

## Informe de valoració sobre queixes, suggeriments i felicitacions (QSF) 2025

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 dins del Sistema Integrat de Gestió (SIG05-QSF).

### Balanç

S'han rebut un total de 186 queixes formals, 16 suggeriments i 95 felicitacions.

	2021	2022	2023	2024	2025
Queixes	121	116	88	162	<b>186</b>
Suggeriments	11	19	39	27	<b>16</b>
Felicitacions	97	139	144	126	<b>95</b>

### Queixes

Les vies d'entrada més comunes de les 186 queixes rebudes són l'escrit registrat (81), el correu electrònic (56), la via presencial (21), gestor intern de la demanda (8), sistema d'atenció a la ciutadania de l'Ajuntament IRIS (7) i la via telefònica (2).

103 queixes (55%) procedeixen dels centres d'atenció i seguiment (CAS) i altres recursos del Departament de Prevenció i Atenció a les Drogodependències (DEPAD). D'aquestes, la gran majoria (80%) corresponen al CAS Baluard seguit del Centre Residencial Integral (CRI) Galena (12%) i centre Robadors (8%).

La majoria de les queixes estan relacionades amb qualitat de servei (15%), la falta d'amabilitat, cortesia i educació del personal (15%), l'accessibilitat a les instal·lacions (8%) i falta de recursos humans (7%). Un 12% de les queixes provenen de persones veïnes als recursos.

Respecte a altres serveis de l'Agència, els que han registrat més queixes són el SESEIC (43) i el Laboratori (25). La resta de departaments i serveis registren poques queixes: SVIPLA (5), DESAL i DEPAD (3), SESAB (2) i SEGE i SEQUIA (1). Les queixes registrades pel SESEIC corresponen a incidències en la gestió de material o recursos web amb les escoles, i les del Laboratori, majoritàriament, a incidències amb els informes derivats de l'anàlisi de mostres.

Cal destacar que el nombre de queixes és relativament baix en relació amb l'alt nombre de persones ateses al CAS Baluard, CRI Galena i Robadors, les escoles participants en els programes de promoció de la salut i de les més de 31.000 mostres processades a l'any.

## Suggeriments

S'han rebut 16 suggeriments, 14 dels quals són registrats pels CAS i altres recursos gestionats pel DEPAD. La majoria dels suggeriments estan relacionats amb la millora de qualitat de serveis i en relació amb la continuïtat d'activitats o proposta de noves. Pel que fa als serveis de l'Agència, només DESAM registra 2 suggeriments en la gestió de plagues.

## Felicitations

S'han rebut 95 felicitacions, el 52% són registrades pels serveis de l'Agència i el 48% pels CAS i altres recursos del DEPAD.

El Laboratori és el servei amb més felicitacions (43%), seguit de DEPAD (16%) i de DESAL i DESAM (12% cadascun), DEPROMS registra el 10% i DIREC el 6%.

La majoria de felicitacions relacionades amb els CAS i altres recursos del DEPAD es concentren en el Servei d'Orientació sobre Drogues (74%), seguit del CRI Galena (15%).

L'ús del registre QSF està força integrat en serveis de l'Agència, el que confirma la millora en l'ús de les eines del Sistema Integral de Gestió.