



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

Direcció General d'Estratègia Digital
i Desenvolupament Tecnològic

**Informe de SUGERENCIAS sobre los
servicios públicos 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 a los de la versión original.*



1. Sumario	
2. Introducción.....	3
3. Comparativa con respecto al número total de sugerencias presentadas entre los años 2023 y 2024.....	4
4. Número de sugerencias recibidas y contestadas por consejería o ente.....	5
5. Tiempo de respuesta de las sugerencias contestadas.....	7
6. Datos globales de las sugerencias presentados en relación con los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears y comparativa de los últimos 3 años.....	14
7. Encuesta de satisfacción a todas las personas usuarias: análisis de la valoración que han hecho las personas usuarias que han querido responder la encuesta.....	10
8. Sugerencias que se han presentado ante otros organismos con sistemas de recogida diferentes al QSSI.....	12



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 las quejas y las 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 que se ha dado a las quejas y a las sugerencias recibidos en relación con los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares.

Así, este informe tiene por objeto analizar las sugerencias 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 sugerencias registradas en el QSSI, programa informático que se utiliza para gestionarlos, y, de la otra, las sugerencias presentadas delante de otros órganos o entes, que gestionan de manera autónoma sus sugerencias, como se puede ver en el apartado 7.

En cuanto a las sugerencias registradas en el sistema general QSSI, los parámetros analizados son:

1. Comparativa con respecto al número total de sugerencias presentadas entre los años 2023 y 2024.
2. Número de sugerencias recibidas y contestadas por consejería o ente.
3. Tiempo de respuesta de las sugerencias contestadas.
4. Estado de las sugerencias presentadas durante el año 2024.
5. Encuesta de satisfacción a todas las personas usuarias: análisis de la valoración que han hecho las personas que han querido responder la encuesta.
6. Sugerencias que se han presentado ante otros entes y órganos con sistemas de recogida diferentes en el QSSI.
7. Datos globales de las sugerencias 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, sustituyendo a la versión previa del informe 2024.

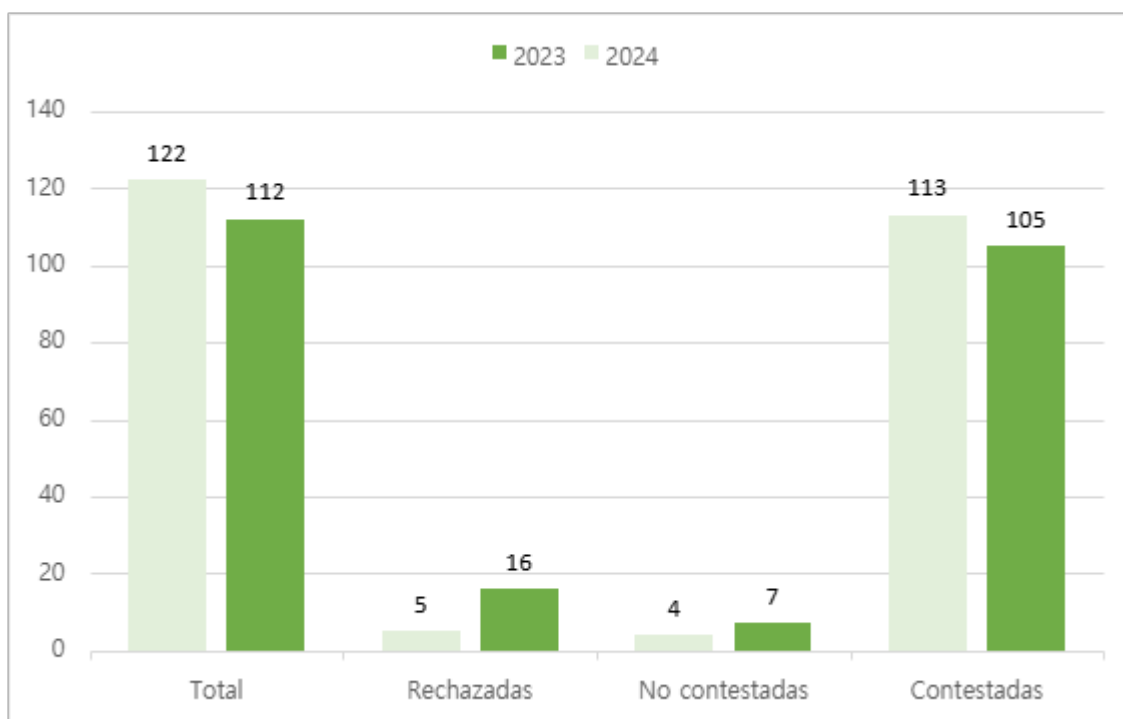
Se mantienen los criterios metodológicos generales, con las correcciones puntuales necesarias para garantizar la coherencia y la fiabilidad de los datos.



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

Veamos a continuación la comparativa de las sugerencias recibidas los años 2022 y 2023, la cual se desglosa por la forma de finalización del expediente:

Año	Contestados	No contestados	Rechazados	Total
2023	105	7	16	112
2024	113	4	5	122



Se hace constar que el concepto rechazados hace referencia a las sugerencias que han sido creadas manualmente de forma errónea o como pruebas internas de la aplicación informática, los que presentan falta de contenido, los que son ininteligibles, etc., y que no se pueden considerar sugerencias de acuerdo con la normativa aplicable.

En concreto, las 5 sugerencias rechazadas de 2024 corresponden a pruebas informáticas hechas como consecuencia de la entrada en funcionamiento de la nueva aplicación QSSI y no computan en el total de sugerencias reales presentadas.

3. Número de sugerencias recibidas y contestadas por consejería o ente

Sugerencias recibidas dentro del año 2024 y los contestados:



Consejería / Entes	Recibidas	Contestadas
Presidencia del Gobierno de las IB	1	0
C. Empresa, Ocupación y Energía	6	5
C. Presidencia y Administraciones Públicas	7	7
C. del Mar y del Círculo del Agua	4	4
C, Economía, Hacienda e Innovación	0	0
ATIB	3	3
C. Turismo, Cultura y Deportes	6	6
C. Familias y Servicios Sociales	7	5
FDB	3	3
C. Educación y Universidades	19	18
EBAP	3	3
C. Salud	8	8
C. Agricultura, Pesca y Medio Natural	4	4
C. Vivienda, Territorio y Movilidad	19	19
Servicio Coord. At. a la Ciudadanía (SCAC)	6	4
Cualquiera	3	1
No competencia CAIB	6	6
Errores	17	17

FBD: Fundación Atención y Apoyo a la Dependencia y de Promoción de la Autonomía Personal de les Illes Balears)

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 como las unidades correspondientes a órganos o entes.

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, a efectos estadísticos, las sugerencias



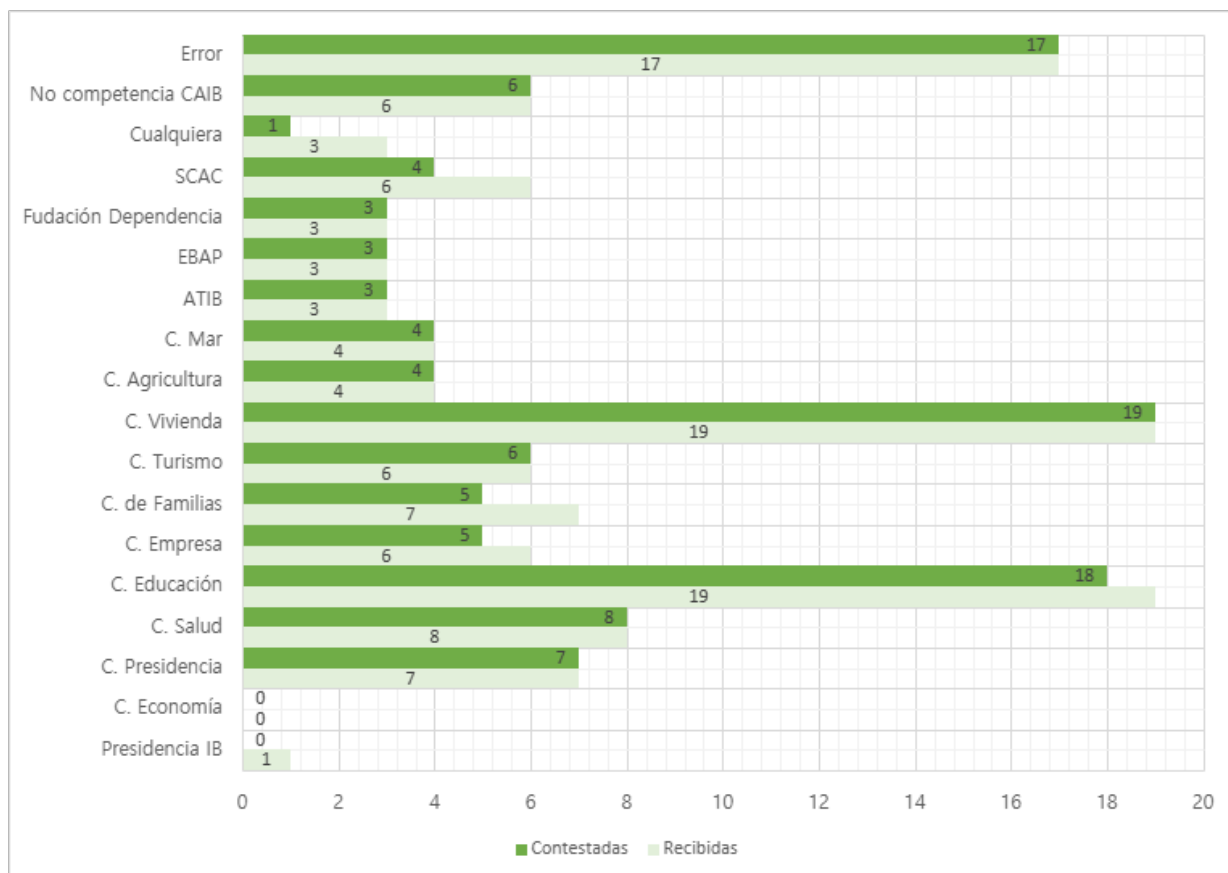
relativas a este servicio administrativo del resto de los de la Consejería a la cual pertenece, es decir, la Consejería de Economía, Hacienda e Innovación, ya que es el responsable también de responder a los expedientes clasificados como Errores, Cualquiera y No competencia CAIB.

Las siglas FBD corresponden a la Fundación de Atención y Apoyo a la Dependencia y de Promoción de la Autonomía Personal de las Illes Balears, que depende orgánicamente de la Consejería de Asuntos Sociales y Deportes.

Como «**Errores**» se tratan los expedientes que se refieren a cuestiones que se deben tramitar por vías diferentes en 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 sugerencias que la ciudadanía dirige al GOIB en general o que no sabe exactamente a qué órgano dirigirlo y el equipo de filtraje del SCAC las puede contestar.





4. Tiempo de respuesta de las sugerencias contestadas

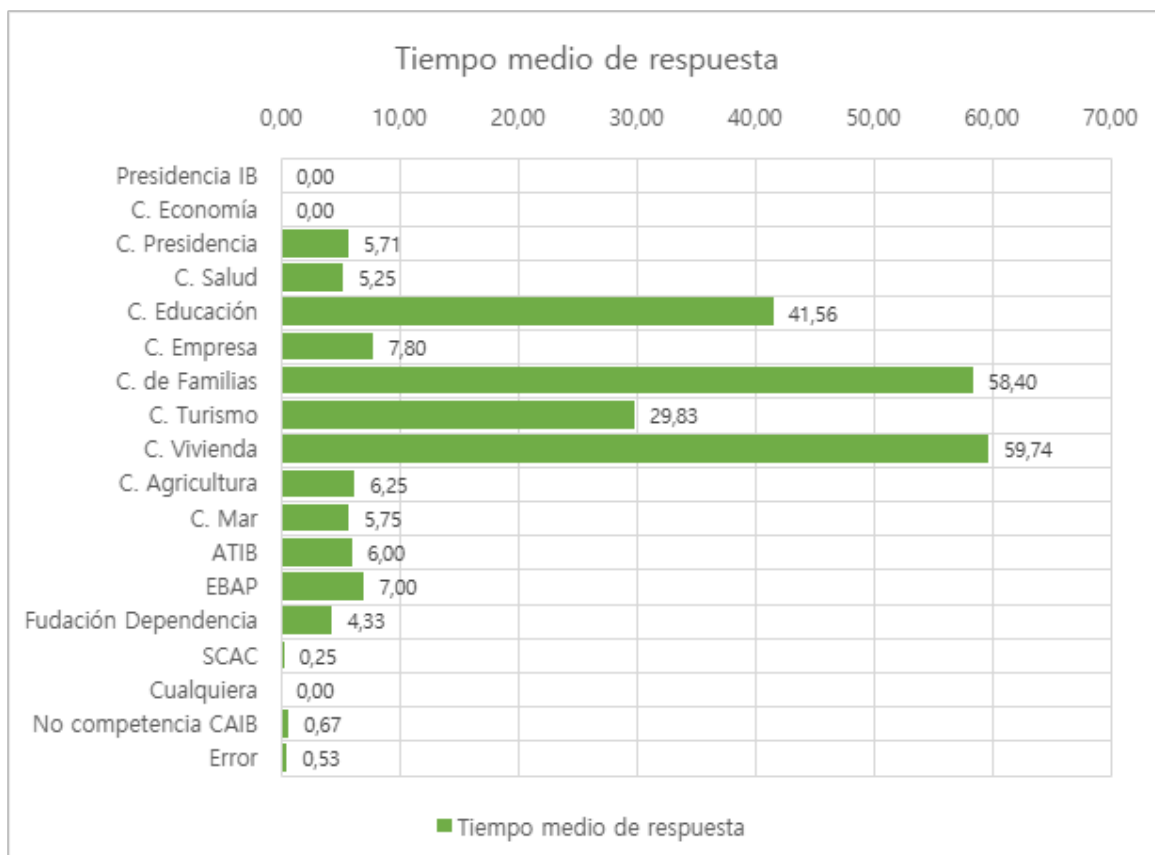
A efectos de ofrecer la información relativa al tiempo medio de respuesta a las sugerencias presentadas se ha elaborado la tabla siguiente. Hemos calculado ya la información facilitada en días hábiles, ya que el plazo para responder que establece el Decreto 82/2009 es de 15 días hábiles:

Consejería / Entes	Tiempo medio de respuesta (días hábiles)
Presidencia del Gobierno de les Illes Balears	-
C. Empresa, Ocupación y Energía	7,80
C. Presidencia y Administraciones Públicas	5,71
C. del Mar y del Círculo del Agua	6,19
C, Economía, Hacienda e Innovación	-
ATIB	6
C. Turismo, Cultura y Deportes	29,83
C. Familias y Servicios Sociales	58,40
FBD	4,33
C. Educación y Universidades	41,56
EBAP	7
C. Salud	5,25
C. Agricultura, Pesca i Medio Natural	6,25
C. Vivienda, Territorio y Movilidad	59,74
Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía (SCAC)	0,25
C. del Mar i del Ciclo del Agua	5,75
Cualquiera	-
No competencia CAIB	0,67
Errores	0,53

FBD: Fundación Atención y Apoyo a la Dependencia y de Promoción de la Autonomía Personal de les Illes Balears)



La media general de todas las sugerencias contestadas correspondientes en el año 2024 es de 22,91 días hábiles, cifra que ha aumentado ligeramente respecto del año 2023, en el que el tiempo de respuesta medio fue de 12,7 días hábiles.



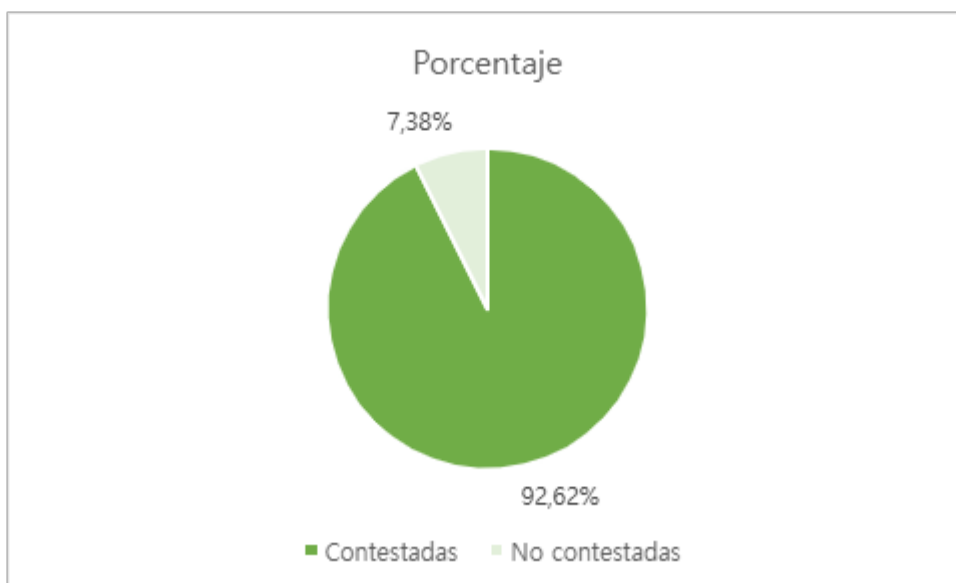
5. Estado de las sugerencias a fecha de la emisión de este informe (Mayo 2025)

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

Estado de las sugerencias	%
Contestados	92,62%
No contestados	7,38%

Las sugerencias rechazadas respecto de los tramitados representan un 8%, del total de expedientes contestados.

Las sugerencias consideradas como errores (y que estrictamente tampoco deberían contar como sugerencias reales) representan un 14% del total



Por lo que se refiere a la lengua escogida por las personas a la hora de presentar una sugerencia en el sistema general ha sido, en un 58,20% el castellano y en un 41,80% el catalán.

6. Encuesta de satisfacción a todas 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 en 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 cumplimentar 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 recibida, 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 28% de las personas consideran que su localización ha sido fácil, normal un 42%, 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 les personas encuestadas la ha recibido en menos de 5 días ante el 10% de les personas encuestadas el año 2023; el 28% entre los 5 y los 15 días ante el 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 los del año 2023 son los siguientes:

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

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

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



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

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

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

7. Sugerencias 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 Illes Balears de Acció Exterior-FIBAE (antes CBE)

Durante el año 2024 no han recibido sugerencias.

2. Consortio de Transportes de Mallorca (CTM)

Contestadas en plazo	Ptes a 31/12/2024	Total	TMR
312	21	666	23

TMR: Tiempo medio de respuesta en días hábiles

3. Servicios Ferroviarios de Mallorca (SFM)

No se han presentado datos del 2024.

4. Ente Público de Radio Televisión de las Illes Balears (IB3)

En plazo	Ptes a 31/12/2024	Total	TMR
54	0	54	3

TMR: Tiempo medio de respuesta en días hábiles

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

Durante el año 2024 no han recibido sugerencias. 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 Illes Balears (FBSTIB)

En plazo	Ptes a 31/12/2024	Total	TMR
1.784	0	1.784	5

TMR: Tiempo medio de respuesta en días hábiles

7. Fundación Instituto Socioeducativo ESTEL

En plazo	Ptes a 31/12/2024	Total	TMR
1.945	82	2.076	2,8

TMR: Tiempo medio de respuesta en días hábiles

8. Fundación Orquesta Sinfónica de las Illes Balears

Durante el año 2024 no han recibido ninguna sugerencia.

9. Gestión de Emergencias de las Illes Balears (GEIBSAU)

Durante el año 2024 no han recibido ninguna sugerencia.

10. IB-Salud

En plazo	Ptes a 31/12/2024	Total	TMR
122	28	192	21

TMR: Tiempo medio de respuesta en días hábiles

11. Fundación Instituto de Investigación Sanitaria Illes Balears (IDISBA)

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

TMR: Tiempo medio de respuesta en días hábiles

12. Instituto Balear de la Vivienda (IBAVI)

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

TMR: Tiempo medio de respuesta en días hábiles

13. Puertos de las Illes Balears

No se han presentado datos del 2024.

Observaciones: Dispone de un sistema propio de recogidas de quejas y sugerencias.

14. Instituto Cartográfico y Geográfico de las Illes Balears ICGIB (antes SITIBSA)

El ente ya no dispone de un sistema de recogida propio y durante todo el año 2024 solo se ha utilizado la aplicación de uso general (QSSI). No se han presentado sugerencias en 2024.

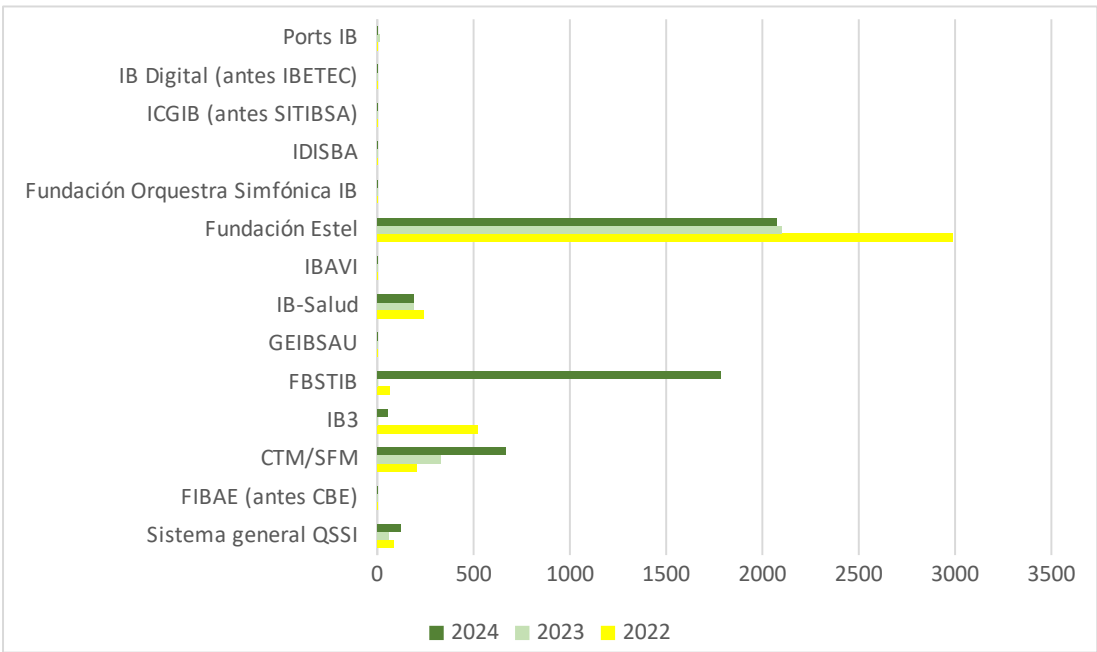


15. Unidad de Información y Trámite (UDIT)

Durante el año 2024 no han recibido ninguna sugerencia.

8. **Datos globales de las sugerencias presentados en relación con los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears y comparativa de los últimos 3 años**

En resumen, los datos del total de sugerencias presentados el año 2024 son:



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

Evolución	2022	2023	2024
Sistema general QSSI	88	60	122
FIBAE (antes CBE)	0	0	0
CTM/SFM	204	328	666
IB3	522	-	54
FBSTIB	64	3	1784
GEIBSAU	-	-	0
IB-Salud	242	188	192
IBAVI	0	-	1
Fundación Estel	2988	2099	2076



Evolución	2022	2023	2024
Fundación Orquestra Simfónica IB	0	-	0
IDISBA	1	-	1
ICGIB (antes SITIBSA)	4	-	0
IB Digital (antes IBETEC)	0	-	0
Ports IB	5	11	0