



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

INFORME DE EVALUACIÓN DE LAS CONSULTAS DE INFORMACIÓN GENERAL PRESENTADAS DURANTE EL AÑO 2025

Palma, mayo de 2026



SUMARIO

1. Introducción.....	3
2. Comparativa respecto del número total de consultas presentadas entre los años 2024 y 2025.....	4
3. Número de consultas recibidas y contestadas por consejería o ente.....	5
4. Tiempo de respuesta de las consultas contestadas mediante el sistema QSSI (días hábiles).....	7
5. Estado de las consultas en la fecha de recopilación de los datos de este informe (marzo de 2026).....	9
6. Encuesta de satisfacción a las personas usuarias: análisis de la valoración de las personas usuarias que han querido responder la encuesta.....	11
7. Consultas que se han presentado frente a otros organismos con sistemas de recogida diferentes al QSSI.....	11
8. Conclusiones.....	16



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 Illes Balears, la ciudadanía tiene derecho a ser informada sobre los asuntos que le afectan. A tal efecto, en las sedes y dependencias principales de cada consejería se constituirán unidades de información y atención ciudadana, y se habilitarán canales adecuados para que este derecho pueda ejercerse de manera efectiva.

Además, el artículo 3.c) de la Ley 4/2011, de 31 de marzo, de la Buena Administración y del Buen Gobierno de las Illes Balears, reconoce el derecho de la ciudadanía a recibir información suficiente, accesible, comprensible y transparente sobre los asuntos que sean de su interés, así como a acceder a los registros y a hacer trámites y recibir información por medios electrónicos.

En este contexto, la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears ofrece a la ciudadanía información de carácter general sobre sus procedimientos y servicios públicos mediante diferentes canales de atención: presencial, telefónico y telemático. La atención telefónica se presta a través del servicio 012, gestionado mediante un encargo de gestión a la Fundación Balear de Innovación Tecnológica (Fundación Bit), mientras que la atención telemática para la gestión centralizada de consultas de información de carácter general se canaliza a través de un formulario en línea disponible en la Sede Electrónica de la CAIB, que facilita su gestión mediante la aplicación corporativa QSSI.

El Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía (SCAC), unidad orgánica adscrita actualmente a la Agencia Balear de Digitalización, Ciberseguridad y Telecomunicaciones, es el encargado de la gestión de este sistema, así como de la coordinación de las respuestas emitidas por las diferentes consejerías y entes del sector público autonómico.

Este informe tiene por objeto analizar las consultas telemáticas presentadas en relación con los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears durante el año 2025, mediante la aplicación QSSI, y recoger los principales datos estadísticos. El análisis se centra en aspectos como la evolución del volumen de consultas, los tiempos de respuesta y el estado de los expedientes, con el objetivo de disponer de una visión global del funcionamiento del sistema y detectar posibles áreas de mejora.

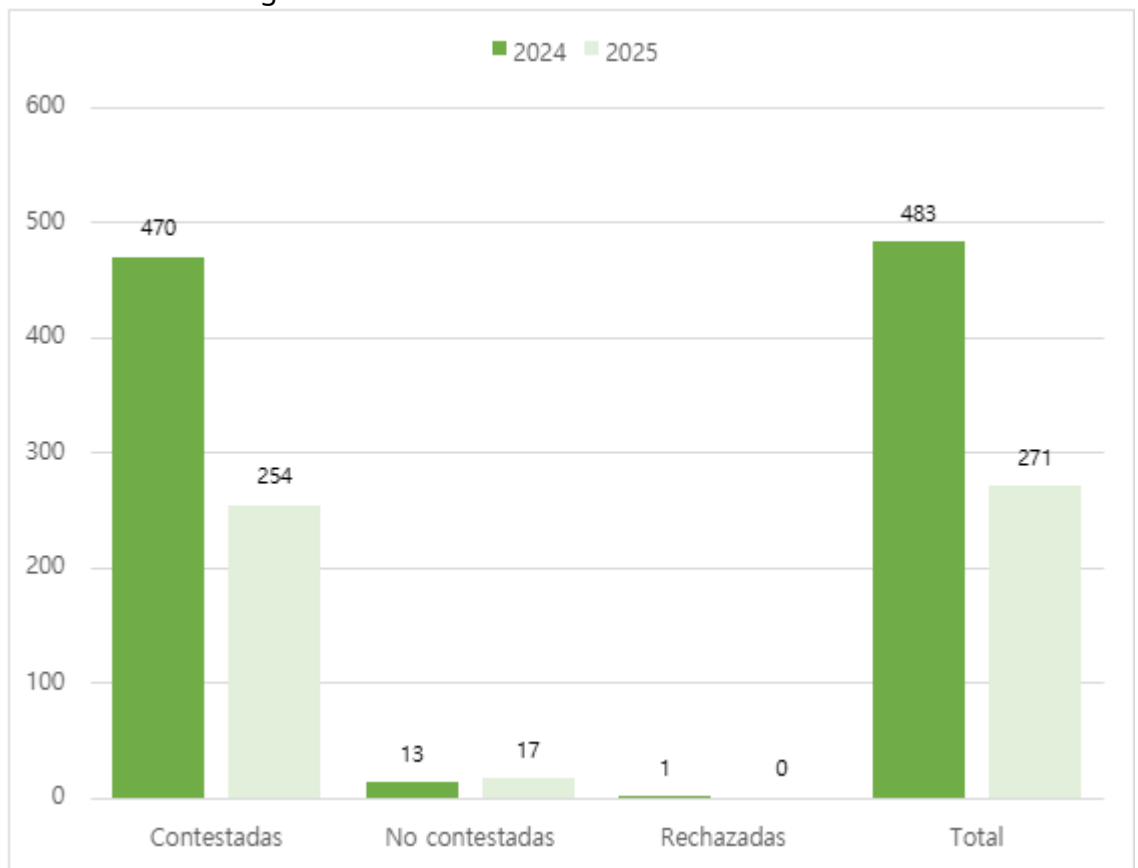


2. Comparativa respecto del número total de consultas presentadas entre los años 2024 y 2025

A continuación, se analiza la evolución del número de consultas telemáticas gestionadas a través del sistema QSSI durante los años 2024 y 2025, con el objetivo de identificar posibles tendencias en el uso de este canal de información por parte de la ciudadanía. Los datos incluyen tanto el volumen total de consultas registradas como su clasificación en función del estado de tramitación.

Durante el año 2025 se registraron un total de 271 consultas, una cifra sensiblemente inferior a las 483 consultas recibidas en el año 2024, lo que supone una disminución del 43,99 % en el número total de consultas presentadas.

En cuanto a la distribución según la forma de finalización del expediente, los datos fueron los siguientes:



mayoría de las consultas presentadas durante el año 2025 se contestaron (254), lo que representa un 93,73 % del total. Las consultas no contestadas ascendieron a 17 expedientes (6,27 %), mientras que no consta ninguna consulta rechazada durante este ejercicio. mayoría de las consultas presentadas durante el año 2025 se contestaron (254), lo que representa un 93,73 % del total. Las consultas no



contestadas ascendieron a 17 expedientes (6,27 %), mientras que no consta ninguna consulta rechazada durante este ejercicio.

El término «Rechazadas» hace referencia a las consultas que no se pueden tramitar porque han sido creadas como pruebas internas de la aplicación informática, presentan errores en el registro manual, no tienen suficiente contenido, o son ininteligibles, y que no pueden ser tramitadas ni ser consideradas consultas de acuerdo con la normativa aplicable.

El descenso significativo en el número total de consultas podría estar relacionado con varios factores, como una posible mejora en la accesibilidad y la claridad de la información disponible en los portales institucionales, una redistribución de las consultas hacia otros canales específicos (como el Portal de Transparencia) o cambios en los hábitos de uso de la ciudadanía. No obstante, estas hipótesis requerirían un análisis complementario para confirmar las causas.

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

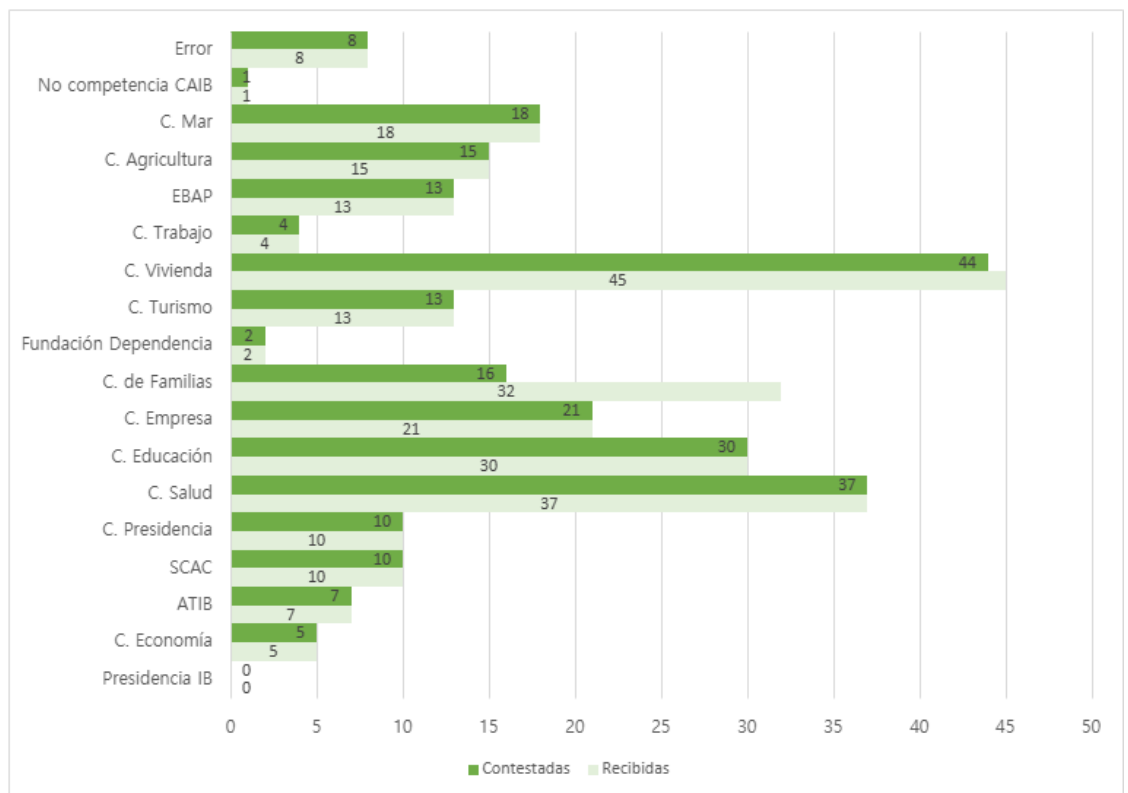
Durante el año 2025 se gestionaron un total de 271 consultas mediante la aplicación QSSI. De estas, se contestaron 254, lo que representa un 93,73 % del total de consultas registradas.

A continuación, se presenta la distribución de las consultas registradas durante el año 2025, clasificadas por consejería o ente, y distinguiendo entre las consultas recibidas y las contestadas:

<i>Consejería/ente</i>	<i>Recibidas</i>	<i>Contestadas</i>
Presidencia de las Illes Balears	0	0
Consejería de Economía, Hacienda e Innovación	5	5
Agencia Tributaria de las Illes Balears	7	7
Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía	10	10
Consejería de Presidencia, Coordinación de la Acción de Gobierno y Cooperación Local	10	10
Consejería de Salud	37	37
Consejería de Educación y Universidades	30	30
Consejería de Empresa, Autónomos y Energía	21	21



Consejería/ente	Recibidas	Contestadas
Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia	32	16
Fundación de Atención y Apoyo a la Dependencia y Promoción de la Autonomía Personal de las IB	2	2
Consejería de Turismo, Cultura y Deportes	13	13
Consejería de Vivienda, Territorio y Movilidad	45	44
Consejería de Trabajo, Función Pública y Diálogo Social	4	4
Escuela Balear de Administraciones Públicas	13	13
Consejería de Agricultura, Pesca y Medio Natural	15	15
Consejería del Mar y del Ciclo del Agua	18	18
No competencia CAIB	1	1
Error	8	8
TOTAL	271	254





datos se han adaptado a la estructura administrativa vigente según el Decreto 10/2025, de 14 de julio, de la presidenta de las I Los datos se han adaptado a la estructura administrativa vigente según el Decreto 10/2025, de 14 de julio, de la presidenta de las I datos se han adaptado a la estructura administrativa vigente según el Decreto 10/2025, de 14 de julio, de la presidenta de las Illes Balears, por el que se establecen las competencias y la estructura orgánica básica de las consejerías de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears(BOIB núm. 91, de 14 de julio de 2025), modificado por el Decreto 13/2025, de 31 de julio, de la presidenta de las Illes Balears, por el que se corrigen los errores detectados en el Decreto 9/2025 y en el Decreto 10/2025, de 14 de julio, de la presidenta de las Illes Balears (BOIB núm. 102, de 2 de agosto de 2025).

El SCAC se muestra de manera diferenciada, ya que, además de gestionar el sistema, es responsable de dar respuesta a los expedientes clasificados como «Error», «Cualquiera» y «No competencia CAIB», categorías que agrupan consultas que no pueden ser tramitadas como consultas de información general o que corresponden a otras administraciones.

4. Tiempo de respuesta de las consultas contestadas mediante el sistema QSSI (días hábiles)

A efectos de ofrecer información sobre el tiempo de tramitación de las consultas telemáticas, se ha analizado el tiempo medio de respuesta, calculado en días hábiles, de todas las consultas contestadas durante el año 2025 mediante la aplicación QSSI.

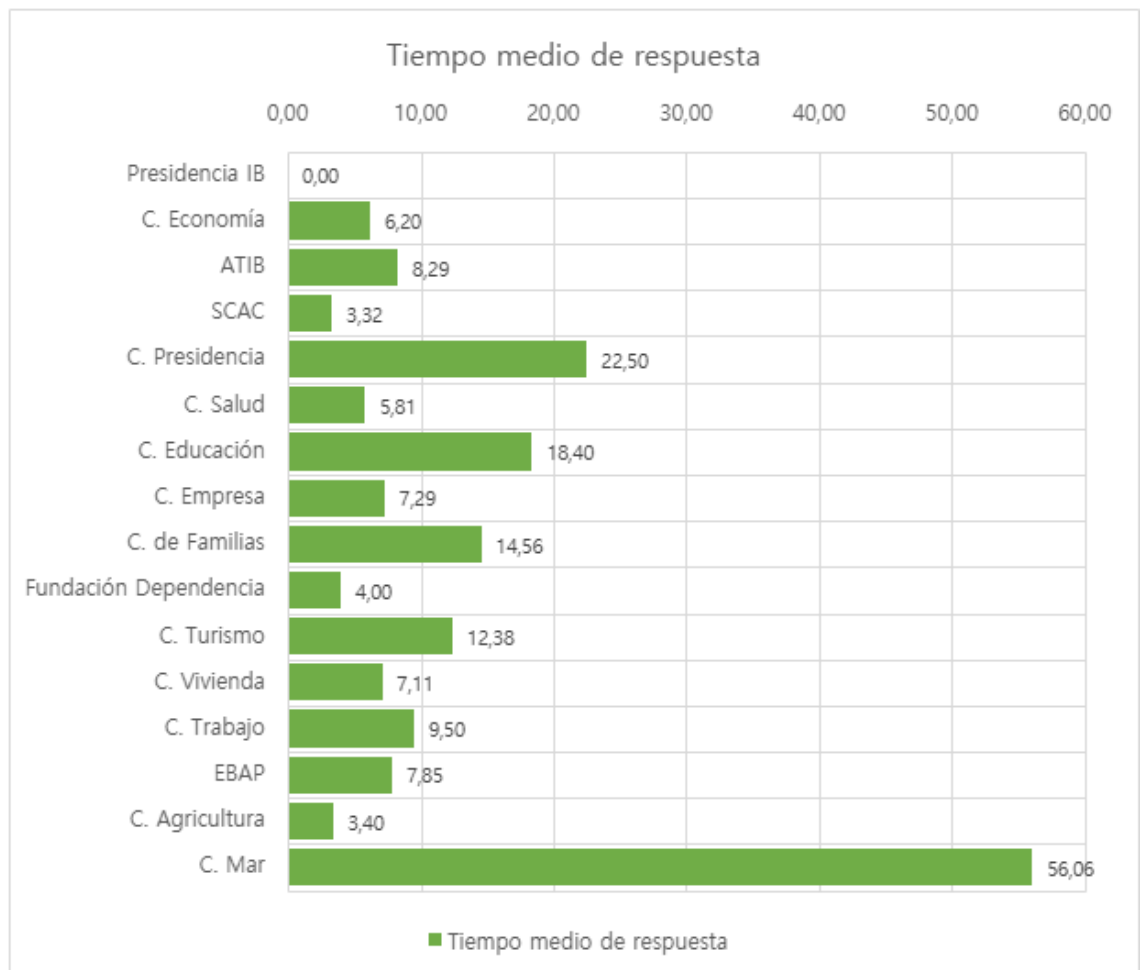
El siguiente cuadro muestra el tiempo medio de respuesta por consejería o ente:

<i>Consejería/ente</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
Presidencia de las Illes Balears	0
Consejería de Economía, Hacienda e Innovación	6,20
Agencia Tributaria de las Illes Balears	8,29
Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía (incluyendo «Error» y «No competencia CAIB»)	3,32
Consejería de Presidencia, Coordinación de la Acción de Gobierno y Cooperación Local	22,50
Consejería de Salud	5,81
Consejería de Educación y Universidades	18,40
Consejería de Empresa, Autónomos y Energía	7,29
Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia	14,56



Consejería/ente	Tiempo medio de respuesta
Fundación de Atención y Apoyo a la Dependencia y Promoción de la Autonomía Personal de las IB	4,00
Consejería de Turismo, Cultura y Deportes	12,38
Consejería de Vivienda, Territorio y Movilidad	7,11
Consejería de Trabajo, Función Pública y Diálogo Social	9,50
Escuela Balear de Administraciones Públicas	7,85
Consejería de Agricultura, Pesca y Medio Natural	3,40
Consejería del Mar y del Ciclo del Agua	56,06

La media general del tiempo de respuesta de todas las consultas contestadas durante el año 2025 fue de 12,65 días hábiles, una cifra ligeramente superior a la registrada en el año 2024, en el que el tiempo medio de respuesta fue de 11,65 días hábiles.





mejores tiempos de respuesta correspondieron a los expedientes de la Consejería de Agricultura, Pesca y Medio Natural (3,40 días) y la Fundación de Atención y Apoyo a la Dependencia (4 días). mejores tiempos de respuesta correspondieron a los expedientes de la Consejería de Agricultura, Pesca y Medio Natural (3,40 días) y la Fundación de Atención y Apoyo a la Dependencia (4 días).

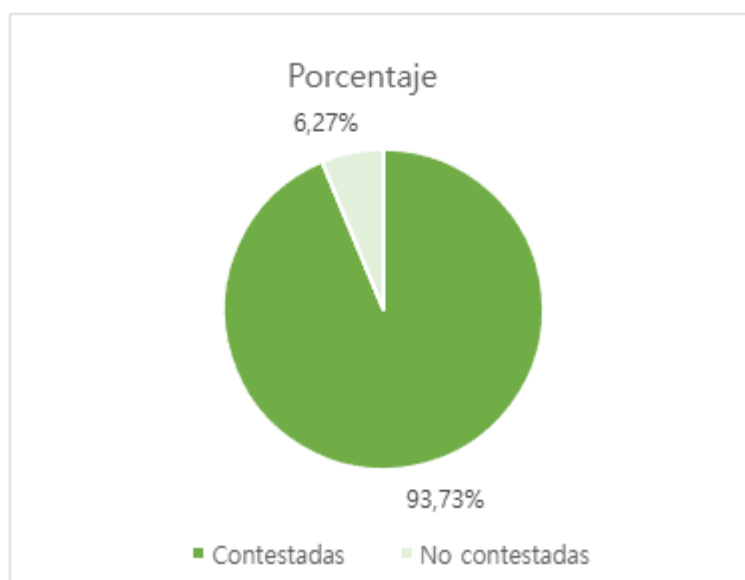
Por el contrario, se registraron tiempos de respuesta superiores a la media en la Consejería del Mar y del Ciclo del Agua (56,06 días hábiles) y en la Consejería de Presidencia, Coordinación de la Acción de Gobierno y Cooperación Local (22,50 días), lo que pone de manifiesto una notable heterogeneidad en los plazos de tramitación según el centro gestor.

Estas diferencias evidencian la necesidad de continuar avanzando hacia una mayor homogeneización de los tiempos de respuesta, con la finalidad de garantizar una atención más ágil y equilibrada a la ciudadanía en la gestión de las consultas de información general.

5. Estado de las consultas en la fecha de recopilación de los datos de este informe (marzo de 2026)

En la fecha de recopilación de los datos para elaborar este informe, correspondiente al mes de marzo de 2026, se ha analizado el estado de tramitación de todas las consultas telemáticas presentadas durante el año 2025 a través del sistema QSSI.

La distribución de las consultas en función de su estado fue la siguiente:





gran mayoría de las consultas presentadas durante el año 2025 se encuentran contestadas, lo que pone de manifiesto un elevado nivel de respuesta por parte de los diferentes centros gestores implicados en la tramitación de consultas de información general. gran mayoría de las consultas presentadas durante el año 2025 se encuentran contestadas, lo que pone de manifiesto un elevado nivel de respuesta por parte de los diferentes centros gestores implicados en la tramitación de consultas de información general.

Cabe destacar que las consultas clasificadas como «Error», que no se pueden considerar estrictamente consultas de carácter general, representaron un 2,95 % del total. Estas consultas incluyen, entre otros, expedientes duplicados, consultas presentadas de manera incorrecta o cuestiones que deben tramitarse por otros canales o procedimientos administrativos.

En cuanto a la lengua escogida para recibir la respuesta, el 60,52 % (164 expedientes) solicitaron la respuesta en castellano, mientras que el 39,48 % prefirieron la respuesta en catalán.

A pesar del porcentaje elevado de consultas contestadas, la persistencia de un pequeño volumen de expedientes pendientes en la fecha de recopilación de la información evidencia la necesidad de continuar trabajando en la mejora de los procesos de tramitación y seguimiento, con el objetivo de garantizar una respuesta dentro de unos plazos razonables en la totalidad de las consultas presentadas.

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

El sistema de consultas telemáticas QSSI incorpora una encuesta de satisfacción con la finalidad de conocer la percepción de la ciudadanía respecto del servicio recibido. Esta encuesta se envía mediante un enlace incluido tanto en el correo de confirmación de la presentación de la consulta como en el correo de respuesta, y también se encuentra disponible en la página web de Atención a la Ciudadanía para que las personas usuarias la puedan rellenar sin necesidad de esperar a recibir la respuesta.

Esta encuesta tiene como objetivo facilitar la participación de la ciudadanía y disponer de información cualitativa sobre diferentes aspectos del servicio, como la facilidad de uso del sistema, la claridad de la información proporcionada, el tiempo de respuesta o el grado de satisfacción global con la atención recibida.

Sin embargo, durante el año 2025 ninguna de las personas que presentaron una consulta mediante la aplicación QSSI respondió a la encuesta de satisfacción. En



consecuencia, no se dispone de datos que permitan analizar la valoración del servicio por parte de las personas usuarias en este ejercicio.

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

Esta sección recoge los datos de las consultas gestionadas durante el año 2025 por organismos que utilizan sistemas alternativos al QSSI para registrar y gestionar este tipo de incidencias con la ciudadanía.

Estos datos complementan los del sistema general y permiten obtener una visión más completa del conjunto de consultas gestionadas en el ámbito de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears durante el año 2025.

En las tablas siguientes, el concepto «Contestadas» hace referencia a las consultas que se han respondido antes de quince días hábiles, un plazo considerado razonable para cumplir con la Carta Marco de la red de atención a la ciudadanía:

a) Agencia Balear de Digitalización, Ciberseguridad y Telecomunicaciones (IB Digital)

Núm. total de consultas recibidas en el 2025 (1 de enero a 31 diciembre de 2025)	1
Núm. de consultas contestadas antes de quince días hábiles	1
Núm. de consultas pendientes de respuesta a día 31/12/2025 (fuera de plazo para responder)	0
Tiempo medio de respuesta de las consultas contestadas	0
Otras observaciones	0

El motivo de la única consulta efectuada a lo largo del año 2025 versa sobre problemas informáticos.

b) Ente Público de Radiotelevisión de las Illes Balears (IB3)

Núm. total de consultas recibidas en el 2025 (1 de enero a 31 diciembre de 2025)	88
Núm. de consultas contestadas antes de quince días hábiles	88
Núm. de consultas pendientes de respuesta a día 31/12/2025 (fuera de plazo para responder)	0
Tiempo medio de respuesta de las consultas contestadas	El mismo día o el día siguiente
Otras observaciones	0

Los datos muestran una respuesta íntegra dentro del plazo establecido, con un tiempo de resolución muy reducido.



Una parte importante de las peticiones de información por parte de la ciudadanía se concentró en consultas sobre horarios de emisión y la programación concreta de contenidos, así como en peticiones relativas a la cobertura de eventos de interés. Igualmente, se detectó un volumen significativo de consultas sobre la posibilidad de asistir como público a determinados programas.

También se observó un interés destacado en solicitudes relacionadas con contenidos específicos, como la petición de recetas vinculadas a programas.

c) Gestión de Emergencias de las Illes Balears (GEIBSAU)

No recibió ninguna consulta de información general durante el año 2025.

d) Fundació Illes Balears de Acció Exterior (FIBAE)

No recibió ninguna consulta de información general durante el año 2025.

e) Servicio de Salud de las Illes Balears (IBSALUT)

Núm. total de consultas recibidas en el 2025 (1 de enero a 31 diciembre de 2025)	3.335
Núm. de consultas contestadas antes de quince días hábiles	2.933
Núm. de consultas pendientes de respuesta a día 31/12/2025 (fuera de plazo para responder)	34
Tiempo medio de respuesta (en días)	10,55

El IBSALUT informa de que una parte de las consultas no se han cerrado correctamente debido al cambio al nuevo programa de gestión, lo que incrementa artificialmente el tiempo medio de respuesta, por lo que este valor no se considera plenamente representativo.

En cuanto a la valoración de los motivos de las consultas, los datos fueron los siguientes (en números absolutos y en porcentajes relativos):

<i>Motivo</i>	<i>Número de expedientes</i>	<i>%</i>
Ausencia o discontinuidad en la prestación del servicio	7	0,20 %
Conocimiento de las materias y transmisión de confianza	2.515	75,40 %
Eficacia y precisión en la prestación del servicio	28	0,83 %



<i>Motivo</i>	<i>Número de expedientes</i>	<i>%</i>
Empatía, trato y atención personalizada	10	0,29 %
Rapidez y agilidad	343	10,28 %
Estado de las instalaciones	3	0,09 %
Información sobre datos recopilados por la Administración	0	0%
Lista de espera (consultas incluidas dentro de «Rapidez y agilidad»)	343	10,28 %
Problemas informáticos	6	0,18 %
Temas normativos (consultas incluidas dentro de «Eficacia y precisión en la prestación del servicio»)	28	0,83 %
Otros	426	12,77 %
TOTAL	3.335	100 %

Atendiendo a la clasificación por centros o unidades administrativas que prestan el servicio público sobre el que versan las consultas y al lugar de ubicación, la distribución fue la siguiente:

<i>Centro/unidad</i>	<i>Ubicación</i>	<i>Número de expedientes</i>	<i>%</i>
Hospital Universitario Son Espases	Palma	822	24,64 %
Hospital Universitario Son Llàtzer	Palma	1.277	38,29 %
Área de Salud de Menorca	Menorca	38	1,13 %
Área de Salud de Eivissa	Eivissa	25	0,74 %
Gerencia de Atención Primaria	Mallorca	851	25,50 %
Hospital Comarcal de Inca	Inca	23	0,68 %
Hospital de Manacor	Manacor	285	8,59 %
061	Illes Balears	2	0,05 %
Gestión Sanitaria y Asistencial de las IB	Illes Balears	0	0,00 %
Cruz Roja	Palma	0	0,00 %
Hospital Sant Joan de Déu	Palma	0	0,00 %



<i>Centro/unidad</i>	<i>Ubicación</i>	<i>Número de expedientes</i>	<i>%</i>
Servicios Centrales	Illes Balears	12	0,36 %

f) Fundación Banco de Sangre y Tejidos de las Illes Balears (FBSTIB)

Núm. total de consultas recibidas en el 2025 (1 de enero a 31 diciembre de 2025)	8.415
Núm. de consultas contestadas antes de quince días hábiles	8.415
Núm. de consultas pendientes de respuesta a 31/12/2025 (fuera de plazo para responder)	0
Tiempo medio de respuesta (en días)	5

Con respecto al motivo de la consulta:

<i>Motivo de la consulta</i>	<i>Número de consultas</i>
Acceso al portal y citación	2.997
Salud	4.139
Actualización de datos	1.082
Consulta de horarios y otros	198

g) Fundación Instituto de Investigación Sanitaria Illes Balears (IDISBA)

Núm. total de consultas recibidas en el 2025 (1 de enero a 31 diciembre de 2025)	22
Núm. de consultas contestadas antes de quince días hábiles	21
Núm. de consultas pendientes de respuesta a día 31/12/2025 (fuera de plazo para responder)	0
Tiempo medio de respuesta de las consultas contestadas (en días)	5

En cuanto a los centros o unidades administrativas que prestan el servicio público sobre el que versan las consultas y los municipios de ubicación, la distribución fue la siguiente:

<i>Centro/unidad</i>	<i>Municipio</i>	<i>Número de expedientes</i>	<i>%</i>
Unidad de recursos humanos	Palma	3	13,7 %



<i>Centro/unidad</i>	<i>Municipio</i>	<i>Número de expedientes</i>	<i>%</i>
Unidad de calidad	Palma	2	9,1 %
Unidad de comunicación	Palma	4	18,2 %
Unidad de formación	Palma	5	22,7 %
Unidad de plataformas	Palma	4	18,2 %
Unidad de proyectos	Palma	1	4,5 %
Unidad de gestión científica	Palma	2	9,1 %
Unidad de administración	Palma	1	4,5 %

h) Fundación Instituto Socioeducativo S'Estel

No se recibió ninguna consulta el año 2025

i) Fundación Orquesta Sinfónica de las Illes Balears (FOSIB)

Núm. total de consultas recibidas en el 2025 (1 de enero a 31 diciembre de 2025)	2
Núm. de consultas contestadas antes de quince días hábiles	2
Núm. de consultas pendientes de respuesta a día 31/12/2025 (fuera de plazo para responder)	0
Tiempo medio de respuesta de las consultas contestadas (en días)	2
Otras observaciones	0

El motivo de las dos consultas efectuadas se clasificó en la categoría «Otros».

j) Instituto Balear de la Vivienda (IBAVI)

El sistema de recepción de consultas, quejas y sugerencias se gestiona mediante una dirección de correo electrónico genérica.

En fecha 25 de febrero de 2026, restaban 678 correos pendientes de clasificar, entre consultas, quejas y sugerencias, que aún están pendientes de gestionar y responder, lo que pone de manifiesto una elevada carga acumulada.

k) Consorcio de Transportes de Mallorca (CTM) y Servicios Ferroviarios de Mallorca (SFM)

Núm. total de solicitudes de información recibidas	786
--	-----



Núm. de consultas contestadas antes de quince días con la información solicitada	330
Núm. de consultas contestadas después de quince días	407
Núm. de consultas cerradas sin dar respuesta	0
Núm. de consultas pendientes de respuesta a día 31/12/2025 (en plazo el 31/12)	14
Núm. de consultas pendientes de respuesta a día 31/12/2025 (fuera de plazo el 01/01/26)	56
Tiempo medio de respuesta de las solicitudes de información contestadas (en días)	31

Durante el año 2025, la Unidad de Información y Trámite (UDIT) y Puertos de las Illes Balears se incorporaron al sistema de gestión de quejas, sugerencias y solicitudes de información general QSSI, integrándose a las consejerías de las que dependen.

8. Conclusiones

El ejercicio de 2025 revela un escenario de consolidación operativa y madurez en la gestión de las consultas de información general de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears. En términos de actividad, se registró un descenso significativo del 44 % en el volumen de consultas dentro del sistema QSSI respecto al año anterior. Esta disminución, que situó la cifra en 271 expedientes, podría atribuirse a la mayor eficacia en la accesibilidad de la información pública a los portales institucionales y a la consolidación de canales especializados que resuelven la demanda informativa de manera proactiva.

En cuanto a la eficiencia en la gestión, se alcanzó un hito positivo con un índice de respuesta del 93,73 %, lo que demuestra la plena operatividad del sistema y el compromiso de los centros gestores. Aunque el tiempo medio de respuesta global se situó en los 12,65 días hábiles —manteniéndose por debajo del plazo de referencia de quince días—, el informe identifica una notable heterogeneidad entre consejerías. Esta disparidad temporal evidencia la necesidad de revisar los circuitos de validación interna en los entes que superan la media. Hay que subrayar que, por la naturaleza de las consultas de información general, es necesario agilizar la gestión para reducir los plazos de respuesta actuales, ya que la inmediatez es un factor determinante en la calidad de este servicio.

Por otro lado, la ausencia de participación en la encuesta de satisfacción durante 2025 limita la capacidad de obtener indicadores cualitativos. Asimismo, se han detectado puntos de mejora en la gestión de determinados entes instrumentales, como la acumulación de correos pendientes de clasificar en el IBAVI, que



reafirman la necesidad de completar la integración total del sector público en la herramienta corporativa QSSI para garantizar una trazabilidad absoluta.

En definitiva, el reto para 2026 no es solo consolidar el elevado porcentaje de respuesta, sino reducir las asimetrías de tiempo entre departamentos y perfeccionar los mecanismos de retorno ciudadano. Hay que seguir transitando hacia un modelo de gestión centralizada que garantice una información precisa, ágil y unificada, transformando cada consulta en un instrumento clave para la transparencia y la eficiencia de los servicios públicos de las Illes Balears.