



Informe de Quejas, Sugerencias e Incidencias – Ayuntamiento de Coslada Octubre de 2025

Período: Del 1 de octubre de 2025 al 31 de octubre de 2025

Preparado por: Área de Atención a la Ciudadanía

Fecha de Preparación: noviembre de 2025

Resumen Ejecutivo

Este informe presenta un resumen de las quejas, incidencias, sugerencias, preguntas y agradecimientos recibidos durante el mes de octubre 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

En octubre de 2025 se recibieron 363 comunicaciones de la ciudadanía, incluyendo quejas, incidencias, preguntas, sugerencias y agradecimientos. La distribución por tipología es la siguiente:

- **Tipo de quejas:**
 - Quejas: 276 (76%)
 - Incidencias: 28 (7,7%)
 - Preguntas: 44 (12,1%)
 - Sugerencias: 13 (3,6%)
 - Agradecimiento: 2 (0,6%)

- **Canal de Recepción de Quejas:**
 - Buzón web: 161 (44,35%)
 - WhatsApp: 29 (7,99%)
 - Email: 35 (9,64%)
 - App: 28 (7,71%)
 - Papel: 108 (29,75%)
 - Registro: 2 (0,55%)



Respuestas y resolución de quejas

Durante el mes de octubre de 2025, como se ha apuntado anteriormente, el Ayuntamiento de Coslada recibió a través de los canales oficiales un total de 363 quejas, preguntas, incidencias, sugerencias y agradecimientos. 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.

Con la contestación, el Ayuntamiento de Coslada, a través del área de Atención a la Ciudadanía, da cumplimiento al RD 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. Este RD establece la obligación de garantizar la adecuada atención a las solicitudes, quejas y sugerencias de la ciudadanía, asegurando transparencia, eficacia, y respuesta motivada en los plazos establecidos.

En total, se han proporcionado 342 respuestas. Esto representa un 94,49% de respuestas dadas a quienes enviaron quejas, sugerencias u otras solicitudes. Este dato refleja un alto nivel de atención y seguimiento por parte del Ayuntamiento, evidenciando el compromiso con la comunicación y la transparencia hacia la ciudadanía, aunque se identifica un margen de mejora para alcanzar la cobertura total de las solicitudes recibidas.

Aun así, este resultado es destacable considerando que el área de Atención a la Ciudadanía continúa sin contar con personal propio. El esfuerzo sostenido del equipo de Participación Ciudadana desde que en el año 2023 se empezaron a contabilizar las quejas recibidas, ha sido clave para mantener niveles de respuesta elevados pese a la reducción de recursos.

Por este motivo, volvemos a recalcar que se debería de dotar de personal propio al área de Atención Ciudadana y que, asimismo, 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).








- **Tiempo Promedio de Respuesta:** 4,67 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.
- **Respuestas en las primeras 24 horas:** 77 (22,6%)
- **Respuestas en las primeras 48 horas:** 67 (19,5%)
- **Respuestas a partir del tercer día:** 198 (57,9%)

Análisis de quejas

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

Quejas más frecuentes durante octubre de 2025

Cierre CC El Cerro		(177)
Suciedad		(28)
Aceras		(20)
Tasa de basura		(19)
Cubos de basura		(9)

Causas probables:

1. **Cierre CC El Cerro:** La alta recurrencia de esta queja se debe a una deficiente planificación de recursos humanos por parte del área de RRHH. A pesar de contar con conocimiento previo sobre la jubilación inminente de la anterior conserje desde hacía meses, no se procedió a cubrir la vacante a tiempo, resultando en el cierre operativo del Centro Cívico y la consecuente frustración de los usuarios y usuarias. Este pico de quejas refleja un problema puntual resuelto el 13/10/2025, pero evidencia la necesidad de mejorar la planificación de RRHH.
2. **Suciedad:** 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.
3. **Aceras:** El mal estado de las aceras, con baldosas rotas, hundimientos y obstáculos para personas con movilidad reducida, se debe a la falta de mantenimiento

preventivo y correctivo en los últimos años. Esto ha generado que todos los meses lleguen quejas generalizadas en todos los barrios.

4. **Tasa de basura:** Las quejas reflejan el malestar por el nuevo modelo de tasa de residuos, agravado por la percepción de insuficiencia en la recogida. Muchos vecinos y vecinas perciben esta tasa como desproporcionada ante la falta de mejoras visibles en el servicio, como mayor frecuencia de recogida o contenedores inteligentes, generando malestar por el impacto económico en hogares con rentas medias-bajas.
5. **Cubos de basura:** La principal causa de que los cubos de basura estén rotos o en mal estado es el desgaste natural acumulado por el uso diario intensivo y, sobre todo, la falta de mantenimiento adecuado. La exposición constante al sol, la lluvia, el frío y la manipulación repetida provoca daños, tapas que no cierran bien o bisagras oxidadas, y si no se realiza un seguimiento periódico para reparar o sustituir las unidades dañadas a tiempo, estos problemas se agravan rápidamente, generando contenedores inutilizables que acumulan más suciedad y facilitan otros daños secundarios como vandalismo o incendios accidentales.

En cuanto a las estadísticas por departamento, las áreas que más quejas e incidencias han recibido, han sido Participación, Medio Ambiente y Vías y Obras. Las quejas recibidas por el área de Participación Ciudadana han sido de manera puntual en los meses de septiembre y octubre debido a la casuística del cierre del Centro Cívico El Cerro, que ya está solucionado.

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 843 usuarios y usuarias, por lo que es muy importante seguir impulsando su difusión para ampliar su alcance y maximizar su impacto en la ciudadanía.

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 septiembre de 2025 se han registrado un total de 363 quejas, reclamaciones, sugerencias e incidencias a través de los distintos canales del Ayuntamiento, de las cuales 342 han recibido respuesta en plazo, lo que representa un porcentaje de cumplimiento del 94,49%. 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, tal y como establece el protocolo.

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.

Por último, recordamos que todos los informes mensuales se publican en el portal de Transparencia del Ayuntamiento de Coslada:

<https://coslada.es/transparencia/2024/04/22/quejas-y-sugerencias/>

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 eAgora 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:

- 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 eAgora para información y quejas del Ayuntamiento.

La mejora continua en la atención a la ciudadanía es una prioridad compartida que, con los recursos y la coordinación adecuados, permitirá al Ayuntamiento de Coslada ofrecer un servicio público más eficiente, cercano y transparente.