



G CONSELLERIA
O ADMINISTRACIONS
I PÚBLIQUES I
B MODERNITZACIÓ

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

Año 2019



Introducción

De acuerdo con el artículo 5 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 2019 y recoger las estadísticas de las mismas. Por una parte, se analizan las quejas registradas en el QSSI, programa informático que se emplea para gestionarlas, y, por otra, las quejas presentadas ante otros órganos o entes, que gestionan de manera autónoma sus quejas, como se puede ver en el apartado 6.

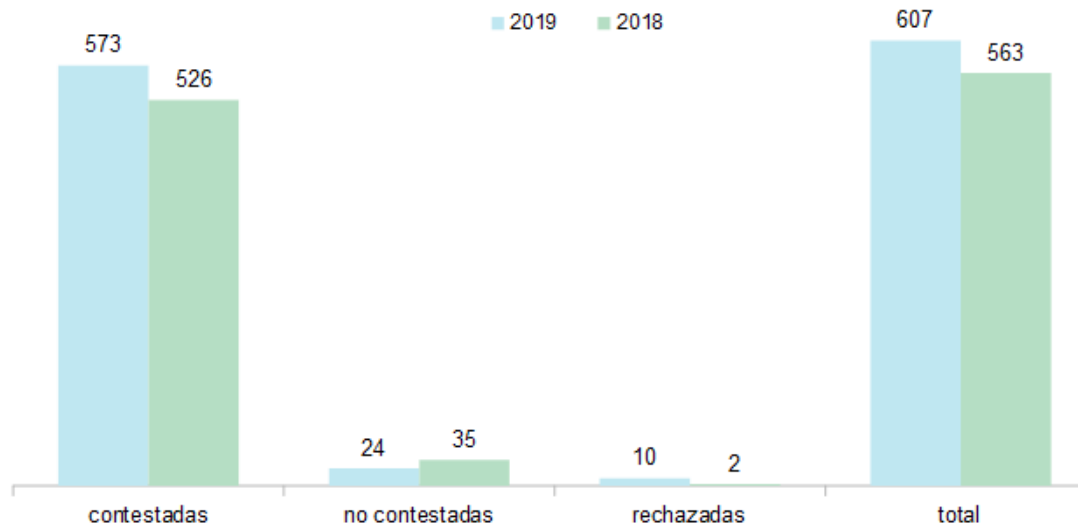
En cuanto a las quejas registradas en el QSSI, los parámetros analizados son:

1. Comparativa respecto al número total de quejas presentadas entre los años 2018 y 2019.
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 2019.
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. 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 últimos 3 años.

1. Comparativa respecto al número total de quejas presentadas entre los años 2018 y 2019

Veamos a continuación la comparativa de las quejas recibidas en 2018 y 2019, desglosando las contestadas:

<i>Año</i>	<i>Contestadas</i>	<i>No contestadas</i>	<i>Rechazadas</i>	<i>Total</i>
2019	573	24	10	607
2018	526	35	2	563



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 pueden considerarse quejas de acuerdo con la normativa aplicable.

De las 10 quejas rechazadas, 4 corresponden a errores a la hora de introducir quejas de forma manual en el sistema, 5 son pruebas informáticas y 1 se rechazó porque la persona interesada no se identificó y el Decreto 82/2009 no permite la presentación de la queja sin identificarse.

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

Como consecuencia del inicio de una nueva legislatura se reestructura la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears mediante el Decreto 21/2019, de 2 de agosto, de la presidenta de las Illes Balears, por el que se establecen las competencias y la estructura orgánica básica de las consejerías de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, (modificado por el Decreto 36/2019, de 20 diciembre), y se crean las unidades orgánicas correspondientes a las nuevas consejerías. Por este motivo, en las estadísticas aparecen tanto las consejerías de la legislatura 2015/2019 como las actuales, diferenciadas por colores. Las unidades que no tienen color corresponden a órganos o entes que no han sufrido modificación.



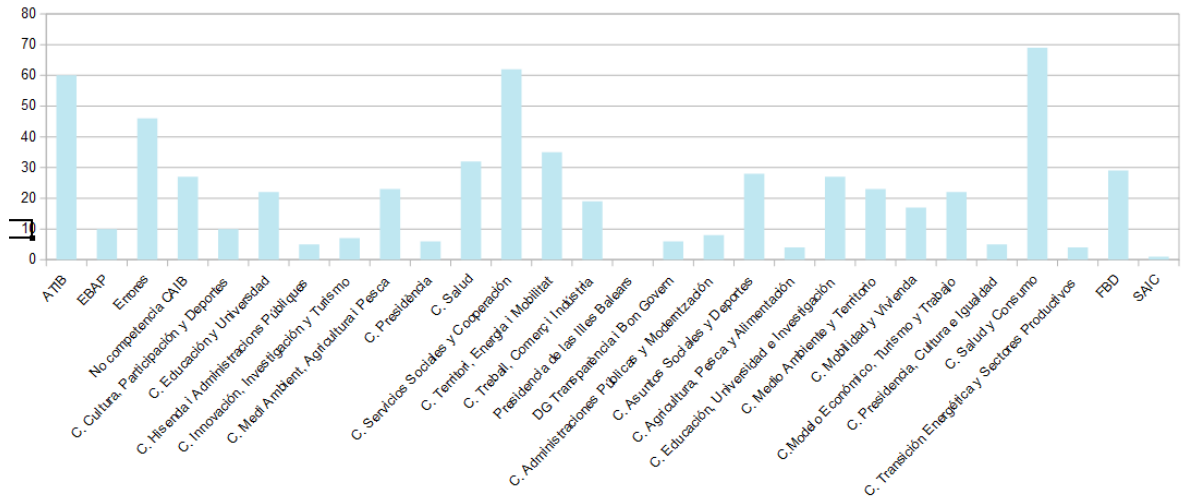
<i>Consejería</i>	<i>Recibidas</i>	<i>Contestadas</i>
Agencia Tributaria de las Illes Balears (ATIB)	60	60
Escuela Balear de Administración Pública (EBAP)	10	9
Errores	46	41
No competencia CAIB	27	27
C. Cultura, Participación y Deportes	10	10
C. Educación y Universidad	22	20
C. Hacienda y Administraciones Públicas	5	5
C. de Innovación, Investigación y Turismo	7	7
C. Medio Ambiente, Agricultura y Pesca	23	23
C. Presidencia	6	5
C. Salud	32	32
C. Servicios Sociales y Cooperación	62	62
C. Territorio, Energía y Movilidad	35	35
C. Trabajo, Comercio e Industria	19	19
C. Administraciones Públicas y Modernización	8	8
C. Asuntos Sociales y Deportes	28	28
C. Agricultura, Pesca y Alimentación	4	4
C. Educación, Universidad e Investigación	27	20
C. Medio Ambiente y Territorio	23	22
C. Movilidad y Vivienda	17	14
C. Modelo Económico, Turismo y Trabajo	22	13
C. Presidencia, Cultura e Igualdad	5	5
C. Salud y Consumo	69	68
C. Transición Energética y Sectores Productivos	4	4
Fundación de Atención y Apoyo a la Dependencia y de Promoción de la Autonomía Personal de las Illes Balears (FBD)	29	25
Servicio de Atención e Información a la Ciudadanía	7	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 pertenece, es decir, la Consejería de Administraciones Públicas y Modernización.

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 entes del sector público instrumental adscrito a la Consejería de Asuntos Sociales y Deportes (anteriormente, Consejería de Servicios Sociales y Cooperación) 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 tramitan los expedientes que deben dirigirse a otras administraciones para tratar materias que no son competencia de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

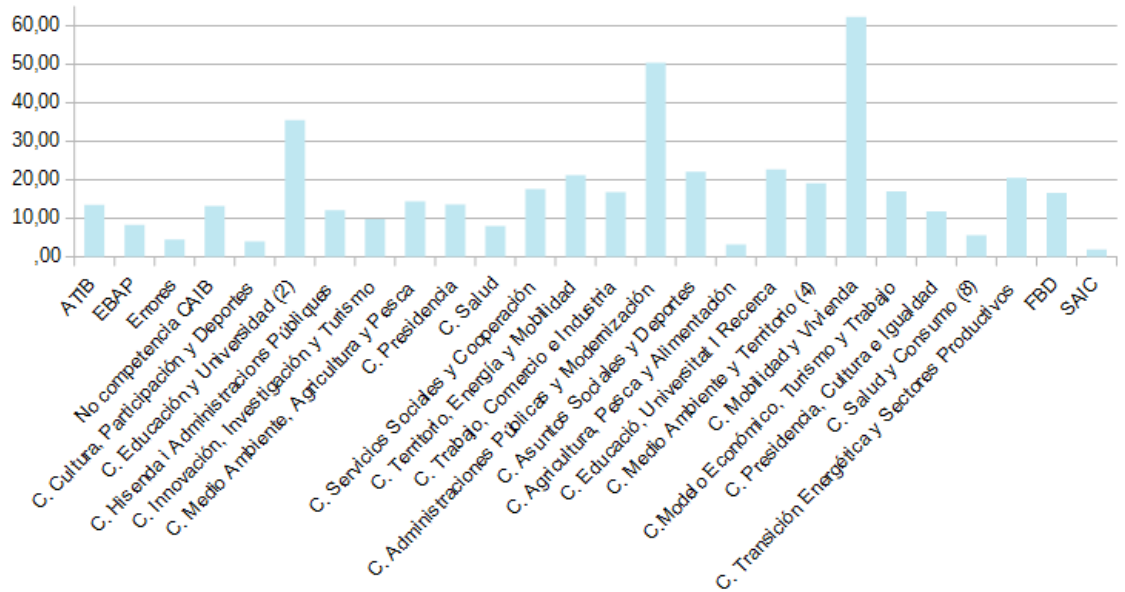
3. Tiempo de respuesta de las quejas contestadas

A efectos de ofrecer la información relativa al tiempo medio de respuesta de las quejas 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 establecido en el Decreto 82/2009 es de 15 días hábiles:



<i>Consejería</i>	<i>Tiempo medio (días naturales)</i>
Agencia Tributaria de las Illes Balears (ATIB)	13,54
Escuela Balear de Administración Pública (EBAP)	8,35
Errores	4,55
No competencia CAIB	13,20
C. Cultura, Participación y Deportes	4,03
C. Educación y Universidad	35,54
C. Hacienda y Administraciones Públicas	12,12
C. de Innovación, Investigación y Turismo	9,83
C. Medio Ambiente, Agricultura y Pesca	14,46
C. Presidencia	13,66
C. Salud	8,03
C. Servicios Sociales y Cooperación	17,61
C. Territorio, Energía y Movilidad	21,24
C. Trabajo, Comercio e Industria	16,82
C. Administraciones Públicas y Modernización	50,35
C. Asuntos Sociales y Deportes	22,14
C. Agricultura, Pesca y Alimentación	3,26
C. Educación, Universidad e Investigación	22,71
C. Medio Ambiente y Territorio	19,07
C. Movilidad y Vivienda	62,33
C. Modelo Económico, Turismo y Trabajo	17,02
C. Presidencia, Cultura e Igualdad	11,84
C. Salud y Consumo	5,60
C. Transición Energética y Sectores Productivos	20,48
Fundación de Atención y Apoyo a la Dependencia y de Promoción de la Autonomía Personal de las Illes Balears (FBD)	16,58
Servicio de Atención e Información a la Ciudadanía	1,90

La media general de todas las quejas contestadas dentro del año 2019 es de 13,5 días hábiles, cifra que ha disminuido considerablemente respecto al año 2018, en el que el tiempo de respuesta medio fue de 17,5 días hábiles.



Esto significa que se ha reducido en 4 días la respuesta, dando cumplimiento a lo previsto en el artículo 11.6 del Decreto 82/2009, de responder las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 15 días.

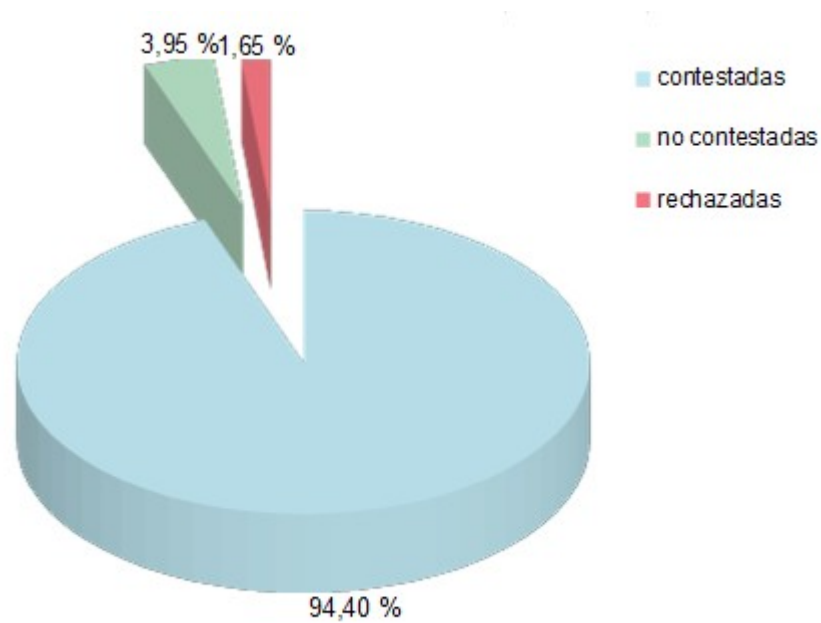
4. Estado de las quejas a 31 de diciembre de 2019

De las 24 quejas que no estaban resueltas a 31 de diciembre de 2019, 11 todavía estaban dentro de los 15 días de plazo máximo para dar respuesta.

Las quejas no contestadas se refieren a las que en fecha 31 de diciembre de 2019 ya habían pasado los 15 días de plazo para responder.

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

Contestadas	94,40 %
No contestadas	3,95 %
Rechazadas	1,65 %



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 la queja o sugerencia como en el de respuesta, se envía un enlace a una encuesta que la ciudadanía puede rellenar para manifestar su nivel de satisfacción con respecto al 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 su 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, entre las cuales había muchas que hacían referencia a la carencia de respuesta de las quejas presentadas. De este modo, la encuesta puede rellenarse sin necesidad de haber recibido la respuesta.

De las quejas y sugerencias presentadas en 2019 (un total de 662), 86 personas han respondido la encuesta, lo que representa un 12,99 %, cifra inferior a la del año 2018, que fue de un 17,60 %.

El hecho que sea un número tan reducido de encuestas provoca que la valoración obtenida no pueda considerarse 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, mediante 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 respecto de la respuesta recibida, entre otras.

El medio más utilizado para acceder a la aplicación de quejas y sugerencias ha sido la página web del Govern de las Illes Balears (72 %), seguido de la información recibida por personal de la Administración.

Respecto a la facilidad para acceder a la aplicación, el 52 % de las personas consideran que su localización ha sido normal, ante el 37 % del año 2018 y un 23 % considera que ha sido difícil, ante el 35 % del año 2018.

A raíz de los resultados de este punto en la encuesta de 2018 se hizo una nueva página de quejas y sugerencias con una nueva organización de la información. Parece que esto ha permitido mejorar la facilidad de acceso a la presentación de quejas y sugerencias.

En cuanto al tiempo que se tarda en recibir la respuesta, el 42 % de las personas encuestadas lo ha recibido en menos de 5 días ante el 33 % de las personas encuestadas en 2018; el 27 % entre los 5 y los 15 días, ante el 31 % del año 2018; y el 30 % restante, en más de 15 días, cuando en 2018 fue del 32 %. 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 2019 comparadas con los del año 2018 son los siguientes:

<i>Grado de satisfacción</i>	<i>Año 2018</i>	<i>Año 2019</i>
1 Nada satisfecho	22 %	32 %
2 Poco satisfecho	11 %	4 %
3 Satisfecho	16 %	7 %
4 Bastante satisfecho	17 %	18 %
5 Muy satisfecho	31 %	37 %

Por lo tanto, en este punto también se continúa con la tendencia positiva de satisfacción de la ciudadanía.

En cuanto a la información recibida, los datos comparativos entre los años 2018 y 2019 son los siguientes:

<i>Grado de satisfacción</i>	<i>Año 2018</i>	<i>Año 2019</i>
1 Nada satisfecho	47 %	45 %
2 Poco satisfecho	10 %	8 %
3 Satisfecho	11 %	16 %
4 Bastante satisfecho	10 %	17 %
5 Muy satisfecho	19 %	12 %

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 2018</i>	<i>Año 2019</i>
1 Nada satisfecho	31 %	41 %
2 Poco satisfecho	13 %	5 %
3 Satisfecho	17 %	9 %
4 Bastante satisfecho	16 %	25 %
5 Muy satisfecho	19 %	17 %

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 2019 no han recibido quejas.

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

<i>Contestadas dentro de plazo</i>	<i>No contestadas 31/12/2019 que estaban fuera plazo</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
2117	127	4510	26

<i>Motivos</i>	<i>N.º expedientes</i>	<i>Porcentaje</i>
Ausencia o discontinuidad en la prestación del servicio	1185	26,27
Conocimiento de las materias y transmisión de confianza	1099	24,37
Eficacia y precisión en la prestación del servicio	716	15,88
Empatía, trato y atención personalizada	584	12,95
Rapidez y agilidad	0	0
Estado físico de las instalaciones	423	9,38
Otros/Peticiones varias	503	11,15
Total	4510	100

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)

Durante el año 2019 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>
39	0	65	22

<i>Motivos</i>	<i>N.º expedientes</i>	<i>Porcentaje</i>
Ausencia o discontinuidad en la prestación del servicio	30	46
Conocimiento de las materias y transmisión de confianza	0	0
Eficacia y precisión en la prestación del servicio	14	22
Empatía, trato y atención personalizada	12	18
Rapidez y agilidad	2	3
Estado físico de las instalaciones	7	11
Otros	0	0
Total	55	100

Área	N.º expedientes	Porcentaje
Refrigerio	30	46
Personal	12	18
Local	7	11
Requisitos para donar	3	5
Donación	2	3
Promoción	2	3
Tiempo de espera	2	3
Análisis	1	2
Convocatoria	1	2
Entretenimiento	1	2
Hoja donación	1	2
Horario	1	2
Varios	2	3
Total general	65	100

F) Fundación Instituto Socioeducativo S'Estel

Contestadas	No contestadas	Total	Tiempo medio de respuesta
110	23	168	5,3

Motivo	N.º expedientes	Porcentaje
Relación con los profesionales	58	34,50
Proceso dentro del centro	26	15,50
Pertenencias personales	18	10,70
Pagas	17	10,10
Comer/cocina	14	8,30
Solicitudes no atendidas	4	2,40
Otros	31	18,50
Total	168	100

G) Fundación Orquesta Sinfónica de las Illes Balears

Durante el año 2019 no han recibido ninguna queja.

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

Número total de quejas recibidas durante el año 2019: 34

- Quejas de los ciudadanos hacia el SEIB112: 4.
- Quejas de organismos hacia el SEIB112: 3.
- Quejas de los ciudadanos dirigidas a otros organismos: 27.

I) IB-Salud

<i>Contestadas</i>	<i>No contestadas</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
4763	1067	14769	40

<i>Motivos</i>	<i>N.º expedientes</i>	<i>Porcentaje</i>
Ausencia o discontinuidad en la prestación del servicio	361	2,44
Conocimiento de las materias y transmisión de confianza	573	3,87
Eficacia y precisión en la prestación del servicio	4967	33,63
Empatía, trato y atención personalizada	1034	7,00
Rapidez y agilidad	6880	46,58
Estado físico de las instalaciones	450	3,04
Otros	504	3,41
Total	14769	100,00

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

Durante el año 2019 no han recibido quejas.

K) Instituto Balear de la Vivienda (IBAVI)

<i>Contestadas</i>	<i>No contestadas</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
1	0	6	22

<i>Motivos</i>	<i>N.º expedientes</i>	<i>Porcentaje</i>
Ausencia o discontinuidad en la prestación del servicio	1	17,0
Conocimiento de las materias y transmisión de confianza	0	0,00
Eficacia y precisión en la prestación del servicio	4	67,00

Empatía, trato y atención personalizada	0	0,00
Rapidez y agilidad	0	0,00
Estado físico de las instalaciones	0	0,00
Otros	1	17,00
Total	6	100,00

OBSERVACIONES:

En estos momentos, estamos trabajando en varias mejoras para establecer la gestión del sistema independiente de las quejas y sugerencias, para todas las que nos llegan por vía diferente a las QSSI.

En estos momentos las quejas nos llegan mediante correos electrónicos al buzón comenta@ibavi.caib.es o bien, por otros canales (correos electrónicos a diferentes departamentos del IBAVI, escritos en papel y llamadas telefónicas), incluidas las del servicio QSSI y las del Servicio de Atención e Información a la Ciudadanía mediante la dirección relacionsciutadanes@caib.es.

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

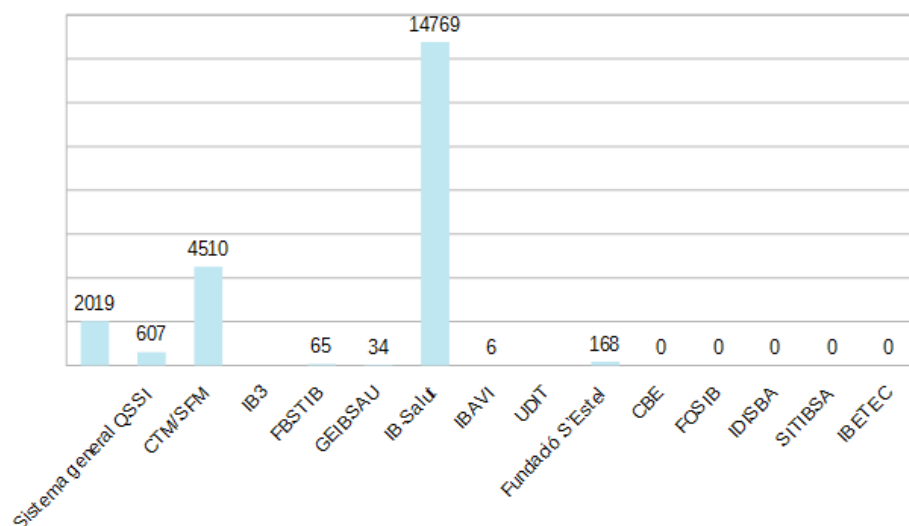
Durante el año 2019 no han recibido quejas.

M) Unidad De Información y Trámite (UDIT)

Durante el año 2019 no han usado un sistema de quejas independiente.

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

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



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

	2017	2018	2019
Quejas del sistema general QSSI	774	563	607
CTM/SFM	3584	3610	4510
IB3	-	94	-
FBSTIB	-	55	65
GEIBSAU	3	8	34
IB-Salud	8587	10431	14769
IBAVI	31	25	6
UDIT	13	2	-
Fundación S'Estel	-	-	168
SITIBSA	-	-	0
IBETEC	-	-	0
CBE	-	-	0
Fundación Orquesta Sinfónica IB	-	-	0
IDISBA	-	-	0

Septiembre de 2020

Servicio de Atención e Información a la Ciudadanía