



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

INFORME DE EVALUACIÓN SOBRE LAS QUEJAS PRESENTADAS DURANTE EL AÑO 2025

Palma, mayo de 2026



SUMARIO

1. Introducción.....	3
2. Comparativa respecto del número total de quejas presentadas entre los años 2024 y 2025.....	3
3. Número de quejas recibidas y contestadas por consejería o ente.....	4
4. Tiempo de respuesta de las quejas contestadas (días hábiles).....	7
5. Estado de las quejas en la fecha de recopilación de los datos de este informe (marzo de 2026).....	8
6. Encuesta de satisfacción a las personas usuarias: análisis de la valoración de las personas usuarias que han querido responder la encuesta.....	9
7. Quejas presentadas ante entidades con sistemas de recogida alternativos al QSSI.....	12
8. Datos globales y comparativa de los últimos tres años.....	18
9. Conclusiones.....	19



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 Illes Balears, debe elaborarse, anualmente, un informe sobre el tratamiento dado a las quejas y sugerencias recibidas en relación con el funcionamiento de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

Así, este informe tiene por objeto analizar las quejas presentadas relacionadas con los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears durante el año 2025 y recopilar sus estadísticas. Se examinan, en primer lugar, las quejas tramitadas a través de la aplicación QSSI, herramienta corporativa destinada a la gestión centralizada de quejas, sugerencias y consultas de información de carácter general.

Adicionalmente, y con la finalidad de ofrecer una visión global del sistema de gestión de quejas en el ámbito autonómico, se incluyen los datos facilitados por los organismos que disponen de mecanismos alternativos de recogida y tratamiento. Estos datos complementan la información y permiten obtener una imagen completa del tratamiento que reciben las quejas presentadas en relación con el funcionamiento de los servicios públicos en el Gobierno de las Illes Balears.

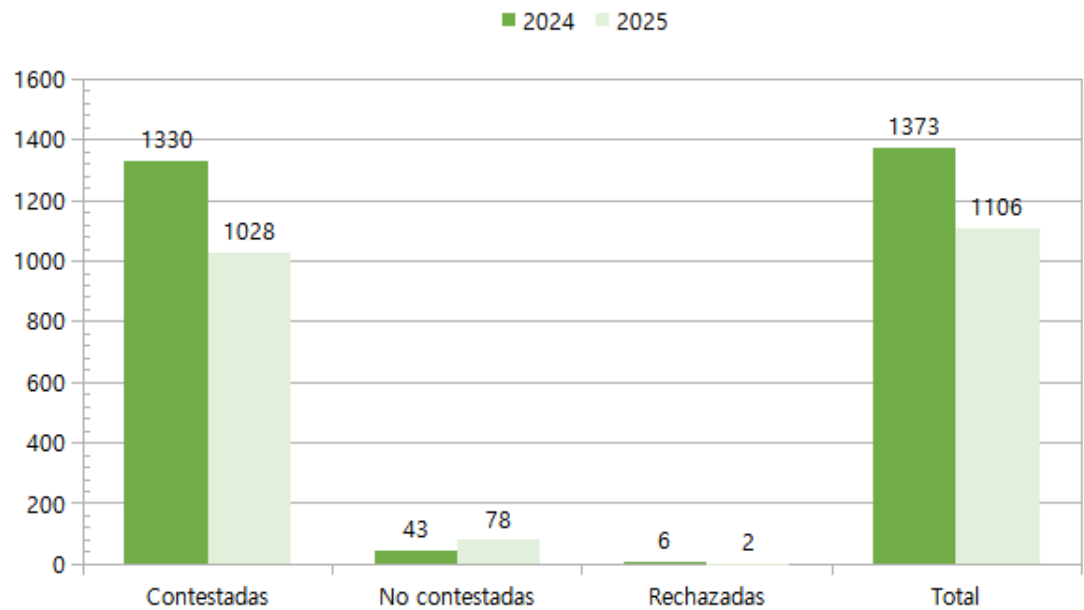
Finalmente, el informe incorpora una comparativa de los últimos tres años (2023-2025) que facilita el análisis de las tendencias, la evolución del volumen de quejas y la mejora o la estabilidad en la gestión y la respuesta de los diferentes servicios públicos. El objetivo global de este ejercicio es reforzar la transparencia, impulsar la mejora continua y dar respuesta a las expectativas de la ciudadanía sobre la calidad de los servicios públicos de las Illes Balears.

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

A continuación, se analiza la evolución del volumen de quejas presentadas a través del sistema general QSSI durante los años 2024 y 2025. Los datos que se muestran incluyen tanto el número de expedientes finalizados como su tipología.

Durante el año 2025 se registraron un total de 1.106 quejas, una cifra inferior a las 1.373 que se recibieron en 2024.

Con respecto a la clasificación de las quejas, fue la siguiente:



El término «rechazadas» hace referencia a las quejas 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 no pueden ser tramitadas ni ser consideradas quejas de acuerdo con la normativa aplicable.

Durante el año 2025 se registraron dos quejas «rechazadas», ambas vinculadas a pruebas técnicas, y por tanto no computan como quejas presentadas.

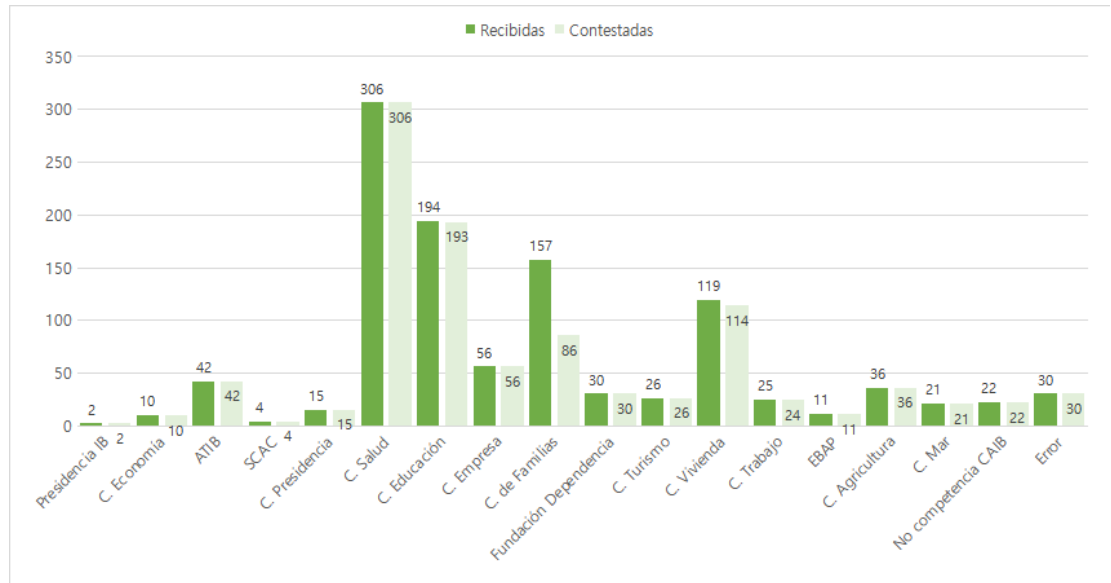
3. Número de quejas recibidas y contestadas por consejería o ente

En total, durante el año 2025 se contabilizaron 1.106 quejas en el sistema QSSI, de las cuales 1.028 fueron contestadas. A continuación, se muestra la distribución de las quejas tramitadas por cada consejería o ente público al que fueron asignadas. La distribución detallada por organismo fue la siguiente:

Consejería/nos	Recibidas	Contestadas
Presidencia del Gobierno de las Illes Balears	2	2
Consejería de Economía, Hacienda e Innovación	10	10
Agencia Tributaria de las Illes Balears	42	42



<i>Consejería/nos</i>	<i>Recibidas</i>	<i>Contestadas</i>
Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía	4	4
Consejería de Presidencia, Coordinación de la Acción de Gobierno y Cooperación Local	15	15
Consejería de Salud	306	306
Consejería de Educación y Universidades	194	193
Consejería de Empresa, Autónomos y Energía	56	56
Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia	157	86
Fundación de Atención y Apoyo a la Dependencia y Promoción de la Autonomía Personal de las IB	30	30
Consejería de Turismo, Cultura y Deportes	26	26
Consejería de Vivienda, Territorio y Movilidad	119	114
Consejería de Trabajo, Función Pública y Diálogo Social	25	24
Escuela Balear de Administraciones Públicas	11	11
Consejería de Agricultura, Pesca y Medio Natural	36	36
Consejería de la Mar y del Ciclo del Agua	21	21
No competencia CAIB	22	22
Error	30	30
TOTAL	1.106	1.028



Los 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 Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía (SCAC) se muestra como centro gestor de manera separada de la consejería a la que se encuentra adscrito porque, además de gestionar el sistema, da respuesta a los expedientes clasificados como «Error» y «No competencia CAIB».

Asimismo, las quejas presentadas en relación con el funcionamiento de la Fundación de Atención y Apoyo a la Dependencia y de Promoción de la Autonomía Personal de las Illes Balears también se gestionan de manera separada de las de su consejería de adscripción (Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia), a efectos de poder especificar mejor los servicios que gestiona y así poder mejorarlos.

Por su parte, la categoría «Error» incluye los expedientes que no se pueden gestionar como una queja formal porque corresponden a asuntos que deben tramitarse por otras vías (como denuncias entre particulares o consultas sobre expedientes concretos). También se incluyen los expedientes duplicados, ya sea por un error de la aplicación o porque una misma persona presenta varias veces la misma queja mientras todavía está dentro del plazo de respuesta.



La categoría «No competencia CAIB» agrupa las quejas que corresponden a otra administración. De acuerdo con el artículo 12 del Decreto 82/2009, el SCAC las deriva a la administración competente.

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

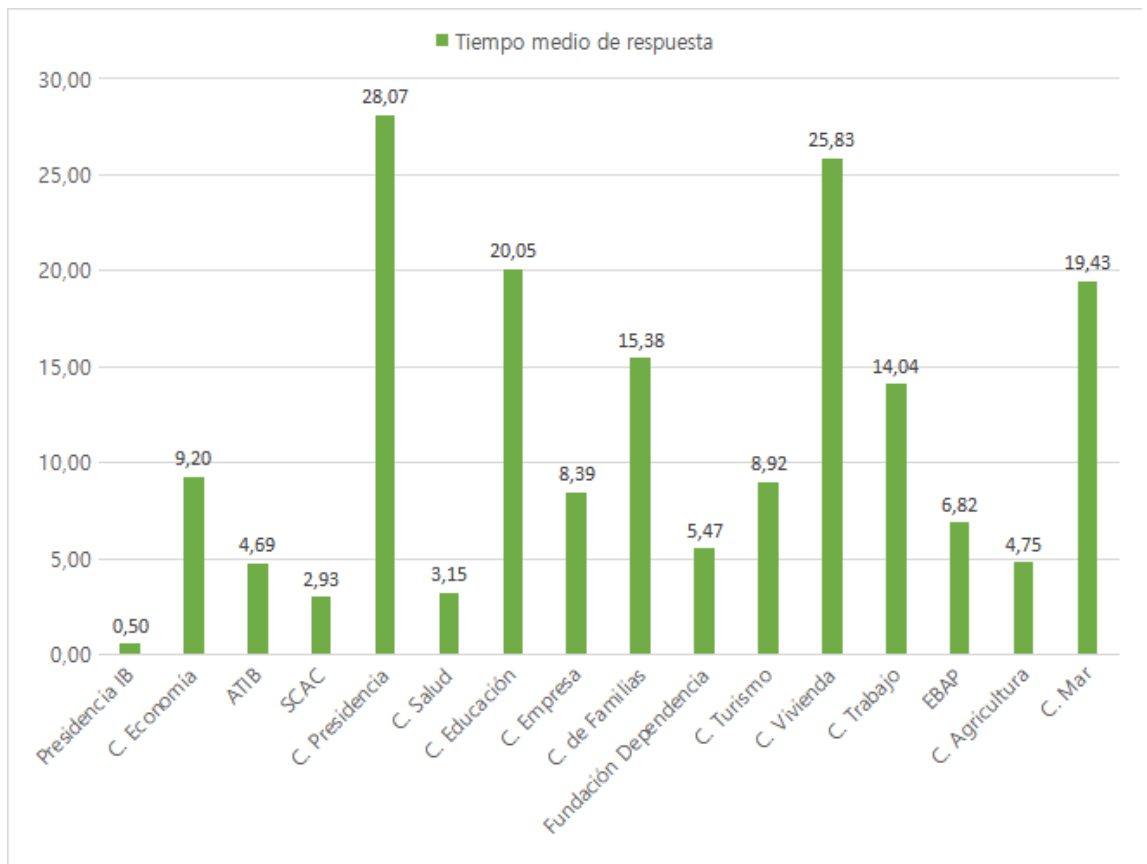
El Decreto 82/2009 establece que el plazo máximo para responder una queja es de quince días hábiles. A continuación, se analiza el tiempo medio de respuesta (en días hábiles) en cada consejería o ente durante el año 2025:

<i>Consejería/nos</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
Presidencia del Gobierno de las Illes Balears	0,50
Consejería de Economía, Hacienda e Innovación	9,20
Agencia Tributaria de las Illes Balears	4,69
Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía (incluyendo «Error» y «No competencia CAIB»)	2,93
Consejería de Presidencia, Coordinación de la Acción de Gobierno y Cooperación Local	28,07
Consejería de Salud	3,15
Consejería de Educación y Universidades	20,05
Consejería de Empresa, Autónomos y Energía	8,39
Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia	15,38
Fundación de Atención y Apoyo a la Dependencia y Promoción de la Autonomía Personal de las Illes Balears	5,47
Consejería de Turismo, Cultura y Deportes	8,92
Consejería de Vivienda, Territorio y Movilidad	25,83
Consejería de Trabajo, Función Pública y Diálogo Social	14,04
Escuela Balear de Administraciones Públicas	6,82
Consejería de Agricultura, Pesca y Medio Natural	4,75
Consejería del Mar y del Ciclo del Agua	19,43

La media general del tiempo de respuesta durante 2025 fue de 11,51 días hábiles, lo que mejora los 14,41 días del año 2024.



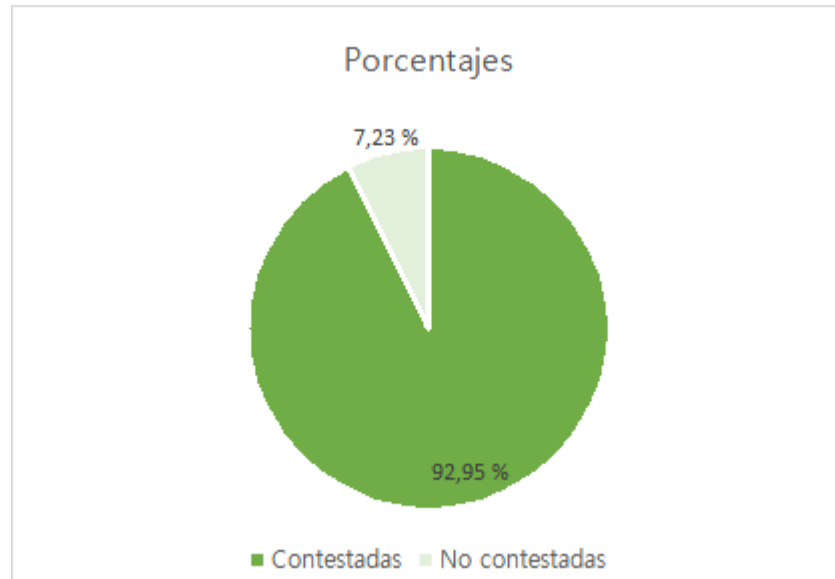
Los mejores tiempos de respuesta correspondieron al Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía (1 día) y a la Presidencia de las Illes Balears (0,50 días). Por otro lado, las consejerías con plazos más elevados fueron la Consejería de Presidencia, Coordinación de la Acción de Gobierno y Cooperación Local (28,07 días), la Consejería de Vivienda, Territorio y Movilidad (25,83 días) y la Consejería de Educación y Universidades (20,05 días).



5. Estado de las quejas 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 quejas presentadas durante el año 2025 a través del sistema general QSSI.

La distribución de las quejas contestadas y no contestadas fue la siguiente:



En cuanto a la lengua escogida para recibir la respuesta a la queja presentada, el 64,92 % eligió el castellano (718 quejas), frente a un 35,08 % que quiso la respuesta en catalán (388 quejas).

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

La encuesta de satisfacción es un instrumento que permite conocer la experiencia de las personas que utilizan el sistema de quejas y sugerencias. Durante 2025, las personas usuarias pudieron responderla tanto a través del enlace incluido en los correos de confirmación y respuesta como mediante el acceso disponible a la web de Atención a la Ciudadanía. Esta disponibilidad permanente facilita que cualquier usuario pueda evaluar el servicio sin necesidad de esperar la resolución de su queja.

En el año 2025 se presentaron un total de 1.176 quejas y sugerencias, de las que 48 personas respondieron la encuesta, lo que representa un 4,08 % de participación, cifra ligeramente superior a la de 2024 (3,61 %, con 53 respuestas sobre 1.495 expedientes).

A pesar del número reducido de respuestas, se considera útil analizarlas porque aportan percepciones cualitativas sobre el sistema.

Los aspectos a que se refiere la encuesta son los siguientes:



- a) Vía de conocimiento del servicio. La mayoría de las personas participantes en la encuesta (64,58 %) conocieron el servicio a través de la página web del Gobierno de las Illes Balears.
- b) Facilidad para localizar el portal web de quejas y sugerencias. Fue fácil o normal para un 72,92 % y difícil para un 27,08 %.
- c) Claridad y adecuación de las indicaciones para presentar la queja o sugerencia. El nivel de satisfacción sobre este aspecto fue el siguiente:

<i>Nivel de satisfacción</i>	<i>2025</i>
Nada satisfecho	25,00 %
Poco satisfecho	8,33 %
Satisfecho	16,67 %
Bastante satisfecho	18,75 %
Muy satisfecho	27,08 %
No responde a la pregunta	4,17 %

Se constata que, aunque una parte significativa está satisfecha, un 33,33 % se siente poco o nada satisfecho con la claridad de las indicaciones.

- d) Tiempo transcurrido para recibir la respuesta:
- 33,33 %: menos de 5 días (mejor que el 26 % del 2024).
 - 29,17 %: entre 5 y 15 días (similar al 2024).
 - 33,33 %: más de 15 días (mejor que el 45 % de 2024).

Estos resultados indican una pequeña mejora en la apreciación del tiempo de respuesta por parte de las personas encuestadas.

- e) Adecuación del tiempo transcurrido para recibir respuesta. Los datos de satisfacción comparados entre las encuestas de 2024 y 2025 en relación con este aspecto son los siguientes:

<i>Tiempo de respuesta</i>	<i>2025</i>	<i>2024</i>
Nada satisfecho	39,58 %	35,00 %
Poco satisfecho	10,42 %	11,00 %
Satisfecho	10,42 %	11,00 %



<i>Tiempo de respuesta</i>	2025	2024
Bastante satisfecho	12,50 %	7,00 %
Muy satisfecho	25,00 %	35,00 %
No responde a la pregunta	2,08 %	1,00 %

Se mantiene una distribución diversa, con una parte considerable de personas insatisfechas, pero también con un incremento de valoraciones «Bastante satisfecho».

f) Satisfacción con la información recibida:

<i>Información recibida</i>	2025	2024
Nada satisfecho	68,75 %	50,00 %
Poco satisfecho	4,17 %	7,00 %
Satisfecho	8,33 %	7,00 %
Bastante satisfecho	2,08 %	5,00 %
Muy satisfecho	14,58 %	29,00 %
No responde a la pregunta	2,08 %	2,00 %

g) Perfil de las personas participantes:

	<i>Entre 30 y 50 años</i>	<i>Más de 50 años</i>	<i>No indica tramo</i>	<i>Total</i>
Hombres	29,17 %	25,00 %	0,00 %	54,17 %
Mujeres	16,67 %	22,92 %	0,00 %	39,58 %
No binario	2,08 %	0,00 %	0,00 %	2,08 %
No indica género	0,00 %	2,08 %	2,08 %	4,17 %
TOTAL	47,92 %	50,00 %	2,08 %	100,00 %

h) Satisfacción global con el sistema de quejas y sugerencias. Los datos de satisfacción comparados entre las encuestas de 2024 y 2025 en relación con este aspecto son los siguientes:

<i>Satisfacción global</i>	2025	2024
Nada satisfecho	43,75 %	40,00 %



<i>Satisfacción global</i>	2025	2024
Poco satisfecho	8,33 %	16,00 %
Satisfecho	20,83 %	9,00 %
Bastante satisfecho	8,33 %	5,00 %
Muy satisfecho	16,67 %	27,00 %
No responde a la pregunta	2,08 %	3,00 %

A pesar de mejoras en algunos aspectos puntuales, persiste una valoración global polarizada.

7. Consultas presentadas ante otros organismos con sistemas de recogida diferentes al QSSI

Esta sección recoge los datos de las quejas tramitadas durante el año 2025 por organismos que utilizan sistemas alternativos al de uso general QSSI para registrar y gestionar este tipo de incidencias con la ciudadanía. En cualquier caso, de conformidad con el artículo 5.3 de la Orden de la consejera de Administraciones Públicas de 1 de agosto de 2014 por la que se desarrolla el Decreto 82/2009, estas quejas deben tramitarse igualmente de acuerdo con el procedimiento establecido en el artículo 11 del citado Decreto.

Esta información ha sido facilitada por cada uno de los organismos con sistema de gestión alternativo, y completa la visión global sobre la calidad de los servicios públicos en la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

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

No recibió ninguna queja durante el año 2025.

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

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



IB3 mantuvo una respuesta inmediata en la totalidad de los casos, con un tiempo medio de entre 0 y 1 día. No se reportaron incidencias pendientes.

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.

Por otro lado, se registraron quejas relacionadas con los contenidos y el uso de la lengua, aspectos que siguen siendo especialmente sensibles para la ciudadanía y que requieren una atención específica.

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

Núm. total de quejas recibidas en 2025	24
Núm. de quejas contestadas antes de los quince días hábiles	24
Núm. de quejas pendientes de respuesta a día 31/12/2025 (fuera de plazo para responder)	0
Tiempo medio de respuesta	1 hora

El procedimiento del SEIB112 establece que las quejas recibidas telefónicamente se responden también por vía telefónica, tras analizar las grabaciones y el expediente. A la ciudadanía se le ofrece posteriormente la posibilidad de formalizar la queja por escrito a través del QSSI.

La distribución de motivos (en porcentaje sobre 24 quejas) fue la siguiente:

- Eficacia y precisión en la prestación del servicio: 4,20 % (1 queja).
- Problemas informáticos: 4,20 % (1 queja).
- Quejas por la actuación de otros organismos: 16,70 % (4 quejas).
- Quejas no procedentes por desconocimiento del procedimiento o protocolo: 8,30 % (2 quejas).
- Quejas sobre el funcionamiento o aplicación de los protocolos del 112: 41,60 % (10 quejas).
- Quejas no procedentes tras revisar grabaciones y expedientes: 25,00 % (6 quejas).



d) *Fundación Illes Balears de Acció Exterior (FIBAE)*

No recibió ninguna queja durante el año 2025.

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

Núm. total de quejas recibidas en 2025	27.485
Núm. de quejas contestadas antes de quince días hábiles	70,04 %
Núm. de quejas pendientes de respuesta a día 31/12/2025 (fuera de plazo para responder)	2.238
Tiempo medio de respuesta (en días)	40,28

El IBSALUT informa de que el tiempo medio se ve distorsionado por quejas no cerradas correctamente a raíz de cambios en el programa de gestión, y por lo tanto no refleja un valor realista.

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	916	3,33 %
Conocimiento de las materias y transmisión de confianza	1.795	6,53 %
Eficacia y precisión en la prestación del servicio	2.936	10,68 %
Empatía, trato y atención personalizada	2.662	9,68 %
Rapidez y agilidad	16.999	61,84 %
Estado de las instalaciones	321	1,16 %
Información sobre datos recopilados por la Administración	0	0 %
Lista de espera (quejas incluidas dentro de «Rapidez y agilidad»)	16.864	61,35 %
Problemas informáticos	82	0,30 %
Temas normativos (quejas incluidas dentro de «Eficacia y precisión en la prestación del servicio»)	172	0,62 %
Otros	1.796	6,53 %



En cuanto a la distribución por centros o unidades administrativas y municipios de ubicación, fue la siguiente:

<i>Centro/unidad</i>	<i>Ubicación</i>	<i>Número de expedientes</i>	<i>%</i>
Hospital Universitario Son Espases	Palma	4.739	17,24 %
Hospital Universitario Son Llàtzer	Palma	5.073	18,45 %
Área de Salud de Menorca	Menorca	3.966	14,42 %
Área de Salud de Eivissa	Eivissa	4.242	15,43 %
Gerencia de Atención Primaria	Mallorca	2.022	7,35 %
Hospital Comarcal de Inca	Inca	2.242	8,15 %
Hospital de Manacor	Manacor	4.082	14,85 %
061	Illes Balears	300	1,09 %
Gestión Sanitaria y Asistencial de las IB	Illes Balears	95	0,35 %
Cruz Roja	Palma	79	0,28%
Hospital Sant Joan de Déu	Palma	234	0,85 %
Servicios Centrales	Illes Balears	411	1,49 %

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

Núm. total de quejas recibidas en 2025 (1 de enero a 31 diciembre de 2025)	20
Núm. de quejas contestadas antes de quince días hábiles	20
Núm. de quejas pendientes de respuesta a 31/12/2025 (fuera de plazo para responder)	0
Tiempo medio de respuesta de las quejas contestadas (en días)	3

Se registraron quejas relativas a las molestias asociadas a la punción, el funcionamiento del Portal del Donante, los procedimientos de convocatoria, la información facilitada en los resultados analíticos, la atención dispensada por el personal, los tiempos de espera, la gestión de la cita previa, los criterios de edad establecidos para la donación, la posibilidad de acudir a donar acompañado de menores, así como los costes asociados a la actividad de la FBSTIB.



En cuanto al motivo de las quejas, los datos fueron los siguientes:

<i>Motivo</i>	<i>Número de expedientes</i>	<i>%</i>
Ausencia o discontinuidad en la prestación del servicio	0	0,0 %
Conocimiento de las materias y transmisión de confianza	1	5,0 %
Eficacia y precisión en la prestación del servicio	7	35,0 %
Empatía, trato y atención personalizada	4	20,0 %
Rapidez y agilidad	4	20,0 %
Estado de las instalaciones	1	5,0 %
Información sobre datos recopilados por la Administración	0	0,0 %
Lista de espera	0	0,0 %
Problemas informáticos	0	0,0 %
Temas normativos	3	15,0 %
Otros	0	0,0 %
TOTAL	20	100,0 %

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

No recibió ninguna queja durante el año 2025.

h) Fundación Instituto Socioeducativo S'Estel

Núm. total de quejas recibidas en 2025 (1 de enero a 31 diciembre de 2025)	193
Núm. de quejas contestadas antes de quince días hábiles	177
Núm. de quejas pendientes de respuesta a día 31/12/2025 (fuera de plazo para responder)	11
Tiempo medio de respuesta (en días)	3

En cuanto al motivo de las quejas, los datos fueron los siguientes:



Motivo	Número de expedientes	%
Ausencia o discontinuidad en la prestación del servicio	40	20,73
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	86	44,56
Rapidez y agilidad	0	0
Estado de las instalaciones	0	0
Información sobre datos recopilados por la Administración	0	0
Lista de espera	0	0
Problemas informáticos	0	0
Temas normativos	25	12,95
Otros	41	21,24
Total	193	100 %

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

Núm. total de quejas recibidas en 2025	2
Núm. de quejas contestadas antes de quince días hábiles	2
Núm. de quejas pendientes de respuesta a día 31/12/2025 (fuera de plazo para responder)	0
Tiempo medio de respuesta (en días)	4
Otras observaciones	0

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

En cuanto a la valoración de los motivos de las quejas, los datos fueron los siguientes:

- Eficacia y precisión en la prestación del servicio: 50 %.
- Temas normativos: 50 %.



j) Instituto Balear de la Vivienda (IBAVI)

El IBAVI utiliza un correo genérico para la recepción de quejas, sugerencias y consultas. En fecha 25 de febrero de 2026, había 678 correos pendientes de clasificar y gestionar.

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

Núm. total de reclamaciones de 2025	6.385
Núm. de reclamaciones contestadas antes de quince días hábiles	1.488
Núm. de reclamaciones contestadas después del plazo	4.340
Núm. de reclamaciones cerradas sin dar respuesta	114
Núm. de reclamaciones pendientes de respuesta dentro del plazo establecido	19
Núm. de reclamaciones pendientes de respuesta fuera de plazo	403
Tiempo medio de respuesta (en días)	44

Esta información también incluye las reclamaciones tramitadas por vía QSSI (en integración con otros sistemas).

En cuanto a la valoración de los motivos de las quejas, los datos fueron los siguientes:

<i>Motivo</i>	<i>Número de expedientes</i>	<i>%</i>
Ausencia o discontinuidad en la prestación del servicio	1.517	23,76 %
Conocimiento de las materias y transmisión de confianza	48	0,75 %
Eficacia y precisión en la prestación del servicio	473	7,41 %
Empatía, trato y atención personalizada	754	11,81 %
Errores de usuario	401	6,28 %
Estado físico de las instalaciones	144	2,26 %
Incidencias del servicio	1.089	17,06 %
Vehículos	129	2,02 %
Otros	68	1,06 %
No atendidas por falta de información, errores, duplicados...	1.762	27,60 %
TOTAL	6.385	100,00 %



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 y sugerencias general QSSI, integrándose a las consejerías de las que dependen.

8. Datos globales y comparativa de los últimos tres años

A continuación, se presenta una visión integrada de todas las quejas tramitadas durante los años 2023, 2024 y 2025, combinando tanto los datos del sistema general QSSI como los aportados por los organismos que disponen de sistemas propios de recogida.

El objetivo es analizar la evolución global del número de quejas, identificar tendencias y valorar la carga que soportan los diferentes servicios públicos de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

<i>Ente</i>	2023	2024	2025
Quejas del sistema general QSSI	1.261	1.373	1.106
Agencia Balear de Digitalización, Ciberseguridad y Telecomunicaciones (IB Digital)	0	0	0
Ente Público de Radiotelevisión de las Illes Balears (IB3)	210	80	64
Gestión de Emergencias de las Illes Balears (GEIBSAU)	0	0	24
Fundación Illes Balears de Acción Exterior (FIBAE)	0	0	0
Servicio de Salud de las Illes Balears (IBSALUT)	20.078	26.426	27.485
Fundación Banco de Sangre y Tejidos de las Illes Balears (FBSTIB)	23	53	20
Fundación Instituto de Investigación Sanitaria Illes Balears (IDISBA)	0	0	0
Fundación Instituto Socioeducativo S'Estel	306	275	193
Fundación Orquesta Sinfónica de las Illes Balears (FOSIB)	1	0	2
Instituto Balear de la Vivienda (IBAVI)	0	1	0
Consortio de Transportes de Mallorca (CTM)	7.806	7.417	6.385
Servicios Ferroviarios de Mallorca			

9. Conclusiones

El ejercicio de 2025 revela un escenario de contrastes en la gestión de las quejas y sugerencias de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.



En términos de eficiencia procedimental, se alcanzó un hito positivo: el tiempo medio de respuesta global se redujo hasta los 11,51 días, consiguiendo situar la media por debajo del plazo legal de quince días. Esta mejora de la agilidad coincidió con un descenso del 19,4 % en el volumen de quejas del sistema general QSSI, lo que sugiere una mayor estabilidad en el funcionamiento ordinario de los servicios.

Sin embargo, esta mejora en los tiempos de respuesta no fue acompañada de una mayor satisfacción ciudadana. En este sentido, si bien los resultados de la encuesta muestran una valoración negativa del contenido de las respuestas, esta conclusión debe interpretarse con cautela por la falta de representatividad estadística de la muestra. Con una participación del 4,08 %, los resultados no pueden generalizarse al conjunto de usuarios, aunque ponen de manifiesto una tendencia a la percepción de las respuestas como procedimentales y carentes de la capacidad resolutoria necesaria para atender las demandas ciudadanas.

Por otro lado, el informe manifiesta realidades muy diferenciadas según el sector: mientras que servicios como el 112 o IB3 muestran una excelencia operativa casi inmediata, el IBSALUT continúa soportando una presión crítica —especialmente por las listas de espera— que representa el grueso de la conflictividad del sistema. Asimismo, se han detectado «puntos ciegos» en la gestión, como la acumulación de correos pendientes en el IBAVI, que evidencian la necesidad urgente de completar la integración de todo el sector público en la herramienta corporativa QSSI para garantizar una trazabilidad total.

En definitiva, el reto para 2026 no es solo consolidar la rapidez administrativa, sino elevar la calidad de la interacción con la ciudadanía. Hay que transitar hacia un modelo de respuesta más resolutoria que priorice la claridad y la eficacia, transformando cada intervención en un motor para la mejora continua de los servicios públicos.