



**AJUNTAMENT
D'ESPARREGUERA**

Informe Anual 2021

Queixes, Suggeriments, i Agraïments

Març 2022



1 INDEX

1. INTRODUCCIÓ	3
2. TOTAL "QSiP" INICIATS ANY 2021	4
2.1 ESTAT DE TRAMITACIÓ DEL QSiP INICIATS L'ANY 2021.....	5
3. TOTAL "QSiP" INICIATS PER TIPOLOGIA.....	6
4. TOTAL "QSiP" TRAMITATS PER SERVEI	8
5. TOTAL "QSiP" TRAMITATS DINS I FORA TERMINI PER SERVEI	11
6. TOTAL "QSiP":	
6.1 RECEPCIONATS PER ELS SERVEIS EN MENYS DE 24h.	12
6.2 PER CANAL D'ENTRADA	13
6.3 PER TIPUS DE TRÀMIT	14
7. CONCLUSIÓ.....	15



1. INTRODUCCIÓ

L'objectiu d'aquest informe, que recull els expedients iniciats de queixes, suggeriments, propostes i agraïments des del dia 1 de gener de 2021 fins al dia 31 de desembre de 2021, és mostrar, de manera clara i entenedora, l'estat i evolució del tràmit de "Queixes, suggeriments, propostes i agraïments" (QSiP), 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 es troba a la web municipal amb el nom de "Queixes, suggeriments, propostes i agraïments" (QSiP), també es pot utilitzar el canal d'entrada de correu electrònic, per tal que la ciutadania ens pugui fer arribar les queixes, suggeriments i propostes a través del correu electrònic 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'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) del 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:

Expressió i/o manifestació 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 i Proposta:

Proposta de millora que s'adreça a la consideració d'alguna persona i/o servei 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.

Agraïment:

Expressió i/o manifestació de satisfacció relacionada a una persona o servei, a raó del seu funcionament o amb la prestació d'un servei o de qualsevol àmbit d'activitat, competència de l'Ajuntament d'Esparreguera.

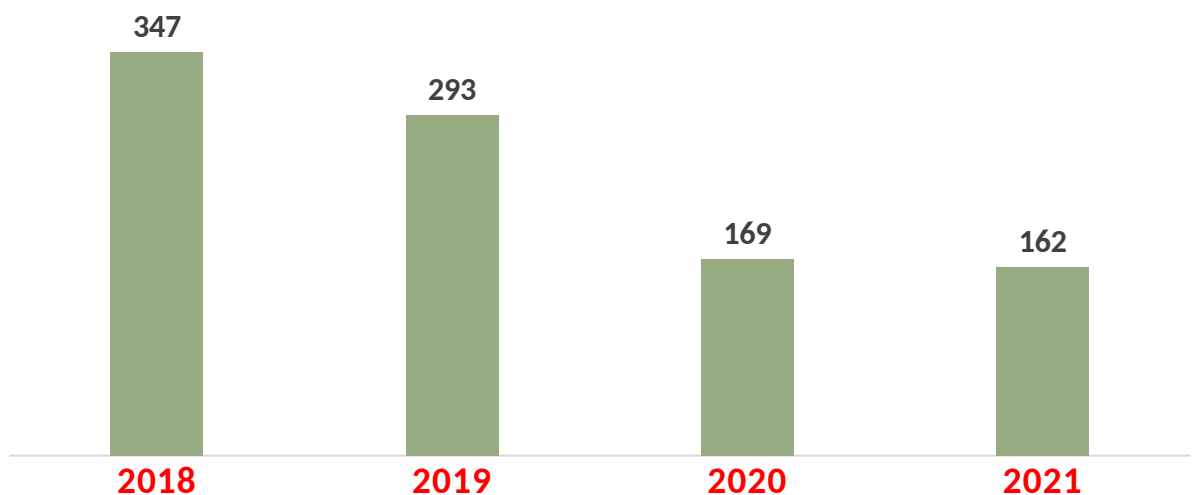
Per a l'elaboració d'aquest informe, s'han tingut en compte les dades extretes del gestor d'expedients municipals (ANEXA) on de manera automatitzada ens facilita la recollida d'informació.



2. QSiP INICIATS L'ANY 2021 I EVOLUCIÓ RESPECTE ANYS ANTERIORS :

Expedient:	1178 "Queixes, suggeriments, propostes i agraïments" (QSiP)
Objecte:	Tràmits iniciats durant l'any 2021
Període:	Del 01/01/2021 al 31/12/2021

Evolució "QSiP" iniciats per anys



* En relació a l'any 2021, s'han extret del informe els següents tràmits, ates que són tràmits "Anul·lats" i "Oberts per error/prova":

Codi	Assumpte	Tipus de tràmit	Canal d'entrada	Tipologia d'actuació	Termini	Recepciona t menys de 24 hores?	Data de creació	Estat	Servei
1178-1702/2021	Denúncia de disciplina urbanística Piera 2						5/3/2021	Anul·lat	
1178-1704/2021	Qis ctra. De Piera, 2						5/3/2021	Anul·lat	
1178-1705/2021	Qis carretera Piera 2						5/3/2021	Anul·lat	
1178-1706/2021	Qis ctra. De Piera, 2 (Teresa bis)						5/3/2021	Anul·lat	
1178-3596/2021	Agraïment celeritat resolució sol·licitud						21/5/2021	Error	
1178-4811/2021	Prova queixa						16/7/2021	Error	
1178-5150/2021	Prova queixa						30/7/2021	Error	

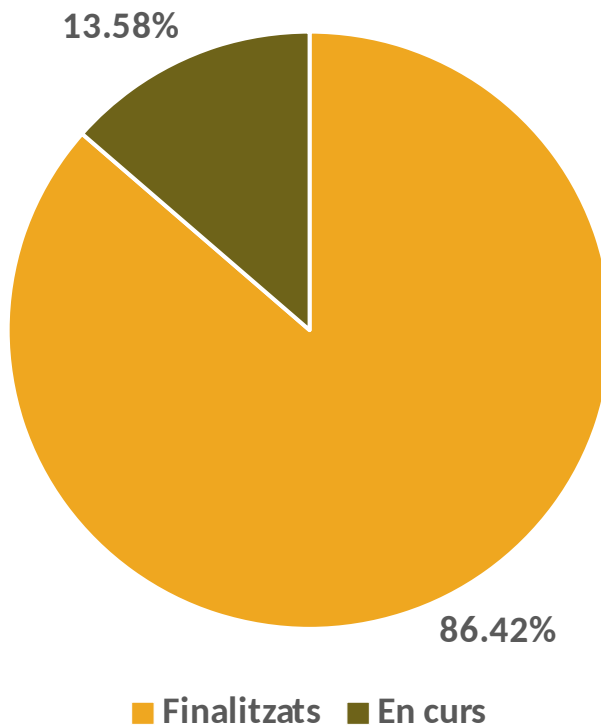


2.1 ESTAT DE TRAMITACIÓ DEL QSiP INICIATS L'ANY 2021:

Expedient:	1178 "Queixes, suggeriments, propostes i agraïments" (QSiP)
Objecte:	Tràmits iniciats durant l'any 2021
Període:	Del 01/01/2021 al 31/12/2021

Estat de tramitació	Total	%
Finalitzats	140	86,42%
En curs	22	13,58%
	162	100%

% QSiP Estat de tramitació





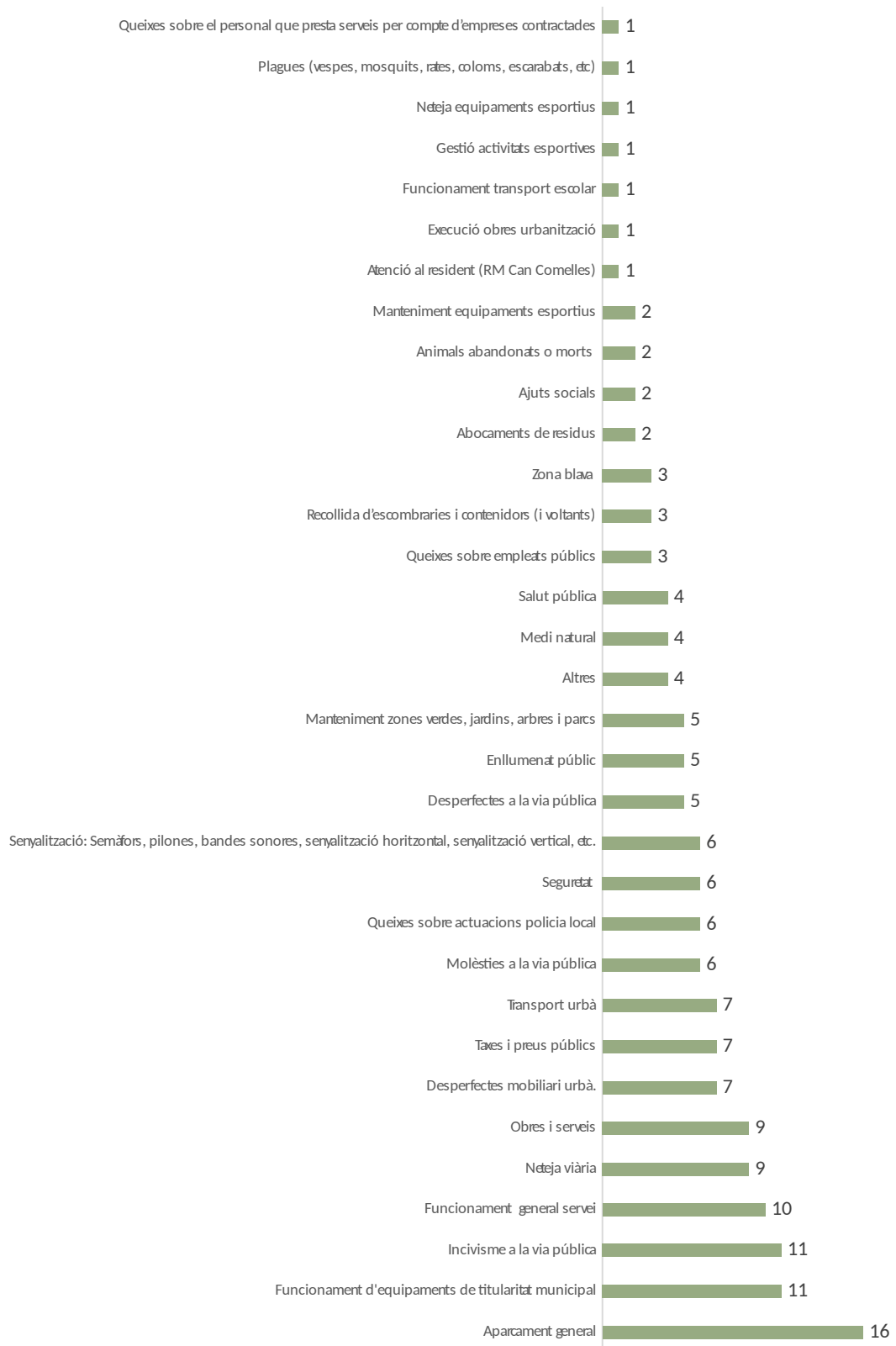
3. TOTAL QSIP INICIATS PER TIPOLOGIA:

Expedient:	1178 "Queixes, suggeriments, propostes i agraïments" (QSiP)
Objecte:	Tràmits per tipologia
Període:	Del 01/01/2021 al 31/12/2021

Tipologia d'actuació	Total	%
Atenció al resident (RM Can Comelles)	1	0,62%
Execució obres urbanització	1	0,62%
Funcionament transport escolar	1	0,62%
Gestió activitats esportives	1	0,62%
Neteja equipaments esportius	1	0,62%
Plagues (vespes, mosquits, rates, coloms, escarabats, etc)	1	0,62%
Queixes sobre el personal que presta serveis per compte d'empreses contractades	1	0,62%
Abocaments de residus	2	1,23%
Ajuts socials	2	1,23%
Animals abandonats o morts	2	1,23%
Manteniment equipaments esportius	2	1,23%
Queixes sobre empleats públics	3	1,85%
Recollida d'escombraries i contenidors (i voltants)	3	1,85%
Zona blava	3	1,85%
Altres	4	2,47%
Medi natural	4	2,47%
Salut pública	4	2,47%
Desperfectes a la via pública	5	3,09%
Enllumenat públic	5	3,09%
Manteniment zones verdes, jardins, arbres i parcs	5	3,09%
Molèsties a la via pública	6	3,70%
Queixes sobre actuacions policia local	6	3,70%
Seguretat	6	3,70%
Senyalització: Semàfors, pilones, bandes sonores, senyalització horitzontal, senyalització vertical, etc.	6	3,70%
Desperfectes mobiliari urbà.	7	4,32%
Taxes i preus públics	7	4,32%
Transport urbà	7	4,32%
Neteja viària	9	5,56%
Obres i serveis	9	5,56%
Funcionament general servei	10	6,17%
Funcionament d'equipaments de titularitat municipal	11	6,79%
Incivisme a la via pública	11	6,79%
Aparcament general	16	9,88%
TOTAL	162	100,00%



Total tràmits per tipologia





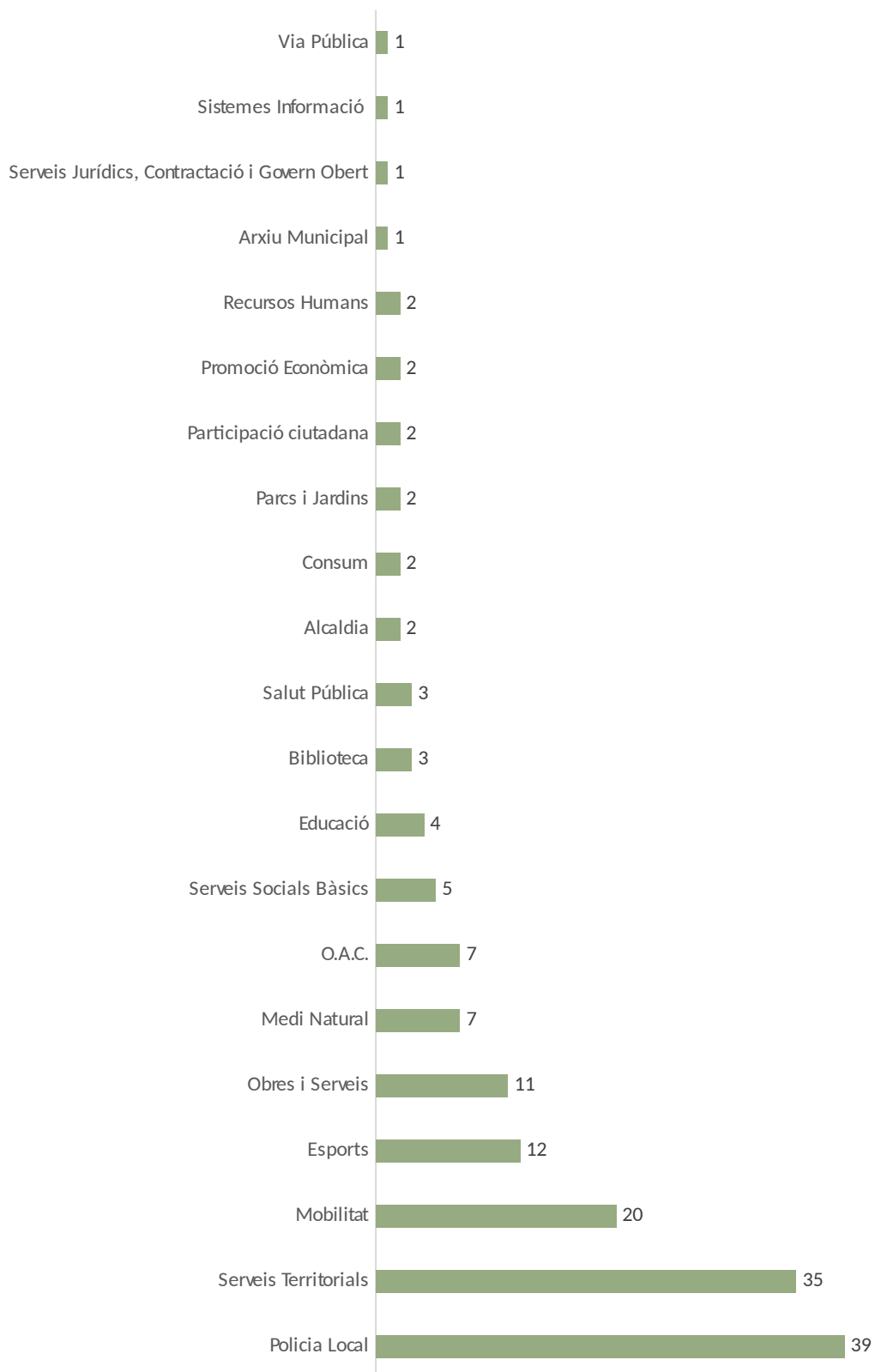
4. TOTAL QSIP TRAMITATS PER SERVEI:

Expedient:	1178 "Queixes, suggeriments, propostes i agraïments" (QSiP)
Objecte:	Tràmits totals realitzats per servei
Període:	Del 01/01/2021 al 31/12/2021

Servei	Total	%
Arxiu Municipal	1	0,62%
Serveis Jurídics, Contractació i Govern Obert	1	0,62%
Sistemes Informació	1	0,62%
Via Pública	1	0,62%
Alcaldia	2	1,23%
Consum	2	1,23%
Parcs i Jardins	2	1,23%
Participació ciutadana	2	1,23%
Promoció Econòmica	2	1,23%
Recursos Humans	2	1,23%
Biblioteca	3	1,85%
Salut Pública	3	1,85%
Educació	4	2,47%
Serveis Socials Bàsics	5	3,09%
Medi Natural	7	4,32%
O.A.C.	7	4,32%
Obres i Serveis	11	6,79%
Esports	12	7,41%
Mobilitat	20	12,35%
Serveis Territorials	35	21,60%
Policia Local	39	24,07%
TOTAL	162	100,00%



Total QSiP tramitats per serveis





5. TOTAL QSIP TRAMITATS DINS I FORA DE TERMINI PER SERVEI:

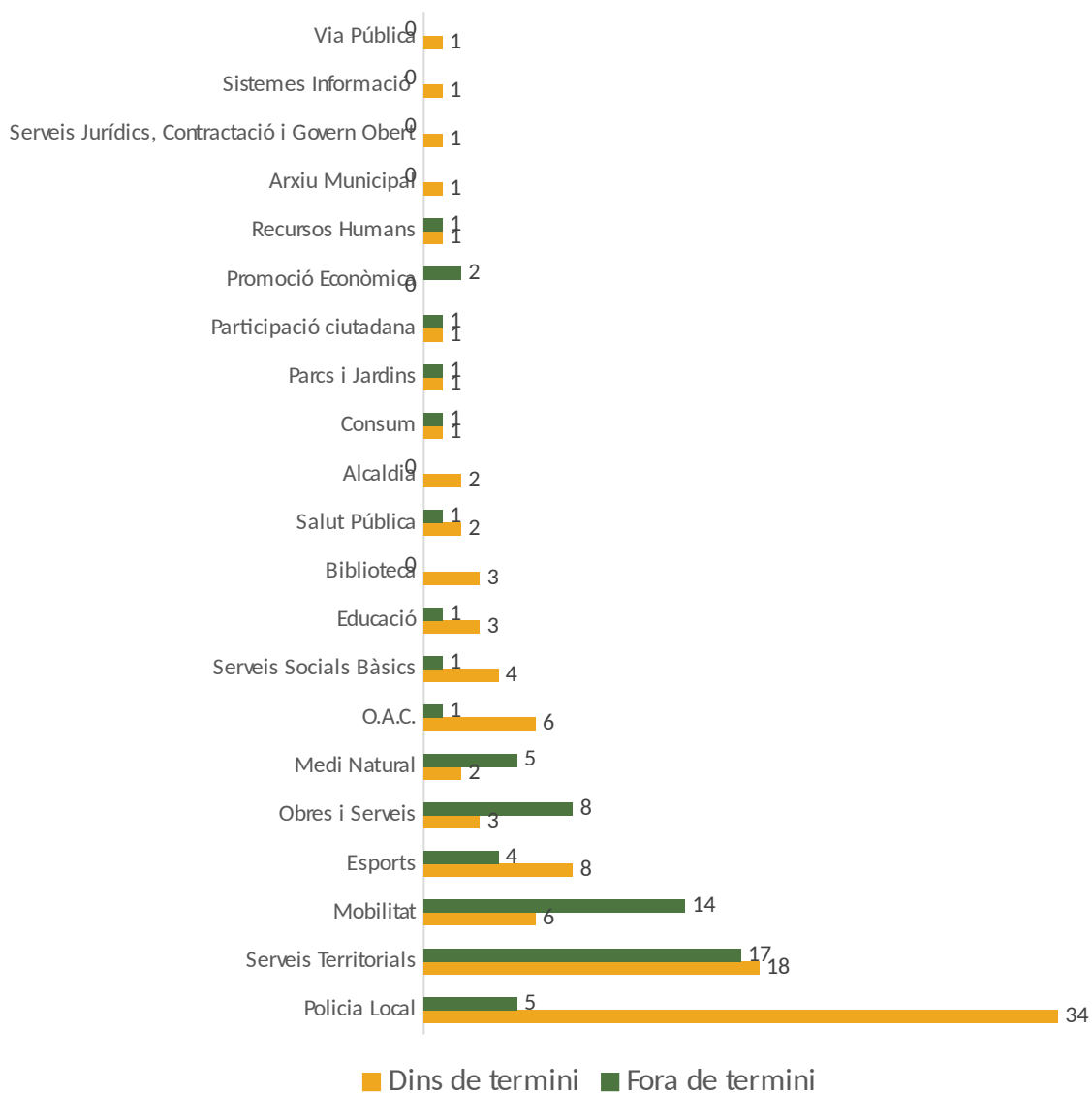
Expedient:	1178 "Queixes, suggeriments, propostes i agraïments" (QSiP)
Objecte:	Tràmits realitzats per servei dins i fora de termini
Període:	Del 01/01/2021 al 31/12/2021

Servei	Dins de termini	%	Fora de termini	%	Total	%
Arxiu Municipal	1	100,00%	0	0,00%	1	100,00%
Serveis Jurídics, Contractació i Govern Obert	1	100,00%	0	0,00%	1	100,00%
Sistemes Informació	1	100,00%	0	0,00%	1	100,00%
Via Pública	1	100,00%	0	0,00%	1	100,00%
Alcaldia	2	100,00%	0	0,00%	2	100,00%
Consum	1	50,00%	1	50,00%	2	100,00%
Parcs i Jardins	1	50,00%	1	50,00%	2	100,00%
Participació ciutadana	1	50,00%	1	50,00%	2	100,00%
Promoció Econòmica	0	0,00%	2	100,00%	2	100,00%
Recursos Humans	1	50,00%	1	50,00%	2	100,00%
Biblioteca	3	100,00%	0	0,00%	3	100,00%
Salut Pública	2	66,67%	1	33,33%	3	100,00%
Educació	3	75,00%	1	25,00%	4	100,00%
Serveis Socials Bàsics	4	80,00%	1	20,00%	5	100,00%
Medi Natural	2	28,57%	5	71,43%	7	100,00%
O.A.C.	6	85,71%	1	14,29%	7	100,00%
Obres i Serveis	3	27,27%	8	72,73%	11	100,00%
Esports	8	66,67%	4	33,33%	12	100,00%
Mobilitat	6	30,00%	14	70,00%	20	100,00%
Serveis Territorials	18	51,43%	17	48,57%	35	100,00%
Polícia Local	34	87,18%	5	12,82%	39	100,00%
TOTAL	99	61,11%	63	38,89%	162	

Taula ordenada en funció del nombre total de tràmits ("Dins" + "Fora de termini")



Total QSiP tramitats dins i fora de termini



Gràfica ordenada en funció del nombre total de tràmits ("Dins" + "Fora de termini")



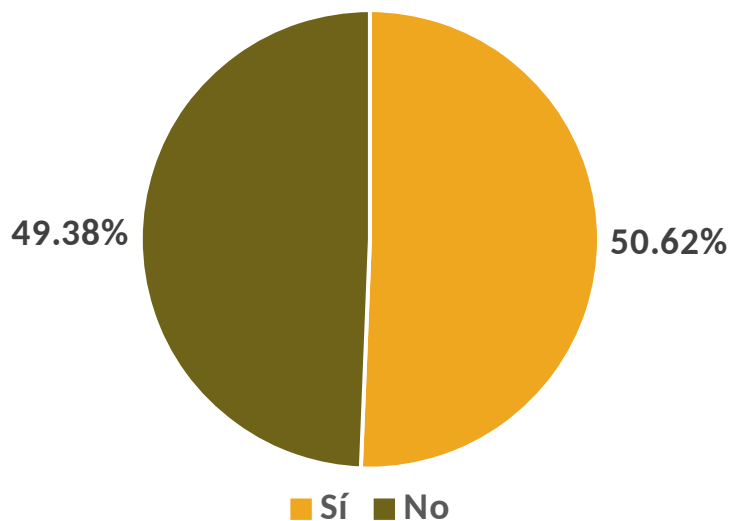
6. TOTAL QSIP:

Expedient:	1178 "Queixes, suggeriments, propostes i agraïments" (QSiP)
Objecte:	Expedients recepcionats per els serveis en menys de 24h. / Per canal d'entrada / Per tipus de tràmit
Període:	Del 01/01/2021 al 31/12/2021

6.1 RECEPCIONATS PER ELS SERVEIS EN MENYS DE 24 HORES

Recepcionats en menys de 24 hores per els serveis?	Total	%
Sí	82	50,62%
No	80	49,38%
	162	100,00%

% Recepcionats en menys de 24h per els serveis

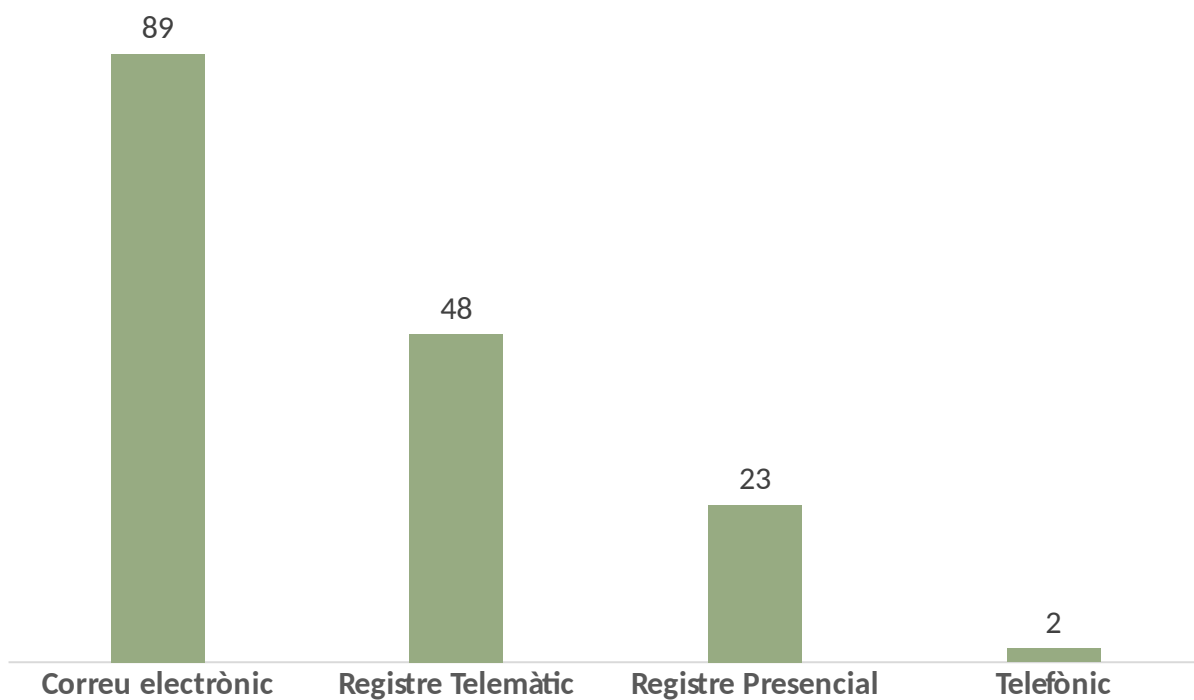




6.2 PER CANAL D'ENTRADA:

Canal d'entrada	Total	%
Correu electrònic	89	54,94%
Registre Telemàtic	48	29,63%
Registre Presencial	23	14,20%
Telefònic	2	1,23%
	162	100,00%

Total QSiP per Canal d'entrada

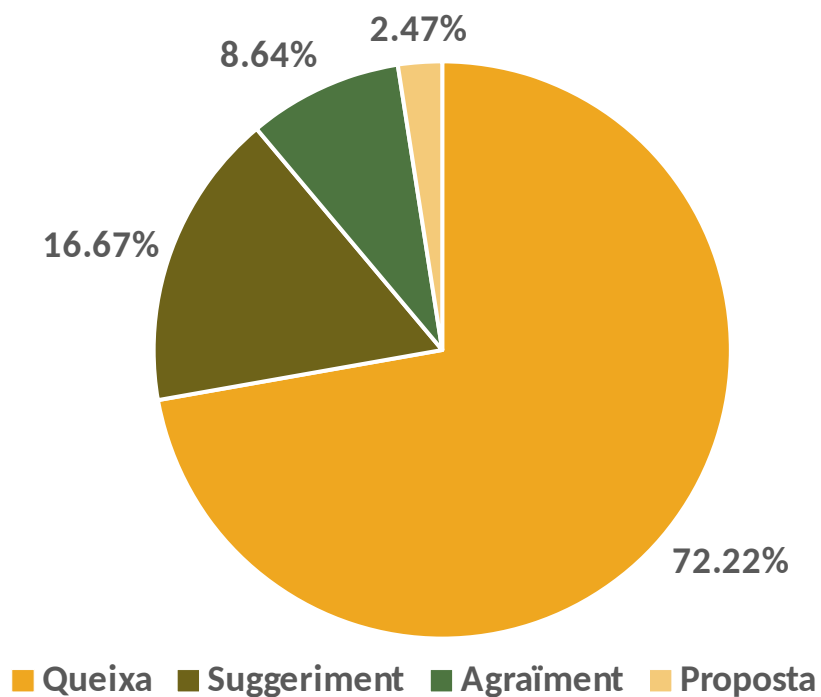




6.3 TIPUS DE TRÀMIT:

Tipus de tràmit	Total	%
Queixa	117	72,22%
Suggeriment	27	16,67%
Agraïment	14	8,64%
Proposta	4	2,47%
	162	100%

% Tipus de tràmit





7. CONCLUSIÓ

En relació a les dades obtingudes del tràmit "QSiP" de l'any 2021, podem extreure les conclusions següents:

De manera gradual podem veure com el volum total de tràmits "QSiP" iniciats anualment es continua reduint, passant de 347 tràmits iniciats l'any 2018 fins els 169 iniciats l'any 2020. A l'any 2021 el volum total de tràmits de "QSiP" ha disminuït molt poc respecte a l'exercici anterior (162 tràmits).

Aquest any 2021, la tipologia amb més volum ha estat: "Aparcament General" (16), seguida de "Incivisme a la via pública" i "Funcionament General del servei" amb 11 tràmits per cadascuna d'elles.

Pel que correspon als serveis gestors del tràmit "QSiP" aquest 2021 ens dona com a dada que els serveis de "Policia Local" i " Serveis Territorials" es consoliden conjuntament amb "Mobilitat" com els Serveis que tramiten un 58% del volum total de tràmits, i per tant podem confirmar que aquest tràmit ("QSiP") es concentra des dels seus inicis en l'Àrea de Territori i a la Policia Local amb més d'un 71% del total dels tràmits iniciats el 2021.

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, durant l'any 2020 aquest percentatge va disminuir fins arribar al voltant d'un 25%, però malauradament enguany aquesta dada s'ha vist incrementada al voltant d'un 14% respecte al 2020, i s'ha situat en un 38,89%. Per corregir aquest % de tramitació per el proper any 2022 , s'establirà un sistema d'avisos mensual als serveis tramitadors de "QSiP", per tal de corregir en la mesura del possible aquesta dada.

Atès que actualment una mica més de la meitat (50,62 %) dels tràmits "QSiP" són traslladats, dins les primeres 24h de la seva entrada al registre general cap al servei encarregat de la seva tramitació, caldrà cercar alguna mesura concreta amb la Oficina d'Atenció Ciutadana (O.A.C.) per aconseguir millorar aquest percentatge per el proper any 2022.

Per acabar, destaquem que dels 148 tràmits (via web i per correu electrònic) del 2020, s'ha passat al 2021 a 89 tràmits (per correu electrònic), constatant que ens trobem en una disminució del seu us com a canal d'entrada, però alhora segueix sent el preferent per a la ciutadania amb un 54,94%, per a comunicar les seves queixes, suggeriments, agraïments i propostes a l'ajuntament. Per tant, cal garantir la continuïtat d'aquest canal d'entrada del tràmit (correu electrònic), mentrestant segueixi indicant aquest percentatge.

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