



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

# **Informe de queixes sobre els serveis generals de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears**

## **Any 2020**

## Introducció

D'acord amb l'article 5.1.d) 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 les queixes presentades en relació amb els serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears durant l'any 2020 i recollir-ne les estadístiques. D'una banda, s'analitzen les queixes registrades en el QSSI, programa informàtic que s'empra per gestionar-les, i, de l'altra, les queixes presentades davant d'altres òrgans o ens, que gestionen de manera autònoma les seves queixes, com es pot veure a l'apartat 6.

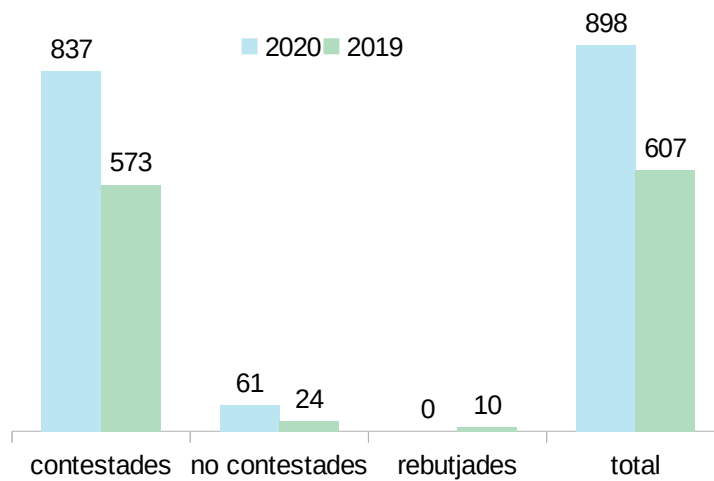
Quant a les queixes registrades en el QSSI, els paràmetres analitzats són:

1. Comparativa respecte al nombre total de queixes presentades entre els anys 2019 i 2020.
2. Nombre de queixes rebudes i contestades per conselleria o ens.
3. Temps de resposta de les queixes contestades.
4. Estat de les queixes a 31 de desembre de 2020.
5. Enquesta de satisfacció a les persones usuàries: anàlisi de la valoració que han fet les persones que han volgut respondre l'enquesta.
6. Queixes que s'han presentat davant d'altres ens i òrgans amb sistemes de recollida diferents al QSSI.
7. Dades globals de les queixes presentades 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 queixes presentades entre els anys 2019 i 2020**

Vegem a continuació la comparativa de les queixes rebudes els anys 2019 i 2020, desglossant aquesta per la forma d'acabament de l'expedient:

<i>Any</i>	<i>Contestades</i>	<i>No contestades</i>	<i>Rebutjades</i>	<i>Total</i>
2020	837	61	0	898
2019	573	24	10	607



Es fa constar que el concepte *rebutjades* fa referència a les queixes que han estat creades com a proves internes de l'aplicació informàtica, les que presenten manca de contingut, les que són inintel·ligibles, etc., i que no es poden considerar queixes d'acord amb la normativa aplicable.

Durant l'any 2020 consten dues queixes rebutjades que es corresponen amb la realització de proves internes informàtiques, motiu pel qual no es comptabilitzen en aquest quadre.

## 2. Nombre de queixes rebudes i contestades per conselleria o ens

Queixes rebudes i contestades dins l'any 2020:

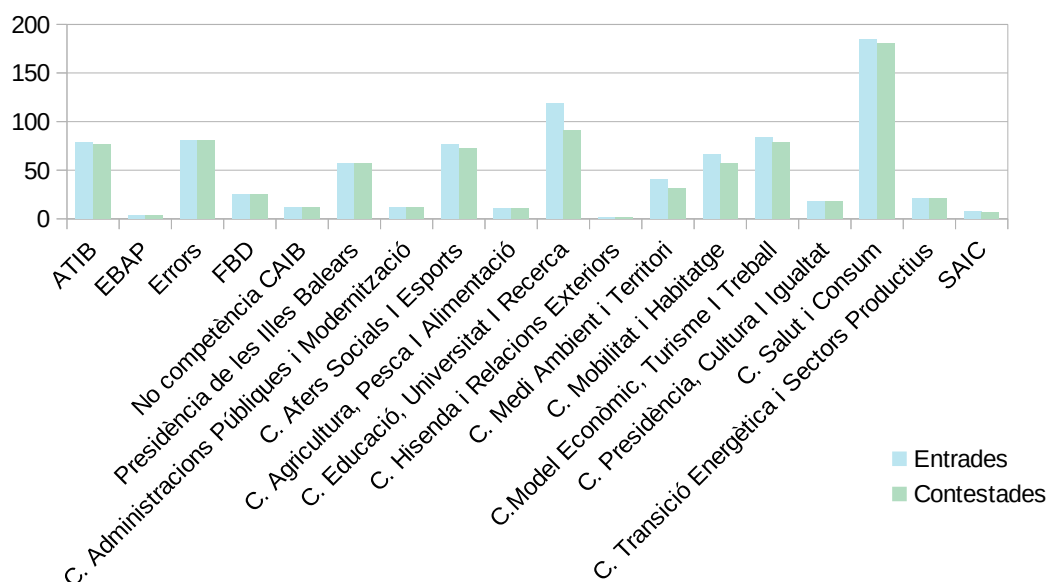
Conselleria	Rebudes	Contestades
Agència Tributària de les Illes Balears (ATIB)	79	76
Escola Balear d'Administració Pública (EBAP)	4	4
Error	81	81
FBD	25	25
No competència CAIB	12	12
Presidència de les Illes Balears	57	57
C. Administracions Públiques i Modernització	12	12
C. Afers Socials i Esports	76	76
C. Agricultura, Pesca i Alimentació	11	11
C. Educació, Universitat i Recerca	119	91
C. Hisenda i Relacions Exteriors	1	1
C. Medi Ambient i Territori	41	31
C. Mobilitat i Habitatge	66	57
C. Model Econòmic, Turisme i Treball	84	79
C. Presidència, Cultura i Igualtat	18	18
C. Salut i Consum	184	184
C. Transició Energètica i Sectors Productius	21	21
SAIC	8	7

Les queixes no contestades de l'Agència Tributària de les Illes Balears i la del SAIC encara estaven dins termini per donar resposta a 31/12/2020.

De la Conselleria d'Educació, Universitat i Recerca, 2 queixes encara estaven dins termini per respondre a final d'any; i respecte a les queixes no contestades de les Conselleries de Medi Ambient i Territori i de Model Econòmic, Turisme i Treball, 3 d'elles encara disposaven de termini per ser respostes a 31/12/2020.

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 relatives a aquest servei administratiu de la resta de la Conselleria a la qual pertanyia, és a dir, la Conselleria d'Administracions Públiques i Modernització, actualment, la Conselleria de Fons Europeus, Universitat i Cultura.

Atesa la quantitat d'expedients corresponents a 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 i a l'efecte de poder especificar millor els serveis que gestiona i millorar la gestió de les queixes, es va decidir diferenciar-la de la Conselleria.



Les queixes rebutjades no es comptabilitzen com a no respostes.

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, les referides a denúncies entre particulars, a expedients concrets, etc.)

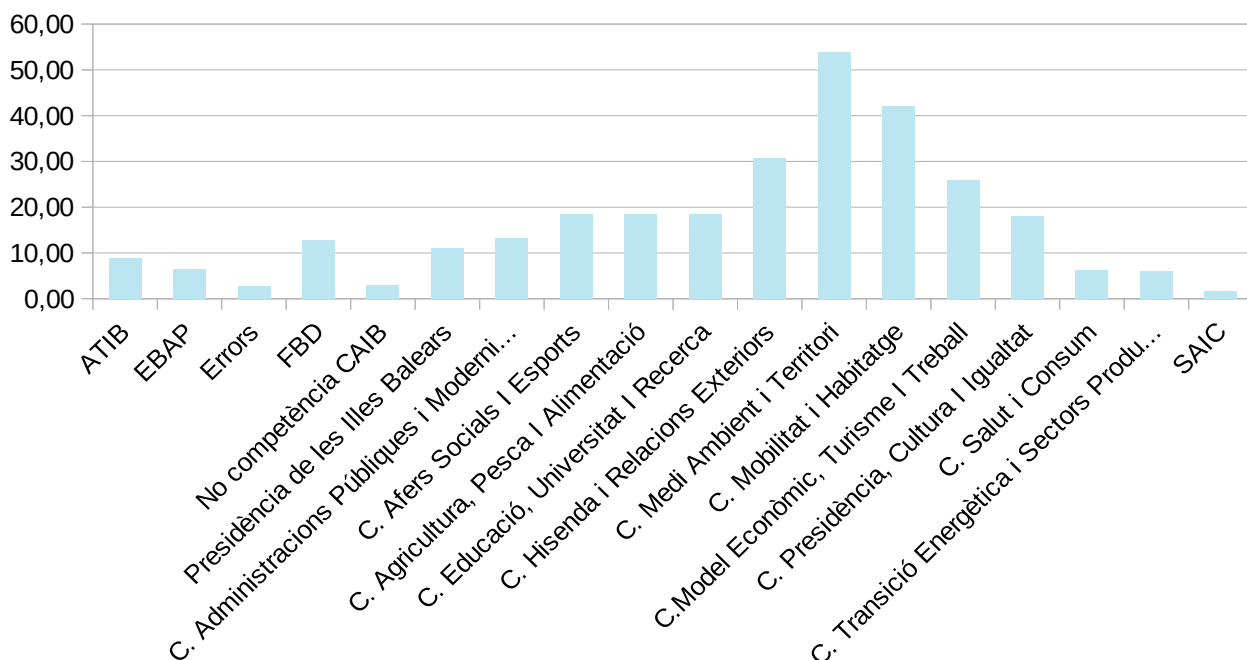
Com a *No competència CAIB* es comptabilitzen els expedients que s'haurien d'adreçar a altres administracions per tractar matèries que no són competència de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

### 3. Temps de resposta de les queixes contestades

A l'efecte d'oferir la informació relativa al temps mitjà de resposta a les queixes presentades s'ha elaborat la taula següent. No obstant això, s'ha de tenir en compte

que la informació facilitada s'expressa en dies naturals, malgrat el termini per a respondre que estableix el Decret 82/2009, que és de 15 dies hàbils:

<i>Conselleria</i>	<i>Temps mitjà (dies naturals)</i>
Agència Tributària de les Illes Balears (ATIB)	8,89
Escola Balear d'Administració Pública (EBAP)	6,54
Errors	2,70
FBD	12,69
No competència CAIB	2,95
Presidència de les Illes Balears	11,14
C. Administracions Públiques i Modernització	13,21
C. Afers Socials i Esports	18,58
C. Agricultura, Pesca i Alimentació	18,47
C. Educació, Universitat i Recerca	18,58
C. Hisenda i Relacions Exteriors	30,67
C. Medi Ambient i Territori	53,85
C. Mobilitat i Habitatge	42,07
C. Model Econòmic, Turisme i Treball	25,80
C. Presidència, Cultura i Igualtat	18,12
C. Salut i Consum	6,19
C. Transició Energètica i Sectors Productius	5,90
SAIC	1,63



La mitjana general de totes les queixes contestades dins l'any 2020 és de 15 dies hàbils, xifra que ha augmentat respecte de l'any 2019, en què el temps de resposta mitjà va ser de 13,5 dies hàbils.

Tot i l'augment, se segueix donant compliment a allò que preveu l'article 11.6 del

Decret 82/2009, de respondre les queixes i suggeriments en un termini màxim de 15 dies hàbils.

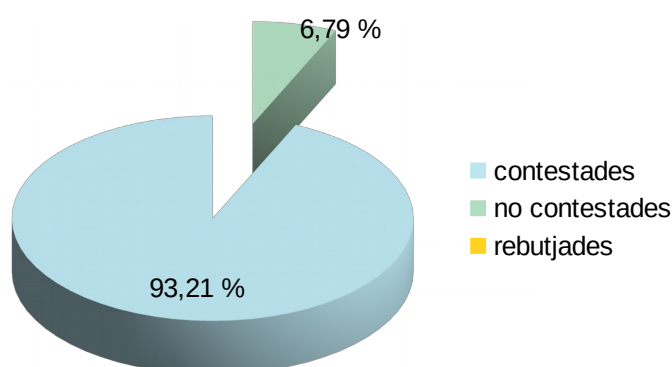
#### 4. Estat de les queixes a 31 de desembre de 2020

De les 43 queixes que no estaven resoltes a 31 de desembre de 2020, 12 encara estaven dins el termini de 15 dies hàbils per a donar resposta.

Les queixes no contestades es refereixen a aquelles que, a dia 31 de desembre de 2020, ja havien superat el termini màxim per a respondre des de la seva presentació.

El gràfic següent mostra els percentatges de les queixes contestades, no contestades i rebutjades, segons l'apartat 1 d'aquest informe.

Contestades	93,21 %
No contestades	6,79 %
Rebutjades	0 %



#### 5. Enquesta de satisfacció a 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 de 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 2020 (un total de 1031), 102 persones han contestat a l'enquesta, la qual cosa representa un 9,89 %, xifra inferior a la de

l'any 2019, que va ser d'un 12,99 %.

El fet que les enquestes realitzades sigui un nombre tan reduït 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 a accedir a l'aplicació de queixes i suggeriments ha estat la pàgina web del Govern de les Illes Balears (65 %), seguit de la informació rebuda per personal de l'Administració (18,63 %).

Respecte a la facilitat per accedir a l'aplicació, el 42 % de les persones consideren que la seva localització ha estat normal, davant el 52 % de l'any 2019 i un 32 % considera que ha estat difícil, davant el 23 % de l'any 2019.

L'any 2018, arran dels resultats de l'enquesta de satisfacció, es va fer una nova pàgina per a les queixes i els suggeriments que va millorar la facilitat d'accés a l'aplicació QSSI. No obstant això, i atès que els resultats de l'enquesta d'enguany mostren que la valoració d'aquest aspecte respecte de l'enquesta de l'any 2019 ha empitjorat, s'estudiarà la forma de fer més visible l'accés.

Quant al temps que es triga en rebre la resposta, el 47 % de les persones enquestades l'ha rebut en menys de 5 dies davant el 42 % de les persones enquestades l'any 2019; el 27 % entre els 5 i els 15 dies, mateix percentatge que l'any 2019; i el 27 % restant, en més de 15 dies, quan en 2019 va ser del 30 %. 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 2020 comparades amb les de l'any 2019 són les següents:

<i>Grau de satisfacció</i>	<i>Any 2019</i>	<i>Any 2020</i>
1 Gens satisfet	32 %	27 %
2 Poc satisfet	4 %	13 %
3 Satisfet	7 %	9 %
4 Bastant satisfet	18 %	14 %
5 Molt satisfet	37 %	34 %

Per tant, enguany s'ha vist truncada lleugerament la tendència positiva de satisfacció de la ciutadania.

Quant a la informació rebuda, les dades comparatives entre els anys 2019 i 2020 són les següents:

<i>Grau de satisfacció</i>	<i>Any 2019</i>	<i>Any 2020</i>
1 Gens satisfet	45 %	55 %
2 Poc satisfet	8 %	11 %
3 Satisfet	16 %	9 %
4 Bastant satisfet	17 %	13 %
5 Molt satisfet	12 %	8 %

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 2019</i>	<i>Any 2020</i>
1 Gens satisfet	41 %	23 %
2 Poc satisfet	5 %	13 %
3 Satisfet	9 %	25 %
4 Bastant satisfet	25 %	19 %
5 Molt satisfet	17 %	18 %

## **6. Queixes 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 2020 no han rebut queixes.

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

<i>Contestades dins termini</i>	<i>No contestades 31/12/2020 que estaven fora termini</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta</i>
1853	31	4122	22 dies



<i>Motius</i>	<i>Nre. expedients</i>	<i>Percentatge</i>
Absència o discontinuïtat en la prestació del servei	874	21,21 %
Coneixement de les matèries i transmissió de confiança	842	20,41 %
Eficàcia i precisió en la prestació del servei	114	2,78 %
Empatia, tracte i atenció personalitzada	283	6,87 %
Rapidesa i agilitat	0	0 %
Estat físic de les instal·lacions	75	1,82 %
Altres/Peticions varies	1934	46,91 %
Total	4122	100 %

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

No s'ens ha facilitat aquesta informació.

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

Durant l'any 2020 no han rebut queixes.

### **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>
41	0	41	3 dies

<i>Motius</i>	<i>Nre. expedients</i>	<i>Percentatge</i>
Absència o discontinuïtat en la prestació del servei	5	12,2 %
Coneixement de les matèries i transmissió de confiança	0	0 %
Eficàcia i precisió en la prestació del servei	13	31,7 %
Empatia, tracte i atenció personalitzada	16	39 %
Rapidesa i agilitat	6	14,6 %
Estat físic de les instal·lacions	1	2,4 %
Altres	0	0 %
Total	41	100 %

<i>Àrea</i>	<i>Nre. expedients</i>	<i>Percentatge</i>
Refrigeri	1	
Personal	16	
Local	1	
Requisits per donar	3	
Donació	1	
Full autoexclusió	1	
Temps d'espera	6	
Anàlisi	1	
Convocatòria	1	
Sanitari	5	
Distincions	2	
Horari	1	
Entrevista mèdica	2	
Total general	41	100

#### **F) Fundació Institut Socioeducatiu S'Estel**

<i>Contestades</i>	<i>No contestades</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta</i>
173	14	199	5,8 dies

<i>Motiu</i>	<i>Nre. expedients</i>	<i>Percentatge</i>
Relació amb els professionals	86	43 %
Procés dins el centre	17	9 %
Pertinences personals	18	9 %
Pagues	18	9 %
Menjar/cuina	22	11 %
Normativa centre	16	8 %
Altres	22	11 %
Total	199	100 %

#### **G) Fundació Orquestra Simfònica de les Illes Balears**

Durant l'any 2020 no han rebut cap queixa.

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

<i>Contestades</i>	<i>No contestades</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta</i>
48	0	49	*

A) \* El temps mitjà en la gestió d'aquestes queixes és automàtic ja que els gestiona el Supervisor de l'112.

En relació amb les queixes QSSI, l'any 2020 únicament en tinguéren 1, la qual anava dirigida a diferents organismes. En un període inferior a 15 dies es va emetre un informe.

Observacions: degut al tipus de servei que presta el Centre d'Emergències, la majoria de queixes es gestionen per telèfon, deixant constància a l'aplicació de gestió d'incidents.

<i>Motius</i>	<i>Nre. expedients</i>	<i>Percentatge</i>
Absència o discontinuïtat en la prestació del servei	0	0 %
Coneixement de les matèries i transmissió de confiança	0	0 %
Eficàcia i precisió en la prestació del servei	4	8,2 %
Empatia, tracte i atenció personalitzada	1	2 %
Rapidesa i agilitat	0	0 %
Estat físic de les instal·lacions	0	0 %
Dirigides a altres organismes	29	59,2 %
Altres	15	30,6 %
Total	49	100 %

## I) IB-Salut

<i>Contestades</i>	<i>No contestades</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta</i>
4140	2416	11170	39 dies

<i>Motius</i>	<i>Nre. expedients</i>	<i>Percentatge</i>
Absència o discontinuïtat en la prestació del servei	274	2,4 %
Coneixement de les matèries i transmissió de confiança	538	4,8 %
Eficàcia i precisió en la prestació del servei	4182	37,4 %
Empatia, tracte i atenció personalitzada	760	6,8 %
Rapidesa i agilitat	4736	42,3 %
Estat físic de les instal·lacions	215	1,9 %
Altres	465	4,1 %
Total	11170	100 %

Observacions: respecte de l'any 2020, el nombre de queixes ha disminuït un 25 %; d'altra banda, la mitjana de temps de demora en la resposta és el mateix.

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

Durant l'any 2020 no han rebut queixes.

