



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

Informe de actividad de la Atención a la Ciudadanía

Febrero 2019



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 febrero de 2019:

	Febrero 2019	%
Canal presencial	55.789	49%
Canal telemático	10.821	9%
Canal telefónico	47.884	42%
Total	114.494	100%

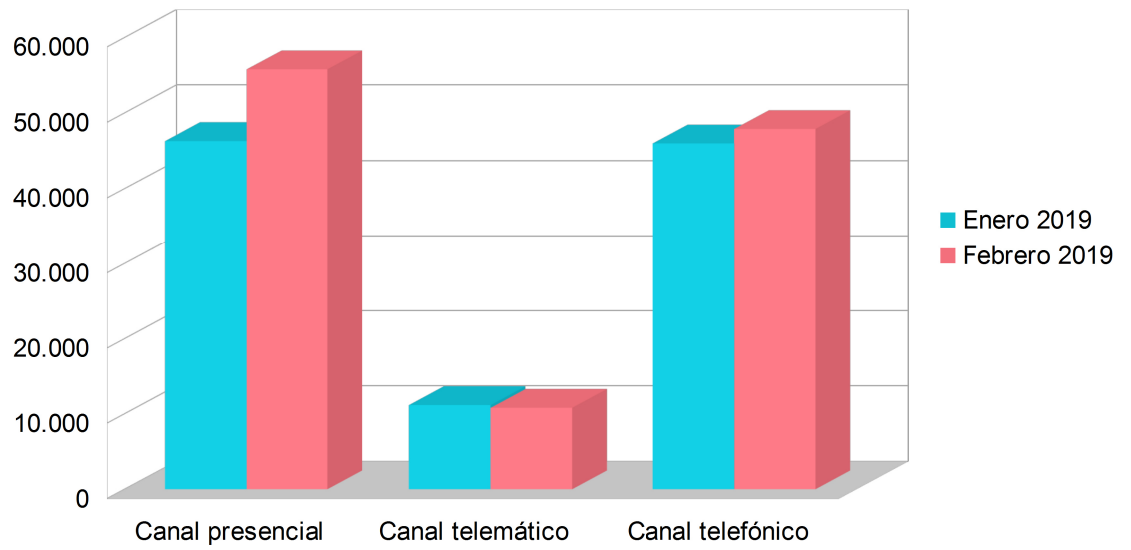
Febrero 2019



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

	Enero 2019	Febrero 2019	Variación mensual %
Canal presencial	46.300	55.789	49%
Canal telemático	11.173	10.821	9%
Canal telefónico	45.979	47.884	42%
Total	103.452	114.494	100%

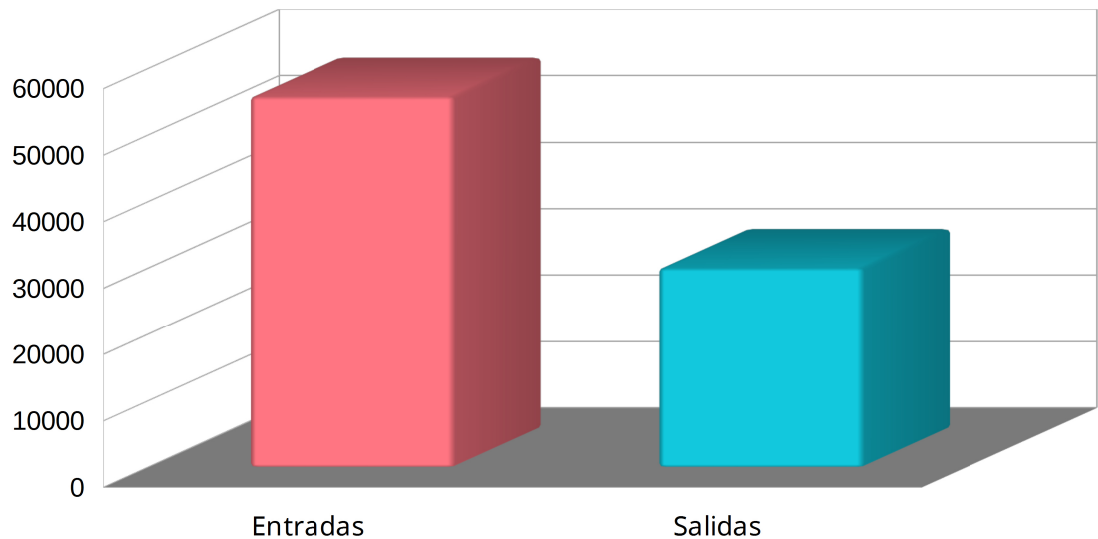
Comparación enero y febrero 2019



Datos específicos del canal presencial

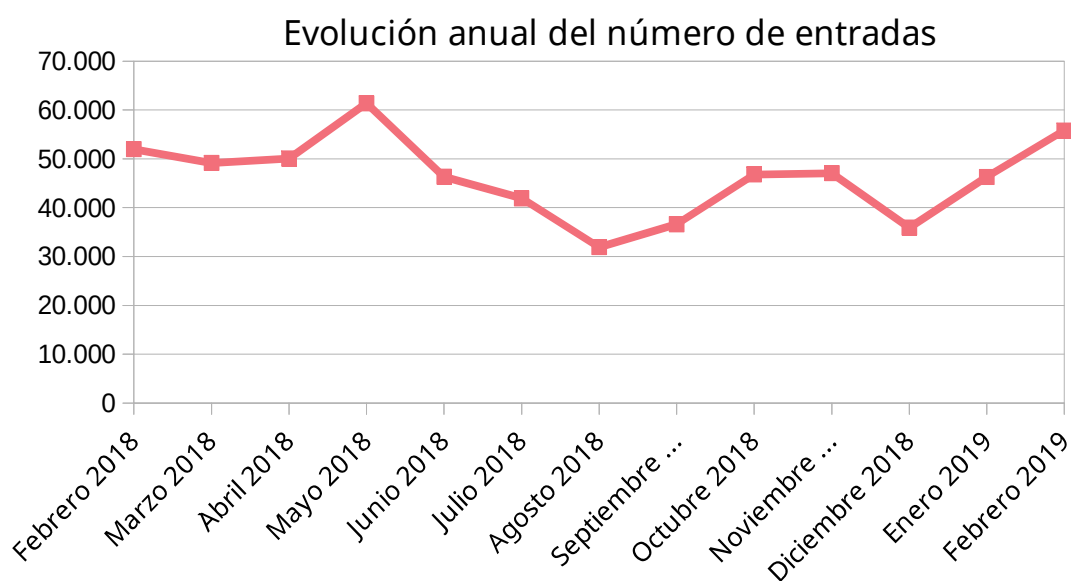
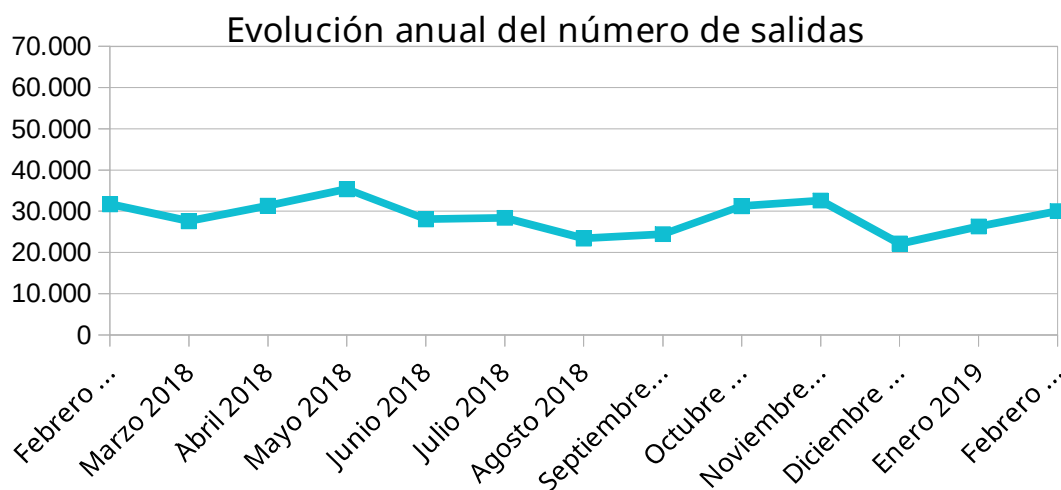
Entradas y salidas del mes de febrero de 2019.

