



Nº EXPEDIENTE: 001-048644

Nombre: [REDACTED]

NIF: [REDACTED]

Correo electrónico: [REDACTED]

Con fecha 9 de octubre de 2020 tuvo entrada en la Unidad de Información de Transparencia del Ministerio de Política Territorial y Función Pública su solicitud de acceso a la información pública al amparo de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, solicitud que quedó registrada con el número 001-048644:

“Asunto: Quejas administración lenguaje

Me gustaría saber cuántas quejas se han recibido en la administración general relacionadas con la dificultad que tienen los ciudadanos en entender información de la administración porque se utiliza un lenguaje farragoso, etc. Y si podría saber el contenido de algunas de esas quejas”.

Con fecha 21 de octubre de 2020 esta solicitud se recibió en la Dirección General de Gobernanza Pública, fecha a partir de la cual empieza a contar el plazo de un mes previsto para su resolución en el artículo 20.1 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre.

Una vez analizada la solicitud, esta Dirección General de Gobernanza Pública **concede el acceso a la información**, señalando que, de forma general, en el ámbito de la Administración General del Estado (AGE) las quejas se clasifican con carácter general en 5 grupos, que tienen algún matiz si la queja se refiere a servicios prestados por medios “electrónicos” o bien por medios “no electrónicos”:

A) SERVICIOS PRESTADOS POR MEDIOS NO-ELECTRÓNICOS:

1.- ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES (accesibilidad geográfica, barreras físicas o arquitectónicas, horarios de atención, tiempos de espera excesivos, espacios/condiciones ambientales/mobiliario, recursos tecnológicos, señalización).



2.- INFORMACIÓN (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).

3.- EMPLEADOS PÚBLICOS (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).

4.- SERVICIO PRESTADO (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).

5.- OTRAS CAUSAS

SERVICIOS PRESTADOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS:

1.- ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD (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).

2.- INFORMACIÓN (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).

3.- ATENCIÓN AL CIUDADANO (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).

4. - SERVICIO PRESTADO (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).

5.- OTRAS CAUSAS.

CSV

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : | FECHA : 30/10/2020 10:55 | Sin acción específica



En el caso que nos ocupa, y teniendo en cuenta que no existe una categoría específica para las quejas motivadas por un “lenguaje farragoso”, éstas pudieran estar incluidas aparentemente en la categoría “INFORMACIÓN”, aunque habría que tener en consideración algunos matices y evaluar cada caso.

Con una periodicidad anual, la Administración General del Estado elabora el *Informe de Seguimiento de la Actividad de los Ministerios en relación con los Programas del Marco General para la Mejora de la Calidad de la AGE* (ISAM), previstos en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio. Estos informe presentan un panorama general de la actividad de los Ministerios en relación con los Programas del Marco General para la Mejora de la Calidad en la Administración General del Estado que se establecen en el artículo 3 del citado Real Decreto, y que son los siguientes: análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios; cartas de servicios; quejas y sugerencias; evaluación de la calidad de las organizaciones; y el programa de reconocimiento.

Esta información, está a su entera disposición a través de la página web del Ministerio de Política Territorial y Función Pública, dentro del área de Gobernanza Pública: <https://www.mptfp.gob.es/portal/funcionpublica/gobernanza-publica/calidad/informes.html>

Por lo que se refiere al programa de quejas y sugerencias del último informe ISAM publicado hasta la fecha, el de 2019 (datos de 2018), puede consultar las páginas 39 a 61 del citado informe en el siguiente enlace: https://www.mptfp.gob.es/dam/es/portal/funcionpublica/gobernanza-publica/calidad/informes/ISAM/Informe_ISAM_2018.pdf.pdf

Contra la presente resolución, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Madrid (Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la jurisdicción contencioso-administrativa), en el plazo de dos meses o, previa y potestativamente, reclamación ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno en el plazo de un mes; en ambos casos, el plazo se contará desde el día siguiente al de la notificación de la presente resolución.

La Directora General de Gobernanza Pública

[Firma]

CSV : [Firma]

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : [Firma] | FECHA : 30/10/2020 10:55 | Sin acción específica