



LA GESTIÓN DE LOS AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS EN EL AYUNTAMIENTO DE TUDELA



VI PREMIO A LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

LA GESTIÓN DE LOS AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS EN EL AYUNTAMIENTO DE TUDELA

ÍNDICE

1. IDENTIFICACIÓN.
2. RESUMEN.
3. DIAGNÓSTICO PREVIO.
 - 3.1 Necesidad detectada
 - 3.2 Área a Mejorar.
 - 3.3. Objetivos de las acciones.
 - 3.4 Herramientas y métodos de evaluación.
4. CONTEXTO DEL PROYECTO.
 - 4.1 Descripción de los servicios: procesos.
 - 4.2 Personas implicadas: responsabilidades
 - 4.3. Recursos: propios y externos
5. PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN.
6. RESULTADOS
 - 6.1 Mediciones y mejoras alcanzadas.
 - 6.2 Indicadores utilizados y opiniones de los usuarios
7. INNOVACIÓN Y ADAPTABILIDAD

LA GESTIÓN DE LOS AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS EN EL AYUNTAMIENTO DE TUDELA

1. IDENTIFICACIÓN

La canalización de los Avisos, Quejas y Sugerencias (AQS) en el Ayuntamiento de Tudela se realiza a través del Servicio de Atención Ciudadana (SAC). Dicho servicio está encuadrado en la unidad administrativa de Organización y Calidad. Atención al Ciudadano.

En esta práctica interviene todo el personal del Servicio de Atención Ciudadana, (Auxiliares de Tramitación y Responsable del mismo) y los Referentes de los distintos Centros de Gestión del Ayuntamiento de Tudela.

Contactos:

-Joaquím Torrents, Concejal de Organización y Calidad y Atención al Ciudadano

joaquim.torrents@tudela.es

- Silvia Sánchez Fernández, Técnico Responsable del SAC

silvia.sanchez@tudela.es

Teléfono: 948-417100

Dirección: Ayuntamiento de Tudela – Plaza Vieja, 1

E-mail: sac010@tudela.es

Fax: 948 417119

Actividad del Servicio: El Servicio de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Tudela es el punto de referencia de la atención a los usuarios, dotado de la organización y medios necesarios para dar solución a una parte muy destacada de las consultas y gestiones entre el ayuntamiento y los ciudadanos, con el fin de favorecer las relaciones entre la institución y los vecinos, permitiendo una administración más accesible.



LA GESTIÓN DE LOS AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS EN EL AYUNTAMIENTO DE TUDELA

2. RESUMEN

Este año el Ayuntamiento de Tudela cumple el X Aniversario de la inauguración del SAC y, por consiguiente, de la implantación del sistema para gestionar de forma eficaz los avisos, quejas y sugerencias (AQS) que presentan los ciudadanos en relación a los servicios del municipio. El ciudadano puede presentar cualquier reclamación o sugerencia a través de todas las vías de acceso posibles (presencial, telefónico y on line) con lo que se facilita la participación de los ciudadanos en los asuntos municipales.

Un control exhaustivo del proceso a lo largo de estos años y el establecimiento de las acciones correctivas oportunas, así como la inclusión de un compromiso en la Carta de Servicios del SAC en relación a los plazos de respuesta, han contribuido a la consolidación de un sistema que ha propiciado la mejora de la satisfacción y confianza de los ciudadanos en la administración municipal.

3. DIAGNÓSTICO PREVIO

3.1. NECESIDAD DETECTADA

En el año 2.000, el Ayuntamiento de Tudela puso en marcha su Plan de Modernización, que constaba de tres partes: Plan Tecnológico, Plan de Servicios y Plan de Mejora. El Plan de Servicios estaba directamente enfocado a transformar las relaciones del Ayuntamiento con la ciudadanía, para hacerlas más sencillas, rápidas y cómodas. Dicho Plan de servicios culminó el 2 de enero de 2002 con la inauguración del Servicio de Atención Ciudadana (SAC) del Ayuntamiento de Tudela.

En este contexto, el Ayuntamiento de Tudela toma conciencia de la importancia de la queja como oportunidad de mejora, de la valiosa información que ésta proporciona respecto a la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios y el aumento de satisfacción ciudadana que propicia la resolución de las quejas.

Antes de la puesta en marcha del SAC, no existía un protocolo de gestión de quejas: Los ciudadanos que deseaban presentar cualquier reclamación o sugerencia debían hacerlo necesariamente en el Registro, en una instancia cumplimentada con sus datos personales y debidamente firmada, lo que dificultaba considerablemente su presentación.

Dichas reclamaciones, una vez registradas, se enviaban al departamento responsable y éste era quien debía encargarse de remitir una respuesta al ciudadano. Los porcentajes de respuesta a los usuarios no eran demasiado elevados, fundamentalmente por los siguientes motivos:

- Pocas facilidades y escasa agilidad con la que se encontraban las distintas áreas de la administración municipal para responder a las quejas y sugerencias: Las contestaciones se realizaban por escrito, mediante oficio firmado por la autoridad responsable.

- Dentro de los distintos departamentos municipales, no había una persona designada concretamente para dar respuesta a las reclamaciones de los ciudadanos.

- Falta de seguimiento y control del estado de las reclamaciones, por inexistencia de un centro responsable que asumiese esa tarea y de un soporte informático que facilitase dicho cometido.

LA GESTIÓN DE LOS AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS EN EL AYUNTAMIENTO DE TUDELA

3.2. ÁREA A MEJORAR

Por todo lo expuesto, el Ayuntamiento de Tudela vio la necesidad de incorporar un sistema de avisos, quejas y sugerencias, sencillo y efectivo, que fomente la participación de los ciudadanos y garantice las respuestas. Debería integrar las siguientes MEJORAS:

- Ofrecer diferentes vías de acceso y simplificar los requisitos para facilitar a los ciudadanos la aportación de avisos, quejas y sugerencias.

- Canalizar los avisos, quejas y sugerencias desde un servicio único, que se encargue del seguimiento y control de los mismos.

- Establecer un proceso que permita tanto a ciudadanos como gestores conocer los pasos a seguir y los resultados esperados.

- Simplificar y agilizar las respuestas de los departamentos municipales responsables.

- Establecer plazos de contestación de las demandas.

- Disponer de un programa informático de registro y gestión de los AQS, con el fin de facilitar el control y seguimiento de los mismos.

3.3. OBJETIVOS DE LAS ACCIONES

Los objetivos que se pretenden conseguir con las acciones de mejora a desarrollar y descritas en el apartado anterior son los siguientes:

- Acercar la administración al ciudadano (por una mayor accesibilidad y simplicidad).

- Mejorar las relaciones del Ayuntamiento con los ciudadanos.

- Disponer de un único punto de referencia para el usuario.

- Transparencia en la gestión (conocimiento por parte del ciudadano y de la administración del proceso y de los resultados esperados).

- Aumento de la eficacia en la resolución de las demandas ciudadanas.

- Mayor confianza de los ciudadanos en el Ayuntamiento.

- Mejora de la imagen municipal.

- Incremento de las sugerencias ciudadanas que permitirán al Ayuntamiento innovar y mejorar la calidad de los servicios públicos.

- Aumento de la satisfacción ciudadana.

3.4. HERRAMIENTAS Y MÉTODOS DE EVALUACIÓN

Herramientas

Al objeto de implementar el Sistema de Avisos, Quejas y Sugerencias, se han empleado las siguientes infraestructuras y herramientas:

- Creación del **SAC TUDELA**: punto de recogida de avisos, quejas y sugerencias y unidad responsable de canalización y control de los mismos.

- Puesta en marcha de las distintas vías de acceso para recogida AQS:

- Telefónica: **TELÉFONO 010**.

- Presencial: **OFICINA SAC C. CONSISTORIAL Y OFICINA SAC LOURDES**.

LA GESTIÓN DE LOS AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS EN EL AYUNTAMIENTO DE TUDELA

On line: **PÁGINA WEB MUNICIPAL** (www.tudela.es) y **CORREO ELECTRÓNICO** (sac010@tudela.es).

-Herramienta informática para la gestión de los Avisos, Quejas y Sugerencias:
PROGRAMA DE GESTIÓN DE AQS DE LA PLATAFORMA 012 INFOLOCAL.

-Designación de **REFERENTES** de los distintos Centros de Gestión del Ayuntamiento de Tudela, responsables de responder los AQS de los ciudadanos.

-Realización del Procedimiento de Avisos, Quejas y Sugerencias del Ayuntamiento de Tudela **SACPRO06AQS.**

-**CARTA DE SERVICIOS DEL SAC**, en la que se incluye un compromiso con los ciudadanos en relación a los plazos de respuesta de los AQS al ciudadano.

Métodos de evaluación

Los métodos de evaluación y control seguidos en la consolidación de la Práctica han sido los siguientes:

-Elaboración por parte del Responsable del SAC de **INFORMES QUINCENALES SOBRE EL ESTADO DE CONTESTACIÓN** de los avisos recibidos, correspondientes al año en vigor y el último mes, y remisión a todos los Centros de Gestión implicados, a Alcaldía y al Concejal de Atención al Ciudadano. Es una manera sutil de dar un toque de atención a aquellos Centros de Gestión que tienen avisos pendientes.

Ejemplos de informe anual y mensual sobre estado de AQS (concretamente, el ejemplo corresponde a los remitidos a fecha 31 de mayo de 2012):

ESTADO AVISOS, QUEJAS, SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTOS RECIBIDOS EN MAYO

(A fecha 31 mayo 2012)

CENTRO DE GESTIÓN	RECIBIDOS	CONTESTADOS	PENDIENTES
Policia Municipal	15	15	
Deportes	3	1	2
Brigada de Obras	9	9	
Urbanismo	12	6	6
Sanidad	6	6	
Servicios Contratados	38	36	2
Junta de Aguas	2	1	1
SAC	3	3	
Juventud	1	1	
Alcaldia	2	1	1
Castel Ruiz	1	0	1
Organización y calidad	2	2	
TOTAL	94	81	13

AVISOS, QUEJAS, SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTOS RECIBIDOS Y CONTESTADOS
POR CENTRO DE GESTION EN 2012

(Desde 1 de enero a 31 mayo 2012)

CENTRO DE GESTIÓN	RECIBIDOS	CONTESTADOS	PENDIENTES
Deportes	66	66	2
Sac Ayuntamiento	12	12	
Policia Municipal	64	64	
Brigada de Obras	36	36	
Urbanismo	56	49	7
Secretaría	1	1	
Alcaldia	4	3	1
Sanidad	39	39	
Junta de Aguas	13	12	1
Servicios Contratados	134	127	7
Educación	4	4	
Centros Cívicos	2	2	
Castel Ruiz	6	5	1
Empleo	1	1	
Turismo	3	3	
Agricultura	2	2	
Personal	1	0	1
Hacienda	1	1	
Festejos	1	1	
Juventud	1	1	
Organización y Calidad	2	2	
TOTAL	449	429	20

LA GESTIÓN DE LOS AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS EN EL AYUNTAMIENTO DE TUDELA

-CONTROL DE LAS RESPUESTAS POR PARTE DEL CONCEJAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Desde inicios de 2012, diariamente se envía al Concejál de Atención al Ciudadano las respuestas que son transmitidas al usuario, con el objeto de, en su caso, mejorar el contenido de las mismas, así como la atención a los ciudadanos. Si se estima conveniente por interés o urgencia de la reclamación, el Concejál contacta con ellos para conocer de primera mano el contenido de la queja y buscar la solución más adecuada.

-INFORME-RESUMEN SEMANAL DE LOS AVISOS RECOGIDOS. Semanalmente se envía a Alcaldía y Concejalía de Atención al Ciudadano un resumen de los avisos que se han registrado esa semana. Este informe constituye un importante documento de análisis para los responsables municipales sobre el funcionamiento de los servicios públicos y, en su caso, plantear las acciones de mejora oportunas

Ejemplo de informe-resumen semanal:

INFORME AVISOS MÁS DESTACADOS RECIBIDOS EN EL SAC ENTRE EL 4 Y EL 10 DE MAYO DE 2012

LIMPIEZA Y MEDIO AMBIENTE				
FECHA RECEPCIÓN	CIUDADANO	EXTRACTO	DESTINO	REPETICIÓN AVISO
4/5/2012	Magallón Baigorri, M ^a Pilar	Reintero <u>aviso ratones en mi casa</u> Recibí contestación de que pasarán a limpiar el solar del nº 7 de la C/San Pedro, pero todavía no lo han hecho.	SERVICIOS CONTRATADOS	3
8/5/2012	Lavín Laso, M ^a Carmen	<u>Falta de limpieza de las calles</u> Ribaforada, Buñuel y Fontellas.	SERVICIOS CONTRATADOS	
10/5/1012	Marianini Oroz, Miriam	En las escaleras que bajan de Pelaires al Vago de San Miguel hay unos <u>escombros desde hace mas de un año</u> .	SERVICIOS CONTRATADOS	
10/5/2012	Corral Barrios, Soledad	Se queja del <u>bartendero</u> que le toca la zona de Aquiles Cuadra y Juan Antonio Fernández de que <u>no hace su trabajo</u> .	SERVICIOS CONTRATADOS	

MANTENIMIENTO ESPACIO PÚBLICO				
FECHA RECEPCIÓN	CIUDADANO	EXTRACTO	DESTINO	REPETICIÓN AVISO
8/5/2012	Ferrer Cajal, M ^a Carmen	Las luminarias del alumbrado público de C/ Pablo Sarasate <u>no funcionan desde hace tres días</u> .	SERVICIOS CONTRATADOS	
8/5/2012	Díaz Redrado, Rocio	En la C/Tomás Osta Francés y Luis Zapata <u>no hay apenas papeleras</u> , con lo que las bolsas con los excrementos de perros se tiran en la calzada.	URBANISMO	
9/5/2012	Díaz García, José Ramón	Luces fundidas en semáforo junto a Morase.	SERVICIOS CONTRATADOS	

ACTUACIÓN Y ORGANIZACIÓN				
FECHA RECEPCIÓN	CIUDADANO	EXTRACTO	DESTINO	REPETICIÓN AVISO
4/5/2012	Sandra	El convertir la Plaza Nueva y Herrerías se han convertido en un patio de colegio. Me gustaria que <u>no se pudiese jugar al fútbol y la Policía estuviese más atenta</u> .	POLICÍA MCPAL	
7/5/2012	Fernández Marqués, Luis	Las pruebas deportivas de otros lugares de ESPAÑA... están al día siguiente...y en Tudela tardan y encima los <u>tiempos no son correctos</u>	DEPORTES	
8/5/2012	Vecinos Lacarra Munilla y Pérez Francés	Ruidos y molestias de los ocupantes del local destinado a actos religiosos.	POLICÍA MCPAL	

ANIMALES				
FECHA RECEPCIÓN	CIUDADANO	EXTRACTO	DESTINO	REPETICIÓN AVISO
4/5/2012	Martín Ruiz, Ana Jesús	En la c/ Ximénez de Rada, tenemos un serio problema por la cantidad de gatos que hay.	SANIDAD	
7/5/2012	Arcos Tobajas, M ^a Sonia	Hay <u>exceso de aves en la zona (C/Ferial)</u> , causando <u>destrozos y molestias</u> . Solicito utilizar aparato para ahuyentar, o bien hagan ustedes una batida para espantarlos.	SANIDAD	
8/5/2012	Moyano Agraz, Luisa	Pido que el ayuntamiento haga lo posible por controlar la <u>plaga de palomas que nos invade</u> .	SANIDAD	
9/5/2012	Arcos Tobajas, M ^a Antonia	En la C/Ferial <u>exceso de gatos callejeros, aceras llenas de excrementos de gatos y perros</u> ... Solicito <u>limpieza y vigilancia</u> .	POLICÍA MCPAL SERV. CONTRAT.	
10/5/2012	Binue Gil, Miren Edurne	En C/Santiago Fernández Portolés nº 49 1º <u>en un piso que es propiedad del Ayuntamiento y que está deshabitado han anidado palomas en el balcón</u> .	SANIDAD	

AGRADECIMIENTOS				
FECHA RECEPCIÓN	CIUDADANO	EXTRACTO	DESTINO	REPETICIÓN AVISO
9/5/2012	Lavín Laso, M ^a Carmen	Agradecer que haya sido atendida la queja para que se sujetase una señal	BRIGADA OBRAS	

LA GESTIÓN DE LOS AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS EN EL AYUNTAMIENTO DE TUDELA

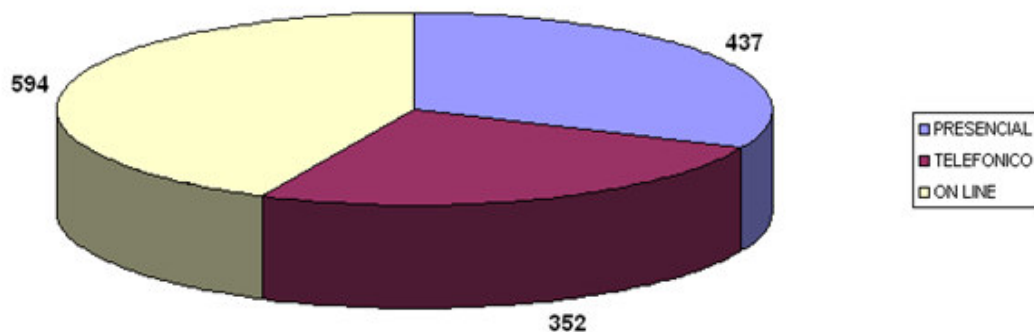
-Medición de la resolución de AQS recibidos, a través del **CUADRO DE SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE NIVEL DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO (SAC CSI04)**. Mensualmente se recogen los datos y se trasladan al cuadro de seguimiento, con el fin de realizar un análisis del servicio y, en su caso, tomar las medidas que se consideren oportunas.

Cuadro de Seguimiento de Indicadores de Prestación de Servicio (CSI04), correspondiente al año 2012.

 AYTMO. DE TUDELA AÑO 2012		CUADRO DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE NIVEL DE PRESTACIÓN SERVICIO AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS				Código: SAC-CSI-04 AÑO 2012 Revisiones: -Rev.0 Edición (22/11/2005) -Rev.1 modif. audit. AENOR (14/11/2006) -Rev.2 modif. audit. AENOR (2009) -Rev.3 Modif. Carta Servicios aprob. 10/2/2012 Estado: Rev.3 (10/02/2012)
MESES	AQS RECIBIDOS	CONTESTADOS POR REFERENTE	TRANSMISITA CONTESTACIÓN CIUDADANO	CONTESTADOS POR REFERENTE EN PLAZO <20 DÍAS	TRANSMITIDA CONTESTACIÓN CIUDADANO PLAZO >20 DÍAS	MEDIDAS DE MEJORA/OBSERVACIONES
ENERO	67	61	61	46	15	
FEBRERO	84	84	84	78	6	
MARZO	110	107	107	105	2	
ABRIL	92	91	91	89	2	Casi se llega a la totalidad de las contestaciones y se supera con creces el compromiso de los plazos.
MAYO	94	89	89	83	6	
JUNIO						
JULIO						
AGOSTO						
SEPTIEMBRE						
OCTUBRE						
NOVIEMBRE						
DICIEMBRE						
TOTAL						

-Recogida de datos mensual sobre la **VÍA DE RECEPCIÓN DE AVISOS** (presencial, telefónica, on line), con el fin de obtener datos sobre las preferencias ciudadanas respecto a los medios de acceso disponibles y realizar las acciones adecuadas.

Se adjuntan los datos correspondientes al último año:



LA GESTIÓN DE LOS AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS EN EL AYUNTAMIENTO DE TUDELA

-Medición del cumplimiento del compromiso incluido en la Carta de Servicios del SAC, respecto al plazo de transmisión de las respuestas de AQS a los ciudadanos, mediante el **CUADRO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO DE AQS (CCC09)**. Se recogen los datos con una periodicidad mensual y se trasladan al cuadro con el fin de verificar el cumplimiento del compromiso establecido y, en caso de desvío, abrir una “No Conformidad” en la que se relacionan las acciones correctivas respectivas y el reflejo posterior de los resultados conseguidos. Dichas “No Conformidades” se archivan en el “Registro de No Conformidades”.

Cuadro de Cumplimiento de Compromiso de AQS (CCC09) correspondiente al año 2012:

 AYTMO. DE TUDELA AÑO 2012	CUADRO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO COMPROMISO: AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS	Código: SAC-CCC09 AÑO 2012 Revisiones: -Rev.0 Edición (22/11/2005) -Rev.1 modif. audit. AENOR (14/11/2006) -Rev.2 modif. audit. AENOR (2009) -Rev.3 modif. Carta Servicios aprob.10/2/2012 Estado: Rev.3 (10/02/2012)
--	---	---

Indicadores: (se medirán de forma mensual) Recurso: programa AQS.

-El 80% de la contestación de avisos, quejas y sugerencias será transmitida al ciudadano en un plazo inferior o igual a 20 días.

MESES	AQS RECIBIDOS	TRANSMITIDA CONTESTACIÓN CIUDADANO PLAZO <20 DÍAS	NO CONFORMIDADES	CAUSAS DE NO CONFORMIDADES	REGISTRO DE NO CONFORMIDADES S/ACCIONES CORRECTIVAS	RESPONSABLES DE ACCIONES CORRECTIVAS
ENERO	67	46 (68,65%)	NC01-2012	Problemas contestación algunos referentes.		
FEBRERO	84	78 (92,85%)	NO EXISTEN			
MARZO	110	105 (95,45%)	NO EXISTEN			
ABRIL	92	89 (96,73%)	NO EXISTEN			
MAYO	94	83 (88,29%)	NO EXISTEN			
JUNIO						
JULIO						
AGOSTO						
SEPTIEMBRE						
OCTUBRE						
NOVIEMBRE						
DICIEMBRE						

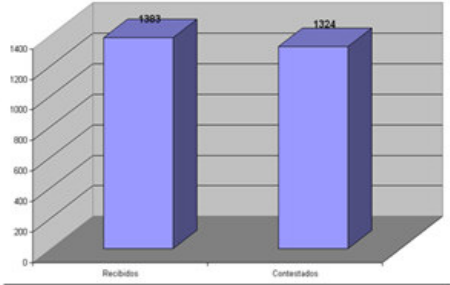
Ejemplo de apertura de “No Conformidad”:

AYUNTAMIENTO DE TUDELA. SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)	REGISTRO DE NO CONFORMIDADES/ACCIONES PREVENTIVAS/CORRECTIVAS	Código: RNCYACC Rev. 2 Fecha: 20/02/2012																				
CODIGO NO CONFORMIDAD: NC 01-2012 FECHA: 20/2/2012 FUENTE DE DETECCIÓN: Cuadro de cumplimiento de compromiso Avisos, quejas y Sugerencias (SAC-CCC09).																						
DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD: Respecto a los compromisos de calidad asumidos en la Carta de Servicios del SAC se detecta que: en los avisos recibidos en enero no se ha cumplido que el 80% de las respuestas a los avisos se transmiten al ciudadano en un plazo de 20 días. En concreto el porcentaje ha sido del 68,65%.																						
CAUSAS: Fundamentalmente, se observa como causa principal que Urbanismo tiene pendientes de contestación en plazo los avisos enviados en el mes de enero.																						
ACCIONES INMEDIATAS: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th>FECHA</th> <th>Descripción</th> <th>Responsable</th> <th>Estado</th> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>			FECHA	Descripción	Responsable	Estado																
FECHA	Descripción	Responsable	Estado																			
ACCIONES PREVENTIVAS: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th>FECHA</th> <th>Descripción</th> <th>Responsable</th> <th>Estado</th> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>			FECHA	Descripción	Responsable	Estado																
FECHA	Descripción	Responsable	Estado																			
ACCIONES CORRECTIVAS: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th>CODIGO</th> <th>Descripción</th> <th>Responsable</th> <th>Estado</th> </tr> <tr> <td>AC2012/1</td> <td>Buscar solución con Área de Ordenación Urbana pr</td> <td>Responsable SAC</td> <td> </td> </tr> </table>			CODIGO	Descripción	Responsable	Estado	AC2012/1	Buscar solución con Área de Ordenación Urbana pr	Responsable SAC													
CODIGO	Descripción	Responsable	Estado																			
AC2012/1	Buscar solución con Área de Ordenación Urbana pr	Responsable SAC																				
Plan de acciones correspondientes a la acción correctiva: AC2011/2 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th>Tareas/actividades</th> <th>Responsable/s</th> <th>Plazo/Fecha</th> <th>Estado</th> </tr> <tr> <td>Reunión con Concejala Urbanismo, Concejal Atención Ciudadana, Directora Urbanismo y Responsable SAC para buscar soluciones a la falta de contestación</td> <td>Responsable SAC</td> <td>Finales enero</td> <td>Finalizado</td> </tr> <tr> <td>Cambio de referente de Urbanismo. Nuevo referente la Directora del Área</td> <td>Responsable SAC</td> <td>Principios Febrero</td> <td>Finalizado</td> </tr> <tr> <td>Solicitar permisos a Inflocal para nuevo referente</td> <td>Responsable SAC</td> <td>Primera semana febrero</td> <td>Finalizado</td> </tr> <tr> <td>Reunión Directora Urbanismo con Responsable SAC para explicar funcionamiento programa</td> <td>Responsable SAC</td> <td>20/2/2012</td> <td>Finalizado</td> </tr> </table>			Tareas/actividades	Responsable/s	Plazo/Fecha	Estado	Reunión con Concejala Urbanismo, Concejal Atención Ciudadana, Directora Urbanismo y Responsable SAC para buscar soluciones a la falta de contestación	Responsable SAC	Finales enero	Finalizado	Cambio de referente de Urbanismo. Nuevo referente la Directora del Área	Responsable SAC	Principios Febrero	Finalizado	Solicitar permisos a Inflocal para nuevo referente	Responsable SAC	Primera semana febrero	Finalizado	Reunión Directora Urbanismo con Responsable SAC para explicar funcionamiento programa	Responsable SAC	20/2/2012	Finalizado
Tareas/actividades	Responsable/s	Plazo/Fecha	Estado																			
Reunión con Concejala Urbanismo, Concejal Atención Ciudadana, Directora Urbanismo y Responsable SAC para buscar soluciones a la falta de contestación	Responsable SAC	Finales enero	Finalizado																			
Cambio de referente de Urbanismo. Nuevo referente la Directora del Área	Responsable SAC	Principios Febrero	Finalizado																			
Solicitar permisos a Inflocal para nuevo referente	Responsable SAC	Primera semana febrero	Finalizado																			
Reunión Directora Urbanismo con Responsable SAC para explicar funcionamiento programa	Responsable SAC	20/2/2012	Finalizado																			
DOCUMENTOS ADJUNTOS: CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD: SI FECHA: 13/3/2012 RESULTADO CONSEGUIDO TRAS LA APLICACION DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS: Ya se contestan los avisos por parte de Urbanismo, tras conversaciones con Dirección Área y Concejala Área.																						

LA GESTIÓN DE LOS AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS EN EL AYUNTAMIENTO DE TUDELA

-AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS EN LAS MEMORIAS ANUALES SOBRE EL SERVICIO. Todos los datos recogidos por los métodos señalados en los puntos anteriores se incluyen en el apartado 5 de la memoria estadística anual del servicio. La información recogida año a año en dichas memorias sirve para tomar las decisiones adecuadas en la consecución de la mejora continua del servicio y la satisfacción ciudadana.

Como muestra, se adjunta índice de la memoria correspondiente al año 2011 y la primera página de dicho apartado:

 MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2011 SAC Tudela	 MEMORIA SAC-SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA AÑO 2011 SAC Tudela
Índice	5. AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS
Pág.	ASPECTOS MÁS DESTACADOS
1 ASPECTOS MÁS DESTACADOS DEL SERVICIO 2	• El número de avisos, quejas, sugerencias y agradecimientos recibidos ha sido de 1383. De ellos, se han contestado 1324. El 95,73% de los avisos han sido contestados y el 81,4% de los ciudadanos ha recibido la respuesta a sus avisos en un plazo inferior a 20 días.
2 ATENCIONES: SAC PRESENCIAL 2	AVISOS RECIBIDOS Y CONTESTADOS AL CIUDADANO
3 ATENCIONES: SERVICIO TELEFÓNICO 010 9	
4 ATENCIONES: SAC ON LINE 14	
5 AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS 15	
6 CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL SAC 22	
CORPO: MEMORIA SAC 2011 FECHA: 14/06/2012 Nº PÁGINAS: 0 PÁGINA: 1 de 26	CORPO: MEMORIA SAC 2011 FECHA: 14/06/2012 Nº PÁGINAS: 0 PÁGINA: 15 de 26

-ÍNDICE DE SATISFACCIÓN CIUDADANA: N° de quejas y agradecimientos recogidos anualmente en relación al funcionamiento del Sistema de AQS del Ayuntamiento de Tudela y encuestas anuales sobre el funcionamiento de los servicios del SAC.

4. CONTEXTO DEL PROYECTO

Como ya ha quedado expuesto, el Servicio de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Tudela entró oficialmente en funcionamiento el 2 de enero de 2002, enmarcado dentro del Plan de Modernización del Ayuntamiento de Tudela. Nació con el objetivo de ofrecer al ciudadano una administración municipal más ágil y cercana, concentrando en un único departamento la información, las gestiones municipales más demandadas y la canalización de los avisos, quejas y sugerencias de los ciudadanos. Además, con el fin de dotar de mayor

LA GESTIÓN DE LOS AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS EN EL AYUNTAMIENTO DE TUDELA

accesibilidad a los ciudadanos, se dispusieron tres líneas de atención (presencial, telefónica y telemática).

4.1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS: PROCESOS

La puesta en marcha del SAC era la oportunidad perfecta para implementar el Sistema de Avisos, Quejas y Sugerencias en el Ayuntamiento de Tudela. El SAC tiene como finalidad mejorar las relaciones de la administración municipal con sus ciudadanos y se convierte en el Referente de los usuarios (el lugar dónde acudir para cualquiera de sus gestiones). Por tanto, la recogida y canalización de AQS se integra dentro de las tareas del SAC, convirtiéndose éste en la unidad responsable de su gestión.

Tras la implementación de la gestión de AQS en el SAC, se hace necesario establecer el **proceso a seguir en la recepción y canalización de los AQS**, que se materializó en los documentos SACPRO06 y diagrama de flujo FLSAC06. Ambos reflejan el procedimiento que se sigue desde la recepción del AQS hasta la transmisión de la respuesta al ciudadano.

Concretamente, el Procedimiento que sigue el Ayuntamiento de Tudela para la gestión de un AQS, que está documentado en el SACPRO06, es el siguiente:

“OBJETO DEL PROCEDIMIENTO

Gestión de los Avisos, Quejas y Sugerencias (AQS) vecinales recibidas en el SAC sobre asuntos de competencia municipal.

ALCANCE

Es de aplicación en las actividades de atención, registro y gestión de los avisos, quejas y sugerencias sobre los servicios prestados tanto por el SAC como por otras áreas municipales.

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

-Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (Ley 30/92, de 26 de noviembre, BOE 285, de 27/11/1992), modificada por Ley 4/99 de 13 de enero (BOE 14/1/99).

-Ley Foral 21/2005, de 29 de diciembre, de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos.

DESARROLLO

Atención y registro de un AQS.

Cuando el ciudadano muestre interés en presentar un aviso, una queja o una sugerencia, podrá realizarlo:

-Presencialmente en nuestras oficinas de SAC Casa Consistorial (Plaza Vieja,1-31500 TUDELA) o SAC Barrio de Lourdes (C/ Bernardo Escós Catalán, s/n-31500 TUDELA).

-Telefónicamente llamando al teléfono 010 (desde Tudela) o 902 242010 (desde fuera de Tudela).

-On-line: a través de la web www.tudela.es o por correo electrónico sac010@tudela.es.

LA GESTIÓN DE LOS AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS EN EL AYUNTAMIENTO DE TUDELA

El Auxiliar de Tramitación accederá a la aplicación y registrará el AQS.

Cuando se efectúe el registro del AQS, se indicará al ciudadano que, como mínimo, deberá proporcionar los siguientes datos para recibir contestación al mismo:

-Identificación (nombre y apellidos).

-Datos para recibir contestación: Correo electrónico (preferentemente), nº de teléfono (móvil preferentemente) o Dirección postal.

No se registrarán avisos anónimos.

Gestión y contestación de los AQS.

El Responsable del SAC realizará un filtro de AQS. A su vez, realizará una desestimación de todos aquellos que, por improcedentes, no deban ser trasladadas a los referentes de las Áreas.

Una vez realizados los filtros, los Referentes de cada centro de gestión municipal podrán acceder a los AQS de su competencia para el tratamiento que ellos consideren necesario, y darán una respuesta al mismo en el plazo máximo de 7 días naturales.

Traslado de contestaciones.

El Responsable del SAC recibirá las respuestas de los Referentes y las transmitirá a los ciudadanos por el medio más rápido de los facilitados por el ciudadano (E-mail, móvil...).

El Ayuntamiento tiene como compromiso transmitir a los ciudadanos las respuestas a sus avisos en un plazo de 20 días, para el 80% de éstos.

Tratamiento de AQS urgentes.

Cuando se reciba un aviso de un ciudadano sobre un tema de carácter urgente, que implique riesgo para personas, etc, se registrará el mismo y se dará aviso inmediato al departamento correspondiente.

Particularidades para los avisos sobre el SAC.

Los AQS cuyo contenido haga referencia a los propios servicios prestados por el SAC, se gestionarán de la misma manera que el resto de los AQS con las siguientes particularidades:

El Responsable del SAC tendrá la consideración de referente para el SAC.

Las respuestas de las reclamaciones las realizará el propio Responsable del SAC.

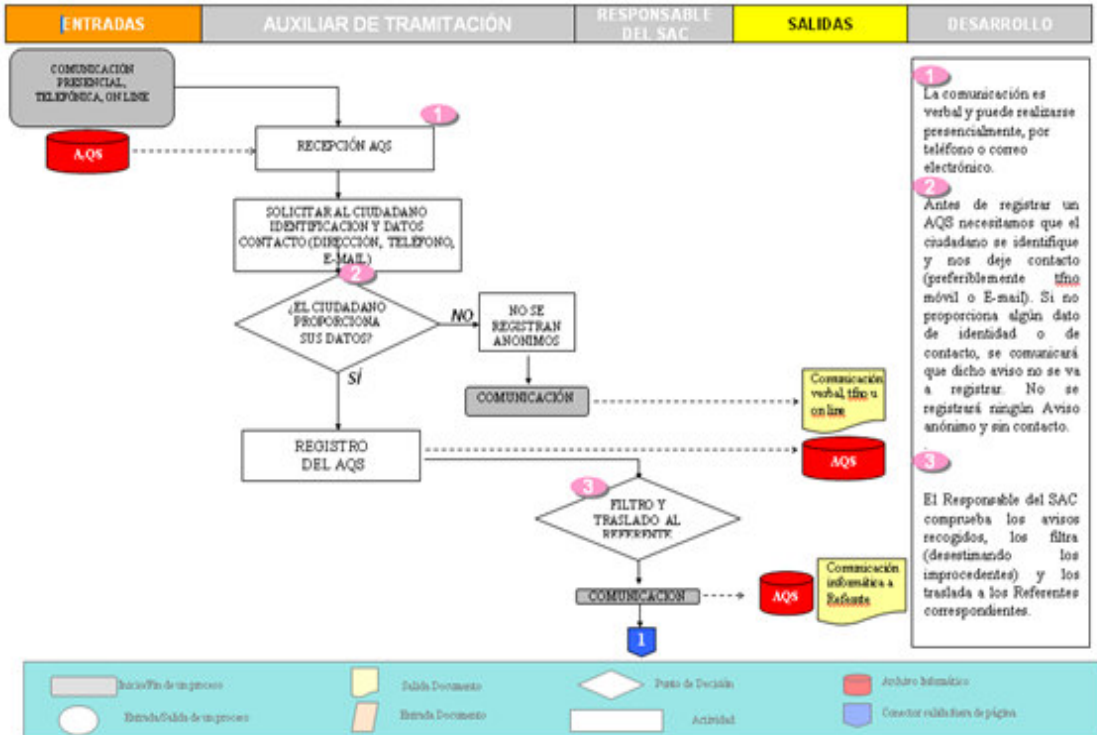
CONTROL DEL PROCESO

El control del presente proceso se basará en el autocontrol de los Auxiliares de Información / Tramitación del SAC y Responsable del SAC durante la prestación del servicio mediante el cumplimiento del procedimiento.”

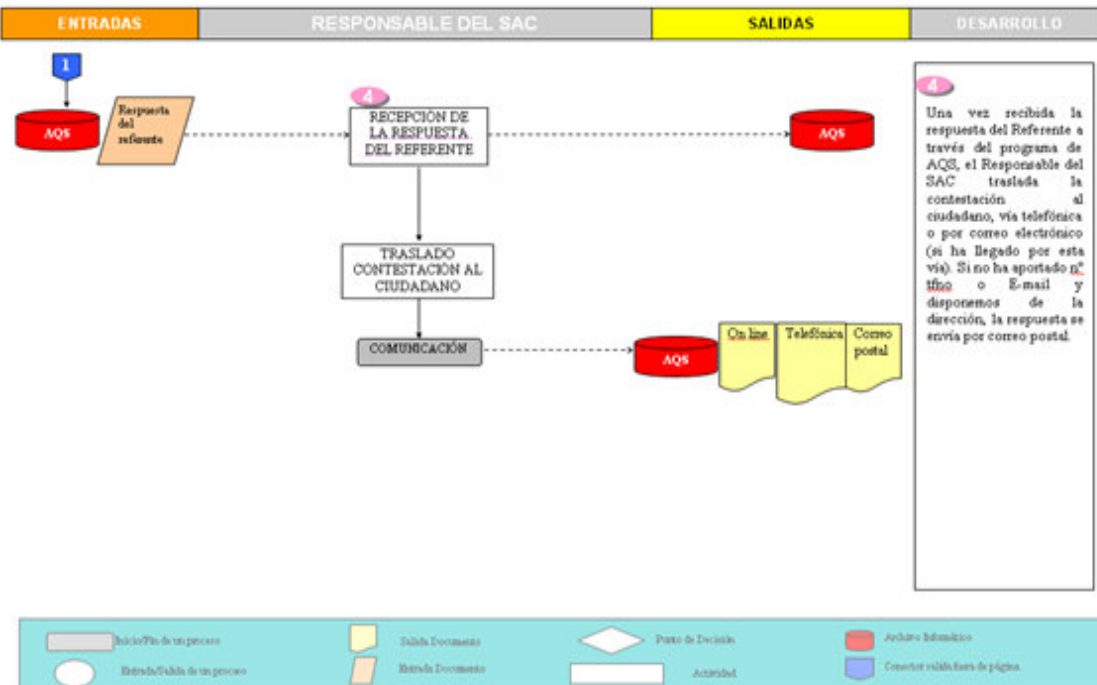
De una forma mucho más gráfica y sencilla se describe este proceso, a través del flujograma de AQS FLSAC06, que se muestra en la página siguiente:

LA GESTIÓN DE LOS AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS EN EL AYUNTAMIENTO DE TUDELA

	AREA DE ATENCIÓN CIUDADANA AYTMO. DE TUDELA	FLUJOGRAMA RECEPCIÓN AQS	Código FL-SAC-06
			Edición: 25/01/05
			Rev1: 22/03/12
			Página 1 de 2



	AREA DE ATENCIÓN CIUDADANA AYTMO. DE TUDELA	FLUJOGRAMA RECEPCIÓN AQS	Código FL-SAC-06
			Edición: 25/01/05
			Rev1: 22/03/12
			Página 2 de 2



LA GESTIÓN DE LOS AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS EN EL AYUNTAMIENTO DE TUDELA

4.2. PERSONAS IMPLICADAS: RESPONSABILIDADES

Personal Interno:

De acuerdo a lo descrito en el proceso, las personas de la organización implicadas son las siguientes:

-TRAMITADORES DEL SAC y PUESTO DE CENTRALITA TELEFÓNICA.

Son los encargados de atender al ciudadano y de registrar el aviso, queja, sugerencia o agradecimiento en la aplicación informática disponible al efecto. El SAC cuenta con 7 tramitadores, además de un puesto de atención de la centralita telefónica. Este equipo de trabajo está formado por las siguientes personas: Mertxe Gil, Javier Sebastián, Irache Lanz, José Luis Garro, Esther de Miguel, Paula Consuelo, Antonia Gracia y Amalia Gil.

-RESPONSABLE DEL SAC. Filtra y transmite diariamente los AQS registrados por el personal del SAC a los responsables (Referentes) de los distintos Centros de Gestión municipales. Una vez contestados por éstos, se encarga de transmitir la respuesta al ciudadano.

-REFERENTES DEL SAC. Reciben los AQS relacionados con su área de competencia y se encargan de responderlos. Hay 28 Referentes correspondientes a los diferentes centros de gestión o unidades en que se organiza el Ayuntamiento de Tudela. El grupo de referentes está formado por los siguientes: Cristina Sebastián, Referente de Hacienda; Javier López de Ondategui, Referente de TICS; Marisol Martínez y Amaya Pardo, Referentes de Urbanismo; Laura Jiménez y Javier Navarro, Referentes de Brigada Obras y Servicios Contratados; César Hernández, Referente de Industria; Jesús Hermoso de Mendoza, Referente de Agricultura, Ganadería y Montes; José Luis Sangüesa, Referente de Deportes; Inés Benito, Referente de Empleo; Mikel Ciordia, Referente de Centros Cívicos; M^a Teresa Torres, Referente de Bienestar Social; Elena Forcada, Referente de Sanidad; Mónica Fernández, Referente de Museos; M^a Rosario Lasheras, Referente de Junta de Aguas; Beatriz Pérez, Referente Archivo; Sheila Celaya, Referente de OMIC; Manuel Motilva, Referente de Castel Ruiz; Maite Asín, Referente de Turismo; Aurora Miranda, Referente de Festejos; Juan Ruiz, Referente de Intervención; José Ángel Santamaría, Referente de Policía; Ascen Bayona, Referente de Alcaldía, Jesús M^a García, Referente de Secretaría; Pedro Gracia, Referente de Personal; Alberto Ruiz, Referente de Juventud; M^aPaz Arto, Referente de Educación y Victoria Alcalá, Referente de Organización y Calidad.

El procedimiento SACPRO06 AQS, en su punto 4 recoge las responsabilidades del personal municipal, del siguiente modo:

“RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL MUNICIPAL:

El Responsable del SAC:

- Actuar de referente interno para los AQS que afecten al SAC.*
- Aplicación del filtro de AQS para las áreas afectadas.*
- Traslado de contestación al ciudadano.*

LA GESTIÓN DE LOS AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS EN EL AYUNTAMIENTO DE TUDELA

Los Auxiliares de Información / Tramitación:
Registro de los AQS recibidos.

Los referentes del SAC (de los distintos centros de gestión municipales):
Responder los avisos, quejas y sugerencias de su competencia en el plazo máximo de 7 días naturales.”

Personal externo

CIUDADANOS/ USUARIOS: Son los destinatarios finales, ya que todo el sistema va dirigido a mejorar las relaciones con el ciudadano, a resolver sus demandas y conseguir su satisfacción.

El procedimiento SACPRO06 AQS, también en su punto 4, recoge los derechos de los ciudadanos:

“DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

-A presentar avisos, quejas y sugerencias en relación a los servicios municipales por cualquiera de las vías de atención (presencialmente, telefónicamente-010 u On line).

-A recibir, en al menos el 80% de los casos, la respuesta a los avisos, quejas y sugerencias que realicen en relación a los servicios municipales, en un plazo de 20 días”.

4.3. RECURSOS: PROPIOS Y EXTERNOS

Recursos propios:

En la implantación del Sistema de Avisos, quejas y sugerencias, el principal recurso ha sido la puesta en marcha del **SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)** del Ayuntamiento de Tudela y la colaboración de los distintos centros de gestión municipales, a través de los Referentes.

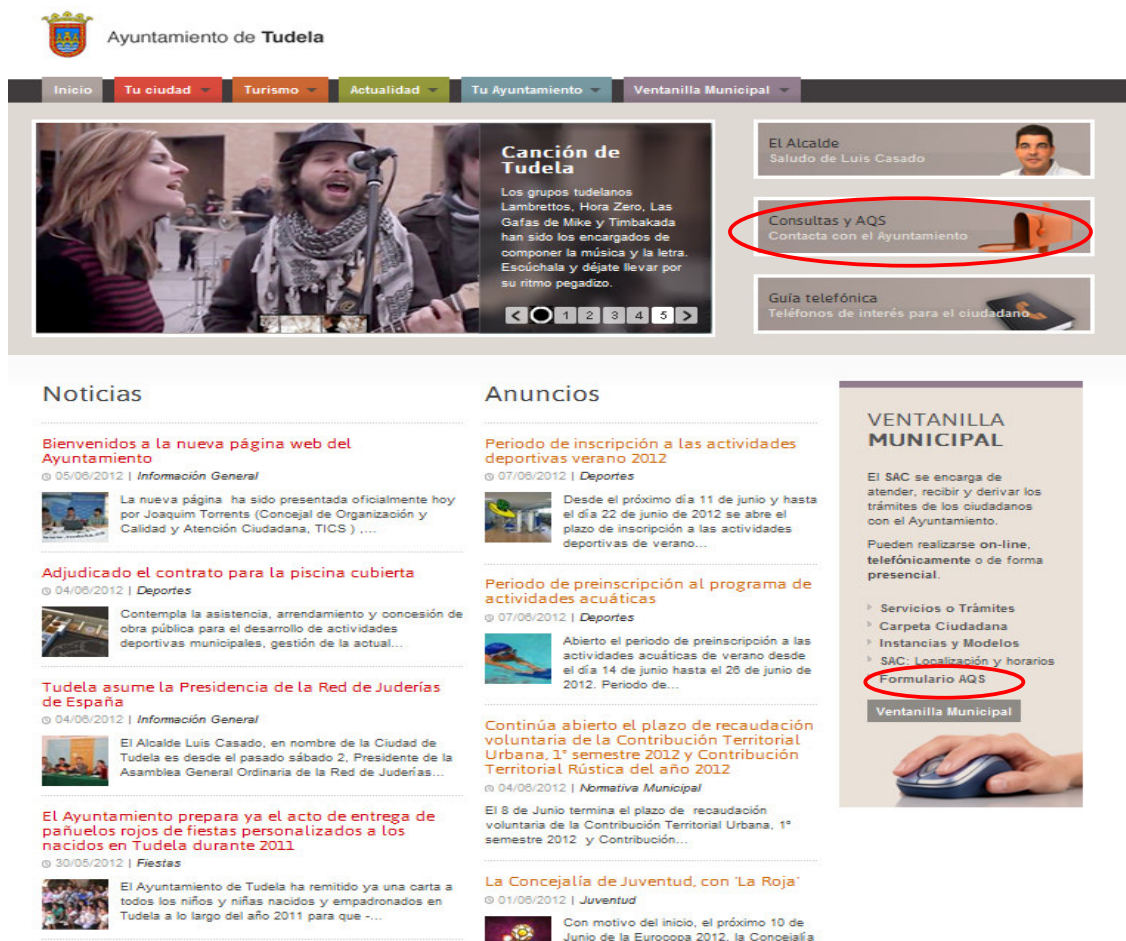
En lo que respecta al SAC, se pone a disposición del sistema de AQS su personal, sus medios tecnológicos y sus vías de acceso:

- Oficinas de atención presencial: **C. consistorial y Bº Lourdes**
- Atención telefónica: **Servicio 010**
- Atención on line: **web: tudela.es y correo electrónico: sac010@tudela.es.**

En relación al acceso on-line y con el fin de potenciar los avisos y sugerencias, la página web del Ayuntamiento de Tudela cuenta en su página de inicio con dos accesos directos para formular un AQS.

LA GESTIÓN DE LOS AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS EN EL AYUNTAMIENTO DE TUDELA

Detalle de la portada de la actual página web del Ayuntamiento de Tudela, en la que aparecen señalados los dos accesos referidos:



Apoyo externo

Desde el año 2001 se mantiene la colaboración entre el Gobierno de Navarra y el Ayuntamiento de Tudela para la implantación, mantenimiento y desarrollo del Servicio de Atención Ciudadana de Tudela, integrado dentro de Infolocal y adaptado a sus especificidades.

Existe un convenio de colaboración de revisión anual en el que se recoge la participación del Departamento de Presidencia, Administraciones Públicas e Interior del Gobierno de Navarra poniendo a disposición del Ayuntamiento de Tudela los servicios que proporciona la adhesión de Tudela al proyecto 012 Infonavarra y que, entre otros, comprende las licencias de uso de aplicativos del proyecto “012 Infonavarra” para su utilización en el servicio 010 Tudela. El convenio actual fue aprobado por Pleno del Ayuntamiento de Tudela de fecha 21/12/2011 y en él se fija un coste de 15.000 € por los servicios recogidos para el año 2012.

LA GESTIÓN DE LOS AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS EN EL AYUNTAMIENTO DE TUDELA

En virtud de este convenio, el SAC Tudela dispone del **PROGRAMA DE GESTIÓN DE AQS DE LA PLATAFORMA 012**. Dicha herramienta es la que se utiliza para el registro y la canalización de los AQS que recibe el Ayuntamiento de Tudela.

Se muestra la pantalla principal de la aplicación:

INFO-LOCAL
plataforma de colaboración en el sector local

> Servicios > 012 > Avisos, quejas y sugerencias > Gestión

Gestión de AQS

Buscador

Ordenar por: Fecha
Desde: Hasta:
Prioridad:
Entidad:
Municipio:
Estado:
Tema:
Solicitante:
Teléfono:

Prioridad alta Prioridad media Prioridad baja

Código	Entidad	Municipio	Tema	Solicitante	Fecha inicio	Fecha estado	Estado	Contestar/Días	Ed	Duplicar	X
2012/958	TUDELA - BRIGADA DE OBRAS	TUDELA	MANTENIMIENTO ESPACIO PÚBLICO - Calzada y carretera	OCHOA DUEÑAS, ROSA MARÍA	30/05/2012	30/05/2012	Pendiente informar ciudadano	Ref	0	Ed	X
2012/957	TUDELA - BRIGADA DE OBRAS	TUDELA	MANTENIMIENTO ESPACIO PÚBLICO - Calzada y carretera	AYALA FELIPE, OLGA	30/05/2012	30/05/2012	Pendiente informar ciudadano	Ref	0	Ed	X
2012/952	TUDELA - ORGANIZACION Y MODERNIZACION	TUDELA	OTRAS SUGERENCIAS - Sugerecias, ideas y aportaciones	ALVAREZ LORENTE, MARI PAZ	30/05/2012	30/05/2012	Enviado a Referente	Ref	0	Ed	X
2012/947	TUDELA - DEPORTES	TUDELA	OTRAS SUGERENCIAS - Quejas actuación y organización	ANDRES GIL, MARIA CARMEN	30/05/2012	30/05/2012	Enviado a Referente	Ref	0	Ed	X
2012/944	TUDELA - SERVICIOS CONTRATADOS	TUDELA	LIMPIEZA Y MEDIO AMBIENTE - Limpieza del espacio público	CACHO NUÑO, PIEDAD	29/05/2012	30/05/2012	Pendiente informar ciudadano	Ref	0	Ed	X
2012/941	TUDELA - SERVICIOS CONTRATADOS	TUDELA	LIMPIEZA Y MEDIO AMBIENTE - Limpieza del espacio público	ROMERO MENDEZ, ANA	29/05/2012	30/05/2012	Finalizado	Ref	0	Ed	X
2012/932	TUDELA - SAC	TUDELA	LIMPIEZA Y MEDIO AMBIENTE - Animales	GARDACHAL GARNICA, MIGUEL ANGEL	28/05/2012	28/05/2012	Finalizado	Ref	0	Ed	X

5. PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN

En el proceso de puesta en marcha del Sistema de AQS destacan las siguientes fases, ordenadas por orden cronológico, aunque en gran parte de ellas se han producido cambios posteriores, como aparecen reflejados:

AÑOS 2001 y 2002

- DESIGNACIÓN DE REFERENTES. Como ya se ha comentado, son los encargados de dar respuesta a las reclamaciones ciudadanas. Por Resolución de Alcaldía, de fecha 19

LA GESTIÓN DE LOS AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS EN EL AYUNTAMIENTO DE TUDELA

de junio de 2001 se nombran como primeros Referentes del SAC a los 12 Directores de Área y Jefes de servicio con los que contaba, en esos momentos, la estructura municipal del Ayuntamiento de Tudela.

Posteriormente, dichos Directores y Jefes de Servicios, tal y como permite el Reglamento del SAC Tudela, delegaron esas funciones en técnicos de los distintos Centros de Gestión municipales. A lo largo de estos años, se han producido variaciones en las designaciones de Referentes, motivadas fundamentalmente por cambios organizativos y de personal. Actualmente, existen 28 Referentes que se responsabilizan de dar contestación a los AQS que llegan en el ámbito de su competencia.

-REGLAMENTO DEL SAC TUDELA aprobado inicialmente por el Pleno del Ayuntamiento de Tudela el 29 de junio de 2001 y definitivamente el 21 de diciembre de 2001 (BON nº 154). El Reglamento recoge entre las funciones del SAC *“la canalización de los avisos, quejas y sugerencias ciudadanas hasta las Áreas y dar respuesta a los ciudadanos acerca de dichas reclamaciones”*.

Asimismo, recoge entre las funciones de los Referentes *“Atender los avisos, quejas y sugerencias recibidos por el SAC registrados en la correspondiente aplicación informática, comprometiéndose a dar respuesta a las mismas en el plazo máximo de 7 días naturales.”*

-PROCEDIMIENTO DE AQS. El 28 de diciembre de 2001 se aprueba el procedimiento de Avisos, Quejas y Sugerencia (SACPRO AQS) y se establece la manera de proceder en relación a los avisos, quejas y sugerencias. En el año 2005 este procedimiento se complementa con la edición del diagrama de flujo del proceso FLSAC06 AQS. Ambos han sido objeto de revisiones a lo largo de este tiempo para adaptarlo a los sucesivos cambios producidos. La última revisión es de 29 de febrero de 2012.

-APERTURA DEL SAC TUDELA. Inaugurado el 2 de enero de 2002. Se convierte en el departamento que atiende las demandas de los ciudadanos (ventanilla única). La recogida y gestión de avisos se integra dentro de las gestiones del SAC y se establecen dos líneas de acceso (presencial y telefónica). Posteriormente, cuando el Ayuntamiento publica su página web institucional ya se incorpora la línea de acceso on line.

-PROGRAMA INFORMÁTICO GESTIÓN AQS. Coincidiendo con la apertura del SAC se comienza a utilizar el aplicativo de gestión de AQS del 012 Infolocal, en virtud del convenio con Gobierno de Navarra. La herramienta mostrada en el punto 4.3 es la disponible actualmente (desde el año 2007) y que ha mejorado bastante respecto a la que se utilizaba en el año 2002.

DESDE AÑO 2003

-PÁGINA WEB MUNICIPAL. El Ayuntamiento publica su página web institucional a finales de 2003. En el 2004 comienzan a recibirse AQS vía on line. En concreto, en 2004 el 20 % de los avisos se reciben por esta vía.

En el año 2006, se modifica la web del Ayuntamiento e incorpora en su página principal el “Ayuntamiento on line” y, dentro de éste, aparece un enlace llamado “Avisos, quejas y sugerencias” que accede directamente a un formulario para que el ciudadano nos facilite, de forma muy sencilla, sus quejas y sugerencias. Actualmente, el acceso on line es el más

LA GESTIÓN DE LOS AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS EN EL AYUNTAMIENTO DE TUDELA

importante, ya que el 45% de los avisos se reciben por ese medio, según datos correspondientes al 2011.

El Ayuntamiento de Tudela pretende seguir fomentando el acceso on line. Por ello, en la modificación de su web, llevada a cabo recientemente (principios de este mes de junio), ha incorporando en su página de inicio el acceso a AQS, con el fin de facilitar e incrementar los Avisos, Quejas o Sugerencias de los ciudadanos por esta vía. (Se muestra imagen de dicha página en el punto 4.3).

-CARTA DE SERVICIOS DEL SAC. El 26 de noviembre de 2004, se aprueba la Carta de Servicios del SAC Tudela, de aplicación desde el 1 de enero 2005 y certificada por AENOR el 27 de octubre de 2005. Entre los servicios al ciudadano, incorpora expresamente la recogida, canalización y respuesta de AQS al ciudadano. También establece expresamente las formas de presentación de Avisos, quejas o sugerencias y, por primera vez, el Ayuntamiento asume un compromiso relacionado con los plazos de contestación de AQS, concretamente dice:

“Avisos, quejas y sugerencias: Al menos el 80% de las respuestas a los avisos, quejas y sugerencias relacionadas con los servicios municipales se transmitirán al ciudadano en un plazo de 20 días”.

La Carta de Servicios actual, que mantiene dicho compromiso, fue aprobada en la Junta de Gobierno del 10 de febrero de 2012 y estará vigente hasta el 10 de febrero de 2014. En el folleto de difusión se hace hincapié en la Colaboración y Participación Ciudadana y textualmente dice:

“Si no queda satisfecho en algún aspecto, háganoslo saber. Le invitamos a que nos formule propuestas que nos ayuden a corregir deficiencias o mejorar los servicios.

Podrá realizarlo Presencialmente en nuestras oficinas de SAC Casa Consistorial (Plaza Vieja,1-31500 TUDELA) o SAC Barrio de Lourdes (C/ Bernardo Escós Catalán, s/n-31500 TUDELA). Telefónicamente llamando al teléfono 010 (desde Tudela) o 902 242010 (desde fuera de Tudela). On-line: a través de la web www.tudela.es o por correo electrónico sac010@tudela.es.”

6. RESULTADOS

6.1. MEDICIONES Y MEJORAS ALCANZADAS

En el X Aniversario de implantación del Sistema de Avisos, Quejas y Sugerencias en el Ayuntamiento de Tudela se ha podido comprobar que los objetivos perseguidos (ya señalados en el punto 3.3) se han cumplido.

No hay duda de que el sistema, por todo lo expuesto, ha propiciado las siguientes mejoras:

- Mayor simplicidad y accesibilidad para transmitir sus quejas o sugerencias.
- Aumento de la participación de los ciudadanos (potenciación de AQS).

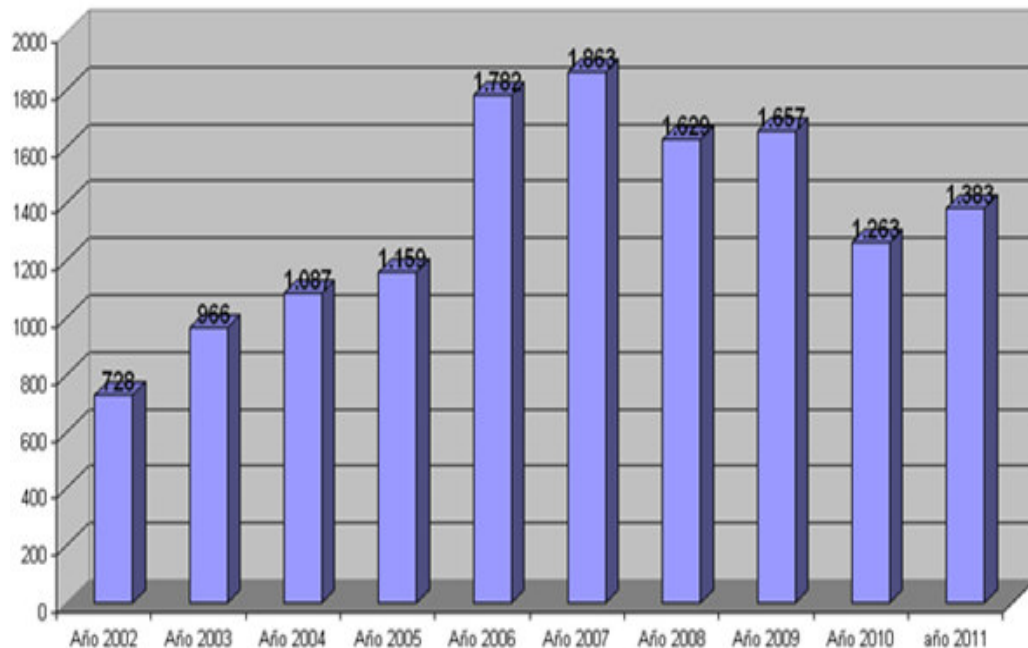
LA GESTIÓN DE LOS AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS EN EL AYUNTAMIENTO DE TUDELA

- Incremento de la eficacia en la resolución de las demandas.
- Mayor confianza en la administración municipal.
- Aumento de la satisfacción de los ciudadanos.
- Mejora notable de la imagen del Ayuntamiento.

A continuación se adjuntan los datos estadísticos recogidos de las memorias anuales del SAC en relación a AQS, con el fin de dejar patente el cumplimiento de los objetivos señalados:

AUMENTO DE AQS Y DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

COMPARATIVA ANUAL DE AVISOS RECIBIDOS DESDE 2002



Como se refleja en el cuadro, desde la implementación del sistema se produce un importante aumento de los AQS, que en los años 2006 y 2007 es espectacular. Ello viene motivado por la difusión y conocimiento de la Carta de Servicios del SAC y la nueva página web, que incorpora el acceso al formulario de AQS.

En lo que respecta a los datos actuales, en 2011 se registra un incremento de los avisos recibidos respecto al 2010.

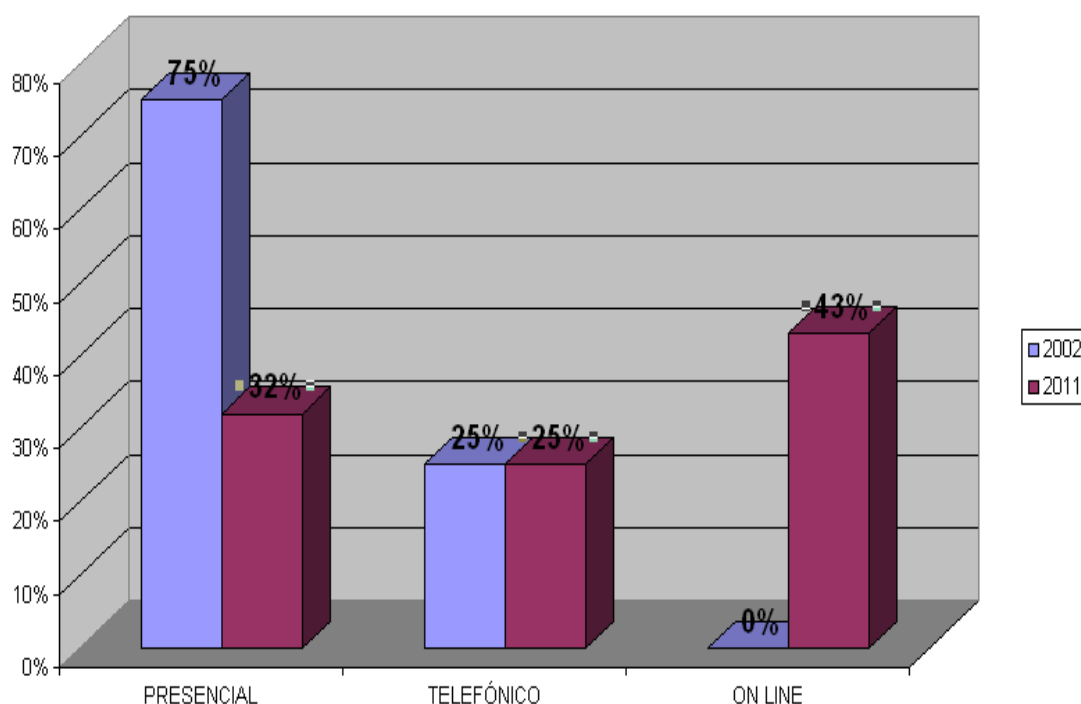
En definitiva, **SE HA INCREMENTADO EL N° DE AQS** desde que se implantó el sistema. Concretamente, desde el inicio de la práctica (año 2002) y los últimos datos (año 2011), podemos señalar que el n° de avisos **SE HA DUPLICADO** y, como consecuencia de ello, **LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

LA GESTIÓN DE LOS AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS EN EL AYUNTAMIENTO DE TUDELA

MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD Y SIMPLICIDAD

En el inicio de la práctica, los ciudadanos no disponían del acceso on line para hacer llegar al Ayuntamiento sus AQS. A partir del 2004, con la puesta en marcha de la web municipal, comienzan a recibirse avisos y sugerencias por esta vía. A lo largo de estos años, se han realizado mejoras para potenciar este canal, por la accesibilidad y las facilidades que proporciona a los ciudadanos.

AVISOS RECIBIDOS SEGÚN TIPO ACCESO-COMPARATIVA 2002 Y 2011



Este cuadro refleja los datos del año de implantación de la práctica y los del último año. Como puede comprobarse, el acceso on line ha subido un 43% desde la implantación del Sistema, en detrimento del presencial que se ha reducido un 43% (exactamente lo mismo que ha aumentado el on line). El acceso telefónico, tomando de referencia esos dos momentos, se ha mantenido constante.

Podemos decir, lógicamente, que ha aumentado la **ACCESIBILIDAD Y SIMPLICIDAD**, como lo reflejan las preferencias de los ciudadanos, pues el acceso on line, inexistente en 2002, ha pasado a ser en 2011 la primera vía utilizada por los ciudadanos para hacer llegar sus quejas al Ayuntamiento de Tudela.

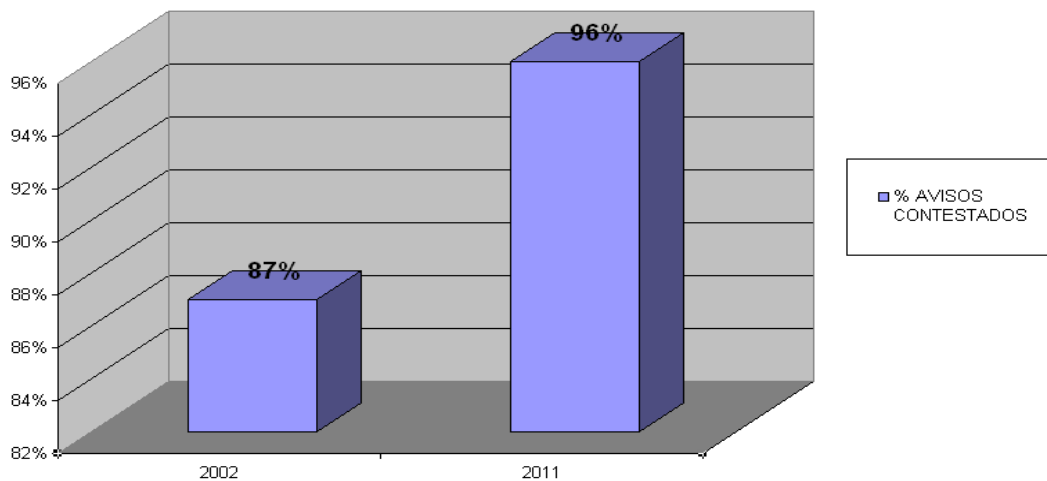
LA GESTIÓN DE LOS AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS EN EL AYUNTAMIENTO DE TUDELA

INCREMENTO DE LA EFICACIA EN LA RESOLUCIÓN DE LAS DEMANDAS

La Implantación del Sistema de Quejas y Sugerencias busca la eficacia en la resolución de las demandas. Antes del 2002, no existen datos objetivos de porcentajes de respuestas respecto a reclamaciones presentadas, ya que no se efectuaba ningún control y seguimiento.

A falta de datos objetivos anteriores (aunque por razones evidentes podemos afirmar que eran considerablemente peores), tomamos datos del año de la puesta en marcha de la práctica y los del último año, con el fin de constatar el incremento importante de respuesta a las reclamaciones ciudadanas.

PORCENTAJE DE AVISOS CONTESTADOS A LOS CIUDADANOS (2002 Y 2011)



Como podemos apreciar en el gráfico, el porcentaje de contestación de AQS se ha incrementado considerablemente en estos 10 años de funcionamiento del sistema.

Por otro lado, cabe señalar que en el año 2002 no existe un compromiso con los ciudadanos relacionado con plazos de contestación de sus reclamaciones. Este compromiso se adopta con la aprobación de la Carta de Servicios del SAC, que comienza a aplicarse en enero de 2005 y que establece que, como mínimo, el 80% de los AQS serán contestados en un plazo inferior a 20 días. Todos estos años se ha cumplido dicho compromiso.

Respecto a datos del año en vigor, en los cuatro primeros meses de 2012 el porcentaje de contestación de avisos alcanza el 98,3% y se ha transmitido la respuesta a los ciudadanos en plazo menor a 20 días en el 94,6 % de los casos.

Por tanto, podemos afirmar que se ha **INCREMENTADO LA EFICIENCIA Y RAPIDEZ EN LA RESOLUCIÓN DE LAS DEMANDAS CIUDADANAS**.

LA GESTIÓN DE LOS AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS EN EL AYUNTAMIENTO DE TUDELA

Todo ello, a su vez, ha mejorado **LAS RELACIONES CON EL AYUNTAMIENTO, LA CONFIANZA EN LA ADMINISTRACIÓN Y LA IMAGEN DEL AYUNTAMIENTO.**

6.2. INDICADORES UTILIZADOS Y OPINIONES DE LOS USUARIOS

INDICADORES

Existe una batería de indicadores para medir, tanto el compromiso de AQS presente en la Carta de Servicios, como otros aspectos del funcionamiento del sistema. En función de los datos recogidos, se adoptan las decisiones oportunas para la mejora continua del mismo.

Respecto al compromiso de la Carta de Servicios, en el texto relacionado con Avisos, quejas y sugerencias, se recoge textualmente lo siguiente:

“Indicadores:

-Número de avisos, quejas y sugerencias cuya contestación es transmitida al ciudadano en un plazo inferior o igual a 20 días.

Proyecto de mejora/acción correctiva:

Los informes estadísticos nos permitirán evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos. Podremos ver aquellos centros de gestión que no cumplen los plazos de contestación establecidos, por lo que habrá que instarles a su cumplimiento.

El seguimiento de estos indicadores establecerá, en caso de existir no conformidades, las acciones correctivas oportunas, que quedarán plasmadas en los cuadros correspondientes para realizar el seguimiento de las mismas y comprobar los resultados conseguidos.”

Los datos se recogen de forma mensual y se trasladan al Cuadro de Cumplimiento de Compromisos (CCC09), ya mostrado en el apartado 3.4.

En lo relativo a otros indicadores de evaluación del sistema, el SAC dispone de los siguientes indicadores:

- Nº de avisos recibidos.
- Nº de avisos contestados por Referente.
- Nº de avisos cuya contestación ha sido transmitida al ciudadano.
- Nº de avisos contestados por referente en un plazo menor a 20 días.
- Nº de avisos cuya contestación al ciudadano se transmite en un plazo mayor a 20 días.
- Nº de avisos recibidos, según las distintas vías de acceso.

Los datos se recogen mensualmente y se trasladan a los Cuadros de Seguimiento de Indicadores, mostrados en el punto 3.4.

LA GESTIÓN DE LOS AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS EN EL AYUNTAMIENTO DE TUDELA

OPINIONES DE LOS USUARIOS

Las opiniones de los usuarios se recogen a través del propio sistema de Avisos, quejas y sugerencias y en las encuestas anuales de satisfacción ciudadana que realiza el Servicio de Atención Ciudadana.

En concreto, en el último año (2011) sólo se recibió un agradecimiento en relación a este servicio y que adjuntamos:

GESTION AVISOS

AVISO	
Año y Núm 2011 2125	Fecha 16-09- 2011
Recepción OAC	
Registrado por PPUEYOR	
Tipo de Aviso Sugerencia	Tema OTRAS SUGERENCIAS - Agradecimientos actuación
Muni. Aviso TUDELA	Entidad TUDELA - SAC
Tipo Vial	Calle
Número 0	
Resto dirección	Descripción + QUIERO AGRADECER LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LA OFICINA DEL SAC CUADO ME RECOGIERON EL AVISO POR EL PROBLEMA EN EL EDIFICIO DE LACARRA MUNILLA Nº 30, POR LA CANTIDAD DE CUCARACHAS QUE NOS SUBÍAN POR EL EDIFICIO, COMO CONSECUENCIA DEL ALMACÉN DEL BAR RUVI. Y AGRADECER LA RAPIDEZ CON QUE HAN SOLUCIONADO EL PROBLEMA. GRACIAS.

7. INNOVACIÓN Y ADAPTABILIDAD

El Ayuntamiento de Tudela lleva a cabo la implantación del Sistema de AQS consciente de que la recogida y el tratamiento de reclamaciones y sugerencias, además de una obligación legal, es algo clave en la organización municipal para la mejora de las relaciones con los ciudadanos, la participación y la identificación de puntos críticos.

En este sentido, se configura una infraestructura nueva, progresivamente mejorada y adaptada a los tiempos, accesible para los ciudadanos y que potencie la eficacia en la resolución de las demandas. Asimismo, se crea un protocolo interno que garantice el control y la contestación a las reclamaciones, basada en dos piezas fundamentales: el SAC (unidad de referencia sustentada por su personal) y los Referentes de los distintos Centros de Gestión (responsables de dar respuesta a los avisos). En este ámbito, la clave del éxito es la estrecha colaboración y participación de los agentes implicados, que interactúan con los ciudadanos poniendo a su disposición todas las líneas de acceso posible.

La puesta en marcha de este sistema, como se ha podido constatar en las páginas precedentes, ha tenido un importante impacto positivo en los resultados de gestión de las reclamaciones y sugerencias y su impulsión en la organización ha sido relativamente sencilla por el apoyo de las distintas áreas y del personal del SAC.

LA GESTIÓN DE LOS AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS EN EL AYUNTAMIENTO DE TUDELA

Esta práctica puede ser trasladada a cualquier tipo de organización, tengan o no un Servicio de Atención al Ciudadano. Si lo tienen, éste puede convertirse en la unidad de referencia y, si no lo tienen, deberán designar una unidad de la organización encargada de la gestión de AQS.

La asunción de este sistema, además del cumplimiento legal de responder a las reclamaciones, otorga a la organización una mejora de la calidad del servicio, así como otros beneficios a los que hemos aludido a lo largo de estas páginas (fomento de la participación ciudadana, eficacia en la resolución de las demandas, accesibilidad, mejora de la imagen de la organización...)

Finalmente, señalar que nuestro sistema de AQS está inscrito en el Registro de Evaluación de las Políticas y de los Servicios Públicos, con el fin de facilitar la consulta de nuestra experiencia a aquellas organizaciones interesadas en su puesta en práctica.