



**Castilla-La Mancha**



Viceconsejería  
Consejería de Presidencia y  
Administraciones Públicas

Plaza del Conde, s/n - 45071 Toledo

Doc. 2.1

## **INFORME SOBRE EL RESULTADO DE LAS ACTUACIONES EN MATERIA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS REALIZADAS EN 2014**

### **Habilitación normativa:**

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. También en cumplimiento del punto cinco del Acuerdo de Consejo de Gobierno de 24 de noviembre de 2011, por el que se aprueba el Plan de Medidas de apoyo a emprendedores, racionalización administrativa e implementación de la administración electrónica para el horizonte temporal 2011-2014 (DOCM 05-12-2011).

Recoge, asimismo, actuaciones realizadas en materia de transparencia, encomendadas por los Acuerdos de Consejo de Gobierno de 28 de febrero de 2013, por el que se aprueba el Modelo de la Transparencia y el Buen Gobierno de la Administración Regional (DOCM 05-03-2013) y 3 de septiembre de 2014, por el que se aprueban medidas para la implantación en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha de la Ley estatal 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.

### **Contenido del informe:**

- I. **Actuaciones sobre calidad de los servicios públicos llevadas a cabo en la JCCM durante el ejercicio 2014.**
  - En cumplimiento de la Orden de 11/09/2013, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, 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 han expedido del 1 de enero hasta el 31 de



**Castilla-La Mancha**



Viceconsejería

**Consejería de Presidencia y  
Administraciones Públicas**

Plaza del Conde, s/n - 45071 Toledo

diciembre de 2014 un total de **145 certificados** (sobre un total de 219 expedidos a fecha 2 de febrero de 2015).

- En ejecución de la Orden de 11/09/2013, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, por la que se regula el **Tablón de Anuncios Electrónico** de la Administración de la JCCM (DOCM nº 188 de 27-09-2013), se han gestionado hasta el 31 de diciembre de 2014:

- Notificaciones → 7.489
- Informaciones públicas → 146
- Publicaciones → 130

Sobre el total de **7.765** anuncios se han expedido los correspondientes certificados de exposición y enviado a los órganos que lo solicitaron.

- La nueva aplicación del **Registro Único** se implantó en 2012 e incluye el Registro Electrónico. Las entradas totales en 2014 fueron de **3.326.949** asientos, de los cuales **1.920.898** han entrado por vía electrónica. La comparativa del uso del registro electrónico por los ciudadanos es de 4,49% en 2012, del 38,16% en 2013 y **57,73%** en 2014. Los asientos de salida han sido 1.049.849 y ha habido 244.845 apuntes internos.
- En cumplimiento de lo dispuesto en las vigentes Instrucciones sobre el régimen administrativo del Consejo de Gobierno de 6 de septiembre de 2012, y las Instrucciones de la Viceconsejería de Presidencia y Administraciones Públicas, de 7 de diciembre de 2012, sobre **revisión** de las órdenes y resoluciones que no van a Comisión de Secretarios Generales, con carácter previo a su aprobación y publicación en el DOCM, en el año 2014 se han revisado y normalizado **368 Normas y los Formularios** correspondientes, para su puesta a disposición en el Registro de Procedimientos y Trámites de la sede electrónica (20 mas que el año anterior).
- En materia de **Informatización de Procedimientos y Trámites**, a 31 de diciembre de 2014, fecha de finalización del Plan de Medidas mencionado en la habilitación normativa, todos los procedimientos que no requieren personación pueden iniciarse electrónicamente (**100% Nivel 3** de integración electrónica) y el **60% de procedimientos han alcanzado el Nivel 4** al contar con una aplicación gestora. En el proceso se han informatizado los masivos, por lo que la cobertura alcanza al **80% de usuarios** de procedimientos y trámites de la Administración de la Junta.



**Castilla-La Mancha**



Viceconsejería  
Consejería de Presidencia y  
Administraciones Públicas

Plaza del Conde, s/n - 45071 Toledo

- En Cartas de Servicios se han elaborado y publicado **6 nuevas, 11 actualizaciones** de otras, y mantenido las certificaciones existentes. La Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales ha obtenido **ocho nuevas certificaciones** de Cartas de Servicios, correspondientes a residencias de mayores. En la actualidad la Comunidad Autónoma cuenta con 82 cartas vigentes, 35 de ellas certificadas por entidad externa.
- Gestión del servicio del **012, Teléfono Único de Información Administrativa**. Asumida desde el 05-05-2012 la prestación con personal propio, al finalizar el contrato de asistencia externa que tenía desde su origen, el número de **llamadas atendidas** de 1 de enero a 31 de diciembre de 2014 ha sido de **46.143**, sobre un total de entradas de 49.474 (**93,26%**), lo que supone un incremento porcentual de 2,06% de llamadas atendidas sobre las entrantes, en relación con las gestionadas en el año 2013. Por otra parte, han cumplimentado a petición de los ciudadanos 487 solicitudes.

Las solicitudes de ayuda de los ciudadanos han descendido un 36,17% y las llamadas solicitando información un 22,5%, en relación con las recibidas el año anterior, datos coherentes con el aumento de la gestión electrónica, que se observa en otros apartados de este mismo informe.

- 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 2014 se han atendido **159.625** consultas presenciales en las 10 OIRES, se han realizado **51.342** compulsas, **113.187** fotocopias, cursado **197.124** documentos presentados, tramitado **42** quejas o sugerencias, ayudado a iniciar **3.368** trámites electrónicos y han gestionado **48** altas en alertas informativas (los porcentajes de datos no han experimentado grandes variaciones respecto a 2013).
  - Las VUES han intervenido en la **creación de 725** empresas (10% más que el año anterior), tienen en tramitación 15 y han llevado a cabo 1.404 simulaciones de creación de empresas a petición de los

ciudadanos (abandonos en fase de simulación, 19). La creación de 111 empresas ha sido a través de tramitación on-line (15,31%).

- 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 2014 se han recibido y gestionado **1.531 quejas** (un 39,43% menos que el año anterior y **182 sugerencias**, un 78,43% mas que en 2013). Sea cual sea el canal de presentación todas se gestionan por aplicación informática. Se han recibido asimismo **3.404 consultas** ciudadanas (13,73% mas que en 2013).
- Publicación en el Diario Oficial de las **Resoluciones sobre Oficinas de Registro y calendario de días inhábiles. Mantenimiento de contenidos en la sede** electrónica [www.jccm.es](http://www.jccm.es) (enlaces a Boletines Provinciales sobre calendario de fiestas, publicación de oficinas concertadas con entidades locales a través del Convenio 060, documentación del catálogo de simplificación documental).

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

**Acuerdo** de 3 de septiembre de 2014 del Consejo de Gobierno, por el que se aprueban medidas para la implantación en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha de la Ley estatal 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (DOCM 171 de 05-09-2014). En su cumplimiento se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- Se ha elaborado el Informe de Transparencia, correspondiente al segundo semestre de 2014, desagregado por indicadores de la **PLATAFORMA DE LA TRANSPARENCIA Y EL BUEN GOBIERNO** que, una vez aprobado por la Comisión de



**Castilla-La Mancha**



Viceconsejería  
Consejería de Presidencia y  
Administraciones Públicas

Plaza del Conde, s/n - 45071 Toledo

Administración Electrónica y Simplificación de Trámites Administrativos, se presenta al Consejo de Gobierno (se acompaña como documento adjunto a este informe).

- Se abrieron dos Foros de Participación sobre la futura ley de transparencia, buen gobierno y participación ciudadana, uno previo a la elaboración del texto para recoger sugerencias de los ciudadanos y otro exponiendo el texto elaborado. Los resultados de las intervenciones están disponibles en la Plataforma <http://transparencia.castillalamancha.es/participacion-ciudadana/como-participar>.
- Elaborado y en tramitación el Anteproyecto de Ley de transparencia, buen gobierno y participación ciudadana.
- Disponible en la sede institucional y en la Plataforma de la Transparencia y el Buen Gobierno, el Sistema Automático de Alertas.

### **III. Convenios interadministrativos.**

Firmado el 31 de octubre de 2014 el Convenio de colaboración entre la Administración General del Estado (Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas) y la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha (Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas) para el suministro de la aplicación “Oficina de Registro Virtual” (ORVE), como mecanismo de acceso al Registro Electrónico Común (REC) y al Sistema de Interconexión de Registros (SIR).

### **IV. Cierre de la Auditoría de la Política Agrícola Comunitaria correspondiente al ejercicio agrícola 2013 (Fondos Feaga-Feader PAC).**

En su cualidad de Organismo de Supervisión, la Inspección General de Servicios ha llevado a cabo el **informe de auditorías anual** de la Política Agrícola Comunitaria (Fodos Feaga-Feader PAC) correspondiente al ejercicio 2013, 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 la Consejería de Agricultura (Organismo



**Castilla-La Mancha**



Viceconsejería  
Consejería de Presidencia y  
Administraciones Públicas

Plaza del Conde, s/n - 45071 Toledo

Pagador) y con gestores responsables de varias líneas sobre las que se han hecho constataciones por la Intervención General. Esta actuación se realiza por atribución competencial del artículo 18 del Decreto 69/2012, de 29 de marzo, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la JCCM, 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 del Fondo Europeo Agrícola de Desarrollo Rural (FEADER) de Castilla-La Mancha.

Toledo, 10 de marzo de 2015.

LA VICECONSEJERA DE PRESIDENCIA  
Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS,



Fdo. Mar España Martí.

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

2. Doc. 2.2. Informe sobre quejas y sugerencias 2014.
2. Doc. 2.3. Estadística del registro único 2014.
2. Doc. 2.4. Indicadores del teléfono único de información 012, año 2014
2. Doc. 2.5. Indicadores OIRES 2014
2. Doc. 2.6. Indicadores VUES 2014
2. Doc. 2.7. Cuadro de actividad de revisión de normas 2014



**Castilla-La Mancha**



Viceconsejería  
Consejería de Presidencia y  
Administraciones Públicas

Plaza del Conde, s/n - 45071 Toledo

Doc.2.2

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

# 2014

---

INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

## INDICE

### INFORME SOBRE SUGERENCIAS, QUEJAS y CONSULTAS

INFORME SOBRE INICIATIVAS, SUGERENCIAS Y QUEJAS.....	3
AÑO 2014 .....	3
1.- INTRODUCCIÓN.....	3
<b>1.1.- Normativa Aplicable.....</b>	<b>3</b>
2.- DATOS GENERALES .....	5
<b>2.1.- De 1 de enero de 2014 a 31 de diciembre de 2014.....</b>	<b>5</b>
<b>2.2.- Comparativa año 2013.....</b>	<b>7</b>
<b>2.3.- Según estructura de la Administración en 2014.....</b>	<b>9</b>
<b>2.4.- Comparativa año 2013.....</b>	<b>10</b>
<b>2.5.- Según estado de tramitación en 2014.....</b>	<b>10</b>
<b>2.6.- Comparativa año 2013.....</b>	<b>12</b>
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 2014**

### **1.- INTRODUCCIÓN.**

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

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).

Por su parte, el Decreto 69/2012, de 29 de marzo, (DOCM de 3 abril de 2012), que regula las actuaciones en materia de calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, dedica su capítulo III a las Quejas y Sugerencias a la Administración Regional, determinando expresamente que una vez transcurrido el plazo establecido para emitir contestación, no se hubiese obtenido ninguna respuesta de la Administración, el ciudadano podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios para informarse de los motivos de la falta de contestación y para que dicha Inspección proponga, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas que considere oportunas. Actualmente la Inspección General de Servicios se encuentra adscrita a la Viceconsejería de Presidencia y Administraciones Públicas.

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 ubicado en la sede electrónica: [www.jccm.es](http://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.



**Castilla-La Mancha**



Viceconsejería  
Consejería de Presidencia y  
Administraciones Públicas

Plaza del Conde, s/n - 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 2014 a 31 de diciembre de 2014.

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	182

CLASIFICACIÓN DE QUEJAS	RECIBIDAS
ACCESIBILIDAD	10
AUSENCIA DEL FUNCIONARIO EN EL TIEMPO DE ATENCIÓN.	8
CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	26
CANALES DE INFORMACIÓN	1
CONDICIONES DE LAS INSTALACIONES Y EL MOBILIARIO	41
CONOCIMIENTO O COMPRENSIÓN	6
CORTESÍA O INTERÉS	169
DIFICULTAD DE TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	39
FUNCIONAMIENTO DE UN SERVICIO O DEPENDENCIA	416
INEXISTENCIA DE LAS INSTALACIONES	4
MATERIA NO INCLUIDA EN EL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA ORDEN	303
NO CLASIFICABLE POR FALTA DE DATOS	5
NO COMPETENCIA DE LA JUNTA DE COMUNIDADES	100
OBLIGACIÓN DE PAGO	26
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	1
RECLAMACIÓN DIRIGIDA INCORRECTAMENTE (CONSULTA)	164
SISTEMA DE PAGO	4
TIEMPO DE ESPERA	207
TIEMPO EMPLEADO EN LA ATENCIÓN	1
<b>TOTAL</b>	<b>1531</b>

El siguiente gráfico muestra la distribución de quejas por materia en función del total recibidas para el año 2014.



## 2.2.- Comparativa año 2013.

- De los datos obtenidos del gestor de expedientes, que abarcan el periodo 1 de enero de 2013 a 31 de diciembre de 2013, podemos extraer el desglose de iniciativas, sugerencias y quejas por materias que 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>

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



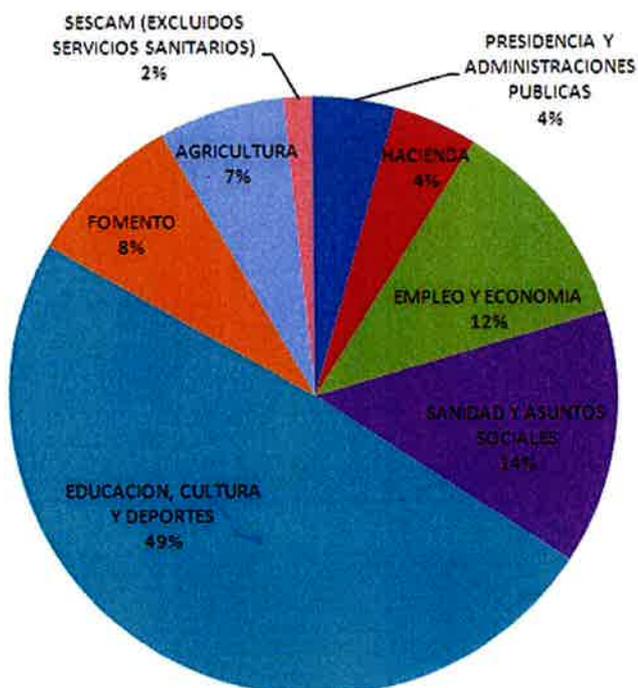
### 2.3.- Según estructura de la Administración en 2014.

Los datos recogidos en el siguiente cuadro se refieren a la estructura de la Administración Regional vigente a 31 de diciembre de 2014. El desglose de iniciativas, sugerencias y quejas por Consejerías desde 1 de enero a 31 de diciembre del año 2014 es el siguiente:

CONSEJERÍAS	RECIBIDAS
PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS	76
HACIENDA	77
EMPLEO Y ECONOMIA	197
SANIDAD Y ASUNTOS SOCIALES	237
EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	842
FOMENTO	144
AGRICULTURA	114
SESCAM (EXCLUIDOS SERVICIOS SANITARIOS)	26
<b>TOTAL</b>	<b>1713</b>

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

### PORCENTAJE DE QUEJAS POR CONSEJERÍA



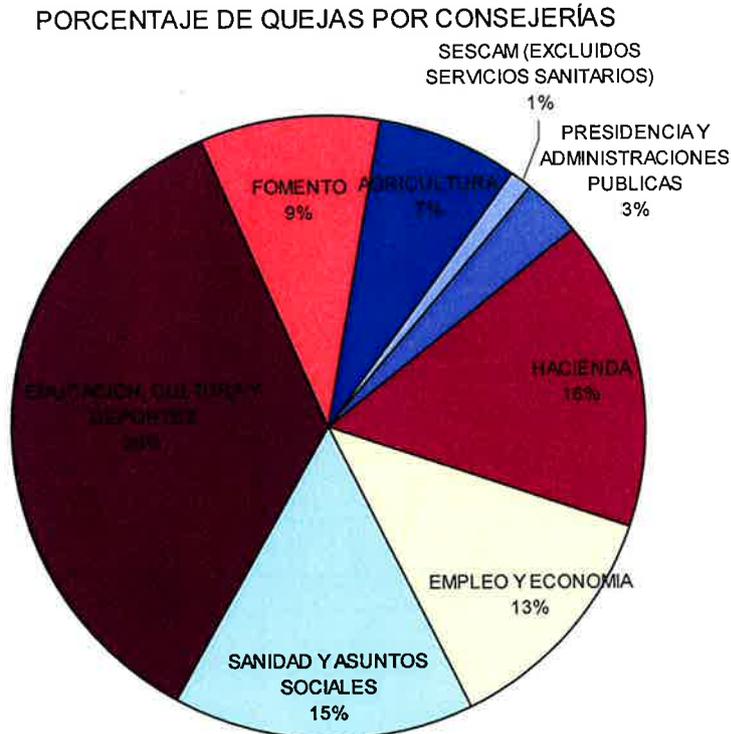


### 2.4.- Comparativa año 2013.

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.



## 2.5. Según estado de tramitación en 2014.

En cuanto al estado de tramitación de las iniciativas, sugerencias y quejas a 31 de diciembre de 2014, se obtienen los siguientes datos:

CONSEJERÍAS	SIN ABRIR	SOLICITADO INFORME	CONTESTADAS	TOTAL CONSEJERÍAS
PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	6	1	69	76
HACIENDA	2	11	64	77
EMPLEO Y ECONOMÍA	0	13	184	197
SANIDAD Y ASUNTOS SOCIALES	1	19	217	237
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	33	31	778	842
FOMENTO	0	2	142	144
AGRICULTURA	4	10	100	114
SESCAM (EXCLUIDOS SERVICIOS SANITARIOS)	1	0	25	26
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>87</b>	<b>1579</b>	<b>1713</b>

De las 1579 que han sido contestadas durante el año 2014, aquellas que han sido contestadas en plazo son las siguientes:

CONSEJERÍAS	CONTESTADAS	CONTESTADAS EN PLAZO	% CONTESTADAS EN PLAZO
PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	69	56	81,16%
HACIENDA	64	53	82,81%
EMPLEO Y ECONOMÍA	184	91	49,46%
SANIDAD Y ASUNTOS SOCIALES	217	148	68,20%
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	778	555	71,34%
FOMENTO	142	113	79,58%
AGRICULTURA	100	40	40,00%
SESCAM (EXCLUIDOS SERVICIOS SANITARIOS)	25	16	64,00%
<b>TOTAL</b>	<b>1579</b>	<b>1072</b>	<b>67,89%</b>

## 2.6.- Comparativa año 2013.

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

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

De las 2531 que fueron contestadas durante el año 2013, las que se contestaron en plazo fueron 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>

### 3.- PROPUESTAS DE MEJORA.

Con carácter general se observa comparando los datos de 2013 y 2014, que ha habido una **disminución de quejas** (de 2528 en 2013 y 1531 en 2014; 39,43%) y un **aumento de sugerencias** (de 102 a 182; 78,43%) **y de consultas** (de 2879 a 3404; 13,73%), de lo que puede deducirse que la ciudadanía nos consulta mas y se queja menos, es decir, hay una mejor percepción sobre la prestación de los servicios.

Para avanzar en esta línea 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 exiguo.

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.

### 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	6	1	69	56	81,16%	76

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.

Por otra parte, comparando los datos relativos al año 2013 y 2014 obtenemos que el número total de quejas y sugerencias fue de 82 y 76 respectivamente, lo que significa una **reducción del 8%** de quejas y sugerencias en relación con el año anterior para la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas. Se recomienda, tanto a los tramitadores de los expedientes como a los órganos gestores dependientes de esta Consejería, que deben otorgar importancia a la resolución de las mismas en el plazo de contestación establecido.

### 3.2 CONSEJERÍA DE HACIENDA

CONSEJERÍA	SIN ABRIR	SOLICITADO INFORME	CONTESTADAS	CONTESTADAS EN PLAZO	% CONTESTADAS EN PLAZO	TOTAL CONSEJERÍA
HACIENDA	2	11	64	53	82,81%	77

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.

Por otra parte, comparando los datos relativos al año 2013 y 2014 obtenemos que el número total de quejas y sugerencias fue de 419 y 77 respectivamente, lo que significa una **reducción del 82%** de quejas y sugerencias en relación con el año anterior para la Consejería de Hacienda. Se recomienda, tanto a los tramitadores de los expedientes como a los órganos gestores dependientes de esta Consejería, que deben otorgar importancia a la resolución de las mismas en el plazo de contestación establecido.

### 3.3 CONSEJERÍA DE EMPLEO Y ECONOMÍA

CONSEJERÍA	SIN ABRIR	SOLICITADO INFORME	CONTESTADAS	CONTESTADAS EN PLAZO	% CONTESTADAS EN PLAZO	TOTAL CONSEJERÍA
EMPLEO Y ECONOMÍA	0	13	184	91	49,46%	197

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. Aunque en relación con el año 2013 se han mejorado en 20 puntos porcentuales las contestaciones dentro del plazo establecido, todavía se encuentra por debajo del 50%, con lo cual se recomienda incluir a un mayor número de usuarios tramitadores con el fin de repartir las tareas que conllevan la gestión de quejas, sugerencias y consultas.

Por otra parte, comparando los datos relativos al año 2013 y 2014 obtenemos que el número total de quejas y sugerencias fue de 331 y 197 respectivamente, lo que significa una **reducción del 41%** de quejas y sugerencias en relación con el año anterior para la Consejería de Empleo y Economía. Unido a esa disminución de quejas y sugerencias, cabe añadir que **el porcentaje de contestaciones en plazo ha tenido un aumento considerable**, del 29,79% en 2013 hasta el 49,46% en 2014, por lo que se insta a los gestores a seguir mejorando este indicador y otorgar importancia a la resolución de las mismas en el plazo de contestación establecido.

### 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	1	19	217	148	68,20%	237
SESCAM (EXCLUIDOS SERVICIOS SANITARIOS)	1	0	25	16	64,00%	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.

Por otra parte, comparando los datos relativos al año 2013 y 2014 obtenemos que el número total de quejas y sugerencias de la Consejería fue de 403 y 237 respectivamente, lo que significa una **reducción del 42%** de quejas y sugerencias en relación con el año anterior. El porcentaje de **contestaciones en plazo ha aumentado** del 66,59% en 2013 hasta el 68,20% en 2014. En cuanto a los datos del SESCAM, tanto en 2013 como en 2014 se recibieron 26 quejas y sugerencias anuales, mejorando en cuanto al porcentaje de contestaciones en plazo que fue del 32% en 2013 y en 2014 ha aumentado hasta el 64%.

**Nota aclarativa:** Las quejas y sugerencias **sobre prestación de servicios sanitarios** están comprendidas en OTRO gestor de expedientes, cuya gestión corresponde al SESCAM. Las incluidas en esta aplicación CESAR de quejas y sugerencias van referidas principalmente a malestar por tiempos de espera muy dilatados en la atención al usuario o el trato al usuario en los **servicios médicos**.

### 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	33	31	778	555	71,34%	842

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, en coordinación con los centros dependientes de la Consejería a los que se dirijan las quejas o sugerencias concretamente.

Por otra parte, comparando los datos relativos al año 2013 y 2014 obtenemos que el número total de quejas y sugerencias fue de 937 y 842 respectivamente, lo que significa una **reducción del 11%** de quejas y sugerencias en relación con el año anterior para la Consejería de Educación, Cultura y Deportes. Unido a esa disminución de quejas y sugerencias, cabe añadir que el porcentaje de **contestaciones en plazo ha aumentado**, del 66,59% en 2013 hasta el 71,34% en 2014, lo que supone una evidente mejora.

### 3.6 CONSEJERÍA DE FOMENTO

CONSEJERÍA	SIN ABRIR	SOLICITADO INFORME	CONTESTADAS	CONTESTADAS EN PLAZO	% CONTESTADAS EN PLAZO	TOTAL CONSEJERÍA
FOMENTO	0	2	142	113	79,58%	144

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.

Por otra parte, comparando los datos relativos al año 2013 y 2014 obtenemos que el número total de quejas y sugerencias fue de 240 y 144 respectivamente, lo que significa una reducción del 40% de quejas y sugerencias en relación con el año anterior para la Consejería de Fomento. Unido a esa disminución de quejas y sugerencias, cabe añadir que el porcentaje de **contestaciones en plazo ha aumentado considerablemente**, del 64,96% en 2013 hasta el 79,58% en 2014, lo que implica una evidente mejora.

### 3.7 CONSEJERÍA DE AGRICULTURA

CONSEJERÍA	SIN ABRIR	SOLICITADO INFORME	CONTESTADAS	CONTESTADAS EN PLAZO	% CONTESTADAS EN PLAZO	TOTAL CONSEJERÍA
AGRICULTURA	4	10	100	40	40,00%	114

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.
3. Dado que el porcentaje de contestaciones en plazo es inferior al 50%, se recomienda incluir a un mayor número de usuarios tramitadores con el fin de repartir las tareas que conllevan la gestión de quejas, sugerencias y consultas.

Por otra parte, comparando los datos relativos al año 2013 y 2014 obtenemos que el número total de quejas y sugerencias fue de 192 y 114 respectivamente, lo que significa una **reducción del 41%** de quejas y sugerencias en relación con el año anterior para la Consejería de Agricultura. Se recomienda, tanto a los tramitadores de los expedientes como a los órganos gestores dependientes de esta Consejería, que deben otorgar importancia a la resolución de las mismas en el plazo de contestación establecido.

## 4.- ESTADÍSTICA DE CONSULTAS.

En cuanto al estado de tramitación de las consultas a 31 de diciembre de 2014, se obtienen los siguientes datos:

CONSEJERÍA	Sin abrir	Solicitado informe	Contestadas	Total Consultas	% contestadas respecto a recibidas
PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	0	0	50	50	100,00%
HACIENDA	0	1	18	19	94,74%
EMPLEO Y ECONOMÍA	1	18	754	773	97,54%
SANIDAD Y ASUNTOS SOCIALES	0	1	52	53	98,11%
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	203	52	2082	2337	89,09%
FOMENTO	1	2	58	61	95,08%
AGRICULTURA	2	3	72	77	93,51%
SESCAM (EXCLUIDOS SERVICIOS SANITARIOS)	0	0	34	34	100,00%
<b>TOTALES</b>	<b>207</b>	<b>77</b>	<b>3120</b>	<b>3404</b>	<b>91,66%</b>

Toledo, 10 de marzo de 2015



LA INSPECTORA GENERAL DE SERVICIOS

Fdo. Elvira Sánchez-Garrido Gamarra.

## ESTADÍSTICA REGISTRO ÚNICO 2014

Doc. 2.3

Detalle asientos	Asientos entrada	Asientos Salida	Apuntes internos	Firmados digitalmente
Registro presencial	1.406.051	1.049.849	244.845	
Registro telemático aplicaciones	1.911.355			Estado de firma no definido
Registro telemático ciudadano	9.543			3.110
<b>Total entradas</b>	<b>3.326.949</b>			

Otros datos	Número total
Formularios de propósito general	1.456
Usuarios conectados	3.210
Oficinas en alta	485
Cursos y número total alumnos	7/142

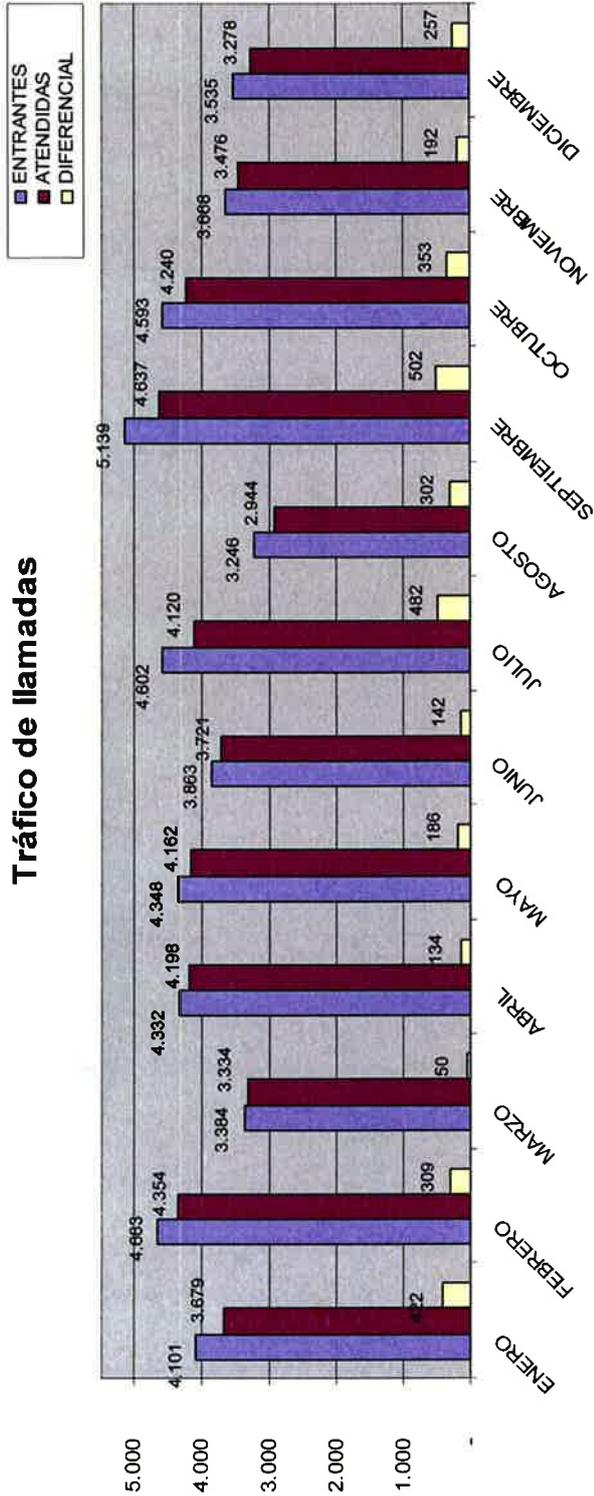
Aplicaciones conectadas por Consejerías:	2014	2013	2012
Agricultura	11	51	45
Economía y Empleo	6	13	13
Educación	6	6	5
Fomento	12	6	5
Hacienda	3	3	3
Presidencia y AAPP	12	12	9
Sanidad	1	1	1
SESCAM	4	2	3
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>94</b>	84

TRAFICO DE LLAMADAS 2014

Fecha	LLAMADAS ENTRANTES				LLAMADAS ATENDIDAS				TOTAL	CONTESTADOR FUERA HORARIO	CONTESTADOR DESBORDE	LLAMADAS DEVUELTAS (*)	OPERADORA	VRU	TOTAL	CONTESTADOR FUERA HORARIO	TOTAL	(LLAMADAS ENTRANTES - LLAMADAS ATENDIDAS)	
	VRU	OPERADORA	CONTESTADOR DESBORDE	CONTESTADOR FUERA HORARIO	CONTESTADOR DESBORDE	CONTESTADOR FUERA HORARIO	VRU	OPERADORA											CONTESTADOR DESBORDE
ENERO	105	3.551	65	380	4.101	105	3.486	2	18	3.679	68	2	18	4.101	105	3.486	2	18	422
FEBRERO	130	4.189	52	292	4.663	130	4.137	2	8	4.354	77	2	8	4.663	130	4.137	2	8	309
MARZO	177	3.117	51	39	3.384	177	3.066	1	10	3.334	80	1	10	3.384	177	3.066	1	10	50
ABRIL	164	4.022	116	30	4.332	164	3.906	105	23	4.198	105	-	23	4.332	164	3.906	-	23	134
MAYO	271	3.933	116	28	4.348	271	3.813	271	11	4.162	63	4	11	4.348	271	3.813	4	11	186
JUNIO	55	3.657	93	58	3.863	55	3.564	63	39	3.721	88	-	39	3.863	55	3.564	-	39	142
JULIO	33	4.078	178	313	4.602	33	3.900	88	2	4.120	88	2	97	4.602	33	3.900	2	97	482
AGOSTO	102	2.816	120	208	3.246	102	2.696	58	11	2.944	58	11	77	3.246	102	2.696	11	77	302
SEPTIEMBRE	195	4.477	190	277	5.139	195	4.287	66	2	4.637	66	2	87	5.139	195	4.287	2	87	502
OCTUBRE	167	4.183	180	63	4.593	167	4.003	47	23	4.240	47	-	23	4.593	167	4.003	-	23	353
NOVIEMBRE	114	3.373	106	75	3.668	114	3.267	73	2	3.476	73	2	20	3.668	114	3.267	2	20	192
DICIEMBRE	88	3.243	152	52	3.535	88	3.091	81	18	3.278	81	-	18	3.535	88	3.091	-	18	257
<b>TOTAL</b>	<b>1.601</b>	<b>44.639</b>	<b>1.419</b>	<b>1.815</b>	<b>49.474</b>	<b>1.601</b>	<b>43.216</b>	<b>869</b>	<b>26</b>	<b>46.143</b>	<b>869</b>	<b>26</b>	<b>431</b>	<b>49.474</b>	<b>1.601</b>	<b>43.216</b>	<b>26</b>	<b>431</b>	<b>3.331</b>

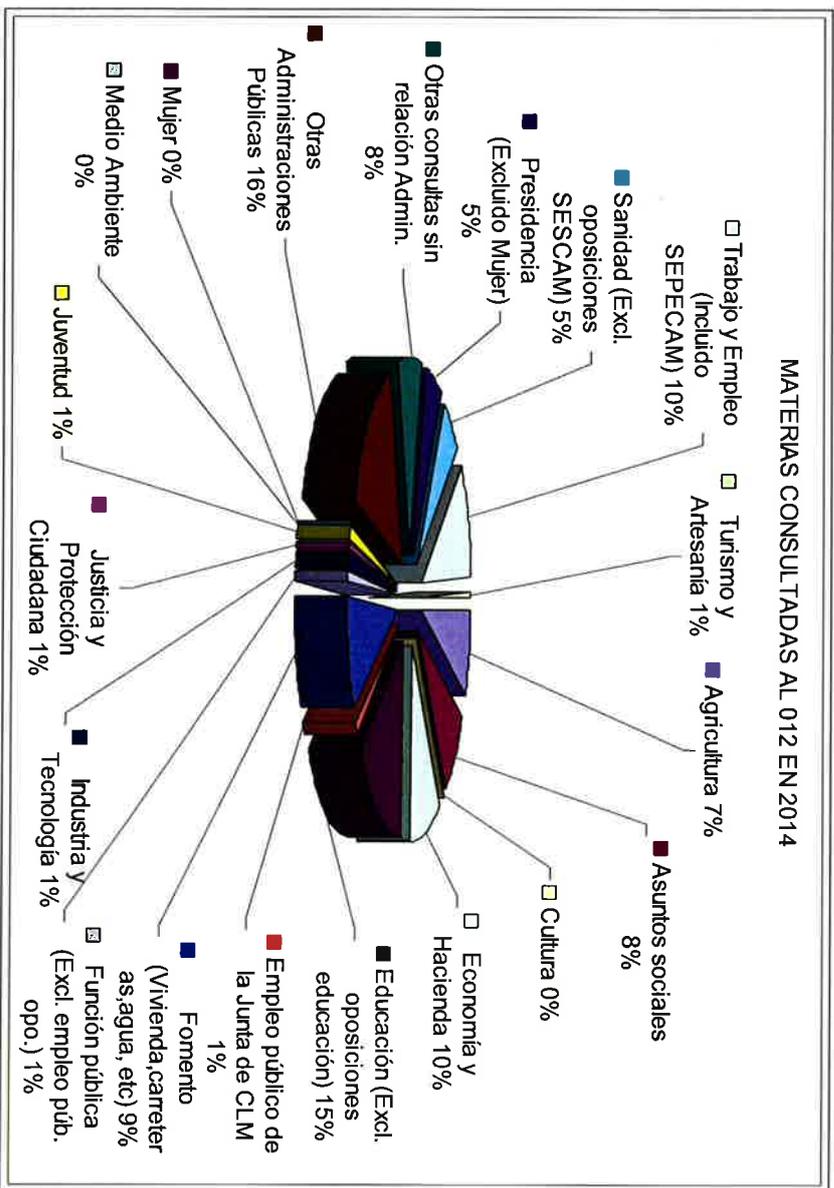
(\*) Son llamadas devueltas por el 012 a los ciudadanos que han realizado con anterioridad una consulta, pero en ese momento no se dispone de la información y se necesita consultar con el Órgano Gestor para poder dar una respuesta correcta.

Tráfico de llamadas



DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS POR MATERIAS 2014

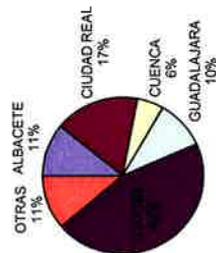
MATERIA DE LA CONSULTA	TOTAL	PORCENTAJE
Agricultura	3.400	7%
Asuntos sociales	3.670	8%
Cultura	118	0%
Economía y Hacienda	4.982	10%
Educación (Excl. oposiciones educación)	7.038	15%
Empleo público de la Junta de CLM	530	1%
Fomento (Vivienda,carreteras,agua, etc)	4.459	9%
Función pública (Excl. empleo púb. opo.)	458	1%
Industria y Tecnología	696	1%
Justicia y Protección Ciudadana	248	1%
Juventud	459	1%
Medio Ambiente	108	0%
Mujer	79	0%
Otras Administraciones Públicas	7.639	16%
Otras consultas sin relación Admín.	3.715	8%
Presidencia (Excluido Mujer)	2.457	5%
Sanidad (Excl. oposiciones SESCAM)	2.471	5%
Trabajo y Empleo	4.684	10%
Turismo y Artesanía	242	1%
<b>TOTAL</b>	<b>47.453</b>	<b>100%</b>



## TUI-LLAMADAS POR PROVINCIAS 2014

AÑO 2014	TOTAL PROVINCIA	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
ALBACETE	5.268	375	462	511	406	530	422	426	327	457	447	416	489
CIUDAD REAL	8.167	640	630	813	706	754	631	682	480	701	670	690	770
CUENCA	2.575	204	224	268	209	237	181	236	145	184	232	221	234
GUADALAJARA	4.825	345	416	428	389	489	354	360	268	493	387	473	423
TOLEDO	21.761	1.501	1.645	2.020	1.797	2.053	1.650	1.780	1.232	2.058	1.884	2.048	2.093
OTRAS	5.387	421	760	492	400	496	327	416	244	394	383	546	508
<b>TOTAL MESES</b>	<b>47.983</b>	<b>3.486</b>	<b>4.137</b>	<b>4.532</b>	<b>3.907</b>	<b>4.559</b>	<b>3.565</b>	<b>3.900</b>	<b>2.696</b>	<b>4.287</b>	<b>4.003</b>	<b>4.394</b>	<b>4.517</b>

LLAMADAS POR PROVINCIAS 2014



## LLAMADAS POR SEXOS 2014

MES	HOMBRES	MUJERES
ENERO	1.450	2.036
FEBRERO	1.689	2.448
MARZO	1.786	2.746
ABRIL	1.437	2.469
MAYO	1.803	2.756
JUNIO	1.256	2.308
JULIO	1.453	2.447
AGOSTO	1.049	1.647
SEPTIEMBRE	1.495	2.792
OCTUBRE	1.636	2.367
NOVIEMBRE	1.616	2.778
DICIEMBRE	1.796	2.721
<b>Total</b>	<b>18.466</b>	<b>29.515</b>



## ESTADÍSTICAS REGIONAL DE LA VUE POR AÑOS

Doc. 2.6

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	TOTAL
EMPRESAS CREADAS	80	807	421	502	476	460	470	344	413	294	646	658	725	6296
EMPRESAS EN TRAMITACIÓN	16	104	63	91	71	98	176	35	15	15	163	36	15	898
EMPRESAS EN SIMULACIÓN	15	913	80	200	346	266	576	453	598	415	1076	1329	1404	7671
EXP. ABANDONADOS EN SIMULACIÓN	31	64	189	174	429	147	376	23	36	67	10	1	4	1551
EXP. ABANDONADOS EN TRAMITACIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	4	35	9	8	15	71
TOTAL EXPEDIENTES (consultas generales)	142	1888	753	967	1322	971	1598	855	1066	826	1904	2032	2163	16487
TOTAL EXPEDIENTES ABANDONADOS	31	64	189	174	429	147	376	23	40	102	19	9	19	1622

## EMPRESAS CREADAS POR SECTOR DE ACTIVIDAD

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	TOTAL
ACTIVIDADES ARTÍSTICAS	0	0	0	0	0	0	0	1	2	2	3	3	1	12
ACTIVIDADES PROFESIONALES	10	482	87	123	120	107	152	86	121	61	175	235	247	2006
AGRICULTURA/GANADERÍA/PESCA	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	11	15	12	42
COMERCIO MAYOR	1	9	7	7	9	6	7	9	7	5	19	14	18	118
COMERCIO MENOR	18	98	115	102	106	84	107	85	97	78	160	155	152	1357
CONSTRUCCIÓN	1	15	24	28	28	69	40	28	9	9	14	14	19	298
HOSTELERÍA Y TURISMO	3	42	36	53	36	25	24	22	34	41	48	48	57	469
INDUSTRIA	1	9	9	20	15	19	1	0	2	1	10	4	17	108
INDUSTRIA AGROALIMENTARIA	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	26	3	3	35
SERVICIOS A EMPRESAS	24	45	63	57	86	73	58	43	67	47	73	43	87	766
SERVICIOS PERSONALES	21	53	62	69	72	75	75	30	51	41	51	45	72	717
TRANSPORTE	0	2	0	0	0	0	0	0	1	8	6	6	7	30
SIN DETERMINAR	1	50	18	43	4	2	6	41	22	0	53	76	33	349
TOTAL	80	807	421	502	476	460	470	345	415	296	649	661	725	6307

## EMPRESAS CREADAS POR SEXO

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	TOTAL
HOMBRE	41	480	228	264	261	254	238	179	214	163	371	355	415	3463
MUJER	39	327	193	238	215	206	232	165	199	131	275	303	310	2833
TOTAL	80	807	421	502	476	460	470	344	413	294	646	658	725	6296

## EMPRESAS CREADAS POR FORMA JURÍDICA

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	TOTAL
TOTAL EMPRESARIO INDIVIDUAL (SIN DUE+CON DUE)	60	640	315	397	365	371	394	302	365	262	404	577	563	5015
TOTAL SOCIEDAD MERCANTIL (SIN DUE+CON DUE)	15	96	72	74	73	56	45	25	27	0	200	73	74	830
EMPRESARIO INDIVIDUAL	60	640	315	397	365	371	394	302	364	220	404	313	562	4707
SOCIEDAD MERCANTIL	15	96	72	74	73	56	45	25	26	0	200	46	0	728
COMUNIDAD DE BIENES	3	50	32	31	37	33	31	17	10	13	27	16	15	315
COOPERATIVAS	1	2	1	0	1	0	0	0	12	0	15	0	0	32
OTROS SIN DETERMINAR	1	19	1	0	0	0	0	0	0	19	0	19	0	59
TOTAL	80	807	421	502	476	460	470	344	413	294	646	658	578	6149

## EMPRESAS CREADAS A TRAVÉS DE TRAMITACIÓN ONLINE

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	TOTAL
EMPRESARIO INDIVIDUAL con DUE	0	0	0	0	0	0	0	0	1	42	0	264	1	308
Total S.L. con DUE	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	27	110	139
S.L. con DUE	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	27	74	102
S.L. NUEVA EMPRESA con DUE	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	36	37
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	3	42	0	291	111	447

## INSPECCION GENERAL DE SERVICIOS

### CUADRO DE ACTIVIDAD DE VERIFICACION NORMATIVA 2014

**Doc. 2.7**

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 AAPP	50	13,6	29	12,9	21	14,6
Fomento	22	6,0	8	3,6	14	9,7
Educación, C. y D.	106	28,8	79	35,3	27	18,8
Hacienda	4	1,1	4	1,8	0	0,0
Agricultura	47	12,8	21	9,4	26	18,1
Empleo y Economía	44	12,0	15	6,7	29	20,1
Sanidad y AA.SS**	95	25,8	68	30,4	27	18,8
<b>TOTAL</b>	<b>368</b>	<b>100</b>	<b>224</b>	<b>100</b>	<b>144</b>	<b>100</b>

En **2013** se inició el sistema de verificación previa de normas para su publicación en el DOCM o su traslado a Consejo de Gobierno

El número de procedimientos verificados durante 2013 fue:

Verificación DOCM	Verificación Consejo Gob.	Total
135	213	<b>348</b>

**Se constata en 2014**

\*\* Un incremento durante el ejercicio del 5,75 % en el número total de procedimientos verificados

\*\* Un traslado de procedimientos de verificación de Consejo de Gobierno a verificación DOCM, al sustituirse el formato bases+convocatoria por convocatorias