



**INFORME DE LA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN
A LA CIUDADANÍA, CALIDAD E
INSPECCIÓN DE SERVICIOS
SOBRE LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y
AGRADECIMIENTOS PRESENTADOS EN EL AÑO 2017
DECRETO 41/2016, DE 15 DE ABRIL**

Valencia, 17 de julio de 2018



ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN.....	3
2.- QUEJAS.....	4
2.1.- Valoración global.....	4
2.2.- Quejas clasificadas según su tipología.....	8
2.3.- Cumplimiento del plazo de contestación.....	9
2.4.- Quejas que siguen figurando sin contestación en la aplicación corporativa.....	12
2.5.- Quejas por incumplimiento del deber de respuesta ante la Inspección General de Servicios.....	13
2.6.- Quejas telemáticas.....	14
3.- SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTOS.....	17
4.- MEDIDAS ADOPTADAS.....	19
5.- UTILIZACIÓN DE LA APLICACIÓN CORPORATIVA.....	25
6.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	26



1.- INTRODUCCIÓN

La Generalitat, en su firme compromiso por elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos que demanda la ciudadanía, publicó el 20 de abril de 2016 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, que sustituyó, entre otros, al Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, por el que se regulan las quejas y sugerencias en el ámbito de la administración y las organizaciones de la Generalitat.

En este nuevo Decreto 41/2016 se dedica el capítulo V a las quejas, sugerencias y agradecimientos, regulando la tramitación y obligatoria contestación a las personas que las plantean. Asimismo se dedica el artículo 39 a la “mejora continua”, partiendo de la consideración de que las quejas deben entenderse como oportunidades que pueden ayudar a mejorar los servicios públicos que presta la Generalitat. Por ello dicho artículo establece, como primer paso, que dentro de los dos primeros meses de cada ejercicio las Subsecretarías emitirán un informe estadístico y valorativo de las quejas tramitadas durante el año anterior, así como de las medidas adoptadas, en su caso, para subsanar las deficiencias puestas de manifiesto por medio de las quejas o para atender las sugerencias que se les han presentado.

A la vista de la información facilitada por las diferentes Subsecretarías, el presente informe recoge el análisis global de toda esa información, comenzando por la evaluación de los aspectos más destacados y los resultados de la gestión de las quejas y sugerencias, y finalizando con la presentación de una serie de conclusiones y recomendaciones para la mejora de los procesos.

Informe anual

Todas las Subsecretarías han presentado sus correspondientes informes anuales, en los que se detalla el número de quejas y su clasificación por tipos, así como las sugerencias y agradecimientos presentados.

Cabe señalar que, se han observado en determinados casos discrepancias entre la información facilitada en estos informes y la obtenida por esta Subdirección General de la explotación estadística del sistema de información de las quejas y sugerencias. Se ha optado por recoger en este informe los datos facilitados por las consellerías a la vista del contenido de las justificaciones efectuadas para explicar las divergencias detectadas.



2.- QUEJAS

El artículo 30 del Decreto 41/2016 define los conceptos de quejas, sugerencias y agradecimientos, de tal forma 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."

De ello se deriva que las quejas, así como las sugerencias y los agradecimientos, constituyen un mecanismo muy útil para conocer la percepción que tiene la ciudadanía de la calidad de los servicios que la administración ofrece a la sociedad.

2.1.- Valoración global

El Plan de la Inspección General de Servicios 2016-2017 incluyó la actuación V.2 *QUEJAS Y RECLAMACIONES*, 2. *Actuación de Inspección sobre el incumplimiento en el deber de respuesta a quejas y elaboración de un modelo de informe estándar.*

Esta actuación finalizó en enero de 2017 y, con posterioridad, se remitió el modelo de informe estándar a todas las consellerias y organismos públicos. Este informe se diseñó con la estructura de información mínima necesaria, que permita realizar un análisis valorativo de los hechos que la ciudadanía pone de manifiesto y determinar si realmente los hechos planteados responden a disfunciones existentes en la prestación de los servicios públicos para, en este último caso, poder aplicar medidas que subsanen estas deficiencias, medidas que deben igualmente quedar expresadas en el informe.

Si bien la mayoría de las consellerias han elaborado sus informes de acuerdo con el estándar remitido, a la vista de la información contenida hemos de continuar destacando una insuficiencia de la misma que afecta básicamente al punto 5 relativo al análisis de los datos globales y las medidas correctivas introducidas. Es fundamental, por lo tanto, seguir insistiendo en la importancia de este análisis valorativo de los hechos que dan lugar a las quejas, así como de las medidas o acciones implantadas para paliarlos o corregirlos, puesto



que es la única posibilidad de obtener de las quejas oportunidades de mejora.

En el cuadro 1 se muestra la evolución de las **quejas presentadas desde el año 2009**. En el año 2017 su número ha sido de 1.961, lo que supone por segundo año consecutivo un incremento importante respecto al ejercicio anterior. Este incremento probablemente se debe al aumento de la actividad en nuestra administración, así como a una percepción más positiva por parte de la ciudadanía de la credibilidad del sistema. Entre otras muchas consideraciones podemos citar por una parte el crecimiento en las consultas recibidas en las oficinas de atención a la ciudadanía (PROP) y en el servicio de información 012; y por otra parte, la política de transparencia impulsada desde el Consell que potencia en todos los sentidos la comunicación de los ciudadanos y ciudadanas con nuestra administración, haciéndola sentir más próxima y accesible.

Cuadro nº 1.
COMPARATIVA DEL TOTAL DE QUEJAS POR AÑOS

AÑO	TOTAL QUEJAS	DIFERENCIA CON EL AÑO ANTERIOR	% SOBRE EL AÑO ANTERIOR	% SOBRE EL AÑO BASE 2009
2009	379	-	-	100,00%
2010	466	87	23,0%	123,0%
2011	686	220	47,2%	181,0%
2012	830	144	21,0%	219,0%
2013	746	-84	-10,1%	196,8%
2014	882	136	18,2%	232,7%
2015	781	-101	-11,5%	206,1%
2016	1.297	516	66,1%	342,2%
2017	1.961	664	51,2%	517,4%

Se pone igualmente de manifiesto en el cuadro que a excepción de los años 2013 y 2015, en los que se produjo una disminución, respectivamente, de un 10,1% y un 11,5% en el número de quejas presentadas, la evolución ha sido creciente en el resto del periodo considerado y, particularmente, como se ha indicado, en los dos últimos años.

Desde el punto de vista de la distribución de las **quejas** correspondientes al año 2017 por áreas funcionales o departamentos, en el cuadro 2 aparecen las mismas **clasificadas en función de las consellerias**. Hay que destacar que alrededor del 70% de las quejas se concentran en dos consellerias y un organismo público.



Cuadro nº 2.
TOTAL DE QUEJAS POR CONSELLERIAS AÑO 2017

CONSELLERIA	N.º QUEJAS	%
Presidencia de la Generalitat (1)	29	1,5%
Igualdad y Políticas Inclusivas	955	48,7%
Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo (2)	59	3,0%
Hacienda y Modelo Económico (3)	154	7,9%
Educación, Investigación, Cultura y Deporte	201	10,2%
Sanidad Universal y Salud Pública	10	0,5%
Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio	77	3,9%
Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural	80	4,1%
Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas	60	3,1%
Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación	94	4,8%
SERVEF	242	12,3%
TOTAL	1.961	100,0%

Nota: Los datos incluyen los siguientes organismos: (1) Agencia Valenciana del Turismo, (2) Instituto Valenciano de Competitividad Empresarial (IVACE) y (3) Instituto Valenciano de Administración Tributaria (IVAT) e Instituto Valenciano de Finanzas (IVF).

La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, con el 48,7% del total, es la que concentra un mayor número de quejas (39% en el año 2016). A este respecto, cabe tener en cuenta que esta cifra no incluye, al igual que en años anteriores, las quejas asistenciales relacionadas con la dependencia (que superan las 3.000).

Le siguen a continuación el SERVEF con el 12,3% (13% en 2016) y la conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte con el 10,2% (17% en 2016). Hay que recordar que en el año 2016 se decidió separar las quejas del SERVEF de las relativas a la conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo, de la cual depende, con la finalidad de dar una información más fiel a la realidad de los hechos que las ocasionan.

La cuarta posición la ha ocupado en el año 2017 la conselleria de Hacienda y Modelo Económico, que supone el 7,9% del total de quejas presentadas frente al 3% del año anterior. Cabe señalar que este resultado ha venido determinado por la inclusión dentro de la misma de las quejas correspondientes al Instituto Valenciano de Administración Tributaria (IVAT) y el Instituto Valenciano de Finanzas (IVF), que han tenido 117 y 3 quejas respectivamente.



La conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación ocupa en el año 2017 el quinto lugar con un 4,8% del total de quejas (8% en 2016). De las 94 quejas presentadas, 71 corresponden a las oficinas Prop y 23 al servicio de información 012.

Las quejas del resto de consellerias representan porcentajes sobre el total de quejas presentadas que oscilan desde el 4,1% de la conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural hasta el 0,5% de la conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública. Cabe tener en cuenta en relación con esta segunda conselleria que no se han incluido las quejas asistenciales sanitarias, considerándose únicamente las administrativas.

Descendiendo a nivel de unidades administrativas, las que mayor número de quejas reciben, como en años anteriores, son las Direcciones Territoriales de Valencia y Alicante de la conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas. Las quejas dirigidas a la primera suponen más del 70% del total de su propia conselleria y las dirigidas a la segunda en torno al 20%. La mayoría de las quejas siguen siendo por falta de resolución de la renta garantizada de ciudadanía o en el carnet de familia numerosa.

Por otra parte, podemos observar en el cuadro 3 la evolución de las **quejas aceptadas**, es decir, las que se han resuelto satisfactoriamente para el usuario.

Cuadro nº 3.
PORCENTAJE DE QUEJAS ACEPTADAS POR AÑOS

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

Del total de quejas presentadas en el año 2017 han sido aceptadas 1.730, es decir, al 88,2% de las quejas interpuestas se les ha dado la razón (en 2016 se aceptaron 699 quejas, lo que representó el 53,9%).



2.2.- Quejas clasificadas según su tipología

En el cuadro 4 se recogen las quejas presentadas, clasificadas **por su tipología**. El apartado que presentó un mayor número de quejas en el año 2017 fue el de "otros motivos", que representó el 29,4% de las quejas presentadas, cifra que es 9,4 puntos porcentuales superior a la del año 2016 (20%). A continuación se situó el apartado de "insatisfacción del ciudadano/ciudadana", donde se recogen las quejas derivadas de un servicio recibido de inferior calidad al esperado. A este grupo de clasificación cabe imputar un porcentaje del 16,3% de las quejas, que es superior en 4,3 puntos porcentuales al del año 2016 (12%).

Cuadro nº 4.
PORCENTAJE DE QUEJAS CLASIFICADAS POR TIPO/MOTIVO AÑO 2017

TIPO DE QUEJA	%
Otros motivos	29,4
Insatisfacción del ciudadano/ciudadana	16,3
Falta de diligencia en la resolución	9,0
Duración del trámite	8,6
Incumplimiento de las expectativas de la ciudadanía	7,9
Tiempo de espera	5,4
Falta de amabilidad en el trato	5,4
Información equivocada	5,1
Falta o inexistencia de infraestructuras mecánicas o electrónicas	4,7
Cargas burocráticas innecesarias	4,6
Accesibilidad a la oficina	1,4
Falta de información en valenciano	1,4
Ubicación inmueble y localización	0,7
TOTAL	100,0

Tras estas dos primeras categorías, las quejas más frecuentes son las que corresponden a los siguientes apartados, recogidos por orden de importancia:

"Falta de diligencia en la resolución", con un porcentaje del 9% del total, se sitúa en tercer lugar. En esta categoría se incluyen fundamentalmente las quejas que hacen referencia a la excesiva dilatación de un procedimiento, la falta de resolución de éste o bien su terminación fuera de plazo. Cabe señalar que en el año 2016 este apartado suponía el 40% de las quejas presentadas, ocupando la primera posición.



“**Duración del trámite**”, con un 8,6% del total de quejas, sube dos posiciones respecto al año anterior (5%) y pasa del sexto al cuarto puesto.

“**Incumplimiento de las expectativas de la ciudadanía**”, con el 7,9% del total, ocupa la quinta posición al igual que en el año 2016 (5%).

“**Tiempo de espera**” es el motivo que alude a los tiempos excesivos que los ciudadanos y ciudadanas han de esperar en las oficinas públicas hasta ser atendidos (como consecuencia, por ejemplo, de la inexistencia de sistemas de gestión de colas, falta de previsión del impacto que va a tener una campaña o servicio determinados, etc.). Pasa del cuarto lugar en 2016 al sexto en 2017. En este grupo se registraron en 2017 un 5,4% de las quejas, frente a un 6% del total en el año 2016. Por lo tanto, se sigue en valores muy inferiores respecto a años anteriores ya que en 2014 el porcentaje de quejas por este motivo alcanzó el 12%.

“**Falta de amabilidad en el trato**”, también con un 5,4% del total, mantiene en 2017 la séptima posición.

“**Información equivocada**” se sitúa en 2017, con un 5,1%, en el octavo lugar, al igual que en el año anterior (3% del total) y “**Falta o inexistencia de infraestructuras mecánicas o electrónicas**”, que se sitúa en el noveno lugar, también mantiene esta posición pasando del 2% en 2016 al 4,7% en 2017.

“**Cargas burocráticas innecesarias**”, con el 4,6% en 2017, se sitúa en la décima posición subiendo un puesto respecto al año 2016 (1%).

Finalmente, tanto el apartado de “**Accesibilidad a la oficina**” como el de “**Falta de información en valenciano**” representaron en 2017 un 1,4% del total de quejas presentadas, mientras que el de “**Ubicación del inmueble y localización**” supuso un porcentaje del 0,7%.

2.3.- Cumplimiento del plazo de contestación

El artículo 35 del Decreto 41/2016 determina que todas las quejas y sugerencias deberán ser tramitadas y no podrán quedar sin respuesta. 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 conselleria afectada.

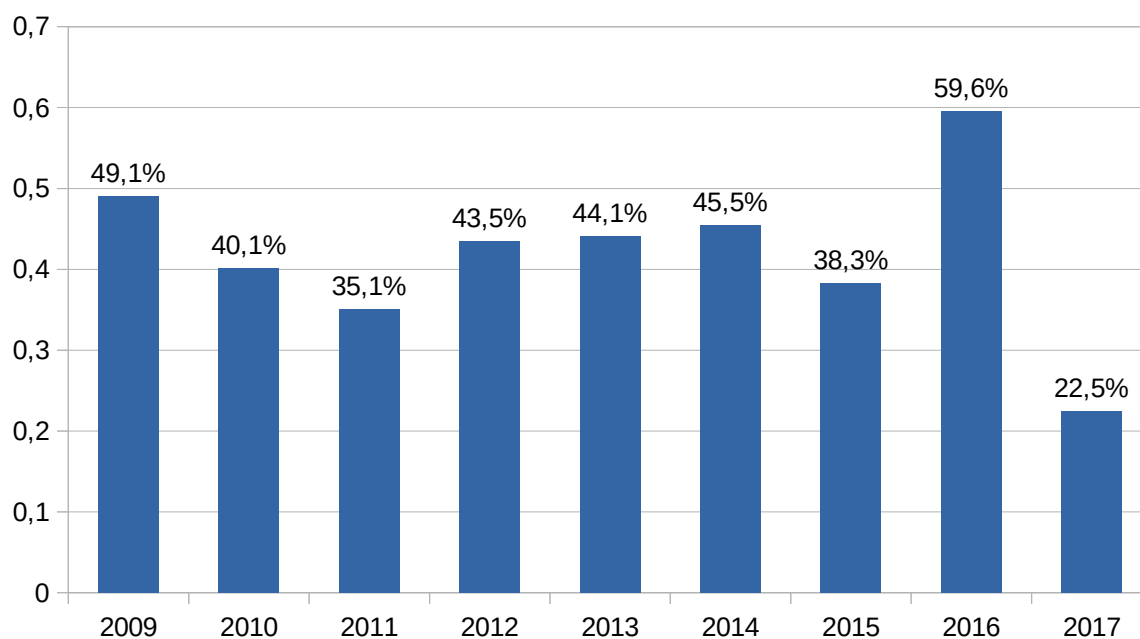


En el cuadro 5 y en el gráfico 1 se muestra la **evolución** del índice porcentual de quejas contestadas fuera de plazo, desde 2009 hasta 2017.

Cuadro nº 5.
QUEJAS CONTESTADAS FUERA DE PLAZO POR AÑOS

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

Gráfico nº 1.
PORCENTAJE DE QUEJAS CONTESTADAS FUERA DE PLAZO POR AÑOS



Como en años anteriores, siguen produciéndose retrasos y, por tanto, incumplimientos en el plazo de contestación de las quejas presentadas. Sin embargo, en el año 2017 se observa un descenso importante del porcentaje de quejas contestadas fuera de plazo respecto de años anteriores, cifrándose este descenso en 37,1 puntos porcentuales en comparación al año 2016.



Esta positiva evolución debería confirmarse en los próximos años, mediante una intensificación de los esfuerzos para que se dé una respuesta a las quejas de la ciudadanía dentro del plazo establecido para ello. La puesta en marcha de una nueva aplicación informática mejorada y ampliada para la tramitación de las quejas, que se llevará a cabo en los próximos meses, debe contribuir a que ello sea posible por cuanto permitirá una agilización del procedimiento de tramitación de las quejas y un mayor control del mismo.

En el cuadro 6 se recogen, distribuido **por consellerias**, el número y porcentaje de las quejas que se han contestado fuera del plazo establecido.

Cuadro nº 6.
QUEJAS CONTESTADAS FUERA DE PLAZO POR CONSELLERIAS AÑO 2017

CONSELLERIA	Nº TOTAL QUEJAS	QUEJAS NO CONTESTADAS EN PLAZO	% SOBRE QUEJAS CONSELLERIA	% SOBRE TOTAL DE QUEJAS
Presidencia de la Generalitat	29	12	41,4%	2,7%
Igualdad y Políticas Inclusivas	955	27	2,8%	6,1%
Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo	59	13	22,0%	2,9%
Hacienda y Modelo Económico	154	94	61,0%	21,3%
Educación, Investigación, Cultura y Deporte	201	175	87,1%	39,6%
Sanidad Universal y Salud Pública	10	0	0,0%	0,0%
Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio	77	20	26,0%	4,5%
Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural	80	38	47,5%	8,6%
Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas	60	26	43,3%	5,9%
Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación	94	1	1,1%	0,2%
SERVEF	242	36	14,9%	8,1%
TOTAL	1.961	442	22,5%	100,0%

Si analizamos el porcentaje de quejas contestadas fuera de plazo en primer y segundo lugar se sitúan, respectivamente, la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte con un 87,1% y la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico con un 61%. Estos porcentajes, además, han aumentado respecto al año 2016 (74% y 50% respectivamente).

En tercer lugar se sitúa la Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural, con un 47,5%, experimentando un aumento respecto del año 2016 (37%). Le sigue la Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas con un 43,3%, lo que supone un aumento de más de 16 puntos porcentuales respecto



al año anterior (27%).

También experimenta un aumento Presidencia de la Generalitat, cuyas quejas contestadas fuera de plazo pasan del 38% en 2016 al 41,4% en 2017.

El resto de las consellerias experimentó un descenso, salvo la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio, cuyo porcentaje de quejas contestadas fuera de plazo permaneció invariable en el 26%.

También podemos observar en el cuadro 6 el porcentaje de quejas contestadas en el año 2017 fuera de plazo por cada conselleria respecto al total de quejas contestadas fuera de plazo. Destaca la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte, con un 39,6% sobre el total de quejas fuera de plazo.

En segundo lugar se sitúa la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico, que con un 21,3% del total experimenta un significativo aumento respecto al año 2016 (3%). Este resultado ha venido condicionado, fundamentalmente, por la inclusión de las quejas que corresponden al ámbito competencial del Instituto Valenciano de Administración Tributaria (IVAT). Así, respecto a este organismo, de las 117 quejas presentadas según el correspondiente informe, 72 quejas fueron contestadas fuera de plazo.

Por lo tanto, es necesario seguir insistiendo en la necesidad de reducir todo lo posible el número de casos en los que se incumplen los plazos de contestación. Este compromiso es de mínimos en cualquier estándar de calidad, y su cumplimiento no implica una sobrecarga importante en el día a día de los servicios públicos que se prestan desde nuestra Administración. Además, no hay que olvidar que en prácticamente todas las Cartas de Servicios figura el compromiso de cumplir estrictamente los plazos de contestación de las quejas, dándose la circunstancia de que incluso en algunos supuestos se plantean plazos de respuesta inferiores al de un mes fijado en el Decreto 41/2016.

2.4.- Quejas que siguen figurando sin contestación en la aplicación corporativa

Además de señalar los incumplimientos en los plazos de contestación, es importante indicar que en la aplicación corporativa hay quejas que permanecen abiertas a pesar del tiempo transcurrido desde su presentación. Con independencia de que la contestación de estas quejas se pueda haber producido, en la aplicación no consta la fecha de contestación y por tanto



permanecen sin cerrar.

Ésta es una situación que sigue dándose con bastante frecuencia, originada en parte por la inclusión en la aplicación de quejas que realmente no lo son (muchas de ellas telemáticas), y la imposibilidad de extraer los datos de la aplicación sin incluir estos escritos. Esta falta de depuración obliga a una comparación con los datos obtenidos de los informes remitidos por las consellerias para obtener cifras coherentes.

Con la introducción de la nueva aplicación corporativa de quejas, que se halla en periodo de pruebas, se espera solventar los inconvenientes y limitaciones que se han puesto de manifiesto en la antigua aplicación a la hora de poder conocer adecuadamente a través de la misma el estado de todas las quejas y obtener estadísticas para su seguimiento y la elaboración de este informe anual. Las mejoras introducidas en la aplicación, así como la paulatina extensión de su uso a otros entes de la Generalitat, han de permitir por tanto un mejor seguimiento y control de las quejas tanto por parte de los propios gestores como de los órganos de control.

Asimismo, con estos cambios se pretende facilitar a las personas encargadas de la gestión de las quejas un instrumento que les permita gestionarlas de manera ágil y eficiente, de forma que el ciudadano o ciudadana que haya presentado una queja reciba una respuesta adecuada en el plazo establecido para ello.

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

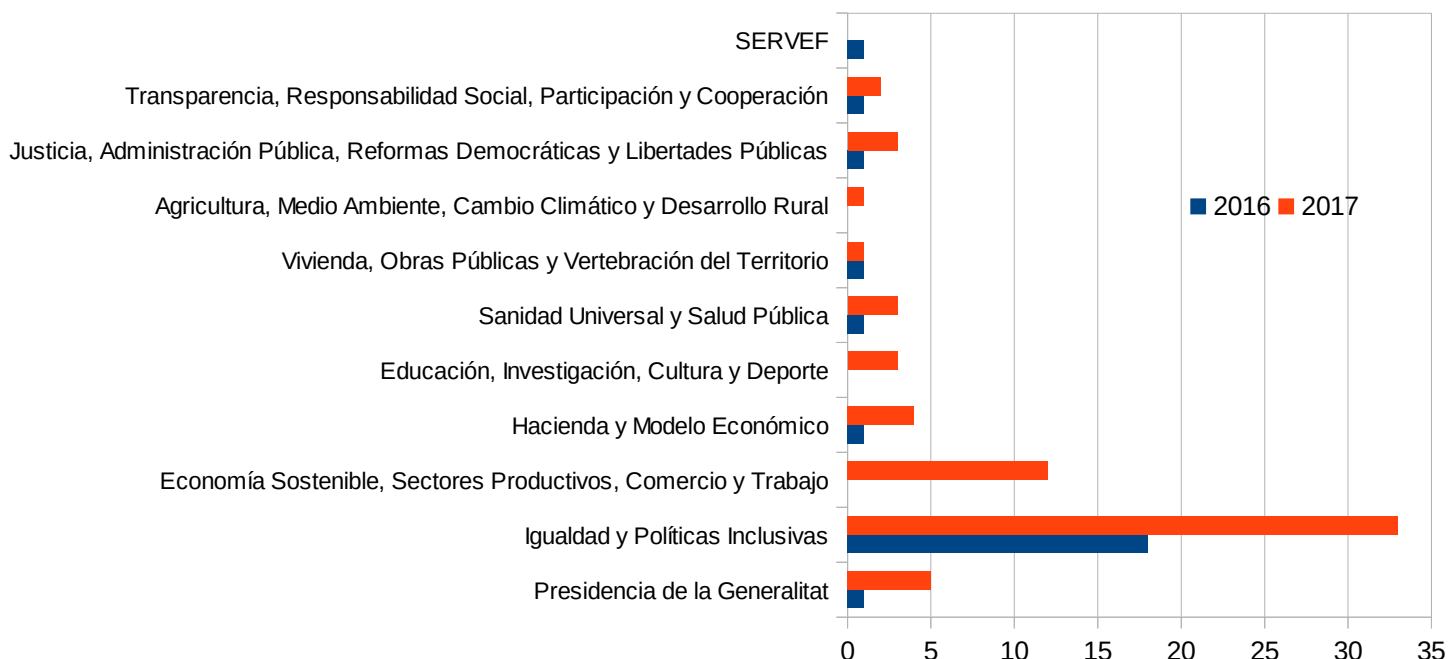
El artículo 38 del Decreto 41/2016 contempla el derecho de la ciudadanía a obtener información sobre el estado de su queja y, en su apartado número 2, establece que "Asimismo podrá formular nueva queja, esta vez ante el órgano o unidad que ostente la competencia en materia de inspección general de los servicios, cuando se haya incumplido el deber de respuesta establecido en el artículo 35".

En el gráfico 2 se recoge por consellerias la estadística de **quejas por incumplimiento del deber de respuesta** correspondiente para los años 2016 y 2017. El número total de **quejas presentadas por falta de respuesta a una queja inicial** en 2017 ha sido de 67. Si comparamos este valor con las 13 quejas presentadas en 2015 y las 25 quejas en 2016, según se refleja en el gráfico, se observa que éstas continúan aumentando.

Gráfico nº 2.



TOTAL QUEJAS POR INCUMPLIMIENTO DEL DEBER DE RESPUESTA DE 2016 Y 2017



También podemos observar que en el año 2017 se presentaron quejas por falta de respuesta en todas las consellerias, exceptuando el SERVEF, afianzándose la evolución mostrada según el anterior informe según el cual las consellerias afectadas pasaron de ser únicamente cuatro en 2015 a todas salvo tres en el año 2016.

Si comparamos la distribución porcentual por consellerias en los dos años considerados en el gráfico citado, se constata que en 2017 el 49,3% de las nuevas quejas presentadas ante la Inspección General de Servicios correspondieron a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, que a pesar de haber aumentado en términos absolutos, ha disminuido su participación en 22,7 puntos respecto al año 2016 (72%) debido al aumento global antes comentado.

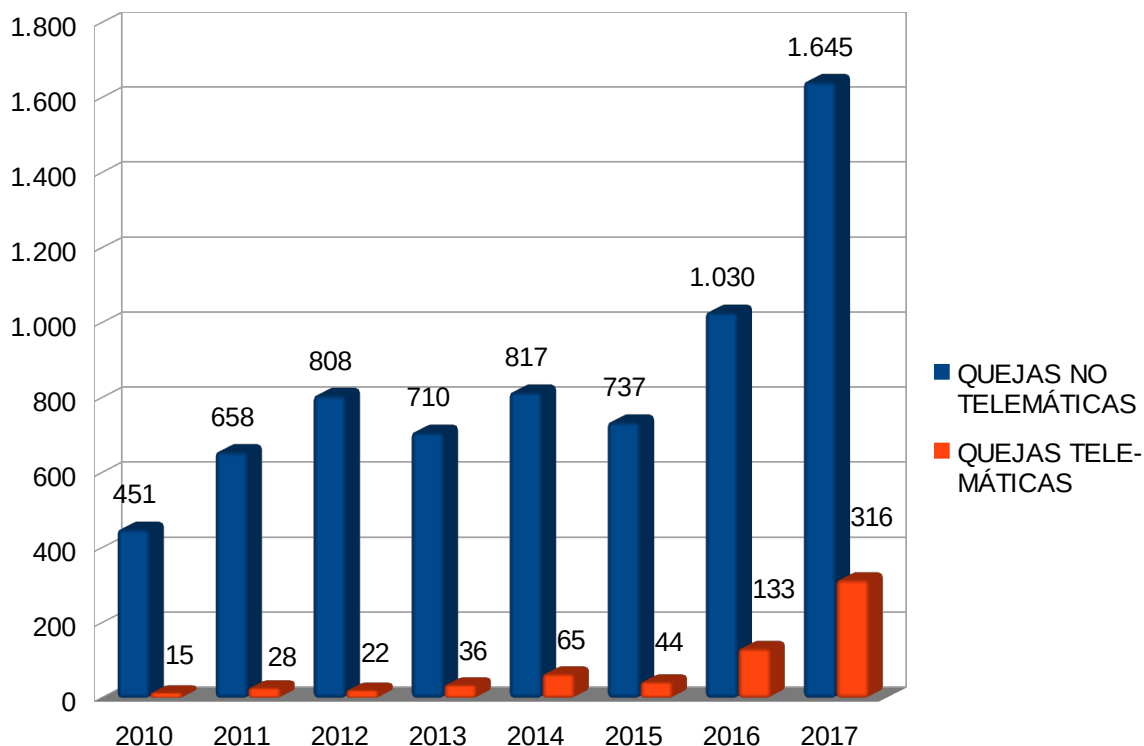
2.6.- Quejas telemáticas

En el año 2017, tal como se observa en el gráfico 3, se presentaron un total de **316 quejas telemáticas**, lo que supone un 16,1% del total de las quejas presentadas en este año. Teniendo en cuenta que en el año 2016 el número de quejas presentadas por vía telemática se situó en 133, un 11,4% del total, el porcentaje que representan las quejas telemáticas sobre las quejas totales presentadas ha aumentado de nuevo de manera considerable. Éste es un hecho positivo, ya que nos indica que la ciudadanía está adquiriendo una mayor conciencia de



las ventajas que supone el uso de medios electrónicos en la nueva administración electrónica que se está implantando.

Gráfico n.º 3 .
QUEJAS TELEMÁTICAS POR AÑOS



En este gráfico se refleja la evolución de las quejas telemáticas presentadas desde su implantación en 2010, pudiéndose observar cómo la ciudadanía ha ido aumentando la utilización de esta vía para la presentación de las quejas.

Como se puede ver en el cuadro 7, el 26,9% de las quejas telemáticas presentadas en 2017 han ido dirigidas a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, seguida de la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte (16,8%) y la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico (13,3%).

Hay que destacar que el porcentaje de las quejas telemáticas que no se contestan dentro del plazo establecido es muy alto cada año. Concretamente, en 2017 fue del 50,9%. Este hecho resulta muy preocupante, ya que la "Administración electrónica" es un hecho y el personal funcionario debe adquirir el hábito de tramitar sin necesidad de disponer de un "expediente" en papel.

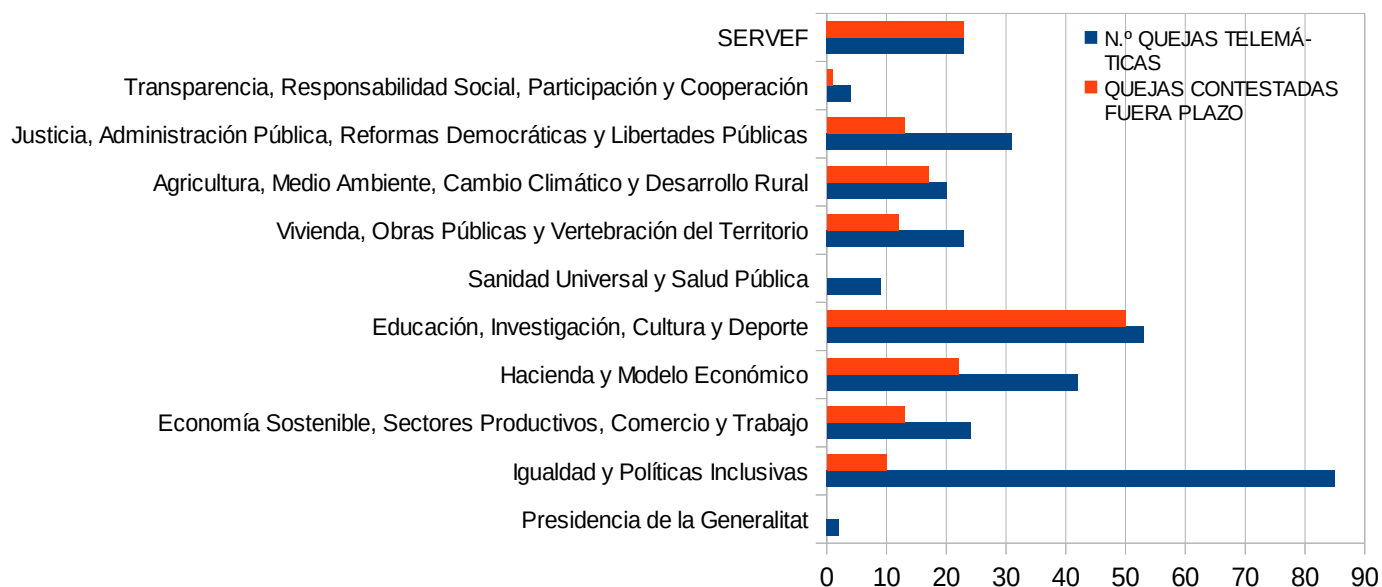
Cuadro n.º 7.
QUEJAS TELEMÁTICAS POR CONSELLERIAS AÑO 2017



CONSELLERIA	N.º QUEJAS TELEMÁTICAS	%	QUEJAS CONTESTADAS FUERA PLAZO	% SOBRE QUEJAS CONSELLERIA
Presidencia de la Generalitat	2	0,6	0	0,0
Igualdad y Políticas Inclusivas	85	26,9	10	11,8
Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo	24	7,6	13	54,2
Hacienda y Modelo Económico	42	13,3	22	52,4
Educación, Investigación, Cultura y Deporte	53	16,8	50	94,3
Sanidad Universal y Salud Pública	9	2,8	0	0,0
Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio	23	7,3	12	52,2
Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural	20	6,3	17	85,0
Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas	31	9,8	13	41,9
Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación	4	1,3	1	25,0
SERVEF	23	7,3	23	100,0
TOTAL	316	100,0	161	50,9

En el gráfico 2 se puede observar la **distribución por consellerias** de las quejas telemáticas presentadas en el año 2017.

Gráfico nº 4
QUEJAS TELEMÁTICAS POR CONSELLERIAS AÑO 2017





3.- SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTOS

Las sugerencias, tal y como las define el artículo 30 del Decreto 41/2016, son 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.

Asimismo, este mismo artículo define 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.

Respecto a las primeras, en el cuadro 8 se observa que durante 2017 se han presentado **32 sugerencias**, la mitad de ellas dirigidas a la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico.

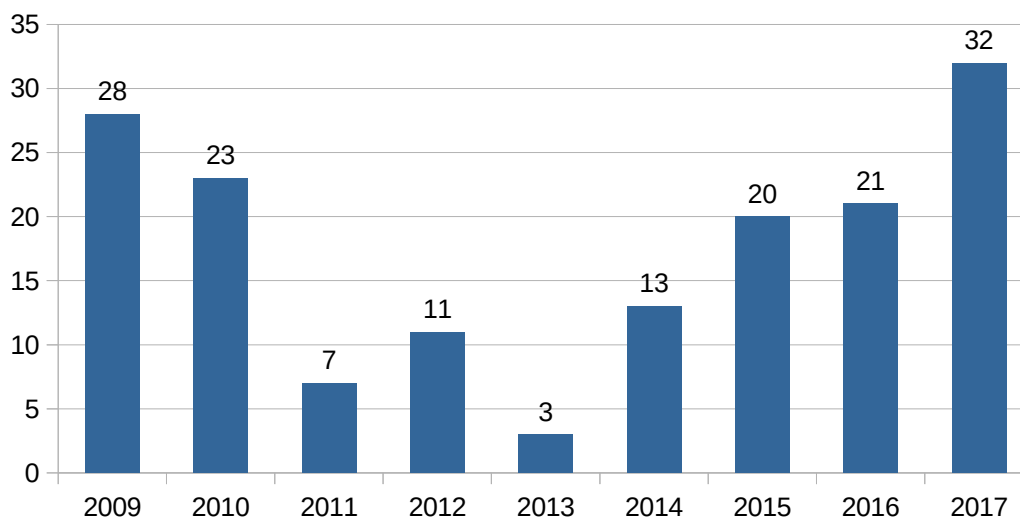
Cuadro nº 8.
SUGERENCIAS POR CONSELLERIAS AÑO 2017

CONSELLERIA	Nº sugerencias
Presidencia de la Generalitat	1
Igualdad y Políticas Inclusivas	1
Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo	1
Hacienda y Modelo Económico	16
Educación, Investigación, Cultura y Deporte	0
Sanidad Universal y Salud Pública	0
Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio	1
Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural	4
Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas	0
Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación	4
SERVEF	4
TOTAL	32

La evolución del número de sugerencias aparece reflejada en el gráfico 5 , observándose cómo éstas tienen altibajos con aumentos y disminuciones. No obstante, en los cuatro últimos años su evolución ha sido ascendente.

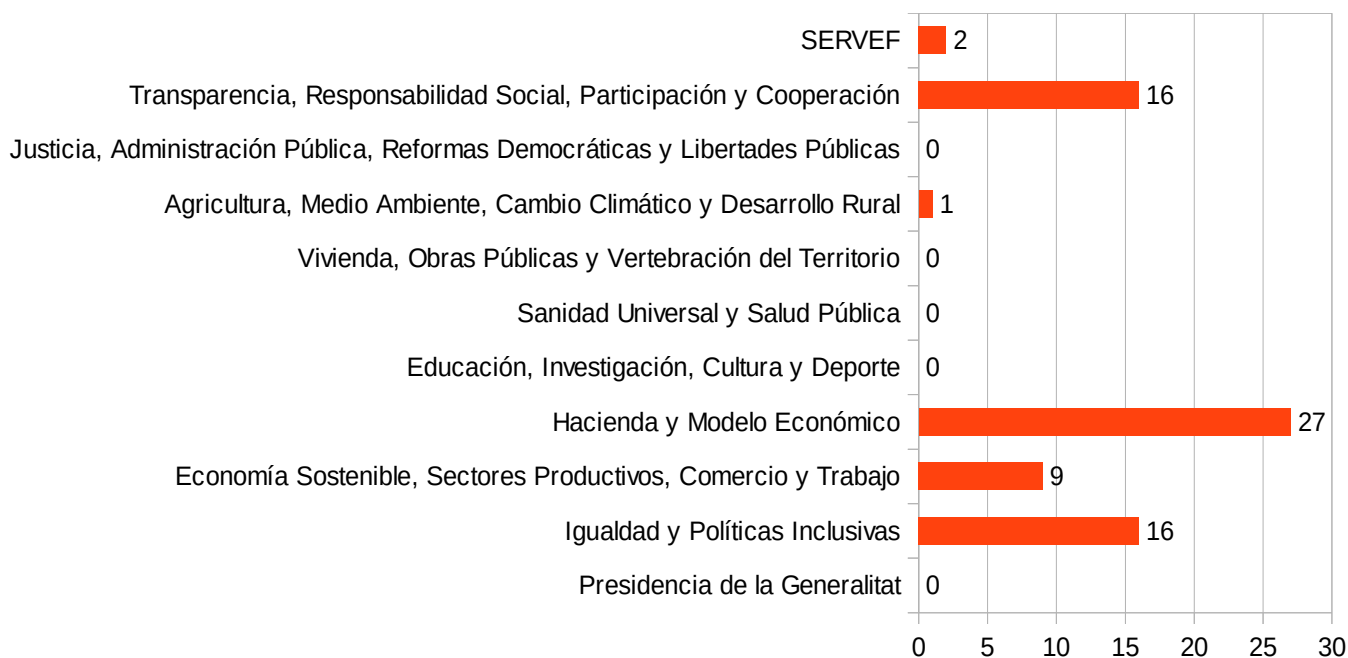


Gráfico nº 5.
SUGERENCIAS POR AÑOS



En relación con los agradecimientos, en el gráfico 6 se recogen, por segunda vez en este informe, los recibidos por las distintas consellerias.

Gráfico 6.
TOTAL AGRADECIMIENTOS POR CONSELLERIAS AÑO 2017



El total de **agradecimientos** recibidos durante el segundo año de publicación del Decreto 41/2016 ha sido de **71**. Este dato supone un aumento sustancial respecto al registrado en el



año 2016 (13). Con el trabajo de todos, se debe favorecer que este número continúe en aumento en años venideros.

4.- MEDIDAS ADOPTADAS

El artículo 39.1 del Decreto 41/2016 establece que el contenido de las quejas y sugerencias será tenido en cuenta por los órganos responsables de su atención y respuesta a los efectos de la mejora continua de la calidad de los servicios. Por ello, este apartado debe recoger las medidas adoptadas o actuaciones realizadas en general que hayan sido ejecutadas por las distintas consellerias como consecuencia de las disfunciones puestas de manifiesto por las quejas o sugerencias formuladas por la ciudadanía y que, por tanto, suponen una mejora en la prestación de los servicios públicos. Son, pues, acciones de mejora, no simples acciones de tramitación.

Como se ha venido señalando reiteradamente, resulta de suma importancia que los órganos responsables de la atención y respuesta de las quejas y sugerencias tengan en cuenta su contenido a los efectos de la mejora continua de la calidad de los servicios. Cuando del análisis de las mismas, que dichos órganos han de realizar, se desprendan deficiencias o determinadas oportunidades de prestar un mejor servicio, se deberán llevar a cabo las acciones de mejora o correctivas que resulten necesarias. Son las acciones adoptadas, en su caso, las que quedarán plasmadas en el apartado correspondiente del informe valorativo anual a elaborar y remitir.

Los informes emitidos por las consellerias correspondientes a 2017 han puesto de manifiesto que, en determinados casos, se han adoptado acciones de mejora o correctivas a partir de las quejas formuladas:

Presidencia de la Generalitat

- a) En relación con la prestación del servicio del teléfono de coordinación de emergencias "112 Comunitat Valenciana", que es donde aparecen la mayoría de las quejas presentadas, se han programado en todos los casos acciones formativas específicas y validado su correspondiente eficacia.

- b) Por lo que respecta a la Agencia Valenciana del Turismo
 - Se ha mejorado la difusión de los objetivos, contenidos y requisitos específicos de los cursos de los CdT y se va a revisar el procedimiento de admisión a los mismos.



- Se ha reforzado la información respecto a la gestión de quejas, sugerencias y agradecimientos del personal de este organismo.

Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas

a) Procedimientos de carnet de familia numerosa

Se ha procedido, como en el año anterior, a paliar, con la aplicación de la misma medida, los perjuicios ocasionados a las familias afectadas por el retraso en la tramitación de las solicitudes para las renovaciones del reconocimiento de la condición de familia numerosa.

En fechas próximas, se continúa en la línea de las tres medidas ya señaladas en el informe de 2016, para tratar de reducir los tiempos de espera y la posibilidad de pérdida de los beneficios establecidos para las familias numerosas:

- Refuerzo de la plantilla, a través del procedimiento de acumulación de tareas, del personal de la Dirección Territorial que actualmente está procesando las solicitudes de alta o renovación del título de familia numerosa. Medida que se implantará en cuanto finalice el procedimiento de acumulación de tareas.
- A partir de la segunda semana de marzo, se facilitará de nuevo a las personas residentes en la Comunitat Valenciana la posibilidad de obtener un título provisional para los casos de renovación por estudios o por finalización de la acogida o tutela.
- Se facilitará a la ciudadanía la tramitación telemática de las renovaciones de los títulos de familia numerosa. Este trámite ya está preparado respecto a los aspectos relativos a la aplicación informática.

b) Procedimientos de Renta Garantizada de Ciudadanía

Como igualmente se comentó en el informe de 2016, se aprobó el Decreto Ley 5/2016, de 22 de julio, del Consell, de agilización de la tramitación de la Renta Garantizada de Ciudadanía ante la situación de emergencia social, que pretende resolver el insostenible número de solicitudes no atendidas en los plazos determinados; así como la Ley 9/2016, de 28 de octubre, de la Generalitat, de regulación de los procedimientos de emergencia ciudadana en la Administración de la Comunitat Valenciana.



Además, en este apartado, se reiteran como acciones de mejora pendientes las ya contempladas en el informe de 2016: se ha elaborado un borrador de ley que sustituirá esta prestación por otra más inclusiva y se ha solicitado un incremento de plantilla.

Conselleria de Hacienda y Modelo Económico

a) Desde la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (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.

b) Instituto Valenciano de Administración Tributaria (IVAT)

- Se está trabajando en mejorar la asistencia e información a los contribuyentes a través de su nueva web, donde se prestará asistencia a los mismos a través de los apartados de:
 - ✓ “Preguntas frecuentes”, donde se da respuesta a más de 60 preguntas relativas a cada uno de los impuestos.
 - ✓ “Dudas informáticas”, donde se da respuesta a preguntas frecuentes de carácter técnico y se presta soporte informático.
 - ✓ “Contacta”, donde a través de un formulario se pueden enviar electrónicamente preguntas al departamento del IVAT competente por razón de la materia.
- Se ha cambiado el protocolo de llamadas del 012, lo cual ha permitido que las llamadas no atendidas se puedan canalizar a través del correo, respondiendo la Oficina de Asistencia al Contribuyente de la provincia afectada en un plazo breve de tiempo y pudiéndose incluso recibir una llamada de la misma si la contestación así lo exige.
- Próximamente se implantará la cita previa, con la que se pretende asistir a los contribuyentes en la cumplimentación de la autoliquidación del modelo de Sucesiones y Donaciones.



Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio

a) En el ámbito de la vivienda

- Se sigue impulsando un grupo de trabajo para mejorar la tramitación de las ayudas entre la Dirección General, los Servicios territoriales y el servicio de Organización para mejorar la tramitación de las ayudas, se analizan los cuellos de botella, las quejas, los retrasos y demoras excesivas etc.
- Se están mejorando los procedimientos del Gestor Único de Contenidos (GUC) para hacer más comprensibles a los ciudadanos y ciudadanas los trámites de ayuda, mejorando los formularios.
- Se está realizando un gran esfuerzo en tramitar el pago de las ayudas de ejercicios anteriores resueltas a favor del interesado pero sin consignación presupuestaria desde el año 2013.
- En la convocatoria de las ayudas al alquiler del año 2017 se inició una tramitación semi-telemática, con entrada de datos sin certificado digital, que ha facilitado la gestión y ha permitido que por primera vez se tramiten pagos de las ayudas en el mismo ejercicio presupuestario.
- Se han dado de alta dos nuevas líneas telefónicas para la atención al ciudadano: 961.208.165 y otra gratuita 900.300.305. Asimismo se han mantenido reuniones con el 012, tanto para mejorar la información que se da al ciudadano como la que se suministra al 012.
- Se ha aumentado la capacidad de un correo electrónico genérico para comunicarse directamente con la Dirección General de Vivienda.
- Los servicios territoriales han asumido determinadas tareas, agilizando trámites y mejorando los tiempos de gestión.

b) En el ámbito del transporte

- Se inició la creación de un grupo de trabajo para mejorar la tramitación de las



sanciones. Este grupo amplió su trabajo a otros aspectos de la gestión de transportes, cuellos de botella, quejas, retrasos y demoras excesivas en los procedimientos ordinarios, etc. Igualmente se está trabajando la tramitación telemática a través del Mastín Sanciones y se sigue avanzando en trámites como el pronto pago.

- Se están mejorando los procedimientos del GUC para hacer más comprensibles a la ciudadanía los trámites de autorizaciones y demás tramitación administrativa.
- Prácticamente toda la tramitación en transportes es telemática, a través de la plataforma del Ministerio de Fomento o de la Generalitat.

Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural

Como en el año anterior, se están llevando a cabo gestiones para poder incrementar los medios personales y mejorar la organización de los efectivos disponibles. El resto de acciones van dirigidas a implementar procedimientos de tramitación telemática.

Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación

a) En lo que respecta a las oficinas Prop, en 36 de las 70 quejas aceptadas se han realizado acciones de mejora o correctivas en las oficinas afectadas:

- Se han hecho las gestiones ante los órganos directivos competentes para reforzar el personal.
- Se han dado instrucciones para que no se reenvíen a otras oficinas si no hay consultas de información especializada.
- Se ha gestionado la implantación de la solución integral de impresión, copia y escaneo.
- Se ha implantado la puesta en marcha del sistema de cita previa.
- Se han dado instrucciones para la coordinación funcional de registros y para la



atención indistinta por el personal de la oficina de los temas de información, registro y firma electrónica.

b) En relación con el Servicio de información 012, se han planteado acciones de mejora o correctivas en 12 de las 21 quejas aceptadas:

- 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 y protocolos de actuación.
- Se han hecho cambios en la información que se contiene en GUC, dado que su redacción no era lo suficientemente clara para poder dar una información correcta.
- Se ha enviado directamente documentación a la ciudadanía, o se ha contactado con ella para resolver sus dudas en la tramitación.
- Se va a comunicar a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que debe plantearse la mejora de la atención para tramitar los asuntos en materia de familia numerosa, especialmente en las provincias de Alicante y Valencia.

Servicio Valenciano de Empleo y Formación (SERVEF)

En cuanto al análisis de las quejas presentadas en el SERVEF se ha detectado la necesidad de adoptar medidas correctoras en relación con la atención al ciudadano, la eliminación de barreras arquitectónicas así como la necesidad de agilización de la respuesta de las quejas en materia de formación. A tal efecto, se han adoptado las siguientes acciones de mejora o correctivas:

- Plan estratégico del SERVEF 2016-2020, cuyo eje 1 servicios, está orientado a la prestación de servicios públicos a las personas, 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 Servef de empleo, donde se están produciendo más quejas por ser el núcleo de proximidad y de atención directa con la ciudadanía. A través de éste, 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.



- Programa europeo EVADES. El Servef 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.
- Publicación de la carta de servicios de los centros de formación del SERVEF en colaboración con el personal técnico de la Cátedra Innova Servef-Universitat de València (DOGV 8187 de 11.12.2017), como técnica de modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos.
- Tramitación de la carta de servicios de los centros de empleo del SERVEF, pendiente de publicación.
- Se ha dictado la Resolución de 21 de febrero de 2018 del Secretario Autonómico de Empleo del SERVEF, sobre medidas en relación con el procedimiento de presentación y tramitación de quejas y sugerencias.

5.- UTILIZACIÓN DE LA APLICACIÓN CORPORATIVA

El Decreto 41/2016 dispone, en su Disposición Adicional Tercera, que en el plazo de seis meses a partir de la entrada en vigor de este decreto se desarrollará la adaptación de la aplicación informática corporativa que actualmente se utiliza para el registro, tratamiento y gestión del sistema de quejas y sugerencias, incorporándole las modificaciones necesarias para su adecuación a lo dispuesto en la nueva regulación contenida en el capítulo V del Decreto. Una vez adaptada, será de aplicación al conjunto de organizaciones recogidas en el artículo 2.1.

Tanto en el presente informe del año 2017 como en todos los informes de años anteriores se ha dado cuenta de la existencia de disfunciones u omisiones en el registro de las quejas y sugerencias en la aplicación corporativa, lo que ha motivado la existencia de discordancias entre las cifras proporcionadas por algunas consellerias a través de sus informes anuales y las obtenidas desde la aplicación. Pese a que se ha estado intentando solucionar este hecho, en el año 2017 han vuelto a producirse situaciones como las siguientes:

- Siguen existiendo quejas que no se han incorporado a la aplicación, como sucede en el caso del SERVEF y de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.



- Hay entidades autónomas que están dadas de alta para utilizar la aplicación corporativa de quejas, pero no han grabado ninguna queja.
- Se introducen expedientes de quejas que no son tales, por ejemplo las referidas a asistenciales de Sanidad, o las introducidas a través del trámite telemático. No existe la posibilidad de eliminar estas quejas.
- Existen deficiencias a la hora de canalizar quejas presentadas en unidades de registro que no se corresponde con la Conselleria que gestiona el servicio objeto de la queja, que impiden esa gestión o bien, una vez realizada, la unidad competente no llega a ser conocedora de la misma.

Dichas cuestiones deben corregirse, por lo que las personas responsables de la tramitación de quejas y sugerencias de las distintas consellerias deben adoptar las medidas y coordinar a las personas involucradas tanto en la contestación de las quejas como en el registro de las mismas a fin de subsanar definitivamente estas disfunciones.

La puesta en funcionamiento de la nueva aplicación corporativa de quejas, que también va a suponer la impartición de acciones formativas, es el marco idóneo para que ello se lleve definitivamente a cabo.

6.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A continuación se recogen una serie de conclusiones derivadas del análisis precedente, de las que se desprenden recomendaciones que proponen acciones de mejora en la gestión del proceso de quejas y sugerencias.

1ª.- En el año 2017 se ha producido un importante aumento, cifrado en el 51,2%, en las quejas presentadas (1.961 en 2017 frente a 1.297 en 2016).

En todos los modelos de excelencia queda reflejado que el incremento del número de quejas no tiene por qué suponer una merma en la calidad de la prestación de los servicios. En muchos casos, el incremento puede deberse a un aumento en la confianza en el propio sistema de quejas. O dicho de otro modo, en la confianza de que las quejas serán atendidas.



2ª.- Se ha de remarcar que el nuevo Decreto contempla que "El contenido de las quejas y sugerencias será tenido en cuenta por los órganos responsables de su atención y respuesta a los efectos de la mejora continua de la calidad de los servicios". Por ello, los informes que se han de emitir con carácter anual han de ser no sólo estadísticos sino también valorativos, es decir, deben evaluar las quejas presentadas, los motivos y las acciones de mejora que se han implantado o que se piensa implantar.

A este respecto, hay que destacar que en todas las consellerias no se han puesto en marcha acciones de mejora. Así, este es el caso de la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte que no manifiesta en su informe la adopción de acciones de mejora a partir de las quejas presentadas por la ciudadanía.

3ª.- El porcentaje de quejas contestadas fuera del plazo según lo establecido en el Decreto ha afectado en 2017 a un 22,5% de las presentadas, lo que ha supuesto un descenso de 37,1 puntos porcentuales respecto al año 2016.

Se ha producido en el año 2017, por tanto, un resultado positivo en la evolución de esta variable, pendiente por otro lado de confirmarse en los próximos años. Hay que destacar, sin embargo, que el objetivo debe ser que el 100% de las quejas presentadas sean contestadas en un plazo, incluso más corto, que el que establece la normativa.

Si bien es sabido que un incremento en el número de quejas no tiene por qué guardar una relación directa con la satisfacción de la ciudadanía, pues influyen otros factores como la credibilidad del sistema, no es menos cierto que una tasa inadecuada de respuesta o un plazo excesivo en atenderlas sí que van a incidir en el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios públicos que presta la Generalitat. Es por este motivo, además de porque la normativa obliga a ello, que hay que mejorar sustancialmente el porcentaje de quejas atendidas en plazo.

A la vista de la persistencia, desde hace años, de este elevado porcentaje de quejas no contestadas dentro de plazo, la Inspección General de Servicios incluyó en su Plan de Actuación 2016-2017 una investigación sobre las causas de este mal funcionamiento. Las conclusiones y recomendaciones de este informe fueron remitidas a todas las consellerias para su utilización en 2017.



4ª.- Siguen existiendo quejas sin cerrar en la aplicación corporativa, por lo que formalmente figuran como no contestadas aunque según los informes de seguimiento de las consellerias todo indica que sí lo están, circunstancia que ha tenido que ser examinada a efectos de depuración de los datos.

5ª.- El hecho de que hay un porcentaje muy alto de quejas telemáticas sin contestar junto con la introducción de nuevas vías para la presentación de quejas telemáticas, va a provocar que el número de las quejas aumente en el futuro. En este sentido, las consellerias deberán articular las medidas necesarias para garantizar la adecuada respuesta a este nuevo paradigma de presentación de quejas.

6ª.- Siguen produciéndose disfunciones importantes en la cumplimentación de la aplicación informática. Entre éstas podemos destacar la falta de rigurosidad en la grabación de los datos, motivada, entre otros, por la ausencia de responsables encargados de grabar las quejas debidamente dados de alta en la aplicación.

7ª.- En breve entrará en funcionamiento la nueva aplicación corporativa de quejas, que supone avances importantes respecto a la anterior además de hacerse extensible de forma paulatina a otros entes de la Generalitat. Se pretende con ello agilizar el proceso de tramitación de las quejas y, por tanto, ofrecer una respuesta adecuada a la ciudadanía en el menor tiempo posible y siempre respetando el plazo establecido para ello.

Valencia, 17 de julio de 2018.