



**Conselleria d'Economia,
Hisenda i Innovació**

Direcció General de Simplificació Administrativa,
Modernització i Administració Digital

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

Año 2023

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 las 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 debe elaborar, anualmente, un informe sobre el tratamiento que se ha dado a las quejas y a las sugerencias recibidos 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 2023 y recoger las estadísticas. Por una parte, se analizan las sugerencias registradas en el QSSI, programa informático que se utiliza para gestionarlos, y, de la otra, las sugerencias presentadas delante de otros órganos o entes, que gestionan de manera autónoma sus sugerencias, como se puede ver en el apartado 6.

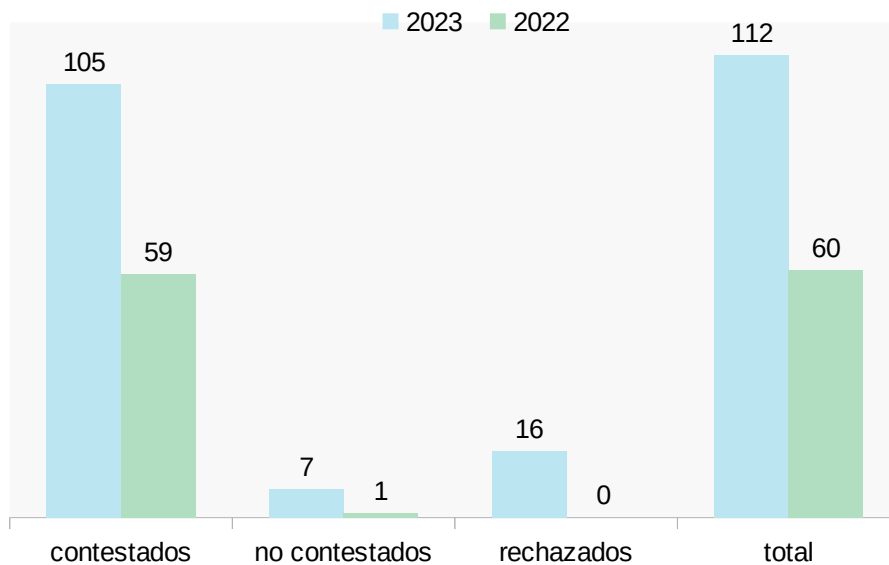
En cuanto a las sugerencias registradas en el sistema general QSSI, los parámetros analizados son:

1. Comparativa con respecto al número total de sugerencias presentadas entre los años 2022 y 2023.
2. Número de sugerencias recibidas y contestadas por consejería o ente.
3. Tiempo de respuesta de las sugerencias contestadas.
4. Estado de las sugerencias presentadas durante el año 2023.
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 en el 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 con respecto al número total de sugerencias presentadas entre los años 2022 y 2023

Veamos a continuación la comparativa de las sugerencias recibidas los años 2022 y 2023, la cual se desglosa por la forma de finalización del expediente:

<i>Año</i>	<i>Contestados</i>	<i>No contestados</i>	<i>Rechazados</i>	<i>Total</i>
2023	105	7	16	112
2022	59	1	0	60



Se hace constar que el concepto *rechazados* hace referencia a las sugerencias que han sido creadas manualmente de forma errónea o como pruebas internas de la aplicación informática, los que presentan falta de contenido, los que son ininteligibles, etc., y que no se pueden considerar sugerencias de acuerdo con la normativa aplicable. En concreto, las 16 sugerencias rechazadas de 2023 corresponden a pruebas informáticas hechas como consecuencia de la entrada en funcionamiento de la nueva aplicación QSSI y no computan en el total de sugerencias reales presentadas.

