



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

Direcció General de Simplificació Administrativa,
Modernització i Administració Digital

**Informe de suggeriments 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 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 2023 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.

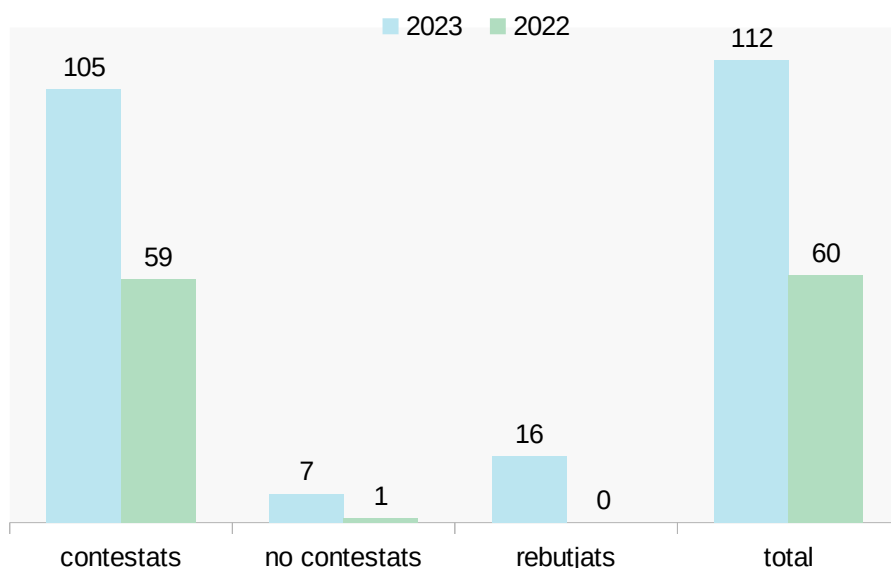
Quant als suggeriments registrats en el sistema general QSSI, els paràmetres analitzats són:

1. Comparativa respecte al nombre total de suggeriments presentats entre els anys 2022 i 2023.
2. Nombre de suggeriments rebuts i contestats per conselleria o ens.
3. Temps de resposta dels suggeriments contestats.
4. Estat dels suggeriments presentats durant l'any 2023.
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 2022 i 2023

Vegem a continuació la comparativa dels suggeriments rebuts els anys 2022 i 2023, 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>
2023	105	7	16	112
2022	59	1	0	60



Es fa constar que el concepte *rebutjats* fa referència als suggeriments que han estat creats manualment de forma errònia o com a proves internes de l'aplicació informàtica, 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. En concret, els 16 suggeriments rebutjats de 2023 corresponen a proves informàtiques fetes com a conseqüència de l'entrada en funcionament de la nova aplicació QSSI i no computen en el total de suggeriments reals presentats.

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

Suggeriments rebuts dins l'any 2023 i els contestats:

Conselleria / Ens	Rebuts	Contestats
Presidència de les Illes Balears	1	1
C. Empresa, Ocupació i Energia	0	0
C. Transició Energètica, Sectors Productius i Memòria Democràtica	5	5
C. Presidència i Administracions Públiques	0	0
C. Presidència, Funció Pública i Igualtat	0	0
C. de la Mar i del Cicle de l'Aigua	0	0
C. Economia, Hisenda i Innovació	1	1
C. Hisenda i Relacions Exteriors	0	0
ATIB	1	1
C. Turisme, Cultura i Esports	3	3
C. Model Econòmic, Turisme i Treball	2	2
C. Famílies i Afers Socials	3	3
C. Afers Socials i Esports	2	2
FBD	3	3
C. Educació i Universitats	10	10
C. Educació i Formació Professional	11	11

