



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

Informe de sugerencias 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), se tiene que elaborar, anualmente, un informe sobre el tratamiento que se ha 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 2021 y recoger sus estadísticas. Por un lado, se analizan las sugerencias registradas en el QSSI, programa informático que se emplea para gestionarlas, y, por otro, las sugerencias presentadas ante otros órganos o entes que gestionan de manera autónoma sus sugerencias, como se puede ver en el apartado 6.

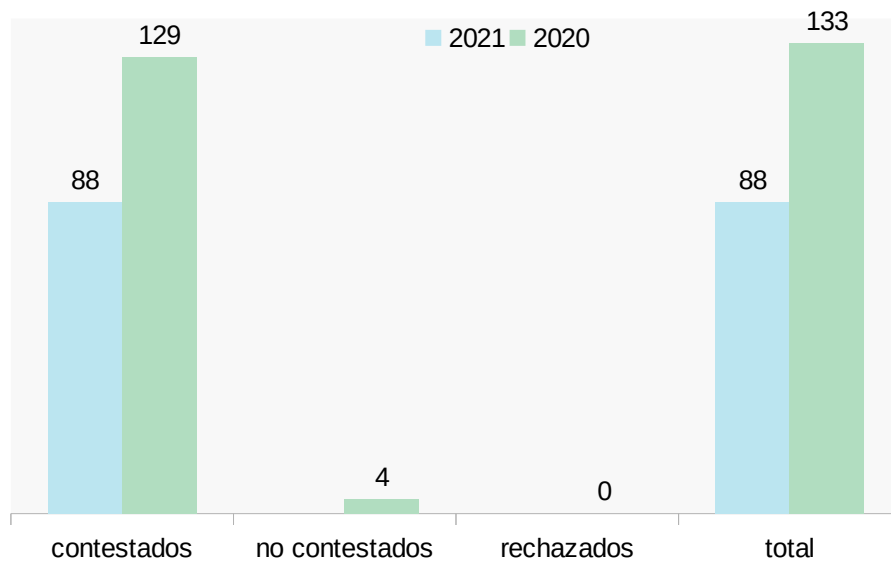
En cuanto a las sugerencias registradas en el QSSI, los parámetros analizados son:

1. Comparativa respecto al número total de sugerencias presentadas entre los años 2020 y 2021.
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 2021.
5. Encuesta de satisfacción a todas las personas usuarias: análisis de la valoración que han hecho las personas que han querido responder 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 2020 y 2021

Veamos a continuación la comparativa de las sugerencias recibidas en 2020 y 2021, desglosada por la forma de finalización del expediente:

<i>Año</i>	<i>Contestadas</i>	<i>No contestadas</i>	<i>Rechazadas</i>	<i>Total</i>
2021	88	0	0	88
2020	129	4	0	133



Se hace constar que el concepto *rechazadas* hace referencia a las sugerencias que han sido creadas manualmente de forma errónea, 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

Sugerencias recibidas y contestadas dentro del año 2021:

Consejería	Recibidas	Contestadas
Presidencia de las Illes Balears	4	4
C. Presidencia, Cultura e Igualdad	0	0
C. Presidencia, Función Pública e Igualdad	1	1
C. Transición Energética y Sectores Productivos	1	1
C. Transición Energética, Sectores Productivos y Memoria Democrática	4	4
C. Administraciones Públicas y Modernización	0	0
C. Hacienda y Relaciones Exteriores	1	1
Agencia Tributaria de las Illes Balears (ATIB)	1	1
C. Modelo Económico, Turismo y Trabajo	3	3
C. Asuntos Sociales y Deportes	5	5
FBD	1	1
C. Educación, Universidad e Investigación	1	1
C. Educación y Formación Profesional	7	7
Escuela Balear de Administración Pública (EBAP)	1	0
C. Salud y Consumo	30	30
C. Fondos Europeos, Universidad y Cultura	4	4
C. Medio Ambiente y Territorio	3	3
C. Agricultura, Pesca y Alimentación	1	1

