

INFORME DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE
SERVICIOS SOBRE LAS QUEJAS, SUGERENCIAS
Y AGRADECIMIENTOS POR
INCUMPLIMIENTO DEL DEBER DE RESPUESTA
AÑO 2022



Subdirecció de Inspecció General de Servicis y Mejora de la Calidad
GENERALITAT VALENCIANA



QUEJAS

1. NÚMERO TOTAL DE ESCRITOS DE QUEJAS PRESENTADOS.....	2
1.1. Comparativa respecto a años anteriores.....	3
1.2. Número total de quejas telemáticas presentadas.....	5
2. NÚMERO TOTAL DE ESCRITOS PRESENTADOS QUE NO TIENEN LA CONSIDERACIÓN DE QUEJAS DE SEGUNDA INSTANCIA.....	7
3. RESPUESTA A LAS QUEJAS.....	8
3.1. Tiempo medio de comunicación a la Inspección General de Servicio de la respuesta.....	8
3.2. Cumplimiento del compromiso de respuesta recogido en la carta de servicios de la IGS.....	9
3.3. Descripción de los motivos por los que se han producido retrasos en la comunicación al órgano competente de las quejas.....	10
4. ANÁLISIS DE QUEJAS POR CONSELLERIAS Y ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO INSTRUMENTAL.....	10
4.1. Evolución de las quejas agrupadas por consellerias.....	11
4.2. Análisis de los procedimientos u órganos que han generado un mayor número de quejas de segunda instancia.....	12
5. VALORACIÓN Y CONCLUSIONES FINALES.....	14
5.1. Respecto a la aplicación corporativa para la gestión de las quejas.....	14
5.2. Procedimientos con mayor porcentaje de quejas.....	14
5.3. Carta de Servicios de la Inspección General de Servicios.....	15

SUGERENCIAS

1. NÚMERO TOTAL DE SUGERENCIAS.....	16
-------------------------------------	----

AGRADECIMIENTOS

2. NÚMERO TOTAL DE AGRADECIMIENTOS.....	16
---	----



QUEJAS

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

El presente informe se elabora con dos objetivos fundamentales, el primero para su incorporación al informe de evaluación global de todos los departamentos correspondiente al año 2021 y así dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 41/2016 y el segundo, para valorar aquellos procesos, que por su mayor incidencia de quejas puedan ser incorporados al Plan bianual de la Inspección General de Servicios (IGS) y así realizar un análisis de su eficacia y eficiencia.

A continuación, se detallan los datos estadísticos de las quejas por incumplimiento del deber de respuesta, sugerencias y agradecimientos presentadas por la ciudadanía durante el año 2022 y que han sido gestionadas por la Inspección General de Servicios. Asimismo, se recogen las conclusiones y valoraciones extraídas del análisis de las quejas presentadas.

1. NÚMERO TOTAL DE ESCRITOS DE QUEJAS PRESENTADOS

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

A continuación, en la tabla 1 se presentan las consellerias y las entidades del Sector Público Instrumental de la Generalitat (en adelante SPI), que han sido objeto de esta tipología de quejas por haber incumplido el plazo de respuesta, de un mes, a una primera queja presentada ante ellas y que viene establecido en el mencionado decreto, así como los porcentajes que representan respecto del total.



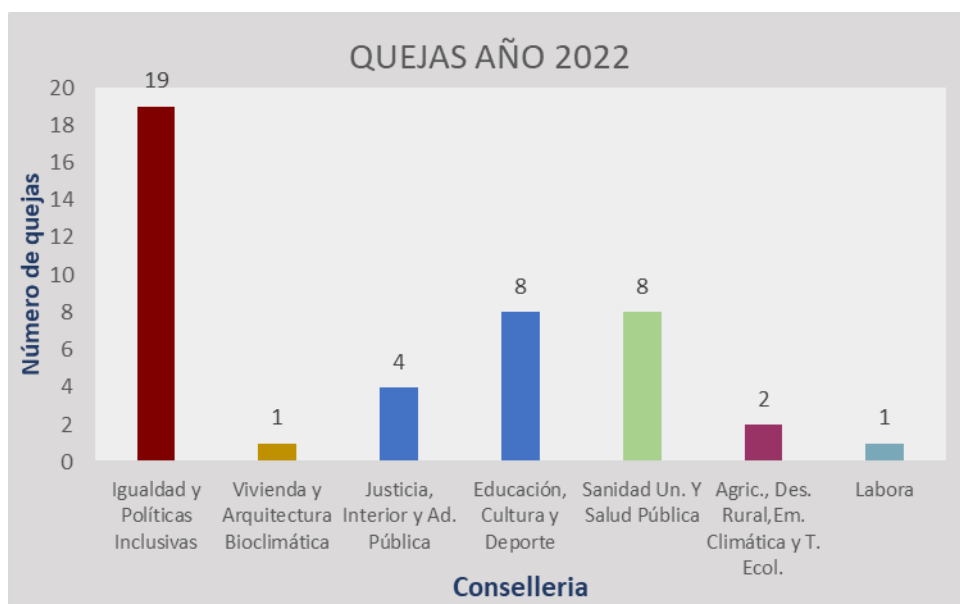
Tabla 1

Conselleria	Nº quejas	%
Igualdad y Políticas Inclusivas	19	44
Vivienda y Arquitectura Bioclimática	1	2
Justicia, Interior y Ad. Pública	4	9
Educación, Cultura y Deporte	8	19
Sanidad Un. Y Salud Pública	8	19
Agric., Des. Rural, Em. Climática y T. Ecol.	2	5
Labora	1	2
TOTAL	43	100

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

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

Gráfico 1





1.1 Comparativa respecto a años anteriores

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

La evolución en estos años ha sido ascendente con ligeras caídas en el año 2014 que se mantiene durante el 2015. Sin embargo, se observa, que a partir del año 2016 se produce un aumento significativo hasta que en el año 2018 se produce una importante disminución (alrededor del 27%) respecto a las quejas presentadas en 2017 y si bien esta tendencia descendente no se mantuvo en el año 2019, desde el año 2020 se van produciendo ligeras caídas de alrededor del 8% y el 7% respectivamente, produciéndose en 2022 un importante descenso que ha alcanzado un porcentaje de casi un 40%.

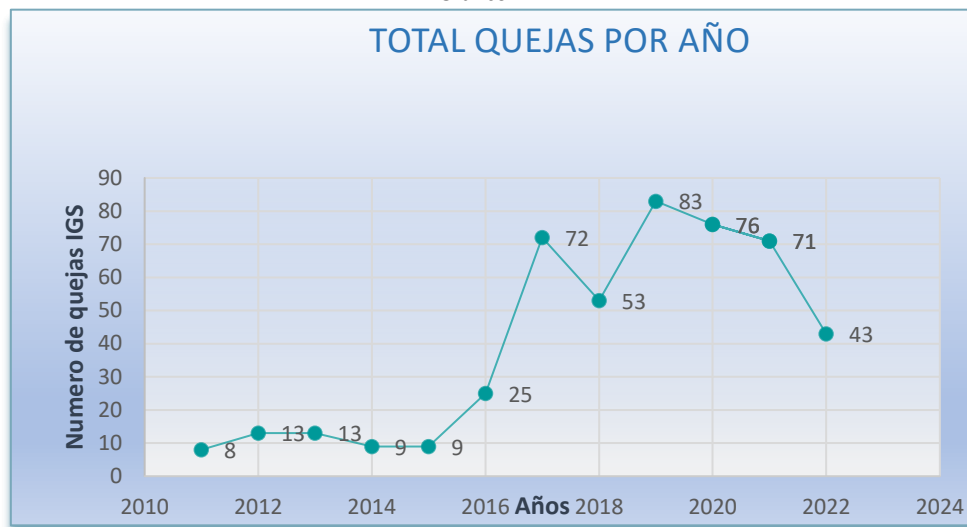
Tabla 2

AÑO	Total quejas IGS	Diferencia	%
2011	8		
2012	13	5	62,50
2013	13	0	0,00
2014	9	-4	-30,77
2015	9	0	0,00
2016	25	16	177,78
2017	72	47	188,00
2018	53	-19	-26,39
2019	83	30	56,60
2020	76	-7	-8,43
2021	71	-7	-6,58
2022	43	-28	-39,44

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



Gráfico 2



1.2 Número total de quejas telemáticas presentadas

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

En la tabla 3 se puede comprobar como el avance de esta forma de presentación de las quejas se consolida e incrementa a un ritmo considerable, ya que se ha pasado de un 45% de presentaciones telemáticas en el año 2020 a un 62% en el año 2021 y un 81% en el 2022, lo que supone prácticamente duplicar este tipo de presentación en 4 años.

Tabla 3

AÑO	QUEJAS TELEMÁTICAS	% SOBRE TOTAL
2019	21	25%
2020	34	45%
2021	44	62%
2022	35	81%

Por otra parte, y siguiendo con la implantación de la Administración electrónica, podemos afirmar que la notificación electrónica supone una forma de gestión mucho más eficiente, que el envío de la notificación por correo ordinario. Por ese motivo es importante analizar las cifras alcanzadas durante el año 2022 en este tipo de notificación.

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

Sin embargo, en todas las quejas en las que no se había solicitado la notificación telemática se envió un aviso al correo electrónico del interesado, informándole de la puesta a disposición de su



notificación en la carpeta ciudadana tal como establece el artículo 41 apartado 6 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante Ley 39/2015) y en estos casos, accedieron a la notificación electrónica aproximadamente un 22%. Lo que ha supuesto que en el 84% de las quejas presentadas se ha practicado la notificación electrónica y esta ha sido admitida por la persona interesada.

Como consecuencia de lo anterior podemos afirmar, que en pocos años la Administración electrónica se impondrá como la forma habitual de relacionarse la ciudadanía con las Administraciones Públicas y este hecho resulta muy positivo tanto para la ciudadanía, que evita desplazamientos y pérdida de tiempo como también, desde el punto de vista de la gestión interna ya que, la incorporación automática de los datos de la solicitud en el expediente de gestión así como, la incorporación automática de la documentación en formato digital, para la generación del expediente electrónico, suponen un importante ahorro de tiempo para las personas que gestionan los procedimientos administrativos, pues se elimina la introducción manual de los datos en las aplicaciones y la digitalización de la documentación.

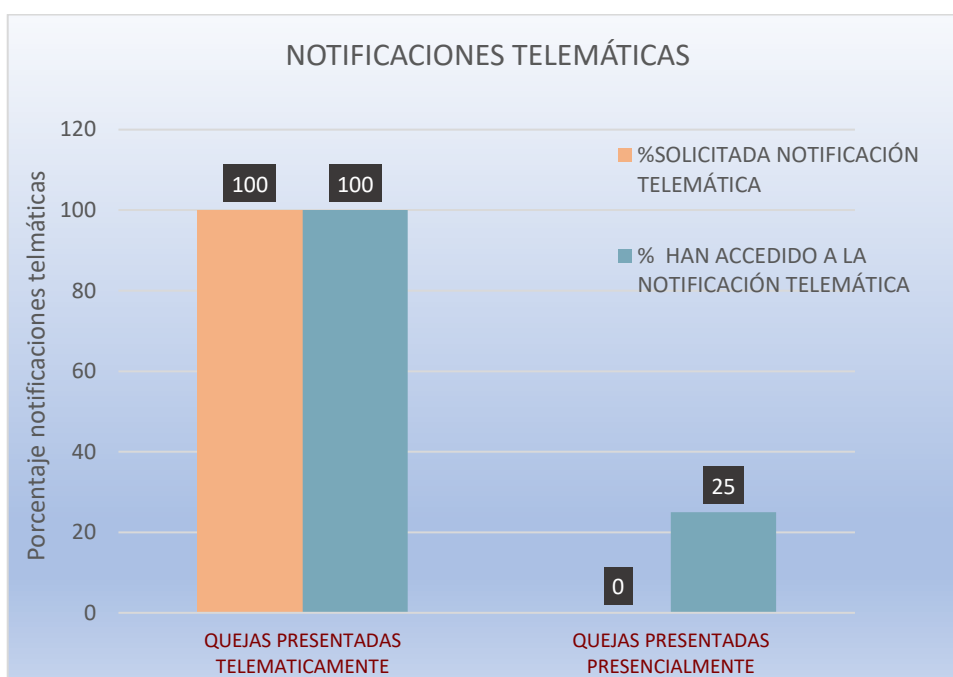
Tabla 4

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

En la tabla 4 y el gráfico 3 se han clasificado las solicitudes de notificaciones electrónicas en función de si la queja ha sido presentada, por la persona interesada, por la vía telemática o la presencial y se obtienen los siguientes resultados.



Gráfico 3



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

En aquellas quejas que se han presentado por la vía presencial (8) en ningún caso se solicitó la notificación electrónica si bien, como ya se ha comentado en párrafos anteriores, se realizó la puesta a disposición de la notificación en la carpeta ciudadana y el 25% de las personas accedieron a esta notificación, a pesar de no haber solicitado esta vía de notificación, por lo que solamente hubo que practicar la notificación en papel en los restantes casos, lo que supone un gran ahorro de tiempo de gestión y de recursos materiales para la Generalitat.

2. NÚMERO TOTAL DE ESCRITOS PRESENTADOS QUE NO TIENEN LA CONSIDERACIÓN DE QUEJAS POR INCUMPLIMIENTO DEL DEBER DE RESPUESTA

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

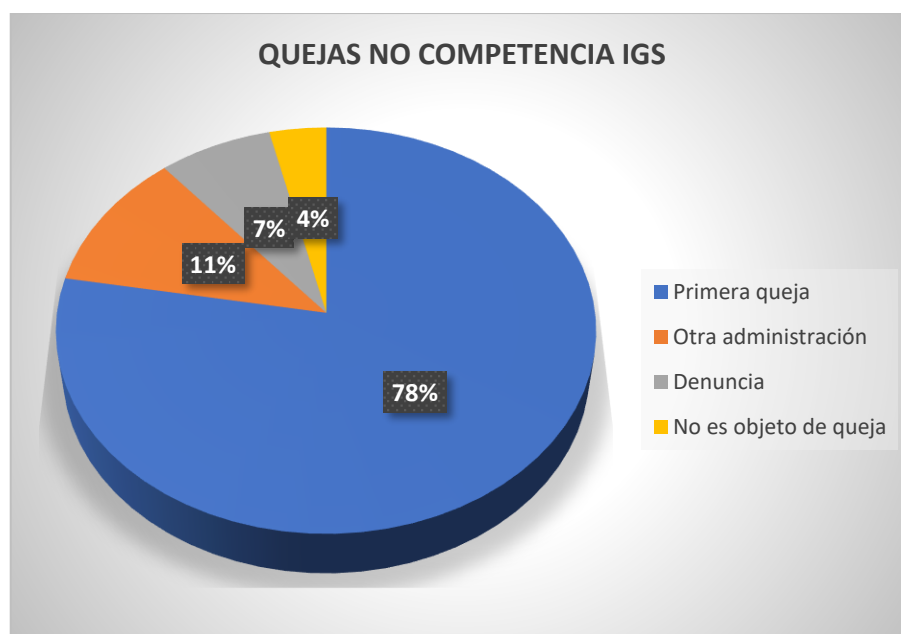
Durante el año 2022 han sido un total de 27 escritos los que se han presentado y finalmente no han tenido la consideración de quejas por incumplimiento del deber de respuesta. En la tabla 5 se indica la clasificación realizada y su cuantificación.



Tabla 5

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

Gráfico 4



En el gráfico 4 se aprecia que de los escritos presentados que no tienen la consideración de esta tipología de queja, el mayor porcentaje (78%) se corresponde con primeras quejas. En estos casos, al no haberse presentado una primera queja ante la Conselleria correspondiente, se procede a su derivación al órgano competente para su respuesta. Si la queja se ha iniciado por vía telemática el proceso de derivación resulta muy sencillo, ya que únicamente hay que realizar un trámite en la aplicación, que permite asignar el expediente abierto a la unidad de gestión de la Conselleria competente para su respuesta, por lo que se evita tener que trasladar la documentación a la conselleria competente para su tramitación. Esta funcionalidad de la aplicación corporativa GVQUEJAS, resulta muy eficiente puesto que no solamente disminuye las tareas a realizar por el personal de gestión para derivar la queja al órgano competente para su respuesta, sino que, además, se minimiza el tiempo de remisión, al ser instantáneo.

Por otra parte, se ha procedido a derivar de oficio la queja para su tramitación como denuncia, ante la propia IGS, en un porcentaje del 7% de los escritos presentados, ya que los hechos descritos así lo indicaban.



En un 4% de los escritos presentados como queja se ha desestimado por tratarse bien de quejas repetitivas y ya tramitadas o de asuntos que no se correspondían con una queja en virtud de lo establecido en el Decreto 41/2016.

Por último, en un porcentaje del 11% si bien se trataba de una queja no procedía su admisión ya que la primera queja estaba dirigida a la Administración Local, por lo que se encontraba fuera del ámbito de aplicación del Decreto 41/2016. En este último caso y si lo comparamos con los datos correspondientes al año 2021, los escritos presentados por incumplimiento del deber de respuesta de la Administración local han aumentado, pasando de un 3% en 2021 al 11% en el año 2022.

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

3. RESPUESTA A LAS QUEJAS

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

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

Durante el año 2022, el tiempo medio de comunicación a la IGS de la respuesta realizada por las distintas consellerias a las que iba dirigida la primera queja ha sido de 25 días, lo que supone una mejora sustancial respecto al plazo del año 2021 que se situaba en 42 días. No obstante, sigue siendo un plazo excesivo.

3.1 Tiempo medio de comunicación a la Inspección General de Servicio de la respuesta

En la tabla 6 se detalla la evolución de los tiempos medios de respuesta en los últimos 4 años y se observa que durante el año 2021 ha aumentado considerablemente reduciéndose en el 2022.

Tabla 6

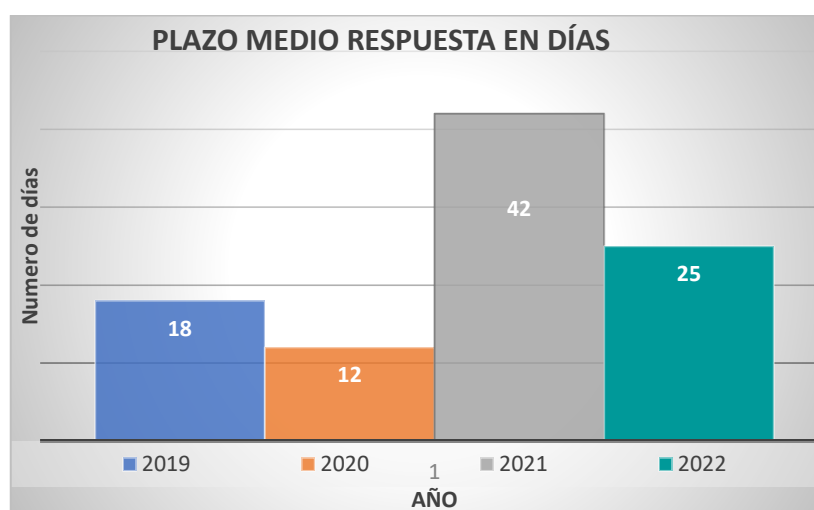
AÑO	Plazo medio respuesta (días)
2019	18
2020	12
2021	42
2022	25



Además, hay que añadir, que no todas las consellerias comunican la respuesta a la persona interesada y por lo tanto a la IGS. Concretamente, de las seis consellerias sobre las que se han presentado quejas por incumplimiento del deber de respuesta, en dos de ellas no se ha dado respuesta a todas las quejas, concretamente la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas con 4 y la conselleria de Justicia con 1 queja.

En el gráfico 5 podemos visualizar como el plazo medio de respuesta a estas quejas sufre una ligera disminución entre los años 2019 y 2020, pasando a aumentar de forma considerable en el año 2021 y descendiendo de nuevo en 2022. No obstante, de momento no podemos concluir que esta tendencia descendente se mantenga, habrá que esperar al próximo año para analizar los datos y poder comprobar si el plazo medio de respuesta sigue disminuyendo.

Gráfico 5



3.2 Cumplimiento del compromiso de respuesta recogido en la carta de servicios de la IGS

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

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

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



Tabla 7

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

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

Si analizamos los datos de la tabla 7 del apartado anterior se observa, que únicamente en el primer trimestre se incumple el valor objetivo del indicador (99%) ya que el valor alcanzado es del 94%.

Si analizamos los datos de este trimestre, únicamente en una queja se ha incumplido el plazo de respuesta y es debido a una queja en la que solicita respuesta a varios escritos de diferentes años. Aunque el número de quejas en los que se ha producido el incumplimiento es muy bajo, el porcentaje finalmente resulta ser superior al valor objetivo ya que, las quejas presentadas en ese trimestre fueron únicamente 16.

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

4. ANÁLISIS DE QUEJAS POR CONSELLERIAS Y ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO INSTRUMENTAL

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

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



4.1 Evolución de quejas agrupadas por consellerías

En la tabla 8 se recogen los datos relativos a las quejas de segunda instancia presentadas en los tres últimos ejercicios y lo primero que podemos observar es, que en el último año hay dos consellerías que se corresponden con la de Presidencia y la de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad de las no se ha recibido ninguna queja de segunda instancia.

Tabla 8

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

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

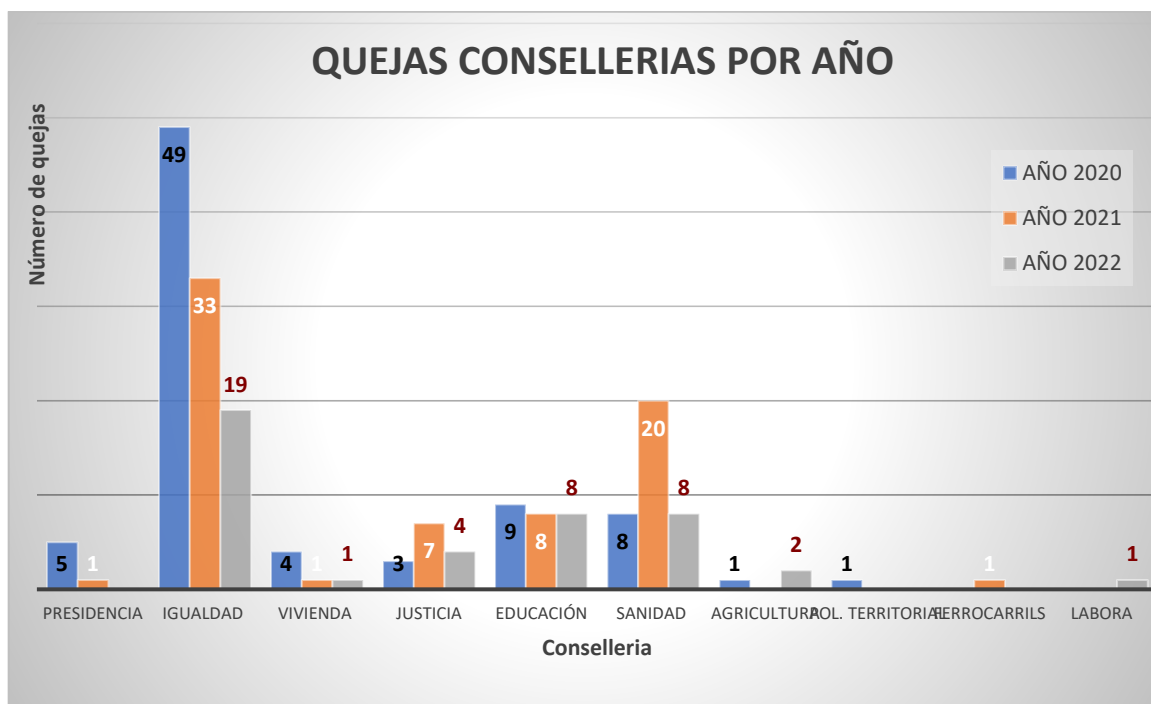
Respecto de las consellerías de Vivienda y Arquitectura Bioclimática; Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad y Educación, cultura y Deporte, las quejas por incumplimiento del deber de respuesta presentadas en el año 2021 se mantiene en la misma cifra que las presentadas en el 2022, una en la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

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

En el gráfico 6 podemos visualizar la evolución analizada en los anteriores párrafos.



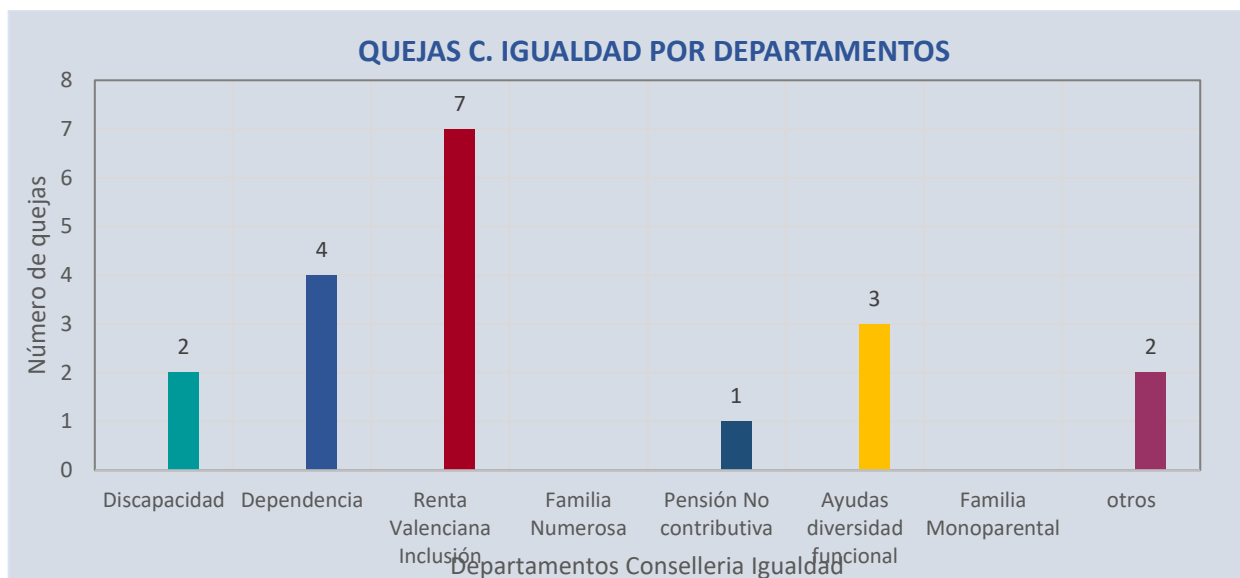
Gráfico 6



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

En los siguientes gráficos se representan las quejas presentadas en tres Conselleria clasificadas según los procedimientos u órganos objeto de la primera queja. Se ha seleccionado la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas; Sanidad Universal y Educación, Cultura y Deporte por ser las consellerias en las que el número de quejas por incumplimiento del deber de respuesta presentadas en 2022 ha sido mayor.

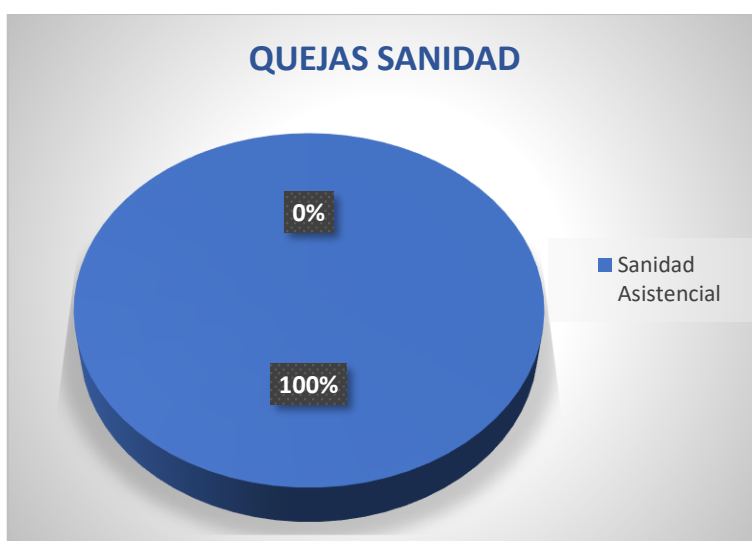
Gráfico 7





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

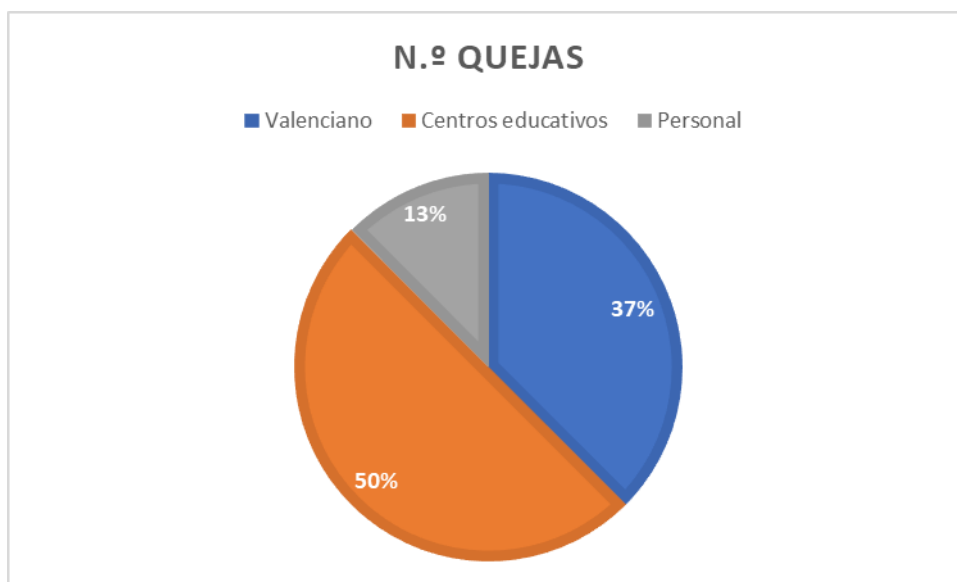
Gráfico 8



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

En la Conselleria de educación, Cultura y Deporte la clasificación de estas quejas en función del procedimiento se representa en el gráfico 9.

Gráfico 9





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

5. VALORACIONES Y CONCLUSIONES FINALES

5.1 Respeto a la aplicación corporativa para la gestión de las quejas

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

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

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

5.2 Respeto a los procedimientos con mayor porcentaje de quejas

En el apartado 4.2. se han analizado los procedimientos u órganos que han recibido un mayor porcentaje de quejas de segunda instancia, que como ya hemos indicado son:

- En la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas los procedimientos que acumulan un mayor número de quejas son las Solicitudes de la Renta Valenciana de Inclusión, las de Solicitud de reconocimiento del grado de dependencia y las de Solicitud de ayudas de diversidad funcional.
- En la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública todas las quejas presentadas por incumplimiento del deber de respuesta se corresponden con primeras quejas de carácter asistencial sanitario.



- En la Conselleria de Educació, Cultura y Deporte las quejas por incumplimiento del deber de respuesta presentadas están relacionadas con cuestiones que afectan a los centros educativos, a problemas con la utilización del valenciano y a cuestiones relativas a la gestión del personal docente.

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

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

5.3 Carta de Servicios de la Inspección General de Servicios

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

SUGERENCIAS

1. NÚMERO TOTAL DE SUGERENCIAS

Durante el año 2022 no se ha presentado ninguna sugerencia.

AGRADECIMIENTOS

1. NÚMERO TOTAL DE AGRADECIMIENTOS

Durante el año 2022 no se ha presentado ningún agradecimiento.