2. Número de sugerencias recibidas y contestadas por consejería o ente

Sugerencias recibidas dentro del año 2023 y los contestados:

Consejería / Ente	Recibos	Contestados
Presidencia de las Illes Balears	1	1
C. Empresa, Empleo y Energía	0	0
C. Transición Energética, Sectores Productivos y Memoria Democrática	5	5
C. Presidencia y Administraciones Públicas	0	0
C. Presidencia, Función Pública e Igualdad	0	0
C. del Mar y del Ciclo del Agua	0	0
C. Economía, Hacienda e Innovación	1	1
C. Hacienda y Relaciones Exteriores	0	0
ATIB	1	1
C. Turismo, Cultura y Deportes	3	3
C. Modelo Económico, Turismo y Trabajo	2	2
C. Familias y Asuntos Sociales	3	3
C. Asuntos Sociales y Deportes	2	2
FBD	3	3
C. Educación y Universidades	10	10

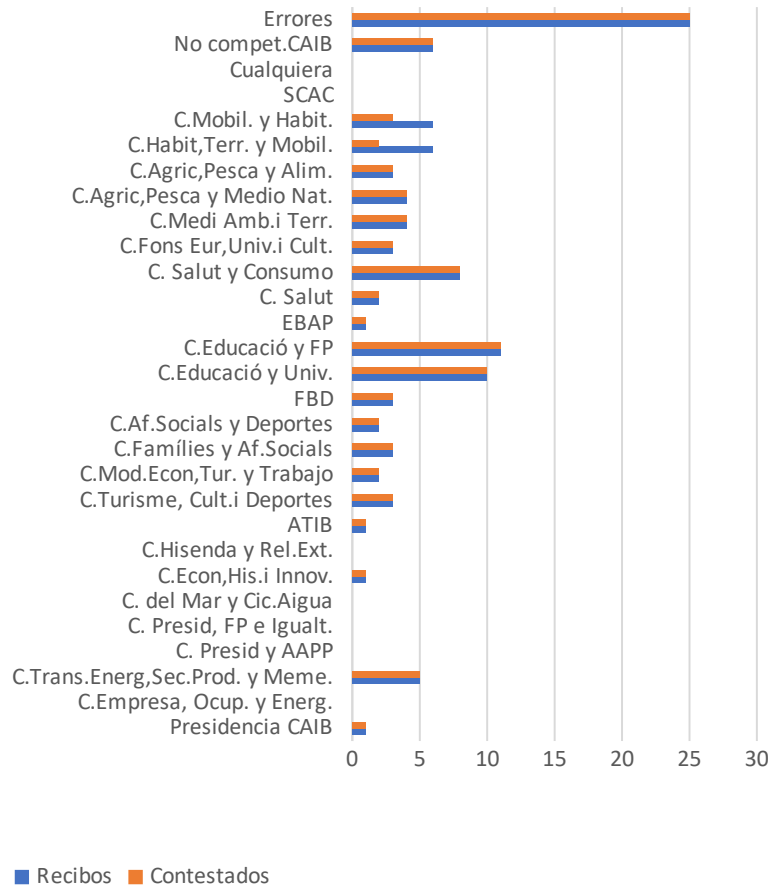
C. Educación y Formación Profesional	11	11
EBAP	1	1
C. Salud	2	2
C. Salud y Consumo	8	8
C. Fondos Europeos, Universidad y Cultura	3	3
C. Medio Ambiente y Territorio	4	4
C. Agricultura, Pesca y Medio Natural	4	4
C. Agricultura, Pesca y Alimentación	3	3
C. Vivienda, Territorio y Movilidad	6	2
C. Movilidad y Vivienda	6	3
Servicio de Coordinación del Atención a la Ciudadanía (SCAC)	0	0
Cualquiera	0	0
No competencia CAIB	6	6
Errores	25	25

Como consecuencia de la reestructuración de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears mediante el Decreto 12/2023, de 10 de julio, 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 (BOIB núm. 94, de 10 de julio de 2023); modificado por los decretos 16/2023, de 20 de julio y 17/2023, de 23 de agosto, en las estadísticas aparecen tanto las consejerías de la legislatura actual como las de la legislatura anterior (con color de letra rojo). Las unidades correspondientes a órganos o entes que no han sufrido modificación también están sin marcar.

El Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía (en adelante SCAC) es la unidad administrativa encargada de la gestión del sistema de quejas y sugerencias de la CAIB, por lo cual se ha decidido diferenciar, a efectos estadísticos, las sugerencias relativas a este servicio administrativo del resto de los de la Consejería a la cual pertenece, es decir, la Consejería de Economía, Hacienda e Innovación, ya que es el responsable también de responder a los expedientes clasificados como *Errores*, *Cualquiera* y *No competencia CAIB*.

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.