#### **K) Institut Balear de l'Habitatge (IBAVI)**

<i>Contestades</i>	<i>No contestades</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta</i>
7	0	10	21 dies

<i>Motius</i>	<i>Nre. expedients</i>	<i>Percentatge</i>
Absència o discontinuïtat en la prestació del servei	0	17 %
Coneixement de les matèries i transmissió de confiança	0	0 %
Eficàcia i precisió en la prestació del servei	0	0 %
Empatia, tracte i atenció personalitzada	1	10 %
Rapidesa i agilitat	1	10 %
Estat físic de les instal·lacions	0	0 %
Altres	8	80 %
Total	10	100 %

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

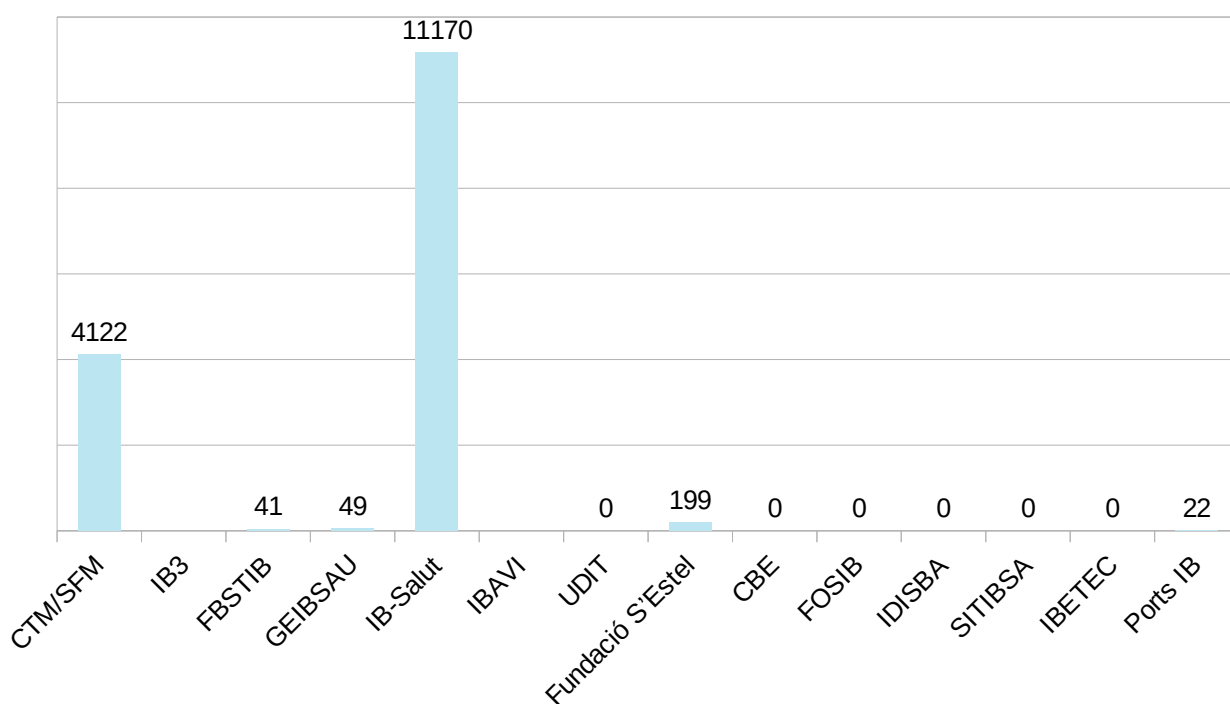
Durant l'any 2020 no han rebut queixes.

## M) Unitat D'Informació i Tràmit (UDIT)

Durant l'any 2020 no han rebut queixes.

### 7. Dades globals de les queixes presentades 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 queixes presentades l'any 2019 són:



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

	2018	2019	2020
Queixes del sistema general QSSI	563	607	900
CTM/SFM	3610	4510	4122
IB3	94	-	-
FBSTIB	55	65	41
GEIBSAU	8	34	49
IB-Salut	10431	14769	11170
IBAVI	25	6	-
UDIT	2	-	0
Fundació S'Estel	-	168	199
SITIBSA	-	0	0
IBETEC	-	0	0
CBE	-	0	0
Fundació Orquestra Simfònica IB	-	0	0
IDISBA	-	0	0
Ports IB	22	-	-

Maig de 2021

Servei d'Atenció i Informació a la Ciutadania