



DIPUTACIÓN
DE ALMERÍA

MEMORIA
ANUAL
2025

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

INFORME SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES 2025

1.INTRODUCCIÓN

2.RECOGIDA DE DATOS

2.1.- Resumen estadístico por áreas

3.– ANÁLISIS DE DATOS

3.1.- Clasificación de la S/R por Áreas y Servicios

3.2.- Clasificación por motivo según categorías

4.– CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

5.– PROPUESTAS DE MEJORA



DIPUTACIÓN DE ALMERÍA



RECLAMACIONES

Manifestaciones de insatisfacción ante demoras, mal funcionamiento o trato deficiente en la atención recibida por parte del personal de la Diputación de Almería.

1

INFORME SOBRE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES AÑO 2025

2

SUGERENCIAS

Propuestas e ideas aportadas por la ciudadanía para modernizar, simplificar o mejorar el funcionamiento de las instalaciones y la prestación de los servicios públicos

LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Se contemplan como la oportunidad necesaria para facilitar la participación ciudadana, tratando de acercar la Diputación de Almería a la ciudadanía y utilizándose además como un indicador para la evaluación continua de la CALIDAD en los servicios prestados

1.- INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 del **Reglamento de Sugerencias y Reclamaciones de la Diputación de Almería**, publicado en el BOP núm. 71/2023, de 17 de abril, y teniendo en consideración los principios en materia de publicidad activa, regulados por la **Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno**, se emite el presente Informe sobre las Sugerencias y Reclamaciones tramitadas desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2025 en la Diputación Provincial de Almería.

Los datos recogidos a lo largo del año 2025 han sido clasificados por áreas y teniendo en cuenta los motivos que las han causado, llevando un registro detallado de cada una de las Sugerencias y Reclamaciones presentadas y que han dado lugar al estudio, tramitación y valoración de las mismas.

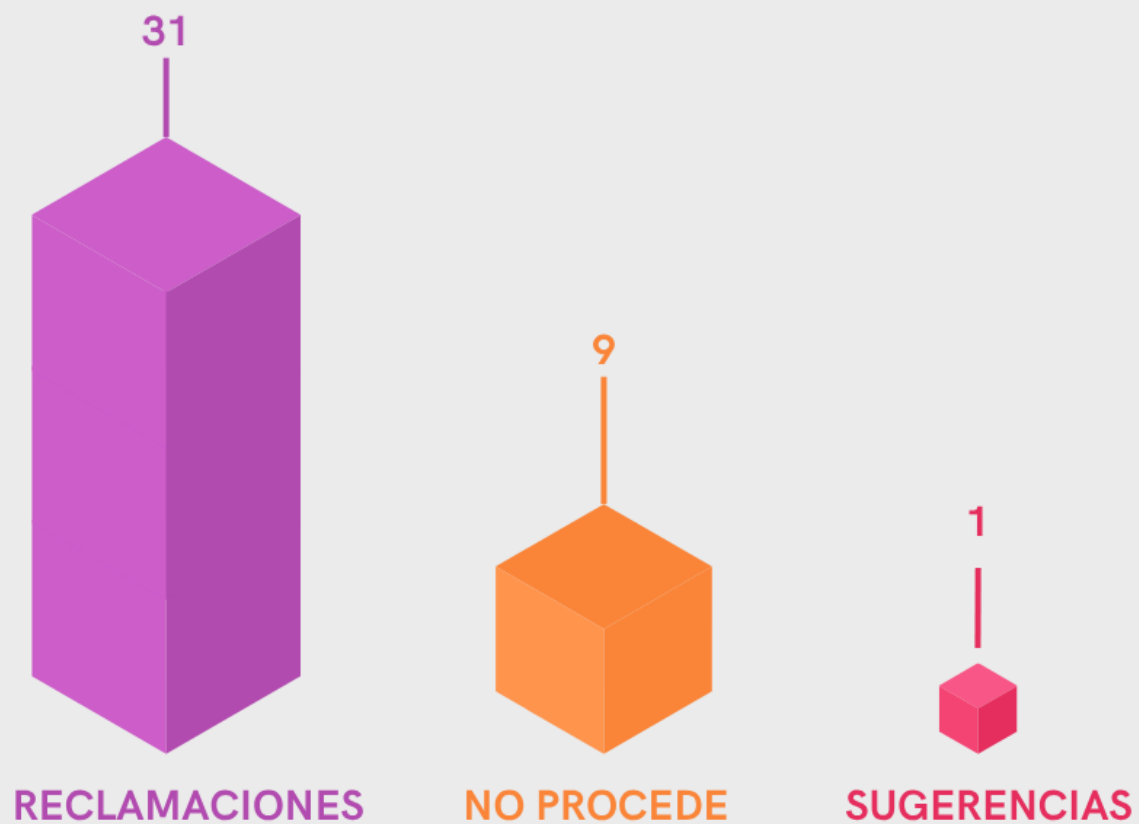
Con la elaboración de este informe pretendemos además de continuar analizando y estudiando tanto aquellas incidencias manifestadas por la ciudadanía y que suponen descontento, como las sugerencias que pueden aportar propuesta de mejora, evaluar el funcionamiento de los servicios, detectar deficiencias y con ello ofrecer una mejora continua de dichos servicios que pueda redundar en una mayor satisfacción de la ciudadanía en su relación con la Diputación de Almería.

El Sistema de Sugerencias y Reclamaciones no tendría ningún valor si no es conocido por todo el personal que conforma la Diputación de Almería y por la ciudadanía que esté interesada en conocer más sobre dicha institución, ya que es la manera de poner en valor todo lo analizado y propuesto y que pueda servir para mejorar el funcionamiento de la Diputación, así como de los servicios que presta a la ciudadanía.



2.- RECOGIDA DE DATOS

N° DE SOLICITUDES RECIBIDAS: 41





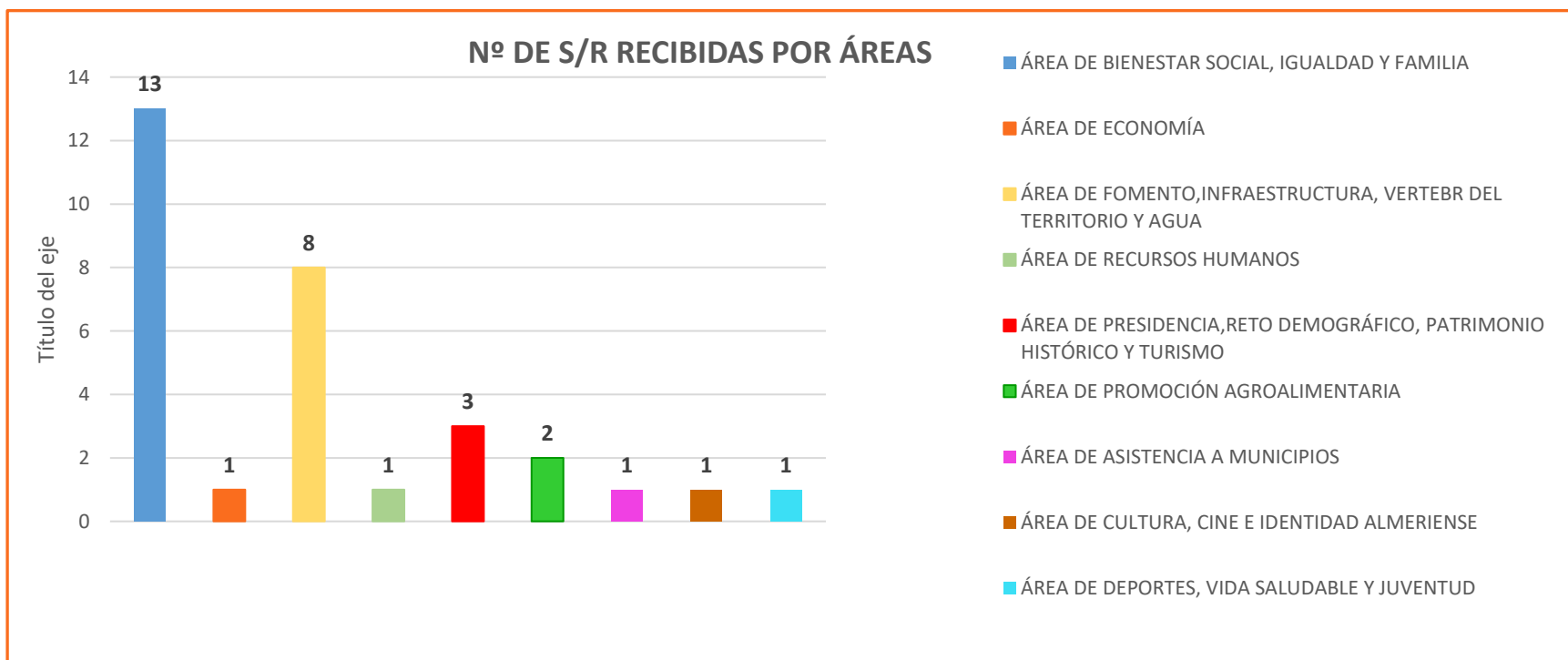
2.1.- RESUMEN ESTADÍSTICO POR ÁREAS

ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL, IGUALDAD Y FAMILIA	☐ Nº de reclamaciones: 13 ☐ Motivo: - Código 4 (Subvenciones/ayudas eco.): 2 - Código 2 (Atención recibida): 5 - Código 10 (Tiempo de respuesta): 2 - Código 1 (Actualización de datos): 1 - Código 11 (Trámite Administrativo): 3+1*<i>la misma reclamación causada por dos motivos</i> ☐ No contestada: 0
ÁREA DE PRESIDENCIA, RETO DEMOGRÁFICO, PATRIMONIO HISTÓRICO Y TURISMO	☐ Nº de reclamaciones: 3 ☐ Motivo: - Código 5 (Deficiencias en instalaciones): 3 ☐ No contestada: 1
ÁREA DE FOMENTO, INFRAESTRUCTURAS, VERTEBRACIÓN DEL TERRITORIO Y AGUA	☐ Nº de Reclamaciones: 8 ☐ Motivo: - Código 7 (Infraestructuras viarias): 6 - Código 13 (Otros.): 1



	- Código 5 (Deficiencias en instalaciones): 1 ☐ No contestadas: 1
ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	☐ Nº de Reclamaciones: 1 ☐ Motivo: - Código 13 (Otros):1 ☐ No contestadas: 0
ÁREA DE ECONOMÍA	☐ Nº de Reclamaciones: 1 ☐ Motivo: - Código 11 (Tramitación administrativa):1 - Código 2 (Atención recibida): 1 ☐ No contestadas: 1
ÁREA DE DEPORTES, VIDA SALUDABLE Y JUVENTUD	☐ Nº de Reclamaciones: 1 ☐ Motivo: Código 13 (Otros): 1 ☐ No contestadas: 0
ÁREA DE CULTURA,CINE E IDENTIDAD ALMERIENSE	☐ Nº de Reclamaciones: 1 ☐ Nº de Sugerencias: 1 ☐ Motivo: Código 13 (Otros): 1 ☐ No contestadas: 2

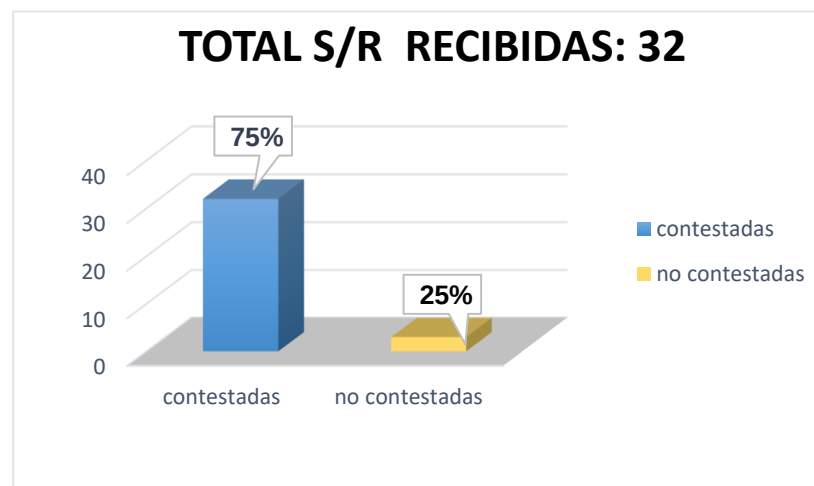
ÁREA DE PROMOCIÓN AGROALIMENTARIA, COMERCIO Y CONSUMO	☐ Nº de Reclamaciones: 2 ☐ Motivo: - Código 2 (Atención recibida): 2 ☐ No contestadas: 2
ÁREA DE ASISTENCIA A MUNICIPIOS	☐ Nº de Reclamaciones: 1 ☐ Motivo: - Código 10 (Tiempo de respuesta): 1 ☐ No contestadas: 1



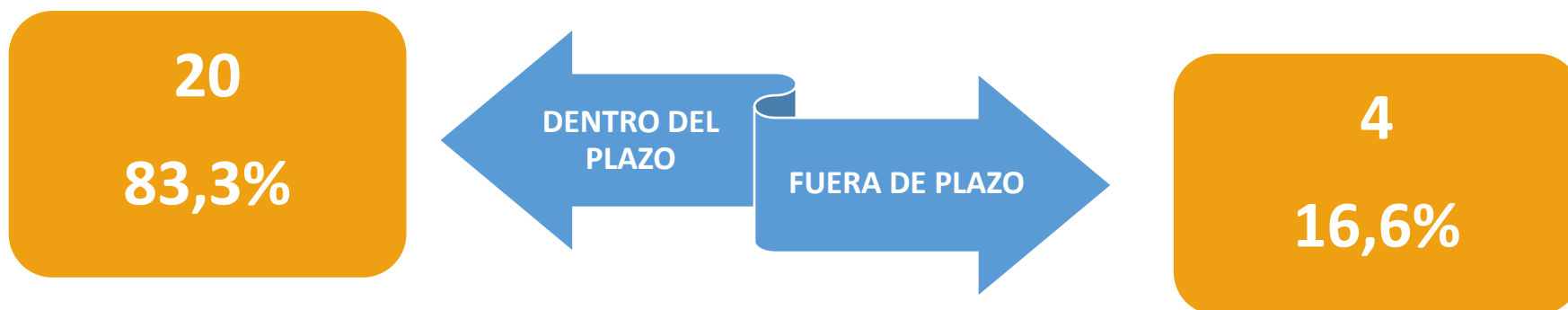
3.- ANÁLISIS DE DATOS

De las 32 Sugerencias y Reclamaciones recibidas, 8 no han sido contestadas. Este dato es uno de los más relevantes a tener en cuenta a la hora de la valoración de las S/R tramitadas a lo largo de este año en la Diputación de Almería, ya que nos lleva a reflexionar sobre la importancia que tiene el dar respuesta a dichas S/R, por diferentes motivos:

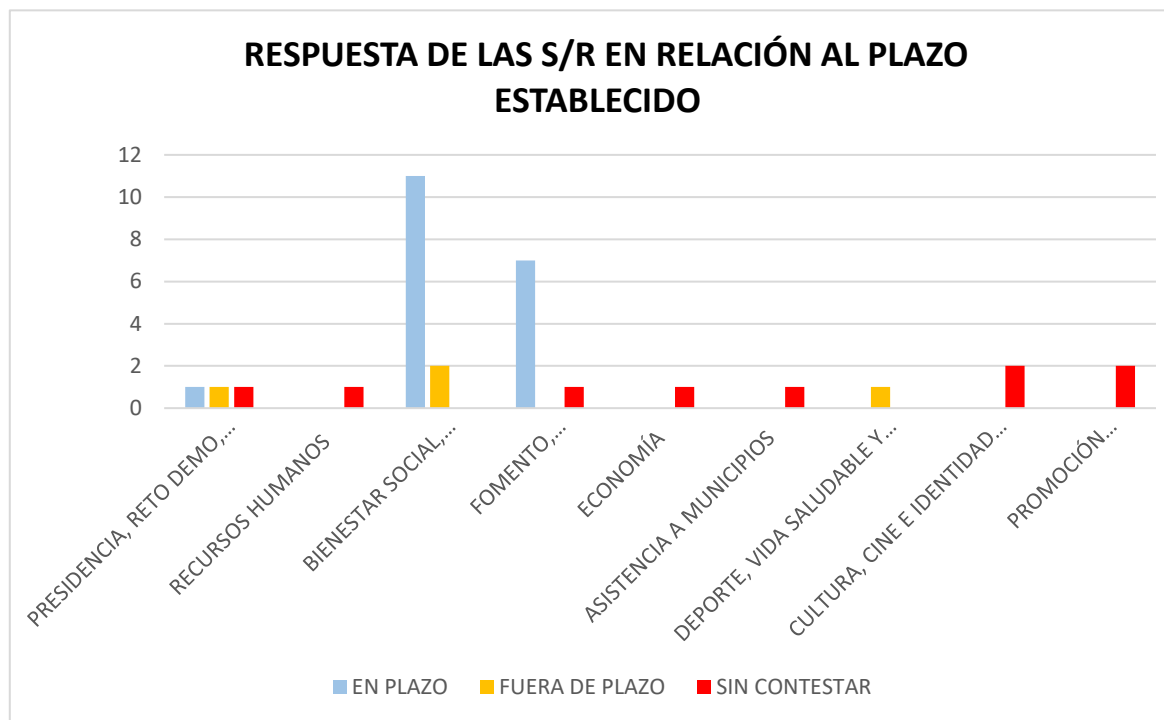
- Atender el derecho que la ciudadanía tiene de obtener respuesta, que por otro lado implica reforzar canales de comunicación.
- Hacer ver que nos importa la opinión de los usuarios y la valoración que hacen de los servicios con la intención de reforzar fortalezas y corregir debilidades dando lugar a una retroalimentación.
- Evitar que la ciudadanía tenga una imagen negativa de la Administración, sintiéndose ignorada.
- Cumplir y hacer cumplir con el Reglamento que se ha elaborado para tal fin.



En cuanto a los 20 días hábiles, que es el plazo establecido según el Reglamento de Sugerencias y Reclamaciones para dar respuesta a las reclamaciones recibidas en las diferentes Áreas y/o Servicios, se puede observar que de las 24 que han sido contestadas, 4 se han contestado **fuera del plazo** establecido.

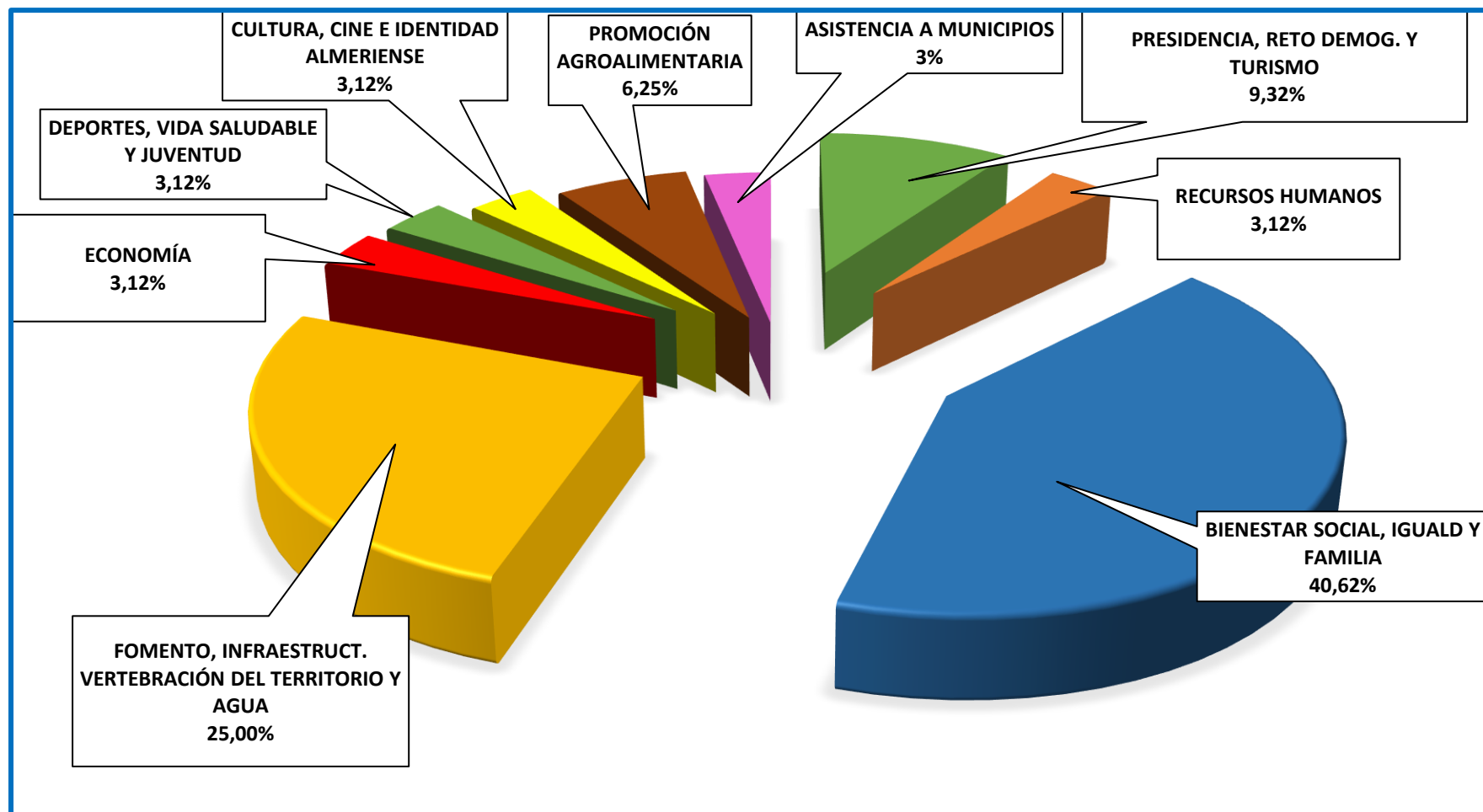


Teniendo en cuenta los datos anteriores y haciendo una comparativa por Áreas, podemos observar:





3.1.- CLASIFICACIÓN Y PORCENTAJES POR ÁREAS



3.2.- CLASIFICACIÓN DE S/R POR MOTIVOS SEGÚN CATEGORÍAS PROPUESTAS

Para poder hacer una clasificación de las S/R recibidas, se han propuesto una serie de categorías teniendo en cuenta los motivos que más se han ido repitiendo. Conocer dichos motivos nos ayuda a identificar de manera más exhaustiva qué reclama la ciudadanía y por tanto qué se debe mejorar.

Los datos presentados en este informe se han clasificado en función de 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.
 - a. Comportamiento no satisfactorio por parte de un empleado provincial, desde el punto de vista del reclamante.
 - b. Dificultad en el acceso a un servicio por el horario de atención o por la distancia al lugar de residencia del reclamante.
 - c. Cambio frecuente de personal en servicios con atención personalizada al ciudadano.
3. **Actuaciones de empresas colaboradoras:** Reclamaciones presentadas por actuaciones realizadas por empresas colaboradoras de la Diputación de Almería.
4. **Subvenciones/Ayudas económicas:** Desacuerdo con la gestión o no aprobación de las subvenciones o ayudas.
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. **Tributos/ Precios públicos:** Desacuerdo con el importe de una 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.

13. **Otros:** No se puede clasificar en ninguno de los ítems anteriores.

CATEGORÍA	2025	%
Actualización de datos	1	3,02
Subvenciones y /o Ayudas económicas	2	6,06
Atención recibida	8	24,24
Tramitación administrativa	5	15,15
Tiempo de respuesta	3	9,09
Infraestructuras viarias	6	18,18
Deficiencias en instalaciones	4	12,12
Otros (Sin clasificar)	4	12,12
TOTAL	33*	99,98%

***Nota:** En el total de las categorías contabilizadas sale una más que el total de las reclamaciones, esto es debido a que una de las reclamaciones recibidas se ha clasificado por dos motivos diferentes, por tanto, la misma reclamación se ha contabilizado dos veces, pudiendo parecer que el número total es erróneo.

Observando el número total de cada una de las categorías, se puede apreciar que este año, la más frecuente ha sido “**atención recibida**”, suponiendo un **24,24%** del total de las reclamaciones. Esta cifra, como mínimo es un poco inquietante y merece por lo menos que hagamos una reflexión al respecto y nos preguntemos, ¿Qué está ocurriendo? De alguna forma, este dato denota que el trato humano está fallando y no podemos perder de vista que nuestro trabajo tiene sentido porque de manera directa o indirecta nos debemos a la ciudadanía, al bienestar y a la mejora continua de nuestra sociedad.

En cuanto al 12,12% de las reclamaciones que no se han podido clasificar y se han contabilizado en la categoría “otros”, la lectura de ese dato nos indica que tal vez, hemos de revisar las categorías propuestas y actualizarlas en función de los cambios producidos y de la frecuencia en la temática motivo de reclamaciones.

4.- CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

Como se ha mencionado en informes anteriores, los cambios producidos en la organización de las áreas y /o servicios de la Diputación, dificultan de manera indirecta el estudio y recuento de las S/R, en especial, cuando dichos cambios se producen en la mitad del año en curso, por motivos evidentes (un Área y/o servicio puede cambiar de nombre o crearse nuevo), por lo que hay ocasiones en las que es complicado ubicar la S/R en un área y/o servicio determinado.

En el punto anterior ya se ha hecho mención al incremento de las reclamaciones por motivo de “atención recibida”. Es cierto que existe un estrés generalizado en la población por el modo de vida al que nos estamos encaminando, que a la vez genera crispación y, por ende, reclamaciones que demandan respuestas inmediatas que son complicadas de realizar, no obstante, la actitud en relación al trato del/la empleado/a ante la ciudadanía es necesario que sea cordial, empática y correcta, para evitar posibles conflictos, fomentar la confianza de la ciudadanía ante la Administración y potenciar una buena imagen de la misma, cumpliendo con el principal objetivo de esta Diputación, atender las necesidades de las personas demandantes de nuestros servicios con el máximo de calidad.

Si aplicásemos la técnica DAFO a las S/R recibidas a lo largo del año 2025, teniendo en cuenta los motivos que las han generado y las respuestas emitidas por las áreas implicadas, podríamos concluir:



ANÁLISIS D.A.F.O.

La Técnica **DAFO** aplicada a las Sugerencias y Reclamaciones nos permite valorar la **DEBILIDADES**, **FORTALEZAS**, **AMENAZAS** Y **OPORTUNIDADES** para poder conocer los puntos débiles de la organización y programar un plan de actuación para la **mejora continua de la calidad** en los servicios prestados

DEBILIDADES

factores internos que pueden derivar en ser las causas más comunes que generen una reclamación o sugerencia

- Desconocimiento de los trabajadores del reglamento de S/R vigente en la Diputación de Almería.
- Atención indirecta (a través de un formulario) a la ciudadanía que provoca falta de empatía.
- Aumento de burocracia en la tramitación con ausencia de plataformas que agilicen y favorezcan el seguimiento de las S/R

Idea Estupenda:

Informar a los/as trabajadores/as a través de charlas y/o cursos de formación sobre la importancia que las S/R tienen en la buena gestión de la Calidad de los Servicios

AMENAZAS

Factores externos que pueden obstaculizar el buen hacer y la gestión en la prestación de los Servicios

- Desconocimiento de la ciudadanía en relación al trámite y la normativa de las S/R.
- Aumento de reclamaciones en relación a la atención recibida.
- Reclamaciones no resueltas que pueden dar lugar a publicaciones en redes sociales, derivando en una mala imagen institucional

Idea fenomenal:

Empatizar con la ciudadanía, siendo conscientes de que detrás de un formulario hay una persona.

- Contestar las S/R en el mínimo tiempo posible.

FORTALEZAS

Factores internos que favorecen la tramitación y gestión de las sugerencias y reclamaciones

- El personal implicado en la tramitación, velando por el cumplimiento de la normativa en relación al trámite de las S/R.
- Los medios materiales (plataformas y publicaciones de información como CARTA DE SERVICIOS) para la tramitación de S/R puestos al servicio de la ciudadanía.

Idea moderna:

Crear una plataforma específica, rápida e intuitiva para que los ciudadanos puedan plantear sus S/R y realizar el seguimiento de las mismas

OPORTUNIDADES

Factores externos que podemos aprovechar para mejorar tanto la tramitación de las S/R como la calidad de los servicios prestados.

- Las sugerencias: además de ser una manera de interactuar con la ciudadanía es una aportación que nos puede ayudar a mejorar.
- Una reclamación puede ser una oportunidad de cambiar algo que no está funcionando adecuadamente.

Idea brillante:

Crear un buzón "on Line" donde la ciudadanía pueda valorar la atención recibida en relación a la tramitación de la S/R realizada.