



**Sotssecretaria**

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

**INFORME DE LA  
INSPECCIÓ GENERAL DE SERVEIS  
SOBRE LES QUEIXES I SUGGERIMENTS PRESENTATS  
L'ANY 2015 SEGONS EL QUE DISPOSA  
EL DECRET 165/2006, DE 3 DE NOVEMBRE,  
DEL CONSELL**



## ÍNDEX

<b>1. Introducció.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Queixes.....</b>	<b>4</b>
2.1. Valoració global.....	5
2.2. Queixes classificades segons la seua tipologia.....	9
2.3. Compliment del termini de contestació.....	10
2.4. Queixes que continuen figurant sense contestació en l'aplicació corporativa.....	12
2.5. Queixes de segon orde davant de la Inspecció General de Serveis.....	13
2.6. Queixes telemàtiques.....	14
<b>3. Suggestiments.....</b>	<b>15</b>
<b>4. Mesures adoptades.....</b>	<b>16</b>
<b>5. Utilització de l'aplicació corporativa.....</b>	<b>17</b>
<b>6. Aplicació del Decret 41/2016.....</b>	<b>17</b>
<b>7. Conclusions i recomanacions.....</b>	<b>18</b>



## 1.- Introducció

El Pla de la Inspecció General de Serveis 2016-2017 contempla en la seua actuació número 22 l'elaboració de l'informe anual de queixes i suggeriments presentades en la Generalitat. Així mateix, el Decret 165/2006, de 3 de novembre, del Consell, pel qual es regulen les queixes i suggeriments en l'àmbit de la Generalitat, no sols té en compte la necessària tramitació i obligatòria contestació a les persones que les plantegen, sinó que també posa l'èmfasi en la consideració d'estes com a oportunitats que poden ajudar a millorar els serveis públics que presta la Generalitat. Per això, l'article 13 està dedicat a la "*millora contínua*" i, com a primer pas, determina que dins dels dos primers mesos de cada exercici les Sotssecretaries emetran un informe estadístic i valoratiu de les queixes tramitades, així com de les mesures adoptades, si és el cas, per a esmenar les deficiències manifestades per les queixes o per a atendre els suggeriments que se'ls han presentat.

A la vista de la informació arreglada en l'aplicació corporativa en què es registren totes les queixes i suggeriments plantejats, de l'informe elaborat per la Cap d'Unitat de Gestió Administrativa i Assumptes Generals del nostre departament, responsable de la supervisió i coordinació de l'esmentada aplicació, i a la vista del contingut dels informes emesos per les diferents Sotssecretaries, el present informe arreplega l'anàlisi global de tota eixa informació, començant per l'avaluació dels aspectes més destacats i els resultats de la gestió de les queixes i suggeriments, i finalitza amb la presentació d'una sèrie de conclusions i recomanacions per a la millora dels processos.

## Informe anual

L'article 13.4 del citat Decret 165/2006 estableix que els informes han de ser emesos i remesos dins dels dos primers mesos de cada any, al departament destinatari. No obstant això, a causa dels canvis d'estructura del Consell, que s'han realitzat durant l'any 2015, no totes les conselleries han complit el termini previst per a la remissió dels respectius informes, sent el registre d'entrada de l'últim del dia 3 de maig.

Els informes de les Sotssecretaries vénen acompanyats, amb caràcter general, per llistats comprensius del nombre de queixes i suggeriments, i la seua classificació per tipus. Llistats que s'obtenen de l'aplicació informàtica en què es van introduint, per part de les conselleries les queixes presentades durant l'any 2015. No obstant això, s'observen certes discrepàncies entre la informació facilitada per les Sotssecretaries i l'obtinguda per esta Subdirecció General de l'explotació estadística del sistema d'informació de les queixes i suggeriments.



Les diferències detectades es mostren en la taula següent:

Quadre núm. 1 TOTAL DE QUEIXES ANY 2015

	Nº queixes	Nº queixes	diferència
	conselleria	aplicació	
Presidència	8	10	2
Igualtat i Polítiques Inclusives	300	300	0
Econ.Sos, Sectors Prod., Comerç i Treball	13	97	84
Hisenda i Model Econòmic	36	37	1
Educació, Investigació, Cultura i Esport	137	145	8
Sanitat Universal i Salut Pública	22	12	-10
Habitatge, Obres P. i Vertebració Territorial	41	41	0
Agricultura, M. Amb. Cambi Clim. I Des. Rural	51	53	2
Justícia, Adm. P., Ref. Dem. I L.P.	24	24	0
Transparència, Res. Social, Particip. i Cooperació	62	62	0
<b>TOTAL</b>	<b>694</b>	<b>781</b>	<b>87</b>

La diferència més cridanera és la de la conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball, la causa de la qual es la no inclusió en l'informe de les queixes corresponents al Servef. Per la seua banda, la diferència de queixes en la conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública es deu al fet que no s'han introduït totes les queixes en l'aplicació. Finalment la diferència en els casos de les conselleries d'Hisenda i Model Econòmic i Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenrotllament Rural, es deu al fet que s'ha introduït una queixa en l'aplicació, en cada cas, després de l'emissió de l'informe.

## 2.- Queixes

Segons disposa l'article 3 del Decret 165/2006, tindran la consideració de queixa els escrits i comunicacions en què la ciutadania realitze, únicament i exclusivament, 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, 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

Prèviament a l'exposició i comentari de les dades contingudes en els informes rebuts, hem de continuar insistint en una insuficiència que ja s'ha posat de manifest en els anys anteriors. L'article 13.4 del Decret fa referència a un informe "estadístic **valoratiu de les queixes i suggeriments**", és a dir, ha d'arreplegar el volum de tots els que es tramiten, però també ha de **contenir una valoració dels fets** que es posen de manifest per la ciutadania i procedir **a la seua anàlisi** per a veure, sobretot en el cas de les queixes, si realment responen a disfuncions existents en la prestació dels serveis públics i, en este cas, aplicar mesures que esmenen estes deficiències, mesures que deuen igualment quedar expressades en l'informe. Esta **és l'única possibilitat d'extraure de les queixes oportunitats de millora**.

Amb caràcter general, indicar que els informes rebuts, es limiten a arreplegar les estadístiques de les queixes i la seua distribució per motius, i en algunes ocasions inclouen còpia de les respostes facilitades, però segueixen sense realitzar **una anàlisi dels resultats** ni al·ludeixen a les possibles mesures d'esmena aplicades en els casos en què les queixes van evidenciar algun tipus de deficiència. Són **informes merament estadístics**, sense cap valoració de l'evolució i la tendència que experimenta el total anual en la seqüència temporal.

Resulta imprescindible insistir en el fet que la falta d'anàlisi té un efecte negatiu en la millora de la prestació dels serveis per tant si no s'examina adequadament el com i el perquè de la queixa, difícilment es pot articular una resposta adequada que evite el plantejament d'iguals i successives queixes en eixa i/o en altres dependències.

El nombre total de queixes presentades en 2015 ha sigut de **781**. Açò suposa un descens de 101 queixes respecte a l'any anterior, la qual cosa equival a una disminució **de l'11%**. A continuació es mostra un quadre comparatiu del nombre de queixes presentades des de l'any 2009

Quadre núm. 2 COMPARATIVA DEL TOTAL DE QUEIXES PER ANY

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



En el **quadre 2** es posa de manifest que a excepció de l'any 2013 amb una disminució d'un 10% del nombre de queixes presentades, l'evolució **va ser de creixement**, fins a l'**any 2014**, havent-se produït un canvi **de tendència l'any 2015**, amb un descens **de l'11%** en el nombre de queixes presentades. Si bé, no és procedent, de moment, realitzar cap valoració positiva sobre el tema. Serà necessari esperar a l'informe de l'any que ve per a comprovar si segueix la tendència de decreixement continuat del nombre de queixes.

És possible, d'altra banda, argumentar que el nombre de queixes presentades al llarg d'estos anys, en relació amb el volum de serveis prestats, és insignificant en termes purament estadístics, però no cal oblidar que les queixes presentades són només l'exponent d'una insatisfacció segurament més generalitzada, ja que és habitual que la majoria dels ciutadans i ciutadanes acabe no presentant-la, encara creient tindre motius per a això, per nombroses raons. El que es rellevant, per tant, no és el nombre de queixes, sinó la seua evolució positiva o negativa al llarg del temps. Per això, és necessari continuar arbitrando mesures que permeten la consolidació de la millora **aconseguida durant l'any 2015** i, per tant, sobre la prestació dels serveis públics.

Des del punt de vista de la seua distribució per àrees funcionals o departaments, en el quadre 3 es presenten les queixes classificades en funció de les conselleries en què es van presentar. D'aquestes dades cal destacar que al voltant del **70%** de les queixes es concentren en tres conselleries, la **conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives** amb el **38%** es la que concentra un nombre més gran de queixes, seguida per la **conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport** amb el **19%** i per la **d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball** amb un **12%** del total, si bé cal indicar que quasi **el 86%** de les queixes d'esta conselleria corresponen al **SERVEF**.

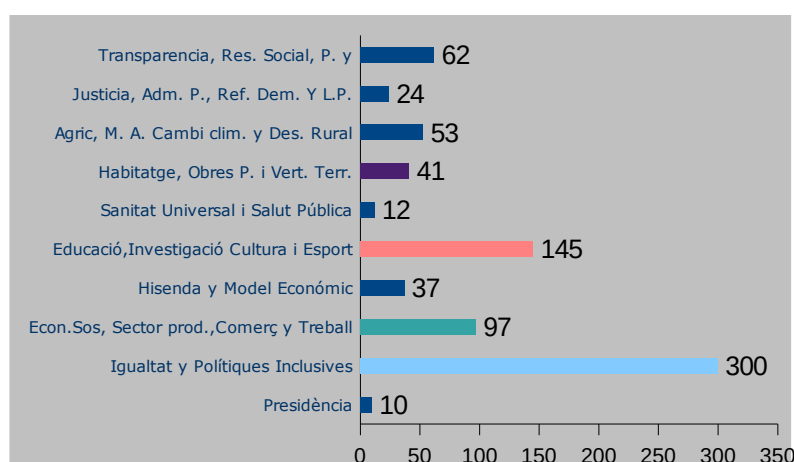
Quadre núm. 3 TOTAL DE QUEIXES ANY 2015

Conselleria	Nº queixes	%
Presidència	10	1
Igualtat y Polítiques Inclusives	300	38
Econ.Sos, Sector prod.,Comerç y Treball	97	12
Hisenda y Model Económic	37	5
Educació,Investigació Cultura i Esport	145	19
Sanitat Universal i Salut Pública	12	2
Habitatge, Obres P. i Vert. Terr.	41	5
Agric, M. A. Cambi clim. y Des. Rural	53	7
Justicia, Adm. P., Ref. Dem. Y L.P.	24	3
Transparencia, Res. Social, P. y	62	8
<b>TOTAL</b>	<b>781</b>	<b>100</b>



Este balanç ha patit una certa alteració respecte a l'any anterior, ja que si bé les conselleries d'Igualtat i Polítiques Inclusives i la d'Educació, Investigació, Cultura i Esport es continuen mantenint en els primers llocs, s'ha produït un canvi al substituir la conselleria d'Economia Sostenible, Sectors productius, Comerç i Treball a la conselleria d'Hisenda i Model Econòmic. No obstant això, cal indicar que el canvi d'estructura produït al mitjan de l'any 2015, ha suposat una reorganització de les competències assignades a les distintes conselleries, per la qual cosa no resulta realista, amb caràcter general, realitzar una anàlisi comparativa de les queixes presentades l'any 2015, en les distintes conselleries, respecte a les de l'any 2014, ja que en alguns casos, les competències no són les mateixes.

Gràfic núm. 1 QUEIXES TOTALS PER CONSELLERIES



El canvi d'estructura organitzativa del nou Consell, produït a mitjan any 2015, va suposar diferents reorganitzacions de les competències existents fins al moment, així com l'aparició de nous òrgans, superiors i directius, amb el consegüent procés de redistribució d'aquestes competències. Aquesta circumstància dificulta l'elaboració d'aquest informe, que el seu contingut teòricament hauria de dividir-se en dos apartats, diferenciant les queixes presentades en el primer semestre de l'any i en el segon.

Entenent que aquest enfocament obligaria a duplicar la pràctica totalitat de l'informe, s'ha optat per atribuir el conjunt de les queixes presentades durant l'any 2015 a la nova estructura administrativa existent a la finalització d'aquest exercici, després de valorar que la separació per semestres no aportaria cap rellevància destacable, ben entès que es tracta d'una atribució formal, a l'efecte d'aquest informe, considerant, d'altra banda, que la naturalesa de les queixes ha mantingut una mateixa tònica durant tot l'any.



En tot cas, podem oferir, de forma global, i sense més detall, les queixes presentades en el primer semestre de l'any i les formulades durant el segon semestre, la qual cosa proporciona el següent resultat.

Quadre nº 4 TOTAL DE QUEIXES 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
<b>TOTAL</b>	<b>324</b>	<b>100</b>

Quadre nº 5 TOTAL DE QUEIXES 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 Cultural 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
<b>TOTAL</b>	<b>457</b>	<b>100</b>

Descendent a les 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**, com l'any 2014, són les **direccions territorials d'Alacant i València de la conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives**. La primera amb 117 queixes (el que suposa un percentatge del **56%** respecte del total de la seua pròpia Conselleria), i 61 queixes en el cas de la de València (el **29%** del total de la seua pròpia Conselleria), la majoria de les esmentades queixes son per falta de resolució de la renda garantida, o títol de família nombrosa.

Del total de queixes presentades l'any 2015, **han sigut acceptades 401**, és a dir el **51%**. Destaca la **conselleria de Vivenda, Obres Públiques i Vertebració Territorial amb un 95% del total de queixes que han sigut acceptades** i la **conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives amb un 81% de les queixes**.

De les 62 queixes corresponents a la conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació, cal indicar que 45 (73%) pertanyen a les oficines Prop, 15 (24%) es refereixen al Servei d'Informació 012, i les 2 restants dirigides a la conselleria.

D'altra banda, si comparem en el **quadre 6** l'evolució de les queixes acceptades des de l'any 2011, any en què s'introdueix en l'aplicació la consulta d'acceptació de les queixes, s'observa una disminució del percentatge de queixes acceptades, excepte l'any 2012 amb un 81% de





queixes acceptades.

quadre núm. 6 PERCENTATGE DE QUEIXES ACCEPTADES

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

## **2.2.- Queixes classificades segons la seua tipologia**

En el **quadre 7** s'arrepleguen les queixes presentades, classificades per la seua tipologia. En este apartat hem de puntualitzar que, com pot apreciar-se, el quadre indica un nombre de queixes (782) una queixa més que les totalitzades anteriorment (781)<sup>1</sup>.

L'apartat que presenta **un nombre més gran de queixes** (igual que en anys anteriors), és el de **"falta de diligència en la resolució"**, categoria en què s'inclouen fonamentalment les queixes que al·ludixen a l'excessiva dilatació d'un procediment, la falta de resolució d'este, o bé la seua terminació fora de termini. En efecte, a este grup de classificació cal imputar un total de 209 queixes (59 menys que l'any anterior), el que suposa un 27% del total. Si bé, es produïx un descens en **4 punts** percentuals respecte a **2014 (31%)**, continua sent **superior a 2013 (19%) i 2012 (14%)**.

Després d'este apartat, les queixes més freqüents són les que corresponen als següents apartats, arreplegats per orde d'importància:

- **"Altres motius"** amb 157 queixes, el **20%** del total, destacant la sotssecretaria de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport amb 38 queixes, el **24%** sobre retard en els certificats de capacitació del valencià.
- **"Insatisfacció del ciutadà/ciudadana"**, on s'arrepleguen queixes derivades d'un servei rebut d'inferior qualitat a l'esperat, aspecte present en 119 queixes (**15%**), percentatge **superior** al de l'any **2014** que es va xifrar en un **10%** del total.
- **"Incompliment de les expectatives de la ciutadania"** i **"Falta d'infraestructures**

<sup>1</sup>Esta diferència deriva de l'existència d'1 queixa que s'ha registrat en dos categories distintes pel que apareix dos vegades en l'explotació estadística.



**mecàniques o electròniques”** amb 64 i 60 queixes respectivament que suposen un percentatge del **8%** del total cada una d'elles. Cal assenyalar que este últim tipus de queixa havia sigut irrellevant en anys anteriors i s'ha concentrat en la conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural, pels problemes derivats de la tramitació única a l'haver-se introduït una nova aplicació informàtica.

- **La “Absència d'amabilitat en el tracte”** amb 50 queixes, ha suposat un percentatge del **6%** respecte del total.
- **“Temps d'espera”**, epígraf circumscrit als temps excessius que els ciutadans i ciutadanes han d'invertir en les oficines públiques fins a ser atesos com a conseqüència, per exemple, d'absència de sistemes de gestió de cues, falta de previsió de l'impacte que tindrà una campanya o servei determinats, etc. En este bloc es van registrar, en 2015, 40 queixes (enfrent de 102 l'any anterior), el que ha suposat un **5%** del total. Este apartat ha **descendit** considerablement, d'un 12 a un 5%.

Quadre nº 7 QUEIXES TOTALS PER GRUP I CLASSIFICACIÓ

queixes per grup	Nº queixes	%
Ubicació inmovble i localizació	5	1
Accessibilitat oficina	7	1
Inex. infraest. Mecàniques o elect.	60	8
Temps d'espera	40	5
Durada tràmit	21	3
Carregues burocràtiques innecessàries	10	1
Falta diligència resolució	209	27
Falta amabilitat en el tracte	50	6
Falta informació valencià	6	1
informació equivocada	34	4
Insatisfacció ciutadà	119	15
Incump.expectatives ciutadà	64	8
Altres motius	157	20
<b>TOTAL</b>	<b>782</b>	<b>100</b>

### 2.3.- Compliment del termini de contestació

L'article 8 del Decret 165/2006 determina que *"totes les queixes (...) 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 (...) va tindre entrada en el Registre General de la Conselleria afectada"*.



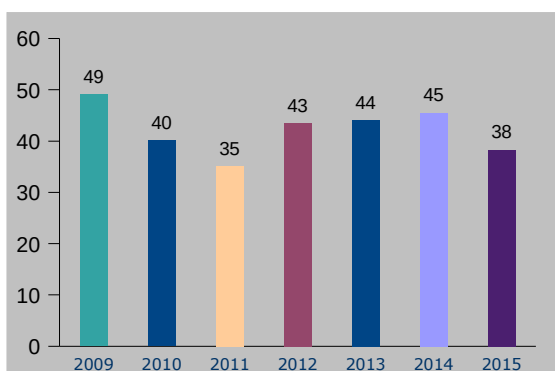
Com en anys anteriors, segueixen produint-se retards i, per tant, incompliments, en el termini de contestació. No obstant això, s'observa una **disminució** del percentatge de queixes fora de termini respecte d'anys anteriors (si exceptuem l'any 2011), en **7 punts** percentuals respecte de l'any 2014.

A continuació es mostra l'evolució d'este índex percentual de queixes contestades fora de termini, des de 2009 fins a 2015.

Quadre núm. 8. PERCENTATGE QUEIXES FORA DE TERMINI PER ANY

ANY	TOTAL QUEIXES	QUEIXES FORA 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

Gràfic núm. 2 PERCENTATGE QUEIXES FORA DE TERMINI PER ANY



En el **quadre 9** s'arregla el nombre de queixes que no complixen amb el termini establert, i el seu percentatge sobre el total, distribuït per conselleries.

Quadre núm. 9 TOTAL DE QUEIXES QUE NO HAN COMPLIT EL TERMINI



Conselleria	Nº Total queixes	queixes fora termini	% queixes Cons.	% del TOTAL
Presidència	10	4	40	1
Igualtat y Polítiques Inclusives	300	130	43	43
Econ.Sos, Sector prod., Comerç y Treball	97	17	18	6
Hisenda y Model Económic	37	18	49	6
Educació, Investigació Cultura i Esport	145	93	64	31
Sanitat Universal i Salut Pública	12	9	75	3
Habitatge, Obres P. i Vert. Terr.	41	12	29	4
Agric, M. A. Cambi clim. y Des. Rural	53	7	13	2
Justícia, Adm. P., Ref. Dem. Y L.P.	24	12	50	4
Transparencia, Res. Social, P. y	62	1	2	0
<b>TOTAL</b>	<b>781</b>	<b>299</b>	<b>38</b>	<b>100</b>

Destaca la conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives amb un **43%** sobre el total de queixes. Cal indicar que ha disminuït el seu percentatge respecte als anys anteriors 44% (2012), 62% (2013), 61% (2014), però continua sent elevat.

En segon lloc la conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport amb un **31%** del total.

Si analitzem el percentatge de queixes contestades fora de termini respecte al total de queixes presentades en eixa conselleria destaca la conselleria de Sanitat, amb un **75%**. Es produïx un augment respecte de l'any 2014 (65%) i la conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport amb un **64%, reduint** el seu percentatge respecte a l'any 2014 (71%).

És necessari remarcar en la necessitat **de reduir tot el possible el nombre de casos en què s'incomplisquen els terminis de contestació**. Este 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 s'ha assenyalat ja en informes passats, 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 165/2006.

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

A més d'assenyalar els incompliments en els terminis de contestació, i tal com ja s'ha arreglat en informes anteriors, és important ressenyar que, amb independència que la



contestació s'haja produït, en l'aplicació corporativa continuen existint queixes en què, a pesar del temps transcorregut des de la seua presentació, no consta la data de contestació, situació que es dona amb prou freqüència i que com altres anys obliga a fer un seguiment individual de cada servei per a esmenar esta omisió.

Respecte d'això, hi ha encara **42** queixes que no s'han tancat en l'aplicació, el **5%** del total, açò significa, que o bé no s'han contestat encara o no s'ha procedit el tancament en l'aplicació. Les unitats administratives amb més **queixes obertes** són la "**Direcció Territorial d'Educació, Cultura i Esport de València**" amb **8** queixes i la **D.G. de Tecnologies de la Informació** amb **7** queixes.

## 2.5.- Queixes de segon orde davant de la Inspecció General de Serveis

L'article 11 del Decret 165/2006 contempla el dret de la ciutadania a obtindre informació sobre l'estat de la seua queixa, i, en el seu apartat nombre 2, estableix que "*podrà formular nova queixa, esta vegada davant de, actualment, la Sotssecretaria de la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació, quan s'haja incomplert el deure de resposta establert en l'article 8*" dins del termini que ja vam veure anteriorment. Estes queixes, conegudes com a "queixes de segon orde" al tractar-se de la reiteració d'una queixa en una segona instància, són tramitades per la Inspecció General de Serveis de la Sotsdirecció General d'Atenció a la Ciutadania, Qualitat i Inspecció de Serveis.

En el **quadre 10** s'arregla l'estadística corresponent a este tipus de queixes.

quadre núm. 10. NOMBRE TOTAL DE QUEIXES PER ART. 11.2

Conselleria	Nº queixes	%
Presidència		
Igualtat y Polítiques Inclusives	7	54
Econ.Sos, Sector prod.,Comerç y Treball		
Hisenda y Model Económic		
Educació,Investigació Cultura i Esport	3	23
Sanitat Universal i Salut Pública	2	15
Habitatge, Obres P. i Vert. Terr.	1	8
Agric, M. A. Cambi clim. y Des. Rural		
Justicia, Adm. P., Ref. Dem. Y L.P.		
Transparencia, Res. Social, P. y		
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

La majoria de queixes per falta de resposta a una queixa inicial, el **54%** són dirigides a la



conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives. Del total de queixes, 12 han sigut acceptades, i 8 queixes no complixen el termini de resposta, és a dir el **61%**.

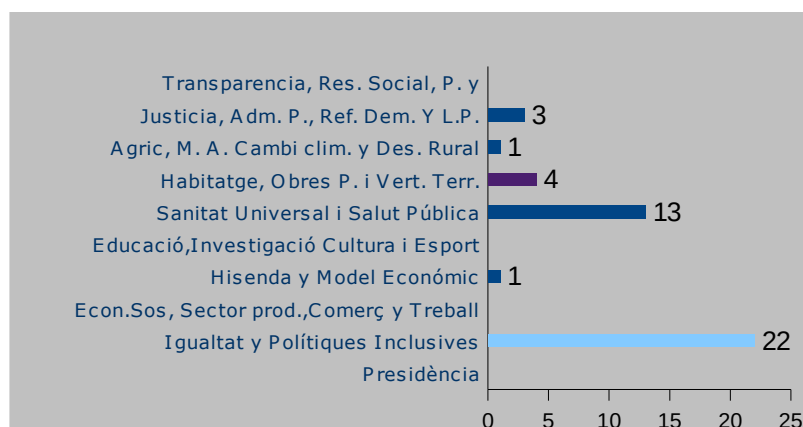
## 2.6.- Queixes telemàtiques

Hi ha un total de 44 queixes telemàtiques, la qual cosa suposa un **6%** del total de les queixes presentades l'any 2015. El **50%** d'estes queixes van dirigides a la conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives. El que crida l'atenció en este tipus de queixes és que any rere any el percentatge de queixes d'este tipus, que no es tanquen, és molt alt. Concretament enguany és del **66%**, esta situació pot estar motivada pel fet que, encara que l'aplicació envia un correu electrònic advertint de l'entrada de la queixa telemàtica, només ho rep una persona per Conselleria.

Quadre núm. 11. TOTAL QUEIXES TELEMÀTIQUES

Conselleria	Nº queixes	%	queixes sense tancar	% queixes sense tancar
Presidència				
Igualtat y Polítiques Inclusives	22	50	22	100
Econ.Sos, Sector prod.,Comerç y Treball				
Hisenda y Model Económic	1	2		0
Educació,Investigació Cultura i Esport				
Sanitat Universal i Salut Pública	13	30	7	54
Habitatge, Obres P. i Vert. Terr.	4	9		
Agric, M. A. Cambi clim. y Des. Rural	1	2		
Justicia, Adm. P., Ref. Dem. Y L.P.	3	7		
Transparencia, Res. Social, P. y				
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100</b>	<b>29</b>	

Gràfic núm. 3. TOTAL QUEIXES TELEMÀTIQUES

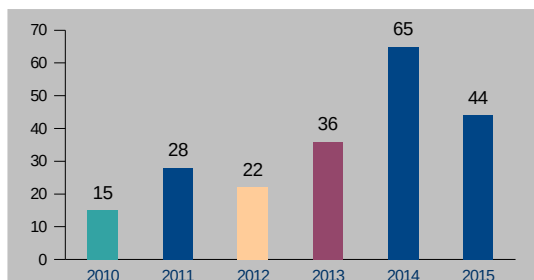


Si analitzem les queixes telemàtiques presentades des de la seua implantació en 2010, gràfic



núm. 4, es pot observar com la ciutadania ha anat augmentant progressivament la utilització d'esta via per a la seua presentació fins a l'any 2014, havent-se produït un descens en 2015. No obstant això, el nombre és relativament baix en relació amb el nombre total de queixes presentades (44 queixes telemàtiques enfront de les 781 presentades), este fet ve motivat fonamentalment per la necessitat de disposar de firma electrònica per a poder presentar-les, aspecte que suposa un inconvenient per a la ciutadania, ja que la cultura de la firma digital en la Comunitat és encara molt baixa.

Gràfic núm. 4. TOTAL QUEIXES TELEMÀTIQUES PER ANY

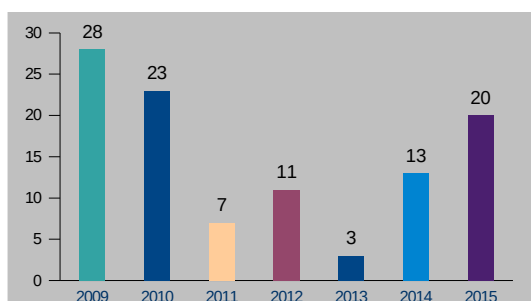


### 3.- Suggestiments

Els suggeriments, tal com definix l'article 4 del Decret 165/2006, són les propostes formulades per 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 la seua relació amb l'administració.

Amb aquesta finalitat, durant 2015 s'han presentat **20** suggeriments, el **30%** dirigits a la conselleria d'Economia Sostenible, Sectors productius i Treball. D'estos suggeriments, 11 s'han presentat telemàticament, i 2 romanen encara obertes, la qual cosa suposa el **10%** del total.

Gràfic núm. 5. NOMBRE TOTAL DE SUGGERIMENTS



Si considerem els suggeriments d'anys anteriors, observem com estos van tenint alts i baixos



amb evolució ascendent i descendent. Si bé en els dos últims anys l'evolució és ascendent, no obstant caldrà esperar per a determinar si es consolida esta evolució.

Quadre núm. 12. TOTAL DE SUGGERIMENTS PER ANYS

ANY	TOTAL SUGGERIMENTS	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.- Mesures adoptades

L'article 13 del Decret 165/2006 estableix que el contingut de les queixes i suggeriments serà tingut en compte, si és procedent, per a la formulació **de propostes de millora** com una font més per a contribuir a la millora contínua de les organitzacions. Per això, este apartat ha d'arreplegar 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 formulats per la ciutadania i que, per tant, suposen una millora en la prestació dels serveis públics. Són, **per tant, accions de millora, no simples accions de tramitació.**

Amb caràcter general els informes de les distintes conselleries no indiquen que s'hagen establert accions de millora. No obstant això, cal destacar l'informe de la Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori, en el que s'indiquen dos accions puntuals dutes a terme com a conseqüència de les queixes presentades.

També cal assenyalar que, com en anys anteriors, s'han posat en marxa tres accions de millora en els Props, com ara, les instruccions al personal del Prop I i II per a millorar el tracte als ciutadans; la comunicació a la direcció del Prop I per a la compra d'una safata per al scanner, a fi d'evitar la caiguda dels objectes i el trasllat d'una persona al prop de Sagunt durant el període de vacances.

És necessari insistir, igual que en informes anteriors, en la importància que adquireix la informació que es pot obtindre de les dades que es registren en este apartat, perquè constituïx una important font de millora en la prestació dels serveis públics. Tota esta





informació ha de ser analitzada convenientment per les Sotssecretaries per a tractar de corregir les esmentades disfuncions per mitjà d'accions **de millora contínua**, i així, posteriorment, poder arregar esta anàlisi en els informes anuals.

## **5.- Utilització de l'aplicació corporativa**

El Decret 165/2006 disposa, en la seua Disposició Addicional Primera, la implantació de les eines adequades per al registre, tractament i gestió de les queixes. Per això, el 2 de març de 2009 es va posar en funcionament l'aplicació corporativa destinada a complir aquesta previsió normativa.

En tots els informes anteriors s'ha donat compte de l'existència de disfuncions i/o omissions en el registre de les queixes i suggeriments en l'aplicació corporativa, la qual cosa 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. Este fet s'està intentant solucionar en els últims anys. No obstant això, en 2015 s'han tornat a produir situacions d'esta índole:

-continuen existint queixes que no ha sigut possible tancar-les a temps o estan pendents encara de tancament a pesar de les insistents indicacions donades.

-entitats autònomes que estan donades d'alta per a utilitzar l'aplicació corporativa de queixes, com són l'Institut Cartogràfic Valencià o l'IVAJ, no han gravat cap queixa.

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

## **6.- Decret 41/2016**

El dia 20 d'abril es va publicar el Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'establix 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 dedica el seu capítol V a la regulació de les queixes, suggeriments i agraïments.

Este nou Decret, s'adapta a les noves obligacions que, en matèria de transparència i difusió de la informació imposa la normativa vigent així com, a les exigències que imposa la relació amb



els ciutadans per això, s'introdueixen canvis en la gestió de les queixes i suggeriments, canvis que afecten d'una banda, a l'establiment de nous canals de comunicació de les queixes o suggeriments com la presentació telemàtica sense firma electrònica avançada i d'una altra, a potenciar les accions de millora derivades de l'avaluació de les queixes.

## 7.- Conclusions i recomanacions

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

**1ª.-** Si bé el nombre de queixes presentades l'any **2015** ha patit un descens de l'**11%**, no és procedent, de moment, realitzar cap valoració positiva sobre el tema. Serà necessari esperar a l'informe de l'any que ve per a comprovar si segueix la tendència de decreixement continuat del nombre de queixes.

**2ª.-** En relació amb les queixes, hem de recalcar 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 les que es pensa implantar.

Respecte d'això, el Pla de la Inspecció General de Serveis 2016-2017, inclou, entre les seues actuacions (número 3), l'elaboració d'un model d'informe valoratiu, que totes les conselleries hauran de seguir. En este model d'informe s'identificaran les propostes de millora derivades de l'anàlisi de les seues queixes i es definiran els mecanismes per a la seua posada en marxa.

**3ª.-** El percentatge de queixes **no contestades dins del termini establert** en el Decret afecta un **38%** de les tramitades, la qual cosa ha suposat una disminució **de 7 punts** percentuals respecte a l'any 2014.

No obstant això, l'**objectiu** ha de ser, que el **100%** de les queixes presentades siguen **contestades** en un termini, inclús més **curt**, que el que estableix la normativa.

A la vista de la persistència, des de fa anys, d'aquest elevat percentatge de queixes contestades fora de termini, la Inspecció General de Serveis ha inclòs en el seu Pla d'Actuació



2016-2017 una investigació sobre les causes d'aquest mal funcionament.

**4ª.-** Continuen existint queixes **sense tancar** en l'aplicació corporativa **(42)**, pel que formalment figuren com no contestades encara que segons els informes de seguiment de les conselleries tot indica que sí ho estan, circumstància que hauria de ser examinada als efectes de depuració.

**5ª.-**Atenent que continua existint un alt percentatge 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'estes augmente en el futur, les conselleries hauran d'articular les mesures **necessàries per a garantir l'adequada resposta en este cas**.

**6ª.-Seguixen** produint-se disfuncions **importants en l'ompliment de l'aplicació informàtica**. Entre estes podem destacar la falta de rigor en la gravació de les dades, motivada, entre altres, per l'absència de responsables, degudament donats d'alta en l'aplicació, encarregats de gravar les queixes. Hem d'assenyalar, que en tots els informes presentats per les conselleries s'ha indicat la relació de persones, que es van a responsabilitzar de la gravació de les dades.

**7ª.-** S'han anat incorporant millores en l'aplicació que gestiona les queixes i suggeriments, si bé és necessari continuar millorant el rendiment de la mateixa, per la qual cosa es va a revisar la taula de motius per a aconseguir una millor adaptació a la realitat. Respecte d'això, cal assenyalar, que en el marc de l'actuació número 3 del Pla de la Inspecció General de Serveis 2016-2017 i amb motiu de la publicació del Decret 41/2016, es va a realitzar una revisió de l'aplicació amb l'objectiu de plantejar les millores corresponents.

**8ª.-** La nova normativa, a més d'arreglar els apartats essencials de la regulació de queixes i suggeriments, introduïx modificacions dirigides a aprofitar millor l'oportunitat de millora que les queixes i suggeriments poden proporcionar per a incrementar el nivell de qualitat dels serveis públics (vies de presentació, necessitat de fer efectiu l'informe valoratiu de la queixa, necessitat d'articular un seguiment coordinat en relació amb les queixes presentades en altres sectors: educatiu, sanitari, serveis socials...). També s'articula el procediment de queixes i suggeriments de forma totalment electrònica la qual cosa redundarà, entre altres, en transparència, celeritat i rapidesa, disponibilitat, comoditat per al ciutadà i seguretat.

València a 24 de maig de 2016