

## INFORME SOBRE EL RESULTADO DE LAS ACTUACIONES EN MATERIA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS REALIZADAS EN 2013.

*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.*

- I. En el marco de las medidas adoptadas por el Acuerdo de Consejo de Gobierno de 24 de noviembre de 2011 y el Decreto 69/2012, de 29 de marzo, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

→ Aprobada la LEY 7/2013, de 21 de noviembre, de adecuación de procedimientos administrativos y reguladora del régimen general de la declaración responsable y comunicación previa (DOCM 232 de 29-11-2013)

Esta norma ha derogado expresamente la Ley 8/2006, de 20 de diciembre, que establecía el Régimen Jurídico aplicable a la Resolución Administrativa en determinadas materias. La finalidad de la ley aprobada es adecuar los sentidos del silencio y reducir plazos de resolución de los procedimientos para facilitar su adaptación a la Directiva de Servicios 2006/123/CE y normas derivadas, dando así también cumplimiento al mandato de la Ley 2/2011 de Economía Sostenible.

Se partía de 177 procedimientos con silencio desestimatorio y 48 en los que el plazo máximo de tramitación superaba los 6 meses (3 de 2 años, 1 de 15 meses, 18 de un año, 5 de 9 meses y 21 de 7 meses). En la nueva ley han quedado 73 procedimientos con silencio desestimatorio (en 11 de ellos el silencio responde a normativa básica estatal) y 9 con plazo superior a 6 meses (5 de 1 año y 4 de 9 meses).

- Se ha producido, por tanto, una **reducción de un 59% respecto de los silencios negativos** de la ley 8/2006 y una **reducción del 82% respecto de los plazos superiores a 6 meses**.
- Por otra parte, se ha llevado a cabo una importante **reducción de plazos en 59 procedimientos** de la Ley (Anexos I y II) en los que la JCCM tiene esta competencia.

Otras aportaciones importantes de la nueva Ley:



**Castilla-La Mancha**

EL GRECO 2014



Consejería de Presidencia y  
Administraciones Públicas  
Viceconsejería  
Plaza del Conde, s/n - 45071 Toledo

- La regulación del “Régimen general de las declaraciones responsables y comunicaciones previas”, con la finalidad de establecer las condiciones mínimas de estas modalidades de actuación e **impulsar así el cambio de las actuales autorizaciones a declaraciones y comunicaciones.**
- El contenido de la disposición adicional primera que introduce la obligación de **elegir anualmente a la consideración del Consejo de Gobierno un informe** sobre la reducción de plazos máximos y la modificación de sentido del silencio desestimatorio en estimatorio llevada a cabo por las diferentes Consejerías.
- Por último, la disposición final segunda, que habilita al Consejo de Gobierno para **reducir plazos y cambiar a estimatorio el sentido del silencio mediante Decreto.**

→ En desarrollo de esa Ley, se ha elaborado un **borrador de Decreto** de reducción de plazos, cambio de sentido desestimatorio por estimatorio y transformación de autorizaciones en declaraciones responsables y comunicaciones previas, en determinados procedimientos de la Administración de la Junta de Comunidades.

Ha sido sometido al trámite de la Comisión de Administración Electrónica y Simplificación de Trámites Administrativos en la reunión de 3 de diciembre de 2013. En el borrador de Decreto reducen plazo 45 procedimientos, 22 pasan a positivo el sentido del silencio y 5 cambian el régimen autorizador por la declaración responsable o comunicación previa.

→ Aprobadas y en vigor **3 ÓRDENES** de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas con incidencia sobre Administración Electrónica, previa implementación de las aplicaciones informáticas de soporte:

\* **Orden** de 11/09/2013 por la que se regula el régimen de utilización de la firma electrónica, basada en el **certificado de empleado público**, por las autoridades y empleados públicos de la Administración de la JCCM (DOCM nº 188 de 27-09-2013).

Se trata de un certificado electrónico de firma reconocida, que sirve para que las autoridades y personal de la Administración de la Junta de Comunidades **puedan firmar electrónicamente**, utilizando esta herramienta que permite **CONFIRMAR DE FORMA CONJUNTA** la identidad de su titular, el cargo o puesto que ocupa y los datos del órgano, organismo o entidad de la Administración donde ejerce sus competencias y para el cual desarrolla su actividad (se trata, pues, de la utilización de la firma electrónica vinculada al puesto).

Desde su puesta en marcha en septiembre hasta el 31 de diciembre de 2013 se han generado **72 certificados**.

\* **Orden** de 11/09/2013 por la que se regula el **Tablón de anuncios electrónico** de la Administración de la JCCM (DOCM nº 188 de 27-09-2013).

Además de cumplir el mandato expreso de la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, la puesta en marcha de esta herramienta permite realizar el trámite de **INFORMACIÓN PÚBLICA** en la tramitación de todos los **anteproyectos de ley y proyectos de disposiciones generales** cuando lo requiera el ordenamiento jurídico.

También **SUSTITUYE LA OBLIGACIÓN DE NOTIFICAR** en el **tablón del municipio** en los casos de anuncios de resoluciones y actos dictados por la Administración de la Junta de Comunidades cuando los interesados sean desconocidos, se ignore el lugar o el medio para practicar la notificación, o intentada la notificación no haya podido practicarse.

Finalmente acoge **PUBLICACIONES**, que sustituyen a la notificación, surtiendo sus mismos efectos, cuando el acto tenga por destinatario a una **pluralidad indeterminada de personas** o cuando la Administración estime que la notificación efectuada a un solo interesado no es suficiente para garantizar la notificación a todos los posibles interesados, y cuando estemos ante actos integrantes de un **procedimiento selectivo o de concurrencia** competitiva y se indique como medio de notificación en la convocatoria.

Desde su puesta en marcha en septiembre, hasta el 31 de diciembre de 2013 ha gestionado **352 publicaciones** con el siguiente desglose: 336 notificaciones, 11 informaciones públicas y 5 convocatorias.

\* **Orden** de 07/10/2013 por la que se regula el **Registro Único** de Documentos de la Administración de la JCCM y se establecen los requisitos generales para su uso (DOCM nº 207 de 24-10-2013).

La aprobación de esta Orden da **cobertura** a las funcionalidades implantadas por la nueva **APLICACIÓN DE REGISTRO ÚNICO**, regulando el **contenido** de lo que se registra de entrada y de salida, **donde y como** se realiza la función de registro y las **garantías** que la actuación registral ofrece al ciudadano, mediante la emisión de resguardos y la consulta de sus asientos accediendo con firma electrónica a la aplicación. Hay que destacar que permite hacer registros electrónicos de entrada sin acudir a oficinas presenciales, con posibilidad de exigir o no firma electrónica, según el tipo de procedimiento lo requiera y así lo expresen las Consejerías.

- Completamente implantada la Aplicación del **REGISTRO ELECTRÓNICO** (integrado en el REGISTRO ÚNICO de la JCCM), que permite a los ciudadanos remitir electrónicamente solicitudes y documentación, con o sin firma electrónica según requieran los procedimientos de las Consejerías.

Las entradas totales en Registro Único en **2012** fueron 2.403.561, de las cuales **108.001 se hicieron a través del registro electrónico**. En el año **2013** las entradas totales en Registro Único han sido 2.877.966, de las cuales **1.098.510** lo han hecho a través del registro electrónico (1.090.603 a través de un gestor de aplicaciones + 7.907 a través del registro telemático del ciudadano). La comparativa del uso del registro electrónico por los ciudadanos es de **4,49% en 2012 y 38,16% en 2013**.

**Otras ventajas** de esta aplicación de Registro son: la posibilidad de **adjuntar documentos a la solicitud** cuando se utiliza la presentación electrónica, también que se ajusta al ESTANDAR SICRES que permite la **intercomunicación de Registros** de las diferentes Administraciones Públicas.

- Revisión y normalización de todas las **SOLICITUDES Y FORMULARIOS** que permiten realizar los trámites y que se encuentran **DISPONIBLES** desde el 31 de diciembre de 2012 en la sede electrónica.

Esta REVISIÓN se ha llevado a cabo en **348 borradores de normas** de diferente rango en el año 2013.

#### → **INFORMATIZACIÓN de procedimientos y trámites**

Una vez eliminados los procedimientos y trámites obsoletos, las cargas innecesarias que no requieran cambios normativos, y normalizados los procedimientos, el paso siguiente es proceder a la informatización de los procedimientos y trámites vigentes.

A diciembre de 2011 se podían **INICIAR electrónicamente** muy pocos procedimientos y solo a través de aplicaciones. Éstas obtenían un número de asiento de entrada vinculado a una fecha al Registro, **no llegaban al 30% los trámites activos que se podían INICIAR electrónicamente**. A partir de la puesta en marcha del Registro electrónico y la puesta a disposición en la sede electrónica de formularios adaptados, se consiguió en diciembre de 2012 que **TODOS** los procedimientos que no requerían personación pudieran **INICIARSE ELECTRÓNICAMENTE** (nivel 3 de informatización), si el ciudadano optaba por ello.

A finales de junio de 2013 alcanzan el nivel 4 de informatización (gestión completa a través de aplicación informática) el 50% de los trámites. El objetivo era acabar 2013 con el 70% en ese nivel, se ha conseguido en cómputo global aproximadamente el 60% a 31 de diciembre.



**Castilla-La Mancha**

EL GRECO 2014



Consejería de Presidencia y  
Administraciones Públicas  
Viceconsejería  
Plaza del Conde, s/n - 45071 Toledo

→ Elaboración y publicación de **12 NUEVAS CARTAS DE SERVICIOS**, ediciones renovadas de otras **28** y mantenimiento de las Certificaciones existentes.

En 2013 se han aprobado Cartas sobre: el Centro de Información Europe Direct, el Servicio de Sanidad Animal, la Agencia del Agua, la Red de Vías Pecuarias, el Instituto de Promoción Exterior, el Servicio de Agricultura, la Escuela de Protección Ciudadana y las de los 5 Centros de Atención a Personas con discapacidad intelectual grave de cada una de las provincias.

→ Gestión del servicio del **012, TELÉFONO ÚNICO DE INFORMACIÓN** Administrativa (se asumió desde el 05-05-2012 la prestación con **personal propio** al finalizar el contrato de asistencia externa que tenía desde su origen).

Número de llamadas atendidas de 1 de enero a 31 de diciembre de 2013: **58.270** sobre un total de entradas de 63.890 (91,20 %); solicitudes cumplimentadas a petición de los ciudadanos **763**.

→ Gestión de la **atención presencial** en las 10 Oficinas de Información y Registro (OIRES) y las Ventanillas Únicas Empresariales (VUES) que atienden en las capitales de provincia a los empresarios que acuden a las Cámaras de Comercio, en relación con los trámites de ámbito regional.

- En el año 2013 se han atendido **159.409** consultas presenciales en las 10 OIRES, se han realizado **60.475** compulsas, **108.909** fotocopias, cursado **209.767** documentos presentados, tramitado **24** quejas o sugerencias, ayudado a iniciar **4.367** trámites electrónicos y han gestionado **10** altas en alertas informativas.
- Las VUES han intervenido en la creación de **658** empresas, tienen en tramitación **36** y han llevado a cabo **1.329** simulaciones de creación de empresas a petición de los ciudadanos. La creación de 318 ha sido a través de tramitación on-line (**48,32%**).

→ Gestión informatizada de las **QUEJAS, SUGERENCIAS Y CONSULTAS GENÉRICAS** que dirigen los ciudadanos a la Administración Regional sobre el funcionamiento de sus servicios.

Desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2013 se han recibido y gestionado **2.630** quejas y sugerencias. Sea cual sea el canal de presentación todas se gestionan por aplicación. Se han tramitado asimismo **2.993** consultas ciudadanas.

→ Publicación en el Diario Oficial de las **Resoluciones** sobre **Oficinas de Registro y calendario de días inhábiles** y mantenimiento de contenidos en la sede electrónica [www.jccm.es](http://www.jccm.es).

→ Desde Calidad de los Servicios se impulsó el **pago de tasas con TARJETA DE CREDITO O DEBITO SIN NECESIDAD DE FIRMA ELECTRÓNICA**, en todas las Oficinas de Registro sin necesidad de acudir a bancos o cajas.

Para ello, dado que desde Hacienda se exigía del ciudadano la disposición de firma electrónica para el pago, se desarrolló un programa informático por el personal informático adscrito a la Secretaría General de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas bajo la supervisión del Servicio de Asuntos Económicos en cuanto al procedimiento de recaudación y con el visto bueno de la DG de Tributos que mediante Resolución conjunta de la Dirección General de Tributos y Ordenación del Juego y de la Dirección General de Política Financiera y Tesorería, de 26 de marzo de 2013, se autoriza a la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas para el establecimiento de un terminal punto de venta virtual (TPV) para el pago de los recursos económicos gestionados por la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas cuya presentación se efectúe ante los órganos de la citada Consejería así como a los de otros órganos de la Administración de la Junta de Comunidades cuya presentación se efectúe en las Oficinas de Información y Registro de la referida Consejería. La puesta en marcha de esta aplicación informática tuvo lugar en julio de 2013 y supone la utilización de la pasarela de pago del Banco CCM.

## II. En materia de transparencia y buen gobierno.

→ **Acuerdo de 28 de febrero de 2013 por el cual el Consejo de Gobierno establece el modelo de transparencia y buen gobierno que adopta la Administración Regional (DOCM 45 de 05-03-2013).**

En su desarrollo, en un plazo breve y con recursos propios (coste 0), se elaboró y se encuentra implantada la **PLATAFORMA DE LA TRANSPARENCIA Y EL BUEN GOBIERNO**, que ofrece a los ciudadanos información mediante un total de **70 INDICADORES** estructurados en seis áreas.

También permite a los ciudadanos contactar con la Administración mediante el envío de **Sugerencias y Encuestas** sobre transparencia.

## III. Participación en representación de la JCCM como ponentes en la 4ª Conferencia Estatal de Calidad de los servicios públicos celebrada los días 26 y 27 de noviembre de 2013 en Madrid.

Muestra de experiencia de innovación desarrollada por la Viceconsejería en el ámbito de la Red Interadministrativa de Calidad en los Servicios Públicos

#### **IV. Cierre de la Auditoría de la Política Agrícola Comunitaria correspondiente al ejercicio agrícola 2012 (PAC) e informe global sobre resultados de los ejercicios 2010-2011-2012.**

El informe de auditorías anual que lleva a cabo la Inspección General de Servicios, mas la valoración global de los tres últimos ejercicios, sustenta el Acuerdo de 26/04/2013, del Consejo de Gobierno, por el que se aprobaron los resultados de la supervisión a la Consejería de Agricultura como organismo pagador de los gastos del Fondo Europeo Agrícola de Garantía (FEAGA) y del Fondo Europeo de Desarrollo Rural (FEADER). (DOCM 84 de 02-05-2013).

Toledo, 3 de marzo de 2014.

LA VICECONSEJERA DE PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS,



Edo. Mar España Martí.

#### **DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN AL INFORME ANUAL:**

2. Doc. 2.2. Informe sobre quejas y sugerencias 2013.
2. Doc. 2.3. Estadística del registro único.
2. Doc. 2.4. Indicadores del teléfono único de información 012
2. Doc. 2.5. Indicadores OIRES
2. Doc. 2.6. Indicadores VUES
2. Doc. 2.7. Cuadro de actividad de revisión de normas 2013.



**Castilla-La Mancha**

EL GRECO 2014



Consejería de Presidencia y  
Administraciones Públicas  
*Viceconsejería*  
Plaza del Conde, s/n - 45071 Toledo

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

**2013**

---

INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

## INDICE

### INFORME SOBRE INICIATIVAS, SUGERENCIAS Y QUEJAS.

INFORME SOBRE INICIATIVAS, SUGERENCIAS Y QUEJAS.....	3
AÑO 2013 .....	3
1.- INTRODUCCIÓN.....	3
<b>1.1.- Normativa Aplicable.</b> .....	3
2.- DATOS GENERALES .....	5
<b>2.1.- De 1 de enero de 2013 a 31 de diciembre de 2013.</b> .....	5
<b>2.2.- Comparativa año 2012.</b> .....	7
<b>2.3.- Según estructura de la Administración en 2013.</b> .....	9
<b>2.4.- Comparativa año 2012.</b> .....	10
<b>2.5. Según estado de tramitación en 2013.</b> .....	11
<b>2.6.- Comparativa año 2012.</b> .....	12
3.- CONCLUSIONES Y 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 2013**

### **1.- INTRODUCCIÓN.**

#### **1.1.- Normativa Aplicable.**

La gestión de las quejas, sugerencias y consultas a la Administración regional está regulada en el Capítulo III del Decreto 69/2012, de 29 de marzo, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (DOCM nº 68 de 3 de abril de 2012).

En la Orden de 11 de octubre de 2011, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, se detalla el procedimiento de tramitación (DOCM núm. 221, de 27 de octubre de 2011). El artículo 4 encomienda al órgano competente en calidad de los servicios la elaboración de un informe anual con los datos de las quejas y sugerencias recibidos en el año anterior.

Las quejas y sugerencias pueden ser presentadas por escrito de forma presencial o envío por correo postal, mediante llamada al Teléfono Único de Información 012 o de forma electrónica:

- Cuando se formulen por escrito, las quejas y sugerencias pueden presentarse en cualquiera de los lugares previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, utilizando el modelo normalizado previsto en el anexo a la Orden, que está disponible para su descarga en la sede electrónica [www.jccm.es](http://www.jccm.es). 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.

- Si el ciudadano opta por el canal telefónico debe marcar el número de teléfono 012, si llama desde Castilla-La Mancha (excepto localidades con prefijo correspondiente a una provincia de otra Comunidad Autónoma), o marcar el número de teléfono 902 26 70 90, si la llamada se realiza desde fuera de Castilla-La Mancha o desde una localidad de ésta pero con prefijo de una provincia de otra Comunidad Autónoma.

- Para la presentación telemática se encuentra disponible en la sede electrónica una aplicación específica en el siguiente enlace <http://www.castillalamancha.es/quejasysugerencias>.

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 regirán por su normativa específica (artículo 13 Decreto 69/2012).

## 2.- DATOS GENERALES

### 2.1.- De 1 de enero de 2013 a 31 de diciembre de 2013.

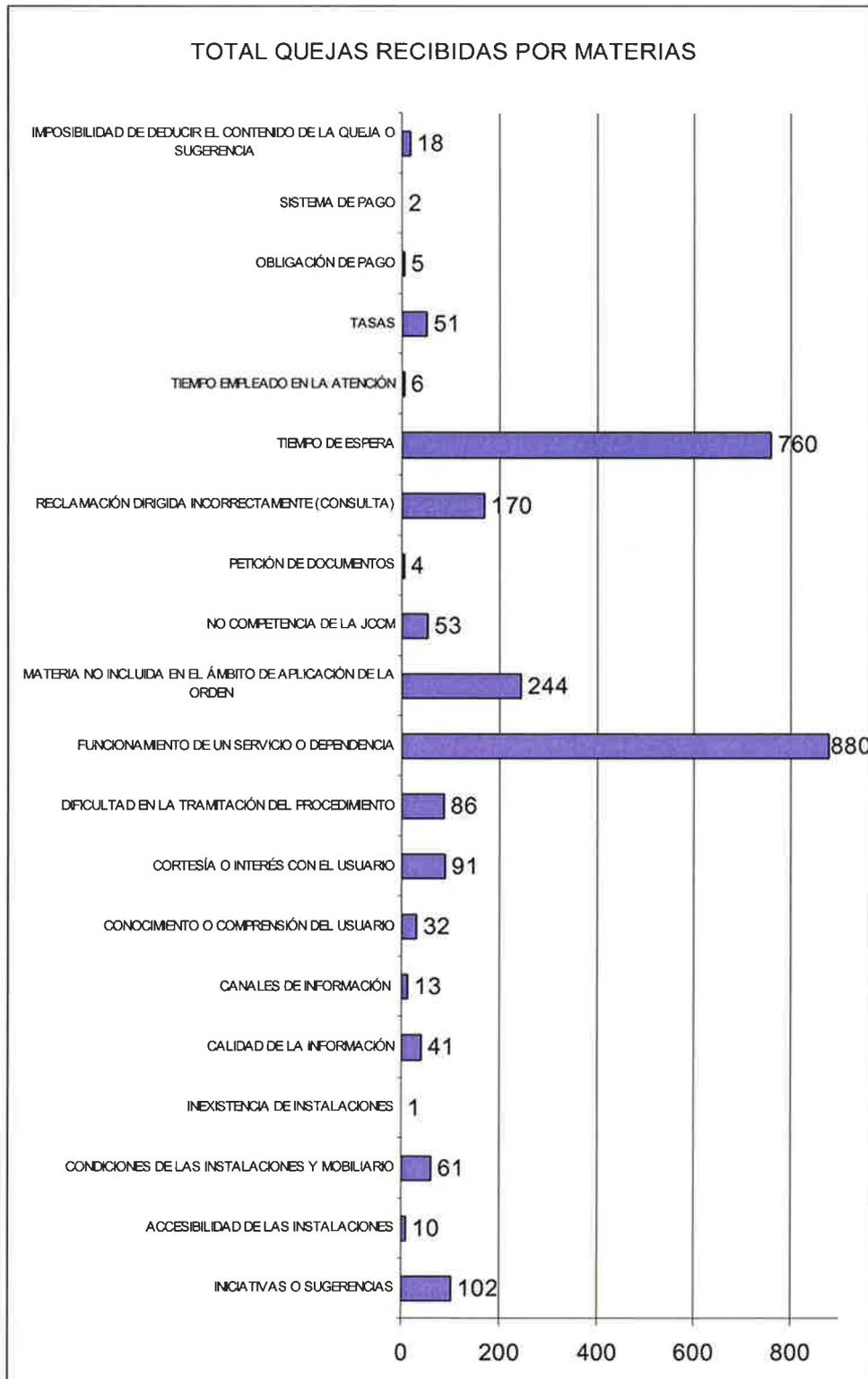
De los datos obtenidos podemos extraer la clasificación por materias, el total de recibidas por Consejería, y el estado de tramitación en el que se encuentran a fin de año. El desglose de iniciativas, sugerencias y quejas por materias es el siguiente:

INICIATIVAS Y SUGERENCIAS	RECIBIDAS
INICIATIVAS O SUGERENCIAS	102

CLASIFICACIÓN DE QUEJAS	RECIBIDAS
ACCESIBILIDAD DE LAS INSTALACIONES	10
CONDICIONES DE LAS INSTALACIONES Y MOBILIARIO	61
INEXISTENCIA DE INSTALACIONES	1
CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	41
CANALES DE INFORMACIÓN	13
CONOCIMIENTO O COMPRENSIÓN DEL USUARIO	32
CORTESÍA O INTERÉS CON EL USUARIO	91
DIFICULTAD EN LA TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	86
FUNCIONAMIENTO DE UN SERVICIO O DEPENDENCIA	880
MATERIA NO INCLUIDA EN EL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA ORDEN	244
NO COMPETENCIA DE LA JCCM	53
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	4
RECLAMACIÓN DIRIGIDA INCORRECTAMENTE (CONSULTA)	170
TIEMPO DE ESPERA	760
TIEMPO EMPLEADO EN LA ATENCIÓN	6
TASAS	51
OBLIGACIÓN DE PAGO	5
SISTEMA DE PAGO	2
IMPOSIBILIDAD DE DEDUCIR EL CONTENIDO DE LA QUEJA O SUGERENCIA	18
<b>TOTAL</b>	<b>2528</b>

<b>TOTAL INICIATIVAS, SUGERENCIAS Y QUEJAS RECIBIDAS</b>	<b>2.630</b>
--	--------------

El siguiente gráfico muestra la distribución de quejas por materia en función del total recibidas para el año 2013.



## 2.2.- Comparativa año 2012.

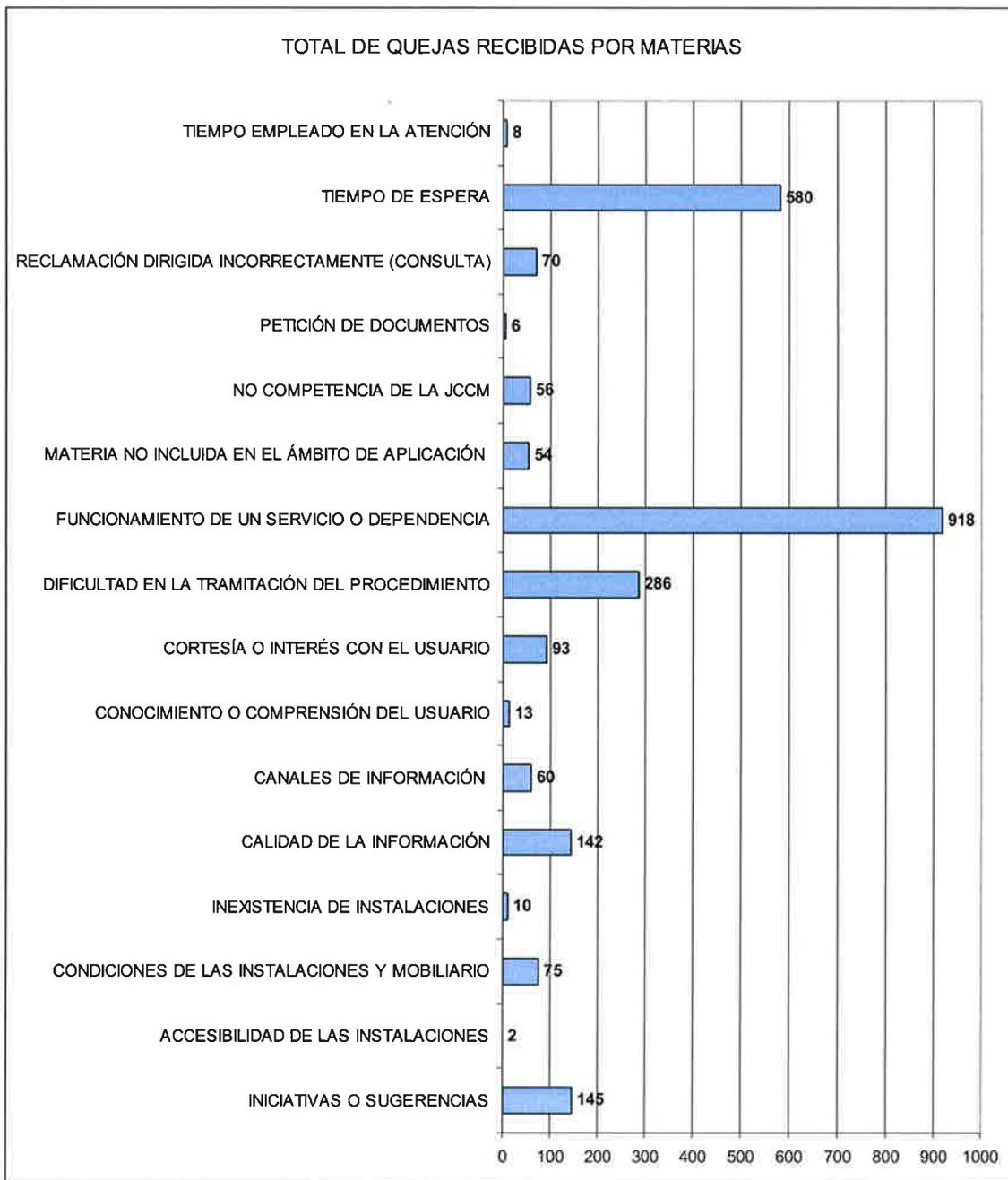
- De los datos obtenidos del nuevo gestor de expedientes implantado, que abarcan el periodo 1 de enero de 2012 a 31 de diciembre de 2012, podemos extraer el desglose de iniciativas, sugerencias y quejas por materias es el siguiente:

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
<b>TOTAL</b>	<b>2373</b>

<b>TOTAL INICIATIVAS, SUGERENCIAS Y QUEJAS RECIBIDAS</b>	<b>2.518</b>
--	--------------

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

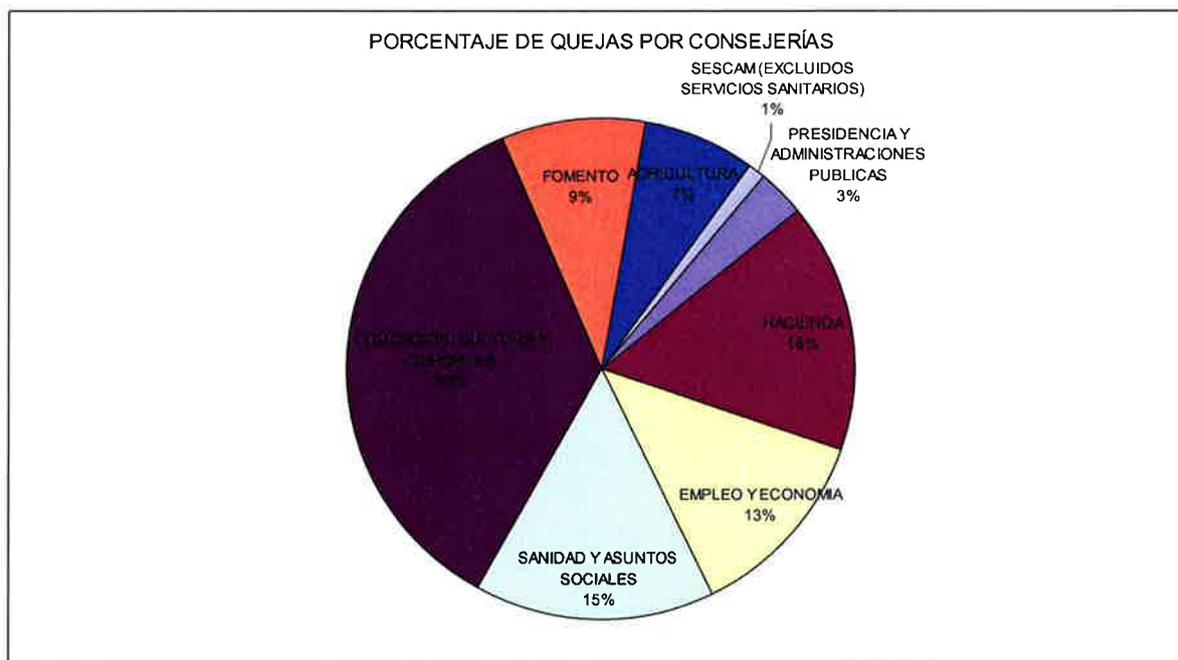


### 2.3.- Según estructura de la Administración en 2013.

Los datos recogidos en el siguiente cuadro se refieren a la estructura de la Administración Regional vigente a 31 de diciembre de 2013. El desglose de iniciativas, sugerencias y quejas por Consejerías desde 1 de enero a 31 de diciembre del año 2013 es el siguiente:

CONSEJERÍAS	RECIBIDAS
PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	82
HACIENDA	419
EMPLEO Y ECONOMIA	331
SANIDAD Y ASUNTOS SOCIALES	403
EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	937
FOMENTO	240
AGRICULTURA	192
SESCAM (EXCLUIDOS SERVICIOS SANITARIOS)	26
<b>TOTAL</b>	<b>2630</b>

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

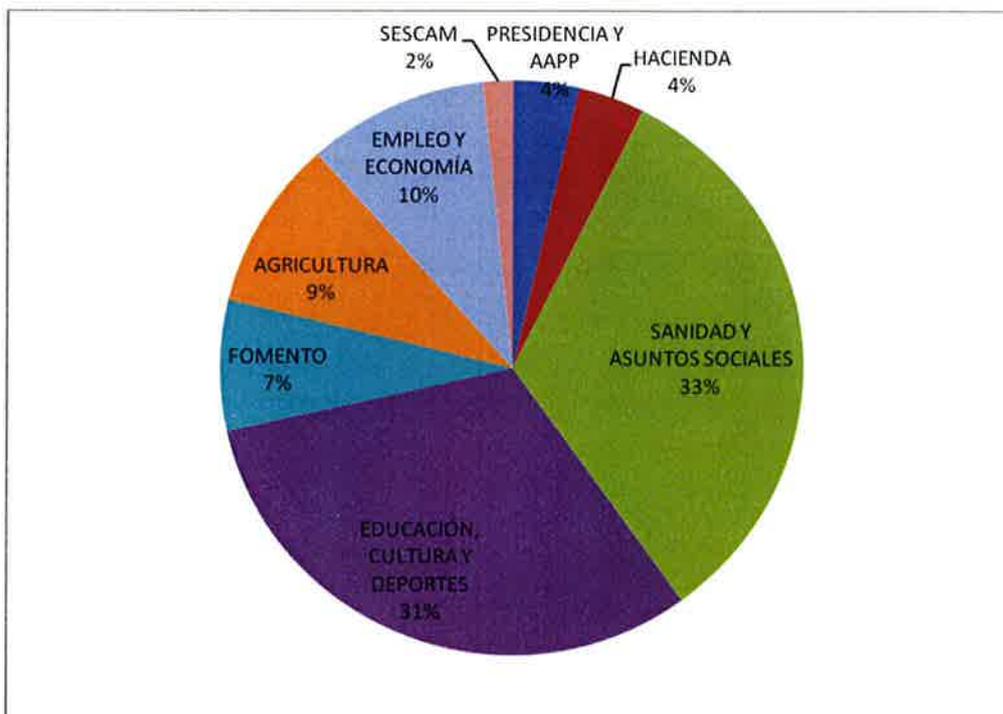


## 2.4.- Comparativa año 2012.

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
<b>TOTAL</b>	<b>2518</b>

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



## 2.5. Según estado de tramitación en 2013.

En cuanto al estado de tramitación de las iniciativas, sugerencias y quejas a 31 de diciembre de 2013, se obtienen los siguientes datos:

CONSEJERÍAS	SIN ABRIR	SOLICITADO INFORME	CONTESTADAS	TOTAL CONSEJERÍAS
PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	0	0	82	82
HACIENDA	2	2	415	419
EMPLEO Y ECONOMÍA	1	1	329	331
SANIDAD Y ASUNTOS SOCIALES	0	16	387	403
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	34	26	877	937
FOMENTO	2	4	234	240
AGRICULTURA	2	8	182	192
SESCAM (EXCLUIDOS SERVICIOS SANITARIOS)	1	0	25	26
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>57</b>	<b>2531</b>	<b>2630</b>

De las 2531 que han sido contestadas durante el año 2013, aquellas que han sido contestadas en plazo son las siguientes:

CONSEJERÍAS	CONTESTADAS	CONTESTADAS EN PLAZO	% CONTESTADAS EN PLAZO
PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	82	68	82,93%
HACIENDA	415	363	87,47%
EMPLEO Y ECONOMÍA	329	98	29,79%
SANIDAD Y ASUNTOS SOCIALES	387	237	66,59%
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	877	584	66,59%
FOMENTO	234	152	64,96%
AGRICULTURA	182	75	41,21%
SESCAM (EXCLUIDOS SERVICIOS SANITARIOS)	25	8	32,00%
<b>TOTAL</b>	<b>2531</b>	<b>1585</b>	<b>62,62%</b>

## 2.6.- Comparativa año 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 PUBLICAS	0	3	89	<b>92</b>
HACIENDA	0	7	87	<b>94</b>
EMPLEO Y ECONOMÍA	2	0	248	<b>250</b>
SANIDAD Y ASUNTOS SOCIALES	0	47	773	<b>820</b>
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	3	23	767	<b>793</b>
FOMENTO	13	0	173	<b>186</b>
AGRICULTURA	1	1	238	<b>240</b>
SESCAM (EXCLUIDOS SERVICIOS SANITARIOS)	2	5	36	<b>43</b>
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>86</b>	<b>2411</b>	<b>2518</b>

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 PUBLICAS	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%
<b>TOTAL</b>	<b>2411</b>	<b>1174</b>	<b>48,69%</b>

### 3.- CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA.

Con carácter general se observa una mejora en la gestión en relación con el año anterior ya que, a pesar de haber aumentado en 112 las quejas y sugerencias, **se han respondido en plazo un 62,62%, frente al 48,69% del año 2012.**

Se recomienda a todas las Consejerías 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 breve

En segundo lugar, y teniendo en cuenta que aproximadamente un 35% 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.

A modo de recomendación general y con el fin de aprovechar al máximo los beneficios que proporciona la mejora continua de los procesos de gestión de quejas y sugerencias, la organización **debe garantizar que las quejas y sugerencias sean conocidos por quienes son responsables de su origen** y por quienes deben ejecutar las acciones correctivas y/o preventivas, siendo aconsejable que dichas acciones sean comunicadas e informadas internamente de forma apropiada.



**Castilla-La Mancha**

EL GRECO 2014

Consejería de Presidencia y  
Administraciones Públicas  
Viceconsejería  
Plaza del Conde, s/n - 45071 Toledo

### **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	0	82	68	82,93%	82

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	2	2	415	363	87,47%	419

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	1	1	329	98	29,79%	331

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. Incluir a un mayor número de usuarios tramitadores con el fin de repartir las tareas que conllevan la gestión de quejas, sugerencias y consultas.

### 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	16	387	237	66,59%	403
SESCAM (EXCLUIDOS SERVICIOS SANITARIOS)	1	0	25	8	32,00%	26

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 SESCAM. 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	34	26	877	584	66,59%	937

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	2	4	234	152	64,96%	240

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.

### 3.7 CONSEJERÍA DE AGRICULTURA

CONSEJERÍA	SIN ABRIR	SOLICITADO INFORME	CONTESTADAS	CONTESTADAS EN PLAZO	% CONTESTADAS EN PLAZO	TOTAL CONSEJERÍA
AGRICULTURA	2	8	182	75	41,21%	192

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.

#### 4.- ESTADÍSTICA DE CONSULTAS.

CONSEJERÍA	Sin abrir	Solicitado informe	Contestadas	Total Consultas
Presidencia y Administraciones Públicas	1	0	165	166
Hacienda	1	1	21	23
Sanidad y Asuntos Sociales	1	0	55	56
Educación, Cultura y Deportes	74	27	1988	2089
Fomento	0	0	52	52
Agricultura	1	1	59	61
Empleo y Economía	1	6	507	514
SESCAM	0	0	32	32
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>35</b>	<b>2879</b>	<b>2993</b>

Toledo, 12 de marzo de 2014

LA INSPECTORA GENERAL DE SERVICIOS



Fdo. Elvira Sánchez-Garrido Gamarra.

### ESTADÍSTICA REGISTRO ÚNICO 2013

Detalle asientos	Asientos entrada	Asientos Salida	Apuntes internos	Firmados digitalmente
Registro presencial	1.779.456	<b>975.696</b>	254.448	
Registro telemático aplicaciones	1.090.603			Estado de firma no definido
Registro telemático ciudadano	7.907			2.511
Total entradas	<b>2.877.966</b>			

Otros datos	Número total
Formularios de propósito general	515
Usuarios conectados	3.126
Oficinas en alta	468
Cursos y número total alumnos	6/120

Aplicaciones conectadas por Consejerías:	2013	Comparativa 2012
Agricultura	51	45
Economía y Empleo	13	13
Educación	6	5
Fomento	6	5
Hacienda	3	3
Presidencia y AAPP	12	9
Sanidad	1	1
SESCAM	2	3
Total	<b>94</b>	84

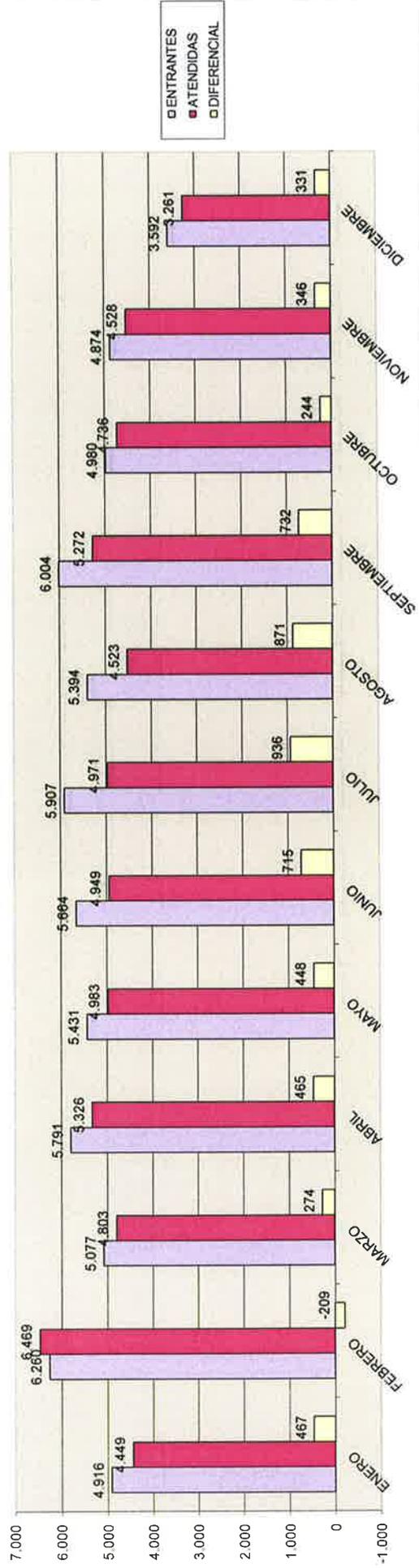
# TRÁFICO DE LLAMADAS 2013

Fecha	LLAMADAS ENTRANTES					LLAMADAS ATENDIDAS					TOTAL		DIFERENCIAL
	VRU	OPERADORA	CONTESTADOR DESBORDE	CONTESTADOR FUERA HORARIO	VRU	OPERADORA	LLAMADAS DEVUELTAS (1)	CONTESTADOR DESBORDE	CONTESTADOR FUERA HORARIO	ENTRANTES	ATENDIDAS		
ENERO	176	4.162	69	509	176	4.117	115	6	35	4.916	4.449	467	
FEBRERO	167	5.648	41	404	167	5.536	727	1	38	6.260	6.469	-209	
MARZO	162	4.552	9	354	162	4.532	80	-	29	5.077	4.803	274	
ABRIL	242	4.992	49	508	242	4.943	110	-	31	5.791	5.326	465	
MAYO	225	4.640	77	489	225	4.559	138	4	57	5.431	4.983	448	
JUNIO	231	4.637	41	755	231	4.596	67	-	55	5.664	4.949	715	
JULIO	276	4.653	146	832	276	4.569	64	11	51	5.907	4.971	936	
AGOSTO	246	4.261	86	801	246	4.175	61	-	41	5.394	4.523	871	
SEPTIEMBRE	209	5.044	104	647	209	4.940	80	4	39	6.004	5.272	732	
OCTUBRE	143	4.565	48	224	143	4.517	64	3	9	4.980	4.736	244	
NOVIEMBRE	115	4.455	61	243	115	4.394	10	1	8	4.874	4.528	346	
DICIEMBRE	105	3.133	60	294	105	3.073	62	1	20	3.592	3.261	331	
<b>TOTAL</b>	<b>2.297</b>	<b>54.742</b>	<b>791</b>	<b>6.060</b>	<b>2.297</b>	<b>53.951</b>	<b>1.578</b>	<b>31</b>	<b>413</b>	<b>63.890</b>	<b>58.270</b>	<b>5.620</b>	

(1) Son llamadas devueltas por el 012 a los ciudadanos que han realizado con anterioridad una consulta, pero en ese momento no se dispone de la información necesaria y se necesita consultar con el Organismo Gestor para poder dar una respuesta correcta

(2) En el Mes de Febrero de 2013 y por motivo del proceso de Admisión de Alumnos, La Consejería de Educación nos pidió el favor de llamar a 700 padres que habían realizado la presentación telemática de admisión de sus hijos, pero les fallaba presentar la solicitud firmada en el centro para dar por válida la solicitud. Por este motivo, este mes se atendieron más llamadas de las que se recibieron

## TRÁFICO DE LLAMADAS 2013

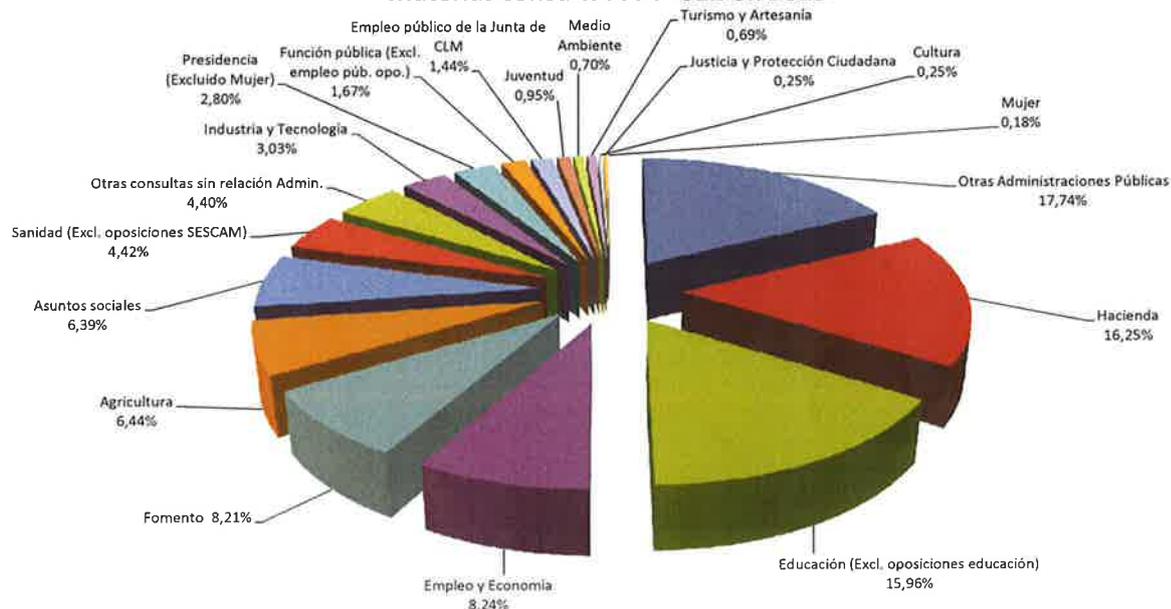


## DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS POR MATERIAS 2013

Materia de la Consulta	Nº Llamadas (*)	%	Detalle de la materia
Otras Administraciones Públicas	9.571	17,74%	Hablar con 012 de otras Comunidades Autónomas, Administración General del Estado o 060, Teléfonos de Ayuntamientos, Teléfonos de la Tesorería de la Seguridad Social
Hacienda	8.766	16,25%	Pago a Proveedores, Consultas sobre Tesorería, Pago de Tasas (046), Pago de Impuestos Transmisiones y Actos jurídicos documentados (600, 620), Información sobre contratación, Registro Licitadores
Educación (Excl. oposiciones educación)	8.608	15,96%	Admisión y consultas de Admitidos/Excluidos en: Admisión E. Infantil, ESO, Bachiller y Ciclos Formativos Grado Medio y Superior. Becas por estudios, Préstamo de Libros, Ayudas al Transporte Escolar, Ayudas Comedor, Homologaciones de títulos.
Empleo y Economía	4.446	8,24%	Ayudas de Empléate, Duplícate, Tutélate, Consólidate, Líneas de financiación para emprendedores, Consultas para sellar el paro por Internet, Cursos de Formación, Escuelas Taller
Fomento	4.429	8,21%	Ayudas compra de VPO, Ayudas Alquiler, Tarjetas Transporte, Certificado Aptitud Profesional, Competencia Profesional para Transporte, Ciudad Directo, Tifs Estaciones de Autobuses
Agricultura	3.474	6,44%	Licencias de Caza y Pesca, Información sobre Vedas, Quema de Restos Agrícolas, Unidad Ganadera Virtual, PAC, Pruebas para vigilante de Coto de Caza, Consulta sobre vacunaciones obligatorias de animales
Asuntos sociales	3.446	6,39%	Título y Ayudas de Familia Numerosa, Dependencia, Ayudas Emergencia Social, Ingreso Mínimo Solidaridad, Residencias de Mayores, Programa Termalismo, Teléfonos de Centros Base.
Sanidad (Excl. oposiciones SESCAM)	2.382	4,42%	Cambio de datos relativos a la aportación en las recetas farmacéuticas, Reintegro de pagos farmacéuticos, Voluntades Anticipadas, Tif de Hospitales, Ayudas para prótesis
Otras consultas sin relación Admin.	2.373	4,40%	Solicitan información o teléfonos de empresas privadas
Industria y Tecnología	1.637	3,03%	Ayudas para la Eficiencia Energética, Energías Renovables, Plan Renove Electrodomésticos, Renove Ventanas, Certificados Eficiencia Energética, TDT
Presidencia (Excluido Mujer)	1.513	2,80%	Oficinas de Registro de la JCCM y Ayuntamientos adheridos, Presentación Quejas y Reclamaciones, Días Inhábiles, Festivos en Municipios de CLM
Función pública (Excl. empleo púb. opo.)	901	1,67%	Portal empleado, concursos de traslados de funcionarios y/o laborales, Tifs de Oficinas de Prevención de Riesgos Laborales.
Empleo público de la Junta de CLM	775	1,44%	Consultas sobre Oposiciones o Bolsas de Trabajo de Personal Funcionario, P. Laboral, P. Sescam y P. Educativo
Juventud	510	0,95%	Verano Joven y Campos de Trabajo, Carnets Joven y Alberguista
Medio Ambiente	380	0,70%	Información sobre puntos limpios, Recogida de residuos peligrosos, Teléfonos de Parques Naturales
Turismo y Artesanía	374	0,69%	Horarios y días festivos que abren los establecimientos, Teléfonos de Centros de Información Turística, Información sobre la reserva derecho de admisión. Carné artesano
Cultura	134	0,25%	Depósito legal, Información sobre parques arqueológicos
Justicia y Protección Ciudadana	134	0,25%	Parejas de Hecho, Espectáculos Públicos, Protección civil.
Mujer	98	0,18%	Teléfonos y direcciones de Centros de la Mujer

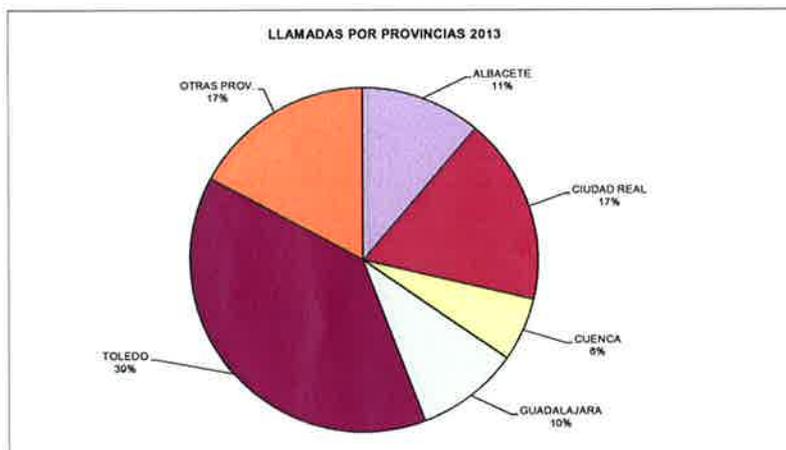
(\*) Solo se tiene información de las materias de las llamadas que han sido atendidas por los informadores

### Materias consultadas al 012 en 2013



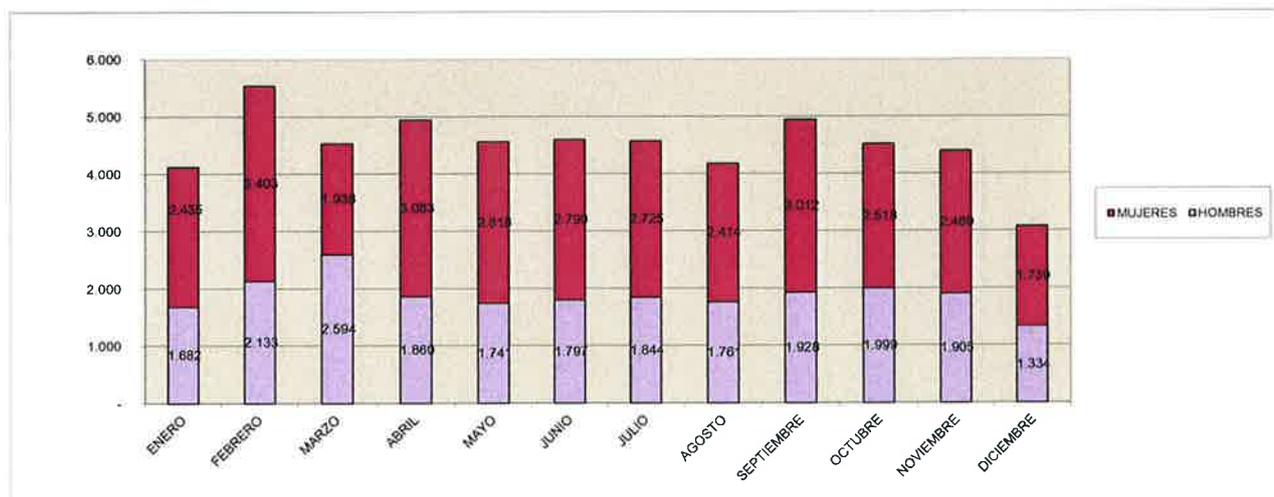
## LLAMADAS AL 012 POR PROVINCIAS 2013

PROVINCIA	TOTAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
ALBACETE	6.040	478	709	559	597	520	520	522	517	412	398	508	300
CIUDAD REAL	9.441	770	1079	804	824	840	930	800	768	728	616	768	514
CUENCA	3.215	280	351	280	303	270	245	264	292	242	240	272	176
GUADALAJARA	5.166	411	628	377	477	527	466	456	395	447	359	384	239
TOLEDO	20.841	1840	2341	1746	2067	1824	1860	1766	1472	1651	1603	1684	1187
OTRAS PROV.	9.247	538	428	766	673	579	576	760	731	1460	1301	778	657



## LLAMADAS AL 012 POR SEXOS 2013

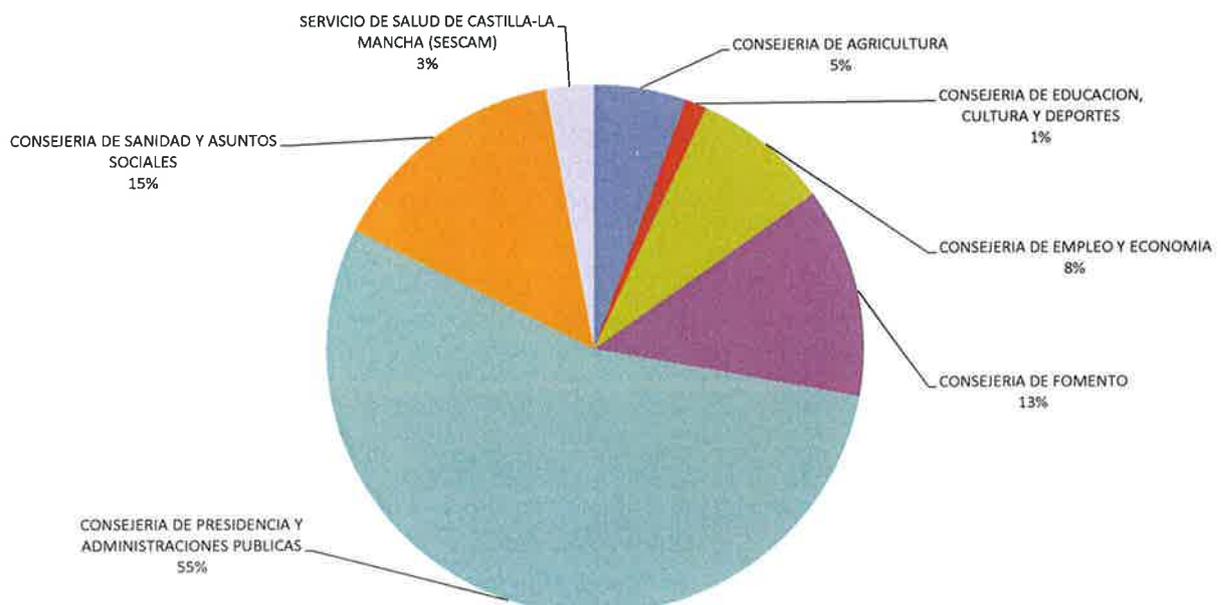
MES	TOTAL	
	HOMBRES	MUJERES
ENERO	1.682	2.435
FEBRERO	2.133	3.403
MARZO	2.594	1.938
ABRIL	1.860	3.083
MAYO	1.741	2.818
JUNIO	1.797	2.799
JULIO	1.844	2.725
AGOSTO	1.761	2.414
SEPTIEMBRE	1.928	3.012
OCTUBRE	1.999	2.518
NOVIEMBRE	1.905	2.489
DICIEMBRE	1.334	1.739
<b>TOTAL</b>	<b>22.578</b>	<b>31.373</b>



# SOLICITUDES PRESENTADAS A TRAVÉS DEL 012 (2013)

	TOTAL	SOLICITUDES
		<b>763</b>
<b>CONSEJERÍA DE AGRICULTURA</b>		
QUEMA DE RESTOS AGRÍCOLAS Y/O FORESTALES		22
ENVIO MODELO 046 CUMPLIMENTADO		11
PRUEBAS DE CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS EN MATERIA CINEGÉTICA, PARA ACCEDER A LA CUALIFICACION DE VIGILANTE DE COTO PRIVADO DE CAZA DE CASTILLA-LA MANCHA		4
AUTORIZACIÓN DE QUEMA DE RESTOS AGRÍCOLAS Y/O FORESTALES EN EL MEDIO NATURAL		3
AUTORIZACIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA GESTIÓN DE LOS ESTIÉRCOLES DE LAS EXPLOTACIONES PORCINAS EN CASTILLA- LA MANCHA		2
<b>CONSEJERÍA DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES</b>		
ENVIO MODELO 046 CUMPLIMENTADO		3
DEPOSITO LEGAL		3
PREMIOS EXTRAORDINARIOS DE FORMACIÓN PROFESIONAL ESPECÍFICA DE GRADO SUPERIOR		2
AYUDAS PARA LA CONTRATACIÓN DE BIBLIOTECARIOS POR ENTIDADES LOCALES DE CASTILLA-LA MANCHA		1
ADMISIÓN DE ALUMNOS EN CENTROS DOCENTES PÚBLICOS Y PRIVADOS CONCERTADOS (2º CICLO E. INFANTIL, PRIMARIA, SECUNDARIA OBLIGATORIA Y BACHILLERATO)		1
<b>CONSEJERÍA DE EMPLEO Y ECONOMIA</b>		
VERANO JOVEN 2013		58
COMUNICACIÓN DE APERTURA DE CENTROS DE TRABAJO		4
CARNÉ DE ARTESANO		1
<b>CONSEJERÍA DE FOMENTO</b>		
AYUDAS PARA EL APROVECHAMIENTO DE ENERGÍAS RENOVABLES EN CASTILLA-LA MANCHA.		88
PLAN RENOVE DE VENTANAS		7
AYUDAS PARA LA MEJORA DE LA EFICIENCIA Y AHORRO ENERGÉTICO EN EL SECTOR SERVICIO PÚBLICO, INDUSTRIAL Y DE COGENERACIÓN ASÍ COMO EN EL SECTOR DE LA EDIFICACIÓN.		2
ENVIO MODELO 046 CUMPLIMENTADO		1
<b>CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS</b>		
ENVÍO GRATUITO DE DOCUMENTOS NORMALIZADOS		316
QUEJAS Y SUGERENCIAS A LA ADMINISTRACIÓN DE DE LA JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA-LA MANCHA, EXCEPTO SESCAM		95
ENVÍO GRATUITO DE CARTA DE DERECHOS DEL CIUDADANO		2
SERVICIO 012 PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA Y/O DEL LENGUAJE		2
ENVÍO GRATUITO DE CARTAS DE SERVICIO		1
<b>CONSEJERÍA DE SANIDAD Y ASUNTOS SOCIALES</b>		
TÍTULO DE FAMILIA NUMEROSA		48
AYUDA PARA FAMILIAS NUMEROSAS.		20
INGRESO MÍNIMO DE SOLIDARIDAD		16
ESTANCIA DE MAYORES EN BALNEARIOS (PROGRAMA DE TERMALISMO)		15
PRESTACIONES ECONÓMICAS EN FAVOR DE MENORES, PERSONAS MAYORES, PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA		3
SUBVENCIÓN A ENTIDADES PÚBLICAS, PARA EL MANTENIMIENTO Y RESERVA DE PLAZAS EN LOS CENTROS RESIDENCIALES DESTINADOS A LA ATENCIÓN DE LAS PERSONAS MAYORES EN CASTILLA-LA MANCHA		3
AYUDAS DE EMERGENCIA SOCIAL		3
SUBVENCIÓN PARA ASOCIACIONES SIN ÁNIMO DE LUCRO DE AUTOAYUDA SANITARIA Y SOCIO-SANITARIA.		2
SUBVENCIÓN A ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO PARA MANTENIMIENTO DE CENTROS, SERVICIOS Y DESARROLLO DE PROGRAMAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD		1
ENVIO MODELO 046 CUMPLIMENTADO		1
<b>SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)</b>		
RECLAMACIONES Y QUEJAS RELATIVAS AL SESCAM		22

## SOLICITUDES PRESENTADAS A TRAVÉS DEL 012 (2013)





**ESTADÍSTICAS REGIONAL DE LA VUE POR AÑOS**

	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	658	5571
EMPRESAS EN TRAMITACIÓN	16	104	63	91	71	98	176	35	15	15	163	36	883
EMPRESAS EN SIMULACIÓN	15	913	80	200	346	266	576	453	598	415	1076	1329	6267
EXP. ABANDONADOS EN SIMULACIÓN	31	64	189	174	429	147	376	23	36	67	10	1	1547
EXP. ABANDONADOS EN TRAMITACIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	4	35	9	8	56

TOTAL EXPEDIENTES (consultas generales)	142	1888	753	967	1322	971	1598	855	1066	826	1904	2032	14324
TOTAL EXPEDIENTES ABANDONADOS	31	64	189	174	429	147	376	23	40	102	19	9	1603

**EMPRESAS CREADAS POR SECTOR DE ACTIVIDAD**

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	TOTAL
ACTIVIDADES ARTÍSTICAS	0	0	0	0	0	0	0	1	2	2	3	3	11
ACTIVIDADES PROFESIONALES	10	482	87	123	120	107	152	86	121	61	175	235	1759
AGRICULTURA/GANADERÍA/PESCA	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	11	15	30
COMERCIO MAYOR	1	9	7	7	9	6	7	9	7	5	19	14	100
COMERCIO MENOR	18	98	115	102	106	84	107	85	97	78	160	155	1205
CONSTRUCCIÓN	1	15	24	28	28	69	40	28	9	9	14	14	279
HOSTELERÍA Y TURISMO	3	42	36	53	36	25	24	22	34	41	48	48	412
INDUSTRIA	1	9	9	20	15	19	1	0	2	1	10	4	91
INDUSTRIA AGROALIMENTARIA	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	26	3	32
SERVICIOS A EMPRESAS	24	45	63	57	86	73	58	43	67	47	73	43	679
SERVICIOS PERSONALES	21	53	62	69	72	75	75	30	51	41	51	45	645
TRANSPORTE	0	2	0	0	0	0	0	0	1	8	6	6	23
SIN DETERMINAR	1	50	18	43	4	2	6	41	22	0	53	76	316
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>807</b>	<b>421</b>	<b>502</b>	<b>476</b>	<b>460</b>	<b>470</b>	<b>344</b>	<b>413</b>	<b>294</b>	<b>646</b>	<b>658</b>	<b>5571</b>

**EMPRESAS CREADAS POR SEXO**

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	TOTAL
HOMBRE	41	480	228	264	261	254	238	179	214	163	371	355	3048
MUJER	39	327	193	238	215	206	232	165	199	131	275	303	2523
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>807</b>	<b>421</b>	<b>502</b>	<b>476</b>	<b>460</b>	<b>470</b>	<b>344</b>	<b>413</b>	<b>294</b>	<b>646</b>	<b>658</b>	<b>5571</b>

**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	640	315	397	365	371	394	302	365	262	404	577	4452
TOTAL SOCIEDAD MERCANTIL (SIN DUE+CON DUE)	15	96	72	74	73	56	45	25	27	0	200	73	756
EMPRESARIO INDIVIDUAL	60	640	315	397	365	371	394	302	364	220	404	313	4145
SOCIEDAD MERCANTIL	15	96	72	74	73	56	45	25	26	0	200	46	728
COMUNIDAD DE BIENES	3	50	32	31	37	33	31	17	10	13	27	16	300
COOPERATIVAS	1	2	1	0	1	0	0	0	12	0	15	0	32
OTROS SIN DETERMINAR	1	19	1	0	0	0	0	0	0	19	0	19	59
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>807</b>	<b>421</b>	<b>502</b>	<b>476</b>	<b>460</b>	<b>470</b>	<b>344</b>	<b>413</b>	<b>294</b>	<b>646</b>	<b>658</b>	<b>5571</b>

**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	264	307
<b>Total S.L. con DUE</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	27	29
S.L. con DUE	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	27	28
S.L. NUEVA EMPRESA con DUE	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>42</b>	<b>0</b>	<b>318</b>	<b>365</b>							

## INSPECCION GENERAL DE SERVICIOS

### CUADRO DE ACTIVIDAD DE VERIFICACION NORMATIVA 2013

Organo Gestor	Total Procedimientos Verificados	Porcentaje sobre el total	Verificación para DOCM		Verificación para Consejo de Gobierno	
			Número de Procedimientos	% sobre total de verificados	Número de Procedimientos	% sobre total de verificados
Presidencia y APP	34	9,8	13	38,2	21	61,8
Fomento	24	6,9	6	25,0	18	75,0
Educación, C. y D.	84	24,1	59	70,2	25	29,8
Hacienda	28	8,0	4	14,3	24	85,7
Agricultura	60	17,2	15	25,0	45	75,0
Empleo y Economía	53	15,2	15	28,3	38	71,7
Sanidad y AA. SS.	65	18,7	23	35,4	42	64,6
<b>TOTAL</b>	<b>348</b>	<b>100,0</b>	<b>135</b>	<b>38,8</b>	<b>213</b>	<b>61,2</b>