



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

INFORME D'AVALUACIÓ DELS SUGGERIMENTS PRESENTATS DURANT L'ANY 2025

Palma, maig de 2026



SUMARI

1. Introducció.....	3
2. Comparativa respecte del nombre total de suggeriments presentats entre els anys 2024 i 2025.....	3
3. Nombre de suggeriments rebuts i contestats per conselleria o ens.....	4
4. Temps de resposta dels suggeriments contestats (dies hàbils).....	7
5. Estat dels suggeriments a 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. Suggeriments presentats davant altres organismes amb sistemes de recollida diferents al QSSI.....	12
8. Dades globals dels suggeriments presentats en relació amb els serveis públics de l'Administració de la CAIB i comparativa dels darrers tres anys.....	17
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 als 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 els suggeriments presentats en relació amb els 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, els suggeriments tramitats 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 suggeriments en l'àmbit autonòmic, s'inclouen les dades facilitades pels organismes que disposen de mecanismes propis de recollida i tractament. Aquestes dades complementen la informació i permeten obtenir una fotografia completa del tractament que reben els suggeriments presentats en relació amb el funcionament dels serveis públics en el Govern de les Illes Balears.

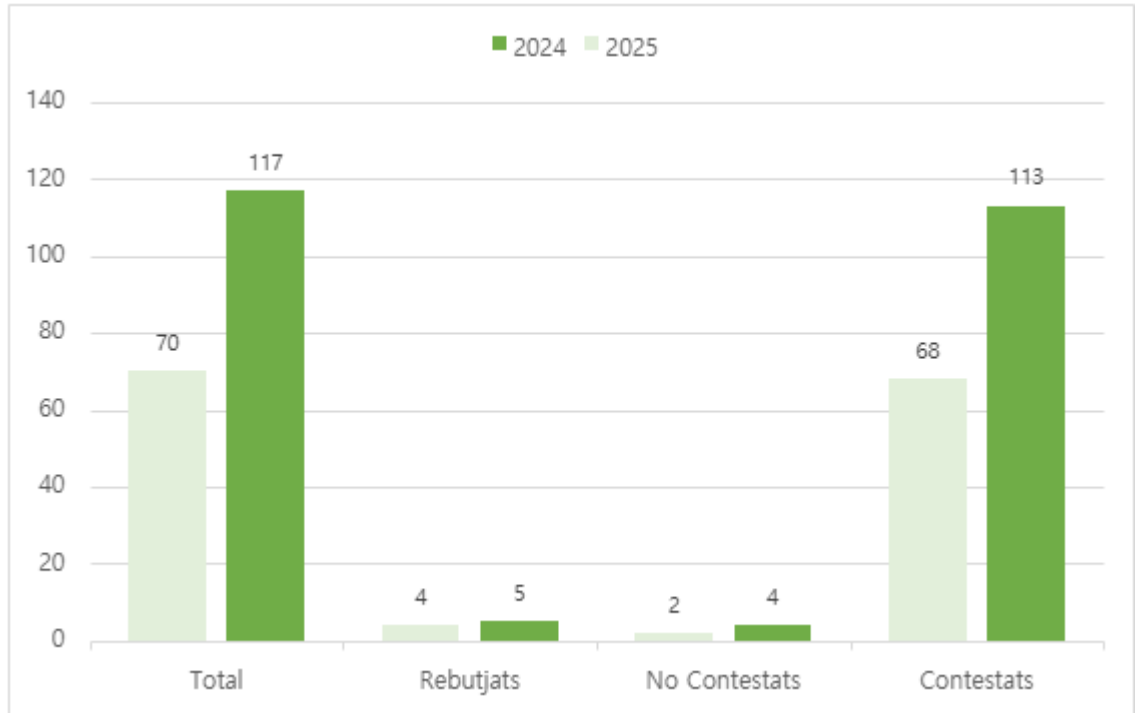
Finalment, l'informe incorpora una comparativa dels darrers tres anys (2023-2025), que facilita l'anàlisi de les tendències, l'evolució del volum de suggeriments i la millora o l'estabilitat en la gestió i la resposta dels diferents serveis públics. L'objectiu global d'aquest exercici és reforçar la 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 suggeriments presentats entre els anys 2024 i 2025

A continuació, s'analitza l'evolució del volum de suggeriments presentats 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 tipologia.

Durant l'any 2025 es van registrar un total de 70 suggeriments, una xifra inferior als 117 rebuts l'any 2024.

Pel que fa a la classificació dels expedients, les dades van ser les següents:



El terme «rebutjats» fa referència als suggeriments que no es poden considerar com a tals d'acord amb la normativa aplicable, ja que corresponen a proves internes de l'aplicació informàtica, errors en el registre manual, manca de contingut o contingut intel·ligible.

Durant l'any 2025, els quatre suggeriments rebutjats estaven vinculats a proves informàtiques i, per tant, no computen com a suggeriments reals presentats.

3. Nombre de suggeriments rebuts i contestats per conselleria o ens

En total, durant l'any 2025 es van registrar 70 suggeriments, dels quals 68 es van contestar. A continuació, es mostra la distribució dels suggeriments tramitats per cada conselleria o ens al qual es van assignar. La distribució detallada per organisme fou la següent:

Conselleria/ens	Rebutjats	Contestats
Presidència de les Illes Balears	2	0
Conselleria d'Economia, Hisenda i Innovació	2	2



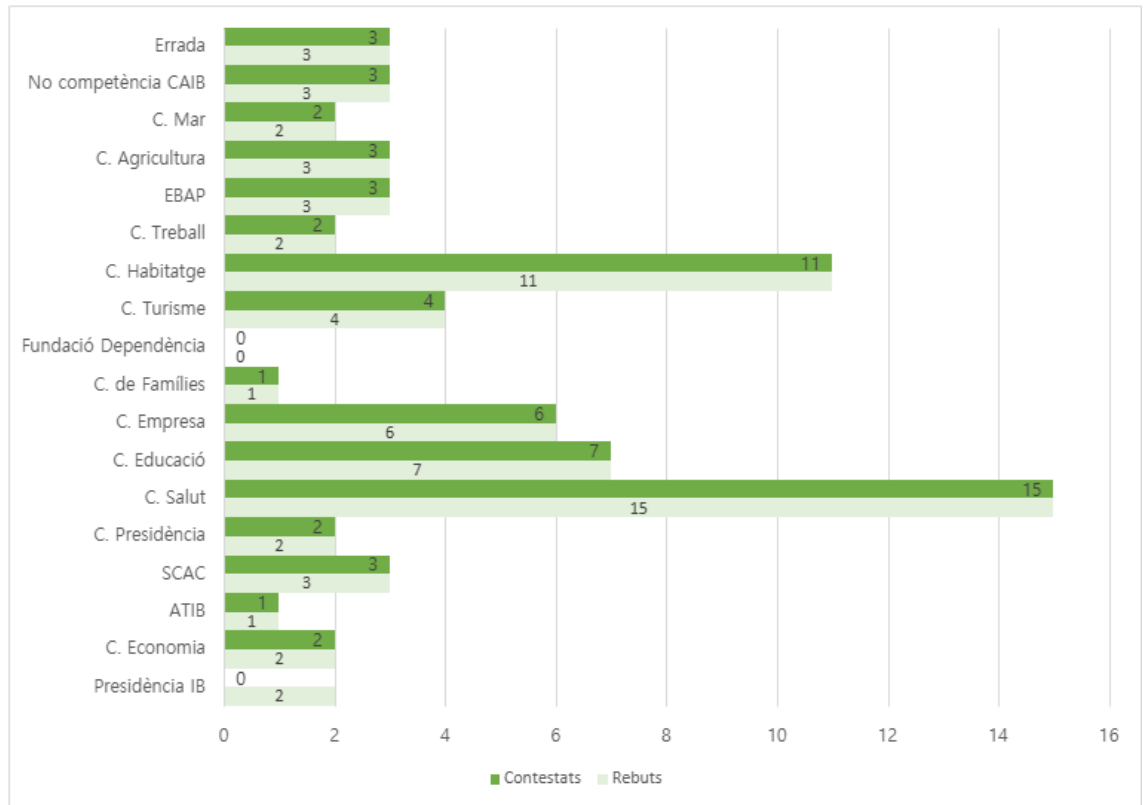
<i>Conselleria/ens</i>	<i>Rebutts</i>	<i>Contestats</i>
Agència Tributària de les Illes Balears	1	1
Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania	3	3
Conselleria de Presidència, Coordinació de l'Acció de Govern i Cooperació Local	2	2
Conselleria de Salut	15	15
Conselleria d'Educació i Universitats	7	7
Conselleria d'Empresa, Autònoms i Energia	6	6
Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència	1	1
Fundació d'Atenció i Suport a la Dependència i Promoció de l'Autonomia Personal de les IB	0	0
Conselleria de Turisme, Cultura i Esports	4	4
Conselleria d'Habitatge, Territori i Mobilitat	11	11
Conselleria de Treball, Funció Pública i Diàleg Social	2	2
Escola Balear d'Administracions Públiques	3	3
Conselleria d'Agricultura, Pesca i Medi Natural	3	3
Conselleria de la Mar i del Cicle de l'Aigua	2	2
No competència CAIB	3	3
Errada	3	3
TOTAL	70	68

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 diferenciada de la conselleria a la qual està adscrit, atès que, a més de gestionar el sistema general, és l'encarregat de donar resposta als expedients classificats com a «Errada», «Qualsevol» i «No competència CAIB».



Així mateix, els suggeriments corresponents a la Fundació d'Atenció i Suport a la Dependència i de Promoció de l'Autonomia Personal de les Illes Balears, es tracten de manera diferenciada dels de la seva conselleria d'adscripció, amb l'objectiu de facilitar una anàlisi més precisa dels serveis que gestiona i així poder-los millorar.



Els suggeriments classificats com a «Rebutjats» no es tenen en compte en el recompte total.

La categoria «Errada» inclou els expedients que no es poden tramitar com a suggeriments formals perquè corresponen a qüestions que s'han de gestionar per altres vies, com ara denúncies entre particulars o expedients concrets, així com els expedients duplicats, ja sigui per un error de l'aplicació o per la presentació reiterada del mateix suggeriment dins el termini de resposta.

La categoria «No competència CAIB» agrupa els suggeriments que corresponen a una altra administració i que, d'acord amb l'article 12 del Decret 82/2009, són tramesos per l'SCAC a l'administració competent.

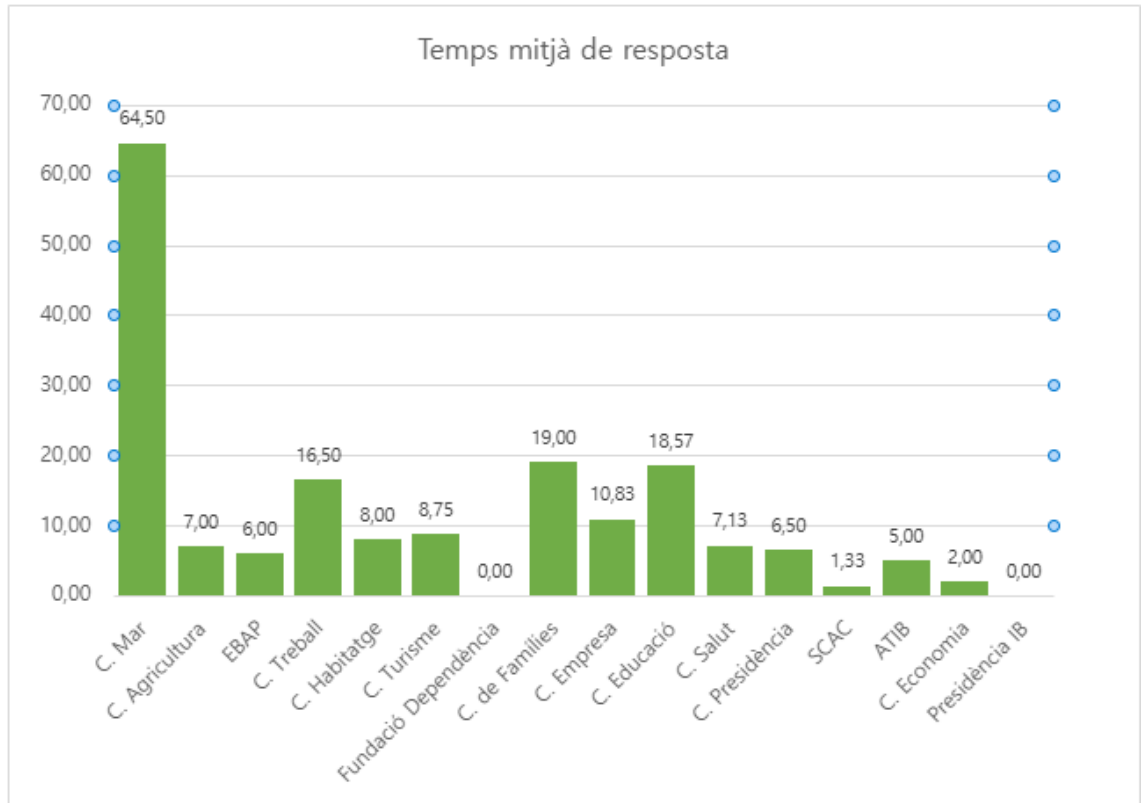


4. Temps de resposta dels suggeriments contestats (dies hàbils)

El Decret 82/2009 estableix que el termini màxim per respondre un suggeriment és de quinze dies hàbils. A continuació, s'analitza el temps mitjà de resposta, calculat en dies hàbils, dels suggeriments contestats per cada conselleria o ens durant l'any 2025:

<i>Conselleria/ens</i>	<i>Temps mitjà de resposta</i>
Presidència de les Illes Balears	-
Conselleria d'Economia, Hisenda i Innovació	2,00
Agència Tributària de les Illes Balears	5,00
Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania (incloent-hi «Errada» i «No competència CAIB»)	1,33
Conselleria de Presidència, Coordinació de l'Acció de Govern i Cooperació Local	6,50
Conselleria de Salut	7,13
Conselleria d'Educació i Universitats	18,57
Conselleria d'Empresa, Autònoms i Energia	10,83
Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència	19,00
Fundació d'Atenció i Suport a la Dependència i Promoció de l'Autonomia Personal de les IB	-
Conselleria de Turisme, Cultura i Esports	8,75
Conselleria d'Habitatge, Territori i Mobilitat	8,00
Conselleria de Treball, Funció Pública i Diàleg Social	16,50
Escola Balear d'Administracions Públiques	6,00
Conselleria d'Agricultura, Pesca i Medi Natural	7,00
Conselleria de la Mar i del Cicle de l'Aigua	64,50

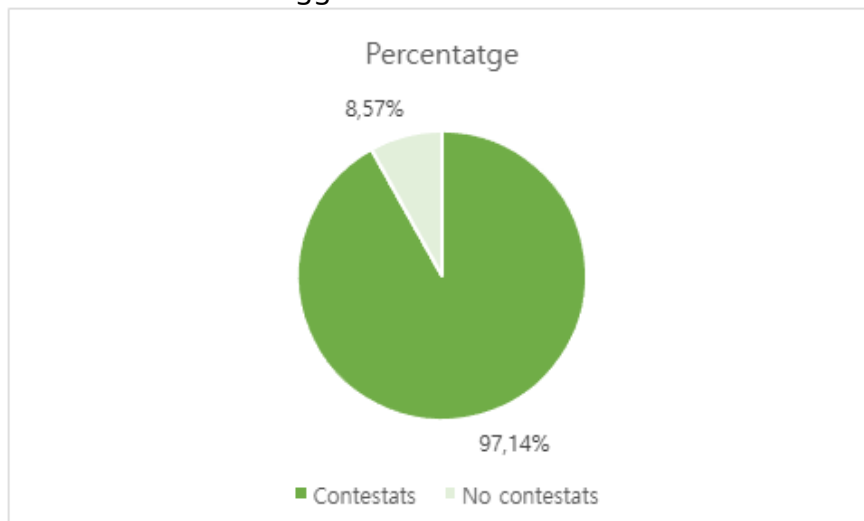
La mitjana general del temps de resposta dels suggeriments contestats durant l'any 2025 va ser de 9,99 dies hàbils, una xifra inferior a la registrada l'any 2024, en què el temps mitjà de resposta va ser de 22,91 dies hàbils.



5. Estat dels suggeriments 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 tots els suggeriments presentats durant l'any 2025 a través del sistema QSSI.

La distribució dels suggeriments contestats i no contestats fou la següent:





Durant l'any 2025 es van registrar tres suggeriments classificables com a errada, els quals, estrictament, tampoc no haurien de computar com a suggeriments reals. Aquest concepte representa un 4,29 % del total.

Pel que fa a la llengua escollida per rebre la resposta al suggeriment presentat, el 60,29 % (41 suggeriments) va triar una resposta en castellà, mentre que el 39,71 % (27 suggeriments) es va decantar per una resposta en català.

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.

La participació fou lleugerament superior a la de 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 fou el següent:



<i>Nivell de satisfacció</i>	<i>2025</i>
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 millora en el temps de resposta.

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>	<i>2025</i>	<i>2024</i>
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 %
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>	2025	2024
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>	2025	2024
Gens satisfet	43,75 %	40,00 %
Poc satisfet	8,33 %	16,00 %
Satisfet	20,83 %	9,00 %
Bastant satisfet	8,33 %	5,00 %
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. Suggestiments presentats davant altres organismes amb sistemes de recollida diferents al QSSI

Aquesta secció recull les dades dels suggeriments tramitats 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, aquests suggeriments 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)

Aquest ens no va rebre cap suggeriment durant l'any 2025.

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

Nre. total de suggeriments rebuts l'any 2025 (1 de gener a 31 de desembre de 2025)	12
Nre. de suggeriments contestats abans de quinze dies hàbils	12
Nre. de suggeriments pendents de resposta a dia 31/12/2025 (fora de termini per respondre)	0
Temps mitjà de resposta dels suggeriments contestats	El mateix dia o el dia següent
Altres observacions	0

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.

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

Aquest ens no va rebre cap suggeriment durant l'any 2025.



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

Aquest ens no va rebre cap suggeriment durant l'any 2025.

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

Nre. total de suggeriments rebuts l'any 2025 (1 de gener a 31 de desembre de 2025)	234
Nre. de suggeriments contestats abans de quinze dies hàbils	77
Nre. de suggeriments pendents de resposta a dia 31/12/2025 (fora de termini per respondre)	8
Temps mitjà de resposta (en dies)	56,26

Cal indicar que el temps mitjà de resposta es va veure incrementat per l'existència de suggeriments que no es van tancar correctament com a conseqüència del canvi a un nou programa de gestió, fet pel qual aquesta dada no es considera plenament representativa.

Pel que fa a la valoració dels motius dels suggeriments, les dades foren 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	4	1,7 %
Coneixement de les matèries i transmissió de confiança	38	14,95 %
Eficàcia i precisió en la prestació del servei	47	20 %
Empatia, tracte i atenció personalitzada	19	8,16 %
Rapidesa i agilitat	20	8,54 %
Estat de les instal·lacions	29	12,39 %
Informació sobre dades recopilades per l'Administració	0	0,00 %
Llista d'espera (suggeriments inclosos dins «Rapidesa i agilitat»)	11	4,7 %
Problemes informàtics	11	4,7 %
Temes normatius (suggeriments inclosos dins «Eficàcia i precisió en la prestació del servei»)	30	12,82 %
Altres	86	36,75 %
TOTAL	234	100 %



Atenent la classificació per centres o unitats administratives que presten el servei públic sobre el qual versen els suggeriments i el lloc d'ubicació, la distribució va ser la següent:

<i>Centre/unitat</i>	<i>Ubicació</i>	<i>Nombre d'expedients</i>	<i>%</i>
Hospital Universitari Son Espases	Palma	62	26,49 %
Hospital Universitari Son Llàtzer	Palma	32	13,67 %
Àrea de Salut de Menorca	Menorca	49	20,94 %
Àrea de Salut d'Eivissa	Eivissa	31	13,24 %
Gerència d'Atenció Primària	Mallorca	50	21,36 %
Hospital Comarcal d'Inca	Inca	25	10,68 %
Hospital de Manacor	Manacor	43	18,37 %
061	Illes Balears	11	4,7 %
Gestió Sanitària i Assistencial de les IB	Illes Balears	16	6,83 %
Creu Roja	Palma	1	0,42 %
Hospital Sant Joan de Déu	Palma	3	1,28 %
Serveis Centrals	Illes Balears	12	5,12 %

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

Nre. total de suggeriments rebuts l'any 2025 (1 de gener a 31 de desembre de 2025)	342
Nre. de suggeriments contestats abans de quinze dies hàbils	342
Nre. de suggeriments pendents de resposta a 31/12/2025 (fora de termini per respondre)	0
Temps mitjà de resposta (en dies)	2

Entre els aspectes més assenyalats destaca la necessitat d'oferir alternatives alimentàries més saludables. Es plantegen la simplificació dels formularis i els tràmits, així com dels temps d'espera en determinats moments del procés. A més, se suggereix la incorporació d'eines digitals, com aplicacions mòbils o millores en la web.

Pel que fa a la valoració dels motius dels suggeriments, 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 %
Coneixement de les matèries i transmissió de confiança	0	0,0 %
Eficàcia i precisió en la prestació del servei	30	8,8 %
Empatia, tracte i atenció personalitzada	95	27,8 %
Rapidesa i agilitat	52	15,2 %
Estat de les instal·lacions	5	1,5 %
Informació sobre dades recopilades per l'Administració	120	35,1 %
Llista d'espera	0	0,0 %
Problemes informàtics	0	0,0 %
Temes normatius	0	0,0 %
Altres	40	11,7 %
TOTAL	342	100,0 %

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

Aquest ens no va rebre cap suggeriment durant l'any 2025.

h) Fundació Institut Socioeducatiu S'Estel

Nre. total de suggeriments rebuts l'any 2025 (1 de gener a 31 de desembre de 2025)	1264
Nre. de suggeriments contestats abans de quinze dies hàbils	1152
Nre. de suggeriments pendents de resposta a 31/12/2025 (fora de termini per respondre)	88
Temps mitjà de resposta (en dies)	1,85

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



Motiu	Nombre d'expedients	%
Absència o discontinuïtat en la prestació del servei	586	46.36%
Coneixement de les matèries i transmissió de confiança	0	0,0 %
Eficàcia i precisió en la prestació del servei	146	11.55%
Empatia, tracte i atenció personalitzada	265	20.97%
Rapidesa i agilitat	0	0%
Estat de les instal·lacions	0	0%
Informació sobre dades recopilades per l'Administració	0	0%
Llista d'espera	0	0%
Problemes informàtics	0	0,0 %
Temes normatius	338	26.74%
Altres	0	0%
TOTAL	1264	100,0 %

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

Nre. total de suggeriments rebuts l'any 2025 (1 de gener a 31 de desembre de 2025)	2
Nre. de suggeriments contestats abans de quinze dies hàbils	2
Nre. de suggeriments pendents de resposta a dia 31/12/2025 (fora de termini per respondre)	0
Temps mitjà de resposta dels suggeriments contestats (en dies)	2
Altres observacions	0

Pel que fa a la valoració dels motius dels suggeriments:

- Estat de les instal·lacions: 50 %.
- Altres: 50 %.

j) Institut Balear de l'Habitatge (IBAVI)

El sistema de recepció de consultes, queixes i suggeriments es gestiona mitjançant una adreça de correu electrònic genèrica.



En data 25 de febrer de 2026, hi havia 678 correus pendents de classificar, entre consultes, queixes i suggeriments, que encara estan pendents de gestionar i respondre, fet que posa de manifest una elevada càrrega acumulada.

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

<i>Suggeriments</i>	<i>Nombre</i>
Total rebuts	625
- Anònims	5
- No anònims	620
Total no anònims contestats dins el termini establert (en quinze dies)	103
Total no anònims contestats fora de termini (després de quinze dies)	435
Tancats sense donar resposta respecte dels no anònims	10
Suggeriments no anònims pendents de resposta a dia 31/12/2025 (dins el termini establert)	1
Suggeriments no anònims pendents de resposta a dia 31/12/2025 (fora de termini)	71
Temps mitjà de resposta dels suggeriments no anònims contestats (en dies)	51
Suggeriments atesos positivament (que han servit per fer alguna millora en l'Administració)	7
- Anònims	7
- No anònims	0

Durant l'any 2025, la Unitat d'Informació i Tràmit (UDIT) i Ports de les Illes Balears s'han incorporat al sistema de gestió de queixes, suggeriments i sol·licituds d'informació general QSSI, integrant-se a les conselleries de les quals depenen.

8. Dades globals dels suggeriments presentats en relació amb els serveis públics de l'Administració de la CAIB i comparativa dels darrers tres anys

A continuació, es presenta una visió integrada dels suggeriments presentats durant els anys 2023, 2024 i 2025, tenint en compte tant les dades obtingudes del sistema general QSSI com les facilitades pels diferents ens que disposen de sistemes propis i alternatius de recollida de suggeriments.

L'objectiu d'aquesta anàlisi és examinar l'evolució global del nombre de suggeriments, identificar les tendències i valorar el volum d'interacció de la



ciutadania amb els diferents serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

<i>Ens</i>	2023	2024	2025
Sistema general QSSI	60	117	70
Agència Balear de Digitalització, Ciberseguretat i Telecomunicacions (IB Digital)	0	0	0
Ens Públic de Radiotelevisió de les Illes Balears (IB3)	0	54	12
Gestió d'Emergències de les Illes Balears (GEIBSAU)	0	0	0
Fundació Illes Balears d'Acció Exterior (FIBAE)	0	0	0
Servei de Salut de les Illes Balears (IBSALUT)	188	192	234
Fundació Banc de Sang i Teixits de les Illes Balears (FBSTIB)	3	1.784	342
Fundació Institut d'Investigació Sanitària Illes Balears (IDISBA)	0	1	0
Fundació Institut Socioeducatiu S'Estel	2.099	2.076	1264
Fundació Orquestra Simfònica de les Illes Balears (FOSIB)	0	0	2
Institut Balear de l'Habitatge (IBAVI)	0	1	0
Consorti de Transports de Mallorca (CTM)	328	666	625
Serveis Ferroviaris de Mallorca (SFM)			

Aquestes dades permeten observar l'evolució del volum de suggeriments presentats en el conjunt del sector públic autonòmic, així com el pes específic dels diferents ens en cada exercici. Les tendències principals van ser les següents:

a) L'evolució del sistema general QSSI. El descens notable de l'any 2025 (fins a 70 suggeriments) podria indicar una millora en la prestació dels serveis generals.

b) CTM i SFM van mantenir un nombre semblant de suggeriments al llarg dels anys 2024 i 2025, la major part dels quals van estar relacionats amb horaris, parades, itineraris i informació a bord.

c) IB3 va reduir considerablement el nombre de suggeriments presentats l'any 2025 després de la forta pujada de l'any 2024.



d) L'IBAVI no va registrar cap suggeriment el 2025, però té 678 correus pendents de classificar (queixes, consultes i suggeriments). Aquesta dada indica una càrrega acumulada de treball i la necessitat de reforçar els mecanismes de gestió.

9. Conclusions

Les dades corresponents a l'any 2025 posen de manifest una millora clara en la gestió dels suggeriments, especialment en la reducció dels temps de resposta i en el percentatge elevat d'expedients contestats.

Es considera convenient continuar avançant en la millora de la coordinació entre els diferents ens, l'homogeneïtzació dels sistemes de gestió i el foment de la participació ciutadana com a element clau per a la millora contínua dels serveis públics.