

Quejas y Sugerencias. Gobierno de Aragón

DATOS GENERALES

Antecedentes del servicio

Previamente, el control sobre las Quejas y Sugerencias sobre los servicios públicos se realiza mediante papel y mensajería, con los problemas relacionados de almacenamiento y agilidad de la gestión.

Objetivos específicos

El objetivo principal de este proyecto es facilitar al ciudadano la presentación de estas quejas y sugerencias. De igual forma, se debe optimizar (coste, tiempo y recursos) la gestión de los distintos procesos asociados

Recursos empleados

Para la obtención de información, la aplicación se comunica con diferentes sistemas externos, ya sea para la obtención de las Quejas y Sugerencias cumplimentadas por el ciudadano vía telemáticamente, como la introducción de nueva documentación aportada dentro del gestor documental propio del Gobierno de Aragón.

Implementación

La aplicación se construye con tecnología Web empleando Java Enterprise Edition (Java EE) como plataforma tecnológica de desarrollo.
Java EE es una plataforma de programación para desarrollar y ejecutar software de aplicaciones en lenguaje de programación Java con arquitectura distribuida de n niveles, basándose ampliamente en componentes de software modulares ejecutándose sobre un servidor de aplicaciones.
La plataforma tecnológica utilizará el patrón de diseño MVC (Modelo, Vista o presentación y Controlador).

Resultados

El resultado obtenido con la aplicación es la agilización de la tramitación de las Quejas, así como el almacenamiento de la documentación aportada en un gestor documental. Se genera un archivo electrónico que permite el almacenamiento unificado de todos los documentos y la explotación de los datos mediante estadísticas que favorecen el control y la calidad de los servicios públicos.

Lecciones aprendidas y conclusiones

Simplificación y unificación del procedimiento para todas las unidades administrativas que participan en los procesos.
Control y mejora en la calidad del servicio.

Referencias y enlaces

El procedimiento de quejas y sugerencias está regulado por el DECRETO 91/2001, de 8 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la tramitación de sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios públicos gestionados por la Diputación General de Aragón.
2.8 Referencias y enlaces

DATOS ESPECÍFICOS

Características que contribuyen a la confianza en el servicio

Con el uso de esta aplicación, se asegura la correcta gestión de las Quejas y Sugerencias presentadas por el ciudadano sobre los servicios públicos del Gobierno de Aragón, así como de la documentación aportada. Mayor agilidad en la gestión interna y control del estado de tramitación de la queja por el ciudadano. Archivo electrónico de los documentos y explotación estadística de datos para control de la calidad de los servicios públicos.

Características que contribuyen a la seguridad del servicio

El acceso a la aplicación se realiza mediante el uso de certificados digitales.
También se controla la manipulación de elementos y de parámetros mediante filtros.
Se han creado páginas de error personalizadas, evitando así que algunos usuarios usen información proporcionada por las páginas de error mostradas por defecto.

Aspectos de accesibilidad del servicio

Esta aplicación se ajusta al Nivel Doble-A de Conformidad con las Directrices de Accesibilidad para el Contenido

Aspectos de usabilidad del servicio

Se sigue una guía de estilos, pretendiendo hacer una aplicación sencilla e intuitiva donde todo está al alcance de unos pocos pasos. Se han seguido las recomendaciones de usabilidad.

Características de inclusión del servicio

Se permite el acceso a todos los segmentos de la población. La participación de los

ciudadanos es amplia ya que las quejas y sugerencias permiten contribuir a proporcionar una mayor eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos.

Características de participación ciudadana del servicio

El ciudadano inicia, a través del Entorno de Tramitación Telemática (E.T.T.), o mediante un formulario escrito, una Queja o Sugerencia sobre un servicio público.
Una vez tramitada la Queja o Sugerencia, se irá informando al ciudadano, si se ha hecho telemáticamente, por los distintos estados que recorre la gestión.
Una vez resuelta, se le notifica al ciudadano la documentación aportada en la resolución.

Datos de utilización del servicio

Internamente el servicio es utilizado por todos los Departamentos y Organismos Públicos que tramitan quejas y sugerencias.
Externamente es un servicio que se pone a disposición de todos los ciudadanos.

Datos del grado de satisfacción del servicio

En las pruebas realizadas el grado de satisfacción del servicio es alto. Internamente por la mejora del seguimiento y control de la tramitación. Externamente porque se abre un canal más al ciudadano para ejercer un derecho, eliminando barreras espacio-temporales.

Características de multiplataforma del servicio

Todos los navegadores que soporten la plataforma de firma en cliente. Servidor de aplicaciones Java.

Características de multicanalidad del servicio

La presentación de una Queja o Sugerencia por parte del ciudadano puede realizarse tanto vía telemática como papel.
Durante la gestión, se realizarán ciertos avisos o alertas mediante correo electrónico, así como mediante el Entorno de Tramitación Telemático del Gobierno de Aragón, para informar al ciudadano del estado de la Queja o Sugerencia presentada.

Características de multilingüismo del servicio

La utilización de un Framework adaptado nos permite, mediante el uso de ficheros de texto, introducir los contenidos en distintos idiomas.

Aspectos de simplificación del servicio

Supresión del papel, mejora de la gestión interna, más sencilla y homogénea. Facilidad para la explotación de datos estadísticos.

Aspectos de integración del servicio

La aplicación se integra con los siguientes servicios mediante WebServices:
ETT: Entorno de Tramitación Telemática: Se obtienen los formularios de las Quejas o Sugerencias rellenas por los ciudadanos vía telemáticamente. Asimismo se usará para informar al ciudadano del estado de ésta.
Papiro: Gestor Documental del Gobierno de Aragón, donde se almacenarán la documentación aportada para su resolución.
ASF: Servicios de validación y de firma electrónica, necesario para la comprobación de los certificados en el acceso de la aplicación, como para firmar los documentos antes de insertarlos en el gestor documental.
SIRHGA: La obtención de las diferentes unidades, así como de los usuarios a los que se asignará el tratamiento de la Queja o Sugerencia, se obtendrá de este servicio de Recursos Humanos del Gobierno de Aragón.

Características de eficacia del servicio

Con este servicio se pretende agilizar el trámite de las Quejas y Sugerencias. Realizar un seguimiento de la tramitación de las quejas y sugerencias por parte de la Administración garantizando un servicio de calidad al ciudadano.

Características de eficiencia (rendimiento, consumo) del servicio

La tecnología J2EE supone una mejora frente a las aplicaciones de servidor de tipo CGI en términos de recursos y memoria.
Para mejorar las eficiencia de conexión a BDD la aplicación obtiene estas conexiones por medio de JNDI el cual se configura para obtener las conexiones de un pool donde estas se encuentran ya preparadas y abiertas para su uso. Esto se traduce un una considerable mejora de tiempo de acceso a los datos almacenados.

Aspectos de interoperabilidad del servicio

Archivos adjuntos en formatos estandarizados como PDF y metadatos para la normalización del documento electrónico.

Características de neutralidad tecnológica del servicio

No propietario, con independencia tecnológica.

Características de reutilización del servicio

Resulta sencilla la implantación de la aplicación en otros entornos al obtenerse todos los datos externos a la aplicación mediante servicios web. Cualquier arquitectura que implemente los interfaces definidos en estos servicios nutriendo de información nuestro sistema sería candidata para la reutilización del servicio.

Otros aspectos o características del servicio cualitativos o cuantitativos.

Ahorro de espacio por la eliminación del papel y del tiempo de gestión interna.
Centralización, unificación y homogenización de la tramitación de quejas y sugerencias.
Supresión de barreras espacio-temporales para el ciudadano.