



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

Informe de suggeriments 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 les queixes i els 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 que s'ha 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 els suggeriments presentats 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 els suggeriments registrats al QSSI, programa informàtic que s'empra per gestionar-los, i, de l'altra, els suggeriments presentats davant d'altres òrgans o ens, que gestionen de manera autònoma els seus suggeriments, com es pot veure a l'apartat 6.

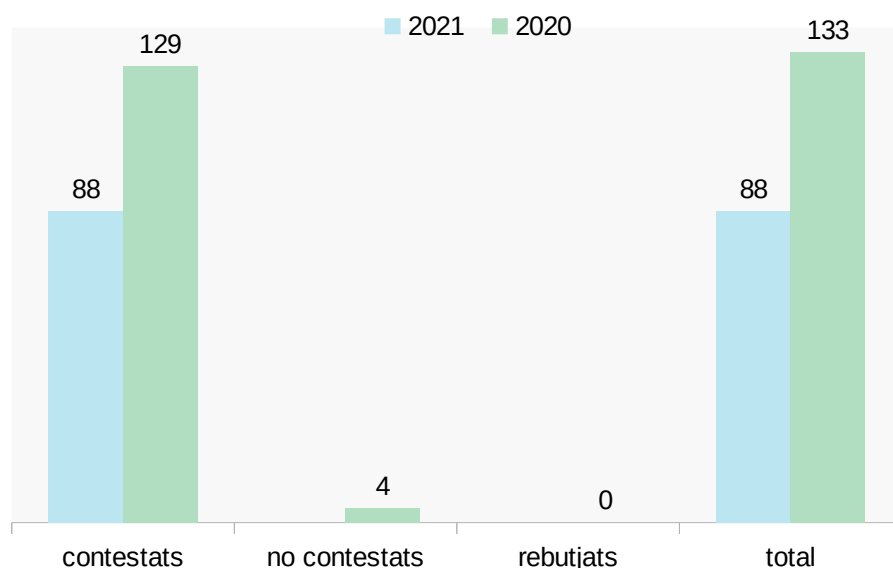
Quant als suggeriments registrats en el QSSI, els paràmetres analitzats són:

1. Comparativa respecte al nombre total de suggeriments presentats entre els anys 2020 i 2021.
2. Nombre de suggeriments rebuts i contestats per conselleria o ens.
3. Temps de resposta dels suggeriments contestats.
4. Estat dels suggeriments a 31 de desembre de 2021.
5. Enquesta de satisfacció a totes les persones usuàries: anàlisi de la valoració que han fet les persones que han volgut respondre l'enquesta.
6. Suggeriments que s'han presentat davant d'altres ens i òrgans amb sistemes de recollida diferents al QSSI.
7. Dades globals dels suggeriments presentats 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 suggeriments presentats entre els anys 2020 i 2021

Vegem a continuació la comparativa dels suggeriments rebuts els anys 2020 i 2021, la qual es desglossa per la forma d'acabament de l'expedient:

| <i>Any</i> | <i>Contestats</i> | <i>No contestats</i> | <i>Rebutjats</i> | <i>Total</i> |
|------------|-------------------|----------------------|------------------|--------------|
| 2021 | 88 | 0 | 0 | 88 |
| 2020 | 129 | 4 | 0 | 133 |



Es fa constar que el concepte *rebutjats* fa referència als suggeriments que han estat creats manualment de forma errònia, els que presenten manca de contingut, els que són intel·ligibles, etc., i que no es poden considerar suggeriments d'acord amb la normativa aplicable.

2. Nombre de suggeriments rebuts i contestats per conselleria o ens

Suggeriments rebuts i contestats dins l'any 2021:

| Conselleria | Rebuts | Contestats |
|---|--------|------------|
| Presidència de les Illes Balears | 4 | 4 |
| C. Presidència, Cultura i Igualtat | 0 | 0 |
| C. Presidència, Funció Pública i Igualtat | 1 | 1 |
| C. Transició Energètica i Sectors Productius | 1 | 1 |
| C. Transició Energètica, Sectors Productius i Memòria Democràtica | 4 | 4 |
| C. Administracions Públiques i Modernització | 0 | 0 |
| C. Hisenda i Relacions Exteriors | 1 | 1 |
| Agència Tributària de les Illes Balears (ATIB) | 1 | 1 |
| C. Model Econòmic, Turisme i Treball | 3 | 3 |
| C. Afers Socials i Esports | 5 | 5 |
| FBD | 1 | 1 |
| C. Educació, Universitat i Recerca | 1 | 1 |
| C. Educació i Formació Professional | 7 | 7 |
| Escola Balear d'Administració Pública (EBAP) | 1 | 0 |
| C. Salut i Consum | 30 | 30 |
| C. Fons Europeus, Universitat i Cultura | 4 | 4 |
| C. Medi Ambient i Territori | 3 | 3 |
| C. Agricultura, Pesca i Alimentació | 1 | 1 |
| C. Mobilitat i Habitatge | 4 | 4 |

| | | |
|---------------------|----|----|
| SCAC | 4 | 4 |
| No competència CAIB | 2 | 2 |
| Errades | 10 | 10 |

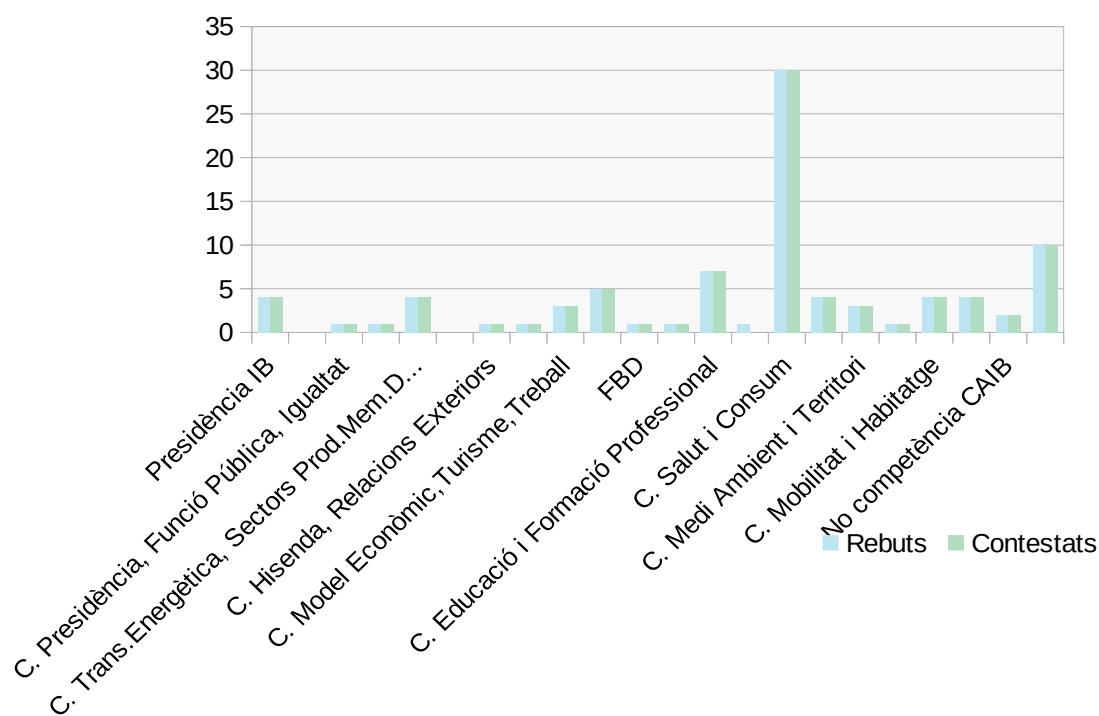
Com a conseqüència de la reestructuració de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears mitjançant el Decret 11/2021, de 15 de febrer, de la presidenta de les Illes Balears, pel qual s'estableixen les competències i l'estructura orgànica bàsica de les conselleries de l'Administració 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 del suggeriment de l'EBAP no contestat, encara estava dins termini per respondre a 31/12/2021.

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 i suggeriments relatives a aquest servei administratiu de la resta de la Conselleria a la qual pertanyia, és a dir, la Conselleria de Fons Europeus, Universitat i Cultura.

Les sigles FBD corresponen a la Fundació d'Atenció i Suport a la Dependència i de Promoció de l'Autonomia Personal de les Illes Balears, que depèn orgànicament de la Conselleria d'Afers Socials i Esports.



Com a *Errades* es tracten els expedients que s'han creat com a proves internes de l'aplicació

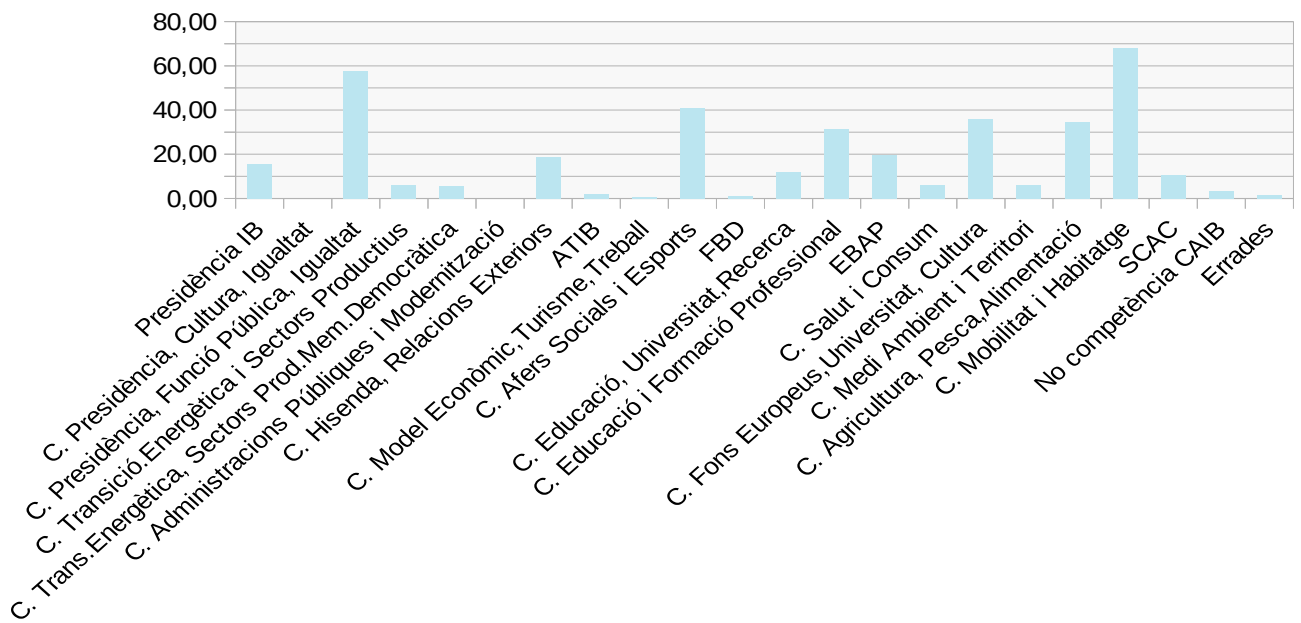
informàtica i els que es refereixen a qüestions que s'han de tramitar per vies diferents a les que regula la normativa sobre queixes i suggeriments (per exemple, les referides a denúncies entre particulars, a expedients concrets, etc.).

Com a *No competència CAIB* es comptabilitzen els expedients la competència dels quals és d'una altra Administració, i l'SCAC els remet a aquesta, tal com estableix l'article 12 del Decret 82/2009.

