



G CONSELLERIA
O ADMINISTRACIONS
I PÚBLIQUES I
B MODERNITZACIÓ

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

Any 2019

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), s'ha d'elaborar, anualment, un informe sobre el tractament donat a les queixes i als suggeriments rebuts en relació amb els serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

Així, aquest informe té per objecte analitzar els suggeriments presentats en relació amb els serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears durant l'any 2019 i recollir-ne les estadístiques. D'una banda, s'analitzen els suggeriments registrats al QSSI, programa informàtic que s'empra per gestionar-los, i, de l'altra, els suggeriments presentats davant d'altres òrgans o ens, que gestionen de manera autònoma els seus suggeriments, com es pot veure a l'apartat 6.

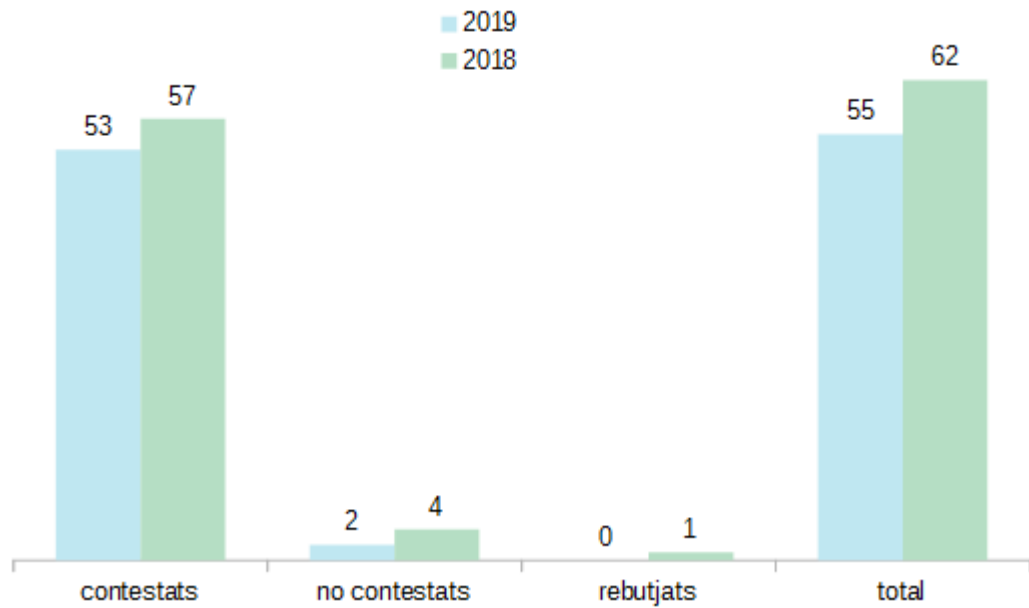
Quant als suggeriments registrats en el QSSI, els paràmetres analitzats són:

1. Comparativa respecte al nombre total de suggeriments presentats entre els anys 2018 i 2019.
2. Nombre de suggeriments rebuts i contestats per conselleria o ens.
3. Temps de resposta dels suggeriments contestats.
4. Estat dels suggeriments a 31 de desembre de 2019.
5. Enquesta de satisfacció a totes les persones usuàries: anàlisi de la valoració que han fet les persones que han volgut respondre l'enquesta.
6. Suggeriments que s'han presentat davant d'altres ens i òrgans amb sistemes de recollida diferents al QSSI.
7. Dades globals dels suggeriments presentats en relació amb els serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i comparativa dels 3 darrers anys.

1. Comparativa respecte al nombre total de suggeriments presentats entre els anys 2018 i 2019

Vegem a continuació la comparativa dels suggeriments rebuts els anys 2018 i 2019, desglossant els contestats:

<i>Any</i>	<i>Contestats</i>	<i>No contestats</i>	<i>Rebutjats</i>	<i>Total</i>
2019	53	2	0	55
2018	57	4	1	62



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

2. Nombre de suggeriments rebuts i contestats per conselleria o ens

Com a conseqüència de l'inici d'una nova legislatura es reestructura l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears mitjançant el Decret 21/2019, de 2 d'agost, de la presidenta de les Illes Balears, pel qual s'estableixen les competències i l'estructura orgànica bàsica de les conselleries de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, (modificat pel Decret 36/2019, de 20 desembre), i es creen les unitats orgàniques corresponents a les noves conselleries. Per aquest motiu, en les estadístiques apareixen tant les conselleries de la legislatura 2015/2019 com les actuals, diferenciades per colors. Les unitats que no tenen color corresponen a òrgans o ens que no han sofert modificació.

