

INFORME PERIÓDICO DE QUEJAS Y RESPUESTAS

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

Preparado por: Área de Atención a la Ciudadanía

Fecha de Preparación: noviembre 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, 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

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.

Quejas Recibidas

Durante el período especificado, se recibieron un total de 220 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: 169 (72,82%)
 - Incidencias: 20 (9,09%)
 - Preguntas: 23 (10,45%)
 - Sugerencias: 8 (3,64%)

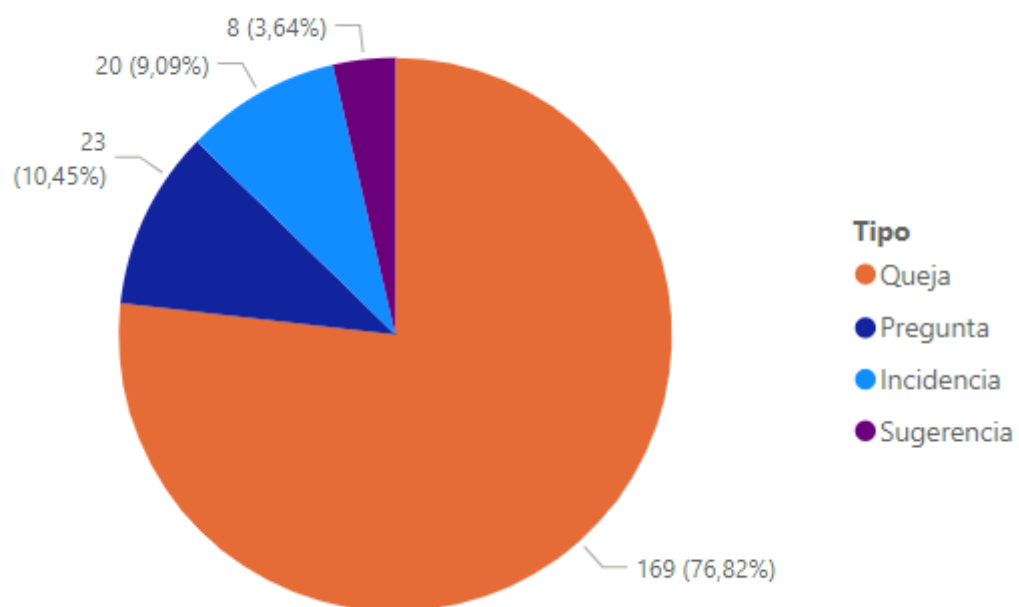


Figura 1. Número de solicitudes por tipo

- Canal de Recepción de Quejas:
 - Correo Electrónico: 24 (10,91%)
 - WhatsApp: 66 (30%)
 - Buzón web: 120 (54,55%)
 - Registro: 10 (4,55%)

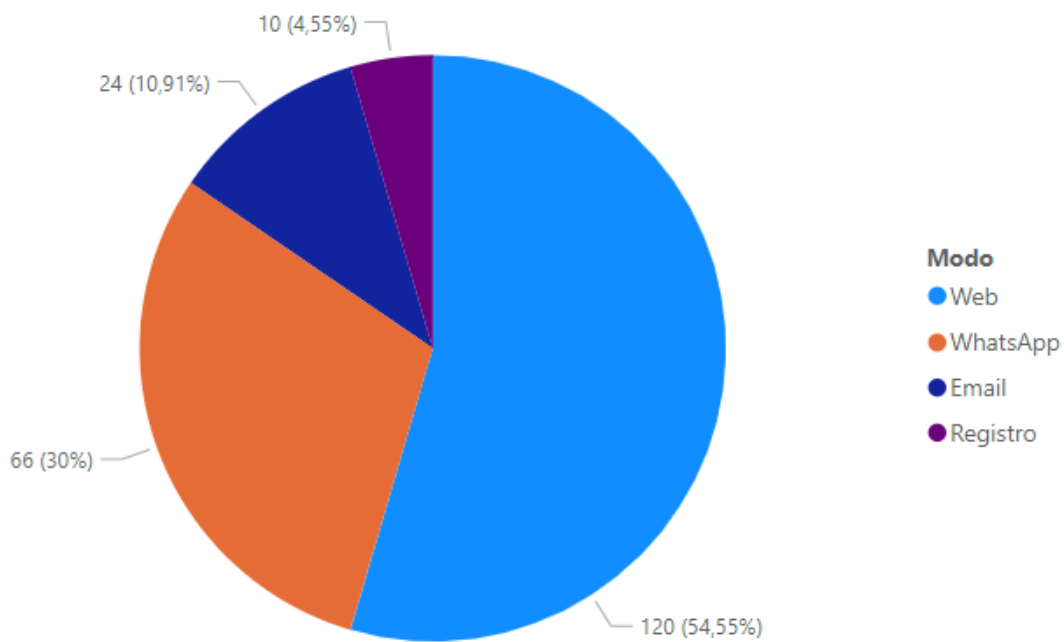


Figura 2. Número de solicitudes por modo de llegada

Respuestas y Resolución de Quejas

De las 220 quejas, preguntas, incidencias y sugerencias recibidas desde el 1 de noviembre hasta el 30 del mismo mes, se han proporcionado 150 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 68,18%. Por el contrario, 70 reclamaciones quedaron sin contestar, lo que supone el 31,82%.

Si lo comparamos con el pasado mes de octubre, se ha ascendido de una tasa de respuesta del 51,85% hasta el 68,18%. No obstante, esto ha sido debido a la particularidad de que el día 3 de noviembre se recibieron en el departamento de Atención a la Ciudadanía 89 quejas referidas a un problema con la calefacción del CEIP Gonzalo de Berceo. Todas ellas contestadas. Si descontamos estas respuestas contestadas, la tasa de respuesta sería del 46,56%, lo que reflejaría una bajada de alrededor de cinco puntos porcentuales con respecto al último mes, donde estaba en el 51% aproximadamente.

Por lo tanto, no se puede catalogar la tendencia como positiva. Así que 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)

- **Tiempo Promedio de Respuesta:** No evaluable por el momento.
- **Tipo de Respuesta:**
 - Respuesta Inmediata: 30.
 - Respuesta Dentro de las 24 horas: 10.
 - Respuesta en 48 horas o más: 110.

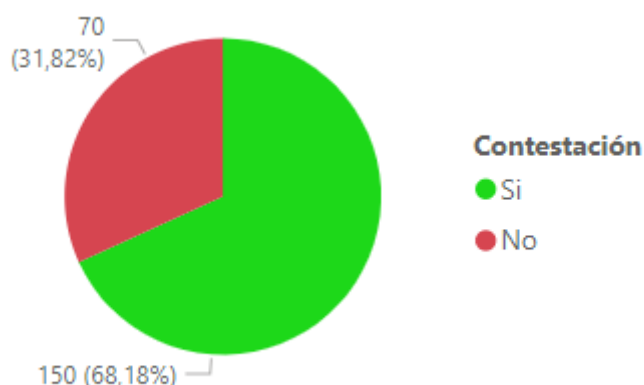


Figura 3. Índice de respuesta



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 octubre:**
 1. Calefacción en los colegios públicos
 2. Estado del acerado
 3. Estado de las instalaciones deportivas
 4. Arbolado
 5. Suciedad

- **Causas Probables:**
 - Calefacción en los colegios públicos (89): con la llegada del frío es preocupación de las familias. No obstante, el 3 de noviembre, como se ha comentado anteriormente, llegaron 89 quejas sobre la calefacción del CEIP Gonzalo de Berceo, que no funcionaba.
 - Estado del acerado (14): es una queja recurrente todos los meses. Sobre todo, se han repetido las referentes al Barrio del Puerto, aunque llegan de todas las zonas de Coslada sin distinción alguna.
 - Estado de las instalaciones deportivas (13): los usuarios y usuarias están preocupados por las goteras tanto en El Plantío como en Valleaguado.
 - Arbolado (11): muchas de ellas están relacionadas con retiradas de ramas caídas y de solicitudes de poda y de revisiones de árboles en mal estado.
 - Suciedad (8): queja recurrente mes a mes. 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. Este mes se ha sumado Deportes debido a las incidencias en los polideportivos. 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.

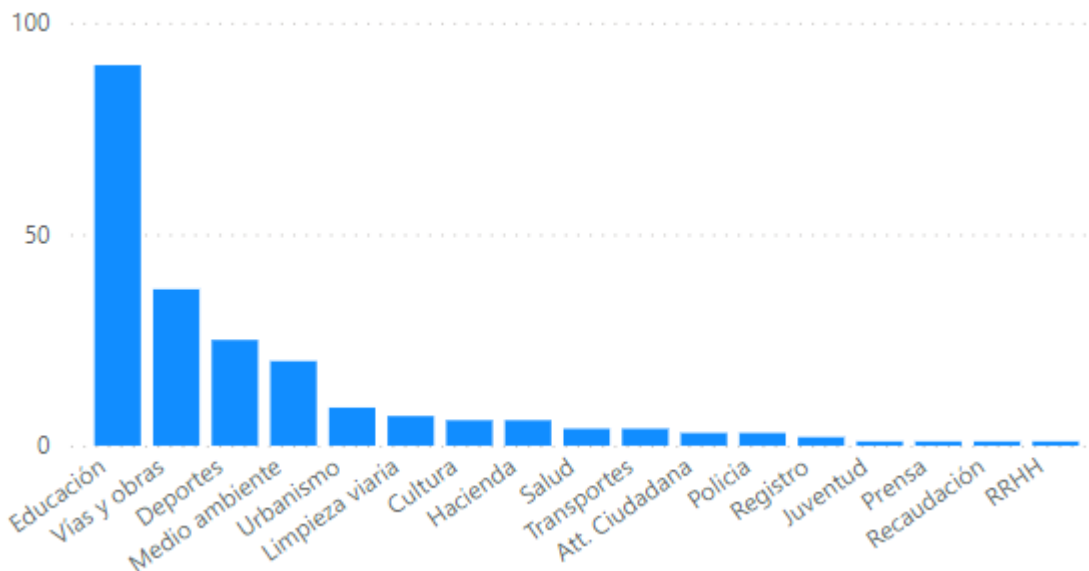


Figura 4. Volumen de quejas por área o departamento

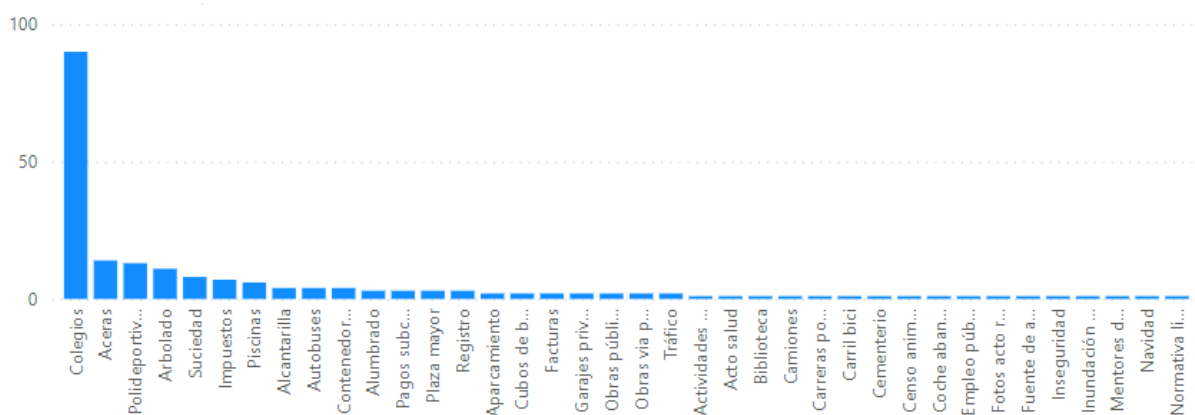


Figura 5. Número de quejas recibidas según el motivo.

Conclusiones y Recomendaciones

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

Conclusiones:

- Durante el mes de noviembre ha habido un retroceso en cuanto al índice de respuesta. Pese a que los datos marcan un 68% de respuesta, esto es debido a la coyuntura de la rotura de la calefacción en el CEIP Gonzalo de Berceo. Quitando esa cuestión, el índice de respuesta baja hasta el 46%.
- La ratio de respuesta es mucho 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 la voluntad política de 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
- El dato positivo es que Registro da cuenta a Atención Ciudadana de las quejas que llegan a través de su servicio. No así las áreas responsables, cuya respuesta sigue siendo desconocida.



- 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 150 días sin haberse contestado, generando una sensación de abandono por parte del Ayuntamiento hacia la ciudadanía. O, de haberse contestado, no hemos tenido constancia de ello.

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.