

## INFORME PERIÓDICO DE QUEJAS Y RESPUESTAS

Período: Del 1 de octubre al 31 de octubre de 2023

Preparado por: Área de Atención a la Ciudadanía

Fecha de Preparación: octubre 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 135 quejas, incidencias, preguntas y sugerencias de parte de la ciudadanía. La categoría de sugerencias no estaba recogida en los informes anteriores. Estas quejas se distribuyen de la siguiente manera:

- Tipo de Quejas:
  - Quejas: 93 (68,89%)
  - Incidencias: 14 (10,37%)
  - Preguntas: 23 (17,04%)
  - Sugerencias: 5 (3,7%)

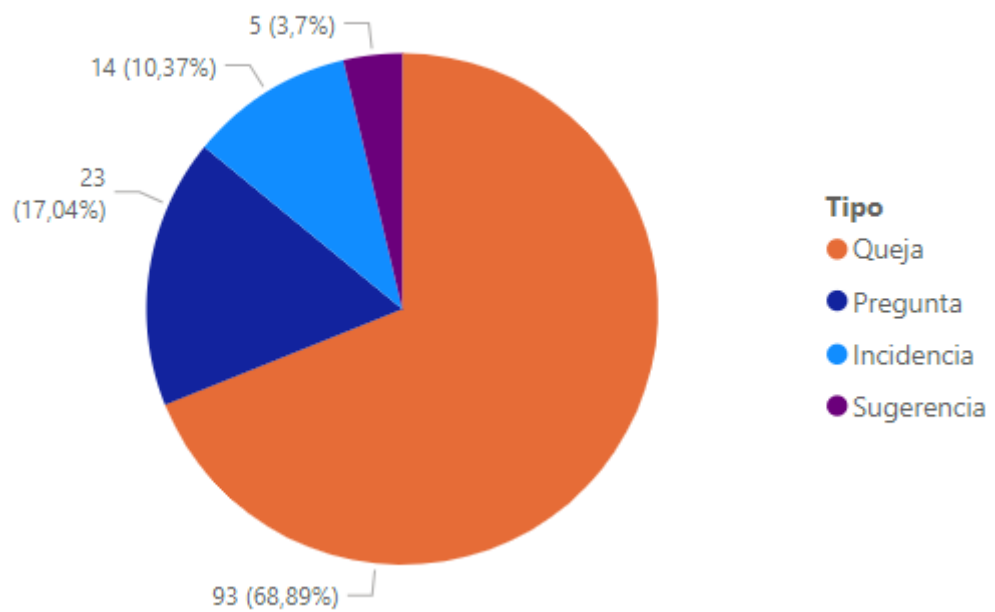


Figura 1. Número de solicitudes por tipo

- Canal de Recepción de Quejas:
  - Correo Electrónico: 36 (26,67%)
  - WhatsApp: 28 (20,74%)
  - Buzón web: 53 (39,26%)
  - Registro: 18 (13,33%)

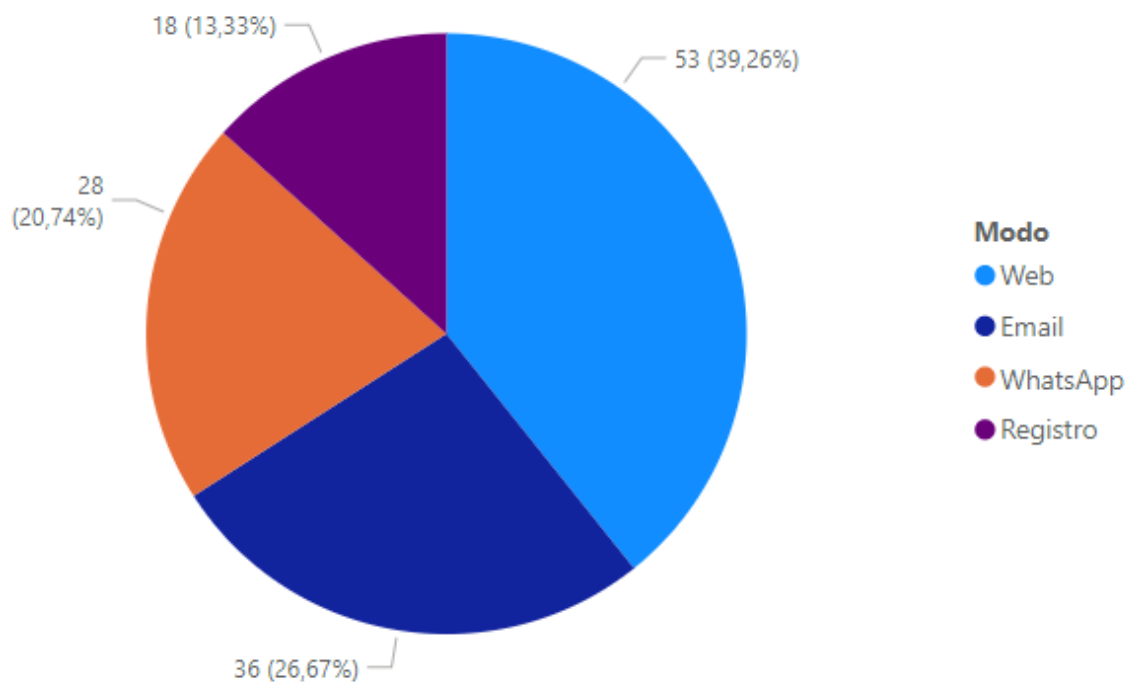


Figura 2. Número de solicitudes por modo de llegada

## Respuestas y Resolución de Quejas

De las 135 quejas, preguntas, incidencias y sugerencias recibidas desde el 1 de octubre hasta el 31 del mismo mes, se han proporcionado 67 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 49,63%. Por el contrario, 68 reclamaciones quedaron sin contestar, lo que supone el 50,37%.

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%. En septiembre la tasa se elevó hasta el 42% y durante el último mes se ha llegado al 46,67% mencionado anteriormente.

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.
- **Tipo de Respuesta:**
  - Respuesta Inmediata: 21.
  - Respuesta Dentro de las 24 horas: 15.
  - Respuesta en 48 horas o más: 30.

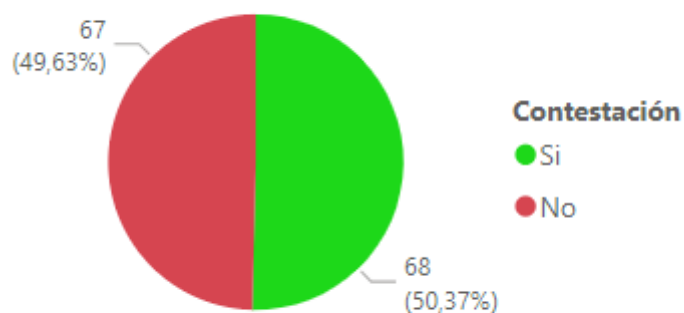


Figura 3. Índice de respuesta



## 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. Alumbrado
  2. Plaza mayor
  3. Estado de las aceras
  4. Arbolado
  5. Tráfico
  
- **Causas Probables:**
  - Alumbrado (23): en varias calles de distintas zonas del municipio. Todas las reclamaciones en esta cuestión han llegado con el cambio de hora. Al hacerse de noche una hora antes, las vecinas y vecinos se han dado cuenta de las farolas que estaban sin funcionar. Mención especial una avería en Virgen de la Cabeza, que estuvo una semana sin solucionarse.
  - Plaza Mayor (8): reclamaciones a causa de perforaciones en los trasteros. Suponemos que el departamento de Vías y Obras habrá dado respuesta a las quejas, pero no tenemos constancia de ellas.
  - Estado de las aceras (7): es una reclamación recurrente todos los meses y vienen desde distintas calles de la ciudad, no de un barrio concreto.
  - Arbolado (6): solicitudes de retirada de ramas caídas a consecuencia de los fuertes vientos y lluvias que ha habido este mes de octubre, además de solicitudes de podas.

Si miramos las estadísticas por departamento, las áreas que más quejas e incidencias reciben son vías y obras, medio ambiente, limpieza urbana y urbanismo. 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.

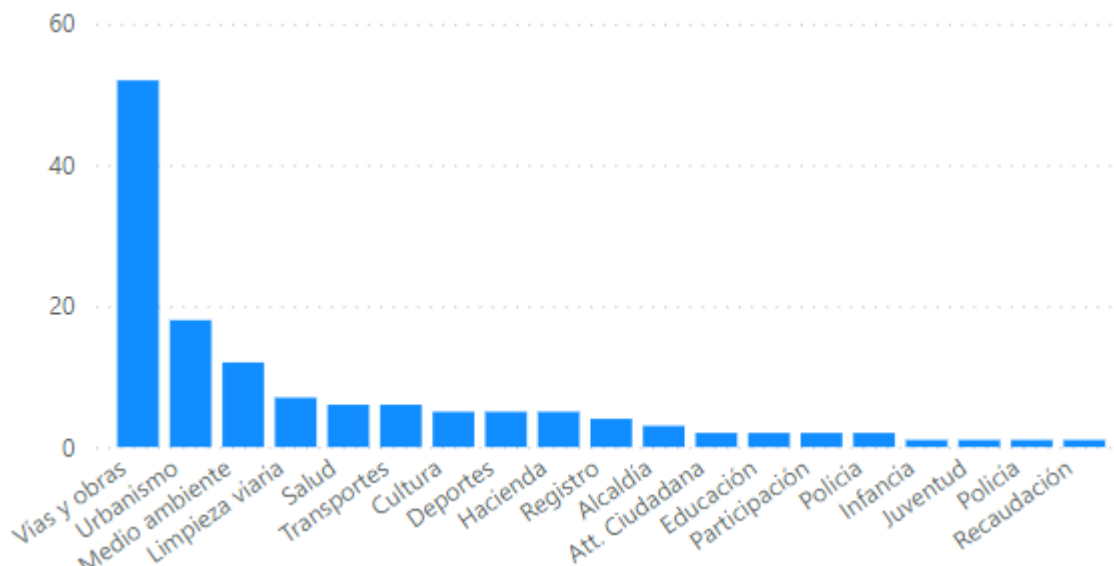


Figura 4. Volumen de quejas por área o departamento

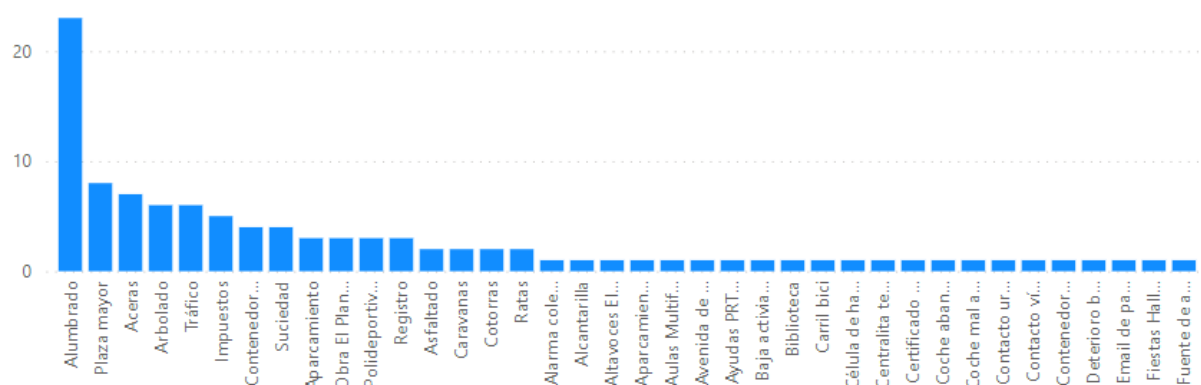


Figura 4. Número de quejas recibidas según el motivo.

## Conclusiones y Recomendaciones

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

### Conclusiones:

- Pese a que se ha subido en la ratio de contestación, sigue estando muy lejos de unos niveles óptimos, que no pueden estar por debajo del 80% en ningún caso. Dado que el protocolo interno se puso en marcha en el mes de septiembre, aún es pronto para hacer una evaluación global del servicio.
- 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](mailto: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 se desconoce.
- 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](mailto:atencion@ayto-coslada.es) para que llevemos una evaluación correcta de las mismas. Hay quejas que llevan 120 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.