



**RECLAMACIONES AGRADECIMIENTOS Y SUGERENCIAS**

**Título**

**Reclamaciones, agradecimientos y sugerencias.**

**Área**

**Servicio de Planificación y Modernización.**



### ¿Cómo presentar una reclamación, sugerencia o agradecimiento?

Puede presentar sus reclamaciones, sugerencias o agradecimientos en las oficinas de atención al ciudadano o electrónicamente.

En este tutorial vamos a explicar brevemente los pasos a realizar para la presentación electrónica. Simplemente tiene que realizar 4 pasos:

1. (Primero) Acceso al formulario e identificación
2. (Segundo) Rellenar el formulario
3. (Tercero) Firmar el formulario y enviar
4. (Cuarto) Descargar el justificante de presentación

1. Rellenar formulario ✓

2. Firmar

3. Descargar justificante

### PASO 1: ACCESO AL FORMULARIO E IDENTIFICACIÓN

Para iniciar la presentación electrónica de una reclamación, sugerencia o agradecimiento tiene que [acceder al formulario electrónico](#) y pulsar el botón “tramitación on-line” situado en la parte inferior.

The screenshot shows the 'Servicios electrónicos' page for Gijón. The main heading is 'Presentación de Reclamación, Sugerencia o Agradecimiento'. Below this, there is a table with the following information:

<b>Finalidad</b>	Facilitar la participación ciudadana y mejorar el funcionamiento de los servicios municipales mediante la presentación de sugerencias y reclamaciones por parte de los ciudadanos. Necesita la solicitud de dicho servicio electrónico para que exista una respuesta de respuesta que posteriormente la Oficina municipal de reclamaciones y sugerencias envía o no a petición y responde a la persona que formuló el escrito. <b>Objeto reclamación:</b> Escrito para poner de manifiesto deficiencias, desperfectos o cualquier otro tipo de situación que impida que los ciudadanos disfruten en el funcionamiento de los servicios municipales, mejorar la eficiencia de los mismos para mejorar la calidad de los servicios municipales, para la identificación, desarrollo de trabajos, mejorando o para la adopción de cualquier medida que otorga mayor grado de satisfacción de los ciudadanos en su relación con el Ayuntamiento de Gijón. El escrito constituirá una instancia de información de la realidad para cualquier trámite que proceda en el expediente administrativo con arreglo a un procedimiento que está previsto en el ordenamiento jurídico. En este caso, unless este escrito deviene en expediente general.
<b>Quiénes lo puede presentar</b>	Cualquier persona legitimada en función del objeto de la solicitud que posea certificado electrónico reconocido o que disponga de tarjeta ciudadana e identificación con número de tarjeta, identificación y clave de operaciones. A continuación se indican los canales electrónicos que le facilitan la información sobre el proceso a través de la tarjeta ciudadana: Página web de <a href="#">servicios electrónicos</a> Página de atención al ciudadano <a href="#">servicios electrónicos</a> Oficina de atención al ciudadano Comunicación telefónica de la tarjeta ciudadana.
<b>Plazos de presentación</b>	24 horas hábiles. Con carácter general la solicitud podrá presentarse en cualquier momento por medios electrónicos o presencialmente.
<b>Presentación</b>	Con carácter general la solicitud podrá presentarse en cualquier momento por medios electrónicos o presencialmente. En el caso de presentación electrónica se presentará de forma telemática por lo que se dispone en los datos anteriores que la región. También puede presentar sus solicitudes en el registro presencial a través de los siguientes canales: <b>Red Municipal de Oficinas de Atención al Ciudadano (RMAO)</b> Cajeros ciudadanos en los aparatos con botón de documentos. <a href="#">Más información</a> También puede presentar su solicitud a través de los canales móviles que se detallan en el art. 36 de la Ley 3/2010, de 26 de noviembre, de Regimen Jurídico del Procedimiento Administrativo. Canal: Oficina de Correos, representaciones diplomáticas o representaciones militares, oficinas de los.
<b>Acceso a los canales telemáticos de solicitud</b>	
<b>Órgano gestor</b>	La comisión de reclamaciones y sugerencias.
<b>Efecto del silencio administrativo</b>	No aplica.
<b>Normativa básica</b>	Procedimiento de actuación para la recogida y seguimiento de sugerencias y reclamaciones. Descarga de documento: <a href="#">Reglamento Orgánico de Funcionamiento</a> . Descarga de documento.
<b>Nivel de identificación del solicitante</b>	Alto: Certificado digital reconocido y firma electrónica. Medio: Identificación por documento electrónico certificado digital o Copia de Tarjeta Ciudadana.
<b>Documentación a aportar</b>	- Documentación.

At the bottom of the page, there are two buttons: 'DESCARGAR FORMULARIO' and 'TRAMITACIÓN ONLINE'.

Figura 1: acceso al formulario electrónico



TRAMITACIÓN ONLINE | TRAMITACIÓN PRESENCIAL

Figura 2: botón tramitación online

Si en lugar del botón “tramitación electrónica” aparece el botón de “Descargar java” lo que nos indica es que la configuración de nuestro equipo tiene que ser actualizada. Si tiene dudas sobre cómo hacerlo, puede consultar el tutorial [“Cómo descargar java”](#).

DESCARGAR JAVA | TRAMITACIÓN PRESENCIAL

Figura 3: botón descargar Java

Si precisa comprobar si su equipo tiene la configuración correcta existe en la oficina virtual [una utilidad](#) que le indicará la situación de su equipo.

#### Utilidades

- Fecha y hora oficial de la Sede
- Consulta calendario oficial días hábiles
- Política de firma y certificados
- **Comprobar compatibilidad de navegador**
- Información del certificado

Figura 4: botón descargar Java

Una vez seleccionado el apartado “tramitación online, para acceder al formulario es necesario identificarse con un certificado electrónico (dni-electrónico, ceres, etc..) o con la tarjeta ciudadana. También puede elegir la opción “Escribiré mis datos” y cumplimentarlos manualmente.



Seleccione como desea identificarse

Con certificado digital

Con tarjeta ciudadana

Escribiré mis datos

Figura 5: selección modo identificación

Si elegimos la opción de tarjeta ciudadana, deberemos introducir:

“el número de la tarjeta ciudadana” “el código pin” “la clave de operaciones”. Una vez introducidos los datos correctamente pulsamos el botón “Validar” y se accede al formulario.

Seleccione como desea identificarse

Con certificado digital

Con tarjeta ciudadana

Escribiré mis datos

T. Ciudadana(sin ceros por izda.) PIN Clave de operaciones

VALIDAR

Figura 6: acceso mediante tarjeta ciudadana

En el caso de que usted no disponga del PIN o de la Clave de Operaciones, puede consultar los tutoriales sobre [“Conseguir el PIN de la Tarjeta Ciudadana”](#) o [“Conseguir la Clave de Operaciones”](#).

También puede identificarse para acceder al formulario con el DNI electrónico o con un certificado electrónico de la Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre, de Camerfirma u otros certificados admitidos por la plataforma [@firma](#),



Si usted prefiere escribir sus datos manualmente, el ayuntamiento contrastará los datos aportados para verificar que usted es realmente la persona que está enviando la solicitud. Si es posible, le recomendamos que se identifique o bien con tarjeta ciudadana o con el certificado digital, ayudando así a que los datos se contrasten automáticamente y agilizando el proceso de su solicitud.

## PASO 2: RELLENAR EL FORMULARIO

Cómo podemos comprobar una vez que hemos accedido, una vez identificados, los campos con nuestra información se cubren automáticamente (excepto si ha seleccionado “Escribiré mis datos” como método de identificación). No obstante compruebe sus datos.

Presentación de Reclamación, Sugerencia o Agradecimiento

### Datos de la persona interesada

Para este trámite, usted actúa en calidad de:  Interesado/a  Representante

Interesado/a

Persona:  Física Número identificación: \* 053556365 Z

Nombre: \* MOISES INFANTE FERNANDEZ  
Nombre Primer Apellido Segundo Apellido

Deseo nombrar Representante para este trámite

### Dirección a efectos de comunicación

La notificación por comparecencia electrónica consiste en el acceso por el interesado, debidamente identificado, al contenido de la actuación administrativa correspondiente a través de la sede electrónica del Ayuntamiento de Gijón. Las notificaciones se efectuarán por medios electrónicos en aquellos procedimientos que suscriba o cuando haya sido establecido como obligatorio conforme a los artículos 27 y 28 de la Ley 11/2007 de Acceso electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

Dirección postal: \* ASTURIAS (GIJON) PLAZAMAYOR1


Dirección: \* ESPAÑA ASTURIAS GIJON 33201  
País Provincia Municipio Código postal

Plaza MAYOR 1  
Tipo de vía Calle Número Bis Esc. Piso Puerta

Figura 7: Datos identificativos

Si observa algún error en los datos de la persona interesada (nombre o número identificación) nos lo puede indicar para que se rectifiquen una vez enviado el formulario, mientras que los campos de dirección se podrán modificar sobre la marcha si son erróneos. En el apartado de medios de contacto marcaremos como preferente la forma en la que desee que se pongan en contacto con usted si fuera necesario.



 **Datos de contacto** \* (Al menos un dato de contacto es obligatorio)

		Preferente
Teléfono particular:	<input type="text" value="659333555"/>	<input type="checkbox"/>
Teléfono móvil:	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
Fax particular:	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
E-Mail particular:	<input type="text" value="minfante@gijon.es"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Teléfono (otros):	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
Dirección WEB:	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>

Figura 9: medio de contacto

Una vez comprobada la información general y señalados los datos de contacto cumplimentaríamos la solicitud, escogiendo entre los menús si su intención es enviar un agradecimiento, una reclamación o una sugerencia e indicando si usted es un hombre, una mujer o el representante de un colectivo, como puede ser una comunidad de vecinos.

Simplemente se indican 5 datos:

PRIMERO:

Tipo de solicitud. Tiene que indicar si se trata de una reclamación, una sugerencia o un agradecimiento

Tipo de Solicitud: *	<input type="text" value="Seleccione una opción"/>
Tipo de solicitante: *	<input type="text" value="Seleccione una opción"/>
Medio de Respuesta: *	<input type="text" value="Agradecimiento"/>

Figura 10: selección del tipo de solicitud

SEGUNDO:

Tipo de solicitante. Indicar, a efectos estadísticos, el sexo de la persona de envía la solicitud.

Tipo de solicitante: *	<input type="text" value="Hombre"/>
Medio de Respuesta: *	<input type="text" value="Seleccione una opción"/>
Materia de la Reclamación/Sugerencia:	<input type="text" value="Hombre"/>

Figura 11: Selección tipo de solicitante



TERCERO:

Medio de respuesta: Seleccionar el medio para enviarnos la respuesta. Puede elegir entre correo electrónico o correo ordinario

Medio de Respuesta: \*

Materia de la Reclamación/Sugerencia

Figura 12: selección medio de respuesta

CUARTO:

Materia: seleccionamos la materia objeto de reclamación, sugerencia o agradecimiento.

Materia de la Reclamación/Sugerencia

Asunto: \*

Documentación

Acción

Adjuntar

<< VOLVER

Información sobre Ley Orgánica

Figura 13: Selección de la materia



QUINTO:

En el apartado “Asunto” explicaremos brevemente el motivo de nuestra solicitud, ya que en el caso que sea muy extenso lo adjuntaremos en un archivo en formato PDF

Asunto:\*

#### Documentación a aportar

Figura 14: explicación del motivo

Si queremos adjuntar algún archivo para completar la información que aportamos en el asunto de nuestra solicitud, pulsaremos en “adjuntar” y se nos abrirá la ventana donde pulsando examinar buscaremos el archivo que deseamos adjuntar a la solicitud, siempre en formato PDF y de un tamaño no superior a los 30.000KB (~30MB).

Acción	Descripción	Estado
<input type="button" value="Adjuntar"/>	Documentación	(pendiente)

Lo adjuntamos y pulsamos “continuar” para proseguir con la solicitud.

Si usted ha decidido rellenar el formulario sin acreditarse escribiendo sus datos, al final del formulario le saldrá un cuadro en el que deberá escribir los caracteres presentes en la imagen superior para verificar que usted es una persona y no un programa de ordenador.

#### Control de presencia humana:

Con el fin de evitar “robots” que autorellenan formularios, por favor, introduzca en la siguiente casilla el valor de la imagen que ve de color amarillo.





### PASO 3: FIRMAR Y ENVIAR FORMULARIO

Con todos los campos ya cubiertos continuamos a la segunda parte donde nos aparece el formulario con los datos que hemos cubierto para poder comprobarlo. Si se desea modificar algún dato se pulsa el botón VOLVER y retrocedemos al formulario.

#### Firma de la solicitud

#### Presentación de Reclamación, Sugerencia o Agradecimiento

Presentación de Reclamación, Sugerencia o Agradecimiento

Datos de la persona solicitante	
Tipo de persona:	Física
Nombre:	MOISES INFANTE FERNANDEZ
Número del documento:	053556365 Z
Datos de contacto	
Teléfono particular:	659333555
E-Mail particular:	minfante@gijon.es

Si deseamos enviar el formulario pulsamos sobre el botón ENVIAR.

Una vez firmado nos aparece la pantalla final con el justificante de nuestra solicitud, que podemos descargar al instante o enviarnos el enlace por correo para descargarlo en otro momento.

#### Su solicitud ha sido procesada correctamente

Firmado y todas las firmas son válidas. Panel de firma

Area de Participación y Atención Ciudadana/Servicio de Relaciones Ciudadanas

**Ayuntamiento de Gijón/Xixón**

**JUSTIFICANTE DE PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS**  
(Art. 70 -3 Ley 30/92, Art. 25.2 Ley 11/2007)

**REGISTRO DE RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTOS**

En cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter personal se le informa que los datos de carácter personal que figuran en este formulario quedarán registrados en el fichero de titularidad del Ayuntamiento de Gijón/Xixón denominado EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS CIUDADANOS, cuya finalidad es la gestión y registro de toda la información sobre los expedientes administrativos tramitados, inscritos en el Registro General de Protección de datos de la Agencia Española de Protección de Datos (http://www.aepd.es). El órgano responsable del fichero es la Dirección General de Servicios del Ayuntamiento de Gijón/Xixón y la dirección donde usted podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el mismo es la calle Cabrales, nº 2, 33201-Gijón/Xixón (Asturias).

NºENTRADA: 2014000014  
FECHA ENTRADA: 21/01/2014 09:08:05  
INTERESADO: INFANTE\*FERNANDEZ,MOISES  
DNI/CIF: 053556365Z  
OBJETO: Esta es una reclamacion de prueba

<< VOLVER A LA SEDE DESCARGAR JUSTIFICANTE CORREO ELECTRÓNICO



Esperamos que este tutorial le haya sido de utilidad.

Si precisa ayuda o información utilice el [servicio de soporte](#) o el teléfono 985181700



El Equipo de Administración Electrónica del Ayuntamiento de Gijón le agradece su atención.

