

## Informe de valoració sobre queixes, suggeriments i felicitacions (QSF) 2022

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 registre està doncs del Sistema Integral de Gestió (SIG05-QSF).

### Balanç

S'han rebut un total de 116 queixes formals, 19 suggeriments i 139 felicitacions.

	2018	2019	2020	2021	2022
Queixes	133	136	103	121	<b>116</b>
Suggeriments	26	32	14	11	<b>19</b>
Felicitacions	172	177	107	97	<b>139</b>

### Queixes

Les vies d'entrada més comunes de les 116 queixes rebudes són l'escrit registrat (54), el correu electrònic (37), i l'IRIS (18), mentre que la via telefònica i l'escrit no registrat és molt minoritària (6 i 1 respectivament).

Es constata que el nombre més elevat (68 queixes, 59%) procedeixen del SEPAD. La majoria de les queixes procedeixen del CAS Baluard (48). Els CAS d'Horta-Guinardó, Nou Barris, Sants i Sarrià també presenten queixes però en un número més reduït (14 en total). Els motius de les queixes van relacionats principalment amb les condicions ambientals i físiques (28) i amb el no acompliment de les expectatives vers la ciutadania (16). En segon lloc, trobem el Laboratori (31 queixes, un 27% del total), de les quals 16 van adreçades al Servei de Química i 10 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 35.000 mostres processades a l'any. A les altres dependències de l'Agència el volum de queixes és relativament petit: 9 a DISAM, 5 a SPIP, 2 a SESAC i 1 queixa a SERSIT. La resta de direccions i serveis no en registren cap.

El 92% de les queixes tenen un temps de resolució inferior als 15 dies definits com a criteri, amb una mitjana de 4 dies.

Cal tenir present que un 26% es resolen el mateix dia que es reben.

Cal comentar que el temps de resolució de queixes ha millorat molt respecte anys anteriors.

### **Suggeriments**

S'han rebut 19 suggeriments, dels quals el 84% 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.

### **Felicitacions**

S'han rebut 139 felicitacions. El primer lloc l'ocupa el Servei de Prevenció i Atenció a les Drogodependències amb 77 felicitacions, el 88% vinculades al Servei d'Orientació sobre Drogues (SOD) i la resta al CAS Horta, CAS Nou Barris, CAS Baluard i SEPAD. Seguit tenim el SPIP amb 19 felicitacions, el SERSIT (13), la Direcció del Laboratori (12), SESIS (6), DISAL i SESAC (4), SAMI (2), AQUA i SEPID (1). Els principals canals d'entrada de les felicitacions són l'escrit a recepció (SOD) i el correu electrònic.