



G CONSELLERIA  
O PRESIDÈNCIA  
I DIRECCIÓ GENERAL  
B TRANSPARÈNCIA  
/ I BON GOVERN

# **Informe de suggeriments sobre els serveis generals de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears**

## **Any 2018**



GOIB



## Introducció

D'acord amb l'article 5 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), l'òrgan que té atribuïda la competència en matèria de qualitat dels serveis, actualment la Direcció General de Transparència i Bon Govern, ha d'elaborar un informe anual sobre el tractament donat als suggeriments rebuts en relació als serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

Així, el present informe té per objecte analitzar els suggeriments presentats en relació als serveis públics de l'Administració de les Illes Balears durant l'any 2018 i recollir-ne les estadístiques. D'una banda, s'analitzen els suggeriments registrats al QSSI, programa informàtic que s'empra per gestionar-los, i, per altra, els suggeriments presentats davant d'altres organismes amb programes informàtics diferents al QSSI, 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:

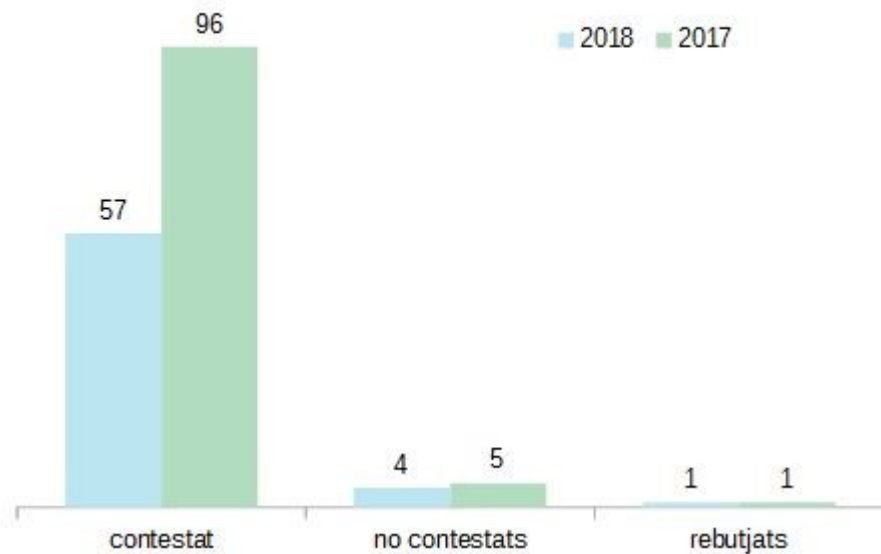
1. Comparativa respecte al nombre total de suggeriments presentats entre els anys 2017 i 2018.
2. Nombre de suggeriments rebuts i contestats per conselleria.
3. Temps de resposta dels suggeriments contestats.
4. Estat dels suggeriments a 31 de desembre de 2018.
5. Enquesta de satisfacció a tots els usuaris: anàlisi de la valoració que han fet els ciutadans que han volgut contestar l'enquesta.
6. Suggeriments que s'han presentat davant d'altres organismes amb sistemes de recollida diferents al QSSI.
7. Dades globals dels suggeriments presentats en relació als serveis públics de l'Administració de les Illes Balears i comparativa dels darrers 3 anys.



## 1. Comparativa respecte al nombre total de suggeriments presentats entre els anys 2017 i 2018.

Vegem a continuació la comparativa dels suggeriments rebuts els anys 2017 i 2018, desglossant els contestats:

Any	Contestats	No contestats	Rebutjats	Total
2018	57	4	1	62
2017	96	5	1	102



Es fa constar que el concepte «rebutjats» fa referència a aquells suggeriments que han estat creats com a proves internes de l'aplicació informàtica, o per manca de contingut, ser intel·ligibles, etc., i que no es poden considerar suggeriments d'acord amb la normativa aplicable.

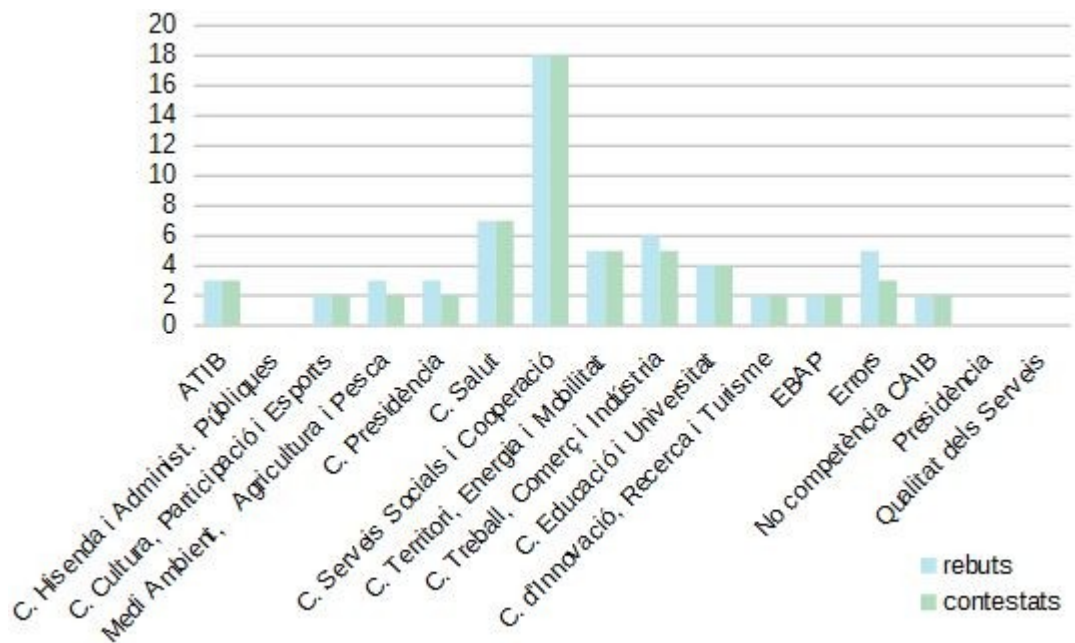
L'únic suggeriment que s'ha rebutjat l'any 2018 és una prova interna de l'aplicació informàtica.



## 2. Nombre de suggeriments rebuts i contestats per conselleria.

Suggeriments rebuts i contestats durant l'any 2018:

Conselleria	rebuts	contestats
Agència Tributària de les Illes Balears (ATIB)	3	3
C. Hisenda i Administ. Públiques	0	0
C. Cultura, Participació i Esports	2	2
Medi Ambient, Agricultura i Pesca	3	2
C. Presidència	3	2
C. Salut	7	7
C. Serveis Socials i Cooperació	18	18
C. Territori, Energia i Mobilitat	5	5
C. Treball, Comerç i Indústria	6	5
C. Educació i Universitat	4	4
C. d'Innovació, Recerca i Turisme	2	2
Escola Balear d'Administració pública (EBAP)	2	2
Erroris	5	3
No competència CAIB	2	2
Presidència	0	0
Qualitat dels Serveis	0	0





Com «Errors» 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, ...).

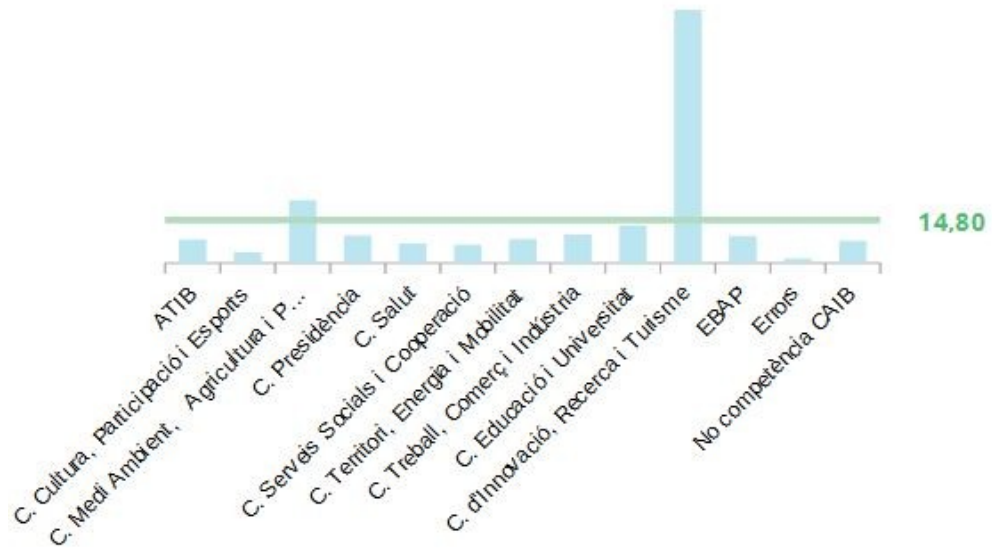
Com «no competència CAIB» es tramiten els expedients que han d'anar dirigits a altres administracions per tractar matèries que no són competència de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

«Qualitat dels Serveis» es refereix als expedients resolts directament per l'equip de filtratge de la Direcció General de Transparència i Bon Govern, atès que el motiu correspon a temes de qualitat, competència d'aquesta direcció general.

### 3. Temps de resposta dels suggeriments contestats.

A continuació es presenta el temps mitjà de resposta dels suggeriments contestats:

<b>Conselleria</b>	<b>Temps mitjà</b>
Agència Tributària de les Illes Balears (ATIB)	11,86
C. Cultura, Participació i Esports	5,36
C. Medi Ambient, Agricultura i Pesca	31,44
C. Presidència	13,78
C. Salut	9,85
C. Serveis Socials i Cooperació	9,25
C. Territori, Energia i Mobilitat	12,07
C. Treball, Comerç i Indústria	14,32
C. Educació i Universitat	18,88
C. d'Innovació, Recerca i Turisme	126,87
Escola Balear d'Administració Pública (EBAP)	13,56
Errors	2,31
No competència CAIB	11,08



La mitjana general de tots els suggeriments contestats dins l'any 2018 és de 14,80 dies, xifra que ha millorat considerablement respecte l'any 2017, on el temps de resposta mitjà va ser de 18,28 dies.

Això significa que s'ha reduït en més de 3 dies la resposta, complint l'exigència de l'article 11.6 del Decret 82/2009, de respondre les queixes i suggeriments en un termini màxim de 15 dies.

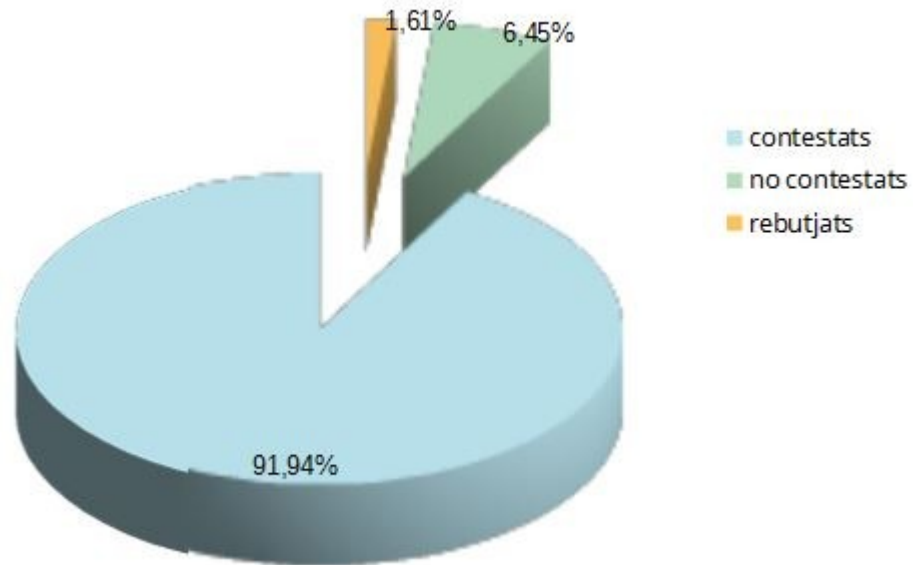
#### 4. Estat dels suggeriments a 31 de desembre de 2018.

Dels 4 suggeriments que no estaven contestats a 31 de desembre de 2018, 3 encara estaven dins els 15 dies de termini màxim per donar resposta.

L'únic suggeriment rebutjat, va ser una prova informàtica interna.

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

<b>Contestats</b>	91,94%
<b>No contestats</b>	6,45%
<b>Rebutjats</b>	1,61%



### 5. Enquesta de satisfacció a tots els usuaris: anàlisi de la valoració que han fet els ciutadans que han volgut contestar l'enquesta.

Tant al correu de confirmació que hem rebut la queixa o suggeriment com amb el de resposta, s'envia un enllaç a una enquesta que la ciutadania pot emplenar per tal de manifestar el seu nivell de satisfacció pel servei prestat. Aquesta enquesta també està a l'abast de la ciutadania, a la plana web de la Comunitat Autònoma ([http://www.caib.es/sites/atenciociutadania/ca/quejas\\_y\\_sugerencias\\_0/](http://www.caib.es/sites/atenciociutadania/ca/quejas_y_sugerencias_0/)) des de l'any 2018, per tal que els usuaris 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 s'ha duit a terme arran de les observacions de les enquestes rebudes l'any 2017, on hi havia moltes referents 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 2018 (un total de 625), 110 persones han respost l'enquesta, la qual cosa representa un 17'60 %, xifra lleugerament inferior a la de l'any 2017, que va ser d'un 18'26 %.

El fet que sigui un nombre tant reduït d'enquestes 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, considerem positiu informar dels resultats perquè és interessant saber l'opinió dels ciutadans que han volgut participar en l'enquesta.



Al 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 accedir a l'aplicació de queixes i suggeriments ha estat la plana web del Govern de les Illes Balears (66%), seguit de la informació rebuda per personal de l'Administració.

Respecte a la facilitat per accedir a l'aplicació, el 72'73% de les persones considera que és normal o fàcil de localitzar.

Quant al temps que s'ha tardat en rebre la resposta, la puntuació ha estat de 3'28 sobre 5, la qual cosa suposa un augment considerable respecte a 2017, que va ser de 2'76.

S'ha puntuat amb un 2'51 sobre 5 la informació rebuda, molt semblant a la puntuació de 2017, que va ser de 2'41, tot i que suposa una petita millora.

Com a conclusió, la satisfacció global sobre el sistema de queixes i suggeriments ha estat puntuada 2'86, la qual cosa suposa una petita millora respecte a 2017, que va ser del 2'66.

## **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 propi i diferent a QSSI són:

### **A) Agència Tributària de les Illes Balears (ATIB)**

Durant l'any 2018 no consta que hagin rebut suggeriments, fora del sistema general QSSI.

### **B) Centre Balears Europa (CBE)**

Durant l'any 2018 no han rebut suggeriments.

### C) Consorci de Transports de Mallorca (CTM / SFM)

Total	Contestats	No contestats	Temps mitjà de resposta
42	17	2	28

**Observacions:** L490 es va dur a terme la modificació dels horaris per atendre a treballadors i alumnes dels instituts.  
Inclou els suggeriments rebuts a través del sistema general de QSSI.  
Inclou els suggeriments dirigits a l'ens Serveis Ferroviaris de Mallorca.

### D) Ens públic de Radiotelevisió de les Illes Balears (IB3)

Total	Contestats	No contestats	Temps mitjà de resposta
705	630	0	2

### E) Entitat Pública Empresarial de Telecomunicacions i Innovació IB (IBETEC)

Durant l'any 2018 no han rebut suggeriments.

### F) Fundació Banc de Sang i Teixits de les Illes Balears

Total	Contestats	No contestats	Temps mitjà de resposta
57	43	0	20

**Observacions:** Els suggeriments contestats després de 15 dies son els recollits en les bústies de les unitats mòbils que es desplacen a les campanyes de donació  
Tots els suggeriments no contestats estaven dins termini.

### G) Fundació Orquestra Simfònica de les Illes Balears

De l'any 2018 no disposen d'aquesta informació.

### I) Gestió d'Emergències de les Illes Balears (GEIBSAU)

Durant l'any 2018 no han rebut suggeriments.

### H) IB-Salut

Total	Contestats	No contestats	Temps mitjà de resposta
268	53	39	21,9

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

Durant l'any 2018 no han rebut suggeriments.

### J) Institut Balear de l'Habitatge (IBAVI)

Durant l'any 2018 no han rebut suggeriments.

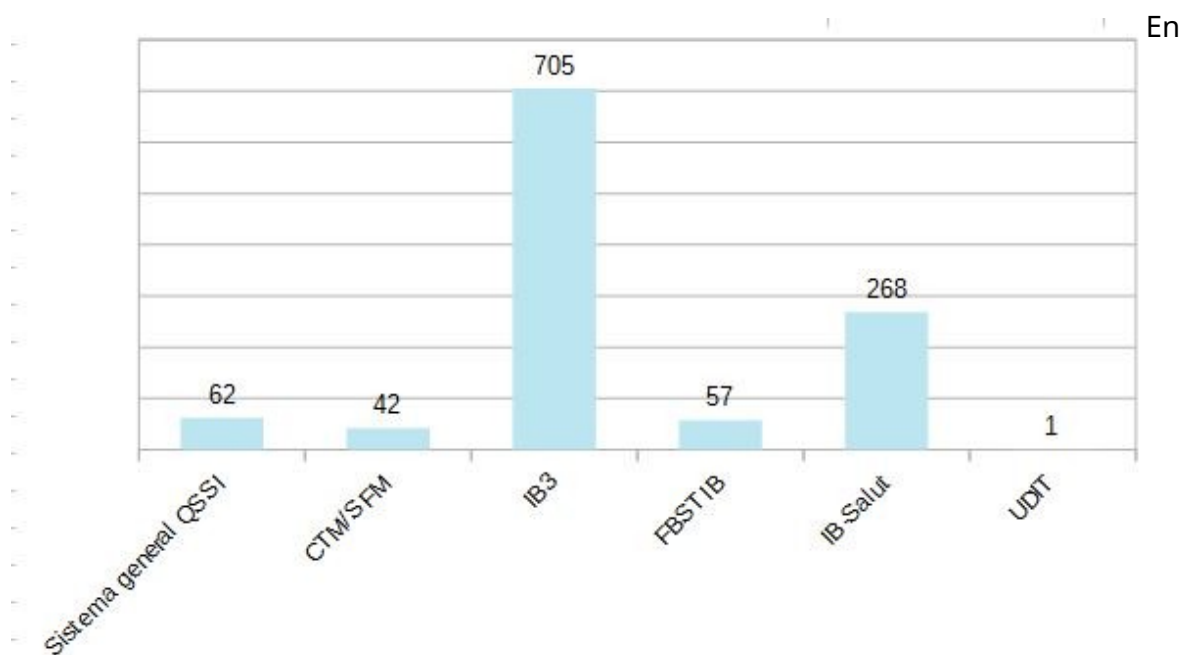
### K) Servei d'Informació Territorial de les Illes Balears (SITIBSA)

Durant l'any 2018 no han rebut suggeriments.

### N) Unitat d'Informació i Tràmit (UDIT)

Total	Contestats	No contestats	Temps mitjà de resposta
1	1	0	25

## 7. Dades globals dels suggeriments presentats en relació als serveis públics de l'Administració de les Illes Balears i comparativa del darrers 3 anys



resum, les dades del total de suggeriments presentats l'any 2018 són:



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

	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>Sistema general QSSI</b>	143	102	62
<b>ATIB</b>	-	85	-
<b>CTM / SFM</b>	54	39	42
<b>IB3</b>	-	-	705
<b>FBSTIB</b>	-	-	57
<b>IB-Salut</b>	277	296	268
<b>UDIT</b>	34	13	1

Palma, a 15 d'abril de 2019