

Sugerencias, Agradecimientos y Quejas en 2021

Consejería de Familia, Juventud y Política Social

CONTEXTUALIZACIÓN

PUNTO DE PARTIDA

OBJETIVOS

Ciudadano

SAQ

Administración

- Canal de comunicación
- 3.914 SAQ en 2021
 - 3.762 sistema SUQE
 - 152 Subdirección General
 - 3.812 quejas (97%)
- Distribuidas en 14 Unidades

- Identificación de problemáticas genéricas
- Detección de unidades con mayor nº de reclamaciones
- Análisis de los tiempos de respuesta



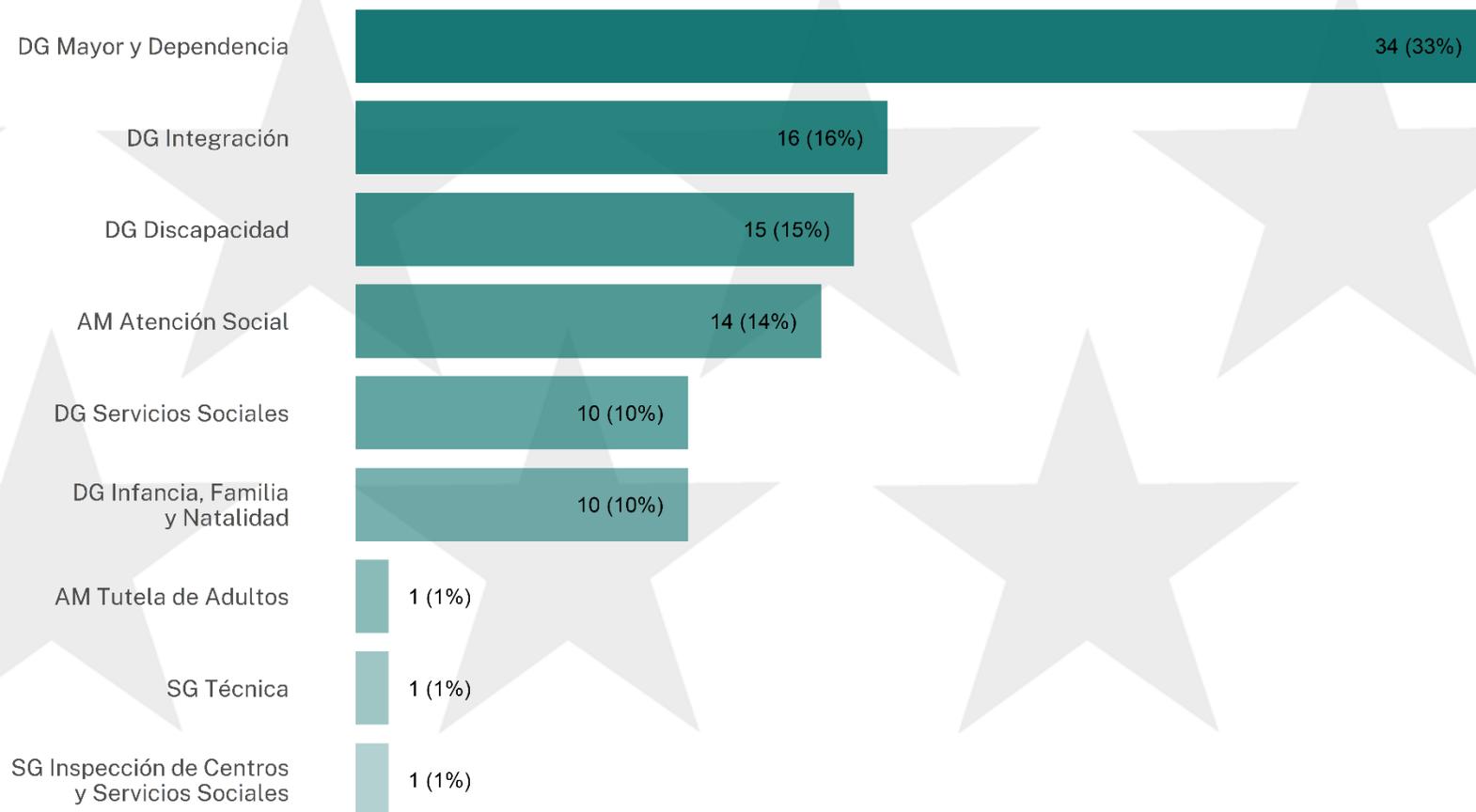
METODOLOGÍA

- **Análisis conjunto de sugerencias y agradecimientos (SA)**
 - Unidad, Temática, Materia y Objeto
- **Análisis detallado de las quejas**
 - Unidad, Temática, Materia y Objeto
 - Análisis de *recorridos* para cada unidad (diagrama de *Sankey*)
 - Análisis de los Centros y las Residencias de Personas Mayores
- **Análisis detallado de los tiempos de respuesta**
 - Unidad, temática, Unidad y Temática
 - Distribuciones de los tiempos en días
- **Análisis de las reclamaciones en la Subdirección General (breve)**



LAS SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTOS (I)

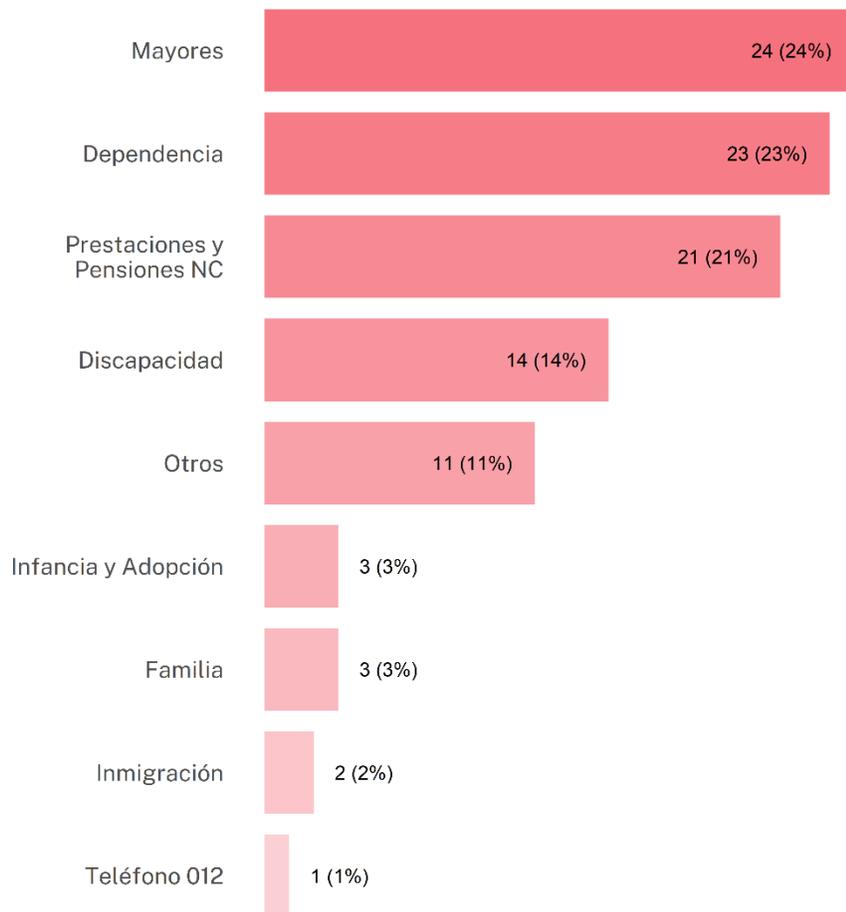
UNIDAD



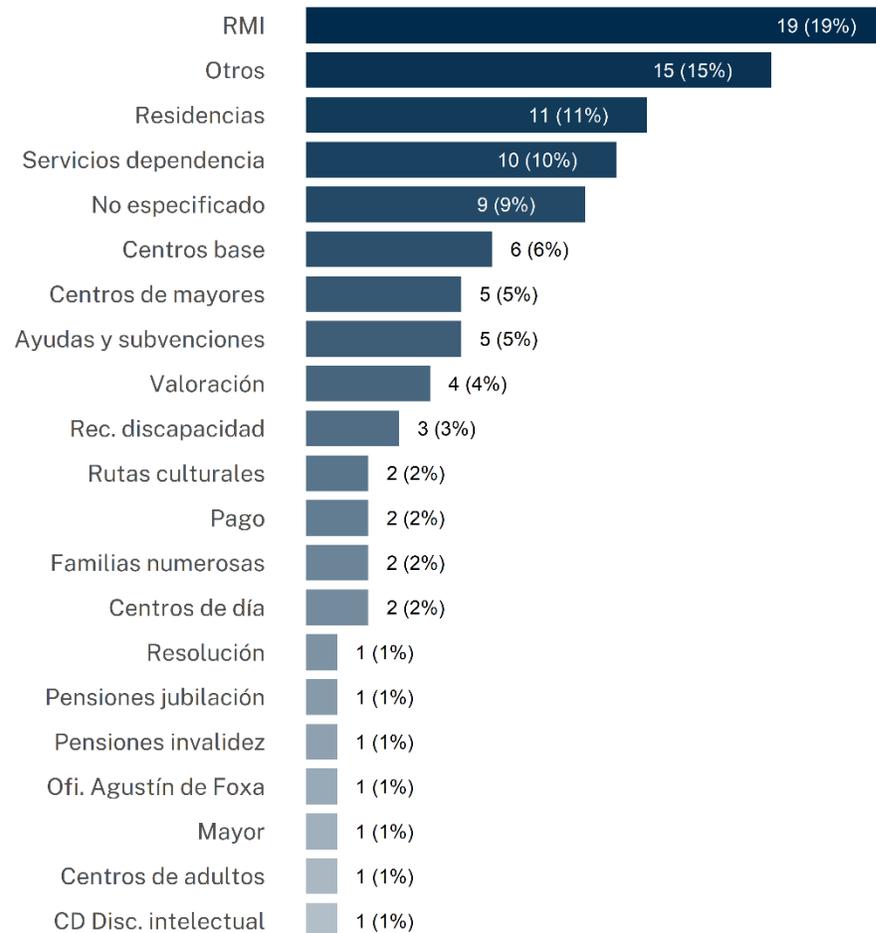
**Comunidad
de Madrid**

LAS SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTOS (II)

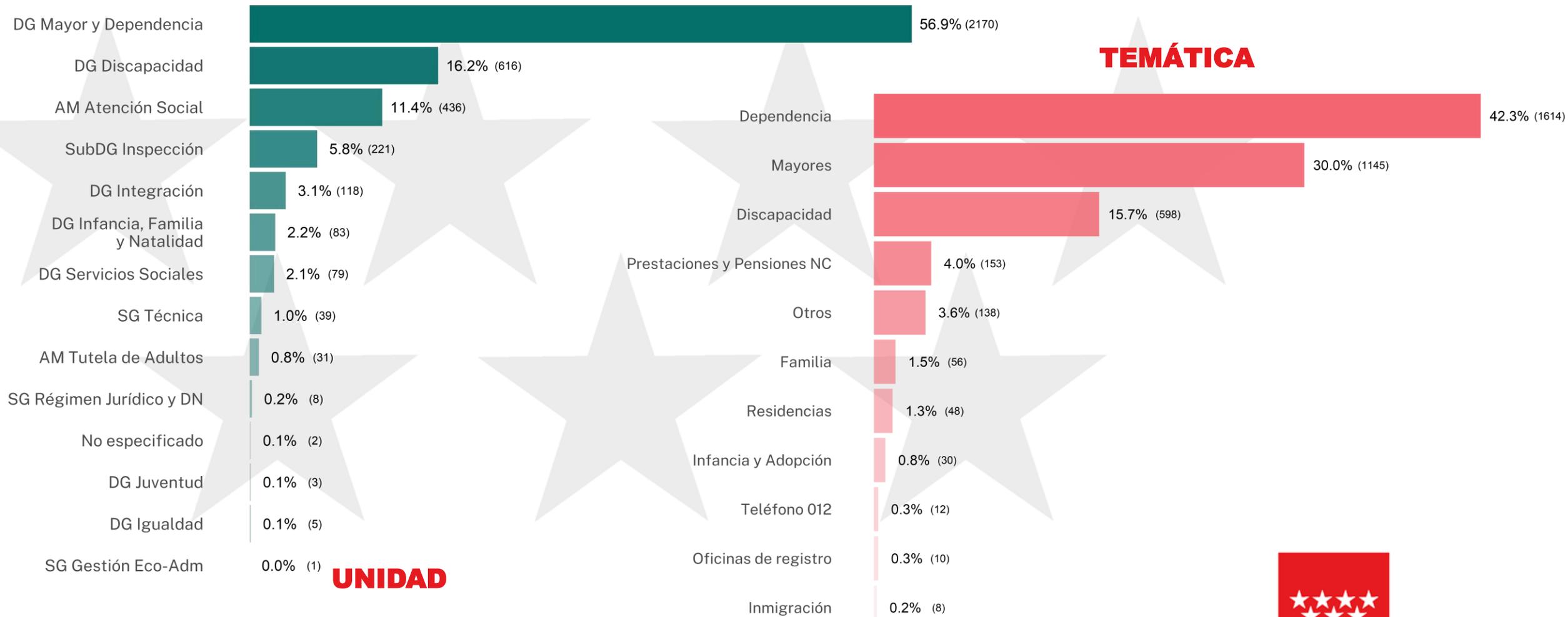
Temática



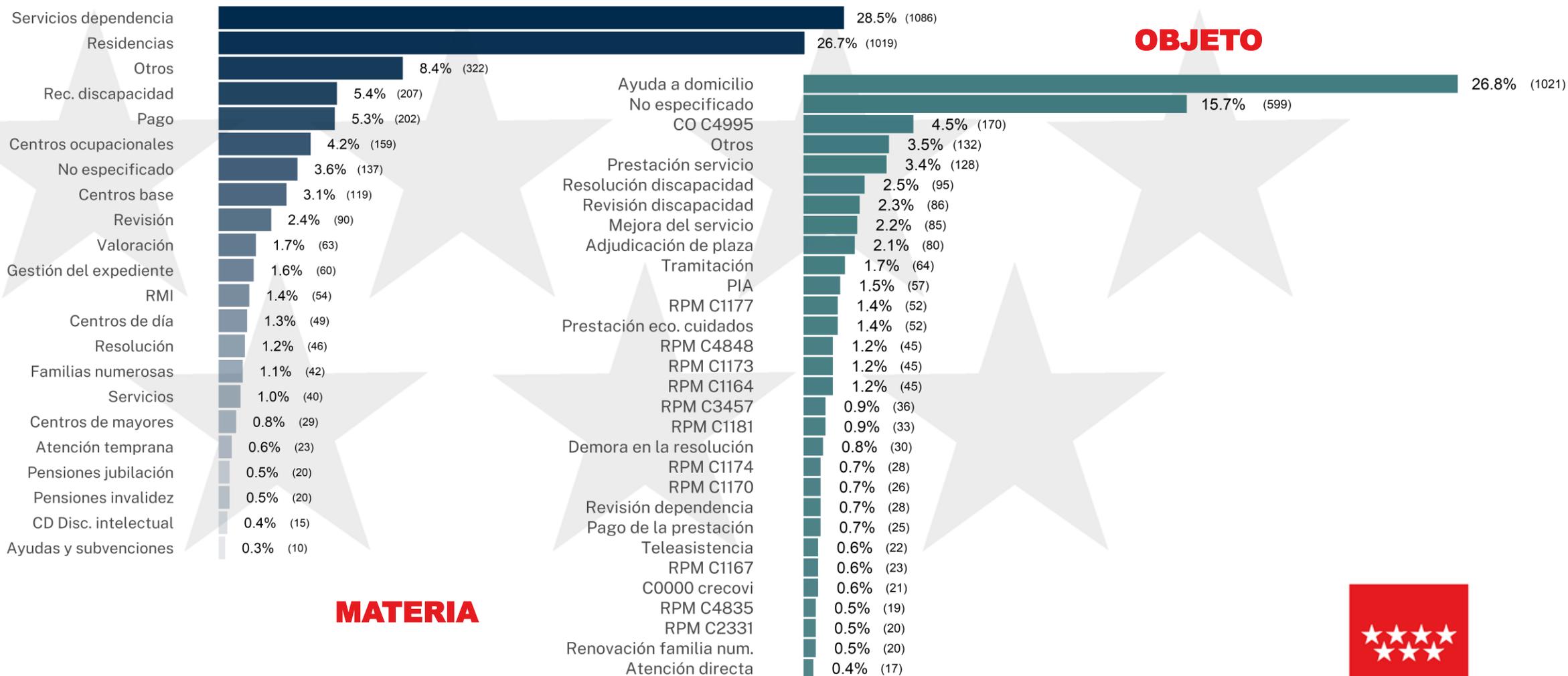
Materia



LAS QUEJAS (I)



LAS QUEJAS (II)

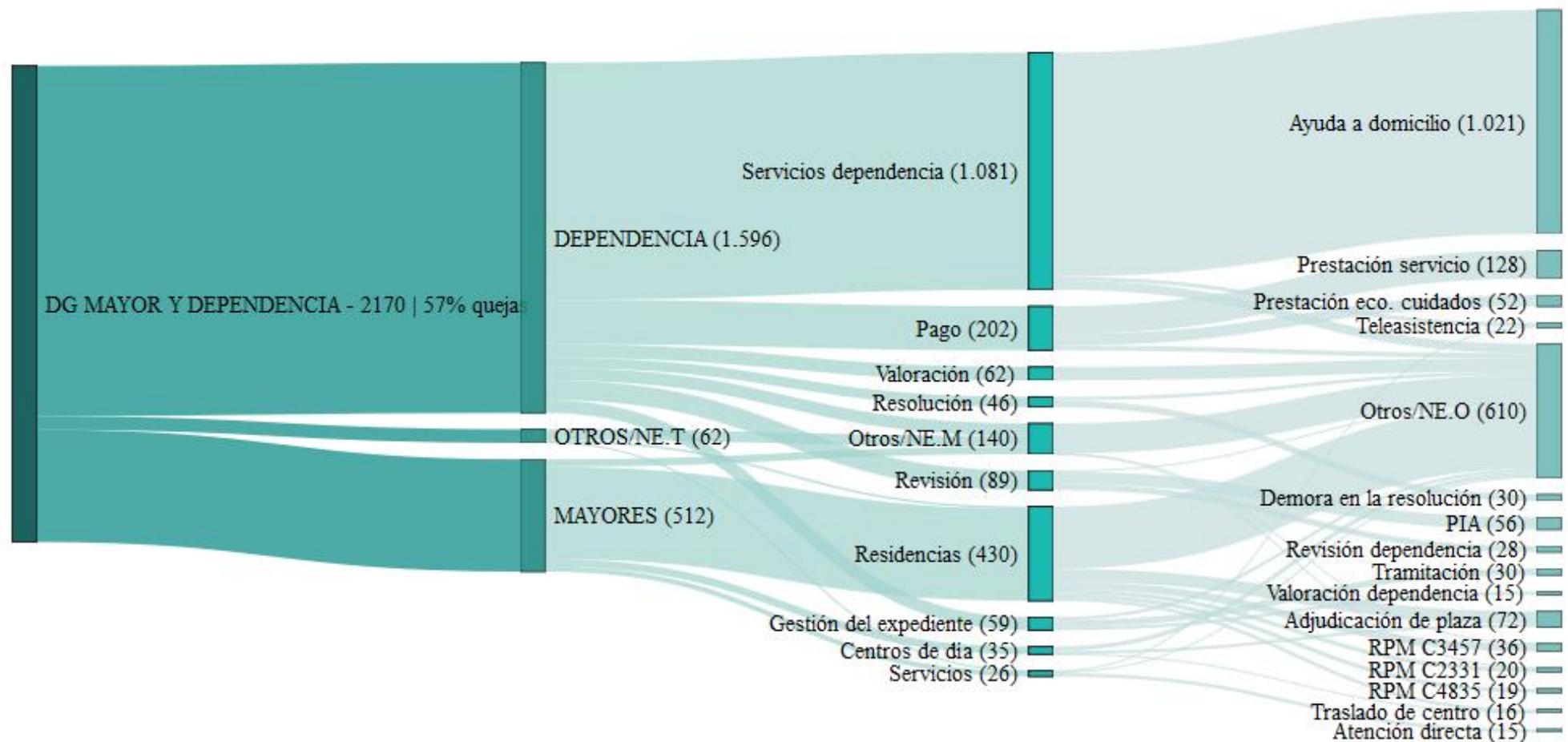


*RPM: Residencia de personas mayores.

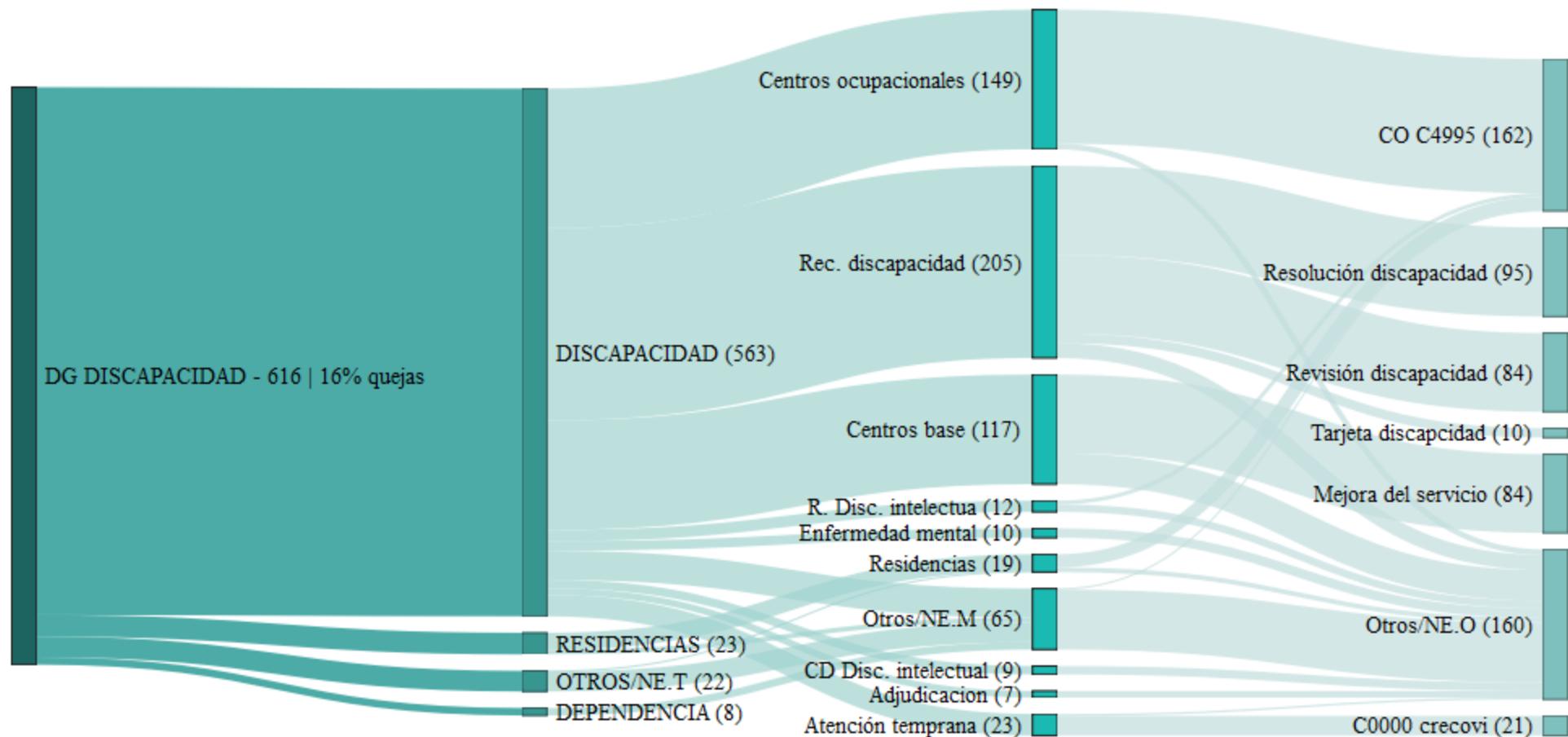


**Comunidad
de Madrid**

LAS QUEJAS: ANÁLISIS DE LOS *RECORRIDOS* (III)

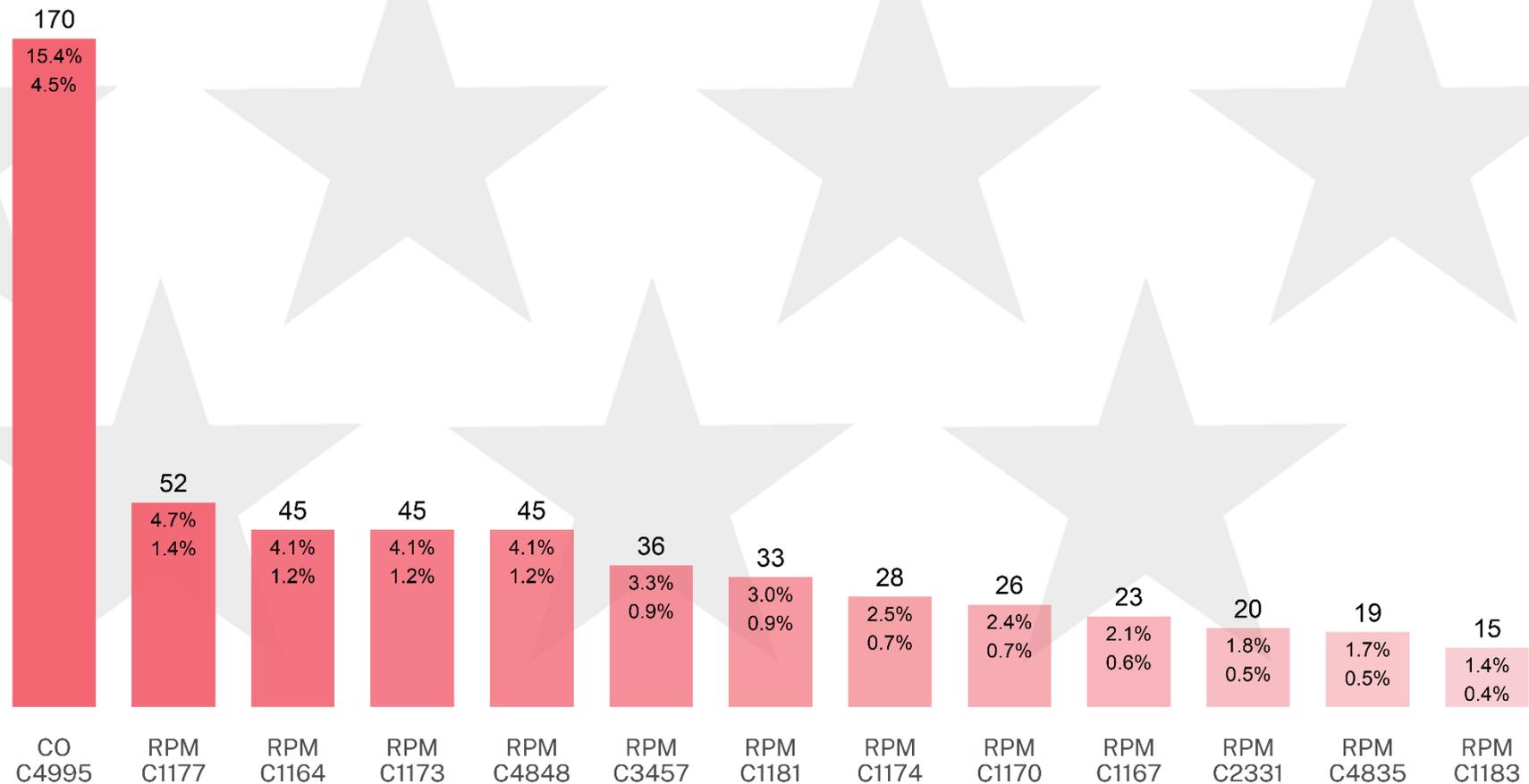


LAS QUEJAS: ANÁLISIS DE LOS *RECORRIDOS* (IV)



LAS QUEJAS: ANÁLISIS DE LAS RESIDENCIAS (V)

Quejas interpuestas contra centros



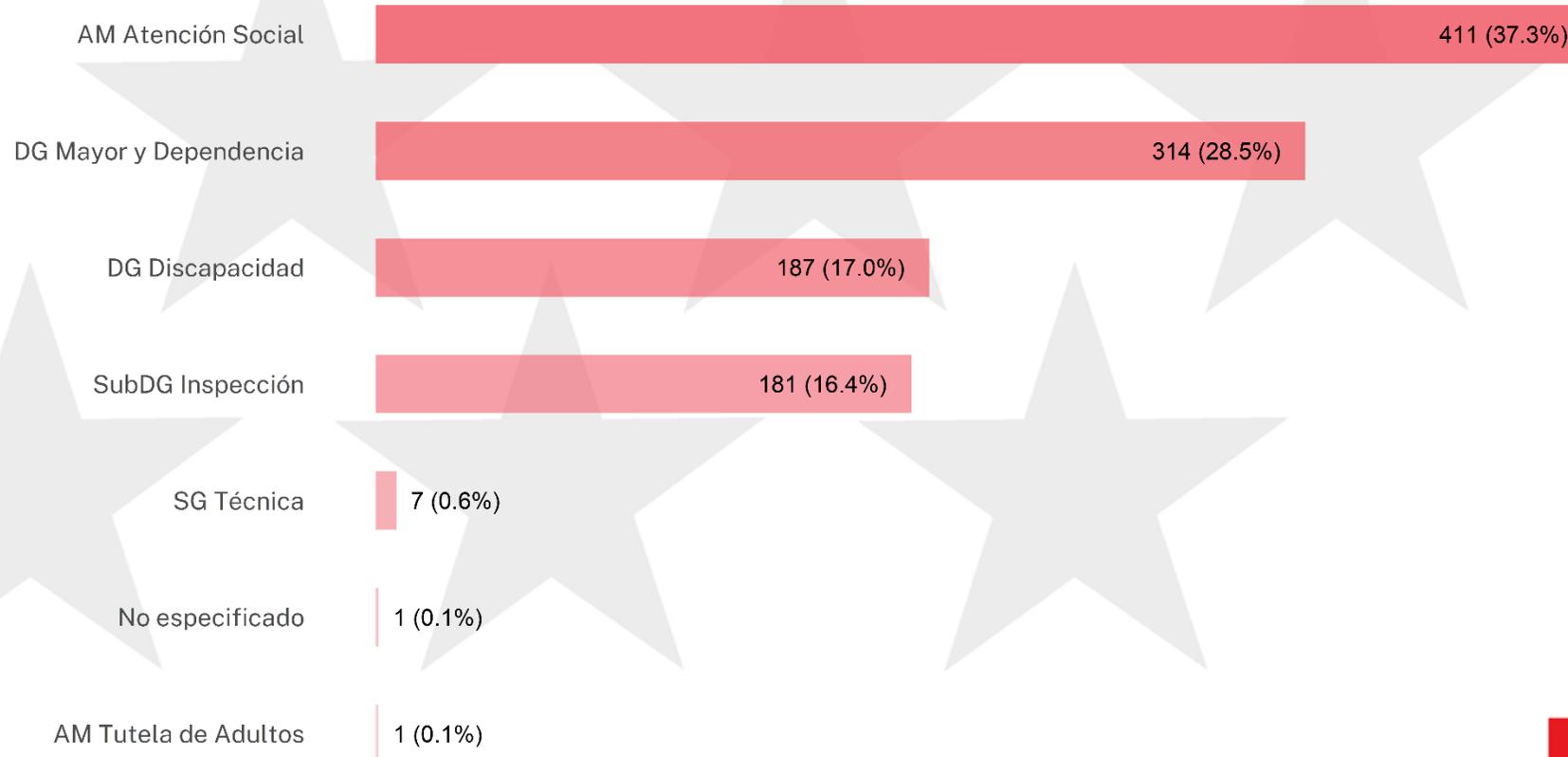
Nota: Porcentaje sobre el total de quejas a centros y sobre el total de quejas.



**Comunidad
de Madrid**

LAS QUEJAS: ANÁLISIS DE LAS RESIDENCIAS (VI)

¿Qué unidades reciben las quejas sobre los centros?



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



**Comunidad
de Madrid**

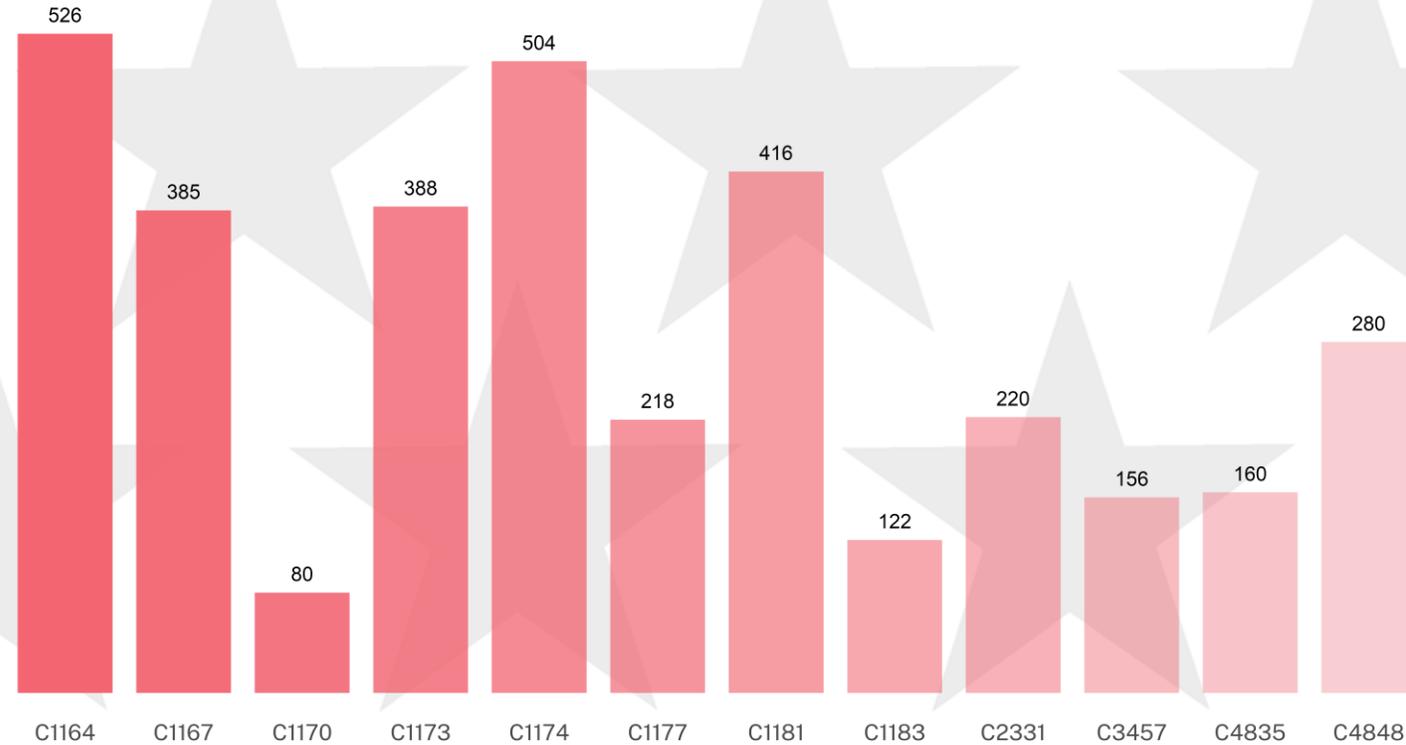
LAS QUEJAS: ANÁLISIS DE LAS RESIDENCIAS (VII)

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



LAS QUEJAS: ANÁLISIS DE LAS RESIDENCIAS (VIII)

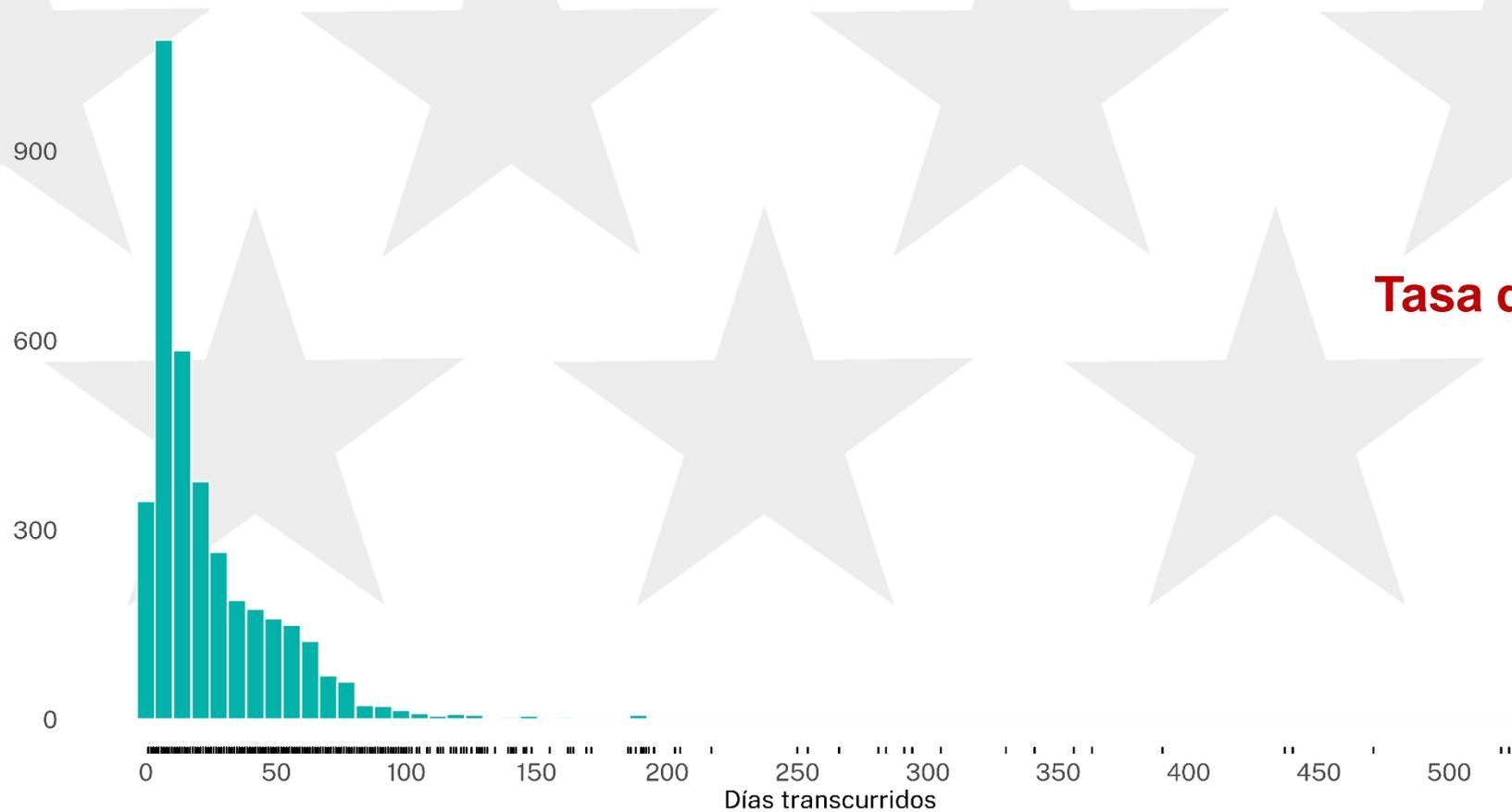
Plazas autorizadas (2021)



LOS TIEMPOS DE RESPUESTA (I)

¿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.



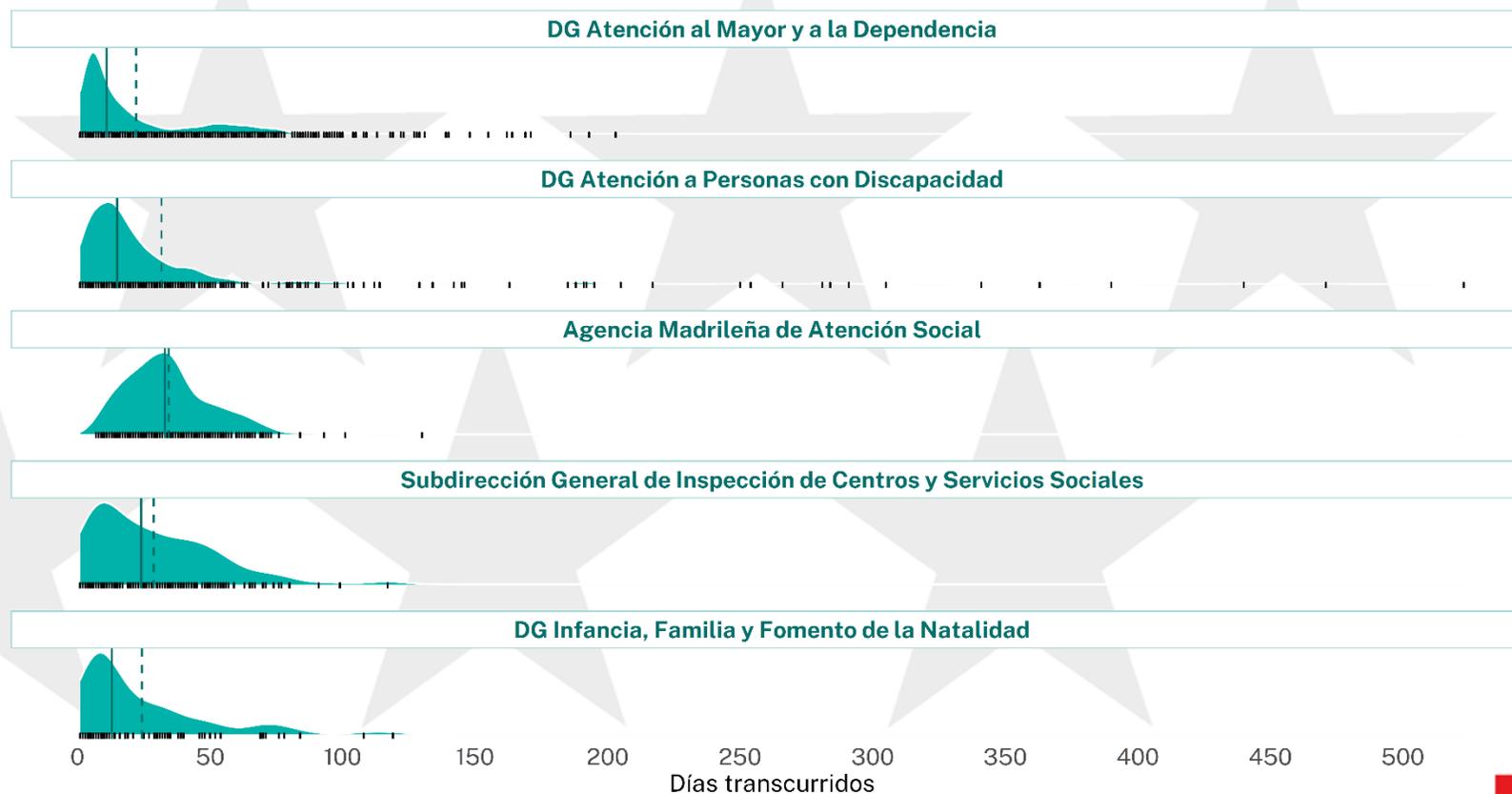
Tasa de respuesta: 98%



**Comunidad
de Madrid**

LOS TIEMPOS DE RESPUESTA (II)

¿Cuántos días tarda en responder cada unidad?



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



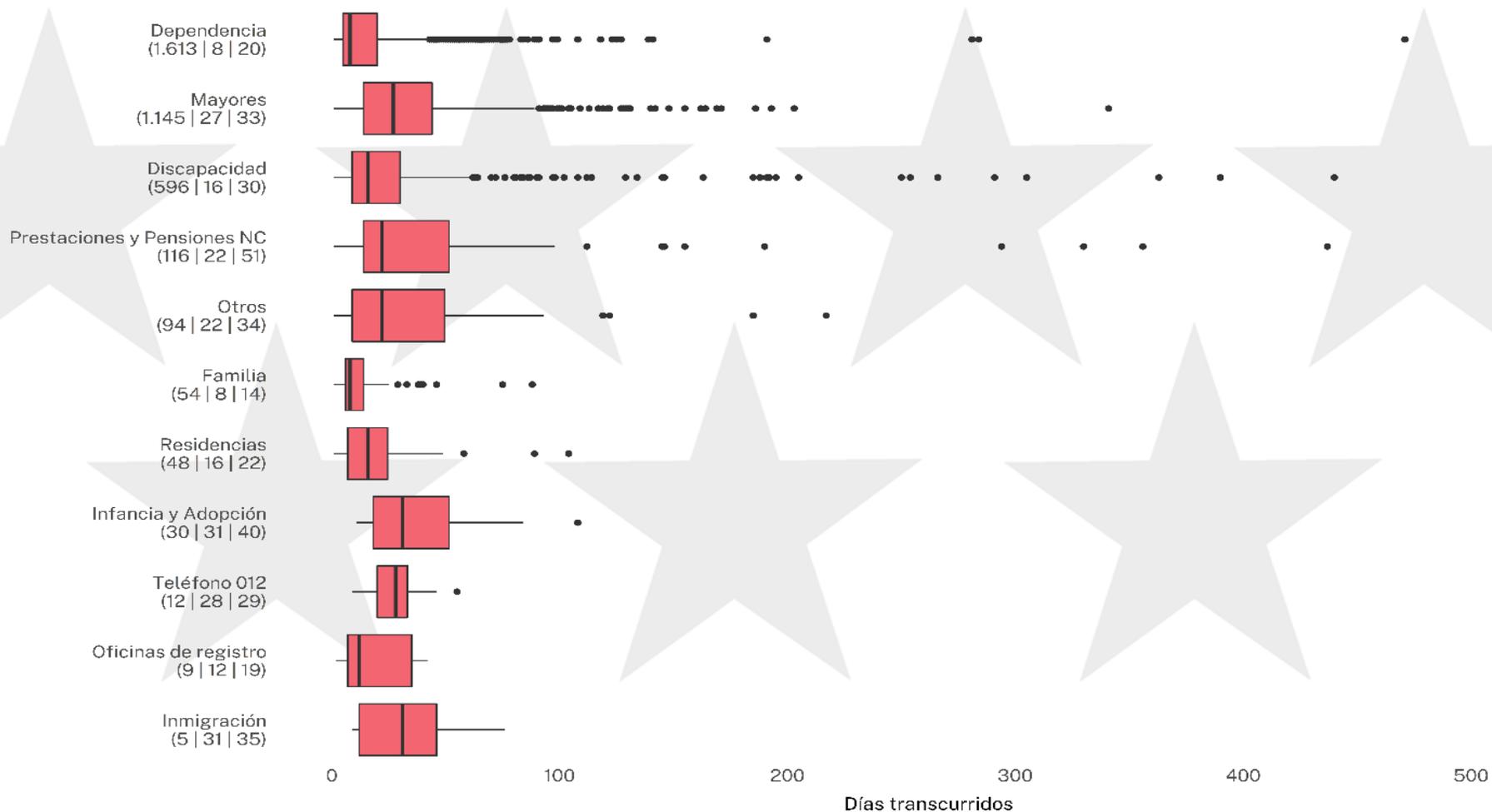
**Comunidad
de Madrid**

LOS TIEMPOS DE RESPUESTA (III)

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



LOS TIEMPOS DE RESPUESTA (IV)

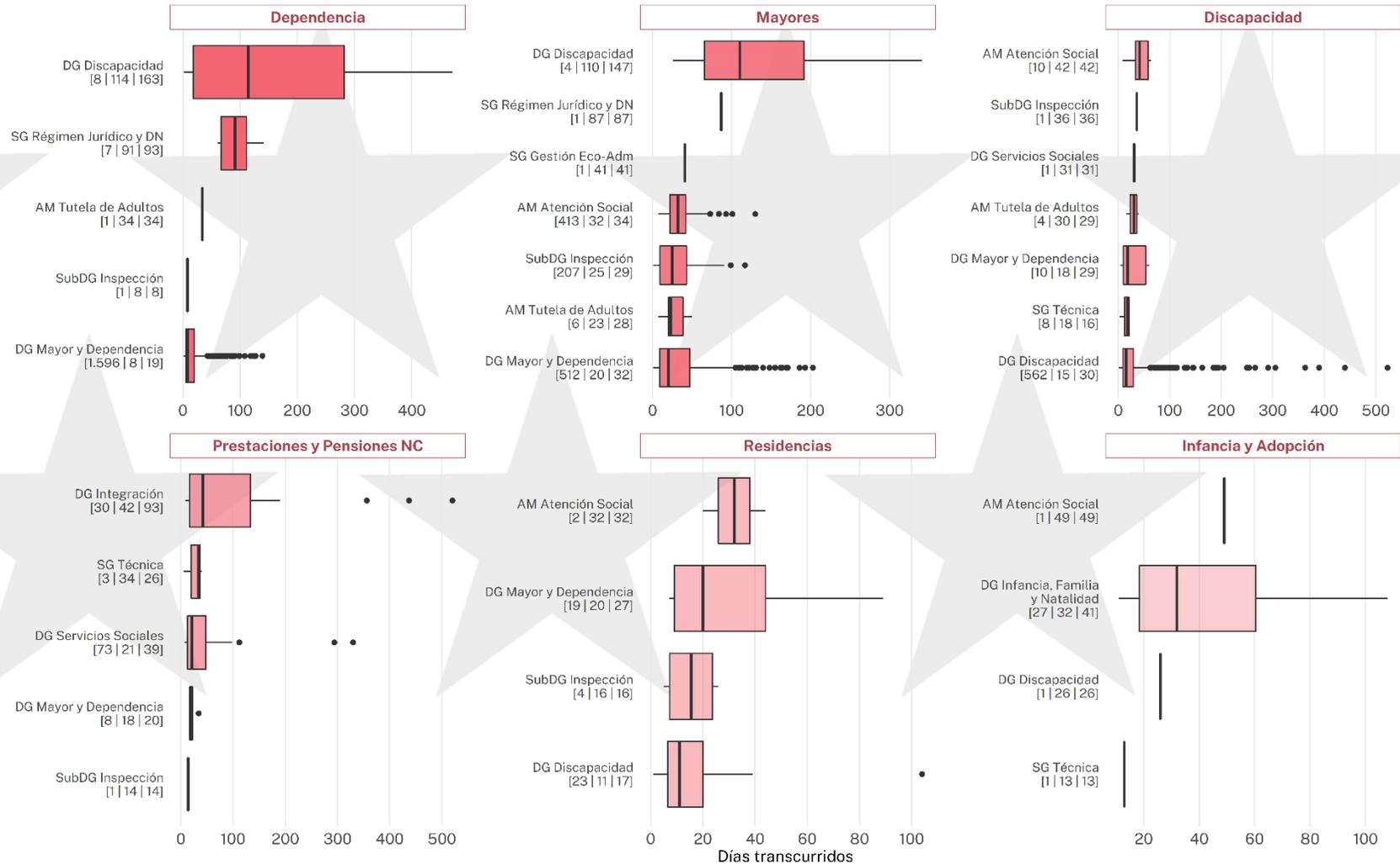


Nota: (Nº de quejas | Mediana | Media)



Comunidad
de Madrid

LOS TIEMPOS DE RESPUESTA (V)

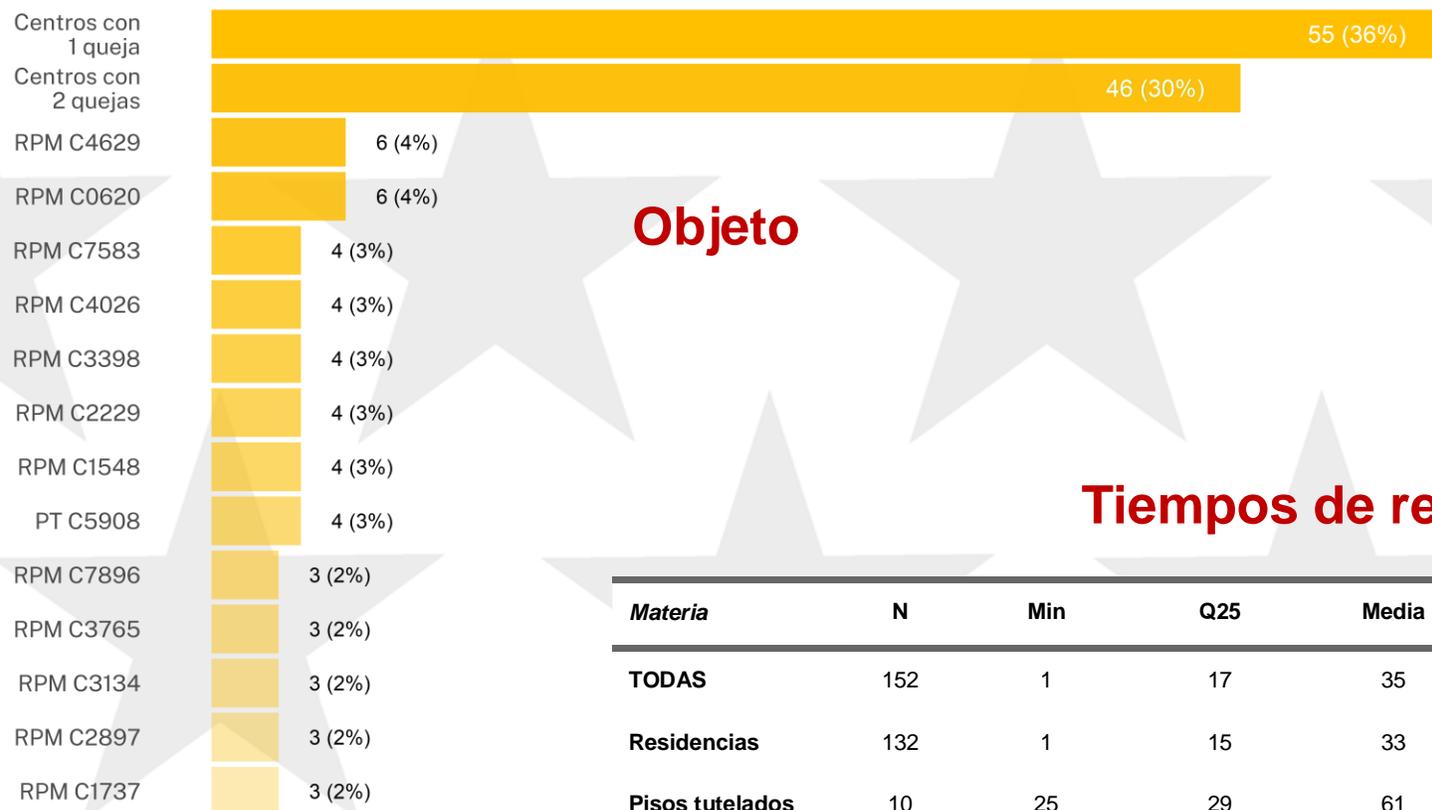


Nota: en el eje y [Número de quejas | Mediana | Media].



Comunidad de Madrid

LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN



Objeto

Tiempos de respuesta

<i>Materia</i>	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

CONCLUSIONES

1. **La Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia concentró un 57% de las quejas.**
 - Dependencia – Ayuda a domicilio (1.021)
2. **Temáticas: Dependencia (42%) y Mayores (30%)**
3. **Objeto: ayuda a domicilio, reconocimiento discapacidad, pagos, reconocimiento familia numerosa, pensiones de jubilación e invalidez o RMI**
4. **Centro Residencial con 170 quejas y 12 residencias entre 15 y 52 reclamaciones**
5. **Tiempos de respuesta: 27 media y 15 mediana.**
 1. Dos grupos: 2 semanas vs 1 mes
 2. Expedientes anómalos expedientes que llevan más de 1 año en ser respondidos
 3. Mayores tiempos en Mayores, Prestaciones y Pensiones NC, e Infancia y Adopción



RECOMENDACIONES

1. **MAYOR COHERENCIA Y NO REDUNDANCIA ENTRE ETIQUETAS DE LAS CATEGORÍAS**
2. **MEJORAR LISTADO DE ETIQUETAS PARA EVITAR 'OTROS' O 'N.I.'**
3. **ESTUDIAR LOS CASOS PARTICULARES DE LOS CENTROS**
4. **CONCENTRAR EN UNA – DOS UNIDADES LAS QUEJAS SOBRE RESIDENCIAS**
5. **INDAGAR EN LAS DIFERENCIAS DE TIEMPOS DE RESPUESTA ENTRE UNIDADES (Y TEMÁTICAS)**
6. **INDAGAR EN POR QUÉ SE RETRASO ANORMALMENTE LA RESPUESTA DE VARIOS EXPEDIENTES**





**Comunidad
de Madrid**

ksnet /
knowledge sharing network