



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

# **Informe de consultes telemàtiques sobre els serveis generals de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears**

## **Any 2020**

## Introducció

D'acord amb l'article 41 de la Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, la ciutadania té dret a ser informada sobre els assumptes que l'afecten. Per això, en les seus i en les dependències principals de cada conselleria s'han de constituir unitats d'informació i atenció ciutadana.

L'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears està obligada a:

- a) Informar permanentment i de manera actualitzada sobre l'organització pròpia, com també sobre els principals serveis i prestacions públiques, i facilitar tota la informació relativa a la identificació i localització de les diverses unitats administratives.
- b) Oferir informació general sobre els procediments vigents de competència de l'Administració de la Comunitat Autònoma.
- c) Informar dels mitjans d'impugnació i de reclamació a l'abast del ciutadà.
- d) Informar i posar a l'abast de les persones interessades els models de declaració responsable i comunicació prèvia, que hauran d'incloure de manera expressa i clara els requisits exigits en cada cas, i que hauran d'estar publicats en el web de la Comunitat Autònoma, així com la relació permanentment actualitzada de tots els procediments en què s'admeten.

Així mateix, d'acord amb l'article 3.c) de la Llei 4/2011, de 31 de març, de la bona administració i del bon govern de les Illes Balears, la ciutadania té dret a rebre informació suficient dels assumptes que siguin del seu interès, d'una manera accessible, comprensible i transparent. Els ciutadans i les ciutadanes tenen dret a accedir als registres i a fer tràmits i rebre informació per mitjans electrònics.

L'article 4.3 de la Llei esmentada disposa, així mateix, que l'Administració de la Comunitat Autònoma i els ens del sector públic instrumental han de desenvolupar els mitjans electrònics més adequats per exercir aquest dret a la informació, a més d'habilitar els mitjans pertinents també de manera presencial i telefònica.

Així doncs, a més de poder exercir aquest dret de manera presencial en les seus i en les dependències principals de cada conselleria, la ciutadania també pot obtenir informació de caràcter general sobre els serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (d'ara endavant, CAIB) a través dels canals telefònic i telemàtic, els quals són gestionats pel Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania, com a unitat orgànica adscrita a la Direcció General de Modernització i Administració Digital.

Pel que fa a l'atenció telefònica, aquesta es gestiona mitjançant un encàrrec de gestió a la Fundació Balear d'Innovació Tecnològica (Fundació BIT) per al servei d'informació administrativa bàsica del Govern de les Illes Balears mitjançant el telèfon 012.

Finalment, les consultes també es poden realitzar de manera telemàtica mitjançant dos canals, l'aplicació QSSI i la bústia [relacionsciutadanes@caib.es](mailto:relacionsciutadanes@caib.es).

Així, aquest informe té per objecte analitzar les consultes presentades de manera

telemàtica en relació amb els serveis públics de la CAIB durant l'any 2020 i recollir-ne les estadístiques.

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

1. Nombre de consultes rebudes i contestades per conselleria o ens.
2. Temps de resposta de les consultes contestades.
3. Estat de les consultes a 31 de desembre de 2020.
4. Enquesta de satisfacció a totes les persones usuàries: anàlisi de la valoració que han fet les persones que han volgut respondre l'enquesta sobre l'aplicació QSSI.
5. Consultes que s'han presentat davant d'altres ens i òrgans amb sistemes de recollida diferents al QSSI.

b) També es farà una anàlisi de les consultes rebudes mitjançant la bústia [relacionsciutadanes@caib.es](mailto:relacionsciutadanes@caib.es) com a apartat 7 d'aquest informe.

### **1. Nombre de consultes rebudes per conselleria o ens**

De l'1 de gener al 13 de març de 2020 es varen registrar a l'aplicació QSSI un total de 95 consultes.

Cal destacar que del 14 de març al 14 de maig del mateix any, coincidint amb el període de confinament provocat per la situació sanitària, el número d'entrades va ser de 88 i, del 15 de maig fins el 31 de desembre, va haver 435 consultes.

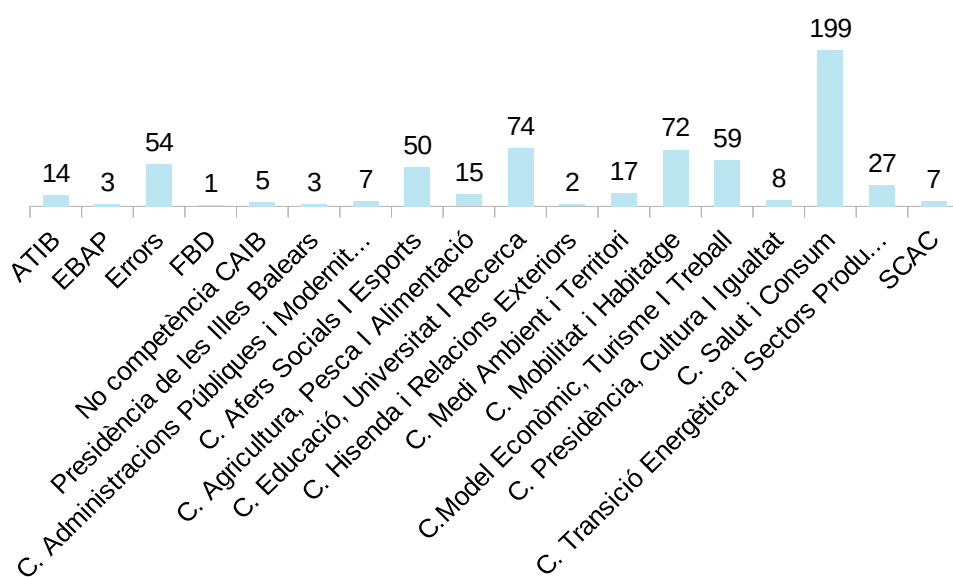
Amb aquestes dades queda palès que el volum d'entrades va augmentar considerablement a partir de l'estat d'alarma.

A continuació es mostren les consultes rebudes dins l'any 2020:

Conselleria	Rebudes
Agència Tributària de les Illes Balears (ATIB)	14
Escola Balear d'Administració Pública (EBAP)	3
Error	54
FBD	1
No competència CAIB	5
Presidència de les Illes Balears	3
C. Administracions Públiques i Modernització	7
C. Afers Socials i Esports	50
C. Agricultura, Pesca i Alimentació	15
C. Educació, Universitat i Recerca	74
C. Hisenda i Relacions Exteriors	2
C. Medi Ambient i Territori	17
C. Mobilitat i Habitatge	72
C. Model Econòmic, Turisme i Treball	59
C. Presidència, Cultura i Igualtat	8
C. Salut i Consum	199
C. Transició Energètica i Sectors Productius	27
SCAC	7

El Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania (d'ara endavant SCAC) és la unitat orgànica encarregada de la gestió del sistema de queixes, suggeriments i consultes de la CAIB, per la qual cosa s'ha decidit diferenciar, a efectes estadístics, les consultes relatives a aquest servei administratiu de la resta de la Conselleria a la qual pertany, és a dir, la Conselleria d'Administracions Públiques i Modernització (actualment Conselleria de Fons Europeus, Universitat i Cultura).

Les sigles FBD corresponen a la Fundació d'Atenció i Suport a la Dependència i de Promoció de l'Autonomia Personal de les Illes Balears, dependent orgànicament de la Conselleria d'Afers Socials i Esports.



Les consultes 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 no poden ser considerades consultes de caràcter general i que, per tant, han de ser presentades per altres vies (per exemple, les referides a denúncies entre particulars, a expedients concrets, etc.)

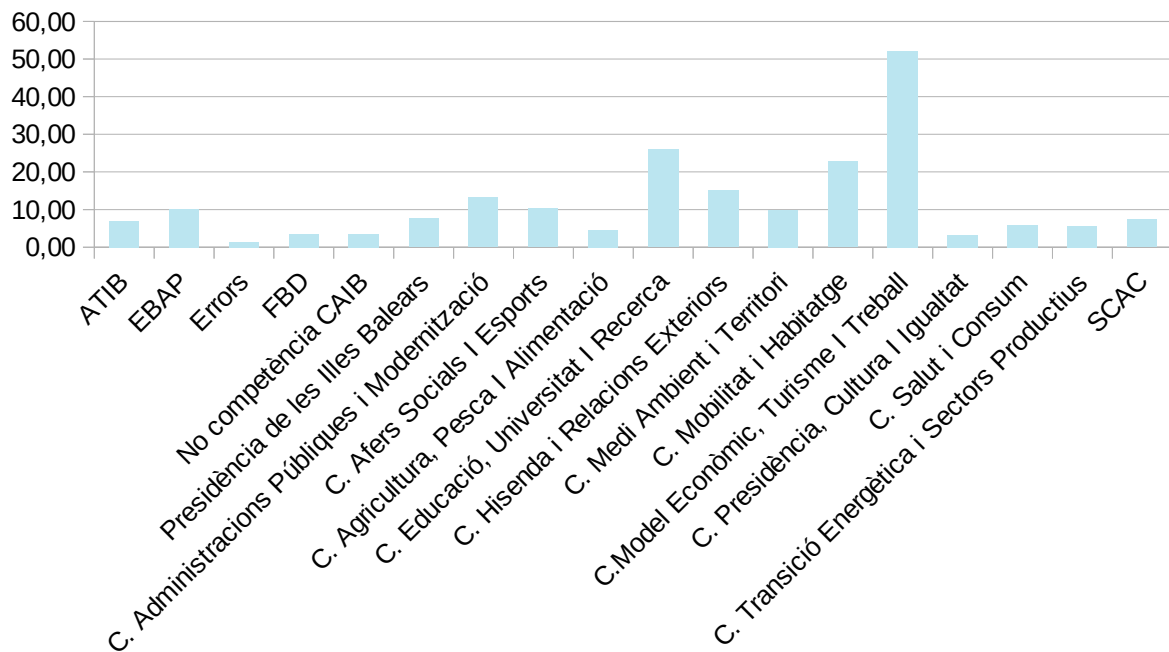
Com a *No competència CAIB* es comptabilitzen els expedients que s'haurien d'adreçar a altres administracions per tractar matèries que no són competència de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

## **2. Temps de resposta de les consultes contestades mitjançant el sistema QSSI**

A l'efecte d'oferir la informació relativa al temps mitjà de resposta per a les consultes presentades s'ha elaborat la taula següent.

S'ha de tenir en compte que la informació facilitada s'expressa en dies naturals:

<i>Conselleria</i>	<i>Temps mitjà (dies naturals)</i>
Agència Tributària de les Illes Balears (ATIB)	6,98
Escola Balear d'Administració Pública (EBAP)	10,19
Errors	1,32
FBD	3,56
No competència CAIB	3,57
Presidència de les Illes Balears	7,63
C. Administracions Públiques i Modernització	13,23
C. Afers Socials i Esports	10,32
C. Agricultura, Pesca i Alimentació	4,60
C. Educació, Universitat i Recerca	25,95
C. Hisenda i Relacions Exteriors	14,99
C. Medi Ambient i Territori	9,87
C. Mobilitat i Habitatge	22,71
C. Model Econòmic, Turisme i Treball	52,07
C. Presidència, Cultura i Igualtat	3,27
C. Salut i Consum	5,86
C. Transició Energètica i Sectors Productius	5,60
SCAC	7,39

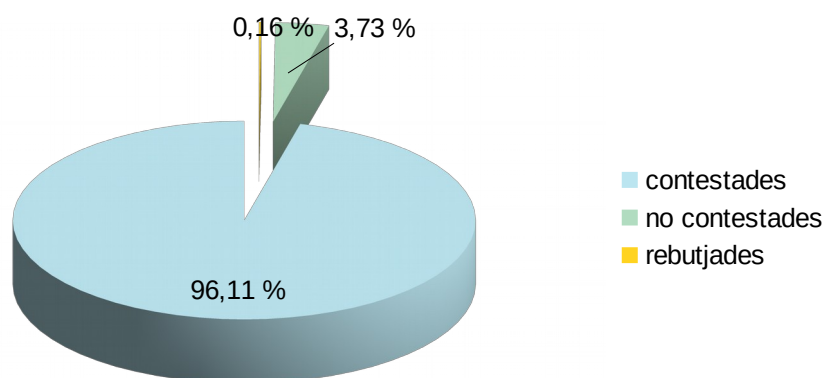


La mitjana general de totes les consultes contestades dins l'any 2020 és de 14,37 dies naturals.

### 3. Estat de les consultes a 31 de desembre de 2020

El gràfic següent mostra els percentatges de les consultes contestades i rebutjades:

Contestades	97,41 %
No contestades	2,43%
Rebutjades	0,16 %



S'ha de tenir en compte que les dades sobre les quals es realitza aquesta estadística es refereixen al període que va de l'1/01/2020 al 31/12/2020; i, per tant, les consultes que consten com a "no contestades" es corresponen a les no contestades dins aquest període, malgrat se'ls hagi donat resposta amb posterioritat.

#### **4. Enquesta de satisfacció a totes les persones usuàries: anàlisi de la valoració que han fet les persones que han volgut respondre l'enquesta sobre l'aplicació QSSI.**

Tant en el correu de confirmació que s'ha rebut la consulta com en el de resposta, mitjançant el sistema QSSI s'envia un enllaç a una enquesta que la ciutadania pot emplenar per tal de manifestar el nivell de satisfacció respecte del servei prestat.

De les 618 consultes presentades l'any 2020 mitjançant l'aplicació QSSI, 105 persones han respost l'enquesta, la qual cosa representa un 16,99 %.

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 consultes per part de la ciutadania. Tot i això, considerem 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 consultes, 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 consultes ha estat la pàgina web del Govern de les Illes Balears (80 %).

Respecte a la facilitat per accedir a l'aplicació, el 44 % de les persones consideren que la seva localització ha estat normal, i un 28 % considera que ha estat difícil.

Quant a la satisfacció per aquest temps de resposta, les dades són les següents:

<i>Grau de satisfacció</i>	<i>Percentatge</i>
1 Gens satisfet	21 %
2 Poc satisfet	8 %
3 Satisfet	14 %
4 Bastant satisfet	8 %
5 Molt satisfet	48 %

Quant a la informació rebuda, les dades de l'any 2020 són les següents:

<i>Grau de satisfacció</i>	<i>Percentatge</i>
1 Gens satisfet	32 %
2 Poc satisfet	7 %
3 Satisfet	8 %
4 Bastant satisfet	14 %
5 Molt satisfet	39 %

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

<i>Grau de satisfacció</i>	<i>Percentatge</i>
1 Gens satisfet	18 %
2 Poc satisfet	10 %
3 Satisfet	10 %
4 Bastant satisfet	27 %
5 Molt satisfet	33 %

### **5. Consultes que s'han presentat davant d'altres organismes amb sistemes de recollida diferents al QSSI**

El concepte *Contestades* que apareix a les taules següents es refereix a les consultes que es varen respondre abans de 15 dies hàbils, temps que consideram raonable per complir amb el compromís de la Carta de Serveis del Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania.

Els ens que disposen d'un sistema de consultes diferent a QSSI són:

#### **A) Centre Balears Europa (CBE)**

Durant l'any 2020 no han rebut consultes.

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

<i>Contestades</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta</i>
7	17	39

#### **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)**

No disposam d'aquesta informació.

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

<i>Contestades</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta</i>
217	217	1,5



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

Durant l'any 2020 no han rebut consultes.

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

No consta aquesta dada.

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

<i>Contestades</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta</i>
120	120	< 5 dies hàbils

Observacions:

La gran majoria de les sol·licituds d'informació que tenim al Centre d'Emergències 112 estan relacionades amb investigacions policials, per aquest motiu es solen respondre ràpidament. Durant aquest any s'han gestionat peticions d'informació d'incidents que encara estaven oberts al Centre d'Emergències.

## **I) IB-Salut**

<i>Contestades</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta</i>
-	3773	10

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

<i>Contestades</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta</i>
21	25	2

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

<i>Contestades</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta</i>
135	154	6

## **L) Ports de les Illes Balears**

<i>Contestades</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta</i>
33	33	10

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

<i>Contestades</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta</i>
42	46	No es disposa de la informació. Normalment es responen en 1 o 2 dies

Observacions:

El resum es refereix a les que arriben a través del formulari web de "contacte" de la pàgina web de SITIBSA amb el l'etiqueta "Consulta".

Important: la resposta és de sol·licituds d'informació sobre els tràmits i el funcionament de l'activitat de SITIBSA (per exemple, com puc aconseguir una fotografia aèria); no s'han rebut sol·licituds d'informació general referents a altres òrgans i serveis de l'Administració de la CAIB.

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

No consta aquesta dada.

### Anàlisi de les consultes rebudes a la bústia [relacionsciutadanes@caib.es](mailto:relacionsciutadanes@caib.es)

El Servei de Coordinació d'Atenció a la Ciutadania disposa d'una bústia de contacte mitjançant la qual la ciutadania pot realitzar consultes generals sobre els serveis que ofereix la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

Aquesta bústia és accessible des de l'enllaç d'informació de la pàgina d'atenció a la Ciutadania: [http://www.caib.es/sites/atenciociutadania/ca/solalitud\\_dinformacia/](http://www.caib.es/sites/atenciociutadania/ca/solalitud_dinformacia/), des d'on també es pot accedir a l'enquesta de satisfacció sobre aquest servei i que s'analitzarà en el punt següent d'aquest informe.

Durant l'any 2020 es varen rebre 488 correus mitjançant la bústia [relacionsciutadanes@caib.es](mailto:relacionsciutadanes@caib.es), dels quals 375 varen ser consultes pròpiament dites, la qual cosa suposa un 76,84 % del total d'entrades.

De les 375 consultes, al Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania (anterior Servei d'Atenció i Informació a la Ciutadania) li consta que s'han respost 278 correus per part dels òrgans competents; aquesta xifra suposa un 74,13 %.

La resta de correus no estaven relacionats amb la finalitat d'aquesta bústia i es va donar resposta en aquest sentit a les persones interessades.

Octubre de 2021

Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania