



**Gestió de Queixes,
Suggeriments i
Agraïments**

**Memòria del projecte
de Queixes,
Suggeriments i
Agraïments 2013**

Gener 2014



Ajuntament de Molins de Rei



Índex

1.- Introducció.....	3
2.- Resum dades 2013 i comparació amb 2012	4
2.1. Quadre resum 2013	4
2.1. Quadre resum 2012	5
2.3. Comparativa 2012-2013.....	6
3.- Conclusions i propostes de futur.....	11



1.- Introducció

Aquest dossier que us presentem pretén fer balanç, del Projecte de Queixes , Suggeriments i Agraïments durant el 2013.

Es el segon any que de forma consecutiva elaborem una memòria comparativa amb l'any anterior, que té per objectiu rendir comptes, tant a nivell intern de l'organització com a nivell extern amb la ciutadania. Es tracta de treure conclusions que ens permetin aplicar propostes de millora per el 2014.

L'Ajuntament de Molins de Rei treballa posant els cinc sentits per millorar contínuament els serveis que posa a l'abast dels vilatans i vilatanes. Per garantir la qualitat d'aquests hem de tenir molt presents les queixes, els suggeriments , les consultes i els agraïments que ens fan arribar els vilatans i vilatanes.

Per tant, el **Projecte de Queixes , Suggeriments i Agraïments es un espai de participació ciutadana** que l'Ajuntament posa a l'abast de la vila per tal de poder recollir totes aquelles opinions que els vilatans i vilatanes ens facin arribar en relació a la gestió municipal , amb l'objectiu d'implicar a la ciutadania 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'objectiu que proposem assolir és el d'una ciutadania activa, socialment implicada i a la vegada corresposta en la justa mesura del seu esforç participatiu per un **Equip de Govern que potencia la possibilitat d'un marc democràtic més obert a la participació**, tal i com es senyala en la segona línia estratègica de l'Acord per a la Governabilitat de Molins de Rei 2011-2015 de 10 de juny de 2011..

El repte és com fem més participada la nostra democràcia, que és tant com dir com fem més corresponsable a la ciutadania del seu propi futur.



2.- Resum dades 2013 i comparació amb 2012

2.1. Quadre resum 2013

Quantitat	Canal Entrada		Barri		Tema		Àrea		Tramitades		Pendants		Mitjana de resposta tramitades
603	E-mail	321	Centre Vila	144	Via Pública	155	SIT	296	SIT	258	SIT	38	10,5 dies
	Ràdio	32	Fora Vila	63	Mobilitat	54	ASP	75	ASP	75	ASP	0	
	E-Tram	144	El Canal	69	Cultura	37	ESG	118	ESG	109	ESG	9	
	Instància	94	Tota Vila	163	GU	73	ALC	46	ALC	46	ALC	0	
	Fax	0	Riera Bonet	15	Prom.Economica	14	DIPEL	68	DIPEL	68	DIPEL	0	
	Altres	12	Bonavista-Mas	41	Infància i Joventut	6							
			Les Conserves	10	Activitats	19							
			La Granja	34	Rendes	15							
			La Rierada	8	Edificació	12							
			Vallpineda	15	Alcaldia	26							
			Riera Nova	20	Economia i SG	6							
			Sant Bartomeu Q.	2	OAC	11							
			L'Àngel	9	Educació	14							
			Riera Mariona	7	Energia i Aigua	3							
			La Pau		Fira, Comerç i Turisme	28							
			Font dels Casats		Mercat	6							
			Torrent Hospital		Personal i Organit.	14							
			Can Graner	3	Comunicació	17							
					Serveis Socials	9							
					Medi Ambient	29							
					Igualtat Dona-Home	1							
					Salut Pública	25							
					Habitatge	5							
					Serveis Jurídics	1							
					Urbanisme	17							
					Esports	6							
	Totals	603		603		603		603	92,04%	556	7,96%	47	10,5 dies



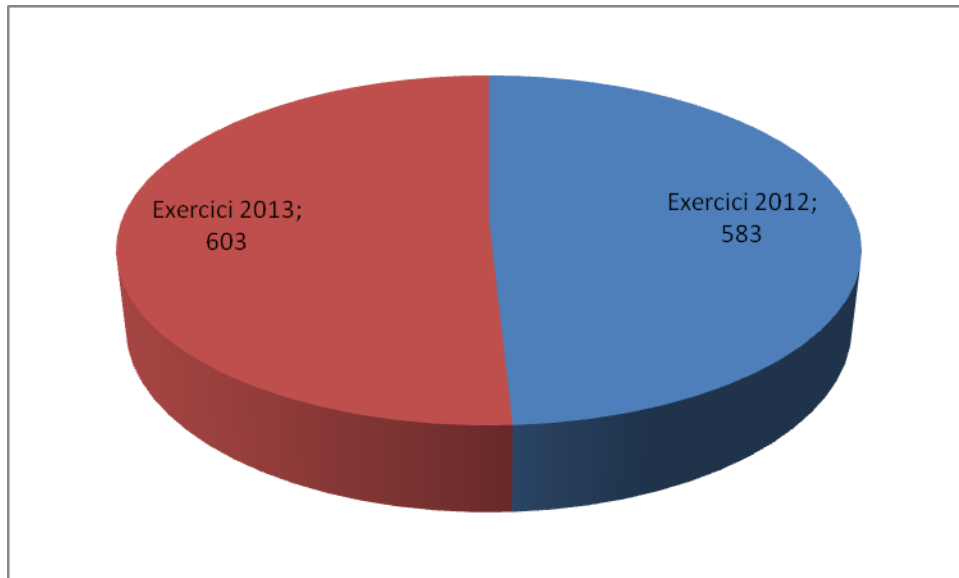
2.2. Quadre resum 2012

Quantitat	Canal Entrada		Barri		Tema		Àrea		Tramitades		Pendants		Mitjana de resposta tramitades
583	E-mail	337	Centre Vila	113	Via Pública	145	SIT	256	SIT	212	SIT	44	11,8 dies
	Radio	31	Fora Vila	85	Mobilitat	65	ASP	127	ASP	118	ASP	9	
	E-Tram	125	El Canal	131	Cultura	41	ESG	87	ESG	82	ESG	5	
	Instància	81	Tota Vila	104	GU	38	ALC	61	ALC	56	ALC	5	
	Fax	1	Riera Bonet	22	Prom.Economica	17	DIPEL	52	DIPEL	44	DIPEL	8	
	Altres	8	Bonavista-Mas	23	Infància i Joventut	6							
			Les Conserves	8	Activitats	30							
			La Granja	38	Rendes	13							
			La Rierada	10	Edificació	7							
			Vallpineda	12	Alcaldia	20							
			Riera Nova	12	Economia i SG	3							
			St. Bartomeu Q.	5	SAM	7							
			L'Àngel	13	Educació	59							
			Riera Mariona	3	Energia i Aigua	11							
			La Pau	1	Fira, Comerç i Turisme	10							
			Font dels Casats	0	Mercat	2							
			Torrent Hosp.	1	Personal i Organit.	21							
			Can Graner	2	Comunicació	20							
					Serveis Socials	4							
					Medi Ambient	19							
					Igualltat Dona-Home	1							
					Salut Pública	16							
					Habitatge	4							
					Serveis Jurídics	2							
					Urbanisme	2							
					Esports	20							
	Totals	583		583		583		583	88%	512	12%	71	11,8 dies

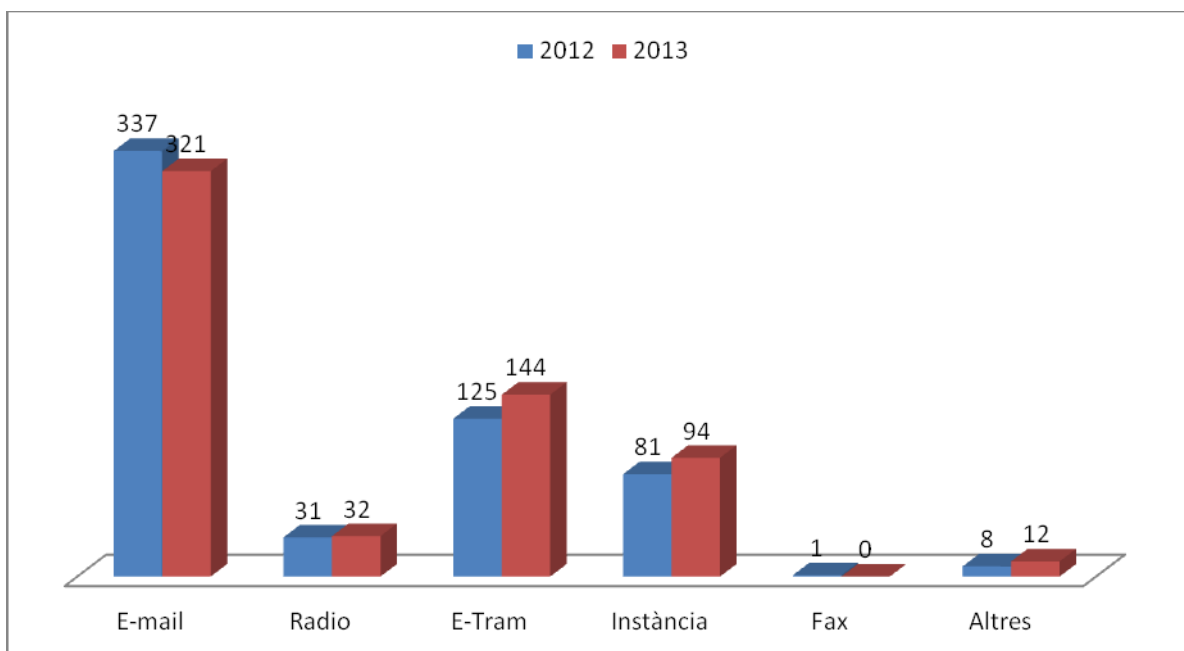


2.3. Comparativa 2012-2013

Quantitat de Queixes, Suggeriments i Agraïments

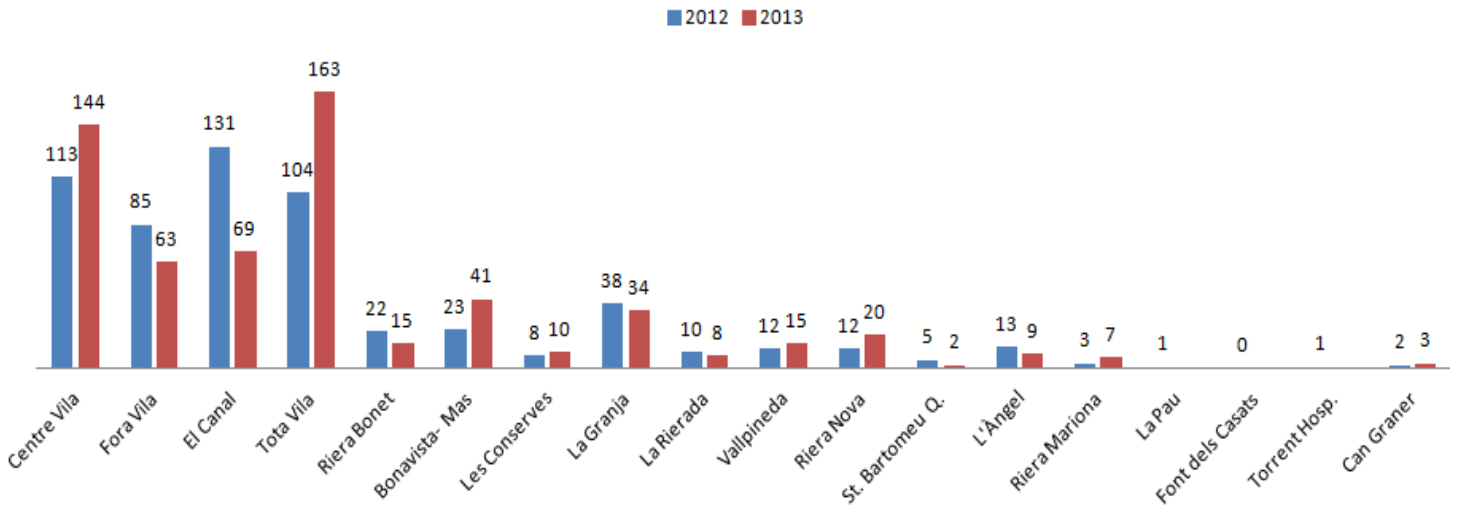


Canal d'entrada

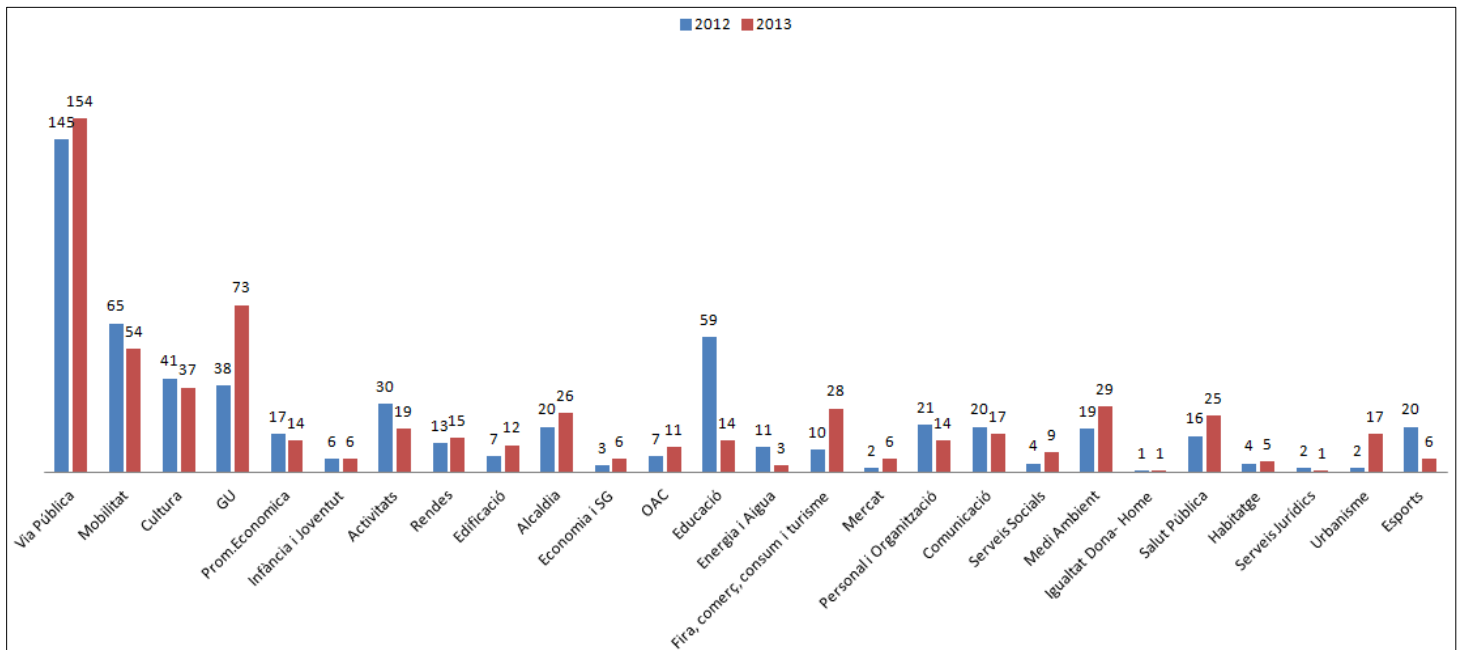




Distribució geogràfica

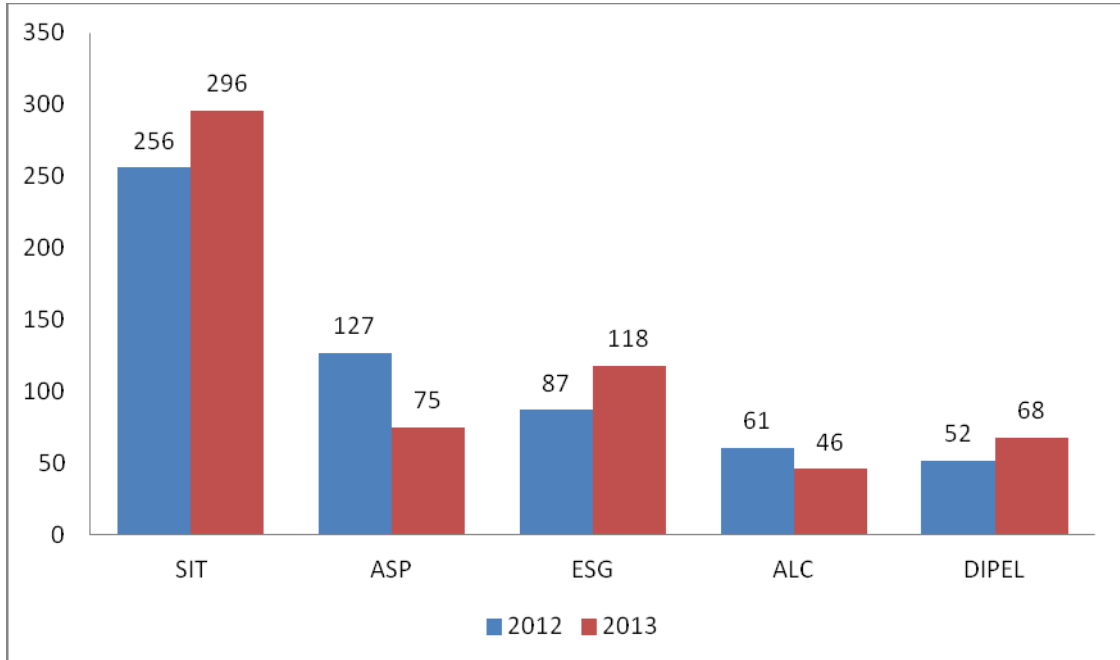


Distribució temàtica

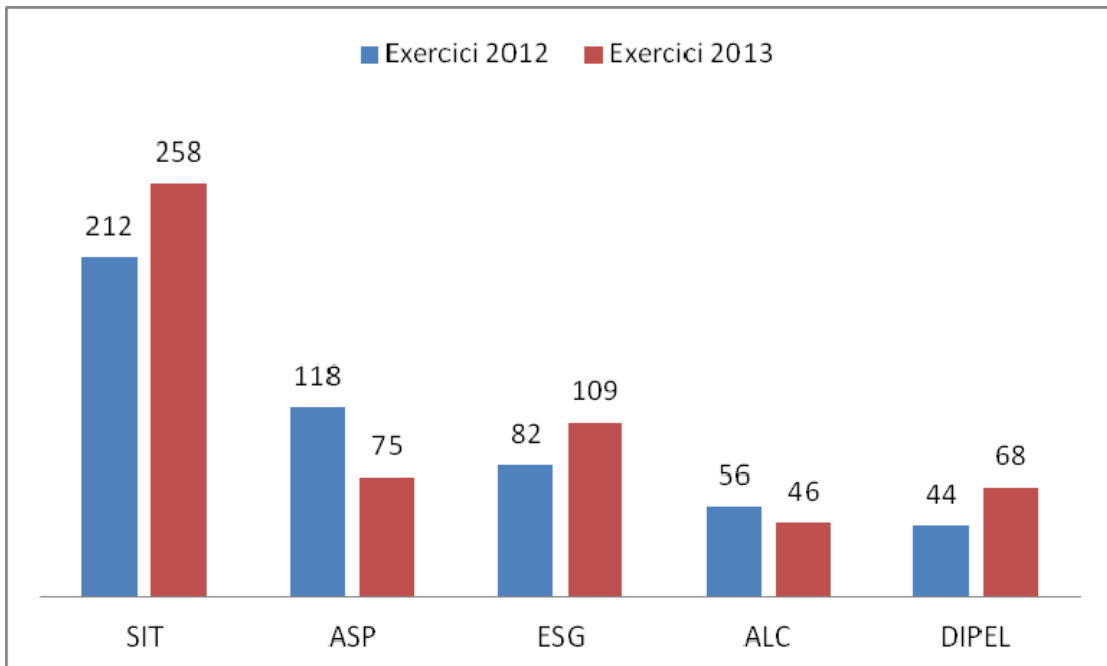




Distribució per àrees



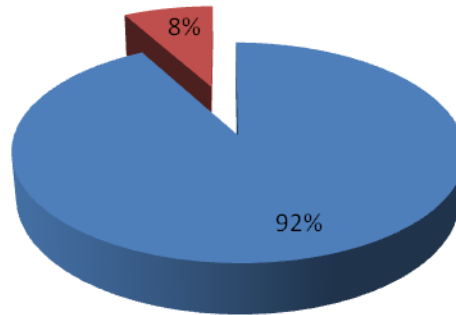
Tramitades per àrees



Total tramitació anual

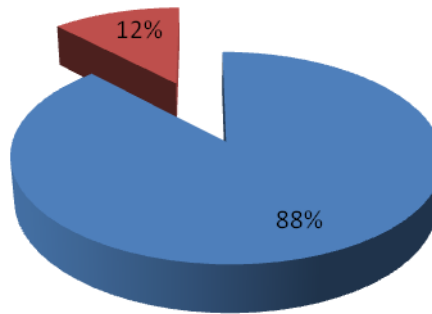
Exercici 2013

■ Tramitades ■ Pendants

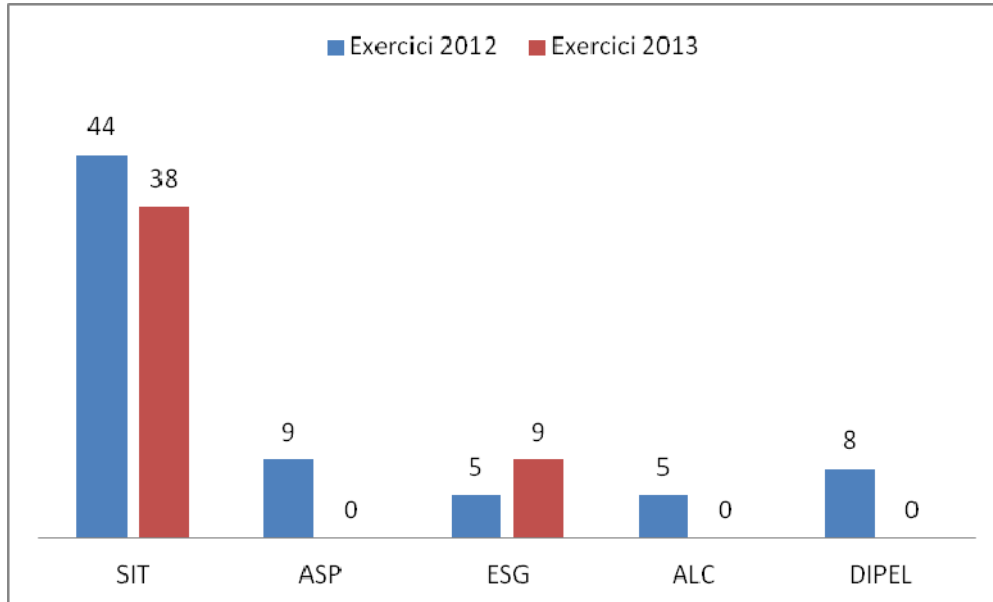


Exercici 2012

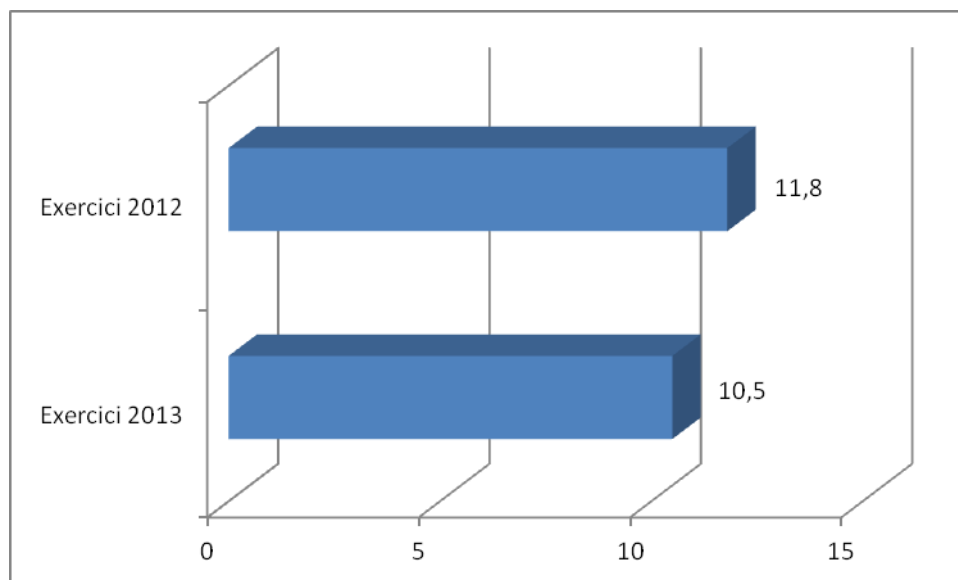
■ Tramitades ■ Pendants



Pendents per àrees



Mitjana de temps de resposta en dies





3.- Conclusions i propostes de futur

El balanç del Projecte de Queixes , Suggeriments i Agraïments de l'any 2013 ha de tenir en compte la ferma aposta per situar aquest espai de relació amb els vilatans i vilatanes com un dels eixos bàsics de la política municipal, que ens ha de permetre escoltar i recollir totes aquelles opinions d'una **ciutadania que volem cada vegada mes corresponsable amb els afers públics , i per tant, avançar en el camí d'una democràcia més participada, on s'enforteixin els drets socials, polítics i econòmics, i també els deures de tots i totes per garantir una vila més cívica i mes cohesionada social i territorialment.**

Es per això, que **l'equip de govern de l'Ajuntament va decidir al començament d'aquest mandat municipal donar un fort impuls a aquest projecte**, prenen entre altres mesures la de dedicar part de la jornada laboral d'un tècnic municipal a gestionar-lo i obrir, com a nou canal de comunicació per les queixes i suggeriments , l'apartat de "contacta amb l'Alcalde" mitjançant la web municipal.

Les principals conclusions que podem treure de l'anàlisi comparatiu 2012-2013 del Projecte de Queixes , Suggeriments i Agraïments, són:

- 1) **Augment poc significatiu, un 3,2%, de les queixes , suggeriments i agraïments, hem passat de 583 l'any 2012 a 603 l'any 2013.** Es consolida de forma clara el canvi que es va produir l'any 2012 en relació al 2011 (176 queixes, suggeriments i agraïments). El percentatge de respostes donades, el temps en donar la resposta, el rigor i la qualitat del contingut de les respostes i el nivell de compliment dels serveis municipals en la resolució dels assumptes plantejats, ha consolidat la credibilitat del projecte. Els missatges boca – orella en una població de les dimensions de Molins de Rei tenen una important influència en aquesta consolidació.
Cal tenir en compte que l'any 2012 van entrar unes 50 queixes en relació a un mateix assumpte (averia de la calefacció d'un centre escolar), per tant, podem considerar que a mes del increment de 20 entrades en nombre absolut, durant el 2013 l'augment ha estat relativament significatiu, doncs no s'ha donat aquesta repetició en cap entrada.
- 2) **En relació al canal d'entrada de les queixes , suggeriments i agraïments el mes significatiu ha estat l'augment de les instàncies , de 81 el 2012 a 94 el 2013. Aquesta dada pren força rellevància si tenim en compte que l'any 2012 les 50 queixes per l'averia de la calefacció d'un centre escolar van entrar en forma d'instància.** Per tant, podem concloure que per alguns vilatans i vilatanes la queixa, suggeriment i l'agraïment en format paper continua sent important. Un altre aspecte significatiu ha estat la consolidació de les vies telemàtiques (e-mail i e-tram) com a canal d'entrada que aglutina el 77% del total. Entre aquest dos canals hi ha hagut 465 el 2013 i 462 el 2012. També s'han consolidat les entrades per Radio Molins de Rei, 32 el 2013 i 31 el 2012.



- 3) En relació a la distribució per barris es interessant comentar alguns canvis. **Així tenim un augment de 31 al Centre Vila (de 113 el 2012 a 144 el 2013), un augment de 59 als que afecten a tota la vila (de 104 el 2012 a 163 el 2013), en aquest cas es dona que moltes vegades la persona no ens diu la seva adreça i la temàtica afecta a un servei adreçat a tota la població, una disminució de 62 al Canal (de 131 el 2012 a 69 el 2013) , degut bàsicament a les mes de 50 entrades el 2012 per l'averia de la calefacció d'una escola del barri, una disminució de 22 de les de fora de la vila (de 85 el 2012 a 63 el 2013) , augment a Bonavista- El Mas (de 23 el 2012 a 41 el 2013), augment a Riera Nova (de 12 el 2012 a 20 el 2013), augment a Vallpineda (de 12 el 2012 a 15 el 2013), augment a Les Conserves (de 8 el 2012 a 10 el 2013), augment a Riera Mariona (de 3 el 2012 a 7 el 2013) , disminució a Riera Bonet (de 22 el 2012 a 15 el 2013) i disminució a l'Àngel (de 13 el 2012 a 9 el 2013).** Els que afecten a tota la vila, centre vila i canal són els de mes entrades per aquest ordre, entre els 3 sumen 375 entrades, un 62,3% del total.
- 4) **En relació a la distribució temàtica, Via Pública i Manteniment, Mobilitat i Guàrdia Urbana són les que tant l'any 2012 com el 2013 tenen mes queixes , suggeriments i agraïments.** Destacar dos canvis importants; l'augment de les entrades de Guàrdia Urbana (de 38 el 2012 a 73 el 2013) i la disminució de les entrades d'Educació (de 59 el 2012 a 14 el 2013) , degut a que no s'ha tornat a produir el 2013 un incident com l'averia en la calefacció d'un centre escolar en el 2012 que va originar més de 50 entrades. També cal destacar; la disminució de les entrades d'Activitats (de 30 el 2012 a 19 el 2013), degut bàsicament a que no hi ha hagut tantes queixes de les molèsties de les terrasses el 2013, l'augment de les entrades de Fira, comerç, consum i turisme (de 10 el 2012 a 28 el 2013), degut al increment de les relacionades amb la Fira de la Candelera i amb la Fira de Nadal per part de persones de fora de la vila, la disminució de les entrades de personal i organització(de 21 el 2012 a 14 el 2013), el motiu es que no hi ha hagut tantes queixes de processos de selecció de personal, l'augment de les entrades de medi ambient (de 19 el 2012 a 29 el 2013) , en aquest cas han augmentat les relacionades amb la recollida selectiva, l'augment de les de Salut Pública (de 16 el 2012 a 25 el 2013), degut al increment de queixes relacionades amb diferents plagues d'animals, l'augment de les d'urbanisme (de 2 el 2012 a 17 el 2013), aquí l'explicació que podem donar a aquest increment es la diversificació de les queixes i l'efecte boca- orella de credibilitat en que es responen, i la disminució de les entrades d'esports (de 20 el 2012 a 6 el 2013) , degut bàsicament a que aquest any no s'han produït queixes per la Cursa de Sant Miquel, que en el 2012 en va tenir diverses.
- 5) **En relació a la distribució per àrees, Sostenibilitat i Territori (296 entrades, el 49% del total) és la que continua tenint el nombre màxim de queixes ,suggeriments i agraïments.** En segon lloc l'any 2013 es l'Àrea d'Economia i Serveis Generals, 118 entrades, un fort increment en relació a les 87 de l'any passat (l'any 2012 va ser l'Àrea de Serveis a les Persones la



segona en nombre d'entrades degut a les queixes, suggeriments i agraïments d'educació relacionades amb l'averia de la calefacció d'un centre escolar). També destacar l'augment de les entrades de l'Àrea de Desenvolupament i Promoció Estratègica, de 52 el 2012 a 68 el 2013, degut bàsicament al increment de les relacionades amb la Fira de la Candelera i a la Fira de Nadal, i la disminució de les entrades de l'Àrea d'Alcaldia, de 61 el 2012 a 46 el 2013.

6) En un dels indicadors mes importants, el total de queixes , suggeriments i agraïments tramitats, hi hagut una millora significativa, hem passat de tramitar un 88% de les queixes ,suggeriments i agraïments rebuts l'any 2012 a un 92,04%% l'any 2013. En nombre absolut, l'any 2012 es van tramitar 512 d'un total de 583, i l'any 2013 s'han tramitat 556 d'un total de 603. Tenint en compte l'augment del nombre de queixes, suggeriments i agraïments en totes les Àrees s'han produït millores ; la d'Alcaldia, del 91,8% el 2012 al 100% el 2013, la de Desenvolupament i Promoció Estratègica, del 84,1% el 2012 al 100% el 2013 , i la de Sostenibilitat i Territori , del 82,1% el 2012 al 87,16% el 2013, la de Serveis a les Persones, del 92,8% el 2012 al 98,97% el 2013, i d'Economia i Serveis Generals, del 95,4% el 2012 al 92,37% el 2013.

7) En un altre dels indicadors mes importants, la mitjana de temps de resposta de les queixes ,suggeriments i agraïments tramitats, hem passat dels 11,8 dies en contestar el 2012 a 10,5 dies el 2013. Hi hagut una millora significativa, consolidant la tendència assolida el 2012 (recordem que el 2011 la mitjana de resposta era de 51 dies).El compromís de l'Equip de Govern de l'Ajuntament era fer-ho en menys de 15 dies.

En la memòria del 2012 es van assenyalar com propostes de futur per el 2013, les següents:

1) **Millorar l'accessibilitat dels canals informàtics** per tramitar les queixes , suggeriments i agraïments mitjançant la renovació de la web municipal.

No s'ha dut a terme cap proposta de millora en relació a aquest objectiu

2) **Millorar l'accessibilitat de l'Oficina d'Atenció Ciutadana** per tal de que els vilatans i vilatanes que fan ús presencial o telefònic d'aquest servei puguin tramitar amb més comoditat les seves queixes ,suggeriments i agraïments.

Implantació dels gestor de cues i habilitació de l'espai d'espera. Aquestes dues mesures han millorat l'accessibilitat dels vilatans i vilatanes per presentar per escrit les seves queixes, suggeriments i agraïments.

3) **Millorar la coordinació interna entre negocis** i àrees alhora de contestar queixes , suggeriments i agraïments que afecten a mes d'un negociat o àrea.

S'ha millorat la coordinació interna en alguns casos, això ha servit per que les respostes guanyin en qualitat, i per tant, siguin mes acurades.



- 4) Aconseguir que les **5 àrees de l'Ajuntament superin el 90%** de queixes , suggeriments i agraïments tramitats

S'ha aconseguit aquest objectiu en quatre de les cinc àrees ; l'Àrea d'Alcaldia, amb el 100% de les queixes, suggeriments i agraïments tramitats, i a l'Àrea de Desenvolupament i Promoció Estratègica, amb el 100% , L'Àrea de Serveis a les Persones amb un 98,97% i l'Àrea d'Economia i serveis Generals amb un 92,37% tramitat. En canvi en l'Àrea de Sostenibilitat i Territori ens hem quedat en el 87,16% tramitat.

- 5) Aconseguir que la **mitjana de temps de resposta no superi els 10 dies**

Objectiu no aconseguit , doncs la mitjana de resposta de les tramitades ha estat de 10,5 dies, l'any 2012 va ser de 11,8 dies.

- 6) **Millorar els informes tècnics de les àrees** per tal de donar respostes més acurades i complertes

Objectiu globalment aconseguit, cada vegada els informes tècnics de les àrees són mes acurats i complets, tot i que, encara, tenim marge de millora.

- 7) **Mantenir 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 a la col·laboració en la millora de la vila i donar elements de reflexió al vilatà o vilatana que fa plantejaments amb poca correcció respecta a altres ciutadans, treballadors públics o institucions públiques o privades

Objectiu globalment aconseguit, hem mantingut i millorat els principals eixos qualitius de les respostes que varem iniciar l'any passat.

En relació a les propostes de futur per el 2014, les més significatives són:

- 1) **Millorar l'accessibilitat dels canals informàtics** per tramitar les queixes, suggeriments i agraïments mitjançant la renovació d'ela web municipal.
- 2) **Millorar l'accessibilitat de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà** per tal de que els vilatans i vilatanes que fan ús presencial o telefònic d'aquest servei puguin tramitar amb més comoditat les seves queixes, suggeriments i agraïments. Hi ha la previsió de canvi d'ubicació física de l'OAC.
- 3) **Continuar millorant la coordinació interna** entre negociats i àrees alhora de contestar les queixes, suggeriments i agraïments que afecten a mes d'un negociat o àrea.
- 4) **Aconseguir que les 5 àrees de l'Ajuntament superin el 90%** de queixes, suggeriments i agraïments tramitats.
- 5) Aconseguir que la **mitjana de temps de resposta no superi els 10 dies.**



- 6) **Continuar millorant els informes tècnics** de les àrees per tal de donar respostes més acurades i complertes
- 7) **Continuar 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 a 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.