



G CONSELLERIA
O FONS EUROPEUS,
I UNIVERSITAT I CULTURA
B DIRECCIÓ GENERAL
/ MODERNITZACIÓ
I ADMINISTRACIÓ DIGITAL

Informe de queixes sobre els serveis públics de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears

Any 2021

Introducció

D'acord amb l'article 5.1.d) del Decret 82/2009, de 13 de novembre, pel qual es regula la gestió de queixes i suggeriments sobre el funcionament dels serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (en endavant Decret 82/2009), s'ha d'elaborar, anualment, un informe sobre el tractament donat a les queixes i als suggeriments rebuts en relació amb els serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

Així, aquest informe té per objecte analitzar les queixes presentades en relació amb els serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears durant l'any 2021 i recollir-ne les estadístiques. D'una banda, s'analitzen les queixes registrades en el QSSI, programa informàtic que s'empra per gestionar-les, i, de l'altra, les queixes presentades davant d'altres òrgans o ens, que gestionen de manera autònoma les seves queixes, com es pot veure a l'apartat 6.

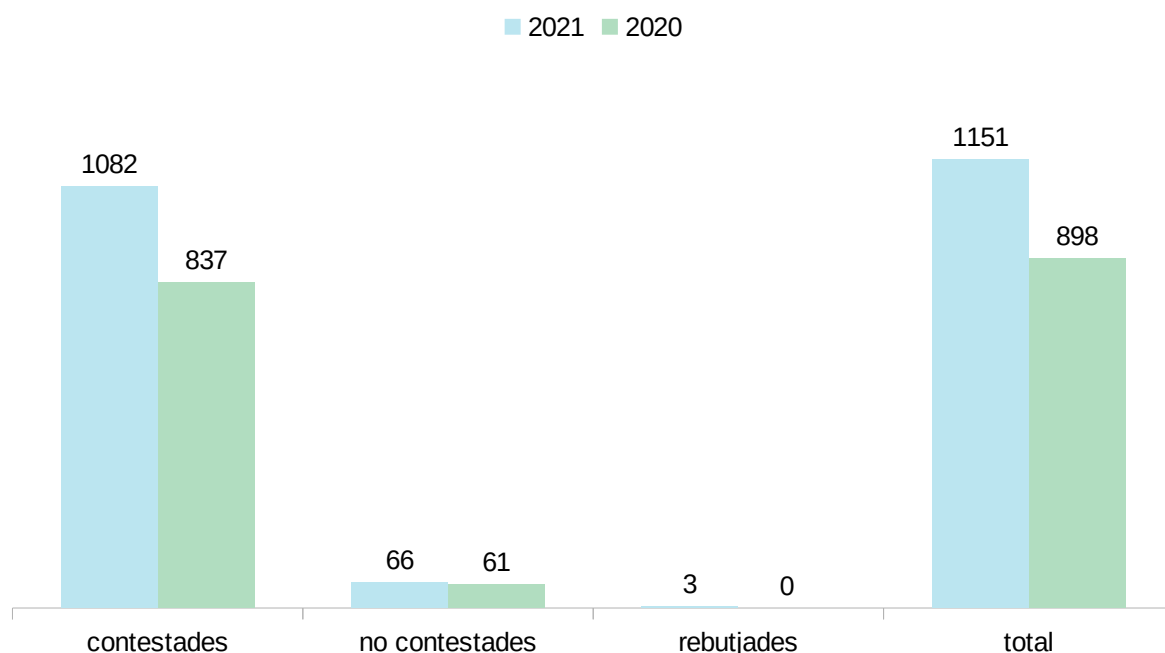
Quant a les queixes registrades en el QSSI, els paràmetres analitzats són:

1. Comparativa respecte al nombre total de queixes presentades entre els anys 2020 i 2021.
2. Nombre de queixes rebudes i contestades per conselleria o ens.
3. Temps de resposta de les queixes contestades.
4. Estat de les queixes a 31 de desembre de 2021.
5. Enquesta de satisfacció a les persones usuàries: anàlisi de la valoració que han fet les persones que han volgut respondre l'enquesta.
6. Queixes que s'han presentat davant altres ens i òrgans amb sistemes de recollida diferents al QSSI.
7. Dades globals de les queixes presentades en relació amb els serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i comparativa dels 3 darrers anys.

1. Comparativa respecte al nombre total de queixes presentades entre els anys 2020 i 2021

Vegem a continuació la comparativa de les queixes rebudes els anys 2020 i 2021, desglossant aquesta per la forma d'acabament de l'expedient:

<i>Any</i>	<i>Contestades</i>	<i>No contestades</i>	<i>Rebutjades</i>	<i>Total</i>
2021	1082	66	3	1151
2020	837	61	0	898



Es fa constar que el concepte *rebutjades* fa referència a les queixes que han estat creades com a proves internes de l'aplicació informàtica, errada d'alta manual, les que presenten manca de contingut, les que són inintel·ligibles, etc., i que no es poden considerar queixes d'acord amb la normativa aplicable.

Durant l'any 2021 consten 3 queixes rebutjades que es corresponen amb errors d'alta manual d'expedients per duplicitat.

2. Nombre de queixes rebudes i contestades per conselleria o ens

Queixes rebudes i contestades dins l'any 2021:

Conselleria / Ens	Rebudes	Contestades
Presidència de les Illes Balears	25	24
C. Transició Energètica i Sectors Productius	1	1
C. Transició Energètica, Sectors Productius i Memòria Democràtica	19	18
C. Administracions Públiques i Modernització	3	3
C. Presidència, Cultura i Igualtat	3	3
C. Presidència, Funció Pública i Igualtat	96	93
C. Hisenda i Relacions Exteriors	0	0
ATIB	64	64
C. Model Econòmic, Turisme i Treball	45	43
C. Afers Socials i Esports	114	102
FBD	52	52
C. Educació, Universitat i Recerca	19	15
C. Educació i Formació Professional	68	62

EBAP	5	5
C. Salut i Consum	376	362
C. Fons Europeus, Universitat i Cultura	16	15
C. Medi Ambient i Territori	40	34
C. Agricultura, Pesca i Alimentació	18	18
C. Mobilitat i Habitatge	80	62
Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania (SCAC)	12	11
No competència CAIB	34	34
Errades	101	101

Com a conseqüència de la reestructuració de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears mitjançant el Decret 11/2021, de 15 de febrer, de la presidenta de les Illes Balears, pel qual s'estableixen les competències i l'estructura orgànica bàsica de les conselleries de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, modificat pel Decret 25/2021, de 8 de març, de la presidenta de les Illes Balears, en les estadístiques apareixen tant les conselleries de la legislatura anterior (marcades en color blau) com les actuals.

Les unitats que no tenen color corresponen a òrgans o ens que no han sofert modificació.

