

**INFORME SOBRE SUGERENCIAS Y QUEJAS  
EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD  
AUTÓNOMA DE ARAGÓN**

**Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios**

**Plan Anual de Inspección de Servicios**

**Aragón 2016**

## ÍNDICE

<b>1. Resumen Ejecutivo .....</b>	<b>2</b>
<b>2. Introducción .....</b>	<b>6</b>
<b>3. Análisis cuantitativo de las Sugerencias y Quejas .....</b>	<b>7</b>
<b>4. Análisis cualitativo de las Sugerencias y Quejas .....</b>	<b>12</b>
<b>5. Recepción de Sugerencias y Quejas .....</b>	<b>25</b>
<b>6. Principales causas que han motivado su presentación .....</b>	<b>26</b>
<b>7. Análisis de las respuestas al ciudadano .....</b>	<b>27</b>
<b>8. Recomendaciones .....</b>	<b>31</b>

## RESUMEN EJECUTIVO

En la Comunidad Autónoma de Aragón las sugerencias y quejas se reciben de forma muy desigual en los distintos Departamentos del Gobierno de Aragón. Esta distribución no siempre guarda relación con los servicios prestados

En el siguiente gráfico, se relaciona el número de quejas recibidas con el número de entradas en el Registro General y el Registro Electrónico lo que permite apreciar el número de personas que han tenido alguna relación con la administración autonómica en 2016.

DEPARTAMENTOS	Nº ENTRADAS REGISTRO <sup>1</sup>	Nº QUEJAS RECIBIDAS
Presidencia	30.873	18
Economía, Industria y Empleo	91.510	39
Hacienda y Administración Pública	38.462	24
Educación, Cultura y Deporte	115.232	15
Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda	85.131	37
Ciudadanía y Derechos Sociales	125.543	118
Desarrollo Rural y Sostenibilidad	178.036	10
Innovación, Investigación y Universidad	4.873	2
Sanidad	349.629	12.773
<b>TOTAL</b>	<b>1.241.311</b>	<b>13.036</b>

El sistema de sugerencias y quejas se concibe principalmente, como un recurso informativo acerca de la percepción social de los servicios públicos que se prestan y de su nivel de calidad.

El informe destaca, en primer lugar, la escasa utilización de este sistema por parte de los órganos administrativos, por lo que resulta aventurado extraer conclusiones sobre la percepción que la ciudadanía tiene de los servicios. El número de quejas y sugerencias encauzado sistemáticamente es muy pequeño, con excepción de las del sistema aragonés de salud.

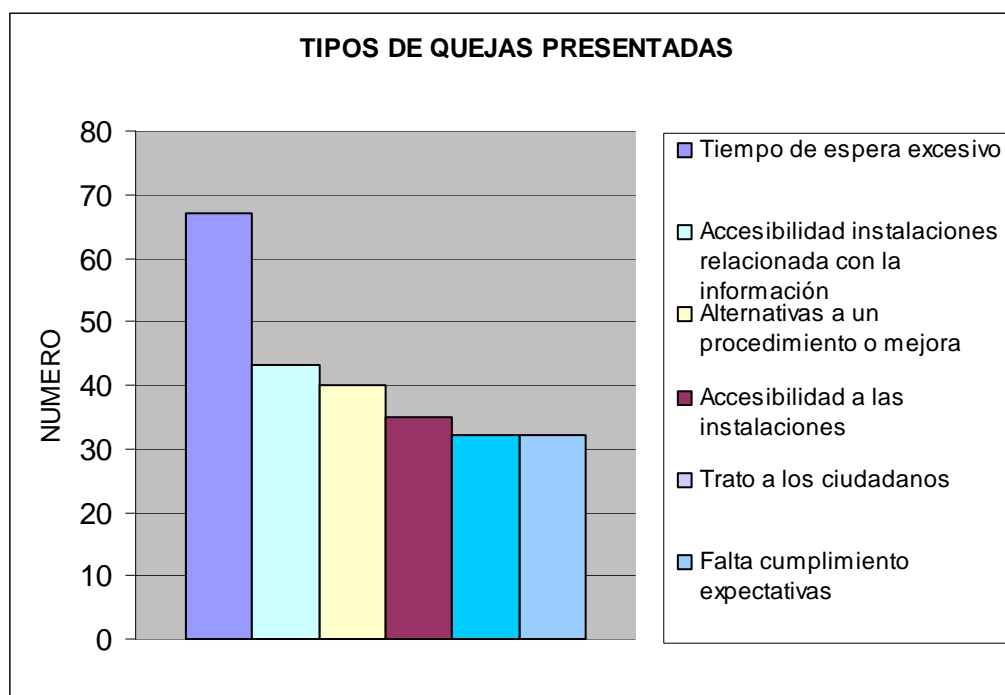
<sup>1</sup> Se incluyen los datos de los registros General (físico) y Telemático.

Cabe considerar que el sistema aragonés de salud recibe un elevado número de quejas bien por la naturaleza y la condición de sus servicios o bien porque dispone de un procedimiento excelentemente articulado para recoger el estado de ánimo y las opiniones de quienes usan el sistema.

El informe advierte que si se cumpliera el mandato legal que establece la Ley 5/2013, de 20 de junio, de Calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y, consecuentemente, en todas las Oficinas de Información y Registro se informara a la ciudadanía del procedimiento de sugerencias y quejas y, además, se facilitara su acceso, el número de quejas y sugerencias se incrementaría significativamente, proporcionando eficacia al sistema y suministrando los ítems informativos necesarios para la mejora de los servicios públicos..

La mayor parte de las quejas presentadas en las diferentes áreas del Gobierno de Aragón, con excepción del Servicio Aragonés de Salud, se refieren a:

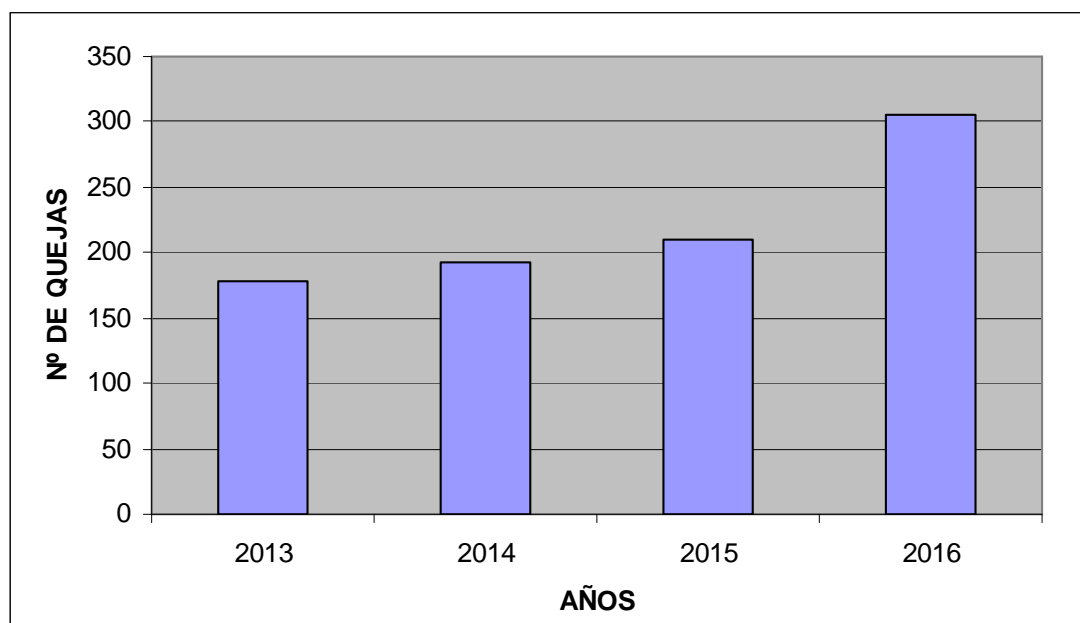
- La accesibilidad a los servicios, bien por la condición de las instalaciones o bien por la información recibida (presencial, telefónica y telemáticamente).
- El tiempo de espera para recibir atención.
- La inadecuación entre el servicio recibido de la Administración con las expectativas previas de las personas.
- La formulación de alternativas a un procedimiento o su mejora.



El informe considera urgente implantar medidas formativas que fomenten en el personal de la Administración una visión de las sugerencias y quejas como una herramienta de calidad y una oportunidad de mejora en el funcionamiento de los servicios públicos, que proporciona información para aumentar la eficiencia de los recursos públicos en la relaciones de la ciudadanía con la Administración.

Para ello, se confirma que es preciso que los órganos administrativos deben facilitar el acceso de las personas que usan los servicios públicos al sistema de quejas y sugerencias, en los términos establecidos en la Ley 5/2013, explicando las actuaciones llevadas a cabo, las medidas correctoras adoptadas o la imposibilidad de adoptarlas, e informando de los derechos y los deberes que les asisten.

Finalmente, se constatan los resultados positivos en relación con la extensión del sistema. Cabe observar que se registran progresivamente asientos procedentes de ámbitos funcionales y competenciales nuevos para el sistema. En el siguiente gráfico se aprecia la evolución ascendente de las quejas presentadas en el ámbito sectorial de la Administración general.



## 1.- INTRODUCCIÓN

La ley 5/2013, de 20 de junio, de Calidad de los Servicios Públicos de las Administraciones de la Comunidad Autónoma de Aragón, en su artículo 33.2 d) establece la obligatoriedad de elaborar un informe anual sobre las quejas y sugerencias presentadas, las cuales son una herramienta muy valiosa para mejorar la calidad de los servicios prestados y también sirven para conocer la opinión, hábitos y dificultades que encuentran la ciudadanía en su relación con la Administración.

En este informe, se analizan detalladamente los datos derivados de la tramitación de las Quejas y Sugerencias recibidas en 2016, con el fin de identificar áreas de mejora en la gestión de la propia organización o en prestación de sus servicios. De este modo, se dispone de información objetiva de gran utilidad para la implantación de acciones orientadas a la eliminación de las causas que las motivaron.

La Comunidad Autónoma de Aragón no ha realizado ningún estudio de percepción de la calidad sobre las actitudes de las personas ante las quejas y sugerencias, pero es interesante reflexionar sobre un estudio que elaboró en 2014 La Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y Calidad de los Servicios (AEVAL) sobre la percepción de la calidad de los Servicios Públicos en tiempos de austeridad y se comprobó, respecto a la población encuestada, que:

- El 80% o 85% de la población no se habían quejado nunca.
- El 70% de la ciudadanía no se han quejado en los últimos años, a pesar de la crisis, no habían percibido la necesidad de hacerlo.
- El 30% de la población encuestada, aún cuando tienen motivos para quejarse, no lo hacen porque piensan que no sirve para nada o es demasiado burocrático o exige un procedimiento poco claro.
- Determinados colectivos tienen más facilidades o son más proclives a quejarse especialmente, aquellos que trabajan en el sector público o los que tienen mayor nivel de estudios.

- Respecto a la satisfacción de la respuesta, es superior el porcentaje de quienes están “poco o nada satisfechos” al de “satisfechos”.

Por tanto, es importante seguir mejorando año a año, no solo en acortar los plazos de respuesta, sino en mejorar la calidad de la mismas.

## **2.-ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LAS SUGERENCIAS Y QUEJAS PRESENTADAS**

En el año 2016 se han presentado en la Comunidad Autónoma de Aragón 13.036 quejas y sugerencias, de ellas 12.730 pertenecen al Sistema de Salud en Aragón y 306 al resto de los ámbitos competenciales.

La evolución de quejas y sugerencias respecto al 2015 ha tenido un incremento de un 18% en el área de Salud, mientras que en el resto de las áreas este incremento ha sido de un 45% y ello, no siempre significa que la ciudadanía haya presentado mas quejas, sino que se han incluido en la aplicación quejas que antes no se incluían y no podía realizarse su seguimiento.

Ha sido muy significativo el aumento, respecto al año anterior, de: la Dirección Provincial del Instituto Aragonés de Servicios Sociales en Zaragoza que ha sido de un 61%, la Subdirección Provincial de Vivienda y Rehabilitación en Zaragoza ha tenido un incremento de un 78% y el Banco de Sangre y Tejidos de Aragón que por primera vez ha incluido 27 quejas.

Sigue siendo necesario destacar que, a excepción de área de Salud donde las Unidades de Atención al Paciente computan todas las quejas recibidas, en otras unidades administrativas existe un concepto muy restrictivo de las misma y no se da esta consideración a los casos en los que la población al realizar un trámite administrativo, muestra su desacuerdo con: la calidad del servicio, el trato recibido, la información facilitada o el estado de las instalaciones donde ha sido atendido y

presenta un escrito indicando el motivo de su queja o sugerencia pero no utiliza el impreso de queja. Se desconoce si se le contesta o no, si no se incluye en la aplicación no se computa y ello, nos impide conocer su verdadera evolución.

En el siguiente cuadro, se reflejan las sugerencias y quejas que se han presentado en los diferentes Departamentos del Gobierno de Aragón, incluyéndose las del Sistema de Salud de Aragón:

DEPARTAMENTOS	QUEJAS Y SUGERENCIAS
Presidencia	18
Economía, Industria y Empleo	39
Hacienda y Administración Pública	24
Educación, Cultura y Deporte	15
Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda	37
Ciudadanía y Derechos Sociales	118
Desarrollo Rural y Sostenibilidad	10
Innovación, Investigación y Universidad	2
Sanidad	12.773
<b>TOTAL</b>	<b>13.036</b>

A continuación, se desagregan las sugerencias y quejas recibidas y tramitadas en la aplicación del Gobierno de Aragón, según los órganos y organismos que han sido receptores de las mismas.

**Presidencia - 18 quejas.**

Dirección General de Justicia e Interior..... 8



Delegación Territorial de Huesca .....	9
Delegación Territorial de Zaragoza .....	1
<b>Economía, Industria y Empleo - 35 quejas y 4 sugerencias</b>	
Secretaría General Técnica .....	1
Instituto Aragonés de Empleo (INAEM).....	37
Dirección General de Trabajo.....	1
<b>Hacienda y Administración Pública - 23 quejas y 1 sugerencia</b>	
Instituto Aragonés de Administración Pública .....	3
Dirección General Contratación, Patrimonio y Organización.....	5
Dirección General de Tributos.....	16
<b>Educación, Cultura y Deporte - 15 quejas</b>	
Secretaría General Técnica.....	1
Dirección General de Planificación y Formación Profesional.....	1
Dirección General Personal y Formación del profesorado.....	1
Dirección General de Innovación, Equidad y Participación .....	1
Dirección General de Deporte .....	2
Servicio Provincial de Zaragoza .....	3
Biblioteca Pública de Teruel .....	5
Biblioteca Pública de Zaragoza.....	1
<b>Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda - 35 quejas y 2 sugerencias</b>	
Dirección General de Vivienda y Rehabilitación.....	33
Dirección General de Movilidad e Infraestructuras .....	3
Servicio Provincial de Teruel.....	1

**Ciudadanía y Derechos Sociales - 116 quejas y 2 sugerencias**

Secretaría General Técnica .....	3
Dirección General de Igualdad y Familias.....	5
Instituto Aragonés de la Mujer .....	1
Instituto Aragonés de Servicios Sociales .....	109

**Desarrollo Rural y Sostenibilidad - 10 quejas**

Servicio Provincial de Teruel .....	1
Servicio Provincial de Zaragoza .....	1
Instituto Aragonés del Agua .....	4
Instituto Aragonés de Gestión Ambiental .....	4

**Innovación, Investigación y Universidad – 1 queja y 1 sugerencia**

Dirección General de Universidades .....	1
Dirección Gral. de Admon Electrónica y Sociedad Información.....	1

**Sanidad - 36 quejas y 7 sugerencias**

Secretaría General Técnica .....	1
Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios .....	10
Dirección General de Salud Pública .....	1
Servicio Provincial de Teruel .....	1
Servicio Provincial de Zaragoza.....	2
Servicio Aragonés de Salud .....	1
Banco de Sangre .....	27

**Total ..... 291 quejas y 15 sugerencias**

Este año, los aumentos tan significativos de quejas que han existido en la Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (42 en 2015 y 109 en 2016) y en la Subdirección de Vivienda y Rehabilitación en Zaragoza (7 en 2015 y 32 en 2016) puede deberse a un aumento real de las mismas o mas bien, a incluir en la aplicación quejas que antes no se incluían por lo tanto, no se computaban, ni se realizaba su seguimiento.

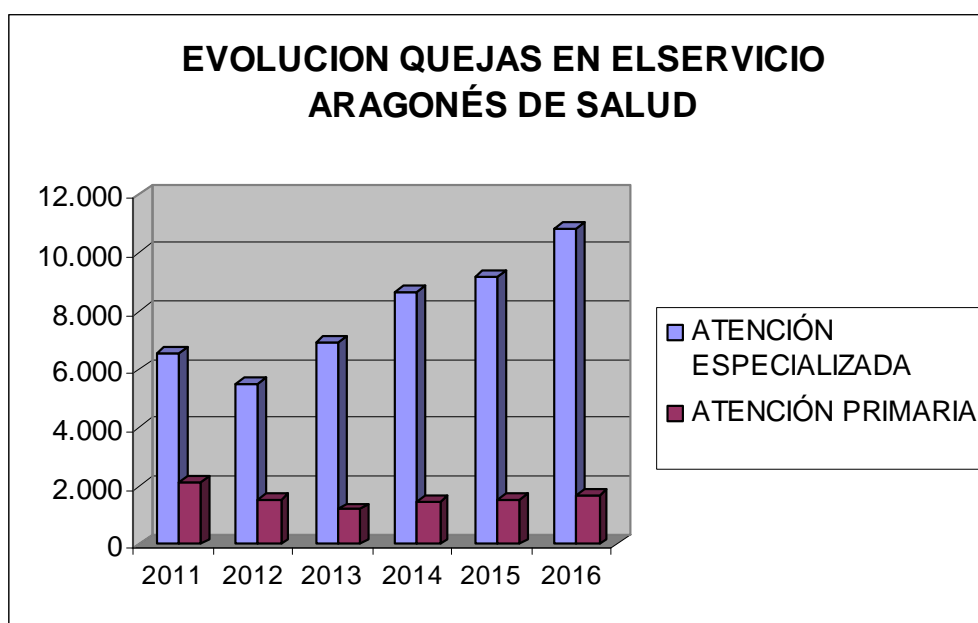
Se observa que, en determinadas áreas competenciales del Gobierno de Aragón donde se prestan numerosos servicios que afectan a un gran número de personas, se presentan un número muy bajo de sugerencias y quejas, tales como:

- En Desarrollo Rural y Sostenibilidad y Sostenibilidad se han presentado 10 quejas.
- En las Direcciones Provinciales del IASS en Huesca y Teruel se han prestando solo dos en cada una de ellas.
- En las subdirecciones Provinciales de Vivienda de Huesca y Teruel se continúa sin recibir ninguna queja o sugerencia.
- En el ámbito competencial de la Dirección General de Industria, PYMES, Comercio y Artesanía, solo se ha tramitado 1 queja y 1 sugerencia, se sigue sin incluir en la aplicación las que se presentan en las Estaciones de Inspección Técnica de Vehículos.
- En Educación de 15 quejas presentadas solo 6 están relacionadas con la actividad educativa.

Finalmente, se refleja la distribución de quejas recibidas en el sistema de Salud de Aragón y tramitadas fuera de la aplicación del Gobierno de Aragón:

Atención Primaria	1.680
Atención Especializada	10.814
061	36
D. Gral. Dchos y Garantías del Usuario	200
<b>TOTAL</b>	<b>12.730</b>

En el informe que elabora la Dirección General de Derechos y Garantía de los Usuarios sobre las quejas, sugerencias y gestorías presentadas en el Sistema de Salud de Aragón se observa un incremento en las quejas de un 18 % respecto a 2015 y su evolución de los últimos años, tanto en atención especializada como en atención primaria, se refleja en el siguiente gráfico.



### 3.-ANÁLISIS CUALITATIVO DE LAS SUGERENCIAS Y QUEJAS PRESENTADAS

En primer lugar, se analizan las sugerencias y quejas que se han tramitado en la aplicación del Gobierno de Aragón, siguiendo la clasificación que de las mismas realiza la Agencia Estatal de Evaluación de la Políticas Públicas y Calidad de los Servicios (AEVAL), añadiendo algún nuevo apartado que se ha considerado mejora la comprensión de nuestra realidad sobre el particular y en segundo lugar, se analizan las del Servicio Aragonés de Salud.

#### 1) INSTALACIONES (56)

##### a. Accesibilidad de las instalaciones (35)

Subdirección de Vivienda y Rehabilitación en Zaragoza (16)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (9)

Instituto Aragonés de Empleo (2)

Biblioteca Pública de Zaragoza (1)

Dirección General de Tributos (1)

Dirección General de Deportes (1)

Servicio Provincial de Educación, Cultura y Deporte en Zaragoza (1)

Dirección General de Justicia e Interior (3)

Oficina Delegada de Jaca (1)

**b. Barreras físicas o arquitectónicas. (1)**

Oficina Comarcal Agroambiental de Tarazona (1)

**c. Condiciones ambientales y físicas. (4)**

Dirección Provincial del IASS en Huesca (1)

Estadio de Atletismo "Corona de Aragón" (1)

Banco de Sangre y Tejidos (1)

Instituto Aragonés de Empleo (1)

**d. Falta de espacios o inadecuación de los existentes. (2)**

Instituto Aragonés de Empleo (1)

Banco de Sangre y Tejidos (1)

**e. Falta de mobiliario o inadecuación del mismo. (1)**

Dirección General de Movilidad e Infraestructuras (1)

**f. Recursos tecnológicos (13)**

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (2)

Dirección General de Movilidad e Infraestructuras (1)

Dirección General de Personal y Formación Profesional (1)

Dirección General de Tributos (1)

Dirección General de Administración Electrónica y Sociedad de la Información (1)

Banco e Sangre y Tejidos (3)

Subdirección de Vivienda y Rehabilitación de Zaragoza (3)

Servicio Provincial de Educación, Cultura y Deporte en Zaragoza (1)

## **2) INFORMACIÓN (73)**

### **a. Accesibilidad de las instalaciones ofreciendo información presencial, telefónica y/o telemática. (43)**

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (38)

Instituto Aragonés de Empleo (2)

Instituto Aragonés del Agua (1)

Dirección General de Contratación, Patrimonio y Organización (2)

### **b. Ubicación de las Instalaciones errónea o no advertida adecuadamente. (2)**

Instituto Aragonés de Gestión Ambiental (2)

### **c. Falta capacidad o nivel de conocimientos del funcionario (1)**

Secretaría General Técnica de Ciudadanía y Derechos Sociales (1)

### **d. Ninguna información errónea, deficiente o incompleta (27)**

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (8)

Secretaría General del Instituto Aragonés de Servicios Sociales (1)

Instituto Aragonés de Empleo (1)

Instituto Aragonés de Gestión Ambiental (1)

Secretaría General de Educación, Cultura y Deporte (1)

Instituto Aragonés de Administración Pública (1)

Instituto Aragonés de Empleo (5)

Dirección General de Justicia e Interior (1)

Banco de Sangre y Tejidos (4)

Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios (1)

Subdirección de Vivienda y Rehabilitación de Zaragoza (3)

### **3) TRATO A LOS CIUDADANOS (32)**

#### **a. Falta de amabilidad, cortesía o educación. (12)**

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (5)

Instituto Aragonés de Empleo (1)

Dirección General de Igualdad y Familias (1)

Secretaría General de Ciudadanía y Derechos Sociales (1)

Dirección General de Justicia e Interior (1)

Banco de Sangre y Tejidos (2)

Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios (1)

#### **b. Falta de interés en ayudar al ciudadano o no ayuda. (12)**

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (3)

Dirección General de Igualdad y Familias (1)

Instituto Aragonés de Empleo (1)

Instituto Aragonés de la Mujer (1)

Dirección General de Justicia e Interior (1)

Dirección General de Tributos (1)

Banco de Sangre y Tejidos (3)

Dirección General de Salud Pública (1)

#### **c. Autoritarismo o Abuso de poder. (6)**

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (1)

Dirección General de Tributos (1)

Banco de Sangre y Tejidos (4)

**d. Falta de equidad en el trato. (2)**

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (1)

Instituto Aragonés de Empleo (1)

**e. Conocimientos y ayuda de los ciudadanos, felicitaciones. (0)**

**f. Requerimientos de conductas adecuadas a los ciudadanos. (0)**

**g. Nivel de comprensión de los problemas planteados. (0)**

**4) CALIDAD DEL SERVICIO (218)**

**a. Falta de simplicidad del procedimiento administrativo. (6)**

- Solicitud de copias por escrito

Dirección General de Tributos (1)

- Muchos trámites

Dirección General de Contratación, Patrimonio y Organización (1)

Dirección General de Industria (1)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (3)

**b. Tiempos de espera excesivos en: (67)**

- Citas para efectuar trámites legales obligatorios: (7)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (1)

Dirección General de Tributos (3)

Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios (1)

Servicio Provincial de Sanidad en Zaragoza (1)

Subdirección de Vivienda y Rehabilitación en Zaragoza (1)

- Otro tipo de citas o para información. (31)



- Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (24)
- Dirección General de Igualdad y Familia (4)
- Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios (1)
- Secretaría General Técnica de Sanidad (1)
- Servicio Provincial de Sanidad de Zaragoza (1)
- Resolución de expedientes. (23)
- Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (15)
- Secretaría General Técnica de Ciudadanía y Derechos Sociales (1)
- Instituto Aragonés de Gestión Ambiental (1)
- Servicio Provincial de Desarrollo Rural y Sostenibilidad de Teruel (1)
- Dirección General de Innovación, Equidad y Participación (1)
- Dirección General de Tributos (1)
- Banco de Sangre y Tejidos (1)
- Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (1)
- Dirección General de Justicia e Interior (1)
- Efectividad de las resoluciones. (6)
- Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (4)
- Dirección General de Justicia e Interior (1)
- Dirección General de Derechos y Garantía de los Usuarios (1)

**c. Problemas de coordinación entre departamentos o unidades administrativas o con otras Administraciones Públicas. (7)**

- Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (2)
- Instituto Aragonés de Empleo (3)
- Instituto Aragonés del Agua (1)
- Dirección General de Tributos (1)

**d. Registro de documentos, copias y compulsas. (7)**

Dirección General de Contratación, Patrimonio y Organización (3)

Oficina Delegada de Fraga (2)

Oficina Delegada de Tarazona (1)

Servicio Aragonés de Salud (1)

**e. Recursos humanos (18)**

- Falta de personal (12)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (2)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (1)

Secretaría General Técnica de Ciudadanía y Derechos Sociales (2)

Oficina Delegada de Fraga (7)

- Comportamiento entre empleados. (0)

- Personal no cualificado para la prestación del servicio o poco cualificado. (6)

Instituto Aragonés de Empleo (1)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (3)

Secretaría General Técnica de Ciudadanía y Derechos Sociales (1)

Banco de Sangre y Tejidos (1)

**f. Fechas de apertura y horarios. (2)**

- De los Servicios Públicos.

Biblioteca Pública de Teruel (1)

Subdirección de Vivienda y Rehabilitación en Zaragoza (1)

- Tiempos de espera. (0)

**g. Falta de cumplimiento de las expectativas de servicio (32)**

Secretaría General de Ciudadanía y Servicios Sociales (1)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (5)

Dirección Provincial del IASS en Huesca (1)

Dirección Provincial del IASS en Teruel (1)

Instituto Aragonés de la Mujer (1)

Instituto Aragonés de Empleo (3)

Biblioteca Pública de Teruel (2)

Dirección General de Contratación, Patrimonio y Organización (1)

Dirección General de Justicia e Interior (3)

Banco de Sangre y Tejidos (11)

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (1)

Subdirección de Vivienda y Rehabilitación en Zaragoza (2)

**h. Modificaciones en la prestación del Servicio. (17)**

Banco de Sangre y Tejidos (11)

Instituto Aragonés de Empleo (1)

Biblioteca Pública de Teruel (2)

Subdirección de Vivienda y Rehabilitación en Zaragoza (1)

Instituto Aragonés de Administración Pública (2)

**i. Ausencia de resolución o de servicio. (8)**

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (3)

Banco de Sangre y Tejidos (1)

Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios (1)

Instituto Aragonés de Empleo (1)

Dirección General de Movilidad e Infraestructuras (1)

Subdirección de Vivienda y Rehabilitación en Zaragoza (1)

**j. Otras incidencias en la gestión. (53)**

- Documentación: (11)

- Formas de presentación
  - Dirección General de Tributos (2)
  - Instituto Aragonés de Empleo (1)
  - Subdirección de Vivienda y Rehabilitación de Zaragoza (3)
  - Instituto Aragonés de Salud (1)
- Lugar de entrega y vías para hacerlo
  - Instituto Aragonés de Salud (1)
- Extravío
  - Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (2)
  - Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios (1)
- Petición de documentación Innecesaria
- Formas de notificación o comunicación (3)
  - Dirección General de Tributos (1)
  - Instituto Aragonés de Empleo (1)
  - Banco de Sangre y Tejidos (1)
- Alternativas a una determinada tramitación o procedimiento o mejoras. (40)
  - Secretaría General de Ciudadanía y Servicios Sociales (1)
  - Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (11)
  - Dirección Provincial del IASS en Huesca (1)
  - Instituto Aragonés de Empleo (6)
  - Dirección General de Tributos (7)
  - Instituto aragonés del Agua (3)
  - Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios (4)
  - Dirección General de Planificación y formación Profesional (1)
  - Servicio Provincial de Educación, Cultura y Deporte en Zaragoza (2)

Subdirección de Vivienda y Rehabilitación de Zaragoza (4)

**5) OTRAS: IMPUESTOS, OFERTAS, CONVOCATORIAS, AYUDAS Y SUBVENCIONES (19)**

**a. Autenticidad de la firma de la resolución. (0)**

**b. Requisitos o criterios excesivos, discriminatorios, restrictivos, inadecuados o poco adecuados en convocatorias u ofertas (9)**

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (1)

Instituto Aragonés de Empleo (7)

Dirección general de Universidades (1)

**c. Cumplimiento de requisitos o de criterios (3)**

Instituto Aragonés de Empleo (3)

**d. Poca información o publicidad en las solicitudes y sobre la tramitación. (1)**

Dirección General de Tributos (1)

**e. Errores materiales o de hecho (6)**

Dirección General de Tributos (2)

Instituto Aragonés de Empleo (2)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (2)

**6) INCUMPLIMIENTO COMPROM. CARTAS DE SERVICIO.....0**

**TOTAL.....398**

Esta cantidad siempre es superior al número de sugerencias y quejas presentadas ya que en alguna de ellas, se detallan varias anomalías en la prestación del servicio y se observa que:

1º Las instalaciones han generado el 14% de las quejas. El estado de los edificios del Gobierno de Aragón, sus barreras físicas o arquitectónicas, mobiliario y las condiciones ambientales han generado un número muy insignificante de las mismas. El mayor número se han presentado en lo referente a la accesibilidad de las instalaciones y los recursos tecnológicos.

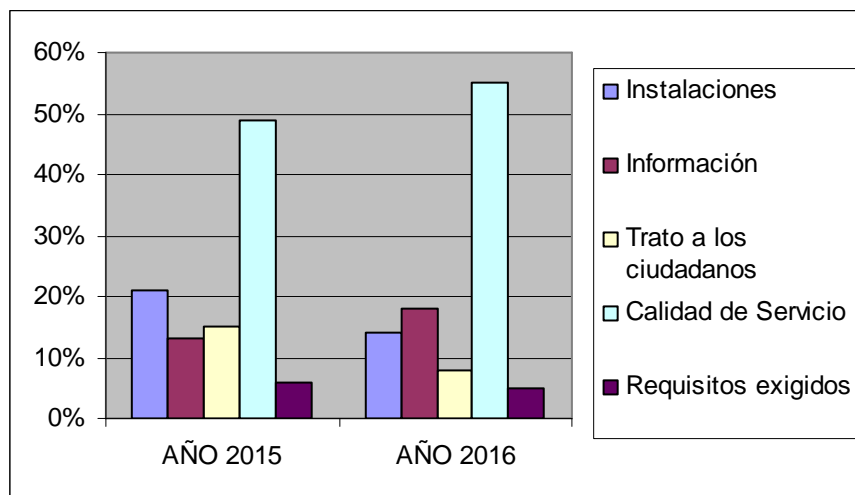
2º La información ha supuesto el 18% de las quejas. Las generadas con la ubicación de las instalaciones, la capacidad o conocimientos del funcionario han tenido una escasa incidencia, la mayor parte se han centrado en la accesibilidad a las instalaciones. También se han presentado quejas relacionadas con la información facilitada que en ocasiones es errónea, deficiente o incompleta.

3º El trato que reciben los ciudadanos únicamente ha generado un 8% de las quejas recibidas y se han concretado principalmente, en la falta de amabilidad y escaso interés en ayudar a las personas.

4º La calidad del servicio prestado ha generado el mayor porcentaje de las quejas presentadas, alcanzando un 55%, siendo entre ellas las más significativas: tiempos de espera excesivos (31%), la falta de personal y su calificación (8%), la falta del cumplimiento de las expectativas del servicio (14%), las modificaciones en la prestación del servicio (8%) y las alternativas a una determinada tramitación o procedimiento o mejoras (18%).

5º El desacuerdo con los requisitos exigidos en impuestos, ofertas, ayudas y subvenciones ha generado el 6% de las quejas y sugerencias presentadas.

En el siguiente gráfico, se refleja la evolución que ha existido entre los diferentes tipos de quejas y sugerencias presentadas en 2015 y 2016 y se observa, que a pesar del aumento de un 45% de quejas presentadas en el 2016 respecto a 2015, han disminuido en un 7% las referentes a Instalaciones y el trato recibido. Los requisitos exigidos en convocatorias, ayudas y subvenciones se han reducido en un 1% y por el contrario, han aumentado en un 6% las que afectan a la calidad del servicio.



No se ha presentado ninguna queja indicando incumplimientos sobre los compromisos adquiridos en las Cartas de Servicios, aunque se observa que éstos han existido en las siguientes unidades que se comprometieron en sus Cartas de Servicios a contestarlas en un plazo inferior al mes que exige la Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón:

- Formación para el Empleo del INAEM se comprometió a responderlas en el plazo de 20 días naturales desde que se reciben en el INAEM. Se han presentado relacionadas con temas de Formación 12 quejas y 2 sugerencias, el incumplimiento ha sido de un 71%. El tiempo medio de respuesta ha sido de 25 días naturales.

- La Dirección General de Calidad y Atención al Usuario se comprometió a contestar al 85% de las quejas en el plazo de 15 días naturales, se han recibido 9, el incumplimiento ha sido de un 89%. El tiempo medio de respuesta ha sido de 41 días hábiles.

- La Dirección General de Tributos se comprometió a responderlas todas en el plazo de 15 días hábiles, se han recibido 15 quejas y 1 sugerencia, el cumplimiento ha sido de un 87,5%. El tiempo medio de respuesta ha sido de 8 días.

- El Instituto Aragonés de Gestión Ambiental se comprometió a contestar el 95% de las quejas en el plazo de 15 días hábiles. Las quejas que reciben mayoritariamente por correo electrónico no las incluyen en la aplicación de quejas del Gobierno de Aragón, solo se han incluido 4 y en dos de ellas se han respondido en 48 días hábiles y las dos restantes, no se ha podido comprobar el plazo ya que el escrito que se adjuntó en la aplicación no tenía fecha, ni registro de salida.

- El Banco de Sangre se comprometió a contestar todas las quejas relacionadas con la donación de sangre en el plazo de un mes. Ha incluido en la aplicación del Gobierno de Aragón 27 quejas y no se tiene constancia de la fecha de respuesta, muchas se respondieron telefónicamente, por lo que no se puede facilitar datos sobre su cumplimiento.

### SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN

Seguidamente, se analizan los diferentes motivos que han generado las sugerencias y quejas del Sistema de Salud de Aragón, los datos se extraen del Informe sobre “Las quejas, sugerencias y gestorías presentadas por los Usuarios del Sistema de Salud de Aragón”, elaborado por la Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios.

<b>MOTIVO</b>	<b>% R/TOTAL A. Primaria</b>	<b>% R/TOTAL A. Especializada</b>	<b>%R/ TOTAL</b>
Lista de Espera / Demoras	6,4	73,2	64,2
ASISTENCIA: PROCESO Y COMPETENCIA PROF.	18,2	5,6	7,3
ASISTENCIA: RETRASOS, SISPENSION O FALTA	15,8	5,4	6,8
TRATO PERSONAL PERCEPCION SOBRE PROFESION.	11,6	2,6	3,8
ORGANIZACIN Y NORMAS	12,1	2,4	3,7
CITACIONES	6,4	2,7	3,2
INFORMACION CLÍNICA DEL PROCESO	0,5	2,4	2,1
EXTRAVÍO, DESAPARICIÓN, SUSTRACCIÓN DE OBJETO Y DOCUMENTOS	0,7	1,0	1,0
RECURSOS MATERIALES	8,0	0,8	1,7
RECURSOS HUMANOS	12,4	0,5	2,1
CONFORT	1,2	0,6	0,7
RESULTADOS	1,1	0,9	0,9
SIN CLASIFICAR	1,3	0,5	0,6

En el Sistema de Salud de Aragón además de las quejas y sugerencias, existen las denominadas gestorías, que son gestiones realizadas por los servicios de atención al usuario, con motivo de la necesidad de información, apoyo administrativo o comunicación de los usuarios de su insatisfacción



por el funcionamiento de los servicios sanitarios, prestaciones recibidas, cuidado y atención a los enfermos y cuando éstas resuelven el problema planteado se evita que el usuario interponga una queja.

En el año 2016 se han interpuesto 102.294 gestorías, lo que ha supuesto un incremento respecto a 2015 de un 9.5%. La tasa de gestorías por 1.000 habitantes ha sido de 79.1.

#### **4.- RECEPCIÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS**

La ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, en su artículo 31.2 establece que las quejas y sugerencias se puedan realizar por escrito de forma presencial o correo postal, mediante llamada al teléfono de información habilitado al efecto o de forma electrónica, utilizando el modelo de formulario que está disponible en la sede electrónica de la Administración de la Comunidad Autónoma. En la actualidad no se ha habilitado ningún teléfono que registre las llamadas, por lo que no pueden presentarse telefónicamente.

En el Sistema Aragonés de Salud las sugerencias y quejas se interponen mayoritariamente en los Servicios de Atención al Paciente.

En el resto de la Administración de la Comunidad Autónoma, el 99 % de las sugerencias y quejas se presentan de forma presencial o por correo, se utiliza solo el entorno de tramitación electrónica en un 1% ello puede deberse a que, es necesario disponer de DNI electrónico o cualquier otro certificado digital reconocido en vigor, el navegador utilizado debe tener instalado un plugin que permita la lectura y cumplimentación de formularios PDF.

Las personas, a excepción del área de Salud, cuando presentan una queja o sugerencia utilizan los siguientes formatos:

- Un 29 % el formulario de quejas y sugerencias que está disponible en la sede electrónica de la Administración de la Comunidad Autónoma <http://www.aragon.es>.

- Un 58 % han utilizado fotocopias de las hojas autocalcables de los libros de quejas y sugerencias que les facilitan las Unidades Administrativas (Orden de 25 de enero de 2002 del Departamento de Presidencia y Relaciones Institucionales). Al existir una aplicación para la tramitación de quejas y sugerencias, no es necesario el uso de hojas autocalcables.

- Un 2 % utilizan el modelo de instancia que proporcionan las Unidades de Registro.

- Un 35 % elaboran un documento en el que describen su queja o sugerencia.

Todas las sugerencias y quejas presentadas se consideran válidas independientemente del impreso o escrito utilizado. Únicamente, las que se presentan electrónicamente deben utilizar el modelo de formulario que está disponible en la sede electrónica de la Administración de la Comunidad Autónoma.

## **5.- PRINCIPALES CAUSAS QUE HAN MOTIVADO SU PRESENTACIÓN**

Las quejas y sugerencias del Servicio Aragonés de Salud dado el elevado número de las mismas y su casuística especial se abordan en un apartado propio de este Informe.

Seguidamente, se reflejan las causas que han motivado un número representativo de quejas en distintas áreas competenciales del Gobierno de Aragón y en grandes líneas, se observa mayoritariamente la siguiente casuística:

- En las Mesas de información del Instituto Aragonés de Servicios Sociales hay pocas personas atendiendo al público, situación que se agrava en periodo vacacional que solo hay una persona.

- Imposibilidad de contactar telefónicamente con el Instituto Aragonés de Servicios Sociales en toda la mañana.
- Empeoramiento de la comida que se facilita después de donar sangre, exceso de dulces.
- En las bibliotecas no se puede ampliar el tiempo de una hora de conexión a Internet, aunque no haya nadie esperando.
- Problemas con la selección del curso “Aragón habla inglés” y además, se les asigna un nivel demasiado bajo.
- En Tributos se cobra tasas excesivas por la prestación de algunos servicios.
- En la Oficina Delegada de Fraga solo hay una persona atendiendo el registro, se solicita aumento de personal.
- No se permite por teléfono solicitar citas para depositar las fianzas de alquiler, solo puede hacerse informáticamente.

## **6.- ANÁLISIS DE LA RESPUESTA A LA QUEJA**

Desde la entrada en vigor de la Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón (BOA nº. 129 de 3 de julio) el plazo que se fija en su artículo 32 para contestar a las sugerencias y quejas es de un mes y según el citado artículo, si la queja se dirige a la Unidad afectada, es ésta la que responde, con el acuerdo del órgano superior. Por el contrario, si se dirige al órgano superior sobre la Unidad inferior, responde el primero, previo informe de la Unidad afectada.

La contestación, según la mencionada ley 5/2013, de 20 de junio, debe incluir las actuaciones llevadas a cabo y las medidas correctoras adoptadas y si esto no fuera posible, se reflejará la

imposibilidad de adoptar medida alguna. También debe incluir información sobre los derechos y deberes que asisten a quien se dirige a la Administración Pública.

Si transcurrido el plazo de 1 mes no se ha contestado a la queja, se pueden dirigir a la Inspección General de Servicios para informarse de los motivos de la falta de contestación y para que la Inspección proponga a los órganos competentes las medidas que considere oportunas.

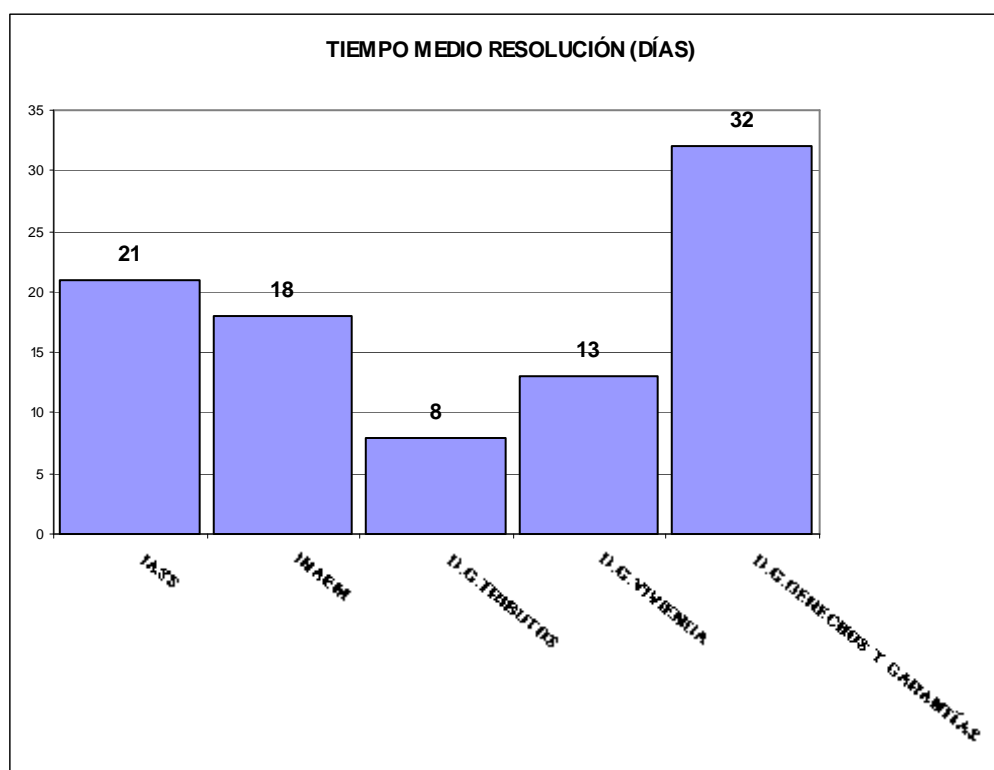
Toda queja o sugerencia merece atención y una respuesta rápida y en plazo. Los responsables de su tramitación deben intentar ponerse en el lugar de la ciudadanía y responderle a todas las cuestiones planteadas, con un lenguaje claro, evitando tecnicismos innecesarios.

La media de tiempo de respuesta a las quejas y sugerencias tramitadas en la aplicación ha sido de 21 días hábiles, pero en un 20,5% de las mismas, se ha incumplido el plazo de un mes que establece la citada ley 5/2013, por lo tanto en estos casos, el plazo de respuesta ha sido superior a 30 días naturales.

En el siguiente cuadro, se refleja el tiempo medio en días hábiles, que se ha tardado en resolver las sugerencias y quejas, por Departamentos.

DEPARTAMENTOS	DIAS HÁBILES
Desarrollo Rural y Sostenibilidad	39
Educación, Cultura y Deporte	25
Sanidad	25
Educación, Cultura y Deporte	25
Ciudadanía y Servicios Sociales	23
Presidencia	23
Economía, Industria y Empleo	19
Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda	14
Innovación, Investigación y Universidad	13
Hacienda y Administración Pública	13

En el gráfico siguiente, se refleja el tiempo medio en días hábiles, que han tardado en responder las sugerencias y quejas, las unidades administrativas que reciben un mayor número.



De las 306 quejas y sugerencias recibidas se ha podido computar el plazo de respuesta en 274 y en un 25% de las mismas el plazo de respuesta ha sido superior a un mes.

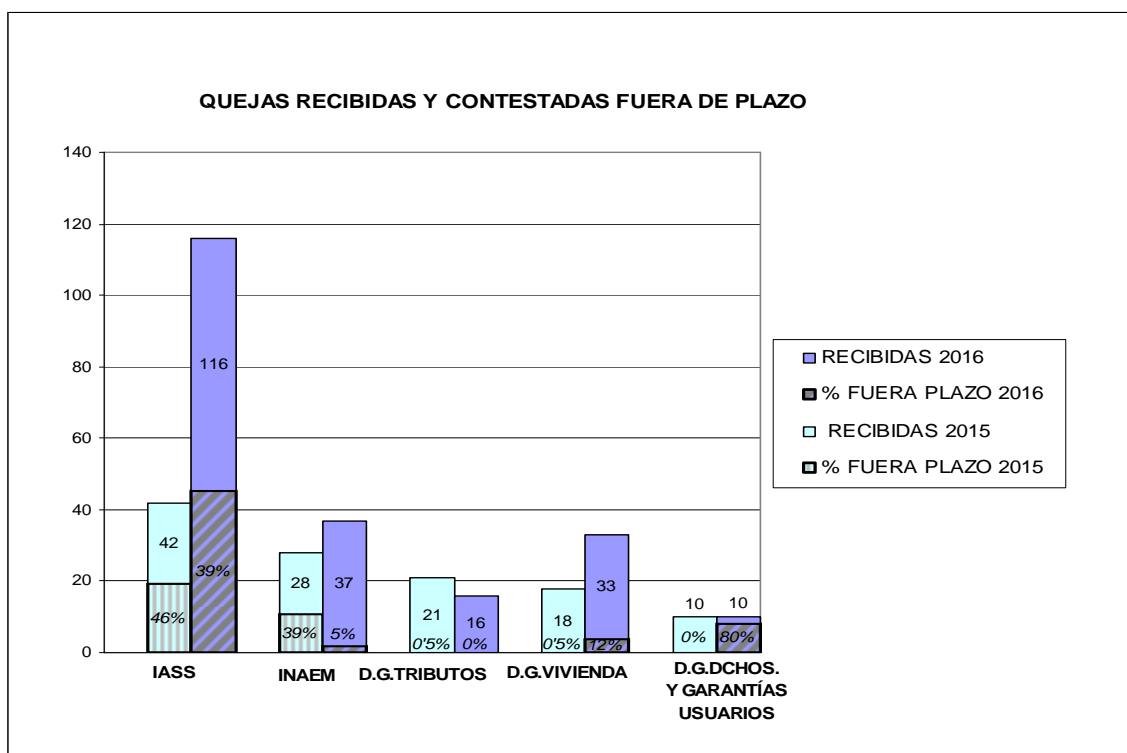
No ha sido posible conocer el plazo de respuesta en las siguientes quejas:

- El Banco de Sangre y Tejidos de Aragón incluyó a finales del año 27 quejas pero no pudieron incluir la respuesta, por no tener constancia de la misma, ni de la fecha en que se produjo, la mayor parte se habían respondido telefónicamente.
- El Instituto Aragonés de Gestión Ambiental (INAGA) introdujo 4 quejas en la aplicación, en dos no se pudo comprobar la fecha de respuesta, en una de ellas se incluyó en la aplicación un párrafo que podía considerarse respuesta, pero no estaba firmado y no tenía fecha, ni destinatario. En la otra se había elaborado un escrito de respuesta, en este caso había pie de firma, pero ni estaba firmado, ni tenía fecha, ni destinatario. Se

informó al INAGA de estas anomalías y ya no se han incluido mas quejas en la aplicación.

- En el Departamento de Educación, Cultura y Deporte hay una queja que se adscribe al Dirección General de Personal y Formación Profesional y como respuesta se incluye un impreso firmado por el ciudadano que interpuso la queja y puede deducirse que el tema que la motivo fue resuelto pero no se contesta al ciudadano. En otra queja adscrita a la Dirección General de Equidad, Innovación y Participación se incluyen como respuesta un escrito sin firmar, sin fecha, ni destinatario.

El siguiente gráfico relaciona las quejas recibidas fuera de plazo en 2015 y 2016 por los organismos que reciben un mayor número y se observa que, los plazos de respuesta se van reduciendo (en 2015 el 34% se respondió fuera de plazo y en 2016 el 20,5%), pero todavía sigue siendo muy alto el porcentaje de quejas que se responden en un plazo superior a un mes.



Analizadas las respuestas que se emiten fuera de plazo en las Unidades Administrativas que reciben mayor número de quejas, se observan en el siguiente gráfico que el Instituto Aragonés de Servicios Sociales ha aumentado de forma considerable las quejas recibidas y ha reducido el porcentaje de respuesta fuera de plazo. La Dirección General de Tributos ha contestado a todas en plazo y el Instituto Aragonés de Empleo al 95% de las quejas recibidas. La Dirección General de Vivienda ha aumentado el número de quejas recibidas y el porcentaje de las respondidas fuera de plazo. La Dirección General de Derechos y Garantía de los Usuarios, que únicamente incluye en la aplicación las que se presentan en los registros generales del Gobierno de Aragón, responde a la gran mayoría fuera de plazo.

Analizada la calidad de la respuesta que se da al ciudadano se observa que:

- En un 60% de las repuestas no se cita ninguna medida correctora.
- Con frecuencia se utiliza un lenguaje poco claro, con excesivos tecnicismos.
- En ocasiones, no se responde a todas las cuestiones planteadas en la queja.

La Dirección General de Tributos y el Instituto Aragonés de Empleo son quienes contestan a las quejas de una forma más precisa, respondiendo siempre a las cuestiones que les plantean los ciudadanos y explicando las medidas que van a adoptar para resolver los motivos que originaron la queja, salvo cuando el ciudadano exige un incumplimiento del principio de legalidad.

## **7.-RECOMENDACIONES**

Analizadas tanto las quejas recibidas como las contestaciones, se proponen las siguientes recomendaciones:

- Se debe incluir en la aplicación todas las quejas recibidas, a excepción de las del Sistema Aragonés de Salud.

- Los Departamentos deben mantener vigentes las personas que han autorizado en la aplicación de quejas del Gobierno de Aragón como usuarias, receptoras o validadoras.

- Las Unidades y Organismos deben responder a las quejas y sugerencias en el plazo de un mes que establece la Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón (BOA nº. 129 de 3 de julio) y si no es posible darle una solución en dicho plazo, se le informará de los motivos que impiden dar una solución inmediata.

- Cuando la queja o sugerencia se presenta ante la unidad afectada, la respuesta debe conocerla siempre el órgano superior (art. 32.1 de la Ley 5/2014 de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón).

- Las quejas y sugerencias se deben percibir como un indicador de calidad, por tanto, no deben responderse de forma defensiva y deben explicarse las actuaciones llevadas a cabo, las medidas correctivas adoptadas y la imposibilidad de adoptar medida alguna, según establece la Ley de calidad.

- Quienes quieran presentar una queja o sugerencia, para dejar constancia de su insatisfacción con los servicios prestados o proponer una iniciativa o sugerencia para mejorarlos, debe recibir por parte del funcionario una actitud abierta, escucharle atentamente sin mostrarse a la defensiva, no tomarlo como algo personal, expresarse con un lenguaje claro evitando los tecnicismos, ayudarle en la formulación de la queja o sugerencia si lo solicita, informarle de los plazos de contestación y agradecerle su colaboración en la mejora de la organización.

- Si la queja es justificada, su contestación debe empezar siempre con una disculpa y es conveniente que la respuesta a una queja o sugerencia termine siempre con el agradecimiento al ciudadano por su colaboración.

- Cuando se contesta a una queja, debemos utilizar un lenguaje que sea comprensible para la ciudadanía.

- Las quejas y sugerencias no son una herramienta para que la utilicen los funcionarios respecto a problemas generados en su relación laboral con la Administración ya que, para estos supuestos, existen otros cauces.