



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

Año 2019

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

Santiago de Compostela, 31 de decembro de 2019



Xacobeo 2021



1. MARCO NORMATIVO

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 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, 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- **Normalízanse 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- **Amplíanse as canles de presentación** de suxestións e queixas ao engadir, xunto coa modalidade presencial, a electrónica e 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 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 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 telefono 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, no que se fai unha análise dos datos recibidos no ano 2019 na Administración xeral e en determinados sectores específicos.



2. AMBITO ADMINISTRACIÓN XERAL

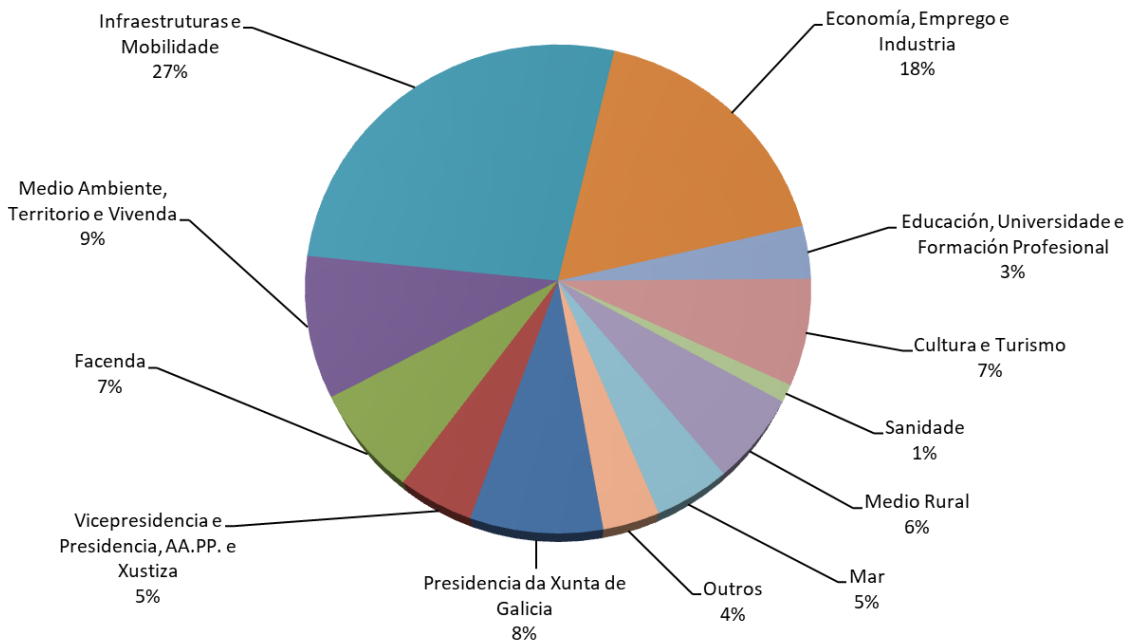
2.1. SUXESTIÓNS.

No exercicio 2019 recibíronse na Oficina un total de 85 suxestións. A súa desagregación por departamentos é a seguinte:

DEPARTAMENTO DESTINO	NÚM. SUXESTIÓNS
Presidencia da Xunta de Galicia	7
Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, AA.PP. e Xustiza (<i>excepto Xulgados</i>)	4
Consellería de Facenda	6
Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda	8
Consellería de Infraestruturas e Mobilidade	23
Consellería de Economía, Emprego e Industria	15
Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional (<i>excepto centros educativos</i>)	3
Consellería de Cultura e Turismo	6
Consellería de Sanidade (<i>excepto centros sanitarios</i>)	1
Consellería do Medio Rural	5
Consellería do Mar	4
Outros	3
TOTAL SUXESTIÓNS	85

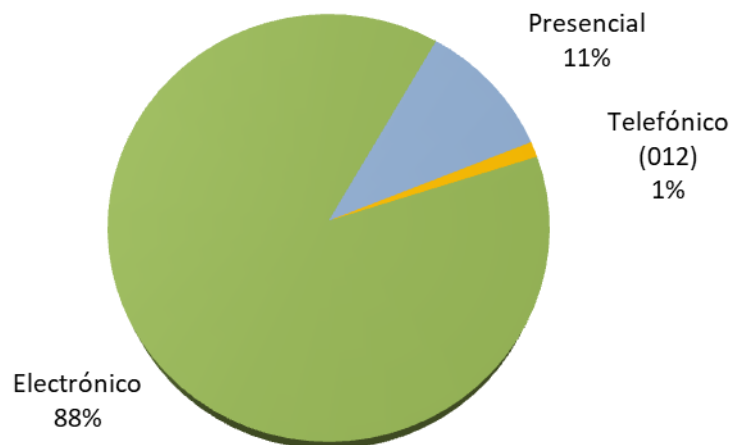


Distribución suxestións por Consellerías



Medio de presentación de suxestións:

Electrónico: 75
 Presencial: 9
 Telefónico (012): 1





Distribución por provincias:

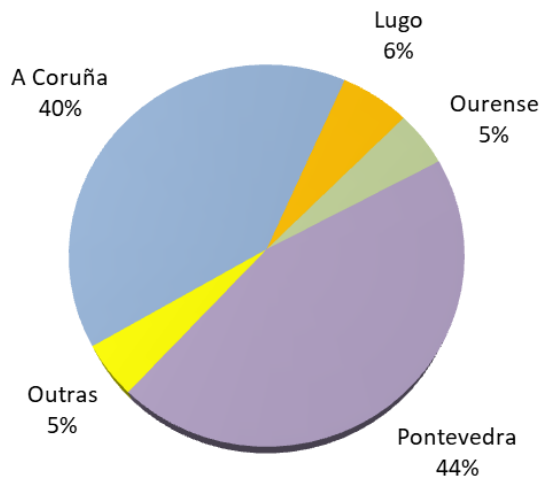
A Coruña: 34

Lugo: 5

Ourense: 4

Pontevedra: 38

Outras: 4

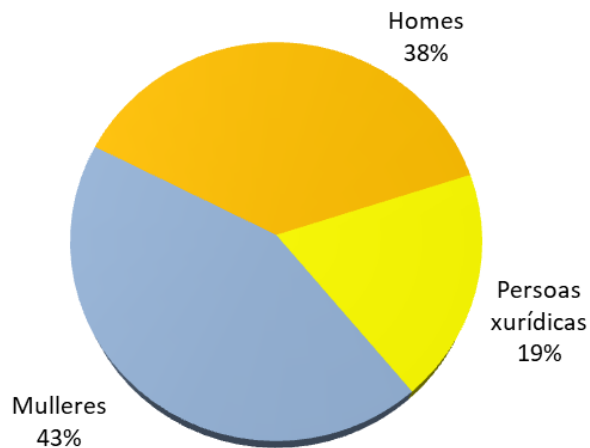


Distribución por sexo:

Mulleres: 37

Homes: 32

Persoas xurídicas: 16



**Desagregación segundo o obxecto das suxestións:**

OBXECTO		NÚM. SUXESTIÓNS
ACCESIBILIDADE, HORARIOS E INSTALACIÓNS	Accesibilidade xeográfica	5
	Barreiras físicas ou arquitectónicas	1
	Espazos, condicións ambientáis, mobiliario	13
	Recursos tecnolóxicos	4
	Sinalización	2
	Fallos ou interrupcións no acceso aos escenarios electrónicos (páxina web, sede electrónica)	14
	Funcionalidade e facilidade de navegación e realización de trámites ou servizos	6
INFORMACIÓN	Información on-line deficiente, desactualizada ou incompleta sobre o servizo ou trámite a realizar	2
	Non dispoñibilidade de información en linguas cooficiais ou outras linguas	1
	Información previa insuficiente ou deficiente sobre os requisitos para o servizo ou trámite a realizar	1
	Outros	1
SERVIZO PRESTADO	Erros na presentación do servizo	6
	Falta de simplicidade no procedemento	4
	Petición de documentación innecesaria. Problemas de interoperabilidade entre administracións	1
	Tempos de tramitación excesivos	6
	Incumprimento das expectativas de servizo ao cidadán	6
	Outros	1
ATENCIÓN AO CIDADÁN	Falta de asistencia personalizada on-line ou telefónica	1
OUTRAS CAUSAS		10
TOTAL SUXESTIÓNS		85



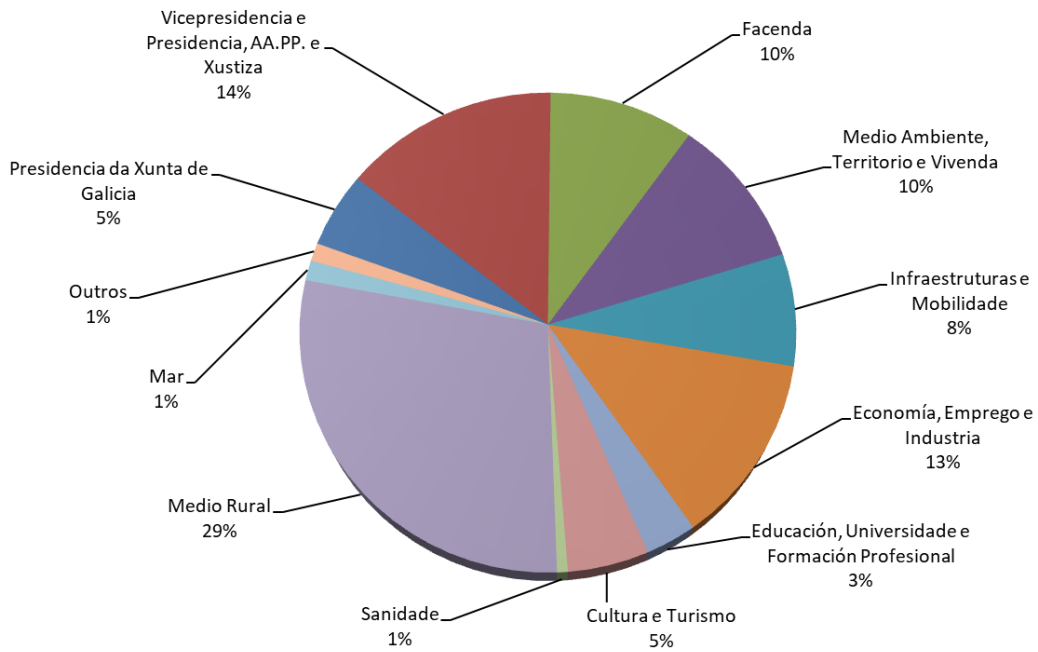
2.2. QUEIXAS

Con respecto ás queixas, foron tramitadas un total de 739, cuxa distribución é a seguinte:

DEPARTAMENTO DESTINO	NÚM. QUEIXAS
Presidencia da Xunta de Galicia	38
Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, AA.PP. e Xustiza (<i>excepto Xulgados</i>)	107
Consellería de Facenda	72
Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda	76
Consellería de Infraestruturas e Mobilidade	56
Consellería Economía, Emprego e Industria	93
Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional (<i>excepto centros educativos</i>)	24
Consellería de Cultura e Turismo	38
Consellería de Sanidade (<i>excepto centros sanitarios</i>)	5
Consellería do Medio Rural	211
Consellería do Mar	10
Outros	9
TOTAL QUEIXAS	739



Distribución queixas por Consellerías

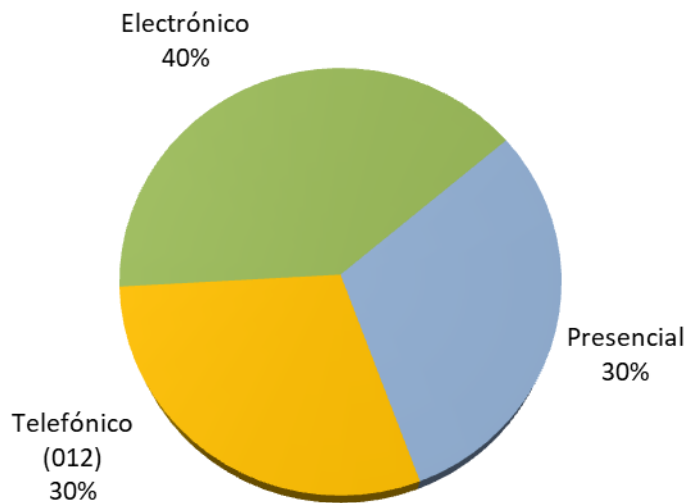


Medio de presentación das queixas:

Electrónico: 294

Presencial: 225

Telefónico (012): 220





Distribución por provincias:

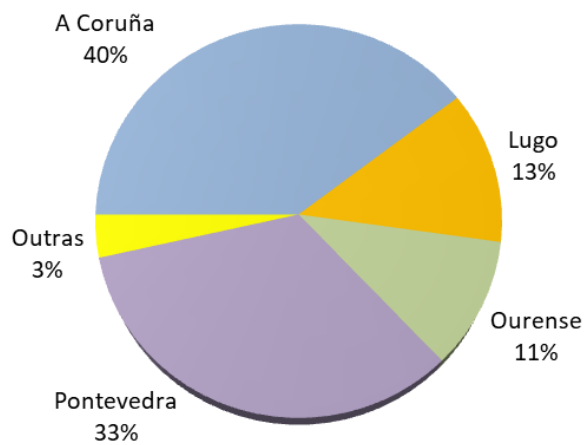
A Coruña: 293

Lugo: 93

Ourense: 79

Pontevedra: 248

Outras: 26

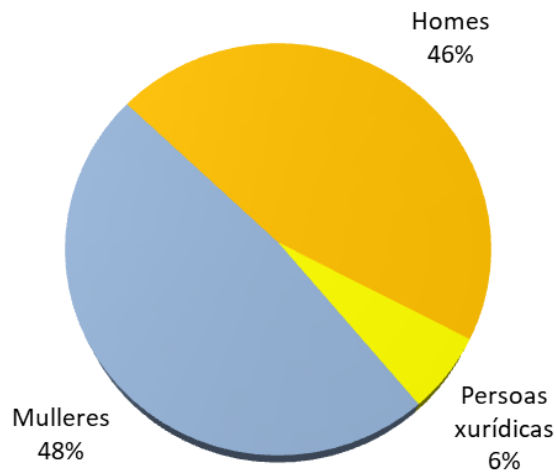


Distribución por sexo:

Mulleres: 356

Homes: 337

Persoas xurídicas: 46



**Desagregación segundo o obxecto das queixas:**

OBXECTO		NÚM. QUEIXAS
ACCESIBILIDADE, HORARIOS E INSTALACIÓNS	Accesibilidade xeográfica	15
	Barreiras físicas ou arquitectónicas	14
	Espazos, condicións ambientais, mobiliario	50
	Recursos tecnolóxicos	10
	Sinalización	2
	Fallos ou interrupcións no acceso aos escenarios electrónicos (páxina web, sede electrónica)	47
	Horarios de atención	7
	Tempos de espera excesivos	1
	Dificultades de acceso para persoas con discapacidade	1
	Deseño global, estilo gráfico e estética	2
	Tempos excesivos de acceso, navegación, descarga ou utilización	3
	Funcionalidade e facilidade de navegación e realización de trámites ou servizos	8
	Outros	2
INFORMACIÓN	Información on-line deficiente, desactualizada ou incompleta sobre o servizo ou trámite a realizar	8
	Non dispoñibilidade de información en linguas cooficiais ou outras linguas	2
	Tempos excesivos de resposta a consultas	31
	Información deficiente ou incompleta	6
	Información previa insuficiente ou deficiente sobre os requisitos para o servizo ou trámite a realizar	3
	Outros	3
SERVIZO PRESTADO	Erros na presentación do servizo	49
	Falta de simplicidade no procedemento	14
	Petición de documentación innecesaria. Problemas de interoperabilidade entre administracións	2
	Tempos de tramitación excesivos	271
	Incumprimento das expectativas de servizo ao cidadán	39
	Incumprimento das especificacións previas sobre o servizo	9
	Outros	5



OBXECTO		NÚM. QUEIXAS
EMPREGADOS PÚBLICOS	Falta de competencia	11
	Falta de cortesía ou educación	28
	Falta de interés na atención ao cidadán	40
	Falta de equidade no trato	7
	Falta de comprensión ou interés polos problemas plantexados	10
	Outros	11
ATENCIÓN O CIDADÁN	Solucións insatisfactorias aos problemas plantexados	1
	Utilización de canles de contacto ou resposta distintos aos elixidos polo usuario	1
OUTRAS CAUSAS		26
TOTAL QUEIXAS		739



3. 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 a efectos de promover unha mellora continua dos servizos públicos autonómicos.

Finalmente, sinálanse algunhas das medidas de mellora desenvolvidas, á vista das queixas e suxestións recibidas no ano 2019:

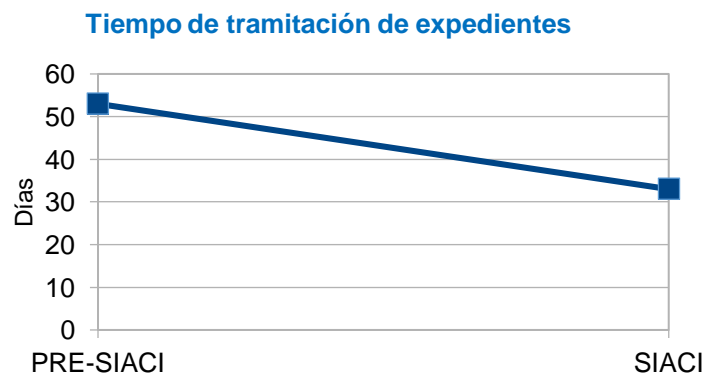
Melloras na xestión de Queixas e suxestións.

O Sistema Integrado de Atención á Cidadanía (SIACI), é unha ferramenta electrónica da Xunta de Galicia que se puxo en marcha a finais do ano 2019 e que permite tramitar electrónicamente, de principio a fin, as queixas e suxestións da cidadanía.

O SIACI é un sistema multicanle, isto é, permite a tramitación dos procedementos iniciados de xeito presencial, nas Oficinas de Atención á cidadanía e de rexistro; de xeito electrónico, a través da sede; ou de xeito telefónico, a través do servizo do 012. Ademais, poderá ser utilizado por todo o sector público autonómico, tanto servizos centrais como territoriais ou entidades instrumentais.

Esta nova ferramenta está configurada como o primeiro sistema plenamente integrado coas distintas ferramentas da administración electrónica da Xunta de Galicia (registro electrónico, sede electrónica, portasinaturas, 012...). Supón dotar á Administración dunha ferramenta transversal única que permite optimizar e homoxeneizar a xestión, facilitar a distribución de tarefas entre unidades e controlar os prazos. En consecuencia, facilita a detección e articulación de posibles melloras.

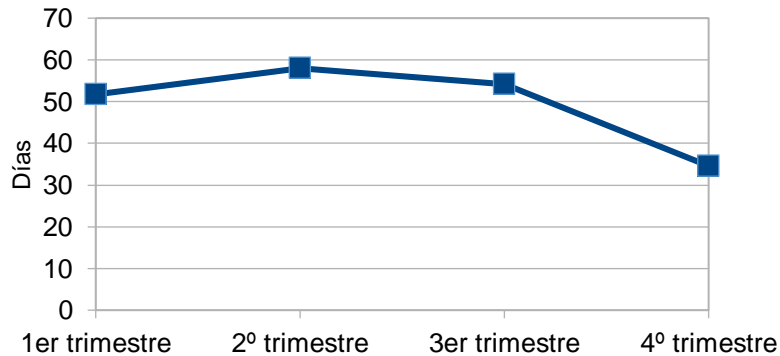
A posta en funcionamento de SIACI supuxo unha **redución dun 38% nos tempos de tramitación** dos expedientes.



Na seguinte gráfica pódese ver a **evolución trimestral dos tempos de tramitación** dos expedientes ao longo do ano **2019**, no que se observa a tendencia a unha redución no cuarto trimestre, **momento no que se puxo SIACI en funcionamento**.

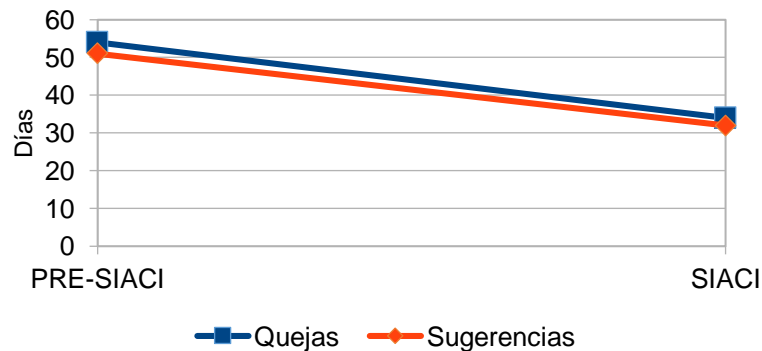


Tiempo de tramitación de expedientes

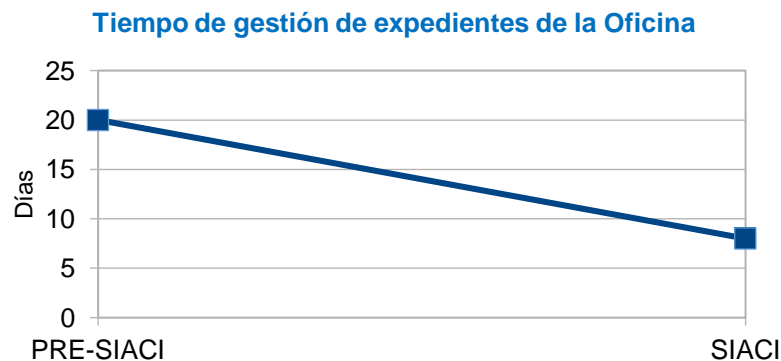


Na gráfica mostrada a continuación pódese observar como a **reducción dos tempos de tramitación é idéntica nos dous procedementos** inicialmente **implantados** en SIACI, polo que podemos concluir que os beneficios obtidos na tramitación son independentes do procedemento administrativo que se tramite.

Tiempo de tramitación de expedientes



Os tempos de **xestión dos expedientes** na “Oficina de Defensa das **Personas Usuarías dos servizos públicos**” **reducíronse nun 60%** debido á integración dos diversos sistemas de administración electrónica transversais da Xunta de Galicia co SIACI, como o portasinaturas electrónico, o arquivo electrónico ou o sistema de notificacións electrónicas.



O SIACI supón tamén vantaxes para a cidadanía que queira comunicarse coa Administración autonómica, xa que esta será atendida por un sistema único, integral e multicanle. Ademais, poderase coñecer o estado no que se atopa a solicitude en calquera momento, a través da Carpeta do cidadán, de xeito que se incrementa a transparencia administrativa.

- **Atención telefónica á cidadanía**

Algunhas das queixas recibidas ao longo do ano 2019, están referidas a unha tardanza na atención telefónica por parte dalgunhas unidades administrativas da Xunta de Galicia. Co fin de facilitar 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 2019 mantivéronse diversos contactos coas tres consellerías implicadas na retirada dos niños da especie *Vespa Velutina*: 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. Como consecuencia destas reunións a partir do 01.01.2020 a coordinación e execución do Plan de Control da Vespa Velutina en Galicia na totalidade da Comunidade Autónoma será xestionado pola Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, sendo o órgano coordinador a Dirección Xeral de Administración Local.

- **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 moitos ocasión, requiren o asesoramento e/ou intervención da AMTEGA.



- **Procedementos administrativos**

En canto aos procedementos administrativos, 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 certas sistemas libres.

- **Edificios Administrativos**

As melloras seguen alcanzando aos edificios administrativos, tanto no que atinxe á sinalización como ás medidas de seguridade (acceso, deficiencias estruturais, etc), así como, á corrección da ausencia de son nas pantallas dos rexistros administrativos.

- **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.



4. QUEIXAS, RECLAMACIÓNS E SUXESTIÓNS NOUTROS ÁMBITOS SECTORIAIS ESPECÍFICOS.

4.1. ÁMBITO SOCIAL:

Desagregación segundo o obxecto das queixas/suxestións:

OBXECTO		NÚM. SUXESTIÓNS
ACCESIBILIDADE, HORARIOS E INSTALACIÓNS	Espazos, condicións ambientáis, mobiliario	1
	Funcionalidade e facilidade de navegación e realización de trámites ou servizos	3
INFORMACIÓN	Información on-line deficiente, desactualizada ou incompleta sobre o servizo ou trámite a realizar	1
	Non dispoñibilidade de información en linguas cooficiais ou outras linguas	1
SERVIZO PRESTADO	Falta de simplicidade no procedemento	3
	Incumprimento das especificacións previas sobre o servizo	1
	Tempos de tramitación excesivos	6
	Incumprimento das expectativas de servizo ao cidadán	2
	Outros	1
TOTAL SUXESTIÓNS		19

OBXECTO		NÚM. QUEIXAS
ACCESIBILIDADE, HORARIOS E INSTALACIÓNS	Accesibilidade xeográfica	1
	Barreiras físicas ou arquitectónicas	1
	Espazos, condicións ambientáis, mobiliario	4
	Fallos ou interrupcións no acceso aos escenarios electrónicos (páxina web, sede electrónica)	10
	Deseño global, estilo gráfico e estética	1
INFORMACIÓN	Información on-line deficiente, desactualizada ou incompleta sobre o servizo ou trámite a realizar	2
	Non dispoñibilidade de información en linguas cooficiais ou outras linguas	4



OBXECTO		NÚM. QUEIXAS
	Tempos excesivos de resposta a consultas	7
	Información deficiente ou incompleta	3
	Información previa insuficiente ou deficiente sobre os requisitos para o servizo ou trámite a realizar	4
SERVIZO PRESTADO	Erros na presentación do servizo	43
	Falta de simplicidade no procedemento	4
	Petición de documentación innecesaria. Problemas de interoperabilidade entre administracións	1
	Tempos de tramitación excesivos	216
	Incumprimento das expectativas de servizo ao cidadán	26
	Incumprimento das especificacións previas sobre o servizo	5
	Outros	5
EMPREGADOS PÚBLICOS	Falta de competencia	4
	Falta de cortesía ou educación	10
	Falta de interés na atención ao cidadán	4
	Falta de comprensión ou interés polos problemas plantexados	4
	Outros	7
ATENCIÓN O CIDADÁN	Solucións insatisfactorias aos problemas plantexados	2
	Utilización de canles de contacto ou resposta distintos aos elixidos polo usuario	1
OUTRAS CAUSAS		2
TOTAL QUEIXAS		371

No ámbito social, a maioría das queixas tramitadas están referidas ao retraso no proceso de valoración de solicitudes de discapacidades e de dependencia. Ao respecto cómpre indicar que a Xunta de Galicia mantivo no ano 2019 o conxunto de medidas adoptadas no ano 2018 co fin de mellorar o procedemento de valoración da discapacidade e reducir o tempo de tramitación. Entre as actuacións máis importantes acordadas destaca o reforzo do persoal dos equipos de valoración ou a mellora da xestión das citas de valoración a través do 012.

Outra das melloras adoitadas foi a ampliación dos supostos nos que a cidadanía pode acceder as prestacións ás que dá dereito a coñecida como “Tarxeta Benvida”. Neste sentido, na actualidade a tarxeta poderá solicitarse durante o embarazo da xestante, co fin



de que a agarda para obter unha resolución favorable non supere o mes desde o nacemento do neno ou nena. Ademais, a tarxeta será ampliable para familias que sufran unha baixada nos seus ingresos e poderán acceder a ela as familias que residan no exterior e decidan volver a Galicia.

4.2. AMBITO EDUCATIVO:

Desagregación segundo o obxecto das queixas/suxestións:

OBXECTO	
ACCESIBILIDADE, HORARIOS E INSTALACIÓNS	Queixas en relación co proceso de escolarización polas puntuacións obtidas logo da aplicación do baremo para a elección do centro educativo
	Transporte escolar, en concreto centradas en peticións de novas paradas a menos de 2 km do centro educativo.
	Estado das Infraestruturas educativas.
SERVIZO PRESTADO	Solicitud de máis recursos humanos para alumnado con necesidades educativas específicas.
	Peticións de desdobres de grupos
TOTAL QUEIXAS	163

No ano 2019, as queixas maioritarias foron as relacionadas co estado das infraestruturas educativas. Neste senso cómpre indicar que a Consellería de Educación, Universidade e Formación Profesional elaborou o “Plan de Dotación de Infraestruturas Educativas en Galicia 2016/2020”, que partindo dunha diagnose das necesidades, supuxo unha planificación das actuacións máis urxentes que se debían levar a cabo.

Esta planificación permite abordar as distintas necesidades existentes partindo dunha diagnose global previa, o que supuxo intervencións en distintos eidos, como a construción de novos centros e ampliación dos existentes, actuacións en eficiencia enerxética, en melloras funcionais, en reformas e outras melloras e equipamentos para centros, todo isto sen prexuízo da atencións das necesidades urxentes derivadas das condicións climatolóxicas adversas.



4.3. AMBITO SANITARIO

Desagregación segundo o obxecto das reclamacións/suxestións:

OBXECTO		NÚM. QUEIXAS
ACCESIBILIDADE, HORARIOS E INSTALACIÓNS	Espazos, condicións ambientáis, mobiliario	677
INFORMACIÓN	Información deficiente ou incompleta	542
SERVIZO PRESTADO	Lista de espera/demora	65.291
	Proceso asistencial	5.606
	Organización e funcionamento	12.478
	Reclamacións de contido económico	121
EMPREGADOS PÚBLICOS	Trato ao público	1500
	Documentación	998
OUTRAS CAUSAS		5073
TOTAL QUEIXAS		92.286

No ano 2019 o SERGAS realizou unhas 105.000.000 de actuacións sanitarias, que xeraron 92.286 reclamacións, o que representa o 0.088% das actuacións globais, é dicir, 1 de cada 1.138 actuacións, dou lugar a una reclamación.

A maior porcentaxe das reclamacións presentadas (70,7%) son as referidas a listas de espera ou demoras para acceder ao sistema sanitario ou a determinadas prestacións sanitarias.

O segundo motivo de reclamación (13,5%) está referido á organización e funcionamento do sistema, institución ou servizo sanitario en relación coas diferentes estruturas e circuitos. En este apartado se inclúen a asignación do profesional, a dotación de recursos, deficiencias do proceso de ingreso, derivación a outros centros, tarxeta sanitaria, etc.

As restantes reclamacións, representan un porcentaxe moito máis inferior aos sinalados.



Co obxecto de mellorar os servizos sanitarios, a Consellería de Sanidade aprobou o “Plan de Atención Primaria no ano 2019” que pon o foco de atención nos doentes e profesionais da sanidade pública, e non na patoloxía.

Este Plan, ten medidas a curto, medio e longo prazo. As de curto prazo están practicamente executadas, entre as que está a dotación de equipamentos aos centros de Atención Primaria por máis de 8,5 millóns de euros. Ademais búscase unha Atención Primaria que sexa o eixo vertebrador do sistema sanitario, potenciando e dando máis capacitación aos profesionais tanto de Centros de Saúde como dos Puntos de Atención Continuada (PAC).

O Plan ten un orzamento estimado para toda a súa execución de máis de 100 millóns de euros e foi elaborado por profesionais do sistema, expertos e pacientes.

Outra das medidas adoptadas pola Consellería foi a recente aprobación do “Plan de Humanización do SERGAS (Preto de ti)” no que se fai fincapé en humanizar tanto os espazos físicos como a atención sanitaria prestada.

Finalmente, polo que atinxe ás listas de espera, se seguen realizando esforzos para reducir o tempo medio de espera para ser operado, sendo a media actual de 54,5 días o que posiciona a Galicia nos catro primeiras autonomías con menor lista de espera.

4.4. AMBITO XUDICIAL

Desagregación segundo o obxecto das queixas/suxestións:

OBXECTO	
ACCESIBILIDADE, HORARIOS E INSTALACIÓNS	Solicitud de medios materiais extraordinarios
	Sistema electrónico de xestión de turnos.
EMPREGADOS PÚBLICOS	Atención inadecuada.
TOTAL QUEIXAS	6



O número de queixas tramitadas ante o Consello Xeral do Poder Xudicial no ano 2019 que afectaron a xulgados de Galicia, foron 6. Destas, 4 corresponden a solicitudes de dotación de medios, que ben deron lugar a adopción de medidas (por exemplo o sistema de xestión de turnos que foi implantado no Rexistro civil de Vigo) ou ben van ser tidos en conta en futuras decisións (por exemplo incluír no prego de contratación de servizos vending o uso de material reciclable). As dúas queixas restantes, estiveron motivadas por unha atención inadecuada por parte de empregados públicos do xulgado, o que dou lugar á práctica dunha información previa para o esclarecemento dos feitos.

CONCLUSIÓNS:

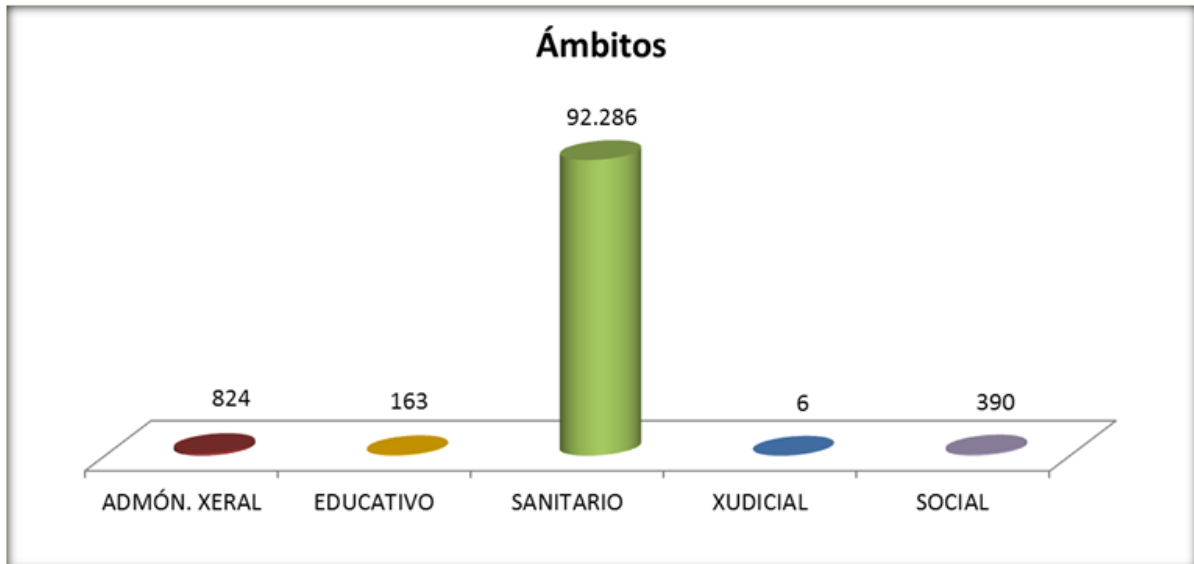
En síntese, os principais datos por sectores son os seguintes:

A) Administración xeral:

QUEIXAS	SUXESTIÓNS
38	7
107	4
72	6
76	8
56	23
93	15
24	3
38	6
5	1
211	5
10	4
9	3
739	85

B) Administración xeral e ámbitos sectoriais específicos: Social, Educativo, Sanidade e Xudicial:

ÁMBITO	Nº
ADMÓNISTRACIÓN XERAL	824
EDUCATIVO	163
SANITARIO	92286
XUDICIAL	6
SOCIAL	390
TOTAL	93.669



A configuración dos distintos sistemas de xestión de queixas, reclamacións ou suxestións así como os datos aportados para a realización deste informe, permiten extraer as seguintes conclusións:

A Administración galega dispón dun **SERVIZO MULTICANLE** para tramitar as queixas, reclamacións e suxestións interpostas pola cidadanía. En efecto, a cidadanía dispón de distintos canais para presentar as súas queixas, reclamacións ou suxestións: a canle presencial, a través das Oficinas de Atención á Cidadanía, a canle telefónica a través do servizo do 012 e electrónica a través da web.

Trátase dun **SERVIZO INTEGRAL**, xa que abarca todo o sector público autonómico, tanto servizos centrais como territoriais e entidades instrumentais dependentes.

É un **SERVIZO ORIENTADO Á MELLORA DA CALIDADE NA XESTIÓN PÚBLICA**. As queixas, reclamacións e suxestións interpostas pola cidadanía están a orientar a actuación da Administración autonómica, na medida en que permiten detectar áreas susceptibles de mellora e por en marcha medidas correctoras que incrementen a calidade do servizo e satisfacción da cidadanía.

De feito, no eido da Administración xeral, o sistema de xestión de queixas e suxestións (SIACI) posibilitou sentar as bases dunha futura Carta de Servizos da Oficina de Defensa das Persoas Usuarias de Servizos Públicos na que se está a traballar actualmente.

Constátase como un **SERVIZO MÁIS ACCESIBLE**, xa que o deseño das instalacións (sen barreiras arquitectónicas), os medios e recursos humanos (servizo de videointerpretación para persoas sordomudas, ou Teléfono 012 para persoas invidentes) así como os canles de presentación (presencial, telefónica e electrónica), están orientados a facilitar a



accesibilidade universal aos servizos e a supresión de barreiras na comunicación da Administración coa cidadanía.

E por último, promove a **TRANSPARENCIA PÚBLICA**, tanto para o interesado, que pode en calquera momento demandar información relativa a súa solicitude a través da Carpeta cidadá, como para a propia cidadanía en xeral ao publicar no Portal de Transparencia e Goberno Aberto da Xunta de Galicia, a información actualizada en relación as queixas e suxestións interpostas.

Santiago de Compostela, 31 de decembro de 2019