



INFORME DEL SERVEI DE GESTIÓ DE LA QUALITAT **SEGON TRIMESTRE (ABRIL-JUNY 2023)**

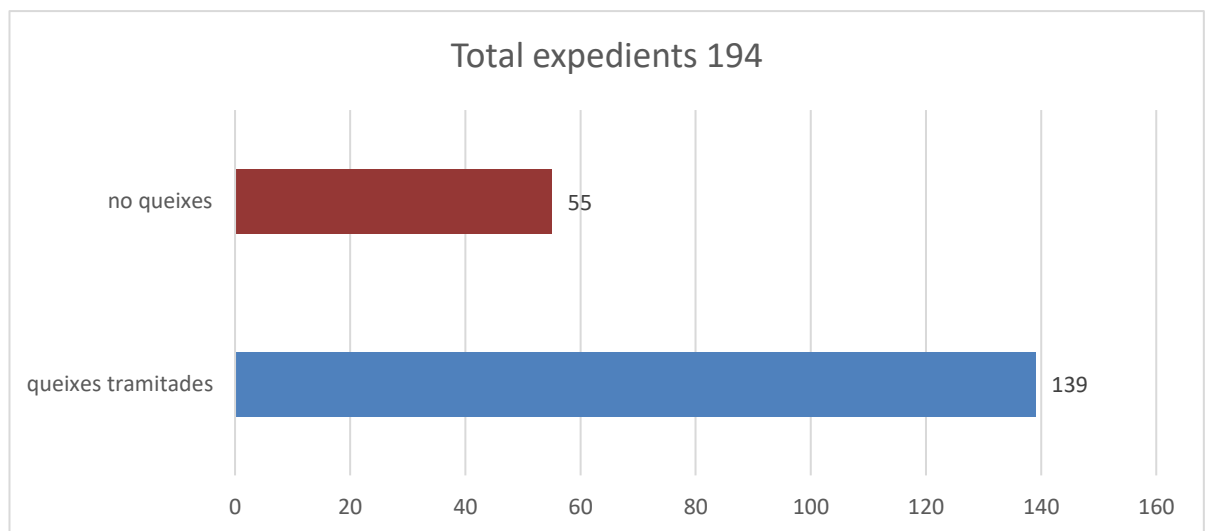
El present informe fa referència a les queixes gestionades al llarg del període del segon trimestre de l'any 2023. Recordem que el Servei de Gestió de la Qualitat (SGQ), no és un espai de resolució de les situacions que els ciutadans i ciutadanes de Vilanova i la Geltrú presenten com a queixa, sinó que gestiona la qualitat en la resposta, la informació i l'atenció a la ciutadania en un termini màxim d'un mes, informació que prèviament s'ha consensuat amb els serveis municipals implicats. Aquesta comunicació inclou les accions realitzades i/o les mesures adoptades segons el cas, vinculades a la queixa presentada.

El detall de les dades que oferim està centrat només en aquelles comunicacions que s'ajusten als criteris definits com a queixa per la unitat SGQ ⁱ, i que han estat 139 expedients tramitats com a queixa d'un total de 194 expedients que han estat donats d'alta per la unitat.

Total d'expedients tramitats: 194

SI que s'han considerat queixes: 139 (71,65%)

NO s'han considerat queixes : 55 (28,35%)





Aquesta anàlisi la fem sobre el conjunt de sol·licituds que hem considerat que són una queixa, **en total 139**.

1. Canals d'entrada

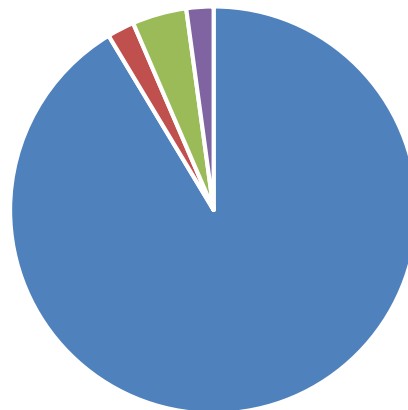
La via principal, i que continua tenint un major flux d'entrada, és a través de la tramitació electrònica (STA), que representa el 91% del total de recull d'expedients de queixa.

Una altra de les vies telemàtiques que hi dona accés i que ha augmentant respecte a altres períodes són els correus electrònics que arriben a la bústia del servei, que representen un 4% del total. Es reben també queixes a través de les xarxes socials, però aquestes son majoritàriament respostes per l'equip de Comunicació.

La tasca que es fa des de l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) per mantenir el tracte directe i personal en l'atenció a la ciutadania, té gran importància en l'escolta, materialització i recollida del malestar de la ciutadania amb les comunicacions de queixa, consolidant-se com una altra de les vies d'entrada que ha de mantenir-se oberta per permetre l'accés a les persones no acostumades a la tramitació electrònica. Aquest canal d'entrada té una representació del 2% respecte al total de les queixes gestionades per la unitat.

Canal d'entrada de la queixa

2n trim. 2023



■ STA ■ OAC ■ correu-e ■ Telefònic

2. Queixes segons servei:

L'espai públic continua mantenint-se al centre dels interessos dels vilanovins i les vilanovines, i concretament en les següents qüestions, per ordre.

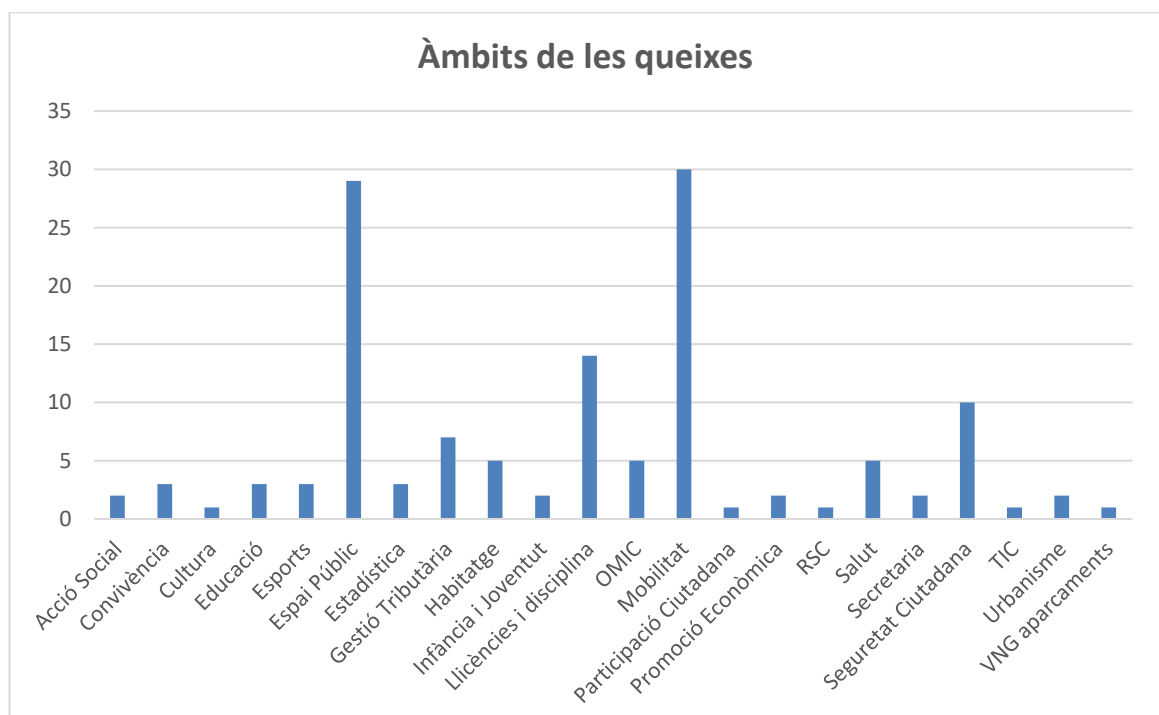


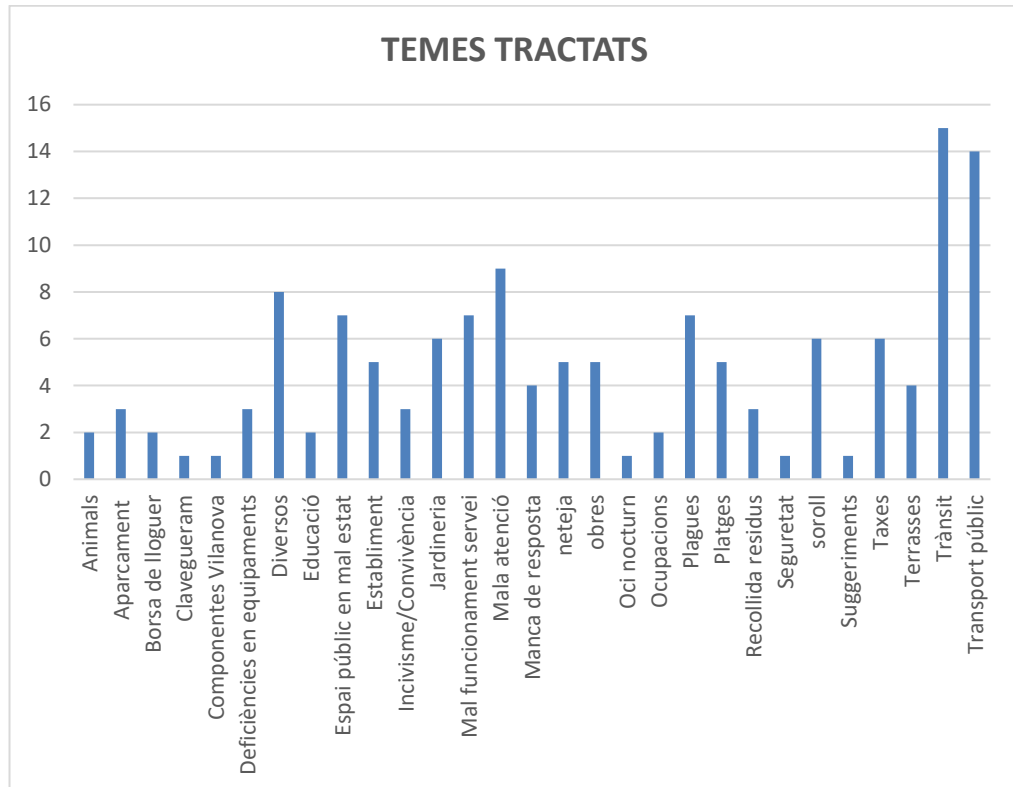
- manteniment de la ciutat (paviments i zones verdes).
- temes d'enjardinat
- neteja de la ciutat i recollida de residus
- Plagues (rates, paneroles)
- Obres i les molèsties que ocasionen
- Platges
- Terrasses d'establiments d'hostaleria

La mobilitat es un altre dels aspectes de l'espai públic que generen controvèrsies. Els **temes més recurrents amb motius de queixa** dins de l'àmbit, han estat:

- El trànsit, concretament les dificultats en la senyalització del trànsit que tenen un estat deficient de manteniment i porten a confusió; i la congestió en el trànsit de vehicles
- Deficiències detectades al servei de transport públic urbà i interurbà com són, sobretot, el mal estat de la flota de vehicles, l'incompliment dels horaris dels serveis, la manca d'informació fiable sobre els horaris i la manca d'accessibilitat.

Finalment, un altre dels àmbits objecte de queixes significatiu és tot allò al voltant de les **licències i la disciplina urbanística**, és a dir, les activitats d'establiments de restauració, i d'oci nocturn. També continua present com a tema recurrent, el funcionament deficient de les instal·lacions d'establiments: maquinari d'extracció de fums, aire condicionats, requeriments d'inspeccions per confirmar que hi ha correspondència entre els permisos que es donen i les activitats realitzades, etc.





També son rellevants les queixes en relació al funcionament de serveis per consideració d'haver rebut una mala atenció, pel mal funcionament dels serveis o bé per manca de resposta. Totes aquestes queixes, com la resta, han estat trameses i treballades conjuntament amb el servei responsable.

3. Sol·licituds gestionades

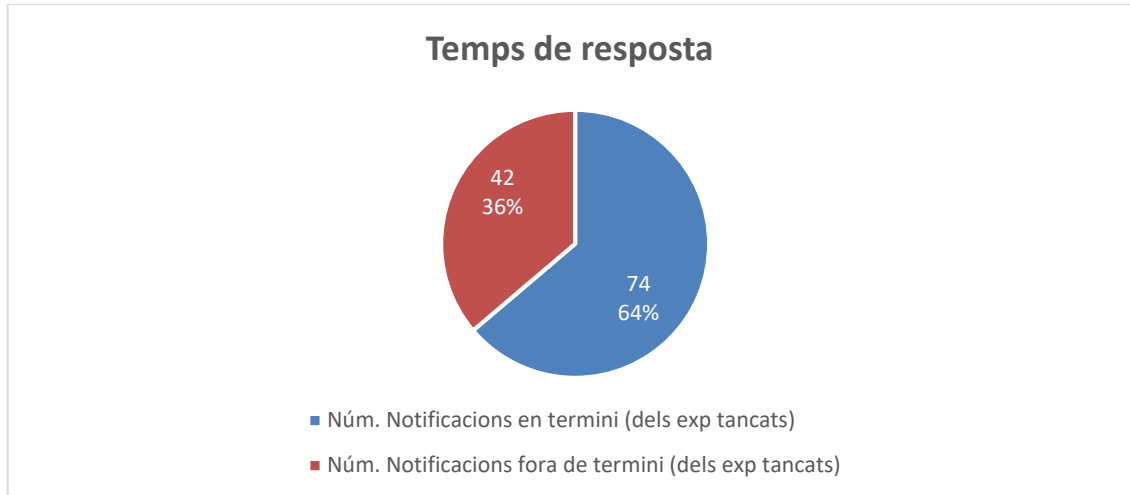
Com s'ha dit amb anterioritat, les dades que són objecte d'anàlisi dins aquest apartat són només les corresponents als expedients treballats com a queixes, segons els criteris establerts per la unitat SGQ.

El temps per **donar atenció i resposta es d'un màxim de 30 dies**. Aquest és el compromís de la unitat de SGQ amb el ciutadà per la gestió de la seva comunicació de queixa. Al llarg d'aquest termini, s'ha de fer la tramitació i el seguiment amb els serveis implicats i el trasllat de les respostes a les persones que ens han fet arribar les seves queixes, moment en el que es considera tancat l'expedient. Totes aquelles respostes que no es fan dins d'aquest termini de 30 dies naturals es consideren fora del temps de resposta.

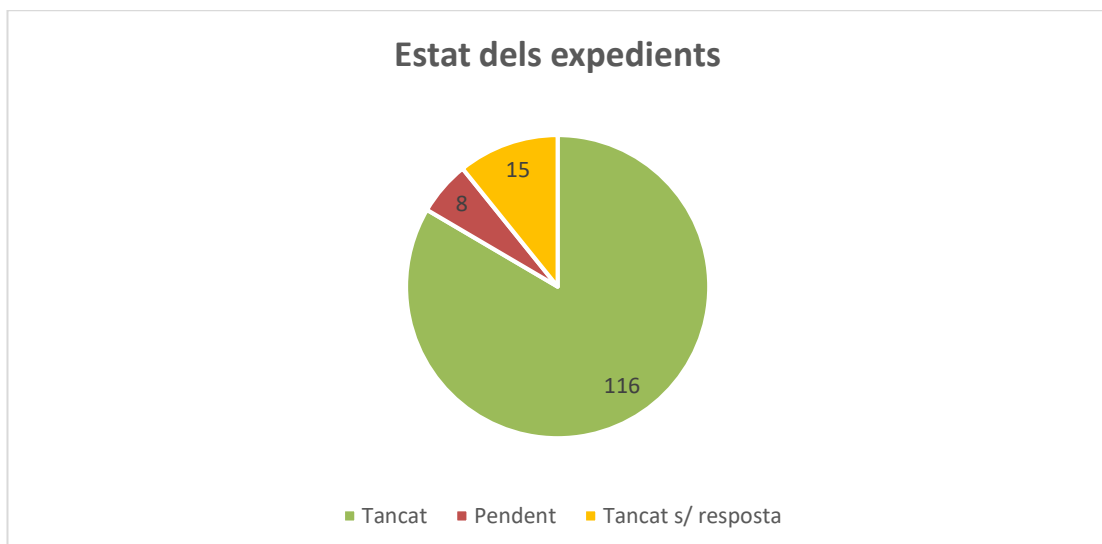
En aquest segon trimestre, el temps de resposta mitjà per donar d'alta d'un expedient per a la seva tramitació i seguiment i enviar una resposta de cortesia ha estat de 7 dies.



Del total dels 139 expedients de queixa gestionats s'observa que s'ha donat resposta en els 30 dies de termini en un 64% dels casos. Aquesta és una variable que, clarament, ha de millorar i que implica a tots els serveis de l'ajuntament.



Per altra banda, s'han resolt la gran majoria d'expedients (83,45%), tot i que resten pendents de resposta (clarament per sobre del termini de 30 dies) el 5,76% dels expedients, i el 10,79% s'han tancat sense haver donat resposta a la ciutadania. Els motius son normalment la prolongació en el temps de la cerca de resposta, juntament amb que el pas del temps fa inviable o no adequada la resposta.



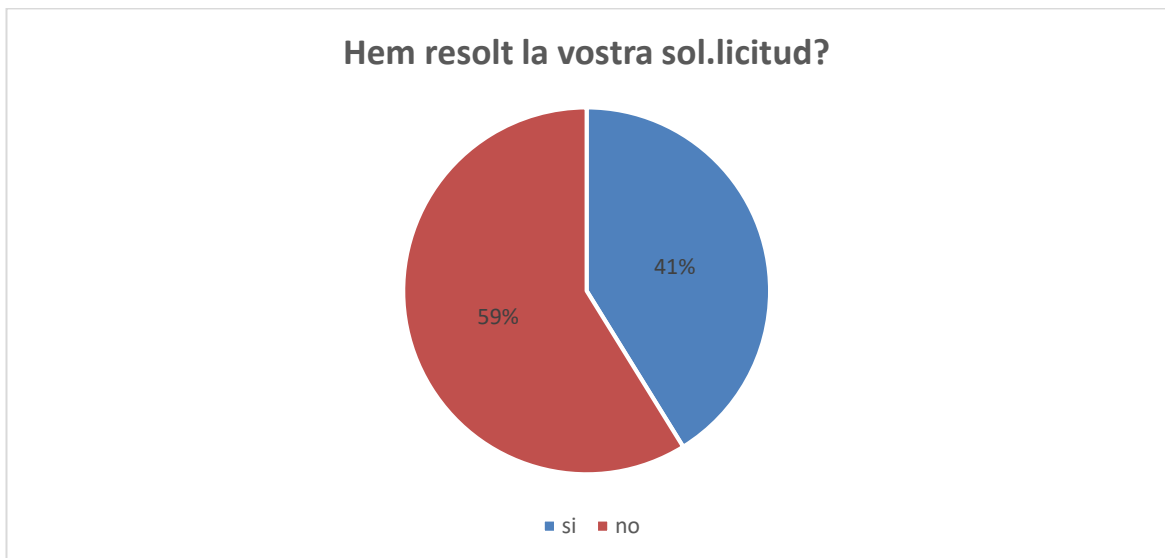


4. Valoració de les dades: Enquestes de satisfacció del servei de gestió de queixes:

Del total de 139 expedients tramitats per la unitat SGQ al llarg del segon trimestre s'han rebut 17 enquestes de valoració segons les dades recollides entre l'1 d'abril al 30 de juny del 2023, per tant únicament un 12,23%.

Percepció de la ciutadania respecte el grau de satisfacció:

-Hem resolt la vostra sol·licitud?



La valoració a les altres tres preguntes, amb una puntuació màxima de 5, ha estat la següent:

- Com valoreu el temps de resposta? **Mitjana de 3,12**
- Com valoreu el tracte rebut? **Mitjana de 3,88**
- Com valoreu la resposta rebuda? **Mitjana de 2,65**

ⁱ Si es considera una queixa. Quan un ciutadà posa en coneixement de l'Ajuntament un fet, un esdeveniment o una circumstància per la qual aquesta persona es considera tractada de manera injusta o perjudicial per els seus interessos. O bé, quan a l'Ajuntament per els mitjans anteriorment esmentats, comunica que una sol·licitud feta prèviament no ha estat contestada per part de l'Administració.
NO es considera una queixa. Quan el ciutadà realitza alguna consulta en relació a qualsevol temàtica. O bé, trasllada una idea o suggeriment de canvis, millores o altres relacionat o no amb les activitats i /o



competències municipals. Quan fa trasllat d'una incidència, relativa al funcionament tant sigui positiu com negatiu del enllumenat, el mobiliari urbà, les infraestructures o serveis municipals, etc... excepte que sigui una reiteració d'altres formulades i hagués una manca de resolució o resposta. Tampoc seran considerades queixes, aquelles denúncies sobre fets susceptibles d'acabar en sanció o procediment judicial. Així com:

- Les peticions de dret d'accés a la informació pública.
- Les al·legacions a actuacions vinculades a procediments administratius en curs.

