

# La gestión de los Avisos, Quejas y Sugerencias (AQS) en el Ayuntamiento de Tudela





La canalización de los Avisos, Quejas y Sugerencias se realiza a través del Servicio de Atención Ciudadana.



En el proceso interviene el resto de la Organización municipal a través de los Referentes de los distintos Centros de Gestión



## LA GESTIÓN DE AQS ANTES DE LA IMPLANTACIÓN DEL SAC



**Escasa agilidad y acceso**

➤ Las quejas se presentaban necesariamente en el Registro, en instancia cumplimentada y firmada, dirigidas al departamento competente.

**Burocracia en la contestación**

➤ Las respuestas a los ciudadanos se realizaban por escrito, mediante oficio firmado por el Concejal.

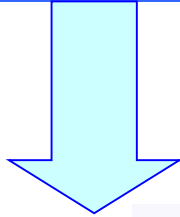
**Falta de responsabilidad y control**

➤ Dentro de las Áreas no había una persona responsable de redactar la contestación ni se realizaba un seguimiento de las quejas y sugerencias.

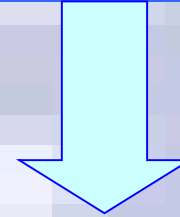


En este contexto...

**NOS ENCONTRAMOS**



**PORCENTAJES DE  
RESPUESTA POCO  
ELEVADOS**



**ESCASA  
PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA**



## SE HACE NECESARIO IMPLANTAR UN SISTEMA PARA GESTIONAR EFICAZMENTE LOS AQS

### OBJETIVOS A CUMPLIR

- ✓ Acercar la administración al ciudadano
- ✓ Mejorar las relaciones del Ayuntamiento con sus ciudadanos.
- ✓ Disponer de un único punto de referencia para el usuario.
- ✓ Transparencia en la gestión
- ✓ Aumento de la eficacia en la resolución de demandas.
- ✓ Incremento de las sugerencias ciudadanas.
- ✓ Aumento de la satisfacción ciudadana.
- ✓ Mayor confianza de la ciudadanía.
- ✓ Mejora de la imagen municipal.



## EL SAC TUDELA NACIÓ EL 1 DE ENERO DE 2002



### OBJETIVO

**ACERCAR LA ADMINISTRACIÓN AL CIUDADANO**



### PREMISAS

- Ventanilla única municipal.
- Al servicio de todas las áreas.
- Diferentes líneas de Acceso
- Horarios amplios.
- Personal polivalente y especialistas en atender al público
- Simplificación, agilidad y modernización.

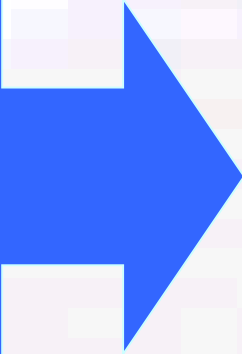


# LA GESTIÓN DE AQS EN EL AYUNTAMIENTO DE TUDELA



**LA PUESTA EN MARCHA DEL SAC:**

**UNA OPORTUNIDAD PERFECTA PARA IMPLANTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE AQS**



- ✓ La recogida y canalización de AQS se integra dentro de las tareas propias del SAC.
- ✓ Se convierte en el punto de referencia para los ciudadanos.
- ✓ Se ofrecen diferentes vías de acceso (presencial, telefónico, online).
- ✓ Dispone de medios materiales y humanos para la correcta implantación del sistema.
- ✓ Asume la responsabilidad del control y seguimiento de AQS.



**OTROS  
RECURSOS  
FUNDAMENTALES  
EN LA PUESTA EN  
MARCHA DEL  
SISTEMA**

Colaboración Áreas Municipales

- ❑ Designación de Referentes para los distintos Centros de Gestión, que se encarguen de dar respuesta a los AQS de su competencia.

Implementar un proceso a seguir

- ❑ Que permita a ciudadanos y gestores conocer los pasos a seguir y los plazos de contestación.

Aplicación informática

- ❑ Para registro y gestión de AQS, que agilice las respuestas y permita el control y seguimiento de los mismos.





## IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE AQS

### Un poco de historia...

- **DESIGNACIÓN REFERENTES ÁREA:** En junio de 2001, se nombra los primeros Referentes.
- **APROBACIÓN REGLAMENTO SAC.** Se aprueba definitivamente en diciembre de 2001. Se recoge la canalización de los AQS por parte del SAC y la respuesta por parte de los Referentes en el plazo de 7 días.
- **PROCEDIMIENTO DE AQS.** Se aprueba también un manual y los documentos que lo desarrollan para garantizar la calidad en la prestación de los servicios y el cumplimiento de los compromisos asumidos.
- **APERTURA SAC TUDELA.** 2 enero de 2002.
- **HERRAMIENTA GESTIÓN DE AQS:** Coincide con la puesta en marcha del SAC.
- **PÁGINA WEB MUNICIPAL.** El Ayuntamiento pone en marcha su primera página web a finales del 2003 y supone un nuevo canal para presentar AQS.
- **CARTA DE SERVICIOS DEL SAC.** Se aprueba el 26 de noviembre de 2004. En ella se establece un compromiso con los ciudadanos en relación a los plazos de contestación de AQS.



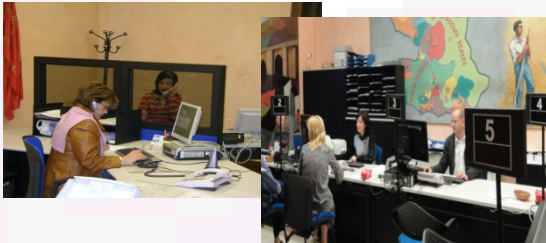
## PERSONAS IMPLICADAS EN EL PROCESO



**TRAMITADORES DEL SAC Y PUESTO DE CENTRALITA TELEFÓNICA.** Se encargan de registrar los AQS en la aplicación informática. El SAC cuenta con 7 tramitadores, además de un puesto de atención de la centralita telefónica.

**RESPONSABLE DEL SAC.** Filtra y transmite diariamente los AQS registrados por el personal del SAC a los Referentes y una vez contestados por éstos, se encarga de transmitir la respuesta a los ciudadanos.

**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 en que se organiza el Ayuntamiento de Tudela

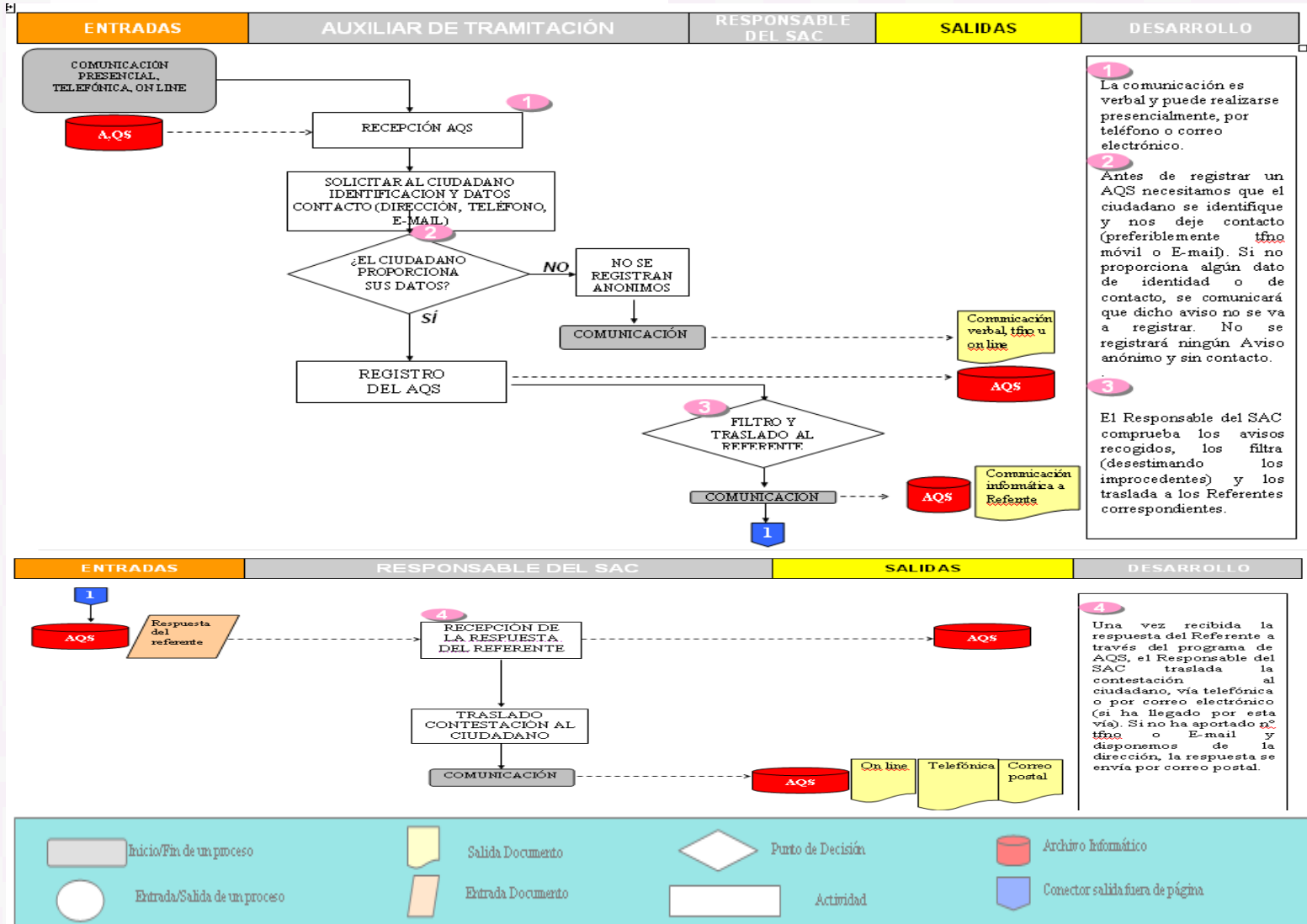




# LA GESTIÓN DE AQS EN EL AYUNTAMIENTO DE TUDELA



## PROCESO DE GESTIÓN DE UN AQS





## APOYO EXTERNO

Desde 2001, el Ayuntamiento de Tudela mantiene un Convenio de colaboración con el Gobierno de Navarra, que conlleva la adhesión del SAC Tudela al “012 Infonavarra”.

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.

**INFO-LOCAL**  
plataforma de colaboración en el sector local

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

### Gestión de AQS

**Buscador**

Ordenar por: Fecha  Desc  Asc  Deso

Desde:  Hasta:

Prioridad: Selecciona Prioridad

Entidad: Selecciona Entidad

Municipio: TUDELA

Estado: Selecciona Estado

Tema: Selecciona Tema

Solicitante:

Teléfono:

Prioridad alta  Prioridad media  Prioridad baja

**NUUEVO AVISO**

Código	Entidad	Municipio	Tema	Solicitante	Fecha inicio	Fecha estado	Estado	Contesta/Días	Ed	Duplicar	X	
2012-935	TUDELA - BRIGADA DE OBRAS	TUDELA	MAINTENIMIENTO ESPACIO PÚBLICO - Calzada y carretera	OCHOA DUEÑAS, ROSA MARÍA	30/05/2012	30/05/2012	Pendiente Informar ciudadano	Ref	0	<input type="button" value="Ed"/>	<input type="button" value="Duplicar"/>	<input type="button" value="X"/>
2012-932	TUDELA - BRIGADA DE OBRAS	TUDELA	MAINTENIMIENTO ESPACIO PÚBLICO - Calzada y carretera	AYALA FELIPE, OLGÁ	30/05/2012	30/05/2012	Pendiente Informar ciudadano	Ref	0	<input type="button" value="Ed"/>	<input type="button" value="Duplicar"/>	<input type="button" value="X"/>
2012-933	TUDELA - ORGANIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN	TUDELA	OTRAS SUGERENCIAS - Sugerencias, ideas y aportaciones	ALVAREZ LORENTE, MARI PAZ	30/05/2012	30/05/2012	Enviado a Referente	Ref	0	<input type="button" value="Ed"/>	<input type="button" value="Duplicar"/>	<input type="button" value="X"/>
2012-944	TUDELA - DEPORTES	TUDELA	OTRAS SUGERENCIAS - Quejas actuación y organización	ANDRES GIL, MARIA CARMEN	30/05/2012	30/05/2012	Enviado a Referente	Ref	0	<input type="button" value="Ed"/>	<input type="button" value="Duplicar"/>	<input type="button" value="X"/>
2012-945	TUDELA - SERVICIOS CONTRATADOS	TUDELA	LIMPIEZA Y MEDIO AMBIENTE - Limpieza del espacio público	CACHO NIÑO, PIEDAD	29/05/2012	30/05/2012	Pendiente Informar ciudadano	Ref	0	<input type="button" value="Ed"/>	<input type="button" value="Duplicar"/>	<input type="button" value="X"/>
2012-944	TUDELA - SERVICIOS CONTRATADOS	TUDELA	LIMPIEZA Y MEDIO AMBIENTE - Limpieza del espacio público	ROMERO MENDEZ, ANA	29/05/2012	30/05/2012	Finalizado	Ref	0	<input type="button" value="Ed"/>	<input type="button" value="Duplicar"/>	<input type="button" value="X"/>
2012-932	TUDELA - SAC	TUDELA	LIMPIEZA Y MEDIO AMBIENTE - Animales	GARDACHAL GARNICA, MIGUEL ANGEL	28/05/2012	28/05/2012	Finalizado	Ref	0	<input type="button" value="Ed"/>	<input type="button" value="Duplicar"/>	<input type="button" value="X"/>



## MEJORA DE LAS RELACIONES CON LOS CIUDADANOS

### Derechos de los ciudadanos



- ❑ El Ayuntamiento recoge el derecho de los ciudadanos a presentar AQS en relación a los servicios municipales, por cualquiera de las vías de acceso.

### Compromiso con el ciudadano



- ❑ La Administración Municipal se compromete con los ciudadanos a transmitir las respuestas a sus AQS, en al menos el 80%, en un plazo de 20 días.

### Fomento de la participación



- ❑ El Ayuntamiento quiere fomentar la participación facilitando la accesibilidad (potenciar vías on line-web)

Sistema  
AQS



## CARTA DE SERVICIOS DEL SAC



Desde enero de 2005



Imagen del folleto de la última versión, aprobada el 10 de febrero de 2012

### □ Difunde públicamente el compromiso.

#### Compromisos de Calidad:

**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.

### □ Insta a la participación ciudadana.

#### Colaboración y Participación ciudadana:

- 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.

### □ Se compromete a rendir cuentas

#### Comunicación de Cumplimiento de Compromisos

Nos comprometemos a informar a los ciudadanos anualmente, a través de los medios de comunicación (diarios regionales, radios locales y semanarios comarcales), acerca del grado de cumplimiento de nuestros compromisos.

Además, periódicamente se informará a través de la web municipal: [www.tudela.es](http://www.tudela.es), tanto del cumplimiento de los compromisos como de la información estadística del servicio.



## FOMENTO DE PARTICIPACIÓN: VÍA ON LINE

- ✓ En 2004, se pone en marcha la vía on line.
- ✓ En 2006, la web incorpora en su página principal el enlace “Avisos, quejas y sugerencias” para facilitar la presentación de AQS.
- ✓ En la nueva página web, inaugurada en junio de 2012, da todavía una mayor relevancia a este acceso.

En 2004, el 20% de AQS se reciben por esta vía. En 2012, el acceso on line ronda el 40%

Ayuntamiento de Tudela

Inicio Tu ciudad Turismo Actualidad Tu Ayuntamiento Ventanilla Municipal

**Canción de Tudela**  
Los grupos tudelanos Lambretos, Hora Zero, Las Gafas de Mike y Timbakada han sido los encargados de componer la música y la letra. Escríbala y déjala llevar por su ritmo pegadizo.

El Alcalde  
Saludo de Luis Casado

**Consultas y AQS**  
Contacta con el Ayuntamiento

Guía telefónica  
Teléfonos de interés para el ciudadano

**Noticias**

**Bienvenidos a la nueva página web del Ayuntamiento**  
05/05/2012 | Información General  
La nueva página ha sido presentada oficialmente hoy por Joaquim Torrents (Concejal de Organización y Calidad y Atención Ciudadana, TICS) ...

**Adjudicado el contrato para la piscina cubierta**  
04/05/2012 | Deportes  
Contempla la asistencia, arrendamiento y concesión de obra pública para el desarrollo de actividades deportivas municipales, gestión de la actual...

**Tudela asume la Presidencia de la Red de Juderías de España**  
04/05/2012 | Información General  
El Alcalde Luis Casado, en nombre de la Ciudad de Tudela es desde el pasado sábado 2, Presidente de la Asamblea General Ordinaria de la Red de Juderías...

**El Ayuntamiento prepara ya el acto de entrega de pañuelos rojos de fiestas personalizados a los nacidos en Tudela durante 2011**  
30/05/2012 | Fiestas  
El Ayuntamiento de Tudela ha remitido ya una carta a todos los niños y niñas nacidos y empadronados en Tudela a lo largo del año 2011 para que...

**Anuncios**

**Periodo de inscripción a las actividades deportivas verano 2012**  
07/05/2012 | Deportes  
Desde el próximo día 11 de junio y hasta el día 22 de junio de 2012 se abre el plazo de inscripción a las actividades deportivas de verano...

**Periodo de preinscripción al programa de actividades acuáticas**  
07/05/2012 | Deportes  
Abierto el periodo de preinscripción a las actividades acuáticas de verano desde el día 14 de junio hasta el 29 de junio de 2012. Periodo de...

**Continúa abierto el plazo de recaudación voluntaria de la Contribución Territorial Urbana, 1º semestre 2012 y Contribución Territorial Rústica del año 2012**  
04/05/2012 | Normativa Municipal  
El 8 de Junio termina el plazo de recaudación voluntaria de la Contribución Territorial Urbana, 1º semestre 2012 y Contribución...

**La Concejalía de Juventud, con "La Roja"**  
01/05/2012 | Juventud  
Con motivo del inicio, el próximo 10 de Junio de la Euroopa 2012, la Concejalía

**VENTANILLA MUNICIPAL**

El SAC se encarga de atender, recibir y derivar los trámites de los ciudadanos con el Ayuntamiento.

Pueden realizarse on-line, telefónicamente o de forma presencial.

- ▶ Servicios o Trámites
- ▶ Carpeta Ciudadana
- ▶ Instancias y Modelos
- ▶ SAC: Localización y horarios
- ▶ **Formulario AQS**

Ventanilla Municipal

Detalle de la portada de la actual página web, con los accesos a AQS señalados



## EVALUACIÓN DEL SISTEMA: HERRAMIENTAS DE CONTROL

### ❖ INFORMES QUINCENALES SOBRE EL ESTADO DE CONTESTACIÓN DE AQs

Se remite a los Centros de Gestión implicados, a Alcaldía y al Concejal de Atención al Ciudadano el estado de contestación de los avisos recibidos. Forma sutil de dar un toque de atención a aquellos Centros de Gestión que tienen avisos pendientes.

#### ESTADO AVISOS, QUEJAS, SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTOS RECIBIDOS EN

##### NOVIEMBRE

(Hasta 16 noviembre 2012)

CENTRO DE GESTIÓN	RECIBIDOS	CONTESTADOS	PENDIENTES
Policia Municipal	4	4	
Deportes	3	3	
Brigada de Obras	2	2	
Urbanismo	3	1	2
Sanidad	4	3	1
Servicios Contratados	27	24	3
Junta de Aguas	1	1	
Organización y calidad	2	2	
Turismo	2	2	
Agricultura	1	0	1
Castel Ruiz	1	1	
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>43</b>	<b>7</b>

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

(Desde 1 de enero a 16 noviembre 2012)

CENTRO DE GESTIÓN	RECIBIDOS	CONTESTADOS	PENDIENTES
Deportes	120	120	
Sac	21	21	
Policia Municipal	142	141	1
Brigada de Obras	80	80	
Urbanismo	99	97	2
Secretaria	3	3	
Alcaldía	14	14	
Sanidad	75	74	1
Junta de Aguas	24	24	
Servicios Contratados	364	361	3
Educación	9	9	
Centros Cívicos	5	5	
Castel-Ruiz	10	10	
Empleo	1	1	
Turismo	12	12	
Agricultura	3	2	1
Personal	7	6	1
Hacienda	5	5	
Festejos	10	10	
Juventud	4	4	
Organización y Calidad	13	13	
OMIC	1	1	
Bienestar Social	2	2	
<b>TOTAL</b>	<b>1024</b>	<b>1015</b>	<b>9</b>





## EVALUACIÓN DEL SISTEMA: HERRAMIENTAS DE CONTROL

### ❖ CONTROL DE RESPUESTAS POR PARTE DEL CONCEJAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Desde inicios de 2012, diariamente se envía al Concejal las respuestas que se transmiten a los usuarios. Si lo estima conveniente, éste contacta con ellos para buscar la solución más adecuada .

### ❖ INFORME-RESUMEN SEMANAL DE AVISOS RECIBIDOS

Se envía a Alcaldía y Concejalía de Atención al Ciudadano. Constituye un documento de análisis sobre el funcionamiento de los servicios públicos y, en su caso, plantear acciones de mejora oportunas

#### INFORME AVISOS MÁS DESTACADOS RECIBIDOS EN EL SAC ENTRE EL 26 Y EL 30 DE NOVIEMBRE DE 2012

##### SERVICIOS CONTRATADOS

FECHA RECEPCIÓN	CIUDADANO	EXTRACTO	TEMA
26/11/2012	Vicente Cacho, M <sup>a</sup> Dolores	C/ Gardachales, árboles que quitan luz con las ramas	ARBOLES
26/11/2012	Mateo Cacho, M <sup>a</sup> Teresa	Ayda Zaragoza, árbol con las ramas muy crecidas que molesta en la ventana.	ARBOLES
28/11/2012	Almacenes Labarga S.L	Desde Tasubinsa hasta la Ctra. Alfaro estamos sin luz.	ILUMINACIÓN
28/11/2012	Ochoa Ausejo, Santos	C/alle Fernández Portoles (desde el Simply hasta la Anunciata) la iluminación es escasa y hace unos días casi atropella a un peatón por la poca visibilidad	ILUMINACION
30/11/2012	Chueca Baquedano, Juan Luis	En el Centro Mariano pintada bastante ofensiva	PINTADAS
30/11/2012	Méndez Romero, Ana	Las aceras de la Azucarera llenas de hojas, palos, papeles y basura.	LIMPIEZA

##### BRIGADA OBRAS

FECHA RECEPCIÓN	CIUDADANO	EXTRACTO	TEMA
27/11/2012	Alicia Pérez	Ayda Zaragoza, salida del garaje donde esta UPN entre la acera y la calzada hay un pozo. Está peligroso	MANTENIMIENTO
28/11/2012	Pérez Aznar, Faustino	Queja por el estado de la acera frente al nº 11 de la C/ Álbea, con rotura de pavimento y arquetas	MANTENIMIENTO

##### ALCALDÍA Y COMERCIO

FECHA RECEPCIÓN	CIUDADANO	EXTRACTO	TEMA
30/11/2012	Arroyo Relaño, Javier	Queja por iluminación navideña de este año	ILUMINACION NAVIDEÑA

##### POLICÍA MCPAL

FECHA RECEPCIÓN	CIUDADANO	EXTRACTO	TEMA
26/11/2012	Palacios Hernández, Jorge	Paso de cebra entre Huertas Mayores y las piscinas está borrado.	MANTENIMIENTO
28/11/2012	Fiaño Alonso, Sara	Colegio Jesuitas, nos ponen coches invadiendo el vado.	TRAFICO
28/11/2012	Carbonell Pamplona, Elisabet	Peligro por tránsito de camiones en pasos de cebra contiguos a Huertas Mayores por las obras de ampliación de las piscinas.	TRAFICO
28/11/2012	García Rubio, Estela	Solicita actuación policía en el parque Gaytán de Ayala por presencia de perros.	FERROS



## EVALUACIÓN DEL SISTEMA: HERRAMIENTAS DE CONTROL

### ❖ CUADRO DE SEGUIMIENTO INDICADORES DE NIVEL DE PRESTACIÓN DE SERVICIO

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.

	AYTMO. DE TUDELA AÑO 2012	<b>CUADRO DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE NIVEL DE PRESTACIÓN SERVICIO AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	Código: SAC-CSI-04 AÑO 2012
			Revisiones: -Rev.0.Edición (22/11/2005) -Rev.1 modif. <u>audit.</u> AENOR (14/11/2006) -Rev.2 modif. <u>audit.</u> 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	CONTESTADA CONTESTACIÓN CIUDADANO EN PLAZO <20 DIAS	TRANSMITIDA CONTESTACIÓN CIUDADANO PLAZO >20 DIAS	MEDIDAS DE MEJORA/ OBSERVACIONES
ENERO	67	67	67	46	21	
FEBRERO	84	84	84	78	6	
MARZO	112	112	112	105	7	
ABRIL	95	95	95	89	6	Casi se llega a la totalidad de las contestaciones y se supera con creces el compromiso de los plazos.
MAYO	94	94	94	83	11	
JUNIO	124	124	124	121	3	
JULIO	88	88	88	76	12	
AGOSTO	110	110	110	88	22	
SEPTIEMBRE	115	115	115	103	12	
OCTUBRE	85	85	85	80	5	
NOVIEMBRE	79	79	79	72	7	
DICIEMBRE	45	45	45	42	3	
TOTAL						



## EVALUACIÓN DEL SISTEMA: HERRAMIENTAS DE CONTROL

### ❖ CUADRO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO DE AQS

Mensualmente se trasladan los datos al cuadro con el fin de verificar el cumplimiento del compromiso establecido y, en caso de desvío, abrir una “No Conformidad” con las acciones correctivas y el reflejo posterior de los resultados conseguidos.

	AYTMO. DE TUDELA AÑO 2012	<b>CUADRO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO</b> COMPROMISO: AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS	Código: SAC-CCC09 AÑO 2012
			Revisiones: -Rev.0 Edición (22/11/2005) -Rev.1 modif. audít. AENOR (14/11/2006) -Rev.2 modif. audít. AENOR (2009) -Rev.3 modif. Cata 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 DIAS	NO CONFORMIDADES	CAUSAS DE NO CONFORMIDADES	REGISTRO DE NO CONFORMIDADES S/ACCIONES CORRECTIVAS	RESPONSBLES DE ACCIONES CORRECTIVAS
ENERO	67	46 (68,65%)	NC01-2012	Problemas contestación algunos referentes.		
FEBRERO	84	78 (92,85%)	NO EXISTEN			
MARZO	112	105 (93,75%)	NO EXISTEN			
ABRIL	95	89 (93,68%)	NO EXISTEN			
MAYO	94	83 (88,29%)	NO EXISTEN			
JUNIO	124	121 (97,5%)	NO EXISTEN			
JULIO	88	76 (86,4%)	NO EXISTEN			
AGOSTO	110	88 (80%)	NO EXISTEN			
SEPTIEMBRE	115	103 (89,56%)	NO EXISTEN			
OCTUBRE	85	80 (94,11%)	NO EXISTEN			
NOVIEMBRE	79	72(91,14%)	NO EXISTEN			
DICIEMBRE	45	42 (93,3%)				

AYUNTAMIENTO DE TUDELA. SERVICIO DE ATENCION 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 DETECCION:** 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:			
FECHA	Descripción	Responsable	Estado

ACCIONES PREVENTIVAS:			
FECHA	Descripción	Responsable	Estado

ACCIONES CORRECTIVAS:			
CODIGO	Descripción	Responsable	Estado
AC2012/1	Buscar solución con Area de Ordenación Urbana px	Responsable SAC	

Plan de acciones correspondientes a la acción correctiva: AC2011/2			
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 Infolocsa 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

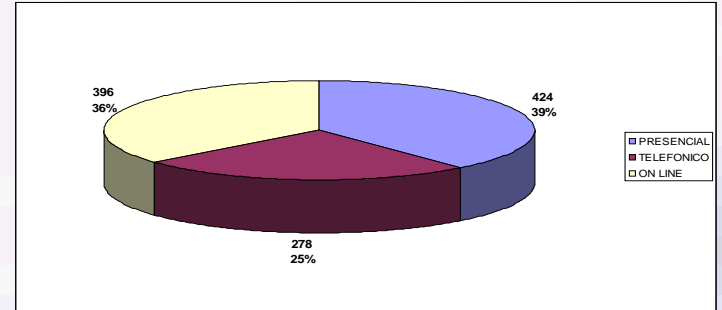
**DOCUMENTOS ADJUNTOS:**  
**CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD: SI**  
**FECHA:** 19/3/2012  
**RESULTADO CONSEGUIDO TRAS LA APLICACION DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS:** Ya se contestan los avisos por parte de Urbanismo, tras conversaciones con Dirección Área y Concejala Área.



## EVALUACIÓN DEL SISTEMA: HERRAMIENTAS DE CONTROL

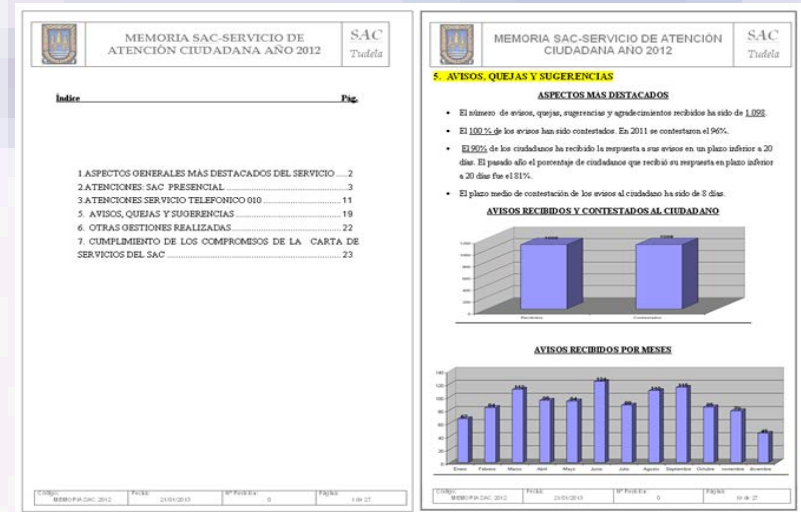
### ❖ DATOS SOBRE VÍA DE RECEPCIÓN DE AVISOS

Se recogen mensualmente con el fin de obtener datos sobre preferencias ciudadanas respecto a los medios de acceso disponibles (presencial, telefónico y on-line)



### ❖ MEMORIAS ANUALES DEL SERVICIO

Todos los datos recogidos se incluyen en el apartado 5 de la memoria anual del servicio. Sirve para la toma de decisiones adecuadas para la mejora continua del servicio y la satisfacción ciudadana.



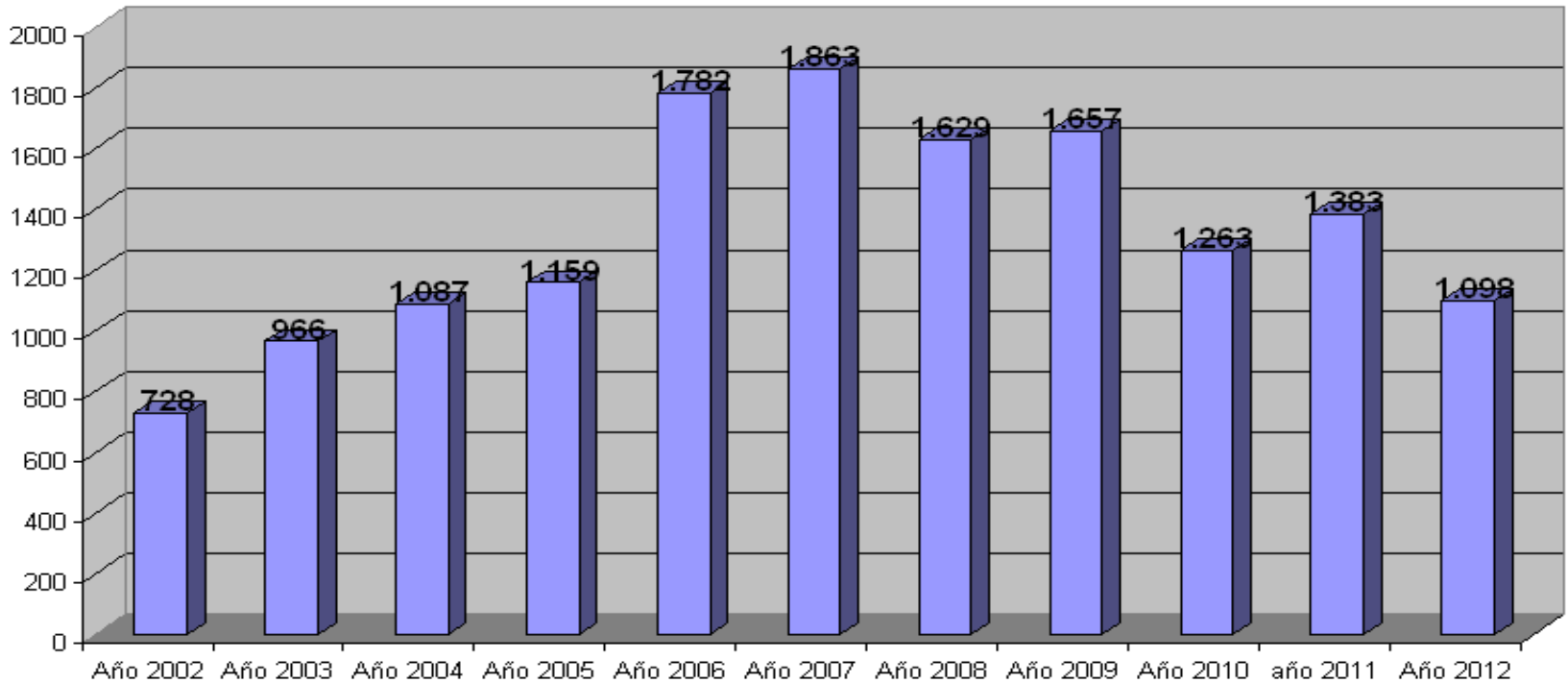
### ❖ ÍNDICE DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Nº 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.



## MEDICIONES: RESULTADOS ALCANZADOS

### ❖ AUMENTO DE AQS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

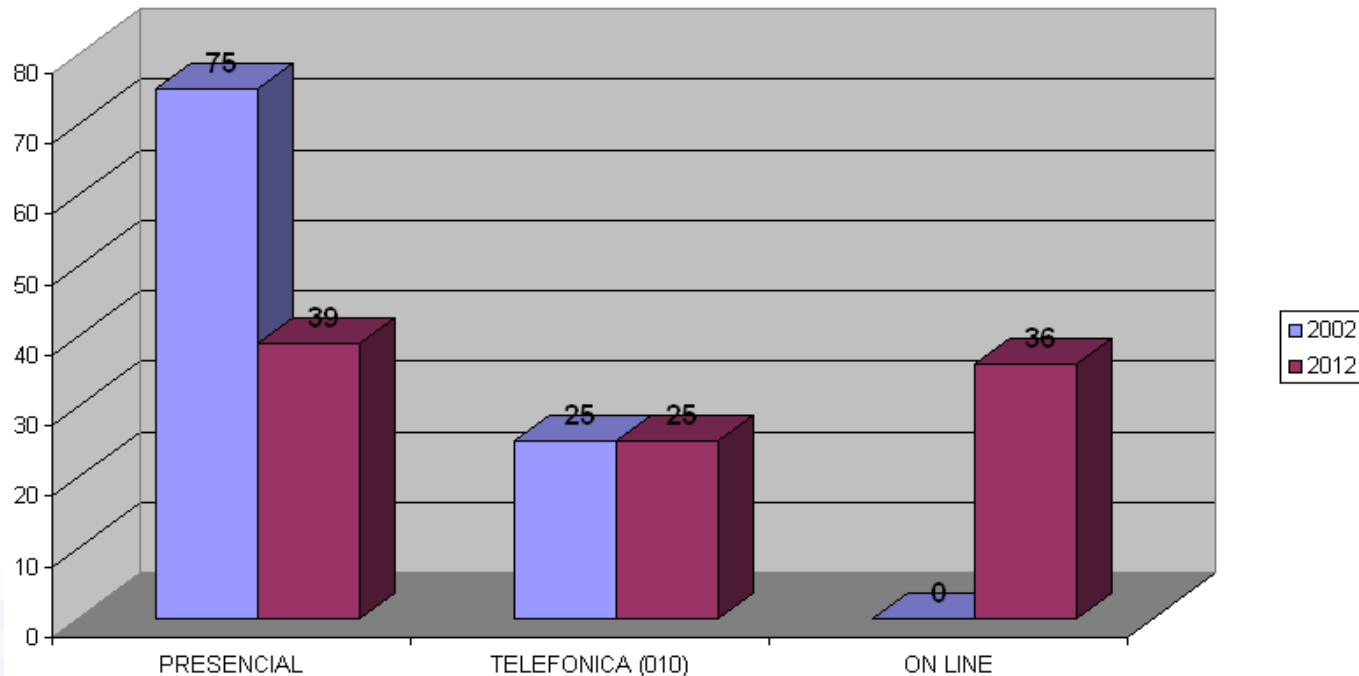


**SE HA INCREMENTADO EL Nº DE AQS** desde que se implantó el sistema y, por consiguiente, **LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA**



## MEDICIONES: RESULTADOS ALCANZADOS

### ❖ MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD Y SIMPLICIDAD

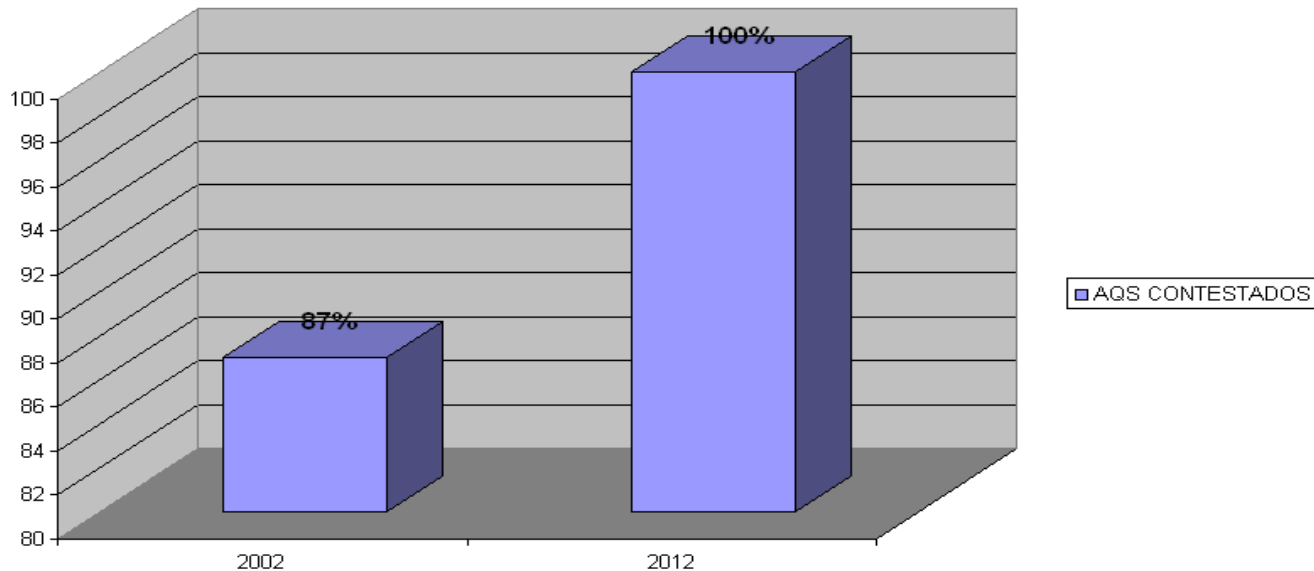


**El acceso Online, inexistente en 2002, actualmente es una de las vías más utilizadas por su accesibilidad y simplicidad.**



## MEDICIONES: RESULTADOS ALCANZADOS

### ❖ INCREMENTO Y EFICACIA EN LA RESOLUCIÓN DE LAS DEMANDAS



A falta de datos objetivos anteriores, tomamos datos del año de la puesta en marcha de la práctica y los del último año. Se ha alcanzado el 100% de respuestas a las reclamaciones ciudadanas



## SITUACIÓN ACTUAL

### ❖ MEJORAS PROPICIADAS POR EL SISTEMA

- ✓ Mayor simplicidad y accesibilidad para transmitir avisos y quejas.
- ✓ Aumento de la participación de los ciudadanos (potenciación de AQS).
- ✓ 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.

### ❖ PRÓXIMOS PASOS

A través del seguimiento y control establecidos, vamos a seguir trabajando en la mejora continua del sistema para que nuestros usuarios estén cada vez más satisfechos.





## VI PREMIO A LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



### ¿Por qué nos presentamos al premio?

La implantación de este sistema de avisos, quejas y sugerencias en el Ayuntamiento de Tudela ha supuesto una profunda transformación en la gestión eficiente de los mismos y nos pareció que podría ser una candidatura para optar al premio, además de una forma de dar a conocer nuestra práctica.

### Preparación de la memoria

Fue de gran ayuda la participación en el Taller realizado por el INAP sobre “Cómo preparar una candidatura al Premio a la Calidad”. La memoria se realizó teniendo en cuenta lo aprendido en esta formación (ejemplos de candidaturas, desarrollo y contenido, criterios de valoración...).



## VI PREMIO A LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



### ¿Qué ha supuesto la obtención del premio?

- ✓ El reconocimiento público a la labor realizada.
- ✓ La difusión y conocimiento de nuestra práctica.
- ✓ El incremento de la credibilidad y la confianza de los ciudadanos.
- ✓ La satisfacción interna de la personas involucradas en el sistema y la motivación para seguir trabajando en la mejora continua.



VI PREMIO A LA  
CALIDAD DE  
LOS  
SERVICIOS  
PÚBLICOS



## CONCLUSIÓN

Queremos animar a las diferentes administraciones públicas a adoptar prácticas de mejora de sus servicios. Nuestra experiencia ha tenido un importante impacto positivo en la gestión eficaz de las quejas y sugerencias y en las relaciones con los ciudadanos.

Es perfectamente trasladable a cualquier organización y, además del cumplimiento legal de responder a las reclamaciones ciudadanas, otorga a la organización una mejora de la calidad del servicio, así como otros beneficios ya aludidos tanto para la administración como para los usuarios.



**GRACIAS POR  
SU ATENCIÓN**