

**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 2017

ÍNDICE

Resumen Ejecutivo	5
1. Introducción	9
2. Análisis cuantitativo de las Sugerencias y Quejas	11
3. Análisis cualitativo de las Sugerencias y Quejas	17
4. Recepción de Sugerencias y Quejas	31
5. Principales causas que han motivado su presentación	33
6. Análisis de las respuestas al ciudadano	35
7. Recomendaciones	39

RESUMEN EJECUTIVO

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

En el siguiente gráfico, se relaciona el número de quejas recibidas con el número de entradas en el Registro General y el Registro Electrónico lo que permite apreciar el número de personas que han tenido alguna relación con la administración autonómica en 2017.

DEPARTAMENTOS	Nº ENTRADAS REGISTRO ¹	Nº QUEJAS RECIBIDAS
Presidencia	30.334	5
Economía, Industria y Empleo	96.682	44
Hacienda y Administración Pública	34.396	10
Educación, Cultura y Deporte	101.308	27
Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda	86.747	18
Ciudadanía y Derechos Sociales	133.708	129
Desarrollo Rural y Sostenibilidad	108.467	11
Innovación, Investigación y Universidad	7.354	0
Sanidad	115.452	14.917
TOTAL	813.448	15.180

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.

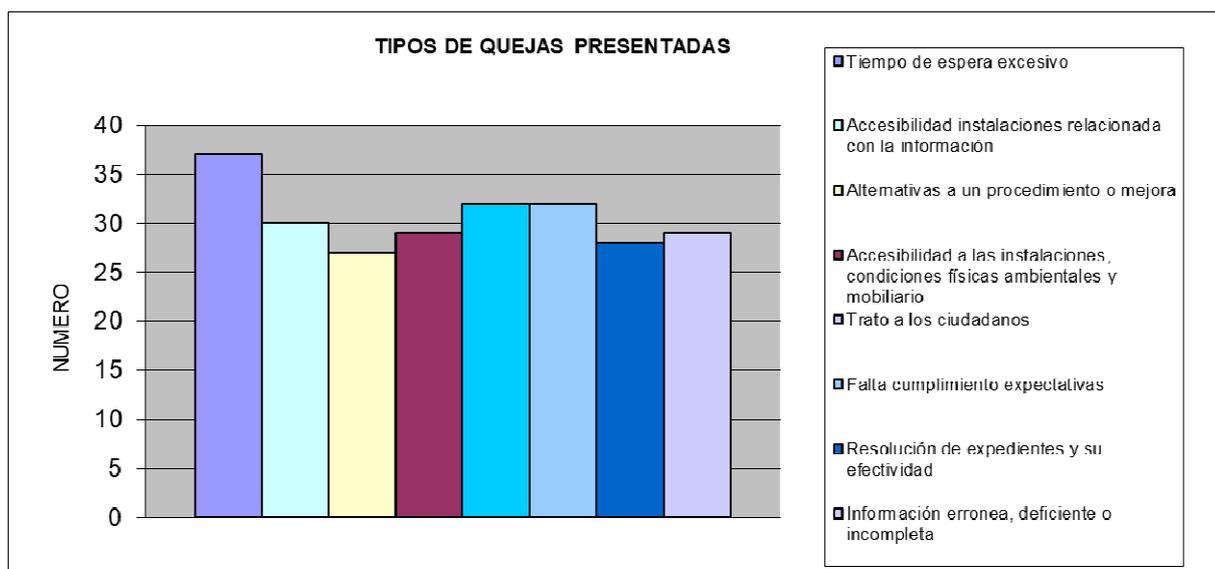
¹ Se incluyen los datos de los registros General (físico) y Telemático.

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

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

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

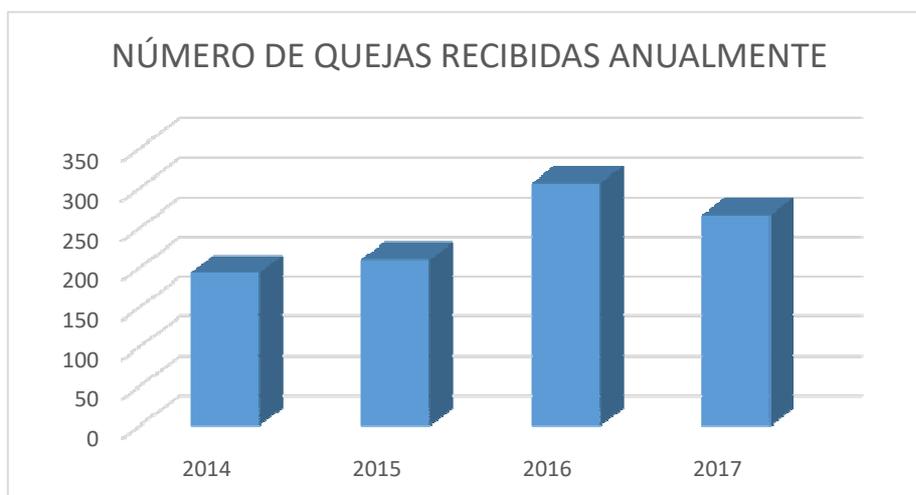
- El tiempo de espera para recibir atención.
- Trato dispensado a la ciudadanía
- La accesibilidad a los servicios, bien por la condición de las instalaciones o bien por la información recibida (presencial, telefónica y telemáticamente).
- La inadecuación entre el servicio recibido de la Administración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



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

Finalmente, se constata que la Administración general, en los últimos años ha registrado asientos procedentes de ámbitos funcionales y competenciales nuevos. En el siguiente gráfico se aprecia una evolución ascendente del número de quejas, salvo en 2017 que se ha producido un pequeño descenso, motivado principalmente, porque siguen sin incluirse todas las quejas recibidas en la aplicación de quejas y sugerencias del Gobierno de Aragón.



1. INTRODUCCIÓN

La Ley 5/2013, de 20 de junio, de Calidad de los Servicios Públicos de las 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 2017, con el fin de identificar áreas de mejora en la gestión de la propia organización o en prestación de sus servicios. De este modo, se dispone de información objetiva de gran utilidad para la implantación de acciones orientadas a la eliminación de las causas que las motivaron.

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

- El 80% o 85% de la población no se habían quejado nunca.
- El 70% de la ciudadanía no se han quejado en los últimos años, a pesar de la crisis, no habían percibido la necesidad de hacerlo.
- El 30% de la población encuestada, aún cuando tienen motivos para quejarse, no lo hacen porque piensan que no sirve para nada o es demasiado burocrático o exige un procedimiento poco claro.

- Determinados colectivos tienen más facilidades o son más proclives a quejarse, especialmente, aquellos que trabajan en el sector público o los que tienen mayor nivel de estudios.
- Respecto a la satisfacción de la respuesta, es superior el porcentaje de quienes están “poco o nada satisfechos” al de “satisfechos”.

Por tanto, es importante seguir mejorando año a año, no solo en acortar los plazos de respuesta, sino en mejorar la calidad de las mismas y, de este modo, se mejora la confianza de la ciudadanía en las entidades públicas y se inicia un diálogo entre las expectativas y las prestaciones ofrecidas.

2. ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LAS SUGERENCIAS Y QUEJAS PRESENTADAS

En el año 2017 se han presentado en la Comunidad Autónoma de Aragón 15.180 quejas y sugerencias, de ellas 14.895 pertenecen al Sistema de Salud en Aragón y 266 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 2016 ha tenido un incremento de un 17% en el área de Salud, por el contrario, en el resto de las áreas y, por primera vez, se ha producido un descenso de un 8,6%.

Ha sido significativo el descenso, respecto al año anterior, en los siguientes ámbitos orgánicos: Departamento de Presidencia (de 18 en 2016 a 5 en 2017), Dirección General de Tributos (16 en 2016 a 2 en 2017) debido a que no se incluyeron en la aplicación gestora 10 quejas recibidas, la Dirección General de Vivienda (de 33 en 2016 a 13 en 2017), Banco de Sangre (de 27 en 2016 a 12 en 2017) y Instituto Aragonés de Gestión Ambiental, que no ha incluido en la citada aplicación ninguna de las quejas recibidas.

Por el contrario, se ha producido un incremento en: la Dirección General de Igualdad y Familia (de 5 a 15) y el Departamento de Educación, Cultura y Deporte (de 15 a 27) concretamente, el Servicio Provincial de Huesca ha pasado de 0 a 2 y el Servicio Provincial de Zaragoza de 3 a 10 (el Servicio Provincial de Teruel no tiene registrada ninguna queja en la aplicación).

Los órganos que reciben un mayor número de sugerencias y quejas son el Instituto Aragonés de Servicios Sociales, que ha recibido en 2016 y 2017 el mismo número (119) y el Instituto Aragonés de Empleo que ha recibido 39 (7 en Huesca, 2 en Teruel y 30 en Zaragoza).

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

impreso de queja. Se desconoce si se le contesta o no. Si no se incluye en la aplicación no se computa y ello, impide conocer su verdadera evolución.

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

DEPARTAMENTOS	QUEJAS Y SUGERENCIAS
Presidencia	5
Economía, Industria y Empleo	44
Hacienda y Administración Pública	10
Educación, Cultura y Deporte	27
Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda	18
Ciudadanía y Derechos Sociales	129
Desarrollo Rural y Sostenibilidad	11
Innovación, Investigación y Universidad	0
Sanidad	14.917
TOTAL	15.180

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 – (4 quejas y 1 sugerencia)

Dirección General de Justicia e Interior.....	3
Delegación Territorial de Huesca	1
Delegación Territorial de Teruel	1

Economía, Industria y Empleo - (43 quejas y 1 sugerencia)

Secretaría General Técnica	1
Dirección General Industria, Pymes, Comercio y Artesanía.....	2
Dirección General de Energía y Minas	1
Instituto Aragonés de Empleo (INAEM).....	39
Servicio Provincial de Zaragoza	1

Hacienda y Administración Pública - (8 quejas y 2 sugerencias)

Instituto Aragonés de Administración Pública	1
Dirección General Contratación, Patrim. y Organización.....	7
Dirección General de Tributos.....	2

Educación, Cultura y Deporte - (25 quejas y 2 sugerencias)

Dirección General de Planificación y Formac. Profesional.....	1
Dirección General de Cultura y Patrimonio	1
Dirección General de Deporte	4
Servicio Provincial de Zaragoza	10
Servicio Provincial de Huesca	2
Biblioteca Pública de Teruel	3
Biblioteca Pública de Zaragoza.....	1
Biblioteca Pública de Teruel	3
Biblioteca de Aragón	1

Museo de Zaragoza	1
Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda - (16 quejas y 2 sugerencias)	
Dirección General de Vivienda y Rehabilitación.....	13
Dirección General de Movilidad e Infraestructuras	4
Dirección General de Urbanismo	1
Ciudadanía y Derechos Sociales - (119 quejas y 10 sugerencias)	
Dirección General Protección Consumidores y Usuarios.....	3
Dirección General de Igualdad y Familias.....	15
Instituto Aragonés de la Mujer	1
Instituto Aragonés de Servicios Sociales.....	109
Desarrollo Rural y Sostenibilidad - (7 quejas y 4 sugerencias)	
Secretaría General Técnica	1
Dirección General Gestión Forestal, Caza y Pesca.....	2
Servicio Provincial de Huesca	1
Servicio Provincial de Teruel	1
Servicio Provincial de Zaragoza	6
Sanidad - (12 quejas y 10 sugerencias)	
Dirección Gral. de Dchos. y Garantías de los Usuarios	5
Servicio Provincial de Zaragoza.....	4
Servicio Aragonés de Salud	1
Banco de Sangre	12
Total	232 quejas y 34 sugerencias

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

- En Desarrollo Rural y Sostenibilidad y Sostenibilidad se han presentado 11 quejas.
- En la Dirección Provincial del IASS en Teruel sólo se ha presentado 1 queja.
- En el ámbito competencial de la Dirección General de Industria, PYMES, Comercio y Artesanía, solo se han tramitado 2 quejas, se continúa sin incluir en la aplicación las que se presentan en las Estaciones de Inspección Técnica de Vehículos.
- En Educación de 27 quejas y sugerencias presentadas, 15 están relacionadas con la actividad educativa.

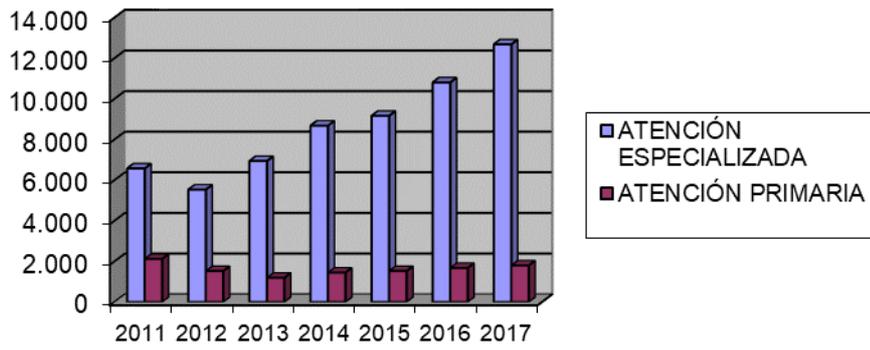
Finalmente, se refleja la distribución de quejas recibidas en el sistema de Salud de Aragón y tramitadas fuera de la aplicación del Gobierno de Aragón:

QUEJAS TRAMITADAS EN EL SISTEMA ARAGONÉS DE SALUD

	Nº DE QUEJAS	PORCENTAJE %
Atención Primaria	1.806	12,2%
Atención Especializada	12.689	85,1 %
061	46	0,3%
D. Gral. Dchos y Garantías del Usuario	354	2,4%
TOTAL	14.895	100%

En los datos que facilita la Dirección General de Derechos y Garantía de los Usuarios sobre las quejas, sugerencias y gestorías presentadas en el Sistema de Salud de Aragón se observa un incremento en las quejas de un 17% respecto a 2016 y su evolución de los últimos años, tanto en atención especializada como en atención primaria, se refleja en el siguiente gráfico.

EVOLUCION QUEJAS EN ELSERVICIO ARAGONÉS DE SALUD



3.-ANÁLISIS CUALITATIVO DE LAS SUGERENCIAS Y QUEJAS PRESENTADAS

En primer lugar, se analizan las sugerencias y quejas que se han tramitado en la aplicación del Gobierno de Aragón, siguiendo la clasificación que de las mismas realiza la Agencia Estatal de Evaluación de la Políticas Públicas y Calidad de los Servicios (AEVAL) 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 (7)

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (1)

Dirección Provincial del IASS (1)

Instituto Aragonés de Empleo (1)

Dirección General de Contratación, Patrimonio y Organización (2)

Dirección General de Deportes (1)

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

b. Barreras físicas o arquitectónicas. (2)

Museo de Zaragoza (1)

Dirección General de Contratación y Patrimonio (1)

c. Condiciones ambientales y físicas. (11)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (3)

Servicio Provincial de Desarrollo Rural y Sostenibilidad en Zaragoza (2)

Dirección General de Deportes (2)

Dirección General de Contratación y Patrimonio (1)

Oficina Delegada de Calamocha (1)

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

Banco de Sangre y Tejidos (1)

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

Instituto Aragonés de Empleo (1)

Banco de Sangre y Tejidos (1)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (1)

Biblioteca Pública de Teruel (1)

e. Falta de mobiliario o inadecuación del mismo. (7)

Dirección Provincial del IASS en Huesca (1)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (1)

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

Dirección General de Deportes (1)

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

Banco de Sangre y Tejidos (2)

f. Recursos tecnológicos (14)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (2)

Instituto Aragonés de Empleo (1)

Dirección General de Tributos (1)

Dirección General de Energía y Minas (1)

Dirección General de Cultura y Patrimonio (1)

Dirección General de Deportes (2)

Subdirección de Vivienda y Rehabilitación de Zaragoza (1)

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

Biblioteca Pública de Aragón (1)

Biblioteca Pública de Teruel (2)

Biblioteca Pública de Zaragoza (1)

2) INFORMACIÓN (64)

a. Accesibilidad de las instalaciones ofreciendo información presencial, telefónica y/o telemática.30

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (22)

Dirección Provincial del IASS en Huesca (1)

Instituto Aragonés de Empleo (3)

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

Instituto Aragonés de la Juventud (2)

Banco de Sangre (1)

b. Ubicación de las Instalaciones errónea o no advertida adecuadamente. (4)

Dirección Provincial del IASS en Huesca (1)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (2)

Dirección General Protección Consumidores y Usuarios (1)

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

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (1)

d. Ninguna información errónea, deficiente o incompleta (29)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (15)

Dirección Provincial del IASS en Huesca (1)

Instituto Aragonés de Empleo (9)

Dirección General de Igualdad y Familia (1)

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (1)

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

Banco de Sangre y Tejidos (1)

3) TRATO A LOS CIUDADANOS (46)

a. Falta de amabilidad, cortesía o educación. (17)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (10)

Instituto Aragonés de Empleo (2)

Dirección General de Contratación y Patrimonio (1)

Secretaría General de Desarrollo Rural y Sostenibilidad (1)

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

Servicio Provincial de Sanidad en Zaragoza (1)

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

b. Falta de interés en ayudar al ciudadano o no ayuda. (15)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (6)

Instituto Aragonés de Empleo (3)

Dirección General de Tributos (1)

Dirección General de Contratación y Patrimonio (1)

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

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

Servicio Provincial de Sanidad en Zaragoza (1)

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

c. Autoritarismo o Abuso de poder. (9)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (3)

Dirección Provincial del IASS en Huesca (1)

Instituto Aragonés de Empleo (2)

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

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

Banco de Sangre y Tejidos (1)

d. Falta de equidad en el trato. (3)

Dirección General de Igualdad y Familia (3)

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

f. Requerimientos de conductas adecuadas a los ciudadanos. (1)

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (1)

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

Dirección General de Igualdad y Familia

4) CALIDAD DEL SERVICIO (162)

a. Falta de simplicidad del procedimiento administrativo. (1)

- Solicitud de copias por escrito (0)

- Muchos trámites (1)

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

b. Tiempos de espera excesivos en: (37)

- Citas para efectuar trámites legales obligatorios: (13)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (4)

Dirección Provincial del IASS en Huesca (3)

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

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

Dirección General de Movilidad e Infraestructuras (1)

Servicio Provincial de Sanidad en Zaragoza (2)

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

- Otro tipo de citas o para información. (5)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (3)

Servicio Provincial de Sanidad de Zaragoza (1)

Dirección General de Movilidad e Infraestructuras (1)

- Resolución de expedientes. (14)

- Dirección General de Urbanismo (1)
- Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (8)
- Dirección Provincial del IASS en Huesca (1)
- Dirección General de Justicia e Interior (1)
- Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios (1)
- Servicio Provincial de Sanidad en Zaragoza (1)
- Servicio Provincial de Educación, Cultura y Deporte en Zaragoza (1)
- Efectividad de las resoluciones. (5)
 - Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (2)
 - Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (2)
 - Banco de Sangre y Tejidos (1)

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

- Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (3)
- Biblioteca de Aragón (1)

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

- Dirección General de Contratación, Patrimonio y Organización (2)
- Oficina Delegada de Huesca (1)
- Secretaría General Técnica de Desarrollo Rural y Sostenibilidad (1)

e. Recursos humanos (8)

- Falta de Personal (7)
 - Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (5)
 - Instituto Agroambiental de Jaca (1)
 - Subdirección Provincial de Transporte en Teruel (1)
- Comportamiento entre empleados. (1)
 - Servicio Provincial de Educación, Cultura y Deporte en Huesca (1)

- Personal no cualificado para la prestación del servicio o poco cualificado. (0)

f. Fechas de apertura y horarios. (1)

- De los Servicios Públicos.

Biblioteca Pública de Zaragoza (1)

- Tiempos de espera. (0)

g. Falta de cumplimiento de las expectativas de servicio (50)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (19)

Dirección Provincial del IASS en Huesca (3)

Dirección Provincial del IASS en Teruel (1)

Instituto Aragonés de Empleo (4)

Biblioteca Pública de Teruel (1)

Biblioteca Pública de Zaragoza (1)

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (2)

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

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

Dirección General de Tributos (1)

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

Servicio Provincial de Desarrollo Rural y Sostenibilidad en Zaragoza (2)

Dirección General de Igualdad y Familia (4)

Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios (1)

Dirección General de Gestión Forestal, Caza y Pesca (1)

Dirección General de Deporte (2)

Dirección General de Universidades (1)

Dirección General de Movilidad e Infraestructuras (1)

h. Modificaciones en la prestación del Servicio. (5)

Instituto Aragonés de Empleo (2)

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (1)

Dirección General de Igualdad y Familia (1)

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

i. Ausencia de resolución o de servicio. (6)

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

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

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

Instituto Aragonés de la Mujer (1)

Dirección General de Igualdad y Familia (1)

Dirección General de Cultura y Patrimonio (1)

j. Otras incidencias en la gestión (46)

- Documentación: (12)

• Formas de presentación (5)

Dirección General de Justicia e interior (1)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (1)

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

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

• Lugar de entrega y vías para hacerlo (4)

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (1)

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

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (1)

• Extravío (3)

Instituto Aragonés de Empleo (1)

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (1)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (1)

- Petición de documentación Innecesaria (0)
- Formas de notificación o comunicación (7)
 - Dirección General de Igualdad y Familia (1)
 - Instituto Aragonés de Empleo (2)
 - Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (3)
 - Servicio Provincial de Educación, Cultura y Deporte en Huesca (1)
- Alternativas a una determinada tramitación o procedimiento o mejoras. (27)
 - Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (8)
 - Dirección Provincial del IASS en Huesca (3)
 - Dirección Provincial del IASS en Teruel (1)
 - Servicio Provincial de Educación, Cultura y Deporte en Zaragoza (1)
 - Dirección General de Movilidad e Infraestructuras (1)
 - Dirección General de Industria, PYMES, Comercio y Artesanía (1)
 - Servicio Provincial de Desarrollo Rural y Sostenibilidad en Zaragoza (1)
 - Dirección General de Igualdad y Familia (2)
 - Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (2)
 - Instituto Aragonés de Administración Pública (1)
 - Dirección General de Justicia e Interior (1)
 - Banco de Sangre y Tejidos (4)
 - Servicio Aragonés de Salud (1)

5) OTRAS: IMPUESTOS, OFERTAS, CONVOCATORIAS, AYUDAS Y SUBVENCIONES (28)

- a. Autenticidad de la firma de la resolución. (0)**
- b. Requisitos o criterios excesivos, discriminatorios, restrictivos, inadecuados o poco adecuados en convocatorias u ofertas (14)**

Dirección General de Universidades (1)
Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (1)
Dirección General de Igualdad y Familia (2)
Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (1)
Dirección Provincial del IASS en Huesca (1)
Instituto Aragonés de Empleo (8)

c. Cumplimiento de requisitos o de criterios (4)

Instituto Aragonés de Empleo (2)
Servicio Provincial de Desarrollo Rural y Sostenibilidad en Zaragoza (1)
Dirección General de Planificación y Formación Profesional (1)

d. Poca información o publicidad en las solicitudes y sobre la tramitación. (4)

Dirección General de Planificación y Formación Profesional (1)
Servicio Provincial de Educación, Cultura y Deporte en Zaragoza (1)
Instituto Aragonés de la Juventud (2)

e. Errores materiales o de hecho (6)

Instituto Aragonés de Empleo (3)
Dirección Provincial del IASS en Huesca (3)

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

TOTAL..... 345

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

1º Las instalaciones han generado el 13% de las quejas. Las barreras físicas o arquitectónicas, la falta de espacios o inadecuación de los existentes han generado un número insignificante de las mismas. El mayor número se han presentado en lo referente a

los recursos tecnológicos, seguido de la accesibilidad a las instalaciones y la falta de mobiliario o inadecuación del existente.

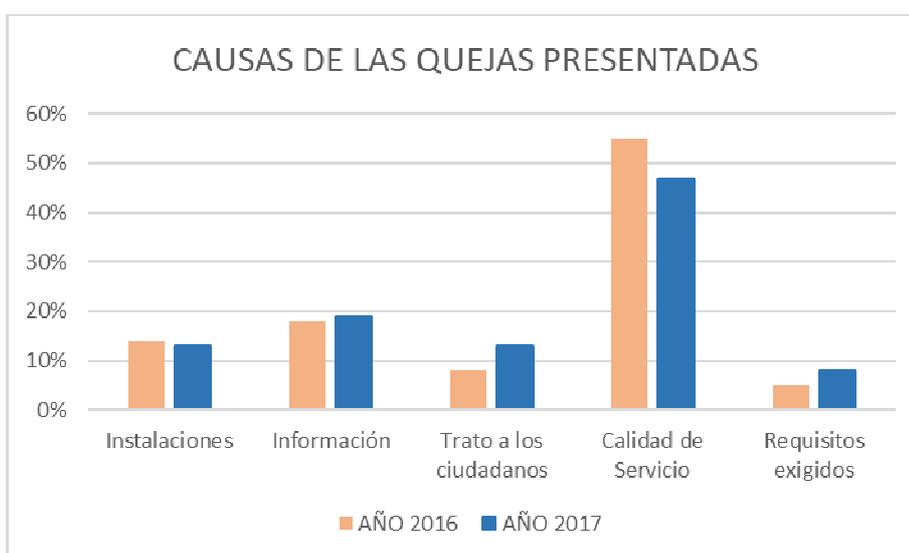
2º La información ha supuesto el 19% de las quejas. La mayor parte se han centrado en la accesibilidad a las instalaciones ofreciendo información presencial, telefónica o telemática y en no facilitar información o hacerlo de forma errónea, deficiente o incompleta.

3º El trato que reciben los ciudadanos ha generado un 13% de las quejas recibidas y se han concretado, principalmente, en la falta de amabilidad, cortesía o educación y el escaso interés en ayudar al ciudadano.

4º La calidad del servicio prestado ha generado el mayor porcentaje de las quejas presentadas, alcanzando un 47%, siendo entre ellas las más significativas, la falta de cumplimiento de las expectativas, el tiempo de espera excesivo y alternativas a una determinada tramitación o procedimiento o mejoras.

5º Los impuestos, ofertas, ayudas y subvenciones han generado el 8% de las quejas y sugerencias presentadas y la mayor parte se han debido a exigencia de criterios excesivos, discriminatorios, restrictivos, inadecuados, así como, a errores materiales o de hecho.

En el siguiente gráfico, se refleja la evolución que ha existido entre los diferentes tipos de quejas y sugerencias presentadas en 2016 y 2017 y se observa que los motivos por los que se han presentado son similares en ambos ejercicios.



No se ha presentado ninguna queja indicando incumplimientos sobre los compromisos adquiridos en las Cartas de Servicios. Se ha analizado el tiempo de respuesta en aquellas cartas que se comprometían a responderlas en un plazo inferior a 1 mes y se ha observado, que la Dirección General de Calidad y Atención al Usuario se comprometió a contestar el 85% de las quejas en el plazo de 15 días naturales, ha recibido 5 quejas y su incumplimiento ha sido del 100%. El tiempo medio de respuesta ha sido de 49 días hábiles.

Por el contrario, Formación para el Empleo del INAEM se comprometió a contestar a las quejas y sugerencias en un plazo medio no superior a 20 días naturales, a contar desde la recepción de las mismas en el Instituto Aragonés de Empleo, ha recibido 9 quejas y el tiempo medio de respuesta ha sido de 18 días.

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.

MOTIVOS DE LAS QUEJAS PRESENTADAS EN EL SERVICIO ARAGONÉS DE SALUD

	% R/TOTAL A. Primaria	% R/TOTAL A. Especializada
LISTA DE ESPERA / DEMORAS	9,17	73,10
ASISTENCIA: PROCESO Y COMPETENCIA PROFESION.	19,52	5,81
ASISTENCIA: RETRASOS, SUSPENSION O FALTA	16,98	6,41
TRATO PERSONAL PERCEPCION SOBRE PROFESION.	11,60	2,76
ORGANIZACION Y NORMAS	4,70	1,62
CITACIONES	8,66	2,28
INFORMACION CLÍNICA DEL PROCESO	1,87	2,35
EXTRAVÍO, DESAPARICIÓN, SUSTRACCIÓN DE OBJETO Y DOCUMENTOS	0,28	0,99
RECURSOS MATERIALES	8,94	0,70
RECURSOS HUMANOS	9,22	0,73
CONFORT	1,92	0,44
RESULTADOS	0,34	0,82
SIN CLASIFICAR	2,72	0,5

En el Sistema de Salud de Aragón, además de las quejas y sugerencias, existen las denominadas “gestorías” que son gestiones realizadas por los servicios de atención al usuario con motivo de la necesidad de información, apoyo administrativo, comunicación, insatisfacción por el funcionamiento de los servicios sanitarios, prestaciones recibidas, cuidado y atención a las personas enfermas. Cuando estas gestiones resuelven el problema planteado se evita interponer una queja.

En el año 2017 se han realizado 113.931 gestorías, lo que ha supuesto una tasa por 1.000 habitantes de 87,8 y el incremento respecto a 2016 ha sido de un 11,4%.

A continuación, se refleja su distribución por Sectores y las presentadas en la Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios.

GESTORÍAS PRESENTADAS EN SALUD POR SECTORES SANITARIOS

SECTOR	Total nº registro	Población	Tasa/1000 habit.
SECTOR BARBASTRO	9.941	107.616	92,4
SECTOR CALATAYUD	4.567	45.301	100,8
SECTOR HUESCA	9.074	106.921	84,9
SECTOR ZARAGOZA I	19.945	197.145	101,2
SECTOR ZARAGOZA II	34.892	393.880	88,6
SECTOR ZARAGOZA III	23.867	304.343	78,4
SECTOR TERUEL	5.299	73.180	72,4
D .G. DCHOS y GARANTÍAS USUARIOS	3.300	1.298.286	2,5
TOTAL	113.931	1.298.286	87,8

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

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

- Un 26 % el formulario de quejas y sugerencias que está disponible en la sede electrónica de la Administración de la Comunidad Autónoma <http://www.aragon.es>.

- Un 59 % han utilizado fotocopias de las hojas autocalcables de los libros de quejas y sugerencias que les facilitan las Unidades Administrativas (Orden de 25 de enero de 2002 del Departamento de Presidencia y Relaciones Institucionales). Al existir una aplicación para la tramitación de quejas y sugerencias, no es necesario el uso de hojas autocalcables.

- Un 1 % utilizan el modelo de instancia que proporcionan las Unidades de Registro.

- Un 36 % elaboran un documento en el que describen su queja o sugerencia.

Todas las sugerencias y quejas presentadas se consideran válidas independientemente del impreso o escrito utilizado. Únicamente, las que se presentan electrónicamente deben utilizar

el modelo de formulario que está disponible en la sede electrónica de la Administración de la Comunidad Autónoma.

5.- PRINCIPALES CAUSAS QUE HAN MOTIVADO SU PRESENTACIÓN

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

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

Muy pocas mesas de información atendiendo al público, situación que se agrava en periodo vacacional.

Imposibilidad de contactar telefónicamente los usuarios con información del IASS.

Trato inadecuado en las mesas de Información.

Tardanza en recibir las ayudas de la dependencia y valoración de la discapacidad.

Deficientes cuidados a las personas mayores en las residencias.

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

- En la Dirección General de Igualdad y Familia el mayor número de las quejas está relacionado con la tramitación del carnet de familia numerosa y, en menor medida, con el trato recibido en los puntos de encuentro familiar.

- En el Instituto Aragonés de Empleo las quejas recibidas son sobre el trato e información que se facilita en la red de oficinas y la selección que se realiza para las ofertas de trabajo y para los cursos de formación.

- En las Bibliotecas los ordenadores que se facilitan a los ciudadanos están muy obsoletos.

- En el Centro Aragonés del Deporte el estado deficiente de las instalaciones

6.- ANÁLISIS DE LA RESPUESTA A LA QUEJA

Desde la entrada en vigor de la Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, el plazo que se fija en su artículo 32 para contestar a las sugerencias y quejas es de un mes y según el citado artículo, si la queja se dirige a la Unidad afectada es ésta la que responde, con el acuerdo del órgano superior. Por el contrario, si se dirige al órgano superior sobre la Unidad inferior, responde el primero, previo informe de la Unidad afectada.

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

Si transcurrido el plazo de 1 mes no se ha contestado a la queja, 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.

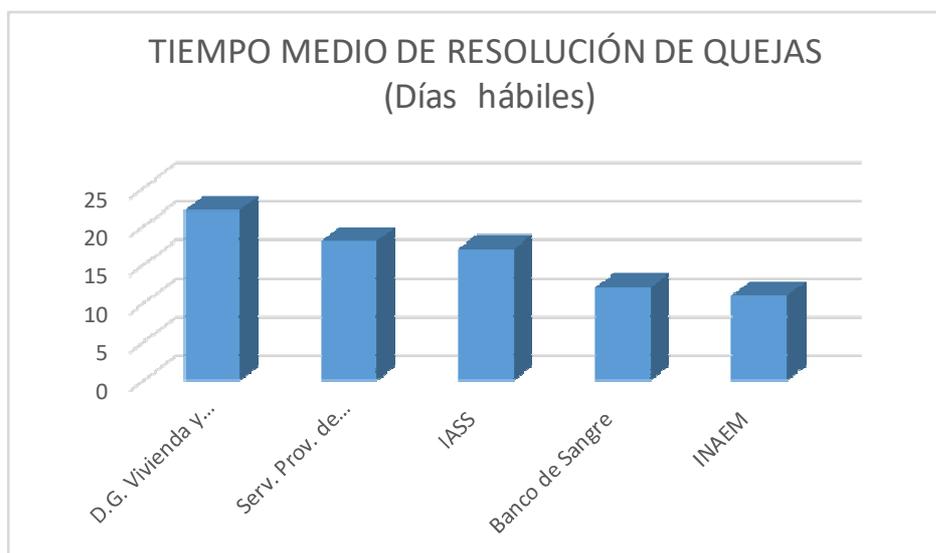
Toda queja o sugerencia merece atención y una respuesta rápida y en plazo. Los responsables de su tramitación deben ver las quejas como una oportunidad de apertura a la sociedad que permita explicar lo que hace la Administración, donde ha fallado y responder a todas las cuestiones planteadas, con un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

La media de tiempo de respuesta a las quejas y sugerencias tramitadas anualmente en la aplicación ha sido de 17 días hábiles, pero en un 30% de las mismas se ha incumplido el plazo de 1 mes que establece la citada ley 5/2013, en estos casos el plazo de respuesta ha sido superior a 30 días naturales. Cada año se iba reduciendo la media de días de respuesta, pero en 2017, por primera vez, se ha incrementado. El porcentaje de las respondidas fuera de plazo (en 2016 fue de 20,5%) y esto es debido a que algunos órganos que reciben un gran número de quejas (IASS e INAEM) han reducido significativamente los días de respuesta.

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

DEPARTAMENTOS	DIAS HÁBILES
Desarrollo Rural y Sostenibilidad	26
Educación, Cultura y Deporte	22
Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda	21
Presidencia	19
Sanidad	17
Ciudadanía y Servicios Sociales	16
Hacienda y Administración Pública	16
Economía, Industria y Empleo	12
Hacienda y Administración Pública	16
Innovación, Investigación y Universidad	0

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



Dos quejas asignadas en la aplicación a la Dirección General de Industria, PYMES, Comercio y Artesanía no se ha respondido al ciudadano o la respuesta no se ha incluido en la citada aplicación.

En el siguiente cuadro se reflejan los Centros Directivos que han tenido mayor porcentaje de quejas respondidas fuera de plazo.

MAYOR PORCENTAJE DE QUEJAS RESPONDIDAS FUERA DE PLAZO

ÓRGANOS	Nº QUEJAS Y SUGERENCIAS	RESPUESTAS FUERA DE PLAZO
D.G. INDUSTRIA, PYMES, COM. Y ARTESANÍA	4	75%
D.G. VIVIENDA Y REAHABILITACIÓN	13	69%
SERVICIOS PROV. EDUCACIÓN	11	45%
IASS	109	39%
BANCO DE SANGRE Y TEJIDOS	12	33%

Analizadas las respuestas que se da al ciudadano se observa que:

- En un 64% de las repuestas no se cita ninguna medida correctora.
- Con frecuencia se utiliza un lenguaje poco claro con excesivos tecnicismos.
- En ocasiones, no se responde a todas las cuestiones planteadas en la queja.

El Instituto Aragonés de Servicios Sociales, que es el órgano que recibe un mayor número de quejas, las responde de forma muy desigual. En algunos casos la respuesta es muy clara y se ajusta a lo planteado por la ciudadanía, pero en otras ocasiones, se responde parcialmente, o a un tema diferente al planteado. También es muy frecuente detallar todos los pasos que ha seguido el expediente que la ha ocasionado, pero no se responde al motivo que la formuló. Solo en casos muy aislados se reflejan la adopción de medidas reales para mejorar el servicio prestado.

El Instituto Aragonés de Empleo responde a las quejas de forma muy precisa y en un plazo muy breve, respondiendo a las cuestiones que les plantea la ciudadanía y explicando las medidas que va a adoptar para resolver los motivos que las originaron o los motivos que impiden adoptar nuevas medidas. En algunos supuestos, quien interpone la queja exige incumplir del principio de legalidad.

El Banco de Sangre y Tejidos, la Dirección General de Tributos y la de Contratación, Patrimonio y Organización también contestan correctamente a las quejas y responden a todos los temas planteados.

En el resto de las Unidades administrativas la respuesta es muy desigual. En ocasiones se responde a todos los motivos que la han generado y en otras, se responde solo a una parte.

En un caso, la Dirección General de Urbanismo remitió al ciudadano como respuesta un informe técnico sin firmar y no elaboró respuesta en base al citado informe.

En otra ocasión, el ciudadano dirigió su queja al Servicio Provincial de Desarrollo Rural y Sostenibilidad en Zaragoza, órgano que no era competente y en lugar de remitirla a través de la aplicación de quejas y sugerencias al órgano competente, la devolvió al ciudadano indicándole quien ostentaba la competencia para que la volviera a presentar.

7.-RECOMENDACIONES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Las quejas y sugerencias no son una herramienta para que se utilice por el personal funcionario respecto a problemas generados en su relación laboral con la Administración ya que, para estos supuestos, existen otros cauces.