



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

Informe de consultas telemáticas sobre los servicios generales de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears

Año 2021

Introducción

De acuerdo con el artículo 41 de la Ley 3/2003, de 26 de marzo, de régimen jurídico de la administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, la ciudadanía tiene derecho a ser informada sobre los asuntos que la afectan. Por ello, en las sedes y las dependencias principales de cada consejería se tienen que constituir unidades de información y atención ciudadana.

La Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears está obligada a:

- a) Informar permanentemente y de manera actualizada sobre la organización propia, así como también sobre los principales servicios y prestaciones públicas, y facilitar toda la información relativa a la identificación y localización de las diversas unidades administrativas.
- b) Ofrecer información general sobre los procedimientos vigentes de competencia de la Administración de la Comunidad Autónoma.
- c) Informar de los medios de impugnación y reclamación al alcance del ciudadano.
- d) Informar y poner al alcance de las personas interesadas los modelos de declaración responsable y comunicación previa, que tendrán que incluir de manera expresa y clara los requisitos exigidos en cada caso, y que tendrán que estar publicados en el web de la Comunidad Autónoma, así como la relación permanentemente actualizada de todos los procedimientos que se admiten.

Así mismo, de acuerdo con el artículo 3.c) de la Ley 4/2011, de 31 de marzo, de la buena administración y del buen gobierno de las Illes Balears, la ciudadanía tiene derecho a recibir información suficiente de los asuntos que sean de su interés, de una manera accesible, comprensible y transparente. También tienen derecho a acceder a los registros y a realizar trámites y recibir información por medios electrónicos.

El artículo 4.3 de la mencionada Ley dispone, así mismo, que la Administración de la Comunidad Autónoma y los entes del sector público instrumental tienen que desarrollar los medios electrónicos más adecuados para ejercer este derecho a la información, además de habilitar los medios pertinentes también de manera presencial y telefónica.

Así pues, además de poder ejercer este derecho de manera presencial en las sedes y en las dependencias principales de cada consejería, la ciudadanía también puede obtener información de carácter general sobre los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears (en adelante, CAIB) a través de los canales telefónico y telemático, que son gestionados por el Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía, como unidad orgánica adscrita a la Dirección General de Modernización y Administración Digital.

En cuanto a la atención telefónica, ésta se gestiona mediante un encargo de gestión en la Fundación Balear de Innovación Tecnológica (Fundación BIT) para el servicio de información administrativa básica del Govern de les Illes Balears mediante el teléfono 012.

Finalmente, las consultas también se pueden realizar de manera telemática mediante dos

canales, la aplicación QSSI y el buzón *relacionsciutadanes@caib*.

Así, este informe tiene por objeto analizar las consultas presentadas de manera telemática en relación con los servicios públicos de la CAIB durante el año 2021 y recoger las estadísticas.

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

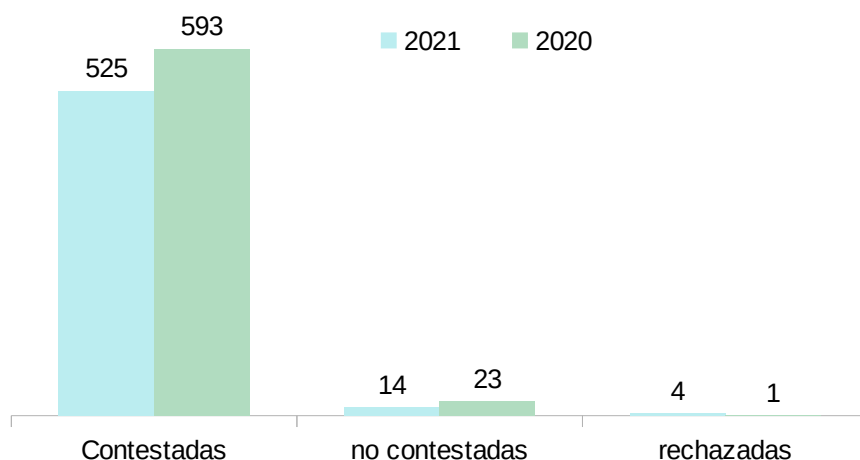
1. Comparativa respecto al número total de quejas presentadas entre los años 2020 y 2021.
2. Número de consultas recibidas y contestadas por consejería o ente.
3. Tiempo de respuesta de las consultas contestadas.
4. Estado de las consultas a 31 de diciembre de 2021.
5. Encuesta de satisfacción a todas las personas usuarias: análisis de la valoración que han hecho las personas que han querido responder la encuesta sobre la aplicación QSSI.
6. Consultes que se han presentado ante otros entes y órganos con sistemas de recogida diferentes al QSSI.

