



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 2022**

C. del Uruguay, s/n  
Velódromo Illes  
Balears  
07010 Palma  
Tel. 971 17 71 40  
[dgtic.caib.es](http://dgtic.caib.es)

## 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 2022 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.

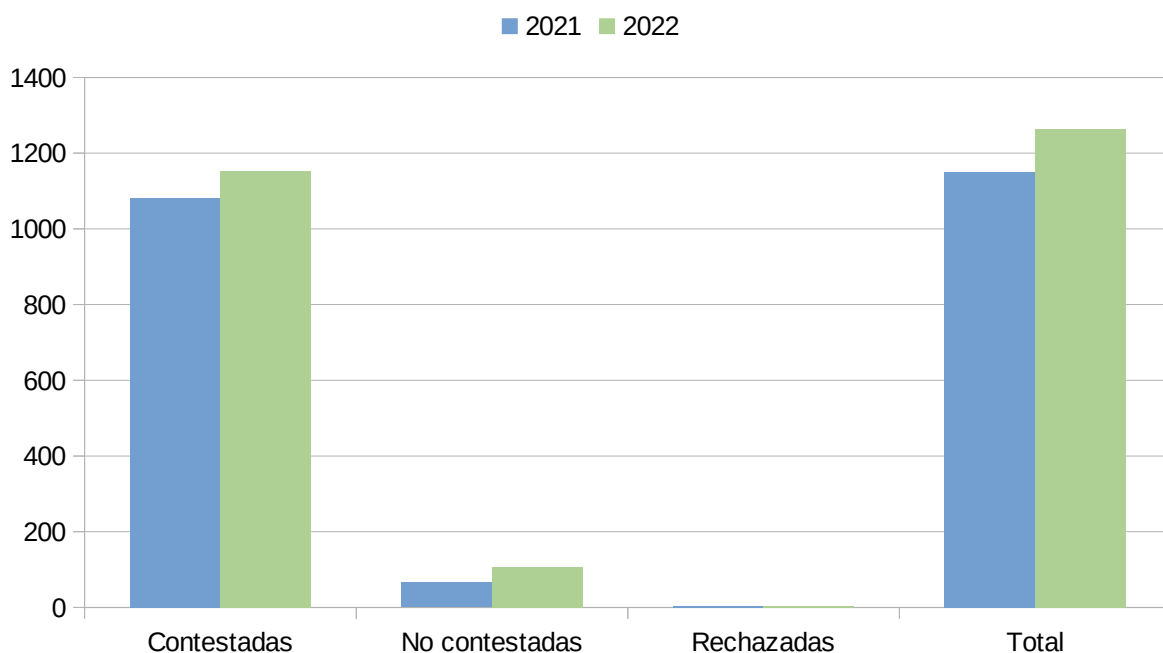
En cuanto a las quejas registradas en el QSSI, los parámetros analizados son:

1. Comparativa respecto al número total de quejas presentadas entre los años 2021 y 2022.
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 2022.
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 2021 y 2022**

Veamos a continuación la comparativa de las quejas recibidas los años 2021 y 2022, 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>
2022	1154	107	4	1265
2021	1082	66	3	1151



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 2022 constan 4 quejas rechazadas que se corresponden con errores de alta manual de expedientes por duplicidad y pruebas internas de la aplicación informática.

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

Quejas recibidas y contestadas dentro del año 2022:

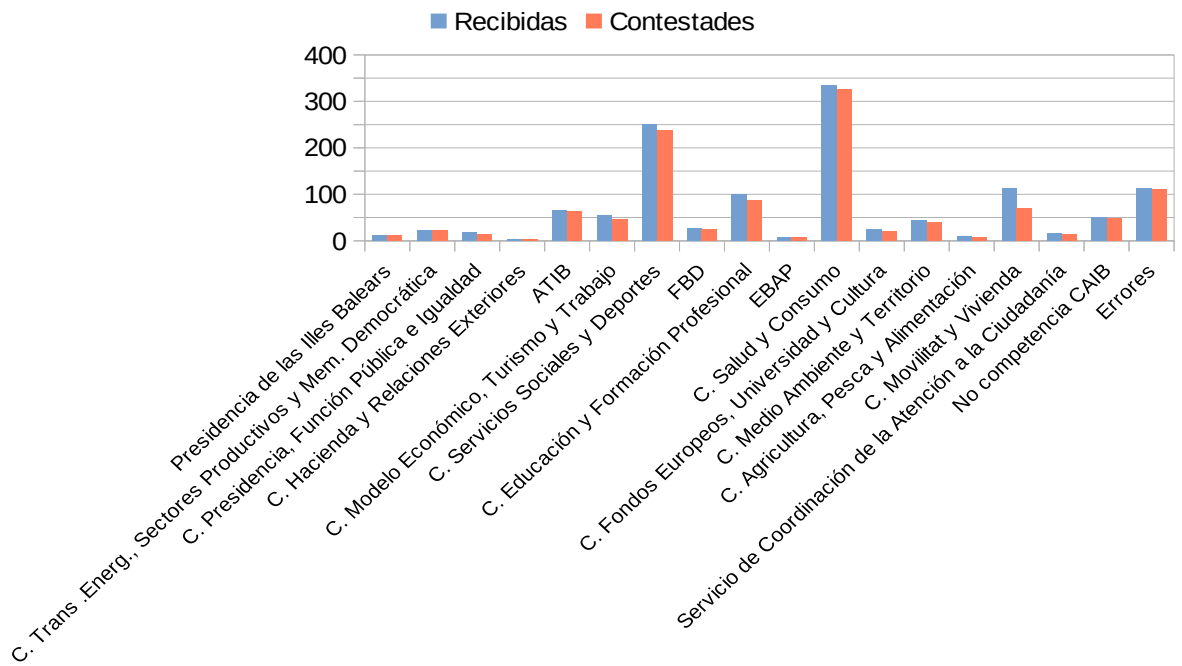
Consejeria / Ente	Recibidas	Contestades
Presidencia de las Illes Balears	12	11
C. Trans .Energ., Sectores Productivos y Mem. Democr	23	23
C. Presidencia, Función Pública e Igualdad	18	13
C. Hacienda y Relaciones Exteriores	2	2
ATIB	65	64
C. Modelo Económico, Turismo y Trabajo	55	47
C. Servicios Sociales y Deportes	251	238
FBD	26	25
C. Educación y Formación Profesional	101	88
EBAP	7	7
C. Salud y Consumo	335	326
C. Fondos Europeos, Universidad y Cultura	24	21
C. Medio Ambiente y Territorio	43	39
C. Agricultura, Pesca y Alimentación	9	7
C. Movilitat y Vivienda	112	70
Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía	15	14
No competencia CAIB	50	49
Errores	113	110

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 competencia 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.

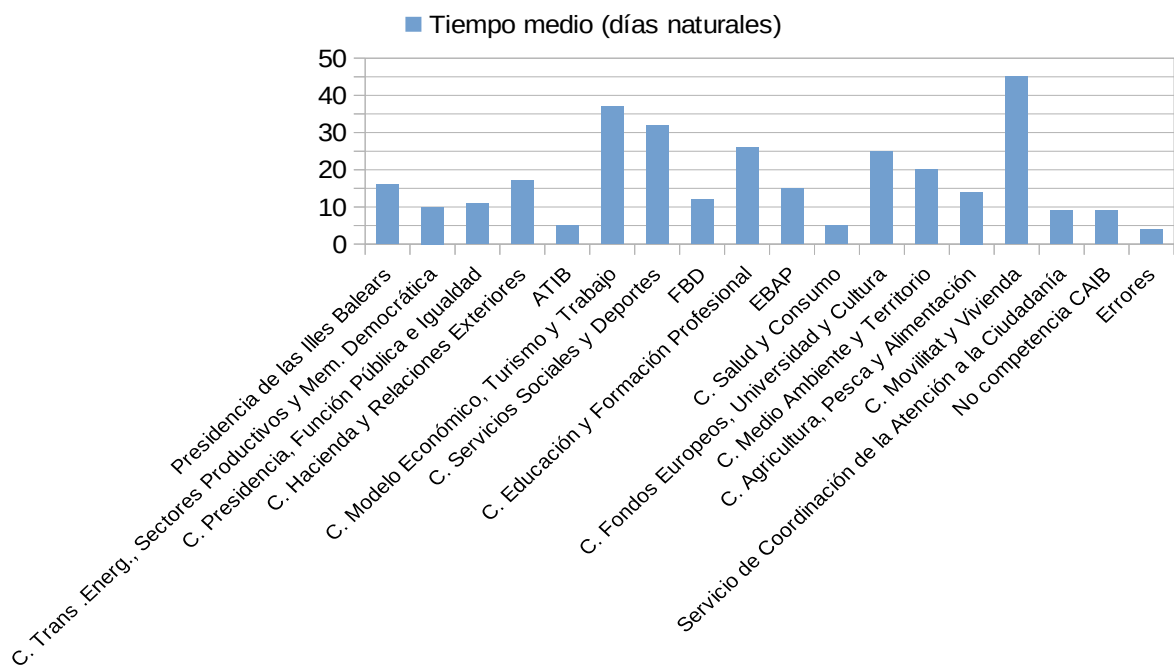
Como *Errores* se tratan los expedientes que se han creado como pruebas internas de la aplicación informática y los que se refieren a cuestiones que se tienen que tramitar por vías diferentes a las que regula la normativa sobre quejas y sugerencias (por ejemplo, las referidas a denuncias entre particulares,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

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 / Ente	Tiempo medio (días naturales)
Presidencia de las Illes Balears	16
C. Trans .Energ., Sectores Productivos y Mem. Democr	10
C. Presidencia, Función Pública e Igualdad	11
C. Hacienda y Relaciones Exteriores	17
ATIB	5
C. Modelo Económico, Turismo y Trabajo	37
C. Servicios Sociales y Deportes	32
FBD	12
C. Educación y Formación Profesional	26
EBAP	15
C. Salud y Consumo	5
C. Fondos Europeos, Universidad y Cultura	25
C. Medio Ambiente y Territorio	20
C. Agricultura, Pesca y Alimentación	14
C. Movilitat y Vivienda	45
Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía	9
No competencia CAIB	9
Errores	4



La media general de todas las quejas contestadas dentro del año 2022 es de 17,3 días naturales, cifra superior a la del año 2021, en que el tiempo de respuesta medio fue de 15,7 días naturales.

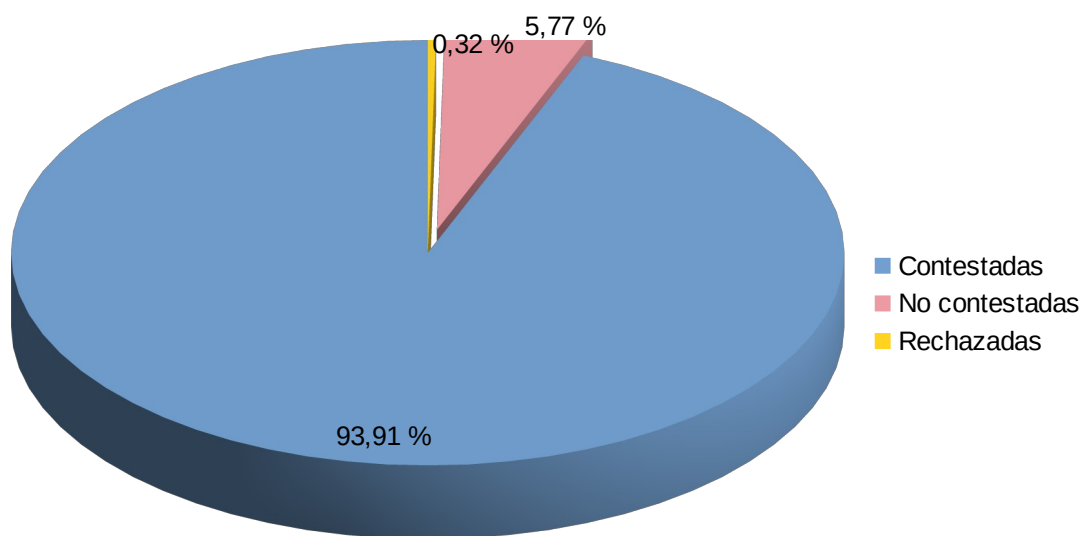
#### 4. Estado de las quejas a 31 de diciembre de 2022

Las quejas no contestadas se refieren a aquellas que, a día 31 de diciembre de 2022, ya habían superado el plazo máximo para responder desde su presentación.

