

<b>PROGRAMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS 2015</b>			
<b>Nº de quejas y sugerencias recibidas en el ministerio</b>	Nº de Quejas (medios electrónicos y no electrónicos)	17	
	Nº de Sugerencias (medios electrónicos y no electrónicos)	1	
<b>Nº de quejas y sugerencias por canal de entrada</b> (tenga en cuenta que la suma de la totalidad de los conceptos por cada una de las categorías deberá sumar el número indicado en la parte superior)	Número de Quejas presentadas de forma presencial en 2015	11	
	Número de Quejas presentadas por correo postal en 2015	2	
	Número de quejas presentadas por medios electrónicos en 2015 (Con firma electrónica)		
	Número de quejas presentadas por medios electrónicos en 2015 (Sin firma electrónica)	4	
	Número de Quejas presentadas por teléfono en 2015		
	Número de Sugerencias presentadas de forma presencial en 2015	1	
	Número de Sugerencias presentadas por correo postal en 2015		
	Número de Sugerencias presentadas por medios electrónicos en 2015 (Con firma electrónica)		
	Número de Sugerencias presentadas por medios electrónicos en 2015 (Sin firma electrónica)		
	Número de Sugerencias presentadas por teléfono en 2015		
<b>Tiempos de respuesta a quejas y sugerencias</b> (tenga en cuenta que la suma de la totalidad de los conceptos por cada una de las categorías deberá sumar el número indicado en la parte superior)	<b>Rangos</b>	<b>Nº Q</b>	<b>Nº S</b>
	Contestadas dentro de plazo (20 Días)	2	
	Contestadas fuera de plazo: entre 21 y 40 días	5	
	Contestadas fuera de plazo: más de 40 días	9	1
	No contestadas por falta de requisitos formales (p.e. falta de dirección a la que contestar, o falta de datos suficientes de identificación....)	1	
<b>Causas de las Quejas y Sugerencias recibidas en 2015</b>	<b>CLASIFICACIÓN DE LAS CAUSAS</b>		
	<b>SERVICIOS PRESTADOS POR MEDIOS NO ELECTRONICOS</b>	<b>Nº Q</b>	<b>Nº S</b>
	<b>1 ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES</b>		
	11 Accesibilidad geográfica		
	12 Barreras físicas o arquitectónicas		
	13 Horarios de atención		
	14 Tiempos de espera excesivos	1	
	15 Espacios/condiciones ambientales/mobiliario		
	16 Recursos tecnológicos		
	17 Señalización		
	18 <b>Otros</b> accesibilidad, horarios e instalaciones		
	<b>2 INFORMACIÓN</b>		
	21 Accesibilidad a la información		
	22 Información previa insuficiente o deficiente sobre los requisitos para el servicio o trámite a realizar		
	23 Información deficiente o incompleta		
	24 Tiempos excesivos de respuesta a consultas		
	25 No disponibilidad de información en lenguas cooficiales		
	26 <b>Otros</b> información		
	<b>3 EMPLEADOS PÚBLICOS</b>		
	31 Falta de competencia		
	32 Falta de cortesía o educación		
33 Falta de interés en la atención al ciudadano			

34 Falta de equidad en el trato		
35 Falta de comprensión o interés por los problemas planteados		
36 <b>Otros</b> empleados públicos		
<b>4 SERVICIO PRESTADOS</b>		
41 Errores en la prestación del servicio		
42 Falta de simplicidad		
43 Petición de documentación innecesaria. Problemas de coordinación entre unidades		
44 Tiempos de tramitación excesivos	6	
45 Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio		
46 Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano		
47 <b>Otros</b> servicio		
<b>5 OTRAS CAUSAS</b>		
51 Total otras causas	10	1
<b>SERVICIOS PRESTADOS POR MEDIOS ELECTRONICOS</b>	<b>Nº Q</b>	<b>Nº S</b>
<b>6 ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES</b>		
61 Fallos o interrupciones en el acceso a los escenarios electrónicos (página web, sede electrónica)		
62 Dificultades de acceso para personas con discapacidad		
63 Calendario y horarios de acceso y funcionamiento		
64 Tiempos excesivos de acceso, navegación, descarga o utilización		
65 Diseño global, estilo gráfico y estética		
66 Funcionalidad y facilidad de navegación y realización de trámites o servicios		
67 <b>Otros</b> accesibilidad, horarios y usabilidad		
<b>7 INFORMACIÓN</b>		
71 Acceso on-line a la información		
72 Información on-line deficiente, desactualizada o incompleta sobre el servicio o trámite a realizar		
73 Tiempos excesivos de respuesta a consultas on-line o telefónicas		
74 No disponibilidad de información en lenguas cooficiales u otras lenguas		
75 <b>Otros</b> información		
<b>8 ATENCION AL CIUDADANO</b>		
81 Falta de asistencia personalizada on-line o telefónica		
82 Asistencia personalizada inadecuada		
83 Utilización de canales de contacto o contestación distintos a los elegidos por el usuario		
84 Soluciones insatisfactorias a los problemas planteados		
85 <b>Otros</b> atención al ciudadano		
<b>9 SERVICIO PRESTADO</b>		
91 Errores en la prestación del servicio		
92 Falta de simplicidad en el procedimiento		
93 Petición de documentación innecesaria. Problemas de		

	interoperabilidad entre administraciones		
	94 Tiempos de tramitación excesivos		
	95 Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio		
	96 Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano		
	97 <b>Otros</b> servicios		
	<b>10 OTRAS CAUSAS</b>		
	101 Total otras causas		
	<b>CS (Quejas/ Reclamaciones/Sugerencias) en relación a los compromisos de las Cartas de Servicio (Indicar el TOTAL)</b>		
Indicar el número total de acciones de mejora implantadas derivadas de la gestión de las Quejas y Sugerencias recibidas	<b>Derivadas de Quejas</b>		<b>Derivadas de Sugerencias</b>