



**Ajuntament
de Molins de Rei**

Queixes, Suggeriments, Peticions i Agraïments

Memòria del projecte – Exercici 2021



Índex

1. Introducció
2. Programa de Q/S/P/A: Resum de dades 2021 i comparativa amb 2020
 - 2.1 Nombre d'entrades rebudes
 - 2.2 Percentatge de respostes
 - 2.3 Mitjana de temps de resposta
 - 2.4 Canal d'entrada
 - 2.5 Distribució per àrees
 - 2.6 Distribució per temes
 - 2.7 Distribució geogràfica
 - 2.8 Tipologia de les entrades
 - 2.9 Enquestes de valoració del servei
 - 2.10 Conclusions
3. Resum de dades APP "APP Cuidem Molins" 2021
 - 3.1 Nombre d'incidències rebudes
 - 3.2 Distribució segons estat de tramitació
 - 3.3 Distribució per àrees
 - 3.4 Comparativa amb el 2020
 - 3.5 Conclusions
4. Resum d'actuacions del Síndic de Greuges 2021
5. Annex



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 2021.

És el desè 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 2022. Com a novetat, en aquesta edició incorporem a aquesta memòria els resultats de les enquestes de valoració del programa de Queixes i Suggeriments.

L'Ajuntament de Molins de Rei treballa per la millora contínua dels serveis públics que posa a l'abast de la ciutadania. El Projecte de Queixes, Suggeriments, Peticions i Agraïments, que comprèn tres programes diferenciats: Queixes i Suggeriments, APP "Cuidem Molins" i Síndic de Greuges, és 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 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: 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 al programa de Queixes i Suggeriments arriben a través de diferents canals: instàncies presencials, correu electrònic, eTram, telèfon i Ràdio Molins de Rei. Enguany, han entrat al programa de **Q/S/P/A 632** incidències (entre tots aquests canals). Per mitjà de l'APP "**Cuidem Molins**", n'hem rebut 463 més. Comptant les 18 presentades al Síndic de Greuges, en total, en el **Projecte de Queixes, Suggeriments, Peticions i Agraïments** hi ha hagut **1.113 entrades**, més de mil comunicacions, opinions, mirades diferents relacionades amb l'espai públic i els serveis. Més de mil oportunitats d'interactuar amb la ciutadania i de fer de la nostra vila un lloc millor. Cal subratllar el to respectuós i de proposta de la majoria de comunicacions. En definitiva, les nostres convilatanes i els nostres 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.

Pel que fa a les eines utilitzades, ofereixen també beneficis diferents. Mentre l'ús d'un sistema ràpid i àgil com l'APP "**Cuidem Molins**" permet rebre i actuar amb molta immediatesa, els procediments de comunicació del sistema més tradicional de **Queixes, Suggeriments, Peticions i Agraïments** (correu electrònic, instància i d'altres) també possibiliten l'actuació tècnica municipal i poder oferir una detallada argumentació.

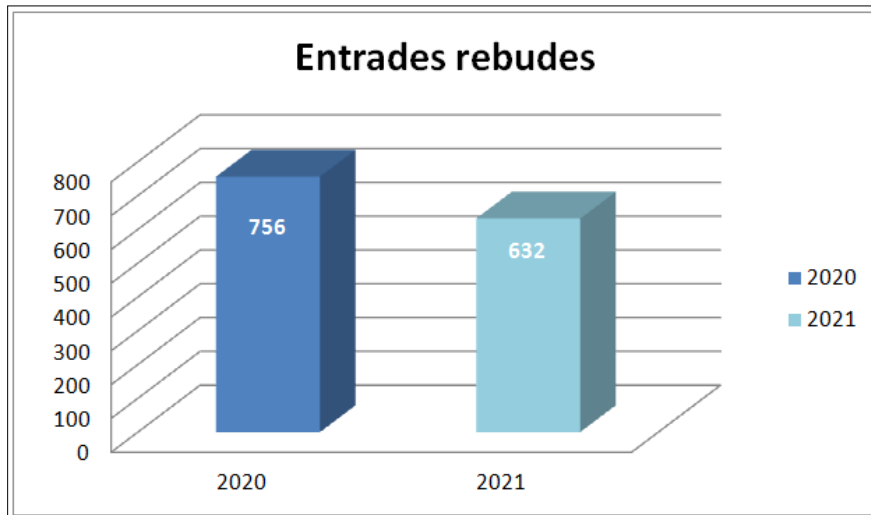
Ens proposem fomentar una ciutadania activa i socialment implicada. Aquest esforç participatiu de la comunitat molinenca, cada vegada més, serà correspost pel Govern de la vila, que vol afavorir que sigui possible un marc democràtic cada cop més obert a la participació. Fer més participada la nostra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



2. Programa de Q/S/P/A: Resum de dades 2021 i comparativa amb 2020

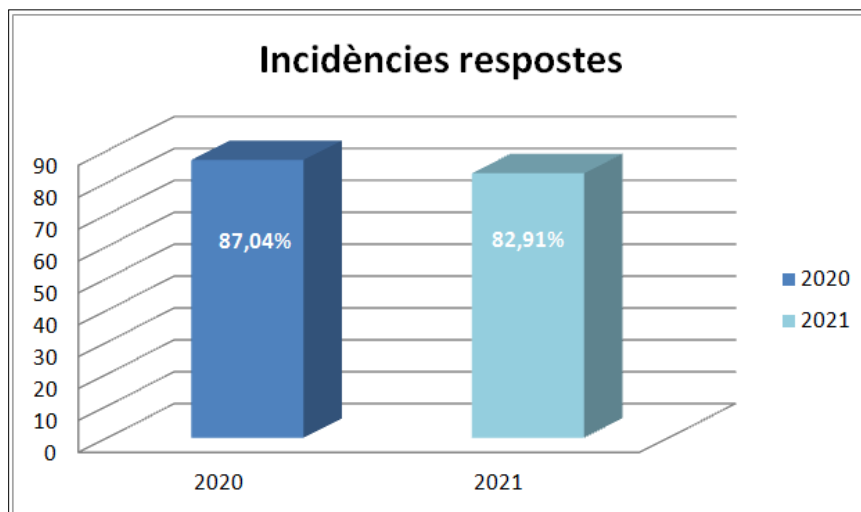
Les principals dades que podem extreure de l'anàlisi comparativa entre els anys 2021 i 2020 del programa de Queixes, Suggeriments, Peticions i Agraïments són:

2.1 Nombre d'entrades rebudes



El 2021 es van registrar un total de **632 queixes, suggeriments, agraïments i peticions d'informació o servei**, cosa que suposa un decrement de **124 entrades** respecte el 2020. Aquesta dada reflecteix un comportament que ja es va començar a observar l'any passat, quan la baixada en les entrades va ser de 159.

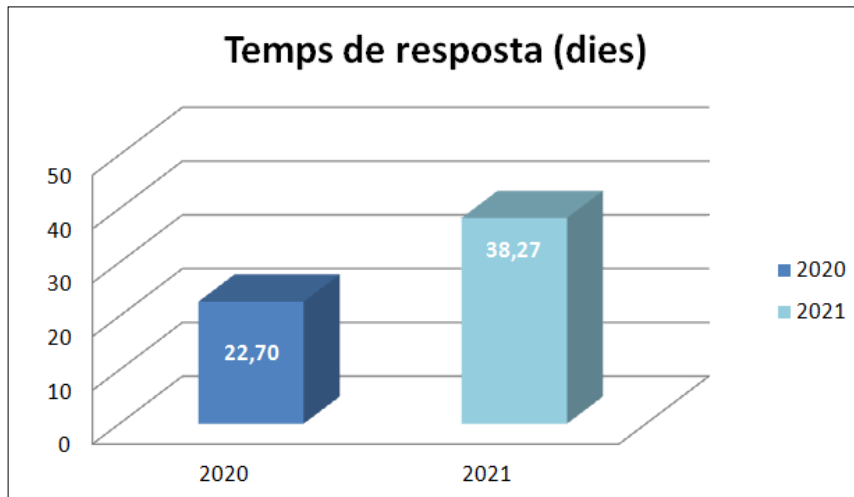
2.2 Percentatge de respostes





El percentatge de respostes va disminuir en poc més de 4 punts el 2021 respecte l'any anterior, a causa de les dificultats i mancances de l'estructura tècnica de l'Ajuntament en alguns dels departaments. El percentatge d'incidències tancades, doncs, va ser de gairebé el 83%.

2.3 Mitjana de temps de resposta



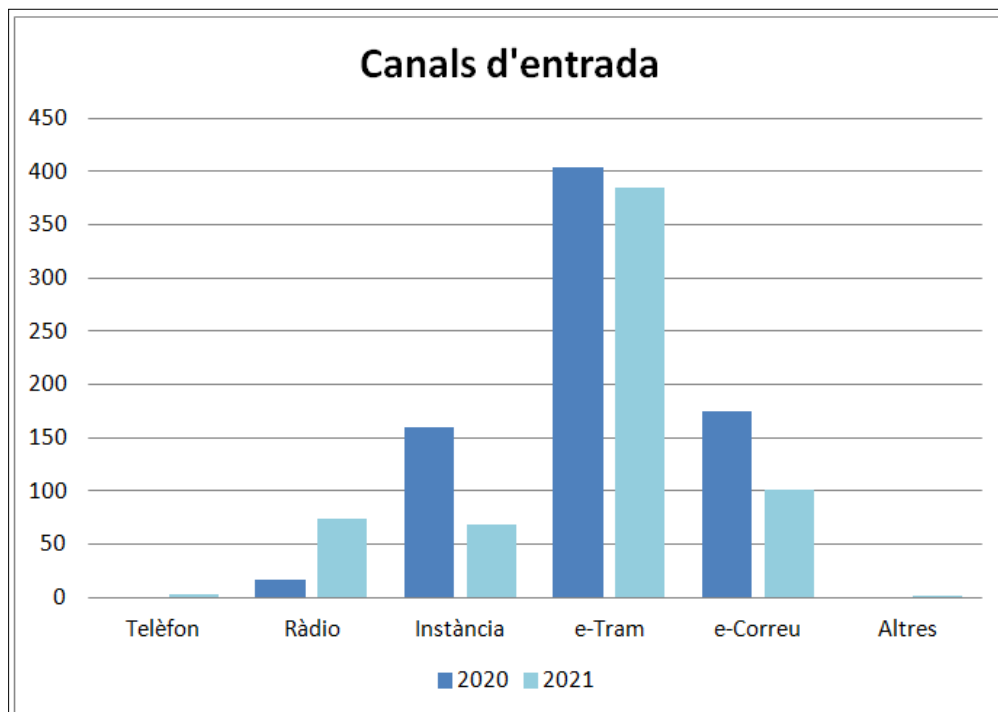
També el temps de resposta es va ressentir d'aquestes mancances abans esmentades, potser amb més força encara. Així, el nombre de dies que es trigava en contestar va passar de gairebé 23 dies al 2020 a ser de més de 38, al 2021. No obstant, i aquí és on s'evidencia el problema, si agafem les dades que teníem a mitjans de desembre de 2021, el nombre de dies de mitjana que es trigava en contestar era de 21,01.



2.4 Canal d'entrada

	Telèfon	Ràdio	Instància	e-Tram	c/e	Altres	TOTAL
2020	0	17	160	404	175	0	756
2021	3	74	68	385	101	1	632

Pel que fa al canal d'entrada, el que va registrar un major nombre de sol·licituds va ser, de nou, l'e-Tram, amb un lleuger descens, això sí, respecte el 2021. Segurament, aquest descens es deu al fet que, durant una part del 2020, durant el confinament, l'única manera que tenia la ciutadania de contactar amb l'ajuntament era per via telemàtica i per això, durant el 2020, les instàncies via e-Tram van créixer tant. Aquest 2021, amb l'atenció al públic normalitzada (tot i que mitjançant cita prèvia), les sol·licituds per e-Tram han caigut, mentre creixien d'altres com ara la ràdio municipal. Així, el canal que més ha augmentat, i amb diferència –tenint en compte que el total d'entrades ha baixat-, ha estat aquest: l'espai "Preguntes a l'alcalde", de Ràdio Molins de Rei, on la ciutadania pot informar, directament, l'alcalde de les seves peticions. Mentre al 2020 les entrades per aquesta via van ser 17, al 2021 van arribar a 74. Si bé és cert que, durant els primers mesos de la pandèmia, l'espai radiofònic es va cancel·lar, si comparem les dades amb el 2019, les entrades per aquest canal van ser de 32, fet que corrobora que l'espai de participació a la ràdio gaudeix de molta acceptació entre la ciutadania.

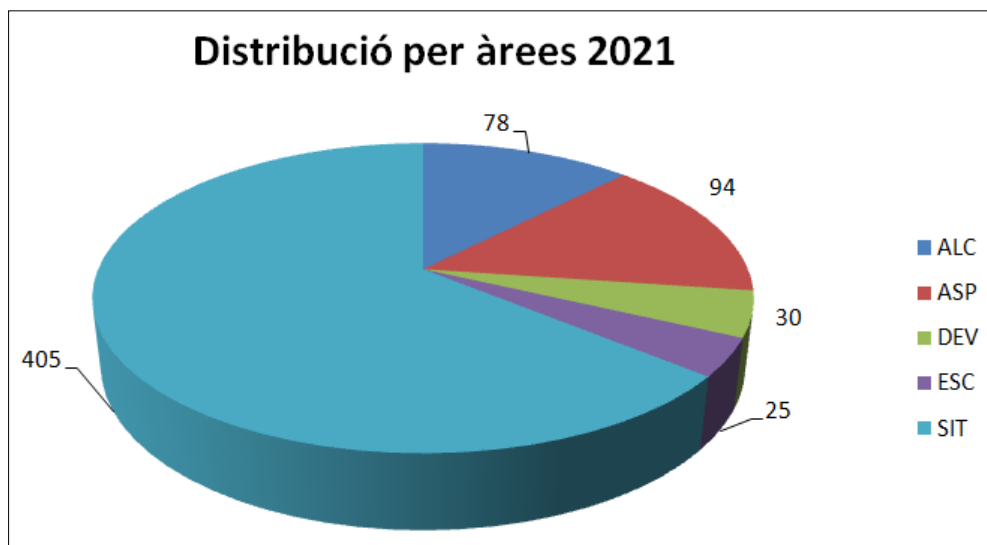


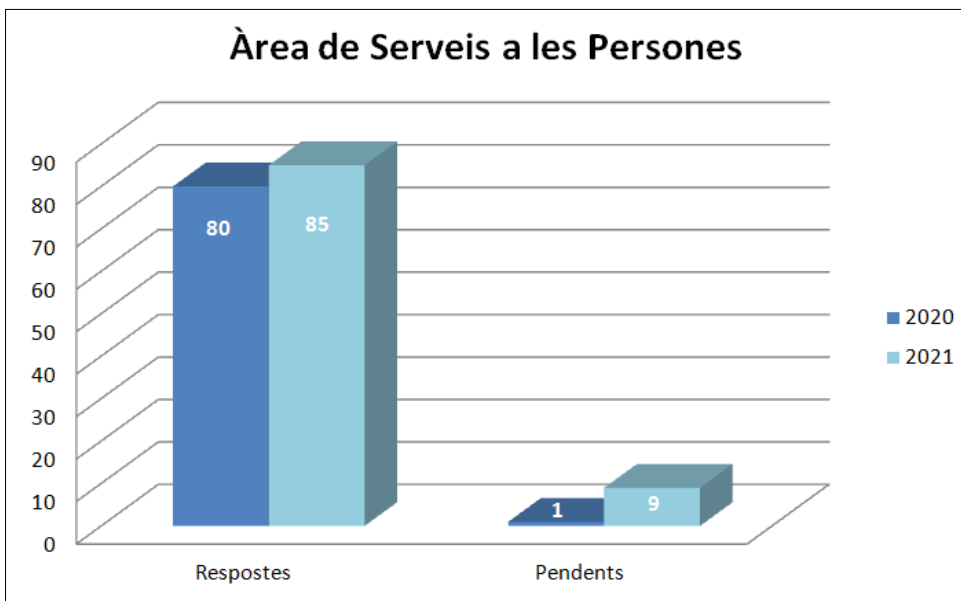
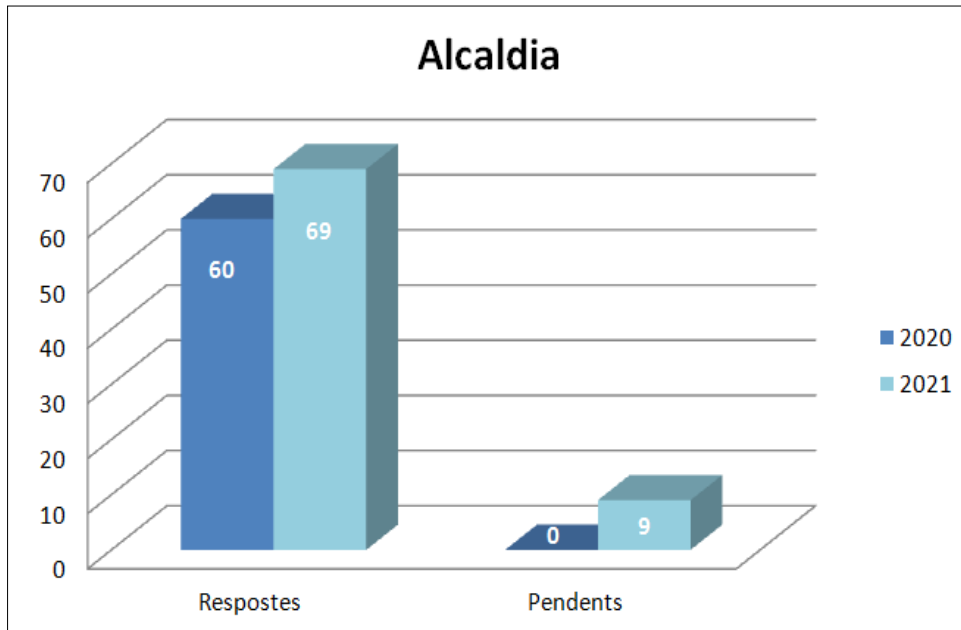


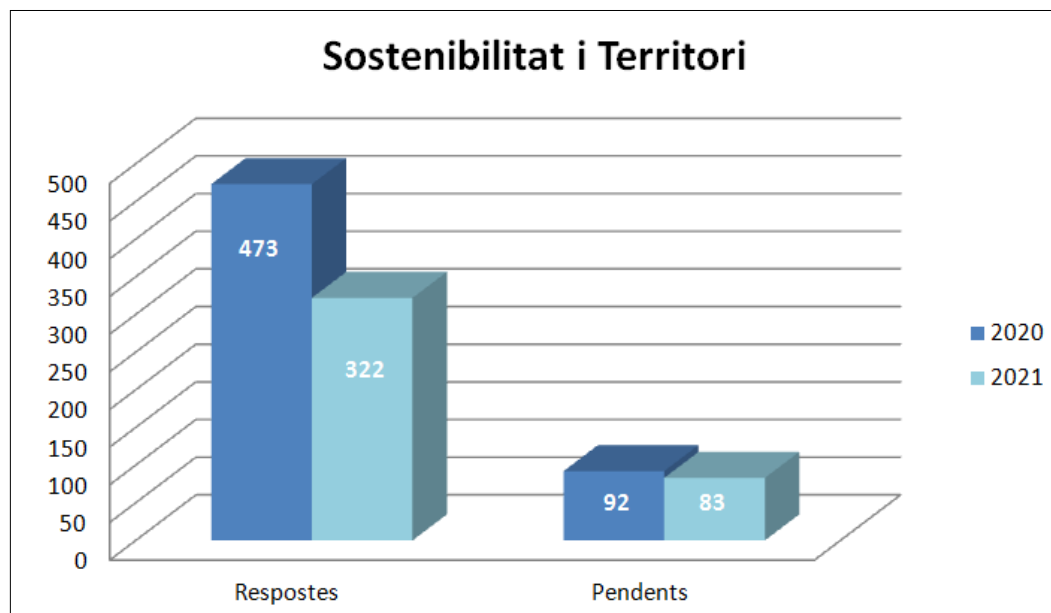
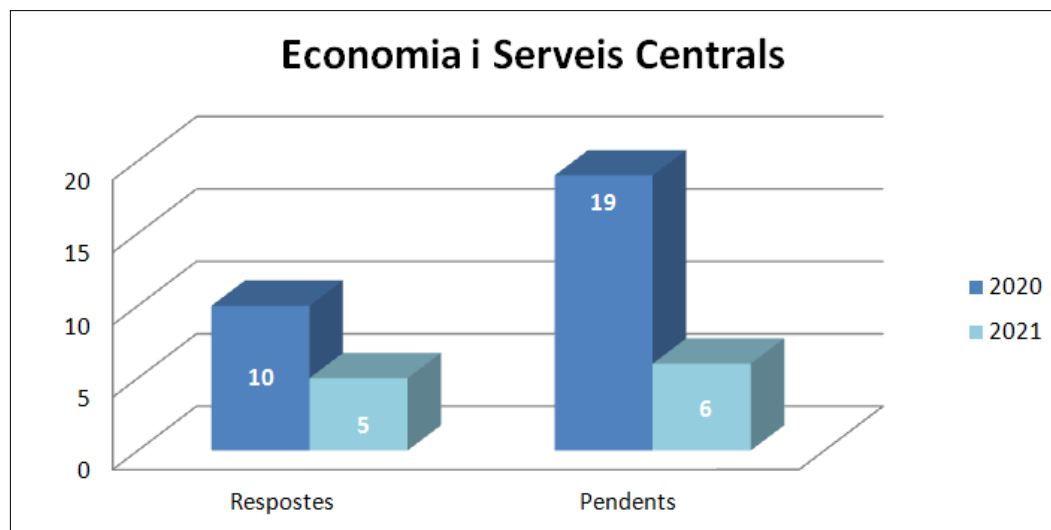
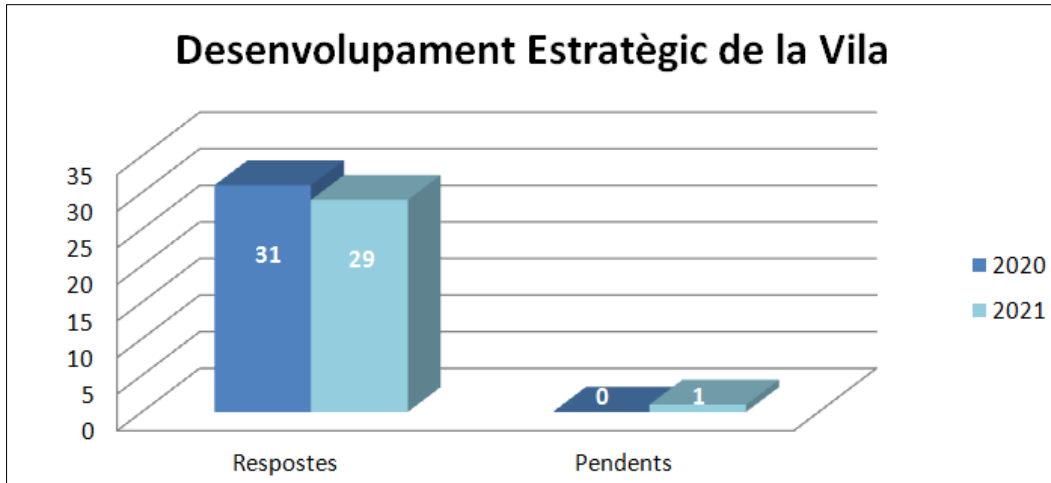
2.5 Distribució per àrees

Àrea	2020			2021		
	Tramitades	Pendents	Total	Tramitades	Pendents	Total
ALC	60	0	60	69	9	78
ASP	80	1	81	85	9	94
DEV	31	0	31	29	1	30
ESC	10	5	15	19	6	25
SIT	473	92	569	322	83	405
TOTAL	654	99	756	524	108	632

L'Àrea de Sostenibilitat i Territori (405 entrades, el 64,08% del total) continua sent la que concentra el nombre més alt de queixes, suggeriments, peticions i agraïments, tot i que ha experimentat un descens respecte el 2020, quan representava més del 75%. També concentra el major nombre de respostes pendents (83). En segon lloc, hi ha l'Àrea de Serveis a les Persones, igual que l'any anterior, en aquest cas amb un augment de les entrades, de les 81 (sobre 756) del 2020 a les 94 (sobre 632, o sigui el 14,87%) del 2021. D'aquestes, hi ha 85 tramitades (respostes) L'Àrea d'Alcaldia comprèn el 12,34% del total d'entrades, amb 78, de les quals 69 respostes i 9 pendents. L'any anterior aquesta àrea va rebre menys peticions, 60, però totes elles van quedar respostes. L'Àrea de Desenvolupament Estratègic de la Vila ocupa el quart lloc pel que fa a peticions rebudes, amb 30, de les quals 29 respostes; xifres molt similars a les de l'any 2020, amb 31 entrades, cap d'elles pendent de respondre. Finalment, l'àrea d'Economia i Serveis Centrals, va rebre al 2021 25 queixes, suggeriments, peticions d'informació o servei i agraïments, de les quals 19 van quedar resoltes i 6 pendents. Aquestes xifres milloren les de l'any anterior, quan van rebre 15 peticions, de les quals 10 van quedar resoltes i 5 pendents.

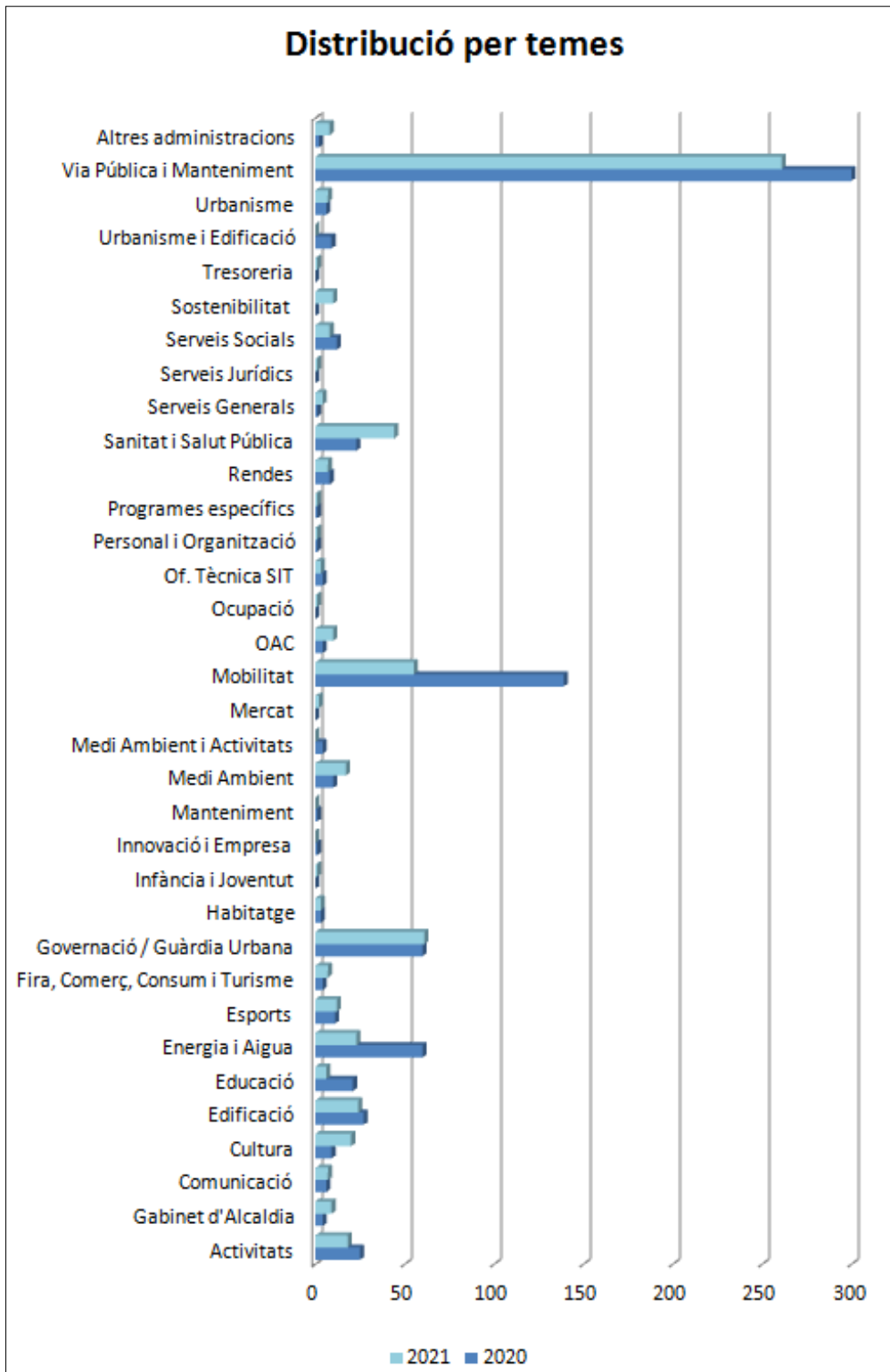








2.6 Distribució per temes





	2020	2021
ALCALDIA		
Alcaldia	4	9
Comunicació	6	7
Governació i GU	60	61
ÀREA DE SERVEIS A LES PERSONES		
Cultura	9	20
Educació	21	6
Esports	11	12
Igualtat Dona-Home	0	0
Infància i Joventut	0	1
Programes específics	1	1
Sanitat i Salut Pública	23	44
Serveis Socials	12	8
DESENVOLUPAMENT ESTRATÈGIC DE LA VILA		
Activitats	25	18
Fira, Comerç i Turisme	4	7
Innovació/Empresa	1	0
Mercat	0	2
Ocupació	0	1
Promoció Econòmica	0	0
ECONOMIA I SERVEIS CENTRALS		
Economia i SG	0	0
Informàtica	0	0
Intervenció	0	0
OAC	4	10
Personal i Organització	1	1
Rendes	8	7
Secretaria	0	0
Serveis Generals	1	4
Serveis Jurídics	0	1
Tresoreria	0	1
SOSTENIBILITAT I TERRITORI		
Edificació	27	24
Energia i aigua	60	23
Habitatge	3	3
Manteniment	1	0*
Medi Ambient	10	17
Medi Ambient i Activitats	4	0*
Mobilitat	139	55
Of. Tècnica SIT	4	3
Sostenibilitat i Territori	0	10
Urbanisme i Edificació	9	0*
Urbanisme	6	7
Via Pública	300	261
ALTRES ADMINISTRACIONS		
Total	756	632



Pel que fa a la distribució per temes, com sempre, i com és lògic, les corresponents a Via Pública i Manteniment són les que concentren el nombre més alt, amb molta diferència, tot i que al 2021 van experimentar un descens respecte el 2020 (de 300 a 261). Seguidament, apareixen les entrades relacionades amb Guàrdia Urbana i Governació (61 al 2021, 60 al 2020). Un altre habitual són les queixes i propostes referents a Mobilitat, tot i que el 2021 van patir una caiguda important: de les 139 del 2020 a les 55 del 2021. Aquest descens (que observarem més endavant també al barri del Pont de la Cadena) s'explica perquè al 2020 va haver-hi un nombre important de queixes pel canvi de sentit del carrer General Castaños, tema ja solucionat al 2021. Finalment, també destaquen les peticions al voltant de la sanitat i la salut pública, que passen de 23 a 44, per l'increment de peticions al voltant de la Covid-19 (consultes sobre la vacunació, per exemple) i queixes per la presència de paneroles.

**els apartats Medi Ambient i Activitats, Manteniment i Urbanisme i Edificació s'han eliminat al 2021, quedant les queixes englobades en els apartats Medi Ambient, Activitats, Edificació, Urbanisme i Via Pública i Manteniment, respectivament.*

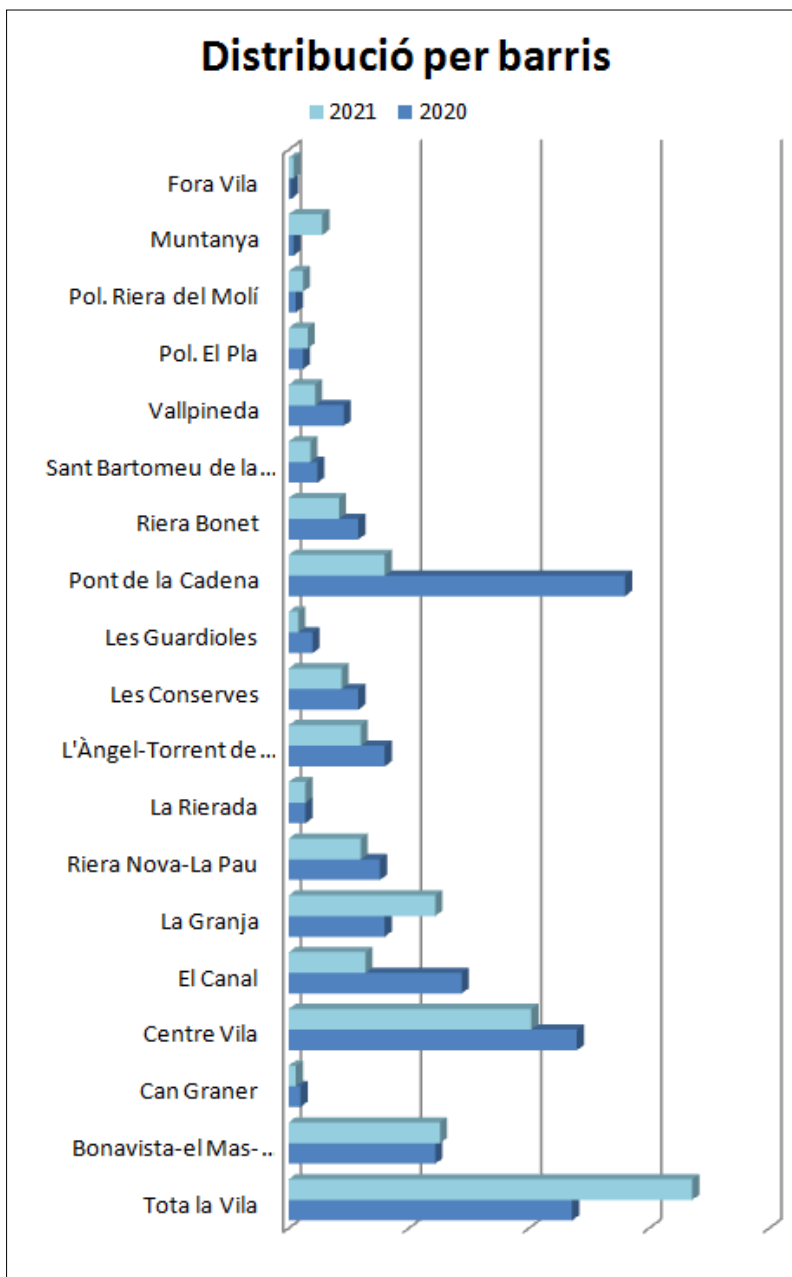
2.7 Distribució geogràfica

	2020	2021
Afecta tota la vila	118	168
Bonavista-Mas-Font dels Casats	61	63
Can Graner	5	3
Centre Vila	120	101
El Canal	72	32
Entorn natural (muntanya/riu)	3	16
La Granja	40	61
Riera Nova-La Pau	38	30
La Rierada	7	7
L'Àngel – Torrent de l'Hospital	40	30
Les Conservees	29	22
Les Guardioles	10	4
P.I. El Pla	6	8
P.I. Riera del Molí	3	6
Pont de la Cadena	140	40
Riera Bonet	29	21
Sant Bartomeu de la Quadra	12	9
Vallpineda	23	11
TOTAL	756	632

Per barris, les queixes més nombroses són aquelles que afecten tota la vila que, a més, han sofert un increment important respecte l'any anterior (168 el 2021 envers les 118 del 2020). Així, s'observa com, cada cop més, la ciutadania fa peticions de millora global, més enllà de centrar-se només en el seu entorn més proper. A aquestes entrades les segueixen les que afecten el Centre Vila, no en va és el barri amb més població del municipi, tot i passar de les 120 entrades del 2020 a les 101 del 2021. El segueixen a certa distància, els barris de Bonavista-el Mas-Font dels Casats, amb 63 entrades (xifra molt similar a les 61 de l'any anterior) i La Granja, que creix de les 40



de 2020 a les 61 del 2021. L'augment de queixes en aquest barri és causa de l'entrada de múltiples queixes en referència a la mort d'una gosseta en sortir de la zona d'esbarjo per a gossos del barri. Aquestes queixes també han suposat un augment de les incidències a Cultura (com es pot veure a l'apartat anterior), ja que la fugida de l'animal va ser causada per un espectacle pirotècnic celebrat a prop. També destaca l'augment de les comunicacions relacionades amb l'entorn natural (muntanya i la zona del riu), probablement degut a l'increment de la utilització d'aquestes zones com a esbarjo per part de la ciutadania. Finalment, és de destacar que el barri que va concentrar el nombre més alt d'entrades el 2020, el Pont de la Cadena (140), el passat 2021 en va registrar només 40. Com ja hem comentat a l'apartat anterior, moltes d'aquestes queixes eren al voltant del canvi de sentit del carrer General Castaños, ja solucionat.

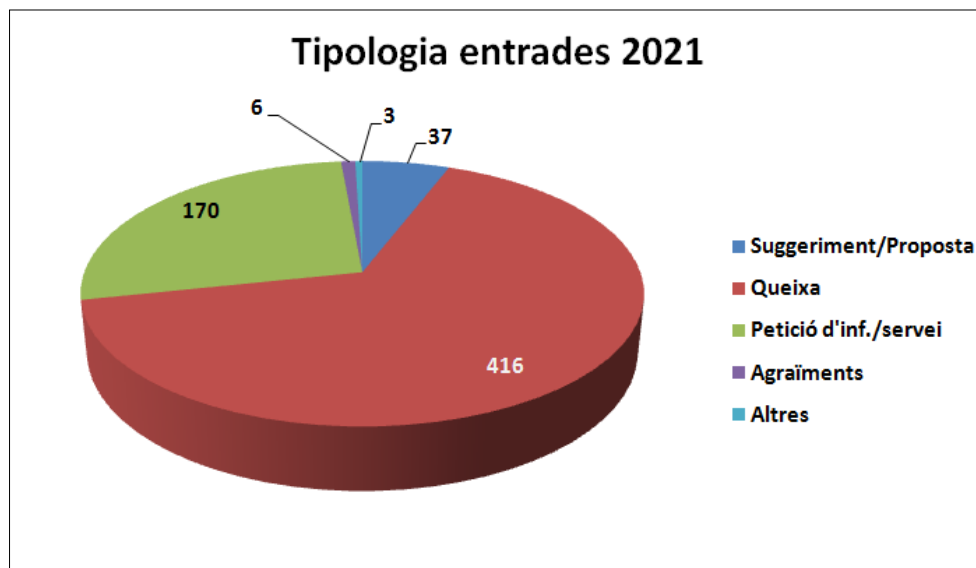




2.8 Tipologia de les entrades

	2020	2021
Suggeriment/Proposta	33	37
Queixa	700	416
Petició d'informació o servei	16	170
Agraïment	7	6
Altres	0	3
TOTAL	756	632

En relació a la tipologia de les sol·licituds, s'observa com les queixes cauen de manera destacable, no només pel propi descens en el nombre absolut d'entrades si no també perquè, cada cop més, la ciutadania no es limita a queixar-se sinó que demana –i, moltes vegades, aporta- solucions. És per això que paral·lel al descens del nombre de queixes (de les 700 del 2020 a les 416 del 2021) hi ha l'augment de les peticions d'informació o servei (que també inclouen les 15 consultes que va haver-hi) que arriben a les 170 al 2021, per només 16 al 2020. La resta, Suggeriments/Propostes i Agraïments, es mantenen en xifres molt similars d'un any a l'altre (amb un lleuger ascens de les primeres i un mínim descens dels agraïments).





2.9 Enquestes de valoració del servei

El 2021 es va posar en marxa un nou indicador: les enquestes de valoració del servei del programa de Queixes, Suggeriments, Peticions d'Informació i/o Servei i Agraïments. De moment, però, la resposta rebuda no és gaire satisfactòria. Així, de les 524 respostes enviades, només es van rebre 68 interaccions amb l'enquesta, el que no arriba al 13% del total.

Pel que fa al contingut de les respostes en sí, la majoria de persones estan satisfetes amb la resposta obtinguda (54 Sí, 13 No, 1 en blanc), un 79,41% del total. En relació al temps de resposta, 49 usuaris/àries l'aproven mentre que 19 suspelen aquest aspecte. La nota mitjana que atorguen és de 6,45. El que té millor valoració de tot és la facilitat per presentar una queixa, suggeriment, petició o agraïment, ja que 61 de les 68 respostes ho valoren amb més d'un 5, essent la nota mitjana d'aquest factor gairebé un 8.

D'aquestes –poques- interaccions en podem treure diverses conclusions. Una, la poca disposició de les persones usuàries per donar *feedback* a la resposta. També, que, qui contesta, normalment està satisfet, la qual cosa ens portaria a concloure que la gent descontenta no es molesta en respondre l'enquesta i només un nombre petit de gent molt descontenta ho fa. Finalment, de les respostes es pot inferir que, tot i que podem donar un bon servei en quant a contingut, ja que gairebé un 80% de les respostes es consideren útils, i pel que fa a facilitat d'accés (amb un 7,99 de nota mitjana), falla el temps de resposta que, tot i aprovar, obté una nota clarament més baixa que els altres dos factors.

S'adjunten les valoracions rebudes a l'annex.

2.10 Conclusions

De tot això exposat en els punts anteriors, es poden extreure diferents conclusions que ens duren a millorar el programa de Queixes, Suggeriments, Peticions d'Informació i/o Servei i Agraïments.

Una d'elles és que, per una banda, la ciutadania ha incorporat el programa de Q/S/P/A com una de les vies per poder canalitzar les seves demandes i propostes en relació al municipi i una manera propera de comunicar-se amb l'ajuntament. Estem parlant, doncs, d'un projecte consolidat. També és cert que les dades han baixat respecte d'anys anteriors però continua essent una eina molt utilitzada. De fet, si mirem les persones sol·licitants, es veu com qui fa ús del servei normalment repeteix.

A més, com comentàvem, a partir de les enquestes a les persones usuàries del programa, podem concloure que hi ha marge de millora, especialment pel que fa al temps que triguem en contestar la ciutadania.

Per altra banda, el rigor i la qualitat del contingut de les respostes dels serveis municipals en la resolució dels assumptes, és un dels elements que ha permès mantenir la credibilitat del projecte.



3. Resum de dades APP “APP Cuidem Molins” 2021

L'APP “Cuidem Molins” és una eina a través de la qual la ciutadania pot fer arribar a l'Ajuntament, de manera àgil i directa, incidències de via pública, neteja, parcs i jardins, enllumenat, seguretat ciutadana i equipaments, tot i que també es poden presentar altres incidències sota l'epígraf genèric de “Queixes i Sugeriments”. En aquest cas, les queixes es deriven via correu electrònic al/s negociat/s responsable/s tècnics i, un cop se n'obté la resposta, aquesta es trasllada a la persona usuària mitjançant l'aplicació.

Actualment, segons la botiga de Google Play Store, aquesta aplicació compta amb més de 1.000 descàrregues.

Cuidem Molins

Mostrarium Social

Per a tots els públics

Aquesta aplicació està disponible per a tots els teus dispositius

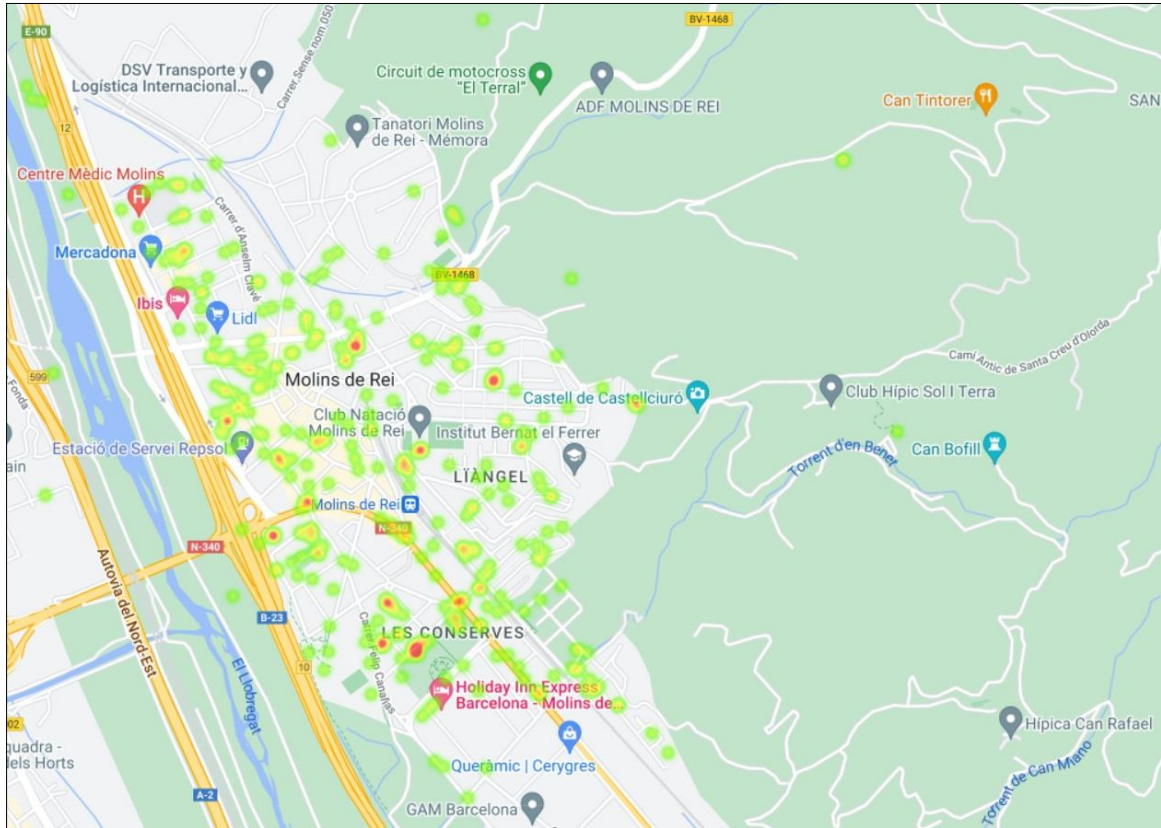
Afegeix a la llista de desitjos

Instal·la

Has vist algun espai públic de Molins de Rei que requereixi manteniment o millores?
Ajuda'ns enviant-nos la incidència.

3.1 Nombre d'incidències rebudes

Durant l'any 2021 s'han registrat un total de 463 incidències amb la següent distribució geogràfica:

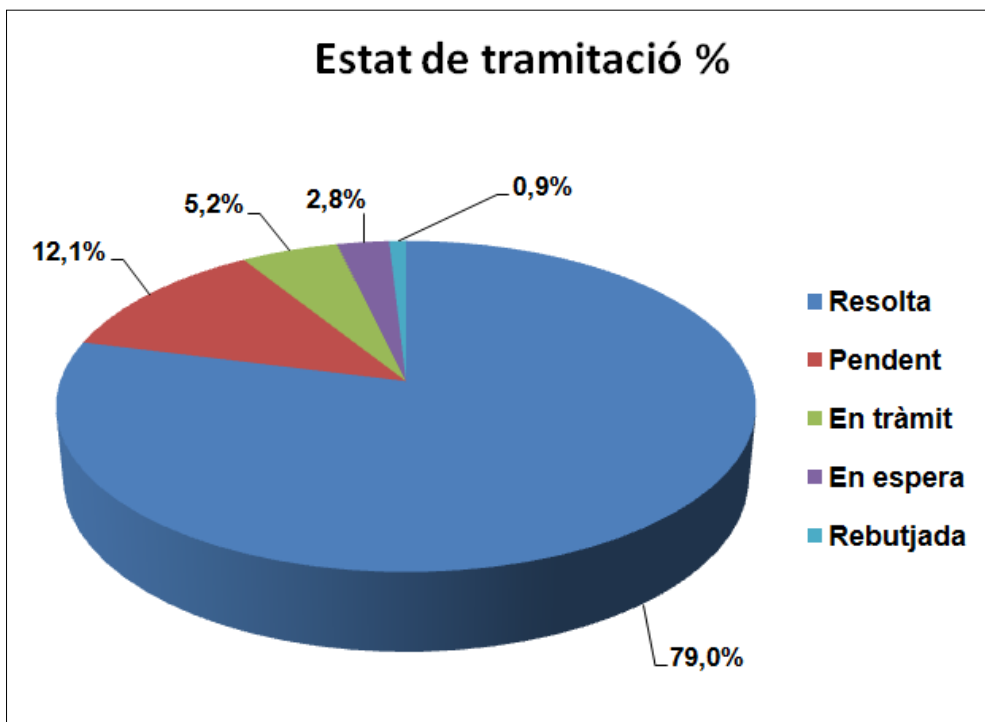
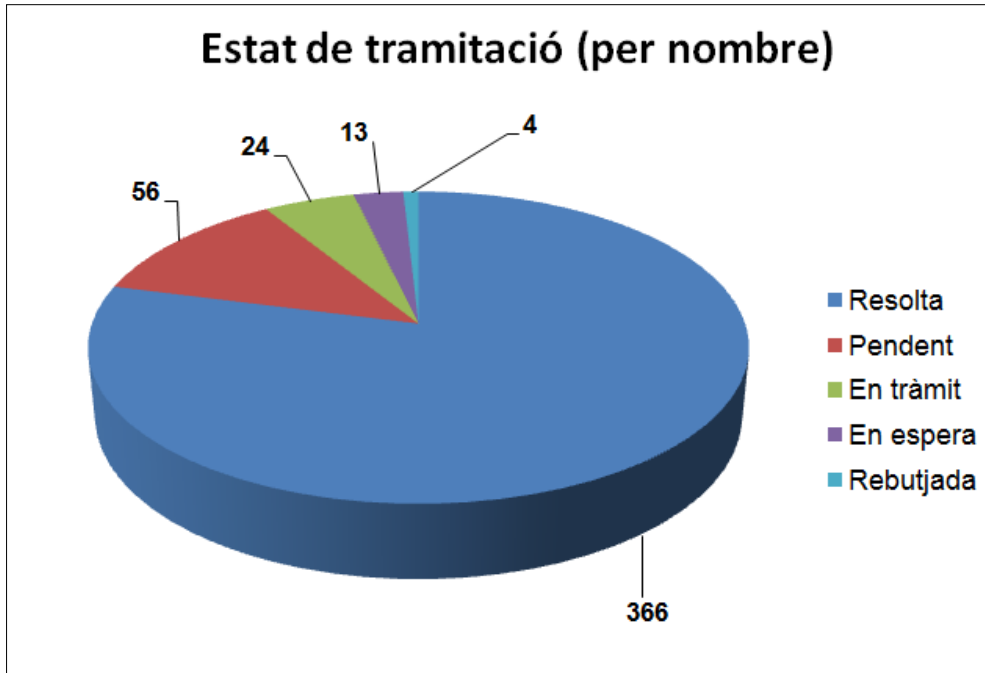


* Font: APP Cuidem Molins. L'aplicació, actualment, no permet proporcionar dades absolutes ni relatives per barri

3.2 Distribució segons estat de tramitació

Per estat de tramitació les queixes poden quedar resoltes (les que s'han respost), pendents (han quedat pendents de resposta per part del servei), en tràmit (les que estan pendents de resposta i corresponen a un servei que no té accés a l'APP o requereixen resposta de més d'un servei. Es gestionen per correu electrònic); en espera (aquelles que requereixen de més informació per part de la persona usuària per poder-les tramitar) i rebutjades (les que no es tramiten per ser inadequades).

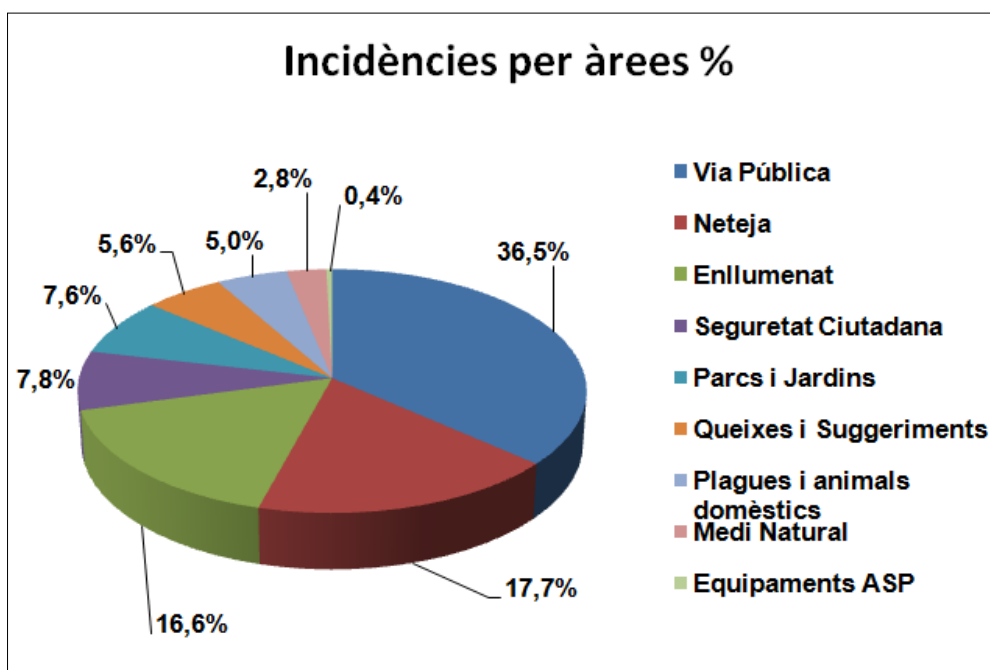
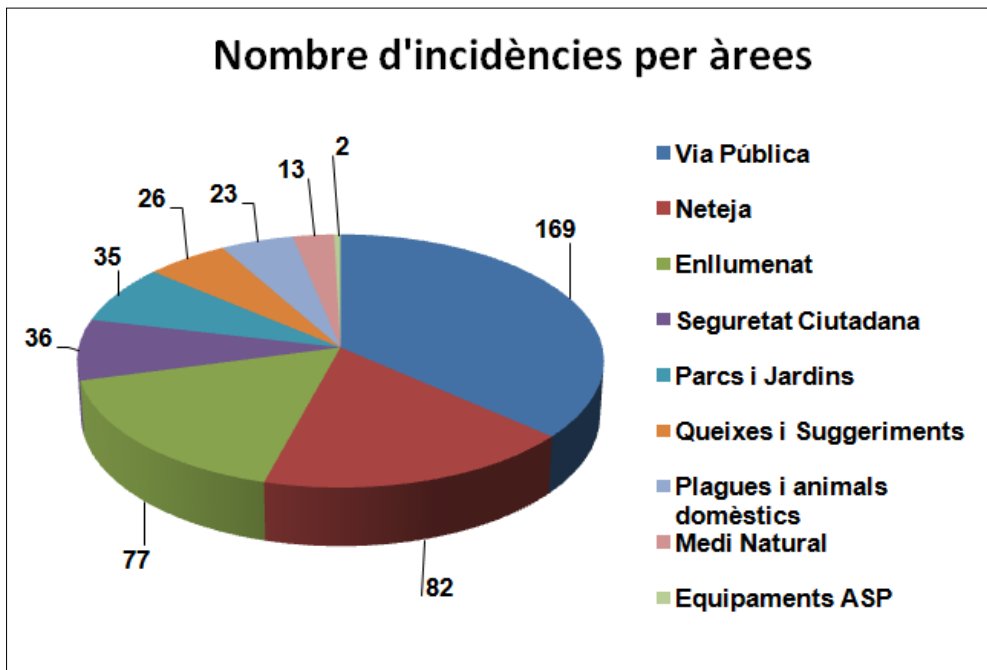
Al 2021, d'un total de 463 incidències presentades mitjançant l'APP, se n'han respost 366, el que suposa un 79% del total; n'han quedat pendents de resposta 56 (12,1%); 24 en tràmit (5,2%), 13 en espera (2,8%) i 4 rebutjades (0,9%).





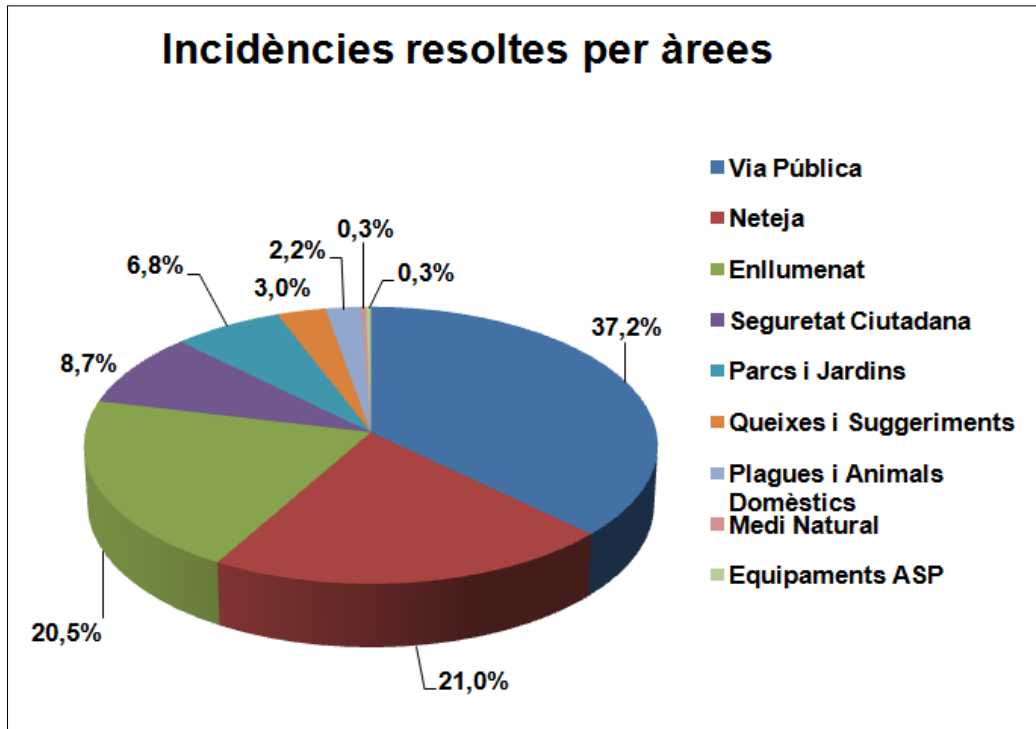
3.3 Distribució per àrees

Pel que fa a la distribució per àrees, les queixes relacionades amb Via Pública són les majoritàries, essent un 36,5% del total. En concret, se'n van presentar 169. En segon lloc apareixen les incidències relacionades amb neteja (82 o 17,7% del total) seguides de les queixes sobre l'enllumenat públic, que representen un 16,6% del total (77 incidències). A més distància apareixen les incidències relacionades amb seguretat ciutadana (36, 7,8%), Parcs i Jardins (35, 7,6%) i les englobades com a Queixes i Suggestiments, que han estat 26 (5,6%). Un 5% de les incidències han estat relacionades amb plagues i animals domèstics (23), un 2,8% amb Medi Natural (13) i només 2 (0,4% del total) van ser sobre equipaments.



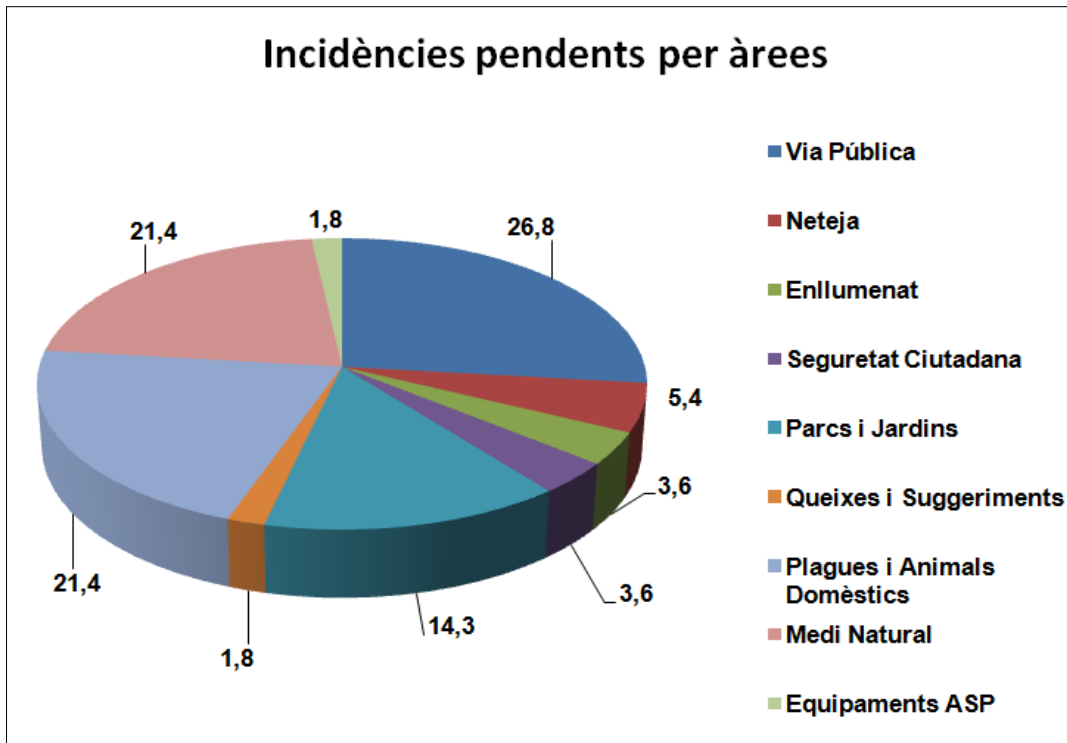


De les incidències resoltes, recordem, 366, les de Via Pública representen el 37,2%, seguides de les de neteja (21%) i enllumenat (20,5%). La resta d'àrees en aquest àmbit, per ordre, són: Seguretat Ciutadana (8,7%), Parcs i Jardins (6,8%), Queixes i Suggestiments (3%), Plagues i Animals Domèstics (2,2%) i Medi Natural i Equipaments ASP amb el 0,3% de les incidències resoltes en total.





En relació a les incidències pendents (56), Via Pública segueix encapçalant la llista, amb el 26,8% de les queixes pendents de respondre, seguida de Plagues i Animals domèstics i Medi Natural, amb el 21,4% cadascuna. Més enrere queda Parcs i Jardins, amb un 14,3% del total de queixes pendents, Neteja (5,4%), Seguretat Ciutadana i Enllumenat (3,6%) i Queixes i Suggestiments i Equipaments ASP, amb només l'1,8% de les queixes pendents.





3.4 Comparativa amb el 2020

Es dona la circumstància que el nombre d'incidències rebudes al 2021 és exactament el mateix que a l'any anterior. Si l'any anterior es va atribuir la dada a les especials circumstàncies socials i sanitàries derivades de la pandèmia, enguany podríem concloure que l'aplicació no ha acabat d'arrelar en la ciutadania (fet corroborat per l'estancament també en el nombre de descàrregues a Google Play). Aquest estancament pot ser degut a diferents factors, com ara el desconeixement de l'existència de l'aplicació o, també, la idea –equivocada– de la ciutadania que les seves demandes no seran escoltades per ser l'aplicació una eina més impersonal que, per exemple, el correu electrònic.

Pel que fa al nombre de respostes, ha augmentat considerablement, del 64,4% del 2020 al 79% del passat 2021. Val a dir que, en l'últim tram de l'any, s'ha donat un fort impuls a l'aplicació amb l'esforç dels diferents serveis per donar resposta a les incidències.

Així mateix, s'observa com, quan es tracta de queixes que requereixen de més informació per part del vilatà o la vilatana (les que aquí classifiquem com a “en espera”), la tramitació queda estancada, ja que poques vegades la ciutadania respon la nostra demanda d'informació complementària.

3.5 Conclusions

La manca de coneixement per part de la ciutadania de l'existència d'aquesta aplicació, o l'oblit per part dels que sí la coneixien, ha portat a un estancament en el seu ús. També, el temps de resposta per part d'alguns serveis, massa dilatat en alguns casos, fa que la gent pugui percebre l'eina com a poc útil. Al contrari, però, l'APP és una de les vies més directes i eficients per tal de gestionar incidències i, ben utilitzada, podria ser una eina molt útil tant per la ciutadania com per als diferents serveis de l'Ajuntament, ja que reben directament les incidències sense haver de passar pel filtre del Departament de Queixes i Sugeriments. Cal, però, constància a l'hora d'entrar de manera periòdica a l'aplicatiu per comprovar si hi ha queixes pendents i, també, a l'hora de respondre per aquesta via, igual que per la resta de canals d'entrada d'incidències que l'ajuntament posa a disposició de la ciutadania.



4. Resum d'actuacions del Síndic de Greuges 2021

El nombre de queixes traslladades pel Síndic de Greuges a l'Ajuntament de Molins de Rei per a la seva tramitació durant el 2021 va ser de 18, xifra molt similar a la de l'any anterior, quan en van ser 19.

Un bon nombre d'aquestes reclamacions es poden englobar en dues categories: molèsties per sorolls de diversa índole (4) i manca de resposta a instàncies presentades a l'Ajuntament (3). Tres reclamacions més corresponen a suposades mancances en el manteniment d'elements de la via pública (reixa recollida d'aigües pluvials, arbrat, filtracions de jardineres) que provoquen molèsties a la ciutadania.

Per temes, les reclamacions es classifiquen en:

Urbanisme i Mobilitat: 5
Educató i recerca: 3
Seguretat ciutadana: 2
Via Pública 1
Serveis Socials 1
Salut Pública 1
Procediment administratiu 1
Altres: 4

De les 18 reclamacions rebudes se n'han contestat 17. D'aquestes, 15 han quedat tancades definitivament pel Síndic de Greuges i 3 estan pendents de diverses actuacions reclamades amb posterioritat pel Síndic (una de les quals, la que no s'ha respost, que ja venia del 2020). El temps de resposta mig per part de l'ajuntament a les reclamacions del Síndic de Greuges va ser de 42,8 dies, xifra molt inferior als 178,2 del 2020.

Mitjana de temps de resposta

	2017	2018	2019	2020	2021
Ajuntament de Molins de Rei	45,1	110,4	71,0	178,2	42,8
Síndic	23,0	102,7	39,8	190,8	55,9
Persona interessada	4,2	54,5	2,8	26,8	43,3

Font: Informe de Molins de Rei 2021 (Síndic de Greuges)

Estat de les queixes en finalitzar l'any 2021

	N	%
Queixes en tramitació	7	22,6
Queixes finalitzades	24	77,4
Total	31	100,0

Font: Informe de Molins de Rei 2021 (Síndic de Greuges)



5. Annex



Respostes a l'enquesta de valoració de serveis

Marca de temps	Li ha estat útil la resposta rebuda?	Valori la facilitat de posar una queixa, suggeriment o agraïment.	Valori el temps de resposta
12/03/2021 12:56	Sí	10	10
20/05/2021 14:07	Sí	10	10
30/05/2021 19:56	Sí	10	10
25/08/2021 13:10	Sí	10	10
26/08/2021 21:23	Sí	10	10
17/09/2021 14:42	Sí	10	10
16/11/2021 15:33	Sí	10	10
05/12/2021 07:49	Sí	10	10
14/12/2021 11:19	Sí	10	10
20/12/2021 11:52	Sí	10	10
23/12/2021 12:31	Sí	10	10
03/12/2021 09:21	Sí	8	10
17/06/2021 10:29	Sí	6	10
22/07/2021 15:23	Sí	5	10
18/03/2021 15:41	Sí	10	9
21/09/2021 11:41	Sí	10	9
18/10/2021 14:58	Sí	10	9
26/07/2021 17:19	Sí	9	9
08/09/2021 13:33	Sí	9	9
30/11/2021 08:54	Sí	9	9
29/10/2021 08:39	Sí	8	9
03/03/2021 12:44	Sí	5	9
06/04/2021 16:33	Sí	10	8
20/07/2021 12:02	Sí	10	8
17/08/2021 14:44	Sí	10	8
08/09/2021 13:09	Sí	10	8
07/09/2021 10:23	Sí	9	8
08/09/2021 09:33	Sí	9	8
22/12/2021 09:58	Sí	9	8
26/12/2021 13:20	Sí	9	8
30/03/2021 19:09	Sí	8	8
14/12/2021 16:31	Sí	8	8
06/07/2021 08:53	Sí	10	7
06/07/2021 18:33	Sí	10	7
18/05/2021 12:12	Sí	8	7
14/12/2021 14:22	Sí	8	7
14/03/2021 21:57	Sí	7	7
28/10/2021 18:19	Sí	7	7
06/07/2021 12:57	Sí	6	7
08/09/2021 12:20	Sí	5	7
20/07/2021 12:49	Sí	10	6
02/04/2021 19:22	Sí	9	6
22/04/2021 23:16	Sí	9	6
28/04/2021 15:02	Sí	8	5
04/11/2021 12:26	Sí	8	4



12/03/2021 17:11	Sí	8	3
06/05/2021 18:37	Sí	10	2
14/12/2021 13:37	Sí	10	2
05/11/2021 11:41	Sí	6	2
09/04/2021 14:34	Sí	10	1
26/08/2021 13:53	Sí	10	1
30/11/2021 11:06	Sí	10	1
18/08/2021 16:02	Sí	2	1
27/05/2021 17:55	Sí	1	1
06/05/2021 22:07	No	9	10
21/09/2021 17:24	No	5	8
06/05/2021 18:04	No	4	8
17/08/2021 14:51	No	8	7
16/11/2021 13:34	No	6	6
30/12/2021 13:25	No	9	2
28/05/2021 21:06	No	8	2
18/03/2021 19:09	No	10	1
18/08/2021 14:49	No	10	1
27/09/2021 14:19	No	3	1
13/10/2021 07:49	No	1	1
18/10/2021 12:32	No	1	1
29/10/2021 08:06	No	1	1
17/08/2021 20:39		5	1
Mitjana		7,99	6,45