



Gestió de Queixes
i Suggestiments

Projecte queixes, suggeriments, peticions i agraïments de l'exercici 2019

Ple Octubre 2020



Ajuntament de Molins de Rei



Sumari

1	Introducció.....	3
2	Programa de Q/S/P/A : Resum de dades 2019 i comparativa amb 2018	4
2.1	Quantitat de Queixes, suggeriments i agraïments.....	4
2.2	Percentatge respostes	4
2.3	Mitjana de temps de resposta en dies	4
2.4	Canal d'entrada	5
2.5	Tramitació per àrees.....	6
2.6	Tipologia de queixes, suggeriments i agraïments	10
2.7	Per temàtica	12
2.8	Distribució geogràfica	14
2.9	Conclusió.....	15
3	Resum de dades APP “APP Cuidem Molins” 2019	16
3.1	Nombre d'enregistraments de l'APP.....	16
	Nombre d'incidències resoltes i rebutjades	17
3.2	Tipologies de matèries registrades	17
4	Resum Síndic 2019	18
5	Conclusions i propostes del Projecte queixes, suggeriments, peticions i agraïments.	19



1 Introducció

Amb aquest dossier que us presentem fem el balanç, del **Projecte de Queixes, Suggeriments, Peticions i Agraïments** durant l'any 2019.

És el vuitè any que de forma consecutiva elaborem una memòria comparativa amb l'any anterior per retre comptes, de manera interna i també de cara a la ciutadania. Intentem treure conclusions que ens permetin aplicar propostes de millora per al 2020.

A l'igual que *l'any 2018* 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 i, 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 a 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, email, eTram, telèfon i Ràdio Molins de Rei, enguany han entrat al programa de **Q/S/P/A 915** incidències i per mitjà de l'APP "**Cuidem Molins**" **638**. En total el **Projecte de Queixes, Suggeriments, Peticions i Agraïments** hi ha hagut **1.553** 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** (email, instància, 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 corresposta 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.

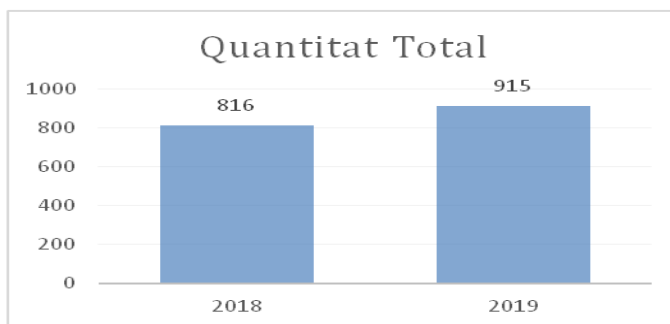


2 Programa de Q/S/P/A : Resum de dades 2019 i comparativa amb 2018

Les principals **dades** que podem treure de l'anàlisi **comparativa 2018-2019** del Projecte de Queixes, Suggestiments, Peticions i Agraïments, són:

2.1 Quantitat de Queixes, suggeriments i agraïments

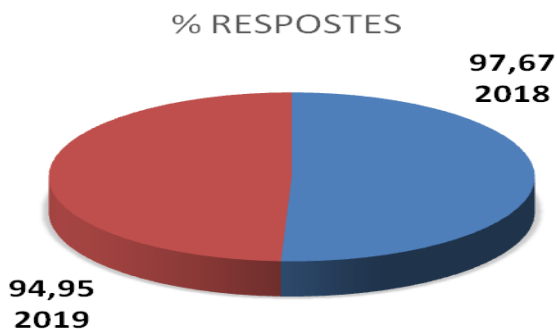
	2018	2019
Quantitat Total	816	915



Durant l'any 2019 s'han registrat un total de 915 queixes, suggeriments, peticions d'informació o de servei a través del programa Q/S/P/A que suposen un augment de 99 respecte l'any 2018 on es van registrar 816. Aquesta pujada del 12,13% ens torna a posar en la línia de consolidació d'increment que s'anava produint des de l'any 2012.

2.2 Percentatge respostes

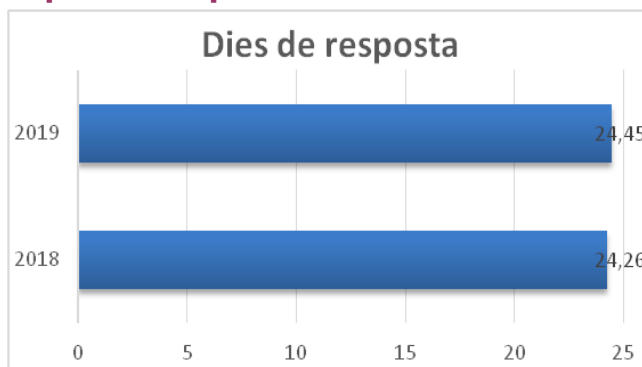
	2018	2019
% Respostes	97,67	94,95



El percentatge de respostes enviades durant el 2019 es manté molt a prop del 95%. Les dificultats i mancances de l'estructura tècnica de l'Ajuntament, en alguns dels departaments, han repercutit en la mitjana del temps de resposta.

2.3 Mitjana de temps de resposta en dies

	2018	2019
Dies	24,26	24,45

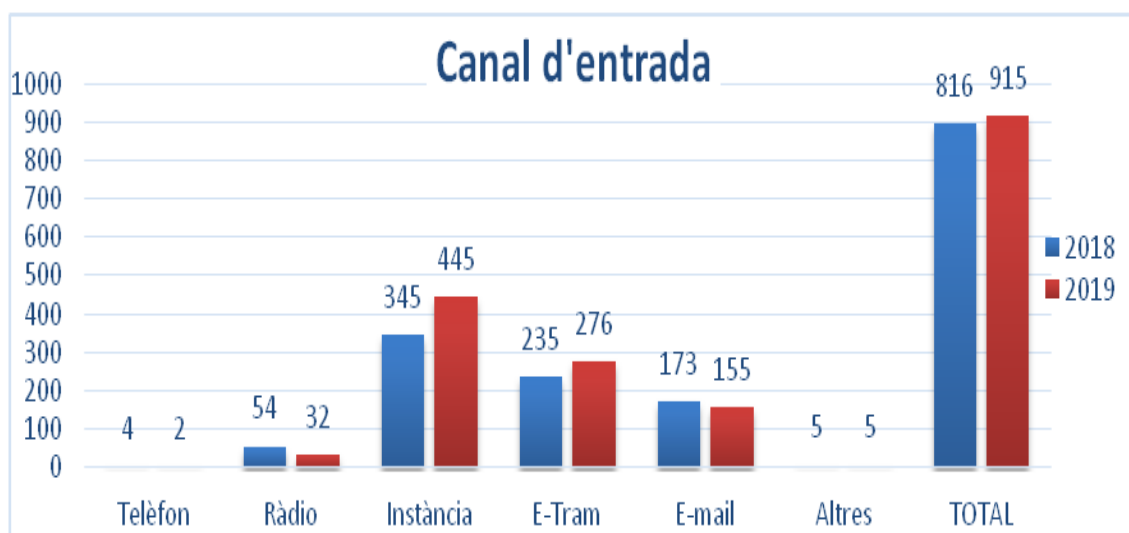




El temps a donar la resposta, s'ha mantingut igual que a l'any 2018 essent la mitjana de resposta pràcticament de 24 dies. Tot i això, continuem estant fora del termini desitjat des de l'inici d'aquest projecte que ha estat donar resposta com a màxim en 15 dies.

2.4 Canal d'entrada

	Telèfon	Ràdio	Instància	E-Tram	E-mail	Altres	TOTAL
2018	4	54	345	235	173	5	816
2019	2	32	445	276	155	5	915

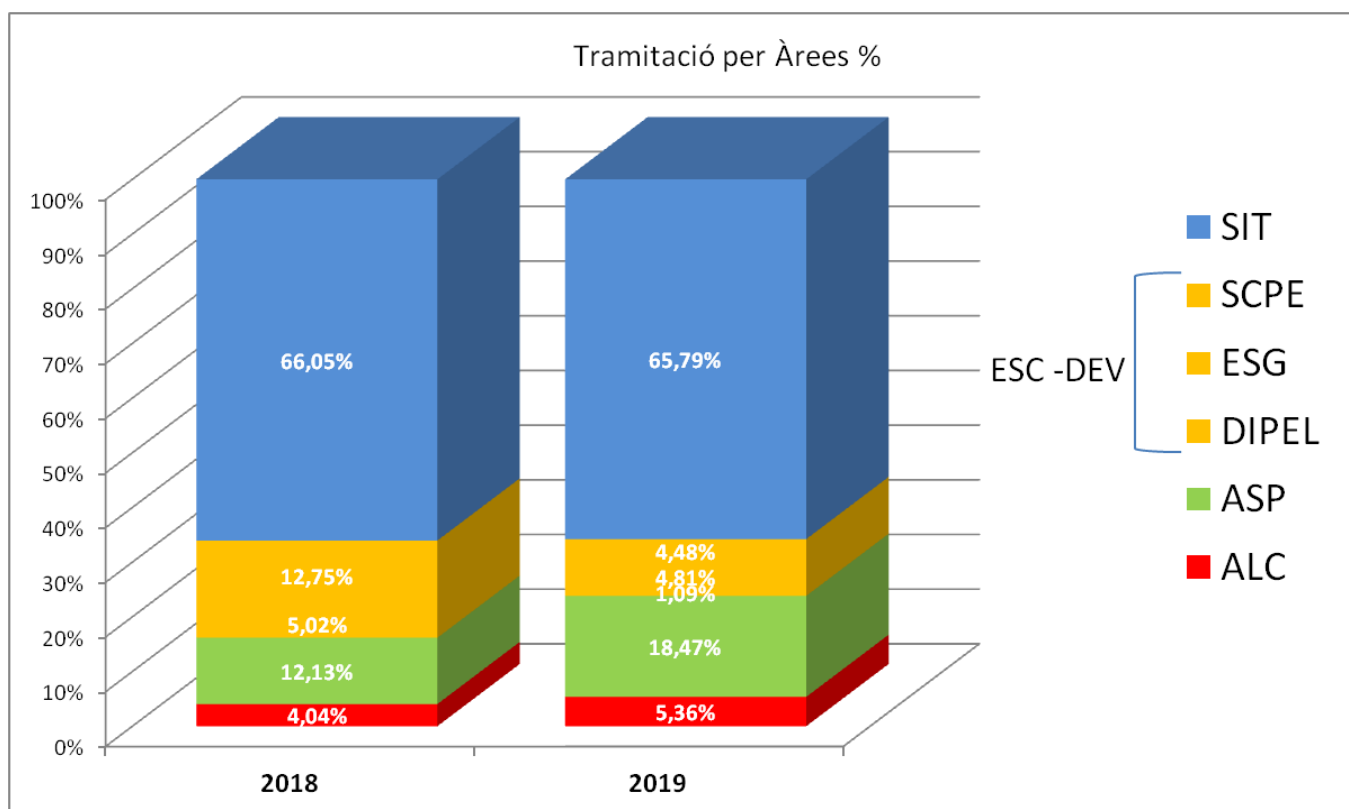


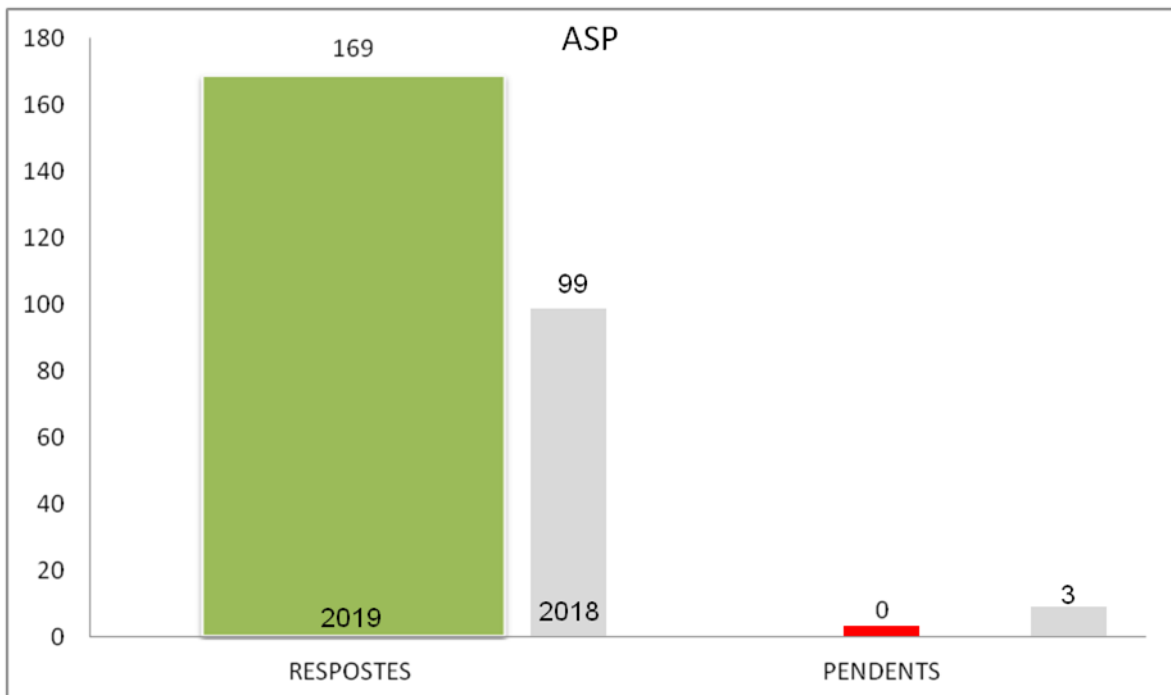
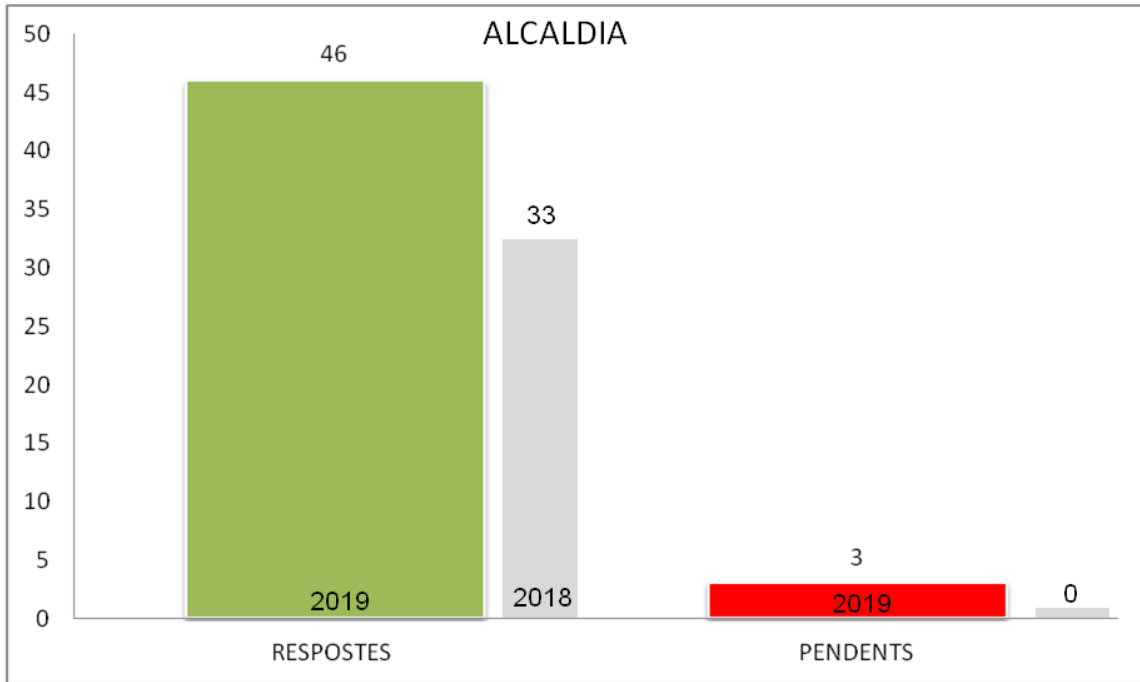
Durant el 2019, el canal on s'han registrat el major nombre d'entrades ha estat les **instàncies**. Aquesta dada, suposa un augment molt significatiu respecte al passat any **2018** on de **345** s'ha passat a **445** l'any **2019**. Aquest augment, bàsicament, està relacionat amb dues queixes massives sobre les mateixes qüestions però interposades per diferents ciutadans i ciutadanes de la nostra vila i entrades per aquest mitjà. Aquestes queixes massives, per una banda, fan referència a les molèsties ocasionades per la reiterada organització d'activitats a la Plaça de la Llibertat, i d'altra banda, a les humitats sorgides al local de la AAVV del barri de les Conserves de la nostra vila. De la resta de mitjans, destacar un lleuger augment via **E-Tram** passant de **235** en l'any **2018** a **276** en l'any **2019**. La resta de **canals** mantenen una **correlació similar a l'any 2018**.

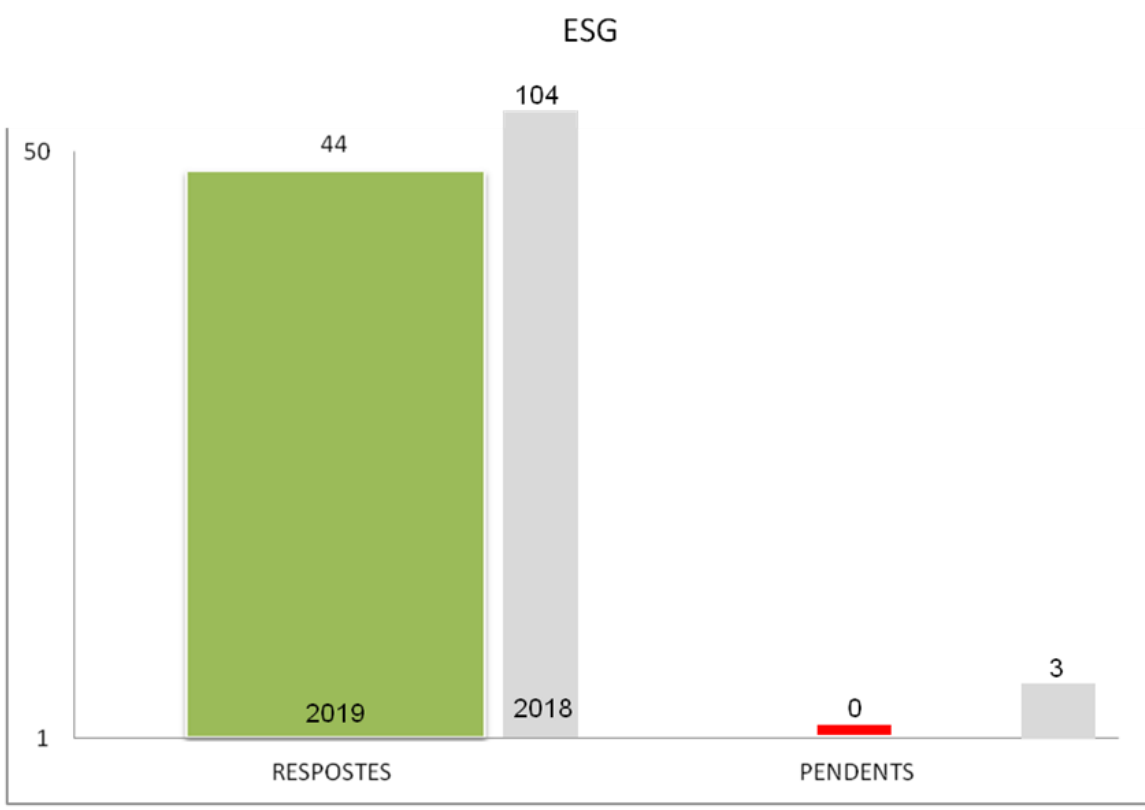
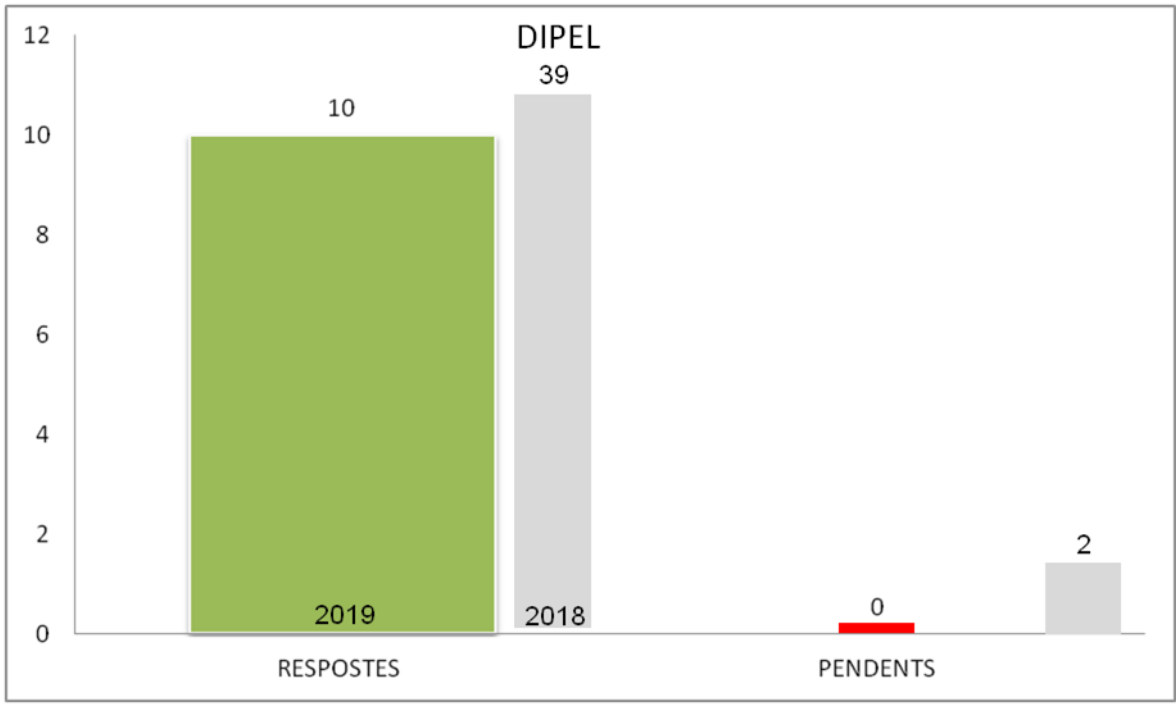


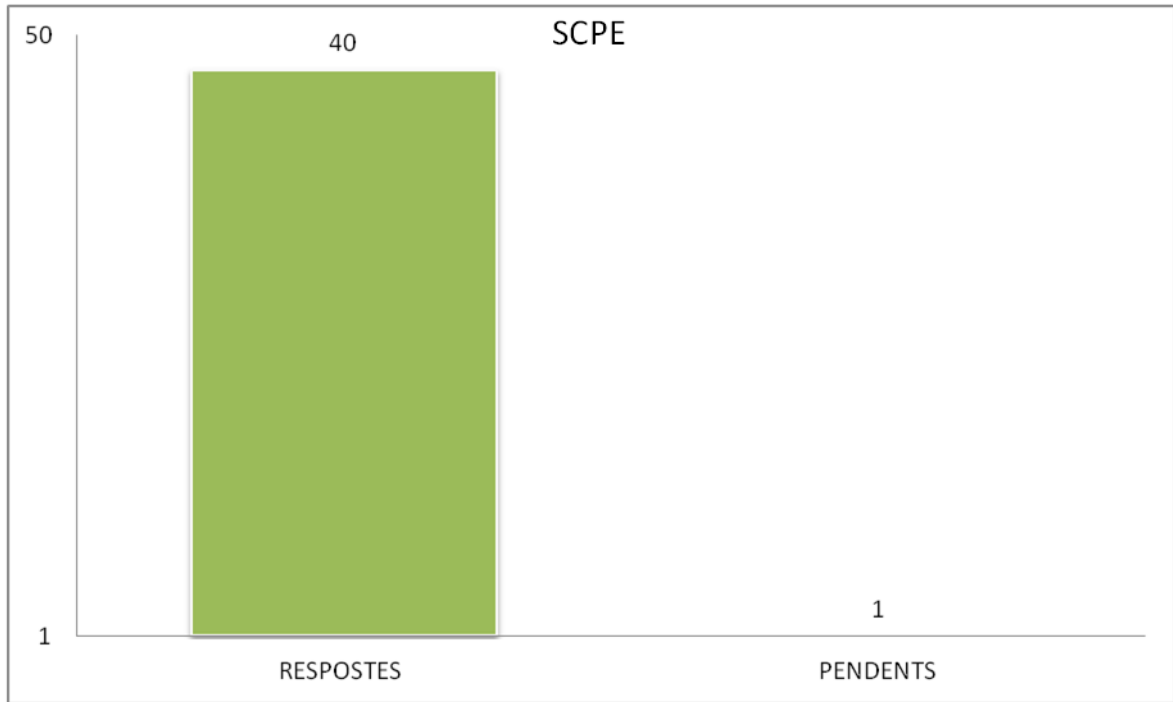
2.5 Tramitació per àrees

Àrea	2018			2019		
	Total	Respostes	Pendents	Total	Respostes	Pendents
ALC	33	33	0	49	46	3
ASP	99	96	3	169	169	0
DIPEL	41	39	2	10	10	0
ESG	104	101	3	44	44	0
SCPE	0	0	0	41	40	1
SIT	539	528	11	602	562	40
TOTAL	816	797	19	915	871	44

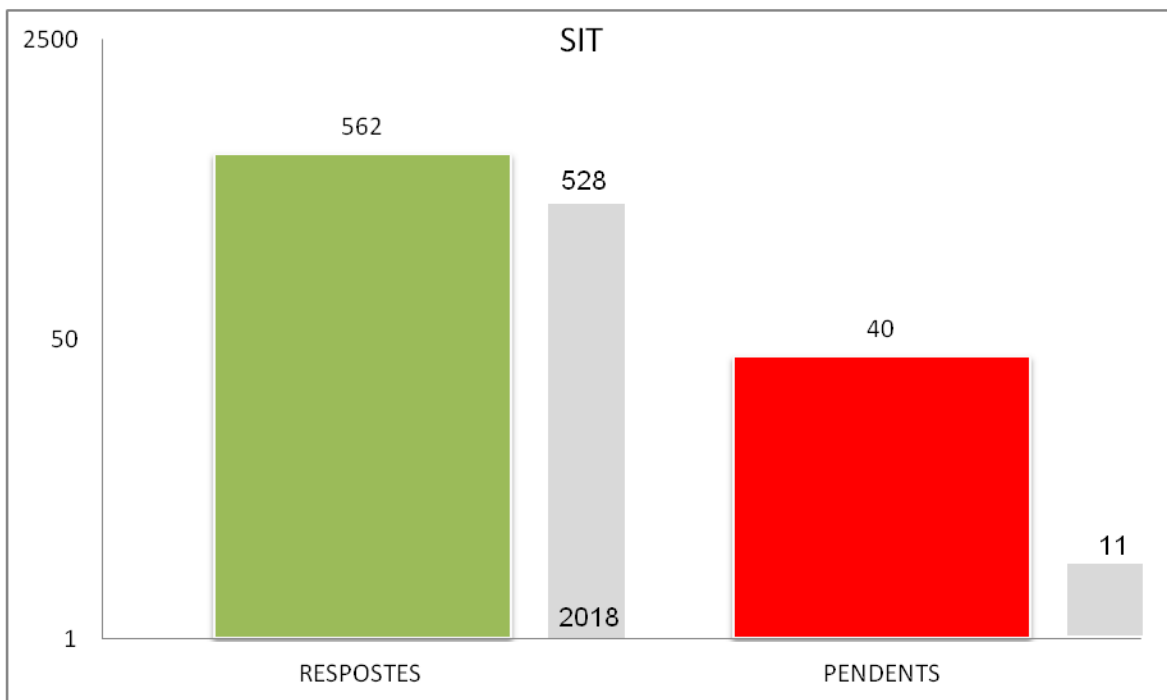








* La denominació SCPE s'inicia l'any 2019

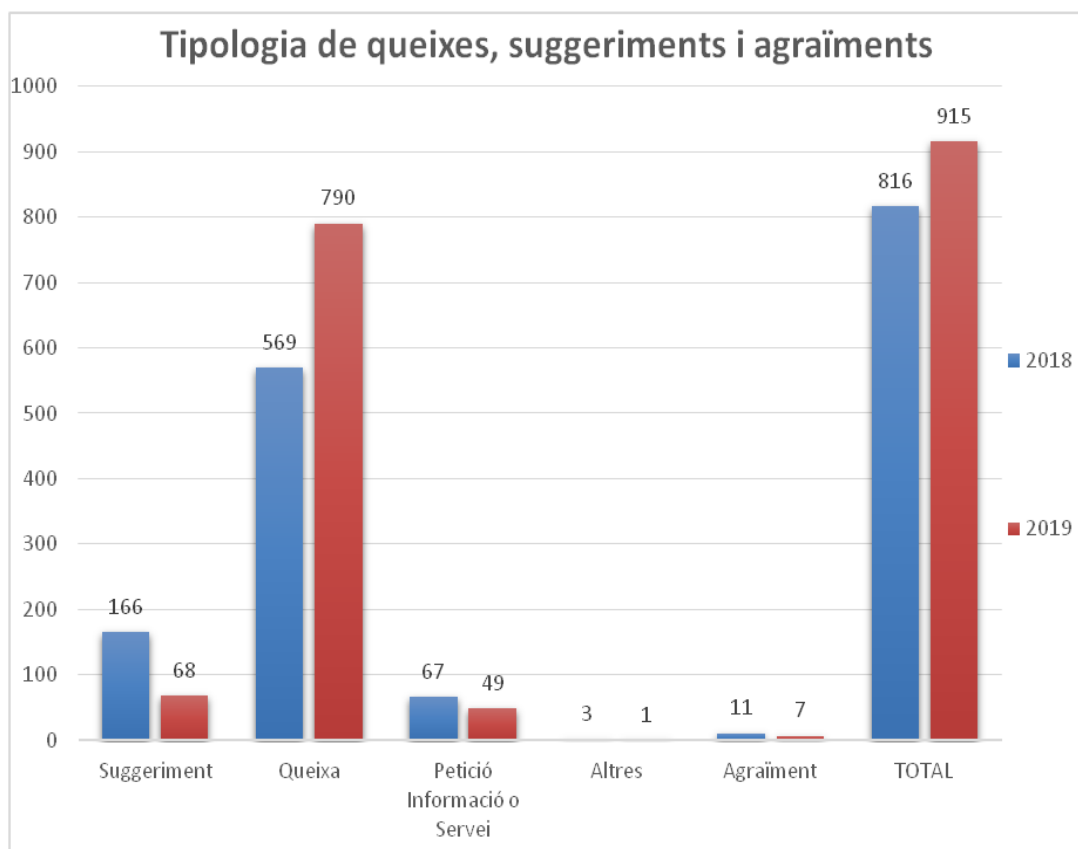




L'Àrea de Sostenibilitat i Territori (602 entrades, el 65,80 % del total) és la que continua tenint el nombre màxim de queixes, suggeriments, peticions i agraïments. S'intercanvien el segon i tercer lloc de l'any 2018 en aquest 2019 ,l'Àrea de Serveis a les Persones, en segon lloc, amb 169 entrades, el 18,50 % del total i l'Àrea de Serveis Centrals , Economia i de Desenvolupament Estratègic de la Vila de amb 95 entrades, el 10,40 % del total. (aquestes Q/S/A/P fan referència a la suma de les àrees de DIPEL, ESG i SCPE que durant l'any 2019 van estar unificades durant 6 mesos) . L'Àrea d'Alcaldia , tot i que augmenta, amb el 5,3% continua tenint una correlació similar a l'any 2018.

2.6 Tipologia de queixes, suggeriments i agraïments

	2018	2019
Suggeriment	166	68
Queixa	569	790
Petició Informació o Servei	67	49
Altres	3	1
Agraïment	11	7
TOTAL	816	915



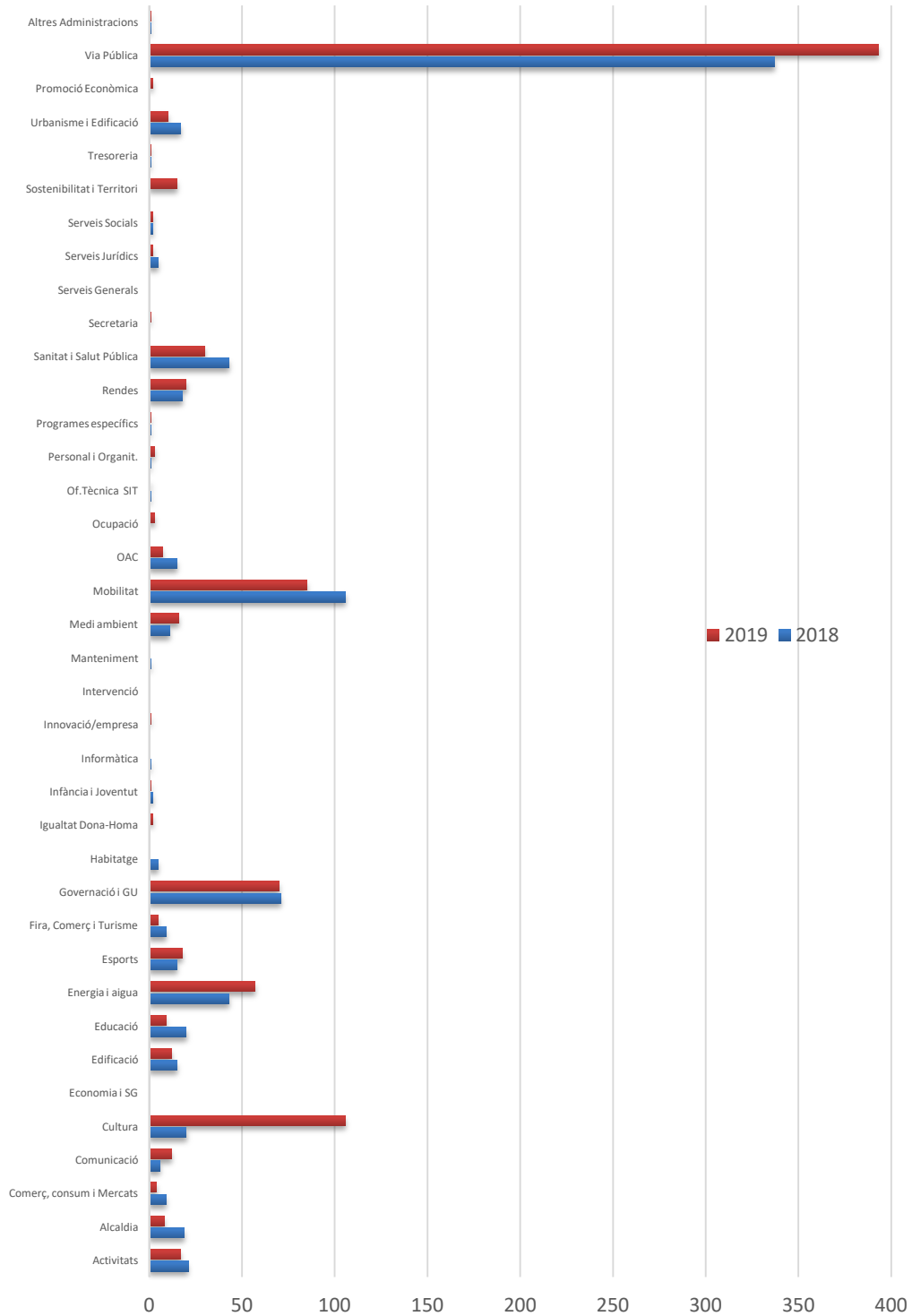


Durant el 2019, s'ha notat un augment significatiu en les queixes registrades, principalment degut a les dues queixes massives entrades sobre dos qüestions diferents però que acaparaven un total de 176 queixes. Concretament, 100 queixes referents a les humitats sorgides a l'AAVV del barri de les Conserves i 76 queixes relacionades amb les molèsties ocasionades per la reiteració d'activitats a la Plaça de la Llibertat del municipi.

D'altre banda, tenim un marcat descens de suggeriments i una disminució més lleu sobre peticions d'Informació i o servei.



2.7 Per temàtica





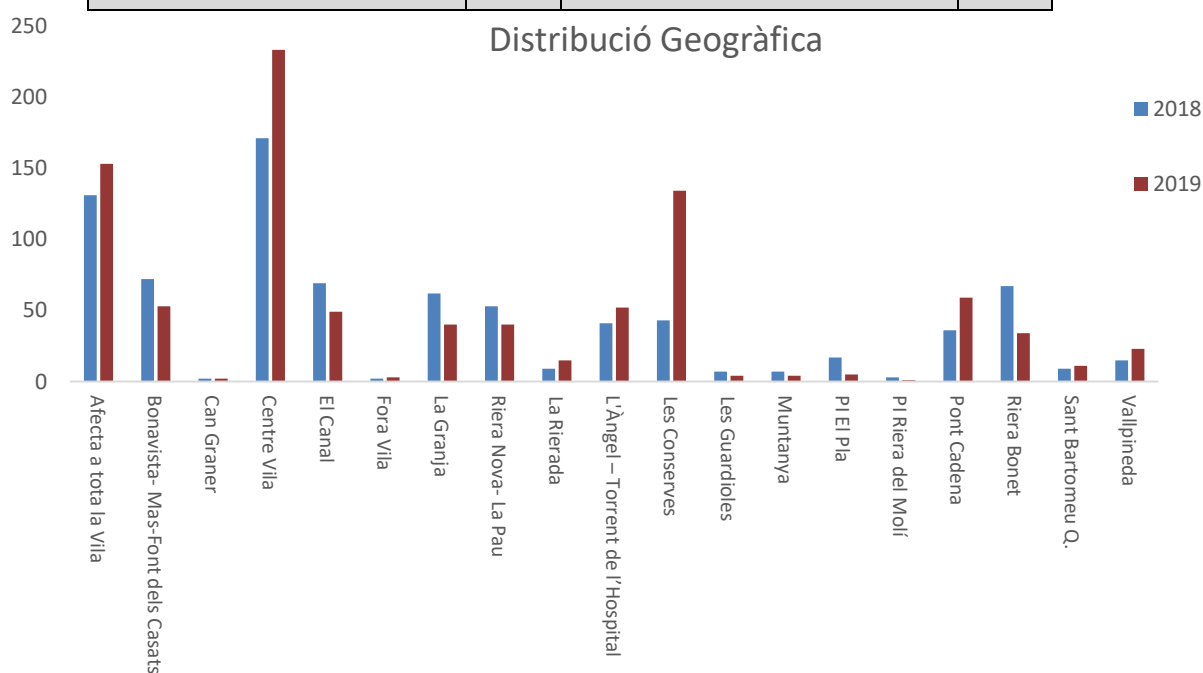
	2018	2019
Activitats	21	17
Alcaldia	19	8
Comerç, consum i Mercats	9	4
Comunicació	6	12
Cultura	20	106
Economia i SG		
Edificació	15	12
Educació	20	9
Energia i aigua	43	57
Esports	15	18
Fira, Comerç i Turisme	9	5
Governació i GU	71	70
Habitatge	5	
Igualtat Dona-Home		2
Infància i Joventut	2	1
Informàtica	1	
Innovació/empresa		1
Intervenció		
Manteniment	1	
Medi ambient i activitats	11	16
Mobilitat	106	85
OAC	15	7
Ocupació		3
Of.Tècnica SIT	1	1
Personal i Organit.	1	3
Programes específics	1	1
Rendes	18	20
Sanitat i Salut Pública	43	30
Secretaria		1
Serveis Generals		
Serveis Jurídics	5	2
Serveis Socials	2	2
Sostenibilitat i Territori		15
Tresoreria	1	1
Urbanisme i Edificació	17	10
Promoció Econòmica		2
Via Pública	337	393
Altres Administracions	1	1
Total	816	915

Via Pública és la temàtica que continua amb el nombre més elevat d'incidències, on s'inclou aquest 2019 la queixa massiva per les humitats originades al local de la AAVV de les Conserves. La temàtica que augmenta de manera exponencial és **Cultura**, passant de **20** a l'any **2018** a **106** durant l'any **2019**. Això es degut a l'altre queixa massiva, de la qual hem fet referència varies vegades en aquest informe, que tracta sobre una qüestió lligada aquest departament.



2.8 Distribució geogràfica

	2018		2019
Afecta a tota la Vila	131	Afecta a tota la Vila	153
Bonavista- Mas	72	Bonavista- Mas-Font dels Casats	53
Can Graner	2	Can Graner	2
Centre Vila	171	Centre Vila	233
El Canal	69	El Canal	49
Font dels Casats		Font dels Casats	3
Fora Vila	2	Fora Vila	40
La Granja	62	La Granja	40
Riera Nova- La Pau	53	Riera Nova- La Pau	15
La Rierada	9	La Rierada	52
L'Àngel – Torrent de l'Hospital	41	L'Àngel – Torrent de l'Hospital	134
Les Conservees	43	Les Conservees	4
Les Guardioles	7	Les Guardioles	4
Muntanya	7	Muntanya	5
PI El Pla	17	PI El Pla	1
PI Riera del Molí	3	PI Riera del Molí	59
Pont Cadena	36	Pont Cadena	34
Riera Bonet	67	Riera Bonet	11
Riera Nova		Riera Nova	23
Sant Bartomeu Q.	9	Sant Bartomeu Q.	2019
Torrent Hospital		Torrent Hospital	153
Vallpineda	15	Vallpineda	53
TOTAL	816	TOTAL	816





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 que es refereix la comunicació.

Així podem dir, que les incidències registrades al **Pont de la cadena** han augmentat en relació a l'any passat. Això es degut a una altre queixa no tant multitudinària com les altres, concretament el canvi de sentit de varis carrers a aquest barri per les obres de la carretera, però que té un impacte significatiu en l'augment de queixes en aquest. Però l'augment més significatiu en el nombre total d'incidències trameses a través del programa de Q/S/P/A s'ha produït en aquelles que afecten al **Centre Vila i les Conserves**, principalment, per les dues queixes massives rebudes en aquest dos barris.

D'altre banda, les incidències en Bonavista–Mas–Font dels Casats, Riera Nova- La Pau, la Granja, El Canal, P.I El Plà i Riera Bonet han disminuït en relació a l'any 2018.

A la resta de barris el nombre d'entrades registrades no presenta diferències destacables respecte a l'any 2018.

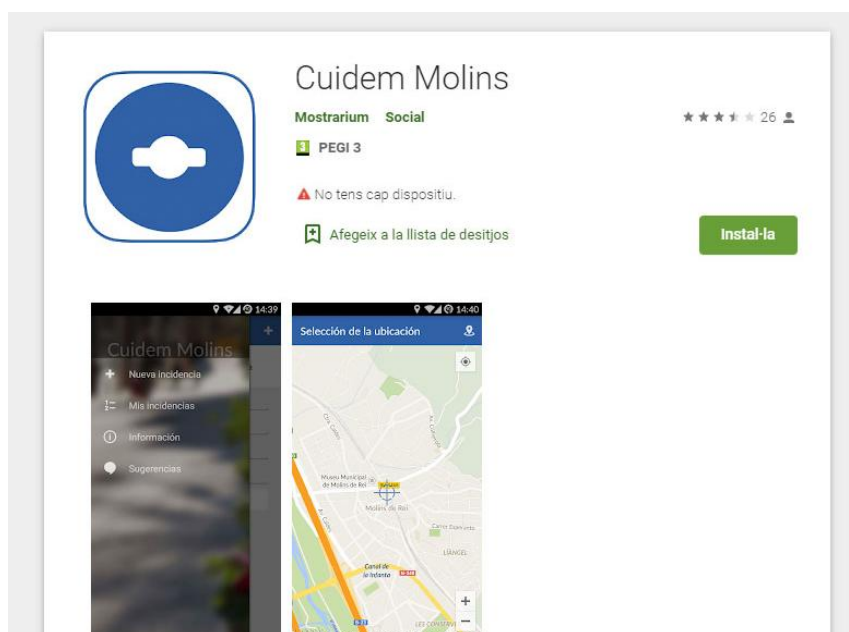
2.9 Conclusió

Amb tot l'exposat, podem concloure dient que la consolidació del programa Q/S/P/A es deu al rigor i la qualitat del contingut de les respostes dels serveis municipals en la resolució dels assumptes, que han permès mantenir, alhora, la credibilitat en aquest. Ho demostren l'increment de les dades quantitatives, fet que ens mostra la confiança de la ciutadania. D'altra banda, els missatges boca – orella en una població de les dimensions de Molins de Rei , també tenen una important influència en aquesta consolidació.



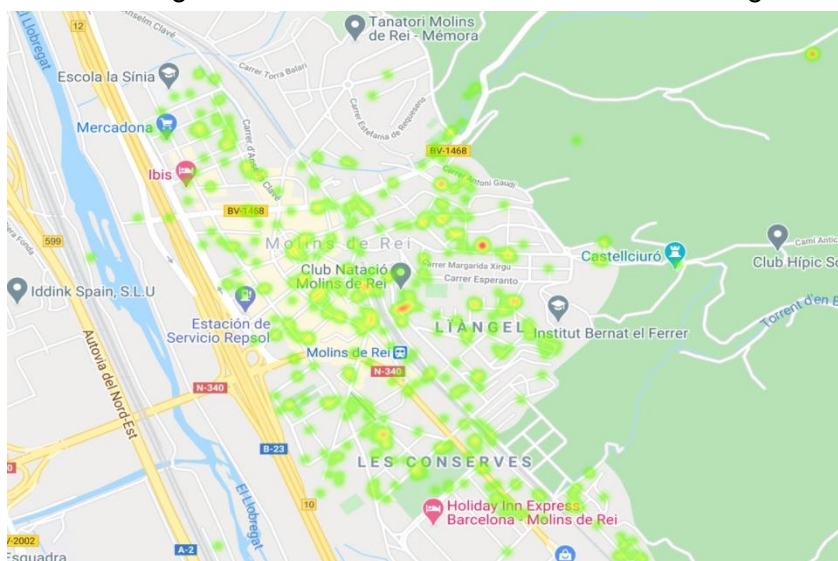
3 Resum de dades APP “APP Cuidem Molins” 2019

Des del mes de *març* de l'any 2015 l'Ajuntament va propiciar un nou canal de comunicació amb la ciutadania a través De l' **APP “Cuidem Molins”**, dedicat a afers de via pública, neteja, parcs i jardins i enllumenat. Actualment, segons l'aplicació de Play Store aquesta aplicació ha tingut més de 1000 baixades.



3.1 Nombre d'enregistraments de l'APP.

Durant l'any 2019 s'han registrat un total de 638 incidències amb la següent distribució geogràfica:



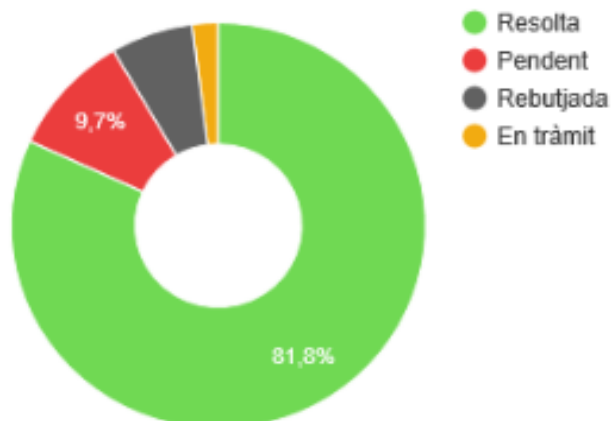
* Font: APP Cuidem Molins. L'aplicació, actualment, no permet proporcionar dades absolutes ni relatives per barri



Nombre d'incidències resoltes i rebutjades

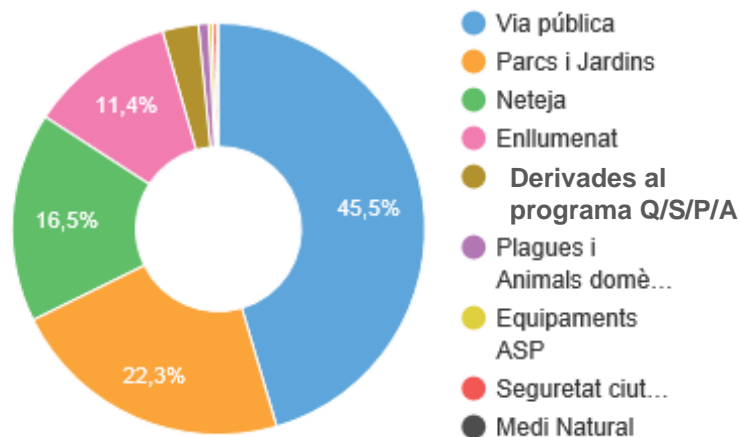
D' un total de 638 incidències s'han pogut respondre 522 que suposen un 81,8 %, s'han rebutjat per manca de dades 41 corresponents a un 6,4 %, han quedat pendents de contestar 62 que corresponen a un 9,7% i en estat de tràmit 13 incidències que fan referència al 2%.

Estats



3.2 Tipologies de matèries registrades

Tipologies



45,7 % amb 292 entrades Via pública.
 22,3 % amb 142 entrades Parcs i Jardins
 16,5 % amb 105 entrades Neteja
 11,4 % amb 73 entrades Enllumenat
 2,8 % amb 18 entrades Queixes i Suggeriments
 0,8 % amb 5 entrades Plagues i Animals
 0,3 % amb 2 entrades Equipaments ASP
 0,2% amb 1 entrada Medi Natural



En relació al 2018 hem passat de 628 a 638 incidències aquest any 2019 . Això suposa un petit increment de 10 incidències que suposen 1,60% més d'aquestes anotades aquest any a l'APP. Existeix una mínima davallada en el percentatge de respostes ja que durant el 2018 es van respondre un 83,1% mentre que en el 2019 han sigut 81,8%. Aquesta davallada està relacionada tant amb l'augment d'incidències **pendents** de resposta, com per les **rebutjades** per manca de dades (tot i que aquestes han baixat en relació a l'any 2018) 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)

Com a principal conclusió, continuant destacant la utilitat i la immediatesa de l'eina, cara a un manteniment i millora de l'espai públic, es pot afirmar que cada persona de la vila pot cooperar com a col·laborador dels serveis públics.

4 Resum Síndic 2019

El nombre d'entrades de les queixes traslladades des del Síndic de Greuges durant l'any 2019 ha estat de 92. Ha sigut tant elevat, principalment, per una queixa acumulada referida a les molèsties derivades de les activitats realitzades a la Plaça de la Llibertat de la nostra vila. D'aquestes s'han respost 88 i tancat amb un temps de resposta mig de 71 dies.

Tipologia 2019:

- Polítiques Socials (Infància i Adolescència)	1
- Administració Pública i Tributs	3
- Polítiques Territorials (Medi Ambient)	83
- Polítiques Territorials (Urbanisme i mobilitat)	4
- Seguretat Ciutadana i Justícia	1

Tipologia entrades altres anys i tancades el 2019:

-Responsabilitat Patrimonial	1
-Serveis Socials	1



5 Conclusions i propostes del Projecte queixes, suggeriments, peticions i agraïments.

El balanç del Projecte de Queixes, Suggeriments, Peticions i Agraïments de l'any 2019 i de l'APP "Cuidem Molins" ha de tenir en compte 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 2019** podem afirmar que:

- a) Manteniment del temps mig de resposta en poc més de 24 dies. Com em tots els anys anteriors, no ha estat possible mantenir l'objectiu de respondre al ciutadà en menys de 15 dies.
- b) El percentatge de respostes ha disminuït més de dos punts respecte a l'any anterior. L'origen principal es correspon a l'àrea de SIT que baixa el nombre de queixes respostes respecte a l'any anterior. Aquestes respostes estan localitzades, principalment, a l'àmbit de mobilitat i es degut a la falta de tècnic de mobilitat durant l'any.
- c) Es continua mantenint els principals eixos qualitius 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.
- d) 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.
- e) La determinació de les matèries no s'ha concretat segons el model de cartipàs si no de la matèria en si, a fi de disposar d'una base per fer comparatives a llarg termini.



- f) L'alt grau d'accessibilitat del programa de Q/S/P/A que potencia diversos canals de comunicació ciutadana amb l'administració, contrasten 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, 8 d'octubre de 2020.

Ainoa García Ballestín
Regidora d'Atenció a la Ciutadania

Data de l'elaboració del document: 8 d'octubre de 2020
Document elaborat per: Rocío Tiendas
Revisió del document: Assessora d'Alcaldia
Aprovació del document: Regidora de Participació Ciutadana