

SEGUIMIENTO DE LAS INCIDENCIAS PRODUCIDAS EN EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DURANTE LA VIGENCIA DE LAS MEDIDAS ACORDADAS POR LAS RESOLUCIONES DE 13 DE MARZO Y 13 DE MAYO DE 2020, DE LA VICEPRESIDENTA PRIMERA Y CONSEJERA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, RESPECTO A LOS EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DE LA JUNTA DE EXTREMADURA CON MOTIVO DEL COVID-19, Y PARA LA REINCORPORACIÓN PROGRESIVA DE ÉSTOS A SUS PUESTOS DE TRABAJO. RESULTADO DE LA ENCUESTA A EMPLEADAS Y EMPLEADOS PÚBLICOS.

INTRODUCCIÓN

Las Cláusulas Décima de la Resolución de 13 de marzo de 2020 de la Vicepresidenta Primera y consejera, por la que se adoptan medidas respecto a **los empleados públicos del ámbito general de la administración** de la Junta de Extremadura con motivo del covid-19. (DOE Extraordinario núm. 1, de 14 de marzo), y Decimosexta, de la Resolución de la Vicepresidenta Primera y Consejera de Hacienda y Administración Pública, de 13 de mayo de 2020, por la que se establecen las medidas y pautas de actuación para la reincorporación progresiva a sus puestos de trabajo de las empleadas y empleados públicos **del ámbito general de la administración de la Junta de Extremadura**. (DOE núm. 92, de 14 de mayo), establecían que la Secretaría General de Administración Digital, a través del Servicio de Calidad de los Servicios y con la colaboración de la Dirección General de Función Pública, realizará un informe sobre la incidencia que estas medidas tengan en el funcionamiento de los servicios durante su vigencia.

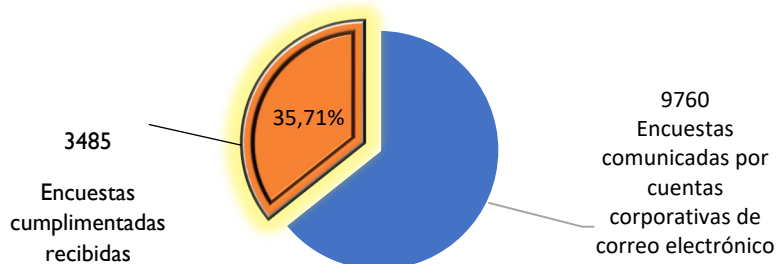
Método de Seguimiento. El método por el que se ha optado para calibrar el impacto de la reorganización del trabajo en el funcionamiento de los servicios, ha sido la elaboración de una **encuesta/cuestionario** (se acompaña como Anexo) dirigida a las empleadas y empleados públicos del ámbito general de la administración de la Junta de Extremadura lanzada a través de las cuentas de correo corporativo de las empleadas y empleados adscritos a cada una de las Consejerías, cuya cumplimentación ha dejado a salvo el anonimato. La investigación ha tenido por objeto evaluar el impacto de la modalidad del teletrabajo en el funcionamiento de la Administración y la prestación de los servicios públicos que ha debido ser activada de forma urgente en esta situación excepcional, así como las incidencias en la reincorporación progresiva de las empleadas y empleados públicos a la actividad presencial. Pero no solo se ha enfocado el cuestionario a realizar un diagnóstico, sino que se ha pretendido que tuviera una **vocación prospectiva** en el sentido de ofrecer datos para contribuir a la adopción de decisiones informadas en futuros escenarios de incertidumbre como el que se ha experimentado entre marzo y septiembre de 2020.

Observación. En este apartado hay que advertir que el sistema empleado por algunas Consejerías para lanzar el cuestionario a los empleados adscritos ha permitido que al mismo hayan tenido acceso y haya sido cumplimentado por empleadas y empleados públicos NO pertenecientes al ámbito de la Administración General de la Junta de Extremadura. Dejando a salvo el anonimato de las encuestas cumplimentadas, el dato anterior se deduce de la cumplimentación en las mismas del campo: Órgano directivo, Servicio o Unidad. En concreto, el hecho de que la Consejería de Sanidad y Servicios Sociales haya publicado el cuestionario en el Tablón de anuncios de la intranet ha permitido la participación de empleados públicos del área sanitaria adscritos al SES y al SEPAD, en un pequeño porcentaje respecto del total del personal adscrito a estos organismos. Creemos conveniente hacer esta precisión, toda vez que el contenido del cuestionario y los aspectos en él abordados eran de interés para el trabajo de empleadas y empleados públicos adscritos, como hemos dicho, al ámbito de Administración General de la Junta de Extremadura tal y como indicaban las dos Resoluciones mencionadas.

El ámbito temporal o periodo de seguimiento al que se ha ceñido el cuestionario ha sido desde el 14 de marzo (inicio del estado de alarma) hasta el 21 de septiembre de 2020 (plazo fijado por la citada Resolución de 20 de mayo de 2020).

Datos de participación:

Encuestas comunicadas a través de las cuentas corporativas de correo electrónico	9760
Comunicación de la encuesta a través de Tablón de Anuncio Intranet	Consejería de Sanidad y Servicios Sociales y SES.
Encuestas cumplimentadas recibidas	3.485 (35,70 % del total de empleados/as que han recibido la comunicación de la encuesta por correo electrónico).



Desglose de participación por Departamento:

DEPARTAMENTO	CUESTIONARIOS CUMPLIMENTADOS	PORCENTAJE (respecto del total de las encuestas recibidas)	PORCENTAJE (respecto del total de las de las cuentas de correo del Departamento/Consejería)
Presidencia de la Junta	67	1,92%	39,18%
Vicepresidencia Primera y Consejería de Hacienda y Administración Pública	535	15,35%	54,20%
Vicepresidencia Segunda y Consejería de Sanidad y Servicios Sociales	98	2,81% (*)	7,9%
Consejería de Agricultura, Desarrollo Rural, Población y Territorio	1.120	32,13%	47,24%
Consejería de Economía, Ciencia y Agenda Digital	194	5,56%	31,49%
Consejería de Educación y Empleo	792	22,72%	26,21%
Consejería de Movilidad, Transporte y Vivienda	227	6,51%	31,93%
Consejería de Igualdad y Portavocía	95	2,72%	43,98%
Consejería de Cultura, Turismo y Deportes	228	6,54%	40,21%
Consejería para la Transición Ecológica y Sostenibilidad	129	3,7%	34,36%
	3.485	100%	

Comentario. Como se aprecia ha sido la Consejería de Agricultura, Desarrollo Rural, Población y Territorio la que ha obtenido una participación más alta, un 32,13%, seguida de la Consejería de Educación y Empleo, 22,72%, respecto del total de cuestionarios cumplimentados, lo cual se corresponde con el hecho de ser las Consejerías que cuentan con mayor número de empleadas y empleados públicos adscritos a los servicios de Administración General. En cuanto al porcentaje de participación de empleadas y empleados de una Consejería respecto del total de cuentas de correo, el porcentaje más alto lo ha obtenido la Vicepresidencia Primera y Consejería de Hacienda y Administración Pública, seguida por la Consejería de Agricultura, Desarrollo Rural, Población y Territorio.

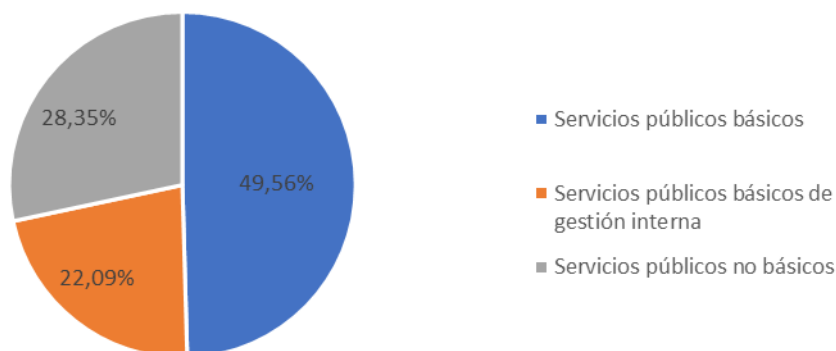
A partir de estos parámetros metodológicos los resultados de las incidencias de dichas medidas en el funcionamiento de los Servicios/Unidades asimiladas de las Consejerías/Departamento (Ente u Organismo) que conforman la Junta de Extremadura, han sido las siguientes:

1. Número de trabajadoras y trabajadores en plantilla en la Unidad:

	Respuestas	Porcentaje
Menos de 10	1043	29,93
Entre 10 y 25	1395	40,03
Entre 25 y 50	697	20,00
Entre 50 y 100	181	5,19
Más de 100	169	4,85
	3485	100

2. Modalidad de servicio público prestado por las empleadas y empleados según el Decreto 17/2020, de 15 de marzo:

	Respuestas	Porcentaje
Servicios públicos básicos	1727	49,56
Servicios públicos básicos de gestión interna	770	22,09
Servicios públicos no básicos	988	28,35
	3485	100



El 71,65% de las empleadas y empleados públicos han prestado servicios públicos básicos (incluyendo los de gestión interna).

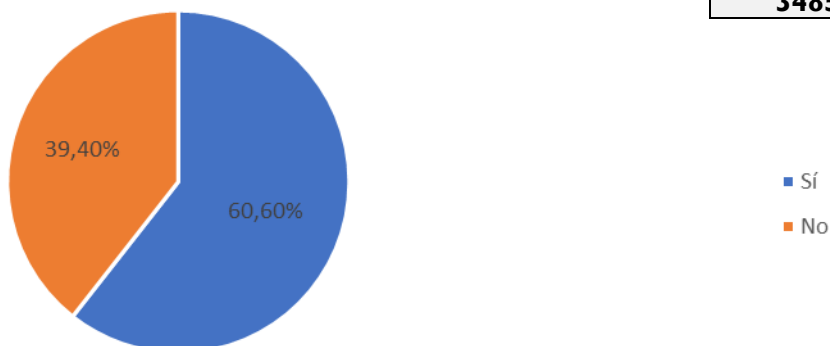
Desglose por Departamentos:

DEPARTAMENTO	CUESTIONARIOS	SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS	SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS DE GESTIÓN INTERNA	SERVICIOS PÚBLICOS NO BÁSICOS
Presidencia de la Junta	67	14	21	32
Vicepresidencia Primera y Consejería de Hacienda y Administración Pública	535	172	216	147
Vicepresidencia Segunda y Consejería de Sanidad y Servicios Sociales	98	61	19	18
Consejería de Agricultura, Desarrollo Rural, Población y Territorio	1120	738	182	200
Consejería de Economía, Ciencia y Agenda Digital	194	35	55	104
Consejería de Educación y Empleo	792	442	140	210
Consejería de Movilidad, Transporte y Vivienda	227	110	47	70
Consejería de Igualdad y Portavocía	95	30	23	42
Consejería de Cultura, Turismo y Deportes	228	59	41	128
Consejería para la Transición Ecológica y Sostenibilidad	129	66	26	37
	3485	1727	770	988

Comentario: Dado que el cuestionario iba dirigido a empleados públicos adscritos a la Administración General y por lo tanto quedaban al margen el personal del área sanitaria adscrito al SES, sociosanitaria adscrito al SEPAD y el personal docente adscrito a la Consejería de Educación y Empleo, las Consejerías con mayor volumen de empleados públicos adscritos a servicios públicos básicos, incluyendo los de gestión interna han sido la Consejería de Agricultura, Desarrollo Rural, Población y Territorio seguida de la Consejería de Educación y Empleo.

3. Unidades que prestan habitualmente atención al público (ciudadanía, empresas, etc.):

	Respuestas	Porcentaje
Sí	2112	60,60
No	1373	39,40
	3485	100

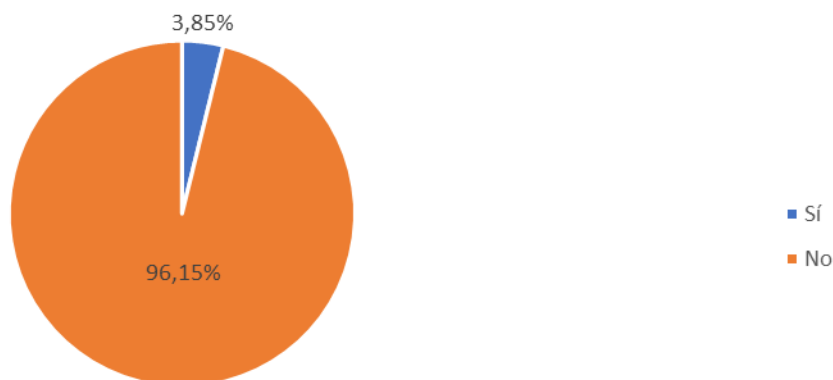


Desglose por Departamentos:

DEPARTAMENTO	CUESTIONARIOS	Sí prestan habitualmente atención al público	No prestan habitualmente atención al público
Presidencia de la Junta	67	17	50
Vicepresidencia Primera y Consejería de Hacienda y Administración Pública	535	152	383
Vicepresidencia Segunda y Consejería de Sanidad y Servicios Sociales	98	63	35
Consejería de Agricultura, Desarrollo Rural, Población y Territorio	1120	785	335
Consejería de Economía, Ciencia y Agenda Digital	194	87	107
Consejería de Educación y Empleo	792	563	229
Consejería de Movilidad, Transporte y Vivienda	227	149	78
Consejería de Igualdad y Portavocía	95	64	31
Consejería de Cultura, Turismo y Deportes	228	141	87
Consejería para la Transición Ecológica y Sostenibilidad	129	91	38
	3485	2112	1373

4. Experiencia en el teletrabajo previa a la declaración del estado de alarma, al amparo del Decreto 1/2018, de 10 de enero, por el que se regula la prestación del servicio en la modalidad no presencial, mediante la fórmula del teletrabajo, en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura:

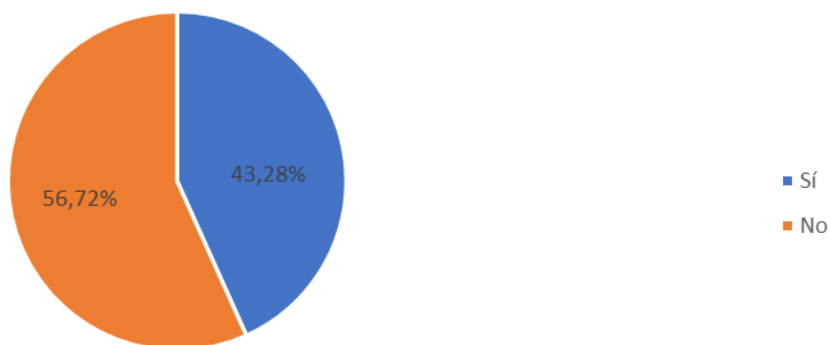
	Respuestas	Porcentaje
Sí	134	3,85
No	3351	96,15
	3485	100



Comentario: Se observa un alto porcentaje de empleadas y empleados sin experiencia previa en el teletrabajo.

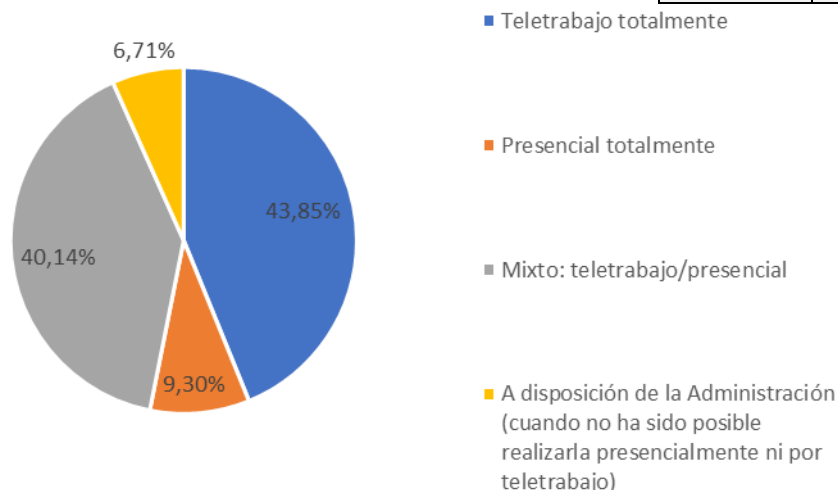
4.1 Cambios en la organización de su trabajo o sus tareas como teletrabajador al amparo de la última convocatoria del Decreto 1/2018, de 10 de enero (anterior al estado de alarma), a partir de la declaración del Estado de Alarma:

	Respuestas	Porcentaje
Sí	58	43,28
No	76	56,72
	134	100



5. Modalidad de prestación del servicio asignada durante el periodo del estado de alarma (del 14 de marzo al 21 de junio):

	Respuestas	Porcentaje
Teletrabajo totalmente	1528	43,85
Presencial totalmente	324	9,30
Mixto: teletrabajo/presencial	1399	40,14
A disposición de la Administración (cuando no ha sido posible realizarla presencialmente ni por teletrabajo)	234	6,71
	3485	100



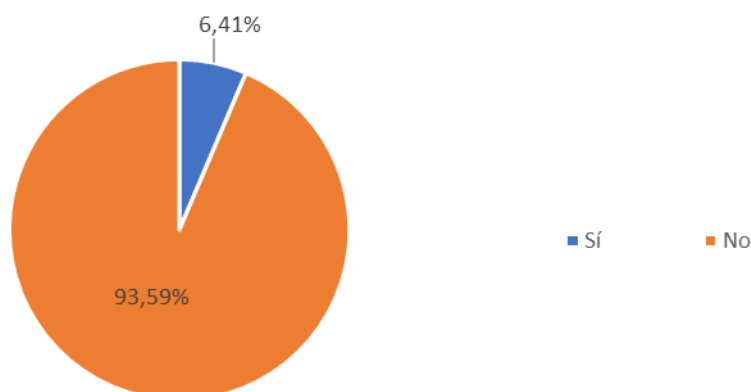
Desglose por Departamentos:

DEPARTAMENTO	CUESTIONARIOS	Teletrabajo totalmente	Presencial totalmente	Mixto: teletrabajo/presencial	A disposición de la Administración
Presidencia de la Junta	67	36	3	24	4
Vicepresidencia Primera y Consejería de Hacienda y Administración Pública	535	400	10	108	17
Vicepresidencia Segunda y Consejería de Sanidad y Servicios Sociales	98	17	44	33	4
Consejería de Agricultura, Desarrollo Rural, Población y Territorio	1120	315	155	577	73
Consejería de Economía, Ciencia y Agenda Digital	194	106	9	68	11

DEPARTAMENTO	CUESTIONARIOS	Teletrabajo totalmente	Presencial totalmente	Mixto: teletrabajo/presencial	A disposición de la Administración
Consejería de Educación y Empleo	792	297	67	396	32
Consejería de Movilidad, Transporte y Vivienda	227	104	23	60	40
Consejería de Igualdad y Portavocía	95	53	2	31	9
Consejería de Cultura, Turismo y Deportes	228	114	10	68	36
Consejería para la Transición Ecológica y Sostenibilidad	129	86	1	34	8
	3485	1528	324	1399	234

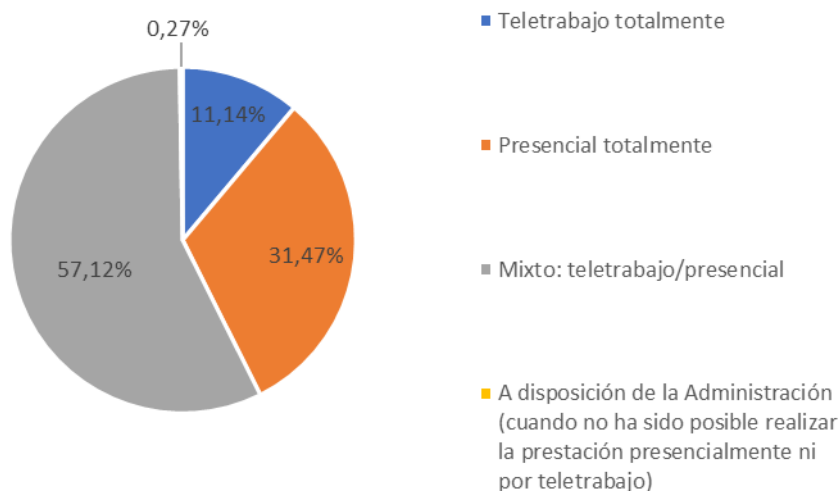
5.1 Empleadas y empleados que han prestado servicios presenciales en otra/s Unidad/es o Centro/s:

	Respuestas	Porcentaje
Sí	15	6,41
No	219	93,59
	234	100



6. Modalidad de prestación del servicio asignado tras la finalización del estado de alarma y en el periodo comprendido entre el 21 de junio y el 21 de septiembre de 2020:

	Respuestas	Porcentaje
Teletrabajo totalmente	326	11,14
Presencial totalmente	921	31,47
Mixto: teletrabajo/presencial	1672	57,12
A disposición de la Administración (cuando no ha sido posible realizar la prestación presencialmente ni por teletrabajo)	8	0,27
	2927	100



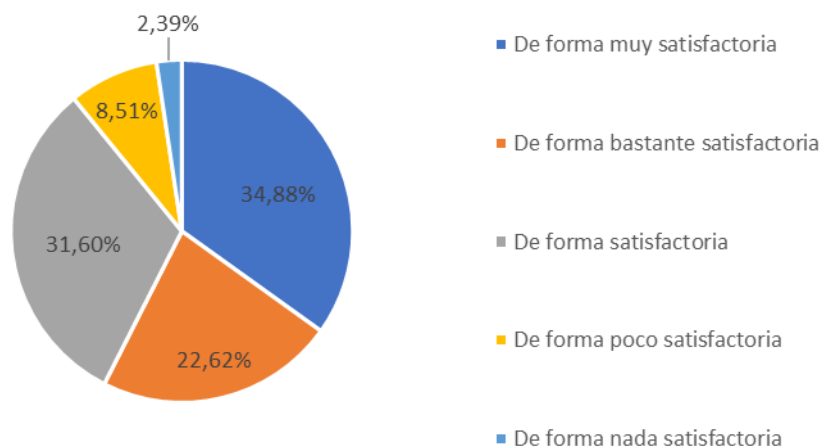
Desglose por Departamentos:

DEPARTAMENTO	CUESTIONARIOS	Teletrabajo totalmente	Presencial totalmente	Mixto: teletrabajo/presencial	A disposición de la Administración
Presidencia de la Junta	60	3	16	41	0
Vicepresidencia Primera y Consejería de Hacienda y Administración Pública	508	204	51	252	1
Vicepresidencia Segunda y Consejería de Sanidad y Servicios Sociales	50	5	13	32	0
Consejería de Agricultura, Desarrollo Rural, Población y Territorio	892	53	354	484	1

DEPARTAMENTO	CUESTIONARIOS	Teletrabajo totalmente	Presencial totalmente	Mixto: teletrabajo/presencial	A disposición de la Administración
Consejería de Economía, Ciencia y Agenda Digital	174	10	39	125	0
Consejería de Educación y Empleo	693	20	316	353	4
Consejería de Movilidad, Transporte y Vivienda	164	9	29	126	0
Consejería de Igualdad y Portavocía	84	4	23	57	0
Consejería de Cultura, Turismo y Deportes	182	11	67	103	1
Consejería para la Transición Ecológica y Sostenibilidad	120	7	13	99	1
	2927	326	921	1672	8

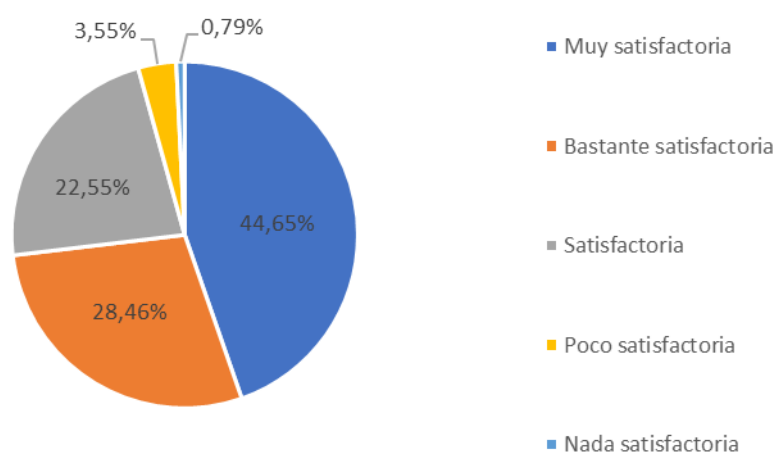
7. Valoración de las empleadas y empleados sobre la organización del teletrabajo (o el teletrabajo y el trabajo presencial, si ha sido el caso) durante el estado de alarma y hasta el 21 de septiembre de 2020:

	Respuestas	Porcentaje
De forma muy satisfactoria	1021	34,88
De forma bastante satisfactoria	662	22,62
De forma satisfactoria	925	31,60
De forma poco satisfactoria	249	8,51
De forma nada satisfactoria	70	2,39
	2927	100



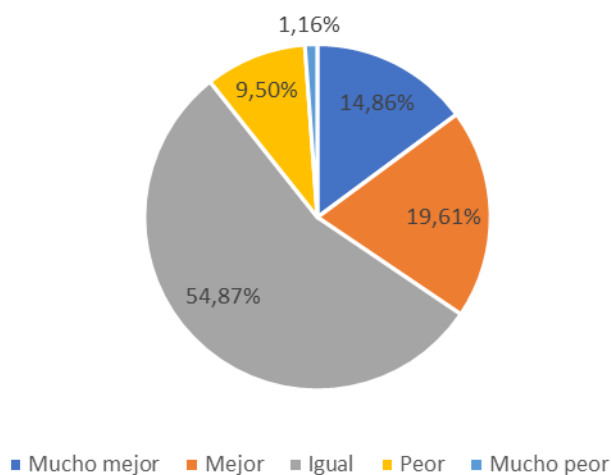
8. Valoración de la relación con las restantes personas teletrabajadoras de la Unidad en cuanto a comunicación, inmediatez y coordinación

	Respuestas	Porcentaje
Muy satisfactoria	1307	44,65
Bastante satisfactoria	833	28,46
Satisfactoria	660	22,55
Poco satisfactoria	104	3,55
Nada satisfactoria	23	0,79
	2927	100



9. Valoración de la calidad del trabajo prestado durante el estado de alarma y hasta el 21 de septiembre de 2020 en comparación con el prestado presencialmente en el periodo anterior:

	Respuestas	Porcentaje
Mucho mejor	435	14,86
Mejor	574	19,61
Igual	1606	54,87
Peor	278	9,50
Mucho peor	34	1,16
	2927	100



9.1 Síntesis de las razones esgrimidas para fundamentar el empeoramiento de la calidad del trabajo prestado durante el estado de alarma y hasta el 21 de septiembre de 2020:

312 respuestas

En primer lugar, advertir que solo un 9,50% de empleadas y empleados han respondido que la calidad del trabajo desarrollado en el periodo comprendido desde el 14 de marzo hasta el 21 de septiembre en comparación con el trabajo presencial ha sido peor y un 1,16%, mucho peor, alcanzando la suma de ambos un 10,60%.

De un total de 312 respuestas, algunas de las cuales abarcaban varios aspectos, las razones y motivos más mencionados como causantes de una disminución en la calidad del trabajo desarrollado, desglosados por materias, han sido las siguientes:

1. Por tratarse de trabajos/funciones/tareas no adecuadas para la prestación telemática.
2. Por las dificultades para compatibilizar conciliación familiar y jornada laboral.
3. Por trabajar con programas y aplicaciones informáticas que se han demostrado no adecuados y compatibles con el teletrabajo.
4. Por tener que utilizar programas y aplicaciones informáticas de implantación reciente y necesitados de mejora y/o formación de los usuarios.
5. Por la no implantación de la notificación electrónica, expediente electrónico y archivo electrónico
6. Por la no implantación del registro electrónico general en la Junta Extremadura.
7. Por la insuficiente e inadecuada dotación en equipos informáticos ordenadores portátiles con hardware adecuado en el centro de trabajo.
8. Por falta de formación en nuevas tecnologías en general.
9. Por tardanza en la conexión en remoto mediante la VPN y otras Incidencias tecnológicas no resueltas.
10. Por no contar con equipo informático con hardware adecuado en el domicilio personal.
11. Por no haber proporcionado la Administración equipos portátiles con hardware adecuado a los empleados públicos con funciones aptas para ser desarrolladas mediante el teletrabajo.
12. Por trabajar con procedimientos no automatizados, documentos no digitalizados, muchos expedientes en papel.
13. Por la sobrecarga de trabajo que ha supuesto la adaptación al propio teletrabajo.

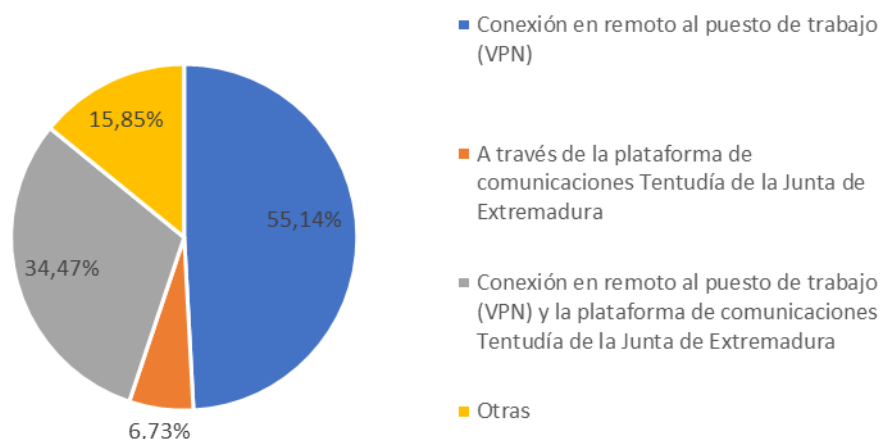
Además de las razones o motivos indicados anteriormente también se han mencionado como aspectos a mejorar y propuestas generales, las siguientes:

- Impulsar un sistema de desempeño mixto Presencial/Teletrabajo.
- Deben concretarse y unificarse los criterios relativos al derecho al teletrabajo, trabajo presencial, teniendo en cuenta tanto la tipología de la función desempeñada como el derecho a la conciliación de la vida laboral y familiar entre las distintas Consejerías
- Homogeneizar los criterios de aplicación por las unidades de personal de los protocolos de seguridad establecidos por el Servicio de Salud y Riesgos Laborales.

10. Herramientas tecnológicas utilizadas para la prestación no presencial de servicios:

2927 respuestas recibidas.

	Respuestas	Porcentaje
Conexión en remoto al puesto de trabajo (VPN)	1614	55,14
A través de la plataforma de comunicaciones Tentudía de la Junta de Extremadura	197	6,73
Conexión en remoto al puesto de trabajo (VPN) y la plataforma de comunicaciones Tentudía de la Junta de Extremadura	1009	34,47
Otras	464	15,85



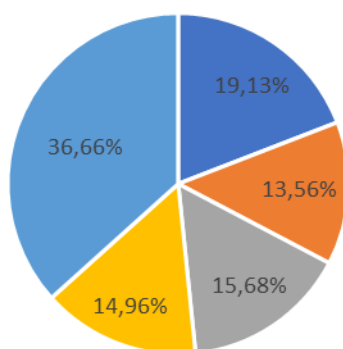
Otras Herramientas		464 respuestas / 15,85%
Zoom	Nextcloud	
	Atcviogen	
Whatshap	Evex	
Skype	Van Mullen	
Webex	Abysysnet	
	Ebiblio	
Sirex	Efilm	
Rayuela	Telegram	
Cisco	Alcántara	
	GoToMeeting	
	Moodle	
	Siltra	
Google Suite	Cexil	
Meet	Agile	
Educarex	Info@od	
Atesve	iAudit	
Infolex	Citrix	
Lexnet	Classroom	
Jabber	Otras	

Desglose por Departamentos:

DEPARTAMENTO	CUESTIONARIOS	Conexión en remoto al puesto de trabajo (VPN)	A través de la plataforma de comunicaciones Tentudía de la Junta de Extremadura	Conexión en remoto al puesto de trabajo (VPN) y la plataforma de comunicaciones Tentudía de la Junta de Extremadura	Otras
Presidencia de la Junta	60	36	3	24	5
Vicepresidencia Primera y Consejería de Hacienda y Administración Pública	508	251	19	256	39
Vicepresidencia Segunda y Consejería de Sanidad y Servicios Sociales	50	46	0	2	7
Consejería de Agricultura, Desarrollo Rural, Población y Territorio	892	460	57	353	105
Consejería de Economía, Ciencia y Agenda Digital	174	64	35	47	46
Consejería de Educación y Empleo	693	483	25	123	150
Consejería de Movilidad, Transporte y Vivienda	164	96	13	42	30
Consejería de Igualdad y Portavocía	84	37	24	21	15
Consejería de Cultura, Turismo y Deportes	182	84	15	83	47
Consejería para la Transición Ecológica y Sostenibilidad	120	57	6	58	20
	2927	1614	197	1009	464

11. Tiempo de instalación de medios tecnológicos para el arranque del teletrabajo.

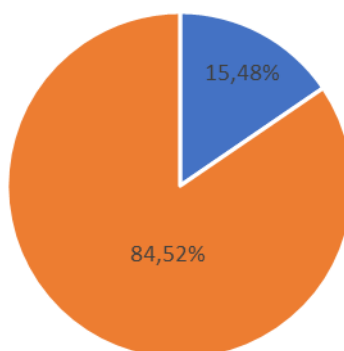
	Respuestas	Porcentaje
Menos de 24 horas	560	19,13
24 horas	397	13,56
48 horas	459	15,68
72 horas	438	14,96
Otras	1073	36,66
	2927	100



■ Menos de 24 horas ■ 24 horas ■ 48 horas ■ 72 horas ■ Otras

12. Titularidad de los dispositivos utilizados para la prestación no presencial (teléfono móvil, ordenador, Tablet) de servicios, han sido:

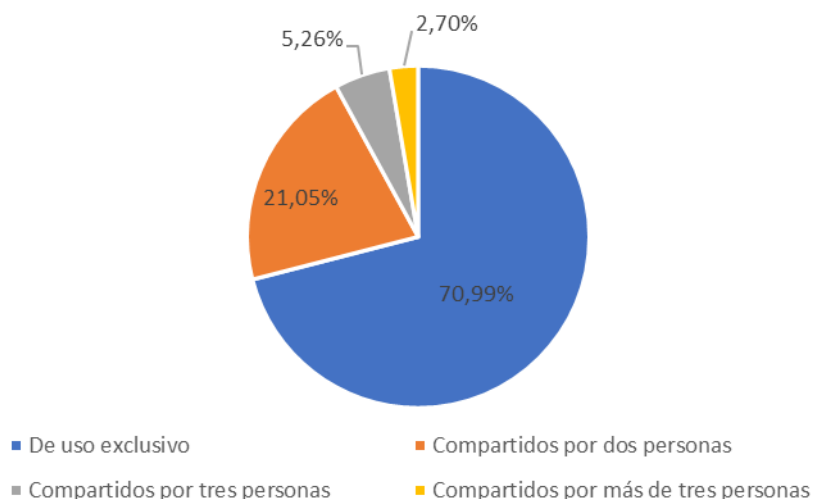
	Respuestas	Porcentaje
Cedidos por la Junta de Extremadura	453	15,48
Dispositivos propios	2474	84,52
	2927	100



■ Cedidos por la Junta de Extremadura ■ Dispositivos propios

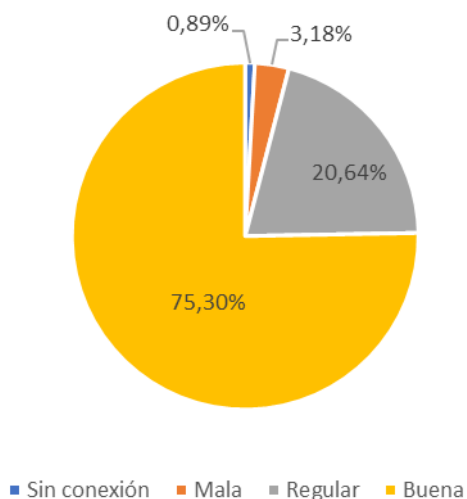
13. Los dispositivos utilizados en los domicilios particulares para el trabajo no presencial, han sido, por regla general:

	Respuestas	Porcentaje
De uso exclusivo	2078	70,99
Compartidos por dos personas	616	21,05
Compartidos por tres personas	154	5,26
Compartidos por más de tres personas	79	2,70
	2927	100



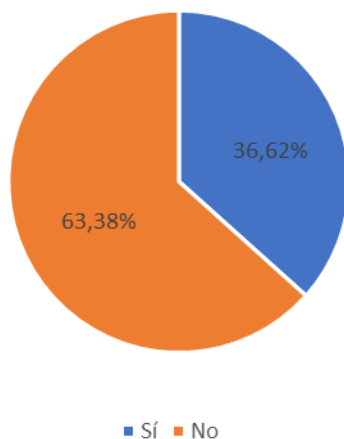
14. Calidad de la conexión a internet para la prestación no presencial de servicios:

	Respuestas	Porcentaje
Sin conexión	26	0,89
Mala	93	3,18
Regular	604	20,64
Buena	2204	75,30
	2927	100



15. Existencia de dificultades al trabajar desde casa:

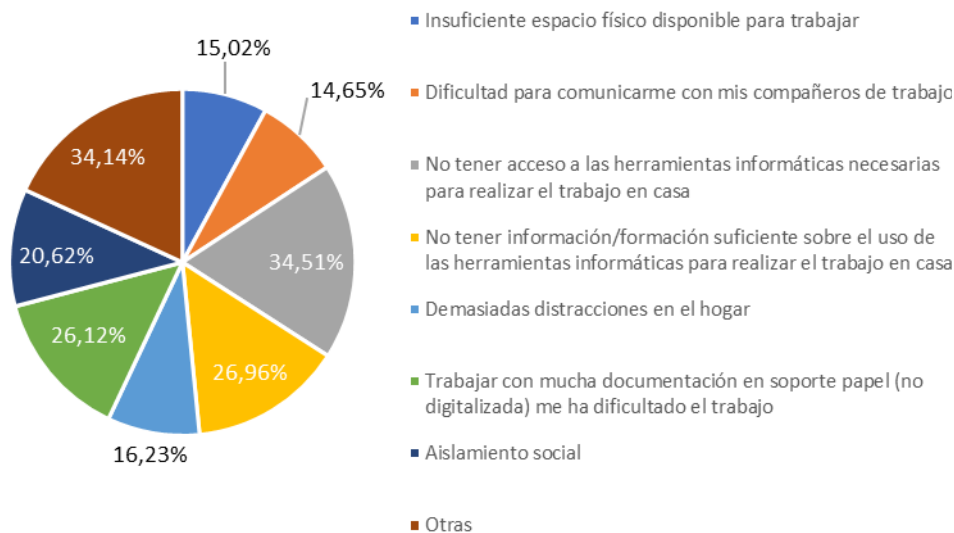
	Respuestas	Porcentaje
Sí	1072	36,62
No	1855	63,38
	2927	100



15.1. Principales dificultades manifestadas al trabajar desde casa:

1072 respuestas recibidas.

	Respuestas	Porcentaje
Insuficiente espacio físico disponible para trabajar	161	15,02
Dificultad para comunicarme con mis compañeros de trabajo	157	14,65
No tener acceso a las herramientas informáticas necesarias para realizar el trabajo en casa	370	34,51
No tener información/formación suficiente sobre el uso de las herramientas informáticas para realizar el trabajo en casa	289	26,96
Demasiadas distracciones en el hogar	174	16,23
Trabajar con mucha documentación en soporte papel (no digitalizada) me ha dificultado el trabajo	280	26,12
Aislamiento social	221	20,62
Otras	366	34,14



Síntesis de la respuesta “Otras”:

De un total de 366 respuestas, algunas de las cuales abarcaban varios aspectos, las principales dificultades mencionadas por los empleados públicos en el desarrollo del teletrabajo, han sido las siguientes:

1. Dificultades para compatibilizar vida familiar y jornada laboral por tener que atender en el primer periodo de estado de alarma a hijos en casa en edad escolar y, en su caso, mayores dependientes.

Ha sido mencionado por 88 empleados públicos lo que supone un 23,3% del total de las respuestas que se han realizado

2. Haber asumido el coste de teletrabajo con la utilización de medios propios en equipos informáticos, teléfono móvil, conexión a internet, silla y mesa de trabajo, en muchos casos inadecuados.

Ha sido mencionado por 95 empleados públicos, lo que supone un 25,5% respecto del total de las respuestas que se han realizado.

3. Problemas técnicos con la conexión en remoto a los escritorios, VPN/Guacamole, tardanza en obtener conexión e interrupciones en la misma.

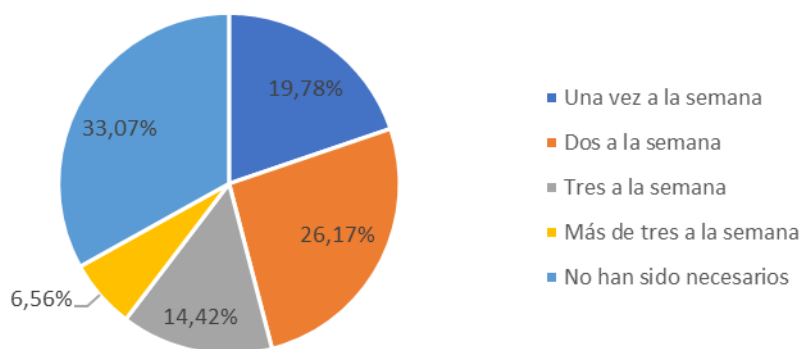
Ha sido mencionado por 47 empleados públicos lo que supone un 12,5% respecto del total de las respuestas que se han recibido

4. Exceso de carga de trabajo y sin desconexión digital

Ha sido mencionado por 29 empleados públicos lo que supone un 8% respecto del total de respuestas que se han realizado.

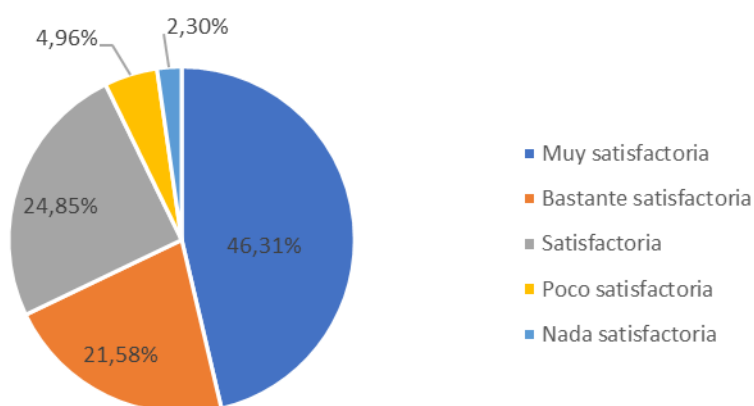
16. Frecuencia con la que han sido necesarios los desplazamientos al centro de trabajo para la realización de funciones o tareas de forma presencial:

	Respuestas	Porcentaje
Una vez a la semana	579	19,78
Dos a la semana	766	26,17
Tres a la semana	422	14,42
Más de tres a la semana	192	6,56
No han sido necesarios	968	33,07
	2927	100



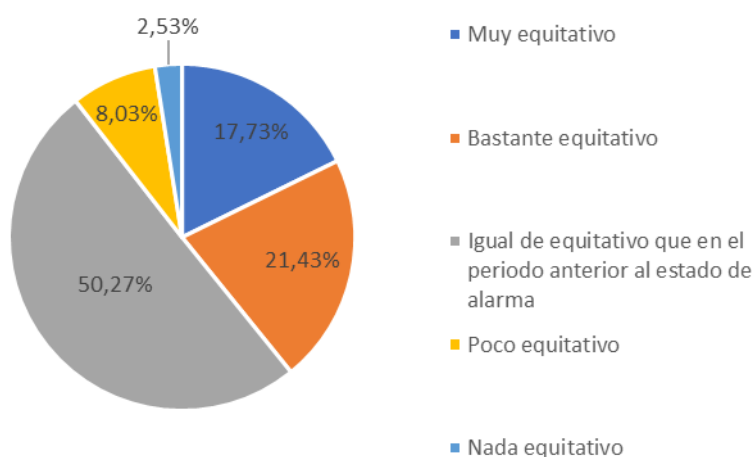
17. Valoración de la relación laboral con el/la superior jerárquico de la Unidad (Jefe/a de Servicio o asimilado), en cuanto a comunicación, inmediatez y coordinación:

	Respuestas	Porcentaje
Muy satisfactoria	1614	46,31
Bastante satisfactoria	752	21,58
Satisfactoria	866	24,85
Poco satisfactoria	173	4,96
Nada satisfactoria	80	2,30
	3485	100



18. Valoración del reparto de tareas entre el personal de la Unidad, independientemente de la modalidad de trabajo que se haya desempeñado durante ese período (teletrabajo, presencial o mixto):

	Respuestas	Porcentaje
Muy equitativo	618	17,73
Bastante equitativo	747	21,43
Igual de equitativo que en el periodo anterior al estado de alarma	1752	50,27
Poco equitativo	280	8,03
Nada equitativo	88	2,53
	3485	100



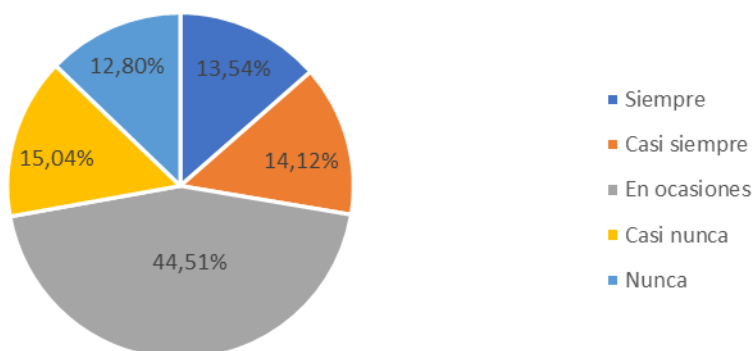
18.1. Síntesis de las razones esgrimidas en caso de manifestarse un reparto de tareas poco o nada equitativo:

367 Respuestas

- Falta de medios para realizar el teletrabajo (ausencia de vpn, de equipos informáticos, portátiles...)
- Deficiente planificación, organización y coordinación del trabajo por parte de los superiores responsables, lo que ha supuesto que algunos trabajadores no hayan hecho nada o muy poco durante el periodo objeto de seguimiento.
- Quejas reiteradas poniendo de manifiesto que muchos trabajadores en modalidad de teletrabajo y mixto han trabajado poco o muy poco durante el periodo de seguimiento.
- Falta de implicación y de responsabilidad por parte de algunos/as empleados/as lo cual ha supuesto sobrecarga para aquéllos que son responsables y eficientes.
- Falta de formación y de preparación para el teletrabajo.
- Dificultades en la plataforma Alcántara; deficiente formación en su manejo.
- Deficiente conexión/dificultades técnicas para desarrollar el teletrabajo.
- No disponer de equipos informáticos en su domicilio, debiendo realizar su trabajo otros empleados.
- Mayor carga de trabajo de los trabajadores presenciales respecto a los teletrabajadores.
- Puestos no susceptibles de teletrabajo: Puestos con funciones estrictamente presenciales que necesariamente requieren de la presencia física del trabajador, lo cual ha supuesto quedarse en casa sin poder realizar sus funciones.
- Deficiente y desigual distribución de las llamadas recibidas por los teletrabajadores.
- Falta de personal y de cobertura de plazas vacantes.

19. Valoración sobre si ha habido Incremento de la carga de trabajo durante el período del 14 de marzo hasta el 21 de septiembre de 2020:

	Respuestas	Porcentaje
Siempre	472	13,54
Casi siempre	492	14,12
En ocasiones	1551	44,51
Casi nunca	524	15,04
Nunca	446	12,80
	3485	100

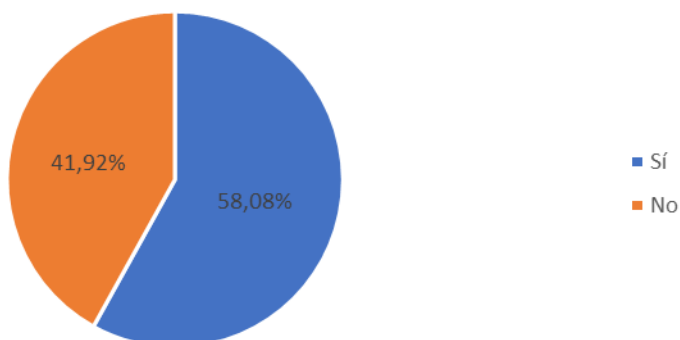


Desglose por Departamentos:

DEPARTAMENTO	CUESTIONARIOS	Siempre	Casi siempre	En ocasiones	Casi nunca	Nunca
Presidencia de la Junta	67	8	4	23	22	10
Vicepresidencia Primera y Consejería de Hacienda y Administración Pública	535	72	88	260	50	65
Vicepresidencia Segunda y Consejería de Sanidad y Servicios Sociales	98	20	19	38	11	10
Consejería de Agricultura, Desarrollo Rural, Población y Territorio	1120	105	130	509	209	167
Consejería de Economía, Ciencia y Agenda Digital	194	27	22	84	34	27
Consejería de Educación y Empleo	792	143	130	362	98	59
Consejería de Movilidad, Transporte y Vivienda	227	41	36	88	25	37
Consejería de Igualdad y Portavocía	95	5	12	53	14	11
Consejería de Cultura, Turismo y Deportes	228	33	31	83	40	41
Consejería para la Transición Ecológica y Sostenibilidad	129	18	20	51	21	19
	3485	472	492	1551	524	446

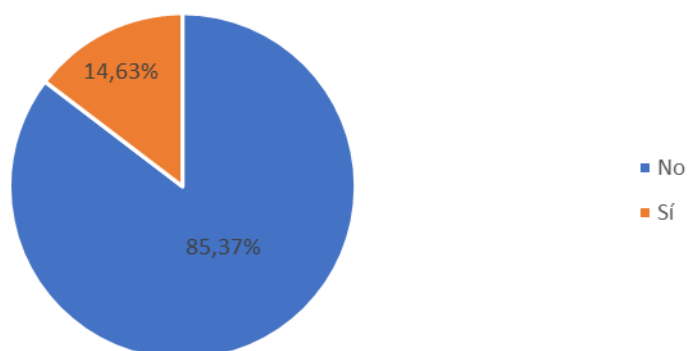
20. Valoración sobre si la jornada laboral se ha visto afectada por llamadas telefónicas, emails, mensajes de WhatsApp, recibidos fuera del horario/jornada de trabajo habitual:

	Respuestas	Porcentaje
Sí	2024	58,08
No	1461	41,92
	3485	100



21. Apoyo (refuerzo) a otros Servicios/Unidades asimiladas/Centros que han prestado servicios básicos (esenciales) a la vista del aumento de la carga de trabajo a consecuencia del estado de alarma:

	Respuestas	Porcentaje
No	2975	85,37
Sí	510	14,63
	3485	100



Desglose por Departamentos:

DEPARTAMENTO	CUESTIONARIOS	NO	SÍ
Presidencia de la Junta	67	59	8
Vicepresidencia Primera y Consejería de Hacienda y Administración Pública	535	457	78
Vicepresidencia Segunda y Consejería de Sanidad y Servicios Sociales	98	64	34
Consejería de Agricultura, Desarrollo Rural, Población y Territorio	1120	1017	103
Consejería de Economía, Ciencia y Agenda Digital	194	176	18
Consejería de Educación y Empleo	792	611	181
Consejería de Movilidad, Transporte y Vivienda	227	197	30
Consejería de Igualdad y Portavocía	95	77	18
Consejería de Cultura, Turismo y Deportes	228	202	26
Consejería para la Transición Ecológica y Sostenibilidad	129	115	14
	3485	2975	510

22. Identificación del medio o los medios no presenciales utilizados para las comunicaciones con el resto de empleadas y empleados de la Unidad, así como con las/los de otras Unidades administrativa de la misma o distinta Administración:

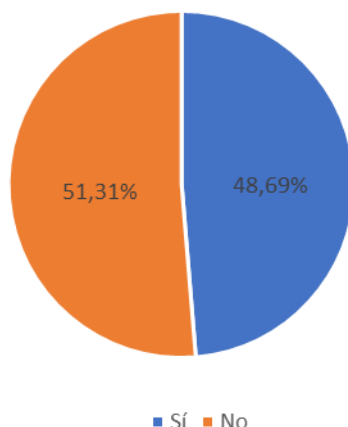
3485 respuestas recibidas.

	Respuestas	Porcentaje
Correo electrónico	3055	87,66
Teléfono	3161	90,70
Teams	1817	52,14
Plataforma Tentudía	702	20,14
Otras	605	17,36



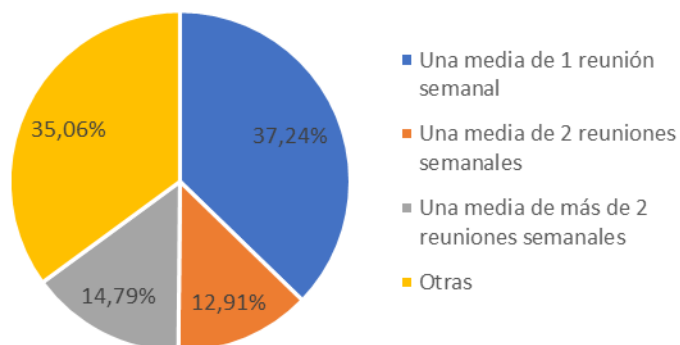
23. Celebración de reuniones telemáticas de trabajo (internas o con personal de otras Unidades, sean estas de la Administración autonómica u otras):

	Respuestas	Porcentaje
Sí	1697	48,69
No	1788	51,31
	3485	100



23.1. Periodicidad con la que se ha necesitado celebrar reuniones telemáticas de trabajo (internas o con personal de otras Unidades, sean estas de la Administración autonómica u otra):

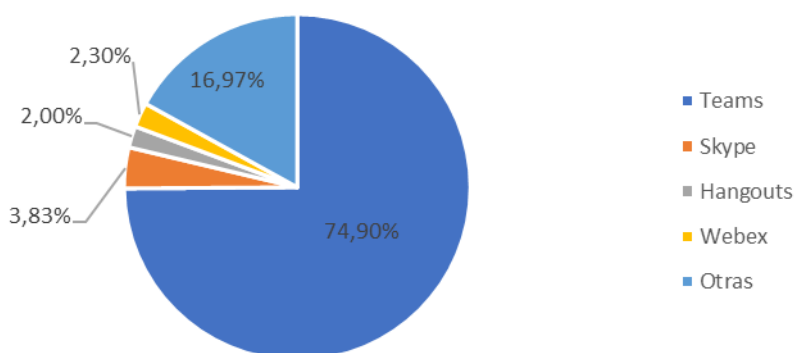
	Respuestas	Porcentaje
Una media de 1 reunión semanal	632	37,24
Una media de 2 reuniones semanales	219	12,91
Una media de más de 2 reuniones semanales	251	14,79
Otras	595	35,06
	1697	100



23.2. Medio o medios utilizados/os en caso de participación en reuniones telemáticas de trabajo:

1697 respuestas recibidas.

	Respuestas	Porcentaje
Teams	1271	74,90
Skype	65	3,83
Hangouts	34	2,00
Webex	39	2,30
Otras	288	16,97



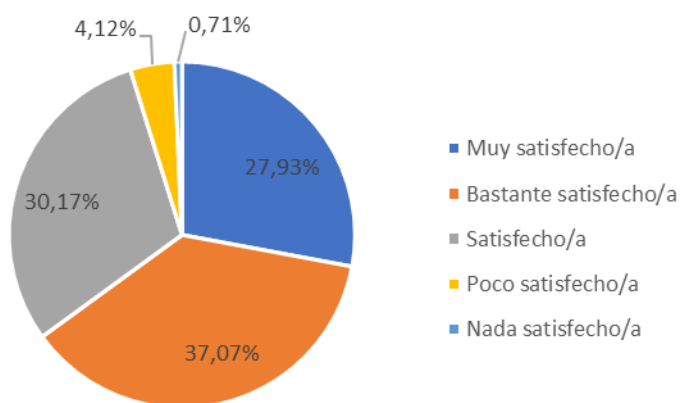
Síntesis de la respuesta "Otras" 288 respuestas / 16,97%
Cisco Webex
Duo
Educarex
facebook
GMAIL
GOOGLE MEET
gotomeeting
G-suite
jitsi
Meet
Móvil
Rayuela
Teléfono
Videoconferencia Feaga
webinar
whatsapp
Zoom

Desglose por Departamentos:

DEPARTAMENTO	CUESTIONARIOS	TEAMS	SKYPE	HANGOUTS	WEBEX	OTRAS
Presidencia de la Junta	32	27	1	0	1	3
Vicepresidencia Primera y Consejería de Hacienda y Administración Pública	350	345	0	0	0	5
Vicepresidencia Segunda y Consejería de Sanidad y Servicios Sociales	35	25	2	0	1	7
Consejería de Agricultura, Desarrollo Rural, Población y Territorio	495	378	28	1	18	70
Consejería de Economía, Ciencia y Agenda Digital	134	89	6	1	1	37
Consejería de Educación y Empleo	309	123	18	31	8	129
Consejería de Movilidad, Transporte y Vivienda	91	74	2	0	4	11
Consejería de Igualdad y Portavocía	55	42	1	1	1	10
Consejería de Cultura, Turismo y Deportes	114	94	4	0	5	11
Consejería para la Transición Ecológica y Sostenibilidad	82	74	3	0	0	5
	1697	1271	65	34	39	288

23.3. Valoración del grado de satisfacción con el medio empleado para las reuniones telemáticas:

	Respuestas	Porcentaje
Muy satisfecho/a	474	27,93
Bastante satisfecho/a	629	37,07
Satisfecho/a	512	30,17
Poco satisfecho/a	70	4,12
Nada satisfecho/a	12	0,71
	1697	100



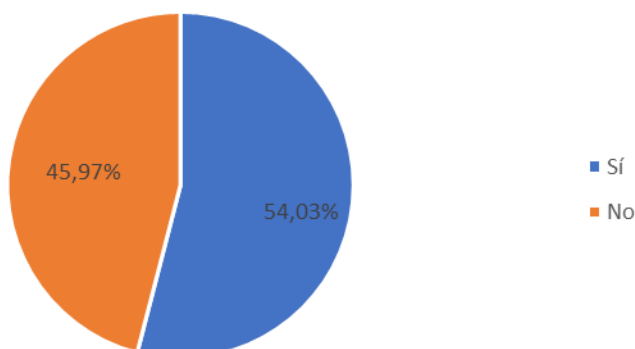
23.4. Síntesis de las razones esgrimidas cuando el grado de satisfacción con el medio empleado para las reuniones telemáticas ha sido “poco o nada satisfecho/a”:

82 respuestas

- Falta de conocimiento (formación) y de práctica en el manejo de las herramientas para reuniones telemáticas.
- Problemas para mantener las comunicaciones, falta de calidad en la imagen y sonido, cortes en la conexión determinando problemas de coordinación y de fluidez en las intervenciones.
- Medios informáticos obsoletos en los puestos de trabajo, sin cámara ni micrófono para desarrollar reuniones telemáticas. Se han tenido que utilizar medios propios en los puestos de trabajo.
- Teams debería permitir la invitación a personas externas a la Administración de la Junta de Extremadura.

24. Prestación de atención al público (ciudadanía, empresas, etc.):

	Respuestas	Porcentaje
Sí	1883	54,03
No	1602	45,97
	3485	100



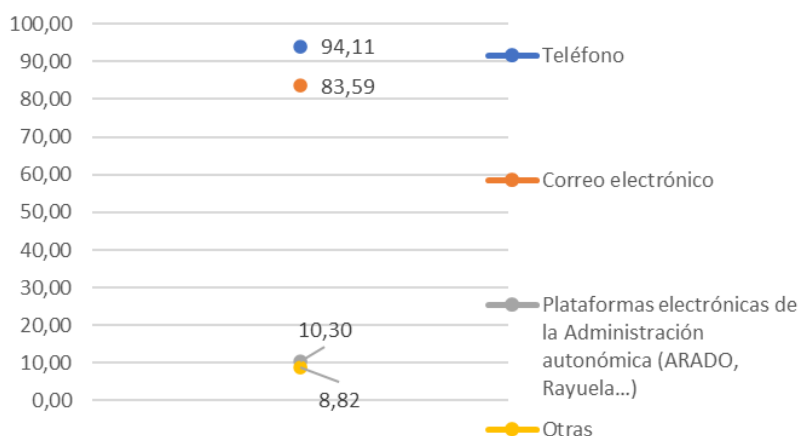
Desglose por Departamentos:

DEPARTAMENTO	CUESTIONARIOS	SI	NO
Presidencia de la Junta	67	17	50
Vicepresidencia Primera y Consejería de Hacienda y Administración Pública	535	126	409
Vicepresidencia Segunda y Consejería de Sanidad y Servicios Sociales	98	57	41
Consejería de Agricultura, Desarrollo Rural, Población y Territorio	1120	684	436
Consejería de Economía, Ciencia y Agenda Digital	194	75	119
Consejería de Educación y Empleo	792	543	249
Consejería de Movilidad, Transporte y Vivienda	227	140	87
Consejería de Igualdad y Portavocía	95	47	48
Consejería de Cultura, Turismo y Deportes	228	115	113
Consejería para la Transición Ecológica y Sostenibilidad	129	79	50
	3485	1883	1602

24.1. En caso de prestación de atención al público (ciudadanía, empresas, etc.), identificación del medio o los medios no presenciales utilizados para la comunicación con los ciudadanos:

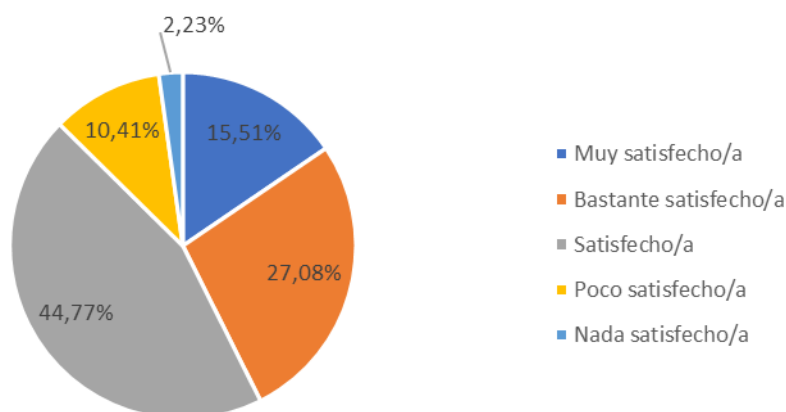
1883 respuestas recibidas.

	Respuestas	Porcentaje
Teléfono	1772	94,11
Correo electrónico	1574	83,59
Plataformas electrónicas de la Administración autonómica (ARADO, Rayuela...)	194	10,30
Otras	166	8,82



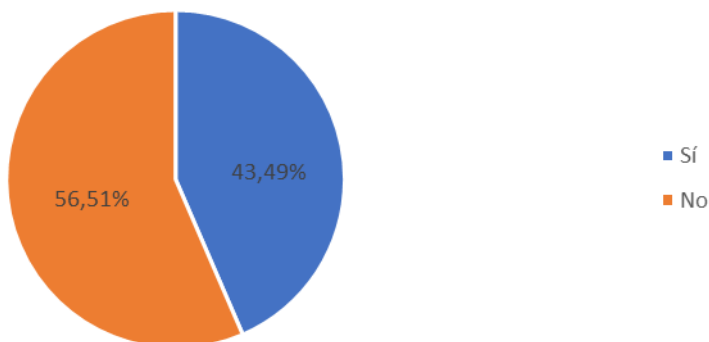
24.2. Grado de satisfacción con los medios no presenciales de atención al público empleados:

	Respuestas	Porcentaje
Muy satisfecho/a	292	15,51
Bastante satisfecho/a	510	27,08
Satisfecho/a	843	44,77
Poco satisfecho/a	196	10,41
Nada satisfecho/a	42	2,23
Total	1883	100



24.3. Prestación de atención al público presencial mediante cita previa:

	Respuestas	Porcentaje
Sí	819	43,49
No	1064	56,51
	1883	100

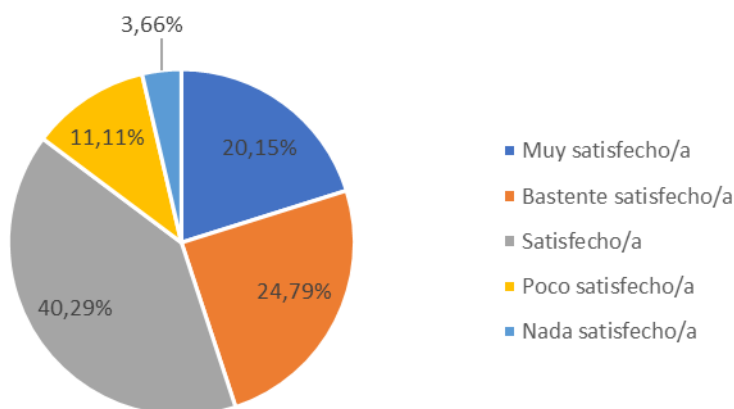


Desglose por Departamentos:

DEPARTAMENTO	CUESTIONARIOS	SÍ	NO
Presidencia de la Junta	17	4	13
Vicepresidencia Primera y Consejería de Hacienda y Administración Pública	126	60	66
Vicepresidencia Segunda y Consejería de Sanidad y Servicios Sociales	57	30	47
Consejería de Agricultura, Desarrollo Rural, Población y Territorio	684	309	375
Consejería de Economía, Ciencia y Agenda Digital	75	14	61
Consejería de Educación y Empleo	543	243	300
Consejería de Movilidad, Transporte y Vivienda	140	62	78
Consejería de Igualdad y Portavocía	47	18	29
Consejería de Cultura, Turismo y Deportes	115	58	57
Consejería para la Transición Ecológica y Sostenibilidad	79	21	58
	1883	819	1084

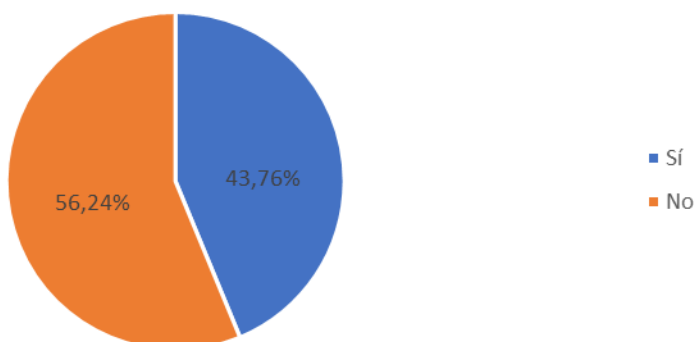
24.3.1. Valoración del funcionamiento de la cita previa para la atención presencial:

	Respuestas	Porcentaje
Muy satisfecho/a	165	20,15
Bastante satisfecho/a	203	24,79
Satisfecho/a	330	40,29
Poco satisfecho/a	91	11,11
Nada satisfecho/a	30	3,66
	819	100



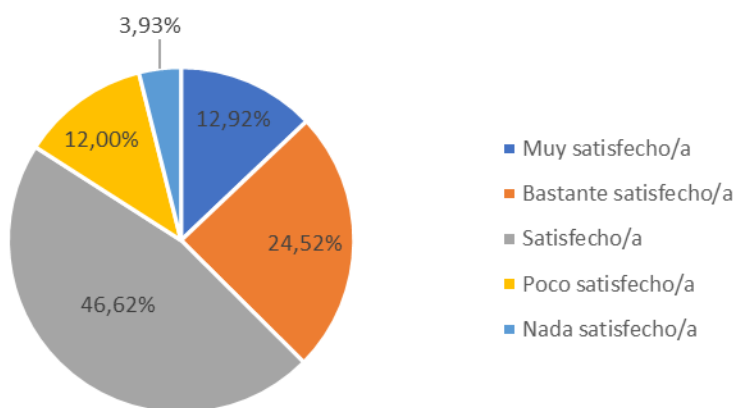
25. Existencia de incidencia/s de naturaleza tecnológica que haya/n obstaculizado o imposibilitado momentánea o temporalmente la realización de las tareas:

	Respuestas	Porcentaje
Sí	1525	43,76
No	1960	56,24
	3485	100



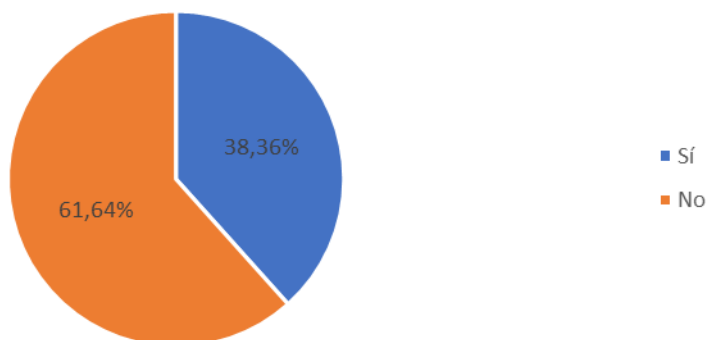
25.I Valoración del grado de satisfacción con el servicio prestado para resolver la incidencia:

	Respuestas	Porcentaje
Muy satisfecho/a	197	12,92
Bastante satisfecho/a	374	24,52
Satisfecho/a	711	46,62
Poco satisfecho/a	183	12,00
Nada satisfecho/a	60	3,93
	1525	100



26. Recepción de formación durante el estado de alarma para el manejo de herramienta/s de trabajo no presenciales:

	Respuestas	Porcentaje
Sí	1337	38,36
No	2148	61,64
	3485	100

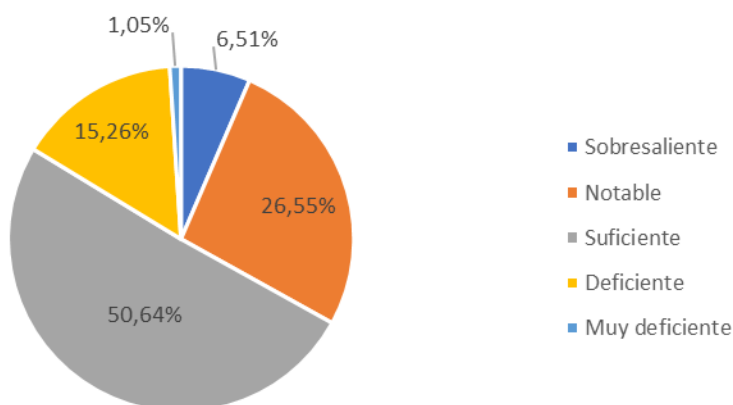


Desglose por Departamentos:

DEPARTAMENTO	CUESTIONARIOS	SÍ	NO
Presidencia de la Junta	67	26	41
Vicepresidencia Primera y Consejería de Hacienda y Administración Pública	535	266	269
Vicepresidencia Segunda y Consejería de Sanidad y Servicios Sociales	98	9	89
Consejería de Agricultura, Desarrollo Rural, Población y Territorio	1120	411	709
Consejería de Economía, Ciencia y Agenda Digital	194	78	116
Consejería de Educación y Empleo	792	286	506
Consejería de Movilidad, Transporte y Vivienda	227	68	159
Consejería de Igualdad y Portavocía	95	46	49
Consejería de Cultura, Turismo y Deportes	228	88	140
Consejería para la Transición Ecológica y Sostenibilidad	129	59	70
	3485	1337	2148

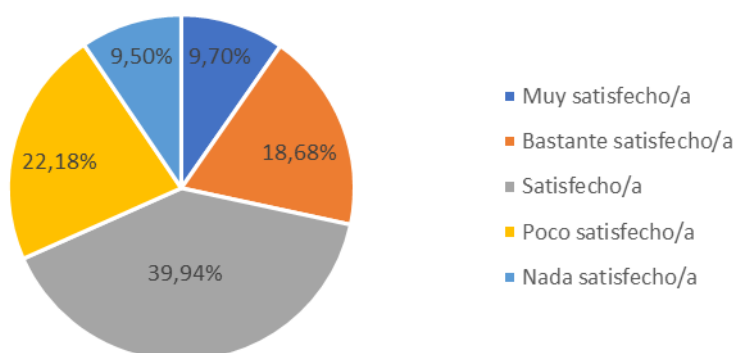
26.1 Valoración de la formación recibida durante el estado de alarma para el manejo de herramienta/s de trabajo no presenciales:

	Respuestas	Porcentaje
Sobresaliente	87	6,51
Notable	355	26,55
Suficiente	677	50,64
Deficiente	204	15,26
Muy deficiente	14	1,05
	1337	100



27. Valoración de las medidas adoptadas para la reincorporación progresiva al puesto de trabajo, es decir, si se han garantizado la seguridad y salud mediante la adopción de medidas de protección adecuadas, la atención preferente a empleados vulnerables y la flexibilización del régimen horario para permitir la conciliación familiar:

	Respuestas	Porcentaje
Muy satisfecho/a	338	9,70
Bastante satisfecho/a	651	18,68
Satisfecho/a	1392	39,94
Poco satisfecho/a	773	22,18
Nada satisfecho/a	331	9,50
	3485	100



Desglose por Departamentos:

DEPARTAMENTO	CUESTIONARIOS	Muy satisfecho/a	Bastante satisfecho/a	Satisfecho/a	Poco satisfecho/a	Nada satisfecho/a
Presidencia de la Junta	67	12	13	26	11	5
Vicepresidencia Primera y Consejería de Hacienda y Administración Pública	535	98	122	221	67	27
Vicepresidencia Segunda y Consejería de Sanidad y Servicios Sociales	98	6	13	28	35	16
Consejería de Agricultura, Desarrollo Rural, Población y Territorio	1120	77	175	443	303	122

DEPARTAMENTO	CUESTIONARIOS	Muy satisfecho/a	Bastante satisfecho/a	Satisfecho/a	Poco satisfecho/a	Nada satisfecho/a
Consejería de Economía, Ciencia y Agenda Digital	194	17	53	84	27	13
Consejería de Educación y Empleo	792	66	161	323	167	75
Consejería de Movilidad, Transporte y Vivienda	227	19	26	89	62	31
Consejería de Igualdad y Portavocía	95	9	17	39	22	8
Consejería de Cultura, Turismo y Deportes	228	24	42	87	57	18
Consejería para la Transición Ecológica y Sostenibilidad	129	10	29	52	22	16
	3485	338	651	1392	773	331

28. Síntesis de propuestas a efectos de un mejor desempeño de sus tareas, para el hipotético caso de que volviera a declararse el estado de alarma y se decretase el confinamiento ciudadano

2512 respuestas

TELETRABAJO

1. En caso de volver a la situación de estado de alarma, continuación del teletrabajo exclusivamente o combinándolo con el trabajo presencial, favoreciéndolo cuando sea posible.
2. Que los puestos que requieran atención presencial también realicen adaptaciones para poder teletrabajar varios días desde casa y otros desde la oficina, coordinándose entre los/las compañeros/as para que se preste el servicio en el centro de trabajo a la misma vez que se facilita la conciliación de su personal.
3. Fomento de la implantación más generalizada del teletrabajo en aquellos puestos de trabajo susceptibles de su desempeño en esta modalidad, no sólo para situaciones excepcionales como la actual, sino como medida que además de favorecer la conciliación de la vida familiar y laboral, reduce los recursos económicos precisos originados por la presencialidad. Preferencia por la fórmula mixta de modalidad de trabajo presencial y de teletrabajo mediante un sistema de turnos.
4. Protocolizar de modo generalizado para toda la Administración de la Junta de Extremadura, la gestión e implantación de la modalidad de trabajo (presencial, teletrabajo o mixto) en atención a situaciones excepcionales como las presentes para que su desarrollo obedezca a criterios homogéneos, conocidos por el personal, para con ello evitar situaciones discriminatorias entre departamentos, órganos y unidades, debiendo considerarse la necesidad de conciliación del personal para que el mismo tenga previa posibilidad de organizarse para garantizar dicha conciliación ante cambios en la modalidad de prestación del servicio.
5. Regulación y respeto del derecho a la desconexión digital.
6. Redistribución de trabajadores/as que se encuentren en situación de disponibilidad por no poder desempeñar las tareas propias de su puesto de modo telemático en sus centros de trabajo pero que sí se pudieran desempeñar dichas funciones presencialmente en otros centros de trabajo.
7. Redistribución de trabajadores que pudiendo desempeñar las funciones propias de sus puestos de trabajo (presencial y/o telemáticamente) en sus centros o unidades, pudieran reforzar a otros centros de trabajo o unidades que demandasen más recursos por exceso en sus cargas de trabajo.
8. Controlar el adecuado desempeño en la modalidad de teletrabajo de las funciones propias de cada puesto de trabajo y el consiguiente desarrollo de las tareas encomendadas mediante la asunción por los responsables de las diferentes unidades y centros de la correspondiente planificación,

determinación de objetivos, adjudicación de tareas y seguimiento de su consecución por parte del personal adscrito a las mismas. Evolución del control de “presencia” a la determinación de objetivos y seguimiento de su consecución (evaluación del desempeño).

9. Mantener abierta la posibilidad de solicitar la modalidad de teletrabajo prevista en el Decreto 1/2018, no limitándola a una convocatoria concreta.
10. Fomentar el mantenimiento de reuniones de coordinación, al menos con frecuencia semanal, entre el personal integrante de las diferentes unidades y centros para un mayor conocimiento, fluidez y coordinación en el desarrollo de las tareas propias.
11. Mantener el sistema de cita previa con el ciudadano para la atención presencial, mejorando y reforzando el mismo con más recursos humanos por la existencia de ciudadanos que no tienen acceso a medios tecnológicos, agilizando con ello la atención presencial y la satisfacción de los ciudadanos evitando largos tiempos de espera.
12. Incrementar la información a los ciudadanos sobre aquellos trámites que pueden realizar telemáticamente.
13. Organizar de modo más eficaz la actividad del personal técnico que consista en supervisión directa/conservación sobre el terreno fuera de la oficina, para que dicho servicio no deje totalmente de prestarse, pudiendo organizar turnos rotatorios.

DOTACIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS, FOMENTO DE SU UTILIZACIÓN Y FORMACIÓN

1. Dotar a los puestos de trabajo presenciales en la oficina del equipamiento tecnológico adecuado (tanto hardware como software) (especialmente cámaras, micrófonos, altavoces, auriculares para reuniones telemáticas) para poder utilizar y sacar todo el provecho posible a las herramientas tecnológicas facilitadas para el desarrollo del teletrabajo.
2. Dotar al personal que vaya a desarrollar la modalidad de teletrabajo del equipamiento tecnológico adecuado (tanto hardware como software) (especialmente cámaras, micrófonos, altavoces, auriculares para reuniones telemáticas), así como asumir los gastos ocasionados por la utilización de los mismos (conexión a internet, electricidad.), y facilitar la conexión a internet. Protocolizar este proceso para que en supuestos excepcionales sea ágil y homogéneo para el conjunto de empleados.
3. Analizar la posibilidad de dotar de ciertas herramientas tecnológicas a los empleados públicos de modo permanente y previo a cuantas excepcionalidades se puedan presentar, para ya contar con ellas.
4. Facilitar la conexión a la red corporativa en lugar de mediante un acceso remoto por VPN, mediante un acceso directo a la intranet, mejorando la calidad del acceso, tanto velocidad como imagen.
5. Gestión del cambio. Formar de modo obligatorio e informar sobre las herramientas tecnológicas puestas a disposición para el desempeño adecuado del teletrabajo (especialmente de la Plataforma

Tentudia), tanto al personal que desarrolla funciones directivas como al que no. Fomentar su utilización, especialmente la utilización de la firma electrónica (Autofirma y Portafirma) y el mantenimiento de reuniones a través de las mismas resultando así más eficaces y eficientes (Plataforma Tentudía-Teams).

6. Más información y formación de la Plataforma Alcántara a todo el personal que pueda resultar potencialmente usuario.
7. Aportar una solución tecnológica para poder recibir y efectuar llamadas telefónicas en el desempeño de las funciones propias del puesto de trabajo desde un medio corporativo, sin tener que utilizar el teléfono particular, especialmente para llamar y devolver llamadas recibidas pues al realizarlas desde teléfonos privados se está poniendo a disposición de los destinatarios números particulares. En cuanto a la recepción de llamadas, hasta que se pudiera dar una solución mediante el empleo de medios corporativos, aportar una solución para poder desactivar el desvío de llamadas al teléfono particular cuando finaliza la jornada laboral.
8. Cambio de sistema operativo, instalar Windows dado los numerosos problemas que genera el Libre Office.
9. Disponer internamente en soporte electrónico de un directorio de personal, teléfonos y correos electrónicos.
10. Solucionar los problemas de uso de TEAMS en el entorno de la Consejería de Sanidad y Servicios Sociales, y SES (entorno salud-juntaex), y con usuarios externos.

ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

1. Despliegue integral de la Administración Electrónica, relegando el uso del papel, tanto para los procedimientos internos como los externos: sede electrónica, registro electrónico, tramitación electrónica de los procedimientos, expediente electrónico, notificación electrónica, firma electrónica..., en definitiva adaptación a la Ley 39/2015, de 1 de octubre.
2. Mejorar el funcionamiento de SIREX.
3. Digitalización de toda la documentación en papel.

CUMPLIMIENTO DE LAS MEDIDAS EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

1. Implantar a tiempo y en cantidad suficiente de las medidas de seguridad e higiene necesarias frente al COVID-19 a los centros de trabajo.
2. Reincorporación progresiva.
3. Medidas especiales para personas de riesgo reconocidas como tales por el Servicio de Salud y Prevención de Riesgos Laborales.
4. Habilitar los edificios para poder ventilar más y mejor. Desinfección escrupulosa de equipos de trabajo e instalaciones.
5. Ampliar el uso de pruebas de screenig (tests rápidos, pcr, pruebas serológicas) a los/las trabajadores/as.
6. Medidas de protección individual como distribución de gel hidroalcohólico, mascarillas, distanciamiento entre los puestos, mamparas.
7. Limitar el aforo de los centros y oficinas con turnos.
8. Se deberían hacer grupos burbuja.
9. Unificación de criterios para la atención presencial al público.

ANEXO

INFORME REQUERIDO POR INSPECCIÓN SOBRE QUEJAS Y SUGERENCIAS PRESENTADAS DESDE LA DECLARACIÓN DEL ESTADO DE ALARMA.

El presente informe recoge las quejas y sugerencias que se han presentado durante la declaración del estado de alarma hasta finales del mes de septiembre, tanto en el Buzón de Quejas y Sugerencias del Portal del Ciudadano de Internet como del Libro de Quejas y Sugerencias de los Distintos Registros Generales y Auxiliares de la Junta de Extremadura y demás unidades departamentales de información administrativa conforme al Decreto 139/2000 de 13 de Junio, por el que se regula la Información Administrativa y Atención al Ciudadano y la Orden de 11 de septiembre de 2000, que lo desarrolla.

Partiremos de una visión general de las Quejas y Sugerencias por Consejerías, para luego analizarlas por Dirección General, viendo el motivo de las mismas y los principales servicios afectados.

En primer lugar indicar que durante el estado de alarma muchos departamentos de la Junta de Extremadura estaban cerrados hasta la organización de la prestación de los mismos a través del teletrabajo, lo que ha motivado que la gran mayoría de las quejas y sugerencias se hayan presentado vía telemática a través del Buzón de Quejas y Sugerencias del Portal del Ciudadano de Internet. A medida que se han ido reabriendo oficinas de la Junta de Extremadura, se han ido presentado cada vez más queja a través del Libro de Quejas y Sugerencias.

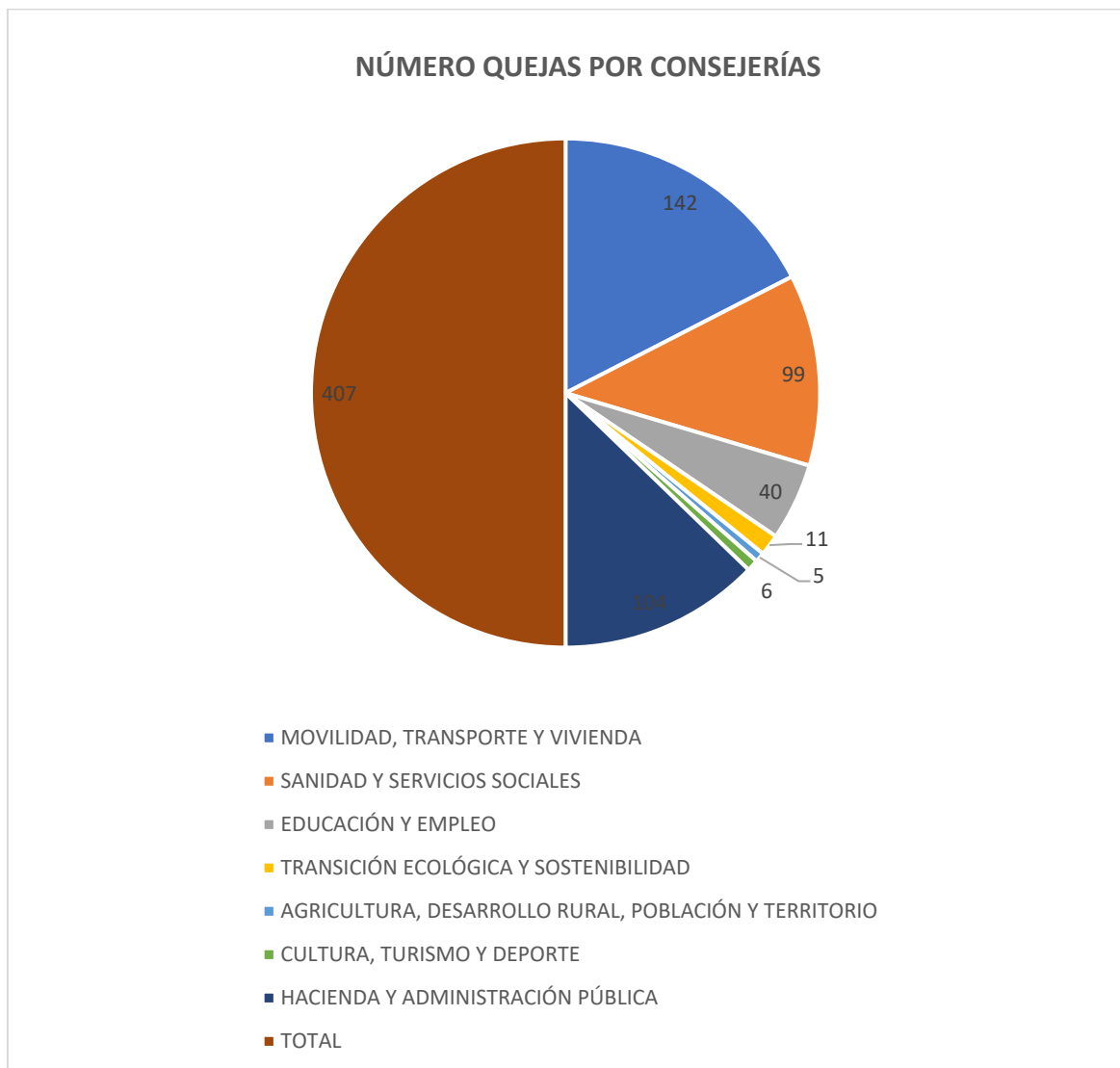
La declaración del estado de alarma ha motivado cambios en la prestación de los distintos servicios administrativos de la Junta de Extremadura para poder adaptarse a la situación, lo que ha motivado un incremento de quejas con respecto a años anteriores y cuyo objeto es fundamentalmente, la deficiente forma en la prestación de distintos servicios, que han tenido que readaptarse a la nueva situación y adoptar medidas para garantizar la seguridad en la prestación de los mismos, tanto del empleado público como del ciudadano que los solicita. Mencionar aquí especialmente el servicio de cita previa que se ha instaurado en muchas de las dependencias administrativas de la Junta de Extremadura y que ha sido objeto de la mayoría de las queja que se han interpuesto.

Especialmente los Servicios que han sido objeto de la mayoría de las quejas interpuestas han sido el Servicio de Gestión Tributaria e Ingresos, el Servicio de ITV y el Servicio de Atención y participación Ciudadana, que posteriormente analizaremos con más detalle.

También señalar que muchas de las quejas presentadas a través del Buzón de Quejas y Sugerencias, no son realmente quejas sobre el funcionamiento de la administración autonómica, sino más bien discrepancias en la forma de prestación de una determinada actividad. En otras ocasiones, utilizan el Buzón como un registro electrónico para hacer llegar sus escritos al órgano de la administración competente.

Por último indicar que hay escritos que en realidad no son quejas, sino solicitudes de información, los cuales son remitidos a la sección de información del Servicio de Atención y Participación Ciudadana para su resolución. Otros escritos son competencia del Defensor del Usuario del Sistema Sanitario Público, los cuales son remitidos a este órgano para que los tramite conforme a la normativa específica que los regula y otros son competencia del INCOEX por ser reclamaciones en materia de consumo contra establecimientos privados.

QUEJAS POR CONSEJERÍAS



En total se han interpuesto, desde la declaración del estado de alarma, 407 quejas sobre el funcionamiento de la Administración Autonómica, tanto a través del Buzón de Quejas y Sugerencias como del Libro de Quejas y Sugerencias.

Como se puede apreciar en el gráfico, la Consejería con mayor número de quejas, es la de Movilidad, Transporte y Vivienda, con un total de 142. Le sigue la de Hacienda y Administración Pública con 104 y la tercera en número de quejas es la de Sanidad y Servicios Sociales con 99. Educación y Empleo tiene 40. Las Consejerías con menos quejas son, la de Transición Ecológica y Sostenibilidad, la de Cultura, Turismo y Deporte y la de Agricultura, Desarrollo Rural, Población y Territorio con 11, 6 y 5 respectivamente

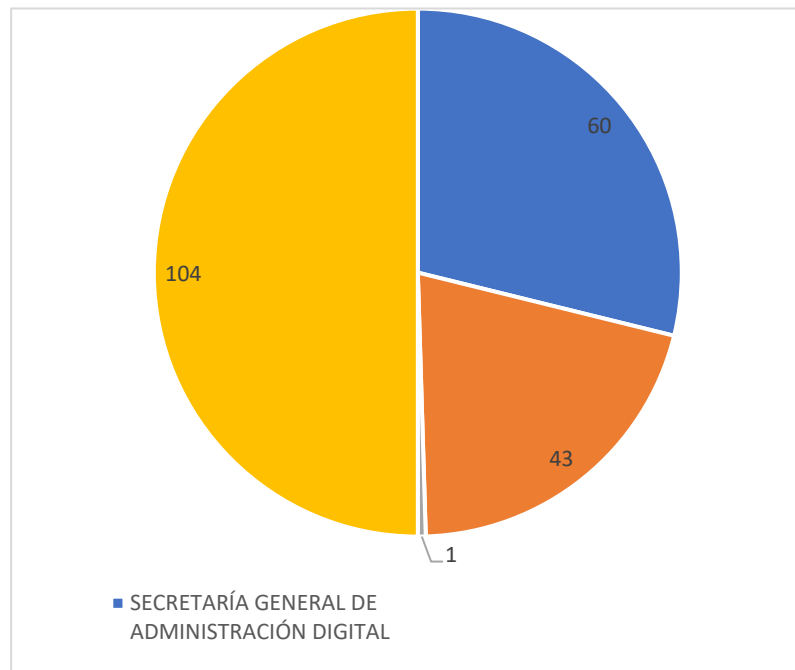
LUGAR DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS

Como se puede apreciar en el siguiente gráfico. La mayoría de las quejas se han presentado a través del Buzón de Quejas y Sugerencias de Internet. Esto está motivado fundamentalmente por el cierre de muchas dependencias administrativas que dificultaban la relación presencial con la administración. De hecho, hay muchas quejas cuyo objeto es la falta de atención telefónica en la prestación de muchos servicios. La declaración del estado de alarma impedía que muchos administrados pudieran salir de casa para gestionar sus trámites de forma presencial.

Del total de 407 quejas, 344 se interpusieron a través del Buzón de Quejas y Sugerencias de Internet y solamente 36 a través del Libro de Quejas y Sugerencias.

La Consejería que más quejas recibe por Internet es la de Movilidad, Transportes y Vivienda debido al cierre de las estaciones de ITV.

CONSEJERÍA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



Esta consejería ha recibido un total de 104 quejas

Como se aprecia en el gráfico, las Direcciones Generales más afectadas por el número de quejas interpuestas, son la Secretaría General de Administración Digital con un total de 60, y la Dirección General de Tributo con 43.

MOTIVOS POR LOS QUE SE INTERPONEN LAS QUEJAS

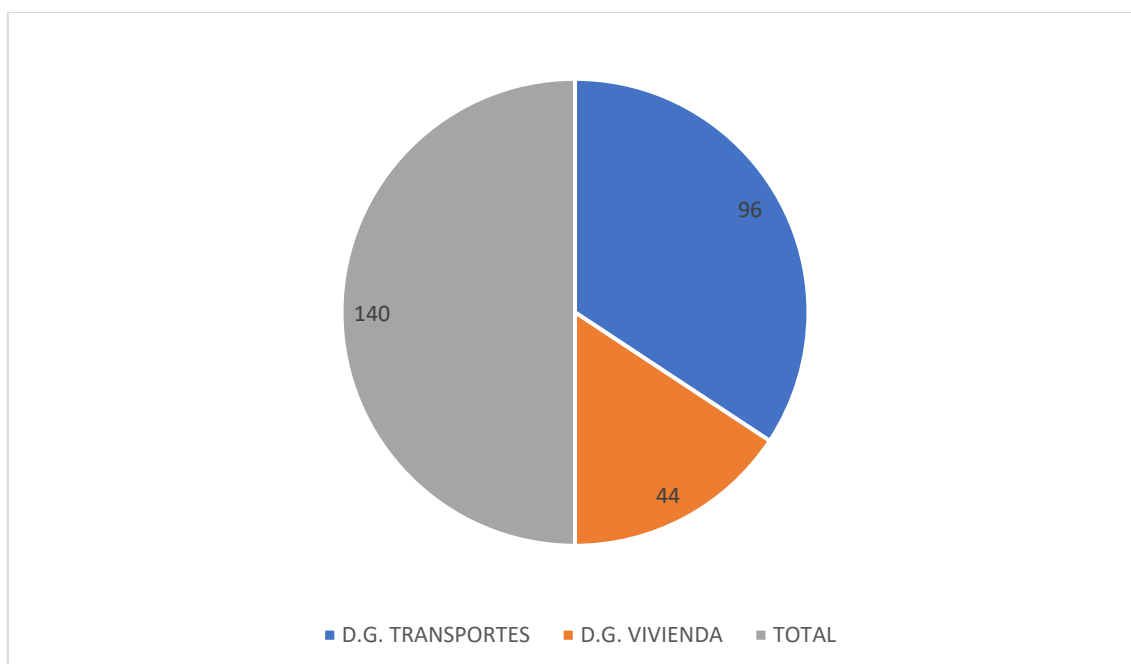
Los motivos principales por los que se interponen las quejas son el funcionamiento deficiente en la prestación de los servicios y la dificultad para realizar algún trámite.

Los servicios de esta consejería más afectados por el número de quejas interpuestas, son el Servicio de Atención y Participación Ciudadana debido a que los Centros de Atención Administrativa y las Oficinas de Respuestas Personalizada se dedican al registro de documentos que presentan los administrados dirigidos a cualquier unidad administrativa de la Junta de Extremadura y resuelven consultas sobre cualquier trámite competencia de la Junta de Extremadura.

El servicio de cita previa para ser atendido de forma presencial en las oficinas también ha sido objeto de muchas quejas, principalmente, por el mal funcionamiento del mismo, por el retraso en las citas dadas o por acudir los ciudadanos presencialmente en la oficina y no poder ser atendiendo sin cita.

El Servicio de Gestión Tributaria e Ingresos también recibe bastantes quejas. El principal motivo es el cierre de las oficinas que se dedican a la liquidación y gestión de tributos. También el servicio de cita previa ha sido objeto de muchas quejas, por generarse las mismas, con excesivo retraso o por un mal funcionamiento en el mismo.

CONSEJERÍA DE MOVILIDAD, TRANSPORTE Y VIVIENDA



Las Direcciones Generales con mayor número de quejas son la D.G. de Transporte y la de Vivienda, con 96 y 44 quejas respectivamente.

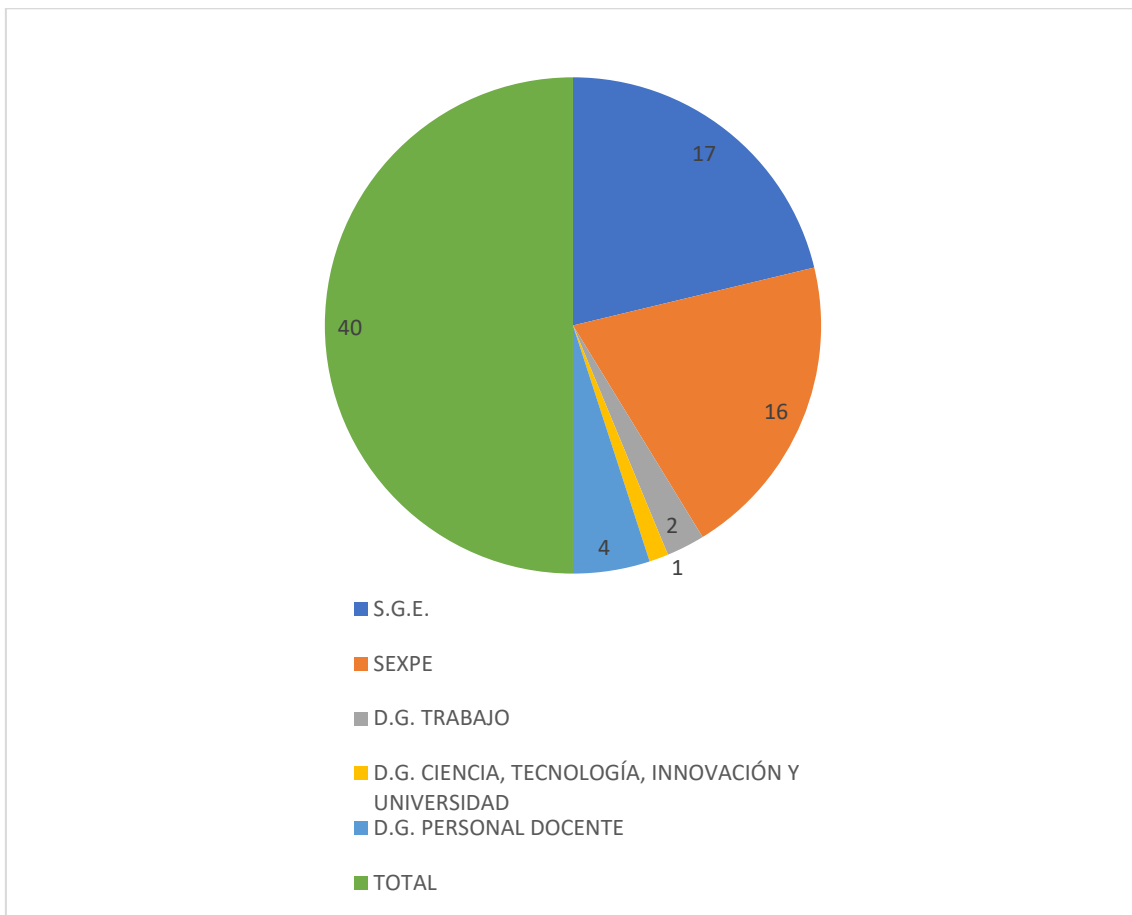
QUEJAS POR MOTIVOS

El principal motivo de queja, es el funcionamiento deficiente en la prestación de los servicios, el retraso en la resolución de un trámite o la dificultad para realizarlo.

Los dos servicios más afectados son, el Servicio de ITV, debido a que las estaciones de ITV han estado cerradas durante un tiempo, no pudiendo los ciudadanos pasar la revisión de sus vehículos y una vez abierto el servicio de cita previa este se colapsa generándose un retraso en las mismas o funcionando de forma deficiente.

La Dirección General de Vivienda también ha sido objeto de abundantes quejas, motivado fundamentalmente por el retraso o problemas en la tramitación de ayudas que se llevan desde esta Dirección General, especialmente las ayudas por alquiler de vivienda que surgen para paliar los efectos provocados por la situación del estado de alarma, siendo el servicio más afectado, el Servicio de gestión de ayudas.

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y EMPLEO



Esta Consejería ha recibido un total de 40 quejas.

La Dirección General con más quejas ha sido la Secretaría General de Educación con 17, seguida del SEXPE con 15 quejas.

MOTIVOS DE LAS QUEJAS

El principal motivo por la que se interponen las quejas, es un funcionamiento deficiente en la prestación de los servicios que atañen a esta Consejería.

En cuanto a la Secretaría General de Educación, los motivos principales por los que se interponen las quejas, se refieren a distintos trámites para cursar estudios en primaria, secundaria o en la Escuela Oficial de idiomas.

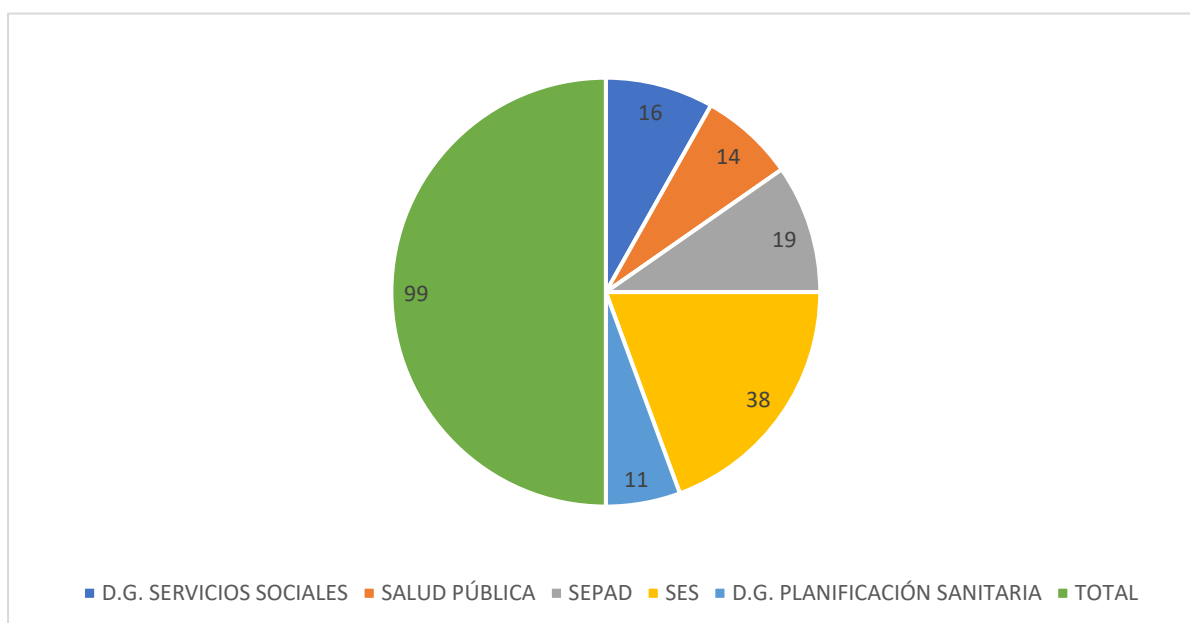
Algunas quejas también están motivadas por la dificultad para tramitar algún tipo de ayuda o becas al estudio.

Las quejas dirigidas al SEXPE se refieren fundamentalmente a trámites sobre las ayudas al empleo o bien a la tardanza en la resolución de las mismas.

Por lo tanto, los dos servicios más afectados, serían el Servicio de Coordinación Educativa y el Servicio del Fomento del Empleo.

La Dirección General de Personal Docente también ha sido objeto de varias quejas, y se refieren fundamentalmente, a la dificultad en la tramitación de documentación relativa a procesos selectivos de profesores.

CONSEJERÍA DE SANIDAD Y SERVICIOS SOCIALES



Esta consejería ha recibido un total de 99 quejas, siendo el SES el organismo más afectado, seguido del SEPAD.

QUEJAS POR MOTIVOS

SEPAD

- Retraso en la tramitación de los expedientes de dependencia.
- Mala gestión de la bolsa de trabajo de Auxiliares de Enfermería en centros residenciales del SEPAD.
- Mal funcionamiento de los centros residenciales del SEPAD. (Problemas con la visita a residentes debido al COVID o una mala atención de los residentes).

SES

- Mal funcionamiento del teléfono de cita en atención primaria. No cogen teléfono o tardan mucho en contestar.
- Retraso en gestión de ayudas.
- Disconformidad con las medidas de protección frente al COVID.
- Pruebas COVID.

D.G. SERVICIOS SOCIALES, INFANCIA Y FAMILIA

- Retraso tramitación de ayudas.
- Mal funcionamiento registro parejas de hecho.

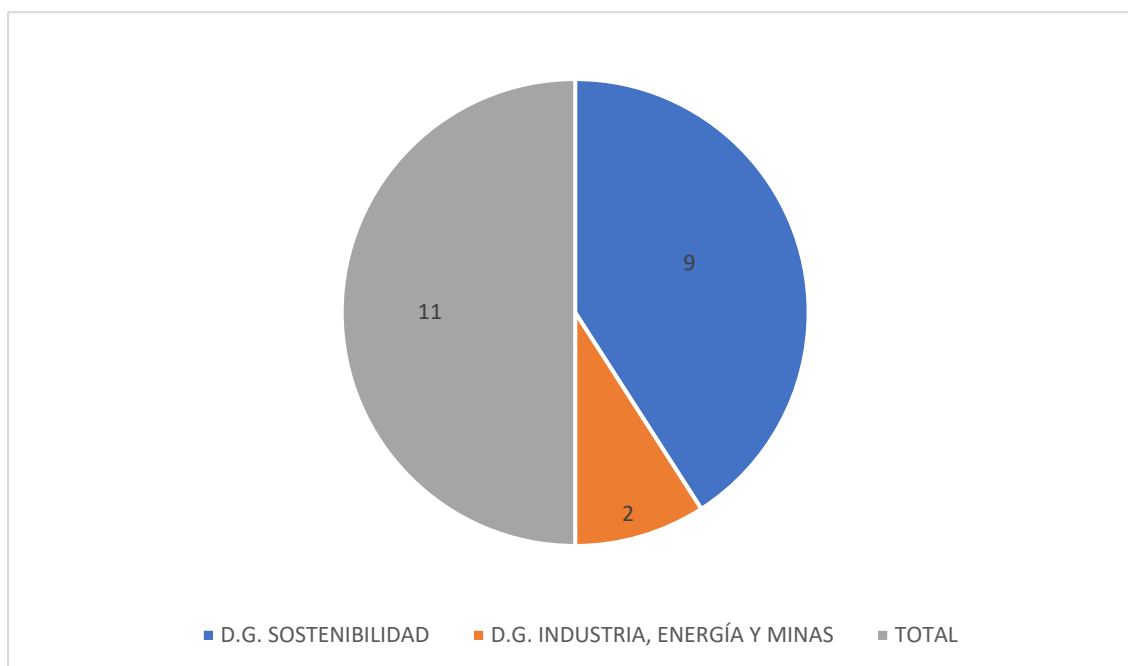
D.G. PLANIFICACIÓN SANITARIA

- Retraso en la expedición de la tarjeta sanitaria.

SALUD PÚBLICA

- Incumplimiento medidas impuestas ante el COVID.

CONSEJERÍA TRANSICIÓN ECOLÓGICA Y SOSTENIBILIDAD



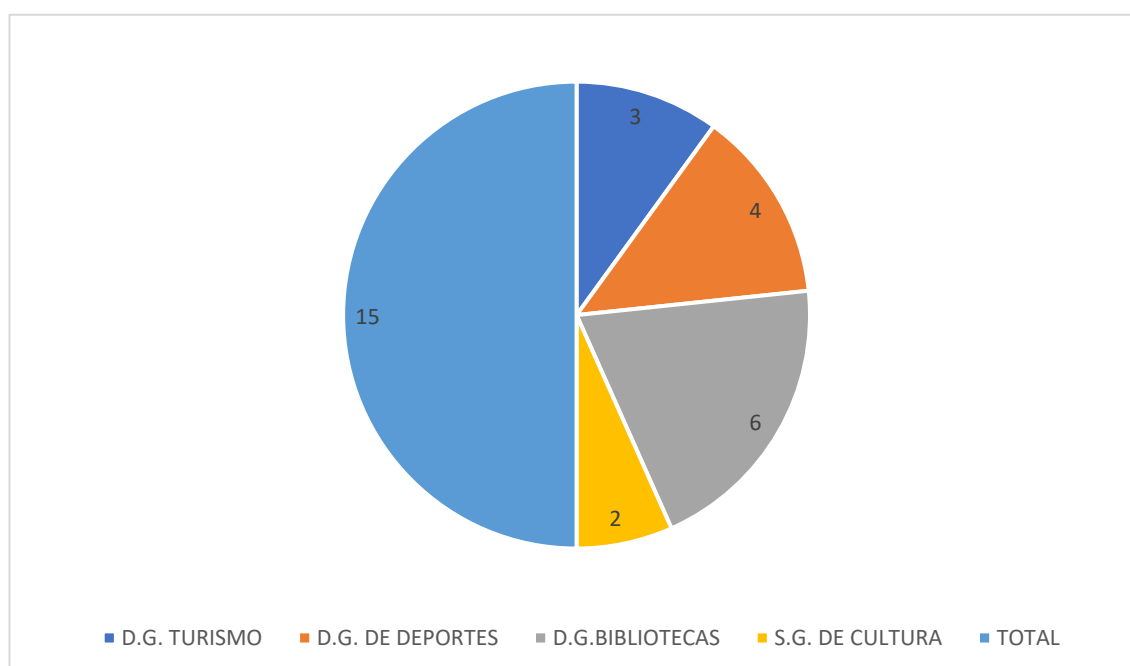
Esta Consejería ha recibido pocas quejas, siendo la D.G. de Sostenibilidad la que más ha recibido, con 9 de ellas.

El principal motivo por el que se interponen las quejas son solicitudes de limpieza de cunetas debido a la gran acumulación de pastos, maleza y basura.

Las quejas dirigidas a la D.G. de Industria, Energía y Minas son relativas a autorizaciones para instalaciones de producción, transporte y distribución de energía.

Las quejas no tienen relación con la declaración del estado de alarma.

CONSEJERÍA DE CULTURA, TURISMO Y DEPORTE

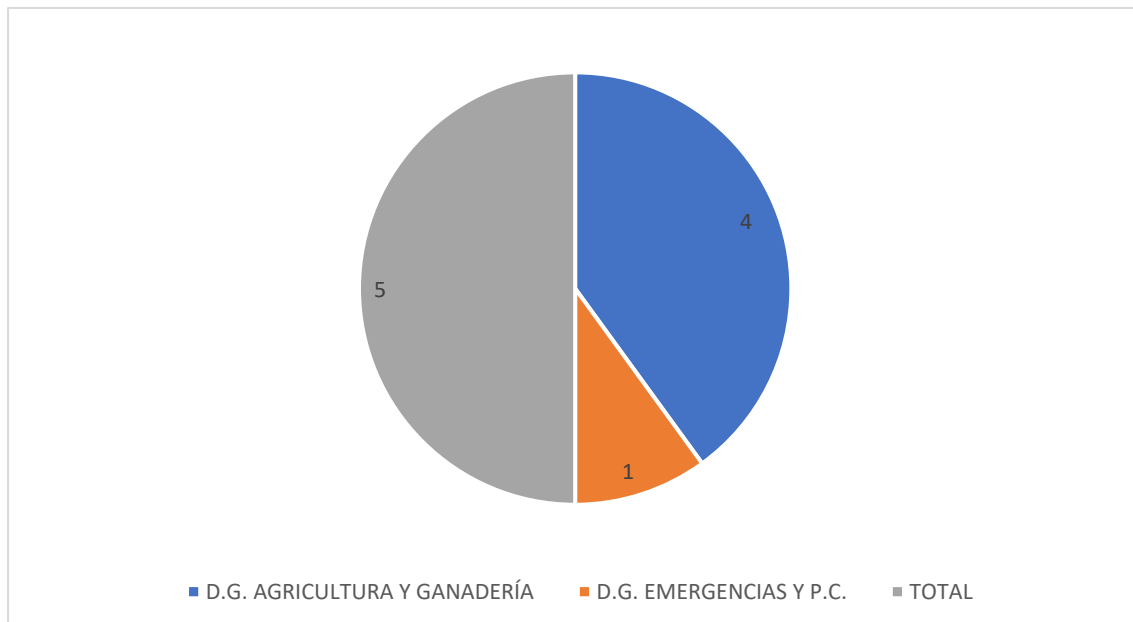


Son pocas las quejas que recibe esta consejería, con un total de 15.

La D.G. de Bibliotecas, Archivos y Patrimonio Cultural es la que más quejas recibe debido al cierre de las bibliotecas durante la pandemia, reclamando los ciudadanos la puesta en funcionamiento de determinados servicios que se venían disfrutando antes del COVID-19.

Las quejas de la Dirección General de Turismo están motivadas por el cierre de actividades en la Ciudad Deportiva de Cáceres o por exigir tasas para la utilización de servicios que antes del COVID no se exigían.

CONEJERIA DE AGRICULTURA, DESARROLLO RURAL, POBLACIÓN Y TERRITORIO



Recibe un total de 5 quejas.

Los motivos de las quejas que pueden estar relacionado con la pandemia se refieren a una mala atención en las Oficinas Veterinaria de Zonas debido al servicio de cita previa y también al mal funcionamiento del teléfono de emergencias 112, fundamentalmente debido a que no cogen las llamadas o la cogen con retraso cuando intentan comunicar incidencias COVID.

SUGERENCIAS

Las sugerencias que se presentan relacionadas con el COVID están referidas a:

- Que los niños no vayan a los supermercados. Tocar todo.
- Que los adultos que trabajan por la mañana puedan dar paseos por la tarde.
- Cambiar la forma de presentar documentos en procesos selectivos. Oficinas cerradas o cita previa.
- Que el Portal del Ciudadano actúe como verdadera oficina de registro electrónico para presentar documentación.
- Que los exámenes de pruebas selectivas se realicen el domingo. El sábado se trabaja.
- Que se Tramite la solicitud de familia numerosa por correo electrónico. Oficinas cerradas o cita previa.
- Que se cree el observatorio datos COVID. Datos verdaderos, actualizados y contrastados.
- Que en Fase I todos lleven mascarillas.
- Incumplimiento distanciamiento en Bares. Eliminar mobiliario externo y quedar solo terrazas para que no se produzcan aglomeraciones.
- No limitar asistentes a reuniones. Solo separar 2 metros.
- Tarjeta sanitaria vía telemática a desplazados de otra comunidad.
- Cambiar horario paseos de menores 14 años también por la mañana.
- Que las pruebas libres de la EOI puedan celebrarse en Cáceres presencialmente al estar suspensas.