

Informe Queixes i  
Suggeriments  
Anys **2016-2017**

---

AJUNTAMENT  
ESPARREGUERA

OAC-SIAE

Abril

2018



**Identificació del document:** Informe de seguiment del procés de la gestió de les Queixes, suggeriments anys 2016-2017

INFORME:

**Referències normatives i procediment de gestió:**

- Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon Govern.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic.

La ciutadania, a l'empara de l'article 61 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, pot presentar propostes o suggeriments per a que quedi constància de la seva insatisfacció amb els serveis prestats i tingui també un canal per vehicular les iniciatives o idees que estimi convenient aportar per a millorar els serveis públics.

L'Ajuntament d'Esparreguera posa a disposició de la ciutadania el canal de Queixes i Suggeriments (QiS) a través del web. També es poden presentar presencialment, per correu electrònic o bé telefònicament. En tots els casos es recullen i gestionen a través del gestor d'expedients GesTram, en el circuit QiS.

Des del gestor d'expedient hi podem extreure les dades següents:

- Tipologia de la comunicació
- Data de presentació
- Via de presentació
- Dades de la persona que formula la queixa o suggeriment
- Tipologia de la queixa o el suggeriment
- Departament/servei afectat
- Dades de gestió interna
- Estat de la tramitació
- Data de tancament

**Període de dades**

El present informe analitza les dades des de 1 de gener al 31 de desembre de 2016 i del 1 de gener al 31 de desembre de 2017.



## TOTAL QIS INICIATS PER ANYS

Gestió d'expedients electrònics (gesTRAM)

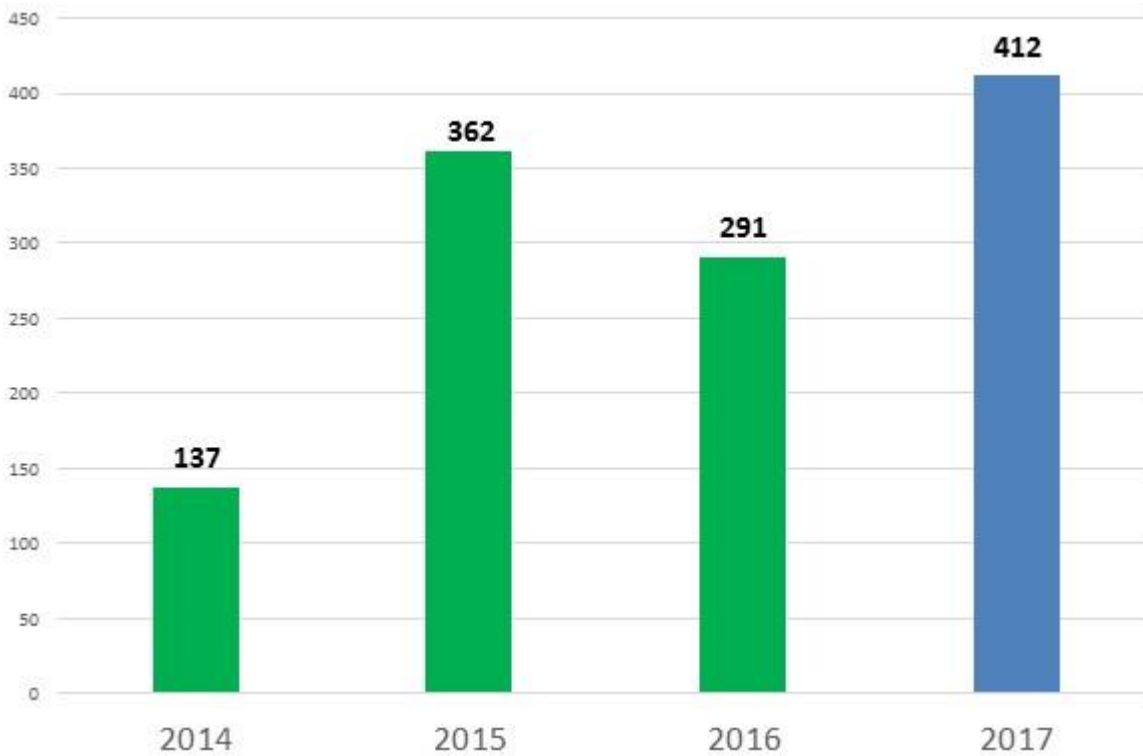
OAC - SIAE

Expedient:	226 - Queixes i suggeriments (QIS)
Objecte:	Expedients per anys
Període:	Del 03/10/2014 al 31/12/2017

Any	Total	Mitja mensual	Pendent	Observacions
2014	137	46	0	Dades 03/10/2014 a 31/12/2014
2015	362	30	0	
2016	291	24	21	
2017	412	34	78	

Total: **1202**

**99**





## TOTAL QIS INICIATS PER TIPOLOGIA 2016

### Gestió d'expedients electrònics (gesTRAM)

OAC - SIAE

Expedient:	226 - Queixes i suggeriments (QIS)
Objecte:	Expedients per tipologia
Període:	Del 01/01/2016 al 31/12/2016

		Tipologies		
Codi	Descripció	Total	%	
103101116101	1 Desperfectes a la via (sots, quitrà, voreres, tapes claveguera, embornals, etc)**	28	9,6%	
103101116103	2 Manteniment zones verdes, jardins, arbres i parcs**	21	7,2%	
103101116105	3 Neteja viària**	21	7,2%	
103101114103	4 Senyalització (Semàfors, pilones, bandes sonores, senyalització horitzontal, se	21	7,2%	
103101113105	5 Recollida d'escombraries i contenidors ( i voltants )	17	5,8%	
103101116102	6 Enllumenat públic	15	5,2%	
103101127104	7 Funcionament general	15	5,2%	
103101128102	8 Solars privats	13	4,5%	
103101123103	9 Salut Pública (altres)	12	4,1%	
103101117101	10 Queixes sobre actuacions Policia Local	10	3,4%	
103101107101	11 Gestió general servei	10	3,4%	
103101114102	12 Transport Interurbà; Organisme Generalitat	8	2,7%	
103101114101	13 Transport Urbà: (Empresa privada, etc)	7	2,4%	
103101101101	14 Ocupacions via pública (ex. tendals, taules, etc)	7	2,4%	
103101113102	15 Gestió general del servei	6	2,1%	
103101114105	16 Aparcament general	6	2,1%	
103101113101	17 Abocaments de residus	6	2,1%	
103101101102	18 Altres	6	2,1%	
103101115101	19 Altres	6	2,1%	
103101117102	20 Seguretat	5	1,7%	
103101105101	21 Gestió general servei	5	1,7%	
103101116106	22 Obres i Serveis (altres)	4	1,4%	
103101116104	23 Mobiliari urbà (bancs, papereres, jocs infantils, etc)**	4	1,4%	
103101123102	24 Plagues (vespes, mosquits, rates, coloms, escarabats, etc)	4	1,4%	
103101108102	25 Manteniment equipaments esportius**	4	1,4%	
103101117103	26 Soroll de carrer i veïns	3	1,0%	
103101114104	27 Zona Blava (Queixa derivada a l'empresa privada)	3	1,0%	
103101128101	28 Franges d'urbanitzacions	3	1,0%	
103101123101	29 Animals abandonats o morts (només gats, gossos i fures)	3	1,0%	
103101108101	30 Gestió activitats esportives	3	1,0%	
103101103101	31 Gestió general servei	2	0,7%	
103101119101	32 Gestió general servei	2	0,7%	
103101121101	33 Queixes sobre el personal	2	0,7%	
103101127103	34 Sorolls (a conseqüència d'una activitat)	2	0,7%	
103101111101	35 Serveis de Joventut	1	0,3%	
103101113103	36 Medi Natural	1	0,3%	
103101108103	37 Neteja equipaments esportius**	1	0,3%	
103101124103	38 Gestió general servei	1	0,3%	
103101126101	37 Gestió general servei	1	0,3%	
103101122101	38 Atenció al resident	1		
103101127101	39 Façanes privades	1	0,3%	



## TOTAL QIS INICIATS PER TIPOLOGIA 2017

### Gestió d'expedients electrònics (gesTRAM)

OAC - SIAE

Expedient:	226 - Queixes i suggeriments (QIS)
Objecte:	Expedients per tipologia
Període:	Del 01/01/2017 al 31/12/2017

#### Gestió d'expedients electrònics (gesTRAM)

OAC - SIAE

Expedient:	226 - Queixes i suggeriments (QIS)
Objecte:	Expedients per tipologia
Període:	Del 01/01/2017 al 31/12/2017

Tipologies		Total	%
Codi	Descripció		
103101108102	1 Manteniment equipaments esportius**	38	9,0%
103101116102	2 Enllumenat públic	34	8,0%
103101116105	3 Neteja viària**	29	7,0%
103101116101	4 Desperfectes a la via (sots, quitrà, voreres, tapes claveguera, embornals, ei	26	6,3%
103101116103	5 Manteniment zones verdes, jardins, arbres i parcs**	24	5,8%
103101127104	6 Funcionament general	19	4,6%
103101114102	7 Transport Interurbà; Organisme Generalitat	17	4,1%
103101113105	8 Recollida d'escombraries i contenidors ( i voltants )	15	3,7%
103101113102	9 Gestió general del servei	14	3,4%
103101101103	10 Molèsties a la via pública	14	3,4%
103101117102	11 Seguretat	13	3,1%
103101114103	12 Senyalització (Semàfors, pilones, bandes sonores, senyalització horitzonta	13	3,1%
103101117101	13 Queixes sobre actuacions Policia Local	12	2,9%
103101114101	14 Transport Urbà: (Empresa privada, etc)	12	2,9%
103101116106	15 Obres i Serveis (altres)	12	2,9%
103101123103	16 Salut Pública (altres)	11	2,7%
103101108101	17 Gestió activitats esportives	9	2,2%
103101113101	18 Abocaments de residus	9	2,2%
103101101104	19 Funcionament general del servei	8	1,9%
103101115101	20 Altres	7	1,7%
103101116104	21 Mobiliari urbà (bancs, papereres, jocs infantils, etc)**	7	1,7%
103101105101	22 Gestió general servei	6	1,4%
103101114105	23 Aparcament general	6	1,4%
103101107103	24 Funcionament transport escolar	5	1,2%
103101127105	25 Execució obres urbanització	4	1,0%
103101123101	26 Animals abandonats o morts (només gats, gossos i fures)	4	1,0%
103101121101	27 Queixes sobre el personal	4	1,0%
103101107102	28 Funcionament escola de música	3	0,7%
103101113103	29 Medi Natural	3	0,7%
103101122102	30 Gestió general servei	3	0,7%



103101124103	31 Gestió general servei	3	0,00%
103101115102	32 No competència municipal	3	0,00%
103101123102	33 Plagues (vespes, mosquits, rates, coloms, escarabats, etc)	2	0,00%
103101113104	34 Plagues vegetals, forestals (processionària del pi, etc)	2	0,00%
103101107101	35 Gestió general servei	2	0,00%
103101103101	36 Gestió general servei	2	0,00%
103101128101	37 Franges d'urbanitzacions	2	0,00%
103101114106	38 Funcionament general del servei	2	0,00%
103101122101	39 Atenció al resident	2	0,00%
103101101102	40 Altres	2	0,00%
103101117103	41 Soroll de carrer i veïns	2	0,00%
103101127103	42 Sorolls (a conseqüència d'una activitat)	1	0,00%
103101128102	43 Solars privats	1	0,00%
103101114104	44 Zona Blava (Queixa derivada a l'empresa privada)	1	0,00%
103101124102	45 Ajuts Socials	1	0,00%
103101109101	46 Gestió general servei	1	0,00%
103101106101	47 Gestió general servei	1	0,00%
103101108103	48 Neteja equipaments esportius**	1	0,00%



## TOTAL I % QIS INICIATS PER SERVEI TRAMITADOR 2016

Gestió d'expedients electrònics (gesTRAM)

OAC - SIAE

Expedient:	226 - Queixes i suggeriments (QIS)		
Objecte:	Expedients Tramitats per servei		
Periode:	Del 01/01/2016 al 31/12/2016		
Per tramitador	Total	%	
Tramitació Obres i Serveis	92	29,8%	
Tramitació Mobilitat	39	12,6%	
Tramitació Medi Ambient	32	10,4%	
Tramitació Urbanisme	29	9,4%	
Tramitació Salut Pública	20	6,5%	
Tramitació Policia Local	17	5,5%	
Tramitació Alcaldia	12	3,9%	
Tramitació Educació	10	3,2%	
Tramitació Esports	9	2,9%	
Tramitació Jurídic Urbanisme (administratiu)	8	2,6%	
Tramitació Cultura	6	1,9%	
Tramitació Urbanisme 2 (STE)	5	1,6%	
Tramitació Noves Tecnologies	4	1,3%	
Tramitació OAC	4	1,3%	
Tramitació Secretaria	3	1,0%	
Tramitació Serveis Socials Cap	3	1,0%	
Tramitació Treball i Formació	3	1,0%	
Tramitació Empresa	2	0,6%	
Tramitació Mercat	2	0,6%	
Tramitació Recursos Humans	2	0,6%	
Consulta Esports	1	0,3%	
Consulta Obres i Serveis	1	0,3%	
Consulta Salut Pública	1	0,3%	
Inici Urbanisme	1	0,3%	
Tramitació Joventut	1	0,3%	
Tramitació Policia Local 0 (JSC)	1	0,3%	
Tramitació Residència Can Comelles	1	0,3%	



## TOTAL I % QIS INICIATS PER SERVEI TRAMITADOR 2017

Gestió d'expedients electrònics (gesTRAM)

OAC - SIAE

Expedient:	226 - Queixes i suggeriments (QIS)
Objecte:	Expedients Tramitats per servei
Periode:	Del 01/01/2017 al 31/12/2017

Per tramitador	Total	%
Tramitació Serveis Territorials	148	34,1%
Tramitació Obres i Serveis	132	30,4%
Tramitació Esports	50	11,5%
Tramitació Policia Local	22	5,1%
Tramitació Alcaldia	21	4,8%
Tramitació OAC	13	3,0%
Tramitació Educació	10	2,3%
Tramitació Residència Can Comelles	7	1,6%
Tramitació Cultura	5	1,2%
Tramitació Inspector Obres	5	1,2%
Tramitació Medi Ambient	5	1,2%
Tramitació Serveis Socials Administratiu	4	0,9%
Tramitació Noves Tecnologies	3	0,7%
Tramitació Recursos Humans	3	0,7%
Tramitació OMIC	2	0,5%
Tramitació Empresa	1	0,2%
Tramitació Escola de Música	1	0,2%
Tramitació Policia Local 2 (JAG)	1	0,2%
Tramitació Serveis Socials Cap	1	0,2%

434



## TOTALS I % EXPEDIENTS TRAMITATS PER MESOS ANY 2016

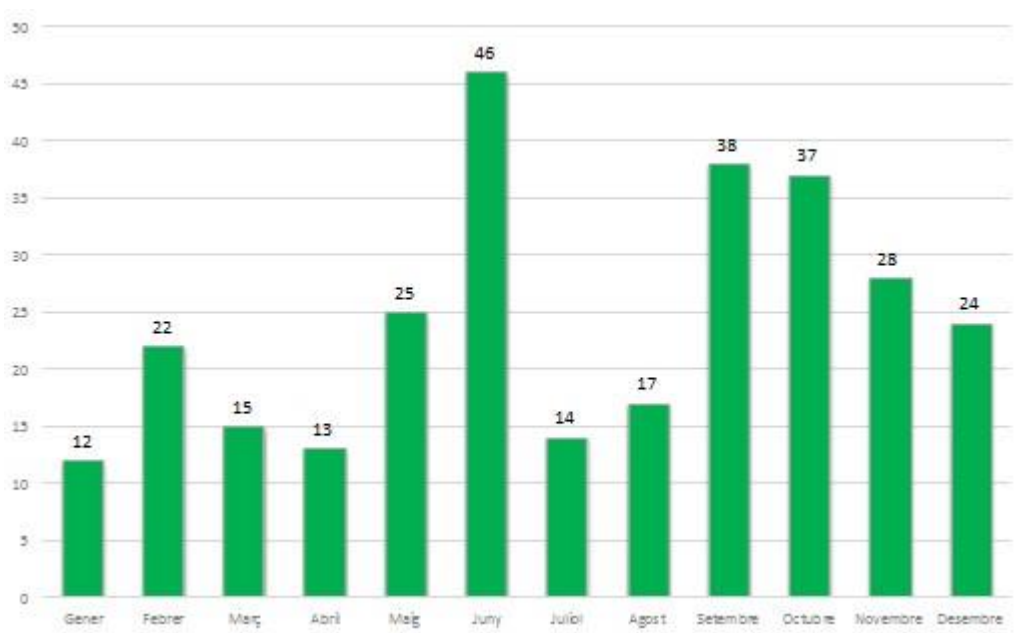
Gestió d'expedients electrònics (gesTRAM)

OAC - SIAE

Expedient:	226 - Queixes i suggeriments (QIS)
Objecte:	Expedients Tramitats per mesos
Periode:	Del 01/01/2016 al 31/12/2016

Any	Mes	Total	%
2016	Gener	12	4,1%
2016	Febrer	22	7,6%
2016	Març	15	5,2%
2016	Abril	13	4,5%
2016	Maig	25	8,6%
2016	Juny	46	15,8%
2016	Juliol	14	4,8%
2016	Agost	17	5,8%
2016	Setembre	38	13,1%
2016	Octubre	37	12,7%
2016	Novembre	28	9,6%
2016	Desembre	24	8,2%

Total:	<b>291</b>
Mitja mensual:	<b>24</b>
Temps mitjà de resposta (en dies):	<b>86</b>





## TOTALS I % EXPEDIENTS TRAMITATS PER MESOS ANY 2017

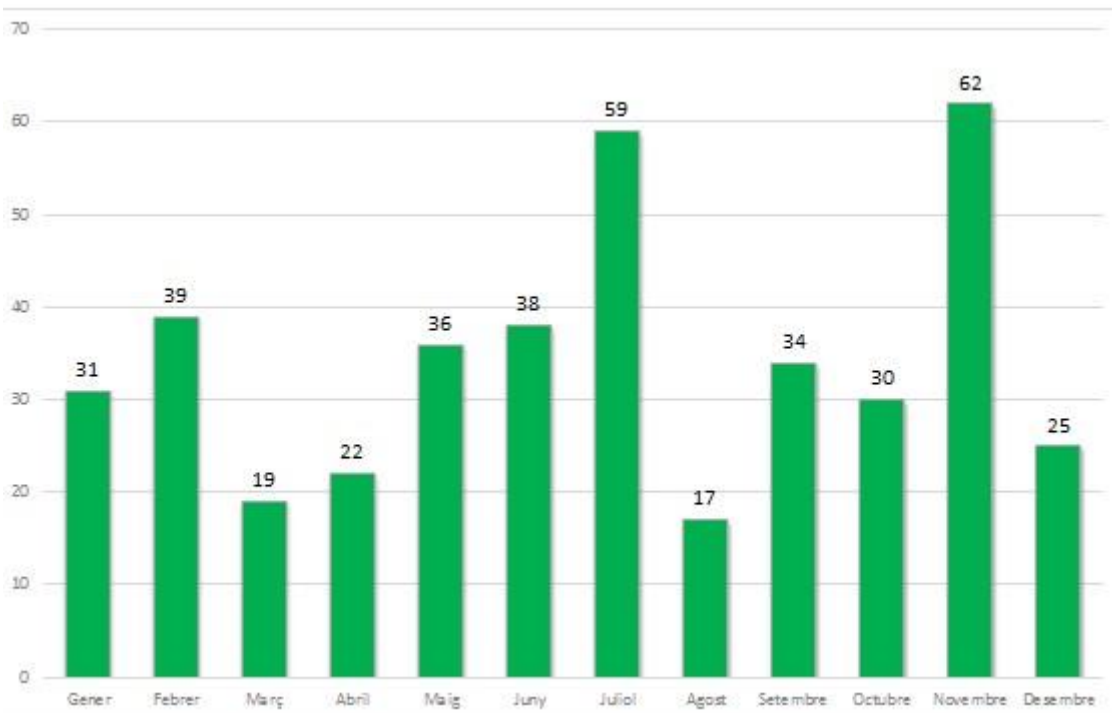
Gestió d'expedients electrònics (gesTRAM)

OAC - SIAE

Expedient:	226 - Queixes i suggeriments (QIS)
Objecte:	Expedients tràmits per mesos
Període:	Del 01/01/2017 al 31/12/2017

Any	Mes	Total	%
2017	Gener	31	7,5%
2017	Febrer	39	9,5%
2017	Març	19	4,6%
2017	Abril	22	5,3%
2017	Maig	36	8,7%
2017	Juny	38	9,2%
2017	Juliol	59	14,3%
2017	Agost	17	4,1%
2017	Setembre	34	8,3%
2017	Octubre	30	7,3%
2017	Novembre	62	15,0%
2017	Desembre	25	6,1%

Total:	<b>412</b>
Mitja mensual:	<b>34</b>
Temps mitjà de resposta (en dies)	<b>111</b>





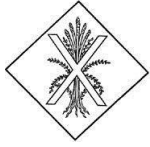
## XIFRES I % D'EXPEDIENTS TRAMITATS DINS I FORA DE TERMINI, PER TRAMITADOR ANY 2016

### Gestió d'expedients electrònics (gesTRAM)

OAC - SIAE

Expedient:	226 - Queixes i suggeriments (QIS)
Objecte:	Expedients Tramitats dins i fora de termini per perfil
Període:	Del 01/01/2016 al 31/12/2016

Tramitador	DINS	%	FORA	%	Total
Tramitació Alcaldia	6	50%	6	50%	12
Tramitació Cultura	1	17%	5	83%	6
Tramitació Educació	4	50%	4	50%	8
Tramitació Esports	1	50%	1	50%	2
Tramitació Jurídic Urbanisme (administratiu)	0	0%	1	100%	1
Tramitació Medi Ambient	17	53%	15	47%	32
Tramitació Mercat	2	100%	0	0%	2
Tramitació Noves Tecnologies	4	100%	0	0%	4
Tramitació OAC	4	100%	0	0%	4
Tramitació Obres i Serveis	3	4%	75	96%	78
Tramitació Policia Local	18	78%	5	22%	23
Tramitació Recursos Humans	0	0%	1	100%	1
Tramitació Residència Can Comelles	1	100%	0	0%	1
Tramitació Salut Pública	18	90%	2	10%	20
Tramitació Secretaria	1	33%	2	67%	3
Tramitació Treball i Formació	1	33%	2	67%	3
Tramitació Urbanisme	2	25%	6	75%	8
Tramitació Urbanisme 2 (STE)	0	0%	1	100%	1
Tramitació Mobilitat	5	15%	28	85%	33
<b>Total:</b>					
	<b>88</b>	<b>36%</b>	<b>154</b>	<b>64%</b>	<b>242</b>



## XIFRES I % D'EXPEDIENTS TRAMITATS DINS I FORA DE TERMINI, PER TRAMITADOR ANY 2017

### Gestió d'expedients electrònics (gesTRAM)

OAC - SIAE

Expedient:	226 - Queixes i suggeriments (QIS)
Objecte:	Expedients Tramitats dins i fora de termini per perfil
Periode:	Del 01/01/2017 al 31/12/2017

Tramitador	DINS	%	FORA	%	Total
Tramitació Alcaldia	8	40%	12	60%	20
Tramitació Cultura	1	50%	1	50%	2
Tramitació Educació	3	38%	5	63%	8
Tramitació Empresa	1	100%	0	0%	1
Tramitació Esports	7	14%	43	86%	50
Tramitació Inspector Obres	4	100%	0	0%	4
Tramitació Medi Ambient	0	0%	1	100%	1
Tramitació Noves Tecnologies	2	67%	1	33%	3
Tramitació OAC	9	75%	3	25%	12
Tramitació Obres i Serveis	15	16%	76	84%	91
Tramitació OMIC	0	0%	2	100%	2
Tramitació Policia Local	20	91%	2	9%	22
Tramitació Policia Local 2 (JAG)	1	100%	0	0%	1
Tramitació Recursos Humans	3	100%	0	0%	3
Tramitació Residència Can Comelles	6	86%	1	14%	7
Tramitació Serveis Socials Administratiu	3	75%	1	25%	4
Tramitació Serveis Socials Cap	0	0%	1	100%	1
Tramitació Serveis Territorials	33	29%	80	71%	113
<b>Total:</b>	<b>116</b>	<b>34%</b>	<b>229</b>	<b>66%</b>	<b>345</b>



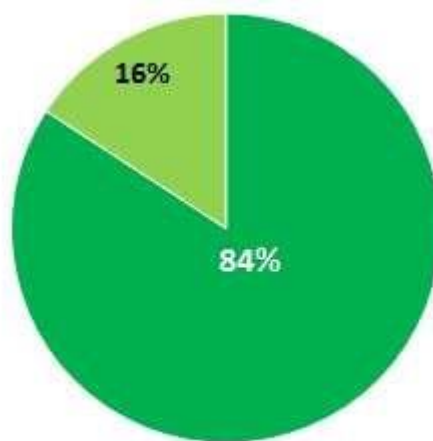
## TOTAL i % de QUEIXES I SUGGERIMENTS PER CANAL D'ENTRADA ANY 2016

Gestió d'expedients electrònics (gesTRAM)

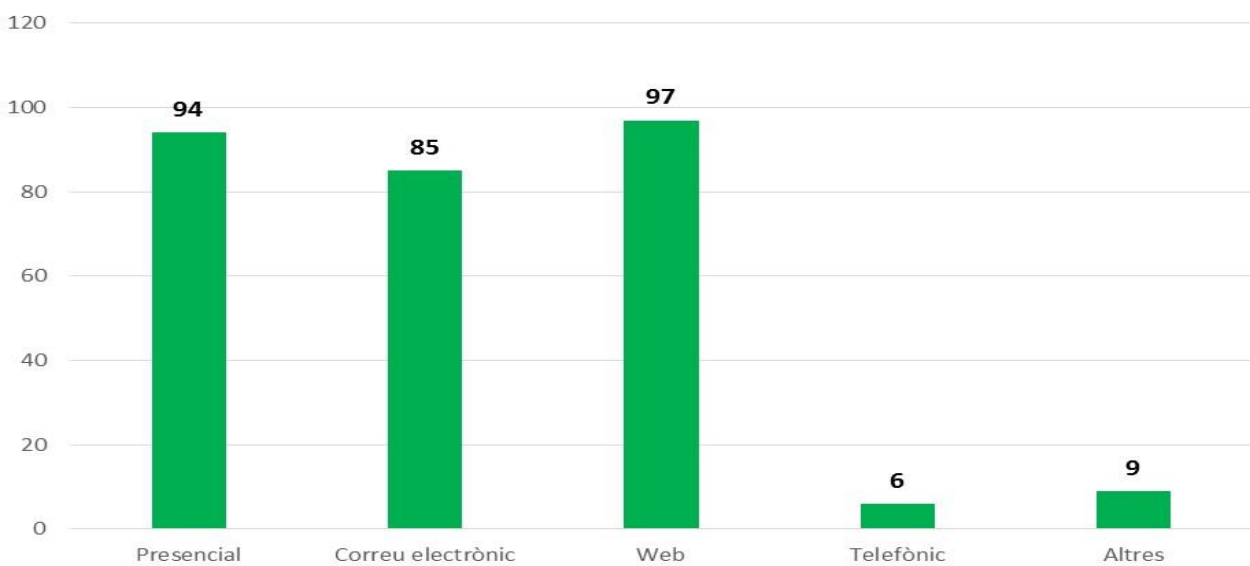
OAC - SIAE

Expedient:	226 - Queixes i suggeriments (QIS)
Objecte:	Per tipologia i per canal
Període:	Del 01/01/2016 al 31/12/2016

Tipologia	Total	%
Queixa	245	84%
Suggeriment	46	16%
<b>Total:</b>	<b>291</b>	



Tipologia	Total	%
Presencial	94	32%
Correu electr	85	29%
Web	97	33%
Telefònic	6	2%
Altres	9	3%
<b>Total:</b>	<b>291</b>	

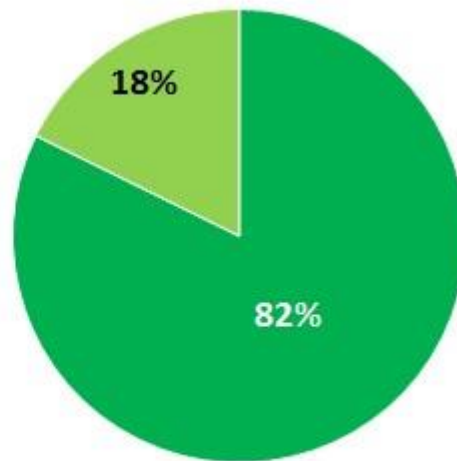




## TOTAL i % de QUEIXES I SUGGERIMENTS PER CANAL D'ENTRADA ANY 2017

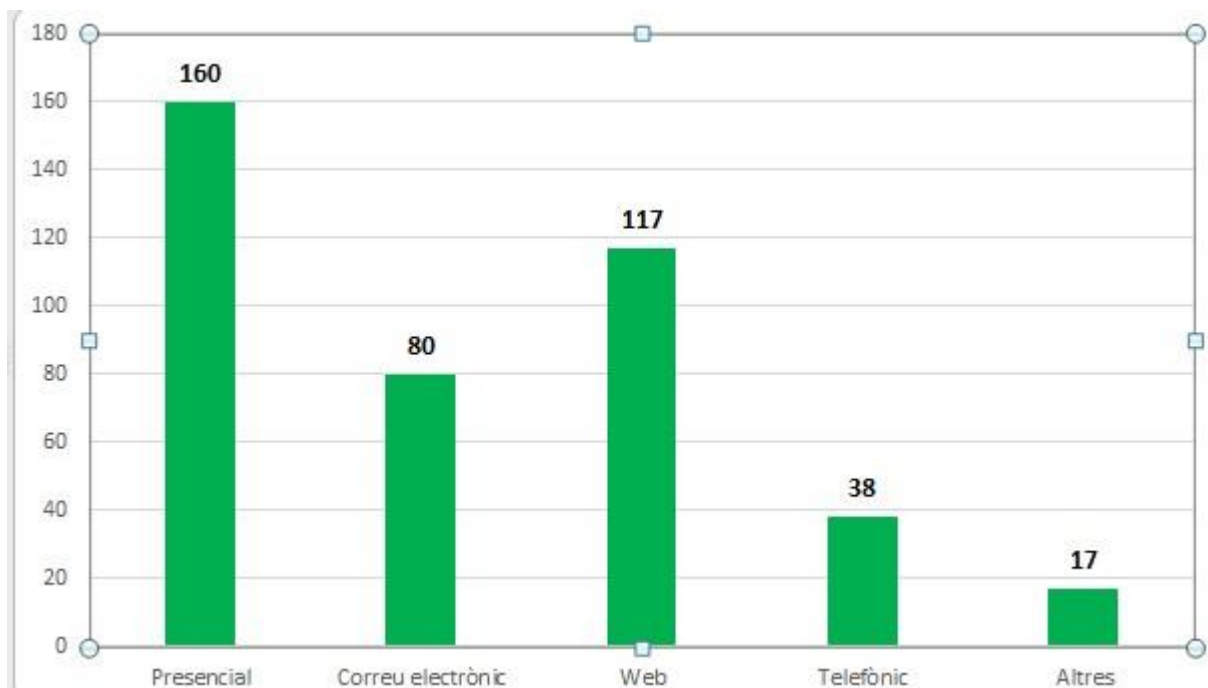
Tipologia	Total	%
Queixa	339	82%
Suggeriment	73	18%
<b>Total:</b>	<b>412</b>	

Tipologia	Total	%
Presencial	160	39%
Correu elect	80	19%
Web	117	28%
Telefònic	38	9%
Altres	17	4%
<b>Total:</b>	<b>412</b>	



■ Queixa ■ Suggeriment

■ Queixa ■ Suggeriment





## Conclusions:

1. Descens del temps mitjà de resposta a la ciutadania:

2015	2016	2017
145 dies	86 dies	111 dies

2. No milloren les xifres d'expedients tramitats dins de termini (termini màxim fixat: 1 mes):

2015 % sobre total	2016 % sobre total	2017 % sobre total
Dins termini 37%	Dins termini 36%	Dins termini 34%
Fora termini 63%	Fora Termini 64%	Fora termini 66%

3. El canal preferit per presentar les queixes i suggeriments continua essent el presencial, tot i que la utilització del canal web ha augmentat i també el telefònic.
4. S'adverteix manca de capacitat operativa d'Obres i Serveis per donar resposta escrita a les queixes i suggeriments que se'ls deriven. Val a dir que molts es resolen de fet però no s'emet cap comunicació escrita al ciutadà/na.
5. Caldrà valorar el mecanisme que s'ha d'emprar, que sigui el més idoni per donar resposta a les queixes que es rebin sobre els empleats municipals per tal que sigui eficaç i pugui respondre's sense dilacions al/la ciutadà/na.
6. Comparativa % expedients més significatius iniciats, per tipologies, 2015-2016-2017, sobre el total anual.

Tipologia	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)
Enllumenat públic	9,4%	5,2%	8%
Neteja viària	9,1%	7,2%	7%
Recollida d'escombraries i contenidors	9,1%	5,8%	3%
Desperfectes a la via (sots, quitrà voreres...)	5,8%	9,6%	6%
Manteniment zones verdes,jardins,arbrat	3,6%	7,2%	5%



**Propostes de millora:**

1. Conscienciació als Centres Gestors de la importància per a la ciutadania de rebre resposta, i en termini, sobre la queixa que hagi formulat el/la ciutadà/na o la iniciativa que hagin proposat, a través d'una instrucció emesa per part de la Regidoria de Govern Obert i Planificació.
2. Designació per part del centres gestors de responsable del circuit QiS que pugui actuar com a interlocutor davant de l'OAC, o davant de la ciutadania, en el seu cas.
3. Establiment de reunions trimestrals de seguiment del circuit QiS de la Regidoria de Govern Obert i Planificació amb els interlocutors dels centres gestors.
4. Establir un indicador en la productivitat que es vinculi amb els resultats de la gestió del QiS.

Esparreguera 02 d'abril de 2018

M<sup>a</sup> Dolors Muset i Rovira

Cap de l'OAC

Joan de la Paz Sánchez

Cap dels SIAE