



UNA QUEJA ES UN REGALO

El Programa de Quejas y Sugerencias puesto en marcha por el Ayuntamiento de Logroño en 1998, posibilita dos cosas:

- Por un lado que el vecino se sienta más implicado en la vida de la ciudad, dado que puede fácilmente comunicar cualquier cuestión que le preocupe sabiendo que la Administración Municipal va a canalizar su demanda (solicitar información, comunicar una avería, hacer una sugerencia...)
- Por otro lado queremos ser rápidos en la gestión de la información, respondiendo al ciudadano normalmente en menos de una semana. Con ello conseguimos (además de mejorar rápidamente la ciudad en el caso de las comunicaciones de averías o solicitudes de reparación) establecer cierta complicidad con el vecino.

En nuestro sistema de Quejas y Sugerencias tienen cabida los siguientes apartados:

DISTINTAS PETICIONES RELACIONADAS CON EL SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

DESCRIPCION	Total Peticiones 2005	%
Quejas y Sugerencias	8944	74,52
Solicitud de Suscripción a "De Buena Fuente"	1727	14,39
Solicitud de Información	900	7,50
Suscripción al programa del Teatro Bretón	419	3,49
Solicitud de Visita al Señor Alcalde	12	0,10
T O T A L	12002	

El vecino puede ponerse en contacto con el Ayuntamiento a través de cualquier medio que considere oportuno (visita personal, teléfono, carta, fax, e-mail, etc). Una vez recibida la comunicación, se introduce en el sistema informático donde una única persona de la Dirección General de Información (así se evitan distintos criterios de interpretación) encamina la petición a la unidad correspondiente. Cada unidad tiene una persona responsable de responder estas peticiones, y cuando está respondida vuelve a Información para contactar con el ciudadano y trasladarle la respuesta que se da desde la unidad.

**VÍA DE ENTRADA AL PROGRAMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS
DE LAS PETICIONES DE LOS CIUDADANOS**

VÍA DE ENTRADA	2005	2004	2003
Web	1044	744	209
010	6718	5675	5762
Prensa	507	642	259
Radio	327	414	144
Policía Local	317	325	461
Otros	31	650	25

La respuesta que se da al vecino puede ser de distinto tipo, en función del tema planteado. En el caso de que haya comunicado una avería, lo normal es que se le responda que ya ha sido arreglado o que se hará en breve (se le da un plazo orientativo). Si es una petición o sugerencia, se le contesta motivadamente. También es posible que la respuesta esté tipificada, es decir, que haya respuesta directa para ese tipo de cuestiones y, por lo tanto, ni siquiera pase a la unidad correspondiente. Esto ocurre cuando los ciudadanos solicitan por ejemplo un cambio de contenedor o la poda de árboles, dado que para ello existe una respuesta confeccionada desde la Dirección General de Medio Ambiente y, si no reúnen determinadas condiciones, no será aceptada la petición.

El ciudadano a la hora de comunicar su petición puede elegir el medio a través del cual el Ayuntamiento le responderá (teléfono, e-mail, carta, etc.). Es importante el tiempo que transcurre desde que el ciudadano contacta con el Ayuntamiento de Logroño hasta que este se pone en contacto con él para responderle. Tenemos unos objetivos marcados que son los siguientes:

- En menos de una semana debe responderse 2 de cada 3 peticiones, el 66%
- Entre 8 y 15 días el 10%
- Entre 15 días y 1 mes el 10%
- Más de un mes el 10 %
- No debe quedarse ninguna sin resolver.

Como se puede ver en la tabla adjunta, el objetivo está superado con creces desde 2003, por lo que ahora estamos tratando de analizar nuevas posibilidades de respuesta al ciudadano.

**TIEMPO EMPLEADO EN COMUNICAR AL CIUDADANO LA RESPUESTA
DESDE QUE FORMULÓ SU PETICIÓN**

	2005	2004	2003	2002	2001	2000	1999	1998
1-7 días	73,41%	76,12%	73,88%	63,38%	66,40%	65,60%	63,58%	61,27%
8-15 días	12,26%	10,79%	11,31%	16,23%	13,10%	16,12%	13,75%	16,32%
16-30 días	5,39%	6,85%	7,54%	7,92%	8,70%	6,91%	8,36%	9,51%
Más de 1 mes	8,94%	6,24%	7,27%	12,47%	10,40%	10,34%	12,13%	9,88%
Sin resolver	0%	0%	0%	0%	1,40%	1,03%	2,17%	3,02%

Es evidente que, con esta herramienta, el Ayuntamiento de Logroño también tiene la oportunidad de establecer mejoras en la relación con los ciudadanos y en el propio funcionamiento de la Administración.

Al conocer el tema que ha motivado la petición del ciudadano, estamos en condiciones de conocer también cuáles son aquellas cosas que más preocupan a nuestros vecinos y, por lo tanto, debemos ser capaces no sólo de propiciar una respuesta inmediata al ciudadano en los temas de mayor demanda, sino también adelantarnos a ello estudiando nuevas líneas de actuación en las áreas más solicitadas.

**MATERIAS OBJETO DE PETICIÓN POR PARTE DE LOS
CIUDADANOS DE LOGROÑO EN LOS ÚLTIMOS AÑOS**

MATERIAS	2005	2004	2003
Deportes	200	259	151
Animales	291	294	219
Contenedores	386	343	382
Parques y jardines	412	379	481
Autobuses	539	429	319
Tráfico	637	546	564
Vigilancia policial	710	785	372
Obras	1048	953	889
Electricidad	1205	1052	1216
Limpieza	1268	1227	1145