



G CONSELLERIA
O ADMINISTRACIONS
I PÚBLIQUES I
B MODERNITZACIÓ

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

Any 2019



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), s'ha d'elaborar, anualment, un informe sobre el tractament donat a les queixes i als suggeriments rebuts en relació amb els serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

Així, aquest informe té per objecte analitzar les queixes presentades en relació amb els serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears durant l'any 2019 i recollir-ne les estadístiques. D'una banda, s'analitzen les queixes registrades al QSSI, programa informàtic que s'empra per gestionar-les, i, de l'altra, les queixes presentades davant d'altres òrgans o ens, que gestionen de manera autònoma les seves queixes, com es pot veure a l'apartat 6.

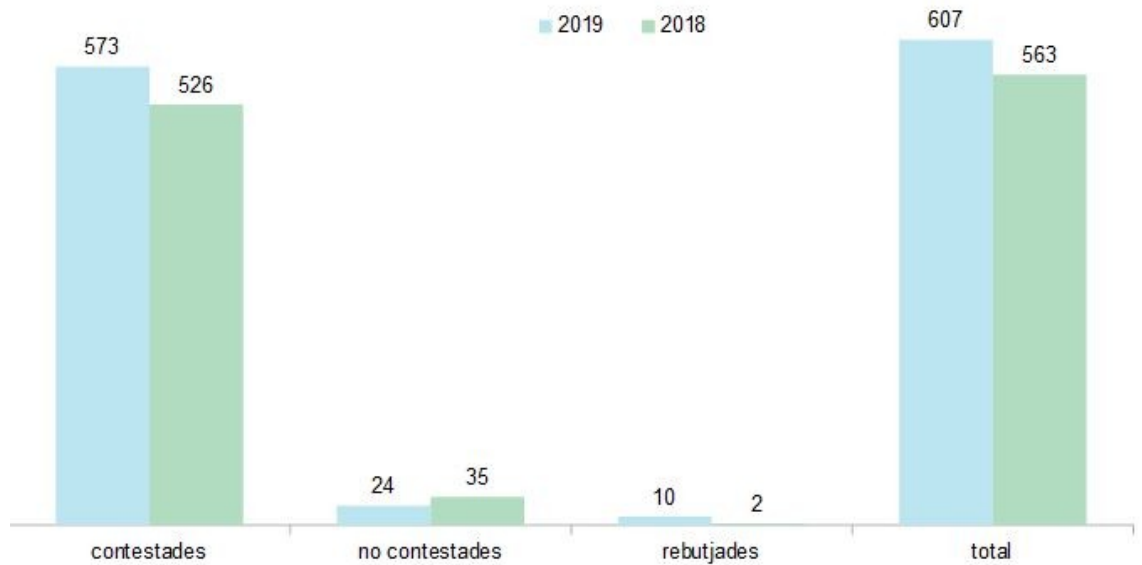
Quant a les queixes registrades en el QSSI, els paràmetres analitzats són:

1. Comparativa respecte al nombre total de queixes presentades entre els anys 2018 i 2019.
2. Nombre de queixes rebudes i contestades per conselleria o ens.
3. Temps de resposta de les queixes contestades.
4. Estat de les queixes a 31 de desembre de 2019.
5. Enquesta de satisfacció a totes les persones usuàries: anàlisi de la valoració que han fet les persones que han volgut respondre l'enquesta.
6. Queixes que s'han presentat davant d'altres ens i òrgans amb sistemes de recollida diferents al QSSI.
7. Dades globals de les queixes presentades en relació amb els serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i comparativa dels 3 darrers anys.

1. Comparativa respecte al nombre total de queixes presentades entre els anys 2018 i 2019

Vegem a continuació la comparativa de les queixes rebudes els anys 2018 i 2019, desglossant les contestades:

<i>Any</i>	<i>Contestades</i>	<i>No contestades</i>	<i>Rebutjades</i>	<i>Total</i>
2019	573	24	10	607
2018	526	35	2	563



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

De les 10 queixes rebutjades, 4 corresponen a errors a l'hora d'introduir queixes de forma manual en el sistema, 5 són proves informàtiques i 1 es va rebutjar perquè la persona interessada no es va identificar i el no permet la presentació de la queixa sense identificar-se.

2. Nombre de queixes rebudes i contestades per conselleria o ens

Com a conseqüència de l'inici d'una nova legislatura es reestructura l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears mitjançant el Decret 21/2019, de 2 d'agost, de la presidenta de les Illes Balears, pel qual s'estableixen les competències i l'estructura orgànica bàsica de les conselleries de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, (modificat pel Decret 36/2019, de 20 de desembre), i es creen les unitats orgàniques corresponents a les noves conselleries. Per aquest motiu, en les estadístiques apareixen tant les conselleries de la legislatura 2015/2019 com les actuals, diferenciades per colors. Les unitats que no tenen color corresponen a òrgans o ens que no han sofert modificació.



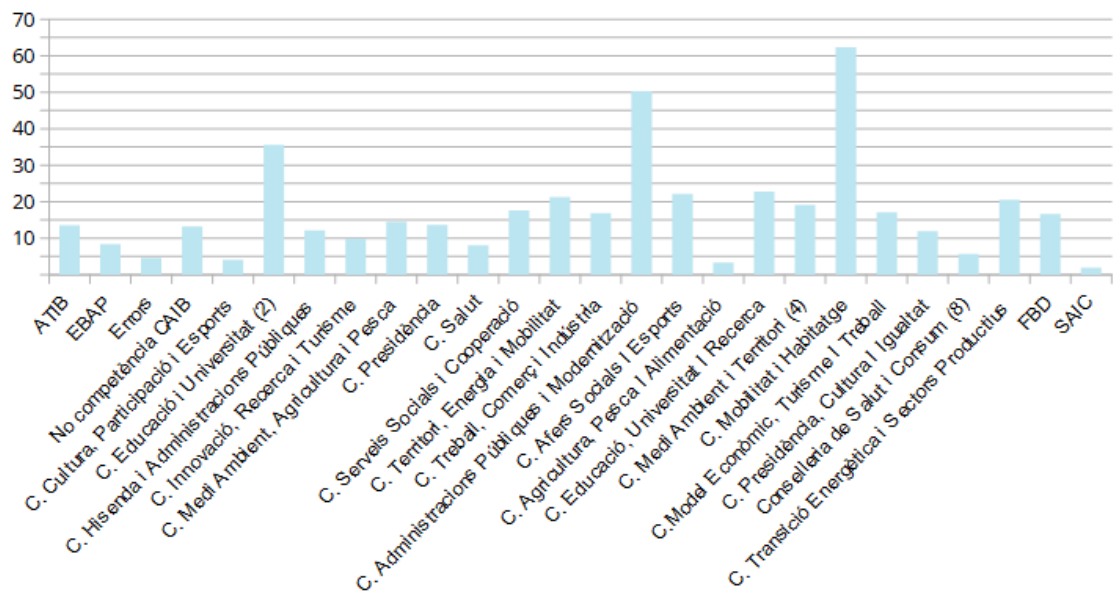
<i>Conselleria</i>	<i>Rebudes</i>	<i>Contestades</i>
Agència Tributària de les Illes Balears (ATIB)	60	60
Escola Balear d'Administració Pública (EBAP)	10	9
Errors	46	41
No competència CAIB	27	27
C. Cultura, Participació i Esports	10	10
C. Educació i Universitat	22	20
C. Hisenda i Administracions Públiques	5	5
C. d'Innovació, Recerca i Turisme	7	7
C. Medi Ambient, Agricultura i Pesca	23	23
C. Presidència	6	5
C. Salut	32	32
C. Serveis Socials i Cooperació	62	62
C. Territori, Energia i Mobilitat	35	35
C. Treball, Comerç i Indústria	19	19
C. Administracions Públiques i Modernització	8	8
C. Afers Socials i Esports	28	28
C. Agricultura, Pesca i Alimentació	4	4
C. Educació, Universitat i Recerca	27	20
C. Medi Ambient i Territori	23	22
C. Mobilitat i Habitatge	17	14
C. Model Econòmic, Turisme i Treball	22	13
C. Presidència, Cultura i Igualtat	5	5
C. Salut i Consum	69	68
C. Transició Energètica i Sectors Productius	4	4
Fundació d'Atenció i Suport a la Dependència i de Promoció de l'Autonomia Personal de les Illes Balears (FBD)	29	25
Servei d'Atenció i Informació a la Ciutadania	7	7

El Servei d'Atenció i Informació a la Ciutadania (en endavant SAIC) és la unitat orgànica encarregada de la gestió del sistema de queixes i suggeriments de la CAIB, per la qual cosa s'ha decidit diferenciar, a efectes estadístics, les queixes i suggeriments relatives a aquest servei administratiu de la resta de la Conselleria a la qual pertany, és a dir, la Conselleria d'Administracions Públiques i Modernització.

Atesa la quantitat d'expedients corresponents a la Fundació d'Atenció i Suport a la Dependència i de Promoció de l'Autonomia Personal de les Illes Balears (en endavant, FBD), com a ens del sector públic instrumental adscrit a la Conselleria



d'Afers Socials i Esports (anteriorment, Conselleria de Serveis Socials i Cooperació) i a l'efecte de poder especificar millor els serveis que gestiona i millorar la gestió de les queixes, es va decidir diferenciar-la de la Conselleria.



Les queixes rebutjades no es comptabilitzen com a no respostes.

Com a «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, etc.)

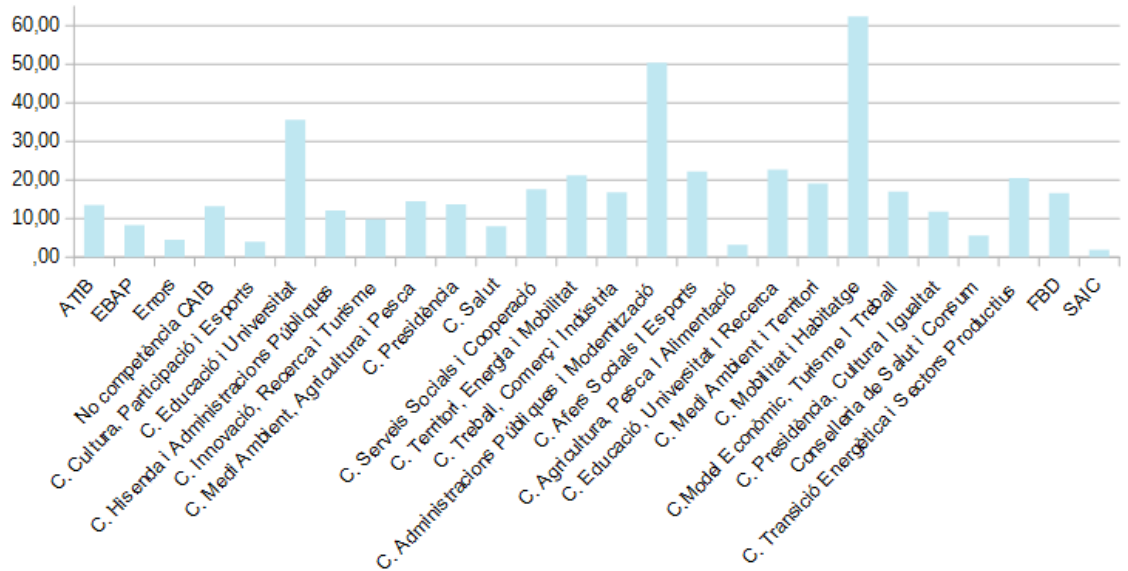
Com a «no competència CAIB» es tramiten els expedients que s'han de dirigir a altres administracions per tractar matèries que no són competència de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

3. Temps de resposta de les queixes contestades

A l'efecte d'oferir la informació relativa al temps mitjà de resposta de les queixes presentades s'ha elaborat la taula següent. No obstant això, s'ha de tenir en compte que la informació facilitada s'expressa en dies naturals, mentre que el termini per respondre que estableix el Decret 82/2009 és de 15 dies hàbils:

<i>Conselleria</i>	<i>Temps mitjà (dies naturals)</i>
Agència Tributària de les Illes Balears (ATIB)	13,54
Escola Balear d'Administració Pública (EBAP)	8,35
Errors	4,55
No competència CAIB	13,20
C. Cultura, Participació i Esports	4,03
C. Educació i Universitat	35,54
C. Hisenda i Administracions Públiques	12,12
C. d'Innovació, Recerca i Turisme	9,83
C. Medi Ambient, Agricultura i Pesca	14,46
C. Presidència	13,66
C. Salut	8,03
C. Serveis Socials i Cooperació	17,61
C. Territori, Energia i Mobilitat	21,24
C. Treball, Comerç i Indústria	16,82
C. Administracions Públiques i Modernització	50,35
C. Afers Socials i Esports	22,14
C. Agricultura, Pesca i Alimentació	3,26
C. Educació, Universitat i Recerca	22,71
C. Medi Ambient i Territori	19,07
C. Mobilitat i Habitatge	62,33
C. Model Econòmic, Turisme i Treball	17,02
C. Presidència, Cultura i Igualtat	11,84
C. Salut i Consum	5,60
C. Transició Energètica i Sectors Productius	20,48
Fundació d'Atenció i Suport a la Dependència i de Promoció de l'Autonomia Personal de les Illes Balears (FBD)	16,58
Servei d'Atenció i Informació a la Ciutadania	1,90

La mitjana general de totes les queixes contestades dins l'any 2019 és de 13,5 dies hàbils, xifra que ha disminuït considerablement respecte de l'any 2018, en què el temps de resposta mitjà va ser de 17,5 dies hàbils.



Això significa que s'ha reduït en 4 dies la resposta, donant compliment a allò que preveu l'article 11.6 del Decret 82/2009, de respondre les queixes i suggeriments en un termini màxim de 15 dies.

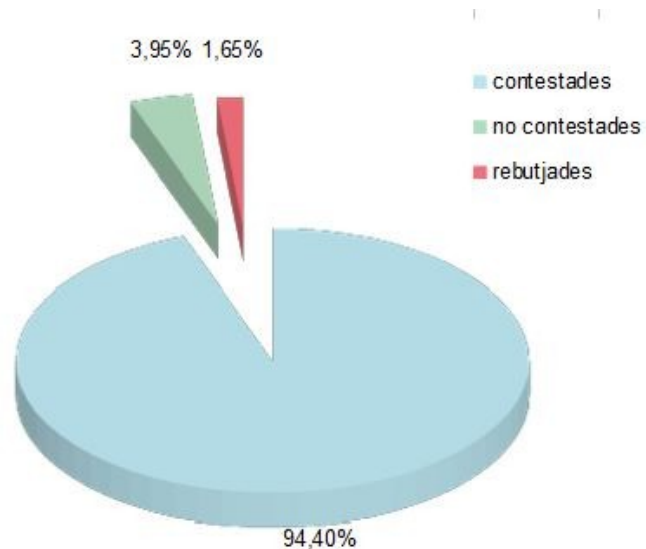
4. Estat de les queixes a 31 de desembre de 2019

De les 24 queixes que no estaven resoltes a 31 de desembre de 2019, 11 encara estaven dins els 15 dies de termini màxim per donar resposta.

Les queixes no contestades es refereixen a les que a data 31 de desembre de 2019 ja havien passat els 15 dies de termini per respondre.

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

Contestades	94,40 %
No contestades	3,95 %
Rebutjades	1,65 %



5. Enquesta de satisfacció a totes les persones usuàries: anàlisi de la valoració que han fet les persones usuàries que han volgut respondre l'enquesta

Tant en el correu de confirmació que s'ha rebut la queixa o suggeriment com en el de resposta, s'envia un enllaç a una enquesta que la ciutadania pot emplenar per tal de manifestar el nivell de satisfacció respecte del servei prestat. Aquesta enquesta també està disponible a la pàgina web d'Atenció a la Ciutadania des de l'any 2018 perquè les persones usuàries 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 es va dur a terme arran de les observacions de les enquestes rebudes l'any 2017, entre les quals n'hi havia moltes que feien referència 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 2019 (un total de 662), 86 persones han respost l'enquesta, la qual cosa representa un 12,99 %, xifra inferior a la de l'any 2018, que va ser d'un 17,60 %.

El fet que sigui un nombre tan 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 i ciutadanes que han volgut participar en l'enquesta.



En el 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 pàgina web del Govern de les Illes Balears (72 %), seguit de la informació rebuda per personal de l'Administració.

Respecte a la facilitat per accedir a l'aplicació, el 52 % de les persones consideren que la seva localització ha estat normal, davant el 37 % de l'any 2018 i un 23 % considera que ha estat difícil, davant el 35 % de l'any 2018.

Arran dels resultats d'aquest punt en l'enquesta de 2018 es va fer una nova pàgina de queixes i suggeriments amb una nova organització de la informació. Sembla que això ha permès millorar la facilitat d'accés a la presentació de queixes i suggeriments.

Quant al temps que es triga en rebre la resposta, el 42 % de les persones enquestades l'ha rebut en menys de 5 dies davant el 33 % de les persones enquestades l'any 2018; el 27 % entre els 5 i els 15 dies, davant el 31 % de l'any 2018; i el 30 % restant, en més de 15 dies, quan en 2018 va ser del 32 %. D'aquestes dades es desprèn que continua la tendència de millora en la gestió.

Quant a la satisfacció per aquest temps de resposta, les dades de 2019 comparades amb les de l'any 2018 són les següents:

<i>Grau de satisfacció</i>	<i>Any 2018</i>	<i>Any 2019</i>
1 Gens satisfet	22 %	32 %
2 Poc satisfet	11 %	4 %
3 Satisfet	16 %	7 %
4 Bastant satisfet	17 %	18 %
5 Molt satisfet	31 %	37 %

Per tant, en aquest punt també es continua amb la tendència positiva de satisfacció de la ciutadania.

Quant a la informació rebuda, les dades comparatives entre els anys 2018 i 2019 són les següents:



<i>Grau de satisfacció</i>	<i>Any 2018</i>	<i>Any 2019</i>
1 Gens satisfet	47 %	45 %
2 Poc satisfet	10 %	8 %
3 Satisfet	11 %	16 %
4 Bastant satisfet	10 %	17 %
5 Molt satisfet	19 %	12 %

Com a conclusió, la satisfacció global sobre el sistema de queixes i suggeriments es veu reflectida a la taula següent:

<i>Grau de satisfacció</i>	<i>Any 2018</i>	<i>Any 2019</i>
1 Gens satisfet	31 %	41 %
2 Poc satisfet	13 %	5 %
3 Satisfet	17 %	9 %
4 Bastant satisfet	16 %	25 %
5 Molt satisfet	19 %	17 %

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) Centre Balears Europa (CBE)

Durant l'any 2019 no han rebut queixes.

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

<i>Contestades dins termini</i>	<i>No contestades 31/12/2019 que estaven fora termini</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta</i>
2117	127	4510	26

<i>Motius</i>	<i>Núm. expedients</i>	<i>Percentatge</i>
Absència o discontinuïtat en la prestació del servei	1185	26,27
Coneixement de les matèries i transmissió de confiança	1099	24,37
Eficàcia i precisió en la prestació del servei	716	15,88
Empatia, tracte i atenció personalitzada	584	12,95

Rapidesa i agilitat	0	0
Estat físic de les instal·lacions	423	9,38
Altres/Peticions vàries	503	11,15
Total	4510	100

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

No disposam d'aquesta informació.

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

Durant l'any 2019 no han rebut queixes.

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

<i>Contestades dins termini</i>	<i>No contestades</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta</i>
39	0	65	22

<i>Motius</i>	<i>Núm. expedients</i>	<i>Percentatge</i>
Absència o discontinuïtat en la prestació del servei	30	46
Coneixement de les matèries i transmissió de confiança	0	0
Eficàcia i precisió en la prestació del servei	14	22
Empatia, tracte i atenció personalitzada	12	18
Rapidesa i agilitat	2	3
Estat físic de les instal·lacions	7	11
Altres	0	0
Total	55	100

<i>Àrea</i>	<i>Núm. expedients</i>	<i>Percentatge</i>
Refrigeri	30	46
Personal	12	18
Local	7	11
Requisits per donar	3	5
Donació	2	3
Promoció	2	3

Temps d'espera	2	3
Anàlisi	1	2
Convocatòria	1	2
Entretenment	1	2
Fulla donació	1	2
Horari	1	2
Varis	2	3
Total general	65	100

F) Fundació Institut Socioeducatiu S'Estel

<i>Contestades</i>	<i>No contestades</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta</i>
110	23	168	5,3

<i>Motiu</i>	<i>Núm. expedients</i>	<i>Percentatge</i>
Relació amb els professionals	58	34,50
Procés dins el centre	26	15,50
Pertinences personals	18	10,70
Pagues	17	10,10
Menjar/cuina	14	8,30
Sol·licituds no ateses	4	2,40
Altres	31	18,50
Total	168	100

G) Fundació Orquestra Simfònica de les Illes Balears

Durant l'any 2019 no han rebut cap queixa.

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

Número total de queixes rebudes durant l'any 2019: 34

- Queixes dels ciutadans cap el SEIB112: 4.
- Queixes d'organismes cap el SEIB112: 3.
- Queixes dels ciutadans dirigides a altres organismes: 27.

I) IB-Salut

<i>Contestades</i>	<i>No contestades</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta</i>
4763	1067	14769	40

<i>Motius</i>	<i>Núm. expedients</i>	<i>Percentatge</i>
Absència o discontinuïtat en la prestació del servei	361	2,44
Coneixement de les matèries i transmissió de confiança	573	3,87
Eficàcia i precisió en la prestació del servei	4967	33,63
Empatia, tracte i atenció personalitzada	1034	7,00
Rapidesa i agilitat	6880	46,58
Estat físic de les instal·lacions	450	3,04
Altres	504	3,41
Total	14769	100,00

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

Durant l'any 2019 no han rebut queixes.

K) Institut Balear de l'Habitatge (IBAVI)

<i>Contestades</i>	<i>No contestades</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta</i>
1	0	6	22

<i>Motius</i>	<i>Núm. expedients</i>	<i>Percentatge</i>
Absència o discontinuïtat en la prestació del servei	1	17,0
Coneixement de les matèries i transmissió de confiança	0	0,00
Eficàcia i precisió en la prestació del servei	4	67,00
Empatia, tracte i atenció personalitzada	0	0,00
Rapidesa i agilitat	0	0,00
Estat físic de les instal·lacions	0	0,00
Altres	1	17,00
Total	6	100,00



OBSERVACIONS:

En aquests moments, estam treballant en diverses millores per tal d'establir la gestió del sistema independent de les queixes i suggeriments, per a totes les que ens arriben per via diferent a les QSSI.

A hores d'ara les queixes ens arriben mitjançant correus electrònics a la bústia *comenta@ibavi.caib.es* o bé, per altres canals (correus electrònics a diferents departaments de l'IBAVI, escrits en paper i cridades telefòniques), incloses les del servei QSSI i les del Servei d'Atenció i Informació a la Ciutadania mitjançant l'adreça *relacionsciutadanes@caib.es*.

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

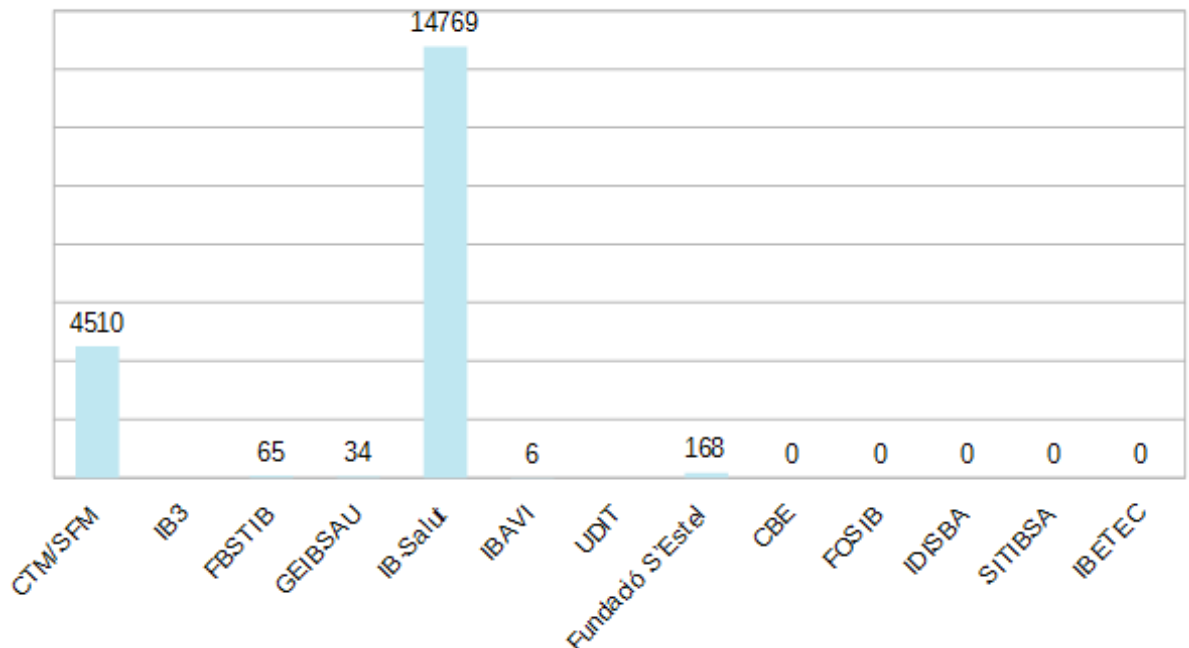
Durant l'any 2019 no han rebut queixes.

M) Unitat D'Informació i Tràmit (UDIT)

Durant l'any 2019 no han fet servir un sistema de queixes independent.

7. Dades globals de les queixes presentades en relació amb els serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i comparativa dels darrers 3 anys

En resum, les dades del total de queixes presentades l'any 2019 són:



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

	2017	2018	2019
Queixes del sistema general QSSI	774	563	607
CTM/SFM	3584	3610	4510
IB3	-	94	-
FBSTIB	-	55	65
GEIBSAU	3	8	34
IB-Salut	8587	10431	14769
IBAVI	31	25	6
UDIT	13	2	-
Fundació S'Estel	-	-	168
SITIBSA	-	-	0
IBETEC	-	-	0
CBE	-	-	0
Fundació Orquestra Simfònica IB	-	-	0
IDISBA	-	-	0

Setembre de 2020

Servei d'Atenció i Informació a la Ciutadania