

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

Octubre de 2022



Comunidad
de Madrid

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

ksnet /

AUTORIA DEL ESTUDIO

ROMÉN ADÁN GONZÁLEZ

Politólogo y Data Scientist

SERGI APONTE

Politólogo

ELENA COSTAS

Economista

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	1
2.	METODOLOGÍA.....	2
3.	LAS SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTOS	3
4.	LAS QUEJAS.....	6
4.1	ANÁLISIS POR CATEGORÍA.....	6
4.2	ANÁLISIS DE LAS UNIDADES: LOS <i>RECORRIDOS</i>	8
1.	DG Atención al Mayor y a la Dependencia.....	9
2.	DG Atención a Personas con Discapacidad.....	10
3.	Agencia Madrileña de Atención Social	11
4.	Subdirección General de Inspección de Centros y Servicios Sociales.....	12
5.	DG Integración	13
6.	DG Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad	14
7.	DG Servicios Sociales.....	14
8.	Secretaría General Técnica	15
9.	Agencia Madrileña para la Tutela de Adultos	16
4.3	ANÁLISIS DE LAS RESIDENCIAS.....	16
4.3.1	Las características de la residencias.....	18
5.	ANÁLISIS DE LOS TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS QUEJAS	20
5.1	Las unidades	20
5.2	Las temáticas	24
6.	LAS QUEJAS TRAMITADAS POR LA SUBDIRECCIÓN GENERAL.....	27
7.	CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES.....	29
8.	APÉNDICE.....	1
A.	QUEJAS: UNIDAD Y TEMÁTICA	1
B.	LOS TIEMPOS DE RESPUESTA	4

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. DISEÑO JERÁRQUICO	2
FIGURA 2. SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTOS SEGÚN UNIDAD	3
FIGURA 3. SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTOS SEGÚN TEMÁTICA Y MATERIA.....	4
FIGURA 4. SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTOS SEGÚN OBJETO.....	4
FIGURA 5. QUEJAS SEGÚN UNIDAD	6
FIGURA 6. QUEJAS SEGÚN SUBTEMÁTICA	7
FIGURA 7. QUEJAS SEGÚN MATERIA	7
FIGURA 8. QUEJAS SEGÚN OBJETO.....	8
FIGURA 9. DG ATENCIÓN AL MAYOR Y A LA DEPENDENCIA.....	10
FIGURA 10. DG ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD	11
FIGURA 11. AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL.....	12
FIGURA 12. DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE CENTROS Y SERVICIOS SOCIALES.....	13
FIGURA 13. DG INTEGRACIÓN.....	13
FIGURA 14. DG INFANCIA, FAMILIA Y FOMENTO DE LA NATALIDAD	14
FIGURA 15. DG SERVICIOS SOCIALES	15
FIGURA 17. SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA	15
FIGURA 18. AGENCIA MADRILEÑA PARA LA TUTELA DE ADULTOS	16
FIGURA 19. QUEJAS INTERPUESTAS A LOS CENTROS	17
FIGURA 20. QUEJAS SOBRE CENTROS SEGÚN UNIDAD	18
FIGURA 21. NÚMERO DE PLAZAS AUTORIZADAS EN LAS RESIDENCIAS	19
FIGURA 22. RESPUESTAS A LAS QUEJAS SEGÚN EL CANAL DE ENTRADA	20
FIGURA 23. HISTOGRAMA DE LOS TIEMPOS DE RESPUESTA	21
FIGURA 24. DISTRIBUCIÓN DE LOS TIEMPOS DE RESPUESTA POR UNIDADES	22
FIGURA 25. ZOOM: DISTRIBUCIÓN DE LOS TIEMPOS DE RESPUESTA POR UNIDADES.....	23
FIGURA 26. DISTRIBUCIÓN DE LOS TIEMPOS DE RESPUESTA POR TEMÁTICAS	24
FIGURA 27. DISTRIBUCIÓN DE LOS TIEMPOS DE RESPUESTA POR TEMÁTICAS Y UNIDADES.....	25
FIGURA 28. DISTRIBUCIÓN DE LOS TIEMPOS DE RESPUESTA POR UNIDADES Y TEMÁTICAS (I)	26
FIGURA 29. DISTRIBUCIÓN DE LOS TIEMPOS DE RESPUESTA POR UNIDADES Y TEMÁTICAS (II) ...	27
FIGURA 30. OBJETO DE LAS QUEJAS GESTIONADAS POR LA SUBDIRECCIÓN GENERAL	28
FIGURA 31. DISTRIBUCIÓN DE LOS TIEMPOS DE RESPUESTA DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL	29

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTOS POR UNIDAD, TEMÁTICA Y MATERIA	5
TABLA 2. LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS RESIDENCIAS DE PERSONAS DE MAYORES	19
TABLA 3. ESTADÍSTICOS DE RESUMEN DE LOS TIEMPOS DE RESPUESTA	22
TABLA 4. TEMÁTICAS DE LAS QUEJAS GESTIONADAS POR LA SUBDIRECCIÓN GENERAL	28
TABLA 5. ESTADÍSTICOS DE RESUMEN DE LOS TIEMPOS DE RESPUESTA EN LA SUBDIRECCIÓN.....	28

1. INTRODUCCIÓN

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. Mientras que, en 2020, la Consejería de Familia, Juventud y Política Social recibiría cerca de 4.000, alrededor de un 35% del total de las recibidas por la Comunidad, gestionando un número similar en el año 2021.

Bajo este contexto, desde la Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación se quiere llevar a cabo un análisis sobre las 3.762 sugerencias, agradecimientos y quejas presentadas mediante el sistema SUQE en el año 2021 y las 152 quejas gestionadas por la Subdirección General de Inspección de Centros y Servicios Sociales.

En este informe se indaga en el contenido de éstas. Para cada procedimiento se conoce la unidad contra la cual se dirige, la temática, la materia -que aporta un nivel de desagregación mayor que la temática- y el objeto. No obstante, el foco principal del informe se coloca sobre el *recorrido* de los procedimientos. Es decir, dada la estructura de árbol que va desde la unidad hasta el objeto, se analiza para cada unidad qué secuencia siguen las quejas, sugerencias y agradecimientos que recibe. Además, se otorga un peso sustancialmente mayor al análisis de las quejas, que ocupan la mayor parte del informe.

Así pues, y primordialmente en el caso de las quejas, el objetivo es triple: en primer lugar, identificar en términos genéricos qué unidades reciben un mayor número de reclamaciones y qué temas acostumar a tratar; en segundo lugar, identificar el *recorrido* habitual de éstas en cada unidad; y, finalmente, detectar qué cuestiones específicas, qué objetos, agrupan el mayor número de quejas en cada unidad, es decir, dónde se concentran las problemáticas de cada unidad. Este análisis se complementa con un breve apartado sobre unos objetos concretos, las residencias de personas mayores y centros de otros tipos, indagando en si algunos de ellos han recibido un número sustancialmente elevado de reclamaciones.

Por otro lado, la segunda parte del informe se centra en analizar los tiempos de respuesta de la administración pública. La idea es identificar qué unidades y qué temáticas llevan un tiempo anómalo de contestación, muy por encima de lo habitual. En este apartado es conveniente precisar que no se cuenta con información relevante, es decir, se desconoce los recursos con los que cuenta cada unidad así como la complejidad de las quejas recibidas, por tanto, no se realizan valoraciones subjetivas. El informe se limita a describir qué sucede sin entrar a los porqués.

Finalmente, se incluye, además, un breve apartado centrado en las quejas gestionadas por la Subdirección General de Inspección de Centros y Servicios Sociales, y se cierra resaltando las principales conclusiones extraídas así como una serie de recomendaciones.

2. METODOLOGÍA

La información con la que se cuenta la se distribuye en 3.762 sugerencias, agradecimientos y quejas (SAQ a partir de ahora) presentadas a través del sistema SUQE y 152 quejas gestionadas por la Subdirección General de Inspección de Centros y Servicios Sociales.

Las sugerencias y agradecimientos son analizadas conjuntamente, mientras que las quejas se analizan por separado. Siguiendo la petición de la Subdirección General de Calidad e Innovación, en ambos casos se indaga en el número de reclamaciones recibidas según unidad competente, subtema, materia y objeto.

El estudio de las sugerencias y agradecimientos se realiza de forma más genérica, dado que apenas se trata de alrededor de 100 procedimientos. Por su parte, en el caso de las quejas no únicamente se analiza a nivel descriptivo viendo su distribución según unidades, temáticas, materias y objetos, sino que, además, se indaga en el *recorrido* de las mismas en cada unidad. Para ello, se elabora para cada unidad un diagrama de *Sankey*, un tipo específico de diagrama de flujo en el que la anchura de las barras es proporcional a la cantidad de flujo, en este caso concreto, al número de quejas.



Figura 1. Diseño jerárquico

Dado que la información sobre las materias y los objetos es muy extensa, y en muchas ocasiones apenas incluye una única reclamación, se decidió agrupar las menos comunes bajo la etiqueta de 'Otros/No Especificado' de cara a facilitar el análisis y la visualización, así como poder poner el foco en lo verdaderamente relevante. Para el análisis genérico de las cerca de 4.000 quejas, se agrupaban aquellas que implicaban a 20 o menos reclamaciones, mientras que para el estudio de cada unidad por separado se agrupaban cuando agrupaban menos del 0,5%-1%.

Por otra parte, para cada procedimiento se cuenta con la fecha en la que fue enviado así como la fecha en la que la administración respondió al ciudadano. Por tanto, se calcula y se muestra tanto a nivel general, como por unidades y temáticas, cuántos días tarda la administración en responder. Se muestra tanto los principales estadísticos (media, mediana, cuartiles y desviación estándar) como visualizaciones de la distribución. Como se verá en el apartado, se le da una mayor relevancia a la mediana que a la media a la hora de extraer conclusiones. Esto se debe a que las distribuciones son asimétricas, implicando que existen unos pocos casos en los que se tardó un número anormalmente elevado de días en responder, haciendo aumentar 'artificialmente' la media.

3. LAS SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTOS

En el 2021 la Consejería de Familia, Juventud y Política Social recibió 100 sugerencias y 2 agradecimientos, es decir, del total de SAQ gestionadas únicamente el 2,6% no fueron quejas. En este apartado se analizará brevemente -y de forma conjunta- qué unidades fueron las receptoras de las sugerencias y agradecimientos (SA a partir de ahora), las temáticas de éstas, la materia que trataban y, finalmente, su objeto.

La siguiente figura muestra la distribución de las sugerencias en función de la unidad. Tal y como se aprecia, hasta 9 unidades diferentes recibieron alguna SA, sobresaliendo por encima de todas ellas la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia, con un total de 34, una tercera parte. A cierta distancia le siguen la Dirección General de Integración con 16, la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad con 15 y la Agencia Madrileña de Atención Social con 14. Por debajo del 10% del total de SA se encuentran la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad junto con la Dirección General de Servicios Sociales, habiendo recibido cada una 10 sugerencias. Las unidades restantes apenas son receptoras de 1.

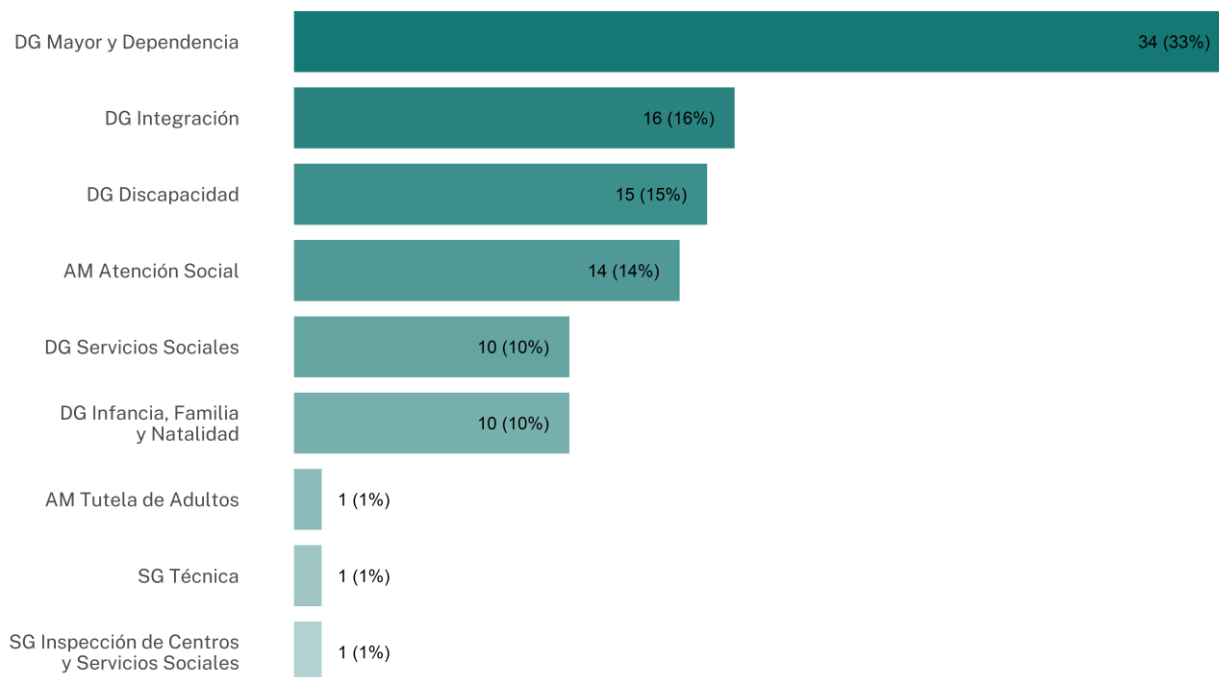


Figura 2. Sugerencias y agradecimientos según unidad

En lo que a temáticas respecta, tres sobresalen por encima del resto: Mayores, Dependencia, y Prestaciones y Pensiones No Contributivas, implicando casi el 70% de las SA. Les sigue la temática Discapacidad con 14 sugerencias. En relación a las materias, la Renta Mínima de Inserción fue objeto del 19% de las sugerencias, mientras que las Residencias y los Servicios de Dependencia lo fueron de 11% y 10% respectivamente. Como punto negativo, hasta 24 procedimientos se interpusieron sin especificar la materia o bien indicando 'Otros', implicando una pérdida de información.

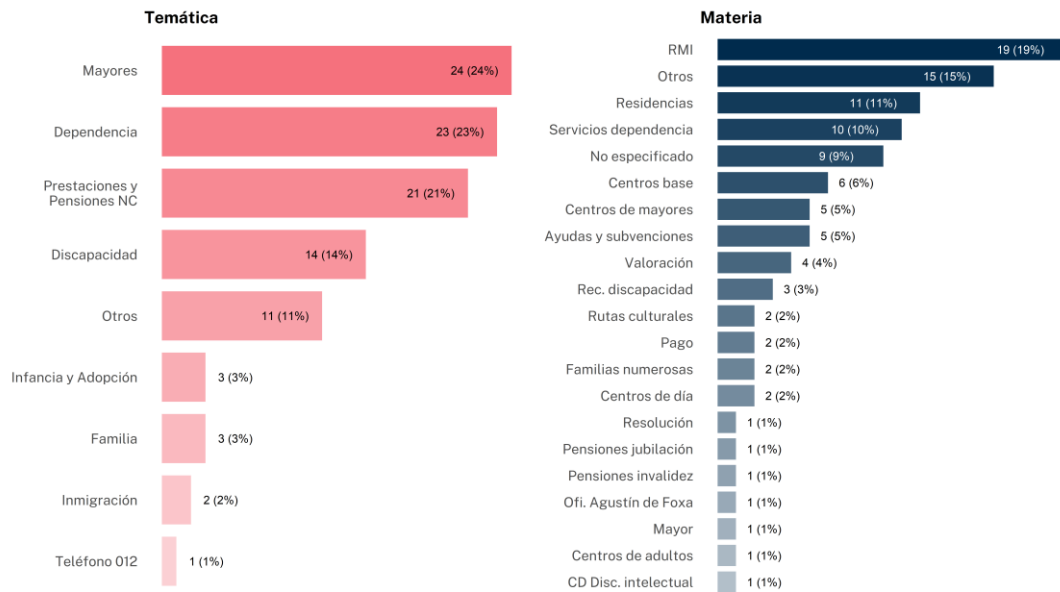


Figura 3. Sugerencias y agradecimientos según temática y materia

Esta problemática se acentúa en el momento de especificar el objeto del procedimiento: casi el 50% de las sugerencias y agradecimientos fueron interpuestas sin especificar el objeto y 2 de ellas seleccionando la etiqueta Otros. Además, hasta 13 de ellas presentan un objeto que únicamente aparece en una ocasión, por lo que se agruparon bajo la categoría de '1 único procedimiento'. Por tanto, incidiendo en esta idea, la falta de especificidad dificulta el análisis.

No obstante, cabe destacar que hasta 15 SA se interpusieron con objeto del 'pago de la prestación' y 9 fueron relativas a la 'ayuda a domicilio'. De las 15 SA sobre 'pago de la prestación', 8 fueron enviadas a la DG de Integración mientras que las 7 restantes fueron recibidas por la DG de Servicios Sociales. En el caso de la 'ayuda a domicilio', las 9 fueron enviadas a Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia

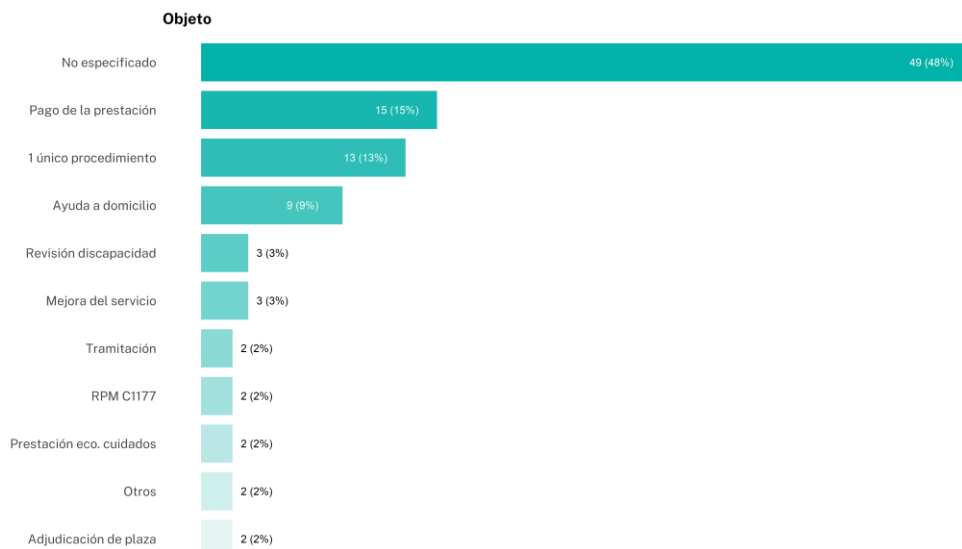


Figura 4. Sugerencias y agradecimientos según objeto

Para cerrar este apartado, en la tabla 1 se muestra la distribución según temáticas y materias para las 6 unidades con 10 o más sugerencias y agradecimientos. Los porcentajes están calculados sobre el total de la unidad, dado que el punto de interés aquí es identificar qué combinación temática-materia es la más relevante en cada departamento.

Así pues, en la DG de Atención al Mayor y a la Dependencia sobre sale la temática Dependencia, como es razonable, y concretamente la materia *Servicios de dependencia*, mientras que en la DG de Integración la materia estrella es la renta mínima de inserción ubicada en la temática Prestaciones y Pensiones No Contributivas. En la DG de Discapacidad el 40% de las SA trataron sobre la materia Centros base, y en la Agencia Madrileña de Atención Social la mitad de éstas se encuadraban en la temática única Mayores y la materia Residencias. Finalmente, en la DG de Infancia sobresalen las cuestiones relativas a ayudas y subvenciones en infancia y adopción, a la par que en la DG de Servicios Sociales el 90% de SA trataron sobre la renta mínima de inserción.

	TEMÁTICAS	MATERIAS					
		<i>Servicios dependencia</i>	<i>Otros/Único</i>	<i>Valoración</i>	<i>Residencias</i>	<i>Pago</i>	<i>Centros de día</i>
DG Mayor y Dependencia (34)	Dependencia	10 29%	6 18%	4 12%		2 6%	
	Mayores		2 6%		3 9%		2 6%
	Otros/Único		3 9%				
		<i>RMI</i>	<i>No especificado</i>	<i>Otros/Único</i>			
DG Integración (16)	Prestaciones y Pensiones NC	10 62%		1 6%			
	Otros/Único		4 25%	1 6%			
		<i>Centros base</i>	<i>Rec. discapacidad</i>	<i>Otros/Único</i>			
DG Discapacidad (15)	Discapacidad	6 40%	3 20%	5 33%			
	Otros/Único			1 7%			
		<i>Residencias</i>	<i>Centros de mayores</i>	<i>Otros/Único</i>			
AM Atención Social (14)	Mayores	7 50%	5 36%	2 14%			
		<i>Ayudas y subvenciones</i>	<i>Familias numerosas</i>	<i>No especificado</i>	<i>Otros/Único</i>		
DG Infancia, Familia y Natalidad (10)	Infancia y Adopción	3 30%					
	Familia		2 20%		1 10%		
	Otros/Único	1 10%		2 20%	1 10%		
		<i>RMI</i>	<i>Otros/Único</i>				
DG Servicios Sociales (10)	Prestaciones y Pensiones NC	9 90%	1 10%				

Tabla 1. Sugerencias y agradecimientos por unidad, temática y materia

4. LAS QUEJAS

De las 3.914 sugerencias, agradecimientos y quejas hasta 3.812 (un 97,4%) se corresponden a quejas enviadas por los ciudadanos. Si bien el porcentaje es sustancialmente elevado es habitual que las personas tiendan en mayor medida a comunicar el descontento o la insatisfacción. Por otra parte, es preciso recordar que 152 fueron gestionadas por la Subdirección General de Inspección de Centros y Servicios Sociales, mientras que las restantes siguieron el procedimiento SUQE. En cualquier caso el análisis se realiza de forma conjunta.

En este apartado se analiza en qué unidades, temas, materias y bajo qué objeto se concentran la mayor parte de las quejas. Asimismo, se lleva a cabo un análisis específico para cada unidad, buscando conocer cómo se distribuyen las quejas que reciben cada departamento y, fundamentalmente, el *recorrido* de las mismas. El objetivo de este apartado es conocer, a nivel genérico, qué unidades requieren de una mejora más inminente y, a nivel específico, sobre qué cuestiones.

4.1 ANÁLISIS POR CATEGORÍA

Unidad

En lo que respecta a la unidad, sorprende la cantidad de quejas recibidas por parte de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia concentrando un 57% del total. Le sigue la DG de Atención a Personas con Discapacidad con un 16%, sumando entre ambas más del 73% del total de quejas, exactamente 2.786. Por último, la tercera unidad con mayor número de quejas es la Agencia Madrileña de Atención Social. El resto de unidades reciben un porcentaje inferior al 6%, si bien en algunos casos se trata de en torno a 100 o más quejas.

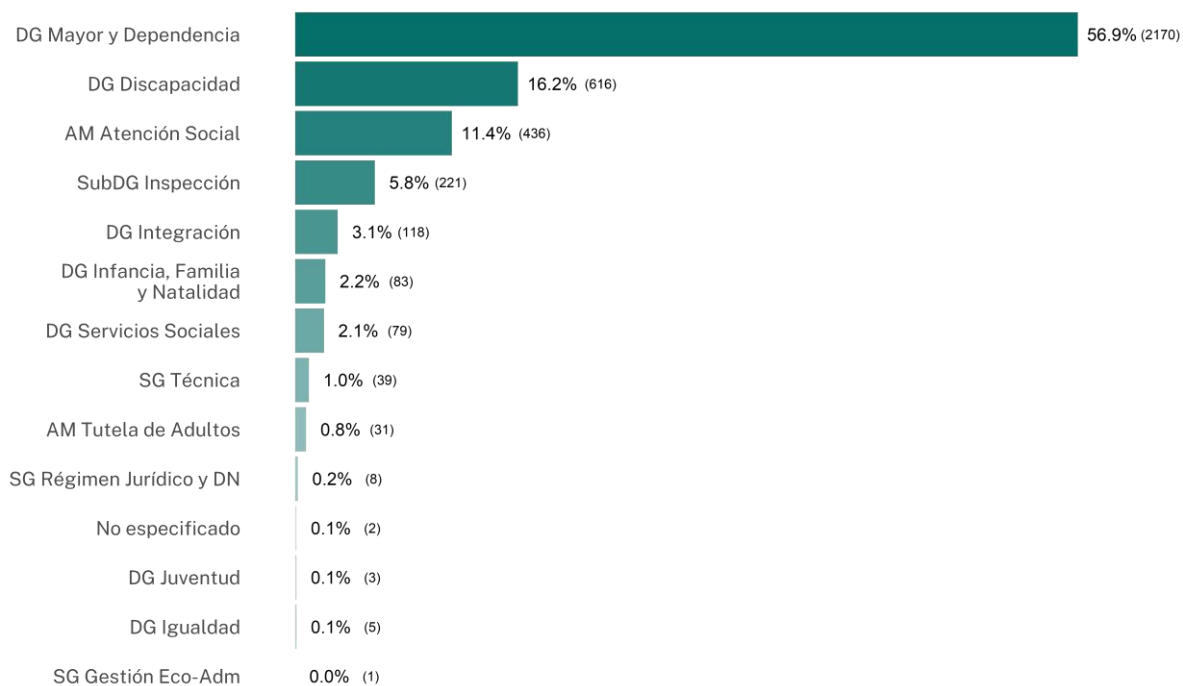


Figura 5. Quejas según unidad

Temática

Por su parte, la mayoría de quejas se concentran en las temáticas de dependencia y mayores, aglutinando el 42% y 30% respectivamente, seguido de cuestiones relativas a discapacidad (16%).

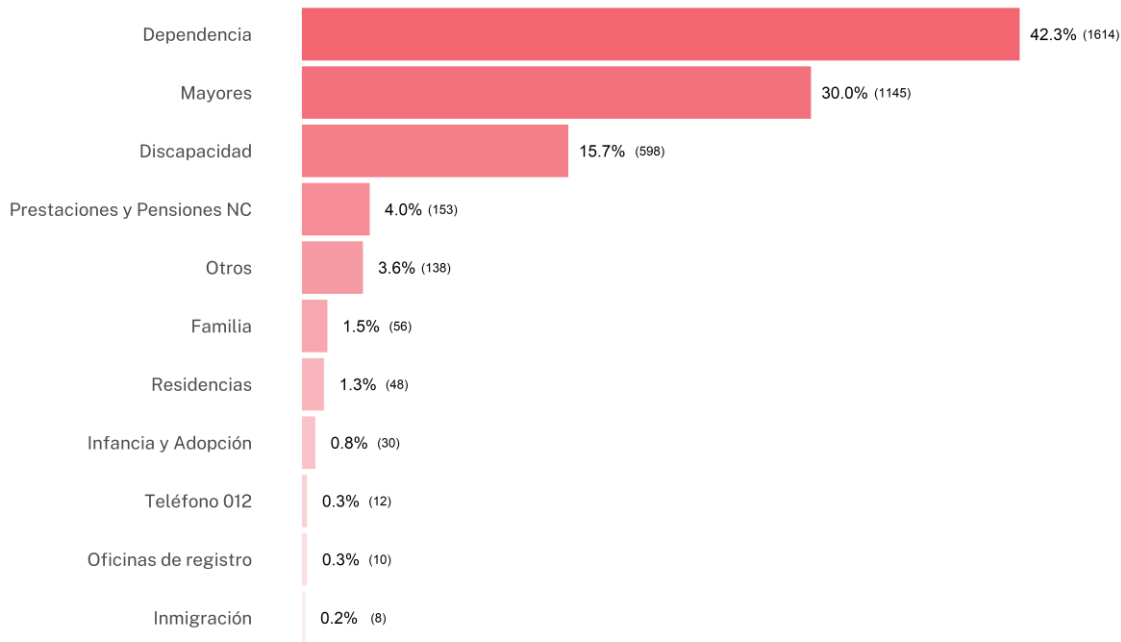


Figura 6. Quejas según subtemática

Materia

Desagregando el nivel de detalle, se aprecia una coherencia entre las temáticas y las materias. En lo que respecta a las segundas, los servicios de dependencia, las residencias y el reconocimiento de la discapacidad concentran el 60%. Destacar a su vez las cuestiones relativas a los pagos, que recibieron hasta 202 quejas.

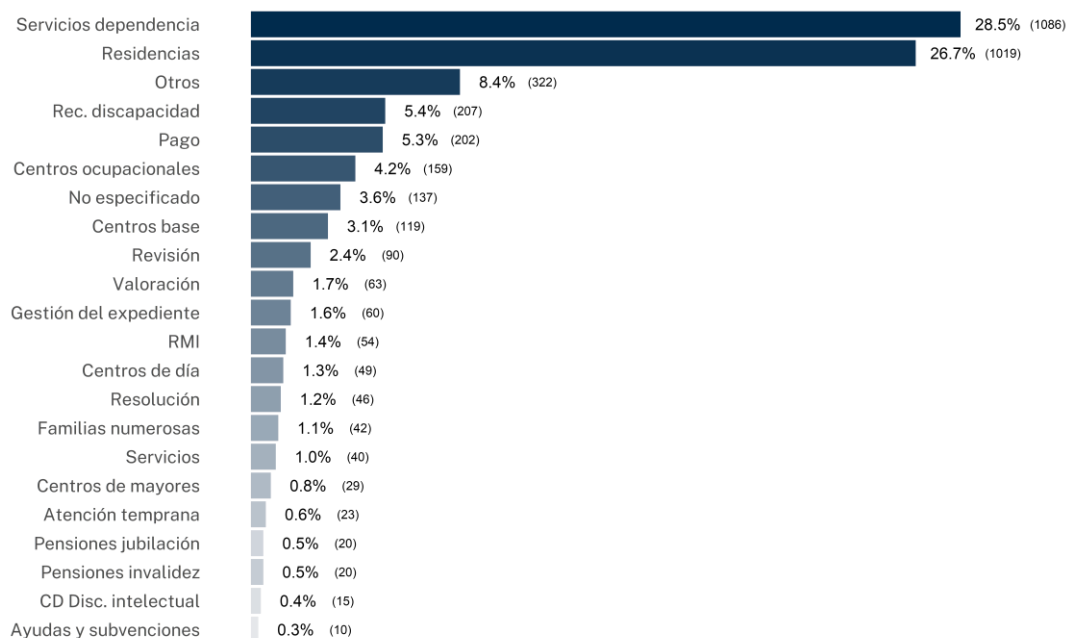
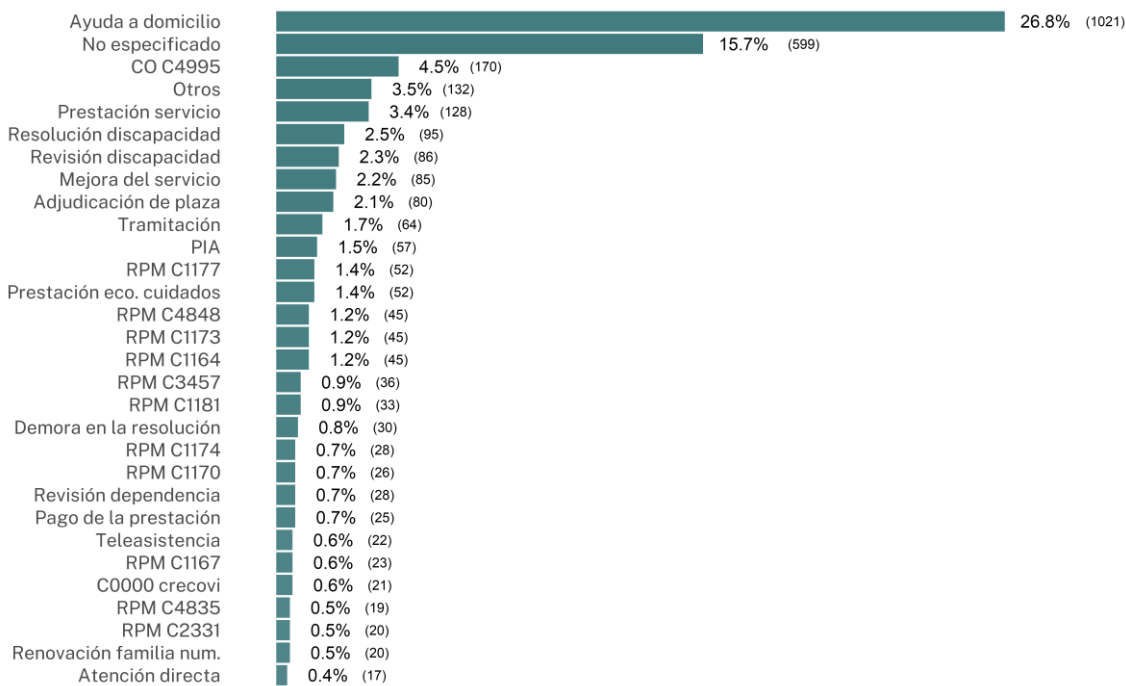


Figura 7. Quejas según materia

Objeto

La información relativa al objeto de la queja es considerablemente amplia, de ahí que se decidiera filtrar y únicamente visualizar las 30 categorías que más indicadas por los ciudadanos. Las abreviaturas RPM y CO hacen referencia a residencia de personas mayores y centro ocupacional respectivamente.

El objeto con mayor número de reclamaciones hace a referencia a la ‘ayuda a domicilio’, que está directamente vinculado a los servicios de dependencia. Por otra parte, destacar que un centro ocupacional ha recibido hasta 170 quejas, mientras que un grupo de residencias de personas de mayores también ha sido motivo de entre 30 y 52 reclamaciones. Estos casos merecen una especial atención por parte de la administración dado que hacen referencia a instituciones específicas, y no a cuestiones más genéricas.



*RPM: Residencia de personas mayores.

Figura 8. Quejas según objeto

4.2 ANÁLISIS DE LAS UNIDADES: LOS RECORRIDOS

El análisis a nivel de unidad ya comenzado se desglosa a mayor nivel de detalle en este apartado. Para las unidades que cuenten con al menos 30 quejas, que suman un total de 9, se indaga en las temáticas, las materias y los objetos bajo su estructura jerárquica de árbol. Es decir, dado que los objetos derivan de la materia y ésta a su vez de los temas, se identifica qué recorridos son los más habituales.

A modo de ejemplo, una unidad acostumbra a recibir quejas de una temática, pero de esta temática parten hasta 5 materias distintas, que a su vez se subdividen en varios objetos específicos.

Para cada unidad se ha elaborado un diagrama de Sankey, un tipo específico de diagrama de flujo en el que la anchura de las barras es proporcional a la cantidad de flujo, en este caso concreto, al

número de quejas. Cada etiqueta viene acompañada del número de quejas entre paréntesis¹. Por último, la etiqueta Otros/NE hace referencia a o bien otra agrupación minoritaria o bien a que no fue especificada. El sufijo '.M' y '.O' hace referencia a que la categoría pertenece a materias u objetos respectivamente.

1. DG Atención al Mayor y a la Dependencia

La unidad que recibió más quejas, con una notable diferencia respecto al resto, fue la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia con un total de 2.170 (un 57%). La gran mayoría de las quejas fueron interpuestas en dos temáticas: la **Dependencia** (1.596, 74%) y los **Mayores** (512, 24%). Si bien se recibieron quejas por otras temáticas ninguna de ellas llega a las 20 quejas.

En el caso de la **Dependencia**, el 67% de las quejas (1.081) se reciben por la materia *Servicios de dependencia*. Esta a su vez se desagrega en varios objetos, si bien la atención debe situarse fundamentalmente en uno: la 'Ayuda a domicilio' con 1.021 quejas.

Por otro lado, de esta temática parten también 202 quejas (un 13%) hacia la materia de *Pago*, la cual se subdivide fundamentalmente en los objetos de 'Prestación de servicios' (128) y 'Prestación económica de cuidados' (52).

Por lo que respecta a la temática de **Mayores**, el grueso de las quejas se concentra en la materia *Residencias* (430 de 512, 84%). Sin embargo, aquí se pierde el nivel de detalle dado que la mayor parte de quejas se derivan en objetos muy específicos, con muy pocos casos, que caen en la categoría de 'Otros', mientras que otras no son especificadas directamente. Por tanto, es una prioridad mejorar las categorías especificadas en el formulario para obtener un equilibrio entre variedad y agrupación suficiente.

No obstante, algunos objetos reciben un número importante de reclamaciones. Por ejemplo, hay 56 relativas al 'programa individual de atención' (PIA) y hasta 72 sobre la 'adjudicación de plaza'. Por otro lado, si bien los caminos son variados, destacar que hay tres residencias de personas mayores (abreviado como RPM), C3457, C2331 que reciben 36, 20 y 19 quejas respectivamente y que son interpuestas en esta unidad.

¹ Se optó por añadir el valor absoluto y no el porcentaje debido a que hay varias posibilidades en el segundo caso. Por ejemplo, si hablamos de un objeto, puede indicarse el porcentaje sobre el total de quejas que recibe la unidad, sobre las quejas de su temática, o el total de su materia. Al considerar que todos son igual de relevantes, dado que aportan información complementaria, se decidió utilizar el valor absoluto de quejas, dado que puede obtenerse rápidamente de forma manual el porcentaje deseado. Como contrapartida, cuando una categoría recibe flujos de más de una categoría del nivel superior, no se puede conocer el valor exacto de éste, sino intuirlo por la anchura de las flechas. Sin embargo, se considera que lo fundamental es generar la imagen visual y mental de los recorridos y dónde se concentran las quejas, y no tanto en conocer exactamente el porcentaje exacto de una u otra. En cualquier caso, se incluye como apéndice un documento que incluye estas visualizaciones de forma interactiva para poder ver el número exacto de cada etiqueta.

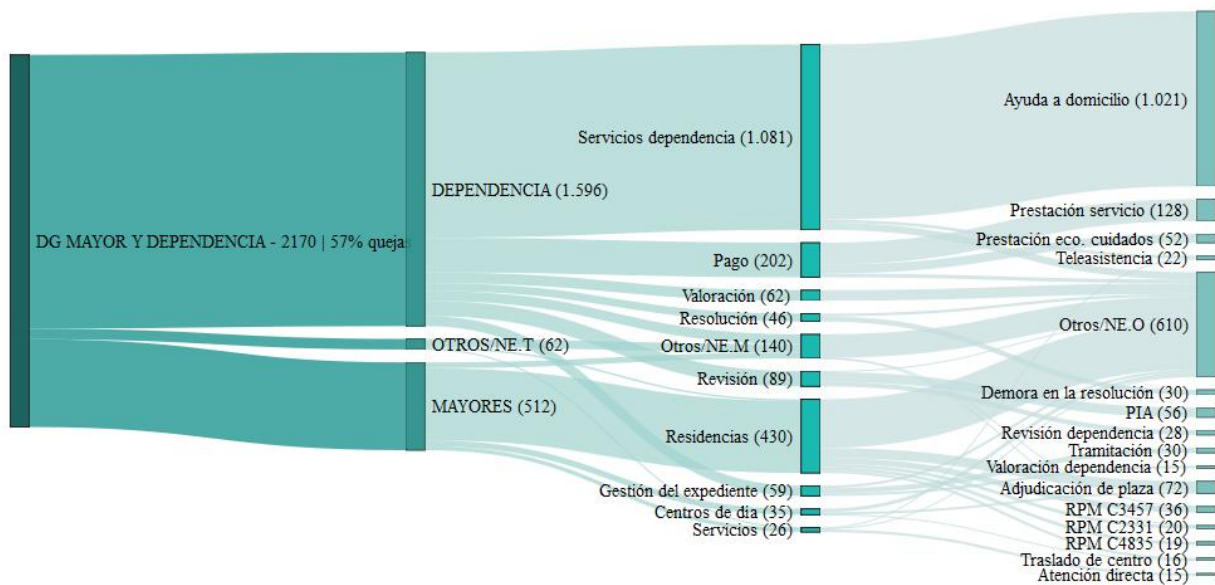


Figura 9. DG Atención al Mayor y a la Dependencia

En conclusión, la dirección general con mayor número de quejas de la Consejería recibe fundamentalmente reclamaciones por cuestiones relativas a los *servicios de dependencia*, el *pago* y las *residencias* en lo que se refiere a materias. Mientras que a nivel de objeto, se concentran en la ‘ayuda a domicilio’, la ‘prestaciones de servicios y de cuidados’ y la ‘adjudicación de plazas’.

2. DG Atención a Personas con Discapacidad

La Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad fue la segunda que más reclamaciones recibió, 616, que suponen un 16% sobre el total. La mayor parte de ellas se aglutinan bajo la temática de **Discapacidad** (563 - 91%), no obstante hasta 23 se interponen por **Residencias**.

Empezando por la segunda, se aprecia que buena parte de las 23 reclamaciones desembocan en el ‘Centro Ocupacional C4995’, el cual también recibe quejas por otros recorridos.

Por otro lado, las 563 quejas de la temática **Discapacidad** se distribuyen en una serie de materias. Destaca por encima de todo que 149 reclamaciones dirigidas a centros ocupacionales hacen referencia al Centro Ocupacional C4995, el cual recibe un total de 162 quejas. Por otro lado, las materias *Reconocimiento de la discapacidad* y *Centros base* aglutinan a su vez un número importante de reclamaciones, 205 y 107 respectivamente (36% y 21% sobre el total de la temática).

El *Reconocimiento de la discapacidad* se desagrega fundamentalmente en la ‘resolución de la discapacidad’ (95) y la ‘revisión de la discapacidad’ (84). Mientras que de *Centros base* la gran mayoría se deriva en el objeto relativo a la ‘mejora del servicio’ (84).

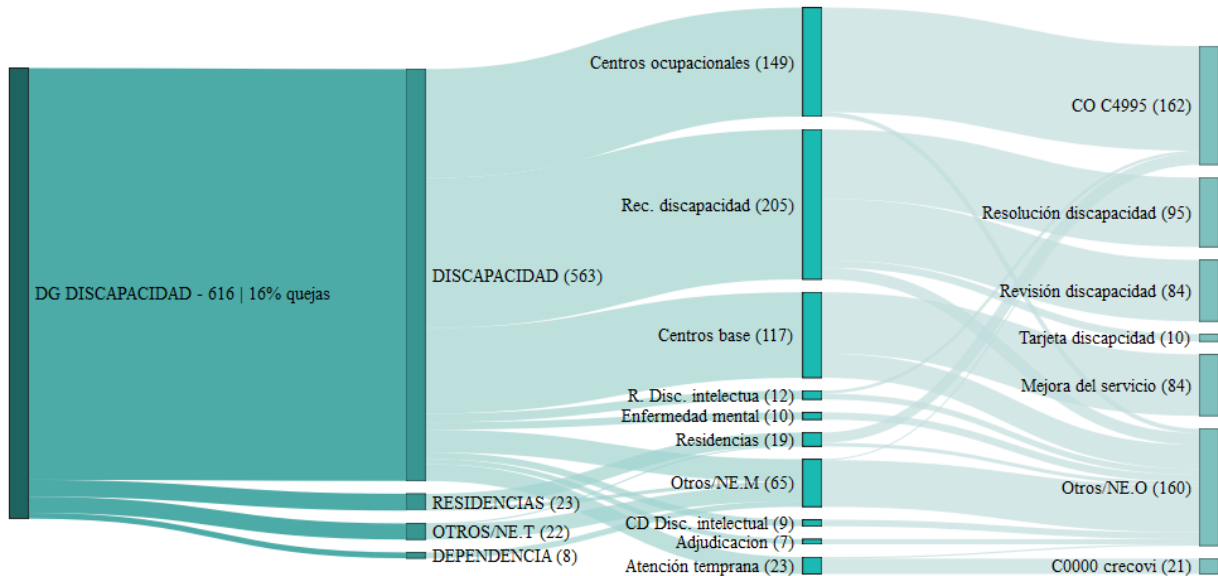


Figura 10. DG Atención a Personas con Discapacidad

En definitiva, desde esta unidad se debería hacer una revisión de los procesos de reconocimiento/resolución/revisión del grado de discapacidad, así como indagar en el caso concreto del centro ocupacional C4995.

3. Agencia Madrileña de Atención Social

La tercera unidad con mayor número de reclamaciones es el organismo autónomo Agencia Madrileña de Atención Social, el cual recibió hasta 436 quejas, un 11% del total. Tal y como se aprecia en el diagrama, en esta ocasión las temáticas y materias son de menor relevancia, no únicamente porque se concentran casi todas en **Mayores** y *Residencias* respectivamente, sino porque los objetos seleccionados por los ciudadanos apuntan directamente a toda una serie de residencias de personas mayores gestionadas por el organismo.

Destacan las residencias que obtienen al menos el 10% de las quejas de la unidad, siendo los centros C1177, C1173, C4848 y C1164 que reciben 52, 45, 45 y 44 reclamaciones respectivamente. Estos resultados apuntan a la necesidad de indagar en los casos concretos de cada una de las residencias.

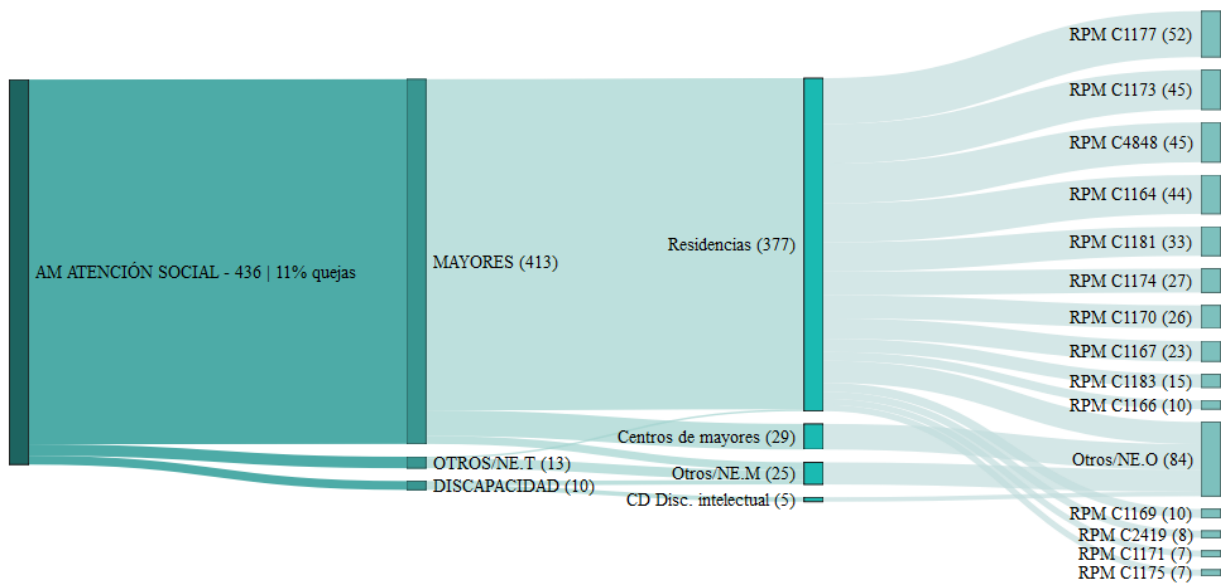


Figura 11. Agencia Madrileña de Atención Social

4. Subdirección General de Inspección de Centros y Servicios Sociales

La siguiente unidad por orden de número de reclamaciones es la Dirección General de Inspección de Centros y Servicios Sociales, que ha recibido un total de 221 quejas (152 mediante la Subdirección General y el resto a través del sistema SUQE). Las reclamaciones tratan fundamentalmente sobre la temática **Mayores** y hasta 183 sobre la materia *Residencias* (83%). Sin embargo, el nivel de desagregación cuando se llega a la categoría de objeto se reduce sustancialmente, dado que la gran mayoría queda integrada bajo la etiqueta de 'Otros' (los centros con menos de 4 quejas se incluyen en esta categoría). No obstante, si bien se trata de un número reducido, varias residencias de personas mayores (RPM) han sido objeto de entre 3 y 7 quejas, junto con un centro de pisos tutelados (PT) que contabilizó hasta 4 reclamaciones.

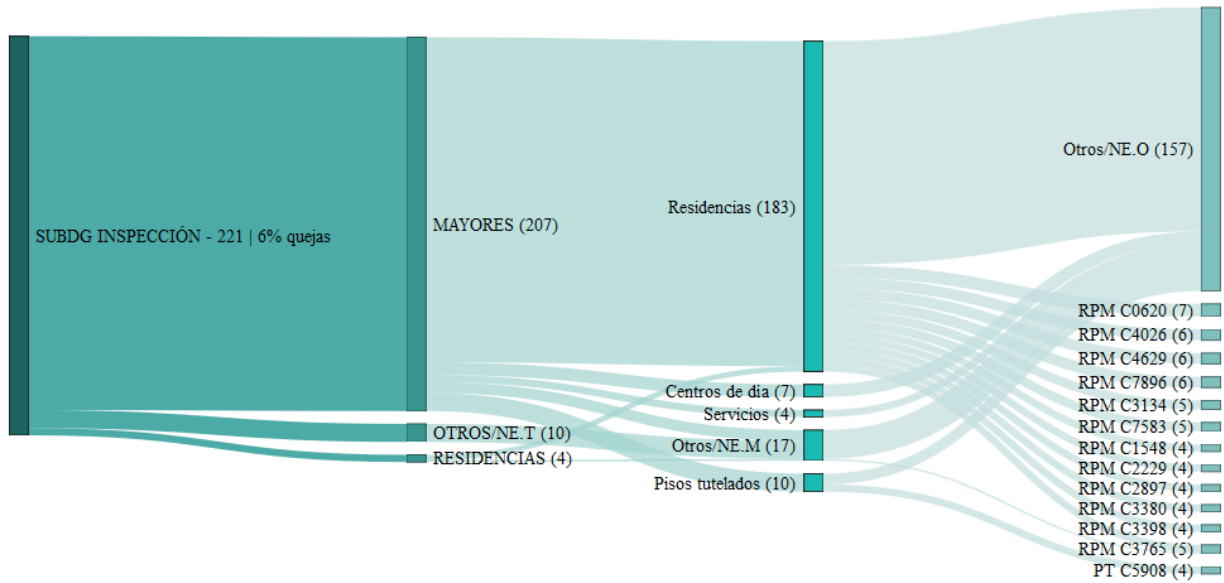


Figura 12. Dirección General de Inspección de Centros y Servicios Sociales

5. DG Integración

La Dirección General de Integración recibió el 3% de las quejas, de las cuales el 56% trataron sobre **Prestaciones y Pensiones No Contributivas**. Un 14%, concretamente 16 reclamaciones, fueron interpuestas por procedimientos relacionados con la *Renta Mínima de Inserción* (RMI), bien por el 'pago', la 'tramitación' y en menor medida la 'suspensión'. No obstante, una vez más, muchas de las reclamaciones atienden a etiquetas muy específicas, por lo que buena parte de ellas acaban siendo agrupadas bajo la categoría de 'Otros'.

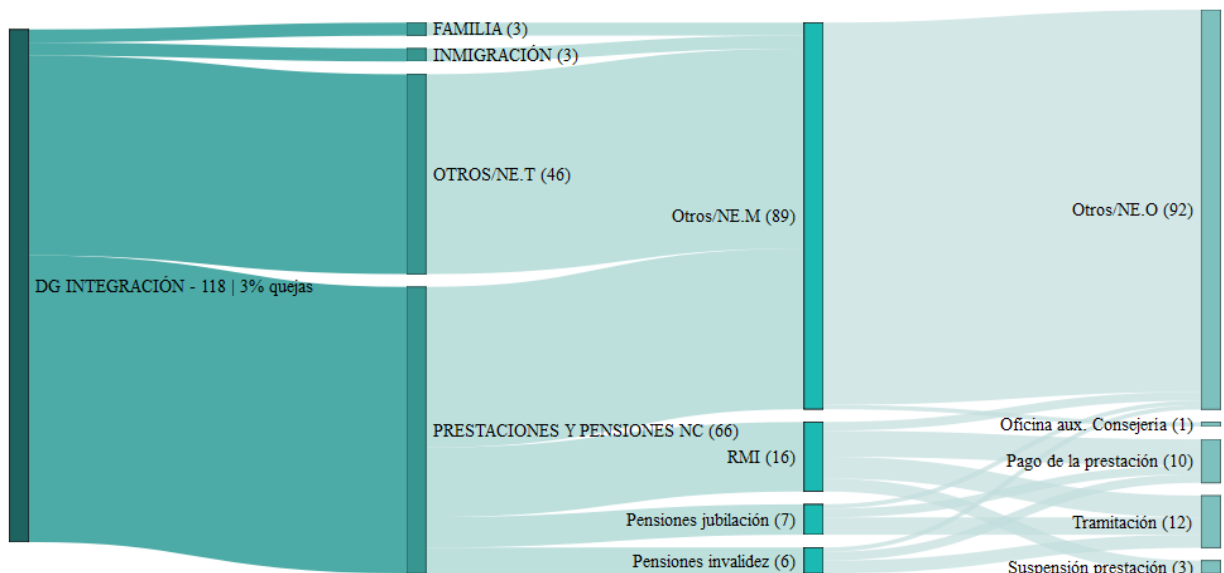


Figura 13. DG Integración

6. DG Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad

Por su parte, la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad apenas acumuló 83 quejas durante todo el año 2021. El recorrido más común parte de la temática **Familia** (49 reclamaciones, 60%) y trata la materia *Familias numerosas* (40), desembocando finalmente en el objeto 'renovación del título de familia numerosa' (19) o 'obtención del título de familia numerosa' (12).

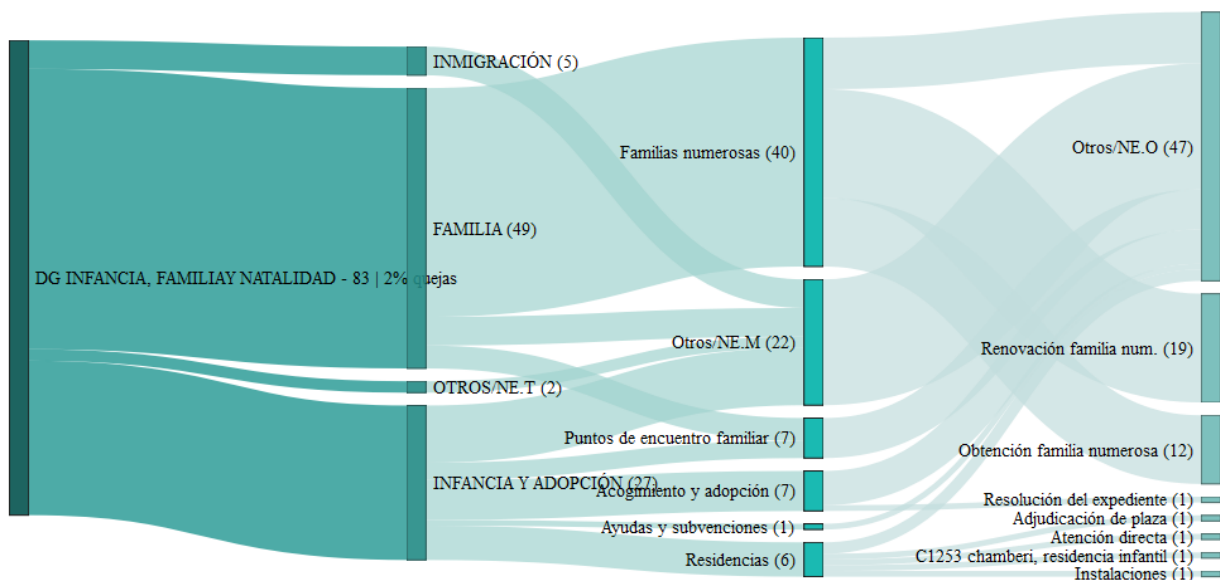


Figura 14. DG Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad

7. DG Servicios Sociales

Las quejas interpuestas a la Dirección General de Servicios Sociales se concentran fundamentalmente en la temática **Prestaciones y Pensiones No Contributivas**. De las 74 recibidas por este asunto, la mayoría de ellas tratan cuestiones relativas a la *Renta Mínima de Inserción* (37), pero también asuntos vinculados con las *Pensiones por invalidez* o *jubilación*. Los objetos hacen referencia a acciones específicas de los procedimientos.

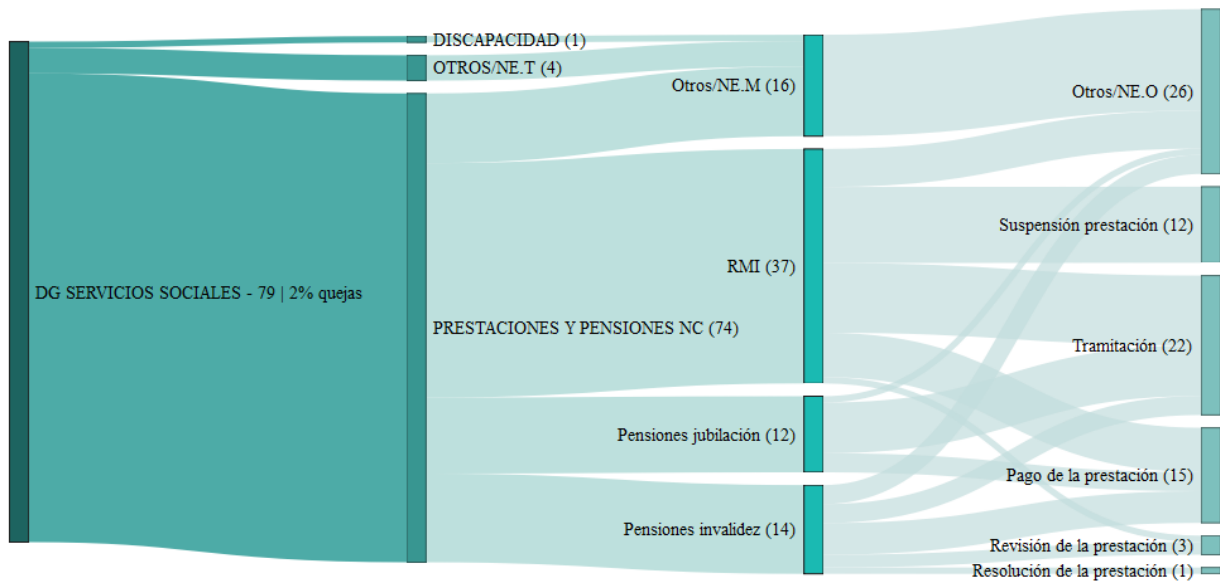


Figura 15. DG Servicios Sociales

8. Secretaría General Técnica

Un total de 39 quejas fueron gestionadas por la Secretaría General Técnica de la Consejería, si bien la mayoría de ellas trataban temáticas muy específicas, por lo que acaban integradas en la etiqueta de 'Otros', cuestión que sucede nuevamente en la materia y el objeto. No obstante, cabe destacar las 7 quejas interpuestas contra el Centro Ocupacional C4995.

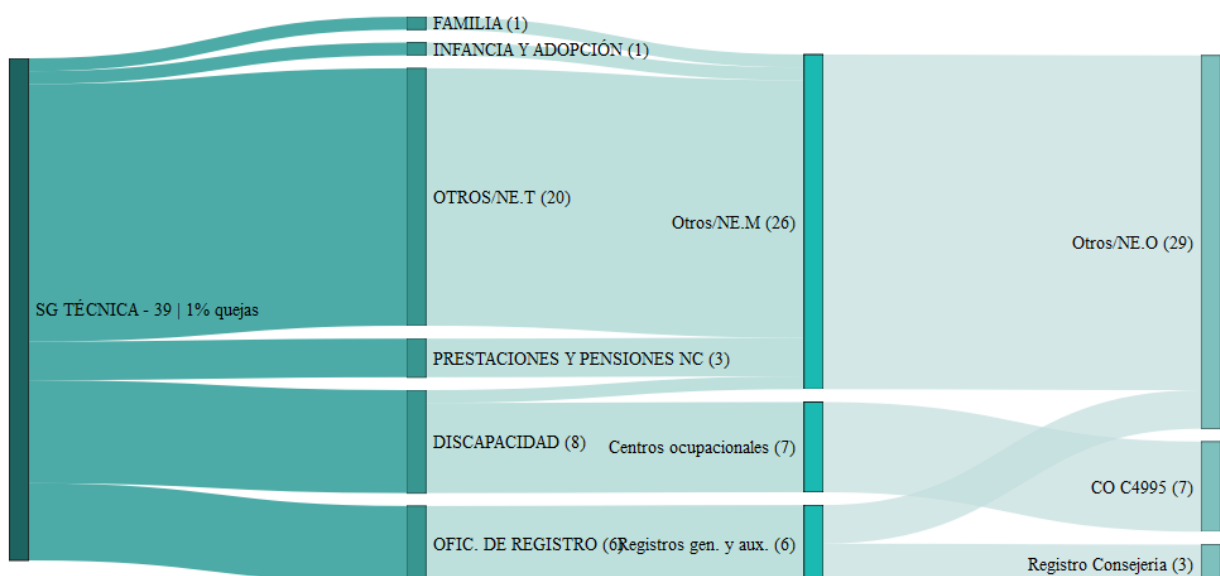


Figura 16. Secretaría General Técnica

9. Agencia Madrileña para la Tutela de Adultos

La décima por orden de quejas, de un total de 14 unidades, es la Agencia Madrileña para la Tutela de Adultos, que en todo 2021 registró hasta 31 reclamaciones. La mayoría de ellas, hasta 20, trataban temáticas muy concretas y por ello quedan bajo la etiqueta de Otros, sucediendo lo mismo en el caso de la materia y el objeto.

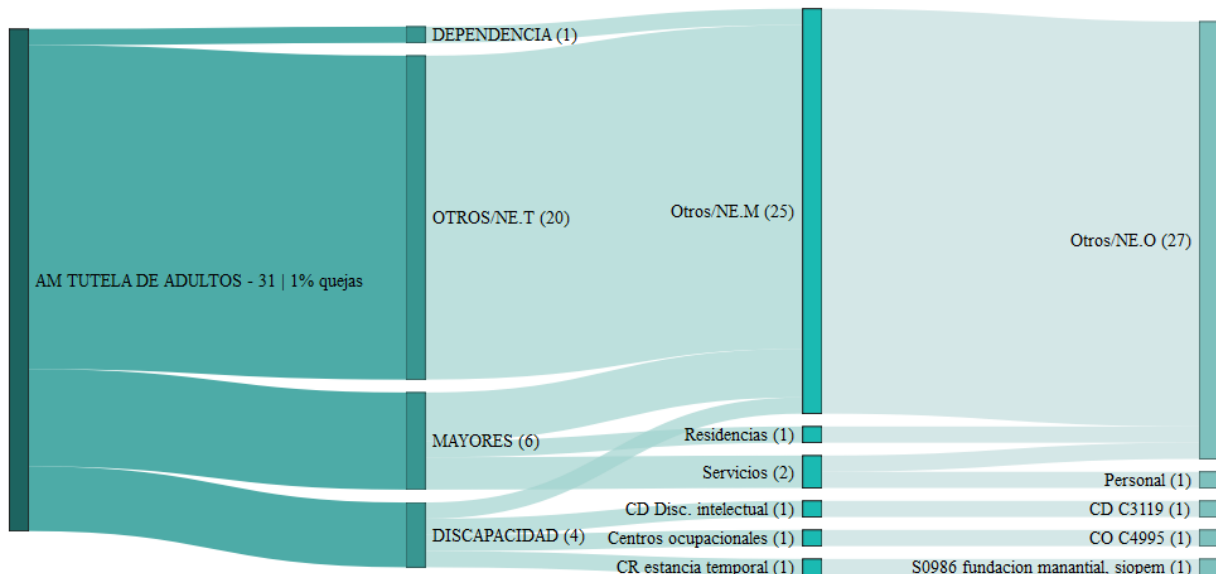


Figura 17. Agencia Madrileña para la Tutela de Adultos

4.3 ANÁLISIS DE LAS RESIDENCIAS

A lo largo del análisis de *recorridos* se identificó que diversas unidades recibieron quejas específicas sobre residencias de personas mayores u otros tipos de centros. Concretamente, 1.102 reclamaciones, un 29% del total, fueron interpuestas contra los centros. En este apartado se busca sintetizar brevemente esta información para detectar qué centros son los que han recibido en mayor medida un número sustancial de quejas.

En el siguiente gráfico se muestran los 13 centros que recibieron más de 10 reclamaciones. El primer porcentaje está calculado sobre el total de quejas interpuestas a centros (836), mientras que el segundo se obtiene sobre el total de quejas (3.812). El centro que mayor número de reclamaciones aglutina es el Centro Ocupacional C4995, con un total de 170 quejas, que supone un 15% de todas las reclamaciones. Este caso particular requiere de una mayor profundización por parte de la administración, ya que es evidente que algunos procesos o cuestiones no están operando tal y como la ciudadanía espera.

Quejas interpuestas contra centros

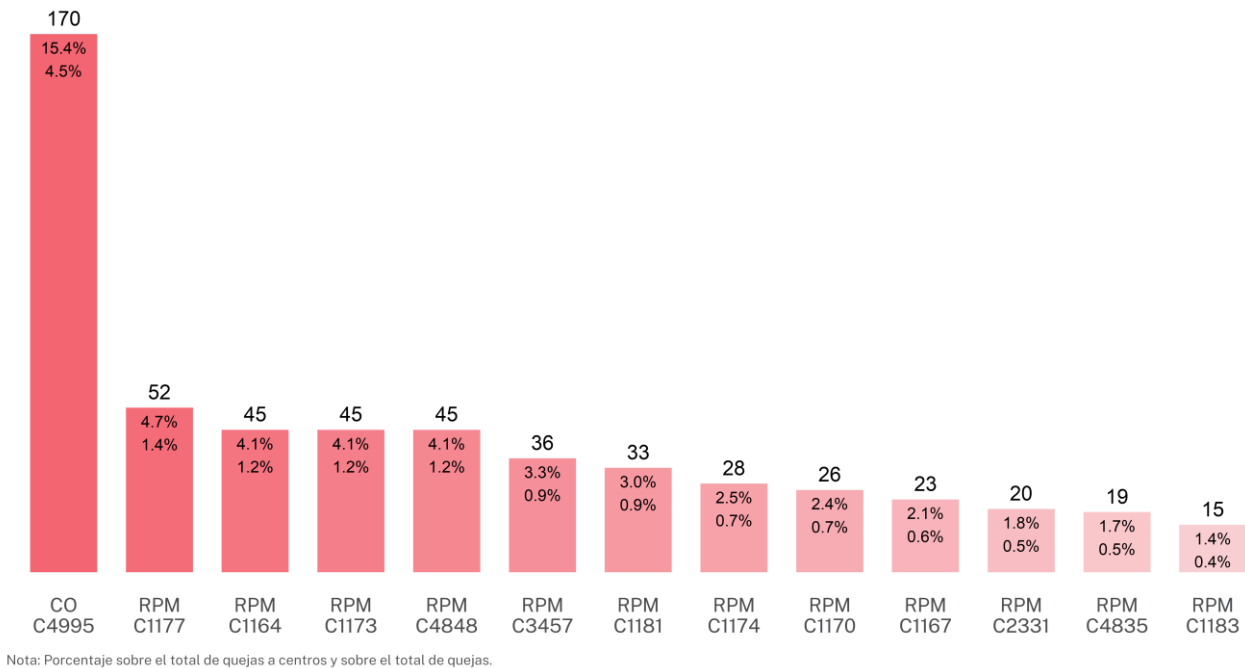
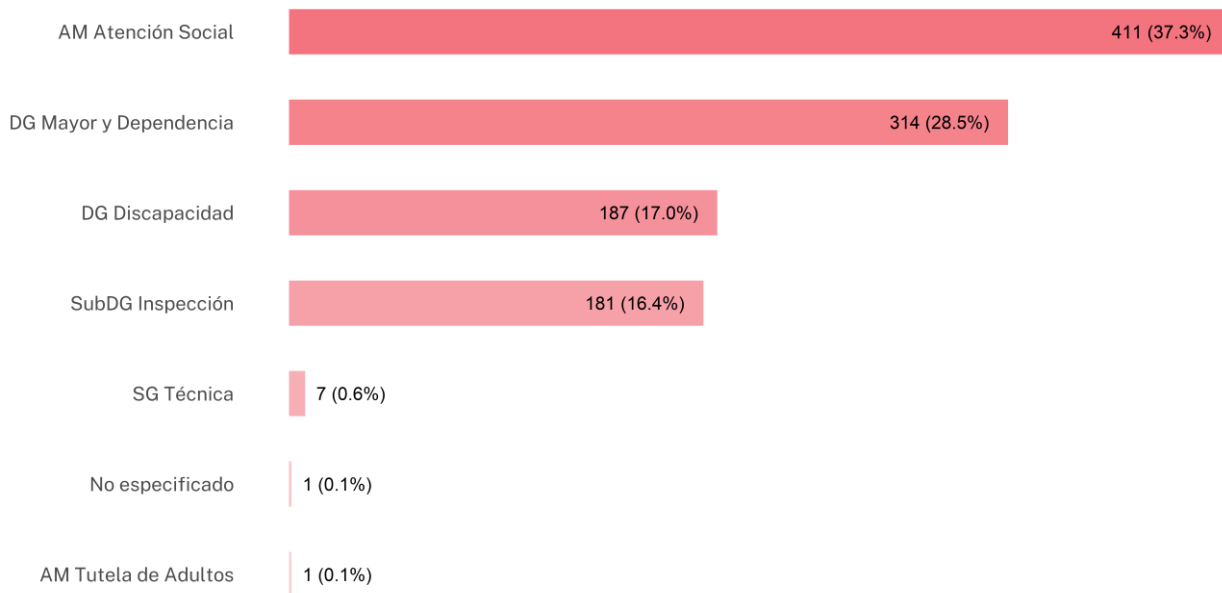


Figura 18. Quejas interpuestas a los centros

Los doce centros restantes son residencias de mayores. La residencia con código C1177 recibió 52 reclamaciones, un 6,2% de las quejas a centros y un 1,4% del total de reclamaciones. Le siguen con 45 quejas las residencias C1164, C1173 y C4848. Sin duda, sería recomendable analizar las quejas interpuestas a cada una de estas 12 residencias y detectar qué cuestiones son las más citadas por los ciudadanos, no obstante, es aconsejable priorizar las cuatro primeras dado que acumulan hasta el 5% de todas las quejas recibidas por la Consejería.

Una cuestión que surge es si la recepción de las quejas contra las residencias está sistematizada, es decir, concentrada en una o dos unidades, o si, por el contrario, se distribuye por toda una serie de unidades. La siguiente figura muestra el número de quejas que ha sido registrado en cada unidad. Un total de 411 fueron interpuestas en la Agencia Madrileña de Atención Social, seguida por las 314 gestionadas por la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia. La tercera unidad es la Dirección General de Discapacidad con 187. Por su parte, la Subdirección General atendió hasta 181 quejas.

¿Qué unidades reciben las quejas sobre los centros?



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

Figura 19. Quejas sobre centros según unidad

Para cerrar, a partir de este breve análisis se pueden extraer al menos dos conclusiones. Por un lado, sería recomendable analizar en detalle, tanto el contenido de las quejas interpuestas como mediante trabajo de campo, qué está sucediendo en esas 12 residencias y, especialmente, en las cuatro primeras. Por otro lado, a largo plazo, podría ser conveniente que todas las quejas que versen sobre centros fuesen gestionadas por una única unidad, dado que esto podría facilitar la clasificación, análisis y respuesta a las mismas. De esta forma, una misma unidad tendría disponible toda la información relativa a las reclamaciones y, por tanto, poseería un mayor grado de concienciación sobre la situación de las residencias y los centros.

4.3.1 Las características de la residencias

A continuación, se describe brevemente las características en términos de naturaleza de la gestión, subtipo, número de plazas autorizadas y PEVS y municipio de las doce residencias con mayor número de quejos. Esta información proviene del informe realizado sobre la autoevaluación de las residencias de personas mayores.

En la siguiente tabla se recoge el municipio, la naturaleza y el subtipo de las residencias, las cuáles están ordenadas según número de quejas. La mitad de ellas se encuentran en el municipio de Madrid, lo cual es razonable dado que la gran mayoría de centros se ubican en este municipio. Ahora bien, el centro C1174 que es el que más reclamaciones recibió se halla en el municipio de las Rozas.

Por otra parte, todas las residencias son de gestión pública, y 9 de las 12 de gestión directa. En lo referente al subtipo, 9 atienden a personas dependientes, 1 a personas autónomas y 2 son de carácter mixto. Dado que del total de residencias cerca del 70% atienden a personas dependientes, es lógico que entre estas doce predominen las de este tipo. Sin embargo, los centros de gestión

pública, tanto directa como indirecta, apenas suponen el 10%, por lo que están claramente sobrerrepresentados entre los que mayor número de quejas reciben.

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

Tabla 2. Las características de las residencias de personas de mayores

Ninguna de las residencias posee plazas PEVS y, como se visualiza en el siguiente gráfico, en lo que respecta al número de plazas autorizadas, estas doce residencias son centros de tamaño mediano y grande dado que prácticamente todas superan las 100 plazas.

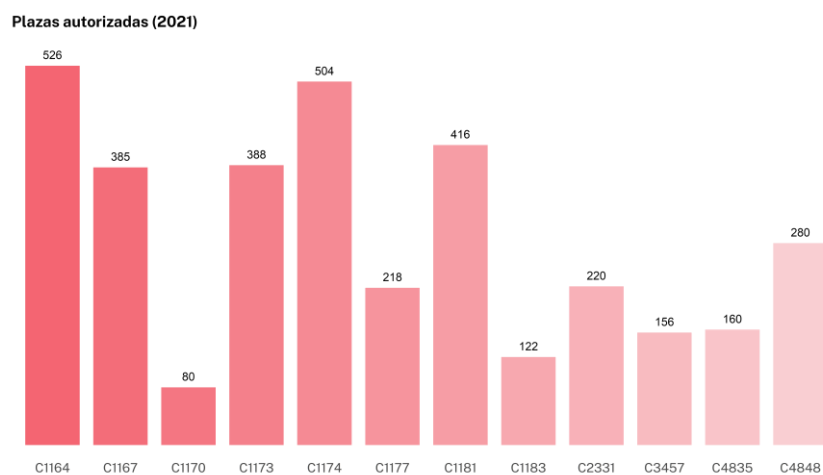


Figura 20. Número de plazas autorizadas en las residencias

5. ANÁLISIS DE LOS TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS QUEJAS

En este apartado se mueve el foco de atención a los tiempos de respuesta, es decir, cuántos días transcurren desde que la queja es recibida por la Administración, hasta que el ciudadano recibe una respuesta de la misma. Además, se pondrá el foco de atención en las 5 unidades que más quejas gestionaron, puesto que suponen un 93% del total.

De las 3.812 quejas, hasta 3.722 (un 97,6%) fueron respondidas. Entre las 90 que, al menos en el momento de la elaboración de este informe, no han sido contestadas, la mayor parte se concentran en términos absolutos entre aquellas reclamaciones que llegan vía Internet. Así pues, entre las que se interpusieron de forma presencial únicamente el 0,003% no obtuvo respuesta.

No obstante, en términos relativos la falta de respuesta se ubica en aquellas registradas a través del teléfono 012, puesto que suponen un 12% de las que se registraron mediante dicho canal, mientras que no recibieron respuesta el 4% de las que entraron vía Internet. Por tanto, dado los resultados en términos relativos, se aconseja revisar qué tipo de quejas no han sido respondidas y por qué entre aquellas que se recibieron por el teléfono 012.

Respuesta a las quejas según el canal de entrada

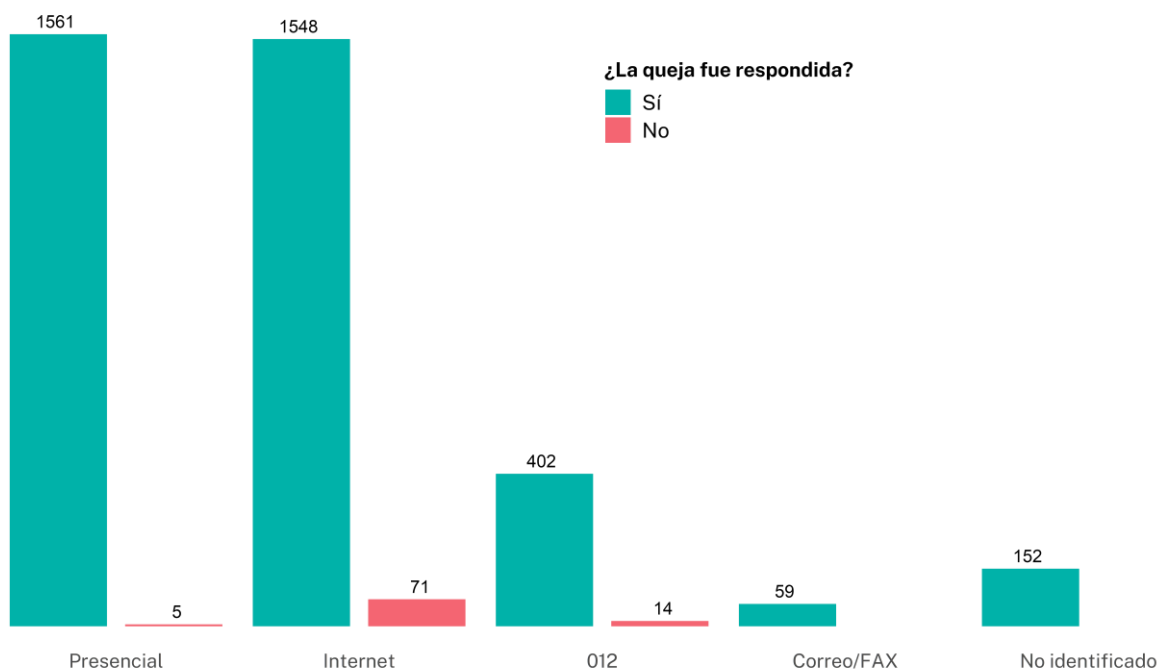


Figura 21. Respuestas a las quejas según el canal de entrada

5.1 Las unidades

Moviendo el foco, ahora sí, a los tiempos de respuesta, en la siguiente gráfica se visualiza mediante un histograma la distribución del tiempo de respuesta de las 3.722 reclamaciones. En el eje X se muestra el número de días que han transcurrido desde que se registró la reclamación hasta que se respondió, y en el eje Y el número de reclamaciones. Cada una de las barras representa un periodo de 7 días, por lo que, tal y como se puede apreciar, la mayor parte de los expedientes se responden en el plazo aproximado de 2 semanas, y en el rango entre 1 y 5 semanas. A medida que aumenta

el número de días transcurridos se reduce la cantidad de expedientes, lo cual es buena señal puesto que indica que la mayoría se contestan en un plazo de tiempo razonable.

Por otra parte, las líneas verticales negras ubicadas debajo de las barras representan cada una un expediente. Dado que las barras agregan varios expedientes, se incluyen las líneas para no perder la perspectiva de dónde se sitúan individualmente los tiempos de respuesta. Así pues, puede observarse que varios expedientes se responden en plazos superiores a los 200 días, incluso unos pocos llegan a tardar hasta más de un año.

¿Cuántos días se tarda en responder?

Cada barra representa 1 semana, de forma que la mayoría de expedientes se responden en torno a 2 semanas.

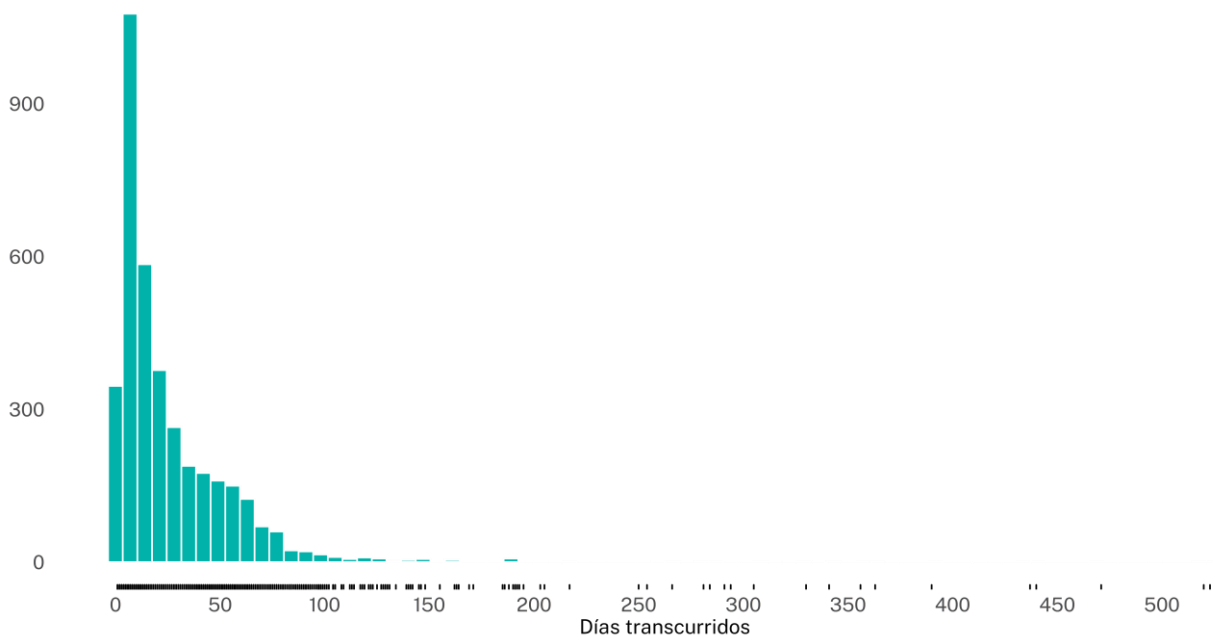


Figura 22. Histograma de los tiempos de respuesta

En la primera fila de la tabla se muestran los estadísticos de resumen de la distribución que se acaba de comentar. Tal y como refleja la mediana, el 50% de los expedientes fueron respondidos en 15 días o menos (dentro de las dos semanas), y el 25% de éstos en 7 días o menos.

Además, en la tabla se incluyen los estadísticos de los tiempos de respuesta para las 5 unidades que más quejas han tenido que gestionar². Como puede apreciarse se identifican dos grupos, el primero compuesto por la DG de Atención al Mayor y a la Dependencia, la DG de Atención a Personas con Discapacidad y la DG Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad que tardan en torno a 2 semanas de mediana en responder; y, por otro lado, la Agencia Madrileña de Atención Social y la Subdirección General de Inspección de Centros y Servicios Sociales que de mediana responden en un mes (un poco menos la Subdirección General).

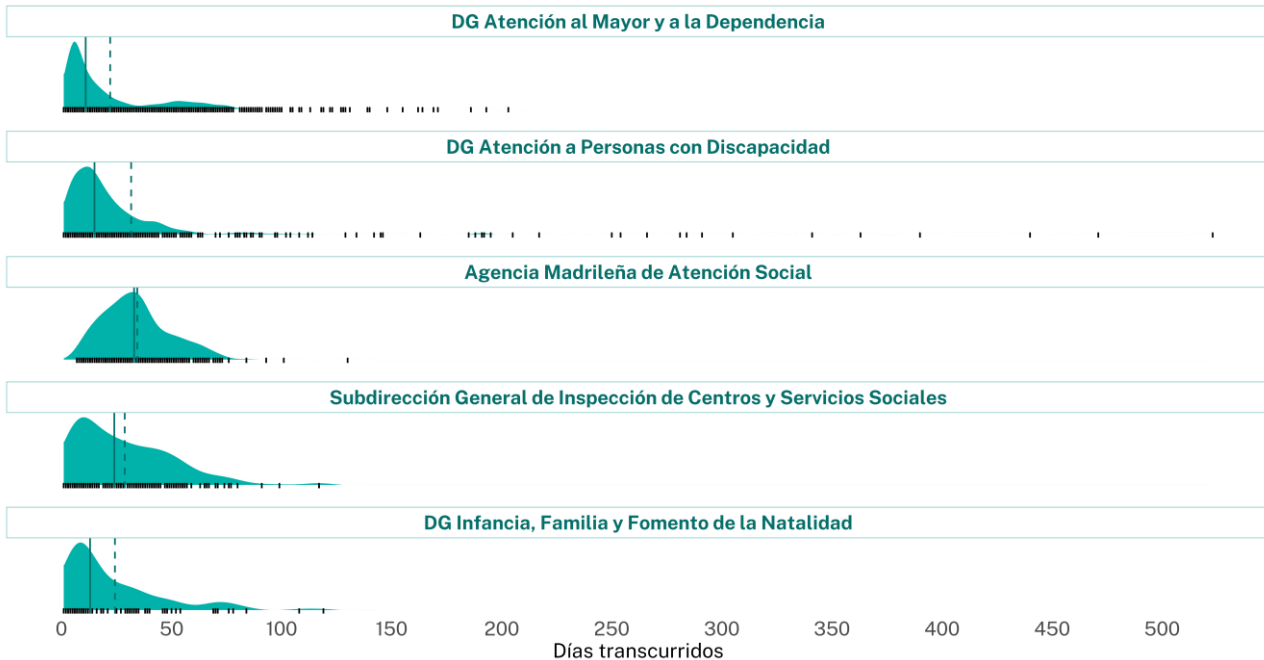
² En el Apéndice se incluye una tabla con todas las unidades.

Unidad	N	Min	Q25	Media	Mediana	Q75	Max	Desv.Est
TODAS	3,722	1	7	27	15	36	523	36
DG Atención al Mayor y a la Dependencia	2,170	1	6	22	11	28	203	26
DG Atención a Personas con Discapacidad	615	1	8	32	15	29	523	57
Agencia Madrileña de Atención Social	436	7	22	34	33	42	130	17
Subdirección General de Inspección de Centros y Servicios Sociales	221	1	9	29	24	42	117	23
DG Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad	83	1	7	24	13	32	119	25

Tabla 3. Estadísticos de resumen de los tiempos de respuesta

Indagando aún más en la distribución de las respuestas en estas 5 unidades, la siguiente figura muestra los gráficos de densidad de cada una de ellas. Su interpretación es similar a la del histograma, pero se ha optado por este gráfico ya que el contar con menos observaciones la visualización era más adecuada. Los picos de la curva muestran en torno a qué número de días se responden la mayor parte de los expedientes, mientras que los extremos reflejan que un menor número de quejas fueron contestadas en dicho rango temporal. Además, se incluyen nuevamente las líneas verticales para no perder detalle sobre los casos particulares.

¿Cuántos días tarda en responder cada unidad?



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

Figura 23. Distribución de los tiempos de respuesta por unidades

Dos son las conclusiones a extraer. En primer lugar, si bien es cierto que de mediana la DG de Atención al Mayor y a la Dependencia y la DG de Atención a Personas con Discapacidad son de las que menos días tardan en responder (15 y 11 días respectivamente), también son las unidades en las que se observan un mayor número de expedientes donde los días transcurridos superan los

100 días e incluso los 200, fundamentalmente en el caso de la segunda. Esto podría estar relacionado con la cantidad superior de expedientes que gestionan.

En segundo lugar, si bien es cierto que la Agencia Madrileña de Atención Social y la Subdirección General presentan plazos de respuesta sustancialmente superiores, la mayor parte de los expedientes se responden en torno a la media de días, incluso en el segundo caso hay un pico en torno a las dos semanas. Es decir, no presentan un número elevado de casos en los que tarden una gran cantidad de días en dar respuesta al ciudadano. Este patrón se aprecia con mayor claridad en las siguiente figura en la cual se ha realizado un zoom. Como puede verse, los valores promedio y mediano están mucho más cerca el uno del otro que en las otras tres unidades, lo que nos indica que si bien estas dos unidades tienden a tardar más de media que el resto, tienen mayor capacidad para responder casi todos los expedientes en un plazo de tiempo constante (en torno a un mes).

ZOOM: ¿Cuántos días tarda en responder cada unidad?



Nota: La línea continua representa la mediana y la discontinua la media.
 En el título se muestra: [Nº de quejas | Mediana | Media].

Figura 24. ZOOM: Distribución de los tiempos de respuesta por unidades

No obstante, cabe enfatizar que se desconoce la complejidad de las reclamaciones y de su consiguiente respuesta, así como los recursos humanos de los que dispone cada unidad para hacer frente a las mismas. Entender el porqué de las diferencias en los tiempos de respuesta está fuera del alcance de este informe.

5.2 Las temáticas

Por otra parte, cabe preguntarse si las quejas que tratan sobre unas temáticas tienden a tardar más en ser respondidas que otras. En la figura de debajo se muestran los diagramas de caja por temáticas, estando ordenadas desde las que más reclamaciones recibieron hasta las que menos.

Una primera conclusión es que un mayor número de quejas sobre una temática no implica unos mayores tiempos de respuesta. No hay un patrón claro.

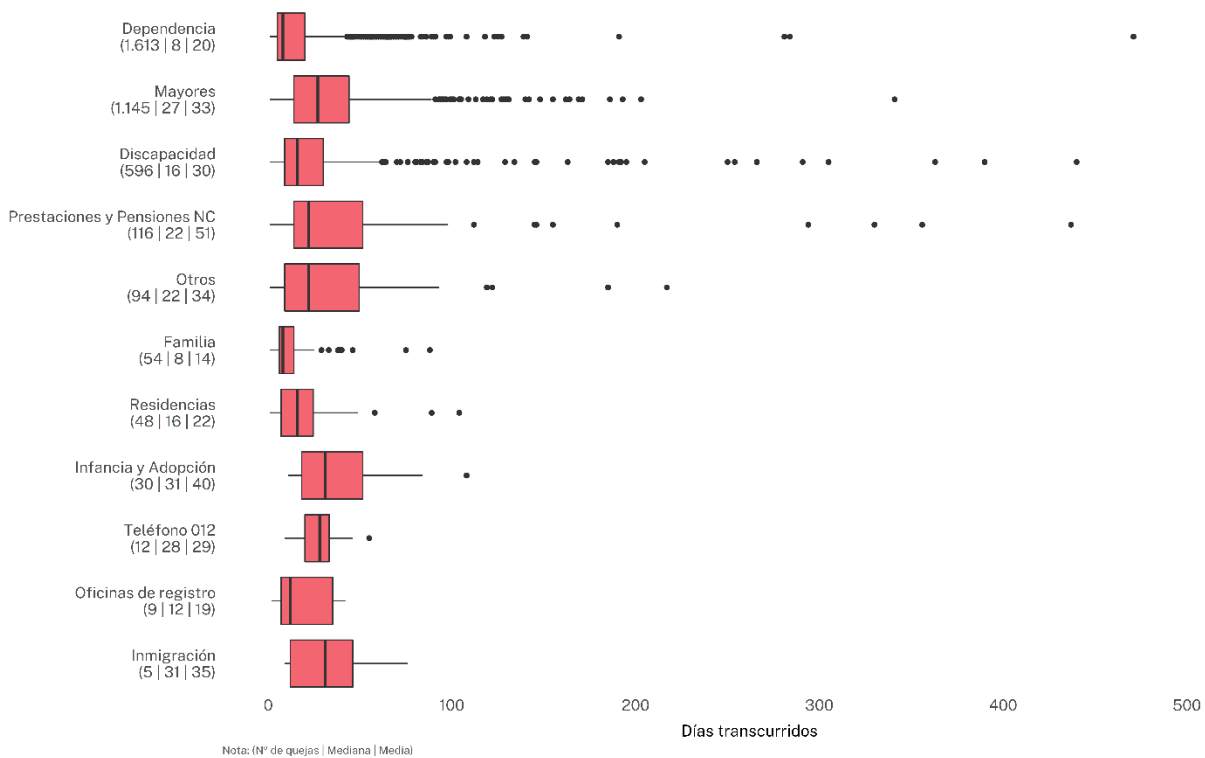


Figura 25. Distribución de los tiempos de respuesta por temáticas

Por otro lado, las reclamaciones que más tardan en ser respondidas de mediana son aquellas que tratan sobre Mayores (1.145 reclamaciones y 27 días de mediana), Prestaciones y Pensiones No Contributivas (116 y 22), Infancia y Adopción (30 y 31), Teléfono 012 (12 y 28) e Inmigración (5 y 31). No obstante, las dos últimas temáticas implican un reducido número de reclamaciones.

Para indagar en esta cuestión, se seleccionan las 6 temáticas que o bien más reclamaciones gestionan o bien más se tardan en responder, y se visualiza su distribución en función de la unidad. Entre corchetes se incluyen el número de quejas que recibió cada unidad de la temática específica, así como el tiempo mediano y promedio de respuesta en días. Las unidades están ordenadas desde las que más tardan de mediana hasta las que menos.

Empezando por la temática con mayor número de reclamaciones, la Dependencia, sorprenden los casos de la Dirección General de Discapacidad y la Secretaría General de Régimen Jurídico y Desarrollo normativo, las cuales tardaron 114 y 91 días de mediana en responder las 8 y 7 reclamaciones que gestionaron. Contrasta la situación de la DG de atención al Mayor y a la Dependencia que se tomaba apenas 8 días de mediana para responder las casi 1.600 quejas que les llegaron.

Por su parte, en lo que se refiere a la temática Mayores, aunque la DG de Discapacidad fue quien más tardó con diferencia, apenas gestionó 4 reclamaciones. Por contrapartida, las unidades sobre las que poner el foco en esta ocasión son la Subdirección General de Inspección y la Agencia madrileña de Atención Social, que tardaron 25 y 34 días en promedio.

Los tiempos de respuesta en la temática Discapacidad no generan preocupación dado que la gran mayoría de quejas son interpuestas en la DG de Discapacidad, la cual responde en un plazo razonable de tiempo: 15 días de mediana. Lo mismo sucede con la temática de Residencias, donde la mayor parte de las quejas se atienden en tiempos medianos razonables.

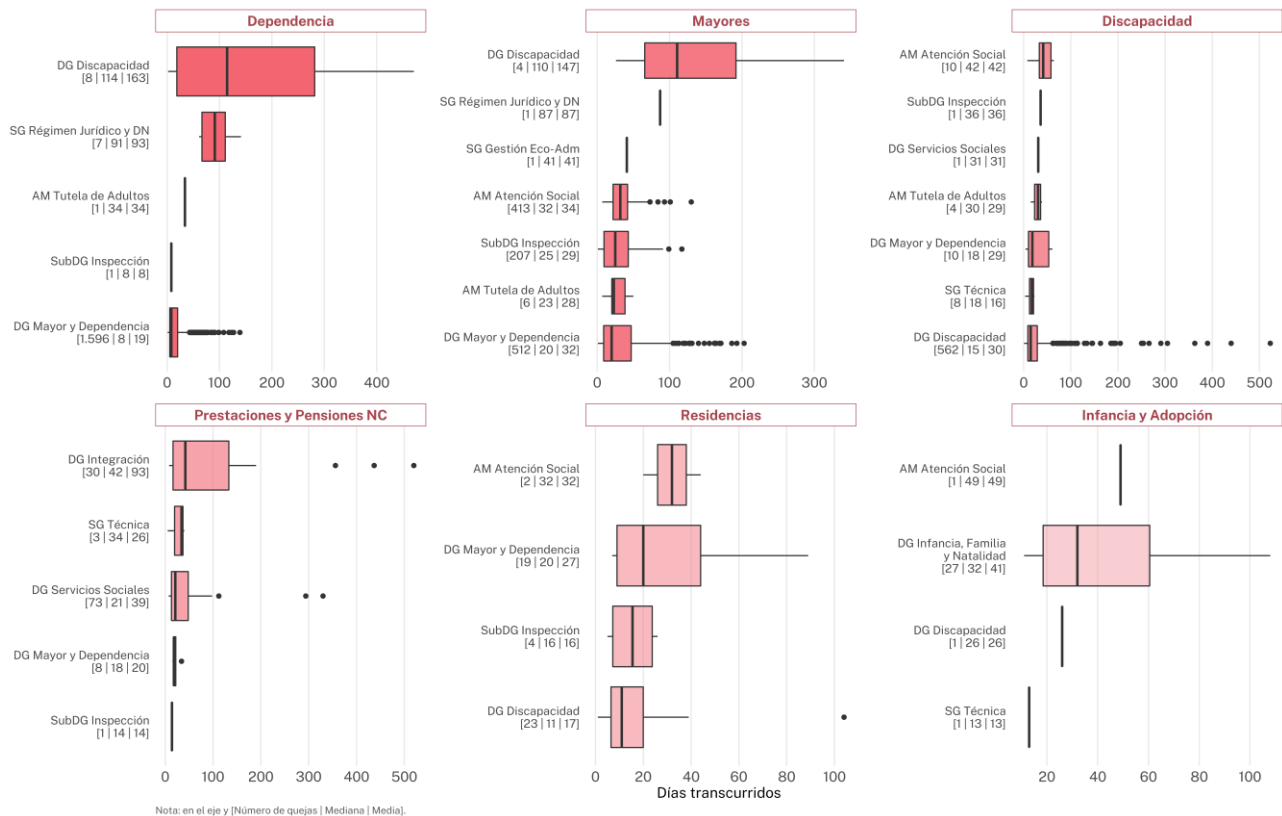


Figura 26. Distribución de los tiempos de respuesta por temáticas y unidades

En cuanto a las Prestaciones y Pensiones No Contributivas el caso más llamativo sucede en la DG de Integración, que toma en mediana 42 días y en promedio hasta 93 para responder a la ciudadanía.

Finalmente, la DG de Infancia, Familia y Natalidad tardó de mediana 32 días y de media 41 en atender las 27 reclamaciones que recibió sobre Infancia y Adopción, dato que sorprende puesto que la mediana de tiempo de respuestas en esta unidad de todas las quejas que recibió fue de 13 días, por lo que parece tener dificultades cuando se trata de esta temática.

Para cerrar este apartado, se indaga en cuánto tardan 8 de las unidades que, o bien gestionaron más quejas o bien lidiaron con más de una temática distinta, en responder las reclamaciones distinguiendo según la temática de las mismas.

La DG de Atención al Mayor y a la Dependencia tarda sustancialmente menos cuando los expedientes tratan sobre dependencia (8 días de mediana) que cuando tratan sobre otra cuestión,

si bien tienen muchos casos con expedientes respondidos por encima de los 50 días. Por su parte, la DG de Atención a Personas con Discapacidad tardó más de 100 días de mediana en responder las pocas reclamaciones que recibió sobre dependencia y mayores, por apenas 15 cuando se trataba de discapacidad.

En el caso de la DG de Infancia, se aprecia una clara diferencia de tiempos de respuesta según temática: apenas 1 semana de mediana si versan sobre familia, por un mes cuando hacen referencia a otros temas. Contrariamente, los tiempos son más homogéneos en la Subdirección General, si bien es precisamente con la temática mayores con la que más tiempo se toma pese a ser el tema del que más expedientes recibe.

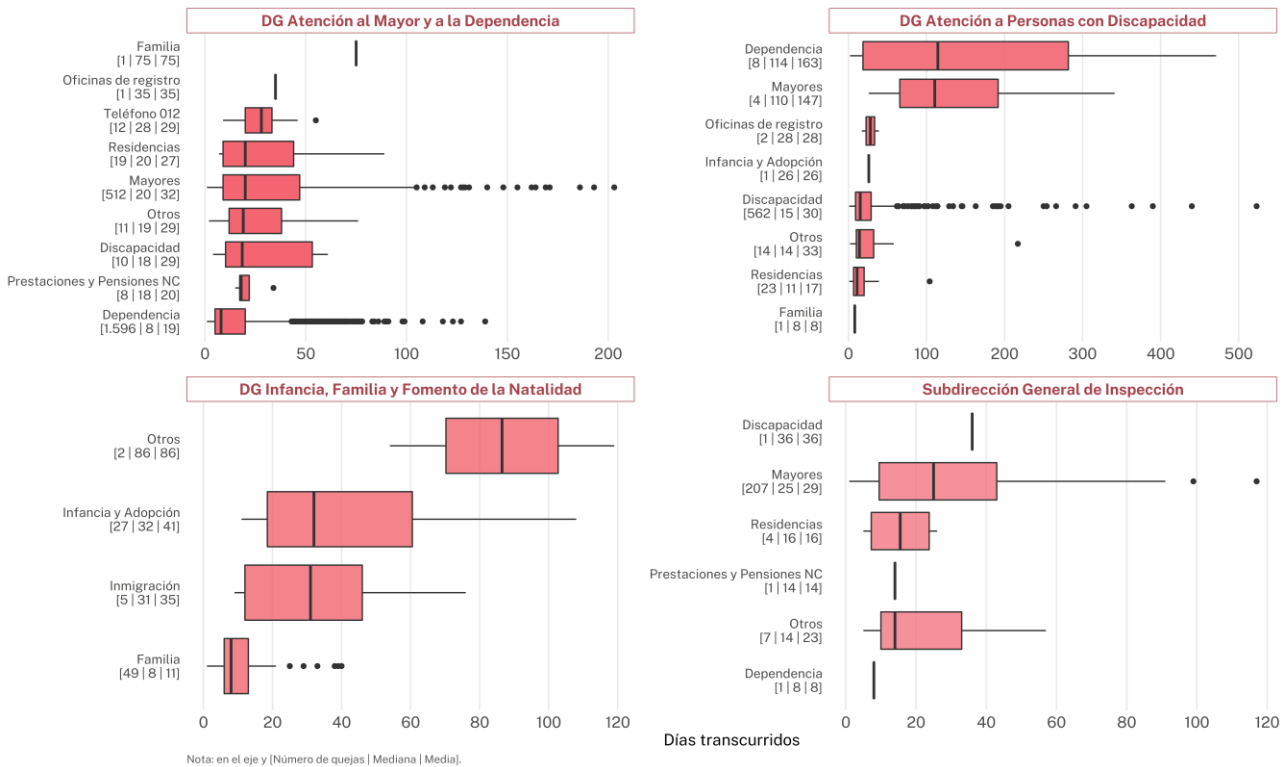


Figura 27. Distribución de los tiempos de respuesta por unidades y temáticas (1)

Por su parte, tampoco se aprecia un patrón sistemático de tardanza en las restantes 4 unidades, dado que aquellos casos en los cuales más se tardó en responder las reclamaciones de un tema concreto, se trata de un número muy reducido de quejas. Tal vez, el caso más llamativo sucede en la Agencia Madrileña de para la Tutela de Adultos puesto que cuando las reclamaciones llegan sin identificar, es decir, bajo la temática 'Otros', el tiempo de respuesta pasa de 33 días de mediana (tabla 4) hasta los 50.

En las restantes cuatro unidades los tiempos de respuesta son razonables salvo algún caso concreto. No obstante, si se detecta una unidad con tiempos sustancialmente elevados: la dirección General de Integración tardó 43 días de mediana y 93 de media en dar respuesta a las reclamaciones sobre prestaciones y pensiones no contributivas.

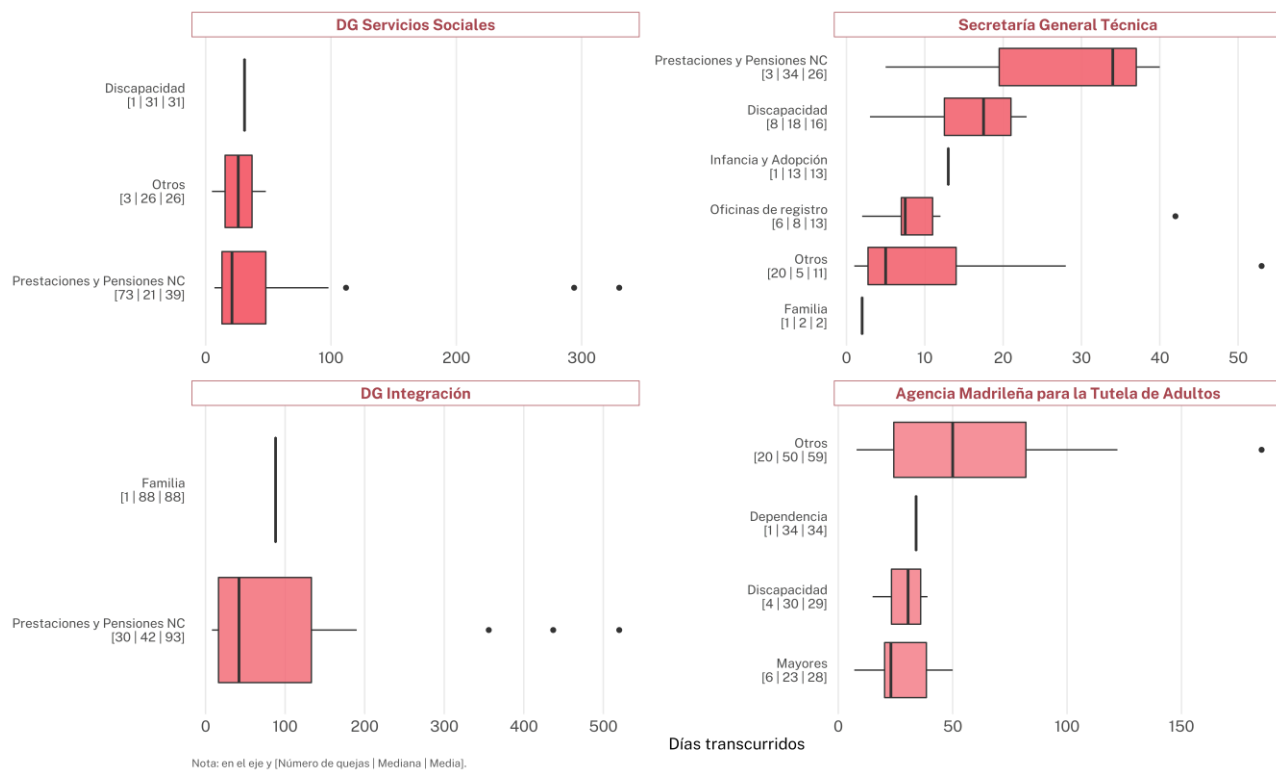


Figura 28. Distribución de los tiempos de respuesta por unidades y temáticas (II)

En conclusión, a grandes rasgos, las diferencias de tardanza entre temáticas no parece tener que ver tanto con la temática en sí, sino con el mero hecho de ser interpuestas en unidades con mayor capacidad de respuesta rápida o que toman, independientemente de la causa, un mayor tiempo en responder. No obstante, en algunas unidades concretas sí se han detectado diferencias según la temática de los expedientes.

6. LAS QUEJAS TRAMITADAS POR LA SUBDIRECCIÓN GENERAL

Para cerrar el informe se indagará brevemente en las quejas gestionadas por la Subdirección General de Inspección de Centros y Servicios Sociales, dado que estas siguen un procedimiento diferente al resto y se tratan fundamentalmente de residencias y centros.

Un total de 152 quejas fueron interpuestas a través de este procedimiento³, implicando aproximadamente el 4% de las reclamaciones que recibió la Consejería en 2021. Como temática siempre fue seleccionada **Mayores**, mientras que entre las materias, tal y como se aprecia en la tabla, predominó con claridad la de *Residencias* seguida de lejos por *Pisos tutelados*.

Residencias	Pisos tutelados	Centros de día	Servicios	Otros
132 (87%)	10 (6%)	4 (3%)	4 (3%)	2 (1%)

³ De las 221 quejas que recibe la Subdirección General, 152 fueron interpuestas a través de su procedimiento diferenciado, que son las analizadas en este apartado. Las restantes siguieron el procedimiento SUQE.

Tabla 4. Temáticas de las quejas gestionadas por la Subdirección General

Por otra parte, en lo que respecta al objeto de la reclamación, en la mayoría de casos se trata de una residencia o centro que recibió 1 ó 2 quejas en todo el año. Como se aprecia en el gráfico, hasta 55 residencias recibieron una queja en 2021 por 46 con dos reclamaciones, implicando el 36% y 30% respectivamente. El resto de reclamaciones fueron interpuestas 3 veces o más contra una residencia de personas mayores (RTM) o frente a pisos tutelados (PT). Destacan los casos de las residencias C4629 y C0620 con 6 reclamaciones cada una.

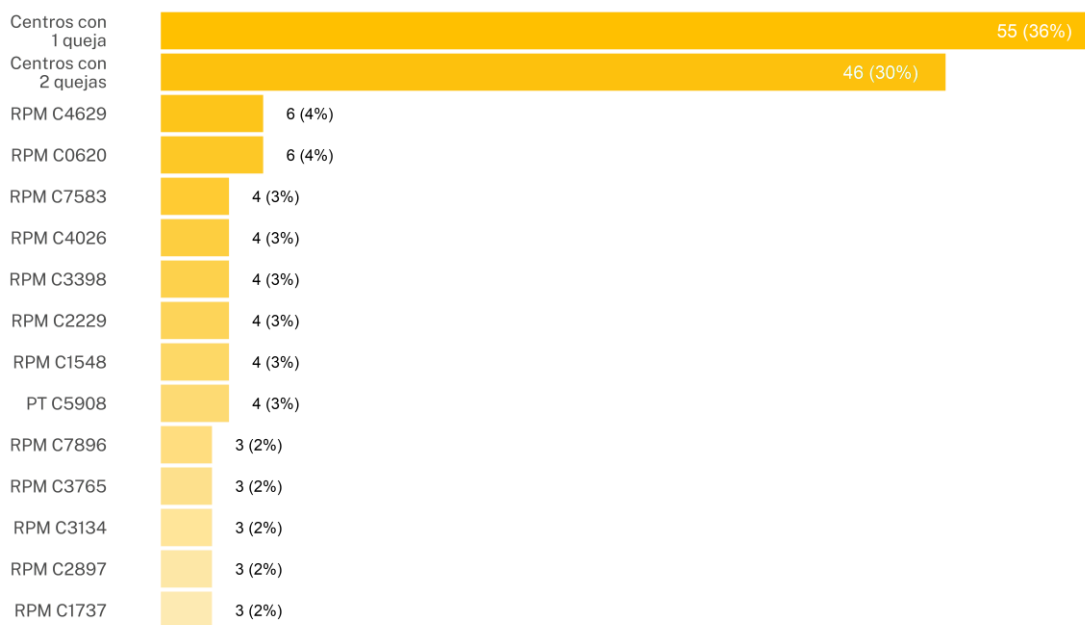


Figura 29. Objeto de las quejas gestionadas por la Subdirección General

En lo que respecta a los tiempos de respuesta, la Subdirección General tardó de media 35 días en dar respuesta a las reclamaciones, respondiendo el 50% de ellas en 32 días o menos. A nivel comparado, es la cuarta unidad que menos tarda en atender las quejas de mediana. Ahora bien, si se diferencia a nivel de materia, puede observarse que la Subdirección General presenta problemas a la hora de atender las (pocas) reclamaciones que tratan sobre *Pisos tutelados* y *Servicios*, en los que la media de días de respuesta asciende a 61 y 47 respectivamente.

Materia	N	Min	Q25	Media	Mediana	Q75	Max	Desv.Est
TODAS	152	1	17	35	32	49	117	24
Residencias	132	1	15	33	30	48	99	21
Pisos tutelados	10	25	29	61	42	104	117	40
Centros de día	4	20	21	37	35	52	59	20
Servicios	4	3	24	47	54	76	77	36
Otros	2	16	18	19	19	20	22	4

Tabla 5. Estadísticos de resumen de los tiempos de respuesta en la Subdirección

Para concluir, y de cara a complementar la información de la tabla, se muestra la distribución del tiempo de respuestas por parte de la Subdirección General en semanas. Como puede apreciarse, la mayoría de expedientes tienden a ser respondidos en torno a la semana 5 (es decir, alrededor de los 32-35 días). No es habitual que las reclamaciones obtengan contestación en la primera semana, aunque si aumenta sustancialmente la probabilidad en la segunda. Finalmente, lo cual es buena señal, a medida que aumenta el paso del tiempo se reduce el tamaño de las barras, es decir, pocos expedientes tomaron tanta semanas en recibir contestación por parte de la Subdirección General.

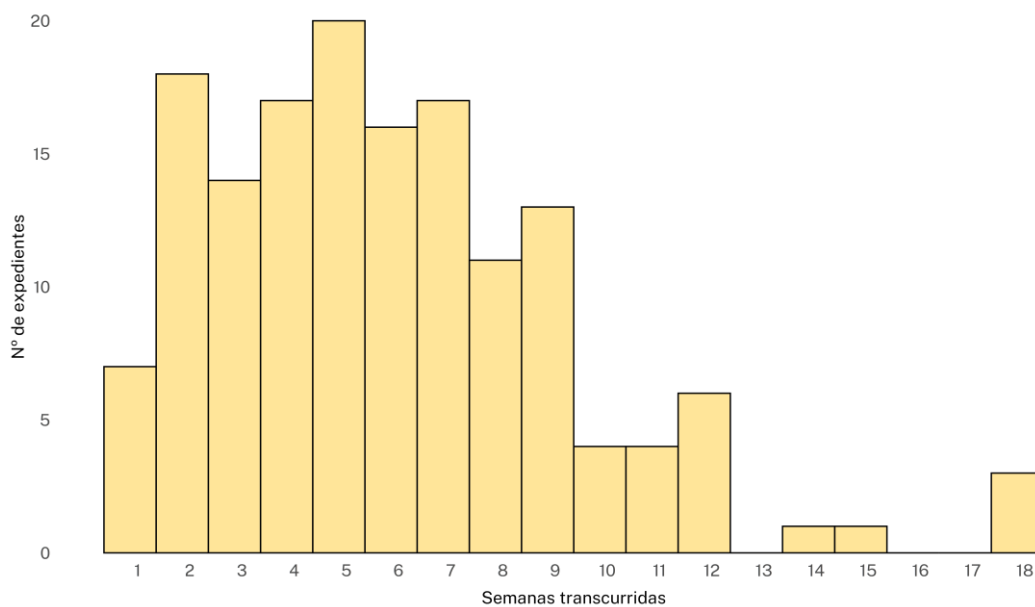


Figura 30. Distribución de los tiempos de respuesta de la Subdirección General

7. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

Para la Administración Pública conocer las opiniones y pensamientos de los ciudadanos sobre los servicios prestados es fundamental. Lo es tanto para identificar aquellos con los cuales la ciudadanía está satisfecha, como, tanto o más importante, cuáles requieren de mejora. Para ello, las administraciones deben proveer de canales eficientes y efectivos para que los ciudadanos puedan expresar y hacer llegar sus demandas, siendo el procedimiento administrativo de sugerencias y quejas uno de los sistemas más comunes y extendidos.

En este informe se ha analizado la distribución según unidades receptoras, temáticas, materias y objetos así como los tiempos de respuesta de los casi 4.000 expedientes que recibió la Consejería de Familia, Juventud y Política Social en 2021.

Por lo que respecta a las quejas y reclamaciones interpuestas, varias son las conclusiones a extraer. En primer lugar, una unidad sobresale por encima del resto: la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia concentró un 57% de las quejas. La mayor parte de las reclamaciones que recibió trataron sobre la temática dependencia y la materia servicios de dependencia, y específicamente sobre la ayuda a domicilio. Hasta 1.021 quejas se interpusieron con este objeto. Las unidades que le siguen son la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad y la Agencia Madrileña de Atención Social con un 16% y 11% respectivamente.

Por otra parte, a nivel de temáticas, la mayoría de reclamaciones se agruparon en dependencia y mayores, aglutinando el 42% y 30% respectivamente, seguido de cuestiones relativas a la discapacidad (16%). Las materias más comunes guardan coherencia con las temáticas, puesto que fueron los servicios de dependencia, las residencias y el reconocimiento de la discapacidad concentraron el 60%.

En tercer lugar, se ha identificado un número relevante de quejas cuyo objeto trataba –además de los ya nombrados- sobre los procedimientos de gestión vinculados al reconocimiento de la discapacidad, pagos, el reconocimiento de la familia numerosa, las pensiones de jubilación e invalidez o la renta mínima de inserción.

En cuarto lugar, se ha identificado un centro ocupacional que recibió hasta 170 quejas, así como 12 residencias de personas mayores contra las que se interpusieron entre 15 y 52 reclamaciones. Todas las residencias son de gestión pública y predominantemente de gestión directa, y de tamaño relativamente grande –casi todas cuentan con más de 100 plazas autorizadas.

Finalmente, en relación a las respuestas por parte de la Administración, cabe decir que la tasa de respuesta es excelente, casi el 98% de los expedientes fueron contestados. Además, las diversas unidades de la consejería tardaron 27 días de media y 15 de mediana. Tal y como se pudo ver, entre las que más reclamaciones gestionaron se detectaron dos grupos: mientras la DG de Atención al Mayor y a la Dependencia, la DG de Atención a Personas con Discapacidad y la DG Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad tardaron en torno a 2 semanas de mediana, a la Agencia Madrileña de Atención Social y la Subdirección General de Inspección de Centros y Servicios Sociales les llevó de mediana un mes. Además, tres de las temáticas con un número sustancial de reclamaciones cuyos expedientes más tardaron en ser respondidos fueron las de Mayores, Prestaciones y Pensiones No Contributivas, e Infancia y Adopción.

A raíz del análisis llevado a cabo y los resultados obtenidos, se proponen una serie de recomendaciones esperando que puedan ser de utilidad. En primer lugar, identificar correctamente la materia y, principalmente, el objeto de un expediente es fundamental para su correcta clasificación sin necesidad de tener que leer directamente el contenido. Sin embargo, en muchos de ellos el ciudadano no identificó etiqueta alguna o recurrió a la categoría de ‘Otros’. Por tanto, esto muestra dos posibles necesidades: por un lado, mejorar la coherencia entre niveles de la estructura jerárquica, es decir, entre las opciones en temática, categoría y objeto, de forma que la interconexión sea evidente. Por ejemplo, se debe evitar la redundancia tal y como sucedió en alguna unidad donde la temática y la materia seleccionadas eran las mismas: Residencias, de forma que no se aporta información sustantiva.

Por otro lado, proponer un listado lo suficientemente amplio de opciones que abarquen la gran mayoría de posibilidades (siendo éstas a su vez excluyentes entre sí) para reducir lo máximo posible el número de ocasiones en las que o bien no se identifica o bien se recurre a la etiqueta ‘Otros’, dado que no son informativas.

En segundo lugar, sería recomendable estudiar los casos particulares del centro ocupacional y las otras residencias de personas mayores. El número de quejas interpuestas por la ciudadanía ha sido elevado, por lo que es una clara alerta sobre que ciertos procedimientos no están funcionando adecuadamente en dichos centros.

En tercer lugar, y vinculado a esta cuestión, podría ser positivo que una única unidad fuera la receptora de las reclamaciones contra residencias de personas mayores. A fin de cuentas, concentrar la información permitiría una mayor comprensión sobre qué está sucediendo y en qué centros se están generando un mayor número de problemática, facilitando así el diseño de estrategias de respuesta. De lo contrario, es un número elevado de técnicos entre los cuales puede no darse una comunicación fluida, dado que dependen de unidades diferentes, quienes están atendiendo esta problemática.

Por otra parte, para la realización de este informe no se contaba con información sobre los recursos humanos con los que cuenta cada unidad ni con el nivel de complejidad de los expedientes, por tanto, se ha evitado realizar juicios de valor sobre por qué unas unidades han tardado más que otras en responder a las reclamaciones. No obstante, sí se recomienda profundizar a nivel interno en dos cuestiones: primero, por qué unas unidades tardan habitualmente dos semanas mientras otras se demoran hasta un mes; y, segundo, analizar los expedientes específicos que se demoraron entre uno y dos años en ser respondidos por parte de ciertas unidades.

En definitiva, conocer qué unidades administrativas y temáticas genéricas y específicas son objeto de queja por parte de los ciudadanos, permite tanto identificar de forma indirecta qué está funcionando correctamente, como detectar qué está operando de manera disfuncional o al menos no de forma óptima. Ahora bien, proveer canales de comunicación con la ciudadanía es una condición necesaria para la mejora de la Administración, pero no suficiente. A partir de aquí se deben detectar e impulsar las mejoras necesarias.

8. APÉNDICE

A. QUEJAS: UNIDAD Y TEMÁTICA

En la tabla siguiente se muestran los resultados del test Chi-Cuadrado para las 6 combinaciones posibles. Vemos que todas ellas son significativas, es decir, que algunas categorías de una variable se concentran en mayor o menor medida de la esperada en las categorías de la otra. No obstante, para saber qué asociación es más fuerte, se incluye además el coeficiente V de Cramer. Tal y como se aprecia, el subtema y la materia de la queja presentan la asociación más fuerte, seguido por la unidad competente que recibe la queja y el subtema que trata.

Dada una de las recomendaciones, (aumentar la coherencia entre variables categorías, a futuro se esperaría hallar coeficientes de Cramer superiores. Por ejemplo, el reducido valor en términos relativos entre unidad y objeto –aunque significativo- indica que los objetos de las reclamaciones no están tan concentrados en unas unidades como podría esperarse, es decir, que los ciudadanos están poniendo reclamaciones sobre una misma cuestión en unidades diferentes.

Variable 1	Variable 2	Estadístico	GI	P valor	V de Cramer
Subtema	Materia	16,313.9	119	0	0.80
Unidad	Temática	11,161.2	91	0	0.66
Materia	Objeto	24,243.3	323	0	0.62
Subtema	Objeto	7,321.7	133	0	0.53
Unidad	Materia	8,984.3	221	0	0.43
Unidad	Objeto	6,352.4	247	0	0.37

Unidad y temática

A continuación se muestran dos tablas asociando la unidad y la temática. En la primera se da prioridad a las filas, es decir, qué temáticas recibe cada unidad, mostrando los porcentajes de fila. Sin embargo, en la segunda se cambia la perspectiva, para indagar en qué unidades son receptoras de expedientes de una misma temática, dando prioridad a los porcentajes de columna (y reordenando las temáticas según número de quejas).

Tal y como se aprecia, la mayoría de unidades reciben fundamentalmente reclamaciones por una o dos temáticas.

	Discapacidad	Familia	Infancia y Adopción	Mayores	Otros	Residencias	Dependencia	Oficinas de registro	Prestaciones y Pensiones NC	Teléfono 012	Inmigración	Total
DG Atención al Mayor y a la Dependencia	10 (0%)	1 (0%)		512 (24%)	11 (1%)	19 (1%)	1596 (74%)	1 (0%)	8 (0%)	12 (1%)		2170
DG Atención a Personas con Discapacidad	563 (91%)	1 (0%)	1 (0%)	4 (1%)	14 (2%)	23 (4%)	8 (1%)	2 (0%)				616
Agencia Madrileña de Atención Social	10 (2%)	1 (0%)	1 (0%)	413 (95%)	9 (2%)	2 (0%)						436
Subdirección General de Inspección de Centros y Servicios Sociales	1 (0%)			207 (94%)	7 (3%)	4 (2%)	1 (0%)		1 (0%)			221
DG Integración	1 (1%)	3 (3%)			43 (36%)		1 (1%)	1 (1%)	66 (56%)		3 (3%)	118
DG Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad		49 (59%)	27 (33%)		2 (2%)						5 (6%)	83
DG Servicios Sociales	1 (1%)				4 (5%)				74 (94%)			79
SG Inspección de Centros y Servicios Sociales	1 (1%)			55 (80%)	7 (10%)	4 (6%)	1 (1%)		1 (1%)			69
Secretaría General Técnica	8 (21%)	1 (3%)	1 (3%)		20 (51%)			6 (15%)	3 (8%)			39
Agencia Madrileña para la Tutela de Adultos	4 (13%)			6 (19%)	20 (65%)		1 (3%)					31
SG Régimen Jurídico y Desarrollo Normativo				1 (12%)			7 (88%)					8
DG Igualdad					5 (100%)							5
DG Juventud					3 (100%)							3
No especificado				1 (50%)					1 (50%)			2
SG Gestión Económico-Administrativa				1 (100%)								1
Total	598	56	30	1145	138	48	1614	10	153	12	8	3812

No obstante, los expedientes que tratan sobre una misma temática son enviados a multitud de unidades distintas, incluso en algunos casos se produce una alta concentración en dos y tres de ellas.

	Dependencia	Mayores	Discapacidad	Prestaciones y Pensiones NC	Otros	Familia	Residencias	Infancia y Adopción	Teléfono 012	Oficinas de registro	Inmigración	Total
Agencia Madrileña de Atención Social		413 (36%)	10 (2%)		9 (7%)	1 (2%)	2 (4%)	1 (3%)				436
Agencia Madrileña para la Tutela de Adultos	1 (0%)	6 (1%)	4 (1%)		20 (14%)							31
DG Atención a Personas con Discapacidad	8 (0%)	4 (0%)	563 (94%)		14 (10%)	1 (2%)	23 (48%)	1 (3%)		2 (20%)		616
DG Atención al Mayor y a la Dependencia	1596 (99%)	512 (45%)	10 (2%)	8 (5%)	11 (8%)	1 (2%)	19 (40%)		12 (100%)	1 (10%)		2170
DG Igualdad					5 (4%)							5
DG Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad					2 (1%)	49 (88%)		27 (90%)			5 (62%)	83
DG Integración	1 (0%)		1 (0%)	66 (43%)	43 (31%)	3 (5%)				1 (10%)	3 (38%)	118
DG Juventud					3 (2%)							3
DG Servicios Sociales			1 (0%)	74 (48%)	4 (3%)							79
No especificado		1 (0%)		1 (1%)								2
Secretaría General Técnica			8 (1%)	3 (2%)	20 (14%)	1 (2%)		1 (3%)		6 (60%)		39
SG Gestión Económico-Administrativa		1 (0%)										1
SG Régimen Jurídico y Desarrollo Normativo	7 (0%)	1 (0%)										8
Subdirección General de Inspección de Centros y Servicios Sociales	1 (0%)	207 (18%)	1 (0%)	1 (1%)	7 (5%)		4 (8%)					221
Total	1614	1145	598	153	138	56	48	30	12	10	8	3812

B. LOS TIEMPOS DE RESPUESTA

En la siguiente tabla se muestran la distribución del tiempo de respuesta para todas las unidades.

Unidad	N	Min	Q25	Media	Mediana	Q75	Max	sd
TODAS	3,722	1	7	27	15	36	523	36
DG Atención al Mayor y a la Dependencia	2,170	1	6	22	11	28	203	26
DG Atención a Personas con Discapacidad	615	1	8	32	15	29	523	57
Agencia Madrileña de Atención Social	436	7	22	34	33	42	130	17
Subdirección General de Inspección de Centros y Servicios Sociales	221	1	9	29	24	42	117	23
DG Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad	83	1	7	24	13	32	119	25
DG Servicios Sociales	77	5	13	39	22	48	330	51
Secretaría General Técnica	39	1	4	13	10	21	53	13
DG Integración	31	8	16	93	43	121	520	127
Agencia Madrileña para la Tutela de Adultos	31	7	22	48	40	62	185	39
SG Régimen Jurídico y Desarrollo Normativo	8	61	68	92	89	104	141	29
DG Igualdad	5	6	6	23	22	29	51	19
DG Juventud	3	10	28	50	47	70	93	42
No especificado	2	1	31	61	61	91	121	85
SG Gestión Económico-Administrativa	1	41	41	41	41	41	41	

ksnet /