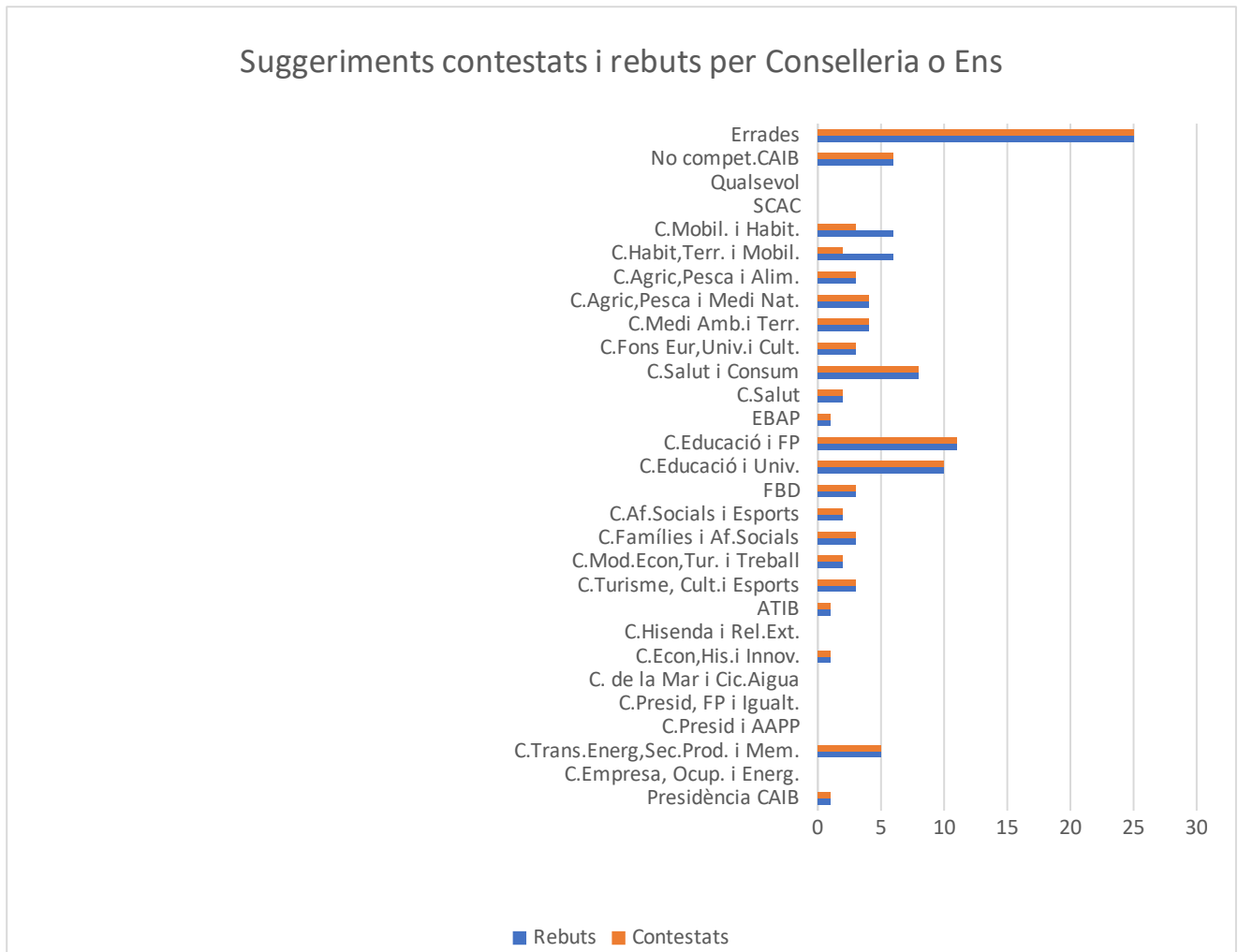
EBAP	1	1
C. Salut	2	2
C. Salut i Consum	8	8
C. Fons Europeus, Universitat i Cultura	3	3
C. Medi Ambient i Territori	4	4
C. Agricultura, Pesca i Medi Natural	4	4
C. Agricultura, Pesca i Alimentació	3	3
C. Habitatge, Territori i Mobilitat	6	2
C. Mobilitat i Habitatge	6	3
Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania (SCAC)	0	0
Qualsevol	0	0
No competència CAIB	6	6
Errades	25	25

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, els suggeriments relatius a aquest servei administratiu de la resta dels 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*.

