



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

Informe de sugerencias sobre los servicios generales de la Comunitat Autònoma 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 sugerencias 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 sugerencias 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 sugerencias, como se puede ver en el apartado 6.

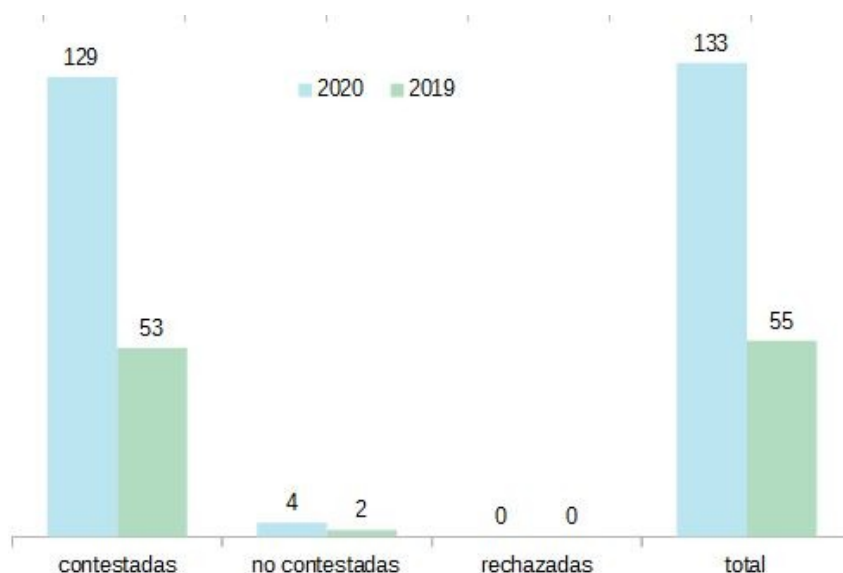
En cuanto a las sugerencias registradas en el QSSI, los parámetros analizados son:

1. Comparativa respecto al número total de sugerencias presentadas entre los años 2019 y 2020.
2. Número de sugerencias recibidas y contestadas por consejería o ente.
3. Tiempo de respuesta de las sugerencias contestadas.
4. Estado de las sugerencias a 31 de diciembre de 2020.
5. Encuesta de satisfacción a todas las personas usuarias: análisis de la valoración que han hecho las personas que han querido responder la encuesta.
6. Sugerencias que se han presentado ante otros entes y órganos con sistemas de recogida diferentes al QSSI.
7. Datos globales de las sugerencias 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 sugerencias presentadas entre los años 2019 y 2020

Veamos a continuación la comparativa de las sugerencias recibidas en 2019 y 2020, desglosando la misma la forma de acabamiento del expediente:

<i>Año</i>	<i>Contestadas</i>	<i>No contestadas</i>	<i>Rechazadas</i>	<i>Total</i>
2020	129	4	0	133
2019	53	2	0	55



Se hace constar que el concepto *rechazadas* hace referencia a las sugerencias 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 tres sugerencias rechazadas que se corresponden con la realización de pruebas informáticas, motivo por el que no se contabilizan en este cuadro.

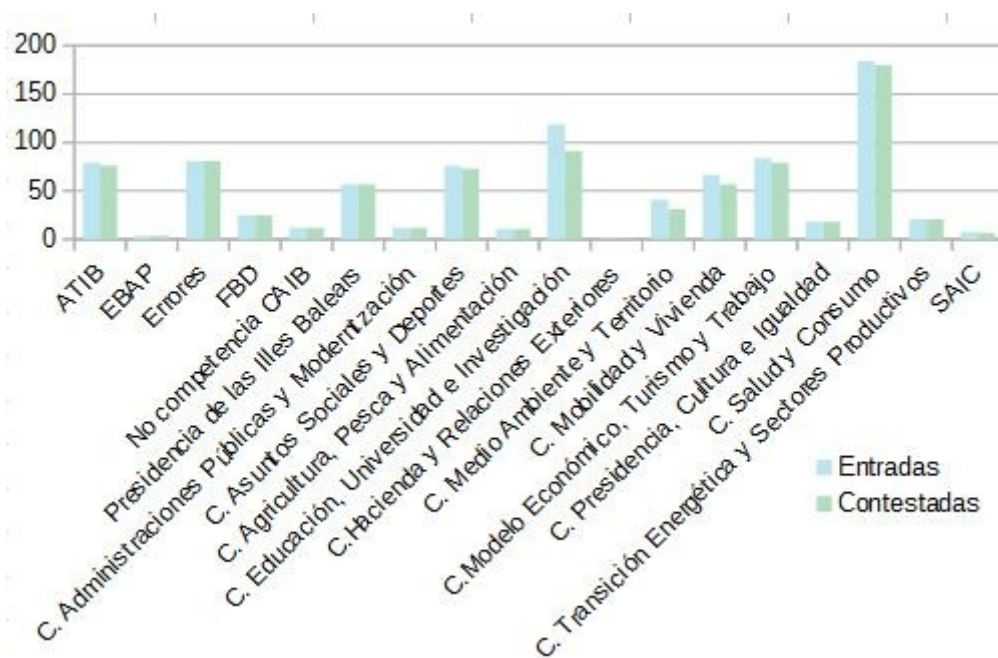
2. Número de sugerencias recibidas y contestadas por consejería o ente

Sugerencias recibidas y contestadas dentro del año 2020:

Consejería	Recibidas	Contestadas
Agencia Tributaria de las Illes Balears (ATIB)	3	3
Escuela Balear de Administración Pública (EBAP)	4	4
Errores	15	15
FBD	0	0
No competencia CAIB	1	0
Presidencia de las Illes Balears	12	12
C. Administraciones Públicas y Modernización	1	1
C. Asuntos Sociales y Deportes	7	7
C. Agricultura, Pesca y Alimentación	3	3
C. Educación, Universidad e Investigación	21	19
C. Hacienda y Relaciones Exteriores	5	5
C. Medio Ambiente y Territorio	11	9
C. Movilidad y Vivienda	4	4
C. Modelo Económico, Turismo y Trabajo	4	4
C. Presidencia, Cultura e Igualdad	6	6
C. Salud y Consumo	36	36
C. Transición Energética y Sectores Productivos	0	0
SAIC	0	0

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.

Las siglas FBD corresponden a la Fundación de Atención y Apoyo a la Dependencia y de Promoción de la Autonomía Personal de las Illes Balears, dependiente orgánicamente de la Consejería de Asuntos Sociales y Deportes.



Las sugerencias rechazadas no se contabilizan como no respondidos.

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.

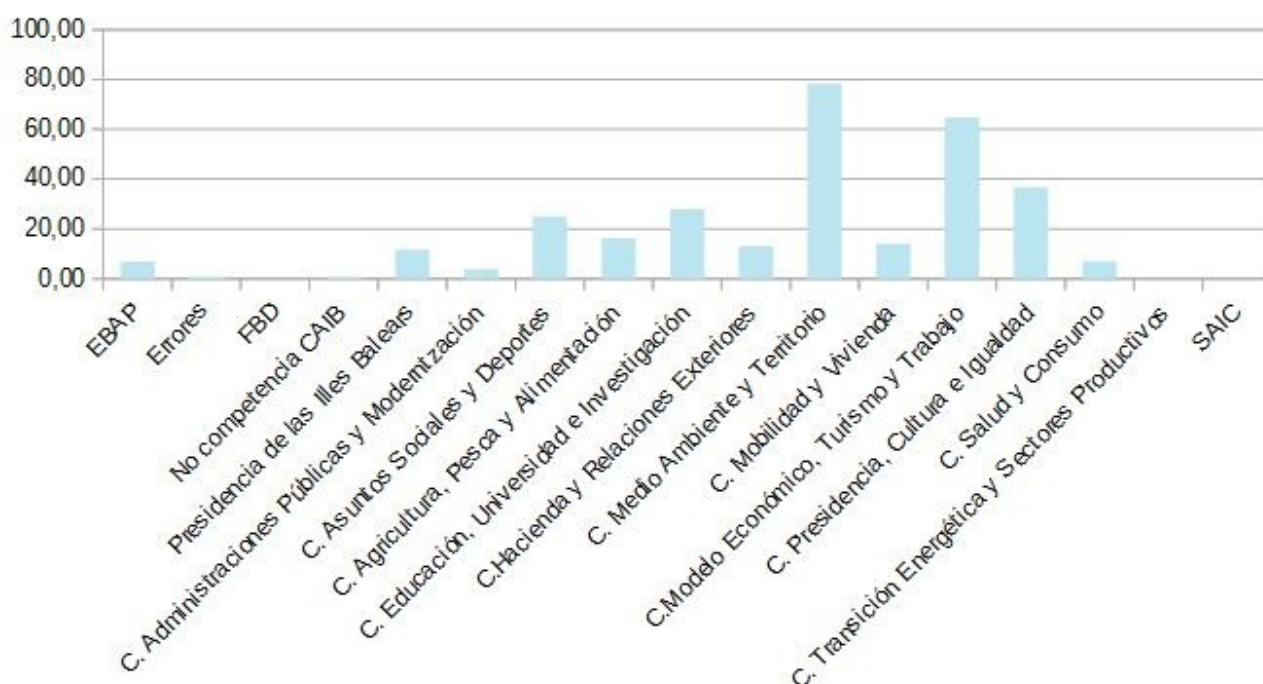
3. Tiempo de respuesta de las sugerencias contestadas

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

Consejería

Tiempo medio (días naturales)

Agencia Tributaria de las Illes Balears (ATIB)	4,55
Escuela Balear de Administración Pública (EBAP)	6,87
Errores	0,78
FBD	0
No competencia CAIB	0,73
Presidencia de las Illes Balears	11,70
C. Administraciones Públicas y Modernización	3,92
C. Asuntos Sociales y Deportes	24,94
C. Agricultura, Pesca y Alimentación	16,16
C. Educación, Universidad e Investigación	28,04
C. Hacienda y Relaciones Exteriores	13,07
C. Medio Ambiente y Territorio	78,43
C. Movilidad y Vivienda	14,13
C. Modelo Económico, Turismo y Trabajo	64,74
C. Presidencia, Cultura e Igualdad	36,75
C. Salud y Consumo	6,99
C. Transición Energética y Sectores Productivos	0,00
SAIC	0,00



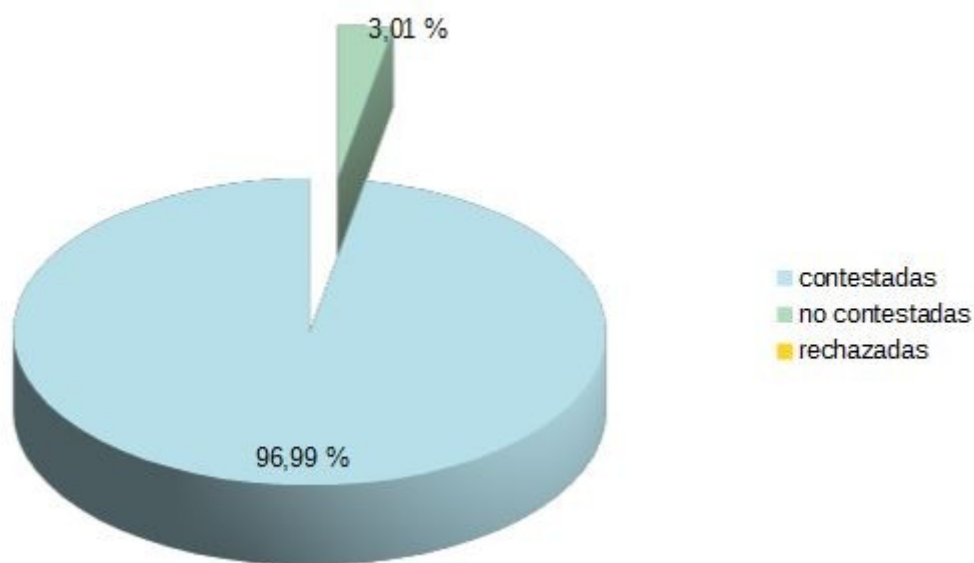
La media general de todas las sugerencias contestadas dentro del año 2020 es de 21 días hábiles, cifra que ha aumentado respecto del año 2019, en el que el tiempo de respuesta medio fue de 15 días hábiles.

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

Las sugerencias 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 sugerencias contestadas, no contestadas y rechazadas, según el apartado 1 de este informe.

Contestadas	96,99 %
No contestadas	3,01 %
Rechazadas	0 %



5. Encuesta de satisfacción a todas 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 cómo, 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 comparados con los 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. Sugerencias 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 sugerencias.

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

<i>Contestadas dentro de plazo</i>	<i>No contestadas</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
11	0	40	37 días

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

No nos han facilitado esta información.

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

Durante el año 2020 no han recibido sugerencias.

