

Informe de valoració sobre queixes, suggeriments i felicitacions (QSF) 2021

Aquest informe inclou la informació anual sintetitzada de les queixes, suggeriments / peticions i felicitacions / agraïments (QSF) de tots els serveis de l'Agència. La detecció d'incidències afavoreix la identificació d'accions de millora i per tant, ens ajuda a conèixer la percepció dels nostres receptors. Aquest sistema de gestió es troba enregistrat al procediment PRC-02-02.

Balanç

S'han rebut un total de 121 queixes formals, 11 suggeriments i 97 felicitacions.

	2017	2018	2019	2020	2021
Queixes	143	133	136	103	121
Suggeriments	36	26	32	14	11
Felicitacions	123	172	177	107	97

Queixes

Les vies d'entrada més comunes de les 121 queixes rebudes són el correu electrònic (49), l'escrit registrat (40) i l'IRIS (28), mentre que la via telefònica és molt minoritària.

Es constata que el nombre més elevat (68 queixes, 56%) procedeixen del SEPAD. A diferència d'anys anteriors, aquest any les queixes no provenen principalment del CAS Baluard, sinó que estan distribuïdes de manera més homogenia entre els diferents CAS i destaca les queixes veïnals respecte l'Alberg de persones amb addiccions (18 queixes). El motiu de la queixa va relacionat amb el no acompliment de les expectatives vers la ciutadania (23) i en la falta de recursos humans i petició de canvi de persona professional de les persones usuàries (19). En segon lloc, trobem el Laboratori (38 queixes, un 31% del total), de les quals 27 van adreçades al Servei d'Administració i Logística (SEAL).

Les queixes generades pels centres de drogues i el Laboratori es relacionen amb un volum d'activitat molt important, i en termes relatius són francament baixes ja que es relacionen respectivament amb més de 10.000 persones ateses i més de 33.000 mostres processades a l'any. A les altres dependències de l'Agència el volum de queixes és relativament petit: 6 a DISAM i SPIP i 1 queixa a SESAC, SEPID i DISAL. La resta de direccions i serveis no en registren cap.

El 70% de les queixes tenen un temps de resolució inferior als 15 dies definits com a criteri, amb promig de 14,5 dies. Cal tenir present que un 15% es resolen el mateix dia en que es reben.

Suggeriments

S'han rebut 11 suggeriments, xifra inferior als anys anteriors, dels quals el 82% són peticions formulades al Servei de Prevenció i Atenció a les Drogodependències per les persones usuàries. Els motius dels suggeriments inclouen la petició de nous serveis, activitats o recursos.

Felicitations

S'han rebut 97 felicitacions. El primer lloc l'ocupa el Servei de Prevenció i Atenció a les Drogodependències amb 51 felicitacions, el 72% vinculades al Servei d'Orientació sobre Drogues (SOD), el 16 % als CAS Baluard i CAS Horta-Guinardó i un 8% relacionades amb l'otorgament de la Medalla d'Or de la Orden al Mérito del Plan Nacional sobre Drogas otorgada al servei. Seguit tenim el SESIS amb 11 felicitacions, la Direcció del Laboratori (10), la DISAM (6) i el SESAC i SPIP amb 5 felicitacions cadascun. Altres direccions i serveis amb felicitacions són la DISAL (4), el SAMI (3) i SEGE (2).

Comentaris finals i propostes

S'ha observat un endarreriment en el traspàs de la informació que van registrant les direccions i serveis cap a l'esquema de control executiu centralitzat per la Direcció. La prevista revisió de les eines de gestió i control intern durant l'any 2022 haurien de facilitar millores en aquest aspecte.

També, l'impacte en les càrregues de treball i contingències especials per la pandèmia poden haver afectat alguns aspectes com el temps de resolució.

Cal persistir en la comunicació de les felicitacions a les persones implicades en tots el casos. És una acció que entronca amb la comunicació interna i té un impacte favorable en el clima de treball.