



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

# **Informe de quejas sobre los servicios públicos de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears**

## **Año 2021**

## Introducción

De acuerdo con el artículo 5.1.d) 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 2021 y recopilar sus estadísticas. Por un lado, se analizan las quejas registradas en el QSSI, programa informático que se emplea para gestionarlas, y, por el otro, las quejas presentadas ante otros órganos o entes, que gestionan de manera autónoma sus quejas, como se puede ver en el apartado 6.

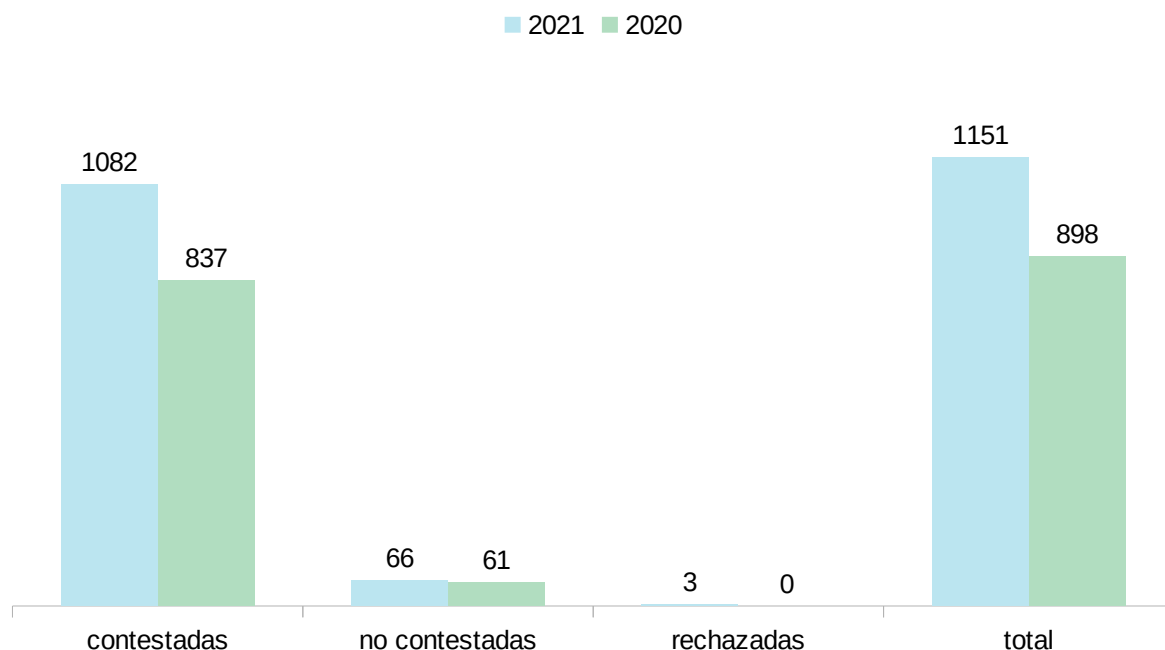
En cuanto a las quejas registradas en el QSSI, los parámetros analizados son:

1. Comparativa respecto al número total de quejas presentadas entre los años 2020 y 2021.
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 2021.
5. Encuesta de satisfacción a 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 3 últimos años.

### **1. Comparativa respecto al número total de quejas presentadas entre los años 2020 y 2021**

Veamos a continuación la comparativa de las quejas recibidas los años 2020 y 2021, desglosando esta por la forma de finalización del expediente:

<i>Año</i>	<i>Contestadas</i>	<i>No contestadas</i>	<i>Rechazadas</i>	<i>Total</i>
2021	1082	66	3	1151
2020	837	61	0	898



Se hace constar que el concepto *rechazadas* hace referencia a las quejas que han sido creadas como pruebas internas de la aplicación informática, error de alta manual, las que presentan carencia de contenido, las que son ininteligibles, etc., y que no se pueden considerar quejas de acuerdo con la normativa aplicable.

Durante el año 2021 constan 3 quejas rechazadas que se corresponden con errores de alta manual de expedientes por duplicidad.

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

Quejas recibidas y contestadas dentro del año 2021:

Consejería / Ente	Recibidas	Contestadas
Presidencia de las Illes Balears	25	24
C. Transición Energética y Sectores Productivos	1	1
C. Transición Energética, Sectores Productivos y Memoria Democrática	19	18
C. Administraciones Públicas y Modernización	3	3
C. Presidencia, Cultura e Igualdad	3	3
C. Presidencia, Función Pública e Igualdad	96	93
C. Hacienda y Relaciones Exteriores	0	0
ATIB	64	64
C. Modelo Económico, Turismo y Trabajo	45	43
C. Asuntos Sociales y Deportes	114	102
FBD	52	52
C. Educación, Universidad e Investigación	19	15
C. Educación y Formación Profesional	68	62
EBAP	5	5

C. Salud y Consumo	376	362
C. Fondos Europeos, Universidad y Cultura	16	15
C. Medio Ambiente y Territorio	40	34
C. Agricultura, Pesca y Alimentación	18	18
C. Movilidad y Vivienda	80	62
Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía (SCAC)	12	11
No competencia CAIB	34	34
Errores	101	101

Como consecuencia de la reestructuración de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears mediante el Decreto 11/2021, de 15 de febrero, 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 25/2021, de 8 de marzo, de la presidenta de las Illes Balears, en las estadísticas aparecen tanto las consejerías de la legislatura anterior (marcadas en color azul) como las actuales.

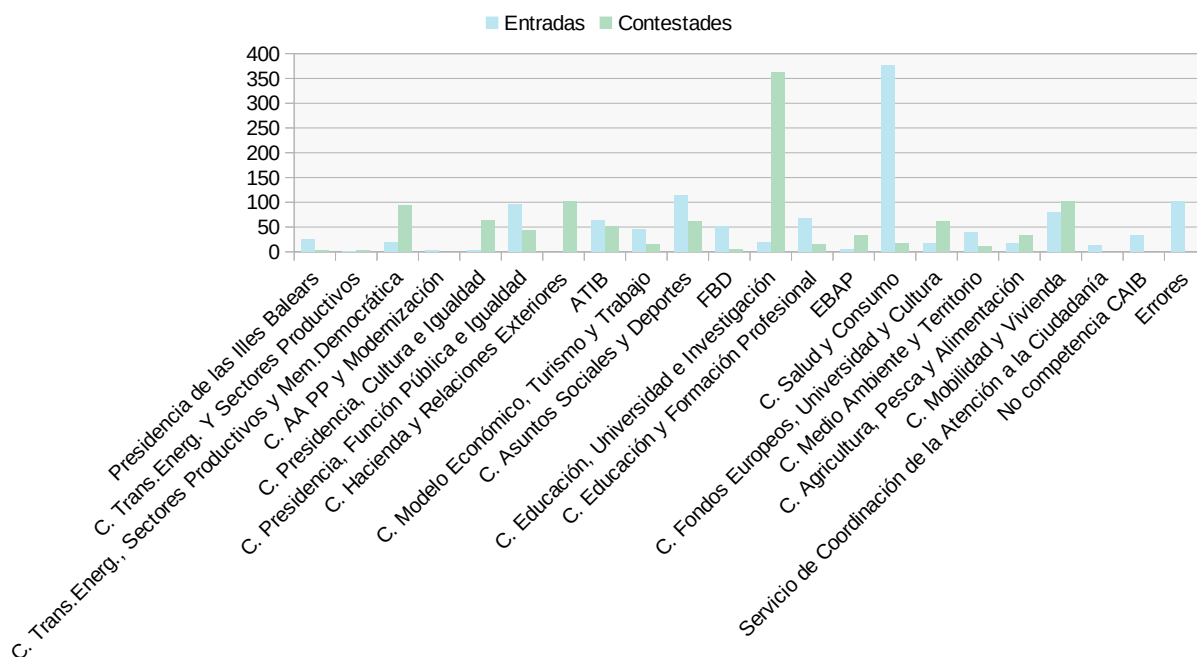
Las unidades que no tienen color corresponden a órganos o entes que no han sufrido modificación.

Respecto a las quejas no contestadas, hay que indicar que algunas todavía estaban dentro de plazo para responder, como se indica a continuación:

- 1 de Presidencia de las Illes Balears, del Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía y de las consejerías de Transición Energética, Sectores Productivos y Memoria Democrática, Presidencia, Función Pública e Igualdad.
- 2 de las consejerías de Modelo Económico, Turismo y Trabajo, de Educación y Formación Profesional y de Medio Ambiente y Territorio.
- 4 de la Consejería de Movilidad y Vivienda.
- 11 de las consejerías de Asuntos Sociales y Deportes y Salud y Consumo.

El Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía (en adelante SCAC) 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-relativas a este servicio administrativo del resto de la Consejería a la que pertenece, es decir, la Consejería de Fondos Europeos, Universidad y Cultura, puesto que también es el responsable de responder a los expedientes clasificados como *Errores* y como *No competència CAIB*.

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 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.

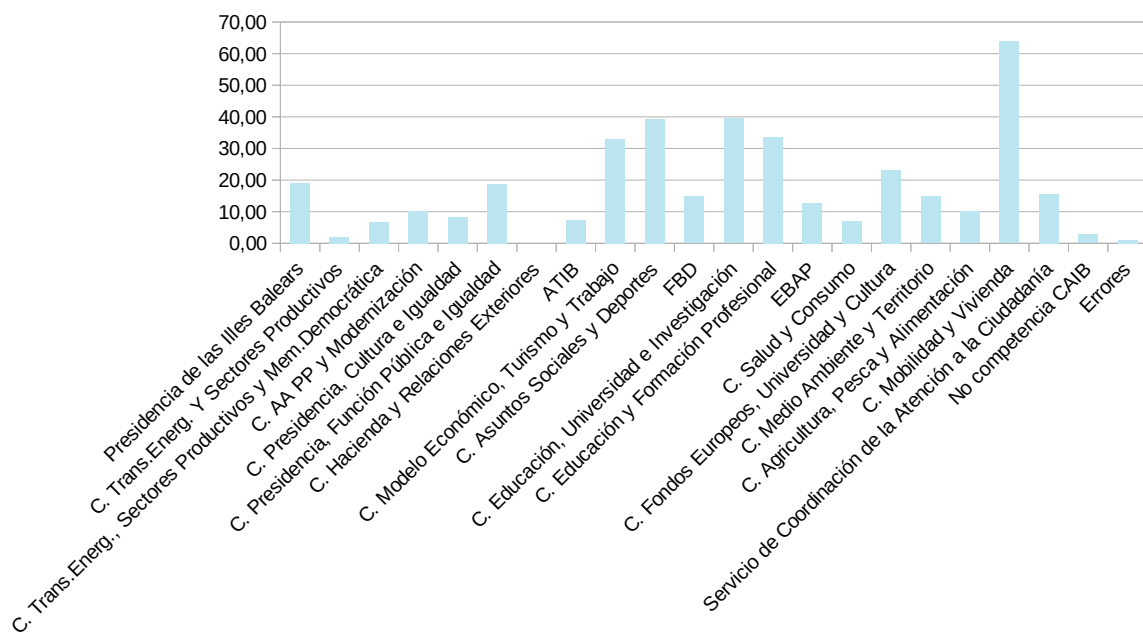
Como *Errores* se tratan los expedientes que se han creado como pruebas internas de la aplicación informática y los que se refieren a cuestiones que se tienen que tramitar por vías diferentes a las que regula la normativa sobre quejas y sugerencias (por ejemplo, las referidas a denuncias entre particulares, a expedientes concretos, etc.)

Como *No competencia CAIB* se contabilizan los expedientes que son competencia de otra administración, y de acuerdo con el artículo 12 del Decreto 82/2009, el SCAC los remite a esta.

### 3. Tiempo de respuesta de las quejas contestadas

A los efectos de ofrecer la información relativa al tiempo medio de respuesta a las quejas presentadas se ha elaborado la siguiente tabla. Sin embargo, se tiene que tener en cuenta que la información facilitada se expresa en días naturales, a pesar del plazo para responder que establece el Decreto 82/2009, que es de 15 días hábiles:

Consejería	Tiempo medio (días naturales)
Presidencia de las Illes Balears	19,17
C. Transición Energética y Sectores Productivos	1,95
C. Transición Energética, Sectores Productivos y Memoria Democrática	6,73
C. Administraciones Públicas y Modernización	10,24
C. Presidencia, Cultura e Igualdad	8,23
C. Presidencia, Función Pública e Igualdad	18,78
C. Hacienda y Relaciones Exteriores	0
ATIB	7,43
C. Modelo Económico, Turismo y Trabajo	33,04
C. Asuntos Sociales y Deportes	39,23
FBD	14,84
C. Educación, Universidad e Investigación	39,54
C. Educación y Formación Profesional	33,61
EBAP	12,72
C. Salud y Consumo	7,08
C. Fondos Europeos, Universidad y Cultura	23,20
C. Medio Ambiente y Territorio	14,81
C. Agricultura, Pesca y Alimentación	10,05
C. Movilidad y Vivienda	63,78
Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía (SCAC)	15,59
No competencia CAIB	2,81
Errores	1,09



La media general de todas las quejas contestadas dentro del año 2021 es de 15,7 días hábiles, cifra ligeramente superior a la del año 2020, en que el tiempo de respuesta medio fue de 15 días hábiles.

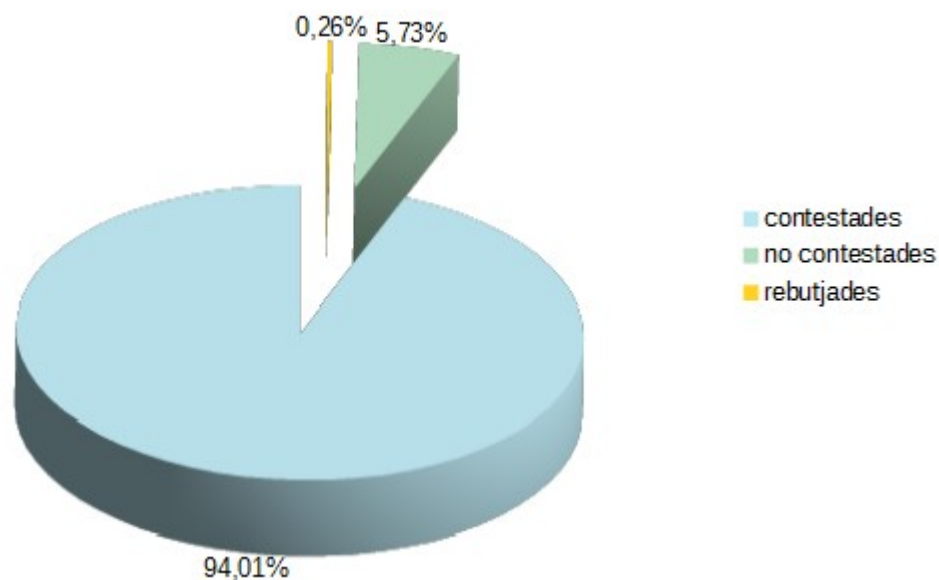
#### 4. Estado de las quejas a 31 de diciembre de 2020

Las quejas no contestadas se refieren a aquellas que, a día 31 de diciembre de 2021, ya habían superado el plazo máximo para responder desde su presentación.

Pero, de las 69 quejas que no estaban resueltas a 31 de diciembre de 2020, 36 todavía estaban dentro del plazo de 15 días hábiles para responder, como se ha detallado en el apartado 2.

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

Contestadas	94,01 %
No contestadas	5,73 %
Rechazadas	0,26 %



## **5. Encuesta de satisfacción a 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 de que se ha recibido de 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 cumplimentarla 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 cuales había muchas que hacían referencia a la carencia de respuesta de las quejas presentadas. De este modo, la encuesta se puede rellenar sin necesidad de haber recibido la respuesta.

De las quejas y sugerencias presentadas en 2021 (un total de 1.239), 145 personas han contestado a la encuesta, lo que representa un 11,70 %, cifra superior a la del año 2020, que fue de un 9,89 %.

Pese al aumento porcentual de las encuestas recibidas respecto al año 2020, el hecho de que las encuestas realizadas sea un número tan reducido 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 conocer 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 a la respuesta recibida, entre otros.

El medio más utilizado para acceder a la aplicación de quejas y sugerencias ha sido la página web del Gobierno de las Illes Balears (59 %).

Respecto a la facilidad para acceder a la aplicación, el 40 % de las personas consideran que su localización ha sido normal, ante el 42 % del año 2020 y un 32 % considera que ha sido difícil, mismo porcentaje que en 2020.

En el año 2018, a raíz de los resultados de la encuesta de satisfacción, se hizo una nueva página para las quejas y las sugerencias que mejoró la facilidad de acceso a la aplicación QSSI. Además, se ha añadido un acceso directo al trámite para la presentación de quejas y sugerencias en la Sede Electrónica.

En cuanto al tiempo que se tarda en recibir la respuesta, el 43 % de las personas encuestadas lo ha recibido en menos de 5 días ante el 47 % de las personas encuestadas en 2020; el 24 % entre los 5 y los 15 días ante el 27 % del año 2020; y el



32 % restante, en más de 15 días, cuando en 2019 fue del 27 %.

En cuanto a la satisfacción por este tiempo de respuesta, los datos de 2021 comparadas con las del año 2020 son las siguientes:

<i>Grado de satisfacción</i>	<i>Año 2020</i>	<i>Año 2021</i>
1 Nada satisfecho	27 %	38 %
2 Poco satisfecho	13 %	8 %
3 Satisfecho	9 %	11 %
4 Bastante satisfecho	14 %	11 %
5 Muy satisfecho	34 %	29 %

En cuanto a la información recibida, los datos comparativos entre los años 2020 y 2021 son las siguientes:

<i>Grado de satisfacción</i>	<i>Año 2020</i>	<i>Año 2021</i>
1 Nada satisfecho	55 %	58 %
2 Poco satisfecho	11 %	6 %
3 Satisfecho	9 %	12 %
4 Bastante satisfecho	13 %	7 %
5 Muy satisfecho	8 %	15 %

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 2020</i>	<i>Año 2021</i>
1 Nada satisfecho	23 %	43 %
2 Poco satisfecho	13 %	10 %
3 Satisfecho	25 %	14 %
4 Bastante satisfecho	19 %	18 %
5 Muy satisfecho	18 %	12 %

## **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 2021 no han recibido quejas.

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

<i>Contestadas dentro de plazo</i>	<i>No contestadas 31/12/2020 que estaban fuera plazo</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
1296	89	4431	50 días

<i>Motivos</i>	<i>N.º expedientes</i>	<i>Porcentaje</i>
Ausencia o discontinuidad en la prestación del servicio	1813	40,92 %
Conocimiento de las materias y transmisión de confianza	115	2,60 %
Eficacia y precisión en la prestación del servicio	67	1,51 %
Empatía, trato y atención personalizada	566	12,77 %
Rapidez y agilidad	0	0 %
Estado físico de las instalaciones	77	1,74 %
Incidencias del servicio	469	10,58 %
Peticiones varias	681	15,37 %
Sugerencias	204	4,60 %
Vehículos	17	0,38 %
No atendidas por falta de información	385	8,69 %
Total	4431	100 %

### C) Ente Público de Radiotelevisión de las Illes Balears (IB3)

<i>Contestadas dentro de plazo</i>	<i>No contestadas</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
202	17	381	6 días

Observaciones: la diferencia entre el número total de quejas recibidas y el resto corresponde a las quejas que se contestaron después de los 15 días hábiles. Habitualmente antes de un mes se da respuesta.

<i>Motivos</i>	<i>N.º expedientes</i>	<i>Porcentaje</i>
Ausencia o discontinuidad en la prestación del servicio	45	11,80 %
Conocimiento de las materias y transmisión de confianza	189	49,60 %
Eficacia y precisión en la prestación del servicio	102	26,70 %
Empatía, trato y atención personalizada	5	1,30 %
Rapidez y agilidad	0	0 %
Estado físico de las instalaciones	0	0 %
Otros (petición/crítica específica de información de los contenidos)	40	10,40 %
Total	381	100 %

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

Durante el año 2021 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>
650	0	710	11 días

<i>Motivos</i>	<i>N.º expedientes</i>	<i>Porcentaje</i>
Ausencia o discontinuidad en la prestación del servicio	0	0 %
Conocimiento de las materias y transmisión de confianza	0	0 %
Eficacia y precisión en la prestación del servicio	635	89,00 %
Empatía, trato y atención personalizada	25	4,00 %
Rapidez y agilidad	10	1,40 %
Estado físico de las instalaciones	1	0,10 %
Otros (tipos mantenimiento viviendas o comunitarios)	390	5,50 %
Total	710	100 %

#### **F) Fundación Instituto Socioeducativo S'Estel**

<i>Contestadas</i>	<i>No contestadas</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
156	18	189	5,4 días

<i>Motivo</i>	<i>N.º expedientes</i>	<i>Porcentaje</i>
Relación con los profesionales	73	38,6 %
Proceso dentro del centro	8	4,2 %
Pertenencias personales	21	11,1 %
Pagas	13	6,9 %
Comida/cocina	38	20,1 %
Normativa centro	12	6,4 %
Otros	24	12,7 %
Total	189	100 %

#### **G) Fundación Orquesta Sinfónica de las Illes Balears**

<i>Contestadas</i>	<i>No contestadas</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
2	0	2	1

<i>Motivos</i>	<i>N.º expedientes</i>	<i>Porcentaje</i>
Ausencia o discontinuidad en la prestación del servicio	0	0 %
Conocimiento de las materias y transmisión de confianza	0	0 %
Eficacia y precisión en la prestación del servicio	2	10,00 %
Empatía, trato y atención personalizada	0	0 %
Rapidez y agilidad	0	0 %
Estado físico de las instalaciones	0	0 %
Otros (tipos mantenimiento viviendas o comunitarios)	0	0 %
Total	2	100 %

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

No se nos ha facilitado esta información.

## **I) IB-Salud**

<i>Contestadas</i>	<i>No contestadas</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
5562	4323	15328	30 días

<i>Motivos</i>	<i>N.º expedientes</i>	<i>Porcentaje</i>
Ausencia o discontinuidad en la prestación del servicio	330	2,15 %
Conocimiento de las materias y transmisión de confianza	1244	8,12 %
Eficacia y precisión en la prestación del servicio	6097	39,78 %
Empatía, trato y atención personalizada	1245	8,12 %
Rapidez y agilidad	5711	37,26 %
Estado físico de las instalaciones	209	1,36 %
Otros	492	3,21 %
	15328	100 %

Observaciones: respecto al año 2020, el número de quejas ha aumentado significativamente aunque, por otra parte, la media de tiempo de demora en la respuesta es la misma.

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

<i>Contestadas</i>	<i>No contestadas</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
2	0	2	1 día

## **K) Instituto Balear de la Vivienda (IBAVI)**

<i>Contestadas</i>	<i>No contestadas</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
5	3	8	2 días

<i>Motivos</i>	<i>N.º expedientes</i>	<i>Porcentaje</i>
Ausencia o discontinuidad en la prestación del servicio	0	0 %
Conocimiento de las materias y transmisión de confianza	0	0 %
Eficacia y precisión en la prestación del servicio	2	25,00 %

Empatía, trato y atención personalizada	0	0 %
Rapidez y agilidad	0	0 %
Estado físico de las instalaciones	0	0 %
Otros	6	75,00 %
Total	10	100 %

#### **L) Puertos de las Illes Balears**

<i>Contestadas</i>	<i>No contestadas</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
17	0	18	4 días

Observaciones: las quejas, las sugerencias y la información general las recibimos a través del QSSI y de nuestra Sede Electrónica.

<i>Motivos</i>	<i>N.º expedientes</i>	<i>Porcentaje</i>
Ausencia o discontinuidad en la prestación del servicio	0	0 %
Conocimiento de las materias y transmisión de confianza	0	0 %
Eficacia y precisión en la prestación del servicio	2	11,10 %
Empatía, trato y atención personalizada	0	0 %
Rapidez y agilidad	0	0 %
Estado físico de las instalaciones	12	66,70 %
Otros	4	22,20 %
Total	18	100 %

#### **M) Servicio de Información Territorial de las Illes Balears (SITIBSA)**

<i>Contestadas</i>	<i>No contestadas</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
1	0	1	2 días

<i>Motivos</i>	<i>N.º expedientes</i>	<i>Porcentaje</i>
Ausencia o discontinuidad en la prestación del servicio	0	0 %
Conocimiento de las materias y transmisión de confianza	0	0 %
Eficacia y precisión en la prestación del servicio	0	0 %

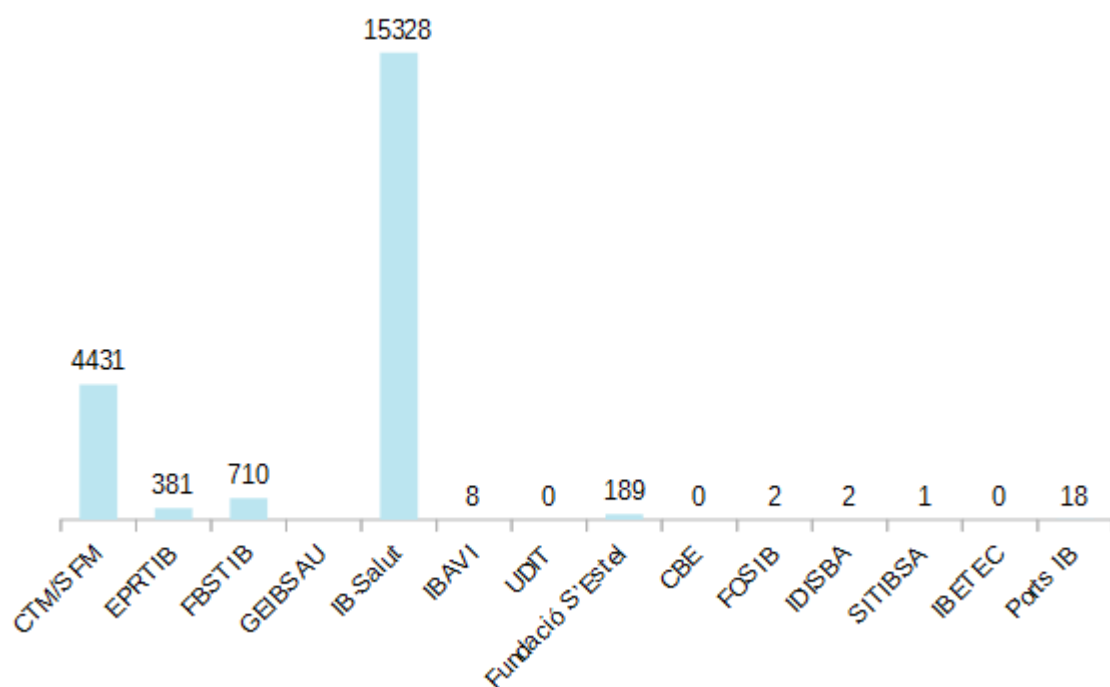
Empatía, trato y atención personalizada	0	0 %
Rapidez y agilidad	0	0 %
Estado físico de las instalaciones	0	0 %
Otros	1	100 %
Total	1	100 %

#### N) Unidad De Información y Trámite (UDIT)

Durante el año 2020 no han recibido quejas.

### 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

En resumen, los datos del total de quejas presentadas en 2021 son:



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

	2019	2020	2021
Quejas del sistema general QSSI	607	900	1151
CTM/SFM	4510	4122	4431
IB3	-	-	381
FBSTIB	65	41	710
GEIBSAU	34	49	-
IB-Salud	14769	11170	15328
IBAVI	6	-	8
UDIT	-	0	0
Fundación S'Estel	168	199	189
SITIBSA	0	0	1
IBETEC	0	0	0
CBE	0	0	0
Fundación Orquesta Sinfónica Ib	0	0	2
IDISBA	0	0	2
Puertos IB	-	-	18

Mayo de 2022

Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía