



**INFORME DE LA
SUBDIRECCIÓ GENERAL D'ATENCIÓ A LA
CIUTADANIA, QUALITAT I INSPECCIÓ DE SERVEIS
SOBRE LES QUEIXES, SUGGERIMENTS I AGRAÏMENTS
PRESENTATS L'ANY 2017
(DECRET 41/2016, DE 15 D'ABRIL)**

València, 17 de juliol de 2018



ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ.....	3
2. QUEIXES.....	4
2.1. Valoració global.....	4
2.2. Queixes classificades segons la seua tipologia.....	8
2.3. Incompliment del termini de contestació.....	9
2.4. Queixes que continuen figurant sense contestació en l'aplicació corporativa.....	12
2.5. Queixes per incompliment del deure de resposta davant la Inspecció General de Serveis.....	13
2.6. Queixes telemàtiques.....	14
3. SUGGERIMENTS I AGRAÏMENTS.....	17
4. MESURES ADOPTADES.....	19
5. UTILITZACIÓ DE L'APLICACIÓ CORPORATIVA.....	25
6. CONCLUSIONS I RECOMANACIONS.....	26



1. INTRODUCCIÓ

La Generalitat, en el seu ferm compromís per elevar els nivells de qualitat en la prestació dels serveis públics que demanda la ciutadania, va publicar el Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell (DOGV núm. 8278, de 20 d'abril), pel qual es va establir 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 41/2016, es dedica el capítol V a les queixes, suggeriments i agraïments, tot regulant la tramitació i obligatòria contestació a les persones que en plantegen. Així mateix, es dedica l'article 39 a la "millora contínua", partint de la consideració que les queixes han d'entendre's com oportunitats que poden ajudar a millorar els serveis públics que presta la Generalitat. Per això, l'article esmentat 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 posades de manifest per mitjà de les queixes o per a atendre els suggeriments que se'ls han presentat.

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

Informe anual

Totes les sotssecretaries han presentat els seus corresponents informes anuals, en els quals es detalla el nombre de queixes i la seua classificació per tipus, així com els suggeriments i agraïments presentats.

Cal assenyalar que s'han observat, en determinats casos, discrepàncies entre la informació facilitada en aquests informes i l'obtinguda per aquesta Subdirecció General de l'explotació estadística del sistema d'informació de les queixes i suggeriments. S'ha optat per arreplegar en aquest informe les dades facilitades per les conselleries, a la vista del contingut de les justificacions efectuades per a explicar les divergències detectades.



2. QUEIXES

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

Tindran la consideració de queixes els escrits i comunicacions en què les ciutadanes i ciutadans realitzen únicament manifestacions de disconformitat amb la prestació dels serveis, especialment sobre tardances, desatencions o qualsevol altre tipus anàleg de deficient actuació que observen en el funcionament dels serveis públics de l'administració i organitzacions de la Generalitat, que constituïska falta de qualitat en el servei prestat.

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 va incloure 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 al gener de 2017 i, amb posterioritat, es va remetre el model d'informe estàndard a totes les conselleries i organismes públics. Aquest informe es va dissenyar amb l'estructura d'informació mínima necessària, que permet realitzar 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, per tal de poder aplicar, en aquest últim cas, mesures que esmenen aquestes deficiències, mesures que igualment han de quedar expressades en l'informe.

Si bé la majoria de les conselleries han elaborat els seus informes d'acord amb l'estàndard remés, a la vista de la informació continguda hem de continuar destacant-ne una insuficiència que afecta bàsicament el punt 5, relatiu a l'anàlisi de les dades globals i les mesures correctives introduïdes. És fonamental, per tant, continuar insistint en la importància d'aquesta anàlisi valorativa dels fets que donen lloc a les queixes, així com de les mesures o accions implantades per a pal·liar-los o corregir-los, ja que és l'única possibilitat d'extraure de les queixes oportunitats de millora.



En el quadre 1 es mostra l'evolució de les **queixes presentades des de l'any 2009**. L'any 2017 el seu nombre ha sigut de 1.961, la qual cosa suposa per segon any consecutiu 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.

Quadre núm. 1.
COMPARATIVA DEL TOTAL DE QUEIXES PER ANYS

ANY	TOTAL QUEIXES	DIFERÈNCIA AMB L'ANY ANTERIOR	% DIFERÈNCIA AMB L'ANY ANTERIOR	% SOBRE L'ANY BASE 2009
2009	379	-	-	100,0%
2010	466	87	23,0%	123,0%
2011	686	220	47,2%	181,0%
2012	830	144	21,0%	219,0%
2013	746	-84	-10,1%	196,8%
2014	882	136	18,2%	232,7%
2015	781	-101	-11,5%	206,1%
2016	1.297	516	66,1%	342,2%
2017	1.961	664	51,2%	517,4%

Es posa igualment de manifest en el quadre que, a excepció dels anys 2013 i 2015, en els quals es va produir una disminució, respectivament, d'un 10,1% i un 11,5% en el nombre de queixes presentades, l'evolució ha sigut creixent en la resta del període considerat i, particularment, com s'ha indicat, en els dos últims anys.

Des del punt de vista de la distribució de les **queixes** corresponents a l'any 2017 per àrees funcionals o departaments, en el quadre 2 aquestes apareixen classificades **en funció de les conselleries**. Cal destacar que al voltant del 70% de les queixes es concentren en dues conselleries i un organisme públic.



Quadre núm. 2.
TOTAL DE QUEIXES PER CONSELLERIES ANY 2017

CONSELLERIA	NÚM. QUEIXES	%
Presidència de la Generalitat (1)	29	1,5%
Igualtat i Polítiques Inclusives	955	48,7%
Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball (2)	59	3,0%
Hisenda i Model Econòmic (3)	154	7,9%
Educació, Investigació, Cultura i Esport	201	10,2%
Sanitat Universal i Salut Pública	10	0,5%
Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori	77	3,9%
Agricultura, Medi Ambient, Cambi Climàtic i Desenvolupament Rural	80	4,1%
Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques	60	3,1%
Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació	94	4,8%
SERVEF	242	12,3%
TOTAL	1.961	100,0%

Nota: Les dades inclouen els organismes següents: (1) Agència Valenciana del Turisme, (2) Institut Valencià de Competitivitat Empresarial (IVACE), i (3) Institut Valencià d'Administració Tributària (IVAT) i Institut Valencià de Finances (IVF).

La Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, amb el 48,7% del total, és la que concentra un nombre més gran de queixes (39% l'any 2016). Respecte d'això, cal tindre en compte que aquesta xifra no inclou, igual que en anys anteriors, les queixes assistencials relacionades amb la dependència (que superen les 3.000).

Li segueixen a continuació el SERVEF amb el 12,3% (13% en 2016) i la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport amb el 10,2% (17% en 2016). Cal recordar que l'any 2016 es va decidir separar les queixes del SERVEF de les relatives a la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball, de la qual depèn, amb la finalitat de donar una informació més fidel a la realitat dels fets que les ocasionen.

La quarta posició l'ha ocupada l'any 2017 la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic, que suposa el 7,9% del total de queixes presentades enfront del 3% de l'any anterior. Cal assenyalar que aquest resultat ha vingut determinat per la inclusió dins d'aquella de les queixes corresponents a l'Institut Valencià d'Administració Tributària (IVAT) i l'Institut Valencià de Finances (IVF), que han tingut 117 i 3 queixes respectivament.



La Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació ocupa l'any 2017 el cinquè lloc amb un 4,8% del total de queixes (8% en 2016). De les 94 queixes presentades, 71 corresponen a les oficines Prop i 23 al servei d'informació 012.

Les queixes de la resta de conselleries representen percentatges sobre el total de queixes presentades que oscil·len des del 4,1% de la Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural fins al 0,5% de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública. Cal tindre en compte, en relació amb aquesta segona conselleria, que no s'han inclòs les queixes assistencials sanitàries, considerant-se únicament les administratives.

Descendint a nivell d'unitats administratives, les que nombre més gran de queixes reben, com en anys anteriors, són les direccions territorials de València i Alacant de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives. Les queixes dirigides a la primera suposen més del 70% del total de la seua pròpia conselleria, i les dirigides a la segona entorn del 20%. La majoria de les queixes continuen sent per falta de resolució de la renda garantida de ciutadania o sobre el carnet de família nombrosa.

D'altra banda, podem observar en el quadre 3 l'evolució de les queixes **acceptades**, és a dir, les que s'han resolt satisfactòriament per a l'usuari.

Quadre núm. 3.
PERCENTATGE DE QUEIXES ACCEPTADES PER ANYS

ANY	TOTAL QUEIXES	QUEIXES ACCEPTADES	%
2011	686	475	69,2%
2012	830	670	80,7%
2013	746	365	48,9%
2014	882	486	55,1%
2015	781	401	51,3%
2016	1.297	699	53,9%
2017	1.961	1.730	88,2%

Del total de queixes presentades l'any 2017 han sigut acceptades 1.730, és a dir, al 88,2% de les queixes interposades se'ls ha donat la raó (en 2016 es van acceptar 699 queixes, la qual cosa va representar el 53,9%).



2.2. Queixes classificades segons la seua tipologia

En el quadre 4 s'arreglen les queixes presentades, classificades per **la seua tipologia**. L'apartat que va presentar un nombre més gran de queixes l'any 2017 va ser el "d'altres motius", que va representar el 29,4% de les queixes presentades, xifra que és 9,4 punts percentuals superior a la de l'any 2016 (20%). A continuació es va situar l'apartat "d'insatisfacció del ciutadà/ciudadana", on s'arreglen les queixes derivades d'un servei rebut d'inferior qualitat a l'esperat. A aquest grup de classificació cal imputar un percentatge del 16,3% de les queixes, que és superior en 4,3 punts percentuals al de l'any 2016 (12%).

Quadre núm. 4.
PERCENTATGE DE QUEIXES CLASSIFICADES PER TIPUS/MOTIU ANY 2017

TIPUS DE QUEIXA	%
Altres motius	29,4
Insatisfacció del ciutadà/ciudadana	16,3
Falta de diligència en la resolució	9,0
Durada del tràmit	8,6
Incompliment de les expectatives de la ciutadania	7,9
Temps d'espera	5,4
Mancada d'amabilitat en el tracte	5,4
Informació equivocada	5,1
Mancada o inexistència d'infraestructures mecàniques o electròniques	4,7
Càrregues burocràtiques innecessàries	4,6
Accessibilitat a l'oficina	1,4
Mancada d'informació en valencià	1,4
Ubicació immoble i localització	0,7
TOTAL	100,0

Després d'aquestes dues primeres categories, les queixes més freqüents són les que corresponen als següents apartats, arreglats per ordre d'importància:

"**Falta de diligència en la resolució**", amb un percentatge del 9% del total, se situa en tercer lloc. En aquesta categoria s'inclouen fonamentalment les queixes que fan referència a l'excessiva dilatació d'un procediment, la falta de la seua resolució, o bé la seua finalització fora de termini. Cal assenyalar que l'any 2016 aquest apartat suposava el 40% de les queixes presentades, ocupant la primera posició.



“**Durada del tràmit**”, amb un 8,6% del total de queixes, puja dues posicions respecte a l'any anterior (5%) i passa del sisè al quart lloc.

“**Incompliment de les expectatives de la ciutadania**”, amb el 7,9% del total, ocupa la cinquena posició, igual que l'any 2016 (5%).

“**Temps d'espera**” és el motiu que al·ludeix als temps excessius que els ciutadans i ciutadanes han d'esperar en les oficines públiques fins a ser atesos (com a conseqüència, per exemple, de la inexistència de sistemes de gestió de cues, falta de previsió de l'impacte que tindrà una campanya o servei determinats, etc.). Passa del quart lloc en 2016 al sisè en 2017. En aquest grup es van registrar en 2017 un 5,4% de les queixes, enfront d'un 6% del total l'any 2016. Per tant, se segueix en valors molt inferiors respecte a anys anteriors, ja que en 2014 el percentatge de queixes per aquest motiu va assolir el 12%.

“**Falta d'amabilitat en el tracte**”, també amb un 5,4% del total, manté en 2017 la setena posició.

“**Informació equivocada**” se situa en 2017, amb un 5,1%, en el vuitè lloc, igual que l'any anterior (3% del total) i “**Falta o inexistència d'infraestructures mecàniques o electròniques**”, que se situa en el novè lloc, també manté aquesta posició, passant del 2% en 2016 al 4,7% en 2017.

“**Càrregues burocràtiques innecessàries**”, amb el 4,6% en 2017, se situa en la desena posició, pujant un lloc respecte a l'any 2016 (1%).

Finalment, tant l'apartat “**Accessibilitat a l'oficina**” com el de “**Falta d'informació en valencià**” van representar en 2017 un 1,4% del total de queixes presentades, mentre que “**Ubicació de l'immoble i localització**” va suposar un percentatge del 0,7%.

2.3. Incompliment del termini de contestació

L'article 35 del Decret 41/2016, determina que totes les queixes i suggeriments hauran de ser tramitades i no podran quedar sense resposta. La contestació haurà de notificar-se en un termini no superior a un mes, des que la queixa o suggeriment va tindre entrada en el registre general de la respectiva conselleria afectada.

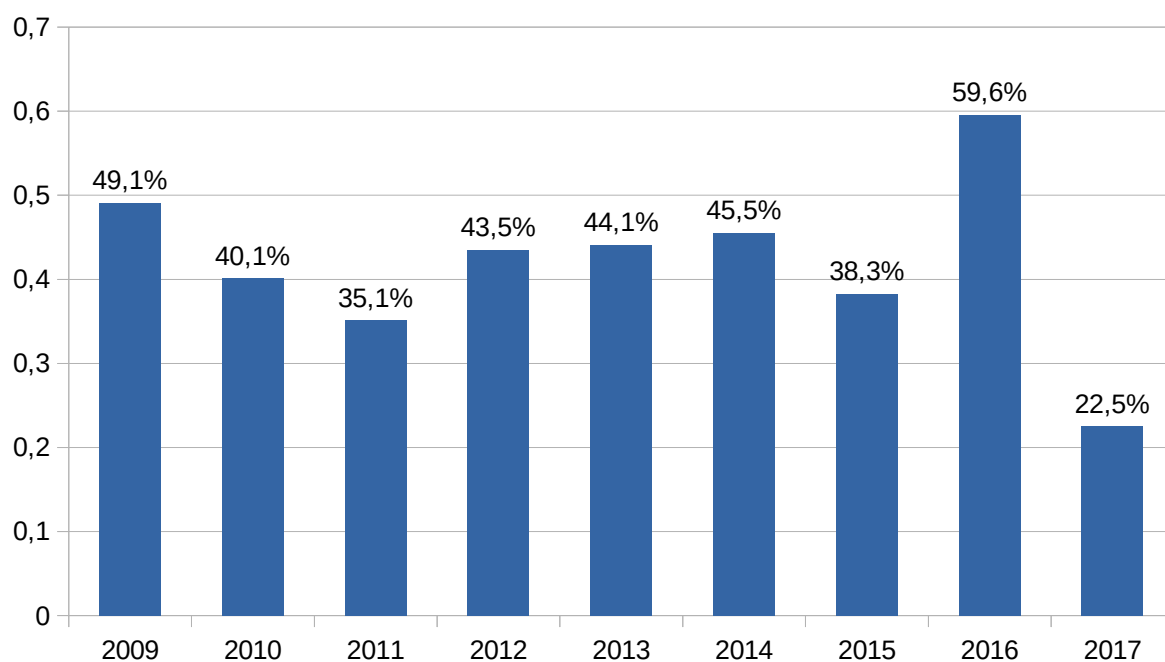


En el quadre 5 i en el gràfic 1 es mostra l'**evolució** de l'índex percentual de queixes contestades fora de termini, des de 2009 fins a 2017.

Quadre núm. 5.
QUEIXES CONTESTADES FORA DE TERMINI PER ANYS

ANY	TOTAL QUEIXES	QUEIXES FORA DE TERMINI	%
2009	379	186	49,1%
2010	466	187	40,1%
2011	686	241	35,1%
2012	830	361	43,5%
2013	746	329	44,1%
2014	882	401	45,5%
2015	781	299	38,3%
2016	1.163	693	59,6%
2017	1.961	442	22,5%

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



Com en anys anteriors, segueixen produint-se retards i, per tant, incompliments en el termini de contestació de les queixes presentades. No obstant això, l'any 2017 s'observa un descens important del percentatge de queixes contestades fora de termini respecte d'anys anteriors, xifrant-se aquest descens en 37,1 punts percentuals en comparació a l'any 2016.



Aquesta positiva evolució hauria de confirmar-se en els pròxims anys, per mitjà d'una intensificació dels esforços perquè es done una resposta a les queixes de la ciutadania dins del termini establert per a això. La posada en marxa d'una nova aplicació informàtica millorada i ampliada per a la tramitació de les queixes, que es durà a terme en els pròxims mesos, ha de contribuir que això siga possible, ja que permetrà una agilització del procediment de tramitació de les queixes i un major control d'aquest.

En el quadre 6 s'arreglen, distribuït per **conselleries**, el nombre i percentatge de les queixes que s'han contestat fora del termini establert.

Quadre núm. 6.
QUEIXES CONTESTADES FORA DE TERMINI PER CONSELLERIES ANY 2017

CONSELLERIA	NÚM. TOTAL QUEIXES	QUEIXES NO CONTESTADES EN TERMINI	% SOBRE QUEIXES CONSELLERIA	% SOBRE TOTAL DE QUEIXES
Presidència de la Generalitat	29	12	41,4%	2,7%
Igualtat i Polítiques Inclusives	955	27	2,8%	6,1%
Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball	59	13	22,0%	2,9%
Hisenda i Model Econòmic	154	94	61,0%	21,3%
Educació, Investigació, Cultura i Esport	201	175	87,1%	39,6%
Sanitat Universal i Salut Pública	10	0	0,0%	0,0%
Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori	77	20	26,0%	4,5%
Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural	80	38	47,5%	8,6%
Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques	60	26	43,3%	5,9%
Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació	94	1	1,1%	0,2%
SERVEF	242	36	14,9%	8,1%
TOTAL	1.961	442	22,5%	100,0%

Si analitzem el percentatge de queixes contestades fora de termini, en primer i segon lloc se situen, respectivament, la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport amb un 87,1%, i la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic amb un 61%. Aquests percentatges, a més, han augmentat respecte a l'any 2016 (74% i 50% respectivament).

En tercer lloc se situa la Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural, amb un 47,5%, experimentant un augment respecte de l'any 2016 (37%).



Li segueix la Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques amb un 43,3%, el que suposa un augment de més de 16 punts percentuals respecte a l'any anterior (27%).

També experimenta un augment Presidència de la Generalitat, les queixes contestades fora de termini de la qual passen del 38% en 2016 al 41,4% en 2017.

La resta de les conselleries va experimentar un descens, excepte la Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori, el percentatge de queixes contestades fora de termini de la qual va romandre invariable en el 26%.

També podem observar en el quadre 6 el percentatge de queixes contestades l'any 2017 fora de termini per cada conselleria, respecte al total de queixes contestades fora de termini. Destaca la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport, amb un 39,6% sobre el total de queixes fora de termini.

En segon lloc se situa la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic, que amb un 21,3% del total experimenta un significatiu augment respecte a l'any 2016 (3%). Aquest resultat ha vingut condicionat, fonamentalment, per la inclusió de les queixes que corresponen a l'àmbit competencial de l'Institut Valencià d'Administració Tributària (IVAT). Així, respecte a aquest organisme, de les 117 queixes presentades segons el corresponent informe, 72 queixes van ser contestades fora de termini.

Per tant, és necessari continuar insistint en la necessitat de reduir tot el possible el nombre de casos en què s'incompleixen els terminis de contestació. 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 en pràcticament totes les cartes de serveis figura el compromís de complir estrictament els terminis de contestació de les queixes, donant-se la circumstància que inclús en alguns supòsits es plantegen terminis de resposta inferiors al d'un mes fixat en el Decret 41/2016.

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

A més d'assenyalar els incompliments en els terminis de contestació, és important indicar que



en l'aplicació corporativa hi ha queixes que romanen obertes malgrat el temps transcorregut des de la presentació. Amb independència que la contestació d'aquestes queixes es pugui haver produït, en l'aplicació no consta la data de contestació i, per tant, hi romanen sense tancar.

Aquesta és una situació que continua donant-se amb prou freqüència, originada en part per la inclusió en l'aplicació de queixes que realment no ho són (moltes d'elles telemàtiques), i la impossibilitat d'extraure les dades de l'aplicació sense incloure aquests escrits. Aquesta falta de depuració obliga a una comparació amb les dades obtingudes dels informes remesos per les conselleries, per a obtenir-ne xifres coherents.

Amb la introducció de la nova aplicació corporativa de queixes, que es troba en període de proves, s'espera resoldre els inconvenients i limitacions que s'han posat de manifest en l'antiga aplicació, a l'hora de poder conèixer adequadament a través d'aquesta l'estat de totes les queixes i obtenir-ne estadístiques per al seguiment i l'elaboració d'aquest informe anual. Les millores introduïdes en l'aplicació, així com la gradual extensió del seu ús a altres ens de la Generalitat, han de permetre per tant un millor seguiment i control de les queixes, tant per part dels propis gestors com dels òrgans de control.

Així mateix, amb aquests canvis es pretén facilitar a les persones encarregades de la gestió de les queixes un instrument que els permeti gestionar-les de manera àgil i eficient, per tal que el ciutadà o ciutadana que haja presentat una queixa rebi una resposta adequada en el termini establert per a això.

2.5. Queixes per incompliment del deure de resposta davant la Inspecció General de Serveis

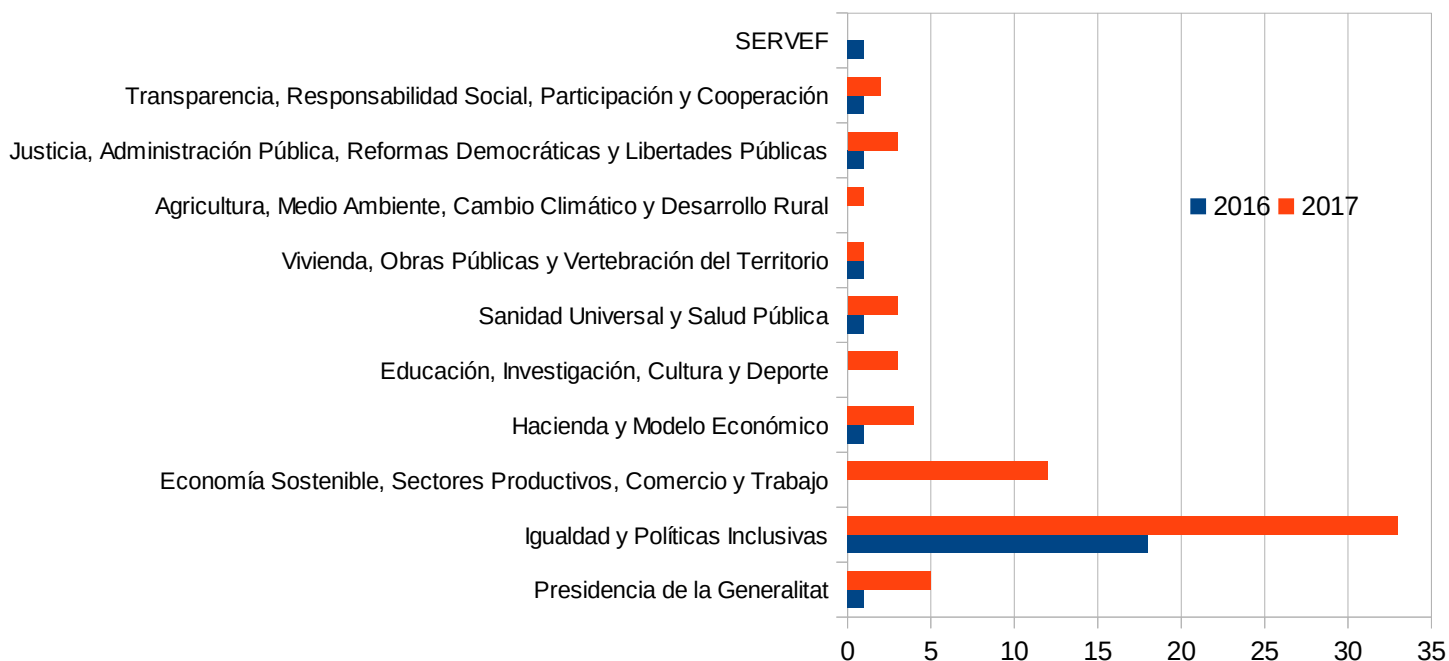
L'article 38 del Decret 41/2016, contempla el dret de la ciutadania a obtenir informació sobre l'estat de la seua queixa i, en el seu apartat número 2, estableix que: "Així mateix, podrà formular nova queixa, aquesta vegada davant l'òrgan o unitat que ostente la competència en matèria d'inspecció general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

En el gràfic 2 s'arregla per conselleries l'estadística de queixes **por incompliment de l'haver de resposta** corresponent per als anys 2016 i 2017. El nombre total de queixes **presentades per falta de resposta a una queixa inicial** en 2017 ha sigut de 67. Si



comparem aquest valor amb les 13 queixes presentades en 2015 i les 25 queixes en 2016, segons es reflecteix en el gràfic, s'observa que aquestes continuen augmentant.

Gràfic núm. 2.
TOTAL QUEIXES PER INCOMPLIMENT DE L'HAVER DE RESPOSTA 2016 i 2017



També podem observar que l'any 2017 es van presentar queixes per falta de resposta en totes les conselleries, exceptuant el SERVEF, refermant-se per tant l'evolució mostrada en l'anterior informe, segons el qual les conselleries afectades van passar de ser únicament quatre en 2015, a totes excepte tres l'any 2016.

Si comparem la distribució percentual per conselleries en els dos anys considerats en els quadres esmentats, es constata que en 2017 el 49,3% de les noves queixes presentades davant la Inspecció General de Serveis van correspondre a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, que malgrat haver augmentat en termes absoluts, ha disminuït la seua participació en 22,7 punts respecte a l'any 2016 (72%) a causa de l'augment global adés comentat.

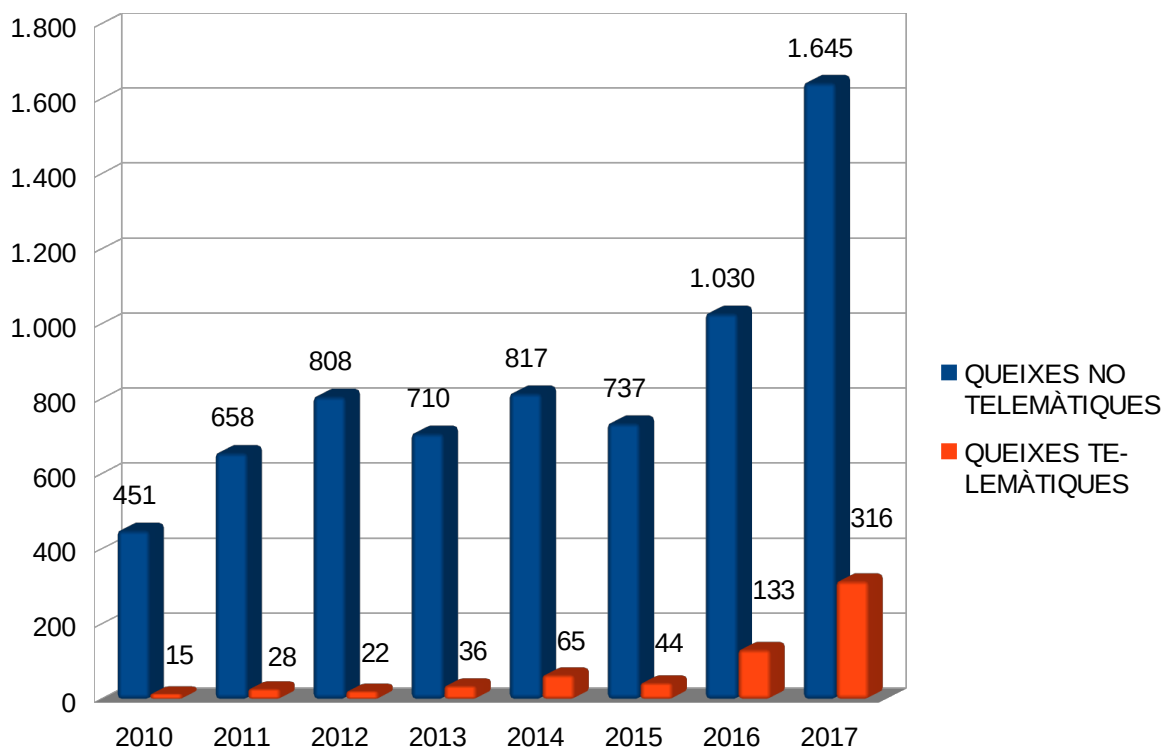
2.6. Queixes telemàtiques

L'any 2017, tal com s'observa en el gràfic 3, es van presentar un total de **316** queixes **telemàtiques**, la qual cosa suposa un 16,1% del total de les queixes presentades enguany. Tenint en compte que l'any 2016 el nombre de queixes presentades per via telemàtica es va



situar en 133, un 11,4% del total, el percentatge que representen les queixes telemàtiques sobre les queixes totals presentades ha augmentat novament de manera considerable. Aquest és un fet positiu, ja que ens indica que la ciutadania està adquirint una major consciència dels avantatges que suposa l'ús de mitjans electrònics en la nova administració electrònica que s'està implantant.

Gràfic núm. 3.
QUEIXES TELEMÀTIQUES PER ANYS



En aquest gràfic es reflecteix l'evolució de les queixes telemàtiques presentades des de la seua implantació en 2010, podent-se observar com la ciutadania ha anat augmentant la utilització d'aquesta via per a la presentació de les queixes.

Com es pot veure en el quadre 7, el 26,9% de les queixes telemàtiques presentades en 2017 han anat dirigides a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, seguida de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport (16,8%), i de la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic (13,3%).

Cal destacar que el percentatge de les queixes telemàtiques que no es contesten dins del termini establert és molt alt cada any. Concretament, en 2017 va ser del 50,9%. Aquest fet 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".

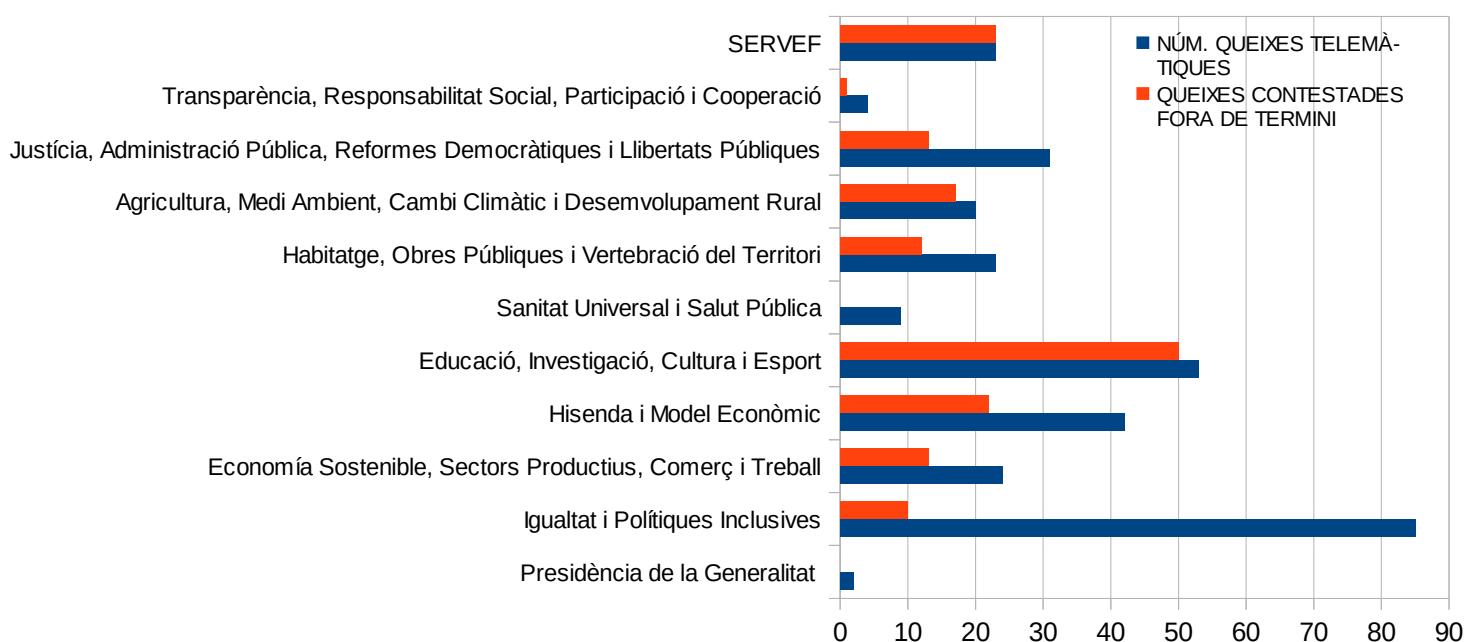


Quadre núm. 7.
QUEIXES TELEMÀTIQUES PER CONSELLERIES ANY 2017

CONSELLERIA	NÚM. QUEIXES TELEMÀTIQUES	%	QUEIXES CONTESTADES FORA DE TERMINI	% SOBRE QUEIXES CONSELLERIA
Presidència de la Generalitat	2	0,6	0	0,0
Igualtat i Polítiques Inclusives	85	26,9	10	11,8
Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball	24	7,6	13	54,2
Hisenda i Model Econòmic	42	13,3	22	52,4
Educació, Investigació, Cultura i Esport	53	16,8	50	94,3
Sanitat Universal i Salut Pública	9	2,8	0	0,0
Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori	23	7,3	12	52,2
Agricultura, Medi Ambient, Cambi Climàtic i Desenvolupament Rural	20	6,3	17	85,0
Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques	31	9,8	13	41,9
Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació	4	1,3	1	25,0
SERVEF	23	7,3	23	100,0
TOTAL	316	100,0	161	50,9

En el gràfic 2 es pot observar la distribució **per conselleries** de les queixes telemàtiques presentades l'any 2017.

Gràfic núm. 4
QUEIXES TELEMÀTIQUES PER CONSELLERIES ANY 2017





3. SUGGERIMENTS I AGRAÏMENTS

Els suggeriments, tal com els defineix l'article 30 del Decret 41/2016, són les propostes formulades per les ciutadanes i ciutadans 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 major grau de satisfacció per part dels usuaris dels serveis esmentats.

Alhora, aquest mateix article defineix els agraïments com les manifestacions per les quals les ciutadanes i els ciutadans expressen la seua felicitació o reconeixement pel bon funcionament d'un servei, centre o unitat de la Generalitat, bé per l'òptima prestació d'un servei o pel bon tracte rebut en la prestació esmentada.

Respecte als primers, en el quadre 8 **s'observa** que durant 2017 s'han presentat **32 suggeriments**, la meitat d'aquests dirigits a la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic.

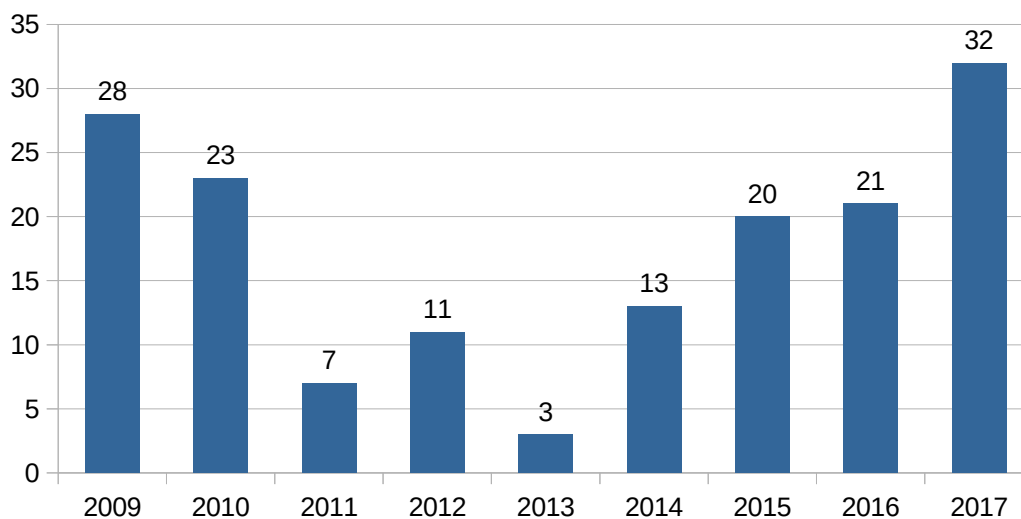
Quadre núm. 8.
SUGGERIMENTS PER CONSELLERIES ANY 2017

CONSELLERIA	Núm. suggeriments
Presidència de la Generalitat	1
Igualtat i Polítiques Inclusives	1
Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball	1
Hisenda i Model Econòmic	16
Educació, Investigació, Cultura i Esport	0
Sanitat Universal i Salut Pública	0
Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori	1
Agricultura, Medi Ambient, Cambi Climàtic i Desenvolupament Rural	4
Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques	0
Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació	4
SERVEF	4
TOTAL	32

L'evolució del nombre de suggeriments apareix reflectida en el gràfic 5, observant-se com aquests tenen alts i baixos amb augments i disminucions. No obstant això, en els quatre últims anys la seua evolució ha sigut ascendent.

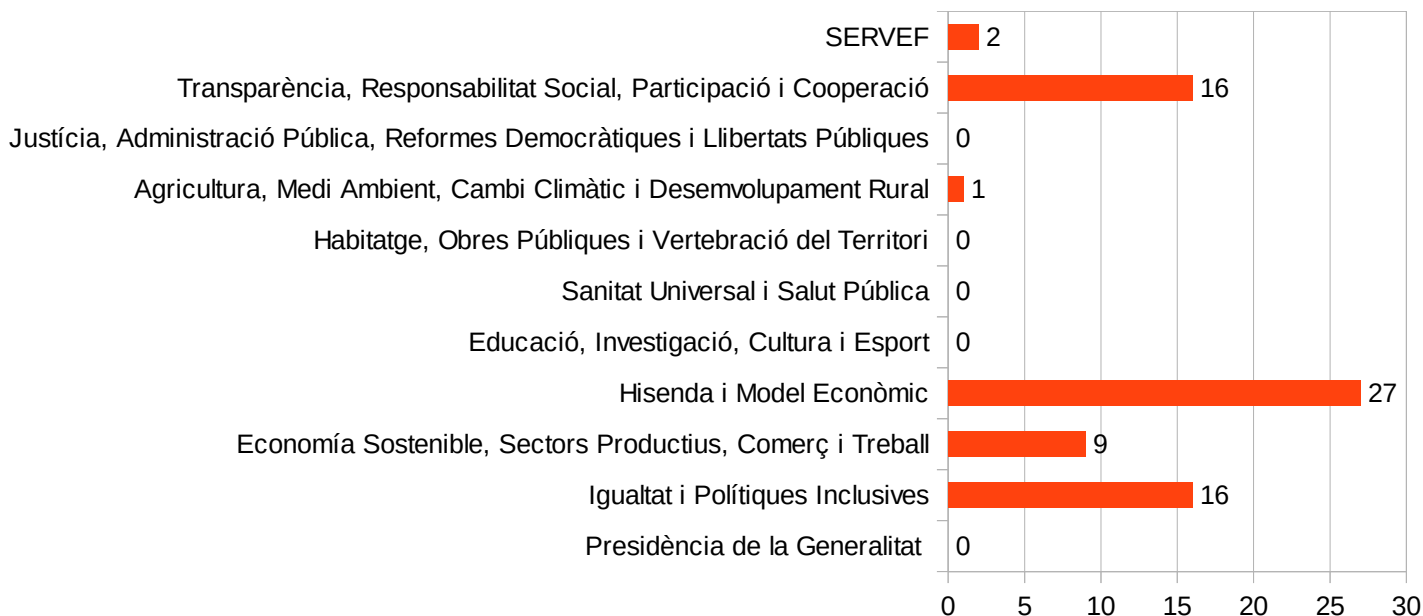


Gràfic núm. 5.
SUGGERIMENTS PER ANYS



En relació amb els agraïments, en el gràfic 6 s'arrepleguen, per segona vegada en aquest informe, els rebuts per les distintes conselleries.

Gràfic núm. 6.
TOTAL AGRAÏMENTS PER CONSELLERIES ANY 2017



El total **d'agraïments** rebuts durant el segon any de publicació del Decret 41/2016, ha sigut de **71**. Aquesta dada suposa un augment substancial respecte a la registrada l'any 2016 (13).



Amb el treball de tots, s'ha d'afavorir que aquest nombre continue en augment en anys venidors.

4. MESURES ADOPTADES

L'article 39.1 del Decret 41/2016, estableix que el contingut de les queixes i suggeriments serà tingut en compte pels òrgans responsables de la seua atenció i resposta, als efectes de la millora contínua de la qualitat dels serveis. Per això, aquest apartat ha d'arreglar les mesures adoptades o actuacions realitzades en general que hagen sigut executades per les distintes conselleries, com a conseqüència de les disfuncions posades de manifest per les queixes o suggeriments formulades per la ciutadania i que, per tant, suposen una millora en la prestació dels serveis públics. Són, doncs, accions de millora, no simples accions de tramitació.

Com s'ha assenyalat reiteradament, resulta de la màxima importància que els òrgans responsables de l'atenció i resposta de les queixes i suggeriments tinguen en compte el seu contingut, als efectes de la millora contínua de la qualitat dels serveis. Quan, de la seua anàlisi, que els òrgans esmentats han de realitzar, es desprenguen deficiències o determinades oportunitats de prestar un millor servei, s'hauran de dur a terme les accions de millora o correctives que hi resulten necessàries. Són les accions adoptades, si és el cas, les que quedaran plasmades en l'apartat corresponent de l'informe valoratiu anual a elaborar i remetre.

Els informes emesos per les conselleries corresponents a 2017 han posat de manifest que, en determinats casos, s'han adoptat accions de millora o correctives a partir de les queixes formulades:

Presidència de la Generalitat

- a) En relació amb la prestació del servei del telèfon de coordinació d'emergències "112 Comunitat Valenciana", que és on apareixen la majoria de les queixes presentades, s'han programat en tots els casos accions formatives específiques, i se n'ha validat l'eficàcia corresponent.

- b) Pel que fa a l'Agència Valenciana del Turisme
 - S'ha millorat la difusió dels objectius, continguts i requisits específics dels cursos dels CdT, i se'n revisarà el procediment d'admissió.



- S'ha reforçat la informació respecte a la gestió de queixes, suggeriments i agraïments del personal d'aquest organisme.

Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives

a) Procediments de carnet de família nombrosa

S'ha procedit, com l'any anterior, a pal·liar, amb l'aplicació de la mateixa mesura, els perjudicats ocasionats a les famílies afectades pel retard en la tramitació de les sol·licituds per a les renovacions del reconeixement de la condició de família nombrosa.

En dates pròximes, es continua en la línia de les tres mesures ja assenyalades en l'informe de 2016, per a tractar de reduir els temps d'espera i la possibilitat de pèrdua dels beneficis establits per a les famílies nombroses:

- Reforç de la plantilla, a través del procediment d'acumulació de tasques, del personal de la Direcció Territorial que actualment està processant les sol·licituds d'alta o renovació del títol de família nombrosa. Mesura que s'implantarà quan finalitze el procediment d'acumulació de tasques.
- A partir de la segona setmana de març, es facilitarà novament a les persones residents a la Comunitat Valenciana, la possibilitat d'obtindre 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 de família nombrosa. Aquest tràmit ja està preparat respecte als aspectes relatius a l'aplicació informàtica.

b) Procediments de Renda Garantida de Ciutadania

Com igualment es va comentar en l'informe de 2016, es va aprovar el Decret Llei 5/2016, de 22 de juliol, del Consell, d'agilització de la tramitació de la Renda Garantida de Ciutadania davant la situació d'emergència social, que pretén resoldre l'insostenible nombre de sol·licituds no ateses en els terminis determinats; 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.



A més, en aquest apartat es reiteren com a accions de millora pendents les ja previstes en l'informe de 2016: s'ha elaborat un esborrany de llei que substituirà aquesta prestació per una altra més inclusiva, i s'ha sol·licitat un increment de plantilla.

Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic

a) Des de la Direcció General de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions (DGTIC) s'han dut a terme les actuacions necessàries per a millorar el funcionament de la seu electrònica i agilitzar la tramitació telemàtica dels procediments.

b) Institut Valencià d'Administració Tributària (IVAT)

- S'està treballant a millorar l'assistència i informació als contribuents a través del seu nou web, on se'ls prestarà assistència a través dels apartats de:
 - ✓ "Preguntes freqüents", on es dona resposta a més de 60 preguntes relatives a cada un dels impostos.
 - ✓ "Dubtes informàtics", on es dona resposta a preguntes freqüents de caràcter tècnic i es presta suport informàtic.
 - ✓ "Contacta", on a través d'un formulari es poden enviar electrònicament preguntes al departament de l'IVAT competent per raó de la matèria.
- S'ha canviat el protocol de telefonades del 012, la qual cosa ha permès que les telefonades no ateses es puguen canalitzar a través del correu, responnent l'Oficina d'Assistència al Contribuent de la província afectada en un termini breu de temps, i podent-se inclús rebre'n una crida si la contestació així ho exigeix.
- Pròximament s'implantarà la cita prèvia, amb la qual es pretén assistir els contribuents en l'emplenament de l'autoliquidació del model de Successions i Donacions.



Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori

a) En l'àmbit de l'habitatge

- Es continua impulsant un grup de treball per a millorar la tramitació de les ajudes entre la Direcció General, els serveis territorials i el Servei d'Organització per a millorar a tramitació de les ajudes, s'analitzen els colls de botella, les queixes, els retards i demores excessives etc.
- S'estan millorant els procediments del Gestor Únic de Continguts (GUC) per a fer més comprensibles als ciutadans i ciutadanes els tràmits d'ajuda, millorant els formularis.
- S'està realitzant un gran esforç a tramitar el pagament de les ajudes d'exercicis anteriors, resoltes a favor de l'interessat però sense consignació pressupostària des de l'any 2013.
- En la convocatòria de les ajudes al lloguer de l'any 2017 es va iniciar una tramitació semi-telemàtica, amb entrada de dades sense certificat digital, que ha facilitat la gestió i ha permès que per primera vegada es tramiten pagaments de les ajudes en el mateix exercici pressupostari.
- S'han donat d'alta dues noves línies telefòniques per a l'atenció al ciutadà: 961.208.165, i una altra de gratuïta 900.300.305. Així mateix, s'han mantingut reunions amb el 012, tant per a millorar la informació que es dona al ciutadà com la que se subministra al 012.
- S'ha augmentat la capacitat d'un correu electrònic genèric per a comunicar-se directament amb la Direcció General d'Habitatge.
- Els serveis territorials han assumit determinades tasques, agilitzant tràmits i millorant els temps de gestió.

b) En l'àmbit del transport:

- Es va iniciar la creació d'un grup de treball per a millorar la tramitació de les sancions, ampliant-se posteriorment a l'anàlisi d'altres aspectes de la gestió de



transports. Aquest grup va ampliar el seu treball a altres aspectes de la gestió de transports, colls de botella, queixes, retards i demores excessives en els procediments ordinaris, etc. Igualment s'està treballant la tramitació telemàtica a través del Mastín Sancions, i es continua avançant en tràmits com el pagament immediat.

- S'estan millorant els procediments del GUC per a fer més comprensibles a la ciutadania els tràmits d'autoritzacions i la resta de tramitació administrativa.
- Pràcticament tota la tramitació en transports és telemàtica, a través de la plataforma del Ministeri de Foment o de la Generalitat.

Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural:

Com l'any anterior, s'estan duent a terme gestions per a poder incrementar els mitjans personals i millorar l'organització dels efectius disponibles. La resta d'accions van dirigides a implementar procediments de tramitació telemàtica.

Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació

a) Pel que fa a les oficines Prop, en 36 de les 70 queixes acceptades s'han realitzat accions de millora o correctives en les oficines afectades:

- S'han fet les gestions davant els òrgans directius competents per a reforçar el personal.
- S'han donat instruccions perquè no es reenvien a altres oficines si no hi ha consultes d'informació especialitzada.
- S'ha gestionat la implantació de la solució integral d'impressió, còpia i escaneig.
- S'ha implantat la posada en marxa del sistema de cita prèvia.
- S'han donat instruccions per a la coordinació funcional de registres i per a l'atenció



indistinta pel personal de l'oficina dels temes d'informació, registre i firma electrònica.

b) En relació amb el Servei d'informació 012, s'han plantejat accions de millora o correctives en 12 de les 21 queixes acceptades:

- S'han donat instruccions a l'empresa que realitza l'atenció telefònica 012 als efectes que millore la formació dels agents en determinats procediments i protocols d'actuació.
- S'han fet canvis en la informació que es conté en GUC, atès que la seua redacció no era prou clara per a poder donar una informació correcta.
- S'ha enviat directament documentació a la ciutadania, o s'hi ha contactat per a resoldre els seus dubtes en la tramitació.
- Es va a comunicar a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives que ha de plantejar-se la millora de l'atenció per a tramitar els assumptes en matèria de família nombrosa, especialment en les províncies d'Alacant i València.

Servei Valencià d'Ocupació i Formació (SERVEF)

Quant a l'anàlisi de les queixes presentades en el SERVEF, s'ha detectat la necessitat d'adoptar mesures correctores en relació amb l'atenció al ciutadà, l'eliminació de barreres arquitectòniques així com la necessitat d'agilització de la resposta de les queixes en matèria de formació. A aquest efecte, s'han adoptat les següents accions de millora o correctives:

- Pla estratègic del SERVEF 2016-2020, l'eix 1 (Serveis) del qual està orientat a la prestació de serveis públics a les persones, empreses i altres ocupadors, per mitjà de l'aplicació dels instruments de la política d'ocupació: fonamentalment la intermediació laboral que es du a terme en els centres Servef d'Ocupació, on s'estan produint més queixes per ser el nucli de proximitat i d'atenció directa amb la ciutadania. A través d'aquest s'han instrumentat diversos indicadors sobre la quantificació dels serveis d'orientació, informació, atenció, itineraris, etc., que proporcionaran l'adequació entre els serveis prestats i les persones ateses.



- Programa europeu EVADES. El Servef participa en aquest procés d'avaluació dels serveis públics d'ocupació en què s'analitzen els factors que condicionen l'exercici del SEPE, a través d'una avaluació qualitativa consistent en una autoavaluació, primer, i una avaluació externa realitzada per una consultora, després.
- Publicació de la carta de serveis dels centres de formació del SERVEF en col·laboració amb el personal tècnic de la Càtedra Innova Servef – Universitat de València (DOGV núm. 8187, d'11.12.2017), com a tècnica de modernització i millora de la qualitat dels serveis públics.
- Tramitació de la carta de serveis dels centres d'ocupació del SERVEF, pendent de publicació.
- S'ha dictat la Resolució de 21 de febrer de 2018, del secretari autonòmic d'Ocupació del SERVEF, sobre mesures en relació amb el procediment de presentació i tramitació de queixes i suggeriments.

5. UTILITZACIÓ DE L'APLICACIÓ CORPORATIVA

El Decret 41/2016 estableix, en la disposició addicional tercera, que en el termini de sis mesos a partir de l'entrada en vigor d'aquest decret, es desenvoluparà l'adaptació de l'aplicació informàtica corporativa que actualment s'utilitza per al registre, tractament i gestió del sistema de queixes i suggeriments, incorporant-hi les modificacions necessàries per a l'adequació al que disposa la nova regulació, continguda en el capítol V del Decret. Una vegada adaptada, serà aplicable al conjunt d'organitzacions incloses en l'article 2.1.

Tant en el present informe de l'any 2017 com en tots els informes d'anys anteriors, s'ha donat compte de l'existència de disfuncions o omissions en el registre de les queixes i suggeriments en l'aplicació corporativa, la qual cosa ha motivat l'existència de discordances entre les xifres proporcionades per algunes conselleries, a través dels seus informes anuals, i les obtingudes des de l'aplicació. A pesar que s'ha estat intentant solucionar aquest fet, l'any 2017 han tornat a produir-se situacions com les següents:

- Continuen existint queixes que no s'han incorporat a l'aplicació, com succeeix en el cas del SERVEF i de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.



- Hi ha entitats autònomes que estan donades d'alta per a utilitzar l'aplicació corporativa de queixes, però no han gravat cap queixa.
- S'introdueixen expedients de queixes que no són tals, per exemple les referides a assistencials de Sanitat, o les introduïdes a través del tràmit telemàtic. No hi ha la possibilitat d'eliminar aquestes queixes.
- Hi ha deficiències a l'hora de canalitzar queixes presentades en unitats de registre que no es corresponen amb la Conselleria que gestiona el servei objecte de la queixa, que impedeixen aqueixa gestió, o bé que, una vegada realitzada, la unitat competent no arriba a ser-ne coneixedora.

Les qüestions esmentades han de corregir-se, per la qual cosa les persones responsables de la tramitació de queixes i suggeriments de les distintes conselleries han d'adoptar les mesures i coordinar a les persones involucrades, tant en la contestació de les queixes com en el seu registre, a fi d'esmenar definitivament aquestes disfuncions.

La posada en funcionament de la nova aplicació corporativa de queixes, que també suposarà la impartició d'accions formatives, és el marc idoni perquè això es porte a cap definitivament.

6. CONCLUSIONS I RECOMANACIONS

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

1^a. L'any 2017 s'ha produït un important augment, xifrat en el 51,2%, en les queixes presentades (1.961 en 2017 enfront de 1.297 en 2016).

En tots els models d'excel·lència queda reflectit que l'increment del nombre de queixes no té per què suposar un minvament en la qualitat de la prestació dels serveis. En molts casos, l'increment pot deure's a un augment en la confiança en el propi sistema de queixes. O dit d'una altra manera, en la confiança que les queixes seran ateses.



2ª. S'ha de remarcar que el nou Decret contempla que: "El contingut de les queixes i suggeriments serà tingut en compte pels òrgans responsables de la seua atenció i resposta, als efectes de la millora contínua de la qualitat dels serveis". Per això, els informes que s'han d'emetre amb caràcter anual han de ser no sols 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 hom pensa implantar-hi.

Respecte d'això, cal destacar que en totes les conselleries no s'han posat en marxa accions de millora. Així, aquest és el cas de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport, que no manifesta en el seu informe l'adopció d'accions de millora a partir de les queixes presentades per la ciutadania.

3ª. El percentatge de queixes contestades fora del termini segons el que estableix el Decret, ha afectat en 2017 un 22,5% de les presentades, la qual cosa ha suposat un descens de 37,1 punts percentuals respecte a l'any 2016.

S'ha produït l'any 2017, per tant, un resultat positiu en l'evolució d'aquesta variable, pendent per un altre costat de confirmar-se en els pròxims anys. Cal destacar, no obstant això, que l'objectiu ha de ser que el 100% de les queixes presentades siguen contestades en un termini, fins i tot més curt, que el que estableix la normativa.

Si bé és sabut que 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, no és menys cert que una taxa inadequada de resposta o un termini excessiu a atendre-les sí que incidiran en el grau de satisfacció dels usuaris dels serveis públics que presta la Generalitat. I és per això, a més de perquè la normativa hi obliga, que cal millorar substancialment el percentatge de queixes ateses en termini.

A la 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'aquell 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, per la qual cosa formalment figuren com 'no contestades', encara que segons els informes de seguiment de les conselleries tot indica que sí ho estan, circumstància que ha hagut de ser examinada, als efectes de depuració de les dades.

5ª. El fet que hi ha un percentatge molt alt de queixes telemàtiques sense contestar, junt amb la introducció de noves vies per a la presentació de queixes telemàtiques, provocarà que el nombre de les queixes augmente en el futur. En aquest sentit, les conselleries hauran d'articular les mesures necessàries per a garantir l'adequada resposta a aquest nou paradigma de presentació de queixes.

6ª. Segueixen produint-se 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.

7ª. En breu entrarà en funcionament la nova aplicació corporativa de queixes, que suposa avanços importants respecte a l'anterior, a més de fer-se extensible de forma gradual a altres ens de la Generalitat. Es pretén amb això agilitzar el procés de tramitació de les queixes i, per tant, oferir una resposta adequada a la ciutadania en el mínim de temps possible i sempre respectant el termini establert per a això.

València, 17 de juliol de 2018.