

**CONSELLERIA DE TRANSPARÈNCIA, RESPONSABILITAT SOCIAL,
PARTICIPACIÓ I COOPERACIÓ**

Sotssecretaria

Subdirecció General d'Atenció a la Ciutadania, Qualitat i Inspecció de Serveis
Passeig de l'Albereda, 16 46010 VALÈNCIA
Tel. 012 Fax. 9619 22252

**INFORME DE LA
SUBDIRECCIÓ GENERAL D'ATENCIÓ
A LA CIUTADANIA, QUALITAT
I INSPECCIÓ DE SERVEIS
SOBRE LES QUEIXES, SUGGERIMENTS I AGRAÏMENTS
PRESENTADES L'ANY 2016
DECRET 41/2016, DE 15 D'ABRIL**



ÍNDEX

1. Introducció.....	3
2. Queixes.....	4
2.1. Valoració global.....	4
2.2. Queixes classificades segons la seua tipologia.....	8
2.3. Compliment del termini de resposta	9
2.4. Queixes que continuen figurant sense resposta en l'aplicació corporativa.....	13
2.5. Queixes de segon ordre davant de la Inspecció General de Serveis.....	13
2.6. Queixes telemàtiques.....	15
3. Suggeriments i agraïments.....	16
4. Mesures adoptades.....	18
5. Utilització de l'aplicació corporativa.....	21
6. Conclusions i recomanacions.....	22



1.- Introducció

La Generalitat, en el seu ferm compromís per elevar els nivells de qualitat en la prestació dels serveis públics que demana la ciutadania, va publicar el 20 d'abril de 2016 el Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, que substitueix, entre altres, el Decret 165/2006, de 3 de novembre, del Consell, pel qual es regulen les queixes i suggeriments en l'àmbit de l'administració i les organitzacions de la Generalitat.

En aquest nou decret es dedica el capítol V a les queixes, suggeriments i agraïments, i es regula la tramitació i la resposta obligatòria a les persones que els plantegen. Així mateix es dedica l'article 39 a la "millora contínua", partint de la consideració que les queixes s'han d'entendre com a oportunitats que poden ajudar a millorar els serveis públics que presta la Generalitat. Per això aquest article estableix, com a primer pas, que dins dels dos primers mesos de cada exercici les sotssecretaries emetran un informe estadístic i valoratiu de les queixes tramitades durant l'any anterior, així com de les mesures adoptades, si és el cas, per a esmenar les deficiències que s'han posat de manifest per mitjà de les queixes o per a atendre els suggeriments que se'ls han presentat.

En vista de la informació facilitada per les diferents sotssecretaries, aquest informe arreplega l'anàlisi global de tota aquesta informació, començant per l'avaluació dels aspectes més destacats i els resultats de la gestió de les queixes i suggeriments, i acabant amb la presentació d'una sèrie de conclusions i recomanacions per a la millora dels processos.

Informe anual

Totes les sotssecretaries han presentat informes en què es detalla el nombre de queixes i suggeriments, i la classificació d'aquests per tipus. No obstant això, s'observen algunes discrepàncies entre la informació facilitada en aquests informes i l'obtinguda per aquesta Subdirecció General a partir de l'explotació estadística del sistema d'informació de les queixes i suggeriments. Aquestes diferències es deuen, en la majoria dels casos, al fet que la data de la consulta feta en l'aplicació per les conselleries és anterior a la feta per aquesta Subdirecció General i, per això, alguns expedients no finalitzats en el moment de la primera consulta ja estaven tancats en la segona. Com a conseqüència d'això, l'estadística presenta algunes diferències, que són mínimes en tots els casos.



2.- Queixes

L'article 30 del Decret 41/2016 defineix els conceptes de queixes, suggeriments i agraïments, de manera que:

Tindran la consideració de queixes els escrits i comunicacions en què la ciutadania faça només manifestacions de disconformitat amb la prestació dels serveis, especialment sobre tardances, desatencions o qualsevol altre tipus d'actuació anàloga deficient que observen en el funcionament dels serveis públics de l'Administració i organitzacions de la Generalitat i que constituïska falta de qualitat en el servei prestat.

Els suggeriments són les propostes que formula la ciutadania per a millorar la qualitat dels serveis públics i, en especial, aquelles que puguen contribuir a simplificar, reduir o eliminar tràmits o molèsties en les seues relacions amb l'Administració, o a contribuir a un grau més alt de satisfacció per part dels usuaris d'aquests serveis.

Els agraïments són les manifestacions per les quals la ciutadania expressa la seua felicitació o reconeixement pel bon funcionament d'un servei, centre o unitat de la Generalitat, bé per la prestació òptima d'un servei o pel bon tracte rebut en aquesta prestació.

D'això es deriva que les queixes, així com els suggeriments i els agraïments, constitueixen un mecanisme molt útil per a conèixer la percepció que té la ciutadania de la qualitat dels serveis que l'Administració ofereix a la societat.

2.1.- Valoració global

El Pla de la Inspecció General de Serveis 2016-2017 inclou l'actuació V.2 *QUEIXES I RECLAMACIONS, 2. Actuació d'inspecció sobre l'incompliment en el deure de resposta a queixes i elaboració d'un model d'informe estàndard.*

Aquesta actuació va finalitzar el mes de gener de 2017 i, amb posterioritat, es va remetre el model d'informe estàndard a totes les conselleries i organismes públics. Aquest informe s'ha dissenyat amb l'estructura d'informació mínima necessària que permeta fer una anàlisi valorativa dels fets que la ciutadania posa de manifest i determinar si realment els fets plantejats responen a disfuncions existents en la prestació dels serveis públics i, en aquest cas, aplicar mesures que esmenen aquestes deficiències. Aquestes mesures han de quedar



igualment expressades en l'informe.

Si bé la majoria de les conselleries han elaborat els seus informes d'acord amb l'estàndard remés, en vista de la informació que contenen els informes, hem de continuar destacant una insuficiència d'informació que afecta bàsicament el punt 5 relatiu a l'anàlisi de les dades globals i les mesures correctives introduïdes. Seria necessari millorar aquest punt, introduint mesures correctives concretes que permeten solucionar o corregir aquells aspectes de la gestió que generen un nombre més gran de queixes.

És fonamental, per tant, continuar insistint en la importància d'aquesta anàlisi valorativa dels fets que produeixen les queixes, així com de les mesures o accions correctores implementades per a pal·liar-los o corregir-los, ja que és **l'única possibilitat d'obtindre de les queixes oportunitats de millora.**

En la **taula 1** es mostra l'evolució de queixes presentades des de l'any 2009. L'any 2016 el seu nombre ha sigut de 1.297, la qual cosa representa un increment important respecte a l'exercici anterior. Aquest increment probablement es deu a l'augment de l'activitat en la nostra administració, així com a una percepció més positiva per part de la ciutadania de la credibilitat del sistema. Entre moltes altres consideracions podem citar, d'una banda, el creixement en les consultes rebudes en les oficines d'atenció a la ciutadania (PROP) i en el servei d'informació 012; i d'altra banda, la política de transparència impulsada des del Consell que potencia en tots els sentits la comunicació dels ciutadans i ciutadanes amb la nostra administració, fent-la sentir més pròxima i accessible.

Taula núm. 1 COMPARATIVA DEL TOTAL DE QUEIXES PER ANYS

ANY	TOTAL QUEIXES	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



En la taula també es posa de manifest que, a excepció de l'any 2013, en què el nombre de queixes presentades va disminuir un 10 %, **l'evolució va ser de creixement** fins a l'any **2014**, i en 2015 es va produir novament un **descens de l'11 %** en el nombre de queixes. No obstant això, l'any 2016 s'ha constatat que aquesta disminució va ser un fet puntual ja que les queixes han augmentat aquest any un 66 %.

Des del punt de vista de la distribució per àrees funcionals o departaments, en la **taula 2** es mostren les queixes classificades en funció de les conselleries en què es van presentar. Cal destacar que al voltant del **69 %** de les queixes es concentren en dues conselleries i un organisme públic. La **Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives**, amb el **39 %**, és la que concentra un nombre més gran de queixes (38 % l'any 2015), seguida per la **Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport** amb el **17 %** (19 % en 2015) i pel **SERVEF** amb un **13 %**.

Taula núm. 2 TOTAL DE QUEIXES PER CONSELLERIES ANY 2016

Conselleria	Nre. queixes	%
Presidència	13	1
Igualtat i Polítiques Inclusives	506	39
Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball	51	4
Hisenda i Model Econòmic	36	3
Educació, Investigació, Cultura i Esport	222	17
Sanitat Universal i Salut Pública	87	7
Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori	41	3
Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural	46	4
Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques	15	1
Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació	107	8
SERVEF	173	13
TOTAL	1.297	100

La **Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació** ocupa, com l'any 2015, el quart lloc amb un **8 %** del total de queixes (el mateix percentatge que en 2015). De les 107 queixes corresponents a aquesta conselleria, cal indicar que 91 pertanyen a les oficines Prop, 13 al servei d'informació 012 i les 3 restants estan dirigides a la resta de la Conselleria.

És important ressaltar també que durant l'any 2015 la **Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball** ocupava el tercer lloc en percentatge de queixes presentades, de les quals **quasi el 86 %** corresponien al **SERVEF**. Per aquest motiu, l'any 2016 es va decidir separar les queixes d'aquest organisme de les relatives a la conselleria de la



qual depén amb la finalitat de donar una informació més fidel a la realitat dels fets que ocasionen les queixes.

Si es descendeix a l'àmbit d'**unitats administratives**, —des del punt de vista del registre de les queixes en l'aplicació corporativa—, les que presenten un **nombre més gran de queixes** són, com en anys anteriors, les **direccions territorials de València i Alacant** de la **Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives**.

La primera amb 278 queixes (el que suposa un percentatge aproximat del **60 %** respecte al total de la seua pròpia conselleria) i en el cas de la Direcció Territorial d'Alacant amb 218 queixes (aproximadament el **43 %** del total de la seua pròpia conselleria), la majoria de les quals són per falta de resolució de la renda garantida o del títol de família nombrosa. En la Direcció Territorial de Castelló, per la seua banda, no s'han rebut queixes durant l'any 2016. Açò suposa un canvi respecte a 2015, any en què la Direcció Territorial d'Alacant va rebre un nombre de queixes (188) molt superior al de València (88) o al de Castelló (35).

D'altra banda, en relació amb les **queixes acceptades**, en la **taula 3** se'n pot observar l'evolució.

Taula núm. 3 PERCENTATGE DE QUEIXES ACCEPTADES PER ANYS

ANY	TOTAL QUEIXES	QUEIXES ACCEPTADES	%
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 queixes presentades l'any 2016 **se n'han acceptat 699**, és a dir, s'ha donat la raó al **54 %** de les queixes interposades (en 2015 se'n van acceptar 401, és a dir, el 51 %). Destaquen la **Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració Territorial**, amb un **100 %** del total de queixes que han sigut acceptades, i la **Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives**, amb un **99 %** de les queixes acceptades.



2.2.- Queixes classificades segons la tipologia

En la **taula 4** s'arrepleguen les queixes presentades, classificades segons la tipologia. L'apartat que presenta **més queixes** (com en anys anteriors) és el de **"falta de diligència en la resolució"**, categoria en què s'inclouen fonamentalment les queixes que fan referència a l'excessiva dilatació d'un procediment, la falta de resolució d'aquest o bé la finalització fora de termini. A aquest grup de classificació cal imputar un percentatge del **40 %** de les queixes, que és superior en **13 punts** percentuals al de l'any 2015 (27 %). Aquest percentatge va ser del 14 % en 2012, del 19 % en 2013 i del 31 % en 2014, per tant, ha experimentat un augment important en el període considerat.

Taula núm. 4 PERCENTATGE DE QUEIXES CLASSIFICADES PER TIPUS/MOTIU ANY 2016

Tipus de queixa	%
Ubicació immoble i localització	1
Accessibilitat a l'oficina	1
Falta o inexistència d'infraestructures mecàniques o electròniques	2
Temps d'espera	6
Durada del tràmit	5
Càrregues burocràtiques innecessàries	1
Falta de diligència en la resolució	40
Falta d'amabilitat en el tracte	4
Informació equivocada	3
Insatisfacció del ciutadà o ciutadana	12
Incompliment de les expectatives de la ciutadania	5
Altres motius	20
TOTAL	100

Després d'aquesta primera categoria, les queixes més freqüents són les que corresponen als apartats següents, arreplegats per ordre d'importància:

"Altres motius", amb un percentatge del **20 %** del total, se situa en el segon lloc. En 2015 s'assoliren valors idèntics.

"Insatisfacció del ciutadà o ciutadana". En aquest apartat s'arrepleguen les queixes derivades d'un servei rebut de qualitat inferior a l'esperada. Aquest aspecte està present en el **12 %** de les queixes presentades, i es continua mantenint en tercer lloc, encara que disminueix lleugerament respecte a 2015 (15 %).



“Temps d’espera”. Epígraf circumscrit als temps excessius que els ciutadans han d’invertir en les oficines públiques fins que són atesos com a conseqüència, per exemple, de l’absència de sistemes de gestió de cues, de la falta de previsió de l’impacte que tindrà una campanya o uns servei determinats, etc. Aquest motiu de queixa passa del seté lloc en 2015, al quart en 2016. En aquest grup es van registrar, en 2016, un **6 %** de les queixes, front al 5 % del total de l’any 2015. Tot i aquest lleuger augment en un punt percentual, seguim en valors molt inferiors respecte a anys anteriors, ja que en 2014 el percentatge de queixes per aquest motiu va arribar al 12%.

“Durada del tràmit”. Amb un 5 % del total de queixes, puja respecte a l’any anterior (3 %) i passa del seté al cinqué lloc.

“Incompliment de les expectatives de la ciutadania”, amb el 5 % del total, disminueix respecte a l’any 2015 (8 %) i **“falta d’amabilitat en el tracte”**, amb un 4 % del total, també ho fa (50 queixes en 2015, amb un 6 %). Els dos motius baixen llocs respecte a l’any 2015.

“Informació equivocada” se situa, amb un 3 %, en el huité lloc, i baixa respecte a l’any anterior (34 queixes i un 4 % del total) i **“falta o inexistència d’infraestructures mecàniques o electròniques”**, que se situa en el nové lloc, baixa d’un 8 % a un 2 % del total. Cal assenyalar que aquest últim tipus de queixa havia sigut irrellevant en anys anteriors.

“Ubicació immoble i localització” ha suposat un percentatge de l’1 % respecte al total, igual que l’any 2015.

“Càrregues burocràtiques innecessàries”, amb l’1 % en 2016, manté el mateix percentatge que l’any anterior; cosa que també ocorre amb **“accessibilitat a l’oficina”**.

2.3.- Compliment del termini de resposta

L’article 35 del Decret 41/2016 determina que totes les queixes i suggeriments han de ser tramitades i no poden quedar sense resposta. La resposta s’haurà de notificar en un termini no superior a un mes des que la queixa o suggeriment va tindre entrada en el registre general de la conselleria afectada.

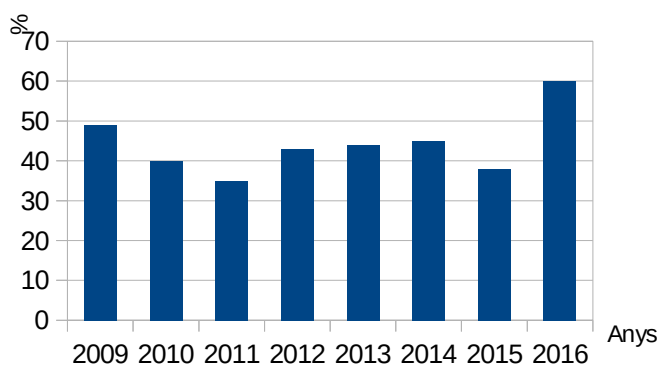
En la **taula 5** i el **gràfic 1** es mostra l’evolució d’aquest índex percentual de queixes contestades fora de termini, des de 2009 fins a 2016.



Taula núm. 5. PERCENTATGE DE QUEIXES FORA DE TERMINI PER ANYS

ANY	TOTAL QUEIXES	QUEIXES FORA DE TERMINI	%
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

Gràfic núm. 1. PERCENTATGE DE QUEIXES FORA DE TERMINI PER ANYS



Com en anys anteriors, segueixen produint-se retards i, per tant, incompliments en el termini de resposta. No obstant això, en 2016 s'observa un **augment important** del percentatge de queixes fora de termini respecte d'anys anteriors. Aquest augment es xifra en **22 punts** percentuals respecte a l'any 2015.

És fonamental aclarir que no ha sigut possible incloure en l'estadística els retards de les queixes que no s'han introduït en l'aplicació informàtica i que tampoc s'han indicat en l'informe remés, com és el cas del SERVEF.

En la **taula 6** s'arreplega el nombre de queixes que no compleixen amb el termini establert, i el percentatge d'aquestes sobre el total, distribuït per conselleries.



Taula núm. 6 TOTAL DE QUEIXES QUE NO HAN COMPLIT EL TERMINI ANY 2016

Conselleria	Nre. total queixes	Queixes fora de termini	% sobre queixes Cons.	% del total
Presidència	13	5	38	1
Igualtat i Polítiques Inclusives	506	332	66	48
Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball	51	48	94	7
Hisenda i Model Econòmic	36	18	50	3
Educació, Investigació, Cultura i Esport	222	165	74	24
Sanitat Universal i Salut Pública	87	62	71	9
Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori	39	10	26	1
Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural	46	17	37	2
Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques	15	4	27	1
Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació	107	12	11	2
SERVEF	41	20	49	3
TOTAL	1.163	693	60	100

Si analitzem el percentatge de queixes contestades fora de termini en una determinada conselleria respecte al total de queixes presentades en la mateixa conselleria, en primer lloc se situa la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball, amb un **94 % front al 18 % de 2015**; seguida de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport amb un **74 %, que experimenta un augment** de 10 punts percentuals respecte a l'any 2015 (64 %).

En tercer lloc, se situa la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, amb un **71 %**, que experimenta una disminució respecte a l'any 2015 (75 %).

La segueix la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives amb un 66 %, la qual cosa suposa un augment de 23 punts percentuals respecte a l'any anterior (43 %).

També experimenten augments respecte a l'any 2015 les conselleries d'Hisenda, Agricultura i Transparència. L'increment més gran correspon a la Conselleria d'Agricultura amb un augment de 24 punts percentuals (del 13 % en 2015 al 37 % en 2016), seguida de Transparència amb 9 punts (del 2 % en 2015 a l'11 % en 2016) i d'Hisenda en un punt (49 % en 2015 i 50 % en 2016).

Per contra, Presidència, la Conselleria de Justícia i la d'Habitatge baixen. Destaca la disminució de la Conselleria de Justícia que passa del 50 % en 2015 al 27 % en 2016, seguida d'Habitatge (del 29 % al 26 %) i de Presidència (del 40 % al 38 %).



Cal dir que el **SERVEF**, amb un 49 % de queixes contestades fora de termini, apareix per primera vegada en la taula. No obstant això, aquesta informació no és exacta ja que al SERVEF s'han presentat un total de 173 queixes, però només s'han pogut extraure les dades relatives a les 41 queixes introduïdes en l'aplicació informàtica de gestió. No es té informació respecte a la resta de queixes i tampoc s'ha facilitat informació sobre aquestes en l'informe preceptiu en relació amb l'incompliment del termini de resposta.

També podem observar en la taula 6 el percentatge de queixes contestades l'any 2016 fora de termini per cada conselleria respecte al total de queixes contestades fora de termini. En aquest cas, destaca la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives amb un **48 %** sobre el total de queixes fora de termini. Si bé aquest percentatge és inferior al d'anys anteriors (62 % en 2013 i 61 % en 2014), ha augmentat en 5 punts percentuals respecte a l'any 2015, en què es va assolir el 43 %, pel que es trenca la tendència a la baixa que s'inferia l'any anterior.

En segon lloc se situa la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport, que amb un **24 %** del total experimenta una disminució en 7 punts respecte a 2015 (31 %).

La Conselleria de Sanitat ocupa el tercer lloc, amb un **9 %**, i experimenta un augment respecte a l'any 2015 (3 %), i la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball el quart lloc, amb un **7 %** i un augment d'un punt respecte a l'any 2015 (6%).

La resta de conselleries presenten uns percentatges molt baixos, entre l'1 % i el 3 %, resultats inferiors als de l'any 2015.

En conseqüència, és necessari continuar insistint en la **necessitat de reduir tot el possible el nombre de casos en què s'incomplisquen els terminis de resposta**. Aquest compromís és de mínims en qualsevol estàndard de qualitat, i el seu compliment no implica una sobrecàrrega important en el dia a dia dels serveis públics que es presten des de la nostra Administració. A més, no cal oblidar que, com ja s'ha assenyalat en informes passats, en pràcticament totes les cartes de serveis figura el compromís de complir estrictament els terminis de resposta de les queixes, i es dona la circumstància que en alguns supòsits fins i tot es plantegen terminis de resposta inferiors al d'un mes que fixa el Decret 41/2016.



2.4.- Queixes que continuen figurant sense resposta en l'aplicació corporativa

A més d'assenyalar els incompliments en els terminis de resposta, és important ressenyar que, tal com s'arregla en informes anteriors, en l'aplicació corporativa hi ha queixes en què no consta la data de resposta, amb independència que la resposta es pugui haver produït, i a pesar del temps transcorregut des de la presentació d'aquestes. Aquesta situació segueix donant-se amb prou freqüència i, com altres anys, obliga a fer un seguiment individual de cada servei per a esmenar aquesta omisió.

Taula núm. 7 TOTAL DE QUEIXES QUE NO HAN SIGUT TANCADDES ANY 2016

Conselleria	Nre. Queixes	%
Presidència	0	0
Igualtat i Polítiques Inclusives	7	8
Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball	39	44
Hisenda i Model Econòmic	6	7
Educació, Investigació, Cultura i Esport	33	38
Sanitat Universal i Salut Pública	3	3
Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori	0	0
Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural	0	0
Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques	0	0
Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació	0	0
SERVEF	0	0
TOTAL	88	100

En aquests casos, resulta molt difícil saber si l'expedient segueix obert perquè la queixa no ha sigut contestada o perquè el personal de gestió ha omés la data de resposta. A més, l'augment ha sigut molt notable, ja que l'any 2016 es troben en aquesta situació 88 queixes front a les 42 l'any 2015. Quant al nombre de queixes que no han sigut tancades, ocupa el primer lloc la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball amb 39 queixes, i la segueix la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport amb 33 queixes.

2.5.- Queixes de segon ordre davant de la Inspecció General de Serveis

L'article 38 del Decret 41/2016 preveu el dret de la ciutadania a obtenir informació sobre l'estat de la seua queixa i, en l'apartat número 2, estableix que "Així mateix podrà formular nova queixa, aquesta vegada davant de l'òrgan o la unitat que ostente la competència en matèria d'inspecció general dels serveis, quan s'haja incomplert el deure de resposta establert en l'article 35".



En la **taula 8** s'arregla l'estadística corresponent a aquest tipus de queixes per a l'any 2016.

Taula núm. 8. NOMBRE TOTAL DE QUEIXES PER INCOMPLIMENT DEL DEURE DE RESPOSTA ANY 2016

Conselleria	Nre. queixes	%
Presidència	1	4
Igualtat i Polítiques Inclusives	18	72
Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball		
Hisenda i Model Econòmic	1	4
Educació, Investigació, Cultura i Esport		
Sanitat Universal i Salut Pública	1	4
Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori	1	4
Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural		
Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques	1	4
Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació	1	4
SERVEF	1	4
TOTAL	25	100

El nombre total de queixes presentades per falta de resposta a una queixa inicial en 2016 ha sigut de 25. Si comparem aquest valor amb les 13 queixes presentades en 2015, segons s'observa en la **taula 9**, pràcticament s'han duplicat.

Taula núm. 9. NOMBRE TOTAL DE QUEIXES PER INCOMPLIMENT DEL DEURE DE RESPOSTA ANY 2015

Conselleria	Nre. queixes	%
Presidència		
Igualtat i Polítiques Inclusives	7	54
Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball		
Hisenda i Model Econòmic		
Educació, Investigació, Cultura i Esport	3	23
Sanitat Universal i Salut Pública	2	15
Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori	1	8
Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural		
Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques		
Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació		
SERVEF		
TOTAL	13	100

També podem observar que l'any 2015 únicament es van presentar queixes per falta de resposta de quatre conselleries, mentre que l'any 2016 només en tres conselleries (Economia, Educació i Agricultura) no es van presentar aquest tipus de queixes.



Si comparem la distribució percentual per conselleries en els dos anys considerats, es constata que en 2016 el **72 %** de les noves queixes corresponen a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, que ha augmentat la seua participació en 18 punts percentuals respecte a l'any 2015 (54 %).

2.6.- Queixes telemàtiques

En la **taula 10** s'observa que hi ha un total de **133** queixes telemàtiques l'any 2016, cosa que suposa un poc més del **10 %** del total de les queixes presentades. Tenint en compte que l'any 2015 el nombre de queixes presentades per via telemàtica es va situar en 44, un 6 %, el percentatge ha augmentat de manera considerable. Aquest fet és positiu, ja que indica que la ciutadania adquireix més consciència dels avantatges de "l'Administració electrònica".

El **45 %** d'aquestes queixes van dirigides a la Conselleria de Sanitat (30 % en 2015), seguida de la Conselleria d'Educació (17 %), que no tenia queixes telemàtiques en 2015, i del SERVEF (12 %) que, com s'ha assenyalat anteriorment, apareix enguany per primera vegada en la taula separat de la Conselleria d'Economia. No obstant això, el que més crida l'atenció és el descens que ha experimentat la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, que passa de representar un 50 % de les queixes telemàtiques registrades en 2015 al 5 % en 2016.

Taula núm. 10. TOTAL QUEIXES TELEMÀTIQUES ANY 2016

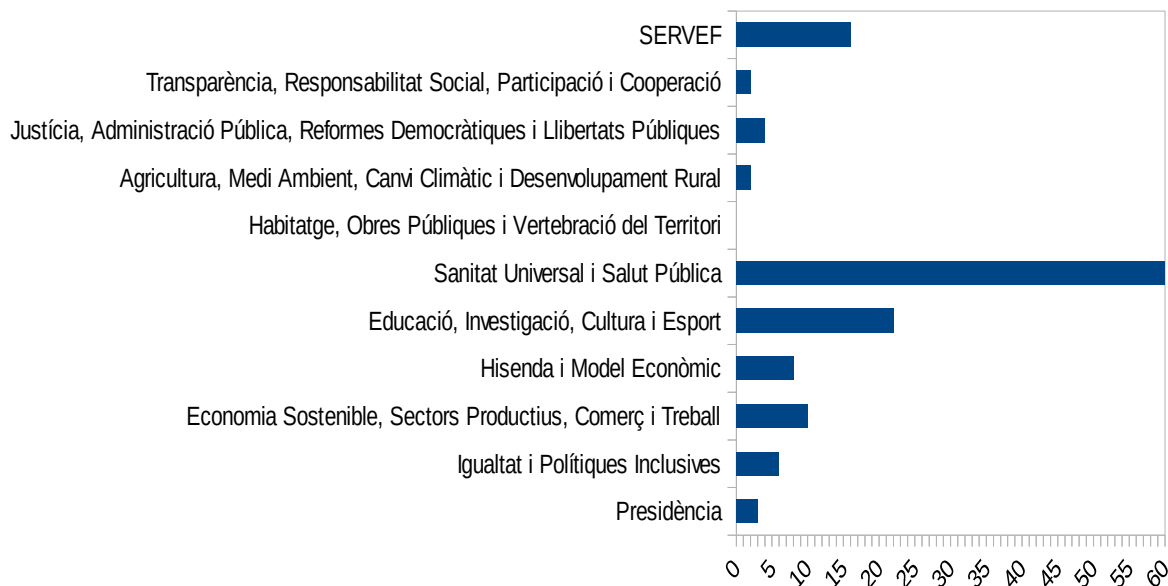
Conselleria	Nre. queixes	%	Queixes sense tancar	% queixes sense tancar
Presidència	3	2	1	33
Igualtat i Polítiques Inclusives	6	5	6	100
Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball	10	8	10	100
Hisenda i Model Econòmic	8	6	8	100
Educació, Investigació, Cultura i Esport	22	17	22	100
Sanitat Universal i Salut Pública	60	45	60	100
Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori	0	0		
Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural	2	2	2	100
Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques	4	3	3	75
Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació	2	2		0
SERVEF	16	12	16	100
TOTAL	133	100	128	96

Cal destacar que el percentatge de les queixes telemàtiques que no es tanquen és molt alt cada any. Concretament, en 2016 és del **96 %** (66 % en 2015). Això resulta molt preocupant, ja que l'Administració electrònica és un fet i el personal funcionari ha d'adquirir l'hàbit de



tramitar sense necessitat de disposar d'un expedient en paper.

Gràfic núm. 2. TOTAL QUEIXES TELEMÀTIQUES ANY 2016



En la **taula 11** es reflecteix l'evolució de les queixes telemàtiques presentades des que es van implantar en 2010, i es pot observar com la ciutadania ha augmentat progressivament l'ús d'aquesta via per a la presentació de les queixes. Exceptuant els descensos puntuals de 2012 i 2015, la tendència observada és de creixement.

Taula núm. 11. TOTAL QUEIXES TELEMÀTIQUES PER ANYS

ANY	TOTAL QUEIXES	TOTAL QUEIXES TELEMÀTIQUES
2010	466	15
2011	686	28
2012	830	22
2013	746	36
2014	882	65
2015	781	44
2016	1.163	133

3.- Sugeriments i agraiments

Els suggeriments, tal com els defineix l'article 30 del Decret 41/2016, són les propostes formulades per la ciutadania per a millorar la qualitat dels serveis públics i, en especial, aquelles que puguin contribuir a simplificar, reduir o eliminar tràmits o molèsties en les seues



relacions amb l'Administració, o a adquirir un grau de satisfacció més alt per part dels usuaris dels serveis esmentats.

Així mateix, aquest article defineix els agraïments com les manifestacions per les quals la ciutadania expressa la seua felicitació o reconeixement pel bon funcionament d'un servei, centre o unitat de la Generalitat, bé per la prestació òptima d'un servei o pel bon tracte rebut en la prestació.

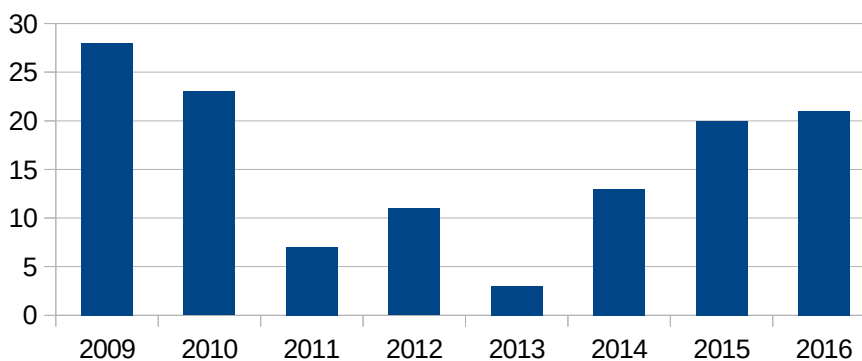
Pel que fa als primers, en la **taula 12** s'observa que durant 2016 s'han presentat **21** suggeriments, el 76 % dirigits al SERVEF.

Taula núm. 12. TOTAL SUGGERIMENTS ANY 2016

Conselleria	Nre. Suggeriments
Presidència	1
Igualtat i Polítiques Inclusives	0
Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball	1
Hisenda i Model Econòmic	1
Educació, Investigació, Cultura i Esport	0
Sanitat Universal i Salut Pública	0
Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori	0
Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural	2
Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques	0
Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació	0
SERVEF	16
TOTAL	21

L'evolució del nombre de suggeriments apareix reflectida en el **gràfic 3**, s'hi observen alts i baixos amb augments i disminucions. No obstant això, en els tres últims anys l'evolució dels suggeriments ha sigut ascendent.

Gràfic núm. 3. NOMBRE TOTAL DE SUGGERIMENTS PER ANYS





Pel que fa als agraïments, en la **taula 13** s'arrepleguen, per primera vegada en aquest informe, els que han rebut les diferents conselleries.

Taula núm. 13. TOTAL AGRAÏMENTS ANY 2016

Conselleria	Nre. Agraïments
Presidència	0
Igualtat i Polítiques Inclusives	0
Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball	2
Hisenda i Model Econòmic	1
Educació, Investigació, Cultura i Esport	0
Sanitat Universal i Salut Pública	0
Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori	0
Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural	0
Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques	0
Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació	8
SERVEF	2
TOTAL	13

El total d'agraïments que s'han rebut durant el primer any de publicació del Decret 41/2016 ha estat de **13**. Si bé la xifra no és molt elevada, amb el treball de tots s'ha d'afavorir que aquest nombre augmente en anys successius.

4.- Mesures adoptades

L'article 39.1 del Decret 41/2016 estableix que els òrgans responsables de l'atenció i resposta de les queixes i suggeriments tindran en compte el contingut d'aquestes als efectes de la millora contínua de la qualitat dels serveis. Per això, aquest apartat ha d'arreplegar les mesures adoptades o les actuacions que hagen executat les diferents conselleries com a conseqüència de les disfuncions que posaven de manifest les queixes o suggeriments formulats per la ciutadania i que, per tant, suposen una millora en la prestació dels serveis públics. **Per tant, són accions de millora i no simples accions de tramitació.**

Com s'ha assenyalat reiteradament, és molt important que els òrgans responsables de l'atenció i resposta de les queixes i els suggeriments tinguin en compte el contingut d'aquests als efectes de la millora contínua de la qualitat dels serveis. Quan de **l'anàlisi** de les queixes i els suggeriments es desprenguen deficiències o determinades oportunitats de prestar un millor servei, s'hauran de dur a terme les **accions de millora o correctives** necessàries. Les



accions adoptades són les que, si és el cas, quedaran plasmades en l'apartat corresponent de l'informe valoratiu anual que s'ha d'elaborar i remetre.

Els informes emesos per les conselleries corresponents a 2016 han posat de manifest que, en determinats casos, s'han adoptat accions de millora o correctives a partir de les queixes formulades:

- En la **Presidència de la Generalitat** s'ha articulat un procés d'avaluació contínua de l'atenció i gestió de telefonades al número d'atenció del Centre de Coordinació d'Emergències "112 Comunitat Valenciana", que és on apareixen la majoria de les queixes presentades.

- En la **Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives** s'han fet les millores següents:

a) Pel que fa al procediment de **carnet de família nombrosa**:

- S'ha remés a diferents organismes públics i privats un escrit per a sol·licitar-los que s'accepte aquest títol caducat si es presenta junt amb la sol·licitud de renovació.

- Es reforçarà la plantilla de personal de la Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives.

- Es facilitarà la possibilitat d'obtenir un títol provisional per als casos de renovació per estudis o per finalització de l'acollida o tutela.

- Es facilitarà a la ciutadania la tramitació telemàtica de les renovacions dels títols.

b) En relació amb el procediment de **Renda Garantida Ciutadania**:

- S'ha aprovat el Decret Llei 5/2016, de 22 de juliol, del Consell, d'agilització de la tramitació de la renda garantida de ciutadania davant de la situació d'emergència social, així com la Llei 9/2016, de 28 d'octubre, de la Generalitat, de regulació dels procediments d'emergència ciutadana en l'Administració de la Comunitat Valenciana.

- S'ha elaborat un esborrany de llei que substituirà aquesta prestació per una altra més inclusiva.

- S'ha sol·licitat un increment de plantilla.

- En la **Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball**, s'ha sol·licitat el restabliment del sistema de cita prèvia per al registre d'entrada de les direccions territorials.



- En la **Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic:**

- Utilització del "registre departamental", que redueix els temps d'enviament entre unitats.
- Projecte de rehabilitació integral de l'edifici del carrer Miquelet, 5.

- En la **Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori:**

- S'ha resolt la queixa relativa a la supressió de l'autobús que feia el recorregut a l'Hospital de la Vila Joiosa.
- S'informa els ciutadans que necessiten renovar el títol nàutic com a conseqüència dels canvis aplicats.
- En la tramitació de les ajudes d'habitatge, s'estan fent grups de treball per a millorar el procediment d'ajudes per a l'any 2017.
- En la gestió dels tràmits de transport, s'està exigint la tramitació telemàtica a les empreses de transport.

- En la **Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural:**

- S'estan duent a terme gestions per a incrementar els mitjans personals i organitzar millor els efectius disponibles.
- S'està treballant en la tramitació de les llicències de pesca de manera telemàtica, per a la qual cosa s'està ultimant la implantació d'una nova aplicació informàtica.

- En la **Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques**, s'ha informat el personal adscrit al registre perquè procure evitar malentesos que facen que la persona que acudisca al registre considere que no està sent ben atesa.

- Pel que fa a les queixes de les oficines Prop, en la **Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació** s'ha proposat la implantació de les accions següents:

- Les destinades a l'habilitació d'un nou espai d'atenció a la ciutadania al complex administratiu 9 d'Octubre.



- La cobertura amb personal funcionari interí de les 15 vacants de personal que existien.
 - La col·locació d'un cartell més visible amb l'horari a l'oficina Prop d'Elx.
 - La definició de la solució integral dins de l'acord marc d'impressió de la Generalitat per a poder fer el contracte derivat i així resoldre les disfuncions amb les fotocopiadores portamonedes avariades.
- Al **SERVEF**, s'ha desenvolupat i posat en marxa una aplicació mòbil del SERVEF que permet fer les gestions d'ocupació des del telèfon mòbil.

En conclusió, s'observa que pràcticament en totes les conselleries que formen el Consell s'han posat en marxa accions de millora o correctives. Cal assenyalar que únicament la **Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport** i la **Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública** no han inclòs en els seus informes respectius aquestes accions, tot i que es tracta de dues conselleries amb un important nombre de queixes rebudes.

5.- Utilització de l'aplicació corporativa

El Decret 41/2016 disposa, en la Disposició Addicional Tercera, que en un termini de sis mesos a partir de l'entrada en vigor d'aquest decret, s'ha de desenvolupar **l'adaptació de l'aplicació informàtica corporativa** que actualment s'utilitza per al registre, tractament i gestió del sistema de queixes i suggeriments, i incorporar-hi les modificacions necessàries perquè s'adeqüe al que disposa la nova regulació que conté el capítol V del decret. Una vegada adaptada, serà aplicable al **conjunt d'organitzacions** recollides en l'article 2.1.

En tots els informes d'anys anteriors s'ha fet palesa l'existència de disfuncions o omissions en el registre de les queixes i suggeriments en l'aplicació corporativa. Això va motivar l'existència de discordances entre les xifres proporcionades per algunes conselleries a través dels informes anuals i les obtingudes des de l'aplicació. Aquest fet s'està intentant solucionar en els últims anys. No obstant això, en 2016 s'han tornat a produir situacions d'aquest tipus:

- Continuen existint queixes que no s'han incorporat a l'aplicació, com és el cas ressenyat del SERVEF.
- Hi ha entitats autònomes que estan donades d'alta per a utilitzar l'aplicació corporativa de queixes, com l'Institut Cartogràfic Valencià o l'IVAJ, i no han gravat cap queixa.



Aquestes qüestions s'han de corregir definitivament, per la qual cosa les persones responsables de la tramitació de queixes i suggeriments de les diferents conselleries han d'adoptar les mesures necessàries i coordinar les persones involucrades tant en la resposta de les queixes com en el registre d'aquestes a fi d'esmenar definitivament les disfuncions.

6.- Conclusions i recomanacions

A continuació s'arreglen una sèrie de conclusions derivades de l'anàlisi precedent. D'aquestes conclusions es desprenen recomanacions que proposen accions de millora en la gestió del procés de queixes i suggeriments.

1a.- L'any 2016 s'ha produït un important augment, xifrat en el 66 %, en les queixes presentades (1.297 en 2016 front a les 781 en 2015).

2a.- En relació amb les queixes, hem de recalcar que el nou Decret preveu que els òrgans responsables de l'atenció i resposta de les queixes i suggeriments tindran en compte el contingut d'aquestes als efectes de la millora contínua de la qualitat dels serveis. Per això, els **informes** que s'han d'emetre amb caràcter anual no només han de ser estadístics sinó també **valoratius**, és a dir, han d'avaluar les queixes presentades, els motius i les accions de millora que s'han implantat o que es preveu implantar.

Respecte d'això cal destacar que en totes les conselleries s'han posat en marxa accions de millora excepte en la **Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport** i en la **Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública**, que no manifesten en el seu informe l'adopció d'accions de millora.

3a.- El percentatge de queixes **no contestades dins del termini** que estableix el Decret ha sigut en 2016 d'un **60 %** de les tramitades, la qual cosa ha suposat un augment de **22 punts** percentuals respecte a l'any 2015.

No obstant això, **l'objectiu** ha de ser que el **100 %** de les queixes presentades siguin **contestades** en un **termini** fins i tot **inferior** al que estableix la normativa.

Si bé un increment en el nombre de queixes no té per què guardar una relació directa amb la satisfacció de la ciutadania, perquè hi influeixen altres factors com la credibilitat del sistema, una taxa inadequada de resposta o un termini excessiu a atendre-les sí que incidiran en el grau de satisfacció dels usuaris dels nostres serveis. Per això, i perquè la normativa obliga, cal



millorar dràsticament el percentatge de queixes ateses en termini.

En vista de la persistència, des de fa anys, d'aquest elevat percentatge de queixes no contestades dins de termini, la Inspecció General de Serveis va incloure en el seu Pla d'actuació 2016-2017 una investigació sobre les causes d'aquest funcionament deficient. Les conclusions i recomanacions d'aquest informe van ser remeses a totes les conselleries per a la seua utilització en 2017.

4a.- Continuen existint **queixes sense tancar** en l'aplicació corporativa **(88)**, raó per la qual formalment figuren com a no contestades encara que segons els informes de seguiment de les conselleries, tot indica que sí que ho estan. Aquesta circumstància hauria de ser examinada als efectes de depuració de les dades.

5a.- Tenint en compte que hi ha un percentatge molt alt de **queixes telemàtiques** sense contestar i que la introducció de noves vies per a la presentació de queixes telemàtiques generarà, probablement, que el nombre d'aquestes augmente en el futur, les conselleries hauran d'articular les **mesures necessàries per a garantir l'adequada resposta en aquest cas**.

6a.- Se segueixen produint **disfuncions importants en l'emplenament de l'aplicació informàtica**. Entre aquestes podem destacar la falta de rigor en la gravació de les dades, motivada, entre altres, per l'absència de responsables encarregats de gravar les queixes degudament donats d'alta en l'aplicació. Hem d'assenyalar que en tots els informes que han presentat les conselleries, s'ha indicat la relació de persones que es responsabilitzaran de la gravació de les dades.

València a 20 de juliol de 2017.