



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

Direcció General d'Estratègia Digital
i Desenvolupament Tecnològic

**Informe sobre las CONSULTAS 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 a los de la versión original.*



Sumario

1. Introducció.....	3
2. Comparativa con respecto al número total de consultas presentadas entre los años 2023 y 2024.....	5
3. Número de consultas recibidas por consejería o ente.....	6
4. Tiempo de respuesta de las consultas contestadas mediante el sistema QSSI.....	8
5. Estado de las consultas a fecha de la emisión de este informe (mayo 2025).....	10
6. Encuesta de satisfacción a todas las personas usuarias: análisis de la valoración que han hecho las personas que han querido responder la encuesta sobre la aplicación QSSI.....	10
7. Consultas que se han presentado ante otros organismos con sistemas de recogida diferentes al QSSI.....	11
8. Análisis de las consultas recibidas en el buzón <i>relacionsciutadanes@caib.es</i>	13



1 Introducción

De acuerdo con el artículo 41 de la Ley 3/2003, de 26 de marzo, de régimen jurídico de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares, la ciudadanía tiene derecho a ser informada sobre los asuntos que la afectan. Por esto, en las sedes y las dependencias principales de cada consejería se deben constituir unidades de información y atención ciudadana.

La Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares está obligada a:

- a) Informar permanentemente y de manera actualizada sobre la organización propia, como también sobre los principales servicios y prestaciones públicas, y facilitar toda la información relativa a la identificación y localización de las diversas unidades administrativas.
- b) Ofrecer información general sobre los procedimientos vigentes de competencia de la Administración de la Comunidad Autónoma.
- c) Informar de los medios de impugnación y de reclamación al alcance del ciudadano.
- d) Informar y poner al alcance de las personas interesadas los modelos de declaración responsable y comunicación previa, que deben incluir de manera expresa y clara los requisitos exigidos en cada caso, y que deben estar publicados en la web de la Comunidad Autónoma, así como la relación permanentemente actualizada de todos los procedimientos que se admiten.

Asimismo, de acuerdo con el artículo 3.c) de la Ley 4/2011, de 31 de marzo, de la buena administración y del buen gobierno de las Islas Baleares, la ciudadanía tiene derecho a recibir información suficiente de los asuntos que sean de su interés, de una manera accesible, comprensible y transparente. También tienen derecho a acceder a los registros y a hacer trámites y recibir información por medios electrónicos.

El artículo 4.3 de la Ley mencionada dispone, asimismo, que la Administración de la Comunidad Autónoma y los entes del sector público instrumental deben desarrollar los medios electrónicos más adecuados para ejercer este derecho a la información, además de habilitar los medios pertinentes también de manera presencial y telefónica.

Así pues, además de poder ejercer este derecho de manera presencial en las sedes y en las dependencias principales de cada consejería, la ciudadanía también puede obtener información de carácter general sobre los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares (de ahora en adelante, CAIB) a través de los canales telefónico y telemático, los cuales son gestionados por el Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía, como unidad orgánica adscrita a la Dirección General de Estrategia Digital y Desarrollo Tecnológico.

Por lo que se refiere a la atención telefónica, esta se gestiona mediante un encargo de gestión a la Fundación Balear de Innovación Tecnológica (Fundación BIT) para el servicio



de información administrativa básica del Gobierno de las Islas Baleares mediante el teléfono 012.

Finalmente, las consultas también se pueden realizar de manera telemática mediante la aplicación QSSI.

Así, este informe tiene por objeto analizar las consultas presentadas de manera telemática en relación con los servicios públicos de la CAIB durante el año 2024 y recoger las estadísticas.

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

1. Comparativa con respecto al número total de consultas presentadas entre los años 2023 y 2024.
2. Número de consultas recibidas y contestadas por consejería o ente.
3. Tiempo de respuesta de las consultas contestadas.
4. Estado de las consultas a fecha de emisión de este informe.
5. Encuesta de satisfacción a todas las personas usuarias: análisis de la valoración que han hecho las personas que han querido responder la encuesta sobre la aplicación QSSI.
6. Consultas que se han presentado ante otros entes y órganos con sistemas de recogida diferentes al QSSI.
7. También se debe hacer un análisis de las consultas recibidas mediante el buzón relacionsciutadanes@caib.es como el apartado 8 de este informe.

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.

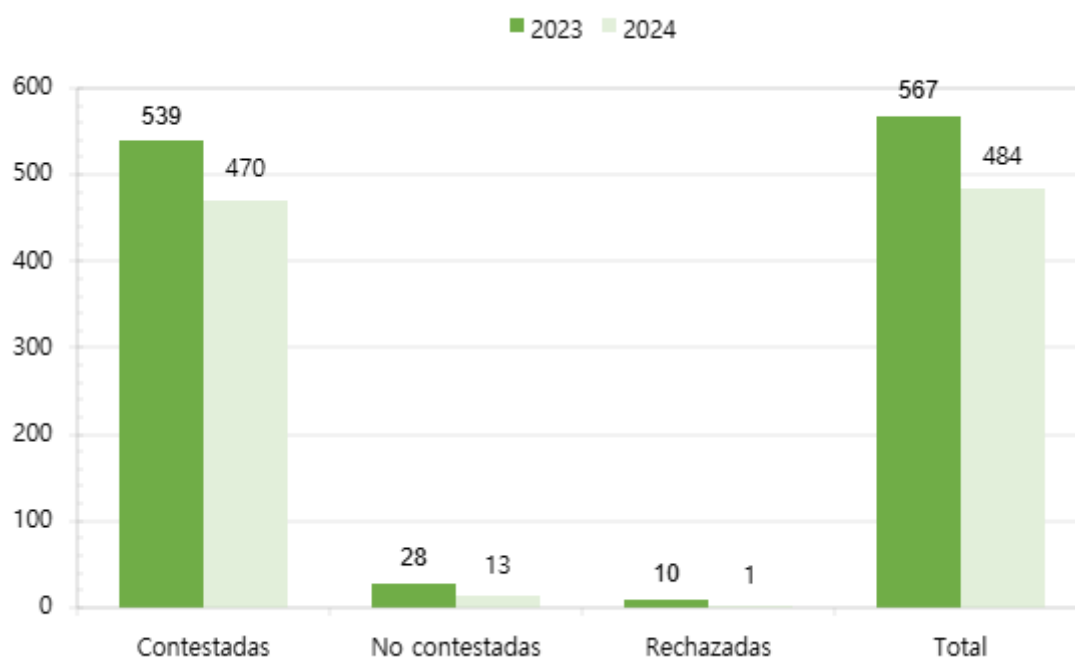
Los datos, resultados y conclusiones contenidos en esta versión han sido corregidos y actualizados, sustituyendo a la versión previa del informe 2024.

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 consultas presentadas entre los años 2023 y 2024

Veamos a continuación la comparativa de las consultas recibidas los años 2023 y 2024, con el desglose de esta por la forma de finalización del expediente:

Año	Contestadas	No contestadas	Rechazadas	Total
2023	539	28	10	567
2024	470	13	1	484



Se hace constar que el concepto *rechazadas* hace referencia a las consultas 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.

Durante el año 2024 constan 1 consultas rechazadas y no computan en el total de consultas reales presentadas.

3 Número de consultas recibidas por consejería o ente

Durante el año 2024 se recibieron 484 consultas mediante la aplicación QSSI.

A continuación, se muestran las consultas recibidas dentro del año 2024:

Consejería / Ente	Recibidas	Contestadas
Presidencia del Gobierno de les Islas Balears	0	0
C. Empresa, Ocupación y Energía	44	44
C. Presidencia y Administraciones Públicas	17	16
C. del Mar y del Circulo del Agua	12	12
C, Economía, Hacienda e Innovación	3	3
ATIB	9	9



Consejería / Ente	Recibidas	Contestadas
C. Turismo, Cultura y Deportes	27	27
C. Familias y Servicios Sociales	53	53
FBD	0	0
C. Educación y Universidades	76	74
EBAP	1	1
C. Salud	56	56
C. Agricultura, Pesca i Medio Natural	22	22
C. Vivienda, Territorio y Movilidad	55	46
Servicio de Coord. Atención Ciudadano (SCAC)	12	10
Cualquiera	9	9
No competencia CAIB	6	6
Errores	82	82

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 actuales.

El Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía (de ahora en adelante SCAC) es la unidad orgánica encargada de la gestión del sistema de quejas, sugerencias y consultas de la CAIB, por lo cual se ha decidido diferenciar, en efectos estadísticos, las consultas relativas a este servicio administrativo del resto de la Consejería a la cual pertenece, es decir, la Consejería de Economía, Hacienda e Innovación.

Las siglas FBD corresponden a la Fundación de Atención y Apoyo a la Dependencia y de Promoción de la Autonomía Personal de las Islas Baleares, dependiente orgánicamente de la Consejería de Familias y Servicios Sociales.

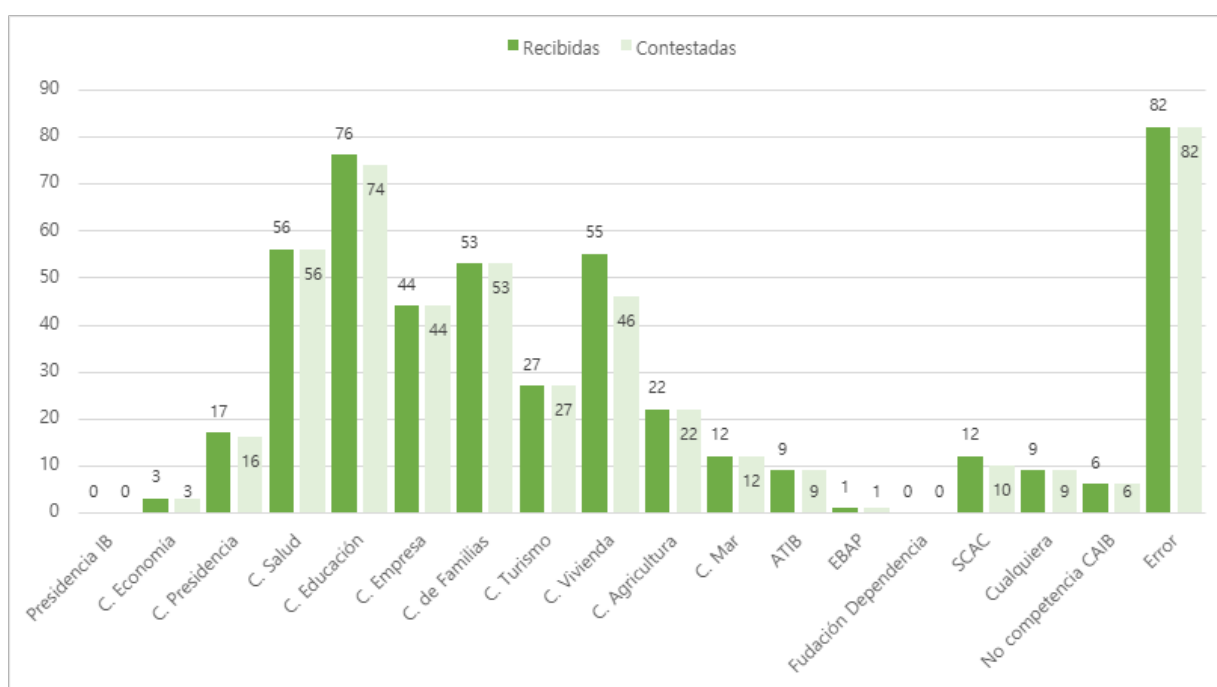
Las consultas rechazadas no se contabilizan como no respuestas, de hecho, no se contabilizan.

Como **Errores** se tratan los expedientes que se refieren a cuestiones que no pueden ser consideradas consultas de carácter general y que, por lo tanto, deben ser presentadas



por otras vías (por ejemplo, las referidas a denuncias entre particulares, a reclamaciones, etc.), así como expedientes duplicados o repetidos exactamente iguales.

Como **No competencia CAIB** se contabilizan los expedientes que son competencia de otra administración, y por analogía al tratamiento que se hace en este caso de las quejas y sugerencias conforme a lo previsto en el artículo 12 del Decreto 82/2009, el Servicio de Coordinación de Atención a la Ciudadanía los remite a aquella.



4 Tiempo de respuesta de las consultas contestadas mediante el sistema QSSI

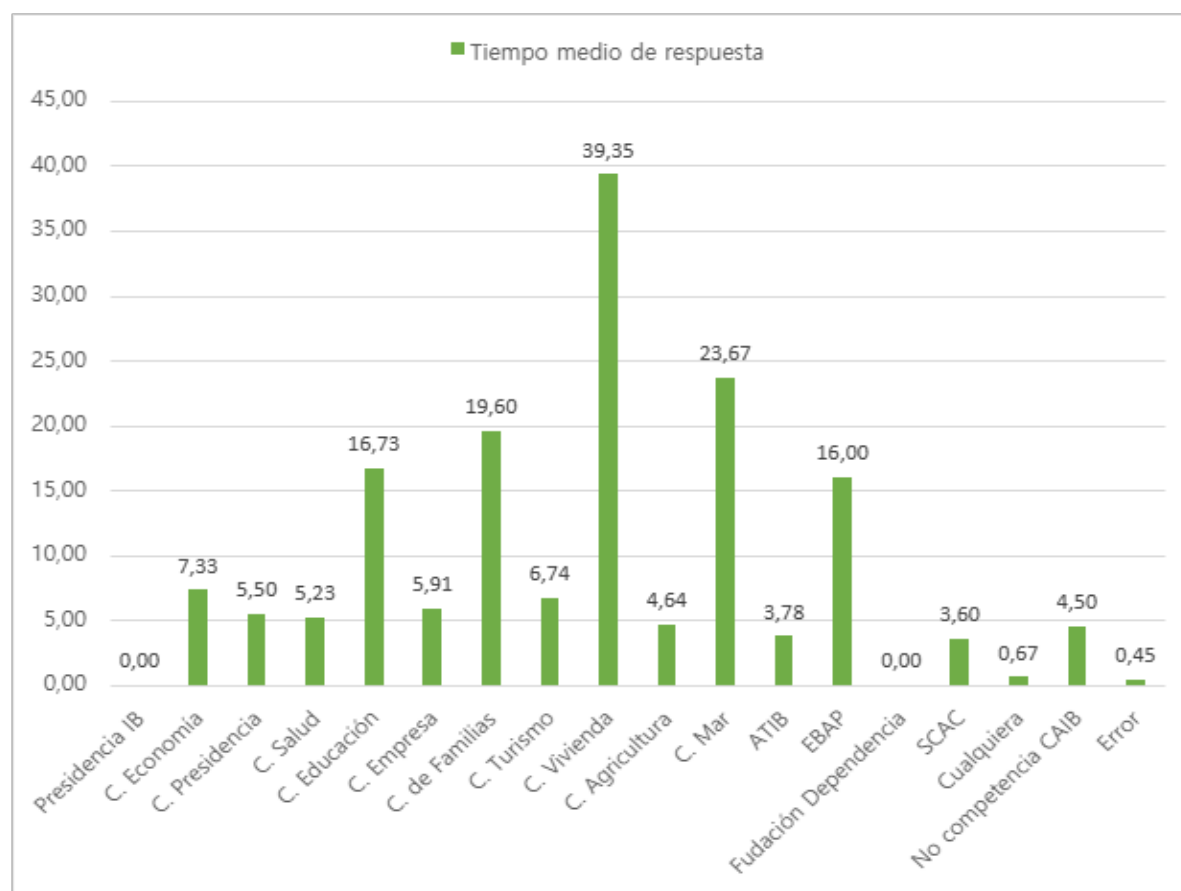
A efectos de ofrecer la información relativa al tiempo medio de respuesta para las consultas presentadas se ha elaborado la tabla siguiente.

Consejería / Ente	Tiempo medio de respuesta (días hábiles)
ATIB	3,78
AGRICULTURA	4,64
FAMILIA	19,60
DEL MAR	23,67
PRESIDENCIA Y AAPP	5,50
SALUD	5,23



Consejería / Ente	Tiempo medio de respuesta (días hábiles)
TURISMO	6,74
HACIENDA	7,33
EDUCACIÓN	16,73
OCUPACIÓN	5,91
VIVIENDA	39,35
ERRORES	0,45
EBAP	16,00
F.ATENC. DEPENDENCIA	--
NO COMPETENCIA CAIB	4,50
PRESIDENCIA	--
CUALQUIERA	0,67
SERVICIO DE COORDINACIÓN	3,60

La media general de todas las consultas contestadas dentro del año 2024 es de 11,7 días hábiles, mientras que la media del año 2023 fue de 13,32 días hábiles.





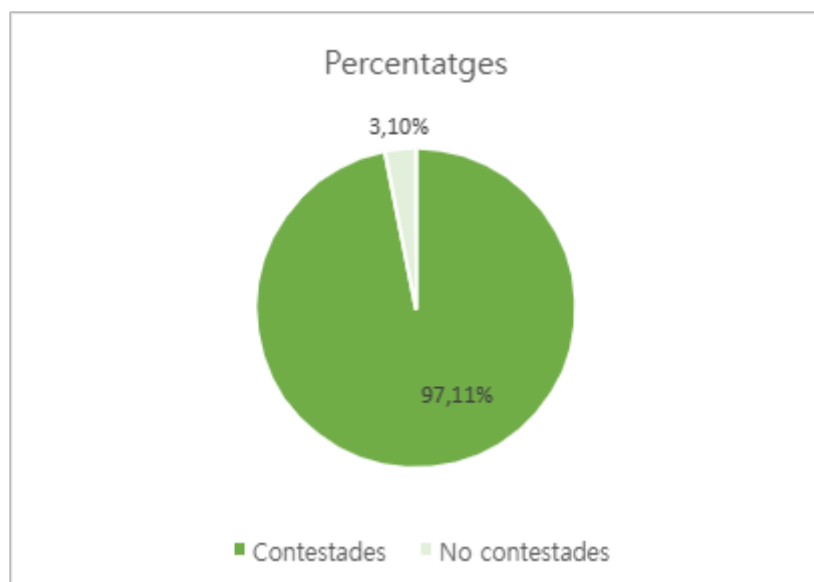
5 Estado de las consultas a fecha de la emisión de este informe (mayo 2025)

El gráfico siguiente muestra los porcentajes de las consultas contestadas y no contestadas:

Estado de las consultas	%
Contestadas	91,11%
No contestadas	3,10%

Las consultas *rechazadas* respecto de las tramitadas solo representan un 0,21%

Las consultas consideradas como *errores*, y que estrictamente tampoco deberían contar como consultas reales, representan un 16,94 % del total.



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

Tanto en el correo de confirmación que se ha recibido cuando se ha tramitado la consulta como en el de respuesta, se envía un enlace a una encuesta que la ciudadanía puede cumplimentar 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/consultas



presentadas. De esta manera, la encuesta se puede cumplimentar sin necesidad de haber recibido la respuesta.

De las consultas presentadas el año 2024, ninguna persona ha contestado la encuesta.

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

El concepto *Contestadas* que aparece a las mesas siguientes se refiere a las consultas que se respondieron antes de 15 días hábiles, tiempo que consideramos razonable para cumplir con el compromiso de la Carta de servicios del Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía.

Los entes que disponen de un sistema de consultas diferente al QSSI son:

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

Durante el año 2024 no han recibido consultas.

2. Consortio de Transportes de Mallorca (CTM)

Contestadas en plazo	Ptes respuesta 31/12/2024	Total	TMR
291	84	684	25

TMR: temps mitjà de resposta en dies hàbils

3. Servicios Ferroviarios de Mallorca (SFM)

No se han presentado datos del 2024.

4. Ente público de Radiotelevisión de las Islas Baleares (IB3)

Contestadas en plazo	Ptes respuesta 31/12/2024	Total	TMR
83	0	83	3

TMR: temps mitjà de resposta en dies hàbils

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

Contestadas en plazo	Ptes respuesta 31/12/2024	Total	TMR
6	0	6	1

TMR: temps mitjà de resposta en dies hàbils

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)



Contestadas en plazo	Ptes respuesta 31/12/2024	Total	TMR
12.760	0	12.760	5

TMR: temps mitjà de resposta en dies hàbils

7. Fundación Instituto Socioeducativo ESTEL

Durante el año 2024 no han recibido consultas.

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

Contestadas en plazo	Ptes respuesta 31/12/2024	Total	TMR
MISMO DÍA	0	Semanalmente hay consultas sobre los conciertos y el programa musical	Nuestra web indica todos los conciertos, programas, horarios, precios...

TMR: temps mitjà de resposta en dies hàbils

9. Servicio de Salud de les Illes Balears (IB-Salut)

Contestadas en plazo	Ptes respuesta 31/12/2024	Total	TMR
7.239	959	10.802	22

TMR: temps mitjà de resposta en dies hàbils

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

Contestadas en plazo	Ptes respuesta 31/12/2024	Total	TMR
11	0	11	2

TMR: temps mitjà de resposta en dies hàbils

11. Instituto Balear de la Vivienda (IBAVI)

Contestadas en plazo	Ptes respuesta 31/12/2024	Total	TMR
802	233	1.121	11

TMR: temps mitjà de resposta en dies hàbils

12. Puertos de las Islas Baleares

No se han presentado datos del 2024.

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

Este organismo durante el ejercicio 2024, no ha recibido ninguna consulta.



14. Unidad de Información y Trámite (UDIT)

Contestadas en plazo	Ptes respuesta 31/12/2024	Total	TMR
19	0	21	7,4

TMR: temps mitjà de resposta en dies hàbils

8 Análisis de las consultas recibidas en el buzón relacionsciutadanes@caib.es

El Servicio de Coordinación de Atención a la Ciudadanía dispone de un buzón de contacto mediante el cual la ciudadanía puede realizar consultas generales sobre los servicios que ofrece la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares. *En octubre del 2024 se dio de baja y todas estas consultas se canalizan por el sistema de consultas generales de la CAIB (QSSI).*

Este buzón era accesible desde el enlace de información de la página de Atención a la Ciudadanía: http://www.caib.es/sites/atenciociutadania/ca/solalicitud_dinformacia/, desde donde también se podía acceder a la encuesta de satisfacción sobre este servicio.

Durante el año 2024 se recibieron 561 correos electrónicos en relacionsciutadanes@caib.es, de los cuales 411 fueron consultas propiamente dichas, lo cual supone un 73,26 % del total de entradas.

De los 561 correos electrónicos recibidos al Servicio de Coordinación del Atención a la Ciudadanía le consta que se han respondido 401 correos por parte de los órganos competentes. Esta cifra supone un 71,48%, inferior al 75% respecto del año anterior (2023), el resto de correos no estaban relacionados con la finalidad de este buzón y se dio respuesta en este sentido a las personas interesadas.