



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

INFORME D'AVALUACIÓ DE LES CONSULTES D'INFORMACIÓ GENERAL PRESENTADES DURANT L'ANY 2025

Palma, maig de 2026



SUMARI

1. Introducció.....	3
2. Comparativa respecte del nombre total de consultes presentades entre els anys 2024 i 2025.....	4
3. Nombre de consultes rebudes i contestades per conselleria o ens.....	5
4. Temps de resposta de les consultes contestades mitjançant el sistema QSSI (dies hàbils).....	7
5. Estat de les consultes en la data de recopilació de les dades d'aquest informe (març de 2026).....	9
6. Enquesta de satisfacció a les persones usuàries: anàlisi de la valoració de les persones usuàries que han volgut respondre l'enquesta.....	11
7. Consultes que s'han presentat davant altres organismes amb sistemes de recollida diferents al QSSI.....	11
8. Conclusions.....	16



1. Introducció

D'acord amb l'article 41 de la Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, la ciutadania té dret a ser informada sobre els assumptes que l'afecten. A aquest efecte, a les seus i les dependències principals de cada conselleria s'han de constituir unitats d'informació i atenció ciutadana, i s'han d'habilitar canals adequats perquè aquest dret es pugui exercir de manera efectiva.

A més, l'article 3.c) de la Llei 4/2011, de 31 de març, de la bona administració i del bon govern de les Illes Balears, reconeix el dret de la ciutadania a rebre informació suficient, accessible, comprensible i transparent sobre els assumptes que siguin del seu interès, així com a accedir als registres i a fer tràmits i rebre informació per mitjans electrònics.

En aquest context, l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears ofereix a la ciutadania informació de caràcter general sobre els seus procediments i serveis públics mitjançant diferents canals d'atenció: presencial, telefònic i telemàtic. L'atenció telefònica es presta a través del servei 012, gestionat mitjançant un encàrrec de gestió a la Fundació Balear d'Innovació Tecnològica (Fundació Bit), mentre que l'atenció telemàtica per a la gestió centralitzada de consultes d'informació de caràcter general es canalitza a través d'un formulari en línia disponible a la Seu Electrònica de la CAIB, que en facilita la gestió mitjançant l'aplicació corporativa QSSI.

El Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania (SCAC), unitat orgànica actualment adscrita a l'Agència Balear de Digitalització, Ciberseguretat i Telecomunicacions, és l'encarregat de la gestió d'aquest sistema, així com de la coordinació de les respostes emeses per les diferents conselleries i ens del sector públic autonòmic.

Aquest informe té per objecte analitzar les consultes presentades en relació amb els serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears durant l'any 2025, mitjançant l'aplicació QSSI, i recollir-ne les principals dades estadístiques. L'anàlisi se centra en aspectes com l'evolució del volum de consultes, els temps de resposta i l'estat dels expedients, amb l'objectiu de disposar d'una visió global del funcionament del sistema i detectar possibles àrees de millora.

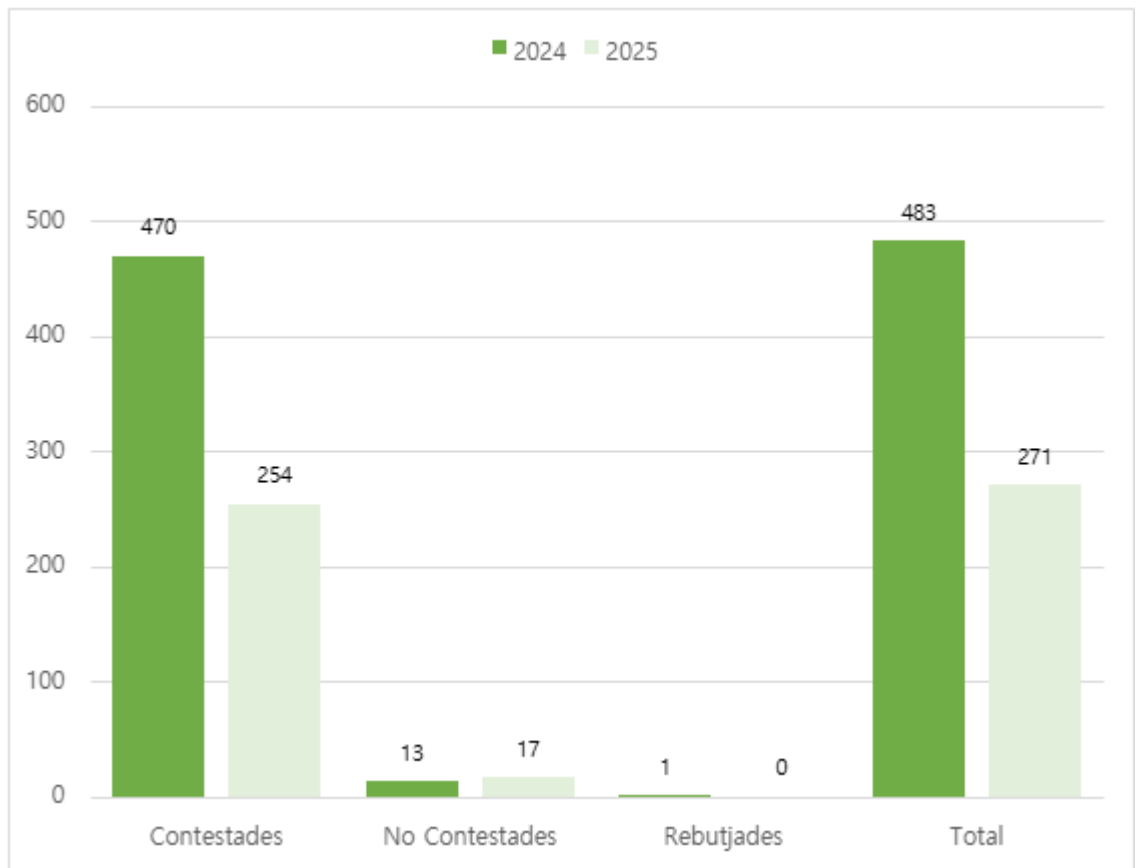


2. Comparativa respecte del nombre total de consultes presentades entre els anys 2024 i 2025

A continuació s'analitza l'evolució del nombre de consultes gestionades a través del sistema QSSI durant els anys 2024 i 2025, amb l'objectiu d'identificar possibles tendències en l'ús d'aquest canal d'informació per part de la ciutadania. Les dades inclouen tant el volum total de consultes registrades com la seva classificació en funció de l'estat de tramitació.

Durant l'any 2025 es van registrar un total de 271 consultes, una xifra sensiblement inferior a les 483 consultes rebudes l'any 2024, la qual cosa suposa una disminució del 43,99 % en el nombre total de consultes presentades.

Pel que fa a la distribució segons la forma d'acabament de l'expedient, les dades van ser les següents:



La majoria de les consultes presentades durant l'any 2025 es van contestar (254), fet que representa un 93,73 % del total. Les consultes no contestades ascendiren



a 17 expedients (6,27 %), mentre que no consta cap consulta rebutjada durant aquest exercici.

El terme «Rebutjades» fa referència a les consultes 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 inintel·ligibles, i que no poden ser tramitades ni ser considerades consultes d'acord amb la normativa aplicable.

La davallada significativa en el nombre total de consultes podria estar relacionada amb diversos factors, com ara una possible millora en l'accessibilitat i la claredat de la informació disponible als portals institucionals, una redistribució de les consultes cap a altres canals específics (com el Portal de Transparència) o canvis en els hàbits d'ús de la ciutadania. No obstant això, aquestes hipòtesis requeririen una anàlisi complementària per tal de confirmar-ne les causes.

