



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

Direcció General de Simplificació Administrativa,  
Modernització i Administració Digital

**Informe de quejas sobre los servicios públicos de la Comunidad  
Autónoma de las Illes Balears**

**Año 2023**

## 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 (en adelante Decreto 82/2009), se debe elaborar, anualmente, un informe sobre el tratamiento dado a las quejas y a las sugerencias recibidos 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 en relación con los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears durante el año 2023 y recoger las estadísticas. Por una parte, se analizan las quejas registradas en la herramienta QSSI, programa informático que se utiliza para gestionarlas, y, de la otra, las quejas presentadas delante de otros órganos o entes, que gestionan de manera autónoma sus quejas, como se puede ver en el apartado 6.

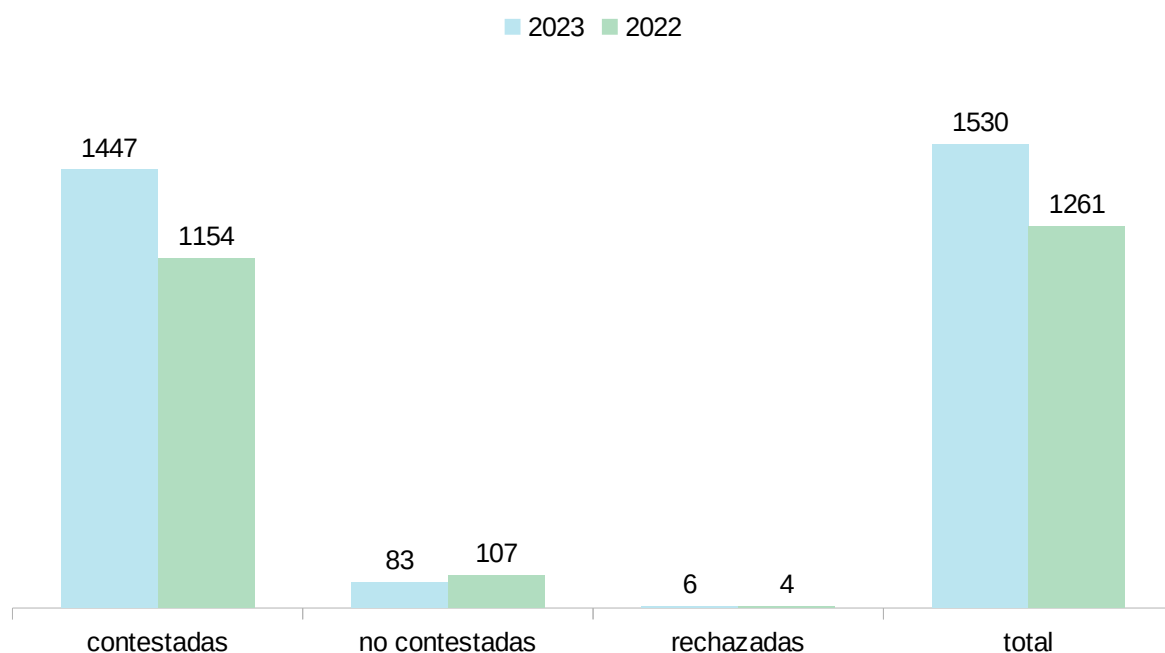
En cuanto a las quejas registradas en el QSSI, los parámetros analizados son:

1. Comparativa con respecto al número total de quejas presentadas entre los años 2022 y 2023.
2. Número de quejas recibidas y contestadas por consejería o ente.
3. Tiempo de respuesta de las quejas contestadas.
4. Estado de las quejas presentadas durante el año 2023.
5. Encuesta de satisfacción a las personas usuarias: análisis de la valoración que han hecho las personas que han querido responder la encuesta.
6. Quejas que se han presentado ante otros entes y órganos con sistemas de recogida diferentes al general (QSSI).
7. Datos globales de las quejas presentadas en relación con los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears y comparativa de los 3 últimos años.

### **1. Comparativa con respecto al número total de quejas presentadas entre los años 2022 y 2023**

Veamos a continuación la comparativa de las quejas recibidas los años 2022 y 2023, desglosada esta por la forma de finalización del expediente:

<i>Año</i>	<i>Contestadas</i>	<i>No contestadas</i>	<i>Rechazadas</i>	<i>Total</i>
2023	1447	83	6	1530
2022	1154	107	4	1261



Se hace constar que el concepto *rechazadas* hace referencia a las quejas 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 ni considerar quejas de acuerdo con la normativa aplicable.

Durante el año 2023 constan 6 quejas rechazadas que se corresponden con pruebas informáticas y no computan en el total de quejas reales presentadas.

## 2. Número de quejas recibidas y contestadas por consejería o ente

Quejas recibidas dentro del año 2023 y contestadas:

<b>Consejería / Ente</b>	<b>Recibidas</b>	<b>Contestadas</b>
Presidencia de las Illes Balears	2	0
C. Empresa, Empleo y Energía	37	37
<b>C. Transición Energética, Sectores Productivos y Memoria Democrática</b>	19	19
C. Presidencia y Administraciones Públicas	28	28
<b>C. Presidencia, Función Pública e Igualdad</b>	0	0
C. del Mar y del Ciclo del Agua	6	4
C. Economía, Hacienda e Innovación	2	2
<b>C. Hacienda y Relaciones Exteriores</b>	0	0
ATIB	50	50
C. Turismo, Cultura y Deportes	20	20
<b>C. Modelo Económico, Turismo y Trabajo</b>	19	17
C. Familias y Asuntos Sociales	124	121

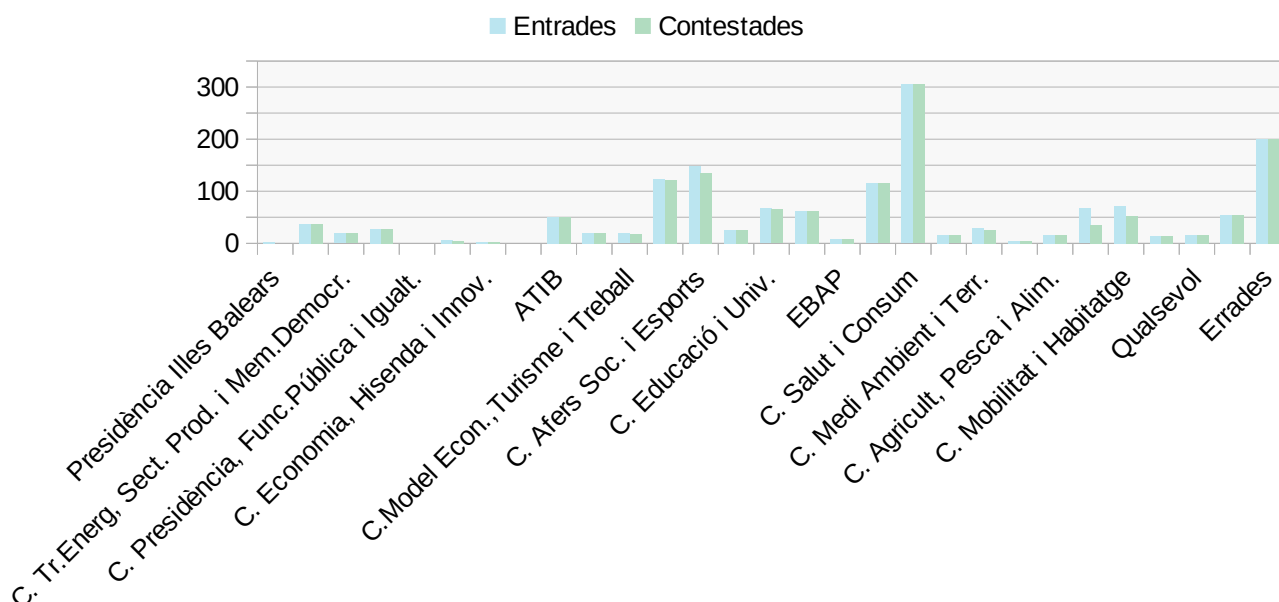
C. Asuntos Sociales y Deportes	149	135
FBD	25	25
C. Educación y Universidades	67	65
C. Educación y Formación Profesional	62	62
EBAP	9	9
C. Salud	115	115
C. Salud y Consumo	305	305
C. Fondos Europeos, Universidad y Cultura	16	15
C. Medio Ambiente y Territorio	30	25
C. Agricultura, Pesca y Medio Natural	5	5
C. Agricultura, Pesca y Alimentación	16	16
C. Vivienda, Territorio y Movilidad	67	35
C. Movilidad y Vivienda	72	52
Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía (SCAC)	14	14
Cualquiera	16	16
No competencia CAIB	55	55
Errores	200	200

Como consecuencia de la reestructuración de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears mediante el Decreto 12/2023, de 10 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. 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 tanto las consejerías de la legislatura actual como las de la legislatura anterior (con color de letra rojo). Las unidades correspondientes a órganos o entes que no han sufrido modificación también están sin marcar.

El Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía (en adelante SCAC) es la unidad administrativa encargada de la gestión del sistema de quejas y sugerencias de la CAIB, por lo cual se ha decidido diferenciar, en efectos estadísticos, las quejas-relativas a este servicio administrativo del resto de la Consejería a la cual pertenece, es decir, la Consejería de Economía, Hacienda e Innovación, ya que es el responsable también de responder a los expedientes clasificados como *Errores*, *Cualquiera* y *No competencia CAIB*.

Vista la cantidad de expedientes correspondientes a la Fundación de Atención y Apoyo a la Dependencia y de Promoción de la Autonomía Personal de las Illes Balears (en adelante, FBD), como a ente del sector público instrumental adscrito a la Consejería de Familias y Asuntos Sociales y a efectos de poder especificar mejor los servicios que gestiona y mejorar la gestión de las quejas, se decidió diferenciarla de su Consejería.

Las quejas rechazadas no se contabilizan.



Como *Errores* se tratan los expedientes que se refieren a cuestiones que se deben tramitar por vías diferentes a las que regula la normativa sobre quejas y sugerencias (por ejemplo, las referidas a denuncias entre particulares, en expedientes concretos, etc.) así como aquellos expedientes repetidos (ya sea por error de la aplicación o para presentar varias veces la misma queja una persona interesada estando todavía dentro de plazo para ser respuesta).

Como *No competencia CAIB* se contabilizan los expedientes que son competencia de otra administración, y de acuerdo con el artículo 12 del Decreto 82/2009, el SCAC los remite a esta.

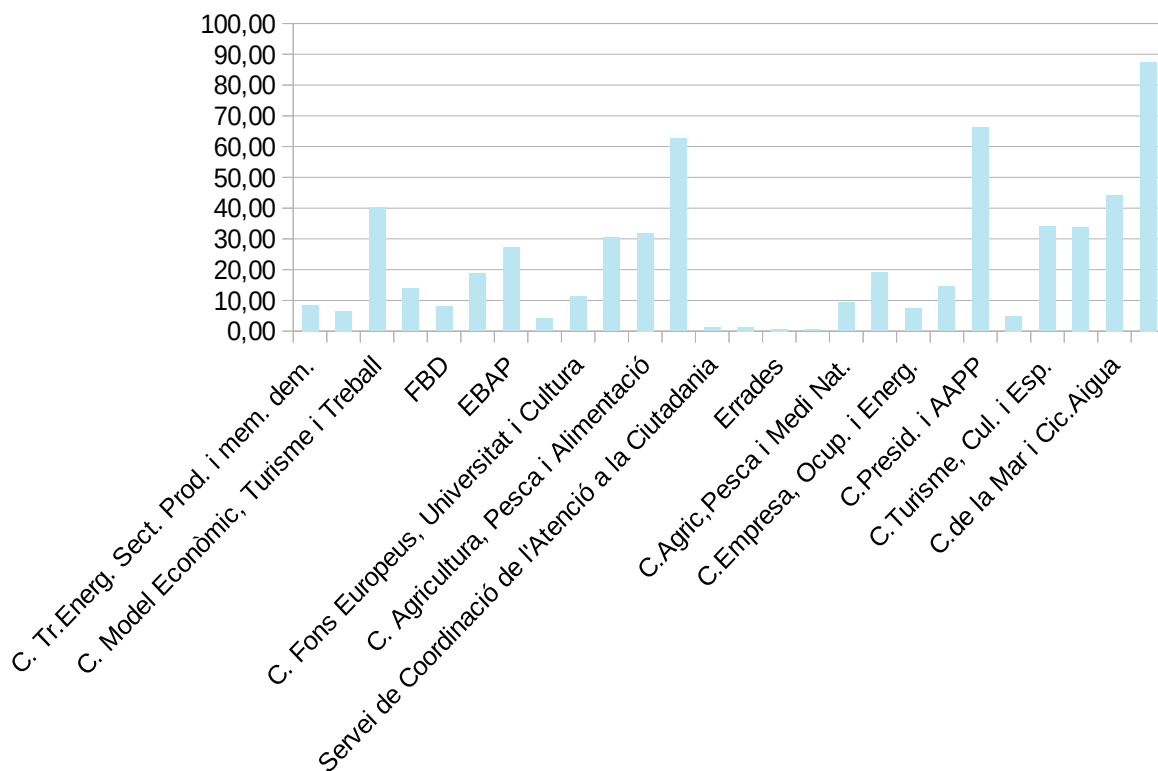
El centro gestor «Cualquiera» hace referencia a aquellas quejas que la ciudadanía dirige al GOIB en general o que no sabe exactamente a qué órgano dirigirla y el equipo de filtraje del SCAC las puede contestar.

### 3. Tiempo de respuesta de las quejas contestadas

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

**Consejería / Ente****Tiempo medio de respuesta (días hábiles)**

Presidencia de las Illes Balears	
C. Empresa, Empleo y Energía	7,35
<b>C. Transición Energética, Sectores Productivos y Memoria Democrática</b>	8,47
C. Presidencia y Administraciones Públicas	66,21
C. del Mar y del Ciclo del Agua	44,25
C, Economía, Hacienda e Innovación	87,5
ATIB	6,5
C. Turismo, Cultura y Deportes	34,05
<b>C. Modelo Económico, Turismo y Trabajo</b>	40,17
C. Familias y Asuntos Sociales	14,46
<b>C. Asuntos Sociales y Deportes</b>	13,89
FBD	7,96
C. Educación y Universidades	19,01
<b>C. Educación y Formación Profesional</b>	18,64
EBAP	27,22
C. Salud	4,96
<b>C. Salud y Consumo</b>	4,04
<b>C. Fondos Europeos, Universidad y Cultura</b>	11,2
<b>C. Medio Ambiente y Territorio</b>	30,36
C. Agricultura, Pesca y Medio Natural	9,4
<b>C. Agricultura, Pesca y Alimentación</b>	31,87
C. Vivienda, Territorio y Movilidad	33,8
<b>C. Movilidad y Vivienda</b>	62,51
Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía (SCAC)	1,07
Cualquiera	0,625
No competencia CAIB	1,29
Errores	0,76



La *media general* de todas las quejas contestadas dentro del año 2023 es de *12,96 días hábiles*, cifra ligeramente superior a la del año 2022, en que el tiempo de respuesta medio fue de 11,82 días hábiles. Se debe decir que el cambio de organigrama del GOIB y su adaptación a la nueva aplicación implicó que algunas quejas tardaran más tiempo en ser respondidas en determinadas Consejerías que sufrieron más cambios competenciales y estructurales y esto ha podido determinar en parte el incremento del tiempo medio de respuesta.

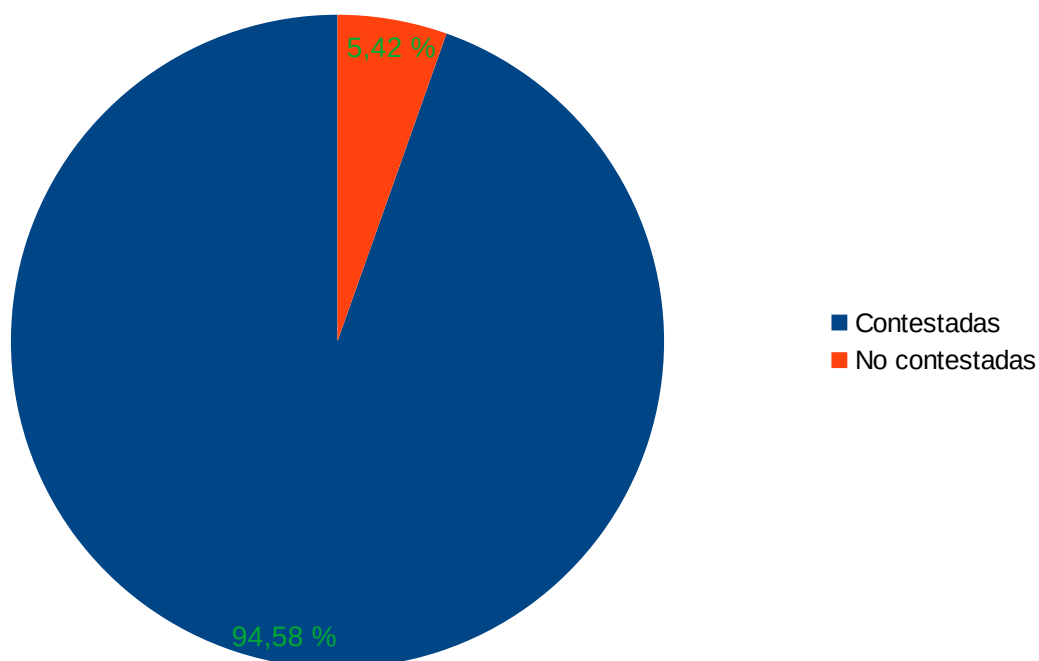
Presidencia de las Illes Balears no tiene este dato ya que de las 2 quejas recibidas no había contestado hacia fecha de elaboración de este informe.

#### **4. Estado de las quejas a fecha de la emisión de este informe (abril 2024)**

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

Contestadas	94,58 %
No contestadas	5,42 %

Las quejas *rechazadas* respecto de las tramitadas solo representan un 0,39%  
Las quejas consideradas como *errores* (y que estrictamente tampoco deberían contar como quejas reales) representan un 13,07% del total.



Por lo que se refiere a la lengua escogida por las personas a la hora de presentar una queja al sistema general ha sido, en un 67,84% (1042 quejas) el castellano y en un 32,16% (494 quejas) el catalán.

### **5. Encuesta de satisfacción a las personas usuarias: análisis de la valoración que han hecho las personas usuarias que han querido responder la encuesta**

Tanto en el correo de confirmación que se ha recibido cuando se ha tramitado la queja o sugerencia como en el de respuesta, se envía un enlace a una encuesta que la ciudadanía puede llenar a fin de manifestar el nivel de satisfacción respecto del servicio prestado. Esta encuesta también está disponible a la página web de Atención a la Ciudadanía desde el año 2018 para que las personas usuarias puedan cumplimentarla sin tener que esperar a recibir la respuesta y, así también, facilitar el acceso a las personas que quieren la respuesta vía correo ordinario. Esta iniciativa se llevó a cabo a raíz de las observaciones de las encuestas recibidas el año 2017, entre las cuales había muchas que hacían referencia a la falta de respuesta de las quejas presentadas. De esta manera, la encuesta se puede llenar sin necesidad de haber recibido la respuesta.

De las quejas y sugerencias presentadas el año 2023 (un total de 1.642), solo 10 personas han contestado a la encuesta, lo cual representa un 0,61%, cifra muy inferior a la del año 2022, que fue de un 11,66% (con un total de 154 personas que cumplimentaron la encuesta). Eso es debido a problemas informáticos relacionados con la implantación de la nueva aplicación QSSI, de tal forma que la mayor parte del año 2023 no se pudo acceder a la encuesta por parte de la ciudadanía a través de los



enlaces contenidos a los escritos de respuesta y de tramitación de las quejas y sugerencias.

El hecho que las encuestas realizadas sea un número tan reducido hace que la valoración obtenida no se pueda considerar realmente representativa del nivel de satisfacción que genera el sistema general de presentación de quejas y sugerencias por parte de la ciudadanía. Sin embargo, consideramos positivo informar de los resultados porque es interesante saber la opinión de los ciudadanos y ciudadanas que han querido participar en la encuesta.

En el cuestionario se hacen preguntas sobre aspectos básicos como, por ejemplo, por qué vía se conoce el servicio de quejas y sugerencias, si es fácil o no encontrar el acceso a este servicio o cuál es el nivel de satisfacción respecto de la respuesta recibimiento, entre otros.

El medio más utilizado para acceder a la aplicación de quejas y sugerencias o por el que más gente ha conocido la existencia del servicio ha sido la página web del Gobierno de las Illes Balears (80%).

Respecto a la facilidad para acceder a la aplicación, el 80% de las personas consideran que su localización ha sido fácil o normal, mientras que tan solo un 20% han indicado que ha sido difícil de localizar.

El año 2018, a raíz de los resultados de la encuesta de satisfacción, se hizo una nueva página para las quejas y las sugerencias que mejoró la facilidad de acceso a la aplicación QSSI. Además, se ha añadido un acceso directo al trámite para la presentación de quejas y sugerencias a la Sede Electrónica.

En cuanto al tiempo que se tarda en recibir la respuesta, el 10 % de las personas encuestadas la ha recibido en menos de 5 días ante el 43% de las personas encuestadas el año 2022; el 30% entre los 5 y los 15 días delante del 25% del año 2022; y el 60% restante, en más de 15 días, cuando en 2022 fue del 32%.

En cuanto a la satisfacción por este tiempo de respuesta, los datos de 2023 comparados con las del año 2022 son los siguientes:

<i>Grado de satisfacción</i>	<i>Año 2023</i>	<i>Año 2022</i>
1 Nada satisfecho	80%	34%
2 Poco satisfecho	0%	5%
3 Satisfecho	10%	13%
4 Bastante satisfecho	10%	14%
5 Muy satisfecho	0%	32%

En cuanto a la información recibida, los datos comparativos entre los años 2023 y 2022 son los siguientes:

<i>Grado de satisfacción</i>	<i>Año 2023</i>	<i>Año 2022</i>
1 Nada satisfecho	70%	56%
2 Poco satisfecho	0%	8%
3 Satisfecho	20%	7%
4 Bastante satisfecho	10%	10%
5 Muy satisfecho	0%	16%

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

<i>Grado de satisfacción</i>	<i>Año 2023</i>	<i>Año 2022</i>
1 Nada satisfecho	60%	40%
2 Poco satisfecho	0%	11%
3 Satisfecho	30%	16%
4 Bastante satisfecho	0%	12%
5 Muy satisfecho	10%	18%

## **6. Quejas que se han presentado ante otros organismos con sistemas de recogida diferentes al QSSI**

Los entes que disponen de un sistema de quejas y sugerencias diferente al QSSI son:

### **A) Fundación Illes Balears de Acció Exterior-FIBAE (antes CBE)**

Durante el año 2023 no han recibido quejas.

### **B) Consorcio de Transportes de Mallorca (CTM)**

No se han presentado datos del 2023.

### **C) Servicios Ferroviarios de Mallorca**

<i>Contestadas dentro de plazo</i>	<i>Pendientes de respuesta a 31/12/2023 (fuera de plazo para responder)</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
322	19	770	27 días

<i>Motivos</i>	<i>Número de expedientes</i>	<i>Porcentaje</i>
Ausencia o discontinuidad en la prestación del servicio	150	19,48%
Errores usuarios	15	1,95%
Eficacia y precisión en la prestación del servicio	84	10,91%
Peticiones varias	85	11,04%
Sugerencias	64	8,31%
Vehículos	65	8,44%
Empatía, trato y atención personalizada	72	9,35%
Incidencias del servicio	142	18,44%
Estado físico de las instalaciones	83	10,78%
Otros	10	1,30%
Total	770	100 %

#### **D) Ente Público de Radiotelevisión de las Illes Balears (IB3)**

<i>Contestadas dentro de plazo</i>	<i>Pendientes de respuesta a 31/12/2023 (fuera de plazo para responder)</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
21	4	25	4 días

Observaciones: faltan los datos del mes de enero, la anterior dirección no las facilitó. Las quejas de diciembre se contestaron fuera de plazo debido al cambio de dirección en el ente.

<i>Motivo</i>	<i>Número expedientes</i>	<i>Porcentaje</i>
Problemas con el servicio 'A la Carta'	4	16%
Consultas relacionadas con programas	3	12%

Temas de actualidad y denuncia ciudadana	7	28%
Quejas de la web	10	40%
Rapidez y agilidad	0	0%
Estado físico de las instalaciones	0	0%
Otros	1	4%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**D) Agencia Balear de Digitalización, Ciberseguridad y Telecomunicaciones (IB Digital) - (antes IBETEC)**

Durante el año 2023 no han recibido quejas. El sistema de recogida es a través del formulario de contacto de la página web de IB Digital: [www.ibetec.cat](http://www.ibetec.cat)

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

<i>Contestadas dentro de plazo</i>	<i>No contestadas</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
24	0	24	4 días

<i>Motivos</i>	<i>Número de expedientes</i>	<i>Porcentaje</i>
Ausencia o discontinuidad en la prestación del servicio	0	0%
Conocimiento de las materias y transmisión de confianza	3	13%
Eficacia y precisión en la prestación del servicio	4	17%
Empatía, trato y atención personalizada	8	33%
Rapidez y agilidad	6	25%
Estado físico de las instalaciones	1	4%
Otros	2	8%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100 %</b>

#### F) Fundación Instituto Socioeducativo s'Estel

<i>Contestadas dentro de plazo</i>	<i>Pendientes de respuesta a 31/12/2023 (fuera de plazo para responder)</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
282	0	302	4,5 días

<i>Motivo</i>	<i>Número de expedientes</i>	<i>Porcentaje</i>
Relación profesional	74	24,5%
Cocina	38	12,6%
Normativa de centro	37	12,2%
Pertenencias	29	9,6%
Pagas	29	9,6%
Hablar con	21	6,9%
Proceso personal	20	6,6%
Compras	17	5,6%
Otros	37	12,4%
<b>Total</b>	<b>302</b>	<b>100%</b>

#### G) Fundación Orquesta Sinfónica de las Illes Balears (FOSIB)

Durante el año 2023 no han recibido quejas.

#### H) Gestión de Emergencias de las Illes Balears (GEIBSAU) - SEIB 112

<i>Contestadas dentro de plazo</i>	<i>Pendientes de respuesta a 31/12/2023 (fuera de</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
------------------------------------	---	--------------	----------------------------------

	<i>plazo para responder)</i>		
22	0	22	14 días

Observaciones: el SEIB112 recibe quejas sobre gestiones propias, actuaciones de organismos que no dependen del 112, de incidencias entre organismos...

La mayoría se suelen recibir por teléfono y está regulando que las han de gestionar en primera instancia. Muchas veces se trata de desconocimiento de las competencias y una vez se explica al ciudadano normalmente quedan conformes.

En caso de que sea una queja considerada procedente explican las acciones correctivas a tomar y le piden disculpas. Se le ofrece la posibilidad de presentar por escrito la queja y si así lo hacen se le da respuesta desde coordinación de operaciones.

En caso de que la queja se trate de una actuación de un organismo se le explica al ciudadano que se debe dirigir directamente al organismo en concreto (Policía local, GC, Samu 061...) Por lo que hace referencia a las quejas presentadas por registro del 112 se les da respuesta en menos de 15 días.

<i>Motivos</i>	<i>Número expedientes</i>	<i>Porcentaje</i>
Ausencia o discontinuidad en la prestación del servicio	0	0%
Conocimiento de las materias y transmisión de confianza	3	13,64%
Eficacia y precisión en la prestación del servicio	0	0%
Empatía, trato y atención personalizada	3	13,64%
Rapidez y agilidad	1	4,55%
Estado físico de las instalaciones	1	4,55%
Otros (quejas para otros organismos)	12	54,55%
Quejas no procedentes para no ser competentes	2	9,09%
Total	22	100 %

### **I) IB-Salud**

<i>Contestadas dentro de plazo</i>	<i>Pendientes de respuesta a 31/12/2023 (fuera de plazo para responder)</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta (días)</i>
9268	680	23492	34.48 (quejas recibidas por

			escrito) 20.63 (quejas recibidas verbalmente)
--	--	--	--

Motivos	Número de expedientes	Porcentaje
Ausencia o discontinuidad en la prestación del servicio	547	2.32%
Conocimiento de las materias y transmisión de confianza	906	3.85%
Eficacia y precisión en la prestación del servicio	7913	33.68%
Empatía, trato y atención personalizada	1190	5.06%
Rapidez y agilidad	12196	51.91%
Estado físico de las instalaciones	385	1.63%
Otros	355	1.55%
Total	23492	100%

Observaciones: respecto del año 2022, el número de quejas ha aumentado un 17% pero, por otra parte, la media de tiempo de demora en la respuesta es inferior.

#### **J) Fundación Instituto de Investigación Sanitaria Illes Balears (IDISBA)**

Durante el año 2023 no han recibido quejas.

#### **K) Instituto Balear de la Vivienda (IBAVI)**

<i>Contestadas dentro de plazo</i>	<i>Pendientes de respuesta a 31/12/2023 (fuera de plazo para responder)</i>	<i>Total</i>	<i>Tiempo medio de respuesta</i>
7	1	16	35 días

<i>Motivos</i>	<i>Número de expedientes</i>	<i>Porcentaje</i>
Ausencia o discontinuidad en la prestación del servicio	1	6,25%
Conocimiento de las materias y transmisión de confianza	0	0%
Eficacia y precisión en la prestación del servicio	8	50%
Empatía, trato y atención personalizada	2	12,5%
Rapidez y agilidad	0	0%
Estado físico de las instalaciones	0	0%
Otros	5	31,25%
Total	16	100%

#### **L) Puertos de las Illes Balears**

No se han presentado datos del 2023.

Observaciones: las quejas, las sugerencias y la información general las reciben a través del QSSI y de su Sede Electrónica.

#### **M) Instituto Cartográfico y Geográfico de las Illes Balears ICGIB (antes SITIBSA)**

El ente ya no dispone de un sistema de recogida propio y durante todo el año 2023 solo se ha utilizado la aplicación de uso general (qssi).

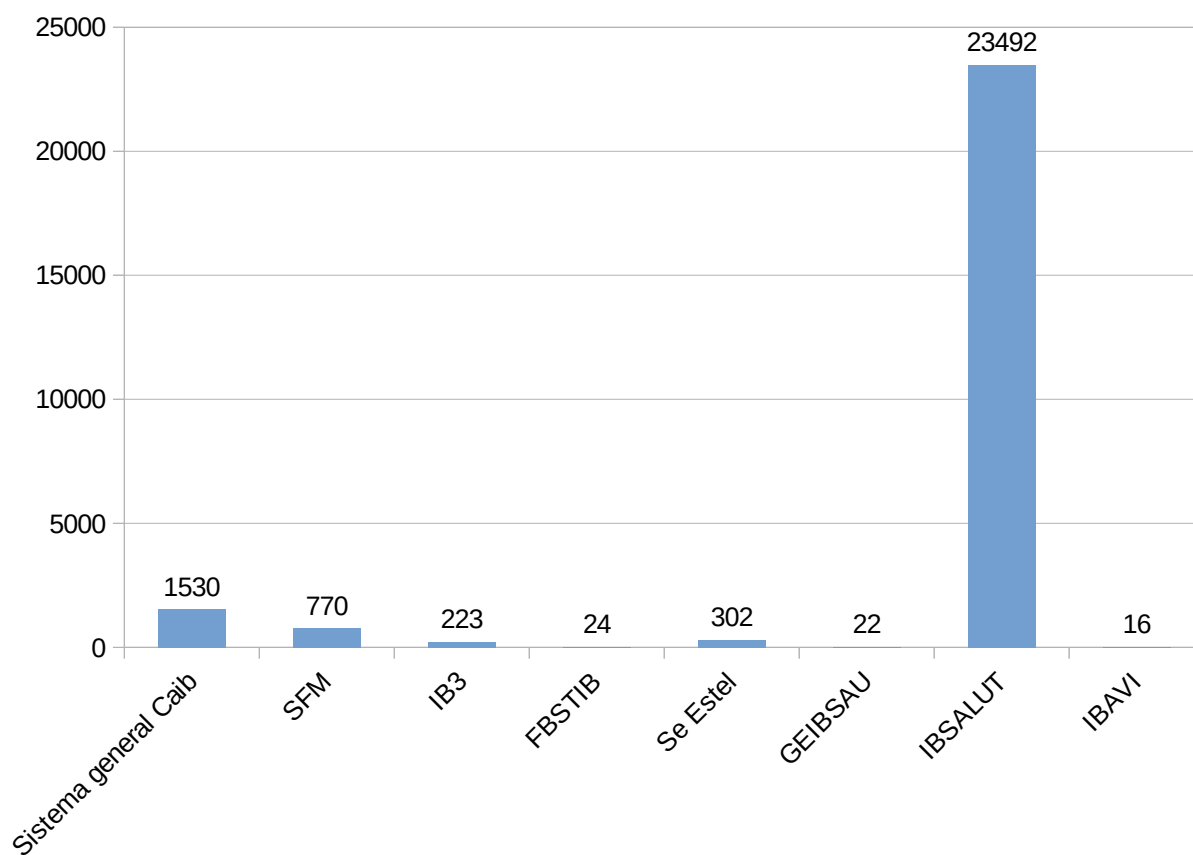
#### **N) Unidad de Información y Trámite (UDIT)**

No dispone de un sistema de recogida propio.

### **7. Datos globales de las quejas presentadas en relación con los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears y comparativa de los últimos 3 años**



En resumen, los datos del total de quejas presentadas el año 2023 son:



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

	2021	2022	2023
Quejas del sistema general QSSI	1151	1261	1530
CTM/SFM	4431	7806	770 (solo SFM)
IB3	381	210	223
FBSTIB	710	23	24
GEIBSAU	-	-	22
IB-Salud	15328	20078	23492
IBAVI	8	-	16
Fundación s'Estel	189	306	302
IBDIGITAL (antes IBETEC)	0	-	0
FIBAE (antes CBE)	0	-	0
Fundación Orquesta Sinfónica IB	2	1	0
IDISBA	2	-	0
Ports IB	18	53	-

Abril de 2024

Servicio de Coordinación de la Atención a la Ciudadanía