



## Informe mensual de Quejas, Sugerencias e Incidencias – Ayuntamiento de Coslada (julio 2025)

**Período:** Del 1 de al 31 de julio de 2025

**Preparado por:** Área de Atención a la Ciudadanía

**Fecha de Preparación:** septiembre de 2025

### Resumen Ejecutivo

Este informe presenta un resumen de las quejas, incidencias, sugerencias, preguntas y agradecimientos recibidos durante julio de 2025 a través de los distintos canales oficiales del Ayuntamiento de Coslada, junto con las respuestas proporcionadas. Su propósito es evaluar la gestión y eficacia del proceso de atención a la ciudadanía, asegurando que se atienden de forma adecuada y en los tiempos establecidos.

### Definiciones

- 1. 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.
- 2. 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.
- 3. 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.
- 4. 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.

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



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 julio de 2025 se recibieron 215 comunicaciones de la ciudadanía, incluyendo quejas, incidencias, preguntas, sugerencias y agradecimientos. La distribución por tipología es la siguiente:

- **Tipo de quejas:**
  - Quejas: 114 (53,02%)
  - Incidencias: 50 (23,26%)
  - Preguntas: 39 (18,14%)
  - Sugerencias: 11 (5,12%)
  - Agradecimiento: 1 (0,47%)

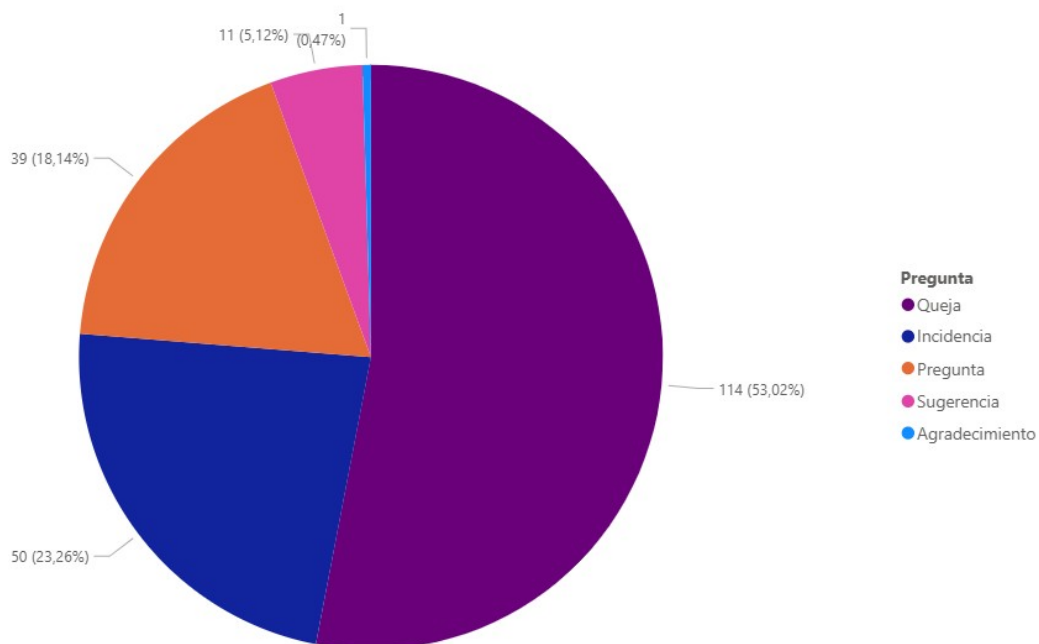


Figura 1. Número de solicitudes por tipo

- Canal de Recepción de Quejas:
  - Buzón web: 90 (41,90%)
  - App: 45 (20,9%)
  - WhatsApp: 41 (19,1%)
  - Email: 39 (18,1%)
  - Registro: 0 (0%)

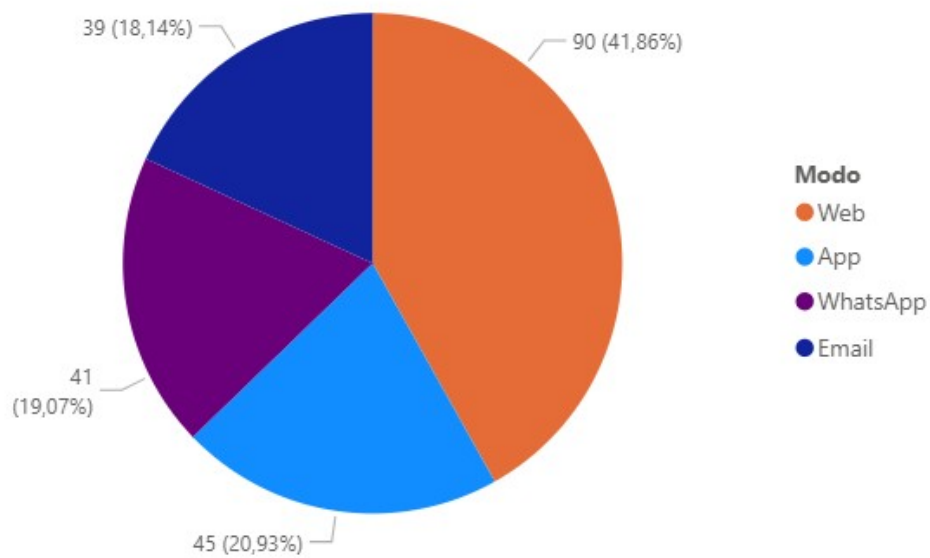


Figura 2. Número de solicitudes por modo de llegada

## Respuestas y resolución de quejas

Durante el mes de julio de 2025, como se ha apuntado anteriormente, el Ayuntamiento de Coslada recibió a través de los canales oficiales un total de 215 quejas, preguntas, incidencias, sugerencias y agradecimientos. Es importante destacar que la respuesta proporcionada no siempre implica la resolución definitiva del problema. En algunos casos, no se ha contestado porque Atención Ciudadana no ha recibido indicaciones de la área correspondiente.

En total, se han proporcionado 184 respuestas. Esto representa un 85,58% de respuestas dadas a quienes enviaron quejas, sugerencias u otras solicitudes. El porcentaje registrado este mes muestra una disminución respecto a los meses anteriores, pasando del 92% al 85%. Aun así, este resultado sigue siendo destacable considerando que el área de Atención a la Ciudadanía continúa sin contar con personal propio. El esfuerzo sostenido del equipo de Participación Ciudadana ha sido clave para mantener niveles de respuesta elevados pese a la reducción de recursos.

Cabe señalar que la respuesta proporcionada no implica necesariamente la resolución definitiva del problema. Las personas que no han sido contestadas es porque desde Atención Ciudadana no se ha recibido indicaciones desde el área correspondiente.

Por este motivo, 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 del Ayuntamiento aprobado en septiembre de 2023, cada respuesta que se dé se ponga en copia el email de atención ciudadana ([atencion@ayto-coslada.es](mailto:atencion@ayto-coslada.es)). Hay algunas áreas que ya lo hacen.

- **Tiempo Promedio de Respuesta:** 4,60 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.
- **Respuestas en las primeras 24 horas:** 52 (28,3%)
- **Respuestas en las primeras 48 horas:** 9 (4,9%)
- **Respuestas a partir del tercer día:** 123 (66,8%)



## Análisis de quejas

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

- **Quejas más frecuentes durante julio de 2025:**
  1. Suciedad
  2. Contenedores de basura
  3. Tasa de basura
  4. Padrón
  5. Pavimentación
- **Causas Probables:**
  1. **Suciedad:** El incremento de temperaturas y la mayor afluencia de personas en espacios públicos durante julio intensifican la acumulación de residuos. La insuficiencia en la frecuencia de limpieza viaria y la falta de civismo en algunos sectores contribuyen a una percepción generalizada de abandono, lo que genera un aumento significativo en las quejas vecinales.
  2. **Contenedores de basura:** El deterioro, rotura o insuficiente número de contenedores, junto con posibles fallos o demoras en la recogida, ocasionan acumulación de residuos en las inmediaciones, lo que genera molestias a la población y aumento de reclamaciones.
  3. **Tasa de basura:** La percepción de un servicio deficiente en relación con el importe abonado por la tasa genera malestar entre los contribuyentes. En algunos casos, se han producido errores en la facturación o falta de información clara sobre los criterios de cálculo, lo que ha derivado en reclamaciones administrativas.
  4. **Padrón:** Las demoras en la atención presencial, la dificultad para obtener cita previa y la falta de personal suficiente en las oficinas municipales han provocado retrasos en trámites esenciales como empadronamientos, cambios de domicilio o certificados, generando frustración y quejas por parte de los usuarios.
  5. **Pavimentación:** La ciudad presenta un deterioro generalizado en muchas calles y aceras, lo que provoca que las quejas aumenten durante junio al ser un mes en el que la población percibe con más intensidad estos problemas estructurales sin resolver. La falta de mantenimiento y reparación adecuada genera malestar vecinal y reclamaciones frecuentes.

En cuanto a las estadísticas por departamento, las áreas que más quejas e incidencias han recibido han sido Medio Ambiente, Hacienda y Vías y Obras.

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.

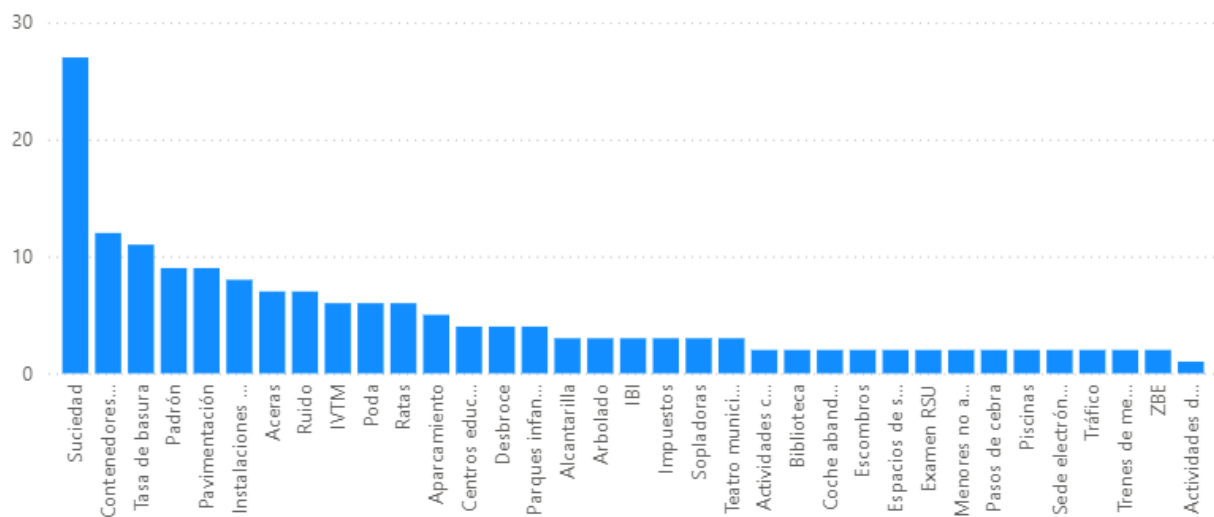


Figura 3. Número de reclamaciones por tipología

## Implementación de la aplicación eAgora en el Ayuntamiento de Coslada

En 2024, el Ayuntamiento de Coslada puso en funcionamiento la aplicación eAgora, con el objetivo de consolidarla como un punto de encuentro digital para la ciudadanía. Esta herramienta está diseñada para dinamizar la vida municipal, fomentar la participación ciudadana y garantizar el acceso a la información sobre las actividades y decisiones que afectan al municipio.

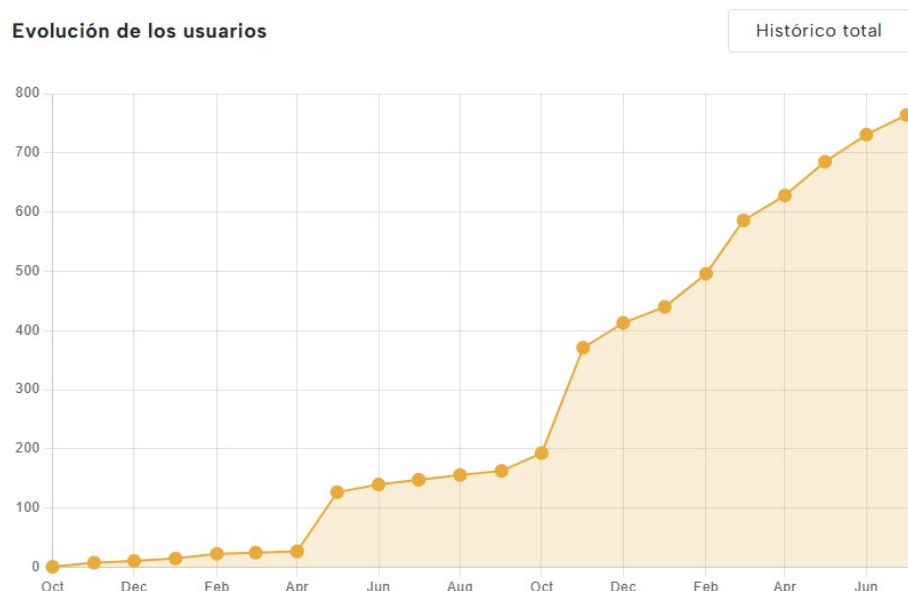
A través de eAgora, la ciudadanía puede acceder a diversos servicios en un único espacio digital, entre ellos:

- Información sobre eventos locales y decisiones municipales.
- Compra de entradas para actividades culturales, como el teatro.
- Promociones de comercios y comunicados de entidades locales.
- Registro y seguimiento de quejas y reclamaciones de manera ágil y directa.
- Uno de los aspectos clave de la aplicación es la posibilidad de gestionar incidencias de forma centralizada, lo que facilita la comunicación entre la ciudadanía y la administración local.

Por este motivo, resulta fundamental que todas las áreas municipales contribuyan a la difusión de la aplicación, promoviendo su uso entre la población. Su consolidación permitirá optimizar la gestión de consultas y reclamaciones, reduciendo la carga de trabajo de los departamentos responsables y convirtiéndola progresivamente en el canal de referencia para la comunicación con el Ayuntamiento.

A fecha de elaboración de este informe, la aplicación contaba con 764 usuarios y usuarias, por lo que es muy importante seguir impulsando su difusión para ampliar su alcance y maximizar su impacto en la ciudadanía.

Figura 4.  
Evolución de  
las personas  
usuarias de  
eAgora



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



Por ello, se recomienda dar difusión a las campañas de comunicación que se llevan a cabo desde el propio área de Atención a la Ciudadanía.

Enlace de descarga para Android: <https://play.google.com/store/apps/developer?id=eAgora&hl=es&pli=1>

Enlace de descarga para IOS: <https://apps.apple.com/es/app/eagora/id717604307>



## Conclusiones y Recomendaciones

Durante el mes de julio de 2025 se han registrado un total de 215 quejas, reclamaciones, sugerencias e incidencias a través de la aplicación municipal, de las cuales 184 han recibido respuesta en plazo, lo que representa un porcentaje de cumplimiento del 85,58%. Este alto nivel de respuesta es resultado, en buena parte, del esfuerzo sostenido del personal del área de Participación Ciudadana, que continúa demostrando su compromiso con la mejora de la atención a la ciudadanía.

No obstante, es importante señalar que la cifra real de comunicaciones podría ser superior, ya que algunas áreas no informan puntualmente a Atención Ciudadana sobre las gestiones realizadas, lo que impide una contabilización y evaluación global precisa. Por ello, volvemos a incidir en la necesidad de responder todas las cuestiones que plantea la ciudadanía y, cuando se haga, poner siempre en copia a [atencion@ayto-coslada.es](mailto:atencion@ayto-coslada.es), tal y como establece el protocolo.

Por último, reiteramos que es imprescindible contar con voluntad política por parte de todas las áreas municipales para garantizar que cada queja o sugerencia derivada desde Atención Ciudadana reciba una respuesta en un plazo máximo de 20 días hábiles. Aunque entendemos que muchas de ellas sí son atendidas, la falta de copia al área impide conocer la cuantía total de las quejas. Desde Atención Ciudadana se ofrece una respuesta genérica cuando no se recibe contestación concreta, pero es fundamental contar con respuestas específicas y completas para ofrecer un servicio público de calidad.

### 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.

### Acciones a Futuro:

Para mejorar nuestro manejo de quejas y la satisfacción de la ciudadanía, 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.
- Difusión de la app eÁgora para información y quejas del Ayuntamiento.