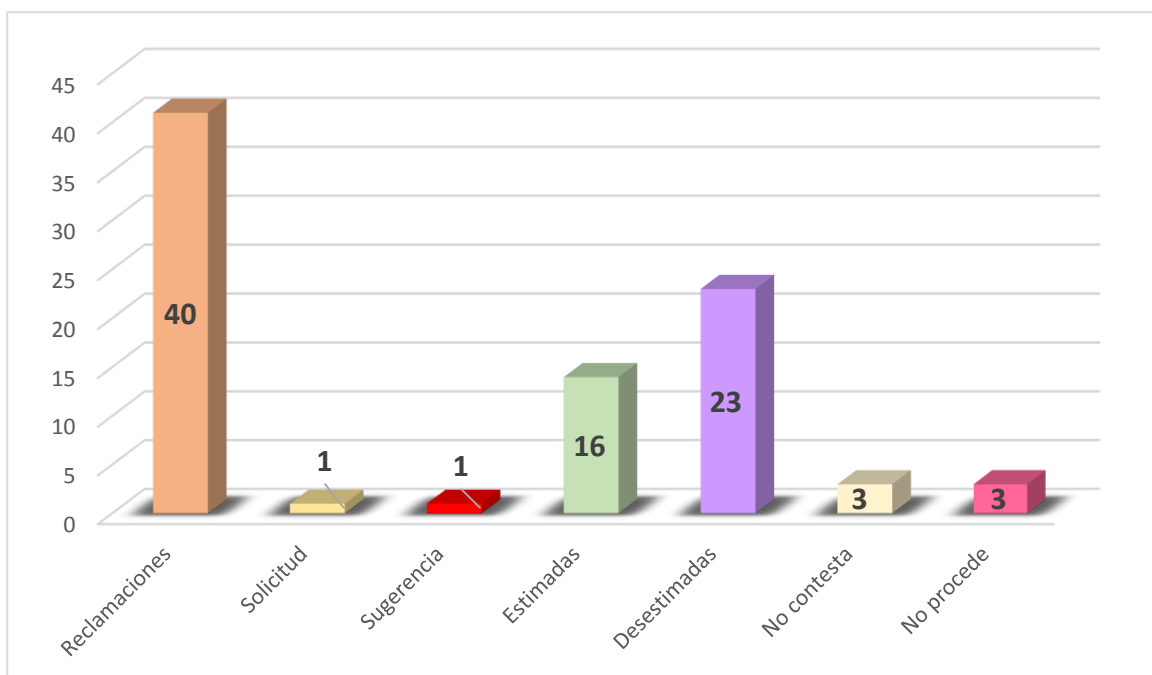


## INFORME SUGERENCIAS/RECLAMACIONES 2019

A lo largo del año 2019 se han recibido en el Registro General de la Diputación un total de 45 hojas de sugerencias/reclamaciones.

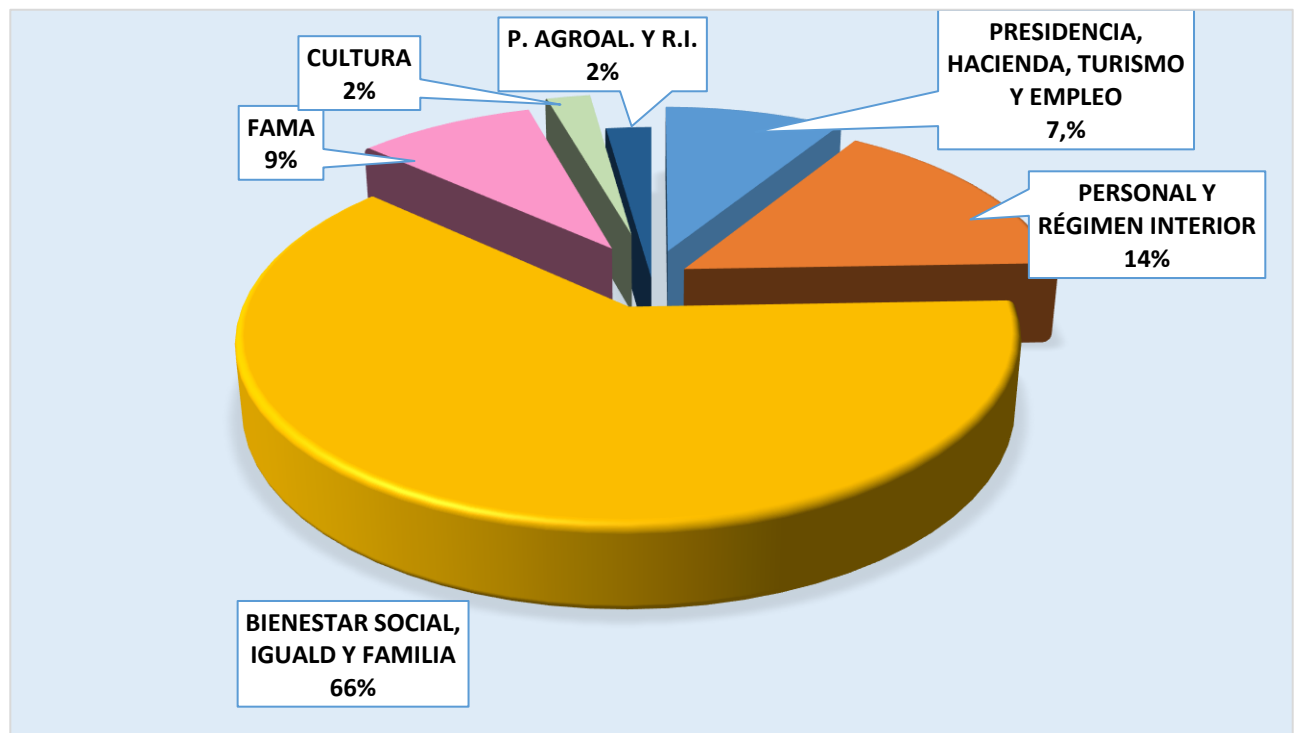
AÑO	Num. hojas S/R	TIPO			TRAMITACIÓN			
		RECLAMACION	SOLICITUD	SUGERENCIA	ESTIMADAS	DESESTIMADAS	NO CONTESTADA	NO PROCEDE
2019	45	40	1	1	16	23	3	3

De los datos recogidos en relación a dichas Sugerencias/reclamaciones podemos observar que se han recogido 45 hojas de sugerencias y reclamaciones en el Servicio, de ellas, 40 hojas han sido reclamaciones, 1 ha sido sugerencia, 1 ha sido solicitud, y 3 han sido derivadas a otro Servicio, pues aun habiéndose tramitado como reclamaciones, no lo eran. De las 42 hojas registradas que cumplían las bases de Sugerencias y Reclamaciones, 16 han sido estimadas, 23 desestimadas, 3 de ellas no han sido contestadas.



## SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES POR ÁREAS

ÁREAS	RECEPCIÓN HOJAS SUG. Y RECLAM
PRESIDENCIA Y HACIENDA, TURISMO Y EMPLEO	3
PERSONAL Y RÉGIMEN INTERIOR	6
BIENESTAR SOCIAL, IGUALDAD Y FAMILIA	28
FOMENTO, AGRICULTURA Y MEDIO AMBIENTE	4
CULTURA	1
PROMOCIÓN AGROALIMENTARIA Y R. INTERIOR	1
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>



## SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES POR MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN

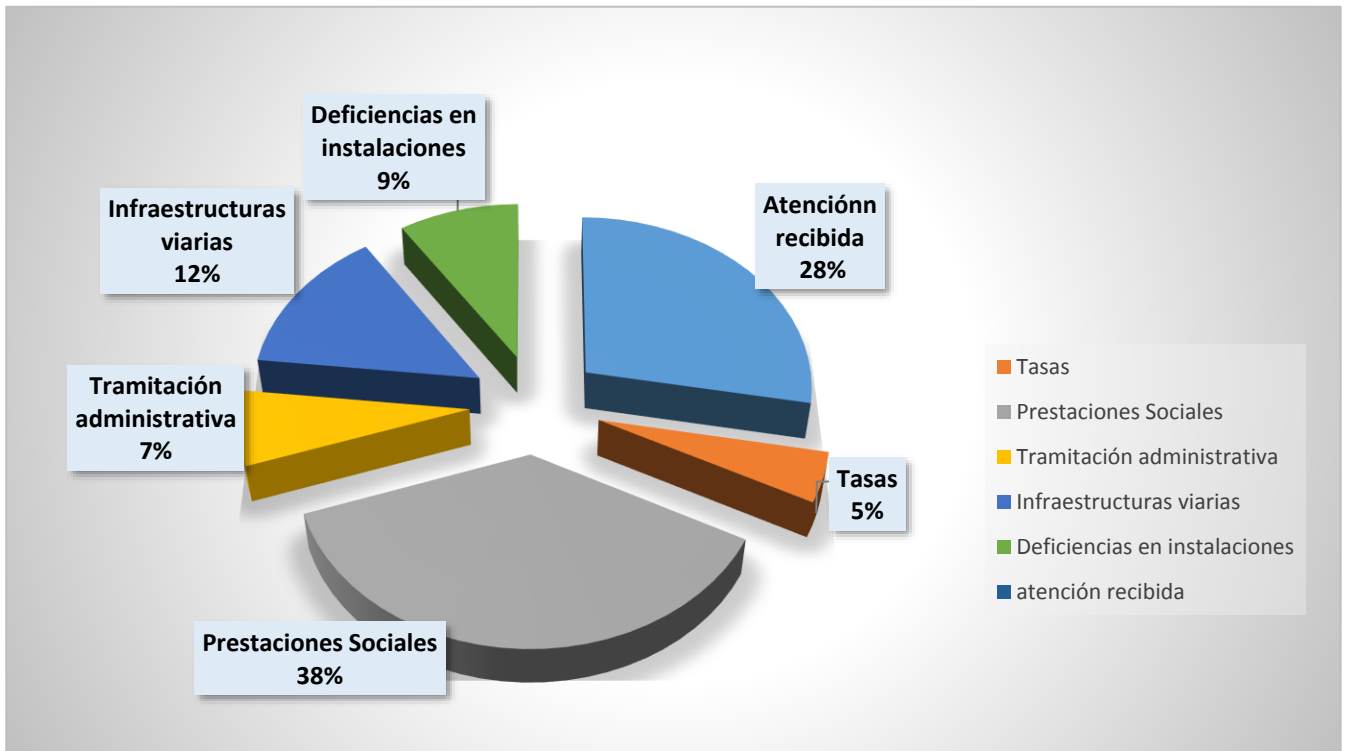
En relación al motivo de las sugerencias y/o reclamaciones presentadas, se han agrupado atendiendo a las siguientes categorías:

CATEGORÍA	2019	%
Atención recibida	12	28,57
Tasas	2	4,76
Prestaciones Sociales (Tiempo de respuesta)	16	38,09
Tramitación administrativa	3	7,17
Infraestructuras viarias	5	11,90
Deficiencias en instalaciones	4	9,52
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

De los datos observados podemos comprobar que las reclamaciones más numerosas son las relacionadas con **Prestaciones Sociales (tiempo de respuesta)** y la **atención recibida**, al igual que ha ocurrido en años anteriores. Esto nos hace plantearnos que debemos incidir sobre ello, analizando el motivo que genera este tipo de reclamación, aun cuando hayan sido desestimadas en la mayoría de los casos. Las siguientes en porcentaje son las relacionadas con la **Infraestructuras viarias** con un **11,90%** del total de las reclamaciones, seguidas por la categoría correspondiente a **Deficiencias en instalaciones** con un **9,52%**. El resto de reclamaciones son de temáticas relacionadas con **Tramitación Administrativa**, con un **7,17%** y con **tasas** un **4,76%**.

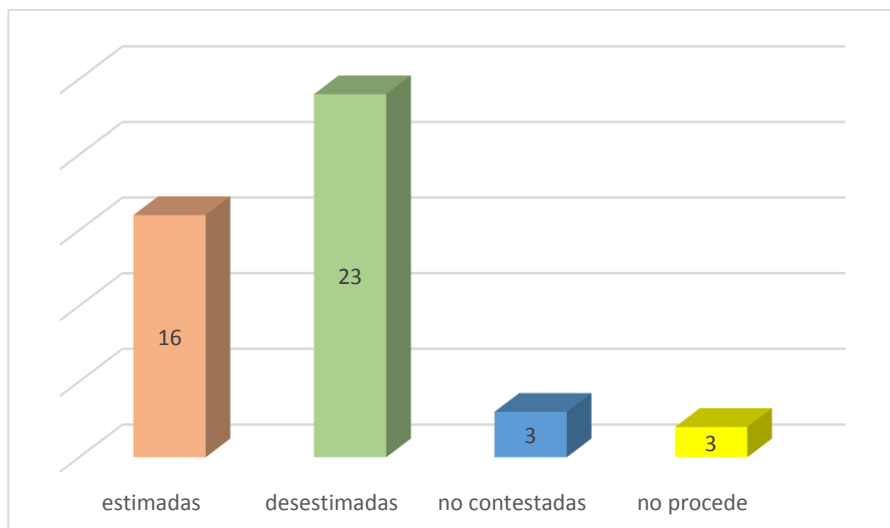
Analizando los porcentajes anteriores, comprobamos que:

- Las relacionadas con Prestaciones Sociales motivadas por el Tiempo de respuesta, así como las de la atención recibida suman un total del 66,6%, lo que suponen más de la mitad de las reclamaciones recibidas.
- En cuanto al resto de las categorías, aun cuando los porcentajes son menores, cabe destacar el 11,90% relacionado con las infraestructuras viarias, seguido del 9,52% relacionado con las Deficiencias en las Instalaciones.



En relación a la **VALORACIÓN** de los diferentes Servicios a las Sugerencias/Reclamaciones recibidas, observamos:

- Un 38,09% del total han sido **estimadas**.
- El 54,76% han sido **desestimadas**.
- El 7,14% **no han sido contestadas**
- Un 6,6% de las 45 de hojas recibidas se han clasificado como **No procede**, al no tratarse de sugerencia ni reclamación.



## CONCLUSIONES

Analizados los datos anteriores, procedentes de las 45 hojas de sugerencias y reclamaciones presentadas a lo largo del año 2019 en la Diputación de Almería, podemos señalar lo siguiente:

1.- El mayor porcentaje de reclamaciones han sido las motivadas por la gestión de Prestaciones Sociales y el tiempo de respuesta empleado en la gestión de las mismas, y aunque en el pasado año se había acusado un considerable descenso, pasando de un 45,45% a un 29,26%, este año se vuelve a incrementar, suponiendo un 38,09% del total de las reclamaciones registradas.

2.- En cuanto a la Atención recibida, se sigue alcanzando un porcentaje similar al año anterior, un 28,57% por lo que una vez más, y a tenor de los principios de Calidad, eficacia y eficiencia que deben liderar en la atención al ciudadano en Diputación de Almería, debemos analizar los motivos, tratando de poner los medios adecuados para eliminar este tipo de reclamaciones. Una sugerencia en la que estamos trabajando para ello, entre otras cosas, es la elaboración de la CARTA DE SERVICIOS.

3.- En relación al tiempo medio de respuesta empleado para contestar las Sugerencias /reclamaciones recibidas, al igual que el año anterior, sigue siendo una media de 33 días de excederse, los 20 días establecidos en el art. 7 del Reglamento de Sugerencias y Reclamaciones de la Diputación de Almería. Se reitera nuevamente la necesidad de analizar por Servicios el motivo que ocasiona este retraso para, entre todos, proponer medidas que eviten la demora de dichas respuestas.

4.- Como algo positivo, hemos de mencionar que ha disminuido el porcentaje en las reclamaciones que no han sido contestadas, pasando de un 14,63% del año anterior a un 7,14% este año.

Para terminar, subrayar la importancia que las SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES tienen ya que, como se ha mencionado anteriormente, es uno de los indicadores que denota la calidad, eficacia y eficiencia de los Servicios ofrecidos. No son un simple procedimiento para denunciar o presentar quejas ante la administración, sino que como su nombre indica, es una ventana a los ciudadanos en la que las sugerencias aportadas, nos servirán para analizar, valorar y proponer mejoras que redunden en un mayor compromiso y cercanía de la Diputación de Almería a la ciudadanía.