



AJUNTAMENT  
D'ESPARREGUERA

# Informe Plurianual **Queixes i Suggeriments**

ANYS:  
**2018 – 2019 - 2020**

BON GOVERN



## INDEX

1. INTRODUCCIÓ .....	3
2. TOTAL QIS INICIATS PER ANYS .....	5
3. TOTAL QIS INICIATS PER TIPOLOGIA	
3.1. ANY 2018 .....	6
3.2. ANY 2019 .....	8
3.3. ANY 2020 .....	10
4. TOTAL QIS TRAMITATS PER SERVEI TRAMITADOR	
4.1. ANY 2018 .....	12
4.2. ANY 2019 .....	14
4.3. ANY 2020 .....	16
5. TOTAL QIS TRAMITATS DINS I FORA DE TERMINI PER SERVEI TRAMITADOR	
5.1. ANY 2018 .....	18
5.2. ANY 2019 .....	20
5.3. ANY 2020 .....	22
6. TOTAL QIS PER CANAL D'ENTRADA I TIPUS DE TRÀMIT	
6.1. ANY 2018 .....	24
6.2. ANY 2019 .....	25
6.3. ANY 2020 .....	26
7. CONCLUSIÓ .....	27



## 1. INTRODUCCIÓ

L'objectiu d'aquest informe, que recull els expedients iniciats de queixes, suggeriments des del dia 1 de gener de 2018 fins al dia 31 de desembre de 2020, és mostrar, de manera clara i entenedora, l'estat i evolució del tràmit de Queixes, suggeriments i propostes (QSiP, anterior tràmit QiS), per tal d'obtenir unes conclusions que ens permetin millorar i innovar en la seva tramitació i resolució, d'una manera més eficaç i eficient de cara a la ciutadania.

Aquest tràmit actualment es realitza, majoritàriament, a través del web municipal a l'apartat <https://www.esparreguera.cat/seuelectronica/tramits/servei.php?id=922&temaid=26>.

A partir d'aquest mes de maig de 2021, el tràmit es realitzarà de manera preferent en línia, encara que alhora mantindrà altres vies d'accés al tràmit.

Cal destacar que des del web municipal el tràmit de Queixes, suggeriments i propostes (QSiP) mantindrà el canal d'entrada de correu electrònic, per tal que la ciutadania ens faci arribar les queixes, suggeriments i propostes a través de l'adreça electrònica [oac@esparreguera.cat](mailto:oac@esparreguera.cat).

Per a les consultes i les sol·licituds d'informació sobre qualsevol servei, es facilitaran des del web municipal les dades de contacte de l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania de l'Ajuntament d'Esparreguera per poder-les presentar a través dels canals formals. Els tràmits rebuts a l'OAC de tipus Consulta seran derivats al centre gestor responsable de la informació perquè informi degudament la ciutadania sobre la consulta realitzada, sense necessitat d'iniciar cap tipus de tràmit.

Les diverses tipologies de tràmits es troben identificades segons les definicions següents:

**Queixa:** és una expressió d'insatisfacció relacionada amb els defectes de funcionament, recursos, organització, desatenció i qualsevol altra imperfecció derivada de la prestació dels serveis o de qualsevol àmbit d'activitat, competència de l'Ajuntament d'Esparreguera.

**Suggeriment:** és una proposta de millora que s'adreça a la consideració d'alguna persona, servei o d'alguna instància perquè es tingui en compte o perquè sigui incorporada en la gestió o en el funcionament ordinari d'un Servei de l'Ajuntament d'Esparreguera.

Per a l'elaboració d'aquest informe, s'han tingut en compte diverses consideracions que enumerem de manera detallada a continuació:



- La implementació de l'eina interna de gestió d'incidències municipals, anomenada GesObse, des del segon semestre de l'any 2019, que ha permès resoldre una gran diversitat d'incidències, que anteriorment es tramitaven a través del procediment de Queixes i suggeriments (QIS) i que ara s'han derivat i tractat a través d'aquesta nova eina de gestió d'incidències municipal.

Les incidències rebudes a l'OAC, que es produeixen a la via pública i/o als equipaments municipals i que no tenen suficient entitat com per ser enteses i gestionades, formalment, com a QSiP (Queixes, suggeriments i propostes) s'han derivat, a través de l'eina de gestió d'incidències interna, al centre gestor d'Obres i Serveis, el qual s'encarrega del seu seguiment i resolució.

- El dia 1 de juliol de 2020 es va implementar un nou gestor d'expedients, anomenat Annexa i que substituïa l'anterior gestor d'expedients municipals, anomenat GesTram. Aquest fet ha suposat recollir la informació d'aquest informe, a través de les dues eines de gestió d'expedients, a raó de la distribució següent:

- ✓ Gestor d'expedients GesTram:

A partir del dia 1 de gener de 2018 fins al dia 30 de juny de 2020

- ✓ Gestor d'expedients Annexa:

A partir del dia 1 de juliol de 2020 fins al dia 31 de desembre de 2020

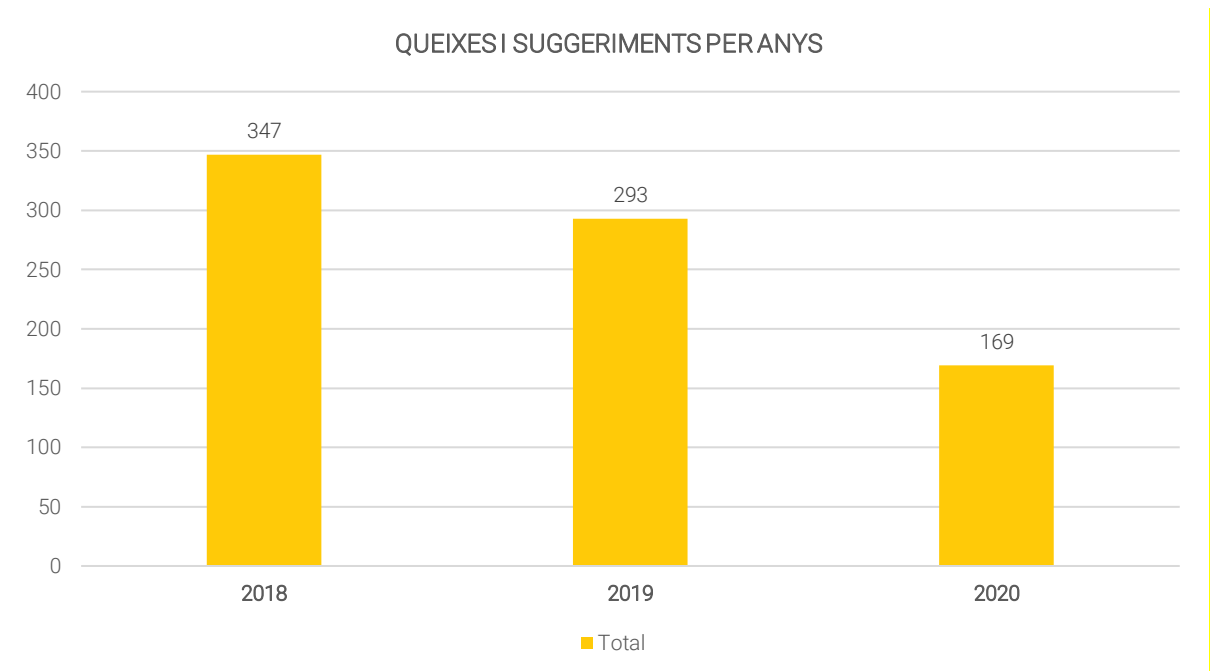
- El dia 9 d'abril de 2021, es va iniciar un nou procediment del tràmit Queixes, suggeriments i propostes (QSiP), que ha de permetre millorar la tramitació dels expedients d'aquest tràmit (QSiP), i poder recollir el conjunt de dades de la tramitació, que ens permetrà posteriorment explotar-les per a realitzar els conseqüents informes anuals.
- Durant el mes de maig de 2021, s'ha modificat part del contingut del web municipal en l'apartat de Queixes, suggeriments i agraïments per a incorporar una més àmplia informació i un nou ventall de canals d'entrada per a poder realitzar el tràmit.



## 2. TOTAL QIS INICIATS PER ANYS

<b>Expedient:</b>	226 – Queixes i Suggeriments (QIS)
<b>Objecte:</b>	Expedients iniciats per anys
<b>Període:</b>	Del 01/01/2018 al 31/12/2020

Any	Total Tràmits	Observacions
2018	347	
2019	293	
2020*	169	Gestor d'expedients "GesTRAM": fins a 1 de juliol de 2020. // Gestor d'expedients "Annexa", a partir del dia 1 de juliol de 2020.





