

INFORME DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS SOBRE LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTOS POR INCUMPLIMIENTO DEL DEBER DE RESPUESTA AÑO 2021



Subdirección de Inspección General de Servicios y Mejora de la Calidad
GENERALITAT VALENCIANA



QUEJAS

1. NÚMERO TOTAL DE ESCRITOS DE QUEJAS PRESENTADOS.....	2
1.1. Comparativa respecta 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”*. En adelante denominaremos estas quejas como “quejas de segunda instancia”.

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, sugerencias y agradecimientos presentadas por la ciudadanía durante el año 2021 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

Durante el año 2021 se han presentado un total de 108 escritos de quejas, de los cuales únicamente 71 tenían la consideración de quejas por incumplimiento del deber de respuesta, quejas de segunda instancia, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 41/2016.

Si analizamos las quejas presentadas y las clasificamos de acuerdo con la Conselleria o entidad del sector público instrumental en la que se ha presentado la primera queja se evidencia, que no se presentan quejas de segunda instancia de todas las consellerias, únicamente en seis de estas se han presentado escritos que después de su análisis se han clasificado como quejas de segunda instancia, siendo la conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas la que acumula un mayor porcentaje, con un valor aproximado del 46%. De las entidades del sector público únicamente se ha presentado una queja de la entidad Ferrocarrils de la Generalitat.

En la tabla 1 se presentan las consellerias y la entidad indicada en el párrafo anterior y los porcentajes de quejas presentadas.



Tabla 1

Consellería	Nº quejas	%
Presidencia	1	1,4
Igualdad y Políticas Inclusivas	33	46,5
Vivienda y Arquitectura Bioclimática	1	1,4
Justicia, Interior y Ad. Pública	7	9,9
Educación, Cultura y Deporte	8	11,3
Sanidad Un. Y Salud Pública	20	28,2
Ferrocarrils	1	1,4
TOTAL	71	100,0

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

Gráfico 1



1.1 Comparativa respecto a años anteriores

En la tabla 2 se indican las quejas de segunda instancia presentadas desde los años 2011 hasta el 2021 y en la que visualizamos la evolución en los últimos 10 años.

Esta evolución ha sido ascendente con ligeras caídas en el año 2014 que se mantiene durante el 2015. 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 pero esta tendencia descendente no se mantiene ya que vuelven a aumentar en el año 2019.

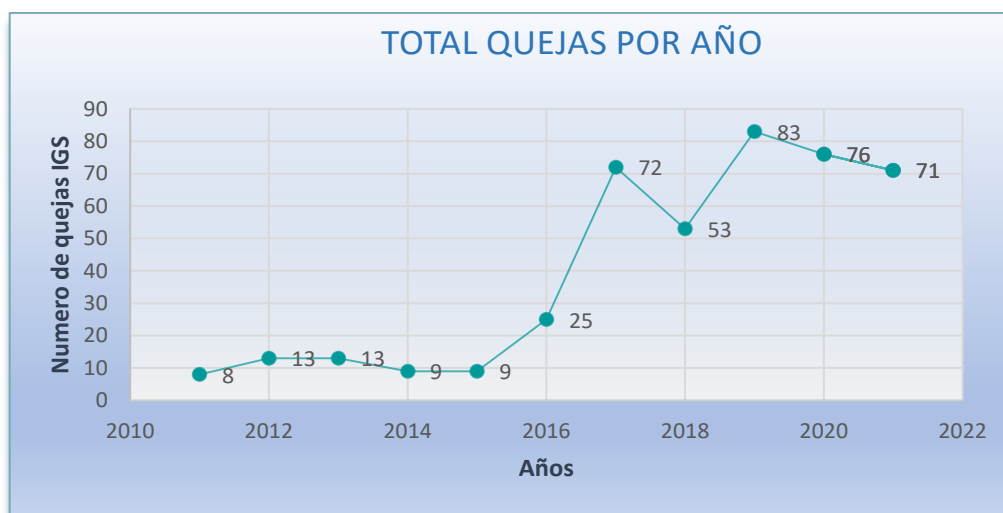
Sin embargo, en el año 2020 se produce una ligera caída de más del 8% y aunque esta disminución podía deberse a una menor actividad administrativa originada por la situación de pandemia y la declaración del estado de alarma, la realidad es que durante el año 2021 se ha seguido produciendo una nueva caída de más del 6%.

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

En el gráfico 2 se observa con claridad el descenso que se está produciendo en la presentación de quejas de segunda instancia desde el año 2019, tal como apuntábamos en el párrafo anterior.

Gráfico 2





1.2 Número total de quejas telemáticas presentadas

En el informe de las quejas del año 2020 ya se señalaba el impulso que se había producido 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 vía de presentación de las quejas se consolida e incrementa a un ritmo considerable, ya que se ha pasado de un 44% de presentaciones telemáticas en el año 2020 a un 62% en el año 2021 lo que supone un aumento de 18 puntos.

Tabla 3

AÑO	QUEJAS TELEMÁTICAS	% SOBRE TOTAL
2019	21	25%
2020	34	44%
2021	44	62%

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 2021 en este tipo de notificación.

Durante el año 2021 las personas que solicitaron que se les practicara la notificación electrónica fueron 33, mientras que 38 no solicitaron esta forma de notificación.

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 alrededor de un 29% de las personas interesadas por lo que ya no fue necesario realizar la notificación por correo ordinario, puesto que se considera que la persona interesada ha sido notificada de acuerdo con lo establecido en el apartado 7 del mencionado artículo.

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.

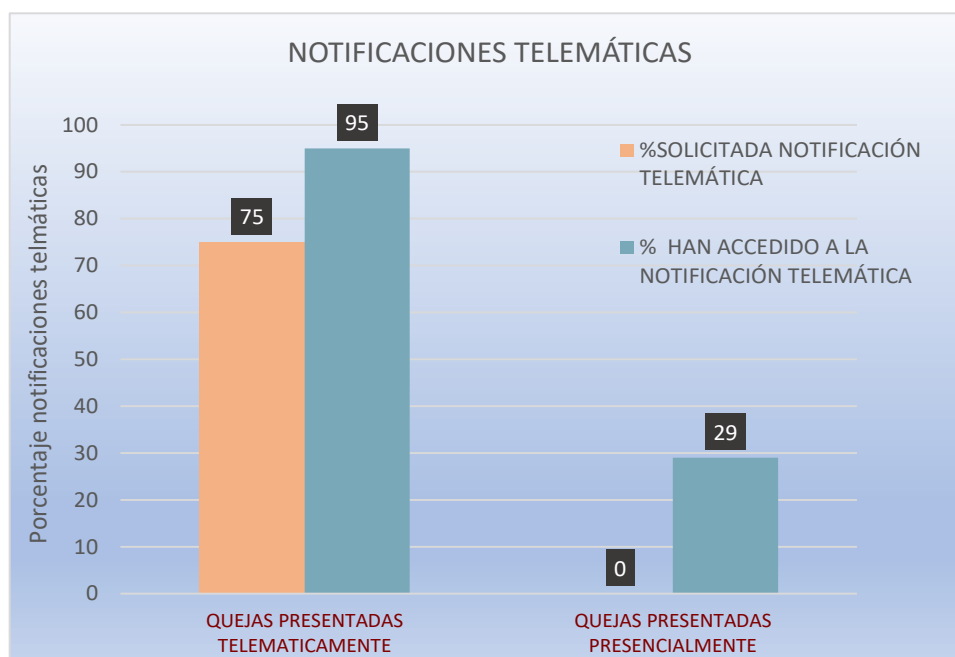


Tabla 4

	%SOLICITADA NOTIFICACIÓN TELEMÁTICA	% HAN ACCEDIDO A LA NOTIFICACIÓN TELEMÁTICA
QUEJAS PRESENTADAS TELEMATICAMENTE	75	95
QUEJAS PRESENTADAS PRESENCIALMENTE	0	29

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 44 quejas que se han solicitado por la vía telemática, solamente en un porcentaje del 75% se ha solicitado la notificación electrónica, sin embargo, al haber practicado la puesta a disposición de la notificación en los restantes casos, un 20% de las personas interesadas que no habían solicitado esta vía de notificación han accedido a esta, en su carpeta ciudadana, por lo que la notificación electrónica se ha aceptado en un 95% de estas quejas y ya no se ha practicado la notificación por correo ordinario.

En aquellas quejas que se han presentado por la vía presencial (27) 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 29% 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

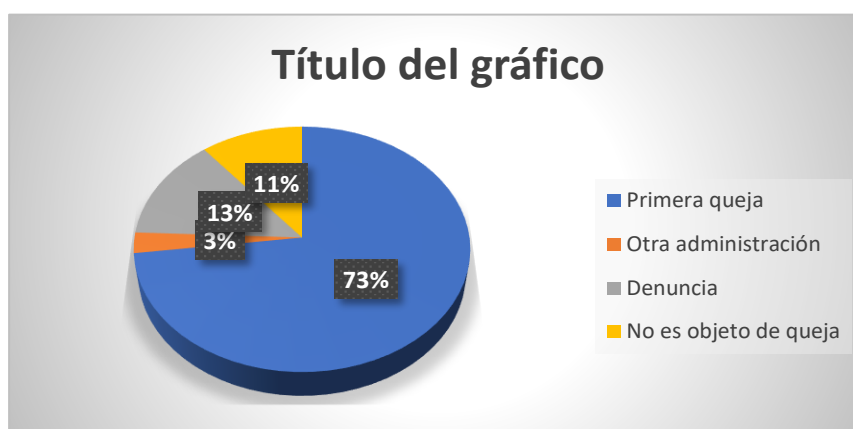
Como en años anteriores, algunos de los escritos presentados por la ciudadanía como quejas de segunda instancia, una vez analizada la documentación se concluye, que en realidad no tienen tal consideración por lo que se inadmiten como quejas de segunda instancia y se procede, de oficio, a tramitar estos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

Durante el año 2021 han sido un total de 37 escritos los que se han presentado y finalmente no han tenido la consideración de quejas de segunda instancia. En la tabla 5 se indica la clasificación realizada y su cuantificación.

Tabla 5

No competencia IGS	N.º quejas
Primera queja	27
Otra administración	1
Denuncia	5
No es objeto de queja	4
Total	37

Gráfico 4



En el gráfico se observa que de los escritos presentados que no tienen la consideración de queja, el mayor porcentaje (73%) 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. Cuando la queja se inicia por vía telemática este proceso 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.

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 13% de los escritos presentados, ya que los hechos descritos así lo indicaban.

En un 11% 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 3% 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 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 de segunda instancia 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 2021, 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 42 días, un tiempo inaceptable teniendo en cuenta que, una vez más, se supera el plazo de un mes establecido en la normativa vigente.

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 3 años y se observa que durante el año 2021 ha aumentado considerablemente.

Tabla 6

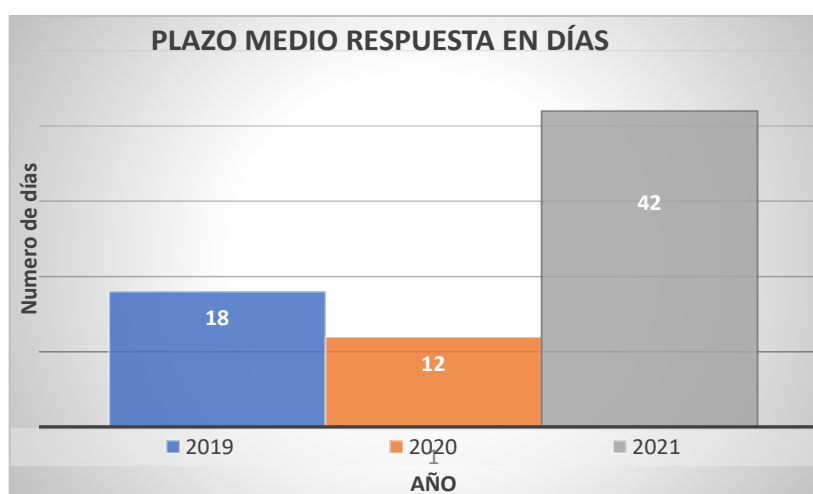
AÑO	Plazo medio respuesta (días)
2019	18
2020	12
2021	42



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 de segunda instancia, en tres de ellas no se ha dado respuesta a todas las quejas, concretamente la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, la de Educación, Cultura y Deporte y la de Sanidad Universal y Salud Pública con 19, 1 y 1 quejas sin responder respectivamente.

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 entre los años 2020 y 2021 (el aumento es de 30 Días naturales).

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 de forma sistemática 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.

Por ese motivo, en el Plan de la IGS de los años 2022 y 2023 se ha incorporado una actuación en la que se revisará la carta de servicios y se adecuarán los valores objetivos de los indicadores de acuerdo con la experiencia acumulada durante estos años.



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	71	0	100
2º trimestre	23	1	96
3º trimestre	17	3	82
4º trimestre	14	0	100
TOTAL	71	4	94

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 y teniendo en cuenta que no se realizó la modificación del valor objetivo de un 99 a un 90% se observa, que en el segundo y tercer trimestre se incumple el valor objetivo del indicador (99%) ya que los valores alcanzados son 96 y 82% respectivamente.

Sin embargo, si se hubiera realizado la modificación del valor del indicador, que ya se indicó que era excesivamente exigente, únicamente se habría incumplido en el tercer trimestre.

Si analizamos los datos de este trimestre, únicamente en tres quejas se ha incumplido el plazo de respuesta y en los tres casos se corresponden con registros de entrada del mes de agosto. 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 17.

Por último, hay que indicar que el plazo medio de respuesta en este tercer trimestre ha sido de aproximadamente 8 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 de segunda instancia de todas las consellerias y entidades del sector público instrumental, con carácter general se presentan, cuando la primera queja pertenece a alguna de las consellerias que año tras año acumulan un mayor número de quejas.

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 Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición ecológica y la de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad de las no se ha recibido ninguna queja de segunda instancia.

Tabla 8

Consellería	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021
Presidencia	5	5	1
Igualdad	48	49	33
Vivienda	4	4	1
Justicia	3	3	7
Educación	9	9	8
Sanidad	8	8	20
Agricultura	1	1	
Ferrocarrils			1
TOTAL	78	79	71

Por el contrario, llama poderosamente la atención que en las consellerías de Justicia, Interior y Administración Pública y Sanidad Universal y Salud Pública en las que, en los años 2019 y 2020 se habían presentado porcentajes relativamente bajos de quejas de segunda instancia, estos han aumentado considerablemente durante el año 2021.

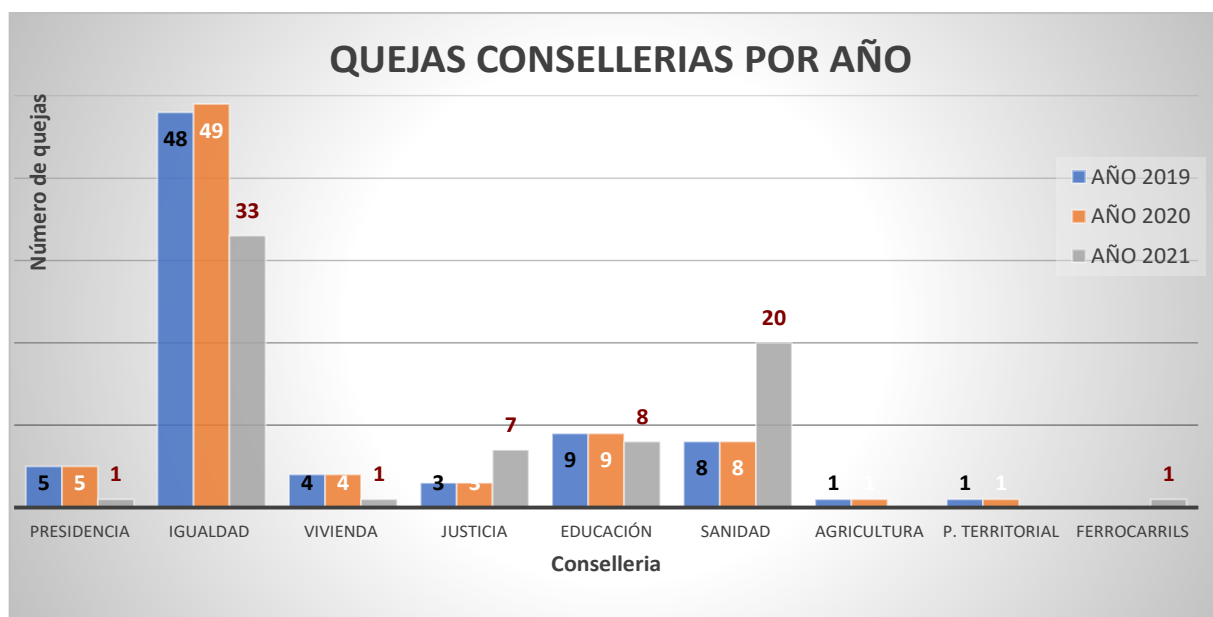
Frente a esta situación se observa que en Presidencia y en la Consellería de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, las quejas de segunda instancia presentadas en el año 2021 son muy inferiores a las presentadas en los dos años anteriores. Por otra parte, en la consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas se ha producido una disminución de casi 15 puntos porcentuales ya que en los años 2019 y 2020 el porcentaje alcanzó una cifra superior al 60% mientras que en el año 2021 el valor alcanzado fue del 47%.

Por último, en la Consellería de Educación, cultura y Deporte, el porcentaje no ha variado alcanzando alrededor del 11% del total en cada año.

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 por ser la que acumula un mayor número de quejas y las consellerias de Sanidad Universal y Justicia, Interior y Administración Pública por ser las dos consellerias en las que el porcentaje de quejas de segunda instancia presentadas en 2021 ha aumentado de forma considerable respecto a los dos ejercicios anteriores.

Gráfico 7

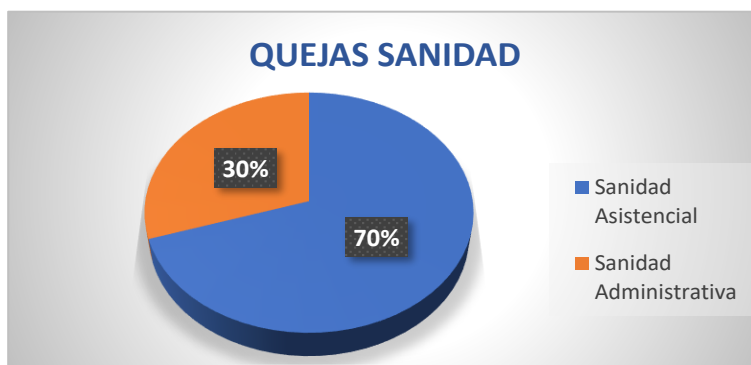


En la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas los cuatro procedimientos que acumulan un mayor número de quejas son las solicitudes de la Renta Valenciana de Inclusión, las de Solicitud de reconocimiento del grado de dependencia, las de Solicitud de reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad y las de Solicitud o renovación del título de familia numerosa,



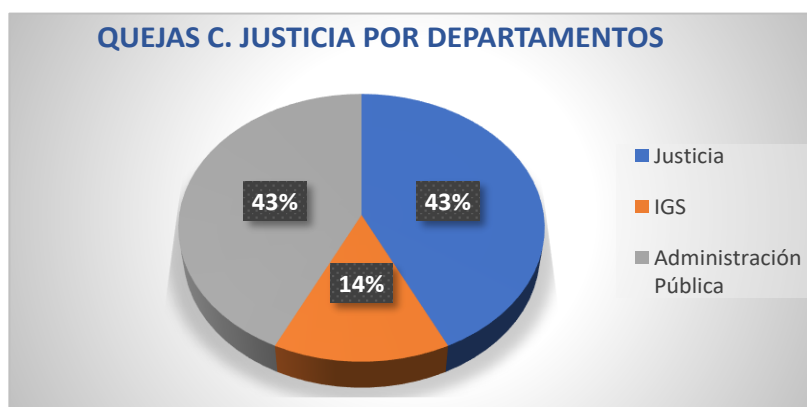
que coinciden con los procedimientos en los que durante el año 2020 también se recibieron el mayor número de quejas de segunda instancia.

Gráfico 8



En la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública el mayor porcentaje de quejas de segunda instancia se corresponde con primeras quejas de carácter asistencial.

Gráfico 9



En la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública el mayor porcentaje de quejas se corresponde con procedimientos o situaciones del ámbito de la Dirección General de Modernización de la Justicia y de la Dirección General de Función Pública.



5. VALORACIÓN Y CONCLUSIONES FINALES

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

En el informe correspondiente al año 2020 se indicó, que la aplicación corporativa GVQUEJAS no se estaba utilizando de forma generalizada en todas las consellerías, como consecuencia de los problemas de funcionamiento, derivados de su reciente implantación (2 de enero de 2019) y que se fueron solucionando de manera paulatina.

Sin embargo, si bien este hecho supuso un importante obstáculo a la hora de elaborar el informe global, que se realiza anualmente, ya que no se pudieron utilizar los datos estadísticos que proporciona la aplicación de gestión, al estar incompletos, la situación durante el año 2021 ha ido mejorando.

Las evidencias de esta mejora las tenemos en las peticiones de formación a sus usuarios realizadas por las consellerías de Sanidad Universal y Salud Pública y de Igualdad y Políticas Inclusivas. En el primer caso, se realizó una actividad formativa en el último trimestre de 2021 mientras que la formación a las personas usuarias de la segunda Consellería se realizará en el primer trimestre de 2022.

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 Consellería y así facilitar la solicitud y recepción de los informes preceptivos.

5.2 Respecto 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 Consellería 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 el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas, las de Solicitud de reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad y las de Solicitud o renovación del título de familia numerosa.
- En la Consellería de Sanidad Universal y Salud Pública el mayor porcentaje de quejas de segunda instancia se corresponde con primeras quejas de carácter asistencial.
- En la Consellería de Justicia, Interior y Administración Pública el mayor porcentaje de quejas se corresponde con procedimientos o situaciones del ámbito de la Dirección General de Modernización de la Justicia y de Función Pública.



Únicamente podemos analizar la evolución en los procedimientos correspondientes a la conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, ya que no tenemos datos relativos a las otras dos consellerias analizadas pues el número de quejas de estas en el ejercicio anterior resultó tan bajo que no se consideró necesario realizar una clasificación por procedimientos u órganos directivos.

En la conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, las quejas de segunda instancia presentadas en el año 2020 se centraron fundamentalmente en los mismos cuatro procedimientos, “Solicitud de reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad”, “Solicitud de reconocimiento del grado de dependencia y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas”, “Renta Valenciana de Inclusión” y “Solicitud o renovación del título de familia numerosa”.

No obstante, no podemos afirmar, que los esfuerzos realizados por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas para mejorar la gestión de estos procedimientos hayan sido insuficientes, puesto que las quejas de segunda instancia suponen un porcentaje muy bajo respecto al total de quejas de primera instancia, relativas a estos procedimientos, que se han presentado en el ejercicio 2021, por lo que habrá que esperar al informe global para poder realizar una valoración más acorde con la realidad.

5.3 Carta de Servicios de la Inspección General de Servicios

Como ya se ha comentado con anterioridad 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

6. NÚMERO TOTAL DE SUGERENCIAS

Durante el año 2021 no se ha presentado ninguna sugerencia.

AGRADECIMIENTOS

7. NÚMERO TOTAL DE AGRADECIMIENTOS

Durante el año 2021 no se ha presentado ningún agradecimiento.

EL INSPECTOR DE SERVICIOS