

INFORME PERIÓDICO DE QUEJAS Y RESPUESTAS

Período: Del 1 de marzo al 31 de marzo de 2024

Preparado por: Área de Atención a la Ciudadanía

Fecha de Preparación: marzo de 2024

Resumen Ejecutivo

Este informe proporciona una visión general de las quejas, incidencias, sugerencias y preguntas recibidas a través de los diversos canales del Ayuntamiento y sus áreas, además de las respuestas proporcionadas durante el período mencionado anteriormente. El objetivo es evaluar la eficacia de nuestro proceso de manejo de quejas del Ayuntamiento de Coslada y asegurarnos de que se están abordando de manera adecuada y oportuna.

Definiciones

- Queja:** Una queja es una expresión de insatisfacción o disgusto con respecto a un producto, servicio, situación o experiencia. Las quejas se presentan cuando alguien considera que algo no ha cumplido con sus expectativas o estándares de calidad. Las quejas pueden ser verbales o por escrito y a menudo se presentan a las empresas o instituciones para solicitar una resolución o mejora.
- Sugerencia:** Una sugerencia es una propuesta o idea ofrecida para mejorar una situación, proceso, producto o servicio. A diferencia de una queja, que se centra en la insatisfacción, una sugerencia se enfoca en brindar una solución o hacer una recomendación constructiva. Las sugerencias pueden provenir de clientes, empleados u otras partes interesadas con el objetivo de optimizar o innovar.
- Pregunta:** Una pregunta es una expresión que busca obtener información, aclaración o una respuesta a una duda o inquietud. Las preguntas pueden ser formuladas en diferentes contextos, desde situaciones cotidianas hasta entornos profesionales o educativos. Las preguntas se utilizan para adquirir conocimiento, resolver problemas u obtener orientación sobre un tema específico.
- Incidencia:** Una incidencia es un evento o situación inesperada, a menudo negativa, que afecta a un proceso, proyecto o sistema. Las incidencias pueden abordar problemas, errores o interrupciones que requieren atención y resolución. En entornos de atención al cliente o soporte técnico, las incidencias se utilizan para registrar problemas informados por los usuarios, lo que permite un seguimiento y una resolución adecuada.

5. **Día hábil:** Los días hábiles son los días comprendidos entre el lunes y el viernes de cada semana, siempre que no sean festivos. Así lo establece la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC) en España, en su artículo 30.2.
6. **Agradecimiento:** Acto de reconocimiento y aprecio hacia cualquier actividad o servicio prestada por el Ayuntamiento.

Quejas Recibidas

Durante el período especificado, se recibieron un total de 69 quejas, incidencias, preguntas y sugerencias de parte de la ciudadanía. La categoría de sugerencias está recogida desde el mes de octubre. Todas ellas se distribuyen de la siguiente manera:

- **Tipo de Quejas:**
 - Quejas: 31 (46,27%)
 - Incidencias: 13 (19,4%)
 - Preguntas: 14 (20,9%)
 - Sugerencias: 7 (10,45%)
 - Agradecimiento: 2 (2,99%)

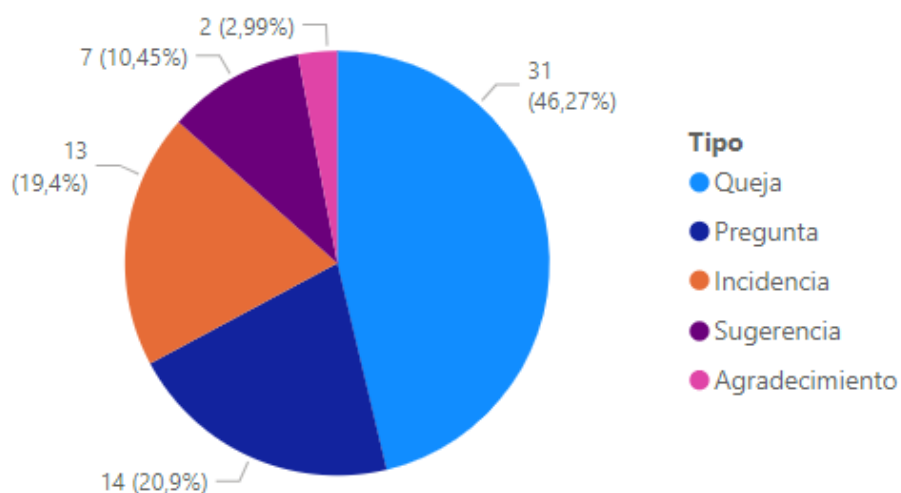


Figura 1. Número de solicitudes por tipo

- Canal de Recepción de Quejas:
 - Correo Electrónico: 11 (16,42%)
 - WhatsApp: 26 (38,81%)
 - Buzón web: 26 (38,81%)
 - Registro: 4 (5,97%)

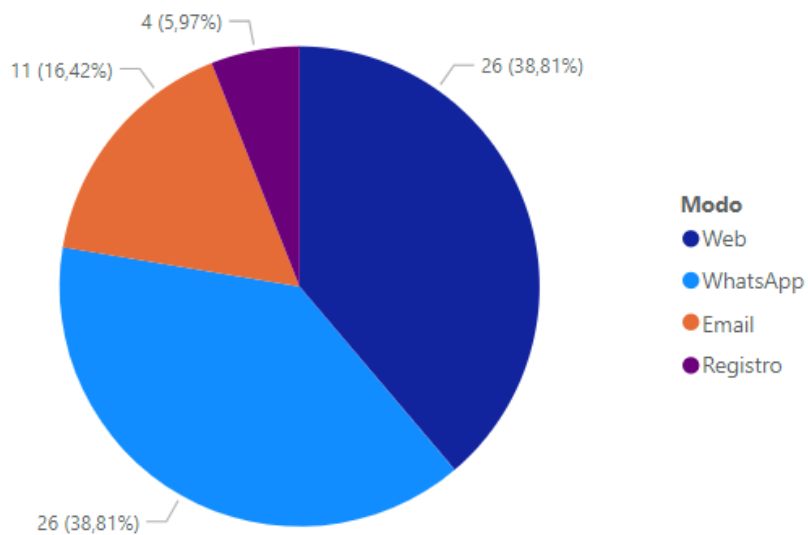


Figura 2. Número de solicitudes por modo de llegada

Respuestas y Resolución de Quejas

De las 67 quejas, preguntas, incidencias, sugerencias y agradecimientos recibidos desde el 1 de marzo de 2024 hasta el 31 del mismo mes, se han proporcionado 43 respuestas. De las cuáles no quiere decir que el Ayuntamiento haya solventado el problema. Simplemente el ciudadano o ciudadana recibió una respuesta por parte de Atención Ciudadana o del área correspondiente.

Por lo tanto, la tasa de respuesta se ha situado en un 64,18%. Por el contrario, 24 reclamaciones quedaron sin contestar, lo que supone el 35,82%.

Si lo comparamos con el pasado mes de febrero, la tasa de respuesta ha aumentado. Ahora, casi 2 de cada 3 personas han recibido respuesta. Si lo comparamos con la tendencia desde el mes de julio del año 2023 (44,37%), cuando se empezó a monitorizar el índice de respuesta, se observa que el mes de marzo de 2024 ha ascendido de manera significativa.

Pese a ello, no podemos valorar la tendencia como positiva. Una vez más, volvemos a recalcar que todas las áreas deberían de dar respuesta al 100% de las cuestiones. Asimismo, desde el área de Atención Ciudadana estamos seguros de que se proporcionan más respuestas de las que nos trasladan al área, por lo que también es imprescindible que, tal y como establece el protocolo de quejas interno, cada respuesta que se dé se ponga en copia el email de atención ciudadana (atencion@ayto-coslada.es). Hay áreas que ya lo hacen.

- **Tiempo Promedio de Respuesta:** 2,12 días hábiles (sólo cuestiones contestadas).
- **Tipo de Respuesta:**
 - Respuesta inmediata: 11.
 - Respuesta dentro de las 24 horas siguientes: 22.
 - Respuesta en 48 horas o más: 34.



Análisis de quejas

A continuación, se presenta un análisis de las quejas más recurrentes y sus posibles causas:

- **Quejas más frecuentes durante el mes de marzo de 2024:**
 1. Registro / padrón
 2. Oruga procesionaria
 3. Suciedad
 4. Aceras
 5. Alcantarillado
- **Causas Probables:**
 - Registro/padrón (6): pese a que no es una cuestión mayoritaria, todos los meses llegan solicitudes de certificado de empadronamiento o solicitud de cita previa.
 - Oruga procesionaria (5): coincidiendo con la primavera.
 - Suciedad (5): queja recurrente mes a mes. No hay un barrio que destaque sobre otro. Esto es indicativo de la necesidad de reforzar el servicio.
 - Aceras (4): suele ser una queja recurrente mes a mes. La mayoría son solicitudes de arreglo de baldosas sueltas, baches y socavones. No hay un barrio por encima de otro.
 - Alcantarillado (3): otra queja recurrente. No hay un barrio que destaque sobre otro.

Si miramos las estadísticas por departamento, las áreas que más quejas e incidencias reciben son vías y obras, medio ambiente y limpieza urbana. Por lo tanto, se recomienda reforzar dichas áreas para que puedan dar respuesta en tiempo y forma a todas las quejas, reclamaciones, sugerencias e incidencias que les llegan. Así como para dar solución a los problemas que la ciudadanía traslada. Este mes se le suma registro por las solicitudes de cita previa y registros de empadronamiento.

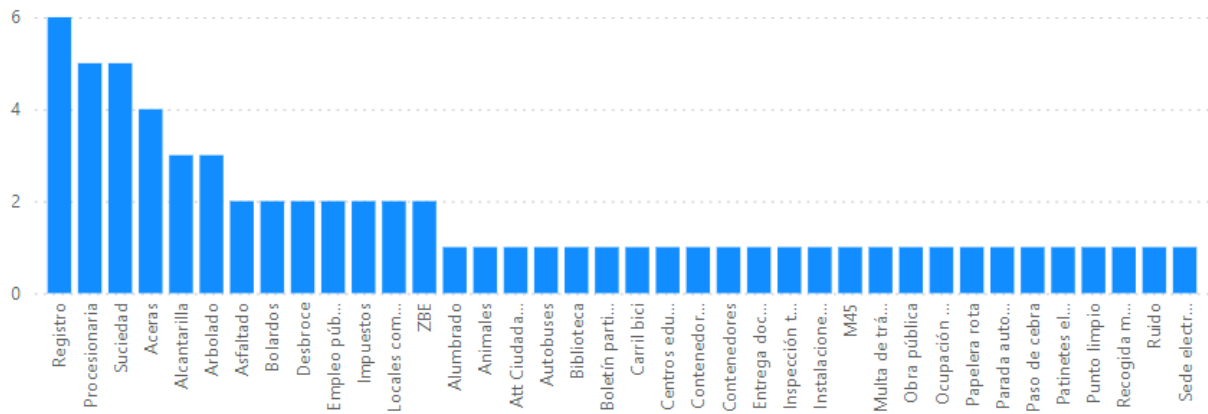


Figura 3. Volumen de quejas por área o departamento

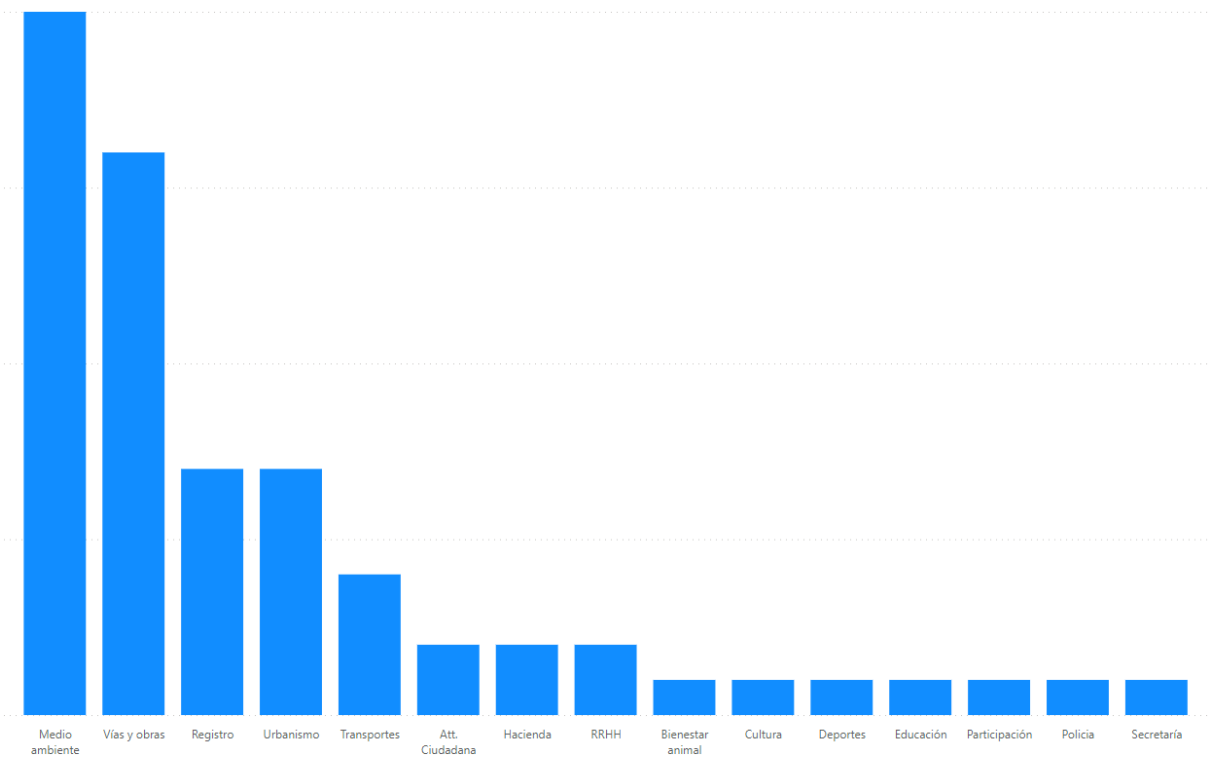


Figura 4. Número de quejas recibidas según el motivo.



Conclusiones y Recomendaciones

En base a los datos presentados, se pueden extraer las siguientes conclusiones y recomendaciones:

Conclusiones:

- Durante el mes de marzo ha habido un ascenso en cuanto al índice de respuesta. Desde el área de Atención Ciudadana se vuelve a insistir en la obligatoriedad de contestar al 100% de las cuestiones que la ciudadanía plantea.
- La ratio de respuesta seguramente sea más alta, pero dado que hay áreas que no ponen en copia a Atención Ciudadana, no se puede llevar una contabilización exacta. Por este motivo, volvemos a incidir en dar contestación a todas las quejas, reclamaciones, sugerencias e incidencias que lleguen. Y, de darse, de la importancia de poner en copia a atencion@ayto-coslada.es
- Reiteramos en que hace falta voluntad política por parte de todas las áreas para que, cada vez que Atención Ciudadana remita una queja, se devuelva una respuesta al al ciudadano o ciudadana en un plazo de 20 días hábiles con copia a atencion@ayto-coslada.es para que llevemos una evaluación correcta de las mismas. Estamos seguras que la mayoría son contestadas, pero no se pone en copia al área de Atención Ciudadana.

Recomendaciones:

- Nombrar a una o dos personas responsables de cada área encargadas de llevar un control de las quejas.
- Cada área debe de remitir una copia al área de Att. Ciudadana de la respuesta para su anotación correspondiente en el libro de quejas.
- En cuanto a las áreas de Vías y Obras, Medio Ambiente y Limpieza, al ser las áreas que más incidencias registran, se haría necesario el refuerzo para dar solución a todas ellas.

Acciones a Futuro:

Para mejorar nuestro manejo de quejas y la satisfacción del cliente, se llevarán a cabo las siguientes acciones:

Avda. de la Constitución, 47
28821 COSLADA (Madrid)
Teléfono: 91 627 82 00
Fax: 91 627 83 83
<http://coslada.es>



- Seguir trabajando en la respuesta de cada área, con copia a Atención a la Ciudadanía, sobre todo ahora que ya está implementado el protocolo interno. Hay áreas que ya lo hacen.
- Aprobación de la nueva Ordenanza de Atención a la Ciudadanía.
- Puesta en marcha, con dotación de personal, de la Oficina de Atención a la Ciudadanía.