

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

Subsecretaría

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

**INFORME DE LA
INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS
SOBRE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS PRESENTADAS
EN EL AÑO 2015 AL AMPARO DE LO DISPUESTO
EN EL DECRETO 165/2006, DE 3 DE NOVIEMBRE,
DEL CONSELL**



INDICE

1. Introducción.....	3
2. Quejas.....	4
2.1. Valoración global.....	5
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.....	11
2.5. Quejas de segundo orden ante la Inspección General de Servicios.....	12
2.6. Quejas telemáticas.....	12
3. Sugerencias.....	14
4. Medidas adoptadas.....	15
5. Utilización de la aplicación corporativa.....	15
6. Aplicación del Decreto 41/2016.....	16
7. Conclusiones y recomendaciones.....	16



1.- Introducción.

El Plan de la Inspección General de Servicios 2016-2017 contempla en su actuación número 22 la elaboración del informe anual de quejas y sugerencias presentadas en la Generalitat. Asimismo, el Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, por el que se regulan las quejas y sugerencias en el ámbito de la Generalitat, no sólo tiene en cuenta la necesaria tramitación y obligatoria contestación a las personas que las plantean, sino que también pone el énfasis en la consideración de éstas como oportunidades que pueden ayudar a mejorar los servicios públicos que presta la Generalitat. Por ello, el artículo 13 está dedicado a la "*mejora continua*" y, como primer paso, determina que dentro de los dos primeros meses de cada ejercicio las Subsecretarías emitirán un informe estadístico y valorativo de las quejas tramitadas, 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 recogida en la aplicación corporativa en la que se registran todas las quejas y sugerencias planteadas, del informe elaborado por la Jefatura de Unidad de gestión administrativa y asuntos generales de nuestro departamento, responsable de la supervisión y coordinación de la citada aplicación, y a la vista del contenido de los informes emitidos 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 finaliza con la presentación de una serie de conclusiones y recomendaciones para la mejora de los procesos.

Informe anual

El artículo 13.4 del citado Decreto 165/2006 establece que los informes deben ser emitidos y remitidos dentro de los dos primeros meses de cada año, al departamento destinatario. Sin embargo, debido a los cambios de estructura del Consell, que se han realizado durante el año 2015, no todas las consellerias han cumplido el plazo previsto para la remisión de los respectivos informes, siendo el registro de entrada del último del día 3 de mayo.

Los informes de las Subsecretarías vienen acompañadas, con carácter general, por listados comprensivos del número de quejas y sugerencias, y su clasificación por tipos. Listados que se obtienen de la aplicación informática en la que se van introduciendo, por parte de las Consellerias las quejas presentadas durante el año 2015. No obstante, se observan ciertas discrepancias entre la información facilitada por las Subsecretarías y la obtenida por esta



Subdirección General de la explotación estadística del sistema de información de las quejas y sugerencias.

Las diferencias detectadas se muestran en la siguiente tabla:

Cuadro nº 1 TOTAL DE QUEJAS AÑO 2015

Conselleria	Nº quejas	Nº quejas	diferencia
	conselleria	aplicación	
Presidencia	8	10	2
Igualdad y Políticas Inclusivas	300	300	0
Econ.Sos, Sectores prod., Comercio y Trabajo	13	97	84
Hacienda y Modelo Económico	36	37	1
Educación, Investigación Cultura y Deporte	137	145	8
Sanidad Universal y Salud Pública	22	12	-10
Vivienda, Obras P. y Vert. Terr.	41	41	0
Agricultura, M. Amb. Cambio clim. y Des. Rural	51	53	2
Justicia, Adm. P., Ref. Dem. Y L.P.	24	24	0
Transparencia, Res. Social, P. y	62	62	0
TOTAL	694	781	87

La diferencia más llamativa es la de la conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo, siendo la causa la no inclusión en el informe de las quejas correspondientes al Servef. Por su parte, la diferencia de quejas en la conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública se debe al hecho de que no se han introducido todas las quejas en la aplicación. Por último la diferencia en los casos de las consellerias de Hacienda y Modelo Económico y Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural, se debe a que se ha introducido una queja en la aplicación, en cada caso, con posterioridad a la emisión del informe.

2.- Quejas.

Según dispone el artículo 3 del Decreto 165/2006, tendrán la consideración de queja los escritos y comunicaciones en los que la ciudadanía realice, única y exclusivamente, 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.

De ello se deriva, que las quejas, así como las sugerencias, constituye 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

Previamente a la exposición y comentario de los datos contenidos en los informes recibidos, hemos de continuar insistiendo en una insuficiencia que ya se ha venido poniendo de manifiesto en los años anteriores. El artículo 13.4 del Decreto se refiere a un informe “estadístico **valorativo** de las quejas y sugerencias”, es decir, debe recoger el volumen de todas las que se tramitan, pero también **debe contener una valoración de los hechos** que se ponen de manifiesto por la ciudadanía **y proceder a su análisis** para ver, sobre todo en el caso de las quejas, si realmente 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. **Ésta es la única posibilidad de extraer de las quejas oportunidades de mejora.**

Con carácter general, indicar que los informes recibidos, como viene siendo habitual, se limitan a recoger las estadísticas de las quejas y su distribución por motivos, y en algunas ocasiones incluyen copia de las respuestas facilitadas, pero **sigue sin llevarse a cabo un análisis de los resultados** ni aluden a las posibles medidas de subsanación aplicadas en los casos en que las quejas evidenciaron algún tipo de deficiencia. **Son informes meramente estadísticos**, sin ninguna valoración de la evolución y la tendencia que experimenta el total anual en la secuencia temporal.

Resulta imprescindible insistir en que la falta de análisis tiene un efecto negativo en la mejora de la prestación de los servicios pues si no se examina adecuadamente el cómo y el porqué de la queja, difícilmente se puede articular una respuesta adecuada que evite el planteamiento de iguales y sucesivas quejas en esa y/o en otras dependencias.

El número total de quejas presentadas en 2015 ha sido de **781**. Esto supone un descenso de 101 quejas respecto al año anterior, lo que equivale a una disminución del **11%**. A continuación se muestra un cuadro comparativo del número de quejas presentadas desde el año 2009

Cuadro nº 2 COMPARATIVA DEL TOTAL DE QUEJAS POR AÑO

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



En el **cuadro 2** se pone de manifiesto que a excepción del año 2013 con una disminución de un 10% del número de quejas presentadas, **la evolución fue de crecimiento**, hasta el año **2014**, habiéndose producido un **cambio de tendencia en el año 2015**, con un **descenso del 11%** en el número de quejas presentadas. Si bien, no procede, de momento, realizar ninguna valoración positiva sobre el tema. Será necesario esperar al informe del próximo año para comprobar si sigue la tendencia de decrecimiento continuado del número de quejas.

Es posible, por otra parte, argumentar que el número de quejas presentadas a lo largo de estos años, en relación con el volumen de servicios prestados, es insignificante en términos puramente estadísticos, pero no hay que olvidar que las quejas presentadas son solamente el exponente de una insatisfacción seguramente más generalizada, ya que es habitual que la mayoría de los ciudadanos y ciudadanas acabe no presentándola, aún creyendo tener motivos para ello, por múltiples razones. Lo relevante, por tanto, no es el número de quejas, sino su evolución positiva o negativa a lo largo del tiempo. Por ello, es necesario seguir arbitrando medidas que permitan la consolidación de la **mejora conseguida durante el año 2015** y, por ende, sobre la prestación de los servicios públicos.

Desde el punto de vista de su distribución por áreas funcionales o departamentos, en el **Cuadro 3** se presentan las quejas clasificadas en función de las Consellerías en las que se presentaron. De dichos datos hay que destacar que alrededor del **70%** de las quejas se concentran en tres Consellerías, siendo la **consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas** con el **38%** la que concentra un mayor número de quejas, seguida por la **consellería de Educación, Investigación, Cultura y Deporte** con el **19%** y por la de **Economía Sostenible, Sectores productivos, Comercio y Trabajo** con un **12%** del total, si bien hay que indicar que **casi el 86%** de las quejas de esta consellería corresponden al **SERVEF**.

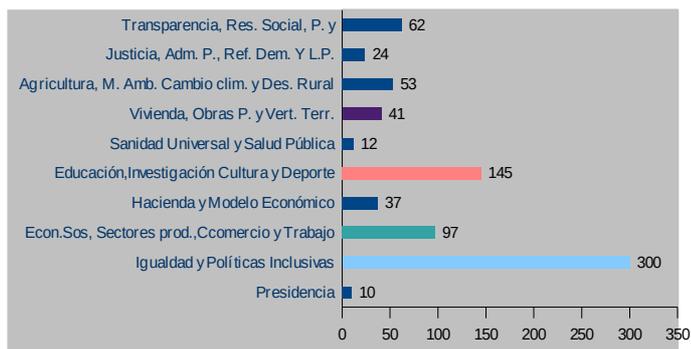
Cuadro nº 3 TOTAL DE QUEJAS AÑO 2015

Conselleria	Nº quejas	%
Presidencia	10	1
Igualdad y Políticas Inclusivas	300	38
Econ.Sos, Sectores prod., Comercio y Trabajo	97	12
Hacienda y Modelo Económico	37	5
Educación, Investigación Cultura y Deporte	145	19
Sanidad Universal y Salud Pública	12	2
Vivienda, Obras P. y Vert. Terr.	41	5
Agricultura, M. Amb. Cambio clim. y Des. Rural	53	7
Justicia, Adm. P., Ref. Dem. Y L.P.	24	3
Transparencia, Res. Social, P. y	62	8
TOTAL	781	100



Este balance ha sufrido cierta alteración respecto al año anterior, ya que si bien las consellerias de Igualdad y Políticas Inclusivas y la de Educación, Investigación, Cultura y Deporte se siguen manteniendo en los primeros lugares, se ha producido un cambio al sustituir la conselleria de Economía Sostenible, Sectores productivos, Comercio y Trabajo a la conselleria de Hacienda y Modelo Económico.

Gráfico nº 1 QUEJAS TOTALES POR CONSELLERIAS



El cambio de estructura organizativa del nuevo Consell, producido a mediados del año 2015, supuso diferentes reorganizaciones de las competencias hasta entonces existentes, así como la aparición de nuevos órganos, superiores y directivos, con el consiguiente proceso de redistribución de dichas competencias. Esta circunstancia dificulta la elaboración de este informe, cuyo contenido teóricamente habría de dividirse en dos apartados, diferenciando las quejas presentadas en el primer semestre del año y en el segundo.

Entendiendo que este enfoque obligaría a duplicar la práctica totalidad del informe, se ha optado por atribuir el conjunto de las quejas presentadas durante el año 2015 a la nueva estructura administrativa existente a la finalización de dicho ejercicio, tras valorar que la separación por semestres no aportaría ninguna relevancia destacable, bien entendido que se trata de una atribución formal, a los efectos de este informe, considerando, por otra parte, que la naturaleza de las quejas ha mantenido una misma tónica durante todo el año.

En todo caso, podemos ofrecer, de forma global, y sin más detalle, las quejas presentadas en el primer semestre del año y las formuladas durante el segundo semestre, lo que proporciona el siguiente resultado.



Cuadro nº 4 TOTAL DE QUEJAS 1º SEMESTRE 2015

Conselleria	Nº quejas	%
Presidencia	2	1
Presidencia, Agric., Pesca, Al. Y Agua	6	2
Economía, Ind., Turismo y Empleo	3	1
Hacienda y Administración Pública	38	12
Educación, Cultura y Deporte	59	18
Sanidad	3	1
Infraest. Territorio y Medio Ambiente	21	6
Bienestar Social	130	40
Gobernación y Justicia	9	3
SERVEF	53	16
TOTAL	324	100

Cuadro nº 4 TOTAL DE QUEJAS 2º SEMESTRE 2015

Conselleria	Nº quejas	%
Presidencia	8	2
Igualdad y Políticas Inclusivas	170	37
Econ.Sos, Sectores prod., Comercio y Trabajo	11	2
Hacienda y Modelo Económico	20	4
Educación, Investigación Cultura y Deporte	86	19
Sanidad Universal y Salud Pública	9	2
Vivienda, Obras P. y Vert. Terr.	20	4
Agric, M. A. Cambio clim. y Des. Rural	47	10
Justicia, Adm. P., Ref. Dem. Y L.P.	15	3
Transparencia, Res. Social, P. y	41	9
SERVEF	30	7
TOTAL	457	100

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 el año 2014, son las **Direcciones Territoriales de Alicante y Valencia de la conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas**. La primera con 117 quejas (lo que supone un porcentaje del **56%** respecto del total de su propia Conselleria), y 61 quejas en el caso de la de Valencia (el **29%** del total de su propia Conselleria), siendo la mayoría de las citadas quejas por falta de resolución de la renta garantizada, o título de familia numerosa.

Del total de quejas presentadas en el año 2015, **han sido aceptadas 401**, es decir al **51%** de las quejas interpuestas se les ha dado la razón. Destaca la **conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración Territorial con un 95 % del total de quejas que han sido aceptadas** y la **conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas con un 81% de las quejas**.

De las 62 quejas correspondientes a la conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, hay que indicar que 45 (73%) pertenecen a las oficinas Prop, 15 (24%) se refieren al servicio de información 012, y las 2 restantes dirigidas a la conselleria.

Po otra parte, si comparamos en el **cuadro 4** la evolución de las quejas aceptadas desde el año 2011, año en que se introduce en la aplicación la consulta de aceptación de las quejas, se observa, excepto el año 2012 con un 81% de quejas aceptadas, una disminución del porcentaje de quejas aceptadas.



Cuadro nº 4 PORCENTAJE DE QUEJAS ACEPTADAS

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

2.2.- Quejas clasificadas según su tipología

En el **Cuadro 5** se recogen las quejas presentadas, clasificadas por su tipología. En este apartado hemos de puntualizar que, como puede apreciarse, el cuadro indica un número de quejas (782) una queja más que las totalizadas anteriormente (781)¹.

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. En efecto, a este grupo de clasificación cabe imputar un total de 209 quejas (59 menos que el año anterior), lo que supone un 27% del total. Si bien, se produce un **descenso en 4 puntos** porcentuales **respecto a 2014** (31%), sigue siendo **superior a 2013 (19%) y 2012 (14%)**.

Tras este apartado, las quejas más frecuentes son las que corresponden a los siguientes apartados, recogidos por orden de importancia:

"Otros motivos" con 157 quejas el **20%** del total, destacando la Subsecretaría de la Consellería de Educación, Investigación, Cultura y deporte con 38 quejas el **24%**, sobre retraso en los certificados de capacitación del valenciano,

"Insatisfacción del ciudadano/ciudadana", donde se recogen quejas derivadas de un servicio recibido de inferior calidad al esperado, aspecto presente en 119 quejas (**15%**), porcentaje **superior** al del año **2014** que se cifró en un **10%** del total,

"Incumplimiento de las expectativas de la ciudadanía" y **"Falta de infraestructuras**

¹ Esta diferencia deriva de la existencia de 1 queja que se ha registrado en dos categorías distintas por lo que aparece dos veces en la explotación estadística.



mecánicas o electrónicas” con 64 y 60 quejas respectivamente que suponen un porcentaje del **8%** del total cada una de ellas. Hay que señalar que este último tipo de queja había sido irrelevante en años anteriores y se ha concentrado en la conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y desarrollo Rural, por los problemas derivados de la tramitación Única al haberse introducido una nueva aplicación informática,

“Falta de amabilidad en el trato” con 50 quejas ha supuesto un porcentaje del **6%** respecto del total y

“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. En este bloque se registraron, en 2015, 40 quejas (frente a 102 en el año anterior), lo que ha supuesto un **5%** del total. Este apartado ha **descendido** considerablemente, de un 12 a un 5%.

Cuadro nº5 QUEJAS TOTALES POR GRUPO Y CLASIFICACIÓN

Tipo de queja	Nº quejas	%
Ubicación inmueble y localización	5	1
Accesibilidad oficina	7	1
Inex. infraest. Mecánicas o elect.	60	8
Tiempo de espera	40	5
Duración trámite	21	3
Cargas burocráticas innecesarias	10	1
Falta diligencia resolución	209	27
Falta de amabilidad en el trato	50	6
Falta información valenciano	6	1
información equivocada	34	4
Insatisfacción ciudadano	119	15
Incump.expectativas ciudadano	64	8
Otros motivos	157	20
TOTAL	782	100

2.3.- Cumplimiento del plazo de contestación

El artículo 8 del Decreto 165/2006 determina que *“todas las quejas (...) 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 (...) tuvo entrada en el Registro General de la Conselleria afectada”*.

Como en años anteriores, siguen produciéndose retrasos y, por tanto, incumplimientos, en el plazo de contestación. Sin embargo, se observa una **disminución** del porcentaje de quejas



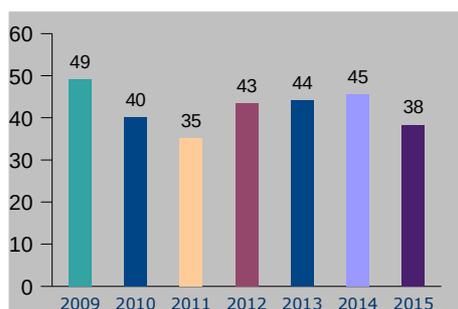
fuera de plazo respecto de años anteriores (si exceptuamos el año 2011), en **7 puntos** porcentuales respecto del año 2014.

A continuación se muestra la evolución de este índice porcentual de quejas contestadas fuera de plazo, desde 2009 hasta 2015.

Cuadro nº 6. PORCENTAJE QUEJAS FUERA DE PLAZO POR AÑO

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

Gráfico nº 2 PORCENTAJE QUEJAS FUERA DE PLAZO POR AÑO



En el **Cuadro 7** se recoge el número de quejas que no cumplen con el plazo establecido, y su porcentaje sobre el total, distribuido por Consellerías.

Cuadro nº 7 TOTAL DE QUEJAS QUE NO HAN CUMPLIDO EL PLAZO

Consellería	Nº TOTAL quejas	quejas fuera plazo	% sobre quejas Cons.	% del TOTAL
Presidencia	10	4	40	1
Igualdad y Pol.Inclusivas	300	130	43	43
Econ.Sos, Sec. prod.,C. y Trabajo	97	17	18	6
Hacienda y M. Económico	37	18	49	6
Educación,Inv.Cul. y Deporte	145	93	64	31
Sanidad Univ. y Salud Pública	12	9	75	3
Vivienda, Obras P. y Vert. Terr.	41	12	29	4
Agric, M. A. Cambio clim. y Des. Rural	53	7	13	2
Justicia, Adm. P., Ref. Dem. Y L.P.	24	12	50	4
Transparencia, Res. Social, P. y	62	1	2	0
TOTAL	781	299	38	100



Destaca la conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas con un **43%** sobre el total de quejas. Hay que indicar que ha disminuido su porcentaje respecto a los años anteriores 44% (2012), 62%(2013), 61% (2014), pero sigue siendo elevado.

En segundo lugar la conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte con un **31%** del total.

Si analizamos el porcentaje de quejas contestadas fuera de plazo respecto al total de quejas presentadas en esa conselleria destaca la conselleria de Sanidad, con un **75%**. Se produce un aumento respecto del año 2014 (65%) y la conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte con un **64%**, reduciendo su porcentaje respecto al año 2014 (71%).

Es necesario hacer hincapié 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 165/2006.

2.4.- Quejas que siguen figurando sin contestación en el aplicativo corporativo

Además de señalar los incumplimientos en los plazos de contestación, y tal y como ya viene siendo recogido en informes anteriores, es importante reseñar que, con independencia de que la contestación se haya 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.

A este respecto, hay todavía **42** quejas que no se han cerrado en la aplicación, el **5%** del total esto significa, que o bien no se han contestado todavía o no se ha procedido el cierre en la aplicación. Las unidades administrativas con **mas quejas abiertas** son la "**Dirección Territorial de Educación, Cultura y Deporte de Valencia**" con **8** quejas y la **D.G. de Tecnologías de la Información** con **7** quejas.



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

El artículo 11 del Decreto 165/2006 contempla el derecho de la ciudadanía a obtener información sobre el estado de su queja, y, en su apartado número 2, establece que *"podrá formular nueva queja, esta vez ante, actualmente, la Subsecretaría de la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, cuando se haya incumplido el deber de respuesta establecido en el artículo 8"* dentro del plazo que ya vimos anteriormente. Estas quejas, conocidas como "quejas de segundo orden" al tratarse de la reiteración de una queja en una segunda instancia, son tramitadas por la Inspección General de Servicios de la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía, Calidad e Inspección de Servicios.

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

Cuadro nº 8. NÚMERO TOTAL DE QUEJAS POR ART. 11.2

Conselleria	Nº quejas	%
Presidencia		
Igualdad y Pol.Inclusivas	7	54
Econ.Sos, Sec. prod.,C. y Trabajo		
Hacienda y M. Económico		
Educación,Inv.Cul. y Deporte	3	23
Sanidad Univ. y Salud Pública	2	15
Vivienda, Obras P. y Vert. Terr.	1	8
Agric, M. A. Cambio clim. y Des. Rural		
Justicia, Adm. P., Ref. Dem. Y L.P.		
Transparencia, Res. Social, P. y		
TOTAL	13	100

La mayoría de quejas por falta de respuesta a una queja inicial, el **54%** son dirigidas a la conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas. Del total de quejas, 12 han sido aceptadas, y 8 quejas no cumplen el plazo de respuesta, es decir el **61%**.

2.6.- Quejas telemáticas

Hay un total de 44 quejas telemáticas, lo que supone un **6%** del total de las quejas presentadas en el año 2015. El **50%** de estas quejas van dirigidas a la conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas. Lo que llama la atención en este tipo de quejas es que año tras año el porcentaje de quejas de este tipo, que no se cierran es muy alto. Concretamente este año es

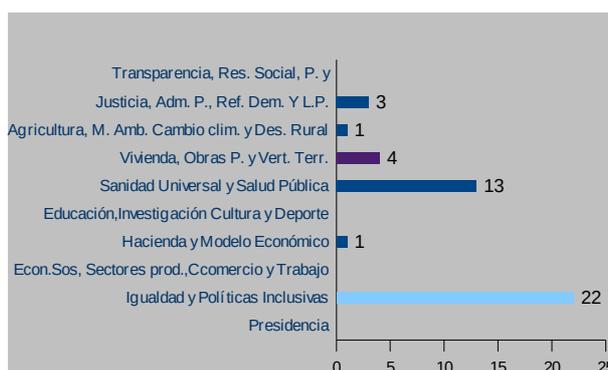


del **66%**, esta situación puede estar motivada por el hecho de que, aunque la aplicación envía un correo electrónico advirtiendo de la entrada de la queja telemática, sólo lo recibe una persona por Conselleria.

Cuadro nº 9. TOTAL QUEJAS TELEMÁTICAS

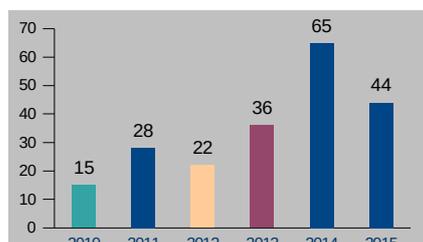
Conselleria	Nº quejas	%	quejas sin cerrar	% quejas sin cerrar
Presidencia				
Igualdad y Políticas Inclusivas	22	50	22	100
Econ.Sos, Sectores prod., Comercio y Trabajo				
Hacienda y Modelo Económico	1	2		0
Educación, Investigación Cultural y Deporte				
Sanidad Universal y Salud Pública	13	30	7	54
Vivienda, Obras P. y Vert. Terr.	4	9		
Agricultura, M. Amb. Cambio clim. y Des. Rural	1	2		
Justicia, Adm. P., Ref. Dem. Y L.P.	3	7		
Transparencia, Res. Social, P. y				
TOTAL	44	100	29	

Gráfico nº 3. TOTAL QUEJAS TELEMÁTICAS



Si analizamos las quejas telemáticas presentadas desde su implantación en 2010, gráfico n.º 4, se puede observar cómo la ciudadanía ha ido aumentando progresivamente la utilización de esta vía para su presentación hasta el año 2014, habiéndose producido un descenso en 2015. No obstante, el número es relativamente bajo en relación con el número total de quejas presentadas (44 quejas telemáticas frente a las 781 presentadas), este hecho viene motivado fundamentalmente por la necesidad de disponer de firma electrónica para poder presentarlas, aspecto que supone un inconveniente para la ciudadanía, ya que la cultura de la firma digital en la Comunitat es todavía muy baja.

Gráfico nº 4. TOTAL QUEJAS TELEMÁTICAS POR AÑO



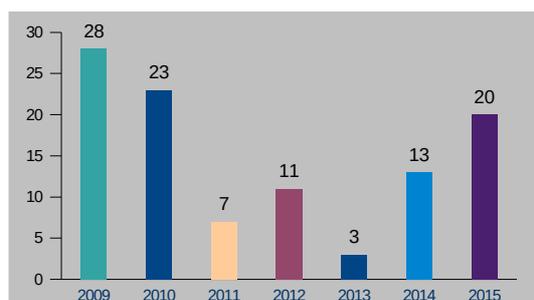


3.- Sugerencias.

Las sugerencias, tal y como define el artículo 4 del Decreto 165/2006, son las propuestas formuladas por la ciudadanía para mejorar la calidad de los servicios públicos y, en especial, aquellas que puedan contribuir a simplificar, reducir o eliminar trámites o molestias en su relación con la administración.

A dicho fin, durante 2015 se han presentado **20** sugerencias, el **30%** dirigidas a la conselleria de Economía Sostenible, Sectores productivos y Trabajo. De estas sugerencias, 11 se han presentado telemáticamente, y 2 permanecen todavía abiertas, lo que supone el **10%** del total.

Gráfico nº 5. NÚMERO TOTAL DE SUGERENCIAS



Si consideramos las sugerencias de años anteriores, observamos como estas van teniendo altibajos con evolución ascendente y descendente. Si bien en los dos últimos años la evolución es ascendente, no obstante habrá que esperar para determinar si se consolida esta evolución.

Cuadro nº 11. TOTAL DE SUGERENCIAS POR AÑOS

AÑO	TOTAL SUGERENCIAS	Dif.	%
2009	28		
2010	23	-5	-18
2011	7	-16	-70
2012	11	4	57
2013	3	-8	-73
2014	13	10	333
2015	20	7	54



4.- Medidas adoptadas.

El artículo 13 del Decreto 165/2006 establece que el contenido de las quejas y sugerencias será tenido en cuenta, si procede, para la **formulación de propuestas de mejora** como una fuente más para contribuir a la mejora continua de las organizaciones. Por ello, este apartado debe recoger las medidas adoptadas o actuaciones realizadas en general que hayan sido ejecutadas por las distintas Consellerias 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.**

Con carácter general los informes de las distintas consellerias no indican que se hayan establecido acciones de mejora. Sin embargo, hay que destacar el informe de la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio, en el que se indican dos acciones puntuales llevadas a cabo como consecuencia de las quejas presentadas.

También hay que señalar que, como en años anteriores, se han puesto en marcha tres acciones de mejora en los Props, tales como, las instrucciones al personal del Prop I y II para mejorar el trato a los ciudadanos; la comunicación a la dirección del Prop I para la compra de una bandeja para el scanner, con el fin de evitar la caída de los objetos y el traslado de una persona al prop de Sagunto durante el periodo de vacaciones.

Es necesario insistir, al igual que en informes anteriores, en la importancia que adquiere la información que puede obtenerse de los datos que se registren en este apartado, porque constituye una importante fuente de mejora en la prestación de los servicios públicos. Toda esta información debe ser analizada convenientemente por las Subsecretarías para tratar de corregir dichas disfunciones mediante **acciones de mejora continua**, y así, posteriormente, poder recoger este análisis en los informes anuales.

5.- Utilización de la aplicación corporativa.

El Decreto 165/2006 dispone, en su Disposición Adicional Primera, la implantación de las herramientas adecuadas para el registro, tratamiento y gestión de las quejas. Por ello, el 2 de marzo de 2009 se puso en funcionamiento la aplicación corporativa destinada a cumplir dicha previsión normativa.



En todos los informes 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 2015 han vuelto a producirse situaciones de esta índole:

-siguen existiendo quejas que no ha sido posible cerrarlas a tiempo o están pendientes todavía de cierre a pesar de las insistentes indicaciones dadas.

-entidades autónomas que están dadas de alta para utilizar la aplicación corporativa de quejas, como son el Instituto Cartográfico Valenciano o el IVAJ, 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.- Decreto 41/2016

El día 20 de abril se publicó 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 dedica su capítulo V a la regulación de las quejas, sugerencias y agradecimientos.

Este nuevo Decreto, se adapta a las nuevas obligaciones que, en materia de transparencia y difusión de la información impone la normativa vigente así como, a las exigencias que impone la relación con los ciudadanos por ello, se introducen cambios en la gestión de las quejas y sugerencias, cambios que afectan por una parte, al establecimiento de nuevos canales de comunicación de las quejas o sugerencias como la presentación telemática sin firma electrónica avanzada y por otra, a potenciar las acciones de mejora derivadas de la evaluación de las quejas.

7.- 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.- Si bien el número de quejas presentadas en el año **2015** ha sufrido un descenso del **11%**, no procede, de momento, realizar ninguna valoración positiva sobre el tema. Será necesario esperar al informe del próximo año para comprobar si sigue la tendencia de decrecimiento continuado del número de quejas.

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 las que se piensa implantar.

A este respecto, el Plan de la Inspección General de Servicios 2016-2017, incluye, entre sus actuaciones (número 3), la elaboración de un modelo de informe valorativo, que todas las consellerias deberán seguir. En este modelo de informe se identificarán las propuestas de mejora derivadas del análisis de sus quejas y se definirán los mecanismos para su puesta en marcha.

3ª.- El porcentaje de quejas **no contestadas dentro del plazo** establecido en el Decreto afecta a un **38%** de las tramitadas, lo que ha supuesto una **disminución de 7 puntos** porcentuales respecto al año 2014.

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.

A la vista de la persistencia, desde hace años, de este elevado porcentaje de quejas contestadas fuera de plazo, la Inspección General de Servicios ha incluido en su Plan de Actuación 2016-2017 una investigación sobre las causas de este mal funcionamiento.

4ª.- Siguen existiendo **quejas sin cerrar** en la aplicación corporativa (**42**), 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.

5ª.- Atendiendo a que sigue existiendo un alto porcentaje de **quejas telemáticas** sin



contestar y 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 estas podemos destacar la falta de rigurosidad en la grabación de los datos, motivada, entre otros, por la ausencia de responsables, debidamente dados de alta en la aplicación, encargados de grabar las quejas. 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.

7ª.- Se han ido incorporando mejoras en la aplicación que gestiona las quejas y sugerencias, si bien es necesario continuar mejorando el rendimiento de la misma, por lo que se va a revisar la tabla de motivos para conseguir una mejor adaptación a la realidad. A este respecto, hay que señalar, que en el marco de la actuación número 3 del Plan de la Inspección General de Servicios 2016-2017 y con motivo de la publicación del Decreto 41/2016, se va a realizar una revisión de la aplicación con el objetivo de plantear las mejoras correspondientes.

8ª.- La nueva normativa, además de recoger los apartados esenciales de la regulación de quejas y sugerencias, introduce modificaciones dirigidas a aprovechar mejor la oportunidad de mejora que las quejas y sugerencias pueden proporcionar para incrementar el nivel de calidad de los servicios públicos (vías de presentación, necesidad de hacer efectivo el informe valorativo de la queja, necesidad de articular un seguimiento coordinado en relación con las quejas presentadas en otros sectores: educativo, sanitario, servicios sociales...). También se articula el procedimiento de quejas y sugerencias de forma totalmente electrónica lo cual redundará, entre otras, en transparencia, celeridad y rapidez, disponibilidad, comodidad para el ciudadano y seguridad.

Valencia a 24 de mayo de 2016.