



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 2022

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 el funcionament dels serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears durant l'any 2022 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.

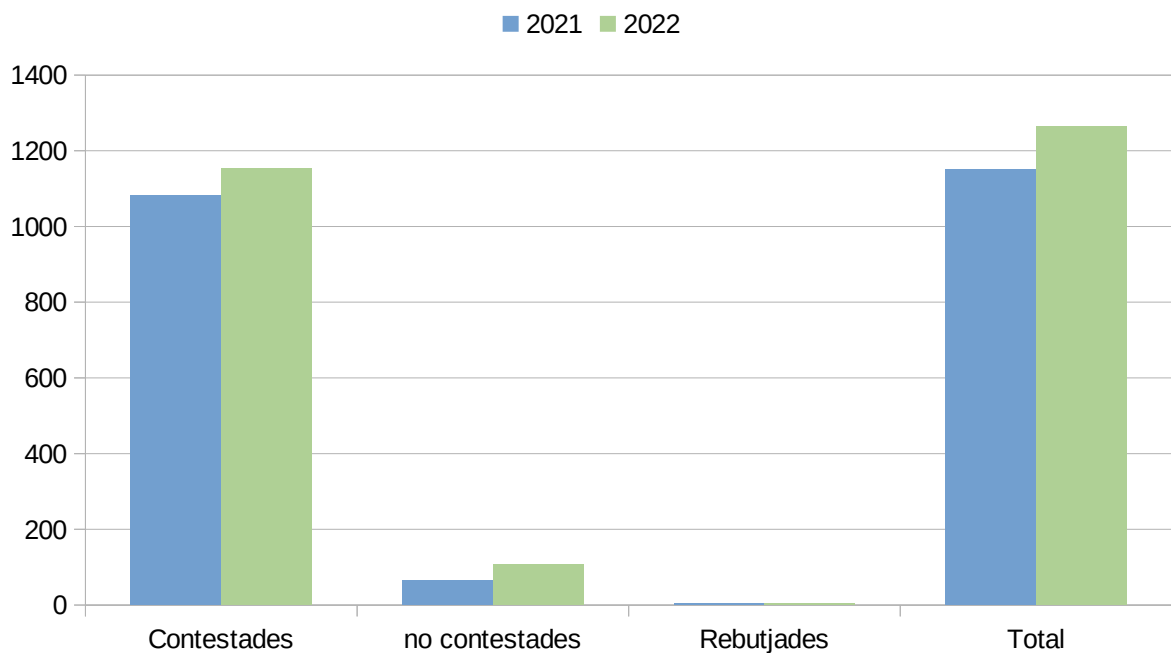
Quant a les queixes registrades en el QSSI, els paràmetres analitzats són:

1. Comparativa respecte al nombre total de queixes presentades entre els anys 2021 i 2022.
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 2022.
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 2021 i 2022

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>
2022	1154	107	4	1265
2021	1082	66	3	1151



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, etc., i que no es poden considerar queixes d'acord amb la normativa aplicable.

Durant l'any 2022 consten 4 queixes rebutjades que es corresponen amb errors d'alta manual d'expedients per duplicat i proves internes de l'aplicació informàtica.

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

Queixes rebudes i contestades dins l'any 2022:

Conselleria / Ens	Rebudes	Contestades
Presidència de les Illes Balears	12	11
C. Trans .Energ., Sectors Productius i Mem. Democràtic	23	23
C. Presidència, Funció Pública i Igualtat	18	13
C. Hisenda i Relacions Exteriors	2	2
ATIB	65	64
C. Model Econòmic, Turisme i Treball	55	47
C. Afers Socials i Esports	251	238
FBD	26	25
C. Educació i Formació Professional	101	88
EBAP	7	7
C. Salut i Consum	335	326
C. Fons Europeus, Universitat i Cultura	24	21
C. Medi Ambient i Territori	43	39
C. Agricultura, Pesca i Alimentació	9	7
C. Mobilitat i Habitatge	112	70
Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania	15	14
No competència CAIB	50	49
Errades	113	110

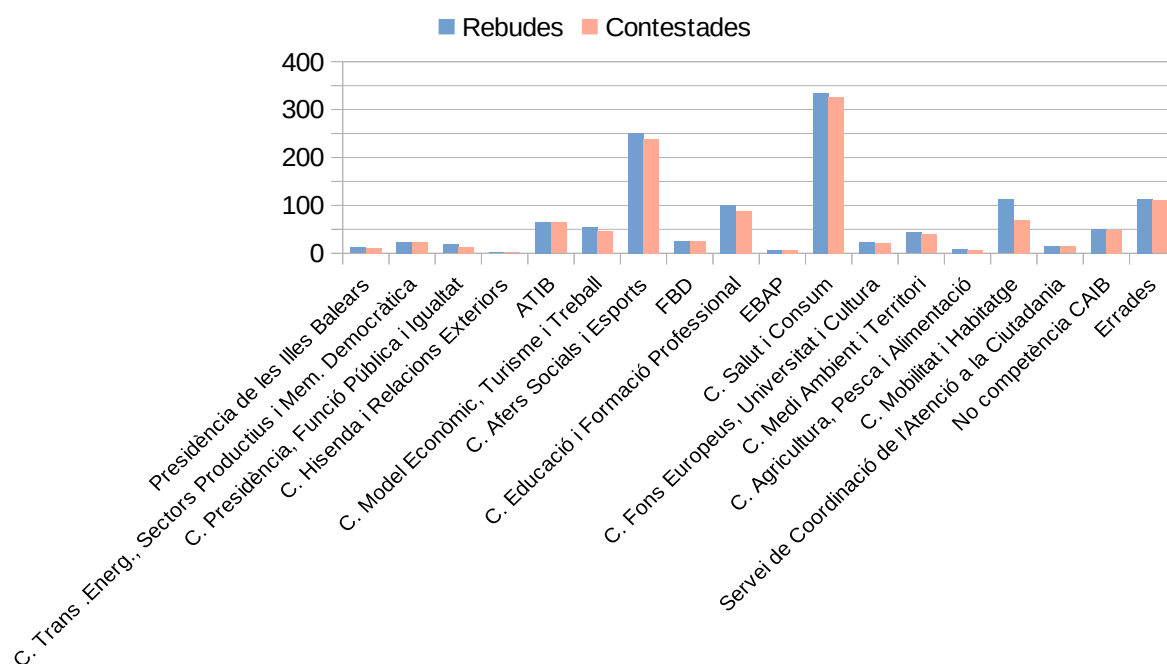
Respecte de les queixes no contestades, s'ha d'indicar que algunes encara estaven dins termini per respondre, com s'indica tot seguit:

- 1 de Presidència de les Illes Balears, del Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania y 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 y Territori.
- 4 de la Conselleria de Mobilitat i Habitatge.
- 11 de les conselleries Afers Socials i Esports de la Conselleria de 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.



