

ACTUACIÓN ORDINARIA PREVISTA EN EL PLAN DE LA IGS (2020-2021)

Área del Plan

VI. ACTUACIONES RELACIONADAS CON PROCESOS OPERATIVOS

Identificación de la actuación en el Plan:

10. Informe 2021 de quejas por incumplimiento del deber de respuesta

Objetivo de la actuación:

El 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.

Naturaleza de la actuación:

Análisis e informe.

Fecha de comunicación del informe:

10 de marzo de 2022

Resultados de la actuación:

VALORACIÓN Y CONCLUSIONES FINALES

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 consellerias, 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 consellerias 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 Conselleria 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 Conselleria y así facilitar la solicitud y recepción de los informes preceptivos.

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

3. Carta de Servicios de la Inspección General de Servicios

Se ha detectado un grado de incumplimiento de los compromisos adquiridos en la Carta con respecto a la tramitación de las quejas de segunda instancia que aconseja su revisión. Se ha previsto que en el Plan de la Inspección General de Servicios correspondiente a los años 2022-2023 se incorpore una actuación para proceder a dicha revisión para ajustar los valores objetivos de los indicadores, de acuerdo con la experiencia acumulada durante estos años de vigencia de la carta.

El informe completo se puede consultar en la siguiente dirección web:

<https://cjusticia.gva.es/es/web/inspeccion-general-servicios/informes-anales-quejas>