



**Conselleria d'Economia,
Hisenda i Innovació**

Direcció General de Simplificació Administrativa,
Modernització i Administració Digital

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

Any 2023

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 el funcionament dels 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 2023 i recollir-ne les estadístiques. D'una banda, s'analitzen les queixes registrades a l'eina 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.

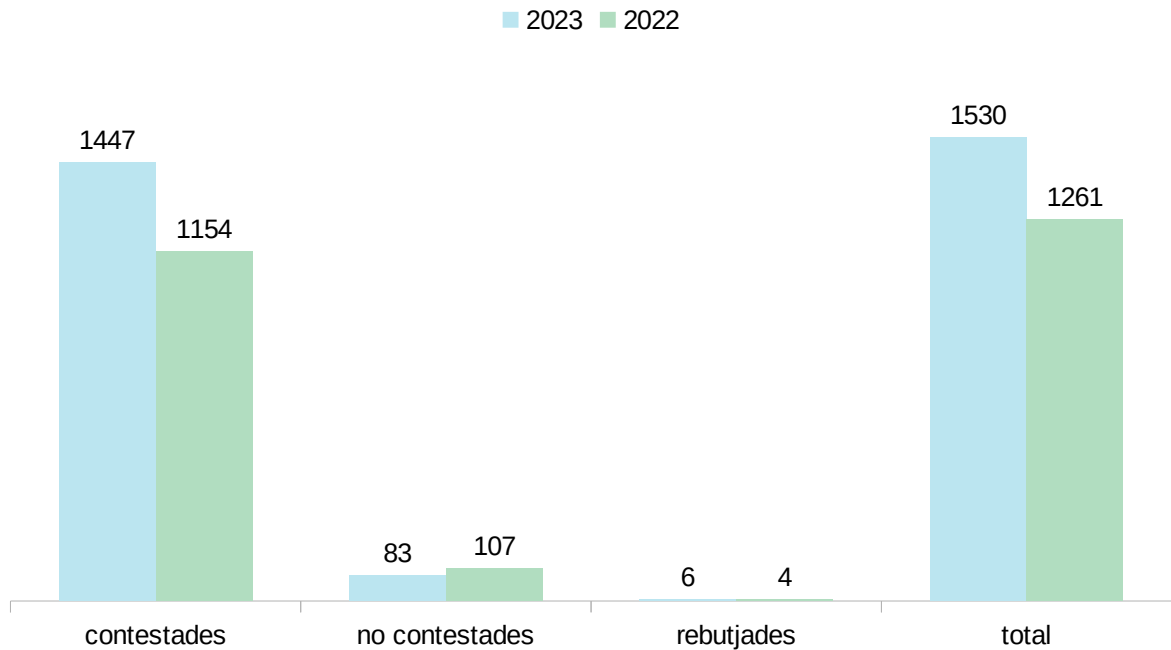
Quant a les queixes registrades en el QSSI, els paràmetres analitzats són:

1. Comparativa respecte al nombre total de queixes presentades entre els anys 2022 i 2023.
2. Nombre de queixes rebudes i contestades per conselleria o ens.
3. Temps de resposta de les queixes contestades.
4. Estat de les queixes presentades durant l'any 2023.
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 general (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 2022 i 2023

Vegem a continuació la comparativa de les queixes rebudes els anys 2022 i 2023, desglossada 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>
2023	1447	83	6	1530
2022	1154	107	4	1261



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 intel·ligibles, etc., i que no es poden tramitar ni considerar queixes d'acord amb la normativa aplicable.

Durant l'any 2023 consten 6 queixes rebutjades que es corresponen amb proves informàtiques i no computen en el total de queixes reals presentades.

