



G CONSELLERIA
O FONS EUROPEUS,
I UNIVERSITAT I CULTURA
B DIRECCIÓ GENERAL
/ MODERNITZACIÓ
I ADMINISTRACIÓ DIGITAL

Informe de quejas sobre los servicios generales de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears

Año 2020

Introducción

De acuerdo con el artículo 5.1.d) del Decreto 82/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula la gestión de quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears (en adelante Decreto 82/2009), debe elaborarse, anualmente, un informe sobre el tratamiento dado a las quejas y a las sugerencias recibidas en relación con los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

Así, este informe tiene por objeto analizar las quejas presentadas en relación con los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears durante el año 2020 y recoger sus estadísticas. Por un lado, se analizan las quejas registradas en el QSSI, programa informático que se emplea para gestionarlas, y, por otro, las quejas presentadas ante otros órganos o entes, que gestionan de manera autónoma sus quejas, como se puede ver en el apartado 6.

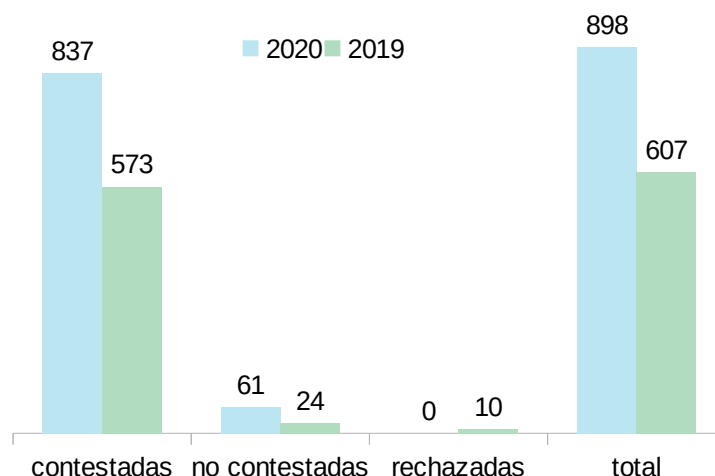
En cuanto a las quejas registradas en el QSSI, los parámetros analizados son:

1. Comparativa respecto al número total de quejas presentadas entre los años 2019 y 2020.
2. Número de quejas recibidas y contestadas por consejería o ente.
3. Tiempo de respuesta de las quejas contestadas.
4. Estado de las quejas a 31 de diciembre de 2020.
5. Encuesta de satisfacción a las personas usuarias: análisis de la valoración que han hecho las personas que han querido responder la encuesta.
6. Quejas que se han presentado ante otros entes y órganos con sistemas de recogida diferentes al QSSI.
7. Datos globales de las quejas presentadas en relación con los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears y comparativa de los 3 últimos años.

1. Comparativa respecto al número total de quejas presentadas entre los años 2019 y 2020

Veamos a continuación la comparativa de las quejas recibidas els años 2019 y 2020, desglosando la misma por la forma de finalización del expediente:

<i>Año</i>	<i>Contestadas</i>	<i>No contestadas</i>	<i>Rechazadas</i>	<i>Total</i>
2020	837	61	0	898
2019	573	24	10	607



Se hace constar que el concepto *rechazadas* hace referencia a las quejas que han sido creadas como pruebas internas de la aplicación informática, las que presentan carencia de contenido, las que son ininteligibles, etc., y que no se pueden considerar quejas de acuerdo con la normativa aplicable.

Durante el año 2020 constan dos quejas rechazadas que se corresponden con la realización de pruebas internas informáticas, motivo por el que no se contabilizan en este cuadro.

2. Número de quejas recibidas y contestadas por consejería o ente

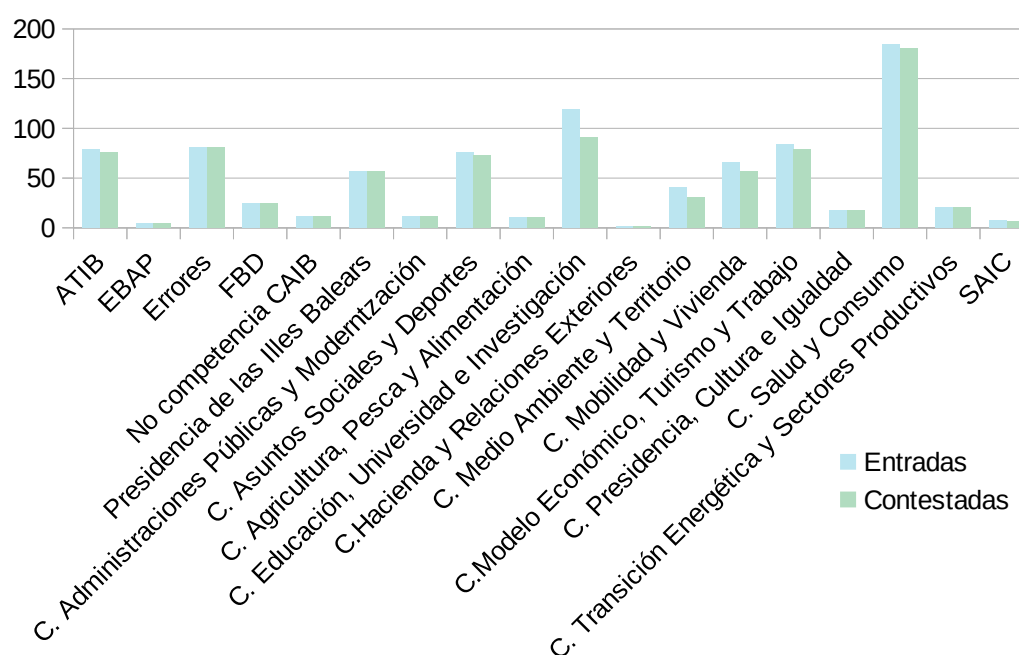
Quejas recibidas y contestadas dentro del año 2020:

Consejería	Recibidas	Contestadas
Agencia Tributaria de las Illes Balears (ATIB)	79	76
Escuela Balear de Administración Pública (EBAP)	4	4
Errores	81	81
FBD	25	25
No competencia CAIB	12	12
Presidencia de las Illes Balears	57	57
C. Administraciones Públicas y Modernización	12	12
C. Asuntos Sociales y Deportes	76	76
C. Agricultura, Pesca y Alimentación	11	11
C. Educación, Universidad e Investigación	119	91
C. Hacienda y Relaciones Exteriores	1	1
C. Medio Ambiente y Territorio	41	31
C. Movilidad y Vivienda	66	57
C. Modelo Económico, Turismo y Trabajo	84	79
C. Presidencia, Cultura e Igualdad	18	18
C. Salud y Consumo	184	184
C. Transición Energética y Sectores Productivos	21	21
SAIC	8	7

El Servicio de Atención e Información a la Ciudadanía (en adelante SAIC) es la unidad orgánica encargada de la gestión del sistema de quejas y sugerencias de la CAIB, por

lo que se ha decidido diferenciar, a efectos estadísticos, las quejas y sugerencias relativas a este servicio administrativo del resto de la Consejería a la que pertenecía, es decir, la Consejería de Administraciones Públicas y Modernización, actualmente, la Consejería de Fondos Europeos, Universidad y Cultura.

Vista la cantidad de expedientes correspondientes a la Fundación de Atención y Apoyo a la Dependencia y de Promoción de la Autonomía Personal de las Illes Balears (en adelante, FBD), como ente del sector público instrumental adscrito a la Consejería de Asuntos Sociales y Deportes y a los efectos de poder especificar mejor los servicios que gestiona y mejorar la gestión de las quejas, se decidió diferenciarla de la Consejería.



Las quejas rechazadas no se contabilizan como no respondidas.

Como *Errores* se tratan los expedientes que se han creado como pruebas internas de la aplicación informática y los que se refieren a cuestiones que deben tramitarse por vías diferentes a las que regula la normativa sobre quejas y sugerencias (por ejemplo, las referidas a denuncias entre particulares, a expedientes concretos, etc.)

Como *No competencia CAIB* se contabilizan los expedientes que deberían dirigirse a otras administraciones para tratar materias que no son competencia de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

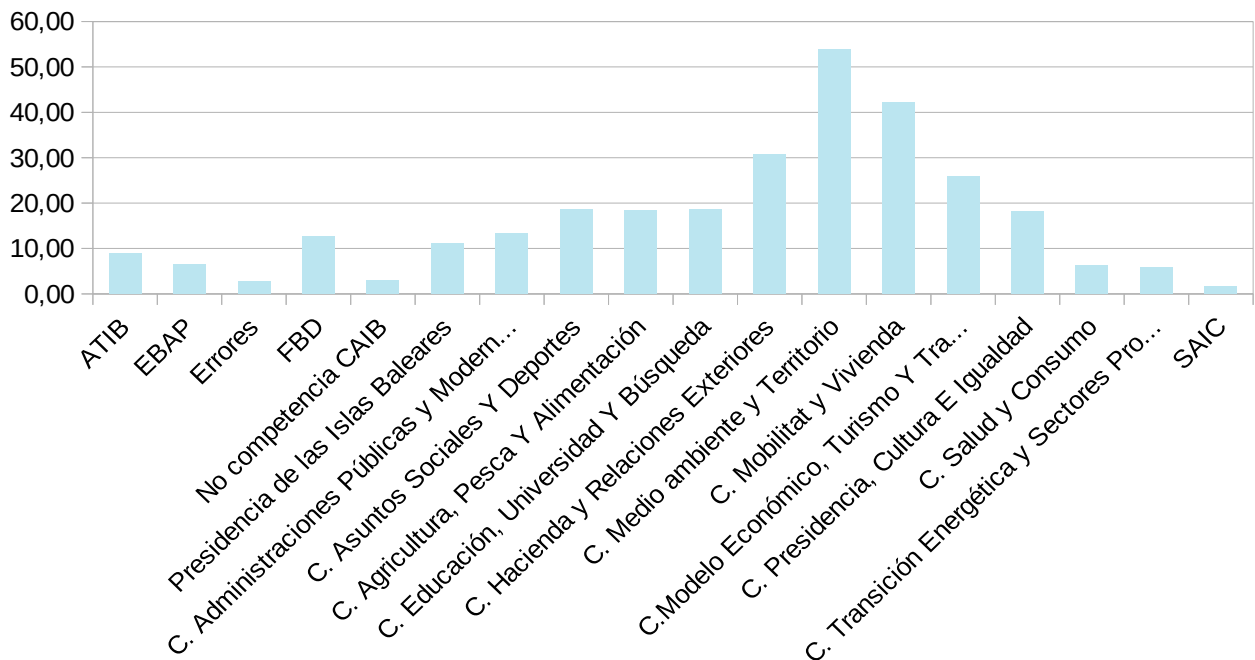
3. Tiempo de respuesta de las quejas contestadas

A efectos de ofrecer la información relativa al tiempo medio de respuesta a las quejas presentadas se ha elaborado la siguiente tabla. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que la información facilitada se expresa en días naturales, a pesar del plazo para responder que establece el Decreto 82/2009, que es de 15 días hábiles:

Consejería

Tiempo medio (días naturales)

Agencia Tributaria de las Illes Balears (ATIB)	8,89
Escuela Balear de Administración Pública (EBAP)	6,54
Errores	2,70
FBD	12,69
No competencia CAIB	2,95
Presidencia de las Illes Balears	11,14
C. Administraciones Públicas y Modernización	13,21
C. Asuntos Sociales y Deportes	18,58
C. Agricultura, Pesca y Alimentación	18,47
C. Educación, Universidad e Investigación	18,58
C. Hacienda y Relaciones Exteriores	30,67
C. Medio Ambiente y Territorio	53,85
C. Movilidad y Vivienda	42,07
C. Modelo Económico, Turismo y Trabajo	25,80
C. Presidencia, Cultura e Igualdad	18,12
C. Salud y Consumo	6,19
C. Transición Energética y Sectores Productivos	5,90
SAIC	1,63



La media general de todas las quejas contestadas dentro del año 2020 es de 15 días hábiles, cifra que ha aumentado respecto del año 2019, en que el tiempo de respuesta medio fue de 13,5 días hábiles.

A pesar del aumento, se sigue dando cumplimiento a lo previsto en el artículo 11.6 del Decreto 82/2009, de dar respuesta a las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 15 días hábiles.

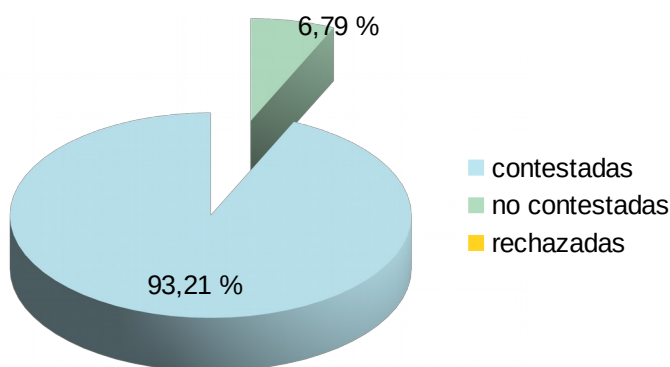
4. Estado de las quejas a 31 de diciembre de 2020

De las 43 quejas que no estaban resueltas a 31 de diciembre de 2020, 12 todavía estaban dentro del plazo de 15 días hábiles para dar respuesta.

Las quejas no contestadas se refieren a aquellas que, a día 31 de diciembre de 2020, ya habían superado el plazo máximo para responder desde su presentación.

El siguiente gráfico muestra los porcentajes de las quejas contestadas, no contestadas y rechazadas, según el apartado 1 de este informe.

Contestadas	93,21 %
No contestadas	6,79 %
Rechazadas	0 %



5. Encuesta de satisfacción a las personas usuarias: análisis de la valoración que han hecho las personas usuarias que han querido responder la encuesta

Tanto en el correo de confirmación que se ha recibido de la queja o sugerencia como en el de respuesta, se envía un enlace a una encuesta que la ciudadanía puede rellenar para manifestar el nivel de satisfacción respecto del servicio prestado. Esta encuesta también está disponible en la página web de Atención a la Ciudadanía desde el año 2018 para que las personas usuarias puedan rellenarla sin tener que esperar a recibir la respuesta y, así también, facilitar el acceso a las personas que quieren la respuesta vía correo ordinario. Esta iniciativa se llevó a cabo a raíz de las observaciones de las encuestas recibidas en 2017, muchas de las cuales hacían referencia a la carencia de respuesta de las quejas presentadas. De este modo, la encuesta se puede rellenar sin necesidad de haber recibido la respuesta.

De las quejas y sugerencias presentadas en 2020 (un total de 1031), 102 personas han contestado a la encuesta, lo que representa un 9,89 %, cifra inferior a la del año 2019, que fue de un 12,99 %.

El hecho de que las encuestas realizadas sea un número tan reducido provoca que la valoración obtenida no se pueda considerar realmente representativa del nivel de satisfacción que genera el sistema general de presentación de quejas y sugerencias por parte de la ciudadanía. Aún así, consideramos positivo informar de los resultados porque es interesante saber la opinión de los ciudadanos y ciudadanas que han querido participar en la encuesta.

En el cuestionario se hacen preguntas sobre aspectos básicos como, por ejemplo, por qué vía se conoce el servicio de quejas y sugerencias, si es fácil o no encontrar el acceso a este servicio o cuál es el nivel de satisfacción con respecto a la respuesta recibida, entre otros.

El medio más utilizado para acceder a la aplicación de quejas y sugerencias ha sido la página web del Govern de les Illes Balears (65 %), seguido de la información recibida por personal de la Administración (18,63 %).

Respecto a la facilidad para acceder a la aplicación, el 42 % de las personas consideran que su localización ha sido normal, ante el 52 % del año 2019 y un 32 % considera que ha sido difícil, ante el 23 % del año 2019.

El año 2018, a raíz de los resultados de la encuesta de satisfacción, se hizo una nueva página para las quejas y las sugerencias que mejoró la facilidad de acceso a la aplicación QSSI. Sin embargo, y dado que los resultados de la encuesta de este año muestran que la valoración de este aspecto respecto de la encuesta del año 2019 ha empeorado, se estudiará la forma de hacer más visible el acceso.

En cuanto al tiempo que se tarda en recibir la respuesta, el 47 % de las personas encuestadas lo ha recibido en menos de 5 días ante el 42 % de las personas encuestadas en 2019; el 27 % entre los 5 y los 15 días, mismo porcentaje que en 2019; y el 27 % restante, en más de 15 días, cuando en 2019 fue del 30 %. De estos datos se desprende que continúa la tendencia de mejora en la gestión.

En cuanto a la satisfacción por este tiempo de respuesta, los datos de 2020 comparadas con las del año 2019 son los siguientes:

<i>Grado de satisfacción</i>	<i>Año 2019</i>	<i>Año 2020</i>
1 Nada satisfecho	32 %	27 %
2 Poco satisfecho	4 %	13 %
3 Satisfecho	7 %	9 %
4 Bastante satisfecho	18 %	14 %
5 Muy satisfecho	37 %	34 %

Por lo tanto, este año se ha visto truncada ligeramente la tendencia positiva de satisfacción de la ciudadanía.

En cuanto a la información recibida, los datos comparativos entre los años 2019 y 2020 son los siguientes:

<i>Grado de satisfacción</i>	<i>Año 2019</i>	<i>Año 2020</i>
1 Nada satisfecho	45 %	55 %
2 Poco satisfecho	8 %	11 %
3 Satisfecho	16 %	9 %
4 Bastante satisfecho	17 %	13 %
5 Muy satisfecho	12 %	8 %

Como conclusión, la satisfacción global sobre el sistema de quejas y sugerencias se ve reflejada en la siguiente tabla:

<i>Grado de satisfacción</i>	<i>Año 2019</i>	<i>Año 2020</i>
1 Nada satisfecho	41 %	23 %
2 Poco satisfecho	5 %	13 %
3 Satisfecho	9 %	25 %
4 Bastante satisfecho	25 %	19 %
5 Muy satisfecho	17 %	18 %

6. Quejas que se han presentado ante otros organismos con sistemas de recogida diferentes al QSSI

Los entes que disponen de un sistema de quejas y sugerencias diferente a QSSI son:

A) Centro Baleares Europa (CBE)

Durante el año 2020 no han recibido quejas.

B) Consorcio de Transportes de Mallorca (CTM/SFM)

<i>Contestadas dentro de plazo</i>	<i>No contestadas 31/12/2020 que estaban fuera plazo</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
1853	31	4122	22 días

<i>Motivos</i>	<i>N.º expedientes</i>	<i>Porcentaje</i>
Ausencia o discontinuidad en la prestación del servicio	874	21,21 %
Conocimiento de las materias y transmisión de confianza	842	20,41 %
Eficacia y precisión en la prestación del servicio	114	2,78 %

Empatía, trato y atención personalizada	283	6,87 %
Rapidez y agilidad	0	0 %
Estado físico de las instalaciones	75	1,82 %
Otras/Peticiones varias	1934	46,91 %
Total	4122	100 %

C) Ente público de Radiotelevisión de las Illes Balears (IB3)

No se nos ha facilitado esta información.

D) Entidad Pública Empresarial de Telecomunicaciones e Innovación IB (IBETEC)

Durante el año 2020 no han recibido quejas.

E) Fundación Banco de Sangre y Tejidos de las Illes Balears (FBSTIB)

<i>Contestadas dentro de plazo</i>	<i>No contestadas</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
41	0	41	3 días

<i>Motivos</i>	<i>N.º expedientes</i>	<i>Porcentaje</i>
Ausencia o discontinuidad en la prestación del servicio	5	12,2 %
Conocimiento de las materias y transmisión de confianza	0	0 %
Eficacia y precisión en la prestación del servicio	13	31,7 %
Empatía, trato y atención personalizada	16	39 %
Rapidez y agilidad	6	14,6 %
Estado físico de las instalaciones	1	2,4 %
Otros	0	0 %
Total	41	100 %

<i>Área</i>	<i>N.º expedientes</i>	<i>Porcentaje</i>
Refrigerio	1	
Personal	16	
Local	1	
Requisitos para donar	3	
Donación	1	

Hoja autoexclusión	1	
Tiempo de espera	6	
Análisis	1	
Convocatoria	1	
Sanitario	5	
Distinciones	2	
Horario	1	
Entrevista médica	2	
Total general	41	100

F) Fundación Instituto Socioeducativo S'Estel

<i>Contestadas</i>	<i>No contestadas</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
173	14	199	5,8 días

<i>Motivo</i>	<i>N.º expedientes</i>	<i>Porcentaje</i>
Relación con los profesionales	86	43 %
Proceso dentro del centro	17	9 %
Pertenencias personales	18	9 %
Pagas	18	9 %
Comer/cocina	22	11 %
Normativa centro	16	8 %
Otros	22	11 %
Total	199	100 %

G) Fundación Orquesta Sinfónica de las Illes Balears

Durante el año 2020 no han recibido ninguna queja.

H) Gestión de Emergencias de las Illes Balears (GEIBSAU)

<i>Contestadas</i>	<i>No contestadas</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
48	0	49	*

* El tiempo medio en la gestión de estas quejas es automático puesto que los gestiona el Supervisor del 112.

En relación con las quejas QSSI, en 2020 únicamente tuvieron 1, la cual iba dirigida a diferentes organismos. En un periodo inferior a 15 días se emitió un informe.

Observaciones: debido al tipo de servicio que presta el Centro de Emergencias, la mayoría de quejas se gestionan por teléfono, dejando constancia en la aplicación

de gestión de incidentes.

<i>Motivos</i>	<i>N.º expedientes</i>	<i>Porcentaje</i>
Ausencia o discontinuidad en la prestación del servicio	0	0 %
Conocimiento de las materias y transmisión de confianza	0	0 %
Eficacia y precisión en la prestación del servicio	4	8,2 %
Empatía, trato y atención personalizada	1	2 %
Rapidez y agilidad	0	0 %
Estado físico de las instalaciones	0	0 %
Dirigidas a otros organismos	29	59,2 %
Otros	15	30,6 %
Total	49	100 %

I) IB-Salud

<i>Contestadas</i>	<i>No contestadas</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
4140	2416	11170	39 días

<i>Motivos</i>	<i>N.º expedientes</i>	<i>Porcentaje</i>
Ausencia o discontinuidad en la prestación del servicio	274	2,4 %
Conocimiento de las materias y transmisión de confianza	538	4,8 %
Eficacia y precisión en la prestación del servicio	4182	37,4 %
Empatía, trato y atención personalizada	760	6,8 %
Rapidez y agilidad	4736	42,3 %
Estado físico de las instalaciones	215	1,9 %
Otros	465	4,1 %
Total	11170	100 %

Observaciones: con respecto al año 2020, el número de quejas ha disminuido un 25 %; por otra parte, la media de tiempo de demora en la respuesta es el mismo.

J) Fundación Instituto de Investigación Sanitaria Illes Balears (IDISBA)

Durante el año 2020 no han recibido quejas.

K) Instituto Balear de la Vivienda (IBAVI)

Contestadas	No contestadas	Total	Tiempo medio de respuesta
7	0	10	21 días

Motivos	N.º expedientes	Porcentaje
Ausencia o discontinuidad en la prestación del servicio	0	17 %
Conocimiento de las materias y transmisión de confianza	0	0 %
Eficacia y precisión en la prestación del servicio	0	0 %
Empatía, trato y atención personalizada	1	10 %
Rapidez y agilidad	1	10 %
Estado físico de las instalaciones	0	0 %
Otros	8	80 %
Total	10	100 %

L) Servicio de Información Territorial de las Illes Balears (SITIBSA)

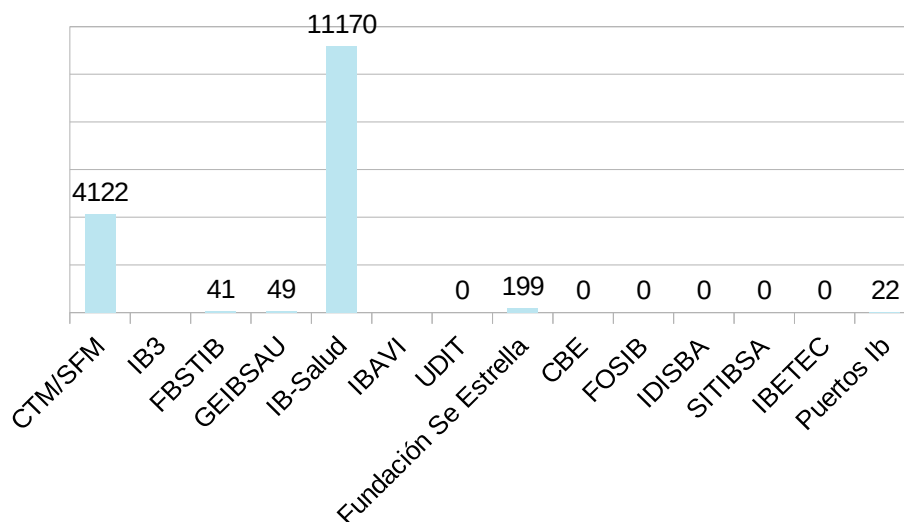
Durante el año 2020 no han recibido quejas.

M) Unidad De Información y Trámite (UDIT)

Durante el año 2020 no han recibido quejas.

7. Datos globales de las quejas presentadas en relación con los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears y comparativa de los últimos 3 años

En resumen, los datos del total de quejas presentadas en 2019 son:



Si realizamos una comparativa con los años anteriores, estos son los resultados:

	2018	2019	2020
Quejas del sistema general QSSI	563	607	900
CTM/SFM	3610	4510	4122
IB3	94	-	-
FBSTIB	55	65	41
GEIBSAU	8	34	49
IB-Salud	10431	14769	11170
IBAVI	25	6	-
UDIT	2	-	0
Fundación S'Estel	-	168	199
SITIBSA	-	0	0
IBETEC	-	0	0
CBE	-	0	0
Fundación Orquesta Sinfónica IB	-	0	0
IDISBA	-	0	0
Puertos Ib	22	-	-

Mayo de 2021

Servicio de Atención e Información a la Ciudadanía