

INFORME ANUAL DE LA OFICINA DE DEFENSA DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Dirección General de Simplificación Administrativa y del Patrimonio.
Consellería de Hacienda y Administración Pública.

Año 2025



1. INTRODUCCIÓN

El presente informe recoge la actividad desarrollada por la Oficina de Defensa de las Personas Usuarias de los Servicios Públicos durante el ejercicio 2025.

En primer lugar, da cumplimiento al mandato establecido en la Ley 1/2015 y en el Decreto 129/2016 respecto de la elaboración de un informe anual sobre la actividad de la Oficina.

En segundo lugar, ofrece un análisis de la información obtenida a partir de las quejas y sugerencias formuladas por la ciudadanía, con el objeto de identificar fortalezas, áreas de mejora y tendencias que permitan orientar actuaciones dirigidas al incremento de la calidad de los servicios públicos.

El objetivo no es el de limitarse a la descripción estadística de los expedientes tramitados, sino incorporar una interpretación de los datos que facilite la toma de decisiones por los órganos directivos de la Administración autonómica.

2. MARCO NORMATIVO

2.1. Creación y finalidad de la Oficina de Defensa de las Personas Usuarias de los Servicios Públicos

La Ley 1/2015, de 1 de abril, de garantía de la calidad de los servicios públicos y de la buena Administración, crea en su artículo 25 la Oficina de Defensa de las Personas Usuarias de los Servicios Públicos, (ODPUSP), como el órgano encargado de recibir, tramitar y analizar las sugerencias y quejas formuladas por la ciudadanía en relación con el funcionamiento de los servicios públicos autonómicos.

Adscrita al órgano responsable de la evaluación de la calidad de los servicios públicos, la Oficina desarrolla una función esencial en la mejora continua de la Administración, mediante la recogida y análisis de la información derivada de las solicitudes presentadas por la ciudadanía. Esta información se integra en el Barómetro de la Calidad previsto en el artículo 24 de la citada ley y constituye una herramienta de apoyo para la evaluación del funcionamiento de los servicios públicos y la identificación de oportunidades de mejora.

Asimismo, corresponde a la Oficina elaborar el informe anual sobre su actividad, que se publica en el portal institucional de la Xunta de Galicia, así como formular recomendaciones y propuestas de mejora dirigidas a los órganos competentes, con el fin de favorecer la implantación de actuaciones que contribuyan a incrementar la calidad, la eficacia y la orientación a la ciudadanía de los servicios públicos autonómicos.



2.2. Sistema de mejora continua en la atención a la ciudadanía

Por su parte, el Decreto 129/2016, de 15 de septiembre, por el que se regula la atención a la ciudadanía en el sector público autonómico de Galicia, desarrolla el sistema de gestión de las sugerencias y quejas como instrumento para la mejora continua de la calidad de los servicios públicos.

En particular, su artículo 22 establece que la información obtenida a través de las sugerencias y quejas deberá ser objeto de una evaluación anual con el fin de identificar áreas de mejora e impulsar actuaciones dirigidas a incrementar la eficacia y la calidad de la actuación administrativa. Asimismo, precisa que las estadísticas derivadas de estas solicitudes no constituyen un indicador negativo de la actividad de las unidades administrativas, mientras que la falta de respuesta o la ausencia de actuación frente a las incidencias detectadas sí deberá ser objeto de valoración.

Cuando el análisis de las solicitudes revele deficiencias recurrentes u oportunidades de mejora, se prevé la constitución de equipos de mejora, con la participación de las secretarías generales o secretarías generales técnicas competentes y de la Oficina de Defensa de las Personas Usuarias de los Servicios Públicos. Estos equipos tienen como finalidad analizar las causas de las incidencias detectadas, definir medidas correctoras y elaborar planes específicos de actuación.

A partir de la información estadística y cualitativa obtenida y de los planes elaborados por los distintos departamentos, la Oficina formula propuestas de mejora de carácter transversal, que se integran en los planes generales de mejora del sector público autonómico.

2.3. Instrumentos para la mejora de la calidad de los servicios públicos

En este marco, la mejora continua de la calidad de los servicios públicos se articula fundamentalmente a través de dos instrumentos complementarios: la Oficina de Defensa de las Personas Usuarias de los Servicios Públicos, responsable del análisis de la información y de la elaboración de propuestas de mejora, y la Comisión Interdepartamental de Información y Evaluación, encargada de impulsar y coordinar las actuaciones de mejora en los distintos ámbitos de la Administración autonómica.



3. TRAMITACIÓN DE LOS EXPEDIENTES: SUGERENCIAS Y QUEJAS

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 129/2016, de 15 de septiembre, se consideran sugerencias las iniciativas o propuestas formuladas por personas físicas o jurídicas con la finalidad de contribuir a la mejora de la organización, del funcionamiento o de la calidad de los servicios públicos autonómicos, especialmente aquellas orientadas a la simplificación o racionalización de los procedimientos administrativos.

Por su parte, tienen la consideración de quejas las manifestaciones de insatisfacción relativas al funcionamiento de los servicios públicos autonómicos, motivadas, entre otros aspectos, por demoras en la tramitación, deficiencias en la atención o cualquier otra incidencia en la prestación de los servicios.

Las sugerencias y quejas constituyen un mecanismo de participación ciudadana orientado a la mejora continua de los servicios públicos, por lo que no tienen la consideración de recursos administrativos ni de reclamaciones previas a las vías judicial, patrimonial o económico-administrativa. En consecuencia, su presentación no interrumpe ni suspende los plazos establecidos para el ejercicio de las acciones o recursos previstos en la normativa vigente.

Asimismo, quedan excluidas de este procedimiento las denuncias relativas a posibles infracciones disciplinarias del personal empleado público, las solicitudes formuladas al amparo del derecho de petición, las reclamaciones presentadas por el personal al servicio de la Administración en el marco de su relación de empleo y los comentarios efectuados a través de las redes sociales.

La Oficina de Defensa de las Personas Usuarias de los Servicios Públicos es el órgano responsable de la tramitación de las sugerencias y quejas relativas al funcionamiento de los servicios públicos de la Administración autonómica, con la excepción de las correspondientes a los ámbitos sanitario, educativo y de la Administración de justicia, que cuentan con su regulación específica.

Las personas interesadas pueden presentar sus solicitudes a través del teléfono 012, de la red de oficinas de registro o por medios electrónicos mediante la sede electrónica de la Xunta de Galicia, utilizando los procedimientos habilitados para la presentación de quejas (PR002A) y sugerencias (PR003A).

Una vez recibida la solicitud, la Oficina comprueba que reúne los requisitos establecidos en el Decreto 129/2016 para su tramitación. De ser así, solicita informe al órgano competente, a través de la Secretaría General de la Presidencia o de las secretarías generales técnicas de las consellerías, que disponen de un plazo de quince días hábiles para emitirlo.



Recibido el informe, la Oficina elabora la correspondiente respuesta y la notifica a la persona interesada en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la solicitud. En el caso de las sugerencias, el procedimiento concluye con la comunicación de la respuesta. Tratándose de quejas, la persona interesada podrá formular alegaciones si manifiesta su disconformidad con la contestación recibida, finalizando el procedimiento una vez resueltas.

Finalmente, el decreto regula los supuestos de inadmisión de las solicitudes. Cuando estas no reúnan los requisitos exigidos, se requerirá su enmienda en el plazo de diez días hábiles. Asimismo, podrán inadmitirse aquellas solicitudes que carezcan de pretensión concreta, resulten manifiestamente infundadas o contengan datos erróneos o falsos que impidan su adecuada tramitación.

4. ACTIVIDAD DE LA OFICINA DURANTE EL AÑO 2025

Durante el año 2025, la Oficina de Defensa de las Personas Usuarias de los Servicios Públicos (ODPUSP) recibió 5.626 solicitudes. De ellas, 3.035 fueron tramitadas directamente por la Oficina por tratarse de quejas y sugerencias comprendidas en su ámbito competencial, mientras que las 2.591 restantes fueron remitidas a los órganos competentes, al corresponder a recursos administrativos, reclamaciones o comunicaciones sometidas a procedimientos específicos, o bien por referirse a materias excluidas del ámbito de actuación de la Oficina, como los servicios sanitarios, educativos y de la Administración de justicia, o a servicios prestados por otras administraciones públicas.

SOLICITUDES RECIBIDAS EN LA ODPUSP	
Tramitadas por la ODPUSP (quejas y sugerencias según el decreto)	3.035
Remitidas a otras consellerías o Administraciones públicas para su tramitación (no tramitadas por la ODPUSP por no ser Q/S, o pertenecer a ámbitos excluidos)	2.591
Total	5.626

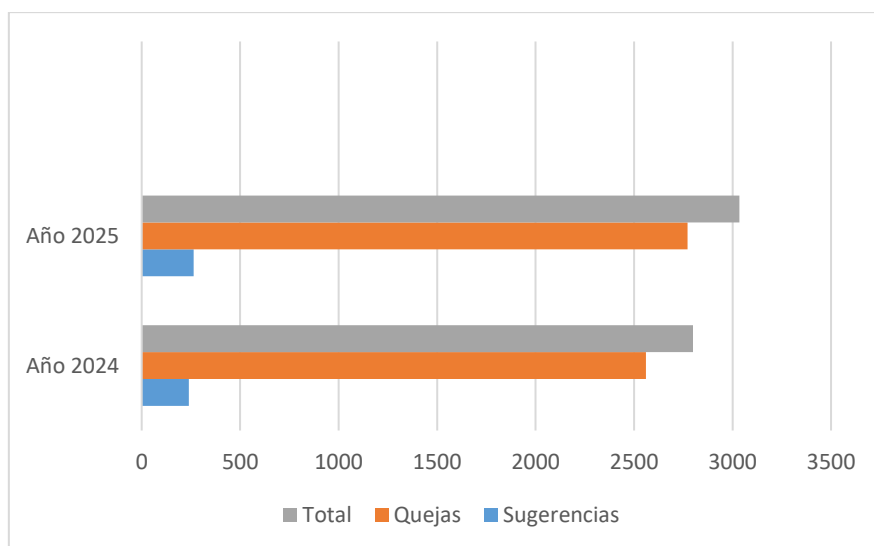
Dado que la finalidad de este informe es analizar la actividad desarrollada por la ODPUSP en el ejercicio de sus funciones, los apartados siguientes se centran en el análisis de los 3.035 expedientes de quejas y sugerencias tramitados durante la anualidad 2025.

A partir de estos datos se examinan los principales indicadores de actividad, su evolución y las tendencias observadas, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora que contribuyan al incremento de la calidad de los servicios públicos autonómicos.

4.1. Evolución de los expedientes tramitados por la ODPUSP

Gráfico 1.

Comparativa de expedientes tramitados en los años 2024 y 2025



Fuente: Elaboración propia a través de los datos estadísticos de la ODPUSP

En los últimos años se viene detectando una tendencia ascendente en la presentación de quejas y sugerencias por parte de la ciudadanía, observándose un aumento de 263 expedientes de Q/S con respecto al año anterior.

4.2. Estado de tramitación de las solicitudes gestionadas por la ODPUSP

A fecha de 31 de diciembre del 2026, de las 3.035 solicitudes gestionadas por la oficina, 2.539 se encontraban contestadas y cerradas, mientras 496 continuaban pendientes de la emisión del informe de contestación por parte del órgano competente.

Solicitudes tramitadas	Quejas	Sugerencias	Total
Resueltas	2.343	196	2.539
En tramitación	429	67	496
Total	2.772	263	3.035

Gráfico 2.

Estado de tramitación de las solicitudes



Fuente: Elaboración propia a través de los datos estadísticos de la ODPUSP

El porcentaje de expedientes resueltos se situó en el 84%, manteniendo niveles elevados de capacidad de respuesta por parte de la Oficina de Defensa.

4.3. Distribución de las solicitudes tramitadas por medio de presentación

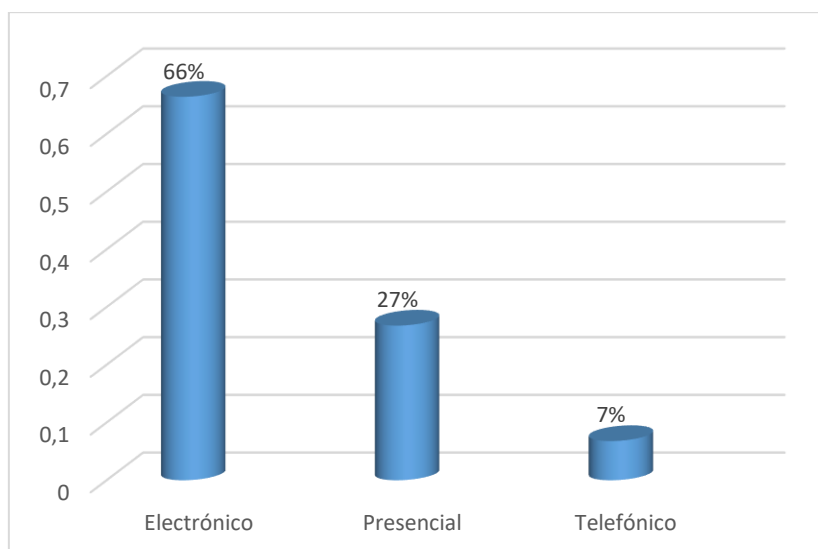
La ciudadanía puede presentar sus solicitudes de quejas y sugerencias por medios electrónicos, presenciales o telefónicos.



Medio de presentación	Quejas	Sugerencias	Total
Electrónico	1.780	236	2.016
Presencial	795	18	813
Telefónico	197	9	206
	2.772	263	3.035

Gráfico 3.

Medio de presentación de las solicitudes



Fuente: Elaboración propia a través de los datos estadísticos de la ODPUSP

El 66% de las solicitudes se presentaron por medios electrónicos, lo que evidencia la consolidación de la administración digital como principal canal de relación con la ciudadanía.



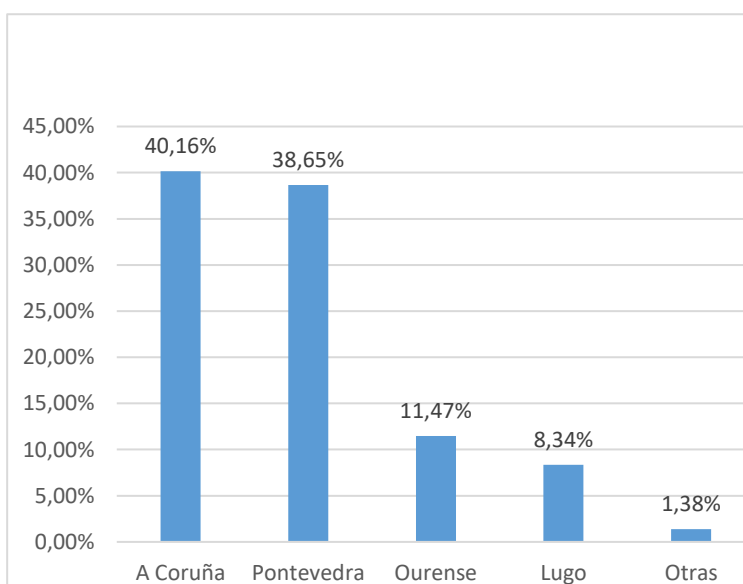
4.4. Distribución de las solicitudes tramitadas por ámbito territorial

En este apartado se tiene en cuenta el lugar de residencia de la persona interesada.

Provincia	Quejas	Sugerencias	Total
A Coruña	1.091	128	1.219
Pontevedra	1.087	86	1.173
Ourense	320	28	348
Lugo	238	15	253
Otras (fuera de la CCAA)	36	6	42
Total	2.772	263	3.035

Gráfico 4.

Solicitudes por ámbito territorial



Fuente: Elaboración propia a través de los datos estadísticos de la ODPUSP

Desde el punto de vista territorial, las provincias de A Coruña y Pontevedra concentran el 78,81% de las solicitudes tramitadas y solo un porcentaje del 1,38% se corresponde con presentaciones por parte de personas que residen fuera de la CCAA de Galicia.



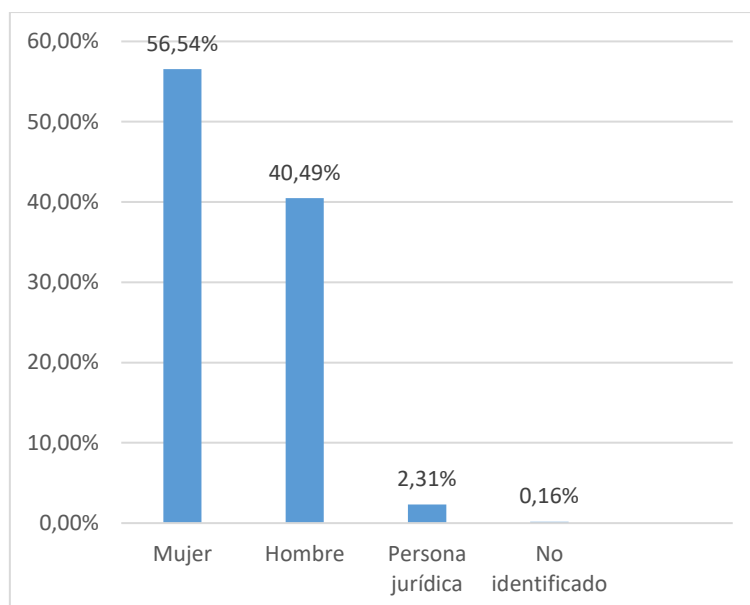
4.5. Distribución de las solicitudes por tipo de solicitante.

En este caso, se detalla el número de solicitudes que presentan las personas jurídicas o físicas.

Tipo de solicitante	Quejas	Sugerencias	Total
Mujer	1.601	131	1.719
Hombre	1.113	115	1.244
Personas jurídicas	53	17	70
Sin identificación	5	0	5
Total	2.772	263	3.035

Gráfico 5.

Tipo de solicitante



Fuente: Elaboración propia a través de los datos estadísticos de la ODPUSP

La distribución de las solicitudes según el perfil de la persona solicitante muestra una mayor participación de las personas físicas, que representan la práctica totalidad de los expedientes tramitados por la ODPUSP, frente a la escasa presencia de personas jurídicas.



En el caso de las personas físicas, se observa una participación ligeramente superior de las mujeres respecto de los hombres, sin apreciarse diferencias significativas en la utilización del servicio.

4.6. Clasificación de las solicitudes presentadas según el objeto.

En este apartado se analizan las quejas y sugerencias en función de su objeto, diferenciando aquellas referidas al funcionamiento de los servicios prestados de forma presencial de las relacionadas con la prestación de los servicios por medios electrónicos. Esta clasificación permite identificar los ámbitos en los que la ciudadanía manifiesta un mayor nivel de insatisfacción o formula propuestas de mejora, facilitando la detección de tendencias y de oportunidades para incrementar la calidad de los servicios públicos.

Objeto	Quejas	Sugerencias	Total solicitudes
Desconocido	109	58	167
Por funcionamiento de medios presenciales			
1. Accesibilidad, horarios, instalaciones	45	9	54
1.1 Barreras físicas o arquitectónicas	4	0	4
1.2 Horarios de atención	5	7	6
1.3 Espacios, condiciones ambientales y mobiliario	35	1	42
1.4 Señalización	1	1	2
2. Información	5	2	7
2.1 Accesibilidad a la información	3	1	4
2.2 Información deficiente/incompleta	1	1	2
2.3 Otros	1	0	1
3. Empleados públicos	60	1	61
3.1 Falta de cortesía	26	1	27



Obxecto	Quejas	Sugerencias	Total solicitudes
3.2 Falta de competencia o interese	30	0	30
3.3 Outros	4	0	4
4. Servizo prestado	2.463	169	2.632
4.1 Petición de documentación innecesaria.	7	0	7
4.2 Tempos de tramitación excesivos	1.632	48	1.680
4.3 Incumplimento de las expectativas	823	120	943
4.4 Outros	1	1	2
5. Outras causas	3	1	4
Por funcionamento de medios electrónicos			
1. Accesibilidade, horarios y usabilidade.	37	9	46
1.1 Fallos o interrupcións de acceso	29	4	33
1.2 Diseño global, estilo y estética	2	2	4
1.3 Funcionalidad y facilidade de navegación y de realización de trámites	6	3	9
2. Información	10	4	14
2.1 Acceso online a la información	1	2	3
2.2 Información deficiente	7	2	9
2.3 Falta de información en linguas cooficiales	2	0	2
3. Servizo prestado	40	10	50
3.1 Tempos de tramitación excesivos	2	0	2
3.2 Incumplimento de las expectativas	38	9	47
3.3 Outros	0	1	1
TOTAL	2.772	267	3.035



El análisis de las quejas y sugerencias según su objeto evidencia que la principal causa de insatisfacción de la ciudadanía es el incumplimiento de los tiempos de respuesta por parte de los distintos órganos del sector público autonómico.

En segundo lugar, se sitúan las incidencias relacionadas con el incumplimiento de las expectativas de la ciudadanía respecto de la prestación de los servicios públicos, lo que pone de manifiesto la creciente demanda de una Administración más ágil, eficiente y orientada a las personas.

En el caso de las sugerencias, las propuestas formuladas inciden mayoritariamente en la necesidad de reducir los tiempos de tramitación y mejorar la calidad de las respuestas ofrecidas por la Administración, reforzando la importancia de avanzar hacia servicios públicos más accesibles, eficaces y centrados en las necesidades de la ciudadanía.

Finalmente, un número reducido de expedientes responde a motivos que no se corresponden con las categorías de clasificación establecidas, por lo que se agrupan en una categoría residual de «desconocido», sin incidencia significativa sobre las tendencias generales observadas.

4.7. Solicitudes con y sin petición de informe

Tal como se refleja en el inicio de este informe, las solicitudes que cumplen los requisitos para ser consideradas quejas o sugerencias según los criterios del Decreto 129/2016, las tramita la Oficina de Defensa, solicitando el informe pertinente a la consellería competente por razón de la materia.

Con carácter general, la petición de este informe constituye un trámite esencial para la resolución de las solicitudes, ya que la Oficina contesta a la persona interesada en base a las actuaciones realizadas por la unidad responsable.

Por el contrario, hay casos de expedientes que se tramitan sin petición de informe y que se corresponden a supuestos nos que no resulta preciso solicitar información adicional, bien porque su resolución deriva directamente del análisis efectuado por la Oficina, bien porque concurre alguna de las causas de inadmisión o archivo previstas en la normativa, por lo que la ODPUSP responde directamente.

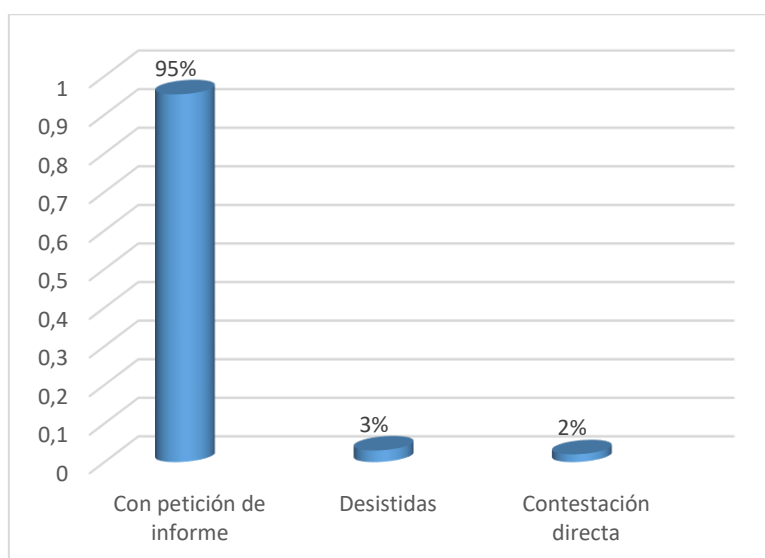
Además, deben tenerse en cuenta los casos nos que las personas interesadas deciden desistir de sus solicitudes.



	Con petición de informe	Contestación directa	Desistidas
Quejas	2.678	40	54
Sugerencias	214	11	38
Total	2.892	51	92

Gráfico 6.

Solicitudes por tipo de tramitación



Fuente: Elaboración propia a través de los datos estadísticos de la ODPUSP

Los datos muestran que la inmensa mayoría de los expedientes tramitados durante 2025 requirieron la solicitud de un informe al órgano competente.

Por su parte, los expedientes resueltos sin petición de informe representan un porcentaje reducido del total y responden, principalmente, a supuestos en los que la Oficina pudo resolver la solicitud con la información disponible o en los que concurrió alguna de las causas de inadmisión o archivo previstas en la normativa. Su escasa incidencia confirma que la solicitud de informe continúa siendo un elemento esencial en el procedimiento de tramitación de las quejas y sugerencias.

A partir de esta clasificación, los apartados siguientes se centran en el análisis de los expedientes en los que fue necesario solicitar informe al órgano competente, por constituir la parte más representativa de la actividad de la Oficina. En particular, se examina la distribución de las solicitudes entre las distintas consellerías, así como los tiempos medios empleados en la emisión de los informes y en la resolución de los expedientes, tanto por parte de los órganos competentes como de la Oficina de Defensa de las Personas Usuarias de los Servicios Públicos.

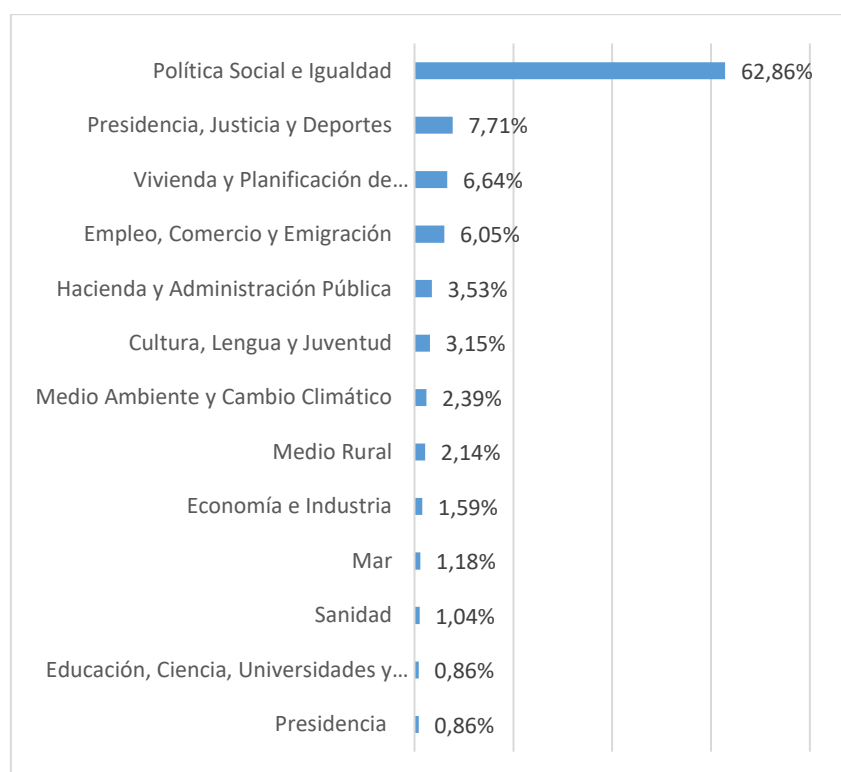
4.7.1. Número de solicitudes con petición de informe por consellería asignada

El número de expedientes (quejas y sugerencias) sobre las que se solicitó informe en el año 2025, fue de 2.892, que se distribuyeron según el siguiente cuadro atendiendo a la consellería competente en la materia:

Órgano de destino	Quejas	Sugerencias	Total expedientes
Presidencia de la Xunta de Galicia	20	5	25
Consellería de Presidencia, Justicia y Deportes	195	28	223
Consellería de Medio Ambiente y Cambio Climático	52	17	69
Consellería de Educación, Ciencia, Universidades y Formación Profesional	22	3	25
Consellería de Política Social e Igualdad	1.754	64	1.818
Consellería de Economía e Industria	42	4	46
Consellería de Hacienda y Administración Pública	83	19	102
Consellería de Vivienda y Planificación de Infraestructuras	160	32	192
Consellería de Sanidad	27	3	30
Consellería de Cultura, Lengua y Juventud	78	13	91
Consellería de Empleo, Comercio y Emigración	164	11	175
Consellería de Medio Rural	53	9	62
Consellería del Mar	28	6	34
Total	2.678	214	2.892

Gráfico 7.

Porcentaje de expedientes por Consellería



Fuente: Elaboración propia a través de los datos estadísticos de la ODPUSP

La distribución de las quejas y sugerencias por consellerías muestra una elevada concentración de expedientes en la Consellería de Política Social e Igualdad, que reúne el 62,86% del total de las solicitudes con petición de informe. Este resultado pone de manifiesto el peso que tienen las materias de su competencia en la actividad de la Oficina y la especial sensibilidad de la ciudadanía respecto de los servicios públicos de carácter social.

A considerable distancia se sitúan las consellerías de Presidencia, Justicia y Deportes Vivienda y Planificación de Infraestructuras y Empleo, Comercio y Emigración, que presentan un volumen de expedientes significativamente inferior, aunque importante.

Por el contrario, el resto de las consellerías concentran un porcentaje reducido de solicitudes, algunas, como la Consellería de Presidencia, el 1% del total.

4.7.2. Tiempos medios de tramitación de los expedientes

A continuación, se analizan los tiempos medios empleados por las distintas consellerías para emitir los informes solicitados por la Oficina de Defensa, toda vez que disponen de un plazo de 15 días hábiles para remitir el informe, con el fin de garantizar que la resolución de la queja o sugerencia pueda notificarse a la persona interesada dentro del plazo máximo de un mes.

Consellerías	Quejas	Sugerencias	Total tiempos medios
Presidencia de la Xunta de Galicia	15,95	18,20	16,42
Consellería de Presidencia, Justicia y Deportes	25,96	17,42	24,76
Consellería de Medio Ambiente y Cambio Climático	113,10	85,75	108,45
Consellería de Educación, Ciencia, Universidades y Formación Profesional	30,50	30,50	30,50
Consellería de Política Social e Igualdad	16,65	19,81	16,75
Consellería de Economía e Industria	24,06	60,67	26,95
Consellería de Hacienda y Administración Pública	59,67	62,08	60,24
Consellería de Vivienda y Planificación de Infraestructuras	44,20	72,08	47,88
Consellería de Sanidad	30,50	30,50	30,50
Consellería de Cultura, Lengua y Juventud	30,00	39,89	31,35
Consellería de Empleo, Comercio y Emigración	38,22	26,45	37,30
Consellería de Medio Rural	29,21	9,00	27,57
Consellería del Mar	15,57	20,00	16,56
Total días	22,77	33,18	23,42

Los datos muestran que el tiempo medio empleado por las consellerías para la emisión de los informes fue superior al plazo de 15 días hábiles establecido en el Decreto 129/2016.

No obstante, la Oficina de Defensa de las Personas Usuarias de los Servicios Públicos completa la tramitación y emite la respuesta a la persona interesada en un tiempo medio de 4,52 días desde la recepción del informe, lo que sitúa el tiempo medio total de resolución en 27,59 días, por lo tanto, por debajo del plazo máximo de un mes previsto para el procedimiento, como se indica a continuación:

Tiempo medio de tramitación de las Q/ S por la Oficina de defensa		
Quejas	Sugerencias	Total días
4,49	4,89	4,52
Tiempo medio Total (sumando consellerías y Oficina de defensa)		
Quejas	Sugerencias	Total días
26,97	36,57	27,59

4.7.3. Tiempos superiores a 60/90 y 100 días

Consellerías	>60 días	>100 días	>200 días
Consellería de Presidencia, Justicia y Deportes	12	5	2
Consellería de Medio Ambiente y Cambio Climático	20	16	13
Consellería de Educación, Ciencia, Universidades y Formación Profesional	2		
Consellería de Política Social e Igualdad	58	17	
Consellería de Economía e Industria	3	2	
Consellería de Hacienda y Administración Pública	19	13	
Consellería de Vivienda y Planificación de Infraestructuras	20	10	5
Consellería de Sanidad	1	1	
Consellería de Cultura, Lengua y Juventud	9	4	1
Consellería de Empleo, Comercio y Emigración	26	9	1
Consellería de Medio Rural	3	2	1
Total	173	79	23

Aunque la mayor parte de los expedientes se resuelven dentro del plazo máximo previsto en la normativa, el análisis de los tiempos de respuesta pone de relieve la existencia de un número reducido de solicitudes que superan los 60, 100 e incluso 200 días de tramitación. Se trata de expedientes de carácter excepcional que, por su duración, incrementan el tiempo medio de respuesta e inciden en la necesidad de continuar reforzando los mecanismos de seguimiento y coordinación entre la Oficina y los órganos competentes.

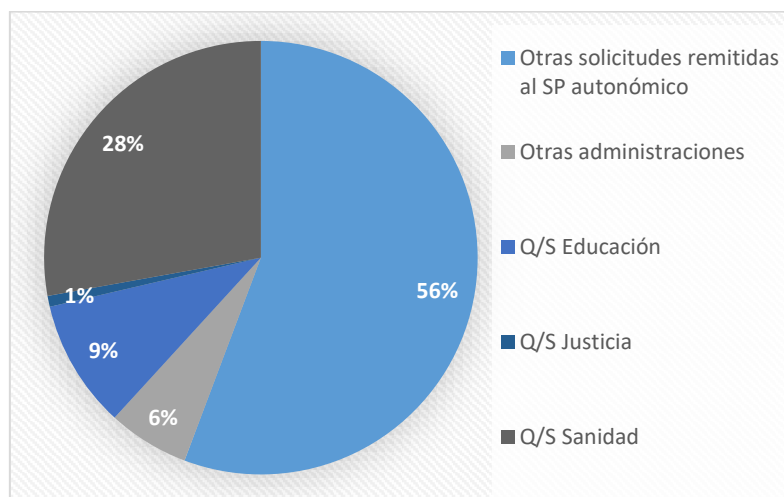
4.8. Otros datos de interés

Como se indicó en los apartados anteriores, este informe se centra en el análisis de las 3.035 quejas y sugerencias tramitadas por la Oficina de Defensa de las Personas Usuarias de los Servicios Públicos durante la anualidad 2025.

No obstante, a lo largo del mismo período la Oficina recibió 2.591 solicitudes adicionales que, tras su análisis, no reunían los requisitos establecidos en el Decreto 129/2016 para su tramitación como quejas o sugerencias. En consecuencia, estas solicitudes fueron remitidas a los órganos competentes, bien por corresponder a procedimientos administrativos específicos, bien por referirse a ámbitos excluidos del ámbito de actuación de la Oficina o a servicios prestados por otras administraciones públicas.

Gráfico 8.

Solicitudes remitidas/no tramitadas por la Oficina



Fuente: Elaboración propia a través de los datos estadísticos de la ODPUSP



La distribución de las solicitudes derivadas muestra que una parte relevante de las comunicaciones recibidas por la Oficina corresponde a materias ajenas a su ámbito competencial, especialmente aquellas relacionadas con procedimientos específicos o con los ámbitos sanitario, educativo y de la Administración de justicia, que disponen de sus propios sistemas de atención a la ciudadanía.

Esta circunstancia permite constatar que la ODPUSP desempeña también una importante función de orientación, al facilitar que las solicitudes presentadas por la ciudadanía sean remitidas al órgano competente para su tramitación.

Al mismo tiempo, en la sede electrónica se actualizó la información relativa a estos procedimientos reforzando la información disponible sobre las competencias de la Oficina y sobre los distintos canales de atención existentes en la Administración pública, con el objetivo de facilitar una presentación más adecuada de las solicitudes desde el primer momento.

5. CONCLUSIONES

La actividad desarrollada por la Oficina de Defensa de las Personas Usuaras de los Servicios Públicos durante la anualidad 2025 confirma la consolidación de este órgano como un canal de participación ciudadana.

Durante el ejercicio se recibieron un total de 5.626 solicitudes, de las cuales 3.035 fueron tramitadas directamente por la Oficina como quejas y sugerencias, de conformidad con lo previsto en el Decreto 129/2016, mientras que las 2.591 restantes fueron derivadas a los órganos competentes por no corresponder al ámbito de actuación de la ODPUSP. En comparación con la anualidad anterior, se registró un **incremento de 1.009 solicitudes**, pasando de 4.617 expedientes en 2024 a 5.626 en 2025, lo que evidencia una mayor utilización de la Oficina por parte de la ciudadanía y un incremento de su actividad.

El porcentaje de expedientes **resueltos** se mantiene en un nivel elevado, alcanzando el **84%** de los expedientes presentados durante el ejercicio, en línea con los resultados obtenidos en 2024. Asimismo, el **tiempo medio de resolución** continúa situándose **dentro del plazo máximo de un mes** establecido en la normativa.

El análisis realizado a lo largo del informe pone de manifiesto que la principal **causa de insatisfacción** expresada por la ciudadanía continúa estando relacionada con los **tiempos de respuesta de la Administración**. Esta circunstancia se refleja tanto en el contenido de



las quejas como en las sugerencias formuladas, en las que se demanda una mayor agilidad en la tramitación de los procedimientos y una mejora de la calidad de las respuestas ofrecidas por los distintos órganos administrativos.

En este contexto, los datos obtenidos permiten concluir que las principales oportunidades de mejora se concentran en la reducción de los tiempos de emisión de los informes por parte de los órganos competentes, especialmente en aquellos expedientes que superan de manera significativa los plazos habituales de tramitación. El seguimiento de estos casos y la adopción de medidas organizativas orientadas a su reducción contribuirán a incrementar la eficacia del procedimiento y a reforzar la confianza de la ciudadanía en los servicios públicos autonómicos.

En definitiva, la información recogida en este informe confirma la utilidad de las quejas y sugerencias como instrumento de evaluación de la calidad de los servicios públicos y como fuente de información para identificar áreas de mejora.