



G CONSELLERIA
O ADMINISTRACIONS
I PÚBLIQUES I
B MODERNITZACIÓ

Informe de sugerencias 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 sugerencias 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 sugerencias registradas en el QSSI, programa informático que se emplea para gestionarlas, y, por otra, las sugerencias presentadas ante otros órganos o entes, que gestionan de manera autónoma sus sugerencias, como se puede ver en el apartado 6.

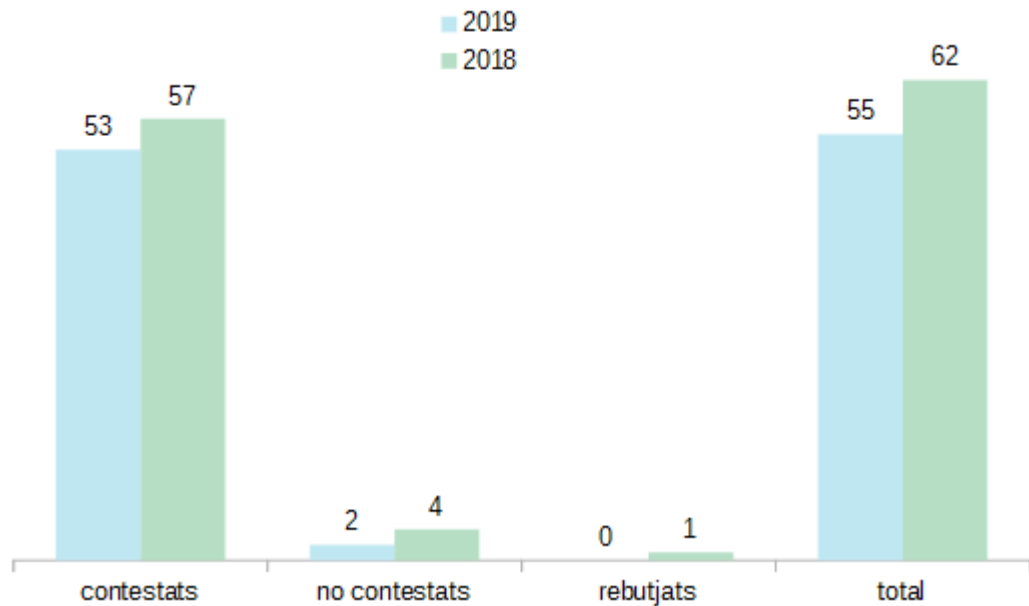
En cuanto a las sugerencias registradas en el QSSI, los parámetros analizados son:

1. Comparativa respecto al número total de sugerencias presentadas entre los años 2018 y 2019.
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 2019.
5. Encuesta de satisfacción a todas las personas usuarias: análisis de la valoración que han hecho las personas que han querido responder a 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 2018 y 2019

Veamos a continuación la comparativa de las sugerencias 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	53	2	0	55
2018	57	4	1	62



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 sugerencias de acuerdo con la normativa aplicable.

2. Número de sugerencias 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.

Consejería	recibidas	contestadas
Agencia Tributaria de las Illes Balears (ATIB)	3	3
Escuela Balear de Administración Pública (EBAP)	1	1
Errores	4	4
C. Cultura, Participación y Deportes	2	2
C. Educación y Universidad	3	3
C. Medio Ambiente, Agricultura y Pesca	6	6

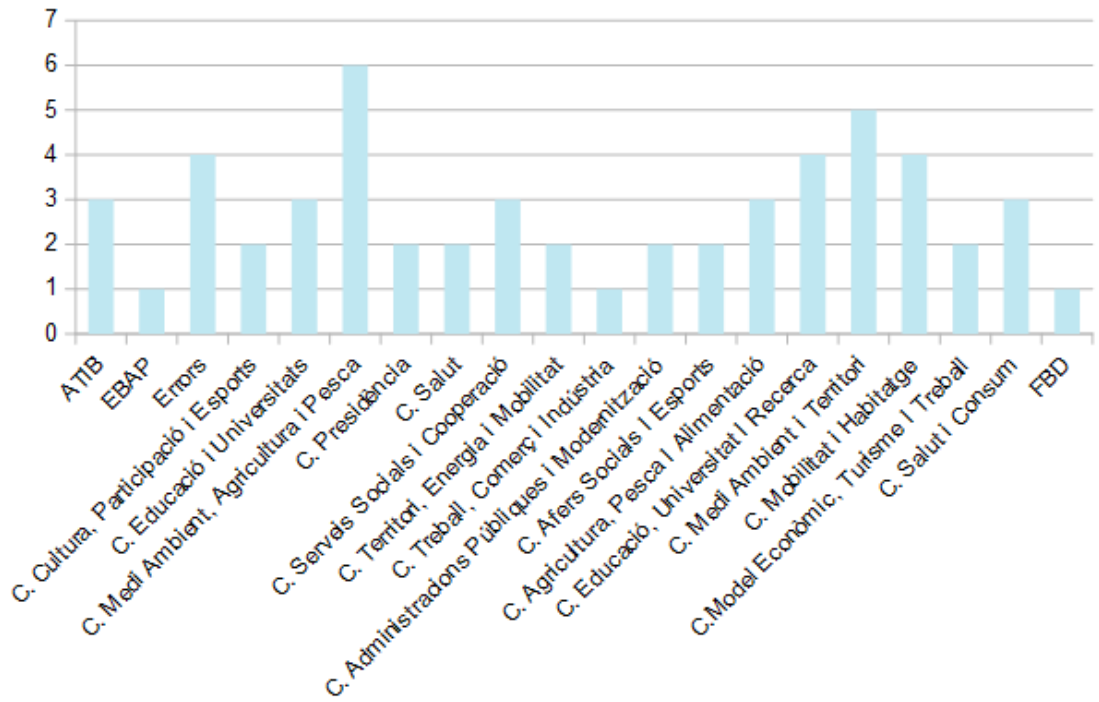


GOIB

C. Presidencia	2	2
C. Salud	2	2
C. Servicios Sociales y Cooperación	3	3
C. Territorio, Energía y Movilidad	2	2
C. Trabajo, Comercio e Industria	1	1
C. Administraciones Públicas y Modernización	2	2
C. Asuntos Sociales y Deportes	2	2
C. Agricultura, Pesca y Alimentación	3	3
C. Educación, Universidad e Investigación	4	3
C. Medio Ambiente y Territorio	5	5
C. Movilidad y Vivienda	4	3
C. Modelo Económico, Turismo y Trabajo	2	2
C. Salud y Consumo	3	3
Fundación de Atención y Apoyo a la Dependencia y de Promoción de la Autonomía Personal de las Illes Balears (FBD)	1	1

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.

A los efectos de poder especificar mejor los servicios que gestiona y mejorar la gestión de las sugerencias, se decidió diferenciar 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), de la Consejería.



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.)