3. Temps de resposta dels suggeriments contestats

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

| <i>Conselleria</i> | <i>Temps mitjà (dies naturals)</i> |
|---|------------------------------------|
| Presidència de les Illes Balears | 15,52 |
| C. Presidència, Cultura i Igualtat | 0 |
| C. Presidència, Funció Pública i Igualtat | 57,77 |
| C. Transició Energètica i Sectors Productius | 5,99 |
| C. Transició Energètica, Sectors Productius i Memòria Democràtica | 5,5 |
| C. Administracions Públiques i Modernització | 0 |
| C. Hisenda i Relacions Exteriors | 18,81 |
| Agència Tributària de les Illes Balears (ATIB) | 2,08 |
| C. Model Econòmic, Turisme i Treball | 0,56 |
| C. Afers Socials i Esports | 40,92 |
| FBD | 0,93 |
| C. Educació, Universitat i Recerca | 11,89 |
| C. Educació i Formació Professional | 31,42 |
| Escola Balear d'Administració Pública (EBAP) | 19,58 |
| C. Salut i Consum | 5,9 |
| C. Fons Europeus, Universitat i Cultura | 35,98 |
| C. Medi Ambient i Territori | 5,92 |
| C. Agricultura, Pesca i Alimentació | 34,75 |
| C. Mobilitat i Habitatge | 68,08 |
| SCAC | 10,82 |
| No competència CAIB | 3,37 |
| Errades | 1,45 |



La mitjana general de tots els suggeriments contestats dins l'any 2021 és de 13,10 dies hàbils, xifra que ha disminuït considerablement respecte de l'any 2020, en què el temps de resposta mitjà va ser de 21 dies hàbils.

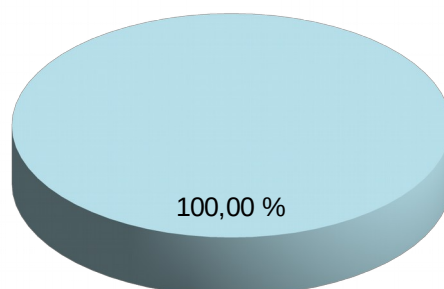
4. Estat dels suggeriments a 31 de desembre de 2021

Els suggeriments no contestats es refereixen a aquells que, a dia 31 de desembre de 2021 ja havien superat el termini màxim per a respondre des de la seva presentació.

El gràfic següent mostra els percentatges dels suggeriments contestats, no contestats i rebutjats, segons l'apartat 1 d'aquest informe.

| | |
|---------------|-------|
| Contestats | 100 % |
| No contestats | 0 % |
| Rebutjats | 0 % |

■ contestats ■ no contestats ■ rebutjats



5. Enquesta de satisfacció a totes 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. Suggeriments 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 suggeriments.

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

| <i>Contestats dins termini</i> | <i>No contestats</i> | <i>Total</i> | <i>Temps mitjà de resposta</i> |
|--------------------------------|----------------------|--------------|--------------------------------|
| 33 | 4 | 204 | 56 dies |

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

| <i>Contestats dins termini</i> | <i>No contestats</i> | <i>Total</i> | <i>Temps mitjà de resposta</i> |
|--------------------------------|----------------------|--------------|--------------------------------|
| 401 | 121 | 522 | 5 dies |

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

Durant l'any 2021 no han rebut suggeriments.

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

| <i>Contestats dins termini</i> | <i>No contestats</i> | <i>Total</i> | <i>Temps mitjà de resposta</i> |
|--------------------------------|----------------------|--------------|--------------------------------|
| 64 | 0 | 64 | 8 dies |

F) Fundació Institut Socioeducatiu S'Estel

| <i>Contestats dins termini</i> | <i>No contestats</i> | <i>Total</i> | <i>Temps mitjà de resposta</i> |
|--------------------------------|----------------------|--------------|--------------------------------|
| 2652 | 180 | 2988 | 4,3 dies |

G) Fundació Orquestra Simfònica de les Illes Balears

Durant l'any 2021 no han rebut cap suggeriment.

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

No se'ns ha facilitat aquesta informació.

I) IB-Salut

| <i>Contestats</i> | <i>No contestats</i> | <i>Total</i> | <i>Temps mitjà de resposta</i> |
|-------------------|----------------------|--------------|--------------------------------|
| 103 | 59 | 242 | 27 dies |

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

| <i>Contestats dins termini</i> | <i>No contestats</i> | <i>Total</i> | <i>Temps mitjà de resposta</i> |
|--------------------------------|----------------------|--------------|--------------------------------|
| 1 | 0 | 1 | 5 dies |

Hem tingut problemes en la recepció dels suggeriments de millora que ens arriben per la web de l'IDISBA. El servidor les detecta com a contingut brossa i, per tant, no ens arribava el missatge.

K) Institut Balear de l'Habitatge (IBAVI)

Durant l'any 2021 no han rebut suggeriments.

L) Ports de les Illes Balears

| <i>Contestats dins termini</i> | <i>No contestats</i> | <i>Total</i> | <i>Temps mitjà de resposta</i> |
|--------------------------------|----------------------|--------------|--------------------------------|
| 3 | 0 | 5 | 5 dies |

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

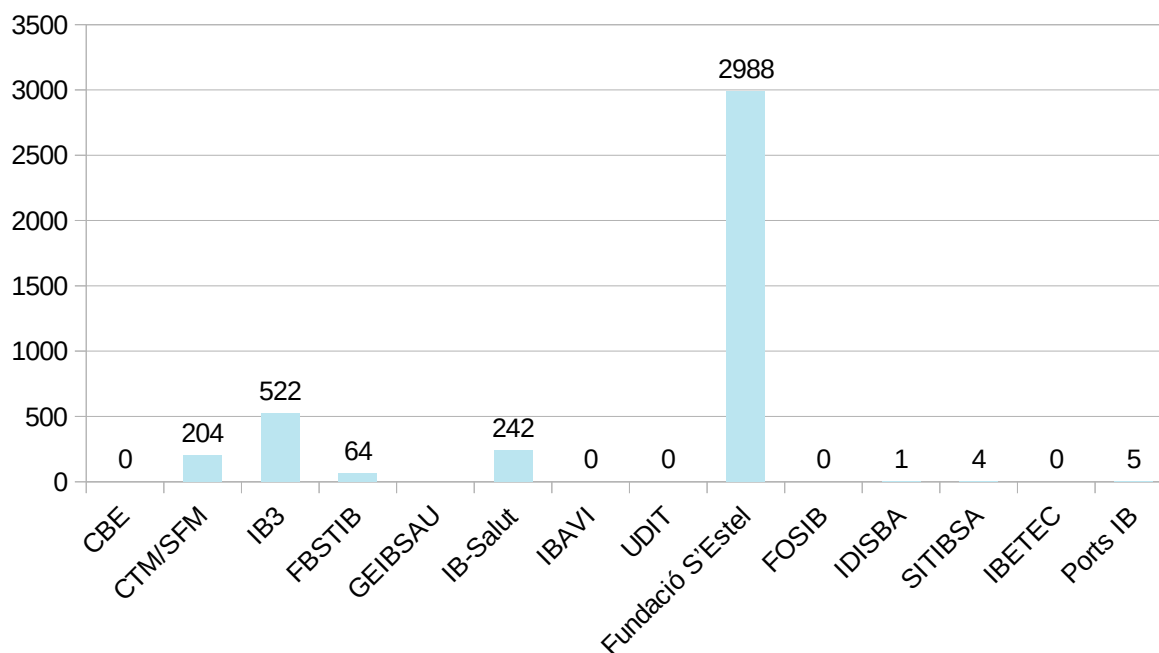
| <i>Contestats dins termini</i> | <i>No contestats</i> | <i>Total</i> | <i>Temps mitjà de resposta</i> |
|--------------------------------|----------------------|--------------|--------------------------------|
| 4 | 0 | 4 | 5 dies |

N) Unitat d'Informació i Tràmit (UDIT)

Durant l'any 2021 no han rebut suggeriments.

7. Dades globals dels suggeriments 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 suggeriments presentades l'any 2021 són:



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

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|---------------------------------------|------|------|------|
| Suggeriments del sistema general QSSI | 55 | 136 | 88 |
| CBE | 0 | 0 | 0 |
| CTM/SFM | 33 | 40 | 204 |
| IB3 | - | - | 522 |
| FBSTIB | 98 | 10 | 64 |
| GEIBSAU | 0 | 0 | - |
| IB-Salut | 336 | 196 | 242 |
| IBAVI | 0 | 2 | 0 |
| UDIT | - | - | 0 |
| Fundació S'Estel | 2855 | 2665 | 2988 |
| Fundació Orquestra Simfònica IB | 0 | 0 | 0 |
| IDISBA | 0 | 5 | 1 |
| SITIBSA | 0 | 2 | 4 |
| IBETEC | 0 | 0 | 0 |
| Ports IB | - | 1 | 5 |

Maig de 2022

Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania