



**Ajuntament  
de Molins de Rei**

# **Queixes, suggeriments, peticions i agraïments**

**Memòria del Projecte  
Exercici 2023**



## Índex

---

### **1. Introducció**

### **2. Programa de Queixes, Suggeriments, Peticions i Agraïments: Resum de dades 2023 i comparativa amb 2022**

- 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 Cuidem Molins 2023**

- 3.1 Nombre d'incidències rebudes
- 3.2 Distribució segons l'estat de tramitació
- 3.3 Distribució per àrees
- 3.4 Conclusions

### **4. Resum d'actuacions del Síndic de Greuges 2023**



## 1. Introducció

Amb aquest document us presentem el balanç del **Projecte de Queixes, Suggestiments, Peticions i Agraïments** de l'any **2023**. Es tracta del dotzè 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 2024.

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**. Aquest projecte 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 transversal entre els diferents agents que intervenen en l'esdevenir de la nostra vila. En definitiva, les queixes, els suggeriments, 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 i Ràdio Molins de Rei**. Mitjançant totes aquestes vies, el passat 2023 van entrar al projecte de **Q/S/P/A** un total de **704 incidències**. A més, per mitjà de l'**APP "Cuidem Molins"** en vàrem rebre **570** més. A tot això s'hi han de sumar les **8** arribades a través del **Síndic de Greuges**, el que representa **un total de 1.282 entrades**, 1.282 comunicacions, opinions, mirades diferents relacionades amb l'espai i els serveis públics. Prop 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, Sugeriments, 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.

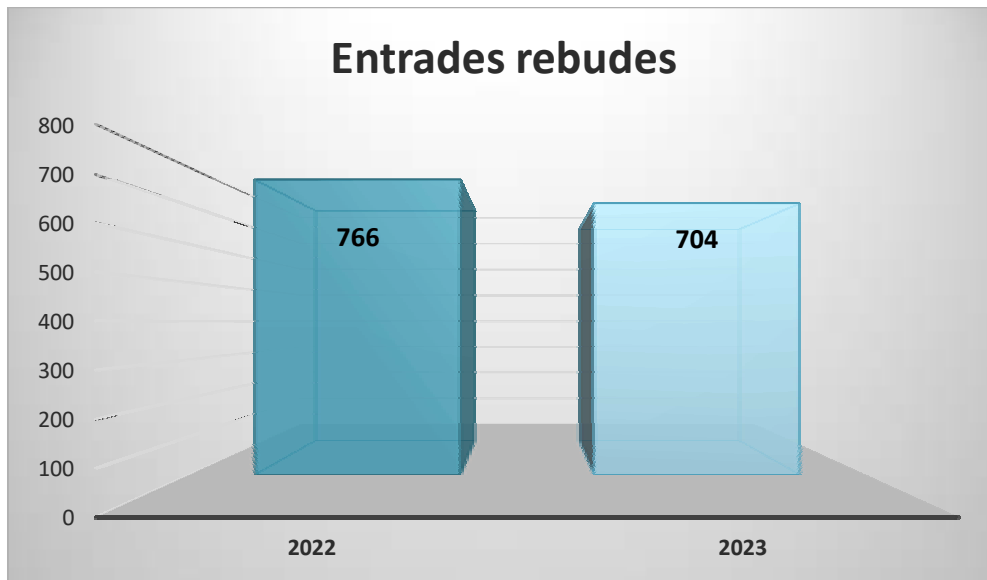




## 2. Programa de Queixes, Suggestiments, Peticions i Agraïments: Resum de dades 2023 i comparativa amb 2022

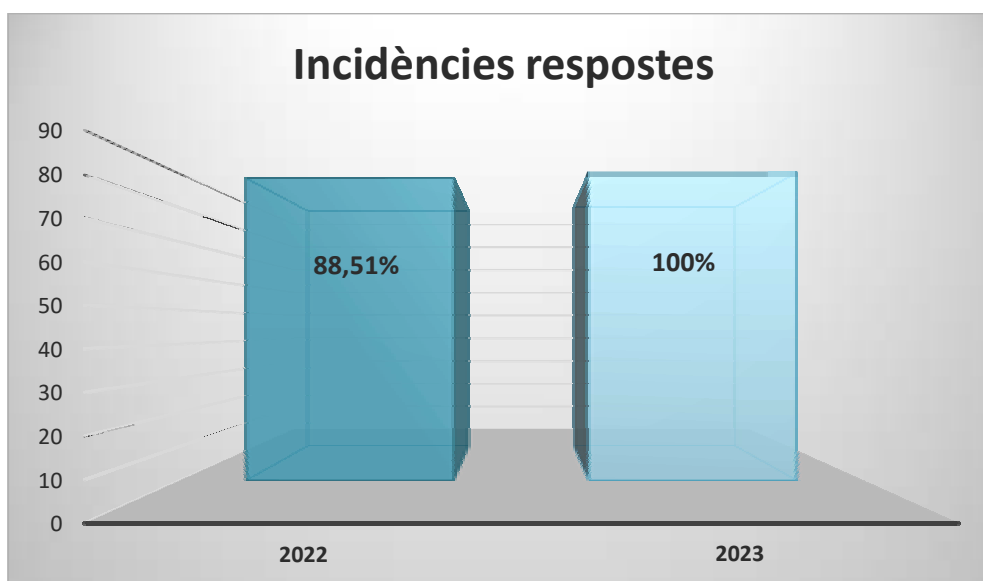
Les principals dades que podem extreure de l'anàlisi comparativa entre els anys 2022 i 2023 del programa de Queixes, Suggestiments, Peticions i Agraïments són:

### 2.1 Nombre d'entrades rebudes



El 2023 es van registrar un total de **704 queixes, suggeriments, agraïments i peticions d'informació o servei**, cosa que suposa un decrement de 62 entrades respecte el 2022. Una baixada gens significativa, donat l'estabilitat respecte les dades de l'any anterior, molt similars a les d'aquest 2023.

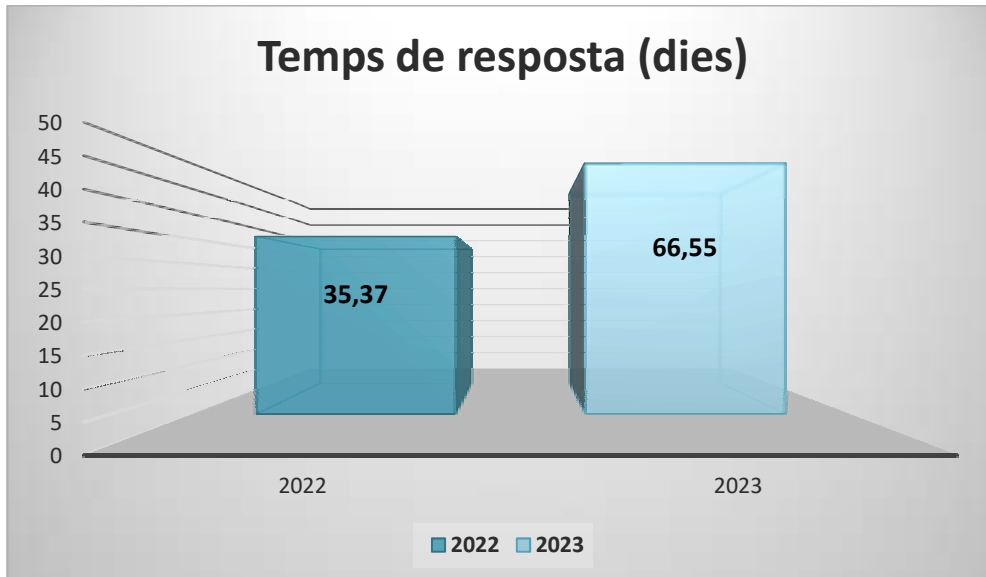
### 2.2 Percentatge de respostes





Al **2023 es van respondre la totalitat de les demandes** de la ciutadania. Així doncs, el **percentatge de respostes donades va augmentar 11 punts i mig** respecte el 2022, que es va tancar amb el 88,51% de totes les incidències. Es tracta d'una fita important, que hem de treballar per seguir mantenint durant aquest 2024.

### 2.3 Mitjana de temps de resposta



En canvi, s'ha vist incrementat el temps de resposta. Això ens ha convidat a replantejar els processos en la cerca d'eficiència. Si al 2022 el temps de resposta era de 35 dies, **al 2023 aquest termini es va incrementar fins els més de 66**, fet que, un cop detectat, hem treballat per reduir. Com sempre, cal recordar que es tracta d'una mitjana, és a dir, moltes de les queixes es responen en un temps molt menor.

### 2.4 Canal d'entrada

	Telèfon	Ràdio	Instància	eTram	Correu-e	Altres	TOTAL
<b>2022</b>	2	89	86	484	105	0	<b>766</b>
<b>2023</b>	-	109	77	460	57	1	<b>704</b>
<b>Diferència</b>	-2	+20	-9	-24	-48	+1	<b>62</b>

Amb les dades a la mà, el canal d'entrada més utilitzat per la ciutadania és el telemàtic, que any rere any es manté en primer lloc tot i que, al 2023, amb una xifra lleugerament inferior que l'any anterior. Aquesta dada demostra que l'aposta de les administracions públiques per la comunicació electrònica és un encert i la gent gaudeix de la facilitat i comoditat de relacionar-se amb l'Ajuntament de manera telemàtica.

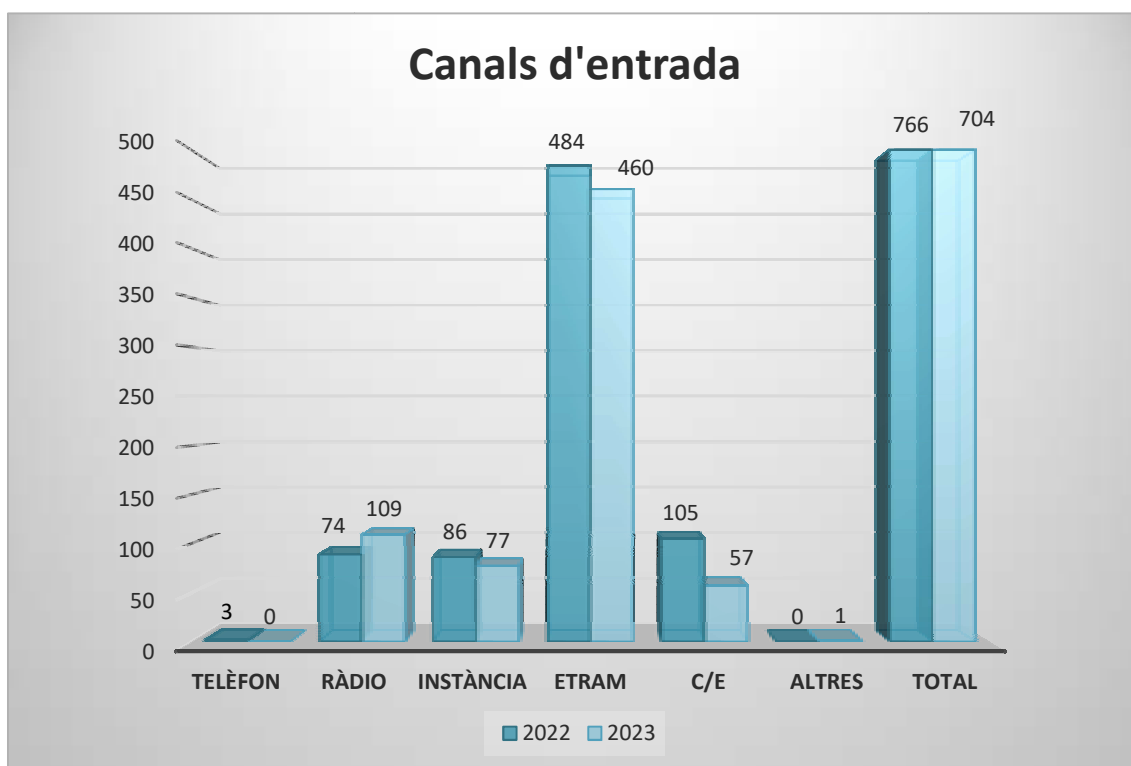


Pel que fa al segon lloc, hi ha un canvi substancial, donat que les entrades per correu electrònic cauen fins pràcticament la meitat, mentre la via de l'espai "**Preguntes a l'alcalde**" de Ràdio Molins de Rei ha augmentat fins a assolir aquesta segona posició, confirmant la tendència a l'alça ja observada en els darrers exercicis. Aquest fet demostra l'atractiu que té per a la ciutadania el poder comunicar directament al màxim representant de la institució i en veu alta les seves inquietuds i posa en valor la importància de rebre resposta al moment, com passa en la majoria d'ocasions.

Així mateix, les tradicionals **instàncies presencials**, que una part de la població encara prefereix per comunicar-se amb l'Administració, cauen lleugerament tot i que les **77 instàncies del 2023** evidencien que l'atenció presencial encara és un servei valorat i necessari, que cal seguir cuidant.

Com dèiem, les **entrades via correu electrònic** han caigut pràcticament a la meitat en un any. De fet, cal tancar aquesta via afavorint l'increment de Queixes, Suggestiments i Agraïments cercant la garantia que li dona a la ciutadania el registre de les seves comunicacions, alhora que referma l'administració electrònica.

Les persones que facin servir aquest canal, seran redirigides cap a un altre de vàlid (sigui instància telemàtica, presencial o mitjançant l'aplicació Cuidem Molins, que també s'integra enguany en l'administració electrònica).

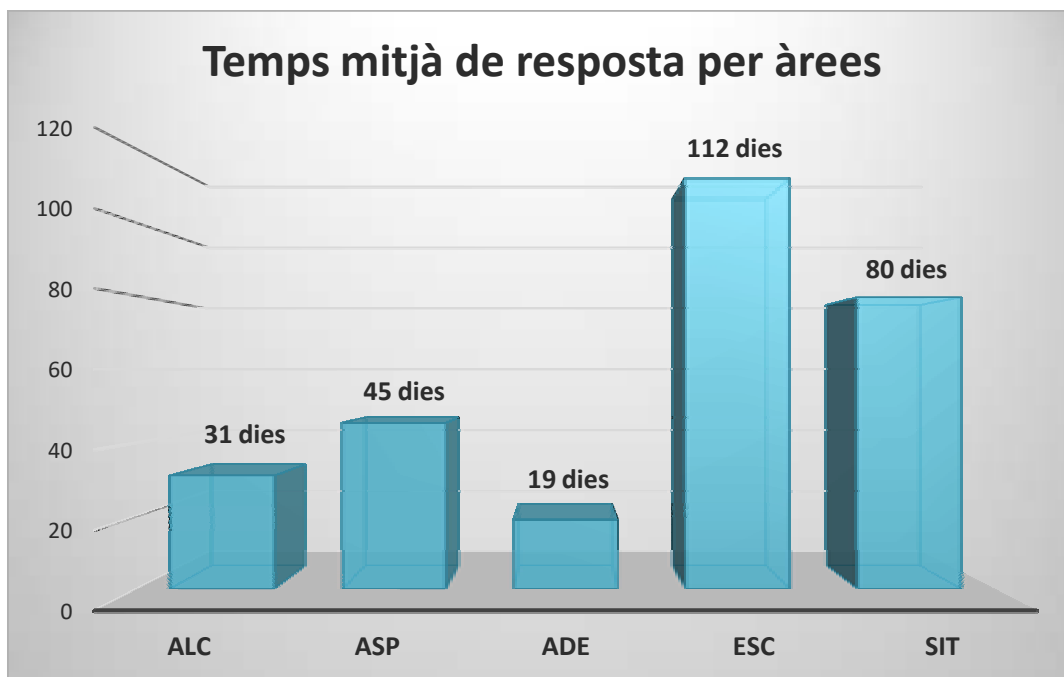




## 2.5 Distribució per àrees

Àrea	2022			2023		
	Tramitades	Pendents	Total	Tramitades	Pendents	Total
ALC	97	1	98	73	0	73
ASP	101	1	102	106	0	106
ADE	11	1	12	43	0	43
ESC	20	7	27	16	0	16
SIT	449	78	527	466	0	466
<b>TOTAL</b>	678	88	766	704	0	704

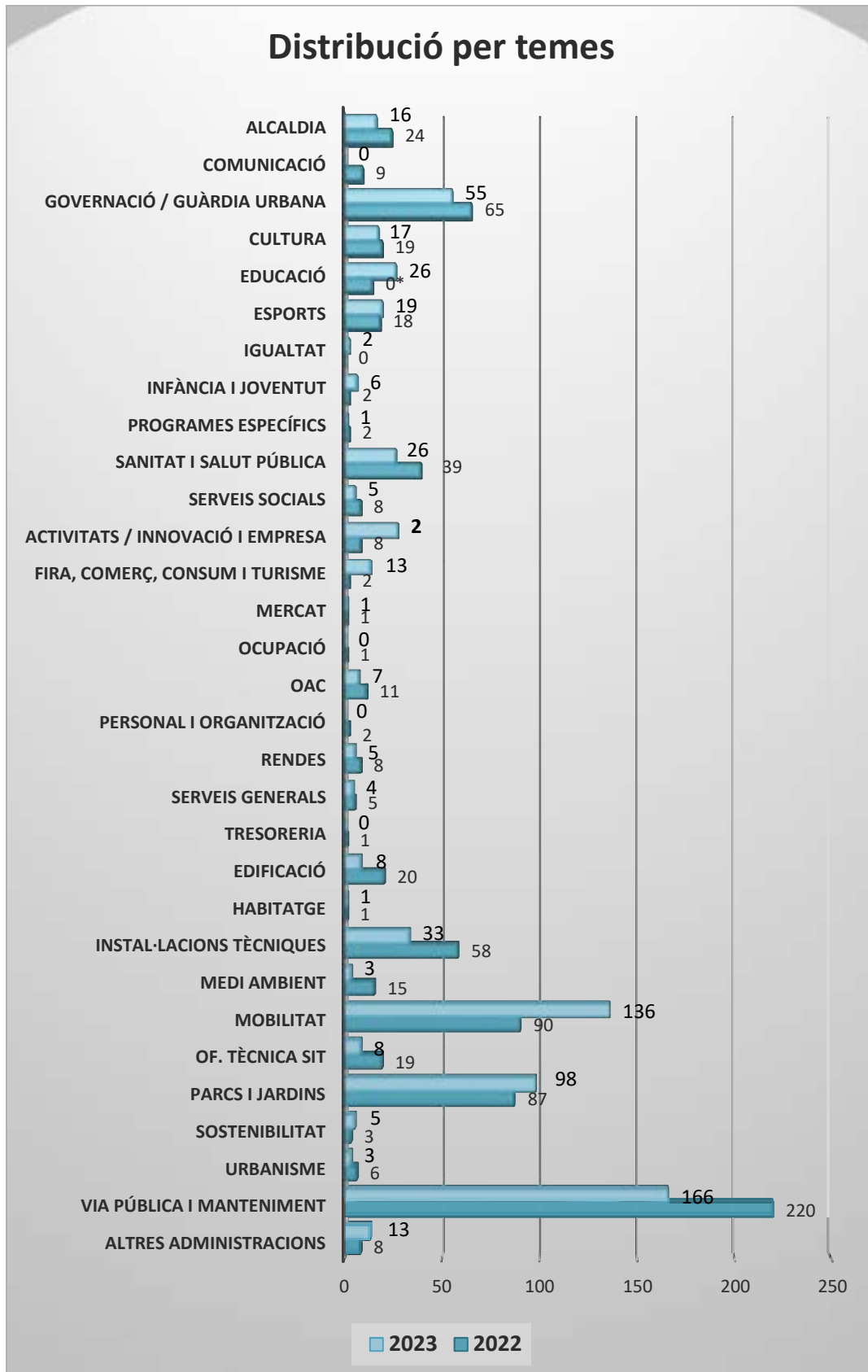
L'Àrea de **Sostenibilitat i Territori** amb **466**, continua sent, un any més, la que concentra el nombre més alt de queixes, suggeriments, peticions i agraïments, i engloba **el 66% del total d'entrades**. Això sí, la seva importància respecte el total ha disminuït tant en números absoluts (466 vs 527 el 2022) com percentualment (l'any 2022 les entrades de SIT representaven gairebé el 69% del total). En segon lloc per nombre d'entrades, hi ha l'Àrea de **Serveis a les Persones** que, any rera any, veu com augmenta, lentament però segura, aquesta xifra (**106 al 2023** contra les 102 de l'any anterior). Al seu torn, l'Àrea d'**Alcaldia** comprèn **el 10,37% del total d'entrades**, amb **73**, xifra inferior a la de l'any anterior (97). L'Àrea de **Desenvolupament Econòmic**, ocupa el quart lloc pel que fa a **peticions rebudes**, amb **43**, xifra molt superior a la de l'exercici anterior, on només n'hi van haver 11. Finalment, l'Àrea d'**Economia i Serveis Centrals** va rebre **al 2023 16 queixes, suggeriments, peticions d'informació o servei i agraïments**, xifra similar a l'any anterior (20).







## 2.6 Distribució per temes



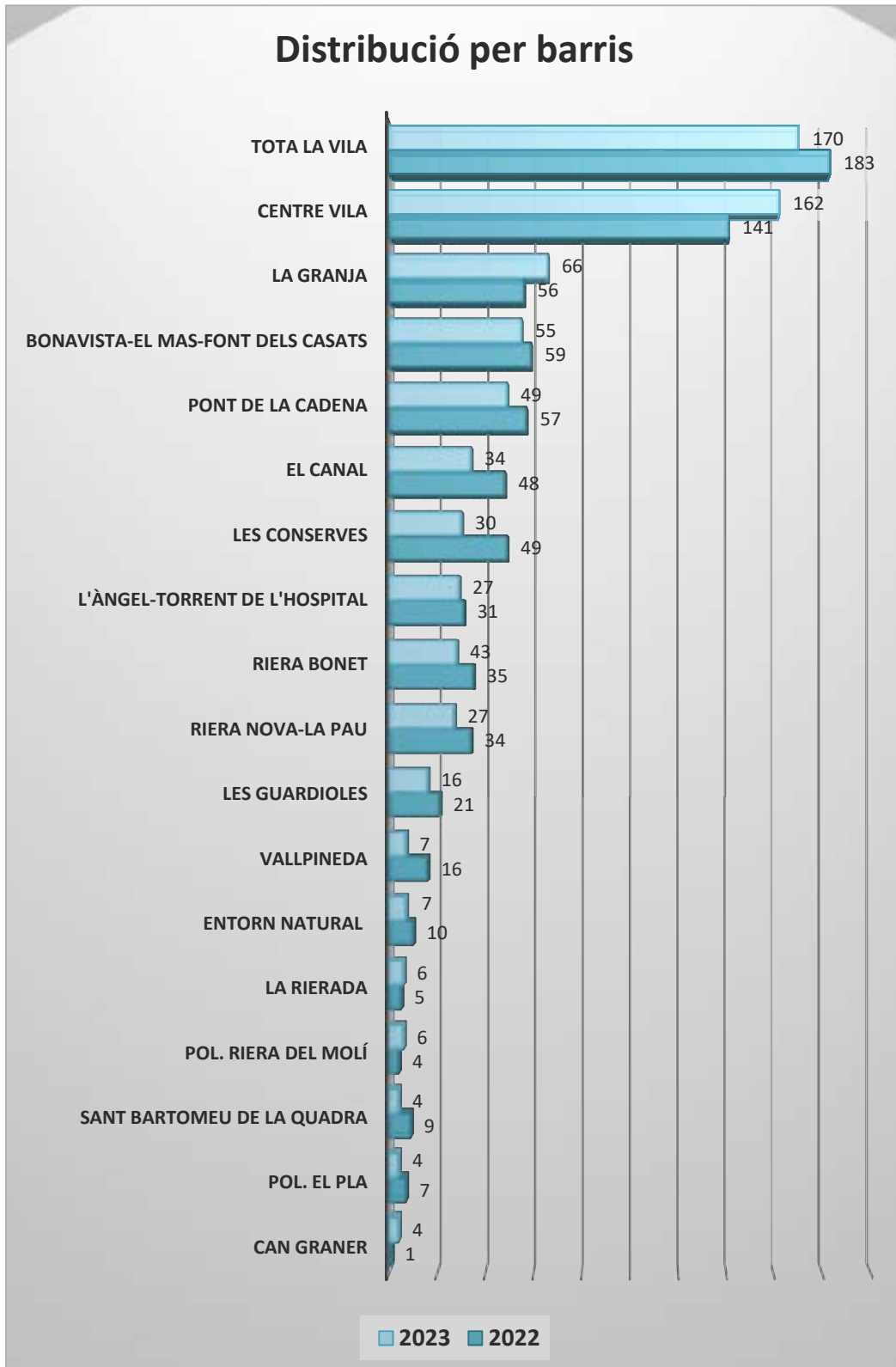


Pel que fa a la distribució per temes, les corresponents a **Via Pública i Manteniment** són les que concentren el nombre més alt d'entrades, amb molta diferència, tot i que **al 2023** van experimentar un descens respecte l'any anterior (de 220 a **166**), seguint una tendència marcada en els últims anys. Com a contrapartida, hi ha l'augment de les entrades referides a **Mobilitat (136 al 2023** davant les 90 del 2022) i a **Parcs i Jardins (98 al 2023** per 87 al 2022), dues categories molt lligades a la via pública també. Aquests tres són, amb diferència, els tres àmbits amb un nombre més alt de queixes i suggeriments.

Segueixen les peticions relacionades amb **Guàrdia urbana i Governació**, que baixen de les 65 al 2022 a les **55 entrades al 2023**; les **33 entrades** corresponents a Instal·lacions tècniques; les **27 entrades** (front les 8 del 2022) d'**Activitats**, i les **26 d'Educació** (14 al 2022) i de **Salut Pública** (39 al 2022).

## 2.7 Distribució geogràfica

Per barris, les queixes més nombroses són aquelles que afecten a **tota la vila, 170**, només 8 queixes més que les que provenen del barri de Centre Vila, el barri amb més població del municipi, que ha experimentat un increment respecte l'any anterior (**162** al 2023; 141 al 2022). El segueixen, ja a certa distància, els barris de **la Granja (66)**, **Bonavista-el Mas-Font dels Casats (55)**, **Pont de la Cadena (49)**, amb xifres molt similars a les de l'any anterior, i **el Canal (34)**, **les Conserves (30)**, **l'Àngel-Torrent de l'Hospital (29)**, **Riera Bonet (28)** i **Riera Nova – La Pau (27)**, totes elles amb tendència a la baixa i amb al voltant de la trentena d'entrades.





## 2.8 Tipologia de les entrades

	2022	2023
Queixa	339	325
Petició d'informació o servei	364	284
Consulta*	-	36
Suggeriment/Proposta	49	31
Avís*	-	14
Agraïment	9	13
Altres	5	1
<b>TOTAL</b>	<b>766</b>	<b>704</b>

*\*Abans no es comptabilitzaven de manera separada*

En relació a la tipologia de les sol·licituds, aquestes són cada com més propositives. Així, s'observa com les queixes segueixen caient tot i que, en l'exercici que ens ocupa, ho va fer només en 14 **queixes (325 al 2023)** davant de les 339 el 2022). També van patir un decrement les entrades catalogades com a **petició d'informació i/o servei** (de 364 a **284**), entre d'altres perquè s'han incorporat noves categories com ara **Consulta (36)** i **Avís (14)**. Pel que fa als **Suggeriments**, al 2023 se'n van comptabilitzar **31** (per 49 al 2022), **13 Agraïments** i una entrada catalogada com Altres

## 2.9 Enquestes de valoració del servei

Pel que fa a la valoració del servei per part de les persones usuàries dir que, de les entrades rebudes des de l'01/01/2023 fins al 14/03/2024, només 126 persones han contestat l'enquesta, de les quals 71 han considerat que la resposta els ha estat útil, el que representa un 56,8% del total; 54, han considerat que no els era útil (43,2%), i una persona no ha valorat aquest apartat (0,8%). Pel que fa a la nota que posen al servei, els usuaris atorguen un 7,10 sobre 10 a la facilitat de posar una queixa, suggeriment o agraïment i un 5,42 al temps de resposta.



## **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 definitivament el programa de Queixes, Suggeriments, Peticions i Agraïments 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. Tot i que al 2023 les entrades s'han reduït una mica respecte les de l'any passat, es mantenen en nivells molt similars. Així mateix, i com ja dèiem l'any passat, les persones que fan ús del servei moltes vegades repeteixen.

Enguany, a més, hem aconseguit donar resposta a la totalitat de les entrades que ens han arribat. Un esforç col·lectiu que ha donat els seus fruits i del qual el primer beneficiat és la ciutadania.

Tanmateix, ens queda molt camí per recórrer. Encara hem d'agilitar les respostes per tal de donar compliment al compromís municipal de contestar les demandes de la ciutadania en un màxim de 15 dies hàbils. Per això, aquest 2024 implementarem un nou sistema de gestió de les Queixes, Suggeriments i Agraïments que, un cop assentat, ha de permetre una millor i més àgil gestió de les entrades combinat amb un compliment més curós de la llei de procediment administratiu comú.

Per part de les persones usuàries cal subratllar –i encoratjar– el to respectuós i de proposta de la majoria de comunicacions. Les relacions entre l'Ajuntament i la ciutadania han d'estar sempre marcades pel respecte cap al ciutadà però, també, cap a les persones treballadores del consistori i la institució que representen, motiu pel qual implementarem els procediments oportuns que ens assegurin aquest fet.

Finalment, destacar la 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 Cuidem Molins 2023

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 Suggestiments". 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.

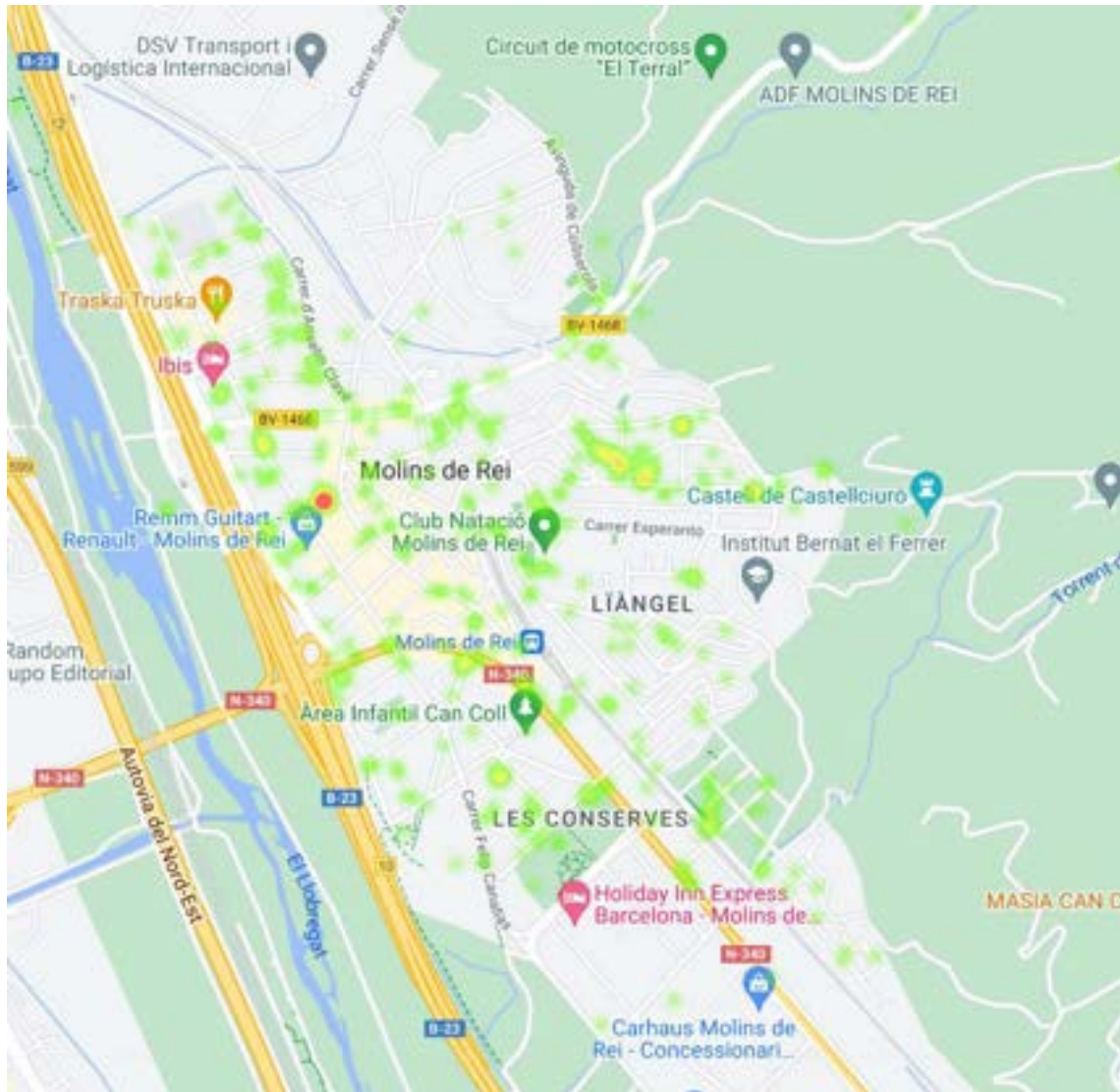


Has vist algun espai públic de Molins de Rei que requereixi manteniment o millores?  
Ajuda'ns enviant-nos la incidència.



### 3.1 Nombre d'incidències rebudes

Durant l'any 2023 es van registrar un total de **570 incidències**, 32 més que al 2022, seguint la tendència a l'alça dels darrers anys. La distribució geogràfica de les entrades ha estat la següent:



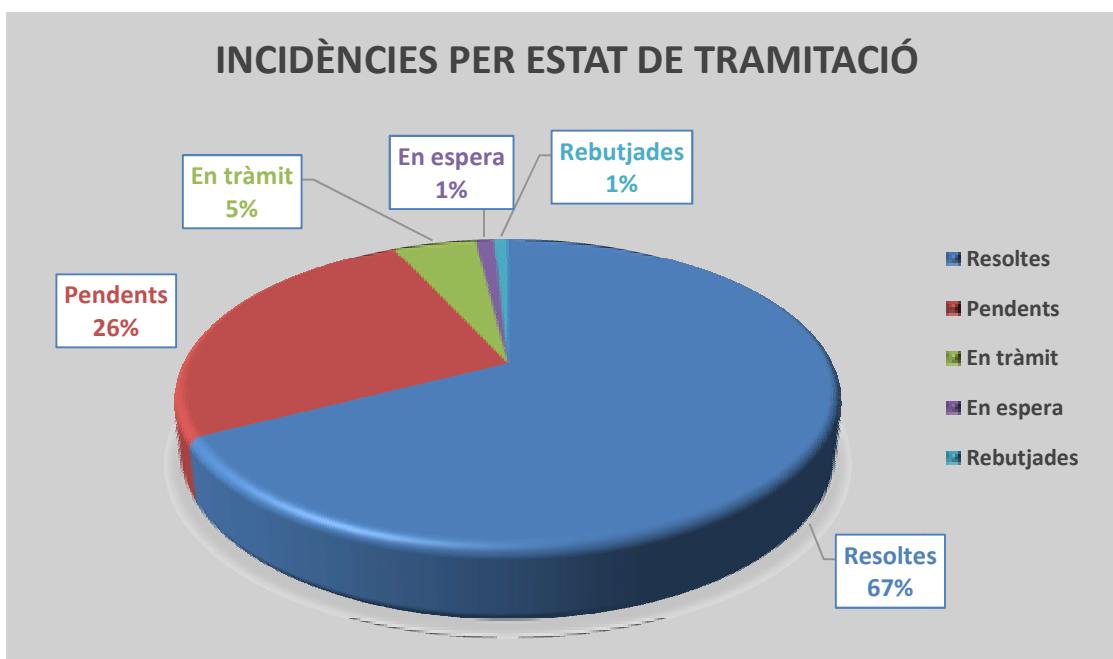
\* Font: APP Cuidem Molins. L'aplicació no permet proporcionar dades absolutes ni relatives per barri



### 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 o repetides).

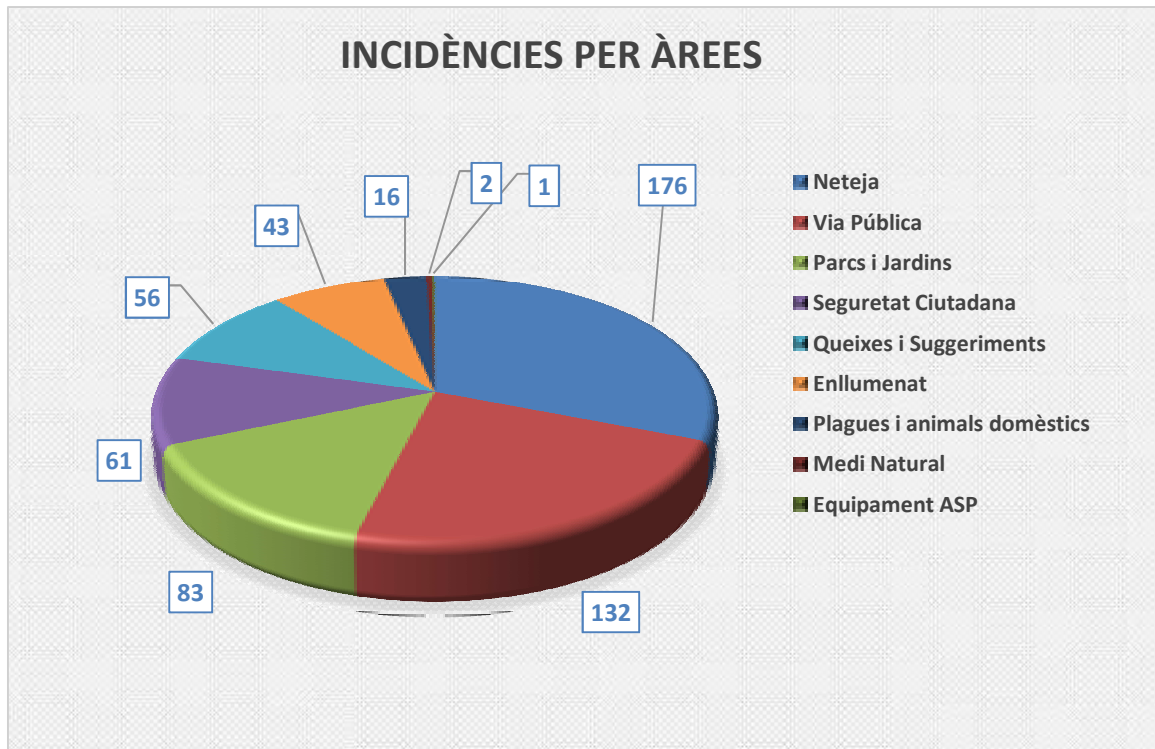
**Al 2023**, del total de 570 incidències presentades mitjançant l'APP per a dispositius mòbils, **es van respondre 384**, un 67,4% del total; **147 van quedar pendents** de resposta, el que suposa un 25,8%; **28 en tràmit** (4,9%); **6 en espera** de més informació per part del / de la sol·licitant (1,1%) i **es van rebutjar** poc menys de l'1% (5).



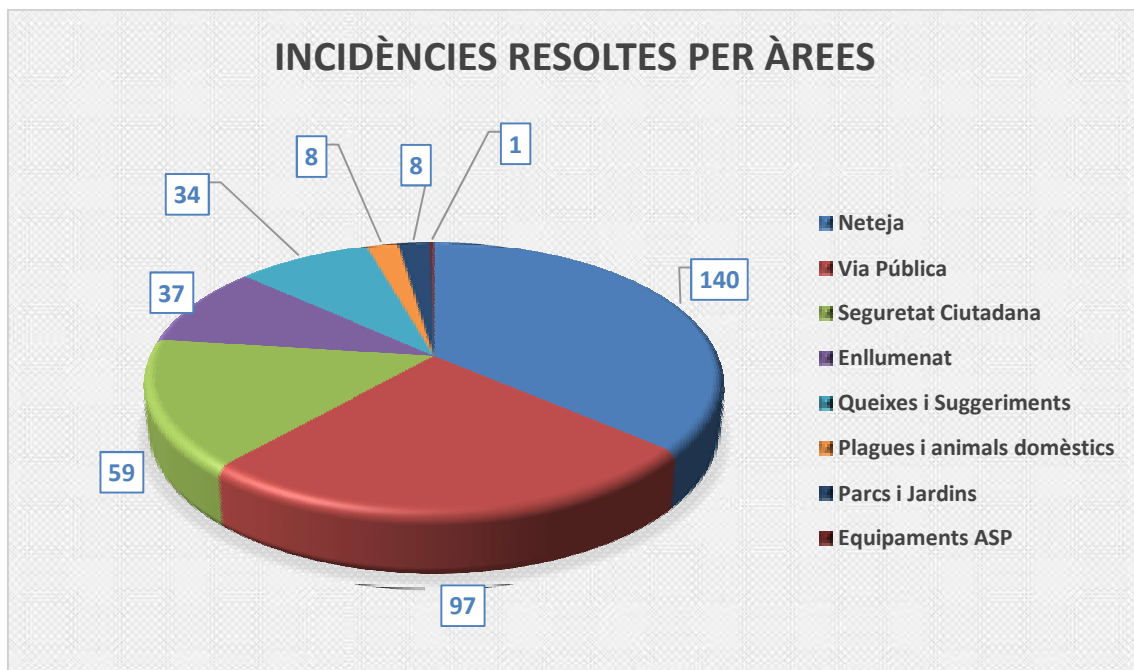
### 3.3 Distribució per àrees

Pel que fa a la distribució per àrees, les queixes relacionades amb **Neteja** són les majoritàries, ja que representen gairebé el 31% del total. En concret, se'n van presentar **176**. Seguidament, apareixen les incidències de l'apartat de **Via Pública** (**132**, 23,2% del total), seguides de les de **Parcs i jardins**, amb **83 incidències** (14,6%), les relacionades amb **Seguretat Ciutadana** (**61**; 10,7 %), les englobades a **Queixes i Suggestiments** (**56**; 9,8 %) i les relacionades amb l'**Enllumenat** i les instal·lacions elèctriques, amb **43 incidències** (7,5%). A més distància, trobem les incidències catalogades com a **Plagues i animals domèstics**, amb **16 incidències** (2,8% del total), **Medi natural** (**2 incidències**, un 0,4%) i, finalment, **1 incidència** sobre **Equipaments** (0,2% del total).



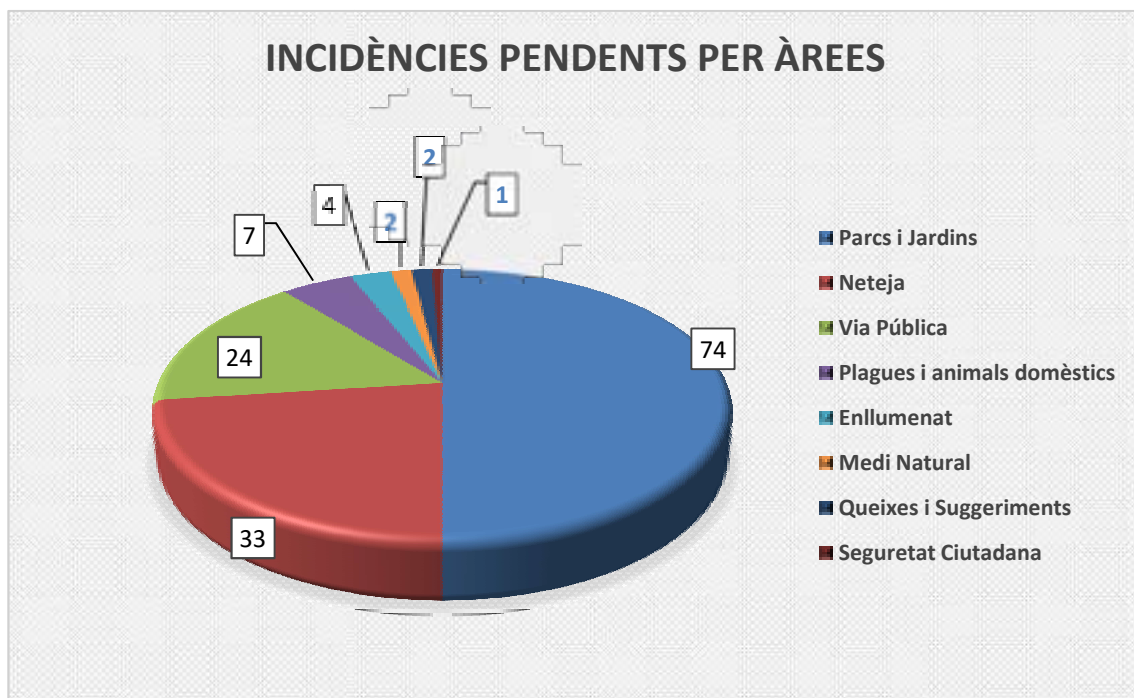


De les **incidències resoltes**, 384, les de **Neteja** representen el **36,5%** del total, seguides per les de **Via Pública (25,3%)** i les de **Seguretat Ciutadana (15,4%)**. Tot seguit, apareixen les d'**Enllumenat (9,6%)**, les agrupades com a **Queixes i Suggestiments (8,9%)**, les relacionades amb **Plagues i animals domèstics (2,1%)**, les de **Parcs i Jardins (2,1%)** i les d'**Equipaments (0,3%)**.





Com es pot observar a la gràfica que apareix a continuació, en relació a les incidències pendents (147), **Parcs i Jardins** encapçala la llista, amb el **50,3%** de les queixes pendents de respondre, seguit de **Neteja** (**22,4%**) i **Via Pública** (**16,3%** del total), en aquest ordre. Els segueixen les de **Plagues i Animals domèstics** (**4,8%**), **Enllumenat** (**2,7%**), **Medi natural** (**1,4%**), **Queixes i suggeriments** (**1,4%**) i **Seguretat Ciutadana** (**0,7%**).





### **3.4 Conclusions**

La manca de coneixement per part de la ciutadania de l'existència de l'APP Cuidem Molins, o l'oblit per part dels que sí la coneixien, havia portat a un estancament en el seu ús. La tendència, però, en l'ús d'aquesta aplicació va en alça, lentament però segura. Mentre al 2020 i al 2021 van entrar 463 incidències mitjançant aquesta aplicació, el 2022 van ser 538 i al 2023, 570.

l és que els dos últims anys hi ha hagut un increment de les entrades que no ha anat acompanyat d'una gestió eficient 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 Suggeriments.

Per una banda, doncs, cal difusió per tal que els vilatans coneguin no només l'existència d'aquesta eina, que té el potencial de ser molt útil i ràpida, sinó per què i quan ha de ser utilitzada. Ajudar-los a entendre que aquesta és la eina ideal per comunicar una incidència a la via pública, però no, com passa de vegades, per informar d'una infracció que s'està cometent en aquell moment. Cal molta pedagogia en aquest sentit, tant amb la ciutadania com amb el personal tècnic de l'Ajuntament, que, al seu torn, ha de ser constant a l'hora d'entrar de manera diària 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 el Consistori posa a disposició de la ciutadania.



#### 4. Resum d'actuacions del Síndic de Greuges 2023

El nombre de queixes traslladades pel Síndic de Greuges a l'Ajuntament de Molins de Rei per a la seva tramitació durant el 2023 va ser de 8, un 55,6% menys que l'any anterior. Totes elles, relacionades amb les polítiques territorials (6 de medi ambient i 2 sobre mobilitat i transports).

Pel que fa als expedients finalitzats durant l'any passat, van ser 9, ja que alguns venien d'anys anteriors. A més, cal tenir en compte que, des que l'ajuntament respon al Síndic de Greuges, fins que aquesta institució dona per finalitzat l'expedient, hi ha un temps de treball per part del Síndic. També hi ha alguns expedient que arriben a finals d'any i es tramiten l'any següent.

En aquest sentit, el temps de resposta per part de l'Ajuntament, que disminuïa cada any fins arribar als 27,8 dies de mitjana del 2022, va augmentar l'any passat fins els 42 dies.

En tot cas, es detecta que és una via que incrementa els seus usuaris vist que, del gener al juny de 2024, els expedients tramitats ja són 19, però el nou sistema de gestió ha permès rebaixar el temps de resposta a 31 dies, amb un total de 17 reclamacions respostes.

	2021	2022	2023
<b>Ajuntament</b>	30	27,8	42
<b>Síndic de Greuges</b>	39,1	45	19,8
<b>Persona interessada</b>	30,3	24,4	22,7

Font: Informe de Molins de 2023 (Síndic de Greuges)

