

INFORME PERIÓDICO DE QUEJAS Y RESPUESTAS

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

Preparado por: Área de Atención a la Ciudadanía

Fecha de Preparación: diciembre de 2023

Resumen Ejecutivo

Este informe proporciona una visión general de las quejas, incidencias, sugerencias 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

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

5. **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 el período especificado, se recibieron un total de 66 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: 42 (63,64%)
 - Incidencias: 5 (7,58%)
 - Preguntas: 8 (12,12%)
 - Sugerencias: 11 (16,67%)

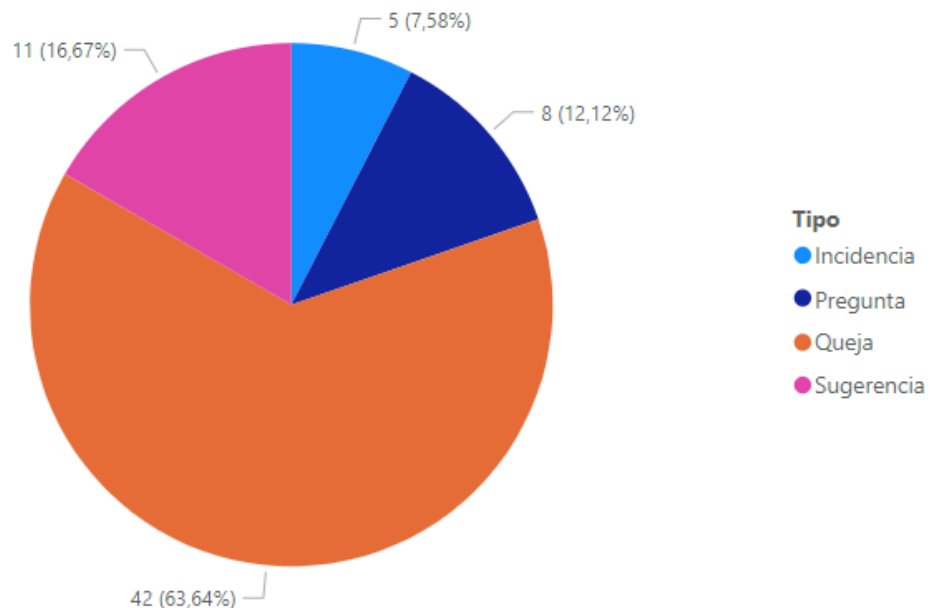


Figura 1. Número de solicitudes por tipo

- Canal de Recepción de Quejas:
 - Correo Electrónico: 10 (15,15%)
 - WhatsApp: 21 (31,82%)
 - Buzón web: 32 (48,48%)
 - Registro: 3 (4,55%)

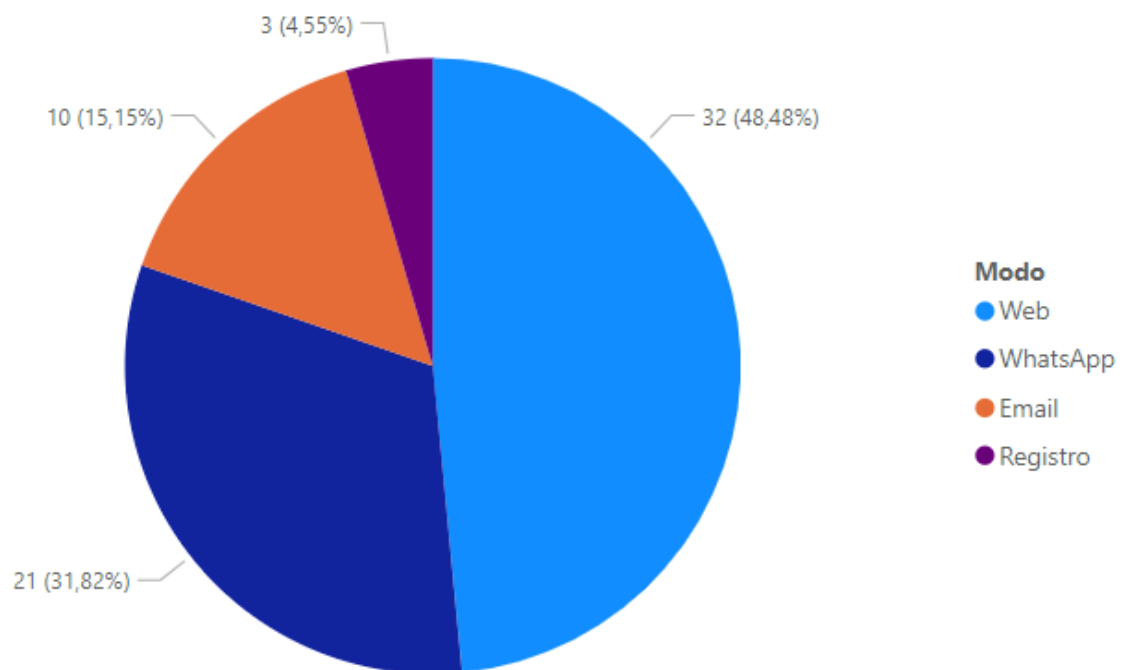


Figura 2. Número de solicitudes por modo de llegada



Respuestas y Resolución de Quejas

De las 65 quejas, preguntas, incidencias y sugerencias recibidas desde el 1 de diciembre hasta el 31 del mismo mes, se han proporcionado 25 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 37,88%. Por el contrario, 41 reclamaciones quedaron sin contestar, lo que supone el 62,12%.

Si lo comparamos con el pasado mes de noviembre, la tasa ha descendido desde el 68,18% hasta poco más del 37%. Lo que quiere decir que casi 1 de cada 3 personas quedan sin recibir respuesta alguna. Si lo comparamos con la tendencia desde el mes de julio (43,62%), cuando se empezó a monitorizar el índice de respuesta, se observa que el mes de diciembre también queda por debajo.

Por lo tanto, se puede catalogar la tendencia como muy negativa. Una vez más, 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:** 1,68 días hábiles.
- **Tipo de Respuesta:**
 - Respuesta inmediata: 1.
 - Respuesta dentro de las 24 horas siguientes: 18.
 - Respuesta en 48 horas o más: 6.

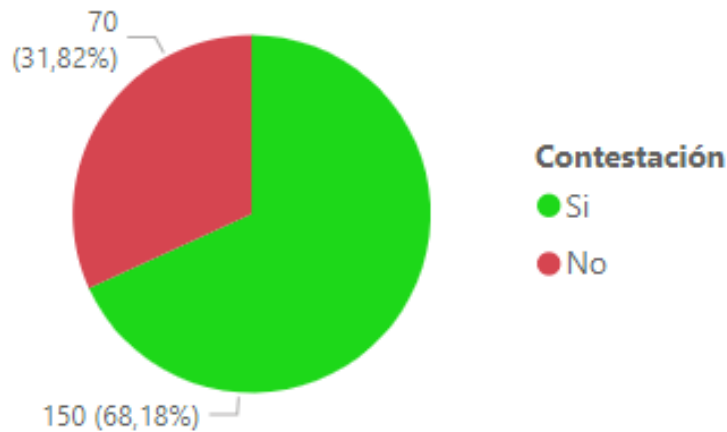


Figura 3. Índice de respuesta

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 diciembre:**
 1. Suciedad
 2. Estado del acerado
 3. Hielo en las aceras
 4. Estado del alcantarillado
 5. Alumbrado público
- **Causas Probables:**
 - Estado del acerado (8): 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.
 - Suciedad (10): queja recurrente mes a mes. No hay un barrio que destaque sobre otro.
 - Hielo en las aceras (7): queja recurrente durante los meses de invierno. Suelen ser quejas a primera hora de la mañana, cuando el servicio de limpieza varía aún no ha esparcido sal en el espacio público.



- Estado del alcantarillado (4): recurrente mes a mes. No hay un barrio que destaque sobre otro.
- Alumbrado público (3): recurrente durante los meses de otoño e invierno debido a que están más horas encendidas y se detectan más bombillas fundidas.

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

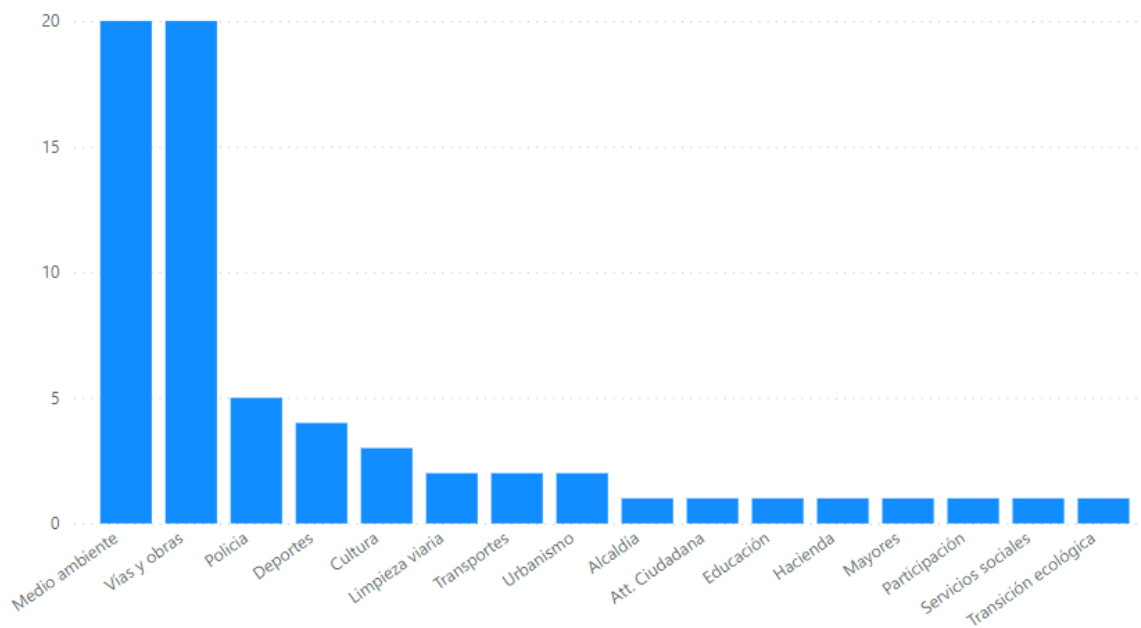


Figura 4. Volumen de quejas por área o departamento

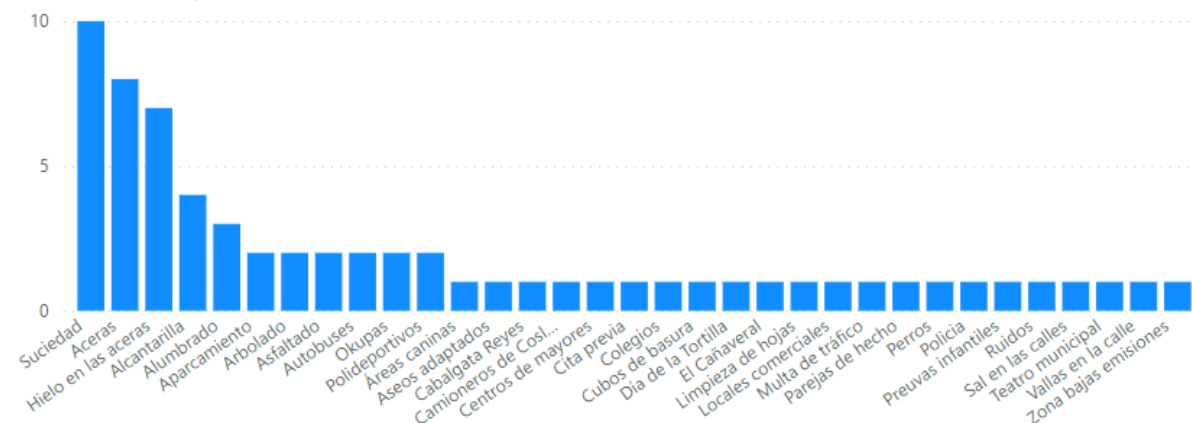


Figura 5. Número de quejas recibidas según el motivo.



Conclusiones y Recomendaciones

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

Conclusiones:

- Durante el mes de diciembre ha habido un retroceso en cuanto al índice de respuesta. Desde el área de Atención Ciudadana se vuelve a insistir en la obligatoriedad de contestar al 100% de las cuestiones que la ciudadanía plantea.
- 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 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 real 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 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 180 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:

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.
- 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.