



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Justícia,
Interior y Administración Pública

Dirección General de Planificación Estratégica, Calidad y Modernización de la
Administración Pública
Inspección General de Servicios
Ciutat Administrativa 9 d'Octubre Carrer de La Democràcia, 77 · 46018 València
www.gva.es

**INFORME DE LA
INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS
SOBRE LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y
AGRADECIMIENTOS PRESENTADOS EN EL AÑO 2019**

DECRETO 41/2016, DE 15 DE ABRIL

Valencia, 17 de julio 2020



ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN.....	5
2.- QUEJAS.....	5
2.2.- Cumplimiento del plazo de contestación.....	9
2.3.- Quejas clasificadas según su tipología.....	11
2.4.- Quejas telemáticas.....	17
2.5.- Quejas por incumplimiento del deber de respuesta ante la Inspección General de Servicios (IGS).....	20
2.5.1.- Quejas presentadas durante el año 2019 y comparativa con años anteriores.....	20
2.5.2.- Tiempo medio de comunicación a la Inspección General de Servicio de la respuesta.....	21
4.- MEDIDAS ADOPTADAS.....	27
PRESIDENCIA DE LA GENERALITAT.....	27
CONSELLERIA DE VIVIENDA Y ARQUITECTURA BIOCLIMÁTICA.....	28
CONSELLERIA DE HACIENDA Y MODELO ECONÓMICO.....	29
CONSELLERIA DE JUSTICIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, REFORMAS DEMOCRÁTICAS Y LIBERTADES PÚBLICAS.....	29
CONSELLERIA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE.....	29
CONSELLERIA DE SANIDAD UNIVERSAL Y SALUD PÚBLICA.....	29
CONSELLERIA DE ECONOMÍA SOSTENIBLE, SECTORES PRODUCTIVOS, COMERCIO Y TRABAJO.....	29
CONSELLERIA DE AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE, CAMBIO CLIMÁTICO Y DESARROLLO RURAL.....	30
CONSELLERIA DE POLÍTICA TERRITORIAL, OBRAS PÚBLICAS Y MOVILIDAD.....	30
CONSELLERIA DE PARTICIPACIÓN Y TRANSPARENCIA.....	31
CONSELLERIA DE INNOVACIÓN, UNIVERSIDADES, CIENCIA Y SOCIEDAD DIGITAL.....	32
LABORA - Servei Valencià de Formació.....	32
5.- UTILIZACIÓN DE LA APLICACIÓN CORPORATIVA.....	34
6.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	35



Índice de cuadros

1- COMPARATIVA DE QUEJAS POR AÑOS.....	6
2-TOTAL DE QUEJAS POR ENTIDADES AÑO 2019.....	7
3-PORCENTAJES DE QUEJAS ACEPTADAS POR AÑO.....	9
4- QUEJAS CONTESTADAS FUERA DE PLAZO POR AÑOS.....	10
5- QUEJAS CONTESTADAS FUERA DE PLAZO POR ENTIDADES AÑO 2019.....	10
6- PRESIDENCIA.....	12
7-CONSELLERIA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS INCLUSIVAS.....	12
8- CONSELLERIA DE HACIENDA Y MODELO ECONÓMICO.....	13
9- CONSELLERIA DE JUSTICIA, INTERIOR Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.....	13
10-CONSELLERIA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE.....	13
11-CONSELLERIA DE SANIDAD UNIVERSAL Y SALUD PÚBLICA.....	14
12-CONSELLERIA DE ECONOMÍA SOSTENIBLE, SECTORES PRODUCTIVOS, COMERCIO Y TRABAJO	14
13- CONSELLERIA DE AGRICULTURA, DESARROLLO RURAL, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ECOLÓGICA.....	15
14-CONSELLERIA DE POLÍTICA TERRITORIAL, OBRAS PÚBLICAS Y MOVILIDAD	16
15-CONSELLERIA DE PARTICIPACIÓN Y TRANSPARENCIA.....	16
16-LABORA.....	16
17-AGENCIA TRIBUTARIA VALENCIANA (ATV).....	17
18-TURISME COMUNITAT VALENCIANA.....	17
19-EVOLUCIÓN DE LAS QUEJAS PRESENTADAS POR VÍA TELEMÁTICA.....	18
20-QUEJAS TELEMÁTICAS POR ENTIDADES AÑO 2019.....	18
21- QUEJAS Y SUGERENCIAS POR CANAL DE ENTRADA AÑO 2019.....	19
22- EVOLUCIÓN DE QUEJAS POR FALTA DE RESPUESTA A LA PRIMERA QUEJA.....	20
23-PLAZO MEDIO DE RESPUESTA.....	21
24- QUEJAS PRESENTADAS POR CONSELLERIAS Y ENTIDADES DEL SPI.....	22
25-QUEJAS POR PROCEDIMIENTO DE VICEPRESIDENCIA Y CONSELLERIA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS INCLUSIVAS	23



26- EVOLUCIÓN DE SUGERENCIAS POR AÑOS 2009-2019.....	25
27-SUGERENCIAS POR ENTIDADES AÑO 2019	25
28- AGRADECIMIENTOS POR ENTIDADES AÑO 2019.....	27

Índice de gráficos

1-COMPARATIVA DE QUEJAS POR AÑOS.....	6
2- TOTAL DE QUEJAS POR ENTIDADES AÑO 2019.....	8
3- PORCENTAJES DE QUEJAS ACEPTADAS POR AÑO.....	9
4- QUEJAS CONTESTADAS FUERA DE PLAZO POR AÑOS.....	10
5- EVOLUCIÓN DE LAS QUEJAS PRESENTADAS POR VÍA TELEMÁTICA.....	18
6-QUEJAS TELEMÁTICAS POR ENTIDADES AÑO 2019.....	19
7-EVOLUCIÓN DE QUEJAS POR FALTA DE RESPUESTA A LA PRIMERA QUEJA.....	20
8-PORCENTAJE DE QUEJAS TRAMITADAS EN PLAZO DE 10 DÍAS.....	22
9- EVOLUCIÓN DE LAS SUGERENCIAS POR AÑOS.....	25
10- TOTAL SUGERENCIAS POR ENTIDADES AÑO 2019.....	26
11-TOTAL AGRADECIMIENTOS POR ENTIDADES AÑO 2019.....	27



1.- INTRODUCCIÓN

Las quejas, sugerencias y agradecimientos constituyen un excelente instrumento que permite mejorar la calidad de la gestión pública. Por ello, la Generalitat con la publicación de distintas normas ha ido adaptando y mejorando esta forma de relación de la ciudadanía con los órganos de gestión interna de la Generalitat, con la finalidad de conseguir elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos que demanda la ciudadanía.

La normativa, actualmente en vigor (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), regula en el capítulo V el sistema de gestión de las quejas, sugerencias y agradecimientos estableciendo la obligatoriedad de elaboración de un informe de evaluación global por todos los departamentos, tanto los pertenecientes a la Administración del Consell (consellerias) como los entes del sector público instrumental de la Generalitat (en adelante SPI), 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, en su caso, de su sector público instrumental, y del examen conjunto de la información estadística y analítica de todas las quejas, sugerencias y agradecimientos, extraer las conclusiones oportunas, que permitan diseñar acciones que se puedan incorporar a los planes de mejora de la calidad de los servicios que presta la Generalitat, en su caso.

Este informe anual se realiza a partir del informe que, con carácter preceptivo, cada Subsecretaría, en el caso de las consellerias de la Administración del Consell, u órgano equivalente a la Subsecretaría, en el caso de las entidades del sector público instrumental de la Generalitat, debe realizar y presentar a la Inspección General de Servicios durante los dos primeros meses del año, tal como establece la normativa vigente.

Si bien el plazo establecido para la remisión del informe por parte de las consellerias y entidades del Sector Público Instrumental se incumple de forma sistemática, este año como consecuencia de la situación de pandemia y la declaración del estado de alarma, el retraso ha sido todavía mayor, lo que ha ocasionado la consiguiente demora en la elaboración del informe actual.

El informe estadístico y valorativo de las quejas tramitadas, por las consellerias, durante el año anterior, debe contener las medidas adoptadas, en su caso, para subsanar las posibles deficiencias en la gestión puestas de manifiesto por medio de las quejas. Asimismo, debe recoger las sugerencias y agradecimientos que se les han presentado.

En este informe se realiza, partiendo de la información facilitada por las diferentes Subsecretarías y por algunas entidades del SPI, un análisis global de la información y la evaluación de los aspectos más destacados de la gestión de las quejas y sugerencias, 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.

2.- QUEJAS

Tal como se dispone en el artículo 30 del citado Decreto 41/2016, *“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 las Subsecretarías han presentado sus correspondientes informes anuales sin embargo, debido a los cambios de estructura del Consell realizados durante el año 2019, como consecuencia del resultado de las elecciones autonómicas, la información relativa a la Vicepresidencia segunda del Consell y Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, se ha facilitado en el informe correspondiente a la Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad. Del mismo modo, la información relativa a la Conselleria de Innovación, Universidades, Ciencia y Sociedad Digital ha sido facilitada por la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte.

Respecto a las entidades del SPI, las únicas 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 Turisme Comunitat Valenciana (TCV); LABORA Servicio Valenciano de Empleo y Formación y la Agencia Tributaria Valenciana (AVT).

Del mismo modo, la Conselleria de Sanidad no ha remitido el informe final valorativo de las quejas y sugerencias 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.

2.1.- Valoración global

Todas las consellerias han utilizado el modelo de informe elaborado por la Inspección General de Servicios y que se viene utilizando desde el año 2017 sin embargo, como ya se ha comentado en años anteriores, los informes elaborados por algunas consellerias carecen de la calidad necesaria para poder extraer conclusiones que nos permitan recomendar acciones de mejora.

Por ello, seguimos insistiendo en que realizar un análisis valorativo de las situaciones que originan las quejas y plantear las posibles medidas correctivas, es una oportunidad de mejora que no debemos desperdiciar.

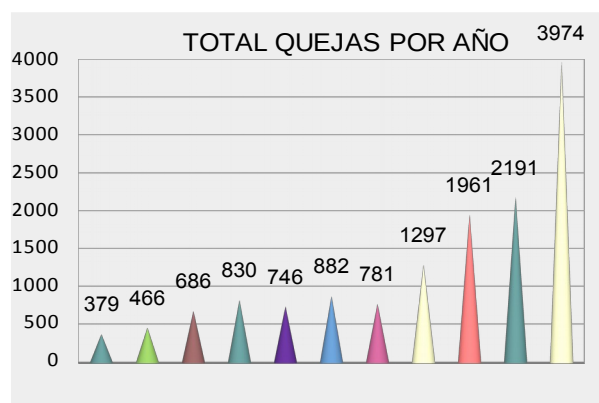
Los datos suministrados por las entidades del SPI, que se han acogido al sistema corporativo de quejas, sugerencias y agradecimientos se incluyen en las tablas de este informe, a excepción de los datos relativos al IVAJ y al IVACE, al no haber remitido el informe correspondiente.

A continuación se muestra la evolución de las quejas presentadas desde el año 2009.

Cuadro nº 1 COMPARATIVA DE QUEJAS POR AÑOS

AÑO	TOTAL QUEJAS	Diferencia respecto año anterior	% sobre año anterior	% sobre año 2009
2009	379			100
2010	466	87	23	123
2011	686	220	47	181
2012	830	144	21	219
2013	746	-84	-10	197
2014	882	136	18	233
2015	781	-101	-11	206
2016	1297	516	66	342
2017	1961	664	51	517
2018	2191	230	12	578
2019	3974	1783	81	1049

Gráfico nº 1 COMPARATIVA DE QUEJAS POR AÑOS





Durante el año 2019 el número de quejas tramitadas se ha elevado de forma considerable hasta alcanzar las 3.974 que representa un aumento del 81% respecto a las quejas presentadas durante el año 2018.

Si analizamos el aumento de las quejas desde el año 2016, que es la fecha en que se publicó el Decreto 41/2016, que sustituyó, entre otros, al Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, por el que se regulaban las quejas y sugerencias en el ámbito de la administración y las organizaciones de la Generalitat, se observa que el aumento de este año es el más elevado, superando en 15 puntos porcentuales al aumento del año 2016 (66%), que era el más elevado hasta este momento.

El incremento experimentado se percibe positivamente al considerar por una parte, que el cambio de gobierno producido en el año 2015 tuvo como consecuencia un aumento de la actividad en nuestra administración y por otra, que la apuesta de la Generalitat por elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos había mejorado la percepción de la ciudadanía. Todo ello unido a una mayor transparencia en la gestión impulsada desde el Consell, que potencia la comunicación de los ciudadanos y ciudadanas con nuestra administración, haciéndola sentir más próxima y accesible, justificaban el aumento en el número de quejas presentadas por la ciudadanía. Estos niveles de confianza se siguen manteniendo en 2019, a pesar de que algunos temas, objeto de quejas, son recurrentes. Por ello, es el momento de poner el énfasis en tratar de resolver los problemas endémicos de nuestra administración, que son el origen de la gran mayoría de las quejas, planteando soluciones distintas a las tomadas hasta la fecha, que han demostrado no ser las más adecuadas para atajar los problemas.

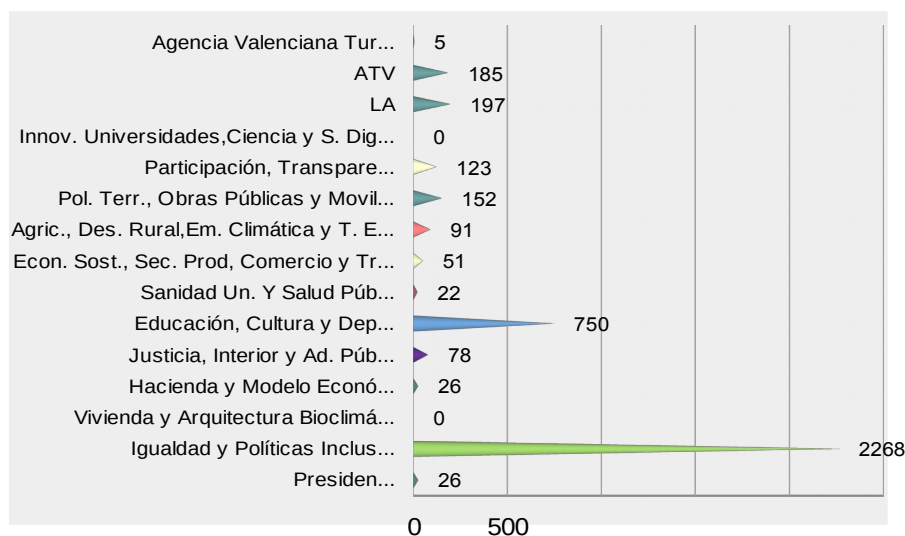
A continuación analizamos las quejas tramitadas por cada una de las consellerías y por algunas entidades del Sector Público Instrumental durante el año 2019 y que se detallan en el siguiente cuadro.

Cuadro nº 2 TOTAL DE QUEJAS POR ENTIDADES AÑO 2019

Consellería	Nº quejas 2019	%
Presidencia	26	1
Igualdad y Políticas Inclusivas	2268	57
Vivienda y Arquitectura Bioclimática	98	2
Hacienda y Modelo Económico	26	1
Justicia, Interior y Ad. Pública	78	2
Educación, Cultura y Deporte	750	19
Sanidad Un. Y Salud Pública	22	1
Econ. Sost., Sec. Prod, Comercio y Trab.	51	1
Agric., Des. Rural, Em. Climática y T. Ecol.	91	2
Pol. Terr., Obras Públicas y Movilidad	54	1
Participación, Transparencia	123	3
Innov. Universidades, Ciencia y S. Digital	0	0
LABORA	197	5
ATV	185	5
Turisme Comunitat Valenciana	5	0
TOTAL	3974	100



Gráfico nº 2 TOTAL DE QUEJAS POR-ENTIDADES AÑO 2019



Como en años anteriores, la distribución de las quejas correspondientes al año 2019 se concentra básicamente en dos consellerias, acumulando entre ambas un porcentaje del 76% respecto del total. En el resto de consellerias y entidades del SPI el porcentaje de quejas no supera el 5% en ningún caso.

La **Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas** acumula un 57% del total de quejas lo que supone un aumento de 18 puntos porcentuales respecto al año 2018 (en que las quejas de esta conselleria suponían un porcentaje del 39%).

La segunda conselleria que acumula más quejas es la de **Educación, Cultura y Deporte** con un 19% del total por lo que esta conselleria ha disminuido su porcentaje respecto al año 2018 en que llegó a alcanzar el 23%.

Le siguen a continuación, la Agencia Tributaria Valenciana (ATV) con 185 y LABORA con 197 lo que supone un 5% del total en ambos casos. Aunque estas cifras son muy inferiores a las de las dos consellerias mencionadas cabe señalar, que en ambos casos, se ha producido un incremento respecto al año 2018 cuyo número alcanzó las 133 y 137 quejas respectivamente.

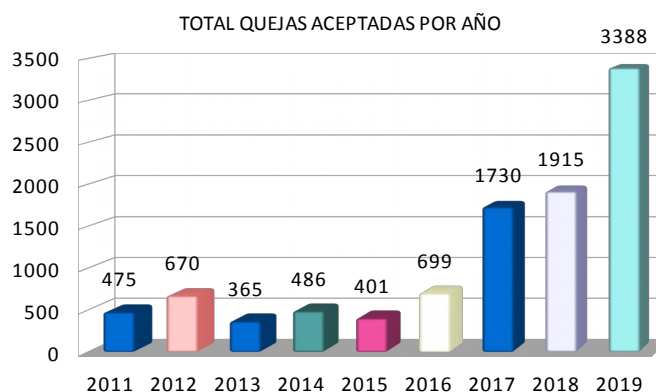
A continuación, en el cuadro 3 se muestra la evolución desde el año 2011 de las quejas aceptadas, es decir, aquellas en que la respuesta al ciudadano admite la razonabilidad de la queja presentada. Se puede observar que desde el año 2017 existe una tendencia a la disminución de las quejas aceptadas ya que en el año 2018 se aceptaron el 87% mientras que en el año 2019 el porcentaje disminuyó en dos puntos alcanzándose el 85%.

Analizando la evolución desde el año 2011 se puede apreciar que en los años 2011 a 2015 no se aprecia ninguna tendencia al alza ni a la baja. A partir del año 2015 hasta 2017 se aprecia una evolución positiva mientras que a partir del año 2017 la evolución resulta negativa. Esta variabilidad de la tendencia no permite extraer conclusiones al respecto y por otra parte, en ninguno de los informes de las consellerias se plantean los motivos de la no aceptación de las quejas recibidas.



Cuadro nº 3 PORCENTAJE DE QUEJAS ACEPTADAS POR AÑOS Gráfico nº 3 PORCENTAJE DE QUEJAS ACEPTADAS POR AÑOS

AÑO	TOTAL QUEJAS	QUEJAS ACEPTADAS	%
2011	686	475	69
2012	830	670	81
2013	746	365	49
2014	882	486	55
2015	781	401	51
2016	1297	699	54
2017	1961	1730	88
2018	2191	1915	87
2019	3974	3388	85



2.2.- Cumplimiento del plazo de contestación

Si bien todas las quejas indicadas en el gráfico anterior han obtenido respuesta, en algunos casos, el plazo ha excedido el de un mes, que es el establecido en la norma. En el cuadro 4 se indican las quejas contestadas fuera de plazo desde el año 2009 y que en el año 2019 alcanzó las 2.873, que supone un 72% respecto del total y un aumento de 19 puntos porcentuales respecto al año 2018.

La mayor parte de las consellerias justifican el incumplimiento del plazo de respuesta por los siguientes motivos:

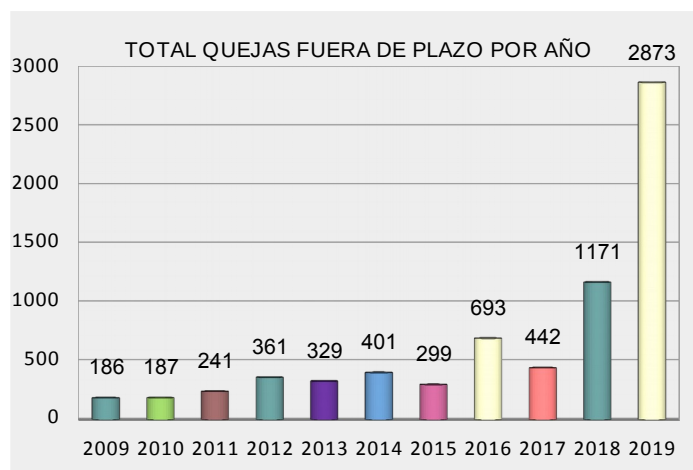
- La emisión del informe por parte del órgano objeto de la queja. Normalmente los órganos objeto de la queja tardan un tiempo excesivo en emitir el informe sobre los hechos que han motivado la queja, lo que imposibilita cumplir el plazo de respuesta de un mes establecido en la normativa vigente.
- La falta de personal para gestionar las quejas es otro de los motivos que se repiten en la mayor parte de las consellerias.
- Otro de los motivos aducidos por las consellerias ha sido el cambio de USE (unidad virtual de seguimiento de expedientes). La aplicación informática permite que se pueda cambiar la USE inicialmente asignada, de manera que si la conselleria destinataria considera que la queja que le han asignado no es de su competencia, cambiando la USE y la conselleria competente puede visualizar y tramitar la queja sin necesidad de dar traslado de la documentación. Sin embargo, esto puede causar retrasos importantes si la conselleria inicial no modifica la USE en el momento en que recibe la queja ya que retrasa el plazo de respuesta de la queja.
- Otra de las causas de retraso esgrimidas por la mayoría de las consellerias ha sido la puesta en marcha de la nueva aplicación de quejas y los problemas derivados de su incorrecto funcionamiento. La aplicación de quejas se puso en marcha el día 2 de enero de 2019 pero la realidad ha sido que hasta mediados de año los problemas y errores de la aplicación han sido frecuentes y han originado retrasos en la gestión.



Cuadro nº 4 QUEJAS CONTESTADAS FUERA DE PLAZO POR AÑOS

Gráfico nº 4 QUEJAS CONTESTADAS FUERA DE PLAZO POR AÑOS

AÑO	TOTAL QUEJAS	QUEJAS FUERA DE PLAZO	%
2009	379	186	49
2010	466	187	40
2011	686	241	35
2012	830	361	43
2013	746	329	44
2014	882	401	45
2015	781	299	38
2016	1297	693	53
2017	1961	442	23
2018	2191	1171	53
2019	3974	2873	72



Cuadro nº 5 QUEJAS CONTESTADAS FUERA DE PLAZO POR ENTIDADES AÑO 2019

Consellería	Nº TOTAL quejas Cons.	quejas fuera plazo	% sobre quejas Cons.	% sobre Total quejas
Presidencia	26	8	31	0
Igualdad y Políticas Inclusivas	2268	2069	91	72
Vivienda y Arquitectura Bioclimática	0	0	0	0
Hacienda y Modelo Económico	26	23	88	1
Justicia, Interior y Ad. Pública	78	35	45	1
Educación, Cultura y Deporte	750	400	53	14
Sanidad Un. Y Salud Pública	22	0	0	0
Econ. Sost., Sec. Prod, Comercio y Trab.	51	24	47	1
Agric., Des. Rural, Em. Climática y T. Ecol.	91	67	74	2
Pol. Terr., Obras Públicas y Movilidad	152	11	7	0
Participación, Transparencia	123	20	16	1
Innov. Universidades, Ciencia y S. Digital	0	0	0	0
LABORA	197	117	59	4
ATV	185	98	53	3
Agencia Valenciana Turismo	5	1	20	0
TOTAL	3974	2873		100

El cuadro 5 indica la distribución por entidades de las quejas respondidas fuera del plazo establecido en valor absoluto y porcentualmente.