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Febrero 2019	55.789	30.033



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

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Febrero 2018	51.944	31.725
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



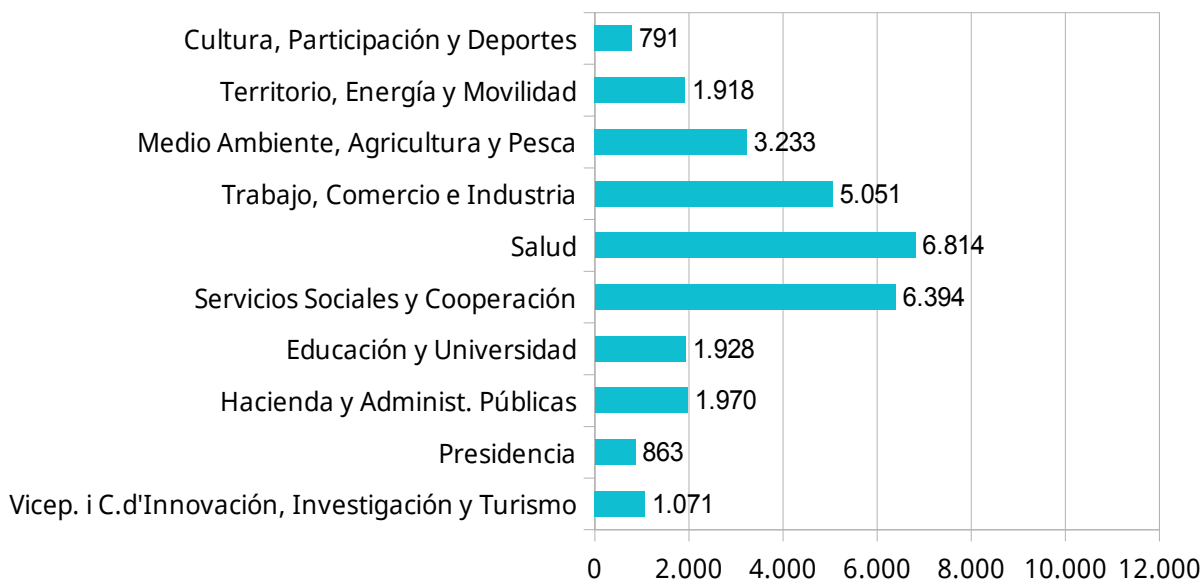
Entradas y salidas del mes de febrero por consejerías:

	Entradas	Salidas
Vicep. i C.d'Innovación, Investigación y Turismo	1.050	1.071
Presidencia	1.887	863
Hacienda y Administ. Públicas	4.740	1.970
Educación y Universidad	10.277	1.928
Servicios Sociales y Cooperación	9.354	6.394
Salud	7.750	6.814
Trabajo, Comercio e Industria	8.038	5.051
Medio Ambiente, Agricultura y Pesca	6.620	3.233
Territorio, Energía y Movilidad	4.311	1.918
Cultura, Participación y Deportes	1.762	791

Entradas por Conselleria



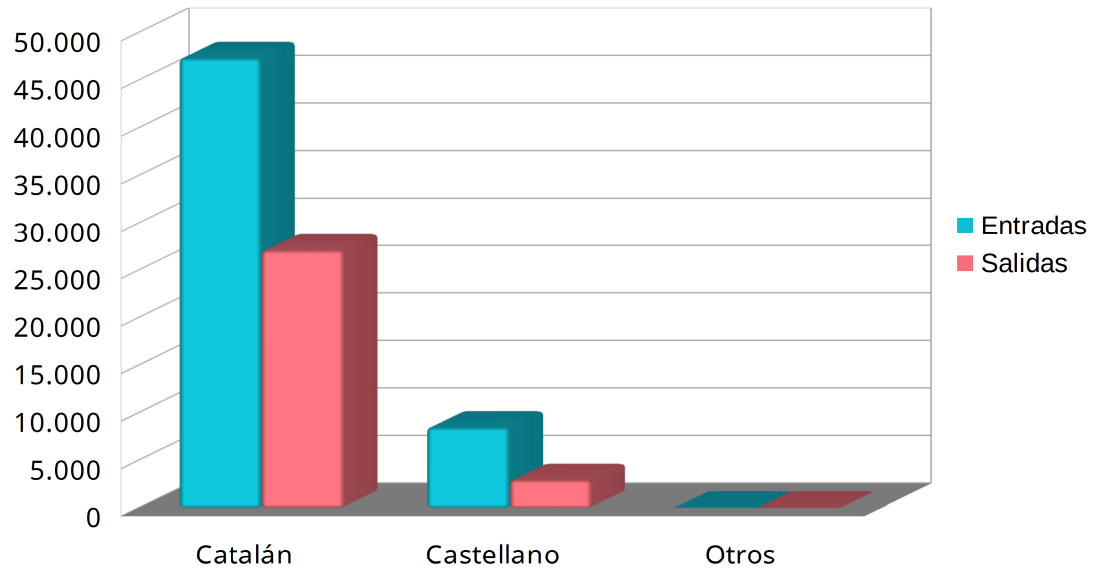
Salidas por Conselleria



Entradas y salidas por idioma:

	Entradas	Salidas
Catalán	47.330	27.106
Castellano	8.448	2.925
Otros	11	2

Entradas y salidas por idioma



Datos específicos del canal telemático

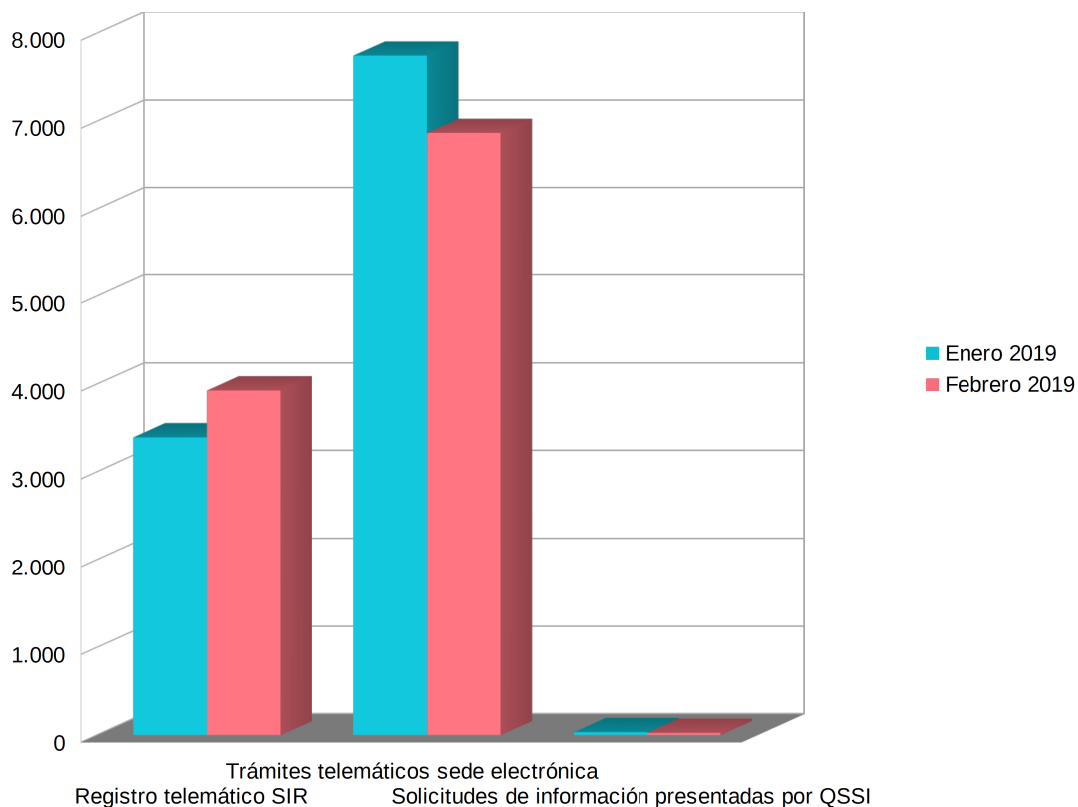
A continuación se presentan los datos referidos a los escritos y las solicitudes de información presentados telemáticamente.

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Febrero 2019</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	3.927	36,3%
Trámites telemáticos sede electrónica	6.867	63,5%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	27	0,2%
Total	10.821	100%

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

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Enero 2019</i>	<i>Febrero 2019</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	3.394	3.927	15,70%
Trámites telemáticos sede electrónica	7.745	6.867	-11,34%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	34	27	-20,59%

Procedencia de las entradas meses enero i febrero 2019

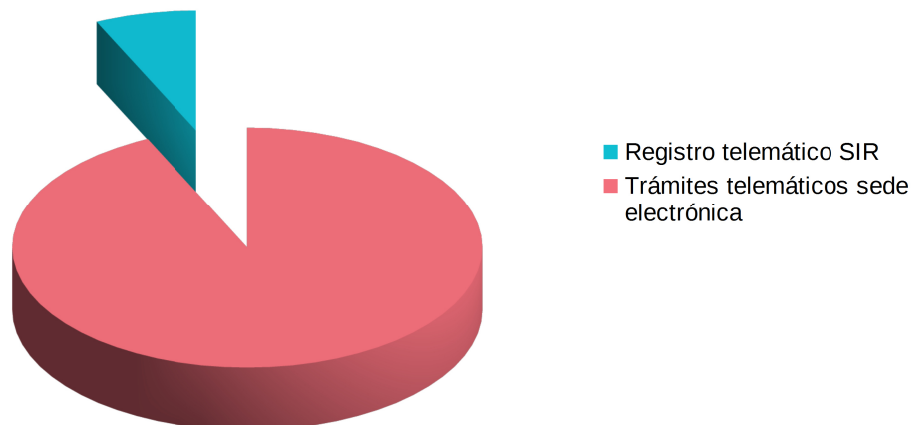


El total de entradas telemáticas engloba, por una parte, los datos de las entradas presentadas mediante los procedimientos que actualmente son telemáticos (en la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears son 85) y, por otra parte, los escritos presentados mediante el registro electrónico común de la Administración General del Estado y las solicitudes de información formuladas por medio de la herramienta informática QSSI.

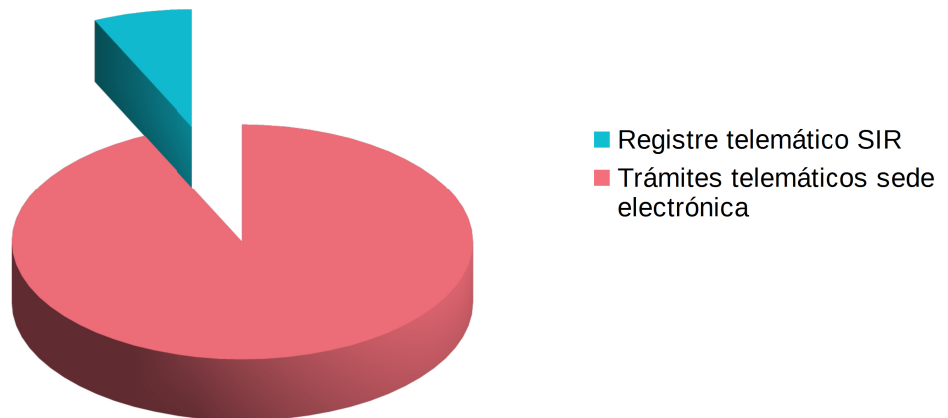
A continuación se presentan los datos referidos a las salidas telemáticas efectuadas por la Administración:

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Febrero 2019</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	311	6,97%
Trámites telemáticos sede electrónica	4.152	93,03%
Total	4.463	100%

Salidas



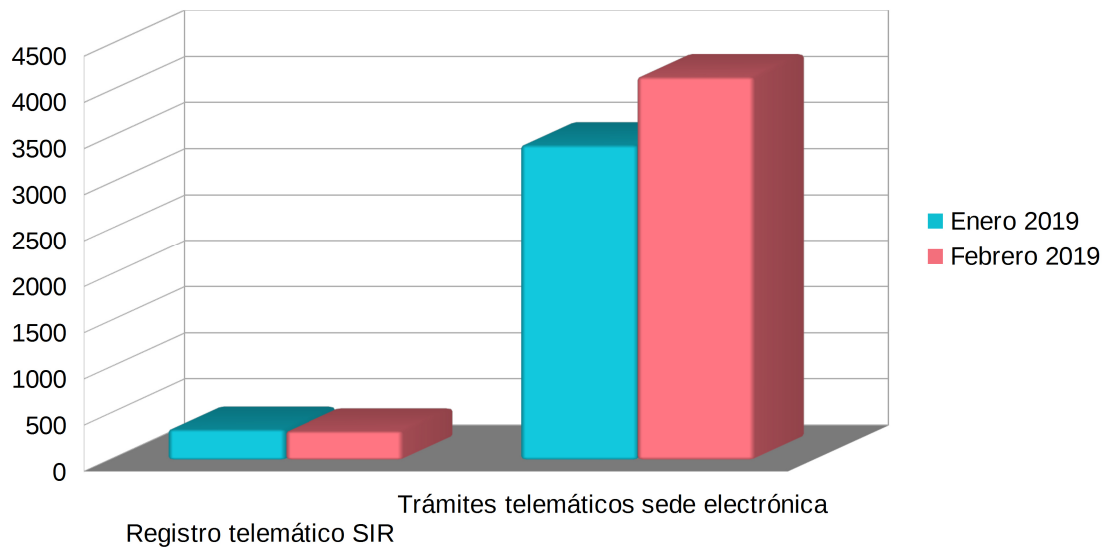
Salidas



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

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Enero 2019</i>	<i>Febrero 2019</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registro telemático SIR	329	311	-5,47%
Trámites telemáticos sede electrónica	3.415	4152	21,58%

Procedencia de las salidas



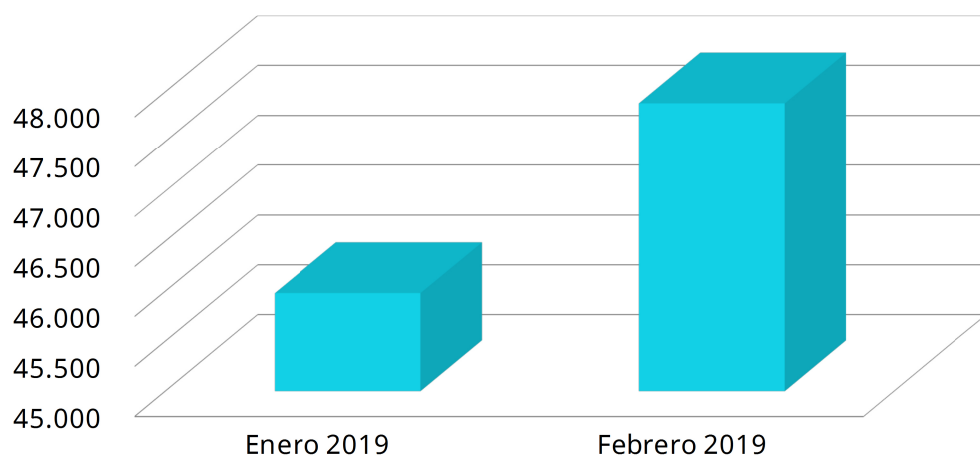
Datos específicos del canal telefónico

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

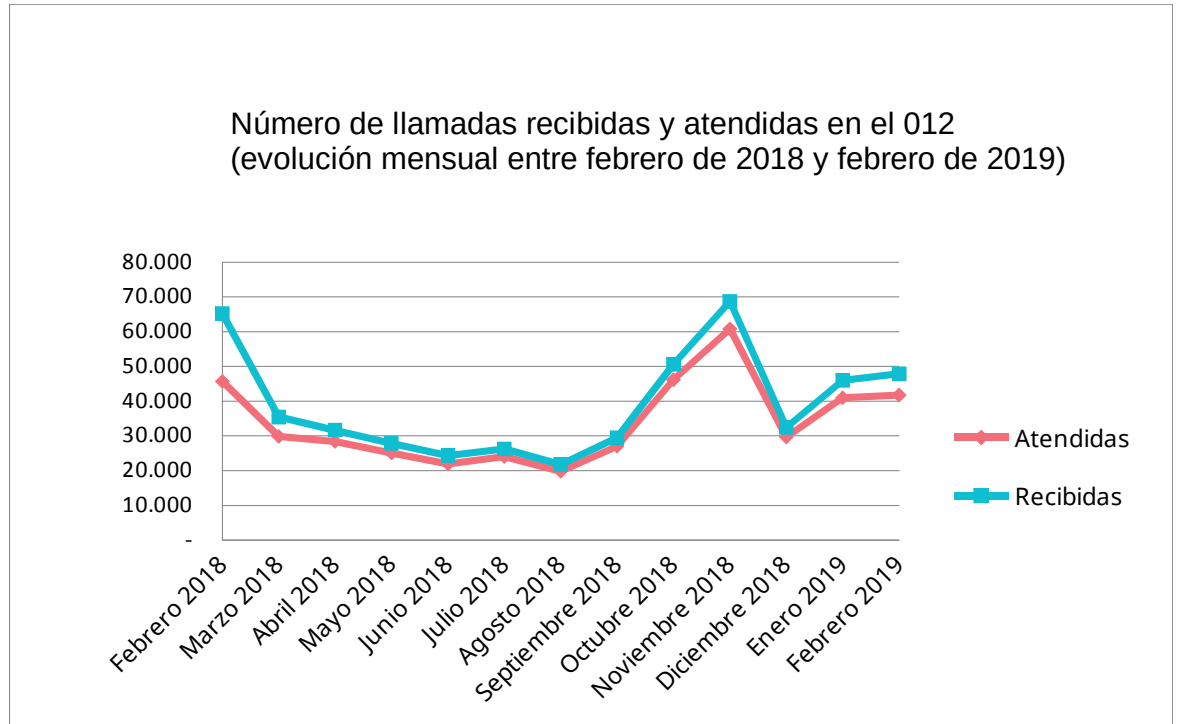
En el primer gráfico se muestra el total de llamadas recibidas durante el mes de febrero de 2019 y se compara con el número de llamadas recibidas en el mes anterior.

	Enero 2019	Febrero 2019
Número de llamadas recibidas	45.979	47.884

Llamadas recibidas en el 012 (comparación enero y febrero 2019)

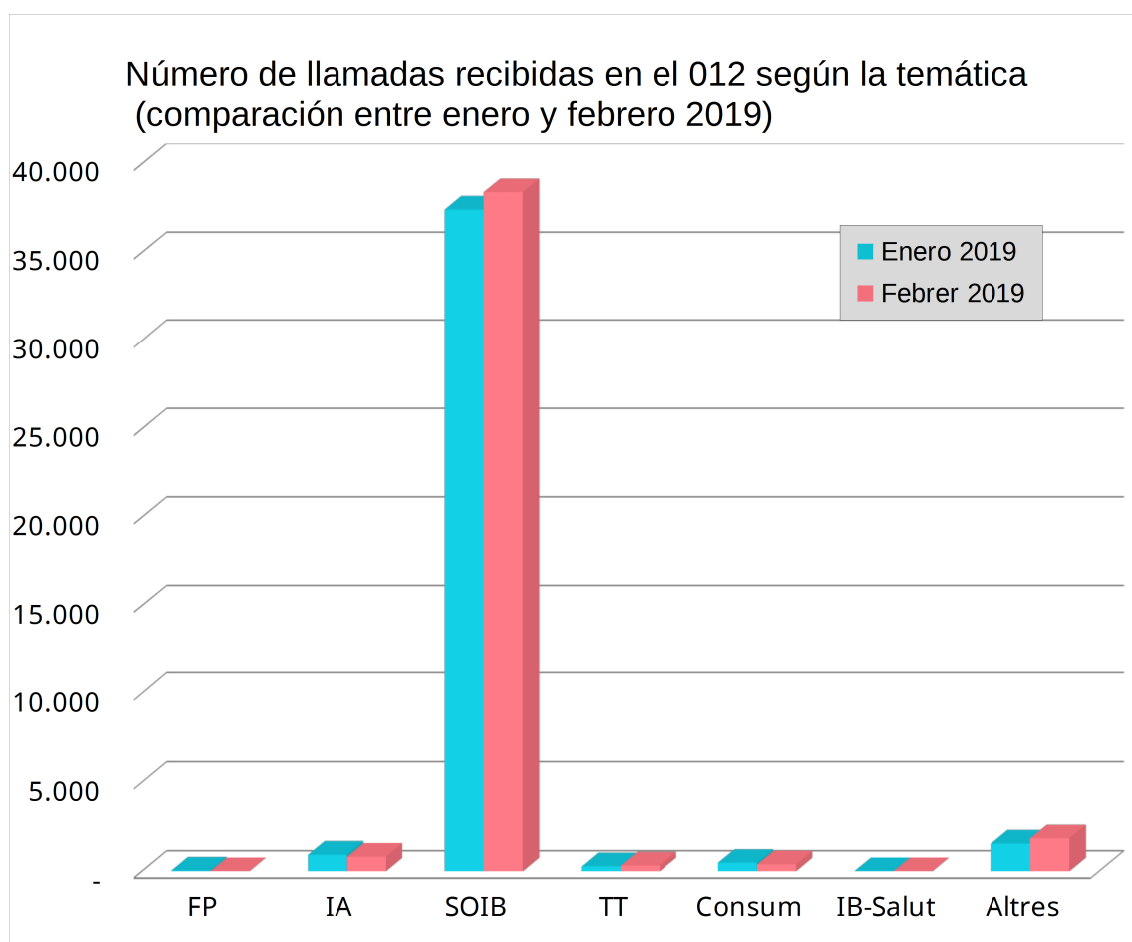


En el siguiente gráfico se puede ver la evolución del número de llamadas recibidas y atendidas entre el mes de febrero de 2018 y el mes de febrero de 2019.



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

Información por temática	Enero 2019	Febrer 2019
Función Pública	23	4
Información administrativa	929	809
SOIB	37.404	38.396
Trámites telemáticos	264	318
Consumo	467	375
IB-Salut	5	5
Otros	1.550	1.851

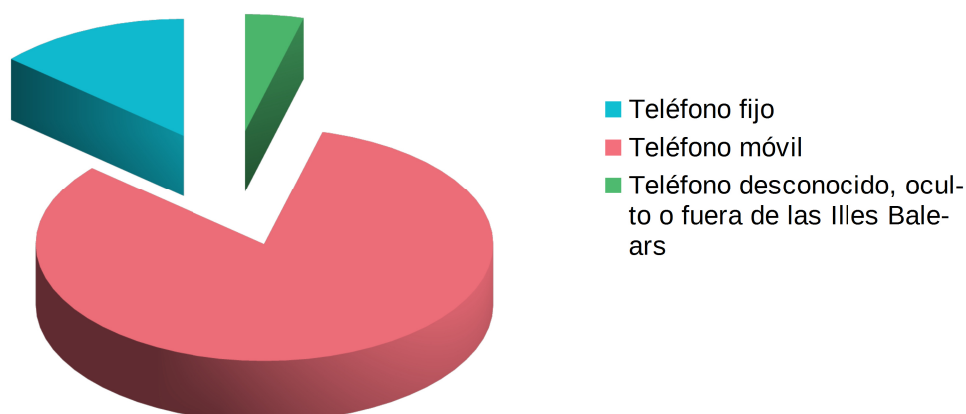


Con respecto al origen de la llamada, la distribución es la siguiente:

Origen de la llamada	Febrero 2019
Teléfono fijo	5.577
Teléfono móvil	33.757
Teléfono desconocido, oculto o fuera de las Illes Balears	1.687
Total	41.021

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 (febrero 2019)



Con respecto al tiempo de espera para ser atendido, la media del mes de febrero ha sido de 59 segundos, tiempo que cumple, muy justo, lo que dispone la Carta marco de compromisos sobre el funcionamiento general de los servicios, que prevé menos de un minuto. El mes de febrero de 2019 registra el tiempo medio de espera más elevado desde marzo de 2018.