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

Queixes rebudes dins l'any 2023 i contestades:

Conselleria / Ens	Rebudes	Contestades
Presidència de les Illes Balears	2	0
C. Empresa, Ocupació i Energia	37	37
C. Transició Energètica, Sectors Productius i Memòria Democràtica	19	19
C. Presidència i Administracions Públiques	28	28
C. Presidència, Funció Pública i Igualtat	0	0
C. de la Mar i del Cicle de l'Aigua	6	4
C, Economia, Hisenda i Innovació	2	2
C. Hisenda i Relacions Exteriors	0	0
ATIB	50	50
C. Turisme, Cultura i Esports	20	20
C. Model Econòmic, Turisme i Treball	19	17
C. Famílies i Afers Socials	124	121
C. Afers Socials i Esports	149	135

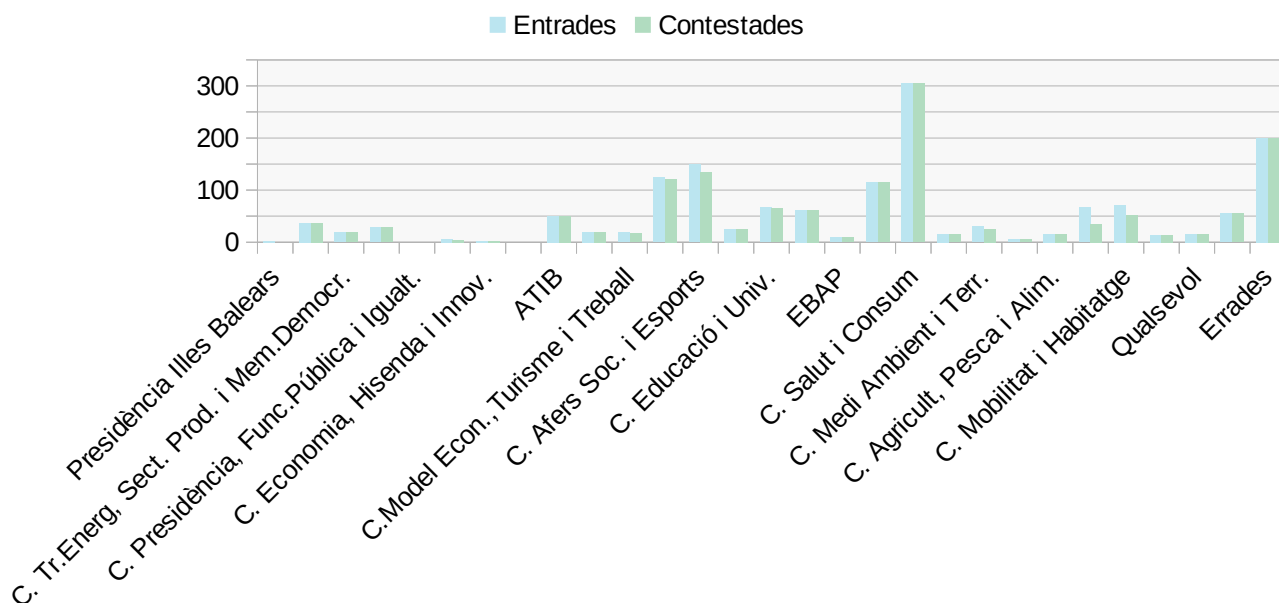
FBD	25	25
C. Educació i Universitats	67	65
C. Educació i Formació Professional	62	62
EBAP	9	9
C. Salut	115	115
C. Salut i Consum	305	305
C. Fons Europeus, Universitat i Cultura	16	15
C. Medi Ambient i Territori	30	25
C. Agricultura, Pesca i Medi Natural	5	5
C. Agricultura, Pesca i Alimentació	16	16
C. Habitatge, Territori i Mobilitat	67	35
C. Mobilitat i Habitatge	72	52
Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania (SCAC)	14	14
Qualsevol	16	16
No competència CAIB	55	55
Errades	200	200

Com a conseqüència de la reestructuració de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears mitjançant el Decret 12/2023, de 10 de juliol, 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 (BOIB núm. 94, de 10 de juliol de 2023); modificat pels decrets 16/2023, de 20 de juliol i 17/2023, de 23 d'agost, en les estadístiques apareixen tant les conselleries de la legislatura actual com les de la legislatura anterior (amb color de lletra vermell). Les unitats corresponents a òrgans o ens que no han sofert modificació també estan sense marcar.

El Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania (en endavant SCAC) és la unitat administrativa 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 d'Economia, Hisenda i Innovació, ja que és el responsable també de respondre als expedients classificats com a *Errades*, *Qualsevol* i *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 de Famílies i Afers Socials 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 seva Conselleria.

Les queixes rebutjades no es comptabilitzen.



Com a *Errades* es tracten els expedients 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 aquells expedients repetits (ja sigui per error de l'aplicació o per presentar diverses vegades la mateixa queixa una persona interessada estant encara dins termini per a ser resposta).

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.

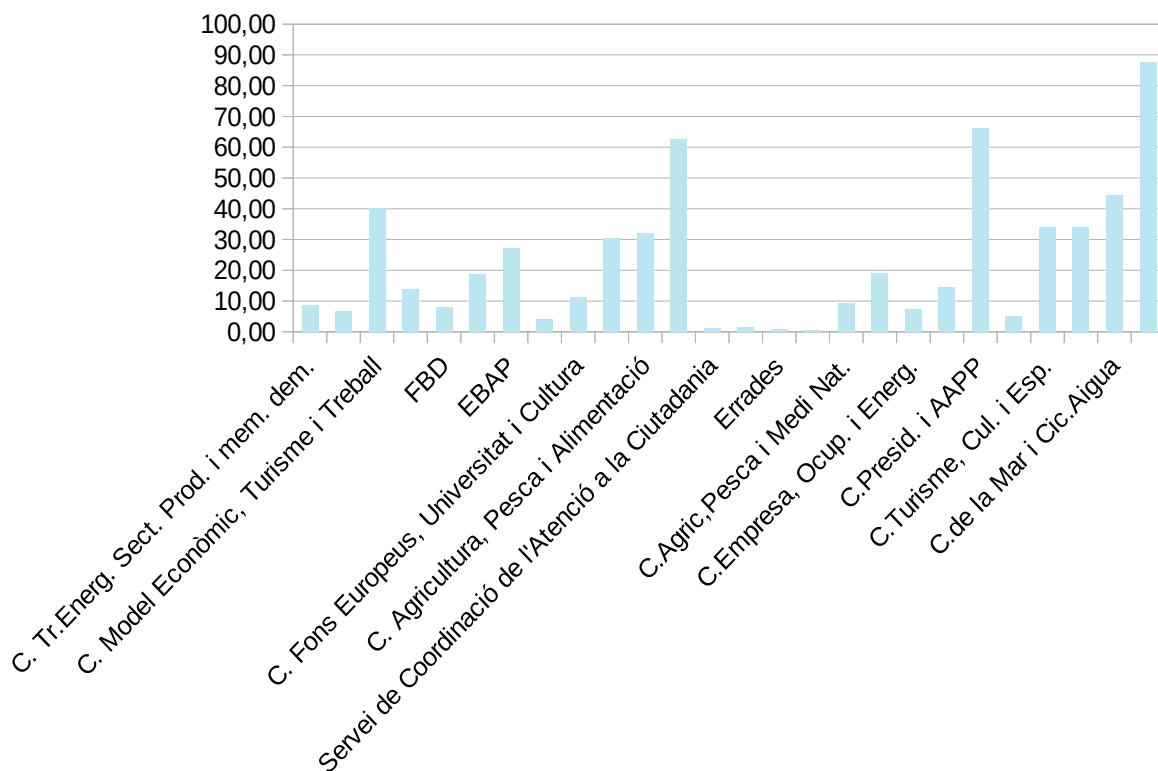
El centre gestor «Qualsevol» fa referència a aquelles queixes que la ciutadania adreça al GOIB en general o que no sap exactament a quin òrgan adreçar-la i l'equip de filtratge de l'SCAC les pot contestar.

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.

Conselleria / Ens	Temps mitjà de resposta (dies hàbils)
Presidència de les Illes Balears	
C. Empresa, Ocupació i Energia	7,35
C. Transició Energètica, Sectors Productius i Memòria Democràtica	8,47
C. Presidència i Administracions Públiques	66,21
C. de la Mar i del Cicle de l'Aigua	44,25
C. Economia, Hisenda i Innovació	87,5

ATIB	6,5
C. Turisme, Cultura i Esports	34,05
C. Model Econòmic, Turisme i Treball	40,17
C. Famílies i Afers Socials	14,46
C. Afers Socials i Esports	13,89
FBD	7,96
C. Educació i Universitats	19,01
C. Educació i Formació Professional	18,64
EBAP	27,22
C. Salut	4,96
C. Salut i Consum	4,04
C. Fons Europeus, Universitat i Cultura	11,2
C. Medi Ambient i Territori	30,36
C. Agricultura, Pesca i Medi Natural	9,4
C. Agricultura, Pesca i Alimentació	31,87
C. Habitatge, Territori i Mobilitat	33,8
C. Mobilitat i Habitatge	62,51
Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania (SCAC)	1,07
Qualsevol	0,625
No competència CAIB	1,29
Errades	0,76



La *mitjana general* de totes les queixes contestades dins l'any 2023 és de *12,96 dies hàbils*, xifra lleugerament superior a la de l'any 2022, en què el temps de resposta mitjà va ser d'*11,82 dies hàbils*. S'ha de dir que el canvi d'organigrama del GOIB i la seva adaptació a la nova aplicació va implicar que algunes queixes van trigar més temps a ser respostes en determinades Conselleries que varen sofrir més canvis competencials i estructurals i això ha pogut determinar en part l'increment del temps mitjà de resposta.

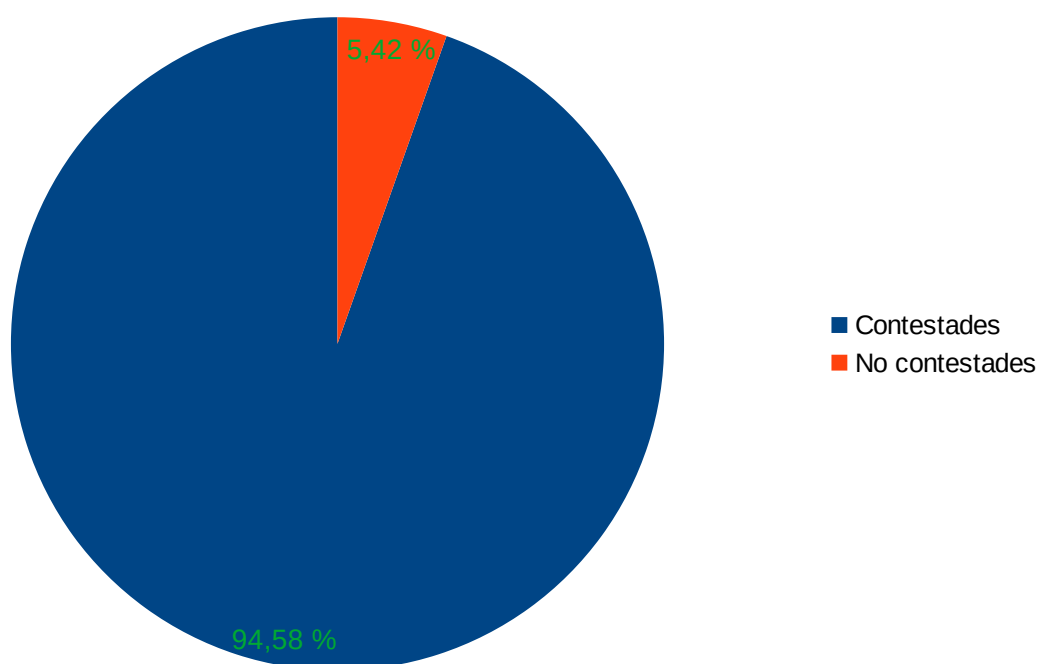
Presidència de les Illes Balears no té aquesta dada ja que de les 2 queixes rebudes no n'havia contestat cap a data d'elaboració d'aquest informe.

4. Estat de les queixes a data de l'emissió d'aquest informe (abril 2024)

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

Contestades	94,58 %
No contestades	5,42 %

Les queixes *rebutjades* respecte de les tramitades només representen un 0,39%
Les queixes considerades com a *errades* (i que estrictament tampoc haurien de comptar com a queixes reals) representen un 13,07% del total



Pel que fa a la llengua escollida per les persones a l'hora de presentar una queixa al sistema general ha estat, en un 67,84% (1042 queixes) el castellà i en un 32,16% (494 queixes) el català.

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 quan s'ha tramitat 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 2023 (un total de 1.642), només 10 persones han contestat a l'enquesta, la qual cosa representa un 0,61%, xifra molt inferior a la de l'any 2022, que va ser d'un 11,66% (amb un total de 154 persones que varen emplenar l'enquesta). Això és degut a problemes informàtics relacionats amb la implantació de la nova aplicació QSSI, de tal forma que la major part de l'any 2023 no es va poder accedir a l'enquesta per part de la ciutadania a través dels enllaços continguts als escrits de resposta i de tramitació de les queixes i suggeriments.

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 o pel qual més gent ha conegut l'existència del servei ha estat la pàgina web del Govern de les Illes Balears (80%).

Respecte a la facilitat per accedir a l'aplicació, el 80% de les persones consideren que la seva localització ha estat fàcil o normal, mentre que tan sols un 20% han indicat que ha estat difícil de localitzar.

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 10 % de les persones enquestades l'ha rebut en menys de 5 dies davant el 43% de les persones enquestades l'any 2022; el 30% entre els 5 i els 15 dies davant el 25% de l'any 2022; i el 60% restant, en més de 15 dies, quan en 2022 va ser del 32%.

Quant a la satisfacció per aquest temps de resposta, les dades de 2023 comparades amb les de l'any 2022 són les següents:

<i>Grau de satisfacció</i>	<i>Any 2023</i>	<i>Any 2022</i>
1 Gens satisfet	80%	34%
2 Poc satisfet	0%	5%
3 Satisfet	10%	13%
4 Bastant satisfet	10%	14%
5 Molt satisfet	0%	32%

Quant a la informació rebuda, les dades comparatives entre els anys 2023 i 2022 són les següents:

<i>Grau de satisfacció</i>	<i>Any 2023</i>	<i>Any 2022</i>
1 Gens satisfet	70%	56%
2 Poc satisfet	0%	8%
3 Satisfet	20%	7%
4 Bastant satisfet	10%	10%
5 Molt satisfet	0%	16%

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 2023</i>	<i>Any 2022</i>
1 Gens satisfet	60%	40%
2 Poc satisfet	0%	11%
3 Satisfet	30%	16%
4 Bastant satisfet	0%	12%
5 Molt satisfet	10%	18%

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 al QSSI són:

A) Fundació Illes Balears d'Acció Exterior-FIBAE (abans CBE)

Durant l'any 2023 no han rebut queixes.

B) Consorci de Transports de Mallorca (CTM)

No s'han presentat dades del 2023.

C) Serveis Ferroviaris de Mallorca

<i>Contestades dins termini</i>	<i>Pendants de resposta a 31/12/2023 (fora de termini per respondre)</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta</i>
322	19	770	27 dies

<i>Motius</i>	<i>Nombre d'expedients</i>	<i>Percentatge</i>
Absència o discontinuïtat en la prestació del servei	150	19,48%
Erroris usuaris	15	1,95%
Eficàcia i precisió en la prestació del servei	84	10,91%
Peticions vàries	85	11,04%
Suggeriments	64	8,31%
Vehicles	65	8,44%
Empatia, tracte i atenció personalitzada	72	9,35%
Incidències del servei	142	18,44%
Estat físic de les instal.lacions	83	10,78%
Altres	10	1,30%
Total	770	100 %

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

<i>Contestades dins termini</i>	<i>Pendents de resposta a 31/12/2023 (fora de termini per respondre)</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta</i>
21	4	25	4 dies

Observacions: falten les dades del mes de gener, l'anterior direcció no les va facilitar. Les queixes de desembre es varen contestar fora de termini degut al canvi de direcció a l'ens.

<i>Motiu</i>	<i>Nombre d'expedients</i>	<i>Percentatge</i>
Problemes amb el servei 'A la Carta'	4	16%
Consultes relacionades amb programes	3	12%
Temes d'actualitat i denúncia ciutadana	7	28%
Queixes de la web	10	40%
Rapidesa i agilitat	0	0%
Estat físic de les instal·lacions	0	0%
Altres	1	4%
Total	25	100%

D) Agència Balear de Digitalització, Ciberseguretat i Telecomunicacions (IB Digital) - (abans IBETEC)

Durant l'any 2023 no han rebut queixes. El sistema de recollida és a través del formulari de contacte de la pàgina web d'IB Digital: www.ibetec.cat

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>
24	0	24	4 dies

<i>Motius</i>	<i>Nombre d'expedients</i>	<i>Percentatge</i>
Absència o discontinuïtat en la prestació del servei	0	0%
Coneixement de les matèries i transmissió de confiança	3	13%
Eficàcia i precisió en la prestació del servei	4	17%
Empatia, tracte i atenció personalitzada	8	33%
Rapidesa i agilitat	6	25%
Estat físic de les instal·lacions	1	4%
Altres	2	8%
Total	24	100 %