Sugerencias contestadas y recibos por Consejería o Ente



Como *Errores* se tratan los expedientes que se refieren a cuestiones que se deben tramitar por vías diferentes en las que regula la normativa sobre quejas y sugerencias (por ejemplo, las referidas a denuncias entre particulares, en expedientes concretos, etc.) así como aquellos expedientes repetidos (ya sea por error de la aplicación o para presentar varias veces la misma queja una persona interesada estando todavía dentro de plazo para ser respuesta).

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.

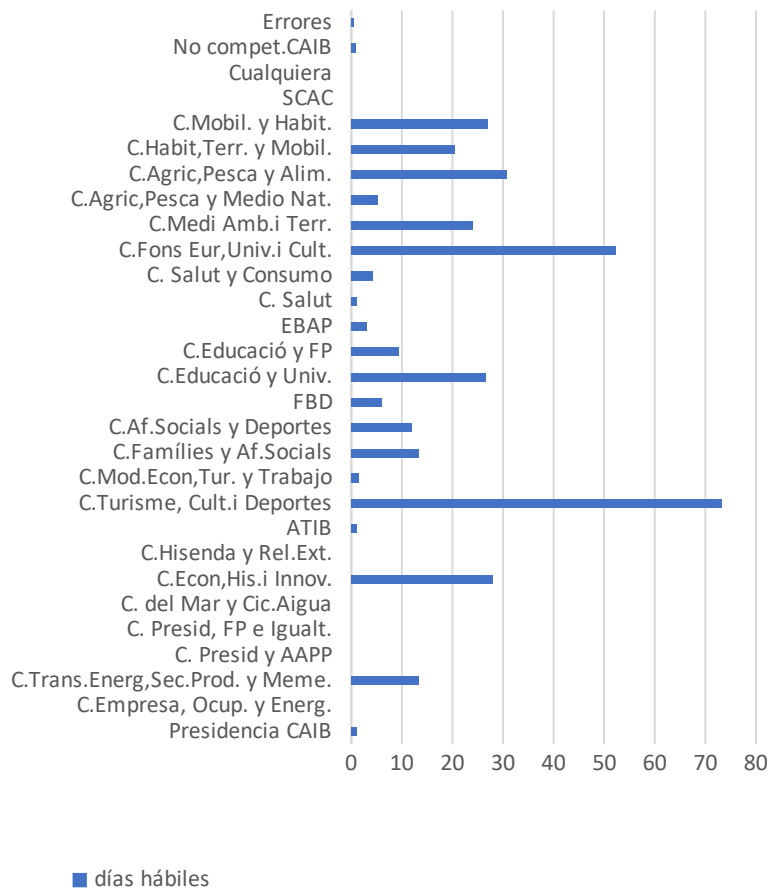
El centro gestor «Cualquiera» hace referencia a aquellas sugerencias que la ciudadanía dirige al GOIB en general o que no sabe exactamente a qué órgano dirigirlo y el equipo de filtraje del SCAC las puede contestar.

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. Hemos calculado ya la información facilitada en días hábiles, ya que el plazo para responder que establece el Decreto 82/2009 es de 15 días hábiles:

Consejería / Ente	Tiempo medio de respuesta (días hábiles)
Presidencia de las Illes Balears	1
C. Empresa, Empleo y Energía	-
C. Transición Energética, Sectores Productivos y Memoria Democrática	13,4
C. Presidencia y Administraciones Públicas	-
C. del Mar y del Ciclo del Agua	-
C. Economía, Hacienda e Innovación	28
C. Hacienda y Relaciones Exteriores	-
ATIB	1
C. Turismo, Cultura y Deportes	73,3
C. Modelo Económico, Turismo y Trabajo	1,5
C. Familias y Asuntos Sociales	13,33
C. Asuntos Sociales y Deportes	12
FBD	6
C. Educación y Universidades	26,7
C. Educación y Formación Profesional	9,45
EBAP	3
C. Salud	1
C. Salud y Consumo	4,25
C. Fondos Europeos, Universidad y Cultura	52,33
C. Medio Ambiente y Territorio	24
C. Agricultura, Pesca y Medio Natural	5,25
C. Agricultura, Pesca y Alimentación	30,67
C. Vivienda, Territorio y Movilidad	20,5
C. Movilidad y Vivienda	27
Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía (SCAC)	-
Cualquiera	-
No competencia CAIB	0,83
Errores	0,56

Tiempo medio de respuesta por Consejería o Ente



La media general de todas las sugerencias contestadas correspondientes en el año 2023 es de 12,7 días hábiles, cifra que ha aumentado ligeramente respecto del año 2022, en el que el tiempo de respuesta medio fue de 10,8 días hábiles.

4. Estado de las sugerencias a fecha de la emisión de este informe (abril 2024)

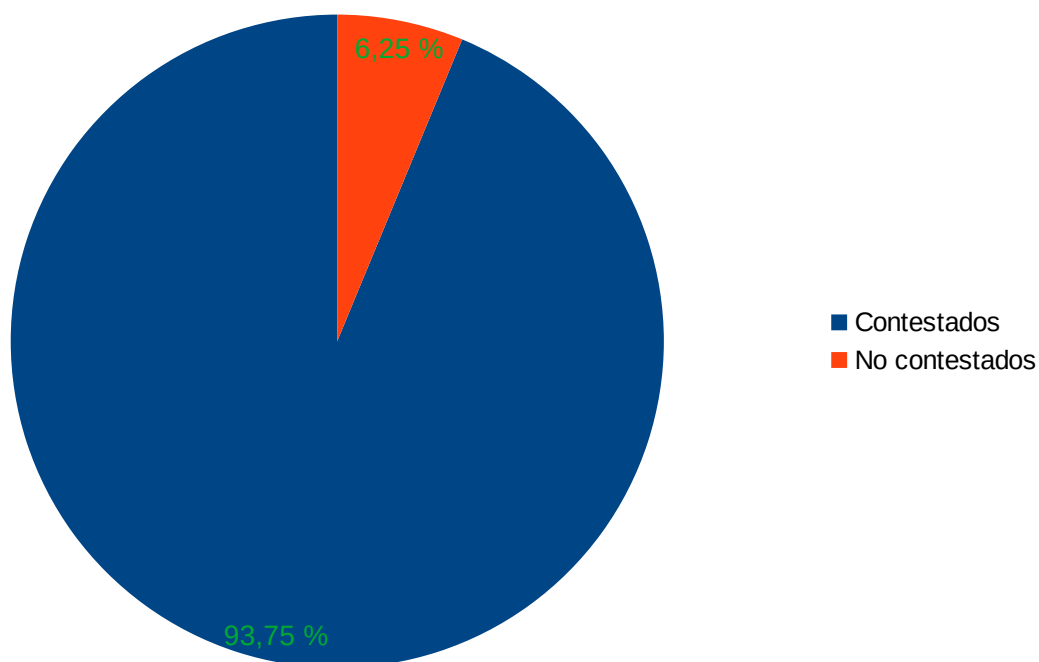
El gráfico siguiente muestra los porcentajes de las sugerencias contestadas y no contestadas, según el apartado 1 de este informe.

Contestados	93,75%
-------------	--------

No contestados	6,25%
----------------	-------

Las sugerencias *rechazadas* respecto de los tramitados representan un 14,29%, cifra que parece elevada pero que se explica porque con el cambio de aplicación a fecha 1 de enero de 2023 se hicieron 16 pruebas informáticas en forma de sugerencias, por lo tanto representan el total de expedientes rechazados.

Las sugerencias consideradas como *errores* (y que estrictamente tampoco deberían contar como sugerencias reales) representan un 22,32% del total



Por lo que se refiere a la lengua escogida por las personas a la hora de presentar una sugerencia en el sistema general ha sido, en un 55,56% el castellano y en un 45,45% el catalán.

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 cuando se ha tramitado la queja o sugerencia como en el de respuesta, se envía un enlace a una encuesta que la ciudadanía puede llenar a fin de 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 el año 2017, entre las cuales había muchas que hacían referencia a la falta de respuesta de las quejas presentadas. De esta manera, la encuesta se puede cumplimentar sin necesidad de haber recibido la respuesta.

De las quejas y sugerencias presentadas el año 2023 (un total de 1.642), solo 10 personas han contestado a la encuesta, lo cual representa un 0,61%, cifra muy inferior a la del año 2022, que fue de un 11,66% (con un total de 154 personas que llenaron la encuesta). Eso es debido a problemas informáticos relacionados con la implantación de la nueva aplicación QSSI, de tal forma que la mayor parte del año 2023 no se pudo acceder a la encuesta por parte de la ciudadanía a través de los enlaces contenidos en los escritos de respuesta y de tramitación de las quejas y sugerencias.

El hecho que las encuestas realizadas sea un número tan reducido hace 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. Sin embargo, 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 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 o por el que más gente ha conocido la existencia del servicio ha sido la página web del Gobierno de las Illes Balears (80%).

Respecto a la facilidad para acceder a la aplicación, el 80% de las personas consideran que su localización ha sido fácil o normal, mientras que tan solo un 20% han indicado que ha sido difícil de localizar.

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 a la Sede Electrónica.

En cuanto al tiempo que se tarda en recibir la respuesta, el 10 % de las personas encuestadas la ha recibido en menos de 5 días ante el 43% de las personas encuestadas el año 2022; el 30% entre los 5 y los 15 días ante el 25% del año 2022; y el 60% restante, en más de 15 días, cuando en 2022 fue del 32%.

En cuanto a la satisfacción por este tiempo de respuesta, los datos de 2023 comparados con los del año 2022 son los siguientes:

<i>Grado de satisfacción</i>	<i>Año 2023</i>	<i>Año 2022</i>
1 Nada satisfecho	80%	34%
2 Poco satisfecho	0%	5%
3 Satisfecho	10%	13%
4 Bastante satisfecho	10%	14%
5 Muy satisfecho	0%	32%

En cuanto a la información recibida, los datos comparativos entre los años 2023 y 2022 son los siguientes:

<i>Grau de satisfacció</i>	<i>Año 2023</i>	<i>Año 2022</i>
1 Nada satisfecho	70%	56%
2 Poco satisfecho	0%	8%
3 Satisfecho	20%	7%
4 Bastante satisfecho	10%	10%
5 Muy satisfecho	0%	16%

Como conclusión, la satisfacción global sobre el sistema de quejas y sugerencias se ve reflejada en la tabla siguiente:

<i>Grado de satisfacción</i>	<i>Año 2023</i>	<i>Año 2022</i>
1 Nada satisfecho	60%	40%
2 Poco satisfecho	0%	11%
3 Satisfecho	30%	16%
4 Bastante satisfecho	0%	12%
5 Muy satisfecho	10%	18%

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 al QSSI son:

A) Fundació Illes Balears d'Acció Exterior-FIBAE (antes CBE)

Durante el año 2023 no han recibido sugerencias.

B) Consorcio de Transportes de Mallorca (CTM)

No se han presentado datos del 2023.

C) Serveis Ferroviaris de Mallorca (SFM)

<i>Contestados dentro de plazo</i>	<i>Pendientes de respuesta a 31/12/2023 (fuera de plazo para responder)</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>

31	0	64	26 días
----	---	----	---------

D) Ente Público de Radiotelevisión de las Illes Balears (IB3)

<i>Contestados dentro de plazo</i>	<i>Pendientes de respuesta a 31/12/2023 (fuera de plazo para responder)</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
114	16	130	2 días

Observaciones: faltan los datos del mes de enero, la anterior dirección no las facilitó. Las sugerencias de diciembre se contestaron fuera de plazo debido al cambio de dirección en el ente.

E) Agencia Balear de Digitalización, Ciberseguridad y Telecomunicaciones (IB Digital) (antes IBETEC)

Durante el año 2023 no han recibido sugerencias. El sistema de recogida es a través del formulario de contacto de la página web de IB Digital: www.ibetec.cat

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

<i>Contestados dentro de plazo</i>	<i>Pendientes de respuesta a 31/12/2023 (fuera de plazo para responder)</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
6	0	6	2 días

F) Fundación Instituto Socioeducatiu s'Estel

<i>Contestados dentro de plazo</i>	<i>Pendientes de respuesta a 31/12/2023 (fuera de plazo para responder)</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
1579	0	1703	5,9 días

G) Fundación Orquesta Sinfónica de las Illes Balears

Durante el año 2023 no han recibido ninguna sugerencia.

H) Gestión de Emergencias de las Illes Balears (GEIBSAU) – SEIB 112

Durante el año 2023 no han recibido ninguna sugerencia.

I) IB-Salud

<i>Contestados dentro de plazo</i>	<i>Pendientes de respuesta a 31/12/2023 (fuera de plazo para responder)</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
93	1	221	27,88 días

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

<i>Contestados dentro de plazo</i>	<i>Pendientes de respuesta a 31/12/2023 (fuera de plazo para responder)</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
1	0	1	1 día

K) Instituto Balear de la Vivienda (IBAVI)

Durante el año 2023 no han recibido sugerencias.

L) Puertos de las Illes Balears

No se han presentado datos del 2023.

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

M) Instituto Cartográfico y Geográfico de las Illes Balears ICGIB (antes SITIBSA)

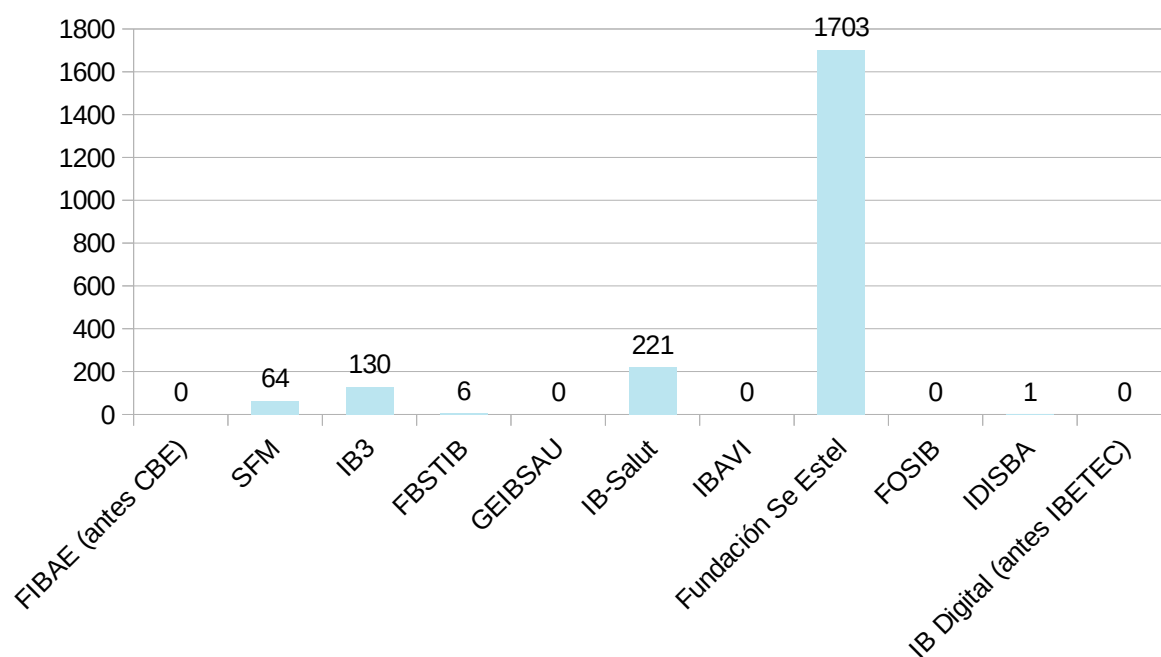
El ente ya no dispone de un sistema de recogida propio y durante todo el año 2023 solo se ha utilizado la aplicación de uso general (qssi)

N) Unidad de Información y Trámite (UDIT)

No dispone de un sistema de recogida propio

7. Datos globales de las sugerencias presentados 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 presentados el año 2021 son:



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

	2021	2022	2023
Sistema general QSSI	88	60	112
FIBAE (antes CBE)	0	0	0
CTM/SFM	204	328	64 (solo SFM)
IB3	522	-	130
FBSTIB	64	3	6
GEIBSAU	-	-	0
IB-Salud	242	188	221
IBAVI	0	-	0
Fundación s'Estel	2988	2099	1703
Fundación Orquesta Sinfónica IB	0	-	0
IDISBA	1	-	1
ICGIB (antes SITIBSA)	4	-	-
IB Digital (antes IBETEC)	0	-	0
Ports IB	5	11	-

Abril de 2024

Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía