

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

**Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios**

**Plan Anual de Inspección de Servicios**

**Aragón 2015**

## Índice

<b>1. Introducción .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Análisis cuantitativo de las Sugerencias y Quejas .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Análisis cualitativo de las Sugerencias y Quejas .....</b>	<b>9</b>
<b>4. Recepción de Sugerencias y Quejas .....</b>	<b>19</b>
<b>5. Principales causas que han motivado su presentación.....</b>	<b>21</b>
<b>6. Análisis de las respuestas al ciudadano .....</b>	<b>22</b>
<b>7. Recomendaciones.....</b>	<b>24</b>

## 1.- INTRODUCCIÓN

Las quejas y sugerencias son mecanismos activos de participación ciudadana de gran importancia para las administraciones públicas, como manifestaciones de los usuarios de los servicios en relación con la falta de satisfacción de sus expectativas o propuestas de mejora respecto de la forma en que dichos servicios se prestan. Ambas proporcionan una valiosa retroalimentación que debe ser utilizada para mejorar, por un lado, la satisfacción de los usuarios y, por otro, los procesos internos que dan lugar a la prestación de los servicios públicos.

A pesar de ser términos de sobra conocidos, sigue siendo válida la siguiente definición convencional:

**Queja:** exposición de una incidencia, durante la prestación de un servicio por parte la organización, que produce en la persona que reclama la percepción de ineficacia o de actuación inadecuada, y requiere de una respuesta.

**Sugerencia:** manifestación o declaración de un ciudadano en la que éste transmite una idea con la que pretende mejorar los servicios que presta la institución o alguno de sus procesos o bien solicita la prestación de un servicio o actuación no previsto o no ofrecido.

En todo caso, las organizaciones deben fomentar que los usuarios se impliquen y participen más en la mejora de los servicios públicos, por lo que se les debe facilitar la presentación de sus Quejas y Sugerencias. Para ello, además de informarles de los lugares y procedimientos para su presentación, se deben habilitar canales alternativos para su recepción y contestación e intentar simplificar al máximo el proceso de interacción con el interesado.

La colaboración del ciudadano en forma de queja o sugerencia resulta imprescindible para mejorar día a día la calidad de nuestros servicios.

La organización analizará detalladamente los datos derivados de la tramitación de las Quejas y Sugerencias recibidas en relación a sus servicios, 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 dispondrá de información objetiva de gran utilidad para la implantación de acciones orientadas a la eliminación de

las causas que motivaron las Quejas y Sugerencias y, en consecuencia a mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios con la organización.

La ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de las 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, las cuales son una herramienta muy valiosa para mejorar la calidad de los servicios prestados y también sirven para conocer la opinión y hábitos de los ciudadanos en su relación con la Administración.

## **2.-ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LAS SUGERENCIAS Y QUEJAS PRESENTADAS**

En el año 2015 se han presentado en la Comunidad Autónoma de Aragón 11.229 quejas y sugerencias, de ellas 11.019 pertenecen a SALUD y 210 al resto de los ámbitos competenciales.

La evolución de quejas y sugerencias respecto al 2014 ha tenido un incremento de un 2,8% en el área de Salud, mientras que en el resto de las áreas este incremento ha sido de un 8,3 %.

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

Desde la Dirección General de Industria, PYMES, Comercio y Artesanía no se han facilitado los datos de las quejas que se han presentado en las Estaciones de Inspección Técnica de Vehículos y que se tramitan al margen de la aplicación de quejas del Gobierno de Aragón. Entendemos preciso indicar que dichas Estaciones prestan un servicio público en régimen de concesión y que las quejas que reciben las contesta el Director General competente en materia de Industria previo informe

elaborado por la Estación, según Orden de 19 de junio de 2003, del Departamento de Industria, Comercio y Desarrollo desconociéndose su número.

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

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>
Presidencia	18
Economía, Industria y Empleo	34
Hacienda y Administración Pública	45
Educación, Cultura y Deporte	11
Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda	24
Ciudadanía y Derechos Sociales	53
Desarrollo Rural y Sostenibilidad	8
Innovación, Investigación y Universidad	0
Sanidad	11.036
<b>TOTAL</b>	<b>11.229</b>

A continuación, se desagregan las sugerencias y quejas recibidas y tramitadas en la aplicación del Gobierno de Aragón, según los órganos y organismos que han sido receptores de las mismas y se asignan según la nueva organización de la Administración de la Comunidad Autónoma, aprobada por Decreto de 5 de julio de 2015, de la Presidencia del Gobierno de Aragón.

**Presidencia - 16 quejas y 2 sugerencias**

Dirección General de Justicia e Interior .....	10
Delegación Territorial de Huesca .....	3
Delegación Territorial de Teruel.....	5

**Economía, Industria y Empleo - 34 quejas**

Instituto Aragonés de Empleo (INAEM).....	28
Dirección General de Industria, PYMES, Comercio y Artesanía.....	1
Servicio Provincial de Teruel.....	4
Dirección General de Trabajo.....	1

**Hacienda y Administración Pública - 39 quejas y 6 sugerencias**

Dirección General Función Pública y Calidad de los Servicios.....	2
Instituto Aragonés de Administración Pública .....	4
Dirección General Contratación, Patrimonio y Organización.....	18
Dirección General de Tributos.....	21

**Educación, Cultura y Deporte - 10 quejas y 1 sugerencia**

Dirección General de Planificación y Formación Profesional.....	1
Dirección General de Cultura y Patrimonio.....	5
Dirección General de Deporte .....	3
Servicio Provincial de Huesca ....	1
Servicio Provincial de Zaragoza .....	1

**Vertebración del Territorio, Movilidad y Vivienda - 19 quejas y 5 sugerencias**

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación.....	18
Dirección General de Movilidad e Infraestructuras .....	5

Dirección General de Turismo.....	1
<b>Ciudadanía y Derechos Sociales - 53 quejas</b>	
Dirección General de Igualdad y Familias.....	4
Dirección General de Participación Ciudadana, Transparencia, Cooperación y Acción Exterior..	1
Instituto Aragonés de la Mujer .....	2
Instituto Aragonés de la Juventud.....	3
Instituto Aragonés de Servicios Sociales .....	42
Servicio Provincial de Zaragoza.....	1
<b>Desarrollo Rural y Sostenibilidad - 8 quejas</b>	
Servicio Provincial de Huesca .....	1
Servicio Provincial de Teruel .....	1
Servicio Provincial de Zaragoza .....	6
<b>Sanidad - 16 quejas y 1 sugerencias</b>	
Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios .....	6
Dirección General de Asistencia Sanitaria.....	2
Dirección Gerencia Sector II de Zaragoza .....	1
Dirección Gerencia Sector III de Zaragoza .....	1
Servicio Provincial de Huesca.....	3
Servicio Provincial de Teruel .....	1
Servicio Provincial de Zaragoza.....	2
<b>Total .....</b>	<b>195 quejas y 15 sugerencias</b>

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

- En Vivienda, se han prestando 18 y todas ellas en la provincia de Zaragoza, en Teruel y Huesca no se ha tramitado ninguna en la aplicación del Gobierno de Aragón y por tanto se desconoce si se han presentado y si se les ha respondido en plazo.
- En el IASS se han presentado 42 quejas en Zaragoza. En Huesca y Teruel no se tramita ninguna queja en la aplicación.
- En Industria, solo se han tramitado 4 en el Servicio Provincial de Teruel y 1 en Dirección General de Industria, PYMES, Comercio y Artesanía.
- En Educación de 9 quejas presentadas solo 1 está relacionada con la actividad educativa, el resto se han presentado en: Bibliotecas, Museos y Dirección General de Deportes.

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

Atención Primaria	1.527
Atención Especializada	9.171
061	51
D. Gral. de Atención al Usuario	270
<b>TOTAL</b>	<b>11.019</b>



En el informe que elabora la Dirección General de Derechos y Garantía de los Usuarios sobre las quejas, sugerencias y gestorías presentadas en el Sistema de Salud de Aragón se refleja un incremento en las quejas de un 2,71% respecto a 2014.

### **3.-ANÁLISIS CUALITATIVO DE LAS SUGERENCIAS Y QUEJAS PRESENTADAS**

En primer lugar, se analizan las sugerencias y quejas que se han tramitado en la aplicación del Gobierno de Aragón, siguiendo la clasificación que de las mismas realiza la Agencia Estatal de Evaluación de la Políticas Públicas y Calidad de los Servicios (AEVAL), añadiendo algún nuevo apartado que se ha considerado mejora la comprensión de nuestra realidad sobre el particular y en segundo lugar, se analizan las del Servicio Aragonés de Salud.

#### **1) INSTALACIONES (42)**

##### **a. Accesibilidad de las instalaciones (19)**

Dirección General Contratación, Patrimonio y Organización (1)

Dirección General de Tributos (2)

Instituto Aragonés de Servicios Sociales (6)

Dirección General de Deportes (3)

Dirección General de Cultura y Patrimonio (1)

Dirección General de Industria, PYMES, Comercio y Artesanía – Servicio Prov. de Teruel (2)

Dirección General de Justicia e Interior (4)

##### **b. Barreras físicas o arquitectónicas. (1)**

Dirección General de Contratación, Patrimonio y Organización (1)

##### **c. Condiciones ambientales y físicas. (9)**

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (5)

Instituto Aragonés de Empleo (4)

**d. Falta de espacios o inadecuación de los existentes. (0)**

**e. Falta de mobiliario o inadecuación del mismo. (0)**

**f. Recursos tecnológicos (13)**

Dirección General de Justicia e Interior (1)

Dirección Provincial del INAEM en Zaragoza (2)

Dirección Provincial del INAEM en Teruel (1)

Biblioteca Pública de Huesca (1)

Biblioteca Pública de Teruel (1)

Dirección General de Tributos (4)

Dirección General de Contratación, Patrimonio y Organización (1)

Oficina Delegada de Jaca (2)

## **2) INFORMACIÓN (31)**

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

Dirección General de Justicia e Interior (1)

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

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

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (4)

Dirección General de Deporte (1)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (1)

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

Dirección General de Tributos (2)

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

**d. Ninguna información errónea, deficiente o incompleta (19)**

Delegación Territorial del Gobierno de Aragón en Teruel (4)

Dirección General de Justicia e Interior (1)

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

Dirección General de Contratación, Patrimonio y Organización (2)

Dirección General de Tributos (2)

Dirección Provincial del INAEM en Zaragoza (2)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (4)

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (2)

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

### **3) TRATO A LOS CIUDADANOS (36)**

#### **a. Falta de amabilidad, cortesía o educación. (14)**

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (5)

Museo de Zaragoza (1)

Dirección Provincial del INAEM en Zaragoza (1)

Dirección Provincial del INAEM en Huesca (1)

Dirección General de Contratación, Patrimonio y Organización (1)

Subdirección Provincial de Vivienda de Zaragoza (3)

Instituto Aragonés de la Mujer (1)

Dirección General de Igualdad y Familias (1)

#### **b. Falta de interés en ayudar al ciudadano o no ayuda. (14)**

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (4)

Dirección General de Igualdad y Familias (3)

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

Dirección Provincial del INAEM en Zaragoza (2)

Dirección General de Contratación, Patrimonio y Organización (1)

Dirección General de Justicia e Interior (1)

Subdirección Provincial de Vivienda de Zaragoza (1)

Sanidad. Servicio Provincial de Teruel (1)

**c. Autoritarismo o Abuso de poder. (6)**

Desarrollo Rural y Sostenibilidad. Servicio Provincial de Zaragoza (5)

Subdirección Provincial de Vivienda de Zaragoza (1)

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

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

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

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (1)

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

Dirección Provincial del INAEM en Huesca (1)

**4) CALIDAD DEL SERVICIO (118)**

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

- Solicitud de copias por escrito (0)

- Muchos trámites (1)

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación

**b. Tiempos de espera excesivos en: (32)**

- Citas para efectuar trámites legales obligatorios: (6)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (3)

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

Sanidad. Servicio Provincial de Zaragoza (1)

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

- Otro tipo de citas o para información. (17)

Dirección General de Asistencia Sanitaria (1)

Servicio Aragonés de Salud (4)

Sanidad. Servicio Provincial de Zaragoza (1)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (7)

Dirección Provincial del INAEM en Teruel (1)

Dirección General de Tributos (1)

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

Dirección General de Vivienda y Rehabilitación (1)

-Resolución de expedientes. (6)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (3)

Subdirección Provincial de Transportes de Teruel (1)

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

Instituto Aragonés de la Juventud (1)

-Efectividad de las resoluciones. (3)

Dirección General de la Vivienda y Rehabilitación (1)

Subdirección Provincial de Vivienda de Zaragoza (1)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (1)

**c. Problemas de coordinación entre departamentos o unidades administrativas o con otras Administraciones Públicas. (3)**

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (1)

Dirección Provincial del INAEM en Teruel (1)

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

**d. Registro de documentos, copias y compulsas. (15)**

Dirección General de Contratación, Patrimonio y Organización (9)

Oficina Delegada de Jaca (1)

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

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (2)

Dirección General de la Vivienda y Rehabilitación (1)

Dirección General de Tributos (1)

**e. Recursos humanos (7)**

- Falta de personal (5)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (3)

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

Subdirección Provincial de Transportes de Teruel (1)

- Comportamiento entre empleados. (0)

- Personal no cualificado para la prestación del servicio o poco cualificado. (2)

Dirección Provincial del INAEM en Teruel (1)

Dirección General de Igualdad y Familias (1)

**f. Fechas de apertura y horarios. (1)**

- De los Servicios Públicos.

Dirección General de Deportes (1)

- Tiempos de espera.

**g. Falta de cumplimiento de las expectativas de servicio (26)**

Servicio Aragonés de Salud (2)

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

Sanidad. Servicio Provincial de Huesca (2)

Dirección General de Igualdad y Familia (3)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (3)

Instituto Aragonés de la Juventud (2)

Dirección General de Industria, PYMES, Comercio y Artesanía (1)

Dirección Provincial del INAEM en Zaragoza (1)

Dirección Provincial del INAEM en Huesca (1)

Dirección General de Planificación y Formación Profesional (1)

Dirección General de Contratación, Patrimonio y Organización (3)

Dirección General de Tributos (1)

Instituto Aragonés de Administración Pública (1)

Dirección General de Justicia e Interior (1)

Dirección General de Movilidad e Infraestructuras (3)

**h. Modificaciones en la prestación del Servicio. (0)**

**i. Ausencia de resolución o de servicio. (3)**

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

Dirección Provincial del INAEM en Zaragoza (1)

Instituto Aragonés de la Juventud (1)

**j. Otras incidencias en la gestión. (31)**

- Documentación: (7)

• Formas de presentación

Dirección General de Tributos (5)

• Lugar de entrega y vías para hacerlo

Instituto Aragonés de Administración Pública (1)

• Extravío

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

• Petición de documentación Innecesaria

- Formas de notificación o comunicación. (3)

Dirección General de Igualdad y Familias (1)

Economía, Industria y Empleo. Servicio provincial de Teruel (2)

- Alternativas a una determinada tramitación o procedimiento o mejoras. (21)

Dirección General de Tributos (7)

Biblioteca Pública de Huesca (1)

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

Sanidad. Servicio Provincial de Huesca (1)

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

Dirección General de la Vivienda y Rehabilitación (6)

Dirección Provincial del INAEM en Huesca (1)

Dirección Provincial del INAEM en Teruel (1)

Dirección Provincial del INAEM en Zaragoza (1)

## **5) OTRAS: IMPUESTOS, OFERTAS, CONVOCATORIAS, AYUDAS Y SUBVENCIONES (14)**

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

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

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (1)

Dirección Provincial del INAEM en Teruel (4)

Dirección Provincial del INAEM en Zaragoza (1)

Dirección General de la Vivienda y Rehabilitación (1)

### **c. Cumplimiento de requisitos o de criterios (4)**

Dirección Provincial del INAEM en Huesca (1)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (1)

Instituto Aragonés de Administración Pública (1)

Instituto Aragonés de la Juventud (1)

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

Dirección Provincial del INAEM en Teruel (1)



**e. Errores materiales o de hecho (2)**

Dirección Provincial del INAEM en Zaragoza (1)

Dirección Provincial del IASS en Zaragoza (1)

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

**TOTAL.....242**

Esta cantidad siempre es superior al número de quejas presentadas ya que en alguna de ellas, se detallan varias anomalías en la prestación del servicio.

Los ciudadanos no han presentado ninguna queja indicando incumplimientos sobre los compromisos adquiridos en las Cartas de Servicios, aunque se observa que éstos han existido en las siguientes unidades que se comprometieron en sus Cartas de Servicios a contestar las quejas en un plazo inferior al mes que exige la Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón:

- La Dirección General de Tributos se comprometió a contestar el 95% de sus quejas y sugerencias en 15 días naturales y solo el 24% de las mismas se ha contestado en dicho plazo.

- Formación para el Empleo del INAEM se comprometió a responderlas en el plazo de 20 días naturales desde que se reciben en el INAEM y el incumplimiento ha sido del 100%.

- El Museo de Zaragoza se comprometió a contestarlas en el plazo de 15 días hábiles, se ha recibido una queja y se ha incumplido dicho plazo.

- La Dirección General de Calidad y Atención al Usuario se comprometió a contestar al 85% de las quejas en el plazo de 15 días naturales, se han recibido cuatro y el incumplimiento ha sido del 100%.

- El Centro de Emergencias 112 Sos-Aragón se comprometió a contestar el 95% de las quejas en el plazo de 15 días hábiles desde su recepción, solo ha recibido una queja y se ha incumplido dicho plazo.

**SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN**

Seguidamente, se analizan los diferentes motivos que han generado las sugerencias y quejas del Sistema de Salud de Aragón, los datos se extraen del Informe sobre “Las quejas, sugerencias y gestorías presentadas por los Usuarios del Sistema de Salud de Aragón”, elaborado por la Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios.

<b>MOTIVO</b>	<b>% R/TOTAL A. Primaria</b>	<b>% R/TOTAL A. Especializada</b>	<b>TOTAL</b>
Lista de Espera / Demoras	6,29	67,63	58,04
ASISTENCIA: PROCESO Y COMPETENCIA PROF.	19,64	7,31	9,07
ASISTENCIA: RETRASOS, SISPENSION O FALTA	19,90	5,95	7,95
TRATO PERSONAL PERCEPCION SOBRE PROFESION.	11,44	3,34	4,58
ORGANIZACION Y NORMAS	12,21	2,55	3,94
CITACIONES	4,64	2,76	3,03
INFORMACION CLÍNICA DEL PROCESO	1,08	2,69	2,46
EXTRAVÍO, DESAPARICIÓN, SUSTRACCIÓN DE OBJETO Y DOCUMENTOS	0,32	1,42	1,27
RECURSOS MATERIALES	6,68	0,80	1,64
RECURSOS HUMANOS	9,28	0,61	1,85
CONFORT	3,05	0,70	1,04
RESULTADOS	0,51	1,44	1,30
SIN CLASIFICAR	1,84	0,79	0,94

En el Sistema de Salud de Aragón además de las quejas y sugerencias, existen las denominadas gestorías, que son gestiones realizadas por los servicios de atención al usuario, con motivo de la necesidad de información, apoyo administrativo 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 se evita que el usuario interponga una queja.

En el año 2015 se han interpuesto 93.390 gestorías, lo que ha supuesto un incremento respecto a 2014 de un 4,4%. La tasa de gestorías por 1.000 habitantes ha sido de 72,4.

## 4.- RECEPCIÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

La ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, en su artículo 31.2 establece que las quejas y sugerencias se puedan realizar 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 al respecto, por lo que no pueden presentarse telefónicamente.

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

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

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

- Un 30 % el formulario de quejas y sugerencias que está disponible en la sede electrónica de la Administración de la Comunidad Autónoma <http://www.aragon.es>.

- Un 55 % han utilizado las hojas autocalcables de los libros de quejas y sugerencias que disponen las Unidades Administrativas y que les facilitan a los ciudadanos (Orden de 25 de enero de 2002 del Departamento de Presidencia y Relaciones Institucionales). Al existir una aplicación para la tramitación de quejas y sugerencias, no es necesario el uso de hojas autocalcables.

- Un 4 % utilizan el modelo de instancia que proporcionan las Unidades de Registro.

- Un 11 % han elaborado ellos un escrito en el que describen su queja o sugerencia.

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

Si se analiza el 11% de las quejas que los ciudadanos han elaborado un escrito para presentarlas y no han utilizado ningún impreso, en cuyo caso, los registros no las han identificado como tales y son los organismos receptores quienes las han incluido en la aplicación, se observa que pertenecen a:

- 8 Instituto Aragonés de Empleo
- 3 Instituto Aragonés de la Juventud
- 1 Dirección General de Igualdad y Familia.
- 1 Instituto Aragonés de la mujer
- 2 Dirección General de Contratación, Patrimonio y Organización.
- 1 Instituto Aragonés de Administración Pública.
- 1 Servicio Provincial de Desarrollo Rural y Sostenibilidad de Huesca.
- 1 Dirección General de Movilidad e Infraestructuras.
- 1 Servicio Aragonés de Salud
- 1 Servicio Provincial de Sanidad en Huesca
- 1 Servicio Provincial de Sanidad en Zaragoza

En sectores de la Administración donde se presentan un número considerable de quejas en los impresos, sorprende que no se reciba ninguna en documento elaborado por el ciudadano y ello puede deberse, a que en estos casos, no se incluyen en la aplicación y por tanto, se desconoce si se contestan y el plazo en el que lo hacen.

## **5.- PRINCIPALES CAUSAS QUE HAN MOTIVADO SU PRESENTACIÓN**

Las quejas y sugerencias del Servicio Aragonés de Salud dado el elevado número de las mismas y su casuística especial se abordan en un apartado propio de este Informe. Seguidamente, se analizan las presentadas en el resto de las áreas competenciales del Gobierno de Aragón y en grandes líneas, se engloban en estos tipos:

1º El estado de los edificios donde se prestan los servicios, concretamente su: accesibilidad, condiciones ambientales y recursos tecnológicos han supuesto el 21% de todas las quejas presentadas.

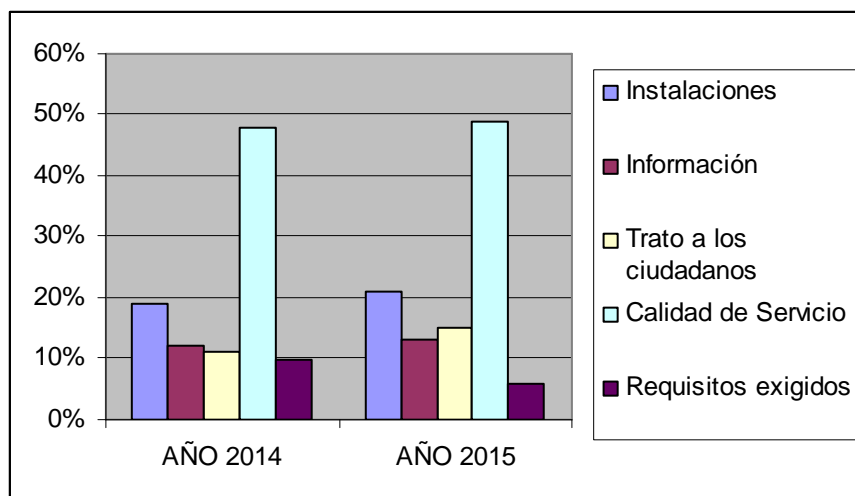
2º- La información que facilitamos al ciudadano, que en ocasiones la considera errónea, incompleta o bien falta conocimientos técnicos de quien la proporciona, genera el 13 % de las quejas.

3º El trato que reciben los ciudadanos lo consideran descortés, poca amabilidad, abuso de poder o falta nivel de comprensión de los problemas planteados ha supuesto un 15% de las quejas y sugerencias presentadas.

4º La calidad del servicio que se presta a los ciudadanos ha generado el 49 % de las quejas, concretamente: en tiempos de espera excesivos un 15%, en falta del cumplimiento de las expectativas un 12%, en incidencias de gestión bien relacionadas con la documentación o las alternativas a una tramitación, procedimiento o mejora un 10%.

5º El desacuerdo con los requisitos exigidos en impuestos, ofertas, ayudas y subvenciones ha generado el 6% de las quejas y sugerencias presentadas.

En el siguiente gráfico, se refleja la evolución que ha existido entre los diferentes tipos de quejas y sugerencias presentadas en 2014 y 2015 y se observa, que la evolución es muy similar en ambos años .



## 6.- ANÁLISIS DE LAS RESPUESTAS AL CIUDADANO

Desde la entrada en vigor de la Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón (BOA nº. 129 de 3 de julio) el plazo que se fija en su artículo 32 para contestar a las sugerencias y quejas es de un mes y según el citado artículo, si la queja se dirige a la Unidad afectada, es ésta la que responde, con el acuerdo del órgano superior. Si se dirige al órgano superior sobre la Unidad inferior, responde el primero, previo informe de la Unidad afectada.

La contestación, según la citada 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 el ciudadano no recibe información, puede dirigirse a la Inspección General de Servicios para informarse de los motivos de la falta de contestación y para que la Inspección proponga a los órganos competentes las medidas que considere oportunas.

Toda queja o sugerencia merece atención y una respuesta rápida y en plazo. Los responsables de su tramitación deben intentar ponerse en el lugar del ciudadano y responderle a todas las cuestiones planteadas, con un lenguaje claro, evitando tecnicismos innecesarios.

La media de tiempo de respuesta a los ciudadanos en las quejas y sugerencias tramitadas en la aplicación ha sido de 24 días, pero en un 20,5% de las mismas, se ha respondido en un plazo superior a 30 días. Si comparamos los datos con los años anteriores se observa que los plazos de respuesta se van reduciendo (la media de respuesta en 2014 fue de 32 días y el 34% de las quejas se respondieron fuera de plazo), pero todavía sigue siendo muy alto el porcentaje de quejas que se responden en un plazo superior a un mes.

Analizadas las respuestas que se dan al ciudadano fuera de plazo, se observan que los mayores incumplimientos se dan en los organismos que reciben un mayor número de quejas, así el Instituto Aragonés de Servicios Sociales de 42 recibidas, ha respondido fuera de plazo un 46 % y el Instituto Aragonés de empleo de 28 quejas recibidas, ha respondido fuera de plazo un 39 %.

Debe destacarse que la Dirección General de Tributos y la Dirección General de Vivienda con 21 y 18 quejas respectivamente, han respondido en el plazo de un mes en una 95% de las quejas y sugerencias recibidas.

Analizada la calidad de la respuesta que se da al ciudadano se observa que:

- En un 64% de las repuestas no se cita ninguna medida correctora.
- Con frecuencia se utiliza un lenguaje poco claro, con excesivos tecnicismos.
- En ocasiones, no se responde a todas las cuestiones planteadas en la queja.
- Se asumen compromisos que no se pueden cumplir y en muchas ocasiones, se introducen párrafos con carácter general en todas las respuestas indicando que “se comprometen a poner los medios para mejorar la calidad de los Servicios prestados”, pero no se informa de los medios que van a adoptarse. Si realmente no se va a poder adoptar ningún medio para mejorar la deficiencia recogida en la queja, no es adecuada la inclusión de estos párrafos.

La Dirección General de Tributos es la unidad que contesta a las quejas de una forma más precisa, responde siempre a las cuestiones que le plantean los ciudadanos y explica las medidas que se van a adoptar para resolver los motivos que le impiden solventar la queja.

El INAEM también ha contestado adecuadamente a las quejas que plantean los ciudadanos.

No han contestado al objeto de la queja de forma reiterada ni en la Delegación Territorial del Gobierno de Aragón en Teruel, ni en el Servicio Provincial de Industria de Teruel, ni el Servicio Provincial de Desarrollo Rural y Sostenibilidad de Zaragoza.

El IASS debe mejorar las contestaciones a las quejas, en ocasiones no se responde al motivo que las genera y utiliza con mucha frecuencia la frase “.. se van a poner los medios para mejorar la calidad de los Servicios prestados” pero nunca se explica que medios van a adoptarse y por tanto, se siguen recibiendo quejas por el mismo motivo y pasado el tiempo se observa que, no se ha adoptado ninguna medida, a pesar de figurar la frase en todas las respuestas.

## **7.-RECOMENDACIONES**

Analizadas tanto las quejas recibidas como las contestaciones que las distintas Unidades dan al ciudadano se proponen las siguientes recomendaciones:

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

- Los Departamentos deben mantener vigentes las personas que han autorizado en la aplicación de quejas del Gobierno de Aragón como usuarias, receptoras o validadoras.

- 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 (BOA nº. 129 de 3 de julio) y si no es posible darle una solución en dicho plazo, se le informará de los motivos que impiden dar una solución inmediata.

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



de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón) y para ello, bien puede validar la respuesta o dar el visto bueno al escrito de contestación.

- Las quejas y sugerencias se deben percibir como algo positivo, 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.

- Cuando el ciudadano 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 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 al ciudadano por su colaboración.

- Cuando contestamos a una queja debemos utilizar un lenguaje que sea comprensible para el ciudadano.

- Las quejas y sugerencias no son una herramienta para que la utilicen los funcionarios respecto a problemas generados en su relación laboral con la Administración ya que, para estos supuestos, existen otros cauces.