

ACTUACIÓ ORDINÀRIA PREVISTA EN EL PLA DE LA IGS (2020-2021)

Àrea del Pla

VI. ACTUACIONS RELACIONADES AMB PROCESOS OPERATIUS

Identificació de l'actuació en el Pla:

10. Informe 2021 de queixes per incompliment del deure de resposta

Objectiu de l'actuació:

L'informe s'elabora amb dos objectius fonamentals, el primer per a la seua incorporació a l'informe d'avaluació global de tots els departaments corresponents a l'any 2021 y així donar compliment al que estableix el Decreto 41/2016 y el segon, per a valorar aquells processos, que per la seua incidència de queixes poden ser incorporades al Pla bianual de la Inspecció General de Servicios (IGS) y així realitzar un anàlisi de la seua eficàcia i eficiència.

Naturalesa de l'actuació:

Anàlisi i informe.

Data de comunicació de l'informe:

10 de març de 2022

Resultats de l'actuació:

VALORACIÓ I CONCLUSIONS FINALS

1. Respecte a l'aplicació corporativa per a la gestió de les queixes

En l'informe corresponent a l'any 2020 es va indicar, que l'aplicació corporativa GVQUEIXES no s'estava utilitzant de forma generalitzada en totes les conselleries, com a conseqüència dels problemes de funcionament, derivats de la seua recent implantació (2 de gener de 2019) i que es van anar solucionant de manera gradual.

No obstant això, si bé aquest fet va suposar un important obstacle a l'hora d'elaborar l'informe global, que es realitza anualment, ja que no es van poder utilitzar les dades estadístiques que proporciona l'aplicació de gestió, en estar incompletes, la situació durant l'any 2021 ha anat millorant.

Les evidències d'esta millora les tenim en les peticions de formació als seus usuaris realitzades per les conselleries de Sanitat Universal i Salut Pública i d'Igualtat i Polítiques Inclusives. En el primer cas, es va realitzar una activitat formativa en l'últim trimestre de 2021 mentre que la formació a les persones usuàries de la segona Conselleria es realitzarà en el primer trimestre de 2022.

L' experiència en el maneig de l' aplicació per part d'esta IGS ens indica, que s' han realitzat importants millores en l' aplicació, que aporten una major flexibilitat a l' hora de realitzar la gestió dels procediments, encara que segueix sense haver-se incorporat la funcionalitat que permetia connectar amb el registre departamental directament des de GVQUEJAS, per a la comunicació

entre els diferents òrgans d'una Conselleria i així facilitar la sol·licitud i recepció dels informes preceptius.

2. Respecte als procediments amb major percentatge de queixes

A l'apartat 4.2. s'han analitzat els procediments o òrgans que han rebut un major percentatge de queixes de segona instància, que com ja hem indicat són:

- En la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives els procediments que acumulen un major nombre de queixes són les Sol·licituds de la Renda Valenciana d'Inclusió, les de Sol·licitud de reconeixement del grau de dependència i l'accés al sistema públic de serveis i prestacions econòmiques, les de Sol·licitud de reconeixement, declaració i qualificació del grau de discapacitat i les de Sol·licitud o renovació del títol de família nombrosa.
- En la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública el major percentatge de queixes de segona instància es correspon amb primeres queixes de caràcter assistencial.
- En la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública el major percentatge de queixes es correspon amb procediments o situacions de l'àmbit de la Direcció General de Modernització de la Justícia i de Funció Pública.

Únicament podem analitzar l'evolució en els procediments corresponents a la conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, ja que no tenim dades relatives a les altres dues conselleries analitzades ja que el nombre de queixes d'estes en l'exercici anterior va resultar tan baix que no es va considerar necessari realitzar una classificació per procediments o òrgans directius.

En la conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, les queixes de segona instància presentades l'any 2020 es van centrar fonamentalment en els mateixos quatre procediments, "Sol·licitud de reconeixement, declaració i qualificació del grau de discapacitat", "Sol·licitud de reconeixement del grau de dependència i l'accés al sistema públic de serveis i prestacions econòmiques", "Renda Valenciana d'Inclusió" i "Sol·licitud o renovació del títol de família nombrosa".

No obstant això, no podem afirmar, que els esforços realitzats per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives per millorar la gestió d'estos procediments hagen estat insuficients, ja que les queixes de segona instància suposen un percentatge molt baix respecte al total de queixes de primera instància, relatives a aquests procediments, que s'han presentat en l'exercici 2021, per la qual cosa caldrà esperar a l'informe global per poder realitzar una valoració més concorde amb la realitat.

3. Carta de Serveis de la Inspecció General de Servicios

Com ja s'ha comentat amb anterioritat en el Pla de la Inspecció General de Serveis corresponent als anys 2022-2023 s'ha incorporat una actuació per procedir a la realització d'una revisió de la carta de serveis de la IGS i ajustar els valors objectius dels indicadors a nivells més realistes, d'acord amb l'experiència acumulada durant aquests anys de vigència de la carta.

L'informe complet es pot consultar a l'adreça web següent:

<https://cjusticia.gva.es/es/web/inspeccion-general-servicios/informes-anuales-quejas>