C. Movilidad y Vivienda	4	4
SCAC	4	4
No competencia CAIB	2	2
Errores	10	10

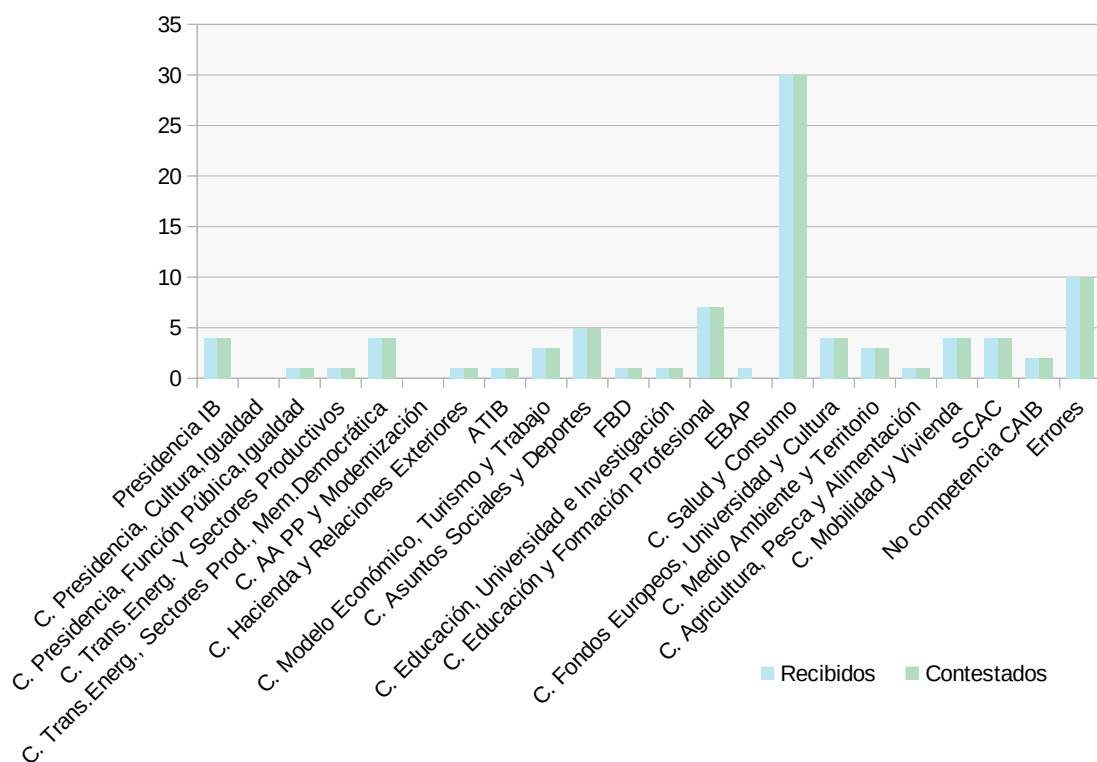
Como consecuencia de la reestructuración de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears mediante el Decreto 11/2021, de 15 de febrero, de la presidenta de las Illes Balears, por el que se establecen las competencias y la estructura orgánica básica de las consejerías de la Administración 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 de la sugerencia de la EBAP no contestada, todavía estaba dentro plazo para responder a 31/12/2021.

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 y sugerencias relativas a este servicio administrativo del resto de la Consejería a la que pertenecía, es decir, la Consejería de Fondos Europeos, Universidad y Cultura.

Las siglas FBD corresponden en la Fundación de Atención y Apoyo a la Dependencia y de Promoción de la Autonomía Personal de las Illes Balears, dependiente orgánicamente de la Consejería de Asuntos Sociales y Deportes.



