

**ISAM 2017**

**MINISTERIO DE AGRICULTURA Y PESCA, ALIMENTACIÓN Y MEDIO AMBIENTE**

**PROGRAMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**

<b>PROGRAMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS 2017</b>			
<b>N° de quejas y sugerencias recibidas en el ministerio</b>	N° de Quejas (medios electrónicos y no electrónicos)	27	
	N° de Sugerencias (medios electrónicos y no electrónicos)	3	
<b>N° 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 2017	8	
	Número de Quejas presentadas por correo postal en 2017	18	
	Número de quejas presentadas por medios electrónicos en 2017 (Con firma electrónica)		
	Número de quejas presentadas por medios electrónicos en 2017 (Sin firma electrónica)	1	
	Número de Quejas presentadas por fax o teléfono en 2017		
	Número de Sugerencias presentadas de forma presencial en 2017	1	
	Número de Sugerencias presentadas por correo postal en 2017	1	
	Número de Sugerencias presentadas por medios electrónicos en 2017 (Con firma electrónica)		
	Número de Sugerencias presentadas por medios electrónicos en 2017 (Sin firma electrónica)	1	
	Número de Sugerencias presentadas por fax o teléfono en 2017		
<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>N° Q</b>	<b>N° S</b>
	Contestadas dentro de plazo (20 Días)	9	3
	Contestadas fuera de plazo: entre 21 y 40 días	14	
	Contestadas fuera de plazo: más de 40 días	4	
	No contestadas por falta de requisitos formales (v.g. falta dirección a la que contestar, o falta de datos suficientes de identificación....)		
<b>Causas de las Quejas y Sugerencias recibidas en 2017</b>	<b>CLASIFICACIÓN DE LAS CAUSAS</b>		
	<b>SERVICIOS PRESTADOS POR MEDIOS NO-ELECTRÓNICOS</b>	<b>N° Q</b>	<b>N° S</b>
	<b>1.- ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES</b> (accesibilidad geográfica, barreras físicas o arquitectónicas, horarios de atención, tiempos de espera excesivos, espacios/condiciones ambientales/mobiliario, recursos tecnológicos, señalización)	1	
	<b>2.- INFORMACIÓN</b> (accesibilidad a la información, información previa insuficiente o deficiente sobre los requisitos para el servicio o trámite a realizar, información deficiente o incompleta, tiempos excesivos de respuesta a consultas, no disponibilidad de información en lenguas cooficiales u otras lenguas)	5	
	<b>3.- EMPLEADOS PÚBLICOS</b> (falta de competencia, falta de cortesía o educación, falta de interés en la atención al ciudadano, falta de equidad en el trato, falta de comprensión o interés por los problemas planteados)	1	
	<b>4.- SERVICIO PRESTADO</b> (errores en la prestación del servicio, falta de simplicidad en el procedimiento, Petición de documentación innecesaria, problemas de coordinación entre unidades, tiempos de tramitación excesivos, incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio, incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano)	14	
	<b>5.-OTRAS CAUSAS</b>	6	2

SERVICIOS PRESTADOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS		Nº Q	Nº S
6.- <b>ACCESIBILIDAD, DISPONIBILIDAD Y USABILIDAD</b> (fallos o interrupciones en el acceso a los escenarios electrónicos (página web, sede electrónica), dificultades de acceso para personas con discapacidad, disponibilidad de acceso y funcionamiento, tiempos excesivos de acceso, navegación, descarga o utilización, diseño global, estilo gráfico y estética, funcionalidad y facilidad de navegación y realización de trámites o servicios)			1
7.- <b>INFORMACIÓN</b> (acceso on-line a la información, información on-line deficiente., desactualizada o incompleta sobre el servicio o trámite a realizar, tiempos excesivos de respuesta a consultas on-line o telefónicas, no disponibilidad de información en lenguas cooficiales u otras lenguas)			
8.- <b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> ( falta de asistencia personalizada on-line o telefónica, asistencia personalizada inadecuada, utilización de canales de contacto o contestación distintos a los elegidos por el usuario, soluciones insatisfactorias a los problemas planteados)			
9. - <b>SERVICIO PRESTADO</b> (errores en la prestación del servicio, falta de simplicidad en el procedimiento, petición de documentación innecesaria, problemas de interoperabilidad entre administraciones, tiempos de tramitación excesivos, incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio, incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano)			
10.- <b>OTRAS CAUSAS</b>			
<b>CS (Quejas/ Reclamaciones/Sugerencias) en relación a los compromisos de las Cartas de Servicio (Indicar el TOTAL)</b>			
<b>Indicar el número total de acciones de mejora implantadas derivadas de la gestión de las Quejas y Sugerencias recibidas</b>	<b>Derivadas de Quejas</b>		<b>Derivadas de Sugerencias</b>