

2021



Memoria Sugerencias y Reclamaciones

MEMORIA SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES 2021

1.- RECOGIDA DE DATOS	3
1.1.- Resumen estadístico por Áreas y Servicios	4
2.- ANÁLISIS DE DATOS	8
2.1.- Cumplimiento del Reglamento de Sugerencias y Reclamaciones por los diferentes Servicios	8
2.2.- Clasificación de las S/R por el tipo de respuesta	10
2.3.- Clasificación de las S/R por Áreas	11
2.4.- Clasificación de las S/R por el motivo de las mismas	12
3. – CONCLUSIONES	15
4.- PROPUESTAS DE MEJORA	16

MEMORIA SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES 2021

La Memoria anual de Sugerencias y Reclamaciones (en adelante S/R), pretende dar a conocer cómo se han desarrollado durante este año, todas y cada una de las S/R recibidas en el Servicio de Organización e Información a través del Registro entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021.

Así mismo, tal y como se refleja en la Carta de servicios de Sugerencias y Reclamaciones, en la memoria se evaluarán los “compromisos” propuestos en la Carta de servicios, a partir de la medición de los indicadores establecidos para tal fin, con el objetivo siempre de la mejora constante de los servicios ofrecidos.

Dicho de otro modo, analizaremos cómo se ha gestionado la participación ciudadana, que a través de los escritos presentados han dejado constancia de sus dudas, sugerencias, quejas, reclamaciones, iniciativas, etc. dando con ello cumplimiento a lo publicado en el BOP nº 39, de 26 de febrero de 2003, que en su art. 9 señala, “... anualmente la Sección de Organización elaborará un informe/memoria sobre las sugerencias y reclamaciones presentadas, así como de las respuestas y medidas adoptadas en su caso”, y lo determinado en el artículo 17.7 de la Ordenanza de Transparencia, Acceso a la información, Reutilización y Buen gobierno de la Diputación Provincial de Almería (BOP núm. 108/2018, de 6 de junio), que establece que la Diputación de Almería publicará: “Catálogo General actualizado de los servicios que presta, con información adecuada sobre el contenido de los mismos, ubicación y disponibilidad, así como el procedimiento para presentar quejas sobre el funcionamiento de los mismos”. Y el “art. 21 -Información sobre procedimientos, cartas de servicio y participación ciudadana”, señala que: “La Diputación de Almería publicará Información relativa a: ...2. Cartas de servicios y de los documentos que reflejen su grado de cumplimiento a través de indicadores de medida y valoración”. Para ello, tendremos en cuenta todos los datos recogidos a través del seguimiento y la gestión que se ha ido realizando a lo largo del periodo a evaluar y serán detallados y analizados en los siguientes apartados:

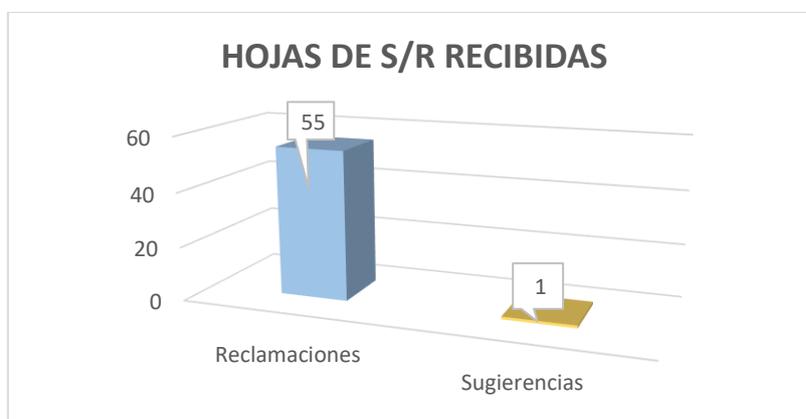
1.- RECOGIDA DE DATOS

Los datos recopilados hacen referencia a las hojas de S/R que se han recibido en el Registro General de la Diputación desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2021.

Se han contabilizado cada una de las Hojas (formulario de S/R) y se han clasificado teniendo en cuenta los siguientes criterios:

AÑO	Núm hojas S/R	TIPO			TRAMITACIÓN			
		RECLAMACION	SUGERE	NO PROCEDE	ESTIMADAS	DESESTIMADAS	NO CONTESTADAS	RECORDATORIO
2021	63	55	1	7	37	14	5	14

Las clasificadas como “NO PROCEDE”, 7 en total y que no tendremos en cuenta para esta memoria, corresponden a solicitudes de ciudadanos que de manera errónea han utilizado el modelo de formulario de las “Hojas de Sugerencias y Reclamaciones” pero que en realidad el trámite a seguir para dichas peticiones o solicitudes debían hacerse utilizando otros procedimientos, o bien, solicitudes que por el Servicio de Organización e Información se le ha dado curso como S/R pero que en realidad según el Servicio receptor de las mismas, no se trataban de S/R (el 90% de ellas iban dirigidas al Servicio de Atención Tributaria), o S/R que se han recibido en la Diputación de Almería relacionadas con temáticas que no son competencias de la Diputación, y que tras informar al ciudadano, se han derivado a la Administración u organismo correspondiente. Centrándonos pues, en las tramitadas por la Sección de Organización, observamos:



1.1.- Resumen estadístico por Áreas y Servicios

Para mayor conocimiento y tratando de facilitar con ello la autoevaluación, se muestra a continuación un resumen detallado de las S/R teniendo en cuenta el Área y Servicio al que iban dirigidas:

- **ÁREA DE PRESIDENCIA, LUCHA CONTRA LA DESPOBLACIÓN Y TURISMO:**

Seguridad

- Nº de reclamaciones: 1
- Motivo: Atención recibida
- Estimadas:
- Desestimadas:
- No contestada: 1
- Recordatorio: Si

- **ÁREA DE RECURSOS HUMANOS Y RÉGIMEN INTERIOR**

Servicio de Gestión de Personal

- Nº de reclamaciones: 4
- Motivo: Trámite electrónico
- Estimadas: 4
- Desestimadas: 0
- Plazo medio de contestación: 13,5 días

- **ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL, IGUALDAD Y FAMILIA:**

Servicio Provincial de Servicios Sociales Comunitarios

- Nº de reclamaciones: 31
- Motivo:

- 27 por Tiempo de respuesta en tramitación económica

- 3 por Atención recibida
- 1 por Actuaciones de empresas colaboradoras

- Estimadas: 25
- Desestimadas: 6
- Plazo de contestación: 22,93 días
- Recordatorios: en 7 de las reclamaciones remitidas

Mayores y 3er Sector (Residencia Asistida)

- Nº de reclamaciones: 3
- Motivo:
 - 1 por Atención recibida
 - 1 por Normas Organización y funcionamiento de Centros
 - 1 por Actuación o gestión inadecuada
- Estimada: 1
- Desestimadas: 2
- Plazo de contestación: 35 días

Delegación Especial de Igualdad y Familia

- Nº de reclamaciones: 1
 - Motivo: Atención Recibida
 - Estimada: 0
 - Desestimada: 1
 - Plazo de contestación: 14 días
- **ÁREA DE FOMENTO, MEDIO AMBIENTE Y AGUA:**

Servicio de Vías Provinciales

- Nº de reclamaciones: 2
 - Motivo:
 - 1 por Infraestructuras viarias (7)
 - 1 por gestión inadecuada (11)
 - Estimadas: 1
 - Desestimadas: 1
 - Plazo de contestación: 9 días
- **ÁREA DE DEPORTES Y JUVENTUD**
- Servicio Jurídico y Administrativo de Deportes y Juventud**
- Nº de reclamaciones: 2
 - Motivo: Subvenciones/ayudas económicas
 - Estimadas: 0
 - Desestimadas: 2
 - Plazo de contestación: 4,5 días
- **ÁREA DE HACIENDA, NUEVAS TECNOLOGÍAS Y VIVIENDA**
- Servicio de Nuevas Tecnologías**
- Nº de reclamaciones: 2
 - Motivo: Tramitación electrónica
 - Estimadas: 1
 - Desestimadas: 1
 - Plazo de contestación: 7,5 días
- Servicio de Administración Tributaria**
- Nº de reclamaciones: 6

- Motivo:
 - 2 por Atención recibida
 - 3 por desacuerdo de tasa o impuesto
 - 1 por Actualización de datos
- Estimadas: 4
- Desestimadas: 1
- No contestadas: 2
- Recordatorio: 2
- Nº de sugerencias:1
- Motivo:
 - 1 por Trámite electrónico
- Plazo de contestación: 11 días
- **ÁREA DE CULTURA Y CINE**
 - Instituto de Estudios Almerienses**
 - Nº de reclamaciones: 1
 - Motivo: Trámite electrónico
 - Estimadas: 1
 - Plazo de contestación: 26 días
 - Recordatorio: Si
- **ÁREA DE ASISTENCIA A MUNICIPIOS**
 - Sección Asesoramiento Urbanístico**
 - Nº de reclamaciones: 1
 - Motivo: Información proporcionada inadecuada/errónea

- No contestada: 1
- Recordatorio: Si

UMA (Bajo Andarax)

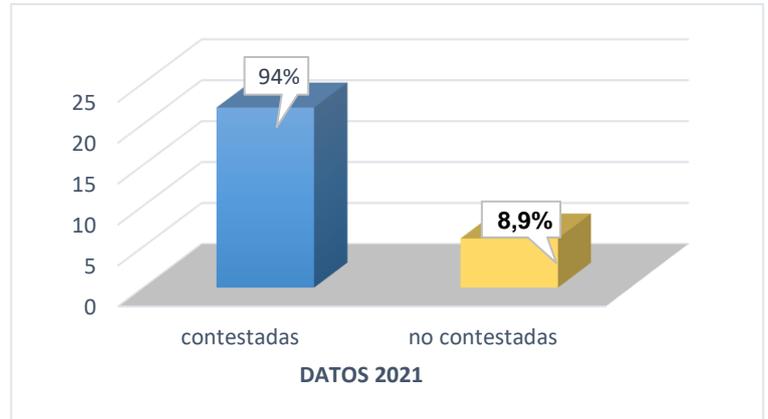
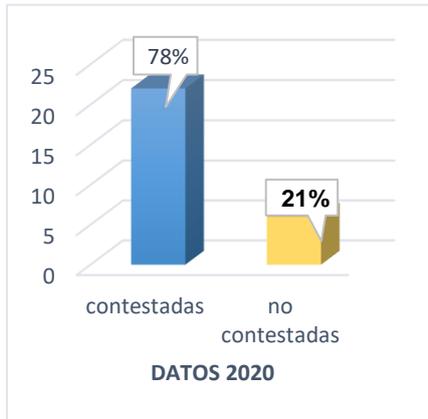
- Nº de reclamaciones: 1
- Motivo: Información proporcionada inadecuada/errónea
- No contestada: 1

2.- ANÁLISIS DE DATOS

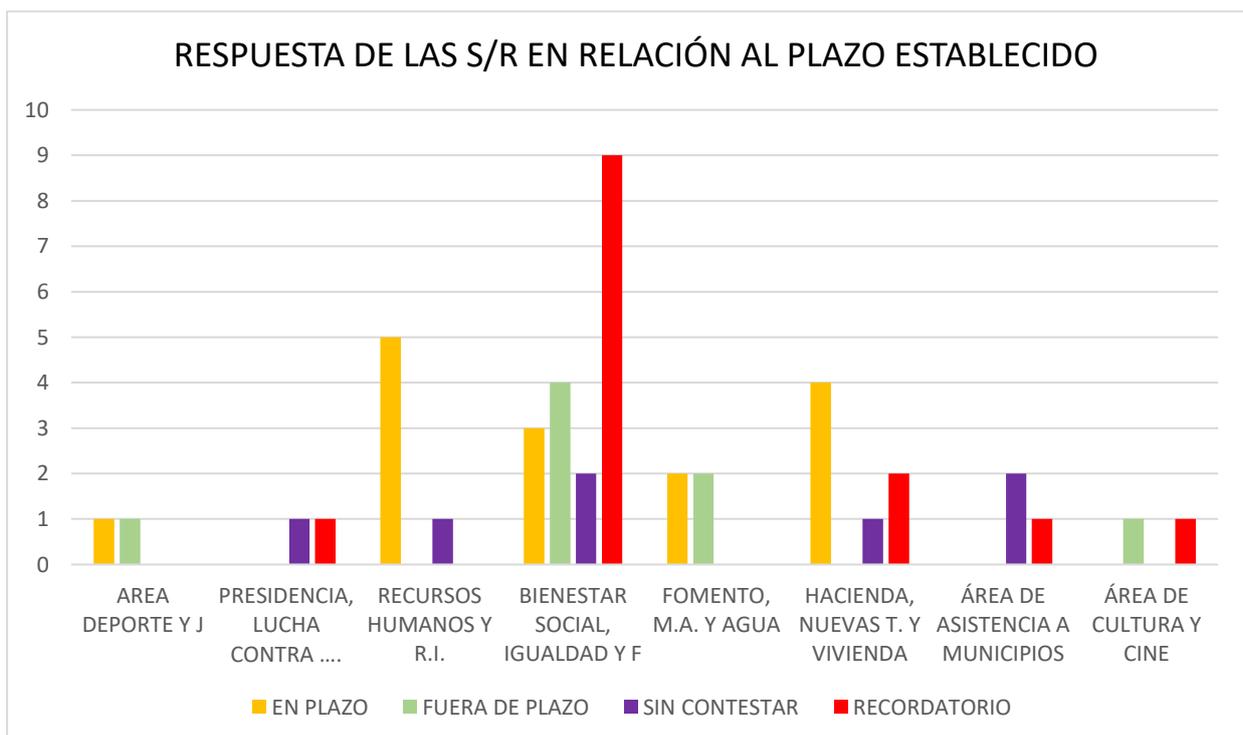
2.1.- Cumplimiento del Reglamento de Sugerencias y Reclamaciones por los diferentes Servicios

El Reglamento del libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Diputación de Almería en su art. 7.1 dice:” *Recibidas las sugerencias o reclamaciones el Diputado Delegado del Área correspondiente, en el plazo de veinte días naturales y previas las aclaraciones que estime oportuno recabar del ciudadano y de la dependencia objeto de la sugerencia o reclamación, informará al ciudadano de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas, dando traslado del informe emitido y de la comunicación que se ha remitido al ciudadano al Servicio de Recursos Humanos, a los efectos indicados en el artículo 8*”.Teniendo en cuenta esto podemos observar que:

Del total de las 56 S/R recibidas y tramitadas, solo 5 no han sido contestadas, 1 del Área de Presidencia, Lucha contra la despoblación y Turismo, 2 del Área de Hacienda, Nuevas tecnologías y Vivienda y 2 del Área de Asistencia a Municipios. Teniendo en cuenta estos datos, se evidencia que ha habido un descenso considerable en las “no contestadas” con respecto años anteriores, tal y como se puede apreciar en los siguientes gráficos:



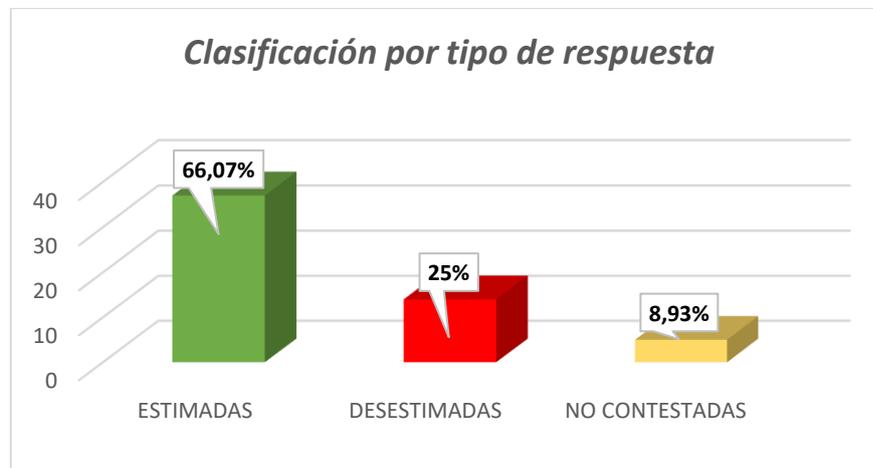
En cuanto a las respuestas a las 56 S/R tramitadas, se han contestado dentro del plazo establecido por el Reglamento de S/R, un total de 30 y fuera de plazo 21. Es decir, el 53,5% han sido contestadas dentro de plazo y el 37,5% han sido contestadas fuera de plazo, siendo el plazo medio de contestación de 18,23 días. En relación a esto señalar que, con la propuesta de mejora planteada en el informe del año anterior de enviar “recordatorio” a las dependencias que no habían contestado en plazo, se han obtenido resultados positivos ya que ha disminuido el número de “no contestadas”. Se han enviado un total de 14 NRI recordando la proximidad del vencimiento del plazo.



2.2.- Clasificación de las S/R por el tipo de respuesta

De las 51 S/R contestadas, 37 han sido estimadas, 14 han sido desestimadas. Por tanto, tal y como podemos observar en el siguiente gráfico, los porcentajes teniendo en cuenta el tipo de respuesta son:

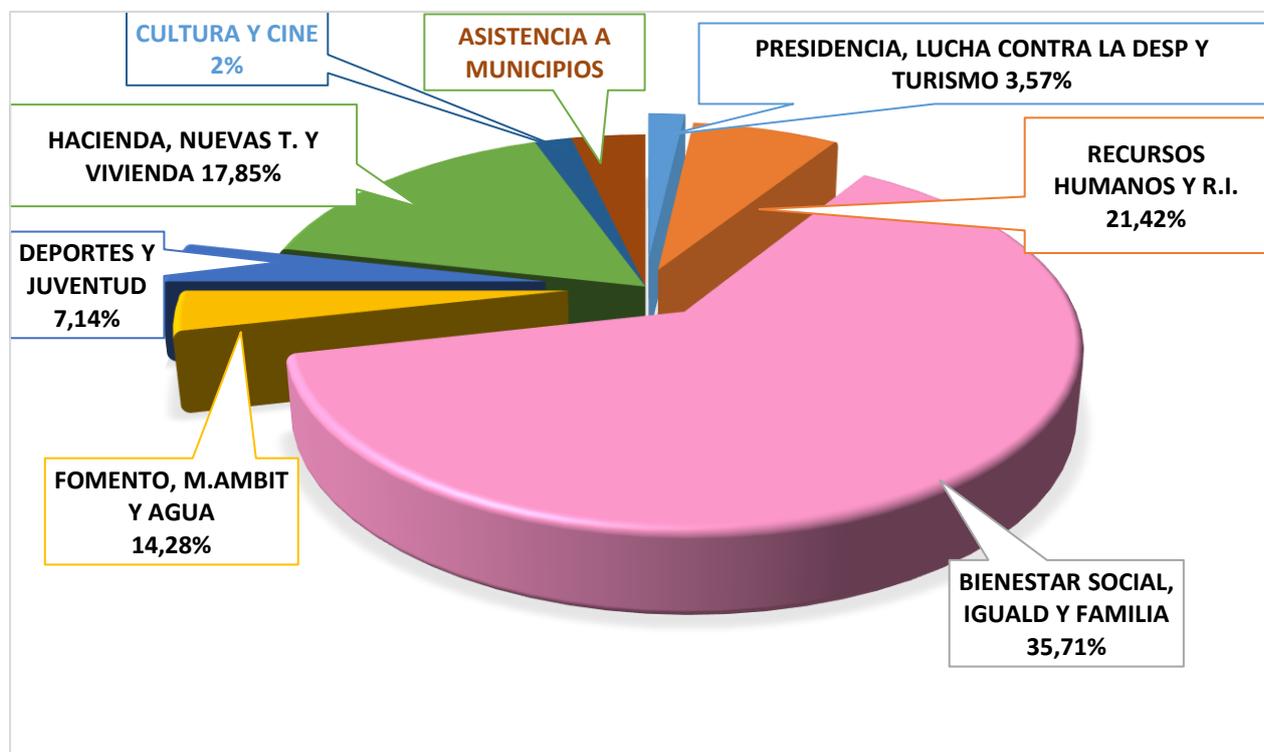
- Un 66,07% del total han sido **estimadas**.
- El 25% han sido **desestimadas**.
- El 8,93% **no han sido contestadas**.



2.3.- Clasificación de las S/R por Áreas

ÁREAS	SERVICIOS	NÚMERO DE S/R
PRESIDENCIA, LUCHA CONTRA LA DESPOBLACIÓN Y TURISMO	Seguridad	1
RECURSOS HUMANOS Y R.I.	Servicio de Personal	4
BIENESTAR SOCIAL, IGUALDAD Y FAMILIA	S. Provincial de SSC	31
	Mayores y 3er Sector	3
	Dirección de Igualdad y Familia	1
FOMENTO, MEDIO AMBIENTE Y AGUA	Servicio de Vías Provinciales	2
DEPORTES Y JUVENTUD	Servicio Jurídico y Administrativo	2
HACIENDA, NUEVAS TECNOLOGÍAS Y VIVIENDA	Servicio de Nuevas Tecnologías	2
	Servicio de Administración Tributaria	7
CULTURA Y CINE	Instituto de Estudios Almerienses	1
ASISTENCIA A MUNICIPIOS	Sección Asesoramiento Urbanístico	2
TOTAL		56

Si convertimos en porcentajes el número de S/R dirigidas a las diferentes Áreas podemos observar:



2.4.- Clasificación de las S/R por el motivo de las mismas

Teniendo en cuenta la memoria de años anteriores, el “motivo” de la interposición de las sugerencias y/o reclamaciones presentadas se ha ido modificando, quedando agrupado en la actualidad atendiendo a las siguientes categorías:

1. **Actualización de datos:** Datos erróneos o caducos del reclamante en bases de datos o en listados de la Diputación de Almería.
2. **Atención recibida:** En esta categoría, dado su carácter genérico se han recogido los siguientes motivos de reclamación.
 - Comportamiento no satisfactorio por parte de un empleado provincial al reclamante.
 - Dificultad en el acceso a un servicio por el horario de atención o por la distancia al lugar de residencia del reclamante.
 - Cambio frecuente de personal en servicios con atención personalizada al ciudadano.
3. **Actuaciones de empresas colaboradoras:** Reclamaciones presentadas por actuaciones competencia de empresas colaboradoras de la Diputación de Almería.

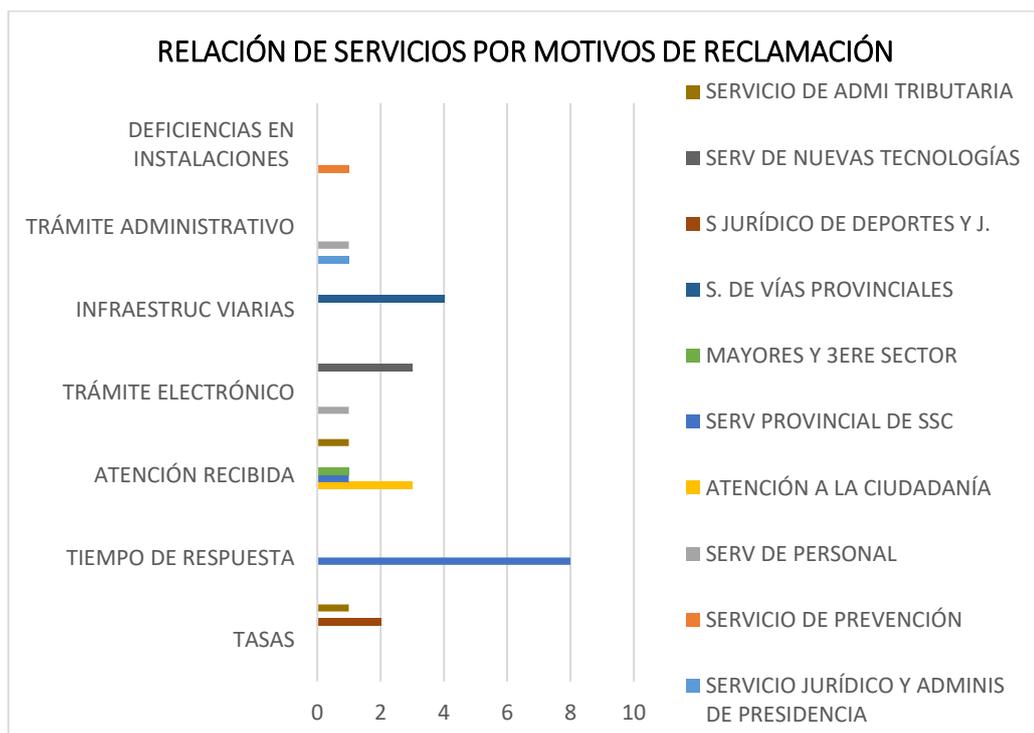
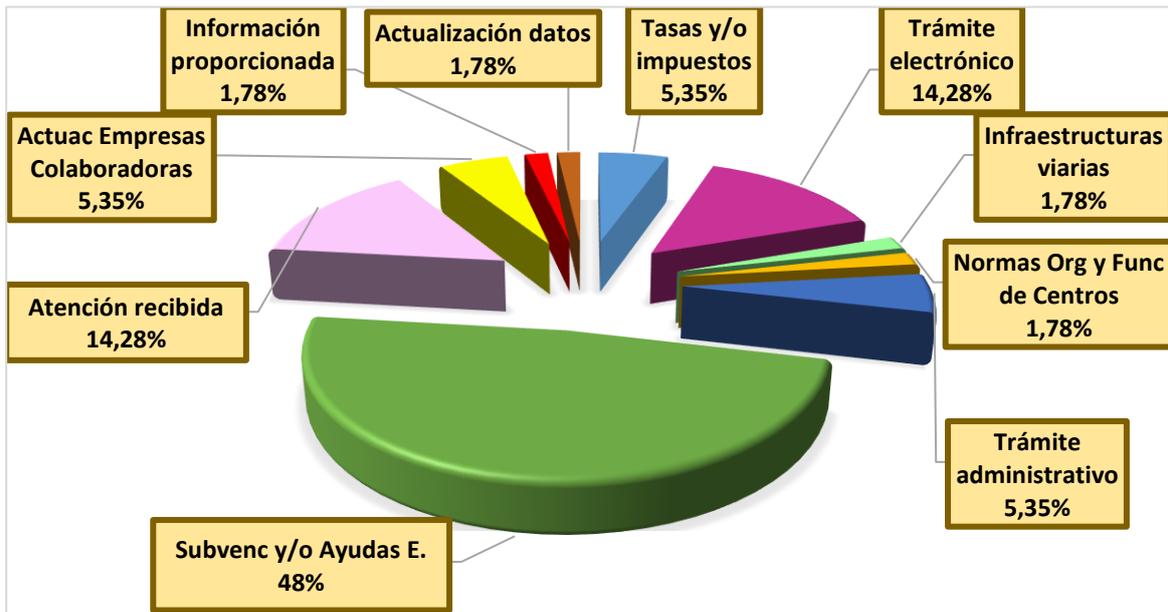
4. **Subvenciones/Ayudas económicas:** Desacuerdo con la gestión o no aprobación de las mismas.
5. **Deficiencias en instalaciones:** Mal funcionamiento o incorrecto estado de instalaciones en Centros de la Diputación de Almería.
6. **Información proporcionada:** Incompleta, errónea o incoherente.
7. **Infraestructuras viarias:** Mal estado de las redes viarias competencia de la Diputación de Almería
8. **Normas organización y funcionamiento de centros:** Reclamaciones interpuestas por la aplicación de Reglamentos de Régimen Interno de Centros de la Diputación de Almería.
9. **Tasas y/o Impuestos:** Desacuerdo con el importe de la tasa, error en la aplicación de los precios públicos.
10. **Tiempo de respuesta:** Tardanza o demora en la atención, contestación o tramitación.
11. **Tramitación Administrativa:** Actuación o gestión inexacta, incorrecta o inadecuada.
12. **Trámite electrónico:** Imposibilidad de realizar un trámite a través de la oficina virtual de la Diputación.

CATEGORÍA	2021	%
Subvenciones y /o Ayudas económicas	27	48,21%
Atención recibida	8	14,28 %
Trámite electrónico (oficina virtual)	8	14,28%
Tramitación administrativa	3	5,35 %
Tasas y/o impuestos	3	5,35%
Actuaciones de Empresas colaboradoras	3	5,35 %
Infraestructuras viarias	1	1,78%
Información proporcionada	1	1,78%
Normas Organización y funcionamientos de Centros	1	1,78%
Actualización de datos	1	1,78%
TOTAL	56	99,94%

El motivo más frecuente es el relacionado con subvenciones y/o ayudas económicas, con un **48,21%** del total de las reclamaciones, seguido de las reclamaciones interpuestas por “atención recibida”, que junto a “Trámite electrónico” siguen siendo los motivos más

habituales, con un porcentaje del **14,28%**, porcentajes que consideramos aún muy elevado, teniendo en cuenta que son de los principales servicios que debe ofrecer la Diputación.

En el Área de Deportes y Juventud, al igual que en años anteriores, el motivo que ha dado lugar a las reclamaciones no está relacionado con la actividad habitual de dicha área, sino con la gestión del programa “Reconecta”.



3. – CONCLUSIONES

Uno de los principales objetivos que se persigue con el seguimiento y gestión de las Sugerencias y Reclamaciones es convertirlas en valor añadido y conocimiento útil para la toma de decisiones, por parte de los responsables, sobre cambios o modificaciones de aquellos indicadores o procedimientos que así lo precisen.

La evaluación y el nivel de calidad con el que se prestan los servicios en la Diputación de Almería, necesita por tanto que exista un Sistema de Sugerencias y Reclamaciones sólido, no solo para determinar y establecer planes de mejora sino también como herramientas y mecanismos que favorezcan la participación ciudadana.

Los Servicios que son receptores de S/R, podrían considerarlo como algo negativo, ya que las S/R tramitadas nos suelen indicar que existe alguna situación que, a criterio de la persona que interpone la S/R debería ser rectificada o modificada para que fuese más satisfactorio y adecuado al servicio prestado. Por el contrario, cada S/R debería interpretarse como la “oportunidad” de mejora y progreso adecuando en la medida de lo posible la organización y prestación de los servicios a las expectativas de la ciudadanía.

Como se mencionó en el Informe anual del 2020, por las circunstancias anómalas que sufrimos durante gran parte de ese año, hubo una disminución en cuanto al número de S/R tramitadas. Se hace mención a dicho dato ya que, en relación al año anterior, este 2021 se han duplicado el número de S/R recibidas pasando de las 32 del 2020 a las 56 de este 2021.

Si observamos los datos analizados a lo largo de este Informe, podemos señalar que:

1. El mayor porcentaje de reclamaciones han sido las motivadas por **subvenciones y ayudas económicas**, en su mayoría correspondiéndose con el Área de Bienestar Social, que es una de las que mayor volumen de servicios directos a ciudadanos tienen.
2. Señalar también que, el segundo de los motivos que han dado lugar a la presentación de S/R, y que siguen siendo un alto porcentaje al igual que en años anteriores, son los relacionados con la categoría de **atención recibida, y trámite**

electrónico, ambos con el mismo porcentaje, un 14,28% del total de las S/R tramitadas.

3. En relación al **tiempo de respuesta** empleado para contestar las Sugerencias /reclamaciones recibidas, y a la fecha de este informe, se ha constatado que del total de S/R tramitadas, 30 han sido contestadas dentro del plazo establecido en el art. 7 del Reglamento de Sugerencias y Reclamaciones de la Diputación de Almería, y 21 fuera de dicho plazo. El resto, es decir 5, no han sido contestadas.

Si comparamos estos datos con los del año anterior, y teniendo en cuenta la aplicación de medidas para evitar el retraso en las contestaciones a los ciudadanos, hemos de señalar que, efectivamente, dichas medidas no han surtido el efecto deseado, ya que aún es elevado el número de contestadas fuera del plazo establecido, sin embargo, si ha habido un descenso en las no contestadas, pasando del 21% en 2020 al 8,93% en 2021.

4.- PROPUESTAS DE MEJORA

Si deseamos que el sistema de S/R cumpla su cometido, no solo debemos limitarnos a exponer los datos cuantitativamente, sino que se ha de valorar, qué ha motivado al ciudadano a interponer la S/R y si ésta realmente responde a una disfunción existente en la prestación de los servicios, aplicar medidas que subsanen las deficiencias puestas de manifiesto, si las hubiese. En este sentido, sería interesante que aquellos servicios que han sido receptores de un alto número de S/R hiciesen un análisis del porqué de la S/R y propongan las medidas planteadas para la mejora constante de los servicios ofrecidos.

A tenor de lo mencionado anteriormente, se debería recoger en el informe anual de S/R las propuestas realizadas por las diferentes dependencias de manera que estas puedan servir de ejemplo a otras y entre todos poder contribuir a una continua progresión de la calidad en los servicios ofrecidos, además de hacer que el sistema de S/R no sea un simple trámite, sino una acción de mejora, avance y adecuada respuesta a las demandas planteadas por la ciudadanía.

Detallamos a continuación algunas recomendaciones con la intención de facilitar y mejorar la gestión de las S/R tratando de conseguir un procedimiento claro, ágil y preciso tanto para la ciudadanía como para los servicios receptores de dichas S/R

- Es necesario seguir haciendo hincapié en la importancia de reducir todo lo posible el número de casos en los que se incumplan los plazos de contestación. Dicho compromiso es de mínimos en cualquier estándar de calidad, para ello, el pasado año se propuso: *“desde el Servicio de Organización e Información, se remitirá una nota al Jefe del Servicio de la S/R cinco días antes de que finalice el plazo de contestación”*. Como ya se ha mencionado en este informe, este indicador no ha sido suficiente para eliminar y dejar a cero el número de las S/R contestadas fuera de plazo, por tanto, hemos de seguir insistiendo, siendo conscientes, como ya se mencionó, que cuando un Servicio contesta, o no, a una S/R es la Diputación de Almería quién lo hace y por tanto es su imagen como administración la que sale fortalecida o debilitada de esa contestación, tenga o no razón el ciudadano.
- Teniendo en cuenta los indicadores propuestos en la Carta de Servicios de S/R, el presente informe se enviará a todos los Diputados de Área y a todos los Servicios de la Diputación de Almería con NRI del Diputado de Recursos Humanos y Régimen Interior.
- Se ha elaborado la CARTA DE SERVICIOS de las S/R que consideramos ofrecerá una información detallada y específica a través de los compromisos y los indicadores asociados a la contestación, logrando con ello un procedimiento eficaz que dé respuesta a las demandas de la ciudadanía y a sus expectativas en relación a cómo ser atendido ante una queja o reclamación.
- Seguir velando por el cumplimiento de los compromisos reflejados en la Carta de Servicios, analizando en las memorias anuales los indicadores de calidad propuestos para ello.
- Al analizar los datos recogidos, se ha tenido problemas para discernir entre las S/R estimadas y/o desestimadas, por lo que proponemos que en la respuesta al ciudadano o en los informes remitidos a la Sección de Organización, la dependencia haga constar si dicha S/R la consideran estimada o desestimada.
- Reiteramos la necesidad de realizar una revisión en profundidad del Reglamento de Sugerencias y Reclamaciones para no quedarnos en una mera recogida de datos y

poder llevar a cabo un seguimiento de las mejoras que se pueden introducir en la organización a partir de su recogida.

Para concluir, mencionar que para dar al sistema de SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES la importancia que tiene en relación a hacer efectivo el compromiso con la ciudadanía e ir implantando planes de mejora, es necesaria la difusión, comunicación e información del procedimiento, así como el correcto cumplimiento del mismo por los diferentes servicios y dependencias de la Diputación de Almería y del personal responsable de las mismas.