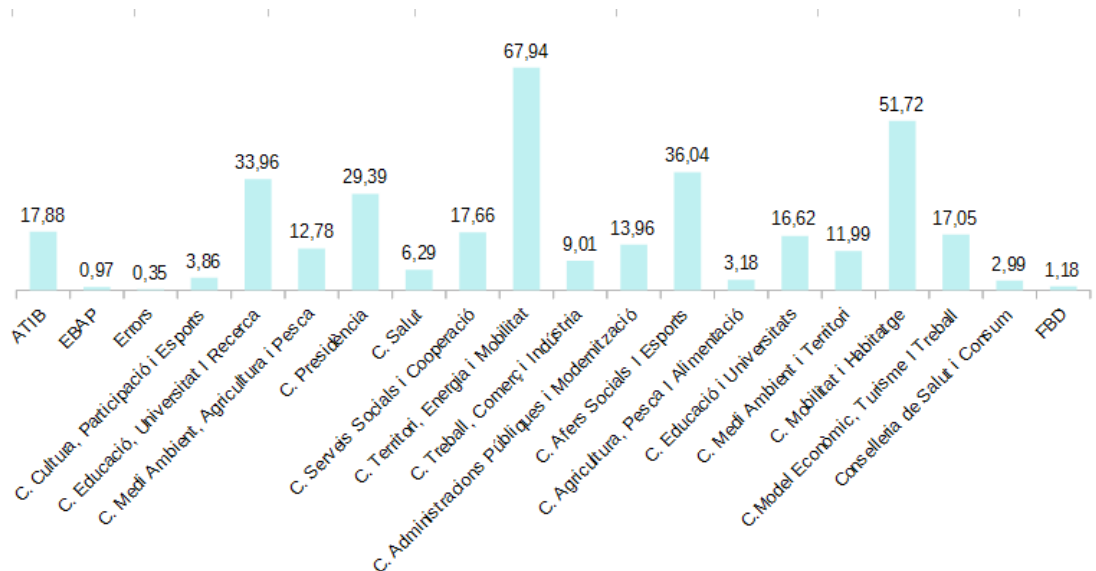
3. Tiempo de respuesta de las sugerencias contestadas

A efectos de ofrecer la información relativa al tiempo medio de respuesta de los 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:

<i>Consejería</i>	<i>Tiempo medio (días naturales)</i>
Agencia Tributaria de las Illes Balears (ATIB)	17,88
Escuela Balear de Administración Pública (EBAP)	0,97
Errores	0,35
C. Cultura, Participación y Deportes	3,86
C. Educación y Universidad	33,96
C. de Innovación, Investigación y Turismo	9,83
C. Medio Ambiente, Agricultura y Pesca	12,78
C. Presidencia	29,39
C. Salud	6,29



C. Servicios Sociales y Cooperación	17,66
C. Territorio, Energía y Movilidad	67,94
C. Trabajo, Comercio e Industria	9,01
C. Administraciones Públicas y Modernización	13,96
C. Asuntos Sociales y Deportes	36,04
C. Agricultura, Pesca y Alimentación	3,18
C. Educación, Universidad e Investigación	16,62
C. Medio ambiente y Territorio	11,99
C. Movilidad y Vivienda	51,72
C. Modelo Económico, Turismo y Trabajo	17,05
C. Presidencia, Cultura e Igualdad	11,84
C. Salud y Consumo	2,99
Fundación de Atención y Apoyo a la Dependencia y de Promoción de la Autonomía Personal de las Illes Balears (FBD)	1,18



La media general de todas las sugerencias contestadas dentro del año 2019 es de 15,1 días hábiles, cifra que ha disminuido y supone una mejora respecto del año 2018, en que el tiempo de respuesta medio fue de 17,5 días hábiles.

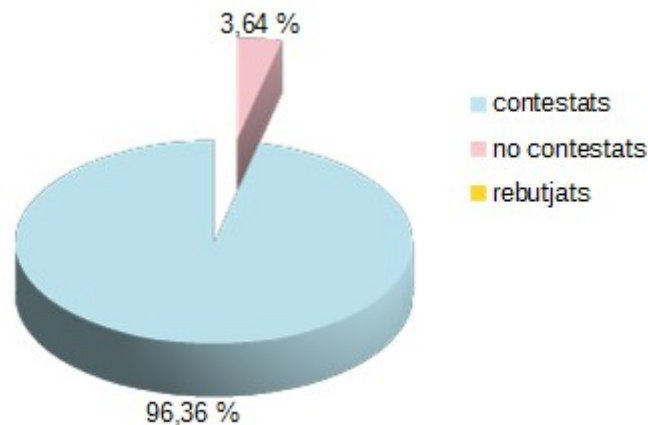
4. Estado de las sugerencias a 31 de diciembre de 2019

Las 2 sugerencias que no estaban resueltas a 31 de diciembre de 2019, ya habían agotado el plazo máximo de 15 días hábiles para dar respuesta.



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

Contestadas	96,36 %
No contestadas	3,64 %
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 a 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 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, entre las que 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 cual representa un 12,99 %, cifra inferior a la del año 2018, que fue de un 17,60 %.

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 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 respecto de 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 (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, frente al 37 % del año 2018 y un 23 % considera que ha sido difícil, frente al 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 frente al 33 % de las personas encuestadas en 2018; el 27 % entre los 5 y los 15 días, frente al 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 las 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 a 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. 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 2019 no han recibido sugerencias.

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>
10	0	33	29

Observaciones: Que la TI sea tarjeta monedero. Está previsto con el nuevo sistema tarifario.

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

No dispone de esta información.

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

Durante el año 2019 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>
69	0	98	20

F) Fundación Instituto Socioeducativo S'Estel

<i>Contestadas</i>	<i>No contestadas</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
2118	253	2855	6,2

G) Fundación Orquesta Sinfónica de las Illes Balears

Durante el año 2019 no han recibido ninguna sugerencia.

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

Durante el año 2019 no han recibido ninguna sugerencia.

I) IB-Salud

<i>Contestadas</i>	<i>No contestadas</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
175	19	336	29,8

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

Durante el año 2019 no han recibido sugerencias.

K) Instituto Balear de la Vivienda (IBAVI)

Durante el año 2019 no han recibido sugerencias.

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

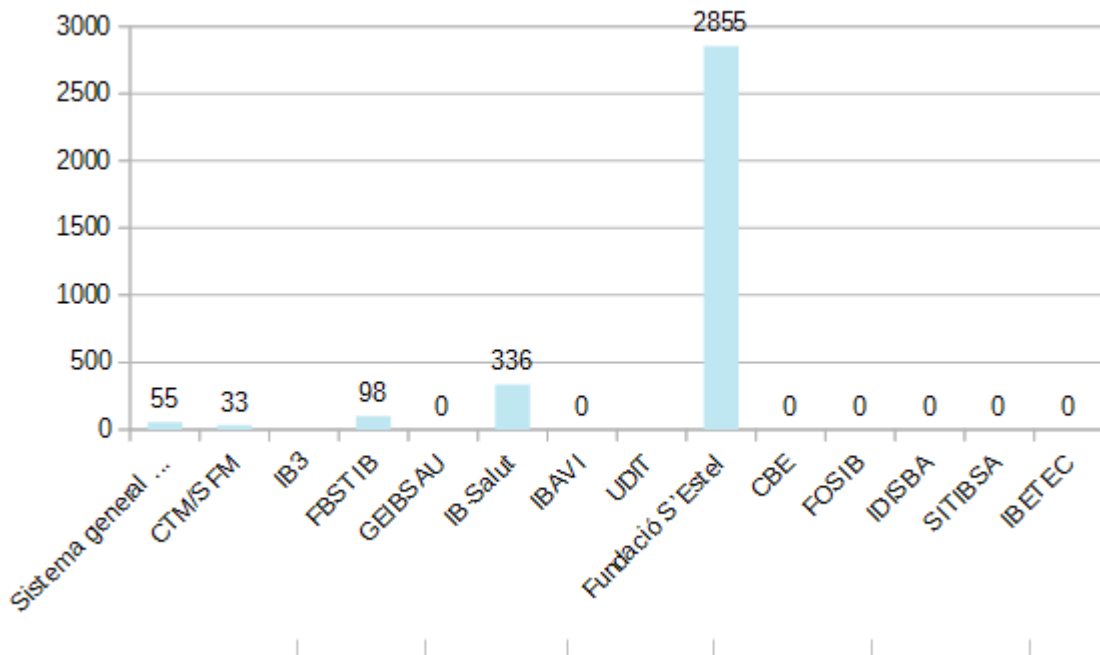
Durante el año 2019 no han recibido sugerencias.

M) Unidad De Información y Trámite (UDIT)

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

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 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