



# 2021

## **INFORME GLOBAL ANUAL SOBRE QUEJAS, SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTOS**



**Subdirección de la Inspección  
General de Servicios y Mejora de  
la Calidad**

Valencia a 1 de junio de 2022



## ÍNDICE

<b>1.- INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>2</b>
<b>2.- QUEJAS.....</b>	<b>2</b>
2.1 Valoración Global.....	4
2.2 Quejas Telemáticas.....	8
2.3 Cumplimiento del plazo de contestación .....	11
2.4 Quejas clasificadas según su tipología .....	13
2.5 Quejas aceptadas.....	20
2.6 Quejas por incumplimiento del deber de respuesta ante la Inspección General de Servicios.....	23
2.6.1 Quejas presentadas durante el año 2021 .....	23
2.6.2 Comparativa respecto años anteriores.....	25
2.6.3 Número total de quejas telemáticas presentadas.....	26
2.6.4 Número total de escritos presentados que no tienen la consideración de quejas.....	28
2.6.5. Tiempo medio de comunicación a la Inspección General de Servicio de la respuesta.....	29
2.6.6 Cumplimiento del compromiso de respuesta recogido en la carta de servicios de la IGS...30	
2.6.7 Descripción de los motivos por los que se han producido retrasos en la comunicación al órgano competente de las quejas.....	31
2.6.8 Evolución.....	31
2.6.9. Análisis de los procedimientos u órganos que han generado un mayor número de quejas de segunda instancia .....	32
2.7 Valoración y Conclusiones finales.....	34
<b>3.- SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTOS.....</b>	<b>35</b>
<b>4.- MEDIDAS ADOPTADAS.....</b>	<b>38</b>
<b>5.- CONCLUSIONES .....</b>	<b>48</b>
<b>6. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>54</b>



## 1. INTRODUCCIÓN

Las quejas, sugerencias y agradecimientos son un instrumento que permite mejorar la calidad de la gestión pública. 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 (en adelante Decreto 41/2016), es la norma que actualmente regula los instrumentos de mejora de la calidad de los servicios que presta la Generalitat y su sector público instrumental.

El artículo 39.5 del Decreto 41/2016 establece que el órgano directivo con competencias en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios elaborará un informe de evaluación global de todos los departamentos, con el fin de comprobar el cumplimiento del trato de atención a la ciudadanía y, a la vista de los planes específicos de mejora de las diferentes consellerias, y del examen conjunto de la información estadística y analítica de todas las quejas y sugerencias, extraerá las conclusiones oportunas con el fin de diseñar acciones de mejora de la calidad globales que incorporará a los planes generales de mejora de la Generalitat que en cada caso haya de elaborar.

De acuerdo con el artículo 21 de la Orden 5/2021, de 19 de febrero, de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública, de desarrollo del Decreto 172/2020, de 30 de octubre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento orgánico y funcional de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública, a la Subdirección General de la Inspección General de Servicios y Mejora de la Calidad le corresponde la elaboración de este informe a partir de los informes recibidos de las distintas consellerias y entidades del Sector Público Instrumental (en adelante SPI), del que se derivarán actuaciones en relación con los planes y proyectos de mejora de la calidad de los servicios públicos dentro del marco establecido por el Decreto 41/2016.

El informe estadístico y valorativo de las quejas tramitadas se realiza a partir de la información que facilitan las consellerias y entidades del SPI. Este informe debe contener la información estadística de las quejas sugerencias y agradecimientos, que cada Conselleria o entidad ha recibido durante el ejercicio 2021 así como, las medidas adoptadas, en su caso, para subsanar las posibles deficiencias en la gestión puestas de manifiesto por medio de las quejas.

En el informe global se realiza un análisis de la información y la evaluación de los aspectos más destacados de la gestión de las quejas y sugerencias, de los informes individuales remitidos por las subsecretarías y entidades del SPI, y se finaliza con la realización de una serie de conclusiones y recomendaciones encaminadas a mejorar la calidad de los servicios públicos de la Generalitat.

El informe está estructurado en seis bloques, la introducción, un segundo bloque destinado a las quejas en el que se detallan las estadísticas más relevantes para analizar su evolución, la tipología, la forma de presentación y el cumplimiento del plazo de respuesta. El tercer bloque está destinado a las sugerencias y agradecimientos y también incluye estadísticas globales y específicas para cada Conselleria o entidad. En el cuarto bloque se realiza un análisis pormenorizado de las medidas de mejora adoptadas por las consellerias, en su caso. El quinto bloque está destinado a la utilización de la aplicación corporativa y el sexto a las recomendaciones.

## 2. QUEJAS

El Decreto 41/2016 dispone en su artículo 30 que, *“Tendrán la consideración de quejas los escritos y comunicaciones en los que las ciudadanas y ciudadanos realicen únicamente manifestaciones de disconformidad con la prestación de los servicios, especialmente sobre tardanzas, desatenciones o cualquier*



*otro tipo análogo de deficiente actuación que observen en el funcionamiento de los servicios públicos de la administración y organizaciones de la Generalitat, que constituya falta de calidad en el servicio prestado.”*

Si bien no se ha cumplido el plazo de presentación del informe global anual de las quejas, sugerencias y agradecimientos, que tal como establece el Decreto 41/2016 debe realizarse durante los dos primeros meses del año, todas las Subsecretarías han presentado sus correspondientes informes anuales.

Respecto a las entidades del SPI, las que han remitido el informe final valorativo de las quejas y sugerencias recibidas, preceptivo según el apartado 6 del art. 39 del Decreto 41/2016, han sido:

- La Agencia Tributaria Valenciana (ATV),
- La Agencia Valenciana de Seguridad y Respuesta a las Emergencias (AVSRE),
- La Corporación de medios de comunicación,
- Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana,
- El Instituto Cartográfico,
- El Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo (INVASSAT),
- El Instituto Valenciano de Competitividad Empresarial (IVACE),
- El Instituto Valenciano de la Juventud (IVAJ),
- El Instituto Valenciano de Arte Moderno (IVAM),
- El Instituto Valenciano de Atención Social y Sanitaria (IVASS),
- El Instituto Valenciano de Estadística (IVE),
- El Instituto Valenciano de Investigación Agraria (IVIA),
- LABORA Servicio Valenciano de Empleo y Formación,
- La Autoridad de Transporte Metropolitano de Valencia y
- Turisme Comunitat Valenciana (TCV).
- La Agencia Valenciana de Innovación y el Instituto Superior de Enseñanzas Artísticas de la Comunitat Valenciana, cuya información está incluida en el informe de la Conselleria de Innovación, Universidades, Ciencia y Sociedad Digital.

Las únicas que no han remitido el informe han sido las siguientes entidades:

- La Agencia Valenciana de fomento y Garantía Agraria.
- La EPSAR (Entidad Pública de Saneamiento de Aguas Residuales de la Comunidad Valenciana).
- La Entidad Valenciana de Vivienda y Suelo.
- El Instituto Valenciano de Cultura.
- El Instituto Valenciano de Conservación, Restauración e Investigación.
- El Instituto Valenciano de Finanzas.

Del mismo modo, la Conselleria de Sanidad únicamente remite el informe final valorativo de las quejas y sugerencias administrativas, pero sigue sin remitir el informe relativo a las quejas asistenciales recibidas respecto al funcionamiento de los hospitales, centros de salud e instituciones sanitarias, preceptivo según el apartado 6 del art. 39 del Decreto 41/2016.

Todas las consellerias han utilizado el modelo de informe elaborado por la Inspección General de Servicios y que se viene utilizando desde el año 2017 y en el que se han incorporado, en este ejercicio, algunas modificaciones con la finalidad de facilitar el análisis de la información adaptando la estructura de esta de manera más coherente. Respecto a las entidades del SPI lo han utilizado todas a excepción de la Corporación Valenciana de Medios de comunicación.

Es importante recalcar la importancia que, para la elaboración del informe anual, supone disponer de unos informes elaborados por las Subsecretarías y entidades del SPI, que contengan datos homogéneos, que



permitan valorar las deficiencias puestas de manifiesto en los escritos de quejas y las acciones de mejora implementadas para su corrección.

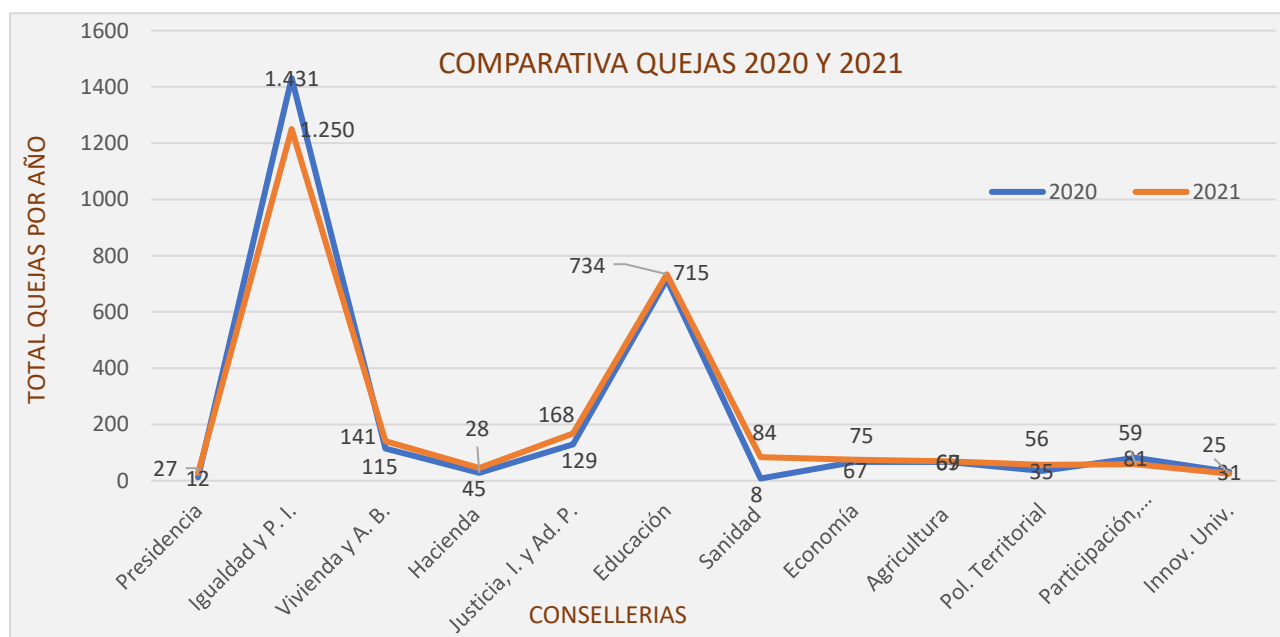
## 2.1. Valoración Global

A continuación, se muestran en la tabla 1 y el gráfico 1 las quejas recibidas por cada Conselleria y su comparativa con las recibidas durante el año 2020.

Tabla nº 1 Comparativa quejas año 2020 vs 2021

Conselleria	Nº quejas Conselleria		diferencia
	2020	2021	
Presidencia	12	27	15
Igualdad y Políticas Inclusivas	1.431	1.250	-181
Vivienda y Arquitectura Bioclimática	115	141	26
Hacienda y Modelo Económico	28	45	17
Justicia, Interior y Ad. Pública	129	168	39
Educación, Cultura y Deporte	715	734	19
Sanidad Un. Y Salud Pública	8	84	76
Econ. Sost., Sec. Prod, Comercio y Trab.	67	75	8
Agric., Des. Rural, Em. Climática y T. Ecol.	67	69	2
Pol. Terr., Obras Públicas y Movilidad	35	56	21
Participación, Transparencia	81	59	-22
Innov. Universidades, Ciencia y S. Digital	31	25	-6
<b>TOTAL</b>	<b>2.719</b>	<b>2.733</b>	<b>14</b>

Gráfico nº 1 Comparativa quejas año 2020 vs 2021





Si analizamos los datos de la tabla 1 observamos, que durante el año 2021 se ha producido un ligero aumento de las quejas presentadas ante los distintos departamentos del Consell, siendo 2.719 las quejas recibidas en el año 2020 frente a las 2.733 recibidas durante el año 2021, únicamente 14 quejas de diferencia, por lo que podemos concluir que las quejas recibidas durante el pasado año se han mantenido en los mismos niveles que en el año anterior.

Tabla nº 2 Distribución porcentual de las quejas

Conselleria	Nº Quejas 2021	%
Presidencia	27	1
Igualdad y Políticas Inclusivas	1.250	45
Vivienda y Arquitectura Bioclimática	141	5
Hacienda y Modelo Económico	45	2
Justicia, Interior y Ad. Pública	168	6
Educación, Cultura y Deporte	734	27
Sanidad Un. Y Salud Pública	84	3
Econ. Sost., Sec. Prod, Comercio y Trab.	75	3
Agric., Des. Rural, Em. Climática y T. Ecol.	69	3
Pol. Terr., Obras Públicas y Movilidad	56	2
Participación, Transparencia	59	2
Innov. Universidades, Ciencia y S. Digital	25	1
<b>TOTAL</b>	<b>2.733</b>	<b>100</b>

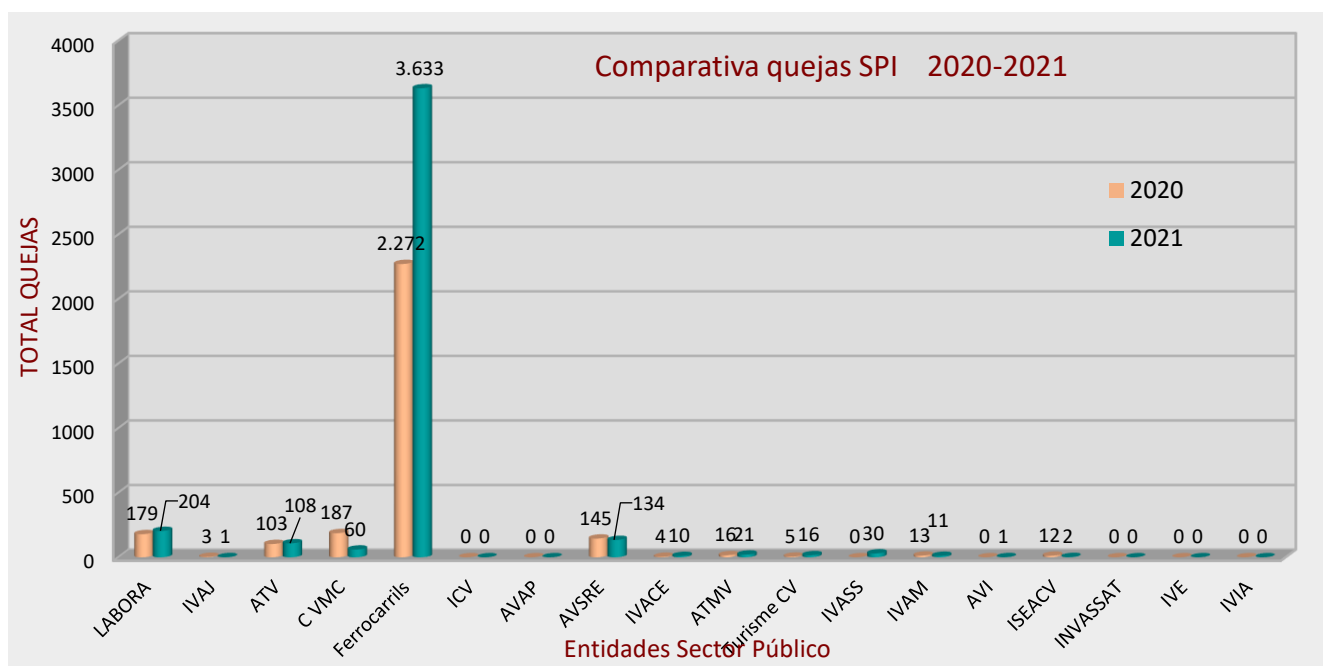
La distribución de las quejas en las consellerias se concentra, como viene siendo habitual, en la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas con un porcentaje sobre el total del 45%, si bien disminuye respecto al año 2020 que alcanzó un porcentaje del 53% respecto del total de ese año. En segundo lugar, la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte concentra un porcentaje de quejas del 27%, prácticamente igual que en el año 2020 que alcanzó el 26% del total mientras que las quejas en el resto de consellerias alcanzan un porcentaje igual o inferior al 6%.



Tabla nº 3 Comparativa quejas SPI año 2020 vs 2021

entidad	Nº quejas		diferencia
	2020	2021	
LABORA	179	204	25
IVAJ	3	1	-2
ATV	103	108	5
C VMC	187	60	-127
Ferrocarrils	2.272	3.633	1361
ICV	0	0	0
AVAP	0	0	0
AVSRE	145	134	-11
IVACE	4	10	6
ATMV	16	21	5
Turisme CV	5	16	11
IVASS	0	30	30
IVAM	13	11	-2
AVI	0	1	1
ISEACV	12	2	-10
INVASSAT	0	0	0
IVE	0	0	0
IVIA	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>2.939</b>	<b>4.231</b>	<b>1.292</b>

Gráfico nº 2 Comparativa quejas SPI año 2020 vs 2021





En la tabla 3 se refleja la comparativa entre las quejas recibidas por las distintas entidades del SPI, que han elaborado y remitido sus informes globales, entre los años 2020 y 2021. En este caso se ha pasado de un total de 2.939 quejas recibidas durante el año 2020 a las 4.231 del año 2021, lo que supone un aumento de 1.292 quejas, que representa un aumento porcentual superior al 43%. Teniendo en cuenta que el aumento de las quejas en Ferrocarrils de la Generalitat es de casi un 60%, es evidente que este incremento global está directamente relacionado con el importante aumento de quejas recibidas en 2021 por esta entidad. Es necesario recordar que la entidad Ferrocarrils de la GV, que pasó de 3.985 quejas en el año 2019 a 2.272 en el año 2020, y como ya apuntamos en el informe del año anterior esta disminución venía determinada por una menor utilización de este transporte público a causa de la crisis del coronavirus, afirmación que se confirma este año dado el considerable aumento de las quejas recibidas por esta entidad durante el año 2021, que se deriva de la normalización en el uso de este transporte público.

A continuación, en la tabla 4 se muestra la evolución de las quejas recibidas en las distintas consellerías desde el año 2016 y se observa, que se ha producido un aumento continuado hasta el año 2020 en el que se produce una disminución, que se ha mantenido durante el año 2021 pues el aumento producido en este año no ha sido significativo, únicamente ha aumentado en 14 quejas. Si bien parece que se está produciendo un cambio de tendencia a la baja de las quejas, todavía no podemos llegar a esta conclusión puesto que en este año no se ha producido una disminución real, más bien se han mantenido las cifras del año 2020.

Tabla nº 4 Evolución quejas por año

AÑO	TOTAL QUEJAS	TOTAL QUEJAS TELEMÁTICAS	% sobre total quejas
2016	1.297	45	3
2017	1.961	316	16
2018	2.191	818	37
2019	3.974	1.507	38
2020	2.719	1.349	50
2021	2.733	1.639	60

Gráfico nº 3 Evolución quejas por año



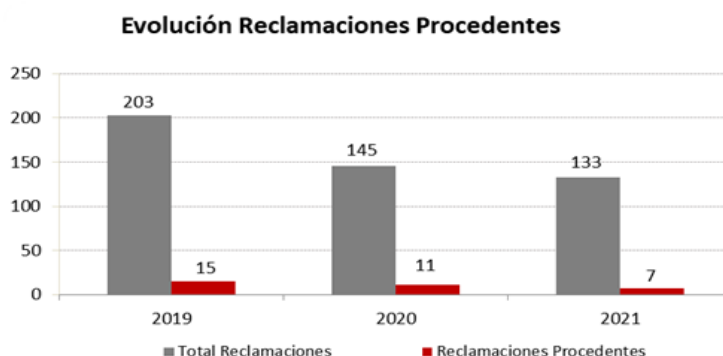
No disponemos de datos de todas las entidades del SPI que nos permitan mostrar la evolución de las quejas recibidas puesto que no todas presentan los informes anuales. Sin embargo, disponemos de la evolución de las quejas del servicio “1·1·2 Comunitat Valenciana” en los últimos tres ejercicios, ya que en el marco de la pandemia sanitaria y a pesar de haberse incrementado notablemente el volumen de llamadas atendidas y gestionadas se ha registrado un descenso paulatino de las quejas presentadas por la ciudadanía.

En el gráfico 4 se muestra esta evolución teniendo en cuenta que la columna Total reclamaciones se corresponde con el total de quejas registradas en “1·1·2 Comunitat Valenciana” por cualquier medio: teléfono, escrito, electrónico, mientras que la columna de Reclamaciones Procedentes se corresponde con aquellas quejas en las que tras su análisis por los responsables / técnicos se ha valorado que la gestión/ atención realizada por el servicio no ha sido la correcta.





Gráfico nº 4 Evolución quejas 112



Se observa una importante disminución de las quejas desde el año 2019 al 2021 que alcanza un porcentaje superior al 34%.

## 2.2 Quejas telemáticas

En la tabla 5 se indican los datos relativos a la distribución de las quejas de acuerdo con los canales de entrada presencial y telemático distribuidos por consellerías.

Del análisis de la información de esta tabla podemos observar que en todas las consellerías las quejas telemáticas superan el 50% del total a excepción de la Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas, en que alcanza únicamente el 28% del total.

Por otra parte, en casi todas las consellerías las quejas iniciadas telemáticamente alcanzan porcentajes superiores al 80%, destacando la Consellería de Innovación, Universidades, Ciencia y sociedad Digital con un 100% de quejas iniciadas telemáticamente, la Consellería de Hacienda y Modelo Económico con un 98%, la Consellería de Justicia, Interior y Administración Pública con un 95% y Presidencia con un 93%.

Estos datos confirman, una vez más, la importancia de aplicar medidas encaminadas a fomentar la utilización de las herramientas tecnológicas en las comunicaciones de las ciudadanas y ciudadanos con la Administración e implantar de forma eficaz la Administración electrónica.

Tabla nº 5. Distribución de las quejas según el canal de entrada

Consellería	Quejas canal de entrada			
	Presencial	Telemática	TOTAL Quejas	% Quejas telemáticas
Presidencia	2	25	27	93
Igualdad y Políticas Inclusivas	901	349	1250	28
Vivienda y Arquitectura Bioclimática	21	120	141	85
Hacienda y Modelo Económico	1	44	45	98
Justicia, Interior y Ad. Pública	8	160	168	95
Educación, Cultura y Deporte	84	650	734	89
Sanidad Un. Y Salud Pública	13	71	84	85
Econ. Sost., Sec. Prod, Comercio y Trab.	12	63	75	84
Agric., Des. Rural, Em. Climática y T. Ecol.	18	51	69	74
Pol. Terr., Obras Públicas y Movilidad	9	47	56	84
Participación, Transparencia	25	34	59	58
Innov. Universidades, Ciencia y S. Digital	0	25	25	100
<b>TOTAL</b>	<b>1.094</b>	<b>1.639</b>	<b>2.733</b>	<b>60</b>



Gráfico nº 5. Distribución de las quejas según el canal de entrada

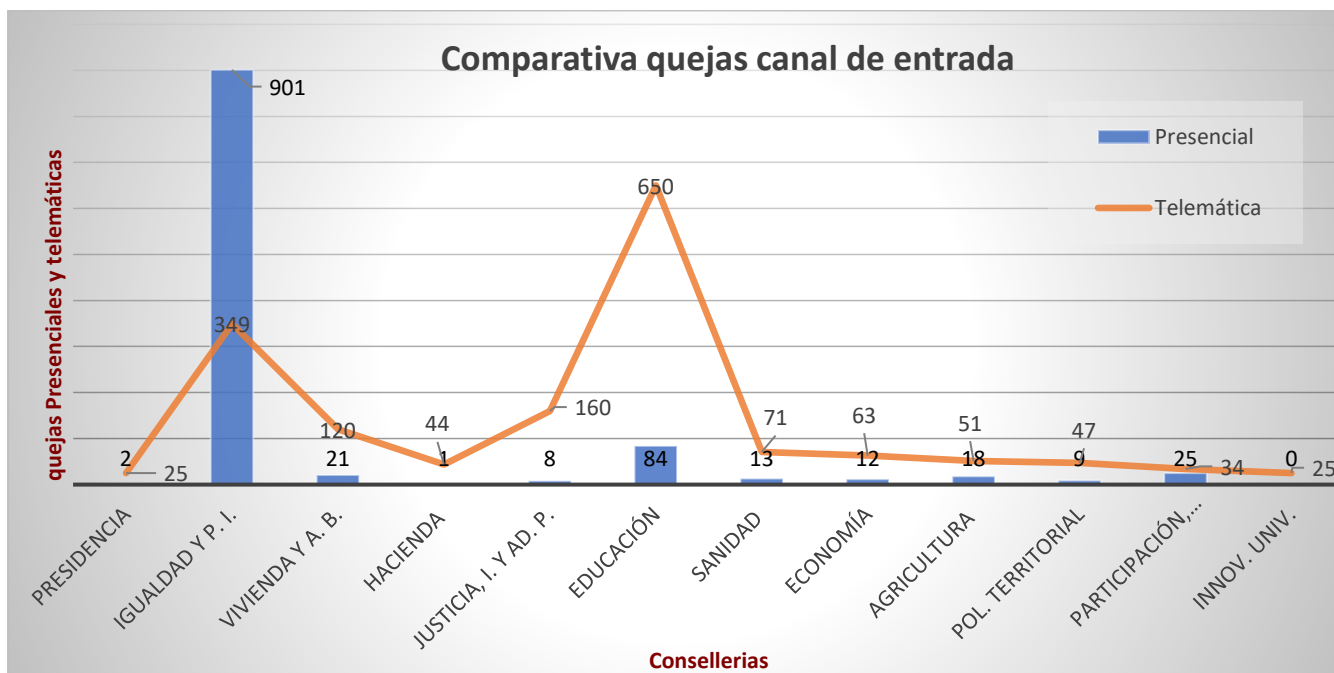


Tabla nº 6. Distribución de las quejas entidades SPI según el canal de entrada

entidad	Quejas canal de entrada		TOTAL	% Quejas telemáticas
	Presencial	Telemática	QUEJAS	
LABORA	36	168	204	82
IVAJ	1	0	1	0
ATV	36	72	108	67
C VMC	13	47	60	78
Ferrocarrils	759	2.874	3633	79
ICV	0	0	0	0
AVAP	0	0	0	0
AVSRE	129	5	134	4
IVACE	0	10	10	100
ATMV	11	10	21	48
Turisme CV	2	14	16	88
IVASS	17	13	30	43
IVAM	10	1	11	9
AVI	0	1	1	100
ISEACV	0	2	2	100
INVASSAT	0	0	0	0
IVE	0	0	0	0
IVIA	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1014</b>	<b>3.217</b>	<b>4.231</b>	<b>76</b>

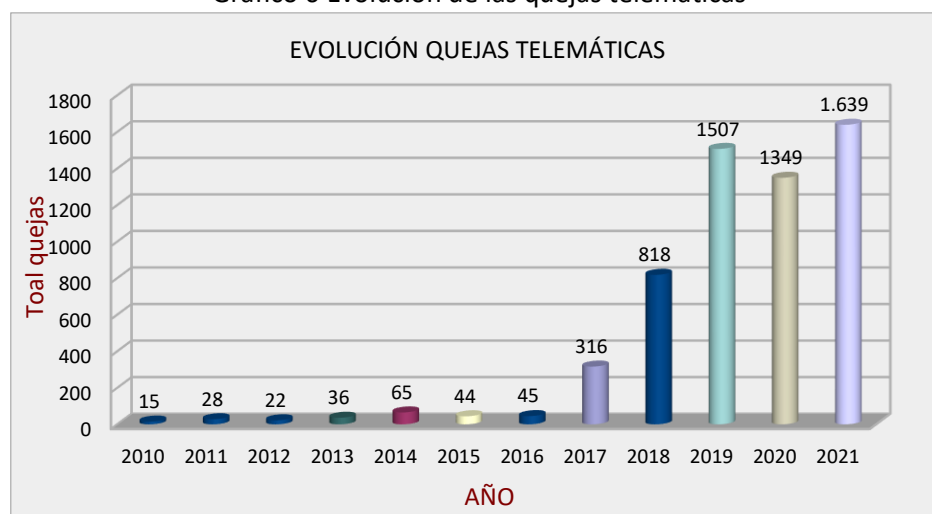


En cuanto a las quejas telemáticas recibidas en las entidades del SPI podemos observar que el porcentaje global alcanza el 76% del total. Si nos fijamos en las quejas presentadas de forma telemática en aquellas entidades que acumulan un mayor número de quejas tales como IVACE (100%), Turisme CV (88%), Labora (82%), Ferrocarrils (79%), ATV (67%), ATMV (48%), IVASS (43%) e IVAM (9%), salvo en esta última entidad las restantes presentan unos porcentajes elevados de quejas en las que se ha utilizado la vía telemática para su presentación.

Tabla nº 7. Evolución de las quejas telemáticas

AÑO	TOTAL QUEJAS	TOTAL QUEJAS TELEMÁTICAS	% sobre total quejas
2010	466	15	3
2011	686	28	4
2012	830	22	3
2013	746	36	5
2014	882	65	7
2015	781	44	6
2016	1.297	45	3
2017	1.961	316	16
2018	2.191	818	37
2019	3.974	1507	38
2020	2.719	1349	50
2021	2.733	1.639	60

Gráfico 6 Evolución de las quejas telemáticas



En la tabla 7 se observa la evolución de las quejas presentadas de forma telemática en las distintas consellerías desde el año 2010 y no es hasta el año 2017 cuando empieza a producirse un importante incremento en la presentación de las quejas telemáticas, pasando de porcentajes inferiores al 10% en los años anteriores a situarse en un 16%. Este incremento ha ido creciendo paulatinamente hasta alcanzar la cifra del 60% respecto del total, las quejas presentadas por esta vía en el año 2021. Este considerable aumento que se produce a partir del año 2016 lo podemos atribuir, por una parte, a la publicación del Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell en el que se impulsa claramente la utilización de esta vía de comunicación y por otra la publicación de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.



Estas cifras indican, que la administración electrónica se consolida y se encuentra en vías de constituirse como el medio de comunicación prioritario en las relaciones de los ciudadanos con las Administraciones.

### 2.3 Cumplimiento del plazo de contestación

En la tabla 8 se indican los porcentajes de quejas respondidas fuera de plazo por las distintas consellerias tanto respecto a sus propias quejas como globalmente alcanzando la cifra de 1.352, lo que supone un porcentaje ligeramente superior al 49%. Si comparamos este porcentaje con el alcanzado en los años 2020 (61%) y 2019 (72%) se observa una notable disminución, que nos indica que por parte de las consellerias se está consolidando la cultura de la calidad.

Hay que señalar la mejora experimentada en el plazo de respuesta en las consellerias de Justicia, Interior y Administración Pública, que ha pasado del 59% de quejas respondidas fuera de plazo en el año 2020 al 46% del 2021; Agricultura, Desarrollo rural, Emergencia climática y Transición Ecológica, que ha pasado del 87% en 2020 al 70% en 2021; la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas pasa del 87% al 81% en 2021; Vivienda y Arquitectura Bioclimática que ha pasado del 40% al 28%; Educación, cultura y Deporte pasa del 21% al 7%; Sanidad Universal y Salud Pública que disminuye del 38 al 15%; Economía sostenible, Sectores Productivos, comercio y Trabajo se mantiene prácticamente igual pues pasa del 16 al 15% e Innovación, Universidades, Ciencia y sociedad Digital experimenta una gran mejoría al pasar del 65 al 28%.

Sin embargo, se ha producido el efecto contrario en Presidencia que experimenta un ligero aumento en el porcentaje de quejas respondidas fuera de plazo pasando del 8 al 11% y las consellerias de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad y Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática que ha pasado del 59% de quejas respondidas fuera de plazo en el 2020 al 90% en el año 2021.

A pesar de la ligera mejoría experimentada en el plazo de respuesta por la conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, sigue siendo la Conselleria que alcanza un mayor porcentaje de quejas respondidas fuera de plazo respecto del total de quejas recibidas globalmente durante el año 2021, siendo este porcentaje del 75%.

Tabla nº 8 Porcentajes de quejas fuera de plazo

Conselleria	Quejas Consellerias	Quejas fuera plazo	%sobre quejas Cons.	%sobre total
Presidencia	27	3	11	0
Igualdad y Políticas Inclusivas	1.250	1.018	81	75
Vivienda y Arquitectura Bioclimática	141	39	28	3
Hacienda y Modelo Económico	45	25	56	2
Justicia, Interior y Ad. Pública	168	77	46	6
Educación, Cultura y Deporte	734	50	7	4
Sanidad Un. Y Salud Pública	84	13	15	1
Econ. Sost., Sec. Prod, Comercio y Trab.	75	11	15	1
Agric., Des. Rural, Em. Climática y T. Ecol.	69	48	70	4
Pol. Terr., Obras Públicas y Movilidad	56	8	14	1
Participación, Transparencia	59	53	90	4
Innov. Universidades, Ciencia y S. Digital	25	7	28	1
<b>TOTAL</b>	<b>2.733</b>	<b>1.352</b>	<b>49</b>	<b>100</b>



Tabla nº 9. Porcentaje quejas telemáticas fuera de plazo

Conselleria	Quejas Telemáticas	Quejas telemáticas fuera plazo	%
Presidencia	25	3	12
Igualdad y Políticas Inclusivas	349	283	81
Vivienda y Arquitectura Bioclimática	120	34	28
Hacienda y Modelo Económico	44	24	55
Justicia, Interior y Ad. Pública	160	73	46
Educación, Cultura y Deporte	650	25	4
Sanidad Un. Y Salud Pública	71	13	18
Econ. Sost., Sec. Prod, Comercio y Trab.	63	10	16
Agric., Des. Rural, Em. Climática y T. Ecol.	51	37	73
Pol. Terr., Obras Públicas y Movilidad	47	7	15
Participación, Transparencia	34	30	88
Innov. Universidades, Ciencia y S. Digital	25	7	28
<b>TOTAL</b>	<b>1.639</b>	<b>546</b>	<b>33</b>

Los principales retrasos en la respuesta a las quejas presentadas por la vía telemática se han producido en las consellerias de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática con un 88%; Igualdad y Políticas Inclusivas con un 81% y Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición ecológica con un 73%. El motivo aducido por la conselleria de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática ha sido principalmente la falta de personal del servicio de atención a la ciudadanía, que se ha visto agravada durante el año 2021. Sin embargo, este hecho ha sido totalmente circunstancial ya que históricamente el porcentaje de quejas contestadas fuera de plazo en esta Conselleria ha sido menor.

Tabla nº 10 Porcentajes de quejas fuera de plazo SPI

entidad	Nº quejas entidad	Quejas fuera de plazo entidad	% quejas fuera plazo
LABORA	204	77	38
IVAJ	1	0	0
ATV	108	42	39
C VMC	60	6	10
Ferrocarrils	3.633	0	0
ICV	0	0	0
AVAP	0	0	0
AVSRE	134	0	0
IVACE	10	1	10
ATMV	21	0	0
Turisme CV	16	16	100
IVASS	30	8	27
IVAM	11	0	0
AVI	1	0	0
ISEACV	2	0	0
INVASSAT	0	0	0
IVE	0	0	0
IVIA	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>4.231</b>	<b>150</b>	<b>4</b>



Tabla nº 11 Porcentaje quejas telemáticas fuera de plazo SPI

entidad	Nº quejas telemáticas entidad	Quejas telemáticas fuera de plazo	% quejas telemáticas fuera plazo
LABORA	168	19	11
IVAJ	0	0	0
ATV	72	25	35
C VMC	47	0	0
Ferrocarrils	2874	0	0
ICV	0	0	0
AVAP	0	0	0
AVSRE	5	0	0
IVACE	10	1	10
ATMV	10	0	0
Turisme CV	14	14	100
IVASS	13	3	23
IVAM	1	0	0
AVI	1	0	0
ISEACV	2	0	0
INVASSAT	0	0	0
IVE	0	0	0
IVIA	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3.217</b>	<b>142</b>	<b>4</b>

En la tabla 10 se recogen los datos relativos a los porcentajes de quejas respondidas fuera de plazo en las entidades del SPI, que han remitido el informe anual y en la 11 los porcentajes de las quejas respondidas fuera de plazo que se han presentado por la vía telemática. En ambas tablas destaca Turisme CV, que ha contestado fuera de plazo el 100% de las quejas recibidas a pesar de haber recibido solamente 16 quejas durante el año 2021, 14 de las cuales por vía telemática. El retraso en la contestación de las quejas de la anualidad 2021, se ha debido, según el informe presentado por esta entidad, a problemas informáticos de acceso a la aplicación de GVQUEJAS del personal de TCV autorizado para la gestión de la misma.

Por otra parte, hemos de citar el caso de Ferrocarrils de la GV, que siendo la entidad que ha recibido un mayor número de quejas, de todas las entidades del SPI, durante el año 2021 ha contestado todas ellas en plazo.

## 2.4.- Quejas clasificadas según su tipología

Tal como sucedió en el año 2020, también durante el año 2021 se han presentado quejas motivadas por cuestiones relacionadas con la pandemia de la COVID 19.

De la información suministrada por las distintas consellerías y entidades del SPI en cuanto a los principales motivos de presentación de las quejas durante el año 2021 destacamos los siguientes:



## **1. Presidencia:**

- Las quejas relativas a los efectos de la pandemia de la COVID -19 se refieren a las limitaciones a los derechos de movilidad de la ciudadanía.
- Las quejas sobre el funcionamiento de los servicios públicos hacen referencia, por una parte, al idioma utilizado en las páginas web, y proceden fundamentalmente de territorios de predominio lingüístico castellano, y, por otra, a deficiencias en los servicios electrónicos.

## **2. Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas**

- En la Dirección Territorial de Castelló de esta conselleria, la mayoría de las quejas presentadas guardan relación con los centros de mayores y con las medidas adoptadas a causa de la pandemia de la COVID-19, y están motivadas, en gran medida, por la falta de personal.
- Asimismo, se han presentado varias quejas sobre el retraso en la valoración de la discapacidad, y en el otorgamiento o cambio de centro para personas con discapacidad.
- En la Dirección Territorial de Valencia el mayor porcentaje de quejas se ha debido a retrasos en la gestión de los procedimientos de valoración de la discapacidad y en la Renta Valenciana de Inclusión.
- En la Dirección Territorial de Alicante también se han presentado un mayor número de quejas en los procedimientos de tramitación de los expedientes de familias numerosas, Renta Valenciana de Inclusión y en los centros de valoración, por tiempos de tramitación excesivos, incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano o por disconformidad con el servicio prestado.
- En la Subdirección General de Atención Primaria y Autonomía Personal las quejas presentadas están relacionadas con los tiempos excesivos de tramitación de los expedientes de dependencia.
- En la Subsecretaría el mayor número de quejas se refiere a la falta de respuesta en plazo de los expedientes de responsabilidad patrimonial.

## **3. Vicepresidencia segunda y Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática**

Principalmente las quejas se dirigen hacia los procedimientos de ayudas al alquiler de Vivienda que alcanzan, con diferencia, el mayor número de quejas, siendo el porcentaje más elevado el que se produce como consecuencia de los retrasos en los pagos de las ayudas concedidas o incidencias en la presentación de documentación. Otros motivos han sido:

- La insuficiente información.
- La insatisfacción con el trato recibido.
- El imposible acceso telefónico a los servicios tramitadores de las ayudas de vivienda.
- La falta de respuesta a algunas solicitudes de información vía correo electrónico.

## **4. Conselleria de Hacienda y Modelo Económico**

En esta Conselleria la mayor parte de las quejas hacen referencia a:

- Falta de atención telefónica de determinados números de información habilitados.
- Excesiva demora en los procesos de tramitación, soporte informático lento o de difícil comprensión.
- Problemas con la sede electrónica de la Generalitat y con algunos de los programas necesarios para operar telemáticamente.
- Demora en el pago de determinadas ayudas.
- Requisitos para acceder a determinadas ayudas o becas.
- Atención recibida deficiente.



## 5. Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública

- Dificultad para obtener cita previa en los Registros Civiles y falta de atención telefónica.
- Fallo o interrupciones en el acceso electrónico a las sedes judiciales.
- Tiempo de tramitación excesivo en el registro de uniones de hecho.

## 6. Conselleria de Educación, Cultura y Deporte

En el informe emitido por esta Conselleria se indican, por una parte, los órganos directivos que han recibido un mayor número de quejas y que son:

- La Dirección Territorial de València
- La Dirección General de Política Lingüística y Gestión del Multilingüismo
- La Dirección General de Personal Docente
- La Dirección General de Centros Docente

En cuanto a los motivos que originan la presentación de las quejas que se reciben, se indica que principalmente son:

- Disconformidad con el resultado del examen del C1 de la Junta Qualificadora de Coneixements de Valencià.
- Por la adquisición de libros de texto.
- Las relacionadas con el personal docente no universitario.
- La organización de los centros de enseñanza

## 7. Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública

Los principales motivos de quejas presentadas en esta Conselleria y distribuidas entre servicios centrales y territoriales es la siguiente:

Servicios Centrales

- Fallos o interrupciones en el acceso a los escenarios tecnológicos, concretamente en la obtención del Certificado Covid, el pago de tasas, app y gestión de bolsas de trabajo.
- En accesibilidad, concretamente no poder elegir rango de horario en cita previa
- Soluciones insatisfactorias a los problemas planteados y atención en valenciano/castellano
- Tiempo de tramitación excesivos e incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano, concretamente en los procedimientos relativos a los Protocolos Covid, restricciones Covid y Responsabilidad Patrimonial

En la Dirección Territorial de Valencia:

- Cuestiones relativas al copago farmacéutico por el desacuerdo con la parte de los gastos de farmacia que los interesados tienen que abonar.
- Por penalizaciones en la bolsa de trabajo
- Por las citas para la vacunación en valenciano.
- Insatisfacción con el trato recibido en la presentación y registro de documentos.

En la Dirección Territorial de Castellón:

- Insatisfacción con el servicio prestado





En la Dirección Territorial de Alicante no se indican los motivos por los que han sido presentadas las quejas.

## **8. Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo**

Los principales motivos de presentación de quejas por los ciudadanos durante el año 2021 fueron los siguientes:

- El impacto del Covid-19 ha supuesto un incremento exponencial de los trámites correspondientes a las materias competencia de la Dirección General y SSTT de Trabajo, lo que ha supuesto un aumento de los tiempos de tramitación.
- Excesiva dilación en la tramitación y resolución de los procedimientos administrativos que se gestionan desde los diferentes servicios territoriales, en especial, desde el ST de Industria y Energía de Valencia.
- La dificultad en la presentación y cumplimentación de los nuevos procedimientos administrativos telemáticos.
- La supresión del servicio de atención presencial para prestar información de carácter administrativo y/o técnico sobre los procedimientos administrativos en trámite como consecuencia de la declaración del estado de alarma por la pandemia del Covid-19.

## **9. Conselleria de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica**

En el año 2021 los servicios que han recibido un mayor número de quejas son el Servicio de Gestión de Espacios Protegidos de la Dirección General de Medio Natural y Evaluación Ambiental y el Servicio de Residuos y las Oficinas Comarcales Agrarias. La clasificación por motivos de las quejas se detalla a continuación:

- Falta del cumplimiento de las expectativas del ciudadano/a sobre el servicio prestado motivado por los tiempos de tramitación excesivos en los procedimientos relativos a la gestión de espacios protegidos.
- Tiempos de tramitación excesivos en los procedimientos de gestión de residuos.

## **10. Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad**

Las causas que han motivado las quejas por áreas administrativas de esta Conselleria han sido:

- En el ámbito de los TRANSPORTES, las quejas se formularon por los retrasos en la tramitación de las tarjetas transportes, y el descontento con el transporte público.
- En el ámbito de las carreteras, las quejas se formularon sobre todo por obras, mantenimiento y señalizaciones de las carreteras.
- En el ámbito de los PUERTOS, destacan las quejas por la falta de asignaciones de amarres de los puertos deportivos de la GVA (la lista de espera no corre), las renovaciones de los títulos deportivos y especialmente las reiteradas suspensiones de la convocatoria de exámenes de titulaciones náuticas (capitán, patrón de yate....) que se han producido, ha causado un gran malestar en las escuelas náuticas. La deficiente atención telefónica también ha sido motivo de quejas.
- Los restante órganos directivos solamente han recibido una queja.

## **11. Conselleria de Participación y Transparencia**

Las situaciones, que han provocan la gran mayoría de las quejas son:



- ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES/Horarios de atención. En concreto se refiere a la falta de apertura de las oficinas en horario de tarde, para registro de documentos.
- Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano, en particular de los sujetos obligados a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas (principalmente gestorías y asociaciones), pero también de los propios empleados públicos que acuden presencialmente a las oficinas PROP para realizar trámites que deberían realizar de forma telemática.
- Falta de cita previa para servicios demandados de forma masiva: convocatorias de ayudas, de empleo público, etc....
- Algunos errores en la plataforma de atención multicanal 012.
- Indisponibilidad de conexión con líneas de atención telefónica de segundo nivel a llamadas transferida desde el 012 (las líneas están ocupadas o no contestan).
- Información insuficiente o deficiente de determinadas convocatorias, previa a su publicación oficial: rumorología sobre nuevas ayudas COVID-19, empleo público, etc.
- Disconformidad en prestaciones y servicios: determinadas negativas a efectuar el registro de documentos, falta de gratuidad de las llamadas al 012.
- Información desactualizada publicada en las webs de las Consellerías, así como enlaces erróneos a páginas y trámites.
- Trato inadecuado o incorrecto.

## 12. Conselleria de Innovación, Universidades, Ciencia y Sociedad Digital

La mayoría de las quejas / sugerencias están relacionadas con la enseñanza superior universitaria y de enseñanzas artísticas superiores. Los motivos tienen que ver con:

- Accesibilidad a la información en las Convalidaciones de la DG Universidades.
- Disconformidad con la información en las becas del ISEACV.
- Disconformidad en prestación y servicios en las becas de la DG Universidades.
- Falta de respuesta en plazo en las becas de la DG Universidades.
- Falta de recursos en la contratación de investigadores.
- Organización en las Ayudas al transporte y las becas de la DG Universidades.

En relación con los motivos de las quejas presentadas en las entidades del SPI cabe señalar las siguientes:

### 1. La Agencia Tributaria Valenciana (ATV)

El mayor porcentaje de las quejas recibidas hace referencia a:

- Incidencias en el depósito de las fianzas por los arrendamientos urbanos.
- Problemas relacionados con los requisitos de tramitación de algunos procedimientos.
- Información y asistencia para resolver los problemas derivados de la cumplimentación de determinados modelos informáticos.

### 2. La Agencia Valenciana de Seguridad y Respuesta a las Emergencias (AVSRE)

Los motivos de las quejas hacen referencia a las recibidas por “1·1·2 Comunitat Valenciana”, que ha analizado y valorado como “Procedentes” un total de 7.

La tipología de las llamadas que han sido objeto de reclamación es la siguiente:



- Naturaleza sanitaria: 3
- Seguridad: 1
- Indefinido: 1
- Información: 1
- Salvamento\_rescate: 1

Los motivos por los cuales los Ciudadanos mostraron en el 2021 su queja o disconformidad con el servicio prestado por “1·1·2 Comunitat Valenciana” fueron:

- Gestión Incorrecta de la llamada: 3
- Tiempo de espera asistencia de recursos: 3
- No asistencia de recursos: 1

En el ejercicio 2021 no se ha registrado ninguna queja procedente por “Trato incorrecto por parte del Operador”.

### **3. La Corporación de medios de comunicación**

Los principales motivos son:

- Descontento con los cambios de programación o con la no inclusión de determinados programas.
- En los informativos, las quejas están relacionadas con la cobertura o no de determinada información.
- La pronunciación de la lengua es otro de los motivos de quejas.
- Las quejas a favor o en contra de la emisión de las misas.

### **4. Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana**

La mayor causa de las quejas ha venido motivada por los errores en las recargas de títulos de transporte, así como por la falta de información sobre activación de las recargas realizadas on-line.

### **5. El Instituto Cartográfico**

En el informe se indica que durante el año 2021 no se ha presentado ninguna queja.

### **6. El Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo (INVASSAT)**

En el informe se indica que durante el año 2021 no se ha presentado ninguna queja.

### **7. El Instituto Valenciano de Competitividad Empresarial (IVACE)**

Los principales motivos de quejas en esta entidad han sido los siguientes:

- La deficiente atención al público en los temas de energía
- Los problemas derivados de la gestión de las ayudas de energía.

### **8. El Instituto Valenciano de la Juventud (IVAJ)**

Esta entidad no indica en su informe los motivos por los que se han presentado las quejas.



## **9. El Instituto Valenciano de Arte Moderno (IVAM)**

Esta entidad no indica en su informe los motivos por los que se han presentado las quejas.

## **10. El Instituto Valenciano de Atención Social y Sanitaria (IVASS)**

Los principales motivos de quejas en esta entidad han sido los siguientes:

- Disconformidad con la prestación del servicio en días alternos por motivos de la pandemia.

## **11. El Instituto Valenciano de Estadística (IVE)**

En el informe se indica que durante el año 2021 no se ha presentado ninguna queja.

## **12. El Instituto Valenciano de Investigación Agraria (IVIA)**

En el informe se indica que durante el año 2021 no se ha presentado ninguna queja.

## **13. LABORA Servicio Valenciano de Empleo y Formación**

Los principales motivos de quejas en esta entidad han sido los siguientes:

- Incumplimiento de las expectativas del ciudadano o de las especificaciones del servicio.
- Relativas a la atención al ciudadano por falta de atención personalizada, o asistencia personalizada insuficiente.
- Por falta de organización.

## **14. La Autoridad de Transporte Metropolitano de Valencia**

Los motivos principales de presentación de las quejas han sido:

- Problemas técnicos en las validaciones de los títulos.
- Problemas en los bonos, pérdidas o sustracción.
- Atención al público en la oficina de atención al cliente ATMV.
- Modificación/incumplimiento horario.
- Ruido de las paradas técnicas de los autobuses
- Falta señalización/reubicación paradas/marquesinas
- Incumplimiento uso obligatorio mascarilla viajero
- Accidente autobús

## **15. Turisme Comunitat Valenciana (TCV)**

Los motivos principales de presentación de las quejas han sido:

- Varias quejas por el funcionamiento de un curso de formación
- Problemas para la presentación telemática de solicitudes.

## **16. La Agencia Valenciana de Innovación**

Esta entidad no indica en su informe los motivos por los que se han presentado las quejas.



## 17. Instituto Superior de Enseñanzas Artísticas de la Comunitat Valenciana

El motivo de las quejas presentadas en esta entidad ha sido la disconformidad por la información recibida.

Con carácter general los principales motivos que han motivado la presentación del mayor porcentaje de quejas, se refiere a los servicios prestados y la atención recibida.

Respecto a los servicios prestados el submotivo más recurrente en las distintas consellerías ha sido el de tiempo de tramitación excesivo e incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano.

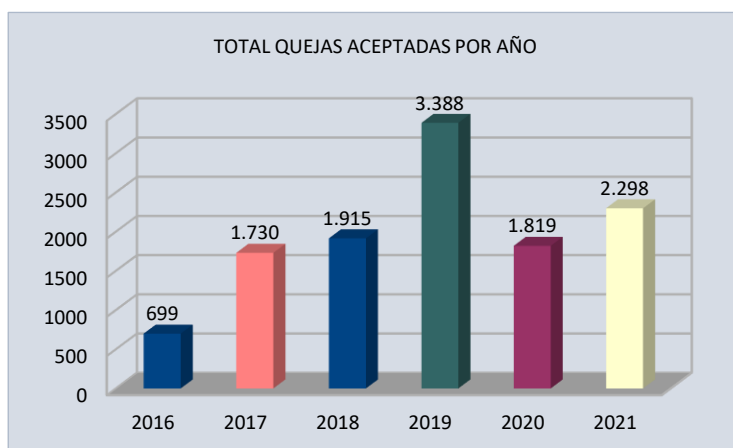
En cuanto a la atención recibida el submotivo más recurrente ha sido la falta de asistencia personalizada, on-line o telefónica y los problemas con la atención en castellano/valenciano.

### 2.5 Quejas aceptadas

Tabla 12 evolución de las quejas aceptadas

AÑO	TOTAL QUEJAS	QUEJAS ACEPTADAS	%
2016	1.297	699	54
2017	1.961	1730	88
2018	2.191	1915	87
2019	3.974	3388	85
2020	2.719	1.819	67
2021	2.733	2.298	84

Gráfico 7 evolución de las quejas aceptadas



El gráfico 7 nos muestra la evolución porcentual de las quejas aceptadas desde el año 2016 hasta el año 2021. Se observa, que se produjo un fuerte incremento de 34 puntos porcentuales de las quejas aceptadas en 2017 respecto al 2016. Durante los años 2017, 2018 y 2019 las quejas aceptadas alcanzaron valores similares superiores al 85%, durante el año 2020 hubo una importante disminución de las quejas aceptadas de 18 puntos porcentuales. Sin embargo, durante el año 2021 las quejas aceptadas han vuelto a aumentar alcanzado cifras similares a las de los años 2017, 2018 y 2019.



Tabla nº 13 Porcentaje quejas no aceptadas

Consellería	Conselleria		Total quejas	% quejas no aceptadas
	Aceptadas	No Aceptadas		
Presidencia	9	18	27	33
Igualdad y Políticas Inclusivas	1.203	47	1250	96
Vivienda y Arquitectura Bioclimática	59	82	141	42
Hacienda y Modelo Económico	15	30	45	33
Justicia, Interior y Ad. Pública	48	120	168	29
Educación, Cultura y Deporte	734	0	734	100
Sanidad Un. Y Salud Pública	29	55	84	35
Econ. Sost., Sec. Prod, Comercio y Trab.	46	29	75	61
Agric., Des. Rural, Em. Climática y T. Ecol.	42	27	69	61
Pol. Terr., Obras Públicas y Movilidad	44	12	56	79
Participación, Transparencia	44	15	59	75
Innov. Universidades, Ciencia y S. Digital	25	0	25	100
<b>TOTAL</b>	<b>2298</b>	<b>435</b>	<b>2733</b>	

En la tabla 13 se indican los datos relativos a las quejas aceptadas frente a las no aceptadas en las distintas consellerías. Si analizamos los porcentajes de quejas aceptadas respecto del total de las quejas recibidas por cada Conselleria observamos que las consellerías de Educación, Cultura y Deporte y la de Innovación, Universidades, Ciencia y Sociedad Digital han aceptado la totalidad de las quejas recibidas. La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas también ha aceptado un gran porcentaje de quejas, concretamente el 96%. Frente a estos datos destaca la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública como la que ha aceptado un menor número de quejas, concretamente el 29% y le siguen Presidencia y Hacienda y Modelo Económico con un 33% y Sanidad y Salud Pública con un 35%.

Gráfico nº 8 quejas aceptadas vs quejas no aceptadas





Gráfico nº 9 comparativa de las quejas aceptadas en 2020 vs 2021



En el gráfico 9 se observa claramente que la mayor variación de las quejas aceptadas en 2021 frente a las aceptadas en 2020 se da en la Conselleria de Educación, cultura y Deporte con 734 quejas aceptadas frente a 156.

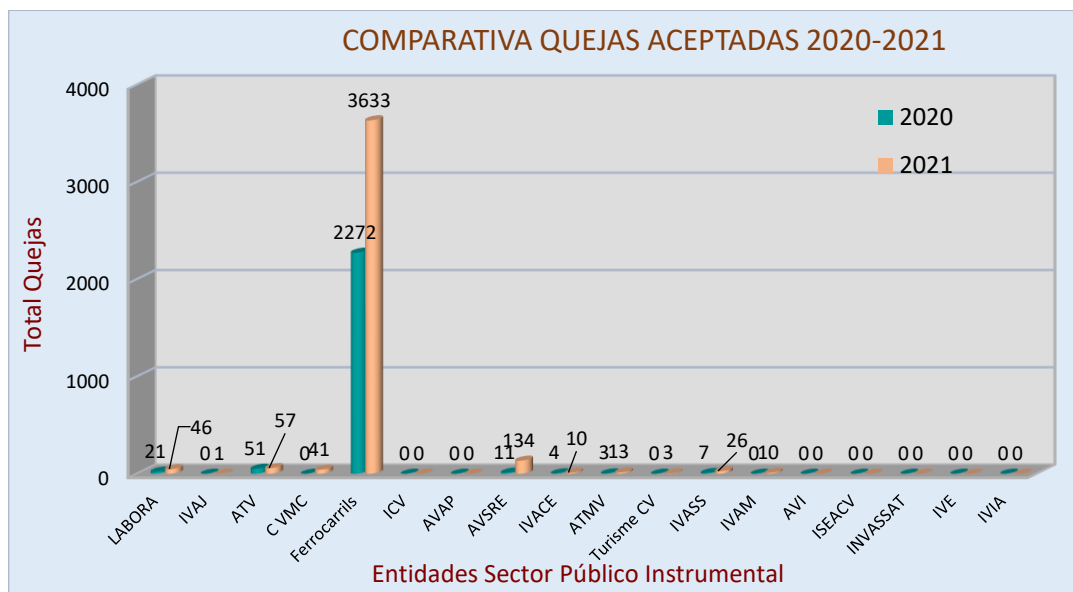
Tabla nº 14 Comparativa de quejas aceptadas 2020 vs 2021 SPI

organismo	2020	2021	Diferencia
	Aceptadas	Aceptadas	
LABORA	21	46	25
IVAJ	0	1	1
ATV	51	57	6
C VMC	0	41	41
Ferrocarrils	2272	3633	1361
ICV	0	0	0
AVAP	0	0	0
AVSRE	11	8	-3
IVACE	4	10	6
ATMV	3	13	10
Turisme CV	0	3	3
IVASS	7	26	19
IVAM	0	10	10
AVI	0	0	0
ISEACV	0	0	0
INVASSAT	0	0	0
IVE	0	0	0
IVIA	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>2.369</b>	<b>3.848</b>	<b>1.479</b>

En la tabla 14 podemos visualizar la evolución de las quejas aceptadas en las distintas entidades del SPI en los años 2020 y 2021 observando que se ha producido un aumento de las quejas aceptadas que alcanza las 1.479 lo que supone un porcentaje de más del 62%.



Gráfico nº 9 Comparativa de las quejas aceptadas en 2020 vs 2021



## 2.6 Quejas por incumplimiento del deber de respuesta ante la Inspección General de Servicios (IGS)

El artículo 38 del 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 (en adelante Decreto 41/2016), establece el derecho de la ciudadanía a obtener información sobre el estado de su queja y, en su apartado número 2, dispone que “Asimismo podrá formular nueva queja, esta vez ante el órgano o unidad que ostente la competencia en materia de inspección general de los servicios, cuando se haya incumplido el deber de respuesta establecido en el artículo 35”. En adelante denominaremos estas quejas como “quejas de segunda instancia”.

A continuación, se detallan los datos estadísticos de las quejas, sugerencias y agradecimientos presentadas por la ciudadanía durante el año 2021 y que han sido gestionadas por la Inspección General de Servicios. Asimismo, se recogen las conclusiones y valoraciones extraídas del análisis de las quejas presentadas.

### 2.6.1.- Quejas presentadas durante el año 2021

Durante el año 2021 se han presentado un total de 108 escritos de quejas, de los cuales únicamente 71 tenían la consideración de quejas por incumplimiento del deber de respuesta, quejas de segunda instancia, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 41/2016.

Tabla 15 quejas recibidas por la IGS en 2021

Quejas	Nº de quejas 2021
Nº total de quejas recibidas	71





Si analizamos las quejas presentadas y las clasificamos de acuerdo con la Conselleria o entidad del sector público instrumental en la que se ha presentado la primera queja se evidencia, que no se presentan quejas de segunda instancia de todas las consellerias, únicamente en seis de estas se han presentado escritos que después de su análisis se han clasificado como quejas de segunda instancia, siendo la conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas la que acumula un mayor porcentaje, con un valor aproximado del 46%. De las entidades del sector público únicamente se ha presentado una queja de la entidad Ferrocarrils de la Generalitat.

En la tabla 16 se presentan las consellerias y la entidad indicada en el párrafo anterior y los porcentajes de quejas presentadas.

Tabla 16 distribución de las quejas recibidas por la IGS en 2021

Conselleria	Nº quejas	%
Presidencia	1	1,4
Igualdad y Políticas Inclusivas	33	46,5
Vivienda y Arquitectura Bioclimática	1	1,4
Justicia, Interior y Ad. Pública	7	9,9
Educación, Cultura y Deporte	8	11,3
Sanidad Un. Y Salud Pública	20	28,2
Ferrocarrils	1	1,4
TOTAL	71	100,0

Gráfico 10 distribución de las quejas recibidas por la IGS en 2021



El gráfico 10 nos permite identificar las dos consellerias (Igualdad y Políticas Inclusivas y Sanidad Universal y Salud Pública), que han acumulado un mayor número de quejas con una importante diferencia respecto a las restantes cuatro consellerias.



## 2.6.2.- Comparativa respecto a años anteriores

En la tabla 17 se indican las quejas de segunda instancia presentadas desde los años 2011 hasta el 2021 y en la que visualizamos la evolución en los últimos 10 años.

Esta evolución ha sido ascendente con ligeras caídas en el año 2014 que se mantiene durante el 2015. Se observa, que a partir del año 2016 se produce un aumento significativo hasta que en el año 2018 se produce una importante disminución (alrededor del 27%) respecto a las quejas presentadas en 2017 pero esta tendencia descendente no se mantiene ya que vuelven a aumentar en el año 2019.

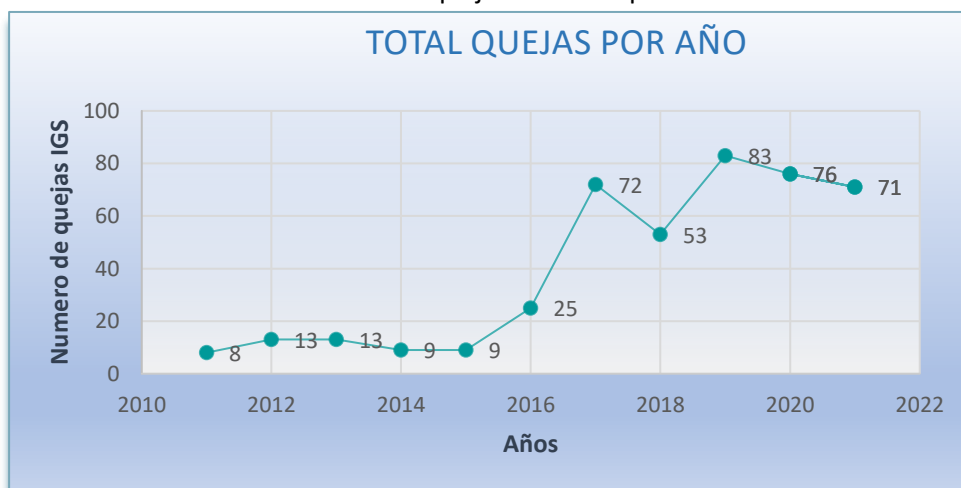
Sin embargo, en el año 2020 se produce una ligera caída de más del 8% y aunque esta disminución podía deberse a una menor actividad administrativa originada por la situación de pandemia y la declaración del estado de alarma, la realidad es que durante el año 2021 se ha seguido produciendo una nueva caída de más del 6%.

Tabla 17 evolución de las quejas recibidas por la IGS desde 2011 a 2021

AÑO	Total quejas IGS	Diferencia	%
2011	8		
2012	13	5	62,50
2013	13	0	0,00
2014	9	-4	-30,77
2015	9	0	0,00
2016	25	16	177,78
2017	72	47	188,00
2018	53	-19	-26,39
2019	83	30	56,60
2020	76	-7	-8,43
2021	71	-7	-6,58

En el gráfico 11 se observa con claridad el descenso que se está produciendo en la presentación de quejas de segunda instancia desde el año 2019, tal como apuntábamos en el párrafo anterior.

Gráfico 11 evolución de las quejas recibidas por la IGS desde 2011 a 2021





En la tabla 18 se reflejan los datos relativos a la distribución de la presentación de quejas por trimestres, siendo el segundo trimestre en el que se ha recibido un mayor número de quejas.

Tabla 18 quejas recibidas por la IGS en 2021 por trimestres

TRIMESTRE	Nº QUEJAS PRESENTADAS
1º trimestre	17
2º trimestre	23
3º trimestre	17
4º trimestre	14
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>

### 2.6.3.- Número total de quejas telemáticas presentadas

En el informe de las quejas del año 2020 ya se señalaba el impulso que se había producido en la presentación de las quejas por la vía telemática, desde la publicación del Decreto 41/2016. En la tabla 19 se puede comprobar como el avance de esta vía de presentación de las quejas se consolida e incrementa a un ritmo considerable, ya que se ha pasado de un 44% de presentaciones telemáticas en el año 2020 a un 63% en el año 2021 lo que supone un aumento de 19 puntos.

Tabla 19 Comparativa de quejas telemáticas recibidas por la IGS

AÑO	QUEJAS TELEMÁTICAS	% SOBRE TOTAL
2019	21	25
2020	34	44%
2021	44	63%

Por otra parte, y siguiendo con la implantación de la Administración electrónica, podemos afirmar que la notificación electrónica supone una forma de gestión mucho más eficiente, que el envío de la notificación por correo ordinario. Por ese motivo es importante analizar las cifras alcanzadas durante el año 2021 en este tipo de notificación.

Durante el año 2021 las personas que solicitaron que se les practicara la notificación electrónica fueron 33, mientras que 38 no solicitaron esta forma de notificación.

Sin embargo, en todas las quejas en las que no se había solicitado la notificación telemática se envió un aviso al correo electrónico del interesado, informándole de la puesta a disposición de su notificación en la carpeta ciudadana tal como establece el artículo 41 apartado 6 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante Ley 39/2015) y en estos casos, accedieron a la notificación electrónica alrededor de un 29% de las personas interesadas por lo que ya no fue necesario realizar la notificación por correo ordinario, puesto que se considera que la persona interesada ha sido notificada de acuerdo con lo establecido en el apartado 7 del mencionado artículo.

Como consecuencia de lo anterior podemos afirmar, que en pocos años la Administración electrónica se impondrá como la forma habitual de relacionarse la ciudadanía con las Administraciones Públicas y este hecho



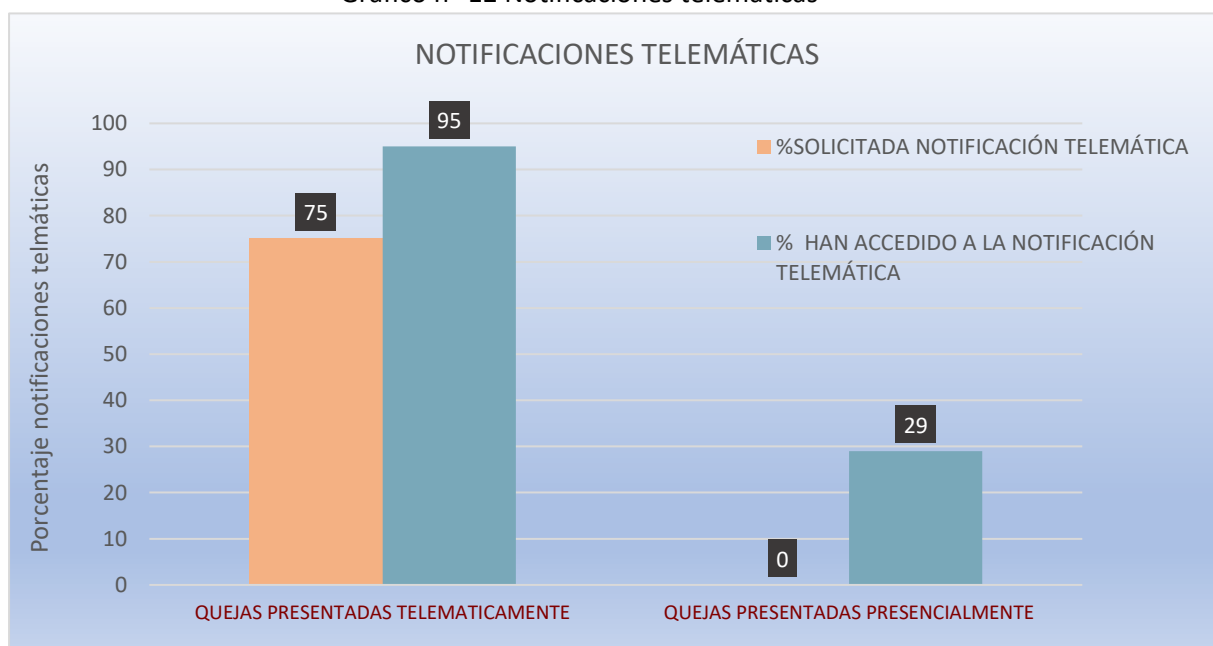
resulta muy positivo tanto para la ciudadanía, que evita desplazamientos y pérdida de tiempo como también, desde el punto de vista de la gestión interna ya que, la incorporación automática de los datos de la solicitud en el expediente de gestión así como, la incorporación automática de la documentación en formato digital, para la generación del expediente electrónico, suponen un importante ahorro de tiempo para las personas que gestionan los procedimientos administrativos, pues se elimina la introducción manual de los datos en las aplicaciones y la digitalización de la documentación.

Tabla nº 20 Notificaciones telemáticas

	%SOLICITADA NOTIFICACIÓN TELEMÁTICA	% HAN ACCEDIDO A LA NOTIFICACIÓN TELEMÁTICA
QUEJAS PRESENTADAS TELEMATICAMENTE	75	95
QUEJAS PRESENTADAS PRESENCIALMENTE	0	29

En la tabla 20 y el gráfico 12 se han clasificado las solicitudes de notificaciones electrónicas en función de si la queja ha sido presentada, por la persona interesada, por la vía telemática o la presencial y se obtienen los siguientes resultados.

Gráfico nº 12 Notificaciones telemáticas



De las 44 quejas que se han solicitado por la vía telemática, solamente en un porcentaje del 75% se ha solicitado la notificación electrónica, sin embargo, al haber practicado la puesta a disposición de la notificación en los restantes casos, un 20% de las personas interesadas que no habían solicitado esta vía de notificación han accedido a esta, en su carpeta ciudadana, por lo que la notificación electrónica se ha aceptado en un 95% de estas quejas y ya no se ha practicado la notificación por correo ordinario.

En aquellas quejas que se han presentado por la vía presencial (27) en ningún caso se solicitó la notificación electrónica si bien, como ya se ha comentado en párrafos anteriores, se realizó la puesta a disposición de la notificación en la carpeta ciudadana y el 29% de las personas accedieron a esta notificación, a pesar de no



haber solicitado esta vía de notificación, por lo que solamente hubo que practicar la notificación en papel en los restantes casos, lo que supone un gran ahorro de tiempo de gestión y de recursos materiales para la Generalitat.

#### 2.6.4.- Número total de escritos presentados que no tienen la consideración de quejas por incumplimiento del deber de respuesta

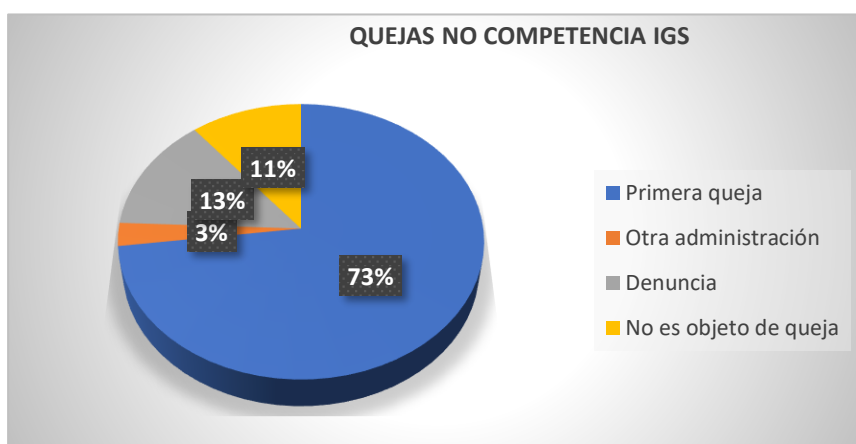
Como en años anteriores, algunos de los escritos presentados por la ciudadanía como quejas de segunda instancia, una vez analizada la documentación se concluye, que en realidad no tienen tal consideración por lo que se inadmiten como quejas de segunda instancia y se procede, de oficio, a tramitar estos escritos de acuerdo con su naturaleza real, comunicando tal circunstancia a la persona interesada.

Durante el año 2021 han sido un total de 37 escritos los que se han presentado y finalmente no han tenido la consideración de quejas de segunda instancia. En la tabla 21 se indica la clasificación realizada y su cuantificación.

Tabla nº 21 Clasificación escritos que no son quejas

No competencia IGS	N.º quejas
Primera queja	27
Otra administración	1
Denuncia	5
No es objeto de queja	4
<b>Total</b>	<b>37</b>

Gráfico nº 13 Clasificación escritos que no son quejas



En el gráfico se observa que de los escritos presentados que no tienen la consideración de queja, el mayor porcentaje (73%) se corresponde con primeras quejas. En estos casos, al no haberse presentado una primera queja ante la Conselleria correspondiente, se procede a su derivación al órgano competente para su respuesta. Cuando la queja se inicia por vía telemática este proceso resulta muy sencillo, ya que únicamente hay que



realizar un trámite en la aplicación, que permite asignar el expediente abierto a la unidad de gestión de la Conselleria competente para su respuesta, por lo que se evita tener que trasladar la documentación a la conselleria competente para su tramitación.

Por otra parte, se ha procedido a derivar de oficio la queja para su tramitación como denuncia, ante la propia IGS, en un porcentaje del 13% de los escritos presentados, ya que los hechos descritos así lo indicaban.

En un 11% de los escritos presentados como queja se ha desestimado por tratarse bien de quejas repetitivas y ya tramitadas o de asuntos que no se correspondían con una queja en virtud de lo establecido en el Decreto 41/2016.

Por último, en un porcentaje del 3% si bien se trataba de una queja no procedía su admisión ya que la primera queja estaba dirigida a la Administración Local, por lo que se encontraba fuera del ámbito de aplicación del Decreto 41/2016.

En todos los casos, como ya se ha indicado, se ha procedido a notificar a la persona interesada la derivación, de oficio, de su escrito al órgano competente para su tramitación, salvo en el caso de los ayuntamientos en los que se le indica que debe proceder a su nueva presentación.

### 2.6.5. Tiempo medio de comunicación a la Inspección General de Servicio de la respuesta

En las quejas de segunda instancia el papel de la IGS consiste en instar a las consellerias, que han incumplido el deber de respuesta, a que respondan en el menor tiempo posible ya que, en todos los casos, se ha incumplido el plazo de un mes establecido en el artículo 35 del Decreto 41/2016.

Asimismo, desde la IGS se solicita a la Conselleria correspondiente el envío de una copia de la respuesta realizada a la persona interesada.

Durante el año 2021, el tiempo medio de comunicación a la IGS de la respuesta realizada por las distintas consellerias a las que iba dirigida la primera queja ha sido de 42 días, un tiempo que todavía es necesario disminuir teniendo en cuenta que, una vez más, se supera el plazo de un mes establecido en la normativa vigente.

En la tabla 22 se detalla la evolución de los tiempos medios de respuesta en los últimos 3 años y se observa que durante el año 2021 ha aumentado considerablemente.

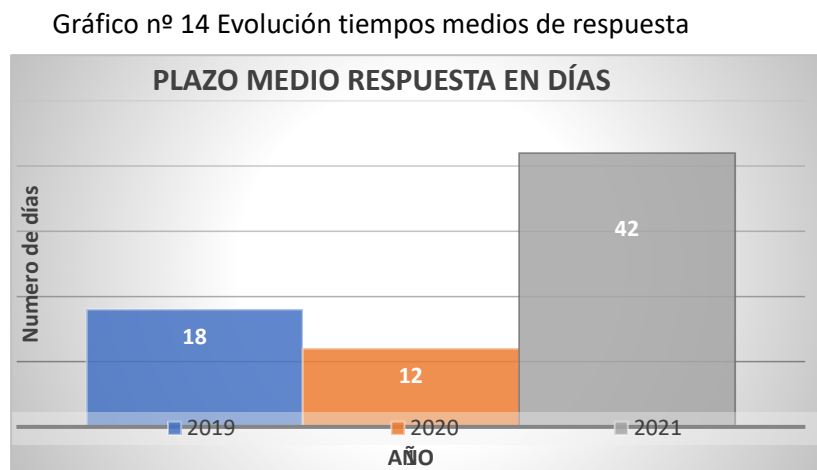
Tabla nº 22 Evolución tiempos medios de respuesta

AÑO	Plazo medio respuesta (días)
2019	18
2020	12
2021	42

Además, hay que añadir, que no todas las consellerias comunican la respuesta a la persona interesada y por lo tanto a la IGS. Concretamente, de las seis consellerias sobre las que se han presentado quejas de segunda instancia, en tres de ellas no se ha dado respuesta a todas las quejas, concretamente la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, la de Educación, Cultura y Deporte y la de Sanidad Universal y Salud Pública con 19, 1 y 1 quejas sin responder respectivamente.



En el gráfico 14 podemos visualizar como el plazo medio de respuesta a estas quejas sufre una ligera disminución entre los años 2019 y 2020, pasando a aumentar de forma considerable entre los años 2020 y 2021 (el aumento es de 30 Días naturales).



#### 2.6.6. Cumplimiento del compromiso de respuesta recogido en la carta de servicios de la IGS

La carta de servicios de la Inspección General de Servicios aprobada mediante Resolución de 26 de febrero de 2018, del conseller de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, y publicada en el Diario Oficial de la Generalitat Valenciana de fecha 9 de marzo de 2018, establece en su compromiso número 6 lo siguiente: “Nos comprometemos a instar, en el plazo máximo de 10 días, al órgano competente en la materia para que dé respuesta a las quejas ciudadanas no respondidas”. Asimismo, el indicador de dicho compromiso tiene un valor objetivo del 99%, lo que indica que este compromiso debe cumplirse en el 99% de los casos.

Sin embargo, desde la publicación de la carta de servicios se ha incumplido de forma sistemática este valor objetivo del indicador por resultar excesivamente exigente. Hay que tener en cuenta, que el indicador se mide con carácter trimestral y el número de quejas presentadas cada trimestre es relativamente bajo, por lo que un incumplimiento mínimo implica que se supere el valor objetivo del indicador.

Por ese motivo, en el Plan de la IGS de los años 2022 y 2023 se ha incorporado una actuación en la que se revisará la carta de servicios y se adecuarán los valores objetivos de los indicadores de acuerdo con la experiencia acumulada durante estos años.

Los plazos de comunicación al órgano competente de la queja presentada ante la Inspección General de Servicios por trimestres se detallan en la siguiente tabla:

Tabla nº 23 Quejas que incumplen el objetivo de la carta de servicios

TRIMESTRE	total quejas	no cumplen plazo	Valor objetivo
1º trimestre	17	0	100
2º trimestre	23	1	96
3º trimestre	17	3	82
4º trimestre	14	0	100
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>4</b>	<b>94</b>



### 2.6.7. Descripción de los motivos por los que se han producido retrasos en la comunicación al órgano competente de las quejas.

Si analizamos los datos de la tabla 23 del apartado anterior se observa, que en el segundo y tercer trimestre se incumple el valor objetivo del indicador (99%) ya que los valores alcanzados son 96 y 82% respectivamente. Sin embargo, si se hubiera realizado la modificación del valor del indicador, que ya se indicó que era excesivamente exigente, únicamente se habría incumplido en el tercer trimestre.

Si analizamos los datos de este trimestre, únicamente en tres quejas se ha incumplido el plazo de respuesta y en los tres casos se corresponden con registros de entrada del mes de agosto. Aunque el número de quejas en los que se ha producido el incumplimiento es muy bajo, el porcentaje finalmente resulta ser superior al valor objetivo ya que, las quejas presentadas en ese trimestre fueron únicamente 17.

Por último, hay que indicar que el plazo medio de respuesta en este tercer trimestre ha sido de aproximadamente 8 días, inferior a los 10 días indicados en el compromiso 6 de la carta de servicios.

### 2.6.8. Evolución

Normalmente se suelen presentar quejas por incumplimiento del deber de respuesta cuando la primera queja se corresponde con alguna Conselleria de las que acumulan un mayor número de un mayor número de quejas año tras año.

Por este motivo, es importante analizar la evolución para poder determinar la eficacia de las mejoras que se van implementando cada año en la gestión de los procedimientos, que acumulan un mayor número de quejas.

En la tabla 24 se recogen los datos relativos a las quejas de segunda instancia presentadas en los tres últimos ejercicios y lo primero que podemos observar es, que en el último año no se ha recibido ninguna queja por incumplimiento del deber de respuesta en dos consellerias, que se corresponden con la de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición ecológica y la de Política Territorial, Obras Públicas.

Tabla nº 24 Evolución de las quejas ante la IGS en los últimos tres ejercicios

Conselleria	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021
Presidencia	5	5	1
Igualdad	48	49	33
Vivienda	4	4	1
Justicia	3	3	7
Educación	9	9	8
Sanidad	8	8	20
Agricultura	1	1	
Ferrocarrils			1
TOTAL	78	79	71

Por otra parte, llama poderosamente la atención que en las consellerias de Justicia, Interior y Administración Pública y Sanidad Universal y Salud Pública en las que, en los años 2019 y 2020 se habían presentado





porcentajes relativamente bajos de quejas por incumplimiento del deber de respuesta, estos han aumentado considerablemente durante el año 2021.

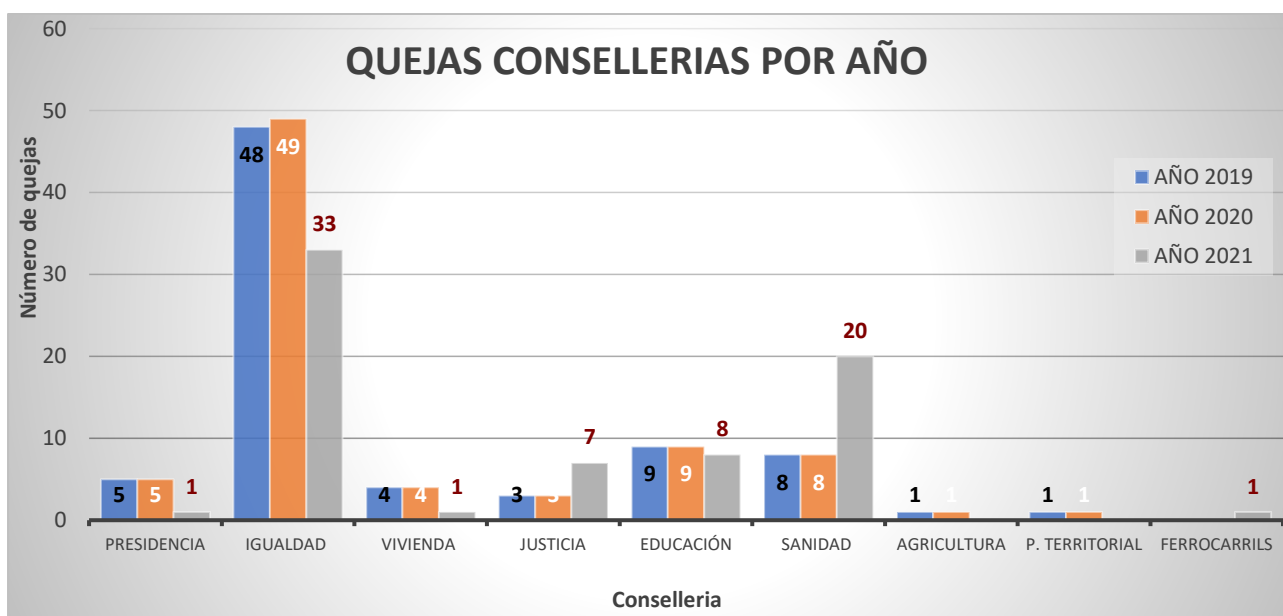
Frente a esta situación las quejas por incumplimiento del deber de respuesta presentadas en el año 2021 han disminuido en las siguientes consellerias:

- En Presidencia y en la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, se ha producido una importante disminución ya que de 5 quejas se ha pasado a 1, en el primer caso, y de 4 a 1 en el segundo caso.
- En la conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas se ha producido una disminución de casi 15 puntos porcentuales ya que en los años 2019 y 2020 el porcentaje alcanzó una cifra superior al 60% mientras que en el año 2021 el valor alcanzado fue del 47%.

Por último, en la Conselleria de Educación, cultura y Deporte, el porcentaje no ha variado alcanzando alrededor del 11% del total en cada año.

En el gráfico 15 podemos visualizar la evolución analizada en los anteriores párrafos.

Gráfico nº 15 Evolución de las quejas ante la IGS en los últimos tres ejercicios



### 2.6.9. Análisis de los procedimientos u órganos que han generado un mayor número de quejas de segunda instancia.

En los siguientes gráficos se representan las quejas presentadas en tres Conselleria clasificadas según los procedimientos u órganos objeto de la primera queja. Se ha seleccionado la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas por ser la que acumula un mayor número de quejas y las consellerias de Sanidad Universal y Salud Pública y Justicia, Interior y Administración Pública por ser las dos consellerias en las que el porcentaje de quejas de segunda instancia presentadas en 2021 ha aumentado de forma considerable respecto a los dos ejercicios anteriores.

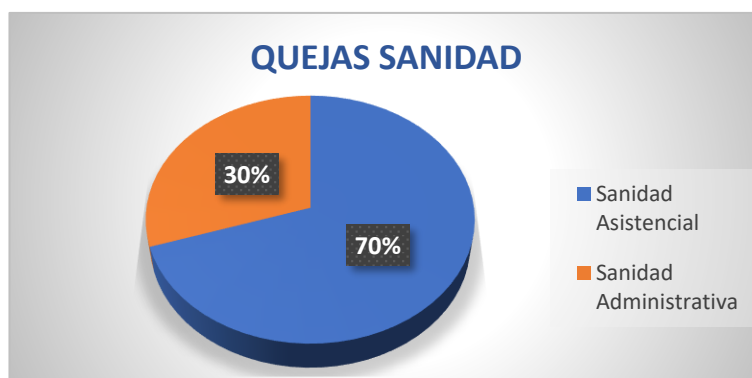


Gráfico nº 16 Procedimientos con mayor número de quejas



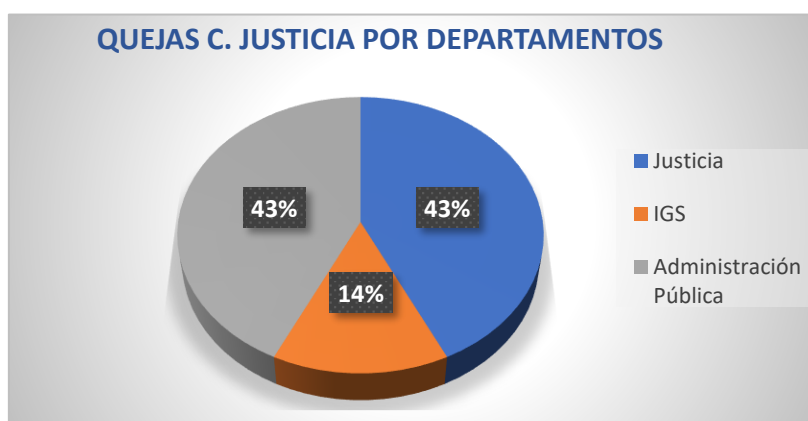
En la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas los cuatro procedimientos que acumulan un mayor número de quejas son las solicitudes de la Renta Valenciana de Inclusión, las de Solicitud de reconocimiento del grado de dependencia, las de Solicitud de reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad y las de Solicitud o renovación del título de familia numerosa, que coinciden con los procedimientos en los que durante el año 2020 también se recibieron el mayor número de quejas de segunda instancia.

Gráfico nº 17 Procedimientos con mayor número de quejas



En la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública el mayor porcentaje de quejas de segunda instancia se corresponde con primeras quejas de carácter asistencial.

Gráfico nº 18 Procedimientos con mayor número de quejas





En la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública el mayor porcentaje de quejas se corresponde con procedimientos o situaciones del ámbito de la Dirección General de Modernización de la Justicia y de la Dirección General de Función Pública.

## 2.7. Valoración y conclusiones finales

### Respecto a la aplicación corporativa para la gestión de las quejas

En el informe correspondiente al año 2020 se indicó, que la aplicación corporativa GVQUEJAS no se estaba utilizando de forma generalizada en todas las consellerias, como consecuencia de los problemas de funcionamiento, derivados de su reciente implantación (2 de enero de 2019) y que se fueron solucionando de manera paulatina.

Sin embargo, si bien este hecho supuso un importante obstáculo a la hora de elaborar el informe global, que se realiza anualmente, ya que no se pudieron utilizar los datos estadísticos que proporciona la aplicación de gestión, al estar incompletos, la situación durante el año 2021 ha ido mejorando.

Las evidencias de esta mejora las tenemos en las peticiones de formación a sus usuarios realizadas por las consellerias de Sanidad Universal y Salud Pública y de Igualdad y Políticas Inclusivas. En el primer caso, se realizó una actividad formativa en el último trimestre de 2021 mientras que la formación a las personas usuarias de la segunda Conselleria se realizará en el primer trimestre de 2022.

La experiencia en el manejo de la aplicación por parte de esta IGS nos indica, que se han realizado importantes mejoras en la aplicación, que aportan una mayor flexibilidad a la hora de realizar la gestión de los procedimientos, aunque sigue sin haberse incorporado la funcionalidad que permita conectar con el registro departamental directamente desde GVQUEJAS, para la comunicación entre los distintos órganos de una Conselleria y así facilitar la solicitud y recepción de los informes preceptivos.

### Respecto a los procedimientos con mayor porcentaje de quejas

Se han analizado los procedimientos u órganos que han recibido un mayor porcentaje de quejas de segunda instancia, que como ya hemos indicado son:

- En la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas los procedimientos que acumulan un mayor número de quejas son las Solicitudes de la Renta Valenciana de Inclusión, las de Solicitud de reconocimiento del grado de dependencia y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas, las de Solicitud de reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad y las de Solicitud o renovación del título de familia numerosa.
- En la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública el mayor porcentaje de quejas de segunda instancia se corresponde con primeras quejas de carácter asistencial.
- En la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública el mayor porcentaje de quejas se corresponde con procedimientos o situaciones del ámbito de la Dirección General de Modernización de la Justicia y de Función Pública.

Únicamente podemos analizar la evolución en los procedimientos correspondientes a la conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, ya que no tenemos datos relativos a las otras dos consellerias analizadas pues el número



de quejas de estas en el ejercicio anterior resultó tan bajo que no se consideró necesario realizar una clasificación por procedimientos u órganos directivos.

En la conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, las quejas de segunda instancia presentadas en el año 2020 se centraron fundamentalmente en los mismos cuatro procedimientos, “Solicitud de reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad”, “Solicitud de reconocimiento del grado de dependencia y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas”, “Renta Valenciana de Inclusión” y “Solicitud o renovación del título de familia numerosa”.

No obstante, no podemos afirmar, que los esfuerzos realizados por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas para mejorar la gestión de estos procedimientos hayan sido insuficientes, puesto que las quejas de segunda instancia suponen un porcentaje muy bajo respecto al total de quejas de primera instancia, relativas a estos procedimientos, que se han presentado en el ejercicio 2021, por lo que habrá que esperar al informe global para poder realizar una valoración más acorde con la realidad.

### **Carta de Servicios de la Inspección General de Servicios**

Como ya se ha comentado con anterioridad en el Plan de la Inspección General de Servicios correspondiente a los años 2022-2023 se ha incorporado una actuación para proceder a la realización de una revisión de la carta de servicios de la IGS y ajustar los valores objetivos de los indicadores a niveles más realistas, de acuerdo con la experiencia acumulada durante estos años de vigencia de la carta.

## **3.- SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTOS**

El Decreto 41/2016 en su artículo 30 define las sugerencias, como las propuestas formuladas por las ciudadanas y ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios públicos y, en especial, aquellas que puedan contribuir a simplificar, reducir o eliminar trámites o molestias en sus relaciones con la administración, o a contribuir a un mayor grado de satisfacción por parte de los usuarios de dichos servicios.

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

En la tabla 25 se indican los datos relativos a las sugerencias recibidas por cada Conselleria durante el año 2021, que alcanzan un valor total de 249, siendo la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública la que ha recibido un mayor número alcanzando las 84 sugerencias, seguida por la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública en la que se han recibido 57. Durante el año 2020 se recibieron 62 sugerencias, lo que supone un importante aumento de 187 sugerencias en el año 2021, que en términos porcentuales representa un aumento de más del 301%.



Tabla nº 25 Sugerencias recibidas en 2021 por consellería

Consellería	Sugerencias		TOTAL	% Sugerencias Telemáticas
	Presencial	Telemática		
Presidencia	2	25	27	93
Igualdad y Políticas Inclusivas	0	17	17	100
Vivienda y Arquitectura Bioclimática	0	6	6	100
Hacienda y Modelo Económico	0	2	2	100
Justicia, Interior y Ad. Pública	0	57	57	100
Educación, Cultura y Deporte	0	8	8	100
Sanidad Un. Y Salud Pública	13	71	84	85
Econ. Sost., Sec. Prod, Comercio y Trab.	1	5	6	83
Agric., Des. Rural, Em. Climática y T. Ecol.	0	5	5	100
Pol. Terr., Obras Públicas y Movilidad	0	8	8	100
Participación, Transparencia	2	2	4	50
Innov. Universidades, Ciencia y S. Digital	0	25	25	100
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>231</b>	<b>249</b>	

En la tabla 25 se indican los datos relativos a las sugerencias recibidas por la vía telemática, que ha sido del 100% en todas las consellerías salvo en 4, concretamente en Presidencia con un 93% y en las consellerías de, Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo con el 83%, Sanidad Universal y Salud Pública con el 85% y Participación, Transparencia y Calidad Democrática con el 50%.

Respecto a las entidades del SPI en la tabla 26 se indican los datos correspondientes al año 2021 y podemos comprobar que como en años anteriores, muy pocas entidades reciben sugerencias, concretamente en este ejercicio han recibido sugerencias CVMC con 1262, Ferrocarrils GV con 716, LABORA con 7, IVAM con 5, Agencia Tributaria Valenciana con 3, ATMV con 2 IVAJ con 1, e IVASS con 1.

Tabla nº 26 Sugerencias recibidas por las entidades del SPI en 2021

Entidad Sector Público	Sugerencias canal de entrada		TOTAL sugerencias	% Quejas telemáticas
	Presencial	Telemática		
LABORA	0	7	7	100
IVAJ	0	1	1	100
ATV	1	2	3	67
C VMC	370	892	1262	71
Ferrocarrils	0	716	716	100
ICV	0	0	0	0
AVAP	0	0	0	0
AVSRE	0	0	0	0
IVACE	0	0	0	0
ATMV	0	2	2	100
Turisme CV	0	0	0	0
IVASS	0	1	1	100
IVAM	5	0	5	0
AVI	0	0	0	0
ISEACV	0	0	0	0
INVASSAT	0	0	0	0
IVE	0	0	0	0
IVIA	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>376</b>	<b>1621</b>	<b>1997</b>	<b>81</b>



Tabla nº 27 Agradecimientos recibidos en 2021 por consellerías

Consellería	AGRADECIMIENTOS		
	2020	2021	Diferencia
Presidencia	1	0	-1
Igualdad y Políticas Inclusivas	15	31	16
Vivienda y Arquitectura Bioclimática	2	5	3
Hacienda y Modelo Económico	0	1	1
Justicia, Interior y Ad. Pública	5	5	0
Educación, Cultura y Deporte	13	14	1
Sanidad Un. Y Salud Pública	8	5	-3
Econ. Sost., Sec. Prod, Comercio y Trab.	3	11	8
Agríc., Des. Rural, Em. Climática y T. Ecol.	0	2	2
Pol. Terr., Obras Públicas y Movilidad	4	3	-1
Participación, Transparencia	0	0	0
Innov. Universidades, Ciencia y S. Digital	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>77</b>	<b>-26</b>

La tabla nº 27 refleja los datos relativos a los agradecimientos recibidos por las distintas consellerías durante el año 2021 que alcanza la cifra de 77 frente a los 51 del año 2020 y los 207 del año 2019.

Tabla nº 28 Agradecimientos telemáticos recibidos en 2021 por consellerías

Consellería	AGRADECIMIENTOS		
	Presencial	Telemático	Total
Presidencia	0	0	0
Igualdad y Políticas Inclusivas	27	4	31
Vivienda y Arquitectura Bioclimática	4	1	5
Hacienda y Modelo Económico	0	1	1
Justicia, Interior y Ad. Pública	0	5	5
Educación, Cultura y Deporte	2	12	14
Sanidad Un. Y Salud Pública	2	3	5
Econ. Sost., Sec. Prod, Comercio y Trab.	0	11	11
Agríc., Des. Rural, Em. Climática y T. Ecol.	0	2	2
Pol. Terr., Obras Públicas y Movilidad	2	1	3
Participación, Transparencia	0	0	0
Innov. Universidades, Ciencia y S. Digital	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>40</b>	<b>77</b>

Los agradecimientos telemáticos recibidos han superado ligeramente a los presenciales, lo que supone un cambio de tendencia ya que durante el año 2020 se recibieron mayoritariamente presenciales en casi todas las consellerías. Únicamente la Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas ha recibido un mayor porcentaje (87%)



de agradecimientos de forma presencial, lo que parece razonable dado el segmento de población al que van dirigidas las actuaciones en las materias competencia de esta Conselleria.

Respecto a las entidades del SPI las únicas que han recibido agradecimientos han sido LABORA con 12, la misma cantidad que en el año 2020, la Agencia Tributaria Valenciana 14 frente a los 21 del año 2020, la Agencia Valenciana de Evaluación y Prospectiva 0 frente a los 3 del año 2020, la Agencia Valenciana de Seguridad y Respuesta a las Emergencias 90 frente a los 83 del año 2020, el IVASS 4 y el INVASSAT 17, que supone un aumento en ambos casos puesto que en el año 2020 no recibieron ningún agradecimiento.

Tabla nº 29 Agradecimientos recibidos en 2021 por las entidades del SPI

Entidad Sector Público	TOTAL Agradecimientos
LABORA	12
IVAJ	0
ATV	14
CVMC	0
Ferrocarrils	0
ICV	0
AVAP	0
AVSRE	90
IVACE	0
ATMV	0
Turisme CV	0
IVASS	4
IVAM	0
AVI	0
ISEACV	0
INVASSAT	17
IVE	0
IVIA	0
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>

#### 4.- MEDIDAS ADOPTADAS

En las tabla 30 se indican las acciones de mejora implementadas en las distintas consellerias y que se han clasificado en seis grupos atendiendo a los objetivos que se pretenden alcanzar con las mejoras.



Tabla nº 30 Acciones de mejora implantadas en las consellerías

Consellería	Nº Acciones	%
Presidencia	0	0
Igualdad y P. I.	11	18
Vivienda y A. B.	8	13
Hacienda	3	5
Justicia, I. y Ad. P.	3	5
Educación	0	0
Sanidad	4	6
Economía	3	5
Agricultura	0	0
Pol. Territorial	20	32
Participación, Trans.	5	8
Innov. Univ.	5	8
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>100</b>

Del análisis de los datos recogidos en la tabla 30 se observa, que los departamentos del Consell en los que no se han implementado acciones de mejora son Presidencia, y la consellería de Educación, Cultura y Deporte.

Respecto al resto de consellerías que sí que han implementado acciones de mejora a continuación, se detalla el contenido de éstas de acuerdo con la siguiente clasificación:

1. Acciones de mejora relacionadas con la COVID-19:

- La Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas y concretamente el Servicio de Coordinación de Servicios Sociales, Autonomía Personal y Personas con Diversidad Funcional y la Sección de Personas Dependientes y Mayores, han hecho una labor de docencia, a través de diversas reuniones, para que el personal de los centros supiera cómo actuar y adaptar las salidas en función de la existencia de brotes en los centros según las instrucciones de la Consellería de Sanidad Universal y Salud Pública.
- La Consellería de Sanidad Universal y Salud Pública ha implementado las siguientes actuaciones:
  - En el equipo Buzón Ciudadanía: Se ha incrementado el personal destinado a responder las consultas y sugerencias a través de este buzón por el aumento que se ha producido concretamente se ha aumentado en tres plazas para realizar las funciones de atención presencial y on-line al buzón ciudadano. En 2021 se han recibido aproximadamente 20.000 preguntas y/o sugerencias.
  - Se ha realizado reuniones para mejorar la Web Coronavirus con la participación del personal de la D.G. de Salud Pública y Adicciones, D.G. de Asistencia Sanitaria y Secretaría General Administrativa, haciéndose un esfuerzo para mantener actualizada la web permanentemente y con la máxima información a la ciudadanía.

2. Acciones de mejora innovadoras:

- La Consellería de Sanidad Universal y Salud Pública ha elaborado la nueva Web Coronavirus para dar respuesta ante la gran cantidad de información y su modificación según ha ido variando la evolución de la pandemia Covid-19.





### 3. Acciones de mejora encaminadas a aumentar y /u optimizar los recursos humanos:

- La Conselleria de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica ha implementado mejoras encaminadas a aumentar y optimizar los recursos humanos.
- La Conselleria de Innovación, Universidades, Ciencia y sociedad digital ha llevado a cabo un refuerzo organizativo y de medios para la gestión de las becas.
- La Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública ha realizado las siguientes actuaciones encaminadas a optimizar los recursos humanos:
  - Se ha creado un nuevo servicio de Colegios Profesionales y Parejas de Hecho que prevé se agilice la resolución de esos expedientes y se reduzca el número de quejas.
  - Se ha creado el servicio de organización gestión y mejora de procesos para gestionar las quejas e informar a los departamentos para que resuelvan las causas que las originan.
- La Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública ha implementado las siguientes actuaciones:
  - Se ha eliminado la centralita integrándose la atención telefónica en el Servicio de Atención Centralizada 012 de la GVA.
  - La persona que atendía las llamadas se ha incorporado al grupo de auxiliares de información que realizan las funciones de atención presencial y buzón.
- La Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática ha incorporado más personal con autorización para recoger las ENTRADAS\_ORVE en los SSTT, al objeto de agilizar la recepción de la documentación para su tramitación en las sedes territoriales.

### 4. Acciones de mejora encaminadas a la simplificación administrativa

#### 4.1. Implementar nuevos trámites telemáticos o mejorar los existentes:

- En la Conselleria de Economía sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo los Servicios Territoriales, la Subdirección General de Industria, el Servicio de Modernización y Simplificación Administrativa de la Conselleria y la Dirección general de Tecnologías de la Información y la Comunicación han creado grupos de trabajo para la evolución de todos los trámites telemáticos que se gestionan en relación con esta materia en nuevos trámites telemáticos específicos y en la automatización de su gestión. También se continúa trabajando en revisión de los trámites telemáticos existentes a fin de solucionar las deficiencias observadas y mejorar así su funcionamiento.
- La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas ha implementado nuevos trámites telemáticos y se han mejorado los existentes.
- La Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública ha creado un grupo de trabajo formado por los servicios de organización de las consellerías y la Subdirección de simplificación, para tratar el nuevo decreto de simplificación administrativa y la normalización de formularios.



- Con carácter general y con los beneficios que reporta a toda la Generalitat, se ha generalizado la utilización de la Plataforma ORVE por parte de los ayuntamientos, lo cual facilita considerablemente el envío de documentación de manera telemática, mejorando la relación con el ciudadano que no tiene que desplazarse hasta los Servicios territoriales para entregar la documentación que se le requiere. Sin embargo, aún está pendiente la integración de ORVE en SIR que facilitará la comunicación con las entidades locales.
- La Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática ha realizado las siguientes actuaciones:
  - Se ha incrementado la utilización de la PAI para la consulta de datos en todos los procedimientos de ayudas estando habilitada dicha consulta en la práctica totalidad de los procedimientos que se llevan a cabo con el objeto de descargar al ciudadano de la obligación de recabar y presentar los documentos que acreditan el cumplimiento de determinadas obligaciones.
  - Se ha consolidado la tramitación telemática avanzada con certificado digital para ayudas en las que los beneficiarios son personas jurídicas o se tramiten a través de técnico cualificado (arquitecto). Esta consolidación va unida a la creación de nuevos trámites telemáticos, como los dirigidos a tramitar los procedimientos de tanteo y retracto, recientemente modificados.

#### 4.2. Cita previa

- En la Conselleria de Economía sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo se ha puesto a disposición de los ciudadanos un nuevo sistema de solicitud de cita previa, específico para los Servicios Territoriales de Industria y Energía, para realizar todas aquellas consultas de carácter técnico y/o administrativo sobre los expedientes que se encuentran en tramitación. Para ello han de cumplimentar un formulario de cita previa que se encuentra en la web de la Conselleria.
- En esta misma Conselleria se ha creado un servicio de Cita previa para el SMAC del servicio territorial de Trabajo de Valencia. A las que se puede acceder directamente a través del siguiente enlace disponible en la página web de la conselleria: <http://cindi.gva.es/es/cita-previa>.

#### 4.3. Acciones de mejora en procedimientos internos

- La Conselleria de Innovación, Universidades, Ciencia y Sociedad Digital ha creado un grupo de trabajo de Modernización y Simplificación Administrativa.
- La Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad ha realizado las siguientes mejoras en procedimientos internos:
  - Mejora del trámite del Tacógrafo Digital y de las tarjetas de taxi.
  - Mejora de la tramitación en la plataforma digital de Urbanismo REPLA y nuevos procedimientos como RECUV y Parc Sagunt.
  - Se han iniciado reuniones con Puertos para mejorar aspectos concretos de su tramitación (registro departamental, la aplicación ESPIGÓN, pago de tasas, gestión de amarres).
  - Reuniones para abordar las mejoras en las ayudas y subvenciones de la Conselleria.



#### 4.4. Mejora de aplicaciones

- En la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico se está utilizando la aplicación de gestión GVQUEJAS (notificaciones electrónicas) y el registro departamental obteniendo con las mejoras implementadas en la aplicación de gestión de las quejas disminuir los tiempos de respuesta a la ciudadanía.
- En esta misma Conselleria la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones está llevando a cabo las actuaciones necesarias para mejorar el funcionamiento de la sede electrónica y agilizar la tramitación telemática de los procedimientos, en concreto se pueden señalar las siguientes:
  - Dificultades para la tramitación en la Sede Electrónica de la Generalitat. En relación con las dificultades con SARA5, desde la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se está mejorado la página de asistencia técnica de la web de la ATV de forma que dispone además del teléfono del centro de asistencia al usuario (961 613 199), de un formulario para poder tener una vía alternativa de contacto <https://atv.gva.es/es/tributospagotelematicogenericocontactar>.”
  - En relación con la imposibilidad de acceder a las comunicaciones en carpeta ciudadana, relativa a los registros de salida, este tipo de información se consolidó en la carpeta ciudadana durante unos meses en aras a una mayor transparencia, pero al comprobar que producía dudas entre la ciudadanía se decidió suspender la publicación de los registros de salida que se correspondieran con comunicaciones "en papel". En estos momentos se está estudiando la viabilidad de marcar este tipo de comunicaciones como caducadas.
  - Se ha habilitado un nuevo formulario en la sede electrónica de la Generalitat para facilitar la comunicación de incidencias técnicas. Su dirección web es: <https://sede.gva.es/es/web/sedeelectronica/formulari-problemes-tecnics>.
- La Conselleria de Innovación, Universidades, Ciencia y Sociedad Digital ha mejorado los contenidos de la Web.
- La Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública está llevando a cabo las siguientes actuaciones para la mejora de las aplicaciones:
  - Se han corregido los errores producidos en la sede judicial electrónica.
  - La gestión de las quejas se hace por completo en la aplicación GVQUEJAS, ya que hasta ahora sólo se hacía el alta.
- La Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad ha realizado está realizando las siguientes mejoras en aplicaciones o nuevos desarrollos:
  - Nuevas aplicaciones: TAXI, APE, RECJAT, CAPA.
  - En materia de sanciones se está avanzando, se está mejorando la aplicación corporativa y su utilización y por tanto se observa un incremento del número de sanciones iniciadas.
  - Mejora de la tramitación en la plataforma digital de Urbanismo REPLA.
  - Mejora de las aplicaciones de Carreteras: PCAR, DANYOSCAR, y de sus documentos de salida.
  - Mejoras en la WEB.



- La conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática a lo largo del ejercicio 2022 va a implantar la nueva aplicación de vivienda (NOAH) a la que se irán incorporando las diversas convocatorias de ayudas gestionadas. Con dicha aplicación se gestionarán los expedientes completamente, desde su inicio, hasta el pago de las ayudas y recursos, de forma que los resultados esperados incluyan una mejora en los tiempos de tramitación y resolución. También se trabaja la agilización en la gestión de los pagos, lo cual se espera que redunde en la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a los servicios que reciben.

#### 4.5. Mejora de la información/atención a la ciudadanía

- La Conselleria de Hacienda y Modelo Económico y concretamente la Secretaría Autonómica de Hacienda ha instado a las entidades financieras al cumplimiento de los horarios de atención al público establecidos en el pliego de prescripciones técnicas del contrato de servicios financieros de la Generalitat, consiguiendo la mejora de dichas condiciones en alguna de las entidades colaboradoras.
- La Conselleria de Innovación, Universidades, Ciencia y Sociedad Digital ha revisado y completado contenidos informativos disponibles al público.
- La Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública ha realizado la actualización de impresos e información de la aplicación GUC de información a la ciudadanía de los trámites y servicios de la Generalitat.
- La Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad ha realizado revisiones en la aplicación GUC, tanto del contenido de los textos explicativos de los trámites para el ciudadano como de los impresos asociados.
- La Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública ha impartido formación de la aplicación GUC, a todos los informadores y funcionarios de Registro.
- La Conselleria de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática ha realizado las siguientes actuaciones:
  - Reclasificar a nivel 30 los puestos de trabajo de los funcionarios implicados en la atención; tras lo cual se ha podido reanudar la atención en horario de tardes desde diciembre de 2021.
  - Mejorar la accesibilidad de la atención a la ciudadanía incorporando un servicio de Atención en Lengua de Signos en las Oficinas de Atención Presencial. Este servicio ya se facilitaba desde la plataforma de atención multicanal 012 y se ha extendido a las oficinas PROP desde finales de 2021.
  - Flexibilización del sistema de cita previa obligatoria, mientras esta última estaba vigente, en casos de urgencias o de personas afectadas por la brecha digital a través del ticket virtual.
  - A principios del 2021 se consolidaron dos servicios de respuesta automática de información y gestión al 012: LABORA y TESORERÍA. Estos dos servicios tienen disponibilidad 24x7 si el ciudadano no solicita la interacción con un agente, en cuyo caso se presta en los horarios de atención establecidos.



- Se ha reforzado la formación basada en habilidades de Atención a la Ciudadanía y se ha recordado que un trato amable y empático es una herramienta de calidad.
- La Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática trabaja de forma continua en la mejora y actualización de los procedimientos que se encuentran disponibles en GUC, tanto respecto a la información que figura en los mismos con el objeto de facilitar su comprensión a la ciudadanía, como al contenido de los formularios. El objetivo final es ir implantando progresivamente, la tramitación telemática en la mayoría de los procedimientos en los que esto sea posible.
- También en esta Conselleria se ha incrementado la relación con el O12 y con los responsables del GUC lo que ha supuesto un aumento de la colaboración entre todos los servicios implicados con el objetivo de prestar un mejor apoyo a la ciudadanía para la tramitación electrónica de las ayudas al alquiler. También ha sido importante mejorar las notas internas del GUC, fuentes de información y personas de contacto encargadas de la atención a la ciudadanía en las distintas materias competencia de la Conselleria.

#### 5. Normativas:

- En la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico y concretamente la Dirección General de Tributos y Juego indica que la ley de medidas fiscales, de gestión administrativa y financiera, y de organización de la Generalitat para el año 2022, contiene entre otras medidas, la supresión de la tasa por servicios administrativos, eliminándose la exigencia de la autoliquidación previa de la tasa. Todo ello dentro del marco de actuación del objetivo permanente de la Generalitat Valenciana de priorizar la calidad del servicio público prestado, que pretende facilitar a la ciudadanía que se relacione con la Administración Tributaria Valenciana exclusivamente a través de medios electrónicos, lo que conllevará a la reducción del coste como consecuencia de la actividad de la administración.

#### 6. Colaboración con otras administraciones:

- En la Conselleria de Innovación, Universidades, Ciencia y Sociedad Digital una parte de las quejas relacionadas con universidades corresponde a servicios de las propias universidades o servicios mixtos de la Generalitat y las universidades. El intercambio de información ha sido rápido y efectivo.
- La Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública con el fin de resolver los problemas derivados de las quejas presentadas por el anormal funcionamiento de la cita previa de los registros civiles en algunos ayuntamientos y teniendo en cuenta que las competencias autonómicas de la Comunitat Valenciana en materia de Administración de Justicia son meramente asistenciales y por lo tanto corresponde a oficina determinar los servicios de cita previa que ofrece, se ha procedido a dar traslado de las quejas recibidas en cuanto al funcionamiento de los registros civiles y la no disponibilidad de citas previas a los Secretarios Coordinadores Provinciales de Valencia, Castellón y Alicante para su conocimiento e implementación de las acciones necesarias para solucionar el problema.
- La Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática a través de diferentes mecanismos va a potenciar la colaboración de los ayuntamientos en la gestión y en la atención de proximidad al ciudadano con la consolidación de las oficinas XALOC, puestas en marcha en el ejercicio 2021, a cuyo fin se ha aprobado por el Consell el Decreto 199/2021, de 10 de diciembre, del Consell, de creación de la Red de oficinas locales de vivienda, rehabilitación y regeneración urbana (Xarxa XALOC).

En cuanto a las entidades del SPI, únicamente han implementado acciones de mejora las entidades siguientes:



### 1. La Agencia Tributaria Valenciana:

- Se ha mejorado la agilidad en la emisión de los informes de los departamentos implicados en el análisis y respuesta a las quejas con el objetivo de reducir el tiempo de respuesta.
- Mejora de la asistencia personalizada en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, desplegando un amplio conjunto de servicios de información y ayuda al contribuyente, en su mayor parte, por Internet a través de su portal web. Se impulsará la implementación de canales de comunicación alternativos al trato presencial que garanticen la asistencia personalizada al contribuyente, con todas las garantías previstas en la normativa aplicable, sin perjuicio del mantenimiento de los ya existentes. En el ejercicio 2022, los esfuerzos irán dirigidos al canal telefónico.
- Se habilitarán todas las oficinas de Correos de España como puntos de pago de los tributos y otros ingresos de derecho público que se gestionan desde la ATV, de manera tal que con el modelo de declaración debidamente cumplimentado o con la carta de pago correspondiente se podrá acudir a las oficinas de Correos informatizadas y efectuar la operación de giro de orden de ingreso en cuenta, a costa del usuario.
- Poner a disposición de las personas contribuyentes las herramientas interactivas que permiten la asistencia automatizada, activa y guiada. Durante 2022 se implementará el Chatbot en relación con el modelo 600 del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.
- Extender el uso de los sistemas de ayuda y de presentación telemática mediante el seguimiento y actualización continua del contenido de la página web y del Gestor Único de Contenidos (GUC), para mejorar e incrementar el uso de los sistemas informáticos de ayuda en la presentación de las autoliquidaciones.
- Publicitar los avances realizados desde la ATV en un lenguaje comprensible y próximo al ciudadano para que sean conocidos, comprendidos y utilizados.

### 2. La Agencia Valenciana de Seguridad y Respuesta a las Emergencias (AVSRE)

Las acciones de mejora implementadas en la AVSRE se corresponden con las quejas recibidas por el 112 y han sido las siguientes:

- En todos los casos se programan acciones formativas específicas y se valida su correspondiente eficacia.
- Del análisis de las reclamaciones se derivan también otras acciones como la revisión de protocolos de actuación y la definición de nuevas clasificaciones de la naturaleza de la emergencia.

### 3. Ferrocarrils de la Generalitat

A continuación, se indican las acciones de mejora implementadas:

- Mejora en el procedimiento de análisis y devolución de importes incorrectos por incidencias en máquinas de autoventa instaladas en las dependencias del a Red de Metrovalencia.
- Posibilidad de presentar reclamaciones por vía telefónica facilitando de esta forma el acceso a más personas por incidencias en las máquinas de autoventa.
- Modificación de las páginas web de Metrovalencia y TRAM d'Alacant para la presentación de reclamaciones o sugerencias.



- Implantación de una alternativa tecnológica a la línea gratuita de información telefónica para personas con dificultades auditivas a través de la aplicación de WhatsApp con un número específico en Metrovalencia y TRAM d'Alacant.
- Implantación de una alternativa tecnológica a los interfonos instalados en estaciones para personas con dificultades auditivas mediante un número de teléfono con línea de mensajería específica en Metrovalencia y TRAM d'Alacant.
- Implantación del pago con tarjeta bancaria en las principales taquillas así como al personal de atención al cliente a bordo de los trenes en Metrovalencia y TRAM d'Alacant.
- Implantación de la solicitud de títulos de transporte personalizados propios de FGV a través de las páginas web de Metrovalencia y TRAM d'Alacant.
- Instalación de 59 nuevas máquinas de autoventa accesibles.
- Instalación de teleindicadores en las paradas de la Red tranviaria de Metrovalencia.
- Instalación de pantallas de control de aforo en las paradas subterráneas de Metrovalencia.

#### 4. El Instituto Valenciano de Servicios Sociales (IVASS)

Como consecuencia de una queja en una Residencia y Centro Ocupacional, se han realizado las siguientes actuaciones:

- Mejora de los registros de seguimiento individual de los usuarios.
- Concreción de objetivos en los PPI anuales de los usuarios.
- Supervisión por los profesionales del tipo de ingestas que se realizan en salidas de ocio y tiempo libre.
- 

#### 5. LABORA

Las actuaciones de mejora implementadas por LABORA se centran en:

- La mejora de los procesos de funcionamiento de LABORA que pone a las personas en el centro de sus decisiones. A través de este, se han instrumentado diversos indicadores sobre la cuantificación de los servicios de orientación, información, atención, itinerarios, etc. que nos proporcionarán la adecuación entre los servicios prestados y las personas atendidas.
- PROGRAMA EUROPEO EVADES. LABORA Servicio Valenciano de Empleo y Formación participa en este proceso de evaluación de los servicios públicos de empleo en el que se analizan los factores que condicionan el desempeño del SEPE, a través de una evaluación cualitativa consistente en una autoevaluación, primero, y una evaluación externa realizada por una consultora, después.
- LABORA Servicio Valenciano de Empleo y Formación cuenta con la CARTA DE SERVICIOS DE LOS CENTROS DE FORMACIÓN Y la CARTA DE SERVICIOS DE LOS CENTROS DE EMPLEO.

#### 6. La Autoridad de Transporte Metropolitano de Valencia

Las acciones correctivas o de mejora llevadas a cabo como consecuencia de las quejas, o aquellas pendientes de llevar a cabo se han clasificado como se indica a continuación:

- Mejora de la información a la ciudadanía: se ha reforzado la información a conductores sobre la plataforma E-Mobil-it.
- Acciones de mejora relacionadas con la COVID-19: se ha implementado la cita previa para todo tipo de trámites, quejas e información en las oficinas de atención al público, para evitar colas en sus instalaciones. Se ha recordado a los operadores la importancia de adoptar las medidas COVID los usuarios en el transporte público de viajeros.



- Acciones de mejora innovadoras: preparación de la documentación (pliegos de cláusulas administrativas y pliegos de prescripciones técnicas) de un contrato de Fabricación, suministro, instalación, mantenimiento, explotación publicitaria de marquesinas, tótems y pantallas de información dinámica de las paradas de autobuses de la ATMV que se va a licitar en el año 2022.

#### 7. Turisme Comunitat Valenciana

Se ha implantado un sistema de cita previa telemática de la presentación de la solicitud del bono viaje y así la persona interesada pueda presentar en un periodo no menor a 48 horas y siempre en días hábiles, tanto la solicitud como la documentación requerida mediante el trámite telemático habilitado a tal efecto.

#### 8. Instituto Valenciano de Competitividad Empresarial (IVACE)

En su informe indica que ha realizado una actuación de mejora, pero no describe en que ha consistido esta.

En la siguiente tabla se indican el número de acciones llevadas a cabo por cada una de las entidades relacionadas.

Tabla nº 31 Acciones de mejora implantadas en las entidades del SPI

entidad	Nº Acciones
LABORA	0
IVAJ	1
ATV	3
C VMC	0
Ferrocarrils	10
ICV	0
AVAP	0
AVSRE	8
IVACE	1
ATMV	3
Turisme CV	2
IVASS	27
IVAM	0
AVI	0
ISEACV	0
INVASSAT	0
IVE	0
IVIA	0
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>

Respecto al resto de entidades del SPI que no han implementado acciones de mejora, tampoco han motivado en sus informes las causas de dicha decisión.





## 5.- CONCLUSIONES

**Primera.-** Durante el año 2021 las quejas presentadas en las distintas consellerias han alcanzado un total de 2.733, cifra similar a la del año 2020 en que se recibieron 2.719.

La distribución de las quejas en las consellerias se concentra, en la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas con un porcentaje sobre el total del 45%, si bien disminuye respecto al año 2020 que alcanzó un porcentaje del 53% respecto del total de ese año. En segundo lugar, la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte concentra un porcentaje de quejas del 27%, prácticamente igual que en el año 2020 que alcanzó el 26% del total mientras que las quejas en el resto de consellerias alcanzan un porcentaje igual o inferior al 5%.

En cuanto a la evolución de las quejas recibidas en las distintas consellerias desde el año 2016 se observa, que se ha producido un aumento continuado hasta el año 2020 en el que se produce una disminución, que se ha mantenido durante el año 2021 pues el aumento producido en este año no ha sido significativo, únicamente ha aumentado en 14 quejas. Si bien parece que se está produciendo un cambio de tendencia a la baja de las quejas, todavía no podemos llegar a esta conclusión puesto que en este año no se ha producido una disminución real, más bien se han mantenido las cifras del año 2020.

**Segunda.-** En las entidades del SPI se ha producido un aumento considerable pasando de las 2.939 quejas recibidas durante el año 2020 a las 4.231 del año 2021. Este incremento global se debe al importante aumento de las quejas en Ferrocarrils de la Generalitat durante el último ejercicio, que es de casi un 60%, pues esta entidad ha pasado de las 2.272 quejas recibidas en el año 2020 a las 3.633 en 2021. Hay que recordar que la disminución de las quejas recibidas por dicha entidad en el año 2020 estaba directamente relacionada con la menor utilización de este transporte público a causa de la crisis del coronavirus y que ha supuesto un considerable aumento durante el año 2021, derivado de la normalización en el uso de este transporte público.

No disponemos de datos de las entidades del SPI que nos permitan mostrar la evolución de las quejas recibidas puesto que no todas las entidades presentan los informes anuales. Sin embargo, disponemos de la evolución de las quejas del servicio “1·1·2 Comunitat Valenciana” en los últimos tres ejercicios, ya que en el marco de la pandemia sanitaria y a pesar de haberse incrementado notablemente el volumen de llamadas atendidas y gestionadas se ha registrado un descenso paulatino de las quejas presentadas por la ciudadanía. Concretamente se ha pasado de las 203 quejas recibidas en el año 2019 a las 145 del año 2020 y las 133 del año 2021. También han descendido el número de quejas aceptadas o “procedentes, que han pasado de 15 en el año 2019, a 11 en el año 2020 y 7 en el año 2021, lo que indica que las acciones de mejora implementadas en los últimos años están siendo muy efectivas.

**Tercera.-** Respecto a las quejas recibidas por la vía telemática, se confirma que en todas las consellerias las quejas telemáticas superan el 50% del total a excepción de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, en que alcanza únicamente el 28% del total.

Por otra parte, en casi todas las consellerias las quejas iniciadas telemáticamente alcanzan porcentajes superiores al 80%, destacando la Conselleria de Innovación, Universidades, Ciencia y sociedad Digital con un 100% de quejas iniciadas telemáticamente, la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico con un 98%, la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública con un 95% y Presidencia con un 93%.

En cuanto a las quejas telemáticas recibidas en las entidades del SPI podemos observar que el porcentaje global alcanza el 76% del total. Si nos fijamos en las quejas presentadas de forma telemática en aquellas entidades que acumulan un mayor número de quejas tales IVACE (100%), Turisme CV (88%), Labora (82%), Ferrocarrils (79%), ATV (67%), ATMV (48%), IVASS (43%) e IVAM (9%), salvo en esta última entidad las restantes presentan unos porcentajes elevados de quejas en las que se ha utilizado la vía telemática para su presentación.



La evolución de las quejas presentadas de forma telemática en las distintas consellerias desde el año 2017 es positiva, es a partir de este año cuando empieza a producirse un importante incremento en la presentación de las quejas telemáticas, pasando de porcentajes inferiores al 10% en los años anteriores a alcanzar la cifra del 60% respecto del total, en el año 2021. Este considerable aumento que se produce a partir del año 2016 lo podemos atribuir, por una parte, a la publicación del Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell en el que se impulsa claramente la utilización de esta vía de comunicación y por otra la publicación de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Estas cifras indican, que la administración electrónica se consolida y se encuentra en vías de constituirse como el medio de comunicación prioritario en las relaciones de los ciudadanos con las Administraciones.

**Cuarta.-** Durante el año 2021 las quejas respondidas fuera de plazo por las distintas consellerias ha alcanzado un porcentaje del 49% respecto del total de quejas lo que supone una notable disminución respecto a los años 2020 (61%) y 2019 (72%), que nos indica que por parte de las consellerias se está consolidando la cultura de la calidad.

Hay que señalar la mejora experimentada en el plazo de respuesta en las consellerias de Justicia, Interior y Administración Pública, que ha pasado del 59% de quejas respondidas fuera de plazo en el año 2020 al 46% del 2021; Vivienda y Arquitectura Bioclimática que ha pasado del 40% en 2020 al 28% en 2021; Educación, Cultura y Deporte pasa del 21% en 2020 al 7% en 2021; Sanidad Universal y Salud Pública que disminuye del 38% en 2020 al 15% en 2021; Economía sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo se mantiene prácticamente igual pues pasa del 16% en 2020 al 15% en 2021 e Innovación, Universidades, Ciencia y sociedad Digital experimenta una gran mejoría al pasar del 65% en 2020 al 28% en 2021.

Por otra parte, las consellerias de Agricultura, Desarrollo rural, Emergencia climática y Transición Ecológica, han pasado del 87% en 2020 al 70% en 2021 y la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas pasa del 87% al 81% en 2021

Sin embargo, se ha producido el efecto contrario en Presidencia que experimenta un ligero aumento en el porcentaje de quejas respondidas fuera de plazo pasando del 8 en 2020 al 11% en 2021 y las consellerias de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad que ha pasado del 6% en 2020 al 14% en 2021 y Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática que ha pasado del 58% de quejas respondidas fuera de plazo en el 2020 al 90% en el año 2021.

En cuanto a los motivos de esta tardanza alegados por algunas consellerias han sido, con carácter general, los siguientes:

- La tardanza en la emisión de informes por parte de los diferentes órganos directivos afectados e incluso, en ocasiones, la baja calidad de algunos informes emitidos, que obliga a solicitar un nuevo informe. Esta situación es consecuencia de que no se da a las quejas la importancia que se otorga a otros procedimientos gestionados por los órganos directivos y esta situación repercute en la calidad y el tiempo de emisión de los informes.
- Los cambios de Unidad de Seguimiento de Expedientes (USE) en la aplicación demoran la solicitud del informe al responsable funcional del órgano objeto de la queja y como consecuencia aumentan los plazos de resolución. El cambio de USE es una funcionalidad de la aplicación informática, que se utiliza en aquellos casos de quejas telemáticas, en las que la persona que interpone la queja la remite a una Conselleria o entidad, que no es la competente para su tramitación y respuesta. En este caso, la unidad gestora que ha recibido



la queja por error debe seleccionar desde la aplicación de gestión GVQUEJAS, la Conselleria competente para su tramitación. De esta forma con una acción que dura unos segundos evitamos la remisión de toda la documentación a la Conselleria competente, que únicamente debe visualizar la queja en la aplicación de gestión y proceder a su tramitación. Sin embargo, si este cambio de USE no se realiza de forma inmediata, se reduce el plazo de respuesta, ya que se mantiene, como es lógico, la fecha inicial de registro de entrada.

- Falta de personal, tanto en los órganos directivos objeto de la queja, que deben emitir el informe preceptivo, como en el órgano competente para su tramitación y respuesta.

#### **Quinta.-** Motivos de las quejas:

Con carácter general los principales motivos alegados en los informes que han originado la presentación del mayor porcentaje de quejas hacen referencia a los servicios prestados y la atención recibida.

Respecto a los servicios prestados el submotivo más recurrente en las distintas consellerias ha sido el de tiempo de tramitación excesivo e incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano.

En cuanto a la atención recibida el submotivo más recurrente ha sido la falta de asistencia personalizada, on-line o telefónica y los problemas con la atención en castellano/valenciano.

A la vista de los principales motivos de las quejas recibidas por las distintas consellerias y entidades del SPI no podemos hacer una valoración positiva de la calidad del servicio que se ofrece si bien, esta valoración no se puede extrapolar a la totalidad de consellerias y entidades del SPI dado que, en algunas de ellas, las quejas recibidas han sido muy bajas.

**Sexta.-** Durante el año 2021 las quejas aceptadas por las distintas consellerias ha alcanzado un porcentaje superior al 84% del total de quejas recibidas, lo que supone un aumento respecto al año 2020.

Analizando los datos de manera individual, observamos que las consellerias de Educación, Cultura y Deporte y la de Innovación, Universidades, Ciencia y Sociedad Digital han aceptado la totalidad de las quejas recibidas. La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas también ha aceptado un gran porcentaje de quejas, concretamente el 96%. Frente a estos datos destaca la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública como la que ha aceptado un menor número de quejas, concretamente el 29% y le siguen Presidencia con un 33%, Sanidad y Salud Pública con un 35% y Hacienda y Modelo Económico con un 36%.

En las entidades del SPI las quejas aceptadas globalmente alcanzan un porcentaje superior al 90% del total de quejas recibidas. La evolución respecto al año 2020 es positiva pasando de las 2.369 quejas aceptadas en el año 2020 a las 3.848 del año 2021, lo que supone un aumento superior al 62%.

**Séptima.-** Respecto a las quejas presentadas ante la IGS por incumplimiento del deber de respuesta durante el año 2021, la conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas es la que acumula un mayor porcentaje, con un valor aproximado del 46%. De las entidades del sector público únicamente se ha presentado una queja de la entidad Ferrocarrils de la Generalitat.

Respecto a la evolución de estas se observa que desde el año 2019 la tendencia es negativa, produciéndose en el año 2020 una ligera caída de más del 8% y una nueva caída de más del 6% en el año 2021.

En cuanto a la presentación de las quejas por la vía telemática se observa que la tendencia ascendente se consolida e incrementa a un ritmo considerable, ya que se ha pasado de un 44% de presentaciones telemáticas



en el año 2020 a un 63% en el año 2021 lo que supone un aumento de 18 puntos. Por otra parte, también han aumentado las notificaciones telemáticas, que han alcanzado un porcentaje superior al 75% del total de quejas recibidas.

Durante el año 2021, el tiempo medio de comunicación a la IGS de la respuesta realizada por las distintas consellerías a las que iba dirigida la primera queja ha sido de 42 días, un tiempo inaceptable teniendo en cuenta que, una vez más, se supera el plazo de un mes establecido en la normativa vigente. La evolución de los tiempos medios de respuesta en los últimos 3 años ha aumentado considerablemente, pasando de 18 días en el año 2019 a 42 en 2021.

Respecto a la evolución de las quejas de segunda instancia presentadas en los tres últimos ejercicios lo primero que podemos observar es, que en el último año no se ha recibido ninguna queja por incumplimiento del deber de respuesta en dos consellerías que se corresponden con la de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición ecológica y la de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad.

Por otra parte, llama poderosamente la atención que en las consellerías de Justicia, Interior y Administración Pública y Sanidad Universal y Salud Pública en las que, en los años 2019 y 2020 se habían presentado porcentajes relativamente bajos de quejas por incumplimiento del deber de respuesta, estos han aumentado considerablemente durante el año 2021.

Frente a esta situación las quejas por incumplimiento del deber de respuesta presentadas en el año 2021 han disminuido en las siguientes consellerías:

- En Presidencia y en la Consellería de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, se ha producido una importante disminución ya que de 5 quejas se ha pasado a 1, en el primer caso, y de 4 a 1 en el segundo caso.
- En la consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas se ha producido una disminución de casi 15 puntos porcentuales ya que en los años 2019 y 2020 el porcentaje alcanzó una cifra superior al 60% mientras que en el año 2021 el valor alcanzado fue del 47%.

Por último, en la Consellería de Educación, cultura y Deporte, el porcentaje no ha variado alcanzando alrededor del 11% del total en cada año.

**Octava.-** Durante el año 2021 el total de sugerencias recibidas en las distintas consellerías ha alcanzado la cifra de 304, lo que supone un importante aumento respecto a las que se recibieron en el año 2020 (62).

En cuanto a las sugerencias telemáticas también se ha producido un importante aumento ya que, el porcentaje ha sido del 100% en todas las consellerías salvo en 4, concretamente en Presidencia con un 93% y en las consellerías de, Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo con el 83%, Sanidad Universal y Salud Pública con el 85% y Participación, Transparencia y Calidad Democrática con el 58%.

Respecto a las entidades del SPI y como ha venido sucediendo en años anteriores, muy pocas entidades reciben sugerencias, concretamente en este ejercicio han recibido sugerencias CVMC con 1262, Ferrocarrils GV con 716, LABORA con 7, IVAM con 5, Agencia Tributaria Valenciana con 3, ATMV con 2 IVAJ con 1, e IVASS con 1.

Los agradecimientos recibidos por las distintas consellerías durante el año 2021 alcanzan la cifra de 77 frente a los 51 del año 2020 y los 207 del año 2019 lo que indica que si bien, los agradecimientos han aumentado respecto al año 2020 sigue siendo un número inferior al del año 2019, lo que debería valorarse negativamente teniendo en cuenta que los agradecimientos expresan un reconocimiento por el buen funcionamiento de un



servicio, centro o unidad de la Generalitat, bien por la óptima prestación de un servicio o por el buen trato recibido en dicha prestación.

Respecto a las entidades del SPI las únicas que han recibido agradecimientos han sido LABORA con 12, la misma cantidad que en el año 2020, la Agencia Tributaria Valenciana 14 frente a los 21 del año 2020, la Agencia Valenciana de Evaluación y Prospectiva 0 frente a los 3 del año 2020, la Agencia Valenciana de Seguridad y Respuesta a las Emergencias 90 frente a los 83 del año 2020, el IVASS 4 y el INVASSAT 17, que supone un aumento en ambos casos puesto que en el año 2020 no recibieron ningún agradecimiento. En este caso, la situación se ha mantenido e incluso mejorado respecto al año 2020 en la mayoría de las entidades, lo que supone un mejor resultado que en el caso de las consellerías.

**Novena.-** Del análisis de los datos recogidos en la tabla 30 se observa, que los departamentos del Consell en los que no se han implementado acciones de mejora son Presidencia y la consellería de Educación, Cultura y Deporte.

Es necesario realizar una valoración negativa de esta actitud, tanto de Presidencia en la que las quejas han aumentado de 12 en 2020 a 27 en 2021 como en la consellería de Educación, Cultura y Deporte que ha pasado de 715 a 734, lo que indica que se ha realizado un inadecuado diagnóstico de las causas que generan las quejas recibidas puesto que estas siguen aumentando.

Las acciones de mejora implementadas por las consellerías se han agrupado en función de la finalidad de la mejora de acuerdo con la siguiente tipología:

- Relacionadas con la COVID-19
- Innovadoras
- Encaminadas a aumentar u optimizar los recursos humanos
- Simplificación Administrativa
  - Nuevos trámites telemáticos o mejora de los existentes
  - Cita previa
  - Mejora de procedimientos internos
  - Mejora de aplicaciones informáticas
  - Mejora de la información a la ciudadanía
- Normativas
- Colaboración con otras administraciones



Tabla 32 acciones de mejora realizadas por las consellerías

TIPO DE ACCIÓN DE MEJORA	CONSELLERIAS
Relacionadas con la COVID-19	C. Igualdad y Políticas Inclusivas C. Sanidad Universal y Salud Pública
Innovadoras	C. Sanidad Universal y Salud Pública
Encaminadas a aumentar u optimizar los recursos humanos	C. Agricultura, Desarrollo rural, emergencia Climática y Transición Ecológica C. Innovación, Universidades, Ciencia y Sociedad Digital C. Justicia, Interior y Administración Pública C. Sanidad Universal y Salud Pública C. Vivienda y Arquitectura Bioclimática
Simplificación Administrativa	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nuevos trámites telemáticos o mejora de los existentes</li> </ul>	C. Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo C. Igualdad y Políticas Inclusivas C. Justicia, Interior y Administración Pública C. Vivienda y Arquitectura Bioclimática
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cita previa</li> </ul>	C. Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejora proc. internos</li> </ul>	C. Innovación, Universidades, Ciencia y Sociedad Digital C. Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejora aplicaciones</li> </ul>	C. Hacienda y modelo Económico C. Innovación, Universidades, Ciencia y Sociedad Digital C. Justicia, Interior y Administración Pública C. Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad C. Vivienda y Arquitectura Bioclimática
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejora información ciudadanía</li> </ul>	C. Hacienda y modelo Económico C. Innovación, Universidades, Ciencia y Sociedad Digital C. Justicia, Interior y Administración Pública C. Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad C. Sanidad Universal y Salud Pública C. Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática C. Vivienda y Arquitectura Bioclimática
Normativas	C. Hacienda y modelo Económico
Colaboración con otras AA.PP.	C. Innovación, Universidades, Ciencia y Sociedad Digital C. Justicia, Interior y Administración Pública C. Vivienda y Arquitectura Bioclimática

En la tabla 32 se indican las consellerías que han implementado acciones de mejora de acuerdo con la clasificación indicada.

La mayor parte de consellerías han centrado sus esfuerzos en implementar acciones de mejora encaminadas a obtener una mayor simplificación administrativa de los procedimientos, centrandose su atención en el desarrollo de trámites telemáticos para el inicio y subsanación de los procedimientos internos, la mejora de las aplicaciones de gestión y la mejora de la información a la ciudadanía, que permite agilizar los procedimientos al disminuir notablemente la necesidad de subsanar la documentación.

Teniendo en cuenta la importancia actual de la administración electrónica en la gestión, se considera muy favorable que las distintas consellerías hayan implementado nuevos trámites telemáticos o bien, mejorado los existentes. También se valora muy positivamente la utilización generalizada de la aplicación ORVE, que permite la verdadera integración de los registros de todas las AA.PP., reduciendo notablemente el tiempo de recepción de la documentación presentada en un registro distinto al de la Administración competente para su resolución, al permitir la digitalización de la documentación presentada y su envío inmediato al órgano directivo competente para su tramitación.

En cuanto a las entidades del SPI, la valoración es muy positiva puesto que son ocho las entidades que han implementado acciones de mejora, frente a tres en el año 2020.



Durante el año 2021 han implementado acciones de mejora, además de la Agencia Tributaria Valenciana, la Autoridad de Transporte Metropolitano de Valencia y Turisme CV, que so las que habitualmente suelen acometer este tipo de actuaciones, las entidades Ferrocarrils, el Instituto Valenciano de la Juventud, la Agencia Valenciana de Seguridad y Respuesta a las Emergencias, el Instituto Valenciano de Servicios Sociales y el Instituto Valenciano de competitividad empresarial.

Con carácter general, la finalidad de las acciones de mejora implementadas es, como en el caso de las consellerias, la simplificación administrativa, centrada en la mejora de las aplicaciones informáticas, la asistencia personalizada o el impulso de la administración electrónica.

Si bien el número y calidad de las acciones de mejora implementadas en las consellerias ha mejorado considerablemente, resulta todavía insuficiente dado el elevado número de quejas recibidas, que sigue siendo muy elevado. Se valora también muy negativamente el que Presidencia y la Conselleria de Educación, cultura y Deporte no hayan realizado ninguna acción de mejora cuando sus quejas han aumentado respecto a las recibidas en el año 2020.

## 6.- RECOMENDACIONES

**Primera.-** Respecto al contenido y calidad del informe anual valorativo, que deben realizar todas las consellerias y entidades del SPI, sobre el análisis de las quejas, sugerencias y agradecimientos recibidos en el anterior ejercicio, sigue siendo prioritaria una mejora general, ya que salvo algunas consellerias que dedican una especial atención a su cumplimentación, en la mayoría de estas y en la totalidad de las entidades del SPI, una gran parte del informe carece de contenido sustancial, lo que dificulta enormemente la elaboración de este informe y la realización de un correcto diagnóstico de las quejas y las causas que las motivan.

**Segunda.-** Como ya se indicó en el informe correspondiente al año 2020, si bien la mayor parte de consellerias han mejorado notablemente el plazo de remisión del informe anual valorativo de las quejas, sugerencias y agradecimientos y ya lo han remitido a la IGS, en los dos primeros meses del año, tal como establece el artículo 39.4 del 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 (Decreto 41/2016), es necesario que todas ellas cumplan con este precepto para, de esta forma, favorecer la publicación del informe anual durante el mes de mayo.

Asimismo, es imprescindible, que aquellas entidades del SPI, que siguen sin remitir a la IGS los informes anuales preceptivos, cumplan con este imperativo legal.

**Tercera.-** Si bien es cierto que durante el ejercicio 2021 se han implementado un gran número de acciones de mejora dirigidas al desarrollo de nuevos trámites telemáticos y a la mejora de los existentes, es necesario seguir trabajando en esta línea teniendo en cuenta el importante crecimiento de la administración electrónica.

**Cuarta.-** En el ejercicio 2021 se ha producido una notable disminución del porcentaje de quejas respondidas fuera de plazo sin embargo, es necesario seguir trabajando para reducir este porcentaje, eliminando las causas que lo provocan y que tienen que ver con el tiempo de realización de los informes necesarios para dar respuesta a las quejas, o con el retraso en la remisión de las quejas a los órganos competentes para su respuesta, que indica una deficiente utilización de la aplicación informática.



**Quinta.-** En relación con las acciones de mejora implementadas por las distintas Consellerias y puesto que el motivo de quejas más repetido durante el año 2021 ha sido la insatisfacción con el servicio prestado, relacionado con los tiempos de tramitación excesiva, resulta necesario realizar un seguimiento y evaluación de la efectividad de las acciones de mejora diseñadas desde la perspectiva de mejorar los tiempos de gestión, con la finalidad de detectar si han sido suficientes para alcanzar los objetivos previstos y, poder, en su caso, introducir las acciones correctivas adecuadas.