



G CONSELLERIA
O PRESIDÈNCIA
I DIRECCIÓ GENERAL
B TRANSPARÈNCIA
/ I BON GOVERN

Informe de queixes sobre els serveis generals de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears

Any 2018



GOIB
/



Introducció

D'acord amb l'article 5 del Decret 82/2009, de 13 de novembre, pel qual es regula la gestió de queixes i suggeriments sobre el funcionament dels serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (en endavant Decret 82/2009), l'òrgan que té atribuïda la competència en matèria de qualitat dels serveis, actualment la Direcció General de Transparència i Bon Govern, ha d'elaborar un informe anual sobre el tractament donat a les queixes i als suggeriments rebuts en relació als serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

Així, el present informe té per objecte analitzar les queixes presentades en relació als serveis públics de l'Administració de les Illes Balears durant l'any 2018 i recollir-ne les estadístiques. D'una banda, s'analitzen les queixes registrades al QSSI, programa informàtic que s'empra per gestionar-les, i, per altra, les queixes presentades davant d'altres organismes amb programes informàtics diferents al QSSI, que gestionen de manera autònoma les seves queixes, com es pot veure a l'apartat 6.

Quant a les queixes registrades en el QSSI, els paràmetres analitzats són:

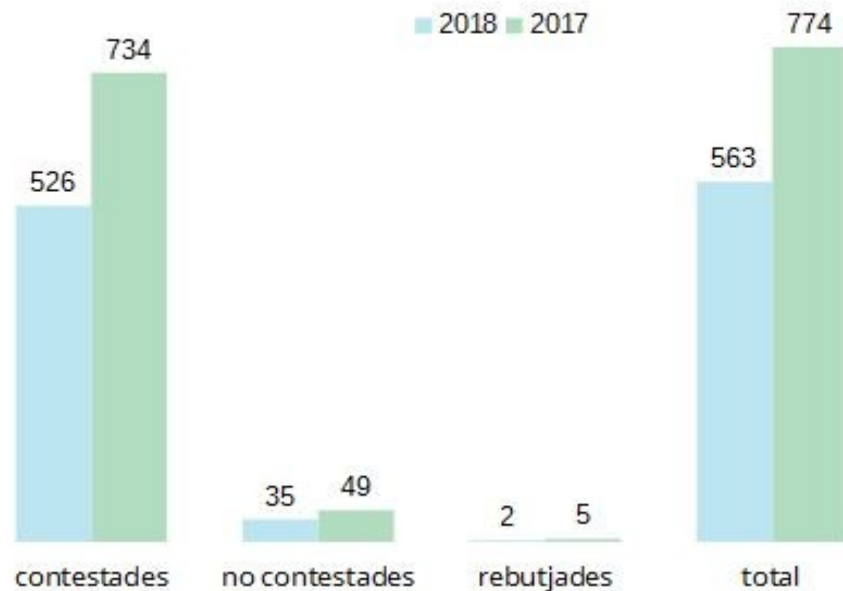
1. Comparativa respecte al nombre total de queixes presentades entre els anys 2017 i 2018.
2. Nombre de queixes rebudes i contestades per conselleria.
3. Temps de resposta de les queixes contestades.
4. Estat de les queixes a 31 de desembre de 2018.
5. Enquesta de satisfacció a tots els usuaris: anàlisi de la valoració que han fet els ciutadans que han volgut contestar l'enquesta.
6. Queixes que s'han presentat davant d'altres organismes amb sistemes de recollida diferents al QSSI.
7. Dades globals de les queixes presentades en relació als serveis públics de l'Administració de les Illes Balears i comparativa dels darrers 3 anys.



1. Comparativa respecte al nombre total de queixes presentades entre els anys 2017 i 2018.

Vegem a continuació la comparativa de les queixes rebudes els anys 2017 i 2018, desglossant les contestades:

Any	Contestades	No contestades	Rebutjades	Total
2018	526	35	2	563
2017	734	49	5	774



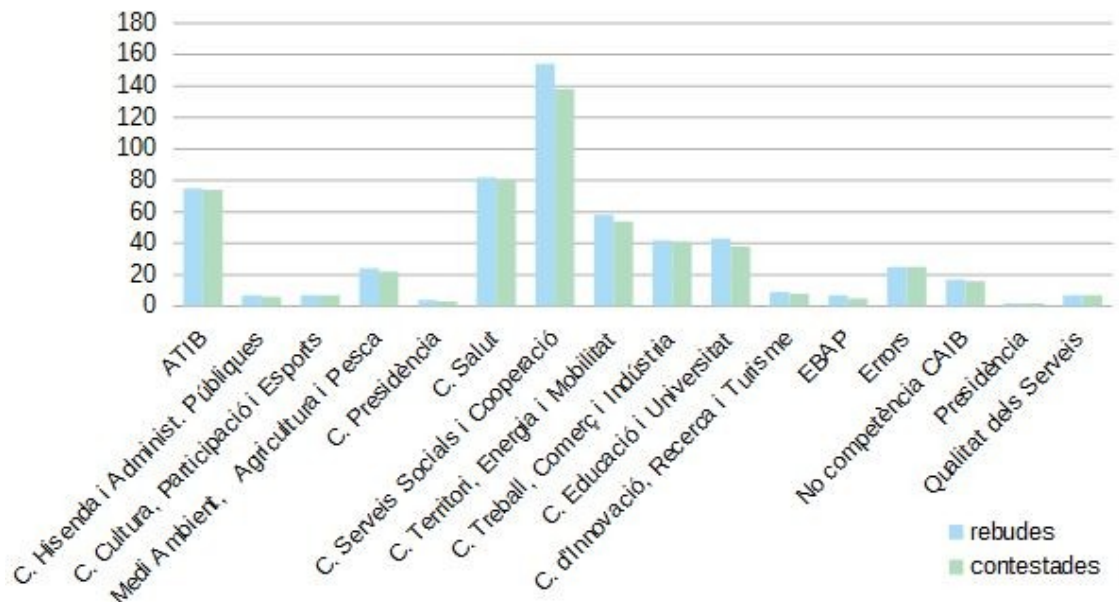
Es fa constar que el concepte «rebutjades» fa referència a aquelles queixes que han estat creades com a proves internes de l'aplicació informàtica, o per manca de contingut, ser inintel·ligibles, etc., i que no es poden considerar queixes d'acord amb la normativa aplicable.



2. Nombre de queixes rebudes i contestades per conselleria.

Queixes rebudes i contestades dins l'any 2018:

Conselleria	rebudes	contestades
Agència Tributària de les Illes Balears (ATIB)	75	74
C. Hisenda i Administracions Públiques	7	6
C. Cultura, Participació i Esports	7	7
Medi Ambient, Agricultura i Pesca	24	22
C. Presidència	4	3
C. Salut	82	80
C. Serveis Socials i Cooperació	154	138
C. Territori, Energia i Mobilitat	58	54
C. Treball, Comerç i Indústria	42	41
C. Educació i Universitat	43	38
C. d'Innovació, Recerca i Turisme	9	8
Escola Balear d'Administració Pública (EBAP)	7	5
Errors	25	25
No competència CAIB	17	16
Presidència	2	2
Qualitat dels Serveis	7	7



Com «Errors» es tracten els expedients que s'han creat com a proves internes de l'aplicació informàtica i els que es refereixen a qüestions que s'han de tramitar per



vies diferents a les que regula la normativa sobre queixes i suggeriments (per exemple, les referides a denúncies entre particulars, a expedients concrets, ...).

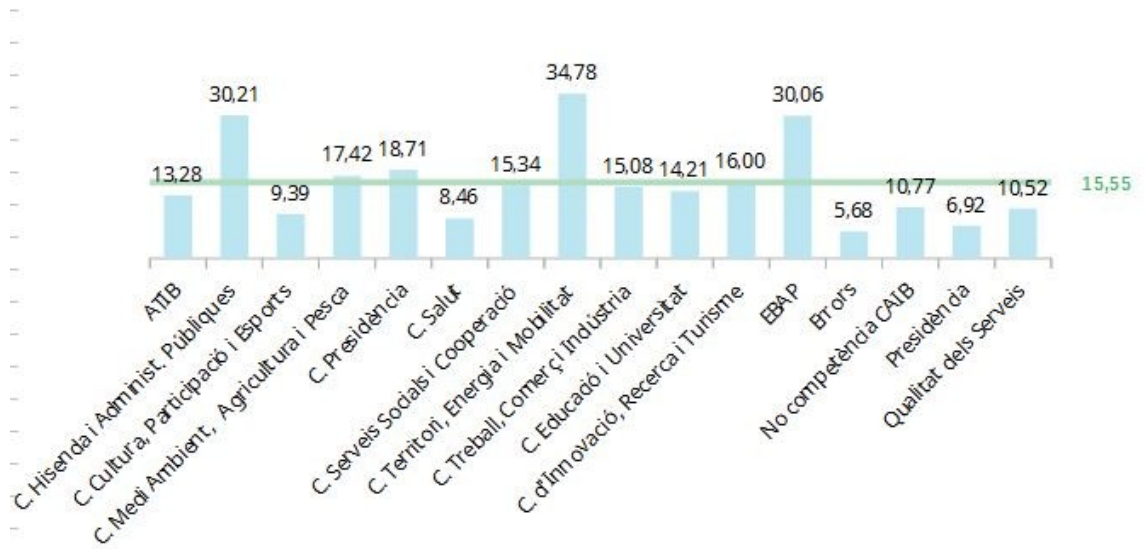
Com «no competència CAIB» es tramiten els expedients que han d'anar dirigits a altres administracions per tractar matèries que no són competència de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

