

2025

Informe sobre queixes i suggeriments

AVALUACIÓ ANY 2025
QUALITAT DELS PROCESSOS
Març de 2026



Ajuntament de Mollet del Vallès

Índex de continguts

1. Introducció.....	0
2. Evolució.....	1
3. Mitjà de presentació	2
4. Tipus de personalitat.....	3
5. Queixes i suggeriments per servei.....	3
6. Queixes i suggeriments per tema.....	4
7. Índex de resposta	6
8. Termini i tipus de resposta.....	7
9. Comunicacions i avisos d'incidència.....	9
10. Avaluació del servei de queixes i suggeriments	11
11. Algunes conclusions i propostes.....	16

1. Introducció

Aquest informe recull algunes dades sobre les queixes i suggeriments presentats davant del registre general al llarg de l'any **2025**.

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.

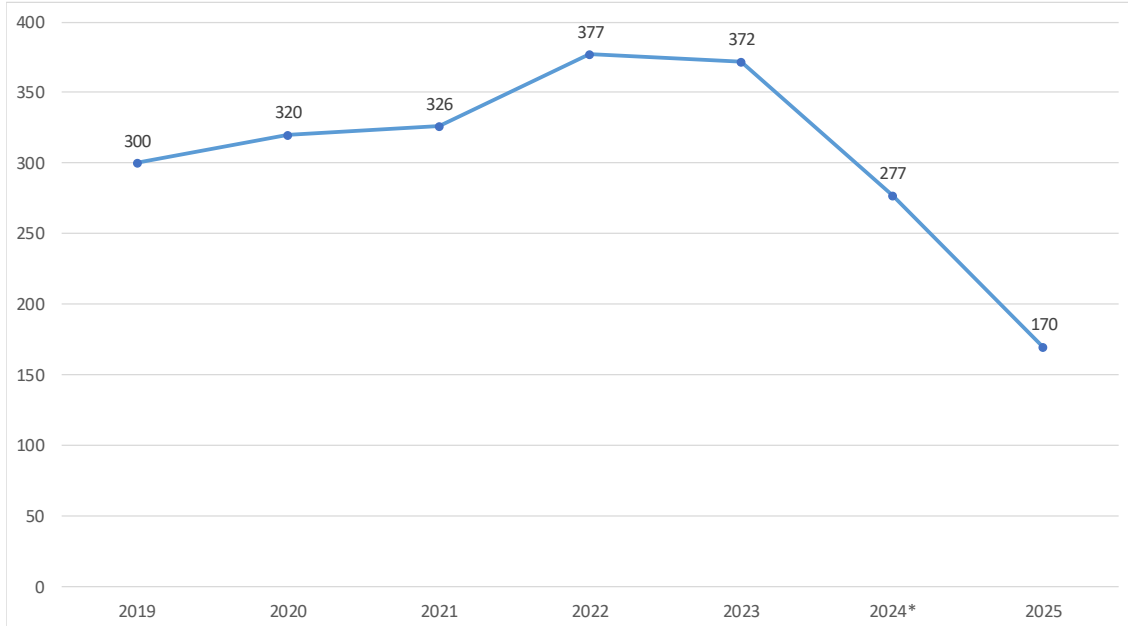
L'informe sobre queixes i suggeriments de 2025 continua recollint algunes de les novetats introduïdes per l'esmentada instrucció. En aquest sentit, s'avalua amb major precisió el termini de resposta atenent als trenta dies que estableix la mateixa instrucció, s'incorpora l'avaluació qualitativa i es defineix una nova metodologia de seguiment a partir de les dades de la plataforma Alba.

2. Evolució

Durant l'any **2025** es van presentar un total de **170 queixes o suggeriments**, una xifra inferior a les dels darrers anys.

- El nombre de queixes va ser de **146**.
- El nombre de suggeriments va ser de **24**.

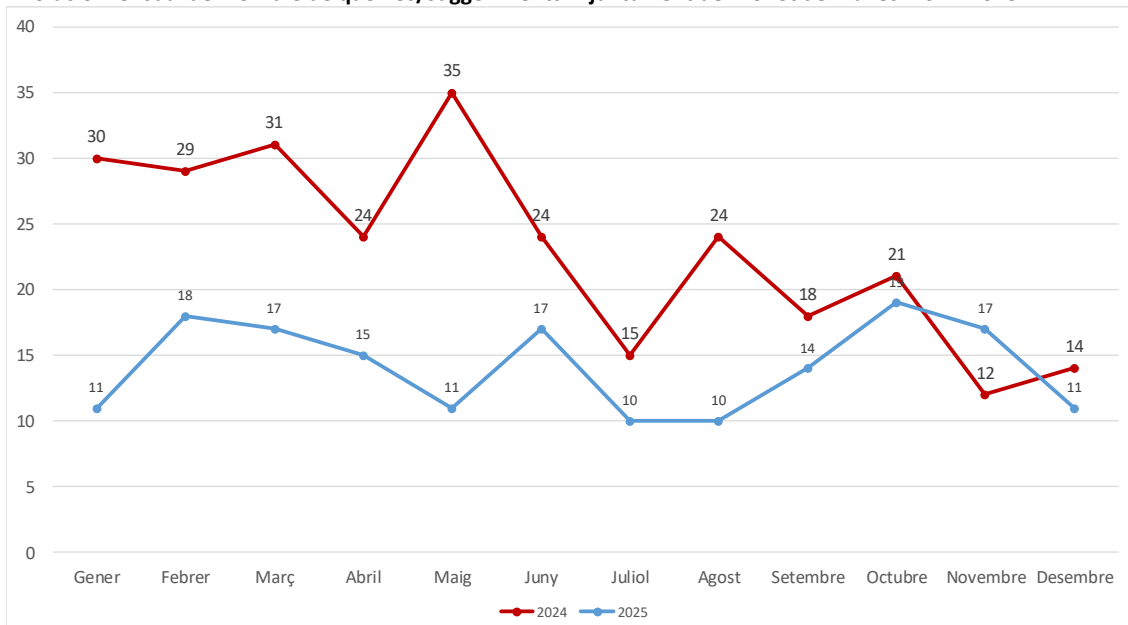
Evolució anual del nombre de queixes/suggeriments. Ajuntament de Mollet del Vallès



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

Al llarg de 2025, la presentació de queixes i suggeriments es troba per sota de les xifres de 2024. Aquesta disminució en el nombre de queixes i suggeriments es dona en tots els mesos de l'any excepte en el mes de novembre.

Evolució mensual del nombre de queixes/suggeriments. Ajuntament de Mollet del Vallès. 2024-2025

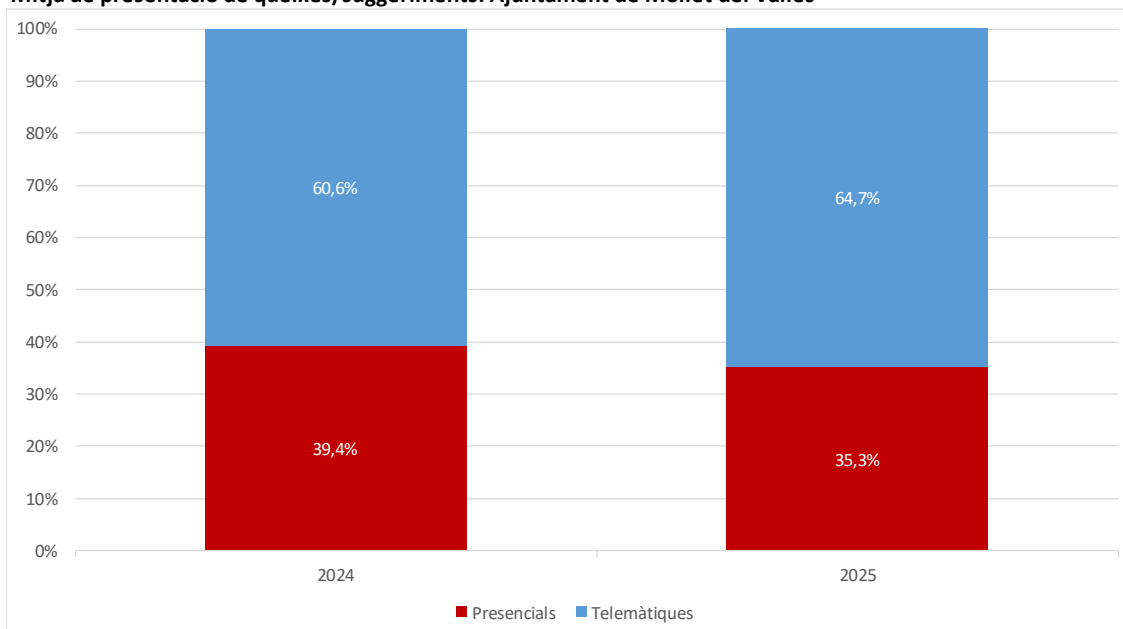


Font: Registre

3. Mitjà de presentació

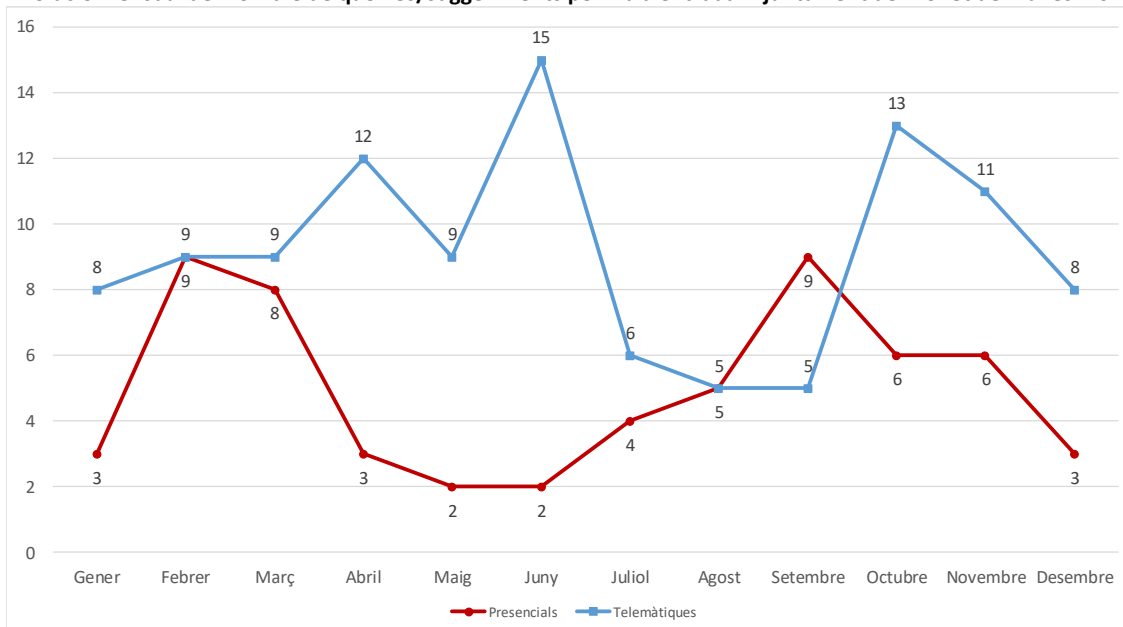
Els ciutadans utilitzen indistintament el mitjà presencial i el mitjà telemàtic per comunicar les seves queixes i suggeriments. L'any 2025, les queixes/suggeriments que es presenten pel **mitjà electrònic** han augmentat (**64,7% el 2025** davant el 60,6% de 2024).

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



Font: Registre

Evolució mensual del nombre de queixes/suggeriments per via d'entrada. Ajuntament de Mollet del Vallès. 2025



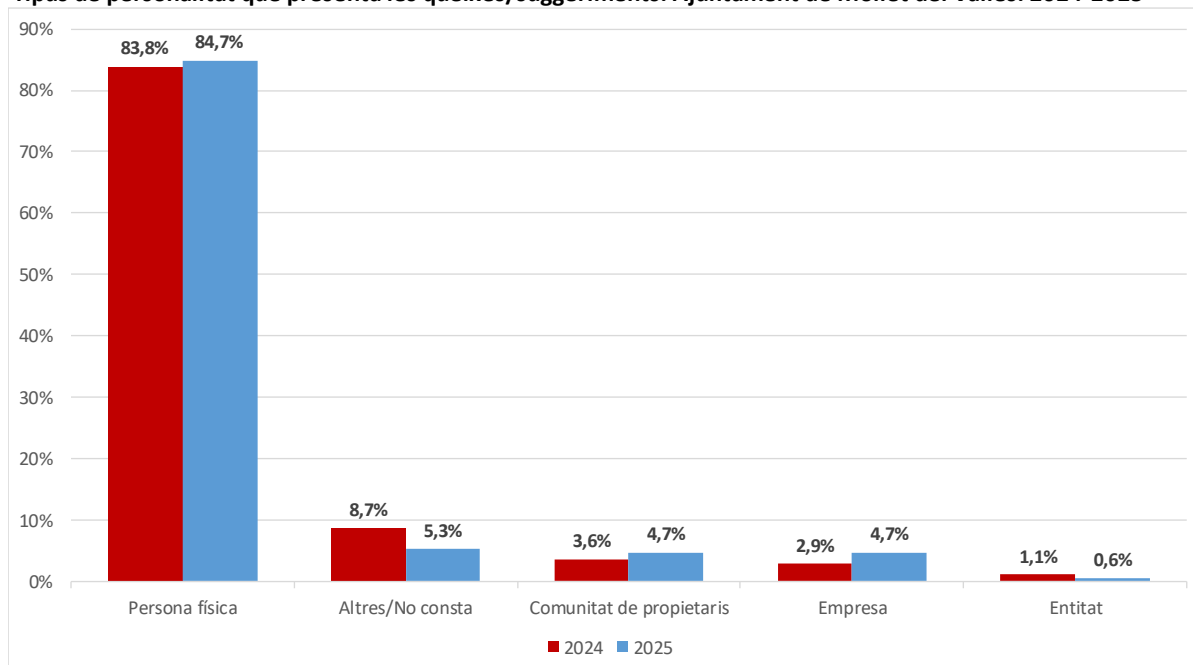
Font: Registre

Com es veu en l'evolució mensual del mitjà de presentació, la **presentació telemàtica es manté igualada o per sobre de la presencial en tots els mesos de l'any, excepte en el mes de setembre.**

4. Tipus de personalitat

El tipus de personalitat que més fa servir el tràmit de queixes i suggeriments són les **persones físiques (84,7% dels tràmits)**. Les **comunitats de propietaris** van presentar el **4,7%** de les queixes/suggeriments, un altre **4,7%** van ser d'**empreses**, i un **0,6%** d'**entitats associatives**.

Tipus de personalitat que presenta les queixes/suggeriments. Ajuntament de Mollet del Vallès. 2024-2025



Font: Registre

5. Queixes i suggeriments per servei

Agrupades per grups de treball o **serveis**, les queixes i suggeriments de 2025 presenten la següent distribució:

Queixes/suggeriments per servei. Ajuntament de Mollet del Vallès. 2025

SERVEI - GRUP DE TREBALL	NUM QS	% QS
Serveis urbans	37	21,8%
Biodiversitat urbana i gestió del verd	15	8,8%
Mobilitat	14	8,2%
Seguretat ciutadana, convivència i civisme	13	7,6%
Obres i infraestructures	12	7,1%
Serveis socials	12	7,1%
Activitats	10	5,9%
Gabinet d'Alcaldia	10	5,9%
Inspecció de territori	8	4,7%
Esports	6	3,5%
Atenció ciutadana	5	2,9%
Cultura	5	2,9%
Transició energètica i Cicle de l'aigua	5	2,9%
Acció cívica i gent gran	4	2,4%
Manteniment de la via pública i edificis	3	1,8%
Sanitat i salut pública	3	1,8%
Cementiri	2	1,2%
Llicències urbanístiques	2	1,2%
Salut ambiental	2	1,2%
Consum	1	0,6%
Oficina local d'habitatge	1	0,6%
TOTAL	170	100%

Font: Registre

Tal com s'observa en les dades i el gràfic anteriors, l'únic àmbit que aplega **més d'un 20% del total** de queixes i/o suggeriments és serveis urbans.

Els àmbits que tenen **més d'un 5% del total** de queixes i/o suggeriments són Biodiversitat urbana i gestió del verd, Mobilitat, Seguretat ciutadana, convivència i civisme, Obres i infraestructures, Serveis socials, Activitats i Gabinet d'alcaldia.

Finalment, amb **menys d'un 5% del total** de queixes i/o suggeriments, es troba Inspecció de territori, Esports, Atenció ciutadana, Cultura, Transició energètica i cicle de l'aigua, Acció cívica i gent gran, i la resta de grups de treball.

6. Queixes i suggeriments per tema

Més enllà de la distribució en els grups de treball i serveis que configuren l'estructura organitzativa, la identificació de temàtiques pot ajudar a entendre millor de què es queixa la ciutadania de Mollet.

La següent taula presenta la distribució de queixes i/o suggeriments per **temes** de l'any 2025, junt amb una altra taula que mostra visualitza les temàtiques pels diferents mesos de l'any:

Queixes/suggeriments per tema. Ajuntament de Mollet del Vallès. 2025

TEMA	NUM QS	% QS
Contenidors	26	15,3%
Altres	13	7,6%
Obres	12	7,1%
Serveis socials	12	7,1%
Molèsties activitats	10	5,9%
Atenció i tracte rebut	9	5,3%
Equipaments	8	4,7%
Intervenció policial	8	4,7%
Arbrat	7	4,1%
Contaminació acústica (sorolls)	7	4,1%
Mobilitat	7	4,1%
Civisme	6	3,5%
Manteniment de la via pública	6	3,5%
Parcs i jardins	6	3,5%
Activitats esportives	4	2,4%
Estacionament i guals	4	2,4%
Plagues	4	2,4%
Terrasses bars	4	2,4%
Tributs	4	2,4%
Activitats culturals	3	1,8%
Animals	3	1,8%
Neteja viària	3	1,8%
Transport urbà	3	1,8%
Senyalització i semàfors	1	0,6%
TOTAL	170	100%

Font: Registre

Queixes/suggeriments per tema i mes. Ajuntament de Mollet del Vallès. 2025

Tema	gener	febrer	març	abril	maig	juny	juliol	agost	setembre	octubre	novembre	desembre	Total
Contenidors	1	2	1	1	1	3	1	1	4	2	4	5	26
Altres		1	1				2	1	1	1	4	2	13
Obres	1	4	1	4		2							12
Serveis socials	3	1	4	1			2		1				12
Molèsties activitats	1			2	2	2				2		1	10
Atenció i tracte rebut		1				2				1	5		9
Equipaments	1	1	1			1		1		3			8
Intervenció policial		2				2	1		1	1		1	8
Arbrat				2				3					7
Contaminació acústica (sorolls)	2			1	1	1		2					7
Mobilitat	1					1	1	1	1	1			7
Civisme		1	1	1	1	1			1				6
Manteniment de la via pública		1	1	2						1	1		6
Parcs i jardins			2				3	1					6
Activitats esportives		1	1		1				1				4
Estacionament i guals	1	1	1						1				4
Plagues		1		1					2				4
Terrasses bars					1	1				2			4
Tributs						2			1				4
Activitats culturals			2			1							3
Animals							1			1		1	3
Neteja viària										2	1		3
Transport urbà			1							1	1		3
Senyalització i semàfors		1											1
Total	11	18	17	15	11	17	10	10	14	19	17	11	170

Font: Registre

Entre totes les temàtiques de queixes i suggeriments, l'any 2025 destaquen les següents:

Contenidors, neteja viària i manteniment de la via pública

L'estat, el manteniment o la ubicació dels contenidors d'escombraries, així com la neteja viària i el manteniment de la via pública motiven la queixa ciutadana en aspectes com l'horari, les molèsties del servei de neteja, la manca d'actuació o actuació insuficient en algunes zones així com la detecció de desperfectes a la via pública que no semblen rebre l'atenció i la diligència suficients. Aproximadament el **20%** de les queixes afecten a aquests àmbits (contenidors un **15,3%**, manteniment de la via pública un **3,5%** i neteja viària un **1,7%**). En el cas dels contenidors, que és el primer tema en queixes, si bé n'hi ha alguna sobre la implantació dels contenidors intel·ligents, en realitat la majoria es corresponen a queixes per la ubicació dels contenidors, l'horari de recollida o l'acumulació d'escombraries fora dels contenidors.

Obres

Sota aquest àmbit temàtic s'hi agrupen principalment aquelles queixes formulades amb l'estat, durada i execució de les obres públiques. Aquest tipus de queixes suposen un **6,8%** del total. L'any 2025 ha tingut una especial rellevància en les queixes presentades sobre aquest tema les obres realitzades en el carrer Francesc Macià.

Serveis socials

L'àmbit dels serveis socials també presenta queixes formulades sobre l'atenció rebuda en qüestions d'assistència social, llei de dependència, habitatge o els equips d'atenció social. Aquest tipus de queixes suposen un **6,8%** del total.

Els sorolls i les molèsties d'activitats

Els sorolls en general i les molèsties que provoquen algunes activitats, tant pel que fa a negocis privats com a l'activitat d'algunes entitats ciutadanes o bé a activitats festives i culturals organitzades per l'Ajuntament, són un altre punt de queixa ciutadana. Aquest tipus de queixes suposen un **10,0%** del total (**5,9%** molèsties d'activitats i **4,1%** sorolls).

Les activitats anteriors apleguen el **44,1%** de les queixes i suggeriments de la ciutadania. Altres punts de queixa per part dels ciutadans que completen la visió temàtica són: **atenció i tracte rebut** (5,3%), **equipaments** (4,7%), **intervenció policial** (4,7%), **arbrat** (4,1%) o **Mobilitat** (4,1%).

7. 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 i fixa un termini de resposta de 30 dies per norma general, juntament amb unes pautes i models de resposta.

Les dades recollides mostren que **un 60,0% de les queixes i suggeriments reben una resposta per escrit**. Aquest percentatge encara està lluny del 100% i, en comparació amb l'any anterior, de fet, la **proporció de queixes i suggeriments respostes ha baixat en 5,0 punts percentuals** (s'ha passat del 65,0% de resposta al 60,0%).

Esports, Atenció ciutadana, Transició energètica i cicle de l'aigua, Acció cívica i gent gran, Sanitat i salut pública i Consum tenen un **100% de resposta** de queixes i suggeriments. Els altres **serveis** que presenten un **major índex de resposta** són Gabinet d'alcaldia, Seguretat ciutadana, convivència i civisme, Serveis socials, Biodiversitat urbana i gestió del verd, i Mobilitat, amb un 70% o més de resposta. Els serveis amb **menor índex de resposta** són Cultura, Inspecció de territori, Serveis urbans i Activitats, amb menys d'un 50% de resposta. Així mateix, hi ha 4 serveis que no han respost cap de les queixes i suggeriments adreçats.

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 **96,5%** de les entrades de registre de queixes i suggeriments es van associar a un expedient.

La següent taula presenta la distribució de queixes i/o suggeriments per **grup de treball i índex de resposta** de l'any 2025:

Queixes/suggeriments per grup de treball i índex de resposta. Ajuntament de Mollet del Vallès. 2025

SERVEI - GRUP DE TREBALL	NUM QS	EXPEDIENTS	% EXPEDIENT	RESPOSTES	% RESPONSTA
Esports	6	6	100,0%	6	100,0%
Atenció ciutadana	5	5	100,0%	5	100,0%
Transició energètica i Cicle de l'aigua	5	5	100,0%	5	100,0%
Acció cívica i gent gran	4	4	100,0%	4	100,0%
Sanitat i salut pública	3	3	100,0%	3	100,0%
Consum	1	1	100,0%	1	100,0%
Gabinet d'Alcaldia	10	10	100,0%	8	80,0%
Seguretat ciutadana, convivència i civisme	13	13	100,0%	10	76,9%
Serveis socials	12	12	100,0%	9	75,0%
Biodiversitat urbana i gestió del verd	15	15	100,0%	11	73,3%
Mobilitat	14	14	100,0%	10	71,4%
Obres i infraestructures	12	10	83,3%	8	66,7%
Llicències urbanístiques	2	2	100,0%	1	50,0%
Cultura	5	5	100,0%	2	40,0%
Inspecció de territori	8	8	100,0%	3	37,5%
Serveis urbans	37	36	97,3%	13	35,1%
Activitats	10	10	100,0%	3	30,0%
Cementiri	2	0	0,0%	0	0,0%
Manteniment de la via pública i edificis	3	3	100,0%	0	0,0%
Oficina local d'habitatge	1	0	0,0%	0	0,0%
Salut ambiental	2	2	100,0%	0	0,0%
TOTAL	170	164	96,5%	102	60,0%

Font: Registre i gestor d'expedients

8. Termini i tipus de resposta

El termini mitjà de resposta és la mitjana del 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 **60,4 dies**. D'aquesta forma, el **temps mitjà de resposta ha augmentat respecte del global de 2024**, quan va ser de 42,6 dies.

Cal dir que, dels serveis que han donat respostes, 9 d'ells estan per sota dels 30 dies i, per tant, dins del termini establert en la instrucció. Hi ha 8 serveis per sobre dels 30 dies de termini mitjà de resposta, dels quals 6 estan per sobre dels 60 dies.

Pel que fa al termini mitjà de de creació o inclusió de les entrades de registre a un expedient administratiu, s'observa com aquest en general és baix, **3,9 dies**. Es manté molt semblant a la mitjana de dies de 2024, quan va ser de 4,1 dies.

La següent taula presenta la distribució de queixes i/o suggeriments per **grup de treball i temps mitjà d'obertura de l'expedient i de resposta** de l'any 2025:

Queixes/suggeriments per grup de treball i temps de resposta. Ajuntament de Mollet del Vallès. 2025

SERVEI - GRUP DE TREBALL	RESPOSTES	TEMPS MITJÀ EXPEDIENT (DIES)	TEMPS MITJÀ RESPOSTA (DIES)
Sanitat i salut pública	3	1,0	10,0
Obres i infraestructures	8	4,6	10,9
Llicències urbanístiques	1	6,5	12,0
Atenció ciutadana	5	11,6	12,4
Consum	1	16,0	16,0
Esports	6	2,0	18,5
Serveis socials	9	2,3	20,4
Cultura	2	2,8	26,0
Gabinet d'Alcaldia	8	6,6	27,8
Acció cívica i gent gran	4	2,8	50,0
Activitats	3	1,2	59,0
Transició energètica i Cicle de l'aigua	5	1,6	60,8
Mobilitat	10	2,9	80,7
Biodiversitat urbana i gestió del verd	11	1,5	82,7
Seguretat ciutadana, convivència i civisme	10	5,2	101,7
Inspecció de territori	3	12,8	115,0
Serveis urbans	13	3,1	126,5
Manteniment de la via pública i edificis	-	1,0	-
Salut ambiental	-	1,0	-
Cementiri	-	-	-
Oficina local d'habitatge	-	-	-
TOTAL	102	3,9	60,4

A partir de l'any 2024 es va incorporar 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

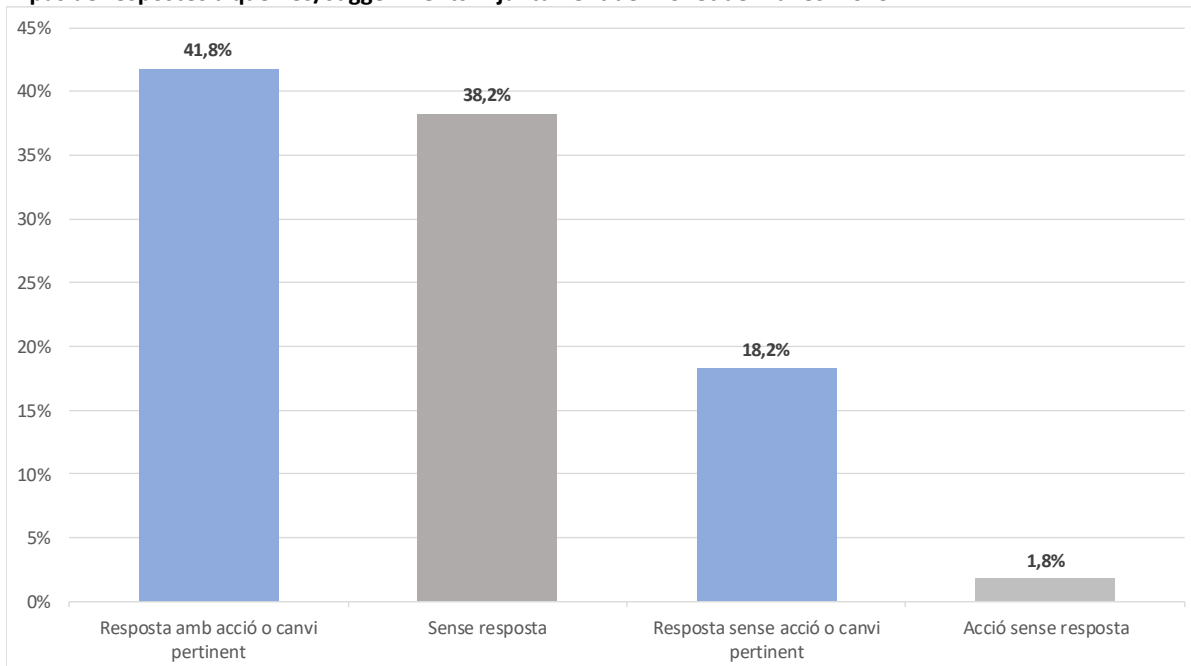
L'any 2025, un **41,8%** del total de queixes o suggeriments van ser respostes de tal forma que van implicar una **acció o canvi pertinent** per part dels serveis. Un **18,2%** van ser respostes que **no implicaven cap acció o canvi pertinent**.

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.
- **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.

Pel que fa al 40,0% restant, un **38,2%** van ser queixes o suggeriments **sense resposta** i un **1,8%** 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. 2025



Font: Registre i gestor d'expedients

9. Comunicacions i avisos d'incidència

La instrucció de gestió de les queixes i suggeriments contempla també les comunicacions o avisos d'incidència com a objecte de tractament.

En aquest informe es presenta, per primer cop, una anàlisi per separat d'aquestes comunicacions o avisos que, tot i no tractar-se de queixes o suggeriments, recullen peticions que reclamen que l'Ajuntament repari o intervingui en algun aspecte del municipi, com el mal estat o el deteriorament d'algun element urbanístic, la via pública o els equipaments municipals.

L'any 2025, el nombre total de **comunicacions i avisos d'incidència** va ser de **377**.

Els serveis de **manteniment de la via pública i edificis** (22,3%), **Biodiversitat urbana i gestió del verd** (21,2%), **salut ambiental** (11,4%) i **serveis urbans** (11,4%) i van ser els que més comunicacions i avisos van rebre, amb un **66,3%** del total.

Comunicacions i avisos d'incidència per servei. Ajuntament de Mollet del Vallès. 2025

SERVEI - GRUP DE TREBALL	NUM CA	% QS
Manteniment de la via pública i edificis	84	22,3%
Biodiversitat urbana i gestió del verd	80	21,2%
Salut ambiental	43	11,4%
Serveis urbans	43	11,4%
Activitats	27	7,2%
Transició energètica i Cicle de l'aigua	27	7,2%
Seguretat ciutadana, convivència i civisme	19	5,0%
Mobilitat	12	3,2%
Obres i infraestructures	12	3,2%
Inspecció de territori	11	2,9%
Sanitat i salut pública	10	2,7%
Esports	5	1,3%
Gabinet d'Alcaldia	2	0,5%
Cultura	1	0,3%
Mercamollet, SL	1	0,3%
TOTAL	377	100%

Font: Registre * La dada de 2025 es correspon al període de gener a juny de 2025

Els principals **temes** de les comunicacions i avisos d'incidència van ser sobre **manteniment de la via pública** (22,8%), **plagues** (14,3%), **arbrat** (13,3%) i **neteja viària** (8,2%), amb un **58,6%** del total.

Comunicacions i avisos d'incidència per tema. Ajuntament de Mollet del Vallès. 2025

TEMA	NUM CA	% QS
Manteniment de la via pública	86	22,8%
Plagues	54	14,3%
Arbrat	50	13,3%
Neteja viària	31	8,2%
Molèsties activitats	29	7,7%
Enllumenat	24	6,4%
Animals	16	4,2%
Civisme	16	4,2%
Estacionament i guais	13	3,4%
Parcs i jardins	13	3,4%
Contenidors	11	2,9%
Contaminació acústica (sorolls)	7	1,9%
Transport urbà	5	1,3%
Equipaments	4	1,1%
Terrasses bars	4	1,1%
Activitats esportives	3	0,8%
Altres	3	0,8%
Intervenció policial	2	0,5%
Mobilitat	2	0,5%
Obres	2	0,5%
Senyalització i semàfors	2	0,5%
TOTAL	377	100%

Font: Registre

La següent taula presenta la distribució de comunicacions i avisos d'incidència per **temes** al llarg dels diferents mesos de l'any:

Comunicacions i avisos d'incidència per tema i mes. Ajuntament de Mollet del Vallès. 2025

Tema	gener	febrer	març	abril	maig	juny	juliol	agost	setembre	octubre	novembre	desembre	Total
Manteniment de la via pública	8	6	6	4	6	8	6	3	13	14	3	9	86
Plagues	3		1	3		11	14	8	10	3	1		54
Arbrat	2	2	4	4	6	2	5	7	5	7	6		50
Neteja viària	1	3	1		1	3	1	7	5	5	2	2	31
Molèsties activitats	1	2	1	1	2	3	2	2	8	2	4	1	29
Enllumenat	2	4		1	1	1	2	1	2	2	5	3	24
Animals	2				4	3	1	1	2	2			16
Civisme		1		1	1	1	2	1	4	4	1		16
Estacionament i guals	1						1	2	1	1	3		13
Parcs i jardins		1		2	1	4	2	1	1				13
Contenidors			1		3	3	1					3	11
Contaminació acústica (sorolls)				1		1		2	1	2			7
Transport urbà					1	1	1				1	1	5
Equipaments		1	1						1		1		4
Terrasses bars					2	1					1		4
Activitats esportives					1	1						1	3
Altres									1			2	3
Intervenció policial							1				1		2
Mobilitat								1				1	2
Obres						1			1				2
Senyalització i semàfors		1	1										2
Total	20	21	16	17	29	44	39	36	55	42	29	29	377

Font: Registre

Finalment, pel que fa a la gestió de les comunicacions i avisos d'incidència, la instrucció també contempla la seva resposta, com a mínim amb un avís d'acusament de rebuda en què s'informi de la derivació corresponent. En el cas dels avisos i comunicacions, l'índex de resposta és del **66,0%**, i se situa així per sobre del 60,0% de resposta de les queixes i suggeriments. Per segon any consecutiu, el percentatge de respostes als avisos d'incidència supera el de les queixes.

Comunicacions i avisos d'incidència per grup de treball i índex de resposta. Ajuntament de Mollet del Vallès. 2026

SERVEI - GRUP DE TREBALL	NUM CA	EXPEDIENTS	% EXPEDIENT	RESPOSTES	% RESPOSTA
Esports	5	5	100,0%	5	100,0%
Gabinet d'Alcaldia	2	2	100,0%	2	100,0%
Cultura	1	1	100,0%	1	100,0%
Transició energètica i Cicle de l'aigua	27	25	92,6%	25	92,6%
Sanitat i salut pública	10	10	100,0%	9	90,0%
Activitats	27	27	100,0%	24	88,9%
Mobilitat	12	12	100,0%	10	83,3%
Seguretat ciutadana, convivència i civisme	19	19	100,0%	15	78,9%
Biodiversitat urbana i gestió del verd	80	80	100,0%	62	77,5%
Salut ambiental	43	43	100,0%	32	74,4%
Obres i infraestructures	12	9	75,0%	8	66,7%
Manteniment de la via pública i edificis	84	80	95,2%	39	46,4%
Inspecció de territori	11	10	90,9%	4	36,4%
Serveis urbans	43	41	95,3%	13	30,2%
Mercamollet, SL	1	0	0,0%	0	0,0%
TOTAL	377	364	96,6%	249	66,0%

Font: Registre i gestor d'expedients

10. Avaluació del servei de queixes i suggeriments

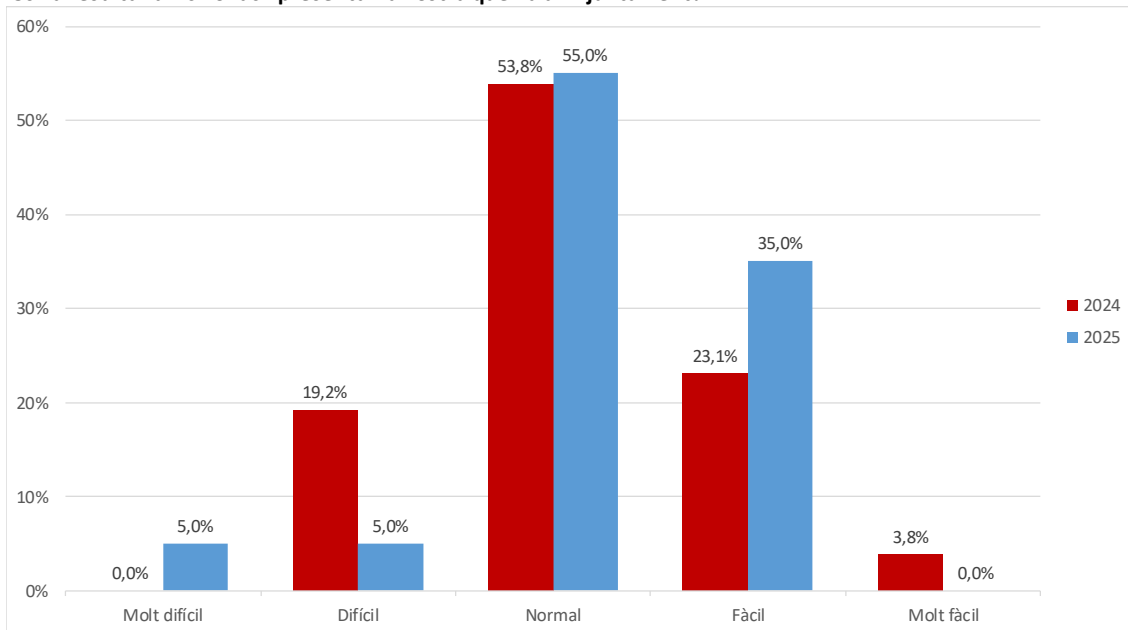
La resolució 935 de 18/03/2024 "Resolució aprovació instrucció gestió de queixes" incorpora en el procediment de tractament de les queixes i suggeriments l'elaboració d'una enquesta de satisfacció amb una mostra representativa de la ciutadania que formuli una queixa o suggeriment.

A mitjans de 2025 i principis de 2026 es va 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 la valoració del servei per part de la ciutadania i avaluar 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 **90%** dels ciutadans que van respondre l'enquesta van trobar el procediment **normal, fàcil o molt fàcil**. Només un **10%** ho va trobar **difícil o molt difícil**. Respecte de 2024, augmenta la proporció d'enquestats que ha trobat normal o fàcil presentar la queixa o el suggeriment.

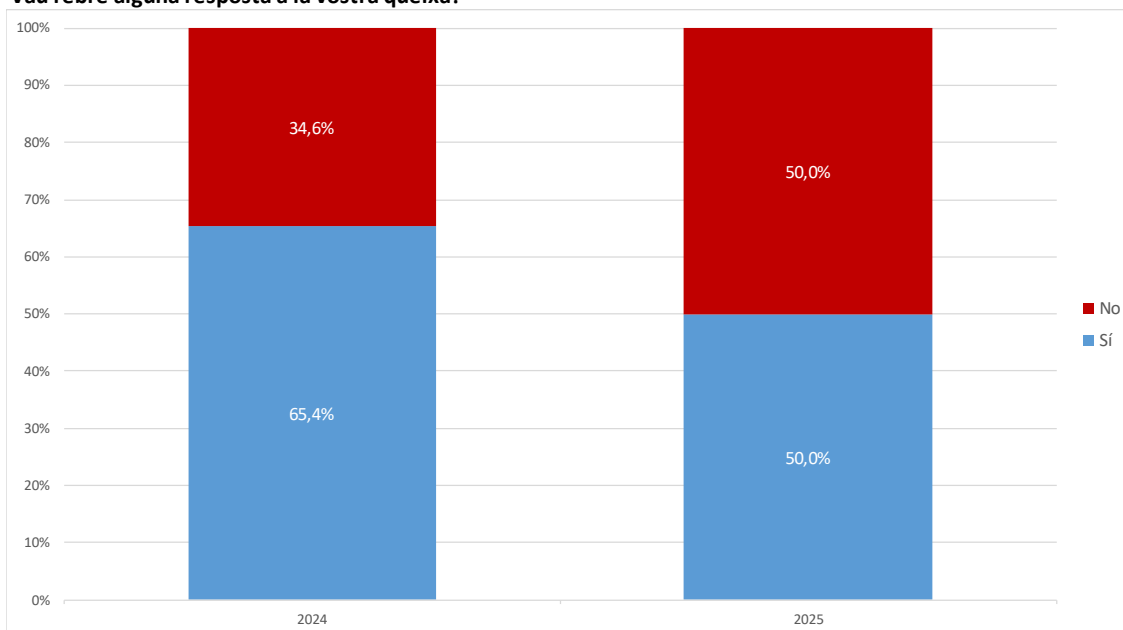
Us va resultar difícil o fàcil presentar la vostra queixa a l'Ajuntament?



Font: Enquesta d'avaluació de queixes i suggeriments

El **50,0%** dels ciutadans que van respondre l'enquesta van declarar haver rebut resposta a la queixa, una proporció que coincideix aproximadament amb el percentatge real de resposta (el 52,9% de les queixes o suggeriments es van respondre).

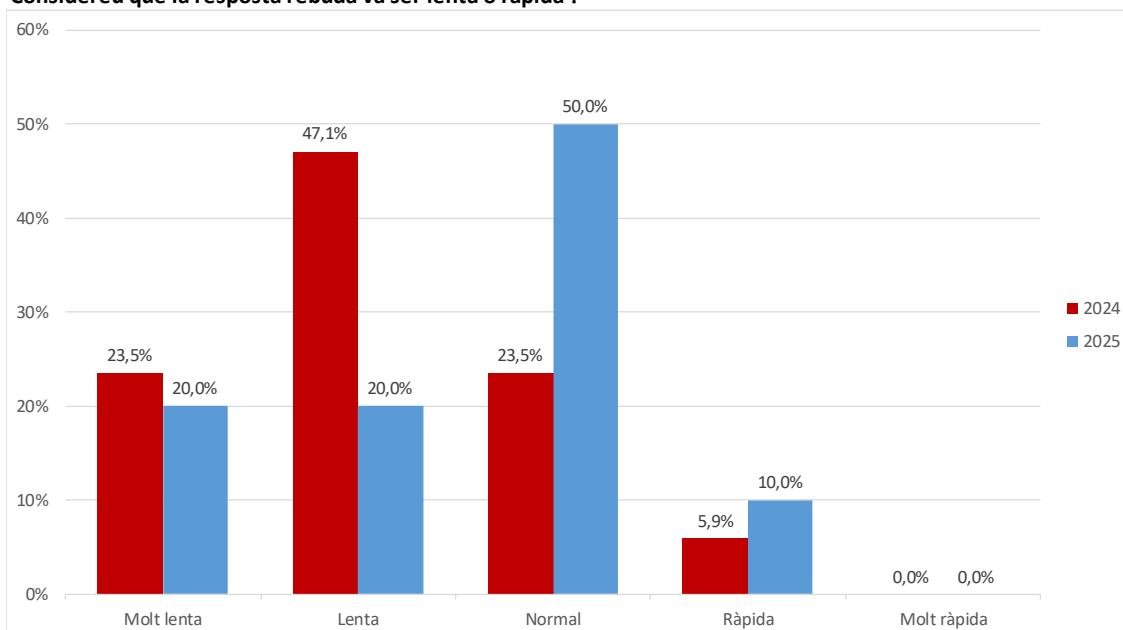
Vau rebre alguna resposta a la vostra queixa?



Font: Enquesta d'avaluació de queixes i suggeriments

Pel que fa a la rapidesa de la resposta, un **40,0%** dels ciutadans que van respondre l'enquesta van trobar que el temps de resposta va ser **molt lent o lent**. Un **50%** va trobar que va ser **normal** i només un **10,0%** va considerar que el temps de resposta va ser **ràpid**.

Considereu que la resposta rebuda va ser lenta o ràpida ?

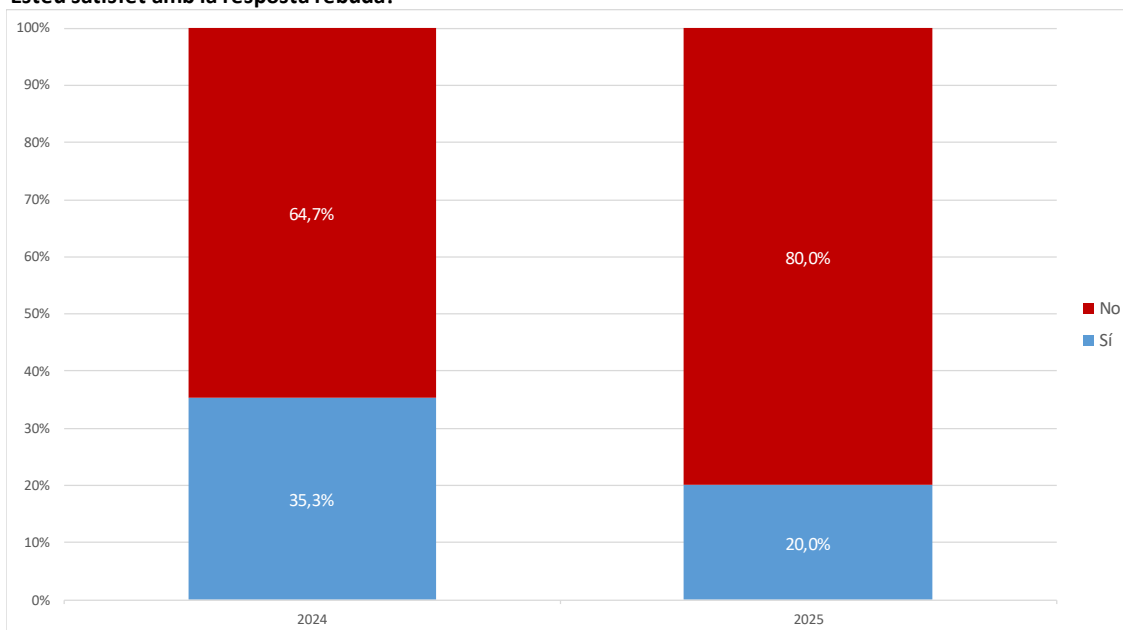


Font: Enquesta d'avaluació de queixes i suggeriments

El grau de satisfacció amb la resposta mostra de forma clara com un **80%** de les persones que van respondre l'enquesta **no estan satisfetes amb la resposta** que van rebre, davant del **20,0%** que **sí que ho està**. El percentatge d'insatisfacció augmenta respecte de l'any anterior.

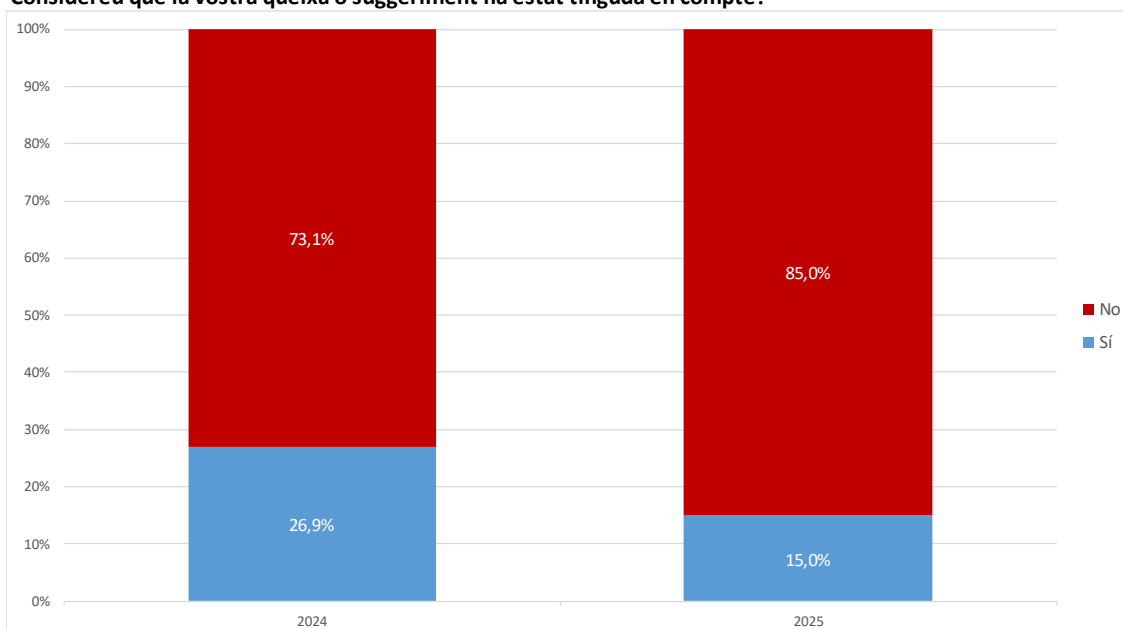
Així mateix, el **85,0%** considera que la queixa o el suggeriment **no es va tenir en compte** davant del **15,0%** que considera que **sí**.

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?

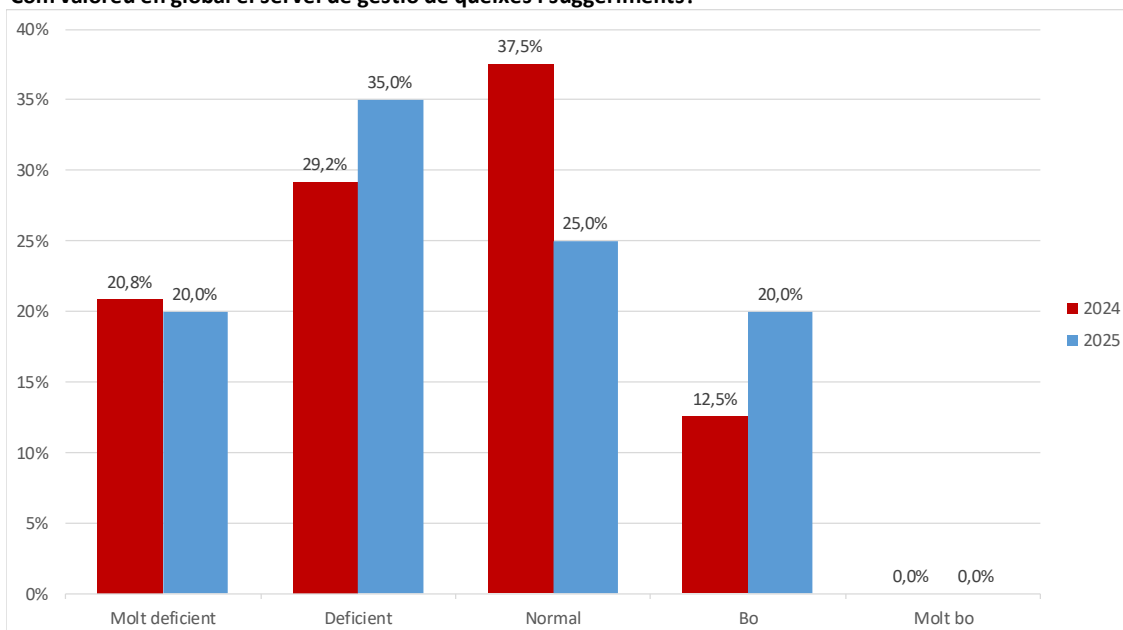


Font: Enquesta d'avaluació de queixes i suggeriments

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 **55,0%**, considera el servei com a **molt deficient o deficient**. Un **25,0%** el troba **normal**, i un **20,0%** bo.

L'enquesta també incorpora un camp obert en el qual s'ofereix desmar **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

Comentaris formulari d'avaluació queixes i suggeriments. Ajuntament de Mollet del Vallès. 2025

COMENTARIS
<p>Encara no he rebut resposta. La queixa va ser prou clara i concisa, i fa referència al que considero una mala praxi d'un binomi d'agents de policia municipal, fet que considero com greu. Quanta gent més ha de patir aquesta experiència desagradable amb aquests agents abans que doneu resposta?</p> <p>Per altra banda, vull fer constar que em reitero amb aquesta queixa ja que estimo Mollet i és una llàstima tenir agents municipals amb aquest nivell tant baix d'empatia social i deixadesa de funcions per no saber aplicar correctament el reglament (o senzillament, no voler fer-ho). I quan això passa, és negligència. I quan l'administració pública no diu res, els negligents es senten encara amb més poder per seguir actuant així envers la societat.</p> <p>És per això que torno a sol·licitar una reunió amb els agents implicats i el seu responsable.</p> <p>Moltes gràcies</p>
<p>Estem esperant que acabeu de pagar els contractistes de l'obra inacabada del Carrer Francesc Macià, que han abandonat l'obra perquè no esteu pagant a l'empresa... Per sort els veïns que tenim gual i paguem el tribut, després de mesos de pagar pàrquing extern a causa de l'obra, podem accedir al nostre aparcament; ara bé, hi ha al carrer; forats, tanques, rajoles i objectes varis pel mig perillosos i algun veí i/o local comercial que no té l'accés ben pavimentat..., Esperem que el mes de setembre es resolgui aquesta situació, que considerem vergonyosa i mal gestionada, que un Govern d'esquerreres iniciï una obra a correuita per rebre els fons Next Generation, mala previsió del pagament d'una obra... i del disseny del carrer sense consultar a tots els veïns i usuaris. El què em sorprèn i trobo més surrealista és que l'Ajuntament amb total bona voluntat, això sí que s'ha de reconèixer i ho agraïm, iniciï una obra sense previsió de pagament amb independència de què hagi de rebre els fons Next Generation.... els contractistes s'han de pagar, els contractes s'han de complir, ja que no són un banc que poden finançar i avançar més deu mesos d'obres(materials, maquinàries, salaris, seguretat social, impostos, etc.), ja varen parar l'obre després de Nadal pel mateix fet.</p> <p>Finalment, posar de manifest que cada cop que hem enviat una instància s'ha respost, amb bastant celeritat (motiu d'aquesta enquesta consulta de la resposta de l'ajuntament a la queixa els veïns) i alguna molèstia que teníem d'accedir als guals, respecte als bancs s'ha millorat una mica...no del tot per tots els veïns, però personalment ens ha millorat, però que l'obra estigui aturada després de deu mesos és vergonyós.</p>
<p>No es nada efectivo ni práctico, no resuelve nada,</p>
<p>No necessito resposta a la meua queixa, necessito fets i accions, cosa que requereix VOLUNTAT POLÍTICA. Per exemple, podrieu començar per posar rampes al pas subterrani exterior de l'estació Mollet Sant Fost. A l'interior de l'estació, ens els ascensors (quan funcionen) una bicicleta estàndar NO HI CAP. Milers de persones us ho agraïriem diàriament. Moltes gràcies.</p>
<p>No se per a que feu enquestes d'aquest tipus, si igualment no les tindreu en compte...</p>
<p>Triga a contestar o directament no ho fan. Sincerament quan faig una queixa no es perquè estic aburrida, es per la desídia que tenen alguns treballador alhora de fer la seva feina, ho dic per l'empresa de jardineria que està contractada per l'ajuntament i que fa mesos que haurien de haver podat els arbres de la Rambla Nova, desde el Consum fins la Via Ronda, al final tindrem que treure les estiores de podar i fer-ho els veïns, també per la de la neteja, que deixà molt asitjar sobre tot els caps de setmana, per aquest carrer es zona de bars, i la gent deixa les ampolles i les llaunes dintre de les jardineres i molts matins quan pases encarem no les han tret, i així una llista més llarga.... Sisplau, poseu fil a la gulla i aneu a passejar pels carrers i veureu les mancances de les que parlo desde l'oficina no es veuen, gràcies per donar-me veu. Salutacions.</p>
<p>Vaig rebre resposta passat un mes aproximadament. Desconec si es un procés àgil o si això entra dintre dels barems normals. EL que sí que puc afirmar es que la resposta no va ser gaire amplia i que, tots el problemes que vaig exposar, segueixen.</p> <p>Moltes gràcies pel seguiment.</p>

Font: Enquesta d'avaluació de queixes i suggeriments

11. Algunes conclusions i propostes

Les dades de 2025 no apunten només a un problema operatiu, sinó a un problema que posa en risc la confiança institucional atès l'empitjorament del baix índex de resposta.

Les dades mostren que només el 60% de les queixes reben resposta formal i un 40% no tenen cap resposta registrada. Malgrat la baixa representativitat de l'enquesta ciutadana, les percepcions ciutadanes semblen confirmar aquest efecte: el 80% de les persones enquestades no estan satisfetes amb la resposta i el 85% considera que la seva queixa no s'ha tingut en compte.

El sistema presenta el que es podria qualificar de paradoxes significatives:

1. **Alta traçabilitat, baixa resposta:** malgrat la millora del sistema de seguiment i al fet que un 96,5% de queixes són associades a expedients, això no es tradueix en una millora de l'índex de resposta.
2. **Els comunicats i avisos, millor que les queixes:** els comunicats i avisos tenen un índex de resposta superior a les queixes. Quan la petició és operativa (forat, arbrat, enllumenat, etc.), el sistema sembla reaccionar millor que quan és relacional o respon a una crítica.
3. **El volum de queixes baixa, però la insatisfacció puja:** Això pot indicar que no es redueixen els problemes, sinó que, simplement, disminueix l'expectativa de resposta.

Amb la vocació de fer front a algunes de les deficiències detectades es proposa l'adopció de les mesures següents:

- Fer efectiva l'obligatorietat de resposta i establir com a objectius per a 2026:
 - Un 90% de queixes amb resposta formal
 - Un 75% de respostes dins de termini
 - 0 serveis amb 0% de resposta
- Publicar internament l'índex de resposta per servei i trametre trimestralment les dades de resposta, termini i sense resposta als caps de servei.
- Treballar en la implantació d'un visor de consulta interactiva de la gestió de queixes i suggeriments amb una eina de *business intelligence* adreçada al personal que ha de fer el seguiment de les queixes.
- Els serveis amb menys del 50% de resposta han de ser objecte de revisió dels casos i anàlisi dels possibles colls d'ampolla, sobrecàrregues, etc.
- Definir formalment uns responsables nominals de seguiment de les queixes (valorar si aquesta responsabilitat es podria, per exemple, integrar en les funcions dels caps d'àrea de suport a la gestió).
- Cal incidir en la cultura organitzativa i canviar el relat intern: "respondre les queixes no és burocràcia, és rendició de comptes", "la queixa és una oportunitat de millora no un atac

injustificat”. Les sessions de treball a nivell de coordinacions, caps de servei i comandaments intermedis han d’incorporar aquesta perspectiva.

- Preveure per a 2026 almenys una acció de caràcter divulgatiu/formatiu adreçada al conjunt de l’organització en relació amb la instrucció que regula el procediment de gestió de queixes i suggeriments.
- Cal identificar causes d’algunes queixes que poden ser evitables de forma més proactiva i preveure accions específiques sobre els temes més conflictius (comunicació més proactiva en aquells aspectes que canvien o poden suposar molèsties: actes, obres, actuacions).
- En la resposta a les queixes, cal fer un major esforç per explicar millor per què determinades peticions no poden ser ateses com es proposa (cal saber explicar limitacions legals o pressupostàries, calendaris d’execució, etc.). La insatisfacció del 80% no indica només mala gestió, sinó, sovint, mala explicació o respostes insuficients.

L’any 2025 mostra que el sistema de registre i traçabilitat de les queixes està consolidat, però que la percepció ciutadana sobre el grau de resposta i l’escolta efectiva és insuficient. La millora de l’índex de resposta no és només un objectiu operatiu, sinó una condició necessària per reforçar la confiança institucional i el bon govern.

El repte de 2026 és respondre més i respondre millor, demostrant que cada queixa és tinguda en consideració amb la consciència que hi ha en joc la reputació dels serveis municipals. Algun vell manual de dret administratiu caracteritzava l’administració pública com una organització que funciona amb “eficàcia indiferent”... potser, en aquest àmbit de la gestió de les queixes, cal ser, ben segur, més eficaços, però mai indiferents. La indiferència és una forma de complicitat amb el mal govern.

