



**Conselleria d'Economia,
Hisenda i Innovació**

Direcció General d'Estratègia Digital
i Desenvolupament Tecnològic

**Informe sobre las QUEJAS telemáticas sobre
los servicios generales de la Administración
de la Comunidad Autónoma de las Islas
Baleares del año 2024**

Servicio de Coordinación de la Atención a la
Ciudadanía

Versión revisada – Reelaboración realizada en marzo de 2026

*Los datos y conclusiones de esta versión sustituyen
completamente las de la versión original.*



Sumario

1. Introducción.....	3
2. Comparativa con respecto al número total de quejas presentadas entre los años 2023 y 2024.....	4
3. Número de quejas recibidas y contestadas por consejería o ente.....	5
4. Tiempo de respuesta de las quejas contestadas.....	7
5. Estado de las quejas a fecha de la emisión de este informe (Mayo 2025).....	9
6. Encuesta de satisfacción a las personas usuarias: análisis de la valoración que han hecho las personas usuarias que han querido responder la encuesta.....	10
7. Quejas que se han presentado ante otros organismos con sistemas de recogida diferentes al QSSI.....	12
8. Datos globales de las quejas presentadas en relación con los servicios generales de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares y comparativa de los últimos 3 años.....	18



1 Introducción

De acuerdo con el artículo 5.1.d) del Decreto 82/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula la gestión de quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares (en adelante Decreto 82/2009), se debe elaborar, anualmente, un informe sobre el tratamiento dado a las quejas y a las sugerencias recibidos en relación con el funcionamiento de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares.

Así, este informe tiene por objeto analizar las quejas presentadas en relación con los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares durante el año 2024 y recoger las estadísticas. Por una parte, se analizan las quejas registradas en la herramienta QSSI, programa informático que se utiliza para gestionarlas, y, de la otra, las quejas presentadas delante de otros órganos o entes, que gestionan de manera autónoma sus quejas, como se puede ver en el apartado 6.

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

1. Comparativa con respecto al número total de quejas presentadas entre los años 2023 y 2024.
2. Número de quejas recibidas y contestadas por consejería o ente.
3. Tiempo de respuesta de las quejas contestadas.
4. Estado de las quejas presentadas durante el año 2024.
5. Encuesta de satisfacción a las personas usuarias: análisis de la valoración que han hecho las personas que han querido responder la encuesta.
6. Quejas que se han presentado ante otros entes y órganos con sistemas de recogida diferentes al general (QSSI).
7. Datos globales de las quejas presentadas en relación con los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares y comparativa de los 3 últimos años.

Este informe ha sido objeto de revisión y reelaboración en marzo de 2026, después de detectarse errores en la versión inicial durante la elaboración del informe estadístico de 2025.

Los datos, resultados y conclusiones contenidos en esta versión han sido corregidos y actualizados, substituyendo a la versión previa del informe 2024.

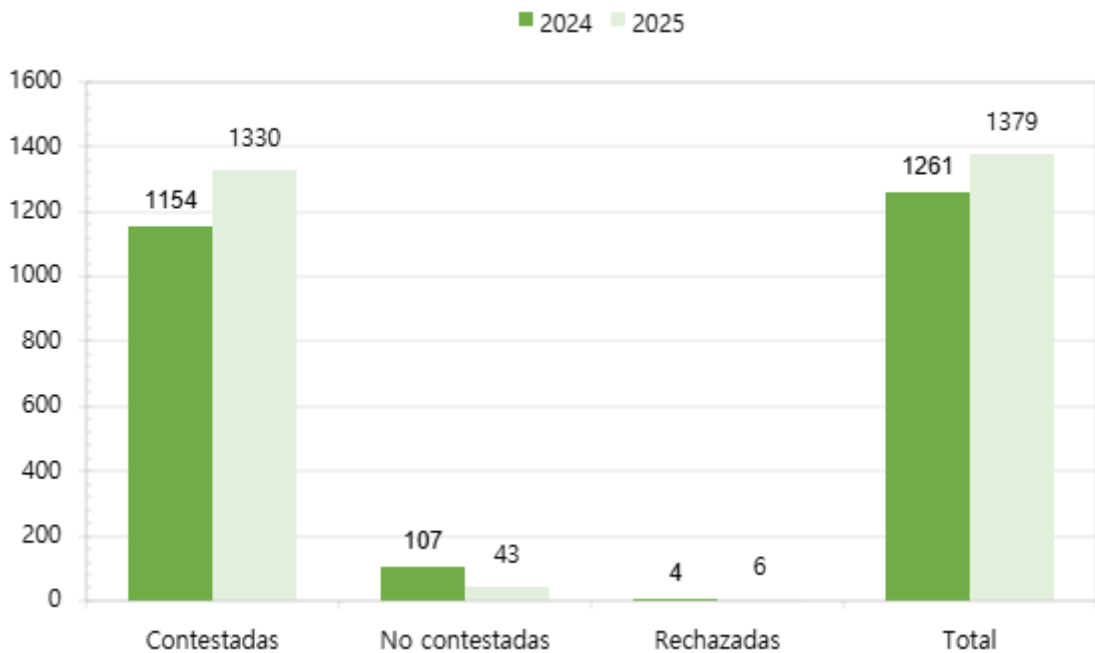
Se mantienen los criterios metodológicos generales, con las correcciones puntuales necesarias para garantizar la coherencia y la fiabilidad de los datos.



2 Comparativa con respecto al número total de quejas presentadas entre los años 2023 y 2024

Veamos a continuación la comparativa de las quejas recibidas los años 2023 y 2024, desglosada esta por la forma de finalización del expediente:

Año	Contestadas	No contestadas	Rechazadas	Total
2023	1.154	107	4	1.261
2024	1.330	43	6	1.379



Se hace constar que el concepto rechazadas hace referencia a las quejas que han sido creadas como pruebas internas de la aplicación informática, error de alta manual, las que presentan falta de contenido, las que son ininteligibles, etc., y que no se pueden tramitar ni considerar quejas de acuerdo con la normativa aplicable.

Durante el año 2024 constan 6 quejas rechazadas que se corresponden con pruebas informáticas y no computan en el total de quejas reales presentadas.

3 Número de quejas recibidas y contestadas por consejería o ente

Quejas recibidas dentro del año 2024 y contestadas:

Consejería / Ente	Recibidas	Contestadas
Presidencia del Gobierno de les IB	1	0



Consejería / Ente	Recibidas	Contestadas
C. Empresa, Ocupación y Energía	78	78
C. Presidencia y AAPP	24	23
C. de la Mar Y del Círculo de la Agua	22	21
C, Economía, Hacienda e Innovación	9	9
ATIB	51	51
C. Turismo, Cultura y Deportes	30	30
C. Familias y Servicios Sociales	231	225
FBD	18	18
C. Educación y Universidades	148	143
EBAP	6	6
C. Salud	270	270
C. Agricultura, Pesca i Medio Natural	20	20
C. , Vivienda Territorio y Movilidad	154	125
Serv. Coord. At, Ciudadanía (SCAC)	16	16
Cualquiera	12	12
No competencia CAIB	28	28
Errores	255	255
Totales	1.373	1.330

FBD: Fundación Atención y Apoyo a la Dependencia y Promoción de la autonomía personal de les Islas Baleares

Como consecuencia de la reestructuración de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares mediante el Decreto 12/2023, de 10 de julio, de la presidenta de las Islas Baleares, por el que se establecen las competencias y la estructura orgánica básica de las consejerías de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares (BOIB núm. 94, de 10 de julio de 2023); modificado por los decretos 16/2023, de 20 de julio y 17/2023, de 23 de agosto, en las estadísticas aparecen las consejerías de la legislatura actual. Las unidades correspondientes a órganos o entes que no han sufrido modificación también están sin marcar.

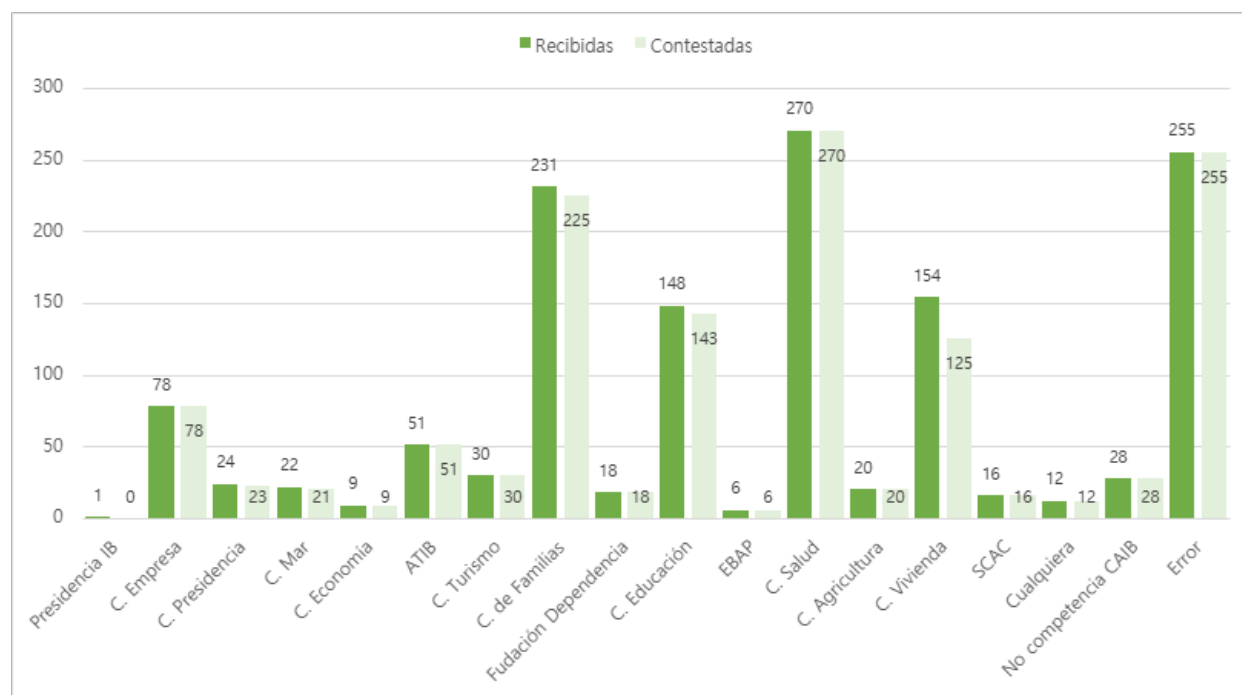
El Servicio de Coordinación de la *Atención a la Ciudadanía* (en adelante SCAC) es la unidad administrativa encargada de la gestión del sistema de quejas y sugerencias de la CAIB, por lo cual se ha decidido diferenciar, en efectos estadísticos, las quejas-relativas a este servicio administrativo del resto de la Consejería a la cual pertenece, es decir, la



Consejería de Economía, Hacienda e Innovación, ya que es el responsable también de responder a los expedientes clasificados como *Errores*, *Cualquiera* y *No competencia CAIB*.

Vista la cantidad de expedientes correspondientes a la Fundación de Atención y Apoyo a la Dependencia y de Promoción de la Autonomía Personal de las Islas Baleares (en adelante, FBD), como a ente del sector público instrumental adscrito a la Consejería de Familias y Asuntos Sociales y a efectos de poder especificar mejor los servicios que gestiona y mejorar la gestión de las quejas, se decidió diferenciarla de su Consejería.

Las quejas rechazadas no se contabilizan.



Como **Errores** se tratan los expedientes que se refieren a cuestiones que se deben tramitar por vías diferentes a las que regula la normativa sobre quejas y sugerencias (por ejemplo, las referidas a denuncias entre particulares, en expedientes concretos, etc.) así como aquellos expedientes repetidos (ya sea por error de la aplicación o para presentar varias veces la misma queja una persona interesada estando todavía dentro de plazo para ser respuesta).

Como **No competencia CAIB** se contabilizan los expedientes que son competencia de otra administración, y de acuerdo con el artículo 12 del Decreto 82/2009, el SCAC los remite a esta.

El centro gestor «**Cualquiera**» hace referencia a aquellas quejas que la ciudadanía dirige al GOIB en general o que no sabe exactamente a qué órgano dirigirla y el equipo de filtraje del SCAC las puede contestar.

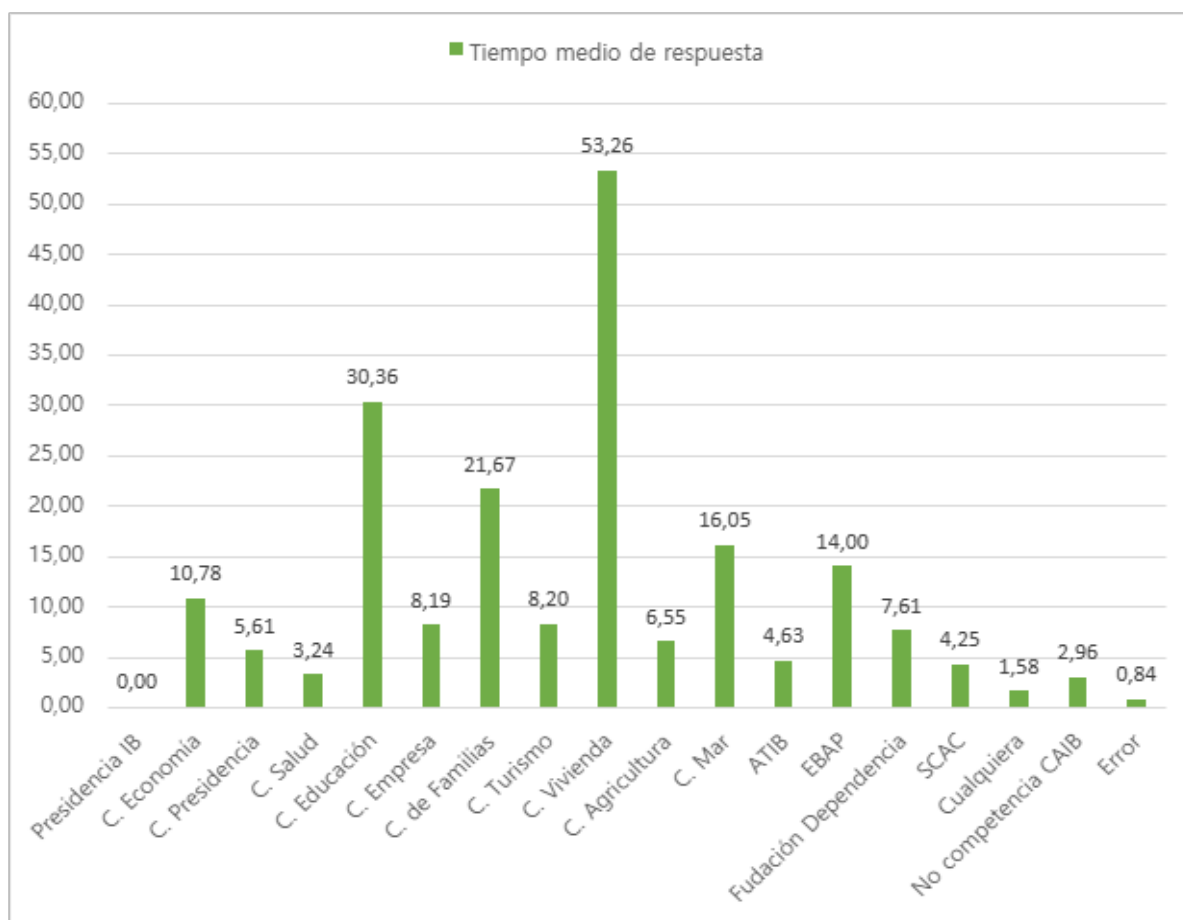


4 Tiempo de respuesta de las quejas contestadas

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

Consejería / Ente	Tiempo medio de respuesta (días hábiles)
Presidencia del Govern de les Illes Balears	--
C. Empresa, Ocupación y Energía	8,16
C. Presidencia y Administraciones Públicas	5,61
C. de la Mar y del Circulo del Agua	16,05
C, Economía, Hacienda e Innovación	10,78
ATIB	4,63
C. Turismo, Cultura y Deportes	8,20
C. Familia y Servicios Sociales	21,67
FBD	7,61
C. Educación y Universidades	30,36
EBAP	14
C. Salud	3,24
C. Agricultura, Pesca y Medio Natural	6,55
C. Vivienda, Territorio y Movilidad	53,26
Servicio de Coordinación Atención a la Ciudadanía (SCAC)	4,25
Cualquiera	1,58
No competencia CAIB	2,96
Errores	0,84

FBD: Fundación Atención y Apoyo a la Dependencia y de Promoción de la Autonomía Personal IB.



La *media general* de todas las quejas contestadas dentro del año 2024 es de 14,41 días hábiles, cifra ligeramente superior a la del año 2023, en que el tiempo de respuesta medio fue de 12,96 días hábiles. Presidencia de las Islas Baleares no tiene este dato ya que de la queja recibidas no se había contestado hasta la fecha de elaboración de este informe.

5 Estado de las quejas a fecha de la emisión de este informe (Mayo 2025)

El gráfico siguiente muestra los porcentajes de las quejas contestadas y no contestadas, según el apartado 1 de este informe.

Estado de las quejas	%
Contestadas	96,45%
No contestadas	3,55%

Las quejas *rechazadas* respecto de las tramitadas solo representan un 0,45%.

Las quejas consideradas como *errores* (y que estrictamente tampoco deberían contar como quejas reales) representan un 18,49% del total.



Por lo que se refiere a la lengua escogida por las personas a la hora de presentar una queja al sistema general ha sido, en un 59,43% (819 quejas) el castellano y en un 40,57% (559 quejas) el catalán.

6 Encuesta de satisfacción a las personas usuarias: análisis de la valoración que han hecho las personas usuarias que han querido responder la encuesta

Tanto en el correo de confirmación que se ha recibido cuando se ha tramitado la queja o sugerencia como en el de respuesta, se envía un enlace a una encuesta que la ciudadanía puede llenar a fin de manifestar el nivel de satisfacción respecto del servicio prestado.

Esta encuesta también está disponible a la página web de Atención a la Ciudadanía desde el año 2018 para que las personas usuarias puedan cumplimentarla sin tener que esperar a recibir la respuesta y, así también, facilitar el acceso a las personas que quieren la respuesta vía correo ordinario. Esta iniciativa se llevó a cabo a raíz de las observaciones de las encuestas recibidas el año 2017, entre las cuales había muchas que hacían referencia a la falta de respuesta de las quejas presentadas. De esta manera, la encuesta se puede llenar sin necesidad de haber recibido la respuesta.

De las quejas y sugerencias presentadas el año 2024 (un total de 1.501), solo 53 personas han contestado a la encuesta, lo cual representa un 3,53%, cifra muy inferior a la del año 2023, que fue de un 11,66% (con un total de 154 personas que cumplimentaron la encuesta).

El hecho que las encuestas realizadas sea un número tan reducido hace que la valoración obtenida no se pueda considerar realmente representativa del nivel de satisfacción que genera el sistema general de presentación de quejas y sugerencias por parte de la



ciudadanía. Sin embargo, 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 quejas y sugerencias, si es fácil o no encontrar el acceso a este servicio o cuál es el nivel de satisfacción respecto de la respuesta recibimiento, entre otros.

El medio más utilizado para acceder a la aplicación de quejas y sugerencias o por el que más gente ha conocido la existencia del servicio ha sido la página web del Gobierno de las Islas Baleares (70%).

Respecto a la facilidad para acceder a la aplicación, el 70% de las personas consideran que su localización ha sido fácil o normal, mientras que tan solo un 30% han indicado que ha sido difícil de localizar.

El año 2018, a raíz de los resultados de la encuesta de satisfacción, se hizo una nueva página para las quejas y las sugerencias que mejoró la facilidad de acceso a la aplicación QSSI. Además, se ha añadido un acceso directo al trámite para la presentación de quejas y sugerencias a la Sede Electrónica.

En cuanto al tiempo que se tarda en recibir la respuesta, el 26% de las personas encuestadas la ha recibido en menos de 5 días ante el 10% de las personas encuestadas el año 2023; el 28% entre los 5 y los 15 días delante del 30% del año 2023; y el 45% restante, en más de 15 días, cuando en 2023 fue del 60%.

En cuanto a la satisfacción por este tiempo de respuesta, los datos de 2024 comparados con las del año 2023 son los siguientes:

Tiempo de respuesta	Año 2024	Año 2023
1 Nada satisfecho	35,85%	34%
2 Poco satisfecho	11,32%	5%
3 Satisfecho	11,32%	13%
4 Bastante satisfecho	7,55%	14%
5 Muy satisfecho	33,96%	32%

En cuanto a la respuesta recibida, los datos comparativos entre los años 2024 y 2023 son los siguientes:

Respuesta recibida	Año 2024	Año 2023
1 Nada satisfecho	50,94%	56%
2 Poco satisfecho	7,55%	8%



Respuesta recibida	Año 2024	Año 2023
3 Satisfecho	7,55%	7%
4 Bastante satisfecho	3,77%	10%
5 Muy satisfecho	30,19%	16%

Como conclusión, la satisfacción global sobre el sistema de quejas y sugerencias se ve reflejada en la tabla siguiente:

Satisfacción global	Año 2024	Año 2023
1 Nada satisfecho	41,51%	40%
2 Poco satisfecho	16,98%	11%
3 Satisfecho	9,43%	16%
4 Bastante satisfecho	5,66%	12%
5 Muy satisfecho	26,42%	18%

7 Quejas que se han presentado ante otros organismos con sistemas de recogida diferentes al QSSI

Los entes que disponen de un sistema de quejas y sugerencias diferente al QSSI son:

1. Fundación Islas Baleares de Acción Exterior-FIBAE (antes CBE)

Durante el año 2024 no han recibido consultas.

2. Consorcio de Transportes de Mallorca (CTM)

En plazo	Ptes respuesta 31/12/2024	Total	TMR
4.444	220	7.417	21

TMR: tiempo medio de respuesta (días hábiles)

Motivos	Número de expedientes	%
Ausencia o discontinuidad en la prestación del servicio	1799	24,26%
Conocimientos de las materias y transmisiones de confianza	21	0,28%
Eficacia y precisión en la prestación del servicio	522	7,04%
Empatía, trato y atención personalizada	733	9,88%
Error usuarios	558	7,52%



Motivos	Número de expedientes	%
Estado físico de las instalaciones	150	2,02%
Incidencias del servicio	942	12,70%
Peticiones varias	684	9,22%
Sugerencias	596	8,04%
Vehículos	143	1,93%
Otros	74	1,00%
No atendidas por falta de información, errores duplicados...	1195	16,11%
Total	7417	100,00%

3. Servicios Ferroviarios de Mallorca

Durante el año 2024 no han recibido quejas a la aplicación QSSI.

4. Ente público de Radio Televisión de las Islas Baleares (IB3)

En plazo	Ptes respuesta 31/12/2024	Total	TMR
43	11	80	3

TMR: tiempo medio de respuesta (días hábiles)

Motivo	Núm. expedientes	%
Ausencia o discontinuidad en la prestación del servicio.	6	7,50%
Problemas con el servicio 'A la Carta'	17	21,25%
Quejas sobre contenidos de las retransmisiones	37	46,25%
Quejas de la web	10	12,50%
Problemas técnicos	10	12,50%
Otros	0	0,00%
Total	80	100%

5. Agencia Balear de Digitalización, Ciberseguridad y Telecomunicaciones (IB Digital) - (antes IBETEC)

Durante el año 2024 no han recibido quejas. El sistema de recogida es a través del formulario de contacto de la página web de IB Digital: www.ibetec.cat



6. Fundación Banco de Sangre y Tejidos de las Islas Baleares (FBSTIB)

En plazo	Ptes respuesta 31/12/2024	Total	TMR
53	0	53	3

TMR: tiempo medio de respuesta (días hábiles)

Motivos	Número de expedientes	%
Ausencia o discontinuidad en la prestación del servicio	0	0%
Conocimiento de las materias y transmisión de confianza	0	0%
Eficacia y precisión en la prestación del servicio	24	45%
Empatía, trato y atención personalizada	22	42%
Rapidez y agilidad	5	9%
Estado físico de las instalaciones	2	4%
Otros	0	0%
Total	53	100,00%

7. Fundación Instituto Socioeducativo S'Estel

En plazo	Ptes respuesta 31/12/2024	Total	TMR
254	9	275	3,9

TMR: tiempo medio de respuesta (días hábiles)

Motivos	Número de expedientes	%
Relación profesional	80	29,10%
Cocina	51	18,50%
Normativa de centro	32	11,60%
Pertenencias	24	8,70%
Pagas	19	6,90%
Hablar con	18	6,50%
Proceso personal	13	4,70%
Compras	11	4,00%
Otros	27	9,80%
Total	275	100%



8. Fundación Orquesta Sinfónica de las Islas Baleares (FOSIB)

Durante el año 2024 no han recibido quejas.

9. Gestión de Emergencias de las Islas Baleares (GEIBSAU)

Durante el año 2024 no han recibido quejas. Disponen de un sistema propio de recogida y gestión diferente de la aplicación QSSI.

10. Servicio de Salud de las Illes Balears (IB-Salut)

En plazo	Ptes respuesta 31/12/2024	Total	TMR
13.213	4.697	26.426	Verbalmente: 24,2 Por escrito: 30

TMR: tiempo medio de respuesta (días hábiles)

Motivos	Número de expedientes	%
Ausencia o discontinuidad en la prestación del servicio	524	1,98%
Conocimiento de las materias y transmisión de confianza	632	2,39%
Eficacia y precisión en la prestación del servicio	7.980	30,19%
Empatía, trato y atención personalizada	1.415	5,35%
Rapidez y agilidad	14.569	55,13%
Estado físico de las instalaciones	374	1,41%
Otros	932	3,82%
Total	26.426	100%

Observaciones: Debido al cambio al nuevo programa y las incorporaciones de nuevo personal, hay un aumento de las quejas pendientes de respuesta a día 31/12/2024.

11. Fundación Instituto de Investigación Sanitaria Islas Baleares (IDISBA)

Durante el año 2024 no han recibido quejas.

12. Instituto Balear de la Vivienda (IBAVI)

En plazo	Ptes respuesta 31/12/2024	Total	TMR
1	0	1	0

TMR: tiempo medio de respuesta (días hábiles)



Motivos	Número de expedientes	%
Ausencia o discontinuidad en la prestación del servicio	0	0%
Conocimiento de las materias y transmisión de confianza	0	0%
Eficacia y precisión en la prestación del servicio	0	0%
Empatía, trato y atención personalizada	1	100%
Rapidez y agilidad	0	0%
Estado físico de las instalaciones	0	0%
Otros	0	0%
Total	1	100%

13. Puertos de las Islas Baleares

No se han presentado datos del 2024.

Observaciones: Disponen de un sistema propio de recogida y gestión diferente de la aplicación QSSI.

14. Instituto Cartográfico y Geográfico de les Islas Baleares ICGIB (antigua SITIBSA)

Este organismo durante el ejercicio 2024, no ha recibido ninguna consulta. El ente ya no dispone de un sistema de recogida propia y durante todo el año 2024 sólo se ha utilizado la aplicación QSSI de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares.

15. Unidad de Información y Trámite (UDIT)

En termini	Pts resposta 31/12/2024	Total	TMR
16	0	28	12

TMR: tiempo medio de respuesta (días hábiles)

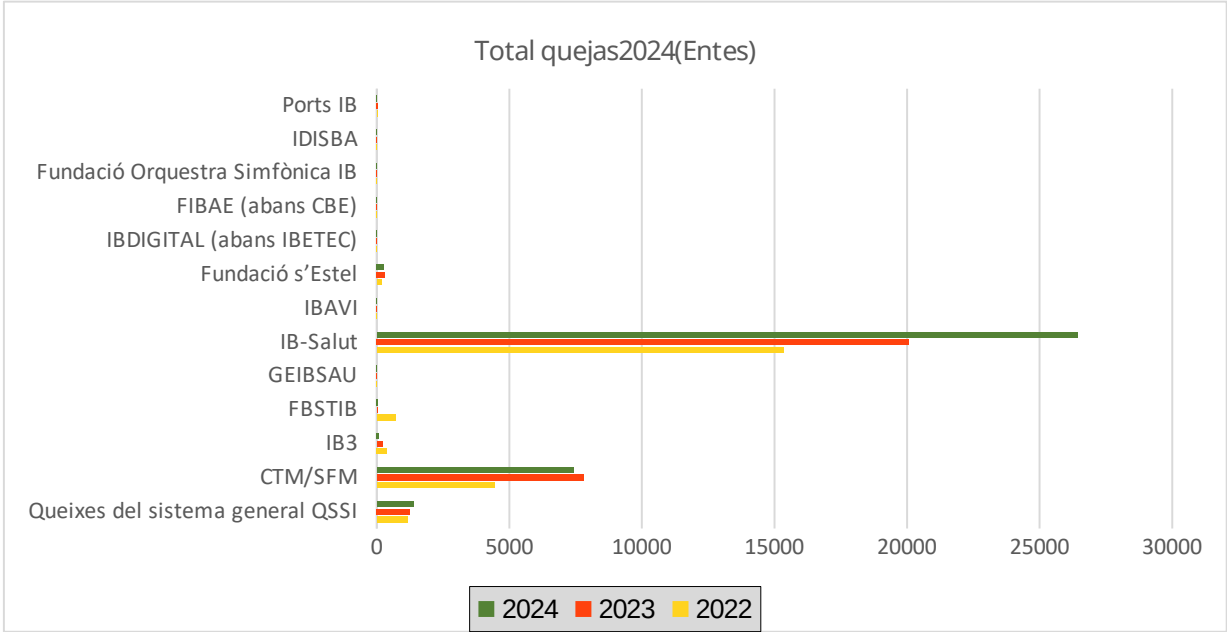
Motivos	Número de expedientes	%
Ausencia o discontinuidad en la prestación del servicio	4	14,29%
Conocimiento de las materias y transmisión de confianza	6	21,43%
Eficacia y precisión en la prestación del servicio	4	14,29%



<i>Motivos</i>	Número de expedientes	%
Empatía, trato y atención personalizada	3	10,71%
Rapidez y agilidad	6	21,43%
Estado físico de las instalaciones	0	0
Otros	5	17,86%
Total	28	100%

8 Datos globales de las quejas presentadas en relación con los servicios generales de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares y comparativa de los últimos 3 años

En resumen, los datos del total de quejas presentadas el año 2024 son:



Si realizamos una comparativa con los años anteriores, estos son los resultados:

SISTEMA DE QUEJAS	2022	2023	2024
Quejas del sistema general QSSI	1.151	1.261	1379
CTM/SFM	4.431	7.806	7.417
IB3	381	210	80
FBSTIB	710	23	53



SISTEMA DE QUEJAS	2022	2023	2024
GEIBSAU	-	-	-
IB-Salud	15.328	20.078	26.426
IBAVI	8	-	1
Fundación s'Estel	189	306	275
IBDIGITAL (antes IBETEC)	0	-	-
FIBAE (antes CBE)	0	-	-
Fundación Orquesta Sinfónica IB	2	1	0
IDISBA	2	-	-
Ports IB	18	53	0