



INFORME DE EVALUACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS FORMULADAS EN 2024.

1. INTRODUCCIÓN

Las Quejas y Sugerencias constituyen **mecanismos activos de participación ciudadana** de gran importancia para las administraciones públicas, ya que expresan de forma explícita el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios que la Mutualidad General Judicial (MUGEJU O.A.) les proporcionan.

Este informe de evaluación pretende ser un instrumento para poner de manifiesto los problemas a los que se enfrentan los mutualistas a la hora de realizar gestiones relacionadas con la actividad de MUGEJU O.A., e impulsar la implementación de un plan de medidas que evite la recurrencia de esas situaciones, mejorando así la satisfacción del usuario final.

Esta evaluación se ha realizado mediante las siguientes etapas:

- Toma de datos a partir de las quejas formuladas por los mutualistas.
- Análisis y estudio de los datos recabados.
- Deducción de conclusiones.
- Plan de medidas para mejorar los servicios afectados por las quejas.

2. QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES RECIBIDAS

Durante el año 2024, la MUGEJU O.A. ha recibido un total de **38 quejas, 6 sugerencias y 2 felicitaciones**. Para hacer una evaluación en profundidad, se realiza el análisis de cada una de ellas por separado.



1. QUEJAS

Entendemos por queja la exposición de una incidencia, durante la prestación de un servicio por parte la organización, que produce en la persona que reclama, la percepción de ineficacia o de actuación inadecuada, y requiere de una respuesta.

La evaluación de las 38 quejas formuladas por los mutualistas durante el año 2024 se ha realizado teniendo en cuenta **las siguientes variables**:

- El canal de entrada de la queja.
- El área afectada por la queja.
- La causa que motivó la queja.
- Los tiempos de respuesta al mutualista.

■ Al evaluar las quejas según el **canal de entrada** podemos diferenciar los siguientes:

- **Presencialmente**: El mutualista acude al servicio de atención al usuario de forma presencial y formula una queja.
- **Por correo postal**: La queja se recibe mediante correo ordinario postal.
- **Teléfono**: La queja se realiza por vía telefónica.
- **Por medios electrónicos (con firma electrónica)**: La queja llega a MUGEJU O.A. mediante formulario completado y firmado electrónicamente a través de la sede electrónica.
- **Por medios electrónicos (sin firma electrónica)**: La queja se recibe mediante correo electrónico o el servicio de registro GEISER, pero no existe formulario firmado electrónicamente asociado a la queja.

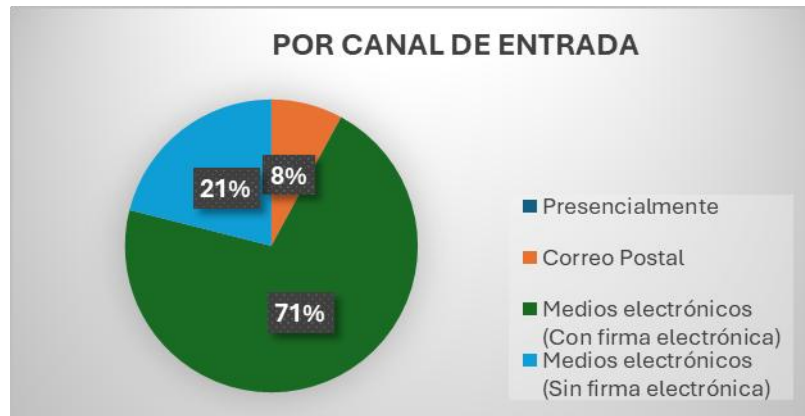


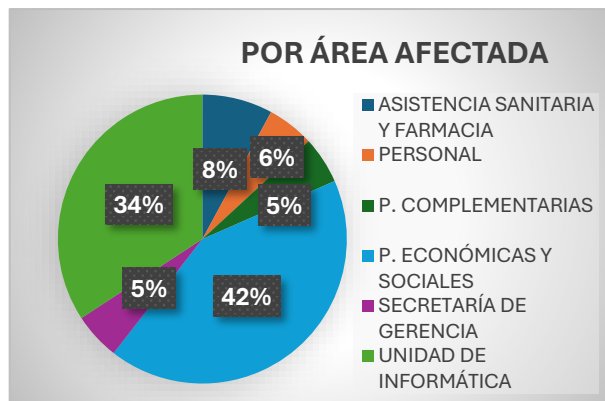
Figura 1.

- ➔ Como se puede observar en la Figura 1, de las 38 quejas recibidas durante el año 2024, ninguna de ellas se realizó **vía telefónica o de forma presencial**.
- ➔ En el referido gráfico se muestra que el 71% de las quejas formuladas en 2024 se realizaron mediante **formulario completado y firmado electrónicamente** a través de la sede electrónica de MUGEJU O.A. y solo un 21% se realizó utilizando **medios electrónicos sin firma electrónica**.
- ➔ El **correo postal** como canal de entrada de las quejas formuladas en 2024 supuso, únicamente, un 8% de las mismas.

A la vista de estos resultados, se concluye que los mutualistas utilizan mayoritariamente los medios electrónicos a la hora de comunicarse con MUGEJU O.A. frente a los medios no electrónicos (presencialmente, teléfono o correo postal), en concordancia con lo establecido en el Artículo 14.2.e de Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.



- Al realizar la evaluación de las quejas según el **área afectada** (ver Figura 2) se observa que



en torno al 80% de las quejas formuladas durante el 2024 fueron asignadas a la unidad de Informática y la unidad de Prestaciones Económicas y Sociales con un 34% y 42% respectivamente. El otro 20% restante se encuentra distribuido de la siguiente manera:

Figura 2

- Área de Asistencia Sanitaria y Farmacia con un 8%.
- Unidad de Personal con un 6%.
- Unidad de Prestaciones Complementarias con un 5% y,
- Secretaria de Gerencia con un 5%.

En virtud del área funcional que soporta la queja de la ciudadanía, puede concluirse que, en su mayoría, se producen por incidencias en la tramitación de expedientes de prestaciones, excluidas las sanitarias y farmacéuticas, y en el uso de los medios electrónicos puestos a disposición de los interesados.

- En las Tablas 1 y 2 se desglosan las **causas/motivos** que originan la queja. En ellas, además, se diferencia si la actuación en la que se fundamenta se produjo por medios o no electrónicos.



Tabla 1

TIPO DE SERVICIO PRESTADO	MOTIVO DE LA QUEJA	MOTIVO CONCRETO	N.º QUEJAS
POR MEDIOS NO ELECTRÓNICOS (1-5)	1- ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES	11. ACCESIBILIDAD GEOGRÁFICA	0
		12. BARRERAS FÍSICAS O ARQUITECTÓNICAS	0
		13. HORARIOS DE ATENCIÓN	1
		14. TIEMPOS DE ESPERA EXCESIVOS	0
		15. ESPACIOS/CONDICIONES AMBIENTALES/MOBILIARIO	0
		16. RECURSOS TECNOLÓGICOS	0
		17. SEÑALIZACIÓN	0
		18. OTROS ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES	0
	2-INFORMACIÓN	21. ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN	0
		22. INFORMACIÓN PREVIA INSUFICIENTE O DEFICIENTE	0
		23. INFORMACIÓN DEFICIENTE O INCOMPLETA	0
		24. TIEMPOS EXCESIVOS DE RESPUESTA A CONSULTAS	0
		25. NO DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN EN LENGUAS COOFICIALES U OTRAS	0
		26. OTROS INFORMACIÓN	0
	3-EMPLEADOS PÚBLICOS	31. FALTA DE COMPETENCIA	0
		32. FALTA DE CORTESIA O EDUCACIÓN	0
		33. FALTA DE INTERÉS EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	0
		34. FALTA DE EQUIDAD EN EL TRATO	0
		35. FALTA DE COMPRENSIÓN O INTERÉS POR LOS PROBLEMAS PLANTEADOS	0
		36. OTROS EMPLEADOS PÚBLICOS	0
	4-SERVICIO PRESTADO	41. ERRORES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	0
		42. FALTA DE SIMPLICIDAD EN EL PROCEDIMIENTO	0
		43. PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN INNECESARIA. PROBLEMAS DE COORDINACIÓN ENTRE UNIDADES	0
		44. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN EXCESIVOS	12
		45. INCUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES PREVIAS SOBRE EL SERVICIO	4
		46. INCUMPLIMIENTO DE LAS EXPECTATIVAS DE SERVICIO AL CIUDADANO	5
		47. OTROS SERVICIO	1
	5-OTRAS CAUSAS	5.OTRAS CAUSAS	0



Tabla 2

TIPO DE SERVICIO PRESTADO	MOTIVO DE LA QUEJA	MOTIVO CONCRETO	N.º QUEJAS
POR MEDIOS ELECTRÓNICOS (6-10)	6-ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD	61. FALLOS O INTERRUPCIONES EN EL ACCESO (PÁG. WEB, SEDE ELECTRÓNICA)	7
		62. DIFICULTADES DE ACCESO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	0
		63. CALENDARIO Y HORARIOS DE ACCESO Y FUNCIONAMIENTO	0
		64. TIEMPOS EXCESIVOS DE ACCESO, NAVEGACIÓN, DESCARGA O UTILIZACIÓN	0
		65. DISEÑO GLOBAL, ESTILO GRÁFICO Y ESTÉTICA	0
		66. FUNCIONALIDAD Y FACILIDAD DE NAVEGACIÓN Y REALIZACIÓN DE TRÁMITES O SERVICIOS	3
		67. OTROS ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD	0
	7-INFORMACIÓN	71. ACCESO ON-LINE A LA INFORMACIÓN	0
		72. INFORMACIÓN ON-LINE DEFICIENTE, DESACTUALIZADA O INCOMPLETA SOBRE SERVICIO/TRÁMITE A REALIZAR	0
		73. TIEMPOS EXCESIVOS DE RESPUESTA A CONSULTAS ON-LINE O TELEFÓNICA	0
		74. NO DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN EN LENGUAS COOFICIALES U OTRAS LENGUAS	0
		75. OTROS INFORMACIÓN	0
	8-ATENCIÓN AL CIUDADANO	81. FALTA DE ASISTENCIA PERSONALIZADA ON-LINE O TELEFÓNICA	4
		82. ASISTENCIA PERSONALIZADA INADECUADA	0
		83. UTILIZACIÓN DE CANALES DE CONTACTO O CONTESTACIÓN DISTINTOS A LOS ELEGIDOS POR EL USUARIO	0
		84. SOLUCIONES INSATISFACTORIAS A LOS PROBLEMAS PLANTEADOS	1
		85. OTROS ATENCIÓN AL CIUDADANO	0
	9-SERVICIO PRESTADO	91. ERRORES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	0
		92. FALTA DE SIMPLICIDAD EN EL PROCEDIMIENTO	0
		93. PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN INNECESARIA. PROBLEMAS DE INTEROPERABILIDAD	0
		94. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN EXCESIVOS	0
		95. INCUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES PREVIAS SOBRE EL SERVICIO	0
		96. INCUMPLIMIENTO DE LAS EXPECTATIVAS DE SERVICIO AL CIUDADANO	0
		97. OTROS SERVICIO	0
	10-OTRAS CAUSAS	10. OTRAS CAUSAS	0



Se deduce en primera instancia **la escasa dispersión en las causas que motivan las quejas**: del total de motivos tipificados (53), el colectivo concentra sus reclamaciones en 8, siendo dos -“4.4. *Tiempos de tramitación excesivos*” originado por medios no electrónicos y que supone un 32% de las quejas (12), así como el “6.1. *Fallos o interrupciones en el acceso*” por medios electrónicos que ocupa un 18% (7) de las mismas- los que acaparan los escritos recibidos. La figura 3 pone de manifiesto estos datos en términos absolutos y relativos.

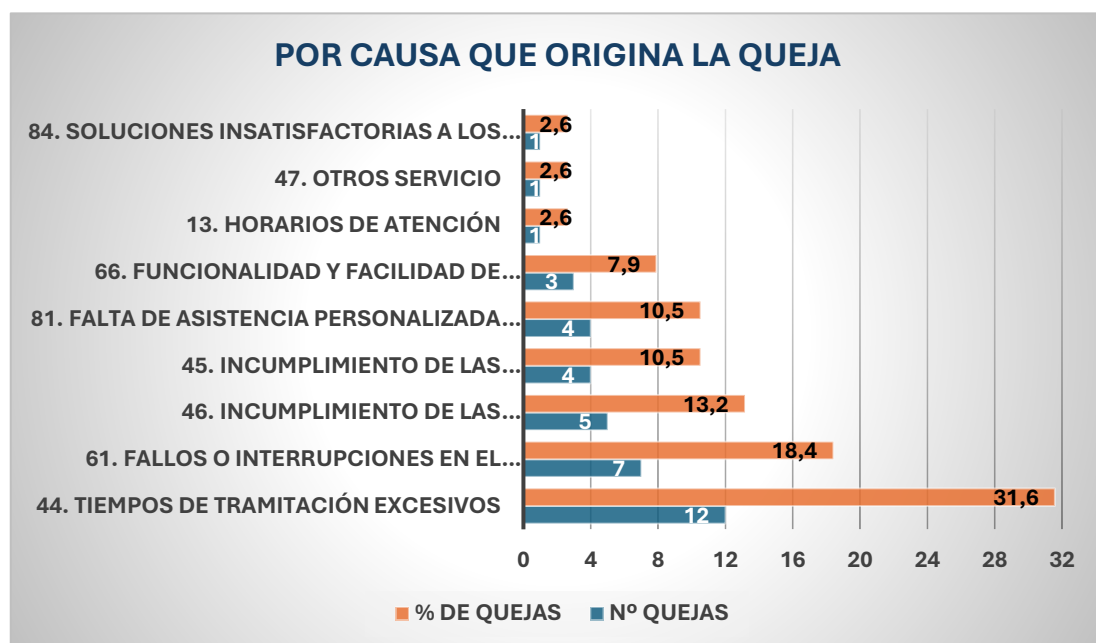


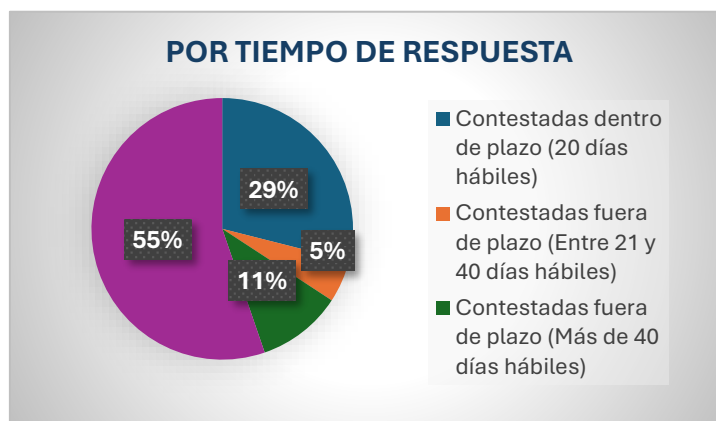
Figura 3.

Los referidos motivos fueron la causa del 50% de las quejas formuladas en el año 2024. Se hace notar la plena concordancia y la coherencia con los datos obtenidos a partir de la Figura 2, donde se observó que las áreas más afectadas por las quejas fueron, por un lado, la Unidad de Informática, cuya actividad puede relacionarse directamente con el motivo de queja “6.1. *Fallos o interrupciones en el acceso*” y, por otro, el área de Prestaciones Económicas y Sociales con competencias de gestión de expedientes para la percepción por parte del colectivo de prestación/subsidio, vinculadas de forma evidente con la causa “4.4. *Tiempos de tramitación excesivos*”.



- Por último, en relación con el **tiempo de respuesta** de las quejas, en la Figura 4 se observa que del 45% de las quejas de las que se disponen datos, un 29% se contestaron dentro del plazo (20 días hábiles) respecto al 16% que se contestaron fuera de plazo (un 5% entre los 21-40 días hábiles y un 11% con más de 40 días hábiles).

Figura 4



Del otro 55% de las quejas no se disponen datos relacionados con la fecha de respuesta al mutualista. Esto es debido a que son las áreas las que, durante la tramitación de la queja, en ocasiones se ponen en

contacto con el mutualista (vía telefónica o correo electrónico) y solventan esta, casi de manera inmediata. La queja se tramita como cerrada, pero el área de Información General encargada, hasta ahora, de recoger los datos de cierre no recibe comunicación y se pierde la trazabilidad.

A la luz de los resultados que concluye este informe y a fin de disponer del 100% de los datos sobre los tiempos de respuesta a las quejas formuladas por los mutualistas y, así, poder implantar acciones de mejora continua **se actualizará el procedimiento de gestión de quejas** y se canalizarán todas las comunicaciones a través de la sección de Quejas y Reclamaciones (ver Figura 5), formando parte del plan de medidas propuesto al final de este informe.



Figura 5.



Por otro lado, se entienden por **Reclamaciones** aquellas quejas que han sido realizadas por los mutualistas pero que **están fuera del ámbito de aplicación** de MUGEJU O.A. ya que afectan directamente, al funcionamiento de las Entidades Médicas-Sector Privado o bien, a otras Administraciones Públicas.

Durante el año 2024, se formularon 74 Reclamaciones, para las cuales MUGEJU O.A. hizo de intermediario entre el mutualista y la Entidad Médica o Sector Privado afectado por la queja. Sin embargo, a fin de poder realizar un mejor seguimiento de estas, se decide gestionar de igual modo que las quejas que se encuentran dentro del ámbito de aplicación de MUGEJU O.A. Debido a este cambio en la gestión de las quejas/reclamaciones, en el informe correspondiente al 2025 se producirá un aumento de las quejas formuladas a MUGEJU O.A. por parte de los mutualistas; no obstante, se lleva a cabo un estudio desglosado a fin de diferenciar cuáles de ellas se encuentran dentro y cuales fuera del ámbito de la mutualidad.



2. SUGERENCIAS

Las sugerencias recibidas se definen como una manifestación o declaración por parte del mutualista a través de la cual se expresa una idea con la que pretende ayudar a mejorar la gestión de los servicios de la organización a la que las realiza. Por tanto, deben entenderse como un espacio de mejora para la organización.

Durante el año 2024, se recibieron **6 Sugerencias** en MUGEJU O.A. cuyo análisis estructurado es objeto de la exposición siguiente:

- Según el **canal de entrada** utilizado, y que se pone de manifiesto de manera gráfica en la Figura 6, el 83% de las mismas se realizó mediante formulario completado y firmado electrónicamente a través de la sede electrónica de MUGEJU O.A. y solo un 17% se realizó utilizando medios electrónicos sin firma electrónica. Estos resultados son similares a los observados para las quejas (Figura 1), donde los mutualistas utilizan mayoritariamente los medios electrónicos de acuerdo con lo establecido en el artículo

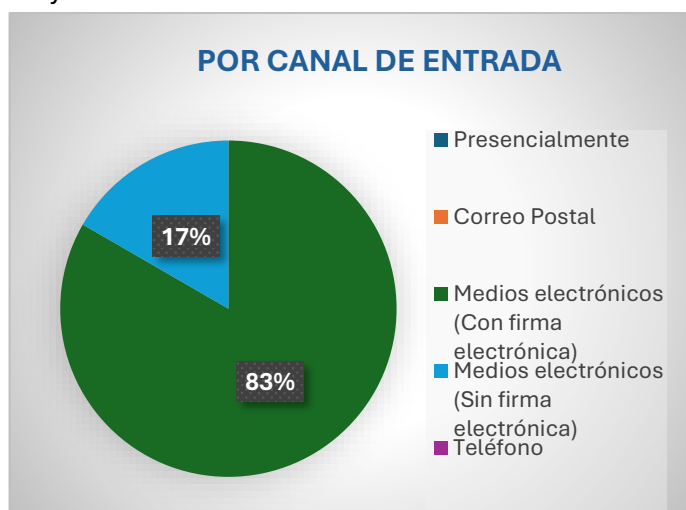


Figura 6.

14.2.e de Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. El resto de los canales de entrada (presencial, correo postal o teléfono) no fue utilizado para la formulación de sugerencias durante el año 2024.



- La distribución de las sugerencias por **área receptora** es la siguiente:
 - Área de Asistencia Sanitaria y Farmacia: 4 Sugerencias.
 - Unidad de Prestaciones Complementarias: 1 Sugerencia.
 - Secretaria de Gerencia: 1 Sugerencia.
- Del análisis del **motivo/causa** que generó la sugerencia (Tabla 3), y conforme al contenido de estas, se infiere la confusión que parece existir entre el concepto de solicitud de información sobre cuestiones relacionadas con los fines de MUGEJU O.A. y las sugerencias propiamente dichas, ya que no todas ellas son entendidas como la expresión de una idea con la que se pretende ayudar a mejorar la gestión de los servicios de MUGEJU O.A., sino que lo que se pretende es conocer, aclarar y/o ampliar datos sobre servicios relacionadas con tales fines.

N.º SUGERENCIA	RESUMEN SUGERENCIA REALIZADA	EVALUACIÓN TIPOLOGÍA
1	Instauración de receta electrónica	Sugerencia
2	En prestaciones: Diferenciación entre lentillas monofocales y multifocales en analogía a las gafas.	Sugerencia
3	Renovación del Concierto Sanitario	Información
4	Financiación sobre tratamientos hormonales	Información
5	Gestión para mejorar la oferta económica del actual procedimiento administrativo de licitación del concierto económico para la obtención de asistencia sanitaria	Sugerencia
6	Mejoras en la Sede Electrónica para realizar gestiones. p.ej. Visado de recetas	Sugerencia

Tabla 3.



- Por último, al evaluar el **tiempo de respuesta** de las sugerencias, se observa que el 50% de las mismas, es decir, 3 de las 6 sugerencias recibidas durante 2024 se contestaron dentro del plazo de establecido (20 días hábiles), mientras que de las restantes se desconoce la trazabilidad de la tramitación.

3. FELICITACIONES

Durante el año 2024 se formularon un total de **2 felicitaciones** por el servicio prestado por parte del área de Información General y Afiliación.

A pesar de la escasa importancia cuantitativa total y en su relación con los escritos de queja recibidos (un 5% sobre estos), las felicitaciones han de ser consideradas como una vía de retroalimentación, de *feedback*, como forma de tomar conciencia de que la calidad del servicio prestado repercute directamente en la satisfacción del colectivo.

3. CONCLUSIONES

A partir de todos los datos obtenidos se concluye que:

- En torno al **90% de las quejas y sugerencias** son formuladas por los mutualistas utilizando, mayoritariamente, **canales electrónicos** de acuerdo con lo establecido en el Artículo 14.2.e de Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- **En relación con el área funcional**, el 76% de las quejas se concentran, de manera obvia, en unidades cuyas atribuciones están directamente relacionadas con el funcionamiento electrónico del servicio y con la gestión de las prestaciones económicas y sociales.



- El **50% de las quejas** recibidas están vinculadas con la **causa “4.4. Tiempos de tramitación excesivos” y “6.1. Fallos o interrupciones en el acceso”**, de manera lógica e interrelacionada con las atribuciones del área funcional de origen.
- Las **reclamaciones** entendidas como quejas a MUGEJU O.A. pero fuera del ámbito de aplicación de esta, **se pasan a gestionar bajo el mismo procedimiento de quejas** en los próximos ejercicios. Por ello, previsiblemente, en el Informe de Quejas y Sugerencias del año 2025 se verá incrementado el número de quejas formuladas a la Mutualidad, aunque se realizará el estudio de cuales afectan a la Mutualidad y cuales se encuentran fuera de su ámbito de aplicación.
- Alrededor del **50% de las quejas**, para las que se dispone de **tiempos de respuesta**, se **contestaron dentro del plazo de 20 días hábiles** según lo establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado. Para el otro 50% de ellas, no se dispone de información al no haber un proceso estandarizado para la gestión de estas.

4. PLAN DE MEDIDAS

Siendo indudable que la formulación de quejas y sugerencias por las personas mutualistas constituye una **oportunidad de mejora de la actividad administrativa** para reforzar y apoyar el continuo proceso de optimización de la calidad del servicio prestado por este organismo, a partir de la evaluación de los datos y de cada una de las conclusiones obtenidas, se ha de establecer un plan de medidas que revierta en su mejor gestión por parte de MUGEJU O.A. (ver Tabla 4). La efectividad de este plan se revisará tras la evaluación materializada en el Informe de Evaluación de Quejas y Sugerencias de 2025.



PLAN DE MEDIDAS			
MEDIDAS	DESCRIPCIÓN	FECHA CONSECUCIÓN	PERSONA/S RESPONSABLE/S
1	Comunicación a los mutualistas que no utilizan medios electrónicos con firma electrónica para formular quejas que disponen del formulario en el apartado “Quejas, sugerencias y felicitaciones” de la web de MUGEJU. Así mismo se promoverá el formulario electrónico mediante difusión de noticias en web.	Desde 01/07/2025	Sección Quejas y Sugerencias
2	Modificación de la redacción del apartado “Quejas, sugerencias y felicitaciones” de la web de MUGEJU para diferenciar los conceptos de queja/sugerencia/felicitación/solicitud de información.	31/07/2025	Sección Quejas y Sugerencias / Unidad de Informática
3	Gestión de Quejas que se encuentran fuera del ámbito de aplicación de la MUGEJU (actualmente Reclamaciones) como quejas para estandarizar la gestión todas ellas de forma única.	Desde 01/07/2025	Sección Quejas y Sugerencias
4	Creación de un Procedimiento Normalizado de Trabajo para la gestión de las quejas en sintonía con el Plan de Acción 2025 de la mutualidad	30/06/2025	Sección Quejas y Sugerencias
5	Creación de un Manual para la gestión de las quejas, sugerencias y felicitaciones.	2025	Sección Quejas y Sugerencias

Tabla 4.