



**CONVOCATORIA A LOS  
PREMIOS DE CALIDAD E  
INNOVACIÓN EN LA  
ADMINISTRACIÓN LOCAL  
PROVINCIA DE ALICANTE  
2008-2009**

**GESTIÓN  
INTEGRAL DE  
QUEJAS Y SUGERENCIAS  
EN UN ÁMBITO  
MULTICULTURAL**

**AYUNTAMIENTO DE TEULADA**



## SUMARIO:

### 1.- PRESENTACIÓN

QUIENES SOMOS.

ACTUACIONES MUNICIPALES EN CALIDAD

ELECCIÓN DE PROYECTO

### 2.- METODOLOGÍA

2.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

2.2 CAUSAS QUE ORIGINARON EL PROBLEMA

2.3 LAS SOLUCIONES POSIBLES

2.4 DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN ESCOGIDA

2.5 DEFINICIÓN DE LOS OBJETIVOS

2.6 ACTUACIONES REALIZADAS Y RECURSOS  
EMPLEADOS

2.7 RESULTADOS OBTENIDOS

### 3.- VALORACIÓN DE LA REPERCUSIÓN DEL RESULTADO

### 4.- VALORACIÓN DE LA APLICABILIDAD



## GESTIÓN INTEGRAL DE QUEJAS Y SUGERENCIAS EN UN ÁMBITO MULTICULTURAL

### 1.- PRESENTACIÓN

Teulada-Moraira es un municipio de la provincia de Alicante con una población que supera los 14.000 habitantes, triplicándola durante los meses de verano. El presupuesto anual del Ayuntamiento es de 15.127.238,27 €.

Nuestro municipio goza de una situación geográfica privilegiada, dotada de paisajes de gran belleza, factores sin duda determinantes, junto al carácter abierto de sus gentes, en su elección como lugar de residencia permanente o temporal de ciudadanos europeos, hasta el punto de constituir más de la mitad de la población de hecho y como destino turístico de visitantes procedentes de las distintas regiones españolas.

Hay empadronados ciudadanos de hasta 70 nacionalidades diferentes, de los cuales, más de 4007 son de nacionalidad inglesa, 1826 alemana, 710 de Países Bajos, 405 de nacionalidad belga, 205 francesa, etc..Más del 55% del total de la población proceden de países europeos. ( Anexo 7)

Esta elección de vivir en nuestro municipio ha sido y sigue siendo fuente de riqueza económica y cultural. Así pues, se presenta una realidad poblacional multicultural, formada por una mayoría de población que supera los 60 años, provenientes de Europa, así como inmigrantes del este de Europa, Norte del Magreb, y países del Sur de América.

No solamente compartimos cultura, sino también exigencias, heredadas de la forma de actuar de sus administraciones en sus países, que en muchas ocasiones son más ágiles que las nuestras por lo que nos requieren, y nosotros les agradecemos, mayor esfuerzo en cuanto a satisfacer sus expectativas, y que nos llegan entre otros a través de su participación en "QUEJAS Y SUGERENCIAS".

#### 1.1.- Quienes somos.

Uno de los retos más significativos para el Ayuntamiento es la calidad en el servicio que se presta al ciudadano. Fruto de esta necesidad se han llevado a cabo varias actuaciones en materia de calidad, y que en el siguiente punto detallaremos. Pero es necesario nombrar la implantación del *SIT*, Servicio de Información y Tramitación del Ayuntamiento de Teulada como coordinador de todos los procesos clave de esta entidad.

El *SIT* supone una auténtica transformación en la forma de relacionarse con el ciudadano. Asume la función de información, tramitación y gestión municipal. En él se concentra la atención al público, dotándolo de la organización y medios necesarios para dar solución a la mayoría de las demandas de los ciudadanos que se dirigen al Ayuntamiento.



## GESTIÓN INTEGRAL DE QUEJAS Y SUGERENCIAS EN UN ÁMBITO MULTICULTURAL

Los principales objetivos son:

- Fomentar la confianza mutua y el respeto entre los ciudadanos y la administración local.
- Facilitar a los ciudadanos su relación con el Ayuntamiento.
- Ahorrar, en la medida de lo posible, el desplazamiento de los ciudadanos.
- Conseguir asumir una cultura administrativa centrada en el servicio al ciudadano.
- Implicar en el proyecto a todo el personal a cargo de los diferentes servicios.

El proceso de implantación de este servicio se inicia en el año 1999, impulsado por el Plan de Innovación Municipal, destacándose de las actuaciones hasta el año 2002, la elaboración de la R.P.T. para otorgar las plazas correspondientes al servicio, proceso de selección de personal, manual de procedimientos, formación, imagen corporativa, aprobación de la ordenanza, etc, poniéndose en marcha en marzo de 2003.

Funciones del SIT

- *Inicio de todos los trámites solicitados por el ciudadano* (quejas y sugerencias, solicitud de servicios municipales, subvenciones, solicitud de licencias urbanísticas, autoliquidaciones, gestión de padrón, placas de policía, espejos, solicitud de certificados de acuerdos municipales, solicitud de inspección o denuncia de infracciones urbanísticas, medioambientales, etc, uso de instalaciones deportivas o edificios municipales, matrículas actividades organizadas por el ayuntamiento, etc..)
- *Información al público* (información sobre el municipio, organización municipal, normativa local, trámites, del estado de tramitación de los procedimientos, de los servicios municipales, etc,)

### 1.2. Actuaciones municipales en calidad.

En los últimos años, se han venido realizando una serie de actuaciones que han ido posicionando al Ayuntamiento de Teulada en uno de los lugares más destacados en cuanto a modernización de Administraciones Locales se refiere.

Actuaciones novedosas, imaginativas y racionales, han supuesto, hasta el momento, el motor de la gestión del cambio en nuestro Ayuntamiento. Valga como ejemplo algunas de las actuaciones ya ejecutadas:

- Aprobación de la Relación de Puestos de Trabajo.
- Documento de Seguridad Informática.
- Creación del Servicio de Información al Ciudadano.(SIT)
- Unificación de sistemas operativos y bases de datos.
- Creación de portales en internet [www.teulada-moraira.org](http://www.teulada-moraira.org) (1996-2001 y 2007)



## GESTIÓN INTEGRAL DE QUEJAS Y SUGERENCIAS EN UN ÁMBITO MULTICULTURAL

- Creación de nuevas unidades administrativas: RRHH, Contratación, Agenda21 Local, Medio Ambiente, Prensa, Crema, Comunicaciones, y Racionalización del Gasto, Organización, Nuevas Tecnologías y Modernización.
- Apertura/modernización de nuevas dependencias de atención al ciudadano: Crema, Servicios Sociales, Servicio de Información y Tramitación en Teulada y Moraira, nuevo retén de la Policía Local.
- Aumento dotacional de recursos técnicos y humanos en la mayoría de los departamentos y unidades.
- Realización de IV jornadas sobre la Ley de Protección de Datos.
- Aprobación del P.G.O.U.
- Constante modificación y/o creación de ordenanzas: tráfico, seguridad vial, circulación, tasa urbanística, arbolado, fiscales, de policía, contra la contaminación lumínica, de contaminación acústica, etc.
- Implantación del expediente de mera comunicación en urbanismo.
- Publicación del P.G.O.U. en la web.
- Implantación de sistemas de gestión en las playas.
- Sistema de alertas por SMS.
- Decálogo de buenas prácticas medioambientales.
- Comunicación interna con SMS.
- Desarrollo y dinamización comercial.
- Proyecto europeo Equal.
- Museos: etnográfico, arqueológico, audiovisual y ecomuseográfico.
- Certificados de Gestión de calidad (ISO 9001) y Gestión Medioambiental (ISO 14001 y EMAS) en playas.
- Convenio con la ACCV para PRU.
- Publicación del boletín Ecològic.
- Puntos de acceso a internet en telecentro , biblioteca y agencia de lectura.
- Elaboración de un Plan de Necesidades de Formación entre el colectivo de la Tercera Edad.
- Campañas y actividades para jóvenes: formación-ocupación
- Creación de la ordenanza de licencias urbanísticas.
- Actualización de los ficheros de carácter personal.
- Funcionarización del personal laboral.
- Reestructuración del archivo municipal.
- Certificado ISO 9001 a la Agencia AFIC Teulada-Moraira.
- Convenio con la Generalitat sobre el servicio "112 Comunidad Valenciana".
- Creación de un aula informática permanente.
- Proyecto de colaboración vecinal con la Policía Local.
- Acceso de la Policía Local a las bases de datos de la Jefatura de Tráfico.
- Convenio para la simplificación de los trámites administrativos con el Instituto Nacional de la Seguridad Social.
- Certificado ISO 9001:2000 al Consorcio de Aguas Teulada - Benitachell por su gestión.



## GESTIÓN INTEGRAL DE QUEJAS Y SUGERENCIAS EN UN ÁMBITO MULTICULTURAL

- Convenio con Catastro para la creación de un Punto de Información Catastral (PIC) y Oficina Virtual de Catastro (OVC).
- Convenio con la Agencia Tributaria.
- Prestación de Servicios de Información Geográfica al ciudadano. Callejero.
- Sistema de calidad UNE 175001 junto a la "Fundación Valenciana de la Calidad" y AECO.
- Plan Estratégico de Turismo.
- Plan Estratégico de Pesca.
- Formación en NNTT, idiomas y sistemas de calidad, para fortalecer su capacidad frente a un mercado en constante renovación.
- Formación para las ofertas de empleo más solicitadas.
- Certificación en ISO 9001:2000 en el Servicio de Información y Tramitación.
- Cartas de compromisos en la Policía Local y Medio Ambiente.
- Comité de Modernización.
- Aplicativo de gestión de expedientes.
- Desarrollo de la Oficina Virtual en la sede electrónica municipal.
- Desarrollo del perfil del contratante.
- Formación in situ a los Jefes de departamento en materia de procesos y procedimientos.
- Aprobación del Plan de Modernización y Calidad 2008-2015. (PMYC)

### 1.3. Elección del Proyecto.

Presentamos el proyecto GESTIÓN INTEGRAL DE QUEJAS Y SUGERENCIAS EN UN ÁMBITO MULTICULTURAL por considerar que, a la vista de los resultados evaluados:

- Se ha consolidado dentro de la organización.
- Supone una innovación respecto a lo que normalmente se hace en municipios de nuestras características
- Se utilizan al 100% recursos propios
- Cumple con nuestra misión de prestar desde el Ayuntamiento de Teulada servicios de forma eficiente, transparente, participativa e integrada social y territorialmente para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Y consideramos "LA GESTIÓN INTEGRAL DE QUEJAS Y SUGERENCIAS EN UN ÁMBITO MULTICULTURAL" una buena práctica, apoyándonos en los siguientes puntos:

1.-Ser un proyecto que nace de la demanda consensuada de los ciudadanos a través de los foros de participación ciudadana de la Agenda 21 Local. Es el fruto de un trabajo común entre todos los que actúan y residen en el municipio: el sector privado, los ciudadanos, por medio de sus asociaciones, y la administración.

2.-Es un proyecto que económica y socialmente es sostenible y duradero en el tiempo.



## GESTIÓN INTEGRAL DE QUEJAS Y SUGERENCIAS EN UN ÁMBITO MULTICULTURAL

3.-Resuelve problemas de accesibilidad, tanto en el tiempo (24 horas x 365 días) como en el espacio (se pueden presentar quejas desde cualquier lugar del mundo) de forma rápida y económica.

4.-Ha causado un impacto demostrable y palpable en las condiciones de vida de las personas.

5.-Hemos mejorado el desempeño del sector público fortaleciendo la imagen del Ayuntamiento en cuanto a capacidad de organización.

6.-Al ser un municipio en el que la mayoría de las personas son de otras nacionalidades resuelve problemas de tipo culturales (por el idioma).

### 2.- METODOLOGÍA

#### 2.1 Descripción del problema

A pesar de la implantación del SIT, y de centrar la atención ciudadana en este servicio, se venía observando la entrada de quejas y sugerencias a cualquier departamento.

Muchas de ellas se hacían de manera telefónica o por mail y no se encauzaban al órgano administrativo correspondiente. Otras no llegaban a ser registradas y, por lo tanto, no podían ser cuantificadas ni efectuarse un seguimiento de las mismas.

En algunos casos, se registraban como instancia, pasando a ser una reclamación en vía administrativa, según la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Se detectó que muchas de las quejas provenían de turistas que manifestaban su descontento con un servicio determinado (playas, biblioteca, ruidos, etc...). A la hora de recibir la contestación, el ciudadano ya había regresado a su país de origen y no podía comprobar la solución dada desde la administración.

Muchos ciudadanos residen solo de forma temporal en Teulada-Moraira, y no podían presentar quejas o sugerencias tanto desde sus países de origen, en el caso de residentes extranjeros, como desde cualquier parte de España para los nacionales.

Los ciudadanos trasladaban al Ayuntamiento, por medio de sus dirigentes, su descontento porque no se les contestaba a las instancias, llamadas telefónicas o mail, y si se hacía, era con mucho retraso. También se duplicaba el número de quejas y muchas de ellas reclamaban la contestación de las anteriores.

Por otra parte, el personal del Ayuntamiento estaba molesto porque en los canales de entrada no se filtraba la información, y recibían quejas o sugerencias que no eran de su competencia.



## GESTIÓN INTEGRAL DE QUEJAS Y SUGERENCIAS EN UN ÁMBITO MULTICULTURAL

A continuación se detalla cuadro de información referente a las quejas y sugerencias, según los datos aportados por el Registro General:

Ejercicio	Núm. quejas y sugerencias
2003	54
2004	97
2005	64
2006	43
2007	60

A la vista de los resultados, éramos muy conscientes de que "no son todas las que están ni están todas las que son". Se necesitaba arbitrar de manera urgente un proceso para responder a las quejas y sugerencias de los ciudadanos, asegurando el control y seguimiento de las mismas como forma más eficaz de garantizar su agilidad y transparencia.

### 2.2 Causas que originaron el problema

La causa principal de los problemas citados anteriormente, era que no existía un proceso normalizado de gestión de quejas y sugerencias que asegurara la satisfacción del ciudadano ofreciendo eficacia, rapidez, fiabilidad, y transparencia en la gestión.

La ineficacia producía verdaderos problemas de comunicación interna y externa

Además, dado el número de habitantes de nuestro municipio, la ley no nos obliga a elaborar y aprobar un reglamento de quejas y sugerencias.

### 2.3 Listado de soluciones posibles

a) *Crear una unidad administrativa específica para tramitar las quejas.* Esta solución planteaba problemas, por no ser este departamento especialista en la resolución de la queja, debiendo estar en constante coordinación con las áreas de gestión. Tampoco era viable económicamente; era necesario dotarlo de personal y medios tecnológicos para ejercer sus funciones, con la siguiente estimación:

Retribuciones del grupo A2, que a continuación se detallan:

Sueldo Base	13.487,18€
Complemento Destino(22)	7.343,84€
Complemento Específico	8.566,51€
Seguridad Social	9.647,20€
Total anual	39.044,73€



## GESTIÓN INTEGRAL DE QUEJAS Y SUGERENCIAS EN UN ÁMBITO MULTICULTURAL

b) *Implantar un sistema de quejas en cada unidad administrativa.* Aunque esta opción era idónea porque cada departamento se gestionaría sus quejas de manera independiente, tampoco era viable, ya que no solucionaba uno de los problemas citados anteriormente; que era la entrada de quejas y sugerencias directamente por parte del ciudadano por otros canales, y que no llegaban a la unidad administrativa correspondiente. Esta opción no agilizaría el proceso con el consiguiente riesgo de no registro o incluso pérdida de la queja.

La no estandarización de los datos también era un inconveniente, dado que cada departamento utilizaría modelo de datos diferentes.

c) *Externalizar el servicio.* Se estudió la posibilidad de realizar un contrato de prestación de servicios con una empresa especializada en marketing. Esta podría proporcionar medios web y de gestión. Nuestros requerimientos de que se realizasen aplicaciones a medida encarecieron el proyecto. El mantenimiento y gestión de las aplicaciones resultaron bastante caros, y para llegar a un buen resultado los órganos gestores debían ser municipales.

d) *Crear un único sistema de quejas/sugerencias y estar integrados todos los departamentos de la organización.* Esta es la opción elegida. Es la más viable económicamente, posibilita centralizar el proceso por parte del servicio del SIT, que se encarga de encauzarlo a la unidad administrativa correspondiente, sin generar expediente administrativo, previo análisis de la queja. También se centraliza la posibilidad de informar al ciudadano del estado de la tramitación de manera telefónica y la de llevar el proceso de control y mejora por otros departamentos.

### 2.4 Descripción de la solución escogida.

Crear un único sistema de quejas y sugerencias centralizado para toda la organización municipal, se presentó como la solución idónea por las siguientes razones:

- Posibilidad de presentación telemática, presencial, por correo, fax o vía telefónica. Potenciación del no desplazamiento del ciudadano a dependencias municipales.
- El SIT lidera el proceso de recepción de la queja, grabación y filtración a la unidad administrativa, previo análisis de abrir o no expediente administrativo.
- La formación del personal adscrito al SIT en idiomas facilita la traducción de la queja y sugerencia.
- Control y seguimiento de los plazos por parte de la Alcaldía.
- Plazo de contestación no superior a 15 días, con comunicación previa al ciudadano del departamento al que es remitida la misma.
- No se tuvo que hacer ningún cambio estructural en los departamentos gestores por lo que se utilizaron los mismo recursos humanos y materiales.
- Económicamente, los aplicativos que se crearon se mantienen con recursos propios, utilizando la misma base de datos, lenguaje de programación, plataforma web, etc, que se vienen utilizando en otros proyectos.



## GESTIÓN INTEGRAL DE QUEJAS Y SUGERENCIAS EN UN ÁMBITO MULTICULTURAL

- El ahorro que supone el llevar el expediente electrónico, hace que los gastos de papel, fotocopias, etc, se haya reducido en un 90 %.

El proceso se inicia con la recepción de la queja o sugerencia desde cualquier punto de atención al público, así como por los diferentes canales establecidos (Oficina virtual, fax, teléfono, o correo). Posteriormente se traslada al Servicio de Información y Tramitación que es el que se encarga de iniciar el expediente, traducir el documento, si es el caso, y dirigirlo electrónicamente al Área de Gestión correspondiente y al departamento de Alcaldía.

Si la queja afectara al comportamiento no correcto del personal del Ayuntamiento, pasaría directamente al Departamento de Alcaldía.

Se realiza una primera comunicación al ciudadano, preferentemente por SMS, correo electrónico o llamada a móvil, en el que se le indica a qué área de gestión se ha trasladado su queja.

El Jefe del área valora la queja, da la debida solución, en su caso, y el Concejal del área o la persona en quien delegue, contesta al ciudadano cerrando el expediente.

El Departamento de Alcaldía controla diariamente que no exista ningún expediente abierto con un tiempo superior a quince días. Si excede el plazo, el Sr. Alcalde requerirá la presencia del Sr. Concejal delegado del área.

Semestralmente la Alcaldía emite un informe-resumen de las quejas/sugerencias producidas, y es remitido a la Comisión Informativa de Régimen Interior. Con la misma periodicidad se realizan encuestas telefónicas de satisfacción al ciudadano.

### 2.5 Definición de los objetivos

El Ayuntamiento de Teulada pretende:

- Potenciar el canal de comunicación entre el Ayuntamiento y ciudadanos.
- Retroalimentar la información para que ayude a mejorar los procedimientos y normas para una eficiente prestación de los servicios.
- Fomentar un modelo de gestión participativa en el Ayuntamiento de Teulada entre ciudadanos, autoridades y funcionarios.
- Ejercer la defensa para el ejercicio de los derechos vecinales.
- Facilitar y potenciar la presentación de las quejas y sugerencias a través de la sede administrativa electrónica, y por supuesto por fax, teléfono, correo y vía presencial.
- Posibilitar la presentación en inglés, alemán o francés.
- Que la duración del proceso no supere los 15 días.
- Medir los resultados de las quejas y sugerencias.
- Ahorrar costes.



## GESTIÓN INTEGRAL DE QUEJAS Y SUGERENCIAS EN UN ÁMBITO MULTICULTURAL

### 2.6 Actuaciones realizadas y recursos empleados

A continuación se detallan cronológicamente las actuaciones para la implantación del sistema integral de Quejas y Sugerencias.

<i>Fecha</i>	ETAPA
15/01/2007	Identificación del problema.
20/01/2007	Creación de un equipo de trabajo
22/01/2007	Benchmarking
10/02/2007	Rediseño del proceso. Ficha y flujograma
12/02/2007	Diseño del modelo de instancia
Febrero-marzo 2007	Desarrollo de la aplicación informática
Septiembre 2007	Información al personal del Ayuntamiento
Septiembre 2007	Formación al personal del Ayuntamiento.
Septiembre 2007	Comunicación externa a través de los medios de Comunicación y Sede electrónica.
Del 01/09/07 al 01/10/07	Período de pruebas
01/11/2007	Puesta en funcionamiento.
21/01/2008	Aprobación de normativa para que diera fuerza jurídica al procedimiento.

#### [Etapa 1: Identificación del problema.](#)

El Comité de Técnicos de Modernización analizó la situación de las quejas y sugerencias en las diferentes áreas del Ayuntamiento: las dotaciones tecnológicas, la organización funcional y relación con otros departamentos, la carga de trabajo, la comunicación interna y los recursos humanos.

#### [Etapa 2: Creación de un equipo de trabajo](#)

A propuesta del Comité de Técnicos creó un equipo de trabajo formado por:

- El Secretario General.
- Responsable del departamento de Alcaldía.
- Responsable de Organización, Nuevas Tecnologías y Modernización.
- Responsable del Servicio de Información y Tramitación.

Este equipo profundizó en el diagnóstico inicial, estudió nuevas alternativas y su funcionalidad en la estructura de los departamentos.

#### [Etapa 3: Benchmarking](#)

Los miembros del equipo de trabajo estudió lo que se estaba realizando en otras entidades locales.



## GESTIÓN INTEGRAL DE QUEJAS Y SUGERENCIAS EN UN ÁMBITO MULTICULTURAL

### Etapa 4: Rediseño del proceso. Ficha y flujograma.

Dadas la oportunidades de mejora, se propusieron los procesos, se redactaron las fichas, de acuerdo con el manual de procesos del Ayuntamiento, y se diseñó el flujograma.(Anexo 2, 2.1, 2.2 y 3)

### Etapa 5: Diseño del modelo de instancia.

Se diseñó un modelo normalizado y específico para este trámite.(Anexo 1)

### Etapa 6: Desarrollo de la aplicación informática

De acuerdo con los nuevos cambios organizativos y funcionales plasmados en el nuevo proceso, se desarrolló un aplicativo que consta de dos componentes:

- Trámite on-line desde la oficina virtual del Ayuntamiento de Teulada.
- Programa de gestión de las quejas y sugerencias.

En el aplicativo se establecieron los procedimientos comunes de cada queja, sistema de permisos a los diferentes expedientes, el control de días transcurridos desde su efecto, vistas de datos, datos específicos de la causa de la queja (anexo 5) y departamento responsable.

### Trámite on-line desde la oficina virtual del Ayuntamiento de Teulada.

Desde la oficina virtual se permite al ciudadano enviar una queja de una forma sencilla. En este trámite no hace falta que el usuario se identifique con ningún certificado digital, aunque si se requiere que introduzca obligatoriamente datos identificativos y de



## GESTIÓN INTEGRAL DE QUEJAS Y SUGERENCIAS EN UN ÁMBITO MULTICULTURAL

contacto y, obviamente, la descripción de la queja o sugerencia. También puede encontrar información, a través de una pequeña guía, del reglamento de quejas y sugerencias; o si lo prefiere puede consultar la ordenanza completa en la página web. ([www.teulada-moraira.org](http://www.teulada-moraira.org))

Como en cualquier trámite virtual se puede encontrar información sobre este procedimiento y los documentos a aportar con la posibilidad de descarga de los solicitudes.

Diariamente se produce la incorporación automática de estos trámites en el programa gestor de expedientes.

### Programa de gestión de las quejas y sugerencias.

Desde el aplicativo de gestión quejas y sugerencias se lleva el seguimiento y control de las quejas y sugerencias.

The screenshot displays the 'Seguimiento de Expedientes' application window. The main form contains the following data:

Entradas	Salidas	Decretos	Datos	Nº general	Número de Expediente	Propietario	Abierto por
				17059	75 / 2008	SIT6	SIT7

Additional fields include:

- Area: 36
- S.I.T.: S.I.T.
- Fecha de apertura: 22/07/2008
- Situación: CERRADO
- Tipo: QS001
- SIT-QUEJAS, SUGERENCIAS, AVISOS Y AGRADEC.
- Fecha de efecto: 22/07/2008
- T. Apertura: Solicitud interesado
- Trámite: 1
- QUEJAS
- Finalización: 22/07/2008
- Tipo entrada: Presencial

Description of the complaint:

PRESENTA QUEJA PORQUE LA CALLE COLINDANTE CON SU ESTABLECIMIENTO DENOMINADO FERRETERIA "PEDROS" QUE ES LA C/DAKAR, ESTA LLENA DE BASURA Y SUCIEDAD PORQUE NO SE LIMPIA CON LA CONSTANCIA QUE SE DEBERIA Y ADEMÁS MUCHA GENTE DEPOSITA BASURA EN EL PARKING INTERIOR DE SU COMERCIO, POR LO QUE SOLICITA QUE SE LIMPIE CON LA PERIODICIDAD NECESARIA.

23/07/2008 PASADO INFORME A ACCIONA

Below the form is a table of intervenients:

Papel	NIF	Nombre	Tipo	Domicilio	Ay	Postal	Poblacion	Pais	Publi	E-Mail
TITULAR	B53048500	FERRETERIA PEDROS BUIQUES SL	CT	MORAIRA-CALPE, KM. 2		33724	TEULADA-MOR.		<input type="checkbox"/>	
REPRESENT	53048500B	PEDROS BUIQUES CRISTOBAL	CT	MORAIRA-CALPE, KM. 2		33724	TEULADA-MOR.		<input type="checkbox"/>	
*									<input type="checkbox"/>	

La gestión de quejas y sugerencias está desarrollada en una aplicación cliente-servidor, con base de datos SQL-Server bajo un sistema operativo Windows que facilita el trabajo en organizaciones participativas.



## GESTIÓN INTEGRAL DE QUEJAS Y SUGERENCIAS EN UN ÁMBITO MULTICULTURAL

Cabe destacar las siguientes funcionalidades de este programa.

- Integración con el resto de aplicaciones del Ayuntamiento:
  - Registro de entradas/salidas.
  - Registro de decretos.
  - Gestión tributaria.
  - Gestión de expedientes.
  - Callejero municipal.
  - Fichero de terceros.
- Control de todos los documentos generados con independencia de su formato (fotos, informes, etc.)
- Control de plazos de cada una de las tareas.
- Clasificación por el tipo de queja y departamento asignado.
- Personas que han intervenido en la solicitud.
- Desde el propio expediente se puede enviar SMS o e-mail, sin necesidad de utilizar otra herramienta de gestión independiente, quedando registrados todas las actuaciones en el mismo.
- Los informes se pueden generar automáticamente desde cualquier expediente, con posibilidad de utilizar plantillas predefinidas.
- Responsable de cada tarea.
- Situación del expediente (abierto o cerrado).
- Tiempo transcurrido desde su presentación.
- Permisos de consulta y edición.
- Canal de entrada (presencial, oficina virtual, etc)

### [Etapa 8: Información al personal del Ayuntamiento](#)

Se realizó una reunión con los jefes de departamento , con el objeto de dar a conocer los procedimientos.

### [Etapa 9: Formación al personal del Ayuntamiento.](#)

Se instruyó a todo el personal en el procedimiento y aplicativo informático.

### [Etapa 10: Comunicación externa a través de los medios de Comunicación y Sede electrónica.](#)

Para el conocimiento de todos los usuarios se realizó, a través del gabinete de comunicación y prensa, campañas de difusión.

### [Etapa 11: Período de pruebas y puesta en funcionamiento.](#)

Durante dos meses se realizó un período de prueba en el cual se detectaron algunas deficiencias y posibilidades de mejora, que se solucionaron e incluyeron antes de la puesta en funcionamiento definitiva que fue en noviembre de 2007.



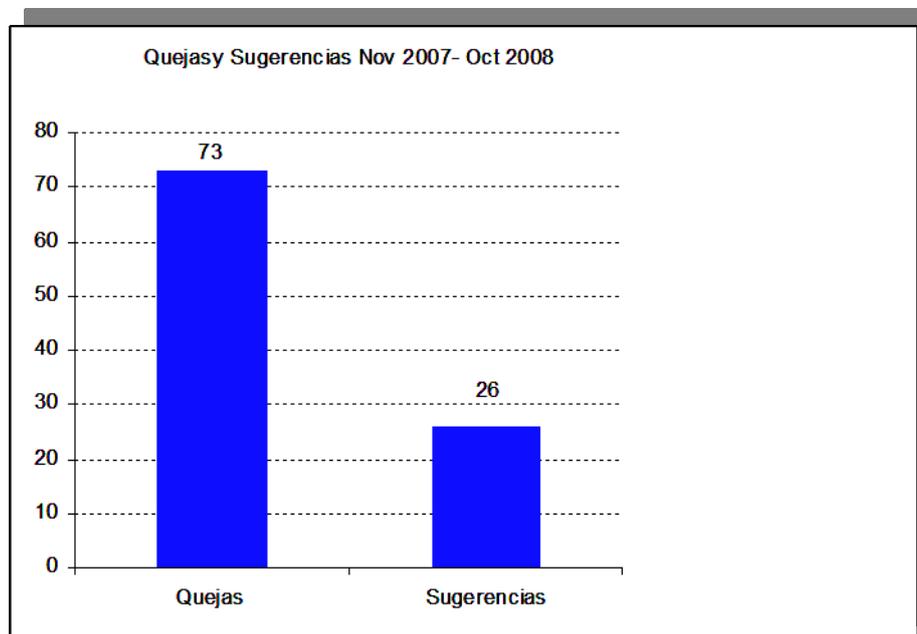
## GESTIÓN INTEGRAL DE QUEJAS Y SUGERENCIAS EN UN ÁMBITO MULTICULTURAL

### Etapa 12: Aprobación del reglamento de quejas y sugerencias

Para dotar de mayor cobertura jurídica al proceso finalmente se aprobó el Reglamento de Quejas y Sugerencias, basado en el principio de participación ciudadana en asuntos públicos, establecida en la Carta Europea de Autonomía Local, Constitución Española y Estatuto de Autonomía Valenciano. (Anexo 6)

### 2.7 Resultados obtenidos. Resultados para el ciudadano

Durante el periodo comprendido entre el mes de noviembre de 2007 y el de octubre del 2008 los resultados han sido los siguientes:



	Servicios ofrecidos		
	Tramitación		
	Presencial	Web	Consultas
Quejas	46	27	5
Sugerencias	15	11	1
Total	61	38	6

La instalación del nuevo modelo de gestión de quejas y sugerencias está logrando la reducción de los conflictos, ya que, al solucionarse de una forma rápida, evita que otras personas presenten quejas sobre un mismo tema, como hasta ahora se venía procediendo. Esto supone un ahorro de tiempo y dinero a los ciudadanos que tenían



## GESTIÓN INTEGRAL DE QUEJAS Y SUGERENCIAS EN UN ÁMBITO MULTICULTURAL

que comunicarse con el Ayuntamiento y, por supuesto, al propio Ayuntamiento que tenía que contestarles sobre un mismo tema.

El número de quejas ha disminuido con respecto del año anterior y, sobretodo se observa un descenso en las consultas, dado que el Ayuntamiento viene informando de una forma proactiva.

El gestionar por medio de un sistema orientado a procesos, que identifica cada etapa de la tramitación, ha permitido reestructurar aquellos departamentos que tenían más carga de trabajo. Se han optimizando los recursos humanos y tecnológicos disponibles, lo que ha supuesto una reducción de los tiempos de respuesta al ciudadano: de 60 días a 15 días en quejas y de 7 días a 1 día en sugerencias.

Los funcionarios o políticos, con permisos para consultas, pueden ver todas las actuaciones que se han llevado a cabo (informes, sms o e-mails enviados, fechas y plazos..) sin depender del expediente físico. Esto supone una gran ventaja al ciudadano, ya que puede ser informado en cualquier momento y por cualquier persona (autorizada) del estado exacto de su expediente.

Otra de las ventajas es la admisión de la queja o sugerencia en diferentes idiomas.

Actualmente se hace un mayor énfasis en la satisfacción del ciudadano final y para ello nuestro Ayuntamiento se ha dado cuenta que no puede limitarse a realizar una labor de control, sino que hay que ir más allá. Se ha implantado un sistema que evita o reduce los errores, incorporando las necesidades del ciudadano a todas las etapas de gestión de los servicios.

Los ciudadanos que utilizan el servicio tienen la certeza de que se les ha atendido, por lo que perciben mayor atención hacia su persona y de que su queja o sugerencia va a ser útil. El ciudadano se ve implicado en la gestión municipal y lo más importante "se siente escuchado".

Aumento de la comunicación ciudadanos/ayuntamiento, así como de la confianza con la administración.

### Resultados para el Ayuntamiento.

Un único sistema de quejas/sugerencias integrado en todos los departamentos de la organización ha supuesto la identificación competencias.

Se ha delimitado de una forma más específica el proceso y solución de cada caso.

Se produce una retroalimentación con la información aportada, de forma que permite una planificación de programas global dentro del Ayuntamiento.



## GESTIÓN INTEGRAL DE QUEJAS Y SUGERENCIAS EN UN ÁMBITO MULTICULTURAL

Todos los datos están codificados:

- Código de Queja/Sugerencia.
- Código de la causa de la queja/sugerencia.
- Código de la calle donde se produce.
- Código del departamento.
- Código de la UTM (X e Y), que posibilita la exportación de los datos en sistemas de identificación geográfica.

Ahora sí, los objetivos estratégicos del Ayuntamiento están vinculados con la identificación de los procesos, existiendo una unificación de criterios a seguir, por lo que todos los miembros de la organización saben como actuar.

El aplicativo permite asociar una queja/sugerencia a cualquier expediente del Ayuntamiento, y este se mantendrá relacionado, pudiendo visualizarlo de una forma fácil. Por ejemplo un expediente de licencias de apertura puede estar relacionado con una queja por ruidos del establecimiento.

También ofrece información puntual a todos los departamentos de las entradas de quejas, las resueltas y las pendientes en su competencia, por lo que en cualquier momento, pueden prever la carga de trabajo en estos procedimientos o el cambio de asignación de tareas entre sus miembros a tenor de la acumulación de estas.

Se pueden relacionar diferentes quejas que tengan un problema en común. Por ejemplo: si a consecuencia de una obra determinada ha habido diferentes quejas por ruidos, accidentes, etc. Se puede analizar por calles o zonas de donde provienen las quejas

La utilización preferente de medios electrónicos ha supuesto un ahorro de medios materiales (papel, vehículos, ...) y humanos (personal de atención y notificadores).

Las actuaciones definidas en este proceso se implementan conforme a la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Los modelos de calidad en el Ayuntamiento, ISO 9001:2000,14000, EMAS y Cartas de Servicios, utilizan el mismo aplicativo y el mismo sistema de medición, evaluación, control y seguimiento de quejas y sugerencias.



## GESTIÓN INTEGRAL DE QUEJAS Y SUGERENCIAS EN UN ÁMBITO MULTICULTURAL

### 3.- VALORACIÓN DE LA REPERCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.

Los compromisos adquiridos ofrecen los siguientes datos:

<u>Servicio prestado</u>	Compromiso	Indicador	Estándar	Valor Oct07-Nov2008	Datos para el cálculo
COMUNICAMOS QUE HEMOS RECIBIDO LA QUEJAS	Informaremos al remitente que hemos recibido la queja/sugerencia antes de 1 día desde la recepción.	% de quejas/sugerencias informadas que se han recibido en el Ayuntamiento.	$\geq 90$	100%	99 quejas-sugerencias comunicadas que se han recibido.
ESTUDIO DE LA SUGERENCIA PARA SU INCORPORACIÓN A PLANES DE MEJORA	Estudiaremos las sugerencias para mejorar nuestra gestión	% de sugerencias incorporadas a mejoras	$\geq 80$	86 %	26 sugerencias / 22 incorporadas a mejoras
INFORMACIÓN AL CIUDADANO Y RESOLUCIÓN DE SU QUEJA	Resolveremos las quejas que recibamos en el plazo máximo de 15 días naturales desde su recepción.	% de quejas resueltas en plazo respecto al total	$\geq 90 \%$	90'41 %	73 quejas recibidas / 66 quejas contestadas en plazo

El ciudadano ha valorado positivamente el procedimiento a tenor de los resultados de las encuestas de satisfacción que se realizan. Estadísticamente se desprende que del total de personas encuestadas:

- El 100% se encuentra muy satisfecha con el tiempo de respuesta obtenido desde el Ayuntamiento.
- El 66% está muy satisfecha con las actuaciones y resultados llevados a cabo en la queja y el 34% está bastante satisfecha.
- En cuanto a la valoración del servicio en general el 75% de los encuestados lo estima como muy satisfactorio y el 25% como bastante satisfactorio.

En conclusión, se ofrece un servicio al ciudadano con la cobertura para ejercer su derecho a presentar quejas y sugerencias con las garantías de calidad, flexibilidad, sostenibilidad y perdurabilidad en el tiempo.



## GESTIÓN INTEGRAL DE QUEJAS Y SUGERENCIAS EN UN ÁMBITO MULTICULTURAL

### 4.- TRANSFERENCIA

Con la gestión de quejas y sugerencias se ha creado un proyecto que interesa a todo tipo de organizaciones públicas: aporta un valor añadido, es bueno, útil y transferible.

El principal beneficio es la de acortar los plazos entre la generación de conocimiento (idea) y su aplicación específica (práctica), mejorando su productividad.

Por ello, el Ayuntamiento de Teulada, en cuanto a transferencia y exportabilidad del Sistema de Gestión de Quejas y Sugerencias a otros ámbitos, se compromete a realizar las siguientes cometidos:

- La transferencia de los procesos y flujos.
- La transferencia tecnológica, poniendo a disposición de las organizaciones:
  - El código de programación desarrollado en la aplicación web.(Punto Net).
  - La descripción de todas las tablas utilizadas y modelos de relaciones.
  - Un aplicativo de quejas y sugerencias para su gestión interna desarrollado con VB



## ÍNDICE DE ANEXOS

1.-Formulario de quejas y sugerencias

2.-Fichas de procesos de Quejas y Sugerencias

2.1. Quejas

2.2 Sugerencias

3.-Flujogramas

4.-Encuesta de satisfacción

5.-Listado de causas

6.-Ordenanza

7.-Datos de población.

8.- Certificado ISO 9001 SIT (Servicio de Información y Tramitación)