



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

# **Informe de consultes telemàtiques sobre els serveis generals de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears**

## **Any 2021**

## Introducció

D'acord amb l'article 41 de la Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, la ciutadania té dret a ser informada sobre els assumptes que l'afecten. Per això, en les seus i les dependències principals de cada conselleria s'han de constituir unitats d'informació i atenció ciutadana.

L'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears està obligada a:

- a) Informar permanentment i de manera actualitzada sobre l'organització pròpia, com també sobre els principals serveis i prestacions públiques, i facilitar tota la informació relativa a la identificació i localització de les diverses unitats administratives.
- b) Oferir informació general sobre els procediments vigents de competència de l'Administració de la Comunitat Autònoma.
- c) Informar dels mitjans d'impugnació i de reclamació a l'abast del ciutadà.
- d) Informar i posar a l'abast de les persones interessades els models de declaració responsable i comunicació prèvia, que hauran d'incloure de manera expressa i clara els requisits exigits en cada cas, i que hauran d'estar publicats en el web de la Comunitat Autònoma, així com la relació permanentment actualitzada de tots els procediments que s'admeten.

Així mateix, d'acord amb l'article 3.c) de la Llei 4/2011, de 31 de març, de la bona administració i del bon govern de les Illes Balears, la ciutadania té dret a rebre informació suficient dels assumptes que siguin del seu interès, d'una manera accessible, comprensible i transparent. També tenen dret a accedir als registres i a fer tràmits i rebre informació per mitjans electrònics.

L'article 4.3 de la Llei esmentada disposa, així mateix, que l'Administració de la Comunitat Autònoma i els ens del sector públic instrumental han de desenvolupar els mitjans electrònics més adequats per exercir aquest dret a la informació, a més d'habilitar els mitjans pertinents també de manera presencial i telefònica.

Així doncs, a més de poder exercir aquest dret de manera presencial en les seus i en les dependències principals de cada conselleria, la ciutadania també pot obtenir informació de caràcter general sobre els serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (d'ara endavant, CAIB) a través dels canals telefònic i telemàtic, els quals són gestionats pel Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania, com a unitat orgànica adscrita a la Direcció General de Modernització i Administració Digital.

Pel que fa a l'atenció telefònica, aquesta es gestiona mitjançant un encàrrec de gestió a la Fundació Balear d'Innovació Tecnològica (Fundació BIT) per al servei d'informació administrativa bàsica del Govern de les Illes Balears mitjançant el telèfon 012.

Finalment, les consultes també es poden realitzar de manera telemàtica mitjançant dos canals, l'aplicació QSSI i la bústia [relacionsciutadanes@caib](mailto:relacionsciutadanes@caib).

Així, aquest informe té per objecte analitzar les consultes presentades de manera telemàtica en relació amb els serveis públics de la CAIB durant l'any 2021 i recollir-ne les estadístiques.

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

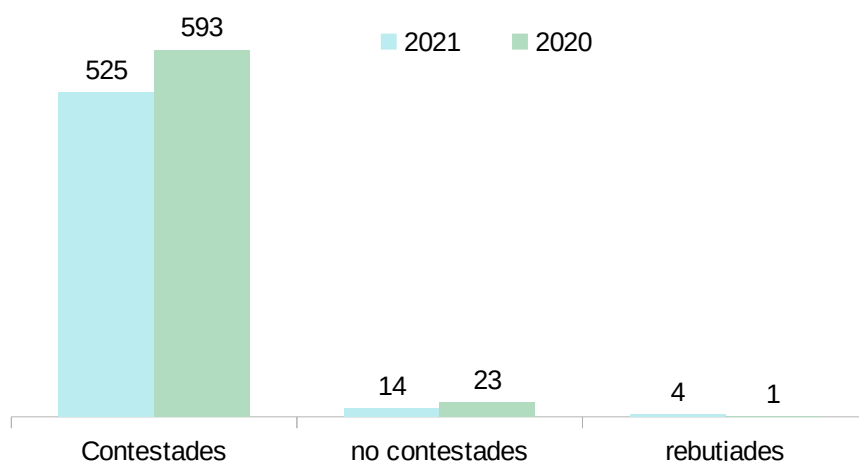
1. Comparativa respecte al nombre total de queixes presentades entre els anys 2020 i 2021.
2. Nombre de consultes rebudes i contestades per conselleria o ens.
3. Temps de resposta de les consultes contestades.
4. Estat de les consultes a 31 de desembre de 2021.
5. Enquesta de satisfacció a totes les persones usuàries: anàlisi de la valoració que han fet les persones que han volgut respondre l'enquesta sobre l'aplicació QSSI.
6. Consultes que s'han presentat davant d'altres ens i òrgans amb sistemes de recollida diferents al QSSI.

b) També es farà una anàlisi de les consultes rebudes mitjançant la bústia [relacionsciutadanes@caib.es](mailto:relacionsciutadanes@caib.es) com a apartat 7 d'aquest informe.

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

Vegem a continuació la comparativa de les consultes rebudes els anys 2020 i 2021, amb el desglossament d'aquesta per la forma d'acabament de l'expedient:

Any	Contestades	No contestades	Rebutjades	Total
2021	525	14	4	543
2020	593	23	1	617



## 2. Nombre de consultes rebudes per conselleria o ens

Durant l'any 2021 es varen rebre 543 consultes mitjançant l'aplicació QSSI.

A continuació es mostren les consultes rebudes dins l'any 2021:

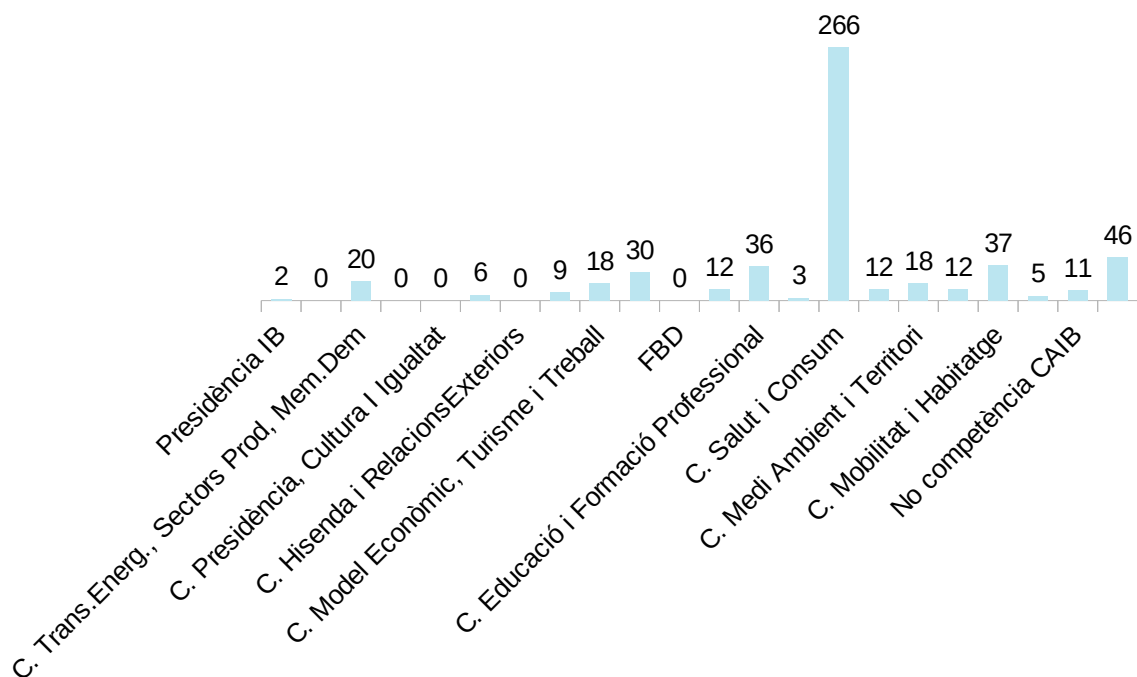
<i>Conselleria/Ens</i>	<i>Rebudes</i>
Presidència de les Illes Balears	2
C. Transició Energètica i Sectors Productius	0
C. Transició Energètica, Sectors Productius i Memòria Democràtica	20
C. Administracions Públiques i Modernització	0
C. Presidència, Cultura i Igualtat	0
C. Presidència, Funció Pública i Igualtat	6
C. Hisenda i Relacions Exteriors	0
ATIB	9
C. Model Econòmic, Turisme i Treball	18
C. Afers Socials i Esports	30
FBD	0
C. Educació, Universitat i Recerca	12
C. Educació i Formació Professional	36
EBAP	3
C. Salut i Consum	266
C. Fons Europeus, Universitat i Cultura	12
C. Medi Ambient i Territori	18
C. Agricultura, Pesca i Alimentació	12
C. Mobilitat i Habitatge	37
Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania (SCAC)	5
No competència CAIB	11
Errades	46

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.

El Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania (d'ara endavant SCAC) és la unitat orgànica encarregada de la gestió del sistema de queixes, suggeriments i consultes de la CAIB, per la qual cosa s'ha decidit diferenciar, a efectes estadístics, les consultes 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.

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, dependent orgànicament de la Conselleria d'Afers Socials i Esports.



Les consultes 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 no poden ser considerades consultes de caràcter general i que, per tant, han de ser presentades per altres vies (per exemple, les referides a denúncies entre particulars, a reclamacions, 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, el Servei de Coordinació d'Atenció a la Ciutadania els remet a aquella.

### 3. Temps de resposta de les consultes contestades mitjançant el sistema QSSI

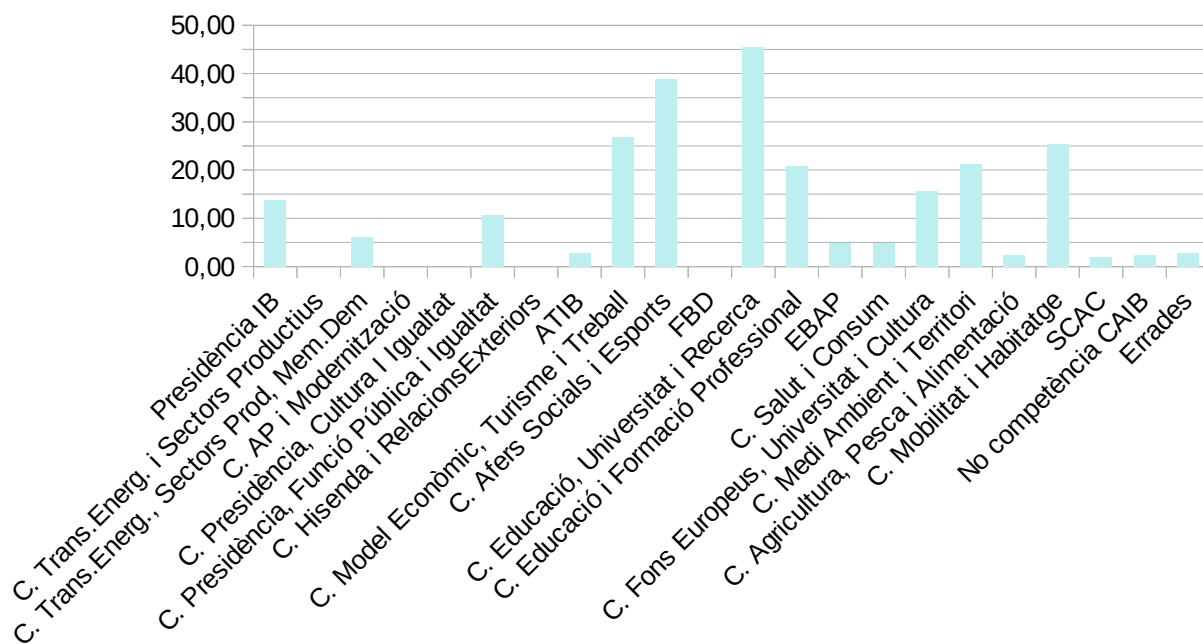
A l'efecte d'oferir la informació relativa al temps mitjà de resposta per a les consultes presentades s'ha elaborat la taula següent.

S'ha de tenir en compte que la informació facilitada s'expressa en dies naturals:

Conselleria	Temps mitjà (dies naturals)
Presidència de les Illes Balears	13,67
C. Transició Energètica i Sectors Productius	0
C. Transició Energètica, Sectors Productius i Memòria Democràtica	6,11
C. Administracions Públiques i Modernització	0
C. Presidència, Cultura i Igualtat	0
C. Presidència, Funció Pública i Igualtat	10,70
C. Hisenda i Relacions Exteriors	0
ATIB	2,84

C. Model Econòmic, Turisme i Treball	26,85
C. Afers Socials i Esports	38,79
FBD	0
C. Educació, Universitat i Recerca	45,58
C. Educació i Formació Professional	20,81
EBAP	4,85
C. Salut i Consum	4,93
C. Fons Europeus, Universitat i Cultura	15,64
C. Medi Ambient i Territori	21,20
C. Agricultura, Pesca i Alimentació	2,44
C. Mobilitat i Habitatge	25,32
Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania	1,97
No competència CAIB	2,45
Errades	2,82

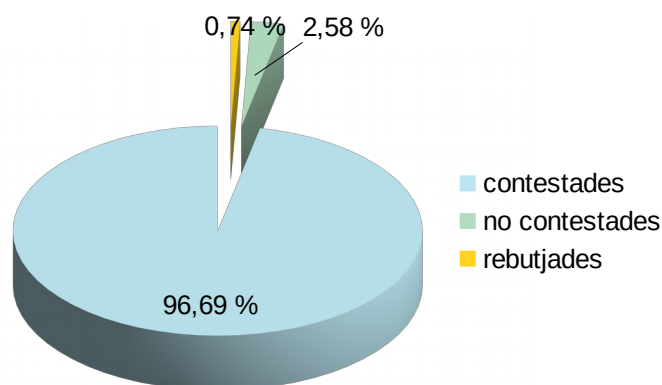
La mitjana general de totes les consultes contestades dins l'any 2021 és d'11,07 dies naturals.



#### 4. Estat de les consultes a 31 de desembre de 2021

El gràfic següent mostra els percentatges de les consultes contestades i rebutjades:

Contestades	96,69 %
No contestades	2,58%
Rebutjades	0,74 %



S'ha de tenir en compte que les dades sobre les quals es realitza aquesta estadística es refereixen al període que va de l'1/01/2021 al 31/12/2021; per tant, les consultes que consten com a "no contestades" es corresponen a les no contestades dins aquest període, malgrat se'ls hagi donat resposta amb posterioritat.

### **5. Enquesta de satisfacció a totes les persones usuàries: anàlisi de la valoració que han fet les persones que han volgut respondre l'enquesta sobre l'aplicació QSSI**

Tant en el correu de confirmació de recepció de la consulta com en el de resposta, mitjançant el sistema QSSI, s'envia un enllaç a una enquesta que la ciutadania pot emplenar per tal de manifestar el nivell de satisfacció respecte del servei prestat.

De les 543 consultes presentades l'any 2021 mitjançant l'aplicació QSSI, 92 persones han respost l'enquesta, la qual cosa representa un 16,94 %.

El fet que sigui un nombre tan reduït d'enquestes fa que la valoració obtinguda no es pugui considerar realment representativa del nivell de satisfacció que genera el sistema general de presentació de consultes 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 consultes, 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 accedir a l'aplicació de consultes ha estat la pàgina web del Govern de les Illes Balears (71 %).

Respecte a la facilitat per accedir a l'aplicació, el 30 % de les persones considera que ha estat fàcil de trobar, el 46 %, consideren que la seva localització ha estat normal, i un 22 % considera que ha estat difícil.

Quant a la satisfacció pel temps de resposta, les dades són les següents:

<i>Grau de satisfacció</i>	<i>Percentatge</i>
1 Gens satisfet	22 %
2 Poc satisfet	1 %
3 Satisfet	10 %
4 Bastant satisfet	8 %
5 Molt satisfet	57 %

Quant a la informació rebuda, les dades de l'any 2021 són les següents:

<i>Grau de satisfacció</i>	<i>Percentatge</i>
1 Gens satisfet	34 %
2 Poc satisfet	11 %
3 Satisfet	6 %
4 Bastant satisfet	5 %
5 Molt satisfet	41 %

Com a conclusió, la satisfacció global sobre el sistema de consultes es mostra en la taula següent:

<i>Grau de satisfacció</i>	<i>Percentatge</i>
1 Gens satisfet	25 %
2 Poc satisfet	10 %
3 Satisfet	13 %
4 Bastant satisfet	19 %
5 Molt satisfet	30 %

## **5. Consultes que s'han presentat davant d'altres organismes amb sistemes de recollida diferents al QSSI**

El concepte *Contestades* que apareix a les taules següents es refereix a les consultes que es varen respondre abans de 15 dies hàbils, temps que consideram raonable per complir amb el compromís de la Carta de Serveis del Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania.

Els ens que disposen d'un sistema de consultes diferent al QSSI són:

### **A) Centre Balears Europa (CBE)**

Durant l'any 2021 no han rebut consultes.



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

<i>Contestades</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta (dies)</i>
215	681	41

Observacions: sol·licituds de canvis d'itinerari, més freqüències, etc

**C) Ens públic de Radiotelevisió de les Illes Balears (IB3)**

<i>Contestades</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta (dies)</i>
300	309	7

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

Durant l'any 2021 no han rebut consultes.

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

<i>Contestades</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta (dies)</i>
16500	16700	2

**F) Fundació Institut Socioeducatiu S'Estel**

Durant l'any 2021 no han rebut consultes.

**G) Fundació Orquestra Simfònica de les Illes Balears**

Durant l'any 2021 no han rebut consultes.

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

No se'ns ha facilitat aquesta informació.

**I) IB-Salut**

<i>Contestades</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta (dies)</i>
6130	7986	10

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

<i>Contestades</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta (dies)</i>
6	12	4

#### K) Institut Balear de l'Habitatge (IBAVI)

<i>Contestades</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta (dies)</i>
769	880	7

#### L) Ports de les Illes Balears

<i>Contestades</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta</i>
40	42	5

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

<i>Contestades</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta</i>
32	32	5

Observacions: són consultes vinculades als productes i serveis de l'activitat de SITIBSA. Són específiques per a l'ens. Per exemple, si es disposa d'una determinada cartografia, quan es publicarà la nova foto aèria, etc.

No són consultes sobre el que es podria entendre com a informació general o sol·licitada més habitualment quan un usuari es relaciona amb l'Administració.

#### N) Unitat D'Informació i Tràmit (UDIT)

Durant l'any 2021 no han rebut consultes.

#### **Anàlisi de les consultes rebudes a la bústia [relacionsciutadanes@caib.es](mailto:relacionsciutadanes@caib.es)**

El Servei de Coordinació d'Atenció a la Ciutadania disposa d'una bústia de contacte mitjançant la qual la ciutadania pot realitzar consultes generals sobre els serveis que ofereix la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

Aquesta bústia és accessible des de l'enllaç d'informació de la pàgina d'Atenció a la Ciutadania: [http://www.caib.es/sites/atenciociutadania/ca/solalitud\\_dinformacia/](http://www.caib.es/sites/atenciociutadania/ca/solalitud_dinformacia/), des d'on també es pot accedir a l'enquesta de satisfacció sobre aquest servei i que s'analitzarà en el punt següent d'aquest informe.

Durant l'any 2021 es varen rebre 643 correus mitjançant la bústia [relacionsciutadanes@caib.es](mailto:relacionsciutadanes@caib.es), dels quals 397 varen ser consultes pròpiament dites, la qual

cosa suposa un 61,74 % del total d'entrades.

De les 643 consultes, al Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania li consta que s'han respost 262 correus per part dels òrgans competents; aquesta xifra suposa un 65,99 %.

La resta de correus no estaven relacionats amb la finalitat d'aquesta bústia i es va donar resposta en aquest sentit a les persones interessades.

Maig de 2022

Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania