



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

INFORME DE EVALUACIÓN DE LAS SUGERENCIAS PRESENTADAS DURANTE EL AÑO 2025

Palma, mayo de 2026



SUMARIO

1. Introducción.....	3
2. Comparativa respecto del número total de sugerencias presentadas entre los años 2024 y 2025.....	3
3. Número de sugerencias recibidas y contestadas por consejería o ente.....	4
4. Tiempo de respuesta de las sugerencias contestadas (días hábiles).....	7
5. Estado de las sugerencias a 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. Sugerencias presentadas ante otros organismos con sistemas de recogida diferentes al QSSI.....	12
8. Datos globales de las sugerencias presentadas en relación con los servicios públicos de la Administración de la CAIB y comparativa de los últimos tres años.....	17
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 a las 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 sugerencias relacionadas con los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears presentadas durante el año 2025 y recopilar sus estadísticas.

Se examinan, en primer lugar, las sugerencias 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 sugerencias en el ámbito autonómico, se incluyen los datos facilitados por los organismos que disponen de mecanismos propios de recogida y tratamiento. Estos datos complementan la información y permiten obtener una imagen completa del tratamiento que reciben las sugerencias 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 sugerencias y la mejora o estabilidad en la gestión y 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.

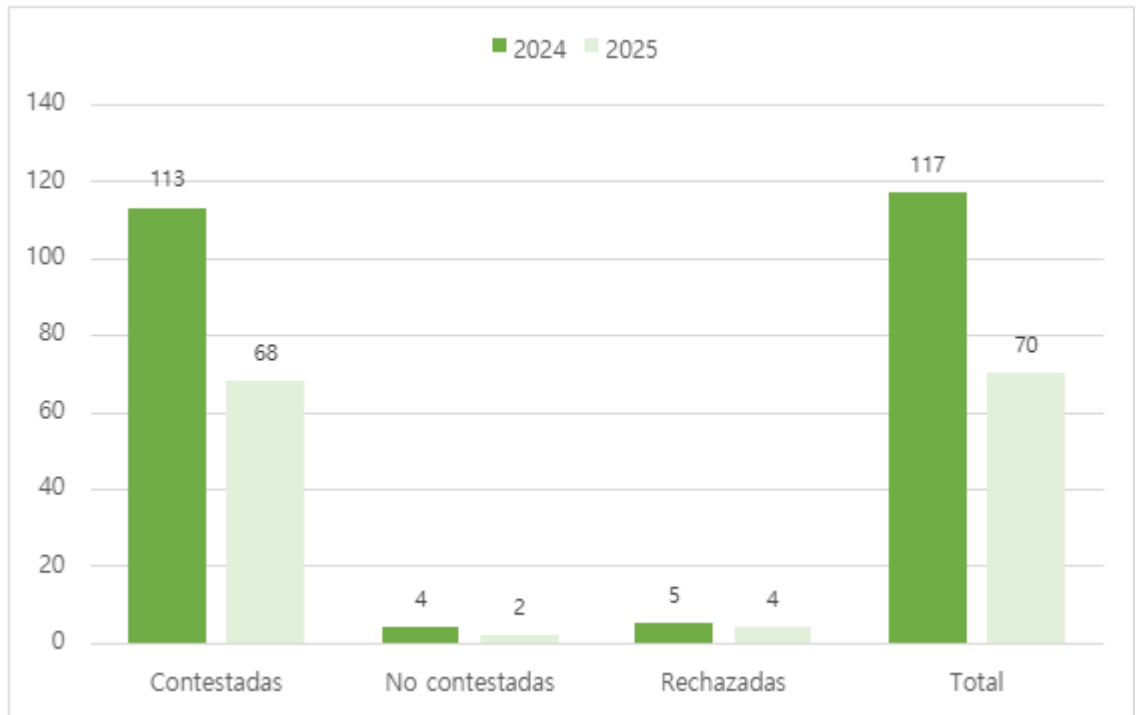
2. Comparativa respecto del número total de sugerencias presentadas entre los años 2024 y 2025

A continuación, se analiza la evolución del volumen de sugerencias 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 la tipología.

Durante el año 2025 se registraron un total de 70 sugerencias, una cifra inferior a las 117 recibidas en el año 2024.



Con respecto a la clasificación de los expedientes, los datos fueron los siguientes:



El término «rechazadas» hace referencia a las sugerencias que no pueden considerarse como tales de acuerdo con la normativa aplicable, ya que corresponden a pruebas internas de la aplicación informática, errores en el registro manual, falta de contenido o contenido ininteligible.

Durante el año 2025, las cuatro sugerencias rechazadas estaban vinculadas a pruebas informáticas y, por lo tanto, no computan como sugerencias reales presentadas.

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

En total, durante el año 2025 se registraron 70 sugerencias, de las cuales 68 fueron contestadas. A continuación, se muestra la distribución de las sugerencias tramitadas por cada consejería o ente al cual fueron asignadas. La distribución detallada por organismo fue la siguiente:

Consejería/ente	Recibidas	Contestadas
Presidencia de del Gobierno de las Illes Balears	2	0



<i>Consejería/ente</i>	<i>Recibidas</i>	<i>Contestadas</i>
Consejería de Economía, Hacienda e Innovación	2	2
Agencia Tributaria de las Illes Balears	1	1
Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía	3	3
Consejería de Presidencia, Coordinación de la Acción de Gobierno y Cooperación Local	2	2
Consejería de Salud	15	15
Consejería de Educación y Universidades	7	7
Consejería de Empresa, Autónomos y Energía	6	6
Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia	1	1
Fundación de Atención y Apoyo a la Dependencia y Promoción de la Autonomía Personal de las IB	0	0
Consejería de Turismo, Cultura y Deportes	4	4
Consejería de Vivienda, Territorio y Movilidad	11	11
Consejería de Trabajo, Función Pública y Diálogo Social	2	2
Escuela Balear de Administraciones Públicas	3	3
Consejería de Agricultura, Pesca y Medio Natural	3	3
Consejería del Mar y del Ciclo del Agua	2	2
No competencia CAIB	3	3
Error	3	3
TOTAL	70	68

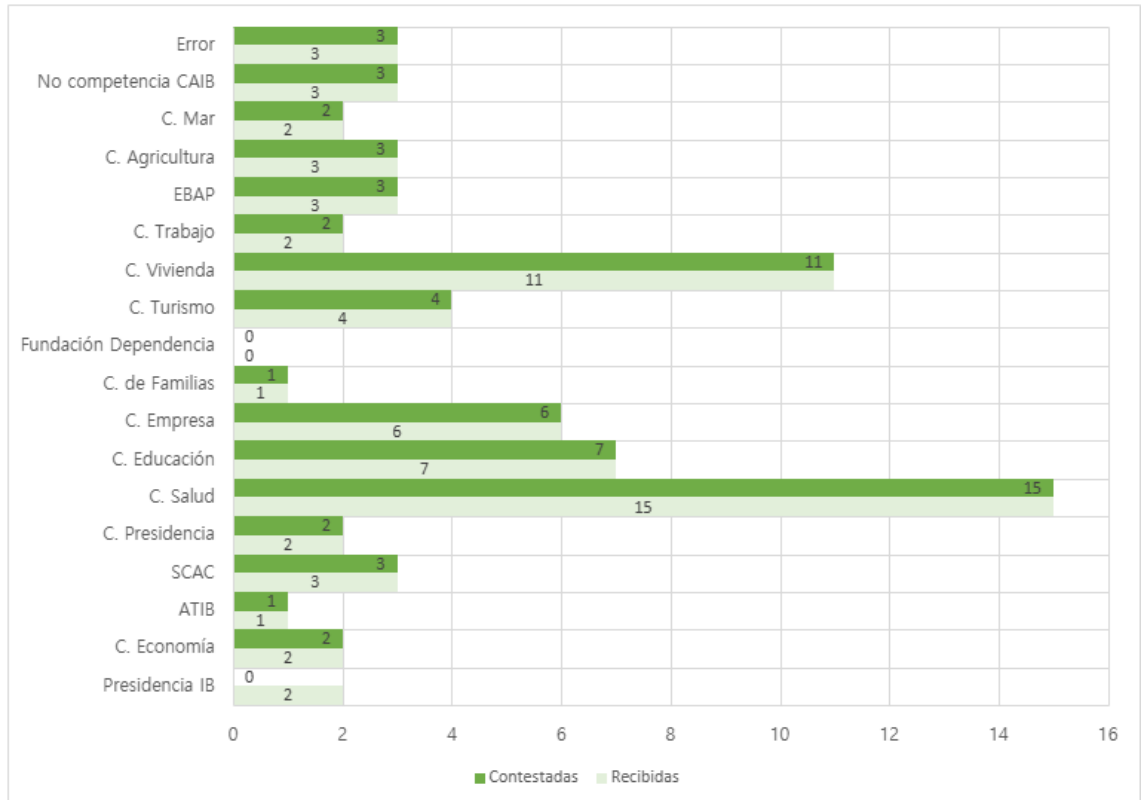
Los datos se han adaptado a la estructura administrativa vigente según el Decreto 10/2025, de 14 de julio, de la presidenta de las Illes Balears, por el que se establecen las competencias y la estructura orgánica básica de las consejerías de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears (BOIB n.º 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 n.º 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 diferenciada de la consejería a la que está adscrito, dado que, además de gestionar el sistema general, es el encargado de



dar respuesta a los expedientes clasificados como «Error», «Cualquiera» y «No competencia CAIB».

Asimismo, las sugerencias correspondientes a la Fundación de Atención y Apoyo a la Dependencia y de Promoción de la Autonomía Personal de las Illes Balears, se tratan de manera diferenciada de las de su consejería de adscripción, con el objetivo de facilitar un análisis más preciso de los servicios que gestiona y así poder mejorarlos.



Las sugerencias clasificadas como «Rechazadas» no se tienen en cuenta en el recuento total.

La categoría «Error» incluye aquellos expedientes que no se pueden tramitar como sugerencias formales porque corresponden a cuestiones que deben gestionarse por otras vías, como denuncias entre particulares o expedientes concretos, así como los expedientes duplicados, ya sea por un error de la aplicación o por la presentación reiterada de la misma sugerencia dentro del plazo de respuesta.



La categoría «No competencia CAIB» agrupa las sugerencias que corresponden a otra administración y que, de acuerdo con el artículo 12 del Decreto 82/2009, son enviadas por el SCAC a la administración competente.

4. Tiempo de respuesta de las sugerencias contestadas (días hábiles)

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

<i>Consejería/ente</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
Presidencia de las Illes Balears	0
Consejería de Economía, Hacienda e Innovación	2,00
Agencia Tributaria de las Illes Balears	5,00
Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía (incluyendo «Error» y «No competencia CAIB»)	1,33
Consejería de Presidencia, Coordinación de la Acción de Gobierno y Cooperación Local	6,50
Consejería de Salud	7,13
Consejería de Educación y Universidades	18,57
Consejería de Empresa, Autónomos y Energía	10,83
Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia	19,00
Fundación de Atención y Apoyo a la Dependencia y Promoción de la Autonomía Personal de las IB	0
Consejería de Turismo, Cultura y Deportes	8,75
Consejería de Vivienda, Territorio y Movilidad	8,00
Consejería de Trabajo, Función Pública y Diálogo Social	16,50
Escuela Balear de Administraciones Públicas	6,00
Consejería de Agricultura, Pesca y Medio Natural	7,00
Consejería del Mar y del Ciclo del Agua	64,50

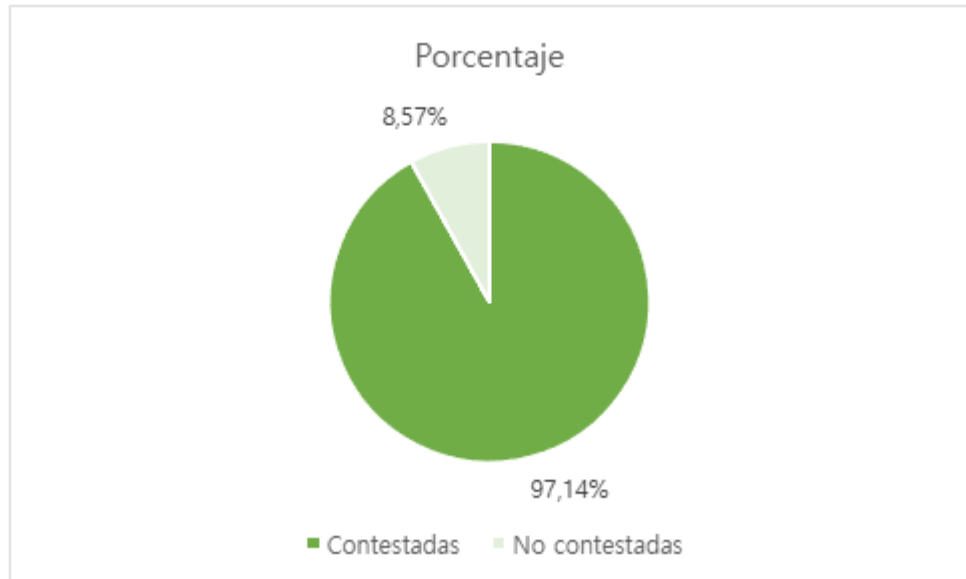
La media general del tiempo de respuesta de las sugerencias contestadas durante el año 2025 fue de 9,99 días hábiles, una cifra inferior a la registrada en el año 2024, en la que el tiempo medio de respuesta fue de 22,91 días hábiles.



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

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

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



Durante el año 2025 se registraron tres sugerencias clasificables como error, las cuales, estrictamente, tampoco deberían computar como sugerencias reales. Este concepto representa un 4,29 % del total.

En cuanto a la lengua escogida para recibir la respuesta a la sugerencia presentada, el 60,29 % (41 sugerencias) eligió una respuesta en castellano, mientras que el 39,71 % (27 sugerencias) se decantó por una respuesta en catalán.

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 2025 se presentaron un total de 1.176 quejas y sugerencias, de las cuales 48 personas respondieron la encuesta, lo que representa un 4,08 % de participación.

La participación fue 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 los 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>	2025
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 % de 2024).
- 29,17 %: entre 5 y 15 días (similar a 2024).
- 33,33 %: más de 15 días (mejor que el 45 % de 2024).

Estos resultados indican una mejora en el tiempo de respuesta.

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



<i>Tiempo de respuesta</i>	2025	2024
Nada satisfecho	39,58 %	35,00 %
Poco satisfecho	10,42 %	11,00 %
Satisfecho	10,42 %	11,00 %
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 del 2024 y 2025 en relación con este aspecto fueron los siguientes:



<i>Satisfacción global</i>	2025	2024
Nada satisfecho	43,75 %	40,00 %
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. Sugerencias presentadas ante otros organismos con sistemas de recogida diferentes al QSSI

Esta sección recoge los datos de las sugerencias 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 sugerencias 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)

Este ente no recibió ninguna sugerencia durante el año 2025.

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

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



Otras observaciones	0
---------------------	---

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)

Este ente no recibió ninguna sugerencia durante el año 2025.

d) Fundació Illes Balears de Acció Exterior (FIBAE)

Este ente no recibió ninguna sugerencia durante el año 2025.

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

N.º total de sugerencias recibidas en 2025 (1 de enero a 31 diciembre de 2025)	234
N.º de sugerencias contestadas antes de quince días hábiles	77
N.º de sugerencias pendientes de respuesta a día 31/12/2025 (fuera de plazo para responder)	8
Tiempo medio de respuesta (en días)	56,26

Cabe indicar que el tiempo medio de respuesta se vio incrementado por la existencia de sugerencias que no se cerraron correctamente como consecuencia del cambio a un nuevo programa de gestión, por lo que este dato no se considera plenamente representativo.

En cuanto a la valoración de los motivos de las sugerencias, 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	4	1,7 %
Conocimiento de las materias y transmisión de confianza	38	14,95 %
Eficacia y precisión en la prestación del servicio	47	20 %



<i>Motivo</i>	<i>Número de expedientes</i>	<i>%</i>
Empatía, trato y atención personalizada	19	8,16 %
Rapidez y agilidad	20	8,54 %
Estado de las instalaciones	29	12,39 %
Información sobre datos recopilados por la Administración	0	0,00 %
Lista de espera (incluidas dentro de «Rapidez y agilidad»)	11	4,7 %
Problemas informáticos	11	4,7 %
Temas normativos (consultas incluidas dentro de «Eficacia y precisión en la prestación del servicio»)	30	12,82 %
Otros	86	36,75 %
TOTAL	234	100 %

Atendiendo a la clasificación por centros o unidades administrativas que prestan el servicio público sobre el que versan las sugerencias y el 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	62	26,49 %
Hospital Universitario Son Llàtzer	Palma	32	13,67 %
Área de Salud de Menorca	Menorca	49	20,94 %
Área de Salud de Eivissa	Eivissa	31	13,24 %
Gerencia de Atención Primaria	Mallorca	50	21,36 %
Hospital Comarcal de Inca	Inca	25	10,68 %
Hospital de Manacor	Manacor	43	18,37 %
061	Illes Balears	11	4,7 %
Gestión Sanitaria y Asistencial de las IB	Illes Balears	16	6,83 %
Cruz Roja	Palma	1	0,42 %
Hospital Sant Joan de Déu	Palma	3	1,28 %
Servicios Centrales	Illes Balears	12	5,12 %

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



N.º total de sugerencias recibidas en 2025 (1 de enero a 31 diciembre de 2025)	342
N.º de sugerencias contestadas antes de quince días hábiles	342
N.º de sugerencias pendientes de respuesta a 31/12/2025 (fuera de plazo para responder)	0
Tiempo medio de respuesta (en días)	2

Entre los aspectos más señalados destaca la necesidad de ofrecer alternativas alimentarias más saludables. Se plantean la simplificación de los formularios y trámites, así como de los tiempos de espera en determinados momentos del proceso. Además, se sugiere la incorporación de herramientas digitales, como aplicaciones móviles o mejoras en la web.

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

Motivo	Número de expedientes	%
Ausencia o discontinuidad en la prestación del servicio	0	0,0 %
Conocimiento de las materias y transmisión de confianza	0	0,0 %
Eficacia y precisión en la prestación del servicio	30	8,8 %
Empatía, trato y atención personalizada	95	27,8 %
Rapidez y agilidad	52	15,2 %
Estado de las instalaciones	5	1,5 %
Información sobre datos recopilados por la Administración	120	35,1 %
Lista de espera	0	0,0 %
Problemas informáticos	0	0,0 %
Temas normativos	0	0,0 %
Otros	40	11,7 %
TOTAL	342	100,0 %

g) Fundació Instituto de Investigació Sanitaria Illes Balears (IDISBA)

Este ente no recibió ninguna sugerencia durante el año 2025.

h) Fundació Instituto Socioeducativo S'Estel



N.º total de sugerencias recibidas en 2025 (1 de enero a 31 diciembre de 2025)	1264
N.º de sugerencias contestadas antes de quince días hábiles	1152
N.º de sugerencias pendientes de respuesta a día 31/12/2025 (fuera de plazo para responder)	88
Tiempo medio de respuesta de las sugerencias contestadas (en días)	1,85

En cuanto a la valoración de los motivos de las sugerencias:

Motivo	Número de expedientes	%
Ausencia o discontinuidad en la prestación del servicio	586	46,36%
Conocimiento de las materias y transmisión de confianza	0	0%
Eficacia y precisión en la prestación del servicio	146	11,55%
Empatía, trato y atención personalizada	265	20,97%
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	338	0%
Otros	0	0%
TOTAL	1264	0%

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

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

En cuanto a la valoración de los motivos de las sugerencias:



- Estado de las instalaciones: 50 %.
- Otros: 50 %.

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)

<i>Sugerencias</i>	<i>Número</i>
Nº total de sugerencias recibidas	625
Nº de sugerencias anónimas	5
Nº de sugerencias no anónimas	620
No anónimas contestadas en plazo (en quince días)	103
No anónimas contestadas fuera de plazo (después de quince días)	435
Cerradas sin dar respuesta respecto de las no anónimas	10
Sugerencias no anónimas pendientes de respuesta a día 31/12/2025 (en plazo)	1
Sugerencias anónimas pendientes de respuesta a día 31/12/2025 (fuera de plazo)	71
Tiempo medio de respuesta de las sugerencias no anónimas contestadas (en días)	51
Sugerencias atendidas positivamente (que han servido para realizar alguna mejora en la Administración)	7
Sugerencias anónimas	7
Sugerencias no anónimas	0

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



8. Datos globales de las sugerencias presentadas en relación con los servicios públicos de la Administración de la CAIB y comparativa de los últimos tres años

A continuación, se presenta una visión integrada de las sugerencias presentadas durante los años 2023, 2024 y 2025, teniendo en cuenta tanto los datos obtenidos del sistema general QSSI como los facilitados por los diferentes entes que disponen de sistemas propios y alternativos de recogida de sugerencias.

El objetivo de este análisis es examinar la evolución global del número de sugerencias, identificar tendencias y valorar el volumen de interacción de la ciudadanía con los diferentes servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

<i>Ente</i>	2023	2024	2025
Sistema general QSSI	60	117	70
Agencia Balear de Digitalización, Ciberseguridad y Telecomunicaciones (IB Digital)	0	0	0
Ente Público de Radiotelevisión de las Illes Balears (IB3)	0	54	12
Gestión de Emergencias de las Illes Balears (GEIBSAU)	0	0	0
Fundación Illes Balears de Acción Exterior (FIBAE)	0	0	0
Servicio de Salud de las Illes Balears (IBSALUT)	188	192	234
Fundación Banco de Sangre y Tejidos de las Illes Balears (FBSTIB)	3	1.784	342
Fundación Instituto de Investigación Sanitaria Illes Balears (IDISBA)	0	1	0
Fundación Instituto Socioeducativo S'Estel	2.099	2.076	1264
Fundación Orquesta Sinfónica de las Illes Balears (FOSIB)	0	0	2
Instituto Balear de la Vivienda (IBAVI)	0	1	0
Consortio de Transportes de Mallorca (CTM)	328	666	625
Servicios Ferroviarios de Mallorca (SFM)			

Estos datos permiten observar la evolución del volumen de sugerencias presentadas en el conjunto del sector público autonómico, así como el peso específico de los diferentes entes en cada ejercicio. Las tendencias principales fueron las siguientes:



a) La evolución del sistema general QSSI. El descenso notable del año 2025 (hasta 70 sugerencias) podría indicar una mejora en la prestación de los servicios generales.

b) CTM y SFM mantuvieron un número parecido de sugerencias a lo largo de los años 2024 y 2025, la mayor parte de las cuales están relacionadas con horarios, paradas, itinerarios e información a bordo.

c) IB3 redujo considerablemente el número de sugerencias presentadas durante el año 2025 tras la fuerte subida del año 2024.

d) El IBAVI no registró ninguna sugerencia en 2025, pero tiene 678 correos pendientes de clasificar (quejas, consultas y sugerencias). Este dato indica una carga acumulada de trabajo y la necesidad de reforzar los mecanismos de gestión.

9. Conclusiones

Los datos correspondientes al año 2025 ponen de manifiesto una mejora clara en la gestión de las sugerencias, especialmente en la reducción de los tiempos de respuesta y en el elevado porcentaje de expedientes contestados.

Se considera conveniente continuar avanzando en la mejora de la coordinación entre los diferentes entes, la homogeneización de los sistemas de gestión y el fomento de la participación ciudadana como elemento clave para la mejora continua de los servicios públicos.