

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



ÍNDICE	PÁGINAS
1- Introducción	5
2- Resumen Ejecutivo	5
3- Análisis cuantitativo de las Sugerencias y Quejas	8
4- Análisis cualitativo de las Sugerencias y Quejas	15
5- Recepción de Sugerencias y Quejas	29
6- Principales causas que han motivado su presentación	31
7- Análisis de las respuestas a la ciudadanía	33
8- Recomendaciones	38



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, en cuanto que instrumento de colaboración y participación ciudadana para conocer la calidad de los servicios públicos. En efecto, las quejas y sugerencias sirven para conocer la opinión, hábitos y dificultades que encuentra la ciudadanía en su relación con la Administración.

Por su parte, la Orden HAP/583/2021, de 24 de marzo, por la que se da publicidad al Acuerdo de 19 de mayo de 2021, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Plan de Inspección de Servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón para los años 2021-2024, establece entre sus objetivos la elaboración de un informe anual de quejas y sugerencias.

En este informe, se analizan detalladamente los datos derivados de la tramitación de las Quejas y Sugerencias recibidas en 2021, 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.

En la sociedad actual, la Administración debe estar a la altura de las expectativas de la ciudadanía, siendo las sugerencias y quejas una importante herramienta de diálogo permanente entre las expectativas y las prestaciones ofrecidas.

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.

2. RESUMEN EJECUTIVO

El año 2021 será recordado como el segundo año de la pandemia causada por el coronavirus denominado COVID-19, que ha hecho que las actuaciones desarrolladas en campos afectados por el combate contra el virus hayan adquirido vital importancia, así es el caso de la sanidad, la atención social, muy particularmente el sistema residencial de personas mayores, la educación y las ayudas socioeconómicas.

También, se ha constatado la necesidad de mejorar y humanizar los servicios de información y atención a la ciudadanía por parte de las Administraciones Públicas. En efecto,



la percepción de mala atención en los servicios de información o las citas previas ha producido un aumento de las quejas de la ciudadanía. Y ello, unido a la necesidad de adaptar para la sociedad las exigencias de la nueva sociedad de la información al objeto de evitar “nuevos excluidos”, por brecha digital, por la imposibilidad o incapacidad de acceder a los recursos.

Las quejas y sugerencias establecen un diálogo 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 pequeño, con excepción de las que se generan en el Servicio Aragonés de Salud.

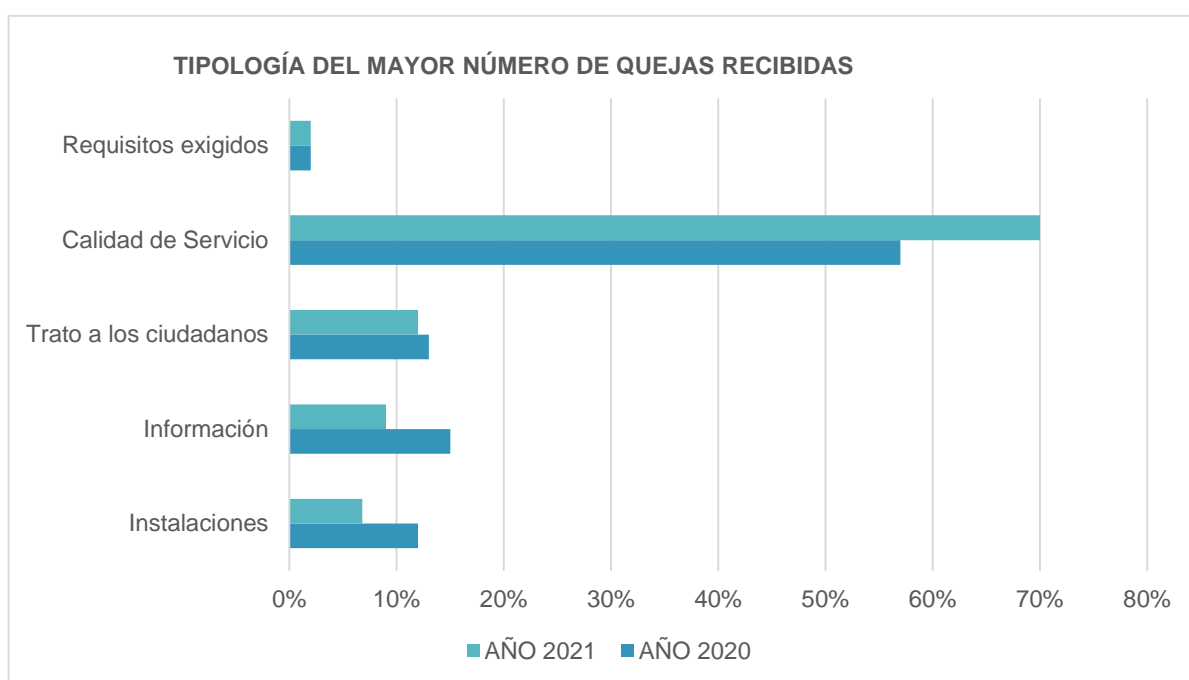
Cabe considerar que el Servicio Aragonés de Salud recibe un elevado número de quejas bien por la naturaleza y la condición de sus servicios o bien porque dispone de un procedimiento excelentemente articulado para recoger el estado de ánimo y las opiniones de quienes usan el sistema sanitario.

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:

- Falta de cumplimiento de las expectativas de los servicios.
- El tiempo de espera excesivo en recibir atención, resolver expedientes y su efectividad.
- Otras incidencias en la gestión.
- Accesibilidad a las instalaciones ofreciendo información presencial, telefónica o telemática.
- Falta de amabilidad, cortesía, respeto o educación.
- Instalaciones: recursos tecnológicos.

- Ausencia de resolución o de servicios.
- Recursos humanos:
 - Falta de personal.
 - Desacuerdo con el criterio profesional en el proceso de asistencia o aplicación de cuidados.
 - Errores y deficiencias asistenciales.

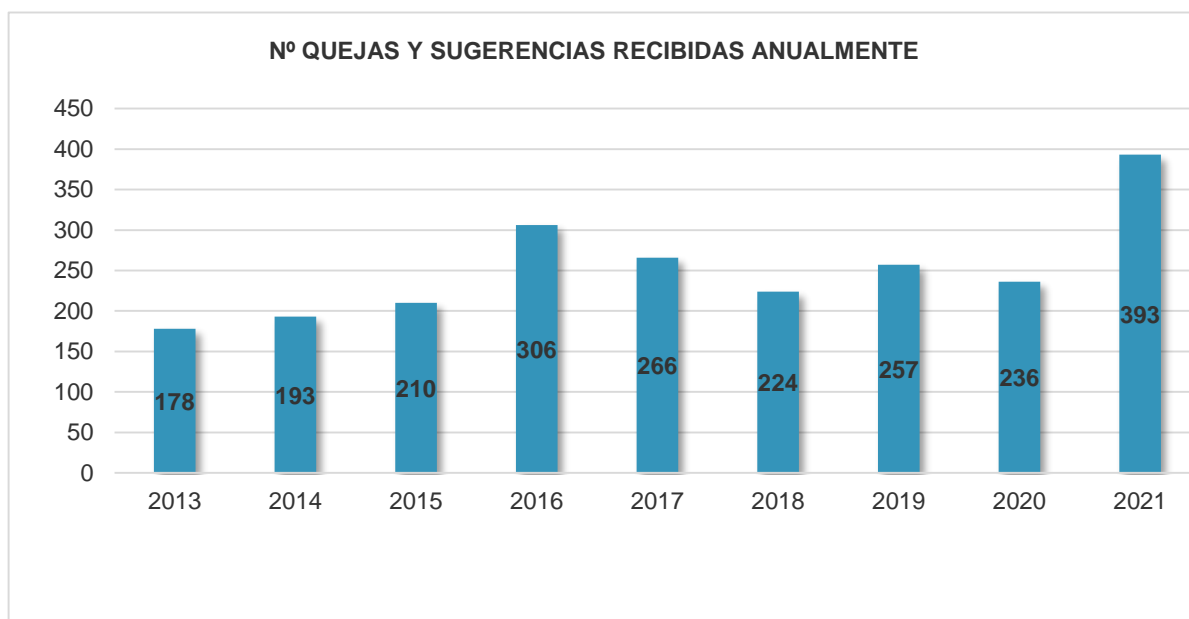


El informe sigue considerando necesario implantar medidas formativas que fomenten en el personal de la Administración una visión de las sugerencias y quejas como una herramienta de calidad y una oportunidad de mejora en el funcionamiento de los servicios públicos, que proporciona información para aumentar 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, de 20 de junio, de Calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, 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, han aumentado considerablemente el número de quejas y sugerencias tramitadas, habiéndose registrado en 2021, 157 quejas y sugerencias más que el año anterior; en definitiva, ascendiendo a un total de 393 en 2021 frente a las 236 del año 2020.

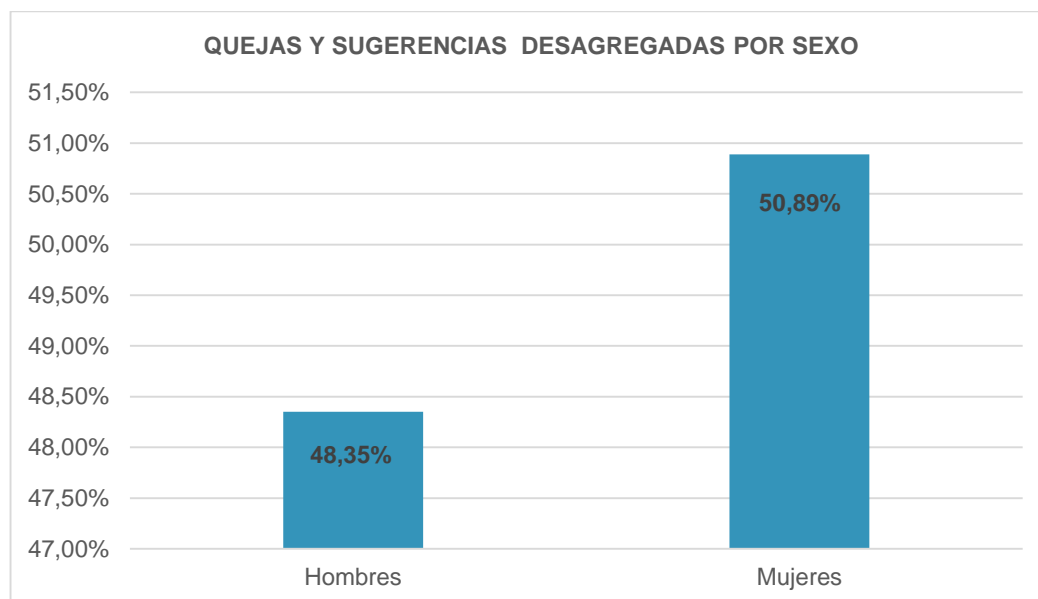


3. ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LAS SUGERENCIAS Y QUEJAS PRESENTADAS

En el año 2021 se han presentado en la Comunidad Autónoma de Aragón 15.955 quejas y sugerencias, de ellas 15.562 pertenecen al Sistema de Salud en Aragón y 393 al resto de los ámbitos competenciales, que incluyen a todos los Departamentos del Gobierno de Aragón y sus Organismos Públicos, de las cuales 372 son quejas y 21 son sugerencias.

Así, el presente informe permite constatar que se ha producido un importante ascenso en la evolución de quejas y sugerencias respecto a 2020, en concreto: de un 51,74% en el área de Salud y de un 66,53% en el resto de las áreas.

En cuanto a los datos desagregados por sexo, indicar que las mujeres y los hombres presentaron en el año 2021 una proporción similar de sugerencias y quejas: el porcentaje de mujeres que presentaron quejas y sugerencias representa el 50,89% frente al 48,35% de hombres; siendo residual los casos en los que las quejas y sugerencias fueron presentadas por personas jurídicas, representando sólo el 0,76%.



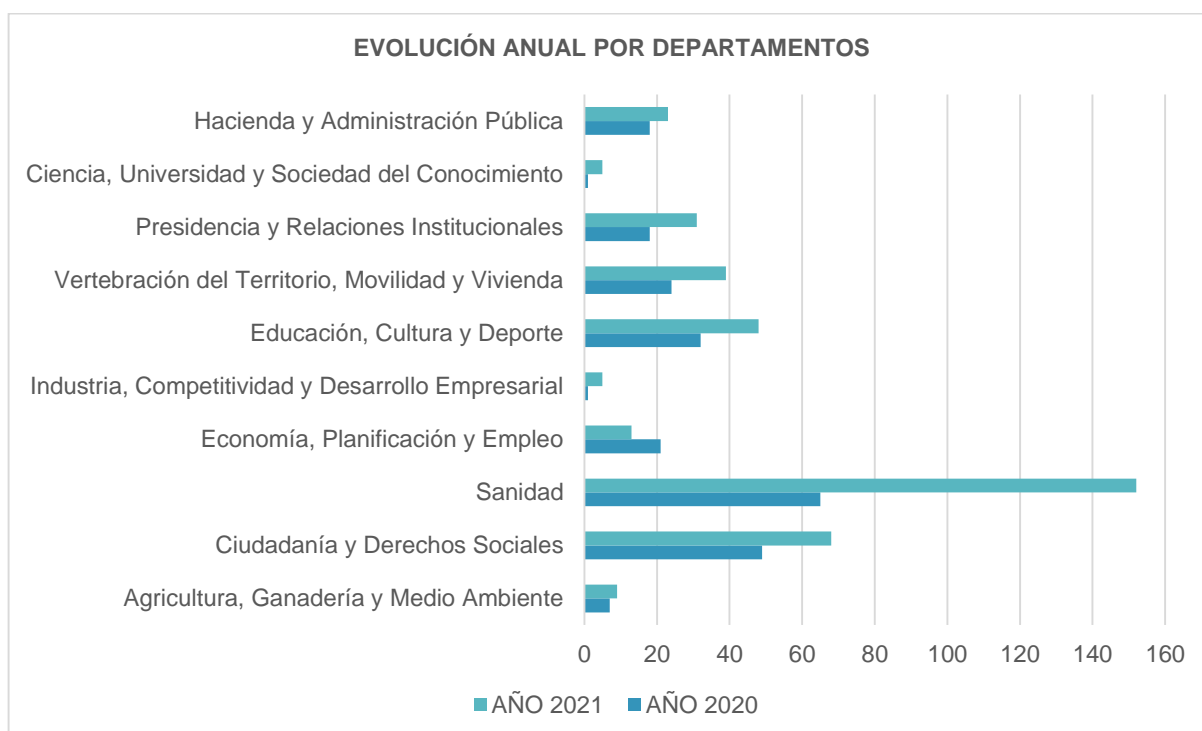
En el siguiente cuadro, se reflejan las sugerencias y quejas presentadas en los diferentes Departamentos del Gobierno de Aragón en el año 2021, incluyéndose las del Sistema de Salud de Aragón:

DEPARTAMENTOS	QUEJAS Y SUGERENCIAS
Presidencia y Relaciones Institucionales	31
Industria, Competitividad y Desarrollo Empresarial	5
Ciencia, Universidad y Sociedad del Conocimiento	5
Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda	39
Economía, Planificación y Empleo	13
Hacienda y Administración Pública	23
Educación, Cultura y Deporte	48
Ciudadanía y Derechos Sociales	68
Agricultura Ganadería y Medio Ambiente	9
Sanidad	152
Sistema de Salud de Aragón	15.562
TOTAL	15.955



En la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón este año ha aumentado de forma considerable el número de quejas y sugerencias frente a 2020 debido, sobre todo, al aumento de la actuación administrativa en general, pero en especial a medidas destinadas a luchar contra la pandemia. Dicho aumento está motivado, fundamentalmente, por las diferentes decisiones tomadas por el Gobierno de Aragón para reducir los contagios provocados por el COVID-19. Por ejemplo, cabe citar el Sistema de Información para Centros Sociales Residenciales sobre COVID-19 (SIRCovid); el protocolo aprobado por el Departamento de Educación, Cultura y Deporte aplicable a los centros educativos de nuestra Comunidad Autónoma; el proceso de vacunación y la consiguiente obtención del pasaporte Covid; las demoras en atención primaria a consecuencia de las variantes Delta y Omicron; problemas con la aplicación SaludInforma; etc.

Como decimos, los efectos de la pandemia son notorios en todos los ámbitos y, también, en las quejas y sugerencias presentadas por la ciudadanía en 2021. Así, se constata en el presente informe dado que en todos los Departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón han aumentado considerablemente el número de quejas y sugerencias. A continuación, se realiza una breve comparativa entre el año 2020 y el 2021.



Efectivamente, del presente informe se deduce que las consecuencias de la pandemia han influido decisivamente en el tipo de quejas y sugerencias presentadas en Administración General, siendo especialmente significativas las del ámbito de Salud Pública, ascendiendo a 152 en 2021 frente a las 65 registradas en 2020; sucede lo mismo en el área de servicios sociales, por cuanto en 2021 se llegan a presentar un total de 68 quejas y sugerencias en comparación con las 49 presentadas el año anterior. También es destacable el notorio aumento de las quejas y sugerencias presentadas en el Departamento de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda, en especial la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación, así como en el Departamento de Presidencia y Relaciones Institucionales, con la Dirección General de Justicia a la cabeza en número de quejas recibidas, ascendiendo a un total de 39 y 31, respectivamente.

En cuanto a los organismos públicos, indicar que los que reciben un mayor número de sugerencias y quejas son en primer lugar, el Servicio Aragonés de Salud (15.562 quejas y sugerencias), seguido a gran distancia del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, que ha tenido 50, de ellas 2 corresponden a la Dirección Provincial de Huesca, 6 a la Dirección Provincial de Teruel y 42 a la Dirección Provincial de Zaragoza, y, en tercer lugar, el Instituto Aragonés de Empleo con 12 (1 en Huesca, 1 en Teruel y 10 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 registrarse no se computa y ello, impide conocer su verdadera evolución.

A continuación, se desagregan las sugerencias y quejas recibidas y tramitadas en Administración General de la Comunidad Autónoma de Aragón según los órganos y organismos que han sido receptores de las mismas.

Presidencia – (30 quejas y 1 sugerencia)

Secretaría General Técnica (1)

Oficina Delegada de Tarazona (1)

Delegación Territorial de Huesca (1)

Delegación Territorial de Teruel (2)



Dirección General de Justicia (22)

Dirección General de los Servicios Jurídicos (1)

Dirección General de Interior y Protección Civil (1)

Instituto Aragonés de la Mujer (2)

Industria, Competitividad y Desarrollo Empresarial - (5 quejas)

Dirección General de Turismo (2)

Dirección General de Industria y PYMES (1)

Servicio Provincial de Industria, Competitividad y Desarrollo Empresarial en Teruel (1)

Servicio Provincial de Industria, Competitividad y Desarrollo Empresarial en Huesca (1)

Ciencia, Universidad y Sociedad del Conocimiento (4 quejas y 1 sugerencia)

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

Dirección General de Universidades (2)

Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda - (38 quejas y 1 sugerencia)

Dirección General de Carreteras (3)

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (34)

Servicio Provincial de Vivienda en Huesca (2)

Economía, Planificación y Empleo (11 quejas y 2 sugerencias)

Instituto Aragonés de Empleo (12)

Instituto de Seguridad y Salud Laboral de Aragón (1)

Hacienda y Administración Pública - (23 quejas)

Secretaría General Técnica (1)

Dirección General de Tributos (11)

Dirección General Contratación, Patrimonio y Organización (2)

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

Instituto Aragonés de Administración Pública (7)

Educación, Cultura y Deporte - (40 quejas y 8 sugerencias)

Secretaría General Técnica (3)
Dirección General de Cultura (3)
Dirección General de Innovación, Equidad y Participación (1)
Dirección General de Planificación y Formación Profesional (1)
Dirección General de Personal (4)
Dirección General de Política Lingüística (2)
Dirección General de Deporte (1)
Dirección General de Patrimonio Cultural (1)
Servicio Provincial de Huesca (2)
Servicio Provincial de Zaragoza (28)
Biblioteca Pública de Zaragoza (2)

Ciudadanía y Derechos Sociales - (66 quejas y 2 sugerencias)

Gabinete del Consejero (1)
Dirección General de Gobierno Abierto e Innovación Social (1)
Dirección General de Igualdad y Familias (11)
Dirección General de Consumidores y Usuarios (1)
Instituto Aragonés de la Juventud (4)
Instituto Aragonés de Servicios Sociales (13)
Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (29)
Dirección Provincial del IASS en Huesca (2)
Dirección Provincial del IASS en Teruel (6)

Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente – (9 quejas)

Secretaría General Técnica (1)
Dirección General de Calidad y Seguridad Alimentaria (1)
Servicio Provincial de Teruel (4)
Servicio Provincial de Huesca (1)



Instituto Aragonés del Agua (1)

Instituto Aragonés de Gestión Ambiental (1)

Sanidad - (146 quejas y 6 sugerencias)

Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios (127)

Dirección General de Salud Pública (19)

Servicios Centrales (1)

Servicio Provincial en Zaragoza (1)

Entidad Pública Aragonesa del Banco de Sangre y Tejidos (4)

Total..... 372 quejas y 21 sugerencias

Se observa que en 2021 aquellas áreas competenciales de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Aragón en las cuales se prestan numerosos servicios que afectan a un gran número de personas, es donde se concentra el mayor número de quejas y sugerencias presentadas por la ciudadanía, tales como:

- En el Departamento de Sanidad: 146 quejas y 6 sugerencias, en su mayoría correspondientes a la Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios que aglutina un total de 127. La mayor parte de las quejas y sugerencias se refieren a tiempos de espera excesivos y a la falta de cumplimiento de las expectativas de los servicios.
- En el Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales: 66 quejas y 2 sugerencias; en gran parte relacionadas con tiempos de espera excesivos y otras incidencias en la gestión, sobre todo respecto a dificultades en la tramitación electrónica; en especial, la Dirección General de Igualdad y Familias en relación con la expedición y renovación de los títulos de familia numerosa.
- En el Departamento de Educación, Cultura y Deporte: 40 quejas y 8 sugerencias; mayoritariamente referidas a falta de cumplimiento de las expectativas de los servicios y otras incidencias en la gestión (alternativas a una determinada tramitación o procedimientos o mejoras); recayendo en su mayoría en el Servicio Provincial de Educación, Cultura y Deporte en Zaragoza.

Finalmente, las 15.562 quejas que se reciben en el Servicio Aragonés de Salud y que

no se tramitan junto a las de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Aragón provienen: el 82,37% de Atención Especializada y el 17,63% de Atención Primaria.

4. ANÁLISIS CUALITATIVO DE LAS SUGERENCIAS Y QUEJAS PRESENTADAS

En primer lugar, se analizan las sugerencias y quejas que se tramitan en el Gobierno de Aragón, siguiendo la clasificación que de las mismas realizó en su momento 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.

4.1 QUEJAS DE ADMINISTRACIÓN GENERAL

1) INSTALACIONES (28)

a. Accesibilidad de las instalaciones (2)

Dirección General de Deportes (1)

Dirección General de Salud Pública (1)

b. Barreras físicas o arquitectónicas. (0)

c. Condiciones ambientales y físicas. (6)

Dirección General de Carreteras (1)

Gabinete Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales (1)

Servicio Provincial de Educación, Cultura y Deporte en Zaragoza (3)

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

d. Falta mobiliario o inadecuación del mismo. (3)

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

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

Instituto Aragonés de Servicios Sociales (1)

e. Recursos tecnológicos (17)

Dirección General de Administración Electrónica (3)

Dirección Provincial del IASS en Teruel (1)



Dirección Provincial del IASS en Huesca (1)

Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios (5)

Secretaría General Técnica de Hacienda y Administración Pública (1)

Dirección General de Justicia (1)

Instituto Aragonés de la Mujer (1)

Instituto Aragonés de Empleo (4)

2) INFORMACIÓN (35)

a. Accesibilidad de las instalaciones ofreciendo información presencial, telefónica y/o telemática. (23)

INAGA (1)

Dirección General de Justicia (7)

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

Servicio Provincial de Sanidad en Zaragoza (1)

Biblioteca Pública del Estado en Zaragoza (2)

Dirección General de Contratación, Patrimonio y Organización (1)

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (3)

IASS (1)

Dirección General de Tributos (2)

Dirección General de Universidades (1)

INAEM (1)

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

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (2)

c. Falta capacidad o nivel de conocimientos del funcionario (0)

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

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

Dirección Provincial IASS en Zaragoza (1)

Dirección General de Seguridad y Calidad Alimentaria (1)

Secretaría General Técnica de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente (1)

Servicio Provincial de Vivienda en Huesca (1)

Dirección General de Justicia (1)

Delegación Territorial de Teruel (1)

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

3) TRATO A LOS CIUDADANOS (44)

a. Falta de amabilidad, cortesía o educación. (28)

Oficina Delegada del Gobierno de Aragón en Tarazona (1)

Banco de Sangre y de Tejidos (1)

Servicio Provincial de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente en Teruel (2)

Dirección Provincial del IASS en Teruel (1)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (3)

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

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (3)

Dirección General de Contratación, Patrimonio y Organización (1)

INAEM (2)

Servicio Provincial de Industria, Competitividad y Desarrollo Empresarial en Huesca (1)

Dirección General de Tributos (2)

Dirección General de Justicia (2)

Delegación Territorial de Teruel (1)

Secretaría General Técnica de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente (1)

b. Falta de interés en ayudar al ciudadano o no ayuda. (11)

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (2)



Instituto Aragonés del Agua (1)

Dirección General de Salud Pública (1)

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

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (1)

Dirección Provincial del IASS en Teruel (1)

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

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

Dirección General de Cultura (1)

c. Autoritarismo o Abuso de poder. (4)

Banco de Sangre y de Tejidos (1)

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

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (1)

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

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

e. Nivel de comprensión de los problemas planteados. (0)

4) CALIDAD DEL SERVICIO (274)

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 (78)

1. Citas para efectuar trámites legales obligatorios: (14)

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

Dirección General de Justicia (1)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (1)

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (3)

Dirección General de Igualdad y Familia (3)

2. Otro tipo de citas o para información. (35)

Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios (28)

Dirección General de Justicia (1)

Dirección General de Salud Pública (1)

Dirección General de Igualdad y Familia (2)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (2)

Dirección General de Turismo (1)

3. Resolución de expedientes. (19)

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

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (9)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (3)

Dirección General de Interior y Protección Civil (1)

Dirección General de Igualdad y Familia (2)

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

4. -Efectividad de las resoluciones (11)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (5)

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (3)

Dirección General de Personal y Profesorado (2)

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

c. Problemas de coordinación entre departamentos o unidades administrativas o con otras Administraciones Públicas. (4)

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

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



d. Registro de documentos, copias y compulsas. (4)

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

INAEM (1)

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

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

e. Recursos humanos (7)

1. Falta de Personal (3)

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

ii. Servicio Provincial de Educación, Cultura y Deporte en Zaragoza (2)

2. Comportamiento entre empleados (0).

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 (2)

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

ii. IASS (1)

5. Falta de confianza en la capacidad de los profesionales. (0)

6. Descoordinación entre los diferentes niveles asistenciales. (0)

7. Errores y deficiencias asistenciales (2)

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

ii. Dirección Provincial del IASS en Teruel (1)

f. Fechas de apertura y horarios. (1)

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

g. Falta de cumplimiento de las expectativas de servicio (87)

Dirección General de Política Lingüística (2)

Dirección General de Carreteras (2)

Banco de Sangre y Tejidos (2)

Instituto Aragonés de la Juventud (3)

Instituto Aragonés de la Mujer (1)

Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios (27)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (12)

Instituto de Seguridad y Salud Laboral de Aragón (1)

Dirección General de Turismo (1)

Dirección General de Justicia (2)

Dirección General de Salud Pública (6)

Servicio Provincial de Educación, Cultura y Deporte en Zaragoza (11)

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

Dirección General de Cultura (2)

Dirección General de Patrimonio Cultural (1)

Dirección General de Tributos (2)

Delegación Territorial de Huesca (1)

Gerencia del Salud (1)

Dirección Provincial del IASS en Teruel (2)

Dirección Provincial del IASS en Huesca (1)

Instituto Aragonés de Empleo (2)

Dirección General de Innovación y Formación Profesional (1)

Dirección General de Universidades (2)

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

h. Modificaciones en la prestación del Servicio. (14)

Dirección General de Planificación y Equidad (1)

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

Servicio Provincial de Educación, Cultura y Deporte en Zaragoza (3)



Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (1)

i. Ausencia de resolución o de servicio. (18)

Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios (13)

Dirección General de Salud Pública (1)

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

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

IASS (2)

j. Otras incidencias en la gestión (59)

1. Documentación: (2)

1.1.- Formas de presentación (1)

Dirección General de Igualdad y Familia (1)

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

Dirección General de Gobierno Abierto e Innovación Social (1)

1.3.- Extravío (0)

1.4.- Petición de documentación Innecesaria (0)

2. Formas de notificación o comunicación (3)

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

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

INAEM (1)

3. Alternativas a una determinada tramitación o procedimiento o mejoras. (33)

Dirección General de Salud Pública (10)

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

Dirección General de Tributos (1)

Dirección General de Igualdad y Familia (3)

Secretaría General Técnica de Presidencia y Relaciones Institucionales (1)

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (3)

Subdirección Provincial de Vivienda en Huesca (1)

Servicio Provincial de Educación, Cultura y Deporte en Zaragoza (2)

Dirección General de Personal (1)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (5)

Instituto Aragonés de Empleo (1)

Dirección General de Justicia (1)

Dirección General de Industria y PYMES (1)

4. Dificultades en la tramitación telemática (21).

Dirección General de Función Pública y Calidad de Servicios (IAAP) (4)

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

Dirección General de Tributos (2)

Dirección General de Justicia (6)

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (3)

Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios (4)

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

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

5) OTRAS: IMPUESTOS, OFERTAS, CONVOCATORIAS, AYUDAS Y SUBVENCIONES (9)

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

b. Requisitos o criterios excesivos, discriminatorios, restrictivos, inadecuados o poco adecuados en convocatorias u ofertas (4)

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (3)

Dirección General de Personal y Formación del Profesorado (1)

c. Cumplimiento de requisitos o de criterios (1)

Instituto Aragonés de la Juventud (1)



d. Poca información o publicidad en las solicitudes y sobre la tramitación. (3)

Dirección General de Justicia (1)

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

e. Errores materiales o de hecho (1)

Dirección General de Tributos (1)

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

7) SIN CLASIFICAR.....3

Dirección General de Tributos (1)

Servicio Provincial de Industria, Competitividad y Desarrollo Empresarial en Teruel (1)

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

TOTAL..... 372 quejas y 21 sugerencias

Esta cantidad siempre es superior al número de sugerencias y quejas presentadas, por ser muy frecuente que una queja o sugerencia contenga varias deficiencias en la prestación del servicio. Del presente informe procede extraer las conclusiones que se detallan a continuación:

1º Las instalaciones generan el 7% de las quejas y sugerencias, estando la mayor parte de ellas 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 9% de las quejas y sugerencias, y ello refleja un importante descenso respecto a 2020 en el que la información alcanzó el 15%. La mayoría de las quejas se centran en primer lugar, en accesibilidad a las instalaciones ofreciendo información presencial, telefónica y/ o telemática, así como, en no recibir ninguna información o que ésta ha sido errónea, deficiente e incompleta.

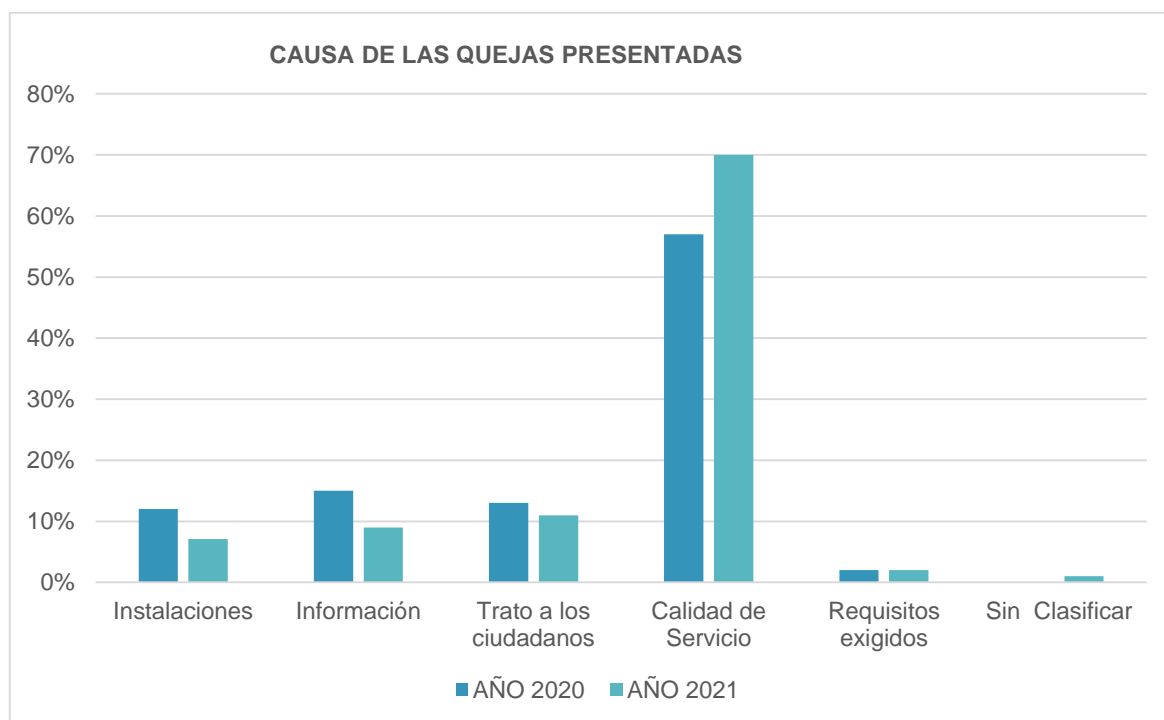
3º El trato que recibe la ciudadanía genera un 11% de las quejas y sugerencias recibidas en 2021 y se concretan, principalmente, en la falta de amabilidad, cortesía o educación, seguido de la falta de interés en ayudar al ciudadano y, en tercer lugar, por el autoritarismo o

abuso de poder.

4º La calidad del servicio prestado es el motivo del mayor porcentaje de las quejas y sugerencias presentadas, alcanzando un 70%, siendo entre ellas las más significativas: en primer lugar, la falta de cumplimiento de las expectativas de los servicios; en segundo lugar, los tiempos de espera excesivos para obtener citas o la resolución de expedientes y su efectividad; en tercer 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 2% de las quejas y sugerencias presentadas.

6º Sin clasificar se recibieron 2 quejas y 1 sugerencia en 2021, representando únicamente el 1%.



Este año 2021, 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 la Dirección General de Tributos se comprometió a contestar el 95% de las quejas en 15 días naturales desde su recepción; recibidas 11 quejas en 2021, el tiempo medio de respuesta es de 9 días hábiles, teniendo en cuenta que la queja nº 140/2021 no se contestó.

Por su parte, en la Carta de Servicios de la Dirección General de Universidades se adquirió el compromiso de contestar el 90% de las quejas y sugerencias en un plazo inferior a 15 días hábiles; recibidas 2 quejas en 2021, el tiempo medio de respuesta fue de 18 días, incumpléndose, por tanto, el plazo de 15 días hábiles previsto en la Carta de Servicios.

Respecto a la Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios, su Carta de Servicios establece que el 85% de las quejas y sugerencias recibidas se responderán en un plazo de 15 días naturales. En 2021, se observa que, a pesar del gran volumen de quejas y sugerencias recibidas este año en dicha Dirección General, el 62% fueron contestadas en plazo; resultando el plazo medio de respuesta de 1,2 días.

4.2 QUEJAS DEL SISTEMA DE SALUD 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 2021 se han interpuesto 89.548 gestorías: 89.197 corresponden al SALUD y 351 al Departamento de Sanidad; mientras que en 2020 se presentaron 73.952 gestorías, produciéndose, por tanto, en 2021 un ascenso del 21,09%.

En siguiente cuadro se reflejan las quejas y sugerencias recibidas en el Servicio Aragonés de Salud, produciéndose respecto a 2020 (10.256 quejas) un ascenso de un 51,74%.

ATENCIÓN PRIMARIA	2.744
ATENCIÓN ESPECIALIZADA	12.818
TOTAL	15.562

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 63,2% de las mismas, porcentaje similar al de años anteriores.

MOTIVOS	Nº DE QUEJAS	Porcentaje %
LISTA DE ESPERA / DEMORAS	9.947	63,2
ASISTENCIA: PROCESO Y COMPETENCIA PROFESIONAL	1.570	10
ASISTENCIA: RETRASOS, SUSPENSION O FALTA	907	5,8
TRATO PERSONAL PERCEPCION SOBRE PROFESIONALES	613	3,9
CITACIONES	624	4
RECURSOS HUMANOS	562	3,6
INFORMACION CLÍNICA DEL PROCESO	263	1,7
INFORMACIÓN GENERAL: AUSENCIA O INADECUADA	252	1,6
RECURSOS MATERIALES	134	0,9
EXTRAVÍO, DESAPARICIÓN, SUSTRACCIÓN DE OBJETOS O DOCUMENTOS	82	0,5
CONFORT	72	0,5
RESULTADOS	59	0,4
TRANSPORTE SANITARIO	51	0,3
DERIVACIÓN A OTROS CENTROS	35	0,2
LIMPIEZA	11	0,1
ACCESOS Y SEÑALIZACIÓN	10	0,1
OTROS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	17	0,1
COCINA ALIMENTACIÓN	4	0
ORGANIZACIÓN Y NORMAS	417	2,6
LENCERIA	1	0
SIN CLASIFICAR	115	0,7
TOTAL	15.746	100%



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

CENTROS ATENCIÓN ESPECIALIZADA	NÚMERO DE QUEJAS
HOSPITAL DE ALCAÑIZ	120
HOSPITAL DE BARBASTRO	542
HOSPITAL E. LLUCH	298
H. PROV. CORAZÓN DE JESÚS	17
HOSPITAL SAN JORGE	493
HOSPITAL PIRINEO JACA	60
CME GRANDE COVIAN	996
HOSPITAL N.SRA. DE GRACIA	53
HOSPITAL ROYO VILLANOVA	497
CME RAMÓN Y CAJAL	834
CME SAN JOSE	869
HOSPITAL UNIV. MIGUEL SERVET	3.179
CME INOCENCIO JIMÉNEZ	1.793
HCU LOZANO BLESA	2.847
HOSPITAL OBISPO POLANCO	220
TOTAL	12.818

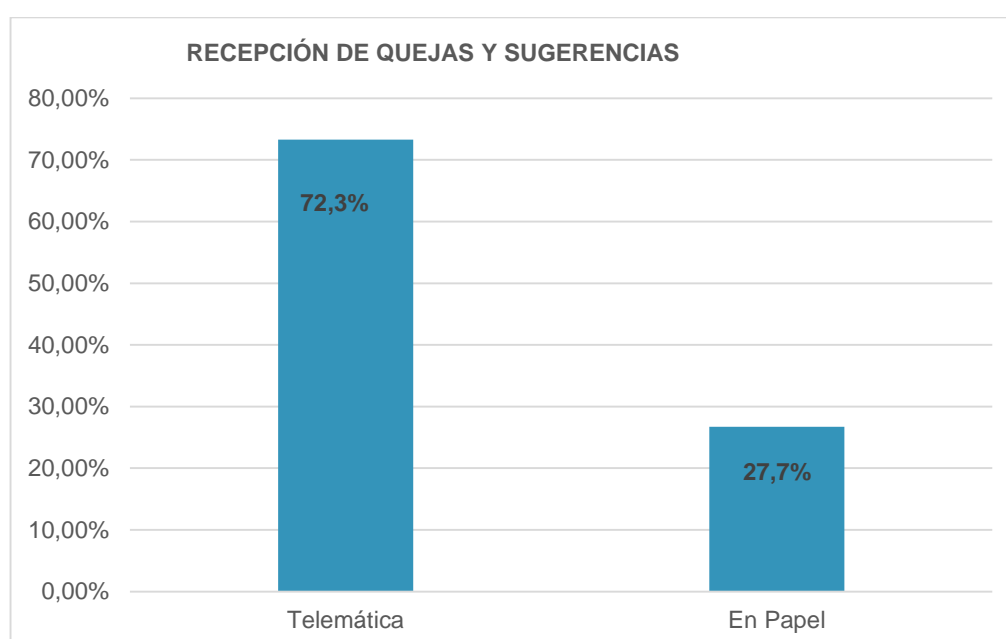
DIRECCIONES DE ATENCIÓN PRIMARIA	NÚMERO DE QUEJAS
ALCAÑIZ	57
BARBASTRO	181
CALATAYUD	40
HUESCA	202
ZARAGOZA I	743
ZARAGOZA II	700
ZARAGOZA III	721
TERUEL	100
TOTAL	1.772

5. 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 el año 2020 era muy escaso el número de quejas y sugerencias que utilizaba el entorno de la tramitación telemática (2%); mientras que, como consecuencia de la pandemia, en el 2020, utilizó el entorno telemático un 48% de la ciudadanía.

En 2021, tal y como se demuestra en el gráfico adjunto, se constata un importante ascenso de la recepción de quejas y sugerencias por vía electrónica y, en consecuencia, también, del uso del formulario disponible en la web, representando la vía telemática el 72,3% del total de quejas y sugerencias presentadas; frente al 27,7% que se recibieron en la Administración General de la Comunidad Autónoma de Aragón en formato papel tanto mediante hojas autocalcables como mediante escritos de queja. En consecuencia, se consolida el interés, ya iniciado en el año 2020, por la presentación de quejas y sugerencias por vía telemática.





En efecto, aunque se siguen recibiendo quejas y sugerencias en formato papel en la Administración General de la Comunidad Autónoma de Aragón, se constata que se está produciendo un gran cambio en la forma en la que los administrados se relacionan con las Administraciones Públicas. De hecho, se confirma un importante aumento del uso de las tecnologías de la información y del conocimiento por parte de la ciudadanía. Así, por ejemplo, se deduce del presente informe respecto al número de quejas y sugerencias que se presentaron el pasado año 2021 por vía telemática, 288, frente a las 105 presentadas en formato papel, representando, por tanto, el 72,3% la vía telemática frente al 27,7% el formato papel.

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

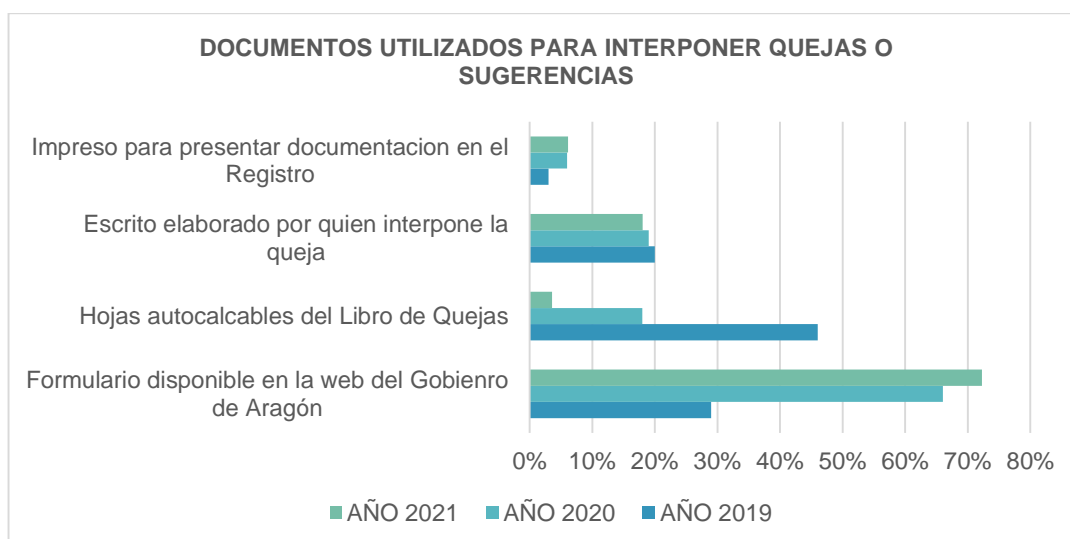
- Un 72,3% el formulario de sugerencias y quejas disponible en la sede electrónica de la Administración de la Comunidad Autónoma <http://www.aragon.es>.

- Un 3,6% 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).

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

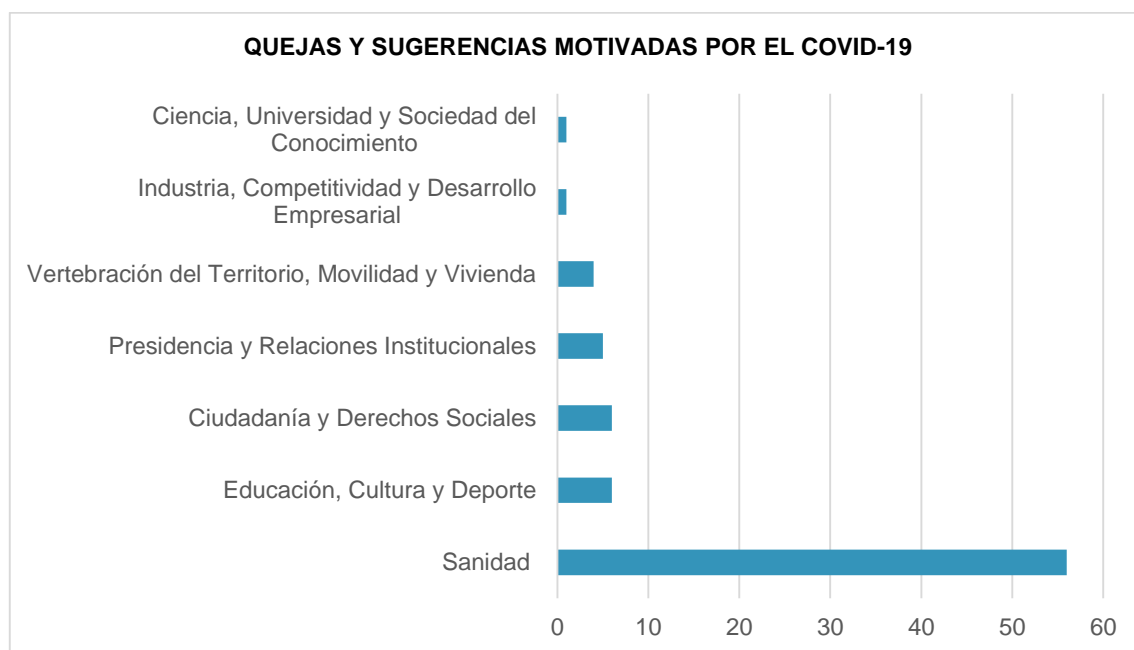
- Un 6,1% utilizan el impreso existente para presentar documentación en los registros.

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.



6. PRINCIPALES CAUSAS QUE HAN MOTIVADO SU PRESENTACIÓN

El 20,10% del total de las quejas y sugerencias recibidas en la Administración General de la Comunidad Autónoma de Aragón en 2021 han sido motivadas por el COVID-19. En concreto, por ámbito competencial, es el Departamento de Sanidad el que concentra el mayor número de quejas relacionadas con el COVID-19, ascendiendo a 55 el número de quejas registradas de un total de 79. En segundo lugar, se encuentra el Departamento de Educación, Cultura y Deporte con 6 quejas y, en tercer lugar, se encuentran con 5 quejas registradas tanto el Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales como el de Presidencia y Relaciones Institucionales. El resto de quejas y sugerencias relacionadas con el COVID-19 se distribuyen de forma muy desigual entre el resto de Departamentos del Gobierno de Aragón.



Las quejas relativas al COVID-19 han sido motivadas fundamentalmente por las medidas adoptadas para contener la expansión de la pandemia tales como la reducción de la atención presencial solo con cita previa o, entre otras, la exigencia del cumplimiento de determinados trámites por vía telemática. Todas ellas, en mayor o menor medida, han dificultado la accesibilidad ya sea física como electrónicamente a la Administración por parte de la ciudadanía, suponiendo un auténtico obstáculo para ser atendido o para la obtención de información. Y, en consecuencia, alargándose los tiempos de espera en la prestación de determinados servicios e, incluso, ocasionándose modificaciones en los mismos.



También, consecuencia del COVID-19, se han registrado quejas y sugerencias relacionadas con las medidas sanitarias adoptadas por las autoridades para contener los contagios en nuestra Comunidad Autónoma. Así, por ejemplo, la obligatoriedad del uso de las mascarillas en exteriores, la extensión del pasaporte covid para la realización de determinadas actividades, la estrategia de vacunación seguida al efecto, el protocolo seguido en los centros docentes, etc.

Por otra parte, en las distintas áreas competenciales del Gobierno de Aragón se observa que las causas que han motivado mayor número de quejas corresponden a la casuística que se detalla a continuación.

Así, el Departamento de Sanidad concentra el mayor porcentaje de quejas y sugerencias registradas en la Administración General de la Comunidad Autónoma de Aragón con el 38,7%; en su mayoría, recibidas en la Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios. Por materias, las quejas se motivan, principalmente, por la falta de cumplimiento de las expectativas de los servicios y por la demora en las citaciones.

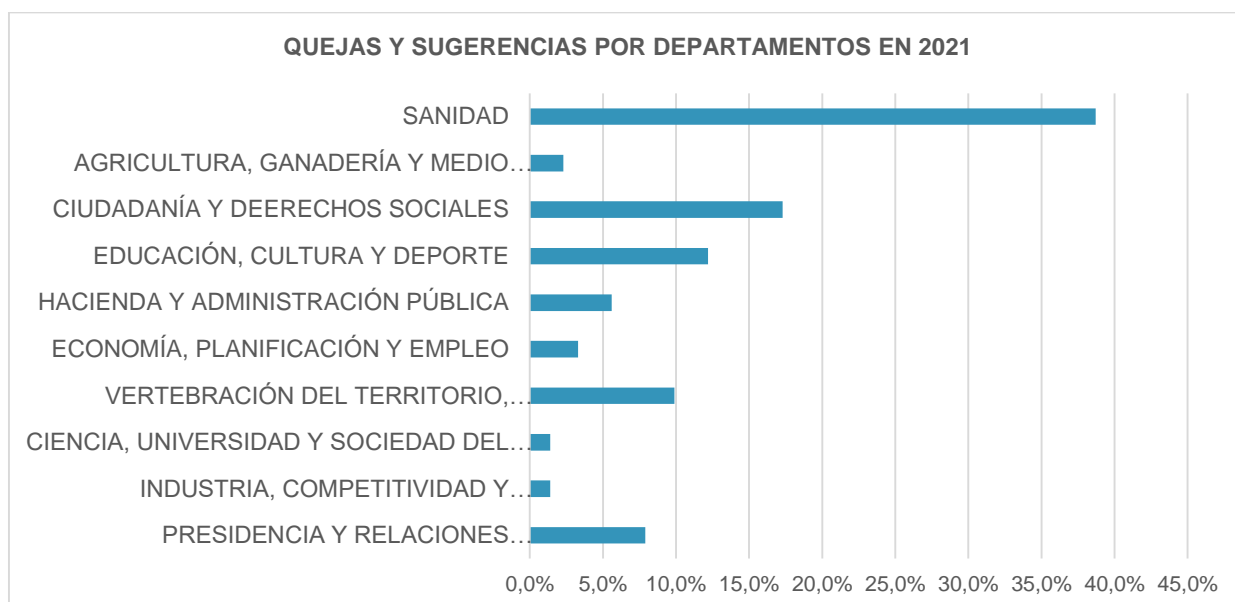
En segundo lugar, es el Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales el que recibe también un gran número de quejas y sugerencias representando el 17,3%, destinadas sobre todo a los servicios prestados por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales y siendo las más frecuentes las relacionadas con el tiempo de espera excesivo bien para realizar trámites u obtener información así como para la resolución de expedientes, incluso la ausencia de resolución o de servicios es motivo de queja o sugerencia. En especial, es el Instituto Aragonés de Servicios Sociales, así como la Dirección General de Igualdad y Familias donde se concentran el mayor número de quejas y sugerencias.

En tercer lugar, el Departamento de Educación, Cultura y Deporte, con el Servicio Provincial de Educación, Cultura y Deportes en Zaragoza representa el 12,2% de las quejas y sugerencias presentadas en 2021. En concreto, las principales causas que motivaron su presentación fueron: falta de cumplimiento de las expectativas de los servicios, tiempos de espera excesivos, alternativas a una determinada tramitación o procedimientos o mejora, incidencias en la gestión o, también, respecto a las instalaciones, las condiciones ambientales y físicas.

Otro Departamento que también ha recibido este 2021 un importante número de quejas y sugerencias es el de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda, en concreto la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación, motivadas sobre todo en las dificultades en la tramitación telemática, la accesibilidad de las instalaciones ofreciendo información

presencial, telefónica y/ o telemática y tiempos de espera excesivos tanto en citas para efectuar trámites legales obligatorios como en la resolución de expedientes.

Por último, cabe citar el Departamento de Presidencia y Relaciones Institucionales, que aglutina el 7,9% de las quejas y sugerencias presentadas en 2021 y, en especial, la Dirección General de Justicia. En concreto, son causas que motivan las quejas: las dificultades en la tramitación telemática y la accesibilidad de las instalaciones ofreciendo información presencial, telefónica y/ o telemática.



7- ANÁLISIS DE LAS RESPUESTAS A LA CIUDADANÍA

7.1 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.

Sin embargo, en el año 2021 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.



7.2 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.

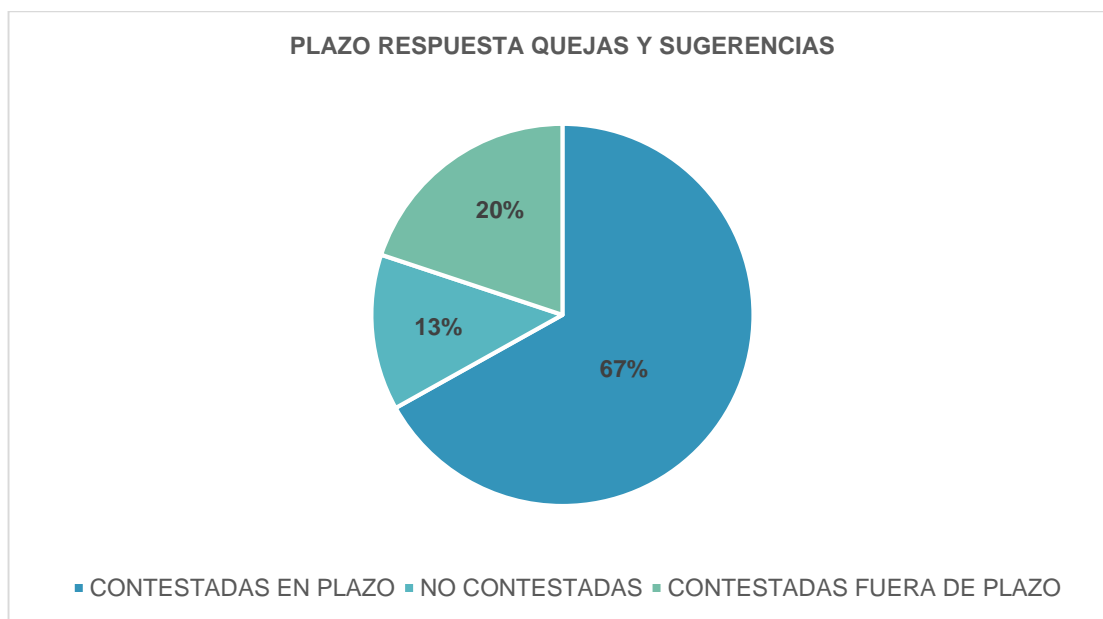
La contestación, según la mencionada Ley 5/2013, de 20 de junio, debe incluir las actuaciones llevadas a cabo y las medidas correctoras adoptadas y, si esto no fuera posible, se reflejará la imposibilidad de adoptar medida alguna. También debe incluir información sobre los derechos y deberes que asisten 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.

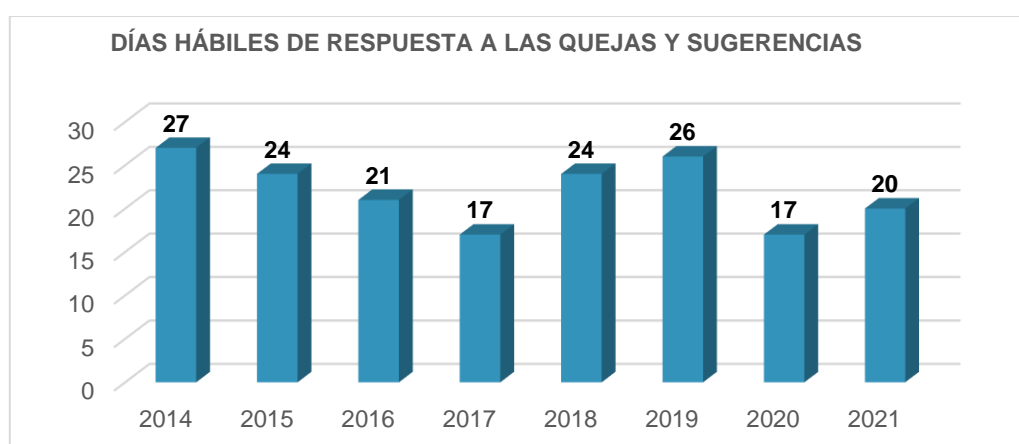
Toda queja o sugerencia merece atención y una respuesta rápida y en plazo. Los responsables de su tramitación deben ver las quejas y sugerencias como una oportunidad de apertura a la sociedad que permita explicar lo que hace la Administración, dónde ha fallado y responder a todas las cuestiones planteadas,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

En cuanto a la media del tiempo de respuesta a las quejas y sugerencias tramitadas en el año 2021, indicar, en primer lugar, que de las 393 quejas y sugerencias presentadas: 263 han sido contestadas dentro del plazo de un mes previsto en la Ley 5/2013, de 20 de junio, de Calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón; mientras que 78 se contestaron fuera de plazo y 52 no se contestaron.

En efecto, prácticamente el 20% de las quejas y sugerencias superan el plazo de un mes previsto en la citada Ley en contestarse, tal y como se observa en el gráfico que se detalla a continuación.



De hecho, el tiempo medio de respuesta de las quejas y sugerencias registradas en la Administración General en 2021 es de 20 días hábiles; percibiéndose un ligero ascenso en el plazo de respuesta respecto al año anterior cuyo tiempo medio de respuesta se fijó en 17 días hábiles. En concreto, para obtener dicho cálculo se han excluido 52 quejas, que representan el 13% del total, que no han sido respondidas en todo el año y que corresponden, en su mayoría, al Servicio Provincial de Educación, Cultura y Deporte en Zaragoza, a la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación y a la Dirección General de Justicia.



Respecto a las unidades que más demora han tenido en proporcionar una respuesta a la ciudadanía son: la Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios, así como la Dirección General de Salud Pública, la Dirección Provincial del



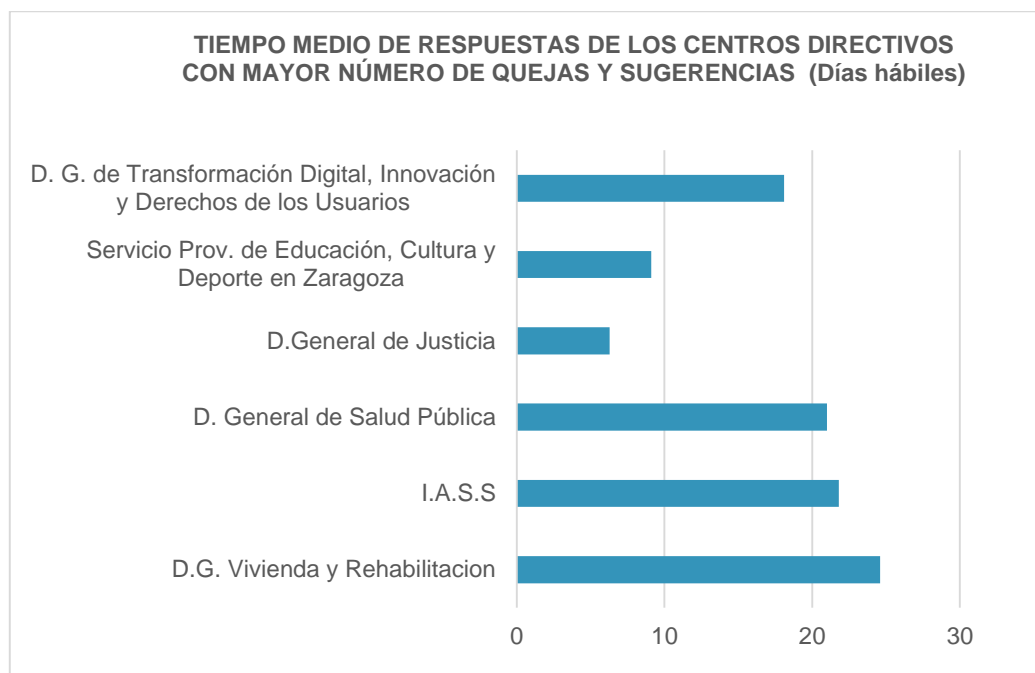
Instituto Aragonés de Servicios Sociales en Zaragoza, y la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación.

En el siguiente cuadro, se refleja el tiempo medio en días hábiles, que se tarda en resolver las sugerencias y quejas, por Departamentos, teniendo en cuenta, a efectos de cálculo, todas las quejas y sugerencias contestadas, ya sea en plazo como extemporáneas.

DEPARTAMENTOS	DIAS HÁBILES
Presidencia y Relaciones Institucionales	11,7
Industria, Competitividad y Desarrollo Empresarial	8
Ciencia, Universidad y sociedad del Conocimiento	25,8
Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda	24,6
Economía, Planificación y Empleo	19,5
Hacienda y Administración Pública	25,3
Educación, Cultura y Deporte	13,6
Ciudadanía y Servicios Sociales	20,8
Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente	27,6
Sanidad	27,7

En efecto, tal y como se ha dicho anteriormente, la Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios, además de ser el centro directivo con mayor número de quejas y sugerencias, debido en gran parte a la pandemia, es uno de los centros directivos con mayor demora en los tiempos medios de respuesta, dedicando de media 18,1 días hábiles. Igual sucede con la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación, con 24,6 días hábiles, la Dirección General de Salud Pública, con 21 días hábiles, y el Instituto Aragonés de Servicios Sociales, con 19,7 días hábiles.

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	Nº RESPUESTAS FUERA DE PLAZO	% RESPUESTAS FUERA DE PLAZO
D.G. de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios	127	19	17%
D.G. de Salud Pública	19	2	16%
D.G. Función Pública y Calidad de los Servicios (I.A.A.P.)	7	2	29%
I.A.S.S. Zaragoza	42	4	26%
D.G. Vivienda y Rehabilitación	36	10	28%
D.G. Igualdad y Familia	11	3	27%
Servicio Provincial de Educación, Cultura y Deporte en Zaragoza	21	1	5%
Servicio Provincial de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente en Teruel	4	2	50%



8- 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.

- 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 y quiénes son las personas responsables de las contestaciones, con el compromiso, además, de que dichos nombramientos deben de mantenerse actualizados.

- Los Departamentos deben informar a la Inspección General de Servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón de todas las contestaciones dadas a la ciudadanía a través del correo electrónico habilitado al efecto para poder realizar el correspondiente control y seguimiento de las mismas.

- Es recomendable el uso de los medios electrónicos para la tramitación de quejas y sugerencias. Así, las unidades y organismos competentes informarán de todos los aspectos relativos a las mismas a la Inspección General de Servicios a través del correo electrónico habilitado al efecto.

- 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, de acuerdo con el art. 32.1 de la Ley 5/2013, de 20 de junio, 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 personal 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, fomentándose el uso del lenguaje inclusivo.

- 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.