



**Gestió de Queixes
i Suggestiments**

Projecte de queixes, suggestiments, peticions i agraïments de l'exercici 2020

Ple Abril 2021



Ajuntament de Molins de Rei



Sumari

1	Introducció	3
2	Programa de Q/S/P/A : Resum de dades 2020 i comparativa amb 2019	3
2.1	Quantitat de Queixes, suggeriments i agraïments.....	4
2.2	Percentatge respostes.....	4
2.3	Mitjana de temps de resposta en dies.....	5
2.4	Canal d'entrada	5
2.5	Tramitació per àrees.....	6
2.6	Tipologia de queixes, suggeriments i agraïments	9
2.7	Per temàtica	10
2.8	Distribució geogràfica	12
2.9	Conclusió.....	14
3	Resum de dades APP “APP Cuidem Molins” 2020	14
3.1	Nombre d'enregistraments de l'APP.	15
	Nombre d'incidències resoltes i rebutjades	16
3.2	Temàtica de matèries registrades.....	16
3.3	Conclusions	17
4	Resum Síndic 2020.....	18
5	Conclusions i propostes del Projecte queixes, suggeriments, peticions i agraïments.....	18



1 Introducció

Amb aquest dossier, com en els darrers anys, us presentem el balanç del **Projecte de Queixes, Suggeriments, Peticions i Agraïments** durant l'any 2020.

És el novè any que de forma consecutiva elaborem una memòria comparativa amb l'any anterior per retre comptes de manera interna i també per a la ciutadania. Intentem treure'n conclusions que ens permetin aplicar propostes de millora per al 2021.

Com l'any 2019 s'incorpora a aquesta memòria tant el balanç del canal de comunicació amb la ciutadania a través de l'aplicatiu **APP "Cuidem Molins"**, dedicat a afers de via pública, neteja, parcs i jardins i enllumenat, com un resum de les entrades del Síndic de Greuges.

Així, doncs, el Programa de Queixes, Suggeriments, Peticions i Agraïments i l'APP "Cuidem Molins" **configuren un PROJECTE que dona pas a un espai de participació ciutadana** que l'Ajuntament posa a l'abast de tothom per tal de recollir totes aquelles opinions que la ciutadania ens faci arribar en relació amb la gestió municipal. L'objectiu és implicar les persones en la resolució dels problemes i millorar els serveis públics. Es tracta d'un projecte de cooperació entre els diferents agents que intervenen en la millora de Molins de Rei.

L'Ajuntament de Molins de Rei treballa per la millora contínua dels serveis públics que posa a l'abast de la ciutadania. Les queixes, els suggeriments, les peticions i els agraïments que ens fan arribar les persones ens ajuden a garantir-ne la qualitat.

Les incidències que ens comuniquen les persones arriben per mitjà d'instàncies presencials, correu electrònic, eTram, telèfon i Ràdio Molins de Rei. Enguany han entrat al programa de **Q/S/P/A 756** incidències i per mitjà de l'**APP "Cuidem Molins"**, **463**. En total, en el **Projecte de Queixes, Suggeriments, Peticions i Agraïments** hi ha hagut **1.219** mirades diverses relacionades amb l'espai públic i els serveis. Cal remarcar el to respectuós i de proposta de la majoria de comunicacions. Les nostres convilatanes i convilatans han exercit el seu dret de ciutadania a reclamar i a contribuir en la millora de l'entorn, dels serveis i de la convivència.

L'ús d'un sistema ràpid i àgil com l'**APP "Cuidem Molins"** permet rebre i actuar amb molta immediatesa; per altra banda, els procediments de comunicació del sistema més tradicional de **Queixes, Suggeriments, Peticions i Agraïments** (correu electrònic, instància i d'altres) també permet l'actuació tècnica municipal i, a més, una detallada argumentació.

Ens proposem fomentar una ciutadania activa i socialment implicada. Aquest esforç participatiu de la comunitat molinenca, cada vegada més, serà correspost pel Govern de la vila, que vol afavorir que sigui possible un marc democràtic cada cop més obert a la participació. Fer més participada la nostra democràcia implica un fort compromís polític entre el Govern i la ciutadania.

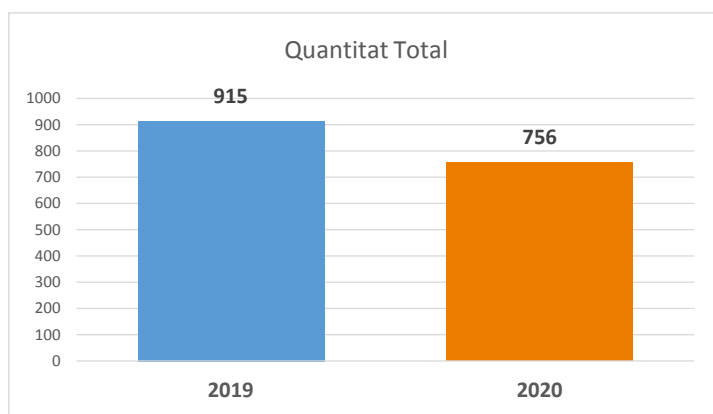


2 Programa de Q/S/P/A: Resum de dades 2020 i comparativa amb 2019

Les principals **dades** que podem treure de l'anàlisi **comparativa 2019-2020** del Projecte de Queixes, Suggeriments, Peticions i Agraïments són:

2.1 Quantitat de queixes, suggeriments i agraïments

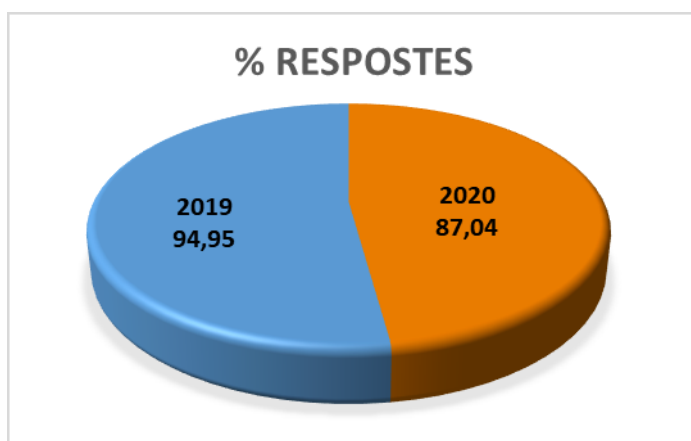
	2019	2020
Quantitat Total	915	756



Durant l'any 2020 s'han registrat un total de 756 queixes, suggeriments, agraïments i peticions d'informació o de servei a través del programa Q/S/P/A, cosa que suposa un decrement de 159 respecte de l'any 2019, quan se'n van registrar 915. Aquesta baixada del 17,37% s'ha de contextualitzar en el marc de la crisi sanitària provocada per la COVID-19 i que ha esdevingut en un any atípic, també, pel que es refereix a la participació activa de la ciutadania molinenca en aquest projecte.

2.2 Percentatge de respostes

	2019	2020
% Respostes	94.95	87.04

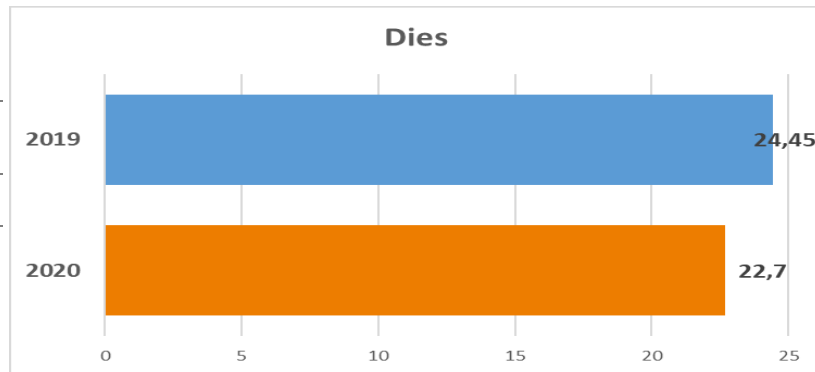


El percentatge de respostes enviades durant el 2020 ha disminuït fins al 87,04%. Tant els efectes colaterals patits per aquesta crisi sanitària sense precedents a la nostra societat com les dificultats i mancances de l'estructura tècnica de l'Ajuntament en alguns dels departaments, han repercutit, sens dubte, en el percentatge de respostes efectuades. D'altra banda, s'ha aconseguit baixar quasi en 2 dies el temps de resposta a la ciutadania.



2.3 Mitjana de temps de resposta en dies

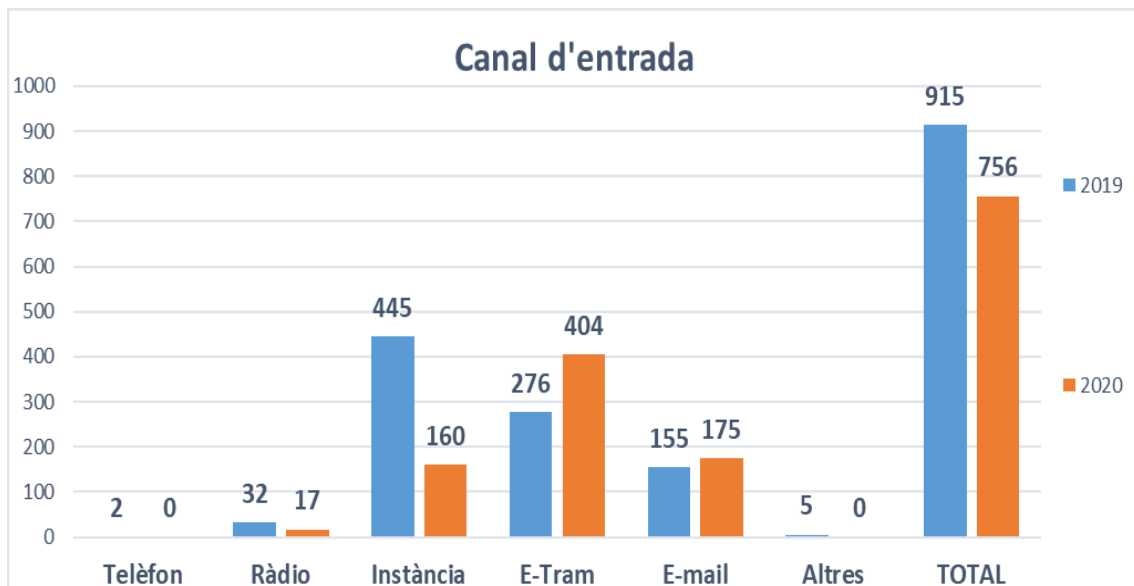
	2019	2020
Dies	24.45	22.7



Així, doncs, el temps a donar la resposta ha disminuït lleugerament en l'exercici del 2020, ja que ha passat de 24,45 dies emprats a contestar els vilatans i vilatanes en el 2019 a 22,7 dies l'any 2020. Tot i això, continuem estant fora del termini desitjat des de l'inici d'aquest projecte, que era donar resposta com a màxim en 15 dies.

2.4 Canal d'entrada

	Telèfon	Ràdio	Instància	E-Tram	C/e	D'altres	TOTAL
2019	2	32	445	276	155	5	915
2020	0	17	160	404	175	0	756



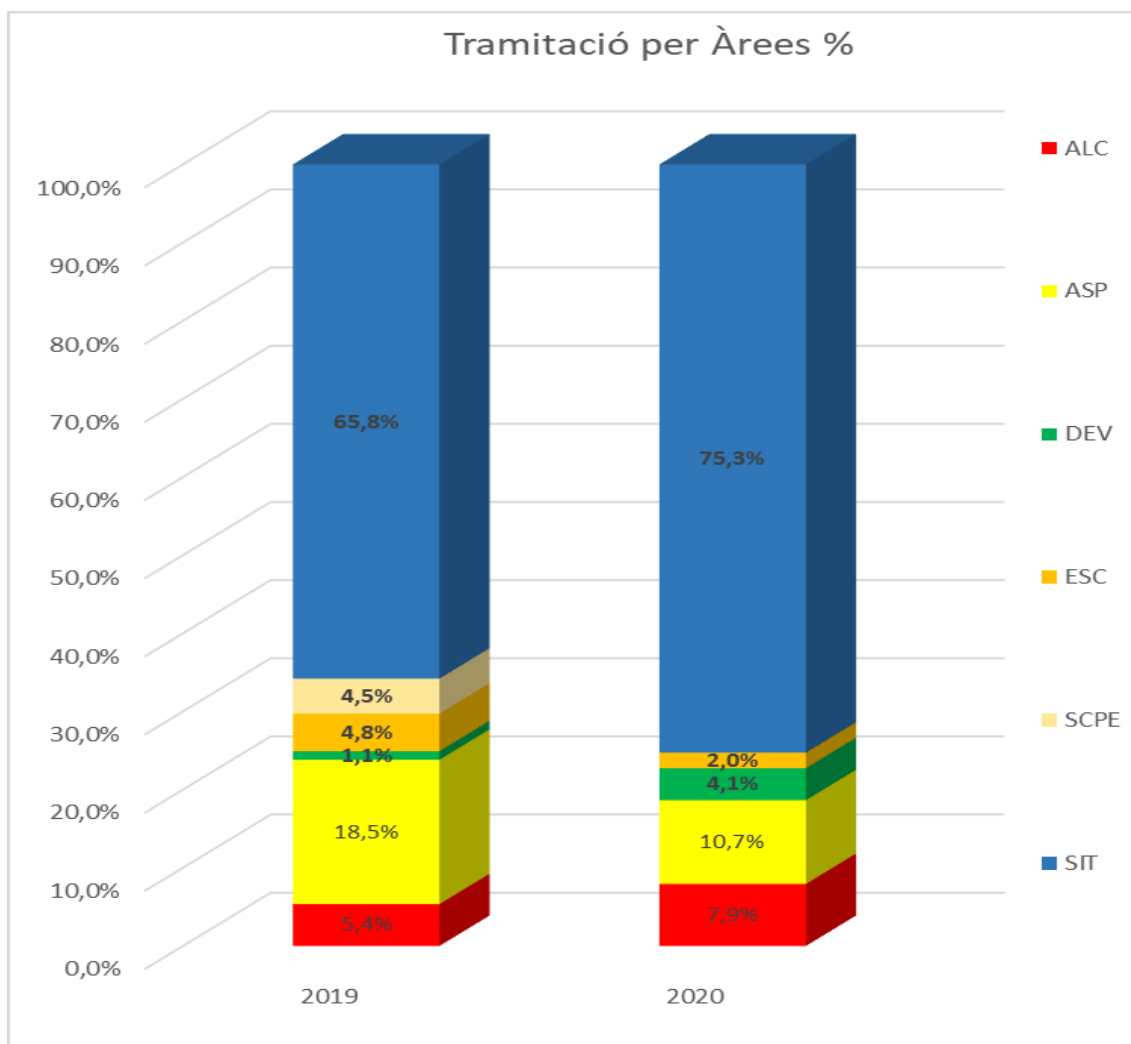
Durant el 2020, el canal on s'ha registrat el nombre més gran d'entrades ha estat l'**E-Tram**. Aquesta dada suposa un augment molt significatiu respecte al passat any **2019**, ja que de **276** s'ha passat a **404** l'any **2020**. Aquest increment és degut, principalment, al canvi de relació existent durant aquest temps de pandèmia entre ciutadania i les administracions públiques, quan la comunicació telemàtica ha guanyat molt terreny. De la resta de mitjans, cal destacar una baixada molt significativa de les **instàncies**, pel

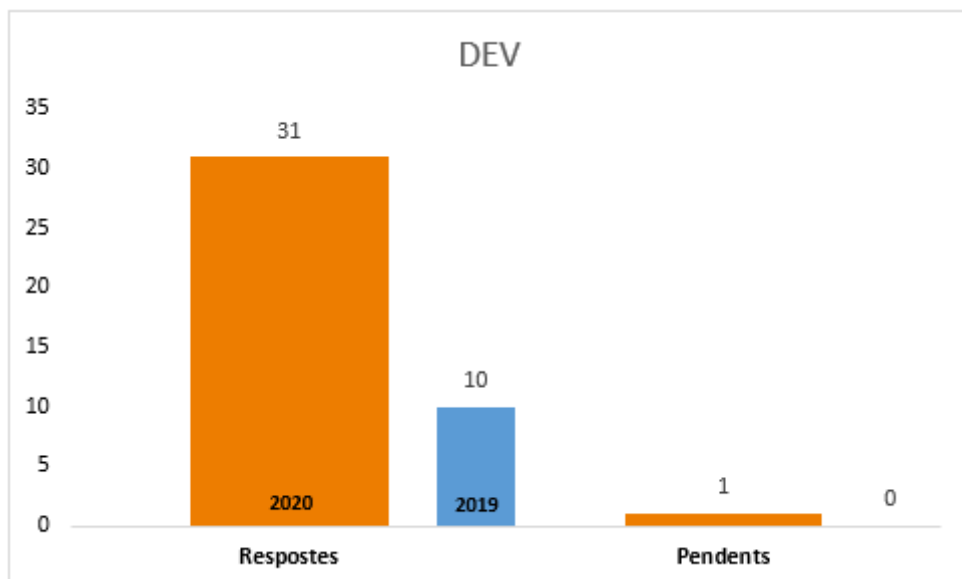
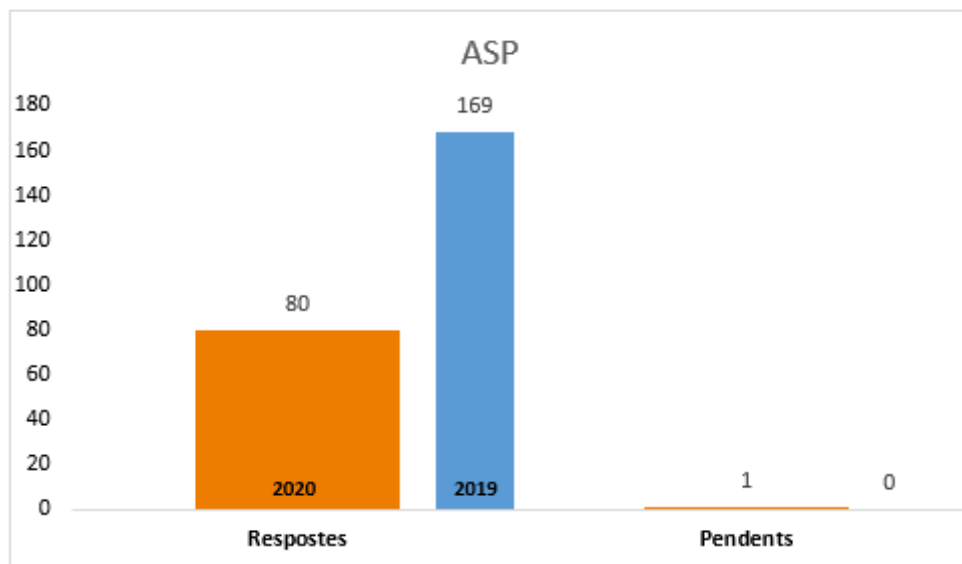
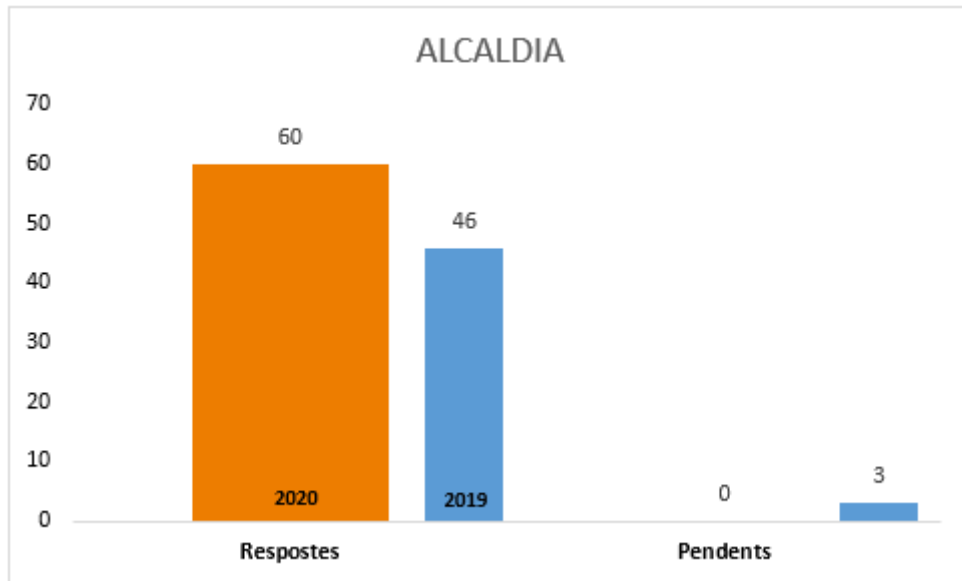


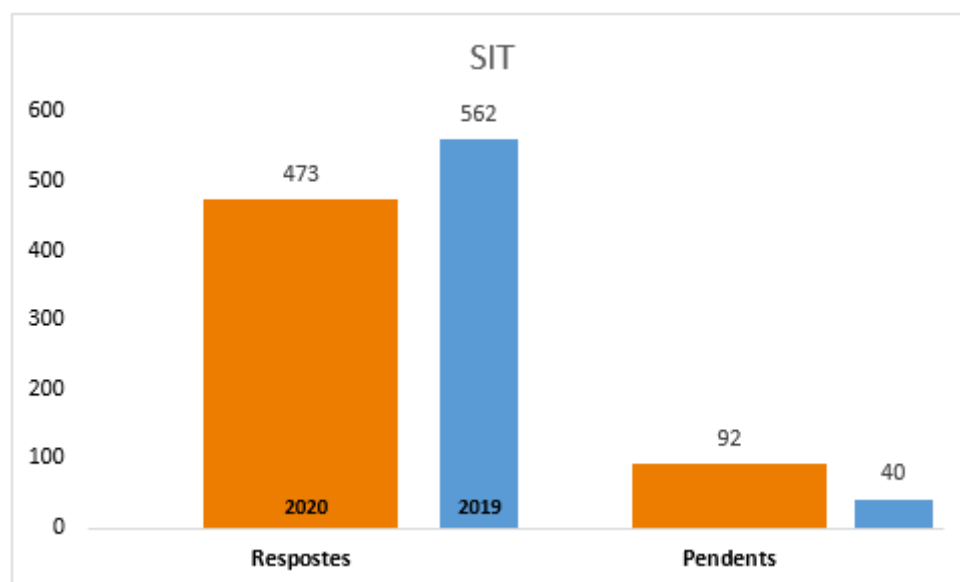
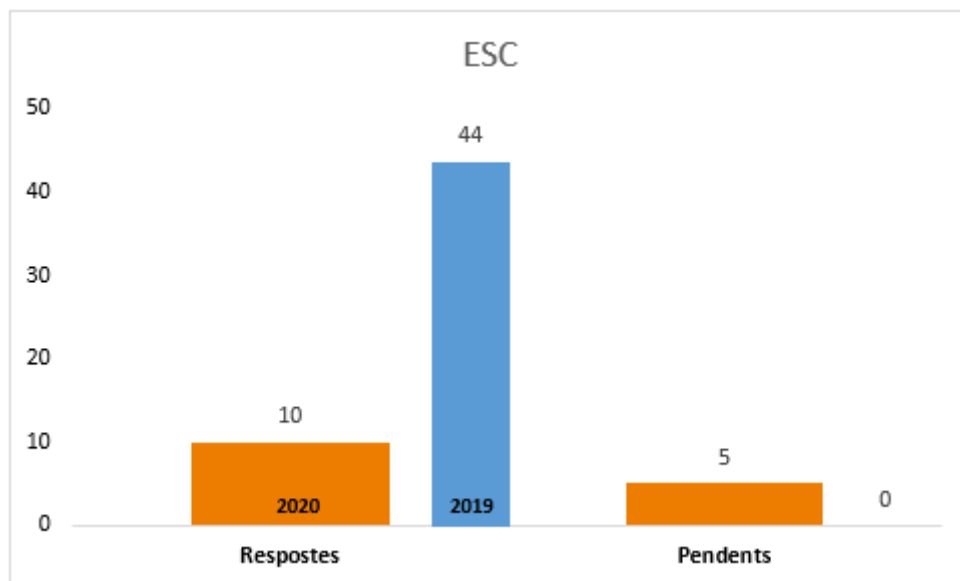
fet que l'atenció presencial no va existir durant els mesos més forts de la pandèmia. Es veu un lleuger augment via **correu electrònic**, que ha passat de **155** entrades l'any **2019** a **175** l'any **2020**, seguint aquesta línia d'augment de comunicació telemàtica a què ens ha portat, irremeiablement, aquesta crisi sanitària. Finalment, la participació a través del canal de **Ràdio Molins de Rei** també ha disminuït per la cancel·lació de l'espai "Preguntes a l'alcalde" durant els primers mesos de la pandèmia.

2.5 Tramitació per àrees

Àrea	2019			2020		
	Total	Tramitades	Pendents	Total	Tramitades	Pendents
ALC	49	46	3	60	60	0
ASP	169	169	0	81	80	1
DEV	10	10	0	31	31	1
ESC	44	44	0	15	10	5
SCPE	41	40	1	0	0	0
SIT	602	562	40	569	473	92
TOTAL	915	871	44	756	654	99





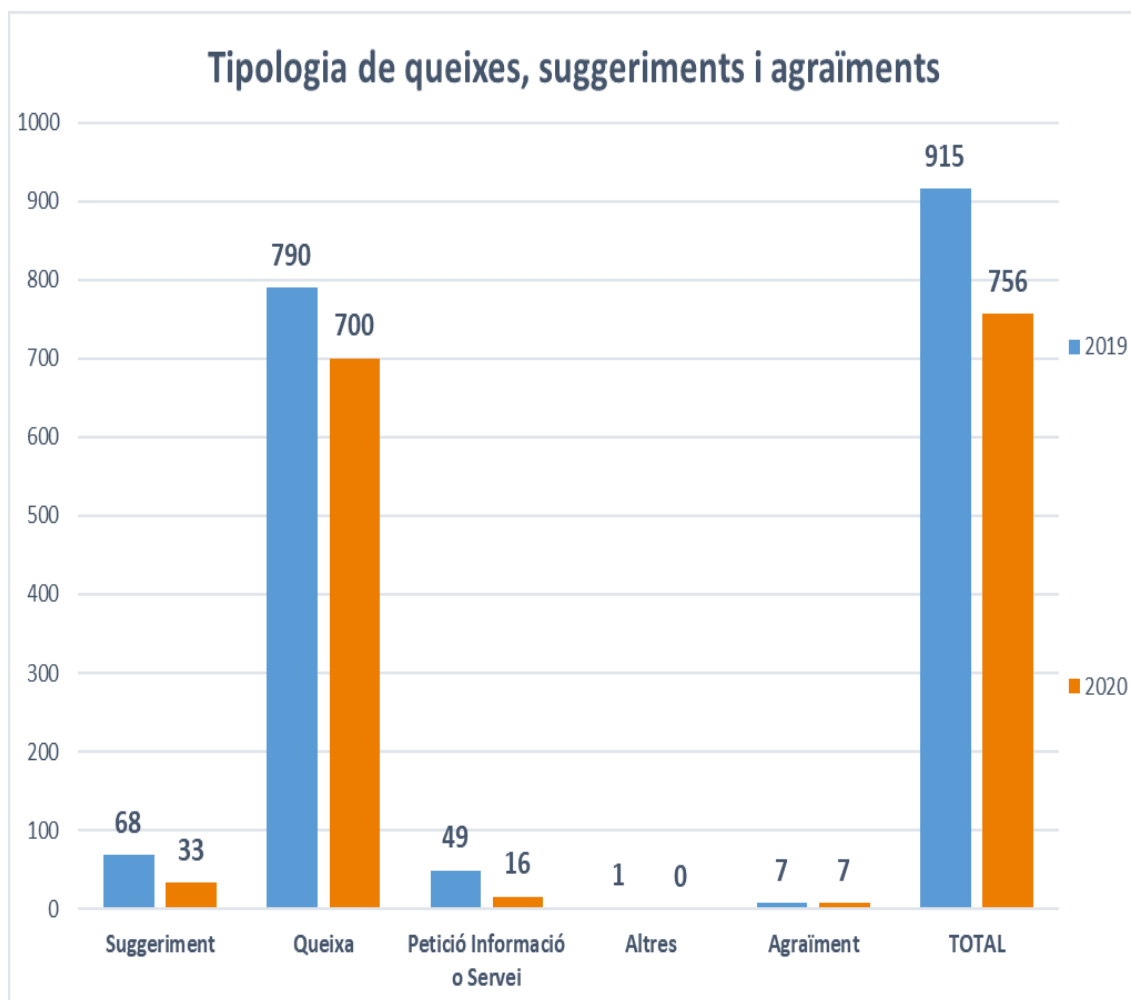


L'Àrea de Sostenibilitat i Territori (569 entrades, el 75,3% del total) és la que continua tenint el nombre màxim de queixes, suggeriments, peticions i agraiments. En segon lloc continua estant l'Àrea de Serveis a les Persones, **amb 81 entrades, el 10,70% del total**. La segueix l'Alcaldia, **amb 60 entrades, el 7,9% del total**. Finalment hi hauria l'Àrea de Desenvolupament Estratègic de Vila, **amb 31 entrades, el 4,1% del total**, i l'Àrea de Serveis Centrals i Economia, **amb 15 entrades, el 2% del total**. Aquestes dues últimes àrees, durant el segon semestre del 2019 i durant els dos primers mesos de l'any 2020, s'agrupaven en una àrea conjunta anomenada SCPE (Serveis Centrals i Promoció de Vila).



2.6 Tipologia de queixes, suggeriments i agraïments

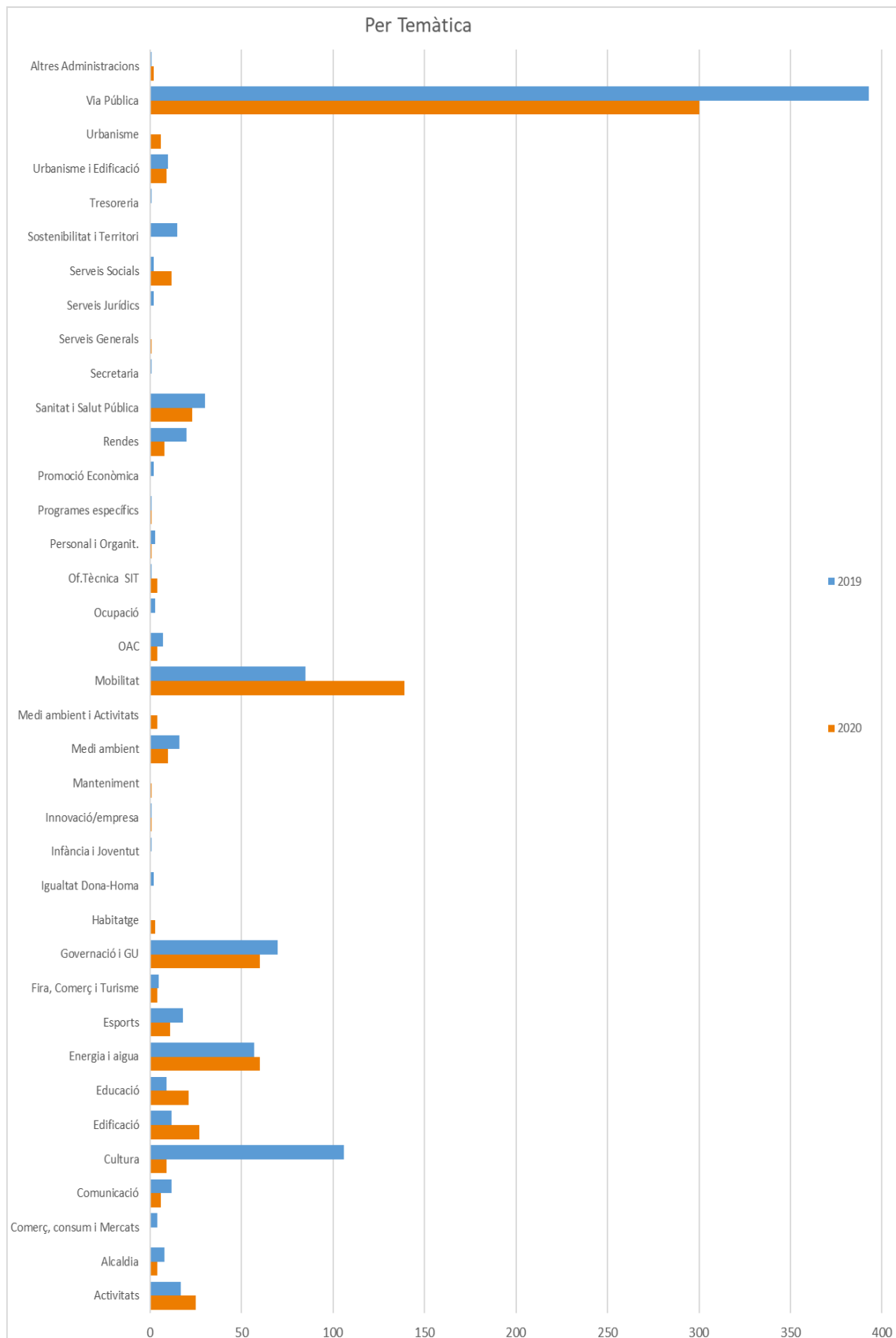
	2019	2020
Suggeriment	68	33
Queixa	790	700
Petició d'informació o servei	49	16
D'altres	1	0
Agraïment	7	7
TOTAL	915	756



Durant el 2020, la tipologia amb més entrades de queixes, suggeriments, peticions i agraïments han estat, principalment, les **queixes**, que suposen un decrement de l'11,4% en relació amb l'any 2019. Pel que fa referència als **suggeriments** i **peticions d'informació i/o serveis**, aquest decrement és molt més acusat, ja que es passa a un 51,5% i un 67,3%, respectivament, durant l'any 2020.



2.7 Per temàtica





	2019	2020
Activitats	17	25
Alcaldia	8	4
Comerç, consum i mercats	4	
Comunicació	12	6
Cultura	106	9
Economia i SG		
Edificació	12	27
Educació	9	21
Energia i aigua	57	60
Esports	18	11
Fira, Comerç i Turisme	5	4
Governació i GU	70	60
Habitatge		3
Igualtat Dona-Home	2	
Infància i Joventut	1	0
Informàtica		
Innovació/Empresa	1	1
Intervenció		
Manteniment		1
Medi Ambient	16	10
Medi Ambient i Activitats		4
Mobilitat	85	139
OAC	7	4
Ocupació	3	
Of. Tècnica SIT	1	4
Personal i Organit.	3	1
Programes específics	1	1
Promoció Econòmica	2	
Rendes	20	8
Sanitat i Salut Pública	30	23
Secretaria	1	
Serveis Generals		1
Serveis Jurídics	2	0
Serveis Socials	2	12
Sostenibilitat i Territori	15	
Tresoreria	1	
Urbanisme i Edificació	10	9
Urbanisme		6
Via Pública	393	300
Altres Administracions	1	2
Total	915	756

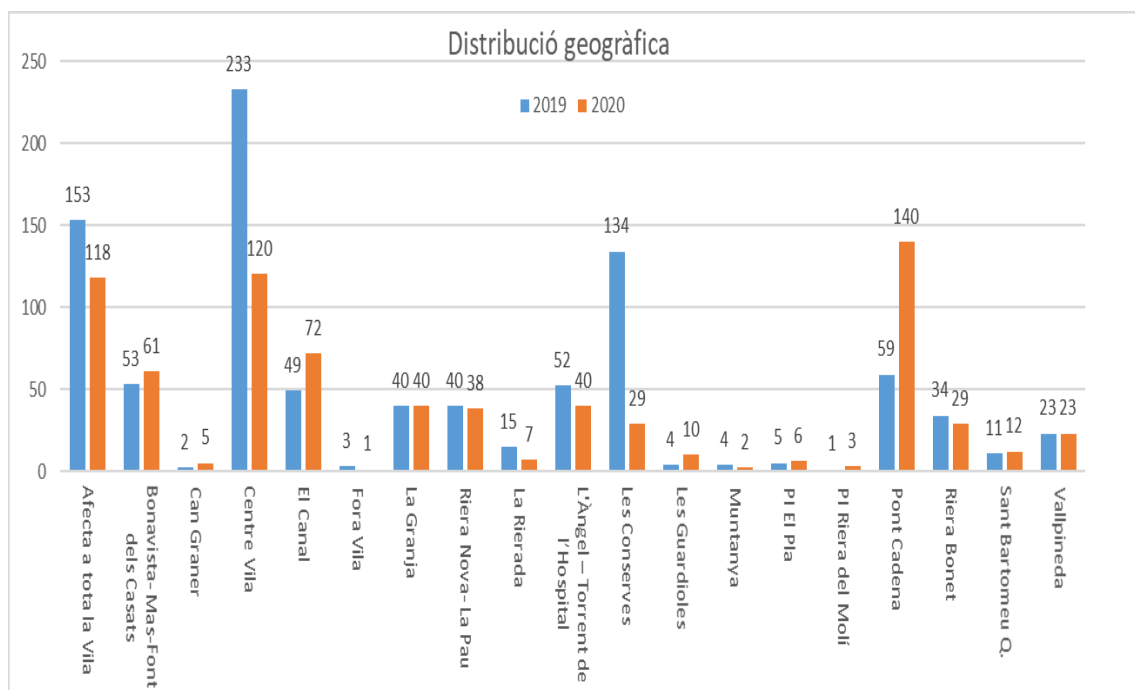


Via Pública és la temàtica que continua amb el nombre més elevat d'incidències. La temàtica que augmenta aquest 2020 de manera significativa és **Mobilitat**, que passa de **85** l'any **2019** a **139** durant l'any **2020**. Això es degut, per una banda, a 79 queixes relacionades amb la mateixa qüestió: concretament, amb la recuperació del sentit de circulació de diversos carrers que havien variat durant les obres de la carretera realitzades l'any 2019 al barri Pont de la Cadena. D'altra banda, tot i que de manera menys nombrosa, hi ha 12 queixes sobre les molèsties ocasionades per la desviació de trens de mercaderies i el seu pas per la vila durant el període d'obres del Corredor del Mediterrani.

D'altra banda, les incidències relacionades amb **Cultura** baixen dràsticament. Recordem que l'augment de l'any 2019 va ser com a conseqüència de 76 queixes referents a les molèsties ocasionades per diferents activitats culturals realitzades a la plaça de la Llibertat, del barri de Centre Vila.

2.8 Distribució geogràfica

	2019	2020
Afecta tota la vila	153	118
Bonavista-Mas-Font dels Casats	53	61
Can Graner	2	5
Centre Vila	233	120
El Canal	49	72
Fora vila	3	1
La Granja	40	40
Riera Nova-La Pau	40	38
La Rierada	15	7
L'Àngel – Torrent de l'Hospital	52	40
Les Conservees	134	29
Les Guardioles	4	10
Muntanya	4	2
P.I. El Pla	5	6
P.I. Riera del Molí	1	3
Pont de la Cadena	59	140
Riera Bonet	34	29
Sant Bartomeu de la Q.	11	12
Vallpineda	23	23
TOTAL	915	TOTAL 756



L'assignació d'una queixa per barri no s'ha fet segons el domicili de la persona, entitat o empresa, sinó segons l'indret a què es refereix la comunicació.

Així, podem dir que les incidències registrades al barri **Pont de la Cadena** han augmentat significativament en relació amb l'any passat. Això és degut tant a les queixes múltiples comentades anteriorment sobre el canvi de circulació de diversos carrers d'aquest barri, una vegada realitzades les obres de la primera fase de l'avinguda Barcelona, com a altres queixes, tot i que en un nombre menor, referents a la poda d'arbres ubicats a la plaça Poeta Joan Vallés i Vila del mateix barri.

D'altra banda, les incidències relacionades amb els barris de **Centre Vila i les Conserves** han disminuït exponencialment en relació amb l'any 2019. Tal com ja vam explicar en l'anterior memòria del Projecte de Queixes, Suggeriments, Peticions i Agraïments de l'any 2019, va existir un augment de queixes relacionades tant amb les molèsties ocasionades per les activitats culturals realitzades a la plaça de la Llibertat (Centre Vila) com pels problemes ocasionats per humitats al local de l'A.V. les Conserves (barri de les Conserves). Aquestes queixes presentades per nombroses persones van fer augmentar el nombre entrat en aquests dos barris esmentats.

A la resta de barris, el nombre d'entrades registrades no presenta diferències significatives respecte a l'any 2019.



2.9 Conclusió

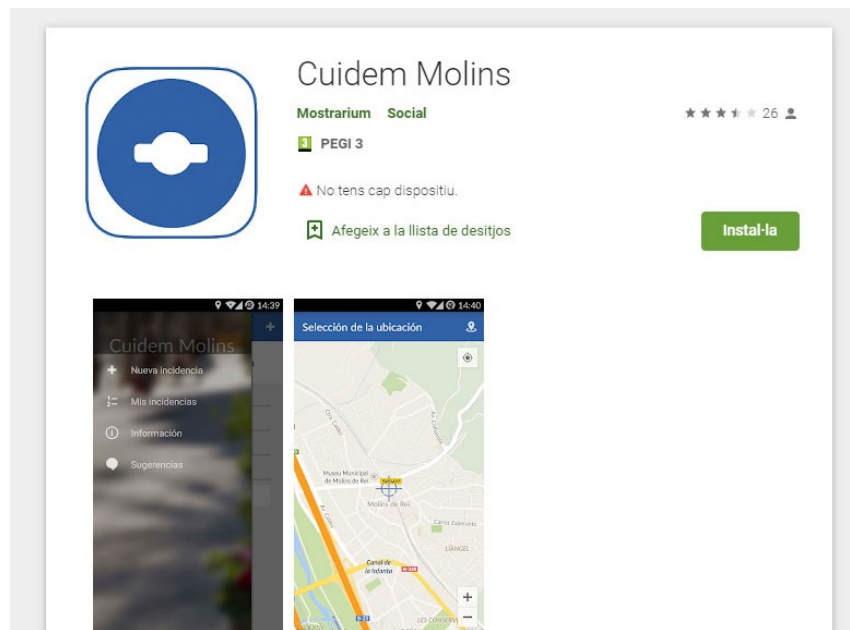
Amb tot el que s'ha exposat podem concloure que l'impacte de la COVID-19 s'ha reflectit clarament en la memòria del Projecte de Queixes, Suggeriments, Peticions i Agraïments de l'any 2020, tant pel que fa referència al percentatge total d'entrades, que ha disminuït en un 17,37 % en relació amb l'any 2019, com pel tancament de l'atenció presencial durant els mesos més forts de la pandèmia, concretament des del 16 de març del 2020 fins al 29 de maig del 2020, fet que ha portat que disminueixin les instàncies en un 64%, si ho comparem amb el 2019.

Tot i aquests condicionants, podem dir que la consolidació del programa Q/S/P/A és una realitat, ja que, tot i les circumstàncies, els ciutadans han continuat confiant en el projecte. Per altra banda, el rigor i la qualitat del contingut de les respostes dels serveis municipals en la resolució dels assumptes, que hi han permès mantenir, alhora, la credibilitat.

Finalment, els missatges boca-orella en una població de les dimensions de Molins de Rei també tenen una important influència en aquesta consolidació.

3. Resum de dades APP “APP Cuidem Molins” 2020

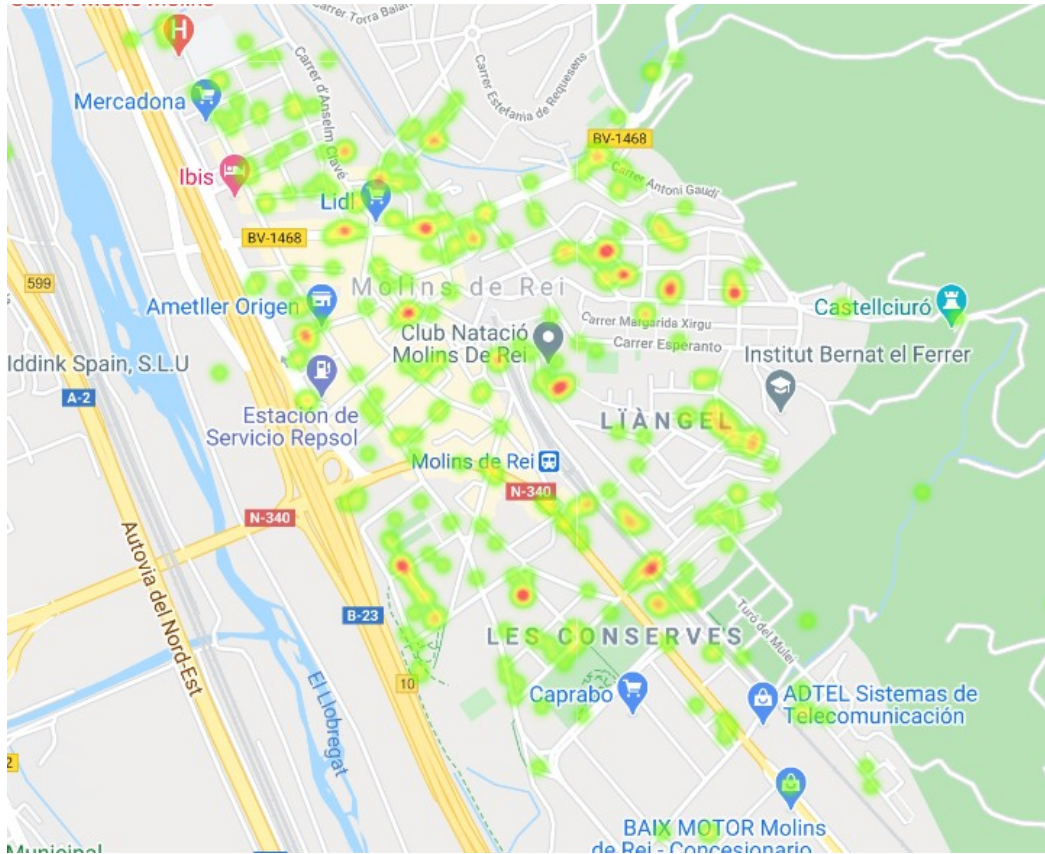
L'APP “Cuidem Molins” està dedicada a afers de via pública, neteja, parcs i jardins i enllumenat. Actualment, segons l'aplicació de Play Store, aquesta aplicació ha tingut més de 1.000 descàrregues.





3.1 Nombre d'enregistraments de l'APP

Durant l'any 2020 s'han registrat un total de 463 incidències amb la següent distribució geogràfica:



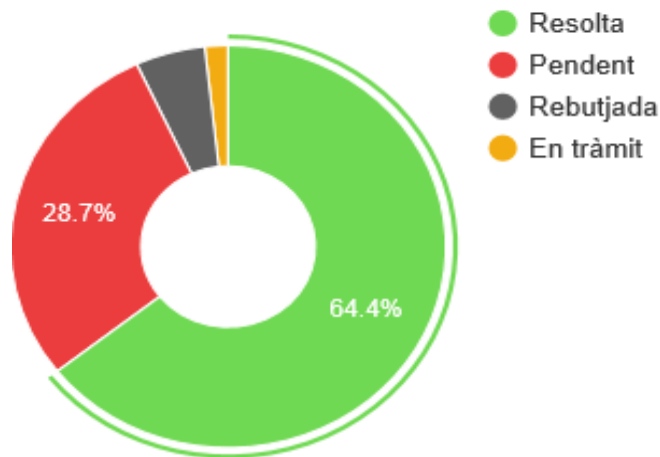
* Font: APP Cuidem Molins. L'aplicació, actualment, no permet proporcionar dades absolutes ni relatives per barri



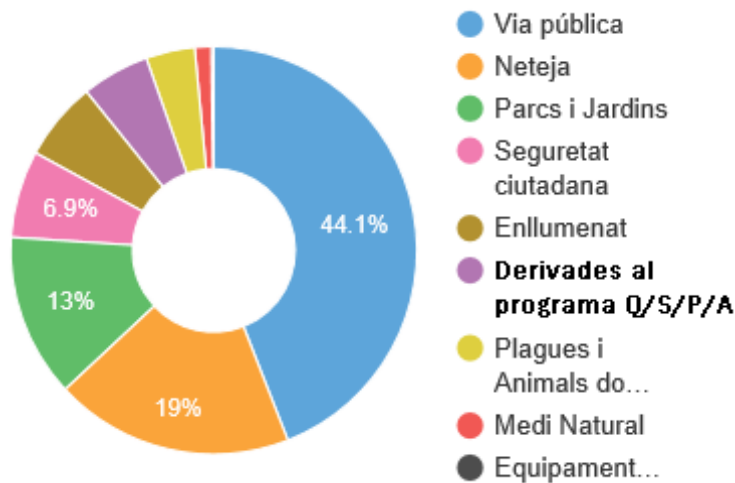
Nombre d'incidències resoltes i rebutjades

D'un total de 463 incidències, se n'han pogut respondre 298, que suposen un 64,4 %; se n'han rebutjat 24 per manca de dades, corresponents a un 5,8 %; 133 han quedat pendents de contestar, que corresponen a un 28,7%, i en estat de tràmit, 8 incidències, que fan referència a l'1,70%.

Estats



3.2 Temàtica de les matèries registrades



204 entrades, amb un 44,1 % en Via Pública

88 entrades, amb un 19% en Neteja

60 entrades, amb un 13% en Parcs i Jardins

32 entrades, amb un 6,9 % en Seguretat Ciutadana

29 entrades, amb un 6,3 % en Enllumenat

25 entrades, amb un 5,4 % en Queixes i Suggeriments

18 entrades, amb un 3,9% en Plagues i Animals

6 entrades, amb un 1,3% en Medi Natural



En relació amb el 2019, hem passat de 638 a 463 incidències aquest any 2020. Això suposa un decrement significatiu de 175 incidències, que suposen un 27% menys d'aquestes incidències anotades aquest any 2020 a l'APP. Tal com hem fet referència durant diverses vegades en la part explicativa de la memòria corresponent al Programa de Queixes, Suggeriments, Peticions i Agraïments, aquesta davallada, també, de les incidències entrades per aquest circuit té molt a veure amb les circumstàncies viscudes durant la pandèmia, en concret, amb el confinament domiciliari, que ha propiciat, en aquest cas, la manca d'observació directa dels vilatans i vilatanes en la via pública sobre diferents problemàtiques existents a la via pública.

Pel que fa referència a la important disminució de les incidències **respostes**, es passa d'un 81,80% de l'any 2019 a un 64,4 % de l'any 2020. Aquesta disminució està relacionada, en gran mesura, amb les incidències **pendents** de resposta, a causa de la manca de resposta dels serveis de Via Pública i Parcs i Jardins. En menor mesura, també influeixen les incidències **rebutjades** per manca de dades i les que s'han quedat en l'estat de **tràmit** (pendents que el ciutadà acabés d'enviar la informació necessària per elaborar la resposta).

3.3 Conclusions

L'impacte de la COVID-19 i la consegüent davallada en el nombre d'incidències registrades a través de l'APP es veu molt més que a l'apartat referit del Programa de Queixes, suggeriments, Peticions i Agraïments, ja que aquest canal d'entrada està directament relacionat amb l'observació directa i la gent no va poder sortir al carrer durant els tres mesos de confinament domiciliari que va suposar el primer estat d'alarma i, tal com hem dit en l'apartat 3.2, va disminuir aquesta observació directa del ciutadà i/o ciutadana envers les incidències existents a la via pública.



4 Resum del Síndic 2020

El nombre d'entrades de les queixes traslladades des del Síndic de Greuges durant l'any 2020 ha estat de 19, xifra molt inferior a l'any anterior, per un expedient acumulat fruit de les molèsties ocasionades per les activitats culturals realitzades a la plaça de la Llibertat de la nostra vila. L'any 2020, la majoria de queixes han estat relacionades amb la gestió de l'arbrat i la jardineria, i també amb malestar pel tribut metropolità. D'aquestes 19 queixes, se n'han finalitzat 17 i tancat amb un temps de resposta mig de 178,20 dies.

Temàtiques del 2020:

Polítiques socials (Infància i Adolescència)	2
Administració pública i tributs	6
Polítiques territorials (Medi Ambient)	7
Polítiques territorials (Urbanisme i Mobilitat)	3
Consum	1

Temàtiques entrades altres anys i tancades el 2020:

Polítiques socials (Infància i Adolescència/Salut)	1
--	----------

5 Conclusions i propostes del Projecte de Queixes, Suggeriments, Peticions i Agraïments

Com a balanç del Projecte de Queixes, Suggeriments, Peticions i Agraïments, hem de dir que ha existit una davallada del nombre de registres entrats tant pel programa de Q/S/P/A com dels entrats per l'APP "Cuidem Molins".

Pel que fa referència a les respostes donades a la ciutadania, a través del programa de Q/S/P/A ha existit una lleugera davallada i aquesta ha estat molt més àmplia per les respostes donades des de l'APP. Durant aquesta memòria s'ha explicat a bastament els motius que han portat aquests resultats durant l'exercici 2020.

D'altra banda, continuem amb la ferma aposta per situar aquests espais de relació ciutadana com un dels eixos bàsics de la política municipal. Volem contribuir a fomentar la corresponsabilitat en els afers públics i, per això, en primer lloc escoltem i recollim les opinions de les persones. Cal avançar en el camí d'una democràcia més participada, en la qual s'enforteixin els drets socials, polítics i econòmics, i també els deures de tots i de totes per garantir una vila més cívica i més cohesionada socialment i territorialment.



Sobre la informació d'aquesta memòria de **l'any 2020** podem afirmar que:

- a) El Projecte de Queixes, Suggeriments, Peticions i Agraïments s'ha vist afectat per la pandèmia ocasionada per la COVID-19. Tot i això, ha existit una lleugera disminució del temps mig de resposta en 22,7 dies. Com em tots els anys anteriors, no ha estat possible assolir l'objectiu de respondre al ciutadà en menys de 15 dies en el programa de Q/S/P/A.
- b) Es continuen mantenint els principals eixos qualitatius en les respostes: dades verídiques, informació entenedora i comprensible, respecte al vilatà i vilatana, crida a la corresponsabilitat del vilatà i vilatana en els afers públics, agraïment per la col·laboració en la millora de la vila i donar elements de reflexió al vilatà o vilatana que fa plantejaments amb poca correcció respecte a altres ciutadans, treballadors públics, polítics, institucions públiques o privades.
- c) Des de l'Ajuntament de Molins de Rei es continua treballant per millorar aquest projecte i per facilitar la seva accessibilitat tant de manera presencial, a través de l'OAC, com telemàtica. Tots els canals d'entrada del programa de Q/S/P/A formen part d'un sistema unificat gestionat de manera única.
- d) La determinació de les matèries no s'ha concretat segons el model de cartipàs, sinó de la matèria en si, a fi de disposar d'una base per fer comparatives a llarg termini.
- e) L'alt grau d'accessibilitat del programa de Q/S/P/A, que potencia diversos canals de comunicació ciutadana amb l'Administració, contrasta amb les dificultats que es troba aquesta Administració per conèixer les dades bàsiques de l'administrat per tal de poder-nos comunicar amb ell i respondre les queixes, suggeriments, peticions i agraïments. Això és perquè en molts casos no es proporcionen les dades necessàries per fer-ho o bé les queixes són anònimes o anonimitzades. Aquests casos no es responen.

Molins de Rei, 13 d'abril de 2021

Ainoa García Ballestín
Regidora d'Atenció a la Ciutadania



*Document elaborat per: Rocío Tiendas
Revisió del document: Assessora d'Alcaldia
Aprovació del document: Regidora de Participació Ciutadana*