### 3. TOTAL QIS INICIATS PER TIPOLOGIA

#### 3.1. ANY 2018

<b>Expedient:</b>	226 – Queixes i Suggeriments (QIS)
<b>Objecte:</b>	Expedients per tipologia
<b>Període:</b>	Del 01/01/2018 al 31/12/2018

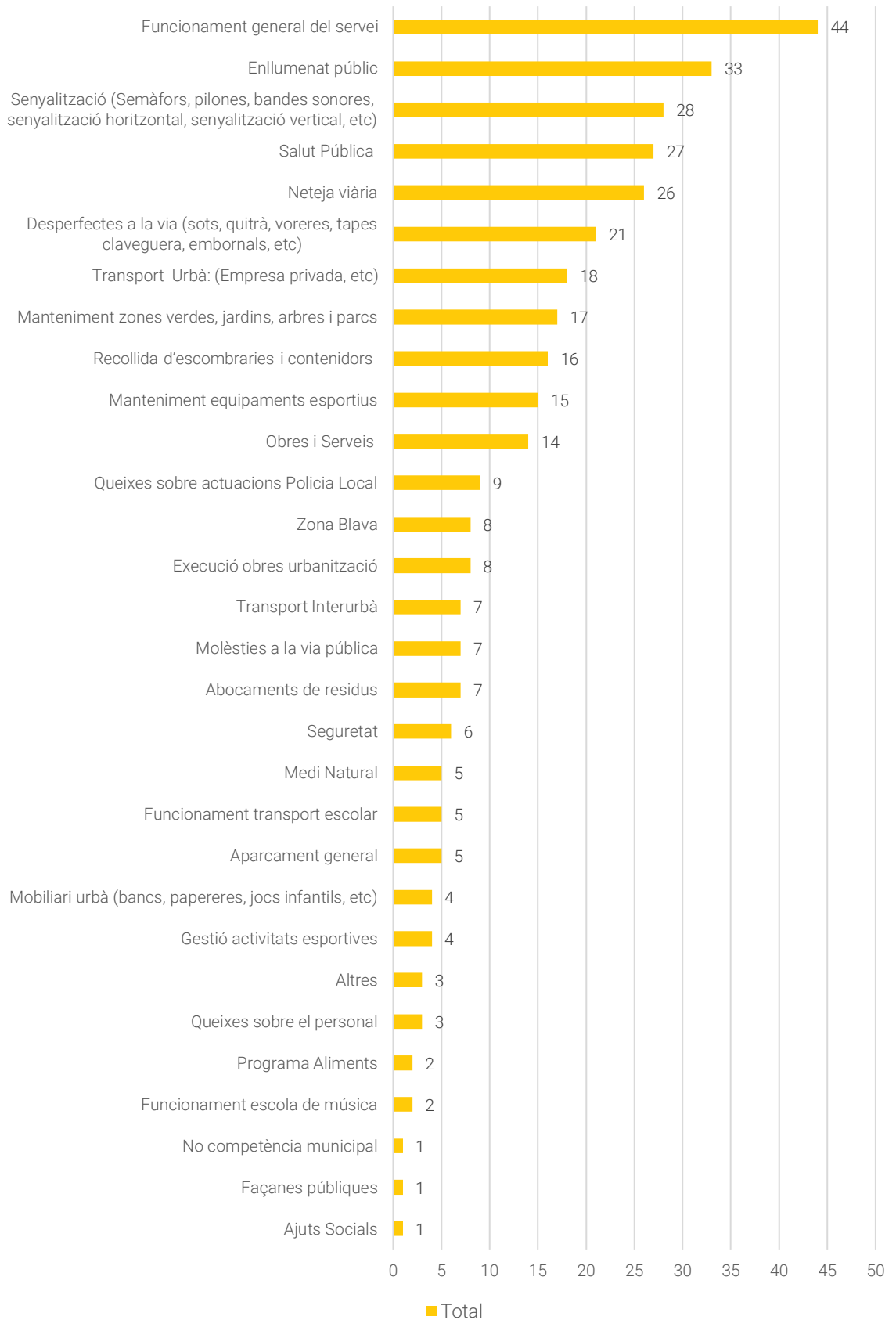
Descripció	Total	%
Abocaments de residus	7	2,02%
Ajuts Socials	1	0,29%
Aparcament general	5	1,44%
Desperfectes a la via (sots, quitrà, voreres, tapes claveguera, embornals, etc)	21	6,05%
Enllumenat públic	33	9,51%
Execució obres urbanització	8	2,31%
Façanes públiques	1	0,29%
Funcionament escola de música	2	0,58%
Funcionament general del servei*	44	12,68%
Funcionament transport escolar	5	1,44%
Gestió activitats esportives	4	1,15%
Manteniment equipaments esportius	15	4,32%
Manteniment zones verdes, jardins, arbres i parcs	17	4,90%
Medi Natural	5	1,44%
Mobiliari urbà (bancs, papereres, jocs infantils, etc)	4	1,15%
Molèsties a la via pública	7	2,02%
Neteja viària	26	7,49%
No competència municipal	1	0,29%
Obres i Serveis	14	4,03%
Programa Aliments	2	0,58%
Queixes sobre actuacions Policia Local	9	2,59%
Queixes sobre el personal	3	0,86%
Recollida d'escombraries i contenidors	16	4,61%
Salut Pública	27	7,78%
Seguretat	6	1,73%
Senyalització (Semàfors, pilones, bandes sonores, senyalització horitzontal, senyalització vertical, etc)	28	8,07%
Transport Urbà: (Empresa privada, etc)	18	5,19%
Transport Interurbà	7	2,02%
Zona Blava	8	2,31%
Altres	3	0,86%
<b>TOTAL</b>	<b>347</b>	<b>100,00%</b>

\* Funcionament general del servei:

*En aquesta tipologia de queixa, s'agrupen les queixes rebudes als diferents serveis de competència municipal, per aspectes derivats de l'aplicació del seu propi model organitzatiu, que defineix entre altres aspectes, la manera de funcionar i gestionar el servei*



## QUEIXES I SUGGERIMENTS PER TIPOLOGIA, ANY 2018





### 3.2. ANY 2019

<b>Expedient:</b>	226 – Queixes i Suggestiments (QIS)
<b>Objecte:</b>	Expedients per tipologia
<b>Període:</b>	Del 01/01/2019 al 31/12/2019

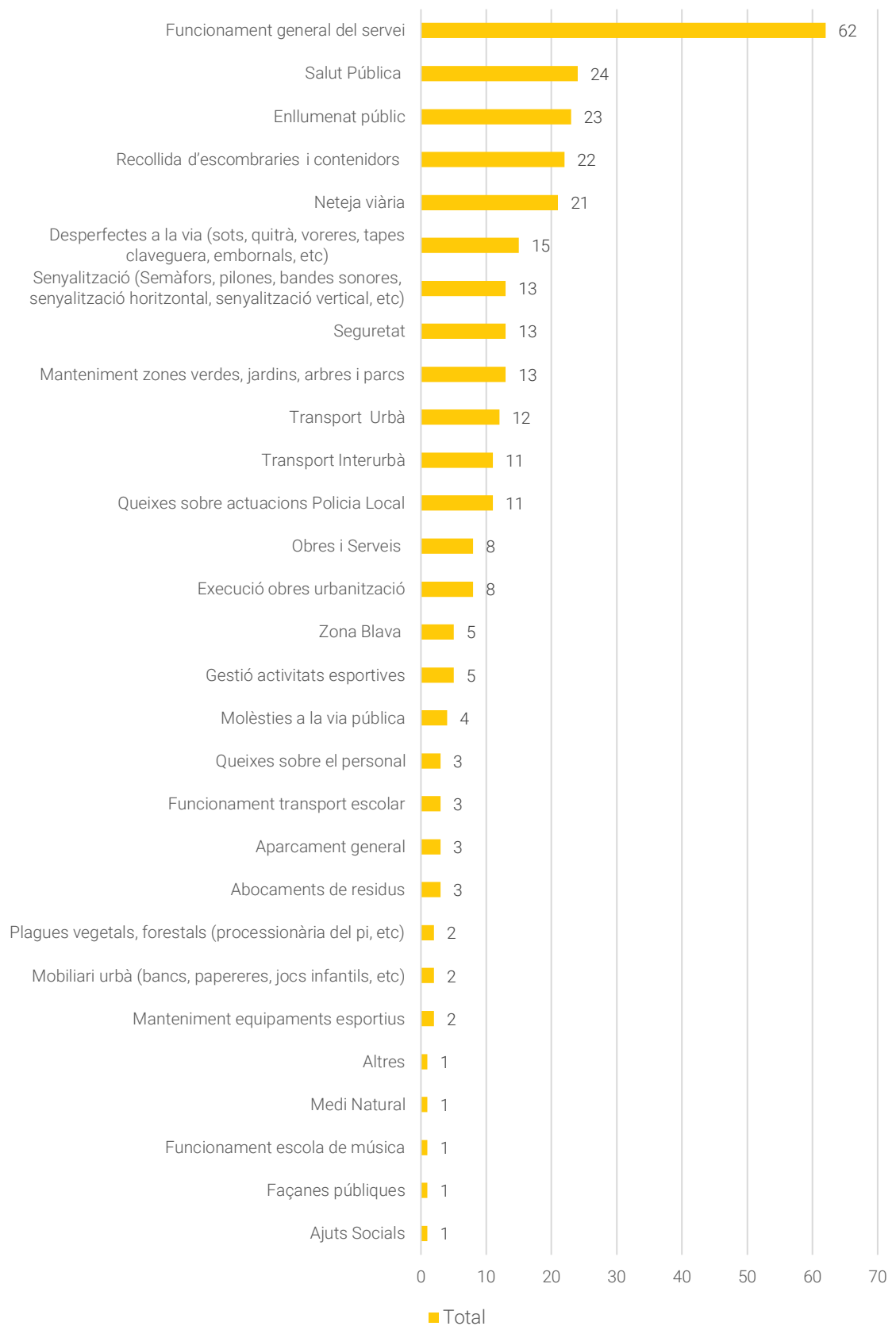
Descripció	Total	%
Abocaments de residus	3	1,02%
Ajuts Socials	1	0,34%
Aparcament general	3	1,02%
Desperfectes a la via (sots, quitrà, voreres, tapes claveguera, embornals, etc)	15	5,12%
Enllumenat públic	23	7,85%
Execució obres urbanització	8	2,73%
Façanes públiques	1	0,34%
Funcionament escola de música	1	0,34%
Funcionament general del servei *	62	21,16%
Funcionament transport escolar	3	1,02%
Gestió activitats esportives	5	1,71%
Manteniment equipaments esportius	2	0,68%
Manteniment zones verdes, jardins, arbres i parcs	13	4,44%
Medi Natural	1	0,34%
Mobiliari urbà (bancs, papereres, jocs infantils, etc)	2	0,68%
Molèsties a la via pública	4	1,37%
Neteja viària	21	7,17%
Obres i Serveis	8	2,73%
Plagues vegetals, forestals (processionària del pi, etc)	2	0,68%
Queixes sobre actuacions Policia Local	11	3,75%
Queixes sobre el personal	3	1,02%
Recollida d'escombraries i contenidors	22	7,51%
Salut Pública	24	8,19%
Seguretat	13	4,44%
Senyalització (Semàfors, pilones, bandes sonores, senyalització horitzontal, senyalització vertical, etc)	13	4,44%
Transport Urbà	12	4,10%
Transport Interurbà	11	3,75%
Zona Blava	5	1,71%
Altres	1	0,34%
<b>TOTAL</b>	<b>293</b>	<b>100,00%</b>

\* Funcionament general del servei:



En aquesta tipologia de queixa, s'agrupen les queixes rebudes als diferents serveis de competència municipal, per aspectes derivats de l'aplicació del seu propi model organitzatiu, que defineix entre altres aspectes, la manera de funcionar i gestionar el servei

### QUEIXES I SUGGERIMENTS PER TIPOLOGIA, ANY 2019





### 3.3. ANY 2020

<b>Expedient:</b>	226 – Queixes i Suggestiments (QIS)
<b>Objecte:</b>	Expedients per tipologia
<b>Període:</b>	Del 01/01/2020 al 31/12/2020
<b>Observacions:</b>	A partir de l'1 de juliol de 2020 no es poden iniciar els expedients amb el gestor d'expedients gesTRAM. A partir d'aquesta data fins el 31 de desembre de 2020, els expedients es tramiten amb el nou gestor d'expedients Annexa.

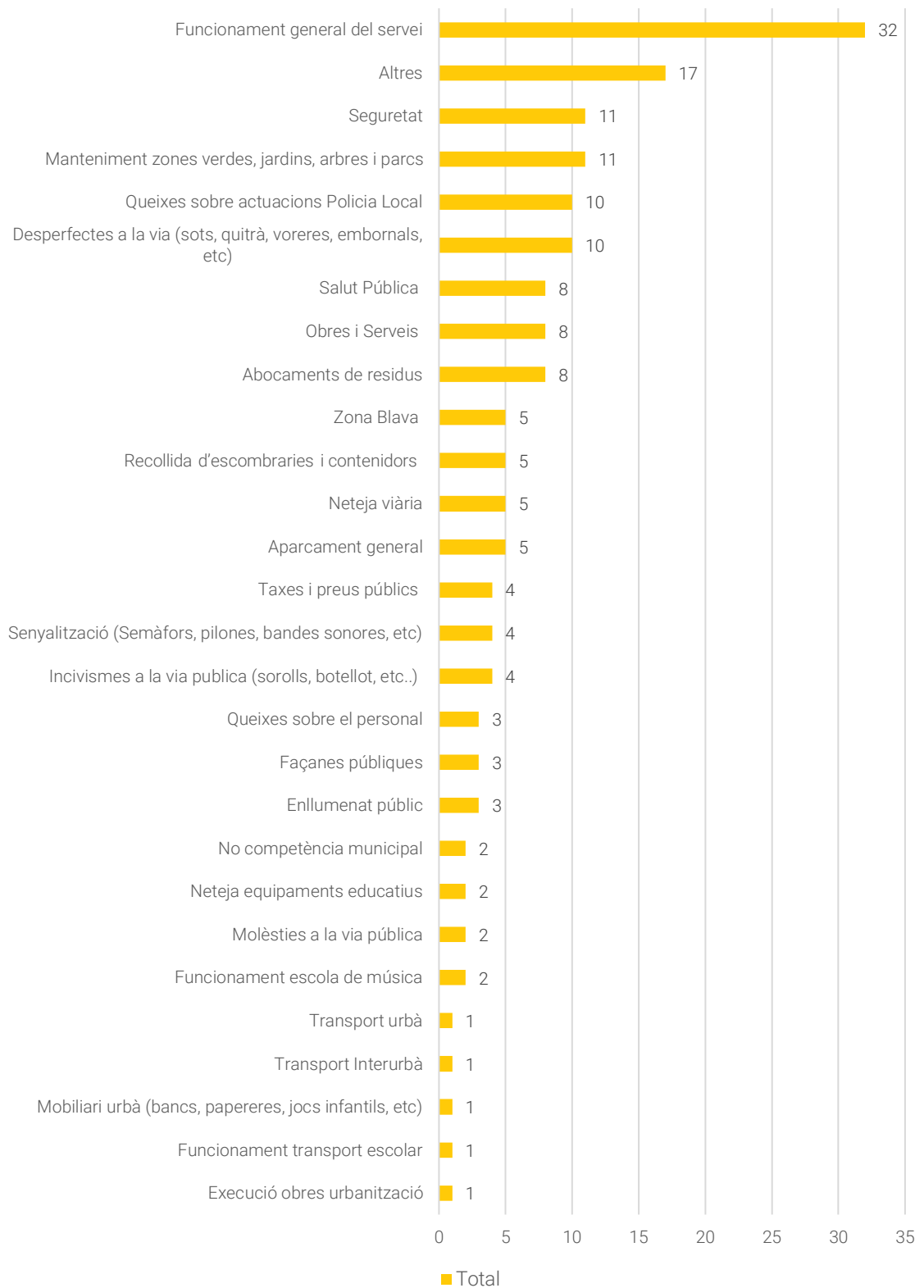
Descripció	Total	%
Abocaments de residus	8	4,73%
Aparcament general	5	2,96%
Desperfectes a la via (sots, quitrà, voreres, embornals, etc)	10	5,92%
Enllumenat públic	3	1,78%
Execució obres urbanització	1	0,59%
Façanes públiques	3	1,78%
Funcionament escola de música	2	1,18%
Funcionament general del servei *	32	18,93%
Funcionament transport escolar	1	0,59%
Incivismes a la via pública (sorolls, botellot, etc..)	4	2,37%
Manteniment zones verdes, jardins, arbres i parcs	11	6,51%
Mobiliari urbà (bancs, papereres, jocs infantils, etc)	1	0,59%
Molèsties a la via pública	2	1,18%
Neteja equipaments educatius	2	1,18%
Neteja viària	5	2,96%
No competència municipal	2	1,18%
Obres i Serveis	8	4,73%
Queixes sobre actuacions Policia Local	10	5,92%
Queixes sobre el personal	3	1,78%
Recollida d'escombraries i contenidors	5	2,96%
Salut Pública	8	4,73%
Seguretat	11	6,51%
Senyalització (Semàfors, pilones, bandes sonores, etc)	4	2,37%
Taxes i preus públics	4	2,37%
Transport Interurbà	1	0,59%
Transport urbà	1	0,59%
Zona Blava	5	2,96%
Altres	17	10,06%
<b>TOTAL</b>	<b>169</b>	<b>100,00%</b>

\* Funcionament general del servei:

*En aquesta tipologia de queixa, s'agrupen les queixes rebudes als diferents serveis de competència municipal, per aspectes derivats de l'aplicació del seu propi model organitzatiu, que defineix entre altres aspectes, la manera de funcionar i gestionar el servei*



## QUEIXES I SUGGERIMENTS PER TIPOLOGIA, ANY 2020





#### 4. TOTAL QIS TRAMITATS PER SERVEI TRAMITADOR

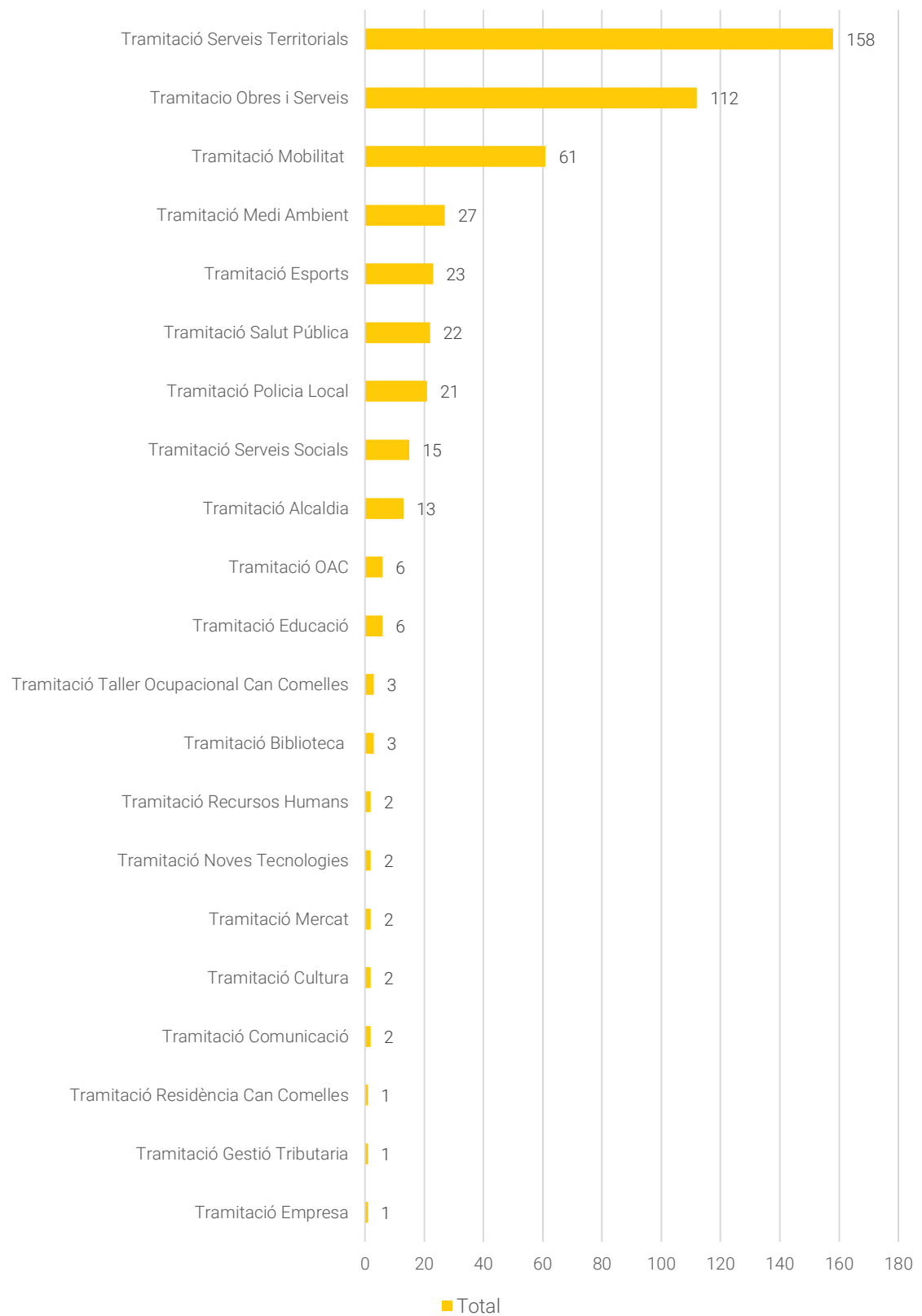
##### 4.1. ANY 2018

<b>Expedient:</b>	226 – Queixes i Suggeriments (QIS)
<b>Objecte:</b>	Tràmits realitzats per servei
<b>Període:</b>	Del 01/01/2018 al 31/12/2018

<b>Perfil tramitador</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Tramitació Alcaldia	13	2,69%
Tramitació Biblioteca	3	0,62%
Tramitació Comunicació	2	0,41%
Tramitació Cultura	2	0,41%
Tramitació Educació	6	1,24%
Tramitació Empresa	1	0,21%
Tramitació Esports	23	4,76%
Tramitació Gestió Tributaria	1	0,21%
Tramitació Medi Ambient	27	5,59%
Tramitació Mercat	2	0,41%
Tramitació Mobilitat	61	12,63%
Tramitació Noves Tecnologies	2	0,41%
Tramitació OAC	6	1,24%
Tramitació Obres i Serveis	112	23,19%
Tramitació Policia Local	21	4,35%
Tramitació Recursos Humans	2	0,41%
Tramitació Residència Can Comelles	1	0,21%
Tramitació Salut Pública	22	4,55%
Tramitació Serveis Socials	15	3,11%
Tramitació Serveis Territorials	158	32,71%
Tramitació Taller Ocupacional Can Comelles	3	0,62%
<b>TOTAL</b>	<b>483</b>	<b>100,00 %</b>



