GOBIERNO DE ARAGON
Departamento de Hacienda, Interior y Administración Pública

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

Dirección General de la Función Pública

Año 2023

ÍNDICE	PÁGINAS
1- Introducción	1
2- Resumen Ejecutivo	1
3- Análisis cuantitativo de las Sugerencias y Quejas	5
4- Análisis cualitativo de las Sugerencias y Quejas	13
5- Recepción de Sugerencias y Quejas	27
6- Principales causas que han motivado su presentación	29
7- Análisis de las respuestas a la ciudadanía	31
8- Recomendaciones	36

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 la Dirección General competente en materia de calidad de los servicios públicos de elaborar un informe anual sobre las quejas y sugerencias presentadas por los ciudadanos y las personas jurídicas, como instrumento de colaboración y participación ciudadana, para conocer la calidad de los servicios públicos. Del análisis de las causas que las han motivado se podrán detectar aspectos susceptibles de mejora, siendo las Secretarías Generales Técnicas o el órgano competente en cada Departamento, los que podrán disponer la constitución de los grupos, regulados en los artículos 23 y 24 de dicha Ley, que realicen propuestas de mejora para su aprobación y posterior puesta en ejecución.

En este informe, se analizan los datos derivados de la tramitación de las quejas y sugerencias recibidas en 2023, 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.

La Administración debe estar a la altura de las expectativas de la ciudadanía, siendo las sugerencias y quejas una herramienta imprescindible de diálogo permanente entre las expectativas y las prestaciones ofrecidas. Por tanto, es importante seguir avanzando año tras año, acortando los plazos de respuesta y procurando la máxima calidad en dichas respuestas, para, de este modo, aumentar la confianza y el diálogo de la ciudadanía con las entidades públicas y así poder conocer los aspectos en los que se debe mejorar, todo ello con el objetivo de ofrecer unos servicios de calidad.

2. RESUMEN EJECUTIVO

Durante el año 2023, se confirma la tendencia, ya iniciada en el año 2021, posterior al año de la pandemia, al incremento del número de quejas y sugerencias presentadas en el sistema de tramitación del Gobierno de Aragón, pasándose de 508 en 2022 a 769 en 2023, con un aumento del 51,38 %. Hay que señalar que en estos datos no se incluyen los recogidos en los Servicios de Información y Atención al Usuario del Sistema de Salud de Aragón, que son tratados separadamente. Aunque es un incremento significativo en relación a los años anteriores, el número de quejas y sugerencias encauzadas a través del sistema sigue siendo muy pequeño, lo que nos indica la escasa utilización del procedimiento. Teniendo en cuenta estas circunstancias, puede resultar aventurado extraer conclusiones sobre la percepción de los usuarios de los servicios públicos del Gobierno de Aragón.

Por Decreto de 11 de agosto de 2023, del Presidente del Gobierno de Aragón, se modificó la organización de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, asignándose competencias a los departamentos, y por Decreto 102/2023, de 12 de agosto, del Gobierno de Aragón, se estableció la estructura orgánica básica de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, introduciendo importantes modificaciones en la estructura departamental, lo que, en la mayoría de los casos ha impedido realizar una comparativa de las quejas y sugerencias recibidas por departamentos entre el año anterior y el actual. Éste no ha sido el caso del Departamento de Sanidad, por lo que se puede afirmar, de acuerdo a los datos recogidos, que es el Departamento que continúa recibiendo el mayor número de quejas y sugerencias, un 55,40 % del total, proporción que, frente al 38,59 % de 2022, ha sufrido un importante incremento en 2023. De éstas, el 55,16 %, según la clasificación de la extinta Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y Calidad de los Servicios (AEVAL), se refieren a tiempos de espera excesivos en la obtención de citas o para información, frente al 47,3 % en 2022. Las listas de espera y las demoras en Sanidad siguen siendo el principal motivo de queja de los ciudadanos.

Por otra parte, continúa la mala percepción de los usuarios en relación a la atención en los servicios de información o las citas previas. Existe una necesidad de adaptación a las exigencias de la nueva sociedad de la información para evitar usuarios excluidos por la brecha digital, con imposibilidad o incapacidad de acceder a los recursos. Se sigue constatando la necesidad de mejorar y humanizar los servicios de información y atención a la ciudadanía por parte de las Administraciones Públicas. 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, fomentan la participación y la transparencia y son una herramienta para la adopción de medidas de mejora de los servicios públicos. Sin embargo, como ya se ha referido anteriormente en este informe, se detecta, una vez más, la escasa utilización de este sistema por parte de la ciudadanía. El número de quejas y sugerencias encauzado sistemáticamente es muy pequeño, a excepción de las que se generan en el Sistema de Salud de Aragón.

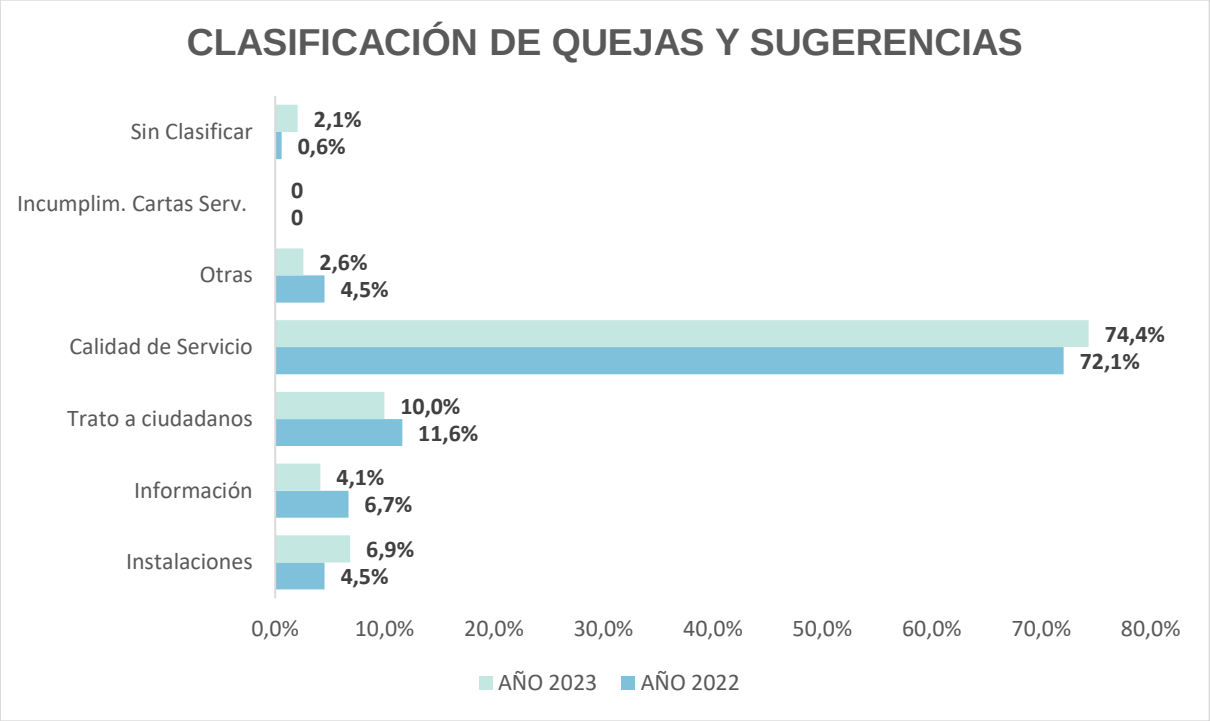
Cabe considerar que el Sistema de Salud de Aragón recibe un elevado número de quejas, bien por la naturaleza y la condición de sus servicios o bien porque utiliza un procedimiento excelentemente articulado para recoger el estado de ánimo y las opiniones de quienes usan el sistema sanitario. Sus Servicios de Información y Atención al Usuario, están coordinados y estandarizados por una regulación específica que, a su vez, establece el procedimiento de tramitación de quejas, sugerencias, agradecimientos y gestiones de apoyo, con el objeto de proporcionar una asistencia de mayor calidad al usuario. Se potencia la presentación de las quejas por escrito, como sistema preferente, pudiendo realizarse en los Servicios de Información y Atención al usuario, en las unidades administrativas de atención

primaria del Servicio Aragonés de Salud o en la dirección del centro en el que se hayan producido los hechos.

Si se cumpliera lo establecido en el artículo 31.3 de 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 cada una de dependencias administrativas cuyas funciones incluyan las de registro e información al ciudadano, se dispusiera de información clara y accesible sobre el procedimiento de quejas y sugerencias y de modelos, tanto físicos como electrónicos, el número de quejas y sugerencias se incrementaría significativamente, proporcionando eficacia al sistema y suministrando la información necesaria 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, exceptuando las presentadas en el Sistema de Salud de Aragón, se refieren a:

- Tiempo de espera excesivo en citas o para información.
- Falta de cumplimiento de las expectativas de los servicios.
- Ausencia de resolución o de servicios.
- Falta de personal.
- Desacuerdo con el criterio profesional en el proceso asistencial y/o aplicación de cuidados.
- 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.



El informe sigue considerando necesario implantar medidas formativas que fomenten en el personal de la Administración una visión de las quejas y sugerencias como una herramienta de calidad que proporciona información para aumentar la eficiencia de los recursos públicos en las relaciones de la ciudadanía con la Administración y para la mejora en el funcionamiento de los servicios públicos. Es preciso que los órganos administrativos faciliten el acceso de los usuarios de 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, informando de los derechos y los deberes que les asisten, dando contestación en plazo y forma, explicando las actuaciones llevadas a cabo y las medidas correctoras adoptadas o la imposibilidad de adoptarlas.

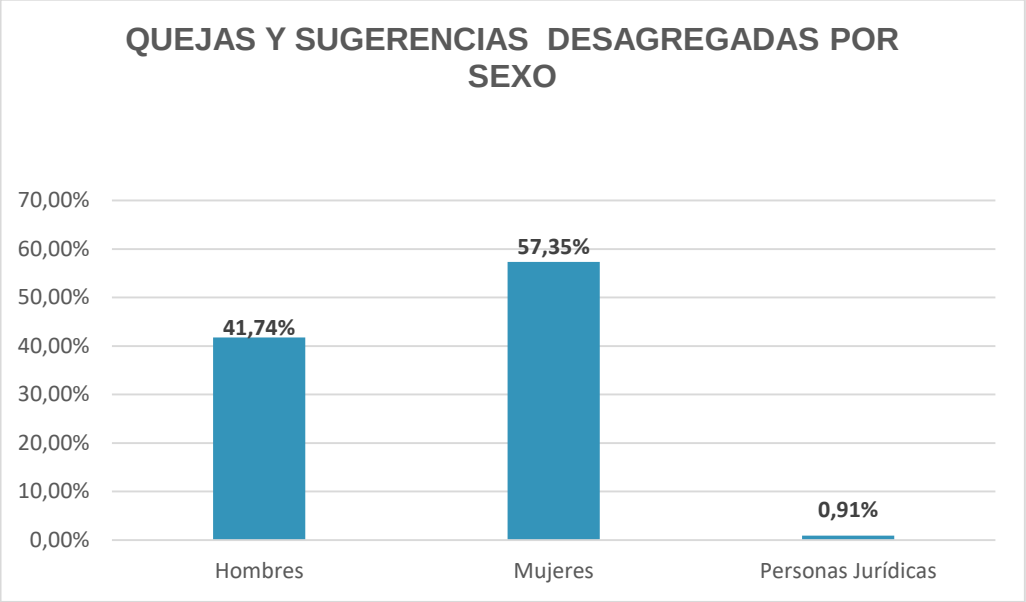
En el siguiente gráfico se aprecia el notable aumento en el número de quejas y sugerencias tramitadas en la Administración General, habiéndose registrado en 2023 un total de 769 quejas y sugerencias frente a las 508 del año 2022.

3. ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LAS SUGERENCIAS Y QUEJAS PRESENTADAS

En el año 2023 se han presentado en la Comunidad Autónoma de Aragón 27.174 quejas y sugerencias, de ellas 26.405 han sido recibidas en el Sistema de Salud en Aragón y 769 en el sistema general que incluye a todos los Departamentos del Gobierno de Aragón y sus Organismos Públicos. De estas últimas, 754 son quejas y 15 son sugerencias.

El presente informe permite constatar que se ha producido un importante ascenso en la evolución de quejas y sugerencias respecto a 2022: un 36,88 % en el Sistema de Salud en Aragón y un 51,38 % en el sistema general. El aumento en el sistema general se debe, fundamentalmente, al aumento de quejas dirigidas al Departamento de Sanidad: de 196 en 2022 a 426 en 2023.

En cuanto a los datos desagregados por sexo, en el año 2023 el porcentaje de mujeres que presentaron quejas y sugerencias representa el 57,35 %, frente al 41,74 % de hombres; siendo residual los casos en los que las quejas y sugerencias fueron presentadas por personas jurídicas, representando sólo el 0,91 %. Se produce, respecto a los datos del año 2022, un incremento en la proporción de quejas presentadas por mujeres, y una disminución de las presentadas por hombres y por personas jurídicas.

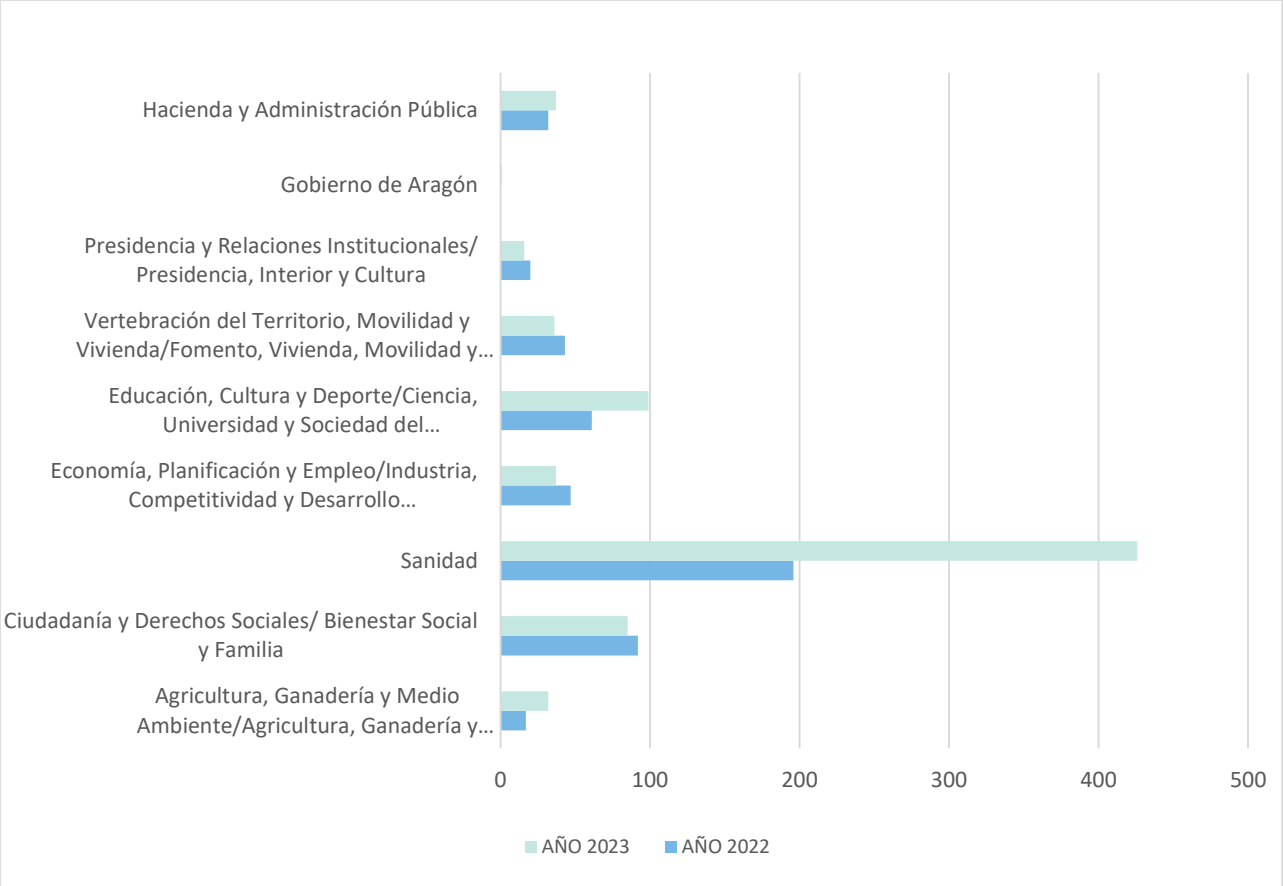


En el siguiente cuadro, se reflejan las sugerencias y quejas presentadas en los diferentes Departamentos del Gobierno de Aragón en el año 2023, incluyéndose las del Sistema de Salud de Aragón y distinguiendo en azul los antiguos departamentos:

DEPARTAMENTOS	**Nº DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**
Agricultura, Ganadería y Alimentación	6
Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente	17
Medio Ambiente y Turismo	9
Bienestar Social y Familia	40
Ciudadanía y Derechos Sociales	45
Desarrollo Territorial, Despoblación y Justicia	8
Economía, Empleo e Industria	10
Economía, Planificación y Empleo	21
Industria, Competitividad y Desarrollo Empresarial	6
Educación, Ciencia y Universidades	49
Educación, Cultura y Deporte	48
Ciencia, Universidad y Sociedad del Conocimiento	2
Fomento, Vivienda, Movilidad y Logística	15
Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda	14
Gobierno de Aragón	1
Hacienda y Administración Pública	37
Presidencia, Interior y Cultura	5
Presidencia y Relaciones Institucionales	10
Sanidad	426
Sistema de Salud de Aragón	26.405
TOTAL	**27.174**

En la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón ha aumentado de forma considerable el número de quejas y sugerencias, pasando de 508 en 2022 a 769 en 2023. Dicho aumento se debe, en gran parte, a los efectos que la pandemia produjo en todas las áreas de intervención pública, sobre todo, en Sanidad, que no se terminan de superar. En efecto, se comprueba que el 55,40 % de las quejas y sugerencias recibidas en 2023 en la Administración General de la Comunidad Autónoma de Aragón afectan al Departamento de Sanidad, cuando el año anterior, esta proporción fue del 38,58 %. De éstas, según la clasificación de la extinta Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y Calidad de los Servicios (AEVAL), el 55,16 % son quejas y sugerencias que se refieren a tiempos de espera excesivos en la obtención de citas o para información, mientras que estas mismas quejas en 2022 supusieron el 47,3 %. Así, las listas de espera y las demoras en Sanidad no solo siguen siendo el principal motivo de queja de los ciudadanos, sino que siguen aumentando en número y proporción.

En el siguiente gráfico, se muestra una comparativa entre las quejas y sugerencias recibidas en 2022 y en 2023, en la que se han agrupado los antiguos y nuevos departamentos según sus competencias. Se trata de una aproximación, dada la dificultad de hacerlo con exactitud por la modificación de la organización de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, en vigor desde el 12 de agosto de 2023.



Del presente informe se deduce que las consecuencias de la pandemia continúan influyendo decisivamente en el tipo de quejas y sugerencias presentadas en Administración General, siendo muy significativas las del ámbito de salud pública. En el Departamento de Sanidad se pasa de 196 en 2022 a 426 en 2023. También experimentan un considerable incremento las quejas presentadas en el ámbito de la educación. En 2023 se llegan a presentar un total de 97 quejas frente a las 61 presentadas el año anterior, siendo el segundo departamento con más quejas y sugerencias recibidas. Hay que destacar que es el Servicio Provincial de Zaragoza, con 51 quejas, la unidad que más quejas y sugerencias recibe. Durante este año, también han aumentado las quejas en el ámbito de la agricultura, pasándose de 17 en 2022 a 32 en 2023, mientras que en el área de economía y empleo se, mantienen aproximadamente en los mismos niveles que en 2022 con 31 quejas registradas, la mayoría correspondientes al Instituto Aragonés de Empleo. También es destacable la disminución en el número de quejas del área de los servicios sociales, que pasan de 92 en 2022 a 85 en 2023, situación significativa si se tiene en cuenta el notorio aumento de las quejas y sugerencias sufrido en 2022, año en el que se incrementaron a 92 frente a las 68 que hubo en 2021.

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 (26.405 quejas y sugerencias más las 414 presentadas en el sistema general) seguido a gran distancia del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, que ha tenido 65 frente a 67 en 2023. En tercer lugar, se encuentra el Instituto Aragonés de Empleo, al haber recibido un total de 29 quejas y sugerencias en 2023.

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

De acuerdo a la estructura regulada por el Decreto 93/2019, de 8 de agosto:

Departamento de Presidencia y Relaciones Institucionales – (10 quejas)

Dirección General de Cultura (1)

Dirección General de Justicia (8)

Dirección General de Interior y Protección Civil (1)

Departamento de Industria, Competitividad y Desarrollo Empresarial - (6 quejas)

Dirección General de Energía y Minas (5)

Dirección General de Turismo (1)

Departamento de Ciencia, Universidad y Sociedad del Conocimiento (2 quejas)

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

Dirección General de Universidades (1)

Departamento de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda - (14 quejas)

Dirección General de Carreteras (4)

Dirección General de Transportes (1)

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (7)

Dirección General de Urbanismo (1)

Subdirección Provincial de Vivienda en Huesca (1)

Departamento de Economía, Planificación y Empleo (21)

Instituto Aragonés de Empleo (21)

Departamento de Hacienda y Administración Pública - (24 quejas y 3 sugerencias)

Dirección General de Tributos (5)

Dirección General de Patrimonio y Organización (6)

Dirección General de la Función Pública y Calidad de Servicios (16)

Departamento de Educación, Cultura y Deporte - (47 quejas y 1 sugerencia)

Dirección General de Cultura (2)

Dirección General de Planificación y Equidad (2)

Dirección General de Personal (1)

Dirección General de Deporte (2)

Secretaría General Técnica (4)

Servicio Provincial de Huesca (8)

Servicio Provincial de Zaragoza (28)

Servicio Provincial de Teruel (1)

Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales - (44 quejas y 1 sugerencia)

Dirección General de Gobierno Abierto e Innovación Social (1)

Dirección General de Igualdad y Familias (4)

Dirección General de Cooperación al Desarrollo e Inmigración (1)

Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios (3)

Secretaría General Técnica (1)

Instituto Aragonés de la Juventud (1)

Instituto Aragonés de Servicios Sociales (8)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (21)

Dirección Provincial del IASS en Huesca (5)

Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente – (15 quejas y 2 sugerencias)

Dirección General de Medio Natural y Gestión Forestal (2)

Dirección General de Calidad y Seguridad Alimentaria (2)

Dirección General de Cambio Climático y Educación Ambiental (1)

Secretaría General Técnica (1)

Servicio Provincial de Zaragoza (1)

Servicio Provincial de Teruel (2)

Instituto Aragonés del Agua (7)

Instituto Aragonés de Gestión Ambiental (1)

Departamento de Sanidad - (254 quejas y 2 sugerencias)

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

Dirección General de Salud Pública (8)

Servicio Aragonés de Salud (247)

De acuerdo a la estructura regulada por el Decreto 102/2023, de 12 de agosto, a partir de su entrada en vigor y atendiendo a las modificaciones que han supuesto esta nueva estructura respecto a la anterior:

Departamento de Desarrollo Territorial, Despoblación y Justicia – (8 quejas)

Dirección General de Justicia (8)

Departamento de Economía, Empleo e Industria – (9 quejas y 1 sugerencia)

Dirección General de Promoción Industrial e Innovación (1)

Dirección General de Trabajo (1)

Instituto Aragonés de Empleo (8)

Departamento de Presidencia, Interior y Cultura – (5 quejas)

Dirección General de Cultura (4)

Delegación Territorial de Teruel (1)

Departamento de Hacienda y Administración Pública – (10 quejas)

Dirección General de la Función Pública (1)

Dirección General de Administración Electrónica y Aplicaciones Corporativas (2)

Dirección General de Tributos (7)

Departamento de Fomento, Vivienda, Movilidad y Logística – (14 quejas y 1 sugerencia)

Dirección General de Carreteras e Infraestructuras (6)

Dirección General de Vivienda (9)

Departamento de Agricultura, Ganadería y Alimentación – (6 quejas)

Secretaría General Técnica (2)

Dirección General de Calidad y Seguridad Alimentaria (2)

Dirección General de Caza y Pesca (1)

Servicio Provincial de Teruel (1)

Departamento de Medio Ambiente y Turismo – (8 quejas y 1 sugerencia)

Dirección General de Gestión Forestal (1)

Dirección General de Medio Natural (2)

Instituto Aragonés de Gestión Ambiental (1)

Instituto Aragonés del Agua (5)

Departamento de Educación, Ciencia y Universidades – (47 quejas y 2 sugerencias)

Dirección General de Deporte (1)

Dirección General de Personal, Formación e Innovación (6)

Dirección General de Planificación, Centros y Formación Profesional (3)

Dirección General de Política Educativa, Ordenación Académica y Educación Permanente (3)

Servicio Provincial de Huesca (9)

Servicio Provincial de Zaragoza (24)

Servicio Provincial de Teruel (3)

Departamento de Sanidad - (169 quejas y 1 sugerencia)

Dirección General de Salud Digital e Infraestructuras (1)

Dirección General de Cuidados y Humanización (1)

Servicio Provincial de Zaragoza (1)

Servicio Aragonés de Salud (167)

Departamento de Bienestar Social y Familia - (40 quejas)

Dirección General de Familia, Infancia y Natalidad (4)

Servicio Provincial de Zaragoza (1)

Instituto Aragonés de la Juventud (4)

Instituto Aragonés de Servicios Sociales (31)

Gobierno de Aragón- (1 queja)

Total…… 754 quejas y 15 sugerencias

Se observa que las áreas competenciales de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón en las cuales se prestan servicios necesarios para el mantenimiento de funciones sociales básicas, como la salud, bienestar social y educación, es donde se concentra el mayor número de quejas y sugerencias presentadas por la ciudadanía:

- En el Departamento de Sanidad: 423 quejas y 3 sugerencias, en su gran mayoría, 414, correspondientes al Servicio Aragonés de Salud. La mayor parte de las quejas y sugerencias se refieren a tiempos de espera excesivos (236), a la ausencia de resolución o de servicios (30), al desacuerdo con el criterio profesional en el proceso asistencial y/o aplicación de cuidados (29) y a la falta de personal (21).
- En el Departamento de Educación, Cultura y Deporte y en el Departamento de Educación, Ciencia y Universidades: 94 quejas y 3 sugerencias; mayoritariamente

referidas a la calidad del servicio (72), de las cuales hay que destacar las referidas a la falta de personal (25), a la falta de cumplimiento de las expectativas de los servicios (19) y al desacuerdo con el criterio profesional en el proceso asistencial y/o aplicación de cuidados (10). Es de destacar que la mayoría del total de quejas y sugerencias, concretamente 51, recaen en el Servicio Provincial de Zaragoza, algo que era de esperar ya que es el responsable de los servicios que se ofrecen en el mayor volumen de centros educativos.

- En el Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales y en el Departamento de Bienestar Social y Familia: 84 quejas y 1 sugerencias; en gran parte, versan sobre la calidad del servicio (53), particularmente en relación a los tiempos de espera excesivos para citas o para información (19). Se constata también un gran número de quejas y sugerencias relativas al trato de los ciudadanos: falta de amabilidad, cortesía, respeto o educación y falta de interés en ayudar al ciudadano (16).

Finalmente, las 26.405 quejas que se reciben en el Sistema de Salud de Aragón y que no se tramitan junto a las del sistema general de la Comunidad Autónoma de Aragón provienen: el 84,2 % de Atención Especializada y el 15,8 % de Atención Primaria, proporciones similares a las de 2022, aunque hay que destacar el aumento de quejas en este Sistema, que han pasado de 19.291 en 2022 a 26.405 en 2023.

4. ANÁLISIS CUALITATIVO DE LAS SUGERENCIAS Y QUEJAS PRESENTADAS

En primer lugar, se analizan las sugerencias y quejas que se tramitan en el sistema general del 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 Sistema de Salud de Aragón.

4.1 QUEJAS DE ADMINISTRACIÓN GENERAL

1) INSTALACIONES (53)

a. Accesibilidad de las instalaciones (5)

Servicio Aragonés de Salud (2)
Dirección General del Medio Natural (1)
Instituto Aragonés de Empleo (1)
Instituto Aragonés de la Juventud (1)

b. Barreras físicas o arquitectónicas. (2)

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

Servicio Provincial de Educación, Ciencia y Universidades en Zaragoza (1)

c. Condiciones ambientales y físicas. (18)

Dirección General de Carreteras (4)
Dirección General de Carreteras e Infraestructuras (1)
Dirección General de Cultura (1)
Dirección General de Deporte (1)
Dirección General de Medio Natural (1)
Dirección General de Patrimonio y Organización (1)
Instituto Aragonés de Servicios Sociales (3)
Servicio Aragonés de Salud (1)
Servicio Provincial de Educación, Cultura y Deporte en Zaragoza (1)
Servicio Provincial de Educación, Ciencia y Universidades en Zaragoza (3)
Servicio Provincial de Sanidad en Zaragoza (1)

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

Instituto Aragonés de Servicios Sociales en Zaragoza (1)

e. Recursos tecnológicos (27)

Dirección General de Cultura (1)
Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios (7)
Dirección General de Justicia (1)
Dirección General de Política Educativa, Ordenación Académica y Educación Permanente (1)
Dirección General de Salud Digital e Infraestructuras (1)
Dirección General de Tributos (3)
Instituto Aragonés del Agua (1)
Instituto Aragonés de Servicios Sociales (3)
Instituto Aragonés de Empleo (3)
Servicio Aragonés de Salud (3)
Secretaría General Técnica de Agricultura, Ganadería y Alimentación (2)
Servicio Provincial de Agricultura y Medio ambiente en Teruel (1)

2) INFORMACIÓN (32)

a. Accesibilidad de las instalaciones ofreciendo información presencial, telefónica y/o telemática. **(6)**

Servicio Aragonés de Salud (2)
Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios (2)
Servicio Provincial de Educación, Cultura y Deporte en Huesca (1)

Dirección General de Trabajo, Autónomos y Economía Social (1)

b. Ubicación de las Instalaciones errónea o no advertida adecuadamente. (1)

Servicio Aragonés de Salud (1)

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

Dirección General de Calidad y Seguridad Alimentaria (1)

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

Dirección General de Gobierno Abierto e Innovación Social (1)
Dirección General de Igualdad y Familias (1)
Dirección General de Justicia (1)
Dirección General de Patrimonio y Organización (2)
Dirección General de Personal, Formación e Innovación (1)
Dirección General de Salud Pública (1)
Dirección General de Vivienda (2)
Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (2)
Instituto Aragonés de Servicios Sociales (1)
Instituto Aragonés de Empleo (2)
Servicio Aragonés de Salud (7)
Servicio Provincial de Educación, Cultura y Deporte en Zaragoza (1)
Servicio Provincial de Educación, Ciencia y Universidades en Zaragoza (1)
Servicio Provincial de Agricultura, Ganadería y Alimentación en Teruel (1)

3) TRATO A LOS CIUDADANOS (77)

a. Falta de amabilidad, cortesía o educación. (29)

Delegación Territorial de Teruel (1)
Dirección General de Cooperación al Desarrollo e Inmigración (1)
Dirección General de Vivienda (1)
Instituto Aragonés de Servicios Sociales (5)
Instituto Aragonés del Agua (1)
Servicio Aragonés de Salud (17)
Servicio Provincial de Educación, Cultura y Deporte en Zaragoza (3)

b. Falta de interés en ayudar al ciudadano o no ayuda. (41)

Dirección General de Cultura (1)
Dirección General de la Función Pública y Calidad de Servicios (1)
Dirección General de Justicia (1)
Dirección General de Tributos (1)

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (2)
Instituto Aragonés de Servicios Sociales (9)
Instituto Aragonés de Empleo (4)
Servicio Aragonés de Salud (18)
Secretaría General Técnica de Agricultura, Ganadería y Alimentación (1)
Servicio Provincial de Educación, Cultura y Deporte en Zaragoza (1)
Servicio Provincial de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente en Teruel (1)
Servicio Provincial de Bienestar Social y Familia en Zaragoza (1)

c. Autoritarismo o Abuso de poder. (3)

Dirección General de Universidades (1)
Dirección General de Justicia (1)
Servicio Aragonés de Salud (1)

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

Servicio Aragonés de Salud (1)

e. Nivel de comprensión de los problemas planteados. (3)

Servicio Aragonés de Salud (3)

4) CALIDAD DEL SERVICIO (574)

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

Instituto Aragonés de Servicios Sociales (1)
Dirección General de Igualdad y Familias (1)

b. Tiempos de espera excesivos en (284)

1. Citas para efectuar trámites legales obligatorios: (4)

Dirección General de Justicia (3)
Instituto Aragonés de Gestión Ambiental (1)

2. Otro tipo de citas o para información**.** (267)

Dirección General de Calidad y Seguridad Alimentaria (1)
Dirección General de Cuidados y Humanización (1)
Dirección General de Familia, Infancia y Natalidad (3)
Dirección General de Gestión Forestal (1)
Dirección General de Justicia (5)
Dirección General de Tributos (2)
Dirección General de Vivienda (1)
Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (1)

Instituto Aragonés de Servicios Sociales (16)
Servicio Aragonés de Salud (235)
Servicio Provincial de Educación, Ciencia y Universidades en Huesca (1)

3. Resolución de expedientes. (6)

Dirección General de Vivienda (2)
Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (1)
Dirección General de la Función Pública y Calidad de Servicios (1)
Instituto Aragonés de Servicios Sociales (2)

4. Efectividad de las resoluciones (6)

Secretaría General Técnica de Educación, Cultura y Deporte (1)
Instituto Aragonés de Empleo (1)
Dirección General de Energía y Minas (1)
Instituto Aragonés de Servicios Sociales (1)
Dirección General de Planificación, Centros y Formación Profesional (1)
Dirección General de Vivienda (1)

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

Instituto Aragonés de Servicios Sociales (1)
Servicio Aragonés de Salud (1)
Servicio Provincial de Educación, Ciencia y Universidades en Huesca (1)
Dirección General de la Función Pública (1)

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

Servicio Provincial de Educación, Ciencia y Universidades en Huesca (1)

e. Recursos humanos (117)

1. Falta de Personal (51)

Dirección General de Cultura (1)
Dirección General de Energía y Minas (1)
Dirección General de Personal, Formación e Innovación (2)
Dirección General de Planificación y Equidad (1)
Dirección General de Salud Pública (2)
Dirección General de Urbanismo (1)
Servicio Provincial de Educación, Cultura y Deporte en Zaragoza (2)
Servicio Provincial de Educación, Ciencia y Universidades en Zaragoza (11)
Servicio Provincial de Educación, Cultura y Deporte en Huesca (3)
Servicio Provincial de Educación, Ciencia y Universidades en Huesca (3)

Servicio Provincial de Educación, Ciencia y Universidades en Teruel (2)
Instituto Aragonés de Servicios Sociales (3)
Servicio Aragonés de Salud (19)

2. Comportamiento entre empleados (0)

3. Personal no cualificado para la prestación del servicio o poco cualificado. (1)

Instituto Aragonés de Empleo (1)

4. Desacuerdo con el criterio profesional en el proceso asistencial y/o aplicación de cuidados (48)

Dirección General de Carreteras (1)
Dirección General de Cultura (1)
Dirección General de Familia, Infancia y Natalidad (1)
Dirección General de Personal, Formación e Innovación (1)
Dirección General de Planificación, Centros y Formación Profesional (1)
Instituto Aragonés de Servicios Sociales (3)
Instituto Aragonés de Empleo (3)
Servicio Aragonés de Salud (29)
Servicio Provincial de Educación, Cultura y Deporte en Zaragoza (2)
Servicio Provincial de Educación, Ciencia y Universidades en Zaragoza (4)
Servicio Provincial de Educación, Ciencia y Universidades en Huesca (1)
Servicio Provincial de Educación, Ciencia y Universidades en Teruel (1)

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

Servicio Aragonés de Salud (2)

6. Descoordinación entre los diferentes niveles asistenciales. (2)

Servicio Aragonés de Salud (2)

7. Errores y deficiencias asistenciales (13)

Dirección General de Cultura (1)
Instituto Aragonés de Servicios Sociales (1)
Servicio Aragonés de Salud (11)

f. Fechas de apertura y horarios. (1)

Instituto Aragonés de Servicios Sociales (1)

g. Falta de cumplimiento de las expectativas de servicio (72)

Dirección General de Administración Electrónica y Sociedad de la Información (1)
Dirección General de Calidad y Seguridad Alimentaria (1)
Dirección General de Cambio Climático y Educación Ambiental (1)

Dirección General de Carreteras (2)
Dirección General de Deporte (2)
Dirección General de la Función Pública y Calidad de Servicios (2)
Dirección General de Medio Natural y Gestión Forestal (2)
Dirección General de Patrimonio y Organización (1)
Dirección General de Personal y Formación del Profesorado (1)
Dirección General de Salud Pública (3)
Dirección General de Transportes (1)
Dirección General de Tributos (2)
Instituto Aragonés de la Juventud (1)
Instituto Aragonés de Servicios Sociales (4)
Instituto Aragonés de Empleo (7)
Instituto Aragonés de Gestión Ambiental (1)
Instituto Aragonés del Agua (2)
Servicio Aragonés de Salud (21)
Servicio Provincial de Educación, Cultura y Deporte en Zaragoza (10)
Servicio Provincial de Educación, Cultura y Deporte en Teruel (1)
Servicio Provincial de Educación, Cultura y Deporte en Huesca (2)
Servicio Provincial de Educación, Ciencia y Universidades en Huesca (2)
Servicio Provincial de Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda en Huesca (1)
Secretaría General Técnica de Educación, Cultura y Deporte (1)

h. Modificaciones en la prestación del Servicio. (15)

Dirección General de Carreteras (1)
Dirección General de Cultura (1)
Dirección General de Igualdad y Familias (1)
Dirección General de Planificación, Centros y Formación Profesional (1)
Dirección General de Salud Pública (1)
Instituto Aragonés de Servicios Sociales (3)
Instituto Aragonés de Empleo (1)
Servicio Aragonés de Salud (3)
Servicio Provincial de Educación, Cultura y Deporte en Zaragoza (1)
Servicio Provincial de Educación, Cultura y Deporte en Huesca (2)

i. Ausencia de resolución o de servicio. (54)

Dirección General de Calidad y Seguridad Alimentaria (1)
Dirección General de Carreteras (1)
Dirección General de Energía y Minas (2)
Dirección General de la Función Pública y Calidad de Servicios (2)
Dirección General de Interior y Protección Civil (1)

Dirección General de Justicia (1)
Dirección General de Patrimonio y Organización (1)
Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios (1)
Dirección General de Salud Pública (1)
Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios (1)
Dirección General de Tributos (1)
Dirección General de Turismo (1)
Dirección General de Vivienda (1)
Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (1)
Instituto Aragonés de Servicios Sociales (4)
Instituto Aragonés de Empleo (2)
Servicio Aragonés de Salud (28)
Servicio Provincial de Educación, Cultura y Deporte en Zaragoza (3)
Servicio Provincial de Educación, Ciencia y Universidades en Zaragoza (1)

j. Otras incidencias en la gestión (25)

1. Documentación (3)

   Servicio Provincial de Educación, Ciencia y Universidades en Zaragoza (1)
   Dirección General de Personal, Formación e Innovación (1)
   Servicio Aragonés de Salud (1)

2. Formas de notificación o comunicación (1)

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

3. Alternativas a una determinada tramitación o procedimiento o mejoras. (12)

   Dirección General de Patrimonio y Organización (1)
   Dirección General de Política Educativa, Ordenación Académica y Educación Permanente (1)
   Instituto Aragonés del Agua (3)
   Instituto Aragonés de Servicios Sociales (3)
   Instituto Aragonés de Empleo (1)
   Servicio Aragonés de Salud (1)
   Secretaría General Técnica de Ciudadanía y Derechos Sociales (1)
   Servicio Provincial de Educación, Ciencia y Universidades en Zaragoza (1)

4. Dificultades en la tramitación telemática (9)

   Dirección General de Igualdad y Familias (1)
   Dirección General de Justicia (2)
   Dirección General de Promoción Industrial e Innovación (1)

Dirección General de Tributos (1)
Dirección General de Vivienda (1)
Servicio Aragonés de Salud (2)
Servicio Provincial de Educación, Ciencia y Universidades en Zaragoza (1)

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

5) OTRAS: IMPUESTOS, OFERTAS, CONVOCATORIAS, AYUDAS Y SUBVENCIONES (20)

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

b. Requisitos o criterios excesivos, discriminatorios, restrictivos, inadecuados o poco adecuados en convocatorias u ofertas (10)

Dirección General de Personal, Formación e Innovación (1)
Dirección General de Planificación y Equidad (1)
Dirección General de Tributos (1)
Instituto Aragonés de la Juventud (2)
Instituto Aragonés del Agua (1)
Servicio Aragonés de Salud (1)
Secretaría General Técnica de Educación, Cultura y Deporte (2)
Servicio Provincial de Educación, Cultura y Deporte en Zaragoza (1)

c. Cumplimiento de requisitos o de criterios (5)

Dirección General de Energía y Minas (1)
Dirección General de la Función Pública y Calidad de Servicios (1)
Dirección General de Tributos (1)
Instituto Aragonés del Agua (1)
Instituto Aragonés de Empleo (1)

d. Poca información o publicidad en las solicitudes y sobre la tramitación. (2)

Dirección General de la Función Pública y Calidad de Servicios (1)
Instituto Aragonés de Empleo (1)

e. Errores materiales o de hecho (3)

Instituto Aragonés del Agua (1)
Servicio Provincial de Educación, Cultura y Deporte en Zaragoza (1)
Servicio Aragonés de Salud (1)

6) INCUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS DE CARTAS DE SERVICIOS (0)

7) SIN CLASIFICAR (16)

Dirección General de Administración Electrónica y Aplicaciones Corporativas (2)
Dirección General de Caza y Pesca (1)
Dirección General de la Función Pública y Calidad de Servicios (1)
Dirección General de Justicia (1)
Dirección General de Política Educativa, Ordenación Académica y Educación Permanente (1)
Instituto Aragonés de la Juventud (1)
Instituto Aragonés de Servicios Sociales (1)
Instituto Aragonés de Empleo (1)
Instituto Aragonés del Agua (2)
Servicio Aragonés de Salud (2)
Secretaría General Técnica de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente (1)
Servicio Provincial de Educación, Cultura y Deporte en Zaragoza (1)
Gobierno de Aragón (1)

TOTAL……..… 772 quejas y sugerencias

Normalmente esta cantidad es superior al número de sugerencias y quejas presentadas, por ser frecuente que una queja o sugerencia se refiera a varias deficiencias diferentes en la prestación del servicio.

Del presente informe procede extraer las conclusiones que se detallan a continuación:

1º Las instalaciones generan el 6,9 % del total de quejas y sugerencias de 2023, porcentaje superior al 4,5 % del año anterior. La mayoría de ellas, al igual que ocurrió en 2022, están relacionadas con los recursos tecnológicos. Sin embargo, este año se detecta un aumento considerable de las quejas y sugerencias motivadas por las condiciones ambientales y físicas de las instalaciones, y se aprecia una disminución de las motivadas por su accesibilidad. Las barreras físicas o arquitectónicas y la falta de mobiliario o la inadecuación del existente, generan un número insignificante de quejas y sugerencias.

2º La información es la causa del 4,1 % de las quejas y sugerencias, reflejándose un descenso respecto a 2022 en el que alcanzó el 6,7 %. La gran mayoría de las quejas se centran en que el usuario no ha recibido ninguna información o que ésta ha sido errónea, deficiente e incompleta; y, en segundo lugar, en la accesibilidad a las instalaciones ofreciendo información presencial, telefónica y/ o telemática.

3º El trato que recibe la ciudadanía genera un 10 % de las quejas y sugerencias recibidas en 2023, porcentaje similar al del año anterior, que ascendía a 11,6 %. Se concretan

principalmente, al igual que en 2022, en la falta de interés en ayudar al ciudadano, seguida de la falta de amabilidad, cortesía o educación.

4º La calidad del servicio prestado es el motivo del mayor porcentaje de las quejas y sugerencias presentadas, alcanzando un 74.4 %, por encima del porcentaje del año 2022, en el que dichas quejas y sugerencias representaban el 72,1 %. En concreto, las más significativas son las relacionadas con los tiempos de espera excesivos en recibir atención, obtención de citas, efectuar trámites legales obligatorios, resolución de expedientes y efectividad de las resoluciones, que representan el 49,48 % del total de quejas y sugerencias sobre la calidad del servicio, porcentaje que ha aumentado considerablemente respecto al de 2022 que fue del 34,2 %. Este tipo de quejas relacionadas con los tiempos de espera se presentan mayoritariamente en el Servicio Aragonés de Salud (235 de las 284 registradas en este punto), por lo que se constata que en 2023 ha habido un sustancial incremento del ya importante volumen de quejas y sugerencias en 2022 relacionadas con los tiempos de espera en atención sanitaria.

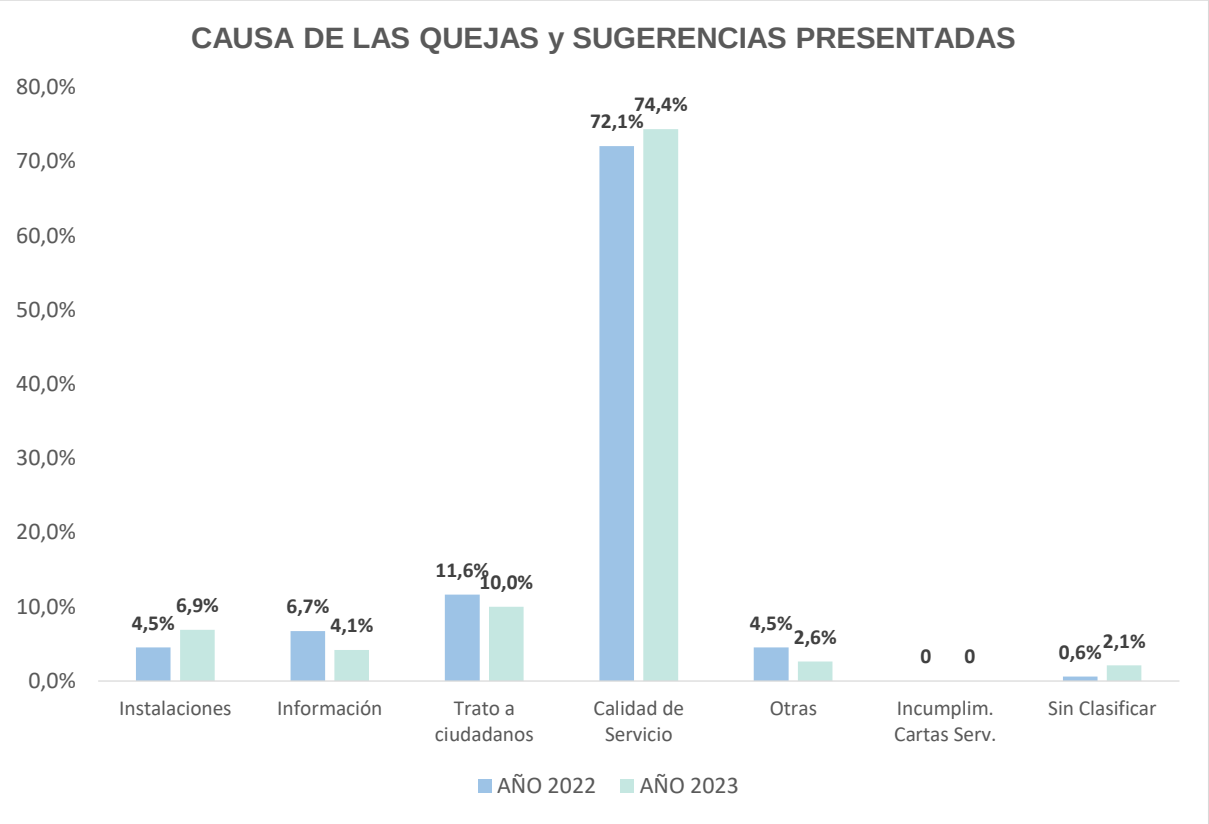
En segundo lugar, y con un considerable aumento respecto al año anterior, están las quejas y sugerencias en relación con los recursos humanos, que pasan de 16 a 117, suponiendo el 20,38 % de las quejas y sugerencias sobre la calidad del servicio, destacando como causa la falta de personal (51) y el desacuerdo con el criterio profesional en el proceso asistencial y/o aplicación de cuidados (48).

En tercer lugar, se encuentran las quejas y sugerencias sobre la falta de cumplimiento de las expectativas de los servicios que suponen un 12,54 % del total sobre la calidad del servicio, habiendo disminuido durante este año de 107 a 72. Le siguen las motivadas por la ausencia de resolución o de servicios que, con un 9,40 %, pasan de 38 a 54. A continuación, las relativas a otras incidencias en la gestión (alternativas a una determinada tramitación o procedimiento o mejoras y dificultades en la tramitación electrónica, principalmente) que se mantienen en un 4,36 %, una proporción similar a la del 2022. Es de destacar la significativa disminución de las quejas y sugerencias sobre las modificaciones en la prestación del servicio que pasan de 61 a 15, suponiendo el 2,61 % en lugar del 17 % del año pasado. El resto de las motivaciones, también englobadas en este apartado de quejas y sugerencias sobre la calidad del servicio, tienen una mínima representación.

5º Los impuestos, ofertas, convocatorias, ayudas y subvenciones generan solo el 2,6 % del total de las quejas y sugerencias presentadas, y se refieren, sobre todo, a los requisitos o criterios excesivos, discriminatorios, restrictivos, inadecuados o poco adecuados en convocatorias u ofertas.

6º No se ha presentado ninguna queja o sugerencia sobre el incumplimiento de compromisos de cartas de servicio, como en años anteriores.

7º Se recibieron 14 quejas y 2 sugerencias sin clasificar, representando el 2,07 % frente al 0,6% del año 2022.



4.2 QUEJAS DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN

La Dirección General de Cuidados y Humanización del Departamento de Sanidad facilita los datos, que permiten conocer las quejas, sugerencias y gestorías que se han recibido en el Sistema de Salud de Aragón.

Las gestorías se refieren a los trámites o gestiones administrativas o de comunicación con los usuarios, para atender y/o redirigir la cuestión a la unidad competente para resolver una disconformidad o insatisfacción por el funcionamiento de los servicios sanitarios, prestaciones recibidas, cuidado y atención de los/las pacientes, etc. También se recogen en esta clasificación felicitaciones y agradecimientos.

En el año 2023 se han registrado un total de 26.405 quejas y sugerencias y 91.459 gestorías, mientras que en 2022 fueron 19.291 quejas y sugerencias y 89.441 gestorías.

En el siguiente cuadro se reflejan las quejas y sugerencias recibidas en el Servicio Aragonés de Salud, produciéndose respecto a 2022 un ascenso de un 36,88 %.

ATENCIÓN PRIMARIA	4.161
ATENCIÓN ESPECIALIZADA	22.244
TOTAL	**26.405**

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 mayor porcentaje de las mismas. Durante 2023 se presentaron 18.345 quejas por este motivo, un 69,48 % del total, mientras que durante 2022 se presentaron 13.017, un 67,48 % del total.

MOTIVOS	Nº	Porcentaje %
Listas de espera / Demoras	18.345	69,48%
Recursos humanos	1.805	6,84%
Asistencia: Proceso y competencia profesional	1.733	6,56%
Asistencia: Retrasos, suspensión o falta	1.418	5,37%
Trato personal. Percepción sobre los profesionales	746	2,83%
Citaciones	590	2,23%
Organización y normas	417	1,58%
Información clínica del proceso	253	0,96%
Información general: Ausencia o inadecuada	216	0,82%
Recursos materiales	149	0,56%
No consta/Sin Clasificar	123	0,47%
Confort	122	0,46%
Transporte sanitario	102	0,39%
Resultados	92	0,35%
Derivación a otros centros	83	0,31%
Extravío, desaparición, sustracción de objetos o documentos	80	0,30%
Limpieza	79	0,30%
Otros servicios complementarios	29	0,11%
Accesos y señalización	11	0,04%
Cocina alimentación	10	0,04%
Lencería	2	0,01%
TOTAL	**26.405**	100%

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

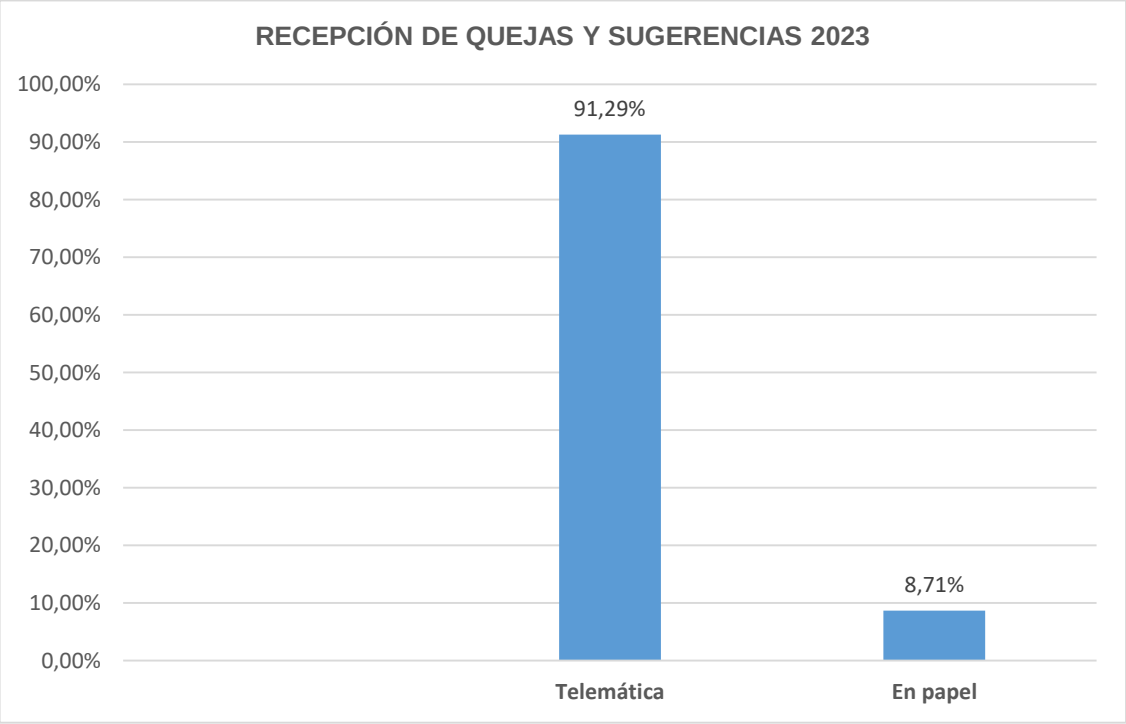
CENTROS ATENCIÓN ESPECIALIZADA	NÚMERO DE QUEJAS
HOSPITAL DE ALCAÑIZ	919
HOSPITAL DE BARBASTRO	1.711
HOSPITAL E. LLUCH	701
H. PROV. CORAZÓN DE JESÚS	51
HOSPITAL SAN JORGE	964
CRP SANTO CRISTO DE LOS MILAGROS	3
HOSPITAL PIRINEO JACA	134
CME GRANDE COVIAN	738
HOSPITAL N.SRA. DE GRACIA	744
HOSPITAL ROYO VILLANOVA	378
CME RAMÓN Y CAJAL	1.387
CME SAN JOSE	1.452
HOSPITAL UNIV. MIGUEL SERVET	4.881
CME INOCENCIO JIMÉNEZ	3.092
HCU LOZANO BLESA	4.489
HOSPITAL OBISPO POLANCO	547
H. PROV. DE SAN JOSÉ - TERUEL	42
H. GENERAL DE LA DEFENSA	11
TOTAL	**22.244**

DIRECCIONES DE ATENCIÓN PRIMARIA	NÚMERO DE QUEJAS
ALCAÑIZ	124
BARBASTRO	900
CALATAYUD	197
HUESCA	911
ZARAGOZA I	699
ZARAGOZA II	896
ZARAGOZA III	384
TERUEL	50
TOTAL	**4.161**

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 la Administración de la Comunidad Autónoma, hasta el año 2020 era muy escaso el número de quejas y sugerencias presentadas por tramitación electrónica (2%). Sin embargo, como consecuencia de la pandemia, ya en 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% del total de las quejas y sugerencias presentadas, frente al 27,7 % de las presentadas en papel. En 2022 estos porcentajes se estabilizan, suponiendo la presentación telemática un 73,4 % frente al 26,6 % de la presentación en papel.



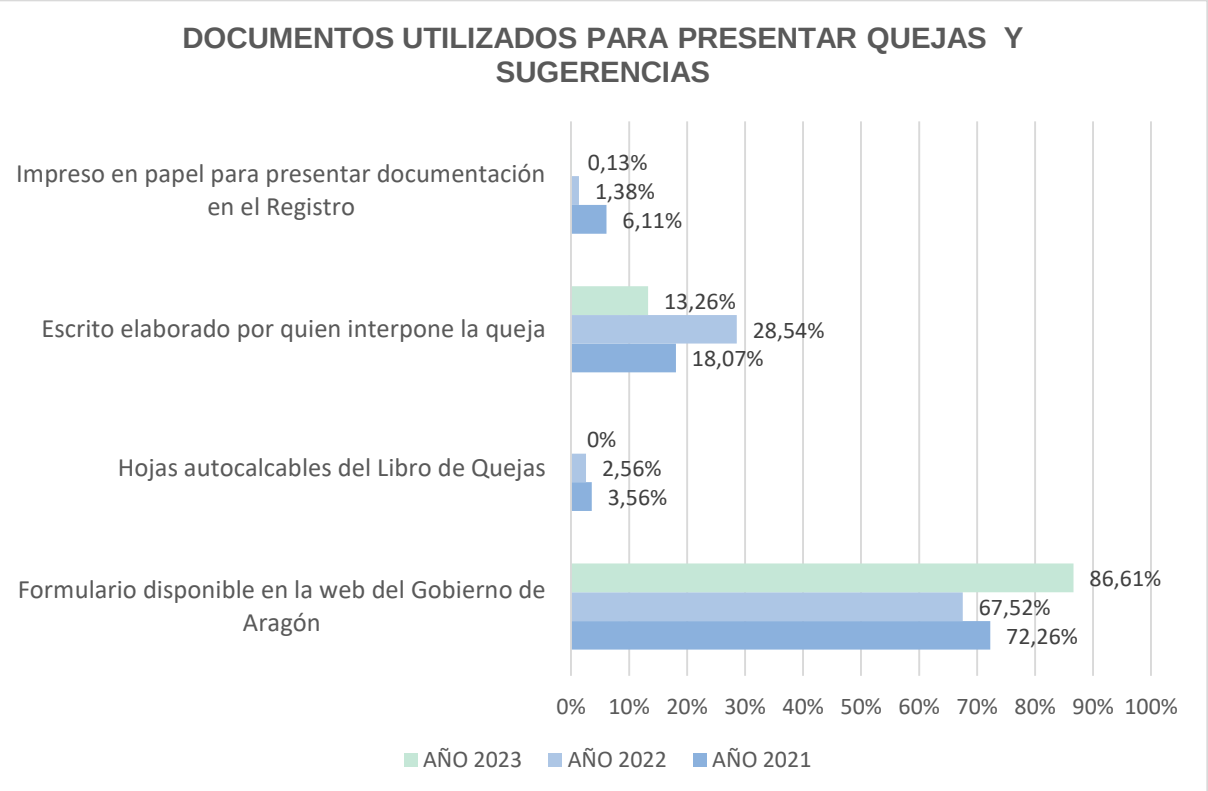
En 2023, tal y como se demuestra en el gráfico adjunto, se constata un importante incremento de la tramitación telemática frente a la tramitación en papel representando el 91,29 % del total de quejas y sugerencias presentadas. Este hecho supone el correspondiente aumento del uso del formulario disponible en la web, Sólo el 8,71 % de las quejas y sugerencias 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. Aunque se siguen recibiendo quejas y sugerencias en formato papel, es evidente que se ha producido un gran cambio en la forma en la que los administrados se relacionan con las Administraciones Públicas.

Los usuarios, cuando presentan una queja o sugerencia en el sistema general de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Aragón, utilizan los siguientes formatos:

- Un 86,61 % el formulario de sugerencias y quejas disponible en la sede electrónica de la Administración de la Comunidad Autónoma http://www.aragon.es.
- Un 13,26 % elaboran su escrito de queja y no utilizan ningún modelo existente.
- Un 0,13 % 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 por el procedimiento electrónico 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

A continuación, se describen los motivos del mayor número de quejas que se han presentado en las distintas áreas competenciales del Gobierno de Aragón.

En el Departamento de Sanidad, es el Servicio Aragonés de Salud el que concentra la mayoría de las quejas y sugerencias, siendo la principal causa de su presentación los tiempos de espera excesivos en la obtención de citas o para información (56,76 %). Principalmente se refieren a la excesiva demora para obtener cita en atención primaria y especializada, así como para la realización de pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas. Seguidamente, las causas relacionadas con los recursos humanos, principalmente la falta de personal y el desacuerdo con el criterio profesional en el proceso asistencial y/o aplicación de cuidados, constituyen la segunda motivación en términos cuantitativos de la interposición de quejas y sugerencias en la sanidad aragonesa (14,55 %).

En el área de educación, las principales causas de las quejas y sugerencias presentadas son las relacionadas con los recursos humanos, (36,08 %), siendo la falta de personal la motivación mayoritaria (25,77 %). Es destacable que en el Servicio Provincial de Zaragoza se concentran el 52,58 % de las quejas, con motivaciones variadas: falta de personal, funcionamiento del servicio de comedor, agresiones o acoso escolar, disconformidad con criterios aplicados, etc.

En el área de servicios sociales, las principales causas de las quejas y sugerencias presentadas están relacionadas con la calidad del servicio, suponiendo el 62,35% del total en esta área. De ellas, el 35,85 % se deben a los tiempos de espera excesivos para citas o información. Le siguen las causas relacionadas con el trato al ciudadano, que suponen el 18,82 % del total, destacándose la falta de interés en ayudar al ciudadano o no ayuda, que suman más de la mitad de las quejas y sugerencias presentadas por ese motivo (62,5 %). Las instalaciones (condiciones ambientales y físicas, y recursos tecnológicos, principalmente) motivan el 9,41 % de las quejas y sugerencias presentadas en el área de servicios sociales, mientras que la información (ninguna información, errónea, deficiente o incompleta y la accesibilidad de las instalaciones para ofrecer información) suponen el 5,88 %. Destacable en número, es el volumen de quejas y sugerencias recibidas en la Dirección Provincial del IASS en Zaragoza, que suponen el 43,53 % del total.

En el Departamento de Hacienda y Administración Pública, la mayoría de las quejas y sugerencias se refieren a la calidad del servicio (40,54 %), principalmente a la falta de cumplimiento de las expectativas de servicio y a la ausencia de resolución o de servicio. También existe una proporción significativa de las quejas relacionadas con las instalaciones, que suponen el 29,73 % del total y que mayoritariamente se refieren a los recursos tecnológicos. El 45,95 % se presentaron en la Dirección General de la Función Pública y

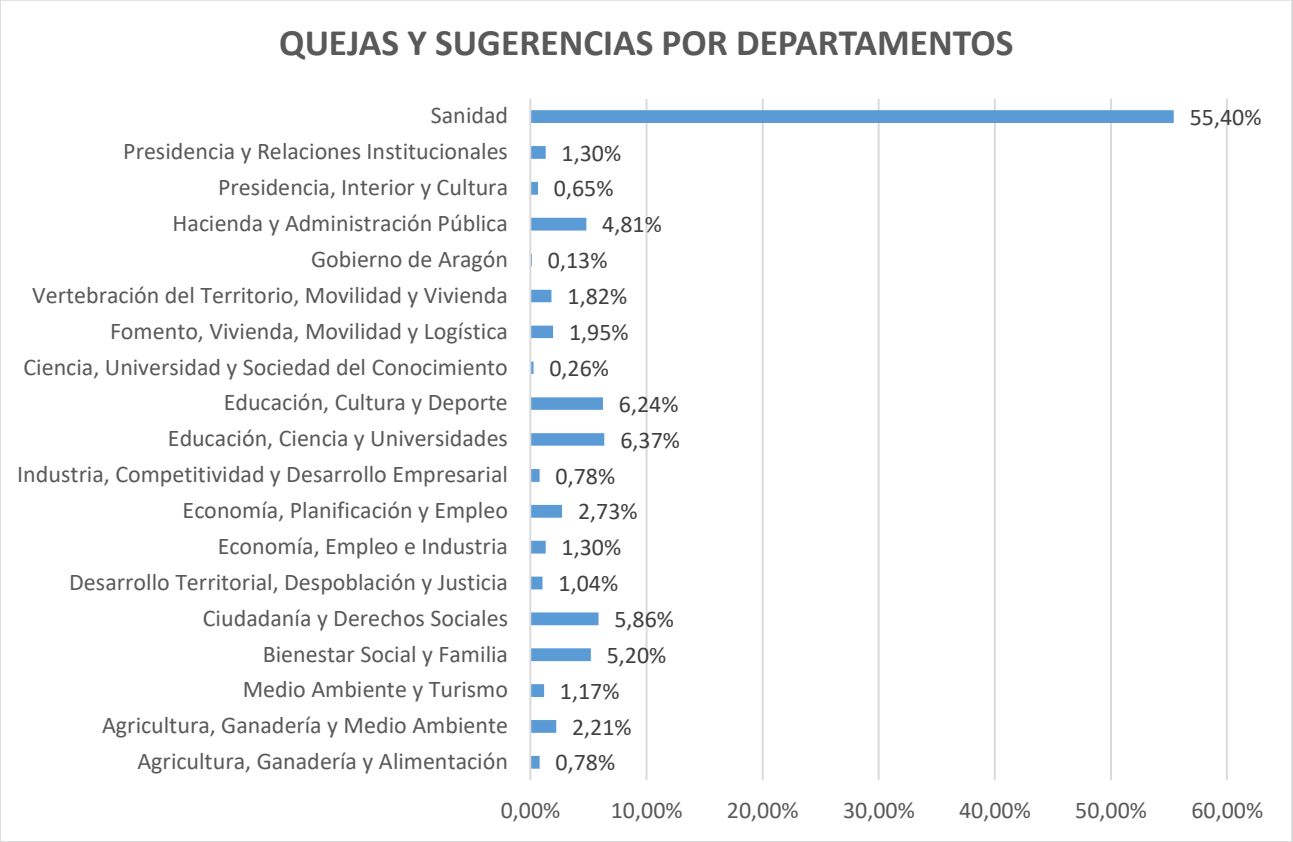
Calidad de los Servicios, la mayoría relacionadas con el desarrollo de procesos selectivos y gestión de bolsas de empleo, y con el funcionamiento de la plataforma del Instituto Aragonés de la Administración Pública. El 32,43 % se presentaron en la Dirección General de Tributos, en relación con la tramitación telemática y falta de atención o de respuesta a consultas.

En el área de economía, empleo, desarrollo empresarial e industria, igualmente, la mayoría de las quejas y sugerencias afectan a la calidad del servicio (59,46 %), principalmente por las mismas causas que en el caso anterior: falta de cumplimiento de las expectativas de servicio y ausencia de resolución o de servicio. La mayoría de ellas, el 78,38 %, fueron presentadas en el Instituto Aragonés de Empleo.

En el área de vivienda, vertebración, fomento y movilidad, el 58,62 % de las quejas y sugerencias presentadas están relacionadas con la calidad del servicio: tiempos de espera excesivos para citas o para información, falta de cumplimiento de las expectativas del servicio y ausencia de resolución o de servicio. Seguidamente, el 17,24 % se refieren a las instalaciones, concretamente a las condiciones ambientales y físicas, presentadas en su totalidad en la Dirección General de Carreteras. La mayoría de las quejas se recogen en las direcciones generales con competencias en vivienda (55,17 %), afectando principalmente al servicio de fianzas, y en las direcciones generales con competencias en carreteras (34,82 %).

En el área de agricultura, ganadería, alimentación y medio ambiente, las principales causas que motivaron las quejas y sugerencias presentadas han sido las relacionadas con la calidad de los servicios (43,75 %), concretamente la falta de cumplimiento de las expectativas de servicio, y las relacionadas con las instalaciones (21,87 %), especialmente con los recursos tecnológicos. Es el Instituto Aragonés del Agua el que ha recibido un mayor número de quejas y sugerencias, representando el 37,5 % del total.

Por último, en los Departamentos de Presidencia, Interior y Cultura, y Presidencia y Relaciones Institucionales el 50 % de las quejas y sugerencias se ha presentado en la Dirección General de Justicia, en su mayoría por dificultades en la tramitación telemática y en la obtención de citas para efectuar trámites legales obligatorios.



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, desde ese año y hasta la actualidad, 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

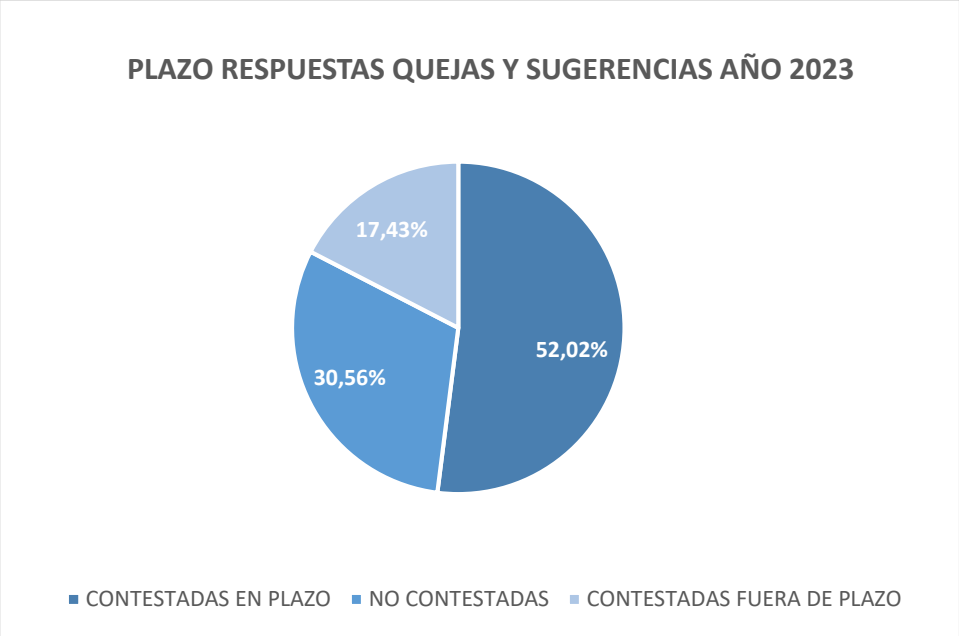
A continuación, se analiza el plazo de respuesta a las quejas y sugerencias presentadas que está fijado en un mes según el artículo 32 de la Ley 5/2013, de 20 de junio, de Calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón. De acuerdo al citado artículo, si la queja se dirige a la unidad afectada es ésta la que responde, con el acuerdo del órgano superior. Si se dirige al órgano superior sobre la unidad inferior, responde el primero, previo informe de la unidad afectada.

La contestación debe incluir las actuaciones llevadas a cabo y las medidas correctoras adoptadas y, si esto no fuera posible, debe reflejar 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, el ciudadano podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios para informarse de los motivos de la falta de contestación y para que la citada Inspección General proponga, en su caso, 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.

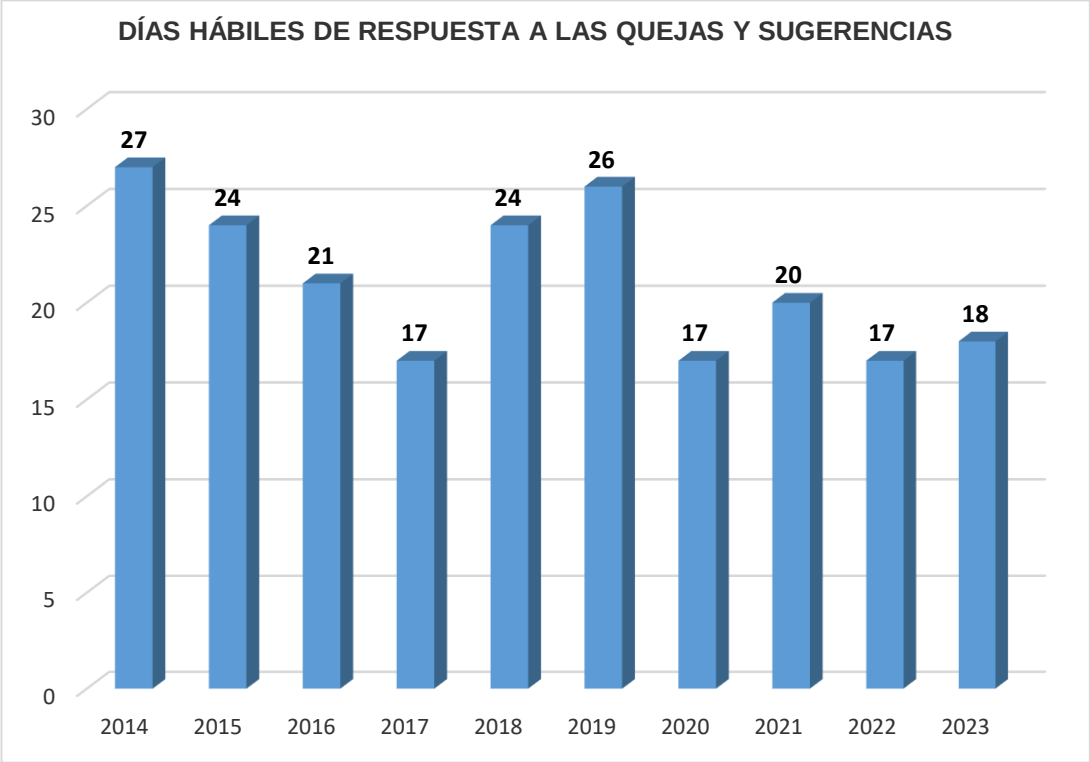
En cuanto a la media del tiempo de respuesta a las quejas y sugerencias tramitadas en el año 2023, hay que indicar que de las 769 quejas y sugerencias presentadas se han contestado un total de 534 frente a las 235 que no se contestaron. De las quejas y sugerencias contestadas, 400 lo han sido dentro del plazo de un mes previsto en la Ley 5/2013, de 20 de junio, mientras que 134 se contestaron fuera de plazo. En el siguiente gráfico, se puede ver las proporciones correspondientes.



Durante este año, se han contestado el 69,45 % de quejas y sugerencias que han sido presentadas, porcentaje muy similar al de 2022 que fue del 70 %. Sin embargo, el 17,43 %

del total de quejas se han contestado superando el plazo de un mes previsto en la citada Ley, porcentaje que ha sufrido un incremento significativo respecto al del año anterior, que fue del 13%.

Por otro lado, el tiempo medio de respuesta de las quejas y sugerencias registradas en la Administración General de la Comunidad Autónoma de Aragón en 2023 ha sido de 18 días hábiles, percibiéndose un ligero ascenso en el plazo de respuesta respecto al anterior cuyo tiempo medio se fijó en 17 días hábiles. Para obtener dicho cálculo se han excluido las 235 quejas que no han sido respondidas en todo el año, un 30,56 % del total, y que corresponden, en su mayoría, a los Departamentos de Sanidad y de Educación, y en menor número, al área de servicios sociales y al Departamento de Hacienda y Administración Pública.



Respecto a las unidades que más demora han tenido en proporcionar una respuesta a la ciudadanía son: el Servicio Aragonés de Salud (184 días), el Instituto Aragonés del Agua (149 días) y la Dirección General de Tributos (108).

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	TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA (Días hábiles)
Agricultura, Ganadería y Alimentación	28,5
Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente	50,3
Medio Ambiente y Turismo	23,3
Bienestar Social y Familia	18,3
Ciudadanía y Derechos Sociales	13,7
Desarrollo Territorial, Despoblación y Justicia	0
Economía, Empleo e Industria	10,5
Economía, Planificación y Empleo	8,4
Industria, Competitividad y Desarrollo Empresarial	8,3
Educación, Ciencia y Universidades	11,2
Educación, Cultura y Deporte	14,9
Ciencia, Universidad y Sociedad del Conocimiento	6
Fomento, Vivienda, Movilidad y Logística	18,2
Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda	18,6
Gobierno de Aragón	0
Hacienda y Administración Pública	19,1
Presidencia, Interior y Cultura	12
Presidencia y Relaciones Institucionales	2,5
Sanidad	18,7

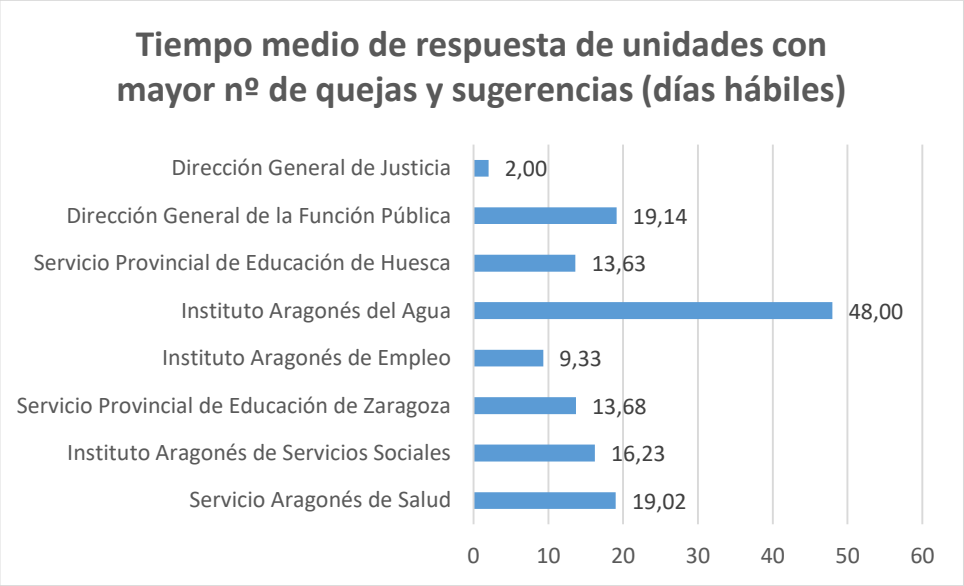
El Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente es el que presenta el mayor tiempo medio de respuesta a las quejas y sugerencias presentadas, con 50,3 días hábiles, seguido del Departamento de Agricultura, Ganadería y Alimentación, 28,5 días y del Departamento de Medio Ambiente y Turismo, con 23,3 días. De los datos obrantes, el Instituto Aragonés del Agua, dependiente a lo largo de 2023 de dos de los tres Departamentos, presenta una media de respuesta de 48 días hábiles y la Dirección General de Calidad y Seguridad Alimentaria de 47. Entre los tres Departamentos han recibido un total de 32 quejas, habiendo contestado a 17, un 53,13 %, con un tiempo medio de respuesta de 38,2 días hábiles.

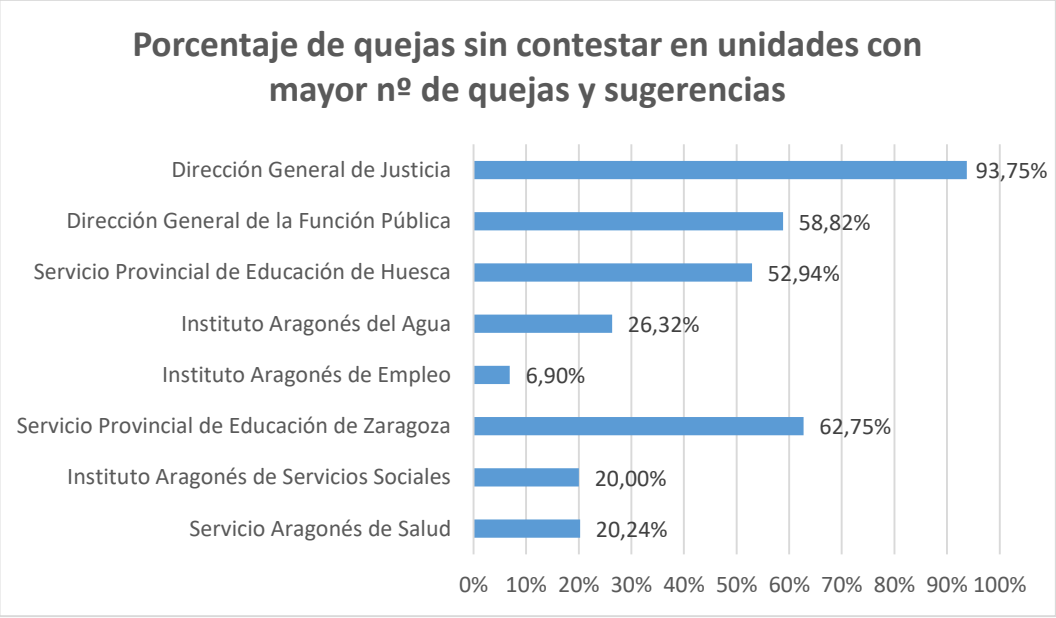
El Departamento de Sanidad, a pesar de que el Servicio Aragonés de Salud ha registrado el mayor tiempo de demora en la respuesta a una queja, presenta una media de respuesta de 18,7 días hábiles. Este Departamento ha recibido el mayor número de quejas,

426, mayoritariamente del Servicio Aragonés de Salud. De ellas ha contestado 341, un 80,05 % del total.

En cuanto a la Dirección General de Tributos, que ha sido la tercera unidad en presentar más demora en la respuesta al usuario, ha recibido 12 quejas, de las que ha contestado 10 con un promedio de tiempo de respuesta de 28,5 días.

En relación al tiempo medio que han tardado en responder las unidades receptoras del mayor número de quejas y sugerencias, se presenta el siguiente gráfico que va acompañado de la representación del porcentaje de quejas y sugerencias que no han sido contestadas por esas mismas unidades.





A la vista de estos dos gráficos, se observa que, la Dirección General de Justicia es el centro directivo con menor demora en los tiempos medios de respuesta, 2 días hábiles, pero también es el centro directivo, con mucha diferencia respecto a los demás, con la mayor proporción de quejas y sugerencias sin contestar, el 93,75 %. Seguidamente, se encuentra el Instituto Aragonés de Empleo, con 9,33 días hábiles de tiempo medio de respuesta, pero al contrario que en el caso anterior, este organismo es el que presenta la menor proporción de quejas y sugerencias sin contestar, el 6,90 %, a bastante distancia de los demás.

De acuerdo a los datos reflejados en estos mismos gráficos, el Instituto Aragonés del Agua es la unidad con un tiempo medio de respuesta mayor, 48 días hábiles, aunque presenta una proporción de quejas sin contestar más favorable del 26,32 %. Sin embargo, hay unidades cuyos tiempos medios de respuesta son sensiblemente menores, como el Servicio Provincial de Educación en Huesca, el Servicio Provincial de Educación en Zaragoza y la Dirección General de la Función Pública, pero presentan cada una de ellas una proporción de quejas sin contestar mucho mayor a la del Instituto Aragonés del Agua.

Con diferencia, es el Servicio Aragonés de Salud el que en 2023 ha recibido el mayor número de quejas y sugerencias, 414. De ellas se contestaron 331 en una media de 19,02 días hábiles. El porcentaje de quejas sin contestar fue del 20,24 %. Le sigue, en cuanto al número de quejas y sugerencias recibidas, el Instituto Aragonés de Servicios Sociales, que ha recibido 65 y ha contestado 52 en una media de 16,23 días hábiles. A continuación, el Servicio Provincial de Educación en Zaragoza, que ha recibido 51 y ha contestado 19 en una media de 13,68 días hábiles. Hay que tener en cuenta que el Instituto Aragonés de Servicios Sociales ha dejado sin contestar el 20 % de las quejas y sugerencias recibidas frente al 62,75 % del Servicio Provincial de Educación en Zaragoza.

8- RECOMENDACIONES

Analizadas tanto las quejas y sugerencias recibidas como las contestaciones, comparando su evolución y el uso del sistema de presentación y tramitación, se proponen las siguientes recomendaciones que esperamos sirvan para mejorar nuestro firme compromiso de servicio público y la comunicación con los usuarios de nuestros servicios.

- Es necesario dar un impulso al procedimiento de quejas y sugerencias de forma que sea más conocido, más utilizado y más valorado por los usuarios de los servicios generales de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

- El usuario que quiera presentar una queja o sugerencia para dejar constancia de su insatisfacción con los servicios prestados, o proponer una iniciativa o sugerencia para mejorarlos, debe recibir por parte del personal funcionario toda la ayuda que necesite para su

formulación y presentación, así como la información sobre el procedimiento (plazos de contestación, qué hacer si no se contesta en plazo, etc.). Se debe de mantener una actitud abierta, agradeciendo la colaboración del usuario en la mejora de la organización.

- En la tramitación electrónica del procedimiento, cada vez más utilizada, debe reflejarse claramente toda la información que pueda necesitar el usuario para presentar de forma correcta y completa su queja o sugerencia, así como los plazos de respuesta y los deberes y derechos que le asisten.

- Los Departamentos deben establecer un procedimiento interno de tramitación de las quejas que sea ágil y no demore la respuesta. Así mismo, deben determinar las personas responsables de esa tramitación y mantener esta información actualizada, comunicándola a todas las unidades implicadas en el procedimiento.

- 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 dar una solución en dicho plazo, se debe informar al usuario de los motivos que lo impiden.

- Las respuestas a los usuarios, además de realizarse en el plazo estipulado, deben incluir las actuaciones que se han llevado a cabo, las medidas correctoras adoptadas, o en su caso, la imposibilidad de adoptar medida alguna en relación a la queja o sugerencia presentada, y los derechos y deberes que les asisten. Cuando se contesta a una queja, hay que utilizar un lenguaje que sea claro y comprensible para la ciudadanía, intentando ponerse en su lugar.

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

- Nunca debe ser la respuesta a una queja un documento en el que únicamente se informa de que la queja se ha remitido al órgano competente para su respuesta.

- Los Departamentos deben informar a la Inspección General de Servicios 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 necesario realizar un estudio sobre el grado de percepción de los usuarios de la calidad en las respuestas a las quejas y sugerencias presentadas, para conseguir un mayor grado de satisfacción con la respuesta recibida.

- Se debería coordinar el procedimiento del sistema general de quejas y sugerencias con el procedimiento adoptado por el Departamento de Sanidad para el Sistema de Salud de la Comunidad Autónoma de Aragón, para evitar duplicidades.