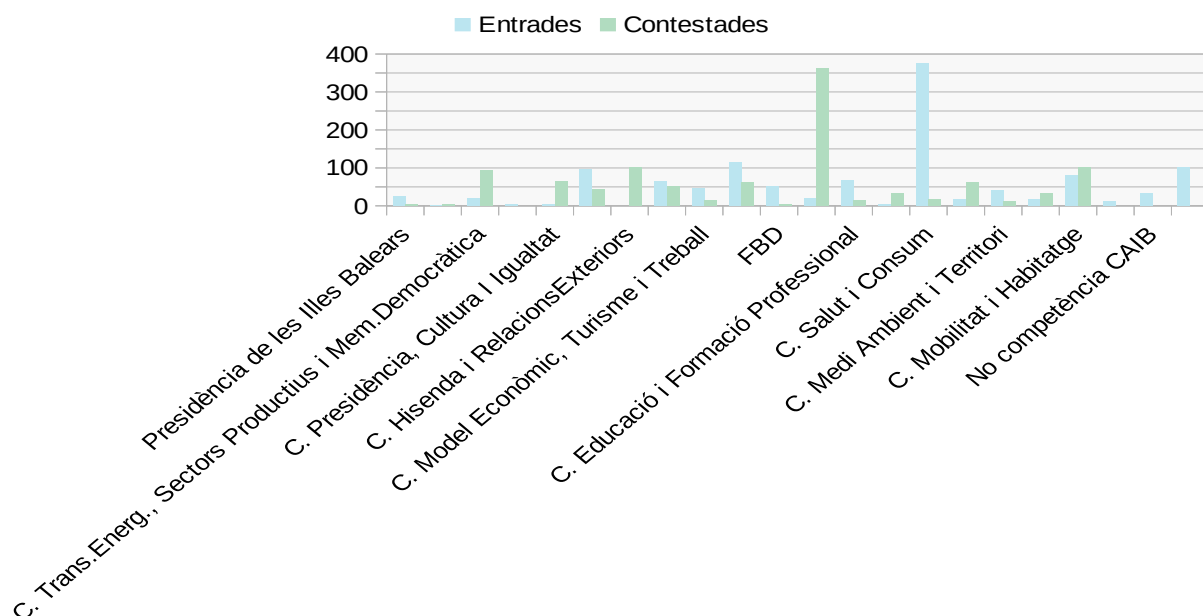
Respecte de les queixes no contestades, s'ha d'indicar que algunes encara estaven dins termini per respondre, com s'indica tot seguit:

- 1 de Presidència de les Illes Balears, del Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania i de les conselleries de Transició Energètica, Sectors Productius i Memòria Democràtica, Presidència, Funció Pública i Igualtat.
- 2 de les conselleries de Model Econòmic, Turisme i Treball, d'Educació i Formació Professional i de Medi Ambient i Territori.
- 4 de la Conselleria de Mobilitat i Habitatge.
- 11 de les conselleries d'Afers Socials i Esports i Salut i Consum.

El Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania (en endavant SCAC) és la unitat orgànica encarregada de la gestió del sistema de queixes i suggeriments de la CAIB, per la qual cosa s'ha decidit diferenciar, a efectes estadístics, les queixes-relatives a aquest servei administratiu de la resta de la Conselleria a la qual pertany, és a dir, la Conselleria de Fons Europeus, Universitat i Cultura, ja que és el responsable també de respondre als expedients classificats com a *Errades* i com a *No competència CAIB*.

Atesa la quantitat d'expedients corresponents a la Fundació d'Atenció i Suport a la Dependència i de Promoció de l'Autonomia Personal de les Illes Balears (en endavant, FBD), com a ens del sector públic instrumental adscrit a la Conselleria d'Afers Socials i Esports i a l'efecte de poder especificar millor els serveis que gestiona i millorar la gestió de les queixes, es va decidir diferenciar-la de la Conselleria.

Les queixes rebutjades no es comptabilitzen com a no respostes.



Com a *Errades* es tracten els expedients que s'han creat com a proves internes de l'aplicació informàtica i els que es refereixen a qüestions que s'han de tramitar per vies diferents a les que regula la normativa sobre queixes i suggeriments (per exemple, les referides a denúncies entre particulars, a expedients concrets, etc.)

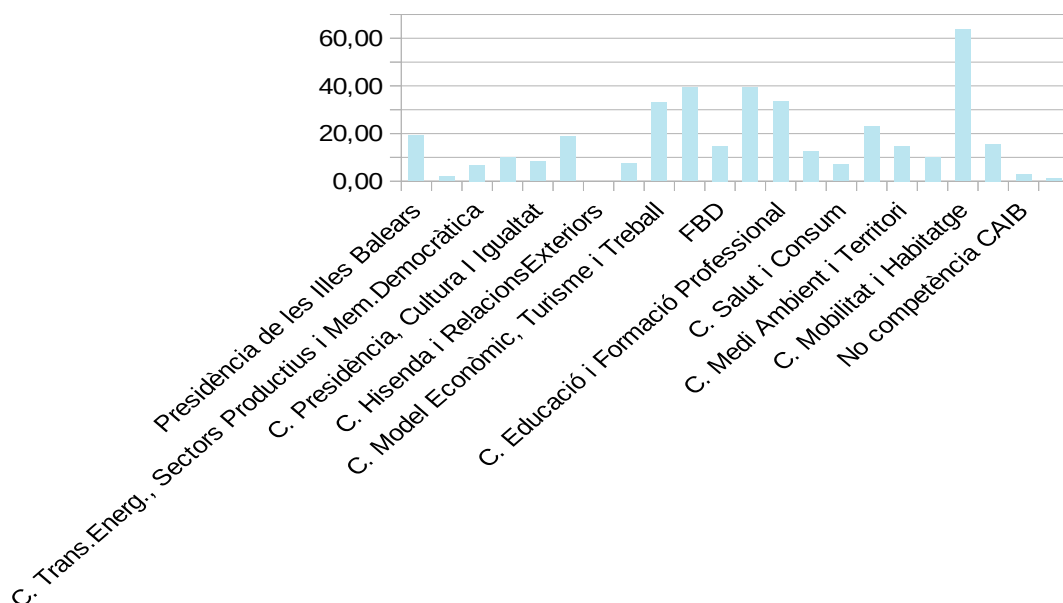
Com a *No competència CAIB* es comptabilitzen els expedients que són competència d'una altra administració, i d'acord amb l'article 12 del Decret 82/2009, l'SCAC els remet a aquesta.

3. Temps de resposta de les queixes contestades

A l'efecte d'oferir la informació relativa al temps mitjà de resposta a les queixes presentades s'ha elaborat la taula següent. No obstant això, s'ha de tenir en compte que la informació facilitada s'expressa en dies naturals, malgrat el termini per a respondre que estableix el Decret 82/2009, que és de 15 dies hàbils:

Conselleria	Temps mitjà (dies naturals)
Presidència de les Illes Balears	19,17
C. Transició Energètica i Sectors Productius	1,95
C. Transició Energètica, Sectors Productius i Memòria Democràtica	6,73
C. Administracions Públiques i Modernització	10,24
C. Presidència, Cultura i Igualtat	8,23
C. Presidència, Funció Pública i Igualtat	18,78
C. Hisenda i Relacions Exteriors	0
ATIB	7,43
C. Model Econòmic, Turisme i Treball	33,04
C. Afers Socials i Esports	39,23

FBD	14,84
C. Educació, Universitat i Recerca	39,54
C. Educació i Formació Professional	33,61
EBAP	12,72
C. Salut i Consum	7,08
C. Fons Europeus, Universitat i Cultura	23,20
C. Medi Ambient i Territori	14,81
C. Agricultura, Pesca i Alimentació	10,05
C. Mobilitat i Habitatge	63,78
Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania (SCAC)	15,59
No competència CAIB	2,81
Errades	1,09



La mitjana general de totes les queixes contestades dins l'any 2021 és de 15,7 dies hàbils, xifra lleugerament superior a la de l'any 2020, en què el temps de resposta mitjà va ser de 15 dies hàbils.

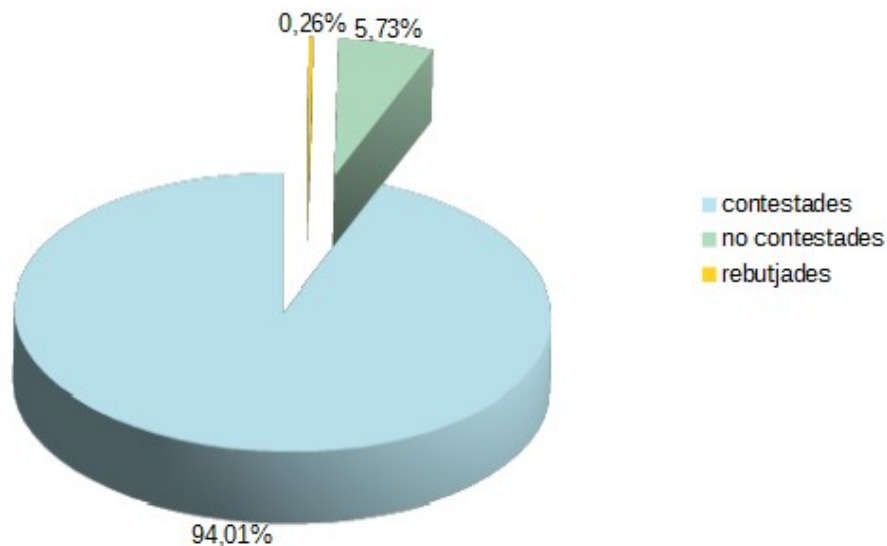
4. Estat de les queixes a 31 de desembre de 2020

Les queixes no contestades es refereixen a les que, a dia 31 de desembre de 2021, ja havien superat el termini màxim per a respondre des de la seva presentació.

Però, de les 69 queixes que no estaven resoltes a 31 de desembre de 2020, 36 encara estaven dins el termini de 15 dies hàbils per donar resposta, com s'ha detallat a l'apartat 2.

El gràfic següent mostra els percentatges de les queixes contestades, no contestades i rebutjades, segons l'apartat 1 d'aquest informe.

Contestades	94,01 %
No contestades	5,73 %
Rebutjades	0,26 %



5. Enquesta de satisfacció a les persones usuàries: anàlisi de la valoració que han fet les persones usuàries que han volgut respondre l'enquesta

Tant en el correu de confirmació que s'ha rebut de la queixa o suggeriment com en el de resposta, s'envia un enllaç a una enquesta que la ciutadania pot emplenar per tal de manifestar el nivell de satisfacció respecte del servei prestat. Aquesta enquesta també està disponible a la pàgina web d'Atenció a la Ciutadania des de l'any 2018 perquè les persones usuàries puguin emplenar-la sense haver d'esperar a rebre la resposta i, així també, facilitar-ne l'accés a les persones que volen la resposta via correu ordinari. Aquesta iniciativa es va dur a terme arran de les observacions de les enquestes rebudes l'any 2017, entre les quals n'hi havia moltes que feien referència a la manca de resposta de les queixes presentades. D'aquesta manera, l'enquesta es pot emplenar sense necessitat d'haver rebut la resposta.

De les queixes i suggeriments presentats l'any 2021 (un total de 1.239), 145 persones han contestat a l'enquesta, la qual cosa representa un 11,70 %, xifra superior a la de l'any 2020, que va ser d'un 9,89 %.

Tot i l'augment percentual de les enquestes rebudes respecte de l'any 2020, el fet que les enquestes realitzades sigui un nombre tan reduït fa que la valoració obtinguda no es pugui considerar realment representativa del nivell de satisfacció que genera el sistema general de presentació de queixes i suggeriments per part de la ciutadania. Tot i això, consideram positiu informar dels resultats perquè és interessant saber l'opinió dels ciutadans i ciutadanes que han volgut participar en l'enquesta.

En el qüestionari es fan preguntes sobre aspectes bàsics com, per exemple, per quina via es coneix el servei de queixes i suggeriments, si és fàcil o no trobar l'accés a aquest servei o quin és el nivell de satisfacció respecte de la resposta rebuda, entre d'altres.

El mitjà més utilitzat per a accedir a l'aplicació de queixes i suggeriments ha estat la pàgina web del Govern de les Illes Balears (59 %).

Respecte a la facilitat per accedir a l'aplicació, el 40 % de les persones consideren que la seva localització ha estat normal, davant el 42 % de l'any 2020 i un 32 % considera que ha estat difícil, mateix percentatge que l'any 2020.

L'any 2018, arran dels resultats de l'enquesta de satisfacció, es va fer una nova pàgina per a les queixes i els suggeriments que va millorar la facilitat d'accés a l'aplicació QSSI. A més, s'ha afegit un accés directe al tràmit per a la presentació de queixes i suggeriments a la Seu Electrònica.

Quant al temps que es triga en rebre la resposta, el 43 % de les persones enquestades l'ha rebut en menys de 5 dies davant el 47 % de les persones enquestades l'any 2020; el 24 % entre els 5 i els 15 dies davant el 27 % de l'any 2020; i el 32 % restant, en més de 15 dies, quan en 2019 va ser del 27 %.

Quant a la satisfacció per aquest temps de resposta, les dades de 2021 comparades amb les de l'any 2020 són les següents:

<i>Grau de satisfacció</i>	<i>Any 2020</i>	<i>Any 2021</i>
1 Gens satisfet	27 %	38 %
2 Poc satisfet	13 %	8 %
3 Satisfet	9 %	11 %
4 Bastant satisfet	14 %	11 %
5 Molt satisfet	34 %	29 %

Quant a la informació rebuda, les dades comparatives entre els anys 2020 i 2021 són les següents:

<i>Grau de satisfacció</i>	<i>Any 2020</i>	<i>Any 2021</i>
1 Gens satisfet	55 %	58 %
2 Poc satisfet	11 %	6 %
3 Satisfet	9 %	12 %
4 Bastant satisfet	13 %	7 %
5 Molt satisfet	8 %	15 %

Com a conclusió, la satisfacció global sobre el sistema de queixes i suggeriments es veu reflectida a la taula següent:

<i>Grau de satisfacció</i>	<i>Any 2020</i>	<i>Any 2021</i>
1 Gens satisfet	23 %	43 %
2 Poc satisfet	13 %	10 %
3 Satisfet	25 %	14 %
4 Bastant satisfet	19 %	18 %
5 Molt satisfet	18 %	12 %

6. Queixes que s'han presentat davant d'altres organismes amb sistemes de recollida diferents al QSSI

Els ens que disposen d'un sistema de queixes i suggeriments diferent a QSSI són:

A) Centre Balears Europa (CBE)

Durant l'any 2021 no han rebut queixes.

B) Consorci de Transports de Mallorca (CTM/SFM)

<i>Contestades dins termini</i>	<i>No contestades 31/12/2020 que estaven fora termini</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta</i>
1296	89	4431	50 dies

<i>Motius</i>	<i>Nre. expedients</i>	<i>Percentatge</i>
Absència o discontinuïtat en la prestació del servei	1813	40,92 %
Coneixement de les matèries i transmissió de confiança	115	2,60 %
Eficàcia i precisió en la prestació del servei	67	1,51 %
Empatia, tracte i atenció personalitzada	566	12,77 %
Rapidesa i agilitat	0	0 %
Estat físic de les instal·lacions	77	1,74 %
Incidències del servei	469	10,58 %
Peticions vàries	681	15,37 %
Suggeriments	204	4,60 %
Vehicles	17	0,38 %

No ateses per manca d'informació	385	8,69 %
Total	4431	100 %

C) Ens Públic de Radiotelevisió de les Illes Balears (IB3)

<i>Contestades dins termini</i>	<i>No contestades</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta</i>
202	17	381	6 dies

Observacions: la diferència entre el número total de queixes rebudes i la resta correspon a les queixes que es contestaren després dels 15 dies hàbils. Habitualment abans d'un mes es dona resposta.

<i>Motius</i>	<i>Nre. expedients</i>	<i>Percentatge</i>
Absència o discontinuïtat en la prestació del servei	45	11,80 %
Coneixement de les matèries i transmissió de confiança	189	49,60 %
Eficàcia i precisió en la prestació del servei	102	26,70 %
Empatia, tracte i atenció personalitzada	5	1,30 %
Rapidesa i agilitat	0	0 %
Estat físic de les instal·lacions	0	0 %
Altres (petició/crítica específica d'informació dels continguts)	40	10,40 %
Total	381	100 %

D) Entitat Pública Empresarial de Telecomunicacions i Innovació IB (IBETEC)

Durant l'any 2021 no han rebut queixes.

E) Fundació Banc de Sang i Teixits de les Illes Balears (FBSTIB)

<i>Contestades dins termini</i>	<i>No contestades</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta</i>
650	0	710	11 dies

<i>Motius</i>	<i>Nre. expedients</i>	<i>Percentatge</i>
Absència o discontinuïtat en la prestació del servei	0	0 %

Coneixement de les matèries i transmissió de confiança	0	0 %
Eficàcia i precisió en la prestació del servei	635	89,00 %
Empatia, tracte i atenció personalitzada	25	4,00 %
Rapidesa i agilitat	10	1,40 %
Estat físic de les instal·lacions	1	0,10 %
Altres (tipus manteniment habitatges o comunitaris)	390	5,50 %
Total	710	100 %

F) Fundació Institut Socioeducatiu S'Estel

<i>Contestades</i>	<i>No contestades</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta</i>
156	18	189	5,4 dies

<i>Motiu</i>	<i>Nre. expedients</i>	<i>Percentatge</i>
Relació amb els professionals	73	38,6 %
Procés dins el centre	8	4,2 %
Pertinences personals	21	11,1 %
Pagues	13	6,9 %
Menjar/cuina	38	20,1 %
Normativa centre	12	6,4 %
Altres	24	12,7 %
Total	189	100 %

G) Fundació Orquestra Simfònica de les Illes Balears

<i>Contestades</i>	<i>No contestades</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta</i>
2	0	2	1

<i>Motius</i>	<i>Nre. expedients</i>	<i>Percentatge</i>
Absència o discontinuïtat en la prestació del servei	0	0 %
Coneixement de les matèries i transmissió de confiança	0	0 %
Eficàcia i precisió en la prestació del servei	2	10,00 %
Empatia, tracte i atenció personalitzada	0	0 %

Rapidesa i agilitat	0	0 %
Estat físic de les instal·lacions	0	0 %
Altres (tipus manteniment habitatges o comunitaris)	0	0 %
Total	2	100 %

H) Gestió d'Emergències de les Illes Balears (GEIBSAU)

No se'ns ha facilitat aquesta informació.

I) IB-Salut

<i>Contestades</i>	<i>No contestades</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta</i>
5562	4323	15328	30 dies

<i>Motius</i>	<i>Nre. expedients</i>	<i>Percentatge</i>
Absència o discontinuïtat en la prestació del servei	330	2,15 %
Coneixement de les matèries i transmissió de confiança	1244	8,12 %
Eficàcia i precisió en la prestació del servei	6097	39,78 %
Empatia, tracte i atenció personalitzada	1245	8,12 %
Rapidesa i agilitat	5711	37,26 %
Estat físic de les instal·lacions	209	1,36 %
Altres	492	3,21 %
Total	15328	100 %

Observacions: respecte de l'any 2020, el nombre de queixes ha augmentat significativament emperò, d'altra banda, la mitjana de temps de demora en la resposta és la mateixa.

J) Fundació Institut d'Investigació Sanitària Illes Balears (IDISBA)

<i>Contestades</i>	<i>No contestades</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta</i>
2	0	2	1 dia

K) Institut Balear de l'Habitatge (IBAVI)

<i>Contestades</i>	<i>No contestades</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta</i>
5	3	8	2 dies

<i>Motius</i>	<i>Nre. expedients</i>	<i>Percentatge</i>
Absència o discontinuïtat en la prestació del servei	0	0 %
Coneixement de les matèries i transmissió de confiança	0	0 %
Eficàcia i precisió en la prestació del servei	2	25,00 %
Empatia, tracte i atenció personalitzada	0	0 %
Rapidesa i agilitat	0	0 %
Estat físic de les instal·lacions	0	0 %
Altres	6	75,00 %
Total	10	100 %

L) Ports de les Illes Balears

<i>Contestades</i>	<i>No contestades</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta</i>
17	0	18	4 dies

Observacions: les queixes, els suggeriments i la informació general els rebem a través del QSSI i de la nostra Seu Electrònica.

<i>Motius</i>	<i>Nre. expedients</i>	<i>Percentatge</i>
Absència o discontinuïtat en la prestació del servei	0	0 %
Coneixement de les matèries i transmissió de confiança	0	0 %
Eficàcia i precisió en la prestació del servei	2	11,10 %
Empatia, tracte i atenció personalitzada	0	0 %
Rapidesa i agilitat	0	0 %
Estat físic de les instal·lacions	12	66,70 %
Altres	4	22,20 %
Total	18	100 %

M) Servei d'Informació Territorial de les Illes Balears (SITIBSA)

Contestades	No contestades	Total	Temps mitjà de resposta
1	0	1	2 dies

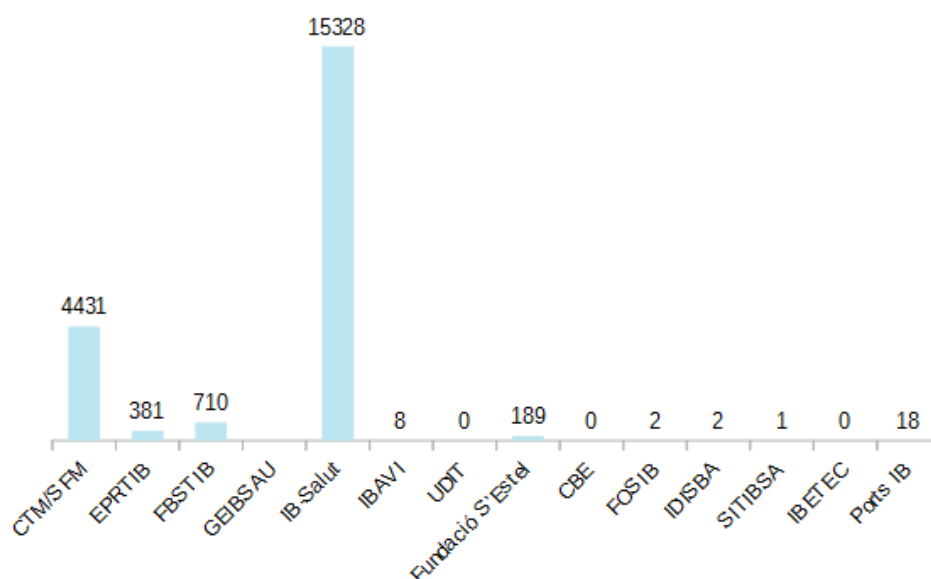
Motius	Nre. expedients	Percentatge
Absència o discontinuïtat en la prestació del servei	0	0 %
Coneixement de les matèries i transmissió de confiança	0	0 %
Eficàcia i precisió en la prestació del servei	0	0 %
Empatia, tracte i atenció personalitzada	0	0 %
Rapidesa i agilitat	0	0 %
Estat físic de les instal·lacions	0	0 %
Altres	1	100 %
Total	1	100 %

N) Unitat D'Informació i Tràmit (UDIT)

Durant l'any 2021 no han rebut queixes.

7. Dades globals de les queixes presentades en relació amb els serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i comparativa dels darrers 3 anys

En resum, les dades del total de queixes presentades l'any 2021 són:



Si feim una comparativa amb els anys anteriors, aquests són els resultats:

	2019	2020	2021
Queixes del sistema general QSSI	607	900	1151
CTM/SFM	4510	4122	4431
IB3	-	-	381
FBSTIB	65	41	710
GEIBSAU	34	49	-
IB-Salut	14769	11170	15328
IBAVI	6	-	8
UDIT	-	0	0
Fundació S'Estel	168	199	189
SITIBSA	0	0	1
IBETEC	0	0	0
CBE	0	0	0
Fundació Orquestra Simfònica IB	0	0	2
IDISBA	0	0	2
Ports IB	-	-	18

Maig de 2022

Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania