



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

Informe de consultas telemáticas sobre los servicios generales de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears

Año 2020

Introducción

De acuerdo con el artículo 41 de la Ley 3/2003, de 26 de marzo, de régimen jurídico de la administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, la ciudadanía tiene derecho a ser informada sobre los asuntos que la afectan. Por eso, en las sedes y en las dependencias principales de cada consejería deben constituirse unidades de información y atención ciudadana.

La Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears está obligada a:

- a) Informar permanentemente y de manera actualizada sobre la organización propia, así como también sobre los principales servicios y prestaciones públicas, y facilitar toda la información relativa a la identificación y localización de las diversas unidades administrativas.
- b) Ofrecer información general sobre los procedimientos vigentes de competencia de la Administración de la Comunidad Autónoma.
- c) Informar de los medios de impugnación y de reclamación al alcance del ciudadano.
- d) Informar y poner al alcance de las personas interesadas los modelos de declaración responsable y comunicación previa, que deberán incluir de manera expresa y clara los requisitos exigidos en cada caso, y que tendrán que estar publicados en el web de la Comunidad Autónoma, así como la relación permanentemente actualizada de todos los procedimientos en que se admiten.

Así mismo, de acuerdo con el artículo 3.c) de la Ley 4/2011, de 31 de marzo, de la buena administración y del buen gobierno de las Illes Balears, la ciudadanía tiene derecho a recibir información suficiente de los asuntos que sean de su interés, de una manera accesible, comprensible y transparente. Los ciudadanos y las ciudadanas tienen derecho a acceder a los registros y a hacer trámites y recibir información por medios electrónicos.

El artículo 4.3 de la mencionada Ley dispone, así mismo, que la Administración de la Comunidad Autónoma y los entes del sector público instrumental tienen que desarrollar los medios electrónicos más adecuados para ejercer este derecho en la información, además de habilitar los medios pertinentes también de manera presencial y telefónica.

Así pues, además de poder ejercer este derecho de manera presencial en las sedes y en las dependencias principales de cada consejería, la ciudadanía también puede obtener información de carácter general sobre los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears (en adelante, CAIB) a través de los canales telefónico y telemático, los cuales son gestionados por el Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía, como unidad orgánica adscrita a la Dirección General de Modernización y Administración Digital.

En cuanto a la atención telefónica, esta se gestiona mediante un encargo de gestión en la Fundación Balear de Innovación Tecnológica (Fundación BIT) para el servicio de información administrativa básica del Govern de les Illes Balears mediante el teléfono 012.

Finalmente, las consultas también se pueden realizar de manera telemática mediante dos

canales, la aplicación QSSI y el buzón *relacionsciutadanes@caib.es*.

Así, este informe tiene por objeto analizar las consultas presentadas de manera telemática en relación con los servicios públicos de la CAIB durante el año 2020 y recoger sus estadísticas.

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

1. Número de consultas recibidas y contestadas por consejería o ente.
2. Tiempo de respuesta de las consultas contestadas.
3. Estado de las consultas a 31 de diciembre de 2020.
4. Encuesta de satisfacción a todas las personas usuarias: análisis de la valoración que han hecho las personas que han querido responder la encuesta sobre la aplicación QSSI.
5. Consultas que se han presentado ante otros entes y órganos con sistemas de recogida diferentes al QSSI.

b) También se hará un análisis de las consultas recibidas mediante el buzón *relacionsciutadanes@caib.es* como apartado 7 de este informe.

1. Número de consultas recibidas por consejería o ente

Del 1 de enero al 13 de marzo de 2020 se registraron en la aplicación QSSI un total de 95 consultas.

Hay que destacar que del 14 de marzo al 14 de mayo del mismo año, coincidiendo con el periodo de confinamiento provocado por la situación sanitaria, el número de entradas fue de 88 y, del 15 de mayo hasta el 31 de diciembre, hubo 435 consultas.

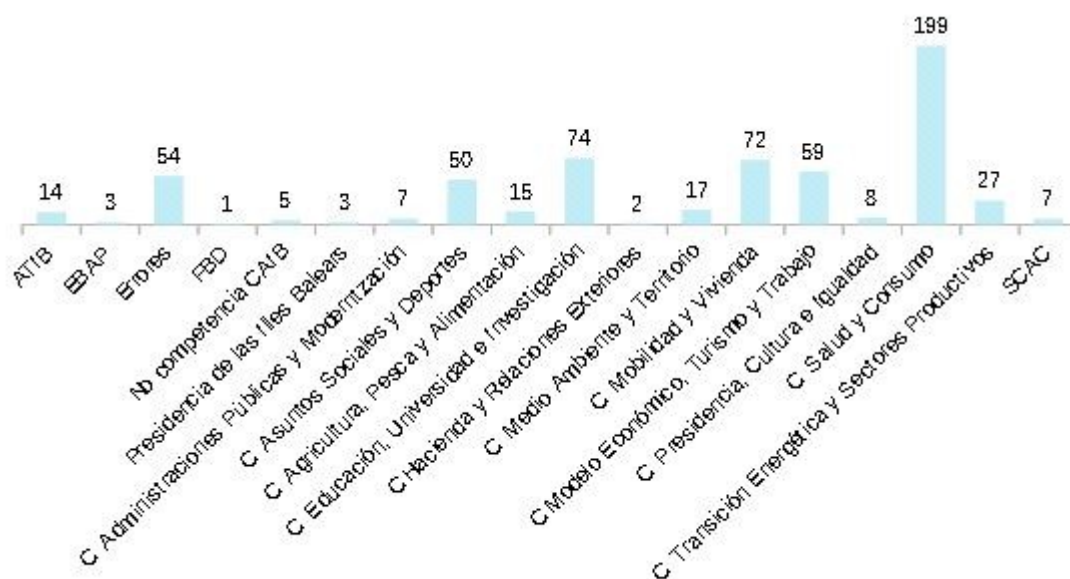
Con estos datos queda patente que el volumen de entradas aumentó considerablemente a partir del estado de alarma.

A continuación se muestran las consultas recibidas dentro del año 2020:

<i>Consejería</i>	<i>Recibidas</i>
Agencia Tributaria de las Illes Balears (ATIB)	14
Escuela Balear de Administración Pública (EBAP)	3
Errores	54
FBD	1
No competencia CAIB	5
Presidencia de las Illes Balears	3
C. Administraciones Públicas y Modernización	7
C. Asuntos Sociales y Deportes	50
C. Agricultura, Pesca y Alimentación	15
C. Educación, Universidad e Investigación	74
C. Hacienda y Relaciones Exteriores	2
C. Medio Ambiente y Territorio	17
C. Movilidad y Vivienda	72
C. Modelo Económico, Turismo y Trabajo	59
C. Presidencia, Cultura e Igualdad	8
C. Salud y Consumo	199
C. Transición Energética y Sectores Productivos	27
SCAC	7

El Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía (en adelante SCAC) es la unidad orgánica encargada de la gestión del sistema de quejas, sugerencias y consultas de la CAIB, por lo que se ha decidido diferenciar, a efectos estadísticos, las consultas relativas a este servicio administrativo del resto de la Consejería a la que pertenece, es decir, la Consejería de Administraciones Públicas y Modernización (actualmente Consejería de Fondos Europeos, Universidad y Cultura).

Las siglas FBD corresponden en 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 consultas 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 no pueden ser consideradas consultas de carácter general y que, por lo tanto, deben ser presentadas por otras vías (por ejemplo, las referidas a denuncias entre particulares, a expedientes concretos, etc.)

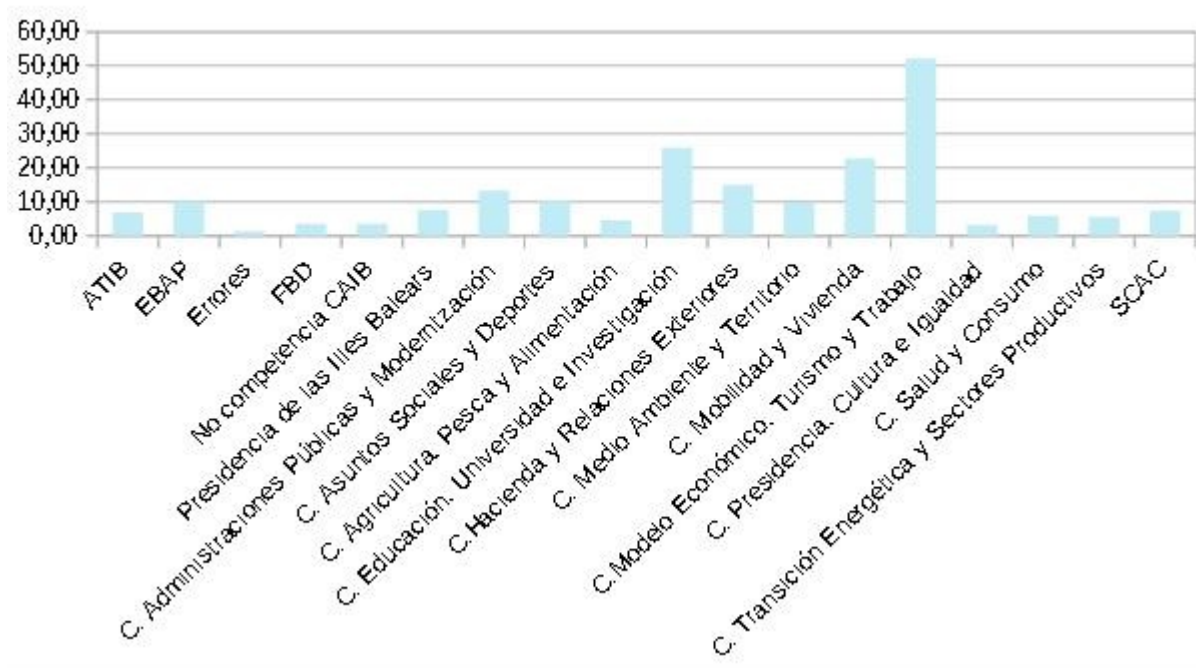
Como *No competencia CAIB* se contabilizan los expedientes que se tendrían que dirigir a otras administraciones para tratar materias que no son competencia de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

2. Tiempo de respuesta de las consultas contestadas mediante el sistema QSSI

A efectos de ofrecer la información relativa al tiempo medio de respuesta para las consultas presentadas se ha elaborado la siguiente tabla.

Debe tenerse en cuenta que la información facilitada se expresa en días naturales:

<i>Consejería</i>	<i>Tiempo medio (días naturales)</i>
Agencia Tributaria de las Illes Balears (ATIB)	6,98
Escuela Balear de Administración Pública (EBAP)	10,19
Errores	1,32
FBD	3,56
No competencia CAIB	3,57
Presidencia de las Illes Balears	7,63
C. Administraciones Públicas y Modernización	13,23
C. Asuntos Sociales y Deportes	10,32
C. Agricultura, Pesca y Alimentación	4,60
C. Educación, Universidad e Investigación	25,95
C. Hacienda y Relaciones Exteriores	14,99
C. Medio Ambiente y Territorio	9,87
C. Movilidad y Vivienda	22,71
C. Modelo Económico, Turismo y Trabajo	52,07
C. Presidencia, Cultura e Igualdad	3,27
C. Salud y Consumo	5,86
C. Transición Energética y Sectores Productivos	5,60
SCAC	7,39

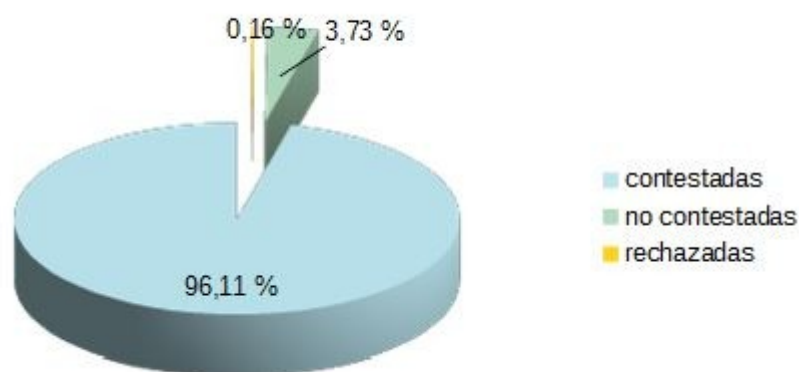


La media general de todas las consultas contestadas en el año 2020 es de 14,37 días naturales.

3. Estado de las consultas a 31 de diciembre de 2020

El gráfico siguiente muestra los porcentajes de las consultas contestadas y rechazadas:

Contestadas	97,41 %
No contestadas	2,43%
Rechazadas	0,16 %



Debe tenerse en cuenta que los datos sobre los que se realiza esta estadística se refieren al periodo que va del 1/01/2020 al 31/12/2020; y, por lo tanto, las consultas que constan como “no contestadas” se corresponden a las no contestadas dentro de este periodo, a pesar de se les haya dado respuesta con posterioridad.

4. Encuesta de satisfacción a todas las personas usuarias: análisis de la valoración que han hecho las personas que han querido responder la encuesta sobre la aplicación QSSI.

Tanto en el correo de confirmación que se ha recibido la consulta como en el de respuesta, mediante el sistema QSSI se envía un enlace a una encuesta que la ciudadanía puede rellenar para manifestar el nivel de satisfacción respecto del servicio prestado.

De las 618 consultas presentadas en 2020 mediante la aplicación QSSI, 105 personas han respondido la encuesta, lo que representa un 16,99 %.

El hecho de que sea un número tan reducido de encuestas provoca que la valoración obtenida no se pueda considerar realmente representativa del nivel de satisfacción que genera el sistema general de presentación de consultas por parte de la ciudadanía. Aún así, consideramos positivo informar de los resultados porque es interesante conocer 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 consultas, si es fácil o no encontrar el acceso en este servicio o cuál es el nivel de satisfacción respecto de la respuesta recibida, entre otros.

El medio más utilizado para acceder a la aplicación de consultas ha sido la página web del Govern de les Illes Balears (80 %).

Respecto a la facilidad para acceder a la aplicación, el 44 % de las personas consideran que su localización ha sido normal, y un 28 % considera que ha sido difícil.

En cuanto a la satisfacción por este tiempo de respuesta, los datos son los siguientes:

<i>Grado de satisfacción</i>	<i>Porcentaje</i>
1 Nada satisfecho	21 %
2 Poco satisfecho	8 %
3 Satisfecho	14 %
4 Bastante satisfecho	8 %
5 Muy satisfecho	48 %

En cuanto a la información recibida, los datos del año 2020 son los siguientes:

<i>Grado de satisfacción</i>	<i>Porcentaje</i>
1 Nada satisfecho	32 %
2 Poco satisfecho	7 %
3 Satisfecho	8 %
4 Bastante satisfecho	14 %
5 Muy satisfecho	39 %

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

<i>Grado de satisfacción</i>	<i>Porcentaje</i>
1 Nada satisfecho	18 %
2 Poco satisfecho	10 %
3 Satisfecho	10 %
4 Bastante satisfecho	27 %
5 Muy satisfecho	33 %

5. Consultas que se han presentado ante otros organismos con sistemas de recogida diferentes al QSSI

El concepto *Contestadas* que aparece en las siguientes tablas se refiere a las consultas que se respondieron antes de 15 días hábiles, tiempo que consideramos razonable para cumplir con el compromiso de la Carta de Servicios del Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía.

Los entes que disponen de un sistema de consultas diferente a QSSI son:

A) Centro Baleares Europa (CBE)

Durante el año 2020 no han recibido consultas.

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

<i>Contestadas</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
7	17	39

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

No disponemos de esta información.

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

No disponemos de esta información.

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

<i>Contestadas</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
217	217	1,5

F) Fundación Instituto Socioeducativo S'Estel

Durante el año 2020 no han recibido consultas.

G) Fundación Orquesta Sinfónica de las Illes Balears

No consta este dato.

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

<i>Contestadas</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
120	120	< 5 días hábiles

Observaciones:

La gran mayoría de las solicitudes de información que tenemos en el Centro de Emergencias 112 están relacionadas con investigaciones policiales, por este motivo se suelen responder rápidamente. Durante este año se han gestionado peticiones de información de incidentes que todavía estaban abiertos en el Centro de Emergencias.

I) IB-Salud

<i>Contestadas</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
-	3773	10

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

<i>Contestadas</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
21	25	2

K) Instituto Balear de la Vivienda (IBAVI)

<i>Contestadas</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
135	154	6

L) Puertos de las Illes Balears

<i>Contestadas</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
33	33	10

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

<i>Contestadas</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
42	46	No se dispone de la información. Normalmente se responden en 1 o 2 días

Observaciones:

El resumen se refiere a las que llegan a través del formulario web de “contacto” de la página web de SITIBSA con la etiqueta “Consulta”.

Importante: la respuesta es de solicitudes de información sobre los trámites y el funcionamiento de la actividad de SITIBSA (por ejemplo, como puedo conseguir una fotografía aérea); no se han recibido solicitudes de información general referentes a otros órganos y servicios de la Administración de la CAIB.

N) Unidad De Información y Trámite (UDIT)

No consta este dato.

Comparativa consultas recibidas al buzón relacionsciutadanes@caib.es

El Servicio de Coordinación de Atención a la Ciudadanía dispone de un buzón de contacto mediante el cual la ciudadanía puede realizar consultas generales sobre los servicios que ofrece la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

Este buzón es accesible desde el enlace de información de la página de Atención a la Ciudadanía: http://www.caib.es/sites/atenciociutadania/ca/solalicitud_dinformacia/, desde donde también se puede acceder a la encuesta de satisfacción sobre este servicio y que se analizará en el punto siguiente de este informe.

Durante el año 2020 se recibieron 488 correos mediante el buzón relacionsciutadanes@caib.es, de los cuales 375 fueron consultas propiamente dichas, lo que supone un 76,84 % del total de entradas.

De las 375 consultas, al Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía (anterior Servicio de Atención e Información a la Ciudadanía) le consta que se han respondido 278 correos por parte de los órganos competentes; esta cifra supone un 74,13 %.

El resto de correos no estaban relacionados con el fin de este buzón y se dio respuesta en este sentido a las personas interesadas.

Octubre de 2021

Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía