

INFORME SOBRE INICIATIVAS, SUGERENCIAS Y QUEJAS.

AÑO 2015

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 de 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, si 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 Administración Local y Coordinación Administrativa, dependiente de la Consejería de Hacienda 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: www.jccm.es. Cualquiera que sea el canal elegido para la presentación, se podrá utilizar el modelo normalizado 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.

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 afectan 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.

2.- DATOS GENERALES

2.1.- Datos por materias.

De los datos obtenidos podemos extraer la clasificación por materias. El desglose de iniciativas, sugerencias y quejas por materias, entre el 1 de enero de 2015 y el 31 de diciembre de 2015, es el siguiente:

INICIATIVAS Y SUGERENCIAS	RECIBIDAS
INICIATIVAS O SUGERENCIAS	216

CLASIFICACIÓN DE QUEJAS	RECIBIDAS
ACCESIBILIDAD	6
AUSENCIA DEL FUNCIONARIO EN EL TIEMPO DE ATENCIÓN	9
CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	19
CANALES DE INFORMACIÓN	2
CONDICIONES DE LAS INSTALACIONES Y EL MOBILIARIO	90
CONOCIMIENTO O COMPRENSIÓN	9
CORTESÍA O INTERÉS	152
DIFICULTAD DE TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	2
FUNCIONAMIENTO DE UN SERVICIO O DEPENDENCIA	603
INEXISTENCIA DE LAS INSTALACIONES	0
MATERIA NO INCLUIDA EN EL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA ORDEN	182
NO CLASIFICABLE POR FALTA DE DATOS	20
NO COMPETENCIA DE LA JUNTA DE COMUNIDADES	37
OBLIGACIÓN DE PAGO	14
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	0
RECLAMACIÓN DIRIGIDA INCORRECTAMENTE (CONSULTA)	148
SISTEMA DE PAGO	0
TIEMPO DE ESPERA	118
TIEMPO EMPLEADO EN LA ATENCIÓN	6
TOTAL	1.417

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



2.2.- Datos por Consejerías, según estructura de la Administración Regional en 2015.

Con fecha 6 de julio de 2015 se publicó el Decreto 46/2015, de 05/07/2015, por el que se establece la estructura de la Administración Regional, que modificaba la anterior estructura. Por este motivo, los datos aparecen divididos en dos cuadros: un primer cuadro que recoge la información desde el 1 de enero hasta el 5 de julio de 2015, y un segundo cuadro, que recoge la información desde el día del 6 de julio hasta el 31 de diciembre de 2015, en función de las Consejerías existentes en cada periodo.

INICIATIVAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS POR CONSEJERÍAS

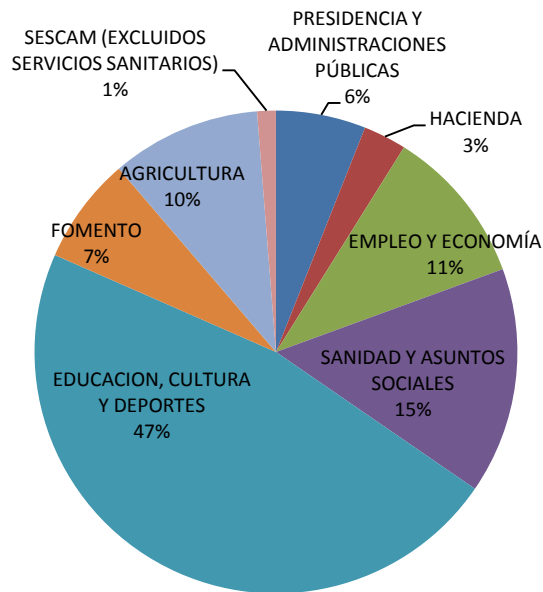
Desde 01/01/2015 a 05/07/2015	RECIBIDAS
PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	48
HACIENDA	23
EMPLEO Y ECONOMÍA	84
SANIDAD Y ASUNTOS SOCIALES	121
EDUCACION, CULTURA Y DEPORTES	375
FOMENTO	57
AGRICULTURA	80
SESCAM (EXCLUIDOS SERVICIOS SANITARIOS)	10
TOTAL	798

Desde 06/07/2015 a 31/12/2015	RECIBIDAS
VICEPRESIDENCIA	5
ECONOMÍA, EMPRESAS Y EMPLEO	46
HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	60
SANIDAD	7
AGRICULTURA, MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	62
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	518
FOMENTO	41
BIENESTAR SOCIAL	91
SESCAM (EXCLUIDOS SERVICIOS SANITARIOS)	5
TOTAL	835

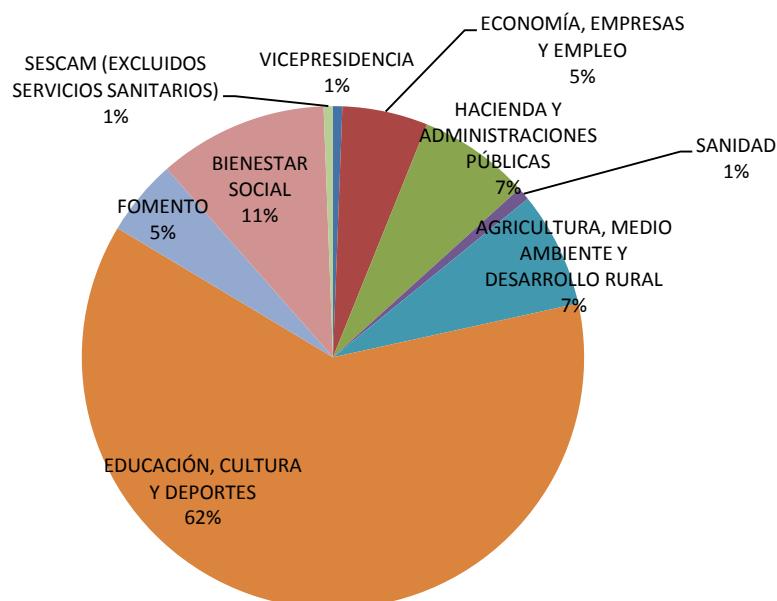
La distribución del porcentaje que representa cada Consejería respecto al total, podemos apreciarla en el siguiente gráfico.

PORCENTAJE DE INICIATIVAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS POR CONSEJERÍA

Desde el 01/01/2015 al 05/07/2015



Desde el 06/07/2015 al 31/12/2015



2.3.- ESTADO DE TRAMITACIÓN DE INICIATIVAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

TOTAL AÑO 2015	CONTESTADAS EN PLAZO	CONTESTADAS FUERA DE PLAZO	CONTESTADAS	SIN CONTESTAR	% CONTESTADAS SOBRE TOTAL
1633	701	895	1596	37	97,7%