

INFORME PERIÓDICO DE QUEJAS Y RESPUESTAS

Período: Del 1 al 31 de diciembre de 2024

Preparado por: Área de Atención a la Ciudadanía

Fecha de Preparación: diciembre de 2024

Resumen Ejecutivo

Este informe proporciona una visión general de las quejas, incidencias, sugerencias, preguntas y agradecimientos recibidos 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. **Agradecimiento:** Acto de reconocimiento y aprecio hacia cualquier actividad o servicio prestada por el Ayuntamiento.
6. **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.

Quejas Recibidas

Durante el mes de noviembre se recibieron un total de 88 quejas, incidencias, preguntas, sugerencias y agradecimientos 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 (35,23%)
 - Incidencias: 27 (30,68%)
 - Preguntas: 21 (23,86%)
 - Sugerencias: 8 (9,09%)
 - Agradecimiento: 1 (1,14%)

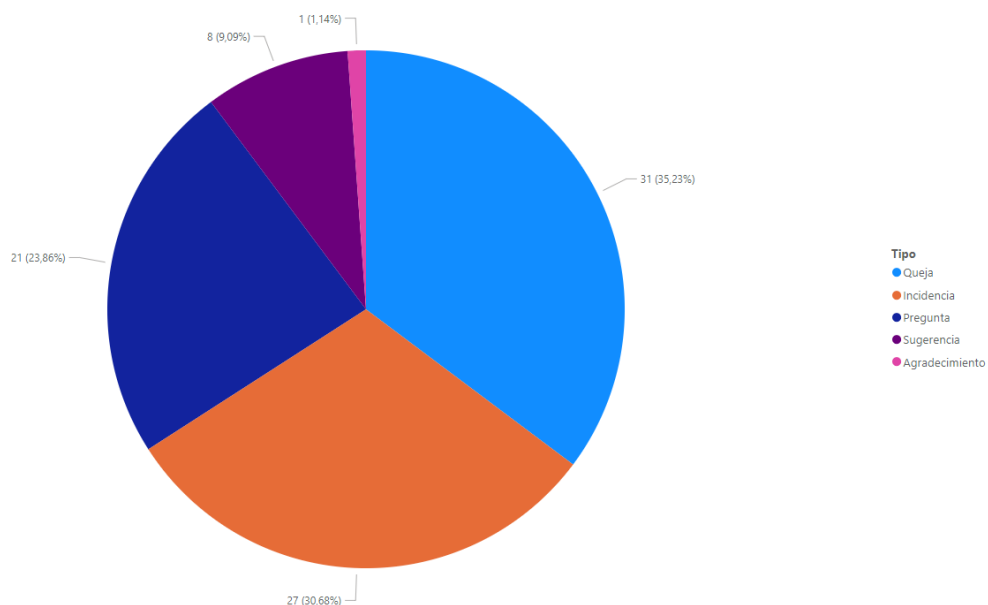


Figura 1. Número de solicitudes por tipo

- Canal de Recepción de Quejas:
 - Correo Electrónico: 16 (18,18%)
 - WhatsApp: 21 (23,86%)
 - Buzón web: 41 (46,59%)
 - Registro: 0 (0%)
 - App: 10 (11,36%)

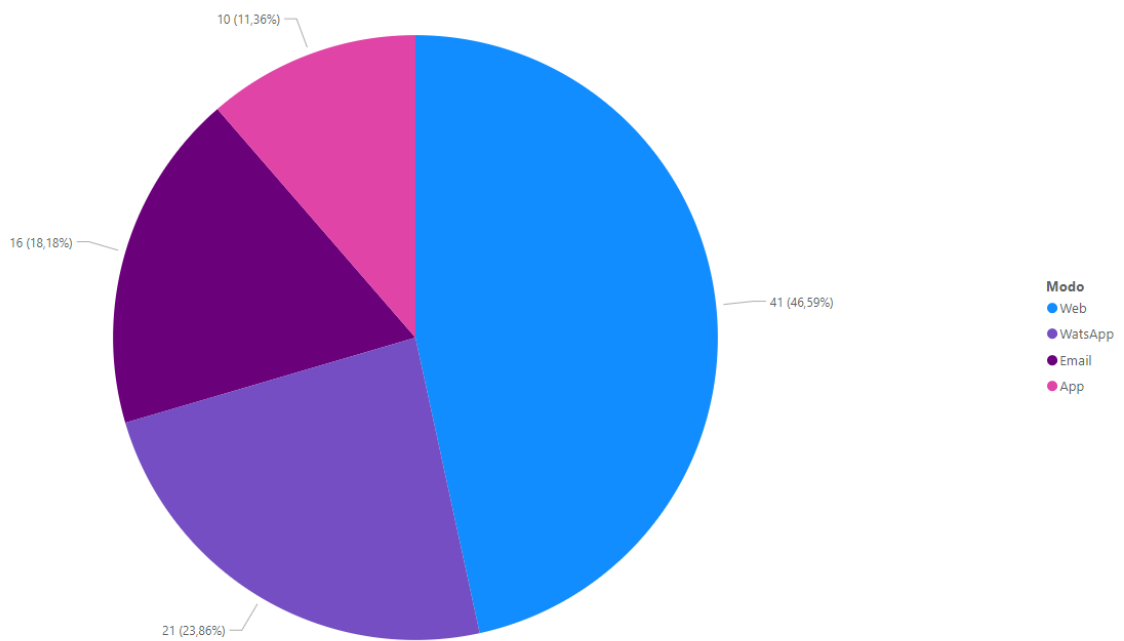


Figura 2. Número de solicitudes por modo de llegada

Respuestas y Resolución de Quejas

De las 88 quejas, preguntas, incidencias, sugerencias y agradecimientos recibidos desde el 1 al 31 de diciembre de 2024, se han proporcionado 83 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 94,32%. Por el contrario, 5 reclamaciones quedaron sin contestar, lo que supone el 5,68%.

Como ya se viene mostrando, el servicio de Atención Ciudadana puede calificar estos datos como muy positivos. Este aumento en la ratio de respuesta se debe al trabajo de los trabajadores y trabajadoras de Participación Ciudadana. No obstante, el área de Atención Ciudadana debería ser un servicio diferenciado y dotado de personal, tal y como está en el organigrama del Ayuntamiento de Coslada. Asimismo, volvemos a recalcar que todas las áreas deberían de dar respuesta al 100% de las cuestiones. En este sentido, desde el área de Atención Ciudadana estamos seguros de que llegan más preguntas a través de los canales propios de cada área y, por lo tanto, se proporcionan más respuestas de las que nos trasladan al área. Por ello, 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 algunas áreas que ya lo hacen.

- **Tiempo Promedio de Respuesta:** 13,66 días hábiles (sólo cuestiones contestadas). Este plazo está dentro de los 20 días hábiles establecidos en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado. Se ha producido un aumento en el tiempo de respuesta al haber recibido, de manera excepcional, numerosas quejas que han necesitado ser respondidas por correo ordinario.
- **Tipo de Respuesta:**
 - Respuesta inmediata: 35.
 - Respuesta dentro de las 24 horas siguientes: 35.
 - Respuesta en 48 horas o más: 13.

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 diciembre de 2024:
 1. Pavimentación
 2. Acumulación de hojas en la calle
 3. Impuestos / IVTM
 4. Suciedad
- Causas Probables:
 - Pavimentación (6): Recurrente mes a mes sin distinción de barrios.
 - Acumulación de hojas en la calle (4): Queja estacional de otoño e invierno.
 - Impuestos / IVTM (4): Viene siendo recurrente mes a mes los problemas con los pagos y cobros indebidos de diversos impuestos, sobre todo del IVTM.
 - Suciedad (4): Recurrente mes a mes sin distinción de barrios.

En cuanto a las estadísticas por departamento, las áreas que más quejas e incidencias reciben son vías y obras, medio ambiente, limpieza urbana y recaudación voluntaria y ejecutiva. Debido a la caída de hojas con la llegada del frío se han recibido más quejas sobre la acumulación de hojas en la calle.

En este sentido y como se viene repitiendo mes a mes, 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, sobre todo en cuanto escena urbana se refiere.

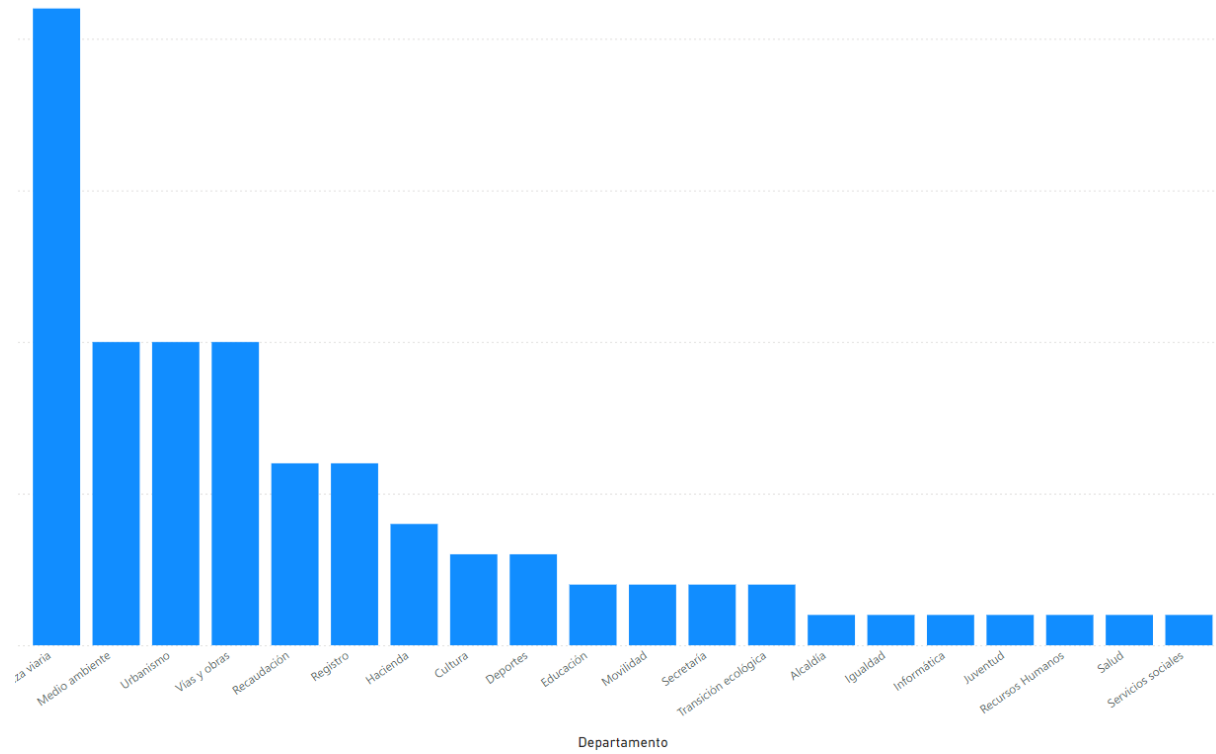


Figura 3. Volumen de quejas por área o departamento

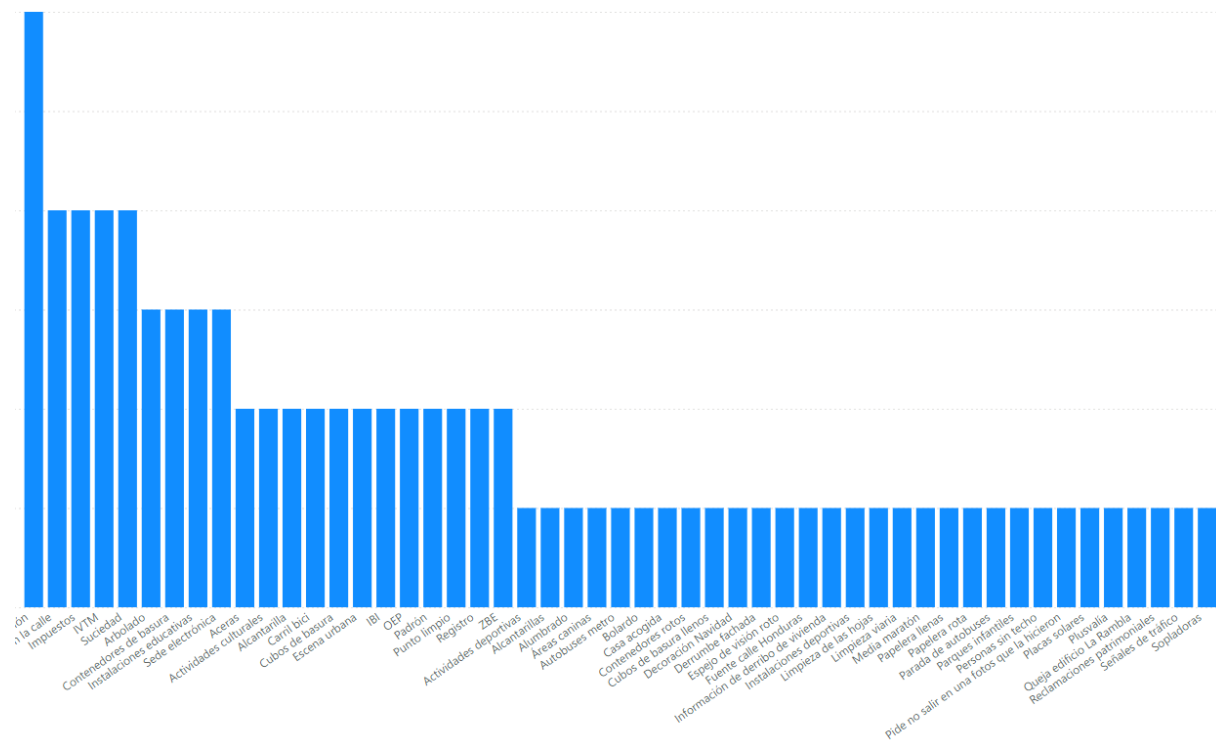


Figura 4. Número de quejas recibidas según el motivo.



Conclusiones y Recomendaciones

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

Conclusiones:

- Durante el mes de diciembre sigue consolidado el aumento sobresaliente en cuanto al índice de respuesta debido a la implicación del personal de Participación Ciudadana. 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 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. Desde Atención Ciudadana se ofrece una respuesta genérica, pero para ofrecer un mejor servicio, se hace necesaria una respuesta concreta a cada cuestión.

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 (incluyendo limpieza viaria y RRSU) y Hacienda al ser las áreas que más incidencias registran, se haría necesario el refuerzo para dar solución a todas ellas.
- Derivar las quejas a la app eÁgora para que el servicio esté centralizado.

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



Acciones a Futuro:

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

- 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.
- Difusión de la app eÁgora para información y quejas del Ayuntamiento.