

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

Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios

Plan Anual de Inspección de Servicios 2018



ÍNDICE

Resumen Ejecutivo	5
1. Introducción	8
2. Análisis cuantitativo de las Sugerencias y Quejas	9
3. Análisis cualitativo de las Sugerencias y Quejas	13
4. Recepción de Sugerencias y Quejas	24
5. Principales causas que han motivado su presentación	25
6. Análisis de las respuestas a la ciudadanía.....	26
6.1 Estudio de Percepción de la calidad de la respuesta.	
6.2 Plazo de Respuesta.	
7. Recomendaciones.....	34



RESUMEN EJECUTIVO

En la Comunidad Autónoma de Aragón las sugerencias y quejas se reciben de forma muy desigual en los distintos Departamentos del Gobierno de Aragón.

En el siguiente gráfico, se relaciona el número de 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 2018.

DEPARTAMENTOS	Nº ENTRADAS REGISTRO ¹	Nº QUEJAS RECIBIDAS
Presidencia	30.334	3
Economía, Industria y Empleo	96.682	38
Hacienda y Administración Pública	34.396	23
Educación, Cultura y Deporte	101.308	24
Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda	86.747	42
Ciudadanía y Derechos Sociales	133.708	72
Desarrollo Rural y Sostenibilidad	108.467	4
Innovación, Investigación y Universidad	7.354	2
Sanidad	115.452	14.637
TOTAL	813.448	14.845

Las quejas y sugerencias establecen un dialogo permanente entre las expectativas de la ciudadanía y las prestaciones ofrecidas, por tanto, fomentan la participación y la transparencia. También son una herramienta que nos 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 del sistema aragonés de salud.

Cabe considerar que el sistema aragonés de salud recibe un elevado número de quejas bien por la naturaleza y la condición de sus servicios o bien porque dispone de un procedimiento

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

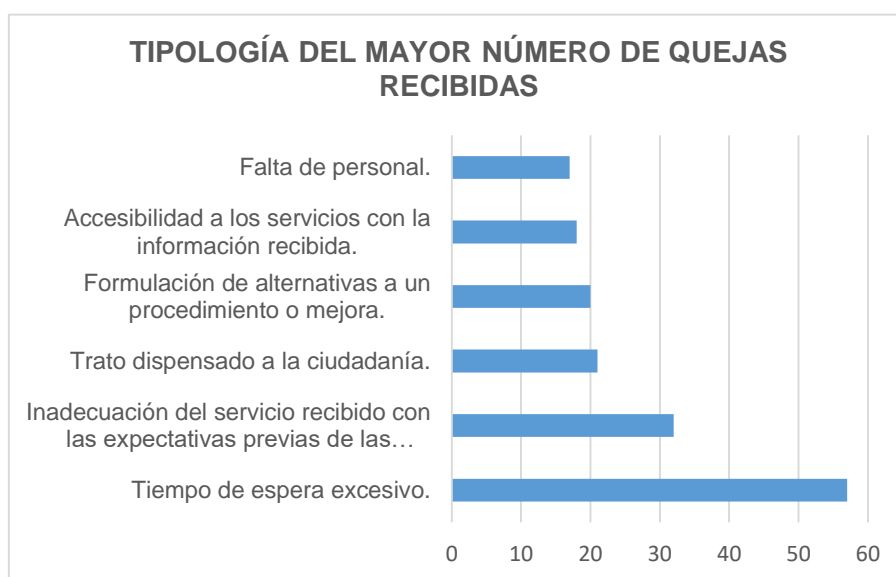


excelentemente articulado para recoger el estado de ánimo y las opiniones de quienes usan el sistema.

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

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

- El tiempo de espera excesivo en recibir atención, resolver expedientes y su efectividad.
- La inadecuación entre el servicio recibido de la Administración con las expectativas previas de las personas.
- Falta de amabilidad, cortesía o educación en el trato dispensado a la ciudadanía.
- La formulación de alternativas a un procedimiento o su mejora.
- La accesibilidad a los servicios, por la información recibida (presencial, telefónica y telemáticamente).
- Falta de personal.



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 los dos últimos años ha habido una evolución descendente del número de quejas y sugerencias que se han tramitado a través de la aplicación de quejas y sugerencias del Gobierno de Aragón y se desconoce si este descenso es real o bien se debe a que todavía no se incluyen todas en la citada aplicación.



Finalmente, en el estudio de percepción de la calidad sobre las respuestas a las quejas y sugerencias presentadas, se ha detectado la necesidad de aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía con la respuesta recibida y reducir los plazos de respuesta, ya que en un 37% de las quejas se tarda más de 1 mes en contestar.



1. INTRODUCCIÓN

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

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

En este informe, se analizan detalladamente los datos derivados de la tramitación de las Quejas y Sugerencias recibidas en 2018, con el fin de identificar áreas de mejora en la gestión de la propia organización o en prestación de sus servicios. De este modo, se dispone de información objetiva de gran utilidad para la implantación de acciones orientadas a la eliminación de las causas que las motivaron.

La Comunidad Autónoma de Aragón ha realizado por primera vez un estudio de percepción de la calidad sobre las respuestas a las quejas y sugerencias presentadas y para ello, ha realizado una encuesta telefónica a la totalidad de los ciudadanos que presentaron alguna queja o sugerencias en Administración General del 1 de enero a 31 de julio y en una escala de 0 a 10 el nivel de satisfacción de los usuarios con la respuesta recibida fue de 3,98 (escala de 0 a 10).

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 2018 se han presentado en la Comunidad Autónoma de Aragón 14.825 quejas y 20 sugerencias, de ellas 14.620 pertenecen al Sistema de Salud en Aragón y 225 al resto de los ámbitos competenciales, que incluyen a todos los Departamentos del Gobierno de Aragón y sus Organismos Públicos.

La evolución de quejas y sugerencias respecto al 2017 ha tenido una disminución de un 14% en el área de Salud y en el resto de las áreas y, por segunda vez consecutiva se ha producido un descenso de un 15,8%, situándose el número de quejas recibidas en 2018 similar a las recibidas en 2015.

Ha sido significativo el descenso, respecto al año anterior, en los siguientes ámbitos orgánicos: El Departamento de Ciudadanía y Servicios Sociales (de 129 quejas y sugerencias en 2017 a 72 en 2018) y la Dirección General de Igualdad y Familia (de 15 en 2017 a 3 en 2018) y el Banco de Sangre (de 12 en 2017 a 5 en 2018).

Por el contrario, se ha producido un incremento en: la Dirección General de Tributos (de 2 quejas y sugerencias en 2017 a 16 en 2018) y la Dirección General de Movilidad e infraestructuras (de 4 en 2017 a 22 en 2018).

Los órganos que reciben un mayor número de sugerencias y quejas son en primer lugar, el Instituto Aragonés de Servicios Sociales, que ha recibido 63, de ellas 14 se reciben en la Dirección Provincial de Huesca, 3 en la Dirección Provincial de Teruel y 46 en la Dirección Provincial de Zaragoza, en segundo lugar, el Instituto Aragonés de Empleo que ha recibido 37 (0 en Huesca, 2 en Teruel y 35 en Zaragoza) y en tercer lugar, la Dirección General de Movilidad e infraestructuras que ha recibido 22.

Sigue siendo necesario destacar que, a excepción de área de Salud donde las Unidades de Atención al Paciente computan todas las quejas recibidas, en otras unidades administrativas existe un concepto muy restrictivo de las misma y no se da esta consideración a los casos en los que la población al realizar un trámite administrativo, muestra su desacuerdo con la calidad del servicio, el trato recibido, la información facilitada o el estado de las instalaciones donde ha sido atendido, y presenta un escrito indicando el motivo de su queja o sugerencia pero no utiliza el impreso de queja. Se desconoce si se contesta y al no incluirse en la aplicación no se computa y ello, impide conocer su verdadera evolución.

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	3
Economía, Industria y Empleo	38
Hacienda y Administración Pública	23
Educación, Cultura y Deporte	24
Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda	42
Ciudadanía y Derechos Sociales	72
Desarrollo Rural y Sostenibilidad	4
Innovación, Investigación y Universidad	2
Sanidad	14.637
TOTAL	14.845

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 – (3 quejas)

Dirección General de Justicia e Interior (2)

Delegación Territorial de Huesca (1)

Economía, Industria y Empleo - (36 quejas y 1 sugerencia)

Secretaría General Técnica (1)

Instituto Aragonés de Empleo (INAEM) (39 37)

Hacienda y Administración Pública - (22 quejas y 1 sugerencias)

Dirección General Contratación, Patrimonio y Organización (7)

Dirección General de Tributos (16)

Educación, Cultura y Deporte - (16 quejas y 8 sugerencias)

Dirección General de Planificación y Formación Profesional (2)

Dirección General de Personal y Formación Profesional (1)

Dirección General de Innovación, Equidad y Participación (1)

Dirección General de Deporte (4 1)

Servicio Provincial de Zaragoza (11)

Servicio Provincial de Huesca (1)

Biblioteca de Aragón (2)

Biblioteca Pública de Huesca (1)

Biblioteca Pública de Teruel (3)

Biblioteca Pública de Zaragoza (1)

Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda - (39 quejas y 3 sugerencias)

Secretaría General Técnica (1)

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (16)

Sociedad Pública Suelo y Vivienda, S.L.U (1)

Dirección General de Movilidad e Infraestructuras (22)

Dirección General de Urbanismo (1)

Dirección General de Turismo (1)

Ciudadanía y Derechos Sociales - (68 quejas y 4 sugerencias)

Secretaría General Técnica (1)

Dirección General de Igualdad y Familias (3)

Instituto Aragonés de Servicios Sociales (62)

Instituto Aragonés de la Mujer (2)

Instituto Aragonés de la Juventud (4)



Desarrollo Rural y Sostenibilidad - (4 quejas y 4 0 sugerencias)

Secretaría General Técnica (1)

Servicio Provincial de Huesca (1)

Servicio Provincial de Teruel (1)

Servicio Provincial de Zaragoza (1)

Innovación Investigación y Universidad (2 quejas)

Centro de Investigación y Tecnología Agroalimentaria (2)

Sanidad - (15 quejas y 2 sugerencias)

Secretaría General Técnica (1)

Dirección General de Derechos. y Garantías de los Usuarios (8)

Servicio Provincial de Zaragoza (2)

Servicio Aragonés de Salud (1)

Entidad Pública Banco de Sangre y Tejidos (5)

Total 205 quejas y 20 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:

- Desarrollo Rural y Sostenibilidad y Sostenibilidad (4 quejas).

- Dirección Provincial del IASS en Teruel (3 quejas).

- Departamento de Innovación, Investigación y Universidad (2 quejas), se continúa sin incluir en la aplicación, ni facilitar información de las que se presentan en las Estaciones de Inspección Técnica de Vehículos por lo que no se analizan en este informe.

- En Educación de 24 quejas y sugerencias presentadas, 15 están relacionadas con la actividad educativa.

Finalmente, las 14.620 quejas que se reciben en el Servicio Aragonés de Salud y que no se tramitan en la aplicación del Gobierno de Aragón provienen: el 85,8 % de Atención Especializada, el 12,7 % de Atención Primaria y el 1,5 de la Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios.

3.-ANÁLISIS CUALITATIVO DE LAS SUGERENCIAS Y QUEJAS PRESENTADAS

En primer lugar, se analizan las sugerencias y quejas que se tramitan en la aplicación del Gobierno de Aragón, siguiendo la clasificación que de las mismas realiza la Agencia Estatal de Evaluación de la 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 (43)

a. Accesibilidad de las instalaciones (1)

Secretaría General Técnica del Departamento de Economía Industria y Empleo) (1)

b. Barreras físicas o arquitectónicas. (1)

Dirección Provincial del IASS en Huesca (1)

c. Condiciones ambientales y físicas. (9)

Secretaría General Técnica del Departamento de Economía Industria y Empleo) (1)

Dirección Provincial del IASS en Huesca (3)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (3)

Banco de Sangre y Tejidos (1)

Dirección General de Contratación y Patrimonio (1)

d. Falta de espacios o inadecuación de los existentes. (4)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (1)

Biblioteca Pública de Teruel (3)

Biblioteca de Aragón (1)

e. Falta de mobiliario o inadecuación del mismo. (2)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (1)

Dirección General de Deportes (1)



f. Recursos tecnológicos (6)

Secretaría General Técnica. Departamento de Desarrollo Rural y Sostenibilidad (1)

Dirección General de Tributos (2)

Biblioteca de Aragón (1)

Dirección General de Movilidad e infraestructuras (2)

2) INFORMACIÓN (65)

a. Accesibilidad de las instalaciones ofreciendo información presencial, telefónica y/o telemática. (19)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (11)

Instituto Aragonés de Empleo (1)

Servicio Provincial de Desarrollo Rural e Infraestructuras en Teruel (1)

Instituto Aragonés de Empleo (1)

Dirección General de Contratación y Patrimonio (1)

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (1)

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

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (1)

Instituto Aragonés de Empleo (1)

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

d. Ninguna información errónea, deficiente o incompleta (7)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (2)

Dirección Provincial del IASS en Teruel (1)

Instituto Aragonés de Empleo (2)

Dirección General de Tributos (1)

Dirección General de Movilidad e infraestructuras (1)

3) TRATO A LOS CIUDADANOS (47)

a. Falta de amabilidad, cortesía o educación. (20)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (6)

Dirección Provincial del IASS en Huesca (1)

Instituto Aragonés de Empleo (3)

Dirección General de Contratación y Patrimonio (2)

Servicio Provincial de Desarrollo Rural y Sostenibilidad en Zaragoza (1)

Banco de Sangre y Tejidos (1)

Dirección General de Tributos (2)

Dirección General de Movilidad e infraestructuras (1)

Dirección General de Igualdad y Familia (2)

Dirección General de Justicia e Interior (1)

b. Falta de interés en ayudar al ciudadano o no ayuda. (9)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (3)

Dirección General de Tributos (2)

Dirección General de Contratación y Patrimonio (1)

Dirección General de Movilidad e infraestructuras (1)

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

Biblioteca Pública de Teruel (1)

c. Autoritarismo o Abuso de poder. (6)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (2)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (2)

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

Área de Recursos Humanos del Servicio Aragonés de Salud (1)



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

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (1)

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

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

g. Nivel de comprensión de los problemas planteados. (1)

Dirección Provincial del IASS en Huesca (1)

4) CALIDAD DEL SERVICIO (220)

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

- Solicitud de copias por escrito (0)

- Muchos trámites (0)

b. Tiempos de espera excesivos en: (55)

- Citas para efectuar trámites legales obligatorios: (19)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (10)

Dirección Provincial del IASS en Huesca (3)

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

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (1)

Dirección General de Tributos (1)

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (2)

-Otro tipo de citas o para información. (6)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (2)

Dirección General de Urbanismo (1)

Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios (3)

-Resolución de expedientes. (5)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (1)

Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios (3)

Servicio Provincial de Sanidad en Zaragoza (1)

-Efectividad de las resoluciones. (25)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (3)

Dirección Provincial del IASS en Huesca (1)

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (3)

Dirección General de Movilidad e infraestructuras (1 15)

Dirección General de Tributos (1)

Instituto Aragonés de Empleo (2)

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

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (1)

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (1)

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

Dirección General de Contratación y Patrimonio (3)

Secretaría General Técnica de Sanidad (1)

e. Recursos humanos (17)

- Falta de Personal (10)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (4)

Dirección Provincial del IASS en Huesca (3)

Servicio Provincial de Desarrollo Rural y Sostenibilidad en Huesca (1)

Delegación Territorial del Gobierno de Aragón en Huesca (1)

Dirección General de Movilidad e Infraestructuras (1)

- Comportamiento entre empleados (3)

Instituto Aragonés de Empleo (1)



Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (1)

Dirección Provincial del IASS en Teruel (1)

- Personal no cualificado para la prestación del servicio o poco cualificado. (4)

Instituto Aragonés de Empleo (1)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (3)

f. Fechas de apertura y horarios. (3)

- De los Servicios Públicos (3)

Biblioteca Pública de Huesca (1)

Dirección General de Tributos (1)

Dirección General de Contratación y Patrimonio (1)

- Tiempos de espera. (0)

g. Falta de cumplimiento de las expectativas de servicio (35)

Secretaría General Técnica de Economía, Industria y Empleo (1)

Instituto Aragonés de Empleo (7)

Secretaría General Técnica de Ciudadanía y Derechos Sociales (1)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (5)

Dirección Provincial del IASS en Huesca (4)

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (3)

Dirección General de Movilidad e infraestructuras (2)

Sociedad Pública Suelo y Vivienda, S.L.U (1)

Dirección General de Deporte (1)

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

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

Dirección General de Planificación y Formación Profesional (2)

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

Entidad Pública Banco de Sangre y Tejidos de Aragón (1)

Dirección General de Turismo (1)

h. Modificaciones en la prestación del Servicio. (9)

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

Instituto Aragonés de Empleo (2)

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (1)

Dirección General de Planificación y Formación Profesional (2)

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

Dirección General de Igualdad y Familia (1)

i. Ausencia de resolución o de servicio. (20)

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

Instituto Aragonés de la Mujer (2)

Instituto Aragonés de Empleo (4)

Dirección Provincial del IASS en Huesca (1)

Dirección Provincial del IASS en Teruel (2)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (6)

Servicio Provincial de Sanidad en Zaragoza (1)

Dirección General de Tributos (1)

Dirección General de Innovación, Equidad y Participación (1)

Dirección general de Movilidad e infraestructuras (1)

j. Otras incidencias en la gestión (75)

- Documentación: (40)

• Formas de presentación (2)

Dirección General de Tributos (1)

Instituto Aragonés de Empleo (1)



- Lugar de entrega y vías para hacerlo (3)

Biblioteca de Aragón (1)

Instituto Aragonés de Empleo (2)

- Extravío (1)

Instituto Aragonés de Empleo (1)

- Petición de documentación Innecesaria (0)

- Formas de notificación o comunicación (8)

Instituto Aragonés de Empleo (5)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (1)

Dirección General de Tributos (1)

Centro de Investigación y Tecnología Agroalimentaria (2)

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (1)

- Alternativas a una determinada tramitación o procedimiento o mejoras. (27)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (4)

Dirección Provincial del IASS en Huesca (5)

Dirección Provincial del IASS en Teruel (1)

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

Servicio Provincial de Desarrollo Rural y Sostenibilidad en Teruel (1)

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (3)

Banco de Sangre y Tejidos (2)

Biblioteca Pública de Zaragoza (1)

Instituto Aragonés de la Juventud (2)

Dirección General de Tributos (4)

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (3)

5) OTRAS: IMPUESTOS, OFERTAS, CONVOCATORIAS, AYUDAS Y SUBVENCIONES (13)

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

b. Requisitos o criterios excesivos, discriminatorios, restrictivos, inadecuados o poco adecuados en convocatorias u ofertas (7)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (1)

Instituto Aragonés de Empleo (4)

Instituto Aragonés de la Juventud (1)

Dirección General de Justicia e Interior (1)

c. Cumplimiento de requisitos o de criterios (4)

Sociedad Pública Suelo y Vivienda, S.L.U (1)

Instituto Aragonés de Empleo (3)

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

Instituto Aragonés de Empleo (1)

e. Errores materiales o de hecho (6 1)

Instituto Aragonés de Empleo (1)

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

TOTAL.....387

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% de las quejas. Las barreras físicas o arquitectónicas, la falta de mobiliario o inadecuación del existente generan un número insignificante de las mismas. El mayor número se presenta en lo referente a las condiciones ambientales y físicas, seguido de los recursos tecnológicos y la falta de espacio o inadecuación de los existentes.

2º La información supone el 17% de las quejas. La mayoría de las quejas se centran en



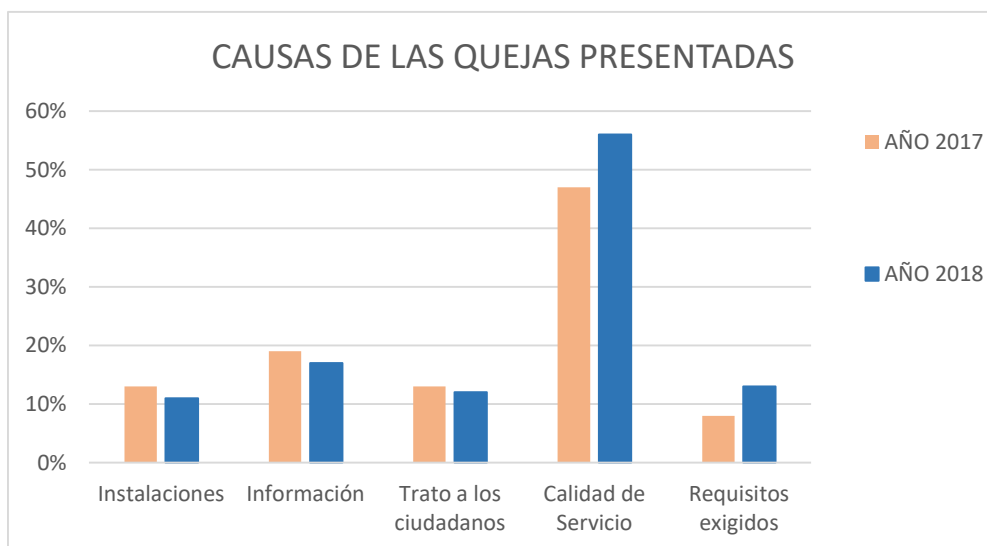
la accesibilidad a las instalaciones ofreciendo información presencial, telefónica o telemática y en no facilitar información o hacerlo de forma errónea, deficiente o incompleta.

3º El trato que reciben los ciudadanos genera un 12% 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 último lugar, por el autoritarismo o abuso de poder.

4º La calidad del servicio prestado genera el mayor porcentaje de las quejas presentadas, alcanzando un 56%, siendo entre ellas las más significativa, las referidas a la documentación, forma de notificación y alternativas a una determinada tramitación; seguidas de tiempos de espera excesivos y las relacionadas con los recursos humanos (falta de personal, cualificación y comportamiento entre empleados).

5º Los impuestos, ofertas, convocatorias, ayudas y subvenciones generan el 4% de las quejas y sugerencias presentadas y mayoritariamente, se deben a exigencia de criterios excesivos, discriminatorios, restrictivos, inadecuados, seguido del cumplimiento de requisitos o de criterios.

En el siguiente gráfico, se refleja la evolución que existe entre los diferentes tipos de quejas y sugerencias presentadas en 2017 y 2018 y se observa, que a pesar de reducirse en 2018 el número de quejas, han aumentado los motivos que las generan, por ser muy habitual, que una queja contenga varios motivos de descontento. Se observa que el mayor incremento se produce en las quejas relacionadas con la calidad del servicio prestado.



No se ha presentado ninguna queja indicando incumplimientos sobre los compromisos adquiridos en las Cartas de Servicios.

Del análisis del tiempo de respuesta, en aquellas cartas de servicios que se comprometen

a responder a las sugerencias y quejas en un plazo inferior a 1 mes, se observa que, Formación para el Empleo del INAEM se comprometió a contestarlas en un plazo medio no superior a 20 días naturales, a contar desde la recepción de las mismas en el Instituto Aragonés de Empleo, recibidas 14 quejas su incumplimiento es de 42,86 %, el tiempo medio de respuesta es de 31,57 días naturales.

Por el contrario, La Dirección General de Tributos se comprometió a contestarlas en el plazo de 20 días hábiles, recibidas 16 quejas su cumplimiento es del 100%, el tiempo medio de respuesta es de 7 días hábiles

SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN

Seguidamente, se analizan los diferentes motivos que han generado las sugerencias y quejas del Sistema de Salud de Aragón, según los datos facilitados por la Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios.

	Nº DE QUEJAS
LISTA DE ESPERA / DEMORAS	9.672
ASISTENCIA: PROCESO Y COMPETENCIA PROFESION.	1.259
ASISTENCIA: RETRASOS, SUSPENSION O FALTA	1.072
TRATO PERSONAL PERCEPCION SOBRE PROFESION.	564
ORGANIZACION Y NORMAS	469
CITACIONES	431
INFORMACION CLÍNICA DEL PROCESO	347
EXTRAÍO, DESAPARICIÓN, SUSTRACCIÓN DE OBJETO Y DOCUMENTOS	142
RECURSOS MATERIALES	208
RECURSOS HUMANOS	307
CONFORT	144
RESULTADOS	109
CONFORT	144
ACCESOS Y SEÑALIZACIÓN	21
LIMPIEZA	10
LENCERÍA	1
COCINA ALIMENTACIÓN	11
OTROS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	37
TRANSPORTE SANITARIO	54
SIN CLASIFICAR	97
LOST	2
TOTAL	15.211



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

En el resto de la Administración de la Comunidad Autónoma, el 98% de las sugerencias y quejas se presentan de forma presencial o por correo. Se utiliza el entorno de tramitación telemática solo en un 2%.

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

- Un 34 % el formulario de sugerencias y quejas disponible en la sede electrónica de la Administración de la Comunidad Autónoma <http://www.aragon.es>.

- Un 47 % 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 3 % utilizan el impreso existente para presentar documentación en los registros.

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

5.- PRINCIPALES CAUSAS QUE HAN MOTIVADO SU PRESENTACIÓN

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

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

Deficientes cuidados a las personas mayores en las residencias y condiciones ambientales del edificio. (37% de las quejas recibidas).

Tardanza en recibir las ayudas de la dependencia y espera superior a un año y medio en la valoración de la discapacidad (26% de las quejas recibidas).

Muy pocas mesas de información atendiendo al público, situación que se agrava en periodo vacacional. (5% de las quejas recibidas).

Imposibilidad de contactar con el teléfono de información del IASS, lo que obliga a desplazarse. (5% de las quejas recibidas).

Trato inadecuado en las mesas de Información. (5% de las quejas recibidas).

La existencia de dos dependencias (P^o M^a Agustín y P^o Rosales) complica la atención al público. (3% de las quejas recibidas).

- En el Instituto Aragonés de Empleo la mitad de las quejas recibidas están relacionadas con la formación, seguidas por las que afectan a la selección que se realiza para las ofertas de trabajo (30%) y en último lugar, las referentes al trato e información que se facilita en la red de oficinas.

- En la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación la mayoría se refieren a las Fianzas, bien por la tardanza en la devolución o por las citas para ser atendidos, seguidas de la demora en la adjudicación de viviendas y ayudas al alquiler.

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

- En el Departamento de Educación, Cultura y Deporte la gran mayoría de las quejas referidas a la materia educativa no se incluyen en la aplicación de quejas y sugerencias, analizando sólo las incluidas, la mitad corresponden a educación (plazas ofertadas y adjudicadas, comedores...), el 35 % restantes están relacionadas con las bibliotecas.

- En la Dirección General de Contratación y Patrimonio, casi la totalidad de las quejas son sobre el Registro de documentos.

- En la Dirección General de Tributos las quejas se refieren en primer lugar con el trato recibido al solicitar información, seguidas de la ampliación de horario para información y demora en las citas.



6.- ANÁLISIS DE LAS RESPUESTAS A LA CIUDADANÍA

6.1 Estudio de Percepción de la calidad de la respuesta

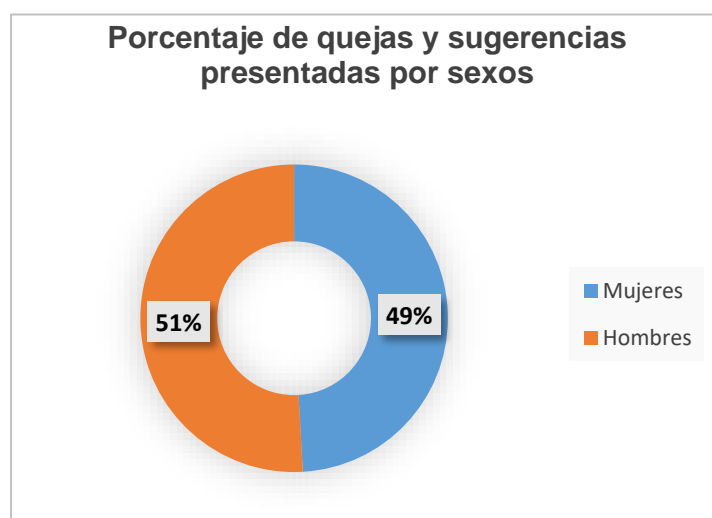
Por primera vez en la Comunidad Autónoma, se ha realizado un estudio de percepción de la calidad para conocer el grado de satisfacción de la ciudadanía con las respuestas a las quejas y sugerencias presentadas en Administración General del 1 de enero de 2018 a 31 de julio de 2018.

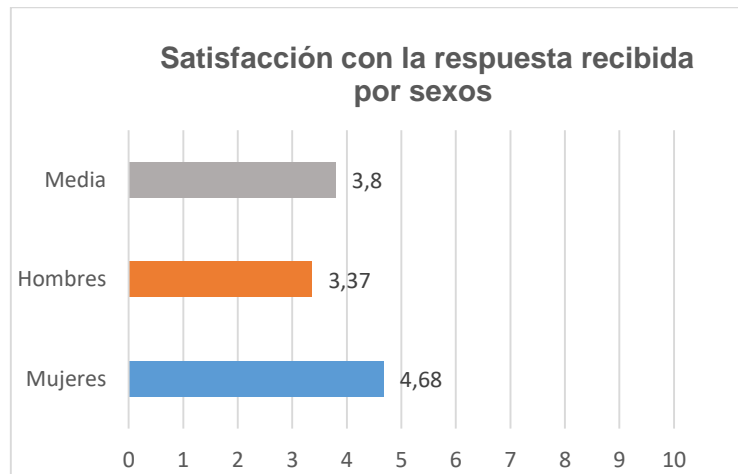
La encuesta se realizó telefónicamente a las 120 personas que habían presentado quejas y sugerencias en dicho periodo, respondieron al cuestionario 115 personas, por lo que el error muestral fue de 1,87%.

Se preguntó que, valoraran en una escala de 0 a 10, su grado de satisfacción con la respuesta recibida, respecto a la queja o sugerencia presentada, así como, su sexo, edad y formación.

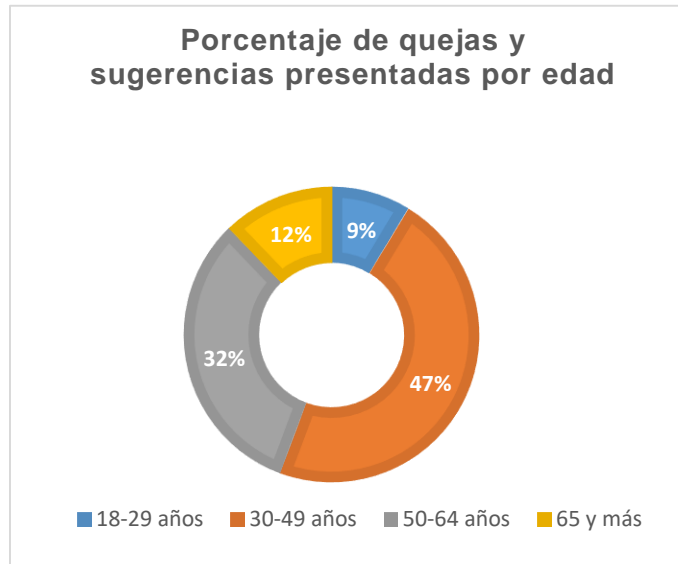
El cálculo de la calidad percibida por los usuarios se obtuvo con la valoración media de la calidad de todos los usuarios y el ítem de la valoración global obtenido fue de 3,98 puntos (escala de 0 a 10 puntos).

En el siguiente gráfico se observa que mujeres y hombres interponen una proporción de quejas muy similar, teniendo las mujeres una percepción con la respuesta recibida 1,28 puntos superior a la de los hombres, pero en ambos casos el grado de satisfacción con la respuesta recibida es muy bajo.

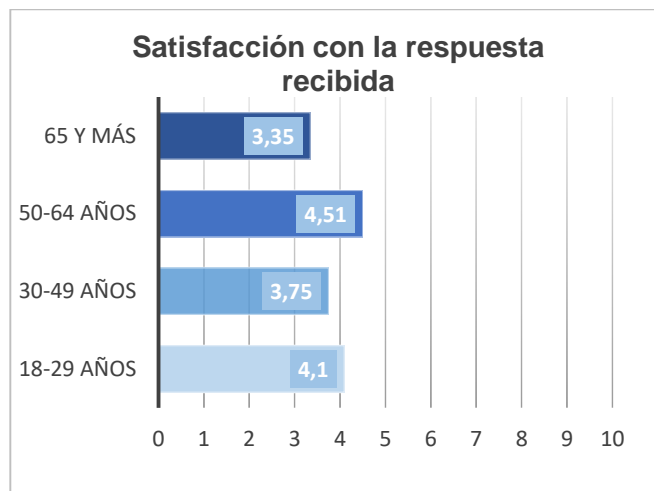




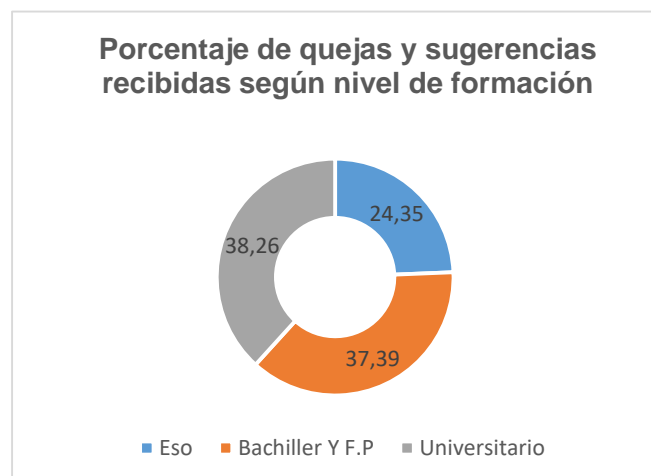
Respecto a la edad, en los siguientes gráficos destaca que la mayoría de las quejas (79%) se interpone, en el tramo de edad de 30 a 64 años, disminuyendo enormemente las quejas que se interponen en una edad inferior a 30 años y superior a 65 años.

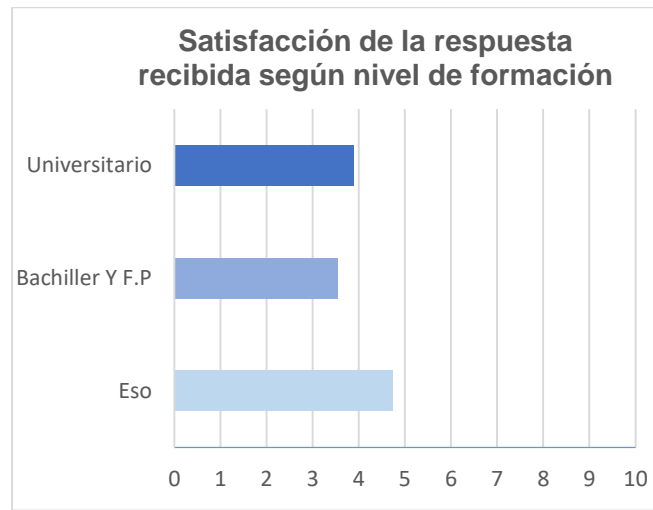


No se presentan grandes diferencias en cuanto al grado de satisfacción de la respuesta por la edad, aunque se observa que el mayor grado de satisfacción se produce de 50 a 64 años y el menor a partir de los 65 años.

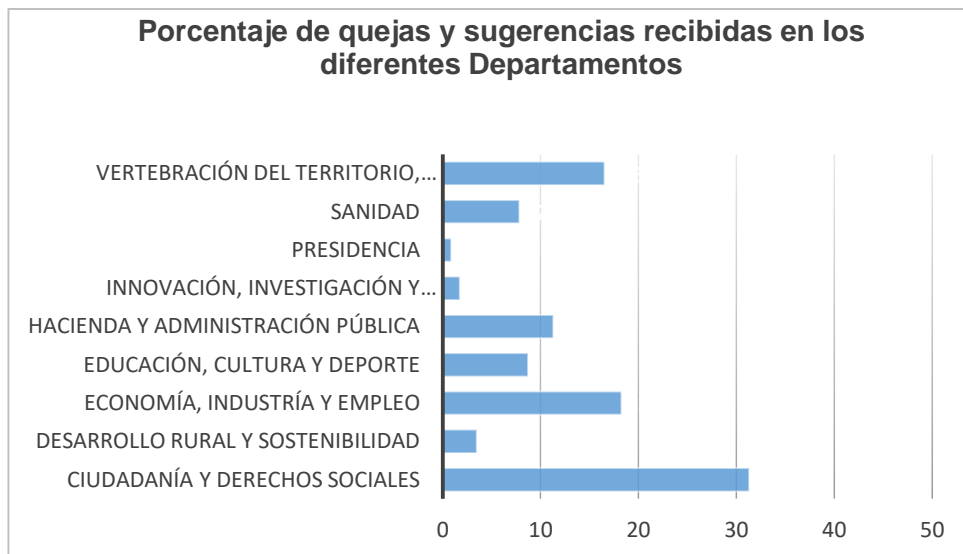


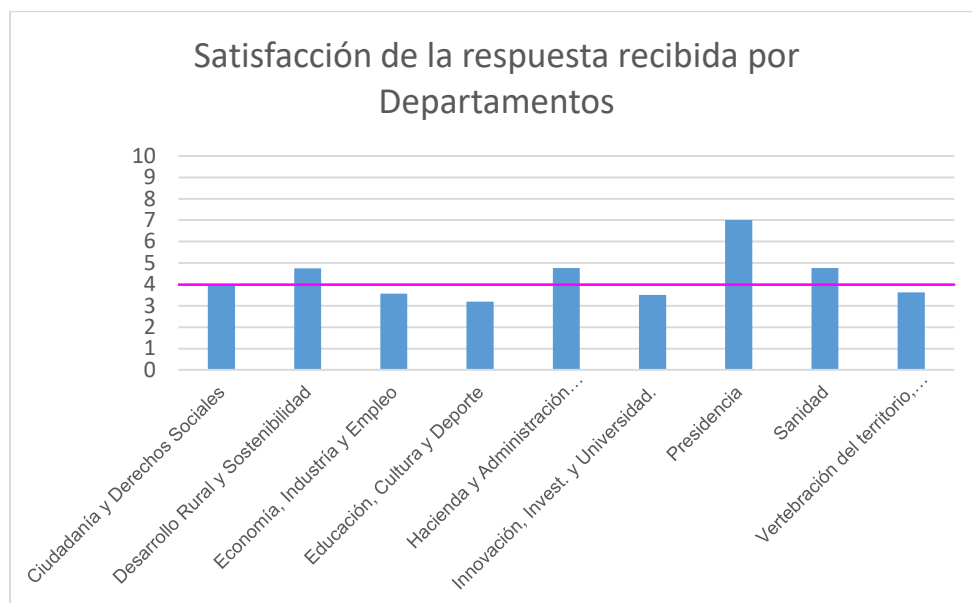
En la distribución de quejas según el nivel de formación de la ciudadanía, se constata que cuanto más alto es el nivel de formación mayor número de quejas y sugerencias se interponen, mientras que, el grado de satisfacción con la respuesta recibida, sin existir grandes diferencias, es mayor en el nivel más bajo de formación.





El porcentaje de quejas y sugerencias presentadas, desde el 1 de enero de 2018 a 31 de julio de 2018, es muy desigual en los diferentes Departamentos, el mayor número las recibe el Instituto Aragonés de Servicios Sociales, seguido del Instituto Aragonés de Empleo y las Direcciones Generales de Movilidad e Infraestructuras y Vivienda y Rehabilitación, en el resto de las áreas competenciales, el número de quejas recibidas es muy reducido.





La ciudadanía ha realizado una valoración muy baja respecto a su satisfacción con la respuesta recibida y sólo el Departamento de Presidencia obtiene la valoración más alta, pero en el periodo que se realizó la muestra únicamente, recibió una queja, situación muy similar es la del segundo Departamento mejor valorado que es Desarrollo Rural, que recibió sólo 5 quejas.

Los Departamentos que obtienen mejor valoración y que ha recibido mayor número de quejas que permite realizar una valoración más real son: el Departamento de Hacienda y Administración Pública, concretamente la Dirección General de Tributos y el Departamento de Ciudadanía y Servicios Sociales, concretándose la mayor parte de las quejas en el Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

6.2 Plazo de Respuesta

A continuación, se analiza el plazo de respuesta a la totalidad de quejas y sugerencias presentadas que lo fija la Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, en un mes (artículo 32) y según el citado artículo, si la queja se dirige a la Unidad afectada es ésta la que responde, con el acuerdo del órgano superior. Por el contrario, si se dirige al órgano superior sobre la Unidad inferior, responde el primero, previo informe de la Unidad afectada.

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

Si transcurrido el plazo de 1 mes no se ha contestado a la queja, cabe dirigirse a la Inspección General de Servicios para informarle de la falta de respuesta y para que la citada

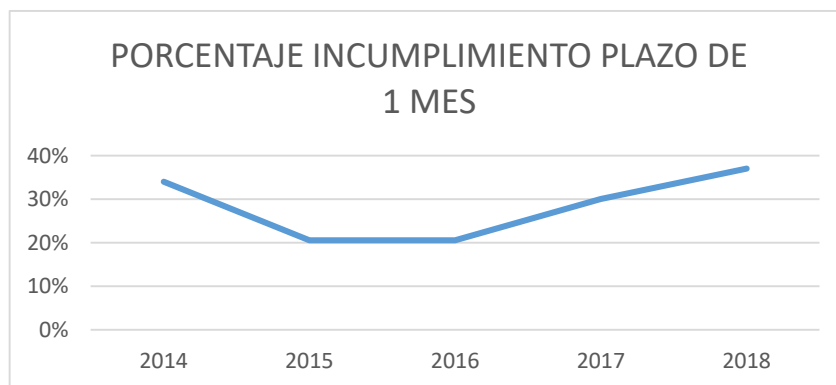
Inspección General proponga a los órganos competentes la adopción de las medidas que considere oportunas.

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

La media de tiempo de respuesta a las quejas y sugerencias tramitadas anualmente en la aplicación es de 24 días hábiles. Cada año, como se observa en el siguiente gráfico, se iba reduciendo paulatinamente la media de días de respuesta, pero en 2018, por primera vez, se ha incrementado.



Cabe destacar, que el 37% 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 aumenta en los dos últimos años.

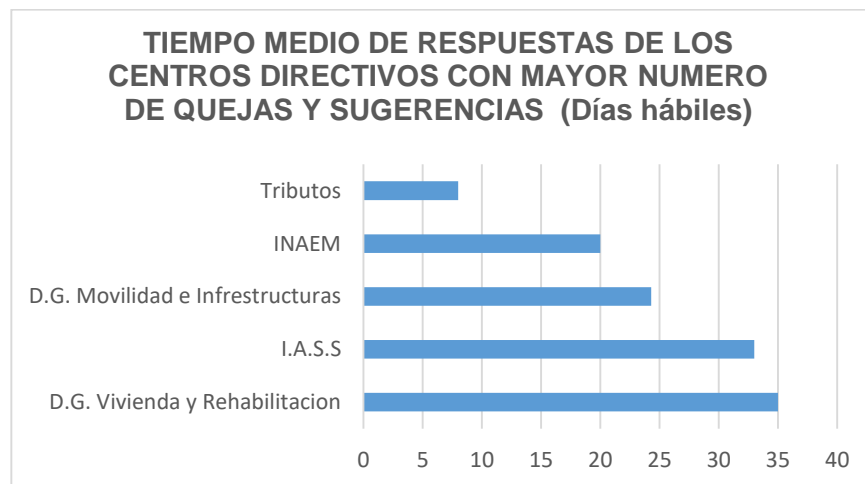




En el siguiente cuadro, se refleja el tiempo medio en días hábiles, que se tarda en resolver las sugerencias y quejas, por Departamentos, ordenados según el número de días hábiles empleados en la respuesta.

DEPARTAMENTOS	DIAS HÁBILES
Desarrollo Rural y Sostenibilidad	26
Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda	21
Educación, Cultura y Deporte	20 ²
Presidencia	19
Sanidad	17
Ciudadanía y Servicios Sociales	16 ³
Hacienda y Administración Pública	16
Economía, Industria y Empleo	12
Innovación, Investigación y Universidad	0

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



² El Departamento de Educación, Cultura y Deporte en 2018 no ha contestado a dos quejas y a una sugerencia, la cuales se habían presentado, dos de ellas, a la Dirección Provincial de Zaragoza y una, a la Dirección General de Personal y Formación Profesional.

³ El Departamento de Ciudadanía y Servicios Sociales no ha respondido a una queja presentada al Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

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

MAYOR PORCENTAJE DE QUEJAS RESPONDIDAS FUERA DE PLAZO

ÓRGANOS DIRECTIVOS	Nº QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS	RESPUESTAS FUERA DE PLAZO
Instituto Aragonés de la Mujer	2	100 %
Servicio Prov. de Desarrollo Rural y Sostenibilidad de Zaragoza.	1	100 %
Servicio Prov. de Desarrollo Rural y Sostenibilidad de Huesca.	1	100 %
Sociedad Pública Suelo y Vivienda	1	100 %
Dirección General de Turismo	1	100 %
D. G. de Vivienda y Rehabilitación	16	62,50 %
Bibliotecas Públicas de Aragón, HU, TE y Z ^a	7	57,14 %
Instituto Aragonés de Servicios Sociales	63	49 %
Servicio Prov. de Educación, Cultura y Deporte en Zaragoza	11	54,5 %
D. G. de Contratación y Patrimonio	7	42,86 %
D.G. de Movilidad e infraestructuras	22	31,82 %
Instituto Aragonés de Empleo	37	21,62 %

Ninguna queja o sugerencia debe de quedar sin responder a la ciudadanía y en este año, tres quejas y una sugerencia no se han contestado, una de ellas pertenece al Instituto Aragonés de Servicios Sociales, sorprende la falta de respuesta ya que la misma queja la presentaron varios ciudadanos y se les respondió en plazo, las otras dos quejas y una sugerencia pertenecen al Departamento de Educación, Cultura y Deporte, concretamente, dos al Servicio Provincial de Zaragoza, ambas versan sobre materia educativa y una a la Dirección General de Personal y Formación Profesional.



7.-RECOMENDACIONES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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