Conselleria	Rebutjats	Contestats
Agència Tributària de les Illes Balears (ATIB)	3	3
Escola Balear d'Administració Pública (EBAP)	1	1
Errors	4	4
C. Cultura, Participació i Esports	2	2
C. Educació i Universitat	3	3
C. Medi Ambient, Agricultura i Pesca	6	6
C. Presidència	2	2

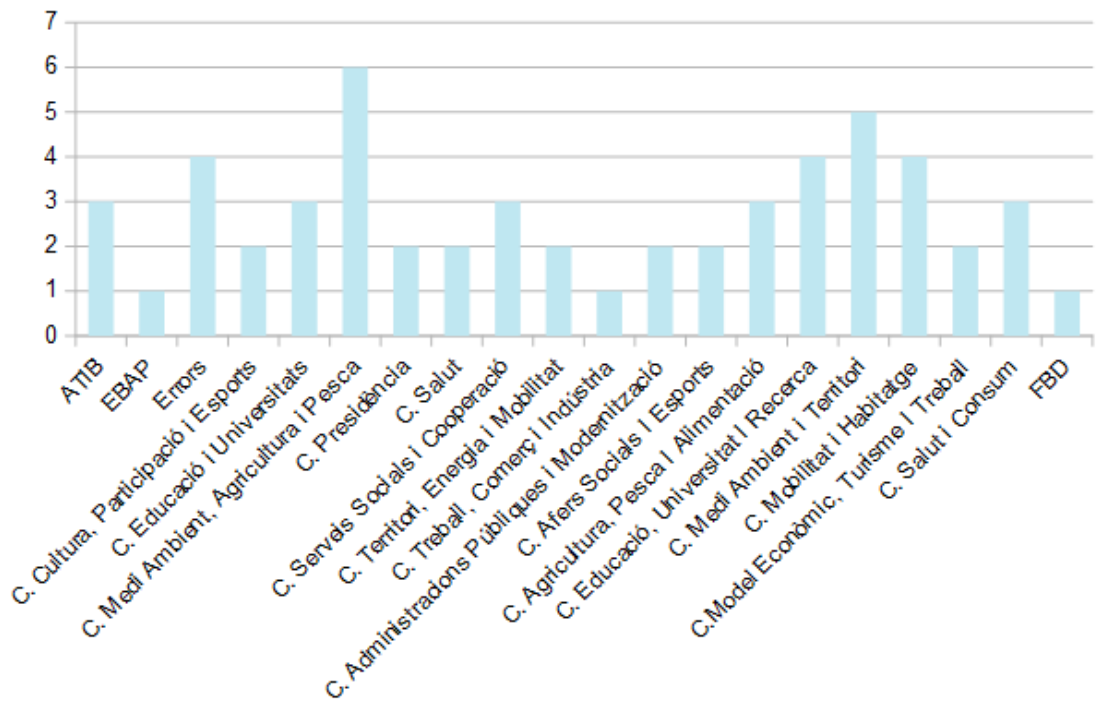


GOIB

C. Salut	2	2
C. Serveis Socials i Cooperació	3	3
C. Territori, Energia i Mobilitat	2	2
C. Treball, Comerç i Indústria	1	1
C. Administracions Públiques i Modernització	2	2
C. Afers Socials i Esports	2	2
C. Agricultura, Pesca i Alimentació	3	3
C. Educació, Universitat i Recerca	4	3
C. Medi Ambient i Territori	5	5
C. Mobilitat i Habitatge	4	3
C. Model Econòmic, Turisme i Treball	2	2
C. Salut i Consum	3	3
Fundació d'Atenció i Suport a la Dependència i de Promoció de l'Autonomia Personal de les Illes Balears (FBD)	1	1

El Servei d'Atenció i Informació a la Ciutadania (en endavant SAIC) és la unitat orgànica encarregada de la gestió del sistema de queixes i suggeriments de la CAIB, per la qual cosa s'ha decidit diferenciar, a efectes estadístics, les queixes i suggeriments relatius a aquest servei administratiu de la resta de la Conselleria a la qual pertany, és a dir, la Conselleria d'Administracions Públiques i Modernització.

A l'efecte de poder especificar millor els serveis que gestiona i millorar la gestió dels suggeriments, es va decidir diferenciar la Fundació d'Atenció i Suport a la Dependència i de Promoció de l'Autonomia Personal de les Illes Balears (en endavant, FBD), com a ens del sector públic instrumental adscrit a la Conselleria d'Afers Socials i Esports (anteriorment, Conselleria de Serveis Socials i Cooperació), de la Conselleria.