## QUEIXES I SUGGERIMENTS PER PERFIL TRAMITADOR, ANY 2018





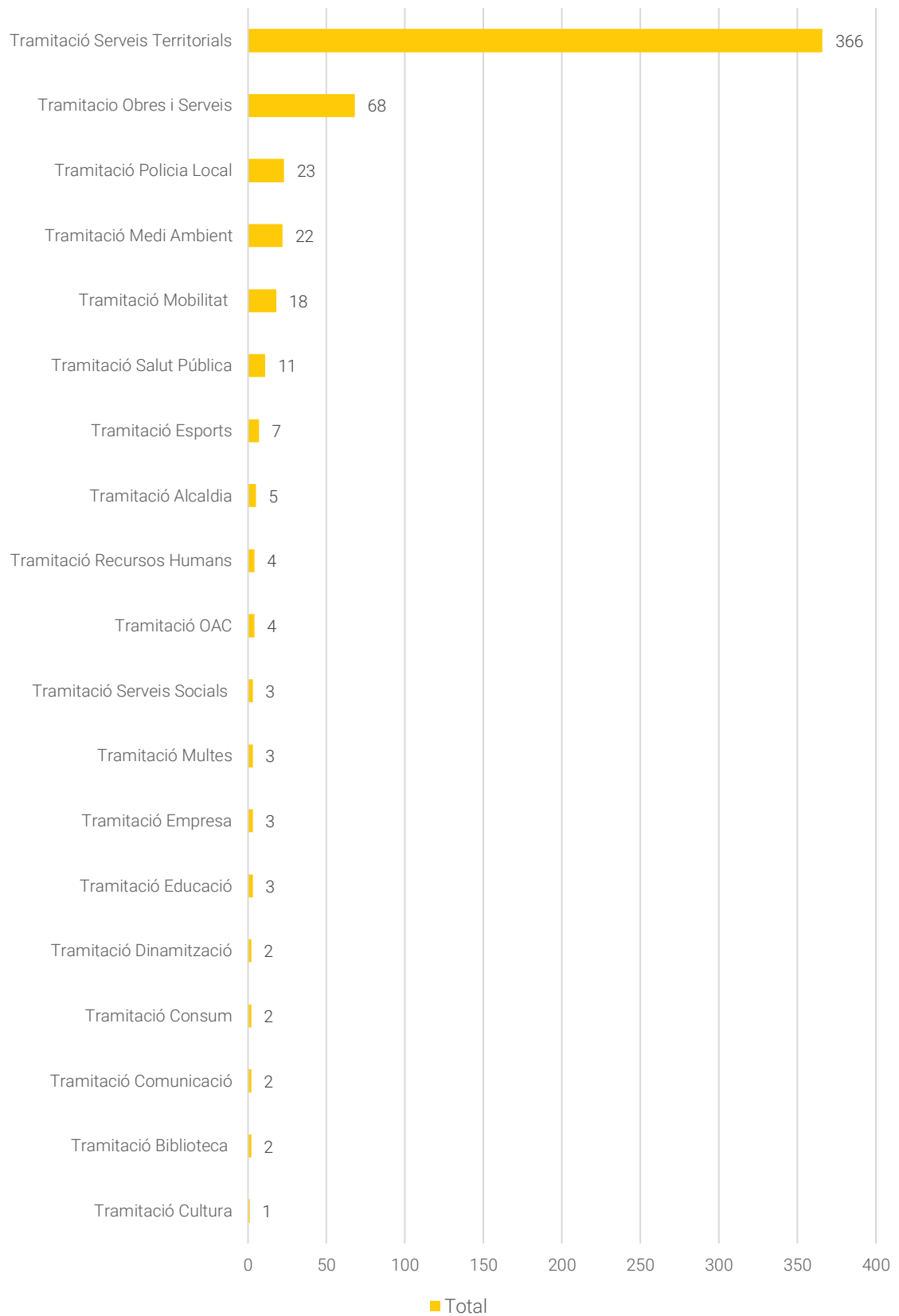
#### 4.2. ANY 2019

<b>Expedient:</b>	226 – Queixes i Suggestiments (QIS)
<b>Objecte:</b>	Tràmits realitzats per servei
<b>Període:</b>	Del 01/01/2019 al 31/12/2019

<b>Perfil tramitador</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Tramitació Alcaldia	5	0,91%
Tramitació Biblioteca	2	0,36%
Tramitació Comunicació	2	0,36%
Tramitació Consum	2	0,36%
Tramitació Cultura	1	0,18%
Tramitació Dinamització	2	0,36%
Tramitació Educació	3	0,55%
Tramitació Empresa	3	0,55%
Tramitació Esports	7	1,28%
Tramitació Medi Ambient	22	4,01%
Tramitació Mobilitat	18	3,28%
Tramitació Multes	3	0,55%
Tramitació OAC	4	0,73%
Tramitació Obres i Serveis	68	12,39%
Tramitació Policia Local	23	4,19%
Tramitació Recursos Humans	4	0,73%
Tramitació Salut Pública	11	2,00%
Tramitació Serveis Socials	3	0,55%
Tramitació Serveis Territorials	366	66,67%
<b>TOTAL</b>	<b>549</b>	<b>100,00</b>



## QUEIXES I SUGGERIMENTS PER PERFIL TRAMITADOR, ANY 2019





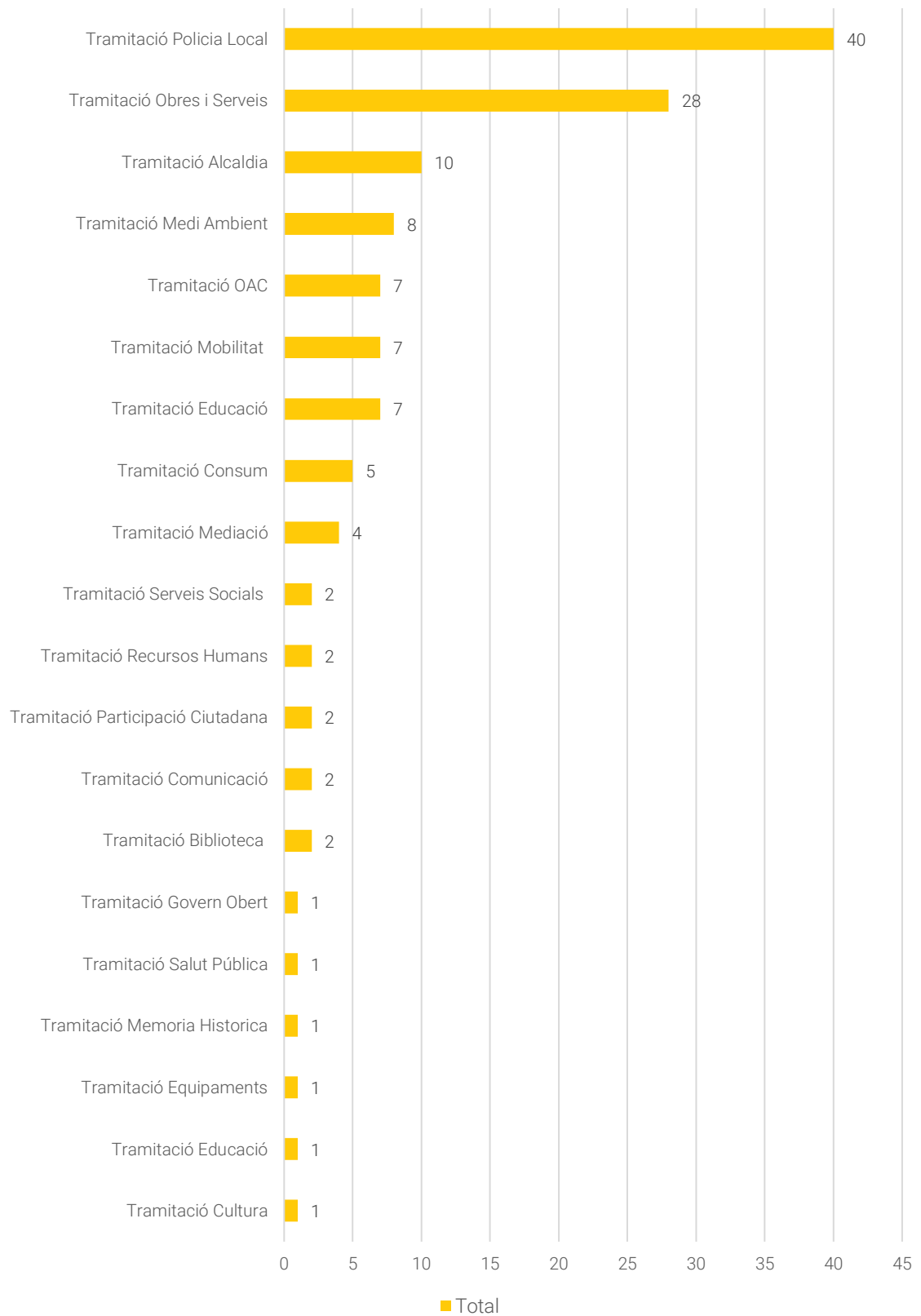
#### 4.3. ANY 2020

<b>Expedient:</b>	226 – Queixes i Suggestiments (QIS)
<b>Objecte:</b>	Tràmits realitzats per servei
<b>Període:</b>	Del 01/01/2020 al 31/12/2020
<b>Observacions:</b>	A partir de l'1 de juliol de 2020 no es poden iniciar els expedients amb el gestor d'expedients gesTRAM. A partir d'aquesta data fins el 31 de desembre de 2020, els expedients es tramiten amb el nou gestor d'expedients Annexa.

<b>Perfil tramitador</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Tramitació Alcaldia	10	3,88%
Tramitació Biblioteca	2	0,78%
Tramitació Comunicació	2	0,78%
Tramitació Consum	5	1,94%
Tramitació Cultura	1	0,39%
Tramitació Educació	7	2,71%
Tramitació Educació	1	0,39%
Tramitació Equipaments	1	0,39%
Tramitació Medi Ambient	8	3,10%
Tramitació Mediació	4	1,55%
Tramitació Memòria Històrica	1	0,39%
Tramitació Mobilitat	7	2,71%
Tramitació OAC	7	2,71%
Tramitació Obres i Serveis	28	10,85%
Tramitació Participació Ciutadana	2	0,78%
Tramitació Policia Local	40	15,50%
Tramitació Recursos Humans	2	0,78%
Tramitació Salut Pública	1	0,78%
Tramitació Govern Obert	1	0,39%
Tramitació Serveis Socials	2	0,78%
Tramitació Serveis Territorials	126	48,84%
<b>TOTAL</b>	<b>258</b>	<b>100,00</b>



## QUEIXES I SUGGERIMENTS PER PERFIL TRAMITADOR, ANY 2020





## 5. TOTAL QIS TRAMITATS DINS I FORA DE TERMINI PER SERVEI TRAMITADOR

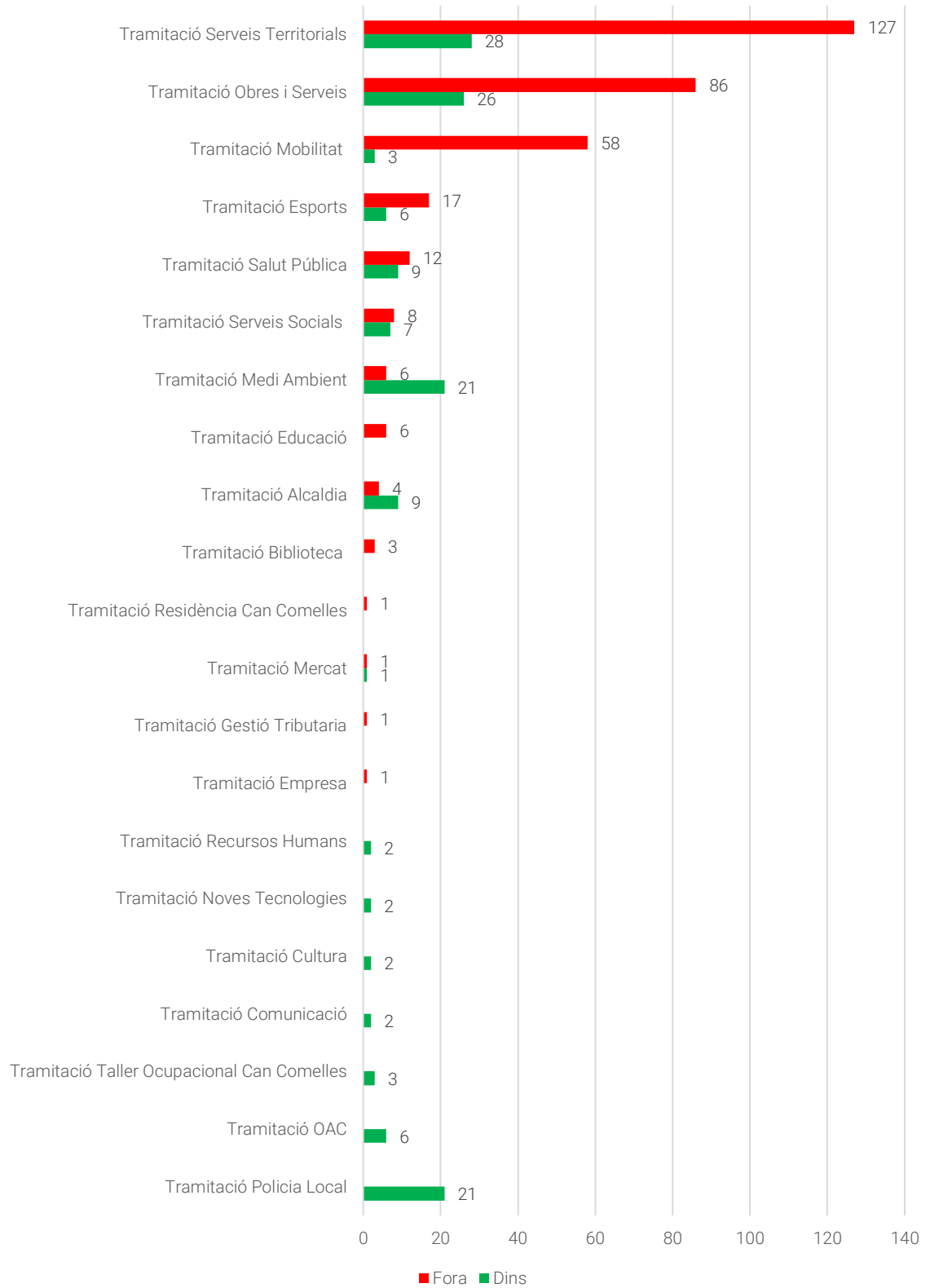
### 5.1. ANY 2018

<b>Expedient:</b>	226 – Queixes i Suggeriments (QIS)
<b>Objecte:</b>	Tràmits realitzats dins i fora de termini per perfil de tramitació
<b>Període:</b>	Del 01/01/2018 al 31/12/2018

Perfil tramitador	Dins	%	Fora	%	Total
Tramitació Alcaldia	9	69,23%	4	30,77%	13
Tramitació Biblioteca		0,00%	3	100,00%	3
Tramitació Comunicació	2	100,00%	0	0,00%	2
Tramitació Cultura	2	100,00%	0	0,00%	2
Tramitació Educació		0,00%	6	100,00%	6
Tramitació Empresa		0,00%	1	100,00%	1
Tramitació Esports	6	26,09%	17	73,91%	23
Tramitació Gestió Tributaria		0,00%	1	100,00%	1
Tramitació Medi Ambient	21	77,78%	6	22,22%	27
Tramitació Mercat	1	50,00%	1	50,00%	2
Tramitació Mobilitat	3	4,92%	58	95,08%	61
Tramitació Noves Tecnologies	2	100,00%	0	0,00%	2
Tramitació OAC	6	100,00%	0	0,00%	6
Tramitació Obres i Serveis	26	23,21%	86	76,79%	112
Tramitació Policia Local	21	100,00%	0	0,00%	21
Tramitació Recursos Humans	2	100,00%	0	0,00%	2
Tramitació Residència Can Comelles		0,00%	1	100,00%	1
Tramitació Salut Pública	9	42,86%	12	57,14%	21
Tramitació Serveis Socials	7	46,67%	8	53,33%	15
Tramitació Serveis Territorials	28	18,06%	127	81,94%	155
Tramitació Taller Ocupacional Can Comelles	3	100,00%	0	0,00%	3
<b>TOTAL</b>	<b>148</b>	<b>30,90%</b>	<b>331</b>	<b>69,10%</b>	<b>479</b>



## QUEIXES I SUGGERIMENS TRAMITATS DINS I FORA DE TERMINI, PER PERFIL, ANY 2018





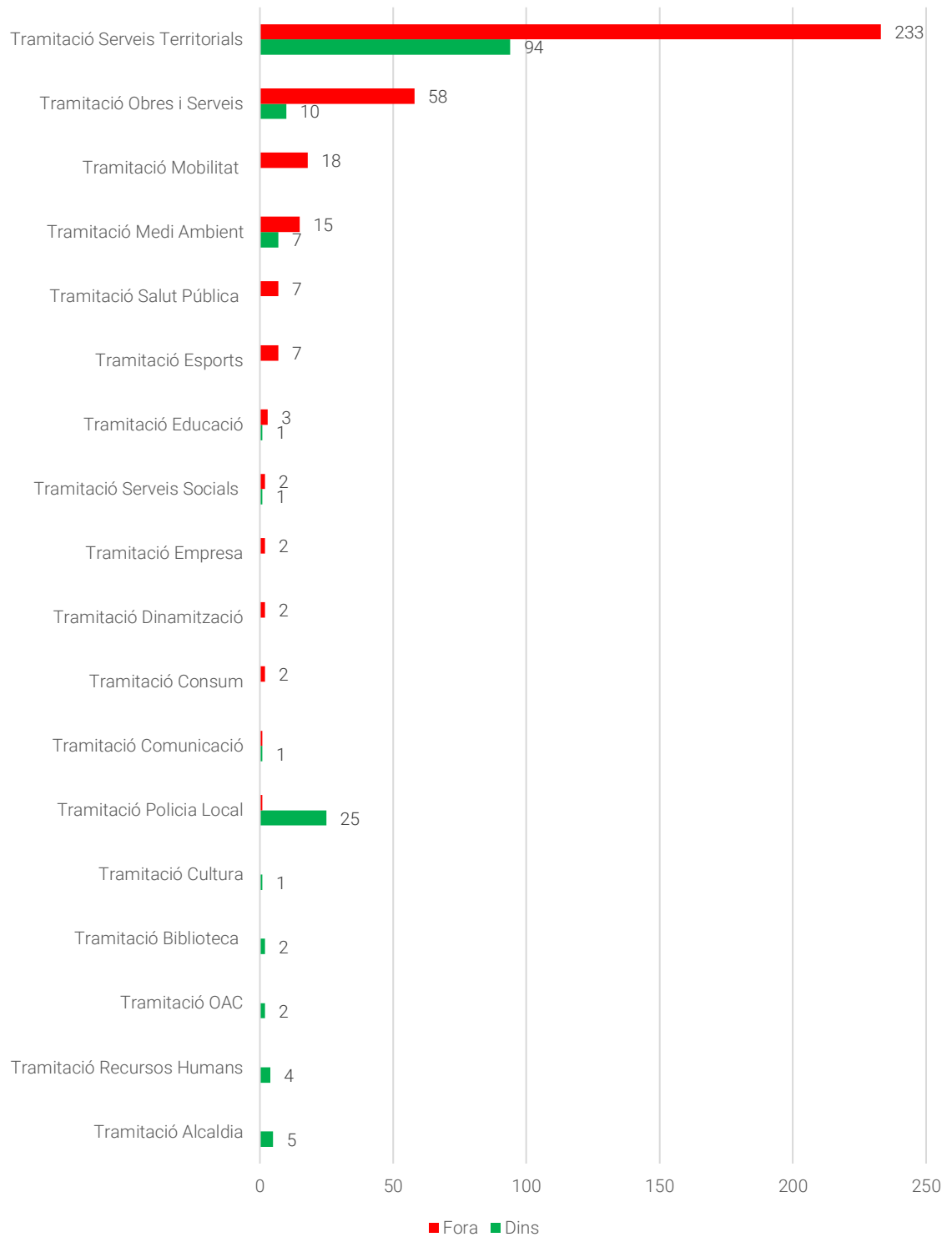
## 5.2. ANY 2019

<b>Expedient:</b>	226 – Queixes i Suggestiments (QIS)
<b>Objecte:</b>	Tràmits realitzats dins i fora de termini per perfil de tramitació
<b>Període:</b>	Del 01/01/2019 al 31/12/2019

Perfil tramitador	Dins	%	Fora	%	Total
Tramitació Alcaldia	5	100,00%		0,00%	5
Tramitació Biblioteca	2	100,00%		0,00%	2
Tramitació Comunicació	1	50,00%	1	50,00%	2
Tramitació Consum		0,00%	2	100,00%	2
Tramitació Cultura	1	100,00%		0,00%	1
Tramitació Dinamització		0,00%	2	100,00%	2
Tramitació Educació	1	25,00%	3	75,00%	4
Tramitació Empresa		0,00%	2	100,00%	2
Tramitació Esports		0,00%	7	100,00%	7
Tramitació Medi Ambient	7	31,82%	15	68,18%	22
Tramitació Mobilitat		0,00%	18	100,00%	18
Tramitació OAC	2	100,00%		0,00%	2
Tramitació Obres i Serveis	10	14,71%	58	85,29%	68
Tramitació Policia Local	25	96,15%	1	3,85%	26
Tramitació Recursos Humans	4	100,00%		0,00%	4
Tramitació Salut Pública		0,00%	7	100,00%	7
Tramitació Serveis Socials	1	33,33%	2	66,67%	3
Tramitació Serveis Territorials	94	28,75%	233	71,25%	327
<b>TOTAL</b>	<b>153</b>	<b>30,36%</b>	<b>351</b>	<b>69,64%</b>	<b>504</b>



## QUEIXES I SUGGERIMENS TRAMITATS DINS I FORA DE TERMINI, PER PERFIL, ANY 2019





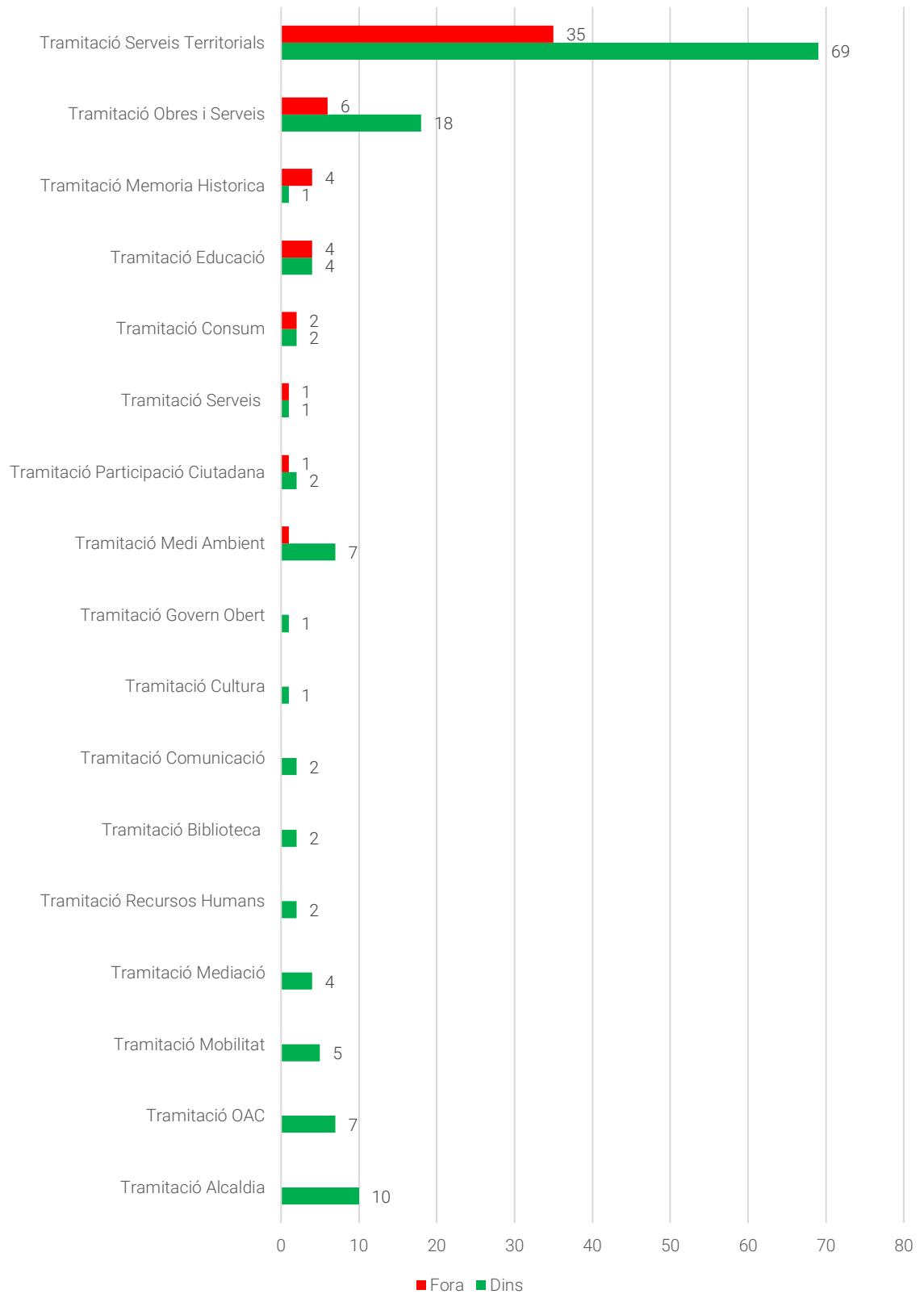
### 5.3. ANY 2020

<b>Expedient:</b>	226 – Queixes i Sugeriments (QIS)
<b>Objecte:</b>	Tràmits realitzats dins i fora de termini per perfil de tramitació
<b>Període:</b>	Del 01/01/2020 al 31/12/2020
<b>Observacions:</b>	A partir de l'1 de juliol de 2020 no es poden iniciar els expedients amb el gestor d'expedients gesTRAM. A partir d'aquesta data fins el 31 de desembre de 2020, els expedients es tramiten amb el nou gestor d'expedients Annexa.

Perfil tramitador	Dins	%	Fora	%	Total
Tramitació Alcaldia	10	100,00%		0,00%	10
Tramitació Biblioteca	2	100,00%		0,00%	2
Tramitació Comunicació	2	100,00%		0,00%	2
Tramitació Consum	2	50,00%	2	50,00%	4
Tramitació Cultura	1	100,00%		0,00%	1
Tramitació Educació	4	50,00%	4	50,00%	8
Tramitació Govern Obert	1	100,00%		0,00%	1
Tramitació Medi Ambient	7	87,50%	1	12,50%	8
Tramitació Mediació	4	100,00%		0,00%	4
Tramitació Memoria Historica	1	20,00%	4	80,00%	5
Tramitació Mobilitat	5	100,00%		0,00%	5
Tramitació OAC	7	100,00%		0,00%	7
Tramitació Obres i Serveis	18	77,27%	6	22,73%	24
Tramitació Participació Ciutadana	2	66,67%	1	33,33%	3
Tramitació Policia Local	40	100,00%		0,00%	40
Tramitació Recursos Humans	2	100,00%		0,00%	2
Tramitació Serveis Socials	1	50,00%	1	50,00%	2
Tramitació Serveis Territorials	69	66,35%	35	33,65%	104
<b>TOTAL</b>	<b>178</b>	<b>76,72%</b>	<b>54</b>	<b>23,28%</b>	<b>232</b>



## QUEIXES I SUGGERIMENS TRAMITS DINS I FORA DE TERMINI, PER PERFIL, ANY 2020





## 6. TOTAL QIS PER CANAL D'ENTRADA I TIPUS DE TRÀMIT

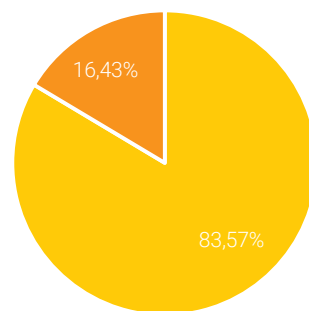
### 6.1. ANY 2018

Expedient:	226 – Queixes i Suggeriments (QIS)
Objecte:	Per tipologia i per canal
Període:	Del 01/01/2018 al 31/12/2018

Tipologia	Total	%
Queixa	290	83,57%
Suggeriment	57	16,43%
<b>TOTAL</b>	<b>347</b>	<b>100,00%</b>

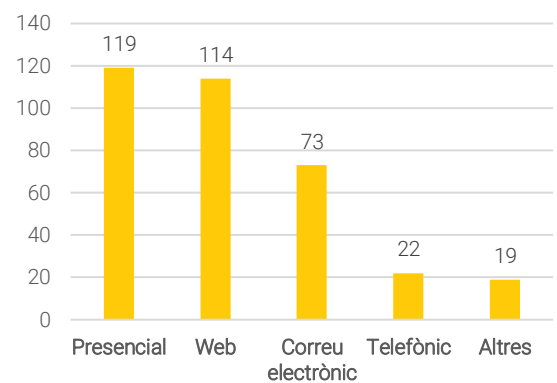
Canal	Total	%
Presencial	119	34,29%
Correu electrònic	73	21,04%
Web	114	32,85%
Telefònic	22	6,34%
Altres	19	5,48%
<b>TOTAL</b>	<b>347</b>	<b>100,00%</b>

QUEIXES I SUGGERIMENTS PER TIPOLOGIA, ANY 2018



■ Queixa ■ Suggeriment

QUEIXES I SUGGERIMENTS PER CANAL D'ENTRADA, ANY 2018



■ Canal d'entrada



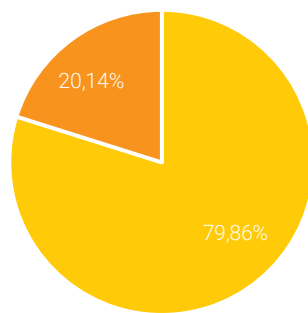
## 6.2. ANY 2019

<b>Expedient:</b>	226 – Queixes i Suggestiments (QiS)
<b>Objecte:</b>	Per tipologia i per canal
<b>Període:</b>	Del 01/01/2019 al 31/12/2019

Tipologia	Total	%
Queixa	234	79,86%
Suggestiment	59	20,14%
<b>TOTAL</b>	<b>293</b>	<b>100,00%</b>

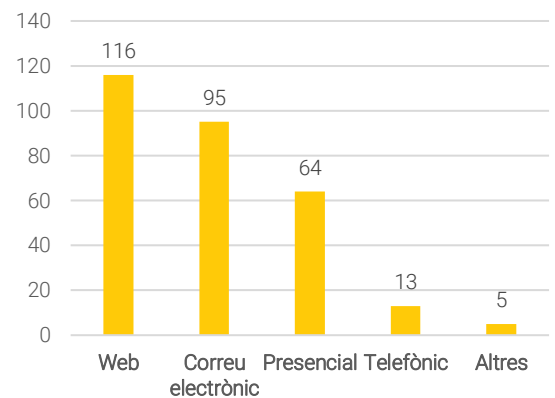
Canal	Total	%
Presencial	64	21,84%
Correu electrònic	95	32,42%
Web	116	39,59%
Telefònic	13	4,44%
Altres	5	1,71%
<b>TOTAL</b>	<b>293</b>	<b>100,00%</b>

QUEIXES I SUGGERIMENTS PER TIPOLOGIA, ANY 2019



■ Queixa ■ Suggestiment

QUEIXES I SUGGERIMENTS PER CANAL D'ENTRADA, ANY 2019



■ Canal d'entrada



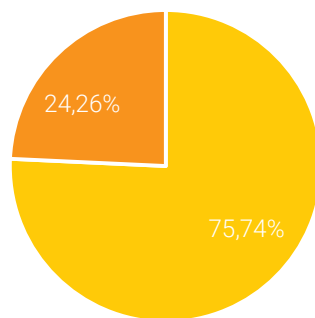
### 6.3. ANY 2020

<b>Expedient:</b>	226 – Queixes i Suggestiments (QIS)
<b>Objecte:</b>	Per tipologia i per canal
<b>Període:</b>	Del 01/01/2020 al 31/12/2020
<b>Observacions:</b>	A partir de l'1 de juliol de 2020 no es poden iniciar els expedients amb el gestor d'expedients gesTRAM. A partir d'aquesta data fins el 31 de desembre de 2020, els expedients es tramiten amb el nou gestor d'expedients Annexa.

Tipologia	Total	%
Queixa	128	75,74%
Suggestiment	41	24,26%
<b>TOTAL</b>	<b>169</b>	<b>100,00%</b>

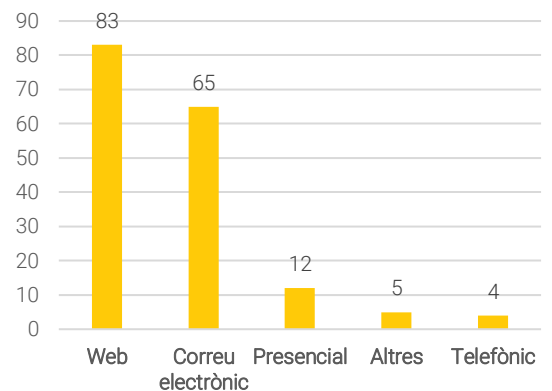
Canal	Total	%
Presencial	12	7,10
Correu electrònic	65	38,46
Web	83	49,11
Telefònic	4	2,37
Altres	5	2,96
<b>TOTAL</b>	<b>169</b>	<b>100,00%</b>

QUEIXES I SUGGERIMENTS PER TIPOLOGIA, ANY 2020



■ Queixa ■ Suggestiment

QUEIXES I SUGGERIMENTS PER CANAL D'ENTRADA, ANY 2020



■ Canal d'entrada



## 7. CONCLUSIÓ

En relació a les dades obtingudes d'aquest informe plurianual podem extreure les conclusions següents:

De manera gradual podem veure com el volum total de tràmits QSiP anualment es va reduint, passant de 347 tràmits iniciats l'any 2018 fins els 169 iniciats l'any 2020.

En relació a les diferents tipologies de queixa del tràmit, podem comprovar com des de l'any 2018 fins al passat any 2020, les tipologies de queixa més tramitades van passar de ser del tipus estat i manteniment del viari urbà (enllumenat públic, senyalització viària, neteja viària, desperfectes de la via, recollida d'escombraries) cap a unes tipologies significativament diferents que fan referència més aviat al funcionament i a la gestió interna dels serveis, a la seguretat, i en part es mantenen diferents tipus d'incidències com a desperfectes a la via.

Les dades obtingudes entre els serveis tramitadors, consoliden al centre gestor de Serveis Territorials, tot i la disminució de tràmits, com el servei on es concentra el volum més alt de tràmits de Queixes, suggeriments i propostes (QSiP).

Pel que fa a l'indicador sobre el % de resolució dels tràmits dins o fora de termini, podem observar com des de l'any 2018 i 2019 aproximadament un 70% dels expedients es tramitaven fora de termini, i a partir de les dades de l'any 2020 veiem que aquest percentatge disminueix fins a un 25%.

Per acabar, destaquem dues dades obtingudes d'aquest informe. En primer lloc, en relació al tipus de tràmit, comprovem, encara que mínimament, com creix el percentatge de tipus de tràmit "suggeriments", 16,43% (any 2018) fins a un 24,16% (any 2020). I en segon lloc, veiem com es consolida com a primer canal d'entrada d'accés al tràmit, la "Web" municipal, passant d'un percentatge l'any 2018 del 32,85% fins arribar a l'any 2020 a un percentatge del 49,11 % sobre el total.

Esparreguera a data de la signatura digital

**Núria Mayoral Marimon**  
Cap de Servei de Planificació i Bon Govern

**Josep M. Oró Calvo**  
Adm. SSJJ, Contractació i Bon Govern