Si comparamos las quejas respondidas fuera de plazo de cada entidad respecto del total de quejas se observa que solamente dos consellerías alcanzan porcentajes elevados, la Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas y la consellería de Educación, Cultura y Deporte. Sin embargo, este hecho resulta evidente teniendo en cuenta que estas consellerías acumulan entre ambas un 76% del total de las quejas tramitadas en el año 2019.

Por este motivo centramos el análisis de la información de manera individual para cada consellería. Se observa que, en primer lugar, aparece la Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas con 2069 quejas respondidas fuera de plazo lo que supone un 91% respecto a las quejas de esta consellería.

En segundo lugar aparece la consellería de Hacienda y Modelo Económico con un porcentaje de quejas contestadas fuera de plazo del 88%. En este caso este incumplimiento es más significativo que el anterior si tenemos en cuenta que en esta consellería el número total de quejas presentadas es de 26.

La Consellería de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica ocupa el tercer lugar con un porcentaje de quejas respondidas fuera de plazo del 74%. En este caso, se indica como principal motivo de esta demora el malentendido derivado de la puesta en marcha de la nueva aplicación de quejas, que supuso dar de baja los correos electrónicos que avisaban de las entradas de nuevas quejas telemáticas; baja de la que no se tuvo constancia, lo que derivó en que no se consultaron en la bandeja de entrada de la aplicación dichas entradas telemáticas y cuando se tuvo conocimiento y se realizó la tramitación el plazo de respuesta se había superado sustancialmente.

El cuarto lugar lo ocupa LABORA con un 59% de quejas respondidas fuera de plazo. En este caso se justifica este importante retraso por dos motivos, por una parte los problemas derivados del deficiente funcionamiento de la aplicación informática y la incorporación progresiva de nuevos usuarios que redundan en una ineficiente utilización de la herramienta tecnológica. Por otra parte, todavía se presentan bastantes quejas presenciales por lo que persiste el retraso en el inicio de la queja por parte del órgano competente.

La consellería de Educación, Cultura y Deporte y la Agencia Tributaria Valenciana ATV ocupan el quinto lugar con un 53% respectivamente.

A continuación la consellería de Economía Sostenible, comercio y Trabajo con un 47% seguida por la consellería de Justicia, Interior y Administración Pública con un 45%, Presidencia con un 31% y la Agencia Valenciana de Turismo con un 20%.

2.3.- Quejas clasificadas según su tipología

En este apartado se analizan las quejas presentadas por cada consellería en función de su tipología. En el informe se ha incorporado, en forma de tablas, la información facilitada por cada consellería y entidad del SPI en sus informes, pero no todas las consellerías han realizado la misma clasificación ya que, en algunos casos, han realizado una clasificación según el tipo de procedimiento administrativo, mientras que en otras se han centrado en realizar la clasificación en función del motivo de la queja.



A continuación se detalla la información facilitada por cada conselleria y entidad del SPI.

Cuadro n.º 6 PRESIDENCIA

Tipo de queja	Nº quejas	%
112 Comunitat Valenciana (hasta junio 2019)	11	44
Turisme Comunitat Valenciana	Ver informe específico	
Turismo	6	24
Espectáculos (hasta junio 2019)	3	12
Promoción institucional	3	12
Administración local	2	8
Petición de soporte	1	4
TOTAL	25	100

Presidencia ha realizado la clasificación de las quejas por procedimiento, siendo el que más quejas ha recibido el relativo al teléfono 112 de emergencias de la Comunitat Valenciana con un porcentaje del 44% seguido de los procedimientos de la Dirección General de Turismo que alcanzan un 24% del total.

Cuadro n.º 7 CONSELLERIA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS INCLUSIVAS

QUEJAS POR PROCEDIMIENTO	Nº quejas	% sobre total quejas
Dependencia	1234	61
Diversidad funcional	306	15
Familias numerosas y monoparentales	283	14
Renta valenciana de inclusión	143	7
Personas mayores	65	3
TOTAL	2031	100

En la conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas los procedimientos ligados a la dependencia son los que acumulan un mayor número de quejas con un 61%, seguidos a mucha distancia por los de diversidad funcional y familias numerosas con un 15 y un 14% respectivamente.



Cuadro n.º 8 CONSELLERIA DE HACIENDA Y MODELO ECONÓMICO

QUEJAS POR PROCEDIMIENTO	Nº quejas	% sobre total quejas
Falta de atención telefónica	6	23
Problemas en la tramitación telemática	6	23
Falta de información o incompleta	4	15
Tiempos de espera	4	15
Atención recibida	3	12
Registro personal seguridad	1	4
Retraso pagos	1	4
Accesibilidad	1	4
TOTAL	26	100

En esta conselleria se ha optado por facilitar la información en función del motivo de la queja y no por el tipo de procedimiento, siendo la falta de atención telefónica y los problemas de funcionamiento anormal de la tramitación telemática los motivos que acumulan un mayor número de quejas (el 23% en ambos casos).

Cuadro n.º 9 CONSELLERIA DE JUSTICIA, INTERIOR Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

QUEJAS POR PROCEDIMIENTO	Nº quejas	% sobre total quejas
Ofertas de empleo público	25	45
Parejas de hecho	22	40
Quejas contra funcionarios	5	9
Registros	3	5
TOTAL	55	100

En la conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública se facilita la información agrupada por procedimientos y en primer lugar con un 45% de las quejas presentadas está la oferta de empleo público seguido por el registro de uniones de hecho con un 40%.

Cuadro n.º 10 CONSELLERIA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE

QUEJAS POR PROCEDIMIENTO	Nº quejas	% sobre total quejas
Información y registros direcciones TE.	245	33
Reclamación de nóminas	210	28
Bolsas personal docente no universitario	125	17
Reclamación exámenes Escuelas Oficiales Idiomas	70	9
Junta Qualificadora Coneixements Valencià	65	9
Otros	26	3
Falta de información Servicios Centrales	9	1
TOTAL	750	100



En esta conselleria el mayor número de quejas se presenta en las oficinas de información y registro con un 33% del total. Si bien, en segundo lugar se encuentran las quejas relativas a reclamaciones en nóminas al tratarse de quejas presentadas por los propios funcionarios no tendría la consideración de quejas, de acuerdo con la definición que se establece en el Decreto 41/2016.

Cuadro nº11 CONSELLERIA DE SANIDAD UNIVERSAL Y SALUD PÚBLICA

Tipo de queja	Nº quejas	%
Gestión de bolsas de trabajo y concurso-oposición	15	79
Imposibilidad de comunicación telefónica	2	11
Web y aplicaciones informáticas	1	5
Trato inadecuado	1	5
TOTAL	19	100

En la conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública el 79% de las quejas se han presentado en los procedimientos relativos a la gestión de las bolsas de trabajo y concurso-oposición.

Cuadro n.º 12 CONSELLERIA DE ECONOMÍA SOSTENIBLE, SECTORES PRODUCTIVOS, COMERCIO Y TRABAJO

QUEJAS POR PROCEDIMIENTO	Nº quejas	% sobre total quejas
Incumplimiento expectativas	5	17
Tiempo de tramitación excesivos	5	17
Otros sobre servicios	3	10
Incumplimiento especificaciones	3	10
Falta asistencia personalizada on-line	2	7
Atención en castellano/valenciano	2	7
Registro Cooperativas	2	7
Otros sobre atención ciudadano	1	3
Calendario y horarios acceso	1	3
Pago vía telemática hojas reclamaciones	1	3
Atención PROP	1	3
Soluciones insatisfactorias	1	3
Funcionalidad y facilidad navegación	1	3
Tiempos excesivos de respuesta (información)	1	3
TOTAL	29	100

En la conselleria de Economía se han clasificado las quejas de forma heterogénea según el motivo que ha suscitado su presentación y según el procedimiento afectado, encontrando que existe una gran variabilidad concentrándose el mayor porcentaje en las quejas presentadas por los tiempos de tramitación excesivos y por el incumplimiento de las expectativas de la ciudadanía.



Cuadro n.º 13 CONSELLERIA DE AGRICULTURA, DESARROLLO RURAL, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ECOLÓGICA

Materia	QUEJAS POR PROCEDIMIENTO	Nº quejas	% sobre total quejas
OCAPAS	Servicios prestados por las Oficinas Comarcales	47	52
CAZA Y PESCA	Licencia de caza y pesca	19	21
	Imposibilidad acceso información sorteo Reserva Val. De Caza Muela de Cortes	1	1
GESTIÓN FORESTAL	Permisos quemas:autorización actividades con riesgo de incendio	1	1
	Gestión forestas: Vía Pecuarias	1	1
	Cierre refugios	1	1
	Desacuerdo con Política Generalitat	1	1
GESTIÓN DE RESIDUOS	Desacuerdo interpretación de la legislación que regula los trabajos forestales para evitar incendios	1	1
	Tardanza tramitación autorización	1	1
	Tardanza emisión informe sobre contaminación suelo	1	1
Desarrollo Rural	Tardanza en otorgamiento n.º identificación Medioambiental	1	1
	Tardanza tramitación ayudas	1	1
	Disconformidad criterios otorgamiento ayudas	1	1
	Error en notificaciones	1	1
	Registro Oficial Maquinaria Agrícola(ROMA)ddtt	2	2
Política Agraria Común	Espacios Naturales Protegidos:vigilancia		0
	Imposibilidad de contactar con Sª pago único	1	1
D.G. Agricultura, Gan. Y Pesca	Sanidad vegetal, tardanza tramitación solicitud de baja Reg. Oficiales	1	1
	Produc. Y sanidad animal: tardanza notf. Resolución exp. Sancionador	1	1
	Conservación recursos pesqueros: información insuficiente sobre especies protegidas	1	1
	emisión de informe sobre autorización construcción almacén agrario ddt.	1	1
	Tardanza tramitación tarjeta profesional de marinero pescador	2	2
	Funcionamiento registros de entrada:DTC y DTA	2	2
	Queja procesos selectivos VAERSA	1	1
	Queja archivada por falta subsanación	1	1
TOTAL		91	100

En esta conselleria si bien, se ha realizado la clasificación en función de la tipología de procedimientos, también se han contabilizado las quejas presentadas en las OCAPAS, que son donde se concentra el mayor porcentaje de quejas (52%). Siendo los procedimientos de caza y pesca los que concentran el mayor número de quejas con un 21%.



Cuadro n.º 14 CONSELLERIA DE POLÍTICA TERRITORIAL, OBRAS PÚBLICAS Y MOVILIDAD

QUEJAS POR PROCEDIMIENTO	Nº quejas	%
Ayudas al alquiler	38	26
Atención deficiente en Vivienda	32	22
Solicitud nuevas infraestructuras a Carreteras	17	12
V.P.O.	11	7
Tarjeta CAP y Tacógrafo	9	6
Vivienda Social	8	5
Tramitación electrónica Vivienda	5	3
Transporte de Viajeros	5	3
Urbanismo	5	3
Ayudas a la Rehabilitación	4	3
Varias Puertos	4	3
Atención deficiente en Transportes	3	2
Tramitación electrónica Transportes	3	2
Atención deficiente en Registro	3	2
Conservación de Carreteras	2	1
Autorizaciones de Transporte	2	1
Costas	1	1
Otros organismos	10	Fuera de recuento
TOTAL	147	100

En esta conselleria las quejas en materia de vivienda acumulan casi la mitad de las quejas presentadas, bien directamente relacionadas con las ayudas (en un 26%) o por una deficiente atención en las oficinas en trámites relacionados con esta materia (22%).

Cuadro n.º 15 CONSELLERIA DE PARTICIPACIÓN Y TRANSPARENCIA

MOTIVO DE LA QUEJA	Nº quejas	%
Servicio prestado	41	48
Información	28	33
Atención a la ciudadanía	16	19
TOTAL	85	100

En la conselleria de Participación y Transparencia casi la mitad de las quejas presentadas se centran en la insatisfacción por el servicio prestado.

Cuadro n.º 16 LABORA

Tipo de queja	Nº quejas	%
Otros (falta de recursos, de respuesta, organización)	42	36
Servicio prestado (errores presentación, disconformidades, incumplimiento expectativas...)	31	27
Atención al ciudadano (falta de asistencia)	12	10
Organización (en la gestión)	11	9
Atención al usuario, accesibilidad, instalaciones	10	9
Otros servicios (incumplimiento del servicio)	10	9
TOTAL	116	100



El análisis de los motivos de las quejas tramitadas en LABORA centra el mayor porcentaje en la insatisfacción por los servicios prestados con un 27% del total, ya que el porcentaje del 36% se ha debido a otros motivos, que recogen una variedad de causas relativas a falta de recursos, organización de estos, etc...

Cuadro n.º 17 AGENCIA TRIBUTARIA VALENCIANA (ATV)

QUEJAS POR PROCEDIMIENTO	Nº quejas	% sobre total quejas
Información asistencia, colas y demoras en la atención	80	43
Requisitos tramitación	50	27
Oficinas liquidadoras	17	9
Trato personal	14	8
Infraestructuras	11	6
Retraso en devolución de ingresos indebidos	7	4
Otras	6	3
TOTAL	185	100

En la ATV casi la mitad de las quejas presentadas se centra en deficiencias en la información derivadas de colas y demoras en la atención excesivas (43%)

Cuadro n.º 18 TURISME COMUNITAT VALENCIANA

QUEJAS POR PROCEDIMIENTO	Nº quejas	%
Gestión curso CDTA-FO-039/16	4	80
Examen en CdT Valencia	1	20
TOTAL	5	100

Por último, en la Agencia Valenciana de Turismo el 80% de las quejas se han centrado en la gestión del curso CDTA-FO-039/16.

2.4.- Quejas telemáticas

Desde el año 2016 y como consecuencia de la publicación del Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, se dió un importante impulso a la presentación de las quejas por vía telemática, por parte de la ciudadanía, bien directamente con certificado digital o bien a través del servicio 012 mediante llamada telefónica.

En el año 2019, se presentaron un total de 1507 quejas telemáticas, lo que supone aproximadamente un 38% del total de las quejas presentadas en ese año.

Si comparamos la evolución de las quejas telemáticas desde el año 2010 se observa, que hasta el año 2016 el porcentaje de quejas presentadas de forma telemática se situó en un valor medio porcentual del 4,4%. Con las medidas de impulso adoptadas en el Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell se produce un importante incremento en el año 2017 alcanzando un porcentaje del 16% respecto del total. Sin embargo, en el año 2018 se produce un incremento mucho mayor de quejas telemáticas llegando a un 37% y esta cantidad se ha mantenido estable



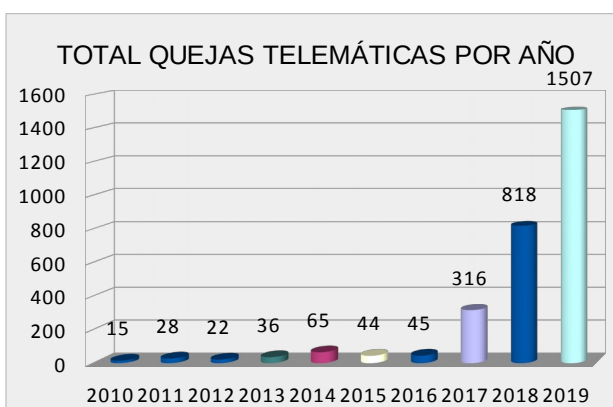
durante el año 2019 en el que se han presentado un 38% de quejas telemáticas.

Este aumento resulta muy positivo ya que, la línea ascendente de utilización de la vía telemática favorece el aumento de la eficiencia del proceso de gestión de las quejas, al realizarse de forma automática el registro de entrada, la apertura del expediente así como el volcado automático de datos y la incorporación de la documentación de entrada al gestor documental de la aplicación de gestión. Además, nos indica también, que la ciudadanía es consciente de las ventajas que supone la Administración electrónica.

Cuadro nº 19 EVOLUCIÓN DE QUEJAS PRESENTADAS POR VÍA TELEMÁTICA

AÑO	TOTAL QUEJAS	TOTAL QUEJAS TELEMÁTICAS	% sobre total quejas
2010	466	15	3
2011	686	28	4
2012	830	22	3
2013	746	36	5
2014	882	65	7
2015	781	44	6
2016	1297	45	3
2017	1961	316	16
2018	2191	818	37
2019	3974	1507	38

Gráfico n.º 5 EVOLUCIÓN DE QUEJAS PRESENTADAS POR VÍA TELEMÁTICA



Cuadro nº 20 QUEJAS TELEMÁTICAS POR ENTIDADES AÑO 2019

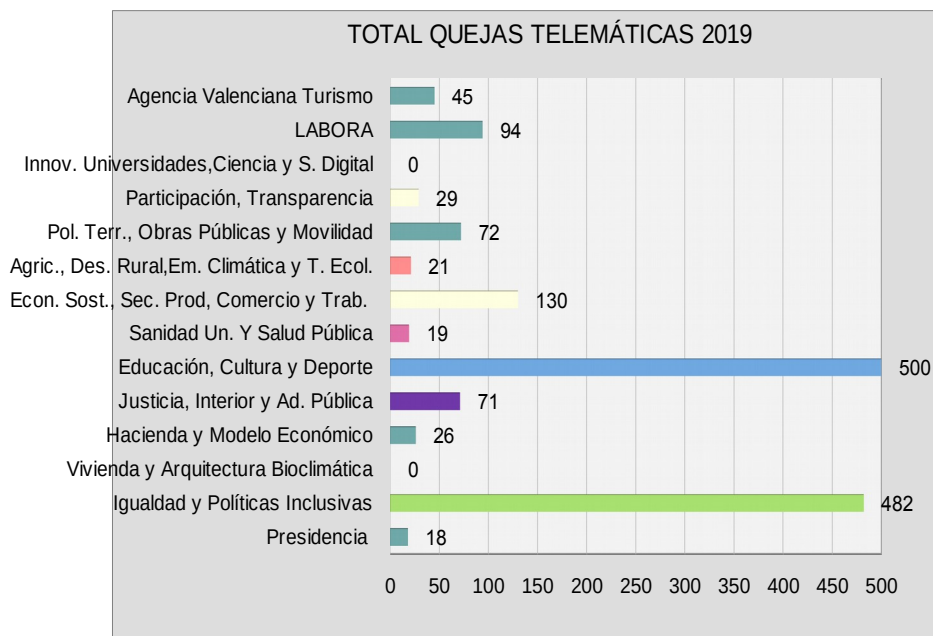
Consellería	Nº quejas consellería	%
Presidencia	18	1
Igualdad y Políticas Inclusivas	482	32
Vivienda y Arquitectura Bioclimática	0	0
Hacienda y Modelo Económico	26	2
Justicia, Interior y Ad. Pública	71	5
Educación, Cultura y Deporte	500	33
Sanidad Un. Y Salud Pública	19	1
Econ. Sost., Sec. Prod, Comercio y Trab.	130	9
Agric., Des. Rural, Em. Climática y T. Ecol.	21	1
Pol. Terr., Obras Públicas y Movilidad	72	5
Participación, Transparencia	29	2
Innov. Universidades, Ciencia y S. Digital	0	0
LABORA	94	6
ATV	45	3
TOTAL	1507	91

Si analizamos la distribución de quejas presentadas por consellerías se observa, que en 6 consellerías, la consellería de Educación, cultura y Deporte, la consellería de Justicia, Interior y Administración Pública, la consellería de Economía sostenible, Sectores Productivos, Comercio y



Trabajo, la conselleria de Hacienda y Modelo económico, la conselleria de Sanidad y Salud Pública y Presidencia, las quejas presentadas por vía telemática superan a las quejas presentadas de forma presencial.

Gráfico nº 6 QUEJAS TELEMÁTICAS POR ENTIDADES AÑO 2019



Cuadro N.º 21 QUEJAS Y SUGERENCIA POR CANAL DE ENTRADA AÑO 2019

Conselleria	Quejas canal de entrada			TOTAL QUEJAS	Sugerencias canal de entrada			TOTAL sugerencias
	Presencial	Telemática	telefónica		Presencial	Telemática	telefónica	
Presidencia	8	18	0	26	0	0	0	0
Igualdad y Políticas Inclusivas	1786	482	0	2268	0	1	0	1
Vivienda y Arquitectura Bioclimática	0	0	0	0	0	0	0	0
Hacienda y Modelo Económico	8	18	0	26	0	2	0	2
Justicia, Interior y Ad. Pública	7	71	0	78	1	2	0	3
Educación, Cultura y Deporte	250	500	0	750	0	0	0	0
Sanidad Un. Y Salud Pública	3	19	0	22	0	2	0	2
Econ. Sost., Sec. Prod, Comercio y Trab. + Labora	11	36	4	51	2	1	0	3
Agric., Des. Rural, Em. Climática y T. Ecol.	70	21	0	91	2	4	0	6
Pol. Terr., Obras Públicas y Movilidad	80	72	0	152	2	6	0	8
Participación, Transparencia	94	29	0	123	4	1	0	5
Innov. Universidades, Ciencia y S. Digital	0	0	0	0	0	0	0	0
LABORA	103	94	0	197	11	12	0	23
ATV	140	45	0	185	6	0	0	6
Turisme Comunitat Valenciana	5	0	0	5	0	0	0	0
TOTAL	2565	1405	4	3974	28	31	0	59

Destaca también que el mayor número de quejas telemáticas se concentra en las consellerias de Educación, cultura y Deporte y de Igualdad y políticas Inclusivas, que suman en total 982 quejas lo que supone aproximadamente un 70% del total. Si bien, esta situación es totalmente lógica si tenemos en cuenta que estas dos consellerias acumulan el 76% del total de las quejas presentadas en toda la Generalitat durante el ejercicio 2019.



Sin embargo, a pesar del sustancial aumento de esta vía de presentación, que supone una mayor eficiencia del proceso de gestión, las quejas contestadas fuera de plazo siguen aumentando, recordemos que en el año 2019 el porcentaje de quejas contestadas fuera de plazo (1 mes) alcanzó el 72% del total frente al 53% del año 2018.

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

El artículo 38 del Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, establece el derecho de la ciudadanía a obtener información sobre el estado de su queja y, en su apartado número 2, dispone que *“Asimismo podrá formular nueva queja, esta vez ante el órgano o unidad que ostente la competencia en materia de inspección general de los servicios, cuando se haya incumplido el deber de respuesta establecido en el artículo 35”*.

Al efecto de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 39 del mencionado Decreto, se elabora este informe para su integración en el informe de evaluación global de las quejas de todos los departamentos, correspondiente al año 2019.

2.5.1.- Quejas presentadas durante el año 2019 y comparativa con años anteriores

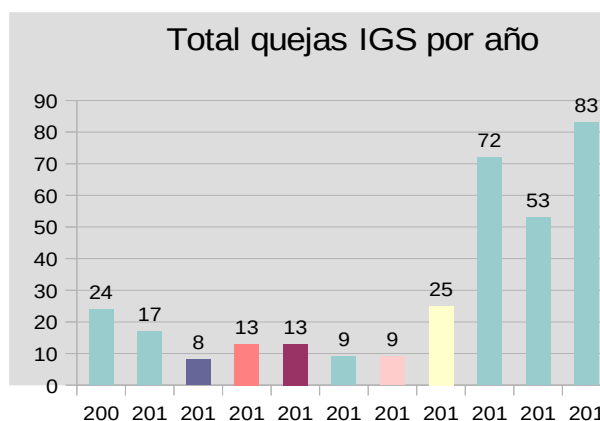
Durante el año 2019 se presentaron 82 quejas de las cuales 21 lo hicieron de forma telemática. En el cuadro 21 se muestran las quejas tramitadas en la IGS desde el año 2009 por falta de respuesta la primera queja. Si analizamos la evolución de las quejas en los tres últimos años, se observa que, si bien se produjo una disminución de quejas en el año 2018 respecto del 2017 de más de un 26%, esta tendencia no se ha mantenido ya que en el año 2019 se ha producido un repunte de más del 50% respecto al 2018.

Durante el año 2019 se presentaron 6 escritos, que una vez analizada la información no tenían la consideración de quejas y no se tramitaron como tal. Si bien, estas no se han computado en el apartado anterior.

Cuadro nº 22 EVOLUCIÓN DE QUEJAS POR FALTA DE RESPUESTA A LA PRIMERA QUEJA

AÑO	TOTAL QUEJAS IGS	Dif.	%
2009	24		
2010	17	-7	-41
2011	8	-9	-113
2012	13	5	38
2013	13	0	0
2014	9	-4	-44
2015	9	0	0
2016	25	16	64
2017	72	47	65
2018	53	-19	-36
2019	83	30	36

Gráfico nº 7 EVOLUCIÓN DE QUEJAS POR FALTA DE RESPUESTA A LA PRIMERA QUEJA





2.5.2.- Tiempo medio de comunicación a la Inspección General de Servicio de la respuesta

En la siguiente tabla se indica, para cada Conselleria, las quejas finalizadas y las que están pendientes de respuesta, así como el tiempo medio de respuesta.

El tiempo medio de respuesta global supera los 17 días y se encuentran por encima de esta media las consellerias de Educación, Cultura y Deporte con 29 días, la de Justicia, Interior y Administración Pública con 28 días, la de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica con 23 días y la de Igualdad y Políticas Inclusivas con 20 días.

Hay que señalar, que si bien esta última Conselleria es la que más quejas tiene, su tiempo medio de respuesta está por debajo de las restantes consellerias que están por encima de la media. Sin embargo, esta observación resulta inexacta si tenemos en cuenta que tenemos 10 quejas que no han sido respondidas o cuya respuesta no se nos ha comunicado a pesar de las reiteradas peticiones realizadas desde esta inspección.

Cuadro n.º 23 PLAZO MEDIO DE RESPUESTA

	Nº Quejas finalizadas	nº Quejas pendientes	Plazo medio respuesta (días)
C. Igualdad y Políticas Inclusivas	38	10	20
C. Sanidad Universal y Salud Pública	8	0	13
C. Justicia, Interior y Adm. Pública	3	0	28
C. Presidencia	5	0	10
Turismo (c. Presidència)	1	0	8
IVAT	1	0	0
C. Política Territorial, Obras Públ. y Mobil.	0	1	0
C. Agricultura, Des. Rural, Em.Cl. y Tr. Ec.	1	0	23
Labora	1	0	14
C. Educación, Cultura I Deporte	9	1	29
C. Vivienda y Arquitectura Bioclimática	3	1	0
TOTAL	70	13	17,8

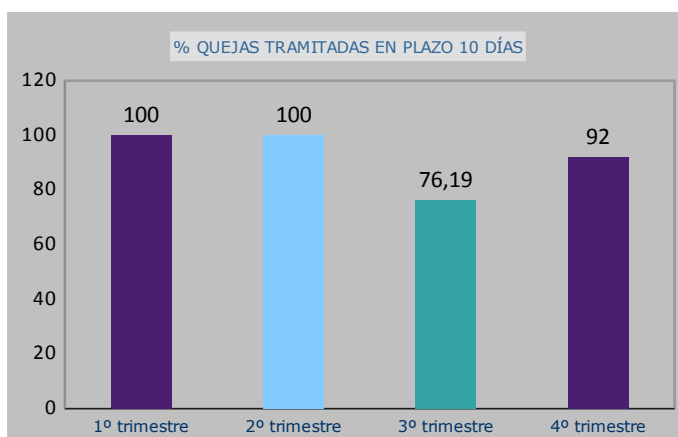
2.5.3.- Cumplimiento del compromiso de respuesta recogido en la carta de servicios de la IGS

La Carta de servicios de la Inspección General de Servicios aprobada por RESOLUCIÓN de 26 de febrero de 2018, del conseller de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Inspección General de Servicios de la Generalitat, en su compromiso 6, establece que: en las quejas presentadas por la ciudadanía por falta de respuesta a una primera queja, se instará, en el plazo máximo de 10 días, al órgano competente en la materia para que dé respuesta a las quejas ciudadanas no respondidas, definiendo el indicador con un valor objetivo del 95%.

El gráfico representa el valor alcanzado por este indicador en cada uno de los trimestres del año 2019 ya que, el indicador de la carta de servicios está definido con carácter trimestral.



Gráfico n.º 8 PORCENTAJE DE QUEJAS TRAMITADAS EN PLAZO 10 DÍAS



Del análisis del gráfico anterior se evidencia, que la Inspección General de Servicios no ha cumplido el compromiso 6 de su carta de servicios en los trimestres tercero y cuarto.

En primer lugar, hay que señalar, que la implantación de la nueva aplicación y los errores de funcionamiento de esta han ralentizado la gestión de las quejas, lo que ha dificultado, con carácter general, el cumplimiento de los compromisos de la carta de servicios.

Por otra parte, la coincidencia del periodo vacacional con una situación de incapacidad IT sobrevenida, que no se podía prever, motivó que no se pudiera acceder a las quejas que se presentaron de forma telemática durante este período lo que motivó el incumplimiento durante el tercer trimestre.

Respecto al cuarto trimestre, las causas residen en el traslado de la Inspección General de Servicios a su nueva ubicación en la conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública y la consiguiente necesidad de realización de los ajustes necesarios (conexiones de voz y datos, etc...) para poder reiniciar el trabajo de manera eficiente.

2.5.4.- Análisis de las quejas por consellerias y entidades del SPI

Cuadro n.º 24 QUEJAS PRESENTADAS POR CONSELLERIAS Y ENTIDADES DEL SPI

Conselleria	N.º quejas	%
Presidencia	5	6
Igualdad y Políticas Inclusivas	48	61
Vivienda y Arquitectura Bioclimática	4	5
Hacienda y Modelo Económico	0	0
Justicia, Interior y Ad. Pública	3	4
Educación, Cultura y Deporte	9	11
Sanidad Un. Y Salud Pública	8	10
Econ. Sost., Sec. Prod, Comercio y Trab.	0	0
Agric., Des. Rural, Em. Climática y T. Ecol.	1	1
Pol. Terr., Obras Públicas y Movilidad	1	1
Innov. Universidades, Ciencia y S. Digital	0	0
Part., Transparencia, Coop. Y Cal. D.	0	0
Total quejas	79	100



Organismo	N.º quejas	%
Labora	1	33,33
IVAT	1	33,33
Turisme Comunitat Valenciana	1	33,33
TOTAL	3	100

Como ya ocurrió en el año 2018, las tres consellerias en las que se concentran la gran mayoría de las quejas recibidas son la Vicepresidencia y conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas con un 61% del total frente al 44% del año 2018, la conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte con un 11% frente al 13% del año anterior y la conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública con un 10% frente al 12% del año 2018, lo que supone un total del 82% frente al 70% del año anterior.

Sin embargo, hay que constatar, que este incremento viene motivado por el aumento en más de un 20% de las quejas por falta de respuesta a una primera queja de la Vicepresidencia y conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, ya que las quejas de las consellerias de Educación, Investigación, Cultura y Deporte y de Sanidad Universal y Salud Pública han experimentado una disminución del 2% respectivamente, que si bien es una débil disminución no contribuye al aumento en más de un 10 % experimentado en las quejas ante esta Inspección.

Cuadro 25. QUEJAS POR PROCEDIMIENTO DE VICEPRESIDENCIA Y CONSELLERIA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS INCLUSIVAS

Conselleria Igualdad	N.º quejas	%
Dependencia	6	13
Grado Discapacidad	7	15
Familia numerosa	9	19
Centro menores	5	10
Residencia mayores	2	4
Renta garantizada	9	19
Responsabilidad Patrimonial	6	13
Otros	4	8
Total quejas	48	100

Del análisis de los servicios públicos más afectados por las quejas destacamos los que se corresponden con la Vicepresidencia y conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas tanto por que supone el mayor porcentaje de quejas recibidas como también, por ser procedimientos que ya destacaron en el informe del año 2018 y que durante este año 2019 se concentran en cuatro procedimientos, la "Solicitud de Renta Garantizada de Ciudadanía para las unidades familiares", la "Solicitud de alta o renovación del Título de Familia Numerosa. Carné de Familia Numerosa", la "Solicitud de reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad" y la "Solicitud de reconocimiento del grado de dependencia y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas", acumulando porcentajes del 19% en los dos primeros casos, del 15% en el tercer procedimiento y del 13% en el cuarto.

Otro de los aspectos importantes, que es necesario señalar es, que se ha producido un aumento en los procedimientos objeto de las quejas por falta de respuesta a las primeras quejas presentadas, de la Vicepresidencia y conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, que durante el año anterior estaban concentradas, básicamente, en los procedimientos de "**Solicitud de reconocimiento,**



declaración y calificación del grado de discapacidad” y “Solicitud de reconocimiento del grado de dependencia y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas”, mientras que durante el año 2019 ha afectado también a otros procedimientos competencia de esta conselleria.

2.5.5.- Valoración y conclusiones finales

- Respecto a la aplicación corporativa para la gestión de las quejas.

La aplicación que se puso en marcha el día 2 de enero de 2019 se diseñó para mejorar la gestión de este proceso al incorporar un gran número de funcionalidades de administración electrónica, que agilizan la gestión considerablemente. Sin embargo, la aplicación no ha funcionado correctamente hasta principios del año 2020 y por tanto, no se han cumplido las expectativas de los usuarios lo que ha sido motivo de rechazo por parte de algunas consellerias, que han dejado de utilizar la herramienta alegando los errores y retrasos que su utilización implicaban.

- El mayor porcentaje de quejas se sigue produciendo en la Vicepresidencia y conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, con el agravante de que han aumentado los procedimientos en los que se presentan un mayor número de quejas. Por este motivo y teniendo en cuenta que algunas unidades de esta conselleria ya habían sido reforzadas con personal adicional, se han incorporado en el plan de la Inspección General de Servicios 2020-2021 dos actuaciones para analizar sendos procedimientos de esta conselleria con la finalidad de analizar propuestas alternativas al aumento del personal de gestión, que mejoren la eficiencia de estos procesos.

Sin embargo, es importante señalar, que en relación con las quejas presentadas relativas a los procedimientos de la Vicepresidencia y conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas se ha observado un cambio de tendencia ya que durante el año 2018 el procedimiento de “Solicitud de reconocimiento del grado de dependencia y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas” supuso el 69% de las quejas presentadas durante ese año, frente al 13% del año 2019. Ese mismo cambio de tendencia se ha producido en el procedimiento de “Solicitud de reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad” que ha pasado de un 27% del total en 2018 a un 15%, mientras que los procedimientos de "Solicitud de Renta Garantizada de Ciudadanía para las unidades familiares" y la "Solicitud de alta o renovación del Título de Familia Numerosa. Carné de Familia Numerosa", que durante el año 2018 fueron del 6% y el 0% respectivamente, han sufrido un considerable aumento ya que han pasado durante el año 2019 a suponer el 19% en ambos casos.

- En cuanto a los incumplimientos de los compromisos de la carta de servicios de la Inspección General de Servicios, si bien los motivos aducidos en apartados anteriores dejan claro que dichos retrasos se han producido por causas sobrevenidas, se seguirán realizando esfuerzos para poder cumplir con los compromisos asumidos.

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.

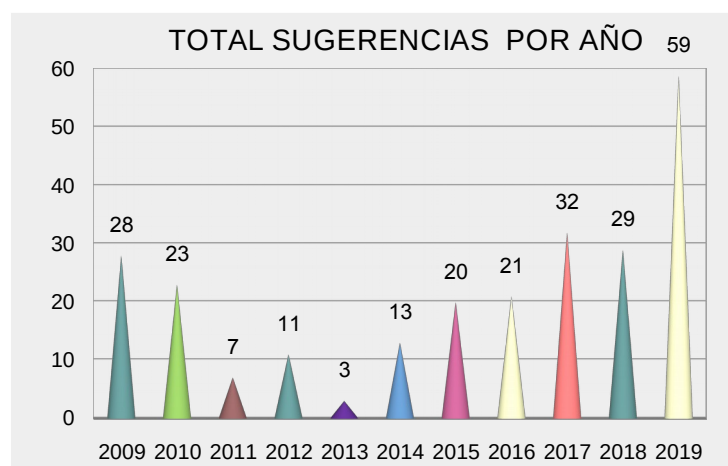
Si analizamos el siguiente cuadro podemos observar, que durante el año 2019 se han presentado un total de 54 sugerencias, lo que supone un sustancial aumento (86%) respecto al año anterior.

Asimismo, analizando la evolución del número de sugerencias que aparece en el gráfico, vemos claramente la tendencia descendente entre los años 2009 a 2013, y el cambio de tendencia a partir una evolución ascendente desde ese año, con una ligera disminución, poco significativa, desde 2013 a 2019.

Cuadro nº 26 EVOLUCIÓN SUGERENCIAS POR AÑOS

AÑO	TOTAL SUGERENCIAS	Dif.	%
2009	28		
2010	23	-5	-18
2011	7	-16	-70
2012	11	4	57
2013	3	-8	-73
2014	13	10	333
2015	20	7	54
2016	21	1	5
2017	32	11	52
2018	29	-3	-9
2019	54	25	86

Gráfico nº 9 EVOLUCIÓN SUGERENCIAS POR AÑOS

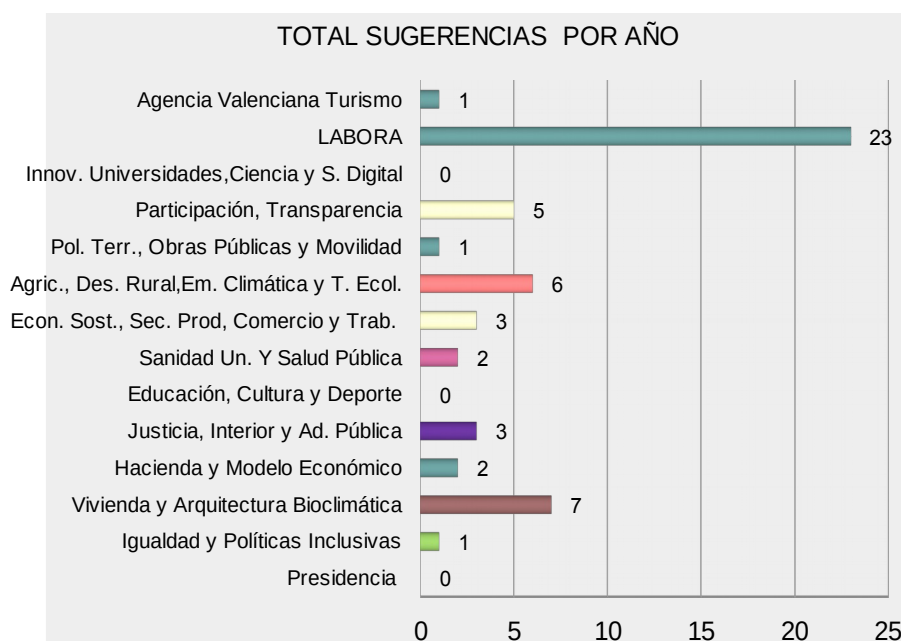


Cuadro nº 27 SUGERENCIAS POR ENTIDADES AÑO 2019

Consellería	Nº sugerencias	%	aceptadas	fuera de plazo
Presidencia	0	0	0	0
Igualdad y Políticas Inclusivas	1	2	1	1
Vivienda y Arquitectura Bioclimática	7	13	5	1
Hacienda y Modelo Económico	2	4	0	1
Justicia, Interior y Ad. Pública	3	6	3	0
Educación, Cultura y Deporte	0	0	0	0
Sanidad Un. Y Salud Pública	2	4	2	0
Econ. Sost., Sec. Prod, Comercio y Trab.	3	6	2	3
Agríc., Des. Rural, Em. Climática y T. Ecol.	6	11	3	5
Pol. Terr., Obras Públicas y Movilidad	1	2	1	1
Participación, Transparencia	5	9	5	2
Innov. Universidades, Ciencia y S. Digital	0	0	0	0
LABORA	23	43	6	15
AGENCIA VALENCIANA DE TURISMO	1	2	0	
TOTAL	54	100	28	29



Gráfico nº 10 SUGERENCIAS POR ENTIDADES AÑO 2019



Por otra parte, la comparativa de las sugerencias presentadas en cada conselleria, que se detalla en el cuadro anterior, nos indica que LABORA es quien más sugerencia ha recibido, con un total de 23 lo que supone el 43% del total de sugerencias recibidas. A continuación le siguen la conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática con un 13%, la de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia climática y Transición Ecológica con un 11%, la conselleria de Participación y transparencia con un 9% y las consellerias de Economía sostenible, Sectores Productivos, Comercio y trabajo y la de Justicia y administración Pública ambas con un 6%.

Las restantes consellerias han recibido un porcentaje de sugerencias inferior al 5% salvo la conselleria de Educación, Cultura y Deporte y Presidencia que no han recibido ninguna sugerencia.

Es importante señalar que las dos consellerias que acumulan el mayor número de quejas han recibido el 2% en el caso de la conselleria de Igualdad y Políticas Inclusiva o ninguna en el caso de la conselleria de Educación, Cultura y Deporte.

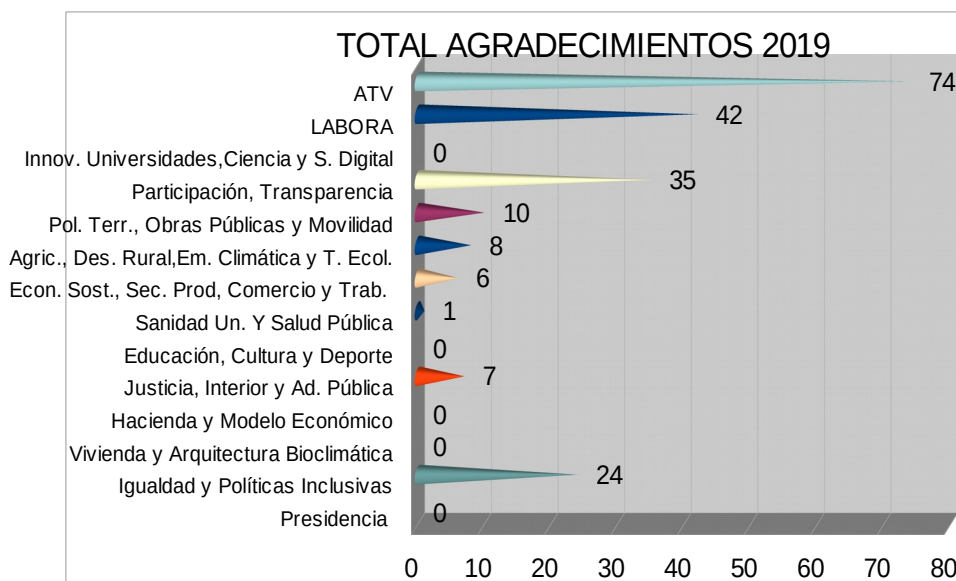
El número total de agradecimientos recibidos por las consellerias durante el año 2019 asciende a 207.



Cuadro nº 28 AGRADECIMIENTOS POR ENTIDADES AÑO 2019

Conselleria	Nº agradecimiento conselleria	%	Telemáticos
Presidencia	0	0	
Igualdad y Políticas Inclusivas	24	2	
Vivienda y Arquitectura Bioclimática	0	0	
Hacienda y Modelo Económico	0	0	
Justicia, Interior y Ad. Pública	7	0	
Educación, Cultura y Deporte	0	0	
Sanidad Un. Y Salud Pública	1	0	1
Econ. Sost., Sec. Prod, Comercio y Trab.	6	0	3
Agric., Des. Rural,Em. Climática y T. Ecol.	8	1	1
Pol. Terr., Obras Públicas y Movilidad	10	1	
Participación, Transparencia	35	2	
Innov. Universidades,Ciencia y S. Digital	0	0	
LABORA	42	3	3
ATV	74	5	1
TOTAL	207	6	5

Gráfico nº 11 TOTAL AGRADECIMIENTOS POR ENTIDADES AÑO 2019



4.- MEDIDAS ADOPTADAS

De acuerdo con la información facilitada por las distintas consellerias en los informes emitidos las acciones de mejora emprendidas como consecuencia de las quejas recibidas son:

PRESIDENCIA DE LA GENERALITAT

No se han adoptado medidas ya que la mayor parte de las quejas corresponden a unidades que ya no están adscritas a la Presidencia desde el 16 de junio de 2019, en virtud de lo dispuesto en el Decreto 5/2019, de 16 de junio, del presidente de la Generalitat, por el que se determina el número y la



denominación de las Consellerias y sus atribuciones.

CONSELLERIA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS INCLUSIVAS

Ante el volumen ingente de quejas provocadas por los retrasos en la dependencia, se han realizado las siguientes acciones:

- Establecer un tratamiento específico de las mismas soportado por una aplicación informática propia.
- Para reducir los tiempos de resolución de los expedientes de dependencia, se ha incrementado el personal adscrito a la Dirección General, tanto de manera estructural como a través de nombramientos interinos para la ejecución de programas de carácter temporal y de duración determinada.

CONSELLERIA DE VIVIENDA Y ARQUITECTURA BIOCLIMÁTICA

Hay que señalar que las acciones de mejora en el ámbito de la vivienda se han venido impulsando desde el servicio de Organización de la antigua conselleria, ya que el cambio de gobierno se produjo a mediados del año 2019. Se creó un grupo de trabajo entre la Dirección General, los Servicios territoriales y el servicio de Organización para mejorar la tramitación de las ayudas, analizando los cuellos de botella, las quejas, los retrasos y demoras excesivas.

Otras acciones concretas que se han iniciado se resumen a continuación:

- Se están mejorando los procedimientos del Gestor Único de Contenidos GUC para hacer más comprensibles y más claros al ciudadano los trámites de ayudas, mejorando los formularios y los ANEXOS.
- Se va a iniciar la colaboración de los ayuntamientos en la gestión de las ayudas al alquiler para la tramitación electrónica en nombre de los ciudadanos.
- La relación con el 012 para impulsar la colaboración y el apoyo a los ciudadanos para la tramitación electrónica de las ayudas al alquiler también ha sido importante, realizando una jornada de formación y mejorando las notas internas del aplicativo que da soporte a la información facilitada por el personal del teléfono 012.
- Durante el año 2019 ha seguido el esfuerzo en tramitar el pago de las ayudas de ejercicios anteriores, resueltas a favor del interesado pero sin consignación presupuestaria desde el año 2013.
- La utilización de la Plataforma ORVE por parte de los ayuntamientos ha aumentado mucho, facilitando el envío de documentación de manera telemática, mejorando la relación con el ciudadano, que no ha tenido que desplazarse hasta los Servicios territoriales.
- Se han dado de Alta usuarios para recoger las ENTRADAS_ORVE en los SSTT , con el fin de que puedan acceder a la documentación directamente y sin cuellos de botella.
- Se ha incrementado la utilización de la PAI para la consulta de datos en todos los procedimientos de ayudas.



- Se ha consolidado la tramitación telemática avanzada con certificado digital para ayudas como el Plan RENHATA o las ayudas a la rehabilitación o al IEE, al ser los destinatarios de las ayudas personas jurídicas o ser la tramitación través de técnico cualificado (arquitecto).

CONSELLERIA DE HACIENDA Y MODELO ECONÓMICO

Con la utilización del “registro departamental” que facilita los tiempos de envío entre unidades, se observa una mayor rapidez a la hora de poder dar una pronta respuesta al ciudadano.

Asimismo, la posibilidad de notificación telemática a los ciudadanos que lo soliciten mediante el envío a su carpeta ciudadana es una de las novedades que se ha introducido que permite agilizar de manera notable el trámite de notificación.

Asimismo desde la DGTIC se han llevado a cabo las actuaciones necesarias para mejorar el funcionamiento de la sede electrónica y agilizar la tramitación telemática de los procedimientos.

CONSELLERIA DE JUSTICIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, REFORMAS DEMOCRÁTICAS Y LIBERTADES PÚBLICAS

Las acciones de mejora iniciadas en esta conselleria se centran en la actualización o puesta en marcha de aplicaciones de gestión, que permita agilizar los tiempos de respuesta en los procedimientos administrativos:

- Algunas aplicaciones se están actualizando o modificando para agilizar la tramitación como por ejemplo MASTIN QUEJAS, Registro de Asociaciones, nueva aplicación de gestión expedientes de justicia gratuita, nueva aplicación que sustituirá a HUMAN (DARHMA) en la Dirección General de Función Pública.
- Excepto las aplicaciones de Mastin quejas y la de Asociaciones, el resto de aplicaciones aún no están implementadas, se está trabajando para finalizarlas.

Por otra parte, tras los numerosos concursos y la convocatoria de oposiciones masivas, las sucesivas tomas de posesión supondrán dar estabilidad en las plantillas de los distintos departamentos, con ello se podrá conseguir una mejora en la gestión.

CONSELLERIA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE

En el informe remitido por esta conselleria no se detallan acciones de mejora implantadas.

CONSELLERIA DE SANIDAD UNIVERSAL Y SALUD PÚBLICA

En el informe remitido la conselleria indica que dado el número y entidad de las quejas presentadas, no se ha estimado oportuna la realización de acciones de mejora o correctivas.

CONSELLERIA DE ECONOMÍA SOSTENIBLE, SECTORES PRODUCTIVOS, COMERCIO Y TRABAJO.

Las principales acciones de mejora que se están llevando a cabo por la Dirección Territorial de València son:



- Se está trabajando en la creación de nuevos trámites telemáticos específicos.
- Se está colaborando con el Servicio de Modernización y Simplificación Administrativa de la conselleria en la revisión de los trámites telemáticos existentes, a fin de solucionar las deficiencias observadas y mejorar su funcionamiento.
- Se ha efectuado el seguimiento en la actualización de la lista de contactos y procedimientos obrantes en la guía PROP, estableciendo horario de atención telefónica y/o presencial de segundo nivel, por parte del personal funcionario, tanto administrativo como técnico, que ha de atender y/o derivar las consultas que se planteen a través del teléfono de atención administrativa 012.

CONSELLERIA DE AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE, CAMBIO CLIMÁTICO Y DESARROLLO RURAL

El informe de esta conselleria centra sus objetivos de mejora en dos aspectos clave, por una parte se centra en la mejora de los tiempos de espera para la obtención de las licencias de caza y pesca y para ello se ha instaurado el sistema de cita previa y la posibilidad de tramitación electrónica.

Por otra parte, se han optimizado los recursos humanos existentes para eliminar cuellos de botella y retrasos en la tramitación en aquellas áreas de la conselleria más afectadas por la falta de recursos humanos.

CONSELLERIA DE POLÍTICA TERRITORIAL, OBRAS PÚBLICAS Y MOVILIDAD

De acuerdo con el informe de la Conselleria las acciones se han estructurado por materias. Así, en el ámbito del Transporte:

- 1- Se continúa con el grupo de trabajo creado para mejorar la tramitación de las sanciones, posteriormente este grupo amplió su trabajo al análisis de otros aspectos de la gestión de transportes, los cuellos de botella, las quejas, los retrasos y demoras excesivas en los procedimientos ordinarios etc.
- 2.-El procedimiento sancionador se ha conseguido descentralizar a lo largo del año 2019 en los servicios territoriales de transportes de Castellón y Alicante que ya están iniciando expedientes pero el problema de la falta de personal es importante y el ritmo es lento.

Se ha avanzado en la tramitación telemática a través de Mastín-Sanciones y se está consolidando la utilización del pronto pago (modelo 085) a través de pago electrónico.
- 3-Se están mejorando los procedimientos del GUC para hacer más comprensibles y más claros al ciudadano los trámites de autorizaciones, mejorando los formularios.
- 4-Se han dado de Alta usuarios para recoger las ENTRADAS_ORVE en los SSTT, con el fin de que puedan acceder a la documentación directamente y sin cuellos de botella.
- 5-Se ha incrementado la utilización de la PAI para la consulta en los procedimientos de transportes.
- 6-Prácticamente toda la tramitación en Transportes ya es telemática a través de la Plataforma MIN (Ministerio de Fomento) o a través de la plataforma electrónica de la GVA con nuevos trámites



electrónicos TEGC y los trámites más avanzados TECE que se van utilizando: Junta Arbitral de Transportes, Autorizaciones de Productores y escolares, y se han iniciado los trámites de TAXI, ya que la nueva aplicación de TAXI ya se ha culminado.

En el ámbito de las Carreteras (Obras Públicas):

A finales del año 2018 se creó un nuevo grupo de trabajo con la implementación de las nuevas aplicaciones de permisos (PECAR) y daños en carreteras (DANYCAR), en el año 2019 se han ampliado los objetivos del grupo a otros aspectos como la tramitación electrónica, la revisión de los trámites GUC, modelos, formularios, PAI etc.

En el ámbito del URBANISMO:

Durante todo el año 2019, se han realizado reuniones periódicas con el fin de mejorar el funcionamiento de la nueva plataforma de tramitación electrónica REPLA, se han solicitado nuevos requerimientos. Con esta plataforma se tramitan las DIC, el planeamiento urbanístico y el registro del planeamiento, hay mucho margen de mejora, dada la ambición del proyecto así como su dificultad y complejidad.

En otros ámbitos, respecto a las quejas derivadas de la deficiente información, o de un trato inadecuado, se intenta resolver las cuestiones puntuales, si bien estas cuestiones suelen ser ocasionales y se producen en épocas concretas, como en los periodos de convocatorias de ayudas, donde es inevitable que un volumen muy considerable de ciudadanos acuda a los Servicios territoriales en busca de información o a presentar documentación, sin que se puedan evitar las colas, a pesar de la utilización de la cita previa en Valencia y para el año 2020 en Castellón.

CONSELLERIA DE PARTICIPACIÓN Y TRANSPARENCIA

Las acciones de mejora o correctivas realizadas en esta conselleria se centran básicamente en 9 actuaciones realizadas en los edificios PROP y en el teléfono 012 y de las que, en el informe emitido por la conselleria, se destacan las siguientes:

- Se han instalado cambiadores de bebés en las oficinas PROP propias de Valencia, Castellón y Alicante, en los aseos masculinos y en los femeninos. Disponibles en la oficina PROP I - Gregorio Gea de Valencia, en la oficina PROP de Hermanos Bou de Castellón y en el PROP Churruca de Alicante, desde el mes de marzo.
- En la Oficina PROP Elche que es una de las oficinas de mayor afluencia ciudadana de la Generalitat, se ha implementado una nueva configuración del gestor de esperas para poder atender a la ciudadanía con cita previa y sin cita, si bien el sistema está programado para dar prioridad a la persona que acuda con cita previa.
- Se ha programado el servicio AUTOPROP para que aquellos ciudadanos que no disponen de medios tecnológicos puedan realizar trámites telemáticos con la Administración. Disponible desde el 13/01/2020 en la Oficina PROP 9 d'Octubre y Oficina PROP-I Gregorio Gea, 27, ambas en Valencia (tras la evaluación de este servicio, se planificará la implantación en el resto de oficinas PROP propias).



- Formación para el personal de oficinas PROP. Este año se han llevado a cabo dos ediciones (1 Alicante y 1 Valencia) del curso “Atención a la ciudadanía en las nuevas oficinas de asistencia en materia de registro” de 20 horas de duración y 20 participantes por curso, acciones formativas reconocidas por el IVAP.
- En relación con el Servicio de Información 012, se han organizado acciones de entrenamiento en habilidades de comunicación especialmente enfocadas a mejorar el trato de los operadores con la ciudadanía.
- Ante peticiones del fichero de audio de llamadas al 012, se ha establecido un protocolo de solicitud, junto con los responsables de protección de datos de la Generalitat, para simplificar el ejercicio del derecho de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de datos personales, limitación y oposición del tratamiento respecto a sus datos personales registrados en la Generalitat (derechos ARCO).
- Se han solicitado informes a distintas consellerias para clarificar determinados servicios y para que la gestión de las citas previas sea lo más ajustada posible (evitando errores) en las citas facilitadas a través del 012, entre otros: al Servicio de Asesoramiento Inmobiliario y al Departamento de Gestión Tributaria (Oficina de atención al contribuyente).
- IVR (012). En el servicio 012 de la Comunidad Valenciana se están llevando a cabo una serie de automatizaciones de ciertas consultas sencillas con la IVR (Respuesta Vocal Interactiva) con reconocimiento bilingüe e información automatizada 24 horas, al objeto de atender más peticiones de información y también para poder atender los 7 días de la semana, entre ellas consultas de LABORA (renovaciones, citas...) y consultas de los pagos realizados por la Generalitat Valenciana.
- Se han dado instrucciones a la empresa que realiza la atención telefónica 012 a efectos de que mejore la formación de los agentes en determinados procedimientos (gestión de citas previas) y protocolos de actuación.

CONSELLERIA DE INNOVACIÓN, UNIVERSIDADES, CIENCIA Y SOCIEDAD DIGITAL

El informe de quejas relativo al año 2019 de esta conselleria se ha presentado desde la conselleria de Educación, Cultura y Deporte, ya que el cambio de gobierno se produjo a mediados del año 2019. Por ello, tal como se ha indicado con anterioridad, en el informe de esta conselleria no se indican acciones de mejora iniciadas ni programadas.

LABORA - Servei Valencià de Formació

Se ha adoptado una nueva medida de mejora para agilizar la tramitación de las quejas, que ha consistido en solicitar la incorporación de tres USES nuevas que identifican el órgano gestor al que se dirige la queja. Con esta situación se pretende conseguir una mayor rapidez en la respuesta.

Además continúan en vigor las acciones de mejora emprendidas con anterioridad y que se detallan a continuación:



1- PLAN ESTRATÉGICO DEL SERVEF 2016-2020, cuyo eje 1 servicios, está orientado a la prestación de servicios públicos a las personas, las empresas y otros empleadores, mediante la aplicación de los instrumentos de la política de empleo: fundamentalmente la intermediación laboral que se lleva a cabo en los centros de empleo de LABORA Servicio Valenciano de Empleo y Formación, donde se están produciendo más quejas por ser el núcleo de proximidad y de atención directa con la ciudadanía. A través de este, se han instrumentado diversos indicadores sobre la cuantificación de los servicios de orientación, información, atención, itinerarios, etc. que 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.

AGENCIA TRIBUTARIA VALENCIANA (ATV)

Las acciones de mejora en las que se está trabajando en la ATV se centran en la reducción de los tiempos de espera y realización de trámites, con este objetivo, las líneas de actuación desarrolladas o en fase de desarrollo son:

- Mejoras que permitan la presentación y pago telemático de todos los modelos de autoliquidación de los diferentes impuestos tramitados por esta Administración Pública. De este modo, desde el día 1 de enero de 2018 se han puesto, a disposición del ciudadano, los canales de acceso necesarios en la página web, que se encuentran en formato descargable y rellenable a través de una aplicación simple y de fácil manejo. Asimismo, desde el 3 de enero de 2019, la Delegación de la ATV en Alicante pone a disposición de los contribuyentes el sistema de cita previa para la presentación del modelo 620 para los que no tengan disponibilidad o necesiten ayuda, tanto para asistencia para la cumplimentación del modelo 620 como para la presentación de autoliquidación (vehículos usados modelo 620).
- Mejora 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, en la medida que los recursos personales lo permitan.
- Mejorar la atención al contribuyente, en el ejercicio 2020, centrándose en la asistencia personalizada en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, mediante el desarrollo de cita previa, desplegando un amplio conjunto de servicios de información y ayuda al contribuyente, en su mayor parte, a través de nuestro portal web.
- Por otra parte, 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.



Se desarrollarán durante el ejercicio 2020 las siguientes actuaciones:

- Extender el uso de los sistemas de ayuda y de presentación telemática mediante el seguimiento y actualización continua del contenido de la página web y del Gestor Único de Contenidos (GUC), para mejorar e incrementar el uso de los sistemas informáticos de ayuda en la presentación de las autoliquidaciones.
- Publicitar los avances realizados desde la ATV en un lenguaje comprensible y cercano al ciudadano para que sean conocidos, comprendidos y utilizados.

TURISME COMUNITAT VALENCIANA

No se han iniciado acciones de mejora, ya que de las quejas 5 quejas presentadas cuatro son reiterativas y se refieren a un mismo tema, que no justifica la creación de un grupo de mejora.

5.- UTILIZACIÓN DE LA APLICACIÓN CORPORATIVA

Tal como se indicó en el informe anual de quejas correspondiente al año 2018, la adaptación de la aplicación informática establecida en la Disposición Adicional Tercera del Decreto 41/2016 se implantó en enero de 2019. Se estableció esta fecha para iniciar el año con la nueva aplicación y de esta forma, facilitar la explotación estadística de los datos.

Si bien la nueva aplicación incorpora funcionalidades de administración electrónica que facilitan la gestión, la realidad ha sido que, durante el primer semestre, se produjeron diversos errores en la aplicación que han dificultado de tal forma la gestión, que algunas consellerías optaron por no utilizarla. No obstante, en el informe correspondiente a las quejas de 2020 se analizará la utilización efectiva de la aplicación, una vez solucionados los problemas detectados por las personas que la gestionan.

Esta situación ha motivado que exista una discordancia entre los datos estadísticos facilitados por las consellerías en sus informes anuales y los datos facilitados por la aplicación de gestión, por lo que se ha optado por utilizar en la elaboración de este informe, los datos que las consellerías nos han facilitado.

Como consecuencia del funcionamiento anómalo de la aplicación, se siguen produciendo los mismos problemas de otros años tales como:

- Algunas consellerías siguen sin incorporar las quejas en la aplicación.
- Ciertas entidades del SPI que disponen de usuarios para utilizar la aplicación corporativa de quejas, no han grabado ninguna.
- Se producen retrasos en la reasignación de quejas (cambio de USE) cuando una consellería recibe una queja por error lo que provoca, que la consellería que es competente para resolver la queja incumpla el mes de plazo de respuesta.
- En algunas consellerías se incumplen los plazos de respuesta de las quejas telemáticas al no haber activado la funcionalidad de aviso de entrada de este tipo de quejas, lo que origina que los órganos



gestores no sepan de la existencia de estas quejas telemáticas.

A lo largo de 2020 se reforzará la formación del personal usuario de la aplicación para garantizar un uso eficiente de esta y una mejora de la gestión de las quejas.

6.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este apartado recogemos una serie de conclusiones y recomendaciones derivadas del análisis de la información facilitada por las consellerias y entidades del SPI:

1. Durante el año 2019 el número de quejas tramitadas se ha elevado de forma considerable y ha supuesto un aumento del 81% respecto a las quejas presentadas durante el año 2018.

Es necesario señalar, que la mayor parte de las entidades del SPI no realizan el informe anual de quejas por lo que la cifra real de quejas presentadas durante el año 2019 es superior al detallado en este informe.

Este incremento también indica una confianza en el sistema por parte de la ciudadanía, que ve atendidas sus quejas y recomendaciones. De hecho está comprobado que cuando no se atienden, ni se da respuesta a las quejas, su número desciende exponencialmente. La presentación de una queja debe entenderse como una oportunidad para detectar proyectos de mejora que se plantean por la ciudadanía.

2. Si analizamos el aumento de las quejas desde el año 2016, que es la fecha en que se publicó el Decreto 41/2016, que sustituyó, entre otros, al Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, por el que se regulaban las quejas y sugerencias en el ámbito de la administración y las organizaciones de la Generalitat, se observa que el aumento de este año es el más elevado, superando en 15 puntos porcentuales al aumento del año 2016 (66%), que era el más elevado hasta este momento.

El sustancial aumento de quejas producido durante el año 2019, además de por el aumento de confianza en el sistema, también debe percibirse como un indicador, de que las mejoras incorporadas durante estos años por determinadas consellerias, quizás no han sido lo suficientemente efectivas para resolver los problemas, sobre todo los de retrasos en la gestión de algunos procedimientos administrativos. Por ello, es necesario abordar soluciones diferentes, que traten de resolver las cuestiones, que son el origen de la gran mayoría de las quejas.

3. En el apartado 4 se detallan las acciones de mejora emprendidas por las distintas consellerias durante el año 2019 y observamos que, salvo en tres consellerias y una entidad del SPI, en todas las demás se han puesto en marcha acciones de mejora. Estas acciones, conocidas por los departamentos a través de las quejas presentadas, en muchos casos han supuesto mejoras considerables en la gestión, como por ejemplo el refuerzo de personal para la tramitación de los expedientes de dependencia o la implantación de la cita previa y la tramitación electrónica para la obtención de las licencias de caza y pesca.

Resulta relevante, que una de las consellerias en las que no se han implantado acciones de



mejora, la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte acumula un porcentaje de quejas del 39% respecto del total.

La segunda conselleria que no ha considerado necesario adoptar acciones de mejora es la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que alega, que debido al bajo número de quejas presentadas por la ciudadanía (22), no se ha estimado oportuna la realización de acciones de mejora o correctivas. Es necesario aclarar, que esta conselleria únicamente ha facilitado los datos relativos a las quejas administrativas pero no los que hacen referencia a las quejas asistenciales sanitarias, que seguramente alcanzan cifras más elevadas.

El caso de Presidencia, que tampoco ha iniciado acciones de mejora, está justificado ya que el 44% de las quejas presentadas en esta conselleria le corresponden a la Agencia Valenciana de Seguridad y respuesta a las emergencias, que tras la última reestructuración del Consell ya no depende de Presidencia.

4. Las quejas contestadas fuera de plazo durante el año 2019 alcanzó las 2.873, que supone un 72% respecto del total y un aumento de 19 puntos porcentuales respecto al año 2018. Los motivos aducidos por las consellerias para justificar dicho retraso han sido expuestos en el apartado 2.2. de este informe, pero conviene recordar que los errores en la aplicación informática incidieron de forma considerable en que las consellerias no pudieran acceder en tiempo real a las quejas presentadas.
5. Siguen produciéndose retrasos en la respuesta de las quejas telemáticas a pesar de las funcionalidades incorporadas en la aplicación informática, que facilitan enormemente la gestión de estas quejas, ya que la mayor parte de estas solicitan la notificación telemática como medio de comunicación de la respuesta.
6. A pesar de los problemas ocasionados por los errores en la aplicación informática, este hecho no justifica el que algunas consellerias (sobre todo las dos consellerias que acumulan un mayor número de quejas) sigan sin utilizar la aplicación de gestión corporativa en la tramitación de las quejas.
7. Los procedimientos que más quejas acumulan individualmente son:
 1. En la conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas:
 - Dependencia
 - Diversidad funcional
 - Familia numerosa y monoparental
 2. En la conselleria de Educación, Cultura y Deporte
 - Bolsas de personal docente no universitario
 3. LABORA
 - Procedimientos de la Subdirección General de Inserción laboral por la insatisfacción con el servicio prestado.



4. AGENCIA TRIBUTARIA VALENCIANA
 - Información y asistencia en los registros de entrada
5. VIVIENDA
 - Ayudas al alquiler de viviendas
6. PARTICIPACIÓN Y TRANSPARENCIA
 - Insatisfacción con el servicio prestado en las oficinas PROP.

A pesar de que la mayor parte de las consellerías ya realizan el diagnóstico de la causa de la queja, y basándose en ellas se establecen una serie de acciones de mejora en la tramitación del procedimiento desde distintas vertientes, simplificación del procedimiento, mejoras de las aplicaciones de gestión, incorporación de funcionalidades de administración electrónica, etc... algunas consellerías siguen insistiendo en reivindicar el aumento de la dotación de recursos humanos para mejorar la gestión, que si bien, en algunos casos, puede estar justificado, no es así en todos los departamentos.

Es importante señalar, que la IGS ha incorporado en su Plan bienal de actuaciones la realización de análisis de algunos de los procedimientos, que más quejas acumulan tales como dependencia, familias numerosas o ayudas al alquiler. Las actuaciones de la IGS en relación con estos procedimientos se centrarán, en plantear recomendaciones de mejora de la eficiencia y eficacia en la gestión de estos procedimientos desde la perspectiva del procedimiento, de los recursos humanos y tecnológicos implicados en la gestión, de la interoperabilidad, así como de la cultura digital.

Por último, las recomendaciones fundamentales son:

- Las entidades del SPI que todavía no realizan y comunican los informes anuales de quejas deben cumplir lo establecido en el **apartado 6 del art. 39 del Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell**, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.
- Aquellas consellerías o entidades que todavía no realizan un adecuado análisis de los motivos que originan las quejas deben avanzar en esta línea para poder implantar acciones de mejora, que puedan dar solución a los problemas detectados a través del sistema de quejas, sugerencias y agradecimientos.
- Las consellerías que ya realizan una adecuada valoración de los motivos que son la causa de las quejas deberían avanzar en el análisis de los resultados de las acciones de mejora propuestas, analizando y planteando las acciones correctivas necesarias para seguir mejorando.
- Por último, es importante recalcar, que las quejas son instrumentos utilizados mayoritariamente por las personas físicas para expresar su insatisfacción con los servicios prestados. Prueba de ello es que la práctica totalidad de los procedimientos que acumulan un mayor número de quejas tienen como solicitantes a personas físicas. Sin embargo, es



imprescindible que aquellas consellerias en que se gestionan procedimientos dirigidos a personas físicas o jurídicas, que tienen una incidencia directa en el ejercicio de actividades económicas, implementen acciones de mejora y simplificación de procesos, que facilite la gestión y reduzcan los plazos de tramitación, puesto que impulsar la actividad económica debe ser un objetivo prioritario en el momento actual.