b) También se llevará a cabo un análisis de las consultas recibidas mediante el buzón *relacionsciutadanes@caib.es* como apartado 7 de este informe.

1. Comparativa respecto al número total de consultas presentadas entre los años 2020 y 2021

Veamos a continuación la comparativa de las consultas recibidas los años 2020 y 2021, con el desglose de esta por la forma de finalización del expediente:

Año	Contestadas	No contestadas	Rechazadas	Total
2021	525	14	4	543
2020	593	23	1	617



2. Número de consultas recibidas por consejería o ente

Durante el año 2021 se recibieron 543 consultas mediante la aplicación QSSI.

A continuación se muestran las consultas recibidas en el año 2021:

<i>Consejería/Ente</i>	<i>Recibidas</i>
Presidencia de las Illes Balears	2
C. Transición Energética y Sectores Productivos	0
C. Transición Energética, Sectores Productivos y Memoria Democrática	20
C. Administraciones Públicas y Modernización	0
C. Presidencia, Cultura e Igualdad	0
C. Presidencia, Función Pública e Igualdad	6
C. Hacienda y Relaciones Exteriores	0
ATIB	9
C. Modelo Económico, Turismo y Trabajo	18
C. Asuntos Sociales y Deportes	30
FBD	0
C. Educación, Universidad e Investigación	12
C. Educación y Formación Profesional	36
EBAP	3
C. Salud y Consumo	266
C. Fondos Europeos, Universidad y Cultura	12
C. Medio Ambiente y Territorio	18
C. Agricultura, Pesca y Alimentación	12
C. Movilidad y Vivienda	37
Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía (SCAC)	5
No competencia CAIB	11
Errores	46

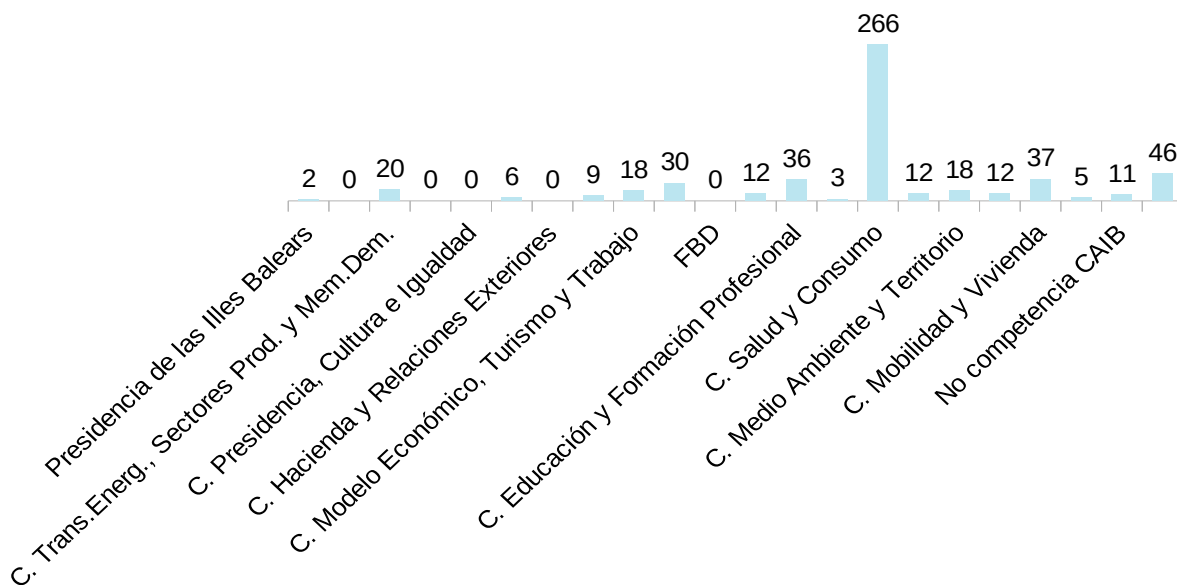
Como consecuencia de la reestructuración de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears mediante el Decreto 11/2021, de 15 de febrero, de la presidenta de las Illes Balears, por el que se establecen las competencias y la estructura orgánica básica de las consejerías de la Administración 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.

El Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía (de ahora en adelante SCAC) es la unidad orgánica encargada de la gestión del sistema de quejas, sugerencias y consultas de la CAIB, por lo que se ha decidido diferenciar, a efectos estadísticos, las consultas relativas a este servicio administrativo del resto de la Consejería a la que pertenece, es decir, la Consejería de Fondos Europeos, Universidad y Cultura.

Las siglas FBD corresponden a 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.



Las consultas 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 no pueden ser consideradas consultas de carácter general y que, por lo tanto, tienen que ser presentadas por otras vías (por ejemplo, las referidas a denuncias entre particulares, a reclamaciones, 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 Servicio de Coordinación de Atención a la Ciudadanía los remite a aquella.

3. Tiempo de respuesta de las consultas contestadas mediante el sistema QSSI

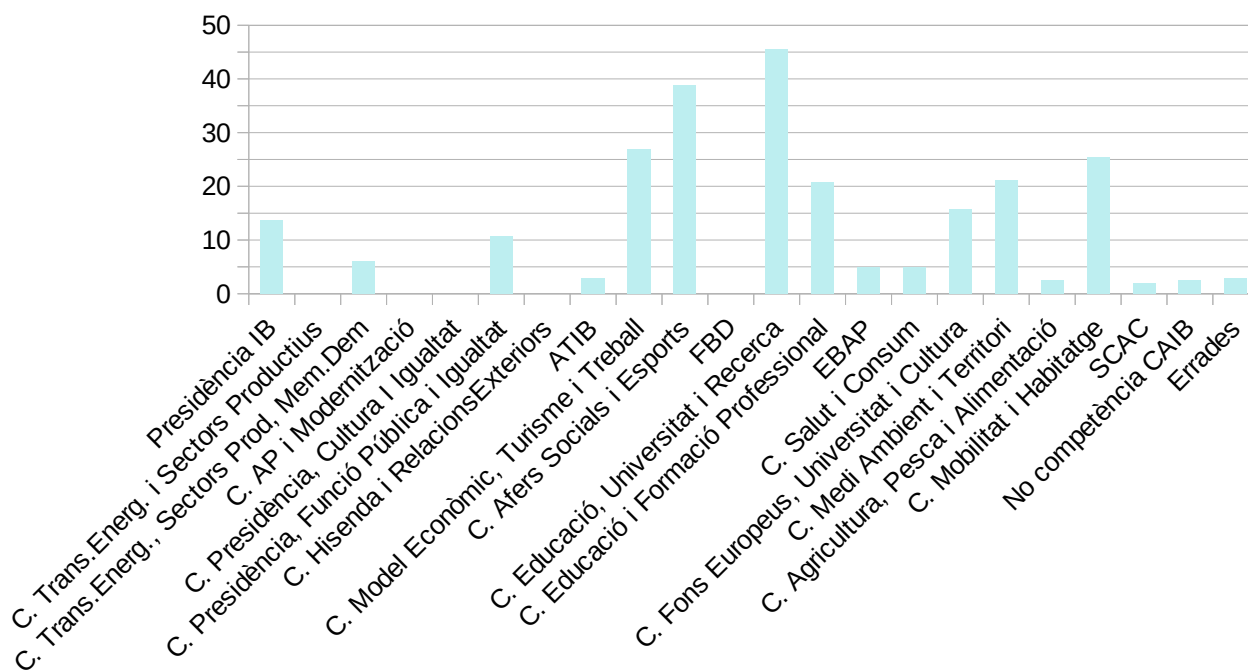
A efectos de ofrecer la información relativa al tiempo medio de respuesta para las consultas presentadas se ha elaborado la siguiente tabla.

Hay que tener en cuenta que la información facilitada se expresa en días naturales:

Consejería	Tiempo medio (días naturales)
Presidencia de las Illes Balears	13,67
C. Transición Energética y Sectores Productivos	0
C. Transición Energética, Sectores Productivos y Memoria Democrática	6,11
C. Administraciones Públicas y Modernización	0
C. Presidencia, Cultura e Igualdad	0
C. Presidencia, Función Pública e Igualdad	10,70
C. Hacienda y Relaciones Exteriores	0
ATIB	2,84

C. Modelo Económico, Turismo y Trabajo	26,85
C. Asuntos Sociales y Deportes	38,79
FBD	0
C. Educación, Universidad e Investigación	45,58
C. Educación y Formación Profesional	20,81
EBAP	4,85
C. Salud y Consumo	4,93
C. Fondos Europeos, Universidad y Cultura	15,64
C. Medio Ambiente y Territorio	21,20
C. Agricultura, Pesca y Alimentación	2,44
C. Movilidad y Vivienda	25,32
Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía	1,97
No competencia CAIB	2,45
Errores	2,82

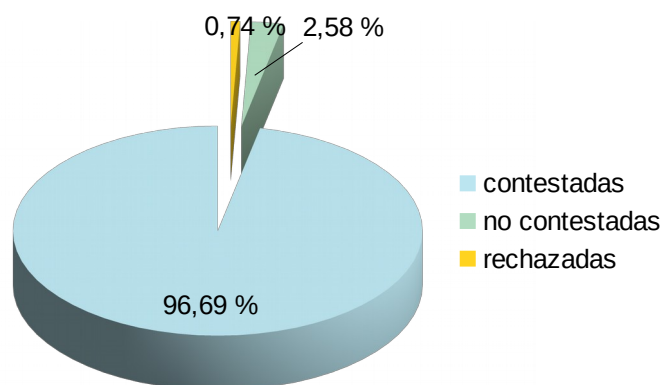
La media general de todas las consultas contestadas dentro del año 2021 es de 11,07 días naturales.



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

El gráfico siguiente muestra los porcentajes de las consultas contestadas y rechazadas:

Contestadas	96,69 %
No contestadas	2,58%
Rechazadas	0,74 %



Debe tenerse en cuenta que los datos sobre los que se realiza esta estadística se refieren al periodo que va del 1/01/2021 al 31/12/2021; por lo tanto, las consultas que constan como “no contestadas” se corresponden a las no contestadas dentro de este periodo, a pesar de se les haya dado respuesta con posterioridad.

5. Encuesta de satisfacción a todas las personas usuarias: análisis de la valoración que han hecho las personas que han querido responder la encuesta sobre la aplicación QSSI

Tanto en el correo de confirmación de recepción de la consulta como en el de respuesta, mediante el sistema QSSI, se envía un enlace a una encuesta que la ciudadanía puede cumplimentar para manifestar el nivel de satisfacción respecto del servicio prestado.

De las 543 consultas presentadas en 2021 mediante la aplicación QSSI, 92 personas han respondido la encuesta, lo que representa un 16,94 %.

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 consultas 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 consultas, 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 consultas ha sido la página web del Govern de les Illes Balears (71 %).

Respecto a la facilidad para acceder a la aplicación, el 30 % de las personas considera que ha sido fácil de encontrar, el 46 %, consideran que su localización ha sido normal, y un 22 % considera que ha sido difícil.

En cuanto a la satisfacción por el tiempo de respuesta, los datos son los siguientes:

<i>Grado de satisfacción</i>	<i>Porcentaje</i>
1 Nada satisfecho	22 %
2 Poco satisfecho	1 %
3 Satisfecho	10 %
4 Bastante satisfecho	8 %
5 Muy satisfecho	57 %

En cuanto a la información recibida, los datos del año 2021 son los siguientes:

<i>Grado de satisfacción</i>	<i>Porcentaje</i>
1 Nada satisfecho	34 %
2 Poco satisfecho	11 %
3 Satisfecho	6 %
4 Bastante satisfecho	5 %
5 Muy satisfecho	41 %

Como conclusión, la satisfacción global sobre el sistema de consultas se muestra en la siguiente tabla:

<i>Grado de satisfacción</i>	<i>Porcentaje</i>
1 Nada satisfecho	25 %
2 Poco satisfecho	10 %
3 Satisfecho	13 %
4 Bastante satisfecho	19 %
5 Muy satisfecho	30 %

5. Consultas que se han presentado ante otros organismos con sistemas de recogida diferentes al QSSI

El concepto *Contestadas* que aparece en las siguientes tablas se refiere a las consultas que se respondieron antes de 15 días hábiles, tiempo que consideramos razonable para cumplir con el compromiso de la Carta de Servicios del Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía.

Los entes que disponen de un sistema de consultas diferente al QSSI son:

A) Centro Baleares Europa (CBE)

Durante el año 2021 no han recibido consultas.

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

<i>Contestadas</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta (días)</i>
215	681	41

Observaciones: solicitudes de cambios de itinerario, más frecuencias, etc

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

<i>Contestadas</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta (días)</i>
300	309	7

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

Durante el año 2021 no han recibido consultas.

E) Fundación Banco de Sangre y Tejidos de las Illes Balears (FBSTIB)

<i>Contestadas</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta (días)</i>
16500	16700	2

F) Fundación Instituto Socioeducativo S'Estel

Durante el año 2021 no han recibido consultas.

G) Fundación Orquesta Sinfónica de las Illes Balears

Durante el año 2021 no han recibido consultas.

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

No se nos ha facilitado esta información.

I) IB-Salud

<i>Contestadas</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta (días)</i>
6130	7986	10

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

<i>Contestadas</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta (días)</i>
6	12	4

K) Instituto Balear de la Vivienda (IBAVI)

<i>Contestadas</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta (días)</i>
769	880	7

L) Puertos de las Illes Balears

<i>Contestadas</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
40	42	5

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

<i>Contestadas</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
32	32	5

Observaciones: son consultas vinculadas a los productos y servicios de la actividad de SITIBSA. Son específicas para el ente. Por ejemplo, si se dispone de una determinada cartografía, cuándo se publicará la nueva foto aérea, etc.

No son consultas sobre lo que se podría entender como información general o solicitada más habitualmente cuando un usuario se relaciona con la Administración.

N) Unidad De Información y Trámite (UDIT)

Durante el año 2021 no han recibido consultas.

Análisis de las consultas recibidas en el buzón relacionsciutadanes@caib.es

El Servicio de Coordinación de Atención a la Ciudadanía dispone de un buzón de contacto mediante la cual la ciudadanía puede realizar consultas generales sobre los servicios que ofrece la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

Este buzón es accesible desde el enlace de información de la página de Atención a la Ciudadanía: http://www.caib.es/sites/atenciociudadania/ca/solalitud_dinformacia/, desde donde también se puede acceder a la encuesta de satisfacción sobre este servicio y que se analizará en el punto siguiente de este informe.

Durante el año 2021 se recibieron 643 correos mediante el buzón relacionsciutadanes@caib.es, de los cuales 397 fueron consultas propiamente dichas, lo

que supone un 61,74 % del total de entradas.

De las 643 consultas, al Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía le consta que se han respondido 262 correos por parte de los órganos competentes; esta cifra supone un 65,99 %.

El resto de correos no estaban relacionados con la finalidad de este buzón y se dio respuesta en este sentido a las personas interesadas.

Mayo de 2022

Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía