



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

## **Informe de suggeriments sobre els serveis generals de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears**

**Any 2020**

## Introducció

D'acord amb l'article 5.1.d) del Decret 82/2009, de 13 de novembre, pel qual es regula la gestió de suggeriments 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 els suggeriments presentats en relació amb els serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears durant l'any 2020 i recollir-ne les estadístiques. D'una banda, s'analitzen els suggeriments registrats al QSSI, programa informàtic que s'empra per gestionar-los, i, de l'altra, els suggeriments presentats davant d'altres òrgans o ens, que gestionen de manera autònoma els seus suggeriments, com es pot veure a l'apartat 6.

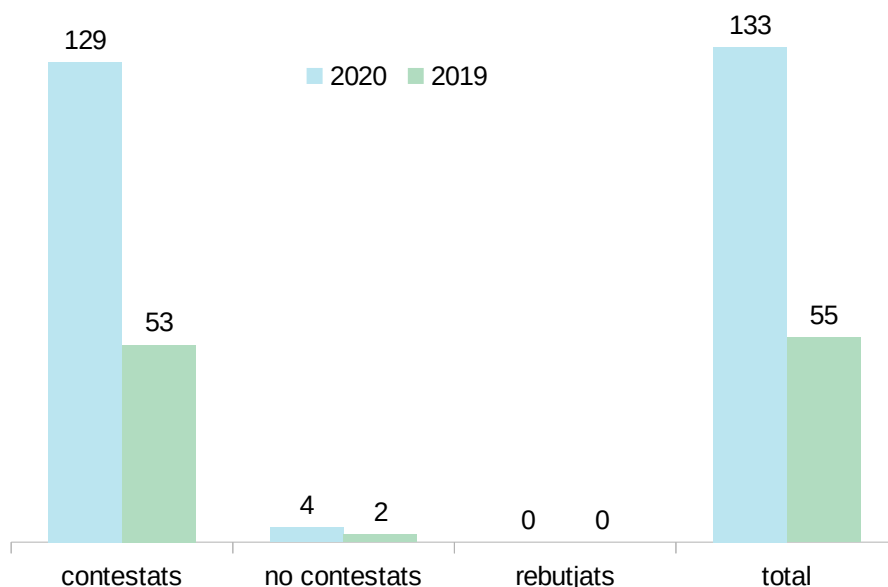
Quant als suggeriments registrats en el QSSI, els paràmetres analitzats són:

1. Comparativa respecte al nombre total de suggeriments presentats entre els anys 2019 i 2020.
2. Nombre de suggeriments rebuts i contestats per conselleria o ens.
3. Temps de resposta dels suggeriments contestats.
4. Estat dels suggeriments a 31 de desembre de 2020.
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. Suggeriments que s'han presentat davant d'altres ens i òrgans amb sistemes de recollida diferents al QSSI.
7. Dades globals dels suggeriments presentats 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 suggeriments presentats entre els anys 2019 i 2020**

Vegem a continuació la comparativa dels suggeriments rebuts els anys 2019 i 2020, desglossant aquesta per la forma d'acabament de l'expedient:

<i>Any</i>	<i>Contestats</i>	<i>No contestats</i>	<i>Rebutjats</i>	<i>Total</i>
2020	129	4	0	133
2019	53	2	0	55



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

Durant l'any 2020 consten tres suggeriments rebutjats que es corresponen amb la realització de proves informàtiques, motiu pel qual no es comptabilitzen en aquest quadre.

