



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

Direcció General de Simplificació Administrativa,
Modernització i Administració Digital

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

Año 2023

C. de Uruguay, s/n
Velódromo Illes
Balears
07010 Palma
Tel. 971 17 77 00
dgtic.caib.es

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 esto, en las sedes y las dependencias principales de cada consejería se deben 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, 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 de reclamación al alcance del ciudadano.
- d) Informar y poner al alcance de las personas interesadas los modelos de declaración responsable y comunicación previa, que deben incluir de manera expresa y clara los requisitos exigidos en cada caso, y que deben estar publicados en la web de la Comunidad Autónoma, así como la relación permanentemente actualizada de todos los procedimientos que se admiten.

Asimismo, 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 hacer trámites y recibir información por medios electrónicos.

El artículo 4.3 de la Ley mencionada dispone, asimismo, que la Administración de la Comunidad Autónoma y los entes del sector público instrumental deben 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 (de ahora en adelante, CAIB) a través de los canales telefónico y telemático, los cuales son gestionados por el Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía, como unidad orgánica adscrita a la Dirección General de Simplificación Administrativa, Modernización y Administración Digital.

Por lo que se refiere a la atención telefónica, esta se gestiona mediante un encargo de gestión a la Fundación Balear de Innovación Tecnológica (Fundación BIT) para el servicio de información administrativa básica del Gobierno de las 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.es

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 2023 y recoger las estadísticas.

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

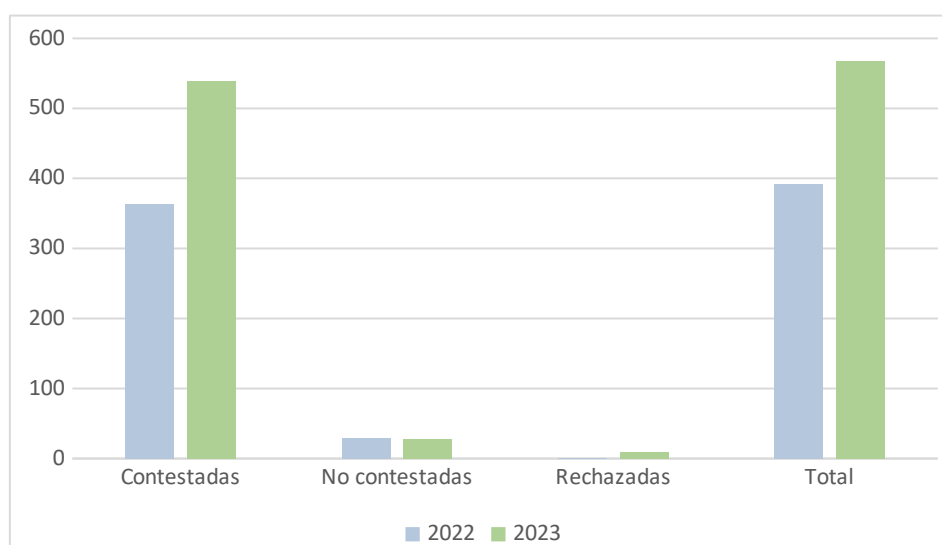
1. Comparativa con respecto al número total de consultas presentadas entre los años 2022 y 2023.
2. Número de consultas recibidas y contestadas por consejería o ente.
3. Tiempo de respuesta de las consultas contestadas.
4. Estado de las consultas a fecha de emisión de este informe.
5. Encuesta de satisfacción 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. Consultas que se han presentado ante otros entes y órganos con sistemas de recogida diferentes al QSSI.

b) También se debe hacer un análisis de las consultas recibidas mediante el buzón relacionsciutadanes@caib.es como el apartado 7 de este informe.

1. Comparativa con respecto al número total de consultas presentadas entre los años 2022 y 2023

Veamos a continuación la comparativa de las consultas recibidas los años 2022 y 2023, con el desglose de esta por la forma de finalización del expediente:

Año	Contestadas	No contestadas	Rechazadas	Total
2022	363	29	1	392
2023	539	28	10	567



Se hace constar que el concepto *rechazadas* hace referencia a las consultas que

han sido creadas como pruebas internas de la aplicación informática, error de alta manual, las que presentan falta de contenido, las que son ininteligibles, etc., y que no se pueden tramitar.

Durante el año 2023 constan 10 consultas rechazadas y no computan en el total de consultas reales presentadas.

2. Número de consultas recibidas por consejería o ente

Durante el año 2023 se recibieron 567 consultas mediante la aplicación QSSI.

A continuación se muestran las consultas recibidas dentro del año 2023:

Consejería / ente	Recibidas Contestadas	
Presidencia de las Illes Balears	0	0
C. Empresa, Empleo y Energía	18	18
C. Transición Energética, Sectores Productivos y Memoria Democrática	19	19
C. Presidencia y Administraciones Públicas	24	24
C. Presidencia, Función Pública e Igualdad	0	0
C. del Mar y del Ciclo del Agua	5	5
C. Economía, Hacienda e Innovación	2	2
C. Hacienda y Relaciones Exteriores	2	1
ATIB	5	5
C. Turismo, Cultura y Deportes	14	14
C. Modelo Económico, Turismo y Trabajo	13	12
C. Familias y Asuntos Sociales	20	20
C. Asuntos Sociales y Deportes	40	39
FBD	2	2
C. Educación y Universidades	21	20
C. Educación y Formación Profesional	39	39
EBAP	8	8
C. Salud	30	30
C. Salud y Consumo	55	55
C. Fondos Europeos, Universidad y Cultura	9	9
C. Medio Ambiente y Territorio	10	10
C. Agricultura, Pesca y Medio Natural	12	12
C. Agricultura, Pesca y Alimentación	11	11
C. Vivienda, Territorio y Movilidad	39	21
C. Movilidad y Vivienda	39	33
Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía (SCAC)	4	4
Cualquiera	5	5
No competencia CAIB	15	15
Errores	106	106

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 (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 cual se ha decidido diferenciar, en efectos estadísticos, las consultas relativas a este servicio administrativo del resto de la Consejería a la cual pertenece, es decir, la Consejería de Economía, Hacienda e Innovación.

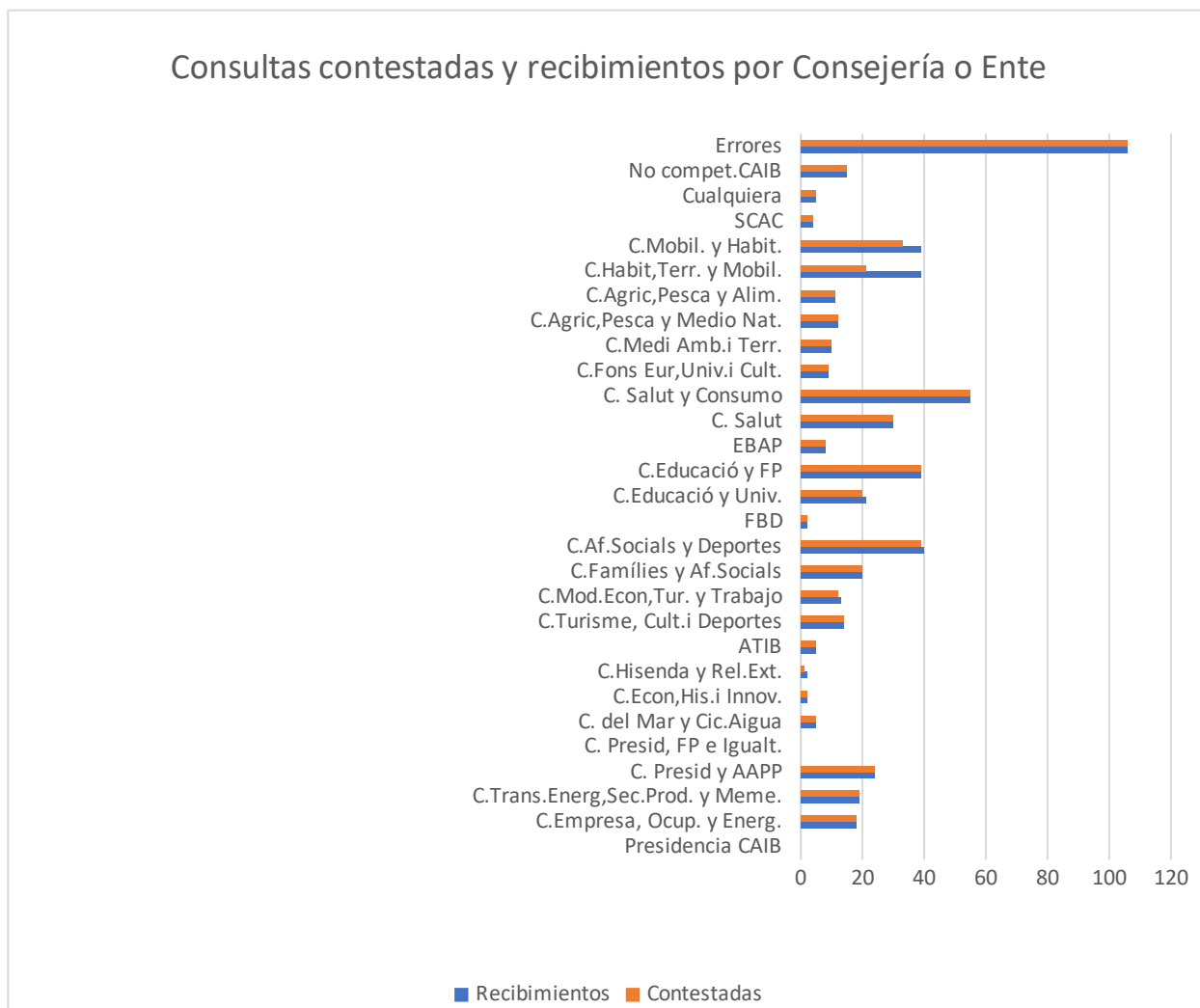
Las siglas FBD corresponden a la Fundación de Atención y Apoyo a la Dependencia y de Promoción de la Autonomía Personal de las Illes Balears, dependiente orgánicamente de la Consejería de Asuntos Sociales y Deportes.

Las consultas rechazadas no se contabilizan como no respuestas (de hecho no se contabilizan).

Como *Errores* se tratan los expedientes que se refieren a cuestiones que no pueden ser consideradas consultas de carácter general y que, por lo tanto, deben ser presentadas por otras vías (por ejemplo, las referidas a denuncias entre particulares, a reclamaciones, etc.), así como expedientes duplicados o repetidos exactamente iguales.

Como *No competencia CAIB* se contabilizan los expedientes que son competencia de otra administración, y por analogía al tratamiento que se hace en este caso de las quejas y sugerencias conforme a lo previsto en el artículo 12 del Decreto 82/2009, el Servicio de Coordinación de Atención a la Ciudadanía los remite a aquella.

Consultas contestadas y recibimientos por Consejería o Ente



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 tabla siguiente.

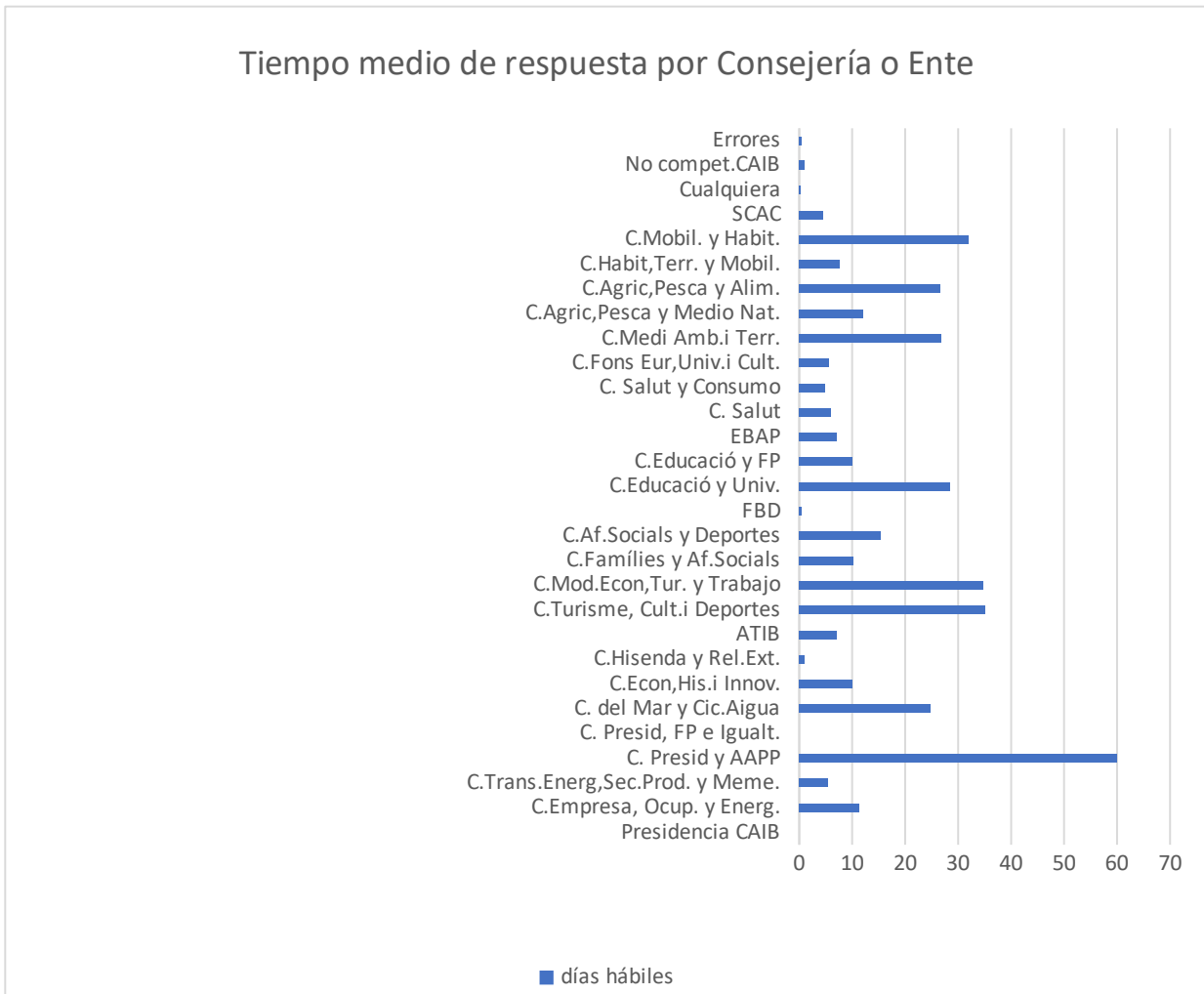
Consejería / ente	Tiempo medio de respuesta (días hábiles)
Presidencia de las Illes Balears	
C. Empresa, Empleo y Energía	11,39
C. Transición Energética, Sectores Productivos y Memoria Democrática	5,47
C. Presidencia y Administraciones Públicas	60
C. del Mar y del Ciclo del Agua	24,8
C, Economía, Hacienda e Innovación	10
C. Hacienda y Relaciones exteriores	1
ATIB	7
C. Turismo, Cultura y Deportes	35,07
C. Modelo Económico, Turismo y Trabajo	34,83
C. Familias y Asuntos Sociales	10,3
C. Asuntos Sociales y Deportes	15,31
FBD	0,5
C. Educación y Universidades	28,5

C. Educación y Formación Profesional	10,05
EBAP	7,13
C. Salud	6,07
C. Salud y Consumo	4,93
C. Fondos Europeos, Universidad y Cultura	5,56
C. Medio Ambiente y Territorio	26,9
C. Agricultura, Pesca y Medio Natural	12
C. Agricultura, Pesca y Alimentación	26,64
C. Vivienda, Territorio y Movilidad	7,62
C. Movilidad y Vivienda	31,94
Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía (SCAC)	4,5
Cualquiera	0,25
No competencia CAIB	1
Errores	0,47

La media general de todas las consultas contestadas dentro del año 2023 es de 13,32 días hábiles, mientras que la media del año 2022 fue de 8,18 días hábiles.

Se debe decir que el cambio de organigrama del GOIB y su adaptación a la nueva aplicación implicó que algunas consultas tardaron más tiempo en ser respuestas en determinadas consejerías que sufrieron más cambios competenciales y estructurales y esto ha podido determinar en parte el incremento del tiempo medio de respuesta.

Tiempo medio de respuesta por Consejería o Ente

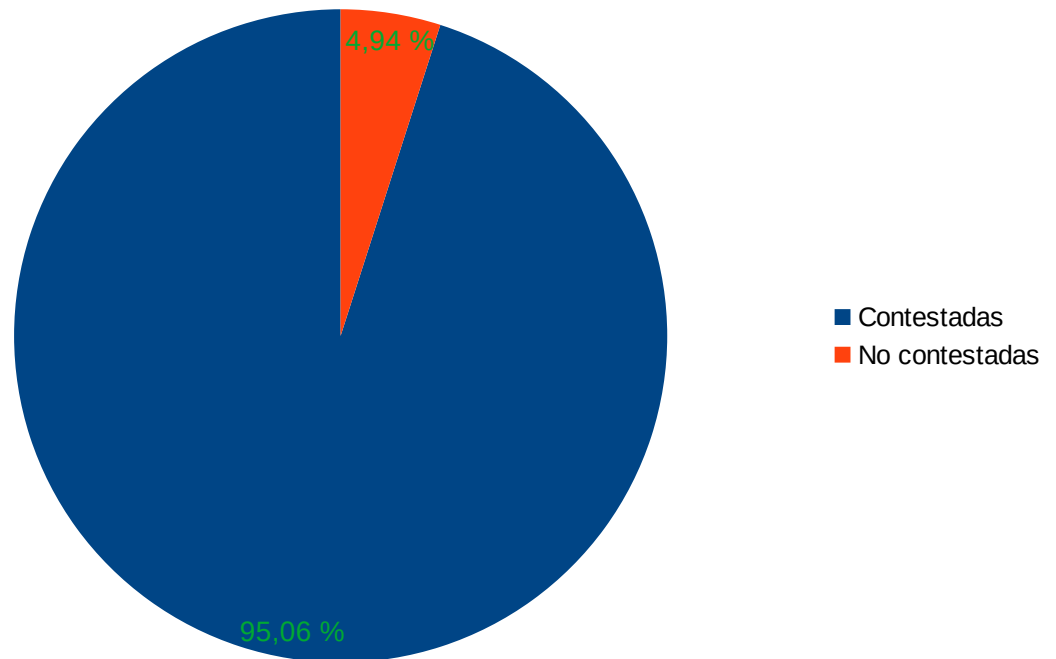


4. Estado de las consultas a fecha de la emisión de este informe (abril 2024)

El gráfico siguiente muestra los porcentajes de las consultas contestadas y no contestadas:

Contestadas	95,06%
No contestadas	4,94%

Las consultas *rechazadas* respecto de las tramitadas solo representan un 1,76%
Las consultas consideradas como *errores* (y que estrictamente tampoco deberían contar como consultas reales) representan un 18,69% del total.



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 que se ha recibido cuando se ha tramitado la consulta como en el de respuesta, se envía un enlace a una encuesta que la ciudadanía puede cumplimentar 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/consultas presentadas. De esta manera, la encuesta se puede cumplimentar sin necesidad de haber recibido la respuesta.

De las consultas presentadas el año 2023, ninguna persona ha contestado la encuesta. Eso es debido a problemas informáticos relacionados con la implantación de la nueva aplicación QSSI, de tal forma que durante el año 2023 no se pudo acceder a la encuesta por parte de la ciudadanía a través del enlace contenido a los escritos de respuesta y de tramitación de las consultas.

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

El concepto *Contestadas* que aparece a las mesas siguientes 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) Fundación Illes Balears de Acció Exterior-FIBAE (antes CBE)

Durante el año 2023 no han recibido consultas.

B) Consorcio de Transportes de Mallorca (CTM)

No se han presentado datos del 2023.

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

<i>Contestadas 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>
58	10	68	3 días

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

D) Servicios Ferroviarios de Mallorca

<i>Contestadas 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>
37	1	85	26 días

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

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

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

<i>Contestadas 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>
12514	0	12514	5 días

Observaciones: 4.860 consultas sobre el acceso al portal y cita, 3.762 consultas relativas a la salud, 3.592 actualización de datos, etc.

G) Fundación Instituto Socioeducatiu S'Estel

Durante el año 2023 no han recibido consultas.

H) Fundación Orquesta Sinfónica de las Illes Balears

Durante el año 2023 no han recibido consultas.

I) IB-Salut

<i>Contestadas 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 (días)</i>
7172	108	9843	17.67 la información 12.31 los trámites

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

<i>Contestadas 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>
13	0	13	2.35 días

K) Instituto Balear de la Vivienda (IBAVI)

<i>Contestadas 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>
------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------	--------------	----------------------------------

680	23	823	10 días
-----	----	-----	---------

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

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

O) Unidad de Información y Trámite (UDIT)

No dispone de un sistema de recogida propio.

- 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 el 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.

Durante el año 2022 se recibieron 481 correos mediante el buzón relacionsciutadanes@caib.es, de los cuales 344 fueron consultas propiamente dichas, lo cual supone un 72 % del total de entradas. Durante el año **2023** se recibieron 466 correos en el buzón, de los cuales 386 fueron consultas, lo cual supone un 82,83% del total de entradas.

De los 466 correos recibidos, al Servicio de Coordinación del Atención a la Ciudadanía le consta que se han respondido 351 correos por parte de los órganos competentes; esta cifra supone un 75,32%, superior al 72,38% respecto del año anterior (2022).

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

Abril de 2024

Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía