



### Información del instrumento

#### Descripción

Soporte a la gestión del servicio de quejas y sugerencias mediante un instrumento que permite a la ciudadanía reportar y hacer seguimiento de problemas y cuestiones relacionadas con los servicios, actividades y políticas municipales. derivando a los servicios municipales/subcontratas responsables las quejas/sugerencias para la contestación o resolución de las mismas, permitiendo el seguimiento de la trazabilidad de las acciones llevadas a cabo sobre ellas

#### Funcionalidades básicas

- Crear una queja o sugerencia a la cual se le pueden asociar documentos, fotos o vídeos
- Derivar la queja o sugerencia al área de gobierno municipal competente. El ciudadano o ciudadana puede especificar el área de gobierno competente si lo conoce, o este despacho puede realizarlo la propia administración
- Añadir aportaciones a las quejas y sugerencias de otros ciudadanos
- Hacer seguimiento de las acciones llevadas a cabo (despachado, respondido, en curso en caso de que tenga solución, resuelto) para la queja o sugerencia. Para quejas o sugerencias en curso publicar las fechas de su ejecución y resolución

#### Procesos en los que se utiliza

- Quejas y Sugerencias

#### Implementaciones

- **CONSUL:** No implementado en el código base. Opción desarrollada en el portal Web Madrid
- **SP ZGZ:** Sistema de gestión de quejas y sugerencias



red.es



UNIÓN EUROPEA

Fondo Europeo de Desarrollo Regional  
"Una manera de hacer Europa"

