GOBIERNO DE ARAGON
Departamento de Hacienda y Administración Pública

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

Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios

Año 2022

GOBIERNO DE ARAGON
Departamento de Hacienda y Administración Pública

ÍNDICE	PÁGINAS
1- Introducción	5
2- Resumen Ejecutivo	5
3- Análisis cuantitativo de las Sugerencias y Quejas	9
4- Análisis cualitativo de las Sugerencias y Quejas	16
5- Recepción de Sugerencias y Quejas	31
6- Principales causas que han motivado su presentación	33
7- Análisis de las respuestas a la ciudadanía	36
8- Recomendaciones	41

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 2022, 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 2022 será recordado como el año de normalización de la pandemia causada por el coronavirus denominado COVID-19, debido, en gran parte, a la nueva estrategia de la pandemia de la COVID-19 aprobada el pasado 22 de marzo de 2022, el Real Decreto 286/2022, de 19 de abril, por la que se modifica la obligatoriedad del uso de las mascarillas durante la situación de crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19, y porque alrededor del 86% de la población española recibió la pauta completa de la vacuna.

También, el año 2022, destacó por el importante aumento de quejas y sugerencias en

el Sistema Aragonés de Salud motivadas por las listas de espera y las demoras. En efecto, el 47,3% de las quejas y sugerencias de 2022 recibidas en el Departamento de Sanidad se refieren, según la clasificación de la extinta Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y Calidad de los Servicios (AEVAL), a los tiempos de espera excesivos en la obtención de citas o para información.

Por otra parte, 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. Podría decirse que accesibilidad y humanización son la clave para lograr una administración más cercana, eficaz y amable.

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.

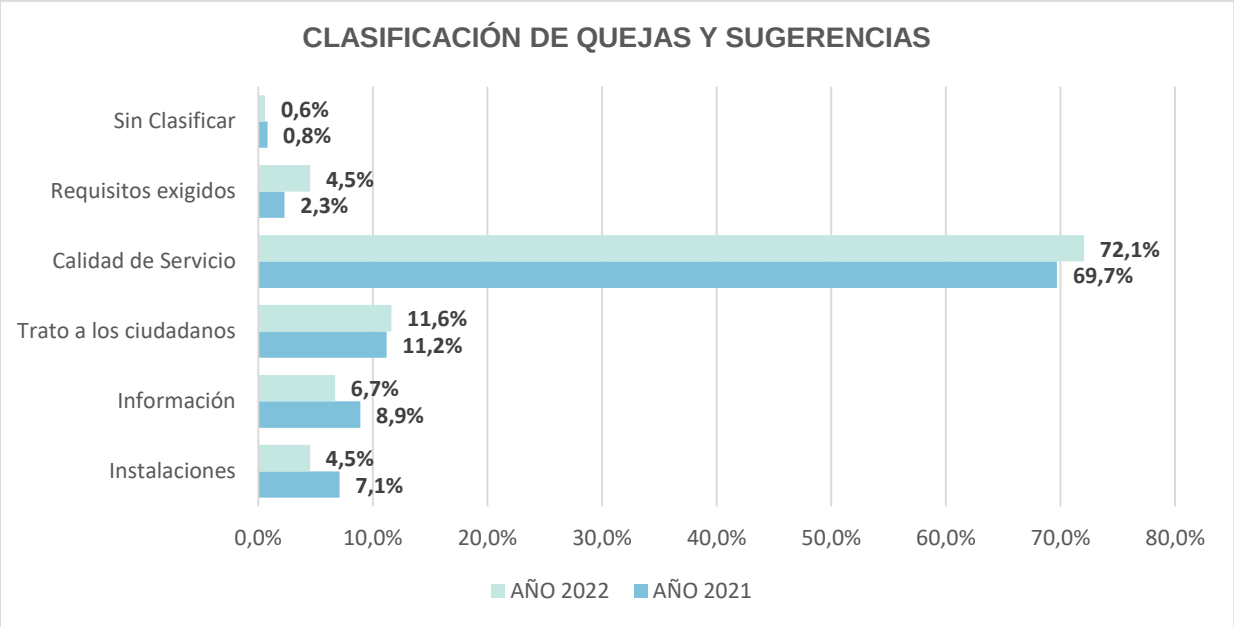
El informe destaca, en primer lugar, la escasa utilización de este sistema por parte de la ciudadanía, por lo que resulta aventurado extraer conclusiones sobre la percepción que se tiene de los servicios públicos. El número de quejas y sugerencias encauzado sistemáticamente es muy pequeño, con excepción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

De acuerdo con la clasificación de quejas y sugerencias de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y Calidad de los Servicios (AEVAL), 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, obtención de citas, efectuar trámites legales obligatorios, resolver expedientes y su efectividad.
- Falta de cumplimiento de las expectativas de los servicios.
- Modificaciones en la prestación de servicios.
- Ausencia de resolución o de servicios.
- Falta de interés en ayudar a la ciudadanía o no ayuda.
- Falta de amabilidad, cortesía, respecto o educación.
- Ninguna información o errónea, deficiente o incompleta.
- Recursos tecnológicos.
- Recursos humanos.
    - Falta de personal.
    - Desacuerdo con el criterio profesional en el proceso de asistencia o aplicación de cuidados.



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.

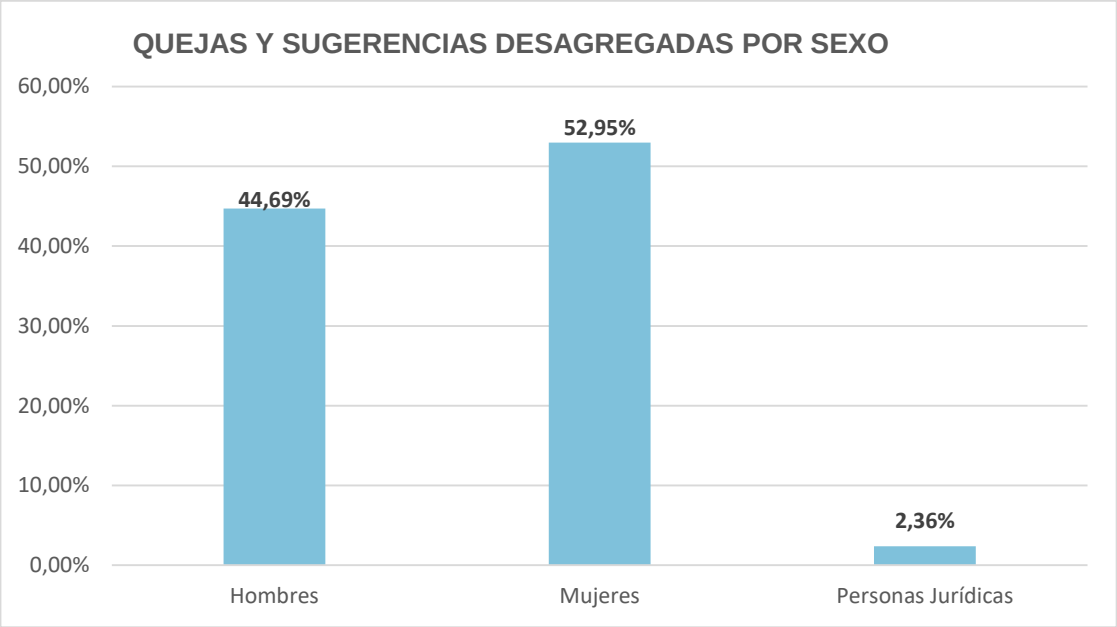
En el siguiente gráfico se aprecia que, en Administración General, en el último año, han aumentado considerablemente el número de quejas y sugerencias tramitadas, habiéndose registrado en 2022, 115 quejas y sugerencias más que el año anterior; en definitiva, ascendiendo a un total de 508 en 2022 frente a las 393 del año 2021.

3. ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LAS SUGERENCIAS Y QUEJAS PRESENTADAS

En el año 2022 se han presentado en la Comunidad Autónoma de Aragón 19.799 quejas y sugerencias, de ellas 19.291 pertenecen al Sistema de Salud en Aragón y 508 al resto de los ámbitos competenciales, que incluyen a todos los Departamentos del Gobierno de Aragón y sus Organismos Públicos, de las cuales 481 son quejas y 27 son sugerencias.

Así, el presente informe permite constatar que se ha producido un importante ascenso en la evolución de quejas y sugerencias respecto a 2021, en concreto: de un 24% en el área de Salud y de un 29,3% en el resto de las áreas.

En cuanto a los datos desagregados por sexo, en el año 2022 el porcentaje de mujeres que presentaron quejas y sugerencias representa el 52,95%, frente al 44,69% de hombres; siendo residual los casos en los que las quejas y sugerencias fueron presentadas por personas jurídicas, representando sólo el 2,36%.



En el siguiente cuadro, se reflejan las sugerencias y quejas presentadas en los diferentes Departamentos del Gobierno de Aragón en el año 2022, incluyéndose las del Sistema de Salud de Aragón:

DEPARTAMENTOS	QUEJAS Y SUGERENCIAS
Presidencia y Relaciones Institucionales	20
Industria, Competitividad y Desarrollo Empresarial	9
Ciencia, Universidad y Sociedad del Conocimiento	5
Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda	43
Economía, Planificación y Empleo	38
Hacienda y Administración Pública	32
Educación, Cultura y Deporte	56
Ciudadanía y Derechos Sociales	92
Agricultura Ganadería y Medio Ambiente	17
Sanidad	196
Sistema de Salud de Aragón	19.291
TOTAL	19.799

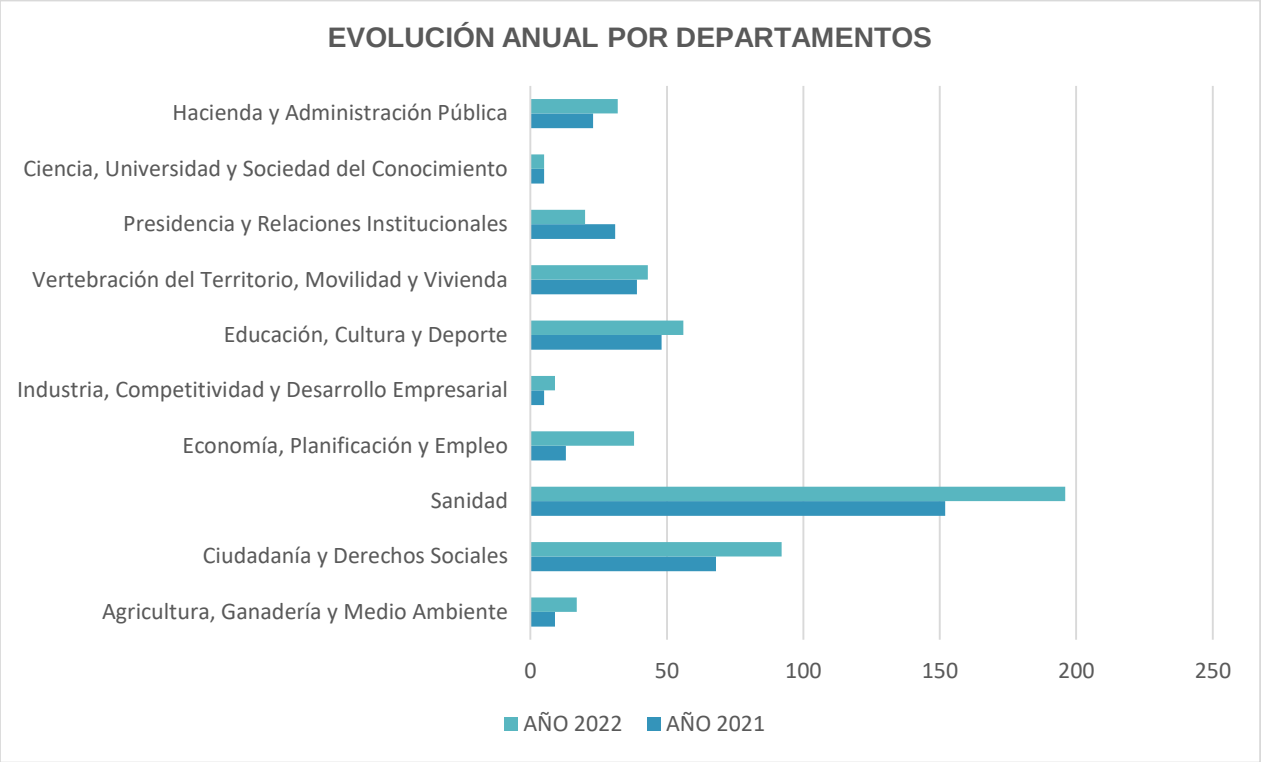
En la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón este año ha aumentado de forma considerable el número de quejas y sugerencias frente a 2021, pasando de 393 en 2021 a 508 en 2022. Dicho aumento se debe, en gran parte, a los efectos que la pandemia ha provocado en todas las áreas de intervención pública, pero, sobre todo, en sanidad. En efecto, se comprueba que alrededor del 39% de las quejas y sugerencias recibidas en 2022 en la Administración General de la Comunidad Autónoma de Aragón afectan al Departamento de Sanidad.

Por otra parte, también, se confirma 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. Podría decirse que accesibilidad y humanización son la clave para lograr una administración más cercana, eficaz y amable.

En el presente informe se observa que en la mayoría de los Departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón han aumentado cuantitativamente el número de quejas y sugerencias, con la salvedad de los Departamentos de Ciencia,

Universidad y Sociedad del Conocimiento, y de Presidencia y Relaciones Institucionales. En efecto, en el primero, se da el mismo número de quejas y sugerencias tanto en 2021 como en 2022, ascendiendo a un total de 5; mientras que, en el segundo, se produce un leve descenso pasando de 31 quejas y sugerencias en 2021, a 20 en 2022.

A continuación, se realiza una breve comparativa entre el año 2021 y el 2022.



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 196 en 2022 frente a las 152 registradas en 2021; sucede lo mismo en el área de economía, planificación y empleo, por cuanto en 2022 se llegan a presentar un total de 38 quejas y sugerencias en comparación con las 13 presentadas el año anterior. Respecto al Departamento de Economía, Planificación y Empleo resulta interesante indicar que todas las sugerencias y quejas presentadas en 2022 afectan al Instituto Aragonés de Empleo, tal y como se apunta con posterioridad en el presente informe. También es destacable el notorio aumento de las quejas y sugerencias presentadas en el área de servicios sociales, pasando de 68 en 2021 a 92 en 2022. Asimismo, el Departamento de Educación, Cultura y Deporte es el tercer Departamento con más quejas y sugerencias recibidas en 2022, un total de 56, siendo el Servicio Provincial de Educación, Cultura y Deporte de Zaragoza, con 34, la unidad que más quejas y sugerencias ha recibido.

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 (19.291 quejas y sugerencias), seguido a gran distancia del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, que ha tenido 67, de ellas 46 corresponden a la Dirección Provincial de Zaragoza, 6 a la Dirección Provincial de Huesca, 3 a la Dirección Provincial de Teruel, y 12 a Servicios Centrales del IASS. En segundo lugar, se encuentra el Instituto Aragonés de Empleo, al haber recibido un total de 38 quejas y sugerencias en 2022, frente a 12 en 2021.

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 – (19 quejas y 1 sugerencia)

Delegación Territorial de Huesca (1)

Delegación Territorial de Teruel (1)

Dirección General de Justicia (17)

Dirección General de Interior y Protección Civil (1)

Industria, Competitividad y Desarrollo Empresarial - (8 quejas y 1 sugerencia)

Dirección General de Energía y Minas (3)

Dirección General de Turismo (3)

Dirección General de Comercio (2)

Servicio Provincial de Industria, Competitividad y Desarrollo Empresarial en Zaragoza (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 - (37 quejas y 6 sugerencias)

Secretaría General Técnica (23)

Dirección General de Carreteras (1)

Dirección General de Transportes (1)

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (17)

Subdirección Provincial de Carreteras (1)

Economía, Planificación y Empleo (35 quejas y 3 sugerencias)

Instituto Aragonés de Empleo (38)

Hacienda y Administración Pública - (30 quejas y 2 sugerencias)

Dirección General de Tributos (13)

Dirección General Contratación, Patrimonio y Organización (5)

Dirección General de la Función Pública y Calidad de Servicios (12)

Instituto Aragonés de Administración Pública (2)

Educación, Cultura y Deporte - (55 quejas y 1 sugerencia)

Dirección General de Cultura (1)

Dirección General de Planificación y Equidad (2)

Dirección General de Personal (7)

Dirección General de Deporte (3)

Dirección General de Patrimonio Cultural (2)

Servicio Provincial de Huesca (6)

Servicio Provincial de Zaragoza (34)

Biblioteca Pública de Teruel (1)

Ciudadanía y Derechos Sociales - (86 quejas y 6 sugerencias)

Dirección General de Gobierno Abierto e Innovación Social (1)

Dirección General de Igualdad y Familias (19)

Instituto Aragonés de la Juventud (5)

Instituto Aragonés de Servicios Sociales (12)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (46)

Dirección Provincial del IASS en Huesca (6)

Dirección Provincial del IASS en Teruel (3)

Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente – (16 quejas y 1 sugerencia)

Secretaría General Técnica (8)

Dirección General de Medio Natural y Gestión Forestal (1)

Servicio Provincial de Zaragoza (1)

Servicio Provincial de Huesca (2)

Instituto Aragonés del Agua (5)

Sanidad - (191 quejas y 5 sugerencias)

Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios (182)

Dirección General de Asistencia Sanitaria (1)

Dirección General de Salud Pública (4)

Servicio Provincial en Zaragoza (5)

Servicio Aragonés de Salud (3)

Banco de Sangre y Tejidos de Aragón (1)

Total…… 481 quejas y 27 sugerencias

Se observa que 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: 191 quejas y 5 sugerencias, en su mayoría correspondientes a la Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios que aglutina un total de 182. La mayor parte de las quejas y sugerencias se refieren a tiempos de espera excesivos (87), a la falta de cumplimiento de las expectativas de los servicios (32) y modificaciones en la prestación de servicios (15).

- En el Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales: 86 quejas y 6 sugerencias; en gran parte, versan sobre la calidad del servicio: tiempos de espera excesivos y modificaciones en la prestación de servicios. Se constata también un gran número de quejas y sugerencias relativas al trato de los ciudadanos (ejemplo, falta de amabilidad, cortesía, respeto o educación), así como aquellas relacionadas con las dificultades para la obtención de información. Destacable, también, es el hecho de que, en 2022, sigue habiendo un importante volumen de quejas y sugerencias que afectan a la Dirección General de Igualdad y Familias en relación con la expedición y renovación de los títulos de familia numerosa, al igual que sucedía en el año 2021.

- En el Departamento de Educación, Cultura y Deporte: 55 quejas y 1 sugerencia; 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. También importante es el volumen de quejas y sugerencias relacionadas con los recursos humanos y, en especial, a la falta de personal.

Finalmente, las 19.291 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 83,44% de Atención Especializada y el 16,56% 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 (23)

a. Accesibilidad de las instalaciones (0)

b. Barreras físicas o arquitectónicas. (0)

c. Condiciones ambientales y físicas. (3)

Delegación Territorial de Huesca (1)

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

Dirección Provincial IASS en Zaragoza (1)

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

Dirección Provincial IASS en Huesca (1)

e. Recursos tecnológicos (19)

Dirección General de Administración Electrónica (3)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (1)

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

Servicio Aragonés de Salud (1)

Dirección General de Energía y Minas (1)

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (1)

Dirección General de Contratación, Patrimonio y Organización (1)

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

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

Dirección General de Justicia (2)

IAAP (1)

INAEM (3)

2) INFORMACIÓN (34)

a. Accesibilidad de las instalaciones ofreciendo información presencial, telefónica y/o telemática. (10)

Dirección General de Justicia (1)

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

Dirección General de Tributos (4)

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (3)

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

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

d. Ninguna información, errónea, deficiente o incompleta (24)

Instituto Aragonés de Servicios Sociales (2)

Dirección Provincial IASS en Huesca (2)

Dirección Provincial IASS en Teruel (2)

Dirección Provincial IASS en Zaragoza (4)

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

Dirección General de Tributos (2)

INAEM (2)

Dirección General de Turismo (1)

Dirección General de Asistencia Sanitaria (1)

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

Dirección General de Salud Pública (1)

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (1)

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

3) TRATO A LOS CIUDADANOS (59)

a. Falta de amabilidad, cortesía o educación. (24)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (4)

Dirección Provincial del IASS en Huesca (1)

IASS (1)

Dirección General de Cultura (1)

Dirección General de Tributos (1)

Dirección General de Contratación, Patrimonio y Organización (1)

INAEM (6)

Dirección General de Salud Pública (1)

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

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (2)

b. Falta de interés en ayudar al ciudadano o no ayuda. (32)

Delegación Territorial de Teruel (1)

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

Dirección General de Igualdad y Familias (1)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (5)

Dirección General de Deporte (1)

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

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

Dirección General de Contratación, Patrimonio y Organización (1)

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

INAEM (4)

Instituto Aragonés del Agua (1)

Dirección General de Turismo (1)

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

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

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (1)

c. Autoritarismo o Abuso de poder. (1)

Dirección Provincial del IASS en Teruel (1)

d. Falta de equidad en el trato. (0)

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

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

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (1)

4) CALIDAD DEL SERVICIO (366)

a. Falta de simplicidad del procedimiento administrativo. (2)

1. Solicitud de copias por escrito (0)
2. Muchos trámites (2)

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

Dirección General de Igualdad y Familias (1)

b. Tiempos de espera excesivos en (125)

1. Citas para efectuar trámites legales obligatorios: (8)

Dirección General de Igualdad y Familias (7)

Dirección General de Justicia (1)

2. Otro tipo de citas o para información**.** (95)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (2)

Dirección General de Igualdad y Familias (1)

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

IAAP (1)

Dirección General de Justicia (3)

Servicio Provincial de Salud en Zaragoza (1)

Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios (86)

3. Resolución de expedientes. (15)

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

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

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (2)

IASS (2)

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

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

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

Dirección General de Igualdad y Familias (2)

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (3)

Dirección General de Transportes (1)

4. Efectividad de las resoluciones (7)

Dirección General de Planificación y Equidad (2)

Dirección General de Justicia (1)

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (1)

Dirección General de Energía y Minas (1)

Instituto Aragonés del Agua (1)

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

c. Problemas de coordinación entre departamentos o unidades administrativas o con otras Administraciones Públicas. (1)

Dirección General de Justicia (1)

d. Registro de documentos, copias y compulsas. (1)

Dirección General de Contratación, Patrimonio y Organización (1)

e. Recursos humanos (16)

1. Falta de Personal (15)

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

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

Dirección Provincial del IASS en Huesca (2)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (1)

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

Dirección General de Personal y Formación (4)

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 (1)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (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 (0)

f. Fechas de apertura y horarios. (0)

g. Falta de cumplimiento de las expectativas de servicio (107)

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

Dirección General del Medio Natural y Gestión Forestal (1)

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

Biblioteca Pública de Teruel (1)

IASS (2)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (13)

Dirección General de Igualdad y Familias (1)

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

Servicio Provincial de Educación, Cultura y Deporte en Zaragoza (13)

Dirección General de Deporte (2)

Dirección General de Patrimonio Cultural (1)

Dirección General de Tributos (3)

Instituto Aragonés del Agua (1)

IAJ (2)

INAEM (13)

Dirección General de Comercio (2)

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

Dirección General de Justicia (2)

Dirección General de Salud Pública (1)

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

Servicio Provincial de Sanidad en Zaragoza (2)

Servicio Aragonés de Salud (1)

Secretaría General Técnica de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda (13)

h. Modificaciones en la prestación del Servicio. (61)

Secretaría General Técnica de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente (3)

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

IASS (3)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (13)

Dirección General de Igualdad y Familias (1)

Servicio Provincial de Educación, Cultura y Deporte en Zaragoza (5)

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

Dirección General de Tributos (1)

Dirección General de Contratación, Patrimonio y Organización (1)

Instituto Aragonés del Agua (2)

IAJ (2)

INAEM (5)

Dirección General de Interior y Protección Civil (1)

Dirección General de Justicia (3)

Dirección General de Salud Pública (1)

Servicio Provincial de Salud en Zaragoza (2)

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

Banco de Sangre y Tejidos (1)

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

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (2)

Subdirección Provincial de Carreteras (1)

i. Ausencia de resolución o de servicio. (38)

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

Secretaría General Técnica de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda (2)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (2)

Dirección General de Igualdad y Familias (1)

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

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

INAEM (1)

Dirección General de Justicia (1)

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (1)

Subdirección Provincial de Carreteras (1)

Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios (22)

j. Otras incidencias en la gestión (15)

1. Documentación: (1)

1.1.- Formas de presentación (1)

Dirección General de Turismo (1)

1.2.- Lugar de entrega y vías para hacerlo (0)

1.3.- Extravío (0)

1.4.- Petición de documentación Innecesaria (0)

2. Formas de notificación o comunicación (3)

   INAEM (3)

3. Alternativas a una determinada tramitación o procedimiento o mejoras. (6)

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

   Dirección General de Tributos (2)

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

   INAEM (1)

4. Dificultades en la tramitación telemática (5)

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

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

   Dirección General de Justicia (1)

   Dirección General der Igualdad y Familias (2)

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

5) OTRAS: IMPUESTOS, OFERTAS, CONVOCATORIAS, AYUDAS Y SUBVENCIONES (23)

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

b. Requisitos o criterios excesivos, discriminatorios, restrictivos, inadecuados o poco adecuados en convocatorias u ofertas (3)

IAJ (1)

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

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

c. Cumplimiento de requisitos o de criterios (9)

Dirección General de Universidades (1)

Dirección General de Personal y Formación (3)

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

Dirección General de Patrimonio Cultural (1)

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

Dirección General de Energía y Minas (1)

Servicio Aragonés de Salud (1)

d. Poca información o publicidad en las solicitudes y sobre la tramitación. (11)

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

Dirección General de Universidades (1)

Dirección Provincial IASS en Zaragoza (1)

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

Dirección General de Función Pública y Calidad de Servicios (6)

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

e. Errores materiales o de hecho (0)

6) INCUMPLIMIENTO COMPROM. CARTAS DE SERVICIO……0

7) SIN CLASIFICAR……3

Dirección General de Justicia (1)

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (1)

Dirección Provincial IASS en Zaragoza (1)

TOTAL……..… 481 quejas y 27 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 4,5% de las quejas y sugerencias de 2022, porcentaje cuantitativamente inferior al año anterior, ya que en 2021 ascendía al 7,1%. En todo caso, la mayor parte de dichas quejas y sugerencias 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 6,7% de las quejas y sugerencias, y ello refleja un leve descenso respecto a 2021 en el que la información alcanzó, casi, el 9%. La mayoría de las quejas se centran, en primer lugar, en no recibir ninguna información o que ésta ha sido errónea, deficiente e incompleta; y, en segundo lugar, en accesibilidad a las instalaciones ofreciendo información presencial, telefónica y/ o telemática.

3º El trato que recibe la ciudadanía genera un 11,6% de las quejas y sugerencias recibidas en 2022, porcentaje prácticamente idéntico al año anterior, en el que el porcentaje ascendía a 11,2%. Fundamentalmente, se concretan en la falta de interés en ayudar al ciudadano, seguida de la falta de amabilidad, cortesía o educación, y, en tercer lugar, por el nivel de comprensión de los problemas planteados.

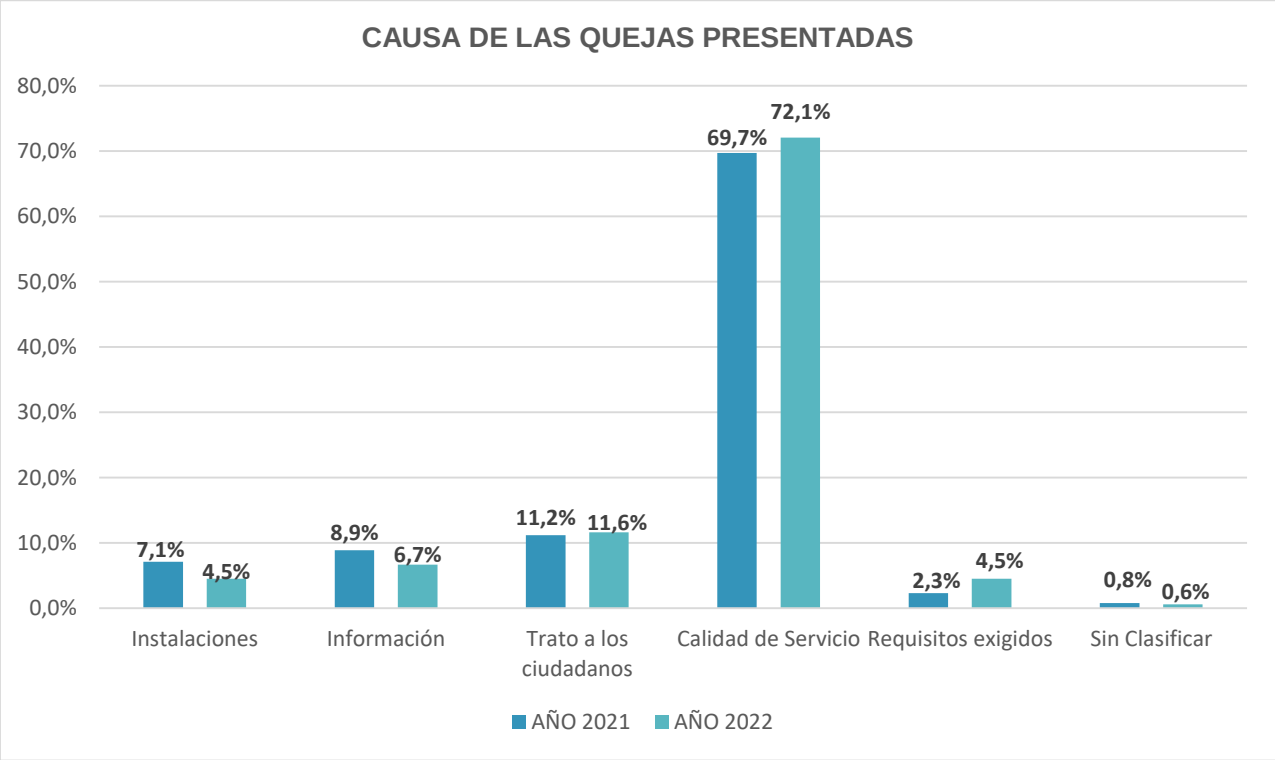
4º La calidad del servicio prestado es el motivo del mayor porcentaje de las quejas y sugerencias presentadas, alcanzando un 72% (366 de un total de 508), 2 puntos por encima que el año 2021, en el que dichas quejas y sugerencias representaban el 69,7%. En concreto, las más significativas son las relacionadas con los tiempos de espera excesivos en recibir atención, obtención de citas, efectuar trámites legales obligatorios, resolver expedientes y su efectividad; ya que representan el 34,2% del total de quejas y sugerencias que versan sobre la calidad del servicio. En efecto, se constata que en 2022 hay un importante volumen de quejas y sugerencias relacionadas con los tiempos de espera en atención sanitaria, tanto en atención primaria como en atención especializada.

En segundo lugar, y también referidas a la calidad del servicio, están las quejas y sugerencias sobre la falta de cumplimiento de las expectativas de los servicios (29,2%); le siguen, aunque muy por detrás, las relativas a las modificaciones en la prestación del servicio (17%), y la ausencia de resolución o de servicios (10%). Por último, con una representación mínimo, destacar las quejas y sugerencias que versan sobre recursos humanos (4,4%), bien

por falta de personal o desacuerdo con el criterio profesional en el proceso asistencial o errores y deficiencias asistenciales, y las relacionadas con otras incidencias en la gestión (4%): documentación, formas de notificación o comunicación, alternativas a una determinada tramitación o procedimientos o mejoras, y dificultades en la tramitación telemática.

5º Los impuestos, ofertas, convocatorias, ayudas y subvenciones generan solo el 4,5% del total de las quejas y sugerencias presentadas, y se refieren, sobre todo, a la poca información o publicidad de las solicitudes, y a la tramitación.

6º Sin clasificar se recibieron 1 queja y 2 sugerencias en 2022, representando únicamente el 0,6%.



Este año 2022, 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 que el tiempo medio de respuesta de las quejas y sugerencias sea de 20 días hábiles desde su recepción en la Dirección General

de Tributos. Así, en 2022, recibidas 13 quejas en la citada Dirección General, el tiempo medio de respuesta ha sido de 7 días hábiles, cumpliéndose por tanto el compromiso de calidad adquirido en su Carta de Servicios.

No obstante, conviene indicar que el pasado 28 de noviembre de 2022 se publicó en el Boletín Oficial de Aragón la Orden HAP/1706/2022, de 10 de noviembre, por la que se aprueba la actualización de la Carta de Servicios de la Dirección General de Tributos y, en su apartado 7, relativo a los compromisos de calidad adquiridos, se minora el tiempo medio de respuesta de las quejas y sugerencias, pasando de 20 días a 10 días hábiles desde su recepción en la Dirección General. Sin embargo, no se ha presentado ninguna queja/ sugerencia desde que entró en vigor la actualización de la Carta de Servicios de la Dirección General de Tributos y, en consecuencia, no procede realizar valoración alguna a este respecto.

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, a contar desde su recepción en la Dirección General; recibidas 2 quejas en 2022, el tiempo medio de respuesta fue de 97 días, incumpliéndose, 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 2022, se observa que, a pesar del gran volumen de quejas y sugerencias recibidas este año en la citada Dirección General, el 87% fueron contestadas en plazo; resultando el plazo medio de respuesta de 7 días; cumpliéndose, por tanto, el compromiso adquirido en su Carta de Servicios.

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 2022 se han interpuesto 89.441 gestorías: 88.387 corresponden al SALUD y 1.054 al Departamento de Sanidad; mientras que en 2021 se presentaron 89.548 gestorías, produciéndose, por tanto, en 2022 un leve descenso respecto al año anterior.

En el siguiente cuadro se reflejan las quejas y sugerencias recibidas en el Servicio Aragonés de Salud, produciéndose respecto a 2021 (15.562 quejas y sugerencias) un ascenso de un 24%.

ATENCIÓN PRIMARIA	3.194
ATENCIÓN ESPECIALIZADA	16.097
TOTAL	**19.291**

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 67,5% de las mismas, porcentaje levemente superior respecto a años anteriores. En efecto, en el año 2021 el 63,2% de las quejas y sugerencias del Sistema de Salud de Aragón se presentaron por dicho motivo, y en el año 2020 el porcentaje descendió al 60,3%.

MOTIVOS	Nº DE QUEJAS	Porcentaje %
LISTA DE ESPERA / DEMORAS	13.017	67,5%
ASISTENCIA: PROCESO Y COMPETENCIA PROFESIONAL	1.501	7,8%
ASISTENCIA: RETRASOS, SUSPENSION O FALTA	1.327	6,8%
TRATO PERSONAL PERCEPCION SOBRE PROFESIONALES	669	3,5%
RECURSOS HUMANOS	585	3%
CITACIONES	553	2,9%
ORGANIZACIÓN Y NORMAS	477	2,5%
RECURSOS MATERIALES	223	1,2%
INFORMACIÓN CLÍNICA DEL PROCESO	222	1,2%
INFORMACIÓN GENERAL: AUSENCIA O INADECUADA	214	1%
NO CONSTA/ SIN CLASIFICAR	129	0,7%
CONFORT	103	0,5%
RESULTADOS	58	0,3%

TRANSPORTE SANITARIO	54	0,3%
EXTRAVÍO, DESAPARICIÓN, SUSTRACCIÓN DE OBJETOS O DOCUMENTOS	53	0,3%
DERIVACIÓN A OTROS CENTROS	34	0,2%
ACCESOS Y SEÑALIZACIÓN	32	0,2%
OTROS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	19	0,1%
LIMPIEZA	16	0,1%
COCINA ALIMENTACIÓN	4	0%
LENCERÍA	1	0%
TOTAL	**19.291**	**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	229
HOSPITAL DE BARBASTRO	1.166
HOSPITAL E. LLUCH	505
H. PROV. CORAZÓN DE JESÚS	29
HOSPITAL SAN JORGE	648
CRP SANTO CRISTO DE LOS MILAGROS	1
HOSPITAL PIRINEO JACA	97
CME GRANDE COVIAN	1.145
HOSPITAL N.SRA. DE GRACIA	147
HOSPITAL ROYO VILLANOVA	457
CME RAMÓN Y CAJAL	1.286
CME SAN JOSE	1.114
HOSPITAL UNIV. MIGUEL SERVET	3.667
CME INOCENCIO JIMÉNEZ	2.378
HCU LOZANO BLESA	3.021
HOSPITAL OBISPO POLANCO	202
H. PROV. DE SAN JOSÉ - TERUEL	5
TOTAL	**16.097**

DIRECCIONES DE ATENCIÓN PRIMARIA	NÚMERO DE QUEJAS
ALCAÑIZ	48
BARBASTRO	176
CALATAYUD	226
HUESCA	816
ZARAGOZA I	955
ZARAGOZA II	816
ZARAGOZA III	109
TERUEL	48
TOTAL	**3.194**

5. RECEPCIÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

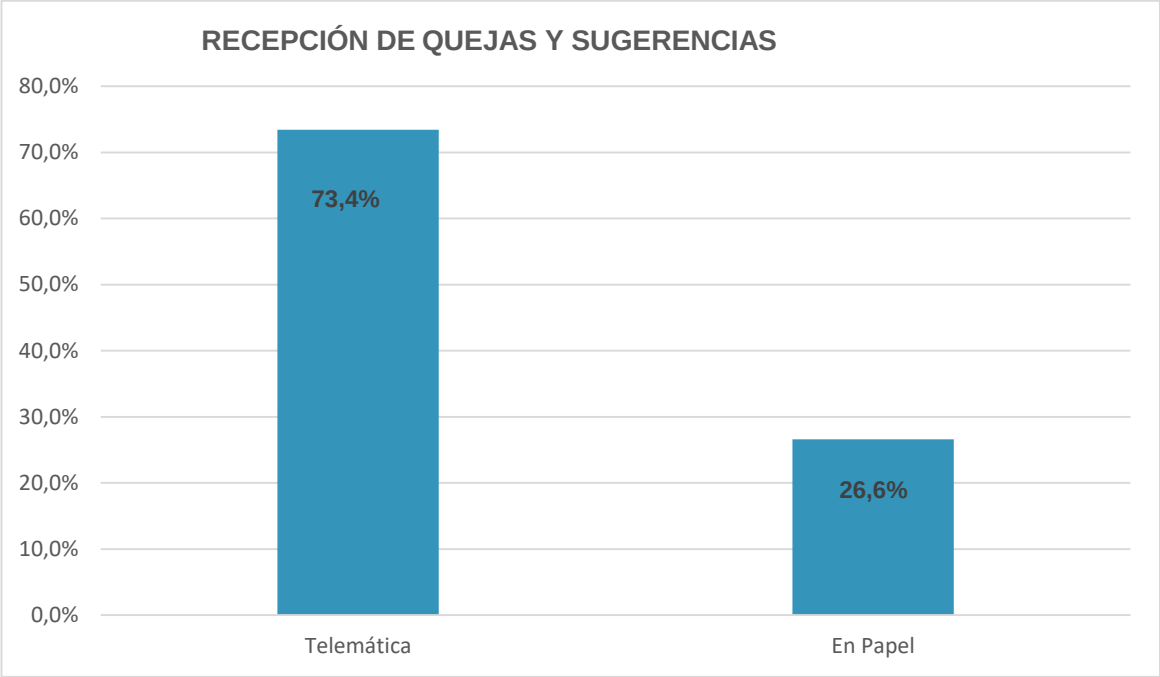
La ley 5/2013, de 20 de junio, de Calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, en su artículo 31.2 establece que las quejas y sugerencias se puedan presentar, al menos, por escrito de forma presencial o correo postal, mediante llamada al teléfono de información 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. Al año siguiente, en 2021, se produce un importante aumento del uso de la tramitación electrónica por parte de la ciudadanía, representando el 72,3%, frente a la tramitación en papel, cuyo porcentaje asciende al 27,7%.

En 2022, tal y como se demuestra en el gráfico adjunto, se constata la tendencia a la consolidación de la tramitación telemática frente a la tramitación en papel. En efecto, sigue siendo importante el volumen de quejas y sugerencias que se reciben por vía electrónica y, en consecuencia, también, del uso del formulario disponible en la web, representando la vía telemática el 73,4% 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 2022 por vía telemática, 373, frente a las 135 presentadas en formato papel, representando, por tanto, el 73,4% 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:

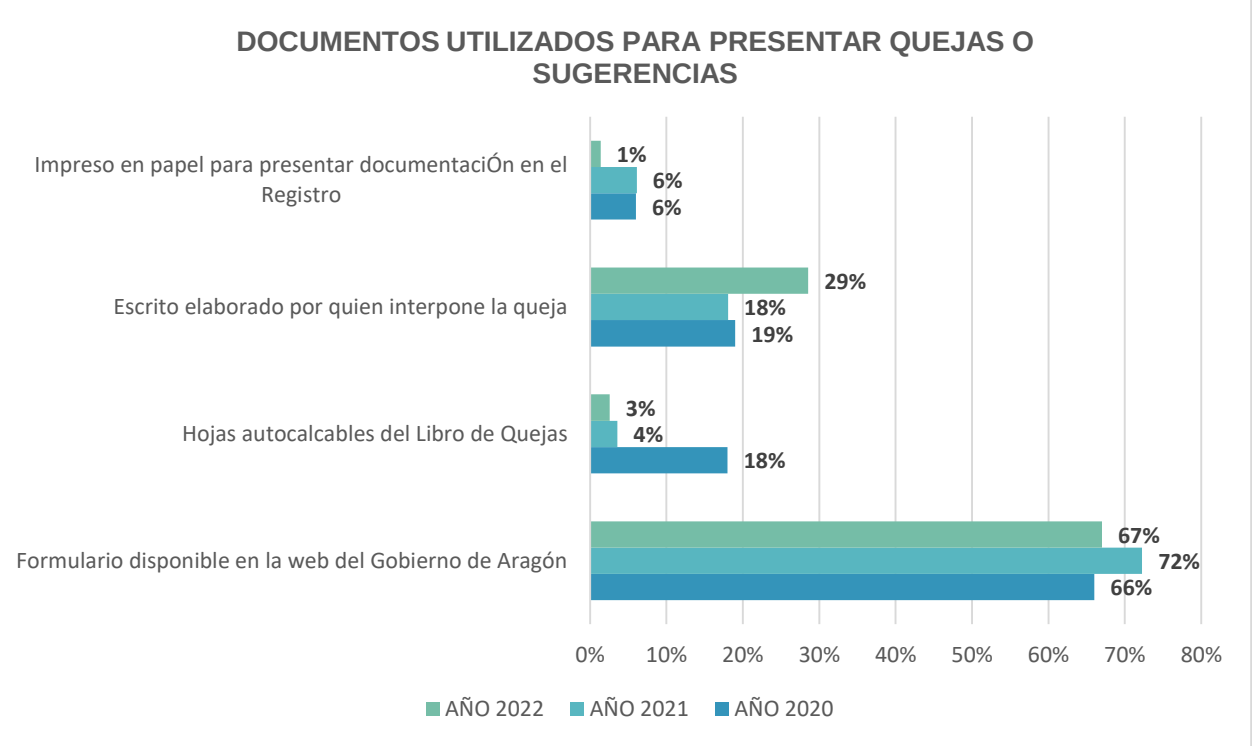
- Un 67% el formulario de sugerencias y quejas disponible en la sede electrónica de la Administración de la Comunidad Autónoma http://www.aragon.es.

- Un 3% 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 29 % elaboran su escrito de queja y no utilizan ningún modelo existente.

- Un 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

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

En la Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios, que concentra la mayoría de las quejas y sugerencias del Departamento de Sanidad (93%), la principal causa que motivó su presentación fue los tiempos de espera excesivos en la obtención de citas o para información (47,3%). En especial, las quejas y sugerencias en materia sanitaria en 2022 versan sobre la excesiva demora para la obtención de cita en atención primaria y especializada, así como la alta lista de espera quirúrgica. También, la falta de cumplimiento de las expectativas de los servicios constituye la segunda causa (15,4%), en

términos cuantitativos, que más motivaron las quejas y sugerencias en la sanidad aragonesa.

En el Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales, destacable es el volumen de quejas y sugerencias recibidas en la Dirección Provincial del IASS en Zaragoza, ya que la mitad fueron presentadas ante dicho organismo público. En concreto, las causas que las motivaron fueron: falta de cumplimiento de las expectativas de los servicios (28,3%), modificaciones en la prestación de servicios (21,7%), y la falta de amabilidad, respeto o educación, así como la falta de interés en ayudar a la ciudadanía o no ayuda (19,6%). Por otra parte, en la Dirección General de Igualdad y Familias, se constata un importante volumen de quejas causadas por los tiempos de espera excesivos en la tramitación o renovación del título de familia numerosa (52,6%).

En el área de educación, la falta de cumplimiento de las expectativas de los servicios fue la principal causa que motivó la presentación de quejas y sugerencias, sobre todo, en el Servicio Provincial de Educación, Cultura y Deporte (38,2%). También, la falta de personal en el ámbito de educación infantil, así como para la atención del alumnado con necesidades especiales. Y, por último, en la Dirección General de Personal y Formación, se recibieron quejas y sugerencias relacionadas con determinados procesos selectivos, en especial, con el concurso de méritos para estabilización del personal docente.

En la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación, se da el mismo porcentaje de quejas y sugerencias (29,4%) motivadas en la tardanza en la demora para la obtención de cita para la tramitación de las fianzas de alquiler, y en la accesibilidad de las instalaciones ofreciendo información presencial, telefónica y/o telemática.

Tal y como se ha apuntado en el presente informe, en el Departamento de Economía, Planificación y Empleo las quejas y sugerencias presentadas en 2022 se refieren exclusivamente al INAEM. En especial, las causas fueron: la falta de cumplimiento de las expectativas de los servicios (31,6%) y a las modificaciones en la prestación de servicios (13,2%), en especial en relación a la emisión de los certificados de profesional. En segundo lugar, también es relevante el volumen de quejas y sugerencias recibidas en el INAEM relativas al trato de los ciudadanos. En efecto, el 26,3% de quejas y sugerencias del INAEM versan sobre la falta de amabilidad, cortesía, respeto o educación, y la falta de interés en ayudar a la ciudadanía o no ayuda. Estas últimas se dan sobre todo en la Oficina de Empleo sita en la Calle Santander, Zaragoza.

La Dirección General de Tributos recibió en 2022, el 41% de las quejas y sugerencias correspondientes, por ámbito competencial, al Departamento de Hacienda y Administración Pública. Las causas que las motivaron fueron: la falta de amabilidad, cortesía, respeto o educación en el trato a la ciudadanía (38,5%), falta de cumplimiento de las expectativas de los servicios (23%), sobre todo en relación con el pago de determinados tributos, y otras incidencias en la

gestión (23%).

Las quejas y sugerencias recibidas en la Dirección General de Función Pública y Calidad de los Servicios, que representan el 31% del total de las recibidas en el Departamento de Hacienda y Administración Pública, fundamentalmente versan sobre la poca información o publicidad de las solicitudes, su tramitación, y cumplimiento de los requisitos o de los criterios de las convocatorias de los diferentes procesos selectivos en 2022.

Por su parte, en el Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente, es la Secretaría General Técnica la que recibió en 2022 un mayor número de quejas y sugerencias, representando el 47% del total del Departamento, seguido del Instituto Aragonés del Agua. Las principales causas que las motivaron fueron: falta de cumplimiento de las expectativas de los servicios, relacionadas con la falta de autorización para realizar quemas de pequeñas ramas de poda. También, y respecto al Instituto Aragonés del Agua, las quejas versaron sobre el cobro del ICA.

En cuanto al Departamento de Industria, Competitividad y Desarrollo Empresarial, fueron las Direcciones Generales de Turismo y de Energía y Minas las que más quejas han recibido, representando el 33,3% en ambos casos, del total de las recibidas. Las causas que las motivaron fueron: recursos tecnológicos, por las dificultades encontradas para la tramitación de subvenciones por vía telemática.

En el Departamento de Presidencia y Relaciones Institucionales, destacable es el volumen de quejas y sugerencias recibidas en la Dirección General de Justicia, en tanto en cuanto supuso el 94% del total de dicho Departamento. La principal causa que las motivó fue las dificultades surgidas para la obtención de cita previa en el registro civil.

El Departamento de Ciencia, Universidad y Sociedad del Conocimiento en 2022 registró el mismo número de quejas y sugerencias que el año anterior, 5; dirigiéndose 3 de ellas a la Dirección General de Administración Electrónica por tratarse de dificultades en la tramitación electrónica por incompatibilidad de sistemas informáticos.

Por último, no debe olvidarse que, si bien en el año 2021 el 20,10% de las quejas y sugerencias recibidas en la Administración General de la Comunidad Autónoma de Aragón estaban motivadas por el COVID-19; en 2022, solamente el 3% del total de quejas y sugerencias presentadas por la ciudadanía se refieren al COVID-19, constatándose un importante descenso de esta causa como motivo de presentación de las quejas y sugerencias en la Administración General de nuestra Comunidad Autónoma.

En concreto, por ámbito competencial, en 2022, las quejas y sugerencias motivadas por el COVID-19 afectaron exclusivamente a los Departamentos de Sanidad (13) y al INAEM

(1). Las principales causas que las motivaron fueron: falta de cumplimiento de las expectativas de los servicios (2,1,4%) y ausencia de resolución (35,7%).

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 2022 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.

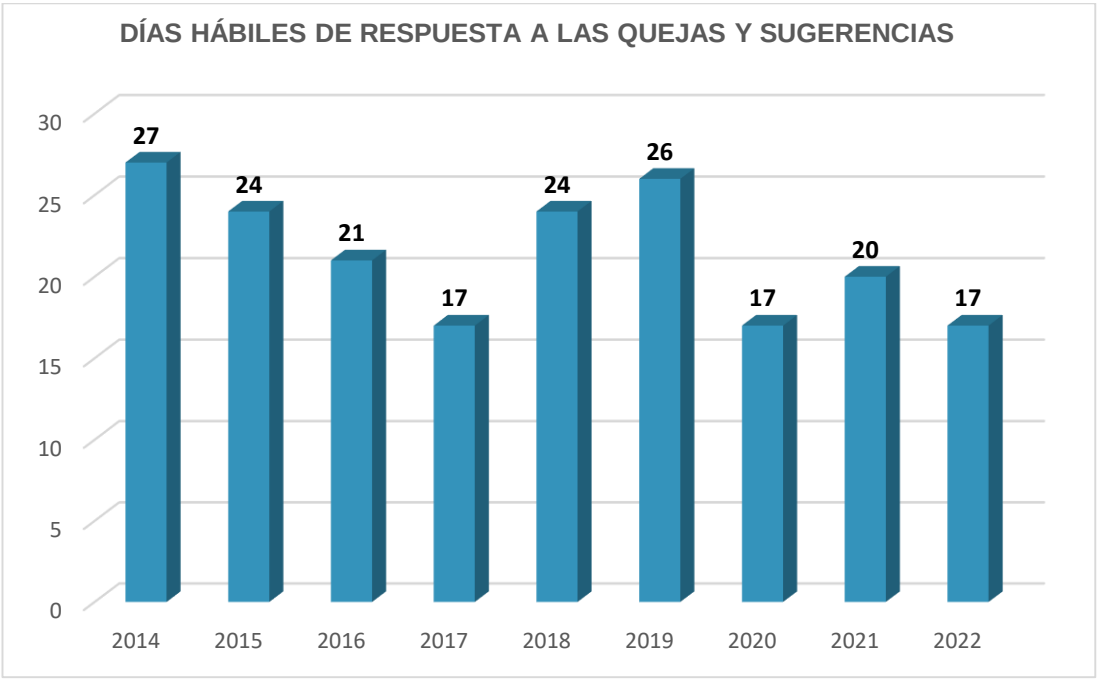
Si transcurrido el plazo de 1 mes no se ha contestado a la queja, cabe dirigirse a la Inspección General de Servicios para informarle de la falta de respuesta y para que la citada Inspección General proponga a los órganos competentes la adopción de las medidas que considere oportunas.

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 2022, indicar, en primer lugar, que de las 508 quejas y sugerencias presentadas: 360 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 64 se contestaron fuera de plazo y 84 no se contestaron.

En efecto, importante es el porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el año 2022 que asciende al 70%. Por su parte, el 13% 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. Resulta interesante indicar que se ha disminuido el porcentaje de quejas y sugerencias contestadas fuera de plazo respecto al año anterior, 2021, en tanto en cuanto ese año el citado porcentaje ascendió al 20% frente al 13% de este año.

De hecho, el tiempo medio de respuesta de las quejas y sugerencias registradas en la Administración General de la Comunidad Autónoma de Aragón en 2022 es de 17 días hábiles; percibiéndose un ligero descenso en el plazo de respuesta respecto al anterior cuyo tiempo medio de respuesta se fijó en 20 días hábiles. En concreto, para obtener dicho cálculo se han excluido 85 quejas, que representan el 17% 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 Secretaría General Técnica de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda, a la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación y a la Dirección General de Función Pública y Calidad de los Servicios.



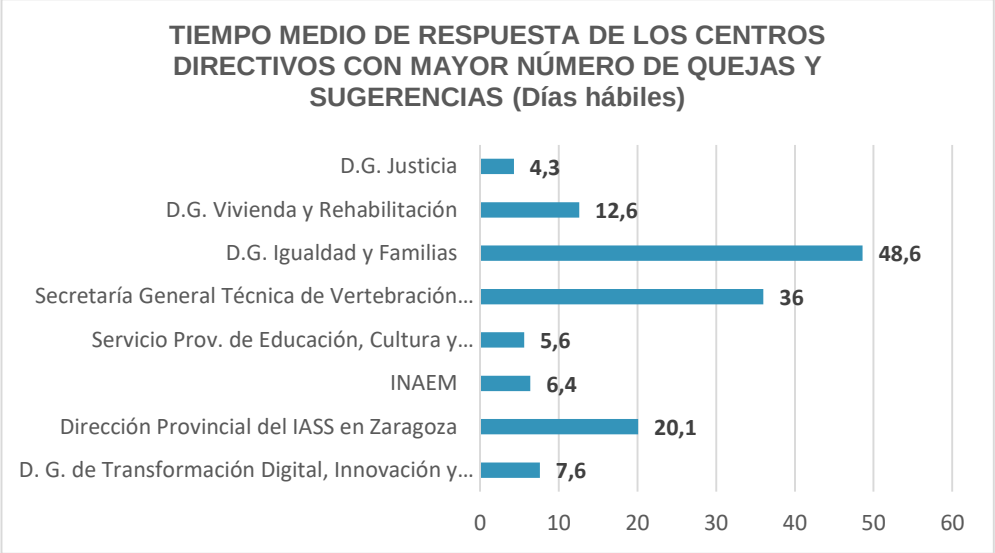
Respecto a las unidades que más demora han tenido en proporcionar una respuesta a la ciudadanía son: la Dirección General de Universidades, la Dirección General de Igualdad y Familias y la Dirección General de Comercio. Por su parte, tanto el Instituto Aragonés del Agua como el Instituto Aragonés de Servicios Sociales han dado respuesta a la ciudadanía en un plazo de media de 60 días hábiles.

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	9,1
Industria, Competitividad y Desarrollo Empresarial	29,8
Ciencia, Universidad y sociedad del Conocimiento	42
Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda	24,4
Economía, Planificación y Empleo	6,4
Hacienda y Administración Pública	9,1
Educación, Cultura y Deporte	30,1
Ciudadanía y Servicios Sociales	27,1
Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente	51
Sanidad	7,6

En efecto, de los datos obrantes, se observa que la Dirección General de Planificación y Equidad es uno de los centros directivos con mayor demora en los tiempos medios de respuesta, dedicando de media 123,5 días hábiles de media de respuesta. Igual sucede con la Dirección General de Universidades con 97 días hábiles, la Dirección General de Comercio con 67 días hábiles, y la Secretaría General Técnica de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente con 51,1 días hábiles de media de respuesta.

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.



Por su parte, conviene indicar que, si bien el Servicio Provincial de Educación, Cultura y Deporte en Zaragoza es uno de los centros directivos con menor demora en los tiempos medios de respuesta, dedicando 5,6 días hábiles, hay que tener presente que también es uno de los centros directivos con mayor número de quejas y sugerencias sin contestar, ascendiendo a 27 las quejas y sugerencias no contestadas de un total de 34 en el año 2022.

Seguidamente, se indican los Centros Directivos que tienen mayor porcentaje de quejas y sugerencias respondidas fuera de plazo. En este sentido, destacable es el porcentaje de respuestas fuera de plazo en relación a las quejas y sugerencias correspondientes a la Secretaría General Técnica de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente, ya que el 88% de las quejas y sugerencias referidas a dicho centro gestor fueron contestadas fuera 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.

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	182	7	4%
Dirección Provincial del IASS en Zaragoza	46	10	22%
Secretaría General Técnica de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda	23	7	30%
D.G. Igualdad y Familia	19	6	32%
Secretaría General Técnica de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente	8	7	88%
Dirección General de Personal	7	4	57%

8- RECOMENDACIONES

Analizadas tanto las quejas recibidas como las contestaciones, se proponen las siguientes recomendaciones que esperamos sirvan para mejorar nuestro firme compromiso de servicio público y la comunicación con la ciudadanía.

- 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. Por ello, desde la Inspección General de Servicios se sugiere que

las respuestas dadas a la ciudadanía deben contener un lenguaje sencillo, conciso y que revista suficiente claridad al objeto de poder facilitar su comprensión a su destinatario/a. Los responsables de su tramitación deben intentar ponerse en lugar del ciudadano.

- 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.