



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

Direcció General de Simplificació Administrativa,
Modernització i Administració Digital

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

Any 2023

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 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 han d'incloure de manera expressa i clara els requisits exigits en cada cas, i que han 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 Simplificació Administrativa, 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.es

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 2023 i recollir-ne les estadístiques.

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

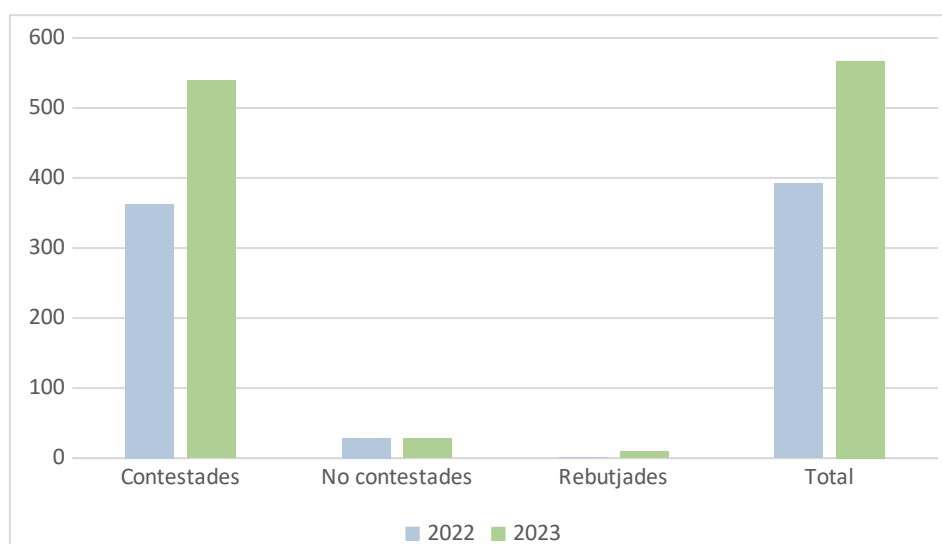
1. Comparativa respecte al nombre total de consultes presentades entre els anys 2022 i 2023.
2. Nombre de consultes rebudes i contestades per conselleria o ens.
3. Temps de resposta de les consultes contestades.
4. Estat de les consultes a data d'emissió d'aquest informe.
5. Enquesta de satisfacció a 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 s'ha de fer una anàlisi de les consultes rebudes mitjançant la bústia relacionsciutadanes@caib.es com a l'apartat 7 d'aquest informe.

1. Comparativa respecte al nombre total de consultes presentades entre els anys 2022 i 2023

Vegem a continuació la comparativa de les consultes rebudes els anys 2022 i 2023, amb el desglossament d'aquesta per la forma d'acabament de l'expedient:

Any	Contestades	No contestades	Rebutjades	Total
2022	363	29	1	392
2023	539	28	10	567



Es fa constar que el concepte *rebutjades* fa referència a les consultes 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.

Durant l'any 2023 consten 10 consultes rebutjades i no computen en el total de

consultes reals presentades.

2. Nombre de consultes rebudes per conselleria o ens

Durant l'any 2023 es varen rebre 567 consultes mitjançant l'aplicació QSSI.

A continuació es mostren les consultes rebudes dins l'any 2023:

Conselleria / Ens	Rebudes	Contestades
Presidència de les Illes Balears	0	0
C. Empresa, Ocupació i Energia	18	18
C. Transició Energètica, Sectors Productius i Memòria Democràtica	19	19
C. Presidència i Administracions Públiques	24	24
C. Presidència, Funció Pública i Igualtat	0	0
C. de la Mar i del Cicle de l'Aigua	5	5
C, Economia, Hisenda i Innovació	2	2
C. Hisenda i Relacions Exteriors	2	1
ATIB	5	5
C. Turisme, Cultura i Esports	14	14
C. Model Econòmic, Turisme i Treball	13	12
C. Famílies i Afers Socials	20	20
C. Afers Socials i Esports	40	39
FBD	2	2
C. Educació i Universitats	21	20
C. Educació i Formació Professional	39	39
EBAP	8	8
C. Salut	30	30
C. Salut i Consum	55	55
C. Fons Europeus, Universitat i Cultura	9	9
C. Medi Ambient i Territori	10	10
C. Agricultura, Pesca i Medi Natural	12	12
C. Agricultura, Pesca i Alimentació	11	11
C. Habitatge, Territori i Mobilitat	39	21
C. Mobilitat i Habitatge	39	33
Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania (SCAC)	4	4
Qualsevol	5	5
No competència CAIB	15	15
Errades	106	106

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.

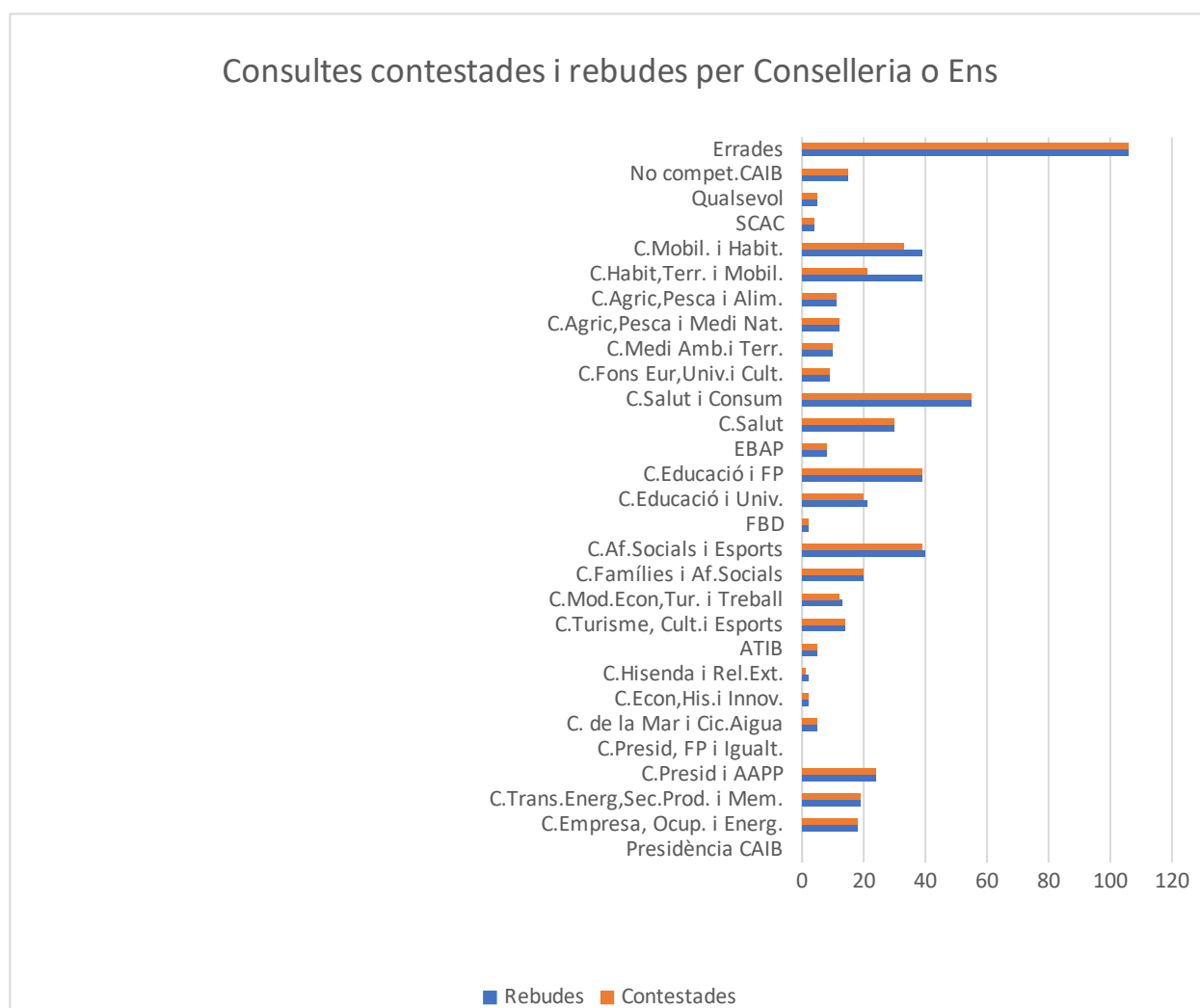
El Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania (d'ara endavant SCAC) és la unitat orgànica encarregada de la gestió del sistema de queixes, suggeriments i consultes de la CAIB, per la qual cosa s'ha decidit diferenciar, a efectes estadístics, les consultes relatives a aquest servei administratiu de la resta de la Conselleria a la qual pertany, és a dir, la Conselleria d'Economia, Hisenda i Innovació.

