

**CONSELLERIA DE TRANSPARENCIA, RESPONSABILIDAD SOCIAL,
PARTICIPACIÓN Y COOPERACIÓN**

Subsecretaría

Subdirección General de Atención a la Ciudadanía, Calidad e Inspección de Servicios
Passeig. Albereda, 16 46010 VALENCIA
Tel. 012 Fax. 9619 22252

**INFORME DE LA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN
A LA CIUDADANÍA, CALIDAD E
INSPECCIÓN DE SERVICIOS
SOBRE LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y
AGRADECIMIENTOS PRESENTADAS EN EL AÑO 2016
DECRETO 41/2016, DE 15 DE ABRIL**



INDICE

1. Introducción.....	3
2. Quejas.....	4
2.1. Valoración global.....	4
2.2. Quejas clasificadas según su tipología.....	8
2.3. Cumplimiento del plazo de contestación.....	9
2.4. Quejas que siguen figurando sin contestación en el aplicativo corporativo.....	13
2.5. Quejas de segundo orden ante la Inspección General de Servicios.....	13
2.6. Quejas telemáticas.....	15
3. Sugerencias y agradecimientos.....	16
4. Medidas adoptadas.....	18
5. Utilización de la aplicación corporativa.....	21
6. Conclusiones y recomendaciones.....	22



1.- Introducción.

La Generalitat, en su firme compromiso por elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos que demanda la ciudadanía, publicó el 20 de abril de 2016 el Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, que sustituye, entre otros, al Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, por el que se regulan las quejas y sugerencias en el ámbito de la administración y las organizaciones de la Generalitat.

En este nuevo Decreto se dedica el capítulo V a las quejas, sugerencias y agradecimientos, regulando la tramitación y obligatoria contestación a las personas que los plantean. Asimismo se dedica el artículo 39 a la "mejora continua", partiendo de la consideración de que las quejas deben entenderse como oportunidades que pueden ayudar a mejorar los servicios públicos que presta la Generalitat. Por ello dicho artículo establece, como primer paso, que dentro de los dos primeros meses de cada ejercicio las Subsecretarías emitirán un informe estadístico y valorativo de las quejas tramitadas durante el año anterior, así como de las medidas adoptadas, en su caso, para subsanar las deficiencias puestas de manifiesto por medio de las quejas o para atender las sugerencias que se les han presentado.

A la vista de la información facilitada por las diferentes Subsecretarías, el presente informe recoge el análisis global de toda esa información, comenzando por la evaluación de los aspectos más destacados y los resultados de la gestión de las quejas y sugerencias, y finalizando con la presentación de una serie de conclusiones y recomendaciones para la mejora de los procesos.

Informe anual

Todas las Subsecretarías han presentado informes en los que se detalla el número de quejas y sugerencias, y su clasificación por tipos. Sin embargo, se observan ciertas discrepancias entre la información facilitada en estos informes y la obtenida por esta Subdirección General de la explotación estadística del sistema de información de las quejas y sugerencias. Estas diferencias obedecen, en la mayoría de los casos, a que la fecha de la consulta realizada en la aplicación por las consellerías es anterior a la realizada por esta Subdirección General y, por ello, algunos expedientes no finalizados en el momento de la primera consulta ya estaban cerrados en la segunda. Como consecuencia de lo anterior la estadística presenta algunas diferencias, que son mínimas en todos los casos.



2.- Quejas.

El artículo 30 del Decreto 41/2016 define los conceptos de quejas, sugerencias y agradecimientos, de tal forma que:

Tendrán la consideración de quejas los escritos y comunicaciones en los que las ciudadanas y ciudadanos realicen únicamente manifestaciones de disconformidad con la prestación de los servicios, especialmente sobre tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo análogo de deficiente actuación que observen en el funcionamiento de los servicios públicos de la administración y organizaciones de la Generalitat, que constituya falta de calidad en el servicio prestado.

Las sugerencias son las propuestas formuladas por las ciudadanas y ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios públicos y, en especial, aquellas que puedan contribuir a simplificar, reducir o eliminar trámites o molestias en sus relaciones con la administración, o a contribuir a un mayor grado de satisfacción por parte de los usuarios de dichos servicios.

Los agradecimientos son las manifestaciones por las que las ciudadanas y ciudadanos expresan su felicitación o reconocimiento por el buen funcionamiento de un servicio, centro o unidad de la Generalitat, bien por la óptima prestación de un servicio o por el buen trato recibido en dicha prestación.

De ello se deriva que las quejas, así como las sugerencias y los agradecimientos, constituyen un mecanismo muy útil para conocer la percepción que tiene la ciudadanía de la calidad de los servicios que la administración ofrece a la sociedad.

2.1.- Valoración global

El Plan de la Inspección General de Servicios 2016-2017 incluye la actuación V.2 *QUEJAS Y RECLAMACIONES*, 2. *Actuación de Inspección sobre el incumplimiento en el deber de respuesta a quejas y elaboración de un modelo de informe estándar.*

Esta actuación finalizó en enero de 2017 y, con posterioridad, se remitió el modelo de informe estándar a todas las consellerias y organismos públicos. Este informe se ha diseñado con la estructura de información mínima necesaria, que permita realizar un análisis valorativo de los hechos que la ciudadanía pone de manifiesto y determinar si realmente los hechos planteados



responden a disfunciones existentes en la prestación de los servicios públicos y, en este caso, aplicar medidas que subsanen estas deficiencias, medidas que deben igualmente quedar expresadas en el informe.

Si bien la mayoría de las consellerias han elaborado sus informes de acuerdo con el estándar remitido, a la vista de la información contenida en estos hemos de continuar destacando una insuficiencia de la misma que afecta básicamente al punto 5 relativo al análisis de los datos globales y las medidas correctivas introducidas. Sería necesario mejorar este punto, introduciendo medidas correctivas concretas que permitan solucionar o corregir aquellos aspectos de la gestión que generan un mayor número de quejas.

Es fundamental, por lo tanto, seguir insistiendo en la importancia de este análisis valorativo de los hechos que dan lugar a las quejas, así como de las medidas o acciones correctoras implementadas para paliarlos o corregirlos, puesto que es **la única posibilidad de obtener de las quejas oportunidades de mejora.**

En el **Cuadro 1** se muestra la evolución de quejas presentadas desde el año 2009. En el año 2016 su número ha sido de **1.297**, lo que supone un incremento importante respecto al ejercicio anterior. Este incremento probablemente se debe al aumento de la actividad en nuestra administración, así como a una percepción más positiva por parte de la ciudadanía de la credibilidad del sistema. Entre otras muchas consideraciones podemos citar por una parte el crecimiento en las consultas recibidas en las oficinas de atención a la ciudadanía (PROP) y en el servicio de información 012; y por otra parte, la política de transparencia impulsada desde el Consell que potencia en todos los sentidos la comunicación de los ciudadanos y ciudadanas con nuestra administración, haciéndola sentir más próxima y accesible.

Cuadro nº 1 COMPARATIVA DEL TOTAL DE QUEJAS POR AÑOS

AÑO	TOTAL QUEJAS	Dif.	%
2009	379		
2010	466	87	23
2011	686	220	47
2012	830	144	21
2013	746	-84	-10
2014	882	136	18
2015	781	-101	-11
2016	1.297	516	66



Se pone igualmente de manifiesto en el cuadro que a excepción del año 2013, con una disminución de un 10% en el número de quejas presentadas, **la evolución fue de crecimiento** hasta el año **2014**, habiéndose producido de nuevo en 2015 un **descenso del 11%** en el número de quejas presentadas. Sin embargo, en el año 2016 se ha constatado que esta disminución fue un hecho puntual ya que las quejas han aumentado en dicho año en el anteriormente citado porcentaje del 66%.

Desde el punto de vista de su distribución por áreas funcionales o departamentos, en el **Cuadro 2** se presentan las quejas clasificadas en función de las consellerías en las que se presentaron. Hay que destacar que alrededor del **69%** de las quejas se concentran en dos consellerías y un organismo público, siendo la consellería de **Igualdad y Políticas Inclusivas** con el **39%** la que concentra un mayor número de quejas (38% en el año 2015), seguida por la consellería de **Educación, Investigación, Cultura y Deporte** con el **17%** (19% en 2015) y por el **SERVEF** con un **13%**.

Cuadro nº 2 TOTAL DE QUEJAS POR CONSELLERIAS AÑO 2016

Conselleria	Nº quejas	%
Presidencia	13	1
Igualdad y Políticas Inclusivas	506	39
Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo	51	4
Hacienda y Modelo Económico	36	3
Educación, Investigación, Cultura y Deporte	222	17
Sanidad Universal y Salud Pública	87	7
Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio	41	3
Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural	46	4
Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas	15	1
Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación	107	8
SERVEF	173	13
TOTAL	1.297	100

La consellería de **Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación** ocupa, como en el año 2015, el cuarto lugar con un **8%** del total de quejas (igual porcentaje que en 2015). De las 107 quejas correspondientes a esta consellería, hay que indicar que 91 pertenecen a las oficinas Prop, 13 al servicio de información 012 y las 3 restantes están dirigidas al resto de la consellería.

Es importante resaltar también que durante el año 2015 la consellería de **Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo** ocupaba el tercer lugar en porcentaje de quejas presentadas, de las cuales **casi el 86%** correspondían al **SERVEF**. Por



este motivo, en el año 2016 se ha decidido separar las quejas de este organismo de las relativas a la conselleria de la cual depende con la finalidad de dar una información más fiel a la realidad de los hechos que ocasionan las quejas.

Descendiendo a nivel de **unidades administrativas**, - desde el punto de vista del registro de las quejas en la aplicación corporativa -, las que **mayor número de quejas** presentan, como en años anteriores, son las **Direcciones Territoriales de Valencia y Alicante** de la conselleria de **Igualdad y Políticas Inclusivas**.

La primera con 278 quejas (lo que supone un porcentaje aproximado del **60%** respecto del total de su propia conselleria) y en el caso de la Dirección Territorial de Alicante con 218 quejas (aproximadamente el **43%** del total de su propia conselleria), siendo la mayoría de las quejas por falta de resolución de la renta garantizada o en el título de familia numerosa; en la Dirección Territorial de Castellón, por su parte, no se han recibido quejas durante el año 2016. Esto supone un cambio respecto a 2015, año en que la Dirección Territorial de Alicante recibió un número de quejas (188) muy superior al de Valencia (88) o al de Castellón (35).

Por otra parte, en relación con las **quejas aceptadas**, en el **Cuadro 3** se observa su evolución.

Cuadro nº 3 PORCENTAJE DE QUEJAS ACEPTADAS POR AÑOS

AÑO	TOTAL QUEJAS	QUEJAS ACEPTADAS	%
2011	686	475	69
2012	830	670	81
2013	746	365	49
2014	882	486	55
2015	781	401	51
2016	1.297	699	54

Del total de quejas presentadas en el año 2016 **han sido aceptadas 699**, es decir, al **54%** de las quejas interpuestas se les ha dado la razón (en 2015 se aceptaron 401, o sea el 51%). Destacan la conselleria de **Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio**, con un **100%** del total de quejas que han sido aceptadas, y la conselleria de **Igualdad y Políticas Inclusivas** con un **99%** de las quejas aceptadas.



2.2.- Quejas clasificadas según su tipología

En el **Cuadro 4** se recogen las quejas presentadas, clasificadas por su tipología. El apartado que presenta **un mayor número de quejas** (al igual que en años anteriores) es el de **“falta de diligencia en la resolución”**, categoría en la que se incluyen fundamentalmente las quejas que aluden a la excesiva dilatación de un procedimiento, la falta de resolución de éste o bien su terminación fuera de plazo. A este grupo de clasificación cabe imputar un porcentaje del **40%** de las quejas, que es superior en **13 puntos** porcentuales al del año 2015 (27%). Este porcentaje fue del 14% en 2012, 19% en 2013 y 31% en 2014, experimentando por tanto un importante aumento en el periodo considerado.

Cuadro nº 4 PORCENTAJE DE QUEJAS CLASIFICADAS POR TIPO/MOTIVO AÑO 2016

Tipo de queja	%
Ubicación inmueble y localización	1
Accesibilidad a la oficina	1
Falta o inexistencia de infraestructuras mecánicas o electrónicas	2
Tiempo de espera	6
Duración del trámite	5
Cargas burocráticas innecesarias	1
Falta de diligencia en la resolución	40
Falta de amabilidad en el trato	4
Información equivocada	3
Insatisfacción del ciudadano/ciudadana	12
Incumplimiento de las expectativas de la ciudadanía	5
Otros motivos	20
TOTAL	100

Tras esta primera categoría, las quejas más frecuentes son las que corresponden a los siguientes apartados, recogidos por orden de importancia:

“Otros motivos”, con un porcentaje del **20%** del total, se sitúa en el segundo puesto. En 2015 se alcanzaron idénticos valores.

“Insatisfacción del ciudadano/ciudadana”, donde se recogen quejas derivadas de un servicio recibido de inferior calidad al esperado. Aspecto presente en el **12%** de las quejas presentadas, se sigue manteniendo en tercer lugar aunque disminuye ligeramente respecto a 2015 (15%).

“Tiempo de espera”, epígrafe circunscrito a los tiempos excesivos que los ciudadanos y ciudadanas han de invertir en las oficinas públicas hasta ser atendidos como consecuencia, por



ejemplo, de ausencia de sistemas de gestión de colas, falta de previsión del impacto que va a tener una campaña o servicio determinados, etc. Este motivo de queja pasa del séptimo lugar en 2015 al cuarto en 2016. En este grupo se registraron, en 2016, un **6%** de las quejas, frente a un 5% del total en el año 2015. Pese a este ligero aumento en un punto porcentual, seguimos en valores muy inferiores respecto a años anteriores ya que en 2014 el porcentaje de quejas por este motivo alcanzó el 12%.

“Duración del trámite”, con un 5% del total de quejas, sube respecto al año anterior (3%) y pasa del séptimo al quinto puesto.

“Incumplimiento de las expectativas de la ciudadanía”, con el 5% del total, disminuye respecto al año 2015 (8%) y **“Falta de amabilidad en el trato”**, con un 4% del total, también lo hace (50 quejas en 2015 con un 6%). Ambos motivos bajan puestos respecto al año 2015.

“Información equivocada” se sitúa, con un 3%, en el octavo lugar, y baja respecto al año anterior (34 quejas y un 4% del total) y **“Falta o inexistencia de infraestructuras mecánicas o electrónicas”**, que se sitúa en el noveno lugar, baja de un 8% a un 2% del total. Hay que señalar que este último tipo de queja había sido irrelevante en años anteriores.

“Ubicación inmueble y localización” ha supuesto un porcentaje del 1% respecto del total, al igual que en el año 2015.

“Cargas burocráticas innecesarias”, con el 1% en 2016, mantiene el mismo porcentaje que en el año anterior; lo mismo que **“Accesibilidad a la oficina”**.

2.3.- Cumplimiento del plazo de contestación

El artículo 35 del Decreto 41/2016 determina que todas las quejas y sugerencias deberán ser tramitadas y no podrán quedar sin respuesta. La contestación deberá notificarse en un plazo no superior a un mes desde que la queja o sugerencia tuvo entrada en el registro general de la respectiva conselleria afectada.

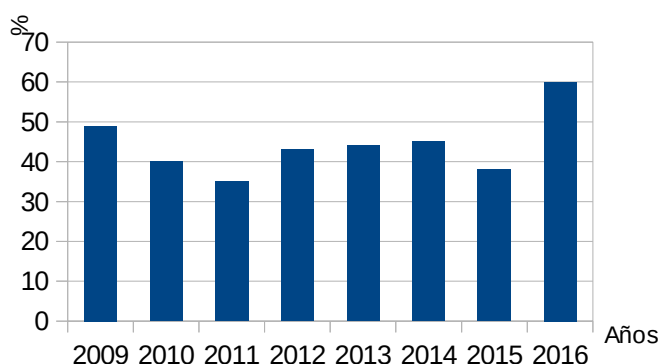
En el **Cuadro 5** y el **Gráfico 1** se muestra la evolución de este índice porcentual de quejas contestadas fuera de plazo, desde 2009 hasta 2016.



Cuadro nº 5. PORCENTAJE DE QUEJAS FUERA DE PLAZO POR AÑOS

AÑO	TOTAL QUEJAS	QUEJAS FUERA DE PLAZO	%
2009	379	186	49
2010	466	187	40
2011	686	241	35
2012	830	361	43
2013	746	329	44
2014	882	401	45
2015	781	299	38
2016	1.163	693	60

Gráfico nº 1. PORCENTAJE DE QUEJAS FUERA DE PLAZO POR AÑOS



Como en años anteriores, siguen produciéndose retrasos y, por tanto, incumplimientos en el plazo de contestación. Sin embargo, en 2016 se observa un **aumento importante** del porcentaje de quejas fuera de plazo respecto de años anteriores, cifrándose este aumento en **22 puntos** porcentuales respecto del año 2015.

Es fundamental aclarar que no ha sido posible incluir en la estadística los retrasos de las quejas que no se han introducido en la aplicación informática y que tampoco se han indicado en el informe remitido, como es el caso del SERVEF.

En el **Cuadro 6** se recoge el número de quejas que no cumplen con el plazo establecido, y su porcentaje sobre el total, distribuido por consellerías.



Cuadro nº 6 TOTAL DE QUEJAS QUE NO HAN CUMPLIDO EL PLAZO AÑO 2016

Conselleria	Nº TOTAL quejas	Quejas fuera plazo	% sobre quejas Cons.	% del TOTAL
Presidencia	13	5	38	1
Igualdad y Políticas Inclusivas	506	332	66	48
Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo	51	48	94	7
Hacienda y Modelo Económico	36	18	50	3
Educación, Investigación, Cultura y Deporte	222	165	74	24
Sanidad Universal y Salud Pública	87	62	71	9
Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio	39	10	26	1
Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural	46	17	37	2
Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas	15	4	27	1
Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación	107	12	11	2
SERVEF	41	20	49	3
TOTAL	1.163	693	60	100

Si analizamos el porcentaje de quejas contestadas fuera de plazo en una determinada conselleria respecto al total de quejas presentadas en esa conselleria, en primer lugar se sitúa la conselleria de Economía Sostenible, Sectores productivos, Comercio y Trabajo con un **94% frente al 18% de 2015**; seguida de la conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte con un **74%, que experimenta un aumento** de 10 puntos porcentuales respecto al año 2015 (64%).

En tercer lugar se sitúa la conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, con un **71%**, experimentando una disminución respecto del año 2015 (75%).

Le sigue la conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas con un 66%, lo que supone un aumento de 23 puntos porcentuales respecto al año anterior (43%).

También experimentan aumentos respecto al año 2015 las consellerias de Hacienda, Agricultura y Transparencia. El mayor incremento corresponde a la conselleria de Agricultura con un aumento de 24 puntos porcentuales (del 13% en 2015 al 37% en 2016), seguida de Transparencia con 9 puntos (del 2% en 2015 al 11% en 2016) y de Hacienda en un punto (49% en 2015 y 50% en 2016).

Por el contrario, Presidencia, la conselleria de Justicia y la de Vivienda bajan, destacando la disminución de la conselleria de Justicia que pasa del 50% en 2015 al 27% en 2016, seguida de Vivienda (del 29% al 26%) y de Presidencia (del 40% al 38%).



Mencionar que aparece por primera vez en el cuadro el **SERVEF**, con un 49% de quejas contestadas fuera de plazo. Sin embargo, esta información no es exacta ya que las quejas presentadas en el SERVEF han sido 173 pero solamente se han podido extraer los datos relativos a las 41 quejas introducidas en la aplicación informática de gestión, no teniendo información respecto al resto de quejas para las que tampoco se ha facilitado información en el informe preceptivo en relación con el incumplimiento del plazo de respuesta.

También podemos observar en el Cuadro 6 el porcentaje de quejas contestadas en el año 2016 fuera de plazo por cada conselleria respecto al total de quejas contestadas fuera de plazo. En este caso, destaca la conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas con un **48%** sobre el total de quejas fuera de plazo. Si bien este porcentaje es inferior al de años anteriores (62% en 2013 y 61% en 2014), ha aumentado en 5 puntos porcentuales respecto al año 2015 en que se alcanzó el 43%, por lo que se rompe la tendencia a la baja que parecía inferirse en el año anterior.

En segundo lugar se sitúa la conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte, que con un **24%** del total experimenta una disminución en 7 puntos respecto de 2015 (31%).

La conselleria de Sanidad ocupa el tercer lugar, con un **9%**, experimentando un aumento respecto al año 2015 (3%), y la conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo el cuarto lugar, con un **7%**, aumentando un punto respecto al año 2015 (6%).

El resto de consellerias presentan unos porcentajes muy bajos, entre el 1% y el 3%, resultados inferiores a los del año 2015.

En consecuencia, es necesario seguir insistiendo en la **necesidad de reducir todo lo posible el número de casos en los que se incumplan los plazos de contestación**. Este compromiso es de mínimos en cualquier estándar de calidad, y su cumplimiento no implica una sobrecarga importante en el día a día de los servicios públicos que se prestan desde nuestra Administración. Además, no hay que olvidar que, como se ha señalado ya en informes pasados, en prácticamente todas las Cartas de Servicios figura el compromiso de cumplir estrictamente los plazos de contestación de las quejas, dándose la circunstancia de que incluso en algunos supuestos se plantean plazos de respuesta inferiores al de un mes fijado en el Decreto 41/2016.



2.4.- Quejas que siguen figurando sin contestación en la aplicación corporativa

Además de señalar los incumplimientos en los plazos de contestación, tal y como ya viene siendo recogido en informes anteriores, es importante reseñar que, con independencia de que la contestación se pueda haber producido, en la aplicación corporativa siguen existiendo quejas en las que, a pesar del tiempo transcurrido desde su presentación, no consta la fecha de contestación, situación que sigue dándose con bastante frecuencia y que como otros años obliga a hacer un seguimiento individual de cada servicio para subsanar esta omisión.

Cuadro nº 7 TOTAL DE QUEJAS QUE NO HAN SIDO CERRADAS AÑO 2016

Conselleria	Nº quejas	%
Presidencia	0	0
Igualdad y Políticas Inclusivas	7	8
Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo	39	44
Hacienda y Modelo Económico	6	7
Educación, Investigación, Cultura y Deporte	33	38
Sanidad Universal y Salud Pública	3	3
Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio	0	0
Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural	0	0
Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas	0	0
Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación	0	0
SERVEF	0	0
TOTAL	88	100

En estos casos, resulta muy difícil saber si el expediente sigue abierto porque la queja no ha sido respondida o bien porque el personal de gestión ha omitido la fecha de contestación. Además, el aumento ha sido muy notable ya que en el año 2016 se encuentran en esta situación 88 quejas frente a 42 en el año 2015. Ocupa el primer lugar en cuanto a número de quejas que no han sido cerradas la conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo con 39 quejas, a la que le sigue la conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte con 33 quejas.

2.5.- Quejas de segundo orden ante la Inspección General de Servicios

El Artículo 38 del Decreto 41/2016 contempla el derecho de la ciudadanía a obtener información sobre el estado de su queja y, en su apartado número 2, establece que "Asimismo podrá formular nueva queja, esta vez ante el órgano o unidad que ostente la competencia en materia de inspección general de los servicios, cuando se haya incumplido el deber de



respuesta establecido en el artículo 35”.

En el **Cuadro 8** se recoge la estadística correspondiente a este tipo de quejas para el año 2016.

Cuadro nº 8. NÚMERO TOTAL DE QUEJAS POR INCUMPLIMIENTO DEL DEBER DE RESPUESTA AÑO 2016

Conselleria	Nº quejas	%
Presidencia	1	4
Igualdad y Políticas Inclusivas	18	72
Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo		
Hacienda y Modelo Económico	1	4
Educación, Investigación, Cultura y Deporte		
Sanidad Universal y Salud Pública	1	4
Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio	1	4
Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural		
Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas	1	4
Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación	1	4
SERVEF	1	4
TOTAL	25	100

El número total de quejas presentadas por falta de respuesta a una queja inicial en 2016 ha sido de 25. Si comparamos este valor con las 13 quejas presentadas en 2015, según se observa en el **Cuadro 9**, éstas casi se han duplicado.

Cuadro nº 9. NÚMERO TOTAL DE QUEJAS POR INCUMPLIMIENTO DEL DEBER DE RESPUESTA AÑO 2015

Conselleria	Nº quejas	%
Presidencia		
Igualdad y Políticas Inclusivas	7	54
Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo		
Hacienda y Modelo Económico		
Educación, Investigación, Cultura y Deporte	3	23
Sanidad Universal y Salud Pública	2	15
Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio	1	8
Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural		
Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas		
Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación		
SERVEF		
TOTAL	13	100

También podemos observar que en el año 2015 únicamente se presentaron quejas por falta de respuesta de cuatro consellerias, mientras que en el año 2016 solamente en el caso de tres consellerias (Economía, Educación y Agricultura) no se presentaron este tipo de quejas.



Si comparamos la distribución porcentual por consellerias en los dos años considerados, se constata que en 2016 el **72%** de las nuevas quejas corresponden a la conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, que ha aumentado su participación en 18 puntos porcentuales respecto al año 2015 (54%).

2.6.- Quejas telemáticas

En el **Cuadro 10** se observa que hay un total de **133** quejas telemáticas en el año 2016, lo que supone algo más de un **10%** del total de las quejas presentadas en este año. Teniendo en cuenta que en el año 2015 el número de quejas presentadas por vía telemática se situó en 44, un 6%, el porcentaje ha aumentado de manera considerable. Éste es un hecho positivo, ya que nos indica que la ciudadanía adquiere una mayor conciencia de las ventajas de la "Administración electrónica".

El **45%** de estas quejas van dirigidas a la conselleria de Sanidad (30% en 2015), seguida de la conselleria de Educación (17%), que no tenía quejas telemáticas en 2015, y del SERVEF (12%), que como se ha señalado anteriormente aparece este año por primera vez en la tabla separado de la conselleria de Economía. Sin embargo, lo que más llama la atención es el descenso que ha experimentado la conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, que pasa de representar un 50% de las quejas telemáticas registradas en 2015 al 5% en 2016.

Cuadro nº 10. TOTAL QUEJAS TELEMÁTICAS AÑO 2016

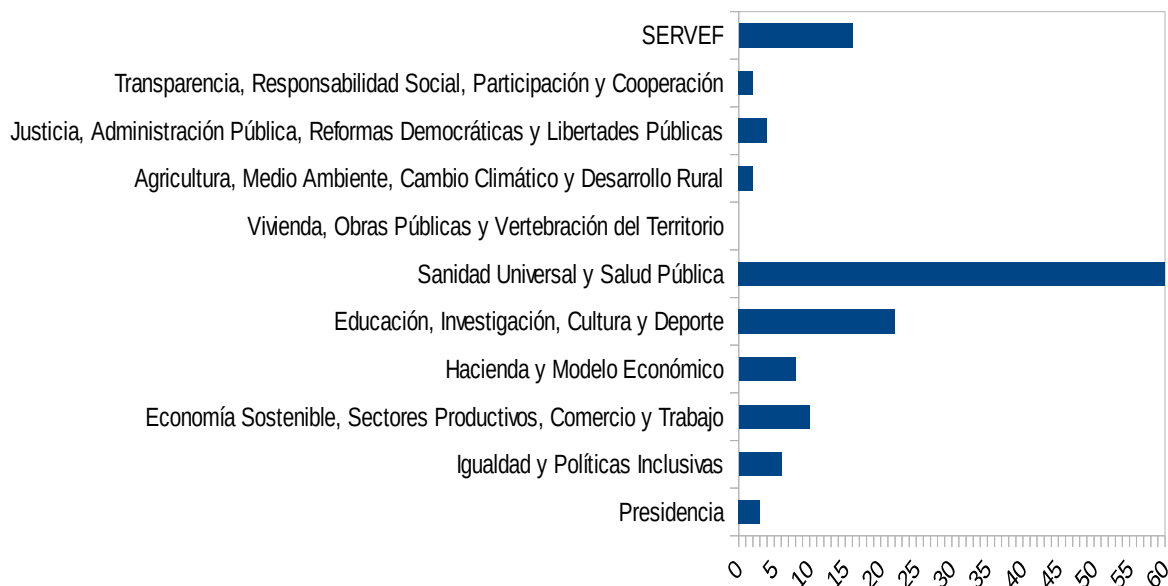
Conselleria	Nº quejas	%	Quejas sin cerrar	% quejas sin cerrar
Presidencia	3	2	1	33
Igualdad y Políticas Inclusivas	6	5	6	100
Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo	10	8	10	100
Hacienda y Modelo Económico	8	6	8	100
Educación, Investigación, Cultura y Deporte	22	17	22	100
Sanidad Universal y Salud Pública	60	45	60	100
Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio	0	0		
Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural	2	2	2	100
Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas	4	3	3	75
Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación	2	2		0
SERVEF	16	12	16	100
TOTAL	133	100	128	96

Hay que destacar que el porcentaje de las quejas telemáticas que no se cierran es muy alto cada año. Concretamente, en 2016 es del **96%** (66% en 2015). Este hecho resulta muy



preocupante, ya que la “Administración electrónica” es un hecho y el personal funcionario debe adquirir el hábito de tramitar sin necesidad de disponer de un “expediente” en papel.

Gráfico nº 2. TOTAL QUEJAS TELEMÁTICAS AÑO 2016



En el **Cuadro 11** se refleja la evolución de las quejas telemáticas presentadas desde su implantación en 2010, pudiéndose observar cómo la ciudadanía ha ido aumentando progresivamente la utilización de esta vía para la presentación de las quejas. Exceptuando los descensos puntuales de 2012 y 2015, la tendencia observada es de crecimiento.

Cuadro nº 11. TOTAL QUEJAS TELEMÁTICAS POR AÑOS

AÑO	TOTAL QUEJAS	TOTAL QUEJAS TELEMÁTICAS
2010	466	15
2011	686	28
2012	830	22
2013	746	36
2014	882	65
2015	781	44
2016	1.163	133

3.- Sugerencias y agradecimientos.

Las sugerencias, tal y como las define el artículo 30 del Decreto 41/2016, son las propuestas formuladas por las ciudadanas y ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios públicos y,



en especial, aquellas que puedan contribuir a simplificar, reducir o eliminar trámites o molestias en sus relaciones con la administración, o a contribuir a un mayor grado de satisfacción por parte de los usuarios de dichos servicios.

Asimismo, este mismo artículo define los agradecimientos como las manifestaciones por las que las ciudadanas y ciudadanos expresan su felicitación o reconocimiento por el buen funcionamiento de un servicio, centro o unidad de la Generalitat, bien por la óptima prestación de un servicio o por el buen trato recibido en dicha prestación.

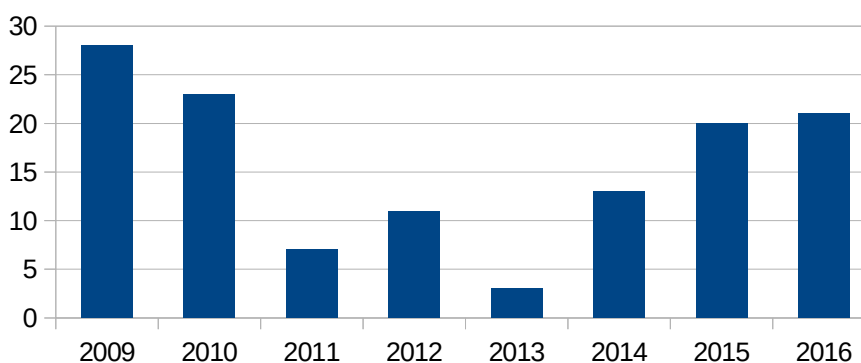
Respecto a las primeras, en el **Cuadro 12** se observa que durante 2016 se han presentado **21** sugerencias, el 76% dirigidas al SERVEF.

Cuadro nº 12. TOTAL SUGERENCIAS AÑO 2016

Conselleria	Nº sugerencias
Presidencia	1
Igualdad y Políticas Inclusivas	0
Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo	1
Hacienda y Modelo Económico	1
Educación, Investigación, Cultura y Deporte	0
Sanidad Universal y Salud Pública	0
Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio	0
Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural	2
Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas	0
Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación	0
SERVEF	16
TOTAL	21

La evolución del número de sugerencias aparece reflejada en el **Gráfico 3**, observándose cómo éstas tienen altibajos con aumentos y disminuciones. No obstante, en los tres últimos años su evolución ha sido ascendente.

Gráfico nº 3. NÚMERO TOTAL DE SUGERENCIAS POR AÑOS





En relación con los agradecimientos, en el **Cuadro 13** se recogen, por primera vez en este informe, los recibidos por las distintas consellerías.

Cuadro nº 13. TOTAL AGRADECIMIENTOS AÑO 2016

Conselleria	Nº agradecimientos
Presidencia	0
Igualdad y Políticas Inclusivas	0
Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo	2
Hacienda y Modelo Económico	1
Educación, Investigación, Cultura y Deporte	0
Sanidad Universal y Salud Pública	0
Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio	0
Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural	0
Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas	0
Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación	8
SERVEF	2
TOTAL	13

El total de agradecimientos recibidos durante el primer año de publicación del Decreto 41/2016 ha sido de **13**. Si bien la cifra no es muy elevada, con el trabajo de todos se debe favorecer que este número vaya aumentando en años sucesivos.

4.- Medidas adoptadas.

El artículo 39.1 del Decreto 41/2016 establece que el contenido de las quejas y sugerencias será tenido en cuenta por los órganos responsables de su atención y respuesta a los efectos de la mejora continua de la calidad de los servicios. Por ello, este apartado debe recoger las medidas adoptadas o actuaciones realizadas en general que hayan sido ejecutadas por las distintas consellerías como consecuencia de las disfunciones puestas de manifiesto por las quejas o sugerencias formuladas por la ciudadanía y que, por tanto, suponen una mejora en la prestación de los servicios públicos. **Son, pues, acciones de mejora, no simples acciones de tramitación.**

Como se ha venido señalando reiteradamente, resulta de suma importancia que los órganos responsables de la atención y respuesta de las quejas y sugerencias tengan en cuenta su contenido a los efectos de la mejora continua de la calidad de los servicios. Cuando del **análisis** de las mismas, que dichos órganos han de realizar, se desprendan deficiencias o determinadas oportunidades de prestar un mejor servicio, se deberán llevar a cabo las **acciones de mejora o correctivas** que resulten necesarias. Son las acciones adoptadas, en



su caso, las que quedarán plasmadas en el apartado correspondiente del informe valorativo anual a elaborar y remitir.

Los informes emitidos por las consellerias correspondientes a 2016 han puesto de manifiesto que, en determinados casos, se han adoptado acciones de mejora o correctivas a partir de las quejas formuladas:

- En la **Presidencia de la Generalitat** se ha articulado un proceso de evaluación continua de la atención y gestión de llamadas en el teléfono de atención del Centro de Coordinación de Emergencias "112 Comunidad Valenciana", que es donde aparecen la mayoría de las quejas presentadas.
- En la conselleria de **Igualdad y Políticas Inclusivas** se ha procedido a realizar las siguientes mejoras:

a) Por lo que respecta al procedimiento de **carnet de familia numerosa**:

- Se ha remitido a diferentes organismos públicos y privados escrito solicitándoles que acepten este título caducado si se presenta junto con la solicitud de renovación.
- Se va a reforzar la plantilla de personal de la Dirección Territorial de Igualdad y Políticas Inclusivas.
- Se va a facilitar la posibilidad de obtener un título provisional para los casos de renovación por estudios o por finalización de la acogida o tutela.
- Se va a facilitar a la ciudadanía la tramitación telemática de las renovaciones de los títulos.

b) En relación con el procedimiento de **Renta Garantizada Ciudadanía**:

- Se ha aprobado el Decreto Ley 5/2016, de 22 de julio, del Consell, de agilización de la tramitación de la Renta Garantizada de Ciudadanía ante la situación de emergencia social, así como la Ley 9/2016, de 28 de octubre, de la Generalitat, de regulación de los procedimientos de emergencia ciudadana en la Administración de la Comunitat Valenciana.
- Se ha elaborado un borrador de ley que sustituirá esta prestación por otra más inclusiva.
- Se ha solicitado un incremento de plantilla.



- En la conselleria de **Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo**, se ha solicitado el restablecimiento del sistema de cita previa para el registro de entrada de las Direcciones Territoriales.

- En la conselleria de **Hacienda y Modelo Económico**:

- Utilización del "registro departamental", que reduce los tiempos de envío entre unidades.

- Proyecto de rehabilitación integral del edificio sito en la C/ Miguelete, 5.

- En la conselleria de **Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio**:

- Se ha resuelto la queja relativa a la supresión del autobús que hacía el recorrido al hospital de La Vila Joiosa.

- Se informa a los ciudadanos que necesitan renovar el título náutico, como consecuencia de los cambios aplicados.

- En la tramitación de las ayudas de vivienda, se están realizando grupos de trabajo para mejorar el procedimiento de ayudas para el año 2017.

- En la gestión de los trámites de transporte, se está exigiendo a las empresas de transporte la tramitación telemática.

- En la conselleria de **Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural**:

- Se están llevando a cabo gestiones para un incremento de los medios personales y una mejor organización de los efectivos disponibles.

- Se está trabajando en la tramitación de las licencias de pesca de forma telemática, para lo cual se está ultimando la implantación de una nueva aplicación informática.

- En la conselleria de **Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas**, se ha informado al personal adscrito al registro para que procure evitar malentendidos que lleven a la persona que acuda al mismo a considerar que no está siendo bien atendida.

- En la conselleria de **Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación**, en lo que respecta a las quejas de las oficinas Prop, se ha propuesto el desarrollo de las siguientes acciones:



- Las destinadas a la habilitación de un nuevo espacio de atención a la ciudadanía en el complejo administrativo 9 d'octubre.
 - La cobertura con personal funcionario interino de las 15 vacantes de personal que existían.
 - La colocación de un cartel de horario de forma más visible en la oficina Prop de Elche.
 - La definición de la solución integral dentro del acuerdo marco de impresión de la Generalitat para poder hacer el contrato derivado y así solventar las disfunciones con las fotocopiadoras monedero averiadas.
- En el **SERVEF**, se ha desarrollado y puesto en marcha una App del SERVEF para realizar desde el teléfono móvil las gestiones de empleo.

En conclusión, se observa que prácticamente en la totalidad de las consellerias que componen el Consell se han puesto en marcha acciones de mejora o correctivas. Cabe señalar que únicamente la conselleria de **Educación, Investigación, Cultura y Deporte** y la conselleria de **Sanidad Universal y Salud Pública** no han incluido en sus informes respectivos dichas acciones, a pesar de tratarse de dos consellerias con un importante número de quejas recibidas.

5.- Utilización de la aplicación corporativa.

El Decreto 41/2016 dispone, en su Disposición Adicional Tercera, que en el plazo de seis meses a partir de la entrada en vigor de este decreto se desarrollará la **adaptación de la aplicación informática corporativa** que actualmente se utiliza para el registro, tratamiento y gestión del sistema de quejas y sugerencias, incorporándole las modificaciones necesarias para su adecuación a lo dispuesto en la nueva regulación contenida en el capítulo V del decreto. Una vez adaptada, será de aplicación al **conjunto de organizaciones** recogidas en el artículo 2.1.

En todos los informes de años anteriores se ha dado cuenta de la existencia de disfunciones y/u omisiones en el registro de las quejas y sugerencias en la aplicación corporativa, lo que motivó la existencia de discordancias entre las cifras proporcionadas por algunas consellerias a través de los informes anuales y las obtenidas desde la aplicación. Este hecho se está intentando solucionar en los últimos años. Ello no obstante, en 2016 han vuelto a producirse situaciones de esta índole:

- Siguen existiendo quejas que no se han incorporado a la aplicación, como es el caso



reseñado del SERVEF.

- Hay entidades autónomas que están dadas de alta para utilizar la aplicación corporativa de quejas, caso del Instituto Cartográfico Valenciano o del IVAJ, y no han grabado ninguna queja.

Dichas cuestiones deben corregirse definitivamente, por lo que las personas responsables de la tramitación de quejas y sugerencias de las distintas consellerias deben adoptar las medidas y coordinar a las personas involucradas tanto en la contestación de las quejas como en el registro de las mismas a fin de subsanar definitivamente estas disfunciones.

6.- Conclusiones y recomendaciones.

A continuación se recogen una serie de conclusiones derivadas del análisis precedente, de las que se desprenden recomendaciones que proponen acciones de mejora en la gestión del proceso de quejas y sugerencias.

1ª.- En el año 2016 se ha producido un importante aumento, cifrado en el 66%, en las quejas presentadas (1.297 en 2016 frente a 781 en 2015).

2ª.- En relación con las quejas, hemos de recalcar que el nuevo Decreto contempla que “El contenido de las quejas y sugerencias será tenido en cuenta por los órganos responsables de su atención y respuesta a los efectos de la mejora continua de la calidad de los servicios”. Por ello, los **informes** que se han de emitir con carácter anual han de ser no sólo estadísticos sino también **valorativos**, es decir, deben evaluar las quejas presentadas, los motivos y las acciones de mejora que se han implantado o que se piensa implantar.

A este respecto hay que destacar que en todas las consellerias se han puesto en marcha acciones de mejora salvo en la conselleria de **Educación, Investigación, Cultura y Deporte** y en la conselleria de **Sanidad Universal y Salud Pública**, que no manifiestan en su informe la adopción de acciones de mejora.

3ª.- El porcentaje de quejas **no contestadas dentro del plazo** establecido en el Decreto ha afectado en 2016 a un **60%** de las tramitadas, lo que ha supuesto un aumento de **22 puntos** porcentuales respecto al año 2015.

Sin embargo, el **objetivo** debe ser que el **100%** de las quejas presentadas sean **contestadas** en un **plazo**, incluso **más corto**, que el que establece la normativa.



Si bien es sabido que un incremento en el número de quejas no tiene por qué guardar una relación directa con la satisfacción de la ciudadanía, pues influyen otros factores como la credibilidad del sistema, no es menos cierto que una tasa inadecuada de respuesta o un plazo excesivo en atenderlas sí que van a incidir en el grado de satisfacción de los usuarios de nuestros servicios. Es por ello, además de porque la normativa obliga, que hay que mejorar drásticamente el porcentaje de quejas atendidas en plazo.

A la vista de la persistencia, desde hace años, de este elevado porcentaje de quejas no contestadas dentro de plazo, la Inspección General de Servicios incluyó en su Plan de Actuación 2016-2017 una investigación sobre las causas de este mal funcionamiento. Las conclusiones y recomendaciones de este informe fueron remitidas a todas las consellerias para su utilización en 2017.

4ª.- Siguen existiendo **quejas sin cerrar** en la aplicación corporativa (**88**), por lo que formalmente figuran como no contestadas aunque según los informes de seguimiento de las consellerias todo indica que sí lo están, circunstancia que debería ser examinada a efectos de depuración de los datos.

5ª.- Atendiendo a que hay un porcentaje muy alto de **quejas telemáticas** sin contestar y a que la introducción de nuevas vías para la presentación de quejas telemáticas va a generar, probablemente, que el número de éstas aumente en el futuro, las consellerias deberán articular las **medidas necesarias para garantizar la adecuada respuesta en este caso**.

6ª.- Siguen produciéndose **disfunciones importantes en la cumplimentación de la aplicación informática**. Entre éstas podemos destacar la falta de rigurosidad en la grabación de los datos, motivada, entre otros, por la ausencia de responsables encargados de grabar las quejas debidamente dados de alta en la aplicación. Hemos de señalar que en todos los informes presentados por las consellerias, se ha indicado la relación de personas que se van a responsabilizar de la grabación de los datos.

Valencia a 20 de julio de 2017.