

INFORME SOBRE QUEIXES I SUGGERIMENTS

AVALUACIÓ ANY 2020

Febrer 2021

Ajuntament de Mollet del Vallès
Atenció Ciutadana, Administració Digital i Qualitat de Serveis

Contingut

1. Introducció

2. Mitjà de presentació

3. Evolució

4. Àmbits de servei

Versió del document: 1.0 – Febrer 2021

Dades extretes del registre d'entrada de 2020

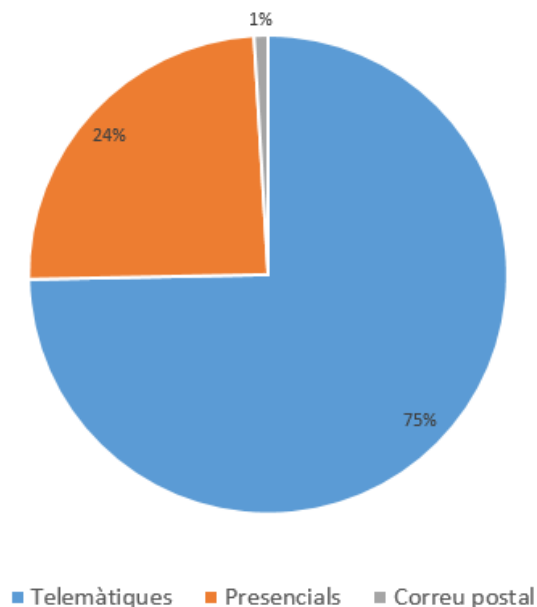
1. Introducció

Habitualment s'entén que una queixa expressa insatisfacció per l'incompliment de compromisos o per l'actuació deficient, envers la qual s'espera algun tipus de solució. Un suggeriment expressa la intenció d'ajudar i formula una proposta de millora. En ambdós casos, és una oportunitat de millora que els serveis municipals no hem de desaprofitar.

Aquest breu informe recull algunes dades sobre aquestes oportunitats en relació amb l'any 2020, una any especialment difícil que ha posat en dificultats el normal funcionament dels serveis i ha exigut un plus de creativitat i determinació per fer front a les exigències d'un succés inusitat i funest com és la pandèmia del Covid-19. També en aquest sentit, els resultats presentats reflecteixen l'efecte de la crisi sanitària.

2. Mitjà de presentació

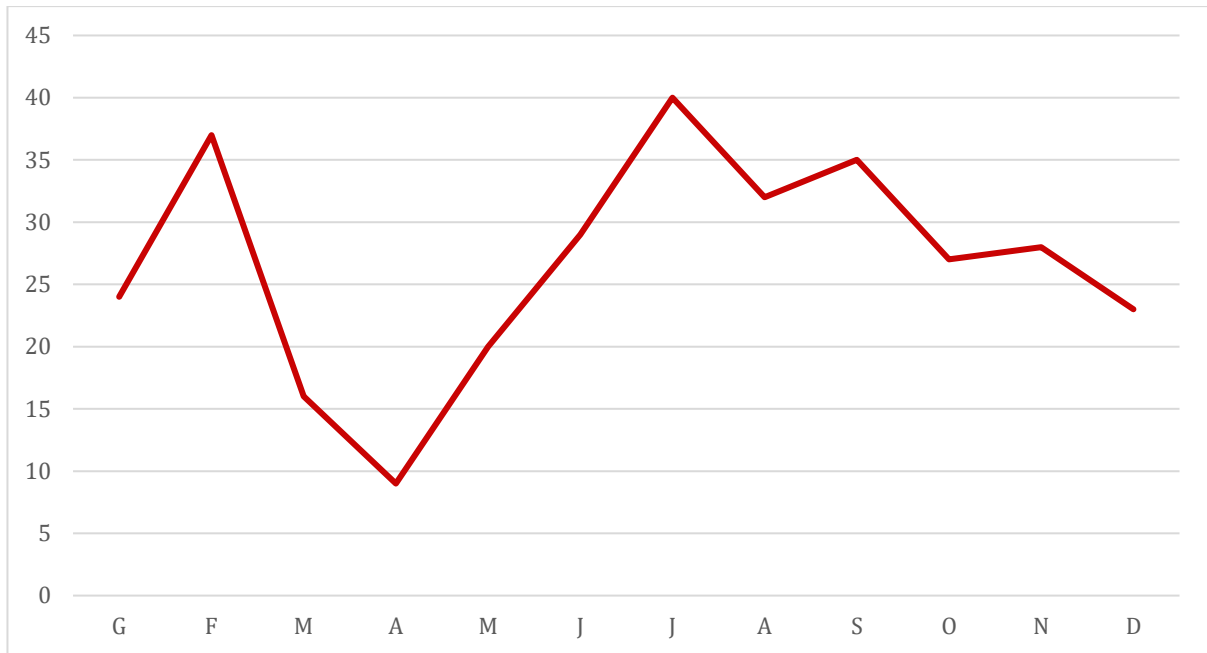
Els ciutadans utilitzen indistintament el mitjà presencial i el mitjà telemàtic per comunicar les seves queixes i suggeriments i habitualment ho fan en una proporció molt semblant a la resta d'entrades en el registre. Tanmateix, l'any 2020 la presentació telemàtica ha crescut notablement fins al punt que tres de cada quatre queixes són presentades a través de la seu electrònica.



3. Evolució

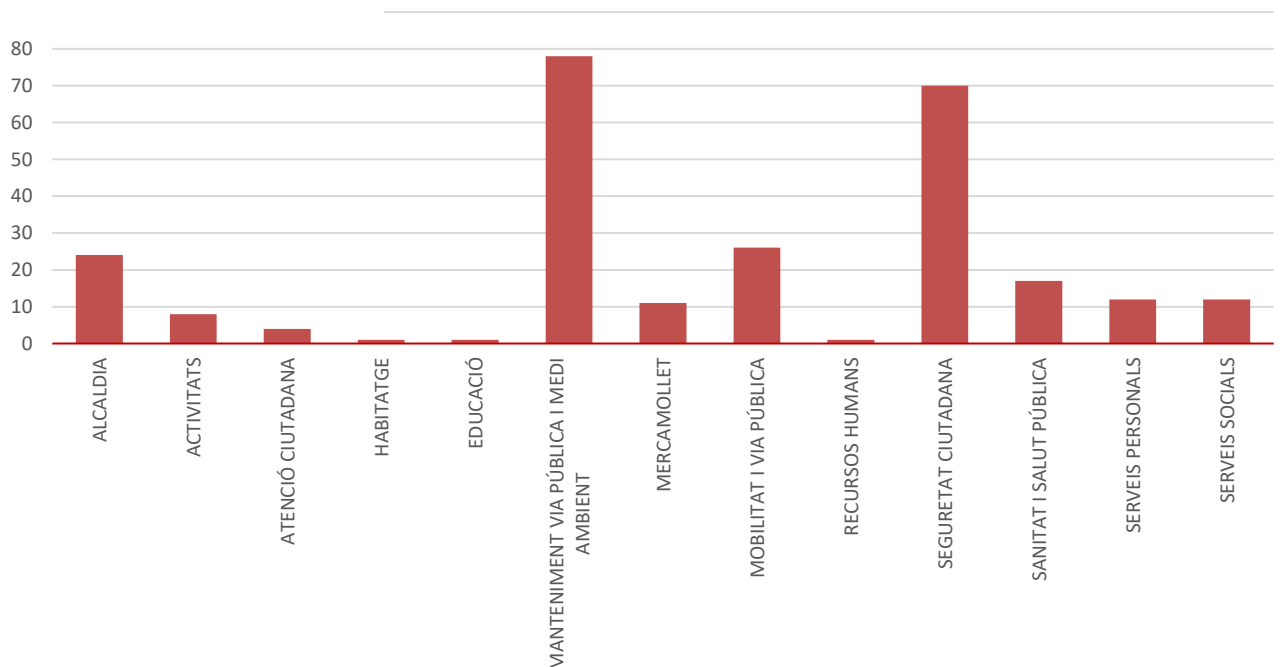
Durant l'any 2020 es van presentar un total de 320 queixes o suggeriments. La seva evolució mensual mostra l'efecte de la pandèmia durant els mesos de confinament.

La presentació de queixes i suggeriments durant l'any 2020 va seguir l'evolució mensual següent:



4. Àmbits de servei

Agrupades per àmbits temàtics dels serveis, les queixes i suggeriments de l'any presenten la següent distribució:



Tal i com s'observa clarament en el gràfic, els àmbits més vinculats al manteniment de la via pública, la neteja, els residus, són objecte d'un 25% de les queixes i suggeriments dels ciutadans. Seguretat ciutadana, que agrupa queixes relacionades amb el trànsit, el civisme o la convivència, ocupa el segon lloc en nombre de queixes i suggeriments, mentre que la gestió de la mobilitat i la via pública, malgrat que ha baixat significativament respecte l'any anterior, ocupa el tercer lloc amb un total de 26 queixes presentades.