



**INFORME DE LA
SUBDIRECCIÓ GENERAL DE QUALITAT
I ATENCIÓ A LA CIUTADANIA
SOBRE LES QUEIXES, SUGGERIMENTS I AGRAÏMENTS
PRESENTATS L'ANY 2018**

DECRET 41/2016, DE 15 D'ABRIL.

València, 15 de juny de 2019



ÍNDEX

1.- INTRODUCCIÓ.....	4
2.- QUEIXES.....	4
2.1.- Valoració global.....	5
2.2.- Queixes classificades segons la seua tipologia.....	8
2.3.- Compliment del termini de contestació.....	10
2.4.- Queixes que continuen figurant sense contestació en l'aplicació corporativa.....	14
2.5.- Queixes per incompliment del deure de resposta davant la Inspecció General de Serveis.....	14
2.6.- Queixes telemàtiques.....	17
3.- SUGGERIMENTS I AGRAÏMENTS.....	20
4.- MESURES ADOPTADES.....	22
PRESIDÈNCIA DE LA GENERALITAT.....	22
CONSELLERIA D'ECONOMIA SOSTENIBLE, SECTORS PRODUCTIUS, COMERÇ I TREBALL.....	23
LABORA - Servei Valencià de Formació.....	23
CONSELLERIA D'HISENDA I MODEL ECONÒMIC.....	24
CONSELLERIA DE JUSTÍCIA, ADMINISTRACIÓ PÚBLICA, REFORMES DEMOCRÀTIQUES I LLIBERTATS PÚBLIQUES.....	25
CONSELLERIA D'HABITATGE, OBRES PÚBLIQUES I VERTEBRACIÓ DEL TERRITORI.....	25
CONSELLERIA D'AGRICULTURA, MEDI AMBIENT, CANVI CLIMÀTIC I DESENVOLUPAMENT RURAL.....	28
CONSELLERIA DE TRANSPARÈNCIA, RESPONSABILITAT SOCIAL, PARTICIPACIÓ I COOPERACIÓ.....	28
5.- UTILITZACIÓ DE L'APLICACIÓ CORPORATIVA.....	29
6.- CONCLUSIONS I RECOMANACIONS.....	30



Índice de cuadros

Quadre núm. 1. COMPARATIVA DE QUEIXES PER ANYS.....	6
Quadre núm. 2. TOTAL DE QUEIXES PER CONSELLERIES L'ANY 2018, I % RESPECTE DEL TOTAL.	7
Quadre núm. 3 PERCENTATGE DE QUEIXES ACCEPTADES PER ANYS.....	8
Quadre núm. 4. PERCENTATGE DE QUEIXES CLASSIFICADES PER TIPUS/MOTIU L'ANY 2018.....	9
Quadre núm. 5 QUEIXES CONTESTADES FORA DE TERMINI PER ANYS.....	10
Quadre núm. 6 QUEIXES CONTESTADES FORA DE TERMINI PER CONSELLERIES ANY 2018.....	12
Quadre núm. 7 TERMINI MITJÀ DE RESPOSTA DE QUEIXES NO CONTESTADES EN TERMINI, PER CONSELLERIES ANY 2018.....	17
Quadre núm. 8 QUEIXES TELEMÀTIQUES PER CONSELLERIES ANY 2018.....	19
Quadre núm. 9 SUGGERIMENTS PER CONSELLERIES ANY 2018.....	20

Índice de gráficos

Gràfic núm. 1. PERCENTATGE DE QUEIXES CONTESTADES FORA DE TERMINI PER ANYS.....	11
Gràfic núm. 2 EVOLUCIÓ DE QUEIXES PER INCOMPLIMENT DEL DEURE DE RESPOSTA.....	15
Gràfic núm. 3 QUEIXES TELEMÀTIQUES PER ANYS.....	18
Gràfic núm. 4 QUEIXES TELEMÀTIQUES PER CONSELLERIES ANY 2018.....	19
Gràfic núm. 5 SUGGERIMENTS PER ANYS.....	21
Gràfic núm. 6 TOTAL AGRAÏMENTS PER CONSELLERIES ANY 2018.....	21



1.- INTRODUCCIÓ

La Generalitat, en el seu ferm compromís per elevar els nivells de qualitat en la prestació dels serveis públics que demana la ciutadania, va publicar el 20 d'abril de 2016 el Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, que va substituir, entre altres, el Decret 165/2006, de 3 de novembre, del Consell, pel qual es regula ban les queixes i suggeriments en l'àmbit de l'administració i les organitzacions de la Generalitat.

En l'esmentat Decret 41/2016 es dedica el capítol V a les queixes, suggeriments i agraïments, regulant la tramitació i obligatòria contestació a les persones que les plantegen. Així mateix es dedica l'article 39 a la "millora contínua", partint de la consideració que les queixes han d'entendre's com a oportunitats que poden ajudar a millorar els serveis públics que presta la Generalitat. Per això, aquest article estableix, com a primer pas, que dins dels dos primers mesos de cada exercici les sotssecretaries emetran un informe estadístic i valoratiu de les queixes tramitades durant l'any anterior, així com de les mesures adoptades, si escau, per a esmenar les deficiències posades de manifest per mitjà de les queixes o per a atendre els suggeriments que se'ls han presentat.

A la vista de la informació facilitada per les diferents sotssecretaries, el present informe recull l'anàlisi global de tota aqueixa informació, començant per l'avaluació dels aspectes més destacats i els resultats de la gestió de les queixes i suggeriments, i finalitzant amb la presentació d'una sèrie de conclusions i recomanacions per a la millora dels processos.

Informe anual

Totes les sotssecretaries han presentat els seus corresponents informes anuals, en els quals es detalla el nombre de queixes i la seua classificació per tipus, així com els suggeriments i agraïments presentats.

En el present informe anual agregat es recullen aqueixes dades facilitades per les conselleries.

2.- QUEIXES

L'article 30 del Decret 41/2016 defineix els conceptes de queixes, suggeriments i agraïments, de tal forma que:

"Tindran la consideració de queixes els escrits i comunicacions en els quals les ciutadanes i ciutadans realitzen únicament manifestacions de disconformitat amb la prestació dels serveis, especialment sobre tardances, desatencions o qualsevol altre tipus anàleg de deficient actuació que observen en el funcionament dels serveis públics de l'administració i organitzacions de la Generalitat, que constituïska falta de qualitat en el servei prestat."



D'això es deriva que les queixes, així com els suggeriments i els agraïments, constitueixen un mecanisme molt útil per a conèixer la percepció que té la ciutadania de la qualitat dels serveis que l'administració els ofereix.

2.1.- Valoració global

El Pla de la Inspecció General de Serveis 2016-2017 va incloure l'actuació *V.2 QUEIXES I RECLAMACIONS, 2. Actuació d'inspecció sobre l'incompliment en el deure de resposta a queixes i elaboració d'un model d'informe estàndard.*

Aquesta actuació va finalitzar el gener de 2017 i, amb posterioritat, es va remetre el model d'informe estàndard a totes les conselleries i organismes públics. Aquest informe es va dissenyar amb l'estructura d'informació mínima necessària, que permeta realitzar una anàlisi valorativa dels fets que la ciutadania posa de manifest i determinar si realment els fets plantejats responen a disfuncions existents en la prestació dels serveis públics per a, en aquest últim cas, poder aplicar mesures que esmenen aquestes deficiències que igualment han de quedar expressades en l'informe.

Si bé la majoria de les conselleries han elaborat els seus informes d'acord amb l'estàndard remés, a la vista de la informació que contenen hem de continuar destacant una insuficiència d'aquesta que afecta bàsicament el punt 5 de l'esmentat estàndard relatiu a l'anàlisi de les dades globals i les mesures correctives introduïdes. És fonamental, per tant, continuar insistint en la importància d'aquesta anàlisi valorativa dels fets que donen lloc a les queixes, així com de les mesures o accions implantades per a pal·liar-los o corregir-los, ja que és l'única possibilitat d'obtenir oportunitats de millora amb base en les queixes presentades.

En **el quadre 1** es mostra l'evolució de les **queixes presentades des de l'any 2009**. L'any 2018 el nombre de queixes ha sigut de 2.191, la qual cosa suposa per tercer any consecutiu un increment respecte a l'exercici anterior (1.961 queixes). Aquest increment probablement es deu a l'augment de l'activitat en la nostra administració, així com a una percepció més positiva per part de la ciutadania de la credibilitat del sistema. Entre moltes altres consideracions podem citar d'una banda el creixement en les consultes rebudes en el sistema d'atenció a la ciutadania (Oficines Prop, Servei 012, Guia Prop Electrònica); i d'altra banda, la política de transparència impulsada des del Consell que potencia en tots els sentits la comunicació dels ciutadans i ciutadanes amb la nostra administració, fent-la sentir més pròxima i accessible.



Quadre núm. 1. COMPARATIVA DE QUEIXES PER ANYS

ANY	TOTAL QUEIXES	DIFERÈNCIA AMB L'ANY ANTERIOR	% DIFERÈNCIA AMB L'ANY ANTERIOR	% SOBRE L'ANY 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%

Es posa igualment de manifest en el quadre que a excepció dels anys 2013 i 2015, en què es va produir una disminució, respectivament, d'un 10,1% i un 11,5% en el nombre de queixes presentades, l'evolució ha sigut creixent en la resta del període considerat i, particularment, com s'ha indicat, des de la publicació del Decret 41/2016 en el qual es permet la queixa telemàtica i es fomenta la presentació de queixes com a eina per a la millora de la qualitat dels serveis públics, que s'aprecia en el creixement dels anys 2016 i 2017. En 2018, amb un augment de l'11,7%, més aviat sembla una desacceleració del creixement explosiu provocat per la publicació del Decret 41/2016.

Des del punt de vista de la distribució de les **queixes** corresponents a l'any 2018 per àrees funcionals o departaments, en el quadre 2 apareixen aquestes **classificades en funció de les conselleries**. Cal que destacar que prop del 62% de les queixes es concentren en dues conselleries.

La **Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives**, amb el **39,0%** del total, és la que concentra un major nombre de queixes. Referent a això, cal tindre en compte que aquesta xifra no inclou, igual que en anys anteriors, les queixes assistencials relacionades amb la dependència.

Li segueixen a continuació la **Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport** amb el **23,0%** (10,2% en 2017) i la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic amb el 7,6% (7,9% en 2017). En aquesta última s'inclouen les queixes corresponents a l'Agència Tributària Valenciana (ATV).

La quarta posició l'ha ocupada l'any 2018 la Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i vertebració del Territori que suposa el 6,8% del total de queixes presentades enfront del 3,9% de l'any anterior. Aquest increment de les queixes respecte de l'any anterior, de 77 queixes a



150, és lògic, perquè es partia d'un nombre baix de queixes en relació amb el volum de tramitació administrativa. En matèria d'habitatge la tendència és que disminuïsquen les queixes per la tramitació dels pagaments d'ajudes d'exercicis anteriors, si bé pot ser que augmenten per uns altres motius, com és l'obligatorietat de la tramitació electrònica per a les persones jurídiques o per l'incompliment d'expectatives d'alguns ciutadans en relació amb l'aplicació de la Llei de la funció social de l'habitatge. En matèria de transports es constata l'augment de la presentació de queixes, per l'obligatorietat en la tramitació electrònica que s'inicia a mitjan any 2017, tendència que s'anirà reduint l'any 2019, així com per l'excessiu temps en la tramitació d'autoritzacions i targetes del tacògraf.

Quadre núm. 2. TOTAL DE QUEIXES PER CONSELLERIES L'ANY 2018, I % RESPECTE DEL TOTAL

CONSELLERIA	NÚM. QUEIXES	%
Presidència de la Generalitat (1)	38	1,7%
Igualtat i Polítiques Inclusives	855	39,0%
Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball (2)	52	2,4%
Hisenda i Model Econòmic (3)	167	7,6%
Educació, Investigació, Cultura i Esport	505	23,0%
Sanitat Universal i Salut Pública	13	0,6%
Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori	150	6,8%
Agricultura, Medi Ambient, Cambi Climàtic i Desenvolupament Rural	56	2,6%
Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques	90	4,1%
Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació	128	5,8%
SERVEF	137	6,3%
TOTAL	2.191	100,0%

Nota: Les dades inclouen els següents organismes: (1) Agència Valenciana del Turisme, (2) Institut Valencià de Competitivitat Empresarial (IVACE) i (3) Agència Tributària Valenciana (ATV, abans IVAT)

LABORA, abans SERVEF, ocupa el cinqué lloc amb un 6,3% del total de queixes enfront del 12,3% de l'any anterior. Cal recordar que l'any 2016 es va decidir separar les queixes del SERVEF de les relatives a la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball, de la qual depén, amb la finalitat de donar una informació més fidel a la realitat dels fets.

La Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació ocupa l'any 2018 el sisé lloc amb un 5,8% del total de queixes (4,8% en 2017). De les 128 queixes presentades, 89 corresponen a les oficines Prop i 30 al servei d'informació 012.



Les queixes de la resta de conselleries representen percentatges sobre el total de queixes presentades que oscil·len des del 4,1% de la Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques fins al 0,6% de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública. Cal tindre en compte en relació amb aquesta última conselleria, que no s'han inclòs les queixes assistencials sanitàries, s'han considerat únicament les administratives.

Per una altra part, podem observar en el quadre 3 l'evolució de les **queixes acceptades**, és a dir, les **que s'han resolt satisfactòriament per a l'usuari**.

Quadre núm. 3 PERCENTATGE DE QUEIXES ACCEPTADES PER ANYS

ANY	TOTAL QUEIXES	QUEIXES ACCEPTADES	%
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	664	33,9%
2018	2.191	1.915	87,4%

Del total de queixes presentades l'any **2018** han sigut **acceptades 1.915**, és a dir, el **87,4%** un percentatge similar al de 2017.

2.2.- Queixes classificades segons la seua tipologia

En el quadre 4 es recullen les queixes presentades, classificades **per la seua tipologia**. L'apartat que va presentar un major nombre de queixes l'any 2018 va ser "**Manca de diligència en la resolució**", amb un percentatge del **40,2%** del total. En aquesta categoria s'inclouen fonamentalment les queixes que fan referència a l'excessiva dilatació d'un procediment, la falta de resolució d'aquest o bé la seua resolució fora del termini establert. En 2016 la dada d'aquest motiu de queixa va ser similar, un 40% de les queixes presentades, però en el 2017 va descendir bruscament a un 9,0%, i el 2018 torna als percentatges de 2016.

Li segueix en segon lloc en volum el d'"**altres motius**", que va representar el **24,5%** de les queixes presentades, xifra que és 5 punts percentuals inferior a la de l'any 2017 (29,4%).

A continuació es va situar l'apartat d'"**insatisfacció del ciutadà/ciudadana**", on es recullen les queixes derivades d'un servei rebut d'inferior qualitat a l'esperada, amb un **7,2%** del total de queixes, inferior en 9 punts percentuals al de l'any 2017 (16,3%).



Quadre núm. 4. PERCENTATGE DE QUEIXES CLASSIFICADES PER TIPUS/MOTIU L'ANY 2018

TIPUS DE QUEIXA	%
Altres motius	24,5
Insatisfacció del ciutadà/ciudadana	7,2
Falta de diligència en la resolució	40,2
Durada del tràmit	4,6
Incompliment de les expectatives de la ciutadania	3,5
Temps d'espera	4,2
Mancada d'amabilitat en el tracte	3,9
Informació equivocada	3,5
Mancada o inexistència d'infraestructures mecàniques o electròniques	3,6
Càrregues burocràtiques innecessàries	2,2
Accessibilitat a l'oficina	1,5
Mancada d'informació en valencià	0,5
Ubicació immoble i localització	0,6
TOTAL	100,0

Després d'aquestes tres primeres categories, les queixes més freqüents són les que corresponen als següents apartats, recollits per ordre d'importància:

“**Duració del tràmit**”, amb un 4,6% del total de queixes, es manté en la mateixa quarta posició respecte a l'any anterior (8,6%), encara que el percentatge baixa en 4 punts.

“**Temps d'espera**” és el motiu que al·ludeix als temps excessius que els ciutadans i ciutadanes han d'esperar en les oficines públiques fins a ser atesos (com a conseqüència, per exemple, de la massiva concurrència de la ciutadania en els primers o els últims dies dels terminis habilitats, de la inexistència de sistemes de gestió de cues, de la falta de previsió de l'impacte que tindrà una campanya o servei determinats, etc.). Passa del sisé lloc en 2017 (5,4%) al cinqué en 2018 (4,2%). L'evolució és favorable, ja que segueix en valors molt inferiors respecte a anys anteriors, ja que en 2014 el percentatge de queixes per aquest motiu va assolir el 12%.

“**Falta d'amabilitat en el tracte**”, amb un 3,9% del total, manté en 2018 la sisena posició malgrat baixar quasi dos punts de percentatge respecte a l'anterior any.

“**Falta o inexistència d'infraestructures mecàniques o electròniques**”, se situa en el seté lloc, passant del 4,7% en 2017 al 3,6% en 2018. S'inclouen en aquest apartat, les queixes referides a sistemes electrònics o telemàtics de pagament.



“**Informació equivocada**” se situa en 2018, amb on 3,5%, en el huité lloc encara que amb menor pes, igual que l'any anterior (5,1% del total).

“**Incompliment de les expectatives de la ciutadania**”, amb el 3,5% del total, ocupa la novena posició, baixa 3 posicions i 4 punts percentuals respecte a l'any 2017 (7,9%).

“**Càrregues burocràtiques innecessàries**”, amb el 2,2% en 2018, es manté en la mateixa posició respecte a l'any 2017 (4,6%), si bé, igual que en els casos anteriors, el seu pes ha baixat.

“**Accessibilitat a l'oficina**” es manté en el mateix onzé lloc i amb el mateix grau percentual que en 2017, amb un 1,5% del total. S'adscriuen a aquest apartat les queixes que es refereixen a l'horari de l'oficina pública, la possibilitat de comunicar-se amb aquesta mitjançant telèfon o qualsevol altre mitjà no presencial, etc.

Finalment, tant l'apartat d’“**Ubicació de l'immoble i localització**” com el de “**Falta d'informació en valencià**” van representar en 2018 respectivament el 0,6% i 0,5% del total de queixes presentades.

2.3.- Compliment del termini de contestació

L'article 35 del Decret 41/2016 determina que totes les queixes i suggeriments hauran de ser tramitades i no podran quedar sense resposta. La contestació haurà de notificar-se en un termini no superior a un mes des que la queixa o suggeriment va tindre entrada en el registre general de la respectiva conselleria afectada.

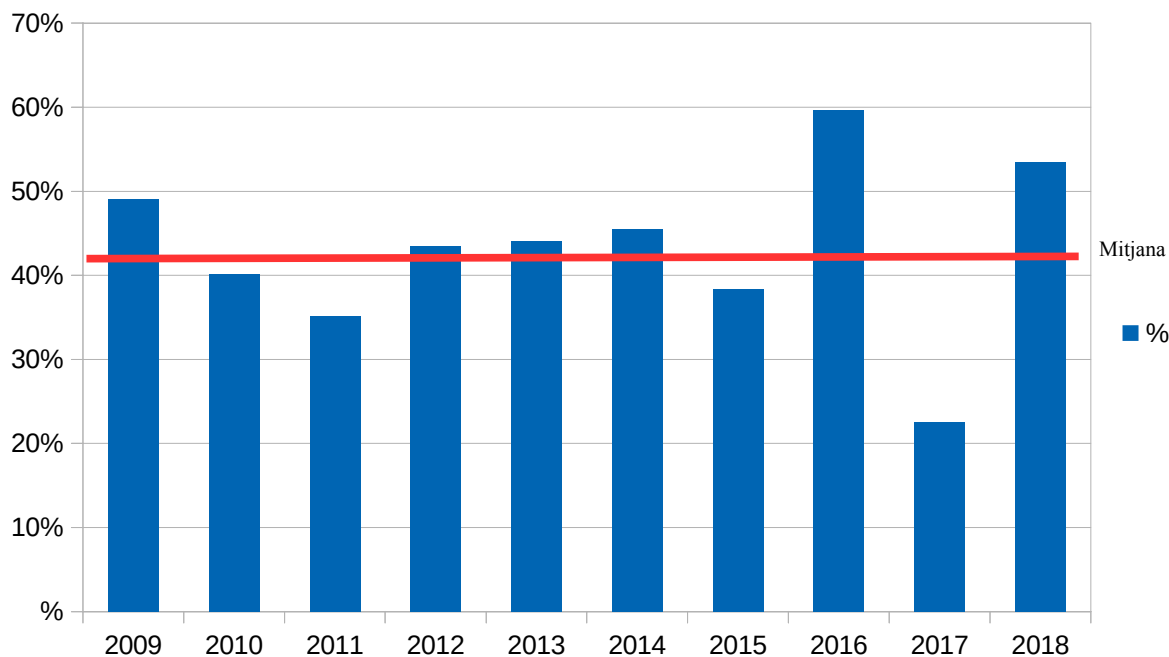
En el quadre 5 i en el gràfic 1 es mostra l'evolució de l'índex percentual de queixes contestades fora de termini, des de 2009 fins a 2018.

Quadre núm. 5 QUEIXES CONTESTADES FORA DE TERMINI PER ANYS

ANY	TOTAL QUEIXES	QUEIXES FORA DE TERMINI	%
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%



Gràfic núm. 1. PERCENTATGE DE QUEIXES CONTESTADES FORA DE TERMINI PER ANYS



Com en anys anteriors, continuen produint-se retards i, per tant, incompliments en el termini de contestació de les queixes presentades. L'any 2018 s'observa un augment del percentatge de queixes contestades fora de termini respecte de l'any anterior (53,4%), es torna als valors d'anys anteriors, aquest augment es xifra en 30 punts percentuals en comparació amb l'any 2017 (22,5%).

Malgrat l'esforç fet perquè es done una resposta a les queixes de la ciutadania dins del termini establert per a això, el retard en la posada en marxa de la nova aplicació informàtica per a la tramitació de les queixes ha dificultat en gran manera que s'aconsegueixca el fi de contestar dins del termini, ja que continua havent-hi manques per a la gestió de certs tipus de queixes o certes actuacions.

En el quadre 6 es recull el nombre i percentatge de les queixes que s'han contestat fora del termini establert distribuït **per conselleries**.

Si analitzem el percentatge de queixes **no contestades dins del termini**, crida l'atenció, en primer lloc, la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport, que continua estant al capdavant amb un 85,9% de queixes, malgrat haver baixat un punt percentual respecte al 2017 (87,1%). Això és degut, primordialment, a la necessitat de sol·licitar informes a diferents serveis per a la contestació i a la tardança de més de 30 dies en la seua remissió. Aquest termini és el que disposa l'Administració per a contestar les queixes.



Cal aclarir que la majoria de les queixes que tenen entrada en la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport es refereixen a escrits del personal docent (p. e. en relació amb la nòmina), ensenyaments d'idiomes, deficiències en els instituts d'educació secundària obligatòria, ampliació de l'horari de recollida de documentació de beques i matriculacions de l'alumnat. Les queixes relatives a personal docent i les relacionades amb l'exercici de l'activitat educativa no haurien de ser considerades queixes, l'objecte d'aquestes està regulat en l'article 30.1.a del Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell. Les primeres, normalment, poden ser objecte de recursos administratius, per la qual cosa escapen de la seua consideració de queixes. Les segones, han de ser objecte d'una regulació específica per part d'aquesta conselleria, atesa la naturalesa dels centres d'ensenyament no universitari i les activitats que s'hi desenvolupen i que no tenen el caràcter administratiu previst en el decret esmentat.

Quadre núm. 6 QUEIXES CONTESTADES FORA DE TERMINI PER CONSELLERIES ANY 2018

CONSELLERIA	NÚM. TOTAL QUEIXES	QUEIXES NO CONTESTADES EN TERMINI	% SOBRE QUEIXES CONSELLERIA	% SOBRE TOTAL DE QUEIXES
Presidència de la Generalitat	38	22	57,9%	1,9%
Igualtat i Polítiques Inclusives	855	495	57,9%	42,3%
Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball	52	13	25,0%	1,1%
Hisenda i Model Econòmic	167	95	56,9%	8,1%
Educació, Investigació, Cultura i Esport	505	434	85,9%	37,1%
Sanitat Universal i Salut Pública	13	0	0,0%	0,0%
Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori	150	13	8,7%	1,1%
Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural	56	27	48,2%	2,3%
Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques	90	34	37,8%	2,9%
Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació	128	11	8,6%	0,9%
LABORA (SERVEF)	137	27	19,7%	2,3%
TOTAL	2.191	1.171	53,4%	100,0%

En segon lloc, apareixen empatades la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives i la Conselleria de Presidència amb un 57,9% i en tercer lloc se situa la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic amb un 56,9%. Aquests percentatges han augmentat de manera cridanera respecte a l'any 2017; en el cas de la Conselleria d'Igualtat amb un augment de més de 55 punts percentuals respecte a l'any anterior (2,8% en 2017) i en el cas de la Conselleria de Presidència amb un augment de més de 16 punts percentuals (41,4% en 2017). En el cas de la Conselleria d'Hisenda, ha disminuït cinc punts (61,00% en 2017).



En quart lloc se situa la Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural, amb un 48,2%, que no experimenta un gran augment respecte de l'any 2017 (47,5%).

Li segueix la Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques amb un 37,8%, el que suposa un descens de 5 punts percentuals respecte a l'any anterior (43,3%).

En la resta de conselleries les contestacions fora de termini respecte del 2017 queden de la següent manera:

- es produeix un augment en la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball que passa del 22% en 2017 al 25,0% en 2018;
- en la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació augmenta i passa de l'1,1% en 2017 al 8,6% en 2018;
- per a Labora (antic Servef) es produeix un augment i passa del 14,9% en 2017 al 19,7% en 2018
- en la Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori, experimenta una baixada de 17 punts percentuals d'un 26% en 2017, a un 8,7% en 2018.

També podem observar en el quadre 6 el percentatge de queixes contestades l'any 2018 **fora de termini respecte al total de queixes contestades fora de termini**. Destaca en primer lloc, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, amb un 42,3% sobre el total de queixes fora de termini, que experimenta un augment molt important de 36 punts percentuals respecte a l'any 2017 (6,1%).

Li segueix la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport, en segon lloc, amb un 37,1% del total, que experimenta un descens respecte a l'any 2017 de dos punts percentuals (39,6%).

En tercer lloc, apareix la Conselleria d'Hisenda i Model econòmic amb 8,1% del total de queixes fora de termini, que experimenta un descens de 13 punts percentuals respecte de l'any anterior (21,3% en 2017). En quart lloc, la Conselleria de Justícia, també descendeix 3 punts percentuals amb un 2,9% (5,9% en 2017).

Respecte a la resta de conselleries, experimenten un descens per aquest ordre: la Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural, amb un 2,3%, descendeix respecte al 2017 (8,6%) en 6 punts; amb la mateixa puntuació i el mateix descens, apareix LABORA, (8,1% en el 2017); li segueix Presidència, amb un 1,9% (2,7% en 2017) i les conselleries d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball amb un 1,11% (2,9% en 2017) i d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori que també descendeix a



1,1% (4,5% en 2017). Totes experimenten un descens excepte la Conselleria de Transparència, Responsabilitat Social, Cooperació i Participació que experimenta un lleu augment amb un 0,9% (0,2% en 2017), i finalment la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, amb un 0,0% de retard, ja que segueix contestant totes les queixes dins del termini.

Cal continuar insistint en la necessitat de reduir tot el que siga possible el nombre de casos en què s'incompleixen els terminis de contestació. Aquest compromís és de mínims en qualsevol estàndard de qualitat, i el seu compliment no implica una sobrecàrrega important en el dia a dia dels serveis públics que es presten des de la nostra Administració. A més, cal no oblidar que en pràcticament totes les Cartes de Serveis figura el compromís de complir estrictament els terminis de contestació de les queixes, i es dona la circumstància que fins i tot en alguns supòsits es plantegen terminis de resposta inferiors al d'un mes fixat en el Decret 41/2016.

2.4.- Queixes que continuen figurant sense contestació en l'aplicació corporativa

A més d'assenyalar els incompliments en els terminis de contestació, és important indicar que en l'aplicació corporativa hi ha queixes que romanen obertes malgrat el temps transcorregut des de la seua presentació que haurien de ser tancades o arxivades pels tècnics de les conselleries perquè no apareguen en l'aplicació.

Aquesta és una situació que ve originada en part per la inclusió en l'aplicació de queixes que realment no ho són (moltes d'elles telemàtiques). Aquesta falta de depuració obliga a una comparació de les dades de l'aplicació amb les dades obtingudes dels informes remesos per les conselleries per a obtindre xifres coherents.

Les millores introduïdes en l'aplicació, així com la gradual extensió del seu ús a altres ens de la Generalitat, han permés un millor seguiment i control de les queixes tant per part dels gestors com dels òrgans de control, així i tot es continuen duent a terme les actuacions necessàries per a millorar el seu funcionament.

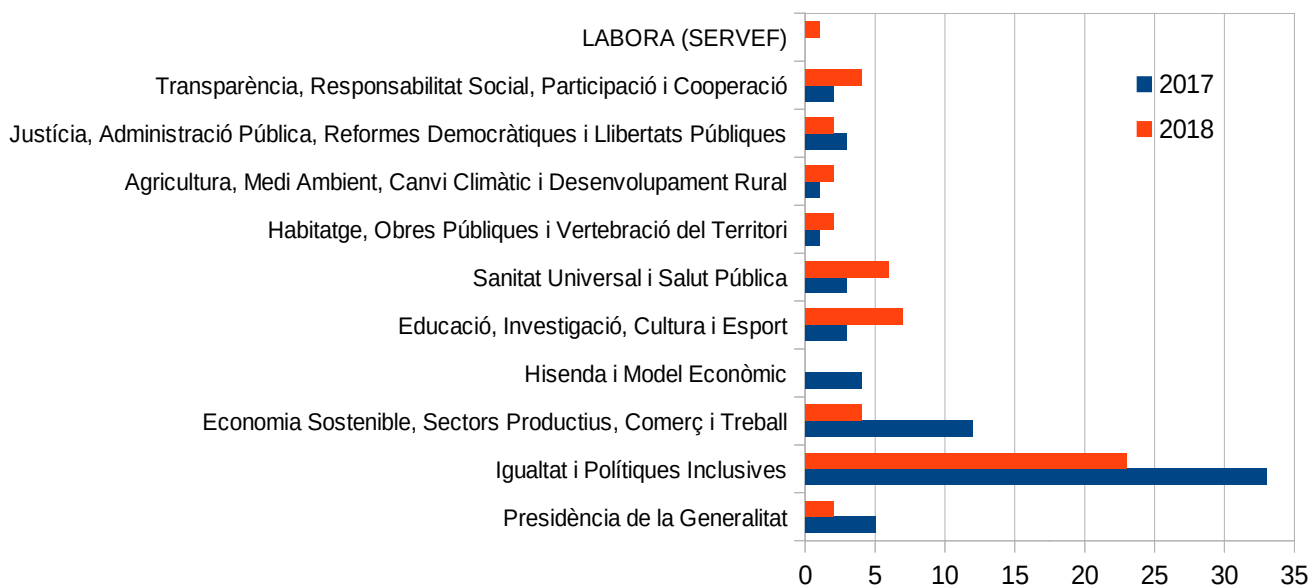
2.5.- Queixes per incompliment del deure de resposta davant la Inspecció General de Serveis

L'article 38 del Decret 41/2016 recull el dret de la ciutadania a obtindre informació sobre l'estat de la seua queixa i, en l'apartat número 2, estableix que *“Així mateix podrà formular una nova queixa, aquesta vegada davant l'òrgan o unitat que exercisca la competència en matèria d'inspecció general dels serveis, quan s'haja incomplert el deure de resposta establert en l'article 35”*.



a) Distribució de queixes. En el gràfic 2 es recull per conselleries l'estadística de queixes per incompliment del deure de resposta corresponent per als anys 2017 i 2018. El nombre total de queixes presentades per falta de resposta a una queixa inicial en **2018** ha sigut de **55** comptant 1 queixa de l'IVAM i 1 de Metrovalencia. Si comparem aquest valor amb les **67** queixes presentades en **2017**, s'observa que aquestes han disminuït.

Gràfic núm. 2 EVOLUCIÓ DE QUEIXES PER INCOMPLIMENT DEL DEURE DE RESPOSTA



Aproximadament el 70% de les queixes rebudes es corresponen amb tres conselleries, Igualtat i Polítiques Inclusives (44%), Educació, Investigació, Cultura i Esport (13%) i Sanitat Universal i Salut Pública (12%), la resta de conselleries acumulen un nombre de queixes molt reduït.

També podem assenyalar que l'any 2018 es van presentar queixes per falta de resposta en totes les conselleries, i s'aferma l'evolució mostrada passant de ser-ne quatre en 2015 a totes en el 2018.

Es constata que hi ha hagut un descens en el número absolut de les queixes presentades per incompliment en les conselleries que acumulaven un major número d'elles (p. ex. Igualtat i Polítiques Inclusives descendeix de 33 queixes en 2017 a 23 en 2018). Igualment descendeix el pes relatiu d'aquestes queixes en el total de les rebudes per aquest motiu (p. ex. Igualtat i Polítiques Inclusives passa d'un 49,25% sobre el total en 2017 a un 43,20% en 2018).



b) Principals serveis públics afectats. En aquest apartat únicament s'assenyala els serveis afectats de les tres conselleries (Igualtat, Educació i Sanitat) que acumulen no solament el major nombre de queixes sinó també serveis de gran rellevància per a la ciutadania.

De l'anàlisi dels serveis públics més afectats per les queixes per l'incompliment del deure de resposta s'ha de destacar, en primer lloc, les de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, que es concentren en dos tipus, la "Sol·licitud de reconeixement del grau de dependència i l'accés al sistema públic de serveis i prestacions econòmiques" i la "Sol·licitud de reconeixement, declaració i qualificació del grau de discapacitat", que acumulen un percentatge aproximat de queixes del 69% i 27%, respectivament.

La Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport concentra el 50% de les queixes en assumptes relacionats amb els centres docents, mentre que totes les queixes de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública estan relacionades amb els serveis assistencials sanitaris.

c) Termini mitjà de resposta. Encara que el Decret 41/2006 no estableix cap termini per a donar resposta a les queixes davant la Inspecció General de Serveis, tenint en compte el compromís del Consell per a elevar la qualitat dels serveis públics, aqueix termini hauria de ser molt breu, tenint en compte que aquestes queixes tenen el seu origen en la falta de resposta a una queixa anterior.

En aquesta línia, la Carta de Serveis de la Inspecció General de Serveis de la Generalitat aprovada per Resolució de 26 de febrer de 2018, del conseller de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació, en el seu compromís 6, estableix que les queixes presentades per la ciutadania per falta de resposta a una primera queixa, s'instarà, "*... en el termini màxim de 10 dies, l'òrgan competent en la matèria perquè done resposta a les queixes ciutadanes no respostes, ...*" i defineix l'indicador amb un valor objectiu del 95%.

No obstant això, els terminis mitjans de resposta per conselleries o entitats afectades, són de més de 15 dies en un percentatge superior al 50%, i de menys de 10 dies en el 24% d'elles; així doncs el termini mitjà de resposta de les queixes resulta excessiu i difícil de justificar en algunes conselleries amb un nombre de queixes molt reduït.



Quadre núm. 7 TERMINI MITJÀ DE RESPOSTA DE QUEIXES NO CONTESTADES EN TERMINI, PER CONSELLERIES ANY 2018

CONSELLERIA	Termini mitjà de resposta (dies naturals)
Presidència de la Generalitat	31
Igualtat i Polítiques Inclusives	22
Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball	24
Hisenda i Model Econòmic	0
Educació, Investigació, Cultura i Esport	24
Sanitat Universal i Salut Pública	19
Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori	9
Agricultura, Medi Ambient, Cambi Climàtic i Desenvolupament Rural	8
Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques	15
Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació	11
LABORA (SERVEF)	29
Institut Valencià d'Art Modern (IVAM)	5
Ferrocarrils de la Generalitat (FGV)	11
Termini mitjà de resposta (dies natural)	16

d) Conclusions de la IGS. El termini mitjà de resposta de les queixes resulta excessiu tenint en compte que es tracta d'una queixa per falta de resposta a una primera queixa, el termini de la qual de resposta és d'un mes i la presentació davant la IGS es realitza, en la majoria dels casos, quan han transcorregut diversos mesos des de la presentació de la primera queixa sense haver rebut resposta.

Cal afegir a l'anterior, que algunes de les conselleries el termini de les quals de resposta supera els 15 dies, tenen un nombre de queixes molt reduït, per la qual cosa resulta difícil de justificar aquesta tardança atesa a una excessiva càrrega de treball.

D'altra banda, la concentració de la major part de les queixes en uns serveis molt concrets evidència la necessitat de plantejar, a les conselleries afectades, la realització d'accions de millora encaminades a proporcionar solucions per a reduir les causes, que motiven la insatisfacció de la ciutadania.

2.6.- Queixes telemàtiques

En la Generalitat, les queixes telemàtiques poden ser presentades per la ciutadania bé directament amb el seu certificat digital o bé a través del servei 012 mitjançant telefonada. En aquest últim cas el servei 012 accedirà a l'aplicació de queixes i transcriurà la queixa

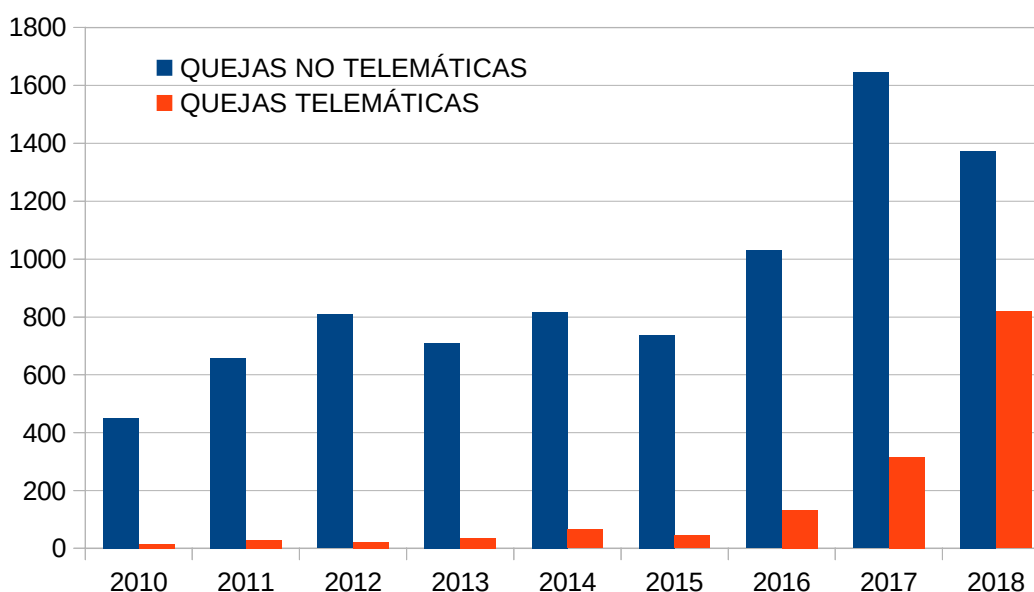


dictada pel ciutadà o ciutadana. Finalment l'operador llegirà el contingut de la queixa que haurà de ser confirmat pel ciutadà o ciutadana. Aquesta conversa serà gravada pel 012.

En l'any 2018, tal com s'observa en el gràfic 3, es van presentar un total de 818 **queixes telemàtiques**, la qual cosa suposa un 37,3% del total de les queixes presentades en aqueix any. I prop d'una cinquena part de les presentades (161, un 19,68%) han sigut queixes telemàtiques presentades telefònicament a través del servei 012.

Si comparem les queixes telemàtiques presentades en 2018 amb les del 2017, observem que en 2017 el nombre de queixes presentades per via telemàtica es va situar en 316, un 16,1% del total, la qual cosa suposa que ha augmentat de nou de manera considerable la presentació telemàtica. Aquest és un fet molt positiu, ja que des de la seua implantació en 2010 la utilització de la via telemàtica segueix una línia ascendent el que ens indica que la ciutadania està adquirint una major consciència dels avantatges que suposa l'ús de mitjans electrònics.

Gràfic núm. 3 QUEIXES TELEMÀTIQUES PER ANYS



Com es pot veure en el quadre 8, el 39,9% de les queixes telemàtiques presentades en 2018 han anat dirigides a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport, seguida de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives amb un 19,1% i de LABORA amb un 8,1%. Tanquen la llista, Presidència, amb el 1,7% de les queixes i la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública amb 1,1%.

Destaca que més de la meitat de les queixes telemàtiques s'aglutinen en dues conselleries, la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport amb 326 queixes telemàtiques, i la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, amb 156 queixes telemàtiques, aconseguint entre les dues el 59% del total de queixes telemàtiques rebudes en el 2018.



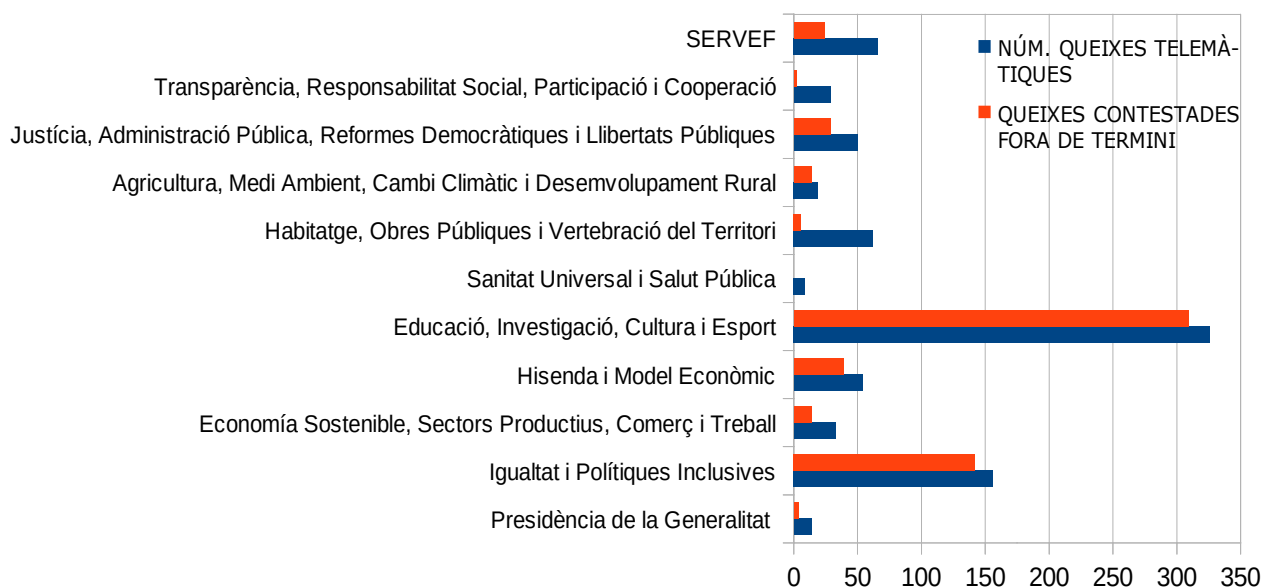
Quadre núm. 8 QUEIXES TELEMÀTIQUES PER CONSELLERIES ANY 2018

CONSELLERIA	NÚM. QUEIXES TELEMÀTIQUES	%	QUEIXES CONTESTADES FORA DE TERMINI	% SOBRE QUEIXES CONSELLERIA
Presidència de la Generalitat	14	1,7	4	28,6
Igualtat i Polítiques Inclusives	156	19,1	142	91,0
Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball	33	4,0	14	42,4
Hisenda i Model Econòmic	54	6,6	39	72,2
Educació, Investigació, Cultura i Esport	326	39,9	309	94,8
Sanitat Universal i Salut Pública	9	1,1	0	0,0
Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori	62	7,6	6	9,7
Agricultura, Medi Ambient, Canvi Climàtic i Desenvolupament Rural	19	2,3	14	73,7
Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques	50	6,1	29	58,0
Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació	29	3,5	2	6,9
SERVEF	66	8,1	24	36,4
TOTAL	818	100,0	583	71,3

Cal destacar també que el percentatge de les **queixes telemàtiques que no es contesten dins del termini** establert és molt alt cada any. Concretament, en **2018, va ser del 71,3%** d'un total de 583 queixes. Aquesta deficiència en la tramitació esperem que es minore substancialment amb l'entrada en vigor de la nova aplicació de queixes, ja que l'Administració electrònica està avançant i és d'esperar que el personal funcionari vagi activant els nous hàbits de l'administració sense paper.

En el gràfic 4 es pot observar la distribució per conselleries de les queixes telemàtiques presentades l'any 2018 i les queixes contestades fora de termini.

Gràfic núm. 4 QUEIXES TELEMÀTIQUES PER CONSELLERIES ANY 2018





3.- SUGGERIMENTS I AGRAÏMENTS

Els suggeriments, tal com els defineix l'article 30 del Decret 41/2016, són les propostes formulades per les ciutadanes i ciutadans per a millorar la qualitat dels serveis públics i, especialment, aquelles que puguen contribuir a simplificar, reduir o eliminar tràmits o molèsties en les seues relacions amb l'administració, o a contribuir a un major grau de satisfacció per part dels usuaris d'aquests serveis.

Així mateix, aquest mateix article defineix els agraïments com les manifestacions per les quals les ciutadanes i ciutadans expressen la seua felicitació o reconeixement pel bon funcionament d'un servei, centre o unitat de la Generalitat, bé per l'òptima prestació d'un servei o pel bon tracte rebut en aquesta prestació.

Respecte als suggeriments, en el quadre 9 s'observa que durant 2018 s'han presentat 29 suggeriments, el nombre major d'aquests dirigits a la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic (9 suggeriments).

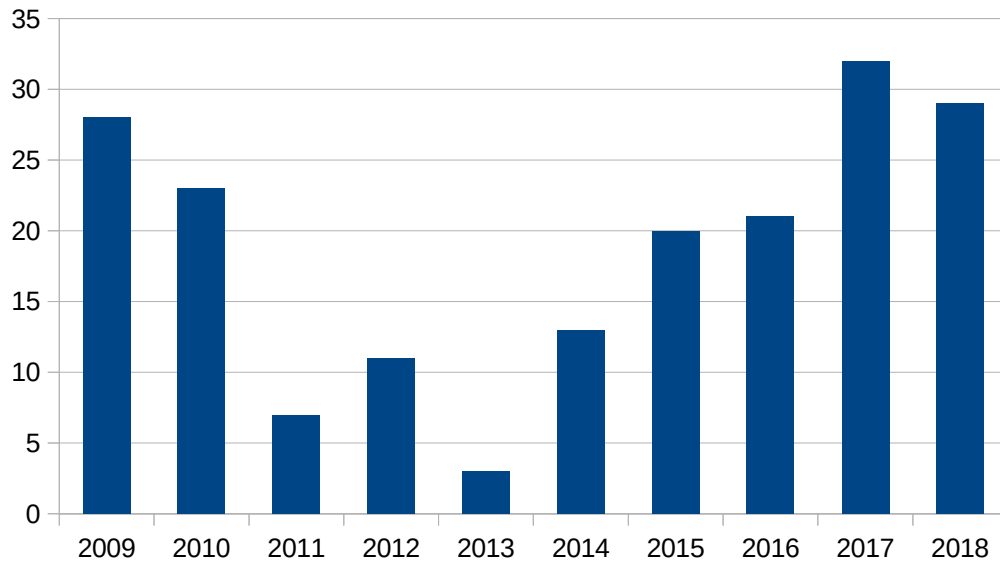
Quadre núm. 9 SUGGERIMENTS PER CONSELLERIES ANY 2018

CONSELLERIA	Núm. suggeriments
Presidència de la Generalitat	0
Igualtat i Polítiques Inclusives	4
Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball	0
Hisenda i Model Econòmic	9
Educació, Investigació, Cultura i Esport	1
Sanitat Universal i Salut Pública	1
Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori	4
Agricultura, Medi Ambient, Cambi Climàtic i Desenvolupament Rural	2
Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques	0
Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació	3
LABORA (SERVEF)	5
TOTAL	29

L'evolució del nombre de suggeriments apareix reflectida en el gràfic 5, s'hi observa una tendència de descens de 2009 a 2013, i a partir de llavors mostra una evolució ascendent. Encara que, en aquest últim any 2018 ha baixat en 3 el nombre de suggeriments rebuts.

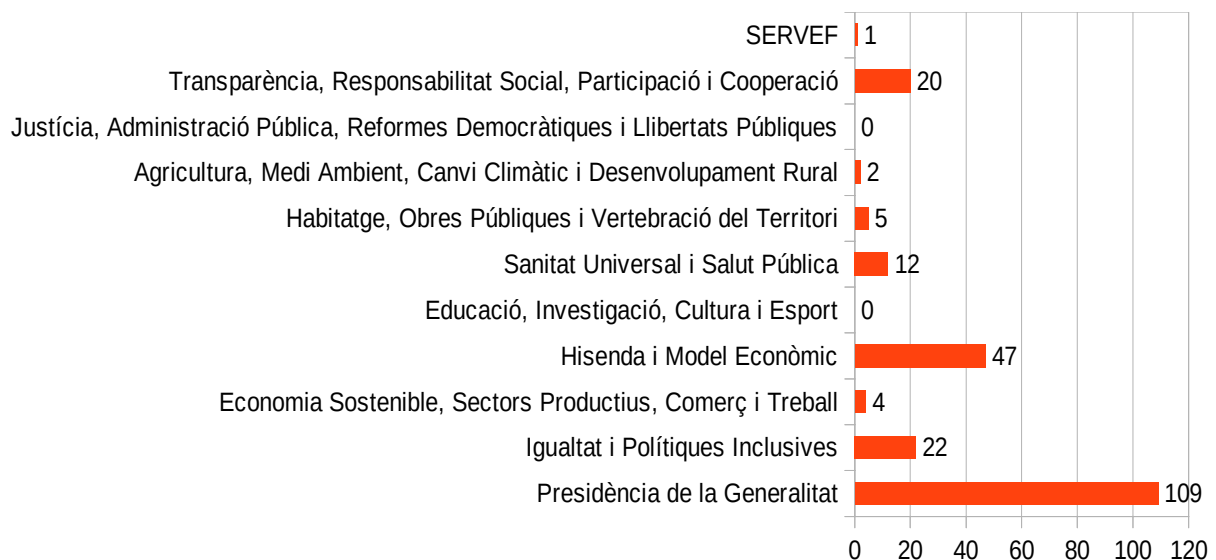


Gràfic núm. 5 SUGGERIMENTS PER ANYS



En relació amb els agraïments, en el gràfic 6 es recullen els rebuts per les diferents conselleries. El total d'agraïments rebuts durant el segon any de publicació del Decret 41/2016 ha sigut de 222. Aquesta dada suposa un augment substancial respecte a la registrada l'any 2017 que va ser de 71.

Gràfic núm. 6 TOTAL AGRAÏMENTS PER CONSELLERIES ANY 2018



La majoria dels agraïments procedeixen de Presidència de la Generalitat, on es troba el servei del telèfon de coordinació d'emergències "112 Comunitat Valenciana. En aquest cas s'observa



com cada vegada és més valorada l'atenció i l'amabilitat rebuda per part del personal funcionari que atén la trucada, així com l'agilitat en la gestió i la rapidesa de resposta davant una emergència.

Els agraïments, en general, es comuniquen directament i moltes vegades de forma immediata i presencial, o es dirigeixen directament al personal implicat sense utilitzar per tant el procediment telemàtic.

És molt satisfactori rebre aquest tipus d'escrits i comprovar que el treball realitzat i l'atenció prestada a la ciutadania és agraït i reconegut per ella.

4.- MESURES ADOPTADES

L'article 39.1 del Decret 41/2016 estableix que el contingut de les queixes i suggeriments serà tingut en compte pels òrgans responsables de l'atenció i resposta a l'efecte de la millora contínua de la qualitat dels serveis. Per això, aquest apartat ha de recollir les mesures adoptades o actuacions realitzades en general que han executat les diferents conselleries com a conseqüència de les disfuncions posades de manifest per les queixes o suggeriments formulats per la ciutadania i que, per tant, suposen una millora en la prestació dels serveis públics. Són, doncs, accions de millora, no simples accions de tramitació.

Com s'ha assenyalat reiteradament, resulta de summa importància que els òrgans responsables de l'atenció i resposta de les queixes i suggeriments tinguen en compte el seu contingut a l'efecte de la millora contínua de la qualitat dels serveis. Quan de l'anàlisi d'aquests, que aquests òrgans han de realitzar, es desprenguen deficiències o determinades oportunitats de prestar un millor servei, s'hauran de dur a terme les accions de millora o correctives que resulten necessàries. Són les accions adoptades, si és el cas, les que quedaran plasmades en l'apartat corresponent de l'informe valoratiu anual a elaborar i remetre.

Els informes emesos per les conselleries corresponents a 2018 han posat de manifest que, en determinats casos, s'han adoptat accions de millora o correctives a partir de les queixes formulades. Destaquem a continuació les propostes de millora presentades per les diferents conselleries.

PRESIDÈNCIA DE LA GENERALITAT

En l'informe general de la **Sotssecretaria** no s'evidencien accions de millora.

En l'informe de l'**Agència Valenciana de Turisme** no s'evidencien accions de millora.

En l'informe de l'**Agència Valenciana de Seguretat i Resposta a les Emergències**, la gestió



incorrecta de les telefonades és la principal causa de les reclamacions registrades en el 2018.

Accions correctives o de millora empreses:

- S'han programat en tots els casos accions formatives específiques i validat la seua corresponent eficàcia.
- Totes les queixes procedents són analitzades i gestionades. De l'anàlisi de les reclamacions es deriven també altres accions com la revisió de protocols d'actuació i la definició de noves classificacions de la naturalesa de l'emergència.
- El temps de resposta es corregirà en l'any 2019 perquè s'ha rebut més personal administratiu, la qual cosa evitarà el col·lapse en els tràmits de la resposta.

CONSELLERIA D'IGUALTAT I POLÍTIQUES INCLUSIVES

En el cas dels títols de família nombrosa, s'estan expedint títols temporals per al cas de renovacions, que minimitzen el perjudici que suposa per al ciutadà veure's sense un títol que li permet obtindre els beneficis establits. D'aquesta manera també es redueixen indirectament les queixes pel retard.

En general, s'ha augmentat des de finals de l'any passat la plantilla global de la Direcció Territorial, si bé aqueix augment no ha sigut significatiu en els departaments objecte de les queixes (Centres de Valoració, Secció de Família i Adopcions...).

CONSELLERIA D'ECONOMIA SOSTENIBLE, SECTORS PRODUCTIUS, COMERÇ I TREBALL

IVACE.

S'han realitzat actuacions segons el Manual d'Inspecció ITV del Ministeri d'Indústria, Energia i Turisme.

LABORA - Servei Valencià de Formació

Quant a l'anàlisi de les queixes presentades en LABORA (abans SERVEF) s'ha detectat la necessitat d'adoptar mesures correctores en relació amb l'atenció al ciutadà, l'eliminació de barreres arquitectòniques, així com la necessitat d'agilitació de la resposta de les queixes en matèria de formació. A aquest efecte, s'han adoptat les següents accions de millora o correctives:

- **Pla estratègic del SERVEF 2016-2020**, l'eix 1 del qual, serveis, està orientat a la prestació de serveis públics a les persones, empreses i altres ocupadors, mitjançant l'aplicació dels instruments de la política d'ocupació: fonamentalment la intermediació laboral que es duu



a terme en els centres Servef d'ocupació, on s'estan produint més queixes per ser el nucli de proximitat i d'atenció directa amb la ciutadania. A través d'aquest, s'han instrumentat diversos indicadors sobre la quantificació dels serveis d'orientació, informació, atenció, itineraris, etc., que proporcionaran l'adequació entre els serveis prestats i les persones ateses.

- **Programa europeu EVADES.** El Servef participa en aquest procés d'avaluació dels serveis públics d'ocupació en el qual s'analitzen els factors que condicionen l'acompliment del SEPE, a través d'una avaluació qualitativa consistent en un acte-avaluació primer, i una avaluació externa realitzada per una consultora, després.
- **Cartes de Servei.** LABORA Servei Valencià d'Ocupació i Formació compta amb la Carta de Serveis dels Centres de Formació i la Carta de Serveis dels Centres d'Ocupació.
- Estan en tràmit les instruccions que han de seguir els funcionaris de LABORA per a agilitar **la tramitació de la nova aplicació de queixes.**

CONSELLERIA D'HISENDA I MODEL ECONÒMIC

a) Des de la Direcció General de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions (DGTIC) es continuen duent a terme les actuacions necessàries per a millorar el funcionament de la seu electrònica i agilitar la tramitació telemàtica dels procediments, en concret:

- S'establirà la modalitat de pagament amb targeta. Amb aquesta modalitat de pagament, no existeix cap restricció per a poder realitzar el pagament, siga com siga, l'entitat bancària del/de la titular de la targeta.
- Davant les incidències en el sistema de signatura electrònica, s'ha posat en marxa la possibilitat de tramitar amb clau permanent de l'Estat, que permet arribar fins i tot a firmar els tràmits sense tindre res instal·lat en l'ordinador client més enllà d'un simple navegador com puga ser Chrome o Firefox.

b) Des de la Direcció General de Tributs i Joc s'han dut a terme actuacions (proves i ajustos) respecte als problemes en la lectura en caixers del codi del model 046.

c) La Direcció Territorial d'Alacant ha efectuat canvis en els comunicats disposats en els taulers d'anuncis, que han de publicar-se en totes dues llengües (d'acord amb les sentències núm. 319/18, 322/18 i 333/18 del TSJCV).



d) Agència Tributària Valenciana -ATV (abans Institut Valencià d'Administració Tributària IVAT)

- S'han posat en marxa accions per a agilitar en l'emissió dels informes
- S'han posat en marxa accions per a millorar l'atenció i reducció de cues a través de la implantació progressiva de la cita prèvia i la difusió i millora contínua de la web de l'ATV.

CONSELLERIA DE JUSTÍCIA, ADMINISTRACIÓ PÚBLICA, REFORMES DEMOCRÀTIQUES I LLIBERTATS PÚBLIQUES

- La DGTIC ha millorat algunes aplicacions per a oferir el certificat d'associacions electrònicament i se li han fet altres peticions de millora per a les aplicacions DHARMA¹, Registre de Fundacions, etc.
- Respecte a parelles de fet s'està posant el màxim esforç per a cobrir les vacants en aquest departament, ja que sense personal suficient i sense estabilitat en la plantilla és impossible tramitar els expedients dins del termini i en la forma escaient.
- S'ha informat el personal adscrit al Registre per a evitar situacions que deriven en malentesos relacionats amb el tracte a la ciutadania.

CONSELLERIA D'HABITATGE, OBRES PÚBLIQUES I VERTEBRACIÓ DEL TERRITORI

a) En l'àmbit de l'habitatge

- 1.-** Es continua impulsant un grup de treball entre la Direcció General, els serveis territorials i el Servei d'Organització per a millorar la tramitació de les ajudes, s'analitzen els colls de botella, les queixes, els retards i demores excessives, etc.
- 2.-** S'estan millorant els procediments del GUC² per a fer més comprensibles i més clars al ciutadà els tràmits d'ajudes, millorant els formularis.
- 3.-** Durant l'any 2018 ha seguit l'esforç a tramitar el pagament de les ajudes d'exercicis anteriors, resoltes a favor de l'interessat però sense consignació pressupostària des de l'any 2013, quasi mil expedients estan en procés d'abonament, relatius a distintes línies d'ajudes: lloguer, compra, rehabilitació, arrendament i promoció. Expedients que han de ser instruïts i resolts adequadament i que prèviament han requerit l'acord del Consell, la dotació pressupostària de la Conselleria d'Hisenda, l'auditoria de la Intervenció General i informe de l'Advocacia.

1 DHARMA, aplicació per a la gestió de personal

2 GUC: Gestor Únic de Continguts de la Generalitat, aplicació per a la gestió de la informació sobre tràmits administratius



Aquesta situació heretada ha generat lògicament múltiples queixes que s'han d'assumir i respondre adequadament.

4.- La utilització de la Plataforma ORVE per part dels ajuntaments, ha facilitat l'enviament de documentació de manera telemàtica i ha millorat la relació amb el ciutadà que no ha hagut de desplaçar-se.

S'ha consolidat la tramitació telemàtica avançada amb certificat digital per a ajudes com el Pla RENHATA o les ajudes a la rehabilitació o a l'IEE, per ser els destinataris de les ajudes persones jurídiques o ser la tramitació a través de tècnic qualificat (arquitecte).

Aquest salt qualitatiu suposa també la presentació de queixes sobre aquesta nova manera de relacionar-se amb l'administració. La cultura digital es va incorporant a poc a poc a pesar que la Llei 39/2015 ja ens la imposa.

En les ajudes a lloguers, encara que la presentació és semitelemàtica (sense certificat digital), la presentació de documentació en els registres es fa encara inevitable, perquè és un col·lectiu al qual no se li pot exigir una plena tramitació electrònica amb certificat digital. Amb el temps si el sistema Cl@ve es va imposant, es corregiran aquestes cues massives, però de moment seguiran.

5.- S'han donat d'alta dues noves línies telefòniques per a l'atenció al ciutadà: 961.208.165 i una altra gratuïta 900.300.305

La relació amb el 012 és contínua per a millorar la informació que es dona al ciutadà a través de la Guia PROP electrònica.

6.- S'han controlat els correus electrònics genèrics d'habitatge perquè es done una resposta adequada als ciutadans que els utilitzen.

7.- Els serveis territorials han assumit determinades tasques, en la preparació dels pagaments agilitant tràmits i millorant els temps de gestió.

8.- L'augment de personal en els serveis territorials d'habitatge reduirà en part certes deficiències.

b) En l'àmbit del transport

1.- Es continua amb el grup de treball entre la Subdirecció General de Transports, els serveis territorials i el Servei d'Organització per a millorar la tramitació de les sancions, posteriorment aquest grup va ampliar el seu treball a l'anàlisi d'altres aspectes de la gestió de transports, els colls de botella, les queixes, els retards i demores excessives en els procediments ordinaris, etc.



En sancions s'està treballant en la descentralització en els serveis territorials de transports de Castelló i Alacant. Ja s'han iniciat expedients sancionadors a Castelló i a Alacant aquest mateix mes. S'ha avançat en la tramitació telemàtica a través del Mastin-Sancions i s'està utilitzant el pagament immediat model 085 a través de pagament electrònic.

2.- S'estan millorant els procediments del GUC per a fer més comprensibles i més clars al ciutadà els tràmits d'autoritzacions i altra tramitació administrativa.

3.- Pràcticament tota la tramitació en transports és telemàtica a través de la Plataforma MIN (Ministeri de Foment) o a través de la plataforma electrònica de la GVA amb nous tràmits electrònics TEGG i s'estan posant en marxa tràmits més avançats TECE (Junta Arbitral de Transports, autoritzacions de productors i escolars).

En aquests moments s'està treballant en la millora de l'aplicació TAXI.

Aquest salt qualitatiu suposa també la presentació de queixes sobre aquesta nova manera de relacionar-se amb l'administració, la cultura digital es va incorporant a poc a poc a pesar que la Llei d'ordenació del transport terrestre i la Llei 39/2015 ja ens les imposaven.

4.- L'augment de personal en els serveis territorials de transport reduirà en part certes deficiències.

c) En altres àmbits

S'ha creat un grup de treball amb els serveis territorials de carreteres, aprofitant les aplicacions noves de permisos i danys en carreteres, de manera que s'aniran ampliant altres aspectes com la tramitació electrònica en aquest àmbit i revisant els procediments.

En l'àrea de ports no hi ha hagut queixes durant aqueix any.

Quant a les queixes derivades de la deficient informació, o d'un tracte inadequat, intentem resoldre les qüestions puntuals, la major part de les vegades es produeixen en èpoques concretes, com en els períodes de convocatòries d'ajudes, on quasi serà inevitable que un volum molt considerable de ciutadans acudisca als serveis territorials a la recerca d'informació o a presentar documentació.

El funcionament del Registre únic també haurà d'ajudar a resoldre aquestes acumulacions de personal.



CONSELLERIA D'AGRICULTURA, MEDI AMBIENT, CANVI CLIMÀTIC I DESENVOLUPAMENT RURAL

Com l'any anterior, s'estan duent a terme gestions per a poder incrementar els mitjans personals i millorar l'organització dels efectius disponibles. La resta d'accions van dirigides a implementar procediments de tramitació telemàtica.

Una vegada s'ha assentat el sistema de cita prèvia, s'ha pogut observar una millora en la prestació del servei de tramitació de les llicències de caça i pesca. Juntament amb això, s'ha aconseguit implementar la completa tramitació d'aquestes llicències per via telemàtica, els resultats significatius de la qual s'observaran en el pròxim exercici. També s'ha adoptat com a mesura per a minimitzar el temps d'espera, la remissió de la llicència al domicili del sol·licitant o al seu correu electrònic, en el cas de sol·licitar-ho.

En l'actualitat, ja han sigut incorporats funcionaris interins als llocs vacants d'agents mediambientals en la Demarcació Sud de Medi Ambient el que ha agilitat la demora en la tramitació de les llicències a Castelló.

Amb la disposició d'un procediment per a l'obtenció de totes les llicències de caça i pesca continental en línia, per a aquells ciutadans inscrits abans en el Registre de caçadors i pescadors de la Comunitat Valenciana, i l'establiment d'un procediment telemàtic per a poder donar-se d'alta, de baixa o modificar les dades personals en aqueix registre, s'espera un notable descens en les queixes referents a les llicències de caça i pesca.

CONSELLERIA DE TRANSPARÈNCIA, RESPONSABILITAT SOCIAL, PARTICIPACIÓ I COOPERACIÓ

a) Pel que fa a les **Oficines Prop**, en 36 de les 70 queixes acceptades s'han realitzat accions de millora o correctives en les oficines afectades:

- S'han fet les gestions davant els òrgans directius competents per a reforçar el personal.
- S'han donat instruccions perquè no es reenvien a altres oficines si no hi ha consultes d'informació especialitzada.
- S'ha gestionat la implantació de la solució integral d'impressió, còpia i escaneig.
- S'ha generalitzat el sistema de cita prèvia.
- S'han donat instruccions per a la coordinació funcional de registres i per a l'atenció indistinta pel personal de l'oficina dels temes d'informació, registre i signatura electrònica.



b) En relació amb el **Servei d'Informació 012**, s'han plantejat accions de millora o correctives en 12 de les 21 queixes acceptades:

- S'han donat instruccions a l'empresa que realitza l'atenció telefònica 012 a l'efecte que millore la formació dels agents en determinats procediments i protocols d'actuació.
- S'han fet canvis en la informació que es conté en GUC, atés que la seua redacció no era prou clara per a poder donar una informació correcta.
- S'ha enviat directament documentació a la ciutadania, o s'ha contactat amb ella per a resoldre els seus dubtes en la tramitació.

5.- UTILITZACIÓ DE L'APLICACIÓ CORPORATIVA

El Decret 41/2016 disposa, en la disposició addicional tercera, que en el termini de sis mesos a partir de l'entrada en vigor d'aquest decret es desenvoluparia l'adaptació de l'aplicació informàtica corporativa que actualment s'utilitza per al registre, tractament i gestió del sistema de queixes i suggeriments, incorporant-li les modificacions necessàries per a la seua adequació al que es disposa en la nova regulació continguda en el capítol V del decret. Una vegada adaptada, serà aplicable al conjunt d'organitzacions recollides en l'article 2.1. Aquesta adaptació de l'aplicació informàtica finalment s'ha implantat el gener de 2019, motiu pel qual aquest informe continua fent al·lusió a un període en què s'ha utilitzat l'antiga aplicació de gestió de queixes.

Tant en el present informe de l'any 2018 com en tots els informes d'anys anteriors s'ha manifestat l'existència de disfuncions o omissions en el registre de les queixes i suggeriments en l'aplicació corporativa, la qual cosa ha motivat l'existència de discordances entre les xifres proporcionades per algunes conselleries a través dels seus informes anuals i les obtingudes des de l'aplicació. Malgrat que s'ha estat intentant solucionar aquest fet, l'any 2018 s'han tornat a produir situacions com les següents:

- Continua havent-hi queixes que no s'han incorporat a l'aplicació, com succeeix en el cas del SERVEF i de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.
- Hi ha entitats autònomes que estan donades d'alta per a utilitzar l'aplicació corporativa de queixes, però no han gravat cap queixa.
- S'introdueixen expedients de queixes que no són tals, per exemple les referides a assistencials de sanitat, o algunes de les introduïdes a través del tràmit telemàtic. No existeix la possibilitat d'eliminar aquestes queixes.



- Hi ha deficiències a l'hora de canalitzar queixes presentades en unitats de registre que no es correspon amb la conselleria que gestiona el servei objecte de la queixa, que impedeixen aqueixa gestió o bé, una vegada realitzada, la unitat competent no arriba a ser-ne coneixedora.

Aquestes qüestions han de corregir-se, per la qual cosa les persones responsables de la tramitació de queixes i suggeriments de les diferents conselleries han d'adoptar les mesures i coordinar les persones involucrades, tant en la contestació de les queixes com en el seu registre, a fi d'esmenar definitivament aquestes disfuncions.

La posada en funcionament de la **nova aplicació corporativa de queixes**, que també suposarà la realització d'accions formatives, és el marc idoni perquè això es porte definitivament a cap. L'informe anual de queixes corresponent a l'any 2019 ja es basarà en aquesta nova aplicació.

6.- CONCLUSIONS I RECOMANACIONS

A continuació es recullen una sèrie de conclusions derivades de l'anàlisi precedent, de les quals es desprenen recomanacions que proposen accions de millora en la gestió del procés de queixes i suggeriments.

1a.- L'any 2018 s'ha produït un augment de l'11,7% en les queixes presentades respecte a l'any anterior, 2.191.

En tots els models d'excel·lència queda reflectit que l'increment del nombre de queixes no té per què suposar un minvament en la qualitat de la prestació dels serveis. En molts casos, l'increment pot deure's a un augment en la confiança en el mateix sistema de queixes. O dit d'una altra manera, en la confiança que les queixes seran ateses. L'increment de les queixes és una evolució que pot entendre's perquè hi ha una tendència ascendent en els ciutadans a defensar els seus drets i a presentar més queixes i denúncies en tots els aspectes i matèries.

2a.- S'ha de remarcar que el **nou decret** recull que *“El contingut de les queixes i suggeriments serà tingut en compte pels òrgans responsables de la seua atenció i resposta a l'efecte de la millora contínua de la qualitat dels serveis”*. Per això, els informes que s'han d'emetre amb caràcter anual han de ser no solament estadístics sinó també valoratius, és a dir, han d'avaluar les queixes presentades, els motius i les accions de millora que s'han implantat o que es pensa implantar.

Respecte d'això, cal destacar que en pràcticament totes les conselleries s'han posat en marxa accions de millora, exceptuant-ne dues: la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport, que igual que l'any passat, no manifesta en el seu informe l'adopció d'accions de



millora, i la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, que al·lega que a causa del baix nombre de queixes presentades per la ciutadania (13), no s'ha estimat oportuna la realització d'accions de millora o correctives.

3a.- El percentatge de queixes **contestades fora del termini** segons allò que s'estableix en el decret ha afectat en 2018 un 53,44% de les presentades, la qual cosa ha suposat un augment de 30,9 punts percentuals respecte a l'any 2017 (22,5%).

S'ha produït l'any 2018, per tant, un resultat negatiu en l'evolució d'aquesta variable, la qual cosa suposa un canvi radical respecte a l'any anterior. Cal destacar, no obstant això, que l'objectiu ha de ser que el 100% de les queixes presentades siguin contestades en un termini, fins i tot més curt, que el que estableix la normativa.

Com s'ha comentat, un increment en el nombre de queixes no té per què guardar una relació directa amb la satisfacció de la ciutadania, perquè influeixen altres factors com la credibilitat del sistema, no és menys cert que una taxa inadequada de resposta o un termini excessiu a atendre-les sí que incidiran en el grau de satisfacció dels usuaris dels serveis públics que presta la Generalitat. És per aquest motiu, a més de perquè la normativa obliga a això, que cal millorar substancialment el percentatge de queixes ateses en termini.

A la vista de la persistència, des de fa anys, d'aquest elevat percentatge de queixes no contestades dins de termini, la Inspecció General de Serveis va incloure en el seu Pla d'actuació 2016-2017 una investigació sobre les causes d'aquest mal funcionament. Les conclusions i recomanacions d'aquest informe van ser remeses a totes les conselleries per a la seua utilització.

4a.- Continua havent-hi **queixes sense tancar en l'aplicació corporativa**, per la qual cosa formalment figuren com no contestades encara que segons els informes de seguiment de les conselleries tot indica que sí que ho estan, circumstància que ha hagut de ser examinada a l'efecte de depuració de les dades.

5a.- El fet que hi ha un percentatge molt alt de queixes **telemàtiques sense contestar** juntament amb la introducció de noves vies per a la presentació de queixes telemàtiques, provocarà que el nombre de les queixes augmente en el futur. En aquest sentit, les conselleries hauran d'articular les mesures necessàries per a garantir l'adequada resposta a aquest nou paradigma de presentació de queixes.

6a.- En certs casos la ciutadania realitza queixes telefòniques telefonant directament a les unitats que presten determinats serveis públics. En aquest cas convé que siga informada de les vies previstes en el Decret 41/2016: a través del registre d'entrada, del registre telemàtic o bé a través del servei d'atenció a la ciutadania 012. D'aquesta forma quedaran degudament registrades i rebran resposta a aquesta. Segons consta en l'informe del Servei d'Emergències



del 112 de la Comunitat Valenciana (AVSRE), aquesta situació es dona amb relativa freqüència en les trucades d'emergències.

7a.- Continuen produint-se **disfuncions importants** en l'ús de l'aplicació informàtica. Entre aquestes podem destacar la falta de rigorositat en l'enregistrament de les dades, motivada, entre altres, per l'absència de responsables encarregats de gravar les queixes degudament donats d'alta en l'aplicació.

8a.- El gener de 2019 va entrar en funcionament la **nova aplicació corporativa de queixes**, la qual cosa suposa avanços importants respecte a l'anterior, a més de fer-se extensible de forma gradual a altres ens de la Generalitat. Es pretén amb això agilitar el procés de tramitació de les queixes i, per tant, oferir una resposta adequada a la ciutadania en el menor temps possible i sempre respectant el termini establert per a això.

Finalment, convé ressaltar que per a continuar evolucionant en aquesta matèria, cal fer un pas més quant a l'anàlisi dels resultats obtinguts per la implantació de les accions de millores proposades en aquest informe. En general, els departaments i organismes ja realitzen el diagnòstic de la causa de la queixa, i basant-se en elles s'estableixen una sèrie d'accions de millora.

El següent pas a donar seria proposar a les diferents conselleries i organismes que en l'informe de queixes anual realitzen una valoració de les accions de millora proposades o implantades l'any anterior: si s'han pogut dur a terme, quins han sigut els resultats; si no s'ha pogut implantar motivar el per què no i proposar-la o no novament per al següent any; no s'ha implantat íntegrament perquè s'ha hagut de corregir pel motiu que siga l'objectiu fixat en la millora, etc.

En aquest sentit, la implantació de la nova aplicació el gener de 2019 suposa un canvi, ja que inclou una eina per a la gestió i el seguiment de les accions de millores, les dates previstes i els equips de treball que integren.

Aquestes accions contribuiran a continuar millorant el nivell de qualitat dels serveis públics, i tenen com a meta la prestació d'una atenció a la ciutadania de màxima qualitat.