



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 2022

C. de l'Uruguai, s/n
Velòdrom Illes
Balears
07010 Palma
Tel. 971 17 77 00
dgtic.caib.es

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.

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 2022 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.

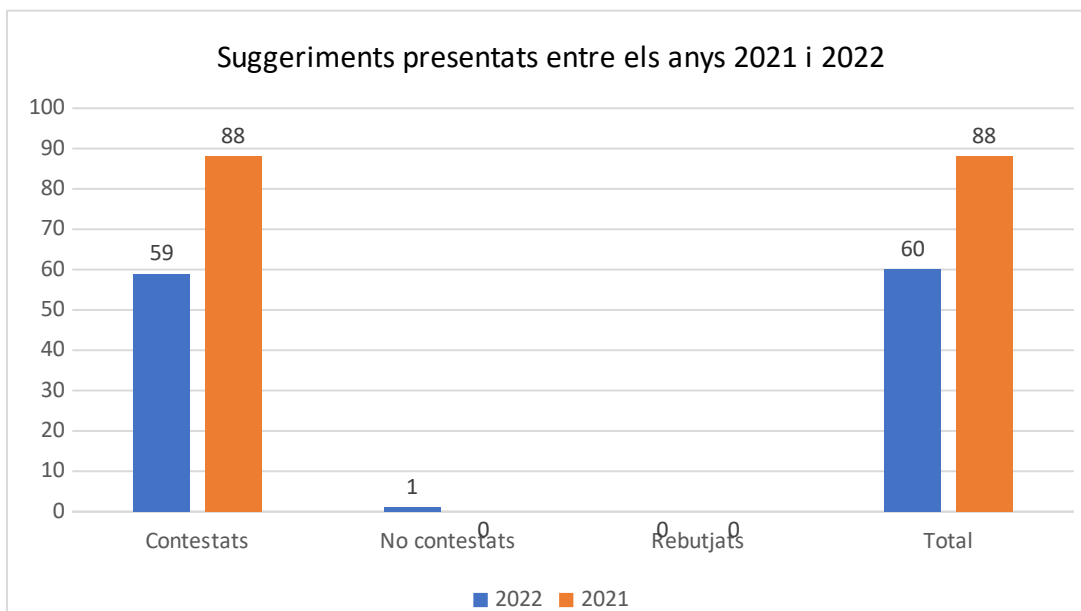
Quant als suggeriments registrats en el QSSI, els paràmetres analitzats són:

1. Comparativa respecte al nombre total de suggeriments presentats entre els anys 2021 i 2022.
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 2022.
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 2021 i 2022

Vegem a continuació la comparativa dels suggeriments rebuts els anys 2021 i 2022, la qual es desglossa per la forma d'acabament de l'expedient:

Any	Contestats	No contestats	Rebutjats	Total
2021	88	0	0	88
2022	59	1	0	60

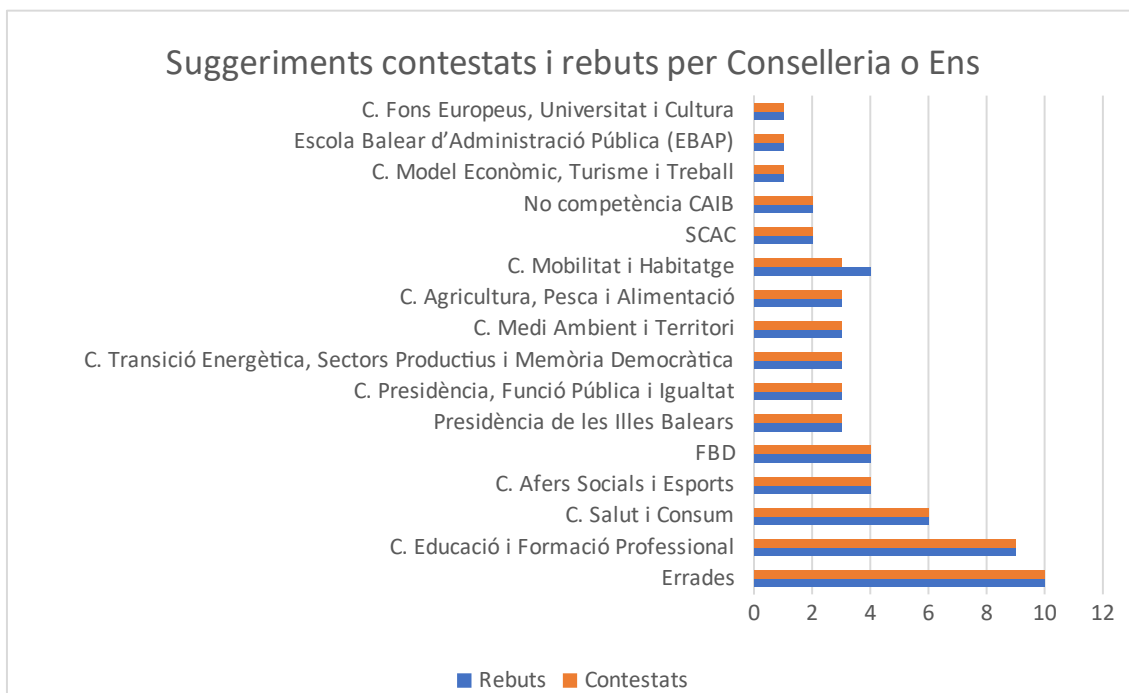


2. Nombre de suggeriments rebuts i contestats per Conselleria o Ens

Suggeriments rebuts i contestats dins l'any 2022:

Conselleria	Rebuts	Contestats
C. Model Econòmic, Turisme i Treball	1	1
Escola Balear d'Administració Pública (EBAP)	1	1
C. Fons Europeus, Universitat i Cultura	1	1
SCAC	2	2
No competència CAIB	2	2
Presidència de les Illes Balears	3	3
C. Presidència, Funció Pública i Igualtat	3	3
C. Transició Energètica, S. Productius i M. Democràtica	3	3
C. Medi Ambient i Territori	3	3
C. Agricultura, Pesca i Alimentació	3	3
C. Mobilitat i Habitatge	4	3
C. Afers Socials i Esports	4	4
FBD*	4	4
C. Salut i Consum	6	6
C. Educació i Formació Professional	9	9
Errades	10	10

(*) 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.



Respecte del suggeriment de la Conselleria de Mobilitat i Habitatge no contestat, es tracta d'una incidència reportada amb data 28/12/2022 per via del 012.

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*.

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.

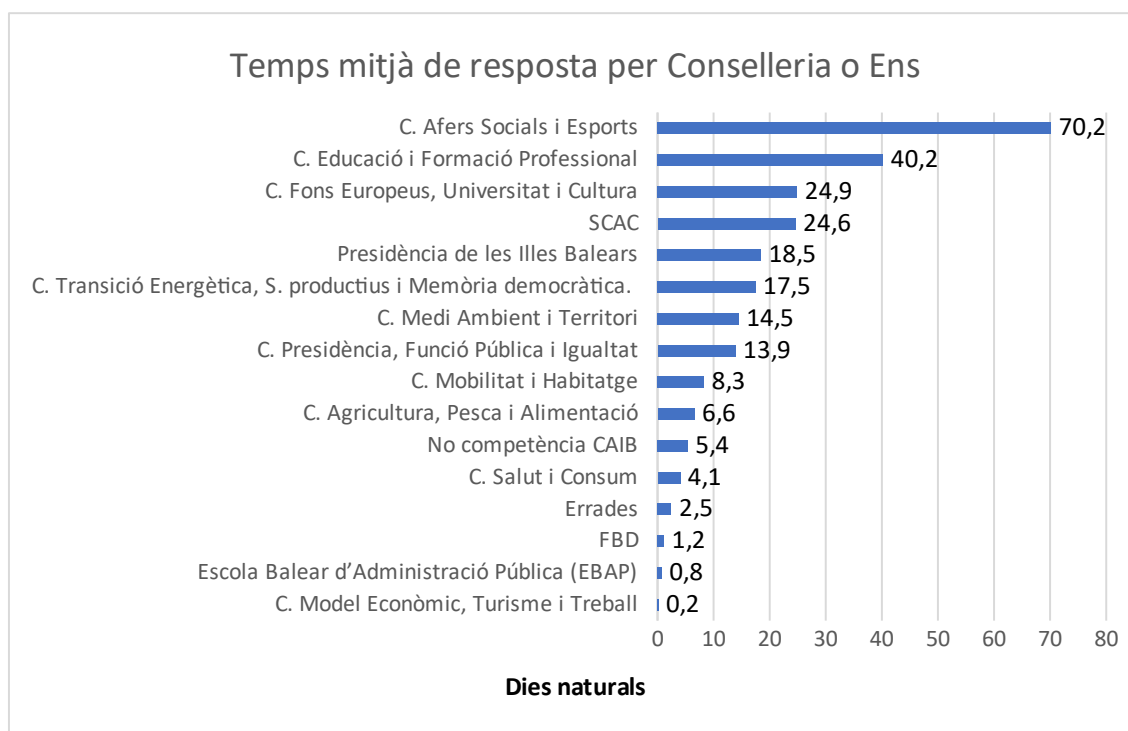
Com a *No competència CAIB* es comptabilitzen els expedients que són competència d'una altra administració, i d'acord amb l'article 12 del Decret 82/2009, l'SCAC els remet a aquesta.

