

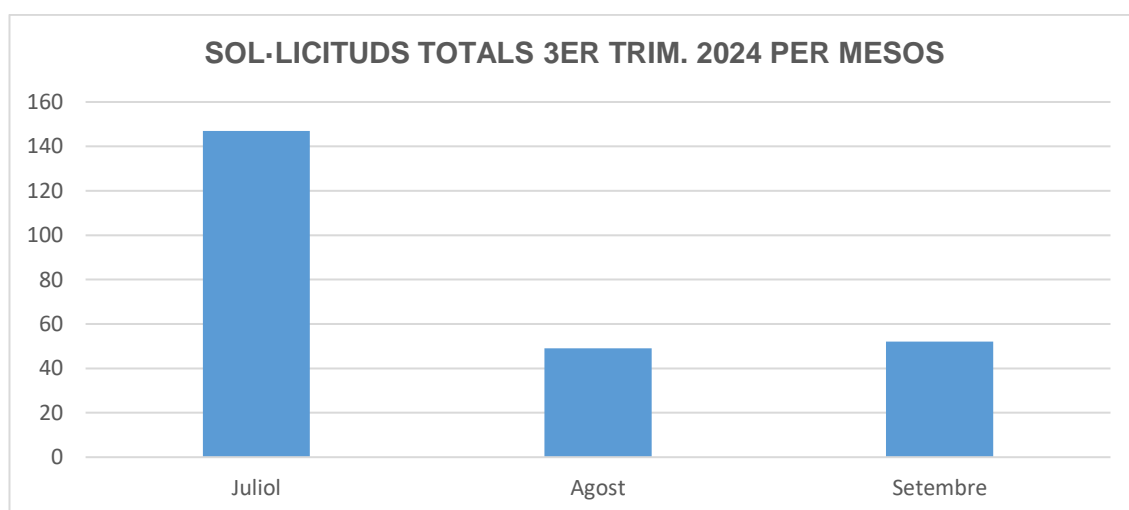


INFORME DEL SERVEI DE GESTIÓ DE LA QUALITAT. TERCER TRIMESTRE 2024

Aquest document presentació les dades que es corresponen amb els **mesos de juliol, agost i setembre** de 2024. 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

Total d'expedients de queixes tramitats:	255
SÍ que s'han considerat queixes:	200 (78,43%)
NO s'han considerat queixes :	55 (21,57%)

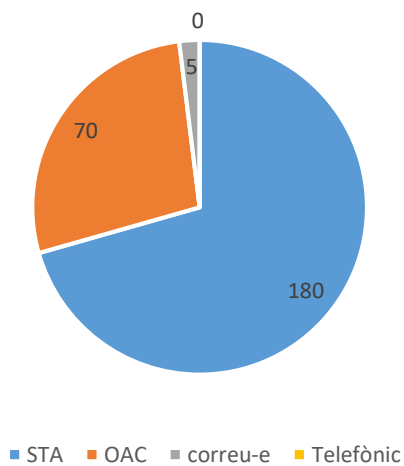


1.1.-Canals d'entrada:

Aquest tercer trimestre de 2024 s'observa, respecte a anteriors períodes, un augment progressiu en les entrades de queixes en mode presencial per mitjà de la OAC, amb un 27% del total de les queixes rebudes. En contrapartida, es reverteix la tendència a tenir el flux d'entrada més consolidat pel Servei de Tramitació Avançada (STA) del web municipal. Si durant el segon trimestre va representar un 91%, el període analitzat representa un 71 % del total de les comunicacions de queixa.

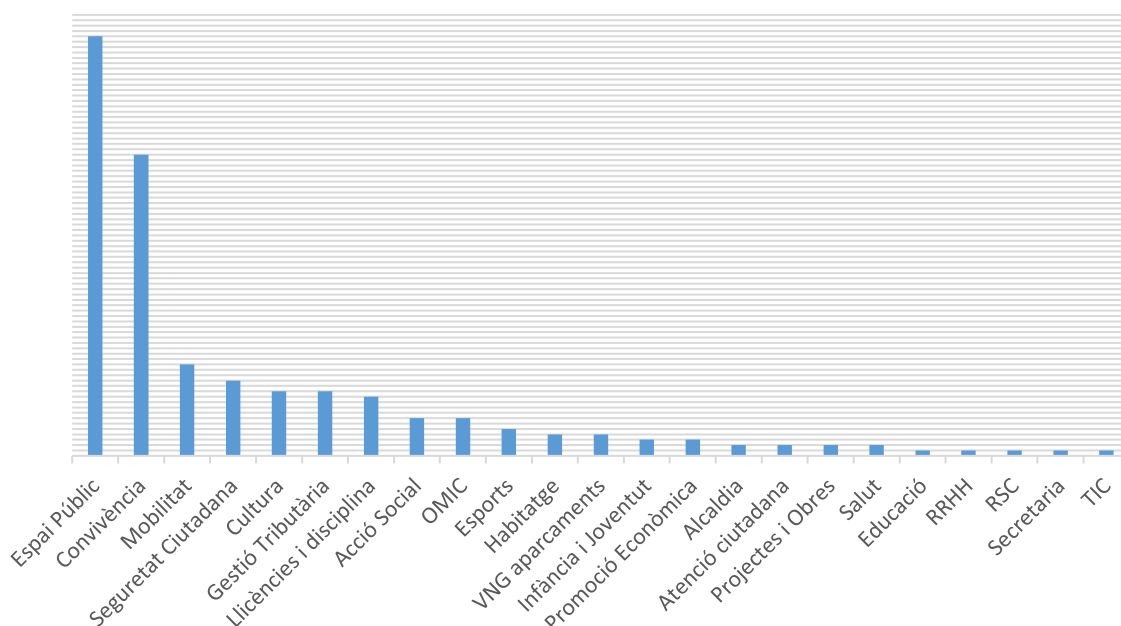


Canal d'entrada de les queixes, 3er trim. 2024



1.2. Queixes segons servei responsable:

QUEIXES SEGONS ÀMBIT PRINCIPAL 3ER TRIM. 2024





Com ve essent habitual, són majoritàries les queixes en l'àmbit de l'espai públic i la mobilitat. Tot i així, apareixen els problemes de convivència com el segon àmbit amb més queixes.

Espai Públic (manteniment de ciutat, neteja i millores de l'espai) és l'àmbit que concentra el major percentatge de les comunicacions de queixes que ens fa arribar la ciutadania. junt amb mobilitat. El motiu és l'augment d'activitats de lleure en la temporada d'estiu, que fan en aquest tercer trimestre que l'espai públic tingui més rellevància.

Al llarg del tercer trimestre hi ha hagut un increment de consultes i **queixes vinculades al servei de Convivència** relacionades amb conductes incíviques per part de grups de diferents edats principalment per no respectar el descans tant en horaris de dia com de nit. Les més freqüents han estat:

- Mal ús dels espais al voltant de l'oci nocturn tant dins com fora dels establiments del sector, així com en els espais festius que es celebren al municipi.
- Incompliment de diverses ordenances i normatives vinculades al tractament de residus com deixar brossa fora dels contenidors o la manca de recollida de residus orgànics per part de propietaris de gossos.
- Incompliment de la normativa sobre gossos potencialment perillosos per part de propietaris no responsables (tant en espai com places, parcs i jardins com en domicilis particulars).

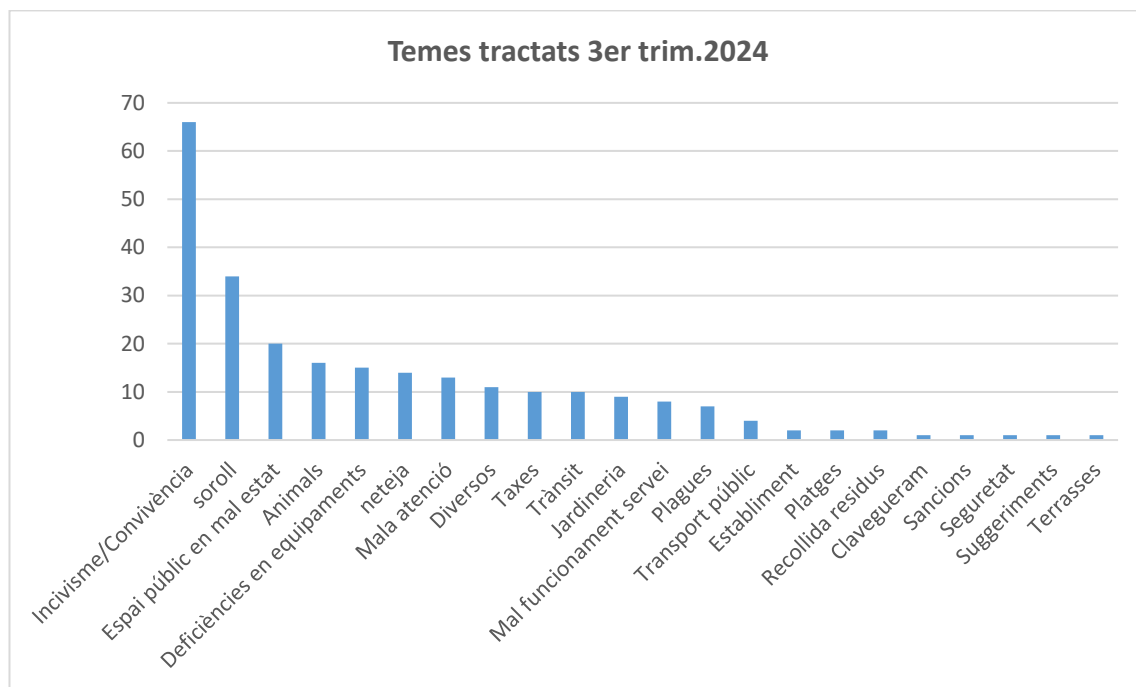
Aquestes actituds requereixen d'abordatges coordinats que impliquen a altres serveis com són:

- Espais Públic
- Policia Local
- Medi Ambient
- Cultura
- Llicències i Disciplina

El servei de Llicències i Disciplina, també observa un increment de comunicacions de queixa 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 i pel soroll de maquinari (Aire condicionat, compressors d'elements de refrigeració en mal estat).



1.3 Temes tractats de queixa:



Han estat motiu de queixa en aquest tercer trimestre :

Tal com ja hem comentat en l'apartat anterior, són temes recurrents de les queixes **les actituds incíviques** que generen **soroll** i **conductes infractores** del compliment de normativa municipal (sancions administratives), que tenen a veure tant amb l'àmbit privat com el públic.

Només un apunt per la reflexió d'aquesta tipologia de queixes. La suma de les actituds individuals és determinant per la convivència i la qualitat de les ciutats.

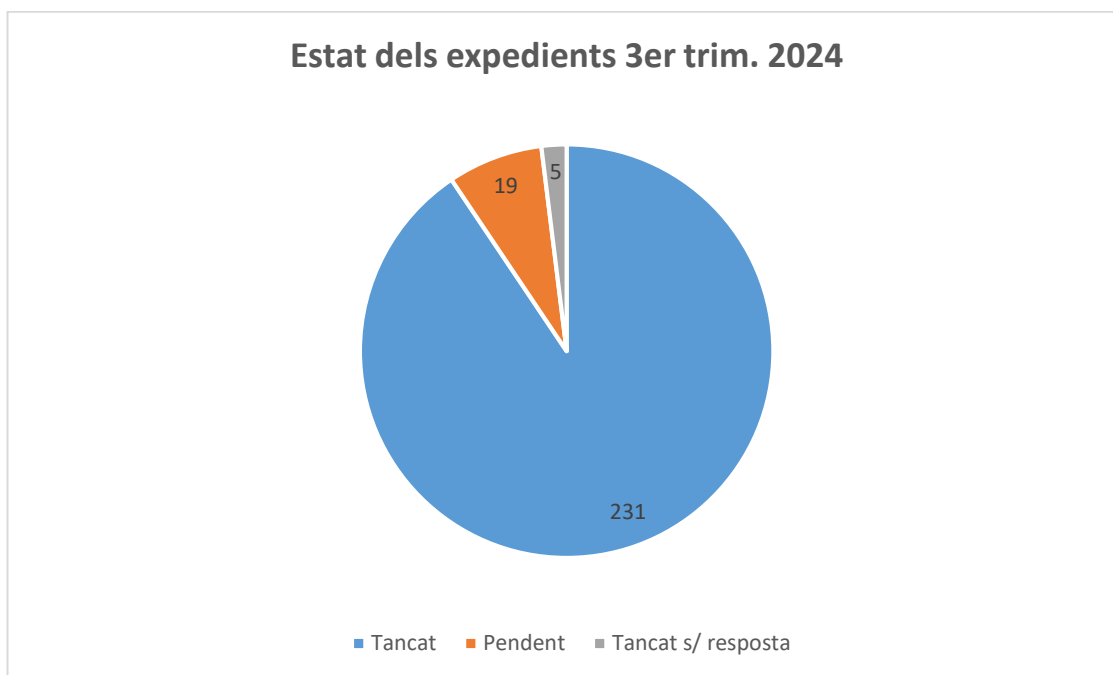
Mal funcionament d'un servei. Reclamacions de la ciutadania per entendre que han rebut **una mala atenció** es un dels temes que concentren comunicacions de queixa. De manera general, es considera que no s'ha complert amb l'expectativa de les persones que reben les atencions.

El transport públic, tant urbà com interurbà també es manté com a motiu de queixa. L'estat dels vehicles, l'amuntegament de viatgers i l'incompliment d'horaris persisteixen com a motiu de queixa.



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 a data 30 de setembre encara estan pendents de rebre-la.



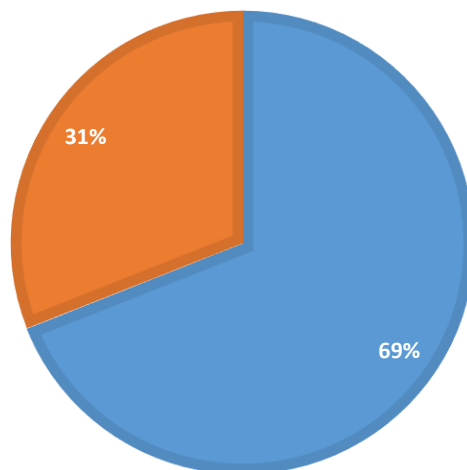
Total d'expedients tramitats:	255
Expedients tramitats amb resposta:	231
Expedients tramitats pendents de resposta:	19
Tancats sense resposta:	5

Aquest any 2024, entre els mesos de juliol i setembre, s'ha pogut donar resposta a un total de 231 expedients, que representen el 91% dels expedients tramitats a la unitat del Servei de Gestió de la Qualitat.

Pel que fa al compliment del compromís de l'Ajuntament de respondre en 30 dies, veiem que hi ha hagut una sensible davallada respecte els dos anteriors trimestres



TEMPS DE RESPOSTA 3ER TRIM. 2024



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

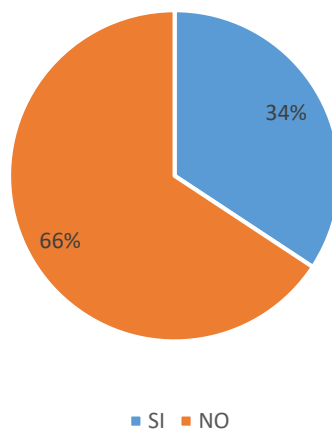
2.- VALORACIÓ DE LES ENQUESTES DE SATISFACCIÓ

Segons les dades extretes de les enquestes de satisfacció del Servei de Gestió de la Qualitat, en el període que va de juliol fins a setembre d'enguany, han respost a l'enquesta de satisfacció un total de 35 persones dels 231 expedients tramitats amb criteris de queixa i que han rebut resposta per part de la unitat SGQ. Representa únicament un 15%.

Un 34 % de les persones que han respost l'enquesta considera que s'ha resolt la seva queixa un percentatge menor que en el segon trimestre.

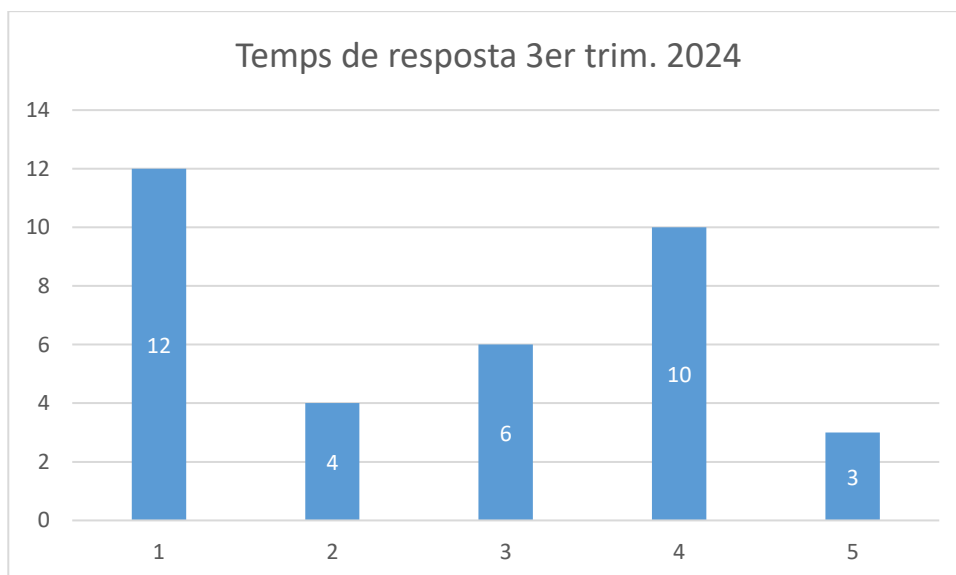


Resolució de la queixa 3er trim.2024



La valoració a les preguntes ha estat la següent:

1.--Com valoreu el temps de resposta? Mitjana de **2,65** sobre 5





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



4. -Com valoreu la resposta rebuda? Mitjana de **2,31** sobre 5



En general, les valoracions de les persones sobre la seva satisfacció son lleugerament més baixes que en els dos anteriors trimestres.