



**Ajuntament  
de Molins de Rei**

# Queixes, Suggeriments, Peticions i Agraïments

---

Memòria del projecte – Exercici 2022

---

*Data de l'elaboració del document: febrer de 2023. Revisió: setembre de 2023*

*Document elaborat per: Negociat de Qualitat Democràtica*

*Revisió del document: Assessora d'Alcaldia*

*Aprovació del document: Regidor de Qualitat Democràtica*



## Índex

---

- 1. Introducció**
- 2. Programa de Q/S/P/A: Resum de dades 2022 i comparativa amb 2021**
  - 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" 2022**
  - 3.1 Nombre d'incidències rebudes
  - 3.2 Distribució segons l'estat de tramitació
  - 3.3 Distribució per àrees
  - 3.4 Comparativa amb el 2021
  - 3.5 Conclusions
- 4. Resum d'actuacions del Síndic de Greuges 2022**



## 1. Introducció

Amb aquest document us presentem el balanç del **Projecte de Queixes, Suggestiments, Peticions i Agraïments** durant l'any **2022**. Es tracta de l'onzè any consecutiu en el qual elaborem una memòria comparativa amb l'any anterior cosa que ens permet retre comptes de manera interna i, també, amb la ciutadania. A més, de les dades recollides, intentem treure conclusions que ens permetin cercar propostes de millora i aplicar-les de cara a aquest 2023.

El Projecte de Queixes, Suggestiments, Peticions i Agraïments (Q/S/P/A) comprèn tres programes diferenciats: **Queixes i Suggestiments, APP "Cuidem Molins"** i **Síndic de Greuges**. El **projecte de Q/S/P/A** configura un espai de participació ciutadana que l'Ajuntament posa a l'abast de tothom per tal de recollir totes aquelles opinions i inquietuds que la ciutadania té en relació amb la gestió municipal, en particular, i la vila de Molins de Rei, en general, i contribueix a la tasca de l'Ajuntament per la millora contínua dels serveis públics municipals. L'objectiu d'aquest projecte és implicar les persones en la resolució dels problemes al mateix temps que s'optimitzen els serveis que s'ofereixen. Es tracta, doncs, d'un projecte de cooperació entre els diferents agents que intervenen en l'esdevenir de la nostra vila. En definitiva, les queixes, els suggestiments, les peticions i els agraïments que ens arriben ens ajuden a garantir la qualitat dels serveis públics.

En relació a les vies d'entrada, les incidències que la ciutadania comunica arriben a través de diferents canals: **instàncies presencials, telemàtiques (eTram), correu electrònic, telèfon i Ràdio Molins de Rei**. Mitjançant totes aquestes vies, el passat 2022 van entrar al projecte de **Q/S/P/A** un total de **766 incidències**. A més, per mitjà de l'**APP "Cuidem Molins"** en vàrem rebre **538** més. A tot això s'hi han de sumar les **18** arribades a través del **Síndic de Greuges**, el que representa **un total de 1.322 entrades**, 1.322 comunicacions, opinions, mirades diferents relacionades amb l'espai i els serveis públics. Més de 1.300 oportunitats d'interactuar amb la ciutadania i de fer de la nostra vila un lloc millor. En definitiva, les nostres convilatanes i els nostres convilatans han exercit el seu dret de ciutadania a reclamar i a contribuir a la millora de l'entorn, dels serveis i de la convivència. Aquestes diferents eines 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, Suggestiments, Peticions i Agraïments** afavoreixen l'actuació tècnica municipal i poder oferir una detallada argumentació.

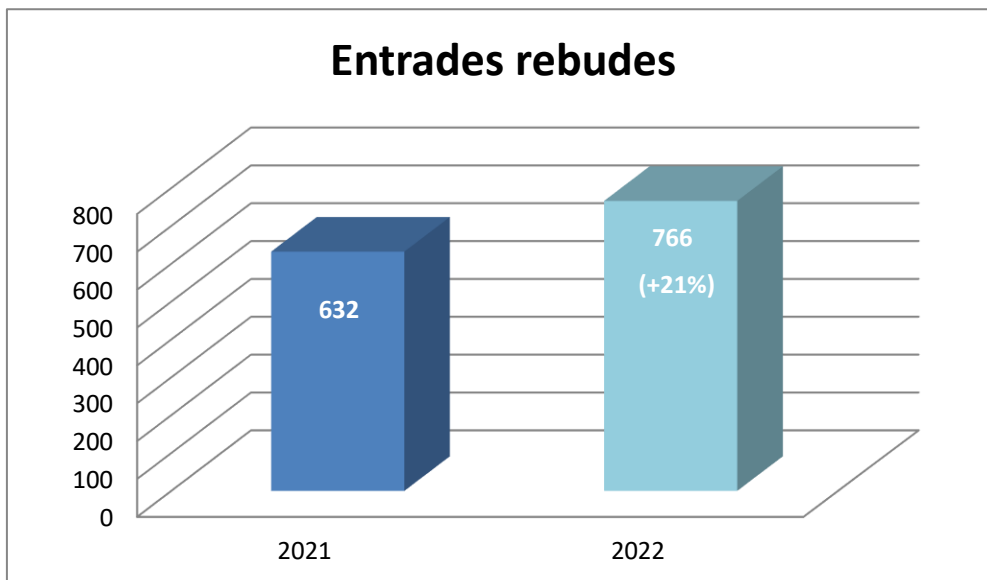
Amb aquest projecte ens proposem fomentar una ciutadania activa i socialment implicada. Aquest esforç participatiu de la comunitat molinenca, cada vegada més, serà correspost pel Govern de la vila, que vol afavorir que sigui possible un marc democràtic cada cop més obert a la participació. Fer més participada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



## 2. Programa de Q/S/P/A: Resum de dades 2022 i comparativa amb 2021

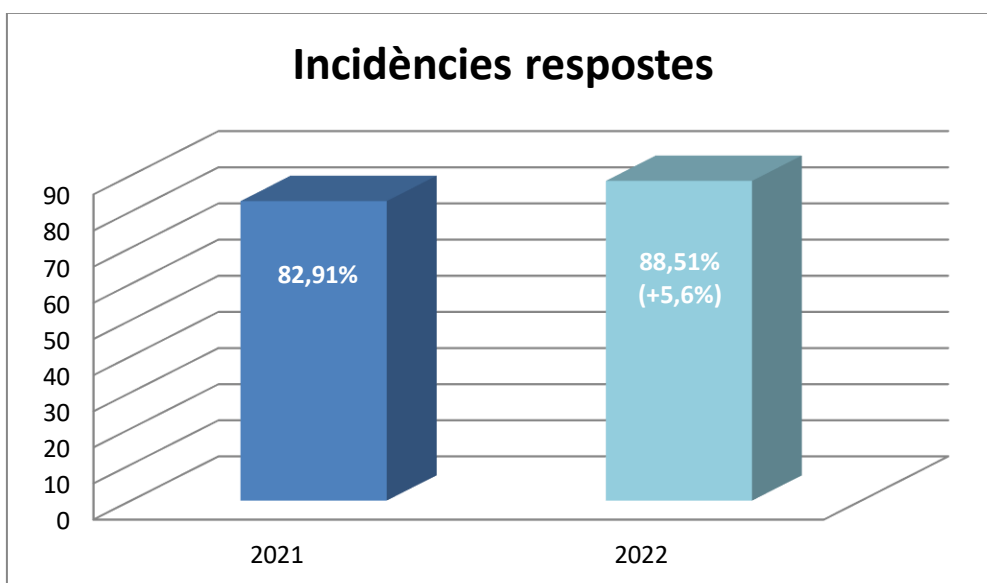
Les principals dades que podem extreure de l'anàlisi comparativa entre els anys 2022 i 2021 del programa de Queixes, Suggeriments, Peticions i Agraïments són:

### 2.1 Nombre d'entrades rebudes



El 2022 es van registrar un total de **766 queixes, suggeriments, agraïments i peticions d'informació o servei**, cosa que suposa un increment de 134 entrades respecte el 2021. Aquesta dada trenca amb la tendència a la baixa dels anys anteriors i mostra una implicació creixent de la ciutadania en els afers i la millora de la vila.

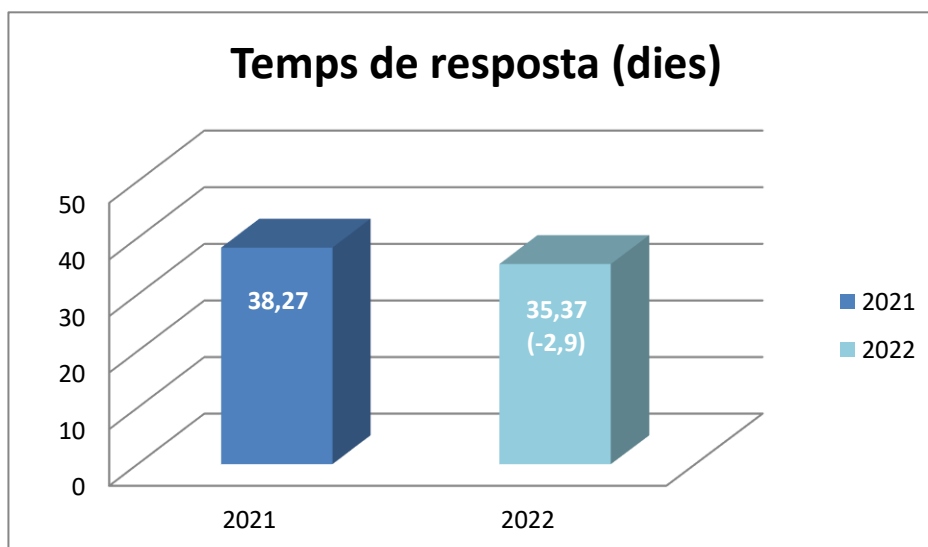
### 2.2 Percentatge de respostes





El **percentatge de respostes** donades va **augmentar** més de 5 punts respecte el 2021. Així, **al 2022 es van tancar el 88,51%** de totes les incidències que van arribar, això és **678 respostes**.

### 2.3 Mitjana de temps de resposta



En línia amb la millora de les dades de l'any 2022, també el temps de resposta va millorar lleugerament respecte l'exercici anterior. Si al 2021, la mitjana de resposta per cada incidència era de 38,27 dies, al **2022 les incidències es van respondre en 35,37 dies**. Recordem que es tracta d'una mitjana, és a dir, moltes de les queixes es responen en un temps molt menor. A tall d'exemple, si agafem les dades corresponents a mitjans de desembre, el temps de resposta era de 21,58 dies. Incidències que requereixen més temps de resolució o més elaboració de resposta són les que acaben fent pujar la xifra final.

### 2.4 Canal d'entrada

	Telèfon	Ràdio	Instància	eTram	Correu-e	Altres	TOTAL
<b>2021</b>	3	74	68	385	101	1	<b>632</b>
<b>2022</b>	2	89	86	484	105	0	<b>766</b>
<b>Diferència</b>	-33%	+20%	+26%	+26%	4%	-100%	

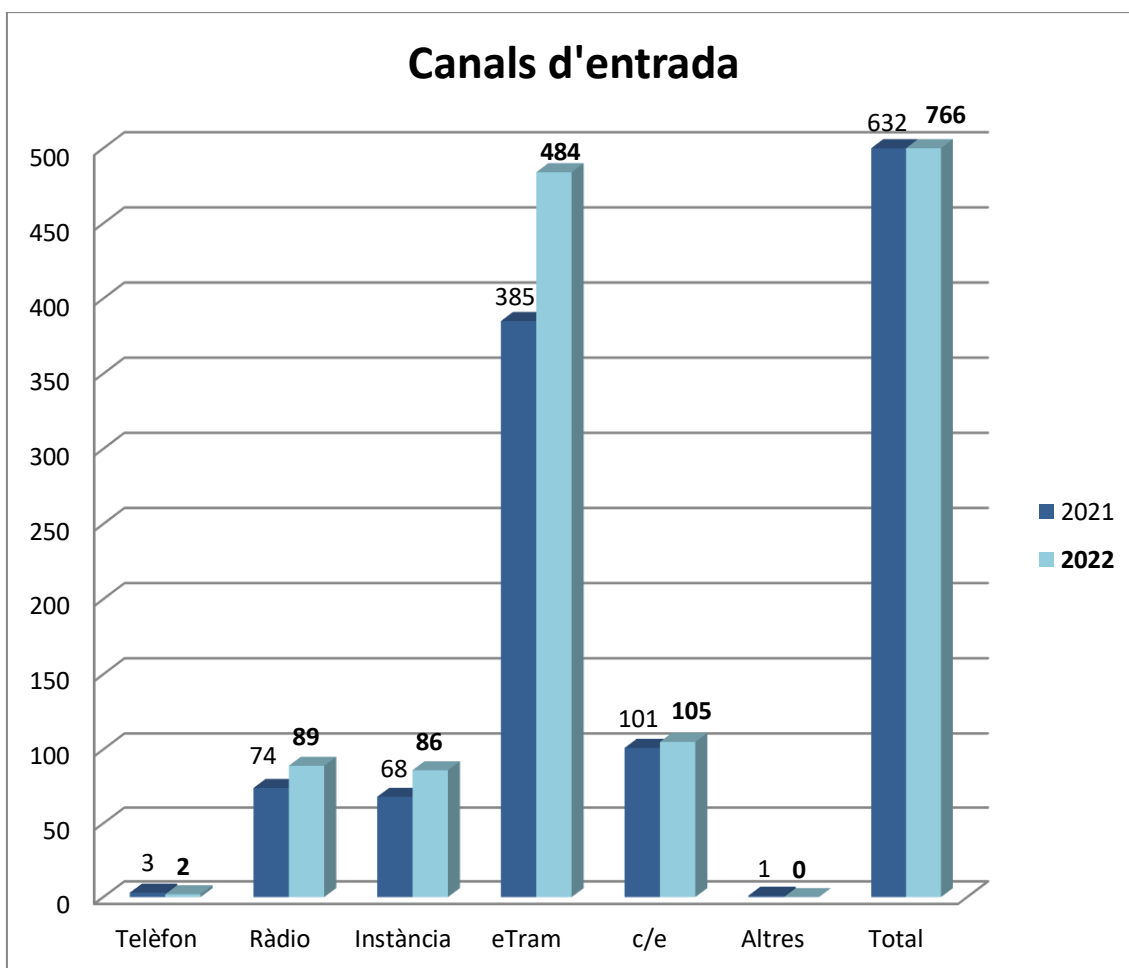
Pel que fa al canal d'entrada, el que va registrar un major nombre de sol·licituds va ser, de nou, **l'eTram**, amb un important ascens respecte l'any anterior. En concret, si al 2021 varen entrar 385 incidències de manera telemàtica, **al 2022 la xifra va ser de 484**, gairebé un centenar d'entrades més, fet que posa de manifest com la ciutadania cada cop se sent més còmoda amb la tramitació electrònica de les seves peticions. Aquesta dada cobra més rellevància des del moment que, un cop superada –o gairebé– la pandèmia, l'atenció al públic ha quedat totalment normalitzada.

En segon lloc hi ha les **entrades via correu electrònic**, amb un total de **105**, segurament per la facilitat que, per a la ciutadania en general, ofereix aquest canal de



comunicació, que arriba directament al departament –sense registre previ- i que no requereix, a més, de cap tipus d'identificació física (DNI, NIE) ni digital (certificat electrònic).

També destacable, seguint l'estela de l'any passat, és el nombre d'incidències arribades via l'espai "**Preguntes a l'alcalde**", de **Ràdio Molins de Rei**. Ja al 2021, aquesta va ser la via d'entrada que més va augmentar, i amb diferència. Enguany, tot i que no ha augmentat de manera tan important, aquest canal continua amb la seva tendència a l'alça, **amb un total de 89 incidències**, demostrant l'atractiu que té per a la ciutadania el poder comunicar directament i en veu alta les seves inquietuds. La resta de canals, es mantenen estables. Tot i així, cal subratllar que la presentació d'**instàncies de manera presencial (86 entrades al 2022)** té molta tirada entre la gent, fet que evidencia que l'atenció presencial encara és un servei necessari que cal seguir cuidant.





## 2.5 Distribució per àrees

Àrea	2021			2022			
	Tramitades	Pendents	Total	Tramitades	Pendents	Total	Dif.
ALC	69	9	78	97	1	98	+26%
ASP	85	9	94	101	1	102	+9%
DEV	29	1	30	11	1	12	-60%
ESC	19	6	25	20	7	27	+8%
SIT	322	83	405	449	78	527*	+30%
<b>TOTAL</b>	524	108	632	678	88	766	+21%

\*Inclou les d'altres administracions

L'Àrea de **Sostenibilitat i Territori**, de la que depenen negociats com Via Pública, Mobilitat, Instal·lacions tècniques o Sostenibilitat (que s'encarrega, entre d'altres, de jardineria i parcs), amb **527**, continua sent, un any més, la que concentra el nombre més alt de queixes, suggeriments, peticions i agraïments, i engloba gairebé **el 70% del total d'entrades**. A més, ha experimentat un ascens respecte l'any anterior, on la xifra va ser de 405. Aquesta àrea també concentra el nombre més alt de respostes pendents (78), xifra menor, malgrat l'augment d'incidències, que la del 2021.

En segon lloc, per nombre d'entrades, hi ha l'Àrea de **Serveis a les Persones** que, any rera any, veu com augmenta aquesta xifra. Així, si el 2021 les incidències dependents d'aquest àrea van ser 94, al **2022** ja van superar el centenar (**102**) o, el que és el mateix, **un 13,32% del total**. D'aquestes, només una va quedar per respondre. L'Àrea de Serveis a les Persones engloba departaments com Serveis Socials, Cultura, Esports, Educació o Sanitat.

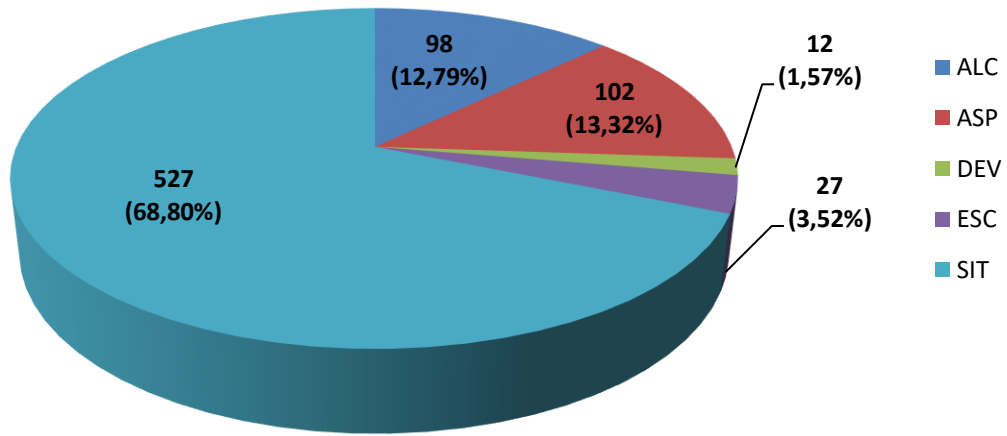
Al seu torn, l'Àrea d'**Alcaldia** (Gabinet d'Alcaldia, Comunicació, Transparència, Participació, Assumptes europeus i Seguretat Ciutadana) comprèn **el 12,79% del total d'entrades**, amb **98**, xifra superior a la del 2021 (78). D'aquestes 98, 97 van poder ser respostes durant l'exercici que ens ocupa.

L'Àrea d'**Economia i Serveis Centrals** va rebre al **2022 27 queixes, suggeriments, peticions d'informació o servei i agraïments (3,52%)**, xifra molt similar a l'any anterior, de les quals 20 van quedar respostes i 7 pendents. Aquesta àrea és la que inclou els departaments de gestió interna de l'ajuntament, com ara Recursos humans i Organització, Serveis Centrals o Serveis Jurídics, i també les àrees d'Hisenda i finances i l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania.

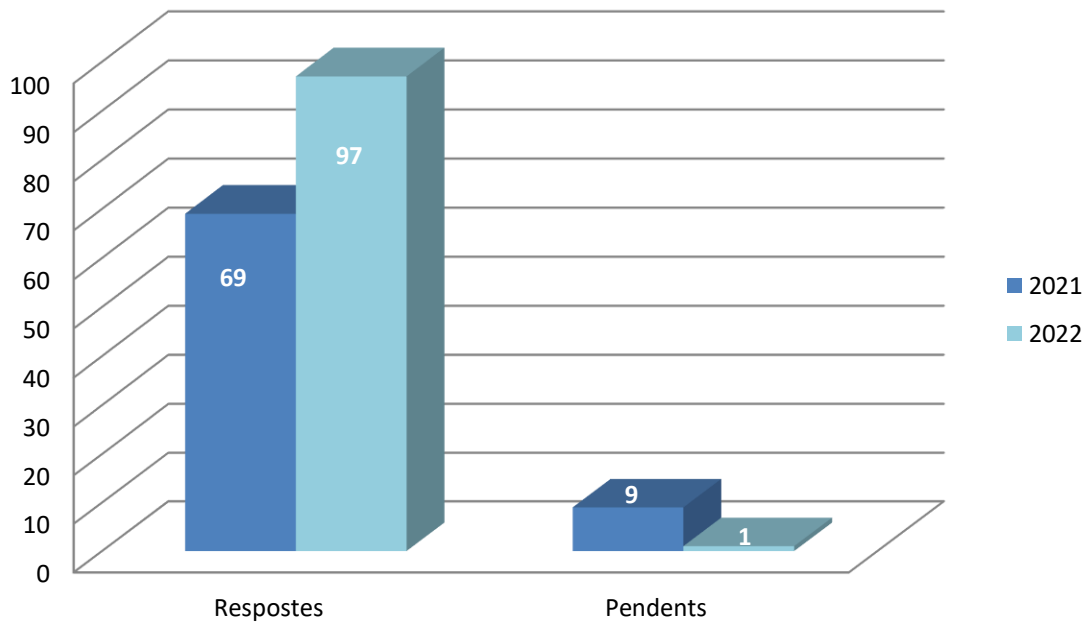
Finalment, l'Àrea de **Desenvolupament Estratègic de la Vila**, on s'ubiquen els negociats d'Empresa i Activitats; Fira; Comerç, Mercats i Consum o Ocupació i Formació, entre d'altres, ocupa el cinquè lloc pel que fa a peticions rebudes, amb només l'**1,57% del total (12)**, de les quals 11 respostes), xifres molt menors que les de l'any anterior, on aquesta àrea va rebre un total de 30 incidències.



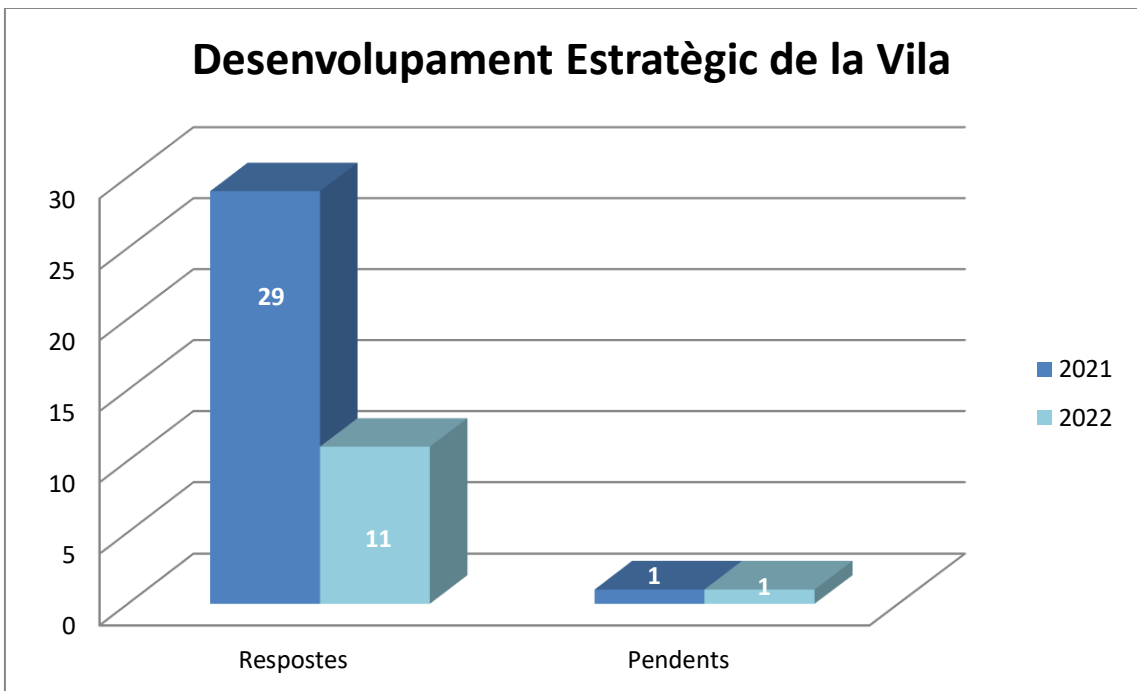
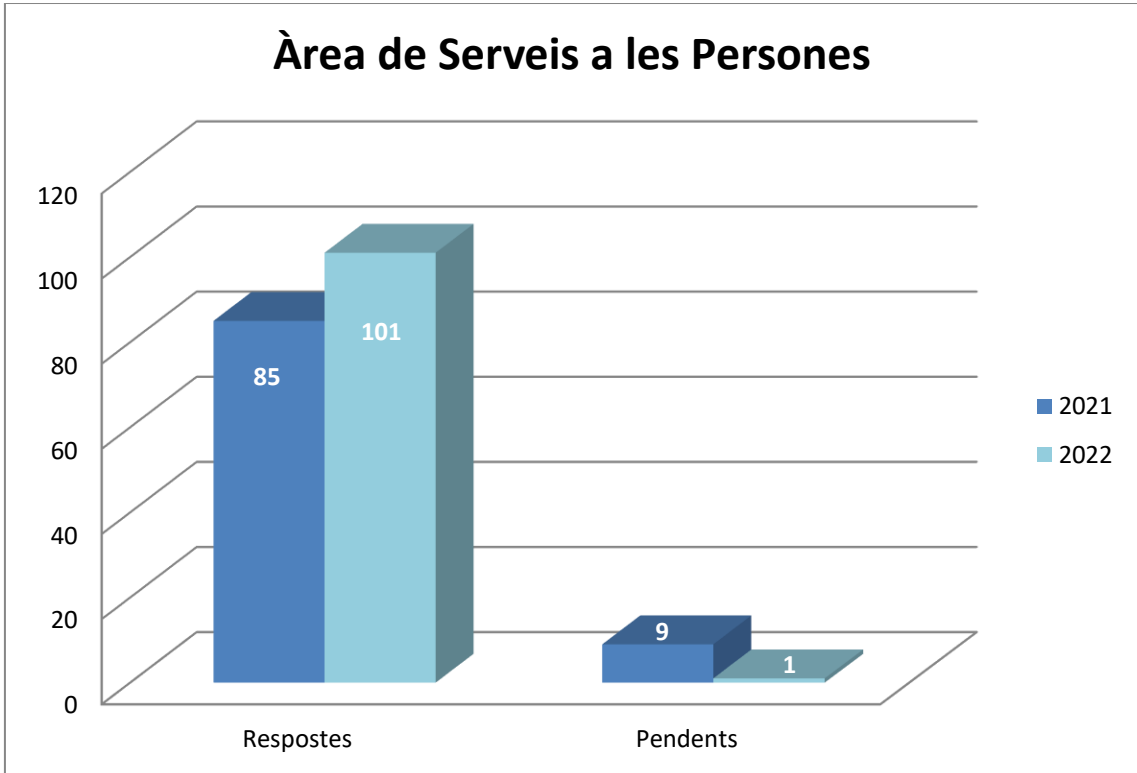
### Distribució per àrees

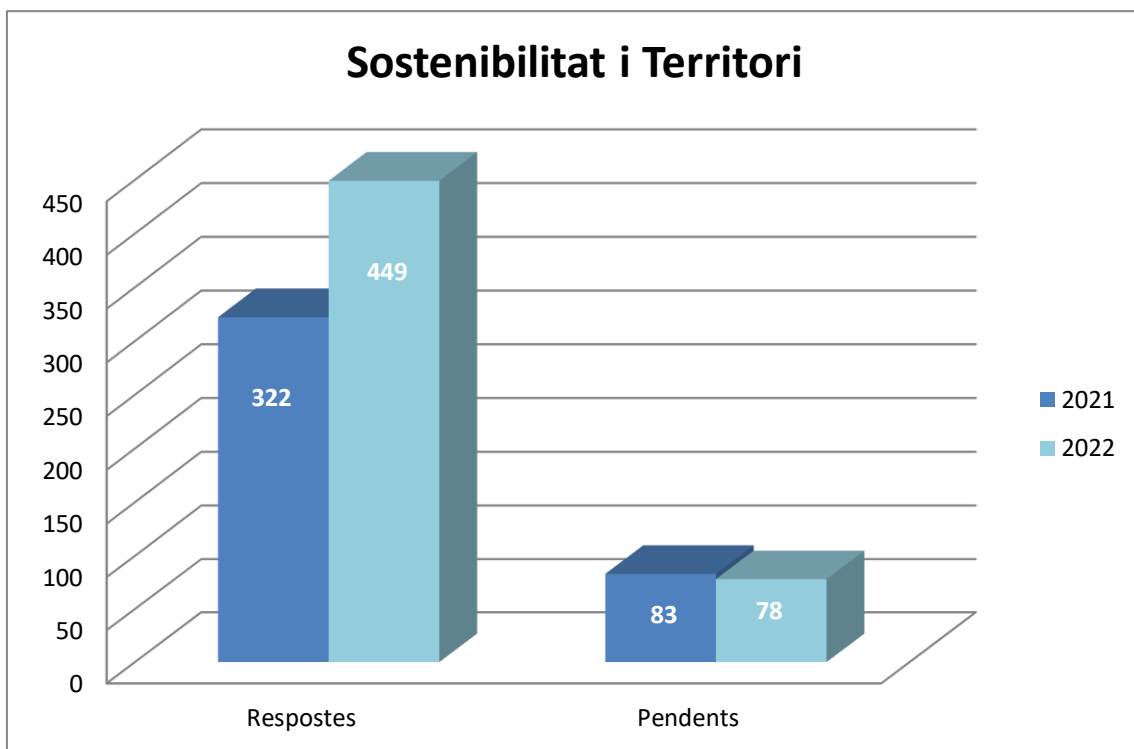
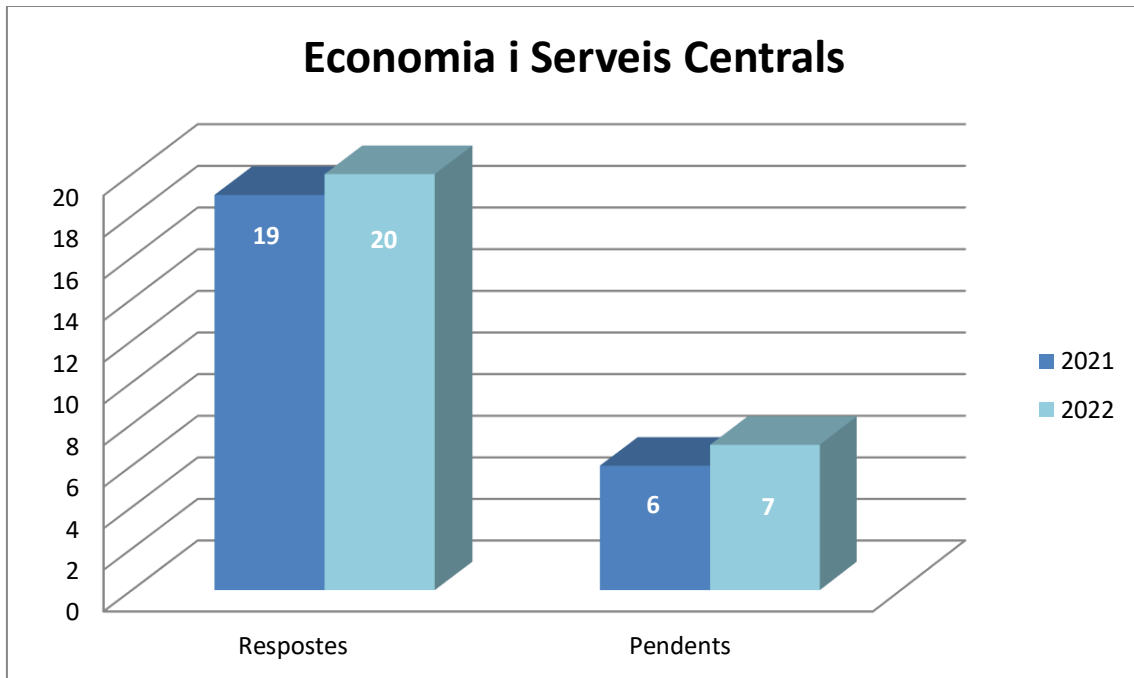


### Alcaldia









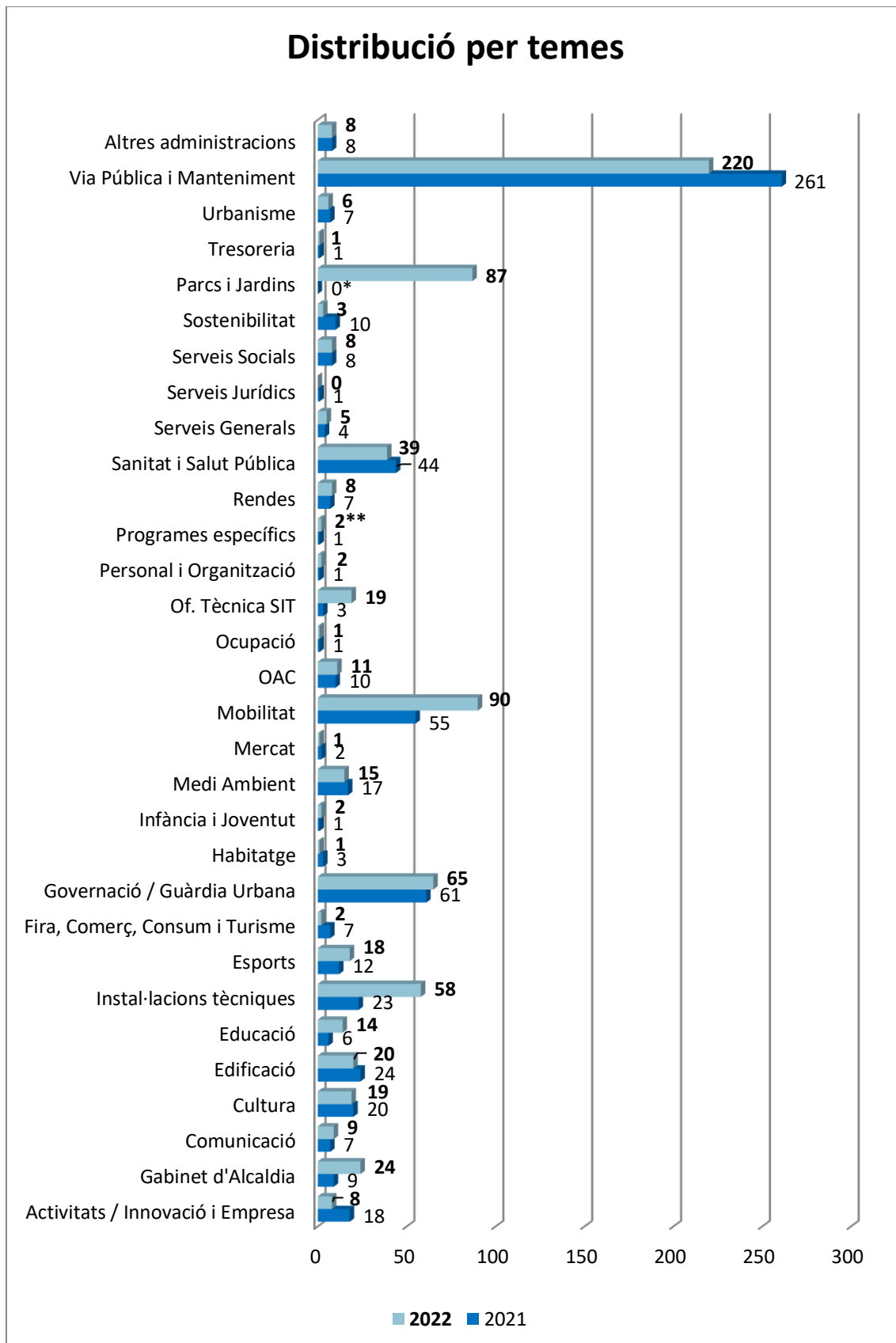


## 2.6 Distribució per temes

	2021	2022
<b>ALCALDIA</b>		
Alcaldia	9	24
Comunicació	7	9
Governació i GU	61	65
<b>ÀREA DE SERVEIS A LES PERSONES</b>		
Cultura	20	19
Educació	6	14
Esports	12	18
Infància i Joventut	1	2
Programes específics**	1	2
Sanitat i Salut Pública	44	39
Serveis Socials	8	8
<b>DESENVOLUPAMENT ESTRATÈGIC DE LA VILA</b>		
Activitats / Innovació i Empresa	18	8
Fira, Comerç i Turisme	7	2
Mercat	2	1
Ocupació	1	1
Promoció Econòmica	0	0
<b>ECONOMIA I SERVEIS CENTRALS</b>		
Economia	0	0
Informàtica	0	0
Intervenció	0	0
OAC	10	11
Personal i Organització	1	2
Rendes	7	8
Secretaria	0	0
Serveis Generals	4	5
Serveis Jurídics	1	0
Tresoreria	1	1
<b>SOSTENIBILITAT I TERRITORI</b>		
Edificació	24	20
Instal·lacions tècniques	23	58
Habitatge	3	1
Medi Ambient	17	15
Mobilitat	55	90
Of. Tècnica SIT	3	19
Sostenibilitat / Parcs i Jardins	0*	87*
Sostenibilitat i Territori	10	3
Urbanisme	7	6
Via Pública	261	220
<b>ALTRES ADMINISTRACIONS</b>	8	8
<b>Total</b>	<b>632</b>	<b>766</b>

\*Les entrades de Parcs i Jardins abans s'englobaven en categories com Via Pública o Sostenibilitat.

\*\*Inclou Igualtat



\*Les entrades de Parcs i Jardins abans s'englobaven en categories com Via Pública o Sostenibilitat.

\*\*Inclou Igualtat



Pel que fa a la distribució per temes, les corresponents a **Via Pública i Manteniment** són les que concentren el nombre més alt d'entrades, amb molta diferència, tot i que al 2022 van experimentar un descens respecte el 2021 (de 261 a **220**). Val a dir, però, que al 2022 s'ha introduït la categoria Parcs i Jardins, ja que és una categoria amb moltes sol·licituds, amb la qual cosa algunes de les incidències que abans es consideraven com a Via Pública, corresponien a aquesta categoria. De fet, les entrades de **Parcs i Jardins** se situen en tercer lloc, amb un total de **87**, moltes d'elles relacionades amb peticions d'esporga. Abans, en segon lloc, hi ha les queixes de **Mobilitat**, que experimenten un ascens molt important, i passen de les 55 del 2021 a les **90** d'aquest darrer any. Un altre habitual són les entrades relacionades amb Guàrdia Urbana i Governació, que es mantenen més o menys estables, amb **65** entrades al 2022 per 61 al 2021. Finalment, i també amb un ascens notable, destaquen les peticions al voltant d'**Instal·lacions tècniques** (com ara les relacionades amb enllumenat i clavegueram), que passen de 23 al 2021 a **58** al 2022.

Mentre que la majoria de departaments mantenen les xifres d'incidències en un nivell més o menys similar a l'any anterior, alguns han vist com augmentaven en diferents graus. Més enllà del cas de **Parcs i Jardins**, que ja s'ha explicat, on les demandes d'esporga i d'arranjament d'elements de parcs infantils o zones d'esbarjo per a gossos són les peticions majoritàries, també trobem les incidències relacionades amb **Mobilitat**, que augmenten de 55 l'any 2021 a 90 al 2022. La causa principal són diverses queixes recurrents, entre elles, la petició de canvi de mobiliari de les pistes esportives del barri de la Granja i, també, les de la zona de càrrega i descàrrega del carrer Miquel Tort, que utilitza Correos. En aquest camp també hi ha totes les peticions relacionades amb el transport públic, bàsicament amb els horaris del bus i l'adequació de parades. També s'han incrementat les queixes de la categoria d'**Instal·lacions tècniques** que, com ja hem comentat prèviament, inclouen les d'enllumenat i clavegueram. Les derivades a **Oficina tècnica de SIT** corresponen a les queixes per molèsties resultants de les diferents obres que s'han dut o s'estan duent a terme a la vila (Palau de Requesens, plaça U d'Octubre, els diversos trams de la carretera, la campanya d'asfaltatge...). **Educació** també ha vist incrementar les seves queixes (de 6 a 14), bàsicament, per la manca de places d'infantil 2 anys a les escoles bressol provocades per l'increment de demanda a causa de la sobtada gratuïtat d'aquest servei. Igualment, pel que fa a **Esports**, successives incidències per l'avaria de l'aigua calenta als vestidors de la zona esportiva Ricard Ginebreda han fet passar les entrades de les 12 del 2021 a les 18 del 2022. Tot i que no augmenten, ans al contrari, les incidències relacionades amb **Via Pública**, cal destacar el nombre important de queixes relacionades amb la neteja, l'estat dels contenidors o el soroll en les tasques de recollida d'escombraries.



## 2.7 Distribució geogràfica

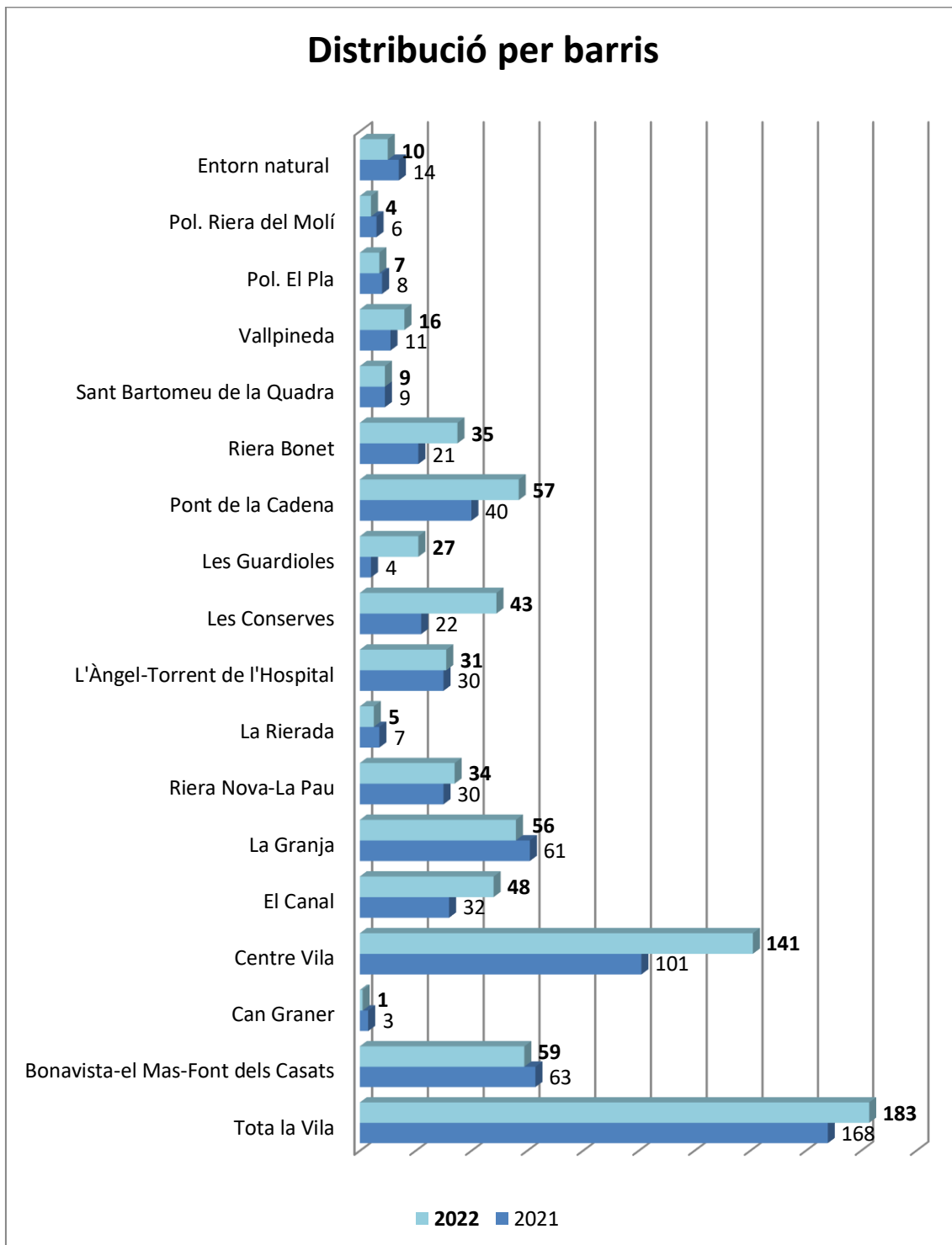
	2021	2022	Diferència
Afecta tota la vila	168	183	+9%
Centre Vila	101	141	+40%
Bonavista-Mas-Font dels Casats	63	59	-6%
Pont de la Cadena	40	57	+43%
La Granja	61	56	-8%
El Canal	32	48	+50%
Les Conserves	22	43	+95%
Riera Bonet	21	35	+66%
Riera Nova-La Pau	30	34	+13%
L'Àngel – Torrent de l'Hospital	30	31	+3%
Les Guardioles	4	27	+575%
Vallpineda	11	16	+45%
Entorn natural (muntanya/riu)	16	10	-38%
Sant Bartomeu de la Quadra	9	9	-
P.I. El Pla	8	7	-13%
La Rierada	7	5	-29%
P.I. Riera del Molí	6	4	-33%
Can Graner	3	1	-67%
<b>TOTAL</b>	<b>632</b>	<b>766</b>	

Per barris, les queixes més nombroses són aquelles que afecten a **tota la vila**, **183**, que, a més, continuen amb la tendència a l'alça que ja varen mostrar al 2021. Aquesta dada ve a demostrar 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 al **Centre Vila**, no en va, el barri amb més població del municipi, que també ha experimentat un increment respecte l'any anterior (**141** al 2022; 101 al 2021). El segueixen a certa distància, els barris de **Bonavista-el Mas-Font dels Casats (59)**, **Pont de la Cadena (57)**, **la Granja (56)**, **les Conserves (43)** i **el Canal (48)**. També destaquen els increments d'incidències dels barris de la **Riera Bonet** (passen de 21 a **35**) i de **les Guardioles** (de 4 a **27**). La resta de barris es manté en xifres molt similars a la dels anys anteriors tot i que, en tractar-se de xifres molt baixes, els percentatges són molt alts (com és el cas, per exemple, de Can Graner).

Pel que fa a les variacions sobtades en el nombre d'entrades d'un any a l'altre, cal destacar el barri de **les Guardioles** (com dèiem, passa de 4 a 27). Es tracta d'un cas força comprensible, atès que és un barri en construcció i que està incorporant molts habitants. En tot cas, la queixa de diversos veïns d'un edifici per la deixadesa en un solar buit que una constructora estava utilitzant com a magatzem de runa, incidència ja solucionada, va contribuir de manera clara a aquest increment. També el barri de **les Conserves** va veure augmentar les incidències al 2022 (passant de 22 a 43), en aquest cas per les sol·licituds relacionades amb la neteja de la via pública i amb la presència de plagues. La **Riera Bonet**, amb diverses queixes relacionades amb la zona d'esbarjo per a gossos, i **Vallpineda**, amb les peticions de connexió al



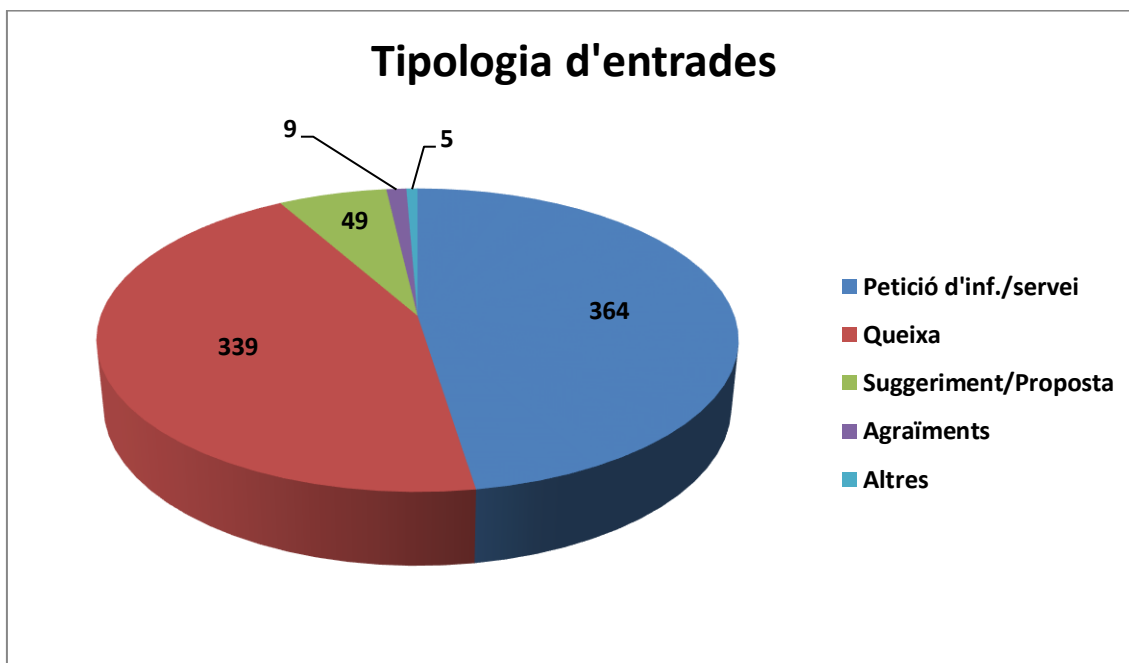
subministrament d'aigua potable, també van augmentar xifres, en major o menor mesura, durant el 2022. Finalment, tot i que no menys important, és l'augment de les queixes del **Centre Vila**. En aquest cas, les queixes se centren en les incomoditats derivades de les activitats festives i lúdiques que se celebren a la vila – moltes d'elles, per tradició, al barri del Centre Vila- i, també, en les molèsties resultants de les obres del Palau de Requesens i la plaça U d'Octubre i la ja explicada de la zona de càrrega i descàrrega del carrer Miquel Tort.



## 2.8 Tipologia de les entrades

	2021	2022	Diferència
Petició d'informació o servei	170	364	+114%
Queixa	416	339	-18%
Suggeriment/Proposta	37	49	+32%
Agraïment	6	9	+50%
Altres	3	5	+66%
<b>TOTAL</b>	<b>632</b>	<b>766</b>	<b>+21%</b>

En relació a la tipologia de les sol·licituds, aquestes són cada com més propositives. Així, s'observa com les queixes segueixen caient perquè, cada cop més, la ciutadania no es limita a queixar-se sinó que demana –i, moltes vegades, aporta– solucions. D'aquesta manera, igual que l'any anterior, el descens del nombre de **queixes** (de les 416 del 2021 a les **339 del 2022**) va paral·lel a l'augment de les **peticions d'informació o servei** (que també inclouen les 21 consultes que hi va haver) que es doblen i passen de les 170 al 2021 a les **364** del passat 2022. I, d'acord amb aquesta tendència, **els suggeriments i les propostes** també augmenten, més lleugerament, fins les **49 al 2022** (al 2021 n'hi va haver 37). La resta de tipologies (agraïments i altres) es mantenen en xifres molt similars a l'any anterior, amb un lleuger ascens en els dos apartats.







## **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, Suggestiments, Peticions d'Informació i/o Servei i Agraïments. Igual que el primer any, la resposta rebuda al 2022 no ha estat gaire satisfactòria. De les 678 respostes enviades, s'han rebut 108 interaccions amb l'enquesta, gairebé el 16%, millorant, això sí, les dades del 2021, on les respostes al qüestionari no arribaven al 13% del total.

Pel que fa al contingut de les respostes, una mica més de la meitat de les persones usuàries consideren que els ha estat útil la resposta rebuda, en concret, 57, per 49 que consideren que no i 2 que ho han deixat en blanc. En relació al temps de resposta, 64 usuaris/àries l'aproven, per 43 que no. L'aspecte en el que hi ha més consens – i valoració més alta- és en el de la facilitat de posar la queixa: 101 persones consideren que és fàcil per 7 que no.

Tot i que la mostra no és molt àmplia, sí es poden treure diverses conclusions d'aquests resultats. El primer, igual que al 2021, és la poca predisposició de les persones usuàries per donar *feedback*. Pot ser a causa del disseny de la resposta, on l'enllaç per votar no destaca especialment, o pot ser perquè, un cop obtinguda la informació que desitgen, ja queden satisfets. El que sí que es pot observar, en relació a l'any anterior, és l'augment de valoracions per part de persones que no han quedat satisfetes amb la resposta.

Tanmateix, la conclusió més clara que se'n pot treure és que la gent valora la facilitat de contactar amb l'ajuntament però no acabem de satisfer la ciutadania amb les respostes i, sobretot, amb el temps que fem en contestar que, clarament, és el factor més mal valorat per les persones usuàries.



## **2.10 Conclusions**

De tot això exposat en els punts anteriors, es poden extreure diferents conclusions que ens han de dur 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 com una manera propera i fàcil de comunicar-se amb l'ajuntament. Estem parlant, doncs, d'un projecte consolidat. Això, malgrat el que pugui semblar pels resultats de les enquestes. De fet, les persones que fan ús del servei, és a dir, que posen una queixa o comuniquen una incidència, moltes vegades, repeteixen. Els números parlen: les entrades han augmentat en gairebé un centenar en el darrer any. En tot cas, a partir de les enquestes i dels resultats presentats en aquesta memòria, és evident que hi ha marge de millora, especialment pel que fa al temps que triguem en contestar. I també és cert que aquesta millora es pot aconseguir fàcilment amb una millor organització i implicació en el projecte de les diverses parts que actuen en la tramitació de les incidències. Aquesta millora resultaria molt beneficiosa tant a nivell intern com, principalment, per a la ciutadania.

Per part de les persones usuàries cal subratllar –i encoratjar- el to respectuós i de proposta de la majoria de comunicacions. També caldria, però, establir un protocol pels –pocs- casos en els quals no és així. Igualment, aquest protocol hauria de contemplar la possibilitat, cada cop més freqüent (tot i que encara no gaire significativa), de les persones que, no contentes amb la resposta que els ofereix l'ajuntament, tornen a entrar, una i altra vegada, la mateixa incidència. Aquesta insistència no acostuma a canviar el sentit de la resposta –que és fruit d'una valoració tècnica- i, per contra, consumeix temps i recursos de manera estèril.

Per altra banda, cal posar en valor el rigor i la qualitat del contingut de les respostes dels serveis municipals en la resolució dels assumptes, que és un dels elements que ha permès mantenir la credibilitat del projecte. I, també, la sempre ràpida actuació dels serveis tècnics, agilitat que no sempre es tradueix en una resposta a temps. Com hem dit, hi ha marge de millora.



### 3. Resum de dades APP “APP Cuidem Molins” 2022

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 i 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, igual que al 2021.

**Cuidem Molins**

Mostrariu Social

Per a tots els públics

Aquesta aplicació està disponible per a tots els teus dispositius

Afegeix a la llista de desitjos

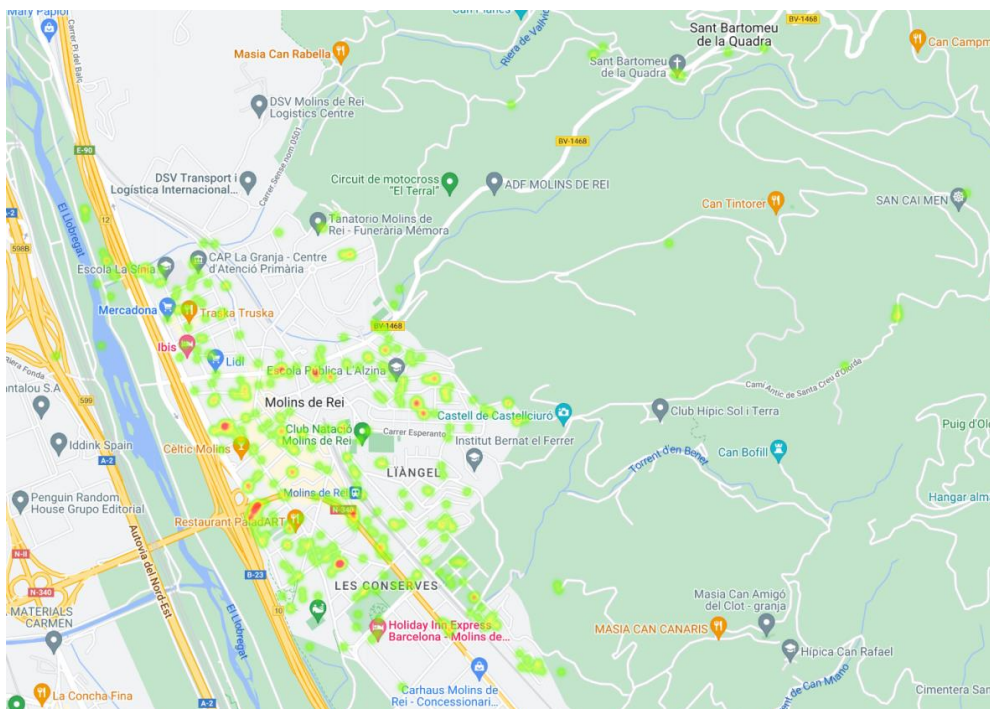
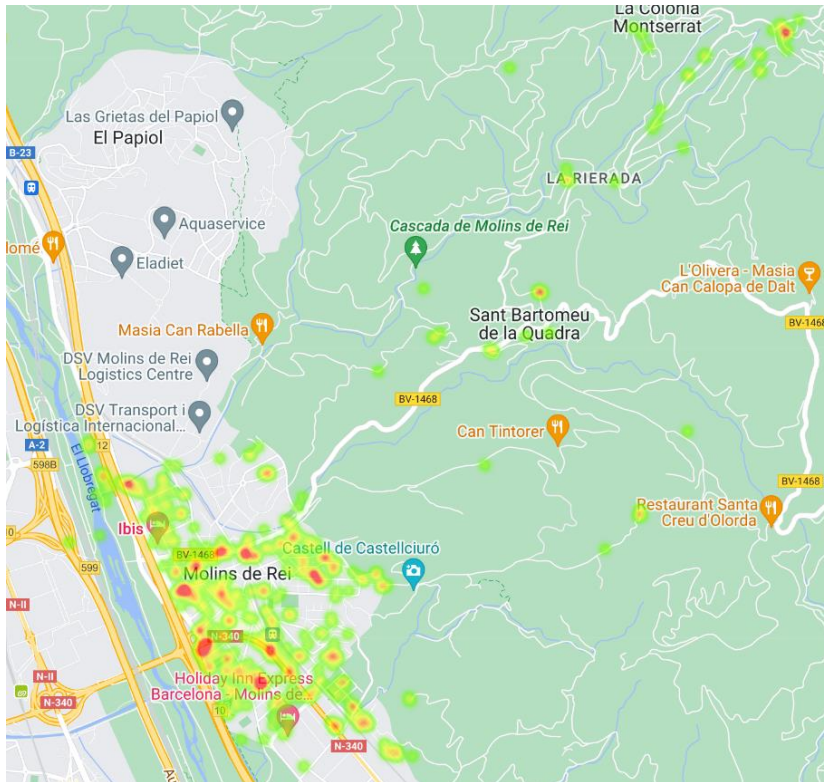
Instal·la

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 2022 es van registrar un total de **538 incidències**, 75 més que al 2021, amb la següent distribució geogràfica:



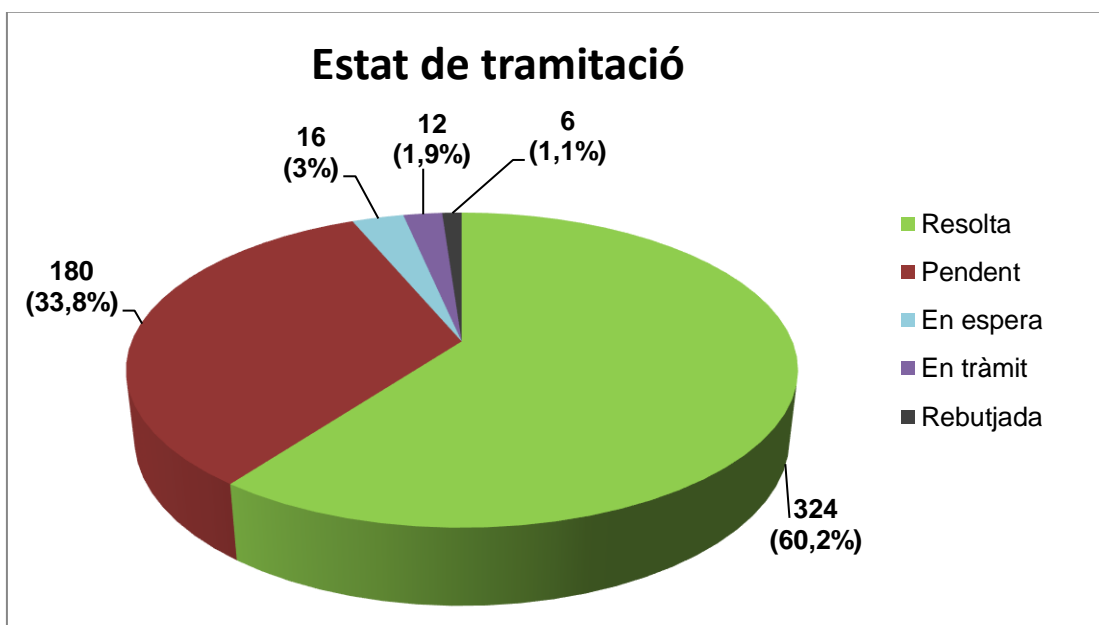
\* Font: APP Cuidem Molins. L'aplicació, actualment, no permet proporcionar dades absolutes ni relatives per barri



### 3.2 Distribució segons l'estat de tramitació

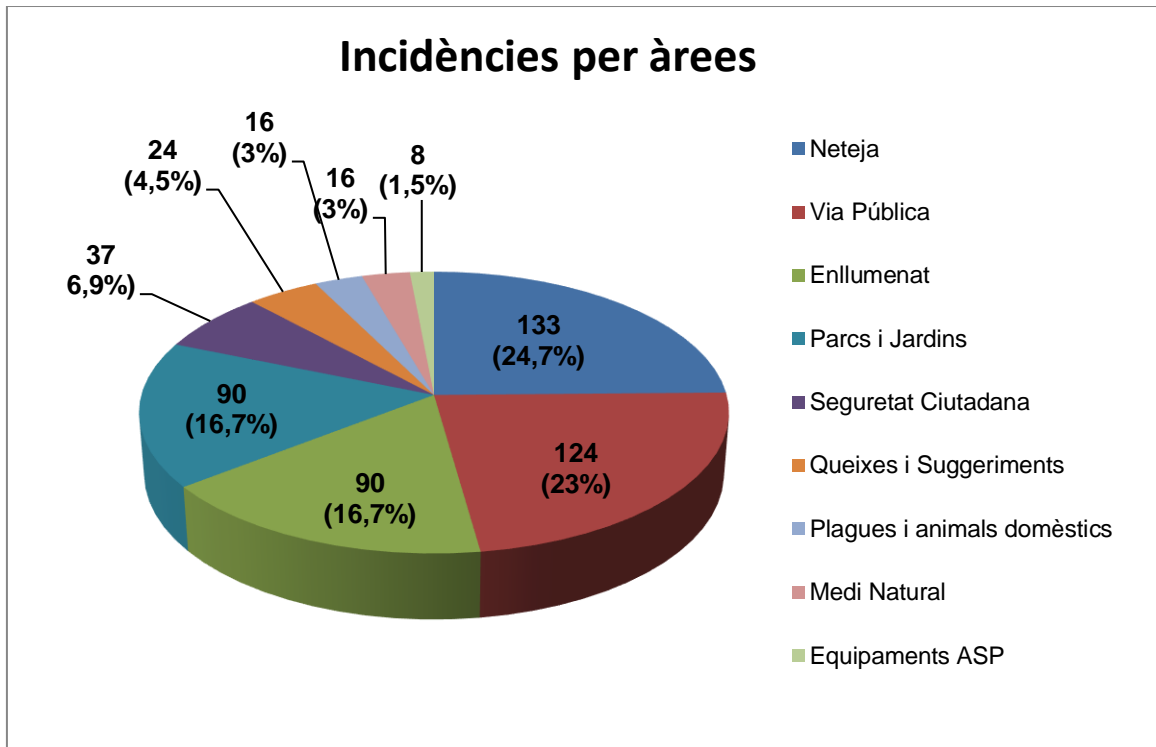
Segons l'estat de tramitació, les queixes poden quedar resoltes (les que s'han respost), pendents (han quedat pendents de resposta per part del servei), en tràmit (les que estan pendents de resposta i corresponen a un servei que no té accés a l'APP o requereixen resposta de més d'un servei i que es gestionen 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 o estar buides).

Al 2022, del total de 538 incidències presentades mitjançant l'APP per a dispositius mòbils, **es van respondre 324**, poc més d'un 60% del total; **180 van quedar pendents** de resposta, el que suposa gairebé el 34%; **16 en espera** de més informació per part del / de la sol·licitant (3%), **12 en tràmit** (1,9%) i **es van rebutjar** poc més de l'1% (6).

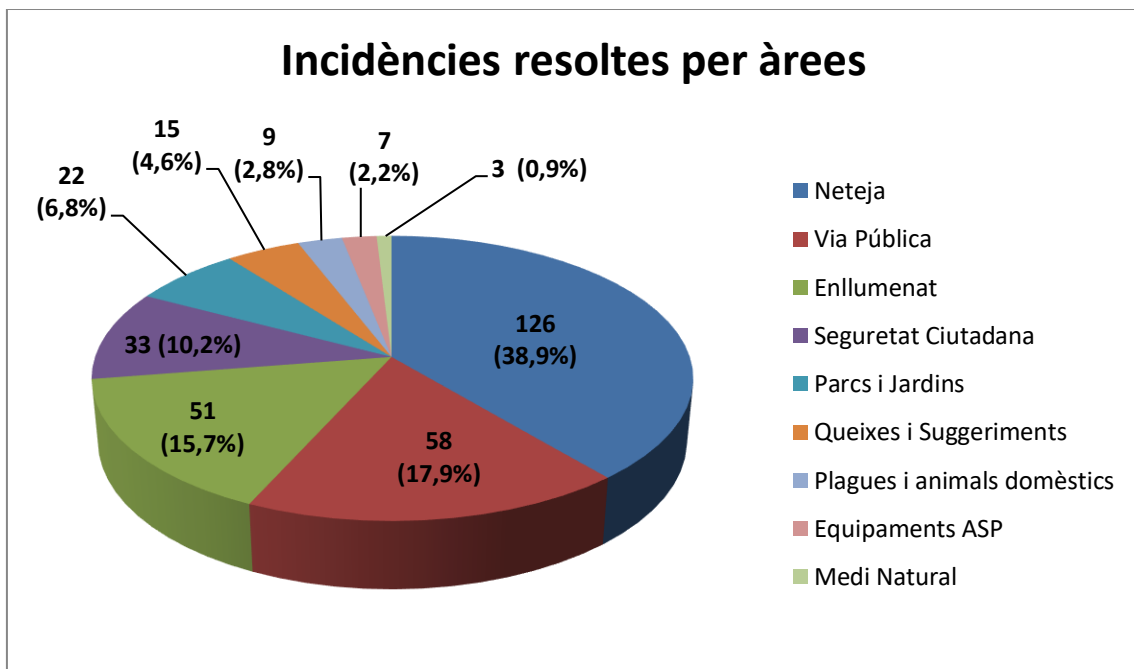


### 3.3 Distribució per àrees

Pel que fa a la distribució per àrees, les queixes relacionades amb **Neteja** són les majoritàries, ja que representen gairebé el 25% del total. En concret, se'n van presentar **133**. Seguidament, i molt a prop, apareixen les incidències de l'apartat de **Via Pública** (**124**, 23% del total), seguides de les relacionades amb l'**Enllumenat** i les instal·lacions elèctriques, per una banda, i les de **Parcs i jardins**, per una altra, totes dues categories amb **90 incidències**, prop del 17% del total. A més distància trobem les incidències catalogades com a **Seguretat Ciutadana** (**37**; 6,9%), les englobades a **Queixes i Sugeriments** (**24**; 4,5%), les de **Plagues i animals domèstics** i **Medi natural** (ambdues amb **16 incidències**, un 3% del total) i, finalment, **8 incidències** sobre **Equipaments** (1,5%).

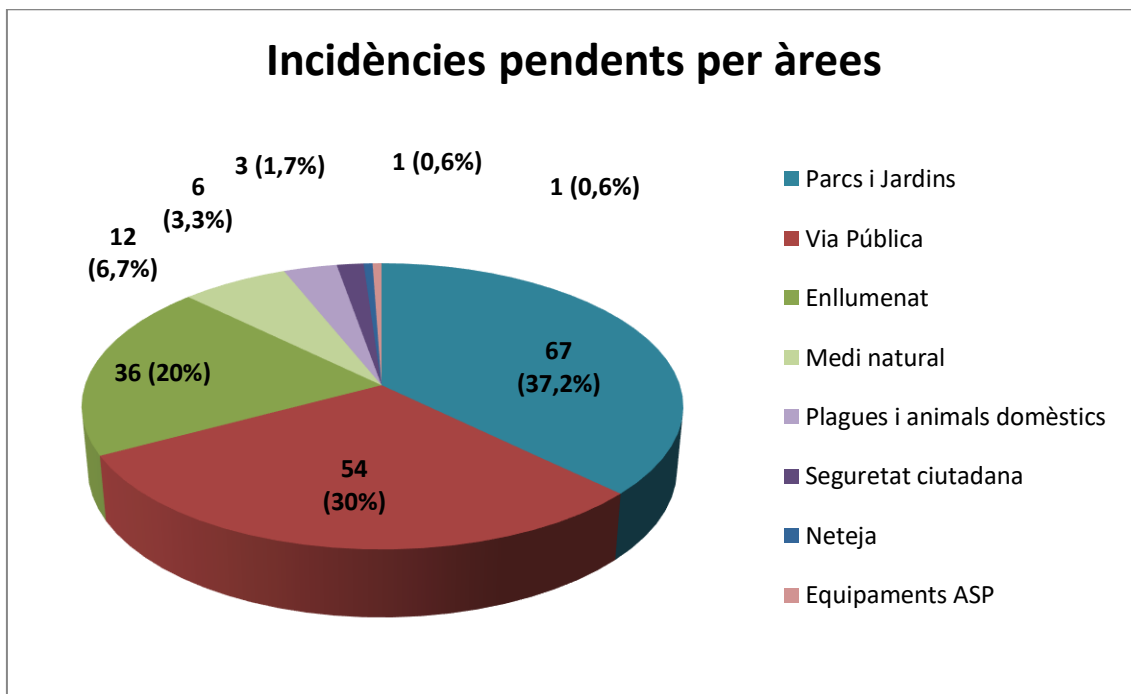


De les **incidències resoltes**, 324, les de **Neteja** representen el **38,9%** del total, seguides de lluny per les de **Via Pública** (**17,9%**) i les d'**Enllumenat** (**15,7%**). Tot seguit apareixen les de **Seguretat Ciutadana** (**10,2%**), les de **Parcs i Jardins** (**6,8%**), les agrupades com a **Queixes i Sugeriments** (**4,6%**), les relacionades amb **Plagues i animals domèstics** (**2,8%**), amb **Equipaments** (**2,2%**) i les de **Medi natural** (**0,9%**).





Com es pot observar a la gràfica que apareix a continuació, en relació a les **incidències pendents** (180), **Parcs i Jardins** encapçala la llista, seguit de **Via Pública** i **Enllumenat**. Cal destacar les incidències de **Neteja**, que tot i ser les més nombroses, recordem que representen el 24,7% del total de les incidències rebudes, tanca la llista de pendents amb només 1 queixa per contestar. També **Seguretat Ciutadana**, amb gairebé el 7% del total i només l'**1,7% per respondre** i **Queixes i Suggestiments**, que constitueixen el 4,5% del total de queixes, de les quals no n'ha quedat **cap pendent**, presenten bones xifres. A l'extrem contrari hi trobem l'apartat, ja mencionat, de **Parcs i Jardins**, amb un 16,7% del total d'incidències i el **37,5%** de totes les queixes pendents; Via Pública (23% de totes les queixes i **30%** de les pendents) i **Medi natural** que, amb només el 3% del total d'incidències entrades, representa **gairebé el 7%** de les pendents de contestar.



### 3.4 Comparativa amb el 2021

Després d'un 2021 d'estancament, on el nombre d'incidències rebudes va ser igual al de l'any anterior, aquest 2022 el nombre d'entrades ha augmentat i ha passat de les 463 del 2020 i del 2021 a les 538.

Malgrat aquest augment, es pot considerar que l'aplicació no acaba d'arrelar, fet que podem corroborar en el nombre de descàrregues a Google Play, que es manté molt similar en els darrers anys. Com comentàvem l'any passat, 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.



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, havia portat a un estancament en el seu ús. Aquest 2022, però, hi va haver un increment de les entrades que no ha anat acompanyat de manera eficient en la seva gestió per part dels diferents actors implicats en la tramitació i resposta de les incidències. Així, tant el temps de resposta, massa llarg tenint en compte la immediatesa amb la qual arriben les incidències als departaments responsables (excepte en els casos en els què la persona usuària s'equivoca en escollir categoria) i la rapidesa que s'espera d'una eina digital, com la manca de retroacció per part de l'Ajuntament acabarà fent que aquesta eina sigui percebuda com a poc útil i, per tant, deixada de banda per la ciutadania. 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 2022

El nombre de queixes traslladades pel Síndic de Greuges a l'Ajuntament de Molins de Rei per a la seva tramitació durant el 2022 va ser de 18, igual que l'any anterior.

Per temes, les reclamacions es classifiquen en:

- Polítiques socials: 3 (Educació, 1; Infància i adolescència, 2)
- Administració pública i tributs: 8 (Administració pública, 8)
- Polítiques territorials: 6 (Habitatge, 1; Medi ambient, 3, Urbanisme i mobilitat, 2)
- Consum: 1

De les 18 reclamacions rebudes durant el 2022 se'n van contestar 17 i, al llarg del 2022 i el que portem de 2023, han quedat totes tancades definitivament pel Síndic de Greuges. La reclamació que queda per respondre, està en estudi per part dels serveis tècnics.

El temps mitjà de resposta per part de l'ajuntament a les reclamacions del Síndic de Greuges va ser de 27,8 dies hàbils el 2022, xifra inferior als 30 dies hàbils de l'any 2021 i la dada més baixa d'ençà de la signatura del conveni de col·laboració amb el Síndic de Greuges (2012).

Temps en dies que han necessitat l'Administració, el Síndic de Greuges i la persona interessada per donar resposta als tràmits

	2021	2022
Administració	30,0	27,8
Síndic de Greuges	39,1	45,0
Persona interessada	30,3	24,4

\* temps mesurat en dies hàbils

Font: Informe de Molins de Rei 2022 (Síndic de Greuges)

#### Estat de les queixes en finalitzar l'any 2022

Durant el 2022 es fan finalitzar 27 actuacions (comptant les que venien d'anys anteriors) i van quedar en tramitació 10. D'aquestes 10, algunes s'han anat tancant durant el 2023. La xifra total, la coneixerem a l'informe corresponent a aquest any.

Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	10	27,0
Queixes finalitzades	27	73,0
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,0</b>

Font: Informe de Molins de Rei 2022 (Síndic de Greuges)