Com a «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, els referits a denúncies entre particulars, a expedients concrets, etc.)

3. Temps de resposta dels suggeriments contestats

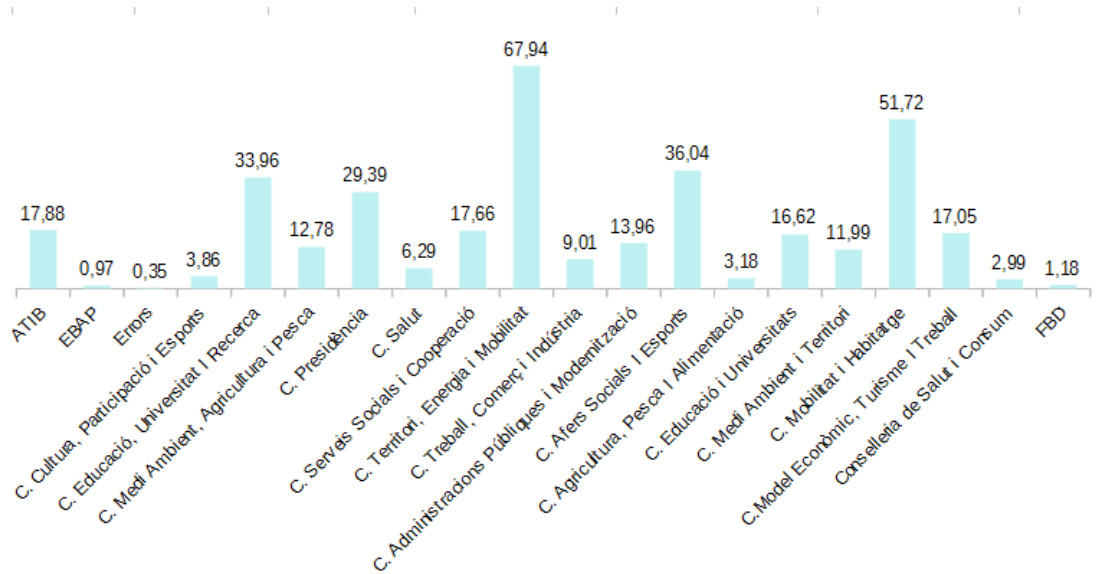
A l'efecte d'oferir la informació relativa al temps mitjà de resposta dels suggeriments presentats s'ha elaborat la taula següent. No obstant això, s'ha de tenir en compte que la informació facilitada s'expressa en dies naturals, mentre que el termini per respondre que estableix el Decret 82/2009 és de 15 dies hàbils:

Conselleria	Temps mitjà (dies naturals)
Agència Tributària de les Illes Balears (ATIB)	17,88
Escola Balear d'Administració Pública (EBAP)	0,97
Errors	0,35
C. Cultura, Participació i Esports	3,86
C. Educació i Universitat	33,96
C. d'Innovació, Recerca i Turisme	9,83
C. Medi Ambient, Agricultura i Pesca	12,78
C. Presidència	29,39
C. Salut	6,29
C. Serveis Socials i Cooperació	17,66
C. Territori, Energia i Mobilitat	67,94



GOIB

C. Treball, Comerç i Indústria	9,01
C. Administracions Públiques i Modernització	13,96
C. Afers Socials i Esports	36,04
C. Agricultura, Pesca i Alimentació	3,18
C. Educació, Universitat i Recerca	16,62
C. Medi Ambient i Territori	11,99
C. Mobilitat i Habitatge	51,72
C. Model Econòmic, Turisme i Treball	17,05
C. Presidència, Cultura i Igualtat	11,84
C. Salut i Consum	2,99
Fundació d'Atenció i Suport a la Dependència i de Promoció de l'Autonomia Personal de les Illes Balears (FBD)	1,18



La mitjana general de tot els suggeriments contestats dins l'any 2019 és de 15,1 dies hàbils, xifra que ha disminuït i suposa una millora respecte de l'any 2018, en què el temps de resposta mitjà va ser de 17,5 dies hàbils.

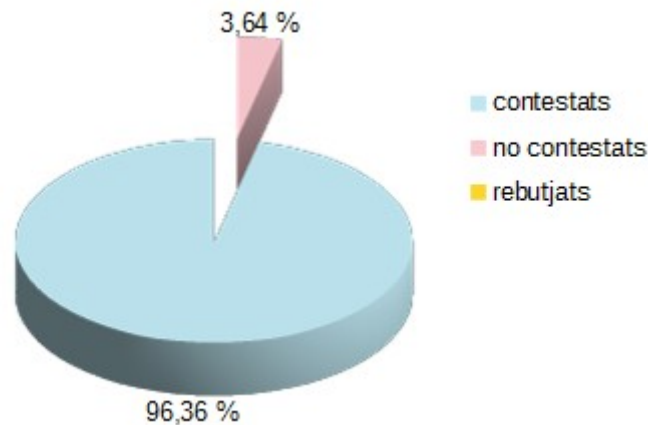
4. Estat dels suggeriments a 31 de desembre de 2019

Els 2 suggeriments que no estaven resolts a 31 de desembre de 2019, ja havien exhaurit el termini màxim de 15 dies hàbils per donar resposta.

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



Contestats	96,36 %
No contestats	3,64 %
Rebutjats	0 %



5. Enquesta de satisfacció a totes les persones usuàries: anàlisi de la valoració que han fet les persones usuàries que han volgut respondre l'enquesta

Tant en el correu de confirmació que s'ha rebut la queixa o suggeriment com en el de resposta, s'envia un enllaç a una enquesta que la ciutadania pot emplenar per tal de manifestar el nivell de satisfacció respecte del servei prestat. Aquesta enquesta també està disponible a la pàgina web d'Atenció a la Ciutadania des de l'any 2018 perquè les persones usuàries 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 es va dur a terme arran de les observacions de les enquestes rebudes l'any 2017, entre les quals n'hi havia moltes que feien referència 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 2019 (un total de 662), 86 persones han respost l'enquesta, la qual cosa representa un 12,99 %, xifra inferior a la de l'any 2018, que va ser d'un 17,60 %.



El fet que sigui un nombre tan 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, consideram positiu informar dels resultats perquè és interessant saber l'opinió dels ciutadans i ciutadanes que han volgut participar en l'enquesta.

En el 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 pàgina web del Govern de les Illes Balears (72 %), seguit de la informació rebuda per personal de l'Administració.

Respecte a la facilitat per accedir a l'aplicació, el 52 % de les persones consideren que la seva localització ha estat normal, enfront del 37 % de l'any 2018 i un 23 % considera que ha estat difícil, enfront del 35 % de l'any 2018.

Arran dels resultats d'aquest punt en l'enquesta de 2018 es va fer una nova pàgina de queixes i suggeriments amb una nova organització de la informació. Sembla que això ha permès millorar la facilitat d'accés a la presentació de queixes i suggeriments.

Quant al temps que es triga en rebre la resposta, el 42 % de les persones enquestades l'ha rebut en menys de 5 dies enfront del 33 % de les persones enquestades l'any 2018; el 27 % entre els 5 i els 15 dies, enfront del 31 % de l'any 2018; i el 30 % restant, en més de 15 dies, quan en 2018 va ser del 32 %. D'aquestes dades es desprèn que continua la tendència de millora en la gestió.

Quant a la satisfacció per aquest temps de resposta, les dades de 2019 comparades amb les de l'any 2018 són les següents:

<i>Grau de satisfacció</i>	<i>Any 2018</i>	<i>Any 2019</i>
1 Gens satisfet	22 %	32 %
2 Poc satisfet	11 %	4 %
3 Satisfet	16 %	7 %
4 Bastant satisfet	17 %	18 %
5 Molt satisfet	31 %	37 %

Per tant, en aquest punt també es continua amb la tendència positiva de satisfacció de la ciutadania.

Quant a la informació rebuda, les dades comparatives entre els anys 2018 i 2019 són les següents:

<i>Grau de satisfacció</i>	<i>Any 2018</i>	<i>Any 2019</i>
1 Gens satisfet	47 %	45 %
2 Poc satisfet	10 %	8 %
3 Satisfet	11 %	16 %
4 Bastant satisfet	10 %	17 %
5 Molt satisfet	19 %	12 %

Com a conclusió, la satisfacció global sobre el sistema de queixes i suggeriments es veu reflectida a la taula següent:

<i>Grau de satisfacció</i>	<i>Any 2018</i>	<i>Any 2019</i>
1 Gens satisfet	31 %	41 %
2 Poc satisfet	13 %	5 %
3 Satisfet	17 %	9 %
4 Bastant satisfet	16 %	25 %
5 Molt satisfet	19 %	17 %

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 diferent a QSSI són:

A) Centre Balears Europa (CBE)

Durant l'any 2019 no han rebut suggeriments.

B) Consorci de Transports de Mallorca (CTM / SFM)

<i>Contestats dins termini</i>	<i>No contestats 31/12/2019 que estaven fora termini</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta</i>
10	0	33	29

Observacions: Que la TI sigui targeta moneder. Està previst amb el nou sistema tarifari.

C) Ens públic de Radiotelevisió de les Illes Balears (IB3)

No disposam d'aquesta informació.

D) Entitat Pública Empresarial de Telecomunicacions i Innovació IB (IBETEC)

Durant l'any 2019 no han rebut suggeriments.

E) Fundació Banc de Sang i Teixits de les Illes Balears (FBSTIB)

<i>Contestades dins termini</i>	<i>No contestades</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta</i>
69	0	98	20

F) Fundació Institut Socioeducatiu S'Estel

<i>Contestades</i>	<i>No contestades</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta</i>
2118	253	2855	6,2

G) Fundació Orquestra Simfònica de les Illes Balears

Durant l'any 2019 no han rebut cap suggeriment.

H) Gestió d'Emergències de les Illes Balears (GEIBSAU)

Durant l'any 2019 no han rebut cap suggeriment.

I) IB-Salut

<i>Contestats</i>	<i>No contestats</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta</i>
175	19	336	29,8

J) Fundació Institut d'Investigació Sanitària Illes Balears (IDISBA)

Durant l'any 2019 no han rebut suggeriments.

K) Institut Balear de l'Habitatge (IBAVI)

Durant l'any 2019 no han rebut suggeriments.



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

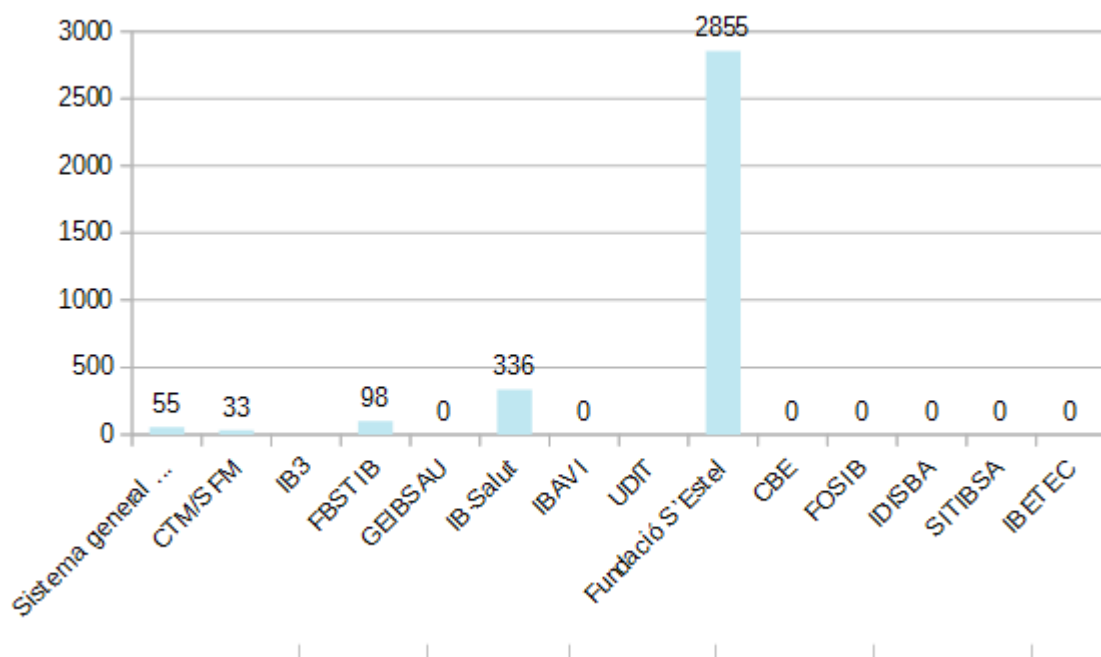
Durant l'any 2019 no han rebut suggeriments.

M) Unitat D'Informació i Tràmit (UDIT)

Durant l'any 2019 no han fet servir un sistema de suggeriments independent.

7. Dades globals dels suggeriments presentats en relació amb els serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i comparativa dels darrers 3 anys

En resum, les dades del total de suggeriments presentats l'any 2019 són:



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

	2017	2018	2019
Queixes del sistema general QSSI	774	563	607
CTM/SFM	3584	3610	4510
IB3	-	94	-
FBSTIB	-	55	65
GEIBSAU	3	8	34
IB-Salut	8587	10431	14769



GOIB

IBAVI	31	25	6
UDIT	13	2	-
Fundació S'Estel	-	-	168
SITIBSA	-	-	0
IBETEC	-	-	0
CBE	-	-	0
Fundació Orquestra Simfònica IB	-	-	0
IDISBA	-	-	0

Setembre de 2020

Servei d'Atenció i Informació a la Ciutadania