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 (de fet no es comptabilitzen).

Com a *Errades* es tracten els expedients 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.), 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 per analogia al tractament que es fa en aquest cas de les queixes i suggeriments conforme al previst a 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

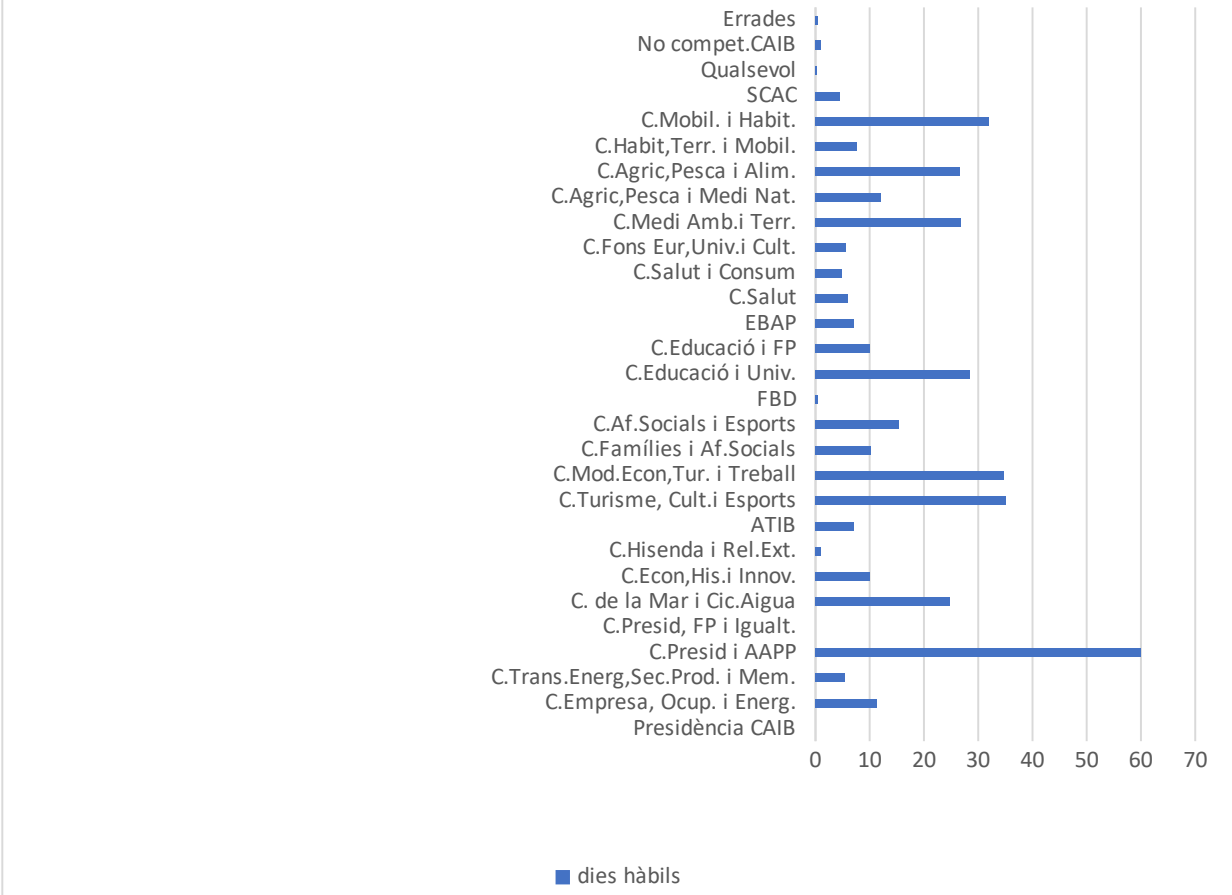
A l'efecte d'oferir la informació relativa al temps mitjà de resposta per a les consultes presentades s'ha elaborat la taula següent.

Conselleria / Ens	Temps mitjà de resposta (dies hàbils)
Presidència de les Illes Balears	
C. Empresa, Ocupació i Energia	11,39
C. Transició Energètica, Sectors Productius i Memòria Democràtica	
C. Presidència i Administracions Públiques	5,47
C. de la Mar i del Cicle de l'Aigua	60
C. Economia, Hisenda i Innovació	24,8
C. Hisenda i Relacions exteriors	10
ATIB	1
C. Turisme, Cultura i Esports	7
C. Model Econòmic, Turisme i Treball	35,07
C. Famílies i Afers Socials	34,83
C. Afers Socials i Esports	10,3
FBD	15,31
C. Educació i Universitats	0,5
C. Educació i Formació Professional	28,5
EBAP	10,05
C. Salut	7,13
C. Salut i Consum	6,07
C. Fons Europeus, Universitat i Cultura	4,93
C. Medi Ambient i Territori	5,56
C. Agricultura, Pesca i Medi Natural	26,9
C. Agricultura, Pesca i Alimentació	12
C. Habitatge, Territori i Mobilitat	26,64
C. Mobilitat i Habitatge	7,62
Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania (SCAC)	31,94
Qualsevol	4,5
No competència CAIB	0,25
Errades	1
	0,47

La mitjana general de totes les consultes contestades dins l'any 2023 és de 13,32 dies hàbils, mentre que la mitjana de l'any 2022 va ser de 8,18 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 consultes 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.

Temps mitjà de resposta per Conselleria o Ens

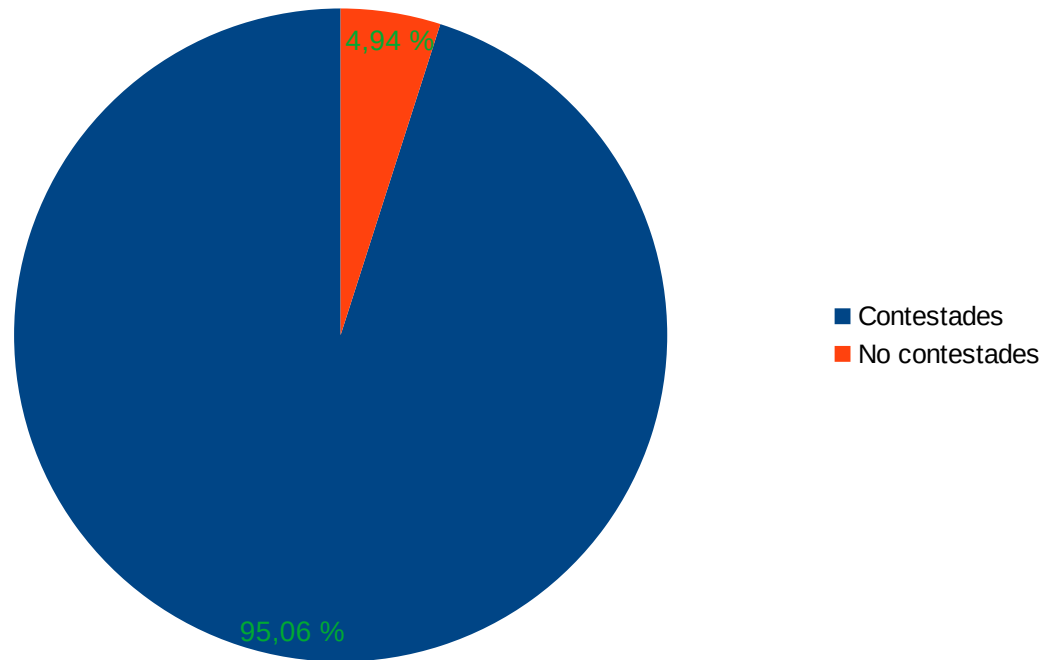


4. Estat de les consultes a data de l'emissió d'aquest informe (abril 2024)

El gràfic següent mostra els percentatges de les consultes contestades i no contestades:

Contestades	95,06%
No contestades	4,94%

Les consultes *rebutjades* respecte de les tramitades només representen un 1,76%
Les consultes considerades com a *errades* (i que estrictament tampoc haurien de comptar com a consultes reals) representen un 18,69% del total.



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 que s'ha rebut quan s'ha tramitat la consulta 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/consultes presentades. D'aquesta manera, l'enquesta es pot emplenar sense necessitat d'haver rebut la resposta.

De les consultes presentades l'any 2023, cap persona ha contestat l'enquesta. Això és degut a problemes informàtics relacionats amb la implantació de la nova aplicació QSSI, de tal forma que durant l'any 2023 no es va poder accedir a l'enquesta per part de la ciutadania a través de l'enllaç contingut als escrits de resposta i de tramitació de les consultes.

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

Durant l'any 2023 no han rebut consultes.

B) Consorci de Transports de Mallorca (CTM)

No s'han presentat dades del 2023.

C) 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>
58	10	68	3 dies

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

D) Serveis Ferroviaris de Mallorca

<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>
37	1	85	26 dies

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

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

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

<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>
12514	0	12514	5 dies

Observacions: 4.860 consultes sobre l'accés al portal i citació, 3.762 consultes relatives a la salut, 3.592 actualització de dades, etc.

G) Fundació Institut Socioeducatiu S'Estel

Durant l'any 2023 no han rebut consultes.

H) Fundació Orquestra Simfònica de les Illes Balears

Durant l'any 2023 no han rebut consultes.

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>
7172	108	9843	17.67 la informació 12.31 els tràmits

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

<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>
13	0	13	2.35 dies

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>
680	23	823	10 dies

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) 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.

O) Unitat d'Informació i Tràmit (UDIT)

No disposa d'un sistema de recollida propi.

- Anàlisi de les consultes rebudes a la bústia 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/solalicitud_dinformacia/, des d'on també es pot accedir a l'enquesta de satisfacció sobre aquest servei.

Durant l'any 2022 es varen rebre 481 correus mitjançant la bústia relacionsciutadanes@caib.es, dels quals 344 varen ser consultes pròpiament dites, la qual cosa suposa un 72 % del total d'entrades. Durant l'any **2023** es varen rebre 466 correus a la bústia, dels quals 386 varen ser consultes, la qual cosa suposa un 82,83% del total d'entrades.

Dels 466 correus rebuts, al Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania li consta que s'han respost 351 correus per part dels òrgans competents; aquesta xifra suposa un 75,32%, superior al 72,38% respecte de l'any anterior (2022).

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.

Abril de 2024

Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania