



**Ajuntament
de Molins de Rei**

Queixes, suggeriments, i agraïments

**Memòria del Projecte
Exercici 2024**

Data de l'elaboració del document: abril de 2024
Document elaborat per: Negociat de Qualitat Democràtica
Revisió del document: Coordinadora i Assessora d'Alcaldia
Aprovació del document: Regidor de Qualitat Democràtica



Índex

1. Introducció

2. Projecte de Queixes, suggeriments i agraïments: el 2024, en resum

3. Programa de Queixes, Suggeriments, Peticions i Agraïments: dades 2024 i comparativa amb 2023

- 3.1 Nombre d'entrades rebudes
- 3.2 Percentatge de respostes
- 3.3 Mitjana de temps de resposta
- 3.4 Canal d'entrada
- 3.5 Tipologia de les entrades
- 3.6 Distribució per àrees
- 3.7 Distribució per temes
- 3.8 Distribució geogràfica
- 3.9 Enquestes de valoració del servei
- 3.10 Conclusions

4. APP Cuidem Molins 2024

- 4.1 Nombre d'incidències rebudes
- 4.2 Distribució segons l'estat de tramitació
- 4.3 Distribució per àrees
- 4.4 Conclusions

5. Resum d'actuacions del Síndic de Greuges 2024



1. Introducció

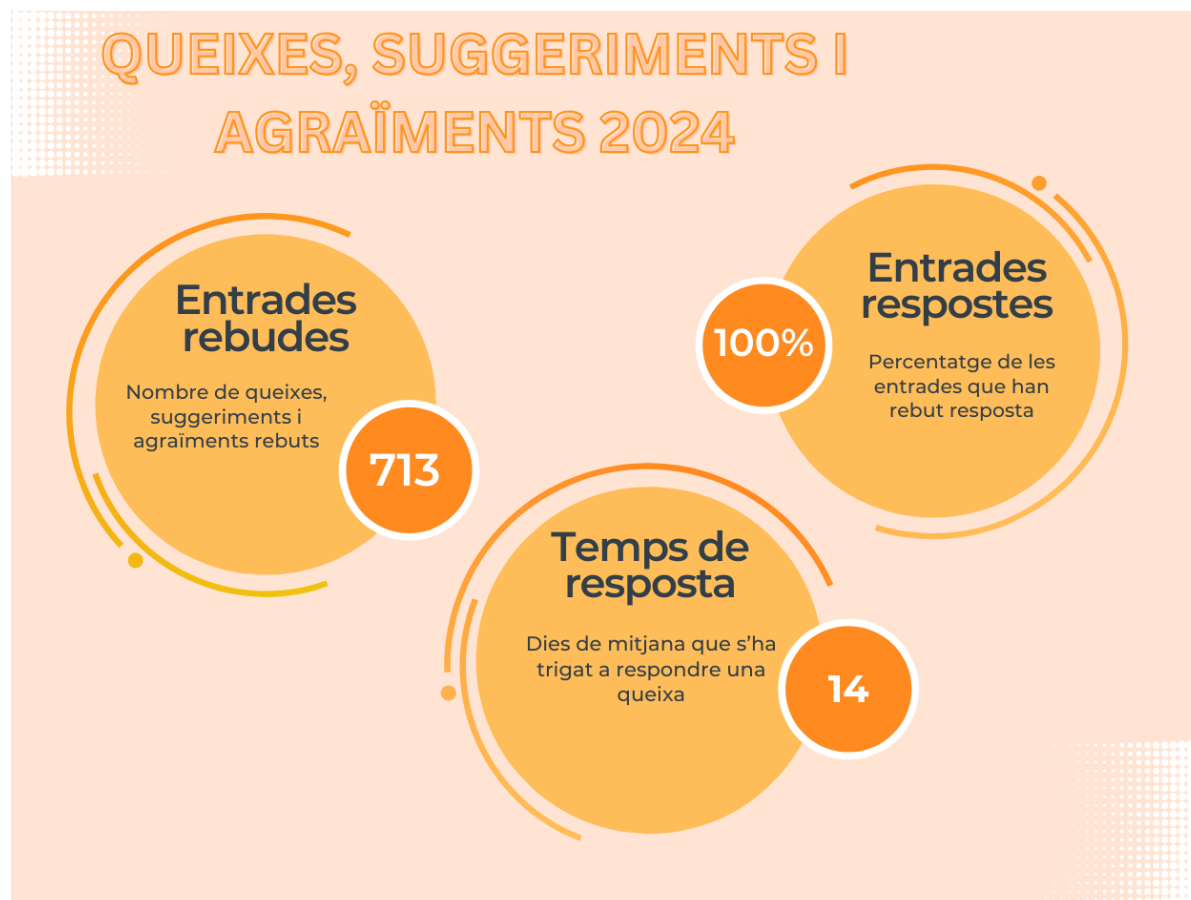
Amb aquest document us presentem el balanç del **Projecte de Queixes, Suggestiments i Agraïments** de l'any **2024**. Es tracta del tretzè any consecutiu en el qual elaborem una memòria comparativa amb l'any anterior cosa que ens permet retre comptes de manera interna i, també, amb la ciutadania. A més, de les dades recollides, intentem treure conclusions que ens permetin cercar propostes de millora i aplicar-les de cara a aquest 2025.

Fins el 2024, any que ens ocupa, el Projecte de Queixes, Suggestiments i Agraïments comprenia tres programes diferenciats: **Queixes i Suggestiments**, **APP "Cuidem Molins"** i **Síndic de Greuges**. Enguany, l'esmentada aplicació per a mòbils ha estat substituïda per una altra, anomenada **Som Molins**. En qualsevol cas, 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 de 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 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, per una banda, a través de diferents canals: **instàncies presencials, telemàtiques (eTram), Ràdio Molins de Rei i el programa d'ETV Panorama Municipal**, principalment. Mitjançant totes aquestes vies i altres residuals, com el correu electrònic, el passat 2024 van entrar al projecte un total de **713 incidències**. A més, per mitjà de l'**APP "Cuidem Molins"** en vàrem rebre **327** més. A tot això s'hi han de sumar les **25** arribades a través del **Síndic de Greuges**, el que representa **un total de 1.065 entrades**, 1.065 comunicacions, opinions, mirades diferents relacionades amb l'espai i els serveis públics. Més de 1.000 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 com l'aplicació per a mòbils permet rebre i actuar amb certa immediatesa, els procediments de comunicació del sistema més tradicional de **Queixes, Suggestiments i Agraïments** afavoreixen l'actuació tècnica municipal i poder oferir una argumentació més detallada.

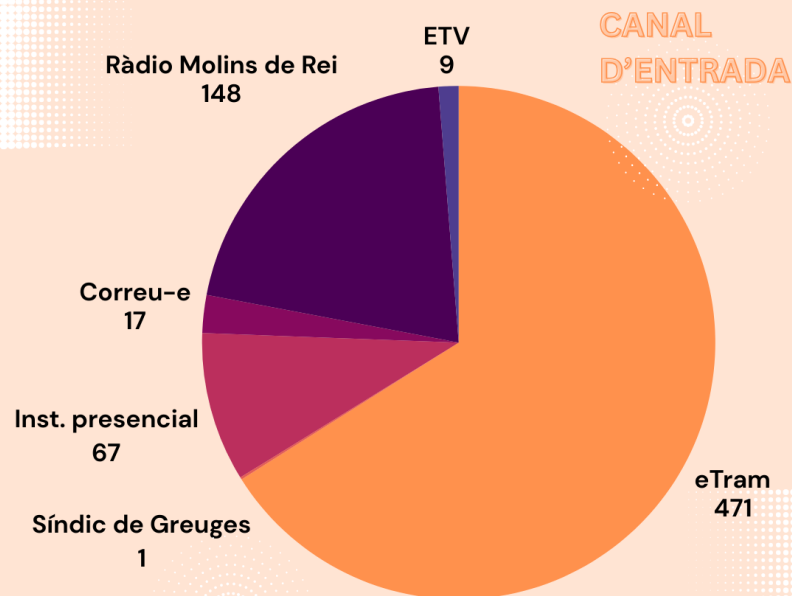
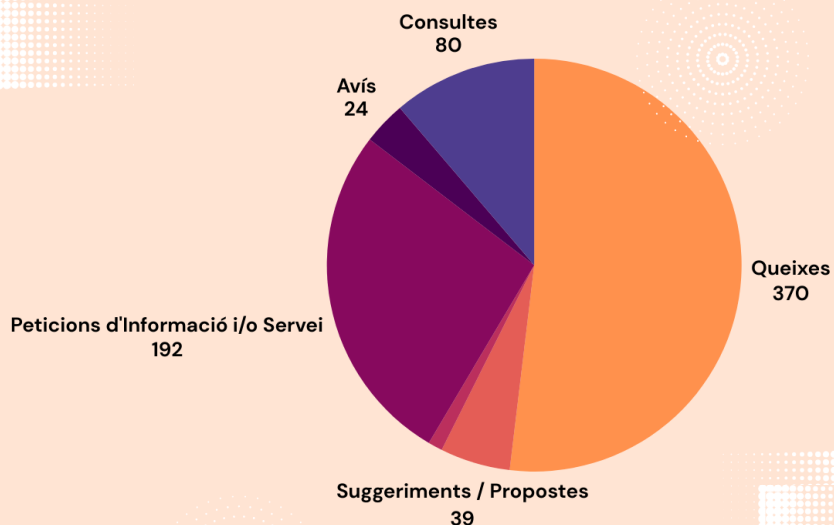
Amb aquest projecte ens proposem fomentar una ciutadania activa i socialment implicada. Aquest esforç participatiu de la comunitat molinenca, cada vegada més, serà correspost pel Govern de la vila, que vol afavorir que sigui possible un marc democràtic cada cop més obert a la participació. Fer més participada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

2. Projecte de Queixes, suggeriments i agraïments: el 2024, en resum



Durant el 2024 es varen tramitar un total de 713 entrades, que es van respondre totes, en un termini mitjà de 14 dies.

TIPOLOGIA



De les 713 entrades, la gran majoria, varen ser queixes, tot i que també es va rebre un percentatge significatiu de peticions d'informació i/o servei i consultes.

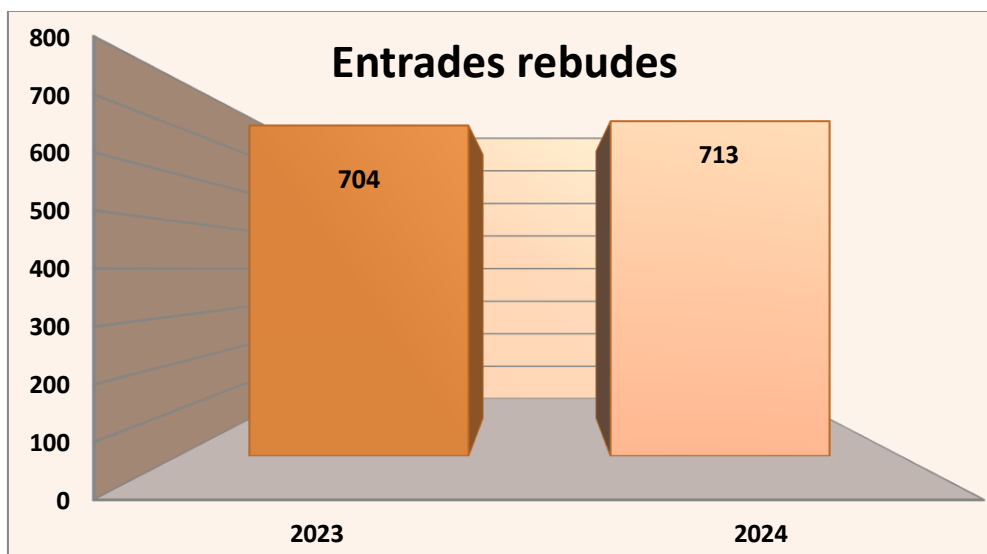
La instància electrònica continua essent el canal més utilitzat per presentar una queixa, suggeriment o agraïment. Igualment, es consolida la tendència a l'alça de les consultes adreçades directament a l'alcalde mitjançant Ràdio Molins de Rei.



3. Programa de Queixes, Suggeriments i Agraïments: dades 2024 i comparativa amb 2023

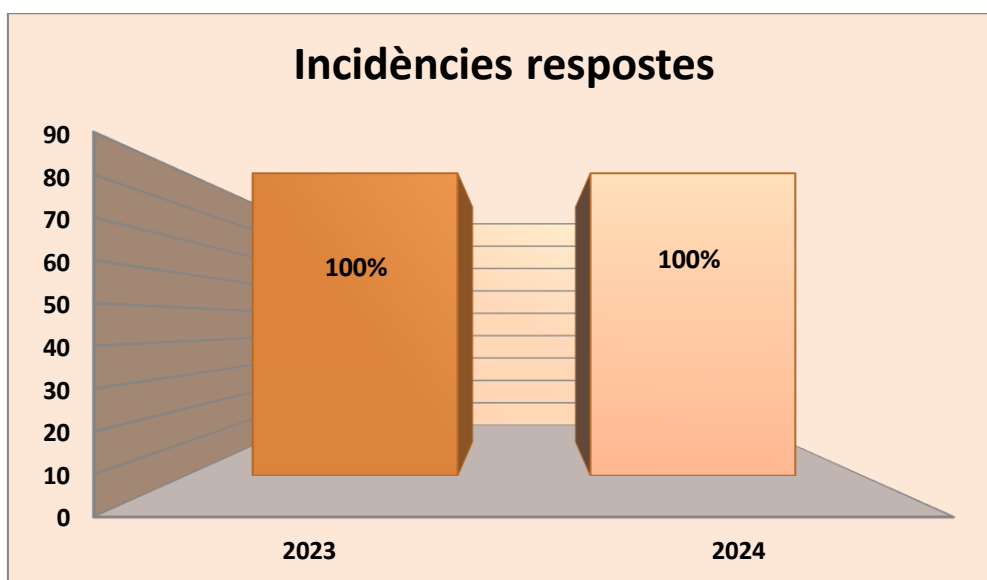
Les principals dades que podem extreure de la tramitació durant l'any passat i de l'anàlisi comparativa entre els anys 2023 i 2024 del programa de Queixes, Suggeriments i Agraïments són:

3.1 Nombre d'entrades rebudes



En els darrers anys, el nombre de queixes, suggeriments i agraïments s'ha mantingut estable, amb lleugeres variacions. Així, si al 2023 es van presentar 704 entrades, 62 menys que l'any anterior, al 2024 el nombre va ser de 713, 9 més que l'exercici previ. Un augment, per tant, gens significatiu.

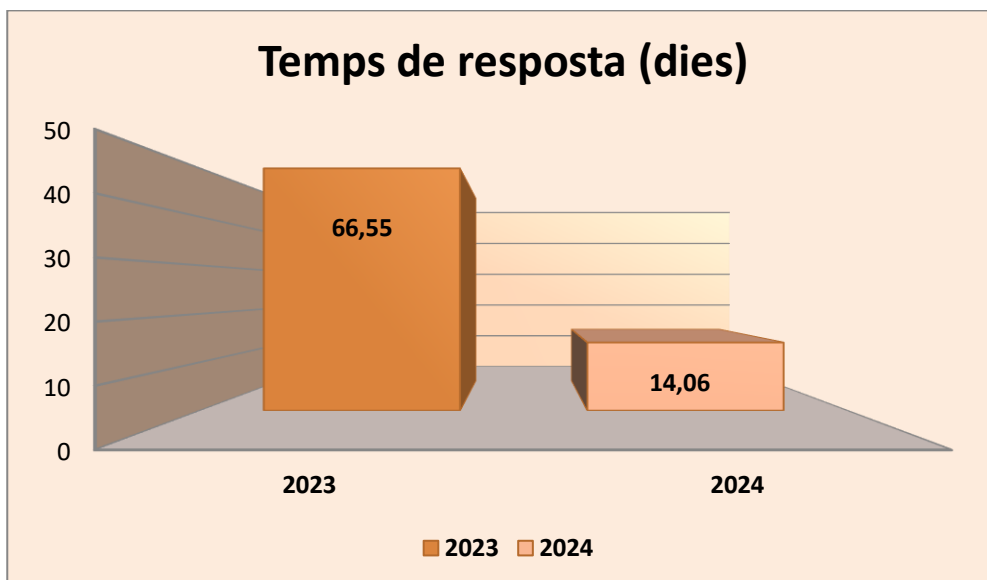
3.2 Percentatge de respostes



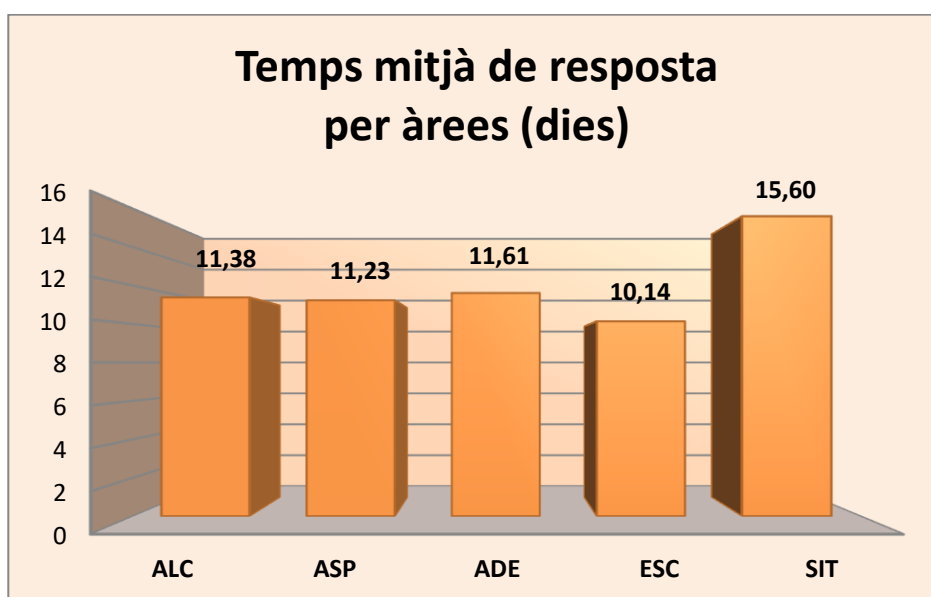


Al 2024, igual que ja va passar al 2023, es van respondre la totalitat de les **demandes** de la ciutadania. Aquesta dada reflecteix l'esforç per mantenir –i millorar– el compromís en l'àmbit de la qualitat democràtica municipal.

3.3 Mitjana de temps de resposta



Vists els resultats de l'any passat, que ens varen fer replantejar els processos en la cerca de més eficiència, al 2024 el **termini mitjà de resposta va ser de 14,06 dies naturals**, el que representa una reducció del temps d'espera de gairebé el 79% respecte l'any anterior. Amb aquesta dada es dona compliment al compromís municipal de respondre les queixes, suggeriments i agraïments en un termini de 15 dies com a màxim.





3.4 Canal d'entrada

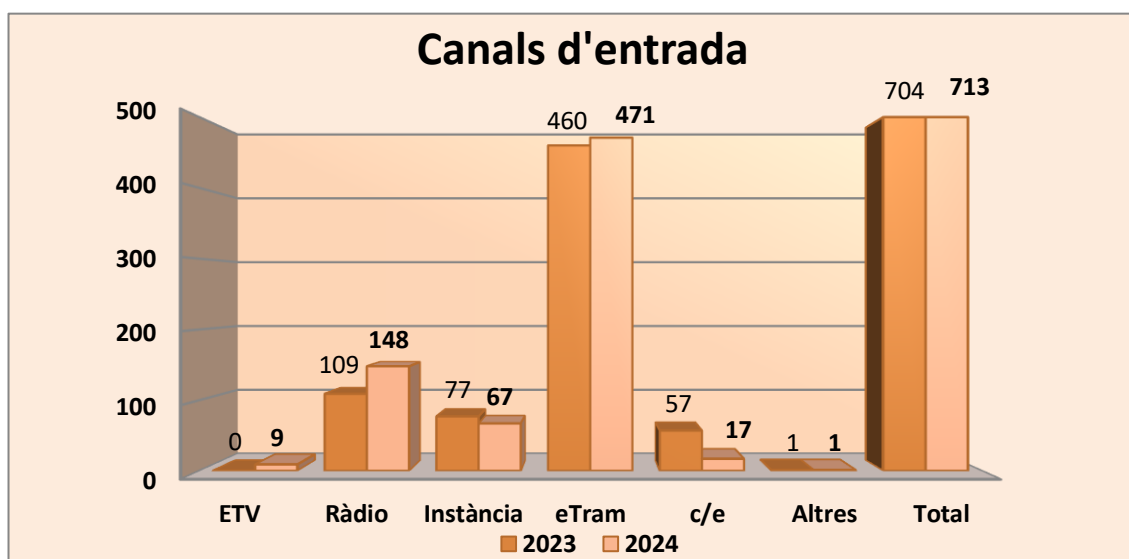
	ETV	Ràdio	Instància	eTram	Correu-e	Altres	TOTAL
2023	-	109	77	460	57	1	704
2024	9*	148	67	471	17	1	713
Diferència	+9	+39	-10	+11	-40	0	+9

*Aquestes queixes es van començar a comptabilitzar al mes de setembre

El canal d'entrada més utilitzat per la ciutadania és el **telemàtic** que, any rere any, guanya pes respecte la resta de vies de comunicació. En concret, al **2024** es va utilitzar **471** vegades (de les 713 totals), front a les 460 de l'any 2023. Aquesta dada demostra que l'aposta de les administracions públiques per la comunicació electrònica és un encert i que la gent gaudeix de la facilitat i comoditat de relacionar-se amb l'Ajuntament de manera telemàtica.

Un altre canal que creix cada any és el radiofònic. Així, si al 2023 ja van arribar 109 queixes i consultes a través de l'espai "**Preguntes a l'alcalde**" de **Ràdio Molins de Rei**, l'any passat la xifra va arribar a les **148**, consolidant-se en el segon lloc com a via d'entrada. 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, segueixen caient. Tot i això, fins en 67 ocasions es varen presentar instàncies que evidencien que l'atenció presencial encara és un servei necessari. Pel que fa al correu electrònic, el seu ús ha estat pràcticament testimonial, ja que l'any passat es va decidir tancar aquesta via d'entrada, que no ofereix la garantia per a la ciutadania que dona el registre, alhora que referma l'administració electrònica. Al darrer trimestre de l'any, es va decidir incloure també les queixes i suggeriments arribats a l'alcalde a través del programa d'ETV "Panorama Municipal", ja que així s'equiparen aquestes demandes a les rebudes al programa de Ràdio Molins de Rei.





3.5 Tipologia de les entrades

	2023	2024
Queixa	325	370
Petició d'informació o servei	284	192
Consulta	36	80
Suggeriment/Proposta	31	39
Avís	14	24
Agraïment	13	8
Altres	1	0
TOTAL	704	713

En relació a la tipologia de les sol·licituds, augmenten les queixes i disminueixen les peticions d'informació o servei. Aquesta circumstància, lluny de representar una situació significativa, s'explica pels canvis introduïts en el sistema de tramitació i en la catalogació de les entrades. Així, ja des del passat 2024 i més encara aquest 2025, s'està treballant per separar clarament les queixes o suggeriments i les sol·licituds en les quals són els negocis corresponents qui han de gestionar el tràmit i respondre la instància amb l'objectiu que la ciutadania vegi les seves demandes materialitzades, si escau, en el termini més curt possible a partir de la racionalització i la simplificació dels processos.

3.6 Distribució per àrees

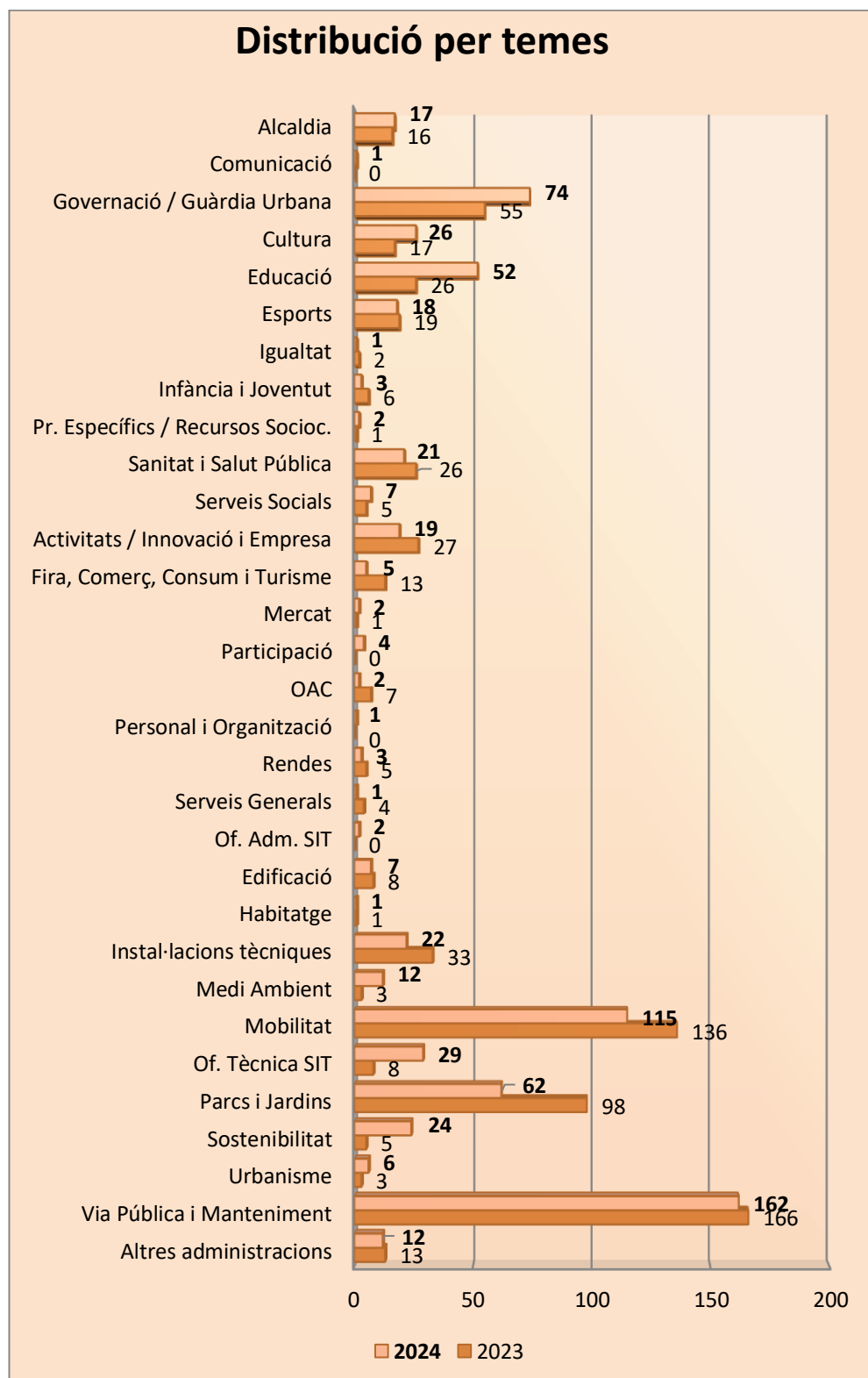
	2023			2024		
Àrea	Tramitades	Pendents	Total	Tramitades	Pendents	Total
ALC	73	0	73	93	0	93
ASP	106	0	106	129	0	129
ADE	43	0	43	26	0	26
ESC	16	0	16	7	0	7
SIT	466	0	466	458	0	458
TOTAL	704	0	704	713	0	713

La distribució per àrees també es mostra força estable, amb lleugeres variacions pel que fa als números absoluts. Així, l'àrea de Sostenibilitat i Territori (que inclou temes tan visibles com la neteja, la jardineria o la mobilitat) continua acaparant el major nombre d'entrades rebudes. També, tot i que a certa distància, aglutinen un nombre important de queixes o suggeriments les àrees de Serveis a les persones (on hi ha, entre d'altres, Serveis Socials o Educació) i la d'Alcaldia, on queda enquadrada, per exemple, la Guàrdia Urbana.



3.7 Distribució per temes

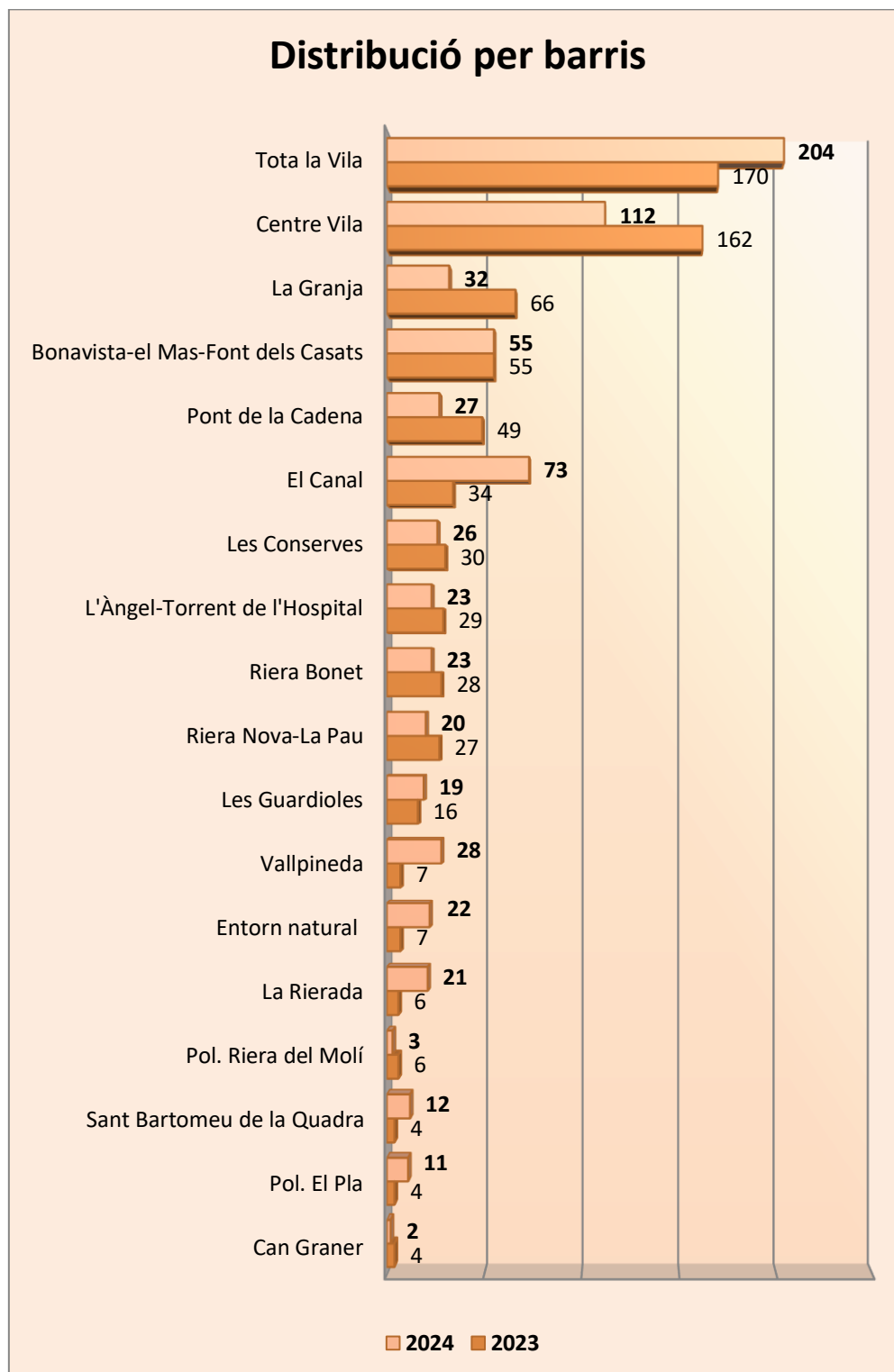
Aquest repartiment per àrees resulta més significatiu quan ens centrem en els temes, que és el que, com dèiem, ajuda a explicar el punt anterior. Així, els temes englobats sota el paraigua de via pública, mobilitat, governació (Guàrdia Urbana) o el manteniment de parcs i jardins, ocupen cada any els primers llocs de la llista.





3.8 Distribució geogràfica

Per barris, les queixes més nombroses són aquelles que afecten a **tota la vila**, **204**, seguides de les provinents del **Centre Vila**, el barri amb més població del municipi, amb **112**.





3.9 Enquestes de valoració del servei

Pel que fa a la valoració del servei per part de les persones usuàries dir que, de les respostes enviades, 713, només 127 persones varen contestar l'enquesta. D'aquestes, 68 han considerat que la resposta els ha estat útil, mentre que 58, han considerat el contrari. Una persona no ha valorat aquest apartat. Amb referència a la nota que posen al servei, els usuaris atorguen un 7,32 sobre 10 a la facilitat de presentar una queixa, suggeriment o agraïment, i un 6,11 al temps de resposta.

3.10 Conclusions

Els resultats obtinguts al 2023, que no varen ser bons -més enllà d'aconseguir respondre totes les entrades rebudes-, van fer que el 2024 es donés un cop de timó que s'ha de considerar encertat, amb les dades a la mà.

Així, mentre el nombre de queixes, suggeriments i agraïments rebuts es manté estable, fins i tot amb un lleuger increment respecte l'exercici anterior, el temps de resposta s'ha retallat en un 79% fins arribar als poc més de 14 dies naturals de mitjana. És una dada que hem de celebrar però també treballar per mantenir i, si pot ser, millorar. Això sí, la rapidesa no pot anar en detriment de la qualitat en la resposta, que també hem d'esforçar-nos per seguir oferint.

Igual que l'any passat, a més, s'ha donat resposta a totes les demandes presentades, així que la reducció del temps de resposta cobra encara més valor.

El fet de mantenir estable, amb mínims increments o decrements, el nombre d'entrades any rere any, fa que s'entengui el projecte com a consolidat, demostrant que la ciutadania ha incorporat el programa de Queixes, Suggeriments i Agraïments com una de les vies per poder canalitzar les seves demandes i propostes i com una manera propera i fàcil de comunicar-se amb l'ajuntament.

Ara ens queda un nou repte al davant, que és el nou sistema de gestió de les queixes, suggeriments i agraïments, que se suma a la nova aplicació per a les incidències i els avisos de via pública i que s'ha d'implementar properament. Aquest nou sistema ha de permetre una gestió més eficient de les entrades a més d'un compliment més curós de la llei de procediment administratiu. Tanmateix, aquesta nova incorporació serà un viatge amb algunes corbes que caldrà sortejar o aplanar a mesura que vagin apareixent. L'objectiu és fer-ho sense perdre qualitat ni eficiència.

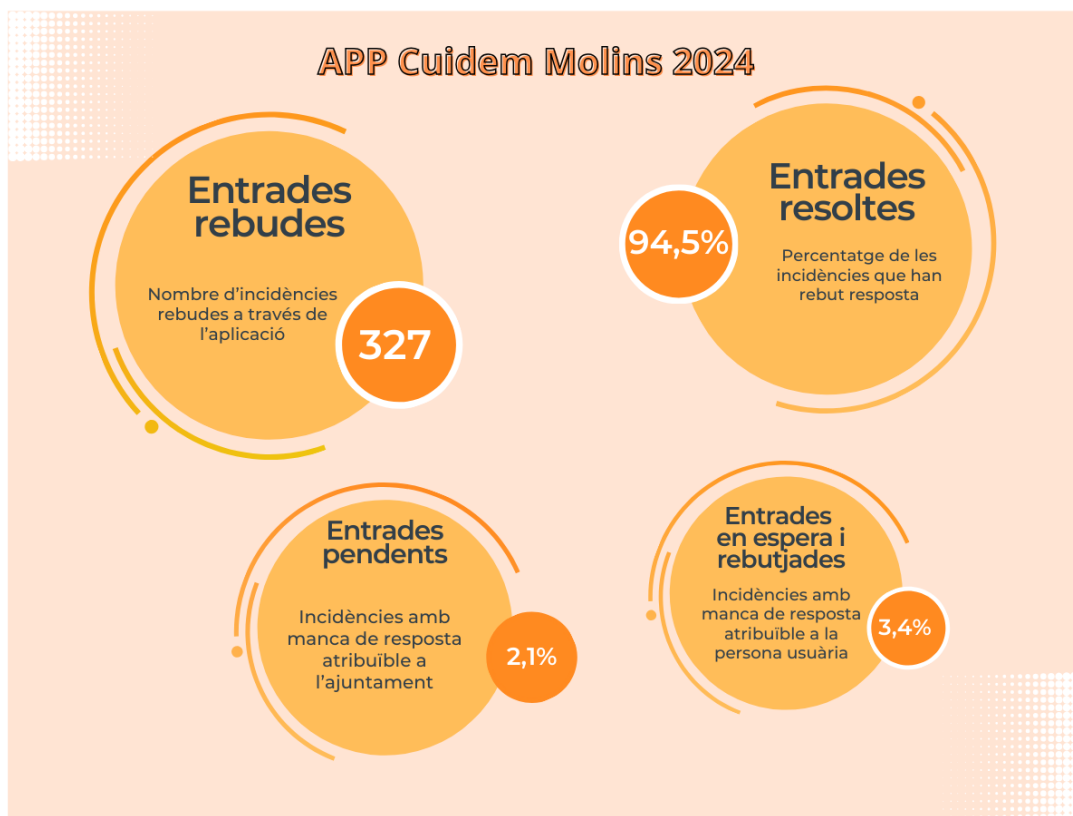
Finalment, cal subratllar i encoratjar el to respectuós i propositiu de la majoria de les comunicacions rebudes. Les relacions entre l'Ajuntament i la ciutadania han d'estar sempre marcades pel respecte cap al veïnat però, també, cap a les persones treballadores del consistori i la institució que representen, motiu pel qual també treballem per incorporar els procediments oportuns que ens assegurin aquesta circumstància.

4. APP Cuidem Molins 2024

L'APP "Cuidem Molins" és una eina a través de la qual la ciutadania podia fer arribar a l'Ajuntament incidències de via pública, neteja, parcs i jardins, enllumenat, seguretat ciutadana, mobilitat (que es va introduir posteriorment) i equipaments, tot i que també s'hi podien presentar altres incidències sota l'epígraf genèric de "Queixes i Suggestiments". En aquest cas, les queixes es derivaven via correu electrònic al/s negociat/s i responsable/s tècnic/s i, un cop se n'obtenia la resposta, aquesta era traslladada a la persona usuària mitjançant l'aplicació.

A començaments de 2025, l'ajuntament va substituir aquesta aplicació per la nova "Som Molins", una aplicació de més ampli abast que l'anterior. Així, "Som Molins" permet rebre incidències detectades a la via pública, i respondre-les d'una manera més àgil i eficient i de manera integrada amb el sistema intern de gestió d'aquestes incidències, amb la qual cosa sempre es pot saber quan s'han solucionat. A més, també possibilita consultar l'agenda d'activitats municipals, llegir les notícies del web de l'ajuntament o consultar els horaris del bus, les farmàcies o reservar un espai a l'Aula d'estudi, per posar només alguns exemples.

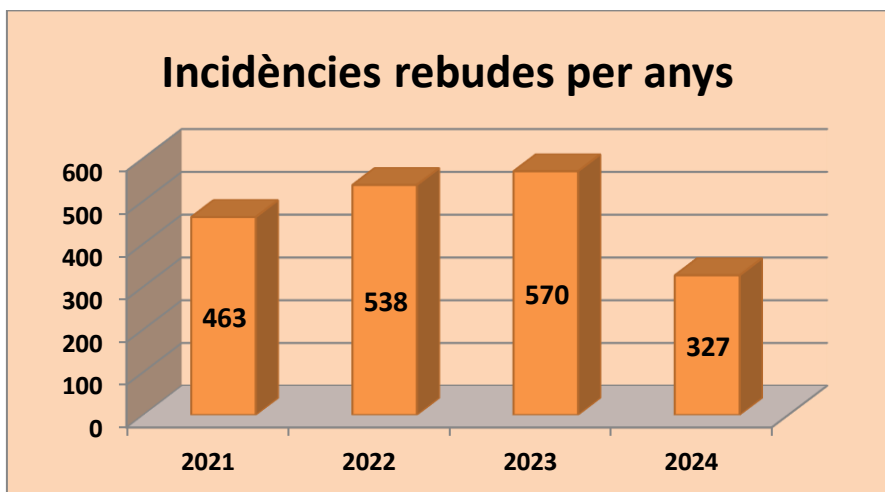
Pel que fa a les dades de "Cuidem Molins", a sota us oferim un resum visual de les incidències relatives al 2024.





4.1 Nombre d'incidències rebudes

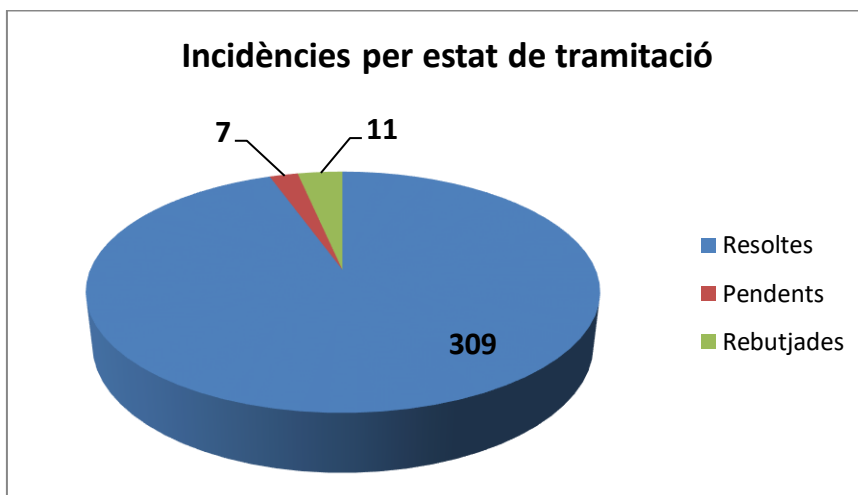
Durant l'any **2024** es van registrar un total de **327 incidències**, xifra que trencava la tendència creixent dels darrers anys, ja que ha representat una disminució en 243 entrades respecte el 2023. En el següent gràfic podem veure l'evolució en l'ús de l'aplicació del 2021 al 2024.



4.2 Distribució segons l'estat de tramitació

Segons l'estat de tramitació, les incidències 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).

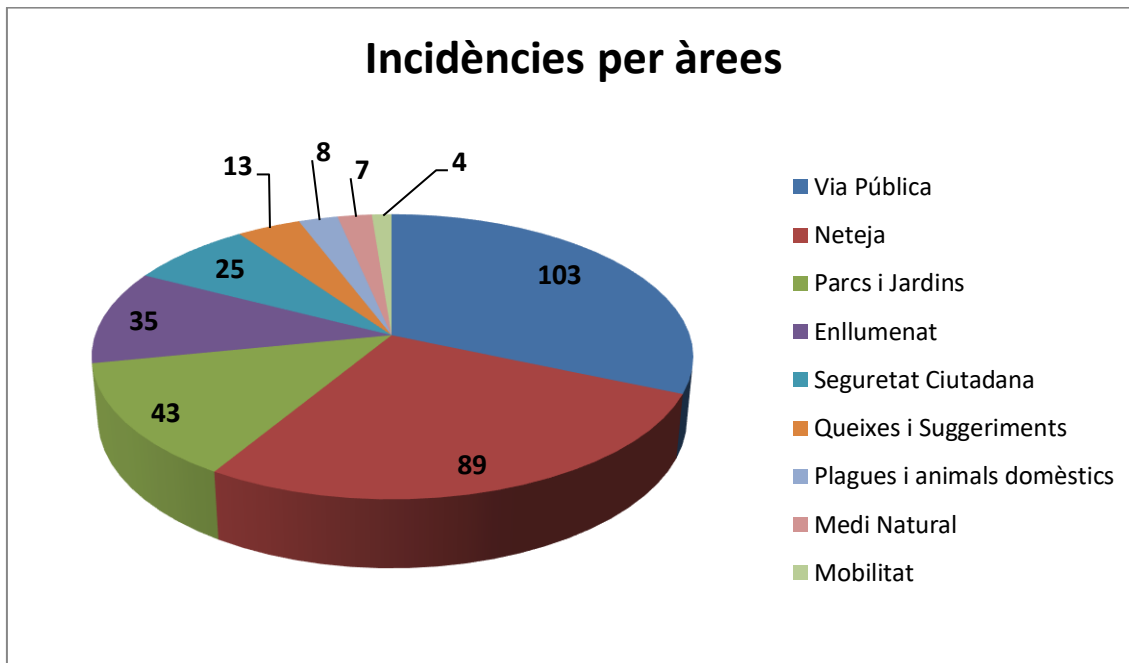
Al 2024, del total de 327 incidències presentades mitjançant l'APP per a dispositius mòbils, **es van respondre 309**, un **94,5%** del total; **7 van quedar pendents** de resposta, el que suposa un **2,1%**, i **se'n van rebutjar 11** (un **3,4%**).



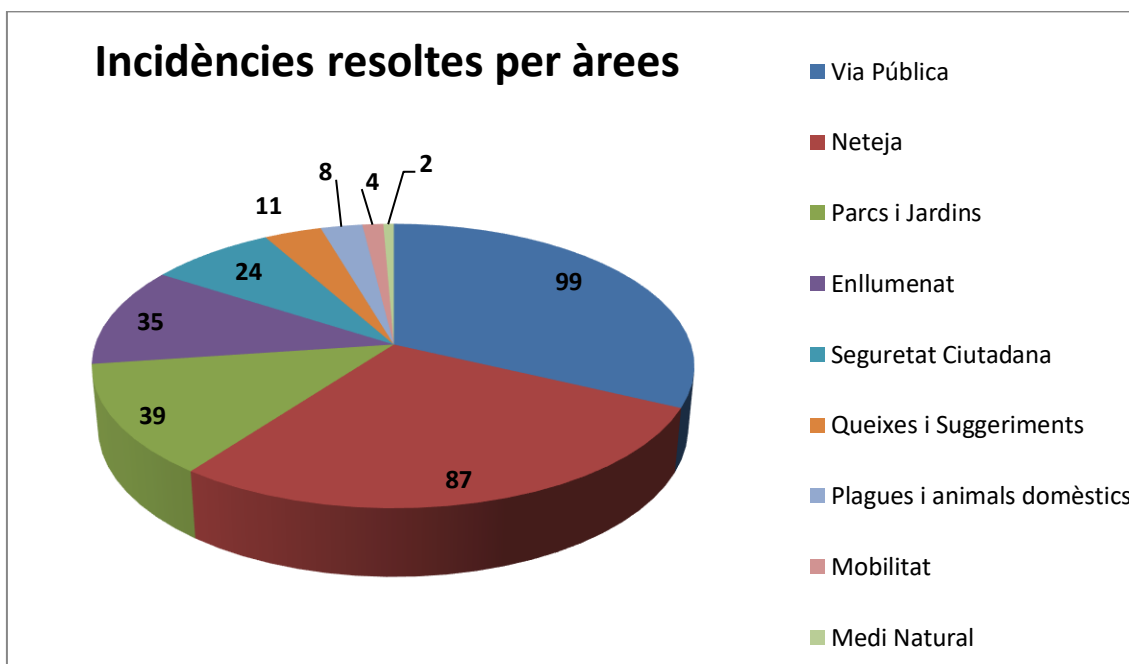


4.3 Distribució per àrees

Pel que fa a la distribució per àrees, les incidències relacionades amb **Via pública** han estat, també en aquesta aplicació, les majoritàries, amb **103** entrades sobre les 327 totals, el que representa un 31%. Les segueixen **Neteja** (89) i **Parcs i Jardins** (43).

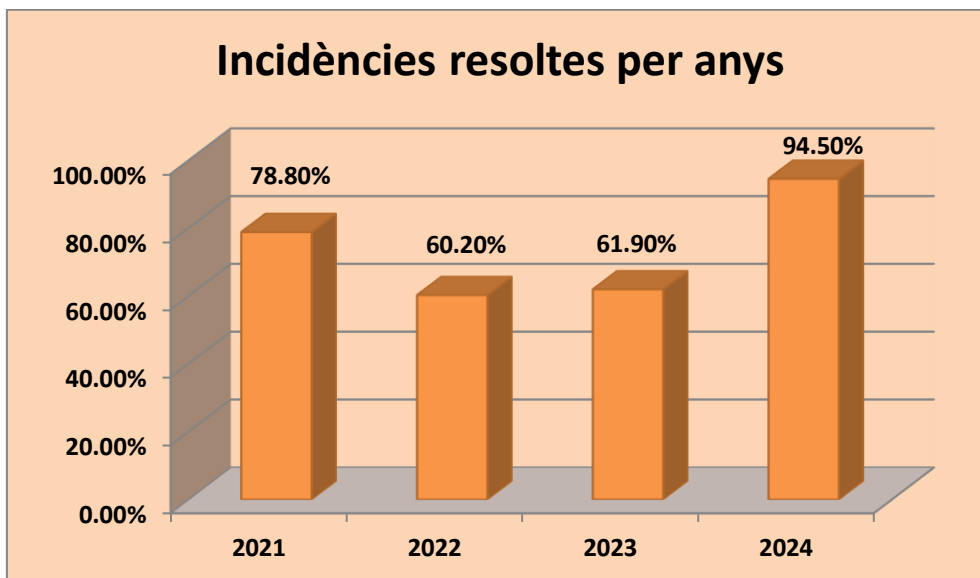


Les **incidències resoltes**, **320**, també les encapçala **Via Pública**, amb **99** (32%), seguides, de nou, per les de **Neteja** amb **87** (28%) i les de Parcs i Jardins, amb **39** (13%).

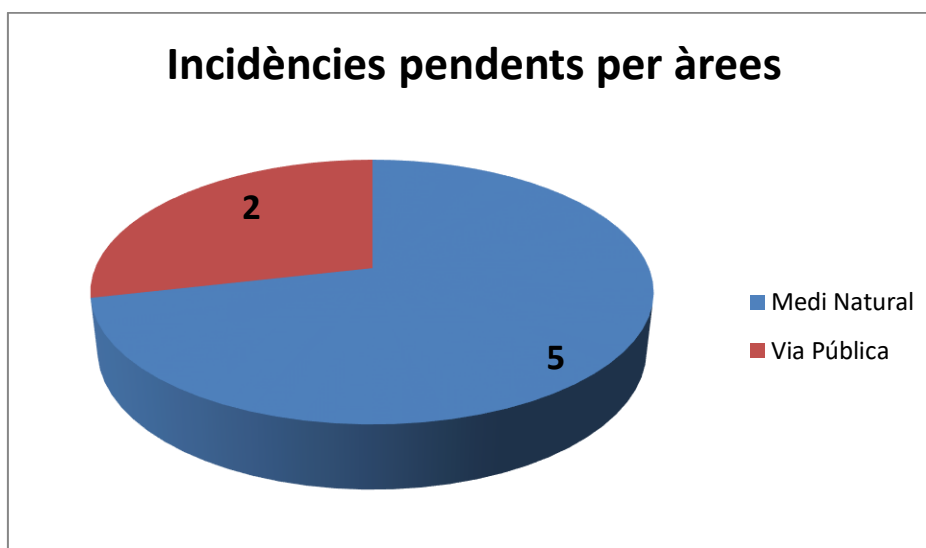




La dada més positiva que es pot extreure de l'anàlisi de l'ús de l'aplicació per a mòbils el 2024 és el percentatge de resposta, el millor en els darrers anys, arribant a un **94,50%**, el que representa un augment de més de 30 punts percentuals en relació a les dades dels dos anys anteriors.



Per altra banda, com es pot observar a la gràfica que apareix a continuació, en relació a les **incidències pendents (7)**, les referents a **Medi Natural**, **5**, en representen el 71%. Les dues restants, corresponen a **Via Pública**.





4.4 Conclusions

Les dades del 2024 mostren com la vida útil de l'aplicació Cuidem Molins havia arribat a la seva fi. La caiguda en el seu ús per part de la ciutadania – trencant la tendència a l'alça observada els darrers anys-, les limitacions en les funcions del programari i la manca d'una gestió eficient per part d'alguns dels actors implicats, han empès a prendre la decisió de canviar d'aplicatiu.

Així doncs, les dades que oferim enguany, en les quals, tot s'ha de dir, s'observa un increment notable en el percentatge de respostes respecte els anys precedents, fruit de l'impuls que s'ha donat des de l'Ajuntament a tot el projecte de Queixes, Suggestiments i Agraïments del qual formava part, seran les darreres que tindrem d'aquest aplicatiu.

Actualment, ja és en marxa la nova APP Som Molins que, com dèiem a la introducció d'aquest apartat, ha de permetre una gestió més directa, àgil i eficient de les incidències a la via pública.

En aquest sentit, al primer quadrimestre de l'any, de les 203 incidències rebudes fins al 30 d'abril de 2025, 115 han quedat resoltes; 7 estan en espera; 42, pendent de resposta a la persona usuària i 39, rebutjades.



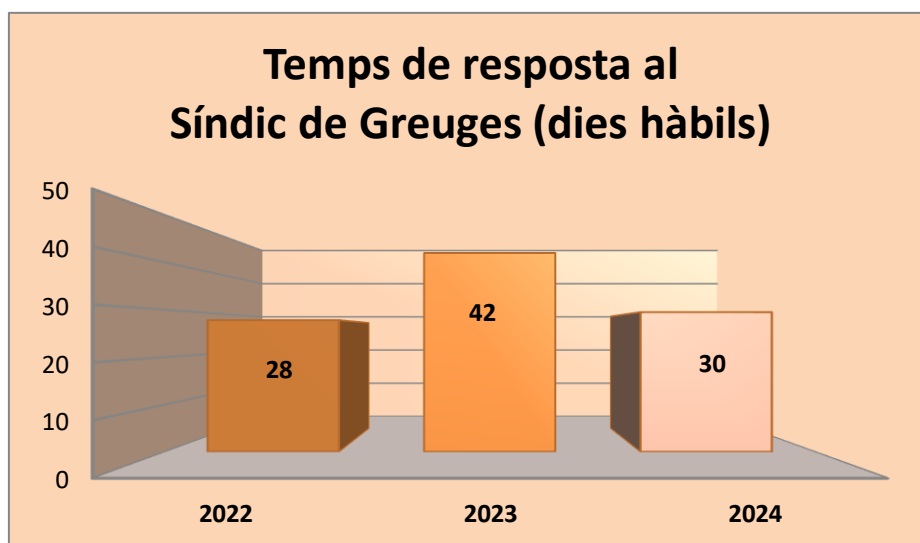
5. Resum d'actuacions del Síndic de Greuges 2024

El nombre de queixes traslladades pel Síndic de Greuges a l'Ajuntament de Molins de Rei per a la seva tramitació durant el 2024 va ser de 20, xifra molt més elevada que la del 2023 on només en van ser 8. Amb aquestes xifres, es confirma que, la del Síndic de Greuges, és una via que incrementa les persones usuàries, amb el petit parèntesi que va significar el 2023.

Totes les reclamacions rebudes van ser respostes en un termini mitjà de 29,5 dies hàbils, per 42 dies hàbils que s'invertien en l'exercici 2023. Aquesta dada és inferior al temps invertit per la pròpia oficina del Síndic de Greuges (45,3 dies) i per les persones interessades (49,3 dies) en les seves respectives comunicacions. Aquesta reducció del 29,8% en el termini de resposta per part de l'ajuntament és, com ha passat amb les Queixes, Suggestiments i Agraïments entrats per registre telemàtic, presencial o per la ràdio, fruit de la feina que s'ha dut a terme per millorar el sistema de gestió i tramitació de les reclamacions.

D'aquestes 20 reclamacions tramitades i respostes al 2024 (més 5 que corresponien al 2023 però van ser rebudes i tramitades per l'ajuntament al 2024), 18 ja van ser finalitzades i 7 continuen pendents que, des del Síndic de Greuges, es tanquin o se'n demani més informació. En aquest sentit, 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 seva que, de vegades, es tradueix en la petició d'informació o documentació complementària i, de vegades, en l'arxiu de les actuacions, un cop satisfeta la demanda.

Temps mitjà de resposta	2021	2022	2023	2024
Ajuntament	30	27,8	42	29,5
Síndic de Greuges	39,1	45	19,8	45,3
Persona interessada	30,3	24,4	22,7	49,3



Font: Informe de Molins de Rei 2024 (Síndic de Greuges)