ACTA de la reunión de la COMISIÓN INFORMATIVA DE GOBIERNO INTERIOR de fecha 18/06/2025

***MIEMBROS ASISTENTES**:*
***Presidente**: D. Carlos García Sierra*
***Vocales**:*
D. David Mingo Pérez
Dña. Nieves García Mateos
D. Marcos Iglesias Caridad
D. José Roque Madruga Martín
D. Roberto José Martín Benito
D. Ángel Luis Peralo Sanchón
Dña. Eva María Picado Valverde
D. Juan Carlos Zaballos Martínez
D. Leonardo Bernal García
D. Antonio Cámara López
D. Mario Cavero Martín
Dña. Miryam Tobal Vicente
Dña. Sara Sánchez Hernández
D. Celestino del Teso Rodríguez
***MIEMBROS AUSENTES**: Ninguno/a.*
***Otros/as Diputados/as asistentes** con voz, pero sin voto, conforme al art. 3.2 párrafo 2º del Reglamento Orgánico:*
D. Jesús María Ortiz Fernández, D. Santiago Alberto Castañeda Valle, D. Gerardo Marcos García, Dña. María del Carmen Ávila de Manueles y D. Luis Rodríguez Herrero.

*Interviene como **Secretario**: Manuel Jesús Alonso de Castro*

En la ciudad de Salamanca, siendo las NUEVE horas y VEINTIDÓS minutos del día DIECIOCHO de JUNIO de DOS MIL VEINTICINCO, se reúnen en primera convocatoria las personas señaladas al margen, de forma PRESENCIAL en la Sala de Comisiones del Palacio de La Salina, para celebrar sesión ORDINARIA de la Comisión Informativa de Gobierno Interior, previa convocatoria efectuada en legal forma, con el orden del día que incluye los siguientes puntos:

1º.- Lectura y aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior.

2º.- Dación de cuenta relativa a la actividad de la Oficina de Información y de la Unidad de Innovación durante el año 2024.

RUEGOS Y PREGUNTAS.

Abierta la sesión por el Sr. Presidente de la Comisión, se procede a tratar los asuntos del Orden del Día de la convocatoria, produciéndose las deliberaciones y votaciones que se recogen en extracto a continuación:

Primero.- Lectura y aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior.

Se aprueba por unanimidad el acta de la sesión del día 11 de junio de 2025.

Segundo.- Dación de cuenta relativa a la actividad de la Oficina de Información y de la Unidad de Innovación durante el año 2024.

Se da cuenta de la actividad de la Oficina de Información y de la Unidad de Innovación durante el año 2024, con el siguiente contenido:

‘‘DACIÓN DE CUENTA DEL DIPUTADO DELEGADO DEL ÁREA DEL PRESIDENCIA RELATIVA A LA ACTIVIDAD DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y DE LA UNIDAD DE INNOVACIÓN, DURANTE EL AÑO 2024.

La Oficina de Información y Atención al Ciudadano, que depende de la Unidad de Innovación Administrativa, es responsable de proporcionar un servicio de información, tanto general como específica, a los ciudadanos sobre los diversos trámites, convocatorias y actividades que ofrece la Diputación de Salamanca.

Sus principales funciones incluyen:

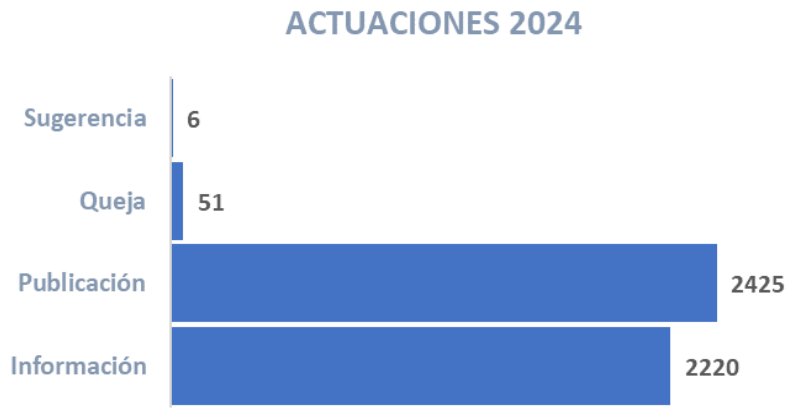
- Facilitar la relación de los ciudadanos con esta Institución.
- Gestionar el Servicio de Quejas y Sugerencias, considerando ambas funciones como oportunidades valiosas para la mejora continua. Esto nos permite obtener información crucial sobre la percepción que tienen los usuarios acerca de la calidad de nuestros servicios y adaptar estos a las necesidades de la comunidad.

A continuación, se presenta un resumen de la actividad de la Oficina de Información durante el año 2024.

En enero de 2024 se firmó un convenio de colaboración con la Junta de Castilla y León para la adhesión el Plan de Expansión Rural del Servicio 012; cuyo objetivo es facilitar el acceso a la información administrativa y mejorar la atención al ciudadano en el medio rural a través del Servicio 012, evitando desplazamientos innecesarios y mejorando la comunicación entre administraciones y ciudadanos.

El total de actuaciones han sido 4.702, diferenciando tres apartados:

- ✓ **Servicio de Información a los ciudadanos**: en este apartado incluimos todas las consultas recibidas a través del teléfono, presencial y correo electrónico.
- ✓ **Publicación**: en este apartado incluimos las publicaciones realizadas en la Web Corporativa, Tablón de Edictos, Tablón Electrónico e Información Ayuntamientos.
- ✓ **Quejas y Sugerencias**: tramitadas tanto presencial como telefónicas y las recibidas a través del Buzón de Quejas y Sugerencias disponible en nuestra sede electrónica.



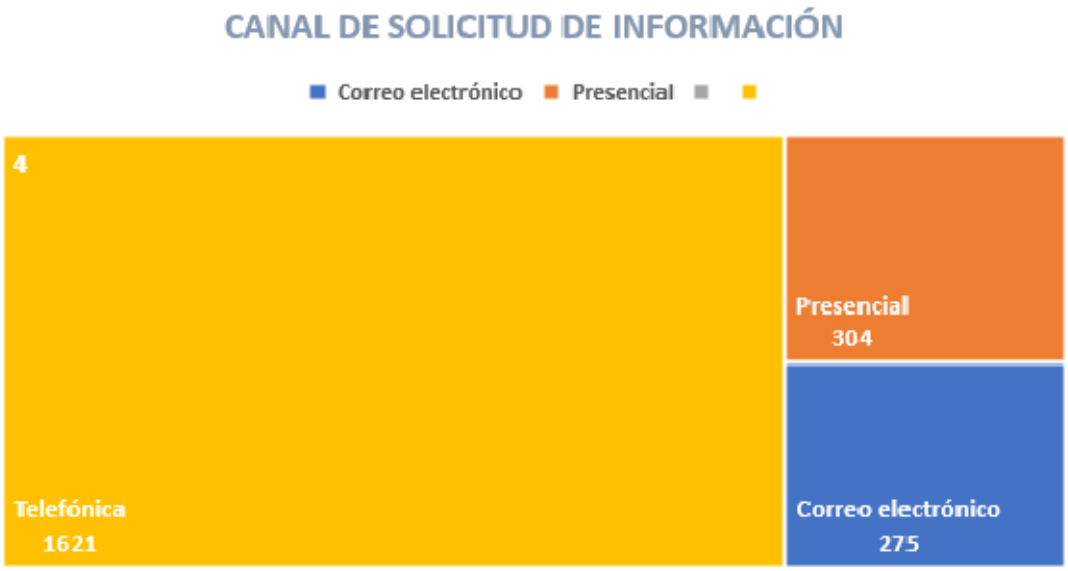
1. TRAMITACIÓN DE LAS ACTUACIONES DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN EN 2024

Durante el año 2024, la Oficina de Información llevó a cabo un total de 4.702 actuaciones. La gran mayoría de estas actuaciones fueron resueltas directamente por la oficina, siendo únicamente derivadas aquellas quejas provenientes de otras administraciones.

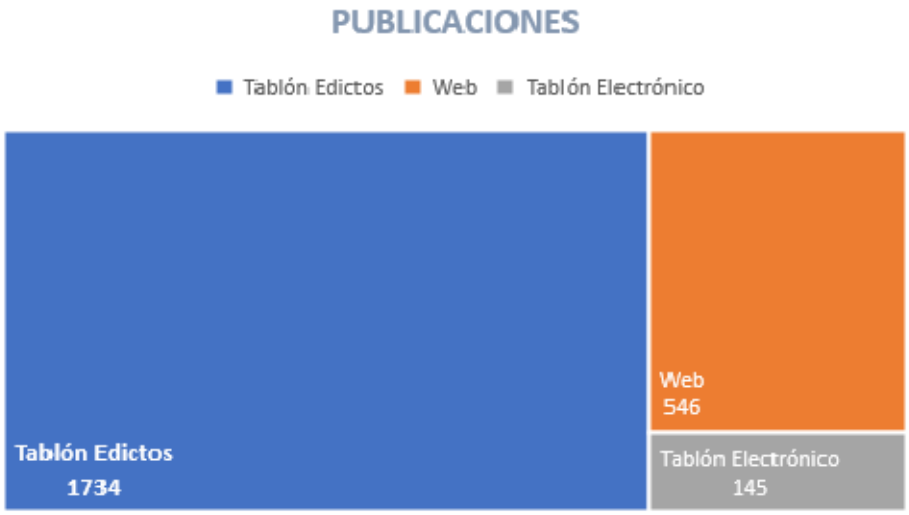
2.- CANAL DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN

En relación al medio a través del cual los ciudadanos han contactado con la Oficina de Información debemos diferenciar:

- En cuanto a las peticiones de información:
  - Atención Telefónica: 1.621 llamadas.
  - Atenciones Presenciales: 304.
  - Correo Electrónico: 275.



- En relación a las publicaciones:
  - Tablón de **Edictos**: 1.734 actuaciones (publicaciones en el tablón de edictos de la web y en el tablón físico).
  - Sección **Web**: 546 actuaciones, que incluyen publicaciones de las Actas de la Junta de Gobierno, de las distintas Comisiones, y cambios en la información que la Diputación ofrece sobre los municipios de la provincia en su sitio web.
  - **Tablón Electrónico (interno)**: 145 actuaciones, que abarcan las realizadas en el canal interno de información para empleados, así como publicaciones relacionadas con normativa de las distintas administraciones públicas que impactan a esta Diputación.
  - **Información a Ayuntamientos**: Incluye todos los correos enviados a los Ayuntamientos de la provincia con información relevante para su interés.



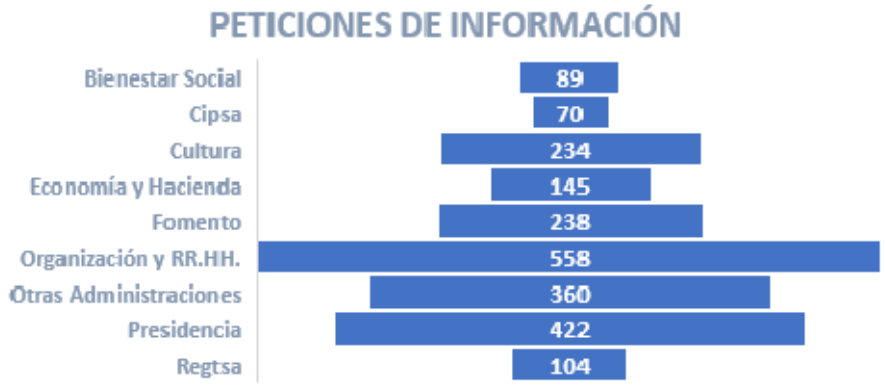
- Respecto a las quejas y sugerencias: todas las quejas y sugerencias recibidas se gestionaron a través del Buzón de Quejas y Sugerencias disponible en la Sede Electrónica de la Diputación, a excepción de dos que fueron enviadas por correo electrónico a la Oficina de Información.

3.- DISTRIBUCIÓN MATERIAL (POR ÁREAS):

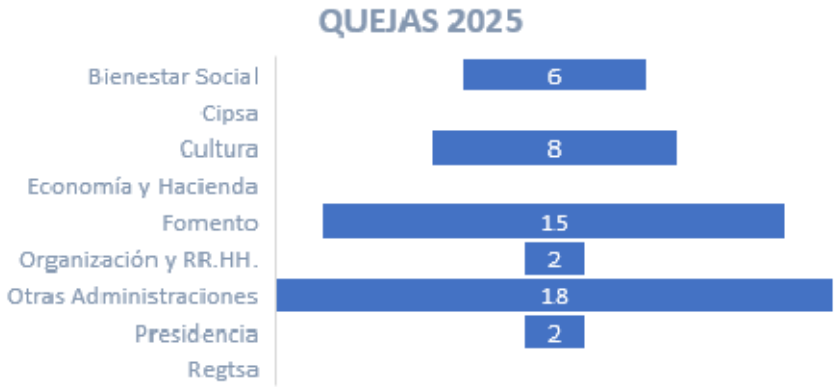
En cuanto a la distribución de las peticiones de información, quejas y sugerencias por áreas temáticas, se destaca lo siguiente:

- **Peticiones de información**:

- **Área de Organización y Recursos Humanos**: 558 solicitudes (13,15 % del total), principalmente sobre trámites relacionados con plazas convocadas y consultas de empleados sobre fondo social, nóminas y formación.
- **Área de Presidencia**: 422 solicitudes (9,94 %), centradas en sede electrónica, intervención, contratación y tesorería.
- **Otras Administraciones**: 360 solicitudes (8,48 %), dirigidas a cuestiones externas a la Diputación.



• En cuanto a las quejas, las más frecuentes se dirigieron contra la actuación de los ayuntamientos de la provincia, con **18** casos que representan el 35,29% del total. Le siguen las quejas contra las actividades del Área de Fomento, con **15** casos que representan el 29,41%.



• Por último, en cuanto a las sugerencias, se recibieron **dos** dirigidas al Área de Fomento: una sobre la eliminación de la "pampa" como planta ornamental por ser una especie invasora y otra sobre el mantenimiento y trazado de la carretera SA-605. **Dos** sugerencias se dirigieron al Área de Presidencia: una relacionada con el mantenimiento del precio reducido del abono de RENFE Madrid-Salamanca y otra sobre los municipios con proyectos de energía limpia. Finalmente, se recibieron **dos** sugerencias dirigidas a otras administraciones.

4.- Publicaciones en sede electrónica

Con respecto a la tramitación electrónica, en el ámbito de la administración electrónica, se ha puesto a disposición de los ciudadanos y entidades, un total de 90 procedimientos electrónicos con solicitud a través de la sede electrónica de la Diputación de Salamanca durante el ejercicio 2024.

En cuanto a número de procedimientos electrónicos, predomina la sección de Deportes y Educación, con un total de 33 procedimientos electrónicos (un 37% del total), seguido del Área de Organización y RR.HH., con 24 procedimientos electrónicos (27% del total).

Etiquetas de fila	Cuenta de AREA o Servicio
Presidencia	2
Deportes	33
Economía y Hacienda	1
Bienestar Social	2
RR.HH.	24
Fomento	4
Asistencia Jurídica	6
CIPSA	1
Empleo y Desarrollo	5
Cultura	3
Turismo y Patrimonio	2
Gestión Servicios Urbanos	2
Agricultura y Ganadería	3
Tauromaquia	2
Total general	**90**

5.- <u>Participación Pública 2024</u>

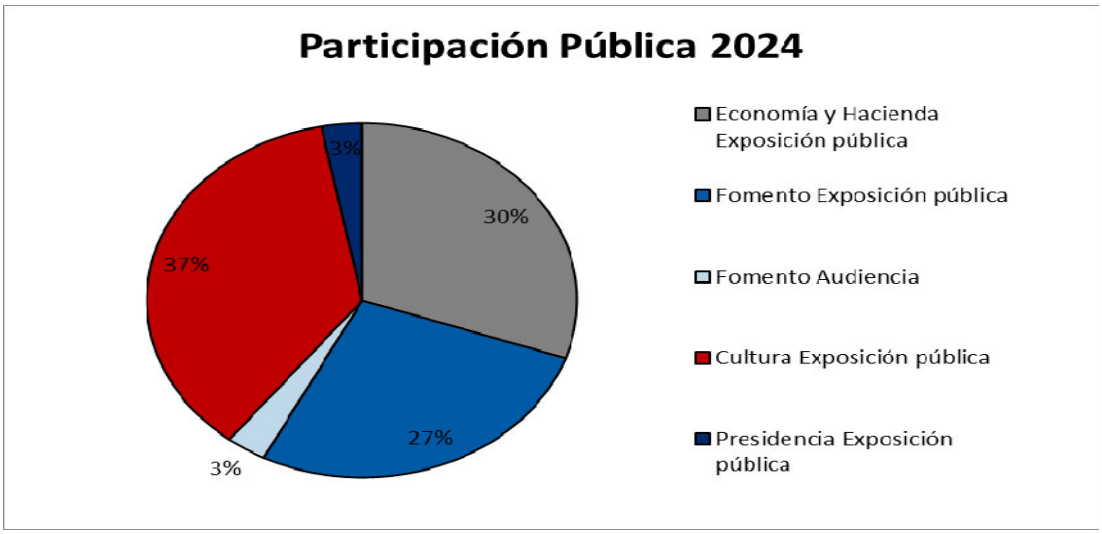
En referencia a trámites con periodo de exposición en modalidad de participación pública de los ciudadanos en la toma de decisiones de esta Diputación, se ha puesto a disposición de los interesados en la web de esta entidad un total de 33 procesos de participación.

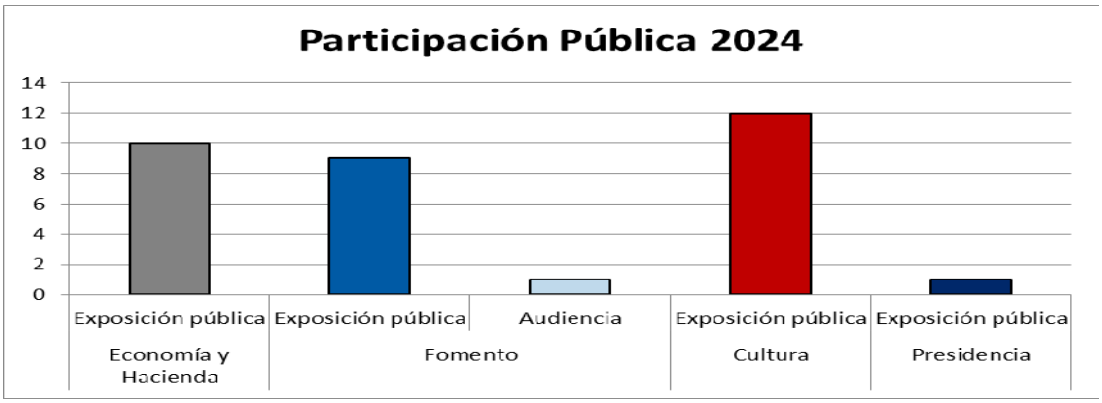
32 de estos procesos de participación pública son en la modalidad de "Exposición pública" (documentos y expedientes no normativos sometidos a información pública).

Dentro de la **participación pública en proyectos normativos, se realizó un proceso** de participación en la modalidad de **Audiencia** (trámites con objeto de recabar la opinión de los ciudadanos titulares de derechos e intereses legítimos afectados por un proyecto de disposición de carácter general) sobre la Aprobación inicial de la actualización de la Ordenanza fiscal reguladora de la tasa por la prestación del servicio de recogida, transporte y gestión de residuos voluminosos y residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE).

Destaca el Área de Cultura, con un total de 12 procesos de participación pública, en la modalidad de documentos sometidos a información pública (Proyectos del Plan de Sostenibilidad Turística de la Sierra de Francia etc..) y el Área de Fomento (Planes Provinciales de carreteras) junto con el Área de Economía y Hacienda (expedientes de modificación de créditos etc…) con 10 procesos de participación cada una.

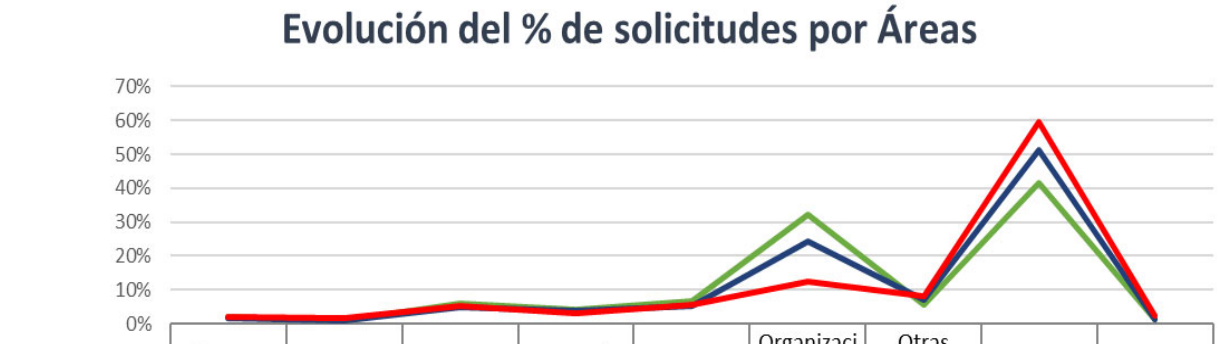
Etiquetas de fila	Cuenta de Participación Pública - 2024
Economía y Hacienda	**10**
Exposición pública	10
Fomento	**10**
Exposición pública	9
Audiencia	1
Cultura	**12**
Exposición pública	12
Presidencia	**1**
Exposición pública	1
Total general	**33**





6.- <u>Comparativa por años 2023-2024</u>

Presentamos primero una gráfica donde podemos analizar y comparar de modo general las actividades por Áreas entre los años 2022, 2023 y 2024. Destacan fundamentalmente la subida del Área de Presidencia y el descenso progresivo del Área de RRHH al descender la actividad de selección de personal.

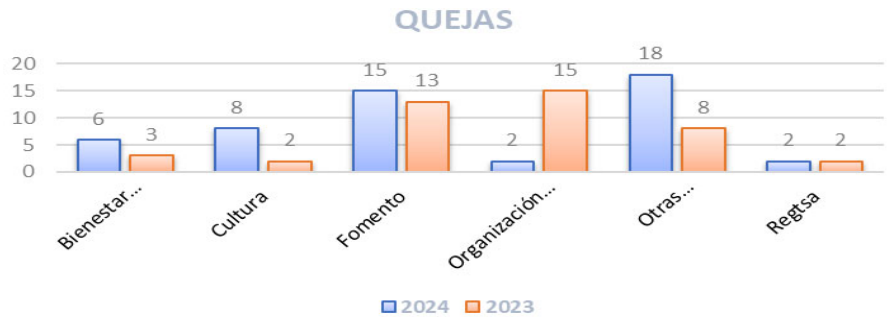


	Bienestar Social	Cipsa	Cultura	Economía y Hacienda	Fomento	Organización y RR.HH.	Otras Administraciones	Presidencia	Regtsa
2022	2,02%	0,85%	5,81%	4,02%	6,76%	32,06%	5,45%	41,65%	1,37%
2023	1,53%	0,79%	4,73%	3,68%	5,40%	24,33%	6,86%	51,45%	1,22%
2024	2,04%	1,49%	5,15%	3,15%	5,47%	12,53%	8,27%	59,70%	2,21%

A continuación, se realiza la comparativa, año 2023/2024, de los diferentes tipos de actividad de la Oficina de Información: petición de información, publicaciones, quejas y sugerencias.

Se observa el descenso en las consultas relacionadas con el Área de Organización y RR.HH, motivada por el descenso de en la tramitación de procesos selectivos.

El aumento de las quejas durante el año 2024 también está relacionado con los procesos selectivos, el aumento de quejas relacionadas con Otras Administraciones se debe a quejas contra la actuación de los Ayuntamientos, donde la Diputación no es competente.



7. <u>Conclusión</u>

La actividad de la Oficina de Información en 2024 ha estado marcada por:

- Un aumento en la participación ciudadana y digitalización de trámites.
- Un crecimiento en las quejas hacia otras administraciones.
- Un compromiso continuo con la mejora de la atención ciudadana".

Finalizada la exposición, no se producen intervenciones.

RUEGOS Y PREGUNTAS.

D. Santiago Alberto Castañeda Valle, Diputado Provincial Delegado de Asistencia a Municipios y Salamaq, expone que se han convocado subvenciones dirigidas a Ayuntamientos para acometer el Planeamiento urbanístico de los municipios de menos de 20.000 habitantes de la Provincia. En el caso de los municipios de hasta 2.000 habitantes se da la opción a que contrate la asistencia el Ayuntamiento o la Diputación. Para los municipios de más de 2.000 habitantes se prevé que contraten los Ayuntamientos. En los criterios de selección se prioriza la ausencia de normas, la necesidad de adaptación del existente a la normativa en vigor y el factor de mayor población.

No se formulan ruegos ni preguntas.

No habiendo más asuntos que tratar, se levanta la sesión, previo agradecimiento del Sr. Presidente por la asistencia, cuando son las NUEVE horas y VEINTIOCHO minutos del día de la fecha indicada en el encabezamiento. Para que así conste, se levanta la presente acta.

Vº.Bº. *El Secretario,*
El Presidente,

Acta aprobada en la sesión de la Comisión Informativa de Gobierno Interior celebrada el día 25 de junio de 2025.