



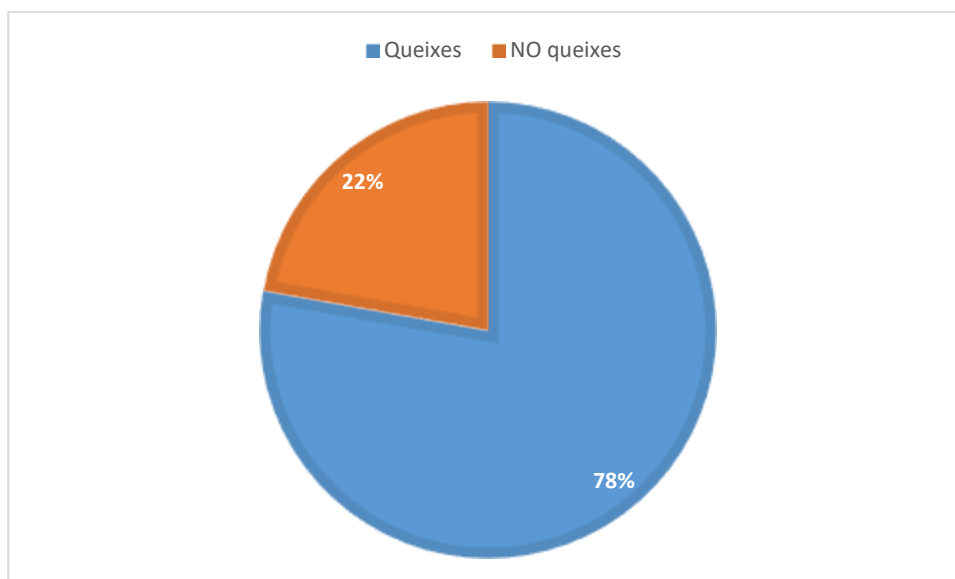
INFORME DEL SERVEI DE GESTIÓ DE LA QUALITAT. PRIMER TRIMESTRE 2023

L'any 2022, primer any de la posada en marxa del Servei de Gestió de la Qualitat a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, es va elaborar una memòria anual que recollia les dades d'aquest primer any de funcionament.

A partir d'aquest segon any, la voluntat és la publicació d'un breu informe trimestral amb les principals dades quantitatives i de valoració del servei . A finals d'any es generarà una infografia anual amb les principals dades del servei.

1.-DADES QUANTITATIVES

Total d'expedients de queixes tramitats:	126
SÍ que s'han considerat queixes:	98 (78%)
NO s'han considerat queixes :	28 (22%)

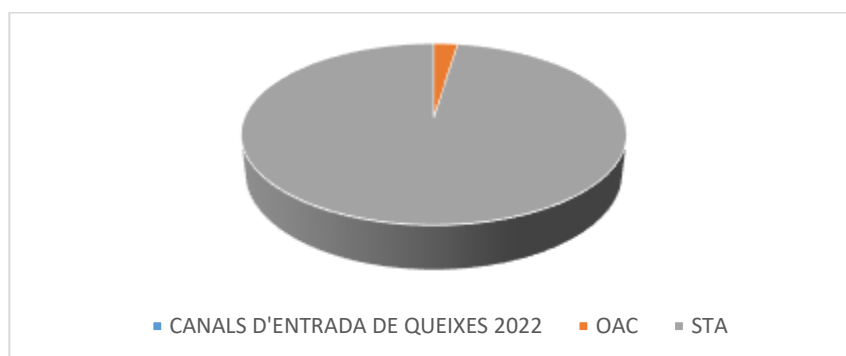


1.1.-Canals d'entrada:

Per a presentar una queixa davant de l'ajuntament, la ciutadania disposa de diversos canals: el tràmit en línia del Servei de Tramitació Avançada (STA) a través del web



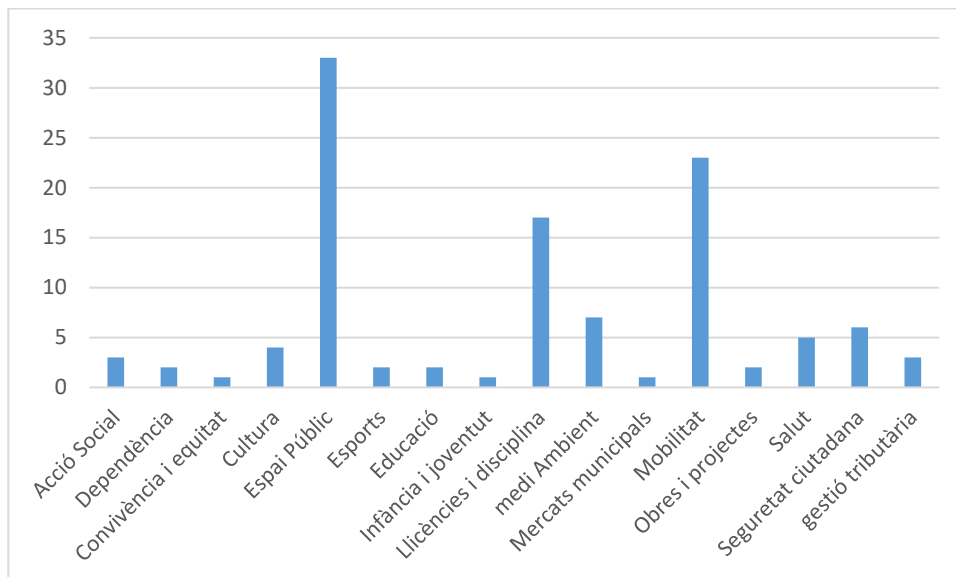
municipal, per correu electrònic, de forma presencial a l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC) o bé davant de qualsevol altre servei municipal. Aquest primer trimestre de 2023 es continua mantenint la tendència a tenir un major flux d'entrada pel Servei de Tramitació Avançada del web municipal, que representa un 97,62 % del total.



1.2. Queixes segons servei responsable:

L'Espai Públic i la mobilitat es continuen mantenint com a una de les primeres preocupacions de la ciutadania de Vilanova i la Geltrú. El tractament de residus i el manteniment de la ciutat són percebuts com a serveis que requereixen millores. Per altra banda, els canvis fets a la configuració dels carrers i senyalització amb motiu de la pacificació del trànsit, tot i ser considerat una mesura necessària, ha creat insatisfacció entre el veïnat afectat de la zona centre.

Les molèsties provocades per activitats d'establiments comercials, ja sigui per sorolls del maquinari o bé per incompliment dels horaris d'apertura, són la principal línia de queixes que es relacionen amb el servei de Llicències i Disciplina. També les activitats dels establiments d'oci nocturn han estat al llarg del primer trimestre, al centre de les preocupacions i motiu de queixa per les actituds i conductes incíviques que van des de petits aldarulls fins a accions de vandalisme contra el mobiliari urbà i altres actes delictius amb perill per a les persones.



1.3.-Gestió de les queixes

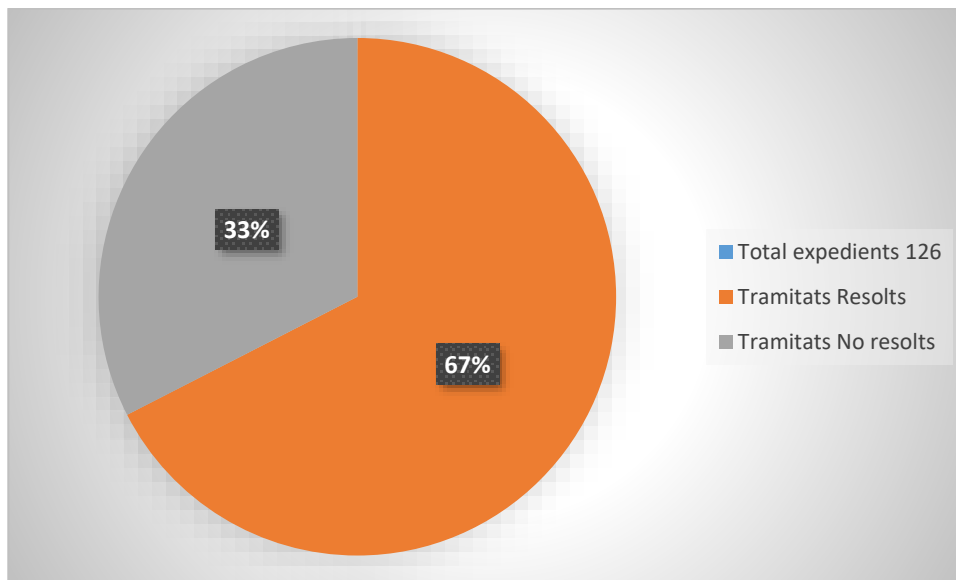
Es considera que un expedient es dona com a tancat un cop la persona sol·licitant ha rebut resposta per part de l'Ajuntament a través del Servei de Gestió de la Qualitat, bé sigui de forma directa o bé a partir de la derivació i retorn que en fa el servei afectat de la possible resposta.

En aquest apartat avaluem el tractament i la gestió concreta de les queixes, diferenciant-lo de l'avaluació sobre el nivell de satisfacció de la ciutadania que ha exercit aquest dret, recollida a l'apartat 2.

En la gestió de les queixes distingim entre les que han rebut resposta i les que al tancament d'aquesta memòria (30 d'abril) encara estan pendents de rebre-la.

Total d'expedients tramitats:	126
Expedients tramitats amb resposta:	85
Expedients tramitats pendents de resposta:	41

Aquest any 2023, entre els mesos de gener i març, s'ha pogut donar resposta a un total de 85 expedients, que representen el 67,46% dels expedients tramitats a la unitat del Servei de Gestió de la Qualitat.



2.- Valoració de les enquestes de satisfacció:

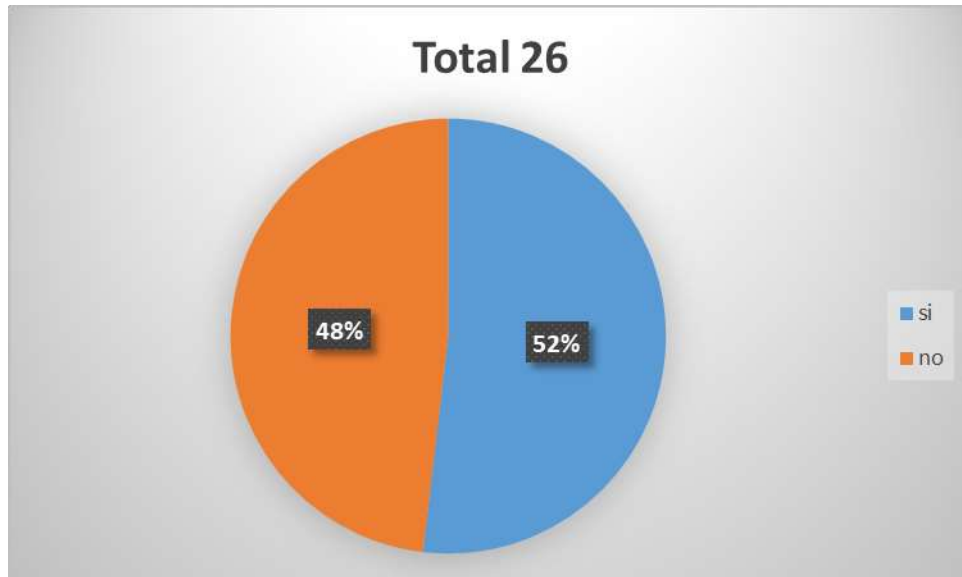
Les dades extretes de les enquestes de satisfacció del Servei de Gestió de la Qualitat són les següents:

Del total de 126 expedients tramitats per la unitat SGQ, s'han rebut 26 enquestes de satisfacció (un 20,6%). Es constata que en el primer trimestre de l'any 2023 la resposta a l'enquesta per part de les persones que han fet una queixa és considerablement més elevada si ho comparem amb el 16 % de tot l'any 2022.

S'ha de tenir en compte que la unitat gestiona queixes i que per tant no es un espai de resolució de les mateixes. Tot i així la percepció de la ciutadania segons es reflecteix de les enquestes queda de la següent manera:



-Hem resolt la vostra sol·licitud?



La valoració a les altres tres preguntes ha estat la següent:

- | | |
|------------------------------------|-------------------------|
| -Com valoreu el temps de resposta? | Mitjana de 3,26 sobre 5 |
| -Com valoreu el tracte rebut? | Mitjana de 3,71 sobre 5 |
| -Com valoreu la resposta rebuda? | Mitjana de 2,84 sobre 5 |

Vilanova i la Geltrú, maig de 2023