

**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

Año 2020



ÍNDICE	PAGINAS
Resumen Ejecutivo	5
1- Introducción	8
2- <i>Análisis cuantitativo de las Sugerencias y Quejas</i>	9
3- <i>Análisis cualitativo de las Sugerencias y Quejas</i>	13
4- Recepción de Sugerencias y Quejas	26
5- Principales causas que han motivado su presentación	27
6- Análisis de las respuestas a la ciudadanía	28
7- Recomendaciones	32



RESUMEN EJECUTIVO

El año 2020 será recordado como el año en el que se inicia la pandemia causada por el coronavirus denominado COVID-19 y paraliza durante casi dos meses gran parte de la actividad administrativa, se evita en lo posible el trato presencial y se exige cita previa para evitar las aglomeraciones de público, esta situación ocasiona el 48% de las quejas presentadas en la aplicación de quejas y sugerencias del Gobierno de Aragón.

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 2020.

DEPARTAMENTOS	Nº ENTRADAS REGISTRO ¹	Nº QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS
Presidencia y Relaciones Institucionales	16.832	18
Industria, Competitividad y Desarrollo Empresarial	5.860	1
Ciencia, Universidad y Sociedad del Conocimiento	6.324	1
Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda	67.216	24
Economía, Planificación y Empleo	54.869	21
Hacienda y Administración Pública	28.758	18
Educación, Cultura y Deporte	62.859	32
Ciudadanía y Derechos Sociales	97.321	49
Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente	127.798	7
Sanidad	95.238	10.185
TOTAL	563.832	10.256

Las quejas y sugerencias establecen un dialogo permanente entre las expectativas de

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



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.

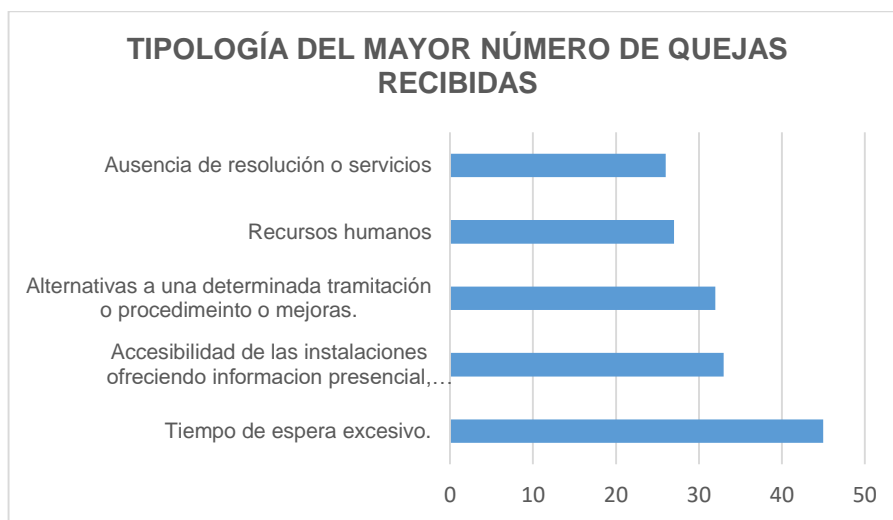
El informe destaca, en primer lugar, la escasa utilización de este sistema por parte de la ciudadanía, por lo que resulta aventurado extraer conclusiones sobre la percepción que se tiene de los servicios públicos. El número de quejas y sugerencias encauzado sistemáticamente es muy pequeño, con excepción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

Cabe considerar que el Servicio 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 sanitario.

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:

- El tiempo de espera excesivo en recibir atención, resolver expedientes y su efectividad.
- Accesibilidad a las instalaciones ofreciendo información presencial, telefónica o telemática.
- Alternativas a una determinada tramitación o procedimiento o mejoras.
- Recursos humanos:
 - Falta de personal.
 - Desacuerdo con el criterio profesional en el proceso de asistencia o aplicación de cuidados.
 - Errores y deficiencias asistenciales
- Ausencia de resolución o de servicios.



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 disminuido ligeramente el número de sugerencias y quejas tramitadas a través de la aplicación del Gobierno de Aragón y ello, es debido al periodo del confinamiento en el que casi no se interpusieron.



1. INTRODUCCIÓN

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 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 encuentra 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 diálogo 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 2020, 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 2020 se han presentado en la Comunidad Autónoma de Aragón 10.256 quejas y sugerencias, de ellas 10.120 pertenecen al Sistema de Salud en Aragón y 236 al resto de los ámbitos competenciales, que incluyen a todos los Departamentos del Gobierno de Aragón y sus Organismos Públicos, de las cuales 201 son quejas y 35 son sugerencias.

La evolución de quejas y sugerencias respecto a 2019 ha tenido un descenso de un 38% en el área de Salud y de un 8,5% en el resto de las áreas.

Las mujeres y los hombres interponen una proporción similar de sugerencias y quejas.

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	18
Industria, Competitividad y Desarrollo Empresarial	1
Ciencia, Universidad y Sociedad del Conocimiento	1
Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda	24
Economía, Planificación y Empleo	21
Hacienda y Administración Pública	18
Educación, Cultura y Deporte	32
Ciudadanía y Derechos Sociales	49
Agricultura Ganadería y Medio Ambiente	7
Sanidad	10.185
TOTAL	10.256



En Administración General el descenso de quejas y sugerencias, está motivado por el confinamiento que se produjo del 14 de marzo a 31 de mayo y que redujo la actuación administrativa.

Los efectos de la pandemia y los meses de confinamiento han influido en el tipo de quejas presentadas y son significativos, respecto al año anterior, los aumentos de Salud Pública (de 0 en 2019 a 13 en 2020) y Justicia (de 1 en 2019 a 15 en 2020).

Por el contrario, se ha producido un descenso en: Instituto Aragonés de Servicios Sociales (de 88 en 2019 a 34 en 2020), Transportes (de 15 en 2019 a 1 en 2020), el Instituto Aragonés de Empleo (de 34 en 2019 a 21 en 2020), Tributos de 19 en 2019 a 9 en 2020).

En el área relacionada con la Salud, que incluye solo las que se presentan en el Servicio Aragonés de Salud, la Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios y el Banco de Sangre y Tejidos de Aragón se ha producido un descenso de un 37%.

Los organismos que reciben un mayor número de sugerencias y quejas son en primer lugar, el Servicio Aragonés de Salud (10.120 quejas y sugerencias), seguido a gran distancia del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, que ha tenido 39, de ellas 6 corresponden a la Dirección Provincial de Huesca, 1 a la Dirección Provincial de Teruel y 32 a la Dirección Provincial de Zaragoza, en tercer lugar, el Instituto Aragonés de Empleo con 21 (2 en Huesca, y 19 en Zaragoza).

Sigue siendo necesario destacar que, a excepción del 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 mismas 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 – (15 quejas y 3 sugerencias)

Secretaría General Técnica (2)
Dirección General de Justicia (15)
Dirección General de Interior y Protección Civil (1)

Industria, Competitividad y Desarrollo Empresarial - (1 queja)

Dirección general de Energía y Minas (1)

Ciencia, Universidad y Sociedad del Conocimiento (1 queja)

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

Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda - (22 quejas y 2 sugerencias)

Secretaría General Técnica (1)
Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (20)
Dirección General de Transportes (2)
Dirección General de Transporte (1)

Economía, Planificación y Empleo (21 quejas)

Instituto Aragonés de Empleo (21)

Hacienda y Administración Pública - (17 quejas y 1 sugerencias)

Dirección General de Tributos (9)
Dirección General Patrimonio y Organización (8)
Dirección General de Contratación (1)

Educación, Cultura y Deporte - (24 quejas y 8 sugerencias)

Secretaría General Técnica (2)
Dirección General de Innovación, Equidad y Participación (1)
Dirección General de Planificación y Equidad (2)
Dirección General de Personal (3)
Dirección General de Deporte (4)
Servicio Provincial de Huesca (1)
Servicio Provincial de Zaragoza (12)
Biblioteca de Aragón (4)
Biblioteca Pública de Huesca (2)
Biblioteca Pública de Zaragoza (1)

Ciudadanía y Derechos Sociales - (42 quejas y 7 sugerencias)

Secretaría General Técnica (2)
Dirección General de Gobierno Abierto e Innovación Social (2)



Dirección General de Igualdad y Familias (1)
Instituto Aragonés de Servicios Sociales (38)
Instituto Aragonés de la Juventud (5)
Servicio Provincial de Zaragoza (1)

Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente - (5 quejas y 2 sugerencias)

Secretaría General Técnica (3)
Dirección General de Calidad y Seguridad Alimentaria (2)
Servicio Provincial de Huesca (2)

Sanidad - (53 quejas y 12 sugerencias)

Dirección General de Salud Pública (13)
Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios (47)
Servicio Aragonés de Salud (2)
Entidad Pública Aragonesa del Banco de Sangre y Tejidos (3)

Total 201 quejas y 35 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 32 quejas y 8 sugerencias presentadas, solo 22 están relacionadas con la actividad educativa.

- Desarrollo Rural y Sostenibilidad y Sostenibilidad (7 quejas).

- Departamento de Industria, Competitividad y Desarrollo Empresarial Investigación y Universidad (1 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 10.120 quejas que se reciben en el Servicio Aragonés de Salud y que no se tramitan en la aplicación del Gobierno de Aragón provienen: el 81% de Atención Especializada, el 18% de Atención Primaria y el 1% del 061.

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 (34)

a. Accesibilidad de las instalaciones (7)

Dirección General de Deportes (2)

Dirección General de Calidad y Seguridad Alimentaria (1)

Biblioteca de Aragón (1)

Biblioteca Pública del Estado en Huesca (1)

Biblioteca Pública del Estado en Zaragoza (1)

Dirección General de Carreteras (1)

b. Barreras físicas o arquitectónicas. (0)

c. Condiciones ambientales y físicas. (9)

Dirección General de Salud Pública (2)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (1)

Secretaría General Técnica del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales (1)

Instituto Aragonés de Empleo (1)

Biblioteca Pública del Estado en Huesca (1)

Dirección General de Innovación y Formación Profesional (1)

Banco de Sangre y Tejidos de Aragón (1)

Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios (1)



d. Falta mobiliario o inadecuación del mismo. (1)

Banco de Sangre y Tejidos de Aragón (1)

e. Recursos tecnológicos (17)

Dirección General de Justicia (5)

Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios (3)

Biblioteca de Aragón (2)

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

Secretaría General Técnica del Departamento Educación, Cultura y Deporte (1)

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

Dirección General de Tributos (1)

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

Dirección General de Patrimonio y Organización (1)

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (1)

2) INFORMACIÓN (45)

a. Accesibilidad de las instalaciones ofreciendo información presencial, telefónica y/o telemática. (34)

Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios (9)

Dirección General de Justicia (6)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (5)

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (5)

Instituto Aragonés de Empleo (2)

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

Dirección General de Tributos (2)

Dirección General de Personal del Departamento de Educación, Cultura y Deporte (1)

Dirección General de Patrimonio y Organización (1)

Biblioteca de Aragón (1)

Dirección General de Calidad y Seguridad Alimentaria (1)

b. Ubicación de las Instalaciones errónea o no advertida adecuadamente. (0)

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

Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios (1)

d. Ninguna información, errónea, deficiente o incompleta (10)

Instituto Aragonés de Empleo (3)

Dirección General de Tributos (2)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (1)

Dirección de Vivienda y Rehabilitación (1)

Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios (1)

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

Dirección General de Planificación y Equidad (1)

3) TRATO A LOS CIUDADANOS (36)

a. Falta de amabilidad, cortesía o educación. (16)

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (4)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (3)

Dirección General de Tributos (2)

Dirección General de Patrimonio y Organización (2)

Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios (2)

Dirección General de Igualdad y Familias (1)

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

Dirección General de Innovación y Formación Profesional (1)

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

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (4)

Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios (3)

Instituto Aragonés de Empleo (3)

Dirección General de Tributos (1)



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

c. Autoritarismo o Abuso de poder. (4)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (1)

Instituto Aragonés de Empleo (1)

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

Dirección General de Igualdad y Familias (1)

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

Dirección General de Patrimonio y Organización (2)

e. Nivel de comprensión de los problemas planteados. (2)

Instituto Aragonés de Empleo (1)

Dirección General de Tributos (1)

4) CALIDAD DEL SERVICIO (163)

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

1. Solicitud de copias por escrito (0)

2. Muchos trámites (0)

b. Tiempos de espera excesivos en (45)

1. Citas para efectuar trámites legales obligatorios: (13)

Dirección Provincial del IASS en Huesca (3)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (1)

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (4)

Dirección General de Tributos (2)

Dirección General de Justicia (2)

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (1)

2. -Otro tipo de citas o para información. (15)

Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de Usuarios (11)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (3)

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (1)

3. -Resolución de expedientes. (5)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (2)

Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios (1)

Dirección General de Justicia (1)

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

4. -Efectividad de las resoluciones. (12)

Dirección General de Interior y Protección Civil (1)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (1)

Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios (1)

Dirección Gerencia del Salud (1)

Instituto Aragonés de la Juventud (1)

c. Problemas de coordinación entre departamentos o unidades administrativas o con otras Administraciones Públicas. (0)

d. Registro de documentos, copias y compulsas. (9)

Dirección General de Patrimonio y Organización (4)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (3)

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

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

e. Recursos humanos (27)

1. Falta de Personal (6)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (4)

Dirección General de Justicia (1)

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

2. Comportamiento entre empleados (2)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (1)

Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios (1)



3. Personal no cualificado para la prestación del servicio o poco cualificado. (0)
4. Desacuerdo con el criterio profesional en el proceso asistencia y/o aplicación de cuidados (7)

Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios (2)

Secretaría General Técnica del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales (1)

Dirección Provincial del IASS en Huesca (1)

Dirección Provincial del IASS en Teruel(1)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (1)

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

5. Falta de confianza en la capacidad de los profesionales. (2)

Dirección Provincial del IASS en Huesca (1)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (1)

6. Descoordinación entre los diferentes niveles asistenciales. (4)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (2)

Dirección Provincial del IASS en Huesca (1)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (1)

7. Errores y deficiencias asistenciales (6)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (3)

Dirección Provincial del IASS en Huesca (1)

Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios (1)

Secretaría General Técnica del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales (1)

f. Fechas de apertura y horarios. (0)

1. De los Servicios Públicos (0)

2. Tiempos de espera. (0)

g. Falta de cumplimiento de las expectativas de servicio (17)

Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios (6)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (2)

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

Dirección General de Deporte (1)

Dirección General de Patrimonio y Organización (1)

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (1)

Biblioteca de Aragón (1)

Dirección General de Salud Pública (1)

Dirección General de Contratación (1)

Dirección General de Carreteras (1)

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

h. Modificaciones en la prestación del Servicio. (4)

Dirección General de Salud Pública (1)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (12)

Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios (1)

Secretaría General Técnica del Departamento Educación, Cultura y Deporte (1)

i. Ausencia de resolución o de servicio. (26)

Instituto Aragonés de Empleo (7)

Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios (7)

Dirección General de Justicia (2)

Servicio Provincial de Educación, Cultura y Deporte en Zaragoza (4)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (1)

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

Dirección General de Personal (1)

Dirección General de Tributos (1)

Dirección General de Transportes (1)

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (1)

j. Otras incidencias en la gestión (35)

1. Documentación: (1)

1.1.- Formas de presentación (0)



1.2.- Lugar de entrega y vías para hacerlo (1)

Secretaría General Técnica. Departamento de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda (1)

1.3.- Extravío (0)

1.4.- Petición de documentación Innecesaria (0)

2. Formas de notificación o comunicación (2)

Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios (1)

Dirección General de Contratación (1)

3. Alternativas a una determinada tramitación o procedimiento o mejoras. (32)

Dirección General de Salud Pública (9)

Instituto Aragonés de Empleo (3)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (3)

Instituto Aragonés de la Juventud (3)

Dirección General de Calidad y Seguridad Alimentaria (2)

Secretaría General Técnica. Departamento de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda (1)

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

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

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

Dirección General de Gobierno Abierto e Innovación Social (1)

Dirección General de Deportes (1)

Servicio Provincial de Ciudadanía y Derechos Sociales en Zaragoza (1)

Secretaría General Técnica del Departamento de Educación, Cultura y Deporte (1)

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

Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios (1)

Dirección Gerencia del Salud (1)

Dirección General de Carreteras (1)

4. Dificultades en la tramitación telemática (0).

5. Extravío, desaparición y sustracción de objetos (0).

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

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

b. Requisitos o criterios excesivos, discriminatorios, restrictivos, inadecuados o poco adecuados en convocatorias u ofertas (2)

Instituto Aragonés de Empleo (1)

Instituto Aragonés de la Juventud (1)

c. Cumplimiento de requisitos o de criterios (1)

Instituto Aragonés de Empleo (1)

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

Instituto Aragonés de la Juventud (1)

e. Errores materiales o de hecho (1)

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (1)

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

TOTAL..... 282

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 11,9% de las quejas y la mayor parte están relacionadas con los recursos tecnológicos y la accesibilidad a las mismas; le siguen a gran distancia las condiciones ambientales. 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 15,4% de las quejas, y ello refleja un importante incremento respecto a 2019 en el que la información alcanzó el 9,4%. La mayoría de las quejas se centran en primer lugar, en accesibilidad a las instalaciones ofreciendo información presencial,

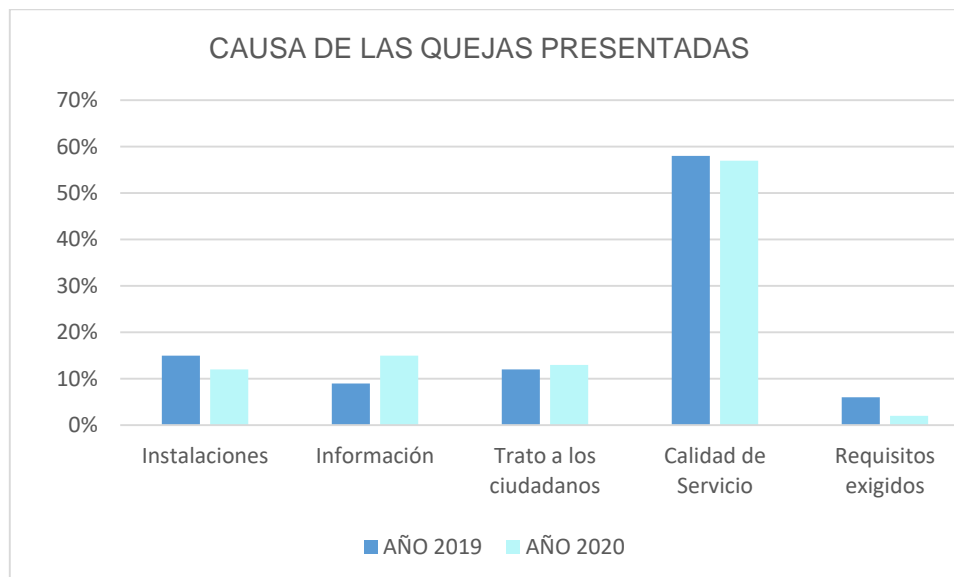


telefónica o telemática, así como, en no recibir ninguna información o que ésta ha sido errónea, deficiente e incompleta.

3º El trato que recibe la ciudadanía genera un 12,6% 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 es el motivo del mayor porcentaje de las quejas presentadas, alcanzando un 57%, siendo entre ellas las más significativa, en primer lugar, los tiempos de espera excesivos para obtener citas o la resolución de expedientes y su efectividad; en segundo lugar, incidencias relacionadas con la gestión, concretamente, alternativas a una determinada tramitación o procedimiento o mejoras; le siguen las referidas a los recursos humanos bien por falta de personal o desacuerdo con el criterio profesional en el proceso asistencial o errores y deficiencias asistenciales.

5º Los impuestos, ofertas, convocatorias, ayudas y subvenciones generan solo el 1,8% de las quejas y sugerencias presentadas.



Este año, como en los anteriores, no se presenta 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 9 sugerencias o quejas su cumplimiento es de un

25%, el tiempo medio de respuesta es de 16 días hábiles (una queja no se computa por coincidir el plazo de respuesta con en el periodo de confinamiento).

Por el contrario, La Dirección General de Tributos se comprometió a contestarlas en el plazo de 20 días hábiles, recibidas 9 quejas su cumplimiento es del 100%, el tiempo medio de respuesta es de 8 días hábiles (una queja no se ha computado por coincidir el plazo de respuesta con el periodo de confinamiento).

QUEJAS DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN NO TRAMITADAS EN LA APLICACIÓN DEL GOBIERNO DE ARAGÓN

La Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios facilita los datos, que permiten conocer las quejas, sugerencias y gestorías que se han recibido en el Sistema de Salud de Aragón.

Las gestorías 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 evitan que el usuario interponga una queja.

En el año 2020 se han interpuesto 73.952 gestorías la tasa de gestorías por 1.000 habitantes es de 56.

En siguiente cuadro se reflejan las quejas y sugerencias recibidas en el Servicio Aragonés de Salud y se ha producido respecto a 2019 (16.196 quejas) un descenso de un 38%.

ATENCIÓN PRIMARIA	1.772
ATENCIÓN ESPECIALIZADA	8.204
061	79
TOTAL	10.055

A continuación, se analizan los motivos que han generado las sugerencias y quejas del Sistema de Salud de Aragón y como en años anteriores, las listas de espera y demoras representan el 60,3% de las mismas, porcentaje similar al de años anteriores.



MOTIVOS	Nº DE QUEJAS	Porcentaje %
LISTA DE ESPERA / DEMORAS	6.018	60,3
ASISTENCIA: PROCESO Y COMPETENCIA PROFESIONAL	1.138	11,4
ASISTENCIA: RETRASOS, SUSPENSION O FALTA	641	6,4
TRATO PERSONAL PERCEPCION SOBRE PROFESIONALES	422	4,2
ORGANIZACIÓN Y NORMAS	269	2,7
CITACIONES	323	3,2
INFORMACION CLÍNICA DEL PROCESO	245	2,5
INFORMACIÓN GENERAL: AUSENCIA O INADECUADA	152	1,5
EXTRAVÍO, DESAPARICIÓN, SUSTRACCIÓN DE OBJETO Y DOCUMENTOS	100	1,0
RECURSOS MATERIALES	120	1,2
RECURSOS HUMANOS	240	2,4
CONFORT	70	0,7
RESULTADOS	60	0,6
DERIVACIÓN A OTROS CENTROS	37	0,4
ACCESOS Y SEÑALIZACIÓN	6	0,1
LIMPIEZA	8	0,1
COCINA ALIMENTACIÓN	2	0,0
OTROS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	26	0,2
TRANSPORTE SANITARIO	19	0,2
LENCERIA	1	0,0
SIN CLASIFICAR	79	0,8
TOTAL	9.976²	100%

En las siguientes tablas, se muestra la distribución de quejas y sugerencias por Centros de Atención Especializada y Direcciones de Atención Primaria.

² No se han clasificado las quejas del 061

CENTROS ATENCIÓN ESPECIALIZADA	NÚMERO DE QUEJAS
HOSPITAL DE ALCAÑIZ	60
HOSPITAL DE BARBASTRO	440
HOSPITAL E. LLUCH	97
H. PROV. CORAZÓN DE JESÚS	11
HOSPITAL SAN JORGE	302
HOSPITAL PIRINEO JACA	18
CME GRANDE COVIAN	577
HOSPITAL N.SRA. DE GRACIA	23
HOSPITAL ROYO VILLANOVA	267
CME RAMÓN Y CAJAL	351
CME SAN JOSE	409
HOSPITAL UNIV. MIGUEL SERVET	2.359
CME INOCENCIO JIMÉNEZ	815
HCU LOZANO BLESA	2.327
HOSPITAL OBISPO POLANCO	148
TOTAL	8.204

DIRECCIONES DE ATENCIÓN PRIMARIA	NÚMERO DE QUEJAS
ALCAÑIZ	41
BARBASTRO	168
CALATAYUD	61
HUESCA	254
ZARAGOZA I	469
ZARAGOZA II	358
ZARAGOZA III	334
TERUEL	87
TOTAL	1.772



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 resto de la Administración de la Comunidad Autónoma, hasta este año era muy escaso el número de quejas y sugerencias que utilizaba el entorno de la tramitación telemática (2%), y como consecuencia de la pandemia, en el 2020 se ha utilizado el entorno telemático un 48%.

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

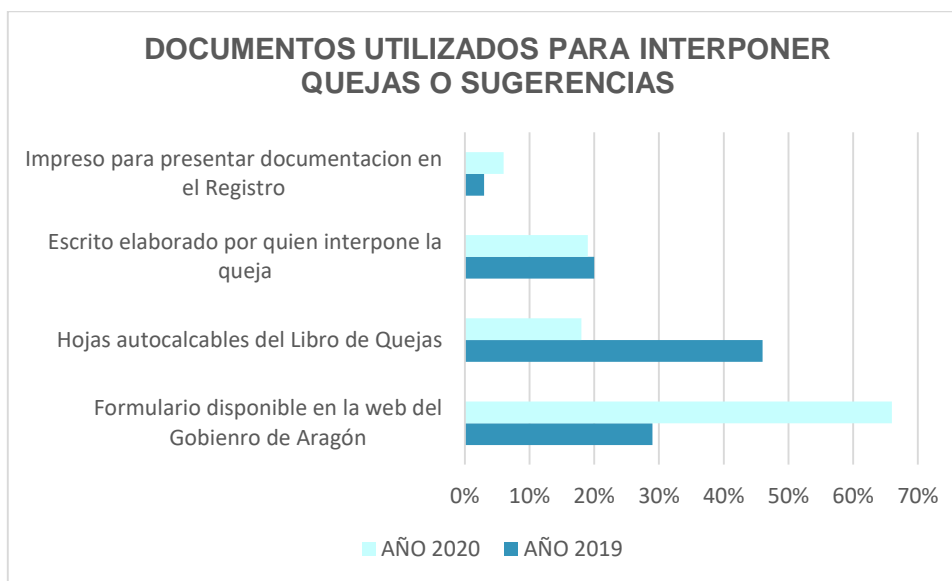
- Un 66% el formulario de sugerencias y quejas disponible en la sede electrónica de la Administración de la Comunidad Autónoma <http://www.aragon.es>.

- Un 18% 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 10% elaboran su escrito de queja y no utilizan ningún modelo existente.

- Un 6% 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 están obligadas a utilizar el modelo de formulario disponible en la sede electrónica de la Administración de la Comunidad Autónoma.



Este año hay un gran incremento de las quejas que se interponen telemáticamente a través del portal del Gobierno de Aragón y por ello, ha incrementado sustancialmente el uso del formulario disponible en la web y ha disminuido el uso de las hojas autocalcables, que sólo cabe utilizar cuando la queja se pone presencialmente.

5.- PRINCIPALES CAUSAS QUE HAN MOTIVADO SU PRESENTACIÓN

El 49% de las quejas y sugerencias presentadas han sido motivadas por las medidas adoptadas para contener la expansión de la pandemia tales como: reducción de la atención presencial solo con cita previa y ello, dificulta la accesibilidad a las instalaciones para informarse o ser atendido y también, se han alargado los tiempos de espera en la prestación de determinados servicios.

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:

- El Instituto Aragonés de Servicios Sociales (IASS) ha reducido este año las quejas con respecto a 2019 en un 43%, siendo las más frecuentes: las relacionadas con los recursos humanos (42%) y el tiempo de espera excesivo bien para realizar trámites u obtener información (26,3 %)

- El Instituto Aragonés de Empleo (INAEM) también las ha reducido en un 38%, con la Formación están relacionadas un 43% y con el trato e información que se facilita en la red de oficinas un 48%.



- La Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios el 30% de las que recibe se refieren a Listas de espera y Demoras, otro 30% a las dificultades para pedir cita por teléfono o para contactar con el personal sanitario y un 15% en retrasos, suspensión o falta de asistencia.

- En la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación el 55% las motivan retrasos en la devolución de la fianza de alquileres y otras incidencias en su tramitación.

- En la Dirección General de Justicia el 79% se presentan por dificultades para coger cita en el Registro Civil y por la imposibilidad de realizar trámites.

- En la Dirección General de Salud Pública el 75% se deben al desacuerdo en las medidas adoptadas para contener la extensión de la pandemia ocasionada por COVID -19 y el 25% restante solicitan se incremente el control de las medidas adoptadas.

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 de 2018.

Este año no se ha llevado a cabo 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.

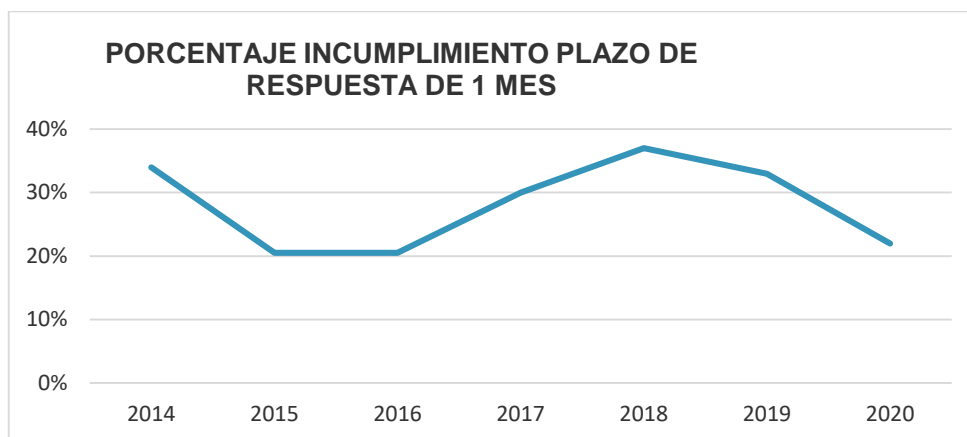
Toda queja o sugerencia merece atención y una respuesta rápida y en plazo. Los responsables de su tramitación deben ver las quejas y sugerencias como una oportunidad de apertura a la sociedad que permita explicar lo que hace la Administración, dónde ha fallado y responder a todas las cuestiones planteadas, con un lenguaje claro, evitando tecnicismos innecesarios.

La media del tiempo de respuesta a las quejas y sugerencias tramitadas anualmente en la aplicación es de 17 días hábiles y para obtener dicho cálculo se han excluido 10 quejas cuyo plazo de respuesta coincidió con el periodo de confinamiento y se respondieron fuera de plazo y cuatro no se han respondido en todo el año y pertenecen: dos al Servicio Provincial de Educación, Cultura y Deporte en Zaragoza, una a la Dirección General de Transporte y otra a la Dirección General de Justicia.

El tiempo de respuesta ha disminuido significativamente este año y es similar al alcanzado en 2017.



Cabe destacar, que el 22% 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.



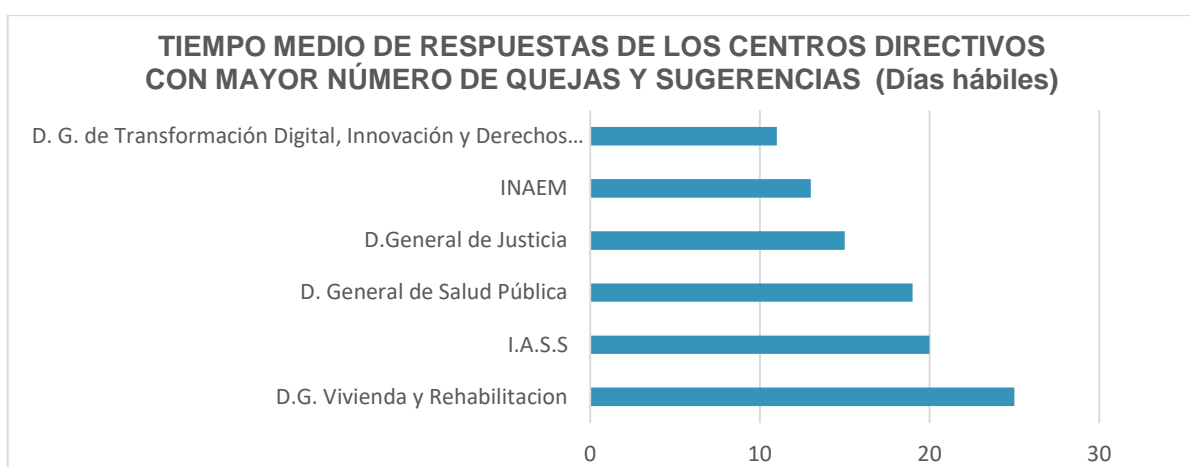
Por tanto, en 2020 un mayor porcentaje de quejas se han respondido en el plazo de un mes, pero es importante señalar que 10 quejas no se han computado por coincidir el tiempo de respuesta con los meses de confinamiento y cuatro, como se ha señalado anteriormente, no se han respondido.

También, por primer año, 30 quejas recibidas en la Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios se responden informando al usuario que la queja se ha remitido al órgano competente del Servicio Aragonés de Salud para responderla, por lo que el tiempo que se computa de respuesta es muy breve, pero no resuelve la cuestión planteada en la queja y se desconoce el tiempo de respuesta a la misma.

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	17
Industria, Competitividad y Desarrollo Empresarial	17
Ciencia, Universidad y sociedad del Conocimiento	4
Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda	23
Economía, Planificación y Empleo	12
Hacienda y Administración Pública	19
Educación, Cultura y Deporte	18
Ciudadanía y Servicios Sociales	13,5
Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente	42
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 y con carácter general todos van reduciendo los plazos de respuesta. La Dirección General de Salud Pública y la Dirección General de Justicia figuran por primera vez como centros que reciben un importante número de quejas, motivadas en ambos casos por la pandemia.



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
S.G.T de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente	3	100%
Servicio Provincial de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente en Huesca	2	50%
Dirección General de Calidad y Seguridad Alimentaria	2	50%
Servicio Provincial de Educación, cultura y Deporte en Zaragoza	12	50%
Dirección General de Justicia	15	47%
D. General de Vivienda y Rehabilitación	20	40%
Instituto Aragonés de Servicios Sociales	38	39%
D. General de Salud Pública	13	38%



En este año, como se ha indicado anteriormente, no se ha respondido a cuatro quejas presentadas, dos se asignan al Servicio Provincial de Educación, Cultura y Deporte en Zaragoza, una a la Dirección General de Transportes y otra a la Dirección General de Justicia, la mayoría se han contestado en plazo y éste cada vez se ha ido reduciendo más.

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 lo que 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 Servicio 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 quién debe firmar la respuesta, quién realiza los informes necesarios para contestarlas según los diferentes ámbitos competenciales, quiénes son receptores y validadores en la aplicación de sugerencias y quejas, con el compromiso, además, de que 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 ofrecer una solución.

- 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 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 a la ciudadanía por su colaboración.

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

- Nunca debe ser la respuesta a una queja un documento en el que únicamente se informa que la queja se ha remitido al órgano competente para su respuesta, y ello impide conocer el verdadero plazo de respuesta.