

INFORME DE EVALUACIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES AÑO 2025

Abril 2026

Mutualidad General Judicial



Índice

1 Introducción	2
2 Quejas, sugerencias y felicitaciones	2
2.1 Quejas	3
2.2 Sugerencias.....	11
2.3 Felicitaciones	14
3 Conclusiones	15
4 Plan de medidas	16



1 | Introducción

Las quejas, sugerencias y felicitaciones constituyen mecanismos activos de participación ciudadana de gran importancia para las Administraciones Públicas, ya que expresan de forma explícita el grado de satisfacción de la ciudadanía con los servicios que estas prestan, sirven para la identificación de áreas de mejora, para verificar la eficacia de la actividad y de orientación para la toma de decisiones.

Así pues, este informe de evaluación pretende ser también un instrumento para poner de manifiesto los problemas a los que se enfrentan las personas mutualistas a la hora de realizar gestiones relacionadas con la actividad del organismo autónomo Mutualidad General Judicial (MUGEJU O.A.) e impulsar la implementación de un plan de medidas que evite la recurrencia de esas situaciones, mejorando, de esta manera, la calidad de la prestación del servicio público que le es propio y, por consiguiente, 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

Durante el año 2025, MUGEJU O.A. ha recibido un total de 200 quejas, 13 sugerencias y 8 felicitaciones. Para llevar a cabo una evaluación en profundidad, se realiza el análisis de cada una de ellas por separado y teniendo en cuenta las siguientes variables:

- Canal de entrada.



- Área afectada.
- Causa que la motiva.
- Tiempos de respuesta al mutualista.

2.1 | Quejas

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

Para realizar la evaluación por variables, debe tenerse en consideración que el volumen de quejas recibidas durante el año 2025 (un total de 200 quejas) ha aumentado abruptamente respecto a las que fueron formuladas en 2024 (38 quejas). Esto es debido a que, tal y como se adelantaba en el informe de correspondiente al 2024 y como consecuencia de su plan de medidas, se deja de diferenciar entre reclamaciones y quejas, pasando a englobarse las primeras dentro de las segundas.

Las reclamaciones son entendidas como una expresión de insatisfacción respecto a los procesos de gestión y/o productos de la que se espera una respuesta y que puede incluir una compensación. Sin embargo, no están relacionadas directamente con el funcionamiento del organismo, y MUGEJU O.A. únicamente actúa como mediador entre el mutualista y la Entidad Médica.

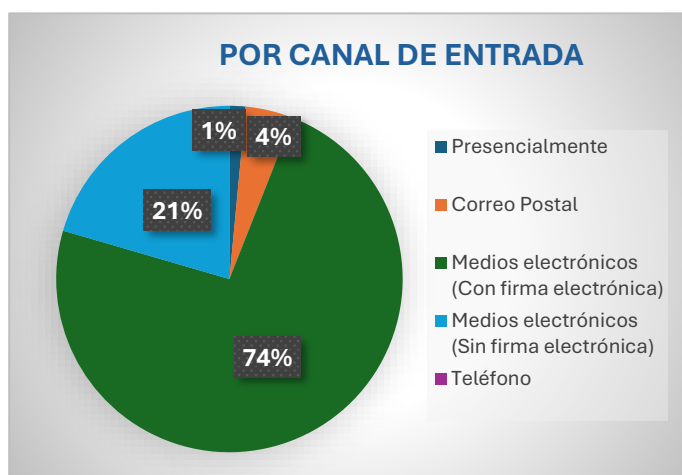
Al evaluar las quejas según el **canal de entrada** podemos diferenciar los siguientes:

- **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.

Durante el año 2025, un 74% de las quejas se realizaron utilizando como canal de entrada el **formulario firmado electrónicamente** a través de la sede electrónica de MUGEJU O.A., frente al 71% del 2024. A pesar de que en términos relativos es solo una ligera mejora, en términos absolutos implica un aumento de 27 a 148

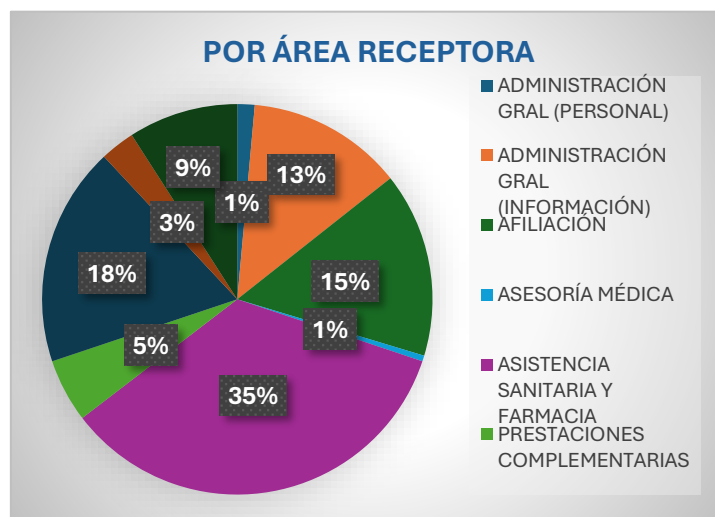
quejas por medios electrónicos. Seguido de estas, se observa que el 21% de las quejas se formularon utilizando medios electrónicos sin firma electrónica, valor equivalente al observado el año anterior 2024. A su vez, en el gráfico se observa que



ninguna de ellas se ha formulado utilizando la **vía telefónica** y únicamente dos de ellas (un 1%) fueron formuladas de manera **presencial**. Por su lado, el **correo postal** como canal de entrada supuso en 2025 un 4% de las quejas formuladas.

A la vista de estos resultados, se concluye que las personas 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.

Según el **área receptora**, se observa que en torno al 80% de las quejas formuladas durante el 2025 fueron asignadas, en orden decreciente, al área de Asistencia Sanitaria y Farmacia (35%), la unidad de Prestaciones Económicas y Sociales (18%), el área de Afiliación (15%) y la unidad de Información (13%) respectivamente, mientras que el otro 20% restante se encuentra distribuido de la siguiente manera:



- Unidad de Informática (9%).
- Unidad de Prestaciones Complementarias (5%)
- Secretaría de Gerencia (3%)
- Unidad de Personal (1%).
- Asesoría médica (1%).

Sin embargo, al realizar un estudio más exhaustivo del motivo que las generó, se observa que un alto porcentaje de las quejas totales, no lo son en rigor, sino que se refieren a solicitudes de información por parte de las personas mutualistas.



ÁREA RECEPTORA	N.º TOTAL QUEJAS FORMULADAS	N.º SOLICITUDES INFORMACIÓN	N.º QUEJAS REALES
Afiliación	32	28	4
Asesoría Médica	1	0	1
Asistencia Sanitaria y Farmacia	72	12	60**
Prestaciones Complementarias	11	10	1
Prestaciones Económicas y Sociales	38	32	6
Secretaría de Gerencia	6	0	6
Unidad de Información	27	17	10
Unidad de Informática	19	12	7
Unidad de Personal	3	0	3
TOTAL	209*	111	98
*Del total de 200 quejas, 9 de ellas afectaron a varias áreas.			
**De estas. 58 están relacionadas con incidencias con las Entidades Médicas, sin estar directamente relacionadas con el funcionamiento de la Mutualidad.			

En la tabla superior se observa en una primera columna el número de quejas formuladas por área receptora, y en la segunda cuantas de ellas están relacionadas con solicitudes de información. A la vista de estos datos, se concluye que en torno al 50% de las quejas totales recibidas durante el año 2025 están relacionadas con solicitudes de información sin constituir quejas en sentido estricto, al no derivarse de una disfunción o ineficacia atribuible al funcionamiento del organismo.

En concreto, se observa que para el área/unidad de:

- Afiliación: El 88% de las quejas formuladas son solicitudes de información relacionadas con los datos registrados en nuestras bases de datos como consecuencia de cambios de entidad médica para las personas titulares y/o personas beneficiarias.
- Prestaciones Complementarias: El 91% de las quejas formuladas son solicitudes de información relacionadas con el estado de los expedientes.
- Prestaciones Económicas y Sociales: El 84% de las quejas formuladas son solicitudes de información relacionadas con el estado de los expedientes.



- Unidad de Información: El 63% de las quejas formuladas son solicitudes de información por problemas relacionados con envíos de talonarios y/o tarjetas sanitarias europeas (TSE).
- Unidad de Informática: El 63% de las quejas formuladas son solicitudes de información por problemas relacionados con la descarga de certificados provisionales sustitutorios (CPS) o problemas al adjuntar documentos en un trámite de la WEB/Sede de MUGEJU O.A.

Asimismo, en relación con el área de Asistencia Sanitaria y Farmacia, se observa que de las 60 quejas formuladas que no constituyen solicitudes de información, únicamente dos de ellas se formularon para poner de manifiesto el descontento con la gestión por parte de la Mutuality, mientras que el restante se dirige hacia el funcionamiento de las Entidades Médicas.

En virtud del área funcional que soporta la queja de la ciudadanía, y excluyendo aquellas que son entendidas como solicitudes de información, puede concluirse que, en su mayoría, se producen en el **área de Asistencia Sanitaria y Farmacia por incidencias relacionadas con las Entidades Médicas**, pero no relacionadas con el funcionamiento del organismo, y con **tiempos de espera excesivos en la atención telefónica** asociados a la **unidad de Información** en los meses de periodo vacacional.

En la tabla mostrada a continuación, se desglosan las **causas/motivos** que originan la queja. Además, se diferencia si la actuación en la que se fundamenta se produjo por medios o no electrónicos.



TIPO DE SERVICIO PRESTADO	MOTIVO DE LA QUEJA	MOTIVO CONCRETO	N.º QUEJAS	% QUEJAS
POR MEDIOS NO ELECTRÓNICOS (1-5)	1-ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES	11. ACCESIBILIDAD GEOGRÁFICA	0	0
		12. BARRERAS FÍSICAS O ARQUITECTÓNICAS	0	0
		13. HORARIOS DE ATENCIÓN	0	0
		14. TIEMPOS DE ESPERA EXCESIVOS	1	1
		15. ESPACIOS/CONDICIONES AMBIENTALES/MOBILIARIO	0	0
		16. RECURSOS TECNOLÓGICOS	1	1
		17. SEÑALIZACIÓN	0	0
		18. OTROS ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES	0	0
	2-INFORMACIÓN	21. ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN	0	0
		22. INFORMACIÓN PREVIA INSUFICIENTE O DEFICIENTE	0	0
		23. INFORMACIÓN DEFICIENTE O INCOMPLETA	0	0
		24. TIEMPOS EXCESIVOS DE RESPUESTA A CONSULTAS	0	0
		25. NO DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN EN LENGUAS COOFICIALES U OTRAS	0	0
		26. OTROS INFORMACIÓN	0	0
	3-EMPLEADOS PÚBLICOS	31. FALTA DE COMPETENCIA	0	0
		32. FALTA DE CORTESIA O EDUCACIÓN	1	1
		33. FALTA DE INTERÉS EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	0	0
		34. FALTA DE EQUITAD EN EL TRATO	0	0
		35. FALTA DE COMPRENSIÓN O INTERÉS POR LOS PROBLEMAS PLANTEADOS	0	0
		36. OTROS EMPLEADOS PÚBLICOS	0	0
	4-SERVICIO PRESTADO	41. ERRORES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	5	3
		42. FALTA DE SIMPLICIDAD EN EL PROCEDIMIENTO	1	1
		43. PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN INNECESARIA. PROBLEMAS DE COORDINACIÓN ENTRE UNIDADES	0	0
		44. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN EXCESIVOS	34	17
		45. INCUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES PREVIAS SOBRE EL SERVICIO	12	6
		46. INCUMPLIMIENTO DE LAS EXPECTATIVAS DE SERVICIO AL CIUDADANO	113	57
		47. OTROS SERVICIO	6	3
	5-OTRAS CAUSAS	5.OTRAS CAUSAS	1	1
POR MEDIOS ELECTRÓNICOS (6-10)	6-ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD	61. FALLOS O INTERRUPCIONES EN EL ACCESO (PÁG. WEB, SEDE ELECTRÓNICA)	7	4
		62. DIFICULTADES DE ACCESO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	0	0
		63. CALENDARIO Y HORARIOS DE ACCESO Y FUNCIONAMIENTO	0	0
		64. TIEMPOS EXCESIVOS DE ACCESO, NAVEGACIÓN, DESCARGA O UTILIZACIÓN	0	0
		65. DISEÑO GLOBAL, ESTILO GRÁFICO Y ESTÉTICA	0	0
		66. FUNCIONALIDAD Y FACILIDAD DE NAVEGACIÓN Y REALIZACIÓN DE TRÁMITES O SERVICIOS	3	2
		67. OTROS ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD	0	0
	7-INFORMACIÓN	71. ACCESO ON-LINE A LA INFORMACIÓN	0	0
		72. INFORMACIÓN ON-LINE DEFICIENTE, DESACTUALIZADA O INCOMPLETA SOBRE SERVICIO/TRÁMITE A REALIZAR	2	1
		73. TIEMPOS EXCESIVOS DE RESPUESTA A CONSULTAS ON-LINE O TELEFÓNICA	0	0
		74. NO DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN EN LENGUAS COOFICIALES U OTRAS LENGUAS	0	0
		75. OTROS INFORMACIÓN	0	0
	8-ATENCIÓN AL CIUDADANO	81. FALTA DE ASISTENCIA PERSONALIZADA ON-LINE O TELEFÓNICA	0	0
		82. ASISTENCIA PERSONALIZADA INADECUADA	0	0
		83. UTILIZACIÓN DE CANALES DE CONTACTO O CONTESTACIÓN DISTINTOS A LOS ELEGIDOS POR EL USUARIO	0	0
		84. SOLUCIONES INSATISFACTORIAS A LOS PROBLEMAS PLANTEADOS	0	0
		85. OTROS ATENCIÓN AL CIUDADANO	0	0
	9-SERVICIO PRESTADO	91. ERRORES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	2	1
		92. FALTA DE SIMPLICIDAD EN EL PROCEDIMIENTO	1	1
		93. PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN INNECESARIA. PROBLEMAS DE INTEROPERABILIDAD	0	0
		94. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN EXCESIVOS	1	1
		95. INCUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES PREVIAS SOBRE EL SERVICIO	1	1
		96. INCUMPLIMIENTO DE LAS EXPECTATIVAS DE SERVICIO AL CIUDADANO	6	3
		97. OTROS SERVICIO	1	1
	10-OTRAS CAUSAS	10. OTRAS CAUSAS	0	0
TOTAL			200	100



En primera instancia, se deduce que el 80% de las quejas formuladas por el colectivo fueron motivadas por tres causas mayoritarias:

- 4.6. Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano (57%).
- 4.4. Tiempos de tramitación excesivos (17%).
- 4.5. Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio (6%).

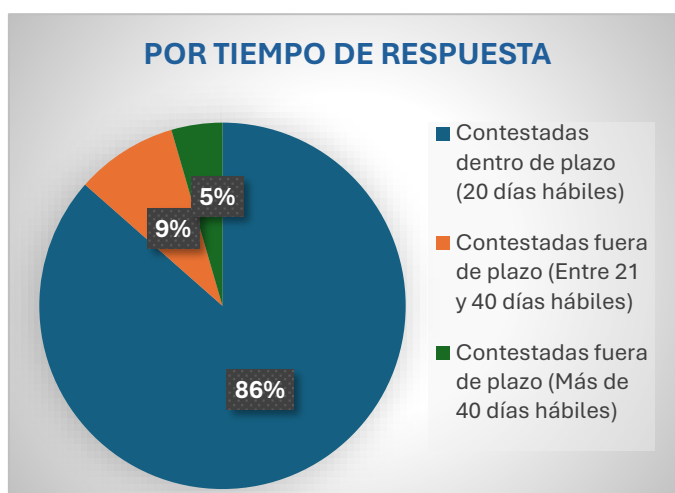
El restante 20% se encuentra distribuido ampliamente entre otras muchas causas, tales como “6.1. Fallos o interrupciones en el acceso”, “4.1. Errores en la prestación del servicio” o “6.6. Funcionalidad y facilidad de navegación y realización de trámites o servicios”.

Tras realizar un análisis más exhaustivo de las situaciones que originan el mayor volumen de quejas se concluye que para el motivo 4.6. Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano” (57%) y “4.5. Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio” (6%): Las quejas están relacionadas con problemas derivados del funcionamiento de las entidades médicas (EM) y el concierto sanitario, que no recaen directamente en el funcionamiento de MUGEJU O.A.

Y, por otro lado, el motivo “4.4. Tiempos de tramitación excesivos” (17%): Las quejas están relacionadas con incidencias derivadas de la gestión de expedientes de prestaciones y de envíos de talonarios o la tarjeta sanitaria europea (TSE) y no relacionados con el propio funcionamiento de la mutualidad, sino con la espera de documentación por parte de los órganos de personal de las personas solicitantes de prestaciones o las procesos de gestión de otros organismos como Fabrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT) o Correos.

Los motivos expuestos evidencian que la mayoría de las quejas se concentran en tres causas principales directamente vinculadas con la prestación del servicio a las personas mutualistas por medios no electrónicos, para los cuales, MUGEJU O.A. no tiene capacidad de mejora al depender de otros organismos (EM, FNMT o Correos).

Por último, en relación con el **tiempo de respuesta** de las quejas, se observa que el 86% de las quejas se contestaron dentro del plazo (20 días hábiles) respecto al 14% que se contestaron fuera de plazo (un 9% entre los 21-40 días hábiles y un 5% con más de 40 días hábiles).



A la luz de los resultados se concluye que, tras la elaboración y publicación del *Manual de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones* en el que se incorpora el procedimiento de tramitación de las mismas, se ha optimizado su gestión, **reduciendo los tiempos de respuesta** de 2024. La implantación de este manual, incluido en el plan de medidas de mejora definido en el informe de 2024, ha supuesto la canalización de todas las comunicaciones a través de la Sección de Quejas y Sugerencias, permitiendo obtener datos completos, ordenados y trazables, y quedando, así, probada la efectividad de la medida.



2.2 | 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.

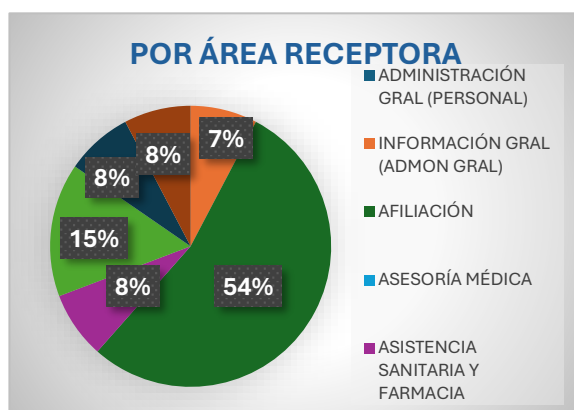
Durante el año 2025, se recibieron 13 sugerencias en MUGEJU O.A. cuyo análisis estructurado es objeto de la exposición siguiente:

- Según el **canal de entrada** utilizado, se observa que el 100% de las sugerencias se realizó mediante formulario completado y firmado electrónicamente a través de la sede electrónica de MUGEJU O.A. en línea 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.

Este hecho pone de manifiesto que tras la implementación de la medida nº1 recogida en el Informe anual del año anterior, *“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”* ha sido efectiva ya que se ha conseguido mejorar, recibiendo el 100% de las mismas por medios electrónicos frente al 83% del año 2024.

- La distribución de las sugerencias por **área receptora** es la siguiente:
 - Área de Afiliación: 7 sugerencias.
 - Área de Administración General – Información general: 1 sugerencia.
 - Área de Asistencia Sanitaria y Farmacia: 1 sugerencia.

- Secretaria de Gerencia: 1 sugerencia.
- Unidad de Prestaciones Complementarias: 2 sugerencias.
- Unidad de Prestaciones Económicas y Sociales: 1 sugerencia.



En términos porcentuales, el 54 % de las sugerencias recibidas se dirigieron al área de Afiliación, seguida del área de Prestaciones Complementarias, que concentró el 15 % del total. Para el resto de las áreas que registraron sugerencias, la proporción resultó

significativamente menor, situándose en torno al 7-8 % del total de sugerencias formuladas.

- Del análisis del **motivo/causa** que generó la sugerencia, y atendiendo a su contenido, de nuevo, se pone de manifiesto 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 en sentido estricto. En consecuencia, un 70% de las sugerencias recibidas no responde a la formulación de propuestas orientadas a la mejora de la gestión de los servicios de la Mutualidad, sino que tienen por objeto la obtención de información, aclaraciones o ampliaciones sobre estos. De aquellas que atienden a sugerencias por su propia naturaleza, estaban relacionadas con mejoras en el contenido/funcionalidad de la WEB del organismo.



N.º SUGERENCIA	RESUMEN SUGERENCIA REALIZADA	EVALUACIÓN TIPOLOGÍA
1	Solicitud de envío de tarjeta de Entidad Médica	Información
2	Solicitud de documento acreditativo de cambio de Entidad Médica	Información
3	Vacunación Herpes Zóster en su Entidad Médica	Información
4	Posibilidad de uso de sede electrónica en representación de titular	Sugerencia
5	Inclusión de cirugía periodontal en las ayudas	Sugerencia
6	Solicitud para comprobación de su estado administrativo	Información
7	Solicitud de tarjeta de pensionista	Información
8	Comunicación de envío de dos peticiones para solicitar ayuda por ortodoncia	Información
9	Solicitud de una tarjeta de jubilado	Información
10	Solicitud de talonario por extravío del anterior	Información
11	Comunicación para subsanar un error cometido por un mutualista en su expediente por incapacidad temporal	Información
12	Posibilidad de servicio telemático de visado de recetas hasta implantar la receta electrónica	Sugerencia
13	Actualización del listado de Órganos Judiciales	Sugerencia

Por ello, del mismo modo que se realizará con las quejas, y tal y como establece el Manual de quejas, sugerencias y felicitaciones en vigencia, no se dará trámite a las solicitudes de información que se realicen utilizando el formulario como canal, y se instará a la persona mutualista que la formuló a utilizar el medio adecuado.

- Por último, al evaluar el **tiempo de respuesta** de las sugerencias, se observa que el 100% de las mismas se contestaron dentro de plazo (20 días hábiles), cumpliendo con lo establecido en el artículo 16 del 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.



2.3 | Felicitaciones

Durante el ejercicio 2025, MUGEJU O.A. recibió un total de ocho felicitaciones por parte de las personas mutualistas, un volumen reducido, pero que deben ser consideradas como un **indicador estratégico de calidad** ya que constituyen un indicador directo de satisfacción y confianza en la calidad del servicio prestado por el organismo.

En un contexto donde la mayoría de las interacciones con la administración se materializan en forma de quejas o reclamaciones, la existencia de felicitaciones adquiere un valor estratégico; no solo refuerza la percepción de eficacia en áreas concretas, sino que también contribuye a la construcción de una imagen del organismo positiva.

Durante este año 2025, la distribución de las felicitaciones registradas presenta un carácter marcadamente transversal, constatándose que la práctica totalidad de las áreas funcionales del organismo que mantienen contacto con las personas mutualistas han sido objeto de reconocimiento, lo que denota un impacto positivo generalizado en la percepción del servicio prestado.

Dicha distribución de por **área receptora** es la siguiente:

- Área de Afiliación: 1 felicitación.
- Área de Administración General – Información general: 2 felicitaciones.
- Área de Asistencia Sanitaria y Farmacia: 1 felicitación.
- Secretaria de Gerencia: 1 felicitación.
- Unidad de Prestaciones Complementarias: 2 felicitaciones.
- Unidad de Prestaciones Económicas y Sociales: 1 felicitación.

En cuanto al **canal de entrada**, de las 8 felicitaciones, el 75% de ellas fueron recibidas a través de formulario completado y firmado electrónicamente a través



de la sede electrónica de MUGEJU O.A. Del 25% restante, una fue por **correo electrónico** (12,5%) y otra por **correo postal** (12,5%).

3 | Conclusiones

El análisis de las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas a lo largo del año 2025 permite identificar tendencias clave en la percepción y experiencia de las personas mutualistas con los servicios prestados por la mutualidad. A partir de esta información, se han detectado áreas de mejora y se han confirmado avances significativos derivados de las medidas implantadas en ejercicios anteriores:

- **Más del 95% de las quejas y sugerencias** son formuladas por las personas 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 81% de las quejas se concentran en unidades cuyas atribuciones están directamente relacionadas con el funcionamiento de las entidades médicas y con trámites de gestión de expedientes de prestaciones, petición de talonarios y/o TSE/CPS o cambios en los datos de las personas mutualistas.
- En torno al **50% de las quejas totales** recibidas durante el año 2025 están relacionadas con **solicitudes de las personas mutualistas**, bien de información sobre el estado de un expediente, talonarios y/o datos de afiliación de los mismos.
- El **80% de las quejas** recibidas están vinculadas con las causas **“4.6. Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano”, “4.4. Tiempos de tramitación excesivos” y “4.5. Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio”**, de manera lógica e interrelacionada con las atribuciones del área funcional de origen.



- El **86% de las quejas**, 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.

4 | Plan de medidas

La participación de las personas mutualistas a través de sus quejas y sugerencias constituye una vía esencial para **identificar áreas de mejora y avanzar en la calidad del servicio prestado** por MUGEJU O.A. Más que un trámite formal, estos mecanismos representan una oportunidad real para impulsar la mejora continua de la actividad administrativa del organismo.

A partir del análisis de los datos recopilados y de las conclusiones alcanzadas, se considera necesario implantar un conjunto de medidas orientadas a mejorar la gestión de las quejas y sugerencias por parte de la mutualidad. Este plan, que se muestra en la siguiente tabla, se evaluará nuevamente en el Informe de Evaluación de Quejas y Sugerencias correspondiente al ejercicio 2026, con el fin de verificar su eficacia y asegurar su correcta aplicación.



PLAN DE MEDIDAS			
MEDIDAS	DESCRIPCIÓN	FECHA CONSECUCIÓN	PERSONA/S RESPONSABLE/S
1	Comunicación a las personas 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	Comunicación a las personas mutualistas que utilizan el formulario de “Quejas, sugerencias y felicitaciones” de la web de MUGEJU para realizar solicitudes de información del cauce correcto que deben utilizar para ese tipo de información, según lo establecido en el Manual de quejas (vigente desde Diciembre 2025).	Desde 01/01/2026	Sección Quejas y Sugerencias