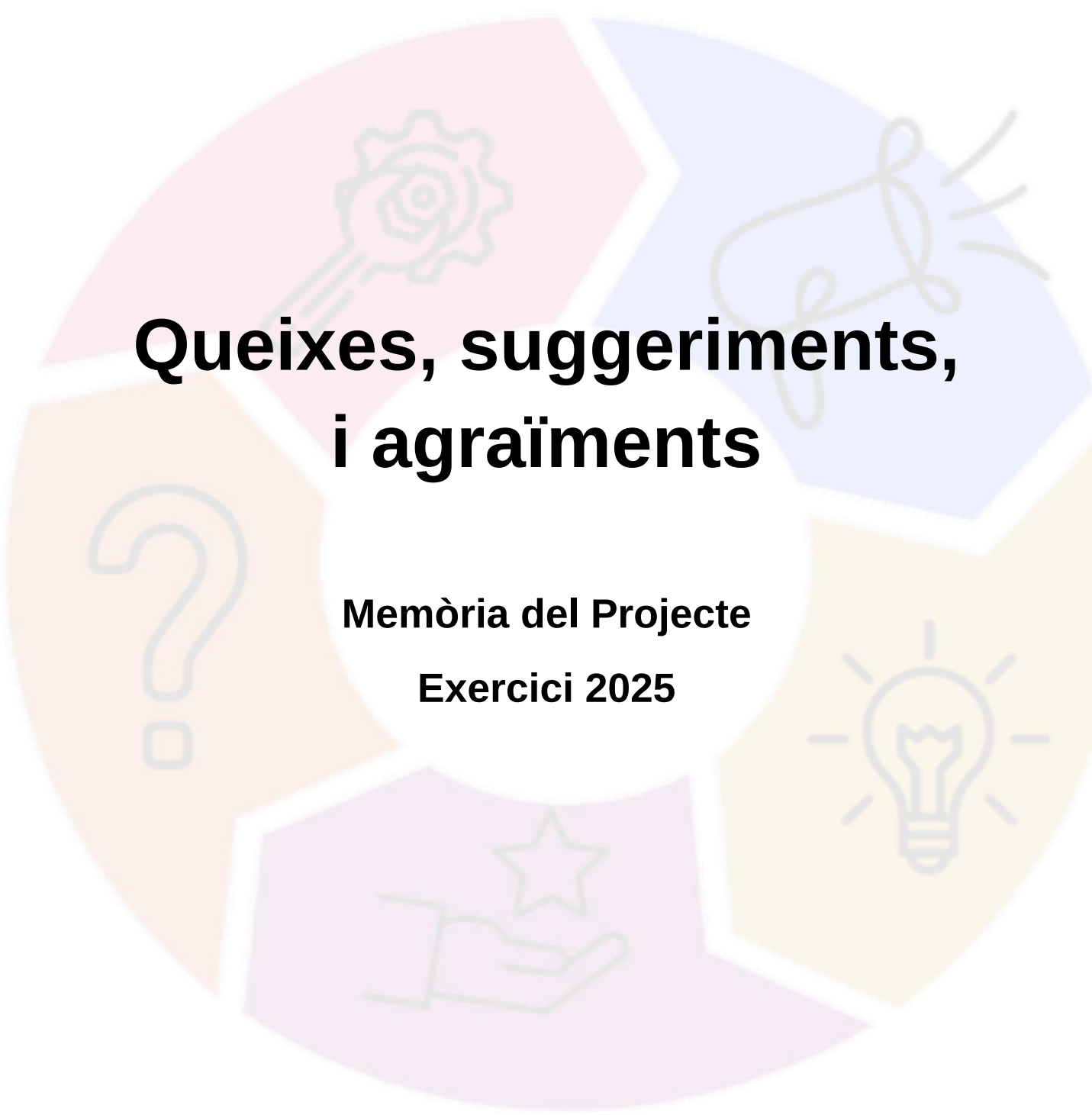




Queixes, suggeriments, i agraïments

**Memòria del Projecte
Exercici 2025**



Índex

1. Introducció

2. Projecte de Queixes, suggeriments i agraïments: el 2025, en resum

3. Programa de Queixes, Suggeriments, Peticions i Agraïments: dades 2025 i comparativa amb 2024

- 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 Som Molins 2025

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

5. Resum d'actuacions del Síndic de Greuges 2025



1. Introducció

Amb aquest document us presentem el balanç del **Projecte de Queixes, Suggeriments i Agraïments** de l'any **2025**. Es tracta del catorzè 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 2026.

Fins el 2025, any que ens ocupa, el Projecte de Queixes, Suggeriments i Agraïments comprenia tres programes diferenciats: **Queixes i Suggeriments, APP Som 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 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 i telemàtiques (eTram)**, principalment. Mitjançant totes aquestes vies i altres residuals, com el correu electrònic, el passat 2025 van entrar al projecte un total de **305 registres**. A més, per mitjà de l'**APP "Som Molins"** en vàrem rebre **861** més. A tot això s'hi han de sumar les **25** arribades a través del **Síndic de Greuges**, el que representa **un total de 1.191 entrades**, 1.191 comunicacions, opinions, mirades diferents relacionades amb l'espai i els serveis públics. Quasi 1.200 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, Suggeriments 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 2025, en resum

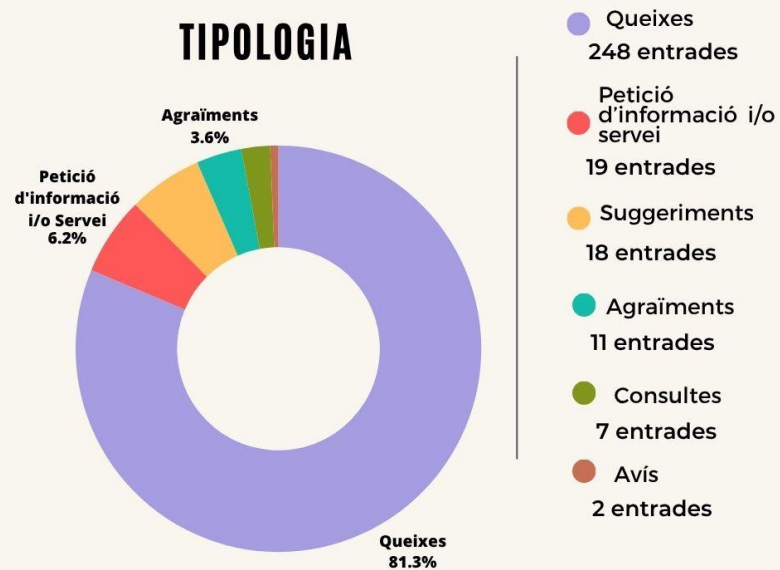
QUEIXES, SUGGERIMENTS I AGRAÏMENTS 2025



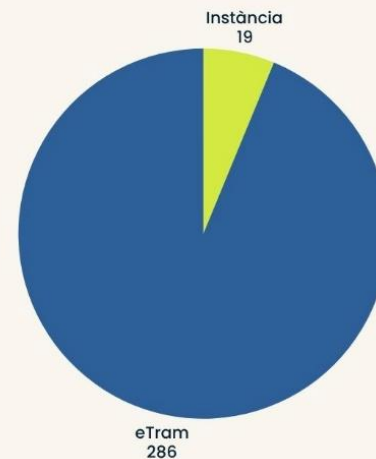
Durant el 2025 es varen tramitar un total de 305 entrades, que es van respondre totes, en un termini mitjà de 12,18 dies.



TIPOLOGIA



CANALS D'ENTRADA



De les 305 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. També es consolida la tendència a la baixa de les instàncies presencials.



3. Programa de Queixes, Suggeriments i Agraïments: dades 2025 i comparativa amb 2024

Les principals dades que podem extreure de la tramitació durant l'any passat i de l'anàlisi comparativa entre els anys 2024 i 2025 del programa de Queixes, Suggeriments i Agraïments són:

3.1 Nombre d'entrades rebudes



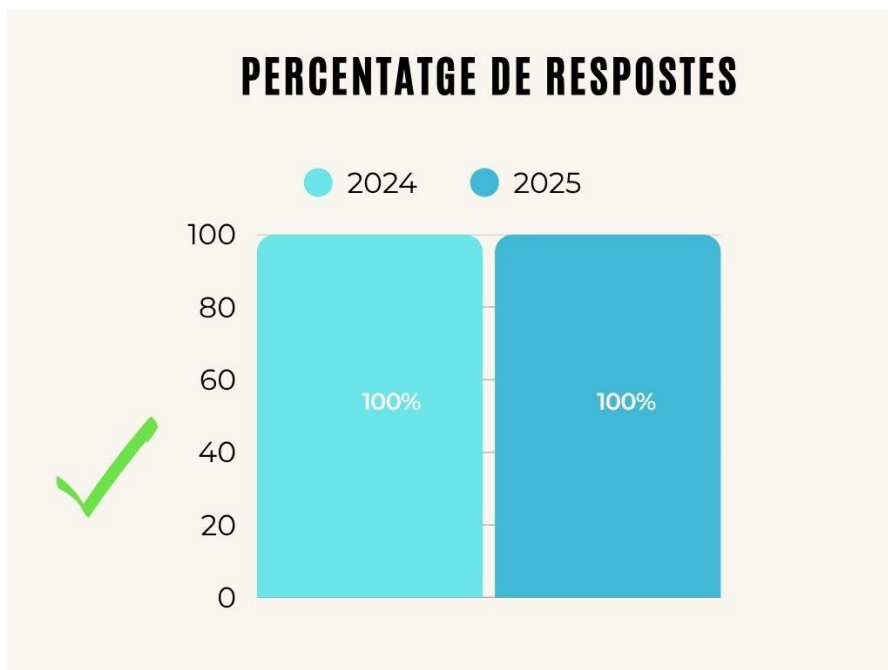
Durant el 2025 s'ha comptabilitzat un nombre de queixes, suggeriments i agraïments inferior al de l'any anterior. Aquest descens es pot explicar pels motius següents:

- Es van deixar de comptabilitzar les qüestions formulades en el programa **«Preguntes a l'alcalde» de Ràdio Molins de Rei**, pels motius que s'exposaran en el punt 3.4.
- Les comunicacions que no constituïen pròpiament queixes, sinó que feien referència a incidències a la via pública, van ser gestionades mitjançant l'APP **SOM MOLINS** o directament pel servei corresponent. Per aquest motiu, aquestes incidències no consten en el còmput de queixes, suggeriments i agraïments.



3.2 Percentatge de respostes

L'any 2025, igual que ja va succeir el 2024, es va donar resposta a la totalitat de les demandes de la ciutadania. Aquesta dada posa de manifest l'esforç continuat per mantenir i reforçar el compromís municipal amb la qualitat democràtica i amb una atenció ciutadana eficient i responsable.



3.3 Mitjana de temps de resposta





Durant l'any 2024 vam replantejar els processos amb l'objectiu de millorar-ne l'eficiència i reduir de manera significativa el temps de resposta a les demandes de la ciutadania. Els resultats obtinguts posen de manifest que aquestes millores han donat els seus fruits. Així, el termini mitjà de resposta durant el 2024 va ser de 14,06 dies naturals, mentre que durant el 2025 **s'ha aconseguit reduir encara més el temps d'espera, fins a situar el termini mitjà de resposta en 12,18 dies naturals.**

Aquesta dada permet constatar que, per segon any consecutiu, es dona compliment al compromís municipal de respondre les queixes, els suggeriments i els agraïments en un termini màxim de 15 dies.

TEMPS MITJÀ DE RESPOSTA PER ÀREES (DIES)



3.4 Canal d'entrada

	Instància	eTram	Correu-e
2024	9,40%	66,06%	2,38%
2025	6,21%	93,46%	0,00%

El canal d'entrada més utilitzat per la ciutadania segueix essent el **telemàtic** que, any rere any, guanya pes respecte la resta de vies de comunicació. En concret, al **2025** es va utilitzar **286** vegades (de les 305 totals), que representa un 93,46% del total. 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.

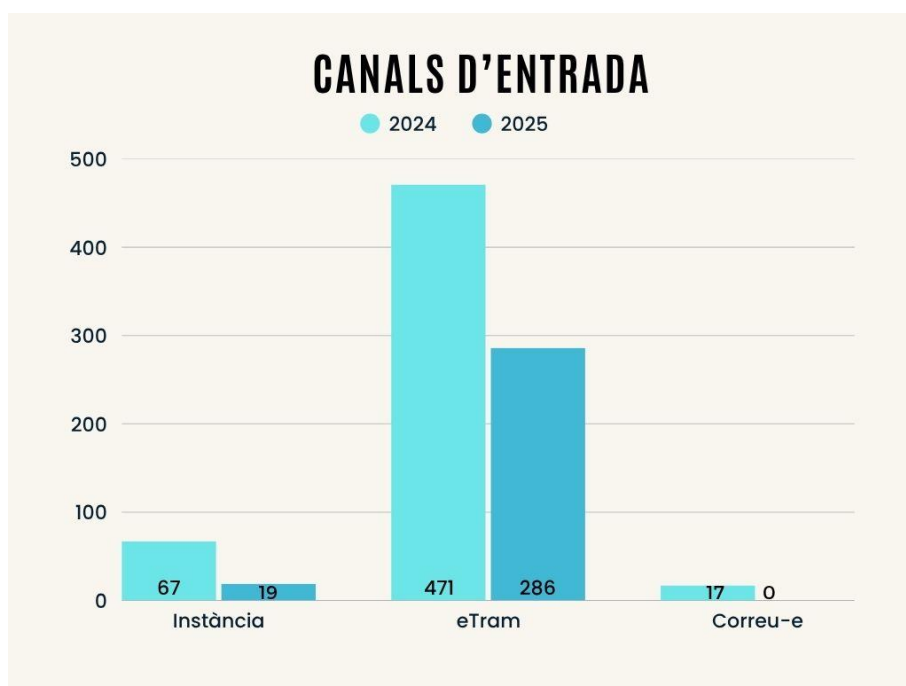


Cal tenir en compte, que a partir del gener de 2025 es va decidir no incloure en el còmput de queixes, consultes i suggeriments les demandes formulades a través de l'espai «Preguntes a l'alcalde» de Ràdio Molins de Rei. Aquesta decisió respon al fet que, des del punt de vista administratiu, per poder registrar i tramitar una demanda com a expedient és necessari poder identificar la persona sol·licitant i disposar de les dades mínimes que permetin donar-li una resposta formal. Les preguntes formulades oralment durant el programa no garanteixen aquesta identificació ni compleixen els requisits necessaris per iniciar un expedient administratiu. A més, en la majoria dels casos, aquestes qüestions són respostes pel mateix alcalde durant el programa, de manera immediata, i no requereixen una tramitació posterior.

Pels mateixos motius també es va acordar no incloure en el còmput les queixes i els suggeriments adreçats a l'alcalde a través del programa d'ETV «Panorama Municipal».

Les tradicionals **instàncies presencials**, que una part de la població encara prefereix per comunicar-se amb l'Administració, segueixen caient i durant el 2025, només es van presentar **19** instàncies, que suposen només un 6,21% del total. No obstant, l'atenció presencial encara és un servei necessari, sobretot per la població de més edat.

Durant el 2025 ja no hi ha hagut cap comunicació per **correu electrònic**, ja que 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.





3.5 Tipologia de les entrades

	2024	2025
Queixa	370	248
Petició d'informació o servei	192	19
Consulta	80	7
Suggeriment/Proposta	39	18
Avís	24	2
Agraïment	8	11
Altres	0	0
TOTAL	713	305

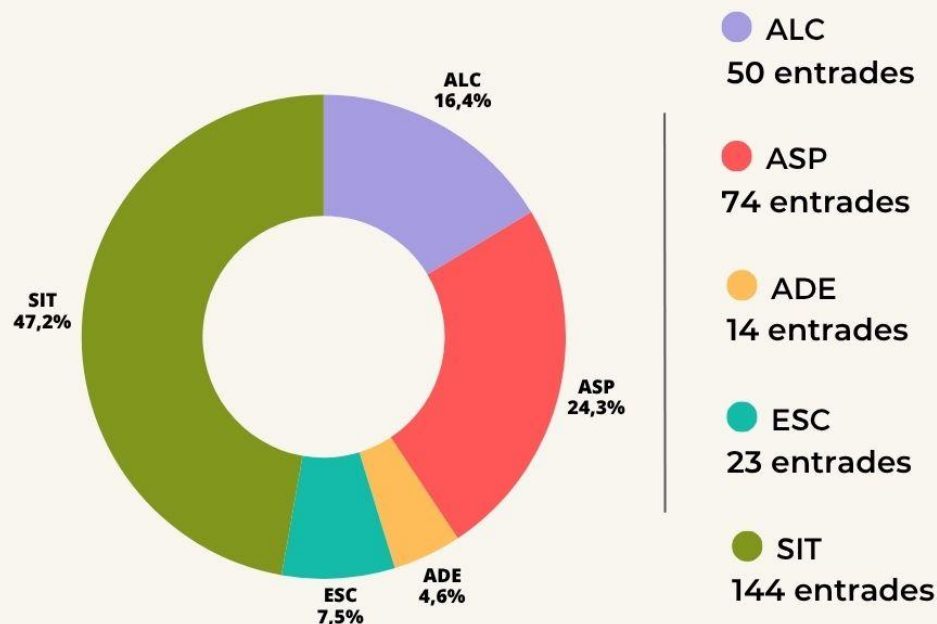
En relació a la tipologia de les sol·licituds, augmenten les queixes i disminueixen les peticions d'informació o servei. Aquesta circumstància, lluny de representar una situació significativa, s'explica pels canvis introduïts en el sistema de tramitació i en la catalogació de les entrades. Així, ja des 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 negociats 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

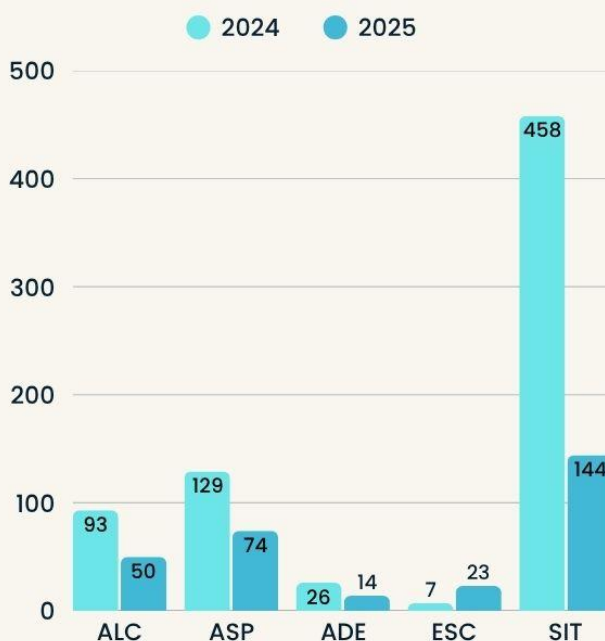
La distribució per àrees també es mostra força estable, Així, l'àrea de Sostenibilitat i Territori (que inclou temes tan visibles com la neteja, la jardineria o la mobilitat) continua acaparant el major nombre d'entrades rebudes. També, tot i que a certa distància, aglutinen un nombre important de queixes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



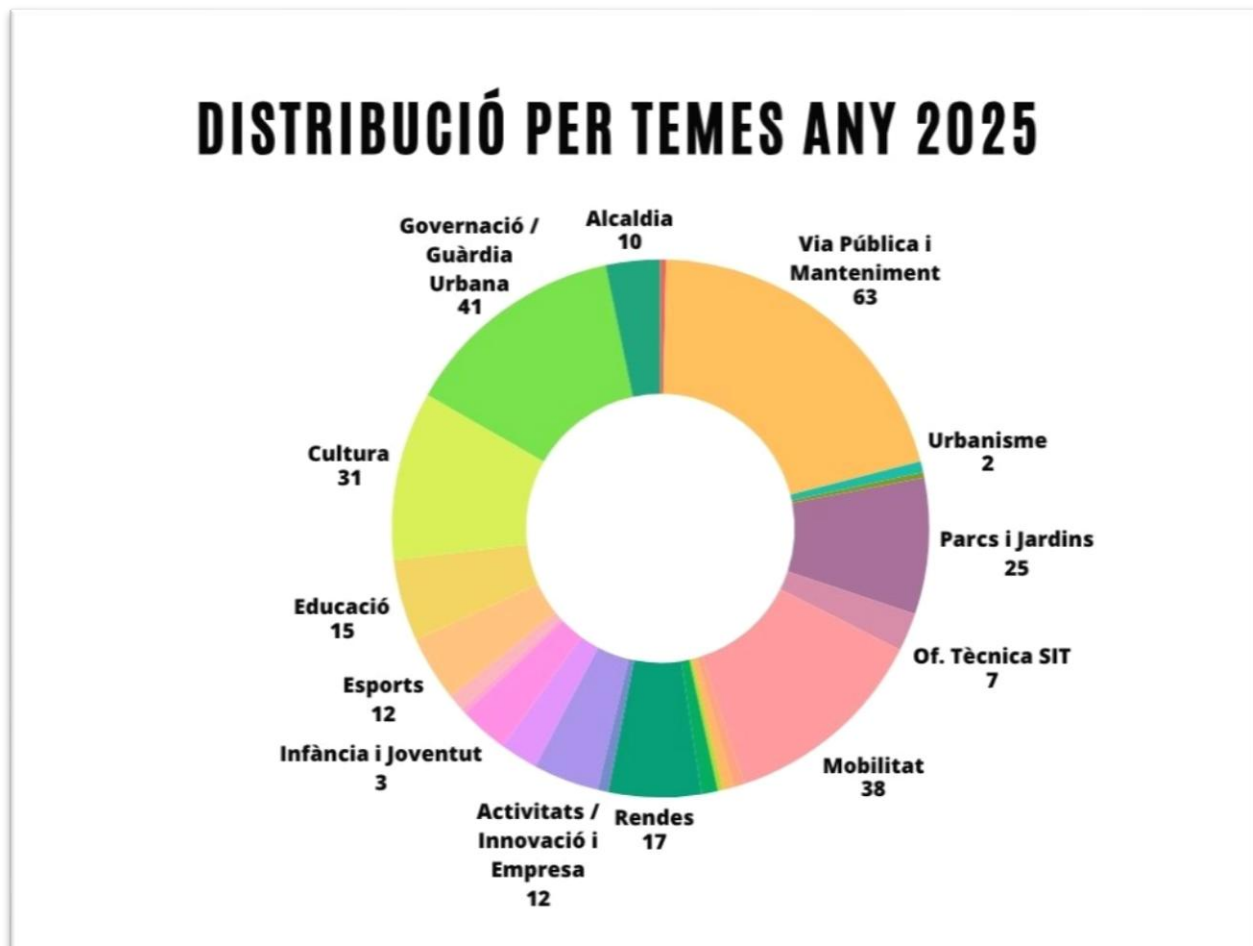
DISTRIBUCIÓ PER ÀREES ANY 2025



DISTRIBUCIÓ PER ÀREES ANYS 2024 I 2025



3.7 Distribució per temes

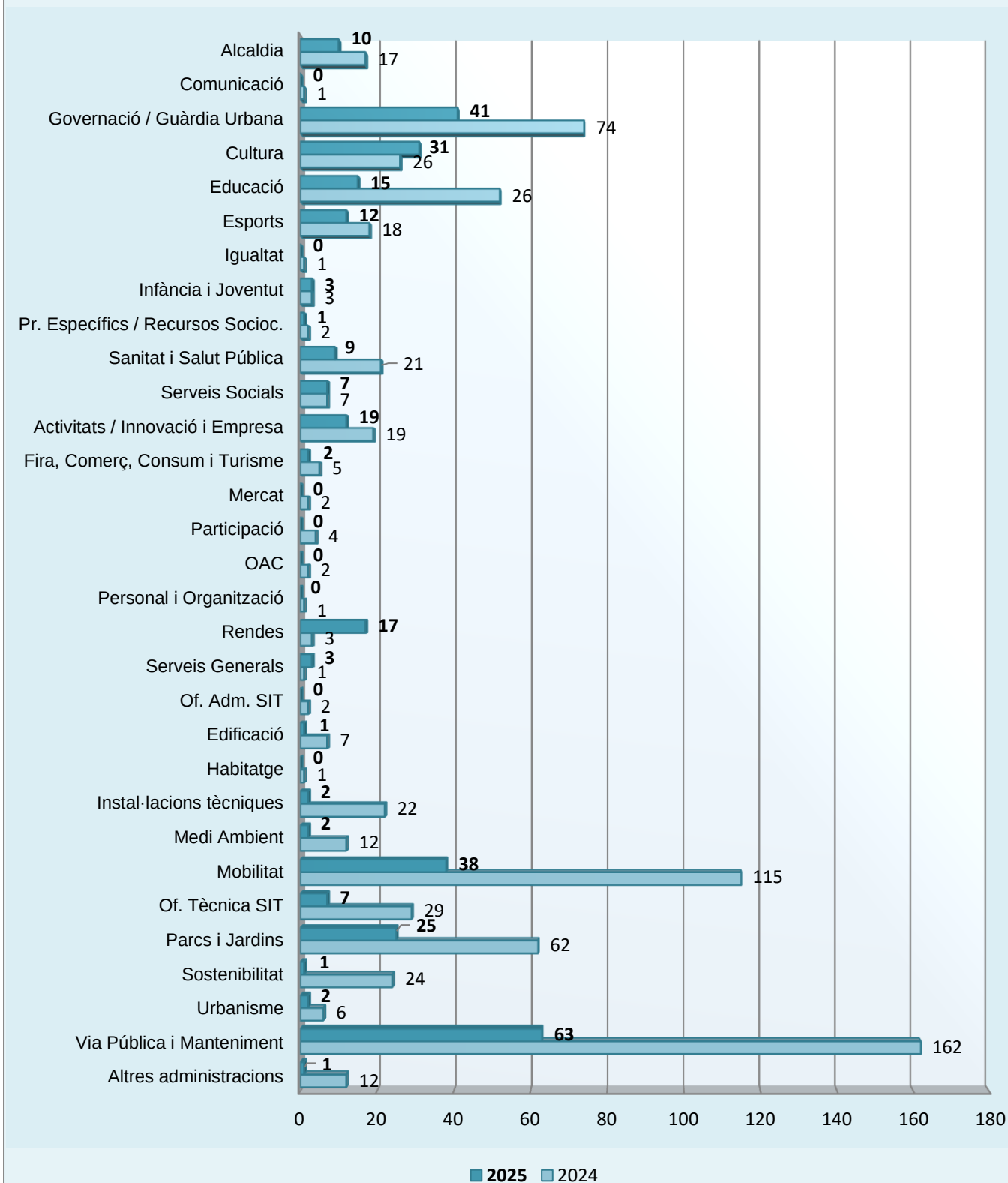


El repartiment per àrees resulta més significatiu quan ens centrem en els temes, que és el que, com dèiem, ajuda a explicar el punt anterior.

Així, els temes englobats sota el paraigua de via pública, mobilitat, governació (Guàrdia Urbana) segueixen ocupant els primers llocs de la llista.



Distribució per temes anys 2024 i 2025





L'anàlisi comparativa mostra una **reducció generalitzada de l'activitat l'any 2025**, amb 408 registres menys que el 2024.

La reducció es concentra principalment en els àmbits relacionats amb la **gestió de l'espai públic i els serveis urbans**, especialment **Via Pública i Manteniment**. També són importants les disminucions observades en **Mobilitat, Governació / Guàrdia Urbana, Parcs i Jardins, Sostenibilitat, Oficina Tècnica SIT i Educació**.

Aquesta reducció s'ha d'interpretar amb cautela, ja que una part important del descens respon a **canvis en el sistema de comptabilització i en els canals d'entrada de les incidències**. En concret, durant el 2025 **s'han deixat de comptabilitzar dins d'aquest registre les entrades procedents de la ràdio i la televisió**, fet que redueix directament el volum total de registres comparat amb l'any anterior.

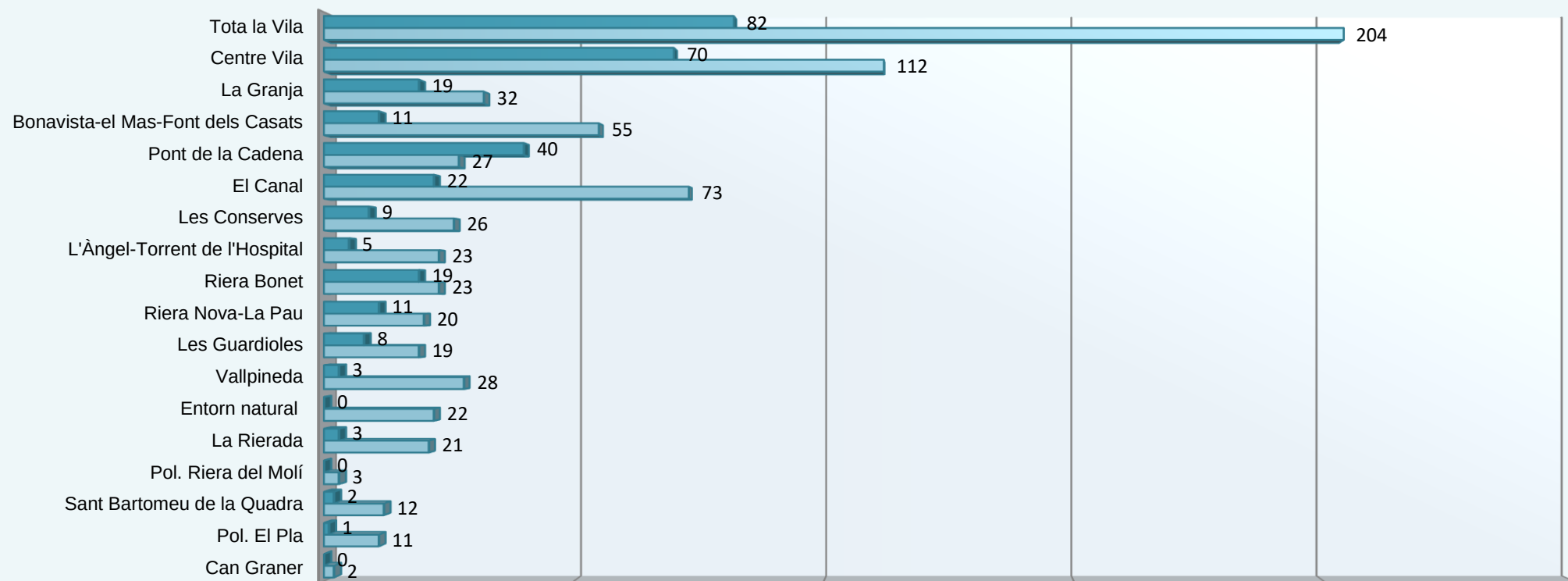
A més, la **implantació de l'aplicació Som Molins** ha modificat la manera de comunicar i registrar les incidències relacionades amb la via pública. Actualment, moltes d'aquestes incidències **es comuniquen i es registren directament a través de l'aplicació**, en lloc de seguir els canals de registre utilitzats anteriorment. Aquest canvi explica, en bona part, la disminució especialment significativa observada en l'àmbit de **Via Pública i Manteniment**, que passa de 162 registres el 2024 a 63 el 2025.

En canvi, alguns àmbits presenten una evolució positiva, com **Rendes i Cultura**, que incrementen el nombre de registres respecte de 2024.

3.8 Distribució geogràfica

Per barris, les queixes més nombroses són aquelles que afecten a **tota la vila, 82**, seguides de les provinents del **Centre Vila**, el barri amb més població del municipi, amb **70**.

Distribució per barris



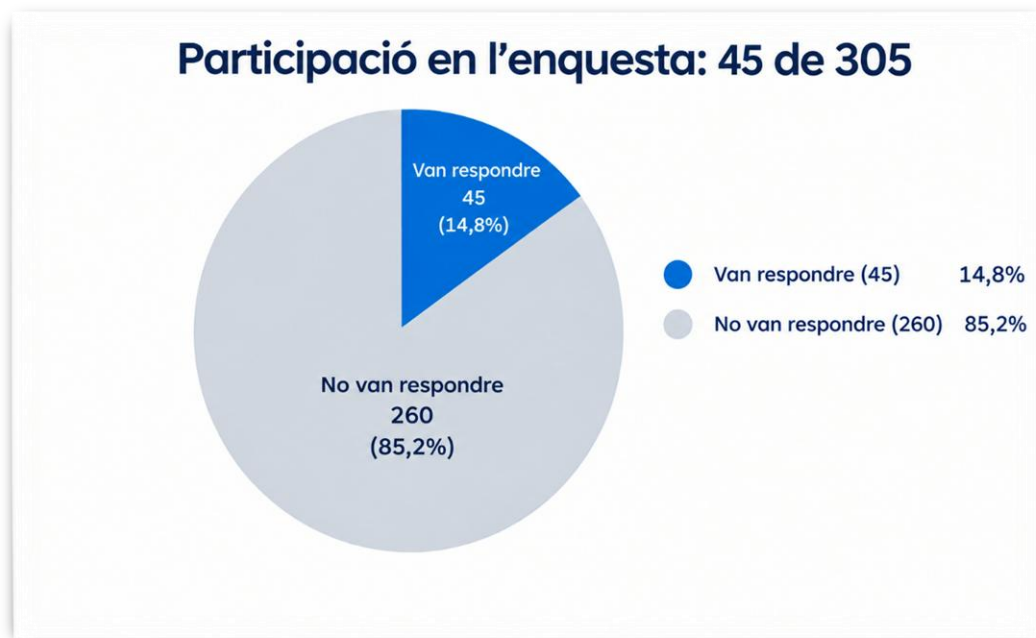
	Can Graner	Pol. El Pla	Sant Bartomeu de la Quadra	Pol. Riera del Molí	La Rierada	Entorn natural	Vallpineda	Les Guardioles	Riera Nova-La Pau	Riera Bonet	L'Àngel-Torrent de l'Hospital	Les Conserve	El Canal	Pont de la Cadena	Bonavista-el Mas-Font dels Casats	La Granja	Centre Vila	Tota la Vila
2025	0	1	2	0	3	0	3	8	11	19	5	9	22	40	11	19	70	82
2024	2	11	12	3	21	22	28	19	20	23	23	26	73	27	55	32	112	204

■ 2025 ■ 2024



3.9 Enquestes de valoració del servei

Durant el període analitzat es van registrar 305 entrades. D'aquest total, 45 persones van respondre l'enquesta, fet que representa una **participació del 14,8%**.

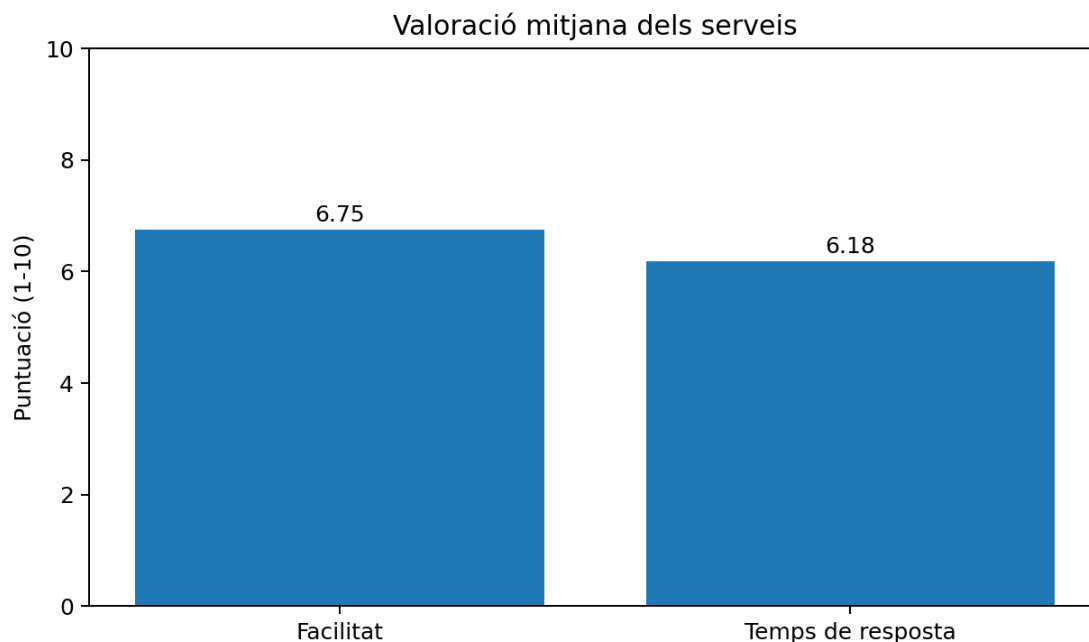


De les 45 respostes, **18 persones** (40,0%) indiquen que la resposta rebuda ha estat **útil**, **26** (57,8%) indiquen que **no ho** ha estat i 1 persona (2,2%) no respon aquesta pregunta.

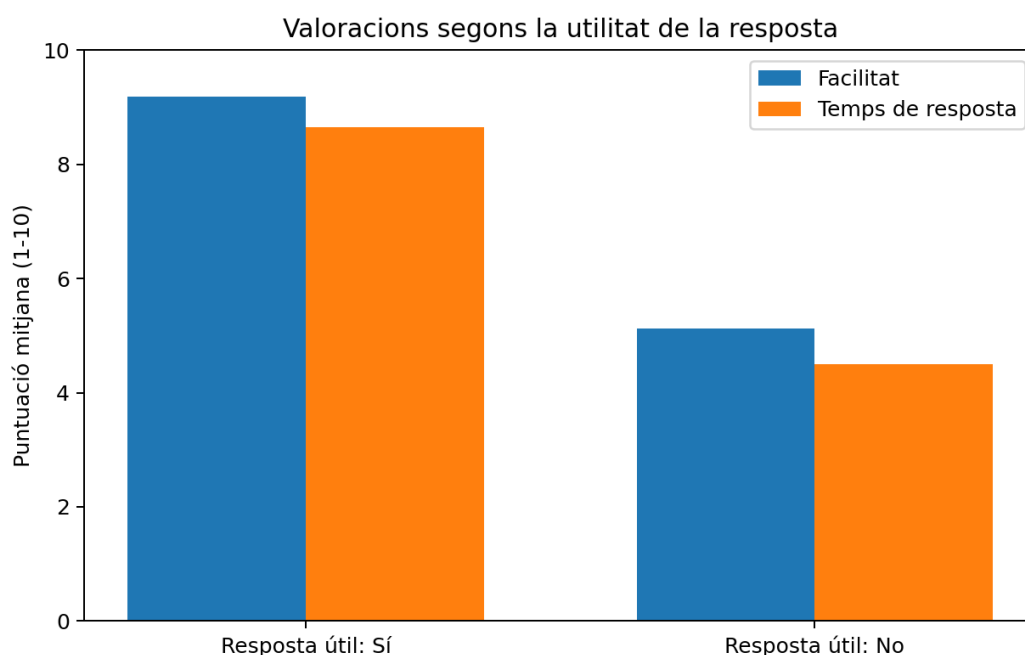




La facilitat per presentar una queixa, suggeriment o agraïment obté una valoració mitjana de **6,75** sobre 10. **El temps de resposta** obté una valoració mitjana de **6,18** sobre 10.



La comparació segons la utilitat percebuda mostra una diferència molt marcada. Les persones que consideren útil la resposta valoren la facilitat amb 9,18/10 i el temps de resposta amb 8,65/10. Entre les persones que no la consideren útil, les valoracions són de 5,12/10 i 4,50/10, respectivament





L'anàlisi dels resultats de l'enquesta mostra que, de les 305 entrades registrades durant l'any 2025, només 45 persones van respondre l'enquesta, fet que representa un 14,8% de participació. Aquesta baixa taxa de resposta s'ha de tenir en compte a l'hora d'interpretar els resultats, ja que les valoracions obtingudes corresponen únicament a les persones que van participar en l'enquesta i no necessàriament representen el conjunt de les persones usuàries.

Pel que fa a la utilitat de la resposta rebuda, el 40,0% de les persones enquestades considera que la resposta ha estat útil, mentre que el 57,8% considera que no ho ha estat. Aquest resultat constitueix el principal aspecte de millora detectat en l'enquesta i posa de manifest la necessitat de revisar la claredat, concreció i capacitat resolutiva de les respostes que es proporcionen.

La facilitat per presentar una queixa, suggeriment o agraïment obté una valoració mitjana de 6,75 sobre 10, mentre que el temps de resposta obté una puntuació mitjana de 6,18 sobre 10. Ambdues valoracions són intermèdies i indiquen que existeix marge de millora tant en l'accessibilitat dels canals de participació com en la rapidesa de resposta.

Un dels resultats més significatius és la diferència existent entre les persones que consideren útil la resposta i les que no. Les primeres valoren la facilitat amb una puntuació mitjana de 9,18 sobre 10 i el temps de resposta amb 8,65 sobre 10, mentre que les persones que consideren que la resposta no ha estat útil atorguen unes puntuacions de 5,12 i 4,50, respectivament. Aquesta diferència posa de manifest la importància de la qualitat i utilitat de la resposta en la percepció global del servei.

En conjunt, els resultats indiquen que els principals àmbits d'actuació haurien de centrar-se en millorar la utilitat i qualitat de les respostes, facilitar els canals per presentar queixes, suggeriments i agraïments i sobretot incrementar la participació en l'enquesta. Augmentar la taxa de resposta permetria, a més, disposar d'una mostra més representativa i obtenir una visió més precisa de la satisfacció del conjunt de les persones usuàries.



3.10 Conclusions

Els resultats obtinguts l'any 2023, que, més enllà d'haver permès donar resposta a totes les entrades rebudes, no es podien considerar prou satisfactoris, van portar l'any 2024 a introduir un canvi d'orientació en el projecte i a revisar-ne el sistema de gestió. A la vista de les dades obtingudes, aquest canvi de rumb es pot considerar encertat. L'any 2024 es van assolir uns resultats molt positius i, durant el 2025, aquests resultats han continuat millorant.

Un dels principals indicadors d'aquesta evolució és el temps mitjà de resposta, que durant el 2025 s'ha situat en poc més de **12 dies naturals**. Es tracta d'una dada especialment positiva, que cal posar en valor, però que alhora ens planteja el repte de mantenir aquest nivell d'agilitat i, sempre que sigui possible, continuar reduint els terminis. En qualsevol cas, la rapidesa en la resposta no pot anar en detriment de la seva qualitat. L'objectiu ha de ser, per tant, oferir respostes cada vegada més àgils, però també rigoroses, útils i ajustades a les necessitats plantejades per la ciutadania.

Com ja va succeir l'any anterior, durant el 2025 s'ha donat resposta a **totes les demandes presentades**. El fet d'haver mantingut aquest nivell de cobertura al mateix temps que s'ha reduït el temps mitjà de resposta dona encara més valor als resultats assolits i posa de manifest la millora experimentada en el sistema de gestió.

Així mateix, el manteniment d'un volum estable d'entrades permet considerar que el projecte es troba **consolidat com una via de comunicació entre la ciutadania i l'Ajuntament**. Les dades indiquen que la ciutadania ha incorporat el sistema de Queixes, Suggestiments i Agraïments com un canal habitual per fer arribar demandes, propostes, observacions o valoracions, i que el percep com una eina propera i accessible per relacionar-se amb l'administració municipal.

A partir d'aquesta consolidació, el repte per als propers exercicis és avançar en la **millora del model de gestió i en la coordinació amb l'APP SOM MOLINS**. Ambdues eines compleixen funcions diferents, però poden actuar de manera complementària i, per aquest motiu, és important definir i perfeccionar els mecanismes de coordinació entre els dos canals. En particular, cal continuar treballant perquè cada comunicació ciutadana sigui derivada al canal més adequat segons la seva naturalesa, evitant duplicitats, facilitant la comunicació amb els serveis municipals responsables i garantint que les incidències de la via pública que es poden resoldre de manera operativa mitjançant l'APP SOM MOLINS no acabin tramitant-se innecessàriament com a queixes o suggeriments.

Aquesta millor coordinació ha de permetre, alhora, **optimitzar els recursos municipals, reduir els temps de tramitació i millorar el seguiment de les demandes**, sense perdre la visió global que ofereix el sistema de Queixes, Suggestiments i Agraïments. L'objectiu és avançar cap a un model més integrat, en què els diferents canals de comunicació amb la ciutadania funcionin de manera coherent i coordinada i permetin oferir una resposta més eficient, àgil i de qualitat.

Finalment, cal subratllar i encoratjar el **to respectuós i prepositiu que caracteritza la majoria de les comunicacions rebudes**. La relació entre l'Ajuntament i la ciutadania ha d'estar sempre basada en el respecte mutu: tant cap al veïnat i les seves demandes



com cap a les persones treballadores del consistori i cap a la institució que representen. En aquest sentit, continuarem treballant per consolidar els procediments i les eines necessàries que permetin garantir un marc de comunicació respectuós, constructiu i adequat, que afavoreixi una relació de confiança entre la ciutadania i l'administració municipal.

4. L'APP "Som Molins"

L'APP "Som 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 "Som Molins", a sota us oferim un resum visual de les incidències relatives al 2025.



4.1 Nombre d'incidències rebudes

Durant l'any 2025 es van registrar un total de **861 incidències** a través de l'APP **SOM MOLINS**, una xifra que posa de manifest un increment significatiu en l'ús d'aquesta eina per part de la ciutadania.

Aquest augment es pot interpretar com un indicador positiu de la **consolidació de l'APP SOM MOLINS com a canal de comunicació directe entre la ciutadania i l'Ajuntament**. La facilitat d'ús de l'aplicació, la possibilitat de comunicar una incidència de manera immediata i el fet de poder-ne fer el seguiment han afavorit que cada vegada més ciutadans optin per aquesta via per informar sobre incidències, especialment les relacionades amb l'espai i la via pública.

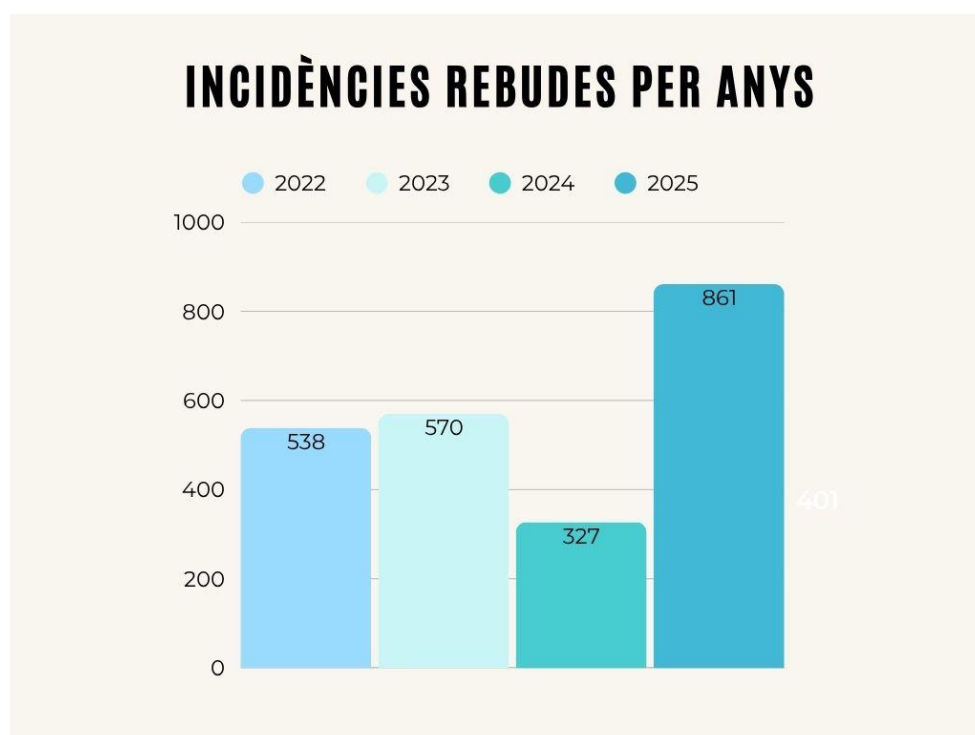
L'increment del nombre d'incidències comunicades no s'ha d'interpretar, per tant, necessàriament com un augment de les problemàtiques existents, sinó també com una **major utilització i confiança en el canal habilitat per comunicar-les**. L'APP permet que aquestes situacions siguin comunicades de manera més àgil i que puguin ser derivades directament al servei municipal corresponent per a la seva valoració i, si escau, resolució.

Aquesta evolució té també una incidència directa en el sistema de Queixes, Suggestiments i Agraïments, ja que permet diferenciar millor entre les comunicacions que requereixen una resposta formal i aquelles que corresponen a incidències operatives que poden ser gestionades directament pels serveis municipals. D'aquesta manera, cada canal pot assumir de manera més adequada la tipologia de comunicacions per a la qual ha estat concebut.



En el gràfic següent es pot observar l'evolució de l'ús de l'APP SOM MOLINS durant el període 2022-2025. L'evolució de les dades permet apreciar la tendència creixent en la utilització de l'aplicació i evidencia la seva progressiva consolidació com una eina habitual de participació i comunicació ciutadana.

Aquesta tendència planteja, alhora, el repte de continuar millorant el funcionament de l'aplicació i la seva coordinació amb la resta de canals municipals, especialment amb el sistema de Queixes, Suggestiments i Agraïments. L'objectiu és garantir que les comunicacions arribin al canal més adequat, que es puguin gestionar de manera eficient i que la ciutadania rebi una resposta clara i en un termini raonable.

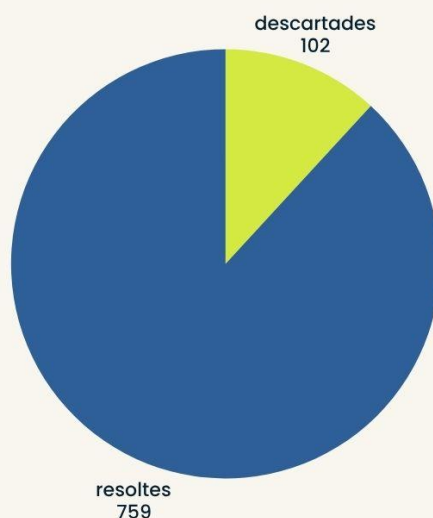


4.2 Distribució segons l'estat de tramitació

Durant l'any 2025 es van rebre 861 incidències a través d'aquest canal. D'aquestes, 759 han estat resoltes i en 102 casos s'ha descartat l'execució de l'actuació sol·licitada, ja sigui perquè no era procedent, no era viable o per altres motius vinculats a la naturalesa de la incidència.

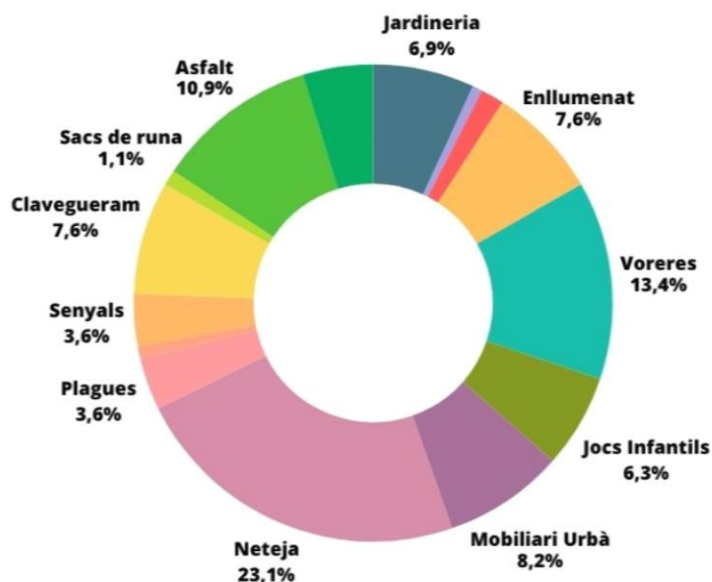


INCIDÈNCIES PER ESTAT DE TRAMITACIÓ



4.3 Distribució per temes

INCIDÈNCIES PER TEMES



Les temàtiques que han concentrat un major nombre d'incidències durant el 2025 han estat **la neteja (23,1%)**, **les voreres (13,4%)**, **l'asfalt (10,9%)**, **el mobiliari urbà (8,2%)** **l'enllumenat (7,6 %)** i **el clavegueram (7,6%)**



En conjunt, aquestes cinc categories representen el **70,8 % del total de les incidències registrades**, fet que evidencia que una part molt significativa de les comunicacions de la ciutadania es concentra en aspectes relacionats amb el **manteniment, la conservació i la qualitat de l'espai públic**.

Aquesta distribució permet identificar quins són els àmbits que generen més demandes ciutadanes i, per tant, constitueix una informació útil per orientar les actuacions municipals, detectar necessitats recurrents i prioritzar, quan sigui possible, els recursos destinats al manteniment de la via pública i dels diferents espais municipals.

La dada més positiva que es desprèn de l'anàlisi de l'ús de l'aplicació mòbil durant l'any 2025 és, sens dubte, el **percentatge de tramitació de les incidències**, que assoleix el **100%**, el millor resultat dels darrers anys.

Aquest indicador posa de manifest l'elevat grau de seguiment i gestió de les incidències comunicades per la ciutadania. El percentatge de tramitació inclou tant les incidències que han estat **resoltes** com aquelles que han estat **descartades**. En aquest darrer cas, el fet que l'actuació no s'hagi dut a terme no significa que la incidència no hagi estat gestionada. Al contrari, prèviament s'ha fet la corresponent valoració per determinar si l'actuació sol·licitada era necessària, procedent o viable i, en funció d'aquesta valoració, s'ha determinat la seva execució o descart.

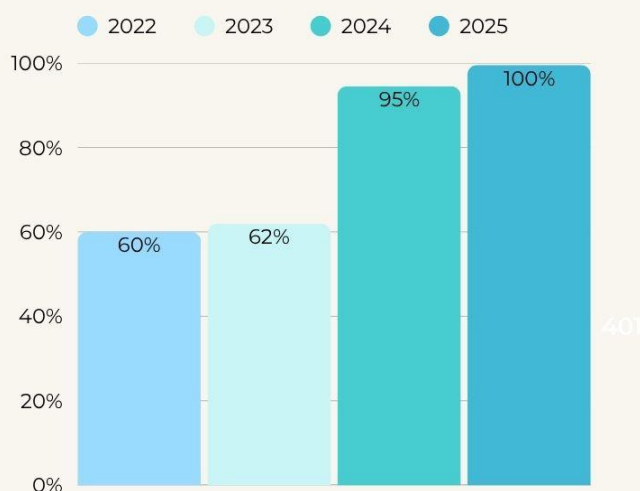
Per tant, el percentatge de tramitació reflecteix el conjunt d'incidències que han estat **objecte d'anàlisi i gestió per part dels serveis municipals**, amb independència de si el resultat final ha estat la seva resolució o el descart de l'actuació.

En aquest context, destaca especialment el fet que, de les **861 incidències registrades durant el 2025, totes elles han estat gestionades (100%)**, fet que confirma l'alt nivell de resposta assolit pel sistema i reforça la percepció de l'APP SOM MOLINS com un canal àgil i efectiu de comunicació entre la ciutadania i l'Ajuntament.

Aquest resultat és especialment rellevant perquè no només posa de manifest la capacitat de resposta dels serveis municipals, sinó també la importància de disposar d'un sistema que permeti **registrar, derivar, valorar i fer el seguiment de les incidències** fins a la seva resolució o tancament. En aquest sentit, el repte per als propers anys serà mantenir aquests nivells de tramitació i continuar millorant els temps de resposta i la informació facilitada a la ciutadania.



INCIDÈNCIES TRAMITADES PER ANYS



4.4 Conclusions

S'evidencia que la posada en funcionament de la nova APP SOM MOLINS ha contribuït a millorar la gestió de les incidències relacionades amb la via pública, facilitant un canal de comunicació més directe entre la ciutadania i l'Ajuntament. Aquesta eina ha permès agilitzar la recepció, la derivació i el seguiment de les incidències, així com donar una resposta més ràpida i específica a les necessitats plantejades pels ciutadans.

Aquesta nova via de gestió també ha tingut un impacte en el nombre de queixes registrades, atès que una part de les incidències que anteriorment podien donar lloc a la presentació d'una queixa ara es comuniquen i es gestionen directament a través de l'APP. D'aquesta manera, es facilita una resposta més operativa i es resolen les incidències sense que sigui necessari tramitar-les com a queixes formals.

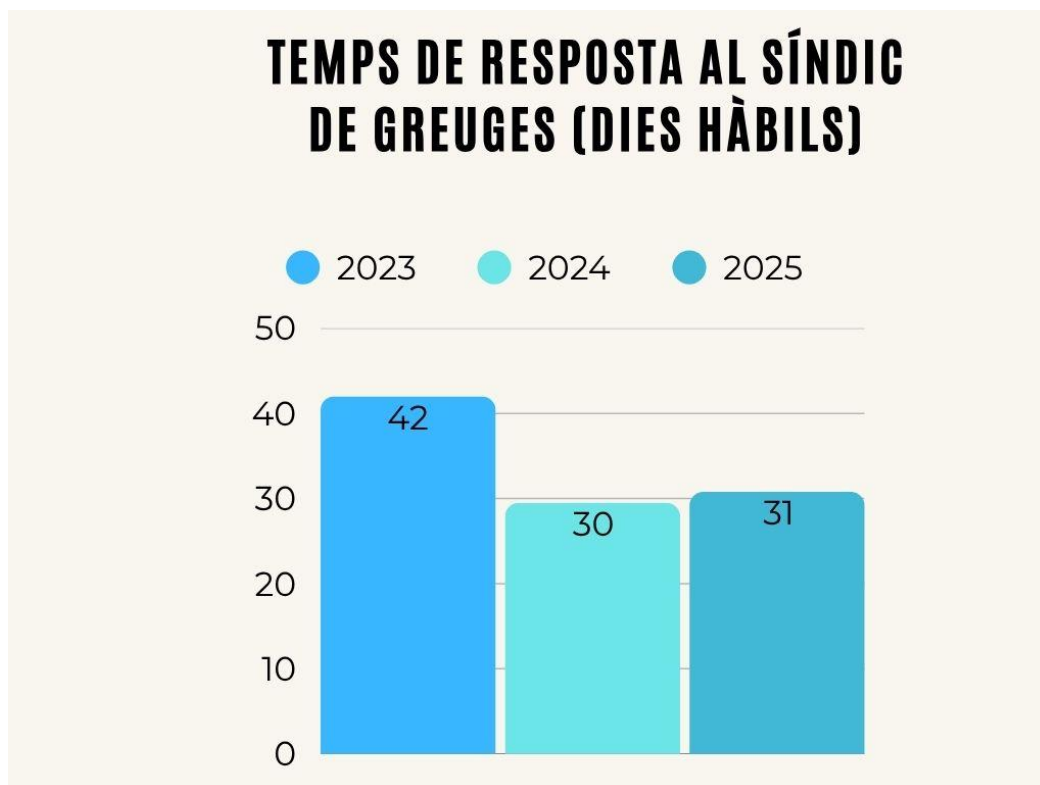
En aquest sentit, durant l'any 2025 es van rebre 861 incidències a través d'aquest canal. D'aquestes, 759 han estat resoltes, i en 102 casos s'ha descartat l'execució de l'actuació sol·licitada, ja sigui perquè no era procedent, no era viable o per altres motius vinculats a la naturalesa de la incidència.

En termes globals, aquestes dades posen de manifest un elevat grau de resolució de les incidències comunicades a través de l'APP, fet que reforça la seva utilitat com a eina de participació i comunicació amb la ciutadania. Alhora, la possibilitat de fer un seguiment de les incidències contribueix a fer més transparent i eficient la gestió dels serveis municipals.



5. Resum d'actuacions del Síndic de Greuges 2025

Durant l'any **2025**, el nombre de queixes traslladades pel **Síndic de Greuges** a l'Ajuntament de Molins de Rei per a la seva tramitació va ser de **25**, la mateixa xifra que l'any 2024. Aquesta estabilitat en el nombre de reclamacions confirma que la intervenció del Síndic de Greuges s'ha consolidat com una via habitual a través de la qual la ciutadania pot plantejar reclamacions o demandes relacionades amb l'actuació municipal.



Totes les reclamacions rebudes durant l'exercici van ser objecte de resposta per part de l'Ajuntament, amb un **temps mitjà de resposta de 31 dies hàbils**, lleugerament superior als 30 dies hàbils registrats l'any 2024. Malgrat aquest petit increment, el termini es considera adequat i evidencia la capacitat de l'organització municipal per donar resposta a les peticions d'informació formulades pel Síndic de Greuges.

Temps mitjà de resposta	2022	2023	2024	2025
Ajuntament	27,8	42	29,5	30,8
Síndic de Greuges	45	19,8	45,3	137,0
Persona interessada	24,4	22,7	49,3	24,5

Font: Informe de Molins de Rei 2025 (Síndic de Greuges)

Com es pot comprovar, el temps mitjà de resposta de l'Ajuntament és **notablement inferior al de la pròpia oficina del Síndic de Greuges, que se situa en 137 dies**, i lleugerament superior al temps mitjà emprat per les persones interessades en les seves comunicacions, que és de **24,5 dies**. Aquestes dades permeten contextualitzar el termini



municipal i valorar-lo positivament dins del conjunt del procés de tramitació de les reclamacions.

El manteniment d'un termini de resposta al voltant d'un mes es pot considerar un resultat satisfactori i, igual que en el cas del sistema de **Queixes, Suggeriments i Agraïments**, és en bona part conseqüència del treball realitzat en els darrers exercicis per **millorar els circuits interns de gestió, coordinació i tramitació de les reclamacions**. L'objectiu ha estat facilitar la recopilació de la informació necessària, agilitzar la coordinació entre els serveis municipals implicats i garantir que les respostes que es traslladen al Síndic siguin completes, fonamentades i elaborades dins d'un termini raonable.

Tot i aquests resultats, de cara als propers exercicis es continuarà treballant per **reduir, sempre que sigui possible, els terminis de resposta**, sense que aquesta reducció comporti una pèrdua de rigor o qualitat en la informació facilitada.

Pel que fa a l'estat de tramitació dels expedients, de les **25 reclamacions corresponents a l'any 2025**, totes van ser tramitades i contestades per l'Ajuntament. A aquestes cal afegir-hi **1 reclamació corresponent a l'any 2024**, que, tot i haver estat presentada en aquell exercici, va ser rebuda i tramitada per l'Ajuntament durant el 2025.

Pel que fa al tancament dels expedients, de les reclamacions tramitades durant el 2025, **14 expedients ja es van donar per finalitzats durant el mateix any, i la resta es van finalitzar durant el 2026**.

En aquest punt, cal tenir en compte que el moment en què l'Ajuntament dona resposta al Síndic de Greuges **no coincideix necessàriament amb el moment en què l'expedient es considera definitivament tancat**. Un cop rebuda la resposta municipal, la institució del Síndic inicia la seva pròpia fase d'anàlisi i valoració, que pot comportar la sol·licitud d'informació o documentació complementària a l'Ajuntament, la formulació de consideracions addicionals o, finalment, l'arxivament de les actuacions quan considera que la qüestió ha estat suficientment aclarida o la demanda ha estat satisfeta.

Per aquest motiu, el nombre d'expedients pendents de finalització **no implica que es trobin pendents de resposta per part de l'Ajuntament**. En tots els casos, la reclamació ha estat analitzada i contestada dins del circuit municipal corresponent, i la seva situació de "pendent" respon al fet que el procediment davant del Síndic encara no ha conclòs definitivament.

En conjunt, les dades de 2025 mostren una **gestió estable i consolidada de les reclamacions procedents del Síndic de Greuges**, amb una resposta municipal pràcticament universal i uns terminis de tramitació que es mantenen en nivells adequats. El repte per als propers exercicis serà continuar perfeccionant els circuits interns i la coordinació entre els serveis municipals per mantenir la qualitat de les respostes i, alhora, avançar en la reducció dels terminis de tramitació.