



XUNTA DE GALICIA

VICEPRESIDENCIA E CONSELLERÍA DE PRESIDENCIA,
ADMINISTRACIÓNS PÚBLICAS E XUSTIZA
Dirección Xeral de Avaliación e Reforma Administrativa

galicia

Informe da Oficina de Defensa das Persoas Usuarias dos Servizos Públicos con respecto á tramitación de suxestións e queixas relativas ao funcionamento dos servizos do sector público autonómico

Ano 2017

Elaborado pola Dirección Xeral de Avaliación e Reforma Administrativa
Consellería de Presidencia AdministracIóns Públicas e Xustiza

Santiago de Compostela, 15 xaneiro 2018



MARCO NORMATIVO

Introdución:

A *Lei 1/2015, do 1 de abril, de garantía da calidade dos servizos públicos e da boa Administración*, creou no seu artigo 25 a **Oficina de defensa das persoas usuarias dos servizos públicos**, a quen lle compete a recepción, tramitación e xestión das suxestións e queixas presentadas pola cidadanía.

Artigo 25. Oficina de defensa das persoas usuarias dos servizos públicos

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.

Ademais de recibir cantas suxestións ou observacións desexen realizar os cidadáns e as cidadás na súa relación coa Administración da Comunidade Autónoma de Galicia, a oficina ten como misión recadar información sobre aspectos relativos ao funcionamento dos servizos do sistema, así como informar das actuacións efectuadas e, se for o caso, das medidas correctoras ou de mellora adoptadas para lograr unha maior calidade de atención e un maior grao de satisfacción por parte das persoas usuarias.

3. Os datos derivados do rexistro, clasificación e análise das respectivas suxestións e queixas integraranse no Barómetro da calidade dos servizos públicos ao que se refire o artigo 24 da presente lei, de forma que permita extraer e realizar unha análise sistemática da información relevante sobre a prestación e mellora dos servizos públicos.

4. Para os efectos dun maior seguimento e supervisión, a oficina de defensa das persoas usuarias dos servizos públicos do sector público autonómico elaborará un informe anual de xestión, que será debidamente publicado no espazo habilitado para tal efecto na web institucional da Xunta de Galicia.

5. Os informes e as recomendacións da oficina de defensa das persoas usuarias dos servizos públicos serán convenientemente observados polos órganos, servizos e unidades competentes en cada caso, que deberán telos en conta para corrixir, desenvolver ou implantar as posibles melloras que se poñan de manifesto.



Con data 20 de outubro de 2016, entrou en vigor o *Decreto 129/2016, de 15 de setembro, polo que se regula a atención á cidadanía no sector público autonómico de Galicia*, que supuxo a posta en funcionamento da Oficina de Defensa das Persoas Usuarias dos Servizos Públicos.

Entre as novidades introducidas por este Decreto, podemos 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 á cidadanía 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.

Segundo o artigo 25.4 da Lei 1/2015, do 1 de abril, a Oficina de defensa das persoas usuarias dos servizos públicos do sector público autonómico elaborará un informe anual de xestión, que será debidamente publicado no espazo habilitado para tal efecto na web institucional da Xunta de Galicia.

Pola súa banda, o artigo 21.1 do Decreto 129/2016, de 15 de setembro, dispón que dito informe publicárase no Portal de transparencia e goberno aberto para garantir o seu coñecemento.

Con dita finalidade, elabórase o presente informe con información desglosada por semestres e de xeito global.



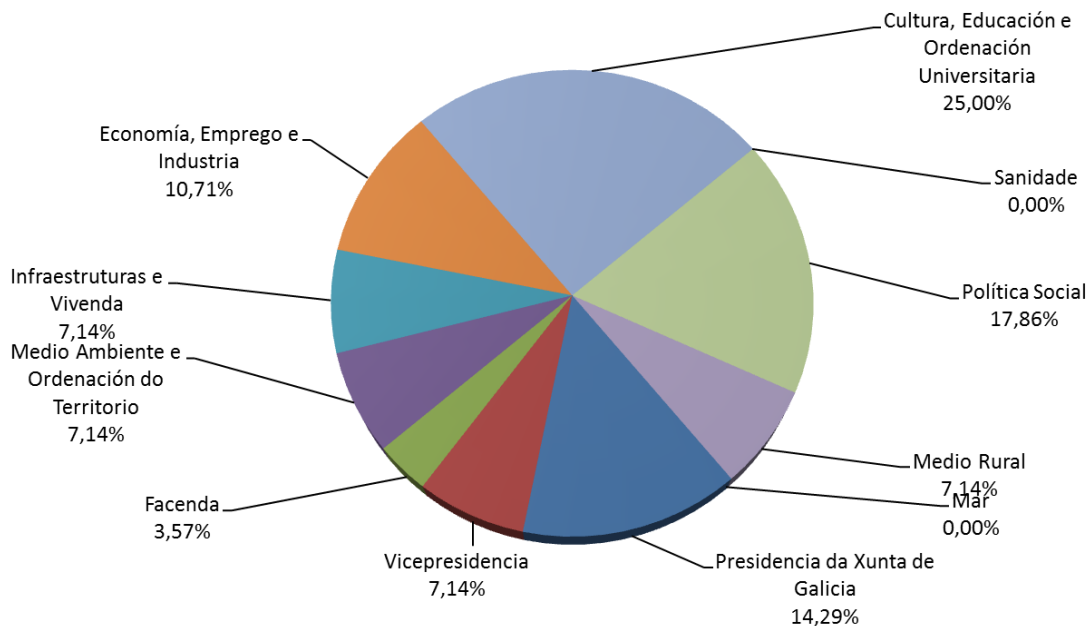
DATOS PRIMEIRO SEMESTRE DO ANO 2017

Suxestións:

No exercicio 2017, ata o 30 de xuño, recibíronse na Oficina un total de 28 suxestións. A súa desagregación por departamentos é a seguinte:

DEPARTAMENTO DESTINO	NÚM. SUXESTIÓNS
Presidencia da Xunta de Galicia	4
Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	2
Consellería de Facenda	1
Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio	2
Consellería de Infraestruturas e Vivenda	2
Consellería Economía, Emprego e Industria	3
Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	7
Consellería de Sanidade	0
Consellería de Política Social	5
Consellería do Medio Rural	2
Consellería do Mar	0
TOTAL SUXESTIÓNS	28

Distribución suxestións por Consellerías



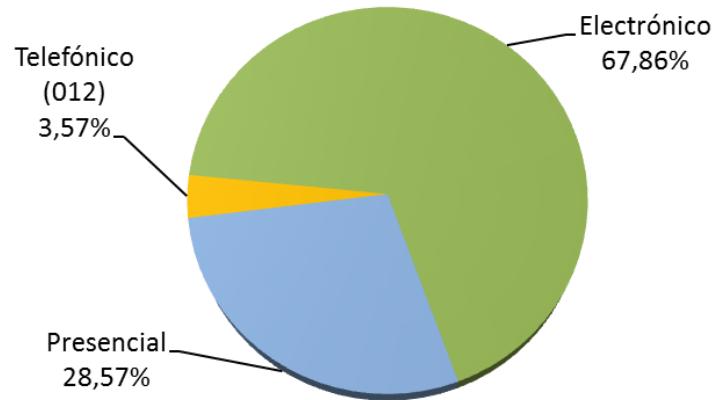


Medio de presentación de suxestións:

Electrónico: 19

Presencial: 8

Telefónico (012): 1



Distribución por provincias:

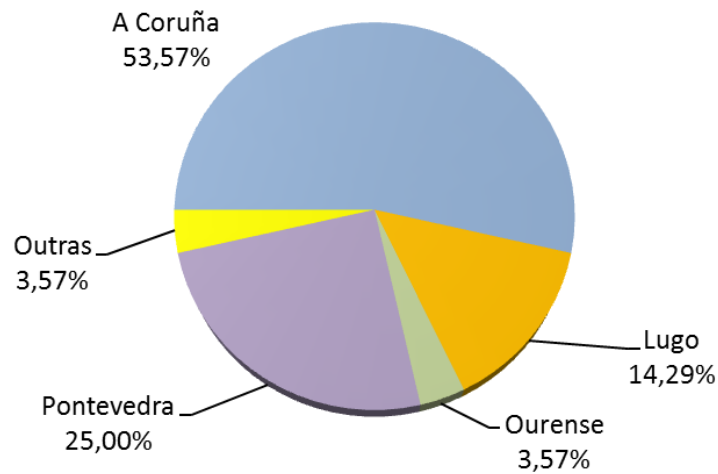
A Coruña: 15

Lugo: 4

Ourense: 1

Pontevedra: 7

Outras: 1



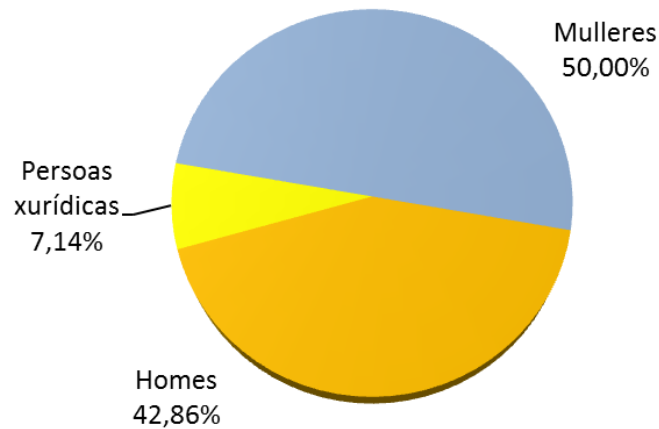


Distribución por sexo:

Mulleres: 14

Homes: 12

Persoas xurídicas: 2



Desagregación segundo o obxecto das suxestións:

OBXECTO	NÚM. SUXESTIÓNS
Accesibilidade electrónica	10
Falta de persoal	1
Información	1
Instalacións públicas	1
Listas de contratación	1
Servizo prestado	9
Tempos tramitación excesivos	2
Outras causas	3
TOTAL SUXESTIÓNS	28

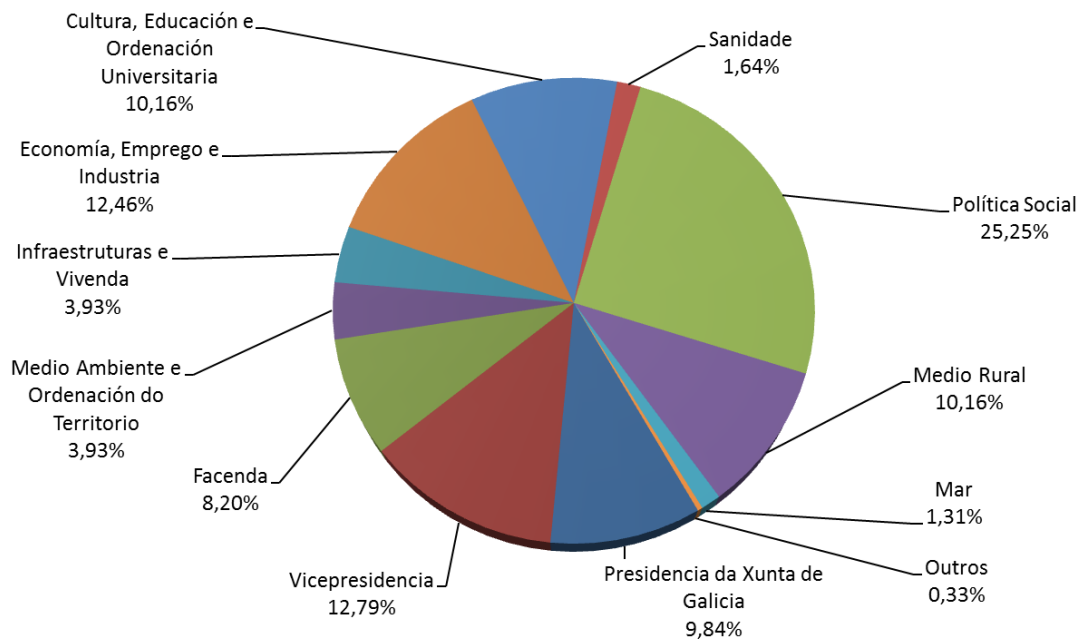


Queixas:

Con respecto ás queixas, foron tramitadas un total de 305, cuxa distribución é a seguinte:

DEPARTAMENTO DESTINO	NÚM. QUEIXAS
Presidencia da Xunta de Galicia	30
Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	39
Consellería de Facenda	25
Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio	12
Consellería de Infraestruturas e Vivenda	12
Consellería de Economía, Emprego e Industria	38
Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	31
Consellería de Sanidade	5
Consellería de Política Social	77
Consellería do Medio Rural	31
Consellería do Mar	4
Outros	1
TOTAL QUEIXAS	305

Distribución queixas por Consellerías



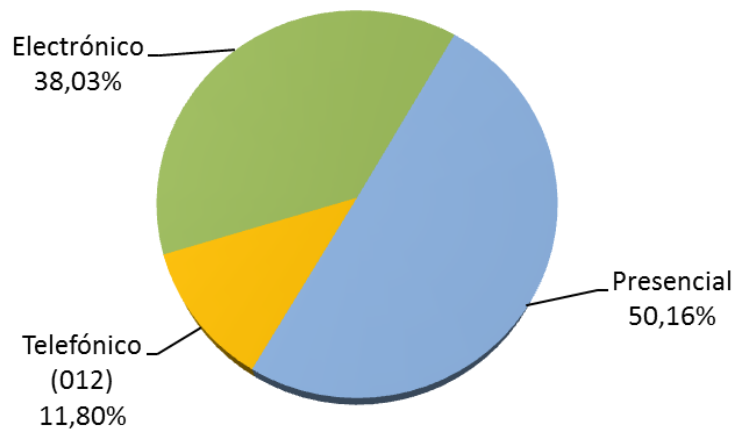


Medio de presentación das queixas:

Electrónico: 116

Presencial: 153

Telefónico (012): 36



Distribución por provincias:

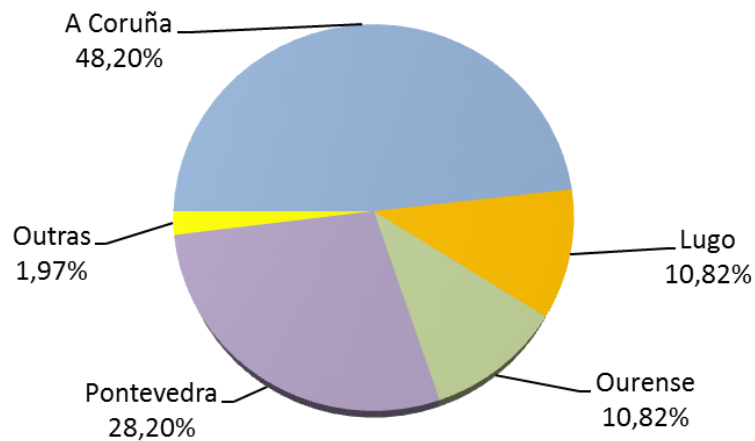
A Coruña: 147

Lugo: 33

Ourense: 33

Pontevedra: 86

Outras: 6



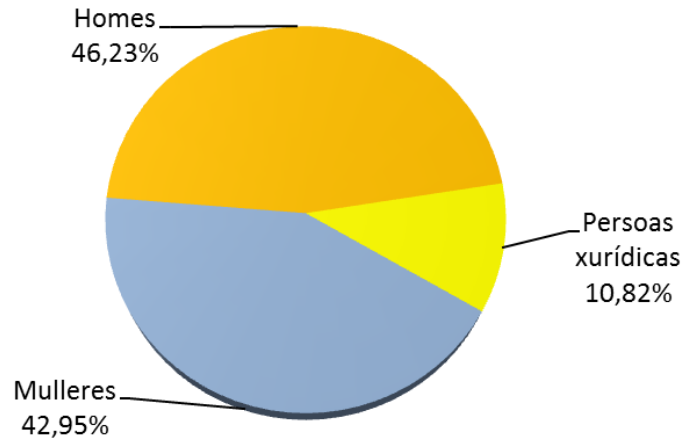


Distribución por sexo:

Mulleres: 131

Homes: 141

Persoas xurídicas: 33



Desagregación segundo o obxecto das queixas:

OBXECTO	NÚM. QUEIXAS
Accesibilidade discapacidade	2
Accesibilidade electrónica	74
Atención por parte empregados públicos	34
Falta de persoal	12
Horarios atención	8
Información	5
Instalacións públicas	7
Listas de contratación	2
Mobiliario instalacións públicas	6
Prezos públicos	27
Protección datos persoais	1
Retirada niños vespa velutina	1
Servizo prestado	3
Tempos tramitación excesivos	66
Outras causas	57
TOTAL QUEIXAS	305



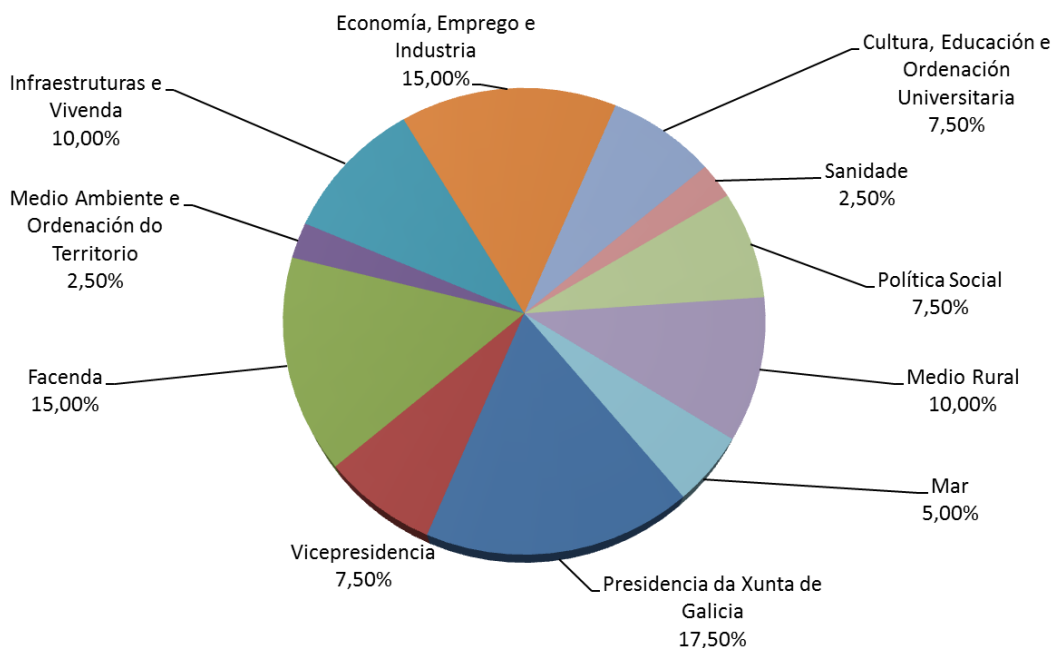
DATOS SEGUNDO SEMESTRE DO ANO 2017

Suxestións:

No segundo semestre do ano 2017, recibíronse na Oficina un total de 40 suxestións. A súa desagregación por departamentos é a seguinte:

DEPARTAMENTO DESTINO	NÚM. SUXESTIÓNS
Presidencia da Xunta de Galicia	7
Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	3
Consellería de Facenda	6
Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio	1
Consellería de Infraestruturas e Vivenda	4
Consellería Economía, Emprego e Industria	6
Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	3
Consellería de Sanidade	1
Consellería de Política Social	3
Consellería do Medio Rural	4
Consellería do Mar	2
TOTAL SUXESTIÓNS	40

Distribución suxestións por Consellerías



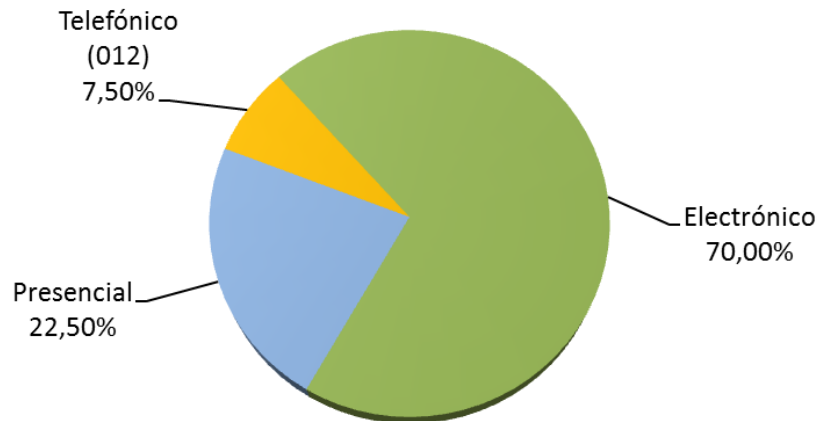


Medio de presentación de suxestións:

Electrónico: 28

Presencial: 9

Telefónico (012): 3



Distribución por provincias:

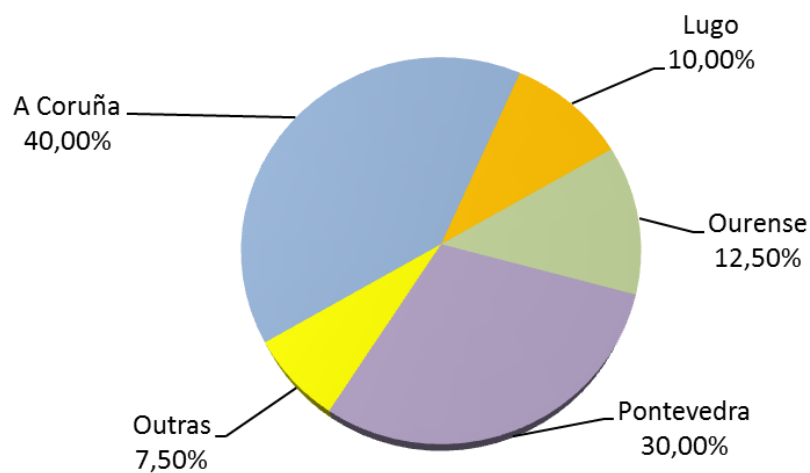
A Coruña: 16

Lugo: 4

Ourense: 5

Pontevedra: 12

Outras: 3



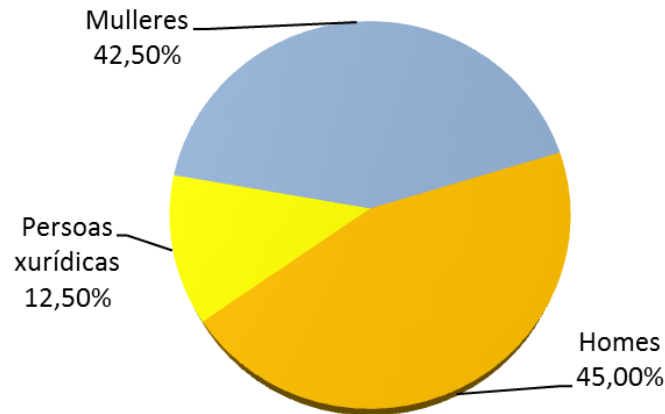


Distribución por sexo:

Mulleres: 17

Homes: 18

Persoas xurídicas: 5



Desagregación segundo o obxecto das suxestións:

OBXECTO	NÚM. SUXESTIÓNS
Accesibilidade electrónica	11
Información	1
Instalacións públicas	2
Listas de contratación	2
Mobiliario instalacións públicas	1
Prezos públicos	1
Protección datos persoais	1
Servizo prestado	11
Tempos tramitación excesivos	3
Outras causas	7
TOTAL SUXESTIÓNS	40

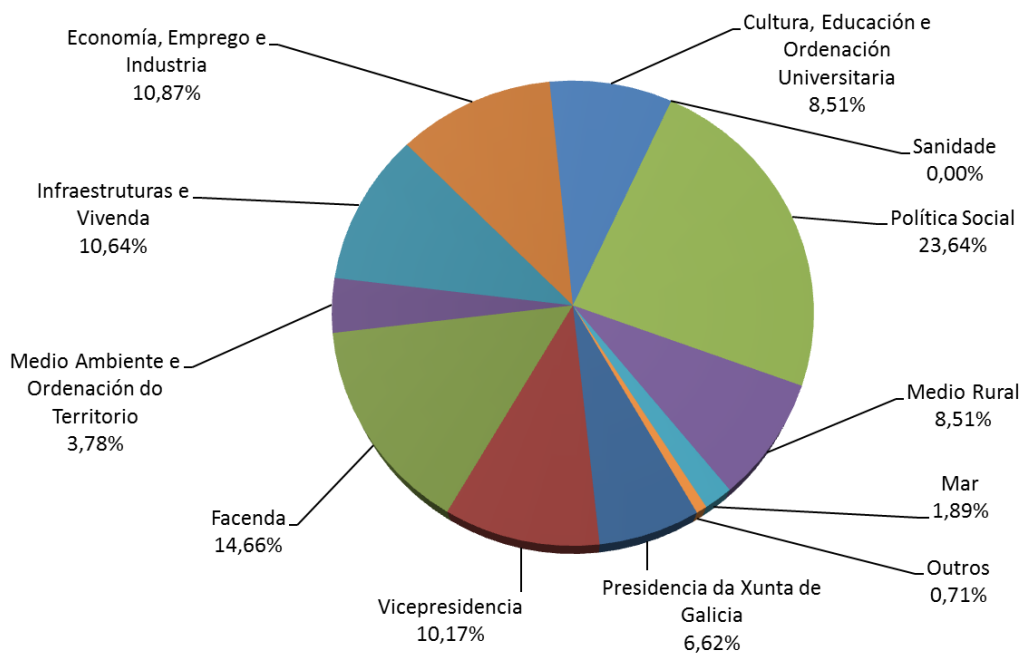


Queixas:

Con respecto ás queixas, foron tramitadas no segundo semestre do ano un total de 423, cuxa distribución é a seguinte:

DEPARTAMENTO DESTINO	NÚM. QUEIXAS
Presidencia da Xunta de Galicia	28
Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	43
Consellería de Facenda	62
Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio	16
Consellería de Infraestruturas e Vivenda	45
Consellería de Economía, Emprego e Industria	46
Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	36
Consellería de Sanidade	0
Consellería de Política Social	100
Consellería do Medio Rural	36
Consellería do Mar	8
Outros	3
TOTAL QUEIXAS	423

Distribución queixas por Consellerías



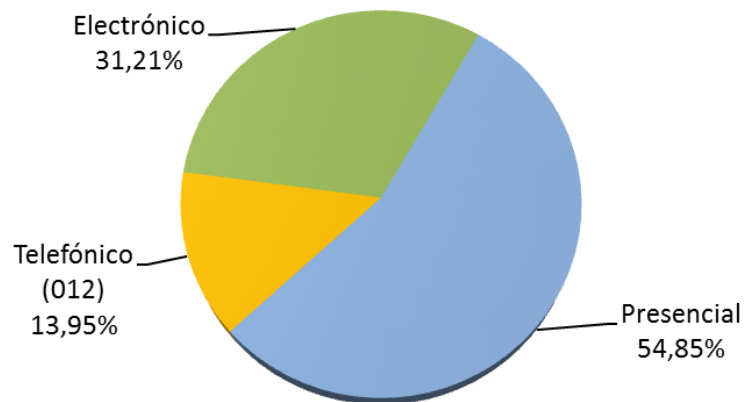


Medio de presentación das queixas:

Electrónico: 132

Presencial: 232

Telefónico (012): 59



Distribución por provincias:

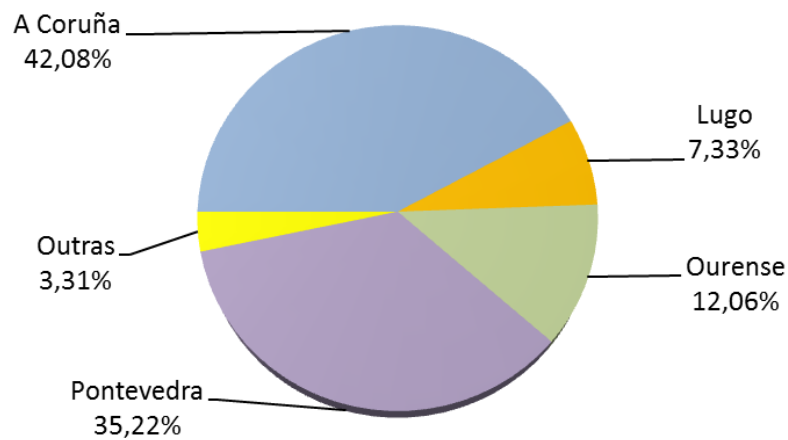
A Coruña: 178

Lugo: 31

Ourense: 51

Pontevedra: 149

Outras: 14



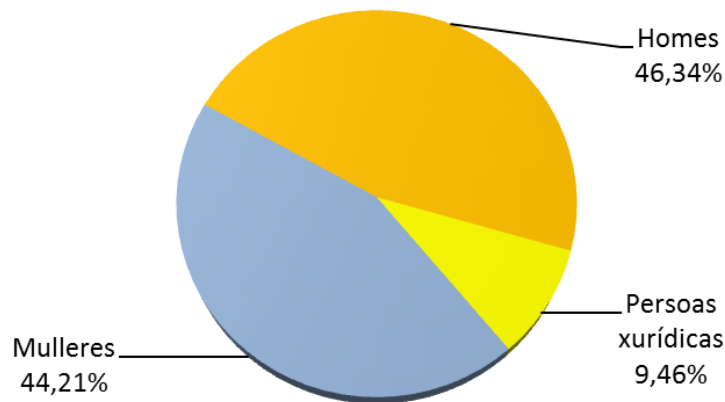


Distribución por sexo:

Mulleres: 187

Homes: 196

Persoas xurídicas: 40



Desagregación segundo o obxecto das queixas:

OBXECTO	NÚM. QUEIXAS
Accesibilidade discapacidade	1
Accesibilidade electrónica	58
Atención por parte empregados públicos	32
Falta de persoal	5
Horarios atención	11
Información	6
Instalacións públicas	3
Listas de contratación	1
Mobiliario instalacións públicas	6
Prezos públicos	3
Protección datos persoais	1
Retirada niños vespa velutina	25
Servizo prestado	198
Tempos tramitación excesivos	49
Outras causas	24
TOTAL QUEIXAS	423



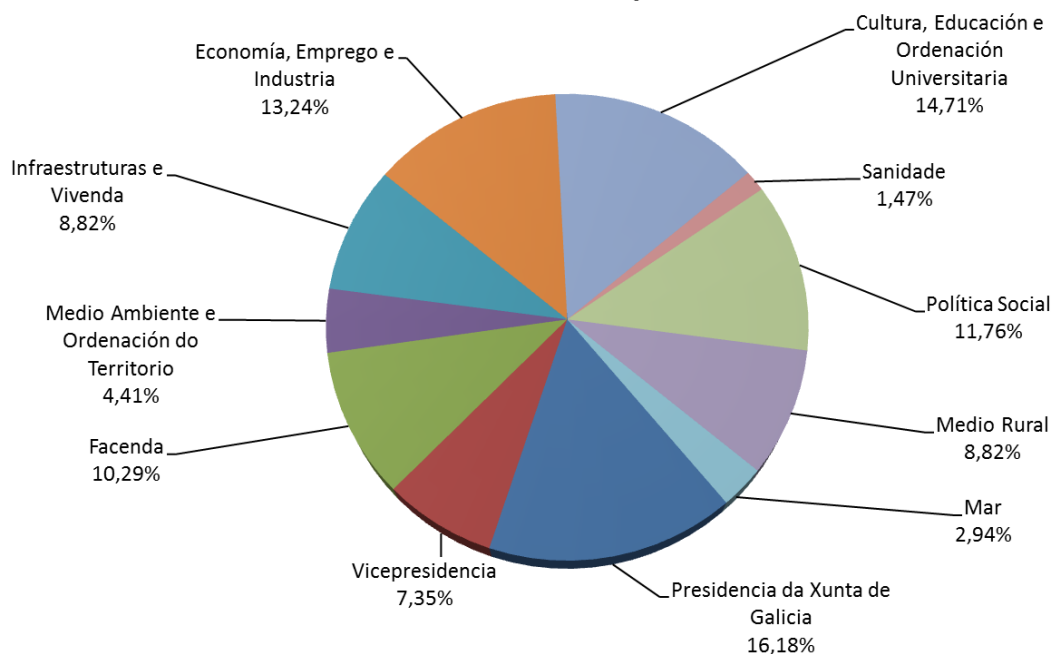
DATOS GLOBAIS EXERCICIO 2017

Suxestións:

No exercicio 2017 recibíronse na Oficina un total de 68 suxestións. A súa desagregación por departamentos é a seguinte:

DEPARTAMENTO DESTINO	NÚM. SUXESTIÓNS
Presidencia da Xunta de Galicia	11
Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	5
Consellería de Facenda	7
Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio	3
Consellería de Infraestruturas e Vivenda	6
Consellería Economía, Emprego e Industria	9
Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	10
Consellería de Sanidade	1
Consellería de Política Social	8
Consellería do Medio Rural	6
Consellería do Mar	2
TOTAL SUXESTIÓNS	68

Distribución suxestións por Consellerías



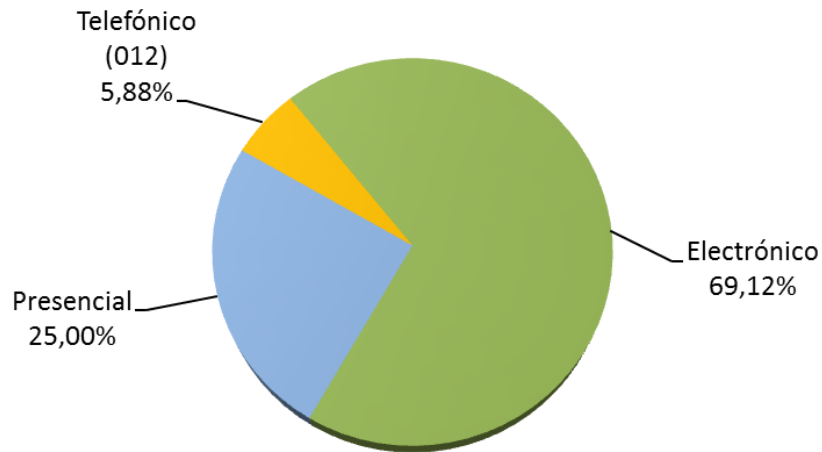


Medio de presentación de suxestións:

Electrónico: 47

Presencial: 17

Telefónico (012): 4



Distribución por provincias:

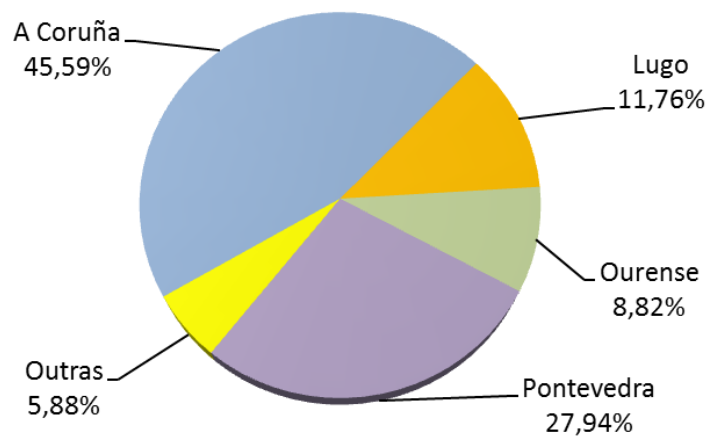
A Coruña: 31

Lugo: 8

Ourense: 6

Pontevedra: 19

Outras: 4



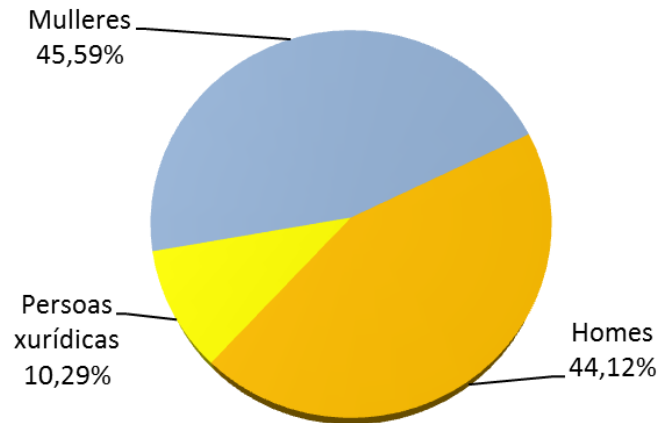


Distribución por sexo:

Mulleres: 31

Homes: 30

Persoas xurídicas: 7



Desagregación segundo o obxecto das suxestións:

OBXECTO	NÚM. SUXESTIÓNS
Accesibilidade electrónica	21
Falta de persoal	1
Información	2
Instalacións públicas	3
Listas de contratación	3
Mobiliario instalacións públicas	1
Prezos públicos	1
Protección datos persoais	1
Servizo prestado	20
Tempos tramitación excesivos	5
Outras causas	10
TOTAL SUXESTIÓNS	68

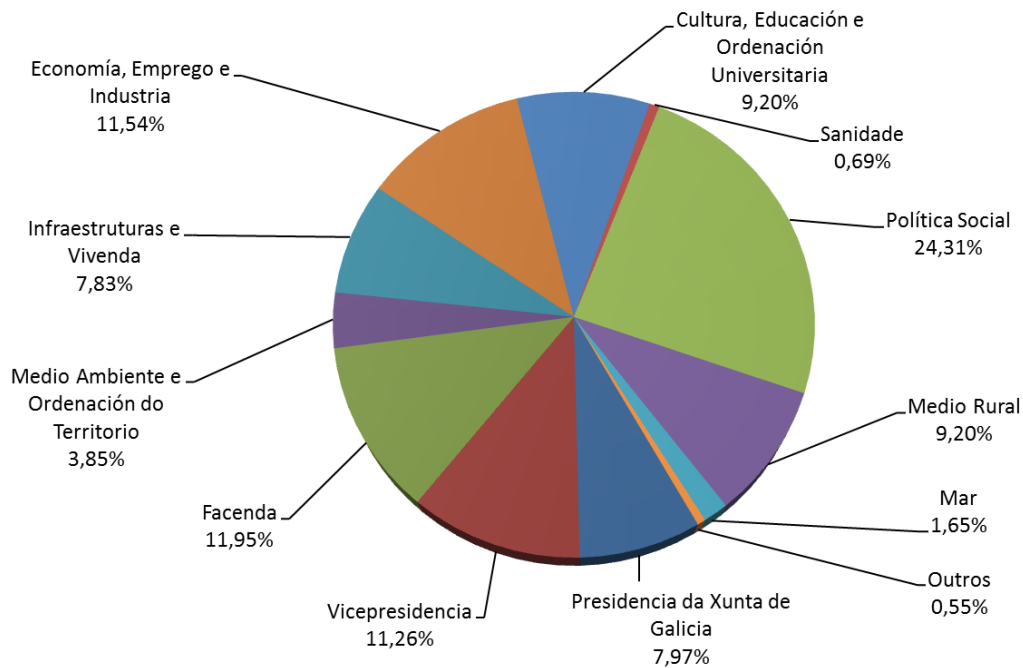


Queixas:

Con respecto ás queixas hai que sinalar que foron tramitadas un total de 728, cuxa distribución é a seguinte:

DEPARTAMENTO DESTINO	NÚM. QUEIXAS
Presidencia da Xunta de Galicia	58
Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	82
Consellería de Facenda	87
Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio	28
Consellería de Infraestruturas e Vivenda	57
Consellería de Economía, Emprego e Industria	84
Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria	67
Consellería de Sanidade	5
Consellería de Política Social	177
Consellería do Medio Rural	67
Consellería do Mar	12
Outros	4
TOTAL QUEIXAS	728

Distribución queixas por Consellerías



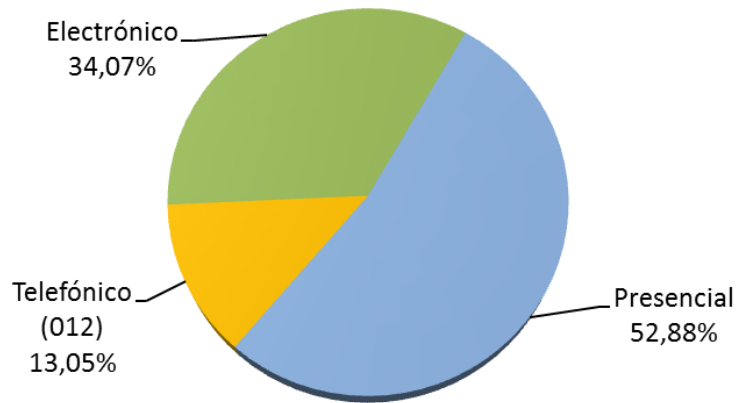


Medio de presentación das queixas:

Electrónico: 248

Presencial: 385

Telefónico (012): 95



Distribución por provincias:

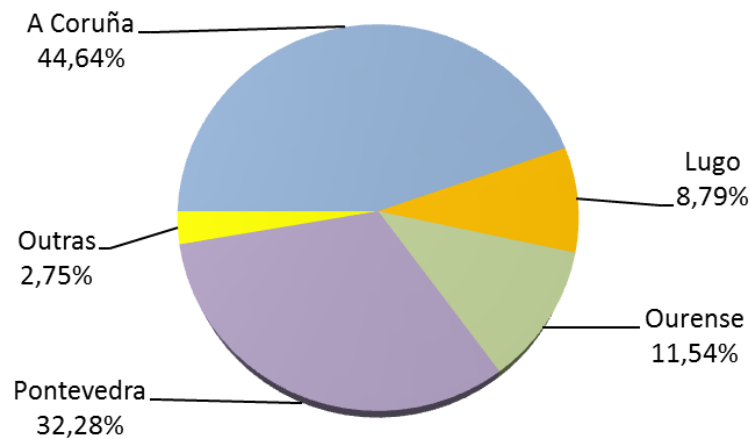
A Coruña: 325

Lugo: 64

Ourense: 84

Pontevedra: 235

Outras: 20



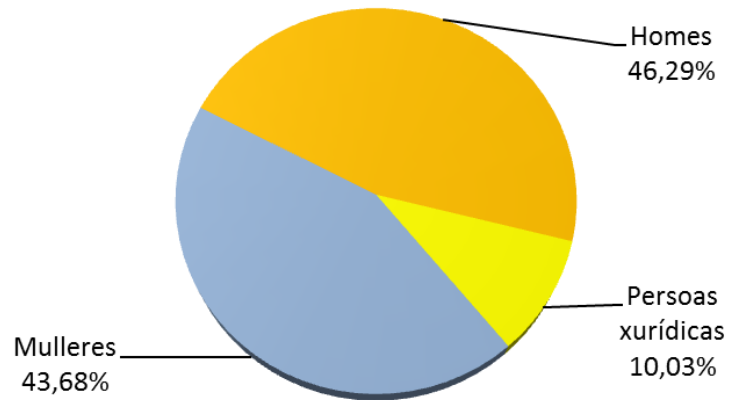


Distribución por sexo:

Mulleres: 318

Homes: 337

Persoas xurídicas: 73



Desagregación segundo o obxecto das queixas:

OBXECTO	NÚM. QUEIXAS
Accesibilidade discapacidade	3
Accesibilidade electrónica	132
Atención por parte empregados públicos	66
Falta de persoal	17
Horarios atención	19
Información	11
Instalacións públicas	10
Listas de contratación	3
Mobiliario instalacións públicas	12
Prezos públicos	4
Protección datos persoais	2
Retirada niños vespa velutina	28
Servizo prestado	264
Tempos tramitación excesivos	106
Outras causas	51
TOTAL QUEIXAS	728

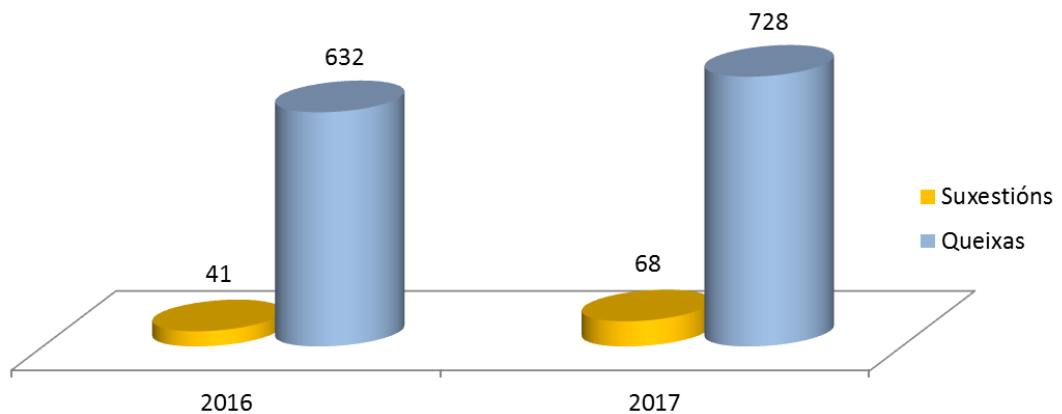


EVOLUCIÓN 2016-2017

NÚMERO DE SUXESTIÓNS E QUEIXAS

	2016	2017
SUXESTIÓNS	41	68
QUEIXAS	632	728
TOTAL	673	796

Nº de suxestións e queixas

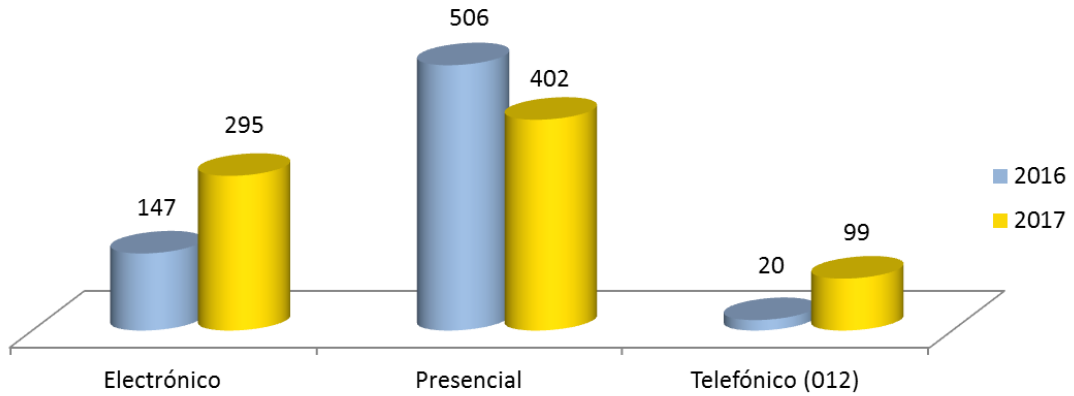


MEDIO DE PRESENTACIÓN DAS SUXESTIÓNS E QUEIXAS

	2016	2017
ELECTRÓNICO	147	295
PRESENCIAL	506	402
TELEFÓNICO (012)	20	99
TOTAL	673	796



Medio de presentación das suxestións e queixas 2016-2017



Comparando os datos de 2016, compre salientar que o emprego da presentación electrónica e telefonica vai incrementando respecto da presentación presencial.

Ademais, compre sinalar que o impacto da nova normativa de suxestións e queixas, coa conseguinte habilitación de novos canles para poder formulalas, está sendo positivo na medida en que está a favorecer unha maior visibilidade das áreas susceptibles de mellora, e por conseguinte, da posta en marcha de actuacións que redundan nunha maior calidade na prestación dos servizos da nosa Administración.



AVALIACIÓN DA CALIDADE E PROPOSTAS DE MELLORA:

Unha das funcións principais da Oficina de Defensa das Persoas Usuarias dos Servizos Públicos, é analizar a información estatística de suxestións e queixas a efectos de promover unha mellora continua dos servizos públicos autonómicos.

Dentro das medidas de mellora levadas a cabo no ano 2017, pódense destacar as seguintes:

- **Sede electrónica.**

A Dirección Xeral de Avaliación e Reforma Administrativa, mantivo diversos contactos coas consellerías responsables de procedementos electrónicos afectados por queixas recorrentes da cidadanía, a fin de atopar unha solución as incidencias detectadas, que en moitas ocasións, requiren o asesoramento e/ou intervención da AMTEGA. Por outra banda, as queixas presentadas por fallos técnicos da sede electrónica, xunto cos correspondentes xustificantes do intento de presentación da solicitude (acreditado a través da correspondente apertura de incidencia no 012) posibilita que a Administración reconsidere a admisión da solicitude do cidadán, que doutro xeito, quedaría excluída.

- **Procedementos administrativos.**

As suxestións e queixas da cidadanía, están a mellorar a información relativa aos procedementos administrativos, na medida en que permiten detectar aspectos que non están suficientemente claros ou precisan dunha maior concreción por parte da Administración, eliminando tecnicismos e empregando unha linguaxe máis sinxela e concreta.

- **Mellora na xestión de citas no ámbito da dependencia e discapacidade.**

A raíz do elevado número de queixas motivadas pola demora na resolución de expedientes tanto na área de discapacidade como da dependencia, foi remitida á Consellería de Política Social unha proposta para optimizar a xestión das citas que se están a realizar a través do Servizo de Información e Atención á Cidadanía (Teléfono 012), que está sendo valorado por dita consellería.

- **Horario de compulsa en entidades financeiras.**

As queixas da cidadanía pola limitación dos horarios das entidades financeiras para efectuar o pago de taxas administrativas, deu lugar a que a Consellería de Facenda requirise a ditas entidades bancarias, no senso de non limitar dito horario, senón de mantelo en todo o tramo horario de atención ao público.



- **Reforzo de persoal en unidades con puntas de actividade.**

A partires de queixas recorrentes da cidadanía pola falta de persoal, especialmente motivadas polas puntas de actividade de determinadas unidades administrativas, foi reforzada a dotación de persoal o que supuxo a normalización do servizo en épocas de maior demanda (Unidades encargadas de efectuar os rexistros de maquinaria agrícola da Consellería do Medio Rural, Oficinas de Rexistro e Información á Cidadanía, Escolas infantís...).

- **Formularios bilingües.**

Adoptáronse medidas para garantir a existencia de formularios nas dúas linguas cooficiais en Galicia, en unidades onde por problemas de abastecemento puntuais, só dispoñían do modelo en lingua galega, especialmente na área de xestión de tributos da Consellería de Facenda.

- **Edificios administrativos.**

As melloras tamén alcanzan aos edificios administrativos, tanto no que atinxe a sinalización como as medidas de seguridade (acceso, deficiencias estruturais, etc).

- **Información web.**

Finalmente, de xeito permanente, se está a mellorar a información da web da Xunta de Galicia a raíz, especialmente, das suxestións presentadas pola cidadanía.

Santiago de Compostela, 15 de xaneiro de 2018