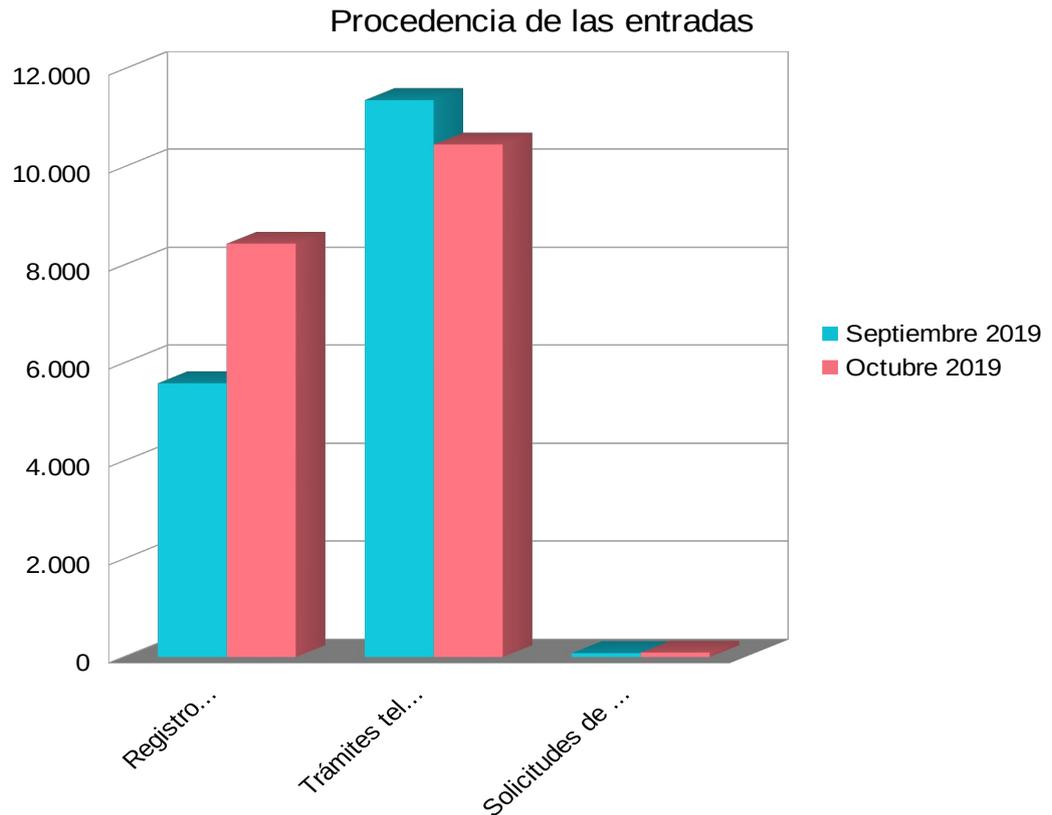
<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Octubre 2019</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	8.437	44,4%
Trámites telemáticos sede electrónica	10.462	55,1%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	89	0,5%
Total	18.988	100%

Entradas



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

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Septiembre 2019</i>	<i>Octubre 2019</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	5.589	8.437	50,96%
Trámites telemáticos sede electrónica	11.368	10.462	-7,97%
Solicitudes de información presentadas por QS	79	89	12,66%
Total	17.036	18.988	

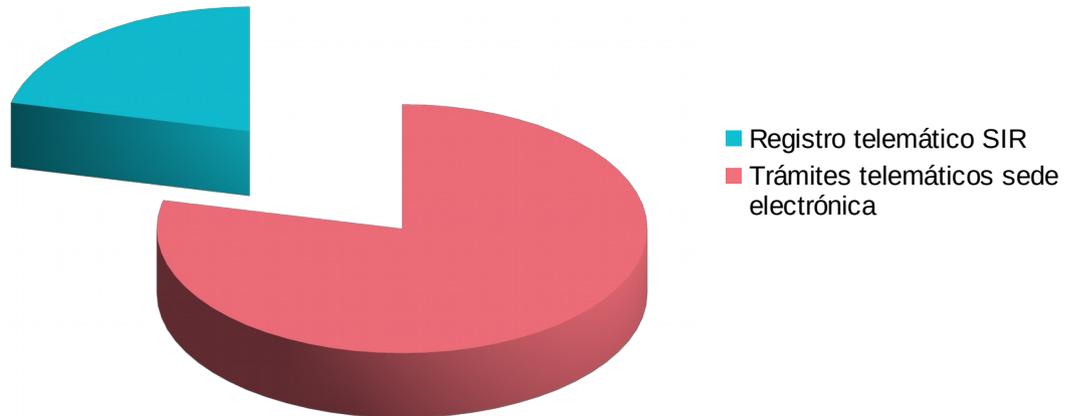


El total de entradas telemáticas engloba, por una parte, los datos de las entradas presentadas mediante los procedimientos que actualmente son telemáticos (en la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears son 399) y, por otra parte, los escritos presentados mediante el registro electrónico 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>Octubre 2019</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	1.109	21,32%
Trámites telemáticos sede electrónica	4.093	78,68%
Total	5.202	100%

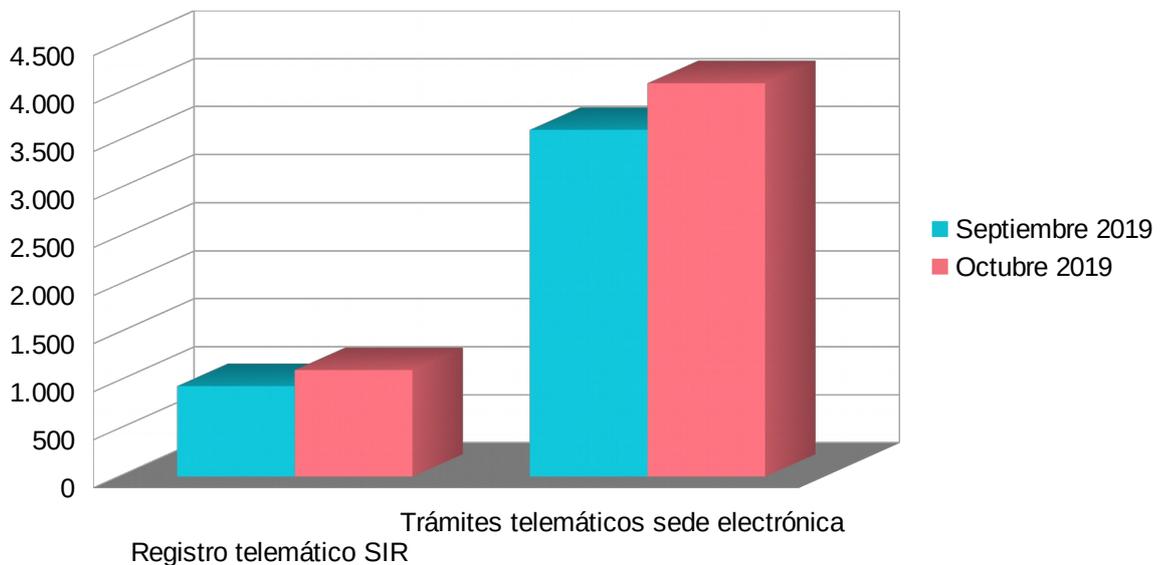
Salidas



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

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Septiembre 2019</i>	<i>Octubre 2019</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registro telemático SIR	941	1.109	17,85%
Trámites telemáticos sede electrónica	3.610	4.093	13,38%
Total	4.551	5.202	

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 octubre de 2019 y se compara con el número de llamadas recibidas en el mes anterior.

