



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

Informe de actividad de la Atención a la Ciudadanía

Enero 2021



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.

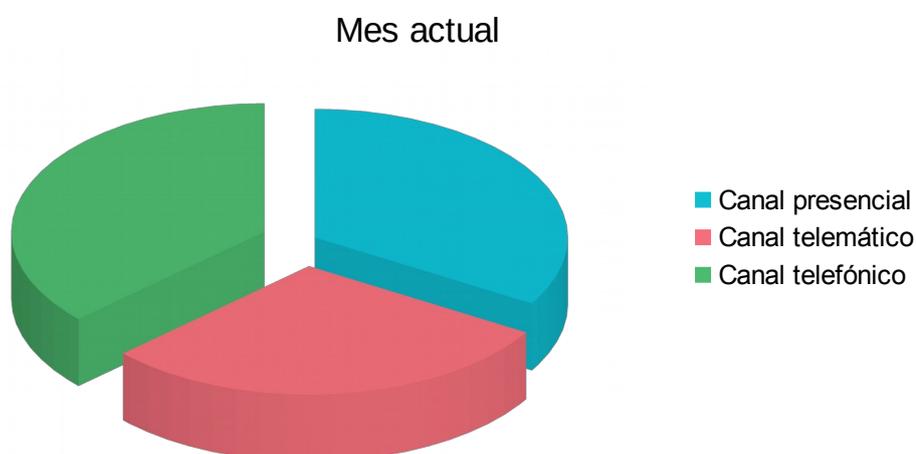
La atención telefónica es un servicio de información general administrativa destinada a la ciudadanía y se presta a través del número 012. Está operativo de lunes a viernes (de 8.00 h a 20.00 h) y el sábado (de 9.00 h a 14.00 h), y ofrece información general relativa a la Administración de las Illes 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 enero 2021:

	Enero 2021	%
Canal presencial	31.597	30%
Canal telemático	27.785	27%
Canal telefónico	44.440	43%
Total	103.822	100%

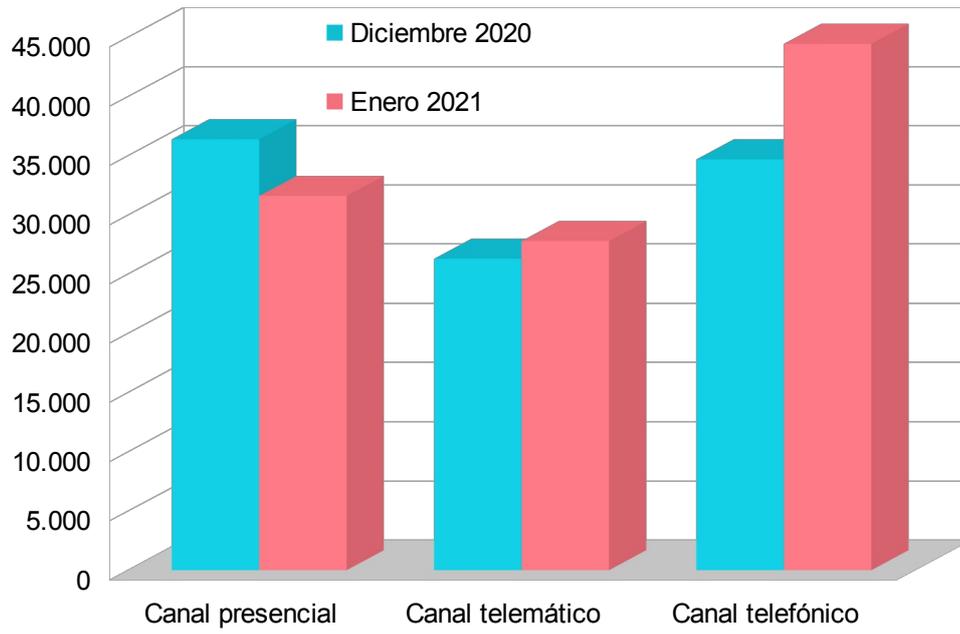


La siguiente tabla permite comparar los valores de enero de 2021 con los del mes anterior y valorar su evolución:

	Diciembre 2020	Enero 2021	Variación mensual %
Canal presencial	36.375	31.597	-13%
Canal telemático	26.293	27.785	6%
Canal telefónico	34.683	44.440	28%
Total	97.351	103.822	7%



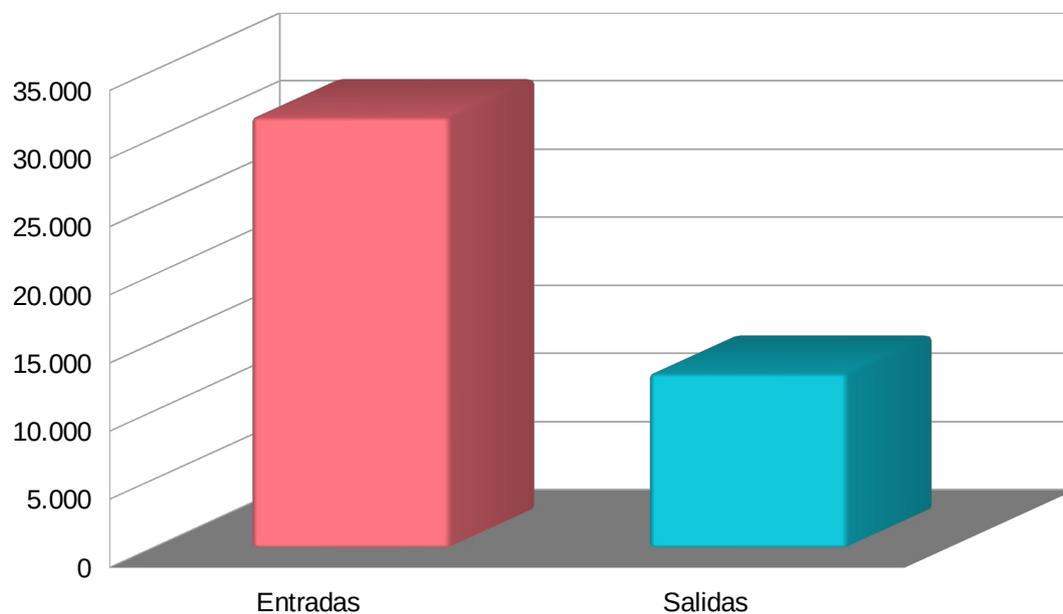
Comparación mes actual con el anterior



Datos específicos del canal presencial

Entradas y salidas del mes de enero de 2021.

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Enero 2021	31.597	12.794



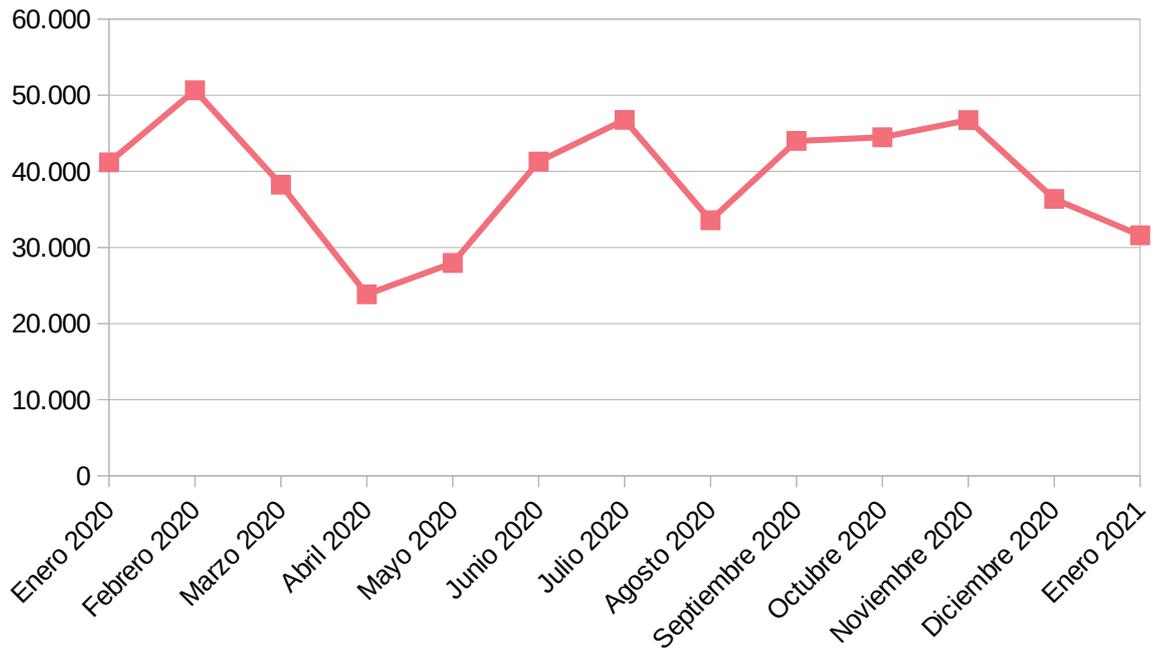
Evolución anual del número de entradas y salidas del último año:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
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
Diciembre 2020	36.375	14.257
Enero 2021	31.597	12.794

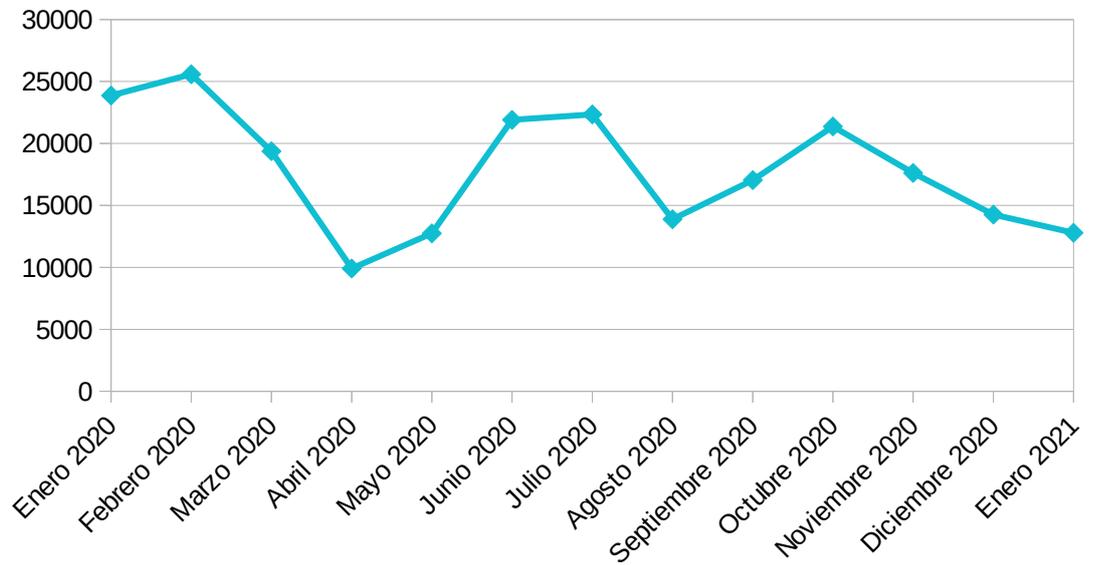


GOITB

Evolución entradas



Evolución salidas





Entradas y salidas del mes de enero por consejerías:

	<i>Entradas</i>	<i>Salidas</i>
Administraciones Publicas y Modernización	1.734	513
Transición Energética y Sectores Productivos	1.575	319
Salud y Consumo	5.059	3.966
Presidencia, Cultura e Igualdad	2.012	719
Movilidad y Vivienda	2.360	850
Modelo Económico, Turismo y Trabajo	4.251	975
Medio Ambiente y Territorio	1.652	718
Hacienda y Relaciones Exteriores	1.927	1.103
Educación, Universidad e Investigación	2.504	1.046
Asuntos Sociales y Deportes	6.351	1.501
Agricultura, Pesca y Alimentación	2.172	1.084
Total	31.597	12.794

Entradas por consejería

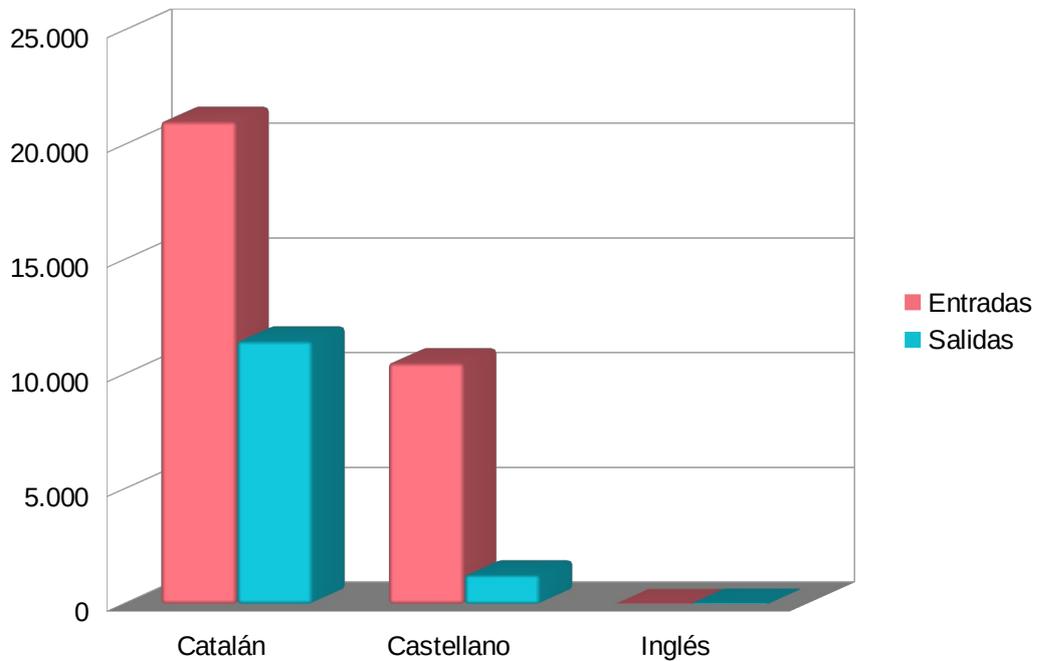


Salidas por consejería



Entradas y salidas por idioma:

	Entradas	Salidas
Catalán	21.051	11.476
Castellano	10.521	1.278
Inglés	24	40
Otros	1	0

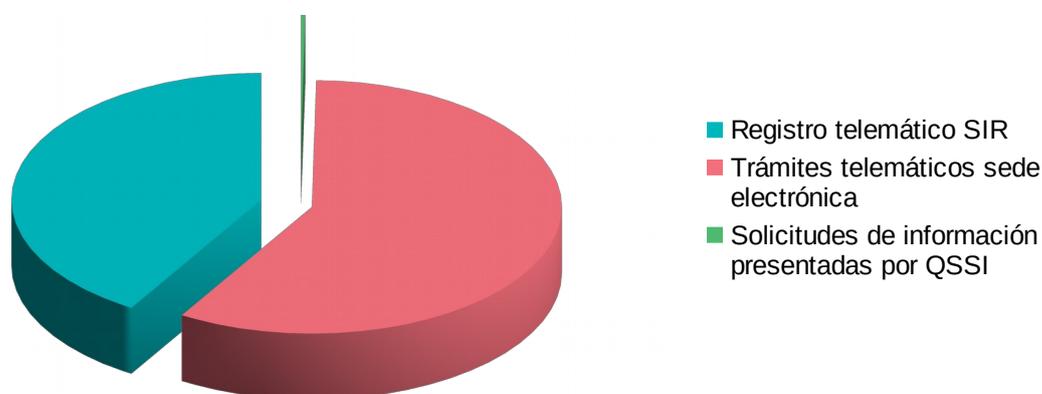


Datos específicos del canal telemático

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

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Enero 2021</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	11.473	41,3%
Trámites telemáticos sede electrónica	16.235	58,4%
Solicitudes de información presentadas por QSSI	77	0,3%
Total	27.785	100%

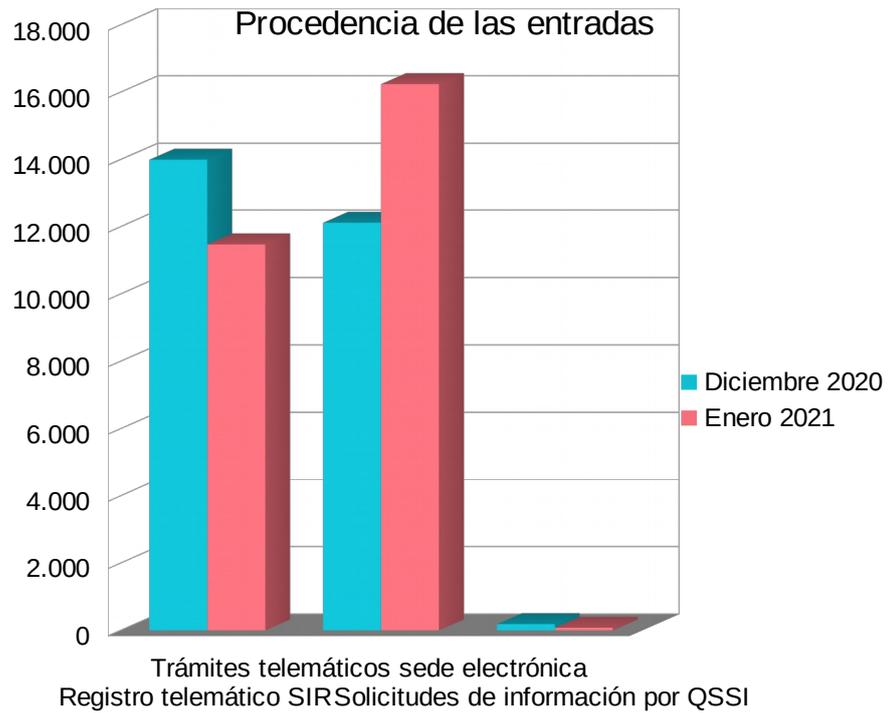
Entradas



Comparación del mes de enero de 2021 con el mes anterior:

<i>Procedencia de las entradas</i>	<i>Diciembre 2020</i>	<i>Enero 2021</i>	<i>Var. Mensual %</i>
Registro telemático SIR	13.990	11.473	-17,99%
Trámites telemáticos sede electrónica	12.118	16.235	33,97%
Solicitudes de información por QSSI	185	77	-58,38%
Total	26.293	27.785	100%

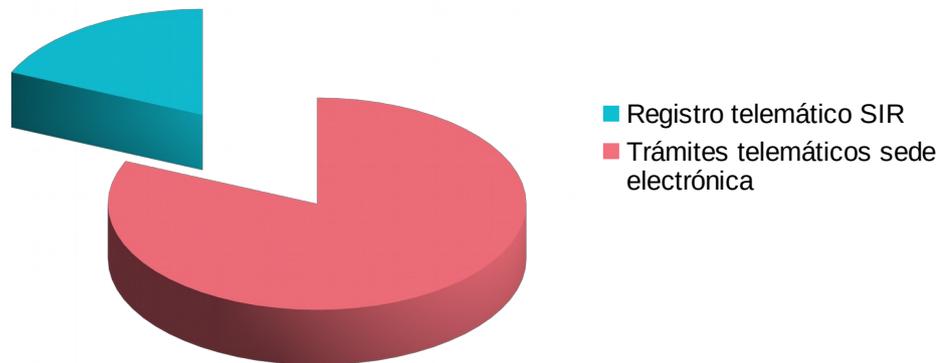
El total de entradas telemáticas engloba, por una parte, los datos de las entradas presentadas mediante los procedimientos que actualmente son telemáticos (en la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears son 500) y, por otra parte, los escritos presentados mediante el sistema de interconexión 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>Enero 2021</i>	<i>%</i>
Registro telemático SIR	1.557	15,27%
Trámites telemáticos sede electrónica	8.642	84,73%
Total	10.199	100%

