



# Nota informativa

## Libro de atención al ciudadano. Un formato para expresar nuestras quejas y sugerencias.

- Los formularios de quejas y sugerencias son documentos de especial interés para garantizar que se nos escucha ante la administración pública.

---

8 de febrero de 2010 (Asociación Mutua Motera/ I.D.F.).

En base a las constantes solicitudes de información, este departamento ha considerado de interés general informar de algunos aspectos relacionados con los formularios de quejas y sugerencias en la administración pública.

### Que es y para qué sirve el libro de atención al ciudadano.

La Orden de 3 de diciembre de 1992 creó, en el Ministerio del Interior, el Libro de Atención al Ciudadano, con el fin de facilitar la posibilidad de expresar su opinión sobre los servicios prestados por el Departamento, corregir así deficiencias, satisfacer justas reclamaciones y atender cuantas sugerencias se orienten a la mejora del funcionamiento de los servicios administrativos. Desde entonces han sido varias las reformas legales a este "libro de atención al ciudadano".

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

# Nota informativa

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 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 con consecuencia de las mismas.

## Formulario:

El Formulario de Quejas y Sugerencias del Ministerio del Interior, se recoge en el Anexo I de la Orden INT/949/2007.

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.

ANEXO I

LIBRO Nº de formularios de quejas y sugerencias

FORMULARIO Nº

MINISTERIO DEL INTERIOR

FORMULARIO DE QUEJA SUGERENCIA

Control de entrada en la Oficina de recepción

Control de entrada en el Servicio de destino

Fecha, receptor y sello

Fecha, receptor y sello

Nombre

Apellidos

Domicilio: Bloque, Calle, Piso

Municipio

Provincia: Código Postal

DIRECCIÓN ELECTRÓNICA

Teléfono de contacto: Email

DATOS DE LA UNIDAD

Organismo donde se produce la incidencia

Fecha de la incidencia

Hora de la incidencia

MOTIVO DE LA QUEJA O SUGERENCIA

Resolución de la queja o la sugerencia, la entidad responsable de su gestión, información de las actuaciones realizadas en el plazo de 30 días hábiles (artículo 16.º del RD 961/2005).

En los supuestos de falta de conformidad por parte del órgano de Inspección de Servicios correspondiente del Ministerio del Interior (\*).

A RELLLENAR POR LA ADMINISTRACIÓN

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

Fecha y firma del interesado (\*)

Importante: Las quejas formuladas en Internet se registran en el sistema electrónico, por ello, en caso de no tener a disposición de la información de la incidencia en el sistema electrónico, se deberá acudir al sistema de atención al ciudadano en el punto de contacto físico con el usuario.

# Nota informativa

## 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.

## 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.

## 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.

## 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).

## Seguimiento:

A efectos del seguimiento del programa de quejas y sugerencias, de acuerdo con lo establecido en el artículo 17.1 del Real Decreto

# Nota informativa

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 la Orden referenciada del 2007, 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 3.4 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).

## Códigos de quejas de interés.

Algunos códigos relacionados con la causa objeto de la queja o sugerencia.

210 Falta de amabilidad, cortesía o educación.

220 falta de interés en ayudar al ciudadano.

230 Autoritarismo.

240 Falta de equidad en el trato.

370 Falta de cumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano.

380 Otras incidencias en la gestión.

## Como actuar ante una queja.

# Nota informativa

Toda queja (o sugerencia) debe ser individual, no colectiva, por lo que cada queja será cumplimentada por un ciudadano en su correspondiente hoja.

Es recomendable:

- Reflejar el código y concepto relacionado con la queja (o sugerencia) al principio del escrito. Se recomienda el formato queja (Código Q).
- Guardar turno. De uno en uno guardando cola en el exterior o zona de espera de la administración afectada, si se presentara varios interesados en presentar la queja.
- El orden, la tranquilidad y el respeto son las principales armas de disuasión de los ciudadanos.
- En caso de negativa y oposición a la cumplimentación de la queja. Identificar al agente o funcionario y presentar denuncia en el juzgado con pruebas testificales de las personas que existieran en el entorno y que pudieran haber oído la negativa.

Seguimos trabajando  
Departamento IDF / AMM