



**Vicepresidència Primera i Conselleria
d'Economia, Hisenda i Innovació**
Agència de Digitalització, Ciberseguretat
i Telecomunicacions

INFORME D'AVALUACIÓ SOBRE LES QUEIXES PRESENTADES DURANT L'ANY 2025

Palma, maig de 2026



SUMARI

1. Introducció.....	3
2. Comparativa respecte del nombre total de queixes presentades entre els anys 2024 i 2025.....	3
3. Nombre de queixes rebudes i contestades per conselleria o ens.....	4
4. Temps de resposta de les queixes contestades (dies hàbils).....	7
5. Estat de les queixes en la data de recopilació de les dades d'aquest informe (març de 2026).....	8
6. Enquesta de satisfacció a les persones usuàries: anàlisi de la valoració de les persones usuàries que han volgut respondre l'enquesta.....	9
7. Queixes presentades davant entitats amb sistemes de recollida alternatius al QSSI.....	12
8. Dades globals i comparativa dels darrers tres anys.....	18
9. Conclusions.....	18



1. Introducció

D'acord amb l'article 5.1.d) 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, s'ha d'elaborar, anualment, un informe sobre el tractament donat a les queixes i els suggeriments rebuts en relació amb el funcionament dels serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

Així, aquest informe té per objecte analitzar les queixes presentades respecte dels serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears durant l'any 2025 i recopilar-ne les estadístiques. S'examinen, en primer lloc, les queixes tramitades a través de l'aplicació QSSI, eina corporativa destinada a la gestió centralitzada de queixes, suggeriments i consultes d'informació de caràcter general.

Adicionalment, i amb la finalitat d'oferir una visió global del sistema de gestió de queixes en l'àmbit autonòmic, s'inclouen les dades facilitades pels organismes que disposen de mecanismes alternatius de recollida i tractament. Aquestes dades complementen la informació i permeten obtenir una fotografia completa del tractament que reben les queixes presentades en relació amb el funcionament dels serveis públics en el Govern de les Illes Balears.

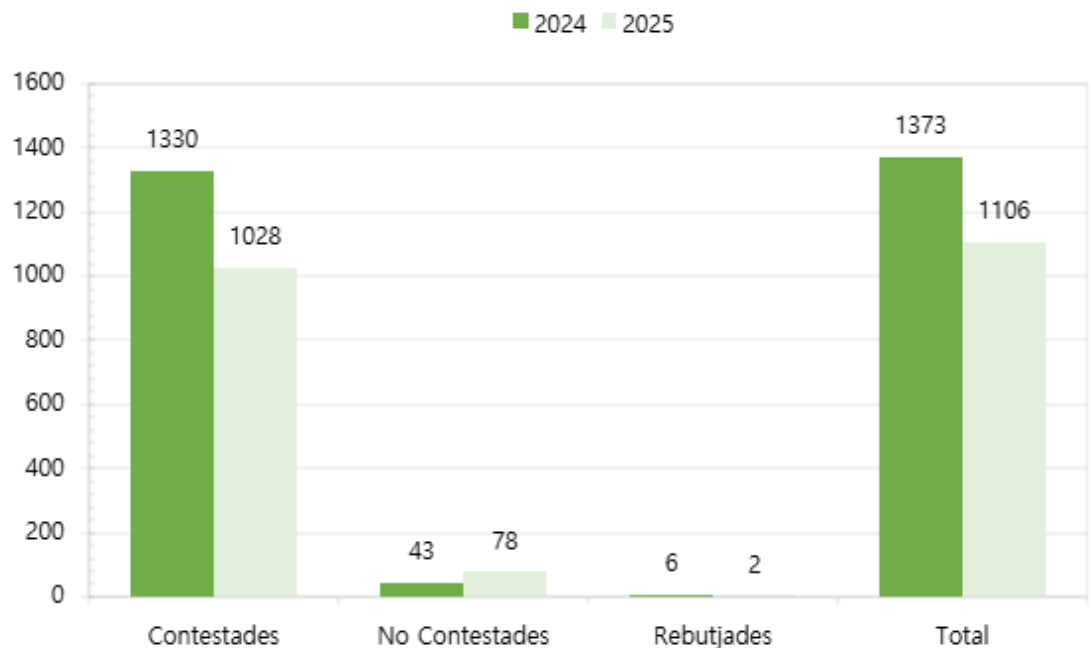
Finalment, l'informe incorpora una comparativa dels darrers tres anys (2023-2025) que facilita l'anàlisi de les tendències, l'evolució del volum de queixes i la millora o l'estabilitat en la gestió i la resposta dels diferents serveis públics. L'objectiu global d'aquest exercici és reforçar la transparència, impulsar la millora contínua i donar resposta a les expectatives de la ciutadania sobre la qualitat dels serveis públics de les Illes Balears.

2. Comparativa respecte del nombre total de queixes presentades entre els anys 2024 i 2025

A continuació, s'analitza l'evolució del volum de queixes presentades a través del sistema general QSSI durant els anys 2024 i 2025. Les dades que s'hi mostren inclouen tant el nombre d'expedients finalitzats com la seva tipologia.

Durant l'any 2025 es van registrar un total de 1.106 queixes, una xifra inferior a les 1.373 que es van rebre el 2024.

Pel que fa a la classificació de les queixes, fou la següent:



El terme «rebutjades» fa referència a les queixes que no es poden tramitar perquè han estat creades com a proves internes de l'aplicació informàtica, presenten errors en el registre manual, no tenen prou contingut o són intel·ligibles, i que no poden ser tramitades ni ser considerades queixes d'acord amb la normativa aplicable.

Durant l'any 2025 es van registrar dues queixes «rebutjades», totes dues vinculades a proves tècniques, i per tant no computen com a queixes presentades.

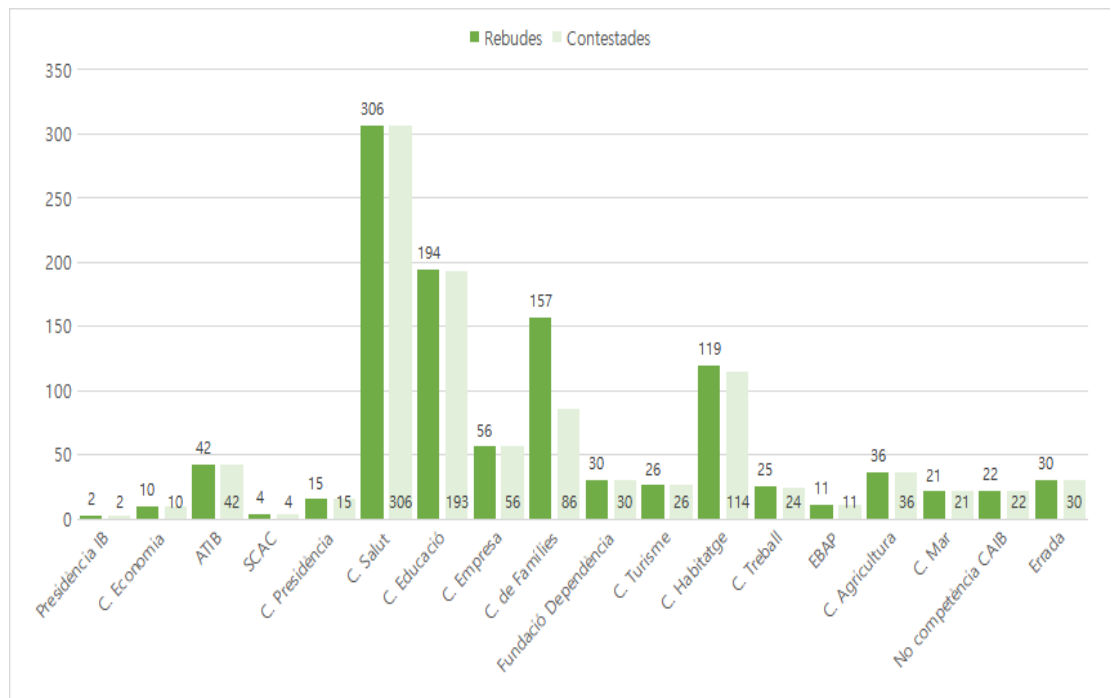
3. Nombre de queixes rebudes i contestades per conselleria o ens

En total, durant l'any 2025 es van comptabilitzar 1.106 queixes en el sistema QSSI, de les quals 1.028 es van contestar. A continuació, es mostra la distribució de les queixes tramitades per cada conselleria o ens públic al qual es van assignar. La distribució detallada per organisme fou la següent:

Conselleria/ens	Rebudes	Contestades
Presidència de les Illes Balears	2	2
Conselleria d'Economia, Hisenda i Innovació	10	10



<i>Conselleria/ens</i>	<i>Rebudes</i>	<i>Contestades</i>
Agència Tributària de les Illes Balears	42	42
Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania	4	4
Conselleria de Presidència, Coordinació de l'Acció de Govern i Cooperació Local	15	15
Conselleria de Salut	306	306
Conselleria d'Educació i Universitats	194	193
Conselleria d'Empresa, Autònoms i Energia	56	56
Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència	157	86
Fundació d'Atenció i Suport a la Dependència i Promoció de l'Autonomia Personal de les IB	30	30
Conselleria de Turisme, Cultura i Esports	26	26
Conselleria d'Habitatge, Territori i Mobilitat	119	114
Conselleria de Treball, Funció Pública i Diàleg Social	25	24
Escola Balear d'Administracions Públiques	11	11
Conselleria d'Agricultura, Pesca i Medi Natural	36	36
Conselleria de la Mar i del Cicle de l'Aigua	21	21
No competència CAIB	22	22
Errada	30	30
TOTAL	1.106	1.028



Les dades s'han adaptat a l'estructura administrativa vigent segons el Decret 10/2025, de 14 de juliol, 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 (BOIB núm. 91, de 14 de juliol de 2025), modificat pel Decret 13/2025, de 31 de juliol, de la presidenta de les Illes Balears, pel qual es corregeixen els errors detectats en el Decret 9/2025 i en el Decret 10/2025, de 14 de juliol, de la presidenta de les Illes Balears (BOIB núm. 102, de 2 d'agost de 2025).

El Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania (SCAC) es mostra com a centre gestor de manera separada de la conselleria a la qual es troba adscrit perquè, a més de gestionar el sistema, dona resposta als expedients classificats com «Errada» i «No competència CAIB».

Així mateix, les queixes presentades en relació amb el funcionament de la Fundació d'Atenció i Suport a la Dependència i de Promoció de l'Autonomia Personal de les Illes Balears també es gestionen de manera separada de les de la seva conselleria d'adscripció (Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència), a l'efecte de poder especificar millor els serveis que gestiona i així poder-los millorar.

Per la seva banda, la categoria «Errada» inclou els expedients que no es poden gestionar com una queixa formal perquè corresponen a assumptes que s'han de tramitar per altres vies (com ara denúncies entre particulars o consultes sobre expedients concrets). També s'hi inclouen els expedients duplicats, ja sigui per un



error de l'aplicació o perquè una mateixa persona presenta diverses vegades la mateixa queixa mentre encara és dins el termini de resposta.

La categoria «No competència CAIB» agrupa les queixes que corresponen a una altra administració. D'acord amb l'article 12 del Decret 82/2009, l'SCAC les deriva a l'administració competent.

4. Temps de resposta de les consultes contestades mitjançant el sistema QSSI (dies hàbils)

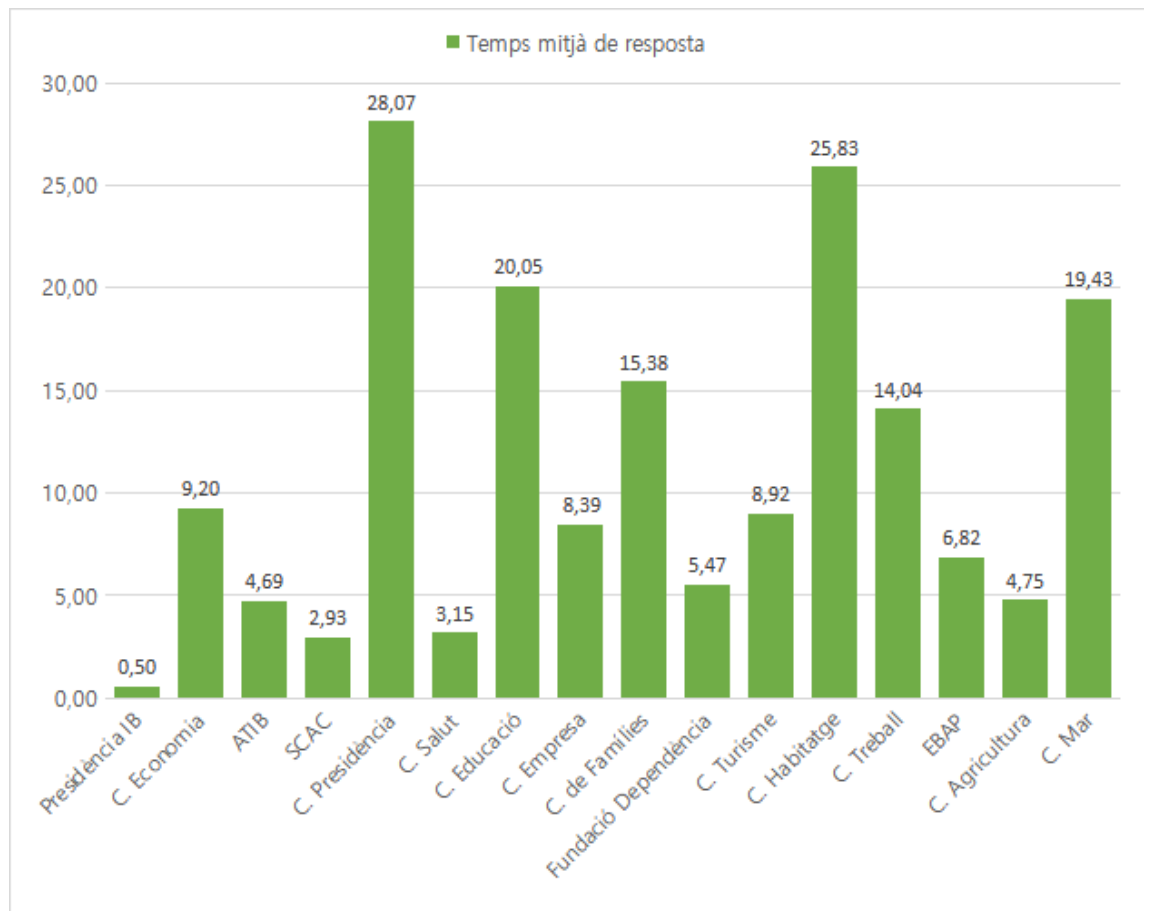
El Decret 82/2009 estableix que el termini màxim per respondre una queixa és de quinze dies hàbils. A continuació, s'analitza el temps mitjà de resposta (en dies hàbils) a cada conselleria o ens durant l'any 2025:

<i>Conselleria/ens</i>	<i>Temps mitjà de resposta</i>
Presidència de les Illes Balears	0,50
Conselleria d'Economia, Hisenda i Innovació	9,20
Agència Tributària de les Illes Balears	4,69
Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania (incloent-hi «Errada» i «No competència CAIB»)	2,93
Conselleria de Presidència, Coordinació de l'Acció de Govern i Cooperació Local	28,07
Conselleria de Salut	3,15
Conselleria d'Educació i Universitats	20,05
Conselleria d'Empresa, Autònoms i Energia	8,39
Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència	15,38
Fundació d'Atenció i Suport a la Dependència i Promoció de l'Autonomia Personal de les IB	5,47
Conselleria de Turisme, Cultura i Esports	8,92
Conselleria d'Habitatge, Territori i Mobilitat	25,83
Conselleria de Treball, Funció Pública i Diàleg Social	14,04
Escola Balear d'Administracions Públiques	6,82
Conselleria d'Agricultura, Pesca i Medi Natural	4,75
Conselleria de la Mar i del Cicle de l'Aigua	19,43

La mitjana general del temps de resposta durant el 2025 va ser d'11,51 dies hàbils, cosa que millora els 14,41 dies de l'any 2024.



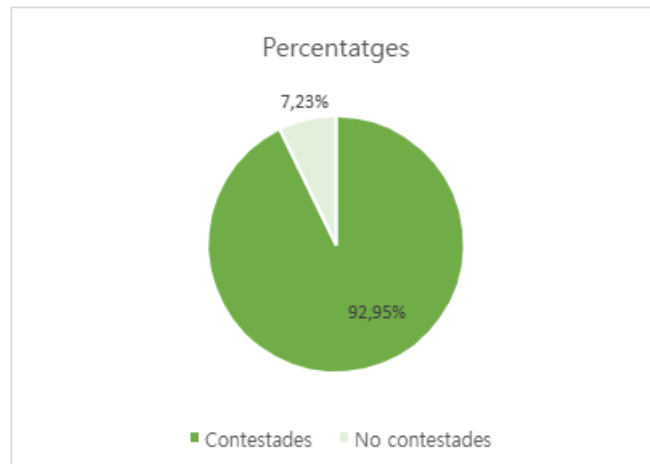
Els millors temps de resposta van correspondre al Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania (1 dia) i a la Presidència de les Illes Balears (0,50 dies). D'altra banda, les conselleries amb terminis més elevats van ser la Conselleria de Presidència, Coordinació de l'Acció de Govern i Cooperació Local (28,07 dies), la Conselleria d'Habitatge, Territori i Mobilitat (25,83 dies) i la Conselleria d'Educació i Universitats (20,05 dies).



5. Estat de les queixes en la data de recopilació de les dades d'aquest informe (març de 2026)

En la data de recopilació de les dades per elaborar aquest informe, corresponent al mes de març de 2026, s'ha analitzat l'estat de tramitació de totes les queixes presentades durant l'any 2025 a través del sistema general QSSI.

La distribució de les queixes contestades i no contestades va ser la següent:



Pel que fa a la llengua escollida per rebre la resposta a la queixa presentada, el 64,92 % va triar el castellà (718 queixes), enfront d'un 35,08 % que volia la resposta en català (388 queixes).

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

L'enquesta de satisfacció és un instrument que permet conèixer l'experiència de les persones que utilitzen el sistema de queixes i suggeriments. Durant el 2025, les persones usuàries van poder-la respondre tant a través de l'enllaç inclòs en els correus de confirmació i resposta com mitjançant l'accés disponible a la web d'Atenció a la Ciutadania. Aquesta disponibilitat permanent facilita que qualsevol usuari pugui avaluar el servei sense necessitat d'esperar la resolució de la seva queixa.

L'any 2025 es van presentar un total de 1.176 queixes i suggeriments, de les quals 48 persones en van respondre l'enquesta, cosa que representa un 4,08 % de participació, xifra lleugerament superior a la del 2024 (3,61 %, amb 53 respostes sobre 1.495 expedients).

Tot i el nombre reduït de respostes, es considera útil analitzar-les perquè aporten percepcions qualitatives sobre el sistema.

Els aspectes a què fa referència l'enquesta són els següents:

- a) Via de coneixement del servei. La majoria de les persones participants en l'enquesta (64,58 %) van conèixer el servei a través de la pàgina web del Govern de les Illes Balears.



- b) Facilitat per localitzar el portal web de queixes i suggeriments. Va ser fàcil o normal per a un 72,92 % i difícil per a un 27,08 %.
- c) Claredat i adequació de les indicacions per presentar la queixa o el suggeriment. El nivell de satisfacció sobre aquest aspecte va ser el següent:

<i>Nivell de satisfacció</i>	2025
Gens satisfet	25,00 %
Poc satisfet	8,33 %
Satisfet	16,67 %
Bastant satisfet	18,75 %
Molt satisfet	27,08 %
No respon a la pregunta	4,17 %

Es constata que, tot i que una part significativa està satisfeta, un 33,33 % se sent poc o gens satisfeta amb la claredat de les indicacions.

- d) Temps transcorregut per rebre la resposta:

- 33,33 %: menys de 5 dies (millor que el 26 % del 2024).
- 29,17 %: entre 5 i 15 dies (similar al 2024).
- 33,33 %: més de 15 dies (millor que el 45 % del 2024).

Aquests resultats indiquen una petita millora en l'apreciació del temps de resposta per part de les persones enquestades.

- e) Adequació del temps transcorregut per rebre resposta. Les dades de satisfacció comparades entre les enquestes del 2024 i el 2025 en relació amb aquest aspecte van ser les següents:

<i>Temps de resposta</i>	2025	2024
Gens satisfet	39,58 %	35,00 %
Poc satisfet	10,42 %	11,00 %
Satisfet	10,42 %	11,00 %
Bastant satisfet	12,50 %	7,00 %
Molt satisfet	25,00 %	35,00 %



<i>Temps de resposta</i>	<i>2025</i>	<i>2024</i>
No respon a la pregunta	2,08 %	1,00 %

Es manté una distribució diversa, amb una part considerable de persones insatisfetes, però també amb un increment de valoracions «Bastant satisfet».

f) Satisfacció amb la informació rebuda:

<i>Informació rebuda</i>	<i>2025</i>	<i>2024</i>
Gens satisfet	68,75 %	50,00 %
Poc satisfet	4,17 %	7,00 %
Satisfet	8,33 %	7,00 %
Bastant satisfet	2,08 %	5,00 %
Molt satisfet	14,58 %	29,00 %
No respon a la pregunta	2,08 %	2,00 %

g) Perfil de les persones participants:

	<i>Entre 30 i 50 anys</i>	<i>Més de 50 anys</i>	<i>No indica tram</i>	<i>Total</i>
Homes	29,17 %	25,00 %	0,00 %	54,17 %
Dones	16,67 %	22,92 %	0,00 %	39,58 %
No binari	2,08 %	0,00 %	0,00 %	2,08 %
No indica gènere	0,00 %	2,08 %	2,08 %	4,17 %
TOTAL	47,92 %	50,00 %	2,08 %	100,00 %

h) Satisfacció global amb el sistema de queixes i suggeriments. Les dades de satisfacció comparades entre les enquestes del 2024 i el 2025 en relació amb aquest aspecte van ser les següents:

<i>Satisfacció global</i>	<i>2025</i>	<i>2024</i>
Gens satisfet	43,75 %	40,00 %
Poc satisfet	8,33 %	16,00 %
Satisfet	20,83 %	9,00 %
Bastant satisfet	8,33 %	5,00 %



<i>Satisfacció global</i>	2025	2024
Molt satisfet	16,67 %	27,00 %
No respon a la pregunta	2,08 %	3,00 %

Tot i millores en alguns aspectes puntuals, persisteix una valoració global polaritzada.

7. Consultes presentades davant altres organismes amb sistemes de recollida diferents al QSSI

Aquesta secció recull les dades de les queixes tramitades durant l'any 2025 per organismes que utilitzen sistemes alternatius al d'ús general QSSI per registrar i gestionar aquests tipus d'incidències amb la ciutadania. En qualsevol cas, de conformitat amb l'article 5.3 de l'Ordre de la consellera d'Administracions Públiques d'1 d'agost de 2014 per la qual es desplega el Decret 82/2009, aquestes queixes s'han de tramitar igualment d'acord amb el procediment que estableix l'article 11 del Decret esmentat.

Aquesta informació ha estat facilitada per cada un dels organismes amb sistema de gestió alternatiu, i completa la visió global sobre la qualitat dels serveis públics a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

a) Agència Balear de Digitalització, Ciberseguretat i Telecomunicacions (IB Digital)

No va rebre cap queixa durant l'any 2025.

b) Ens Públic de Radiotelevisió de les Illes Balears (IB3)

Nre. total de queixes rebudes el 2025	88
Nre. de queixes contestades abans de quinze dies hàbils	88
Nre. de queixes pendents de resposta a dia 31/12/2025 (fora de termini per respondre)	0
Temps mitjà de resposta	El mateix dia o el dia següent
Altres observacions	

IB3 va mantenir una resposta immediata en la totalitat dels casos, amb un temps mitjà d'entre 0 i 1 dia. No es reportaren incidències pendents.

Una part important de les peticions d'informació per part de la ciutadania es concentrà en consultes sobre horaris d'emissió i la programació concreta de



continguts, així com en peticions relatives a la cobertura d'esdeveniments d'interès. Igualment, es detectà un volum significatiu de consultes sobre la possibilitat d'assistir com a públic a determinats programes.

També s'observà un interès destacat en sol·licituds relacionades amb continguts específics, com ara la petició de receptes vinculades a programes.

D'altra banda, es registraren queixes relacionades amb els continguts i l'ús de la llengua, aspectes que continuen sent especialment sensibles per a la ciutadania i que requereixen una atenció específica.

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

Nre. total de queixes rebudes el 2025	24
Nre. de queixes contestades abans dels quinze dies hàbils	24
Nre. de queixes pendents de resposta a dia 31/12/2025 (fora de termini per respondre)	0
Temps mitjà de resposta	1 hora

El procediment del SEIB112 estableix que les queixes rebudes telefònicament es responen també per via telefònica, després d'analitzar les gravacions i l'expedient. A la ciutadania se li ofereix posteriorment la possibilitat de formalitzar la queixa per escrit a través del QSSI.

La distribució de motius (en percentatge sobre 24 queixes) va ser la següent:

- Eficàcia i precisió en la prestació del servei: 4,20 % (1 queixa).
- Problemes informàtics: 4,20 % (1 queixa).
- Queixes per l'actuació d'altres organismes: 16,70 % (4 queixes).
- Queixes no procedents per desconeixement del procediment o protocol: 8,30 % (2 queixes).
- Queixes sobre el funcionament o aplicació dels protocols de l'112: 41,60 % (10 queixes).
- Queixes no procedents després de revisar gravacions i expedients: 25,00 % (6 queixes).

d) Fundació Illes Balears d'Acció Exterior (FIBAE)

No va rebre cap queixa durant l'any 2025.

e) Servei de Salut de les Illes Balears (IBSALUT)



Nre. total de queixes rebudes el 2025	27.485
Nre. de queixes contestades abans de quinze dies hàbils	70,04 %
Nre. de queixes pendents de resposta a dia 31/12/2025 (fora de termini per respondre)	2.238
Temps mitjà de resposta (en dies)	40,28

L'IBSALUT informa que el temps mitjà es veu distorsionat per queixes no tancades correctament arran de canvis en el programa de gestió, i per tant no reflecteix un valor realista.

Pel que fa a la valoració dels motius de les consultes, les dades durant el 2025 van ser les següents (en nombres absoluts i en percentatges relatius):

<i>Motiu</i>	<i>Nombre d'expedients</i>	<i>%</i>
Absència o discontinuïtat en la prestació del servei	916	3,33 %
Coneixement de les matèries i transmissió de confiança	1.795	6,53 %
Eficàcia i precisió en la prestació del servei	2.936	10,68 %
Empatia, tracte i atenció personalitzada	2.662	9,68 %
Rapidesa i agilitat	16.999	61,84 %
Estat de les instal·lacions	321	1,16 %
Informació sobre dades recopilades per l'Administració	0	0,00 %
Llista d'espera (queixes incloses dins «Rapidesa i agilitat»)	16.864	61,35 %
Problemes informàtics	82	0,30 %
Temes normatius (queixes incloses dins «Eficàcia i precisió en la prestació del servei»)	172	0,62 %
Altres	1.796	6,53 %

Pel que fa a la distribució per centres o unitats administratives i municipis d'ubicació, va ser la següent:

<i>Centre/unitat</i>	<i>Ubicació</i>	<i>Nombre d'expedients</i>	<i>%</i>
Hospital Universitari Son Espases	Palma	4.739	17,24 %
Hospital Universitari Son	Palma	5.073	18,45 %



<i>Centre/unitat</i>	<i>Ubicació</i>	<i>Nombre d'expedients</i>	<i>%</i>
Llàtzer			
Àrea de Salut de Menorca	Menorca	3.966	14,42 %
Àrea de Salut d'Eivissa	Eivissa	4.242	15,43 %
Gerència d'Atenció Primària	Mallorca	2.022	7,35 %
Hospital Comarcal d'Inca	Inca	2.242	8,15 %
Hospital de Manacor	Manacor	4.082	14,85 %
061	Illes Balears	300	1,09 %
Gestió Sanitària i Assistencial de les IB	Illes Balears	95	0,35 %
Creu Roja	Palma	79	0,28%
Hospital Sant Joan de Déu	Palma	234	0,85 %
Serveis Centrals	Illes Balears	411	1,49 %

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

Nre. total de queixes rebudes el 2025 (1 de gener a 31 de desembre de 2025)	20
Nre. de queixes contestades abans de quinze dies hàbils	20
Nre. de queixes pendents de resposta a 31/12/2025 (fora de termini per respondre)	0
Temps mitjà de resposta de les queixes contestades (en dies)	3

Es van registrar queixes relatives a les molèsties associades a la punció, el funcionament del Portal del Donant, els procediments de convocatòria, la informació facilitada en els resultats analítics, l'atenció dispensada pel personal, els temps d'espera, la gestió de la cita prèvia, els criteris d'edat establerts per a la donació, la possibilitat d'acudir a donar acompanyat de menors, així com els costos associats a l'activitat de la FBSTIB.

Pel que fa al motiu de les queixes, les dades van ser les següents:

<i>Motiu</i>	<i>Nombre d'expedients</i>	<i>%</i>
Absència o discontinuïtat en la prestació del servei	0	0,0 %



<i>Motiu</i>	<i>Nombre d'expedients</i>	<i>%</i>
Coneixement de les matèries i transmissió de confiança	1	5,0 %
Eficàcia i precisió en la prestació del servei	7	35,0 %
Empatia, tracte i atenció personalitzada	4	20,0 %
Rapidesa i agilitat	4	20,0 %
Estat de les instal·lacions	1	5,0 %
Informació sobre dades recopilades per l'Administració	0	0,0 %
Llista d'espera	0	0,0 %
Problemes informàtics	0	0,0 %
Temes normatius	3	15,0 %
Altres	0	0,0 %
TOTAL	20	100,0 %

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

No va rebre cap queixa durant l'any 2025.

h) Fundació Institut Socioeducatiu S'Estel

Nre. total de queixes rebudes el 2025	193
Nre. de queixes contestades abans dels quinze dies hàbils	177
Nre. de queixes pendents de resposta a dia 31/12/2025 (fora de termini per respondre)	11
Temps mitjà de resposta de les queixes contestades (en dies)	3

Pel que fa al motiu de les queixes, les dades van ser les següents:

Motiu	Nombre d'expedients	Percentatge
Absència o discontinuïtat en la prestació del servei	40	20,73 %
Empatia, tracte i atenció personalitzada	86	44,56 %



Motiu	Nombre d'expedients	Percentatge
Temes normatius	25	12,95 %
Altres	41	21,24 %
Total	193	100 %

i) Fundació Orquestra Simfònica de les Illes Balears (FOSIB)

Nre. total de queixes rebudes el 2025	2
Nre. de queixes contestades abans de quinze dies hàbils	2
Nre. de queixes pendents de resposta a dia 31/12/2025 (fora de termini per respondre)	0
Temps mitjà de resposta (en dies)	4
Altres observacions	0

El motiu de les dues consultes efectuades es va classificar en la categoria «Altres».

Pel que fa a la valoració dels motius de les queixes, les dades van ser les següents:

- Eficàcia i precisió en la prestació del servei: 50 %.
- Temes normatius: 50 %.

j) Institut Balear de l'Habitatge (IBAVI)

L'IBAVI utilitza un correu genèric per a la recepció de queixes, suggeriments i consultes. En data 25 de febrer de 2026, hi havia 678 correus pendents de classificar i gestionar.

k) Consorci de Transports de Mallorca (CTM) i Serveis Ferroviaris de Mallorca (SFM)

Nre. total de reclamacions del 2025	6.385
Nre. de reclamacions contestades abans de quinze dies hàbils	1.488
Nre. de reclamacions contestades després del termini	4.340
Nre. de reclamacions tancades sense donar resposta	114
Nre. de reclamacions pendents de resposta dins el termini establert	19
Nre. de reclamacions pendents de resposta fora de termini	403



Temps mitjà de resposta (en dies)	44
-----------------------------------	----

Aquesta informació també inclou les reclamacions tramitades per via QSSI (en integració amb altres sistemes).

Pel que fa a la valoració dels motius de les queixes, les dades van ser les següents:

Motiu	Nombre d'expedients	%
Absència o discontinuïtat en la prestació del servei	1.517	23,76 %
Coneixement de les matèries i transmissió de confiança	48	0,75 %
Eficàcia i precisió en la prestació del servei	473	7,41 %
Empatia, tracte i atenció personalitzada	754	11,81 %
Error d'usuari	401	6,28 %
Estat físic de les instal·lacions	144	2,26 %
Incidències del servei	1.089	17,06 %
Vehicles	129	2,02 %
Altres	68	1,06 %
No ateses per manca d'informació, errors, duplicats...	1.762	27,60 %
TOTAL	6.385	100,00 %

Durant l'any 2025, la Unitat d'Informació i Tràmit (UDIT) i Ports de les Illes Balears es van incorporar al sistema de gestió de queixes i suggeriments general QSSI, integrant-se a les conselleries de les quals depenen.

8. Dades globals i comparativa dels darrers tres anys

A continuació, es presenta una visió integrada de totes les queixes tramitades durant els anys 2023, 2024 i 2025, combinant tant les dades del sistema general QSSI com les aportades pels organismes que disposen de sistemes propis de recollida.

L'objectiu és analitzar l'evolució global del nombre de queixes, identificar tendències i valorar la càrrega que suporten els diferents serveis públics de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

Ens	2023	2024	2025
Queixes del sistema general QSSI	1.261	1.373	1.106
Agència Balear de Digitalització, Ciberseguretat i Telecomunicacions (IB Digital)	0	0	0
Ens Públic de Radiotelevisió de les Illes Balears (IB3)	210	80	64



Ens	2023	2024	2025
Gestió d'Emergències de les Illes Balears (GEIBSAU)	0	0	24
Fundació Illes Balears d'Acció Exterior (FIBAE)	0	0	0
Servei de Salut de les Illes Balears (IBSALUT)	20.078	26.426	27.485
Fundació Banc de Sang i Teixits de les Illes Balears (FBSTIB)	23	53	20
Fundació Institut d'Investigació Sanitària Illes Balears (IDISBA)	0	0	0
Fundació Institut Socioeducatiu S'Estel	306	275	193
Fundació Orquestra Simfònica de les Illes Balears (FOSIB)	1	0	2
Institut Balear de l'Habitatge (IBAVI)	0	1	0
ConSORCI de Transports de Mallorca (CTM)	7.806	7.417	6.385
Serveis Ferroviaris de Mallorca			

9. Conclusions

L'exercici de 2025 revela un escenari de contrastos en la gestió de les queixes i suggeriments de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears. En termes d'eficiència procedimental, es va assolir una fita positiva: el temps mitjà de resposta global es va reduir fins als 11,51 dies, aconseguint situar la mitjana per davall del termini legal de quinze dies. Aquesta millora de l'agilitat coincidí amb un descens del 19,4 % en el volum de queixes del sistema general QSSI, fet que suggereix una estabilitat més gran en el funcionament ordinari dels serveis.

No obstant això, aquesta millora en els temps de resposta no va anar acompanyada de més satisfacció ciutadana. En aquest sentit, si bé els resultats de l'enquesta mostren una valoració negativa del contingut de les respostes, aquesta conclusió ha d'interpretar-se amb cautela per la manca de representativitat estadística de la mostra. Amb una participació del 4,08 %, els resultats no poden generalitzar-se al conjunt d'usuaris, tot i que posen de manifest una tendència a la percepció de les respostes com a procedimentals i mancades de la capacitat resolutiva necessària per atendre les demandes ciutadanes.

D'altra banda, l'informe palesa realitats molt diferenciades segons el sector: mentre que serveis com l'112 o IB3 mostren una excel·lència operativa quasi immediata, l'IBSALUT continua suportant una pressió crítica —especialment per les llistes d'espera— que representa el gruix de la conflictivitat del sistema. Així mateix, s'han detectat «punts cecs» en la gestió, com l'acumulació de correus



pendents a l'IBAVI, que evidencien la necessitat urgent de completar la integració de tot el sector públic a l'eina corporativa QSSI per garantir una traçabilitat total.

En definitiva, el repte per al 2026 no és només consolidar la rapidesa administrativa, sinó elevar la qualitat de la interacció amb la ciutadania. Cal transitar cap a un model de resposta més resolutiva que prioritzi la claredat i l'eficàcia, transformant cada intervenció en un motor per a la millora contínua dels serveis públics.