

# SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

## NIVEL BÁSICO (puntuaciones 1 y 2)

- **Crear un comité de calidad:** este comité se encargaría de coordinar las mejoras en la gestión de sugerencias, quejas y la evaluación de la satisfacción. Su trabajo consistiría en revisar los resultados, proponer medidas y hacer un seguimiento.
- **Formar al personal:** capacitar a todas las personas trabajadoras en la gestión de quejas y sugerencias, así como en la importancia de la evaluación de satisfacción y la mejora continua.
- **Monitorizar constantemente:** establecer indicadores que permitan medir la efectividad de las nuevas acciones y hacer ajustes conforme se vayan implementando.

### 10- Sistema de gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones

- **Establecer un canal accesible y transparente:** crear un sistema claro y fácil de utilizar para que las personas usuarias puedan presentar sugerencias, quejas o reclamaciones, ya sea en formato digital (por ejemplo, a través de un formulario en la web o una aplicación) o en papel. Es además imprescindible asegurarse de que estos canales sean visibles y accesibles para todos.
- **Comunicación activa:** promover la disponibilidad de un responsable o equipo que se encargue de gestionar estos casos. La comunicación debe ser clara y directa para que las personas usuarias se sientan escuchados.
- **Incluir un registro de seguimiento:** incorporar un sistema de seguimiento donde las personas usuarias puedan ver el estado de sus quejas y sugerencias. Esto garantizaría una mayor transparencia y confianza.

### 11. Establecimiento de un plazo de contestación

- **Definir plazos claros:** es preciso establecer plazos específicos para responder a las quejas y sugerencias (por ejemplo, responder en un plazo máximo de 48 horas). Y asegurarse de que este plazo sea comunicado a las personas usuarias desde el momento en que presentan sus inquietudes.
- **Cumplir con los plazos:** garantizar que se cumpla con los plazos establecidos. Si por algún motivo no es posible cumplir con el plazo se debe notificar a la persona usuaria de forma proactiva y ofrecer una nueva fecha de respuesta.
-

# SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

## 12. Propuestas de mejora derivadas de las sugerencias y quejas

- **Generar un proceso de análisis de sugerencias y quejas:** establecer reuniones periódicas para revisar las sugerencias y quejas recibidas y evaluar su viabilidad para mejorar los servicios. Las propuestas deben ser documentadas y tener un plan de acción que permita llevarlas a cabo si son viables.
- **Implicar al personal en la mejora continua:** involucrar a todo el personal en el proceso de mejora, creando grupos de trabajo que se encarguen de implementar las sugerencias más relevantes.

## 13. Evaluación de la satisfacción de las personas usuarias

- **Implementar encuestas de satisfacción:** crear encuestas o formularios para evaluar la satisfacción de las personas usuarias de forma regular (por ejemplo, al finalizar un servicio o después de una interacción importante). Las encuestas deben ser fáciles de completar y centrarse en aspectos clave de la experiencia de las personas usuarias.
- **Fomentar la participación:** incentivar la participación en las encuestas de satisfacción a través de recordatorios, premios pequeños o mostrando cómo sus opiniones contribuyen a mejorar el centro.

## 14. Análisis de los resultados de la evaluación de satisfacción y propuestas de mejora

- **Establecer un sistema de análisis de datos:** una vez que se recojan las encuestas de satisfacción es crucial que se analicen los resultados de manera regular (por ejemplo, de forma mensual o trimestral) para identificar patrones o áreas de mejora.
- **Documentar y comunicar las acciones:** elaborar un informe que resuma los resultados de las encuestas y las acciones tomadas como respuesta a esos resultados. Es importante compartir estos informes con todo el personal y las personas usuarias cuando sea pertinente, demostrando que sus opiniones son valoradas.

# SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

**A CONTINUACIÓN, SE PROPONEN ESTRATEGIAS DE BAJO COSTE PARA IMPLEMENTAR LOS RECURSOS NECESARIOS OPTIMIZANDO LOS RECURSOS HUMANOS, MATERIALES Y FINANCIEROS DEL CENTRO**

## 1. Sistema de gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones

- **Utilizar plataformas gratuitas o de bajo coste:** implementar formularios en línea mediante herramientas gratuitas o plataformas de gestión de quejas en redes sociales, lo cual permite gestionar tanto las quejas como las sugerencias de manera fácil y accesible.
- **Canal físico accesible:** situar buzones de sugerencias en puntos estratégicos del centro (como en la entrada o áreas de mayor tránsito) para quienes prefieran hacerlo en formato físico. Se pueden reutilizar materiales que ya están disponibles en el centro, como cajas o contenedores, para reducir costes.
- **Voluntariado o personal interno para gestionar casos:** en lugar de contratar un equipo adicional, asignar a personal interno o voluntarios para que se encarguen de gestionar las sugerencias y quejas. Esta asignación puede ser temporal y específica para este propósito.
- **Canales de comunicación gratuitos:** utilizar el correo electrónico y las redes sociales para establecer un canal de comunicación. Son gratuitos y permiten responder rápidamente a las inquietudes de las personas usuarias.

## 2. Establecer un plazo de contestación

- **Automatizar las respuestas iniciales:** utilizar herramientas de automatización gratuitas para establecer recordatorios de plazos y garantizar el cumplimiento de las respuestas en tiempo y forma. Además, se pueden configurar respuestas automáticas en el correo electrónico para confirmar la recepción de la queja y comunicar el plazo de respuesta.
- **Seguimiento manual optimizado:** un equipo reducido o una sola persona puede encargarse del seguimiento de las quejas y sugerencias gestionando los plazos de respuesta mediante una hoja de cálculo o herramientas gratuitas para organizar y visualizar el progreso de cada caso.
- **Claridad en los plazos desde el inicio:** asegurarse de comunicar de manera clara los plazos de respuesta, tanto en el sitio web como en los formularios físicos. Esto evitará malentendidos y fortalecerá la confianza en el sistema sin necesidad de implementar costosos sistemas de gestión.

# SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

## 3. Propuestas de mejora derivadas de las sugerencias y quejas

- **Reuniones de equipo internas:** realizar reuniones periódicas con el personal utilizando plataformas de videollamadas gratuitas para revisar las quejas y sugerencias. De esta forma no es necesario invertir en recursos externos o espacios físicos adicionales.
- **Proceso de evaluación simplificado:** utilizar herramientas digitales gratuitas para clasificar las quejas y sugerencias según su viabilidad y urgencia. Esto permitirá a los equipos evaluar y priorizar las acciones sin necesidad de plataformas costosas.
- **Compromiso de las personas trabajadoras con pequeños incentivos:** implicar a las personas trabajadoras en el proceso de mejora mediante incentivos simbólicos o reconocimiento público. A menudo un agradecimiento o una mención en reuniones internas puede ser más eficaz que premios costosos.

## 4. Evaluar la satisfacción de las personas usuarias

- **Encuestas sencillas y gratuitas:** utilizar herramientas en su versión gratuita para crear encuestas de satisfacción simples pero efectivas. Pedir únicamente información relevante que permita obtener una visión sobre la calidad del servicio.
- **Incentivos pequeños:** para fomentar la participación ofrecer pequeños premios simbólicos, como agradecimientos o menciones en redes sociales, en lugar de premios costosos. Esto genera un sentido de valor sin necesidad de grandes inversiones.
- **Resultados de las encuestas:** si el centro tiene alguna página web o una aplicación sencilla, se pueden integrar las encuestas de satisfacción en esos puntos de contacto reduciendo la necesidad de recursos adicionales para la distribución.

## 5. Analizar los resultados de la evaluación de satisfacción y las propuestas de mejora

- **Análisis manual de datos:** utilizando herramientas gratuitas en línea puedes realizar un análisis básico de los resultados obtenidos en las encuestas. No es necesario un software costoso para identificar tendencias, ya que estas herramientas permiten filtrar y clasificar la información de manera eficiente.
- **Revisión periódica interna:** realizar reuniones mensuales o trimestrales con el equipo para analizar los resultados de las encuestas y definir las acciones a seguir. Se puede hacer con recursos humanos internos sin necesidad de contratar recursos externos.

# SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

- **Transparencia mediante boletines internos:** publicar los resultados de la satisfacción y las acciones derivadas en un boletín o en un tablón de anuncios del centro. Esta estrategia ayuda a mantener informados a todos de manera económica y efectiva.

## NIVEL INTERMEDIO (puntuación 3)

- **Refinar el proceso de gestión:** aunque ya existe una base para la gestión de quejas y sugerencias, es recomendable trabajar en la optimización de este proceso buscando hacerlo de forma más eficiente y transparente.
- **Comunicación interna y formación continua:** asegurarse de que todo el personal esté formado en cómo manejar las sugerencias y quejas y en cómo utilizar los resultados de las encuestas de satisfacción para mejorar. La comunicación interna también debe ser clara respecto a los objetivos y plazos de mejora.
- **Monitorización y ajustes constantes:** realiza un seguimiento constante de todas las iniciativas que se pongan en marcha y ajustarlas conforme sea necesario para asegurar que se logren resultados satisfactorios.

### 10- Sistema de gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones

- **Mejorar la accesibilidad:** aunque ya existe un sistema, se puede trabajar para hacerlo más accesible o visible. Para ello es conveniente asegurarse de que las personas usuarias tengan claro cómo y dónde presentar sus sugerencias, quejas o reclamaciones. Se pueden incluir otras vías, como un portal web, buzones físicos en puntos clave o incluso canales de comunicación en redes sociales.
- **Simplificar el proceso:** facilitar la presentación de quejas y sugerencias haciendo formularios cortos y claros. Si el proceso es complicado las personas usuarias podrían desanimarse a participar.
- **Optimizar la respuesta:** a pesar de que ya existe un sistema, se pueden agilizar los tiempos de respuesta mejorando los protocolos de atención para que no se demoren en responder a las personas usuarias.

### 11- Establecimiento de un plazo de contestación

- **Revisar y establecer plazos más claros:** si bien ya se han fijado plazos de respuesta, es conveniente asegurarse de que sean adecuados y estén bien definidos. Establecer plazos específicos y realistas para cada tipo de queja o sugerencia, como por ejemplo "48 horas para una respuesta inicial" y "una semana para resolver el problema".

# SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

- **Cumplir con los plazos de respuesta:** monitorizar la eficiencia con la que se cumplen esos plazos. Un sistema de recordatorio automático o seguimiento por parte de un responsable puede ayudar a garantizar que se cumplan los tiempos establecidos.
- **Comunicaciones proactivas:** si por alguna razón no se puede cumplir con el plazo, informar a la persona usuaria del retraso y ofrecer una nueva fecha de respuesta. Esto generará confianza y reducirá la frustración de las personas usuarias.

## 12. Propuestas de mejora derivadas de las sugerencias y quejas

- **Revisar las sugerencias y quejas:** organiza reuniones regulares para revisar las quejas y sugerencias recibidas y evaluar cuáles se pueden convertir en acciones de mejora. Aunque ya se estén considerando, es importante que este proceso sea más estructurado y que se documente de manera formal.
- **Establecer un proceso de priorización:** clasificar las propuestas por su impacto y viabilidad. Algunas sugerencias o quejas pueden requerir una acción inmediata mientras que otras pueden ser parte de un plan de mejora a largo plazo.
- **Evaluar el impacto:** implementar un mecanismo de seguimiento para verificar si las mejoras implementadas realmente están solucionando los problemas o si necesitan ajustes. Esta evaluación ayudará a crear un ciclo de retroalimentación.

## 13. Evaluación de la satisfacción de las personas usuarias

- **Ampliar las herramientas de medición:** si ya se están realizando algunas evaluaciones de satisfacción, proceder a revisar si son suficientes y efectivas. Considerar diferentes métodos como encuestas online, entrevistas, “focus groups” o incluso formularios rápidos al final de los servicios.
- **Incrementar su frecuencia:** aumenta la periodicidad de realización de las encuestas de satisfacción. Además de las encuestas puntuales se pueden realizar encuestas de seguimiento para medir la satisfacción en diferentes momentos de la interacción con el centro.
- **Incluir indicadores cualitativos:** además de las preguntas cerradas (con, por ejemplo, respuestas en una escala de 1 a 5), incluir preguntas abiertas para que las personas usuarias puedan aportar más detalles sobre su experiencia. Esto puede proporcionar información valiosa para la mejora de los servicios.

## 14. Análisis de los resultados de la evaluación de satisfacción y propuestas de mejora

- **Realizar un análisis más profundo de los resultados:** aunque en el centro ya se analicen los resultados, es importante profundizar en este análisis para

# SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

identificar patrones o áreas específicas que requieran atención. Considerar la utilización de herramientas de análisis de datos para obtener una visión más detallada (por ejemplo, segmentación de respuestas por tipo de servicio o grupo de personas usuarias).

- **Establecer un plan de acción claro:** asegurarse de que cada análisis de resultados genere un plan de acción concreto con responsabilidades asignadas y plazos definidos. Este plan debe ser revisado por un equipo multidisciplinar para asegurar que se aborden todas las áreas de mejora.
- **Documentar y compartir los resultados:** además de aplicar las propuestas de mejora es fundamental documentar los resultados del análisis y las acciones que se van a tomar. Se debe compartir esta información con todo el personal del centro para mostrar que se están tomando medidas basadas en su retroalimentación, así como con las personas usuarias si fuera posible.

**A CONTINUACIÓN, SE PROPONEN ESTRATEGIAS DE BAJO COSTE PARA IMPLEMENTAR LOS RECURSOS NECESARIOS OPTIMIZANDO LOS RECURSOS HUMANOS, MATERIALES Y FINANCIEROS DEL CENTRO**

Estas estrategias de bajo coste optimizan los recursos humanos, materiales y financieros existentes en el centro, utilizando herramientas gratuitas o de bajo coste y facilitando la participación de las personas usuarias de manera accesible y eficiente. Esto permite mejorar el sistema de gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones, la satisfacción de las personas usuarias y la implementación de mejoras continuas, sin necesidad de realizar grandes inversiones.

## 10. Sistema de gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones

- **Mejorar la accesibilidad**
  - **Utilizar herramientas gratuitas:** si ya existe un sistema, asegurarse de que esté disponible en plataformas gratuitas o crear un espacio dedicado en redes sociales para recibir sugerencias y quejas. Esta estrategia mejora la accesibilidad sin necesidad de inversión en nuevas tecnologías.
  - **Buzones físicos en puntos clave:** colocar buzones en áreas clave del centro. Reutilizar cajas o bandejas para reducir el coste, asegurándose de que estén bien señalizados y en lugares visibles, como en la entrada, en la recepción o en áreas comunes.
  - **Canales digitales gratuitos:** utilizar canales digitales gratuitos de comunicación directa y rápida. Estas aplicaciones permiten recibir

# SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

comentarios de manera inmediata y se pueden gestionar con recursos mínimos.

- **Simplificar el proceso**
  - **Formularios claros y breves:** utiliza herramientas en línea para crear formularios cortos y fáciles de completar. Limitar el número de campos a lo esencial y utilizar opciones de respuesta rápida (casillas, menús desplegables) para facilitar la experiencia.
  - **Guías de uso claras:** crea una guía simple, accesible en línea o impresa, que explique cómo presentar quejas o sugerencias. Utilizar ejemplos y un lenguaje claro para evitar complicaciones.
- **Optimizar la respuesta**
  - **Automatizar respuestas iniciales:** configurar respuestas automáticas (por ejemplo, utilizando correo electrónico) para confirmar la recepción de una sugerencia o queja y proporcionar el plazo estimado para la respuesta.
  - **Delegación interna:** designar un responsable del equipo que se encargue de gestionar el sistema de sugerencias y quejas, aprovechando el personal ya disponible.

## 11. Establecimiento de un plazo de contestación

- **Revisar y establecer plazos más claros**
  - **Definir plazos realistas:** revisar los plazos de respuesta establecidos y ajustarlos a necesidades reales asegurándose de que sean alcanzables para el personal. Esto puede hacerse sin coste adicional al revisar los protocolos existentes.
  - **Comunicaciones claras en todos los puntos de contacto:** actualizar los formularios, la web y los canales físicos con la información de los plazos establecidos para aumentar la transparencia.
- **Cumplir con los plazos de respuesta**
  - **Utilizar recordatorios gratuitos:** configura alertas de plazos en el calendario del correo electrónico para ayudar a los responsables a seguir los tiempos de respuesta. Estas herramientas son fáciles de utilizar y gratuitas.

# SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

- **Monitorización:** una persona del equipo puede encargarse de verificar semanalmente el cumplimiento de los plazos establecidos, sin necesidad de contratar personal adicional.
- **Comunicaciones proactivas**
  - **Notificaciones de retrasos:** si se prevé un retraso en la respuesta, utilizar medios ya existentes, como el correo electrónico o redes sociales, para informar a las personas usuarias de manera proactiva. Esta comunicación aumenta la confianza y reduce la frustración.

## 12. Propuestas de mejora derivadas de las sugerencias y quejas

- **Revisión periódica de las sugerencias y quejas**
  - **Reuniones regulares:** organizar reuniones internas mensuales o trimestrales para revisar las quejas y sugerencias. Estas reuniones ayudan a analizar de manera estructurada las propuestas y tomar decisiones informadas. Si fuera necesario, pueden utilizarse plataformas gratuitas de videoconferencia.
  - **Documentación compartida:** utilizar sistemas ya existentes para documentar las propuestas de mejora y realizar un seguimiento con el equipo, lo que permite una revisión continua sin necesidad de gastos adicionales.
- **Establecer un proceso de priorización**
  - **Clasificación manual de sugerencias:** utiliza herramientas simples, como hojas de cálculo, para clasificar las sugerencias según su viabilidad e impacto. Este proceso puede realizarse de manera manual sin necesidad de plataformas costosas.
  - **Asignación de responsables:** asignar tareas específicas a los miembros del equipo según su área de especialización, sin necesidad de contar con recursos adicionales.
- **Evaluación del impacto**
  - **Seguimiento y análisis interno:** realizar seguimientos periódicos de las mejoras implementadas utilizando encuestas internas sencillas o reuniones de retroalimentación. Esta evaluación puede hacerse con recursos ya disponibles y no requiere inversiones adicionales.

# SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

## 13. Evaluación de la satisfacción de las personas usuarias

- **Ampliar las herramientas de medición**
  - **Encuestas simples y gratuitas:** utilizar formularios en su versión gratuita para crear encuestas de satisfacción. Se pueden incluir preguntas de opción múltiple, junto con alguna de respuesta abierta.
  - **Encuestas rápidas al final del servicio:** ubicar encuestas de satisfacción rápidas (por ejemplo, en papel o a través de QR) para que las personas usuarias las contesten al final de los servicios o eventos para obtener una retroalimentación inmediata.
- **Incrementar la frecuencia**
  - **Encuestas de seguimiento:** implementar encuestas de seguimiento cada cierto tiempo (por ejemplo, después de una semana o un mes) para medir la satisfacción a largo plazo. Las herramientas de encuestas en línea permiten enviar estos cuestionarios de forma recurrente sin coste adicional.
- **Incluir indicadores cualitativos**
  - **Preguntas abiertas:** asegurarse de que las encuestas incluyan algunas preguntas abiertas, como por ejemplo "¿Cómo podríamos mejorar?" Esto proporcionará información valiosa y no implica un coste adicional, ya que las plataformas gratuitas permiten este tipo de preguntas.

## 14. Análisis de los resultados de la evaluación de satisfacción y propuestas de mejora

- **Realizar un análisis más profundo de los resultados**
  - **Utilizar herramientas gratuitas para el análisis:** utilizar hojas de cálculo para segmentar los datos y buscar patrones. Estas herramientas permiten crear gráficos o realizar análisis simples sin costes adicionales.
  - **Revisión colaborativa:** involucrar al equipo en el análisis de resultados, utilizando herramientas en línea para que todos puedan aportar su perspectiva y colaborar en la interpretación de los datos.
- **Establecer un plan de acción claro**
  - **Planificación interna:** basándose en los resultados, establecer un plan de acción simple con plazos y responsables. Este plan puede ser creado y

# SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

documentado internamente sin gastos adicionales, y revisado en reuniones periódicas del equipo.

- **Documentar y compartir los resultados**
  - **Informes sencillos:** elabora informes periódicos utilizando herramientas de procesamiento de texto gratuitas y compartirlos con el personal y las personas usuarias (si es posible) a través de correo electrónico o en la página web. Esta transparencia fomenta la confianza y la participación sin costes adicionales.

## NIVEL AVANZADO (puntuación 4)

- **Fomentar la cultura de mejora continua:** aunque las puntuaciones ya son altas, es crucial seguir cultivando una cultura de mejora continua en la que se valore la retroalimentación y se busque siempre la innovación en los procesos. Esto implica promover reuniones regulares entre el personal para compartir buenas prácticas y nuevas ideas.
- **Transmitir los logros a las personas usuarias:** una vez implementadas las mejoras es importante comunicar de manera transparente a las personas usuarias qué cambios se han hecho a partir de sus sugerencias. Esto no solo demuestra que sus opiniones son valoradas, sino que también fomenta su confianza en el sistema.
- **Formación avanzada al personal:** aunque el personal ya tiene experiencia en la gestión de quejas y sugerencias, es útil invertir en formación continua, particularmente en técnicas de gestión del cambio y en nuevas tecnologías que puedan mejorar la eficiencia y la efectividad del servicio.

### 10 -Sistema de gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones

- **Reforzar la accesibilidad y visibilidad:** si ya existe un sistema de gestión eficiente, conviene asegurarse de que sea aún más accesible y fácil de encontrar para las personas usuarias. También se puede considerar integrar la opción de gestionar quejas y sugerencias en múltiples plataformas (web, redes sociales, app móvil, etc.) para garantizar que ninguna persona usuaria quede excluida.
- **Innovar en las opciones de comunicación:** si el sistema actual funciona adecuadamente, se puede considerar la posibilidad de integrar tecnologías más avanzadas, como “chatbots” para atender consultas iniciales o encuestas de satisfacción automáticas a través de correo electrónico o SMS. Estas opciones pueden mejorar la rapidez y facilidad de interacción.

# SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

- **Fomentar la retroalimentación continua:** aunque ya se gestionan las sugerencias y quejas, se puede fomentar aún más la retroalimentación continua a través de eventos para consultar a las personas usuarias, como mesas redondas o encuestas en línea, para que se sientan involucrados y comprometidos con el proceso de mejora.

## 11. Establecimiento de un plazo de contestación

- **Optimizar la agilidad:** si el centro ya tiene plazos establecidos, se puede trabajar en reducir aún más el tiempo de respuesta sin sacrificar la calidad. Puede ser de utilidad revisar la eficiencia de los procesos internos y evaluar si se pueden acelerar sin comprometer la atención al detalle.
- **Automatizar recordatorios y actualizaciones:** para mejorar la experiencia de la persona usuaria, se puede utilizar algún sistema automático de recordatorio para informar a las personas usuarias sobre el estado de sus quejas o sugerencias. Esto ayudará a mantenerlos informados sin necesidad de intervención manual constante.
- **Mejorar la calidad de las respuestas:** enfocarse en que las respuestas no solo sean rápidas sino también detalladas, personalizadas y proactivas. Además de resolver el problema se puede incluir una recomendación o información adicional que añada valor a la interacción.

## 12. Propuestas de mejora derivadas de las sugerencias y quejas

- **Ampliar la toma de decisiones:** si ya existe un proceso para derivar propuestas de mejora, se puede considerar la posibilidad de involucrar a más áreas del centro (por ejemplo, personal administrativo, de gestión, técnico, etc.) para generar soluciones interdepartamentales. Esto puede generar ideas más innovadoras y eficaces.
- **Realizar análisis de tendencias:** si ya se identifican algunas propuestas de mejora, se puede plantear la viabilidad de establecer un sistema para analizar tendencias en las quejas y sugerencias a lo largo del tiempo. Identificar patrones recurrentes ayudará a anticipar problemas y abordar de manera proactiva las áreas de mejora.
- **Establecer un plan de mejora estratégica:** no solo se trata de reaccionar ante las quejas, sino de establecer un plan a largo plazo basado en ellas. Un enfoque proactivo en la mejora continua ayudará al centro a mantenerse a la vanguardia en la calidad del servicio.

# SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

## 13. Evaluación de la satisfacción de las personas usuarias

- **Expandir los métodos de evaluación:** si ya se están utilizando encuestas de satisfacción, considerar la viabilidad de diversificar las herramientas de medición, como las encuestas por correo electrónico, por teléfono, en redes sociales, o implementando una herramienta de "Net Promoter Score" (NPS) para medir la lealtad de las personas usuarias.
- **Incluir encuestas en tiempo real:** implementar encuestas de satisfacción en tiempo real durante o inmediatamente después de la prestación de servicios para capturar impresiones recientes y tomar medidas correctivas de forma rápida si es necesario.
- **Medir no solo la satisfacción, sino también la lealtad:** para obtener una visión más completa es conveniente medir no solo la satisfacción de la persona usuaria, sino también su disposición a recomendar el centro a otros o a repetir la experiencia. Esta métrica es clave para la fidelización.

## 14. Análisis de los resultados de la evaluación de satisfacción y propuestas de mejora

- **Utilizar herramientas analíticas avanzadas:** aprovecha herramientas de análisis de datos avanzadas como: análisis de sentimientos, análisis de texto o la inteligencia artificial para interpretar las respuestas de las encuestas de satisfacción de manera más detallada. Esto permitirá descubrir áreas de mejora más específicas y una toma de decisiones más informada.
- **Implementar un plan de acción más robusto:** si los resultados se analizan correctamente, es necesario asegurarse de que cada área de mejora derive en un plan de acción claro con fechas de implementación, responsabilidades asignadas y métricas de éxito para poder medir la efectividad de las mejoras.
- **Realizar un seguimiento de las acciones implementadas:** después de aplicar las propuestas de mejora conviene realizar un seguimiento para verificar si los cambios realizados efectivamente solucionan los problemas identificados. Esto debe ser parte de un ciclo continuo de retroalimentación y ajuste.

# SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

A CONTINUACIÓN, SE PROPONEN ESTRATEGIAS DE BAJO COSTE PARA IMPLEMENTAR LOS RECURSOS NECESARIOS OPTIMIZANDO LOS RECURSOS HUMANOS, MATERIALES Y FINANCIEROS DEL CENTRO

## 10. Sistema de gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones

- **Reforzar la accesibilidad y visibilidad**
  - **Múltiples canales gratuitos:** utilizar plataformas gratuitas o ya existentes como las redes sociales y la página web del centro para promover el sistema de sugerencias y quejas. Crear una sección destacada o botones de acceso directo en redes sociales o apps también puede ayudar.
  - **Integración de herramientas accesibles:** agregar formularios simples en la web o utilizar el sistema de correo electrónico en uso para gestionar las quejas y sugerencias de forma centralizada. La clave está en hacer accesibles los canales para todos, sin necesidad de nuevas inversiones.
- **Innovar en las opciones de comunicación**
  - **Chatbots básicos gratuitos:** utilizar herramientas en línea para incorporar un chatbot básico en la web o redes sociales que pueda gestionar consultas iniciales o derivar quejas. Estas herramientas ofrecen opciones gratuitas limitadas pero funcionales.
  - **Encuestas automáticas a través de correo o SMS:** utilizar servicios de envío masivo para enviar encuestas automáticas después de que las personas usuarias realicen una interacción o presenten una queja.
- **Fomentar la retroalimentación continua**
  - **Eventos de consulta en línea:** organizar mesas redondas virtuales utilizando herramientas gratuitas de videoconferencia para recoger comentarios e involucrar a las personas usuarias en el proceso de mejora. Estos eventos se pueden celebrar de manera periódica.
  - **Encuestas periódicas sencillas:** utilizar formularios en línea o encuestas en redes sociales para obtener retroalimentación de las personas usuarias de manera continua. Las preguntas deben ser claras y simples para fomentar la participación sin complicaciones.

# SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

## 11. Establecimiento de un plazo de contestación

- **Optimizar la agilidad**
  - **Revisar procesos internos:** evaluar si es posible agilizar los procesos internos de resolución sin comprometer la calidad. Para ello es conveniente realizar una evaluación interna de las tareas o pasos que requieren más tiempo, y reorganizar o delegar tareas para hacerlos más eficientes. No requiere inversión, solo organización interna.
  - **Simplificar protocolos:** utilizar procedimientos de respuesta estándar (como plantillas de correo electrónico) para acelerar las respuestas, personalizándolas rápidamente según sea necesario.
- **Automatizar recordatorios y actualizaciones**
  - **Herramientas gratuitas de recordatorios:** utilizar el calendario del correo electrónico para programar recordatorios automáticos para que los responsables de gestionar las quejas y sugerencias no olviden las fechas límites de respuesta.
  - **Seguimiento proactivo mediante correo electrónico:** configurar respuestas automáticas para informar a las personas usuarias sobre el estado de su queja o sugerencia. Muchos formularios en línea permiten agregar confirmaciones automáticas al enviar una respuesta.
- **Mejorar la calidad de las respuestas**
  - **Plantillas personalizadas:** crear un conjunto de plantillas para respuestas que permitan responder rápidamente y, al mismo tiempo, hacerlas personalizadas. Utilizar herramientas digitales para almacenarlas y reutilizarlas, lo que ahorra tiempo y asegura consistencia.
  - **Entrenamiento básico para el personal:** organizar sesiones informales de capacitación sobre cómo redactar respuestas completas y personalizadas, haciendo uso de ejemplos y casos anteriores. Esto no requiere inversión económica, solo tiempo de los equipos.

## 12. Propuestas de mejora derivadas de las sugerencias y quejas

- **Ampliar la toma de decisiones:** realizar reuniones periódicas con representantes de diversas áreas (administrativa, técnica, de gestión, etc.) para discutir las propuestas de mejora. Si fuera necesario se podrían utilizar herramientas de videoconferencia gratuitas y compartir los resultados en documentos colaborativos.

# SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

- **Realizar análisis de tendencias:** utilizar herramientas de tratamiento de datos en línea para crear tablas de seguimiento de las quejas y sugerencias. Utilizar gráficos y filtros para identificar tendencias o patrones recurrentes de problemas. Además, se puede hacer un análisis de las quejas por categorías, fechas y tipos de persona usuarias sin necesidad de herramientas costosas.
- **Establecer un plan de mejora estratégica:** crear un plan de acción detallado basado en las sugerencias más recurrentes. Utilizar una hoja de cálculo para organizar el plan, asignar responsables y plazos de forma sencilla. Revisar este plan de mejora de forma periódica con el equipo.

## 13. Evaluación de la satisfacción de las personas usuarias

- **Ampliar los métodos de evaluación**
  - **Encuestas diversificadas de bajo coste:** utilizar formularios en versión gratuita para crear encuestas que incluyan preguntas cerradas y abiertas. También es posible hacer encuestas simples por SMS utilizando plataformas de comunicación gratuitas.
  - **Implementación de NPS:** Para medir la lealtad de las personas usuarias, se pueden utilizar herramientas en línea para crear encuestas sencillas de "Net Promoter Score" (NPS), haciendo preguntas del tipo: "¿En qué medida recomendarías nuestro servicio a otros?"
- **Realizar encuestas en tiempo real**
  - **Encuestas al finalizar el servicio:** después de una interacción o servicio, crear una encuesta rápida o encuestas por correo electrónico para capturar impresiones frescas. Si se utilizan plataformas de comunicación también se puede pedir una valoración directa.
  - **Aplicación de encuestas en el lugar:** si el servicio es presencial, se pueden colocar formularios de encuesta rápida al final del proceso o un código QR para completar la encuesta digitalmente.
- **Medir no solo la satisfacción, sino también la lealtad**
  - **Analizar la disposición a recomendar:** se pueden incluir preguntas como por ejemplo "¿Recomendarías este centro a un amigo o familiar?" para medir la lealtad de las personas usuarias, utilizando herramientas gratuitas.

# SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

## 14. Análisis de los resultados de la evaluación de satisfacción y propuestas de mejora

- **Utilizar herramientas analíticas avanzadas**
  - **Analizar datos con herramientas gratuitas:** utilizar herramientas de análisis básico para crear gráficos y resúmenes visuales de las respuestas obtenidas. Si se tuvieran conocimientos de análisis de datos, se podrían utilizar funciones avanzadas en hojas de cálculo para segmentar y analizar datos.
  - **Análisis de sentimientos con plataformas gratuitas:** si se tiene un volumen considerable de respuestas, existen herramientas gratuitas para realizar análisis de sentimientos y extraer patrones en las respuestas abiertas de las encuestas.
- **Implementar un plan de acción más robusto**
  - **Definición de acciones en hojas compartidas:** crear un plan de acción con herramientas gratuitas con responsables y fechas. Esto es económico y muy efectivo para asegurar la implementación de mejoras.
  - **Revisión por equipos interdepartamentales:** involucra al personal de distintas áreas del centro para revisar los planes de acción y asegurarse de que se implementen correctamente, lo que puede hacerse mediante reuniones virtuales.
- **Realizar un seguimiento de las acciones implementadas**
  - **Control mediante plataformas de gestión gratuitas:** utiliza herramientas con gratuitas para hacer el seguimiento de las acciones de mejora, asignar tareas y verificar que las soluciones estén funcionando.

## NIVEL EXCELENTE (puntuación 5)

Además de implementar sistemas eficaces de recolección y respuesta es esencial que estas herramientas tengan en cuenta la diversidad de personas usuarias, la accesibilidad y la necesidad de cumplir con las normativas y políticas de calidad del sistema de servicios sociales en la Comunidad de Madrid.

De igual modo la evaluación de la satisfacción debe ser un proceso dinámico y continuo, orientado a identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas para optimizar la experiencia de las personas usuarias. El compromiso con la mejora continua, basado en la transparencia, el seguimiento constante y el análisis estructurado de los resultados,

# SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

permitirá un centro más eficiente y alineado con las expectativas de las personas usuarias

## 10. ¿El centro dispone de un sistema de gestión de las sugerencias, quejas y reclamaciones?

- **Implementar un sistema centralizado, accesible y multicanal:** desarrollar un sistema digital centralizado para la gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones que sea fácil de utilizar para todas las personas usuarias, incluyendo opciones en línea, teléfono, correo electrónico y presencial. Asegurarse de que sea accesible tanto para personas con discapacidad como para aquellas personas que prefieran un medio físico o personal para presentar sus quejas o sugerencias. Además, es conveniente asegurarse de que el sistema esté disponible en varios idiomas para atender a la diversidad cultural de la Comunidad de Madrid.
- **Protocolos claros y estandarizados de gestión:** implantar protocolos estandarizados para la recepción, registro y resolución de quejas. El personal debe tener directrices claras sobre cómo registrar, clasificar y gestionar las quejas según su nivel de urgencia y gravedad. Este protocolo debe ser publicado y conocido por las personas usuarias para garantizar la transparencia. Si es posible, obtener una certificación con la norma ISO 10002, de gestión de quejas de los clientes, diseñada para asegurar que las organizaciones respondan de manera efectiva y eficiente a las quejas, lo que a su vez mejora la satisfacción y la lealtad del cliente.
- **Capacitación continua de las personas trabajadoras:** realizar entrenamientos periódicos de las personas trabajadoras en la gestión de quejas centrados en la escucha activa, la empatía, la resolución de conflictos y la gestión emocional. Las personas trabajadoras deben ser conscientes de la importancia de las sugerencias y quejas como herramientas para la mejora continua y el fortalecimiento de la relación con las personas usuarias.
- **Sistema de seguimiento y resolución de quejas:** desarrollar un sistema de seguimiento digitalizado para cada queja o sugerencia que permita a las personas trabajadoras gestionar el caso desde su recepción hasta su resolución. Este sistema debe permitir asignar responsabilidades, establecer plazos y proporcionar actualizaciones automáticas a las personas usuarias sobre el estado de sus solicitudes.

## 11. ¿Se ha establecido un plazo de contestación a las quejas y sugerencias?

- **Definir plazos claros y flexibles:** establecer plazos de respuesta inicial a las quejas y sugerencias adaptados a la gravedad y complejidad de cada caso. Por ejemplo, una respuesta inicial debe proporcionarse en 48-72 horas para la mayoría de las quejas y una resolución final debe estar garantizada en un plazo

# SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

de 7-10 días laborables. En casos más complejos o de mayor gravedad (como quejas relacionadas con negligencias), se puede establecer un plazo de resolución más corto y con protocolos de intervención urgente.

- **Transparencia en la comunicación:** cuando no se pueda cumplir el plazo inicialmente establecido, se debe informar a la persona usuaria de la razón del retraso, proporcionar un nuevo plazo estimado y mantener un canal abierto de comunicación durante todo el proceso. La transparencia y la rendición de cuentas son fundamentales para aumentar la confianza de las personas usuarias.
- **Indicadores de cumplimiento de plazos:** implementar indicadores de rendimiento que midan el tiempo promedio de respuesta y resolución de quejas y que se analicen regularmente para identificar posibles áreas de mejora en los procesos de atención y gestión.
- **Respuestas personalizadas de calidad:** las respuestas a quejas deben ser personalizadas y reflejar un entendimiento profundo de la situación mostrando que el centro no solo responde rápidamente, sino que también actúa de manera efectiva para resolver el problema y evitar que se repita.

## 12. ¿Existen propuestas de mejora derivadas de las sugerencias, quejas y reclamaciones?

- **Transformar las quejas en oportunidades de mejora:** las quejas y sugerencias deben ser vistas como una oportunidad para mejorar. Un sistema de análisis estructurado de cada queja debe identificar patrones recurrentes y ayudar a elaborar planes de mejora específicos para los servicios afectados. Es preciso asegurarse de que las quejas más comunes (por ejemplo, sobre tiempos de espera o calidad de la atención) conduzcan a cambios sistemáticos en los procedimientos internos.
- **Equipos multidisciplinares para analizar propuestas de mejora:** crea equipos multidisciplinares que involucren a diferentes áreas (atención a la persona usuaria, calidad, gestión, etc.) para analizar las sugerencias y quejas y desarrollar propuestas de mejora. La implicación de todos los departamentos contribuirá a una visión integral de los problemas y soluciones.
- **Desarrollo de un plan de mejora continuo para quejas recurrentes:** si se detecta que ciertas quejas son recurrentes, como problemas con la infraestructura o el acceso a servicios, se debe desarrollar un plan de acción específico para abordarlas. Dicho plan debe ser comunicado a las personas usuarias para que puedan ver que sus comentarios son tomados en cuenta y que hay un compromiso real con la mejora.
- **Priorización de las acciones correctivas:** no todas las quejas pueden ser tratadas de manera inmediata, por lo que se deben priorizar aquellas que tengan un

# SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

mayor impacto en la calidad de los servicios o que afecten a una mayor cantidad de personas usuarias. El centro debe desarrollar una matriz de priorización que permita establecer qué acciones deben implementarse primero.

## 13. ¿El centro evalúa la satisfacción de las personas usuarias?

- **Encuestas de satisfacción continuas:** implementar un sistema de encuestas de satisfacción continuas para que las personas usuarias puedan evaluar su experiencia con los servicios prestados de manera constante, no solo al final de cada ciclo de atención. Estas encuestas deben incluir aspectos clave como la actitud de las personas trabajadoras, tiempos de respuesta, accesibilidad del centro y calidad de los servicios ofrecidos. La norma ISO 10004:2018 ayuda a crear herramientas para medir la satisfacción de las personas usuarias y el impacto social de los servicios, contribuyendo a la evaluación continua y la mejora de la calidad en función de las necesidades cambiantes de la comunidad.
- **Entrevistas y grupos focales periódicos:** además de las encuestas, se pueden realizar entrevistas o grupos focales con las personas usuarias para obtener información más detallada sobre su experiencia y sobre áreas de mejora que las encuestas estandarizadas no cubren. Estos encuentros deben ser facilitados de manera accesible, teniendo en cuenta las necesidades específicas de las personas usuarias (por ejemplo, personas con discapacidad, personas mayores, etc.).
- **Evaluar puntos de contacto a lo largo del proceso:** evaluar no solo la satisfacción global, sino también la experiencia en cada punto de contacto con el centro (recepción, atención telefónica, servicios de urgencia, atención presencial, etc.). Esto permitirá identificar posibles cuellos de botella o áreas donde la experiencia de la persona usuaria podría mejorarse.
- **Fomentar la retroalimentación continua:** crear canales donde las personas usuarias puedan expresar su satisfacción de manera espontánea, como por ejemplo a través de plataformas digitales, redes sociales o un buzón físico dentro del centro. Esto garantizará que las opiniones de las personas usuarias sigan siendo una fuente activa de mejora.

## 14. ¿Se analizan los resultados de la evaluación de satisfacción y se definen propuestas de mejora, existiendo constancia documental?

- **Realizar un análisis sistemático de los resultados de satisfacción:** los resultados de las encuestas de satisfacción deben ser analizados profundamente por un equipo especializado en gestión de la calidad utilizando herramientas estadísticas o de análisis cualitativo. Los resultados deben segmentarse según diferentes variables, como tipología de persona usuaria, servicio recibido y problemas recurrentes, para identificar patrones y áreas clave de mejora.

# SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

- **Definir un plan de mejora basado en los resultados:** los resultados de las encuestas y las entrevistas deben ser la base para desarrollar un plan de acción específico de mejora. Si se identifican debilidades en áreas como la atención a la persona usuaria o la gestión de quejas se deben diseñar intervenciones precisas, como formación adicional o realizar ajustes en los procesos operativos.
- **Seguimiento de acciones correctivas y retroalimentación:** establecer un sistema de seguimiento de acciones correctivas que permita medir si las mejoras implementadas realmente están dando los resultados esperados. Además, se debe retroalimentar a las personas usuarias sobre las mejoras implementadas como resultado de sus sugerencias, lo que refuerza la transparencia y el compromiso del centro.
- **Informe de resultados accesible al público:** es conveniente hacer un informe anual o semestral sobre los resultados de las encuestas de satisfacción, las quejas más frecuentes y las mejoras adoptadas. Este informe debe ser accesible tanto para el personal como para las personas usuarias, reforzando así la rendición de cuentas.
- **Ciclo de mejora continua:** implementar un ciclo de mejora continua basado en la evaluación de la satisfacción. Este ciclo debe incluir la recopilación de datos, su análisis, propuesta de mejoras, implementación y evaluación periódica para asegurar que el proceso de mejora nunca se detenga y siga siendo relevante a lo largo del tiempo.

**A CONTINUACIÓN, SE PROPONEN ESTRATEGIAS DE BAJO COSTE PARA IMPLEMENTAR LOS RECURSOS NECESARIOS OPTIMIZANDO LOS RECURSOS HUMANOS, MATERIALES Y FINANCIEROS DEL CENTRO**

Estas estrategias, basadas en los últimos avances en gestión de organizaciones, integran la tecnología de automatización, análisis de datos, inteligencia artificial, y metodologías ágiles para mejorar la eficiencia operativa, la gestión de quejas y sugerencias y la satisfacción de las personas usuarias. Implementando estas herramientas, las organizaciones pueden ofrecer un servicio más personalizado, proactivo y transparente, optimizando recursos sin incurrir en altos costes

## 10. Sistema de gestión de las sugerencias, quejas y reclamaciones

- **Sistema centralizado, accesible y multicanal**
  - **Plataformas inteligentes y digitales:** implementar un sistema de gestión basado en plataformas integradas con capacidades multicanal, que permiten gestionar quejas, sugerencias y reclamaciones a través de múltiples canales (web, redes sociales, aplicaciones móviles, correo

# SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

electrónico y presencial) desde una sola plataforma. Estas soluciones permiten automatizar tareas repetitivas, agilizando la gestión.

- **Accesibilidad inclusiva:** utilizar tecnologías de accesibilidad, como Inteligencia Artificial para traducción automática, y plataformas adaptadas a personas con discapacidad, asegurando que el sistema sea inclusivo y esté disponible en múltiples idiomas.
- **Protocolos claros y estandarizados de gestión**
  - **Automatización de procesos:** desarrollar flujos de trabajo automatizados mediante plataformas en línea para que las quejas y sugerencias sean registradas y asignadas automáticamente a las áreas correspondientes según la categoría o urgencia. Esto no solo mejora la eficiencia, sino que asegura que los procesos sean claros y uniformes para todo el personal.
  - **Gestión según estándares internacionales:** certificar este proceso en base a normas como la ISO 10002, pero con la flexibilidad de ajustarlos a las mejores prácticas modernas, como la gestión ágil y el “design thinking”, para que los procesos sean adaptativos y respondan rápidamente a cambios.
- **Capacitación continua de las personas trabajadoras**
  - **Entrenamiento basado en microaprendizaje:** implementar plataformas de aprendizaje en línea que ofrezcan cursos breves y accesibles. Esto fomenta la capacitación continua sin interrumpir la operativa del centro.
  - **Simuladores y “gamificación”:** utilizar herramientas de simulación y “gamificación” para entrenar al personal en la gestión de conflictos y la empatía. Esto aumenta la retención del conocimiento y mejora la capacidad de las personas trabajadoras para gestionar situaciones difíciles de manera efectiva.
- **Sistema de seguimiento y resolución de quejas**
  - **Tecnología de seguimiento en tiempo real:** utilizar aplicaciones de seguimiento que permitan gestionar en tiempo real las quejas y sugerencias, asignar responsables y automatizar notificaciones, asegurando que el proceso de resolución sea rápido y eficaz.
  - **Análisis predictivo:** implementar herramientas de análisis predictivo que analicen patrones de quejas y permitan predecir problemas recurrentes, mejorando la capacidad de respuesta y la proactividad.

# SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

## 11. Plazo de contestación a las quejas y sugerencias

- **Definir plazos claros y flexibles**
  - **Plazos personalizados mediante automatización:** utilizar herramientas de gestión de flujo de trabajo automatizado que asignen plazos según el tipo de queja. Las plataformas de automatización pueden ajustar el tiempo de respuesta según la prioridad y complejidad del caso.
  - **Análisis de datos en tiempo real:** implementar sistemas de análisis de datos que permitan ajustar los plazos según el rendimiento histórico del centro, y adaptar los tiempos de respuesta según la naturaleza de la queja y el volumen de casos.
- **Transparencia en la comunicación**
  - **Canales de comunicación bidireccionales:** además del correo electrónico, utilizar plataformas de mensajería instantánea para ofrecer actualizaciones rápidas y personalizadas sobre el estado de las quejas.
  - **Portal de auto-atención para persona usuarias:** crear un portal de seguimiento donde las personas usuarias puedan consultar el estado de su queja en tiempo real. Esto mejora la percepción de transparencia y reduce la carga operativa de las personas trabajadoras.
- **Indicadores de cumplimiento de plazos**
  - **KPIs dinámicos:** utilizar cuadros de mando en tiempo real para medir y visualizar los KPIs (indicadores clave de rendimiento) en cuanto a tiempos de respuesta y resolución de quejas. Estos informes permitirán tomar decisiones rápidas y estratégicas.
- **Respuestas personalizadas de calidad**
  - **Automatización de respuestas personalizadas:** integrar chatbots avanzados que proporcionen respuestas iniciales personalizadas, permitiendo al personal dedicarse a resolver quejas complejas.

## 12. Propuestas de mejora derivadas de las sugerencias y quejas

- **Transformar las quejas en oportunidades de mejora**
  - **Análisis de datos avanzados:** utilizar herramientas de inteligencia artificial (IA) y “machine learning” para analizar grandes volúmenes de quejas y sugerencias. Estas herramientas pueden identificar patrones y

# SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

proporcionar recomendaciones de mejora basadas en datos, lo que permite implementar cambios informados y rápidos.

- **Equipos multidisciplinares para analizar propuestas de mejora**
  - **Equipos ágiles:** formar equipos de trabajo multidisciplinares utilizando metodologías ágiles, que permitan abordar las quejas y sugerencias de manera dinámica y enfocada en la mejora continua, con reuniones diarias para revisar el progreso y ajustarse rápidamente a nuevas necesidades.
- **Desarrollo de un plan de mejora continua basado en quejas recurrentes**
  - **Mapeo de procesos y rediseño basado en UX:** utilizar técnicas de “design thinking” y mapeo de experiencia de persona usuaria (UX) para rediseñar los procesos internos y de atención, basándose en las quejas recurrentes para mejorar la interacción de las personas usuarias y optimizar el servicio.
- **Priorización de las acciones correctivas**
  - **Matriz de priorización ágil:** implementar una matriz de priorización dinámica utilizando metodologías ágiles para identificar las acciones correctivas que tendrán mayor impacto en la experiencia de las personas usuarias y priorizar aquellas que aborden problemas recurrentes.

## 13. Evaluación de la satisfacción de las personas usuarias

- **Encuestas de satisfacción continuas**
  - **Encuestas omnicanal en tiempo real:** utilizar herramientas de feedback omnicanal que permiten captar las opiniones de las personas usuarias en múltiples puntos de contacto, como redes sociales, correo electrónico y aplicaciones móviles. Estas plataformas permiten personalizar las encuestas y hacerlas más atractivas para las personas usuarias.
  - **Encuestas adaptativas:** implementar encuestas inteligentes que adapten sus preguntas según las respuestas previas de las personas usuarias, asegurando una experiencia más fluida y menos intrusiva.
- **Entrevistas y grupos focales periódicos**
  - **Grupos focales virtuales y análisis de sentimientos:** utilizar herramientas de videoconferencia para realizar grupos focales y combinar estas entrevistas con análisis de sentimientos a través de Inteligencia Artificial, utilizando herramientas para obtener un análisis profundo sobre la experiencia de las personas usuarias.

# SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

- **Evaluar puntos de contacto a lo largo del proceso**
  - **Analizar la experiencia del cliente (CX):** utilizar plataformas de gestión de la experiencia del cliente para medir la satisfacción en cada punto de contacto con la persona usuaria. Estas herramientas permiten identificar y abordar cuellos de botella específicos en el proceso.
- **Fomentar la retroalimentación continua**
  - **Plataformas de retroalimentación continua:** Implementa soluciones que permitan la recopilación de retroalimentación constante a través de plataformas de redes sociales y sitios web, brindando a las personas usuarias múltiples formas de proporcionar retroalimentación.

## 14. Análisis de los resultados de la evaluación de satisfacción y propuestas de mejora

- **Análisis sistemático de los resultados de satisfacción:** utilizar herramientas de análisis de sentimientos basadas en Inteligencia Artificial para analizar las respuestas de las personas usuarias de manera más profunda. Estas herramientas proporcionan perspectivas sobre emociones, actitudes y patrones de comportamiento que no pueden ser detectados fácilmente por análisis tradicionales.
- **Definir un plan de mejora basado en los resultados:** desarrollar planes de acción utilizando análisis predictivo para anticipar áreas de mejora y definir acciones correctivas basadas en datos históricos y patrones emergentes.
- **Seguimiento de acciones correctivas y retroalimentación:** utilizar herramientas de gestión de proyectos que permitan realizar un seguimiento automático de las acciones correctivas, asegurando que los planes de mejora se implementen de manera efectiva.
- **Informes de resultados accesibles al público:** publicar informes interactivos y visuales utilizando herramientas que permitan a las personas usuarias y al personal acceder fácilmente a los resultados y las mejoras implementadas.
- **Ciclo de mejora continua:** implementar un ciclo de mejora continua basado en metodologías ágiles para asegurar que el proceso de evaluación y mejora se mantenga dinámico, con ciclos cortos de retroalimentación y ajustes continuos.