F) Fundació Institut Socioeducatiu s'Estel

<i>Contestades dins termini</i>	<i>Pendents de resposta a 31/12/2023 (fora de termini per respondre)</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta</i>
282	0	302	4,5 dies

<i>Motiu</i>	<i>Nombre d'expedients</i>	<i>Percentatge</i>
Relació professional	74	24,5%
Cuina	38	12,6%
Normativa de centre	37	12,2%
Pertinences	29	9,6%
Pagues	29	9,6%

Parlar amb	21	6,9%
Procés personal	20	6,6%
Compres	17	5,6%
Altres	37	12,4%
Total	302	100%

G) Fundació Orquestra Simfònica de les Illes Balears (FOSIB)

Durant l'any 2023 no han rebut queixes.

H) Gestió d'Emergències de les Illes Balears (GEIBSAU) - SEIB 112

<i>Contestades dins termini</i>	<i>Pendents de resposta a 31/12/2023 (fora de termini per respondre)</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta</i>
22	0	22	14 dies

Observacions: el SEIB112 rep queixes sobre gestions pròpies, actuacions d'organismes que no depenen de l'112, d'incidències entre organismes...

La majoria se solen rebre per telèfon i està regulant que les han de gestionar en primera instància. Moltes vegades es tracta de desconeixement de les competències i una vegada s'explica al ciutadà normalment queden conformes.

En el cas que sigui una queixa considerada procedent expliquen les accions correctives a prendre i li demanen disculpes. Se li ofereix la possibilitat de presentar per escrit la queixa i si així ho fan se li dona resposta des de coordinació d'operacions.

En el cas que la queixa es tracti d'una actuació d'un organisme se li explica al ciutadà que s'ha de dirigir directament a l'organisme en concret (Policia local, GC, Samu 061...) Pel que fa a les queixes presentades per registre de l'112 se'ls dona resposta en menys de 15 dies.

<i>Motius</i>	<i>Nombre expedients</i>	<i>Percentatge</i>
Absència o discontinuïtat en la prestació del servei	0	0%
Coneixement de les matèries i transmissió de	3	13,64%

confiança		
Eficàcia i precisió en la prestació del servei	0	0%
Empatia, tracte i atenció personalitzada	3	13,64%
Rapidesa i agilitat	1	4,55%
Estat físic de les instal·lacions	1	4,55%
Altres (queixes per altres organismes)	12	54,55%
Queixes no procedents per no ser competents	2	9,09%
Total	22	100 %

I) IB-Salut

<i>Contestades dins termini</i>	<i>Pendents de resposta a 31/12/2023 (fora de termini per respondre)</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta (dies)</i>
9268	680	23492	34,48 (queixes rebudes per escrit) 20,63 (queixes rebudes verbalment)

Motius	Nombre d'expedients	Percentatge
Absència o discontinuïtat en la prestació del servei	547	2.32%
Coneixement de les matèries i transmissió de confiança	906	3.85%
Eficàcia i precisió en la prestació del servei	7913	33.68%
Empatia, tracte i atenció personalitzada	1190	5.06%
Rapidesa i agilitat	12196	51.91%
Estat físic de les instal·lacions	385	1.63%

Altres	355	1.55%
Total	23492	100%

Observacions: respecte de l'any 2022, el nombre de queixes ha augmentat un 17% emperò, d'altra banda, la mitjana de temps de demora en la resposta és inferior.

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

Durant l'any 2023 no han rebut queixes.

K) Institut Balear de l'Habitatge (IBAVI)

<i>Contestades dins termini</i>	<i>Pendents de resposta a 31/12/2023 (fora de termini per respondre)</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta</i>
7	1	16	35 dies

<i>Motius</i>	<i>Nombre d'expedients</i>	<i>Percentatge</i>
Absència o discontinuïtat en la prestació del servei	1	6,25%
Coneixement de les matèries i transmissió de confiança	0	0%
Eficàcia i precisió en la prestació del servei	8	50%
Empatia, tracte i atenció personalitzada	2	12,5%
Rapidesa i agilitat	0	0%
Estat físic de les instal·lacions	0	0%
Altres	5	31,25%
Total	16	100%

L) Ports de les Illes Balears

No s'han presentat dades del 2023.

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

M) Institut Cartogràfic i Geogràfic de les Illes Balears ICGIB (abans SITIBSA)

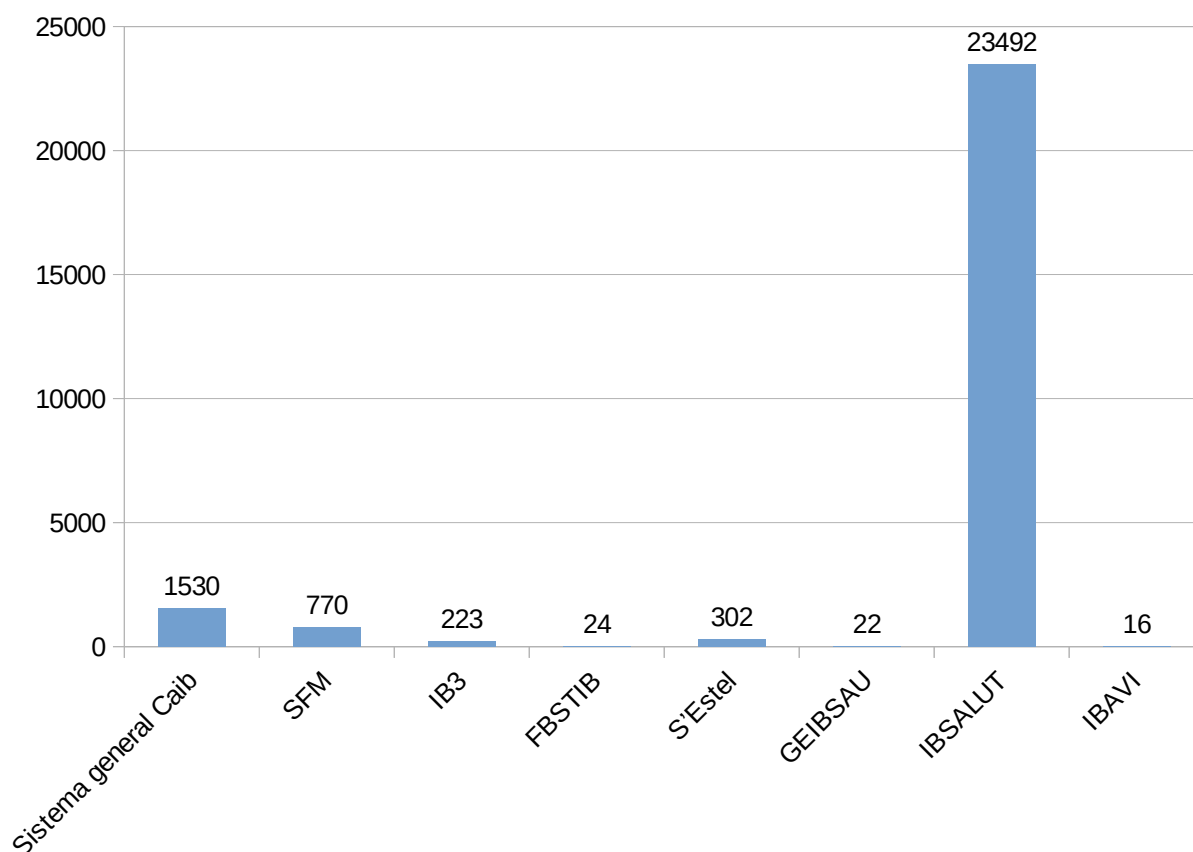
L'ens ja no disposa d'un sistema de recollida propi i durant tot l'any 2023 només s'ha utilitzat l'aplicació d'ús general (qssi).

N) Unitat d'Informació i Tràmit (UDIT)

No disposa d'un sistema de recollida propi.

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 2023 són:



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

	2021	2022	2023
Queixes del sistema general QSSI	1151	1261	1530
CTM/SFM	4431	7806	770 (només SFM)
IB3	381	210	223
FBSTIB	710	23	24
GEIBSAU	-	-	22
IB-Salut	15328	20078	23492
IBAVI	8	-	16
Fundació s'Estel	189	306	302
IBDIGITAL (abans IBETEC)	0	-	0
FIBAE (abans CBE)	0	-	0
Fundació Orquestra Simfònica IB	2	1	0
IDISBA	2	-	0
Ports IB	18	53	-

Abril de 2024

Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania