

INFORME ANUAL DA OFICINA DE DEFENSA DAS PERSOAS USUARIAS DOS SERVIZOS PÚBLICOS

Dirección Xeral de Simplificación Administrativa e do Patrimonio.
Consellería de Facenda e Administración Pública.

Ano 2025



1. INTRODUCCIÓN

O presente informe recolle a actividade desenvolvida pola Oficina de Defensa das Persoas Usuarias dos Servizos Públicos durante o exercicio 2025.

En primeiro lugar, da cumprimento ao mandato establecido na Lei 1/2015 e no Decreto 129/2016 respecto da elaboración dun informe anual sobre a actividade da Oficina.

En segundo lugar, ofrece unha análise da información obtida a partir das queixas e suxestións formuladas pola cidadanía, co obxecto de identificar fortalezas, áreas de mellora e tendencias que permitan orientar actuacións dirixidas ao incremento da calidade dos servizos públicos.

O obxectivo non é o de limitarse á descrición estatística dos expedientes tramitados, senón incorporar unha interpretación dos datos que facilite a toma de decisións polos órganos directivos da Administración autonómica.

2. MARCO NORMATIVO

2.1. Creación e finalidade da Oficina de Defensa das Persoas Usuarias dos Servizos Públicos

A Lei 1/2015, do 1 de abril, de garantía da calidade dos servizos públicos e da boa Administración, crea no seu artigo 25 a Oficina de Defensa das Persoas Usuarias dos Servizos Públicos, (ODPUSP), como o órgano encargado de recibir, tramitar e analizar as suxestións e queixas formuladas pola cidadanía en relación co funcionamento dos servizos públicos autonómicos.

Adscrita ao órgano responsable da avaliación da calidade dos servizos públicos, a Oficina desenvolve unha función esencial na mellora continua da Administración, mediante a recollida e análise da información derivada das solicitudes presentadas pola cidadanía. Esta información intégrase no Barómetro da Calidade previsto no artigo 24 da citada lei e constitúe unha ferramenta de apoio para a avaliación do funcionamento dos servizos públicos e a identificación de oportunidades de mellora.

Así mesmo, corresponde á Oficina elaborar o informe anual sobre a súa actividade, que se publica no portal institucional da Xunta de Galicia, así como formular recomendacións e propostas de mellora dirixidas aos órganos competentes, co fin de favorecer a implantación de actuacións que contribúan a incrementar a calidade, a eficacia e a orientación á cidadanía dos servizos públicos autonómicos.



2.2. Sistema de mellora continua na atención á cidadanía

Pola súa banda, o Decreto 129/2016, do 15 de setembro, polo que se regula a atención á cidadanía no sector público autonómico de Galicia, desenvolve o sistema de xestión das suxestións e queixas como instrumento para a mellora continua da calidade dos servizos públicos.

En particular, o seu artigo 22 establece que a información obtida a través das suxestións e queixas deberá ser obxecto dunha avaliación anual co fin de identificar áreas de mellora e impulsar actuacións dirixidas a incrementar a eficacia e a calidade da actuación administrativa. Así mesmo, precisa que as estatísticas derivadas destas solicitudes non constitúen un indicador negativo da actividade das unidades administrativas, mentres que a falta de resposta ou a ausencia de actuación fronte ás incidencias detectadas si deberá ser obxecto de valoración.

Cando a análise das solicitudes revele deficiencias recorrentes ou oportunidades de mellora, prevese a constitución de equipos de mellora, coa participación das secretarías xerais ou secretarías xerais técnicas competentes e da Oficina de Defensa das Persoas Usuarias dos Servizos Públicos. Estes equipos teñen como finalidade analizar as causas das incidencias detectadas, definir medidas correctoras e elaborar plans específicos de actuación.

A partir da información estatística e cualitativa obtida e dos plans elaborados polos distintos departamentos, a Oficina formula propostas de mellora de carácter transversal, que se integran nos plans xerais de mellora do sector público autonómico.

2.3 Instrumentos para a mellora da calidade dos servizos públicos

Neste marco, a mellora continua da calidade dos servizos públicos artículase fundamentalmente a través de dous instrumentos complementarios: a Oficina de Defensa das Persoas Usuarias dos Servizos Públicos, responsable da análise da información e da elaboración de propostas de mellora, e a Comisión Interdepartamental de Información e Avaliación, encargada de impulsar e coordinar as actuacións de mellora nos distintos ámbitos da Administración autonómica.



3. TRAMITACIÓN DOS EXPEDIENTES: SUXESTIÓNS E QUEIXAS

De acordo co establecido no Decreto 129/2016, do 15 de setembro, considéranse suxestións as iniciativas ou propostas formuladas por persoas físicas ou xurídicas coa finalidade de contribuír á mellora da organización, do funcionamento ou da calidade dos servizos públicos autonómicos, especialmente aquelas orientadas á simplificación ou racionalización dos procedementos administrativos.

Pola súa banda, teñen a consideración de queixas as manifestacións de insatisfacción relativas ao funcionamento dos servizos públicos autonómicos, motivadas, entre outros aspectos, por demoras na tramitación, deficiencias na atención ou calquera outra incidencia na prestación dos servizos.

As suxestións e queixas constitúen un mecanismo de participación cidadá orientado á mellora continua dos servizos públicos, polo que non teñen a consideración de recursos administrativos nin de reclamacións previas ás vías xudicial, patrimonial ou económico-administrativa. En consecuencia, a súa presentación non interrompe nin suspende os prazos establecidos para o exercicio das accións ou recursos previstos na normativa vixente.

Así mesmo, quedan excluídas deste procedemento as denuncias relativas a posibles infraccións disciplinarias do persoal empregado público, as solicitudes formuladas ao abeiro do dereito de petición, as reclamacións presentadas polo persoal ao servizo da Administración no marco da súa relación de emprego e os comentarios efectuados a través das redes sociais.

A Oficina de Defensa das Persoas Usuarias dos Servizos Públicos é o órgano responsable da tramitación das suxestións e queixas relativas ao funcionamento dos servizos públicos da Administración autonómica, coa excepción das correspondentes aos ámbitos sanitario, educativo e da Administración de xustiza, que dispoñen da súa regulación específica.

As persoas interesadas poden presentar as súas solicitudes a través do teléfono 012, da rede de oficinas de rexistro ou por medios electrónicos mediante a sede electrónica da Xunta de Galicia, utilizando os procedementos habilitados para a presentación de queixas (PR002A) e suxestións (PR003A).

Unha vez recibida a solicitude, a Oficina comproba que reúne os requisitos establecidos no Decreto 129/2016 para a súa tramitación. De ser así, solicita informe ao órgano competente, a través da Secretaría Xeral da Presidencia ou das secretarías xerais técnicas das consellerías, que dispoñen dun prazo de quince días hábiles para emitilo.



Recibido o informe, a Oficina elabora a correspondente resposta e notifícaa á persoa interesada no prazo máximo dun mes desde a presentación da solicitude. No caso das suxestións, o procedemento conclúe coa comunicación da resposta. Tratándose de queixas, a persoa interesada poderá formular alegacións se manifesta a súa desconformidade coa contestación recibida, finalizando o procedemento unha vez resoltas.

Finalmente, o decreto regula os supostos de inadmisión das solicitudes. Cando estas non reúnan os requisitos esixidos, requirirase a súa emenda no prazo de dez días hábiles. Así mesmo, poderán inadmitirse aquelas solicitudes que carezan de pretensión concreta, resulten manifestamente infundadas ou conteñan datos erróneos ou falsos que impidan a súa adecuada tramitación.

4. ACTIVIDADE DA OFICINA DURANTE O ANO 2025

Durante o ano 2025, a Oficina de Defensa das Persoas Usuarias dos Servizos Públicos (ODPUSP) recibiu 5.626 solicitudes. Delas, 3.035 foron tramitadas directamente pola Oficina por tratarse de queixas e suxestións comprendidas no seu ámbito competencial, mentres que as 2.591 restantes foron remitidas aos órganos competentes, ao corresponderen a recursos administrativos, reclamacións ou comunicacións sometidas a procedementos específicos, ou ben por referírense a materias excluídas do ámbito de actuación da Oficina, como os servizos sanitarios, educativos e da Administración de xustiza, ou a servizos prestados por outras administracións públicas.

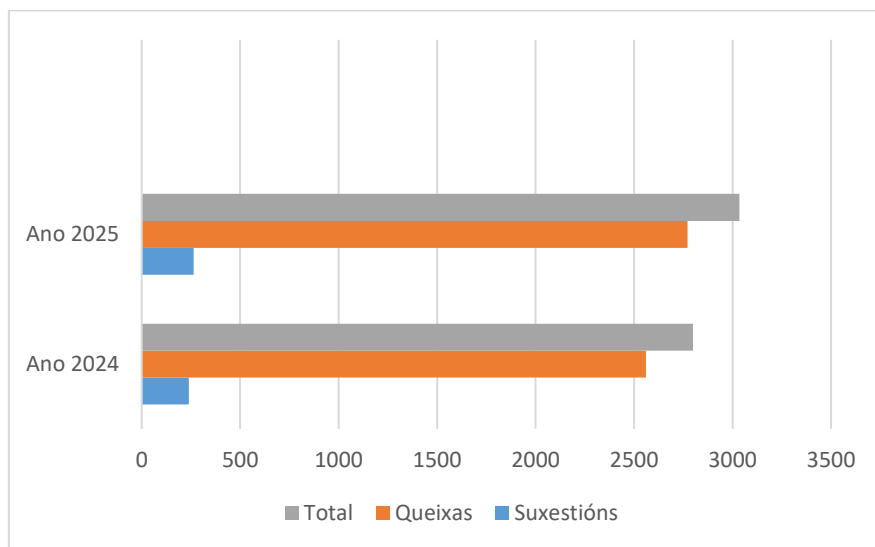
SOLICITUDES RECIBIDAS NA ODPUSP	
Tramitadas pola ODPUSP (queixas e suxestións segundo o decreto)	3.035
Remitidas a outras consellerías ou Administracións públicas para a súa tramitación (non tramitadas pola ODPUSP por non ser Q/S, ou pertencer a ámbitos excluídos)	2.591
Total	5.626

Dado que a finalidade deste informe é analizar a actividade desenvolvida pola ODPUSP no exercicio das súas funcións, os apartados seguintes céntranse na análise dos 3.035 expedientes de queixas e suxestións tramitados durante a anualidade 2025. A partir destes datos examínanse os principais indicadores de actividade, a súa evolución e as tendencias observadas, co obxectivo de identificar oportunidades de mellora que contribúan ao incremento da calidade dos servizos públicos autonómicos.

4.1.-Evolución dos expedientes tramitados pola ODPUSP

Gráfico 1.

Comparativa de expedientes tramitados nos anos 2024 e 2025



Fonte: Elaboración propia a través dos datos estadísticos da ODPUSP

Nos últimos anos vense detectando unha tendencia ascendente na presentación de queixas e suxestións por parte da cidadanía, observándose un aumento de 263 expedientes de Q/S con respecto ao ano anterior.

4.2. Estado de tramitación das solicitudes xestionadas pola ODPUSP

A data de 31 de decembro do 2026, das 3.035 solicitudes xestionadas pola oficina, 2.539 atopábanse contestadas e pechadas, mentres 496 continuaban pendentes da emisión do informe de contestación por parte do órgano competente.

Solicitudes tramitadas	Queixas	Suxestións	Total
Resoltas	2.343	196	2.539
En tramitación	429	67	496
Total	2.772	263	3.035



Gráfico 2.

Estado de tramitación das solicitudes



Fonte: Elaboración propia a través dos datos estatísticos da ODPUSP

A porcentaxe de expedientes resoltos situouse no 84%, mantendo niveis elevados de capacidade de resposta por parte da Oficina de Defensa.

4.3.- Distribución das solicitudes tramitadas por medio de presentación

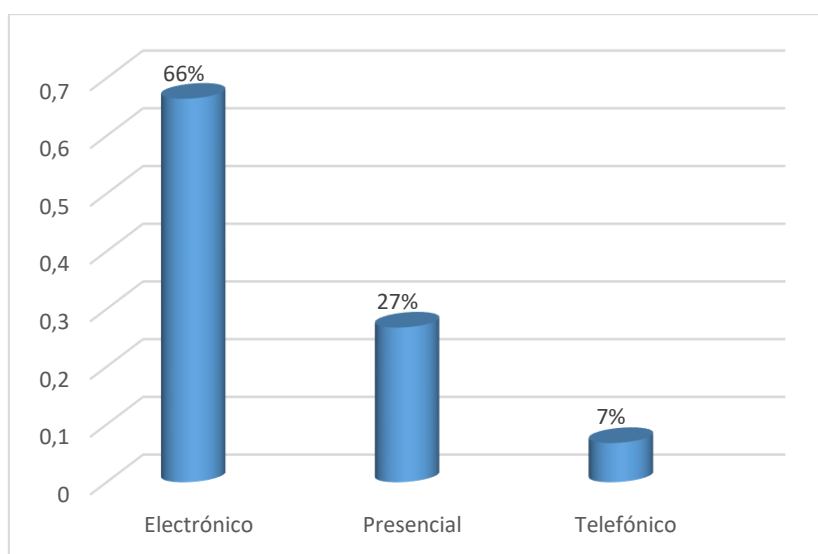
A cidadanía pode presentar as súas solicitudes de queixas e suxestións por medios electrónicos, presenciais ou telefónicos.

Medio de presentación	Queixas	Suxestións	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 das solicitudes



Fonte: Elaboración propia a través dos datos estatísticos da ODPUSP

O 66 % das solicitudes presentáronse por medios electrónicos, o que evidencia a consolidación da administración dixital como principal canle de relación coa cidadanía.

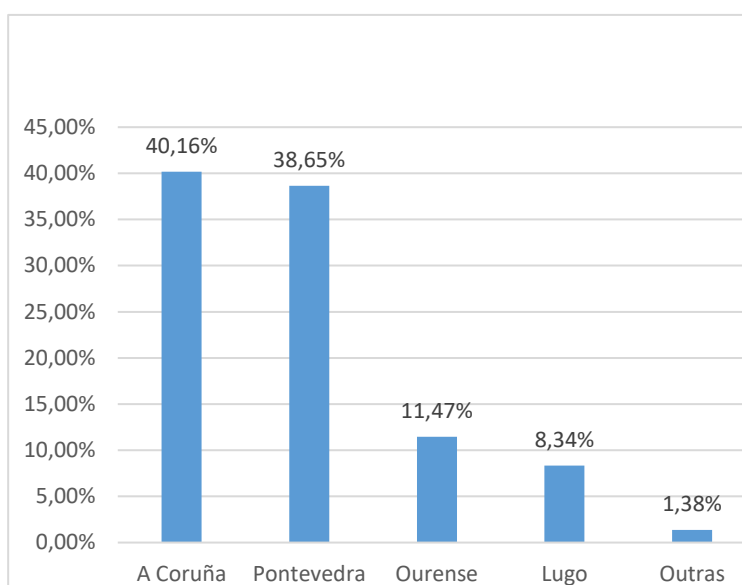
4.4.- Distribución das solicitudes tramitadas por ámbito territorial

Neste apartado tense en conta o lugar de residencia da persoa interesada.

Provincia	Queixas	Suxestións	Total
A Coruña	1.091	128	1.219
Pontevedra	1.087	86	1.173
Ourense	320	28	348
Lugo	238	15	253
Outras (fóra da CCAA)	36	6	42
Total	2.772	263	3.035

Gráfico 4.

Solicitudes por ámbito territorial



Fonte: Elaboración propia a través dos datos estatísticos da ODPUSP

Desde o punto de vista territorial, as provincias da Coruña e Pontevedra concentran o 78,81 % das solicitudes tramitadas e só unha porcentaxe do 1,38% se corresponde con presentacións por parte de persoas que residen fóra da CCAA de Galicia.

4.5.- Distribución das solicitudes por tipo de solicitante.

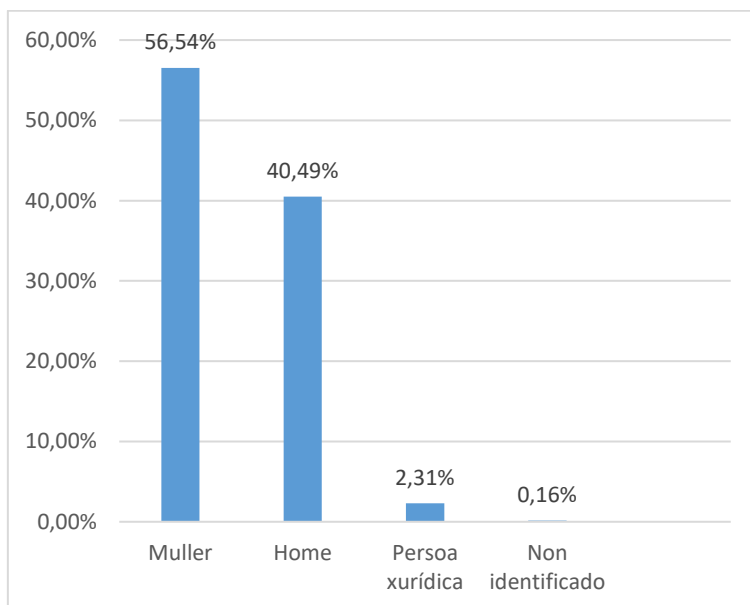
Neste caso, detállase o número de solicitudes que presentan as persoas xurídicas ou físicas.

Tipo de solicitante	Queixas	Suxestións	Total
Muller	1.601	131	1.719
Home	1.113	115	1.244
Persoas xurídicas	53	17	70
Sen identificación	5	0	5
Total	2.772	263	3.035



Gráfico 5.

Tipo de solicitante



Fonte: Elaboración propia a través dos datos estatísticos da ODPUSP

A distribución das solicitudes segundo o perfil da persoa solicitante amosa unha maior participación das persoas físicas, que representan a práctica totalidade dos expedientes tramitados pola ODPUSP, fronte á escasa presenza de persoas xurídicas. No caso das persoas físicas, obsérvase unha participación lixeiramente superior das mulleres respecto dos homes, sen apreciarse diferenzas significativas na utilización do servizo.

4.6.- Clasificación das solicitudes presentadas segundo o obxecto.

Neste apartado analízanse as queixas e suxestións en función do seu obxecto, diferenciando aquelas referidas ao funcionamento dos servizos prestados de forma presencial das relacionadas coa prestación dos servizos por medios electrónicos. Esta clasificación permite identificar os ámbitos nos que a cidadanía manifesta un maior nivel de insatisfacción ou formula propostas de mellora, facilitando a detección de tendencias e de oportunidades para incrementar a calidade dos servizos públicos.



Obxecto	Queixas	Suxestións	Total solicitudes
Descoñecido	109	58	167
Por funcionamento de medios presenciais			
1. Accesibilidade, horarios, instalacións	45	9	54
1.1 Barreiras físicas ou arquitectónicas	4	0	4
1.2 Horarios de atención	5	7	6
1.3 Espazos, condicións ambientais e mobiliario	35	1	42
1.4 Sinalización	1	1	2
2. Información	5	2	7
2.1 Accesibilidade á información	3	1	4
2.2 Información deficiente/incompleta	1	1	2
2.3 Outros	1	0	1
3. Empregados públicos	60	1	61
3.1 Falta de cortesía	26	1	27
3.2 Falta de competencia ou 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 Incumprimento das expectativas	823	120	943
4.4 Outros	1	1	2
5. Outras causas	3	1	4



Obxecto	Queixas	Suxestións	Total solicitudes
Por funcionamento de medios electrónicos			
1. Accesibilidade, horarios e usabilidade	37	9	46
1.1 Fallos ou interrupcións de acceso	29	4	33
1.2 Deseño global, estilo e estética	2	2	4
1.3 Funcionalidade e facilidade de navegación e de realización de trámites	6	3	9
2. Información	10	4	14
2.1 Acceso online á información	1	2	3
2.2 Información deficiente	7	2	9
2.3 Falta de información en linguas cooficiais	2	0	2
3. Servizo prestado	40	10	50
3.1 Tempos de tramitación excesivos	2	0	2
3.2 Incumprimento das expectativas	38	9	47
3.3 Outros	0	1	1
TOTAL	2.772	267	3.035

A análise das queixas e suxestións segundo o seu obxecto evidencia que a principal causa de insatisfacción da cidadanía é o incumprimento dos tempos de resposta por parte dos distintos órganos do sector público autonómico.

En segundo lugar sitúanse as incidencias relacionadas co incumprimento das expectativas da cidadanía respecto da prestación dos servizos públicos, o que pon de manifesto a crecente demanda dunha Administración máis áxil, eficiente e orientada ás persoas.

No caso das suxestións, as propostas formuladas inciden maioritariamente na necesidade de reducir os tempos de tramitación e mellorar a calidade das respostas ofrecidas pola Administración, reforzando a importancia de avanzar cara a servizos públicos máis accesibles, eficaces e centrados nas necesidades da cidadanía.



Finalmente, un número reducido de expedientes responde a motivos que non se corresponden coas categorías de clasificación establecidas, polo que se agrupan nunha categoría residual de «descoñecido», sen incidencia significativa sobre as tendencias xerais observadas.

4.7 Solicitudes con e sen petición de informe

Tal como se reflicte no inicio deste informe, as solicitudes que compren os requisitos para ser consideradas queixas ou suxestións segundo os criterios do Decreto 129/2016, tramítaas a Oficina de Defensa, solicitando o informe pertinente á consellería competente por razón da materia.

Con carácter xeral, a petición deste informe constitúe un trámite esencial para a resolución das solicitudes, xa que a Oficina contesta á persoa interesada en base ás actuacións realizadas pola unidade responsable.

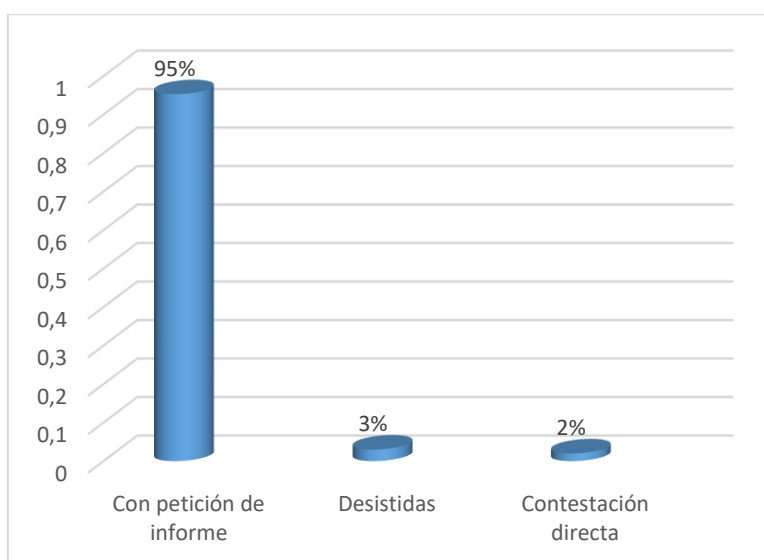
Pola contra, hai casos de expedientes que se tramitan sen petición de informe e que se corresponden a supostos nos que non resulta preciso solicitar información adicional, ben porque a súa resolución deriva directamente da análise efectuada pola Oficina, ben porque concorre algunha das causas de inadmisión ou arquivo previstas na normativa, polo que a ODPUSP responde directamente.

A maiores, deben terse en conta os casos nos que as persoas interesadas deciden desistir das súas solicitudes.

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

Gráfico 6.

Solicitudes por tipo de tramitación



Fonte: Elaboración propia a través dos datos estadísticos da ODPUSP

Os datos amosan que a inmensa maioría dos expedientes tramitados durante 2025 requiriron a solicitude dun informe ao órgano competente.

Pola súa banda, os expedientes resoltos sen petición de informe representan unha porcentaxe reducida do total e responden, principalmente, a supostos nos que a Oficina puido resolver a solicitude coa información dispoñible ou nos que concorreu algunha das causas de inadmisión ou arquivo previstas na normativa. A súa escasa incidencia confirma que a solicitude de informe continúa a ser un elemento esencial no procedemento de tramitación das queixas e suxestións.

A partir desta clasificación, os apartados seguintes céntranse na análise dos expedientes nos que foi necesario solicitar informe ao órgano competente, por constituíren a parte máis representativa da actividade da Oficina. En particular, examínase a distribución das solicitudes entre as distintas consellerías, así como os tempos medios empregados na emisión dos informes e na resolución dos expedientes, tanto por parte dos órganos competentes como da Oficina de Defensa das Persoas Usuarias dos Servizos Públicos.

4.7.1 Número de solicitudes con petición de informe por consellería asignada

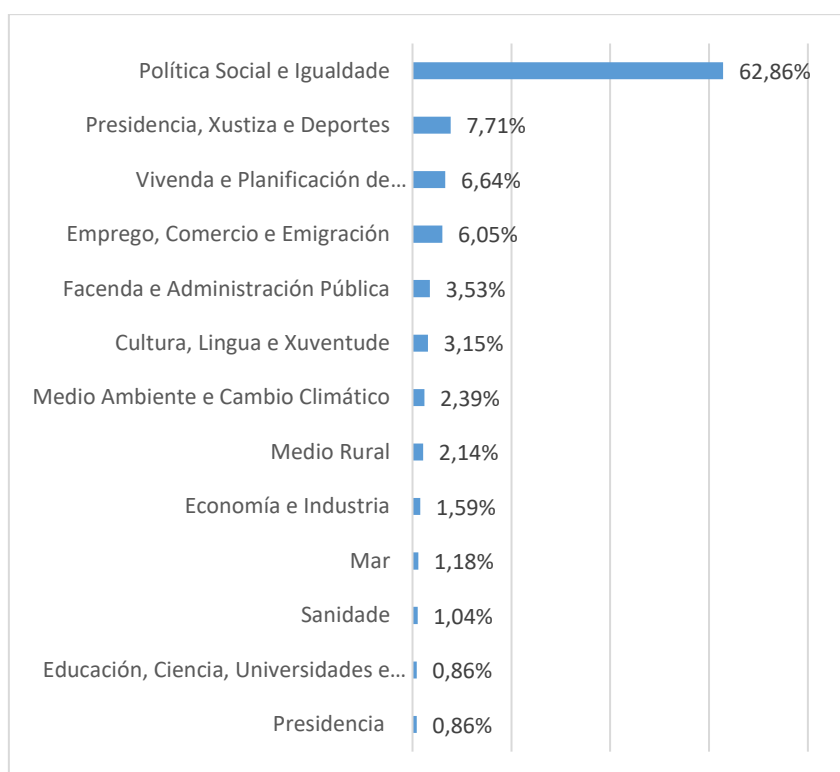
O número de expedientes (queixas e suxestións) sobre as que se solicitou informe no ano 2025, foi de 2.892, que se distribuíron segundo o seguinte cadro atendendo á consellería competente na materia:

Órgano de destino	Queixas	Suxestións	Total expedientes
Presidencia da Xunta de Galicia	20	5	25
Consellería de Presidencia, Xustiza e Deportes	195	28	223
Consellería de Medio Ambiente e Cambio Climático	52	17	69
Consellería de Educación, Ciencia, Universidades e Formación Profesional	22	3	25
Consellería de Política Social e Igualdade	1.754	64	1.818
Consellería de Economía e Industria	42	4	46
Consellería de Facenda e Administración Pública	83	19	102
Consellería de Vivenda e Planificación de Infraestruturas	160	32	192
Consellería de Sanidade	27	3	30
Consellería de Cultura, Lingua e Xuventude	78	13	91
Consellería de Emprego, Comercio e Emigración	164	11	175
Consellería do Medio Rural	53	9	62
Consellería do Mar	28	6	34
Total	2.678	214	2.892



Gráfico 7.

Porcentaxe de expedientes por Consellería



Fonte: Elaboración propia a través dos datos estatísticos da ODPUSP

A distribución das queixas e suxestións por consellerías mostra unha elevada concentración de expedientes na Consellería de Política Social e Igualdade, que reúne o 62,86 % do total das solicitudes con petición de informe. Este resultado pon de manifesto o peso que teñen as materias da súa competencia na actividade da Oficina e a especial sensibilidade da cidadanía respecto dos servizos públicos de carácter social.

A considerable distancia sitúanse as consellerías de Presidencia, Xustiza e Deportes Vivenda e Planificación de Infraestruturas e Emprego, Comercio e Emigración, que presentan un volume de expedientes significativamente inferior, aínda que importante.

Pola contra, o resto das consellerías concentran unha porcentaxe reducida de solicitudes, algunhas, como a Consellería de Presidencia, o 1 % do total.



4.7.2 Tempos medios de tramitación dos expedientes

A continuación analízanse os tempos medios empregados polas distintas consellerías para emitir os informes solicitados pola Oficina de Defensa, tendo en conta que dispoñen dun prazo de 15 días hábiles para remitir o informe, co fin de garantir que a resolución da queixa ou suxestión poida notificarse á persoa interesada dentro do prazo máximo dun mes.

Consellerías	Queixas	Suxestións	Total tempos medios
Presidencia da Xunta de Galicia	15,95	18,20	16,42
Consellería de Presidencia, Xustiza e Deportes	25,96	17,42	24,76
Consellería de Medio Ambiente e Cambio Climático	113,10	85,75	108,45
Consellería de Educación, Ciencia, Universidades e Formación Profesional	30,50	30,50	30,50
Consellería de Política Social e Igualdade	16,65	19,81	16,75
Consellería de Economía e Industria	24,06	60,67	26,95
Consellería de Facenda e Administración Pública	59,67	62,08	60,24
Consellería de Vivenda e Planificación de Infraestruturas	44,20	72,08	47,88
Consellería de Sanidade	30,50	30,50	30,50
Consellería de Cultura, Lingua e Xuventude	30,00	39,89	31,35
Consellería de Emprego, Comercio e Emigración	38,22	26,45	37,30
Consellería do Medio Rural	29,21	9,00	27,57
Consellería do Mar	15,57	20,00	16,56
Total días	22,77	33,18	23,42

Os datos amosan que o tempo medio empregado polas consellerías para a emisión dos informes foi superior ao prazo de 15 días hábiles establecido no Decreto 129/2016.

Non obstante, a Oficina de Defensa das Persoas Usuarias dos Servizos Públicos completa a tramitación e emite a resposta á persoa interesada nun tempo medio de 4,52 días desde a



recepción do informe, o que sitúa o tempo medio total de resolución en 27,59 días, polo tanto, por debaixo do prazo máximo dun mes previsto para o procedemento, como se indica de seguido:

Tempo medio de tramitación das Q/ S pola Oficina de defensa		
Queixas	Suxestións	Total días
4,49	4,89	4,52
Tempo medio Total (sumando consellerías e Oficina de defensa)		
Queixas	Suxestións	Total días
26,97	36,57	27,59

4.7.3 Tempos superiores a 60/90 e 100 días

Consellerías	>60 días	>100 días	>200 días
Consellería de Presidencia, Xustiza e Deportes	12	5	2
Consellería de Medio Ambiente e Cambio Climático	20	16	13
Consellería de Educación, Ciencia, Universidades e Formación Profesional	2		
Consellería de Política Social e Igualdade	58	17	
Consellería de Economía e Industria	3	2	
Consellería de Facenda e Administración Pública	19	13	
Consellería de Vivenda e Planificación de Infraestruturas	20	10	5
Consellería de Sanidade	1	1	
Consellería de Cultura, Lingua e Xuventude	9	4	1
Consellería de Emprego, Comercio e Emigración	26	9	1
Consellería do Medio Rural	3	2	1
Total	173	79	23

Aínda que a maior parte dos expediente se resolven dentro do prazo máximo previsto na normativa, a análise dos tempos de resposta pon de relevo a existencia dun número reducido de solicitudes que superan os 60, 100 e mesmo 200 días de tramitación. Trátase de expedientes de carácter excepcional que, pola súa duración, incrementan o tempo medio de resposta e inciden na necesidade de continuar reforzando os mecanismos de seguimento e coordinación entre a Oficina e os órganos competentes.

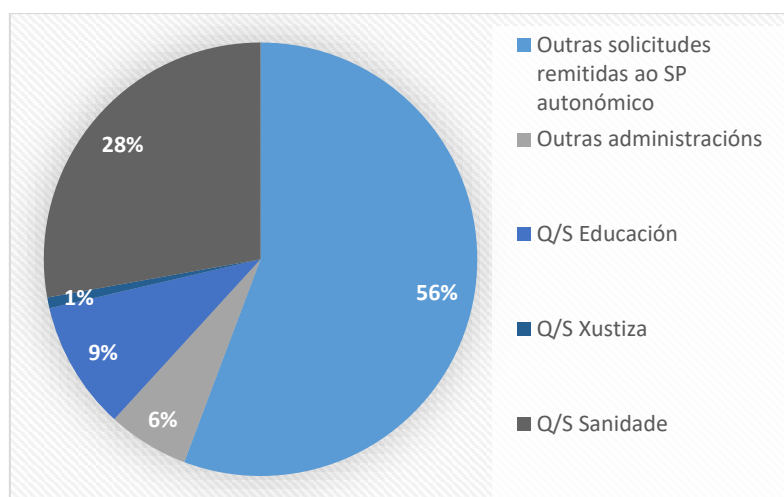
4.8 Outros datos de interese

Como se indicou nos apartados anteriores, este informe céntrase na análise das 3.035 queixas e suxestións tramitadas pola Oficina de Defensa das Persoas Usuarias dos Servizos Públicos durante a anualidade 2025.

Non obstante, ao longo do mesmo período a Oficina recibiu 2.591 solicitudes adicionais que, tras a súa análise, non reunían os requisitos establecidos no Decreto 129/2016 para a súa tramitación como queixas ou suxestións. En consecuencia, estas solicitudes foron remitidas aos órganos competentes, ben por corresponder a procedementos administrativos específicos, ben por referirse a ámbitos excluídos do ámbito de actuación da Oficina ou a servizos prestados por outras administracións públicas.

Gráfico 8.

Solicitudes remitidas/non tramitadas pola Oficina



Fonte: Elaboración propia a través dos datos estadísticos da ODPUSP



A distribución das solicitudes derivadas amosa que unha parte relevante das comunicacións recibidas pola Oficina corresponde a materias alleas ao seu ámbito competencial, especialmente aquelas relacionadas con procedementos específicos ou cos ámbitos sanitario, educativo e da Administración de xustiza, que dispoñen dos seus propios sistemas de atención á cidadanía.

Esta circunstancia permite constatar que a ODPUSP desempeña tamén unha importante función de orientación, ao facilitar que as solicitudes presentadas pola cidadanía sexan remitidas ao órgano competente para a súa tramitación.

Ao mesmo tempo, na sede electrónica actualizouse a información relativa a estes procedementos reforzando a información dispoñible sobre as competencias da Oficina e sobre as distintas canles de atención existentes na Administración pública, co obxectivo de facilitar unha presentación máis adecuada das solicitudes desde o primeiro momento.

5.- CONCLUSIÓNS

A actividade desenvolvida pola Oficina de Defensa das Persoas Usuarias dos Servizos Públicos durante a anualidade 2025 confirma a consolidación deste órgano como unha canle de participación cidadá.

Durante o exercicio recibíronse un total de 5.626 solicitudes, das cales 3.035 foron tramitadas directamente pola Oficina como queixas e suxestións, de conformidade co previsto no Decreto 129/2016, mentres que as 2.591 restantes foron derivadas aos órganos competentes por non corresponder ao ámbito de actuación da ODPUSP. En comparación coa anualidade anterior, rexistrouse un **incremento de 1.009 solicitudes**, pasando de 4.617 expedientes en 2024 a 5.626 en 2025, o que evidencia unha maior utilización da Oficina por parte da cidadanía e un incremento da súa actividade.

A porcentaxe de **expedientes resoltos** mantense nun nivel elevado, acadando o **84 %** dos expedientes presentados durante o exercicio, en liña cos resultados obtidos en 2024. Así mesmo, o **tempo medio de resolución** continúa situándose **dentro do prazo máximo dun mes** establecido na normativa.

A análise realizada ao longo do informe pon de manifesto que a principal **causa de insatisfacción** expresada pola cidadanía continúa a estar relacionada cos **tempos de resposta da Administración**. Esta circunstancia reflíctese tanto no contido das queixas como nas suxestións formuladas, nas que se demanda unha maior axilidade na tramitación dos procedementos e unha mellora da calidade das respostas ofrecidas polos distintos órganos administrativos.



Neste contexto, os datos obtidos permiten concluír que as principais oportunidades de mellora se concentran na redución dos tempos de emisión dos informes por parte dos órganos competentes, especialmente naqueles expedientes que superan de maneira significativa os prazos habituais de tramitación. O seguimento destes casos e a adopción de medidas organizativas orientadas á súa redución contribuirán a incrementar a eficacia do procedemento e a reforzar a confianza da cidadanía nos servizos públicos autonómicos.

En definitiva, a información recollida neste informe confirma a utilidade das queixas e suxestións como instrumento de avaliación da calidade dos servizos públicos e como fonte de información para identificar áreas de mellora.