

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



ÍNDICE

Resumen Ejecutivo	5
1. Introducción	8
2. Análisis cuantitativo de las Sugerencias y Quejas	9
3. Análisis cualitativo de las Sugerencias y Quejas	13
4. Recepción de Sugerencias y Quejas	25
5. Principales causas que han motivado su presentación	26
6. Análisis de las respuestas a la ciudadanía.....	27
7. Recomendaciones.....	30



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.

En el siguiente gráfico, se relaciona el número de sugerencias y 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 2019.

DEPARTAMENTOS	Nº ENTRADAS REGISTRO ¹	Nº QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS
Presidencia y Relaciones Institucionales	29.224	6
Industria, Competitividad y Desarrollo Empresarial	4.244	4
Ciencia, Universidad y Sociedad del Conocimiento	8.366	4
Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda	73.038	29
Economía, Planificación y Empleo	97.025	35
Hacienda y Administración Pública	28.826	28
Educación, Cultura y Deporte	92.108	26
Ciudadanía y Derechos Sociales	152.087	92
Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente	152.864	12
Sanidad	103.620	16.218
TOTAL	741.825	16.454

Las quejas y sugerencias establecen un dialogo permanente entre las expectativas de la ciudadanía y las prestaciones ofrecidas, por tanto, fomentan la participación y la transparencia. También son una herramienta que permite aumentar la confianza en la administración autonómica.

El informe destaca, en primer lugar, la escasa utilización de este sistema por parte de la ciudadanía, por lo que resulta aventurado extraer conclusiones sobre la percepción que se tiene de los servicios públicos. El número de quejas y sugerencias encauzado sistemáticamente es muy

¹ Se incluyen los datos de los registros General (físico) y Telemático.



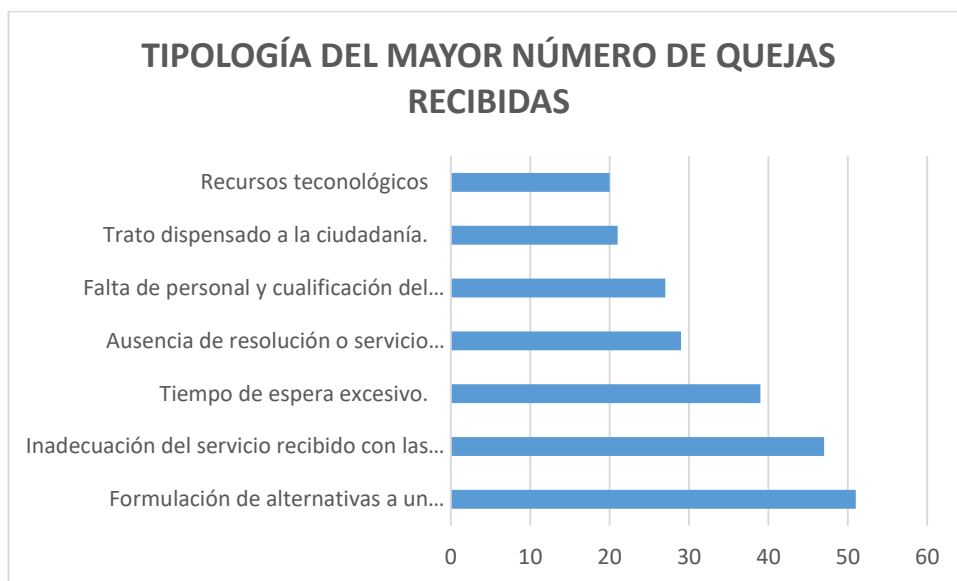
pequeño, con excepción de las del sistema aragonés de salud.

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 formulación de alternativas a una determinada tramitación, procedimiento o su mejora.
- La inadecuación entre el servicio recibido de la Administración con las expectativas previas de las personas.
- El tiempo de espera excesivo en recibir atención, resolver expedientes y su efectividad.
- Ausencia de resolución o de servicios no prestados.
- Falta personal y falta cualificación del personal existente.
- Falta de amabilidad, cortesía o educación en el trato dispensado a la ciudadanía.
- Recursos tecnológicos.



El informe sigue considerando necesario 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 las relaciones de la ciudadanía con la Administración.

Para ello, se confirma que es preciso que los órganos administrativos faciliten 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.

En el siguiente gráfico se aprecia que, en Administración General, en el último año, ha aumentado ligeramente el número de quejas tramitadas a través de la aplicación de quejas y sugerencias del Gobierno de Aragón.



1. INTRODUCCIÓN

La Ley 5/2013, de 20 de junio, de Calidad de los Servicios Públicos de las Administración 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 sirven para conocer la opinión, hábitos y dificultades que encuentran la ciudadanía en su relación con la Administración.

En la sociedad actual, la administración debe estar a la altura de las expectativas de la ciudadanía y las sugerencias y quejas son herramientas de dialogo permanente entre las expectativas y las prestaciones ofrecidas.

En este informe, se analizan detalladamente los datos derivados de la tramitación de las Quejas y Sugerencias recibidas en 2019, con el fin de identificar áreas de mejora en la gestión de la propia organización o en la 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.

Por tanto, es importante seguir avanzando año a año, no solo en acortar los plazos de respuesta, sino en mejorar la calidad de la mismas y, de este modo, aumentar la confianza de la ciudadanía en las entidades públicas e iniciar un dialogo entre las expectativas y las prestaciones ofrecidas.

2. ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LAS SUGERENCIAS Y QUEJAS PRESENTADAS

En el año 2019 se han presentado en la Comunidad Autónoma de Aragón 16.426 quejas y 28 sugerencias, de ellas 16.196 pertenecen al Sistema de Salud en Aragón y 258 al resto de los ámbitos competenciales, que incluyen a todos los Departamentos del Gobierno de Aragón y sus Organismos Públicos.

La evolución de quejas y sugerencias respecto a 2018 ha tenido un aumento de un 10,78% en el área de Salud y de un 14,7% en el resto de las áreas, situándose el número de sugerencias y quejas recibidas en 2019 en una cuantía similar a 2017.

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

DEPARTAMENTOS	QUEJAS Y SUGERENCIAS
Presidencia y Relaciones Institucionales	6
Industria, Competitividad y Desarrollo Empresarial	4
Ciencia, Universidad y Sociedad del Conocimiento	4
Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda	29
Economía, Planificación y Empleo	35
Hacienda y Administración Pública	28
Educación, Cultura y Deporte	26
Ciudadanía y Derechos Sociales	92
Agricultura Ganadería y Medio Ambiente	12
Sanidad	16.218
TOTAL	16.454



Han sido significativos el aumento, respecto al año anterior, en los siguientes ámbitos competenciales: el IASS (de 72 en 2018 a 88 en 2019), en Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente el Servicio Provincial de Huesca (de 1 en 2018 a 8 en 2019), en Educación, Cultura y Deporte el Servicio Provincial de Zaragoza (de 4 en 2018 a 11 en 2019)

Por el contrario, se ha producido un descenso en la Dirección General de Transportes (de 22 en 2018 a 15 en 2019).

Los organismos que reciben un mayor número de sugerencias y quejas son en primer lugar, el Instituto Aragonés de Servicios Sociales, que ha tenido 88, de ellas 8 corresponden a la Dirección Provincial de Huesca, 5 a la Dirección Provincial de Teruel y 75 a la Dirección Provincial de Zaragoza, en segundo lugar, el Instituto Aragonés de Empleo con 34 (4 en Huesca, 3 en Teruel y 27 en Zaragoza).

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 contesta y al no incluirse en la aplicación no se computa y ello, impide conocer su verdadera evolución.

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 – (6 quejas)

Dirección General de Relaciones Institucionales (1)

Dirección General de Administración Local (1)

Dirección General de Justicia (1)

Dirección General de Interior y Protección Civil (3)

Industria, Competitividad y Desarrollo Empresarial - (4 quejas)

Dirección general de Energía y Minas (2)

Servicio Provincial de Zaragoza (2)

Ciencia, Universidad y Sociedad del Conocimiento (4 quejas)

Dirección General de Universidades (1)

Dirección General de Administración Electrónica y Sociedad de la Información (3)

Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda - (27 quejas y 2 sugerencias)

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (14)

Dirección General de Transporte (15)

Economía, Planificación y Empleo (34 quejas y 1 sugerencia)

Instituto Aragonés de Empleo (34)

Servicio Provincial de Zaragoza (1)

Hacienda y Administración Pública - (20 quejas y 8 sugerencias)

Dirección General de Tributos (19)

Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios (2)

Dirección General Patrimonio y Organización (7)

Educación, Cultura y Deporte - (22 quejas y 4 sugerencias)

Dirección General de Innovación y Formación Profesional (4)

Dirección General de Planificación y Equidad (2)

Dirección General de Cultura (1)

Dirección General de Deporte (7)

Servicio Provincial de Zaragoza (4)

Biblioteca de Aragón (1)

Instituto del Arte y la Cultura Contemporánea Pablo Serrano (1)

Biblioteca Pública de Teruel (5)

Archivo Histórico Provincial de Teruel (1)

Ciudadanía y Derechos Sociales – (88 quejas y 4 sugerencias)

Dirección General de Gobierno Abierto e Innovación Social (1)

Dirección General de Igualdad y Familias (1)



Instituto Aragonés de Servicios Sociales (88)
Instituto Aragonés de la Juventud (2)
Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente - (5 quejas y 7 sugerencias)
Secretaría General Técnica (1)
Servicio Provincial de Huesca (8)
Servicio Provincial de Zaragoza (3)
Sanidad - (20 quejas y 2 sugerencias)
Dirección General de Derechos. y Garantías de los Usuarios (5)
Servicio Aragonés de Salud (11)
Entidad Pública Aragonesa del Banco de Sangre y Tejidos (6)
Total 230 quejas y 28 sugerencias

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 Educación, Cultura y Deporte de 26 quejas y sugerencias presentadas, solo 10 están relacionadas con la actividad educativa.
- Desarrollo Rural y Sostenibilidad y Sostenibilidad (12 quejas).
- Departamento de Industria, Competitividad y Desarrollo Empresarial Investigación y Universidad (4 quejas), se continúa sin incluir en la aplicación, ni facilitar información de las que se generan en las Estaciones de Inspección Técnica de Vehículos y por tanto, no son objeto de análisis en este informe.

Finalmente, las 16.196 quejas que se reciben en el Servicio Aragonés de Salud y que no se tramitan en la aplicación del Gobierno de Aragón provienen: el 82,07% de Atención Especializada, el 17,28 % de Atención Primaria y el 0,65 de la Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios.

3.-ANÁLISIS CUALITATIVO DE LAS SUGERENCIAS Y QUEJAS PRESENTADAS

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

QUEJAS DE ADMINISTRACIÓN GENERAL TRAMITADAS EN LA APLICACIÓN DEL GOBIERNO DE ARAGÓN

1) INSTALACIONES (55)

a. Accesibilidad de las instalaciones (15)

Archivo Histórico Provincial de Teruel (1)

Servicio Provincial de Agricultura Ganadería y Medio Ambiente en Huesca (4)

Servicio Provincial de Agricultura Ganadería y Medio Ambiente en Zaragoza (1)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (1)

Dirección General de Deportes (2)

Dirección General de Cultura y Patrimonio (1)

Dirección General de Patrimonio y Organización (1)

Dirección General de Patrimonio y Organización (1)

Dirección General de Interior y Protección Civil (1)

Banco de Sangre (2)

b. Barreras físicas o arquitectónicas. (2)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (1)

Servicio Provincial de Agricultura Ganadería y Medio Ambiente en Zaragoza (1)



c. Condiciones ambientales y físicas. (12)

Instituto Aragonés de la Juventud (2)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (3)

Dirección General de Deportes (3)

Dirección General de Patrimonio y Organización (3)

Servicio Aragonés de Salud (1)

d. Falta de espacios o inadecuación de los existentes. (5)

Dirección General de Biblioteca Pública de Teruel (5)

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

Dirección General de Patrimonio y Organización (1)

f. Recursos tecnológicos (20)

Dirección General de Tributos (8)

Dirección General de Transportes (3)

Secretaría General Técnica. Departamento Agricultura, Ganadería y M. Ambiente (1)

Servicio Provincial de Agricultura Ganadería y Medio Ambiente en Huesca (1)

Dirección General de Transportes (3)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (1)

Dirección General de Industria y PYMES (1)

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

Dirección General de Patrimonio Cultural (1)

2) INFORMACIÓN (34)

a. Accesibilidad de las instalaciones ofreciendo información presencial, telefónica y/o telemática. (17)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (8)

Dirección General de Transportes (2)

Instituto Aragonés de Empleo (1)

Servicio Provincial en Huesca de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente (1)

Dirección General de Tributos (1)

Educación, Cultura y Deporte (1)

Dirección General de Tributos (1)

Servicio Prov. en Zaragoza de Industria, Competitividad y Desarrollo Empresarial (1)

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

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

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (1)

Servicio Prov. en Zaragoza de Industria, Competitividad y Desarrollo Empresarial (1)

c. Falta capacidad o nivel de conocimientos del funcionario (2)

Dirección General de Tributos (1)

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

d. Ninguna información errónea, deficiente o incompleta (13)

Instituto Aragonés de Empleo (4)

Dirección General de Tributos (3)

Dirección de Vivienda y Rehabilitación (2)

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

Dirección General de Gobierno Abierto e Innovación Social (1)

Dirección General de Administración Local (1)

Servicio Aragonés de Salud. Gerencia (1)



3) TRATO A LOS CIUDADANOS (42)

a. Falta de amabilidad, cortesía o educación. (21)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (7)

Dirección Provincial del IASS en Huesca (1)

Dirección Provincial del IASS en Teruel (2)

Dirección General de Igualdad y Familias (1)

Biblioteca Pública de Teruel (2)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (1)

Dirección General de Tributos (3)

Servicio Provincial de Economía, Planificación y Empleo en Zaragoza (1)

Dirección General de Relaciones Institucionales (1)

Dirección General de Interior y Protección Civil (1)

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (1)

b. Falta de interés en ayudar al ciudadano o no ayuda. (10)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (1)

Dirección Provincial del IASS en Teruel (1)

Dirección General de Tributos (1)

Dirección General de Transportes (2)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (3)

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

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (1)

c. Autoritarismo o Abuso de poder. (8)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (6)

Dirección Provincial del IASS en Huesca (1)

Instituto Aragonés de Empleo (1)

d. Falta de equidad en el trato. (1)

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (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. (2)

Instituto Aragonés de Empleo (1)

Dirección General de Tributos (1)

4) CALIDAD DEL SERVICIO (208)

a. Falta de simplicidad del procedimiento administrativo. (0)

- Solicitud de copias por escrito (0)

- Muchos trámites (0)

b. Tiempos de espera excesivos en: (39)

- Citas para efectuar trámites legales obligatorios: (10)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (7)

Instituto Aragonés de Empleo (1)

Dirección General de Tributos (2)

-Otro tipo de citas o para información. (4)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (1)

Instituto Aragonés de Empleo (1)

Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios (2)

-Resolución de expedientes. (11)

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (6)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (3)



Dirección Provincial del IASS en Huesca (1)

Dirección General de Energía y Minas (1)

-Efectividad de las resoluciones. (14)

Dirección General de Transportes (9)

Dirección General de Tributos (2)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (2)

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (1)

c. Problemas de coordinación entre departamentos o unidades administrativas o con otras Administraciones Públicas. (2)

Instituto Aragonés de Empleo (2)

d. Registro de documentos, copias y compulsas. (0)

e. Recursos humanos (27)

- Falta de Personal (15)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (10)

Dirección Provincial del IASS en Teruel (1)

Dirección General de Tributos (2)

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (1)

Dirección General de Transportes (1)

- Comportamiento entre empleados (0)

- Personal no cualificado para la prestación del servicio o poco cualificado. (12)

Servicio Aragonés de Salud (9)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (2)

Dirección General de Justicia (1)

f. Fechas de apertura y horarios. (2)

- De los Servicios Públicos (2)

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

Instituto del Arte y la Cultura Contemporánea Pablo Serrano (1)

- Tiempos de espera. (0)

g. Falta de cumplimiento de las expectativas de servicio (47)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (21)

Dirección Provincial del IASS en Huesca (5)

Dirección Provincial del IASS en Teruel (5)

Instituto Aragonés de Empleo (4)

Dirección General de Tributos (2)

Dirección General de Transportes (2)

Dirección General de Relaciones Institucionales (1)

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

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

Servicio Provincial en Zaragoza de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente (1)

Entidad Pública Aragonesa del Banco de Sangre y Tejidos (1)

Dirección General de Deporte (1)

Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios (1)

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

h. Modificaciones en la prestación del Servicio. (2)

Instituto Aragonés de Empleo (2)

i. Ausencia de resolución o de servicio. (29)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (14)

Dirección Provincial del IASS en Huesca (4)

Instituto Aragonés de Empleo (6)

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



Dirección General de Universidades (1)

Dirección General de Planificación y Equidad (2)

Entidad Pública Aragonesa del Banco de Sangre y Tejidos (1)

j. Otras incidencias en la gestión (60)

- Documentación: (6)

• Formas de presentación (2)

Servicio Prov. en Zaragoza de Industria, Competitividad y Desarrollo Empresarial (1)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (1)

• Lugar de entrega y vías para hacerlo (1)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (1)

• Extravío (2)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (1)

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (1)

• Petición de documentación Innecesaria (1)

Dirección General de Igualdad y Familia (1)

- Formas de notificación o comunicación (3)

Instituto Aragonés de Empleo (3)

- Alternativas a una determinada tramitación o procedimiento o mejoras. (51)

Instituto Aragonés de Empleo (12)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (12)

Dirección Provincial del IASS en Huesca (2)

Dirección Provincial del IASS en Teruel (1)

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

Dirección General de Planificación y Equidad (3)

Dirección General de Deportes (3)

Servicio Provincial de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente en Huesca (2)
Servicio Provincial de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente en Zaragoza (1)
Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (1)
Dirección General de Carreteras (1)
Banco de Sangre y Tejidos (2)
Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios (1)
Biblioteca Pública de Aragón (1)
Dirección General de Tributos (3)
Instituto Aragonés de Administración Pública (1)
Dirección General de Interior y Protección Civil (2)
Dirección general de Contratación y Patrimonio (2)

5) OTRAS: IMPUESTOS, OFERTAS, CONVOCATORIAS, AYUDAS Y SUBVENCIONES (21)

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

b. Requisitos o criterios excesivos, discriminatorios, restrictivos, inadecuados o poco adecuados en convocatorias u ofertas (18)

Dirección Gerencia del Servicio Aragonés de Salud (9)
Instituto Aragonés de Empleo (5)
Dirección General de Tributos (1)
Instituto aragonés de Administración Pública (1)
Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (1)
Dirección General de Planificación y Equidad (1)

c. Cumplimiento de requisitos o de criterios (0)

d. Poca información o publicidad en las solicitudes y sobre la tramitación. (0)



e. Errores materiales o de hecho (3)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (2)

Instituto Aragonés de Empleo (1)

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

TOTAL..... 360

Esta cantidad siempre es superior al número de sugerencias y quejas presentadas, por ser muy frecuente que una queja contenga varias deficiencias en la prestación del servicio y se observa que:

1º Las instalaciones generan el 15,3% de las quejas y concretamente, los recursos tecnológicos, la accesibilidad a las instalaciones y las condiciones ambientales y físicas representan el mayor número de quejas. Por el contrario, las barreras físicas o arquitectónicas, la falta de espacio y de mobiliario o la inadecuación del existente generan un número insignificante de las mismas.

2º La información supone el 9,4% de las quejas, y ello refleja un importante descenso respecto a 2018 en el que la información alcanzó el 17% de las quejas recibidas. La mayoría de las quejas se centran en primer lugar, en no haber recibido ninguna información o ésta ha sido errónea, deficiente e incompleta, en segundo lugar, en accesibilidad a las instalaciones ofreciendo información presencial, telefónica o telemática. Son muy escasas las que se presentan sobre la ubicación de las instalaciones o la falta de capacidad o nivel de conocimiento del funcionariado.

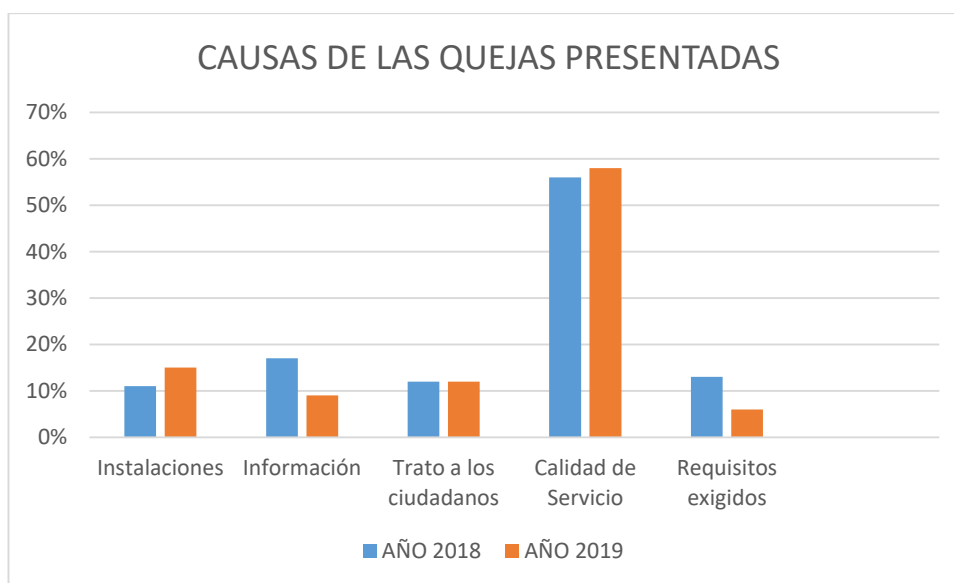
3º El trato que recibe la ciudadanía genera un 11,7% de las quejas recibidas y se concretan, principalmente, en la falta de amabilidad, cortesía o educación, seguido de la falta de interés en ayudar al ciudadano y, en tercer lugar, por el autoritarismo o abuso de poder.

4º La calidad del servicio prestado genera el mayor porcentaje de las quejas presentadas, alcanzando un 57,8%, siendo entre ellas las más significativa, en primer lugar, las referidas a la documentación, forma de notificación y alternativas a una determinada tramitación; en segundo, las relacionadas con la falta de cumplimiento de las expectativas de los servicios, en tercero, con tiempos de espera excesivos para obtener citas o la resolución

de expedientes y su efectividad, en cuarto, por ausencia de resolución o de servicios y en último lugar, las relacionadas con los recursos humanos bien por falta de personal o por no estar suficientemente cualificado para la prestación del servicio.

5º Los impuestos, ofertas, convocatorias, ayudas y subvenciones generan el 5,8% de las quejas y sugerencias presentadas y mayoritariamente, se deben a exigencia de criterios excesivos, discriminatorios, restrictivos, inadecuados, seguido del cumplimiento de requisitos o de criterios.

En el siguiente gráfico, se refleja la evolución que existe entre las diferentes causas de sugerencias y quejas presentadas en 2018 y 2019 y se observa que en el último año, a pesar de haber aumentado el número de quejas, se han reducido las causas que las han generado en un 7%.



Este año, como en los anteriores, no se ha presentado ninguna queja indicando incumplimientos sobre los compromisos adquiridos en las Cartas de Servicios.

Del análisis del tiempo de respuesta, en aquellas cartas de servicios que se comprometen a responder a las sugerencias y quejas en un plazo inferior a 1 mes, se observa que, Formación para el Empleo del INAEM se comprometió a contestar el 95% de las quejas en el plazo de 15 días hábiles, recibidas 17 sugerencias o quejas su incumplimiento es de un 41%, el tiempo medio de respuesta ha sido de 23 días hábiles.

Por el contrario, La Dirección General de Tributos se comprometió a contestarlas en el plazo



de 20 días hábiles, recibidas 18 quejas su cumplimiento es del 100%, el tiempo medio de respuesta ha sido de 8 días hábiles.

SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN

La Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios ha facilitado los datos, que permiten analizar los motivos que han generado las sugerencias y quejas del Sistema de Salud de Aragón, así como, las áreas donde se han generado.

MOTIVOS	Nº DE QUEJAS
LISTA DE ESPERA / DEMORAS	10.112
ASISTENCIA: PROCESO Y COMPETENCIA PROFESION.	1.308
ASISTENCIA: RETRASOS, SUSPENSION O FALTA	1.036
TRATO PERSONAL PERCEPCION SOBRE PROFESION.	568
ORGANIZACION Y NORMAS	1.100
CITACIONES	388
INFORMACION CLÍNICA DEL PROCESO	261
EXTRAVÍO, DESAPARICIÓN, SUSTRACCIÓN DE OBJETO Y DOCUMENTOS	136
RECURSOS MATERIALES	205
RECURSOS HUMANOS	422
TRATO PERSONAL. PERCEPCIÓN SOBRE LOS PROFESIONALES	568
CONFORT	173
RESULTADOS	114
DERIVACIÓN A OTROS CENTROS	41
ACCESOS Y SEÑALIZACIÓN	23
LIMPIEZA	
COCINA ALIMENTACIÓN	20
OTROS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	26
TRANSPORTE SANITARIO	34
SIN CLASIFICAR	104
TOTAL	16.196

Se ha producido en 2019 un incremento de quejas respecto al año anterior de un 6,4%, el 60% de las mismas están relacionadas con listas de espera y demoras.

ÁREAS	Nº DE QUEJAS
ATENCIÓN DOMICILIARIA	33
CONSULTAS	10.573
DOCUMENTACIÓN	241
HOSPITALIZACIÓN	1.345
OTROS	617
P.A.C	23
PRUEBAS	1.737
QUIRÓFANOS	417
TRATAMIENTOS	472
URGENCIAS	738
TOTAL	16.196

Respecto a las áreas donde se generan, las consultas representan el 65% de las quejas presentadas.

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 presentar, al menos, 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 Servicio 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 98% de las sugerencias y quejas se presentan de forma presencial o por correo. Se utiliza el entorno de tramitación telemática solo en un 2%.

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



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

- Un 46 % utiliza 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 20% elaboran su escrito de queja y no utilizan ningún modelo existente.

- Un 3 % utilizan el impreso existente para presentar documentación en los registros.

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 disponible en la sede electrónica de la Administración de la Comunidad Autónoma.

5.- PRINCIPALES CAUSAS QUE HAN MOTIVADO SU PRESENTACIÓN

En las distintas áreas competenciales del Gobierno de Aragón se observa que las causas que han motivado mayor número de quejas, incluidas en la aplicación, corresponden a la siguiente casuística:

- En el Instituto Aragonés de Servicios Sociales (IASS) las quejas más frecuentes son:

Deficientes cuidados a las personas mayores en las residencias (51%), tardanza en recibir las ayudas de la dependencia (13%). Conjuntamente, el trato inadecuado en las mesas de Información, la deficiente información recibida y larga espera para ser atendidos en las citadas mesas o en el registro (18%).

- En el Instituto Aragonés de Empleo el 47% de las quejas recibidas están relacionadas con la formación, el 24% con el trato e información que se facilita en la red de oficinas y el 18 % con la selección que se realiza para las ofertas de trabajo.

- En el Departamento de Educación, Cultura y Deporte la mayoría de las quejas relacionadas con la materia educativa no se tramitan a través de la aplicación de quejas y sugerencias del Gobierno de Aragón y en algunas ocasiones, por diversos motivos, éstas se incluyen en la citada aplicación y representan 38% de las mismas, el 27% están relacionadas con el Centro Aragonés del Deporte y el 35% restante con las bibliotecas y Museos.

- En la Dirección General de Tributos las quejas se refieren a la deficiente información y trato recibido, así como, a la dificultad de los impresos y autoliquidaciones.

- En la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación la mayoría se refieren a la tardanza en recibir ayudas al alquiler y vivienda social y citas para ser atendidos al entregar las fianzas de alquiler.

- En la Dirección General de Transportes casi la totalidad de las quejas tratan sobre la tardanza en recibir la renovación de la tarjeta de tacógrafo digital.

6.- ANÁLISIS DE LAS RESPUESTAS A LA CIUDADANÍA

6.1 Estudio de Percepción de la calidad de la respuesta

En 2018 se realizó por primera vez un estudio de percepción de la calidad para conocer el grado de satisfacción de la ciudadanía con las respuestas a las quejas y sugerencias presentadas en Administración General del 1 de enero de 2018 a 31 de julio de 2018, cuyos datos fueron publicados en el informe del año pasado.

Este año no se realiza dicho estudio, a la espera de poder observar en un mayor espacio temporal, un cambio de tendencia en la percepción de la calidad de las respuestas.

6.2 Plazo de Respuesta

A continuación, se analiza el plazo de respuesta a la totalidad de quejas y sugerencias presentadas que lo fija la Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, en un mes (artículo 32) 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, cabe dirigirse a la Inspección General de Servicios para informarle de la falta de respuesta y para que la citada Inspección General proponga a los órganos competentes la adopción de las medidas que considere oportunas.

Toda queja o sugerencia merece atención y una respuesta rápida y en plazo. Los responsables de su tramitación deben ver las quejas y sugerencias como una oportunidad de

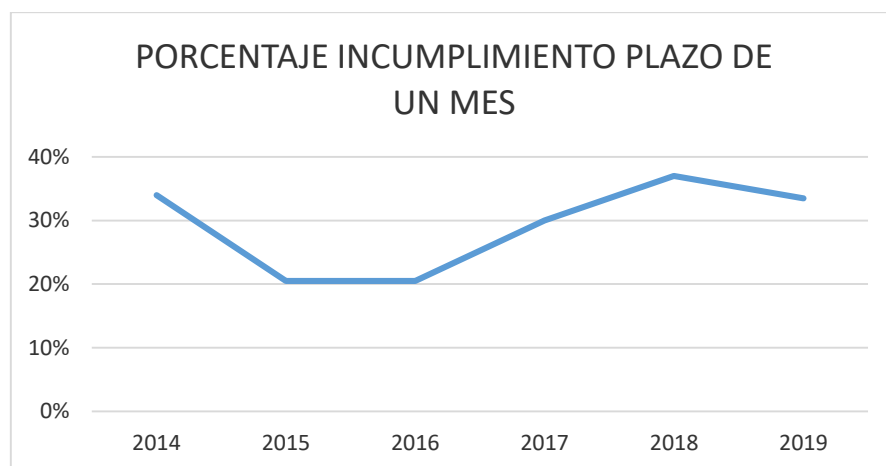


apertura a la sociedad que permita explicar lo que hace la Administración, donde ha fallado y responder a todas las cuestiones planteadas, con un lenguaje claro, evitando tecnicismos innecesarios.

La media de tiempo de respuesta a las quejas y sugerencias tramitadas anualmente en la aplicación es de 26 días hábiles. Cada año, como se observa en el siguiente gráfico, se iba reduciendo paulatinamente la media de días de respuesta, pero en los dos últimos años este plazo se ha incrementado.



Cabe destacar, que el 33% de las quejas superan el plazo de un mes en contestar que establece ley 5/2013, de 20 de junio, y como se observa en el siguiente gráfico, este porcentaje ha disminuido en el último año.

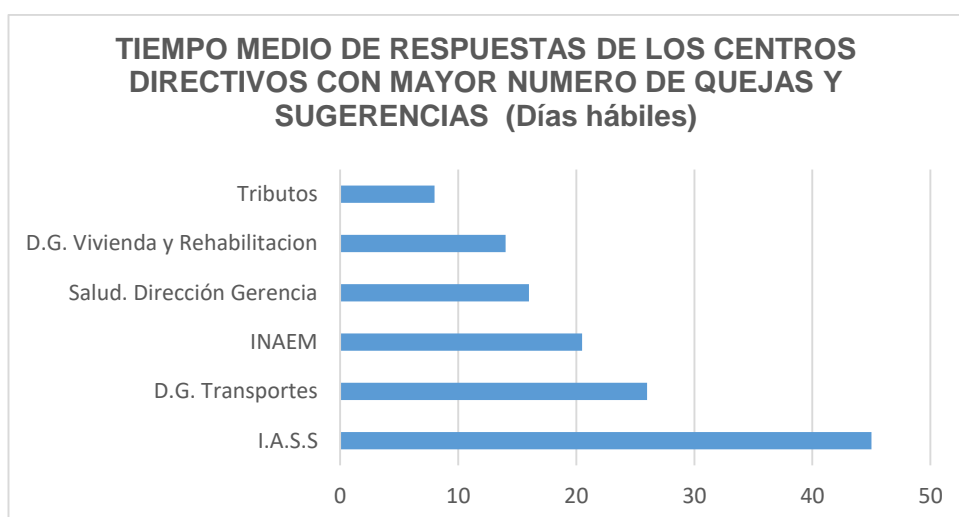


Por tanto, este año un mayor número de quejas se han respondido en el plazo de un mes, mientras que ha habido unas pocas quejas, pertenecientes al Instituto aragonés de Servicios sociales que se han tardado en contestar de 3 a 7,8 meses lo que ha incrementado considerablemente la media de días de respuesta

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

DEPARTAMENTOS	DIAS HÁBILES
Presidencia y Relaciones Institucionales	18
Industria, Competitividad y Desarrollo Empresarial	6
Ciencia, Universidad y sociedad del Conocimiento	0
Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda	20
Economía, Planificación y Empleo	20
Hacienda y Administración Pública	11
Educación, Cultura y Deporte	12
Ciudadanía y Servicios Sociales	44
Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente	19
Sanidad	16

A continuación, el siguiente gráfico representa el tiempo medio en días hábiles, que han tardado en responder los centros directivos que reciben un mayor número de sugerencias y quejas.



Seguidamente, se indican los Centros Directivos que tienen mayor porcentaje de quejas y sugerencias respondidas fuera de plazo.



ÓRGANOS DIRECTIVOS	Nº QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS	RESPUESTAS FUERA DE PLAZO
Instituto Aragonés de Servicios Sociales	88	60%
Instituto Aragonés de Empleo. Formación	18	44%
Salud. Dirección Gerencia	11	45%
Dirección General de Transportes	15	47%

En este año, se ha respondido a la totalidad de las sugerencias y quejas presentadas y la mayoría se han contestado en plazo y éstos cada vez se han ido reduciendo más. No obstante, la media en días de respuesta se incrementa debido a que algunas quejas se han tardado varios meses en contestar concretamente, el IASS demora principalmente el tiempo de respuesta en las quejas relacionadas con residencias de mayores, por lo que debe mejorarse en procedimiento interno.

7.-RECOMENDACIONES

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

- Es necesario seguir incrementando la satisfacción de la ciudadanía con la respuesta recibida ello implica explicar con más claridad tanto, las causas que han dado lugar a la sugerencia o queja como, la imposibilidad de cumplirla.

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

- Los Departamentos deben establecer un procedimiento interno de tramitación de las quejas, que sea ágil y no demore en exceso la respuesta, en el que se indique quien debe firmar la respuesta, quien realiza los informes necesarios para contestarlas según los diferentes ámbitos competenciales, quienes son receptores y validadores en la aplicación de sugerencias y quejas, dichos nombramientos deben de mantenerse actualizados.

- 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 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, deben recibir por parte del funcionariado 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 a la ciudadanía por su colaboración.

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