

ANÁLISIS DE LAS SUGERENCIAS, AGRADECIMIENTOS Y QUEJAS PRESENTADAS A LA CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y POLÍTICA SOCIAL EN 2021

Octubre de 2022



Subdirección General de Calidad e Innovación
Dirección General de Evaluación,
Calidad e Innovación
CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y POLÍTICA SOCIAL

ksnet /

Conocer la opinión ciudadana sobre la calidad de los servicios prestados por la administración pública es una cuestión fundamental en nuestras sociedades. Las administraciones deben proveer de canales eficientes y efectivos para que los ciudadanos puedan expresar y hacer llegar sus demandas. Conocer sus opiniones y pensamientos es una de las grandes bazas con las que cuenta la administración, tanto para identificar los servicios con un funcionamiento óptimo, como aquellos que requieren de mejora.

En este sentido, el procedimiento administrativo de sugerencias y quejas es uno de los sistemas más comunes y extendidos como vía de comunicación entre administración y ciudadanía. Según datos históricos de la Comunidad de Madrid, entre 2013 y 2020 se canalizaron más de 11.000 quejas, sugerencias y agradecimientos de media en cada año.

Bajo este contexto, desde la Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación se quiere llevar a cabo un análisis sobre las 3.914 sugerencias, agradecimientos y quejas presentadas por la ciudadanía en 2021, 3.762 mediante el sistema SUQE y 152 quejas gestionadas directamente por la Subdirección General de Inspección de Centros y Servicios Sociales. Cabe destacar que hasta 3.812 expedientes fueron relativos a quejas, suponiendo un 97% del total.

En este informe se analiza la distribución de los expedientes en función de la unidad receptora, la temática, la materia y el objeto. En un apartado concreto se pone el foco sobre un objeto específico: los centros y las residencias de mayores que más quejas recibieron. Además, aprovechando la lógica jerárquica de las categorías, tal y como se aprecia en la figura, se analiza el *recorrido* de los expedientes en cada unidad mediante diagramas de Sankey.

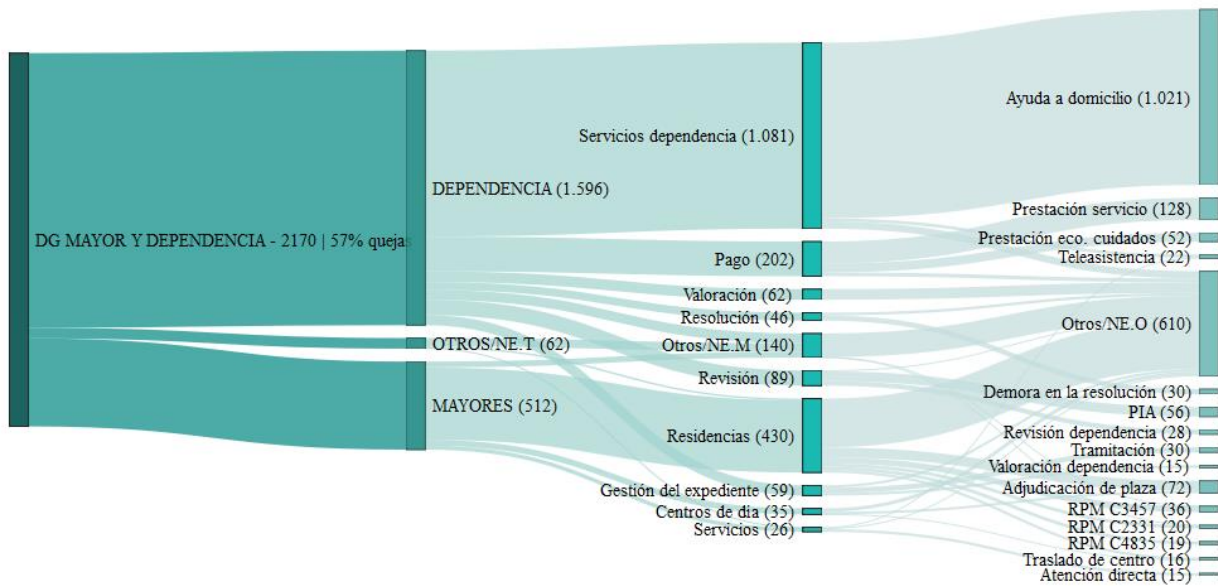


Finalmente, se analizan los tiempos de respuesta de cada unidad, es decir cuántos días transcurren entre que el ciudadano interpuso la reclamación y la unidad le respondió. También se indaga en diferencias de tiempos según temáticas entre unidades.

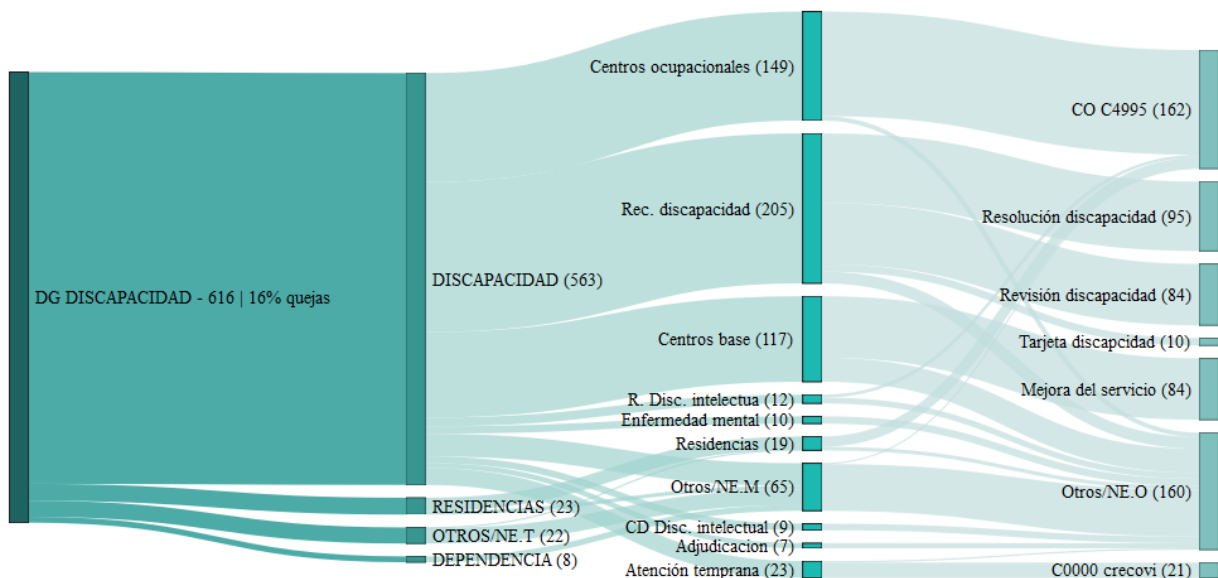
Las principales conclusiones del informe son las siguientes:

1. La concentración de las quejas en una unidad y las 5 unidades que al menos recibieron un 5% de las quejas

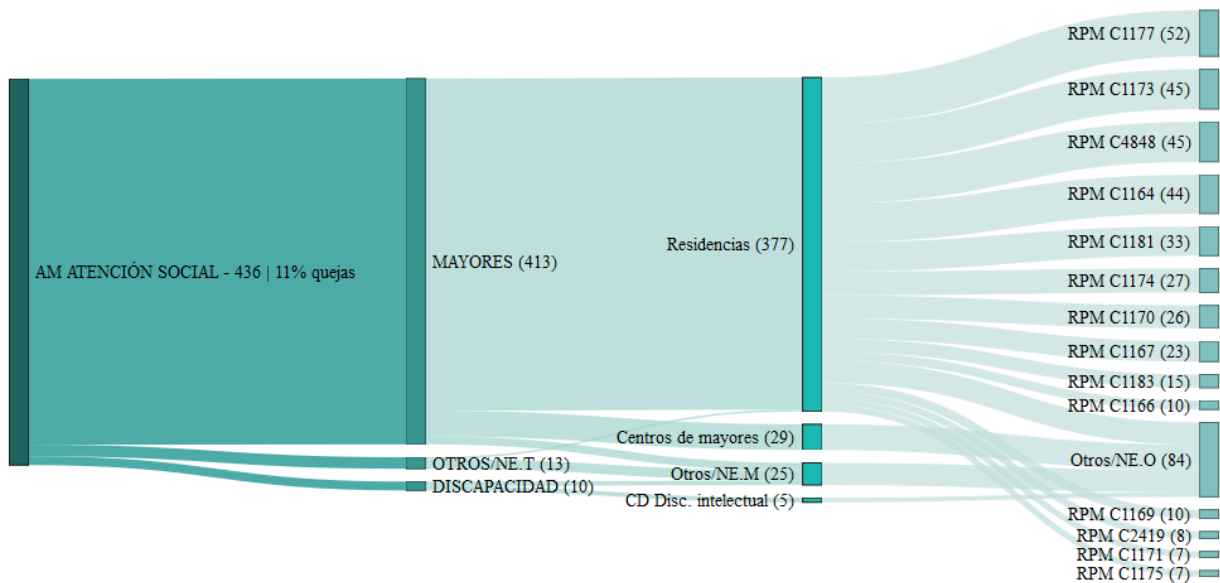
La **Dirección general de Atención al Mayor y a la Dependencia** concentró un 57% de las quejas (2.170), tratando la mayoría de ellas sobre Dependencia y una cantidad sustancial acerca de la temática Mayores. De la primera, la gran parte de las quejas derivan en la materia Servicios de dependencia y el objeto Ayuda a domicilio, aunque se detectan otras materias relevantes como Pagos o Residencias.



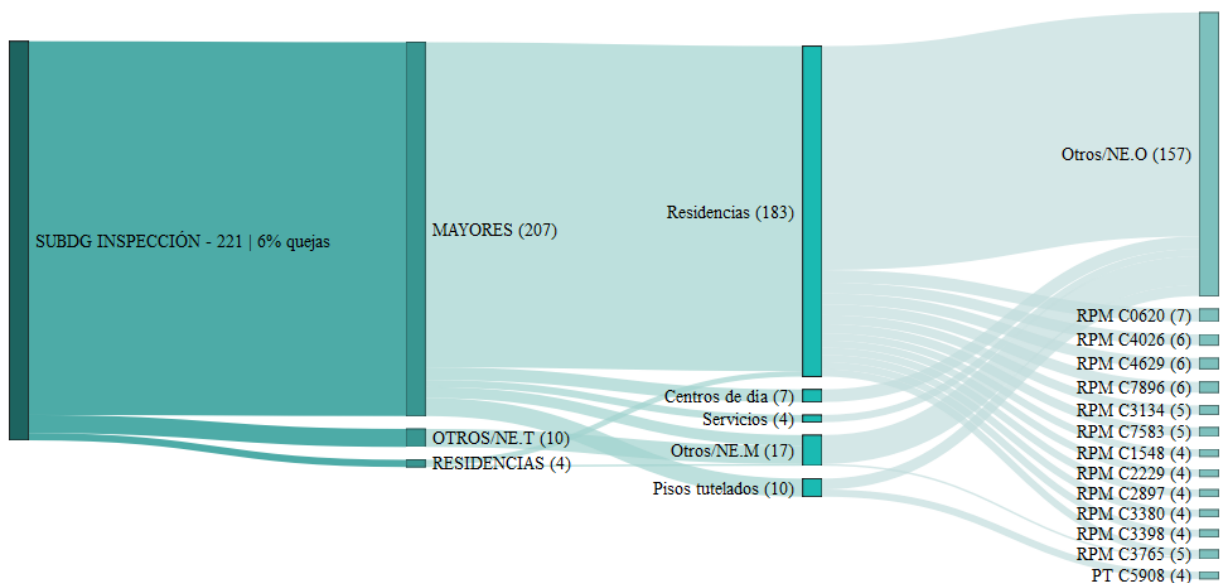
La segunda unidad que más quejas recibió fue la **Dirección General de Discapacidad** con un total de 616 reclamaciones (16%) tratando casi todas ellas sobre la misma temática. Sin embargo, las materias de los expedientes son variadas y si se analiza conjuntamente con los objetos, queda patente la disconformidad ciudadana con el centro ocupacional C4995, y con los procedimientos relativos al reconocimiento de la discapacidad, así como la mejora del servicio en los centros base.



La **Agencia Madrileña de Atención Social** gestionó hasta 436 expedientes (11%). En esta unidad casi todas las reclamaciones recibidas se dirigen contra residencias de personas mayores específicas, siendo la residencia que más quejas obtuvo la residencia C1177 Reina Sofía (Las Rozas) con un total de 52.



Finalmente, la **Subdirección General de Inspección de Centros y Servicios Sociales** fue objeto de hasta el 6% de las reclamaciones (221), habiendo gestionado hasta 152 mediante su sistema propio. Una vez más, la mayoría de las quejas tratan sobre residencias de personas mayores, si bien los números son más reducidos que en la unidad anterior. No obstante, en muchos de los expedientes no se seleccionó el objeto o la etiqueta apenas aparece 1 ó 2 veces, de forma que se pierde información.



2. Las temáticas y materias que más preocupan a la ciudadanía

Las **temáticas** que más señalaron los ciudadanos fueron las de **Dependencia** (1.614 - 42%), **Mayores** (1.145 - 30%), **Discapacidad** (598 - 16%) y **Prestaciones y Pensiones No Contributivas** (153 - 4%).

Por su parte, las **materias** que agruparon un mayor número de reclamaciones fueron las de **Servicios de Dependencia** (1.086 – 29%), **Residencias** (1.019 – 16%), **Reconocimiento de la discapacidad** (207 – 5%), y **Pago** (204 – 5%).

3. Los objetos más recurrentes

En lo que respecta a los objetos suceden dos fenómenos que implican pérdida de información (aunque también sucede en las anteriores categorías aquí se acentúa mucho más): por una parte, en muchos de los expedientes no se especifica el objeto del mismo, mientras que, por otra parte, en muchos de ellos se selecciona la etiqueta Otros.

No obstante, aun así destacan algunos objetos: la **Ayuda a domicilio** agrupa el 27% del total de reclamaciones con 1.021 quejas, mientras que el **centro ocupacional C4995** recibió hasta 170 (4,5%). Gestiones relativas al reconocimiento de la discapacidad, la adjudicación de plazas y residencias de personas mayores son otros de los objetos más habituales.

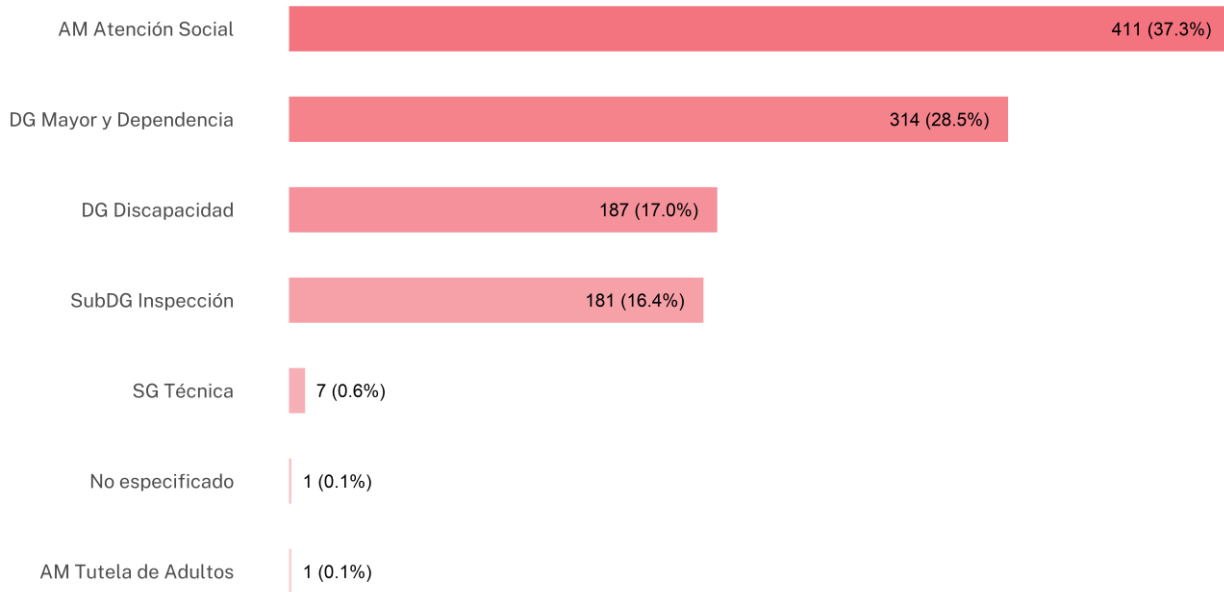
4. Las residencias de personas mayores con mayor número de reclamaciones

En la siguiente tabla se muestran las **12 residencias de personas mayores** que recibieron **al menos más de 15 reclamaciones** en 2021 junto con algunas de sus características.

Residencia	Nombre	Municipio	Naturaleza	Subtipo	Nº de quejas
C1174	Reina Sofía (Las Rozas)	Las Rozas de Madrid	Pública de gestión directa	Dependientes	52
C4848	Adolfo Suarez, Residencia De Mayores	Madrid	Pública de gestión directa	Dependientes	45
C1181	Nuestra Señora Del Carmen	Madrid	Pública de gestión directa	Mixta	45
C1173	Gran Residencia	Madrid	Pública de gestión directa	Mixta	45
C1177	Alcorcón	Alcorcón	Pública de gestión directa	Dependientes	36
C1170	La Paz	Madrid	Pública de gestión directa	Dependientes	33
C4835	Madrid Ensanche De Vallecas	Madrid	Pública de gestión indirecta	Dependientes	28
C3457	Centro Alzheimer Fundación Reina Sofía	Madrid	Pública de gestión indirecta	Dependientes	26
C1167	Arganda Del Rey	Arganda del Rey	Pública de gestión directa	Dependientes	23
C1164	Francisco De Vitoria	Alcalá de Henares	Pública de gestión directa	Dependientes	20
C1183	San Martin De Valdeiglesias	San Martín de Valdeiglesias	Pública de gestión directa	Autónomas	19
C2331	Peñuelas	Madrid	Pública de gestión indirecta	Dependientes	15

Además, los expedientes interpuestos contra éstas se distribuyeron entre 7 unidades diferentes.

¿Qué unidades reciben las quejas sobre los centros?

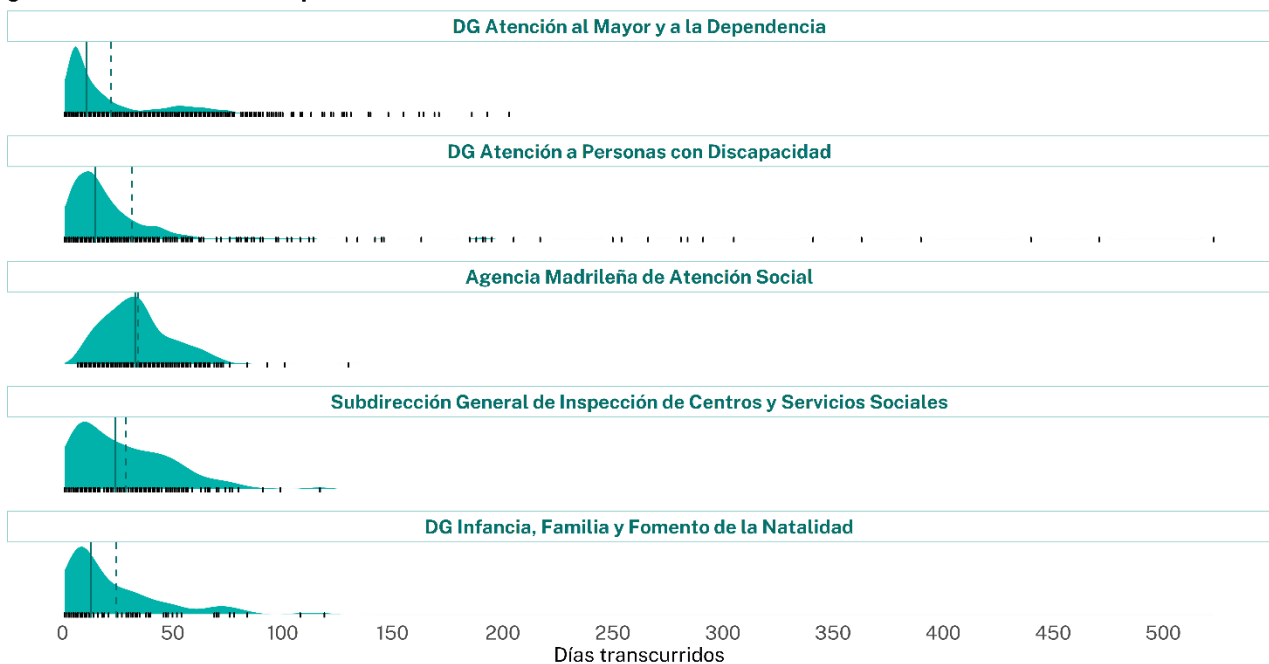


Nota: el porcentaje se calcula sobre el total de quejas sobre centros.

5. Diferencias entre unidades en los tiempos de respuesta

De las casi 4.000 quejas recibidas, 3.722 fueron respondidas (un 98%). Las diferentes unidades de la Consejería tardaron en torno a 27 días de media y 15 de mediana¹ en dar una respuesta al ciudadano.

¿Cuántos días tarda en responder cada unidad?



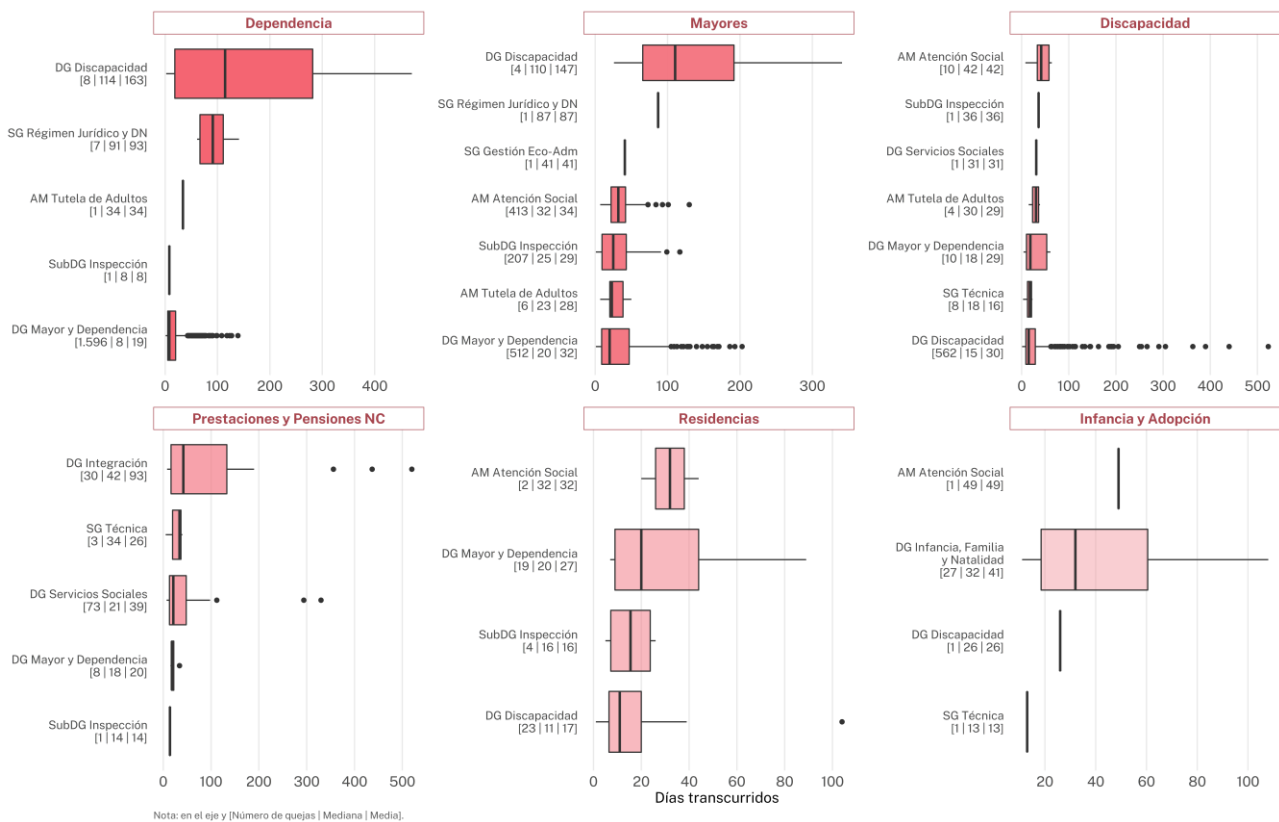
Nota: La línea continua representa la mediana y la discontinua la media.

No obstante, existen diferencias entre las 4 unidades que más quejas recibieron. Mientras que la **DG de Atención al Mayor y a la Dependencia** (2.170 reclamaciones), la **DG de Atención a Personas**

¹ Es decir, la mitad de los expedientes, el 50%, fueron respondidos en 15 días o menos.

con discapacidad (615) y la DG de Infancia, Familia y Fomento de Natalidad (83) tardaron entre 11 y 15 de mediana en responder, es decir, la mitad de los expedientes se respondieron en 2 semanas o menos, la Agencia Madrileña de Atención Social (436) y la Subdirección General de Inspección de Centros y Servicios Sociales (221) tardaron 33 y 24 días de mediana respectivamente, en torno a 1 mes.

Por otra parte, existen diferencias en los tiempos de respuesta para los expedientes de una misma temática en función de qué unidad sea la receptora. Por ejemplo, destaca la rapidez de la DG del Mayor y Dependencia que responde las quejas sobre dependencia en apenas 8 días de mediana y 19 de media, mientras a la DG de Discapacidad le lleva hasta 163 días de media. O, también a modo de ejemplo, los expedientes sobre prestaciones y pensiones no contributivas fueron respondidos en 39 días de Media si la receptora era la DG de Servicios Sociales, pero ascendía a 93 cuando lo era la DG de Integración.



A la vista de los resultados obtenidos, analizados con mayor grado de detalle en el cuerpo del informe, se proponen las siguientes **recomendaciones**:

I. Mejorar el listado de etiquetas: mayor coherencia y menor redundancia

Sería aconsejable replantear el listado de etiquetas disponibles para seleccionar en las categorías de temática, materia y objeto, reflexionando sobre la variedad de cuestiones que la ciudadanía podría querer marcar, y evitando que ésta se repitan entre categorías. Por ejemplo, algunos expedientes indicaban 'residencias' tanto en la temática como en la materia. Por otra parte, pero relacionado, en muchos de los expedientes no se especificó ninguna opción o se marcó la de otros en cuanto a la temática, materia o (sobretudo) objeto, suponiendo una pérdida de información.

Por tanto, revisar las opciones disponibles en cada variable y mejorar su coherencia permitiría tanto **evitar pérdidas de información como mejorar la calidad de la misma**, puesto que sin necesidad de leer el contenido de las quejas se podrían clasificar con gran precisión.

II. Desarrollar un sistema de clasificación *inteligente*

A día de hoy, y en mayor medida si se impulsa la primera acción, puede categorizarse a grandes rasgos qué cuestiones generan mayor controversia o disconformidad entre los ciudadanos. No obstante, a largo plazo, si se cuenta con el contenido de las quejas, podría desarrollarse un clasificador con inteligencia artificial que agrupara los expedientes directamente en función de su contenido, facilitando el trabajo posterior de los técnicos.

III. Analizar los casos del centro ocupacional y las residencias de personas mayores que acumulan un número sustancial de reclamaciones

IV. Concentrar en una o dos unidades las quejas sobre residencias de personas mayores

Una proporción relevante de las reclamaciones interpuestas en la Consejería tienen por objeto una residencia concreta, habiendo hasta 7 unidades destinatarias diferentes. Sin embargo, si cuando los ciudadanos seleccionan como objeto una residencia de forma automática se les marca una unidad, o bien pudieran elegir entre únicamente una o dos unidades, esto evitaría que los expedientes se dispersaran entre unidades distintas.

Dicho en otras palabras, agrupar que los expedientes sobre residencias se concentran en una unidad, permitiría que los técnicos encargados de revisar las quejas tuvieran una comprensión exhaustiva sobre qué está sucediendo, qué centros reciben más reclamaciones y sobre qué cuestiones. De esta forma, podría ser más fácil y eficiente diseñar estrategias de análisis, acción y mejora.

V. Tiempos de respuesta: generar lógicas de aprendizaje entre unidades

Tal y como se ha visto, algunas unidades son más eficientes a la hora de responder a los ciudadanos, tanto de forma genérica como cuando se trata de temáticas específicas. Generar lógicas de aprendizaje y transferencia de conocimiento y procedimientos entre unidades podría permitir que se generara una convergencia entre los tiempos de respuesta de las distintas unidades.

Otra opción a plantear es si la unidad que debe responder siempre ha de ser la receptora del expediente, tal vez en función del contenido del mismo otra unidad esté más capacitada para ello. Esta cuestión también podría explorarse.

VI. Analizar expedientes con tiempos de respuesta anómalos para detectar patrones

Para concluir, se propone analizar el contenido de los expedientes con tiempos de respuesta anómalos (superiores al año) para explorar si existen patrones, es decir, si acostumbran a ser similares entre sí -y entonces buscar una solución- o si se trata de meros casos aislados.



Subdirección General de Calidad e Innovación
Dirección General de Evaluación,
Calidad e Innovación
CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD
Y POLÍTICA SOCIAL



ksnet /