«Qualitat dels Serveis» es refereix als expedients resolts directament per l'equip de filtratge de la Direcció General de Transparència i Bon Govern, atès que el motiu correspon a temes de qualitat, competència d'aquesta direcció general.

3. Temps de resposta de les queixes contestades.

A continuació es presenta el temps mitjà de resposta de les queixes contestades:

Conselleria	Temps mitjà
Agència Tributària de les Illes Balears (ATIB)	13,28
C. Hisenda i Administracions Públiques	30,21
C. Cultura, Participació i Esports	9,39
Medi Ambient, Agricultura i Pesca	17,42
C. Presidència	18,71
C. Salut	8,46
C. Serveis Socials i Cooperació	15,34
C. Territori, Energia i Mobilitat	34,78
C. Treball, Comerç i Indústria	15,08
C. Educació i Universitat	14,21
C. d'Innovació, Recerca i Turisme	16,00
Escola Balear d'Administració Pública (EBAP)	30,06
Errors	5,68
No competència CAIB	10,77
Presidència	6,92
Qualitat dels Serveis	10,52



La mitjana general de totes les queixes contestades dins l'any 2018 és de 15,55 dies, xifra que ha millorat considerablement respecte l'any 2017, on el temps de resposta mitjà va ser de 19,78 dies.

Això significa que s'ha reduït en més de 4 dies la resposta, aproximant-nos a l'exigència de l'article 11.6 del Decret 82/2009, de respondre les queixes i suggeriments en un termini màxim de 15 dies.

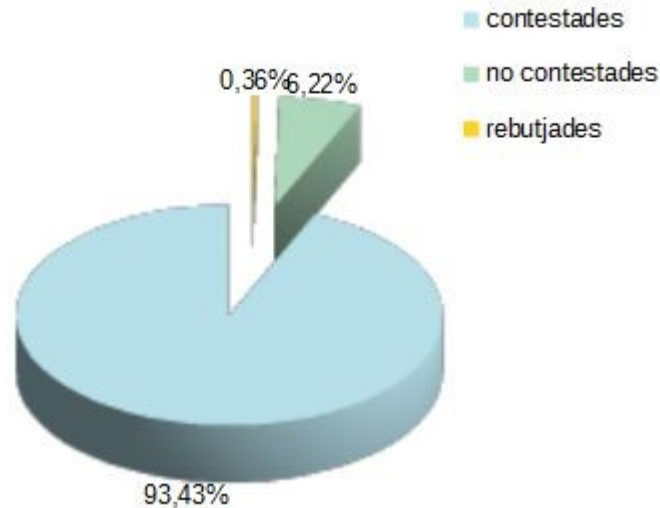
4. Estat de les queixes a 31 de desembre de 2018.

De les 35 queixes que no estaven resoltes a 31 de desembre de 2018, 19 encara estaven dins els 15 dies de termini màxim per donar resposta.

Les queixes no contestades es refereixen a les que a 31/12/2018 ja havien passat els 15 dies de termini per respondre.

El següent gràfic mostra els percentatges de les queixes contestades, no contestades i rebutjades, segons l'apartat 1 d'aquest informe.

Contestades	93,43%
No contestades	6,22%
Rebutjades	0,36%



5. Enquesta de satisfacció a tots els usuaris: anàlisi de la valoració que han fet els ciutadans que han volgut contestar l'enquesta.

Tant al correu de confirmació que hem rebut la queixa o suggeriment com amb el de resposta, s'envia un enllaç a una enquesta que la ciutadania pot emplenar per tal de manifestar el seu nivell de satisfacció del servei prestat. Aquesta enquesta també està a l'abast de la ciutadania, a la plana web de la Comunitat Autònoma (http://www.caib.es/sites/atenciaciudadania/ca/quejas_y_sugerencias_0/) des de l'any 2018 per tal que els usuaris puguin emplenar-la sense haver d'esperar a rebre la resposta i, així també, facilitar-ne l'accés a les persones que volen la resposta via correu ordinari. Aquesta iniciativa s'ha duit a terme arran de les observacions de les enquestes rebudes l'any 2017, on hi havia moltes referents a la manca de resposta de les queixes presentades. D'aquesta manera, l'enquesta es pot emplenar sense necessitat d'haver rebut la resposta.