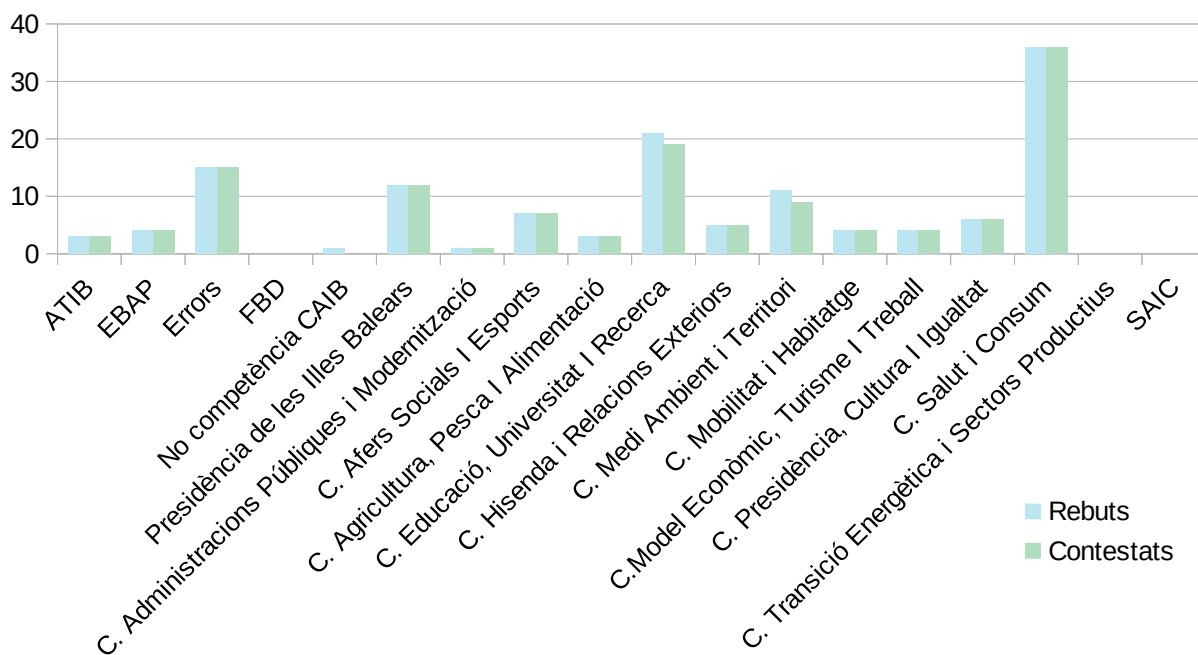
## 2. Nombre de suggeriments rebuts i contestats per conselleria o ens

Suggeriments rebuts i contestats dins l'any 2020:

Conselleria	Rebuts	Contestats
Agència Tributària de les Illes Balears (ATIB)	3	3
Escola Balear d'Administració Pública (EBAP)	4	4
Error	15	15
FBD	0	0
No competència CAIB	1	0
Presidència de les Illes Balears	12	12
C. Administracions Públiques i Modernització	1	1
C. Afers Socials i Esports	7	7
C. Agricultura, Pesca i Alimentació	3	3
C. Educació, Universitat i Recerca	21	19
C. Hisenda i Relacions Exteriors	5	5
C. Medi Ambient i Territori	11	9
C. Mobilitat i Habitatge	4	4
C. Model Econòmic, Turisme i Treball	4	4
C. Presidència, Cultura i Igualtat	6	6
C. Salut i Consum	36	36
C. Transició Energètica i Sectors Productius	0	0
SAIC	0	0

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 pertanyia, és a dir, la Conselleria d'Administracions Públiques i Modernització, actualment, la Conselleria de Fons Europeus, Universitat i Cultura.

Les sigles FBD corresponen a la Fundació d'Atenció i Suport a la Dependència i de Promoció de l'Autonomia Personal de les Illes Balears, dependent orgànicament de la Conselleria d'Afers Socials i Esports.



Els suggeriments rebutjats no es comptabilitzen com a no respostos.

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 comptabilitzen els expedients que s'haurien d'adreçar a altres administracions per tractar matèries que no són competència de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

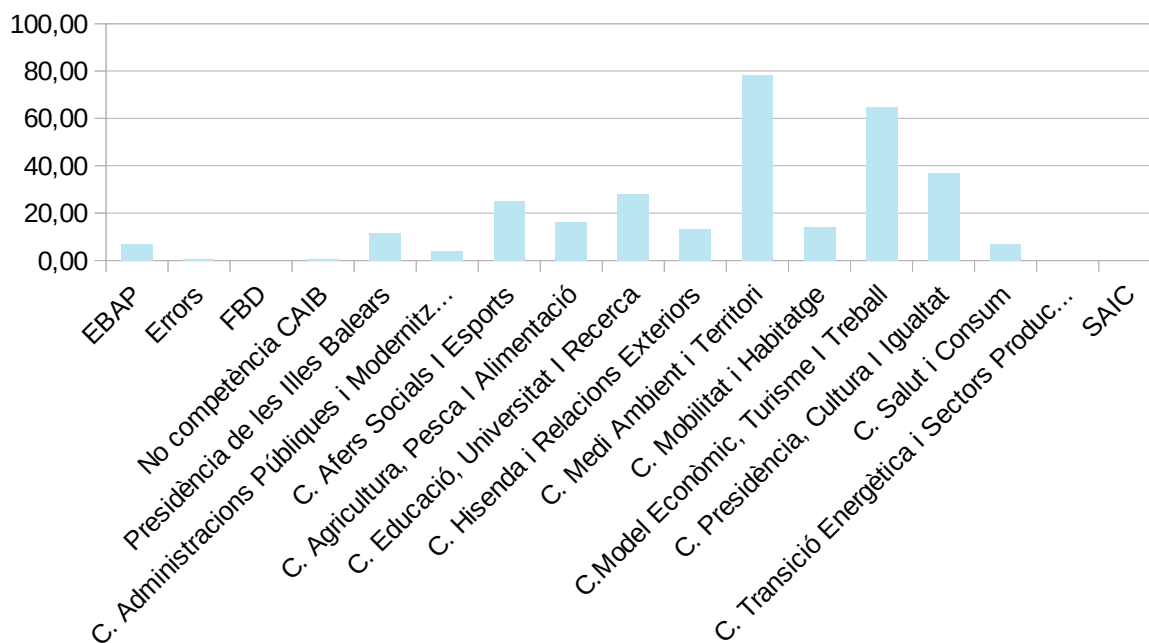
### 3. Temps de resposta dels suggeriments contestats

A l'efecte d'oferir la informació relativa al temps mitjà de resposta als suggeriments presentats 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:

## Conselleria

## Temps mitjà (dies naturals)

Agència Tributària de les Illes Balears (ATIB)	4,55
Escola Balear d'Administració Pública (EBAP)	6,87
Errors	0,78
FBD	0
No competència CAIB	0,73
Presidència de les Illes Balears	11,70
C. Administracions Públiques i Modernització	3,92
C. Afers Socials i Esports	24,94
C. Agricultura, Pesca i Alimentació	16,16
C. Educació, Universitat i Recerca	28,04
C. Hisenda i Relacions Exteriors	13,07
C. Medi Ambient i Territori	78,43
C. Mobilitat i Habitatge	14,13
C. Model Econòmic, Turisme i Treball	64,74
C. Presidència, Cultura i Igualtat	36,75
C. Salut i Consum	6,99
C. Transició Energètica i Sectors Productius	0,00
SAIC	0,00



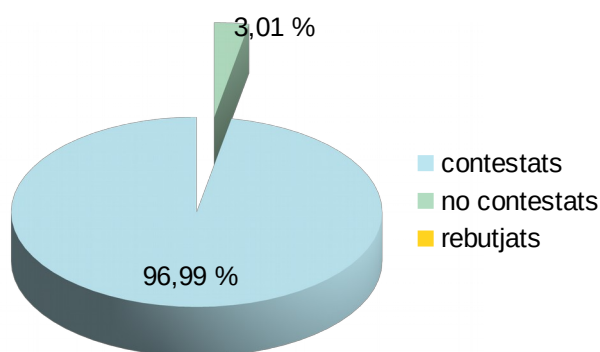
La mitjana general de tots els suggeriments contestats dins l'any 2020 és de 21 dies hàbils, xifra que ha augmentat respecte de l'any 2019, en què el temps de resposta mitjà va ser de 15 dies hàbils.

#### 4. Estat dels suggeriments a 31 de desembre de 2020

Els suggeriments no contestats es refereixen a aquells que, a dia 31 de desembre de 2020 ja havien superat el termini màxim per a respondre des de la seva presentació.

El gràfic següent mostra els percentatges dels suggeriments contestats, no contestats i rebutjats, segons l'apartat 1 d'aquest informe.

Contestats	96,99 %
No contestats	3,01 %
Rebutjats	0 %



#### 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 de 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 2020 (un total de 1031), 102 persones han contestat a l'enquesta, la qual cosa representa un 9,89 %, xifra inferior a la de l'any 2019, que va ser d'un 12,99 %.

El fet que les enquestes realitzades sigui un nombre tan reduït 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, consideram 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 a accedir a l'aplicació de queixes i suggeriments ha estat la pàgina

web del Govern de les Illes Balears (65 %), seguit de la informació rebuda per personal de l'Administració (18,63 %).

Respecte a la facilitat per accedir a l'aplicació, el 42 % de les persones consideren que la seva localització ha estat normal, davant el 52 % de l'any 2019 i un 32 % considera que ha estat difícil, davant el 23 % de l'any 2019.

L'any 2018, arran dels resultats de l'enquesta de satisfacció, es va fer una nova pàgina per a les queixes i els suggeriments que va millorar la facilitat d'accés a l'aplicació QSSI. No obstant això, i atès que els resultats de l'enquesta d'enguany mostren que la valoració d'aquest aspecte respecte de l'enquesta de l'any 2019 ha empitjorat, s'estudiarà la forma de fer més visible l'accés.

Quant al temps que es triga en rebre la resposta, el 47 % de les persones enquestades l'ha rebut en menys de 5 dies davant el 42 % de les persones enquestades l'any 2019; el 27 % entre els 5 i els 15 dies, mateix percentatge que l'any 2019; i el 27 % restant, en més de 15 dies, quan en 2019 va ser del 30 %. 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 2020 comparades amb les de l'any 2019 són les següents:

<i>Grau de satisfacció</i>	<i>Any 2019</i>	<i>Any 2020</i>
1 Gens satisfet	32 %	27 %
2 Poc satisfet	4 %	13 %
3 Satisfet	7 %	9 %
4 Bastant satisfet	18 %	14 %
5 Molt satisfet	37 %	34 %

Per tant, enguany s'ha vist truncada lleugerament la tendència positiva de satisfacció de la ciutadania.

Quant a la informació rebuda, les dades comparatives entre els anys 2019 i 2020 són les següents:

<i>Grau de satisfacció</i>	<i>Any 2019</i>	<i>Any 2020</i>
1 Gens satisfet	45 %	55 %
2 Poc satisfet	8 %	11 %
3 Satisfet	16 %	9 %
4 Bastant satisfet	17 %	13 %
5 Molt satisfet	12 %	8 %

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 2019</i>	<i>Any 2020</i>
1 Gens satisfet	41 %	23 %
2 Poc satisfet	5 %	13 %
3 Satisfet	9 %	25 %
4 Bastant satisfet	25 %	19 %
5 Molt satisfet	17 %	18 %

## **6. Sugeriments 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 2020 no han rebut suggeriments.

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

<i>Contestats dins termini</i>	<i>No contestats</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta</i>
11	0	40	37 dies

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

No ens han facilitat aquesta informació.

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

Durant l'any 2020 no han rebut suggeriments.

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

<i>Contestats dins termini</i>	<i>No contestats</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta</i>
10	0	10	2 dies

### **F) Fundació Institut Socioeducatiu S'Estel**

<i>Contestats dins termini</i>	<i>No contestats</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta</i>
2365	173	2665	4,3 dies

### **G) Fundació Orquestra Simfònica de les Illes Balears**



Durant l'any 2020 no han rebut cap suggeriment.

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

Durant l'any 2020 no han rebut cap suggeriment.

#### **I) IB-Salut**

<i>Contestats</i>	<i>No contestats</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta</i>
97	31	196	36 dies

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

<i>Contestats dins termini</i>	<i>No contestats</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta</i>
3	2	5	4 dies

#### **K) Institut Balear de l'Habitatge (IBAVI)**

<i>Contestades</i>	<i>No contestades</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta</i>
2	0	2	7 dies

#### **L) Ports de les Illes Balears**

<i>Contestats dins termini</i>	<i>No contestats</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta</i>
1	0	1	5

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

<i>Contestats dins termini</i>	<i>No contestats</i>	<i>Total</i>	<i>Temps mitjà de resposta</i>
2	0	2	*

\* No es disposa de la informació. Habitualment es respon en un o dos dies

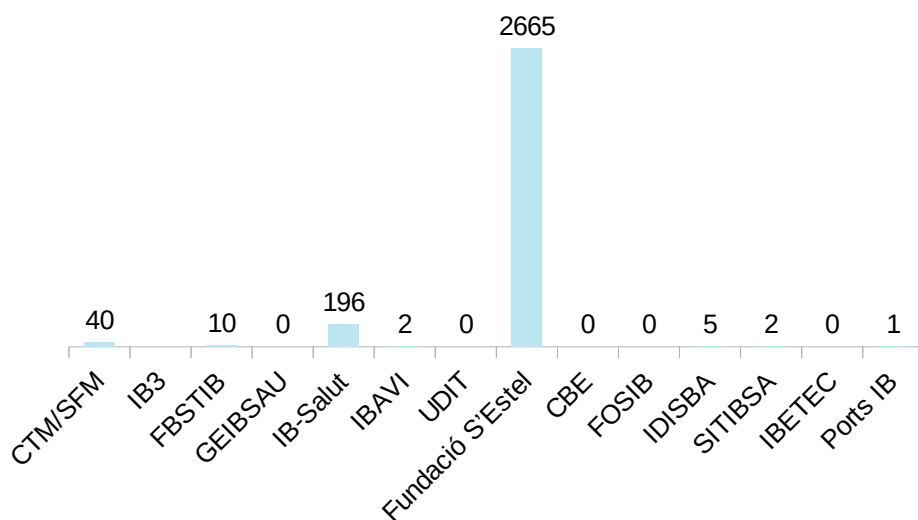
#### **N) Unitat D'Informació i Tràmit (UDIT)**

Durant l'any 2020 no han rebut suggeriments.

## **7. Dades globals dels suggeriments 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 suggeriments presentades l'any 2020 són:



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

	2018	2019	2020
Suggeriments del sistema general QSSI	62	55	136
CTM/SFM	42	33	40
IB3	705	-	-
FBSTIB	57	98	10
GEIBSAU	8-	0	0
IB-Salut	268	336	196
IBAVI	0	0	2
UDIT	1	-	-
Fundació S'Estel	-	2855	2665
SITIBSA	0	0	2
IBETEC	0	0	0
CBE	0	0	0
Fundació Orquestra Simfònica IB	-	0	0
IDISBA	0	0	5
Ports IB	-	-	1

Juny de 2021

Servei d'Atenció i Informació a la Ciutadania