

Informe sobre queixes i suggeriments

AVALUACIÓ ANY 2024

Atenció Ciutadana, Administració Digital i Qualitat De Serveis
Març de 2025



Ajuntament de Mollet del Vallès

Contingut

1. Introducció

2. Evolució

3. Mitjà de presentació

4. Queixes i suggeriments per servei

5. Índex de resposta

6. Terminis i tipus de resposta

7. Avaluació del servei de queixes i suggeriments

1. Introducció

Aquest informe recull algunes dades sobre les queixes i suggeriments presentats davant del registre general al llarg de l'any 2024.

La gestió de les queixes i suggeriments mostra com l'organització actua d'acord amb els principis de bon govern que recull el *Codi ètic i de bon govern de l'Ajuntament de Mollet del Vallès i els seus ens instrumentals* però, sobretot, és l'expressió de la seva voluntat d'aprofitar l'oportunitat que suposen les disconformitats o la insatisfacció ciutadana per millorar la gestió, especialment en aquells aspectes que més preocupa a la ciutadania.

Aquest informe es fa en el context d'una instrucció específica que regula el procés de gestió de les queixes i suggeriments que fou aprovada, mitjançant Decret d'Alcaldia 935, de 18 de març de 2024.

Aquesta instrucció, a més de regular el procediment de tractament de les queixes i els suggeriments, planteja un procediment d'avaluació amb l'anàlisi dels indicadors principals del procés i una enquesta de satisfacció a partir d'una mostra representativa de la ciutadania que ha formulat una queixa o suggeriment durant l'exercici avaluat.

La instrucció s'aplica al **tipus de comunicacions** següents:

- **Queixa:** declaració o comunicació que expressa insatisfacció per l'incompliment de compromisos o per l'actuació deficient, envers la qual cosa s'espera algun tipus de solució o compensació i resposta.
- **Suggeriment:** proposta de millora d'algun aspecte de la ciutat o dels serveis municipals a través de la qual el comunicant té la intenció d'ajudar a l'organització.
- **Comunicació o avís d'incidència:** comunicacions que reclamen que l'Ajuntament repari o intervingui en el mal estat o el deteriorament d'algun element urbanístic, la via pública o els equipaments municipals. Habitualment en aquest tipus de comunicacions el ciutadà avisa de la necessitat d'una reparació puntual i no expressa insatisfacció, però ràpidament aquest avís esdevé una queixa si no és atès amb la suficient diligència.

No es consideren queixes ni suggeriments i, per tant, resten fora de l'àmbit d'aquesta instrucció, les reclamacions que estan regulades per un procediment administratiu com poden ser les al·legacions i recursos, les denúncies, les reclamacions de consum o de responsabilitat patrimonial i les queixes formulades pel personal municipal respecte a la seva relació amb l'Ajuntament.

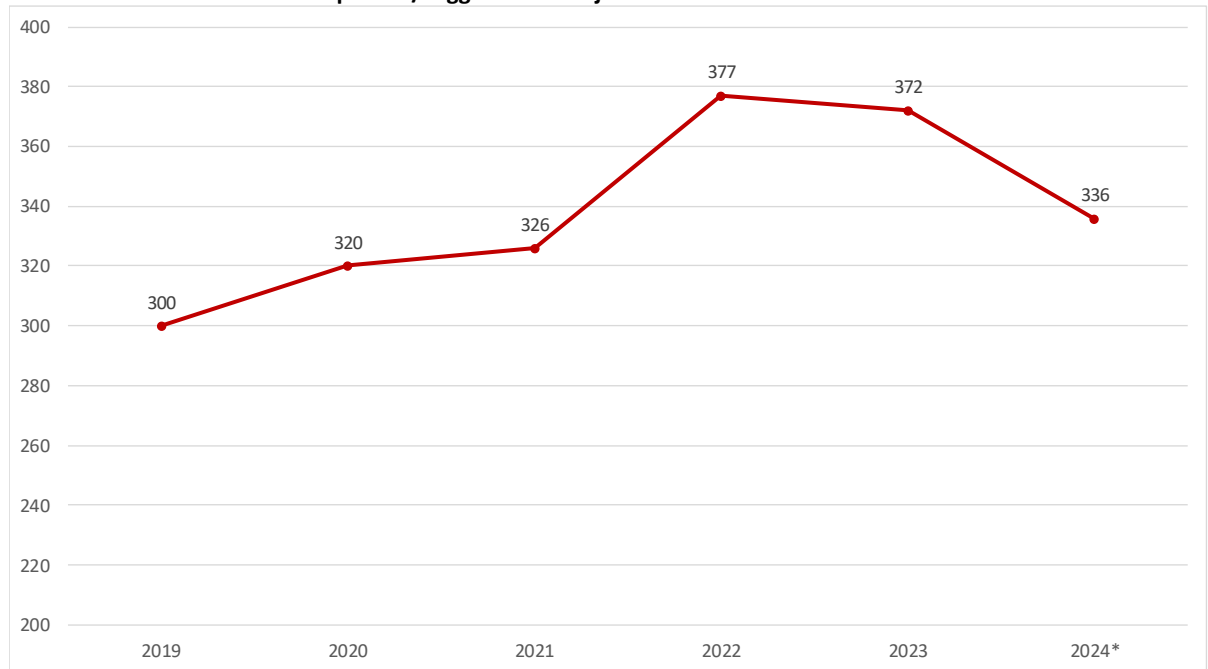
L'informe sobre queixes i suggeriments de 2024 recull algunes de les novetats introduïdes per l'esmentada instrucció. En aquest sentit, s'avalua amb major precisió el termini de resposta atenent als trenta dies que estableix la mateixa instrucció, s'incorpora l'avaluació qualitativa i es defineix una nova metodologia de seguiment a partir de les dades de la plataforma Alba.

2. Evolució

Durant l'any 2024 es van presentar un total de **336 queixes o suggeriments**, una xifra inferior a les dels darrers anys.

- El nombre de queixes va ser de **302**.
- El nombre de suggeriments va ser de **34**.

Evolució anual del nombre de queixes/suggeriments. Ajuntament de Mollet del Vallès



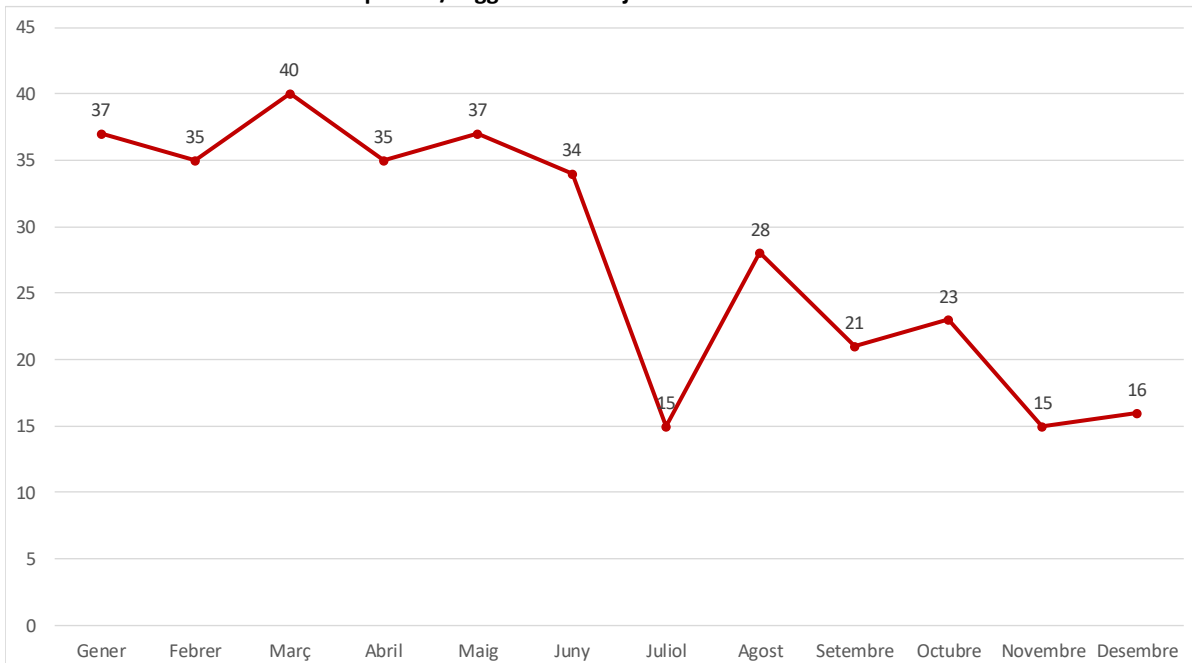
Font: Registre. *La dada de 2024 es correspon a la metodologia de gestió de queixes i suggeriments a partir de les dades de l'Alba

Al llarg de 2024, la presentació de queixes i suggeriments mostra dos segments temporals diferenciats: de gener fins a juny i de juliol fins a desembre.

En el primer bloc, de gener a juny, es presenten entre 35 i 45 queixes o suggeriments per mes. Per contra, al mes de juliol s'observa una disminució en la presentació de queixes que, si bé es recupera a l'agost i setembre, durant la segona part de l'any no s'arriba cap mes a la xifra de 35 queixes o suggeriments.

Caldria esperar a les dades de 2025 per valorar aquest aspecte, ja que els motius que el poden explicar poden ser diversos. D'una banda, es podria pensar que la introducció del tràmit propi de presentació de queixes i suggeriments amb el gestor d'expedients Alba (mes d'agost de 2024) podria influir en una menor presentació d'aquest tràmit, però en l'apartat següent es desmenteix ja que la presentació de queixes per la via presencial també disminueix en el mateix sentit.

Evolució mensual del nombre de queixes/suggeriments. Ajuntament de Mollet del Vallès. 2024

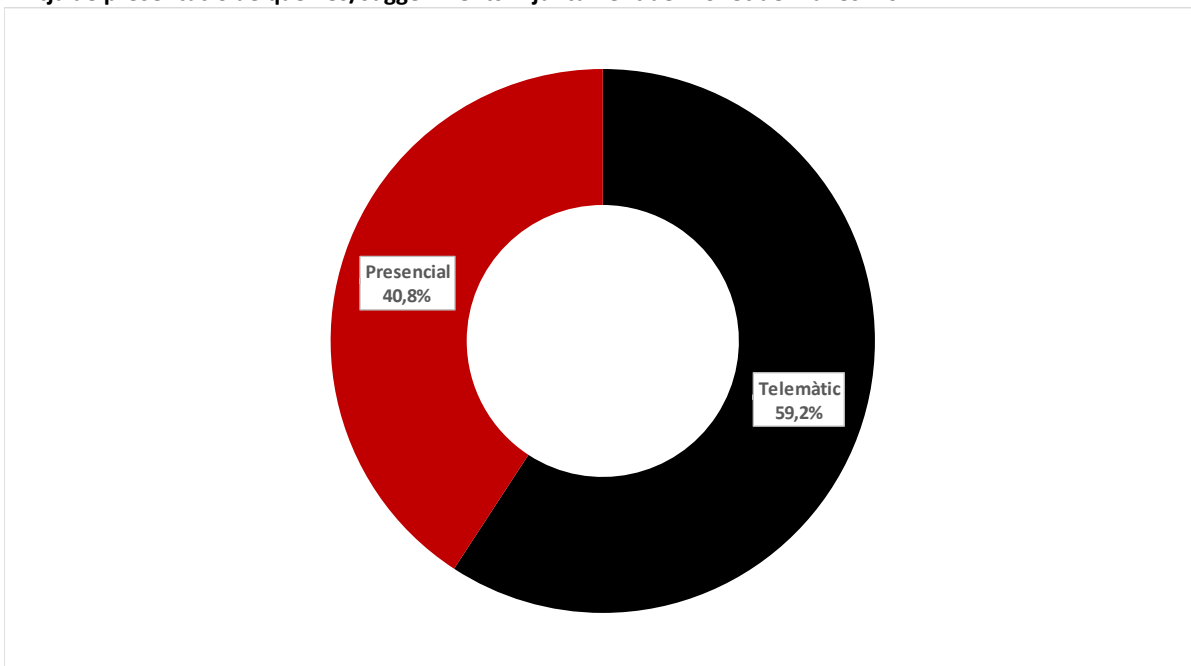


Font: Registre

3. Mitjà de presentació

Els ciutadans utilitzen indistintament el mitjà presencial i el mitjà telemàtic per comunicar les seves queixes i suggeriments i habitualment ho fan en una proporció molt semblant a la resta d'entrades en el registre. Enguany, però, les queixes/suggeriments que es presenten pel **mitjà electrònic** han augmentat lleugerament (**59,2% el 2024** davant el 57,3% de 2023).

Mitjà de presentació de queixes/suggeriments. Ajuntament de Mollet del Vallès. 2024

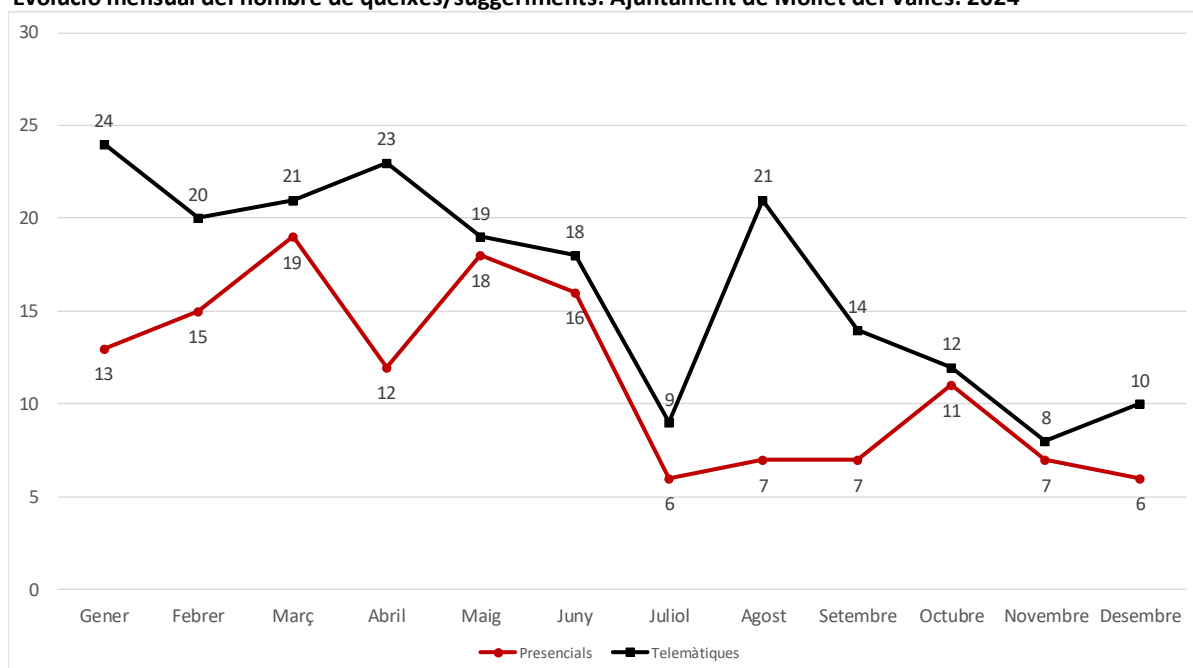


Font: Registre

Com es veu en l'evolució mensual del mitjà de presentació, la **presentació telemàtica es manté per sobre de la presencial en tots els mesos de l'any**. També s'observa com la

disminució que es dona en el nombre de queixes o suggeriments presentats al mes de juliol es produeix tant en la via de presentació presencial com en la telemàtica.

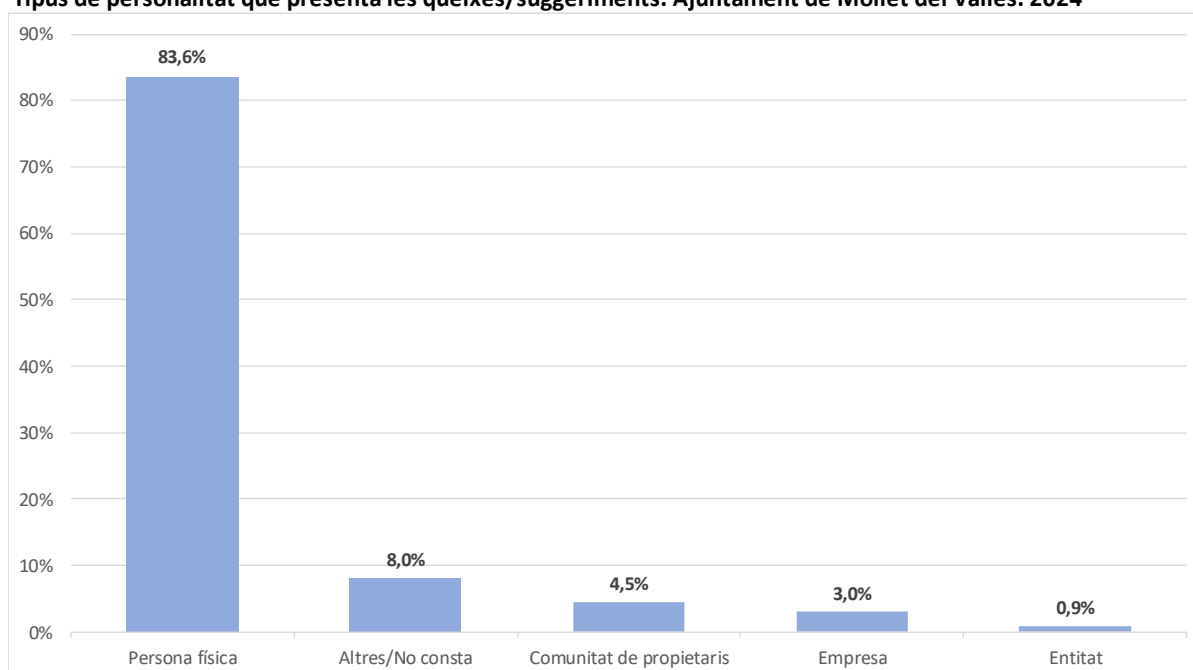
Evolució mensual del nombre de queixes/suggeriments. Ajuntament de Mollet del Vallès. 2024



Font: Registre

El tipus de personalitat que més fa servir el tràmit de queixes i suggeriment són les **persones físiques (83,6% dels tràmits)**. Les **comunitats de propietaris** van presentar el **4,5%** de les queixes/suggeriments, el **3,0%** van ser empreses, i el **0,9%** entitats associatives.

Tipus de personalitat que presenta les queixes/suggeriments. Ajuntament de Mollet del Vallès. 2024



Font: Registre

4. Queixes i suggeriments per servei

Agrupades per grups de treball o serveis, les queixes i suggeriments de l'any presenten la següent distribució:

Queixes/suggeriments per servei. Ajuntament de Mollet del Vallès. 2024

SERVEI - GRUP DE TREBALL	NUM QS	% QS	
Mobilitat	50	14,9%	
Serveis urbans	38	11,3%	
Seguretat ciutadana, convivència i protecció civil	37	11,0%	
Manteniment de la via pública i edificis	34	10,1%	
Inspecció de territori	30	8,9%	
Biodiversitat urbana i gestió del verd	28	8,3%	
Cultura	21	6,3%	
Activitats	16	4,8%	
Transició energètica, sostenibilitat i resiliència urbana	15	4,5%	
Gabinet d'Alcaldia	12	3,6%	
Serveis socials	12	3,6%	
Esports	12	3,6%	
Gestió tributària	10	3,0%	
Sanitat i salut pública	6	1,8%	
Oficina local d'habitatge	4	1,2%	
Llicències urbanístiques	4	1,2%	
Mercamollet, SL	3	0,9%	
Assessoria jurídica i compliance	1	0,3%	
Organització, persones i innovació	1	0,3%	
Salut ambiental	1	0,3%	
Administració digital	1	0,3%	
TOTAL	336	100%	

Font: Registre

Tal com s'observa en les dades i el gràfic anteriors, els àmbits que apleguen **més d'un 10% del total** de queixes i/o suggeriments són mobilitat, serveis urbans, seguretat ciutadana, i manteniment de la via pública i edificis.

Els àmbits que tenen **més d'un 5% del total** de queixes i/o suggeriments són inspecció de territori, biodiversitat urbana i gestió del verd, i cultura.

Finalment, amb **menys d'un 5% del total** de queixes i/o suggeriments, es troben activitats, transició energètica, gabinet d'alcaldia, serveis socials, esports, gestió tributària, sanitat i salut pública, l'oficina local d'habitatge, llicències urbanístiques, Mercamollet i la resta de grups de treball.

5. Índex de resposta

Les dades sobre l'índex i termini de resposta s'extreuen del registre d'entrada i el gestor d'expedients corporatiu i, per tant, **no es comptabilitzen aquelles respostes que s'hagin pogut realitzar per altres mitjans** o no hagin deixat constància en el corresponent assentament de registre de sortida o, en el menor dels casos, en les metadades de l'expedient.

D'altra banda, també cal tenir en compte que la resolució 935 de 18/03/2024 “Resolució aprovació instrucció gestió de queixes” estableix l’obligatorietat de respondre, així com dona un termini de resposta de 30 dies per norma general, juntament amb unes pautes i models de resposta.

Aquest aspecte s’ha de tenir en compte en les dades de 2024, ja que mostren un impacte en els indicadors de resultats respecte de les de l’any anterior.

Les dades recollides mostren que **un 61,6% de les queixes i suggeriments reben una resposta per escrit**. Tot i que aquest percentatge encara està lluny del 100%, en comparació amb l’any anterior la **proporció de queixes i suggeriments respostes ha crescut en 32,3 punts percentuals** (s’ha passat del 29,3% de resposta al 61,6%).

Els **serveis** amb més de 10 queixes o suggeriments que presenten un **major índex de resposta** són esports, transició energètica, seguretat ciutadana, activitats, i sanitat i salut pública, amb més d’un 80% de resposta. Els serveis amb **menor índex de resposta** són gestió tributària, inspecció de territori, manteniment de la via pública i serveis urbans, amb menys d’un 50% de resposta.

També cal esmentar com a indicador de gestió previ a la resposta la **creació o assignació** de l’entrada de registre a un **expedient administratiu**. En aquest sentit, s’observa com el **91,7%** de les entrades de registre de queixes i suggeriments es van associar a un expedient.

Queixes/suggeriments per grup de treball i índex de resposta. Ajuntament de Mollet del Vallès. 2024

SERVEI - GRUP DE TREBALL	NUM QS	EXPEDIENTS	% EXPEDIENT	RESPOSTES	% RESPOSTA
Administració digital	1	1	100,0%	1	100,0%
Esports	12	12	100,0%	12	100,0%
Organització, persones i innovació	1	1	100,0%	1	100,0%
Transició energètica, sostenibilitat i resiliència urbana	15	15	100,0%	14	93,3%
Seguretat ciutadana, convivència i protecció civil	37	35	94,6%	34	91,9%
Activitats	16	15	93,8%	14	87,5%
Sanitat i salut pública	6	6	100,0%	5	83,3%
Gabinet d'Alcaldia	12	10	83,3%	9	75,0%
Oficina local d'habitatge	4	4	100,0%	3	75,0%
Biodiversitat urbana i gestió del verd	28	28	100,0%	18	64,3%
Mobilitat	50	50	100,0%	31	62,0%
Serveis socials	12	12	100,0%	7	58,3%
Cultura	21	21	100,0%	12	57,1%
Llicències urbanístiques	4	4	100,0%	2	50,0%
Serveis urbans	38	38	100,0%	18	47,4%
Manteniment de la via pública i edificis	34	33	97,1%	13	38,2%
Inspecció de territori	30	20	66,7%	11	36,7%
Gestió tributària	10	3	30,0%	2	20,0%
Salut ambiental	1	1	100,0%	0	0,0%
Assessoria jurídica i compliance	1	0	0,0%	0	0,0%
Mercamollet, SL	3	0	0,0%	0	0,0%
TOTAL	336	309	92,0%	207	61,6%

Font: Registre i gestor d'expedients

6. Termini i tipus de resposta

El termini mitjà de resposta (incloure de creació de l’expedient) és el nombre de dies entre la formulació de la queixa i la resposta corresponent. El termini de resposta que estableix la **resolució 935 de 18/03/2024 “Resolució aprovació instrucció gestió de queixes”** és de **30 dies**.

El termini mitjà global supera aquest temps de resposta ja que enguany se situa en **42,4 dies**.

Cal dir que, dels serveis que han donat respostes, 6 d'ells estan per sota dels 30 dies i, per tant, dins del termini establert en la instrucció. Només 2 serveis estan per sobre dels 60 dies de termini mitjà de resposta.

Queixes/suggeriments per grup de treball i temps de resposta. Ajuntament de Mollet del Vallès. 2024

SERVEI - GRUP DE TREBALL	RESPOSTES	TEMPS MITJÀ EXPEDIENT (DIES)	TEMPS MITJÀ RESPOSTA (DIES)
Administració digital	1	3,0	3,0
Gestió tributària	2	9,3	10,5
Esports	12	3,8	10,6
Oficina local d'habitatge	3	7,5	20,0
Manteniment de la via pública i edificis	13	3,5	21,0
Transició energètica, sostenibilitat i resiliència urbana	14	2,5	27,3
Seguretat ciutadana, convivència i protecció civil	34	4,3	34,0
Sanitat i salut pública	5	5,2	37,4
Cultura	12	2,3	38,4
Organització, persones i innovació	1	2,5	39,0
Activitats	14	2,3	40,1
Biodiversitat urbana i gestió del verd	18	1,6	41,8
Serveis urbans	18	2,0	42,6
Gabinet d'Alcaldia	9	14,4	44,6
Inspecció de territori	11	37,8	48,4
Serveis socials	7	4,3	53,7
Mobilitat	31	3,3	79,0
Llicències urbanístiques	2	36,5	115,0
Salut ambiental	0	2,0	-
TOTAL	207	6,2	42,4

Font: Registre i gestor d'expedients

Temps mitjà expedient (dies): temps mitjà en dies de l'obertura d'un expedient a partir de l'entrada de registre

Temps mitjà resposta (dies): temps mitjà en dies de l'enviament d'un Sefycu de resposta a partir de l'entrada de registre

Pel que fa al termini mitjà de creació o inclusió de les entrades de registre a un expedient administratiu, s'observa com aquest en general és baix, **6,2 dies**. Tot i així, s'observen 2 casos (inspecció de territori i llicències urbanístiques) en què aquest termini és superior a 30 dies.

A partir d'aquest 2024 s'incorpora una altra variable en aquest informe de queixes i suggeriments, la del **tipus de resposta**. Aquesta variable és una categorització qualitativa que es dona a cada entrada sobre el sentit de la resposta.¹

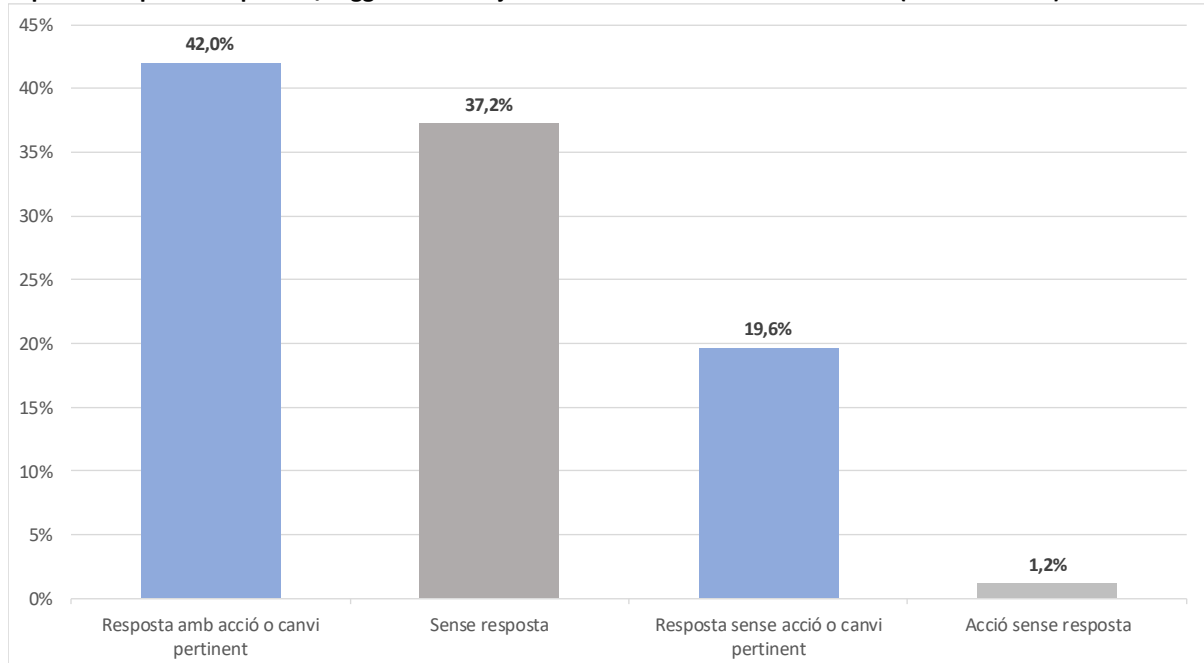
Un **42,0%** del total de queixes o suggeriments van ser respostes de tal forma que van implicar una **acció o canvi pertinent** per part dels serveis. Un **19,6%** van ser respostes que **no implicaven cap acció o canvi pertinent**.

¹ Les opcions que contempla aquesta variable són:

- **Sense resposta:** entrada de registre que no ha tingut cap resposta.
- **Resposta amb acció o canvi pertinent:** entrada de registre que s'ha respost i en la resposta s'ha fet o previst fer alguna acció o canvi al respecte. Per exemple: dedicar personal d'un servei, derivar a un altre servei per actuar, fer una acció concreta, etc.
- **Resposta sense acció o canvi pertinent:** entrada de registre que s'ha respost però en la resposta no s'ha fet o previst cap acció o canvi al respecte. Per exemple: una petició impossible, o que els serveis no poden solucionar, una petició sobre quelcom que ja estava solucionat, un agraïment a un suggeriment, etc.
- **Sense acció (no pertinent):** entrada de registre que no s'ha respost perquè no implicava cap possible acció. Per exemple, comunicacions diverses.
- **Acció sense resposta:** entrada de registre que no s'ha respost formalment però que ha iniciat una acció constatada a través d'algun canal observable com ara les metadades del gestor d'expedients. Per exemple, fer algun tractament o acció sense respondre l'entrada però indicant-ho en l'expedient. És però una categoria poc comú i que no s'ajusta a la instrucció.

Del 38,4% restant, un **37,2%** van ser queixes o suggeriments **sense resposta** i un **1,2%** queixes o suggeriments que **no es va respondre però** dels quals queda constància en l'expedient que **es va fer alguna acció** al respecte.

Tipus de respostes a queixes/suggeriments. Ajuntament de Mollet del Vallès. 2024 (PROVISIONAL)



Font: Registre i gestor d'expedients

7. Avaluació del servei de queixes i suggeriments

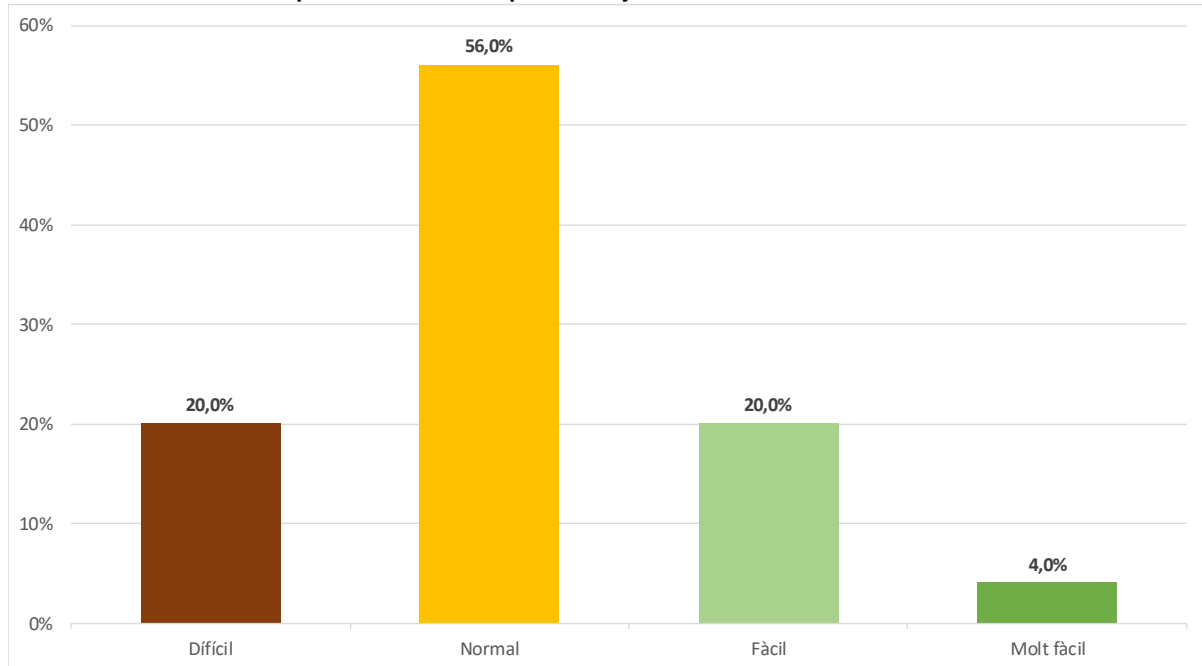
La resolució 935 de 18/03/2024 "Resolució aprovació instrucció gestió de queixes" incorpora en el procediment de tractament de les queixes i suggeriments l'elaboració d'una enquesta de satisfacció amb una mostra representativa de la ciutadania que formuli una queixa o suggeriment.

A principis de 2025 es fa fer difusió d'una enquesta d'avaluació als usuaris que van presentar queixes dels quals es conserva en el sistema un correu electrònic de contacte.

Aquesta selecció de les persones participants en l'enquesta no respon, per tant, a cap mostratge representatiu, només a les persones de les quals es disposa del seu correu electrònic. Tot i així, els resultats serveixen per orientar sobre la valoració del servei per part de la ciutadania i serviran per veure l'evolució de les opinions sobre el servei en els propers anys.

Pel que fa a la facilitat o dificultat per presentar la queixa, un **80%** dels ciutadans que van respondre l'enquesta van trobar el procediment **normal, fàcil o molt fàcil**. Només un **20%** ho va trobar **difícil**.

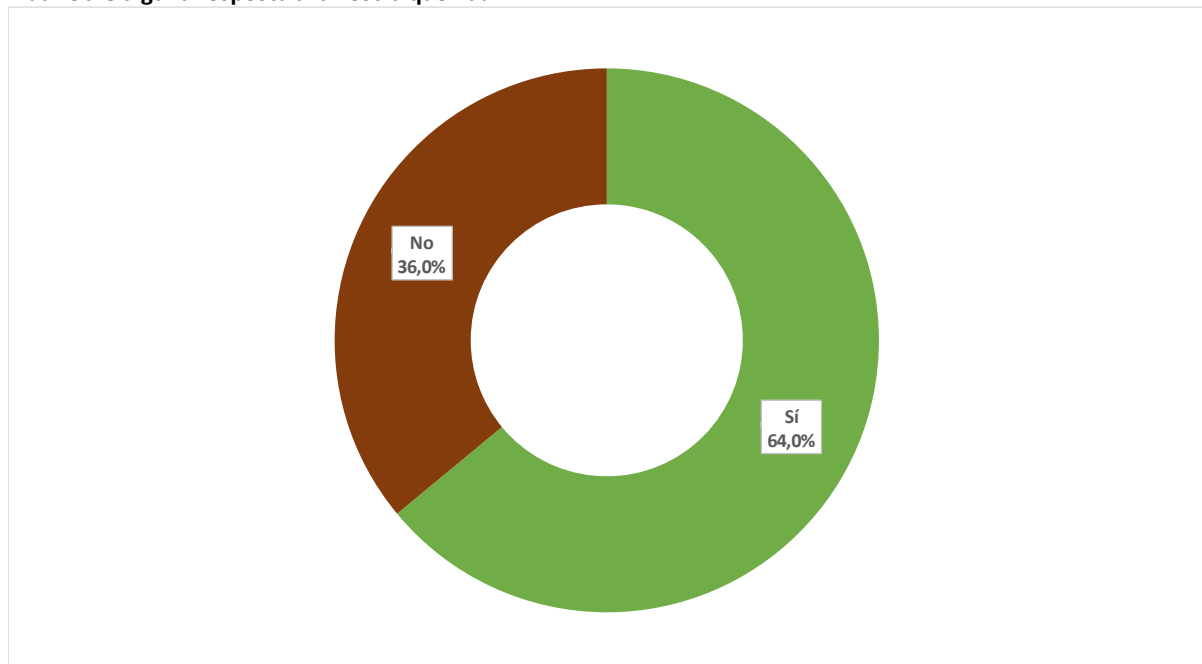
Us va resultar difícil o fàcil presentar la vostra queixa a l'Ajuntament?



Font: Enquesta d'avaluació de queixes i suggeriments

El **64,0%** dels ciutadans van declarar haver rebut resposta a la queixa, proporció que coincideix amb el percentatge real de resposta (el 61,2% de les queixes o suggeriments es van respondre).

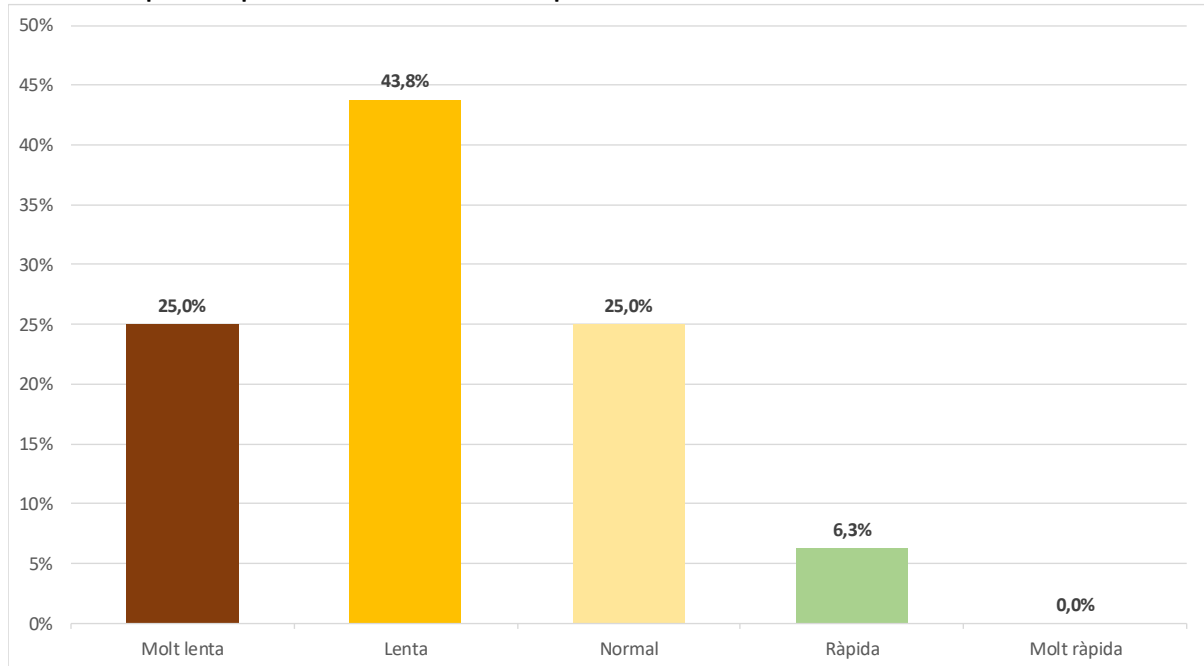
Vau rebre alguna resposta a la vostra queixa?



Font: Enquesta d'avaluació de queixes i suggeriments

Pel que fa a la rapidesa de la resposta, un **68,8%** dels ciutadans que van respondre l'enquesta van trobar que el temps de resposta va ser **molt lent o lent**. Un **25%** va trobar que va ser **normal** i només un **6,3%** va considerar que el temps de resposta va ser **ràpid**.

Considereu que la resposta rebuda va ser lenta o ràpida ?

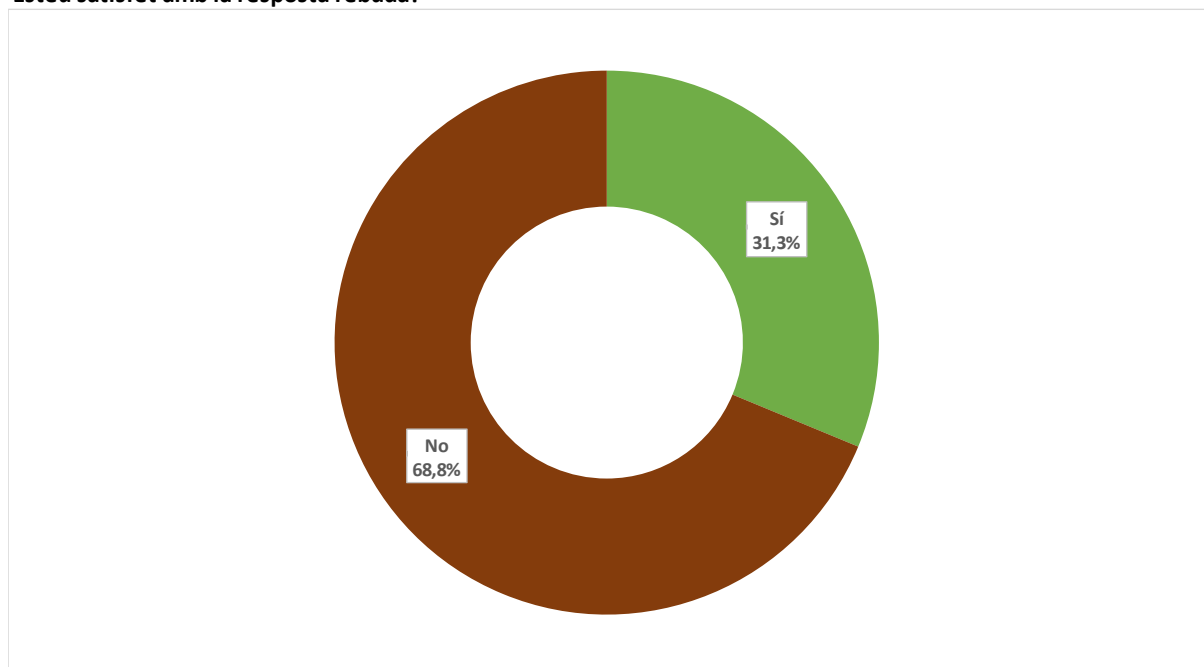


Font: Enquesta d'avaluació de queixes i suggeriments

El grau de satisfacció amb la resposta mostra de forma clara com un **69%** de les persones que van respondre l'enquesta **no estan satisfetes amb la resposta** que van rebre, davant del **31,3%** que **sí que ho està**.

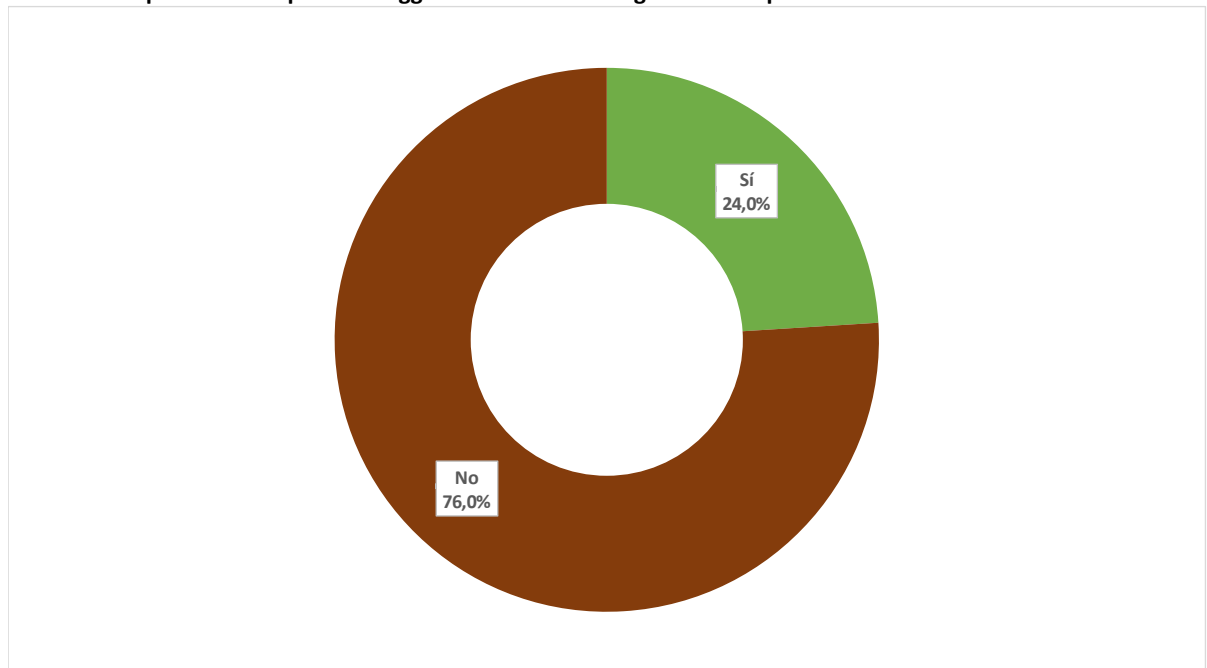
Així mateix, el **76,0%** considera que la queixa o el suggeriment **no es va tenir en compte** davant del **24,0%** que considera que **sí**.

Esteu satisfet amb la resposta rebuda?



Font: Enquesta d'avaluació de queixes i suggeriments

Considereu que la vostra queixa o suggeriment ha estat tinguda en compte?

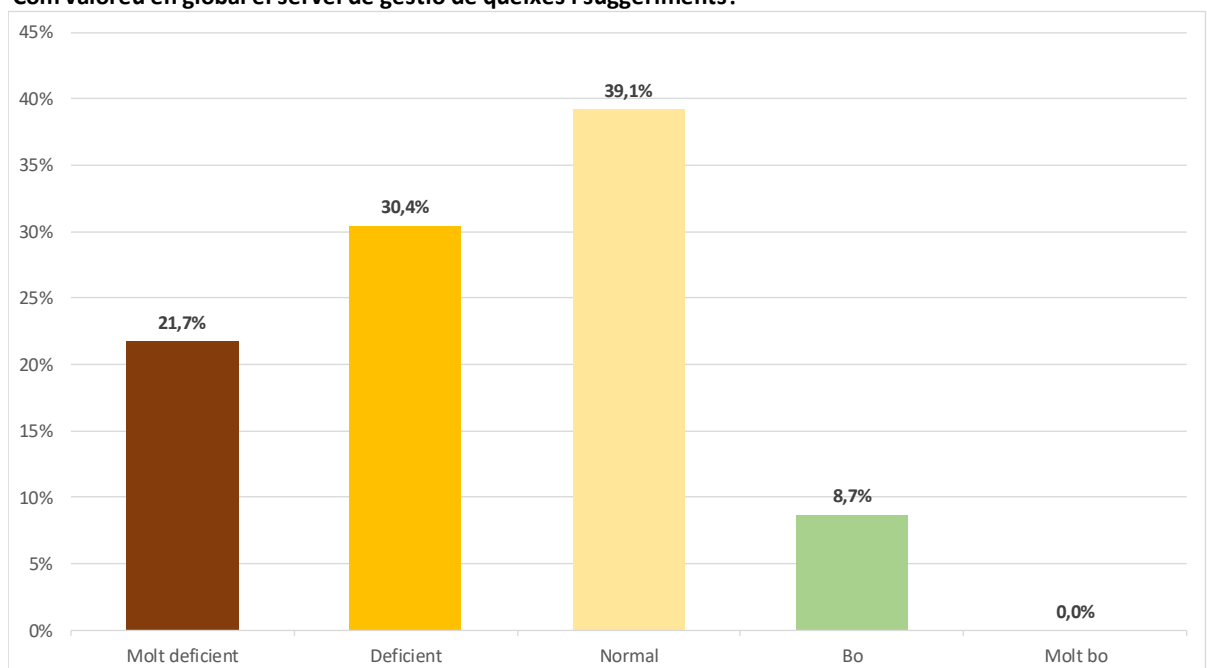


Font: Enquesta d'avaluació de queixes i suggeriments

Finalment, pel que fa a la valoració global del servei de gestió de queixes i suggeriments, més de la meitat de les persones que van respondre, el **52,1%**, considera el servei com a **molt deficient o deficient**. Un **39,1%** el troba **normal**, i un **8,7%** **bo**.

L'enquesta també incorpora un camp obert en el qual s'ofereix desar **comentaris** lliures. Si bé, com el conjunt de l'enquesta, no són representatius de totes les persones que han fet servir el tràmit de queixes i suggeriments, s'incorpora una taula amb els literals dels comentaris per il·lustrar les diferents perspectives personals i ajudar a **millorar el servei**.

Com valoreu en global el servei de gestió de queixes i suggeriments?



Font: Enquesta d'avaluació de queixes i suggeriments