MINISTERIO
DEL INTERIOR

DIRECCIÓN GENERAL DE
INSTITUCIONES PENITENCIARIAS

I 10 /2007	IP

Asunto: **Quejas y sugerencias**

Área de Aplicación: **Centros Penitenciarios / Servicios Centrales**

Descriptores: **APLICACIÓN Y EJECUCIÓN DE LA ORDEN INT/949/2007, DE 30 DE MARZO, POR LA QUE SE APRUEBA EL FORMULARIO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL MINISTERIO DEL INTERIOR**

Introducción

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 introduce, en su Capítulo IV, el programa de quejas y sugerencias con el objeto de recoger y tramitar tanto las manifestaciones de insatisfacción de los usuarios con los servicios como las iniciativas para mejorar su calidad.

La opinión que los ciudadanos sustenten de la Administración Penitenciaria debe ser de continuo conocida por ésta, de tal modo que resulte factible: corregir deficiencias, satisfacer justas quejas y atender cuantas iniciativas se orienten a la mejora del funcionamiento de los servicios administrativos.

Aprobado el formulario de quejas y sugerencias del Ministerio del Interior mediante la Orden INT/949/2007 (B.O.E. núm. 88 de 12 de abril), la Disposición final primera faculta a la Directora General de Instituciones Penitenciarias para dictar, en este ámbito orgánico, las instrucciones de aplicación y ejecución de lo dispuesto en la referida Orden.

CORREO ELECTRÓNICO

DGIP@dgip.mir.es

ALCALÁ, 38
28014 MADRID
TEL.: 91 335 4951
FAX.: 91 335 4052

Definiciones

Queja: facultad que pueden ejercer los ciudadanos de poner de manifiesto cualquier tardanza, desatención o anomalía observada en el funcionamiento o calidad de los servicios prestados por la administración.

Sugerencia: iniciativa que puede proponer el ciudadano en general ante las oficinas y servicios públicos para lograr la mejora en la organización, en el funcionamiento o en los medios personales y materiales de los servicios administrativos.

Lugar de Presentación

Cada centro penitenciario en servicios periféricos y el centro directivo en el ámbito central se constituye como una unidad responsable de la gestión de las quejas y sugerencias, con objeto de recoger y tramitar tanto las manifestaciones de insatisfacción de los usuarios con los servicios, como las iniciativas para mejorar su calidad. Dichas unidades deberán asimismo ofrecer a los ciudadanos respuesta a sus quejas o sugerencias, informarles de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas.

La dependencia donde se ubique la oficina o centro de atención al ciudadano – que preferentemente será en el departamento de comunicaciones de los centros penitenciarios y en el registro general de servicios centrales- anunciará, en lugares bien visibles y mediante carteles, la existencia del formulario de quejas y sugerencias. Deberá contar además con un espacio físico habilitado para facilitar a los ciudadanos escribir en el formulario, así como algún medio de escritura.

Presentación

1. Los ciudadanos podrán formular sus quejas o sugerencias presencialmente, por correo postal y por medios telemáticos. Las quejas y sugerencias presentadas por correo electrónico o a través de Internet deberán estar suscritas con la firma electrónica del interesado.

2. Si la queja o sugerencia se formula presencialmente, el usuario cumplimentará y firmará el formulario, pudiendo, si así lo desea, ser auxiliado por el funcionario responsable de la recogida de la queja o sugerencia. Si necesitase para expresar el motivo más espacio que el disponible en la hoja, se le facilitará un folio en blanco autocopiativo. Al estar las hojas del libro numeradas, no deberá entregarse más de una hoja por queja o sugerencia. Formulada la queja o sugerencia se entregará a los usuarios la tercera hoja autocopiativa del libro correspondiente.

3. Formulada la queja o sugerencia por cualquiera de los otros medios admitidos, los usuarios recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen.

4. Si la queja o sugerencia se formula mediante correo postal, el funcionario responsable rellenará el formulario, archivará el original junto al de la carta firmada, y se enviará al ciudadano por correo postal con registro de salida la copia correspondiente del formulario -salvo que el ciudadano haya indicado otro medio para la constancia de la presentación-, comenzando desde ese momento el plazo para su tramitación.

5. El código de la incidencia será rellenado por el funcionario responsable de la recogida de la queja o sugerencia, en base a la codificación recogida en el Anexo II de la Orden INT/949/2007, de 30 de marzo.

6. La primera hoja autocopiativa quedará en la unidad responsable de la queja o sugerencia como soporte para la contestación al ciudadano. La segunda hoja se remitirá a la Inspección Penitenciaria junto con la contestación a la queja o sugerencia.

7. Si la queja o sugerencia se refiere a otro organismo o unidad distinta a aquella donde se presenta, será remitida a la mayor brevedad posible a la Inspección Penitenciaria, que deberá hacerla llegar al organismo o unidad objeto de la incidencia.

Contestación

1. Recibida la queja o sugerencia, el Director del centro penitenciario, o el Subdirector General competente en servicios centrales, informará al interesado de las actuaciones realizadas en el plazo de **20 días hábiles.** Este plazo podrá suspenderse en el caso de que deba requerirse al interesado para que en el plazo de 10 días hábiles formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la queja o sugerencia.

2. Transcurrido el plazo establecido sin obtener respuesta de la administración, el ciudadano podrá dirigirse a la Inspección Penitenciaria quien deberá comunicarle los motivos de la falta de contestación y proponer, en su caso, la adopción de las medidas oportunas.

Seguimiento

1. La Inspección Penitenciara hará el seguimiento de las quejas y sugerencias tanto de los servicios periféricos como de los servicios centrales.

2. Las unidades responsables de la gestión de las quejas y sugerencias deberán remitir dentro de los **cinco primeros días** de los meses de abril, julio, octubre y enero, un informe resumen de las quejas y sugerencias tramitadas al objeto de que la Inspección Penitenciaria elabore y remita los informes trimestrales a que hace referencia la Disposición quinta de la Orden INT/949/2007. En el ámbito de servicios centrales estos informes deberán ser remitidos desde cada una de la Subdirecciones Generales.

3. A efectos de lo dispuesto en el párrafo anterior se usarán como medios de comunicación con la Inspección Penitenciaria el fax y el correo electrónico. En este último caso la dirección a la que deberán remitirse los informes es: sgip@dgip.mir.es

4. La Inspección Penitenciaria elaborará en el **mes de enero de cada año** un informe de las quejas y sugerencias recibidas en el año anterior, estructuradas conforme a la clasificación recogida en el Anexo II de la Orden INT/949/2007 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. En ese informe deberán señalarse las acciones de mejora implantadas como consecuencia de las quejas y sugerencias recibidas y será remitido en la **primera semana del mes de febrero de cada año** a los órganos y con los efectos previstos en el artículo 18 del Real Decreto 951/2005, en relación con el artículo 3.4 del mismo texto legal, y la Disposición sexta de la Orden INT/949/2007, de 30 de marzo.

Normativa aplicable

- 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 (B.O.E. núm. 211, de 3 de septiembre de 2005).

- Orden INT/949/2007, de 30 de marzo, por la que se aprueba el formulario de quejas y sugerencias del Ministerio del Interior (B.O.E. núm. 88, de 12 de abril de 2007)

- Guía para la Gestión de Quejas y Sugerencias. Ministerio de Administraciones Públicas. Madrid, 2006.

Disposición adicional Primera

Hasta tanto se instale la nueva aplicación que para la gestión de las quejas y sugerencias se está desarrollando en el Área de Desarrollo del Centro de Sistemas de Información de la Subsecretaría del Ministerio del Interior, el programa se gestionará con los medios e instrumentos actuales.

Disposición adicional Segunda

Los nuevos libros de formularios de quejas y sugerencias, serán remitidos por la Unidad Central de Quejas y Sugerencias (Subdirección General de Apoyo a las Victimas del Terrorismo y Atención al Ciudadano), Unidad a la que habrán de dirigirse las sucesivas peticiones de libros.

Disposición Final

La presente Instrucción entrará en vigor el día 1 de julio de 2007.

Madrid, 1 de junio de 2007

LA DIRECTORA GENERAL
DE INSTITUCIONES PENITENCIARIAS

Mercedes Gallizo Llamas