

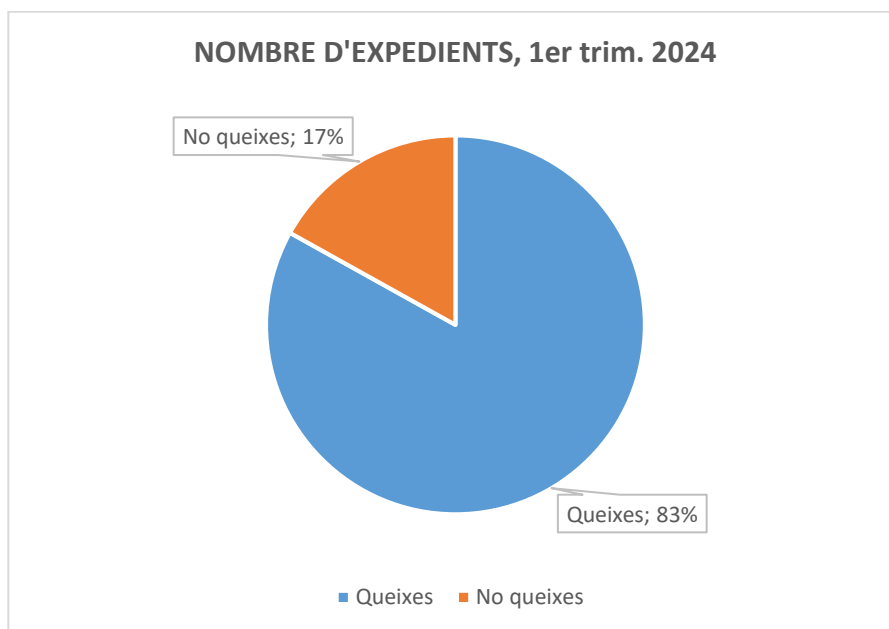


INFORME DEL SERVEI DE GESTIÓ DE LA QUALITAT PRIMER TRIMESTRE 2024

Aquest informe conté la presentació de les dades que es corresponen amb els mesos de gener, febrer i març 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. Com ja s'ha dit en anteriors informes, a finals d'any es generarà una memòria anual amb les principals dades del servei.

1. DADES QUANTITATIVES

1.1 Total d'expedients de queixes tramitats:	131
SÍ que s'han considerat queixes:	108 (83%)
NO s'han considerat queixes :	22 (17%)



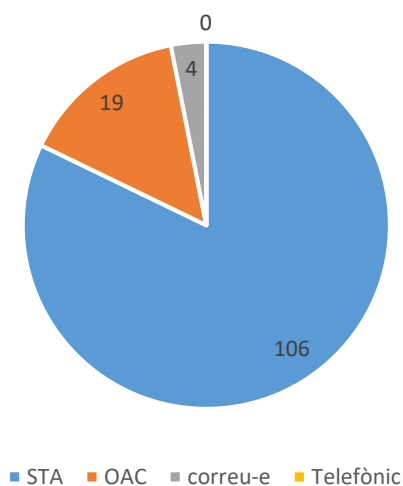
1.2 Canals d'entrada:

Aquest primer trimestre de 2024 s'observa respecte de l'any 2023 un petit augment en les entrades de queixes de mode presencial per mitjà de la OAC. Amb tot, la tendència