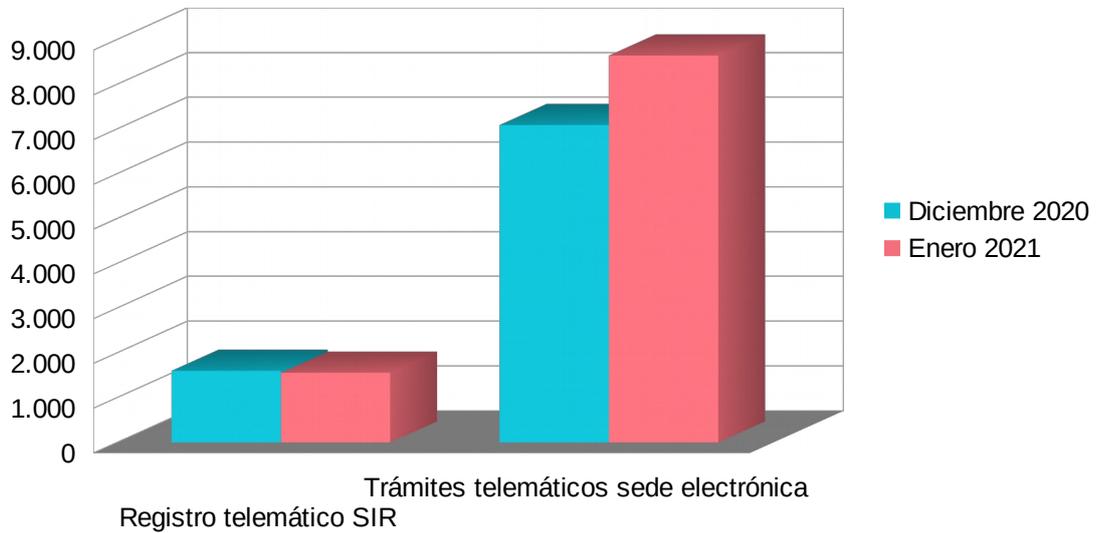
Salidas



Comparación del mes de enero de 2021 con el mes anterior:

<i>Procedencia de las salidas</i>	<i>Diciembre 2020</i>	<i>Enero 2021</i>	<i>Var. mensual %</i>
Registro telemático SIR	1.599	1.557	-2,63%
Trámites telemáticos sede electrónica	7.086	8.642	21,96%
Total	8.685	10.199	17,43%

Procedencia de las salidas



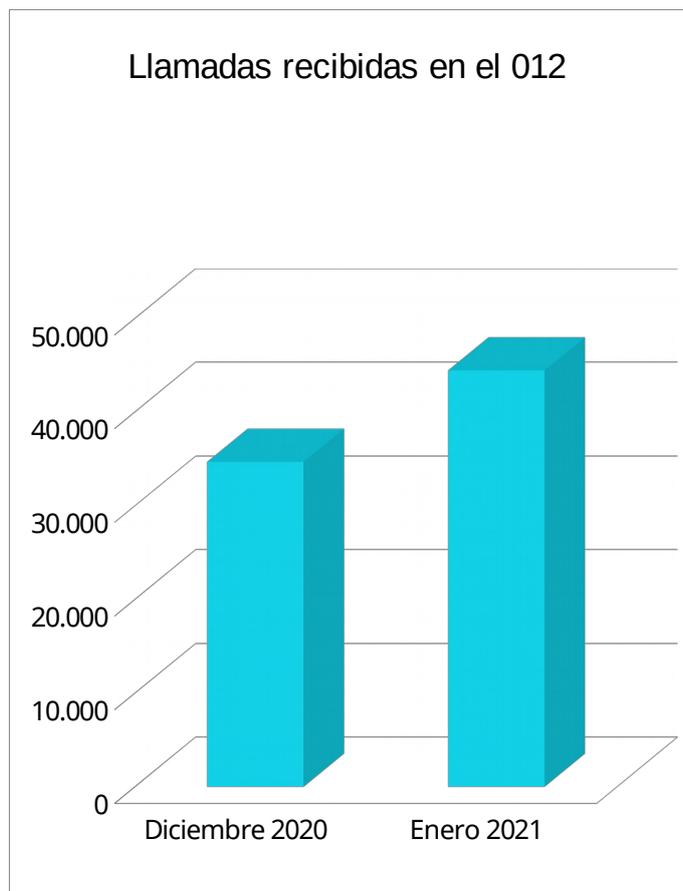


Datos específicos del canal telefónico

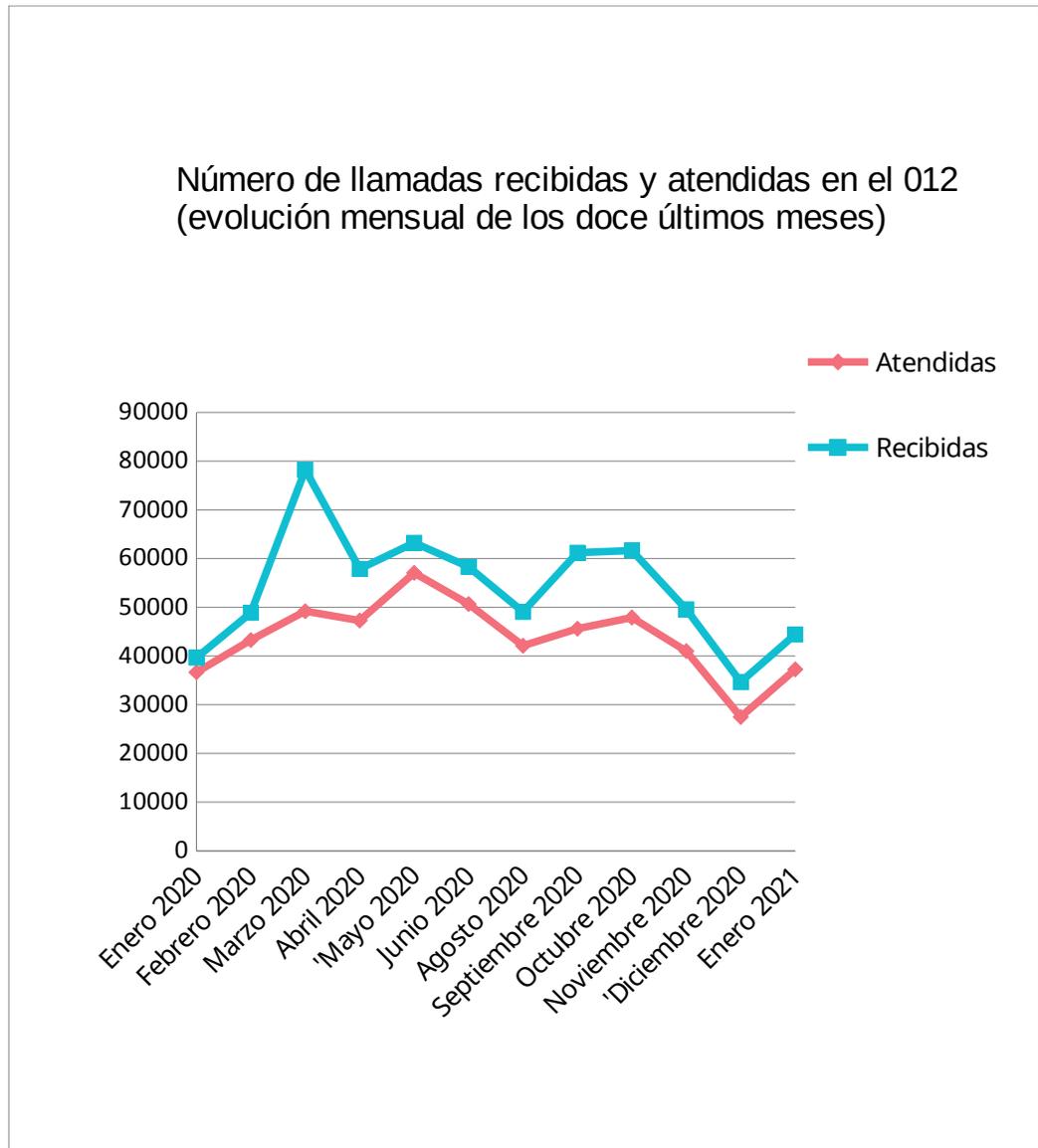
En este apartado se analizan las llamadas recibidas por el teléfono de asistencia 012.

En el primer gráfico se muestra el total de llamadas recibidas durante el mes de enero de 2021 y se compara con el número de llamadas recibidas en el mes anterior.

	Diciembre 2020	Enero 2021
Número de llamadas recibidas	34.683	44.440

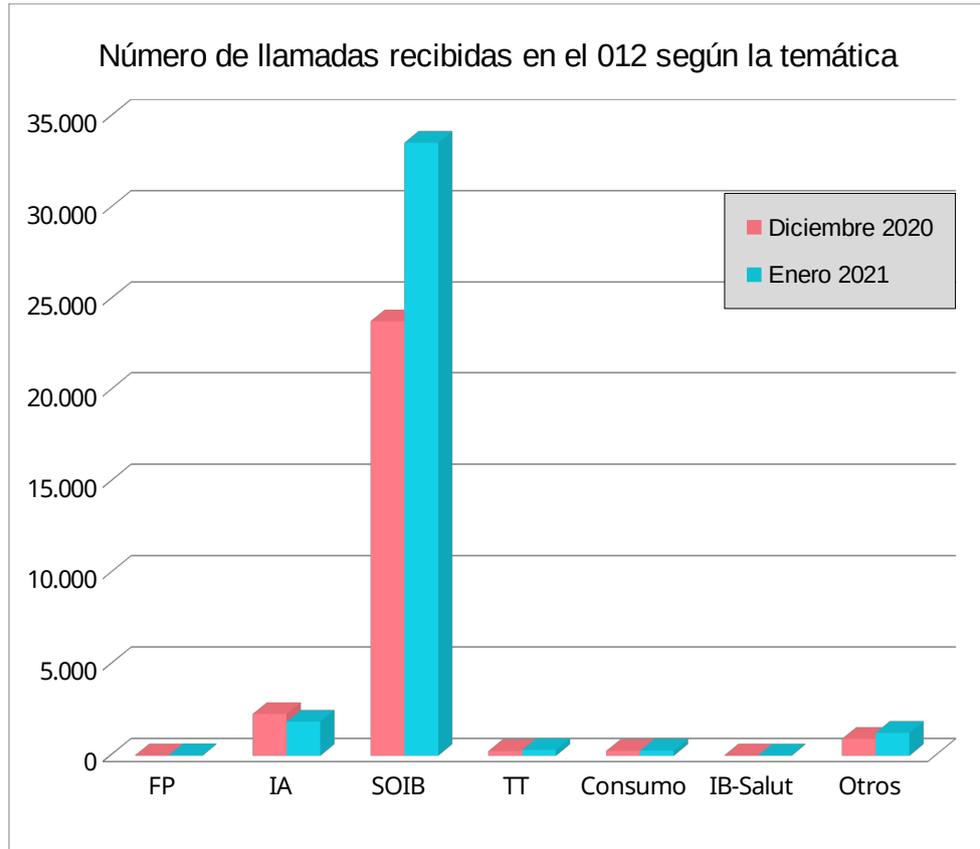


En el siguiente gráfico se puede ver la evolución del número de llamadas recibidas y atendidas del último año:



El siguiente gráfico muestra el número de llamadas recibidas durante el mes de enero de 2021 clasificadas según la temática (se han incluido, como referencia, los datos correspondientes al mes anterior).

Información por temática	Diciembre 2020	Enero 2021
Función Pública	5	17
Información administrativa	2.280	1.854
SOIB	23.781	33.560
Trámites telemáticos	249	305
Consumo	253	275
IB-Salut	2	8
Otros	912	1.246



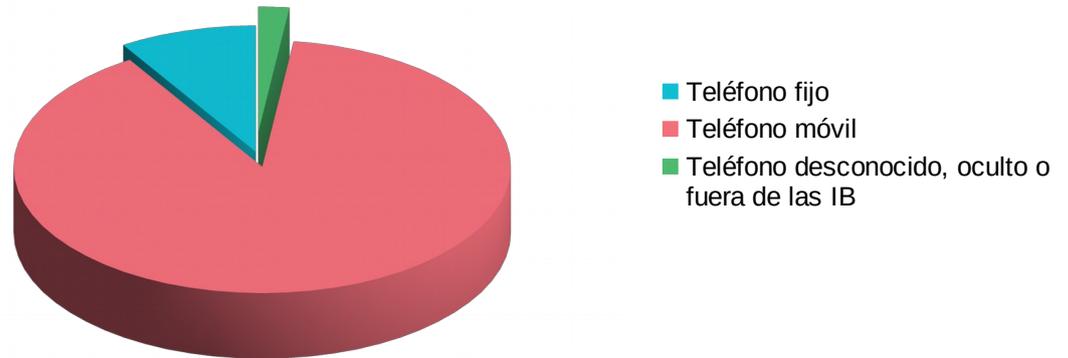
Con respecto al origen de la llamada, la distribución es la siguiente:

Origen de la llamada	Enero 2021
Teléfono fijo	3.423
Teléfono móvil	33.063
Teléfono desconocido, oculto o fuera de las IB	779
Total	37.265

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 89% del total.



Origen de la llamada según el medio empleado



Con respecto al tiempo de espera para ser atendidos sube a 102 segundos el mes de enero.

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.

