

QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS ANTE LA ADMINISTRACIÓN (Formulario)

MINISTERIO DEL INTERIOR

ORDEN INT/949/2007, de 30 de marzo, por la que se aprueba el formulario de quejas y sugerencias del Ministerio del Interior.

(BOE de 12 de abril de 2007)

El Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, integra de forma coordinada programas básicos para mejorar continuamente los servicios, atendiendo de forma especial a las demandas que formulan los ciudadanos.

Entre dichos programas se encuentra el de quejas y sugerencias, que se integra plenamente en el marco para la mejora de la calidad como una herramienta de detección de insatisfacciones que los ciudadanos perciben en su relación con la Administración.

Por otra parte, el concepto de calidad de los servicios y por tanto el Programa de Quejas y Sugerencias están vinculados con los principios que se detallan en el artículo 3.º de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y en los artículos 3.º (Principios de organización y funcionamiento) y 4.º (Principio de servicio a los ciudadanos) de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.

Ante este nuevo marco jurídico, es aconsejable derogar expresamente la Orden de 30 de julio de 1996 por la que se adapta el libro de atención al ciudadano a lo dispuesto en el Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano y dictar, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 4.º de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, la presente norma en la que se aprueba el nuevo formulario de quejas y sugerencias, así como el procedimiento a seguir para que los órganos directivos del Departamento conozcan

trimestral y anualmente las quejas y sugerencias tramitadas y las acciones de mejora implantadas como consecuencia de las mismas.

En su virtud, dispongo:

Primero. *Formulario.*

Se aprueba el Formulario de Quejas y Sugerencias del Ministerio del Interior, que se recoge en el Anexo I de esta Orden. Estará integrado por juegos de tres hojas autocopiativas y numeradas. La primera se enviará al órgano o unidad competente en el asunto, la segunda a la Inspección General o Sectorial de Servicios correspondiente y la tercera se entregará al interesado.

Segundo. *Existencia de Formularios.*

El Formulario de Quejas y Sugerencias estará a disposición de los ciudadanos en las dependencias, oficinas y centros de atención al ciudadano abiertos al público. En los lugares mencionados figurarán carteles anunciadores de la existencia de dicho formulario.

Tercero. *Responsabilidad y custodia.*

La custodia y conservación de los Formularios corresponderá a los funcionarios destinados en las dependencias, oficinas y centros de atención al ciudadano abiertos al público, designados al efecto por los responsables de dichas Unidades administrativas, los cuales auxiliarán a los ciudadanos, si son requeridos por éstos, en la formulación de su queja o sugerencia.

Cuarto. *Formas de presentación.*

Los ciudadanos podrán formular en el Formulario de Quejas y Sugerencias las que estimen convenientes, incorporándose también aquellas que sean cursadas por correo postal o las presentadas por correo electrónico o Internet, siempre que en estos dos últimos casos estén suscritas con la firma electrónica.

Quinto. *Informes trimestrales.*

Las Inspecciones Generales de Servicios y Sectoriales del Departamento elaborarán trimestralmente un informe resumen de las quejas y sugerencias tramitadas en su ámbito, que se enviará a la Unidad de Coordinación y Seguimiento Global de los Programas de Calidad (Subdirección General de Personal e Inspección), quien elaborará el correspondiente informe a los Órganos Superiores y Directivos del Ministerio. Copia de este informe se remitirá a la Unidad Central de Quejas y Sugerencias (Subdirección General de Apoyo a las Víctimas del Terrorismo y Atención al Ciudadano).

Sexto. Seguimiento.

A efectos del seguimiento del programa de quejas y sugerencias, de acuerdo con lo establecido en el artículo 17.1 del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, las Inspecciones Generales y Sectoriales de Servicios del Ministerio del Interior elaborarán en el mes de enero de cada año un informe de las quejas y sugerencias recibidas en el año anterior en su ámbito, estructuradas conforme a la clasificación recogida en el Anexo II de esta Orden e incluyendo como mínimo los datos que se reflejan en la fase cuarta de la guía para la gestión de las quejas y sugerencias elaborada por el Ministerio de Administraciones Públicas, señalándose en dicho informe, las acciones de mejoras implantadas como consecuencia de las quejas y sugerencias recibidas.

Este informe será remitido en la primera semana del mes de febrero de cada año, a los efectos de lo previsto en el artículo 18 en relación con el 3.º 4 del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, a la Unidad de Coordinación y Seguimiento Global de los Programas de Calidad, quien elevará el correspondiente informe global a los Órganos Superiores y Directivos del Ministerio. Copia de este informe se remitirá a la Unidad Central de Quejas y Sugerencias (Subdirección General de Apoyo a las Víctimas del Terrorismo y Atención al Ciudadano).

DISPOSICIÓN DEROGATORIA**Única. Derogación normativa.**

Queda derogada la Orden de 30 de julio de 1996 por la que se adapta el libro de atención al ciudadano a lo dispuesto en el Real Decreto 208/1996 de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.

DISPOSICIONES FINALES**Primera. Facultades de desarrollo.**

Se faculta al Secretario de Estado de Seguridad, al Subsecretario del Interior, al Director General de Tráfico y a la Directora General de Instituciones Penitenciarias para dictar, en los respectivos ámbitos orgánicos, las instrucciones de aplicación y ejecución de lo dispuesto en la presente Orden.

Segunda. Entrada en vigor.

La presente Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del Estado.

Madrid, 30 de marzo de 2007. El Ministro del Interior, Alfredo Pérez Rubalcaba.

ANEXO I



MINISTERIO DEL INTERIOR

MARQUELO QUE PROCEDA

FORMULARIO DE QUEJA

SUGERENCIA

LIBRO N° de formularios de quejas y sugerencias

FORMULARIO N°

Control de entrada en la Oficina de recepción

Fecha, receptor y sello

Control de entrada en el Servicio de destino

Fecha, receptor y sello

Los datos personales recogidos mediante este formulario serán tratados de forma confidencial y podrán ser registrados, en su caso, en ficheros automatizados titularidad del Ministerio del Interior. Para ejercer el derecho de acceso, rectificación y cancelación podrán dirigirse a la Inspección de Servicios correspondiente del Ministerio del Interior (*).

DATOS PERSONALES

Nombre

Apellidos

Domicilio Bloque Escalera Piso

Municipio

Provincia Código Postal

DNI/NIE/PASAPORTE

Teléfono de contacto E-mail

DATOS DE LA UNIDAD

Organismo donde se produjo la incidencia Fecha de la incidencia

Hora de la incidencia

Ejemplar para...

MOTIVO DE LA QUEJA O SUGERENCIA

Recibida la queja o la sugerencia, la unidad responsable de su gestión informará al interesado de las actuaciones realizadas en el plazo de 20 días hábiles (artículo 16.1 del RD 951/2005). En los supuestos de falta de contestación puede dirigirse a la Inspección de Servicios correspondiente del Ministerio del Interior (*).

A RELLENAR POR LA ADMINISTRACIÓN

Código de la incidencia Incumplimiento de compromisos de Carta de Servicios: Si No

Fecha y firma del interesado

(*)

Importante: las quejas formuladas conforme a lo previsto en este real decreto no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente.



ANEXO II

CODIFICACIÓN DE LA QUEJA O SUGERENCIA

Las quejas o sugerencias se conforman con una codificación de acuerdo a tres niveles:

A) El primer nivel siempre será «Q» si se trata de una queja o «S» si se trata de una sugerencia.

B) El segundo nivel se codifica en función del Servicio Orgánico donde se haya producido la queja o sugerencia:

SE: para el ámbito de la Secretaría de Estado de Seguridad.

SU: para el ámbito de Subsecretaría.

TR: para el ámbito de la Dirección General de Tráfico.

IP: para Instituciones Penitenciarias.

C) En el tercer nivel se codificará en función de la causa objeto de la queja o sugerencia de acuerdo a los siguientes criterios:

1. Información:

11 Accesibilidad a las instalaciones informativas:

111 Presencial.

112 Telefónica.

113 Telemática.

12 Calidad de la información:

121 Información deficiente o incompleta.

122 Falta de capacidad o nivel de conocimientos del funcionario.

123 Nivel de definición de los requisitos previos.

2. Trato a los ciudadanos:

210 Falta de amabilidad, cortesía o educación.

220 Falta de interés en ayudar al ciudadano.

- 230 Autoritarismo.
- 240 Falta de equidad en el trato.
- 250 Conocimientos y ayuda de los funcionarios.
- 260 Nivel de comprensión de los problemas planteados.

3. Calidad del servicio:

- 310 Complejidad del procedimiento administrativo.
- 320 Tiempos de espera excesivos.
- 330 Problemas de coordinación entre Unidades Administrativas.
- 340 Petición de documentación innecesaria.
- 350 Falta de recursos humanos.
- 360 Horarios.
- 370 Falta de cumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano.
- 380 Otras incidencias en la gestión.

4. Instalaciones:

- 410 Accesibilidad de las instalaciones.
- 420 Barreras físicas o arquitectónicas.
- 430 Condiciones ambientales y físicas.
- 440 Recursos tecnológicos.
- 450 Mobiliario.
- 460 Falta de espacios o inadecuación de los existentes.

5. Incumplimiento de compromisos de cartas de servicios.

6. Otras.

Por ejemplo, una queja referida a una información deficiente en el ámbito de los Servicio Centrales del Departamento se codificaría como sigue: Q/SU/121. Una sugerencia referida al autoritarismo en el trato en un trámite en el ámbito de la Secretaría de Estado de Seguridad se codificaría como: S/SE/230.