De les queixes i suggeriments presentats l'any 2018 (un total de 625), 110 persones han respost l'enquesta, la qual cosa representa un 17'60 %, xifra lleugerament inferior a la de l'any 2017, que va ser d'un 18'26 %.

El fet que sigui un nombre tant reduït d'enquestes fa que la valoració obtinguda no es pugui considerar, realment, representativa del nivell de satisfacció que genera el sistema general de presentació de queixes i suggeriments per part de la ciutadania. Tot i això, considerem positiu informar dels resultats perquè és interessant saber l'opinió dels ciutadans que han volgut participar en l'enquesta.



Al qüestionari, es fan preguntes sobre aspectes bàsics com, per exemple, per quina via es coneix el servei de queixes i suggeriments, si és fàcil o no trobar l'accés a aquest servei o quin és el nivell de satisfacció respecte de la resposta rebuda, entre d'altres.

El mitjà més utilitzat per accedir a l'aplicació de queixes i suggeriments ha estat la plana web del Govern de les Illes Balears (66%), seguit de la informació rebuda per personal de l'Administració.

Respecte a la facilitat per accedir a l'aplicació, el 72'73% de les persones considera que és normal o fàcil de localitzar.

Quant al temps que s'ha tardat en rebre la resposta, la puntuació ha estat de 3'28 sobre 5, la qual cosa suposa un augment considerable respecte a 2017, que va ser de 2'76.

S'ha puntuat amb un 2'51 sobre 5 la informació rebuda, molt semblant a la puntuació de 2017, que va ser de 2'41, tot i que suposa una petita millora.

Com a conclusió, la satisfacció global sobre el sistema de queixes i suggeriments ha estat puntuada 2'86, la qual cosa suposa una petita millora respecte a 2017, que va ser del 2'66.

6. Queixes que s'han presentat davant d'altres organismes amb sistemes de recollida diferents al QSSI.

Els ens que disposen d'un sistema de queixes i suggeriments diferent a QSSI són:

A) Agència Tributària de les Illes Balears (ATIB)

Durant l'any 2018 no han rebut queixes a part de les rebudes pel sistema general.

B) Centre Balears Europa (CBE)

Durant l'any 2018 no han rebut queixes.

C) Consorci de Transports de Mallorca (CTM / SFM)

contestades	No contestades	Total	Percentatge
2158	121	3610	19

Observacions: En aquesta estadística estan afegides les reclamacions de QSSI també inclou les queixes del Servei Ferroviari de Mallorca

Motius	Núm. expedients	Percentatge
Absència o discontinuïtat en la prestació del servei	929	23,23
Coneixement de les matèries i transmissió de confiança	913	22,86
Eficàcia i precisió en la prestació del servei	836	20,93
Empatia, tracte i atenció personalitzada	487	12,19
Rapidesa i agilitat	0	0
Estat físic de les instal·lacions	450	11,27
Altres	379	9,49
Total	3994	100

D) Ens públic de Radiotelevisió de les Illes Balears (IB3)

Contestades	No contestades	Total	Temps mitjà de resposta
80	0	94	4

Motius	Núm. expedients	Percentatge
Absència o discontinuïtat en la prestació del servei	12	12,70
Coneixement de les matèries i transmissió de confiança	7	7,40
Eficàcia i precisió en la prestació del servei	14	14,80
Empatia, tracte i atenció personalitzada	0	0
Rapidesa i agilitat	2	2,10
Estat físic de les instal·lacions	0	0
Altres	59	62,70
Total	94	100,00

E) Entitat Pública Empresarial de Telecomunicacions i Innovació IB (IBETEC)

Durant l'any 2018 no han rebut queixes.

