

**QUEJAS Y SUGERENCIAS COMO SERVICIO ELECTRÓNICO DE LA
ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGON.**

PILAR SANZ JIMÉNEZ/ELENA PARAISO/JOAQUIN GIMENO.
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA.
DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN INSPECCIÓN Y SERVICIOS.
GOBIERNO DE ARAGÓN.



UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo de
Desarrollo Regional
(FEDER)

Construyendo Europa desde Aragón

1. Introducción.

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”**. En sus artículos 3 y 4 del, se definen las quejas y sugerencias: las quejas tienen como objeto poner de manifiesto las demoras, desatenciones u otras anomalías en el funcionamiento de los servicios a cargo de la Diputación General de Aragón y de los organismos públicos de ella dependientes. A los efectos de este Decreto, tendrán la consideración de sugerencias las propuestas que puedan formular los ciudadanos que tengan como finalidad mejorar la organización o la calidad de los servicios públicos gestionados por la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, incrementar el rendimiento de los recursos humanos adscritos a tales servicios, crear servicios inexistentes, simplificar o eliminar trámites administrativos que se estimen innecesarios, conseguir una más adecuada utilización de los medios materiales, o cualquier otra medida que contribuya a proporcionar una mayor eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos a cargo de la Diputación General de Aragón y de los organismos de ella dependientes.

A través del Servicio de Información y Documentación Administrativa y de la Inspección General de Servicios, órganos adscritos a la Dirección General de Organización, Inspección y Servicios del departamento de Presidencia, se dan trámite a las quejas y sugerencias y se lleva seguimiento de las mismas.

La forma de presentación de la queja o sugerencia, se realiza por los ciudadanos presencialmente en las Oficinas de Información y de Registro de la Diputación General de Aragón o de sus Organismos públicos, a través de las Oficinas de Información. Una vez cumplimentada mediante un formulario se remite al Servicio de Información y Documentación Administrativa, que anota en los libros de sugerencias o de quejas según procede y remite el original del escrito a la Unidad administrativa afectada. Una copia del mismo es enviada a la Inspección General de Servicios y se conserva otra copia en los archivos del Servicio. Este procedimiento antes citado, se realiza de forma manual y se archiva en carpetas.

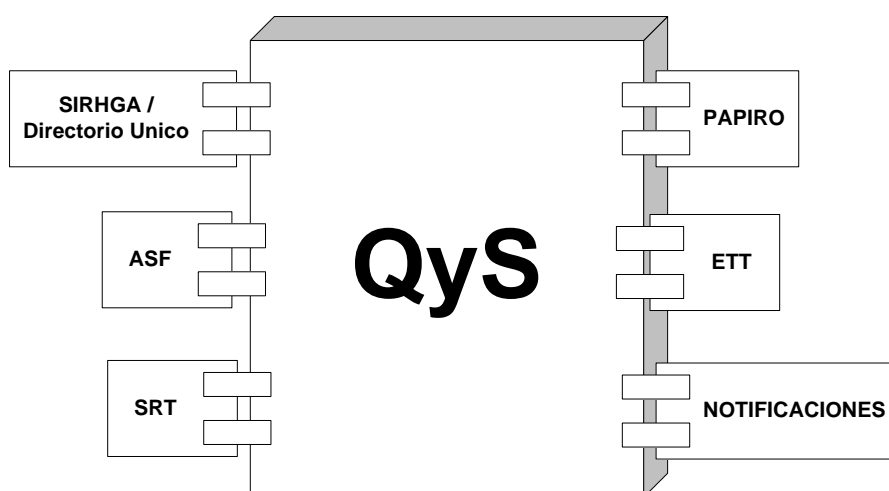
Desde el Servicio de Información y Documentación Administrativa se planteó un cambio en la concepción de recepción y gestión interna de las quejas y sugerencias. Se contrato un desarrollo a medida y se trabajo en la definición de las funcionalidades. Los objetivos eran claros: abrir el canal de Internet como medio de vinculación entre Administración y ciudadanos para supresión de barreras espacio-temporales y la gestión electrónica de las mismas. A continuación se enumeran los aspectos funcionales de la nueva aplicación de quejas y sugerencias.

2. Aspectos funcionales.

En este capítulo se relaciona los requisitos que se han tenido en cuenta para el desarrollo de la solución, clasificados por su área de aplicación:

1. Optimizar la gestión de los distintos procesos asociados a la tramitación de quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios públicos
2. Permitir la identificación mediante **certificado digital**: usuario interno (empleado público) y externo (ciudadano).
3. Obtener la información necesaria de la unidades administrativas a partir de LDAP (SIRHGA).
4. Integración con:
 - Plataforma Entorno de **Tramitación Telemática, en la cual un ciudadano podrá visualizar el estado de su queja o sugerencia.**
 - Proyecto PAPIRO, en el que se normaliza la gestión documental que se produce en la Diputación General de Aragón.
 - Sistema de **Notificaciones**, desde donde se enviará a los ciudadanos la contestación a la queja o sugerencia.

Aquí podemos observar un diagrama con la integración de los distintos servicios externos con la aplicación:



3. Descripción de la solución.

En este capítulo se describe la solución propuesta incluyendo reproducciones anotadas de la interfaz de usuario interno de la aplicación

La aplicación se presenta en tres módulos diferentes según el perfil del usuario al que va destinado el uso:

- **Módulo de control de Quejas y Sugerencias:** Su finalidad consiste en el control de las Quejas y Sugerencias por cualquiera de las entidades soportadas. Este módulo permitirá el control de las Quejas y Sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios públicos gestionados por el Gobierno de Aragón.

Según el rol al que pertenezca el usuario en cuestión, tendrá acceso a unos determinados apartados de la aplicación.

Dichos roles son las diferentes tipos de **usuarios internos**:

- Servicio de Información y Documentación Administrativa
- Unidad Afectada por la queja/sugerencia.
- Inspección General de Servicios

- **Módulo de administración de la aplicación:** Este módulo permite gestionar los usuarios de la aplicación, configuración de parámetros.
 1. Gestión de usuarios del Servicio de Información y Documentación Administrativa.
 2. Gestión de usuarios del módulo de Administración.
 3. Mantenimiento de orden de cargos por el que se asignarán las Quejas y Sugerencias.

A continuación se describen los apartados que conforman este módulo.

3.1. Acceso a la aplicación: usuario interno, servicios y unidades gestoras.

Un usuario autorizado debe iniciar la sesión en el sistema para poder gestionar las quejas o sugerencias, según sus roles: tendrá acceso a una u otra parte de la aplicación.

En ella, el usuario tendrá la opción de identificarse mediante **certificado digital**.

La lista desplegable mostrará todos los certificados válidos para la identificación. Una vez que el usuario haya elegido el apropiado podrá identificarse pulsando el botón "Conectar".

Según los roles que posea un usuario, tendrá acceso a una u otra parte de la aplicación. A continuación ponemos el ejemplo del rol del Servicio de Información y Documentación Administrativa.

3.2. Servicio de Información y Documentación Administrativa.

GOBIERNO DE ARAGON SERVICIO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA

Conectado: NOMBRE APELLIDO1 APELLIDO2 [Ir a inicio](#)

Bandejas

- Nuevas (4)
- Asignadas
- Devueltas (2)
- Resueltas
- Histórico

Resumen de las Quejas y Sugerencias

	NUEVAS	DEVUELTAS	RESUELTAS
Quejas	2	1	3
Sugerencias	2	1	1

AVISOS

- [Nuevas quejas](#)
- [Nuevas quejas devueltas](#)
- [Nuevas sugerencias devueltas](#)
- [Nuevas quejas resueltas](#)

© Gobierno de Aragón, 2007. Todos los derechos reservados.

Página principal del S.I.D.A.

Nos muestra una tabla con las quejas y las sugerencias, según su estado.

Nuevas: Aquellas que llegan por primera vez a Servicio de Información y Documentación Administrativas.

Devueltas: Aquellas que han sido asignadas previamente, pero que la unidad a la que ha sido asignada la ha devuelto por algún motivo.

Resueltas: Aquellas que han sido resueltas por la unidad asignada.

- Una queja o sugerencia, puede tener **documentos asociados**, ya sean insertados de forma manual (texto), mediante una inserción de un fichero, o mediante el escaneado de un documento. Estos documentos serán almacenados en el gestor documental Documentum.
- Una vez rellenados todos los datos necesarios, se puede asignar la queja o sugerencia a la Unidad gestora.
- Desde esta pantalla, tenemos la opción de añadir nuevas Quejas o Sugerencias de forma telemática, mediante el formulario creado para tal efecto, o actualizar el listado obteniendo nuevas Quejas y Sugerencias de ETT.
- El usuario tiene la opción de guardar la Queja o Sugerencia, aun teniendo el campo de Unidad de remisión rellenado, como guardar y asignar,
- Una vez que se asigna la Queja o Sugerencia a una Unidad, se generará un número de identificación con el siguiente formato: X9999999/aaaa
- También se cambiara el estado y el número de la Queja o Sugerencia en la ETT (Entorno de Tramitación).
- Una vez asignada la Queja o Sugerencia, la aplicación buscará en el SIRHGA las personas de la Unidad a la que ha sido asignada, y se comparará con una lista de cargos ordenados por orden de preferencia, validando que el usuario tenga acceso a la aplicación. Si no existe ningún usuario con posibilidad de tratarla, se echará atrás la asignación y se mostrará un mensaje.
- El listado de preferencia de cargos para la asignación, tiene mantenimiento en la parte administrativa de la aplicación.

3.3. Tipología de bandejas: asignadas, devueltas, resueltas, histórico.

GOBIERNO DE ARAGON SERVICIO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA

Bandejas con las quejas/sugerencias asignadas y en proceso. Conectado: NOMBRE APELLIDO1 APELLIDO2

Ir a inicio

Buscar

Días	Inf.	Tipo	Número	Unidad de remisión	Asignado a	Asigs.	Asunto	Docs.
15		Sugerencia	S000100/2009	Hospital Miguel Servet - Radiología	Marco Gómez			
10		Queja	Q001111/2009	Instituto Miguel Servet	Luis Pérez			
9		Sugerencia	S000099/2009	Hospital San Juan de Dios	María Navarro			
9		Queja	Q001000/2009	Hospital San Juan de Dios	María Navarro			
9		Sugerencia	S000098/2009	Hospital San Juan de Dios	Angel Martín			
7		Sugerencia	S0000097/2009	C.S. Segundo Chomón	Pedro Martín			
7		Queja	Q0000989/2009	Hospital Miguel Servet - Cardiología	Patricia Cuartero			
7		Queja	Q0000982/2009	Hospital Miguel Servet - Enfermería	Ana Fernandez			
6		Sugerencia	S0000096/2009	Hospital Miguel Servet - Radiología	Ana Blasco			

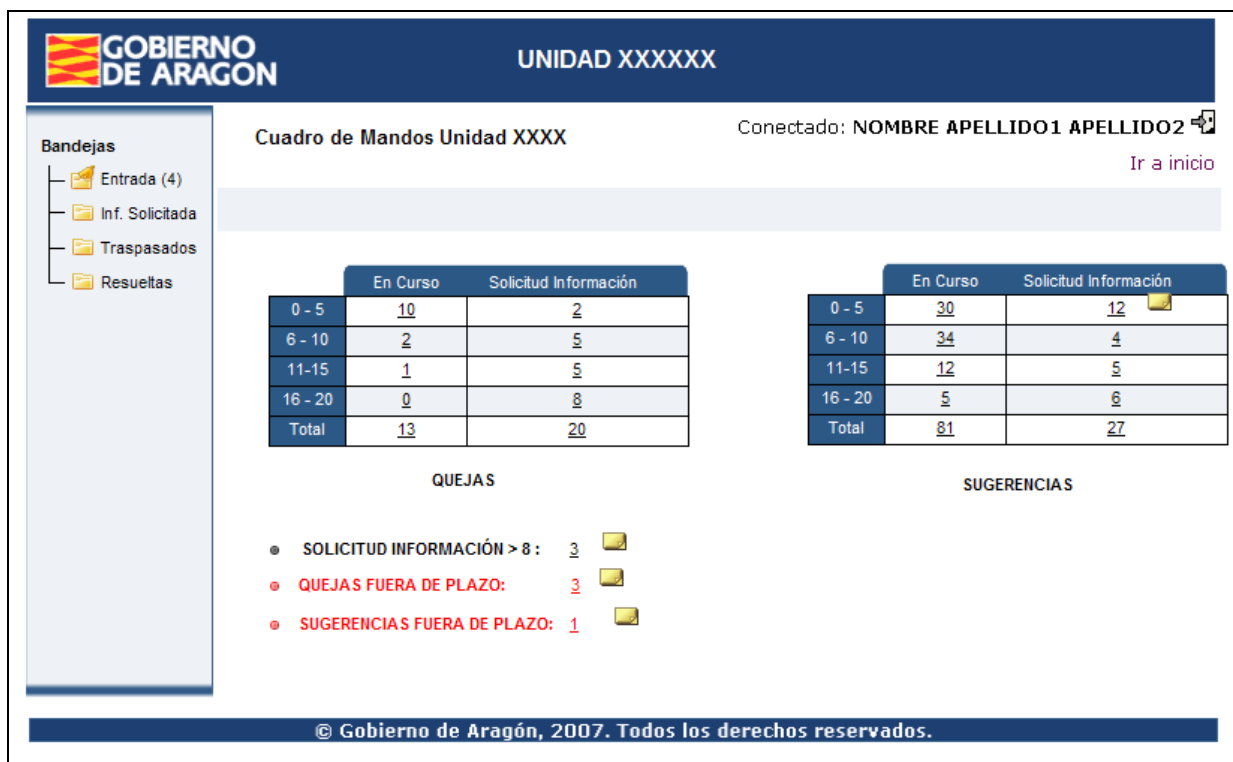
© Gobierno de Aragón, 2007. Todos los derechos reservados.

Bandeja "Quejas / Sugerencias Asignadas"


- La bandeja de quejas y sugerencias **asignadas**, nos muestra un listado con la información de aquellas que están actualmente asignadas a una unidad.
- En este listado, se puede obtener, además de la información de la queja o sugerencia, el número de días que lleva asignada a la Unidad, existiendo un máximo número de días regulados en el procedimiento, y a que Unidad ha sido asignada, junto con la persona encargada de realizar las actuaciones necesarias en relación con la misma.
- Como datos adicionales, tenemos la opción de ver un listado de las personas que han actuado sobre la queja o sugerencia, así como los documentos asociados a ésta, almacenados en el gestor documental Documentum.

- La bandeja de quejas y sugerencias **devueltas**, nos muestras un listado de aquellas que, una vez asignadas a una unidad, por algún motivo, se considera que no es competencia suya.
- Además de la información propia de la queja o sugerencia, y de los días que ha estado asignada a la unidad, se puede obtener un listado de las unidades que han tenido asignada la queja o sugerencia en cuestión, así como los documentos asociados almacenados en Documentum.
- Desde ésta bandeja, se ha de reasignar a otra unidad (o a la misma), del mismo modo que en la bandeja de entrada, mediante una ventana emergente con un listado de unidades.
- Una vez que una unidad resuelve una queja o sugerencia, y no ha sido invalidada por el superior jerárquico de la unidad, se dará por **resuelta**.
- Se puede filtrar este listado según el tiempo que ha pasado desde su finalización.
- En este listado se puede consultar, además de la información propia de la queja o sugerencia, las unidades que la han tenido asignada, así como un listado de las unidades y personal asignado a las mismas, que la han tratado.
- También se pueden consultar los documentos relacionados con la queja o sugerencia almacenados en Documentum, así como los motivos de finalización de la queja o sugerencia.
- Desde aquí se pueden archivar las quejas o sugerencias. Con esto, se mueven las quejas y sugerencias seleccionadas un **histórico**.

3.4. Unidad asignada al tratamiento de la Queja / Sugerencia.



GOBIERNO DE ARAGON UNIDAD XXXXXX


Cuadro de Mandos Unidad XXXX Conectado: NOMBRE APELLIDO1 APELLIDO2  [Ir a inicio](#)

Bandejas




- Entrada (4)
- Inf. Solicitada
- Traspasados
- Resueltas

	En Curso	Solicitud Información
0 - 5	10	2
6 - 10	2	5
11-15	1	5
16 - 20	0	8
Total	13	20

QUEJAS

	En Curso	Solicitud Información
0 - 5	30	12 
6 - 10	34	4
11-15	12	5
16 - 20	5	6
Total	81	27

SUGERENCIAS

- SOLICITUD INFORMACIÓN > 8 : 3 
- QUEJAS FUERA DE PLAZO: 3 
- SUGERENCIAS FUERA DE PLAZO: 1 

© Gobierno de Aragón, 2007. Todos los derechos reservados.

Página principal de la Unidad del usuario

- Nos muestra el número de quejas y sugerencias, en función tanto de su estado (cursando o en espera de la información solicitada), y según el número de días que lleva asignada a la unidad, o en espera de información.
- En la parte inferior tenemos un listado con aquellas que están próximas al tiempo límite de respuesta, estipulado según el procedimiento.
- Al igual que el Servicio de Información y Documentación Administrativa, la navegación es muy sencilla e intuitiva mediante el uso de carpetas en el menú de la parte izquierda.

3.5. Bandeja Información Solicitada.

Las quejas y sugerencias que están a la espera de **la información solicitada al ciudadano**, serán las listadas en esta bandeja.

Además de la obtención de la información de la queja o sugerencia, el usuario sólo podrá realizar dos acciones sobre éstas.

- Modificación del listado de iconos asociados.
- Inserción de documentos: Almacenamiento de éstos en Documentum.

Una vez que el ciudadano haya entregado la información requerida, y que el usuario la haya almacenado como documento, se puede dar como Información recibida, con lo que volvería a la bandeja de entrada.

3.6. Inspección General de Servicios.

- El cuadro de mandos de la Inspección General de Servicios es similar al de un usuario perteneciente a una Unidad, nos muestra el número de quejas y sugerencias, en función tanto de su estado (cursando o en espera de la información solicitada), y según el número de días que lleva asignada a la unidad, o en espera de información.
- En la parte inferior tenemos un listado con aquellas que están próximas al tiempo límite de respuesta, estipulado según el procedimiento. Se puede generar con el histórico, una explotación estadística de las quejas y sugerencias para valorar los tiempos de respuestas de la mismas, las incidencias y evaluar la calidad de los servicios.

RESUMEN.

El objetivo principal de este proyecto es facilitar al ciudadano la presentación de quejas y sugerencias por vía telemática. El resultado obtenido con la aplicación es la agilización de la tramitación de las mismas, así como el almacenamiento de la documentación aportada en un gestor documental corporativo. 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. Se unifica y simplifica el procedimiento entre los Departamentos y los Organismos Públicos del Gobierno de Aragón.

PALABRAS CLAVE.

Servicios telemáticos, quejas, sugerencias, trámite electrónico, certificaciones electrónicas, catálogo de procedimientos, servicios al ciudadano.