	Septiembre 2019	Octubre 2019
Número de llamadas recibidas	25.669	44.684

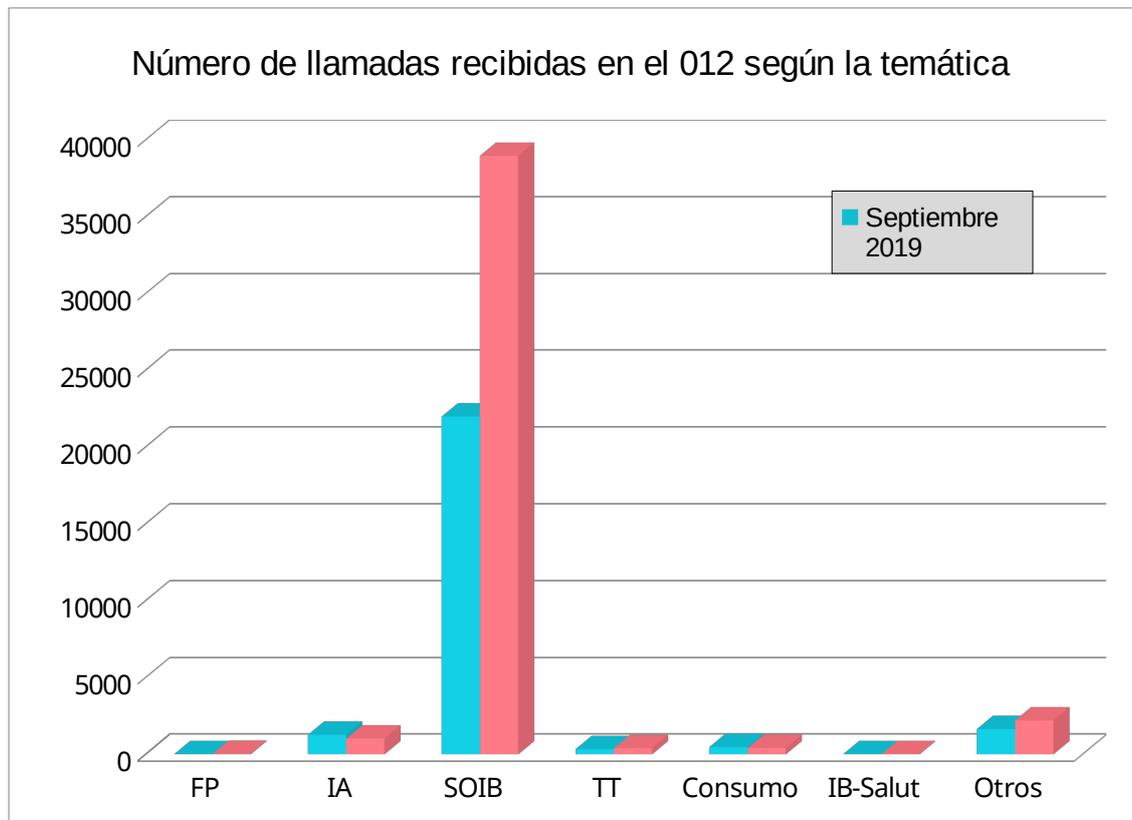


En el siguiente gráfico se puede ver la evolución del número de llamadas recibidas y atendidas de los últimos doce meses 2019.



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

<i>Información por temática</i>	<i>Septiembre 2019</i>	<i>Octubre 2019</i>
Función Pública	5	15
Información administrativa	1.251	1.016
SOIB	21.980	38.946
Trámites telemáticos	327	394
Consumo	462	408
IB-Salut	3	1
Otros	1.641	2.195



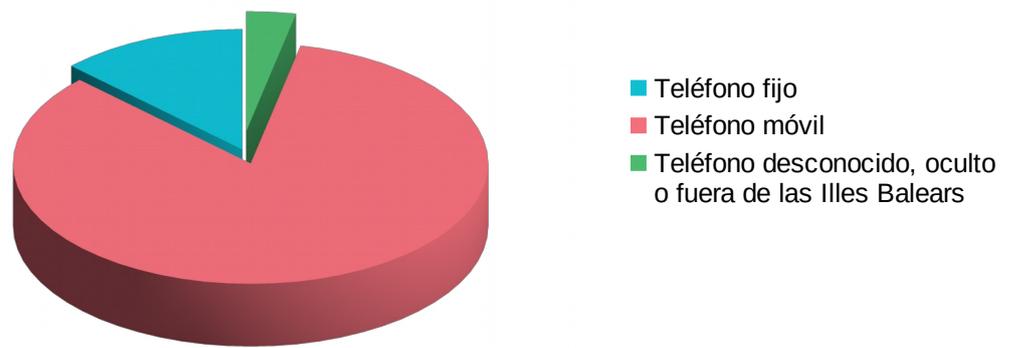
Con respecto al origen de la llamada, la distribución es la siguiente:

<i>Origen de la llamada</i>	<i>Octubre 2019</i>
Teléfono fijo	5.498
Teléfono móvil	36.029
Teléfono desconocido, oculto o fuera de las Illes Balears	1.448
Total	42.975



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 84% del total.

Origen de la llamada según el medio empleado



Con respecto al tiempo de espera para ser atendido, ha habido un pequeño repunte respecto al mes pasado. La media del mes de octubre ha sido de 26 segundos, tiempo que cumple lo que dispone la Carta marco de compromisos sobre el funcionamiento general de los servicios, que prevé menos de un minuto.

