

Procedimiento para quejas y reclamaciones. Quejas y reclamaciones durante el ejercicio.



Quejas y reclamaciones

Quejas y reclamaciones (Ejercicio 2021)

Procedimiento para la presentación de quejas y reclamaciones sobre el funcionamiento del servicio

La entidad cuenta con atención presencial, telefónica y telemática para interponer cualquier queja, por cualquiera de los canales con los que cuenta. Además dispone de un servicio de cita previa a disposición pública desde su web corporativa para atención personalizada.

No obstante, no cuenta con un Procedimiento de Reclamaciones propiamente dicho.

Además de estos canales puestos a disposición por Sodecan, y en cumplimiento de la legislación vigente, puede interponerse una queja por cualquiera de las vías que el Gobierno de Canarias pone a disposición, para todo su sector público.

Número de reclamaciones y número o proporción de aceptadas o resueltas a favor de los interesados (Ejercicio 2021)

Durante 2021 no se han producido quejas ni reclamaciones respecto a la entidad, y se han reforzado sus vías de atención telefónica y telemática, además de establecer un sistema de cita previa reforzado tras la crisis sanitaria de 2020.

Ejercicios anteriores

2020

No se han producido quejas ni reclamaciones durante 2020.

2019

En el ejercicio inmediatamente anterior, tampoco se produjeron quejas ni reclamaciones.

Catálogo de procedimientos

Sodecan cuenta, –adicionalmente a los procedimientos detallados en la composición de cada uno de los Servicios que presta–, con un Manual de Procedimientos para Contratación, que puede descargarse en el siguiente enlace.

<https://www.sodecan.es/wp-content/uploads/2021/05/ManualProcedimientosContratacion.pdf>

Procedimiento de reclamación regulado en el artículo 13 del Real Decreto 1112/2018

En cumplimiento del Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público, específicamente en cuanto a su artículo 13, la **Comunidad Autónoma de Canarias** dispone de un sistema de evaluación global del conjunto de los servicios públicos. Parte del mismo se basa en el **sistema de sugerencias y reclamaciones**, mediante el cual los ciudadanos y organizaciones pueden evidenciar y proponer áreas de actuación con la finalidad de mejorar la organización y la calidad de los servicios públicos.

Con el objeto de mejorar la calidad del servicio, las Sugerencias o Reclamaciones se podrán presentar por las siguientes vías:

Presencial

Pudiendo optar por:

- Dirigirse a cualquiera de las oficinas de registro del Gobierno de Canarias, así como a los demás registros regulados por el art. 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, para la presentación del Modelo normalizado.
- Dirigirse a cualquiera de las Oficinas Canarias de Información y Atención Ciudadana, dónde podrá presentar el Modelo normalizado o verbalmente formular la sugerencia o reclamación.

Telemático

Acceda a la gestión telemática con certificado digital a través de la Sede electrónica del Gobierno de Canarias para la presentación de sugerencias y reclamaciones. Si desea realizar una sugerencia y no dispone de certificado digital, deberá cumplimentar el formulario del Servicio de Atención Telefónica del Gobierno de Canarias 012 (exclusivo para las Sugerencias)

Puede ejercer el derecho a reclamación regulado en el artículo 13 del Real Decreto 1112/2018, accediendo al procedimiento establecido por el Gobierno de Canarias para todo su sector público:

Específicamente el Gobierno de Canarias, pone a disposición para quejas y reclamaciones, vías de atención tal que:

«Si en su relación con la Comunidad Autónoma de Canarias ha sufrido alguna desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, o bien ha observado un mal funcionamiento de nuestros servicios, tiene derecho a presentar sugerencias y reclamaciones en el [Sistema de Sugerencias y Reclamaciones](#)».

Y su Sistema de Información Telefónica para cualquier consulta previa a la presentación de una queja:

*«El Gobierno de Canarias pone a disposición de los ciudadanos el teléfono **012**, un [Servicio de Atención Telefónica](#) desde el que puede obtener información de manera rápida y cómoda estando disponible las 24 horas de los 365 días del año. El acceso al **012** se puede realizar desde fuera de la Comunidad y, dentro del territorio nacional, a través del **902111012** y, desde el extranjero, a través del **+34902111012**.»*

Y el Servicio de Información y Atención Ciudadana:

<https://www.gobiernodecanarias.org/siac/>

Además de las Oficinas de Registro del Gobierno de Canarias:

<https://www.gobiernodecanarias.org/oficinasderegistro/>

Responsable: Sociedad para el Desarrollo de Canarias S.A. «Sodecan»

Formato Original del Documento ODT, PDF, HTML

Fecha de creación de la Información 20 de mayo de 2020

Fecha de creación del Documento 15 de mayo de 2021

Información Actualizada a 20 de junio de 2022

Última revisión a 24 de octubre de 2022