Pero, de las 107 quejas que no estaban resueltas a 31 de diciembre de 2022, 34 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	93,91 %
No contestadas	5,77 %
Rechazadas	0,32 %



## **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 que la ciudadanía recibe de la queja o sugerencia presentada, 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 2022 (un total de 1.321), 154 personas han contestado la encuesta, lo cual representa un 11,66%, cifra casi idéntica a la del año 2021, que fue de un 11,70 %.

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 (65 %).

Respecto a la facilidad para acceder a la aplicación, el 41 % de las personas consideran que su localización ha sido normal, ante el 40 % del año 2021 y un 36% considera que ha sido difícil, mayor porcentaje que el año anterior que fue del 32%.



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, mismo porcentaje que en el año 2021; el 25 % entre los 5 y los 15 días ante el 24 % del año 2021; y el 30 % restante, en más de 15 días, cuando en 2021 fue del 32 %.

En cuanto a la satisfacción por este tiempo de respuesta, los datos de 2022 comparadas con las del año 2021 son las siguientes:

<i>Grado de satisfacción</i>	<i>Año 2022</i>	<i>Año 2021</i>
1 Nada satisfecho	34 %	38 %
2 Poco satisfecho	5 %	8 %
3 Satisfecho	13 %	11 %
4 Bastante satisfecho	14 %	11 %
5 Muy satisfecho	32 %	29 %

En cuanto a la información recibida, los datos comparativos entre los años 2021 y 2022 son las siguientes:

<i>Grado de satisfacción</i>	<i>Año 2022</i>	<i>Año 2021</i>
1 Nada satisfecho	56 %	58 %
2 Poco satisfecho	8 %	6 %
3 Satisfecho	7 %	12 %
4 Bastante satisfecho	10 %	7 %
5 Muy satisfecho	16 %	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 2022</i>	<i>Año 2021</i>
1 Nada satisfecho	40 %	43 %
2 Poco satisfecho	11 %	10 %
3 Satisfecho	16 %	14 %
4 Bastante satisfecho	12 %	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>Contestadas fuera de plazo</i>	<i>No contestadas 31/12/2022 que estaban fuera plazo</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
1466	5372	628	7806	45 días

<i>Motivos</i>	<i>N.º expedientes</i>	<i>Porcentaje</i>
Ausencia o discontinuidad en la prestación del servicio	2083	26,68 %
Conocimiento de las materias y transmisión de confianza	51	0,65 %
Eficacia y precisión en la prestación del servicio	296	3,79 %
Empatía, trato y atención personalizada	698	8,94 %
Rapidez y agilidad	0	0 %
Estado físico de las instalaciones	199	2,55 %
Incidencias del servicio	62	0,79 %
Peticiones varias	885	11,34 %
Sugerencias	1.202	15,40 %
Vehículos	328	4,20 %
No atendidas por falta de información	1.911	24,48 %
Total	7806	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>
124	86	210	10 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>
Problemas con el servicio "A la carta"	35	16,6 %
Buscar trabajo en IB3	14	6,6 %
Información para participar en los concursos de IB3 o responder las preguntas que se hacen en estos programas	10	4,7 %
Propuestas deportivas para informativos y quejas sobre emisiones deportivas	16	7,6 %
Propuestas de temas de actualidad y denuncias ciudadanas	84	39,5 %
Propuestas relativas a músicos y grupos musicales	9	4,2 %
Quejas (la web actual, contenidos de radio o televisión)	17	8,09 %
Otros (propuestas de publicidad, petición para la compra de imágenes, felicitaciones para los contenidos, propuestas para nuevos programas, petición de material para investigaciones académicas, visitas de colegios)	25	11,9 %
Total	210	100 %

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

Durante el año 2022 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>
23	0	23	3 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	6	26 %
Empatía, trato y atención personalizada	14	61 %
Rapidez y agilidad	1	4 %
Estado físico de las instalaciones	1	4 %
Otros (tipos mantenimiento viviendas o comunitarios)	1	4 %
Total	23	100 %

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

<i>Contestadas</i>	<i>No contestadas</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
256	17	306	5,2 días

<i>Motivo</i>	<i>N.º expedientes</i>	<i>Porcentaje</i>
Relación con los profesionales	82	27 %
Proceso dentro del centro	28	9 %
Pertenencias personales	17	6 %
Pagas	41	13 %
Comida/cocina	56	18 %
Normativa centro	35	11 %
Otros	47	15 %
Total	306	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>
1	0	1	1

<i>Motivos</i>	<i>N.º expedientes</i>	<i>Porcentaje</i>
Ausencia o discontinuidad en la prestación del servicio	1	100 %
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 (tipos mantenimiento viviendas o comunitarios)	0	0 %
Total	1	100 %

#### **H) IB-Salud**

<i>Contestadas (dentro del plazo de 15 días hábiles)</i>	<i>No contestadas</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
7524	4468	20278	37 días

<i>Motivos</i>	<i>N.º expedientes</i>	<i>Porcentaje</i>
Ausencia o discontinuidad en la prestación del servicio	476	2,3 %
Conocimiento de las materias y transmisión de confianza	1170	6 %
Eficacia y precisión en la prestación del servicio	8187	41 %
Empatía, trato y atención personalizada	1272	6,3 %
Rapidez y agilidad	8430	42 %
Estado físico de las instalaciones	249	1 %
Otros	284	1,4 %
	20078	100 %

Observaciones: respecto al año 2021, el número de quejas ha aumentado significativamente, también lo ha hecho la media de tiempo de demora en la respuesta.

### **I) 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

### **J) 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 %

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

<i>Contestadas</i>	<i>No contestadas</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
53	0	53	6 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	31	56,36 %
Empatía, trato y atención personalizada	10	18,20 %

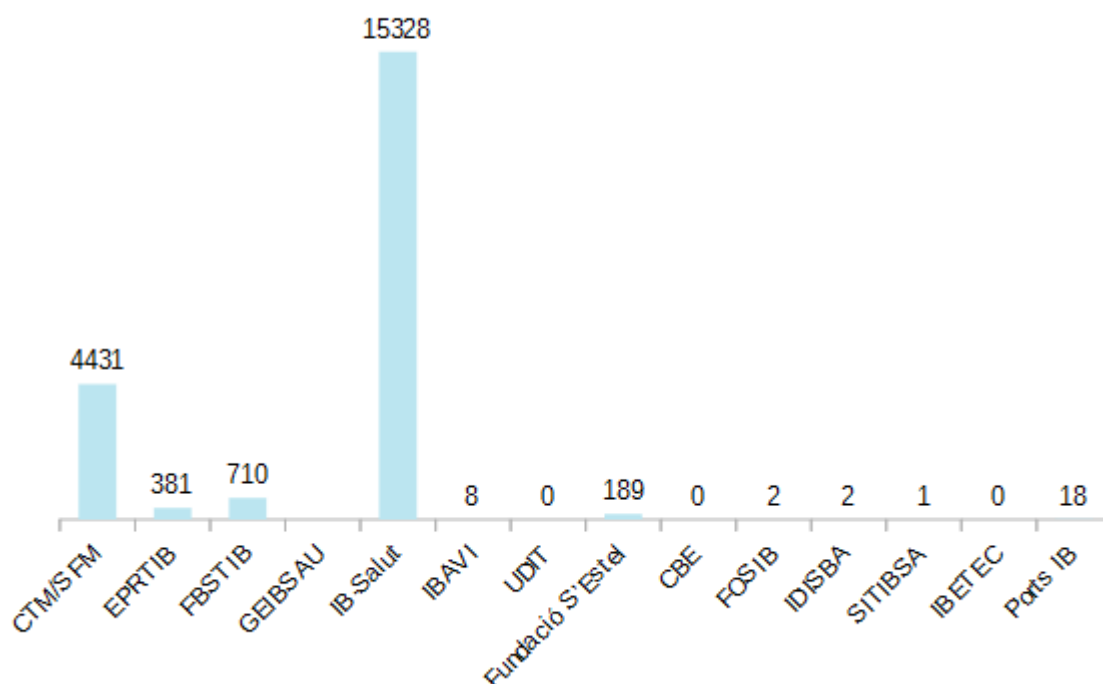
Rapidez y agilidad	2	3,6 %
Estado físico de las instalaciones	4	7,3 %
Otros	8	14,54 %
Total	55	100 %

#### L) Servicio de Información Territorial de las Illes Balears (SITIBSA)

Aquest organisme durante el 2022 ha pasado a denominarse Instituto Cartográfico y Geográfico de las Illes Balears y durante el ejercicio de 2022, no ha recibido ninguna queja, sugerencia, agradecimiento o consulta.

### 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