



FORMULARIO de:

(MARCAR LO QUE PROCEDA)

QUEJA

SUGERENCIA

Control de entrada en la Oficina de Recepción

Fecha, receptor y sello

Control de entrada en Servicio de Destino

Fecha, receptor y sello

Los datos personales recogidos mediante este formulario serán tratados de forma confidencial y podrán ser registrados, en su caso, en ficheros automatizados titularidad del Ministerio de Defensa.

**DATOS PERSONALES:**

Empleo / Categoría [ ]
Nombre y Apellidos [ ]
Domicilio [ ] Bloque [ ] Escalera [ ] Piso [ ]
Localidad [ ]
Código Postal [ ] Provincia [ ]
DNI/NIE/Pasaporte [ ] TIM [ ]
Teléfono de contacto [ ] e-mail [ ]

**DATOS DEL ESTABLECIMIENTO:**

Organismo donde se produjo la incidencia [ ] Fecha de la incidencia [ ]
Hora de la incidencia [ ]

**QUEJA O SUGERENCIA:** (En caso necesario adjunte un documento con el texto de la queja o sugerencia)

[Empty box for complaint or suggestion text]

Indique el medio por el que desea tener constancia de la presentación de su queja o sugerencia (Art. 15.4 del RD 951/2005):

Copia del formulario: Carta: E-mail: Otros:

**A RELLENAR POR LA ADMINISTRACIÓN:**

Código de la incidencia: [ ]

Incumplimiento de compromisos de la Carta de Servicios:

SÍ

NO

Fecha y firma del interesado: En [ ] , a [ ] de [ ] de 20 [ ]

[Empty box for signature]

Ley Orgánica 09/2011 Derechos y deberes de los miembros de las Fuerzas Armadas 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.

Recibida la queja o la sugerencia, la unidad responsable de su gestión informará al interesado de las actuaciones realizadas en el plazo de 20 días hábiles (artículo 16.1 del RD 951/2005).

En caso de incumplimiento, el interesado puede dirigirse a la DIAPER por mensajería oficial o a la siguiente dirección de correo electrónico: diaper-centrosdedescanso@et.mde.es

Importante: las quejas formuladas conforme a lo previsto en este real decreto no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente.

# CAUSAS DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS

SERVICIOS PRESTADOS POR MEDIOS NO-ELECTRÓNICOS
1.- ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES (accesibilidad geográfica, barreras físicas o arquitectónicas, horarios de atención, tiempos de espera excesivos, espacios/condiciones ambientales/mobiliario, recursos tecnológicos, señalización)
11.- Accesibilidad geográfica
12.- Barreras físicas o arquitectónicas
13.- Horarios de atención
14.- Tiempos de espera excesivos
15.- Espacios/condiciones ambientales/mobiliario
16.- Recursos tecnológicos
17.- Señalización
18.- Otros accesibilidad, horarios e instalaciones
2.- INFORMACIÓN (accesibilidad a la información, información previa insuficiente o deficiente sobre los requisitos para el servicio o trámite a realizar, información deficiente o incompleta, tiempos excesivos de respuesta a consultas, no disponibilidad de información en lenguas cooficiales u otras lenguas)
21.- Accesibilidad a la información
22.- Información previa insuficiente o deficiente sobre los requisitos para el servicio o trámite a realizar
23.- Información deficiente o incompleta
24.- Tiempos excesivos de respuesta a consultas
25.- No disponibilidad de información en lenguas cooficiales u otras lenguas
26.- Otros Información
3.- EMPLEADOS PÚBLICOS (falta de competencia, falta de cortesía o educación, falta de interés en la atención al ciudadano, falta de equidad en el trato, falta de comprensión o interés por los problemas planteados)
31.- Falta de competencia
32.- Falta de cortesía o educación
33.- Falta de interés en la atención al ciudadano
34.- Falta de equidad en el trato
35.- Falta de comprensión o interés por los problemas planteados
36.- Otros empleados públicos
4.- SERVICIO PRESTADO (errores en la prestación del servicio, falta de simplicidad en el procedimiento, Petición de documentación innecesaria, problemas de coordinación entre unidades, tiempos de tramitación excesivos, incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio, incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano)
41.- Errores en la prestación del servicio
42.- Falta de simplicidad en el procedimiento
43.- Petición de documentación innecesaria. Problemas de coordinación entre unidades
44.- Tiempos de tramitación excesivos
45.- Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio
46.- Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano
47.- Otros servicio
5.- OTRAS CAUSAS
SERVICIOS PRESTADOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS
6.- ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD (fallos o interrupciones en el acceso a los escenarios electrónicos (página web, sede electrónica), dificultades de acceso para personas con discapacidad, disponibilidad de acceso y funcionamiento, tiempos excesivos de acceso, navegación, descarga o utilización, diseño global, estilo gráfico y estética, funcionalidad y facilidad de navegación y realización de trámites o servicios)
61.- Fallos o interrupciones en el acceso a los escenarios electrónicos (pagina web, sede electrónica)
62.- Dificultades de acceso para personas con discapacidad
63.- Calendario y horarios de acceso y funcionamiento
64.- Tiempos excesivos de acceso, navegación, descarga o utilización
65.- Diseño global, estilo gráfico y estética
66.- Funcionalidad y facilidad de navegación y realización de trámites o servicios
67.- Otros accesibilidad, horarios y usabilidad
7.- INFORMACIÓN (acceso on-line a la información, información on-line deficiente., desactualizada o incompleta sobre el servicio o trámite a realizar, tiempos excesivos de respuesta a consultas on-line o telefónicas, no disponibilidad de información en lenguas cooficiales u otras lenguas)
71.- Acceso on-line a la información
72.- Información on-line deficiente, desactualizada o incompleta sobre el servicio o trámite a realizar
73.- Tiempos excesivos de respuesta a consultas on-line o telefónicas
74.- No disponibilidad de información en lenguas cooficiales u otras lenguas
75.- Otros Información
8.- ATENCIÓN AL CIUDADANO ( falta de asistencia personalizada on-line o telefónica, asistencia personalizada inadecuada, utilización de canales de contacto o contestación distintos a los elegidos por el usuario, soluciones insatisfactorias a los problemas planteados)
81.- Falta de asistencia personalizada online o telefónica
82.- Asistencia personalizada inadecuada
83.- Utilización de canales de contacto o contestación distintos a los elegidos por el usuario
84.- Soluciones insatisfactorias a los problemas planteados
85.- Otros atención al ciudadano
9.- SERVICIO PRESTADO (errores en la prestación del servicio, falta de simplicidad en el procedimiento, petición de documentación innecesaria, problemas de interoperabilidad entre administraciones, tiempos de tramitación excesivos, incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio, incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano)
91.- Errores en la prestación del servicio
92.- Falta de simplicidad en el procedimiento
93.- Petición de documentación innecesaria. Problemas de interoperabilidad entre administraciones
94.- Tiempos de tramitación excesivos
95.- Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio
96.- Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano
97.- Otros servicio
10.- OTRAS CAUSAS