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.

Suggeriments contestats i rebuts per Conselleria o Ens



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.

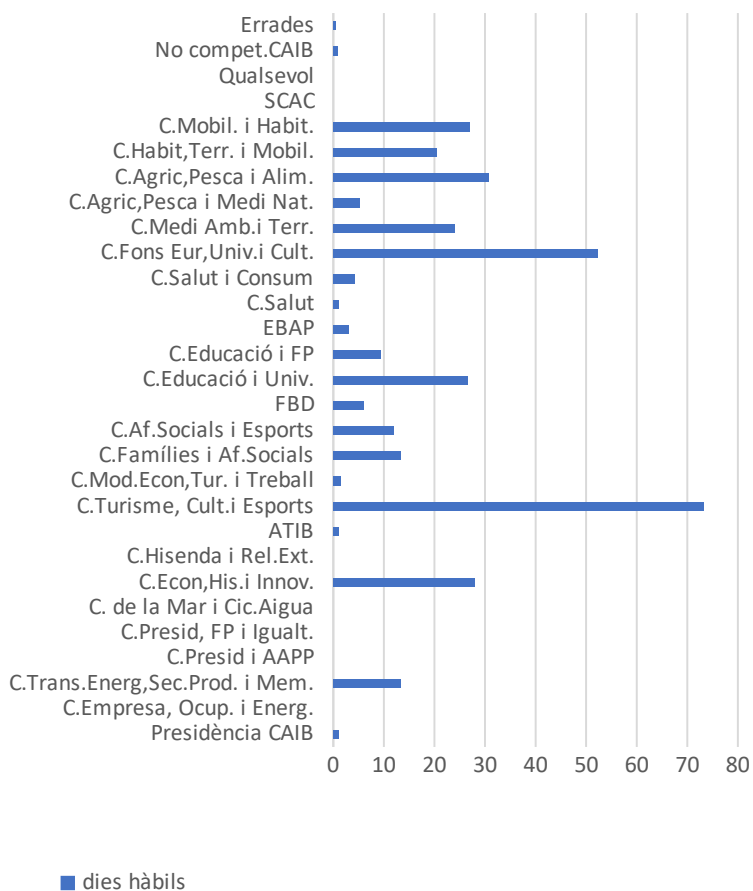
El centre gestor «Qualsevol» fa referència a aquells suggeriments que la ciutadania adreça al GOIB en general o que no sap exactament a quin òrgan adreçar-lo i l'equip de filtratge de l'SCAC els pot contestar.

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. Hem calculat ja la informació facilitada en dies hàbils, ja que el termini per respondre que estableix el Decret 82/2009 és de 15 dies hàbils:

Conselleria / Ens	Temps mitjà de resposta (dies hàbils)
Presidència de les Illes Balears	1
C. Empresa, Ocupació i Energia	-
C. Transició Energètica, Sectors Productius i Memòria Democràtica	13,4
C. Presidència i Administracions Públiques	-
C. de la Mar i del Cicle de l'Aigua	-
C. Economia, Hisenda i Innovació	28
C. Hisenda i Relacions Exteriors	-
ATIB	1
C. Turisme, Cultura i Esports	73,3
C. Model Econòmic, Turisme i Treball	1,5
C. Famílies i Afers Socials	13,33
C. Afers Socials i Esports	12
FBD	6
C. Educació i Universitats	26,7
C. Educació i Formació Professional	9,45
EBAP	3
C. Salut	1
C. Salut i Consum	4,25
C. Fons Europeus, Universitat i Cultura	52,33
C. Medi Ambient i Territori	24
C. Agricultura, Pesca i Medi Natural	5,25
C. Agricultura, Pesca i Alimentació	30,67
C. Habitatge, Territori i Mobilitat	20,5
C. Mobilitat i Habitatge	27
Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania (SCAC)	-
Qualsevol	-
No competència CAIB	0,83
Errades	0,56

Temps mitjà de resposta per Conselleria o Ens



La mitjana general de tots els suggeriments contestats corresponents a l'any 2023 és de 12,7 dies hàbils, xifra que ha augmentat lleugerament respecte de l'any 2022, en què el temps de resposta mitjà va ser de 10,8 dies hàbils.

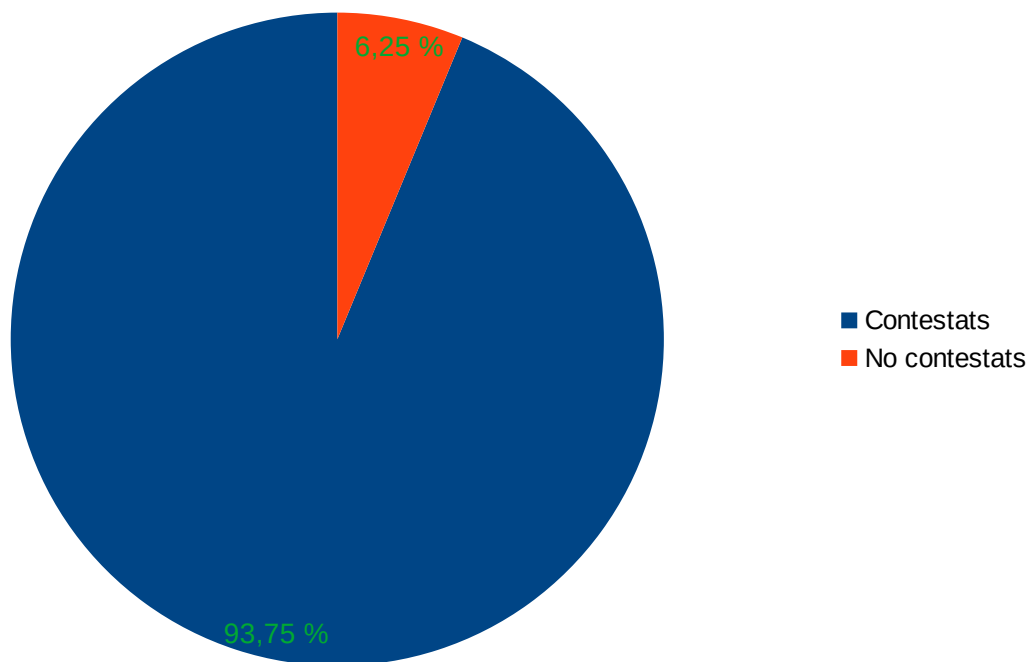
4. Estat dels suggeriments a data de l'emissió d'aquest informe (abril 2024)

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

Contestats	93,75%
No contestats	6,25%

Els suggeriments *rebutjats* respecte dels tramitats representen un 14,29%, xifra que pareix elevada però que s'explica perquè amb el canvi d'aplicació a data 1 de gener de 2023 es varen fer 16 proves informàtiques en forma de suggeriments, per tant representen el total d'expedients rebutjats.

Els suggeriments considerats com a *errades* (i que estrictament tampoc haurien de comptar com a suggeriments reals) representen un 22,32% del total



Pel que fa a la llengua escollida per les persones a l'hora de presentar un suggeriment al sistema general ha estat, en un 55,56% el castellà i en un 45,45% el català.

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

Durant l'any 2023 no han rebut suggeriments.

B) Consorci de Transports de Mallorca (CTM)

No s'han presentat dades del 2023.

C) Serveis Ferroviaris de Mallorca (SFM)

<i>Contestats 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>
31	0	64	26 dies

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

<i>Contestats 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>
114	16	130	2 dies

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

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

Durant l'any 2023 no han rebut suggeriments. 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>Contestats 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>
6	0	6	2 dies

F) Fundació Institut Socioeducatiu s'Estel

<i>Contestats 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>
1579	0	1703	5,9 dies

G) Fundació Orquestra Simfònica de les Illes Balears

Durant l'any 2023 no han rebut cap suggeriment.

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

Durant l'any 2023 no han rebut cap suggeriment.

I) IB-Salut

<i>Contestats 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>
93	1	221	27,88 dies

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

<i>Contestats 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>
1	0	1	1 dia

K) Institut Balear de l'Habitatge (IBAVI)

Durant l'any 2023 no han rebut suggeriments.

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)

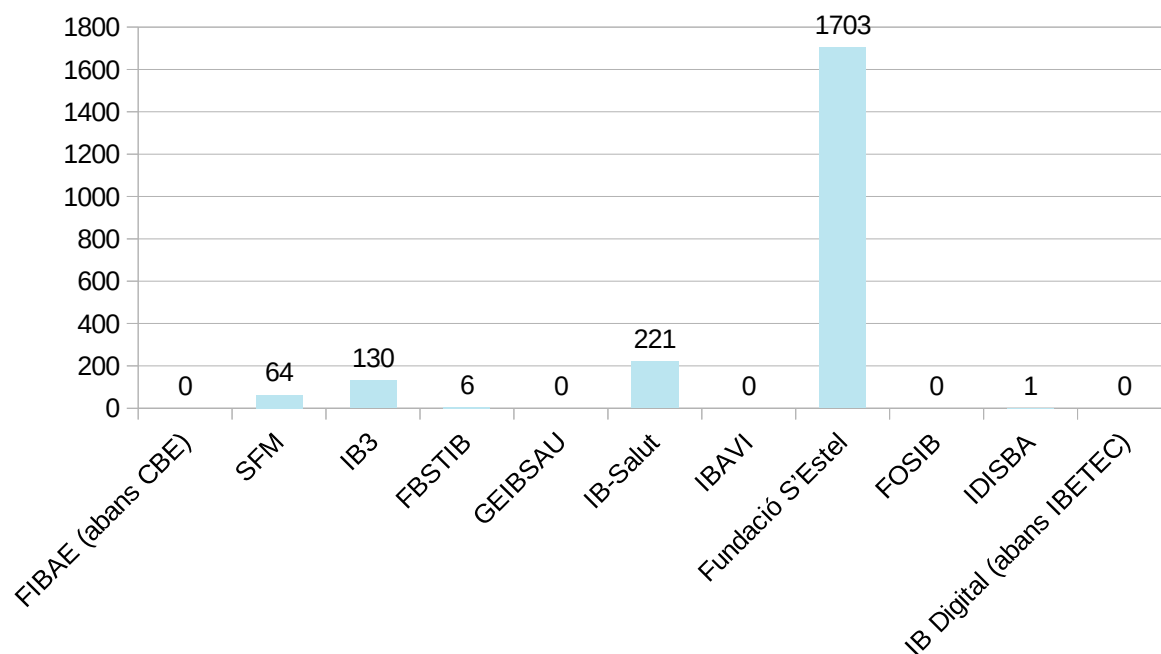
L'ens ja no disposa d'un sistema de recollida propi i durant tot l'any 2023 només s'ha utilitzat l'aplicació d'ús general (qssi)

N) Unitat d'Informació i Tràmit (UDIT)

No disposa d'un sistema de recollida propi

7. Dades globals 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:

	2021	2022	2023
Sistema general QSSI	88	60	112
FIBAE (abans CBE)	0	0	0
CTM/SFM	204	328	64 (només SFM)
IB3	522	-	130
FBSTIB	64	3	6
GEIBSAU	-	-	0
IB-Salut	242	188	221
IBAVI	0	-	0
Fundació s'Estel	2988	2099	1703
Fundació Orquestra Simfònica IB	0	-	0
IDISBA	1	-	1
ICGIB (abans SITIBSA)	4	-	-
IB Digital (abans IBETEC)	0	-	0
Ports IB	5	11	-

Abril de 2024

Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania