

2022



Memoria Sugerencias y Reclamaciones

MEMORIA SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES 2022

1.- RECOGIDA DE DATOS	3
1.1.- Resumen estadístico por Áreas y Servicios	4
2.- ANÁLISIS DE DATOS	5
2.1.- Cumplimiento del Reglamento de Sugerencias y Reclamaciones por los diferentes Servicios	6
2.3.- Clasificación de las S/R por Áreas y Servicios	7
2.4.- Clasificación de las S/R por el motivo de las mismas	8
3. – CONCLUSIONES	10
4.- PROPUESTAS DE MEJORA	12

MEMORIA SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES 2022

El Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, contempla el programa de quejas y sugerencias entre los programas que integran el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

Partiendo de la consideración de que las sugerencias y reclamaciones (en adelante S/R) forman parte de la política de mejora de la calidad de la Diputación de Almería, se ha actualizado la regulación de esta materia que era del año 2003 a través de la aprobación del [nuevo Reglamento](#) publicado en el BOP núm. 71/2023, de 17 de abril.

Asimismo, por Decreto de la Presidencia núm.1268/2023, de 18 de mayo, se ha aprobado la “[Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones](#)” de la Diputación de Almería, donde aparecen enumerados los compromisos con la ciudadanía en la tramitación y gestión de las S/R.

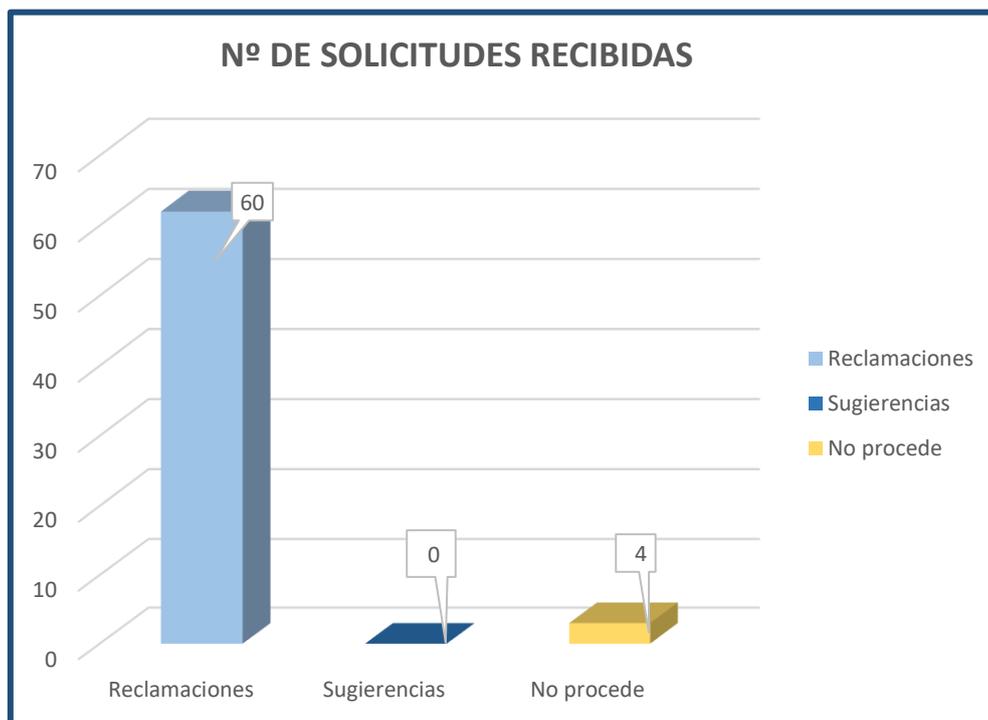
Las S/R son el canal a través del cual, podemos conocer la percepción y el grado de satisfacción que la ciudadanía tiene acerca de los servicios ofrecidos por la Diputación de Almería. Conscientes de esto, en la Carta de servicio de S/R hemos especificado una serie de compromisos que faciliten la relación con la ciudadanía y nos ayude como profesionales a dar cumplimiento y respuesta a las demandas planteadas.

Un año más, desde la Sección de Organización, se elabora el Informe de S/R, no solo con el objetivo de dar cumplimiento a la obligación legal de elaborar y publicar, con carácter anual, un resumen estadístico de las S/R recibidas, según aparece en el art. 8 del actual Reglamento, sino con la intención de hacer hincapié en la valoración de estas como oportunidad para ayudar a mejorar los servicios ofrecidos y en la medida de lo posible, tratar de subsanar aquellas deficiencias que se hayan puesto de manifiesto por medio de dicho trámite.

En el presente informe, se estudian y valoran todos los datos recogidos a través de las S/R recibidas. Con toda esta información, además de presentar un resumen estadístico de las S/R que han tenido entrada en la Diputación, se realiza un análisis cualitativo en el que tenemos en cuenta: motivos que generan las S/R, Áreas o Departamentos receptores de las mismas, respuestas emitidas, cumplimiento o no de los plazos establecidos, etc.

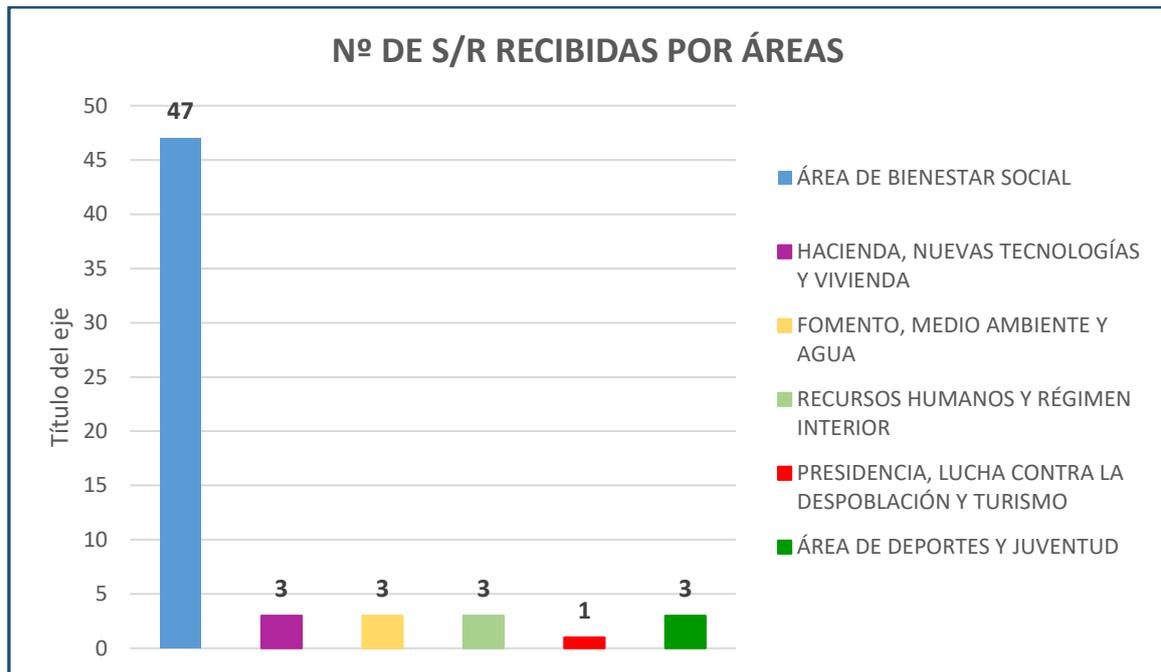
Este informe corresponde a las S/R presentadas desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2022.

1.- RECOGIDA DE DATOS	<ul style="list-style-type: none">• Núm. de Solicitudes Presentadas: 64• Tipo:<ul style="list-style-type: none">– Reclamaciones: 60– Sugerencias: 0– No procede: 4
------------------------------	--



1.1.- Resumen estadístico por Áreas y Servicios

<p>ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL, IGUALDAD Y FAMILIA</p>	<input type="checkbox"/> Nº de reclamaciones: 47 <input type="checkbox"/> Motivo: - Código 4 (Subvenciones/ayudas eco.): 7 - Código 2 (Atención recibida): 4 - Código 10 (Tiempo de respuesta): 24 - Código 3 (Actuación empresa colabora.): 12 <input type="checkbox"/> No contestada: 0
<p>ÁREA DE HACIENDA, NUEVAS TECNOLOGÍAS Y VIVIENDA</p>	<input type="checkbox"/> Nº de reclamaciones: 3 <input type="checkbox"/> Motivo: - Código 12 (Trámite electrónico): 3 <input type="checkbox"/> No contestada:2
<p>ÁREA DE DEPORTES Y JUVENTUD</p>	<input type="checkbox"/> Nº de Reclamaciones: 3 <input type="checkbox"/> Motivo: - Código 11 (Tramitación administrativa): 1 - Código 3 (Actuación empresa colabora.): 2 <input type="checkbox"/> No contestadas: 1
<p>FOMENTO, MEDIO AMBIENTE Y AGUA</p>	<input type="checkbox"/> Nº de Reclamaciones: 3 <input type="checkbox"/> Motivo: - Código 7 (Infraestructuras viarias): 2 - Código 3 (Actuación empresa colabora.): 1 <input type="checkbox"/> No contestadas: 2
<p>RECURSOS HUMANOS Y RÉGIMEN INTERIOR</p>	<input type="checkbox"/> Nº de Reclamaciones: 3 <input type="checkbox"/> Motivo: - Código 11 (Tramitación administrativa): 3 - Código 5 (Deficiencia en instalación): 1 <input type="checkbox"/> No contestadas: 0
<p>GABINETE DE PRESIDENCIA</p>	<input type="checkbox"/> Nº de Reclamaciones: 1 <input type="checkbox"/> Motivo: - Código 2 (Atención recibida): 1 <input type="checkbox"/> No contestadas: 1



2.- ANÁLISIS DE DATOS

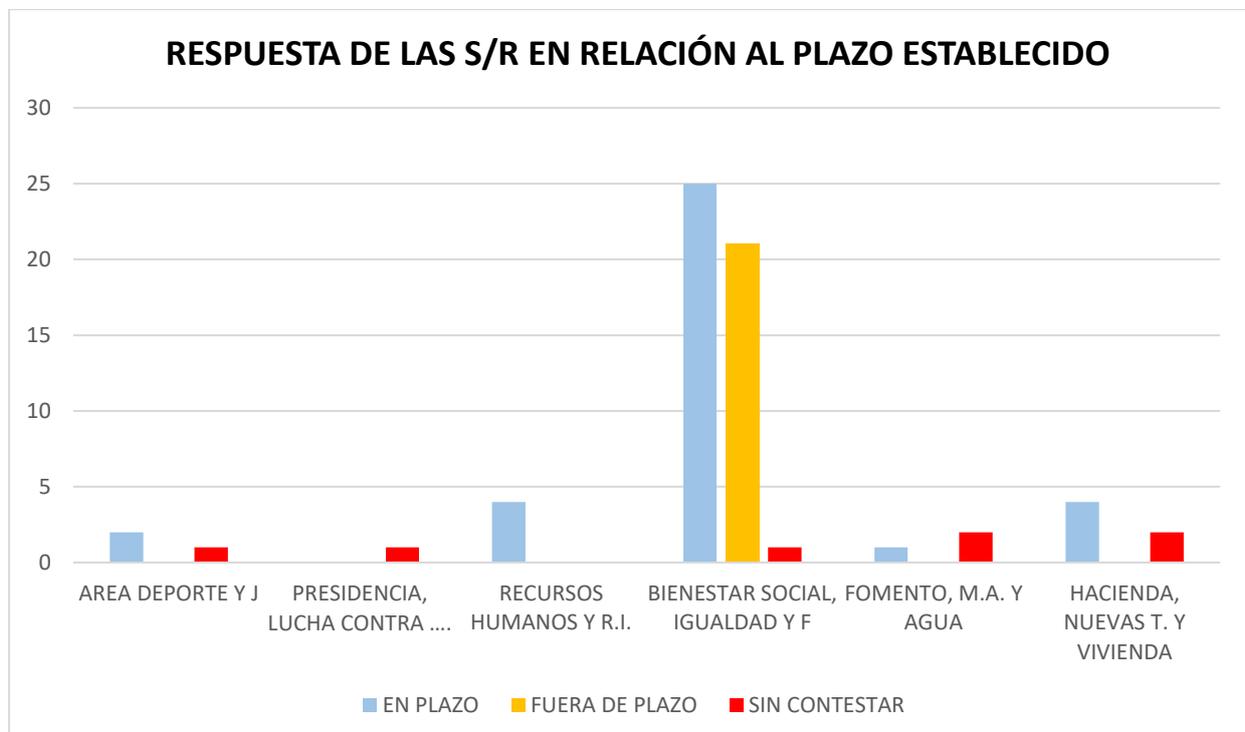
2.1.- Cumplimiento del Reglamento de Sugerencias y Reclamaciones por los diferentes Servicios

El Reglamento de Sugerencias y Reclamaciones de la Diputación de Almería de 2003, en su art. 7.1 dice:” *Recibida la sugerencias o reclamación por la dependencia objeto de la misma, el/la Diputado/a Delegado/a 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 le ha emitido 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 60 S/R recibidas y tramitadas, 6 no han sido contestadas. 1 del Área de Presidencia, Lucha contra la despoblación y Turismo, 2 del Área de Hacienda, Nuevas tecnologías y Vivienda, 1 del Área de Deportes y Juventud y 2 del Área de Fomento, Medio Ambiente y Agua.



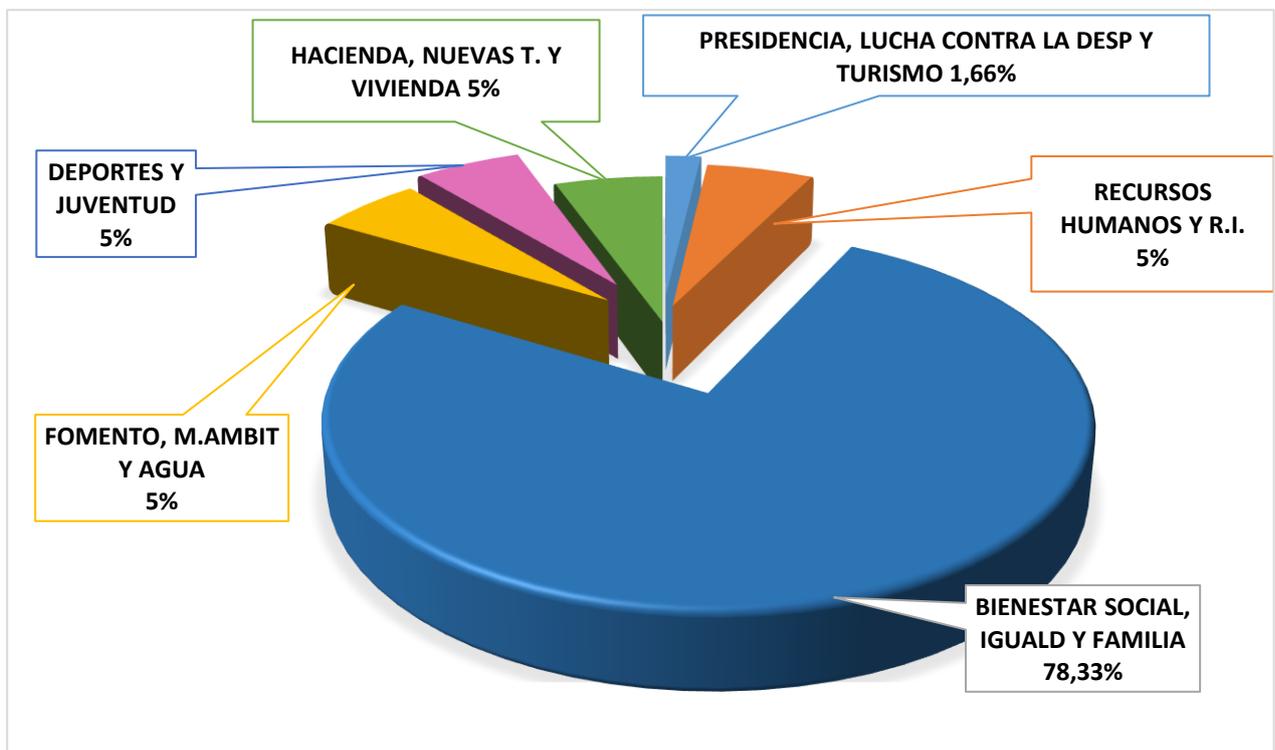
En cuanto a las respuestas, de las 54 S/R contestadas, un total de 32, es decir, el **59,2%** se han contestado dentro del plazo establecido por el Reglamento de S/R y 22, el **40,7%**, han sido contestadas fuera de plazo.



2.2.- Clasificación de las S/R por Áreas y Servicios

ÁREAS	SERVICIOS	NÚMERO DE S/R
PRESIDENCIA, LUCHA CONTRA LA DESPOBLACIÓN Y TURISMO	Seguridad	1
RECURSOS HUMANOS Y R.I.	Servicio de Gestión de Personal	2
	Servicio de Organización	1
BIENESTAR SOCIAL, IGUALDAD Y FAMILIA	S. Provincial de SSCC	44
	Mayores y 3er Sector	1
	Dirección de Igualdad y Familia	2
FOMENTO, MEDIO AMBIENTE Y AGUA	Servicio de Vías Provinciales	3
DEPORTES Y JUVENTUD	Servicio Jurídico y Administrativo	3
HACIENDA, NUEVAS TECNOLOGÍAS Y VIVIENDA	Servicio de Nuevas Tecnologías	2
	Servicio de Administración Tributaria	1
TOTAL		60

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



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

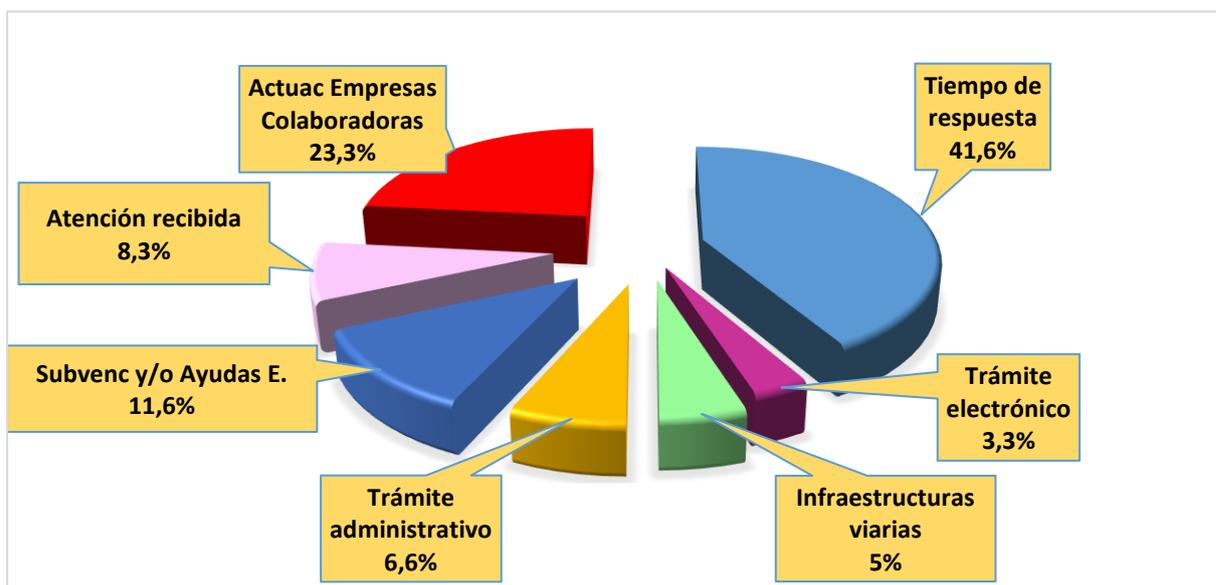
Con el objetivo de facilitar la clasificación de las S/R y, por tanto, poder actuar sobre el motivo que ha generado la S/R y, observando en la evaluación de anteriores informes de S/R los motivos que más se solían repetir, se ha elaborado una tabla de referencia categorizando y definiendo los motivos.

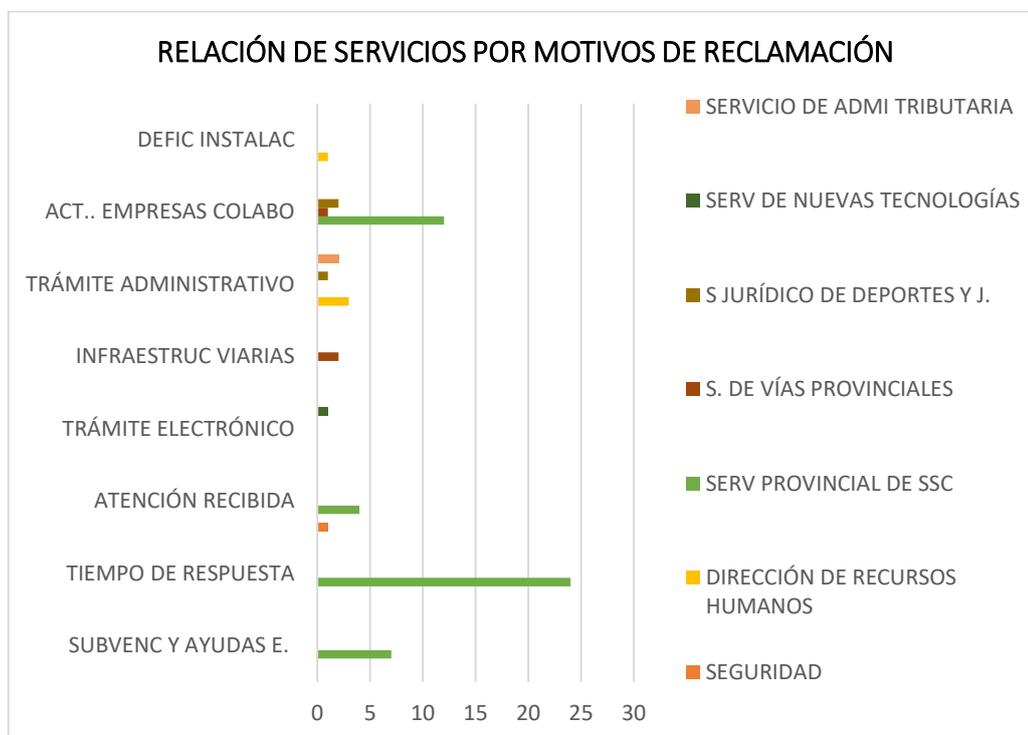
Los datos de este informe se han clasificado en función a las siguientes categorías:

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.
 - a. Comportamiento no satisfactorio por parte de un empleado provincial al 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.

CATEGORÍA	2022	%
Subvenciones y /o Ayudas económicas	7	11,6%
Atención recibida	5	8,3 %
Trámite electrónico (oficina virtual)	2	3,3%
Tramitación administrativa	4	6,6 %
Tiempo de respuesta	25	41,6%
Actuaciones de Empresas colaboradoras	14	23,3 %
Infraestructuras viarias	3	5%
TOTAL	60	99,7%

El ítem más frecuente es el relacionado con “el tiempo de respuesta”, con un **41,6%** del total de las reclamaciones, seguido de las reclamaciones interpuestas por “actuaciones de empresas colaboradoras”, con un **23,3%**. En tercer lugar, está el relacionado con “subvenciones y ayudas económicas” con un **11,6%**. Este ítem está en conexión con el “tiempo de respuesta”, ya que el 100% de las clasificadas por este código, son reclamaciones por demora en la respuesta a ayudas económicas. En cuanto al ítem de “atención recibida”, con un **8,3%** es otro de los motivos que se sigue dando con más frecuencia de lo que se desearía. Así mismo, observando el cuadro anterior, podemos comprobar que los otros motivos que han generado reclamaciones han sido, con un **6,6%** el relacionado con “tramitación administrativa”, seguido del motivado por “infraestructuras viarias”, con un **5%** y finalmente el relacionado con “trámite electrónico” con un **3,3%**.





3. – CONCLUSIONES

Para hacer de las S/R recibidas una “fortaleza” en relación a la mejora continua, no solo es necesario hacer un recuento estadístico de estas, sino que además se debe hacer una valoración de los hechos que las han motivado, comprobando si realmente corresponden a anomalías en la organización y funcionamiento de los servicios y si procede, aplicar medidas que las subsanen.

En las propuestas de mejora del informe de S/R del año 2021, en el párrafo segundo se planteó: “.....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”, pero hasta la fecha, no se han recibido informes de ninguna dependencia, en los que se reflejen posibles medidas de subsanación o mejora tras las reclamaciones recibidas.

Es imprescindible seguir insistiendo en la necesidad que, desde las dependencias receptoras de S/R se emita informe analizando el porqué de la S/R recibidas y las

propuestas sobre cambios o modificaciones planteados para la mejora y disminución de las mismas, haciendo llegar dichas propuestas no solo a la dependencia responsable de la gestión de S/R, sino que, de alguna manera, hagamos llegar también al interesado, es decir a la ciudadanía los cambios y mejoras planteadas, para que puedan valorar el efecto positivo que su participación puede tener en la organización y funcionamiento de la Diputación de Almería.

Analizando los datos reflejados a lo largo de este Informe, podemos señalar que:

1. El número total de reclamaciones presentadas ha sido 60. Esto supone un pequeño aumento de 5 respecto al año anterior, es decir, un aumento del 8,3%.
2. En relación al **tiempo de respuesta** empleado para contestar las S/R recibidas, y haciendo una comparativa con el año 2021, observamos que, en 2021 se contestaron dentro del plazo establecido el **53,5%** frente al **53,7%** de este año que, como se puede comprobar, es una diferencia inestimable. En cuanto a las contestadas fuera de plazo, en 2021 fueron un **37,5%** del total, siendo este año un **40,7%**, por lo que, ha supuesto un aumento en relación al año anterior. Por otro lado, de las “**no contestadas**”, en 2021 supuso el **8,9%** del total de las reclamaciones, y en el 2022, aunque se sigue incumpliendo el reglamento quedando un **6,6%** del total sin contestar, es cierto que se ha podido apreciar un ligero descenso del **2,3%**.
3. Los motivos que dan lugar a las S/R, se repiten año tras año, con una pequeña variación en los porcentajes. Como se ha podido comprobar en los datos recabados, el motivo que ha presentado mayor número de reclamaciones ha sido el relacionado con “tiempo de respuesta”. Cabe señalar que existe una conexión entre éste, “Subvenciones y ayudas económicas” y “Actuación de empresas colaboradoras”, ya que, aunque no en su totalidad, pero si en una gran mayoría, de manera indirecta, todos ellos aluden a la demora o excesiva dilatación en la concesión de una ayuda económica, o en la prestación de un servicio.

Una vez más, y dada su relevancia, hacer hincapié en la necesidad de reducir en la medida de lo posible el número de casos en los que no se cumplen los plazos establecidos en el Reglamento de S/R.

Como positivo, mencionar que tal y como nos propusimos en el informe del pasado año, se ha aprobado el nuevo Reglamento de Sugerencias y Reclamaciones y la Carta de Servicios de S/R, ambos documentos con el objetivo de optimizar el servicio y responder mejor a las demandas de la ciudadanía.

Como reflexión final, no podemos olvidar la responsabilidad que como empleados de esta Diputación hemos de asumir, conscientes de la repercusión que el desempeño de nuestro trabajo puede tener tanto positiva como negativamente en la imagen de la Diputación como Institución y, por tanto, en la imagen de todo el colectivo de como empleados que formamos parte de ella.

4.- PROPUESTAS DE MEJORA

A la luz de los datos recogidos en el presente informe, es evidente que hay que continuar trabajando en el avance y la mejora de la gestión de las S/R, para tratar de conseguir que este instrumento de relación e implicación de la ciudadanía con la Diputación de Almería sea cada vez más eficiente y responda cada vez mejor a los intereses y expectativas de los/as ciudadanos/as.

Para ello, y sin perder de vista los compromisos que hemos planteado en nuestra Carta de servicios, proponemos una serie de actuaciones que vayan dirigidas a facilitar tanto a la ciudadanía como a los profesionales de esta Diputación la gestión y tramitación de las S/R:

- Un estudio de satisfacción es la mejor manera de comprobar si realmente estamos en el camino adecuado y qué ajustes habría que hacer para conseguir la máxima calidad y aceptación de este servicio. Proponemos diseñar un breve y sencillo formulario de evaluación en el que las personas que hayan hecho uso del sistema de S/R, puedan valorar qué le ha parecido y si se le ha respondido en tiempo y forma a la S/R emitida.
- Seguimos insistiendo en la necesidad de cumplir los plazos establecidos por el Reglamento, en relación a las respuestas a la ciudadanía, por lo que hemos de continuar enviando un “recordatorio” a aquellas dependencias que se demoran o no contestan a las S/R. Dado que el sistema de S/R es algo transversal y que afecta a todos los Servicios y Dependencias de la Diputación, sería conveniente poder contar con una aplicación informática que facilite este aviso, alertando del vencimiento de

los plazos y evitando con ello el retraso de las contestaciones. Esta aplicación podría igualmente facilitar la explotación estadística de los datos que posteriormente nos servirá para la elaboración del informe-memoria anual.

- La elaboración año tras año de un informe estadístico sobre las S/R recibidas en la Diputación de Almería, no tiene mucho sentido si no va acompañado de una reflexión y/o valoración por parte de las dependencias receptoras de dichas S/R en la que se reflejen las actuaciones realizadas o propuestas, que redunden en la mejora constante del servicio prestado. Por ello, una vez más, se insiste en la importancia de que se nos facilite esta información para poder mostrar en el informe anual todos los planteamientos presentados por las diferentes áreas o servicios y que puedan servir como referente para ser aplicado por aquellos servicios o dependencias que lo estimen oportuno, siendo utilizados nuestros informes anuales, como canal de comunicación y colaboración para tal fin. Para ello, incluiríamos en los posteriores informes un apartado dedicado a las “mejoras” propuestas en relación a las S/R recibidas.
- Entre nuestros principales objetivos, debe estar la satisfacción de los usuarios de nuestros servicios, por lo que en el tema que nos ocupa, es decir las S/R, hemos de ser conscientes sobre qué persona puede haber detrás de esa S/R, en el sentido de (como se ha venido sugiriendo en informes anteriores), dar respuestas con un lenguaje claro, conciso y directo.

El sistema de S/R proporciona conocimiento y valor a la Diputación de Almería, ya que es el mejor cauce para la mejora continua si cumple con el objetivo que realmente lo justifica.

Con la lectura de este Informe, nos podemos hacer una idea general de la gestión y tramitación de las S/R, de los principales motivos que las han causado, de las principales dependencias implicadas, etc. pero lo que realmente nos motiva, es poder ayudar a la ciudadanía, conociendo su opinión en relación a nuestros servicios, y teniendo en cuenta esto, tratar de responder de la manera más adecuada a sus demandas, o dicho de otro modo, garantizar la satisfacción del ciudadano/a y cumplir en la medida de lo posible sus expectativas. Eso nos indicaría que estamos en el camino adecuado hacia la prestación de servicios de CALIDAD.