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>
10	0	10	2 días

F) Fundación Instituto Socioeducativo S'Estel

<i>Contestadas dentro de plazo</i>	<i>No contestadas</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
2365	173	2665	4,3 días

G) Fundación Orquesta Sinfónica de las Illes Balears

Durante el año 2020 no han recibido ninguna sugerencia.

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

Durante el año 2020 no han recibido ninguna sugerencia.

I) IB-Salud

<i>Contestadas</i>	<i>No contestadas</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
97	31	196	36 días

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

<i>Contestadas dentro de plazo</i>	<i>No contestadas</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
3	2	5	4 días

K) Instituto Balear de la Vivienda (IBAVI)

<i>Contestadas</i>	<i>No contestadas</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
2	0	2	7 días

L) Puertos de las Illes Balears

<i>Contestadas dentro de plazo</i>	<i>No contestadas</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
1	0	1	5

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

<i>Contestadas dentro de plazo</i>	<i>No contestadas</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
2	0	2	*

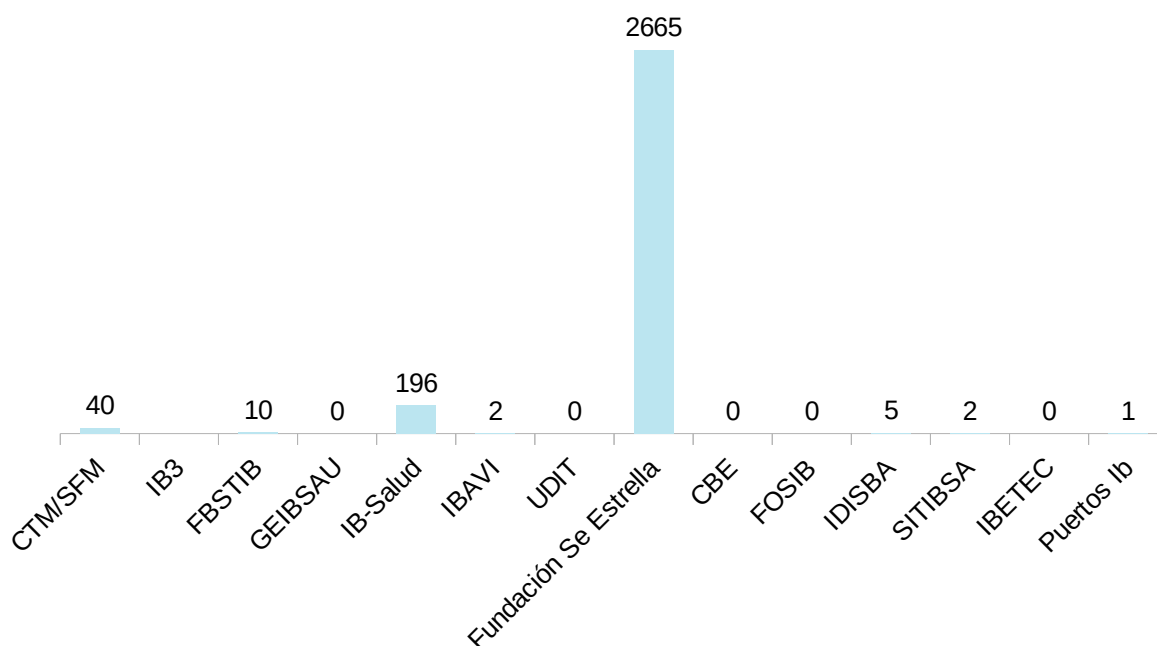
* No se dispone de la información. Habitualmente se responde en uno o dos días

N) Unidad De Información y Trámite (UDIT)

Durante el año 2020 no han recibido sugerencias.

7. Datos globales de las sugerencias 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 sugerencias presentadas en 2020 son:



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

	2018	2019	2020
Sugerencias del sistema general QSSI	62	55	136
CTM/SFM	42	33	40
IB3	705	-	-
FBSTIB	57	98	10
GEIBSAU	8	0	0
IB-Salud	268	336	196
IBAVI	0	0	2
UDIT	1	-	-
Fundación S'Estel	-	2855	2665
SITIBSA	0	0	2
IBETEC	0	0	0
CBE	0	0	0
Fundación Orquesta Sinfónica IB	-	0	0
IDISBA	0	0	5
Puertos IB	-	-	1

Junio de 2021

Servicio de Atención e Información a la Ciudadanía