

INFORME PERIÓDICO DE QUEJAS Y RESPUESTAS

Período: Del 1 de septiembre al 30 de septiembre de 2023

Preparado por: Área de Atención a la Ciudadanía

Fecha de Preparación: septiembre de 2023

Resumen Ejecutivo

Este informe proporciona una visión general de las quejas, incidencias y preguntas recibidas a través de los diversos canales del Ayuntamiento y sus áreas y 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

- 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 o 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.

Quejas Recibidas

Durante el período especificado, se recibieron un total de 124 quejas, incidencias y preguntas de parte de la ciudadanía. Estas quejas se distribuyen de la siguiente manera:

- Tipo de Quejas:
 - Quejas: 77 (62,1%)
 - Incidencias: 24 (19,35%)
 - Preguntas: 23 (18,55%)

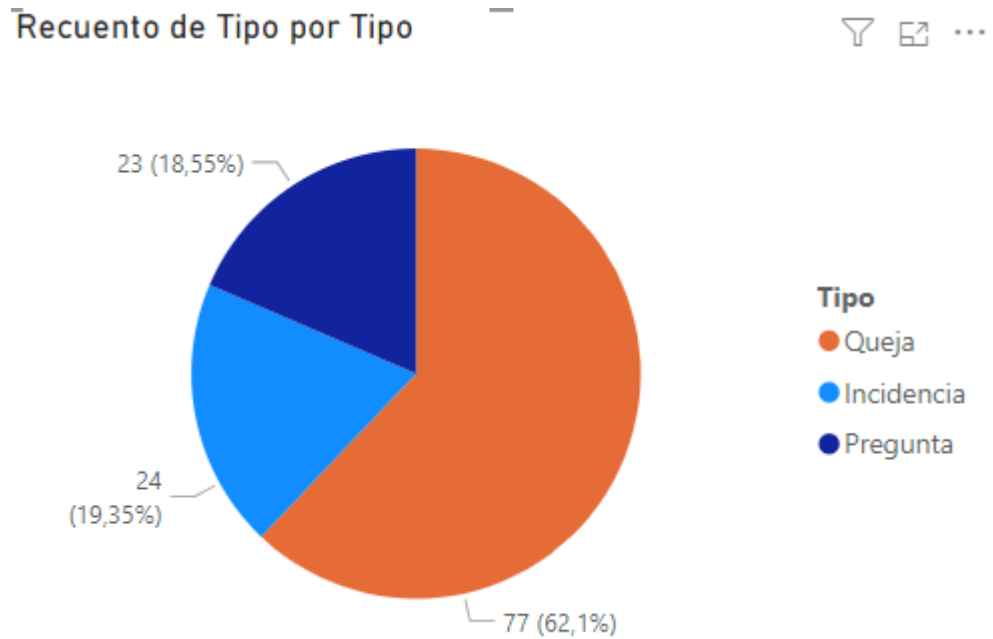


Figura 1. Número de solicitudes por tipo

- Canal de Recepción de Quejas:
 - Correo Electrónico: 24 (19,35%)
 - WhatsApp: 48 (38,71%)
 - Buzón web: 49 (39,52%)
 - Registro: 3 (2,42%) *

* La implantación del protocolo interno de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Coslada entró en vigor a mediados de septiembre, por lo que no están recogidas todas las quejas que han llegado a través de registro durante este mes y, más importante, que han sido remitidas al correo de atención a la ciudadanía.

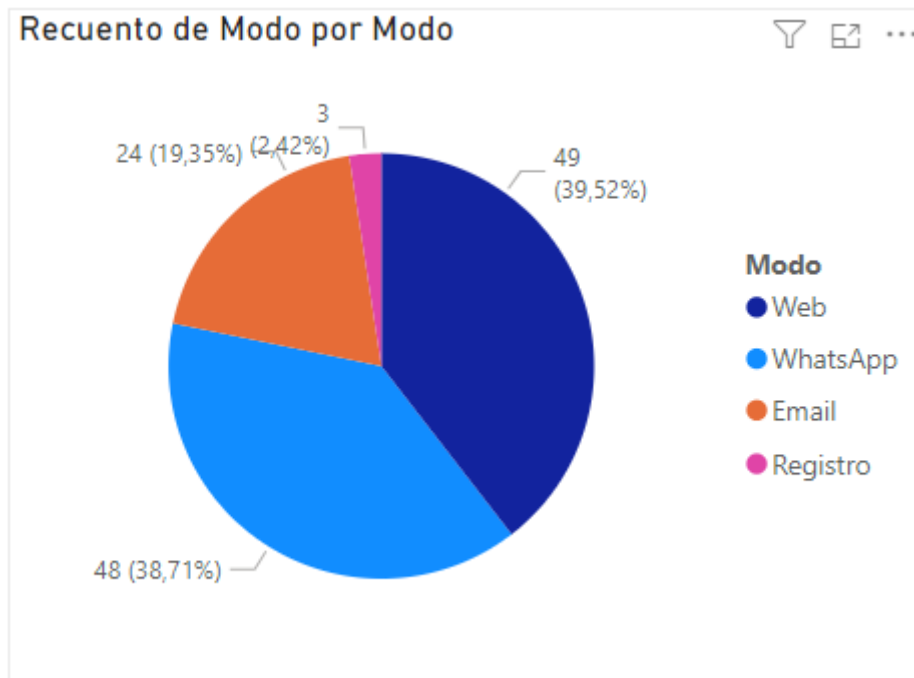


Figura 2. Número de solicitudes por modo de llegada

Respuestas y Resolución de Quejas

De las 124 quejas, preguntas e incidencias recibidas desde el 1 de septiembre hasta el 30 del mismo mes, se han proporcionado 53 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, ya sea a través de las indicaciones de la concejalía correspondiente o dando respuesta de manera directa desde Atención a la Ciudadanía.

Por lo tanto, la tasa de respuesta se ha situado en un 42,74%. Por el contrario, 71 quejas quedaron sin contestar, lo que supone el 57,26%.

Por contraposición, en el mes de julio se contestaron el 63,16%, casi todas debido a la avalancha que se produjo de quejas sobre las obras de la plaza mayor. A dichas quejas se les dio una contestación genérica siguiendo instrucciones del área de Vías y Obras. En agosto tan sólo se contestaron el 40,24%. Aunque la tendencia es levemente positiva, es importante recalcar que todas las áreas deberían dar respuesta al 100% de las quejas y preguntas que les lleguen. 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)

- **Tiempo Promedio de Respuesta:** No evaluable por el momento.
- **Tiempo Promedio de Resolución:** No evaluable por el momento.
- **Tipo de Respuesta:**
 - Respuesta Inmediata: 27.
 - Respuesta Dentro de las 24 horas: 7.
 - Respuesta en 48 horas o más: 19.

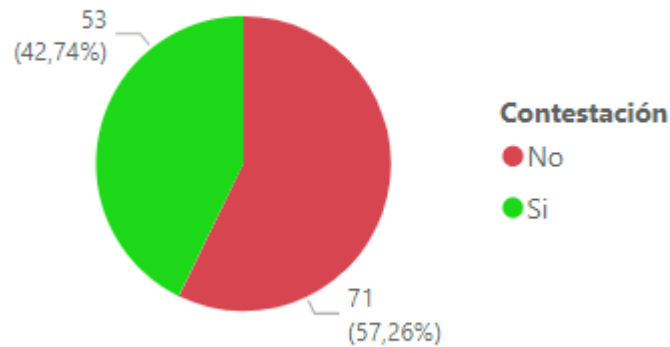


Figura 3. Índice de respuesta

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 septiembre:**
 1. Suciedad
 2. Estado del acerado
 3. Estado de las alcantarillas
 4. Arbolado
 5. Pago de impuestos
- **Causas Probables:**
 - Suciedad: en varias calles de distintas zonas del municipio. Todas coinciden en que el servicio que se da no es bueno.
 - Estado del acerado: en distintas zonas del municipio. Todas coinciden en arreglos necesarios, bien en una zona puntual bien en una calle entera.
 - Estado de las alcantarillas: debido a la DANA de mediados de septiembre, muchas alcantarillas se encontraban sucias, por lo que no pudieron tragar el agua. Inciden en que es necesario su correcto mantenimiento. Asimismo, también se registraron quejas sobre alcantarillas levantadas, lo que supone un peligro para viandantes.



- Pago de impuestos: coincidiendo con el pago del IBI. Todas ellas fueron elevadas a recaudación voluntaria. No obstante, el área de Atención Ciudadana desconoce si fueron solventadas o no. También llegó alguna queja sobre la imposibilidad de realizar el pago a través de la Sede Electrónica.

Si miramos las estadísticas por departamento, las áreas que más quejas e incidencias reciben son vías y obras, medio ambiente, limpieza urbana, urbanismo, Atención Ciudadana y recaudación. Las relativas a Atención Ciudadana son preguntas sueltas que, en la mayoría de los casos, han sido resueltas en el mismo día al tratarse de información general.

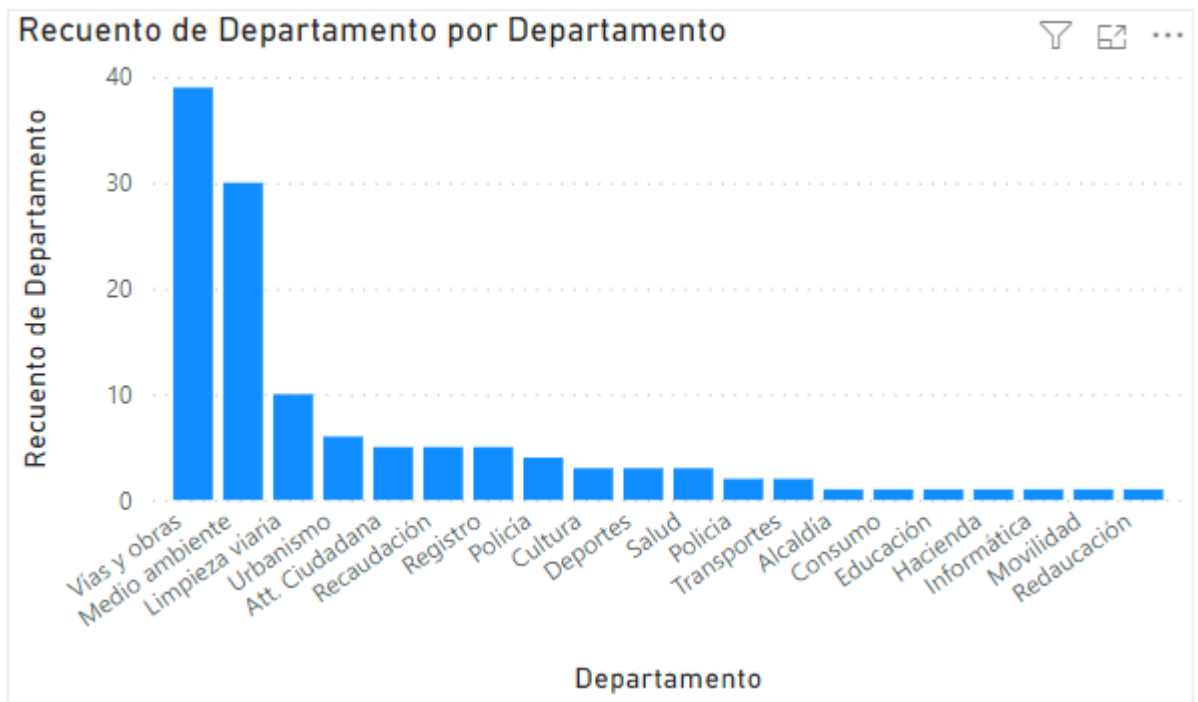


Figura 4. Volumen de quejas por área o departamento

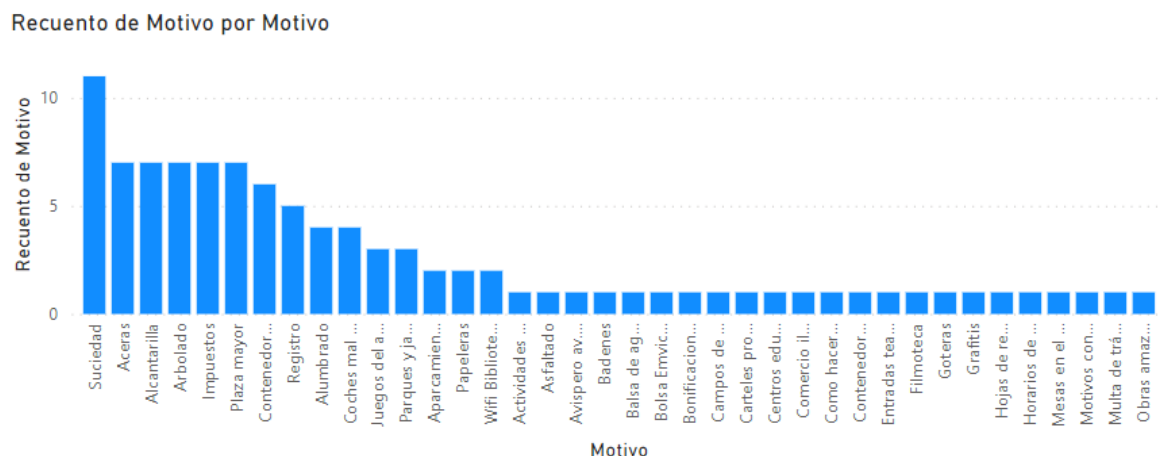


Figura 4. Número de quejas recibidas según el motivo.

Conclusiones y Recomendaciones

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

Conclusiones:

- Desde mediados de septiembre, registro está reenviando las quejas que llegan a través de registro. No obstante, ni registro ni ningún área pone en copia que remiten al ciudadano o ciudadana con la respuesta. Esto es muy recomendable, tal y cómo se explica en el protocolo interno sobre quejas. De esta manera, podremos evaluar de una mejor manera el servicio que da el Ayuntamiento a la ciudadanía.
- Tan sólo el 42,74% por ciento de las quejas se han contestado, que no es lo mismo que solucionado el problema. Es de vital importancia llegar, al menos, al 80% antes de fin de año. Tan sólo se ha contestado un 2% más en comparación con agosto.
- 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. Hay quejas que llevan 89 días sin haberse contestado, generando una sensación de abandono por parte del Ayuntamiento hacia la ciudadanía.

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.

Acciones a Futuro:

Para mejorar nuestro manejo de quejas y la satisfacción del cliente, 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.
- 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.