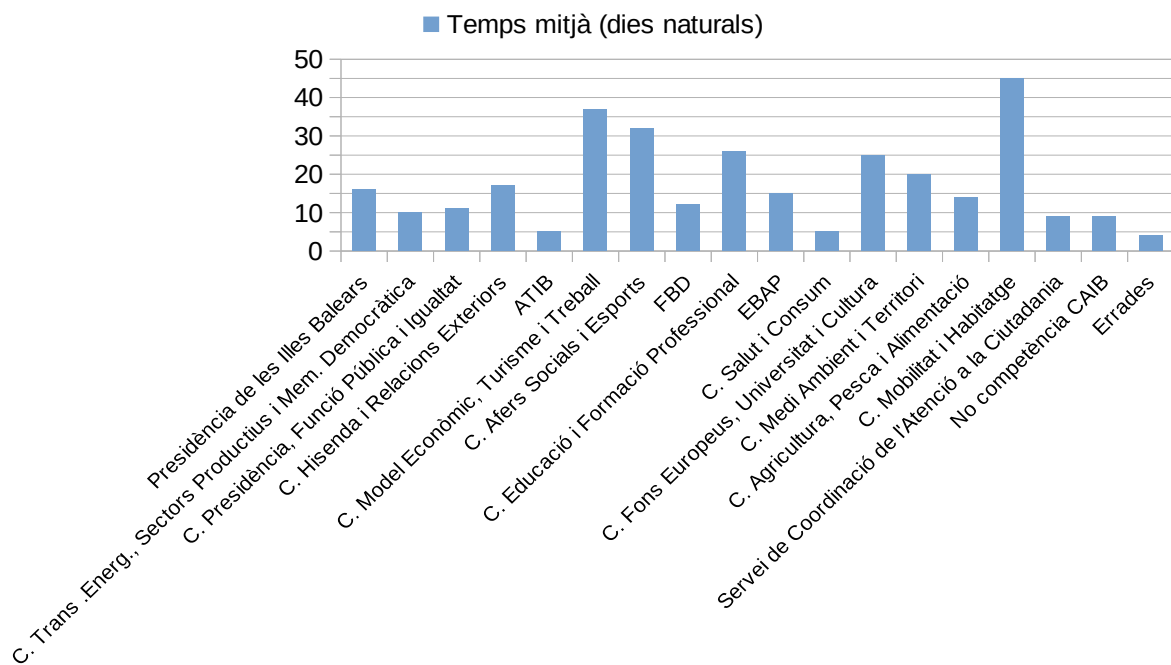
Com a *Errades* es tracten els expedients que s'han creat com a proves internes de l'aplicació informàtica i els que es refereixen a qüestions que s'han de tramitar per vies diferents a les que regula la normativa sobre queixes i suggeriments (per exemple, les referides a denúncies entre particulars,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

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 / Ens	Temps mitjà (dies naturals)
Presidència de les Illes Balears	16
C. Trans .Energ., Sectors Productius i Mem. Democràti	10
C. Presidència, Funció PúbIIica i Igualtat	11
C. Hisenda i Relacions Exteriors	17
ATIB	5
C. Model Econòmic, Turisme i Treball	37
C. Afers Socials i Esports	32
FBD	12
C. Educació i Formació Professional	26
EBAP	15
C. Salut i Consum	5
C. Fons Europeus, Universitat i Cultura	25
C. Medi Ambient i Territori	20
C. Agricultura, Pesca i Alimentació	14
C. Mobilitat i Habitatge	45
Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania	9
No competència CAIB	9
Errades	4



La mitjana general de totes les queixes contestades dins l'any 2022 és de 17,3 dies naturals, xifra superior a la de l'any 2021, en què el temps de resposta mitjà va ser de 15,7 dies naturals.

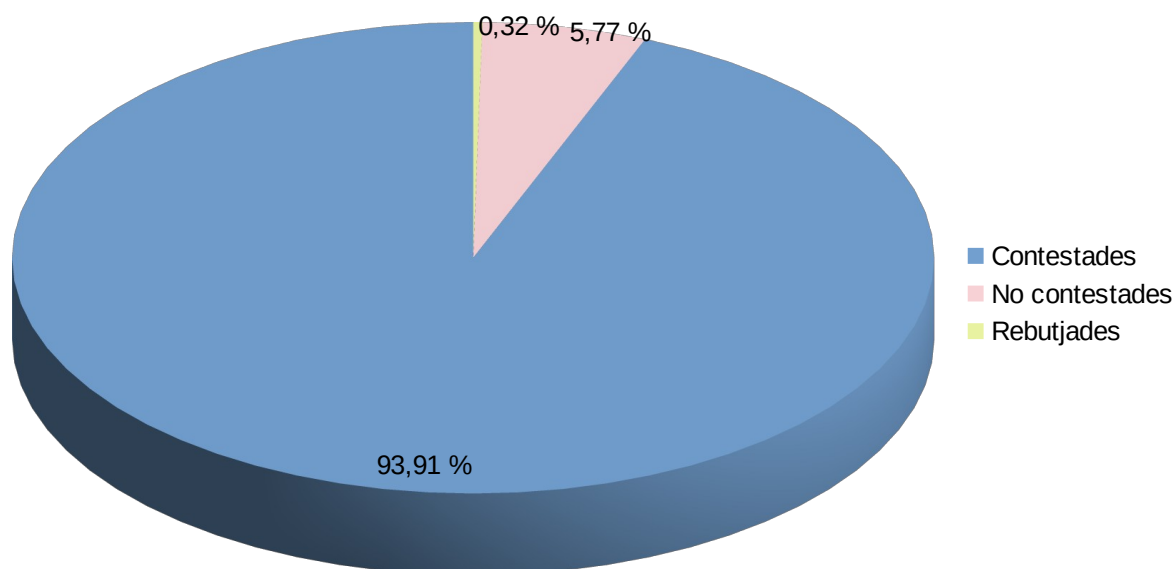
4. Estat de les queixes a 31 de desembre de 2022

Les queixes no contestades es refereixen a les que a dia 31 de desembre de 2022 no ho havien estat.

Però, de les 107 queixes que no estaven resoltes a 31 de desembre de 2022, 34 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	93,91 %
No contestades	5,77 %
Rebutjades	0,32 %



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 la ciutadania reb de la queixa o suggeriment presentat com en el de la 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 2022 via sistema QSSI (un total de

1.321), 154 persones han contestat a l'enquesta, la qual cosa representa un 11,66%, xifra quasi idèntica a la de l'any 2021, que va ser d'un 11,70 %.

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 (65 %).

Respecte a la facilitat per accedir a l'aplicació, el 41 % de les persones consideren que la seva localització ha estat normal, davant el 40 % de l'any 2021, i un 36% considera que ha estat difícil, major percentatge que l'any anterior que va ser del 32%.

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, mateix percentatge que l'any 2021; el 25 % entre els 5 i els 15 dies davant el 24 % de l'any 2021; i el 30 % restant, en més de 15 dies, quan en 2021 va ser del 32 %.

Quant a la satisfacció per aquest temps de resposta, les dades de 2022 comparades amb les de l'any 2021 són les següents:

<i>Grau de satisfacció temps de resposta</i>	<i>Any 2022</i>	<i>Any 2021</i>
1 Gens satisfet	34 %	38 %
2 Poc satisfet	5 %	8 %
3 Satisfet	13 %	11 %
4 Bastant satisfet	14 %	11 %
5 Molt satisfet	32 %	29 %

Quant a la informació rebuda, les dades comparatives entre els anys 2022 i 2021 són les següents:

<i>Grau de satisfacció de la informació rebuda</i>	<i>Any 2022</i>	<i>Any 2021</i>
1 Gens satisfet	56 %	58 %
2 Poc satisfet	8 %	6 %
3 Satisfet	7 %	12 %
4 Bastant satisfet	10 %	7 %
5 Molt satisfet	16 %	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 global</i>	<i>Any 2022</i>	<i>Any 2021</i>
1 Gens satisfet	40 %	43 %
2 Poc satisfet	11 %	10 %
3 Satisfet	16 %	14 %
4 Bastant satisfet	12 %	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)

No han presentat dades del 2022.

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

<i>Contestades dins termini</i>	<i>Contestades fora de termini</i>	<i>No contestades 31/12/2022 que estaven fora termini</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta</i>
1466	5372	628	7806	45 dies

<i>Motius</i>	<i>Nre. expedients</i>	<i>Percentatge</i>
Absència o discontinuïtat en la prestació del servei	2083	26,68 %
Coneixement de les matèries i transmissió de confiança	51	0,65 %

Eficàcia i precisió en la prestació del servei	296	3,79 %
Empatia, tracte i atenció personalitzada	698	8,94 %
Rapidesa i agilitat	0	0 %
Estat físic de les instal·lacions	199	2,55 %
Incidències del servei	62	0,79 %
Peticions vàries	885	11,34 %
Suggeriments	1.202	15,40 %
Vehicles	328	4,20 %
No ateses per manca d'informació	1.911	24,48 %
Total	7806	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>
124	86	210	10 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>
Problemes amb el servei «A la carta»	35	16,6 %
Buscar feina a IB3	14	6,6 %
Informació per participar als concursos d'IB3 o respondre les preguntes que es fan a aquests programes	10	4,7 %
Propostes esportives per informatius i queixes sobre emissions esportives	16	7,6 %
Propostes de temes d'actualitat i denúncies ciutadanes	84	39,5 %
Propostes relatives a músics i grups musicals	9	4,2 %
Queixes (la web actual, continguts de ràdio o televisió)	17	8,09 %
Altres (propostes de publicitat, petició per la compra d'imatges, felicitacions pels continguts, propostes per nous programes, petició de material per investigacions acadèmiques,	25	11,9 %

visites de col·legis)		
Total	210	100 %

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

Durant l'any 2022 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>
23	0	23	3 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	6	26 %
Empatia, tracte i atenció personalitzada	14	61 %
Rapidesa i agilitat	1	4 %
Estat físic de les instal·lacions	1	4 %
Altres (tipus manteniment habitatges o comunitaris)	1	4 %
Total	23	100 %

F) Fundació Institut Socioeducatiu S'Estel

<i>Contestades dins termini</i>	<i>No contestades</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta</i>
256	17	306	5,2 dies

<i>Motiu</i>	<i>Nre. expedients</i>	<i>Percentatge</i>
Relació amb els professionals	82	27 %
Procés dins el centre	28	9 %
Pertinences personals	17	6 %
Pagues	41	13 %
Menjar/cuina	56	18 %
Normativa centre	35	11 %

Altres	47	15 %
Total	306	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>
1	0	1	1

<i>Motius</i>	<i>Nre. expedients</i>	<i>Percentatge</i>
Absència o discontinuïtat en la prestació del servei	1	100 %
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 (tipus manteniment habitatges o comunitaris)	0	0 %
Total	1	100 %

H) IB-Salut

<i>Contestades (dins termini 15 dies)</i>	<i>No contestades</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta</i>
7524	4468	20078	37 dies

Les 8.086 queixes que no apareixen en el quadre són queixes contestades després dels 15 dies hàbils.

<i>Motius</i>	<i>Nre. expedients</i>	<i>Percentatge</i>
Absència o discontinuïtat en la prestació del servei	476	2,3 %
Coneixement de les matèries i transmissió de confiança	1170	6 %
Eficàcia i precisió en la prestació del servei	8187	41 %
Empatia, tracte i atenció personalitzada	1272	6,3 %

Rapidesa i agilitat	8430	42 %
Estat físic de les instal·lacions	249	1 %
Altres	284	1,4 %
Total	20078	100 %

Observacions: respecte de l'any 2021, el nombre de queixes ha augmentat significativament, també ho ha fet la mitjana de temps de demora en la resposta.

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

No han presentat dades del 2022.

J) Institut Balear de l'Habitatge (IBAVI)

No han presentat dades del 2022.

K) Ports de les Illes Balears

<i>Contestades</i>	<i>No contestades</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta</i>
53	0	53	6 dies

Observacions: les queixes, els suggeriments i les sol·licituds d'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	31	56,36 %
Empatia, tracte i atenció personalitzada	10	18,20 %
Rapidesa i agilitat	2	3,6 %
Estat físic de les instal·lacions	4	7,3 %
Altres	8	14,54 %
Total	55	100 %

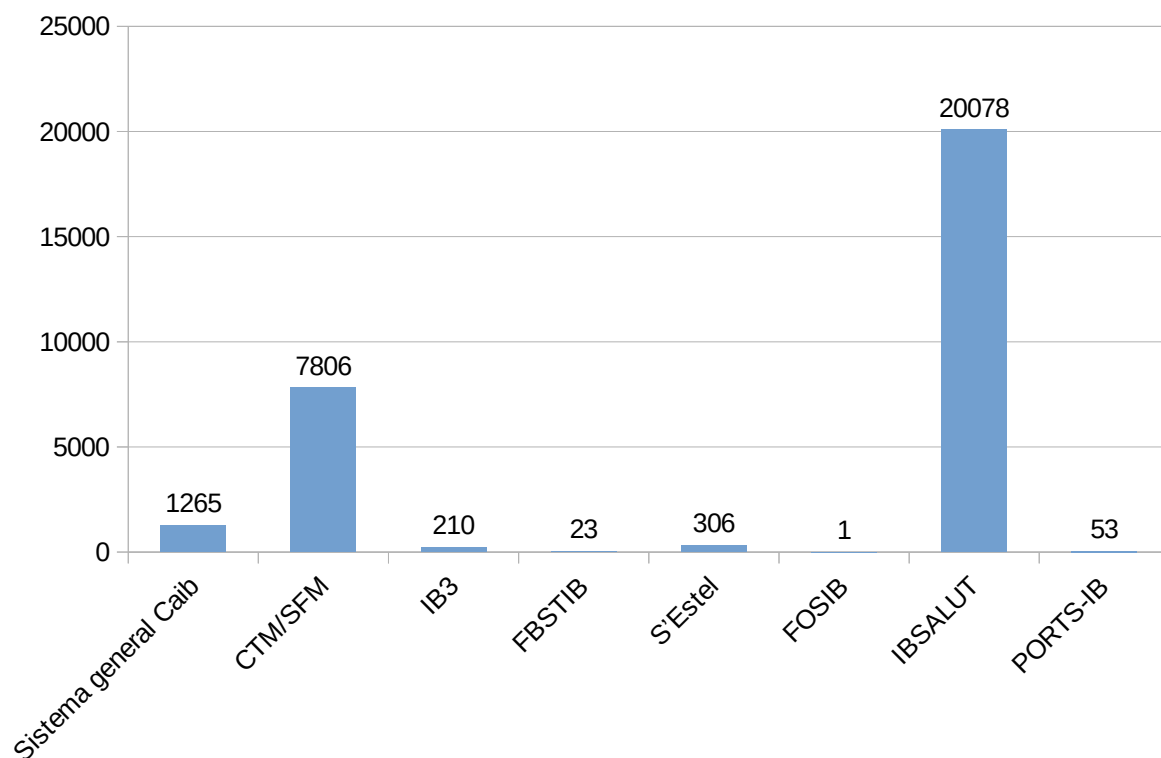
L) Servei d'Informació Territorial de les Illes Balears (SITIBSA)

Aquest organisme durant el 2022 ha passat a denominar-se Institut Cartogràfic i Geogràfic de les Illes Balears i durant l'exercici 2022, no ha rebut cap queixa,

suggeriment, agraïment o consulta.

7. Dades globals de les queixes presentades en relació amb el funcionament dels 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 2022 són:



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

	2019	2020	2021	2022
Queixes del sistema general QSSI	607	900	1151	1265
CTM/SFM	4510	4122	4431	7806
IB3	-	-	381	210
FBSTIB	65	41	710	23
GEIBSAU	34	49	-	-
IB-Salut	14769	11170	15328	20078
IBAVI	6	-	8	-
UDIT	-	0	0	-
Fundació S'Estel	168	199	189	306
SITIBSA	0	0	1	-
IBETEC	0	0	0	-
CBE	0	0	0	-
Fundació Orquestra Simfònica IB	0	0	2	1
IDISBA	0	0	2	-
Ports IB	-	-	18	53

Abril de 2023

Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania