

MEMORIA SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES 2020

Las Hojas de Sugerencias y Reclamaciones (en adelante S/R), tienen por objeto dejar constancia de las quejas, reclamaciones, iniciativas o sugerencias, que los ciudadanos estimen convenientes sobre el funcionamiento de la Diputación de Almería.

La S/R ofrece a la dependencia receptora la oportunidad de poder evaluar si se está respondiendo o no a las expectativas del ciudadano en relación al servicio objeto de la reclamación para introducir las medidas correctoras pertinentes.

La Diputación de Almería mediante el Reglamento del Libro de Sugerencias y Reclamaciones, publicado en el BOP Nº 39, de 26 de febrero de 2003, 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”.

Recogidos los datos anuales del 2020, desde la Sección de Organización se ha elaborado el presente informe, estructurado en los siguientes apartados:

- Recogida de Datos: Se realiza un resumen por Áreas de las S/R recibidas: Servicios que las reciben, motivo de las mismas, plazo de contestación, tipo de respuesta...
- Análisis de Datos: Agrupación de datos para establecer un marco comparativo entre el Servicio dentro de la estructura global de la Diputación de Almería.
- Conclusiones.
- Propuestas de mejora

1.- RECOGIDA DE DATOS

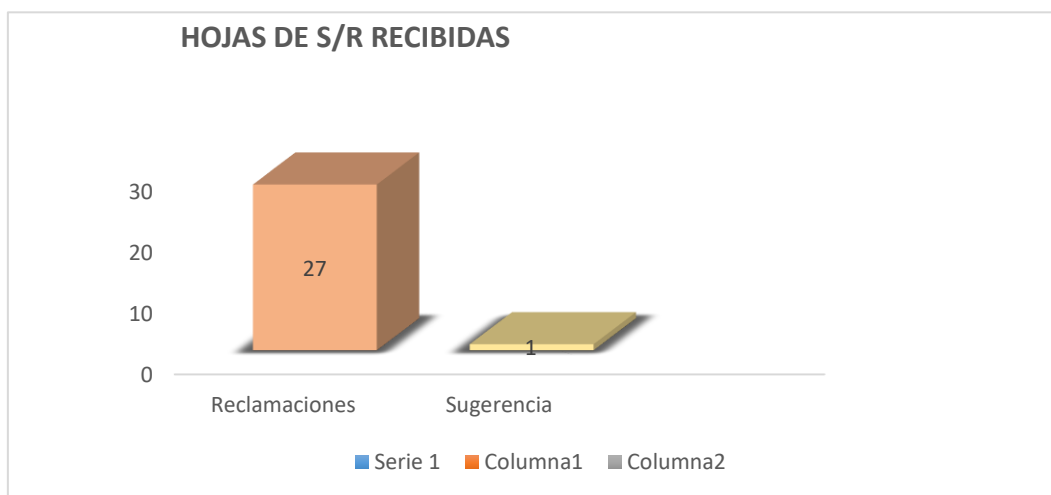
Los datos registrados hacen referencia a las hojas de S/R que se han recibido en el Registro General de la Diputación desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2020.

Cada una de las Hojas registradas recogen una única S/R por lo que la unidad de dato de este análisis (la Sugerencia o Reclamación) coincide con el número de Hojas de S/R registradas.

AÑO	Num. hojas S/R	TIPO			TRAMITACIÓN		
		RECLAMACION	SUGERE	NO PROCEDE	ESTIMADAS	DESESTIMADAS	NO CONTESTADA
2020	32	27	1	4	13	9	6

Como podemos observar, de las 32 S/R recibidas, 27 de ellas han sido reclamaciones y una ha sido una sugerencia.

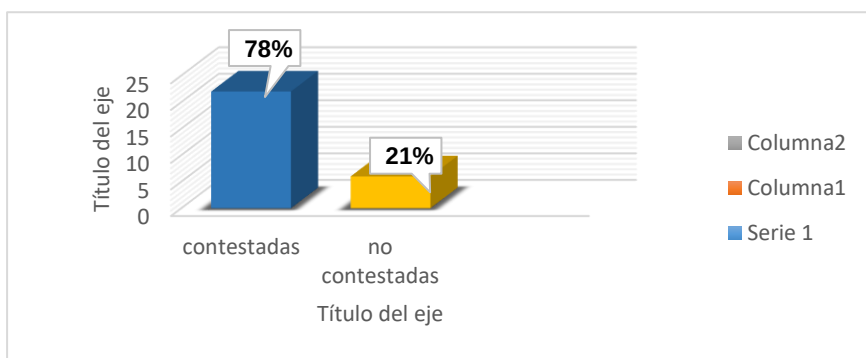
En la columna “NO PROCEDE” se han registrado cuatro “Hojas de S/R” que han sido solicitudes de ciudadanos a servicios de la Diputación de Almería, pero que de manera errónea han utilizado el modelo de formulario de las “Hojas de Sugerencias y Reclamaciones” por lo que han sido remitidas al Servicio de Organización como tales cuando no lo eran.



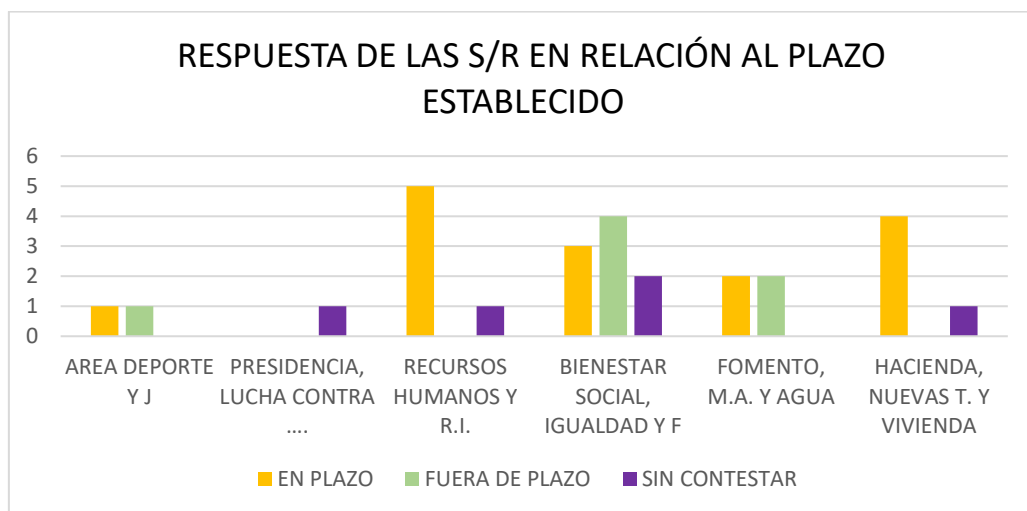
CUADROS RESUMEN

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:



De las 22 S/R contestadas, se han contestado dentro del plazo marcado por el Reglamento de S/R 15 y fuera de plazo 7. Es decir, el 68% han sido contestadas dentro de plazo y el 31,8% han sido contestadas fuera de plazo, siendo el plazo medio de contestación de 18 días.

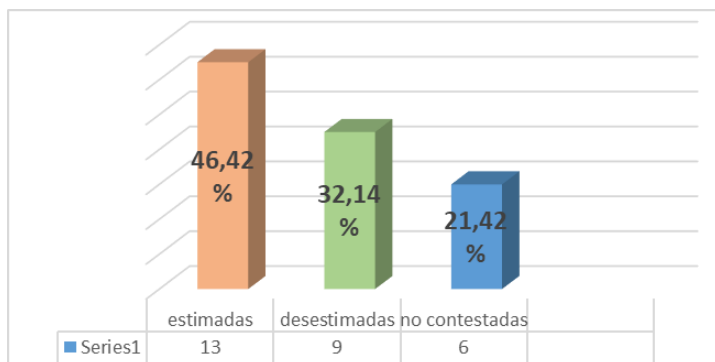


Clasificación de las S/R por el tipo de respuesta

De las 22 reclamaciones contestadas, 13 han sido estimadas y 8 han sido desestimadas y la sugerencia, desestimada.

Tal y como se detalla en el siguiente gráfico se puede comprobar que:

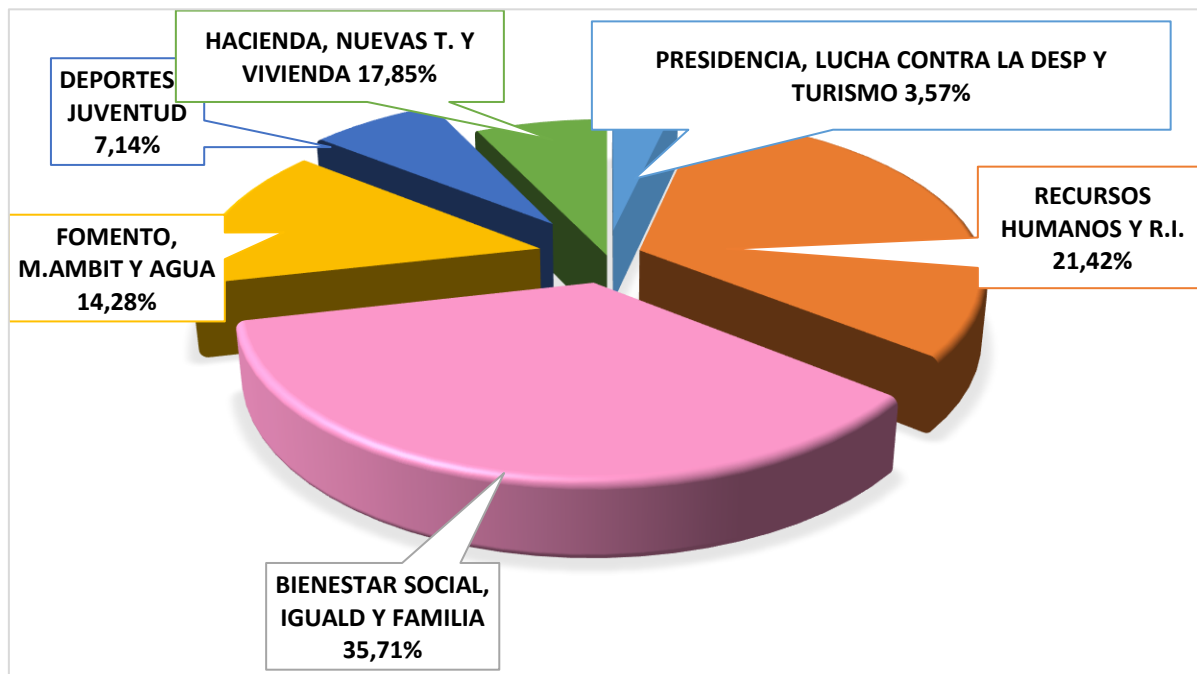
- Un 46,42% del total han sido **estimadas**.
- El 32,14% han sido **desestimadas**.
- El 21,42% **no han sido contestadas**



Clasificación de las S/R por Áreas

ÁREAS	SERVICIOS	NÚMERO DE S/R
PRESIDENCIA , LUCHA CONTRA LA DESPOBLACIÓN Y TURISMO	Servicio Jurídico y Administrativo de Presidencia	1
RECURSOS HUMANOS Y R.I.	S. de Prevención Laboral	1
	Servicio de Personal	2
	S. de Red Provincial y Atención a la ciudadanía	3
BIENESTAR SOCIAL, IGUALDAD Y FAMILIA	S. Provincial de SSC	9
	Mayores y 3er Sector	1
FOMENTO, MEDIO AMBIENTE Y AGUA	Servicio de Vías Provinciales	4
DEPORTES Y JUVENTUD	Servicio Jurídico y Administrativo	2
HACIENDA, NUEVAS TECNOLOGÍAS Y VIVIENDA	Servicio de Nuevas Tecnologías	3
	Servicio de Administración Tributaria	2
TOTAL		28

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



Clasificación de las S/R por el motivo de las mismas

El “motivo” de la interposición de las sugerencias y/o reclamaciones presentadas se han agrupado atendiendo a las siguientes categorías:

- **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.
- **Trámite Electrónico (oficina virtual):** Esta categoría hace referencia al funcionamiento de las plataformas web para la realización de trámites a través de la oficina virtual de la Diputación.

- **Infraestructuras viarias:** Mal estado de las redes viarias competencia de la Diputación de Almería.
- **Trámite administrativo:** Actuación o gestión inexacta, incorrecta o inadecuada.
- **Tiempo de respuesta:** Tardanza o demora en la atención, contestación o tramitación
- **Tasas:** Desacuerdo con el importe de la tasa o, error en la aplicación de los precios públicos.
- **Deficiencias en instalaciones:** Mal funcionamiento o incorrecto estado de instalaciones en Centros de la Diputación de Almería.

CATEGORÍA	2020	%
Tiempo de Respuesta	8	28,57%
Atención recibida	6	21,42%
Trámite electrónico (oficina virtual)	3	10,71%
Infraestructuras viarias	4	14,28%
Trámite administrativo	4	14,28%
Tasas	2	7,14%
Deficiencias en instalaciones	1	3,57%
TOTAL	28	99,97%

