



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

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

Año 2022

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

Así mismo, 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 realizar trámites y recibir información por medios electrónicos.

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

En cuanto a la atención telefónica, ésta se gestiona mediante un encargo de gestión en la Fundación Balear de Innovación Tecnológica (Fundación BIT) para el servicio de información administrativa básica del Govern de les 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*.

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 2022 y recoger las estadísticas.

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

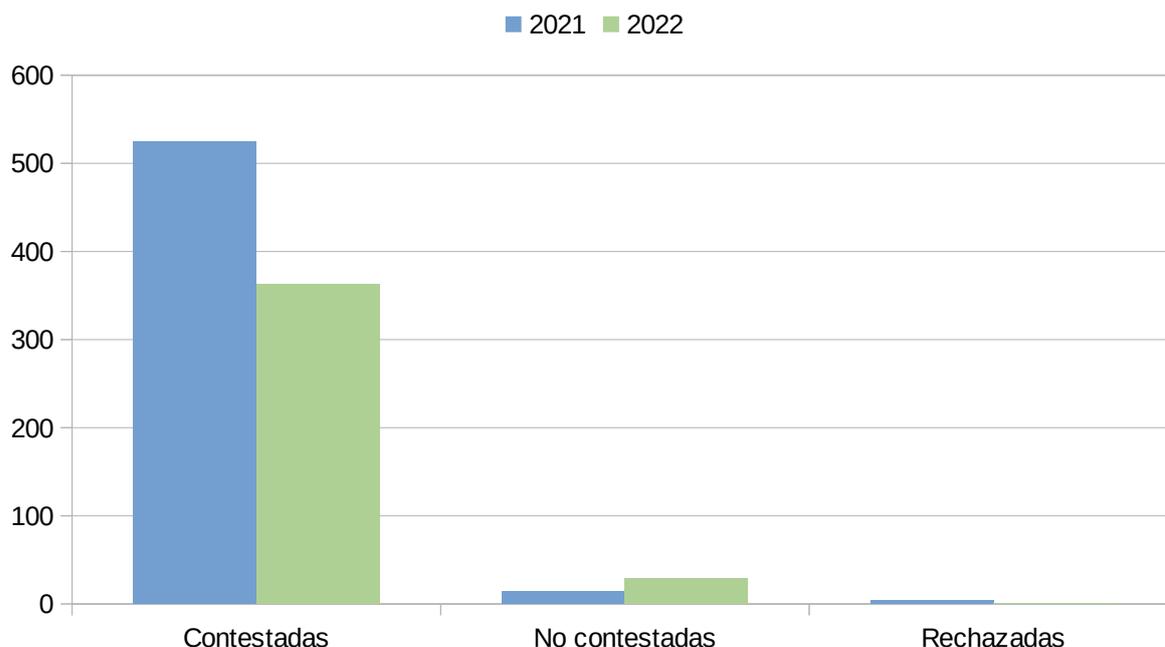
1. Comparativa respecto al número total de quejas presentadas entre los años 2021 y 2022.
2. Número de consultas recibidas y contestadas por consejería o ente.
3. Tiempo de respuesta de las consultas contestadas.
4. Estado de las consultas a 31 de diciembre de 2022.
5. Encuesta de satisfacción a todas las personas usuarias: análisis de la valoración que han hecho las personas que han querido responder la encuesta sobre la aplicación QSSI.
6. Consultes que se han presentado ante otros entes y órganos con sistemas de recogida diferentes al QSSI.

b) También se llevará a cabo un análisis de las consultas recibidas mediante el buzón *relacionsciutadanes@caib.es* como apartado 7 de este informe.

1. Comparativa respecto al número total de consultas presentadas entre los años 2021 y 2022

Veamos a continuación la comparativa de las consultas recibidas los años 2021 y 2022, con el desglose de esta por la forma de finalización del expediente:

<i>Año</i>	<i>Contestadas</i>	<i>No contestadas</i>	<i>Rechazadas</i>	<i>Total</i>
2021	525	14	4	543
2022	363	29	1	393



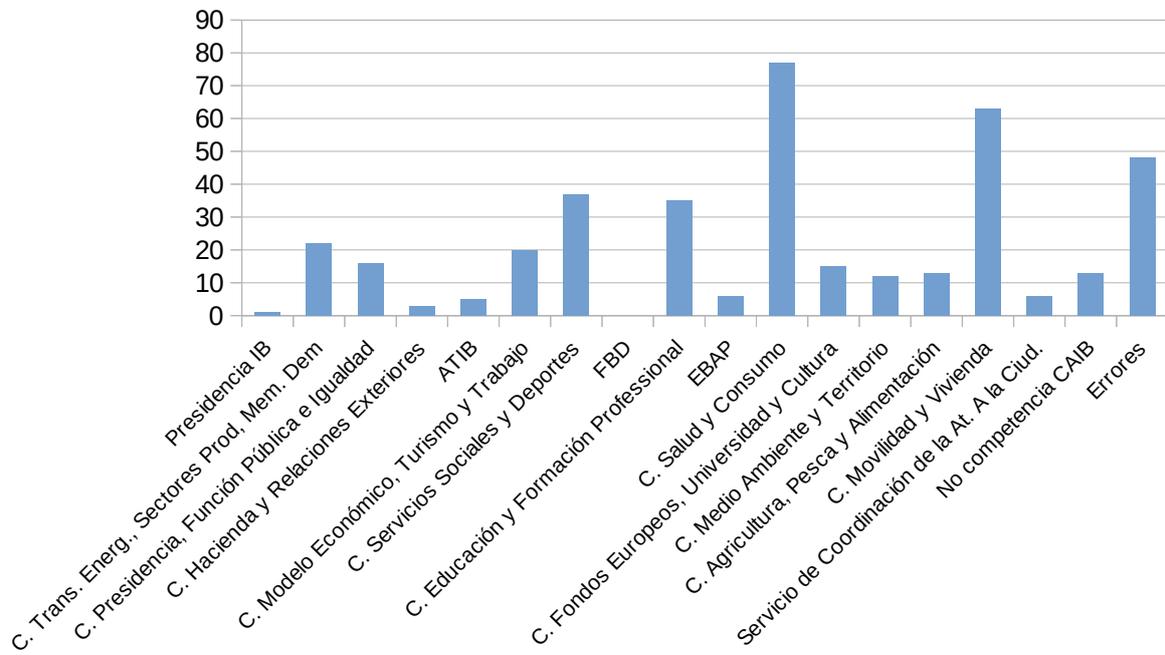
2. Número de consultas recibidas por consejería o ente

Durante el año 2022 se recibieron 393 consultas mediante la aplicación QSSI.

A continuación se muestran las consultas recibidas en el año 2022:

Consejería / Ente	Entradas
Presidencia IB	1
C. Trans. Energ., Sectores Prod, Mem. Dem	22
C. Presidencia, Función Pública e Igualdad	16
C. Hacienda y Relaciones Exteriores	3
ATIB	5
C. Modelo Económico, Turismo y Trabajo	20
C. Servicios Sociales y Deportes	37
FBD	0
C. Educación y Formación Profesional	35
EBAP	6
C. Salud y Consumo	77
C. Fondos Europeos, Universidad y Cultura	15
C. Medio Ambiente y Territorio	12
C. Agricultura, Pesca y Alimentación	13
C. Movilidad y Vivienda	63
Servicio de Coordinación de la At. A la Ciud.	6
No competencia CAIB	13
Errores	48
Total	392

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 que se ha decidido diferenciar, a efectos estadísticos, las consultas relativas a este servicio administrativo del resto de la Consejería a la que pertenece, es decir, la Consejería de Fondos Europeos, Universidad y Cultura.



Las consultas rechazadas no se contabilizan como no respondidas.

Como *Errores* se tratan los expedientes que se han creado como pruebas internas de la aplicación informática y los que se refieren a cuestiones que no pueden ser consideradas consultas de carácter general y que, por lo tanto, tienen que ser presentadas por otras vías (por ejemplo, las referidas a denuncias entre particulares, a reclamaciones, etc.)

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

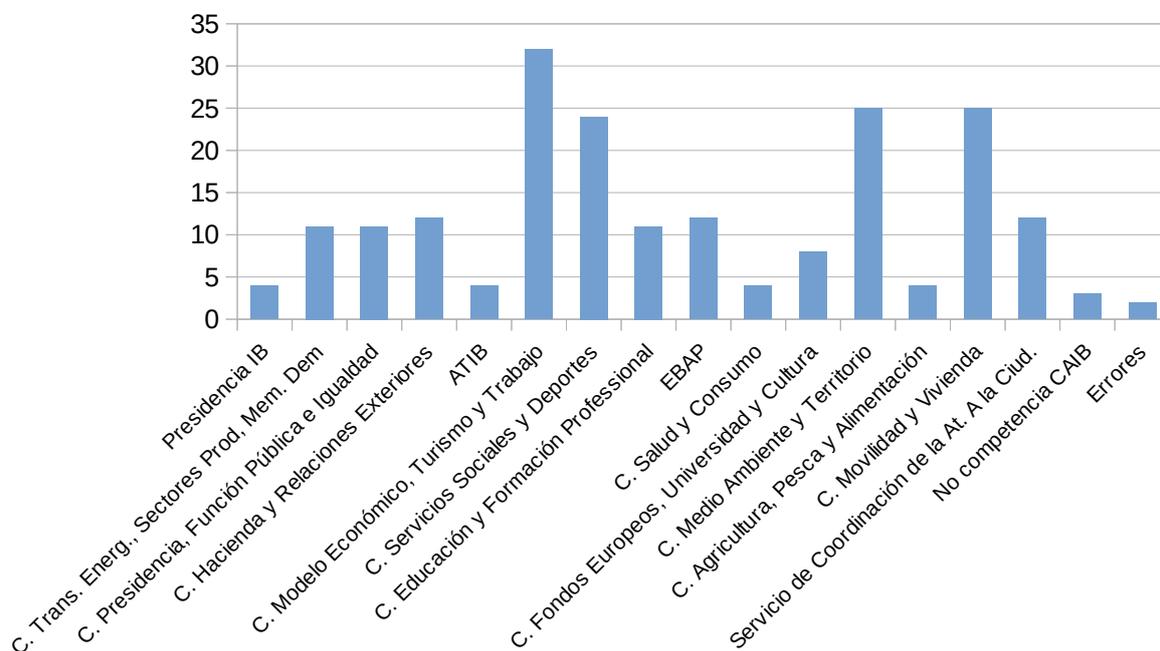
3. Tiempo de respuesta de las consultas contestadas mediante el sistema QSSI

A efectos de ofrecer la información relativa al tiempo medio de respuesta para las consultas presentadas se ha elaborado la siguiente tabla.

Hay que tener en cuenta que la información facilitada se expresa en días naturales:

Consejería / Ente	Tiempo medio (días naturales)
Presidencia IB	4
C. Trans. Energ., Sectores Prod, Mem. Dem	11
C. Presidencia, Función Pública e Igualdad	11
C. Hacienda y Relaciones Exteriores	12
ATIB	4
C. Modelo Económico, Turismo y Trabajo	32
C. Servicios Sociales y Deportes	24
C. Educación y Formación Profesional	11
EBAP	12
C. Salud y Consumo	4
C. Fondos Europeos, Universidad y Cultura	8
C. Medio Ambiente y Territorio	25
C. Agricultura, Pesca y Alimentación	4
C. Movilidad y Vivienda	25
Servicio de Coordinación de la At. A la Ciud.	12
No competencia CAIB	3
Errores	2

La media general de todas las consultas contestadas dentro del año 2022 es de 12 días naturales.

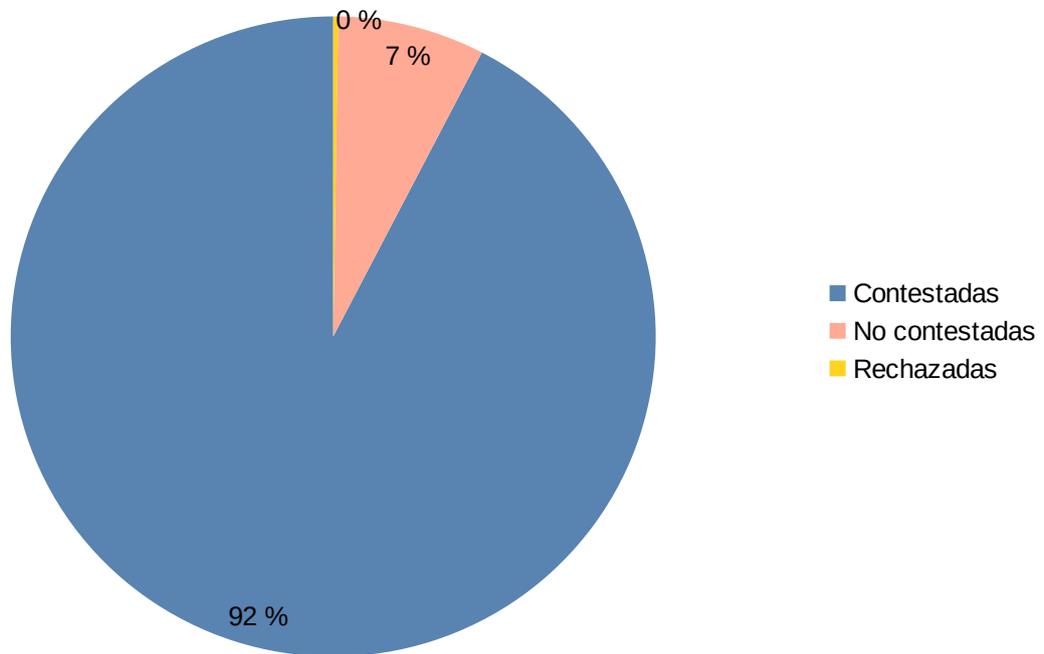


4. Estado de las consultas a 31 de diciembre de 2022

El gráfico siguiente muestra los porcentajes de las consultas contestadas y rechazadas:

Contestadas	92,37 %
-------------	---------

No contestadas	7,38 %
Rechazadas	0,25 %



Debe tenerse en cuenta que los datos sobre los que se realiza esta estadística se refieren al periodo que va del 1/01/2022 al 31/12/2022; por lo tanto, las consultas que constan como “no contestadas” se corresponden a las no contestadas dentro de este periodo, a pesar de se les haya dado respuesta con posterioridad.

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 de recepción de la consulta como en el de respuesta, mediante el sistema QSSI, se envía un enlace a una encuesta que la ciudadanía puede cumplimentar para manifestar el nivel de satisfacción respecto del servicio prestado.

De las 543 consultas presentadas en 2021 mediante la aplicación QSSI, 92 personas han respondido la encuesta, lo que representa un 16,94 %.

El hecho de que sea un número tan reducido de encuestas provoca que la valoración obtenida no se pueda considerar realmente representativa del nivel de satisfacción que genera el sistema general de presentación de consultas por parte de la ciudadanía. Aún así, 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 consultas, 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 consultas ha sido la página web del Govern de les Illes Balears (71 %).

Respecto a la facilidad para acceder a la aplicación, el 30 % de las personas considera que ha sido fácil de encontrar, el 46 %, consideran que su localización ha sido normal, y un 22 % considera que ha sido difícil.

En cuanto a la satisfacción por el tiempo de respuesta, los datos son los siguientes:

<i>Grado de satisfacción</i>	<i>Porcentaje</i>
1 Nada satisfecho	24 %
2 Poco satisfecho	3 %
3 Satisfecho	8 %
4 Bastante satisfecho	21 %
5 Muy satisfecho	42 %

En cuanto a la información recibida, los datos del año 2021 son los siguientes:

<i>Grado de satisfacción</i>	<i>Porcentaje</i>
1 Nada satisfecho	25 %
2 Poco satisfecho	3 %
3 Satisfecho	12 %
4 Bastante satisfecho	16 %
5 Muy satisfecho	41 %

Como conclusión, la satisfacción global sobre el sistema de consultas se muestra en la siguiente tabla:

<i>Grado de satisfacción</i>	<i>Porcentaje</i>
1 Nada satisfecho	15 %
2 Poco satisfecho	3 %
3 Satisfecho	20 %
4 Bastante satisfecho	32 %
5 Muy satisfecho	28 %

5. Consultas que se han presentado ante otros organismos con sistemas de recogida

diferentes al QSSI

El concepto *Contestadas* que aparece en las siguientes tablas 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) Centro Baleares Europa (CBE)

Durante el año 2021 no han recibido consultas.

B) Consorcio de Transportes de Mallorca (CTM / SFM)

<i>Contestadas</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta (días)</i>
982	1202	44

Observaciones: solicitudes de cambios de itinerario, más frecuencias, etc

C) Ente público de Radiotelevisión de las Illes Balears (IB3) no ha presentado estadísticas de sugerencias y consultas.

<i>Contestadas</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta (días)</i>
300	309	7

D) Entidad Pública Empresarial de Telecomunicaciones e Innovación IB (IBETEC)

Durante el año 2022 no han recibido consultas.

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

<i>Contestadas</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta (días)</i>
18545	18843	3

F) Fundación Instituto Socioeducativo S'Estel

Durante el año 2022 no han recibido consultas.

G) Fundación Orquesta Sinfónica de las Illes Balears

Durante el año 2022 no han recibido consultas.

I) IB-Salud

<i>Contestadas</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta (días)</i>
6130	7986	10

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

<i>Contestadas</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta (días)</i>
6	12	4

K) Instituto Balear de la Vivienda (IBAVI)

<i>Contestadas</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta (días)</i>
769	880	7

L) Puertos de las Illes Balears

<i>Contestadas</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
160	161	2

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.

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 la 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/es/solalitud_dinformacia/, desde donde también se puede acceder a la encuesta de satisfacción sobre este servicio y que se analizará en el punto siguiente de este informe.

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.

De las 344 consultas, al Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía le consta que se han respondido 249 correos por parte de los órganos competentes; esta cifra supone un 72%.

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

Marzo de 2023

Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía