



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

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

**Año 2022**

C. de l'Uruguai, s/n  
Velòdrom Illes  
Balears  
07010 Palma  
Tel. 971 17 77 00  
[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 las 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 sugerencias recibidas en relación con los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

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 2022 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 forma autónoma sus sugerencias, como puede verse en el apartado 6.

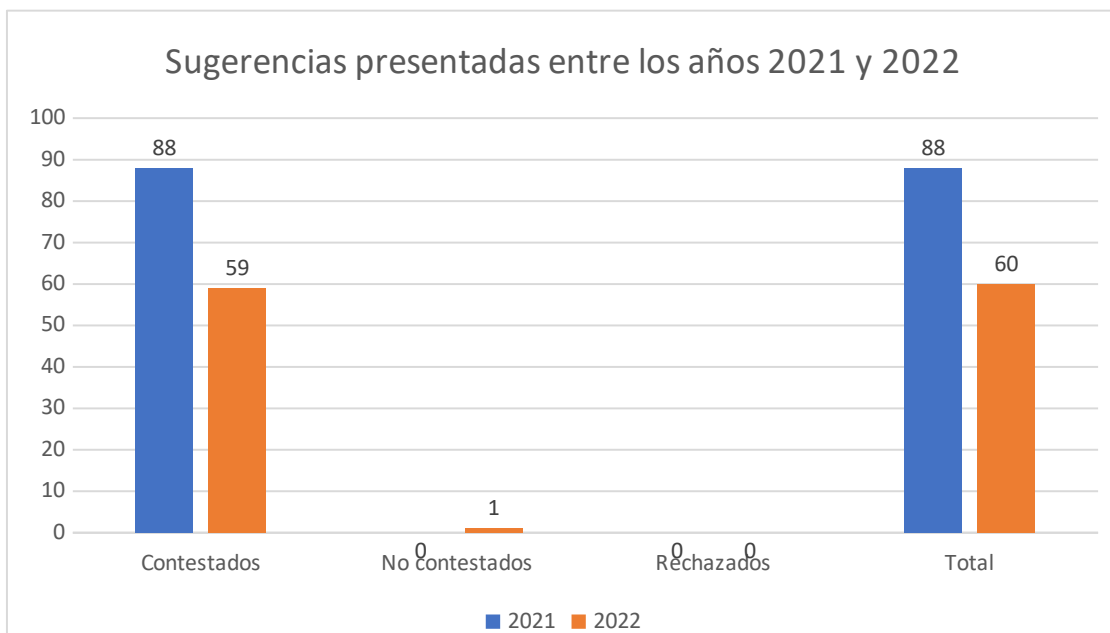
En cuanto a las sugerencias registradas en el QSSI, los parámetros analizados son:

1. Comparativa respecto al número total de sugerencias presentadas entre los años 2021 y 2022.
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 2022.
5. Encuesta de satisfacción a todas las personas usuarias: análisis de la valoración que han realizado las personas que han querido responder a la encuesta.
6. Sugerencias que se han presentado ante otros entes y órganos con sistemas de recogida distintos al QSSI.
7. Datos globales de las sugerencias presentadas en relación con los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares y comparativa de los 3 últimos años.

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

Veamos a continuación la comparativa de las sugerencias recibidas en los años 2021 y 2022, que se desglosa por la forma de finalización del expediente:

<b><i>Año</i></b>	<b><i>Contestados</i></b>	<b><i>No contestados</i></b>	<b><i>Rechazados</i></b>	<b><i>Total</i></b>
2021	88	0	0	88
2022	59	1	0	60

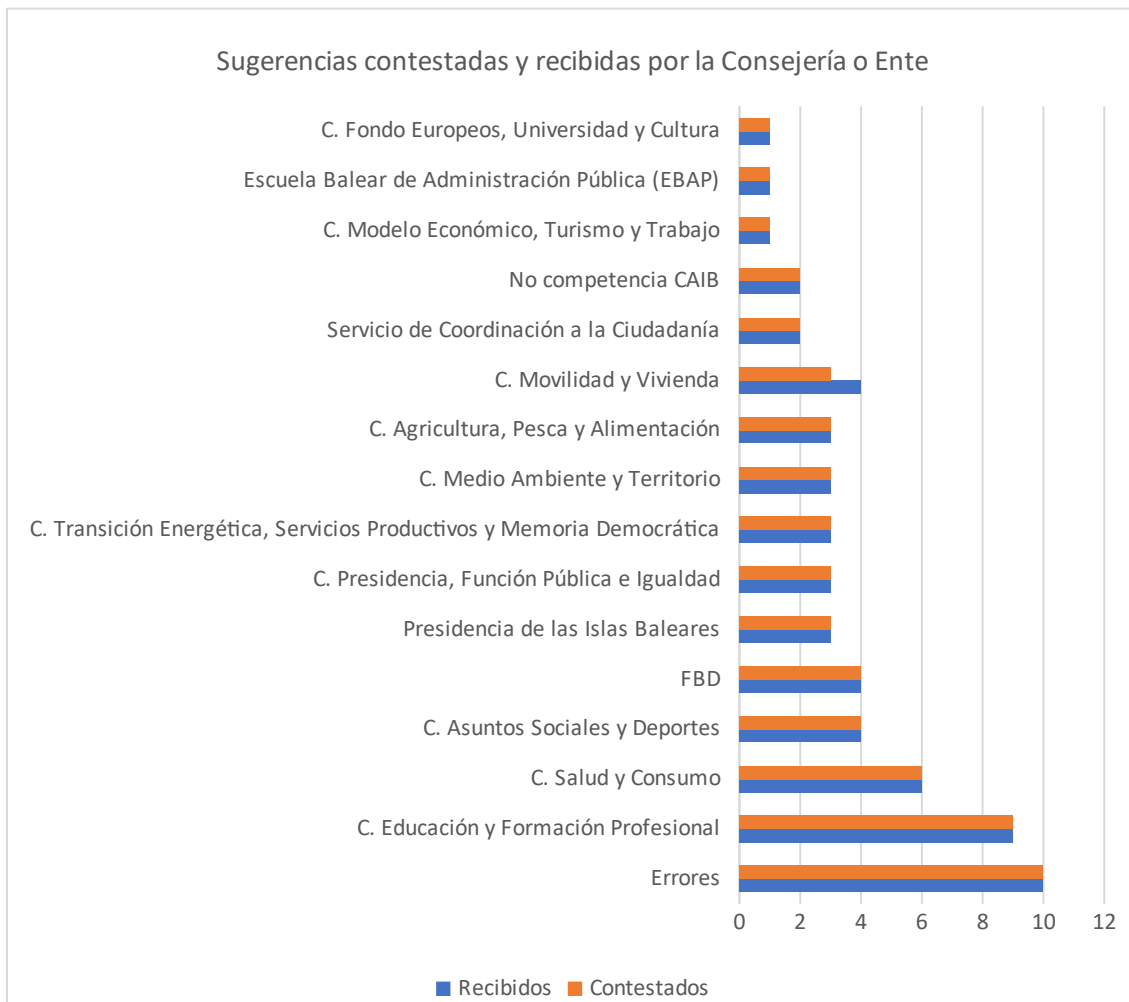


## 2. Número de sugerencias recibidas y contestadas por Consejería o Ente

Sugerencias recibidas y contestadas dentro del año 2022:

<b>Consejería</b>	<b>Recibidos</b>	<b>Contestados</b>
C. Modelo Económico, Turismo y Trabajo	1	1
Escuela Balear de Administración Pública (EBAP)	1	1
C. Fondo Europeos, Universidad y Cultura	1	1
Servicio de Coordinación a la Ciudadanía	2	2
No competencia CAIB	2	2
Presidencia de las Islas Baleares	3	3
C. Presidencia, Función Pública e Igualdad	3	3
C. Transición Energética, Servicios Productivos y Memoria Democrática	3	3
C. Medio Ambiente y Territorio	3	3
C. Agricultura, Pesca y Alimentación	3	3
C. Movilidad y Vivienda	4	3
C. Asuntos Sociales y Deportes	4	4
FBD*	4	4
C. Salud y Consumo	6	6
C. Educación y Formación Profesional	9	9
Errores	10	10

(\*) 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, que depende orgánicamente de la Consejería de Asuntos Sociales y Deportes.



Respecto a la sugerencia de la Consejería de Movilidad y Vivienda no contestada, se trata de una incidencia reportada con fecha 28/12/202 por vía del 012.

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, ya que es el responsable también de responder a los expedientes clasificados como *Errores* y como *No competencia CAIB*.

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 deben tramitarse por vías distintas a las que regula la normativa sobre quejas y sugerencias (por ejemplo, las referidas a denuncias entre particulares, 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 ésta.

### 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 siguiente tabla. 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:

<b>Consejería</b>	<b>Tiempo medio (días naturales)</b>
C. Modelo Económico, Turismo y Trabajo	0,2
Escuela Balear de Administración Pública (EBAP)	0,8
FBD*	1,2
Errores	2,5
C. Salud y Consumo	4,1
No competencia CAIB	5,4
C. Agricultura, Pesca y Alimentación	6,6
C. Movilidad y Vivienda	8,3
C. Presidencia, Función Pública e Igualdad	13,9
C. Medio Ambiente y Territorio	14,5
C. Transición Energética, S. productivos y Memoria democrática.	17,5
Presidencia de las Islas Baleares	18,5
Servicio de Coordinación y Atención a la Ciudadanía	24,6
C. Fondo Europeos, Universidad y Cultura	24,9
C. Educación y Formación Profesional	40,2
C. Asuntos Sociales y Deportes	70,2



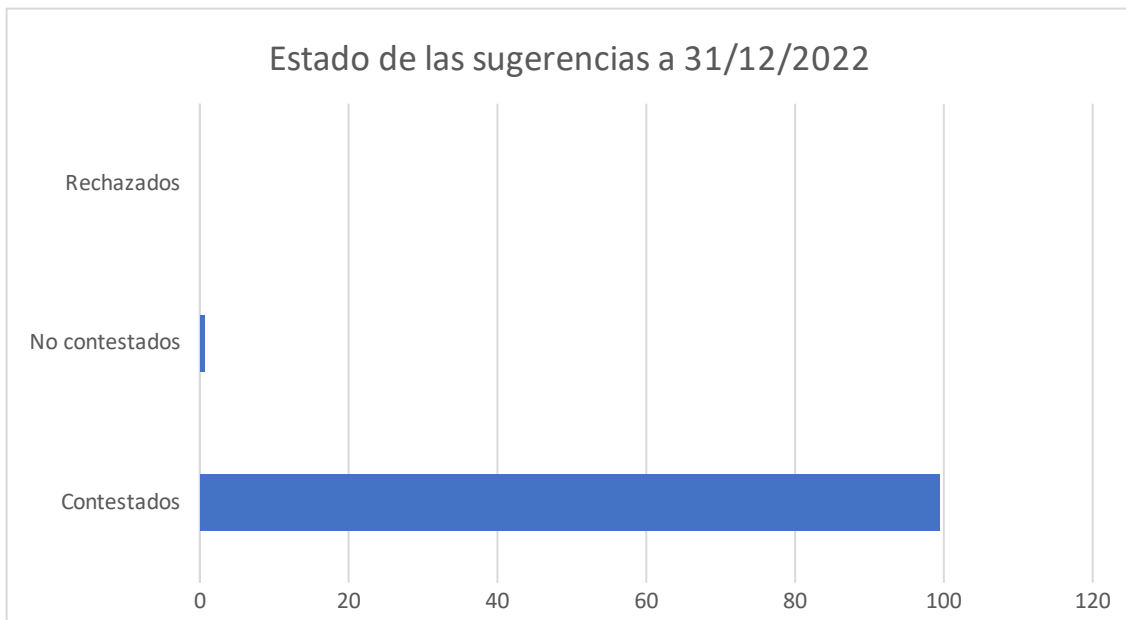
La media general de todas las sugerencias contestadas en el año 2022 es de 15,83 días naturales, cifra que ha aumentado ligeramente respecto al año 2021, cuando el tiempo de respuesta medio fue de 13,10 días naturales.

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

Las sugerencias 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.

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

Contestados	99,4%
No contestados	0,6%
Rechazados	0%



## **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 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. Sugerencias que se han presentado ante otros organismos con sistemas de recogida distintos al QSSI**

Los entes que disponen de un sistema de quejas y sugerencias diferentes a QSSI son:

### **A) Centro Baleares Europa (CBE)**

Durante 2021 no han recibido sugerencias.

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

<i>Contestados en plazo</i>	<i>No contestados</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
21	219	328	57 días

### **C) Ente Público de Radiotelevisión de las Islas Baleares (IB3) solo han presentado resultados de quejas**

<i>Contestados en plazo</i>	<i>No contestados</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 2022 no han recibido sugerencias.

### **E) Fundación Banco de Sangre y Tejidos de las Islas Baleares (FBSTIB)**

<i>Contestados en plazo</i>	<i>No contestados</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
3	0	3	2 días

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

<i>Contestados en plazo</i>	<i>Nocontestados</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
1714	249	2099	5,2 días

## **G) Fundación Orquesta Sinfónica de las Islas Baleares**

Durante el año 2022 no han recibido sugerencia alguna.

## **I) IB-Salut**

<i>Contestados</i>	<i>No contestados</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
94	94	188	30 días

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

<i>Contestados en plazo</i>	<i>No contestados</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 del IDISBA. El servidor las detecta como contenido basura y, por 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 Islas Baleares**

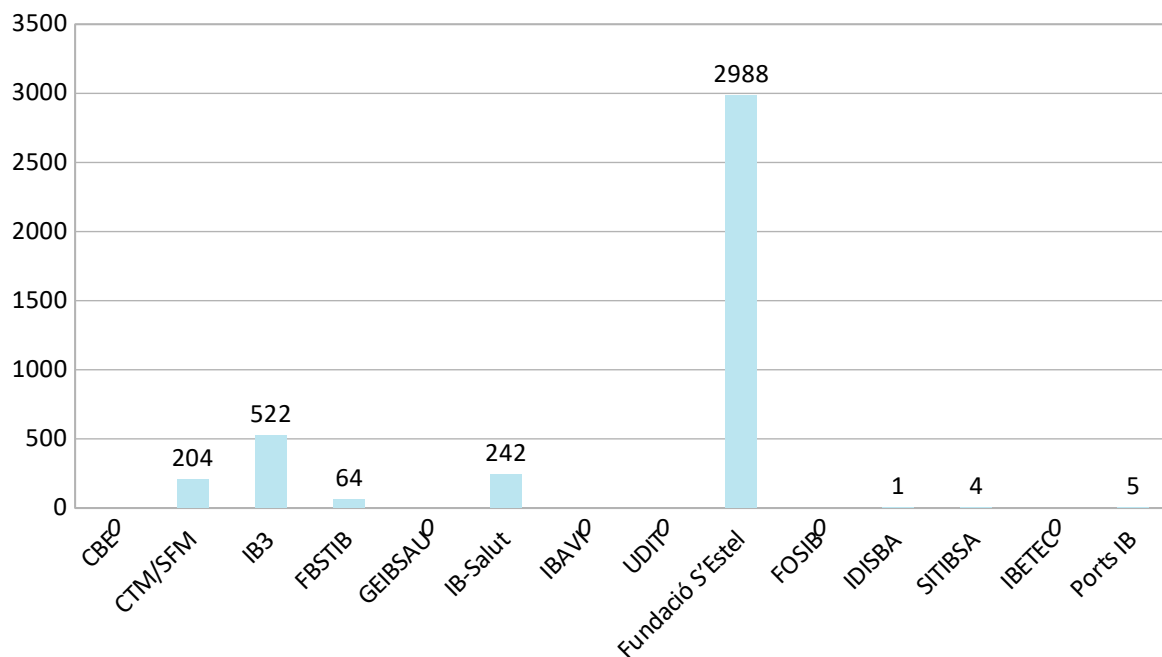
<i>Contestados en plazo</i>	<i>No contestados</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
10	0	11	4 días

## **M) Servicio de Información Territorial de las Islas Baleares (SITIBSA)**

Este organismo durante el 2022 ha pasado a denominarse Instituto Cartográfico y Geográfico de las Islas Baleares y durante el ejercicio 2022, no ha recibido ninguna queja, sugerencia, agradecimiento o consulta.

## 7. Datos globales de las sugerencias presentadas en relación con los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares y comparativa de los últimos 3 años

En resumen, los datos del total de sugerencias presentadas en el año 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-Salut	336	196	242
IBAVI	0	2	0
UDID	-	-	0
Fundación S'Estel	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