

Informe da Oficina de Defensa
das Persoas Usuarias dos
Servizos Públicos das suxestións
e queixas relativas ao
funcionamento dos servizos do
sector público autonómico.
Ano 2016.

MARCO NORMATIVO:

A *Lei 1/2015, do 1 de abril, de garantía da calidade dos servizos públicos e da boa Administración*, configurou no seu artigo 25 ao órgano con competencias en materia de avaliación da calidade dos servizos públicos (na actualidade a DXARA), para actuar, funcionalmente, como **Oficina de defensa das persoas usuarias dos servizos públicos**.

Así, dito artigo 25 establece que:

1. O órgano competente en materia de avaliación da calidade dos servizos públicos actuará, funcionalmente, como oficina de defensa das persoas usuarias dos servizos públicos do sector público autonómico.

2. A dita oficina funcionará como un sistema homoxéneo para a recepción, tramitación e xestión das suxestións e queixas respecto de cuestións relativas a dereitos e obrigas das persoas usuarias e ao seu estatuto. Todo isto sen prexuízo do dereito da persoa interesada a utilizar as vías de recurso que teña atribuídas por lei.

(...)

Pola súa banda, o artigo 15.3 da dita lei establece que “a *Oficina de Defensa das Persoas Usuarias dos Servizos Públicos* remitirá ao Valedor do Pobo semestralmente un informe en relación coas suxestións e queixas recibidas relativas ao funcionamento dos servizos do sector público autonómico”.

En desenvolvemento de dita lei foi aprobado o decreto 129/2016, de 15 de setembro, polo que se regula a atención á cidadanía no sector público autonómico de Galicia que entrou en vigor o pasado 20 de outubro de 2016 e que supuxo a posta efectiva en funcionamento da dita Oficina de defensa.

Entre as novidades mais relevantes introducidas pola nova regulación normativa, compre destacar:

1º.- **Garante unha actuación global e uniforme de todo o sector público autonómico** no campo da atención á cidadanía ao engadir a Administración xeral da Comunidade Autónoma de Galicia e as entidades instrumentais do sector público autonómico.

2º.- **Amplíase o ámbito de actuación das suxestións ou queixas**. Se integran as suxestións ou queixas que proveñen das empresas encargadas dos servizos

prestados por xestión indirecta, que serán presentadas directamente ante o contratista ou responsable do contrato, tendo o contratista, a obriga de habilitar os mecanismos necesarios para a presentación das suxestións e queixas sobre a prestación do servizo e de informar ás persoas usuarias dos mesmos do procedemento para a súa tramitación.

3º.- Se normalizan os impresos de solicitude e se regula o procedemento de tramitación adaptándoos á normativa vixente e facilitando a súa actualización permanente a través da web da Xunta de Galicia (sede electrónica).

4º.- Se amplían as canles de presentación de suxestións e queixas ao engadir, xunto coa modalidade presencial, a electrónica e telefónica:

- *Presencial: se mantén a presentación física das solicitudes que poderán presentarse en calquera oficina integrada no Sistema único de rexistro da Xunta de Galicia.*
- *Electrónica: a través da sede electrónica á que se pode acceder as 24 horas dos 365 días do ano.*
- *Telefónica: A través do Teléfono de Información e Atención ao Cidadán da Xunta de Galicia (Teléfono 012).*

5º.- Incide na Transparencia da xestión de suxestións e queixas, contemplando a remisión semestral á institución do Valedor do Pobo e a publicación anual no Portal de Transparencia e Goberno Aberto dun informe sobre as suxestións e queixas tramitadas pola Administración, a efectos de garantir o seu coñecemento.

6º.- Supón un instrumento na mellora da calidade na xestión pública. Fundamentalmente, esta mellora canalizarase a través de dous órganos:

A Oficina de Defensa das Persoas Usuarias dos Servizos Públicos, deseñando propostas de mellora do sector público autonómico, a partir da información estatística e analítica das suxestións e queixas presentadas.

A Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación, promovendo a constitución dun equipo de mellora que analice, elabore e propoña as medidas necesarias para correxir as deficiencias ou oportunidades de prestar un mellor servizo na información facilitada pola Administración.

7º.- Mellora os niveis de atención á cidadanía, se favorece a accesibilidade á Administración, especialmente ás persoas con discapacidade visual, ao permitir como novidade a posibilidade de presentar suxestións e queixas a través do teléfono 012 tendo a mesma consideración e tratamento que as presentadas polas demais modalidades.

Así pois, constitúe o obxecto deste informe, dar a coñecer os datos semestrais e o balanço global anual de tramitación das suxestións e queixas relativas ao funcionamento do sector público autonómico correspondente ao ano 2016.

O presente informe será remitido á institución do Valedor do Pobo e estará a disposición da cidadanía no Portal de Transparencia e Goberno Aberto no seguinte enderezo web: <http://transparencia.xunta.gal/tema/participacion-e-relacions-coa-cidadania/suxestions-e-queixas>

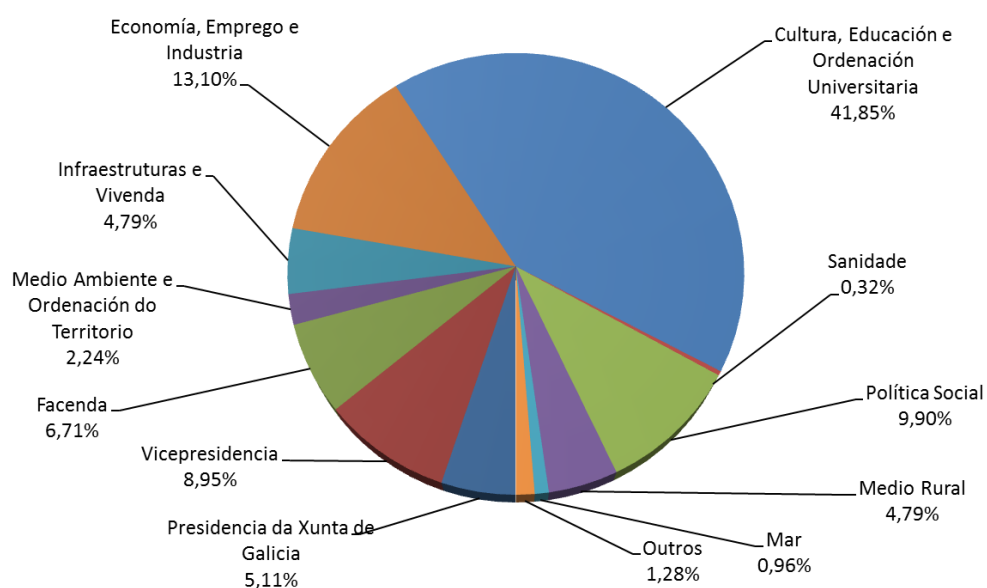
DATOS PRIMER SEMESTRE DO ANO 2016

Queixas:

No exercicio 2016, ata o 30 de xuño, recibíronse un total de 313 queixas. A súa desagregación por departamentos é a seguinte:

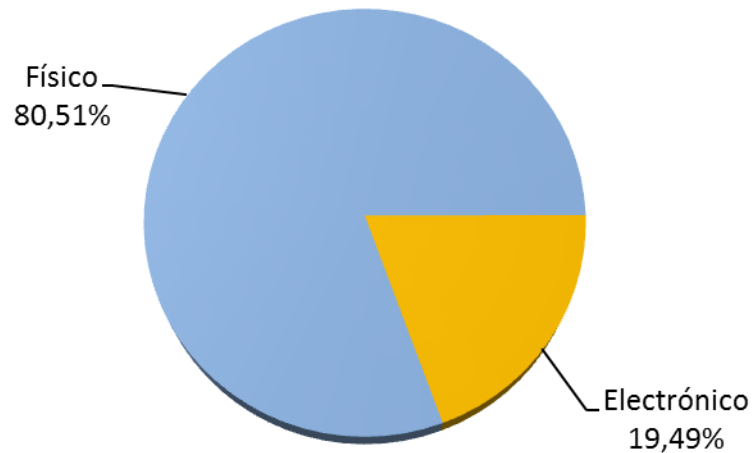
DEPARTAMENTO DESTINO	Nº QUEIXAS
Presidencia da Xunta de Galicia	16
Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	28
Consellería de Facenda	21
Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio	7
Consellería de Infraestruturas e Vivenda	15
Consellería de Economía, Emprego e Industria	41
Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	131
Consellería de Sanidade	1
Consellería de Política Social	31
Consellería do Medio Rural	15
Consellería do Mar	3
Outros	4
TOTAL QUEIXAS	313

Distribución queixas por Consellerías



Medio de presentación das queixas:

Electrónico: 61
Presencial: 252



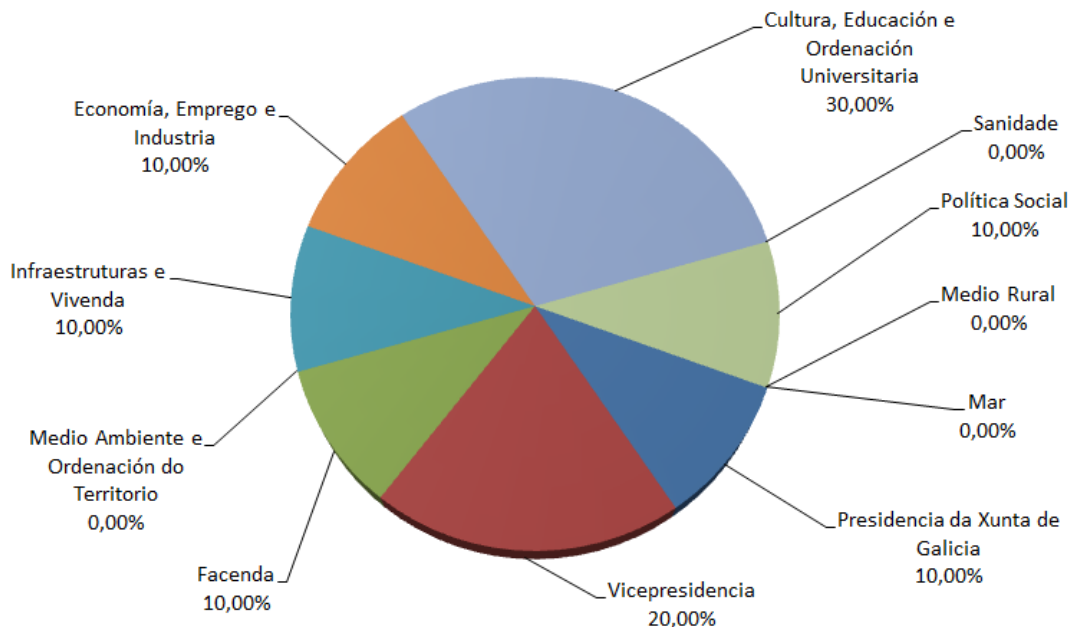
TIPOLOXÍA	Nº QUEIXAS
ACCESIBILIDADE DISCAPACIDADE	1
ACCESIBILIDADE ELECTRÓNICA	39
ATENCIÓN POR PARTE EMPLEADOS PÚBLICOS	29
FALTA DE PERSONAL	83
HORARIOS ATENCIÓN	10
INFORMACIÓN	32
INSTALACIÓNS PÚBLICAS	8
LISTAS DE CONTRATACIÓN	2
MOBILIARIO INSTALACIONES PÚBLICAS	8
PREZOS PÚBLICOS	3
PROTECCIÓN DATOS PERSOAIS	1
RETIRADA NIÑOS VESPA VELUTINA	2
SERVICIO PRESTADO	26
TEMPOS TRAMITACIÓN EXCESIVOS	36
OUTRAS CAUSAS	33
TOTAL	313

Suxestións:

Con respecto ás suxestións, foron tramitadas un total de 10 suxestións, cuxa distribución é a seguinte:

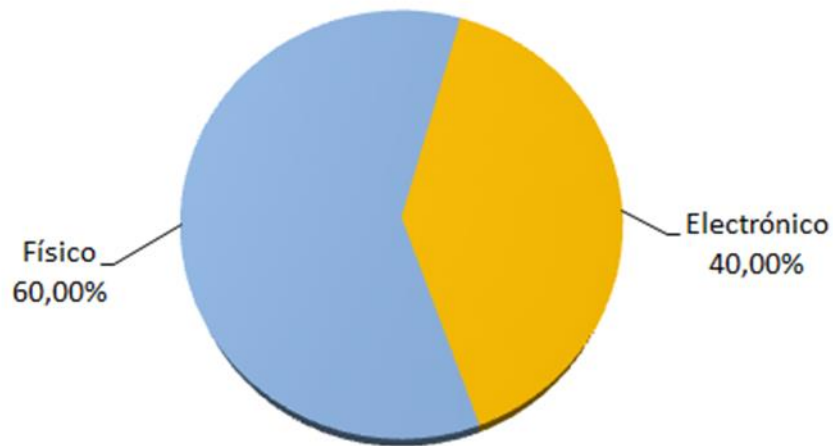
DEPARTAMENTO DESTINO	Nº SUXESTIÓNS
Presidencia da Xunta de Galicia	1
Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	2
Consellería de Facenda	1
Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio	0
Consellería de Infraestruturas e Vivenda	1
Consellería Economía, Emprego e Industria	1
Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	3
Consellería de Sanidade	0
Consellería de Política Social	1
Consellería do Medio Rural	0
Consellería do Mar	0
TOTAL SUXESTIÓNS	10

Distribución suxestións por Consellerías



Medio de presentación de suxestións:

Electrónico: 4
Presencial: 6

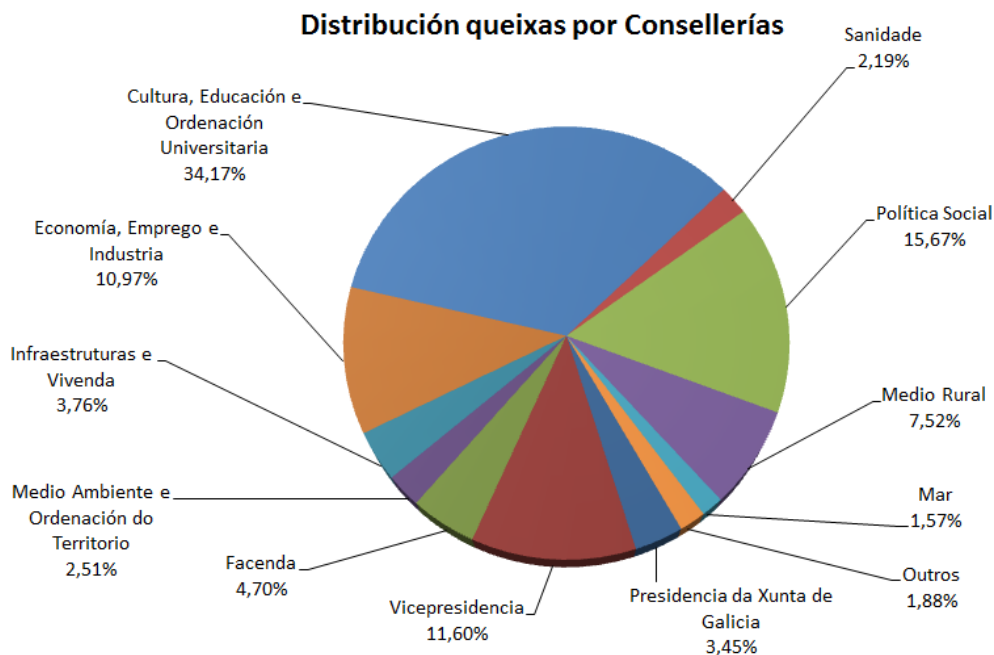


TIPOLOXÍA	Nº SUXESTIÓNS
ACCESIBILIDADE ELECTRÓNICA	5
INFORMACIÓN	3
SERVICIO PRESTADO	1
OUTRAS CAUSAS	2
TOTAL	10

DATOS SEGUNDO SEMESTRE DO ANO 2016
Queixas:

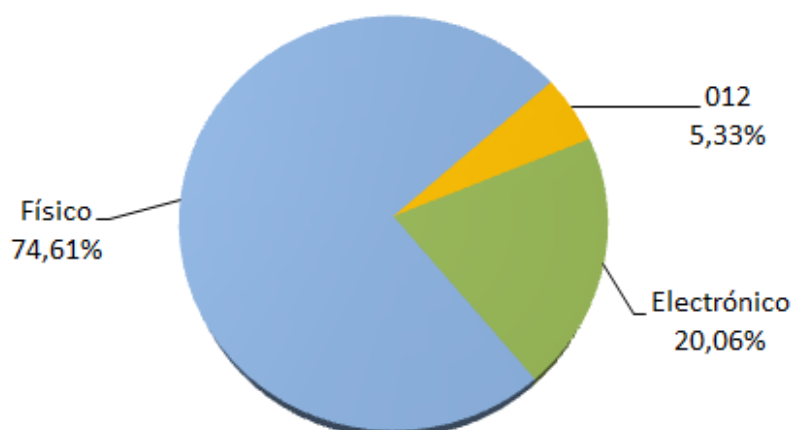
No segundo semestre do exercicio 2016, recibíronse un total de 319 queixas. A súa desagregación por departamentos é a seguinte:

DEPARTAMENTO DESTINO	Nº QUEIXAS
Presidencia da Xunta de Galicia	11
Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	37
Consellería de Facenda	15
Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio	8
Consellería de Infraestruturas e Vivenda	12
Consellería de Economía, Emprego e Industria	35
Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	109
Consellería de Sanidade	7
Consellería de Política Social	50
Consellería do Medio Rural	24
Consellería do Mar	5
Outros	6
TOTAL SUXESTIÓNS	319



Medio de presentación das queixas:

Electrónico: 64
Presencial: 238
Telefónico: 17



TIPOLOXÍA	Nº QUEIXAS
ACCESIBILIDADE DISCAPACIDADE	6
ACCESIBILIDADE ELECTRÓNICA	32
ATENCIÓN POR PARTE EMPLEADOS PÚBLICOS	29
FALTA DE PERSONAL	56
HORARIOS ATENCIÓN	8
INFORMACIÓN	43
INSTALACIÓNS PÚBLICAS	13
LISTAS DE CONTRATACIÓN	6
MOBILIARIO INSTALACIONES PÚBLICAS	4
PREZOS PÚBLICOS	4
PROTECCIÓN DATOS PERSOAIS	4
RETIRADA NIÑOS VESPA VELUTINA	9
SERVIZO PRESTADO	23
TEMPOS TRAMITACIÓN EXCESIVOS	51
OUTRAS CAUSAS	31
TOTAL	319

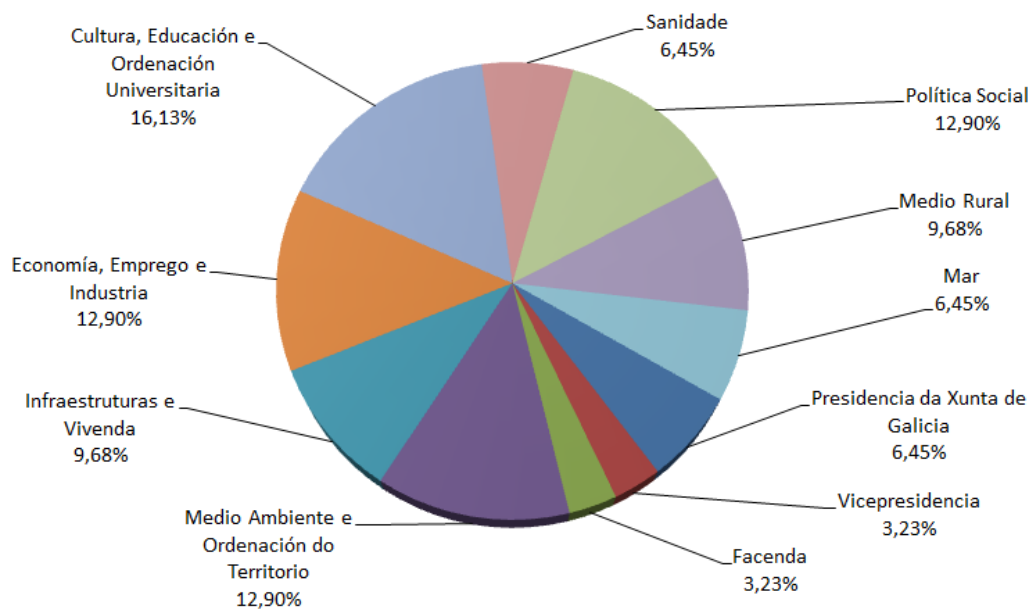
Nota: A partir do 20 de outubro de 2016, se habilita a canle telefónica de presentación de suxestións e queixas.

Suxestións:

Con respecto ás suxestións, foron tramitadas un total de 30 suxestións, cuxa distribución é a seguinte:

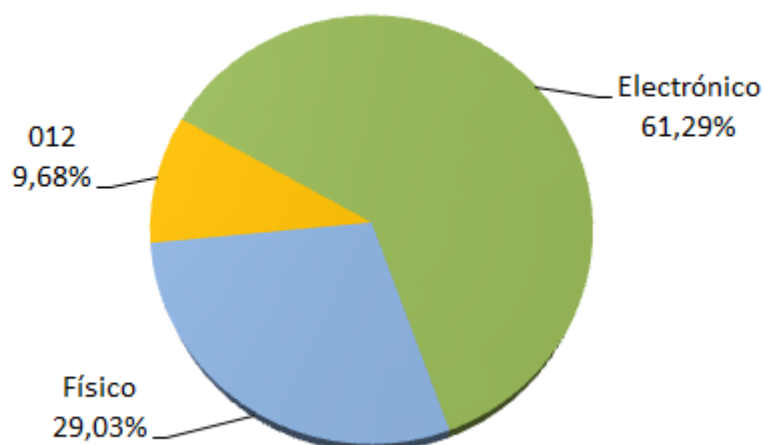
DEPARTAMENTO DESTINO	Nº SUXESTIÓNS
Presidencia da Xunta de Galicia	2
Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	1
Consellería de Facenda	1
Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio	4
Consellería de Infraestruturas e Vivenda	3
Consellería de Economía, Emprego e Industria	4
Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	5
Consellería de Sanidade	2
Consellería de Política Social	4
Consellería do Medio Rural	3
Consellería do Mar	2
TOTAL SUXESTIÓNS	31

Distribución suxestións por Consellerías



Medio de presentación de suxestións:

Electrónico: 19
 Presencial: 9
 Telefónico: 3



TIPOLOGIA

TIPOLOXÍA	NºSUXESTIÓNS
BOA ATENCIÓN POR PARTE EMPREGADOS PÚBLICOS	3
ACCESIBILIDADE ELECTRÓNICA	5
HORARIOS ATENCIÓN	1
INFORMACIÓN	7
INSTALACIÓNS PÚBLICAS	1
LISTAS DE CONTRATACIÓN	1
MOBILIARIO INSTALACIONES PÚBLICAS	1
RETIRADA NIÑOS VESPA VELUTINA	1
SERVICIO PRESTADO	2
TEMPOS TRAMITACIÓN EXCESIVOS	3
OUTRAS CAUSAS	6
TOTAL	31

Nota: A partir do 20 de outubro de 2016, se habilita a canle telefónica de presentación de suxestións e queixas.

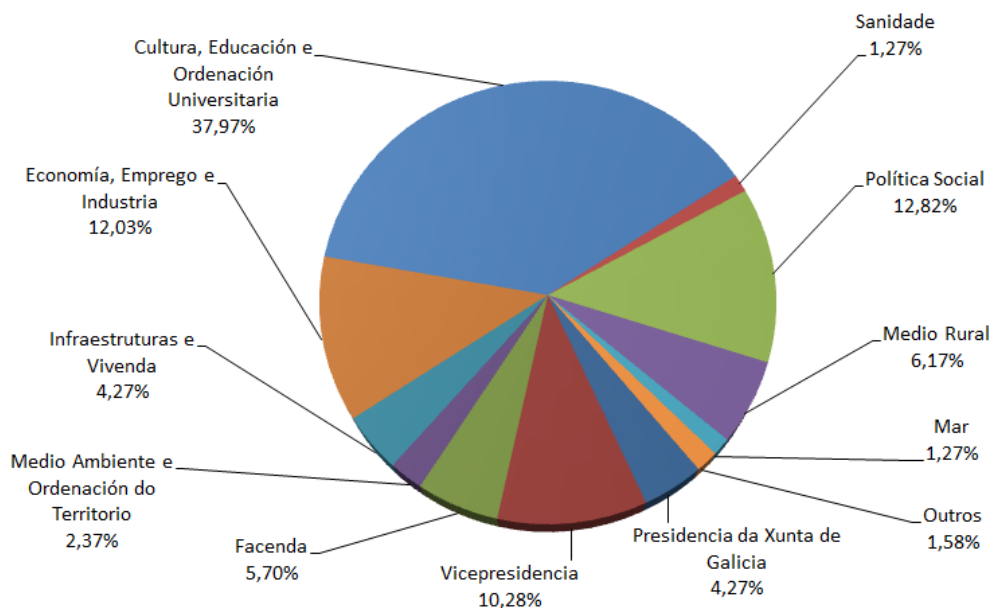
DATOS GLOBAIS DO ANO 2016

Queixas:

No exercicio 2016 recibíronse un total de 632 queixas. A súa desagregación por departamentos é a seguinte:

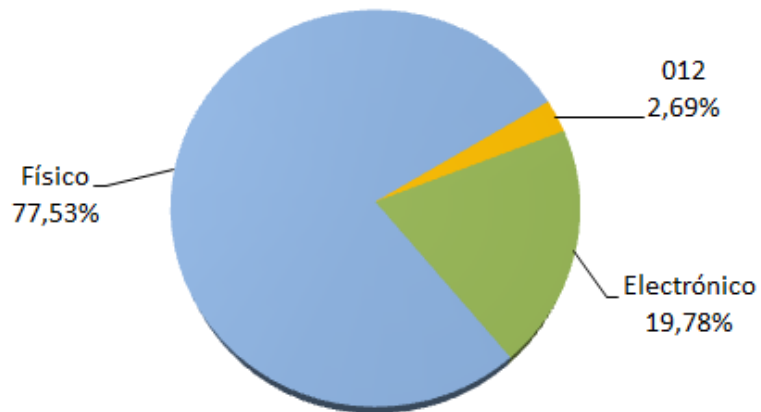
DEPARTAMENTO DESTINO	Nº QUEIXAS
Presidencia da Xunta de Galicia	27
Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	65
Consellería de Facenda	36
Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio	15
Consellería de Infraestruturas e Vivenda	27
Consellería de Economía, Emprego e Industria	76
Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	240
Consellería de Sanidade	8
Consellería de Política Social	81
Consellería do Medio Rural	39
Consellería do Mar	8
Outros	10
TOTAL QUEIXAS	632

Distribución queixas por Consellerías



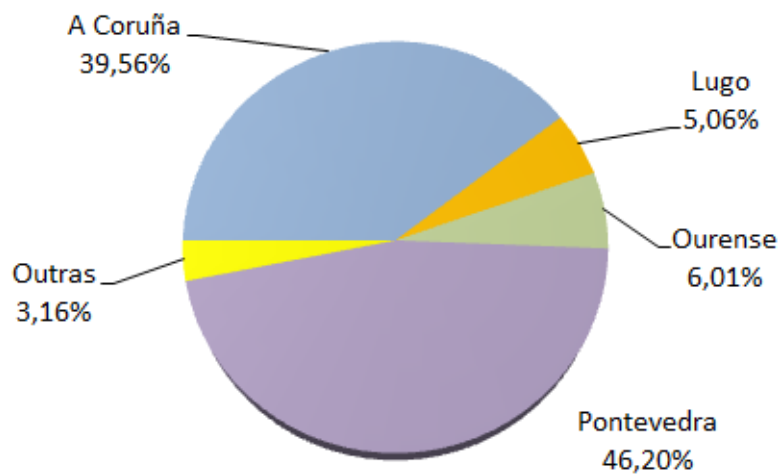
Medio de presentación das queixas:

Electrónico: 125
Presencial: 490
Telefónico: 17



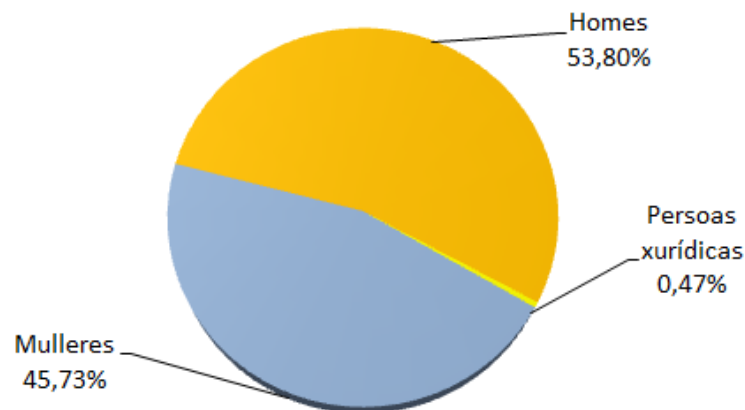
Distribución por provincias:

A Coruña: 250
Lugo: 32
Ourense: 38
Pontevedra: 292
Outras: 20



Distribución por sexo:

Homes: 340
Mulleres: 289
Persoas xurídicas: 3



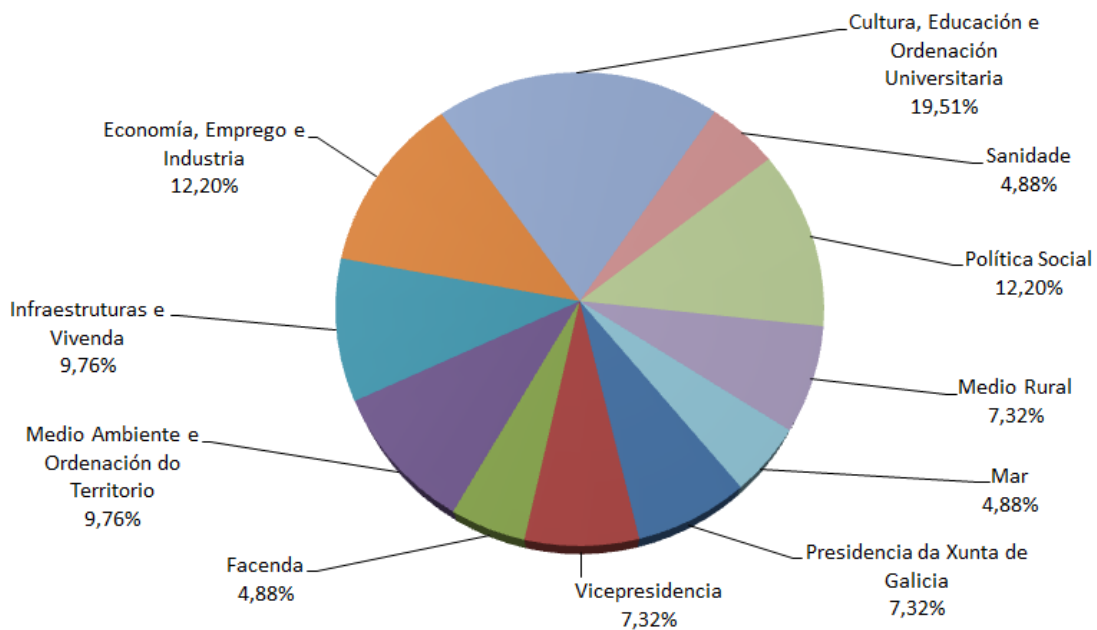
TIPOLOXÍA	Nº QUEIXAS
ACCESIBILIDADE DISCAPACIDADE	7
ACCESIBILIDADE ELECTRÓNICA	71
ATENCIÓN POR PARTE EMPLEADOS PÚBLICOS	58
FALTA DE PERSONAL	139
HORARIOS ATENCIÓN	18
INFORMACIÓN	75
INSTALACIÓNS PÚBLICAS	21
LISTAS DE CONTRATACIÓN	8
MOBILIARIO INSTALACIONES PÚBLICAS	12
PREZOS PÚBLICOS	7
PROTECCIÓN DATOS PERSOAIS	5
RETIRADA NIÑOS VESPA VELUTINA	11
SERVICIO PRESTADO	49
TEMPOS TRAMITACIÓN EXCESIVOS	87
OUTRAS CAUSAS	64
TOTAL	632

Suxestións:

Con respecto ás suxestións hai que sinalar que foron tramitadas un total de 41 suxestións, cuxa distribución é a seguinte:

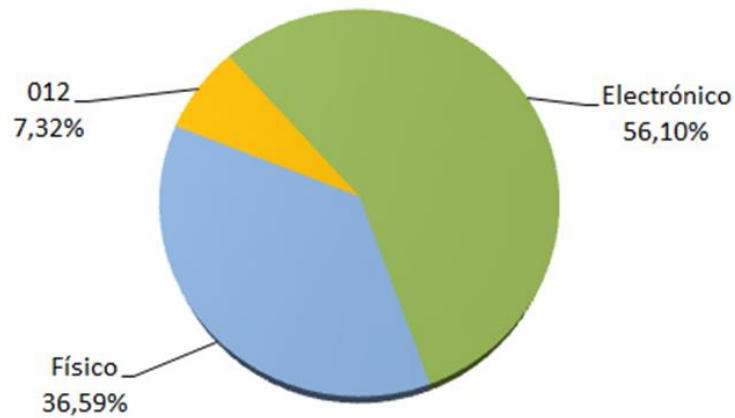
DEPARTAMENTO DESTINO	Nº SUXESTIÓNS
Presidencia da Xunta de Galicia	3
Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	3
Consellería de Facenda	2
Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio	4
Consellería de Infraestruturas e Vivenda	4
Consellería de Economía, Emprego e Industria	5
Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	8
Consellería de Sanidade	2
Consellería de Política Social	5
Consellería do Medio Rural	3
Consellería do Mar	2
TOTAL SUXESTIÓNS	41

Distribución suxestións por Consellerías



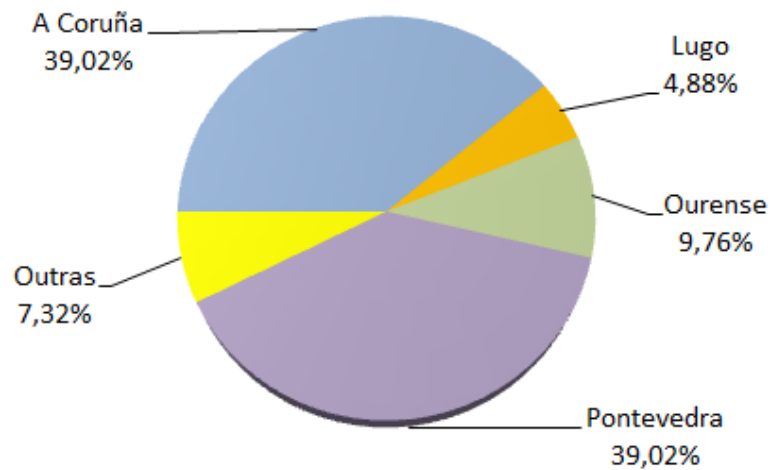
Medio de presentación de suxestións:

Electrónico: 22
Presencial: 16
Telefónico: 3



Distribución por provincias:

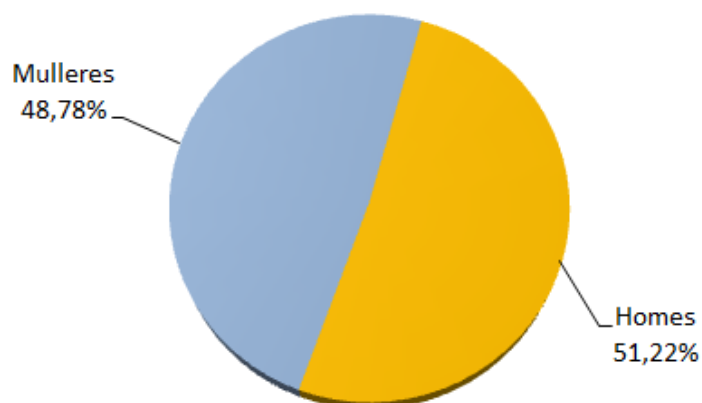
A Coruña: 16
Lugo: 2
Ourense: 4
Pontevedra: 16
Outras: 3



Distribución por sexo:

Hombres: 20

Mujeres: 21



TIPOLOXÍA	Nº QUEIXAS
BOA ATENCIÓN POR PARTE EMPREGADOS PÚBLICOS	3
ACCESIBILIDADE ELECTRÓNICA	9
HORARIOS ATENCIÓN	1
INFORMACIÓN	10
INSTALACIÓNS PÚBLICAS	1
LISTAS DE CONTRATACIÓN	1
MOBILIARIO INSTALACIONES PÚBLICAS	1
RETIRADA NIÑOS VESPA VELUTINA	1
SERVICIO PRESTADO	3
TEMPOS TRAMITACIÓN EXCESIVOS	3
OUTRAS CAUSAS	8
TOTAL	41

Avaliación da calidade e propostas de mellora:

Por parte da Oficina de Defensa das Persoas Usuarias dos Servizos Públicos, estanse a analizar os datos estatísticos de suxestións e queixas a efectos de promover unha mellora continua dos servizos públicos autonómicos.

De feito, a raíz das suxestións e queixas presentadas pola cidadanía, foron detectadas distintas áreas susceptibles de mellora que deron lugar a adopción de diversas medidas de cara á mellor prestación dos servizos públicos da nosa Administración:

Iniciativas normativas: Por parte da Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións públicas e Xustiza, impulsouse a aprobación do *Decreto 129/2016, do 15 de setembro* para regular, de xeito global, a atención á cidadanía no sector público autonómico de Galicia que entrou en vigor o pasado 20 de outubro de 2016, e cuxas novidades foron detalladas no primeiro apartado deste informe.

Melloras funcionais: a raíz dalgunhas das queixas recibidas, foron creados grupos de traballo específicos para a mellora dos servizos que se veñen prestando:

- *Retirada de niños de Vespa velutina:* foron convocadas diversas reunións con representantes da Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, da Consellería de Medio Rural e da Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio. Nestes momentos, o teléfono 012 está sendo un punto de apoio importante na xestión da retirada de niños de avéspera asiática (*Vespa velutina*), ao mecanizar e derivar as chamadas realizadas pola cidadanía. Recentemente, e dada a crecente número de chamadas realizadas ao teléfono de emerxencia 112, foi habilitado un teléfono específico de contacto co 012 (responsable de mecanizar os datos) e foi priorizada, na locución inicial do 012, os avisos por retirada de niños de vespa velutina.
- *Avisos de queimas.* Por parte da dirección xeral de avaliación e reforma administrativa impulsouse, en coordinación coa consellería de medio rural, un servizo de xestión automatizada de solicitudes de permisos de queima por IVR, de xeito que unha vez dado de alta no sistema, cada interesado pode comunicar queimas tódolos días do ano durante as 24 horas.
- *Sede electrónica.* A dirección xeral de avaliación e reforma Administrativa, está en contacto coas consellerías responsables de procedementos electrónicos que están a xerar queixas recorrentes a fin de atopar unha

solución as incidencias detectadas, que en moitos ocasión, requiren o asesoramento da AMTEGA.

- *Reunións con responsables do Servizo do Rexistro Xeral e Información á Cidadanía*, con carácter previo á entrada en vigor do *Decreto 129/2016, do 15 de setembro, polo que se regula a atención á cidadanía no sector público autonómico de Galicia*, co obxecto de garantir a coordinación na información facilitada á cidadanía sobre o novo sistema de suxestións e queixas, especialmente con respecto á novidade de presentación telefónica.
- *Reunións coa AMTEGA*. Co obxecto de acadar unha maior eficiencia na xestión das suxestións e queixas, por parte da dirección xeral de avaliación e reforma administrativa solicitáronse diversas melloras informáticas nas que se está a traballar conxuntamente.