3. Temps de resposta 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:

Conselleria	Temps mitjà (dies naturals)
C. Model Econòmic, Turisme i Treball	0,2

Escola Balear d'Administració Pública (EBAP)	0,8
FBD	1,2
Errades	2,5
C. Salut i Consum	4,1
No competència CAIB	5,4
C. Agricultura, Pesca i Alimentació	6,6
C. Mobilitat i Habitatge	8,3
C. Presidència, Funció Pública i Igualtat	13,9
C. Medi Ambient i Territori	14,5
C. Transició Energètica, S. productius i Memòria democràtica.	17,5
Presidència de les Illes Balears	18,5
SCAC	24,6
C. Fons Europeus, Universitat i Cultura	24,9
C. Educació i Formació Professional	40,2
C. Afers Socials i Esports	70,2



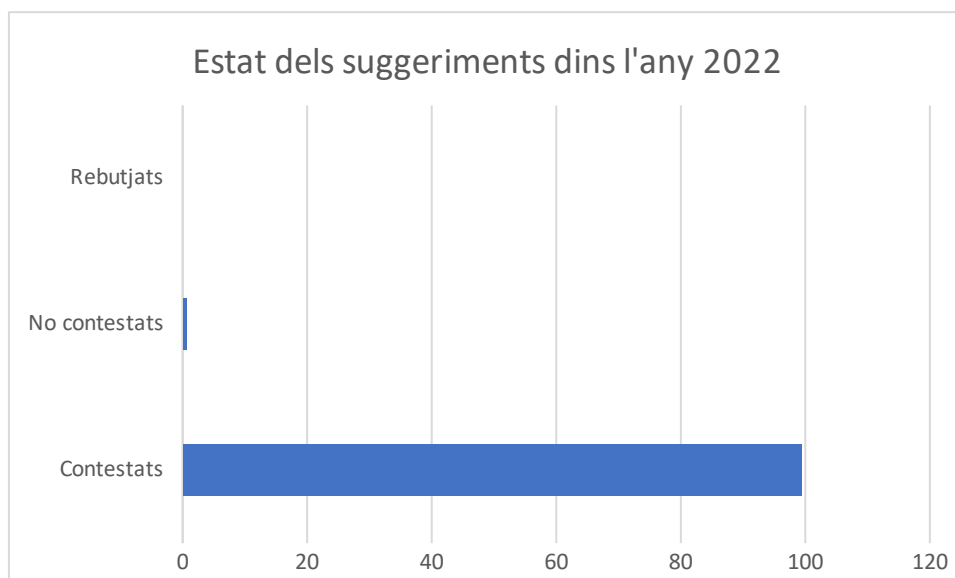
La mitjana general de tots els suggeriments contestats dins l'any 2022 és de 15,83 dies naturals, xifra que ha augmentat lleugerament respecte de l'any 2021, en què el temps de resposta mitjà va ser de 13,10 dies naturals.

4. Estat dels suggeriments a 31 de desembre de 2022

Els suggeriments no contestats es refereixen a aquells que, a dia 31 de desembre de 2022 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	99.4 %
No contestats	0.6 %
Rebutjats	0 %



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. 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)

No han presentat dades del 2022.

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>
21	219	328	57 dies

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

No han presentat dades del 2022.

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

Durant l'any 2022 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>
3	0	3	2 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>
1714	249	2099	5,2 dies

G) Fundació Orquestra Simfònica de les Illes Balears

Durant l'any 2022 no han rebut cap suggeriment.

H) IB-Salut

<i>Contestats</i>	<i>No contestats</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta</i>
94	94	188	30 dies

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

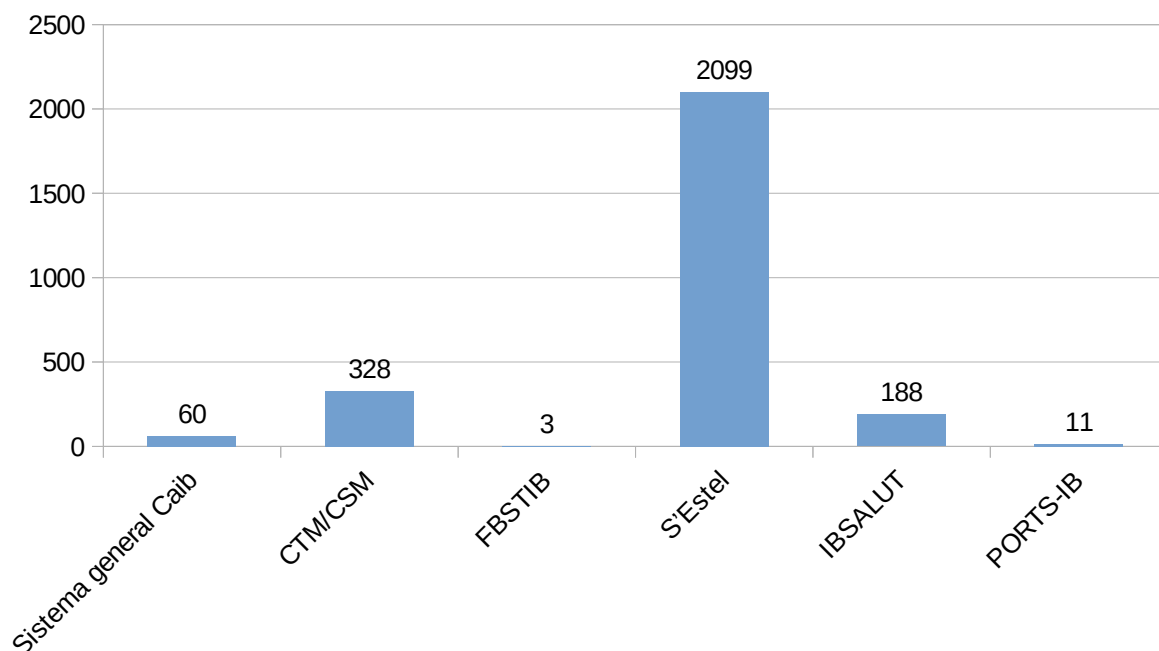
<i>Contestats dins termini</i>	<i>No contestats</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta</i>
10	0	11	4 dies

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 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 2022 són:



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

	2019	2020	2021	2022
Sistema general QSSI	55	136	88	60
CBE	0	0	0	0
CTM/SFM	33	40	204	328
IB3	-	-	522	-
FBSTIB	98	10	64	3
GEIBSAU	0	0	-	-
IB-Salut	336	196	242	188
IBAVI	0	2	0	-
UDIT	-	-	0	-
Fundació S'Estel	2855	2665	2988	2099
FOSIB	0	0	0	-
IDISBA	0	5	1	-
SITIBSA	0	2	4	-
IBETEC	0	0	0	-
Ports IB	-	1	5	11

Abril de 2023

Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania