

## ACTUACIÓN ORDINARIA PREVISTA EN EL PLAN DE LA IGS (2016-2017)

### Área del plan:

V. QUEJAS Y RECLAMACIONES

### Número y denominación de la actuación en el plan:

2. ACTUACIÓN DE INSPECCIÓN SOBRE EL INCUMPLIMIENTO EN EL DEBER DE RESPUESTAS A QUEJAS Y ELABORACIÓN DE UN MODELO DE INFORME ESTÁNDAR.

### Objeto de la actuación:

La actuación se programó con la finalidad de, por una parte, detectar las posibles causas de que, según datos del informe de 2014, más de la mitad de las quejas no son contestadas a los ciudadanos dentro del plazo de un mes que exige la normativa, con el fin de proponer las recomendaciones y medidas correctoras que puedan contribuir a subsanar esta deficiencia. Y, por otra parte, la actuación está dirigida a proponer un modelo estandarizado de informe que permita que todas las Subsecretarías de las consellerías elaboren un informe "valorativo de las quejas y sugerencias, presentadas y tramitadas en el año anterior, así como de las respuestas y acciones adoptadas en su caso,...", teniendo en cuenta que, en muy pocos casos, se suele aludir en los informes a los dos últimos aspectos indicados. Todo ello con el fin de dar cumplimiento a lo previsto en el Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos, y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.

### Naturaleza de la actuación:

Investigación e informe.

### Fecha emisión informe:

16 de enero de 2017.

### Resultados de la actuación:

#### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

**Primera.** Con carácter general, se ha observado que el volumen de quejas presentadas permitiría realizar una gestión adecuada de las mismas respetuosa con el plazo de respuesta de un mes establecido por la normativa vigente, realizando pequeños ajustes en los circuitos de tramitación y sobre todo en la toma de conciencia de la necesidad de responder al ciudadano en el plazo fijado.

La supervisión de la tramitación suele estar asignada a departamentos de carácter horizontal, generalmente "servicios de organización, coordinación, gestión administrativa" que, dado su carácter "de apoyo", asumen este asunto junto con otros diversos. Se observa que las quejas, en cuanto a su volumen, no representan una carga de trabajo significativa, ni continua, con carácter general. Esta circunstancia, que en sí misma es positiva, podría estar contribuyendo sin embargo a que, de algún modo, se esté relegando en cierta medida la gestión dinámica de las quejas. Esta misma situación se reproduciría en los departamentos gestores que deben informar sobre el contenido de las quejas. Incluso en algunos supuestos en que se ha detectado una importante concentración y volumen del número de quejas en un mismo departamento, y sin dejar de reconocer que soportan una carga de trabajo mayor, se estima que podrían adoptarse soluciones organizativas para agilizar la respuesta y cumplir con el plazo. Sería conveniente que existiese al menos una persona en cada consellería a la que se le asignase la coordinación, cuya identificación se debería remitir a la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía, Calidad e Inspección de Servicios.

**Segunda.** Las subsecretarías, de conformidad con lo previsto en el artículo 37 del Decreto 41/2016, son el órgano directivo responsable del seguimiento de la tramitación de las quejas. Se recomienda que, a la vista de los datos, se impulsen por parte de las subsecretarías nuevas medidas orientadas a:



- Transmitir a los responsables de los distintos trámites la necesidad y obligación de atender las quejas con la máxima celeridad, con la finalidad de implicarles en el cumplimiento del objetivo.
- Elaborar instrucciones para definir con claridad el proceso.
- Cursos de formación para las nuevas altas de personal que se produzcan en la aplicación, o en su caso reuniones periódicas.
- Establecer un sistema eficaz de seguimiento de los plazos de respuesta.

Con carácter particular, en el supuesto de la consellería competente en materia de educación, con un 64 por ciento de quejas respondidas fuera de plazo, se estima que resultaría necesario que por parte de la misma se valorase la problemática existente junto con la Subdirección General de Atención la Ciudadanía, Calidad e Inspección de Servicios al objeto de analizar las causas y buscar soluciones específicas considerando la dispersión, y número de usuarios que atiende.

**Tercera.** De conformidad con lo previsto en el segundo párrafo de la Disposición Adicional tercera del Decreto 41/2016, está prevista la adaptación de la aplicación informática corporativa que se utiliza para el registro, tratamiento y gestión del sistema de quejas y sugerencias. Convendría valorar, para su futuro diseño, si sería posible y útil automatizar el seguimiento de los plazos; y si resultaría conveniente que la futura aplicación generase modelos normalizados para todas las consellerías. En cualquier caso y a juicio de esta Inspección, estas modificaciones por si solas no son suficientes para invertir la situación, es necesario un cambio de cultura de la organización con respecto al compromiso adquirido frente al ciudadano en el cumplimiento del plazo de respuesta.

Por otra parte, se estima relevante también que se valore la información sustantiva sobre las quejas que podría incorporarse en la nueva aplicación para su ulterior explotación, tanto por parte de las subsecretarías como por el órgano competente en materia de atención al ciudadano. Para la consecución de este objetivo resulta esencial una realizar una adecuada codificación de las quejas recibidas, con lo que deberá procederse en su momento a realizar un nuevo catálogo de motivos, debiendo además vincular esta clasificación con una referencia al procedimiento concreto, de modo que sea factible efectuar un tratamiento más completo de los datos obtenidos. Se propone que estos aspectos sean considerados por el grupo de trabajo que va a constituirse en el seno de la Comisión Técnica para la Simplificación y Mejora de la Calidad de los Servicios Públicos (COSMIQ) para tratar el desarrollo de la nueva aplicación de gestión de quejas.

**Cuarta.** Convendría valorar la necesidad de realizar una mayor criba del contenido de las comunicaciones o solicitudes que se reciben como quejas para determinar si realmente lo son. Por lo tanto no deben darse de alta en la aplicación, ni gestionarse conforme al citado decreto aquellas comunicaciones que deban interpretarse como “expresión de un recurso, petición o reclamación distinta a la queja” y, para mayor agilidad, se podría hacer uso de modelos normalizados de comunicación al interesado.

**Quinta.** Con carácter general, se hace necesario disponer de la información relativa a los motivos por los cuales se producen los retrasos en las contestaciones a las quejas y sugerencias para que desde las Subsecretarías se puedan adoptar aquellas acciones de carácter correctivo que resulten procedentes. Para el cumplimiento de dicha finalidad debería constar en el informe anual la información referida al análisis de dichos motivos de retraso y una referencia a las acciones paliativas adoptadas.

**Sexta.** Con los resultados del informe anual previsto en el artículo 39.5 del Decreto 41/2016 y una vez puesto en funcionamiento el modelo de informe que nace de esta actuación, la Inspección General de Servicios podría realizar una actuación inspectora con el objetivo de ampliar la información relativa a los motivos del retraso en la atención a las respuestas a las quejas y sugerencias, así como para poder obtener un mayor detalle sobre la situación de fondo que ha provocado su presentación y conocer el estado de ejecución de las acciones de mejora correlativas. Para efectuar dichas comprobaciones se seleccionaría, al menos, un órgano administrativo por cada objetivo.