



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 2018

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

Santiago de Compostela, 31 de decembro de 2018



Xacobeo 2021



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**, á cal 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 a 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.





O 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 que foron introducidas por este decreto podemos destacar as seguintes:

- 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.** Intégranse 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, e o contratista ten a obriga de habilitar os mecanismos necesarios para a presentación das suxestións e queixas sobre a prestación do servizo e de informar as persoas usuarias destes do procedemento para a súa tramitación.
- 3º- **Normalízanse os impresos de solicitude e régúlase 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- **Amplíanse as canles de presentación** de suxestións e queixas ao engadir, xunto coa modalidade presencial, a electrónica e a telefónica:
 - *Presencial:* mantense 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 cal 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**, xa que prevé 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, para 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 corrixir as deficiencias ou oportunidades de prestar un mellor servizo na información facilitada pola Administración.

7º- Mellora os niveis de atención á cidadanía. Favorécese 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, do 15 de setembro, dispón que o dito informe se publicará no Portal de transparencia e goberno aberto para garantir o seu coñecemento.

Coa dita finalidade, elabórase o presente informe con datos pechados en 31 de decembro de 2018.



SUXESTIÓNS

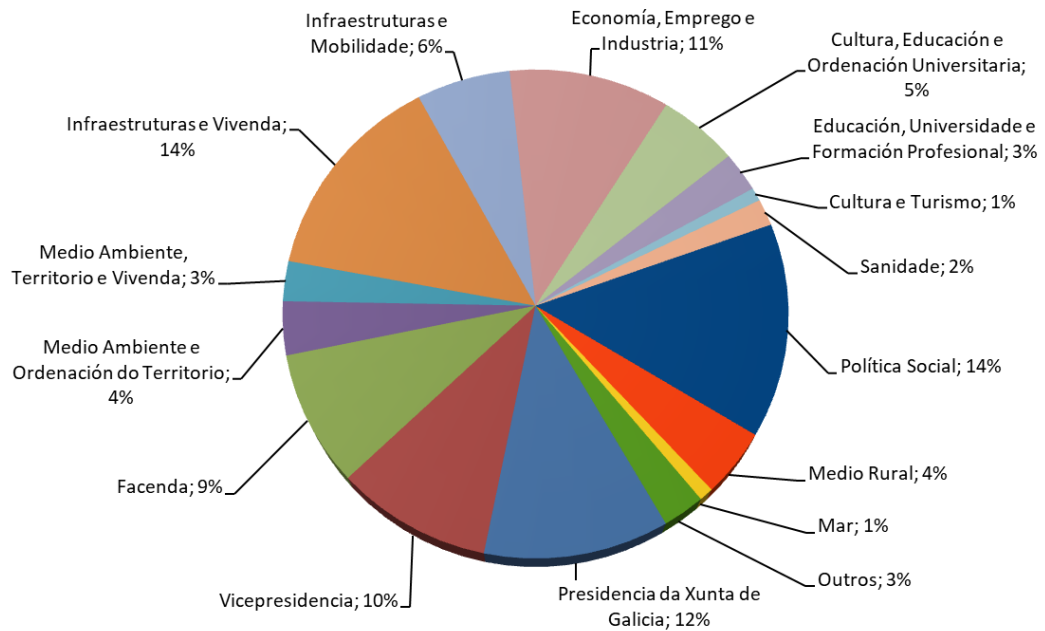
No exercicio 2018 recibíronse na oficina un total de 113 suxestións. A súa desagregación por departamentos é a seguinte:

DEPARTAMENTO DESTINO	NÚM. SUXESTIÓNS
Presidencia da Xunta de Galicia	13
Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	11
Consellería de Facenda	10
Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio*	4
Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda*	3
Consellería de Infraestruturas e Vivenda*	16
Consellería de Infraestruturas e Mobilidade*	7
Consellería Economía, Emprego e Industria	12
Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria*	6
Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional*	3
Consellería de Cultura e Turismo*	1
Consellería de Sanidade	2
Consellería de Política Social	16
Consellería do Medio Rural	5
Consellería do Mar	1
Outros	3
TOTAL SUXESTIÓNS	113

* Decreto 88/2018, do 26 de setembro, polo que se establece a estrutura orgánica da Xunta de Galicia (DOG núm. 185, do 27.9.2018).



Distribución suxestións por Consellerías

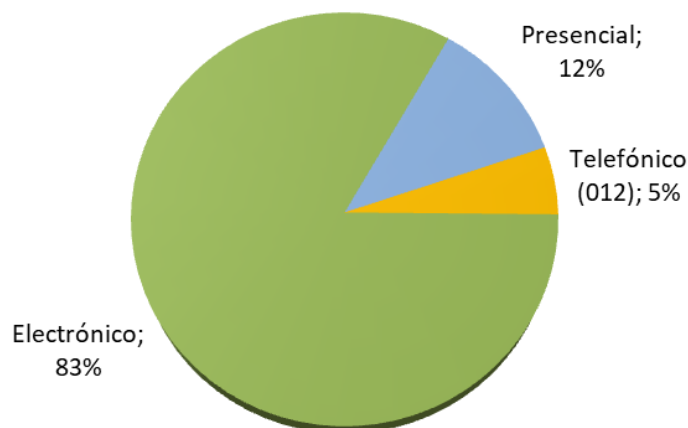


Medio de presentación de suxestións:

Electrónico: 94

Presencial: 13

Telefónico (012): 6





Distribución por provincias:

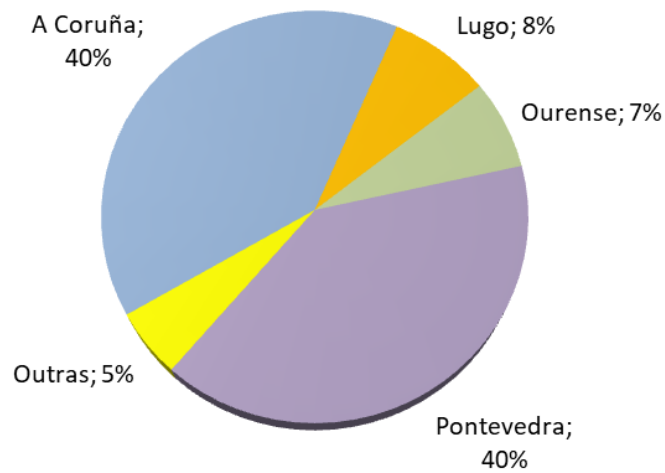
A Coruña: 45

Lugo: 9

Ourense: 8

Pontevedra: 45

Outras: 6

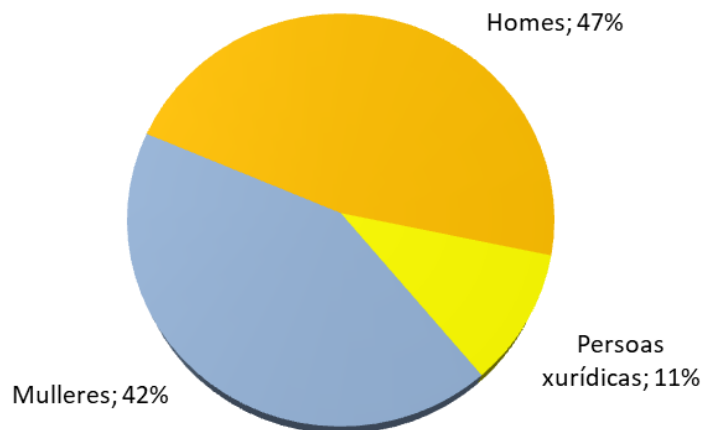


Distribución por sexo:

Mulleres: 48

Homes: 53

Persoas xurídicas: 12



**Desagregación segundo o obxecto das suxestións:**

OBXECTO		NÚM. SUXESTIÓNS
ACCESIBILIDADE, HORARIOS E INSTALACIÓNS	Fallos ou interrupcións no acceso aos escenarios electrónicos (páxina web, sede electrónica)	13
	Tempos excesivos de acceso, navegación, descarga ou utilización	7
	Deseño global, funcionalidade e dificultade de navegación e realización de trámites ou servizos	6
	Accesibilidade xeográfica	3
	Barreiras físicas ou arquitectónicas	1
	Horarios de atención ao público e tempos de espera excesivos	9
	Espazos/condicións ambientais e mobiliario	10
	Recursos tecnolóxicos	1
	Sinalización	3
	Outros	1
INFORMACIÓN	Accesibilidade á información	1
	Tempos excesivos de resposta a consultas	2
	Non dispoñibilidade de información en linguas cooficiais ou outras linguas	2
	Outros	2
SERVIZO PRESTADO	Servizos prestados electronicamente	10
	Erros na prestación do servizo	10
	Tempos de tramitación excesivos	9
	Incumprimento das especificacións previas sobre o servizo	3
	Incumprimento das expectativas do servizo ao cidadán	3
	Outros	8
OUTRAS CAUSAS		9



QUEIXAS

Con respecto ás queixas, foron tramitadas un total de 1104, cuxa distribución é a seguinte:

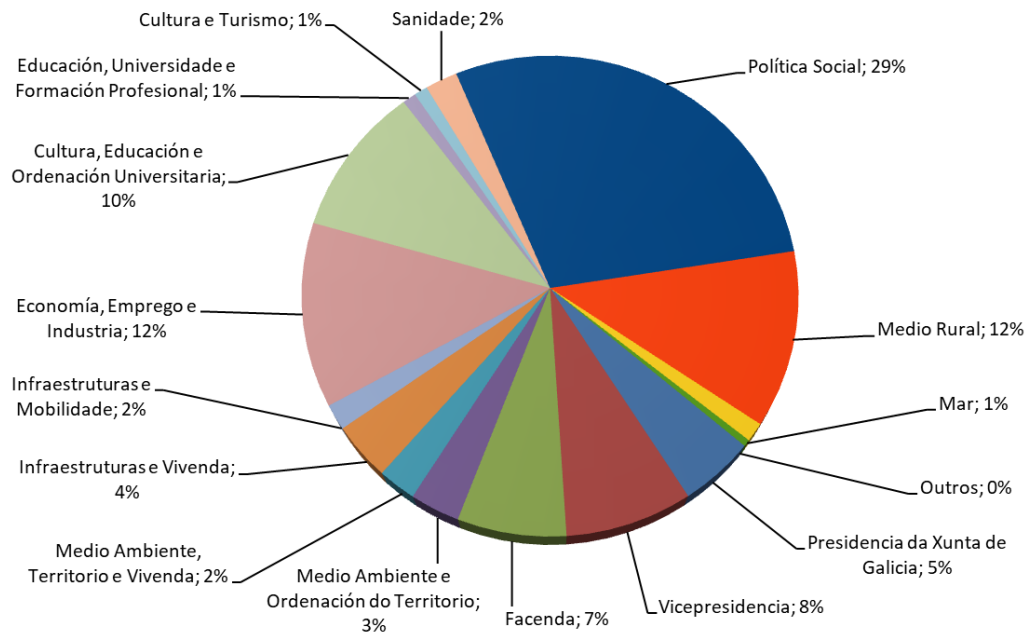
DEPARTAMENTO DESTINO	NÚM. QUEIXAS
Presidencia da Xunta de Galicia	53
Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	89
Consellería de Facenda	76
Consellería de Medio Ambiente e Ordenación do Territorio*	35
Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda*	27
Consellería de Infraestruturas e Vivenda*	42
Consellería de Infraestruturas e Mobilidade*	19
Consellería Economía, Emprego e Industria	137
Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria*	113
Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional*	10
Consellería de Cultura e Turismo*	10
Consellería de Sanidade	24
Consellería de Política Social	319
Consellería do Medio Rural	131
Consellería do Mar	15
Outros	5
TOTAL QUEIXAS	1104

* Decreto 88/2018, do 26 de setembro, polo que se establece a estrutura orgánica da Xunta de Galicia (DOG núm. 185, do 27.9.2018).





Distribución queixas por Consellerías

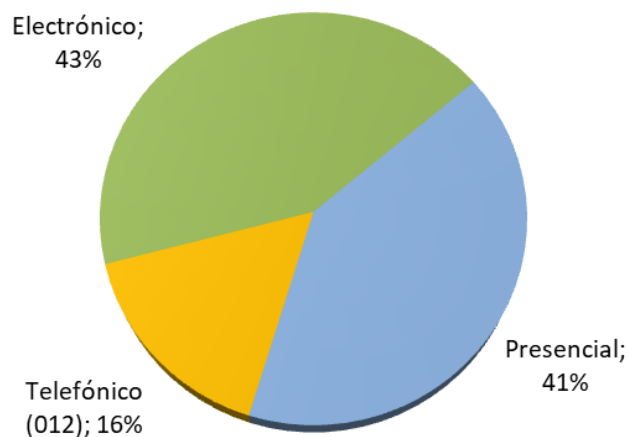


Medio de presentación das queixas:

Electrónico: 474

Presencial: 451

Telefónico (012): 179





Distribución por provincias:

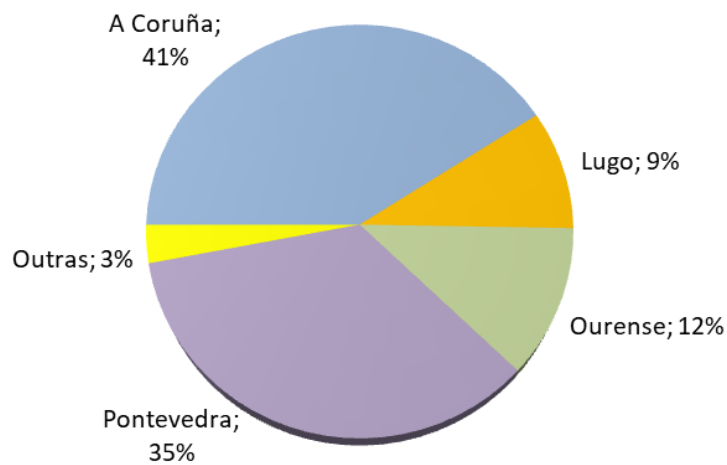
A Coruña: 452

Lugo: 103

Ourense: 131

Pontevedra: 385

Outras: 33

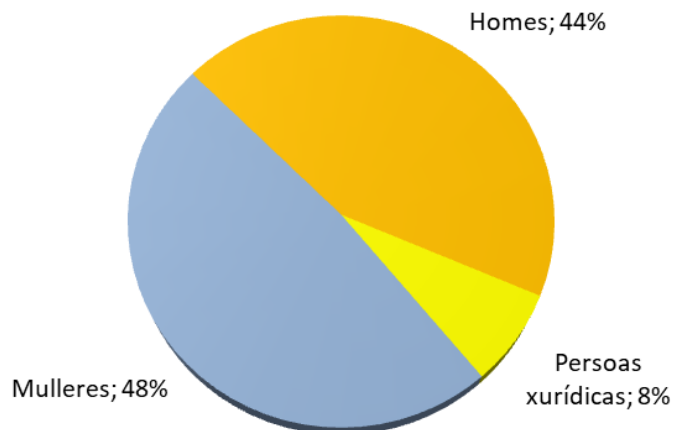


Distribución por sexo:

Mulleres: 535

Homes: 486

Persoas xurídicas: 83



**Desagregación segundo o obxecto das queixas:**

OBXECTO		NÚM. QUEIXAS
ACCESIBILIDADE, HORARIOS E INSTALACIÓNS	Fallos ou interrupcións no acceso aos escenarios electrónicos (páxina web, sede electrónica)	136
	Tempos excesivos de acceso, navegación, descarga ou utilización	13
	Deseño global, funcionalidade e dificultade de navegación e realización de trámites ou servizos	15
	Accesibilidade xeográfica	16
	Barreiras físicas ou arquitectónicas	8
	Horarios de atención ao público e tempos de espera excesivos	12
	Espazos/condicións ambientais e mobiliario	41
	Recursos tecnolóxicos	7
	Sinalización	4
	Outros	8
INFORMACIÓN	Acceso en liña á información	21
	Falta ou deficiente asistencia personalizada en liña ou telefónica	12
	Accesibilidade á información	6
	Información deficiente ou incompleta	18
	Tempos excesivos de resposta a consultas	4
	Non dispoñibilidade de información en linguas cooficiais ou outras linguas	9
EMPREGADOS PÚBLICOS	Falta de competencia	17
	Falta de cortesía ou educación	20
	Falta de interese na atención ao cidadán	9
	Falta de equidade no trato	6
	Falta de comprensión ou interese polos problemas formulados	7
	Outros	9
SERVIZO PRESTADO	Servizos prestados electronicamente	14
	Erros na prestación do servizo	97
	Falta de simplicidade no procedemento	4



OBXECTO		NÚM. QUEIXAS
SERVIZO PRESTADO	Petición de documentación innecesaria. Problemas de coordinación entre unidades	39
	Tempos de tramitación excesivos	416
	Incumprimento das especificacións previas sobre o servizo	18
	Incumprimento das expectativas do servizo ao cidadán	58
	Outras	23
OUTRAS CAUSAS		37

EVOLUCIÓN 2017-2018

NÚMERO DE SUXESTIÓNS E QUEIXAS

	2017	2018
SUXESTIÓNS	68	113
QUEIXAS	728	1.104
TOTAL	796	1.217

MEDIO DE PRESENTACIÓN DAS SUXESTIÓNS E QUEIXAS

	2017	2018
ELECTRÓNICO	295	568
PRESENCIAL	402	464
TELEFÓNICO (012)	99	185
TOTAL	796	1.207



Comparando os datos de 2018 cos do ano 2017, cómpre salientar que o emprego da presentación telefónica e, sobre todo, a electrónica se vai incrementando significativamente respecto da presentación presencial, o que pon de manifesto a clara preferencia dos cidadáns pola utilización destas canles nas súas relacións coa Administración.

Ademais, cómpre sinalar que o impacto da nova normativa de suxestións e queixas, coa conseguinte habilitación das novas 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 públicos da nosa Administración.

AVALIACIÓN DA CALIDADE E PROPOSTAS DE MELLORA

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

Dentro das medidas de mellora desenvolvidas, á vista das queixas e suxestións recibidas, no ano 2018 pódense destacar as seguintes:

Actuacións para a mellora do procedemento de valoración da discapacidade

A Xunta de Galicia aprobou no ano 2018 un conxunto de medidas co fin de mellorar o procedemento de valoración da discapacidade e reducir o tempo de tramitación. Estas medidas son relevantes, no que atinxe á prestación duns servizos públicos eficaces, pois un dos motivos das queixas máis recorrente é precisamente o atraso na tramitación dos procedementos de valoración da discapacidade.

Entre as actuacións máis importantes acordadas destaca o reforzo do persoal dos equipos de valoración, a mellora da xestión das citas de valoración e o recoñecemento do grao de discapacidade do 33 % de xeito automático a aquelas persoas ás cales a Seguridade Social lles teña recoñecida unha pensión de incapacidade permanente en grao total, absoluta ou grande invalidez.

Melloras no transporte público de viaxeiros no deseño das liñas e nas paraxes habilitadas para este transporte

Os escritos de queixas e suxestións da cidadanía axudaron a identificar aqueles aspectos en que se pode mellorar a prestación do servizo público de transporte por estrada de viaxeiros. Deste xeito, grazas á información subministrada establecéronse, por exemplo, novas paraxes para o transporte público de viaxeiros.



Atención telefónica á cidadanía

Algunha das queixas recibidas ao longo do ano 2018 está referida a unha tardanza na atención telefónica por parte dalgunhas unidades administrativas da Xunta de Galicia. Co fin de facilitar o dito contacto, sinaláronse teléfonos xenéricos en cada unidade administrativa que poden ser atendidos por varios funcionarios, o que supuxo unha maior garantía de contacto para a cidadanía.

Vespa velutina

No ano 2018 mantivéronse diversos contactos coas tres consellerías implicadas, Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda, Consellería do Medio Rural e Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, co obxecto de mellorar a coordinación interdepartamental e axilizar a resposta á cidadanía. Cómpre recordar a magnitude que representa a xestión desta problemática, pois só no ano 2018 se recibiron 45.987 avisos da existencia de niños da especie *Vespa velutina*. Co fin de facer fronte a esta situación, a parte da coordinación administrativa xa sinalada, desde o ano 2015 organizáronse 34 cursos de formación para todo o persoal interviniente no operativo aos cales asistiron un total de 1.329 técnicos, entre os que se atopa persoal de protección civil, dos grupos de emerxencias supramunicipais, bombeiros, persoal dos concellos, persoal dos distritos forestais da Consellería do Medio Rural, persoal dos distritos ambientais da Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda, entre outros.

Sede electrónica

A Dirección Xeral de Avaliación e Reforma Administrativa segue a manter contacto coas consellerías responsables de procedementos electrónicos afectados por queixas recorrentes da cidadanía, co fin de atopar unha solución ás incidencias detectadas que, en moitas ocasións, requiren o asesoramento e/ou intervención da Amtega.

Procedementos administrativos

En canto aos procedementos administrativos, cómpre sinalar que as suxestións e queixas da cidadanía seguen a mellorar a información relativa aos procedementos na mesma liña que en anos anteriores, detectando 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. Ademais, no caso específico da sede electrónica, adoptouse un cambio tecnolóxico nos formularios de presentación co obxectivo de minimizar a dependencia dos navegadores das continuas mudas tecnolóxicas que se producen e que poden supoñer unha perda de compatibilidade con certos sistemas libres.



Edificios administrativos

As melloras seguen chegando aos edificios administrativos, tanto no que atinxe á sinalización como ás medidas de seguridade (acceso, deficiencias estruturais etc.).

Información web

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

Santiago de Compostela, 31 de decembro de 2018