



ELABORACIÓN	REVISIÓN Y APROBACIÓN
Subdirección General de Gestión	Grupo de Trabajo Asesor de Ética Asistencial de los Centros del Imserso (GT)

ÍNDICE

1. OBJETO	2
2. ALCANCE	2
3. DEFINICIONES	2
4. RESPONSABLES	2
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	3
5.1. Atribución de Actuaciones.....	3
5.2. Desarrollo de Actuaciones.....	3
5.3. Formulario de quejas y sugerencias.....	3
5.4. Procedimiento de tramitación de quejas y sugerencias.....	3
5.5. Seguimiento de las quejas y sugerencias.....	7
6. DIAGRAMA DE FLUJO	9
7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	9
8. REGISTROS ASOCIADOS (ANEXOS I Y II)	10

Nº Edición	Fecha	Modificaciones respecto edición anterior
1	12/06/2014	Acta Reunión del GT Ética Asistencial de 25/02/2015

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es establecer el sistema a seguir para la tramitación de las quejas y sugerencias presentadas en el Centro o de las que éste sea responsable.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todo tipo de quejas y sugerencias formalizadas por las personas destinatarias de los servicios que presta el Centro, independientemente del medio o forma de presentación.

3. DEFINICIONES

- **Queja:** Es una manifestación de insatisfacción o disgusto de las personas usuarias con los servicios recibidos. Se diferenciaría de reclamación en que ésta pide solución e incluso menciona la acción requerida para subsanar la deficiencia.

- **Sugerencia:** Es una iniciativa de las personas usuarias para mejorar la calidad de los servicios.

Por tanto, sólo se dará tratamiento de quejas o sugerencias a las que formulen las personas destinatarias de los servicios, no a las formuladas por el personal prestador de servicios, que cuenta con otras vías para manifestar su insatisfacción o sus iniciativas de mejora (Comités de Empresa, Junta de Personal).

4. RESPONSABLES

En el Imerso, de acuerdo con lo dispuesto en el apartado V.3 de la Resolución de la Dirección General, de fecha 12 de diciembre de 2008, sobre la gestión de la calidad en el Instituto de Mayores y Servicios Sociales, son Unidades responsables de la tramitación de las quejas y sugerencias, en sus respectivos ámbitos competenciales, las siguientes:

- Secretaría General, Subdirecciones Generales y Jefatura de Gabinete.
- Las Direcciones Territoriales de Ceuta y de Melilla.
- Los Centros de Referencia Estatal.
- Los Centros de gestión centralizada (CAMF, CRMF y Centro Polivalente de Melilla)



5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

5.1. Atribución de Actuaciones.

Las Unidades de Quejas y Sugerencias son las responsables de recoger y tramitar las quejas y sugerencias, contestar al interesado e informarle de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas (Artículo 14, R.D. 951/2005).

5.2. Desarrollo de Actuaciones.

Para dar cumplimiento al RD antes mencionado, en el Imserso se realizarán las siguientes actuaciones:

- Recoger y gestionar las iniciativas de los ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios que presta el órgano administrativo, o para cualquier mejora efectiva que pueda ser aplicada por el mismo.
- Ofrecer respuesta a los ciudadanos e informarles de las actuaciones realizadas y de las medidas adoptadas.
- Elaborar los Informes: resúmenes trimestrales y anuales de la situación de las quejas y sugerencias recibidas.
- Remitir trimestral y anualmente al Área de Calidad de la Subdirección General de Planificación, Ordenación y Evaluación los informes resumen elaborados.

5.3. Formulario de quejas y sugerencias.

El formulario está disponible en Internet, en la sección "Contacte",
<http://www.imserso.es/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/formularioqs.pdf>

Se facilitará copia del formulario a las personas interesadas que lo soliciten indicándoles que, si lo desean pueden presentarlo en el registro correspondiente (de SS.CC, DD.TT, o Centro) una vez cumplimentado.

Es conveniente que las Unidades de Quejas cuenten con una cantidad suficiente de ejemplares impresos del formulario de quejas y sugerencias a fin de evitar a los ciudadanos tiempos de espera innecesarios.

5.4. Procedimiento de tramitación de quejas y sugerencias.

A partir del 1 de enero de 2014 se seguirá el siguiente procedimiento en la tramitación de las quejas y sugerencias:

1. Las personas usuarias pueden formular sus quejas y sugerencias:
 - Presencialmente
 - Por correo postal

- Por medios telemáticos (pendiente de implantación)

2. Cuando las quejas o sugerencias se presenten sin indicación de la Unidad o persona destinataria de las mismas, se trasladarán al Servicio de Información y Comunicación de SSCC al objeto de que proceda a remitirlo a la Unidad correspondiente y tramite el acuse de recibo correspondiente.

3. Presentada la queja o sugerencia presencialmente en Servicios Centrales, un ejemplar registrado, fechado y sellado quedará en poder del interesado, y una copia se trasladará, desde la Unidad de Registro, a la Unidad responsable de contestar la queja o sugerencia.

Presentada la queja o sugerencia presencialmente en las Direcciones Territoriales o Centros, un ejemplar fechado y sellado quedará en poder del interesado, y una copia quedará en poder la Dirección Territorial o Centro como Unidad de Quejas y sugerencias encargada de contestar a la persona usuaria.

En este caso, además la Dirección Territorial o Centro informarán a la Secretaría General o Subdirección General competente por razón de la materia objeto de la queja o sugerencia, remitiendo copia de la queja o sugerencia, así como de la contestación emitida, actuación realizada en su caso, o propuesta de la que proceda realizar.

4. Cuando las quejas y sugerencias se reciban por correo postal sin sujeción a modelo oficial, en primer lugar se remitirá a Registro el escrito recibido para que asiente su entrada en el Centro, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 38.1 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Una vez registrado, la Unidad responsable de contestar deberá adjuntar al escrito el modelo oficial de formulario de queja o sugerencia a fin de completar los datos de información y codificación necesarios.

Cuando las quejas y sugerencias se reciban por correo postal con sujeción a modelo oficial, se procederá igualmente a remitir a Registro el escrito recibido para que proceda según se ha indicado.

Además se informará a la Secretaría General o Subdirección General competente por razón de la materia objeto de las mismas, según se ha indicado en el punto anterior.

5. Cuando las quejas o sugerencias se reciban por correo electrónico se advertirá al interesado que, en tanto se realizan las adaptaciones técnicas precisas para poder facilitar la presentación de escritos con firma electrónica, podrán formular las quejas y sugerencias a través del modelo que se encuentra disponible en la página Web del Instituto, dentro de la sección "Contacte". Una vez cumplimentado se podrá presentar o remitir a los Servicios Centrales del Imsero, Direcciones Territoriales, o Centros.

6. Si se reciben quejas o sugerencias por teléfono, la persona encargada de atender al interesado le informará de la posibilidad de presentarlas a través del modelo oficial disponible en la sección "Imsero en línea" de la página Web del Imsero o que, en el caso de que no tenga acceso a Internet, puede enviar la queja al Centro, por correo postal, indicando su nombre, dirección postal y DNI.

7. Codificación.

Las Unidades de Quejas y Sugerencias procederán a codificarlas según se describe a continuación:

Primer nivel: Indicará si se trata de una queja, sugerencia o reclamación por incumplimiento de los compromisos de la carta de servicios:

Tipo de Comunicación	Código
Queja	Q
Sugerencia	S
Reclamación Carta de Servicios	CS

Segundo nivel: Indicará la forma de presentación de la queja o sugerencia.

Canal de entrada	Código
Presencial	1
Correo Postal	2
Correo Electrónico con firma	3
Correo Electrónico sin firma	4
Sede Electrónica	5
Fax	6
Teléfono	7

Tercer nivel: Indicará si la queja o sugerencia se refiere o no a servicios prestados por medios electrónicos:

Medio	Código
Medios no electrónicos	0
Medios electrónicos	1

Cuarto nivel: Detallará el motivo de la queja o sugerencia:

Motivo de la Q/S			
Códigos para servicios prestados por medios no electrónicos		Códigos para servicios prestados por medios electrónicos	
ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES	1	ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD	6
Accesibilidad geográfica	11	Fallos o interrupciones en el acceso a los escenarios electrónicos (página web, sede electrónica)	61
Barreras físicas o arquitectónicas	12	Dificultades de acceso para personas con discapacidad	62
Horarios de atención	13	Calendario y horarios de acceso y funcionamiento	63
Tiempos de espera excesivos	14	Tiempos excesivos de acceso, navegación, descarga o utilización	64
Espacios/condiciones ambientales/mobiliario	15	Diseño global, estilo gráfico y estética	65
Recursos tecnológicos	16	Funcionalidad y facilidad de navegación y realización de trámites o servicios	66
Señalización	17	Otros	67
Otros	18		
INFORMACIÓN	2	INFORMACIÓN	7
Accesibilidad de la información	21	Acceso on-line a la información	71
Información previa insuficiente o deficiente sobre los requisitos para el servicio o trámite a realizar	22	Información on-line deficiente, desactualizada o incompleta sobre el servicio o trámite a realizar	72
Información deficiente o incompleta	23		
Tiempos excesivos de respuesta a consultas	24	Tiempos excesivos de respuesta a consultas on-line o telefónicas	73
No disponibilidad de información en lenguas cooficiales u otras lenguas	25	No disponibilidad de información en lenguas cooficiales u otras lenguas	74
Otros	26	Otros	75
EMPLEADOS PÚBLICOS	3	ATENCIÓN AL CIUDADANO	8
Falta de competencia	31	Falta de asistencia personalizada on-line o telefónica	81
Falta de cortesía o educación	32	Asistencia personalizada inadecuada	82
Falta de interés en la atención al ciudadano	33	Utilización de canales de contacto o contestación distintos a los elegidos por la persona usuaria	83
Falta de equidad en el trato	34	Soluciones insatisfactorias a los problemas planteados	84
Falta de comprensión o interés por los problemas planteados	35	Otros	85
Otros	36		
SERVICIO PRESTADO	4	ATENCIÓN AL CIUDADANO	9
Errores en la prestación del servicio	41	Errores en la prestación del servicio	91
Falta de simplicidad en el procedimiento	42	Falta de simplicidad en el procedimiento	92
Petición de documentación innecesaria.	43	Petición de documentación innecesaria.	93
Falta de coordinación entre unidades		Problemas de interoperabilidad entre administraciones	
Tiempos de tramitación excesivos	44	Tiempos de tramitación excesivos	94
Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio	45	Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio	95
Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano	46	Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano	96
Otros	47	Otros	97
OTRAS CAUSAS	5	OTRAS CAUSAS	101

8. La persona responsable de la Unidad de Quejas y Sugerencias dará traslado del formulario al Área o Servicio competente por razón de la materia sobre la que verse la queja o sugerencia, quién, tras recabar, en su caso, los informes correspondientes preparará el borrador de contestación a la persona interesada.
9. En todos los casos en los que el interesado indique que desea tener constancia de la recepción de la queja o sugerencia a través de copia del modelo oficial, carta, e-mail u otros que especifique, la Unidad responsable de preparar la contestación comunicará a la persona interesada la recepción de la queja o sugerencia a través del medio especificado.
10. Se dará contestación a las quejas y sugerencias en las que figuren nombre y apellidos, domicilio y firma del interesado (no será imprescindible que conste el nº de D.N.I.)
11. La contestación a la queja o sugerencia deberá efectuarse, como máximo, en el plazo de veinte días hábiles desde la recepción de la misma, previas las aclaraciones que se estimen oportunas recabar del ciudadano, y en ella se informará a éste de las actuaciones realizadas y de las medidas adoptadas, en su caso.
12. Las contestaciones se efectuarán por escrito de:
 - El/la Secretario/a General, los/as Subdirectores Generales, el/la Adjunto/a a Dirección General, cuando las quejas o sugerencias afecten o se refieran a servicios o asuntos de su competencia.
 - Los/as Directores/as Territoriales en los asuntos de la competencia de la respectiva Dirección Territorial y en el de los Centros dependientes de aquélla (Centros Base, Centros Sociales de Mayores y Centro Polivalente de Servicios para Personas Mayores).
 - Los/as Directores/as Gerentes de los Centros de Referencia Estatal y de los Centros de gestión centralizada (CRMF, CAMF y Centro Polivalente de Melilla).
13. Una copia de la contestación remitida se trasladará a la persona responsable de la Unidad de Quejas y Sugerencias.

5.5. Seguimiento de las quejas y sugerencias.

La persona responsable designada en cada Unidad de Quejas y Sugerencias llevará el correspondiente seguimiento y trimestralmente remitirá cumplimentadas la ficha que se adjunta como Anexo II, al Área de Calidad de la Subdirección General de Planificación, Ordenación y Evaluación, donde quedan recogidos los datos que anualmente la Inspección General de Servicios solicita al Imsero para trasladarlos a la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL).

Para facilitar la cumplimentación de la ficha, la persona responsable de la Unidad de Quejas y Sugerencias irá registrando correlativamente las que se reciban en la



Unidad; se aconseja utilizar un cuadro diseñado en formato Excel similar al que se propone a continuación.

Número	Interesado	Unidad afectada	Forma Presentación	asunto	código	establecimiento	localidad	Fecha registro queja	Días hábiles desde registro hasta hoy	Fecha registro salida contestación	Días desde registro hasta contestación	Tramitación pendiente/resuelta	Medidas adoptadas
--------	------------	-----------------	--------------------	--------	--------	-----------------	-----------	----------------------	---------------------------------------	------------------------------------	--	--------------------------------	-------------------

Instrucciones para el registro de las quejas y sugerencias en el cuadro de seguimiento:

Se confeccionará un cuadro de seguimiento para las quejas y otro para las sugerencias, efectuándose los registros en las columnas del cuadro según se detalla a continuación:

Nº: Se asignará un número correlativo consecutivo a cada queja o sugerencia según vayan teniendo entrada en la Unidad de Quejas y Sugerencias.

Interesado/a: Se reseñará el nombre y apellidos de la persona que suscribe la queja o sugerencia.

Unidad afectada: en los Centros no es necesario cumplimentar esta columna.

Asunto: Se efectuará una breve descripción de los hechos objeto de la queja o sugerencia.

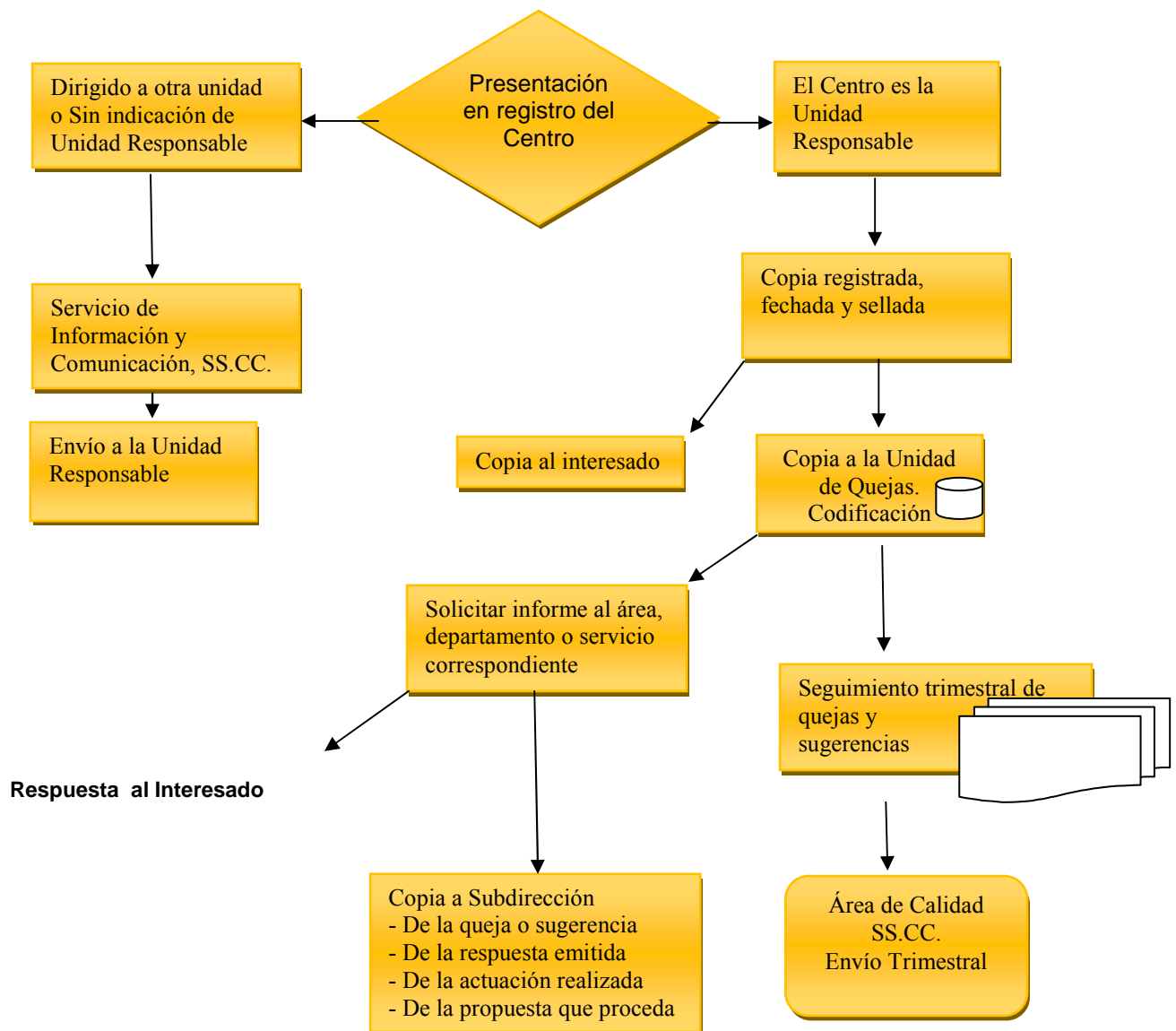
Código: Se consignará el Código numérico que corresponda según el asunto sobre el que verse la queja o sugerencia.

Fecha de registro de la queja o de la sugerencia: Se anotará la fecha de registro de entrada de la queja o sugerencia en el Centro del que se trate.

Desde el Área de Calidad se facilitará, en su caso, apoyo técnico, remitiendo, si las Unidades de Quejas y Sugerencias lo precisan, la hoja de cálculo diseñada para el seguimiento de las Quejas y Sugerencias.

Trimestralmente el Área de Calidad elaborará el informe resumen de quejas y sugerencias y lo trasladará a la Dirección General del Instituto y a la Inspección General del Ministerio si lo solicita.

6. DIAGRAMA DE FLUJO



7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- R.D. 951/2005 Por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
- Guía de gestión de los programas de calidad del IMSERSO



8. REGISTROS ASOCIADOS

Anexo I: Formulario de queja o sugerencia

Anexo II: Fichas de Seguimiento de quejas y sugerencias.

Anexo I

FORMULARIO DE

QUEJA

SUGERENCIA

Marque lo que proceda

DATOS PERSONALES

Nombre y Apellidos

NIF Domicilio

Población Código Postal

Provincia Teléf. Contacto

Correo-e

SHAPE * MERGEFORMAT

Identificación de la Unidad / Dependencia donde se produjo la incidencia

Fecha Incidencia

Motivo de la queja / sugerencia

Si no tiene espacio suficiente, obtenga previamente copia de esta página.

Indique el medio por el que desea tener constancia de la presentación de su queja o sugerencia: (Artº 15.4. del RD 951/2005):

Copia del Formulario Carta Correo-e Otros

Recibida la queja o sugerencia, la Unidad responsable de su contestación informará al interesado de las actuaciones realizadas y de las medidas adoptadas en el plazo de 20 días hábiles (Art. 16.1 del RD 951/2005).

En caso de incumplimiento el interesado puede dirigirse a la Inspección General de Servicios, o Inspección de Servicios correspondiente.

Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo, ni paralizarán los plazos establecidos en la normativa vigente.

Fecha y firma de la persona interesada

A rellenar por la Unidad Responsable:



Código de la Incidencia

Los datos personales recogidos median te este formulario serán tratados de forma confidencial y podrán ser registrados en su caso, en ficheros automatizados titularidad del Órgano u Organismo responsable de su gestión.

ANEXO II

FICHAS DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

UNIDAD DE QUEJAS Y SUGERENCIAS³:

1. Forma de presentación de las quejas y sugerencias

Quejas	1er Trim.	2º Trim.	3er Trim.	4º Trim.	Total
Presentadas de forma presencial					
Presentadas por correo postal					
Presentadas por medios electrónicos (Con firma electrónica)					
Presentadas por medios electrónicos (Sin firma electrónica)					
Presentadas por teléfono					
Total					

Sugerencias

Sugerencias	1er Trim.	2º Trim.	3er Trim.	4º Trim.	Total
Presentadas de forma presencial					
Presentadas por correo postal					
Presentadas por medios electrónicos (Con firma electrónica)					
Presentadas por medios electrónicos (Sin firma electrónica)					
Presentadas por teléfono					
Total					

2. Tiempos de respuesta a quejas y sugerencias

Quejas	1er Trim.	2º Trim.	3er Trim.	4º Trim.	Total
Contestadas dentro de plazo (20 días)					
Contestadas fuera de plazo, entre 21 y 40 días					
Contestadas fuera de plazo, más de 40 días					
No contestadas por falta de requisitos formales (p.e.: falta de dirección a la que contestar, falta de firma electrónica)					
No contestadas por versar sobre motivos ajenos a la competencia del Imserso					
Pendientes de contestar al fin del trimestre					
Total					

UNIDAD DE QUEJAS Y SUGERENCIAS⁴:

Sugerencias	1er Trim.	2º Trim.	3er Trim.	4º Trim.	Total
Contestadas dentro de plazo (20 días)					
Contestadas fuera de plazo, entre 21 y 40 días					



Contestadas fuera de plazo, más de 40 días					
No contestadas por falta de requisitos formales (p.e.: falta de dirección a la que contestar, falta de firma electrónica)					
No contestadas por versar sobre motivos ajenos a la competencia del Imserso					
Pendientes de contestar al fin del trimestre					
Total					

UNIDAD DE QUEJAS Y SUGERENCIAS⁹:					
3. Motivos de las quejas (Servicios prestados por medios no electrónicos)					
ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES	1er Trim.	2º Trim.	3er Trim.	4º Trim.	Total
Código 11: Accesibilidad geográfica					
Código 12: Barreras físicas o arquitectónicas					
Código 13: Horarios de atención					
Código 14: Tiempos de espera excesivos					
Código 15: Espacios/condiciones ambientales/mobiliario					
Código 16: Recursos tecnológicos					
Código 17: Señalización					
Código 18: Otros					
INFORMACIÓN					
Código 21: Accesibilidad a la información					
Código 22: Información previa insuficiente o deficiente sobre los requisitos para el servicio o trámite a realizar					
Código 23: Información deficiente o incompleta					
Código 24: Tiempos excesivos de respuesta a consultas					
Código 25: No disponibilidad de información en lenguas cooficiales u otras lenguas					
Código 26: Otros					
EMPLEADOS PÚBLICOS					
Código 31: Falta de competencia					
Código 32: Falta de cortesía o educación					
Código 33: Falta de interés en la atención al ciudadano					
Código 34: Falta de equidad en el trato					
Código 35: Falta de comprensión o interés por los problemas planteados					
Código 36: Otros					
SERVICIO PRESTADO					
Código 41: Errores en la prestación del servicio					
Código 42: Falta de simplicidad en el procedimiento					
Código 43: Petición de documentación innecesaria. Falta de coordinación entre unidades					
Código 44: Tiempos de tramitación excesivos					
Código 45: Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio					
Código 46: Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano					
Código 47: Otros					
OTROS					
Código 5: Otras causas					
Total					



UNIDAD DE QUEJAS Y SUGERENCIAS⁶:					
4. Motivos de las quejas (Servicios prestados por medios electrónicos)					
ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD	1er Trim.	2º Trim.	3er Trim.	4º Trim.	Total
Código 61: Fallos o interrupciones en el acceso a los escenarios electrónicos (página web, sede electrónica)					
Código 62: Dificultades de acceso para personas con discapacidad					
Código 63: Calendario y horarios de acceso y funcionamiento					
Código 64: Tiempos excesivos de acceso, navegación, descarga o utilización					
Código 65: Diseño global, estilo gráfico y estética					
Código 66: Funcionalidad y facilidad de navegación y realización de trámites o servicios					
Código 67: Otros					
INFORMACIÓN					
Código 71: Acceso on-line a la información					
Código 72: Información on-line deficiente, desactualizada o incompleta sobre el servicio o trámite a realizar					
Código 73: Tiempos excesivos de respuesta a consultas on-line o telefónicas					
Código 74: No disponibilidad de información en lenguas cooficiales u otras lenguas					
Código 75: Otros					
ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Código 81: Falta de asistencia personalizada on-line o telefónica					
Código 82: Asistencia personalizada inadecuada					
Código 83: Utilización de canales de contacto o contestación distintos a los elegidos por la persona usuaria					
Código 84: Soluciones insatisfactorias a los problemas planteados					
Código 85: Otros					
SERVICIO PRESTADO					
Código 91: Errores en la prestación del servicio					
Código 92: Falta de simplicidad en el procedimiento					
Código 93: Petición de documentación innecesaria. Problemas de interoperabilidad entre administraciones					
Código 94: Tiempos de tramitación excesivos					
Código 95: Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio					
Código 96: Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano					
Código 97: Otros					
OTROS					
Código 101: Otras causas					
Total					

UNIDAD DE QUEJAS Y SUGERENCIAS⁷:					
5. Motivos de las sugerencias (Servicios prestados por medios no electrónicos)					
ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES	1er Trim.	2º Trim.	3er Trim.	4º Trim.	Total
Código 11: Accesibilidad geográfica					



Código 12: Barreras físicas o arquitectónicas					
Código 13: Horarios de atención					
Código 14: Tiempos de espera excesivos					
Código 15: Espacios/condiciones ambientales/mobiliario					
Código 16: Recursos tecnológicos					
Código 17: Señalización					
Código 18: Otros					
INFORMACIÓN					
Código 21: Accesibilidad a la información					
Código 22: Información previa insuficiente o deficiente sobre los requisitos para el servicio o trámite a realizar					
Código 23: Información deficiente o incompleta					
Código 24: Tiempos excesivos de respuesta a consultas					
Código 25: No disponibilidad de información en lenguas cooficiales u otras lenguas					
Código 26: Otros					
EMPLEADOS PÚBLICOS					
Código 31: Falta de competencia					
Código 32: Falta de cortesía o educación					
Código 33: Falta de interés en la atención al ciudadano					
Código 34: Falta de equidad en el trato					
Código 35: Falta de comprensión o interés por los problemas planteados					
Código 36: Otros					
SERVICIO PRESTADO					
Código 41: Errores en la prestación del servicio					
Código 42: Falta de simplicidad en el procedimiento					
Código 43: Petición de documentación innecesaria. Falta de coordinación entre unidades					
Código 44: Tiempos de tramitación excesivos					
Código 45: Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio					
Código 46: Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano					
Código 47: Otros					
OTROS					
Código 5: Otras causas					
Total					

UNIDAD DE QUEJAS Y SUGERENCIAS⁸:					
6. Motivos de las sugerencias (Servicios prestados por medios electrónicos)					
ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD	1er Trim.	2º Trim.	3er Trim.	4º Trim.	Total
Código 61: Fallos o interrupciones en el acceso a los escenarios electrónicos (página web, sede electrónica)					
Código 62: Dificultades de acceso para personas con discapacidad					
Código 63: Calendario y horarios de acceso y funcionamiento					
Código 64: Tiempos excesivos de acceso, navegación, descarga o utilización					
Código 65: Diseño global, estilo gráfico y estética					
Código 66: Funcionalidad y facilidad de navegación y realización de trámites o servicios					
Código 67: Otros					
INFORMACIÓN					



PROTOCOLO PARA QUEJAS Y SUGERENCIAS -Procedimiento de actuación-

Código 71: Acceso on-line a la información					
Código 72: Información on-line deficiente, desactualizada o incompleta sobre el servicio o trámite a realizar					
Código 73: Tiempos excesivos de respuesta a consultas on-line o telefónicas					
Código 74: No disponibilidad de información en lenguas cooficiales u otras lenguas					
Código 75: Otros					
ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Código 81: Falta de asistencia personalizada on-line o telefónica					
Código 82: Asistencia personalizada inadecuada					
Código 83: Utilización de canales de contacto o contestación distintos a los elegidos por la persona usuaria					
Código 84: Soluciones insatisfactorias a los problemas planteados					
Código 85: Otros					
SERVICIO PRESTADO					
Código 91: Errores en la prestación del servicio					
Código 92: Falta de simplicidad en el procedimiento					
Código 93: Petición de documentación innecesaria. Problemas de interoperabilidad entre administraciones					
Código 94: Tiempos de tramitación excesivos					
Código 95: Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio					
Código 96: Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano					
Código 97: Otros					
OTROS					
Código 101: Otras causas					
Total					