



**INFORME DE LA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD
Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
SOBRE LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y
AGRADECIMIENTOS PRESENTADOS EN EL AÑO 2018**

DECRETO 41/2016, DE 15 DE ABRIL

Valencia, 14 de junio de 2019



ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN.....	4
2.- QUEJAS.....	4
2.1.- Valoración global.....	5
2.2.- Quejas clasificadas según su tipología.....	8
2.3.- Cumplimiento del plazo de contestación.....	10
2.4.- Quejas que siguen figurando sin contestación en la aplicación corporativa.....	14
2.5.- Quejas por incumplimiento del deber de respuesta ante la Inspección General de Servicios (IGS).....	14
2.6.- Quejas telemáticas.....	17
3.- SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTOS.....	20
4.- MEDIDAS ADOPTADAS.....	22
PRESIDENCIA DE LA GENERALITAT.....	22
CONSELLERIA DE ECONOMÍA SOSTENIBLE, SECTORES PRODUCTIVOS, COMERCIO Y TRABAJO.....	23
LABORA - Servei Valencià de Formació.....	23
CONSELLERIA DE HACIENDA Y MODELO ECONÓMICO.....	24
CONSELLERIA DE JUSTICIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, REFORMAS DEMOCRÁTICAS Y LIBERTADES PÚBLICAS.....	25
CONSELLERIA DE VIVIENDA, OBRAS PÚBLICAS Y VERTEBRACIÓN DEL TERRITORIO.....	25
CONSELLERIA DE AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE, CAMBIO CLIMÁTICO Y DESARROLLO RURAL.....	28
CONSELLERIA DE TRANSPARENCIA, RESPONSABILIDAD SOCIAL, PARTICIPACIÓN Y COOPERACIÓN.....	28
5.- UTILIZACIÓN DE LA APLICACIÓN CORPORATIVA.....	29
6.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	30



Índice de cuadros

Cuadro nº 1 COMPARATIVA DE QUEJAS POR AÑOS.....	6
Cuadro nº 2 TOTAL DE QUEJAS POR CONSELLERIAS AÑO 2018.....	7
Cuadro nº 3 PORCENTAJE DE QUEJAS ACEPTADAS POR AÑOS.....	8
Cuadro nº 4 PORCENTAJE DE QUEJAS CLASIFICADAS POR TIPO/MOTIVO EN EL AÑO 2018.....	9
Cuadro nº 6 QUEJAS CONTESTADAS FUERA DE PLAZO POR CONSELLERIAS AÑO 2018.....	12
Cuadro nº 7 PLAZO MEDIO DE RESPUESTA DE QUEJAS NO CONTESTADAS EN PLAZO, POR CONSELLERIAS AÑO 2018.....	17
Cuadro nº 8 QUEJAS TELEMÁTICAS POR CONSELLERIAS AÑO 2018.....	19
Cuadro nº 9 SUGERENCIAS POR CONSELLERIAS AÑO 2018.....	20

Índice de gráficos

Gráfico nº 1 PORCENTAJE DE QUEJAS CONTESTADAS FUERA DE PLAZO POR AÑOS.....	11
Gráfico nº 2 EVOLUCIÓN DE QUEJAS POR INCUMPLIMIENTO DEL DEBER DE RESPUESTA.....	15
Gráfico nº 3 QUEJAS TELEMÁTICAS POR AÑOS.....	18
Gráfico nº 4 QUEJAS TELEMÁTICAS POR CONSELLERIAS AÑO 2018.....	19
Gráfico nº 5 SUGERENCIAS POR AÑOS.....	21
Gráfico nº 6 TOTAL AGRADECIMIENTOS POR CONSELLERIAS AÑO 2018.....	21



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 regulaban las quejas y sugerencias en el ámbito de la administración y las organizaciones de la Generalitat.

En el mencionado 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.

En el presente informe anual agregado se recogen esos datos facilitados por las consellerías.

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 ciudadanía.

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 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 que contienen hemos de continuar destacando una insuficiencia de la misma que afecta básicamente al punto 5 del citado estándar 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 oportunidades de mejora con base en las quejas presentadas.

En el cuadro 1 se muestra la evolución de las **quejas presentadas desde el año 2009**. En el año 2018 el número de quejas ha sido de 2.191, lo que supone por tercer año consecutivo un incremento respecto al ejercicio anterior (1.961 quejas). 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 el sistema de atención a la ciudadanía (Oficinas Prop, Servicio 012, Guía Prop Electrónica); 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 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%
2018	2.191	230	11,7%	578,1%

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, desde la publicación del Decreto 41/2016 en el que se permite la queja telemática y se fomenta la presentación de quejas como herramienta para la mejora de la calidad de los servicios públicos, que se aprecia en el crecimiento de los años 2016 y 2017. En 2018, con un aumento del 11,7%, más bien parece una deceleración del crecimiento explosivo provocado por la publicación del Decreto 41/2016.

Desde el punto de vista de la distribución de las **quejas** correspondientes al año 2018 por áreas funcionales o departamentos, en el cuadro 2 aparecen las mismas **clasificadas en función de las consellerias**. Hay que destacar que alrededor del 62% de las quejas se concentran en dos consellerias.

La **Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas**, con el **39,0%** del total, es la que concentra un mayor número de quejas. 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.

Le siguen a continuación la **Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte** con el **23,0%** (10,2% en 2017) y la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico con el 7,6% (7,9% en 2017). En esta última se incluyen las quejas correspondientes a la Agencia Tributaria Valenciana (ATV).

La cuarta posición la ha ocupado en el año 2018 la conselleria de Vivienda, Obras Públicas y vertebración del Territorio que supone el 6,8% del total de quejas presentadas frente al 3,9% del año anterior. Este incremento de las quejas respecto del año anterior, de 77 quejas a 150,



es lógico, pues se partía de un número bajo de quejas en relación con el volumen de tramitación administrativa. En materia de Vivienda la tendencia es que disminuyan las quejas por la tramitación de los pagos de ayudas de ejercicios anteriores, si bien puede que aumenten por otros motivos, como es la obligatoriedad de la tramitación electrónica para las personas jurídicas o por el incumplimiento de expectativas de algunos ciudadanos en relación con la aplicación de la Ley de la Función Social de la Vivienda. En materia de transportes se constata el aumento de la presentación de quejas, por la obligatoriedad en la tramitación electrónica que se inicia a mediados del año 2017, tendencia que se irá reduciendo en el año 2019, así como por el excesivo tiempo en la tramitación de autorizaciones y tarjetas del tacógrafo.

Cuadro nº 2 TOTAL DE QUEJAS POR CONSELLERIAS AÑO 2018

CONSELLERIA	N.º QUEJAS	%
Presidencia de la Generalitat (1)	38	1,7%
Igualdad y Políticas Inclusivas	855	39,0%
Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo (2)	52	2,4%
Hacienda y Modelo Económico (3)	167	7,6%
Educación, Investigación, Cultura y Deporte	505	23,0%
Sanidad Universal y Salud Pública	13	0,6%
Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio	150	6,8%
Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural	56	2,6%
Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas	90	4,1%
Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación	128	5,8%
LABORA (SERVEF)	137	6,3%
TOTAL	2.191	100,0%

Nota: Los datos incluyen los siguientes organismos: (1) Agencia Valenciana del Turismo, (2) Instituto Valenciano de Competitividad Empresarial (IVACE) y (3) Agencia Tributaria Valenciana (ATV, antes IVAT)

LABORA, antes SERVEF, ocupa el quinto lugar con un 6,3% del total de quejas frente al 12,3% del año anterior. 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.

La Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación ocupa en el año 2018 el sexto lugar con un 5,8% del total de quejas (4,8% en 2017). De las 128 quejas presentadas, 89 corresponden a las oficinas Prop y 30 al servicio de información 012.



Las quejas del resto de consellerías representan porcentajes sobre el total de quejas presentadas que oscilan desde el 4,1% de la Consellería de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas hasta el 0,6% de la Consellería de Sanidad Universal y Salud Pública. Cabe tener en cuenta en relación con esta última Consellería, que no se han incluido las quejas asistenciales sanitarias, considerándose únicamente las administrativas.

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%
2018	2.191	1.915	87,4%

Del total de quejas presentadas en el año **2018** han sido **aceptadas 1.915**, es decir, al **87,4%** un porcentaje similar al de 2017.

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 2018 fue **“Falta de diligencia en la resolución”**, con un porcentaje del **40,2%** del total. En esta categoría se incluyen fundamentalmente las quejas que hacen referencia a la excesiva dilatación de un procedimiento, la falta de resolución de este o bien su resolución fuera del plazo establecido. En 2016 el dato de este motivo de queja fue similar, un 40% de las quejas presentadas, pero en el 2017 descendió bruscamente a un 9,0%, volviendo a 2018 a los porcentajes de 2016.

Le sigue en segundo lugar en volumen el de **“otros motivos”**, que representó el **24,5%** de las quejas presentadas, cifra que es 5 puntos porcentuales inferior a la del año 2017 (29,4%).

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, con un **7,2%** del total de quejas, inferior en 9 puntos porcentuales al del año 2017 (16,3%).



Cuadro nº 4 PORCENTAJE DE QUEJAS CLASIFICADAS POR TIPO/MOTIVO EN EL AÑO 2018

TIPO DE QUEJA	%
Otros motivos	24,51
Insatisfacción del ciudadano/ciudadana	7,2
Falta de diligencia en la resolución	40,2
Duración del trámite	4,6
Incumplimiento de las expectativas de la ciudadanía	3,5
Tiempo de espera	4,2
Falta de amabilidad en el trato	3,9
Información equivocada	3,5
Falta o inexistencia de infraestructuras mecánicas o electrónicas	3,6
Cargas burocráticas innecesarias	2,2
Accesibilidad a la oficina	1,5
Falta de información en valenciano	0,5
Ubicación inmueble y localización	0,6
TOTAL	100,0

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

“**Duración del trámite**”, con un 4,6% del total de quejas, se mantiene en la misma cuarta posición respecto al año anterior (8,6%), aunque el porcentaje baja en 4 puntos.

“**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 masiva concurrencia de la ciudadanía en los primeros o los últimos días de los plazos habilitados, de la inexistencia de sistemas de gestión de colas, de la falta de previsión del impacto que va a tener una campaña o servicio determinados, etc.). Pasa del sexto lugar en 2017 (5,4%) al quinto en 2018 (4,2%). La evolución es favorable, ya que 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**”, con un 3,9% del total, mantiene en 2018 la sexta posición a pesar de bajar casi dos puntos de porcentaje respecto al anterior año.

“**Falta o inexistencia de infraestructuras mecánicas o electrónicas**”, se sitúa en el séptimo lugar, pasando del 4,7% en 2017 al 3,6% en 2018. Se incluyen en este apartado, las quejas referidas a sistemas electrónicos o telemáticos de pago.



“**Información equivocada**” se sitúa en 2018, con un 3,5%, en el octavo lugar aunque con menor peso, al igual que en el año anterior (5,1% del total).

“**Incumplimiento de las expectativas de la ciudadanía**”, con el 3,5% del total, ocupa la novena posición, bajando 3 posiciones y 4 puntos porcentuales respecto al año 2017 (7,9%).

“**Cargas burocráticas innecesarias**”, con el 2,2% en 2018, se mantiene en la misma posición respecto al año 2017 (4,6%), si bien, al igual que en los casos anteriores, su peso ha bajado.

“**Accesibilidad a la oficina**” se mantiene en el mismo undécimo lugar y con el mismo grado porcentual que en 2017, con un 1,5% del total. Se adscriben a este apartado las quejas que se refieren al horario de la oficina pública, la posibilidad de comunicarse con ella mediante teléfono o cualquier otro medio no presencial, etc.

Finalmente, tanto el apartado de “**Ubicación del inmueble y localización**” como el de “**Falta de información en valenciano**” representaron en 2018 respectivamente el 0,6% y 0,5% del total de quejas presentadas.

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.

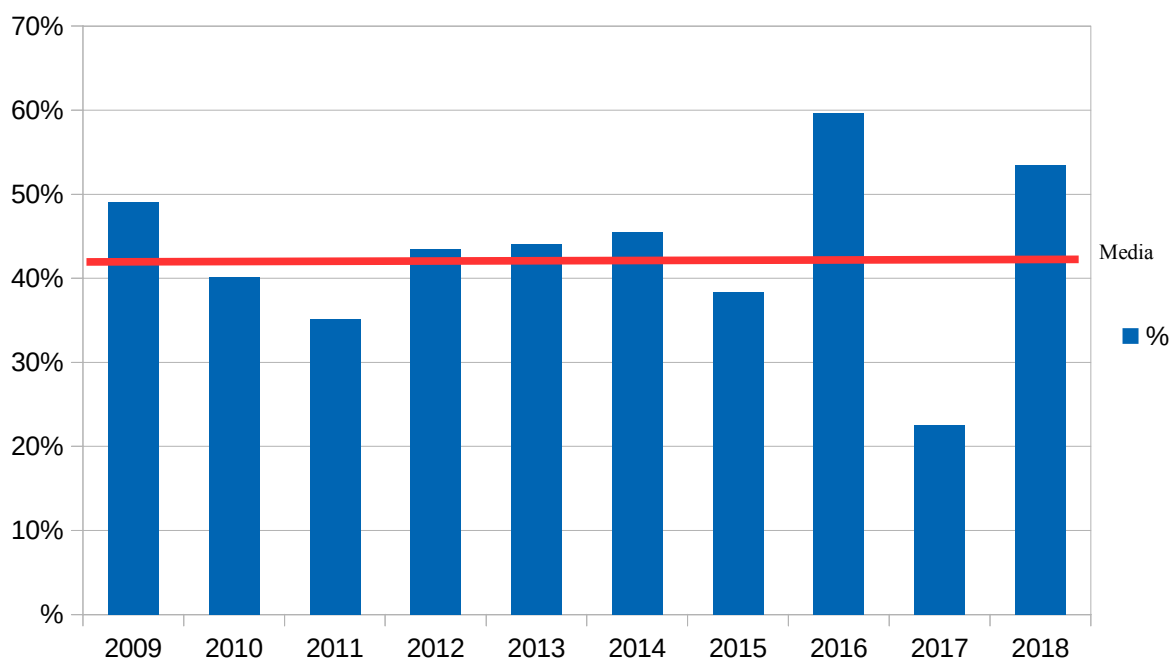
En el cuadro 5 y en el gráfico 1 se muestra la evolución del índice porcentual de quejas contestadas fuera de plazo, desde 2009 hasta 2018.

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%
2018	2.191	1.171	53,4%



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. En el año 2018 se observa un aumento del porcentaje de quejas contestadas fuera de plazo respecto del año anterior (53,4%) volviendo a los valores de años anteriores, cifrándose este aumento en 30 puntos porcentuales en comparación al año 2017 (22,5%).

A pesar del esfuerzo hecho para que se dé una respuesta a las quejas de la ciudadanía dentro del plazo establecido para ello, el retraso en la puesta en marcha de la nueva aplicación informática para la tramitación de las quejas ha dificultado en gran manera que se consiga el fin de contestar en plazo, ya que siguen existiendo carencias para la gestión de ciertos tipos de quejas o ciertas actuaciones.

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

Si analizamos el porcentaje de **quejas no contestadas en plazo** llama la atención, en primer lugar, la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte, la cual sigue estando a la cabeza con un 85,9% de quejas, a pesar de haber bajado un punto porcentual respecto al 2017 (87,1%). Ello es debido, primordialmente, a la necesidad de solicitar informes a distintos servicios para la contestación y a la tardanza de más de 30 días en su remisión. Dicho plazo es el que dispone la Administración para contestar las quejas.



Hay que aclarar que la mayoría de las quejas que tienen su entrada en la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte se refieren a escritos del personal docente (p.ej. en relación con la nómina), enseñanzas de idiomas, deficiencias en los institutos de educación secundaria obligatoria, ampliación del horario de recogida de documentación de becas y matriculaciones del alumnado. Las quejas relativas a personal docente y las relacionadas con el ejercicio de la actividad educativa no tendrían que ser consideradas quejas, el objeto de las cuales está regulado en el artículo 30.1.a de el Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consejo. Las primeras, normalmente, pueden ser objeto de recursos administrativos, por lo cual escapan de su consideración de quejas. Las segundas, tienen que ser objeto de una regulación específica por parte de esta conselleria, dada la naturaleza de los centros de enseñanza no universitaria y las actividades que se desarrollan en estos y que no tienen el carácter administrativo previsto en el mencionado decreto.

Cuadro nº 6 QUEJAS CONTESTADAS FUERA DE PLAZO POR CONSELLERIAS AÑO 2018

CONSELLERIA	Nº TOTAL QUEJAS	QUEJAS NO CONTESTADAS EN PLAZO	% SOBRE QUEJAS CONSELLERIA	% SOBRE TOTAL DE QUEJAS
Presidencia de la Generalitat	38	22	57,9%	1,9%
Igualdad y Políticas Inclusivas	855	495	57,9%	42,3%
Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo	52	13	25,0%	1,1%
Hacienda y Modelo Económico	167	95	56,9%	8,1%
Educación, Investigación, Cultura y Deporte	505	434	85,9%	37,1%
Sanidad Universal y Salud Pública	13	0	0,0%	0,0%
Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio	150	13	8,7%	1,1%
Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural	56	27	48,2%	2,3%
Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas	90	34	37,8%	2,9%
Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación	128	11	8,6%	0,9%
LABORA (SERVEF)	137	27	19,7%	2,3%
TOTAL	2.191	1.171	53,4%	100,0%

En segundo lugar, aparecen empatadas la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y la Conselleria de Presidencia con un 57,9% y en tercer lugar se sitúa la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico con un 56,9%. Estos porcentajes, han aumentado llamativamente respecto al año 2017; en el caso de la Conselleria de Igualdad con un aumento de más de 55 puntos porcentuales respecto al año anterior (2,8% en 2017) y en el caso de la Conselleria de Presidencia con un aumento de más de 16 puntos porcentuales (41,4% en 2017). En el caso de la Conselleria de Hacienda, ha disminuido cinco puntos (61,00% en 2017).



En cuarto lugar se sitúa la Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural, con un 48,2%, que no experimenta un gran aumento respecto del año 2017 (47,5%).

Le sigue la Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas con un 37,8%, lo que supone un descenso de 5 puntos porcentuales respecto al año anterior (43,3%).

En el resto de consellerias las contestaciones fuera de plazo respecto del 2017 quedan de la siguiente manera:

- se produce un aumento en la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo que pasa del 22% en 2017 al 25,0% en 2018;
- en la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación aumenta y pasa del 1,1% en 2017 al 8,6% en 2018;
- para Labora (antiguo Servef) se produce un aumento y pasa del 14,9% en 2017 al 19,7% en 2018
- en la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio, experimenta una bajada de 17 puntos porcentuales de un 26% en 2017, a con un 8,7% en 2018.

También podemos observar en el cuadro 6 el porcentaje de quejas contestadas en el año 2018 **fuera de plazo respecto al total de quejas contestadas fuera de plazo**. Destaca en primer lugar, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, con un 42,3% sobre el total de quejas fuera de plazo, que experimenta un aumento muy importante de 36 puntos porcentuales respecto al año 2017 (6,1%).

Le sigue la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte, en segundo lugar, con un 37,1% del total, que experimenta un descenso respecto al año 2017 de dos puntos porcentuales (39,6%).

En tercer lugar, aparece la Conselleria de Hacienda y Modelo económico con 8,1% del total de quejas fuera de plazo, que experimenta un descenso de 13 puntos porcentuales respecto del año anterior (21,3% en 2017). En cuarto lugar, la Conselleria de Justicia, también desciende 3 puntos porcentuales con un 2,9% (5,9% en 2017).

Respecto al resto de consellerias, experimentan un descenso por este orden: la Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural, con un 2,3%, desciende respecto al 2017 (8,6%) en 6 puntos; con la misma puntuación y el mismo descenso, aparece LABORA, (8,1% en el 2017); le sigue Presidencia, con un 1,9% (2,7% en 2017) y las consellerias de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo con un 1,11% (2,9% en



2017) y la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio que también desciende a 1,1% (4,5% en 2017). Todas experimentan un descenso excepto la conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Cooperación y Participación que experimenta un leve aumento con un 0,9% (0,2 % en 2017), y finalmente la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, con un 0,0% de retraso puesto que sigue contestando todas las quejas dentro de plazo.

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 que deberían ser cerradas o archivadas por los técnicos de las consellerias para que no aparezcan en la aplicación.

Esta es una situación que viene originada en parte por la inclusión en la aplicación de quejas que realmente no lo son (muchas de ellas telemáticas). Esta falta de depuración obliga a una comparación de los datos de la aplicación con los datos obtenidos de los informes remitidos por las consellerias para obtener cifras coherentes.

Las mejoras introducidas en la aplicación, así como la paulatina extensión de su uso a otros entes de la Generalitat, han permitido un mejor seguimiento y control de las quejas tanto por parte de los propios gestores como de los órganos de control, aun así se siguen llevando a cabo las actuaciones necesarias para mejorar su funcionamiento.

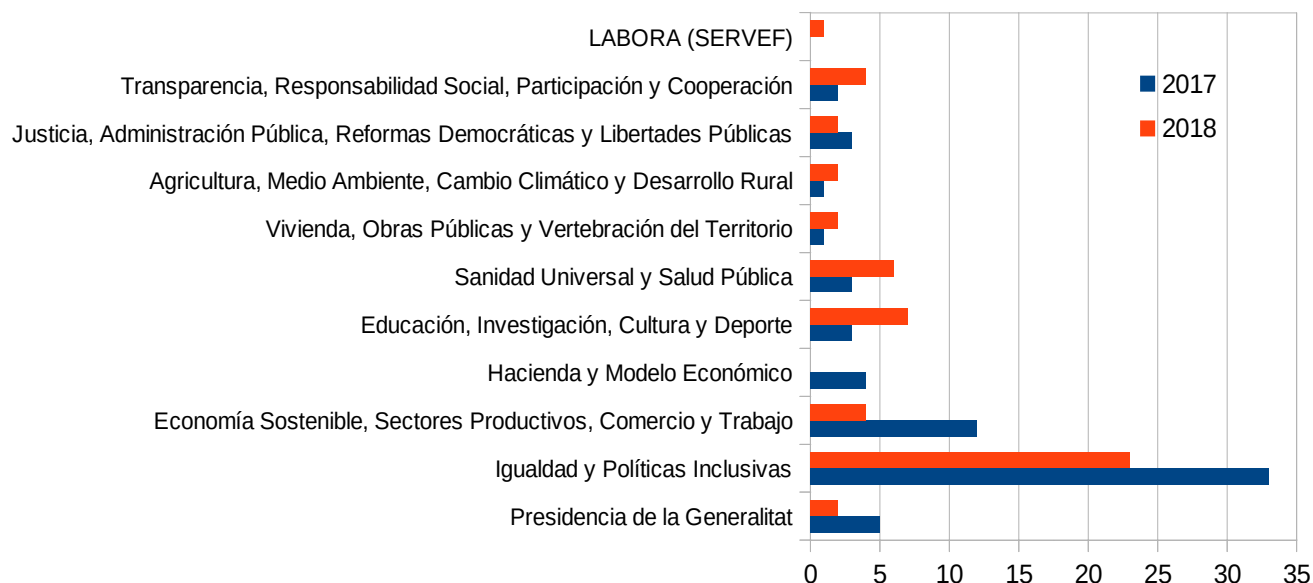
2.5.- Quejas por incumplimiento del deber de respuesta ante la Inspección General de Servicios (IGS)

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”*.



a) **Distribución de quejas.** En el gráfico 2 se recoge por consellerias la estadística de quejas por incumplimiento del deber de respuesta correspondiente para los años 2017 y 2018. El número total de quejas presentadas por falta de respuesta a una queja inicial en **2018** ha sido de **55**, incluyendo 1 queja del IVAM y 1 de Metrovalencia. Si comparamos este valor con las **67** quejas presentadas en **2017** se observa que éstas han disminuido.

Gráfico nº 2 EVOLUCIÓN DE QUEJAS POR INCUMPLIMIENTO DEL DEBER DE RESPUESTA



Aproximadamente el 70% de las quejas recibidas se corresponden con tres consellerias, Igualdad y Políticas Inclusivas (44%), Educación, Investigación, Cultura y Deporte (13%) y Sanidad Universal y Salud Pública (12%), acumulando el resto de consellerias un número de quejas muy reducido.

También podemos señalar que en el año 2018 se presentaron quejas por falta de respuesta en todas las consellerias, afianzándose la evolución mostrada pasando de ser cuatro las consellerias afectadas en 2015 a todas en el 2018.

Se constata que ha habido un descenso en el número absoluto de las quejas presentadas por incumplimiento en las consellerias que acumulaban un mayor número de ellas (p.ej. Igualdad y Políticas Inclusivas desciende de 33 quejas en 2017 a 23 en 2018). Igualmente desciende el peso relativo de estas quejas en el total de las recibidas por este motivo (p.ej. Igualdad y Políticas Inclusivas pasa de un 49,25% sobre el total en 2017 a un 43,20% en 2018).



b) Principales servicios públicos afectados. En este apartado únicamente se señala los servicios afectados de las tres consellerias (Igualdad, Educación y Sanidad) que acumulan no sólo el mayor número de quejas sino también servicios de gran relevancia para la ciudadanía.

Del análisis de los servicios públicos más afectados por las quejas por el incumplimiento del deber de respuesta cabe destacar, en primer lugar, los de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, que se concentran en dos tipos, la “Solicitud de reconocimiento del grado de dependencia y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas” y la “Solicitud de reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad”, acumulando un porcentaje aproximado de quejas del 69% y 27% respectivamente.

La Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte concentra el 50% de las quejas en asuntos relacionados con los centros docentes, mientras que todas las quejas de la conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública están relacionadas con los servicios asistenciales sanitarios.

c) Plazo medio de respuesta. Aunque el Decreto 41/2006 no establece plazo alguno para dar respuesta a las quejas ante la Inspección General de Servicios, habida cuenta del compromiso del Consell para elevar la calidad de los servicios públicos, ese plazo debería ser muy breve, teniendo en cuenta que éstas quejas tienen su origen en la falta de respuesta a una queja anterior.

En esta línea, la Carta de Servicios de la Inspección General de Servicios de la Generalitat aprobada por *RESOLUCIÓN de 26 de febrero de 2018, del conseller de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación*, 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%.

Sin embargo, los plazos medios de respuesta por consellerias o entidades afectadas (ver tabla 7), son de más de 15 días en un porcentaje superior al 50%, y de menos de 10 días en el 24% de ellas; así pues el plazo medio de respuesta de las quejas resulta excesivo y difícil de justificar en algunas consellerias con un número de quejas muy reducido.



**Cuadro nº 7 PLAZO MEDIO DE RESPUESTA DE QUEJAS NO CONTESTADAS EN PLAZO, POR CONSELLERIAS
AÑO 2018**

CONSELLERIA	Plazo medio respuesta (días naturales)
Presidencia de la Generalitat	31
Igualdad y Políticas Inclusivas	22
Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo	24
Hacienda y Modelo Económico	0
Educación, Investigación, Cultura y Deporte	24
Sanidad Universal y Salud Pública	19
Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio	9
Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural	8
Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas	15
Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación	11
LABORA (SERVEF)	29
Instituto Valenciano de Arte Moderno (IVAM)	5
Ferrocarrils de la Generalitat (FGV)	11
Plazo medio de respuesta (días naturales)	16

d) Conclusiones de la IGS. El plazo medio de respuesta de las quejas resulta excesivo habida cuenta de que se trata de una queja por falta de respuesta a una primera queja cuyo plazo de respuesta es de un mes y cuya presentación ante la Inspección General de Servicios se realiza, en la mayoría de los casos, cuando han transcurrido varios meses desde la presentación de la primera queja sin haber recibido respuesta.

Cabe añadir a lo anterior, que algunas de las consellerias cuyo plazo de respuesta supera los 15 días, tienen un número de quejas muy reducido, por lo que resulta difícil el de justificar esta tardanza atendiendo a una excesiva carga de trabajo.

Por otra parte, la concentración de la mayor parte de las quejas en unos servicios muy concretos, evidencia la necesidad de plantear, a las consellerias afectadas, la realización de acciones de mejora encaminadas a proporcionar soluciones para reducir las causas, que motivan la insatisfacción de la ciudadanía.

2.6.- Quejas telemáticas

En la Generalitat, las quejas telemáticas pueden ser presentadas por el ciudadano/a o bien directamente con su certificado digital o bien a través del servicio 012 mediante llamada

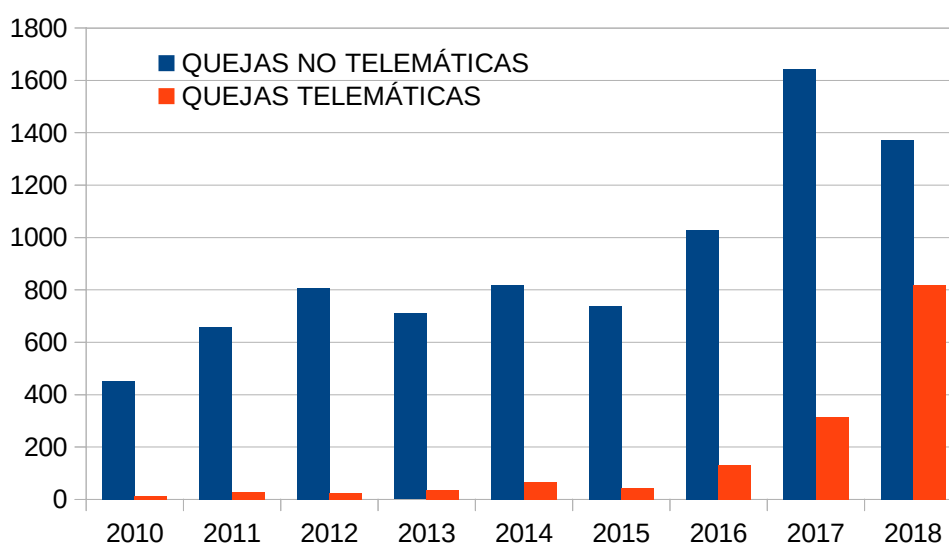


telefónica. En este último caso el servicio 012 accederá a la aplicación de quejas y transcribirá la queja dictada por ciudadano/a. Finalmente el operador leerá el contenido de la queja que deberá ser confirmada por el ciudadano/a. Esta conversación será grabada por el 012.

En el año 2018, tal como se observa en el gráfico 3, se presentaron un total de **818 quejas telemáticas**, lo que supone un 37,3% del total de las quejas presentadas en ese año. Y cerca de una quinta parte de las presentadas (161, un 19,68%) han sido quejas telemáticas presentadas telefónicamente a través del servicio 012.

Si comparamos las quejas telemáticas presentadas en 2018 con las del 2017, observamos que en 2017 el número de quejas presentadas por vía telemática se situó en 316, un 16,1% del total, lo que supone que ha aumentado de nuevo de manera considerable la presentación telemática. Este es un hecho muy positivo, ya que desde su implantación en 2010 la utilización de la vía telemática sigue una línea ascendente lo que nos indica que la ciudadanía está adquiriendo una mayor conciencia de las ventajas que supone el uso de medios electrónicos.

Gráfico nº 3 QUEJAS TELEMÁTICAS POR AÑOS



Como se puede ver en el cuadro 8, el 39,9% de las quejas telemáticas presentadas en 2018 han ido dirigidas a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte, seguida de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas con un 19,1% y de LABORA con un 8,1 %. Cierran la lista, Presidencia, con el 1,7% de las quejas y la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública con 1,1%.

Destaca que más de la mitad de las quejas telemáticas se aglutinan en dos consellerias, la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte con 326 quejas telemáticas, y la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, con 156 quejas telemáticas, alcanzando entre las dos el 59% del total de quejas telemáticas recibidas en el 2018.



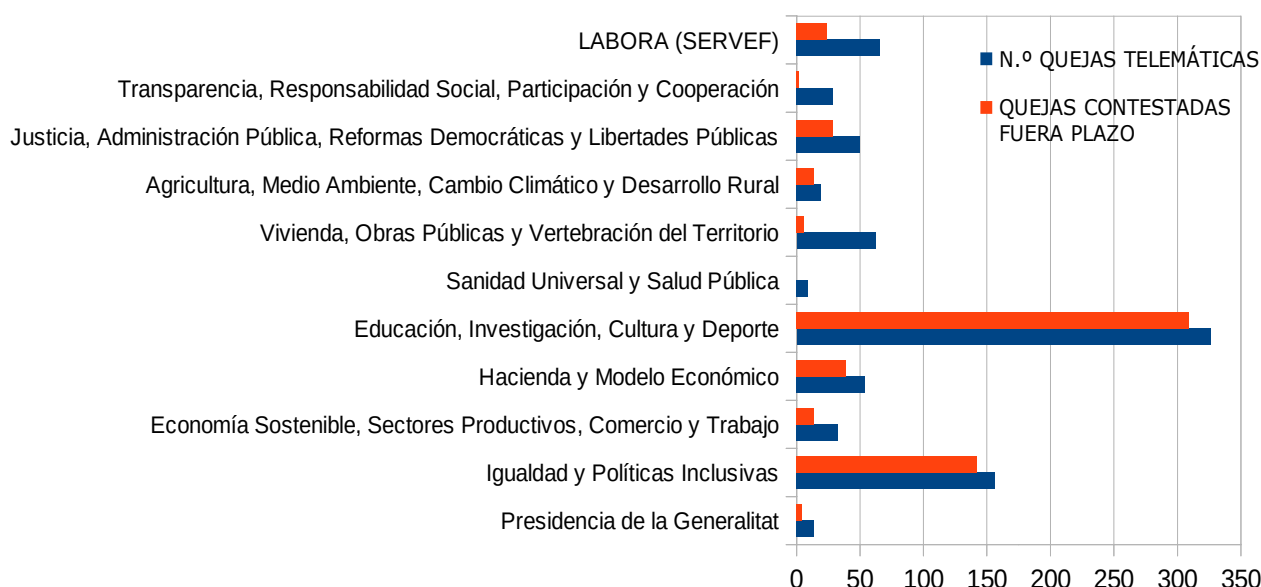
Cuadro nº 8 QUEJAS TELEMÁTICAS POR CONSELLERIAS AÑO 2018

CONSELLERIA	N.º QUEJAS TELEMÁTICAS	%	QUEJAS CONTESTADAS FUERA PLAZO	% SOBRE QUEJAS CONSELLERIA
Presidencia de la Generalitat	14	1,7	4	28,6
Igualdad y Políticas Inclusivas	156	19,1	142	91,0
Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo	33	4,0	14	42,4
Hacienda y Modelo Económico	54	6,6	39	72,2
Educación, Investigación, Cultura y Deporte	326	39,9	309	94,8
Sanidad Universal y Salud Pública	9	1,1	0	0,0
Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio	62	7,6	6	9,7
Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural	19	2,3	14	73,7
Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas	50	6,1	29	58,0
Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación	29	3,5	2	6,9
LABORA (SERVEF)	66	8,1	24	36,4
TOTAL	818	100,0	583	71,3

Hay que destacar también que el porcentaje de las **quejas telemáticas que no se contestan dentro del plazo** establecido es muy alto cada año. Concretamente, en **2018, fue del 71,3%** de un total de 583 quejas. Esta deficiencia en la tramitación esperamos que se minore sustancialmente con la entrada en vigor de la nueva aplicación de quejas, ya que la Administración electrónica está avanzando y es de esperar que el personal funcionario vaya activando los nuevos hábitos de la administración sin papel.

En el gráfico 4 se puede observar la distribución por consellerias de las quejas telemáticas presentadas en el año 2018 y las quejas contestadas fuera de plazo.

Gráfico nº 4 QUEJAS TELEMÁTICAS POR CONSELLERIAS AÑO 2018





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 sugerencias, en el cuadro 9 se observa que durante 2018 se han presentado 29 sugerencias, el mayor número de ellas dirigidas a la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico (9 sugerencias).

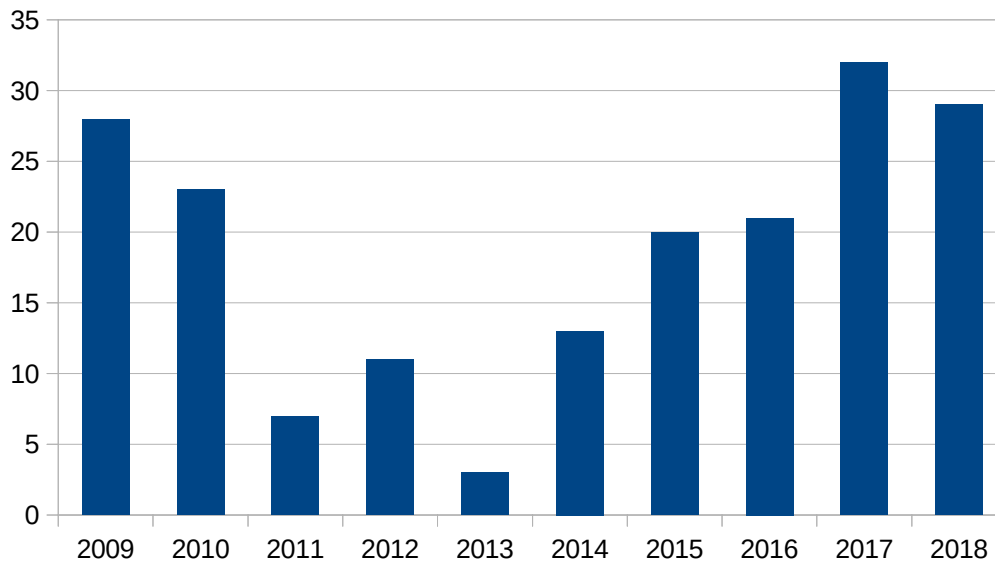
Cuadro nº 9 SUGERENCIAS POR CONSELLERIAS AÑO 2018

CONSELLERIA	Nº sugerencias
Presidencia de la Generalitat	0
Igualdad y Políticas Inclusivas	4
Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo	0
Hacienda y Modelo Económico	9
Educación, Investigación, Cultura y Deporte	1
Sanidad Universal y Salud Pública	1
Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio	4
Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural	2
Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas	0
Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación	3
LABORA (SERVEF)	5
TOTAL	29

La evolución del número de sugerencias aparece reflejada en el gráfico 5, observándose una tendencia de descenso de 2009 a 2013, y a partir de entonces muestra una evolución ascendente. Aunque, en este último año 2018 ha bajado en 3 el número de sugerencias recibidas.

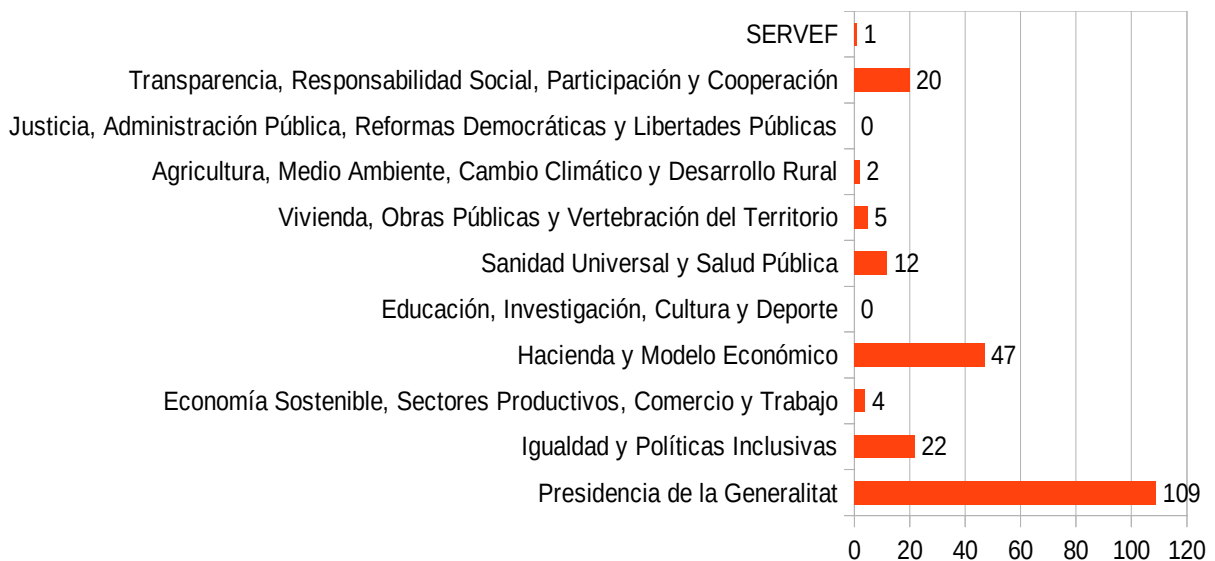


Gráfico nº 5 SUGERENCIAS POR AÑOS



En relación con los agradecimientos, en el gráfico 6 se recogen los recibidos por las distintas consellerias. El total de agradecimientos recibidos durante el segundo año de publicación del Decreto 41/2016 ha sido de 222. Este dato supone un aumento sustancial respecto al registrado en el año 2017 que fueron 71.

Gráfico nº 6 TOTAL AGRADECIMIENTOS POR CONSELLERIAS AÑO 2018



La mayoría de los agradecimientos proceden de Presidencia de la Generalitat, donde se encuentra el servicio del teléfono de coordinación de emergencias “112 Comunitat



Valenciana. En este caso se observa como cada vez es más valorada la atención y la amabilidad recibida por parte del personal funcionario que atiende la llamada, así como la agilidad en la gestión y la rapidez de respuesta ante una emergencia.

Los agradecimientos, por lo general, se comunican directamente y muchas veces de forma inmediata y presencial, o es dirigido directamente al personal implicado no utilizando por tanto el procedimiento telemático.

Es muy satisfactorio recibir este tipo de escritos y comprobar que el trabajo realizado y la atención prestada a la ciudadanía es agradecido y reconocido por ella.

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 2018 han puesto de manifiesto que, en determinados casos, se han adoptado acciones de mejora o correctivas a partir de las quejas formuladas. Destacamos a continuación las propuestas de mejora presentadas por las distintas consellerias.

PRESIDENCIA DE LA GENERALITAT

En el informe general de la **Subsecretaría** no se evidencian acciones de mejora.

En el informe de la **Agencia Valenciana de Turismo** no se evidencian acciones de mejora.

En el informe de la **Agencia Valenciana de Seguridad y Respuesta a las Emergencias**, la



gestión incorrecta de las llamadas es la principal causa de las reclamaciones registradas en el 2018.

Acciones correctivas o de mejora emprendidas:

- Se han programado en todos los casos acciones formativas específicas y validado su correspondiente eficacia.
- Todas las quejas procedentes son analizadas y gestionadas. Del análisis de las reclamaciones se derivan también otras acciones como la revisión de protocolos de actuación y la definición de nuevas clasificaciones de la naturaleza de la emergencia.
- El tiempo de respuesta se corregirá en el año 2019 porque se ha recibido más personal administrativo, lo que evitará el colapso en los trámites de la respuesta.

CONSELLERIA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS INCLUSIVAS

En el caso de los títulos de familia numerosa, se están expidiendo títulos temporales para el caso de renovaciones, que minimicen el perjuicio que supone para el ciudadano verse sin un título que le permita obtener los beneficios establecidos. De esta manera también se reducen indirectamente las quejas por el retraso.

En general, se ha aumentado desde finales del año pasado la plantilla global de la Dirección Territorial, si bien ese aumento no ha sido significativo en los departamentos objeto de las quejas (Centros de Valoración, Sección de Familia y Adopciones...).

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

Se han realizado actuaciones según el manual de Inspección ITV del Ministerio de Industria, Energía y Turismo.

LABORA - Servei Valencià de Formació

En cuanto al análisis de las quejas presentadas en LABORA (antes 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 auto-evaluación primero, y una evaluación externa realizada por una consultora, después.
- **Cartas de Servicio.** 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.
- Están en trámite las Instrucciones que deben seguir los funcionarios de LABORA para agilizar **la tramitación de la nueva aplicación de quejas.**

CONSELLERIA DE HACIENDA Y MODELO ECONÓMICO

a) Desde la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DGTIC) se siguen llevando a cabo las actuaciones necesarias para mejorar el funcionamiento de la sede electrónica y agilizar la tramitación telemática de los procedimientos, en concreto:

- Se va a establecer la modalidad de pago con tarjeta. Con esta modalidad de pago, no existe ninguna restricción para poder realizar el pago, sea cual sea, la entidad bancaria del/de la titular de la tarjeta.
- Ante las incidencias en el sistema de firma electrónica, se ha puesto en marcha la posibilidad de tramitar con clave permanente del Estado, que permite llegar incluso a firmar los tramites sin tener nada instalado en el ordenador cliente más allá de un simple navegador como pueda ser Chrome o Firefox.

b) Desde la Dirección General de Tributos y Juego se han llevado a cabo actuaciones (pruebas y ajustes) respecto a los problemas en la lectura en cajeros del código del modelo 046.

c) La Dirección Territorial de Alicante ha efectuado cambios en los comunicados dispuestos en los tablones de anuncios, debiendo publicarse en ambas lenguas (de acuerdo con las Sentencias núm. 319/18, 322/18 y 333/18 del TSJCV).



d) Agencia Tributaria Valenciana - ATV (antes Instituto Valenciano de Administración Tributaria - IVAT)

- Se han puesto en marcha acciones para agilizar en la emisión de los informes
- Se han puesto en marcha acciones para mejorar la atención y reducción de colas a través de la implantación progresiva de la cita previa y la difusión y mejora continua de la web de la AVT.

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

- La DGTIC ha mejorado algunas aplicaciones para ofrecer el certificado de asociaciones electrónicamente y se le han hecho otras peticiones de mejora para las aplicaciones DHARMA¹, Registro de Fundaciones, etc.
- Respecto a parejas de hecho se está poniendo el máximo esfuerzo para cubrir las vacantes en este departamento ya que sin personal suficiente y sin estabilidad en la plantilla es imposible tramitar los expedientes en tiempo y forma.
- Se ha informado al personal adscrito al Registro para evitar situaciones que deriven en malentendidos relacionados con el trato a la ciudadanía.

CONSELLERIA DE VIVIENDA, OBRAS PÚBLICAS Y VERTEBRACIÓN DEL TERRITORIO

a) En el ámbito de la vivienda

- 1.-** Se sigue impulsando un grupo de trabajo 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 et,etc.
- 2.-** Se están mejorando los procedimientos del GUC² para hacer más comprensibles y más claros al ciudadano los trámites de ayudas, mejorando los formularios.
- 3.-** Durante el año 2018 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, casi mil expedientes están en proceso de abono relativos a distintas líneas de ayudas: alquiler, compra, rehabilitación, arrendamiento y promoción. Expedientes que deben ser instruidos y resueltos adecuadamente y que previamente han requerido el acuerdo del Consell, la dotación presupuestaria de la Conselleria de Hacienda, la auditoria de la Intervención General e informe de la Abogacía.

1 DHARMA, aplicación para la gestión de personal

2 GUC: Gestor Único de Contenidos de la Generalitat, aplicación para la gestión de la información sobre trámites administrativos



Esta situación heredada ha generado lógicamente múltiples quejas que se tienen que asumir y responder adecuadamente.

4.- La utilización de la Plataforma ORVE por parte de los ayuntamientos, ha facilitado el envío de documentación de manera telemática y ha mejorado la relación con el ciudadano que no ha tenido que desplazarse.

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 a través de técnico cualificado (arquitecto).

Este salto cualitativo supone también la presentación de quejas sobre esta nueva forma de relacionarse con la administración. La cultura digital se va incorporando poco a poco a pesar de que la ley 39/2015 ya nos la impone.

En las ayudas a alquileres, aunque la presentación es semitelemática (sin certificado digital), la presentación de documentación en los registros se hace todavía inevitable, pues es un colectivo al que no se le puede exigir una plena tramitación electrónica con certificado digital. Con el tiempo si el sistema Cl@ve se va imponiendo, se corregirán estas colas masivas, pero por el momento seguirán.

5.- Se han dado de alta dos nuevas líneas telefónicas para la atención al ciudadano: 961.208.165 y otra gratuita 900.300.305

La relación con el 012 es continua para mejorar la información que se da al ciudadano a través de la Guía PROP electrónica.

6.- Se han controlado los correos electrónicos genéricos de Vivienda para que se dé una respuesta adecuada a los ciudadanos que los utilizan.

7.- Los servicios territoriales han asumido determinadas tareas, en la preparación de los pagos agilizando trámites y mejorando los tiempos de gestión.

8.- El aumento de personal en los servicios territoriales de Vivienda reducirá en parte ciertas deficiencias.

b) En el ámbito del Transporte

1.- Se continúa con el grupo de trabajo entre la Subdirección General de Transportes, los servicios territoriales y el servicio de Organización 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.



En sanciones se está trabajando en la descentralización en los servicios territoriales de transportes de Castellón y Alicante. Ya se han iniciado expedientes sancionadores en Castellón y en Alicante este mismo mes. Se ha avanzado en la tramitación telemática a través del Mastin-Sanciones y se está utilizando el pronto pago modelo 085 a través de pago electrónico.

2.- Se están mejorando los procedimientos del GUC para hacer más comprensibles y más claros al ciudadano los trámites de autorizaciones y demás tramitación administrativa.

3.- Prácticamente toda la tramitación en Transportes 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 TEGG y se están poniendo en marcha trámites más avanzados TECE (Junta Arbitral de Transportes, Autorizaciones de Productores y escolares).

En estos momentos se está trabajando en la mejora de la aplicación TAXI.

Este salto cualitativo supone también la presentación de quejas sobre esta nueva forma de relacionarse con la administración, la cultura digital se va incorporando poco a poco a pesar de que la ley de Ordenación del Transporte Terrestre y la ley 39/2015 ya nos las imponían.

4.- El aumento de personal en los servicios territoriales de Transporte reducirá en parte ciertas deficiencias.

c) En otros ámbitos

Se ha creado un grupo de trabajo con los servicios territoriales de Carreteras, aprovechando las aplicaciones nuevas de permisos y daños en carreteras, de manera que se irán ampliando otros aspectos como la tramitación electrónica en este ámbito y revisando los procedimientos.

En el área de Puertos no han habido quejas durante este año.

En cuanto a las quejas derivadas de la deficiente información, o de un trato inadecuado, intentamos resolver las cuestiones puntuales, la mayor parte de las veces se producen en épocas concretas, como en los periodos de convocatorias de ayudas, donde casi será inevitable que un volumen muy considerable de ciudadanos acuda a los servicios territoriales en busca de información o a presentar documentación.

El funcionamiento del Registro único deberá también ayudar a resolver estas acumulaciones de personal.



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.

Una vez se ha asentado el sistema de cita previa, se ha podido observar una mejora en la prestación del servicio de tramitación de las licencias de caza y pesca. Junto a ello, se ha conseguido implementar la completa tramitación de dichas licencias por vía telemática, cuyos resultados significativos se observarán en el próximo ejercicio. También se ha adoptado como medida para minimizar el tiempo de espera, la remisión de la licencia al domicilio del solicitante o a su correo electrónico, en el caso de solicitarlo.

En la actualidad, ya han sido incorporados funcionarios interinos a los puestos vacantes de agentes medioambientales en la Demarcación Sur de Medio Ambiente lo que ha agilizado la demora en la tramitación de las licencias en Castellón.

Con la disposición de un procedimiento para la obtención de todas las licencias de caza y pesca continental en línea, para aquellos ciudadanos inscritos con anterioridad en el registro de cazadores y pescadores de la Comunitat Valenciana, y el establecimiento de un procedimiento telemático para poder darse de alta, de baja o modificar los datos personales en ese registro, se espera un notable descenso en las quejas referentes a las licencias de caza y pesca.

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 generalizado el 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.

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 desarrollaría 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. Dicha adaptación de la aplicación informática finalmente se ha implantado en enero de 2019, motivo por el que este informe sigue haciendo alusión a un periodo en el que se ha utilizado la antigua aplicación de gestión de quejas.

Tanto en el presente informe del año 2018 como en todos los informes de años anteriores se ha manifestado 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 2018 han vuelto a producir 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 algunas de 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 concedora 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 realización de acciones formativas, es el marco idóneo para que ello se lleve definitivamente a cabo. El informe anual de quejas correspondiente al año 2019 ya se basará en esta nueva aplicación.

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 2018 se ha producido un aumento del 11,7% en las quejas presentadas con respecto al año anterior, 2.191.

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. El incremento de las quejas es una evolución que puede entenderse pues hay una tendencia ascendente en los ciudadanos a defender sus derechos y a presentar más quejas y denuncias en todos los aspectos y materias.

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 solo 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 prácticamente todas las consellerias se han puesto en marcha acciones de mejora, exceptuando dos: la Conselleria de Educación, Investigación,



Cultura y Deporte, que al igual que el pasado año, no manifiesta en su informe la adopción de acciones de mejora, y la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, que alega que debido al bajo número de quejas presentadas por la ciudadanía (13), no se ha estimado oportuna la realización de acciones de mejora o correctivas.

3ª.- El porcentaje de **quejas contestadas fuera del plazo** según lo establecido en el Decreto ha afectado en 2018 a un 53,44% de las presentadas, lo que ha supuesto un aumento de 30,9 puntos porcentuales respecto al año 2017(22,5%).

Se ha producido en el año 2018, por tanto, un resultado negativo en la evolución de esta variable, lo que supone un cambio radical respecto al año anterior. 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.

Como se ha comentado, 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.

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.- En ciertos casos la ciudadanía realiza quejas telefónicas llamando directamente a las unidades que prestan determinados servicios públicos. En este caso conviene que sea informada de los cauces previstos en el Decreto 41/2016: a través del registro de entrada, del



registro telemático o bien a través del servicio de atención a la ciudadanía 012. De esta forma quedarán debidamente registradas y recibirán respuesta a la misma. Según consta en el informe del servicio de emergencias del 112 de la Comunitat Valenciana (AVSRE), esta situación se da con relativa frecuencia en las llamadas de emergencias.

7ª.- Siguen produciéndose **disfunciones importantes** en el uso 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.

8ª.- En enero de 2019 entró en funcionamiento la **nueva aplicación corporativa de quejas**, lo 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.

Finalmente, conviene resaltar que, para seguir evolucionando en esta materia, es necesario dar un paso más en cuanto al análisis de los resultados obtenidos por la implantación de las acciones de mejoras propuestas en este informe. Por lo general, los departamentos y organismos ya realizan el diagnóstico de la causa de la queja, y basándose en ellas se establecen una serie de acciones de mejora.

El siguiente paso a dar sería proponer a las distintas consellerias y organismos que en el informe de quejas anual realicen una valoración de las acciones de mejora propuestas o implantadas en el año anterior: si se han podido llevar a cabo, cuales han sido los resultados; si no se ha podido implantar motivar el porqué no y proponerla o no nuevamente para el siguiente año; no se ha implantado en su totalidad porque se ha tenido que corregir por el motivo que sea el objetivo fijado en la mejora, etc.

En este sentido, la implantación de la nueva aplicación en enero de 2019 supone un cambio, ya que incluye una herramienta para la gestión y el seguimiento de las acciones de mejoras, las fechas previstas y los equipos de trabajo que integran.

Estas acciones contribuirán a seguir mejorando el nivel de calidad de los servicios públicos, teniendo como meta la prestación de una atención a la ciudadanía de máxima calidad.