

## ACTUACIÓ ORDINÀRIA PREVISTA EN EL PLA DE LA IGS (2016-2017)

### Àrea del plan:

V. QUEIXES I RECLAMACIONS

### Número i denominació de l'actuació en el pla:

2. ACTUACIÓ D'INSPECCIÓ SOBRE L'INCOMPLIMENT EN EL DEURE DE RESPOSTES A QUEIXES I ELABORACIÓ D'UN MODEL D'INFORME ESTÀNDAR.

### Objecte de l'actuació:

L'actuació es va programar amb la finalitat de, d'una banda, detectar les possibles causes que, segons dades de l'informe de 2014, més de la meitat de les queixes no són contestades als ciutadans dins del termini d'un mes que exigeix la normativa, amb la finalitat de proposar les recomanacions i mesures correctores que puguen contribuir a esmenar aquesta deficiència. I, d'altra banda, l'actuació està dirigida a proposar un model estandarditzat d'informe que permeta que totes les Sotssecretaries de les conselleries elaboren un informe "valoratiu de les queixes i suggeriments, presentades i tramitades l'any anterior, així com de les respostes i accions adoptades si escau,...", tenint en compte que, en molt pocs casos, se sol al·ludir en els informes als dos últims aspectes indicats. Tot açò amb la finalitat de donar compliment al previst en el Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics, i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental.

### Naturalesa de l'actuació:

Investigació i informe.

### Data emissió informe:

16 de gener de 2017.

### Resultats de l'actuació:

#### CONCLUSIONS I RECOMANACIONS

**Primera.** Amb caràcter general, s'ha observat que el volum de queixes presentades permetria realitzar una gestió adequada d'aquestes, respectuosa amb el termini de resposta d'un mes establert per la normativa vigent, realitzant xicotets ajustos en els circuits de tramitació i sobretot en la presa de consciència de la necessitat de respondre al ciutadà en el termini fixat.

La supervisió de la tramitació sol estar assignada a departaments de caràcter horitzontal, generalment "serveis d'organització, coordinació, gestió administrativa" que, donat el seu caràcter "de suport", assumeixen aquest assumpte juntament amb altres diversos. S'observa que les queixes, quant al seu volum, no representen una càrrega de treball significativa, ni contínua, amb caràcter general. Aquesta circumstància, que en si mateixa és positiva, podria estar contribuint no obstant açò al fet que, d'alguna manera, s'estiga relegant en certa mesura la gestió dinàmica de les queixes. Aquesta mateixa situació es reproduiria en els departaments gestors que han d'informar sobre el contingut de les queixes. Fins i tot en alguns supòsits en què s'ha detectat una important concentració i volum del nombre de queixes en un mateix departament, i sense deixar de reconèixer que suporten una càrrega de treball major, s'estima que podrien adoptar-se solucions organitzatives per a agilitar la resposta i complir amb el termini. Seria convenient que existira almenys una persona en cada conselleria a la qual se li assignara la coordinació, la identificació de la qual s'hauria de remetre a la Sotsdirecció General d'Atenció a la Ciutadania, Qualitat i Inspecció de Serveis

**Segona.** Les sotssecretaries, de conformitat amb el que preveu l'article 37 del Decret 41/2016, són l'òrgan directiu responsable del seguiment de la tramitació de les queixes. Es recomana que, a la vista de les dades, s'impulsen per part de les sotssecretaries noves mesures orientades a:



- Transmetre als responsables dels distints tràmits la necessitat i obligació d'atendre les queixes amb la màxima celeritat, amb la finalitat d'implicar-los en el compliment de l'objectiu.
- Elaborar instruccions per a definir amb claredat el procés.
- Cursos de formació per a les noves altes de personal que es produïsquen en l'aplicació, o si és el cas reunions periòdiques.
- Establir un sistema eficaç de seguiment dels terminis de resposta.

Amb caràcter particular, en el supòsit de la conselleria competent en matèria d'educació, amb un 64 per cent de queixes respostes fora de termini, s'estima que resultaria necessari que per la seua part es valorara la problemàtica existent junt amb la Sotsdirecció General d'Atenció la Ciutadania, Qualitat i Inspecció de Serveis a fi d'analitzar les causes i buscar solucions específiques considerant la dispersió, i nombre d'usuaris que atén.

**Tercera.** De conformitat amb el que preveu el segon paràgraf de la Disposició Addicional tercera del Decret 41/2016, està prevista l'adaptació de l'aplicació informàtica corporativa que s'utilitza per al registre, tractament i gestió del sistema de queixes i suggeriments. Convindria valorar, per al seu futur disseny, si seria possible i útil automatitzar el seguiment dels terminis; i si resultaria convenient que la futura aplicació generara models normalitzats per a totes les conselleries. En qualsevol cas i segons el parer d'esta Inspecció, estes modificacions per si soles no són suficients per a invertir la situació, és necessari un canvi de cultura de l'organització respecte al compromís adquirit enfront del ciutadà en el compliment del termini de resposta.

D'altra banda, s'estima rellevant també que es valore la informació substantiva sobre les queixes que podria incorporar-se en la nova aplicació per a la seua ulterior explotació, tant per part de les sotssecretaries com per l'òrgan competent en matèria d'atenció al ciutadà. Per a la consecució d'este objectiu resulta essencial una realitzar una adequada codificació de les queixes rebudes, amb la qual cosa haurà de procedir-se en el seu moment a realitzar un nou catàleg de motius, devent a més vincular està classificació amb una referència al procediment concret, de manera que siga factible efectuar un tractament més complet de les dades obtingudes. Es proposa que estos aspectes siguen considerats pel grup de treball que va a constituir-se en el si de la Comissió Tècnica per a la Simplificació i Millora de la Qualitat dels Servicis Públics (COSMIQ) per a tractar el desenvolupament de la nova aplicació de gestió de queixes.

**Quarta.** Convindria valorar la necessitat de realitzar una major garbella del contingut de les comunicacions o sol·licituds que es reben com a queixes per a determinar si realment ho són. Per tant no han de donar-se d'alta en l'aplicació, ni gestionar-se conforme a l'esmentat decret aquelles comunicacions que hagen d'interpretar-se com a "expressió d'un recurs, petició o reclamació diferent de la queixa" i, per a major agilitat, es podria fer ús de models normalitzats de comunicació a l'interessat.

**Quinta.** Amb caràcter general, es fa necessari disposar de la informació relativa als motius pels quals es produïxen els retards en les contestacions a les queixes i suggeriments perquè des de les Sotssecretaries es puguen adoptar aquelles accions de caràcter correctiu que resulten procedents. Per al compliment d'aquesta finalitat hauria de constar en l'informe anual la informació referida a l'anàlisi dels esmentats motius de retard i una referència a les accions pal·liatives adoptades.

**Sexta.** Amb els resultats de l'informe anual previst en l'article 39.5 del Decret 41/2016 i una vegada posat en funcionament el model d'informe que naix d'esta actuació, la Inspecció General de Serveis podria realitzar una actuació inspectora amb l'objectiu d'ampliar la informació relativa als motius del retard en l'atenció a les respostes a les queixes i suggeriments, així com per a poder obtenir un major detall sobre la situació de fons que ha provocat la seua presentació i conèixer l'estat d'execució de les accions de millora correlatives. Per a efectuar les esmentades comprovacions se seleccionaria, almenys, un òrgan administratiu per cada objectiu.