



NUEVO SISTEMA DE INCIDENCIAS, QUEJAS, SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTOS (IQS)

El pasado día 5 de mayo el Ayuntamiento de Valladolid ha actualizado el anterior [sistema de gestión de las incidencias, quejas, sugerencias y agradecimientos](#) que los ciudadanos envían, con un coste de 94.801,82€, IVA Incluido, que ha sido financiado en su totalidad por el Plan de Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR).

([Presentación de incidencias, quejas, sugerencias y agradecimientos | Portal Web del Ayuntamiento de Valladolid](#)):

The screenshot shows the main page of the IQS portal. At the top, there is a navigation menu with links: El Ayuntamiento, Tu ciudad, Para la gente, Cultura y Turismo, Sede Electrónica, Transparencia, and Participación. Below the menu, the page title is "Presentación de incidencias, quejas, sugerencias y agradecimientos". A sub-header reads: "Permite presentar cualquier tipo de incidencia, queja, sugerencia o agradecimiento dirigidos al Ayuntamiento de Valladolid." Below this, there is a quote from Article 93 of the Organic Regulation of the Ayuntamiento de Valladolid: "Todos los ciudadanos tienen derecho a presentar sugerencias y reclamaciones a la Administración Municipal, ...". The main content area is titled "¿Cómo puedes presentar tu reclamación, queja, sugerencia o felicitación?" and features eight icons representing different channels: Internet, Teléfono, Email, WhatsApp, Telegram, iOS, Android, and Presencial. Below the icons, it says "Cumplimentando y enviando el siguiente formulario de sugerencias y reclamaciones". At the bottom, there are three image-based links: "Presenta ahora tu reclamación o sugerencia", "Normativa reguladora", and "Condiciones de uso e información sobre protección de datos". A footer box contains the text "Informes de la Comisión Especial de reclamaciones y sugerencias".

Ilustración 1: Pantalla principal en el portal web

En la actualidad, el Ayuntamiento de Valladolid recibe, anualmente, del orden de 32.000 sugerencias-reclamaciones que los ciudadanos dirigen a la administración municipal. La gestión completa de estas entradas (desde su recepción, gestión interna y respuesta al ciudadano) se realizaba con un aplicativo informático obsoleto, que no respondía a las nuevas necesidades funcionales del Ayuntamiento ni a los nuevos canales de comunicación de los ciudadanos y contaba con limitaciones tecnológicas que no permitían su evolución y que generan problemas de disponibilidad del servicio.

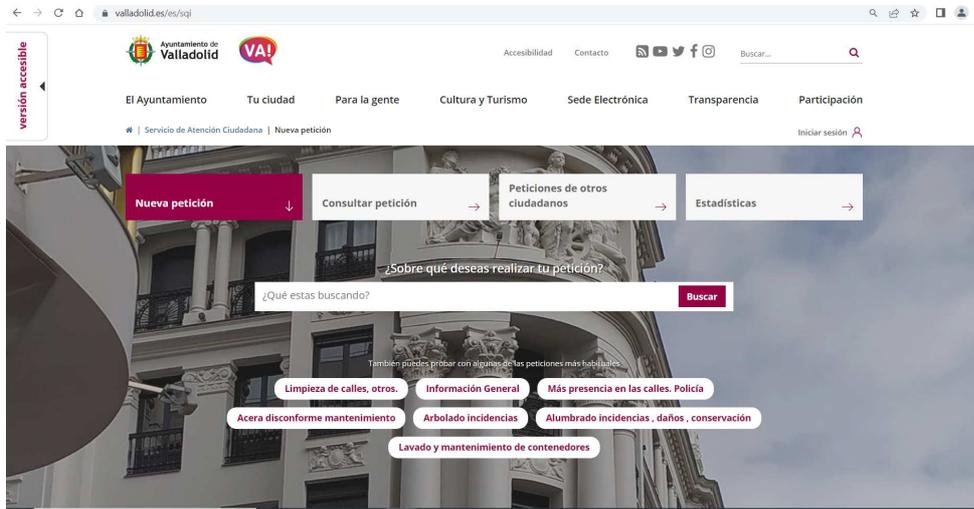


Ilustración 2: Pantalla de gestión web de las iqs



Ilustración 3: Evolución anual y resumen las iqs año 2023

Los objetivos del nuevo sistema para la gestión de las sugerencias, incidencias, quejas y agradecimientos que se ha implantado en el Ayuntamiento de Valladolid son:



Ilustración 4: Objetivos del nuevo sistema

Para ello se ha desarrollado un sistema que permite:

- **Flexibilidad en los canales de comunicación con los ciudadanos.** El sistema contempla, tanto los canales clásicos de comunicación, así como los emergentes, WhatsApp, Telegram, etc. y dispone de mecanismos de integración para otros que pudieran surgir.
- **Minimizar procedimientos manuales.** El nuevo sistema minimiza los procesos manuales en la gestión y tramitación de las peticiones, de forma que se evitan errores y se acortan los tiempos de tramitación y resolución.
 - Para lograr este objetivo, el sistema utiliza un mecanismo de catalogación de las incidencias lo más automatizada posible.
 - Para las peticiones que se reciban por canales de información no estructurada (correo electrónico) se intentará, en lo posible, la catalogación vía tecnologías de comprensión del lenguaje natural (NLP) con inteligencia artificial.
- **Monitorización.** El nuevo sistema incluye un módulo de monitorización del estado del sistema de gestión de todas las solicitudes mediante un cuadro de mando, permitiendo diagnosticar situaciones y permitir la gestión eficaz y eficiente de las solicitudes, mejorando los niveles de servicio y minimizando costes.
- **Acercar al ciudadano con el responsable de la resolución de la petición.** Se desea establecer una relación directa entre el ciudadano que ha generado la petición con la persona del Ayuntamiento que esté encargada de la resolución de dicha incidencia. Para ello, el sistema incorpora una gestión de los Servicios y operadores asignados a las peticiones, siendo estos los que responden directamente a los ciudadanos. El sistema incorpora las interfaces necesarias para que los sistemas de gestión de los servicios se puedan integrar con el sistema de gestión de las incidencias.
- **Transparencia.** El ciudadano puede acceder y consultar en todo momento el estado de sus incidencias y la trazabilidad de las mismas. Se publican, respetando toda la normativa referente a protección de datos, las peticiones de forma ergonómica, mediante fotografías y localizaciones en el plano.
La aplicación está dotada de un módulo de datos abiertos que permita la extracción, de forma manual o automatizada, a través de servicios o procesos, permitiendo la generación de tablas y gráficos configurables y/o predefinidos y su integración con el Portal de Datos abiertos, cumpliendo con el principio de datos abiertos “por defecto”.



Ilustración 5: Características del nuevo sistema

A continuación, figura el acceso a la App Android y dos pantallas de la App con la consulta abierta de la geolocalización de las peticiones y de la situación de alguna de ellas:

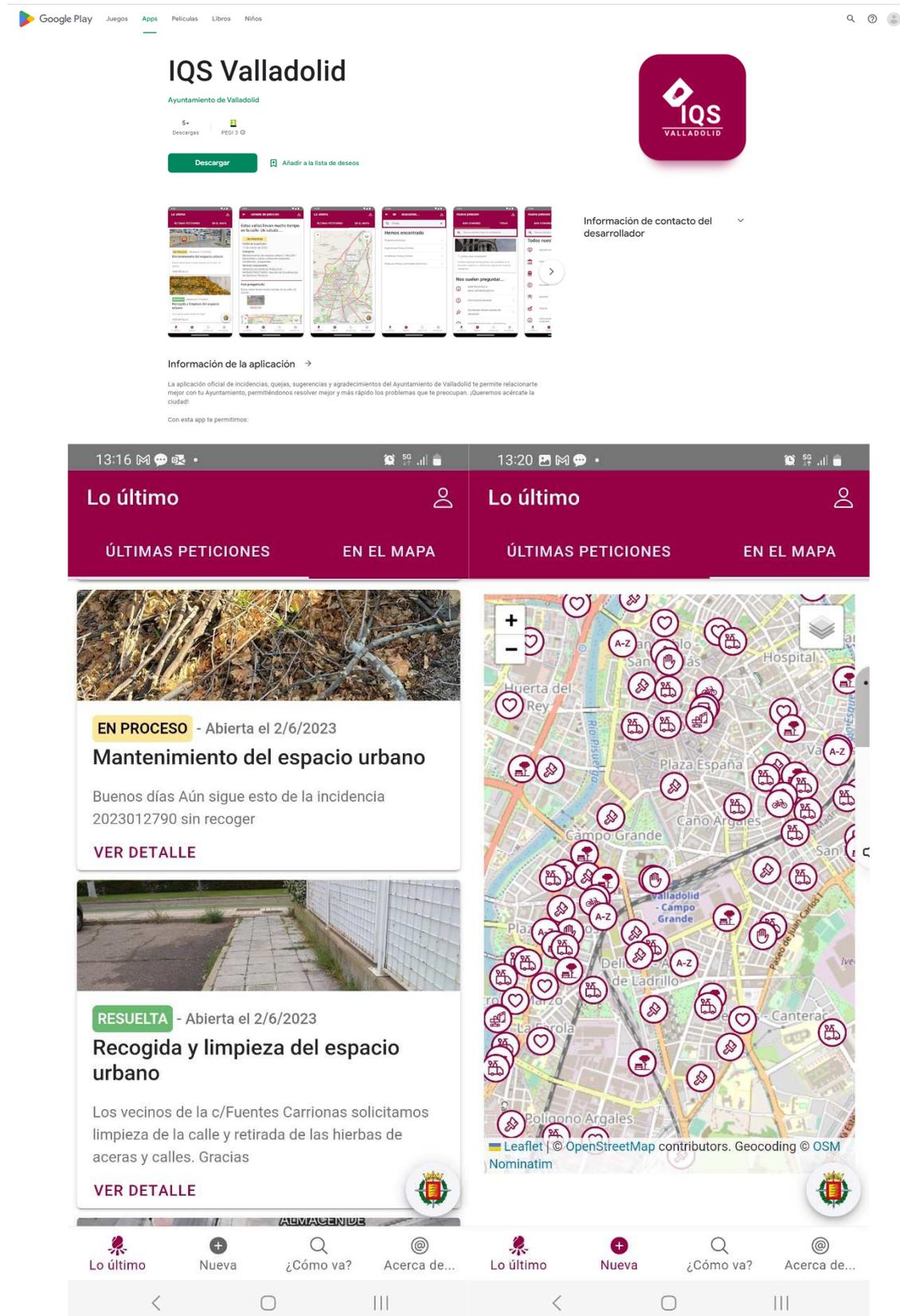


Ilustración 6: Pantallas de la App

A continuación, figuran distintos canales de entrada con su correspondiente código QR de acceso:

