



**INFORME SOBRE EL RESULTADO DE LAS ACTUACIONES EN MATERIA DE CALIDAD
DESARROLLADAS EN EL AÑO 2012**

Este informe se realiza en cumplimiento de lo establecido en el artículo 44 del Decreto 69/2012, de 29 de marzo, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la JCCM (DOCM 03-04-2012) que establece la obligación del órgano competente en materia de calidad de los servicios de elevar al Consejo de Gobierno, en el primer trimestre del año en curso, un informe sobre el resultado de las actuaciones en materia de calidad desarrolladas en el año anterior.

Las actuaciones llevadas a cabo en esta materia a lo largo del año 2012 tienen su origen en el Acuerdo de 24 de noviembre de 2011 del Consejo de Gobierno, por el que se aprobó el Plan de Medidas de Apoyo a Emprendedores, racionalización administrativa e implementación de la Administración electrónica para el horizonte temporal 2011-2014 (en adelante el Plan de Medidas). En él se establecían tres baterías de medidas de ejecución, clasificadas en "medidas normativas", "medidas de fomento de los emprendedores y de la economía productiva" y "medidas materiales de racionalización administrativa e implementación electrónica".

Respecto de las **Medidas Normativas**, una de ellas era la aprobación del mencionado **Decreto 69/2012**, con el fin de establecer un marco jurídico único donde englobar las demás actuaciones en materia de calidad. El Decreto se aprobó el 29 de marzo de 2012.

En este grupo de actuaciones se incluye también la **revisión y modificación de la Ley autonómica 8/2006**, de 20 de diciembre, que establece el régimen jurídico aplicable a la resolución administrativa en determinadas materias. Los trabajos de revisión y modificación se llevaron a cabo, junto con las Consejerías, a lo largo de 2012; antes de finalizar el año el anteproyecto había cumplido el trámite de toma en consideración del Consejo de Gobierno y el de Información pública. Actualmente se encuentra en tramitación -concretamente en la fase de dictamen del Consejo Consultivo- el anteproyecto de Ley bajo la denominación de Ley de adecuación de procedimientos administrativos y reguladora del régimen general de la declaración responsable y comunicación previa.

En relación con las **Medidas Materiales de Racionalización Administrativa e Implementación Electrónica**, durante 2012 se llevaron a cabo las siguientes:

- 1) En cumplimiento de la medida material 4.3.a) del Plan de Medidas, desde marzo de 2012 se encuentran en la Web los **Manuales** elaborados en la Inspección General de Servicios sobre "**Simplificación Administrativa**" y sobre "**Mejora en la Regulación y Reducción de cargas administrativas**".

Como actividad complementaria en esta materia, se impartió un curso de formación en Toledo.

- 2) Con fecha 27 de abril de 2012 se elaboró el **Plan Anual de Inspección** para el ejercicio 2012, en cumplimiento del mandato del artículo 19.1 del Decreto 69/2012.
- 3) Se implantó en marzo de 2012 el **registro electrónico** (medida material 4.3.b), que desde entonces permite a los ciudadanos enviar solicitudes y documentación adjunta con firma electrónica si lo requieren los procedimientos de las Consejerías y así lo desean los remitentes (adaptado, por tanto, a los estándares de la Ley 11/2007). Disponible en <https://www.jccm.es/sede/registro-electr%C3%B3nico>



Durante los meses de julio a septiembre se produjo la migración de todas las oficinas y usuarios del **registro presencial y de las aplicaciones** -que obtienen de nuestra aplicación un número de asiento y la fecha y hora del mismo-, a la nueva aplicación del Registro Único, adaptada a la normativa SICRES (Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica).

Como actividad complementaria en esta materia, se impartieron seis cursos de formación: dos en Toledo, y uno en cada una de las otras cuatro provincias.

- 4) En relación con la medida material 4.3.c), integración electrónica de los procedimientos tramitados por la JCCM, en 2012 se desarrolló e implantó la **versión SIACI.3 de la aplicación gestora de procedimientos y trámites**, llevada a cabo por el Servicio de Informática de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, en la cual se procedió a grabar y dar de alta los procedimientos con los trámites que derivan de ellos.

En conexión con el punto anterior están los trabajos llevados a cabo por la **Comisión de Simplificación y Actualización de Procedimientos**: los trabajos conjuntos entre la Inspección General de Servicios y los Coordinadores de las Consejerías han hecho posible la revisión de todos y cada uno de los **procedimientos y sus trámites** dejando únicamente los vigentes en el Registro creado por el artículo 31 del Decreto 69/2012 y ubicado en la Inspección. Fueron depurados y actualmente **se actualizan a diario** en la Web institucional mas de 1100 procedimientos y trámites.

Durante el año 2012 se han celebrado cinco reuniones de la Comisión antes citada que también tenían como finalidad cumplir la medida material 4.3.c) en lo que respecta a la existencia en la Sede electrónica de **formularios**, que debían estar disponibles para su **descarga** en todos aquellos procedimientos y trámites que se inician mediante un formulario. Ese hito se consiguió a finales de junio (nivel 2 de integración electrónica), siendo posible a 31 de diciembre de 2012 **iniciar electrónicamente** un porcentaje del 93% de formularios, consiguiendo así para estos procedimientos el **nivel 3 de integración electrónica**.

Por acuerdo de la Comisión de Simplificación y Actualización de Procedimientos también se adoptó el **proceso permanente de revisión de bases y convocatorias** que abren procedimientos al ciudadano, revisión que se realiza previamente a la aprobación y posterior publicación en el Diario Oficial: los Coordinadores de las Consejerías remiten las propuestas normativas y en la Inspección General de Servicios se verifica que el borrador de norma, la ficha SIACI (que recoge la información que se ofrecerá sobre el trámite en la Web) y los propios formularios, se adaptan a la normativa vigente en cuanto a identidad corporativa, simplificación, normalización, no petición de documentos innecesarios, autorización de consulta de datos, medición de cargas etc.. La Inspección emite un certificado para el expediente del Consejo de Gobierno sobre este extremo, o bien un correo electrónico con la conformidad, en el caso de que únicamente vayan a publicación al DOCM (siguiendo las Instrucciones vigentes del régimen del Consejo de Gobierno y la Instrucción de la Viceconsejera de Presidencia y Administraciones Públicas, respectivamente).

- 5) Sobre **Cartas de Servicios** durante 2012 se ha llevado a cabo en coordinación con las Consejerías:
 - Mantenimiento en la sede electrónica de los **indicadores** de las Cartas de Servicios vigentes.

- **Revisión** y publicación de nueve actualizaciones de Cartas.

- **Preparación y seguimiento de las Auditorias** de Mantenimiento de las Certificaciones AENOR para 13 Cartas de Servicios correspondientes al año 2012. Respecto de las otras 13 Cartas Certificadas (hay 26 en total) la certificación se gestiona por el Órgano correspondiente.

- En cumplimiento del artículo 12 del Decreto 69/2012, las Consejerías presentaron proyectos para aprobar **34 nuevas Cartas de Servicios** en un año, pero el compromiso lo adquirieron al final del primer semestre, por lo que aun tienen margen hasta junio de 2013 para finalizar el despliegue proyectado. Durante 2012 se aprobaron las siguientes Cartas:
 - CS del Centro Integrado de Formación Profesional Aguas Nuevas (Consejería de Educación, Cultura y Deportes)
 - CS del Consejo Escolar de Castilla-La Mancha (Consejería de Educación, Cultura y Deportes)
 - CS del Diario Oficial de Castilla-La Mancha (Consejería de Presidencia y AAPP)
 - CS de Ganadería (Consejería de Agricultura)
 - CS de la Residencia para Personas Mayores La Sabina (Consejería de Sanidad y BS)
 - CS de la Residencia para Personas Mayores Los Olmos (Consejería de Sanidad y BS)
 - CS de la Residencia para Personas Mayores Las Hoces de Cuenca (Consejería de Sanidad y BS)
 - CS de la Residencia para Personas Mayores Virgen del Prado (Consejería de Sanidad y BS)
 - CS de la Residencia para Personas Mayores Los Nogales (Consejería de Sanidad y BS)
 - CS de la Residencia para Personas Mayores Los Molinos (Consejería de Sanidad y BS)
 - CS de la Residencia para Personas Mayores Don Quijote y Sancho (Consejería de Sanidad y BS)
 - CS de la Residencia para Personas Mayores Benquerencia (Consejería de Sanidad y BS)
 - CS de la Residencia para Personas Mayores Barber (Consejería de Sanidad y BS)
 - CS del Jurado Regional de Valoraciones (Consejería de Hacienda)

Como actividad complementaria en esta materia, se impartió un curso de formación en Toledo.

Actuaciones en materia de calidad no comprendidas en el Plan de Medidas, pero si en el Decreto 69/2012.

- En su cualidad de organismo de supervisión, la Inspección General de Servicios ha llevado a cabo la **auditoria anual de la Política Agrícola Comunitaria (Fondos Feaga-Feader PAC)** correspondiente el ejercicio 2011, para lo que se mantuvieron reuniones con la Intervención General de la JCCM (organismo de certificación), con la Jefa del Área responsable de la PAC en Agricultura (organismo pagador) y con gestores responsables de varias líneas que tienen constataciones. Esta actuación se realiza por atribución competencial del artículo 18 del Decreto 69/2012 y del artículo 1 del Decreto 64/2012, de 8 de marzo, por el que se designa el Organismo Pagador de los gastos del Fondo Europeo Agrícola de Garantía (FEAGA) y el Fondo Europeo Agrícola de Desarrollo Rural (FEADER), de Castilla-La Mancha.

- **Quejas y sugerencias:** Se presenta a la CAESTA el informe anual correspondiente a 2012, estructurado por Consejerías y tipologías, para su envío al Consejero de Presidencia y Administraciones Públicas en cumplimiento del artículo 9 de la Orden de 11

de octubre de 2011. Se elaboró y envió otro informe de seguimiento correspondiente a los cinco primeros meses de 2012.

Como actividad complementaria en esta materia, se impartió un curso de formación en Toledo.

- **Evaluación interna de la calidad:** Según lo previsto en el Plan de Inspección para 2012, se realizaron visitas a las Oficinas de Información y Registro (OIR) y algunas oficinas de registro dependientes de otras Consejerías, en Talavera de la Reina (Toledo), en Guadalajara, en Cuenca, en Albacete y en Ciudad Real.
- Al finalizar el contrato de asistencia técnica preexisten el 5 de mayo de 2012 se asumió la **prestación del servicio del 012**, teléfono único de información administrativa, con personal propio y se puso en marcha del CRM (aplicación informática de control de la gestión de relaciones de la JCCM con los clientes) que nutre desde entonces la Base de Datos General de la JCCM en la aplicación CESAR. Esta medida ha supuesto un ahorro de mas de 350.000€ anuales, sin menoscabo del servicio como avalan los indicadores y encuestas que semanalmente presenta el 012 y que se publican en la sede electrónica. También se activó un protocolo de Consumo, asumiendo desde el 01-01-2012 el servicio que la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales venía prestando mediante una asistencia técnica que finalizó el 31-12-2011.
- Gestión **adhesiones al convenio 060** de ventanilla única por parte 27 entidades locales de la Región.
- **Mantenimiento de contenidos** de la Web: Resolución de 26-10-2012 publicando el calendario de días inhábiles y enlaces a boletines provinciales, Resolución de 13-12-2012 sobre oficinas de registro de la JCCM, publicación de las concertadas con las entidades locales a través del convenio 060, documentación del catálogo de simplificación documental.

Toledo, 18 de marzo de 2013

LA VICECONSEJERA DE PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS,



Edo. Mar España Martí.

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN AL INFORME ANUAL:

- 1) Informe sobre quejas y sugerencias 2012
- 2) Informe sobre estadística del Registro Único.
- 3) Informe sobre indicadores 012
- 4) Informe sobre indicadores OIRES
- 5) Informe sobre indicadores VUES

INFORME SOBRE
INICIATIVAS,
SUGERENCIAS Y
QUEJAS A LA
ADMINISTRACIÓN
DE LA JCCM

2012

INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS



INDICE

INFORME SOBRE INICIATIVAS, SUGERENCIAS Y QUEJAS.

1.- INTRODUCCIÓN.....	3
1.1.- Normativa Aplicable.....	3
2.- DATOS GENERALES.....	5
2.1.- De 1 de enero de 2012 a 31 de diciembre de 2012.....	5
2.2.- Comparativa año 2011.....	7
2.3.- Según estructura de la Administración en 2012.....	9
2.4.- Comparativa año 2011.....	10
2.5. Según estado de tramitación en 2012.....	11
2.6.- Comparativa año 2011.....	12
3.- PROPUESTAS DE MEJORA.....	13
3.1 CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.....	14
3.2 CONSEJERÍA DE HACIENDA.....	15
3.3 CONSEJERÍA DE EMPLEO Y ECONOMÍA.....	16
3.4 CONSEJERÍA DE SANIDAD Y ASUNTOS SOCIALES.....	17
3.5 CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES.....	18
3.6 CONSEJERÍA DE FOMENTO.....	19
3.7 CONSEJERÍA DE AGRICULTURA.....	20
4.- ESTADÍSTICA DE CONSULTAS.....	21



INFORME SOBRE INICIATIVAS, SUGERENCIAS Y QUEJAS.

AÑO 2012

1.- INTRODUCCIÓN.

1.1.- Normativa Aplicable.

La Carta de Derechos del Ciudadano (CDC), aprobada por Decreto 30/1999, de 30 de marzo, (DOCM de 9 abril de 1999), recoge un catálogo de derechos a favor de quienes se relacionan con la Administración Regional, quedando encomendada la garantía de tales derechos, expresamente a la Inspección General de Servicios, adscrita en la actualidad a la Viceconsejería de Presidencia y Administraciones Públicas.

Mediante Orden de 11 de octubre de 2011, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, se regula la tramitación de iniciativas, quejas y sugerencias de los ciudadanos sobre el funcionamiento de los servicios y unidades de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (DOCM núm. 221, de 27 de octubre de 2011).

Las quejas y sugerencias pueden ser presentadas por escrito de forma presencial, mediante llamada al Teléfono Único de Información 012 o de forma electrónica, utilizando el modelo de formulario disponible en la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha ubicada en la sede electrónica: www.jccm.es. Cuando se formulen por escrito, las quejas y sugerencias podrán presentarse presencialmente en cualquiera de los lugares previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre. Cualquiera que sea el canal elegido para la presentación, se podrá utilizar el modelo normalizado previsto en el anexo a la Orden que estará disponible para su descarga en la sede electrónica. Sin perjuicio de lo anterior, también podrán presentarse por escrito las quejas o sugerencias en otro formato distinto al anterior, siempre que contengan la información precisa para su tramitación y respuesta.



Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas
Viceconsejería de Presidencia y Administraciones Públicas.
Plaza del Conde, 2. 45071-Toledo

Otra nota importante es el ámbito al que se circunscribe el presente informe, ya que no serán objeto del mismo las quejas y sugerencias que se planteen sobre el funcionamiento de los servicios sanitarios del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (Sescam) y tampoco las que afecten a otros servicios públicos regionales que dispongan de una regulación específica en la materia. Las reclamaciones sobre responsabilidad patrimonial administrativa, reclamaciones económico-administrativas, las previas a la vía judicial, los recursos administrativos, así como las peticiones realizadas por los ciudadanos invocando expresamente el derecho de petición regulado en la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición, se registrarán por su normativa específica.

2.- DATOS GENERALES

2.1.- De 1 de enero de 2012 a 31 de diciembre de 2012.

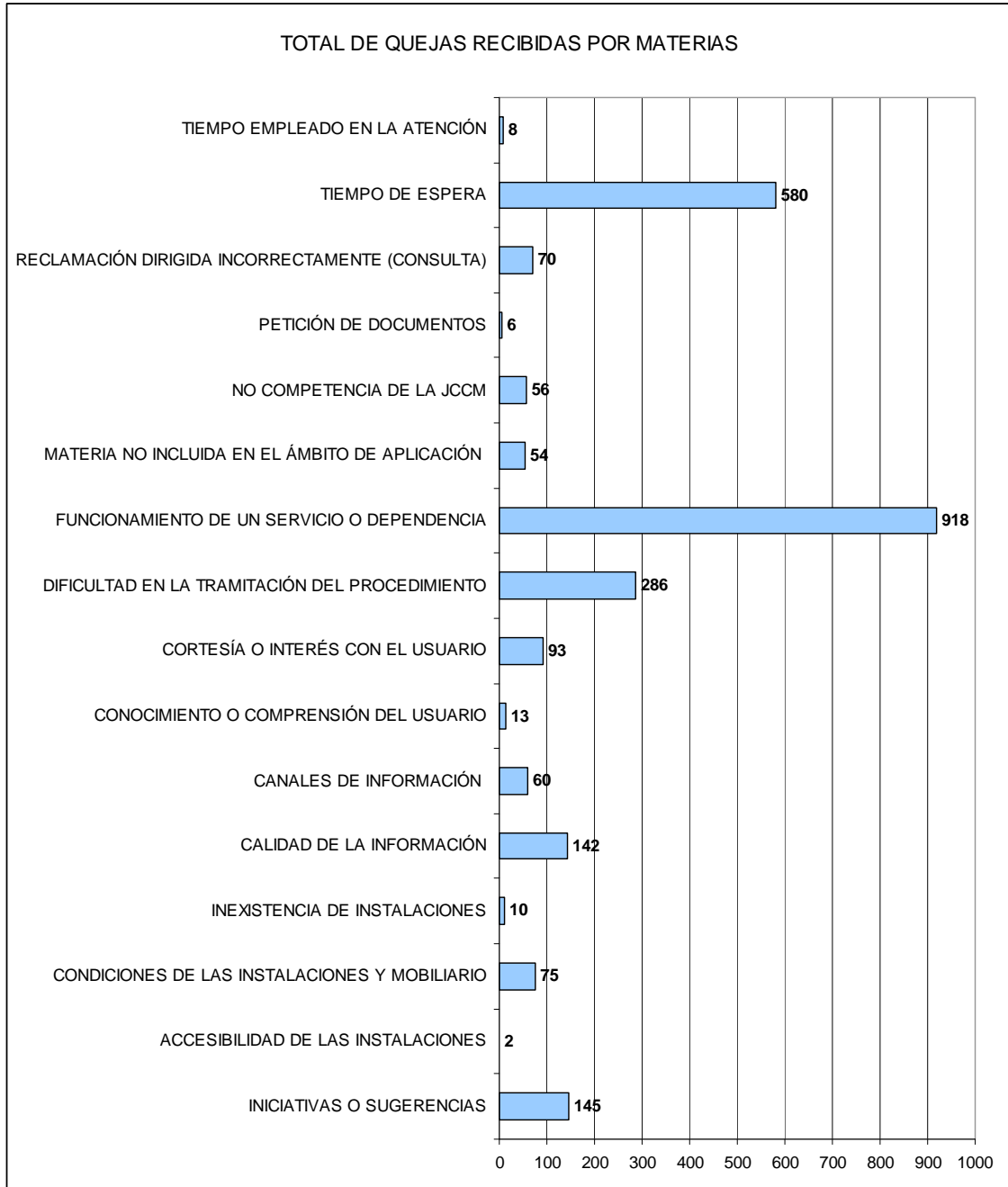
De los datos obtenidos podemos extraer la clasificación por materias, el total de recibidas por Consejería, y el estado de tramitación en el que se encuentran a fin de año.

El desglose de iniciativas, sugerencias y quejas por materias es el siguiente:

INICIATIVAS Y SUGERENCIAS	RECIBIDAS
INICIATIVAS O SUGERENCIAS	145

CLASIFICACIÓN DE QUEJAS	RECIBIDAS
ACCESIBILIDAD DE LAS INSTALACIONES	2
CONDICIONES DE LAS INSTALACIONES Y MOBILIARIO	75
INEXISTENCIA DE INSTALACIONES	10
CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	142
CANALES DE INFORMACIÓN	60
CONOCIMIENTO O COMPRENSIÓN DEL USUARIO	13
CORTESÍA O INTERÉS CON EL USUARIO	93
DIFICULTAD EN LA TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	286
FUNCIONAMIENTO DE UN SERVICIO O DEPENDENCIA	918
MATERIA NO INCLUIDA EN EL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA ORDEN	54
NO COMPETENCIA DE LA JCCM	56
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	6
RECLAMACIÓN DIRIGIDA INCORRECTAMENTE (CONSULTA)	70
TIEMPO DE ESPERA	580
TIEMPO EMPLEADO EN LA ATENCIÓN	8
TOTAL	2373

El siguiente gráfico muestra la distribución de quejas por materia en función del total recibidas para el año 2012.



2.2.- Comparativa año 2011.

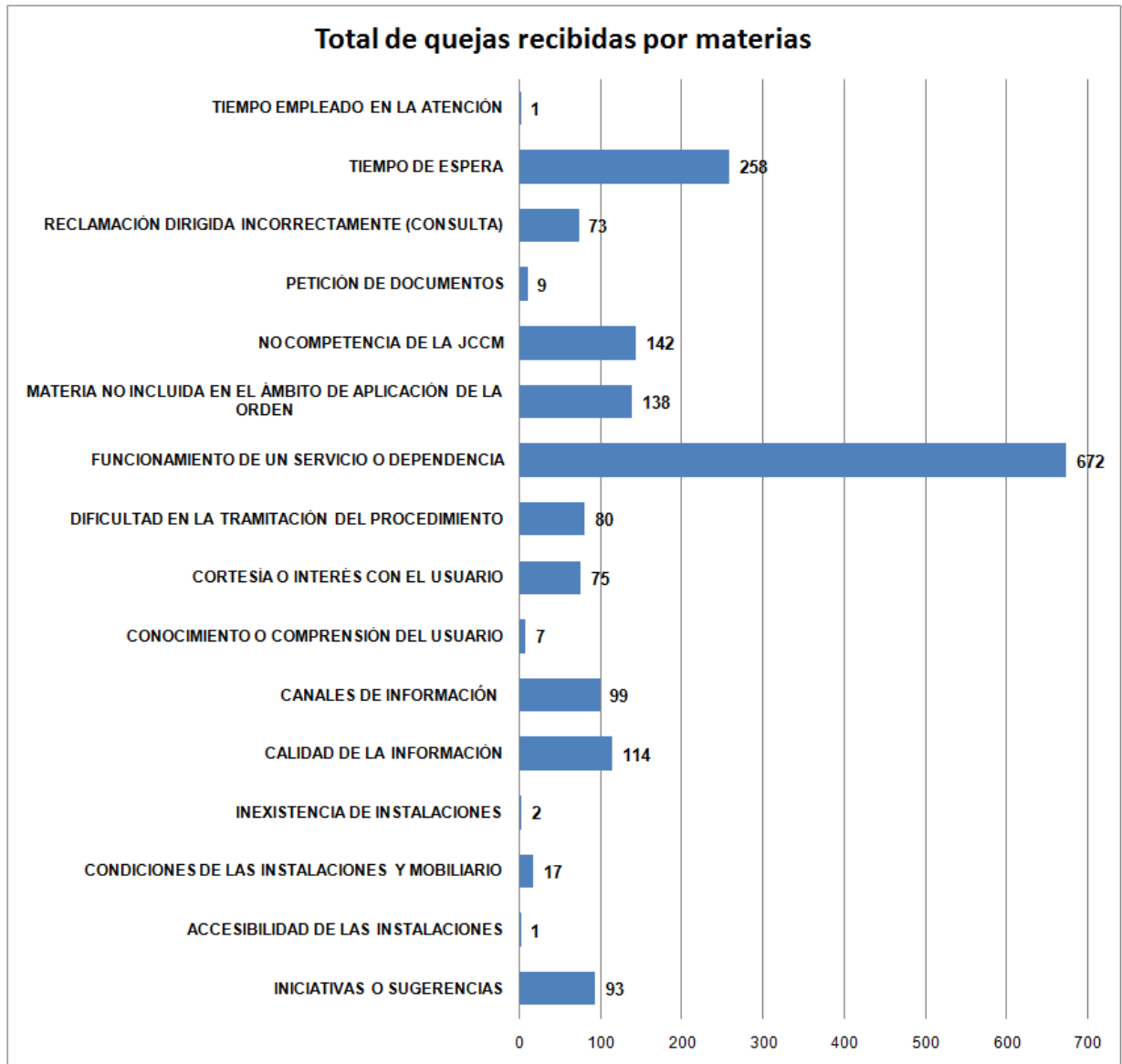
- La estadística en el periodo que va de 1 de enero a 15 de mayo de 2011 (cuando permanecía vigente el antiguo sistema, del cual no disponemos de los datos clasificados por materias) es la siguiente:
 - Total de quejas recibidas: 296
 - Sin constancia de haber sido contestadas: 107
 - Que tengamos constancia de haber sido contestadas: 189
 - Nulas, incompletas, sin datos, anónimas, que no se pueden contestar: 29 (estas se incluyen dentro de las que no hay constancia de haber sido contestadas).

- De los datos obtenidos del nuevo gestor de expedientes implantado, que abarcan el periodo 16 de mayo de 2011 a 31 de diciembre de 2011, podemos extraer el desglose de iniciativas, sugerencias y quejas por materias es el siguiente:

INICIATIVAS Y SUGERENCIAS	RECIBIDAS
INICIATIVAS O SUGERENCIAS	93

CLASIFICACIÓN DE QUEJAS	RECIBIDAS
ACCESIBILIDAD DE LAS INSTALACIONES	1
CONDICIONES DE LAS INSTALACIONES Y MOBILIARIO	17
INEXISTENCIA DE INSTALACIONES	2
CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	114
CANALES DE INFORMACIÓN	99
CONOCIMIENTO O COMPRENSIÓN DEL USUARIO	7
CORTESÍA O INTERÉS CON EL USUARIO	75
DIFICULTAD EN LA TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	80
FUNCIONAMIENTO DE UN SERVICIO O DEPENDENCIA	672
MATERIA NO INCLUIDA EN EL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA ORDEN	138
NO COMPETENCIA DE LA JCCM	142
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	9
RECLAMACIÓN DIRIGIDA INCORRECTAMENTE (CONSULTA)	73
TIEMPO DE ESPERA	258
TIEMPO EMPLEADO EN LA ATENCIÓN	1
TOTAL	1781

El siguiente gráfico muestra la distribución de quejas por materia en función del total recibidas durante el año 2011.

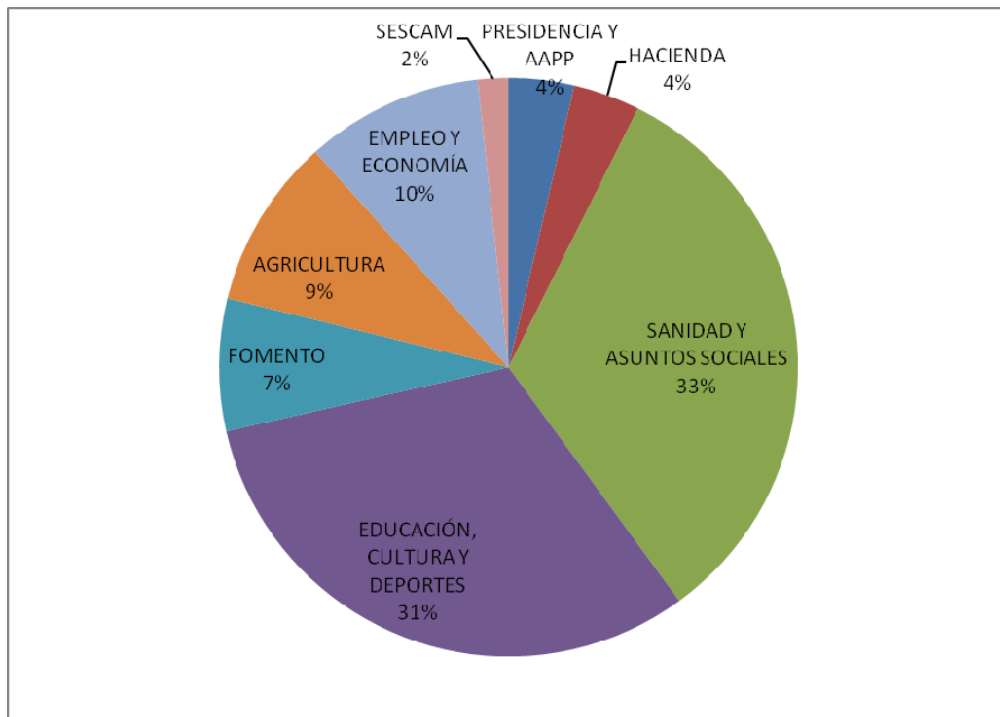


2.3.- Según estructura de la Administración en 2012.

Los datos recogidos en el siguiente cuadro se refieren a la estructura de la Administración Regional vigente a 31 de diciembre de 2012. El desglose de iniciativas, sugerencias y quejas por Consejerías desde 1 de enero a 31 de diciembre del año 2012 es el siguiente:

CONSEJERÍAS	RECIBIDAS
PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	92
HACIENDA	94
EMPLEO Y ECONOMIA	250
SANIDAD Y ASUNTOS SOCIALES	820
EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	793
FOMENTO	186
AGRICULTURA	240
SESCAM (EXCLUIDOS SERVICIOS SANITARIOS)	43
TOTAL	2518

La distribución del porcentaje que representa cada Consejería respecto al total, podemos apreciarla en el siguiente gráfico.

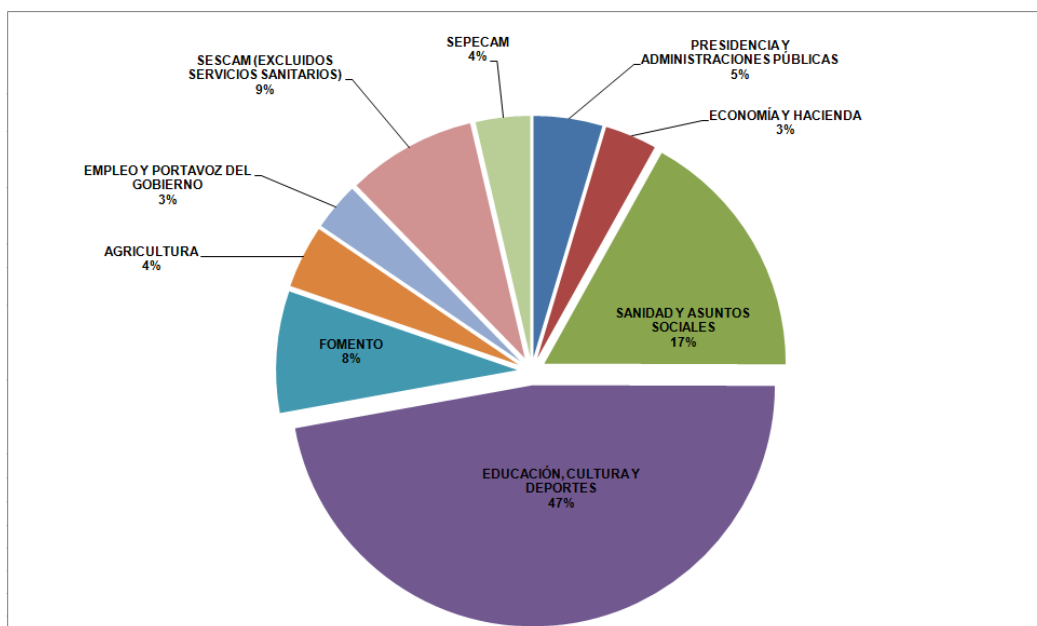


2.4.- Comparativa año 2011.

Los datos recogidos en el siguiente cuadro se refieren a la estructura de la Administración Regional vigente a 31 de diciembre de 2011. El desglose de iniciativas, sugerencias y quejas por Consejerías desde 16 de mayo a 31 de diciembre del año 2011 es el siguiente:

CONSEJERÍAS	RECIBIDAS
PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	82
ECONOMÍA Y HACIENDA	62
SANIDAD Y ASUNTOS SOCIALES	302
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	839
FOMENTO	145
AGRICULTURA	75
EMPLEO Y PORTAVOZ DEL GOBIERNO	57
SESCAM (EXCLUIDOS SERVICIOS SANITARIOS)	154
SEPECAM	65
TOTAL	1781

La distribución del porcentaje que representa cada Consejería respecto al total, podemos apreciarla en el siguiente gráfico.



2.5. Según estado de tramitación en 2012.

En cuanto al estado de tramitación de las iniciativas, sugerencias y quejas a 31 de diciembre de 2012, se obtienen los siguientes datos:

CONSEJERÍAS	SIN ABRIR	SOLICITADO INFORME	CONTESTADAS	TOTAL CONSEJERÍAS
PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	0	3	89	92
HACIENDA	0	7	87	94
EMPLEO Y ECONOMÍA	2	0	248	250
SANIDAD Y ASUNTOS SOCIALES	0	47	773	820
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	3	23	767	793
FOMENTO	13	0	173	186
AGRICULTURA	1	1	238	240
SESCAM (EXCLUIDOS SERVICIOS SANITARIOS)	2	5	36	43
TOTAL	21	86	2411	2518

De las 2411 que han sido contestadas durante el año 2012, aquellas que han sido contestadas en plazo son las siguientes:

CONSEJERÍAS	CONTESTADAS	CONTESTADAS EN PLAZO	% CONTESTADAS EN PLAZO
PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	89	65	73,03%
HACIENDA	87	63	72,41%
EMPLEO Y ECONOMÍA	248	110	44,35%
SANIDAD Y ASUNTOS SOCIALES	773	310	40,10%
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	767	374	48,76%
FOMENTO	173	131	75,72%
AGRICULTURA	238	107	44,96%
SESCAM (EXCLUIDOS SERVICIOS SANITARIOS)	36	14	38,89%
TOTAL	2411	1174	48,69%

2.6.- Comparativa año 2011.

En cuanto al estado de tramitación de las iniciativas, sugerencias y quejas a 31 de diciembre de 2011, se obtienen los siguientes datos:

CONSEJERÍAS	SIN ABRIR	SOLICITADO INFORME	CONTESTADAS	TOTAL CONSEJERÍAS
PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	0	9	73	82
ECONOMÍA Y HACIENDA	33	10	19	62
SANIDAD Y ASUNTOS SOCIALES	3	92	207	302
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	50	62	727	839
FOMENTO	126	0	19	145
AGRICULTURA	0	9	66	75
EMPLEO Y PORTAVOZ DEL GOBIERNO	1	1	55	57
SESCAM (EXCLUIDOS SERVICIOS SANITARIOS)	3	0	151	154
SEPECAM	22	12	31	65
TOTAL	238	195	1348	1781

De las 1348 que han sido contestadas durante el año 2011, aquellas que han sido contestadas en plazo son las siguientes:

CONSEJERÍAS	CONTESTADAS	CONTESTADAS EN PLAZO	% CONTESTADAS EN PLAZO
PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	73	46	63,01%
ECONOMÍA Y HACIENDA	19	7	36,84%
SANIDAD Y ASUNTOS SOCIALES	207	70	33,82%
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	727	382	52,54%
FOMENTO	19	2	10,53%
AGRICULTURA	66	12	18,18%
EMPLEO Y PORTAVOZ DEL GOBIERNO	55	15	27,27%
SESCAM (EXCLUIDOS SERVICIOS SANITARIOS)	151	6	3,97%
SEPECAM	31	5	16,13%
TOTAL	1348	545	40,43%



3.- PROPUESTAS DE MEJORA.

Con carácter general a todas las Consejerías se recomienda que con anterioridad a solicitar la baja de los usuarios tramitadores en el gestor de expedientes CESAR, tengan previsto el alta de nuevos usuarios, para que no se produzcan intermitencias que provoquen una demora en la contestación, dado que el plazo establecido en la normativa para emitir la contestación es exiguo.

En segundo lugar, y teniendo en cuenta que aproximadamente un 40% de quejas recibidas en el gestor de expedientes CESAR van referidas al funcionamiento de un servicio o dependencia, incluye quejas de ciudadanos cuando consideran que el trato ha sido discrecional por parte de la Administración o se sienten perjudicados por un cambio de circunstancias en el curso de su relación con la Administración, o bien opinan que las instrucciones internas de actuación no están bien definidas; sería conveniente establecer en cada Órgano Gestor instrucciones internas para unificar la actividad administrativa. Desde la Inspección General de Servicios se han cursado instrucciones orientativas a los tramitadores de las quejas y sugerencias en relación con este epígrafe, aunque como es lógico, la última palabra la tienen los órganos gestores de cada Consejería.



3.1 CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

CONSEJERÍA	SIN ABRIR	SOLICITADO INFORME	CONTESTADAS	CONTESTADAS EN PLAZO	% CONTESTADAS EN PLAZO	TOTAL CONSEJERÍA
PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	0	3	89	65	73,03%	92

A la vista de los datos extraídos del gestor de expedientes para la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas con fecha 31 de diciembre, que aparecen reflejados en la tabla anterior, esta Inspección General de Servicios propone las siguientes áreas de mejora con el objetivo de favorecer la reducción del plazo de contestación de las quejas y sugerencias:

1. Establecer una rutina de trabajo, en la cual unos días antes del vencimiento del plazo, se recuerde al órgano al que se haya solicitado el informe, que todavía está pendiente de contestación, con el fin de emitir la respuesta en plazo.



3.2 CONSEJERÍA DE HACIENDA

CONSEJERÍA	SIN ABRIR	SOLICITADO INFORME	CONTESTADAS	CONTESTADAS EN PLAZO	% CONTESTADAS EN PLAZO	TOTAL CONSEJERÍA
HACIENDA	0	7	87	63	72,41%	94

A la vista de los datos extraídos del gestor de expedientes para la Consejería de Hacienda con fecha 31 de diciembre, que aparecen reflejados en la tabla anterior, esta Inspección General de Servicios propone las siguientes áreas de mejora con el objetivo de favorecer la reducción del plazo de contestación de las quejas y sugerencias:

1. Establecer una rutina de trabajo, en la cual unos días antes del vencimiento del plazo, se recuerde al órgano al que se haya solicitado el informe, que todavía está pendiente de contestación, con el fin de emitir la respuesta en plazo.



3.3 CONSEJERÍA DE EMPLEO Y ECONOMÍA

CONSEJERÍA	SIN ABRIR	SOLICITADO INFORME	CONTESTADAS	CONTESTADAS EN PLAZO	% CONTESTADAS EN PLAZO	TOTAL CONSEJERÍA
EMPLEO Y ECONOMIA	2	0	248	110	44,35%	250

A la vista de los datos extraídos del gestor de expedientes para la Consejería de Empleo y Economía con fecha 31 de diciembre, que aparecen reflejados en la tabla anterior, esta Inspección General de Servicios propone las siguientes áreas de mejora con el objetivo de favorecer la reducción del plazo de contestación de las quejas y sugerencias:

1. Establecer una rutina de trabajo, en la cual unos días antes del vencimiento del plazo, se recuerde al órgano al que se haya solicitado el informe, que todavía está pendiente de contestación, con el fin de emitir la respuesta en plazo.
2. Fijar unas pautas o instrucciones internas de solicitud de informes y recepción con el objetivo de que todos los usuarios y órganos gestores las conozcan.

3.4 CONSEJERÍA DE SANIDAD Y ASUNTOS SOCIALES

CONSEJERÍA	SIN ABRIR	SOLICITADO INFORME	CONTESTADAS	CONTESTADAS EN PLAZO	% CONTESTADAS EN PLAZO	TOTAL CONSEJERÍA
SANIDAD Y ASUNTOS SOCIALES	0	47	773	310	40,10%	820
SESCAM (EXCLUIDOS SERVICIOS SANITARIOS)	2	5	36	14	38,89%	43

A la vista de los datos extraídos del gestor de expedientes para la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales con fecha 31 de diciembre, que aparecen reflejados en la tabla anterior, esta Inspección General de Servicios propone las siguientes áreas de mejora con el objetivo de favorecer la reducción del plazo de contestación de las quejas y sugerencias:

1. Establecer una rutina de trabajo, en la cual unos días antes del vencimiento del plazo, se recuerde al órgano al que se haya solicitado el informe, que todavía está pendiente de contestación, con el fin de emitir la respuesta en plazo.
2. Fijar unas pautas o instrucciones internas de solicitud de informes y recepción con el objetivo de que todos los usuarios y órganos gestores las conozcan.
3. Debido a la dispersión de centros dependientes de esta Consejería, sería aconsejable fijar los criterios de tramitación con la Secretaría General, las Direcciones Generales y Servicios Periféricos.

(Las quejas y sugerencias sobre servicios sanitarios están comprendidas en otro gestor de expedientes, cuya gestión corresponde al SESCOG. Las incluidas en CESAR quejas y sugerencias van referidas principalmente a malestar por tiempos de espera muy dilatados en la atención especializada programada y dificultad en el acceso a servicios hospitalarios, transporte sanitario en la región, trato al usuario desde el servicio de urgencias, trato al usuario en los servicios médicos, límites horarios en los servicios de urgencias y “copago farmacéutico”).

3.5 CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES

CONSEJERÍA	SIN ABRIR	SOLICITADO INFORME	CONTESTADAS	CONTESTADAS EN PLAZO	% CONTESTADAS EN PLAZO	TOTAL CONSEJERÍA
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	3	23	767	374	48,76%	793

A la vista de los datos extraídos del gestor de expedientes para la Consejería de Educación, Cultura y Deportes con fecha 31 de diciembre, que aparecen reflejados en la tabla anterior, esta Inspección General de Servicios propone las siguientes áreas de mejora con el objetivo de favorecer la reducción del plazo de contestación de las quejas y sugerencias:

1. Establecer una rutina de trabajo, en la cual unos días antes del vencimiento del plazo, se recuerde al órgano al que se haya solicitado el informe, que todavía está pendiente de contestación, con el fin de emitir la respuesta en plazo.
2. Fijar unas pautas o instrucciones internas de solicitud de informes y recepción con el objetivo de que todos los usuarios y órganos gestores las conozcan.
3. Debido a la dispersión de centros dependientes de esta Consejería, sería conveniente fijar los criterios de tramitación con la Secretaría General, las Direcciones Generales y Servicios Periféricos.



3.6 CONSEJERÍA DE FOMENTO

CONSEJERÍA	SIN ABRIR	SOLICITADO INFORME	CONTESTADAS	CONTESTADAS EN PLAZO	% CONTESTADAS EN PLAZO	TOTAL CONSEJERÍA
FOMENTO	13	0	173	131	75,72%	186

A la vista de los datos extraídos del gestor de expedientes para la Consejería de Fomento con fecha 31 de diciembre, que aparecen reflejados en la tabla anterior, esta Inspección General de Servicios propone las siguientes áreas de mejora con el objetivo de favorecer la reducción del plazo de contestación de las quejas y sugerencias:

1. Establecer una rutina de trabajo, en la cual unos días antes del vencimiento del plazo, se recuerde al órgano al que se haya solicitado el informe, que todavía está pendiente de contestación, con el fin de emitir la respuesta en plazo.
2. Fijar unas pautas o instrucciones internas de solicitud de informes y recepción con el objetivo de que todos los usuarios y órganos gestores las conozcan.

(Recientemente se ha dado de alta otro usuario en esta Consejería, con el fin de mejorar los tiempos de respuesta y atención de sugerencias y quejas).



3.7 CONSEJERÍA DE AGRICULTURA

CONSEJERÍA	SIN ABRIR	SOLICITADO INFORME	CONTESTADAS	CONTESTADAS EN PLAZO	% CONTESTADAS EN PLAZO	TOTAL CONSEJERÍA
AGRICULTURA	1	1	238	107	44,96%	240

A la vista de los datos extraídos del gestor de expedientes para la Consejería de Agricultura con fecha 31 de diciembre, que aparecen reflejados en la tabla anterior, esta Inspección General de Servicios propone las siguientes áreas de mejora con el objetivo de favorecer la reducción del plazo de contestación de las quejas y sugerencias:

1. Establecer una rutina de trabajo, en la cual unos días antes del vencimiento del plazo, se recuerde al órgano al que se haya solicitado el informe, que todavía está pendiente de contestación, con el fin de emitir la respuesta en plazo.
2. Fijar unas pautas o instrucciones internas de solicitud de informes y recepción con el objetivo de que todos los usuarios y órganos gestores las conozcan.



Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas

Viceconsejería de Presidencia y Administraciones Públicas.

Plaza del Conde, 2. 45071-Toledo

4.- ESTADÍSTICA DE CONSULTAS.

CONSEJERÍA	Sin abrir	Solicitado informe	Contestadas	Total Consultas
Presidencia y Administraciones Públicas	0	0	135	135
Hacienda	0	0	168	168
Sanidad y Asuntos Sociales	0	7	191	198
Educación, Cultura y Deportes	25	84	2546	2655
Fomento	5	0	202	207
Agricultura	0	1	219	220
Empleo y Economía	0	3	765	768
SESCAM	2	10	134	146
TOTAL	32	105	4360	4497

Toledo, 18 de marzo de 2013

LA INSPECTORA GENERAL DE SERVICIOS



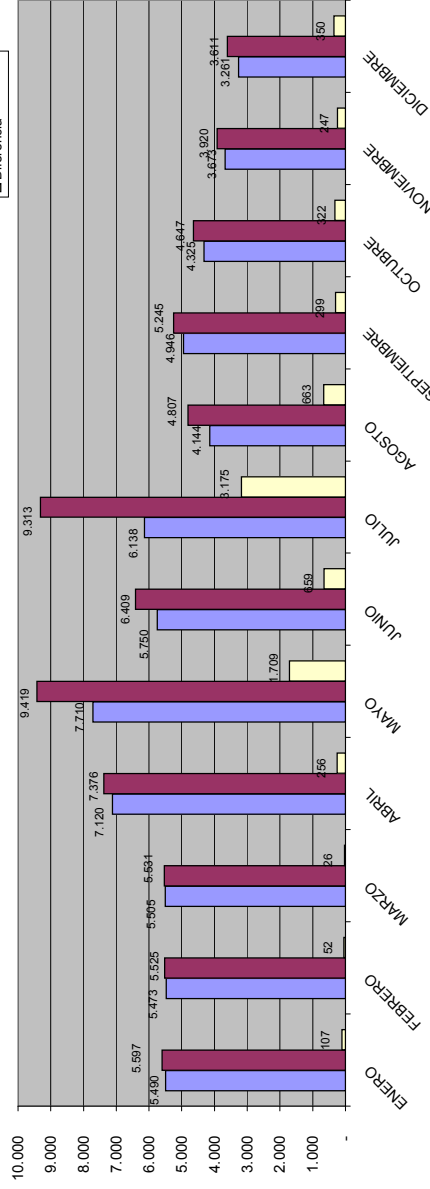
Edo. E. Mira Sánchez-Garrido Gamarra.

LLAMADAS 2012

FECHA	ENTRANTES			ATENIDAS			TOTALES		
	VRU	Operadora	Mensajes Contestador Fuera Horario	VRU	Operadora	Mensajes Devueltos Contestador (*)	Entrada	Atendidas	Diferencial
ENERO	386	5094	117	386	5064	40	5.597	5.490	107
FEBRERO	401	5091	33	401	5065	7	5.525	5.473	52
MARZO	367	5157	7	367	5134	4	5.531	5.505	26
ABRIL	361	6963	52	361	6744	15	7.376	7.120	256
MAYO	372	8599	448	372	7196	142	9.419	7.710	1.709
JUNIO	355	5511	543	355	5299	96	6.409	5.750	659
JULIO	320	8482	511	320	5329	489	9.313	6.138	3.175
AGOSTO	187	3936	684	187	3904	53	4.807	4.144	663
SEPTIEMBRE	110	4901	234	110	4805	31	5.245	4.946	299
OCTUBRE	0	4426	221	0	4309	16	4.647	4.325	322
NOVIEMBRE	102	3585	233	102	3557	14	3.920	3.673	247
ENERO	172	3152	287	172	3074	15	3.611	3.261	350
TOTALES							71.400	63.535	7.865

(*) Solo se pueden devolver aquellos mensajes que dejan número de teléfono

Tráfico de llamadas 2012



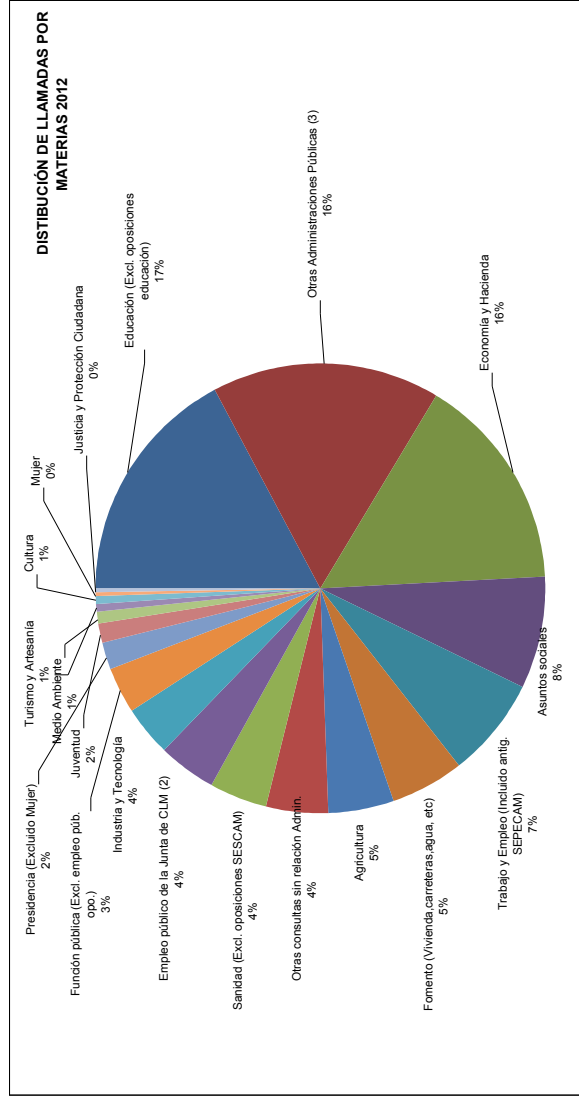
DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS POR MATERIAS 2012

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
TOTAL	10,298	9,652	9,237	4,837	4,285	3,243	2,773	2,631	2,471	2,427	2,184	1,969
Educación (Excl. oposiciones educación)	434	830	1018	1080	844	1431	2127	527	1354	334	162	157
Otras Administraciones Públicas (3)	725	773	677	708	748	782	786	918	1019	950	809	757
Economía y Hacienda	619	485	464	2535	2658	628	362	229	251	286	326	384
Asuntos sociales	484	442	391	350	342	540	332	305	342	348	337	265
Trabajo y Empleo (Incluido antig. SEPECAM)	467	398	423	331	311	259	258	312	416	434	373	303
Fomento (Vivienda, carreteras, agua, etc)	306	254	291	226	308	349	251	216	269	283	266	204
Agricultura	291	250	354	213	230	160	152	145	172	338	255	213
Otras consultas sin relación Admín.	158	118	126	131	275	133	240	646	301	179	164	160
Sanidad (Excl. oposiciones SESCAM)	231	180	201	180	177	161	256	197	186	291	221	190
Empleo público de la Junta de CLM (2)	423	440	354	199	139	161	74	107	121	286	59	64
Industria y Tecnología	334	339	290	254	166	128	237	70	67	89	135	75
Otras consultas sin relación Admín.	312	341	317	243	169	101	80	54	89	112	89	62
Presidencia (Excl. empleo púb. opo.)	46	28	24	17	116	110	90	80	126	184	144	119
Presidencia (Excluido Mujer)	975	49	75	173	264	270	24	18	11	13	14	7
Medio Ambiente	43	40	22	20	15	27	10	29	13	77	55	40
Turismo y Artesanía	46	30	35	15	16	15	24	29	31	46	63	31
Cultura	314	37	36	30	23	13	6	9	22	26	43	16
Mujer	29	16	21	19	13	14	9	6	5	13	13	12
Justicia y Protección Ciudadana	163	10	15	20	24	17	12	9	8	9	9	15

(1) Solo se pueden codificar las llamadas atendidas por los informadores

(2) Es la suma de consultas sobre Empleo Público personal Funcionario, Laboral o Estatutario

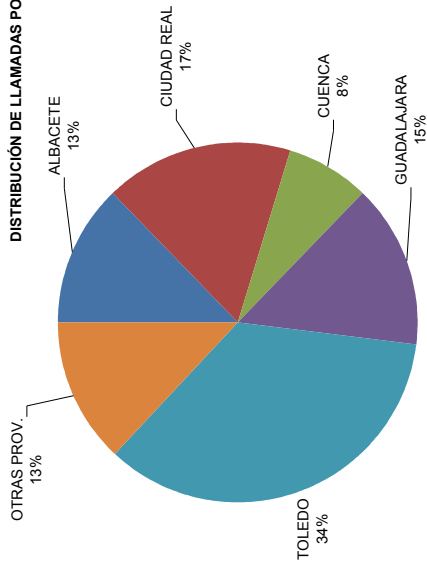
(3) Es la suma de consultas sobre otras Comunidades Autónomas, Administración del Estado y Administración local



DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS POR PROVINCIAS 2012

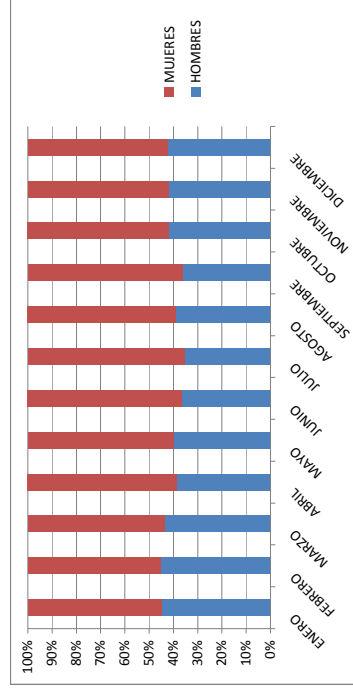
PROVINCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
TOTAL	497	1001	566	716	783	1084	680	488	516	489	399	359
ALBACETE	965	427	1024	1389	1357	320	973	770	896	761	652	587
CIUDAD REAL	407	547	500	508	440	480	287	302	290	288	220	189
CUENCA	495	1831	586	654	520	2137	503	396	488	391	353	294
GUADALAJARA	2010	536	1884	2568	2695	633	2361	1577	2143	1777	1474	1219
OTRAS PROV.	690	723	584	909	1401	644	526	370	472	593	459	416

DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS POR PROVINCIAS 2012



DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS POR SEXO 2012

MES	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
ENERO	2.272	2.792	5.064
FEBRERO	2.290	2.775	5.065
MARZO	2.243	2.891	5.134
ABRIL	2.598	4.146	6.744
MAYO	2.874	4.322	7.196
JUNIO	1.928	3.371	5.299
JULIO	1.885	3.444	5.329
AGOSTO	1.519	2.385	3.904
SEPTIEMBRE	1.743	3.062	4.805
OCTUBRE	1.803	2.506	4.309
NOVIEMBRE	1.490	2.067	3.557
DICIEMBRE	1.300	1.774	3.074
TOTAL	23.945	35.535	59.480



ENVIO DE CARTAS DE DERECHOS	
ENERO	0
FEBRERO	0
MARZO	0
ABRIL	3
MAYO	1
JUNIO	0
JULIO	0
AGOSTO	1
SEPTIEMBRE	0
OCTUBRE	0
NOVIEMBRE	1
DICIEMBRE	0
TOTAL	6

ENVIO DE CARTAS DE SERVICIO	
ENERO	0
FEBRERO	0
MARZO	1
ABRIL	2
MAYO	1
JUNIO	0
JULIO	0
AGOSTO	0
SEPTIEMBRE	0
OCTUBRE	1
NOVIEMBRE	1
DICIEMBRE	0
TOTAL	6

ENVIO DE DOCUMENTOS NORMALIZADOS	
ENERO	0
FEBRERO	2
MARZO	4
ABRIL	1
MAYO	3
JUNIO	5
JULIO	8
AGOSTO	9
SEPTIEMBRE	15
OCTUBRE	15
NOVIEMBRE	17
DICIEMBRE	18
TOTAL	97

QUEJAS Y SUJERENCIAS PRESENTADAS POR	
ENERO	16
FEBRERO	7
MARZO	2
ABRIL	4
MAYO	15
JUNIO	12
JULIO	12
AGOSTO	8
SEPTIEMBRE	13
OCTUBRE	7
NOVIEMBRE	7
DICIEMBRE	3
TOTAL	106

ESTADÍSTICAS REGIONALES DE LAS VUES 2012

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	TOTAL
EMPRESAS CREADAS	80	807	421	502	476	460	470	344	413	294	646	0	4913
EMPRESAS EN TRAMITACION	16	104	63	91	71	98	176	35	15	15	163	0	847
EMPRESAS EN SIMULACION	15	913	80	200	346	266	576	453	598	415	1076	0	4938
EXP. ABANDONADOS EN SIMULACION	31	64	189	174	429	147	376	23	36	67	10	0	1546
EXP. ABANDONADOS EN TRAMITACION	0	0	0	0	0	0	0	0	4	35	9	0	48
TOTAL EXPEDIENTES (consultas generales)	142	1888	753	967	1322	971	1598	855	1066	826	1904	0	12292
TOTAL EXPEDIENTES ABANDONADOS	31	64	189	174	429	147	376	23	40	102	19	0	1594
CONSULTAS GENERALES	244	1052	1747	1978	1724	1521	1594	1497	1982	0	0	0	48

EMPRESAS CREADAS POR SECTOR DE ACTIVIDAD

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	TOTAL
ACTIVIDADES ARTISTICAS	0	0	0	0	0	0	0	1	2	2	3	0	8
ACTIVIDADES PROFESIONALES	10	98	87	123	120	107	152	86	121	61	136	0	1101
AGRICULTURA/GANADERIA/PESCA	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	11	0	15
COMERCIO MAYOR	1	9	7	7	9	6	7	7	5	7	19	0	86
COMERCIO MENOR	18	78	115	102	106	84	107	85	97	83	144	0	1019
CONSTRUCCION	1	15	24	28	28	69	40	28	9	9	12	0	263
HOSTELERIA Y TURISMO	3	25	36	53	36	25	24	22	34	41	43	0	342
INDUSTRIA	1	9	9	20	15	19	1	0	2	1	10	0	87
INDUSTRIA AGROALIMENTARIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	3
SERVICIOS A EMPRESAS	24	35	63	57	86	73	58	43	67	47	64	0	617
SERVICIOS PERSONALES	21	43	62	69	72	75	75	30	51	41	51	0	590
TRANSPORTE	0	0	0	0	0	0	0	0	1	8	4	0	13
SIN DETERMINAR	1	26	17	43	4	2	5	3	5	15	52	0	173
TOTAL	80	338	420	502	476	460	469	306	396	314	548	0	4309

EMPRESAS CREADAS POR SEXO

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	TOTAL
HOMBRE	41	187	228	264	261	254	238	187	214	163	308	0	2345
MUJER	39	151	192	238	215	206	232	175	199	163	243	0	2054
TOTAL	80	338	420	502	477	460	470	362	413	326	551	0	4399

EMPRESAS CREADAS POR EDAD

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
≤ 25 AÑOS													0
25-35 AÑOS													0
35-45 AÑOS													0
≥ 45 AÑOS													0
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

EMPRESAS CREADAS POR FORMA JURÍDICA

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	TOTAL
TOTAL EMPRESARIO INDIVIDUAL (SIN DUE+CON DUE)	60	260	315	397	365	371	394	302	365	262	314	0	3405
TOTAL SOCIEDAD MERCANTIL (SIN DUE+CON DUE)	15	52	72	74	73	56	45	25	27	0	200	0	1
EMPRESARIO INDIVIDUAL	60	260	315	397	365	371	394	302	364	220	314	0	3362
SOCIEDAD MERCANTIL	15	52	72	74	73	56	45	25	26	0	200	0	1
COMUNIDAD DE BIENES	3	24	32	31	37	33	31	17	10	13	27	0	258
COOPERATIVAS	1	2	1	0	1	0	0	0	12	0	0	0	17
OTROS SIN DETERMINAR	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL	80	338	420	502	476	460	470	344	413	275	541	0	3681

EMPRESAS CREADAS A TRAVÉS DE TRAMITACIÓN ONLINE

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	TOTAL
EMPRESARIO INDIVIDUAL con DUE	0	0	0	0	0	0	0	0	1	42	0	0	43
Total S.L. con DUE	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1
S.L. con DUE	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
S.L. NUEVA EMPRESA con DUE	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	5	42	0	0	45