

PODCAST 16 LA GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS (MAYO 2024)

- **JAVIER VARELA:** Decía Charles Buxton que el silencio es, a veces, la crítica más severa. Te damos la bienvenida a nuestro podcast calidad punto social. Soy Javier Varela y en este capítulo vamos a hablar de cómo gestionar adecuadamente las quejas y sugerencias en el ámbito de los servicios sociales. Proporcionaremos pautas de actuación al respecto, señalaremos los instrumentos y buenas prácticas que podemos emplear y remarcaremos cómo incide en la calidad del servicio la correcta gestión de las reclamaciones y sugerencias. Contaremos para ello, como siempre, con voces expertas en la materia.
- **OFELIA LÓPEZ:** Soy Ofelia López. En el día a día de un centro o servicio de atención social pueden surgir situaciones que motiven el descontento de las personas usuarias y es importante proceder de forma adecuada ¿Cómo se debe actuar cuando se recibe una queja?
- **ALFONSO ASCASO:** Soy Alfonso Ascaso, jefe del Área de Impulso de la Calidad en la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales. Pues tramitar una queja no debería ser ninguna una molestia ni para el centro ni para el servicio. Como mucho, lo puede ser para la persona usuaria, que se ve obligada a presentar la queja, que está haciendo algo que no le es para nada agradable y que probablemente estará pasando un mal momento cuando la presenta. Además, gestionar una queja tampoco es tan complicado. Solamente hay que tener en cuenta pues que hay que escuchar atentamente a la persona usuaria que presenta la queja, hay que ponerse siempre en su lugar, no se le debe reprochar ni disuadir cuando presenta la queja si no que hay que ayudarle y, si es posible, intentar darle una explicación y pedirle disculpas si fuera necesario. Además, hay que transmitirle que se tomará muy en serio el motivo de su queja y que se le informará del tiempo que se tardará en resolverla. Se le tiene que ayudar a que explique todos los aspectos de la queja, por ejemplo: la descripción del problema, cuándo se produjo, el nombre del usuario, el servicio afectado... Hay que investigar la queja de manera imparcial: reunir toda la información relevante, consultar registros, hablar con testigos, con supervisores... La respuesta de la queja debe de informar del resultado de la investigación y de todas las medidas que se han adoptado. Y, por último, preguntar a la persona usuaria si está satisfecha con la solución que se ha dado a su queja.
- **JAVIER VARELA:** ¿Cómo contribuye a la mejora de la calidad una adecuada gestión de las quejas y sugerencias?
- **GREGORIO HERRERO:** Soy Gregorio Herrero, técnico de calidad. La gestión eficiente de las quejas y sugerencias es un requisito sine qua non para la existencia de un sistema óptimo de quejas y sugerencias. Y ello, porque de nada sirve un sistema de fuentes alternativas que faciliten la presentación de quejas y sugerencias y realizar una publicidad efectiva de esas fuentes, de nada o de poco sirve un sistema raudo y transparente de análisis riguroso y contestación sincera a las quejas y sugerencias que se presenten si no procedemos a una gestión eficiente de esas quejas y sugerencias, introduciéndose los cambios pertinentes en el ámbito en que proceda. Esta gestión eficiente tiene, a su vez, una doble finalidad. En primer lugar, establecer un clima general en donde los usuarios y el resto de los agentes interesados se sientan empoderados para propiciar cambios en la organización, estableciéndose así un clima de confianza sobre el que cimentar relaciones sinceras y empáticas. Y, en segundo lugar, facilitar, esclarecer y promover los cambios correctos en la gestión.

Cambiar en cualquier dirección es, muchas veces, sencillo, lo difícil es cambiar para mejorar. Pues bien, para hacer efectiva esta segunda finalidad relativa a los cambios correctos en la gestión, es necesario que el centro o servicio, más allá de atender el problema o la contingencia individual que motiva la queja o la sugerencia, analice en qué medida la opinión transmitida con ella puede generalizarse, de modo que sea conveniente introducir cambios en las actividades presentes o, incluso, iniciar nuevas. Es posible que así se propicien cambios innovadores, producto de la adaptación a necesidades y expectativas cambiantes. La idea de que la innovación está dentro de nuestra organización tiene aquí uno de sus pilares. Hay que añadir que para conseguir esta correcta adaptación y esta fuente de innovación es necesario siempre, bien que en última instancia a cargo del sistema de quejas y sugerencias esté el director o el responsable del centro o servicio con potestad real para la introducción de esos cambios, incluso innovadores, o bien una comunicación continua y real con este. En definitiva, una gestión eficiente del sistema de quejas y sugerencias produce cambios subjetivos en la mentalidad de las personas implicadas y, además, cambios objetivos referidos a la clarificación del modo y manera en que hacer efectiva una mejora continua que todos los centros y servicios desean.

- **OFELIA LÓPEZ:** A la hora de gestionar de forma adecuada las sugerencias y reclamaciones que podamos recibir podemos emplear toda una serie de recursos ¿Qué instrumentos y buenas prácticas podemos implementar al respecto?
- **ALFONSO ASCASO:** Hay un gran número de instrumentos y buenas prácticas para implementar al respecto. Por ejemplo, se pueden crear consejos que fomenten la participación de las personas usuarias. Se puede invitar a las personas usuarias a participar en la planificación de menús formando parte de los comités de menú. Se pueden crear servicios de apoyo a las familias para que estas expresen sus inquietudes y propongan soluciones. Se pueden realizar encuestas periódicamente. Se pueden organizar grupos focales que exploren temas específicos y obtengan nuevas perspectivas. Se puede medir la gestión realizada con indicadores de calidad, con autoevaluaciones, con auditorías... Se pueden adoptar experiencias exitosas de otros centros y servicios para mejorar la calidad del servicio prestado y todos estos ejemplos y muchos más se pueden encontrar en la página web: [calidad en centros y servicios de atención social](#).
- **JAVIER VARELA:** Como hemos podido escuchar, una gestión adecuada de las reclamaciones y sugerencias, incide positivamente en la calidad de los centros y servicios de atención social. Ante una queja, debe escucharse atentamente a la persona afectada, informarle de todas las gestiones realizadas al respecto y conocer si está satisfecha con la solución adoptada. Existen, además, toda una serie de instrumentos y recursos que se pueden implementar en este ámbito tales como establecer sistemas de participación de personas usuarias, realizar encuestas de satisfacción o evaluar nuestra gestión.
- **OFELIA LÓPEZ:** Has escuchado nuestro podcast calidad punto social. Te esperamos en próximas entregas donde abordaremos diferentes temas relacionados con la calidad. Hasta el siguiente podcast. Un saludo.
- **VOZ INSTITUCIONAL (MYRIAM FERNÁNDEZ):** Subdirección General de Calidad e Innovación- Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación; Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid.