

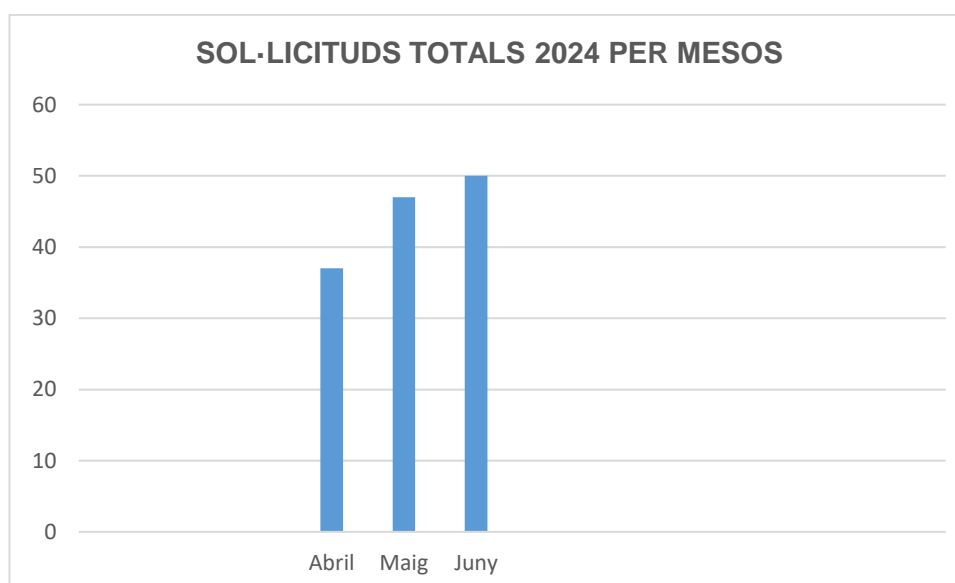


## **INFORME DEL SERVEI DE GESTIÓ DE LA QUALITAT. SEGON TRIMESTRE 2024**

Presentació de les dades que es corresponen amb els **mesos d'abril, maig i juny** d'aquest any. Són les dades més rellevants quantitatives i de valoració del servei de la gestió de la qualitat elaborades per la unitat SGQ.

### **1.-DADES QUANTITATIVES**

<b>Total d'expedients de queixes tramitats:</b>	140
<b>SÍ que s'han considerat queixes:</b>	109 (77,86%)
<b>NO s'han considerat queixes :</b>	31 (22,14%)

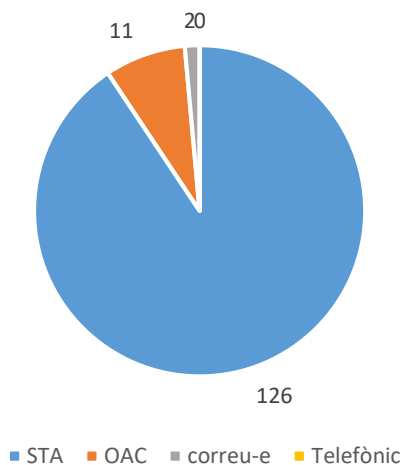


#### **1.1.-Canals d'entrada:**

Aquest segon trimestre de 2024 s'observa respecte del primer un petit augment en les entrades de queixes en mode presencial per mitjà de la OAC, amb un 8% del total de les queixes rebudes. Amb tot, la tendència a tenir un major flux d'entrada pel Servei de Tramitació Avançada (STA) del web municipal és la més consolidada i representa un 91 % del total.



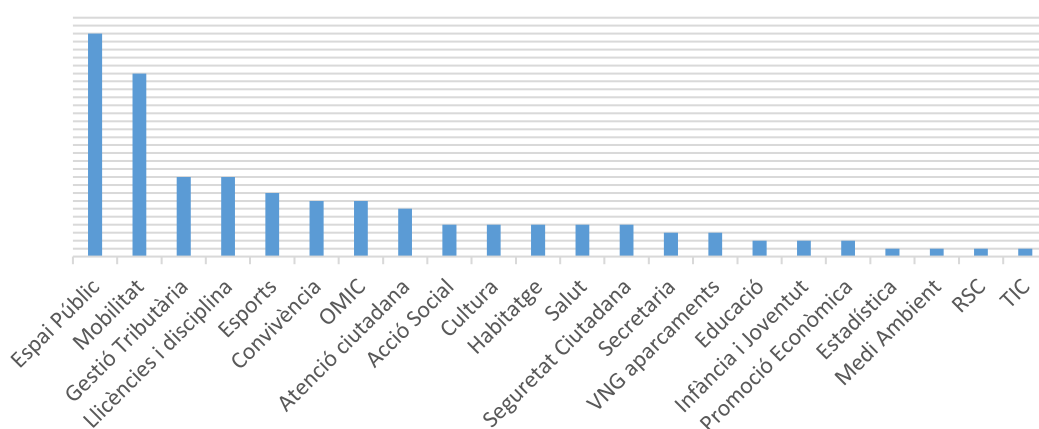
### Canal d'entrada de les queixes, 2. trim 2024



### 1.2. Queixes segons servei responsable:

Les incidències i queixes dins l'àmbit de l'espai públic (manteniment de ciutat, neteja i millores de l'espai) i mobilitat es mantenen com a prioritàries per part de la ciutadania. Tot i així s'observa una millora dels espais respecte d'anys anteriors (2022 i 2023) amb el recull de les comunicacions gestionades per la unitat de SGQ.

### QUEIXES SEGONS ÀMBIT PRINCIPAL -2N TRIM 2024



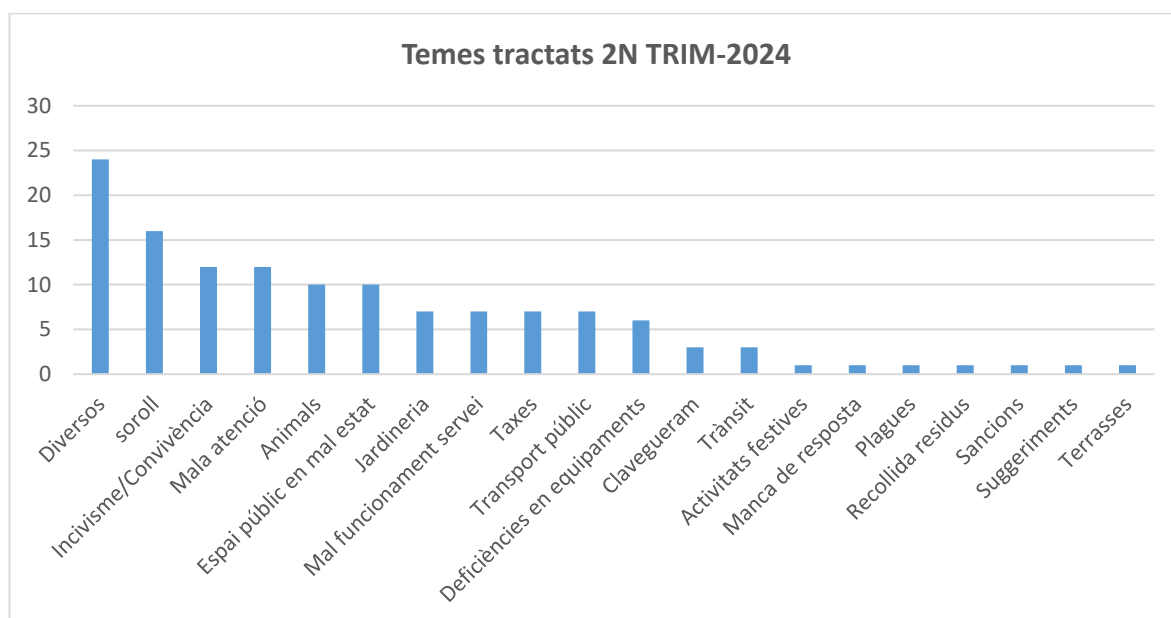


**Al llarg del segon trimestre** hi ha hagut un increment de consultes i **queixes vinculades al servei de Gestió Tributaria** amb coincidència amb el calendari fiscal per l'abonament dels tributs com l'impost de vehicles de tracció mecànica (circulació), guals, i l'impost de bens immobles (IBI).

**El servei de Llicències i Disciplina**, també es troba al centre del gruix de comunicacions de queixes per part de la ciutadania. Principalment les persones es queixen per les molèsties provocades per activitats d'establiments comercials (soroll de maquinari, no respecte d'horaris comercials). També hi ha hagut un increment de comunicacions vinculades al sector de restauració, que tenen a veure tant amb l'espai públic com amb disciplina d'activitats, per les molèsties que generen les persones que fan ús dels serveis de terrassa.

Les comunicacions anteriorment assenyalades afecten tant l'espai públic com privat i, pel seu caràcter transversal, han requerit accions coordinades de suport per part de serveis com Convivència, Participació, Mobilitat, Espai Públic i Seguretat Ciutadana.

### 1.3 Temes tractats de queixa:



**Han estat motiu de queixa en aquest segon trimestre :**

**El soroll** és un dels temes recurrents de les queixes que té a veure tant amb l'àmbit privat com a públic. El sumatori de sorolls que genera cada ciutadà o les activitats que es



produeixen a l'àmbit públic són causa de soroll de fons que es pateix a un lloc determinat.

Cal que la ciutadania prengui consciència de la quantitat de soroll que cadascú de nosaltres pot generar i dels que en són responsables. Hi ha una línia molt prima entre soroll, la qualitat de vida i la salut.

**Les actituds incíviques a l'espai domèstic**, amb el veïnat es posicionen com un element de confrontació per la convivència tant dins l'espai privat com a públic i per tant motiu de queixa. Les actituds individuals són un element cabdal per tenir un ambient confortable per no generar molèsties que es materialitzen en queixa.

**Les actituds incíviques a l'espai públic** per part de propietaris de mascotes és un altre dels temes que lideren comunicacions de queixa. Especialment els mesos d'estiu hi ha hagut un augment d'aquesta tipologia de queixa vinculades als usos de platja, de parcs i jardins i les terrasses d'establiments d'oci i restauració en horaris de descans.

**El manteniment de carrers i la mobilitat** són font de malestar de la ciutadania. Concretament, la ciutadania es queixa de l'estat dels elements del mobiliari urbà (bancs, fonts de parcs, jocs infantils i senyalització vertical).

**L'estat de l'arbrat** i el seu manteniment vinculades al temps de sequera, que ha requerit d'una especial atenció per part del Servei de Jardineria: afectació de l'arbrat al paviment (aixecament per arrels) i a les persones (petició de poda i/o retirada per motius de salut).

**El mal funcionament d'un servei.** Reclamacions de la ciutadania per entendre que han rebut **una mala atenció** que de manera resumida es pot classificar en:

- Queixes pel tracte rebut per part d'un treballador/a, que es pot identificar o no, per considerar que hi hagut negligència, conducta i/o llenguatge inapropiat i/o tracte discriminatori.
- Per manca de resolució d'un problema concret.
- Consideració de temps d'espera anòmals (retard en poder ús d'un servei o anul·lació de cites de forma recurrent sense donar cap informació al ciutadà).

**El transport públic**, tant urbà com interurbà. L'estat dels vehicles, l'amuntegament de viatgers i l'incompliment d'horaris són motiu de queixa.

**Les deficiències dels equipaments esportius.** Aquí podem destacar com a motius més recurrents l'obsolescència d'instal·lacions i manca de manteniment adequat per l'accessibilitat per persones amb mobilitat reduïda.



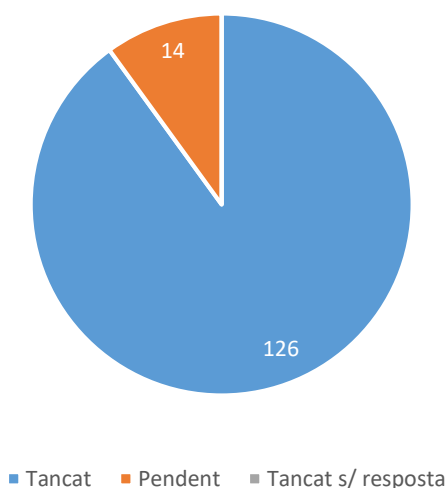
#### 1.4.-Gestió de les queixes

En la gestió de les queixes distingim entre les que han rebut resposta i les que al tancament d'aquest informe (1 de juliol) encara estan pendents de rebre-la.

Total d'expedients tramitats:	140
Expedients tramitats amb resposta:	126
Expedients tramitats pendents de resposta:	14

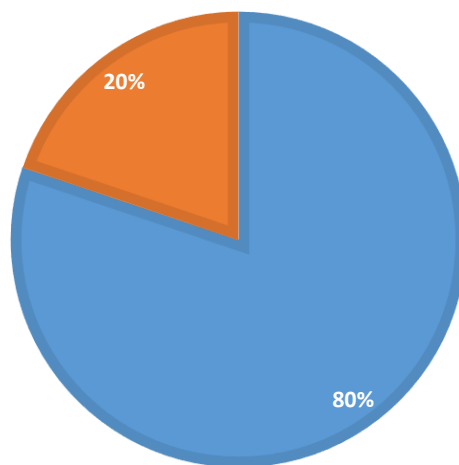
Aquest any 2024, entre els mesos d'abril i juny, s'ha pogut donar resposta a un total de 126 expedients, que representen el 90% dels expedients tramitats a la unitat del Servei de Gestió de la Qualitat.

**Estat dels expedients 2n. trim. 2024**





### TEMPS DE RESPOSTA 2N TRIM 2024



■ Núm. Notificacions en termini (dels exp tancats)  
■ Núm. Notificacions fora de termini (dels exp tancats)

## 2.- VALORACIÓ DE LES ENQUESTES DE SATISFACCIÓ

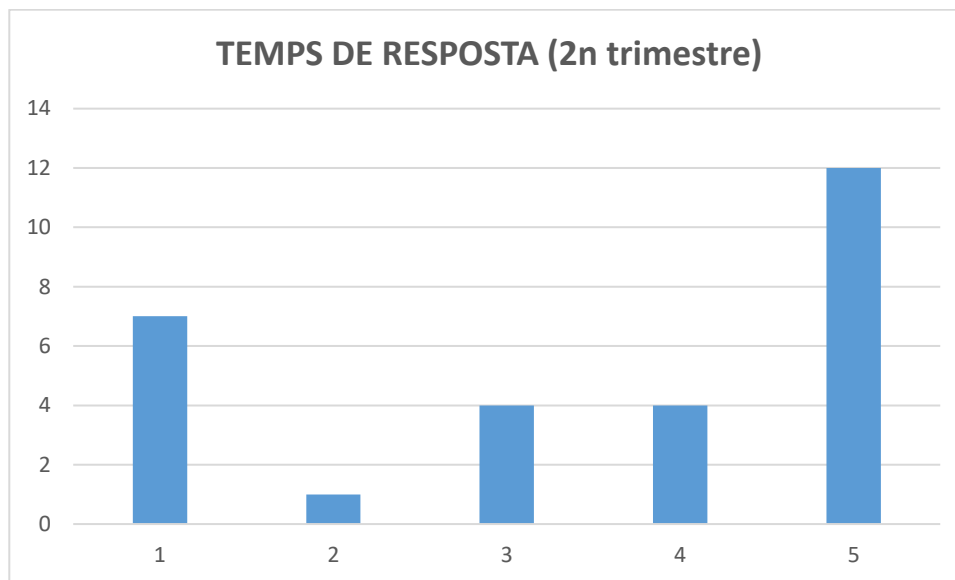
Segons les dades extretes de les enquestes de satisfacció del Servei de Gestió de la Qualitat, en el període que va de l'abril fins al juny de l'any 2024, han respost a l'enquesta de satisfacció un total de 28 persones dels 109 expedients tramitats amb criteris de queixa.

Un 50% de les persones que han respost l'enquesta considera que s'ha resolt la seva queixa.

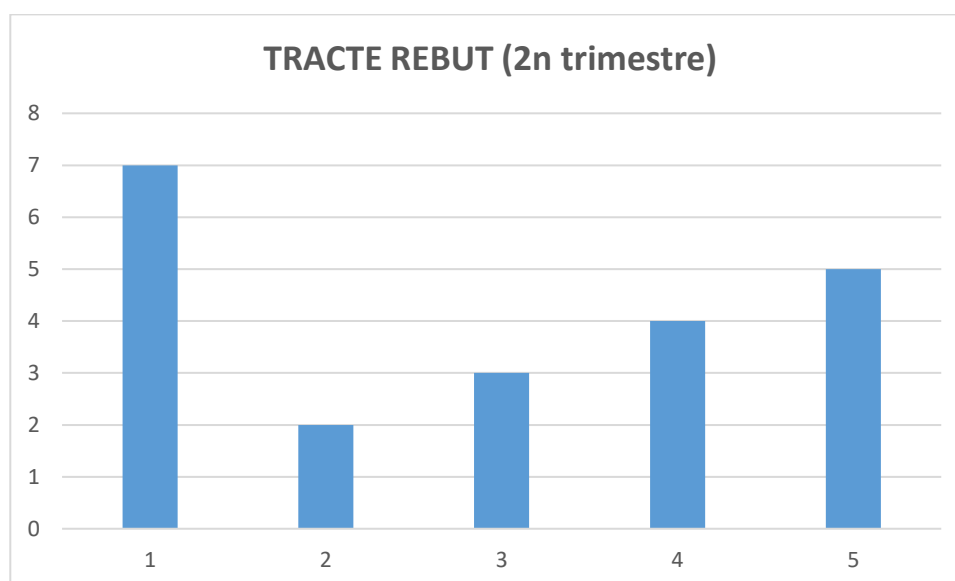
La valoració a les preguntes ha estat la següent:



1.-Com valoreu el temps de resposta? Mitjana de **3,42** sobre 5



2. -Com valoreu el tracte rebut? Mitjana **3,46** de sobre 5





4. -Com valoreu la resposta rebuda? Mitjana de **2,75** sobre 5