F) Fundació Banc de Sang i Teixits de les Illes Balears (FBSTIB)

Contestades	No contestades	Total	Temps mitjà de resposta
51	0	55	4

Observacions: les queixes contestades després de 15 dies són queixes recollides en les bústies de les unitats mòbils que es desplacen a les campanyes de donació

Motius	Núm. expedients	Percentatge
Absència o discontinuïtat en la prestació del servei	3	6
Coneixement de les matèries i transmissió de confiança	3	6
Eficàcia i precisió en la prestació del servei	11	20
Empatia, tracte i atenció personalitzada	9	16
Rapidesa i agilitat	20	36
Estat físic de les instal·lacions	5	9
Altres	4	7
Total	55	100

G) Fundació Orquestra Simfònica de les Illes Balears

De l'any 2018 no disposen d'aquesta informació

I) Gestió d'Emergències de les Illes Balears (GEIBSAU)

Contestades	No contestades	Total	Temps mitjà de resposta
6	0	8	7

H) IB-Salut

Contestades	No contestades	Total	Temps mitjà de resposta
3070	1917	10431	32,15

Motius	Núm. expedients	Percentatge
Absència o discontinuïtat en la prestació del servei	432	4,14
Coneixement de les matèries i transmissió de confiança	535	5,12
Eficàcia i precisió en la prestació del servei	4965	47,60
Empatia, tracte i atenció personalitzada	1009	9,67
Rapidesa i agilitat	2816	27,00
Estat físic de les instal·lacions	404	3,87
Altres	270	2,58
Total	10431	100,00

I) Fundació Institut d'Investigació Sanitària Illes Balears (IDISBA)

Durant l'any 2018 no han rebut queixes.

J) Institut Balear de l'Habitatge (IBAVI)

Contestades	No contestades	Total	Temps mitjà de resposta
22	0	25	5

Motius	Núm. expedients	Percentatge
Absència o discontinuïtat en la prestació del servei	0	0,00
Coneixement de les matèries i transmissió de confiança	0	0,00
Eficàcia i precisió en la prestació del servei	20	80,00
Empatia, tracte i atenció personalitzada	3	12,00
Rapidesa i agilitat	1	4,00
Estat físic de les instal·lacions	1	4,00
Altres	0	0,00
Total	25	100,00

**K) Servei d'Informació Territorial de les Illes Balears (SITIBSA)**

Durant l'any 2018 no han rebut queixes.

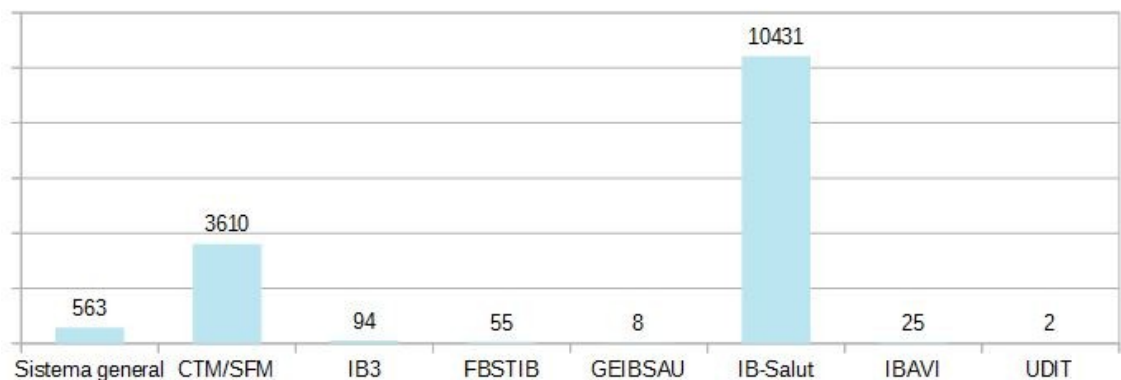
L) Unitat D'Informació i Tràmit (UDIT)

Contestades	No contestades	Total	Temps mitjà de resposta
2	0	2	1

Motius	Núm. expedients	Percentatge
Absència o discontinuïtat en la prestació del servei	0	0
Coneixement de les matèries i transmissió de confiança	0	0
Eficàcia i precisió en la prestació del servei	0	0
Empatia, tracte i atenció personalitzada	0	0
Rapidesa i agilitat	0	0
Estat físic de les instal·lacions	0	0
Altres	2	100
Total	2	100

7. Dades globals de les queixes presentades en relació als serveis públics de l'Administració de les Illes Balears i comparativa dels darrers 3 anys.

En resum, les dades del total de queixes presentades l'any 2018 són:





Si feim una comparativa amb els anys anteriors, aquests són els resultats:

	2016	2017	2018
Queixes del sistema general QSSI	709	774	563
CTM/SFM	2720	3584	3610
IB3	-	-	94
FBSTIB	-	-	55
GEIBSAU	16	3	8
IB-Salut	9757	8587	10431
IBAVI	27	31	25
UDIT	17	13	2

Palma, a 15 d'abril de 2019