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

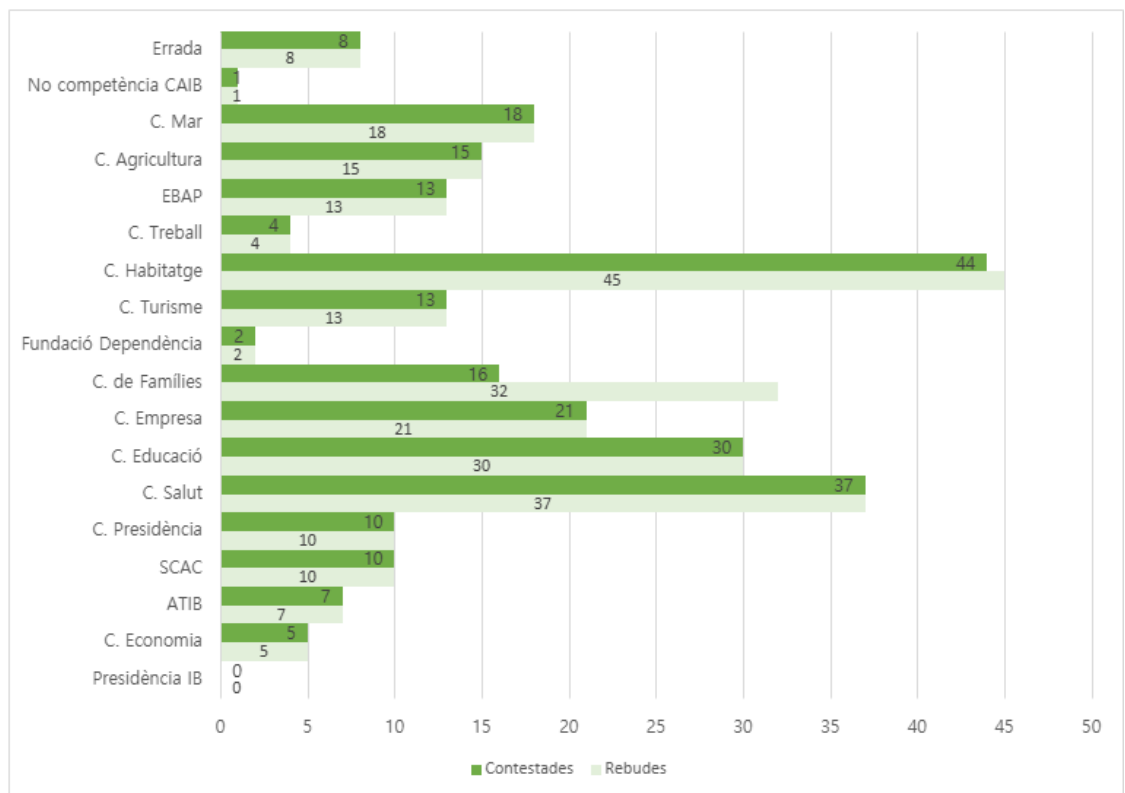
Durant l'any 2025 es van gestionar un total de 271 consultes mitjançant l'aplicació QSSI. D'aquestes, se'n van contestar 254, la qual cosa representa un 93,73 % del total de consultes registrades.

A continuació, es presenta la distribució de les consultes registrades durant l'any 2025, classificades per conselleria o ens, i distingint entre les consultes rebudes i les contestades:

<i>Conselleria/ens</i>	<i>Rebudes</i>	<i>Contestades</i>
Presidència de les Illes Balears	0	0
Conselleria d'Economia, Hisenda i Innovació	5	5
Agència Tributària de les Illes Balears	7	7
Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania	10	10
Conselleria de Presidència, Coordinació de l'Acció de Govern i Cooperació Local	10	10
Conselleria de Salut	37	37
Conselleria d'Educació i Universitats	30	30
Conselleria d'Empresa, Autònoms i Energia	21	21



Conselleria/ens	Rebudes	Contestades
Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència	32	16
Fundació d'Atenció i Suport a la Dependència i Promoció de l'Autonomia Personal de les IB	2	2
Conselleria de Turisme, Cultura i Esports	13	13
Conselleria d'Habitatge, Territori i Mobilitat	45	44
Conselleria de Treball, Funció Pública i Diàleg Social	4	4
Escola Balear d' Administracions Públiques	13	13
Conselleria d'Agricultura, Pesca i Medi Natural	15	15
Conselleria de la Mar i del Cicle de l'Aigua	18	18
No competència CAIB	1	1
Errada	8	8
TOTAL	271	254





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).

L'SCAC es mostra de manera diferenciada, ja que, a més de gestionar el sistema, és responsable de donar resposta als expedients classificats com a «Errada», «Qualsevol» i «No competència CAIB», categories que agrupen consultes que no poden ser tramitades com a consultes d'informació general o que corresponen a altres administracions.

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

A l'efecte d'oferir informació sobre el temps de tramitació de les consultes, s'ha analitzat el temps mitjà de resposta, calculat en dies hàbils, de totes les consultes contestades durant l'any 2025 mitjançant l'aplicació QSSI.

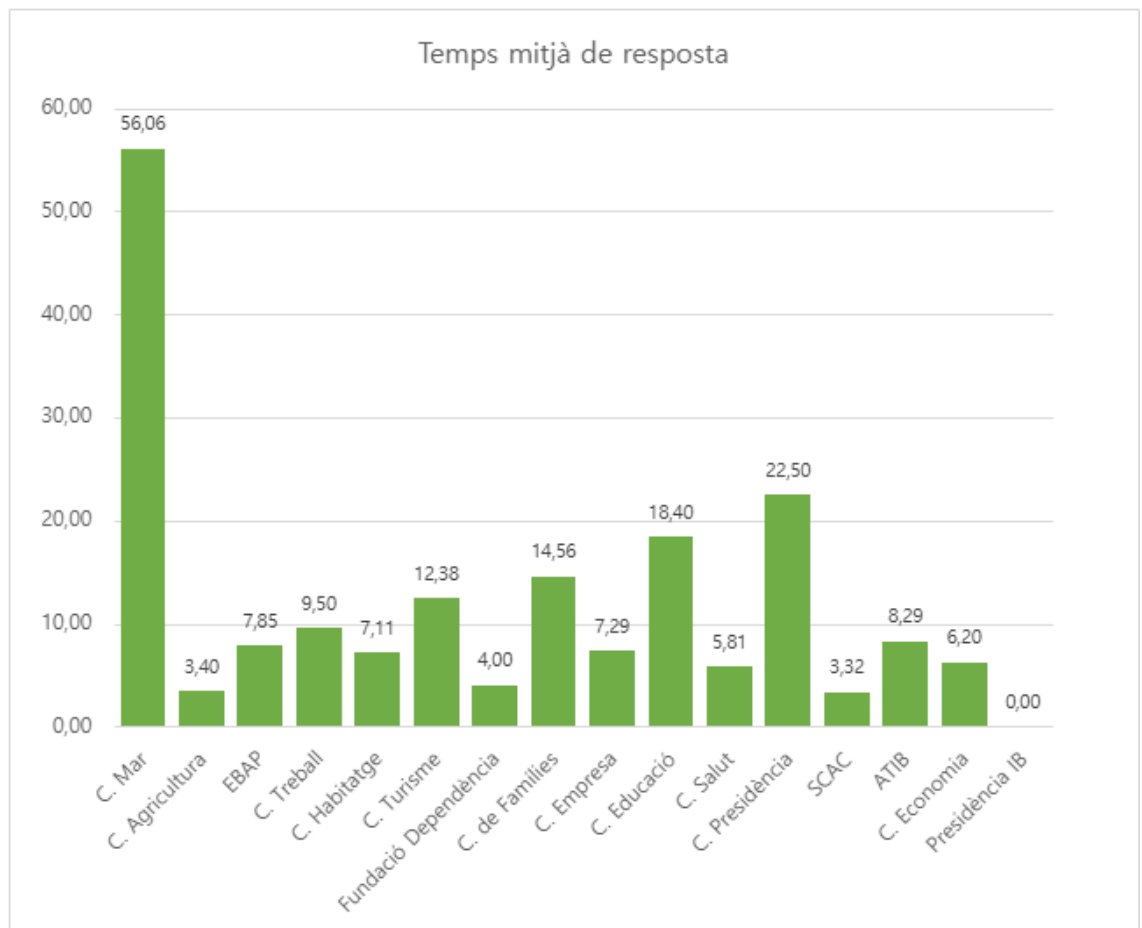
El quadre següent mostra el temps mitjà de resposta per conselleria o ens:

<i>Conselleria/ens</i>	<i>Temps mitjà de resposta</i>
Presidència de les Illes Balears	0
Conselleria d'Economia, Hisenda i Innovació	6,20
Agència Tributària de les Illes Balears	8,29
Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania (incloent-hi «Errada» i «No competència CAIB»)	3,32
Conselleria de Presidència, Coordinació de l'Acció de Govern i Cooperació Local	22,50
Conselleria de Salut	5,81
Conselleria d'Educació i Universitats	18,40
Conselleria d'Empresa, Autònoms i Energia	7,29
Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència	14,56
Fundació d'Atenció i Suport a la Dependència i Promoció de l'Autonomia Personal de les IB	4,00
Conselleria de Turisme, Cultura i Esports	12,38



Conselleria/ens	Temps mitjà de resposta
Conselleria d'Habitatge, Territori i Mobilitat	7,11
Conselleria de Treball, Funció Pública i Diàleg Social	9,50
Escola Balear d'Administracions Públiques	7,85
Conselleria d'Agricultura, Pesca i Medi Natural	3,40
Conselleria de la Mar i del Cicle de l'Aigua	56,06

La mitjana general del temps de resposta de totes les consultes contestades durant l'any 2025 va ser de 12,65 dies hàbils, una xifra lleugerament superior a la registrada l'any 2024, en què el temps mitjà de resposta va ser d'11,65 dies hàbils.



Els millors temps de resposta correspongueren als expedients de la Conselleria d'Agricultura, Pesca i Medi Natural (3,40 dies) i la Fundació d'Atenció i Suport a la Dependència (4 dies).

Per contra, es registraren temps de resposta superiors a la mitjana a la Conselleria de la Mar i del Cicle de l'Aigua (56,06 dies hàbils) i a la Conselleria de



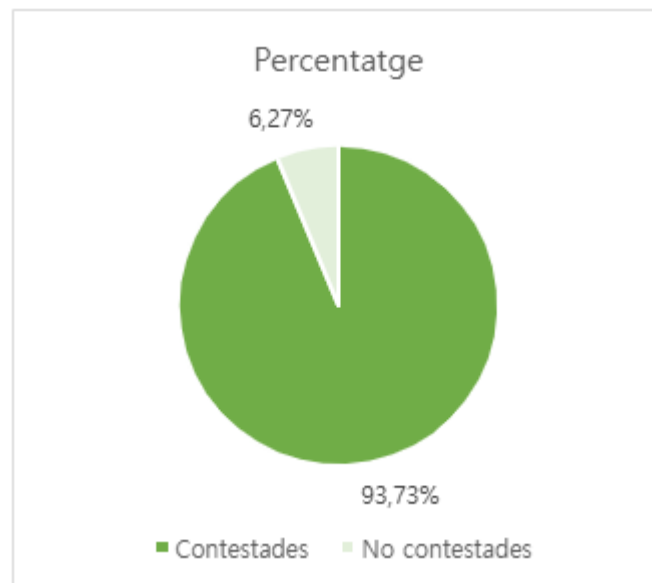
Presidència, Coordinació de l'Acció de Govern i Cooperació Local (22,50 dies), la qual cosa posa de manifest una notable heterogeneïtat en els terminis de tramitació segons el centre gestor.

Aquestes diferències evidencien la necessitat de continuar avançant cap a una homogeneïtzació més gran dels temps de resposta, amb la finalitat de garantir una atenció més àgil i equilibrada a la ciutadania en la gestió de les consultes d'informació general.

5. Estat de les consultes 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 consultes telemàtiques presentades durant l'any 2025 a través del sistema QSSI.

La distribució de les consultes en funció del seu estat va ser la següent:



La gran majoria de les consultes presentades durant l'any 2025 es troben contestades, fet que posa de manifest un elevat nivell de resposta per part dels diferents centres gestors implicats en la tramitació de consultes d'informació general.

Cal destacar que les consultes classificades com a «Errada», que no es poden considerar estrictament consultes de caràcter general, representaren un 2,95 % del total. Aquestes consultes inclouen, entre d'altres, expedients duplicats,



consultes presentades de manera incorrecta o qüestions que s'han de tramitar per altres canals o procediments administratius.

Pel que fa a la llengua escollida per rebre la resposta, el 60,52 % (164 expedients) sol·licitaren la resposta en castellà, mentre que el 39,48 % van preferir la resposta en català.

Tot i el percentatge elevat de consultes contestades, la persistència d'un petit volum d'expedients pendents en la data de recopilació de la informació evidencia la necessitat de continuar treballant en la millora dels processos de tramitació i seguiment, amb l'objectiu de garantir una resposta dins uns terminis raonables en la totalitat de les consultes presentades.

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

El sistema de consultes telemàtiques QSSI incorpora una enquesta de satisfacció amb la finalitat de conèixer la percepció de la ciutadania respecte del servei rebut. Aquesta enquesta s'envia mitjançant un enllaç inclòs tant en el correu de confirmació de la presentació de la consulta com en el correu de resposta, i també es troba disponible a la pàgina web d'Atenció a la Ciutadania per tal que les persones usuàries la puguin emplenar sense necessitat d'esperar a rebre la resposta.

Aquesta enquesta té com a objectiu facilitar la participació de la ciutadania i disposar d'informació qualitativa sobre diferents aspectes del servei, com ara la facilitat d'ús del sistema, la claredat de la informació proporcionada, el temps de resposta o el grau de satisfacció global amb l'atenció rebuda.

No obstant això, durant l'any 2025 cap de les persones que van presentar una consulta mitjançant l'aplicació QSSI va respondre l'enquesta de satisfacció. En conseqüència, no es disposa de dades que permetin analitzar la valoració del servei per part de les persones usuàries en aquest exercici.

7. Consultes que s'han presentat davant altres organismes amb sistemes de recollida diferents al QSSI

Aquesta secció recull les dades de les consultes gestionades durant l'any 2025 per organismes que utilitzen sistemes alternatius al QSSI per registrar i gestionar aquests tipus d'incidències amb la ciutadania.



Aquestes dades complementen les del sistema general i permeten obtenir una visió més completa del conjunt de consultes gestionades en l'àmbit de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears durant l'any 2025.

En les taules següents, el concepte «Contestades» fa referència a les consultes que s'han respost abans de quinze dies hàbils, un termini considerat raonable per complir amb la Carta Marc de la xarxa d'atenció a la ciutadania:

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

Nre. total de consultes rebudes l'any 2025 (1 de gener a 31 de desembre de 2025)	1
Nre. de consultes contestades abans de quinze dies hàbils	1
Nre. de consultes pendents de resposta a dia 31/12/2025 (fora de termini per respondre)	0
Temps mitjà de resposta de les consultes contestades	0
Altres observacions	0

El motiu de l'única consulta efectuada al llarg de l'any 2025 versa sobre problemes informàtics.

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

Nre. total de consultes rebudes l'any 2025 (1 de gener a 31 de desembre de 2025)	88
Nre. de consultes contestades abans de quinze dies hàbils	88
Nre. de consultes pendents de resposta a dia 31/12/2025 (fora de termini per respondre)	0
Temps mitjà de resposta de les consultes contestades	El mateix dia o el dia següent
Altres observacions	0

Les dades mostren una resposta íntegra dins el termini establert, amb un temps de resolució molt reduït.

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)

No va rebre cap consulta d'informació general durant l'any 2025.

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

No va rebre cap consulta d'informació general durant l'any 2025.

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

Nre. total de consultes rebudes l'any 2025 (1 de gener a 31 de desembre de 2025)	3.335
Nre. de consultes contestades abans de quinze dies hàbils	2.933
Nre. de consultes pendents de resposta a dia 31/12/2025 (fora de termini per respondre)	34
Temps mitjà de resposta (en dies)	10,55

L'IBSALUT informa que una part de les consultes no s'han tancat correctament a causa del canvi al nou programa de gestió, fet que incrementa artificialment el temps mitjà de resposta, per la qual cosa aquest valor no es considera plenament representatiu.

Pel que fa a la valoració dels motius de les consultes, 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	7	0,20 %
Coneixement de les matèries i transmissió de confiança	2.515	75,40 %
Eficàcia i precisió en la prestació del servei	28	0,83 %
Empatia, tracte i atenció personalitzada	10	0,29 %
Rapidesa i agilitat	343	10,28 %
Estat de les instal·lacions	3	0,09 %
Informació sobre dades recopilades per l'Administració	0	0
Llista d'espera (consultes incloses dins «Rapidesa i agilitat»)	343	10,28 %
Problemes informàtics	6	0,18 %



<i>Motiu</i>	<i>Nombre d'expedients</i>	<i>%</i>
Temes normatius (consultes incloses dins «Eficàcia i precisió en la prestació del servei»)	28	0,83 %
Altres	426	12,77 %
TOTAL	3.335	100 %

Atenent la classificació per centres o unitats administratives que presten el servei públic sobre el qual versen les consultes i el lloc d'ubicació, la distribució fou la següent:

<i>Centre/unitat</i>	<i>Ubicació</i>	<i>Nombre d'expedients</i>	<i>%</i>
Hospital Universitari Son Espases	Palma	822	24,64 %
Hospital Universitari Son Llàtzer	Palma	1.277	38,29 %
Àrea de Salut de Menorca	Menorca	38	1,13 %
Àrea de Salut d'Eivissa	Eivissa	25	0,74 %
Gerència d'Atenció Primària	Mallorca	851	25,50 %
Hospital Comarcal d'Inca	Inca	23	0,68 %
Hospital de Manacor	Manacor	285	8,59 %
061	Illes Balears	2	0,05 %
Gestió Sanitària i Assistencial de les IB	Illes Balears	0	0,00 %
Creu Roja	Palma	0	0,00 %
Hospital Sant Joan de Déu	Palma	0	0,00 %
Serveis Centrals	Illes Balears	12	0,36 %

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

Nre. total de consultes rebudes l'any 2025 (1 de gener a 31 de desembre de 2025)	8.415
Nre. de consultes contestades abans de quinze dies hàbils	8.415



Nre. de consultes pendents de resposta a 31/12/2025 (fora de termini per respondre)	0
Temps mitjà de resposta (en dies)	5

Pel que fa al motiu de la consulta:

<i>Motiu de la consulta</i>	<i>Nombre de consultes</i>
Accés al portal i citació	2.997
Salut	4.139
Actualització de dades	1.082
Consulta d'horaris i altres	198

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

Nre. total de consultes rebudes l'any 2025 (1 de gener a 31 de desembre de 2025)	22
Nre. de consultes contestades abans de quinze dies hàbils	21
Nre. de consultes pendents de resposta a dia 31/12/2025 (fora de termini per respondre)	0
Temps mitjà de resposta de les consultes contestades (en dies)	5

Pel que fa als centres o unitats administratives que presten el servei públic sobre el qual versen les consultes i els municipis d'ubicació, la distribució fou la següent:

<i>Centre/unitat</i>	<i>Municipi</i>	<i>Nombre d'expedients</i>	<i>%</i>
Unitat de recursos humans	Palma	3	13,7 %
Unitat de qualitat	Palma	2	9,1 %
Unitat de comunicació	Palma	4	18,2 %
Unitat de formació	Palma	5	22,7 %
Unitat de plataformes	Palma	4	18,2 %
Unitat de projectes	Palma	1	4,5 %
Unitat de gestió científica	Palma	2	9,1 %
Unitat d'administració	Palma	1	4,5 %

h) Fundació Institut Socioeducatiu S'Estel



No va rebre cap consulta durant l'any 2025.

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

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

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

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)

Nre. total de sol·licituds d'informació rebudes	786
Nre. de consultes contestades abans de quinze dies amb la informació sol·licitada	330
Nre. de consultes contestades després de quinze dies	407
Nre. de consultes tancades sense donar resposta	0
Nre. de consultes pendents de resposta a dia 31/12/2025 (dins el termini establert el 31/12)	14
Nre. de consultes pendents de resposta a dia 31/12/2025 (fora de termini l'01/01/26)	56
Temps mitjà de resposta de les sol·licituds d'informació contestades (en dies)	31

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, suggeriments i sol·licituds d'informació general QSSI, integrant-se a les conselleries de les quals depenen.



8. Conclusions

L'exercici de 2025 revela un escenari de consolidació operativa i maduresa en la gestió de les consultes d'informació general de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears. En termes d'activitat, es va registrar un descens significatiu del 44 % en el volum de consultes en el sistema QSSI respecte de l'any anterior. Aquesta disminució, que situà la xifra en 271 expedients, es podria atribuir a la major eficàcia en l'accessibilitat de la informació pública als portals institucionals i a la consolidació de canals especialitzats que resolen la demanda informativa de manera proactiva.

Pel que fa a l'eficiència en la gestió, es va assolir una fita positiva amb un índex de resposta del 93,73 %, fet que demostra la plena operativitat del sistema i el compromís dels centres gestors. Tot i que el temps mitjà de resposta global es va situar en els 12,65 dies hàbils —mantenint-se per davall del termini de referència de quinze dies—, l'informe identifica una notable heterogeneïtat entre conselleries. Aquesta disparitat temporal evidencia la necessitat de revisar els circuits de validació interna en els ens que superen la mitjana. Cal subratllar que, per la naturalesa de les consultes d'informació general, és necessari agilitzar la gestió per reduir els terminis de resposta actuals, ja que la immediatesa és un factor determinant en la qualitat d'aquest servei.

D'altra banda, l'absència de participació en l'enquesta de satisfacció durant el 2025 limita la capacitat d'obtenir indicadors qualitius. Així mateix, s'han detectat punts de millora en la gestió de determinats ens instrumentals, com l'acumulació de correus pendents de classificar a l'IBAVI, que refermen la necessitat de completar la integració total del sector públic en l'eina corporativa QSSI per garantir una traçabilitat absoluta.

En definitiva, el repte per al 2026 no és només consolidar l'elevat percentatge de resposta, sinó reduir les asimetries de temps entre departaments i perfeccionar els mecanismes de retorn ciutadà. Cal continuar transitant cap a un model de gestió centralitzada que garanteixi una informació precisa, àgil i unificada, transformant cada consulta en un instrument clau per a la transparència i l'eficiència dels serveis públics de les Illes Balears.