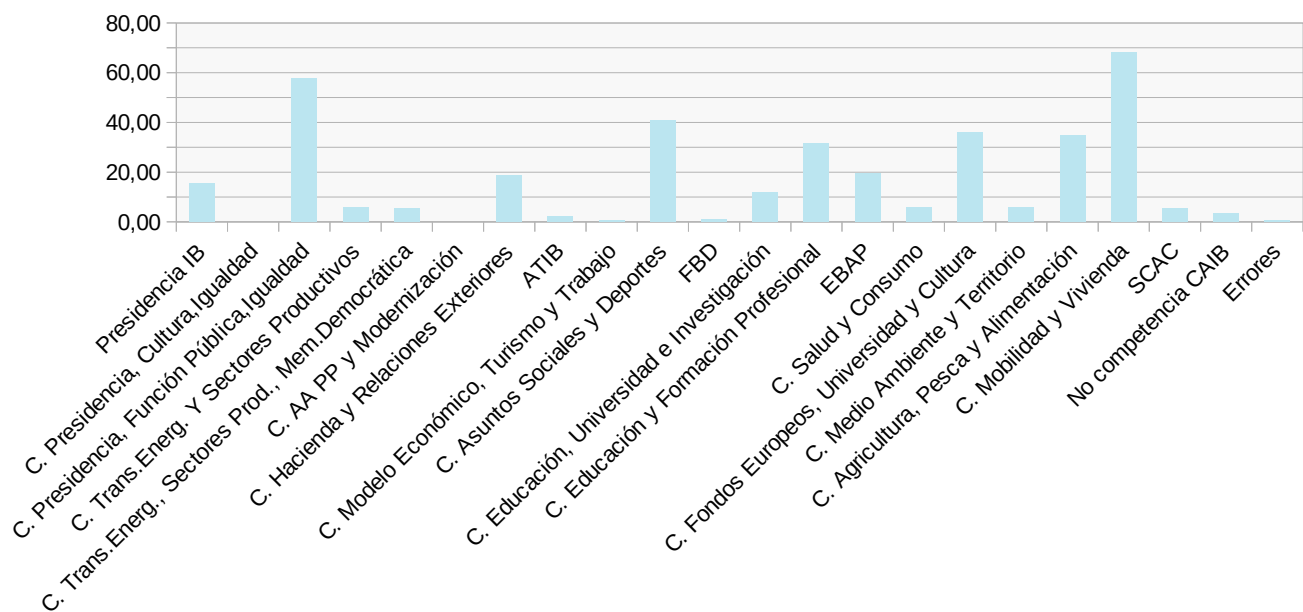
Como *Errores* se tratan los expedientes que se han creado como pruebas internas de la aplicación informática y los que se refieren a cuestiones que se tienen que tramitar por vías diferentes a las que regula la normativa sobre quejas y sugerencias (por ejemplo, las referidas a denuncias entre particulares,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

Como *No competencia CAIB* se contabilizan los expedientes cuya competencia es de otra Administración, y el SCAC los remite a esta, tal y como establece el artículo 12 del Decreto 82/2009.

3. Tiempo de respuesta de las sugerencias contestadas

A efectos de ofrecer la información relativa al tiempo medio de respuesta a las sugerencias presentadas se ha elaborado la tabla siguiente. Sin embargo, se debe tener 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>
Presidencia de las Illes Balears	15,52
C. Presidencia, Cultura e Igualdad	0
C. Presidencia, Función Pública e Igualdad	57,77
C. Transición Energética y Sectores Productivos	5,99
C. Transición Energética, Sectores Productivos y Memoria Democrática	5,5
C. Administraciones Públicas y Modernización	0
C. Hacienda y Relaciones Exteriores	18,81
Agencia Tributaria de las Illes Balears (ATIB)	2,08
C. Modelo Económico, Turismo y Trabajo	0,56
C. Asuntos Sociales y Deportes	40,92
FBD	0,93
C. Educación, Universidad e Investigación	11,89
C. Educación y Formación Profesional	31,42
Escuela Balear de Administración Pública (EBAP)	19,58
C. Salud y Consumo	5,9
C. Fondos Europeos, Universidad y Cultura	35,98
C. Medio Ambiente y Territorio	5,92
C. Agricultura, Pesca y Alimentación	34,75
C. Movilidad y Vivienda	68,08
SCAC	10,82
No competencia CAIB	3,37
Errores	1,45



La media general de todas las sugerencias contestadas dentro del año 2021 es de 13,10 días hábiles, cifra que ha disminuido considerablemente con respecto al año 2020, en el que el tiempo de respuesta medio fue de 21 días hábiles.

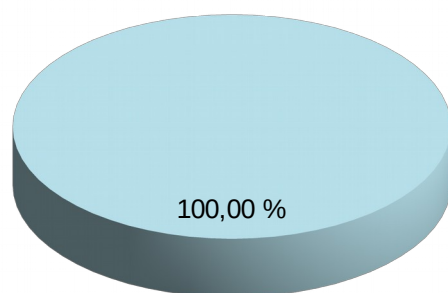
4. Estado de las sugerencias a 31 de diciembre de 2021

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

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

Contestadas	100 %
No contestadas	0 %
Rechazadas	0 %

■ contestados ■ no contestados ■ rechazados



5. Encuesta de satisfacción a todas 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 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 cumplimentar para manifestar el nivel de satisfacción con respecto al 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 postal. 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 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 cual representa un 11,70 %, cifra superior a la del año 2020, que fue de un 9,89 %.

Aún con el aumento porcentual de las encuestas recibidas con 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 cómo, 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 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.

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 comparados con

los del año 2020 son los 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. 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) Centre Balears Europa (CBE)

Durante el año 2021 no han recibido sugerencias.

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

<i>Contestadas dentro de plazo</i>	<i>No contestadas</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
33	4	204	56 días

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>
401	121	522	5 días

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

Durante el año 2021 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>
64	0	64	8 días

F) Fundación Instituto Socioeducativo S'Estel

<i>Contestadas dentro de plazo</i>	<i>No contestadas</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
2652	180	2988	4,3 días

G) Fundación Orquesta Sinfónica de las Illes Balears

Durante el año 2021 no han recibido ninguna sugerencia.

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>
103	59	242	27 días

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

<i>Contestadas dentro de plazo</i>	<i>No contestadas</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
1	0	1	5 días

Hemos tenido problemas en la recepción de las sugerencias de mejora que nos llegan por la web de IDISBA .El servidor las detecta como *spam* y, por lo tanto, no nos llegaba el mensaje.

K) Instituto Balear de la Vivienda (IBAVI)

Durante el año 2021 no han recibido sugerencias.

L) Puertos de las Illes Balears

<i>Contestadas dentro de plazo</i>	<i>No contestadas</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
3	0	5	5 días

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

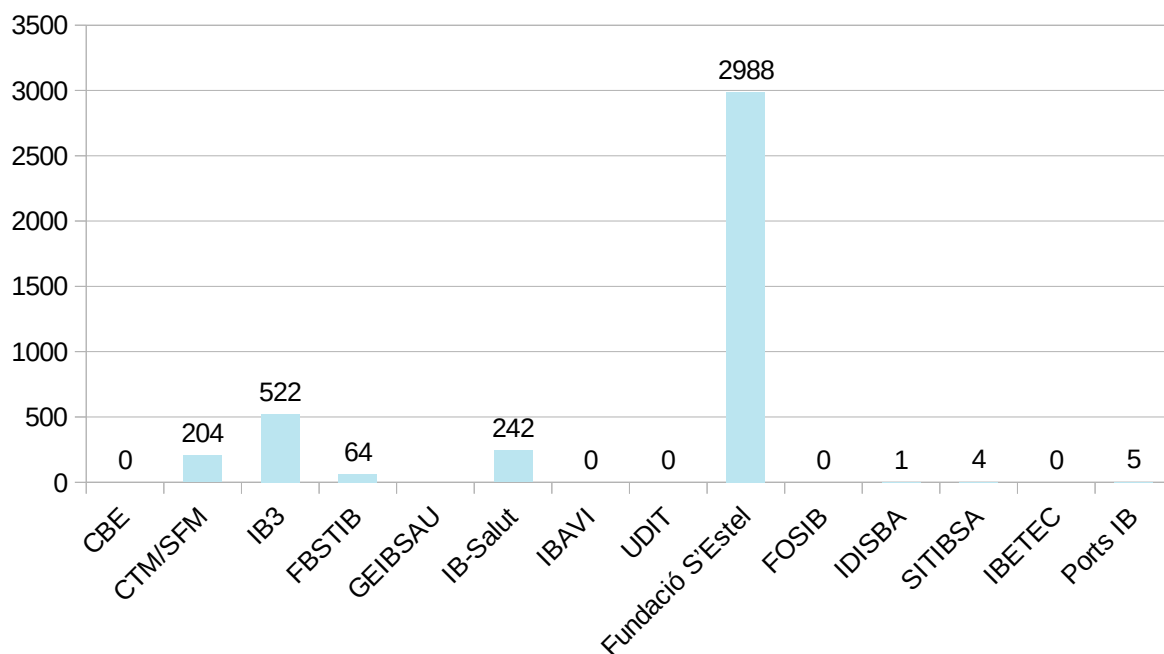
<i>Contestadas dentro de plazo</i>	<i>No contestadas</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
4	0	4	5 días

N) Unidad de Información y Trámite (UDIT)

Durante el año 2021 no han recibido sugerencias.

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 2021 son:



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

	2019	2020	2021
Sugerencias del sistema general QSSI	55	136	88
CBE	0	0	0
CTM/SFM	33	40	204
IB3	-	-	522
FBSTIB	98	10	64
GEIBSAU	0	0	-
IB-Salud	336	196	242
IBAVI	0	2	0
UDIT	-	-	0
Fundación S'Estrel	2855	2665	2988
Fundación Orquesta Sinfónica IB	0	0	0
IDISBA	0	5	1
SITIBSA	0	2	4
IBETEC	0	0	0
Puertos IB	-	1	5

Mayo de 2022

Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía