



# 2022

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



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

Valencia a mayo de 2023



## ÍNDICE

<b>1.- INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>2</b>
<b>2.- QUEJAS.....</b>	<b>3</b>
2.1 Valoración Global.....	4
2.2 Quejas Telemáticas.....	9
2.3 Escritos presentados que no tienen la consideración de quejas .....	12
2.4 Cumplimiento del plazo de contestación.....	13
2.5 Quejas clasificadas según su tipología.....	17
2.6 Quejas aceptadas.....	28
2.7 Quejas por incumplimiento del deber de respuesta ante la Inspección General de Servicios.....	32
2.7.1 Quejas presentadas durante el año 2022 .....	32
2.7.2 Comparativa respecto años anteriores.....	33
2.7.3 Número total de quejas telemáticas presentadas.....	34
2.7.4 Número total de escritos presentados que no tienen la consideración de quejas.....	36
2.7.5. Tiempo medio de comunicación a la Inspección General de Servicio de la respuesta.....	37
2.7.6 Cumplimiento del compromiso de respuesta recogido en la carta de servicios de la IGS....	39
2.7.7 Descripción de los motivos por los que se han producido retrasos en la comunicación al órgano competente de las quejas.....	39
2.7.8 Evolución.....	40
2.7.9. Análisis de los procedimientos u órganos que han generado un mayor número de quejas de segunda instancia .....	41
2.8 Valoración y Conclusiones finales.....	43
2.8.1 Respecto de la aplicación corporativa para la gestión de las quejas.....	43
2.8.2. Respecto de los procedimientos con mayor porcentaje de quejas.....	43
2.8.3 Carta de Servicios de la Inspección General de Servicios.....	44
<b>3.- SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTOS.....</b>	<b>45</b>
<b>4.- MEDIDAS ADOPTADAS.....</b>	<b>48</b>
4.1 Medidas implementadas por las Consellerías.....	48
4.2 Medidas implementadas por entidades SPI.....	56
<b>5.- CONCLUSIONES .....</b>	<b>60</b>
<b>6. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>66</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 2022 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 las conclusiones 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.”

Todas la Subsecretarías han presentado el informe anual valorativo de las quejas, sugerencias y agradecimientos si bien, no se ha cumplido el plazo de presentación que establece el Decreto 41/2016 y que debe ser durante los dos primeros meses del año.

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 Autoridad de Transporte Metropolitano de Valencia (ATMV)
- La Agencia Tributaria Valenciana (ATV),
- La Agencia Valenciana de Innovación (AVI),
- La Agencia Valenciana de Seguridad y Respuesta a las Emergencias (AVSRE),
- La Ciudad de las Artes y las Ciencias (CACSA).
- Centro de Artesanía de la Comunidad Valenciana (CACV)
- Construcciones e Infraestructura Educativas de la Generalitat Valenciana (CIESGA)
- La Corporación Valenciana de medios de comunicación (CVMC),
- Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana
- El Instituto Cartográfico (ICV),
- El Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo (INVASSAT),
- El Instituto Superior de Enseñanzas Artísticas de la Comunitat Valenciana (ISEACV)
- 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 Finanzas (IVF)
- El Instituto Valenciano de Investigaciones Agrarias (IVIA)
- LABORA Servicio Valenciano de Empleo y Formación,
- Turisme Comunitat Valenciana (TCV).
- Valenciana de Aprovechamiento Energético de Residuos (VAERSA)

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,
- La Agencia Valenciana de Evaluación y Prospectiva (AVAP).

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 consellerías 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 algunas modificaciones con el objetivo de facilitar su cumplimentación. 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 durante el año 2022 por cada Consellería y su comparativa con las recibidas durante el año 2021.

Tabla nº 1 Comparativa quejas año 2021 vs 2022

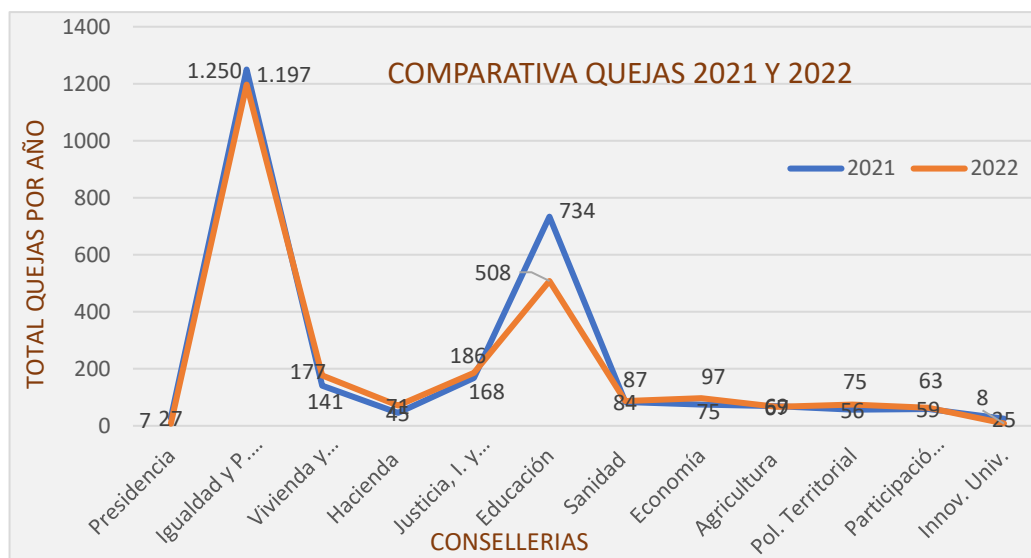
Consellería	Nº quejas Consellería		diferencia
	2021	2022	
Presidencia	27	7	-20
Igualdad y Políticas Inclusivas	1.250	1.197	-53
Vivienda y Arquitectura Bioclimática	141	177	36
Hacienda y Modelo Económico	45	71	26
Justicia, Interior y Ad. Pública	168	186	18
Educación, Cultura y Deporte	734	508	-226
Sanidad Un. Y Salud Pública	84	87	3
Econ. Sost., Sec. Prod, Comercio y Trab.	75	97	22
Agric., Des. Rural, Em. Climática y T. Ecol.	69	67	-2
Pol. Terr., Obras Públicas y Movilidad	56	75	19
Participación, Trans, Coop y Calidad Dem.	59	63	4
Innov. Universidades, Ciencia y S. Digital	25	8	-17
<b>TOTAL</b>	<b>2.733</b>	<b>2.543</b>	<b>-190</b>

Del análisis de los datos de la tabla 1 observamos, que durante el año 2022 se ha producido una ligera disminución de las quejas presentadas ante los distintos departamentos del Consell, que han pasado de 2.733 en el año 2021 a las 2.543 del año 2022, una diferencia de 190 quejas, que supone una variación porcentual del **-7%** y por ende una mejora respecto al año anterior.

Realizando el análisis comparativo de manera individual para cada Consellería observamos que únicamente se ha producido una disminución de quejas en Presidencia y en cuatro consellerías, la de Igualdad y Políticas Inclusivas; Educación, Cultura y Deporte; Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica e Innovación, Universidades, Ciencia y Sociedad Digital.



Gráfico nº 1 Comparativa quejas año 2021 vs 2022



En la tabla 2 se indica la distribución porcentual de las quejas por Conselleria respecto del total de quejas recibidas durante el año 2022.

Tabla nº 2 Distribución porcentual de las quejas

Conselleria	Nº Quejas 2022	%
Presidencia	7	0,28
Igualdad y Políticas Inclusivas	1.197	47,07
Vivienda y Arquitectura Bioclimática	177	6,96
Hacienda y Modelo Económico	71	2,79
Justicia, Interior y Ad. Pública	186	7,31
Educación, Cultura y Deporte	508	19,98
Sanidad Un. Y Salud Pública	87	3,42
Econ. Sost., Sec. Prod, Comercio y Trab.	97	3,81
Agric., Des. Rural, Em. Climática y T. Ecol.	67	2,63
Pol. Terr., Obras Públicas y Movilidad	75	2,95
Participación, Trans, Coop y Calidad Dem.	63	2,48
Innov. Universidades, Ciencia y S. Digital	8	0,31
<b>TOTAL</b>	<b>2.543</b>	<b>100</b>

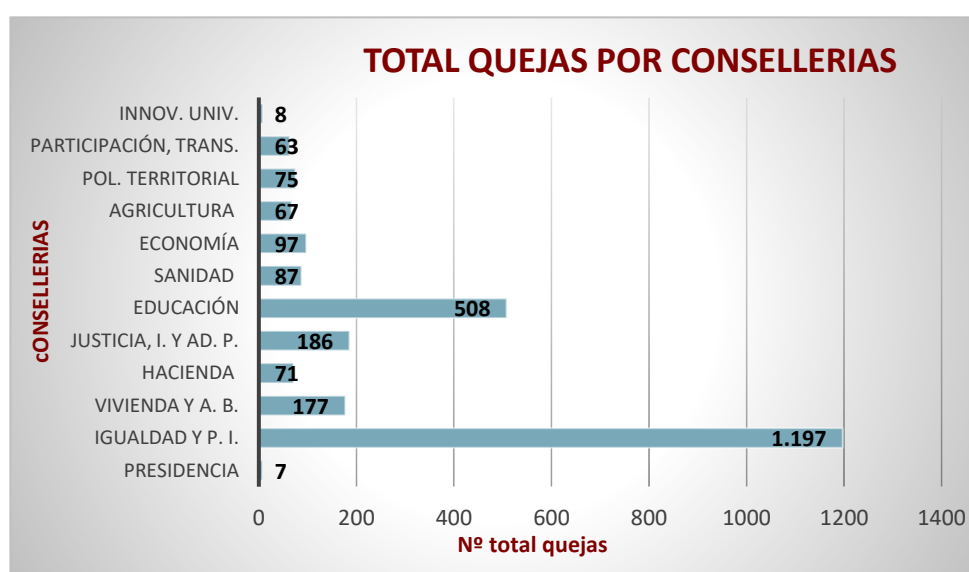
La distribución de las quejas en las consellerias se concentra, como viene siendo habitual, en la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas con un porcentaje sobre el total del 47,07% lo que supone un aumento de más de dos puntos respecto al porcentaje alcanzado en el año 2021 que fue del 45% respecto del total de ese año. En segundo lugar, la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte concentra un porcentaje de quejas del 19,98% siendo, en este caso inferior al alcanzado en el año 2021 que se situó en el 27%. No obstante, es preciso indicar,



que esta Conselleria ha disminuido sus quejas totales de manera significativa, pasando de un total de 734 quejas en el año 2021 a las 508 quejas del año 2022, lo que supone una disminución, en valor absoluto de 226 quejas.

En cuanto al resto de consellerias se observa que salvo la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública que alcanza un porcentaje de quejas superior al 7% del total y la Conselleria de Vivienda y Arquitectura bioclimática con un porcentaje cercano al 7%, en el resto no se supera el 4% en ningún caso, siendo Presidencia la que ha recibido un menor número de quejas, con un porcentaje del 0,28% respecto del total de quejas recibidas durante el año 2022, lo que supone también, una importante disminución de sus quejas respecto al año 2021 al pasar de un total de 27, en ese año, a las 7 recibidas en el año 2022.

Gráfico nº 2 Total quejas por consellerias



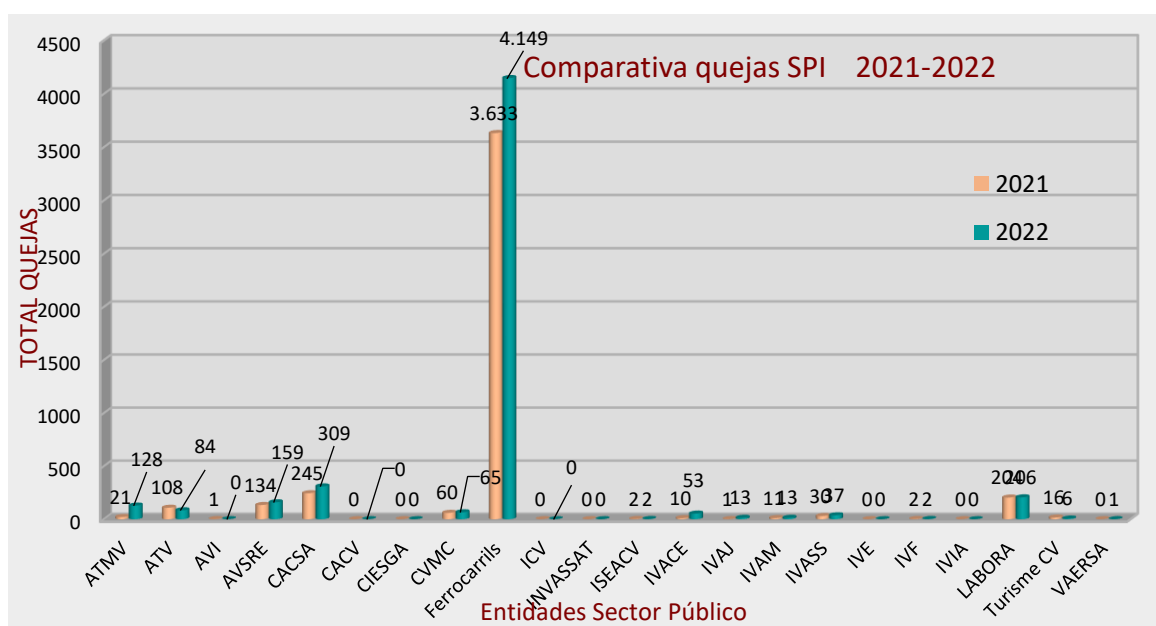
En la tabla 3 y el gráfico 3 se indica la comparativa de las quejas recibidas por las entidades del SPI en el año 2022 respecto al año 2021, si bien solamente se dispone de datos de aquellas entidades que han remitido sus informes a la IGS



Tabla nº 3 Comparativa quejas SPI año 2021 vs 2022

entidad	Nº quejas		diferencia
	2021	2022	
ATMV	21	128	107
ATV	108	84	-24
AVI	1	0	-1
AVSRE	134	159	25
CACSA	245	309	64
CACV	0	0	0
CIESGA	0	0	0
CVMC	60	65	5
Ferrocarrils	3.633	4.149	516
ICV	0	0	0
INVASSAT	0	0	0
ISEACV	2	2	0
IVACE	10	53	43
IVAJ	1	13	12
IVAM	11	13	2
IVASS	30	37	7
IVE	0	0	0
IVF	2	2	0
IVIA	0	0	0
LABORA	204	206	2
Turisme CV	16	6	-10
VAERSA	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>4.478</b>	<b>5.227</b>	<b>749</b>

Gráfico nº 3 Comparativa quejas SPI año 2021 vs 2022



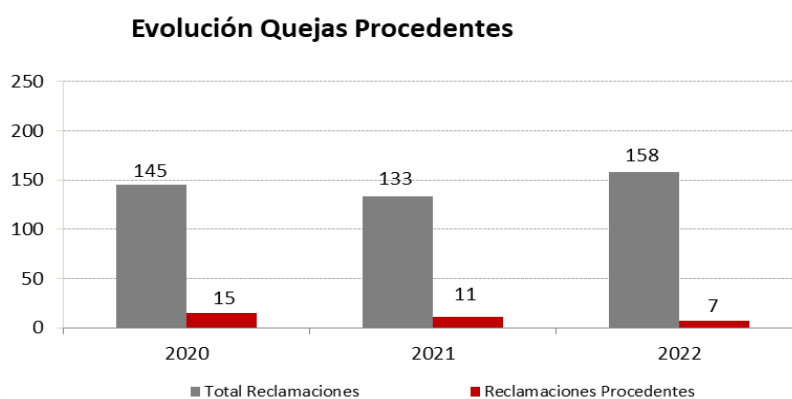




En la tabla 3 se refleja la comparativa entre las quejas recibidas por las distintas entidades del SPI, que han elaborado y remitido sus informes globales, entre los años 2021 y 2022. En este caso se ha pasado de un total de 4.478 quejas recibidas durante el año 2021 a las 5.227 del año 2022, lo que supone un aumento de 749 quejas, que representa un aumento porcentual superior al 16%.

Si analizamos únicamente los datos de las entidades que realizaron el informe anual valorativo en 2021 y 2022, se observa que en la mayoría de éstas se ha producido un aumento en el número de quejas, a excepción de ATV que disminuye en 24 quejas, la AVI que disminuye en 1 queja y Turisme CV que disminuye en 10 quejas.

Gráfico nº 4 Evolución quejas 112



Dada la repercusión del teléfono 112 conviene analizar su evolución y del análisis del gráfico 4 observamos que el número total de quejas recibidas en el año 2022 (165) ha ascendido respecto al año 2021 (144). Sin embargo, el número total de quejas procedentes ha vuelto a disminuir, pasando de 11 en el año 2021 a 7 en el 2022.



## 2.2. Quejas telemáticas

En la tabla 4 se indica la evolución tanto de las quejas totales recibidas como de aquellas que se han presentado de forma telemática desde el año 2016 hasta el año 2022. Aunque solamente disponemos de la información relativa a las consellerias puesto que hasta el año 2020 eran muy pocas las entidades del SPI, que cumplían con el precepto establecido en el artículo 39.4 de Decreto 41/2016, al no remitir el informe de las quejas y sugerencias presentadas y tramitadas en el año anterior, así como de las respuestas y acciones adoptadas, en los dos primeros meses del año, por lo que no podemos analizar la evolución de las quejas del SPI desde el año 2016.

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
2022	2.543	1.562	61

Gráfico nº 5 Evolución quejas por año



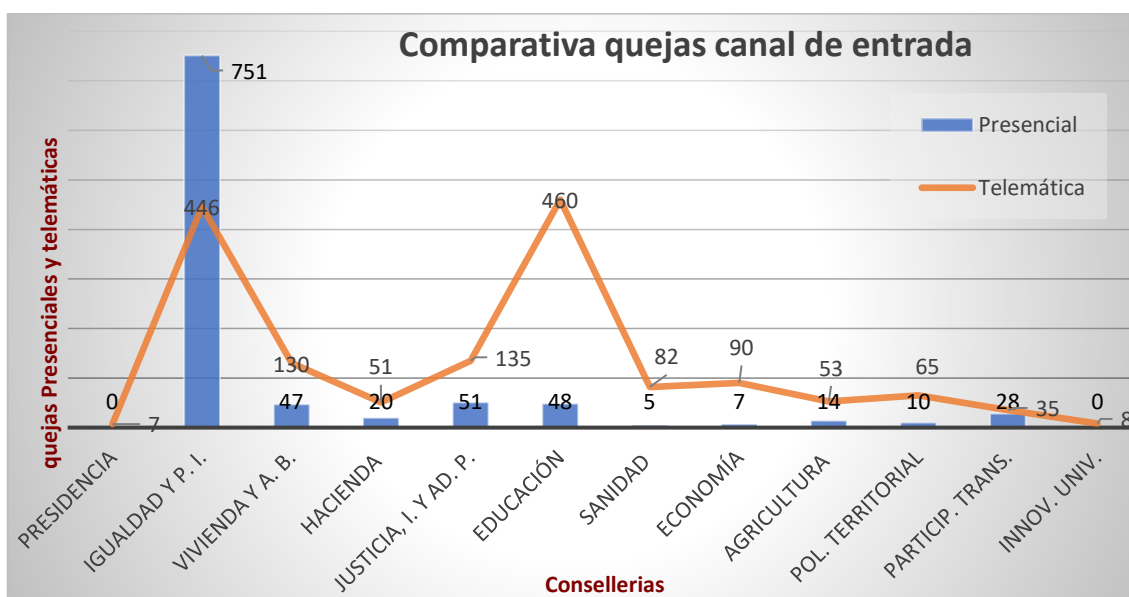
El gráfico 5 representa la evolución porcentual de las quejas presentadas de forma telemática respecto del total en las distintas consellerias desde el año 2016 al 2022, en el que se puede observar el importante incremento experimentado en estos años que varía desde un 3% en 2016 al 61% en el año 2022.



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

Consellería	Quejas canal de entrada			
	Presencial	Telemática	TOTAL Quejas	% Quejas telemáticas
Presidencia	0	7	7	100
Igualdad y Políticas Inclusivas	751	446	1197	37
Vivienda y Arquitectura Bioclimática	47	130	177	73
Hacienda y Modelo Económico	20	51	71	72
Justicia, Interior y Ad. Pública	51	135	186	73
Educación, Cultura y Deporte	48	460	508	91
Sanidad Un. Y Salud Pública	5	82	87	94
Econ. Sost., Sec. Prod, Comercio y Trab.	7	90	97	93
Agric., Des. Rural, Em. Climática y T. Ecol.	14	53	67	79
Pol. Terr., Obras Públicas y Movilidad	10	65	75	87
Participación, Trans, Coop y Calidad Dem.	28	35	63	56
Innov. Universidades, Ciencia y S. Digital	0	8	8	100
<b>TOTAL</b>	<b>981</b>	<b>1.562</b>	<b>2.543</b>	<b>61</b>

Gráfico nº 6. Distribución de las quejas según el canal de entrada



En la tabla 5 y el gráfico 6 se indican las quejas recibidas durante el año 2022 por las distintas consellerías clasificadas según el canal de entrada.

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 37%, aunque este valor es superior al del año 2021 que alcanzó un 28% del total.



Por otra parte, en casi todas las consellerias las quejas iniciadas telemáticamente alcanzan porcentajes superiores al 80%, salvo las consellerias de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática con un 56%, la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico con un 72%, las consellerias de Vivienda y Arquitectura Bioclimática y Justicia, Interior y Administración Pública con un 73% en ambas y la Conselleria de Agricultura, Desarrollo Rural, emergencia Climática y Transición Ecológica con un 79%.

Hay que destacar que tanto en Presidencia como en la Conselleria de Innovación, Universidades, Ciencia y sociedad Digital las quejas presentadas de forma telemática han alcanzado un porcentaje del 100% respecto del total.

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.

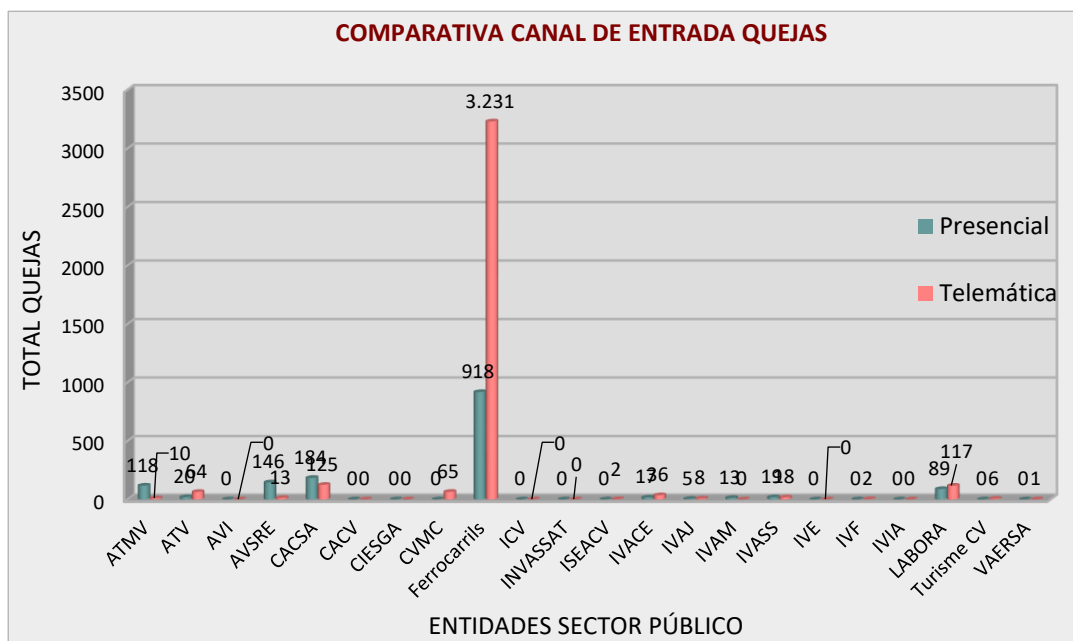
Tabla nº 6. Distribución de las quejas entidades SPI según el canal de entrada

entidad	Quejas canal de entrada		TOTAL	% Quejas telemáticas
	Presencial	Telemática	QUEJAS	
ATMV	118	10	128	8
ATV	20	64	84	76
AVI	0	0	0	0
AVSRE	146	13	159	8
CACSA	184	125	309	40
CACV	0	0	0	0
CIESGA	0	0	0	0
CVMC	0	65	65	100
Ferrocarrils	918	3.231	4149	78
ICV	0	0	0	0
INVASSAT	0	0	0	0
ISEACV	0	2	2	100
IVACE	17	36	53	68
IVAJ	5	8	13	62
IVAM	13	0	13	0
IVASS	19	18	37	49
IVE	0	0	0	0
IVF	0	2	2	100
IVIA	0	0	0	0
LABORA	89	117	206	57
Turisme CV	0	6	6	100
VAERSA	0	1	1	100
<b>TOTAL</b>	<b>1529</b>	<b>3.698</b>	<b>5.227</b>	<b>71</b>

En la tabla 6 se indica la distribución de las quejas recibidas por las distintas entidades del SPI en función del canal de entrada. Se observa que en Turisme, IVF, CVMC, VAERSA e ISEACV el porcentaje de quejas telemáticas es del 100%. Las entidades que han recibido un menor porcentaje de quejas telemáticas han sido IVAM con un 0%, ATMV y AVSRE con un 8%.



Gráfico nº 7 Distribución de las quejas entidades SPI según el canal de entrada



## 2.3 Escritos presentados que no tienen la consideración de quejas

Como todos los años, se observa una alta incidencia del uso de la aplicación de quejas para trasladar denuncias y cuestiones que afectan a otras administraciones o para presentar escritos que no se corresponden con quejas de acuerdo con la definición que se establece en el artículo 30.1 del Decreto 41/2016.

Con carácter general, este tipo de escritos se remiten a los servicios afectados por razón de la materia, así como a las Administraciones realmente responsables, en su caso. Dicho traslado, así como el hecho de que su escrito no se corresponde con una “queja”, es comunicado al ciudadano o ciudadana en cuestión. Esta tramitación genera una carga de trabajo adicional, que resulta notable en algunas consellerias como la de Sanidad Universal y Salud Pública, en la que hay que diferenciar las quejas administrativas reguladas por el Decreto 41/2016 y que son gestionadas por la Subsecretaría y las Direcciones Territoriales, de las quejas asistenciales sanitarias, que son tramitadas de acuerdo con el procedimiento establecido en la Orden 6/2018, de 13 de septiembre, de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, por la que se regula el procedimiento de presentación y tramitación de las sugerencias, quejas y agradecimientos en el ámbito de las instituciones sanitarias dependientes de la conselleria con competencias en materia de sanidad.

En la siguiente tabla se indican los escritos recibidos por las consellerias que no tienen la consideración de quejas.



Tabla nº 7 escritos que no tienen la consideración de quejas

Consellería	Escritos que no tienen consideración de quejas
Presidencia	7
Igualdad y Políticas Inclusivas	21
Vivienda y Arquitectura Bioclimática	15
Hacienda y Modelo Económico	4
Justicia, Interior y Ad. Pública	53
Educación, Cultura y Deporte	141
Sanidad Un. Y Salud Pública	41*
Econ. Sost., Sec. Prod, Comercio y Trab.	19
Agríc., Des. Rural, Em. Climática y T. Ecol.	47
Pol. Terr., Obras Públicas y Movilidad	4
Participación, Transparencia, cooperación y Calidad DEmocrática	1
Innov. Universidades, Ciencia y S. Digital	0

\*además hay que tener en cuenta las quejas asistenciales sanitarias que por error han sido presentadas a través de la aplicación corporativa GVQUEJAS y que ascienden a un total de 537.

Algunas consellerías plantean la necesidad de dar mayor visibilidad, en la plataforma de acceso a la iniciación telemática de tramitación de quejas, sobre el tipo de escritos que se corresponden con quejas y el carácter exclusivo de su uso para cuestiones que afecten a servicios prestados por la Generalitat Valenciana, evitando así el desvío de los medios dedicados a la tramitación de quejas hacia cuestiones que nada tienen que ver con éstas y que no utilizan los canales adecuados.

Sin embargo, sin poner en cuestión que esta medida probablemente mejoraría los tiempos de tramitación tanto de las quejas como de los escritos que no lo son, la realidad es que en el acceso a la plataforma de tramitación telemática está claramente definida la queja, de acuerdo con el Decreto 41/2016, sin que este hecho disuada a la ciudadanía de presentar cualquier escrito considerando que el órgano gestor de las quejas lo derivará al órgano competente para su tramitación de acuerdo con el fondo del asunto.

## 2.4. Cumplimiento del plazo de contestación

El artículo 35.1 del Decreto 41/2016 establece que la contestación deberá notificarse en un plazo no superior a un mes desde que la queja o sugerencia tuvo entrada en el registro general de la respectiva consellería afectada.

En la siguiente tabla se indican las quejas contestadas fuera de plazo por las distintas consellerías.



Tabla nº 8 Porcentajes de quejas fuera de plazo en las consellerias

Consellería	Quejas Consellerías	Quejas fuera plazo	%sobre quejas Cons.	% Quejas fuera plazo sobre total
Presidencia	7	0	0	0,00
Igualdad y Políticas Inclusivas	1.197	871	73	54,34
Vivienda y Arquitectura Bioclimática	177	40	23	2,50
Hacienda y Modelo Económico	71	44	62	2,74
Justicia, Interior y Ad. Pública	186	75	40	4,68
Educación, Cultura y Deporte	508	495	97	30,88
Sanidad Un. Y Salud Pública	87	0	0	0,00
Econ. Sost., Sec. Prod, Comercio y Trab.	97	18	19	1,12
Agric., Des. Rural, Em. Climática y T. Ecol.	67	45	67	2,81
Pol. Terr., Obras Públicas y Movilidad	75	7	9	0,44
Participación, Trans, Coop y Calidad Dem.	63	5	8	0,31
Innov. Universidades, Ciencia y S. Digital	8	3	38	0,19
<b>TOTAL</b>	<b>2.543</b>	<b>1.603</b>	<b>63</b>	<b>100</b>

Los porcentajes de quejas respondidas fuera de plazo por las distintas consellerias tanto respecto a sus propias quejas como globalmente ha alcanzado la cifra de 1.603, que supera a las 1.352 quejas respondidas fuera de plazo en el año 2021. En porcentajes, la cifra alcanza el 63% de quejas respondidas fuera de plazo respecto del total de quejas respondidas, que supera en 14 puntos porcentuales al porcentaje alcanzado en el año 2021 (49%), lo que supone un empeoramiento en la gestión de las quejas.

Hay que señalar la mejora experimentada en el plazo de respuesta por la mayor parte de las consellerias, habiendo experimentado un aumento en el plazo de respuesta únicamente la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico que ha pasado de un porcentaje del 56% en 2021 al 62% en 2022; la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte que ha pasado del 7% al 97% y la Conselleria de Economía sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo con un ligero aumento de 2 puntos (del 17 al 19%).

El empeoramiento experimentado de manera global en el plazo de respuesta se debe al fuerte incremento del plazo de respuesta de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, que si bien el número total de quejas recibidas ha sufrido una notable disminución (-226 quejas recibidas), el plazo de respuesta ha aumentado considerablemente pasando del 7% en 2021 al 97% en 2022.

En relación con las causas que motivan los retrasos en el plazo de respuesta a las quejas la práctica totalidad de las consellerias ha apuntado que, se debe al retraso en la emisión del correspondiente informe por parte del órgano o unidad objeto de la queja.

Este retraso se deriva a su vez de varias causas, que también apuntan un gran número de consellerias y que identificamos a continuación:

- Por una parte, a una existencia de cargas de trabajo en algunas consellerias superior a los recursos humanos destinados a realizarlas.

La saturación de cargas de trabajo en las diferentes direcciones generales y direcciones territoriales demora la elaboración de los informes necesarios para dar respuesta a las quejas.

- Asimismo, se identifica que los servicios que más retraso de tramitación acumulan son los que reciben un mayor número de quejas.



- Por otra parte, la tramitación de las quejas no se asimila al de cualquier otro procedimiento con plazo de resolución, por lo que se priorizan otros asuntos y se demora la emisión del informe y de la respuesta a la queja.

Otra de las causas apuntadas por una gran parte de las consellerías que contribuyen a aumentar el plazo de emisión de la respuesta a las quejas recibidas es cuando se recibe una queja por un cambio de USE, este caso se produce en las quejas iniciadas de forma telemática, en las que la persona que presenta la queja la dirige a una Consellería incorrecta y el órgano gestor de esta Consellería, tras estudiarla, debe realizar un cambio de USE asignándola a la Consellería competente para su respuesta. Si bien el proceso de cambio de USE es muy rápido, se realiza en unos segundos, la queja presentada erróneamente acumula un retraso atribuido a la primera Consellería, que no siendo objeto de la queja puede tardar varios días en analizar el contenido de ésta y redirigirla a la Consellería competente.

Tabla nº 9 Porcentajes de quejas telemáticas fuera de plazo en las consellerías

Consellería	Quejas Telemáticas	Quejas telemáticas fuera plazo	%
Presidencia	7	0	0
Igualdad y Políticas Inclusivas	446	339	76
Vivienda y Arquitectura Bioclimática	130	26	20
Hacienda y Modelo Económico	51	35	69
Justicia, Interior y Ad. Pública	135	51	38
Educación, Cultura y Deporte	460	450	98
Sanidad Un. Y Salud Pública	82	7	9
Econ. Sost., Sec. Prod, Comercio y Trab.	90	13	14
Agríc., Des. Rural, Em. Climática y T. Ecol.	53	40	75
Pol. Terr., Obras Públicas y Movilidad	65	5	8
Participación, Trans, Coop y Calidad Dem.	32	3	9
Innov. Universidades, Ciencia y S. Digital	8	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1.559</b>	<b>969</b>	<b>62</b>

Los principales retrasos en la respuesta a las quejas presentadas por la vía telemática se han producido en las consellerías de Educación, Cultura y Deporte con un 98%; Igualdad y Políticas Inclusivas con un 76%; Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición ecológica con un 75%; Hacienda y Modelo Económico con un 69% y Justicia, Interior y Administración Pública con un 38%. En las restantes consellerías el porcentaje de quejas telemáticas contestadas fuera de plazo no supera el 20% en ningún caso.





Tabla nº 10. Porcentaje de quejas fuera de plazo en las entidades del SPI

entidad	Nº quejas entidad	Quejas fuera de plazo entidad	% quejas fuera de plazo
ATMV	128	1	0,78
ATV	84	36	42,86
AVI	0	0	0,00
AVSRE	159	9	5,66
CACSA	309	0	0,00
CACV	0	0	0,00
CIESGA	0	0	0,00
CVMC	65	0	0,00
Ferrocarrils	4.149	18	0,43
ICV	0	0	0,00
INVASSAT	0	0	0,00
ISEACV	2	0	0,00
IVACE	53	6	11,32
IVAJ	13	7	53,85
IVAM	13	8	61,54
IVASS	37	25	67,57
IVE	0	0	0,00
IVF	2	1	50,00
IVIA	0	0	0,00
LABORA	206	16	7,77
Turisme CV	6	5	83,33
VAERSA	1	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>5.227</b>	<b>132</b>	<b>2,53</b>

En las entidades del SPI el porcentaje total de quejas respondidas fuera de plazo es muy bajo, únicamente alcanza el 2,53% de las quejas, este hecho se debe a que Ferrocarrils, que es la entidad que acumula un mayor número de quejas, 4149 respecto a un total de 5227 únicamente responde fuera de plazo el 0,43%.

Por el contrario, Turisme que únicamente ha recibido 6 quejas en el año 2022 alcanza un porcentaje superior al 83% de quejas respondidas fuera de plazo. Esta misma situación se repite en el IVAM con un total de quejas de 13 y un porcentaje superior al 61% respondidas fuera de plazo o el IVAJ que alcanza casi un 54% respondidas fuera de plazo y únicamente recibe 13 quejas. En el caso del IVF la situación es todavía más grave teniendo en cuenta que de las 2 quejas remitidas una de ellas ha sido respondida fuera del plazo fijado en la normativa vigente.



Tabla nº 11 Porcentaje quejas telemáticas fuera de plazo en entidades del SPI

entidad	Nº quejas telemáticas entidad	Quejas telemáticas fuera de plazo	% quejas telemáticas fuera de plazo
ATMV	10	0	0,00
ATV	64	27	42,19
AVI	0	0	0,00
AVSRE	13	1	7,69
CACSA	125	0	0,00
CACV	0	0	0,00
CIESGA	0	0	0,00
CVMC	65	0	0,00
Ferrocarrils	3.231	0	0,00
ICV	0	0	0,00
INVASSAT	0	0	0,00
ISEACV	2	0	0,00
IVACE	36	2	5,56
IVAJ	8	3	0,00
IVAM	0	0	0,00
IVASS	18	13	72,22
IVE	0	0	0,00
IVF	2	1	50,00
IVIA	0	0	0,00
LABORA	117	9	7,69
Turisme CV	6	5	83,33
VAERSA	1	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>3.698</b>	<b>61</b>	<b>2</b>

En la tabla 11 se indican las quejas respondidas fuera de plazo en las entidades del SPI cuyo canal de entrada ha sido telemático. En este caso las entidades que alcanzan un mayor porcentaje de respuestas fuera de plazo son Turisme con un porcentaje superior al 83%, IVASS que supera el 72% y ATV que a su vez supera el 42%. En la mayoría de las entidades las quejas telemáticas siempre se responden en plazo.

## 2.5.- Quejas clasificadas según su tipología

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

### 1. Presidencia:

En Presidencia las 7 quejas presentadas 5 de ellas se deben a la atención recibida motivada en 4 de ellas por la no utilización del valenciano y la restante por una atención personal inadecuada. Otra de las quejas presentadas se refiere a la falta de competencia de un empleado pública y por último una queja por el tiempo excesivo de tramitación.

En cuanto a su distribución en función del órgano o unidad objeto de la queja la distribución ha sido la siguiente, de las 7 quejas presentadas 4 de ellas se referían a distintos órganos directivos cuya respuesta



le corresponde a la Subsecretaría mientras que en tres de ellas eran quejas dirigidas a los Servicios Territoriales de Turismo.

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

En la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas se ha realizado la clasificación de las quejas recibidas de tal forma que:

En la Dirección Territorial de Castelló de esta conselleria, las quejas recibidas ellas (9 quejas) han sido todas dirigidas a la sección de menores y en todas ellas el motivo ha sido la disconformidad con el servicio prestado.

En la Dirección Territorial de Alicante la distribución de las quejas y los motivos de estas se detallan a continuación:

- 10 a la Secretaría Territorial.
- 58 al Servicio de Igualdad y Diversidad.
- 5 al Servicio de Infancia y Adolescencia.
- 70 al Servicio de Prestaciones Inclusivas y Familias.
- 48 al Servicio de Atención Primaria y Valoración de la Diversidad Funcional.
- 24 a otros.

En todas ellas el motivo de las quejas ha estado relacionado con el servicio prestado, bien por disconformidad o por tiempos de tramitación excesiva.

La distribución de las quejas en la Dirección Territorial de Valencia queda de la siguiente forma:

- 65 en la Valoración de la Diversidad Funcional.
- 24 en Familias.
- 2 en Registro e Información.
- 50 en Mayores.
- 12 en Menores.
- 4 en Mujeres.
- 13 en Prestaciones no contributivas
- 9 de Centros ocupacionales
- 9 en programas de acción Comunitaria.
- 4 en otros

En cuanto a los motivos todas ellas han sido relativas a los servicios prestados por tiempo de tramitación excesivo o por los servicios prestados a los residentes de los centros ocupacionales.

Las quejas recibidas por los servicios centrales de los distintos órganos directivos se clasifican como sigue:

- 119 a la D.G. de Acción Comunitaria y Barrios Inclusivos.
- 33 al Servicio de Personal
- 3 a la D.G. de Diversidad funcional y Salud Mental.
- 4 a la D.G. de Personas mayores.
- 2 a la D.G. de

En estas quejas los motivos han sido más variados que en los casos anteriores y si bien se han presentado mayormente las quejas relacionadas con la disconformidad con los servicios prestados o con el tiempo de tramitación excesiva, también se han recibido quejas relativas a la falta de asistencia



presencial, on-line o telefónica, a insatisfacción con la solución a problemas planteados o a problemas de accesibilidad en personas mayores o con diversidad funcional.

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

Mayoritariamente las quejas se han dirigido a la D.G. emergencia habitacional, Función social de la Vivienda y Observatorio de la Vivienda y Segregación Urbana con 139 quejas. Otras Direcciones Generales que también han recibido quejas han sido, la D.G. de Calidad, Rehabilitación y Eficiencia Energética con 10 quejas, la D.G. de Vivienda y Regeneración urbana con 9 quejas y la Subsecretaría con 19.

En cuanto a los motivos cabe destacar:

- En las ayudas de alquiler, porque no se les estima la solicitud o hay retraso en el cobro de la ayuda.
- Dificultad en la tramitación telemática para adjuntar o subsanar la documentación requerida
- La duración excesiva de la tramitación.

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

En esta Conselleria las quejas recibidas han afectado a los siguientes órganos directivos:

- 2 quejas a la ATV por error en la presentación al Plan Reactiva.
- 19 quejas a la dirección Territorial de Valencia, 9 de ellas por problemas a la hora de realizar el pago del modelo 806 por vía telemática y el resto por demora o falta de devolución de las fianzas presentadas o bien por las dificultades o falta de atención presencial para efectuar el trámite.
- 12 quejas a la D.G. de Tecnologías de la Información y comunicaciones de las cuales, 2 por la imposibilidad de elegir idioma castellano en las notificaciones telemáticas; 1 por los problemas con el soporte para solucionar problemas técnicos; 3 por la falta de notificación en la carpeta ciudadana; 1 por la eliminación de las cuentas gratuitas de correo ciudadano; 1 por la mala traducción al valenciano de un documento en la web de la Conselleria y 4 por problemas con la sede electrónica de la GVA.

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

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

- La D.G. de Modernización y Relaciones con la Administración de Justicia con un total de 101 quejas.
- La D.G. de función Pública con 35.
- La D.G. de Interior con 37.
- La D.G. de Reformas Democráticas y Acceso a la Justicia con 9.
- La Subsecretaría con 4.
- La D.T. de Valencia con 9
- La D.T. de Alicante con 2
- La D.T. de Castellón con 0.

En cuanto a los motivos de las quejas, en un gran número de estas se han debido a los servicios prestados por tiempo de tramitación excesivo o por incumplimiento de las expectativas del servicio. En otros casos los motivos están relacionados con los horarios, la falta de información o bien la falta de interés en la atención a la ciudadanía.



## 6. Conselleria de Educació, 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 Subsecretaría con 19.
- La Dirección Territorial de València con 273.
- La Dirección Territorial de Alicante con 85.
- La Dirección Territorial de Castellón con 43.
- La S.A. de Educación y Formación Profesional con 3.
- La D. G. de Política Lingüística y Gestión del Multilingüismo con 24.
- La D. G. de Personal Docente con 8.
- La D. G. de Centros Docentes con 29.
- La D. G. de Formación Profesional y enseñanzas de Régimen Especial con 16.
- La D. G. de Infraestructuras Educativas con 2.
- La D.G. de Deporte con 1.
- Otras con 5

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

- Disconformidad con el resultado los exámenes de la Junta Qualificadora de Coneixements de València.
- Por los servicios prestados en las Direcciones Territoriales.
- Por tiempo de tramitación excesivo.
- Por incumplimiento de las expectativas del servicio.

## 7. Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública

En esta Conselleria la distribución de quejas por órgano directivo ha sido la siguiente:

- D.G. de Salud Pública y Adicciones 19.
- D.G. de Planificación, Eficiencia Tecnológica y Atención al Paciente 17.
- D.G. de Recursos Humanos 12.
- D.G. de Asistencia Sanitaria 4.
- D.G. de Farmacia y Productos Sanitarios 4.
- D.G. de alta Tecnología, Inversiones e Infraestructuras 4.
- Subsecretaría 4.
- Dirección Territorial de Valencia 9.
- Dirección Territorial de Alicante 3.
- Dirección Territorial de Castellón 2.

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

### Servicios Centrales

- Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano.
- Horarios y tramitación telemática.
- Atención a la ciudadanía.
- Información



En la Dirección Territorial de Valencia:

- Cuestiones relativas al copago farmacéutico.
- La atención a la ciudadanía por la falta de atención al teléfono en un centro de salud o la imposibilidad de utilización de los ordenadores instalados en la planta baja

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

En la Dirección Territorial de Castellón los motivos han sido en un caso por una deficiente atención a la ciudadanía y en el otro caso por errores en la prestación del servicio.

## **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:

- La información desactualizada o incompleta sobre los trámites a realizar.
- El tiempo de tramitación excesivo.
- Fallos o interrupciones en el acceso a los trámites telemáticos.
- La falta de asistencia personalizada, on-line o telefónica.

En cuanto a los órganos objeto de las quejas, la distribución es la siguiente:

- Dirección Territorial de Alicante con 20 quejas.
- Dirección Territorial de Castellón con 0 quejas.
- Dirección Territorial de Valencia con 58 quejas.
- Servicios centrales con 17 quejas.

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

En el año 2022 los servicios que han recibido un mayor número de quejas han sido:

- El Servicio de Gestión de Espacios Protegidos acumula 8 quejas, 10 menos que el año anterior cuyo n.º había subido debido a la afluencia de numerosas personas a los parques tras el fin de las restricciones por la COVID 19, versando las mismas sobre falta de control de aforos y de aseguramiento de las medidas de protección sanitaria.  
Habiendo desaparecido tales limitaciones, la casuística de las 8 quejas es más variada, pudiendo resumirse en cuestiones de control: como puesta de manifiesto de realización de actividades que generan molestias tales como acampadas; mantenimiento de los Parques Naturales, control de aforos, etc.

La mayoría han sido catalogadas en el apartado de “motivos” de la aplicación como “falta del cumplimiento de las expectativas del ciudadano/a sobre el servicio prestado”:

- Le sigue en número el de Sanidad Vegetal y el Servicio de Transferencia de Tecnología que acumulan 7 quejas conjuntamente en relación con la expedición del carnet de manipulador de fitosanitarios y la inscripción en el Registro oficial de productores y operadores de medios de defensa fitosanitaria (ROPO) , procedimientos en los que participan conjuntamente (la inscripción en el ROPO y expedición de carnés se realiza por Sanidad Vegetal tras la finalización



de los correspondientes cursos de capacitación tras los que las entidades de formación remiten sus informes finales al Servicio Transferencia de Tecnología para su validación).

Ello supone un incremento de 4 quejas por dicho motivo en relación con el año precedente. El motivo está catalogado como tiempo de tramitación excesivo.

- El Servicio de Ordenación y Gestión Forestal incrementa en 3 quejas respecto al año 2021, acumulando 5 quejas, si bien hay dos de la misma persona e íntimamente relacionadas. En la mayoría de las quejas el motivo se debe al incumplimiento de las expectativas de la ciudadanía en el servicio prestado.
- Existen 4 quejas que afectan al Centro de Educación Ambiental de la Comunitat Valenciana (adscrito a la Dirección General de Cambio Climático, Sº Educación Ambimetal), siendo sus motivos en 3 de ellas por incumplimiento de las expectativas de la ciudadanía en el servicio prestado y en 1 por la atención en castellano o valenciano.
- Se producen varias quejas, en total 4, por “tiempos de tramitación excesivos” en el Servicio de Fomento de las Energías Renovables, todas referidas al mismo tipo de expedientes donde existe un considerable volumen en el ejercicio 2022: solicitudes de ayuda para instalaciones de autoconsumo con fuentes de energías renovables en el sector residencial, las administraciones públicas, y el tercer sector con o sin almacenamiento, y ello en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, con más de 12 mil solicitudes, motivo por el que el tiempo de resolución de tales solicitudes no se acomoda a las expectativas de los ciudadanos.
- Por su parte el Servicio de Prevención de Incendios Forestales acumula 4 quejas, si bien las tres primeras son idénticas y en todas ellas por incumplimiento de las expectativas de la ciudadanía en el servicio prestado.
- Por lo que se refiere al Servicio de Residuos cabe destacar que ha disminuido el número de quejas, que ha pasado de 7 en el año precedente, a las actuales 2 quejas. Los motivos de éstas han sido en todas ellas por falta de atención personalizada, on line o telefónica.
- Las 13 quejas restantes son residuales ya que los servicios no acumulan más de una queja.
- La Dirección Territorial de Castellón acumula 5 quejas relativas al servicio prestado, a información deficiente o a una inadecuada atención personal.
- La Dirección Territorial de Alicante con 6 quejas relativas, en la misma proporción al servicio prestado por tiempo de tramitación excesivo o bien a la falta de atención o cortesía de los empleados públicos.
- La Dirección Territorial de Valencia con 9 quejas relativas al servicio prestado por tiempo de tramitación excesivo, a la falta de atención o cortesía de los empleados públicos, a los horarios de atención, a la imposibilidad de comunicación telemática y a la insatisfacción de la solución a los problemas planteados.

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

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

- La D.G Obras Públicas Carreteras y Transportes con 47 quejas.



- La D.G. Puertos con 6 quejas.
- La D.G. Pol Territorial con 0 quejas.
- La D.G. Urbanismo con 1 queja.
- La Subsecretaría con 3 quejas.

En cuanto a los motivos destaca el tiempo de tramitación excesivo, la atención deficiente o las quejas de los usuarios del transporte de viajeros, en especial de taxis y transporte interurbano.

## 11. Conselleria de Participación y Transparencia

Todas las quejas presentadas han sido en los diferentes servicios de atención a la ciudadanía. Las situaciones, que han provocan la gran mayoría de las quejas son:

- Trato inadecuado o incorrecto.
- HORARIOS/Horarios de atención. En concreto se refiere a la falta de apertura de las oficinas en horario de tarde.
- La publicación en el DOGV de convocatorias que establecen la presentación exclusivamente telemática para personas físicas, y que afectan de forma especial a las personas afectadas por la brecha digital, pese a lo previsto en la normativa que regula el procedimiento administrativo.
- Incumplimiento de expectativas de sujetos que están obligados a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas por no poder realizar trámites presencialmente en las oficinas PROP.
- Afluencia de personal empleado público que acude presencialmente a las oficinas PROP para realizar trámites que deberían realizar de forma telemática, especialmente personal docente de la Conselleria de Educación.
- Tramitación telemática compleja y con excesiva documentación a aportar.
- Problemas relacionados con la falta de personal de atención en determinadas oficinas PROP, como son el tiempo que transcurre para la convocatoria y provisión de puestos para la cobertura de plazas vacantes y los problemas en oficinas con plantillas escasamente dotadas (la mayoría de las oficinas mixtas cuentan con sólo 2 puestos, por lo que en determinados periodos se reducen a 1 o a ninguno).
- Falta de previsión de las Consellerias a la hora de preparar convocatorias masivas: ello provoca una demanda no adecuada a la oferta, originando cita previa no disponible y, en el caso de la atención sin cita, aglomeración y colapso en las oficinas. Lo anterior es especialmente relevante en las convocatorias de ayudas al alquiler de viviendas, de empleo público, etc.
- Coexistencia en las oficinas PROP, de personal adscrito a otras Consellerías con las que comparten espacio, que no asume la no obligatoriedad de la cita previa, generando confusión en la ciudadanía que desea ser atendida en ambas modalidades en todos los puestos de atención presencial.
- Problemas puntuales relacionados con la coordinación con las entidades locales en oficinas PROP mixtas en las que se comparte espacio con aquellas, especialmente cuando coexisten servicios que no requieren cita previa con otros de las entidades locales que sí que la requieren.
- Algunos errores en la plataforma de atención multicanal 012: cuando hay un incremento exponencial de llamadas al 012, puede generarse alguna incidencia técnica puntual que impide la conexión de nuevas llamadas entrantes.
- Dificultad de conexión con líneas de atención telefónica de segundo nivel a llamadas transferidas desde el 012 (las líneas están ocupadas, no contestan y son erróneas en ocasiones).
- La información sobre trámites y procedimientos resulta compleja y poco clara para la ciudadanía.
- Información desactualizada publicada en las webs de las Consellerias, así como enlaces erróneos a páginas y trámites.





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

La mayoría de las quejas / sugerencias están relacionadas con la enseñanza superior universitaria con 8 quejas le sigue la de enseñanzas artísticas superiores con 2 quejas y la AVI con 1 queja más una queja adicional que no se asigna a ninguna unidad. Los motivos tienen que ver con:

- El servicio prestado por tiempo de tramitación excesivo o bien por disconformidad con el servicio prestado.
- Fallos o interrupciones en el acceso a los escenarios electrónicos (web, sede electrónica, apps).
- Deficiente información.

En las entidades del SPI la clasificación de los motivos de las quejas:

### 1. Autoridad de Transporte Metropolitano de ValenciaATMV

En esta entidad el mayor número de quejas se debe a errores en el servicio prestado o incumplimiento de las expectativas del servicio, seguido por deficiencias en la atención personalizada, on-line o telefónica y horarios o accesibilidad.

### 2. Agencia Tributaria Valenciana ATV

El mayor porcentaje de las quejas recibidas hace referencia a problemas con información y asistencia, con los requisitos de tramitación, incidencias informáticas y retraso en devoluciones. En la siguiente tabla se indican los procedimientos afectados y el porcentaje de quejas sobre el total, correspondiendo el mayor porcentaje de quejas a problemas con la información y asistencia al público.

Tabla 12 motivos de las quejas ATV

SITUACIONES/PROCEDIMIENTOS/TRAMITES AFECTADOS	Número	Porcentaje sobre total de quejas
Información y asistencia	21	25 %
Requisitos tramitación	19	22,61 %
Colas y demoras	1	1,19 %
Tiempos de tramitación excesivos	2	2,38 %
Trato recibido por personal	2	2,38 %
Retraso devolución ingresos indebidos	12	14,29 %
Incidencias informáticas	17	20,23 %
Depósito de fianzas de arrendamientos urbanos	3	3,57 %
Oficinas liquidadoras	4	4,76 %
Otros	3	3,57 %

### 3. Agencia Valenciana de Innovación AVI

La AVI ha recibido una única queja y no indica los motivos de ésta.

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



ED las 159 quejas recibidas por la AVSRE 158 son quejas recibidas por el teléfono único de emergencias 112, que indica en su informe los principales motivos de esta y que se exponen a continuación:

Los motivos por los cuales los Ciudadanos mostraron en el 2022 su queja o disconformidad con el servicio prestado por “1·1·2 Comunitat Valenciana” y que ha sido valorada como procedente han sido:

Motivos	Nº Quejas
Trato incorrecto por parte del operador	5
Se cuelga al llamante	3
No asistencia de recursos	3
Disconforme con el protocolo	1

## 5. Ciudad de las Artes y las Ciencias (CACSA)

Las situaciones de fondo que han provocad las quejas 309 quejas recibidas en el año 2022 se han clasificado en función del departamento afectado y el motivo en la siguiente tabla:

Tabla 13 motivos de las quejas CACSA

NOMBRE DEPARTAMENTO (NEGOCIO AFECTADO)	MOTIVO/CAUSA (CAUSAS)
Comunes CAC	Gestión de actividades Condiciones comerciales Mala o falta información en la Web No ha recibido las fotografías del paseo en barca (subcontrata Flexiboats) Fallo del sistema informático / venta online
Cumplediver	Asistencia monitor durante la celebración No le gusta la merienda
Eventos	Molestias ocasionadas a comunidades de vecinos por la celebración de festivales musicales Cancelación Festival Diversity
Hemisfèric	Condiciones de acceso a sala proyección Fallo de auriculares Fallo proyección Problemas de accesibilidad No le gusta la proyección Trato inadecuado por ATP Gestión del Club Mala o falta información desde otras unidades Programación (horarios_proyecciones)



## 6. Centro de Artesanía de la Comunitat Valenciana (CAV)

No ha recibido ninguna queja en el año 2022.

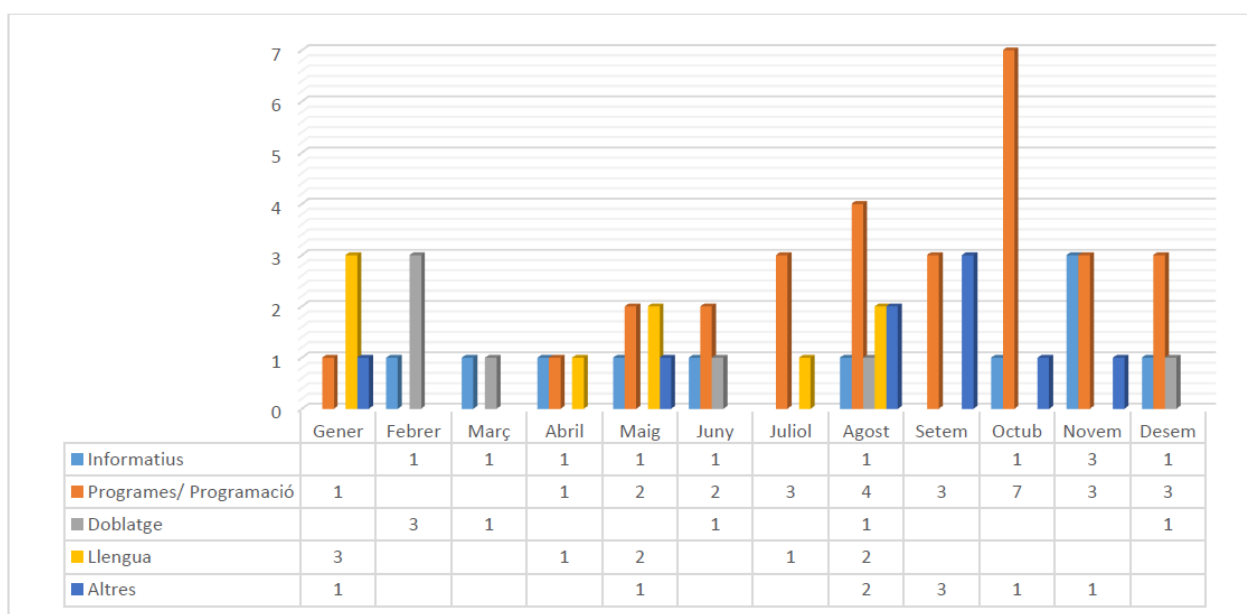
## 7. Construcciones e Infraestructuras Educativas de la Generalitat (CIEGSA)

Esta entidad no ha recibido ninguna queja en el año 2022.

## 8. Corporació Valenciana de Mitjans de Comunicació (CVMC)

En la siguiente tabla se indican las quejas distribuidas en función del motivo de fondo que ha sido la causa de estas.

Tabla 14 motivos de las quejas CIEGSA



De las 65 quejas presentadas el motivo más frecuente ha sido por problemas derivados de los programas emitidos que se centran básicamente en los cambios en el horario de los programas tales como *Atrapa'm si pots*, o series como *l'Alqueria Blanca*, si bien al principio del año alguna queja estuvo relacionada con la retransmisión de la misa.

## 9. Ferrocarrils de la Generalitat FGV

De acuerdo con el informe remitido por la entidad, las quejas que afectan a la Unidad de Peaje vienen causadas principalmente por incidencias varias en las recargas de títulos de transporte, así como por discrepancias en el saldo recargado o existente en los soportes de los títulos de transporte.

Las reclamaciones sobre funcionamiento del servicio tienen su origen en la ejecución de obras de mantenimiento de la infraestructura y sus consecuencias para el servicio, los retrasos de las circulaciones ferroviarias/tranviarias y las aglomeraciones existentes en determinadas estaciones y unidades en las horas punta.

Las reclamaciones relativas al sistema tarifario están relacionadas con lo dispuesto en el apartado quinto de la Resolución de 25 de enero de 2022, del Consejo de Administración de la Autoritat de Transport Metropolità de València, por la que se regulan las tarifas de los títulos propios de FGV para viajar por la red de Metrovalencia, así como sus condiciones de aplicación, sobre indemnizaciones aplicables a las personas usuarias desprovistas de título de transporte válido.



#### 10. Instituto Cartográfico de la Comunitat Valenciana (ICV)

Esta entidad no ha recibido ninguna queja durante el año 2022.

#### 11. Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo (INVASSAT)

Esta entidad no ha recibido ninguna queja durante el año 2022.

#### 12. Instituto Valenciano de competitividad empresarial

De acuerdo con el informe emitido por esta entidad en la totalidad de las quejas el motivo ha sido por disconformidad con el servicio prestado o por tiempo de tramitación excesiva en las ayudas de energía y del bono social térmico.

#### 13. Instituto Valenciano de la Juventud (IVAJ)

Los motivos de las quejas recibidas en esta entidad han sido, por una parte, el retraso en la emisión del Carnet Jove debido a la demanda extraordinaria, hecho que se ha solventado con la puesta en funcionamiento de la aplicación para la emisión del Carnet Jove digital.

Otro de los motivos ha sido el uso de las instalaciones; durante el año 2022 que se han abierto de nuevo después del periodo del COVID-19, así como las actividades que se realizan en éstas.

#### 14. Instituto Valenciano de Arte Moderno (IVAM)

En la siguiente tabla se indican los principales motivos de las quejas recibidas por esta entidad.

Tabla 15 motivos de las quejas IVAM

QUEJAS POR PROCEDIMIENTO	Nº
Conservación	8
Seguridad	2
Mantenimiento	2
Atención al público	1

#### 15. Instituto Valenciano de Servicios Sociales (IVASS)

En el informe de esta entidad no se indican los motivos de las quejas recibidas durante el año 2022.

#### 16. Instituto Valenciano de Estadística (IVE)

Esta entidad no ha recibido ninguna queja durante el año 2022.

#### 17. Instituto Valenciano de Finanzas

En las dos quejas presentadas durante el año 2022 el motivo ha sido por Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano.

#### 18. Instituto Valenciano de Investigaciones Agrarias (IVIA)

Esta entidad no ha recibido ninguna queja durante el año 2022.



## 19. LABORA

En la siguiente tabla se indican los principales motivos de las quejas recibidas por esta entidad.

Tabla 16 motivos de las quejas LABORA

MOTIVO DE LA QUEJA	SUBMOTIVO	Nº
Accesibilidad, horarios e instalaciones	Otros sobre accesibilidad	5
Servicio prestado	Incumplimiento de las expectativas	50
	Incumplimiento de especificaciones	14
	Otros servicios	26
Horarios, usabilidad y servicios telemáticos	Fallos	6
	Dificultades	
Información	Disconformidades	12
	Otros	
Atención al ciudadano	Falta de asistencia personalizada	33
	Asistencia personalizada insuficiente	
	Solución insatisfactoria	
Otras causas	Falta de recursos	21
	Organización	

## 20. Valenciana de Aprovechamiento Energético de Residuos (VAERSA)

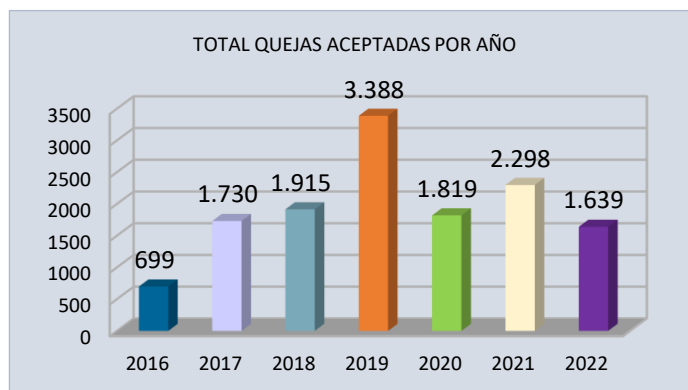
La única queja recibida por esta entidad está relacionada con la imposibilidad de realización de las prácticas formativas al personal.

## 2.6. Quejas aceptadas

Tabla 17 evolución de las quejas aceptadas

AÑO	TOTAL QUEJAS	QUEJAS ACEPTADAS	%
2016	1.297	699	54
2017	1.961	1.730	88
2018	2.191	1.915	87
2019	3.974	3.388	85
2020	2.719	1.819	67
2021	2.733	2.298	84
2022	2.543	1.639	64

Gráfico 8 evolución de las quejas aceptadas





El gráfico 8 nos muestra la evolución porcentual de las quejas aceptadas desde el año 2016 hasta el año 2022. 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, en el año 2021 se produjo una nueva subida de las quejas aceptadas alcanzando cifras similares a las de los años 2017, 2018 y 2019. Sin embargo, durante el año 2022 han vuelto a disminuir situándose en un porcentaje del 64% similar al del año 2020.

Tabla nº 18 Comparativa de quejas aceptadas 2021 vs 2022 en consellerias

Conselleria	Nº quejas ACEPTADAS			
	2021	% quejas 2021	2022	% quejas 2022
Presidencia	9	0,39	0	0,00
Igualdad y Políticas Inclusivas	1.203	52,30	1.148	70,04
Vivienda y Arquitectura Bioclimática	59	2,57	31	1,89
Hacienda y Modelo Económico	15	0,65	34	2,07
Justicia, Interior y Ad. Pública	48	2,09	33	2,01
Educación, Cultura y Deporte	734	31,91	160	9,76
Sanidad Un. Y Salud Pública	29	1,26	32	1,95
Econ. Sost., Sec. Prod, Comercio y Trab.	46	2,00	52	3,17
Agric., Des. Rural, Em. Climática y T. Ecol.	42	1,83	37	2,26
Pol. Terr., Obras Públicas y Movilidad	44	1,91	60	3,66
Participación, Trans, Coop y Calidad Dem.	46	2,00	52	3,17
Innov. Universidades, Ciencia y S. Digital	25	1,09	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>2300</b>	<b>100,00</b>	<b>1639</b>	<b>100</b>

En la tabla 18 se indican los datos relativos a las quejas aceptadas frente a las no aceptadas en las distintas consellerias. Si analizamos los porcentajes de quejas aceptadas respecto del total de las quejas recibidas por cada Conselleria observamos que la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas es la que ha aceptado un mayor porcentaje de quejas, concretamente el 70,04 %. Frente a estos datos destacan las Consellerias de Vivienda y Arquitectura Bioclimática y Sanidad y Salud Pública con un porcentaje del 1,89 y el 1,95 respectivamente que se sitúan en el nivel más bajo de la tabla.



Gráfico nº 9 comparativa de las quejas aceptadas en 2021 vs 2022 en consellerías



En el gráfico 9 se realiza la comparativa entre las quejas aceptadas en el año 2021 frente a las aceptadas en el año 2022 y se visualiza claramente que en la práctica totalidad de las consellerías la línea naranja (quejas aceptadas en 2022) está por debajo de los bloques azules, que representan las quejas aceptadas en el año 2021.

Gráfico nº 10 quejas aceptadas vs quejas no aceptadas en consellerías



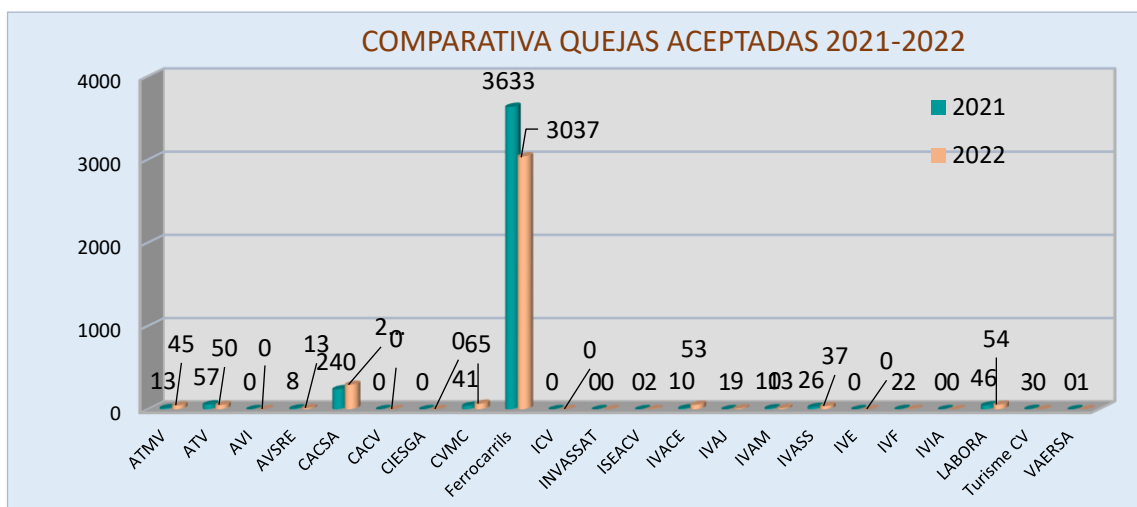


Tabla nº 19 Comparativa de quejas aceptadas 2021 vs 2022 en SPI

	2021	2022	Diferencia
organismo	Aceptadas	Aceptadas	
ATMV	13	45	32
ATV	57	50	-7
AVI	0	0	0
AVSRE	8	13	5
CACSA	240	293	53
CACV	0	0	0
CIESGA	0	0	0
CVMC	41	65	24
Ferrocarrils	3633	3037	-596
ICV	0	0	0
INVASSAT	0	0	0
ISEACV	2	2	0
IVACE	10	53	43
IVAJ	1	9	8
IVAM	10	13	3
IVASS	26	37	11
IVE	0	0	0
IVF	2	2	0
IVIA	0	0	0
LABORA	46	54	8
Turisme CV	3	0	-3
VAERSA	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>4.092</b>	<b>3.674</b>	<b>-418</b>

En la tabla 19 podemos visualizar la evolución de las quejas aceptadas en las distintas entidades del SPI en los años 2021 y 2022. Se observa que, como ha ocurrido en las consellerias, se ha producido una disminución de las quejas aceptadas pasando de las 4092 en el año 2021 a las 3.674 en el año 2022.

Gráfico nº 11 Comparativa de las quejas aceptadas en 2020 vs 2021 en SPI







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

### 2.7.1.- Número total de escritos presentados como quejas en el año 2022

El número total de escritos presentados para su tramitación como quejas por incumplimiento del deber de respuesta durante el año 2022 es de 70. De estos escritos únicamente 43 tenían la consideración de quejas por incumplimiento del deber de respuesta, atendiendo a lo que se establece en el Decreto 41/2016.

A continuación, en la tabla 20 se presentan las consellerías y las entidades del Sector Público Instrumental de la Generalitat (en adelante SPI), que han sido objeto de esta tipología de quejas por haber incumplido el plazo de respuesta, de un mes, a una primera queja presentada ante ellas y que viene establecido en el mencionado decreto, así como los porcentajes que representan respecto del total.

Tabla 20 quejas recibidas por la IGS en 2022

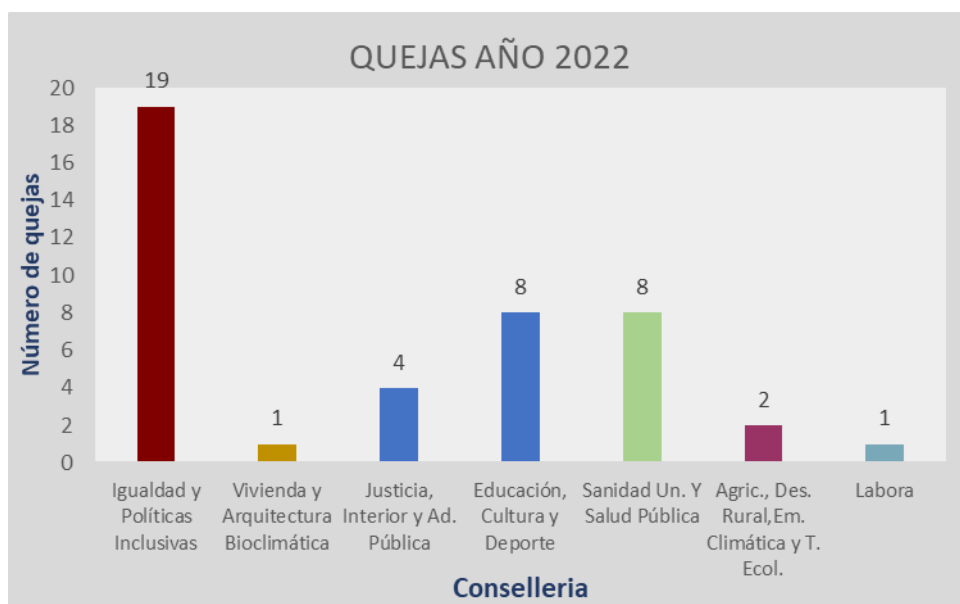
Consellería	Nº quejas	%
Igualdad y Políticas Inclusivas	19	44
Vivienda y Arquitectura Bioclimática	1	2
Justicia, Interior y Ad. Pública	4	9
Educación, Cultura y Deporte	8	19
Sanidad Un. Y Salud Pública	8	19
Agricultura, Des Rural, Em. Clim y Trans Ec.	2	5
<b>Labora</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100</b>

Si analizamos las quejas presentadas y las clasificamos de acuerdo con la Consellería o entidad del SPI en la que se ha presentado la primera queja se evidencia, que no se presentan quejas por incumplimiento del deber de respuesta, en todas las consellerías, únicamente en seis de estas se han presentado escritos que después de su análisis se podían clasificar en esta tipología de quejas, siendo la consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas la que acumula un mayor porcentaje, con un valor aproximado del 44%.

El siguiente gráfico nos permite identificar las consellerías (Igualdad, Educación y Sanidad Universal y Salud Pública), que han acumulado un mayor número de quejas con una importante diferencia respecto a las restantes consellerías.



Gráfico 12 distribución de las quejas recibidas por la IGS en 2021



## 2.7.2.- Comparativa respecto a años anteriores

En la siguiente tabla se visualiza la evolución de las quejas desde el año 2011 hasta 2022, apreciándose una importante disminución respecto del año anterior.

Tabla 21 evolución de las quejas recibidas por la IGS desde 2011 a 2022

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
2022	43	-28	-39,44

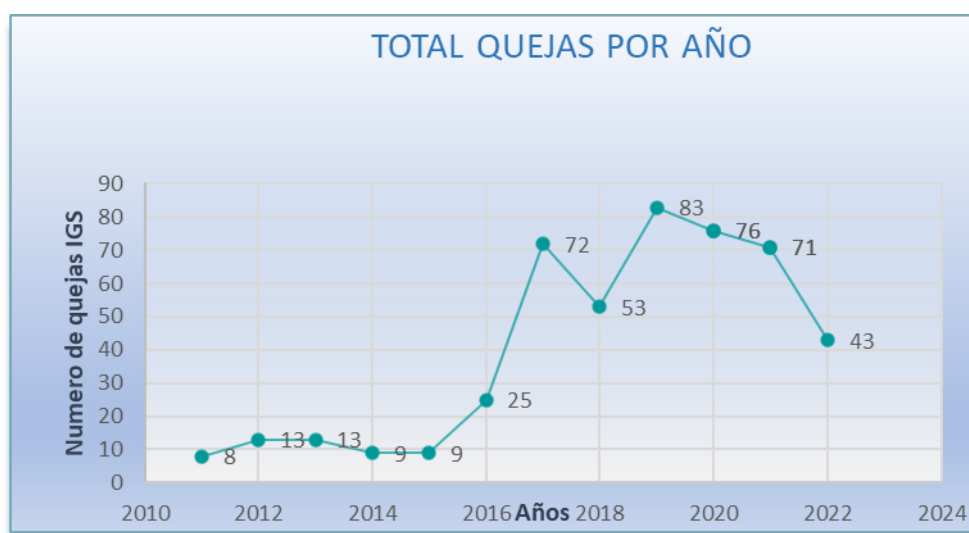
La evolución en estos años ha sido ascendente con ligeras caídas en el año 2014 que se mantiene durante el 2015. Sin embargo, se observa, que a partir del año 2016 se produce un aumento significativo hasta que en el año 2018 se produce una importante disminución (alrededor del 27%) respecto a las quejas presentadas en



2017 y si bien esta tendencia descendente no se mantuvo en el año 2019, desde el año 2020 se van produciendo ligeras caídas de alrededor del 8% y el 7% respectivamente, produciéndose en 2022 un importante descenso que ha alcanzado un porcentaje de casi un 40%.

En el gráfico se observa con claridad el descenso que se está produciendo en la presentación de quejas por incumplimiento del deber de respuesta desde el año 2011, tal como apuntábamos en el párrafo anterior.

Gráfico 13 evolución de las quejas recibidas por la IGS desde 2011 a 2021



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

Desde el año 2020 ya se viene apuntando en todos los informes el impulso experimentado en la presentación de las quejas por la vía telemática, desde la publicación del Decreto 41/2016.

En la tabla siguiente se puede comprobar como el avance de esta forma de presentación de las quejas se consolida e incrementa a un ritmo considerable, ya que se ha pasado de un 45% de presentaciones telemáticas en el año 2020 a un 62% en el año 2021 y un 81% en el 2022, lo que supone prácticamente duplicar este tipo de presentación en 3 años.

Tabla 22 Comparativa de quejas telemáticas recibidas por la IGS

AÑO	QUEJAS TELEMÁTICAS	% SOBRE TOTAL
2020	34	45%
2021	44	62%
2022	35	81%

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 2022 en este tipo de notificación.



Así, durante el año 2022 de las 43 personas que presentaron las quejas, 35 de ellos solicitaron que se les practicara la notificación electrónica mientras que 8, solicitaron la notificación por correo ordinario.

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 aproximadamente un 22%. Lo que ha supuesto que en el 84% de las quejas presentadas se ha practicado la notificación electrónica y esta ha sido admitida por la persona interesada.

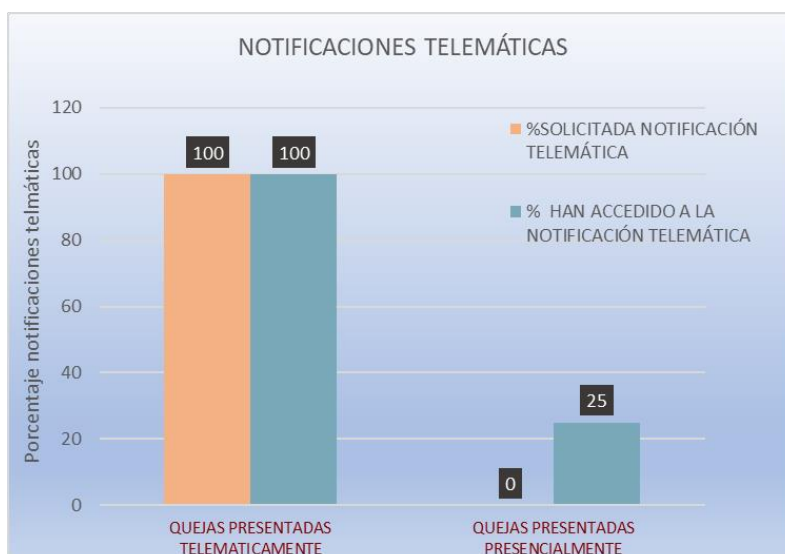
Como consecuencia de lo anterior podemos afirmar, que en pocos años la Administración electrónica se impondrá como la forma habitual de relacionarse la ciudadanía con las Administraciones Públicas y este hecho resulta muy positivo tanto para la ciudadanía, que evita desplazamientos y pérdida de tiempo 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 23 Notificaciones telemáticas

	%SOLICITADA NOTIFICACIÓN TELEMÁTICA	% HAN ACCEDIDO A LA NOTIFICACIÓN TELEMÁTICA
QUEJAS PRESENTADAS TELEMATICAMENTE	100	100
QUEJAS PRESENTADAS PRESENCIALMENTE	0	25

En la tabla 23 y el gráfico 14 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 14 Notificaciones telemáticas





De las 35 quejas que se han solicitado por la vía telemática, en el 100% de los casos se ha solicitado la notificación electrónica, y el 100% ha accedido a esta, en su carpeta ciudadana.

En aquellas quejas que se han presentado por la vía presencial (8) 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 25% 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.

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

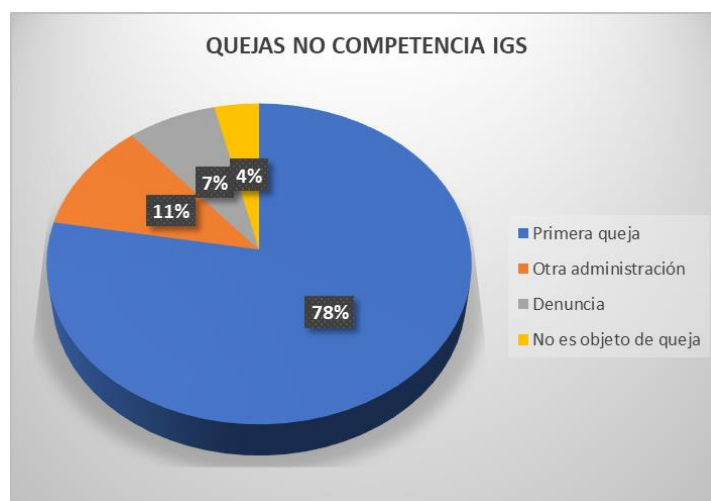
Como en años anteriores, algunos de los escritos presentados por la ciudadanía como quejas por incumplimiento del deber de respuesta una vez analizada la documentación se concluye, que en realidad no tienen tal consideración por lo que se inadmiten y se procede, de oficio, a tramitar estos escritos de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

Durante el año 2022 han sido un total de 27 escritos los que se han presentado y finalmente no han tenido la consideración de quejas por incumplimiento del deber de respuesta. En la tabla 24 se indica la clasificación realizada y su cuantificación.

Tabla nº 24 Clasificación escritos que no son quejas

No competencia IGS	N.º quejas
Primera queja	21
Otra administración	3
Denuncia	2
No es objeto de queja	1
<b>Total</b>	<b>27</b>

Gráfico nº 15 Clasificación escritos que no son quejas





En el gráfico 15 se aprecia que de los escritos presentados que no tienen la consideración de esta tipología de queja, el mayor porcentaje (78%) 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. Si la queja se ha iniciado por vía telemática el proceso de derivación 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. Esta funcionalidad de la aplicación corporativa GVQUEJAS, resulta muy eficiente puesto que no solamente disminuye las tareas a realizar por el personal de gestión para derivar la queja al órgano competente para su respuesta, sino que, además, se minimiza el tiempo de remisión, al ser instantáneo.

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 7% de los escritos presentados, ya que los hechos descritos así lo indicaban.

En un 4% 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 11% 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 este último caso y si lo comparamos con los datos correspondientes al año 2021, los escritos presentados por incumplimiento del deber de respuesta de la Administración local han aumentado, pasando de un 3% en 2021 al 11% en el año 2022.

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.

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

En las quejas por incumplimiento del deber de respuesta 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 2022, 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 25 días, lo que supone una mejora sustancial respecto al plazo del año 2021 que se situaba en 42 días. No obstante, sigue siendo un plazo excesivo.

En la tabla 25 se detalla la evolución de los tiempos medios de respuesta en los últimos 4 años y se observa que durante el año 2021 ha aumentado considerablemente reduciéndose en el 2022.



Tabla nº 25 Evolución tiempos medios de respuesta

AÑO	Plazo medio respuesta (días)
2019	18
2020	12
2021	42
2022	25

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 por incumplimiento del deber de respuesta, en dos de ellas no se ha dado respuesta a todas las quejas, concretamente la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas con 4 y la conselleria de Justicia con 1 queja.

En el gráfico 16 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 en el año 2021 y descendiendo de nuevo en 2022. No obstante, de momento no podemos concluir que esta tendencia descendente se mantenga, habrá que esperar al próximo año para analizar los datos y poder comprobar si el plazo medio de respuesta sigue disminuyendo.

Gráfico nº 16 Evolución tiempos medios de respuesta





## 2.7.6. 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 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.

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 26 Quejas que incumplen el objetivo de la carta de servicios

TRIMESTRE	total quejas	no cumplen plazo	Valor objetivo
1º trimestre	16	1	94
2º trimestre	8	0	100
3º trimestre	8	0	100
4º trimestre	11	0	100
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>		<b>100</b>

## 2.7.7. 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 7 del apartado anterior se observa, que únicamente en el primer trimestre se incumple el valor objetivo del indicador (99%) ya que el valor alcanzado es del 94%.

Si analizamos los datos de este trimestre, únicamente en una queja se ha incumplido el plazo de respuesta y es debido a una queja en la que solicita respuesta a varios escritos de diferentes años. 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 16.

Por último, hay que indicar que el plazo medio de respuesta en este primer trimestre ha sido de aproximadamente 5 días, inferior a los 10 días indicados en el compromiso 6 de la carta de servicios.





## 2.7.8. Evolución

No suele ser habitual que se presenten quejas por incumplimiento del deber de respuesta de todas las consellerias y entidades del sector público instrumental, puesto que únicamente aquellas consellerias en las que se presenta un mayor número de primeras quejas son las que tienen mayores dificultades para darles respuesta en el plazo de un mes, indicado en el artículo 35 del Decreto 41/2016 y, en consecuencia, provocan que la persona que ha presentado una primera queja y no ha obtenido respuesta, recurra a la queja por incumplimiento del deber de respuesta, para que desde la IGS se inste al órgano competente a dar respuesta a su queja.

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 27 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 hay dos consellerias que se corresponden con la de Presidencia y la de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad de las no se ha recibido ninguna queja de segunda instancia.

Tabla nº 27 Evolución de las quejas ante la IGS en los últimos tres ejercicios

Conselleria	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022
Presidencia	5	1	0
Igualdad	49	33	19
Vivienda	4	1	1
Justicia	3	7	4
Educación	9	8	8
Sanidad	8	20	8
Agricultura	1	0	2
Pol. Territorial	1	0	0
Ferrocarrils	0	1	0
Labora	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>71</b>	<b>43</b>

En las consellerias de Igualdad y Políticas Inclusivas; Justicia, Interior y Administración Pública; Sanidad Universal y Salud Pública; Presidencia y Ferrocarrils el número de quejas por incumplimiento del deber de respuesta presentadas en 2022 sufrió un descenso respecto a las presentadas en 2021.

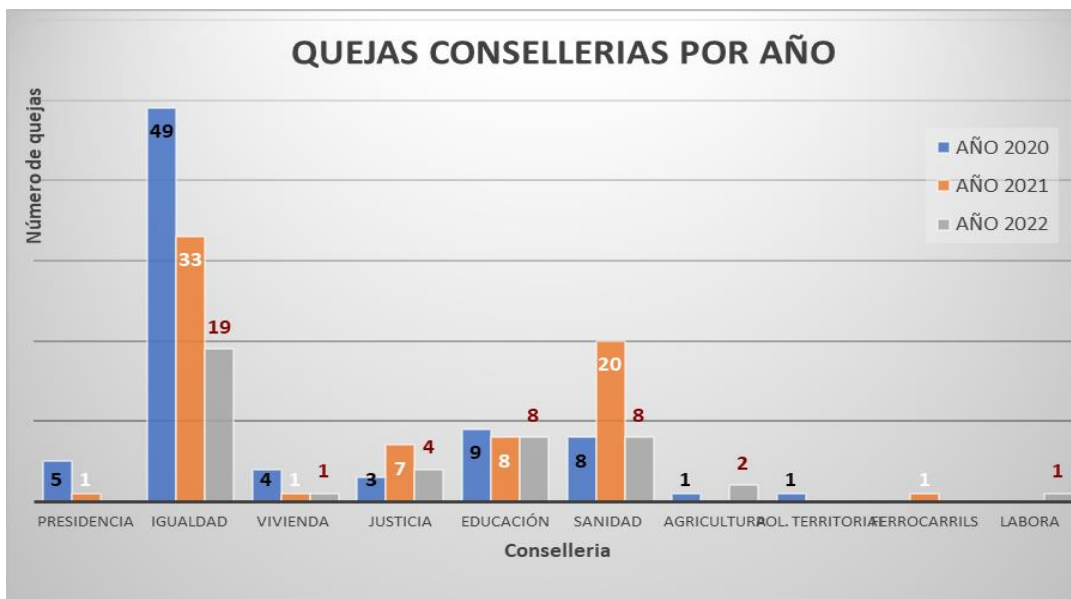
Respecto de las consellerias de Vivienda y Arquitectura Bioclimática; Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad y Educación, cultura y Deporte, las quejas por incumplimiento del deber de respuesta presentadas en el año 2021 se mantiene en la misma cifra que las presentadas en el 2022, una en la primera, ninguna en la segunda y 8 en la tercera.

Por último, en la Conselleria de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica y en Labora, las quejas presentadas han aumentado, pasando de ninguna en 2021, a 2 quejas en la primera y 1 en la segunda, durante el año 2022.

En el gráfico 17 podemos visualizar la evolución analizada en los anteriores párrafos.



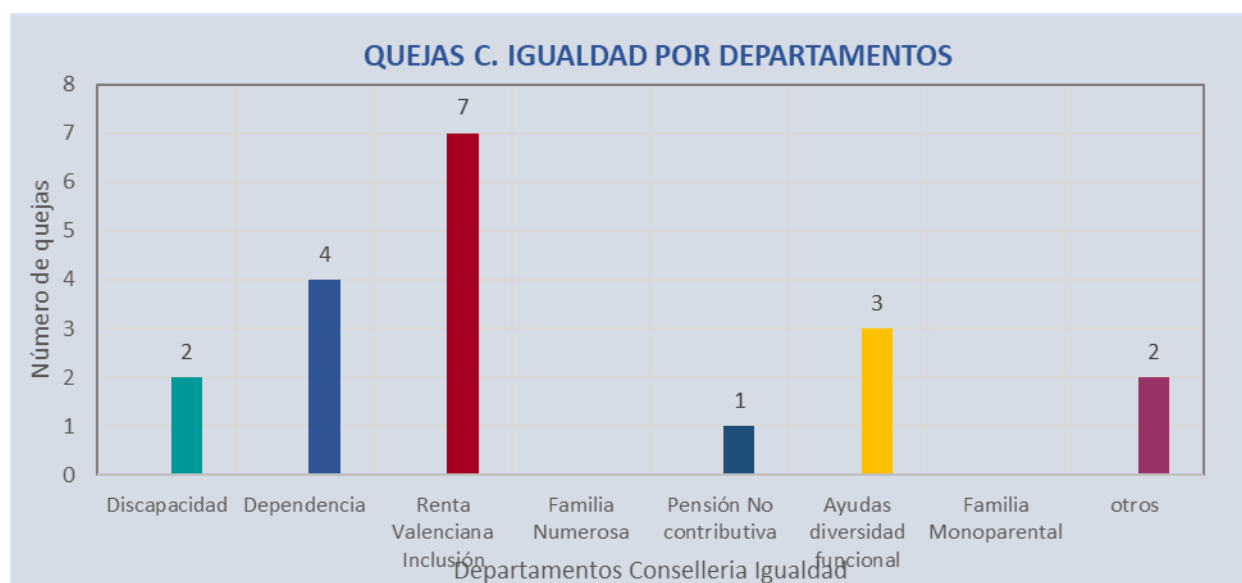
Gráfico nº 17 Evolución de las quejas ante la IGS en los últimos tres ejercicios



### 2.7.9. 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; Sanidad Universal y Educación, Cultura y Deporte por ser las consellerias en las que el número de quejas por incumplimiento del deber de respuesta presentadas en 2022 ha sido mayor.

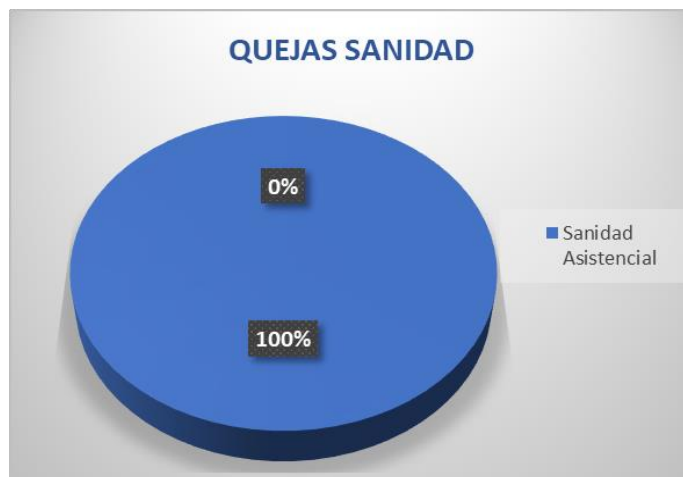
Gráfico nº 18 Procedimientos con mayor número de quejas





En el gráfico 18 se representan las quejas por incumplimiento del deber de respuesta de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas en la que los tres procedimientos que acumulan un mayor número de quejas son las solicitudes de la Renta Valenciana de Inclusión con 7, las de Solicitud de reconocimiento del grado de dependencia con 4 y las de Solicitud de ayudas de diversidad funcional con 3.

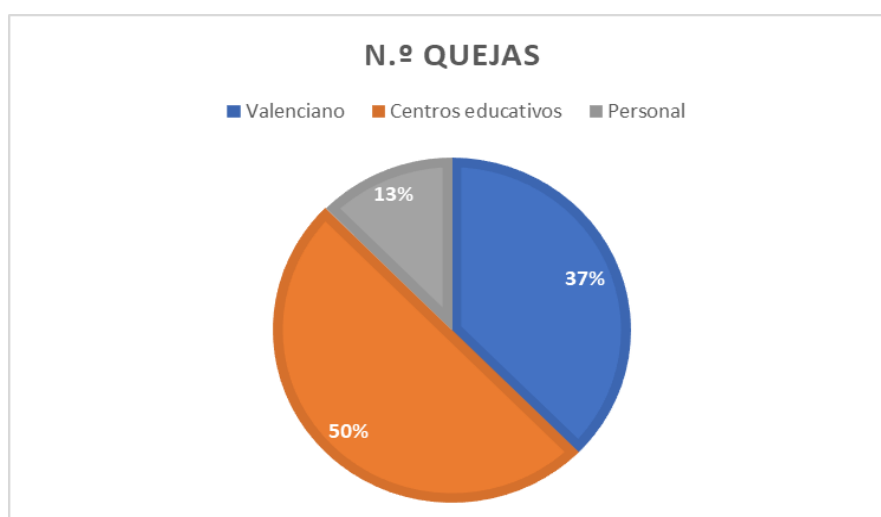
Gráfico nº 19 Procedimientos con mayor número de quejas



En la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública todas las quejas presentadas por incumplimiento del deber de respuesta se corresponden con primeras quejas de carácter asistencial sanitario y ninguna queja de tipo administrativo.

En la Conselleria de educación, Cultura y Deporte la clasificación de estas quejas en función del procedimiento se representa en el gráfico 20.

Gráfico nº 20 Procedimientos con mayor número de quejas





El mayor porcentaje de quejas presentadas por incumplimiento del deber de respuesta cuando la primera queja se presentó en la Conselleria de Educación, cultura y Deporte están relacionadas con cuestiones que afectan a los centros educativos, con 4 quejas presentadas que supone un porcentaje del 50% respecto del total. En segundo lugar, se han presentado 3 quejas por problemas con la utilización del valenciano, que alcanzan un porcentaje del 37% y en último lugar 1 queja relacionada con problemas en la gestión del personal docente, que supone un 13% del total.

## **2.8. Valoración y conclusiones finales**

### **2.8.1. Respeto de la aplicación corporativa para la gestión de las quejas**

El funcionamiento de la aplicación corporativa ha mejorado de manera notable desde su implantación en el año 2019 y una vez superados los problemas iniciales se ha constatado que su utilización es cada día mayor.

Las evidencias de esta mejora las tenemos por una parte en las peticiones de formación, que están asumiendo las propias consellerias, que van formando a las personas nuevas que se incorporan como usuarias del sistema de gestión y, por otra parte, a las nuevas peticiones de entidades del SPI, que han solicitado el alta de usuarios en la aplicación de gestión, por las evidencias de buen funcionamiento y agilidad en la gestión.

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.

### **2.8.2. Respeto a los procedimientos con mayor porcentaje de quejas**

En el apartado 4.2. 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 las de Solicitud de ayudas de diversidad funcional.
- En la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública todas las quejas presentadas por incumplimiento del deber de respuesta se corresponden con primeras quejas de carácter asistencial sanitario.
- En la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte las quejas por incumplimiento del deber de respuesta presentadas están relacionadas con cuestiones que afectan a los centros educativos, a problemas con la utilización del valenciano y a cuestiones relativas a la gestión del personal docente.

En la conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, las quejas por incumplimiento del deber de respuesta presentadas desde el año 2020 hasta el 2022, han afectado mayoritariamente a la gestión de dos procedimientos, el de “Solicitud de reconocimiento del grado de dependencia y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas” y el de “Renta Valenciana de Inclusión”.



No obstante, podemos afirmar, que los esfuerzos realizados por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas para mejorar la gestión de estos procedimientos está dando resultados puesto que en términos globales las quejas por incumplimiento del deber de respuesta en esta Conselleria han sufrido una importante disminución pasando de 33 en el año 2021 a 19 en el año 2022, que supone un descenso de más del 42% en términos porcentuales.

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

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 28 se indican los datos relativos a las sugerencias recibidas por cada Conselleria durante el año 2022, que alcanzan un valor total de 93, siendo la Conselleria de Educación, cultura y Deporte la que ha recibido un mayor número alcanzando las 29 sugerencias, seguida por la Conselleria de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica con 19 y la Conselleria de Igualdad y políticas inclusivas con 13. En las restantes consellerias se han recibido menos de 10 sugerencias. La Conselleria de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática no ha recibido ninguna sugerencia.

Tabla nº 28 Sugerencias recibidas en 2022 por Conselleria

Conselleria	Sugerencias		TOTAL	% Sugerencias Telemáticas
	Presencial	Telemática		
Presidencia	1	2	3	67
Igualdad y Políticas Inclusivas	1	12	13	92
Vivienda y Arquitectura Bioclimática	0	2	2	100
Hacienda y Modelo Económico	0	2	2	100
Justicia, Interior y Ad. Pública	3	5	8	63
Educación, Cultura y Deporte	3	26	29	90
Sanidad Un. Y Salud Pública	0	4	4	100
Econ. Sost., Sec. Prod, Comercio y Trab.	0	2	2	100
Agric., Des. Rural, Em. Climática y T. Ecol.	0	19	19	100
Pol. Terr., Obras Públicas y Movilidad	0	8	8	100
Participación, Trans, Coop y Calidad Dem.	0	0	0	0
Innov. Universidades, Ciencia y S. Digital	0	3	3	100
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>85</b>	<b>93</b>	<b>91,4</b>



Tabla nº 29 Sugerencias recibidas por las entidades del SPI en 2022

Entidad Sector Público	Sugerencias canal de entrada		TOTAL sugerencias	% Sugerencias telemáticas
	Presencial	Telemática		
ATMV	6	0	6	0
ATV	1	1	2	50
AVI	0	0	0	0
AVSRE	0	1	1	100
CACSA	38	30	68	44
CACV	0	0	0	0
CIESGA	0	0	0	0
CVMC	0	81	81	100
Ferrocarrils	281	222	503	44
ICV	0	0	0	0
INVASSAT	0	0	0	0
ISEACV	0	0	0	0
IVACE	1	1	2	50
IVAJ	1	1	2	50
IVAM	13	0	13	0
IVASS	0	0	1	0
IVE	0	0	0	0
IVF	0	0	0	0
IVIA	0	0	0	0
LABORA	1	7	8	88
Turisme CV	0	0	0	0
VAERSA	0	1	1	100
<b>TOTAL</b>	<b>342</b>	<b>345</b>	<b>688</b>	<b>50</b>

Respecto a las entidades del SPI en la tabla 29 se indican los datos correspondientes al año 2022 y podemos comprobar que como en años anteriores, muy pocas entidades reciben sugerencias, concretamente en este ejercicio han recibido sugerencias Ferrocarrils GV con 503, CVMC con 81, CACSA con 68, IVAM con 13, LABORA con 8, ATMV con 6, ATV, IVACE, IVAJ con 2 y AVSRE, IVASS y VAERSA con 1.

En la tabla 30 se indican los agradecimientos recibidos durante el año 2022 por las distintas consellerias y que asciende a un total de 278 cifra muy superior a la del año 2021 que ascendió a 77.

Por consellerias destaca la de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática que alcanza la cifra de 129, muy por encima del resto, destacando también la Conselleria de Economía sostenible, Sectores Productivos, comercio y Trabajo con 49 y la de Igualdad y Políticas Inclusivas con 34.



Tabla nº 30 Agradecimientos recibidos en 2022 por consellerías

Consellería	AGRADECIMIENTOS		
	Presencial	Telemático	Total
Presidencia	0	1	1
Igualdad y Políticas Inclusivas	29	5	34
Vivienda y Arquitectura Bioclimática	5	1	6
Hacienda y Modelo Económico	1	0	1
Justicia, Interior y Ad. Pública	4	6	10
Educación, Cultura y Deporte	9	17	26
Sanidad Un. Y Salud Pública	2	1	3
Econ. Sost., Sec. Prod, Comercio y Trab.	0	49	49
Agric., Des. Rural, Em. Climática y T. Ecol.	0	16	16
Pol. Terr., Obras Públicas y Movilidad	1	2	3
Participación, Trans, Coop y Calidad Dem.	125	4	129
Innov. Universidades, Ciencia y S. Digital	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>176</b>	<b>102</b>	<b>278</b>

Tabla nº 31 Agradecimientos recibidos en 2022 por las entidades del SPI

Entidad Sector Público	TOTAL Agradecimientos
ATMV	0
ATV	15
AVI	0
AVSRE	78
CACSA	92
CACV	0
CIESGA	0
CVMC	0
Ferrocarrils	20
ICV	0
INVASSAT	23
ISEACV	0
IVACE	0
IVAJ	0
IVAM	22
IVASS	7
IVE	0
IVF	0
IVIA	0
LABORA	20
Turisme CV	0
VAERSA	9
<b>TOTAL</b>	<b>286</b>

En el año 2022 los agradecimientos recibidos por las entidades del SPI ha alcanzado la cifra de 286, siendo CACSA la entidad que más ha recibido con 93, seguida de la AVSRE (teléfono 112) con 78.





## 4.- MEDIDAS ADOPTADAS

### 4.1. Medidas implementadas por las consellerías

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, la Conselleria Vivienda y Arquitectura Bioclimática, la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, la Conselleria de Agricultura, Desarrollo Rural, emergencia Climática y Transición Ecológica y la Conselleria de Innovación, Universidades, Ciencia y sociedad digital.

Tabla nº 32 Acciones de mejora implantadas en las consellerías

Consellería	Nº Acciones	%
Presidencia	0	0
Igualdad y Políticas Inclusivas	11	17
Vivienda y Arquitectura Bioclimática	0	0
Hacienda y Modelo Económico	7	11
Justicia, Interior y Ad. Pública	8	12
Educación, Cultura y Deporte	0	0
Sanidad Un. Y Salud Pública	2	3
Econ. Sost., Sec. Prod, Comercio y Trab.	6	9
Agric., Des. Rural, Em. Climática y T. Ecol.	12	15
Pol. Terr., Obras Públicas y Movilidad	23	35
Participación, Trans, Coop y Calidad Dem.	9	14
Innov. Universidades, Ciencia y S. Digital	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>100</b>

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:

- Desde la Dirección Territorial de Castellón de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico se han adoptado las siguientes medidas mejorando el sistema de atención para adaptarlo a la prevención de la Covid-19 y las necesidades de la ciudadanía. Toda atención se canaliza a través de la cita previa, con un intervalo de 20 minutos, con lo que se consigue una atención personal, con la privacidad necesaria y cumpliendo al mismo tiempo las medidas Covid-19.
- Desde la Conselleria de Justicia se realiza una labor de información de la normativa y el pasaporte COVID.

#### 2. Acciones de mejora innovadoras:

- La Conselleria de Economía ha realizado una acción de mejora en la que han participado los secretarios territoriales y personal del Registro. Dicha acción se desarrolló durante el primer trimestre del 2022 con el objetivo de analizar el trámite Z y ver qué tipo de solicitudes se hacían a través de ese trámite



telemático que es el menos eficiente. Analizados los resultados relativos al volumen de trámites realizados en el ejercicio 2021, se seleccionó el trámite relativo a los Boletines de los Locales de Pública concurrencia. Se ha realizado una modificación normativa en relación con este trámite, que ha sido migrado de trámite Z a trámite específico, mejorando sustancialmente la eficiencia de éste. Asimismo, se ha realizado una labor de comunicación a los interesados del cambio en la tramitación telemática de este trámite.

Siguiendo con la mejora de los trámites Z y su migración a otros tipos de trámites telemáticos más eficientes, se han conseguido reducir los trámites Z de la Conselleria casi en un 50%

- Los Servicios Territoriales con la Subdirección General de Industria y el Servicio de Modernización, transparencia y Protección de datos de la conselleria junto con 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.
- Desde la Subsecretaría de la Conselleria de Igualdad se sigue impulsando el grupo de trabajo creado en el ejercicio anterior se mantiene en el Servicio de Asuntos Generales y Gestión de Recursos al fin de analizar el contenido de las quejas, los servicios que más se ven afectados por las mismas y las posibles medidas de mejora.
- Desde la Subdirección General de Atención Primaria y Autonomía Personal de la Conselleria de Igualdad en noviembre de 2020 se creó una unidad de gestión de expedientes especializada, GRUPO GEO, que tramita expedientes complejos, pendientes de resolver y a falta de cumplimentar determinados trámites específicos. Dicha Unidad (compuesta por 8 personas), tramita todos los expedientes listos para resolver, pero con cuestiones pendientes de tramitar (subsanciones, requerimiento documentación, etc). El hecho de separar la tramitación de estos expedientes ha hecho posible que el personal técnico encargado de resolver prestaciones de dependencia resuelva expedientes completos, con lo que se ha incrementa la ratio de resoluciones aprobadas entre un 30% y un 50% diario, a la vez que se ha agilizado la resolución de los expedientes con trámites incompletos.
- Desde la Conselleria de Justicia se ha iniciado una labor de coordinación entre la Subdirección General de Innovación y Modernización de la Administración Pública y el servicio de registro general de la Conselleria, con el objetivo de identificar los principales trámites de los órganos directivos que tenían como medio de comunicación electrónica el trámite Z general para instar su redirección a los registros departamentales de cada órgano. En varios casos, se han creado trámites específicos o se les ha dotado de un formulario específico. Con ello, se ha simplificado la puesta a disposición de la información y la eliminación de errores de reparto desde el registro general.

Asimismo, se están revisando de forma continua los formularios y solicitando su modificación entre otros aspectos con la eliminación de la hoja para el interesado y el cajetín de registro, de acuerdo con el proceder de los servicios de registro. También, con el nuevo trámite de PROPER se están modificando los formularios de subvenciones.

- Desde la Conselleria de Participación se han realizado dos acciones de mejora en este apartado:
  - Creación aula de eformación para la formación en atención a la ciudadanía en colaboración con la DGTIC. Esta acción permitirá disponer de contenidos formativos para el personal de atención directa.
  - 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 todas las oficinas PROP.



### 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. Como ya se indicó en años anteriores desde el año 2019 se inició una acción de mejora destinada a incrementar los efectivos de las OCASs pasando del 2019 al 2021 de 254 personas trabajando en OCAs a 317 personas, y en el año 2022 de 317 personas a 374 personas.
- Otra de las acciones de mejora implementada por Conselleria de Agricultura encaminada a optimizar la gestión de los recursos humanos ha sido la de mejorar la formación al personal de las OCAs. Para ello se ha realizado una acción formativa específica de dicho personal para que puedan informar a la ciudadanía sobre cualquier consulta relativa a un trámite de la Consellería, aunque no sea competencia de las oficinas comarcales.
- La Conselleria de Economía ha solicitado la cobertura de los puestos vacantes existentes actualmente en la plantilla de la Dirección Territorial de Valencia.

Fundamentalmente, se ha reiterado la solicitud de cobertura de los puestos adscritos al Servicio Territorial de Industria, Energía y Minas de Valencia, dado que, en los últimos años, cuenta con una reducida plantilla, en la que el 23% de los puestos se encontraban vacantes.

- Desde la Subsecretaría de la Conselleria de Igualdad se lleva a cabo una evaluación continua de las necesidades de personal de la Conselleria al fin de elaborar propuestas de creación de puestos de trabajo y su cobertura.
- Desde la Conselleria de Igualdad se han creado 20 puestos estructurales con la finalidad de reducir los tiempos de resolución de los expedientes de dependencia.
- Desde la Conselleria de Participación y concretamente desde el Servicio de Canales de Atención a la Ciudadanía se ha preparado un plan formativo para el personal informador de las oficinas PROP, el cual tiene como principal objetivo mejorar la atención a la ciudadanía prestando un servicio de calidad.

Durante el 2022 el plan de formación implementado ha contado con dos cursos para el personal informador que se desglosan de la siguiente forma:

- Curso de Acogida en Oficinas PROP.
- Curso AUTOPROP.

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

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

- La Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Conselleria de Hacienda ha detectado que los correos de aviso que informan de que tiene a su disposición una notificación electrónica en la sede de la Generalitat, con independencia del idioma en que el mismo esté redactado, enlazan siempre con la versión por defecto del módulo de comunicaciones sin especificar en qué lengua debe mostrarse, por lo que siempre aparece la versión en valenciano. Por lo que se va a corregir el texto por defecto de estos correos para que, si el aviso es enviado en castellano, el enlace que se facilite sea el de acceso a la versión del módulo en español, además de permitir el cambio de idioma en esa página inicial.



En cuanto a las quejas relativas a los servicios que ofrece la Sede Electrónica de la Generalitat y como consecuencia de las dificultades para localizar los contenidos que se proporciona en la misma, la DGTIC va a revisar las preguntas frecuentes para asegurarnos de que se ofrece una información sencilla y completa.

Respecto a las quejas sobre que el sistema actual es poco intuitivo, la Generalitat Valenciana, en su Agenda digital 2025 tiene entre sus objetivos principales atender mejor la ciudadanía. Desde la DGTIC se está trabajando en esta línea y esperamos mejorar gradualmente los sistemas técnicamente y con un diseño y lenguaje mucho más claro y próximo a la ciudadanía.

- Desde la Subsecretaría de la Conselleria de Igualdad se lleva a cabo una evaluación del estado de los trámites en los diferentes procedimientos administrativos y se impulsa la implementación de medidas de administración electrónica en coordinación con la DGTIC. Además, se ha realizado un acompañamiento a la Dirección Territorial de Alicante para el uso de la aplicación GVQUEJAS para simplificar y mejorar la tramitación de estas.
- Desde la Conselleria de Justicia se están realizando cambios de trámites telemáticos por registro Z a trámites genéricos que van a registros departamentales o a las aplicaciones directamente.

Por ejemplo, trámites de función pública para la inscripción y presentación de méritos en procesos extraordinarios de estabilización.

Para la creación de los nuevos trámites, desde el Servicio de Organización de la Conselleria se ha asesorado a los órganos responsables, indicando las mejores prácticas tanto de lenguaje como de completitud de la información.

- La Subdirección General de Movilidad de la Conselleria de Política Territorial ha implementado nuevos trámites electrónicos de carácter específico en sus procedimientos.
- Desde la Subsecretaría de la Conselleria de Sanidad se ha realizado una acción de mejora consistente en la subsanación de un error en la tramitación del procedimiento telemático de voluntades anticipadas.
- Desde la Conselleria de Participación se han realizado dos acciones de mejora en este apartado:
  - Migración a SIAC, con nuevas funcionalidades para el catálogo de procedimientos y trámites de la GVA y de los buscadores asociados.
  - Creación del servicio AUTOPROP que pone a disposición de la ciudadanía un ordenador de uso público en las oficinas PROP y ofrece la posibilidad de realizar trámites telemáticos, asistidos por un funcionario

#### 4.2. Cita previa

- La Conselleria de Agricultura ha realizado acciones para mejorar de la proximidad a la ciudadanía. Concretamente se ha establecido la posibilidad de conseguir la cita previa telemática para ser atendidos en las OCAS de forma más ágil. Además de establecer la posibilidad de la atención telefónica de cualquier trámite de una OCA.
- La Conselleria de Economía ha puesto a disposición de los ciudadanos un 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 la web de la Conselleria.



También se ha creado un servicio de Cita previa para el SMAC del Servicio Territorial de Trabajo de Valencia, al 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>.

- Desde la Conselleria de Justicia se ha mejorado la aplicación de cita previa en las oficinas del Registro Civil. También se ha realizado una revisión de los teléfonos y correos de los registros civiles para comprobar su correcto funcionamiento.
- Desde la Conselleria de Sanidad se ha realizado una modificación de la aplicación de cita previa para adaptarla a las nuevas necesidades y mejorar la calidad del servicio.
- Desde la Conselleria de Participación a través del ACUERDO de 4 de febrero de 2020, del Consell, de modificación de las condiciones de la cita previa para los servicios de atención a la ciudadanía en la Administración de la Generalitat establecidas como consecuencia de la covid-19, se ofrece la posibilidad de solicitar cita previa opcional, de modo que la ciudadanía pueda solicitar su turno de atención, con una hora concreta, y al llegar a la oficina tenga prioridad sobre el resto de personas y su tiempo de espera sea mínimo o acudir a las oficinas PROP sin cita.

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

- También se ha apostado desde la Conselleria de Agricultura por mejorar de los servicios que prestan las OCAs en cada comarca. Se ha implementado la posibilidad de tramitar al instante las licencias de pesca marítima de recreo en cualquier oficina comarcal agraria de la Comunidad Valenciana, a pesar de que esa materia no es competencia de las OCAs.
- Siguiendo en la línea de mejorar los procedimientos internos, la Conselleria de Agricultura ha creado una "Comisión de Estudio y Seguimiento de expedientes de ayuda que se instruyen en las OCAs" para agilizar la tramitación de estos. Esta comisión está formada por las unidades con competencia en coordinación de oficinas comarcales agrarias de la Consellería.
- La Conselleria de Hacienda en materia de Fondos Europeos, concretamente el sistema de tramitación y gestión de Incentivos Regionales en la Comunitat Valenciana ha dispuesto unos enlaces en la página web en los que se puede tramitar la solicitud y la documentación telemáticamente, y dispone de unas aplicaciones internas para la gestión y tramitación al Ministerio de Hacienda y Función Pública – Dirección General de Fondos Europeos. Las resoluciones de concesión y denegación de las ayudas son publicadas en el BOE, y notificadas individualmente a las empresas, en cuanto se dictan. Se está trabajando en una nueva aplicación informática que permitirá mejorar la gestión y tramitación de expedientes de Incentivos Regionales en la Comunitat Valenciana.
- Desde la Conselleria de Igualdad durante el ejercicio 2022, cuando se trataba de quejas relativas a la demora en la tramitación de procedimientos iniciados con anterioridad al 31/12/2020 pendientes de resolver, se comunicaba al departamento competente en la realización del trámite para que lo abordara, debido a la antigüedad de la solicitud. A través de las quejas se detectan errores en la aplicación de gestión de expedientes de dependencia (ADA) que bloquean la tramitación, comunicándose al departamento competente para su subsanación.
- En la Conselleria de Participación y en relación con las quejas sobre el trato recibido (considerado de "incorrecto", en algunas ocasiones), 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.



Por otra parte, y al objeto de mejorar la transferencia de llamadas realizadas por el servicio 012 a los departamentos de las distintas consellerias, se ha remitido un informe a las mismas sobre los resultados de los intentos por parte del 012 y de consultas con los contactos de nivel 2, con el compromiso de adoptar las medidas correctoras que permitan mejorar esas consultas.

- En la Conselleria de Vivienda se está trabajando en 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 al ser motivo de quejas predominante.

Asimismo, en todos los procedimientos de ayudas se ha incrementado notablemente la interacción de otras aplicaciones con la PAI con objeto de descargar al ciudadano de la obligación de recabar y presentar los documentos que acreditan el cumplimiento de determinadas obligaciones.

#### 4.4. Mejora de aplicaciones

- La Conselleria de Agricultura para mejorar las quejas relativas a las autorizaciones de acampadas tiene prevista la creación de una aplicación amigable (tipo Booking) para reserva de las instalaciones, donde los ciudadanos/as podrán comprobar directamente los espacios disponibles, y solicitarlos con una mera declaración responsable, en sustitución de la actual autorización. Un mayor protagonismo a este tipo de declaración que va a extenderse a la tramitación administrativa.
- Por su parte, y en relación con las quejas relativas a la emisión del carné de usuario profesional de productos fitosanitarios e inscripción en el ROPO (Registro oficial de productores y operadores de medios de defensa fitosanitaria), que acumulan el 10,44% del total de quejas, y que afectan como se ha indicado a los Servicios de Transferencia Tecnología y Sanidad Vegetal, la Conselleria de Agricultura, en colaboración con la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DGTIC) ha desarrollado una aplicación informática (ROPOCV) que permite coordinar la información de los cursos (Responsabilidad del Servicio de Transferencia), con la emisión de los carnets de usuario profesional, y el volcado de datos a la aplicación ROPO del Ministerio, todo de forma mucho más automatizada.
- La Conselleria de Economía, dado que el incremento de personal no se ha producido, dentro del Plan Agiliza que desarrolla junto con personal de la Conselleria de Justicia, Interior y Administraciones públicas, ha llevado a cabo una Encomienda de Gestión con Tragsatec que ha permitido avanzar en la mejora de las aplicaciones de Gestión Mastin de los expedientes del Servicio territorial de Industria de Valencia.
- La Conselleria de Hacienda en materia de Fianzas de arrendamiento ha realizado una acción de mejora implementando una nueva aplicación informática para el depósito de fianzas de arrendamiento en las entidades bancarias colaboradoras, que permite efectuar el depósito telemático de la fianza a través de los canales electrónicos que se establezcan, incluyendo el pago con tarjeta bancaria y la presentación de la documentación.

Este nuevo procedimiento de depósito de fianza permite elegir entre depósito telemático y pago con tarjeta o depósito en entidad bancaria colaboradora, y en ambos casos tiene la ventaja de que ya no tiene que enviar ni registrar ningún documento relativo a la fianza, ya que para cumplimentar el formulario el sistema le pide una serie de datos y adjuntar el contrato de arrendamiento, por lo que toda esa información ya queda grabada en el sistema y la Administración puede acceder al mismo.



- En cuanto al mantenimiento y mejora de la aplicación de gestión del procedimiento de dependencia (ADA), desde la Conselleria de Igualdad se está en permanente contacto con la DGTIC a fin de abordar tanto incidencias de error en la aplicación como nuevos proyectos que ayudan a agilizar la tramitación.
- Desde la Conselleria de Justicia se han realizado las siguientes acciones de mejora en las aplicaciones internas de gestión:
  - Evolución de la aplicación de la sede electrónica.
  - Nuevas funcionalidades en la aplicación de la gestión de bolsas de la Generalitat.
  - Mejoras en la aplicación de parejas de hecho para poder generar el trámite específico.
  - Análisis de la aplicación de Fundaciones.
  - Evolución de la aplicación de HUMAN a HUMANICA.
- La Conselleria de Política Territorial ha realizado mejoras en las siguientes aplicaciones:
  - De la Subdirección General de Transportes las aplicaciones TAXI, APE, RECJAT y CAPA. En materia de sanciones se va a implantar nueva aplicación del ministerio NSGE.
  - La Subdirección General de Urbanismo ha mejorado la tramitación en la plataforma digital de Urbanismo REPLA.
  - la Subdirección General de Movilidad ha realizado mejoras de las aplicaciones de Carreteras: PCAR, DANYOSCAR, y de sus documentos de salida.
  - Se ha solicitado utilizar la aplicación corporativa Mastín-sanciones para tramitar las sanciones de COSTAS con esta herramienta corporativa.
- Desde la Conselleria de Vivienda durante el año 2022 se implantó la nueva aplicación de vivienda (NOAH) en la que ya se incorporan diversas convocatorias de ayudas gestionadas por la Vicepresidencia segunda y conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática.

Todavía están pendientes de integrar alguna de las ayudas para llegar a la optimización de la aplicación. Por el momento, con la mencionada aplicación se gestionan los expedientes, de las convocatorias ya integradas, desde su inicio hasta el pago de las ayudas, así como los recursos presentados, de forma que los resultados esperados incluyen una mejora en los tiempos de tramitación y resolución.

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

- Otra de las acciones llevadas a cabo en las Oficinas Comarcales Agrarias de la Conselleria de Agricultura ha sido la mejora de la información y transparencia a la ciudadanía sobre los trámites que pueden realizarse en estas oficinas. Se ha implementado información útil, completa y concreta sobre las OCAs en el portal de la GV.
- Igualmente y como ha sido reflejado, en el caso de los cursos impartidos por Centro de Educación Ambiental de la Comunidad Valenciana, dependiente de la Conselleria de Agricultura, las quejas han dado lugar a dos acciones de mejora concretas, dado que se va introducir como información en la web el idioma en que se realiza cada actividad programada del centro, para que los usuarios lo sepan de antemano y puedan elegir si prefieren las mismas en castellano o valenciano, o el incremento de la ediciones del curso de "Educación ambiental para la Prevención y la gestión de residuos", dada su buena acogida desde su implementación en el 2020 y las quejas sobre falta de plazas.



- También sería el caso del inicio de la realización de prácticas formativas para alumnos de Formación Profesional “Dual”, que anteriormente no se venían haciendo para dicha modalidad. Existe una queja formal solicitándolo, pero además distintos institutos habían solicitado su implementación en sus comunicaciones con el servicio responsable de la coordinación de las prácticas, esto es el Servicio de Coordinación y Apoyo Técnico de la Subsecretaría de la Conselleria de agricultura.
- Por último, en este apartado, la Conselleria de Agricultura como consecuencia de las quejas ciudadanas ha podido constatar supuestos en los que la atención recibida por personal externo puede no ser la más adecuada, como ha ocurrido con determinadas quejas de la Dirección Territorial de Valencia, lo que igualmente ha permitido ponerlo en conocimiento de las empresas contratistas afectadas.
- Desde la Dirección Territorial de Castellón de la Conselleria de Igualdad y más concretamente desde el servicio de coordinación de servicios sociales, autonomía personal y personas con diversidad funcional, así como desde la sección de personas dependientes y mayores, se hace una labor permanente de mejora de la difusión de información.
- Con el cambio de aplicación de GUC a SIAC, en la Conselleria de Justicia se ha tenido una especial atención a la información de los órganos responsables y los responsables de 2º nivel. En esta misma línea se ha trabajado desde esta Conselleria mejorando los textos de la aplicación GUC que más dudas suscitaban. También se ha realizado la conexión con la aplicación PROPER para mantenimiento de terceros.
- La Conselleria de Política Territorial a través de tres grupos de mejora ha realizado revisiones y actualizaciones en el contenido de la información a la ciudadanía, tanto en la aplicación GUC como en la página web, relativa a procedimientos en materia de Transportes, Urbanismo y Movilidad.
- En la Conselleria de Vivienda el trabajo es continuo para la mejora y actualización de los procedimientos disponibles en GUC, tanto respecto a la información que figura en los mismos con objeto de facilitar su comprensión a la ciudadanía, como al contenido de los formularios.

#### 5. Normativas:

- La Conselleria de Agricultura tiene en tramitación un nuevo reglamento de gestión forestal. Dicho instrumento normativo introducirá las siguientes mejoras:
  - Mayor agilidad en la tramitación de actividades deportivas, mediante la creación del Catálogo de Actividades Recreativas y Deportivas (CIRD) y del Registro de pruebas deportivas, marchas ciclistas y otros eventos, que permitirá una tramitación ágil de todo tipo de informes y autorizaciones relativas a estas actividades, al no tener que informarse en cada ocasión.
  - En materia de dominio público forestal en la que existe un desarrollo disperso y poco conciso de los usos, con una regulación dispersa en procedimientos como la afectación, permuta, ocupación, etc., la propuesta tipifica las modalidades de uso y aprovechamiento de montes públicos, desarrollando procedimientos para su aplicación inmediata.
  - Clarificación, mejora y simplificación en la ejecución de las normas de seguridad en prevención de incendios forestales para los trabajos que se realizan en el medio forestal y en sus inmediaciones, ya que en algunos aspectos la actual norma resultaba de difícil interpretación, y sobre todo de aplicación, generando inseguridad jurídica. La propuesta diferencia la maquinaria forestal en 3 tipos (A, B, C), en función de si generan o puedan generar chispa, y,





en función del nivel de preemergencia del día concreto, podrán las mismas trabajar o no en los terrenos forestales y sus inmediaciones.

- Por parte de la DG de Industria, Energía y Minas de la Conselleria de Economía, se ha impulsado la ORDEN 14/2022, de 5 de diciembre, de la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio Y Trabajo por la que se establece la obligatoriedad de comunicaciones y notificaciones por medios electrónicos en determinados trámites y procedimientos en las materias de Industria, Energía y Minería.
- Desde la Conselleria de Participación y más concretamente desde la Dirección General de Transparencia, Atención a la Ciudadanía y buen Gobierno se está tramitando el proyecto de decreto del Consell por el que se regula la atención a la ciudadanía y las oficinas de asistencia en materia de registro en la Administración de la Generalitat y su Sector Público Instrumental, el cual se encuentra en una avanzada fase de su gestión.

#### 6. Colaboración con otras administraciones:

- Desde la Conselleria de Justicia se han realizado las siguientes acciones de colaboración con otras administraciones:
  - Acceso a RETIR, aplicación de registradores de la propiedad.
  - Convenio de colaboración con el INE para la consulta de datos.
- Desde la Conselleria de Participación se está procediendo a actualizar los convenios de colaboración entre la Generalitat y distintos ayuntamientos para dar continuidad al funcionamiento de las oficinas PROP mixtas, concretamente los convenios de las oficinas de Sagunt y Port de Sagunt, Orihuela, Lliria, Xàtiva, Morella, Benidorm y Requena.
- En la Conselleria de Vivienda se está potenciando la colaboración de los ayuntamientos en la gestión y en la atención de proximidad al ciudadano con la consolidación progresiva de las oficinas municipales de la red Xaloc, red de oficinas locales de vivienda, rehabilitación y regeneración urbana puestas en marcha en 2021.

## 4.2. Medidas implementadas por las entidades del SPI

En cuanto a las entidades del SPI, aunque algunas de ellas han implementado acciones de mejora, únicamente las han expuesto en el informe las siguientes:

### 1. ATV

Las acciones implementadas por la ATV se han concretado en una de las materias de clasificación indicadas en el apartado anterior, concretamente en la 4. Acciones de mejora encaminadas a la simplificación administrativa y dentro de este apartado la primera medida se centra en la mejora de los procedimientos internos:

Con esta actuación se intenta mejorar en la agilidad de la emisión de los informes de los departamentos implicados y en el análisis y redacción de las contestaciones, con el objetivo de reducir el plazo de respuesta a los contribuyentes.

La segunda acción de mejora se centra en la información y atención al contribuyente y para ello, en el ejercicio 2022 el objetivo es ofrecer 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). Si bien el fin último es que Internet se convierta en el principal canal de



comunicación con los contribuyentes, se pretende la asistencia personalizada multicanal, para la presentación de autoliquidaciones, la cumplimentación de estas y la obtención de información, tanto general para el adecuado cumplimiento de las obligaciones tributarias, como particular sobre el estado de una deuda o de un procedimiento que esté siendo tramitado en la agencia. Para seguir favoreciendo el cumplimiento voluntario, así como para agilizar los procedimientos en curso, 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. También en aras de estimular el cumplimiento voluntario, a través de una mejor asistencia al contribuyente en el sentido de facilitarle el pago, en el 2022 se habilitaron todas las oficinas de Correos de España como puntos de pago de los tributos y demás ingresos de derecho público que se gestionan desde la ATV, de forma tal que con el modelo de declaración liquidación 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.

Por último, se pretende impulsar el esfuerzo invertido por la ATV en su digitalización fomentando el empleo de los servicios ofrecidos en este sentido, los cuales deben ser ágiles, intuitivos, conocidos y comprendidos, para garantizar que el servicio ha llegado al ciudadano, con el objetivo de fomentar la presentación de documentos por medios telemáticos.

Para ello durante el año 2022 se han puesto a disposición de las personas contribuyentes las herramientas interactivas que permiten la asistencia automatizada, activa y guiada, como el Chatbot con relación al 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 y publicitar los avances realizados desde la ATV en un lenguaje comprensible y cercano al ciudadano para que sean conocidos, comprendidos y utilizados.

## **2. ATMV**

Las acciones de mejora se clasificarán según la siguiente tipología:

### **1. Acciones de mejora innovadoras:**

- Se han implementado títulos de transportes gratuitos en los menores de 30 años y una rebaja del 30% de los títulos integrados de transporte de la ATMV. Además, se ha ampliado del número de operadores integrados en la ATMV (RENFE).
- Se ha preparado documentación (pliegos de cláusulas administrativas y pliegos de prescripciones técnicas) relativa a los servicios de transporte público regular de viajeros por carretera de distintos trayectos. Con la puesta en marcha de estos contratos de servicios de transporte público regular de viajeros se pretende reestructurar las líneas de transporte, mejorando los itinerarios y la frecuencia.
- Se está trabajando en la ampliación territorial de la política tarifaria de la ATMV a municipios externos al área metropolitana.

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

- Se ha reforzado el servicio telefónico de atención al cliente de la ATMV con el redireccionamiento telefónico mediante locución a la persona competente en la materia.
- Asimismo, se ha procedido al refuerzo puntual en la Oficina de Atención al Cliente con personal de los Servicios Centrales de la ATMV.



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

- Implementar nuevos trámites telemáticos o mejorar los existentes: se han implementado procesos automatizados de obtención de facturas y certificados.
- Cita previa: se amplió el calendario para solicitar cita previa.
- Mejora de aplicaciones: herramienta de explotación directa Business Intelligent desarrollada por la DGTIC y de la aplicación SIG-APUNT.
- Mejora de la información a la ciudadanía: se contrató el servicio de información y atención al cliente para dar difusión a la nueva política tarifaria y nuevos servicios de la ATMV.

### 4. Colaboración con otras administraciones:

- Se han firmado convenios con operadores de transportes para facilitar la integración tarifaria de la ATMV.
- Se han adoptado medidas para la aplicación de la bonificación tarifaria del 30% de los títulos de transporte de la ATMV.

### 3. AVSRE 112

Las acciones de mejora implementadas por esta entidad se centran exclusivamente en el servicio de emergencias 112 y se concretan en las siguientes:

- Programas de acciones formativas específicas para corregir las situaciones de quejas observadas y posteriormente se valida su eficacia.
- Revisión de protocolos de actuación y definición de nuevas clasificaciones de la naturaleza de la emergencia.

### 4. FERROCARRILS

Las acciones de mejora impulsadas por esta entidad en el año 2022 también se han centrado básicamente en la simplificación de los procesos a través de la mejora de los procedimientos internos, de la información y atención a la ciudadanía o de mejoras tecnológicas. Concretamente las acciones implementadas han sido las siguientes:

- 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 servidas, 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

## 5. LABORA

Las acciones de mejora implementadas por LABORA durante el ejercicio 2022 se centran en centran en tres ejes principales:

1- PLAN ESTRATÉGICO DEL LABORA 2016-2022, cuyo eje 3 organización, está orientado a 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.

2- 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.

3- 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.

Tabla nº 33 Acciones de mejora implantadas en las entidades del SPI

entidad	Nº Acciones
ATMV	4
ATV	4
AVI	0
AVSRE	12
CACSA	16
CACV	0
CIESGA	0
CVMC	0
Ferrocarrils	725
ICV	0
INVASSAT	0
ISEACV	0
IVACE	3
IVAJ	2
IVAM	0
IVASS	34
IVE	0
IVF	0
IVIA	0
LABORA	0
Turisme CV	3
VAERSA	1
<b>TOTAL</b>	<b>804</b>



## 5.- CONCLUSIONES

**Primera.-** Durante el año 202 en las distintas consellerias se han recibido un total de han alcanzado un total de 2.543 quejas, lo que supone una disminución de 190 quejas respecto a la cifra alcanzada en el año 2021 en que se recibieron 2.733, lo que supone una **disminución porcentual del -7%**.

Realizando el análisis comparativo de manera individual para cada Conselleria observamos que únicamente se ha producido una disminución de quejas en Presidencia y en cuatro consellerias, la de Igualdad y Políticas Inclusivas; Educación, Cultura y Deporte; Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica e Innovación, Universidades, Ciencia y Sociedad Digital.

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 47,07% lo que supone un aumento de más de dos puntos respecto al porcentaje alcanzado en el año 2021 que fue del 45% respecto del total de ese año. En segundo lugar, la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte concentra un porcentaje de quejas del 19,98% siendo, en este caso inferior al alcanzado en el año 2021 que se situó en el 27%. No obstante, es preciso indicar, que esta Conselleria ha disminuido sus quejas totales de manera significativa, pasando de un total de 734 quejas en el año 2021 a las 508 quejas del año 2022, lo que supone una disminución, en valor absoluto de 226 quejas.

En cuanto al resto de consellerias se observa que salvo la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública que alcanza un porcentaje de quejas superior al 7% del total y la Conselleria de Vivienda y Arquitectura bioclimática con un porcentaje cercano al 7%, en el resto no se supera el 4% en ningún caso, siendo Presidencia la que ha recibido un menor número de quejas, con un porcentaje del 0,28% respecto del total de quejas recibidas durante el año 2022, lo que supone también, una importante disminución de sus quejas respecto al año 2021 al pasar de un total de 27, en ese año, a las 7 recibidas en el año 2022.

Por otra parte, y como en años anteriores, se observa una alta incidencia del uso de la aplicación de quejas para trasladar denuncias y cuestiones que afectan a otras administraciones o para presentar escritos que no se corresponden con quejas de acuerdo con la definición que se establece en el artículo 30.1 del Decreto 41/2016.

Con carácter general, este tipo de escritos se remiten a los servicios afectados por razón de la materia, así como a las Administraciones realmente responsables, en su caso. Dicho traslado, así como el hecho de que su escrito no se corresponde con una “queja”, es comunicado al ciudadano o ciudadana en cuestión. Esta tramitación genera una carga de trabajo adicional, que resulta notable en algunas consellerias como la de Sanidad Universal y Salud Pública, en la que hay que diferenciar las quejas administrativas reguladas por el Decreto 41/2016 y que son gestionadas por la Subsecretaría y las Direcciones Territoriales, de las quejas asistenciales sanitarias, que son tramitadas de acuerdo con el procedimiento establecido en la Orden 6/2018, de 13 de septiembre, de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, por la que se regula el procedimiento de presentación y tramitación de las sugerencias, quejas y agradecimientos en el ámbito de las instituciones sanitarias dependientes de la conselleria con competencias en materia de sanidad.

**Segunda.-** Respecto a las entidades del SPI la información no es completa puesto que algunas entidades no han remitido el informe preceptivo y que indicamos a continuación:

- 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,
- La Agencia Valenciana de Evaluación y Prospectiva (AVAP).

La evolución de las quejas recibidas por las distintas entidades del SPI, que han elaborado y remitido sus informes globales, entre los años 2021 y 2022 ha sido de un incremento de 749 quejas, que representa un aumento porcentual superior al 16%. En este caso se ha pasado de un total de 4.478 quejas recibidas durante el año 2021 a las 5.227 del año 2022.

Si analizamos únicamente los datos de las entidades que realizaron el informe anual valorativo en 2021 y 2022, se observa que en la mayoría de éstas se ha producido un aumento en el número de quejas, a excepción de ATV que disminuye en 24 quejas, la AVI que disminuye en 1 queja y Turisme CV que disminuye en 10 quejas.

La evolución de las quejas del teléfono 112 ha sido ascendente, pasando de 133 en el año 2021 a 158 en el año 2022. Sin embargo, el número total de quejas procedentes ha vuelto a disminuir, pasando de 11 en el año 2021 a 7 en el 2022, lo que indica que las acciones de mejora implementadas en los últimos años están siendo muy efectivas.

**Tercera.-** Aunque únicamente se dispone de la evolución de las quejas recibidas de forma telemática desde el año 2016 hasta el año 2022 de las consellerias es importante reflejar esta evolución dado el importante incremento experimentado en estos años que varía desde un 3% en 2016 al 61% en el año 2022.

Se ha podido constatar que en todas las consellerias las quejas telemáticas superan el 50% del total a excepción de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, que alcanza únicamente el 37%, aunque este valor es superior al del año 2021 que alcanzó un 28% del total.

Por otra parte, en casi todas las consellerias las quejas iniciadas telemáticamente alcanzan porcentajes superiores al 80%, salvo las consellerias de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática con un 56%, la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico con un 72%, las consellerias de Vivienda y Arquitectura Bioclimática y Justicia, Interior y Administración Pública con un 73% en ambas y la Conselleria de Agricultura, Desarrollo Rural, emergencia Climática y Transición Ecológica con un 79%.

Hay que destacar que tanto en Presidencia como en la Conselleria de Innovación, Universidades, Ciencia y sociedad Digital las quejas presentadas de forma telemática han alcanzado un porcentaje del 100% respecto del total.

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.

**Cuarta.-** Los porcentajes de quejas respondidas fuera de plazo por las distintas consellerias tanto respecto a sus propias quejas como globalmente ha alcanzado la cifra de 1.603, que supera a las 1.352 quejas respondidas fuera de plazo en el año 2021. En porcentajes, la cifra alcanza el 63% de quejas respondidas fuera de plazo respecto del total de quejas respondidas, que supera en 14 puntos porcentuales al porcentaje alcanzado en el año 2021 (49%), lo que supone un empeoramiento en la gestión de las quejas.

Hay que señalar la mejora experimentada en el plazo de respuesta por la mayor parte de las consellerias, habiendo experimentado un aumento en el plazo de respuesta únicamente la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico que ha pasado de un porcentaje del 56% en 2021 al 62% en 2022; la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte que ha pasado del 7% al 97% y la Conselleria de Economía sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo con un ligero aumento de 2 puntos (del 17 al 19%).

El empeoramiento experimentado de manera global en el plazo de respuesta se debe al fuerte incremento del plazo de respuesta de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, que si bien el número total de quejas



recibidas ha sufrido una notable disminución (-226 quejas recibidas), el plazo de respuesta ha aumentado considerablemente pasando del 7% en 2021 al 97% en 2022.

En relación con las causas que motivan los retrasos en el plazo de respuesta a las quejas la práctica totalidad de las consellerias ha apuntado que, se debe al retraso en la emisión del correspondiente informe por parte del órgano o unidad objeto de la queja.

Este retraso se deriva a su vez de varias causas, que también apuntan un gran número de consellerias y que identificamos a continuación:

- Por una parte, a una existencia de cargas de trabajo en algunas consellerias superior a los recursos humanos destinados a realizarlas.  
La saturación de cargas de trabajo en las diferentes direcciones generales y direcciones territoriales demora la elaboración de los informes necesarios para dar respuesta a las quejas.
- Asimismo, se identifica que los servicios que más retraso de tramitación acumulan son los que reciben un mayor número de quejas.
- Por otra parte, la tramitación de las quejas no se asimila al de cualquier otro procedimiento con plazo de resolución, por lo que se priorizan otros asuntos y se demora la emisión del informe y de la respuesta a la queja.

Otra de las causas apuntadas por una gran parte de las consellerias que contribuyen a aumentar el plazo de emisión de la respuesta a las quejas recibidas es cuando se recibe una queja por un cambio de USE, este caso se produce en las quejas iniciadas de forma telemática, en las que la persona que presenta la queja la dirige a una Conselleria incorrecta y el órgano gestor de esta Conselleria, tras estudiarla, debe realizar un cambio de USE asignándola a la Conselleria competente para su respuesta. Si bien el proceso de cambio de USE es muy rápido, se realiza en unos segundos, la queja presentada erróneamente acumula un retraso atribuido a la primera Conselleria, que no siendo objeto de la queja puede tardar varios días en analizar el contenido de ésta y redirigirla a la Conselleria competente.

#### **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, en las consellerias, hacen referencia a los servicios prestados y la atención recibida, como ya ocurría en el año 2021.

No obstante, existe un elemento diferencial en relación con los motivos de quejas del año anterior, ya que mientras que en 2021 respecto a los servicios prestados el submotivo predominante se centraba en el tiempo de tramitación excesiva, durante el año 2022 si bien este submotivo también es el predominante, hay que añadir otro relacionado con los problemas derivados del anormal funcionamiento de la administración electrónica. Es evidente que la mayor utilización de esta vía de comunicación con la Administración conlleva la necesidad de garantizar un funcionamiento idóneo de los medios electrónicos puestos al servicio de la ciudadanía, tanto desde la perspectiva del inicio telemático de los procedimientos administrativos como de las notificaciones electrónicas.

Por otra parte, dentro del motivo de atención recibida destaca este año la falta de asistencia personalizada derivada del abuso de la cita previa en algunas consellerias, que ya no tenía justificación, como en el año anterior, en la necesidad de atenuar los efectos de la pandemia de la COVID-19.

En cuanto a los motivos de las quejas recibidas por las distintas entidades del SPI, que han remitido sus informes a la IGS, el mayor porcentaje de causas se centra, como en las consellerias, en el servicio prestado o en la atención recibida. Sin embargo, en este caso respecto al servicio prestado el submotivo recurrente ha sido el



incumplimiento de las expectativas del servicio mientras que en la atención recibida se centra, en mayor medida, en una inadecuada atención o en una deficiente información.

**Sexta.-** Respecto a la evolución de las quejas aceptadas desde el año 2016 hasta el año 2022, si bien 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%. Sin embargo, durante el año 2020 hubo una importante disminución de las quejas aceptadas de 18 puntos porcentuales, mientras que en el año 2021 se produjo una nueva subida alcanzándose cifras similares a las de los años 2017, 2018 y 2019.

Durante el año 2022 el porcentaje de quejas aceptadas ha vuelto a disminuir situándose en un porcentaje del 64% similar al del año 2020.

Si analizamos los porcentajes de quejas aceptadas respecto del total de las quejas recibidas por cada Conselleria observamos que la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas es la que ha aceptado un mayor porcentaje de quejas, concretamente el 70,04%. Frente a estos datos destacan las Consellerias de Vivienda y Arquitectura Bioclimática y Sanidad y Salud Pública con un porcentaje del 1,89 y el 1,95 respectivamente que se sitúan en el nivel más bajo de la tabla.

Sin embargo, si comparamos las quejas aceptadas en el año 2021 frente a las aceptadas en el año 2022 se concluye que en la práctica totalidad de las consellerias se ha producido una disminución de las quejas aceptadas.

En las distintas entidades del SPI también podemos concluir que, como ha ocurrido en las consellerias, se ha producido una disminución de las quejas aceptadas pasando de las 3.807 en el año 2021 a las 3.619 en el año 2022.

**Séptima.-** Respecto a los procedimientos u órganos que han recibido un mayor porcentaje de quejas de segunda instancia de la información facilitada en el apartado 2.7 del informe podemos concluir que han sido los siguientes:

- La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas en concreto 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 las de Solicitud de ayudas de diversidad funcional.
- En la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública todas las quejas presentadas por incumplimiento del deber de respuesta se corresponden con primeras quejas de carácter asistencial sanitario.
- En la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte las quejas por incumplimiento del deber de respuesta presentadas están relacionadas con cuestiones que afectan a los centros educativos, a problemas con la utilización del valenciano y a cuestiones relativas a la gestión del personal docente.

En la conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, las quejas por incumplimiento del deber de respuesta presentadas desde el año 2020 hasta el 2022, han afectado mayoritariamente a la gestión de dos procedimientos, el de “Solicitud de reconocimiento del grado de dependencia y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas” y el de “Renta Valenciana de Inclusión”.

No obstante, podemos afirmar, que los esfuerzos realizados por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas para mejorar la gestión de estos procedimientos está dando resultados puesto que en términos globales las quejas por incumplimiento del deber de respuesta en esta Conselleria han sufrido una importante disminución pasando de 33 en el año 2021 a 19 en el año 2022, que supone un descenso de más del 42% en términos porcentuales.

**Octava.-** Durante el año 2022 el total de sugerencias recibidas en las distintas consellerias ha alcanzado la cifra de 95, lo que supone una importante disminución respecto a las que se recibieron en el año 2021 (304).





En todas las consellerias se han recibido el 100% de las sugerencias por vía telemática excepto en 4, concretamente en Presidencia con un 67%, en la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas con un 92%, en la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública con un 63% y en la Conselleria de Educación, cultura y Deporte con un 90%.

Respecto a las 22 entidades del SPI que han emitido informes si bien las sugerencias alcanzan un total de 687 solamente 12 entidades las han recibido destacando Ferrocarrils que acumula un total de 503 sugerencias, lo que supone un porcentaje superior al 73%. Le sigue en cuanto a número CVMC con 81 y CACSA con 68, mientras que en las restantes entidades el número de sugerencias recibidas es inferior a 14 en todos los casos.

Los agradecimientos recibidos por las distintas consellerias durante el año 2022 alcanzan la cifra de 278 frente a los 77 recibidos en el año 2021 y los 51 del año 2020, lo que debería valorarse muy positivamente ya que se ha producido un notable incremento de los agradecimientos en este último año, que supone un porcentaje de aumento superior al 260% y 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 los 286 agradecimientos recibidos se distribuyen en las siguientes entidades, en primer lugar, se encuentra CACSA con 98, la AVSRE con 78, todos ellos correspondientes al teléfono de emergencias 112, el INVASSAT con 23, el IVAM con 22, a continuación, Ferrocarrils y LABORA ambas con 20, ATV con 15, VAERSA con 9 e IVASS con 7. En este caso, la situación también ha mejorado respecto al año 2021 que se recibieron un total de 137 agradecimientos, lo que supone un aumento porcentual superior al 108%.

**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 las conselleria de Educación, Cultura y Deporte e Innovación, universidades, Ciencia y Sociedad Digital.

Las acciones de mejora implementadas por las consellerias 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 34 acciones de mejora realizadas por las consellerias

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



La mayor parte de consellerias han centrado sus esfuerzos en implementar acciones de mejora encaminadas a obtener una mayor simplificación administrativa de los procedimientos, con el desarrollo de nuevos trámites telemáticos o mejorando los ya existentes, mejorando los sistemas de cita previa o desarrollando nuevos sistemas, mejorando los procedimientos internos de gestión, desarrollando nuevas aplicaciones para la gestión o mejorando las funcionalidades de las existentes y potenciando la información con una mejora notable de los contenidos de las distintas plataformas.

También se ha realizado un esfuerzo importante en aumentar los recursos humanos destinados a la gestión sobre todo en consellerias como la de Igualdad y Políticas Inclusivas, que es la que acumula un mayor número de quejas por retraso en la tramitación de los procedimientos administrativos.

En cuanto a las entidades del SPI, la valoración es muy positiva sobre todo en Ferrocarrils que es quien acumula más quejas, pero ha implementado un importante número de acciones de mejora.

## 6.- RECOMENDACIONES

**Primera.-** Como viene sucediendo todos los años **en relación con el 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 y si bien, hay que señalar que algunas Consellerias han mejorado su contenido, **sigue siendo prioritaria una mejora general**, ya que salvo algunas consellerias que dedican una especial atención a su cumplimentación, en la muchas de estas y en la práctica 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.-** Otro de los temas recurrentes que también se ha indicado en informes anteriores es el incumplimiento del plazo de remisión del informe anual valorativo de las quejas, sugerencias y agradecimientos. Si bien, hay que precisar, que la mayor parte de consellerias y algunas entidades del SPI han mejorado notablemente este plazo 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. No obstante, 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, se recomienda, que aquellas entidades del SPI, que siguen sin remitir a la IGS los informes anuales preceptivos, cumplan con este imperativo legal.**

**Tercera.-** Durante el ejercicio 2022 se han implementado un gran número de acciones de mejora en la mayor parte de consellerias encaminadas a obtener una mayor simplificación administrativa de los procedimientos, con el desarrollo de nuevos trámites telemáticos o mejorando los ya existentes, también se han mejorado los sistemas de cita previa y algunos procedimientos internos de gestión y desarrollado nuevas aplicaciones para la gestión o mejorando las funcionalidades de las existentes y potenciando la información con una mejora notable de los contenidos de las distintas plataformas.

También se ha realizado un esfuerzo importante en aumentar los recursos humanos destinados a la gestión sobre todo en consellerias como la de Igualdad y Políticas Inclusivas, que es la que acumula un mayor número de quejas por retraso en la tramitación de los procedimientos administrativos.



**Estas acciones de mejora han sido efectivas en la mayor parte de las consellerias y concretamente en la de Igualdad y Políticas Inclusivas, que ha disminuido sus quejas en un porcentaje superior al 4%, por lo que se recomienda seguir trabajando en esta línea.**

**Cuarta.-** Respecto al porcentaje de quejas respondidas fuera de plazo, que ha sufrido un aumento que supera en 14 puntos porcentuales al porcentaje alcanzado en el año 2021 (49%), lo que supone un empeoramiento en la gestión de las quejas, es necesario poner en valor que la conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, que siendo la Conselleria que acumula un mayor número de quejas, no obstante ha conseguido disminuir su plazo medio de respuesta pasando de representar el 81% en el año 2021 al 54,34 en el año 2022.

Sin embargo, la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte que ha disminuido las quejas recibidas en un porcentaje superior al 30%, ha empeorado su plazo de respuesta al alcanzar las respondidas fuera de plazo un porcentaje del 97%, motivado por el retraso de los distintos órganos directivos en emitir los informes preceptivos para proceder a dar respuesta a la persona que ha interpuesto la queja.

Por ello, **se recomienda**, que desde las Subsecretaría y órganos directivos de las entidades del SPI se insista en la necesidad de que todos los órganos y unidades de las consellerias asuman que las administraciones públicas están al servicio de la ciudadanía y por ello es necesaria una permanente atención a sus expectativas, sus necesidades y sus derechos, por lo que resulta consustancial a esta permanente atención mejorar la calidad de los servicios públicos y por ende **conceder a las quejas la importancia que se merecen**.

**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, **se recomienda 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.**