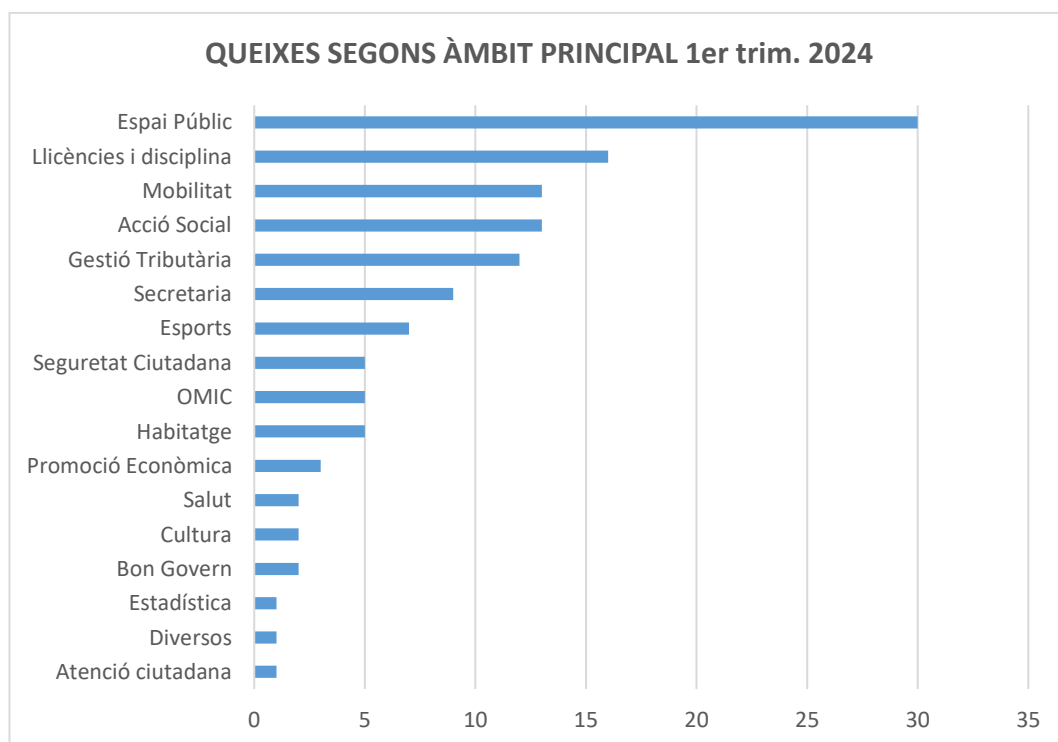
a tenir un major flux d'entrada pel Servei de Tramitació Avançada del web municipal és la més consolidada i representa un 82 % del total, tal com ja es va observar a l'any 2023.

Canal d'entrada de les queixes, 1er trim. 2024



1.3 Queixes segons servei responsable:

QUEIXES SEGONS ÀMBIT PRINCIPAL 1er trim. 2024





S'observa una millora a la baixa si és fa una comparativa per anys des de que es fa registre (anys 2022 i 2023) respecte a les queixes relacionades amb l'Espai Públic. Malgrat aquesta millora, la mobilitat i l'espai públic, es continuen mantenint com a una de les primeres preocupacions de la ciutadania de Vilanova i la Geltrú.

El servei de Llicències i Disciplina, també es troba com a element central de queixes de la ciutadania. Són la principal línia de queixes les molèsties provocades per activitats d'establiments comercials (soroll de maquinari, no respecte d'horaris comercials, etc.).

Les activitats dels establiments d'oci nocturn han estat al llarg d'aquest primer trimestre un altre motiu de queixa per les actituds i conductes incíviques. Tot i així, respecte al mateix període de l'any 2023, s'observa una lleugera davallada d'aquest perfil de comunicacions. La línia d'acció iniciada el juliol de l'any 2023 amb la creació d'una comissió transversal de treball i seguiment configurada amb la inclusió dels serveis de Convivència, Participació, Mobilitat, Espai Públic i Seguretat Ciutadana ha estat un dels eixos que han permès mantenir l'estabilitat en el nivell de queixes dins l'àmbit de la convivència a l'espai públic.

1.4 Temes tractats

De les comunicacions rebudes al llarg del primer trimestre de l'any 2024 hem observat un creixent **augment de queixes pel soroll com a tema principal**.

Es fa evident que hi ha hagut un canvi de sensibilitats respecte els usos dels espais públics per part de la ciutadania front el dret al descans. Vilanova i la Geltrú es centre de molts actes festius arrelats a la cultura popular del municipi i vinculats a espais de socialització (carnaval, actes lúdics organitzats per entitats i associacions de veïns o altres etc.). Com a detall dels canvis socials que estem observant, han estat aquelles comunicacions que han fet referència a les molèsties provocades per les campanades de les diferents esglésies que hi ha al municipi que són motiu de destorb del descans. El toc de campana, ha estat sempre una eina de comunicació a la ciutadania dels actes socials més rellevants d'un municipi com són: la crida a un ofici religiós o situació d'alarma, informar del traspàs d'un veí i / o l'arribada d'algú important. Canvis que s'han de incorporar per adaptar-ne les necessitats de les persones amb la modulació dels usos socials.

Els motius més rellevants vinculats a aquestes comunicacions han estat les activitats de terrasses d'establiments de restauració i activitats d'espectacles musicals vinculades a establiments d'oci nocturn, els que tenen a veure a actes incívics que destorben el descans dins l'àmbit privat provocats tant per clients a la sortida a hores de matinada dels establiments d'oci (baralles, converses amb un to de veu elevat i trencament d'elements de mobiliari urbà) com per part de joves que fan trobades en horari restringit

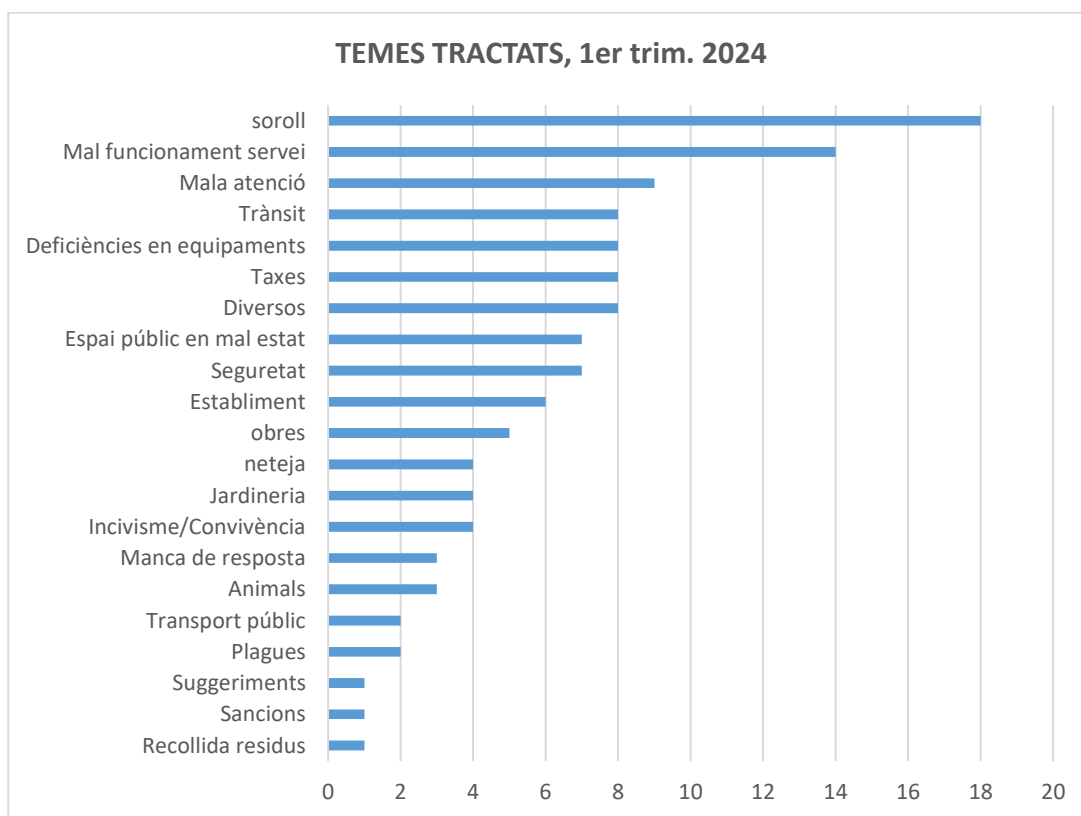


segons ordenances municipals en espais públics per activitats que impliquen soroll com poden ser jocs, activitats musicals sense permís, consum elevat d'alcohol a la via pública, etc.

També, s'observa que hi ha una alta valoració de la percepció d'haver rebut una mala atenció per part d'un servei o bé un mal funcionament. En aquest sentit, un cop fet el seguiment de la gestió de les queixes dins d'aquesta categoria, hem de dir que en la majoria de situacions han estat errors de comunicació a l'hora de traslladar les actuacions fetes al ciutadà per part de la Administració. De vegades el ciutadà té una expectativa desajustada del servei, ja sigui per desconeixement del funcionament dels serveis i/o perquè els temps del procediment administratiu generen incertesa en relació a les respostes rebudes dins els temps en que són estimades les correctes per les persones titulars de les queixes.

Dels temes que més preocupen a la ciutadania i amb una clara coincidència amb les queixes segons serveis del punt anterior, trobem tot allò relacionat amb actituds incíviques a l'espai públic i la seguretat.

La recaptació de impostos i els procediments sancionadors també són motiu de queixa.





1.5 Gestió de les queixes

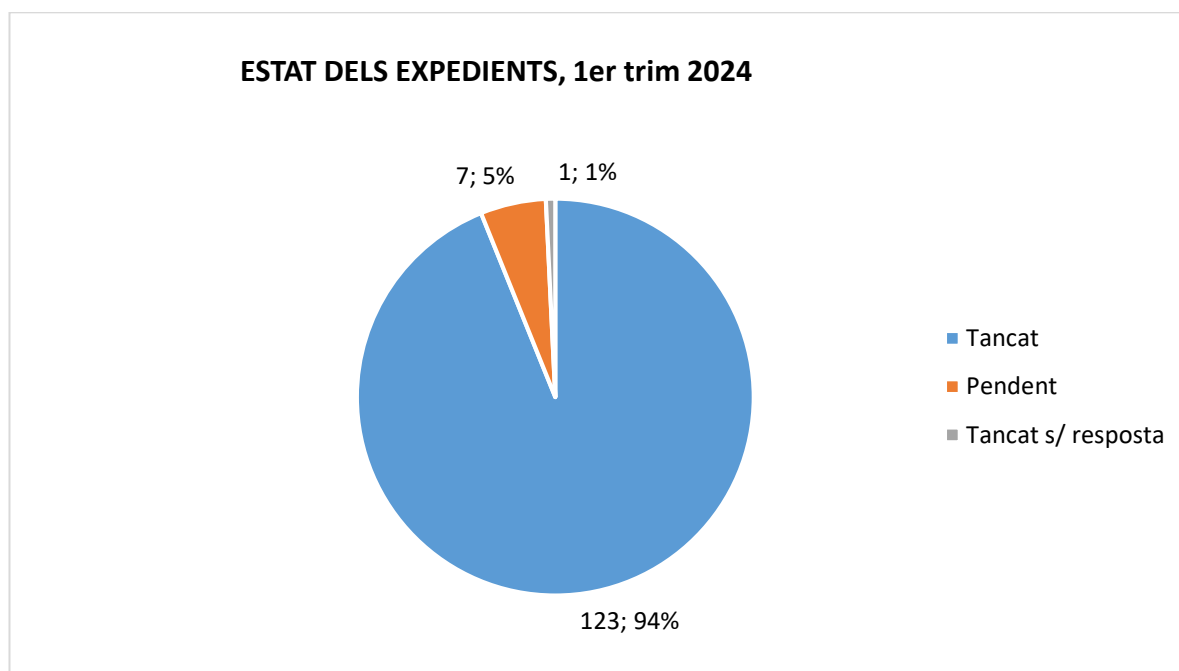
En la gestió de les queixes distingim entre les que han rebut resposta i les que al tancament d'aquesta memòria (30 d'abril) encara estan pendents de rebre-la.

Total d'expedients tramitats: 131

Expedients tramitats amb resposta: 123

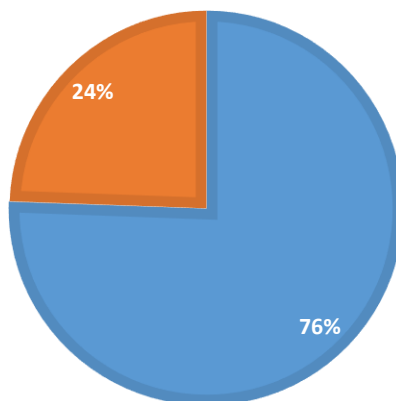
Expedients tramitats pendents de resposta: 7

Aquest any 2024, entre els mesos de gener i març, s'ha pogut donar resposta a un total de 123 expedients, que representen el 94% dels expedients tramitats a la unitat del Servei de Gestió de la Qualitat.





TEMPS DE RESPOSTA 1ER TRIM 2024



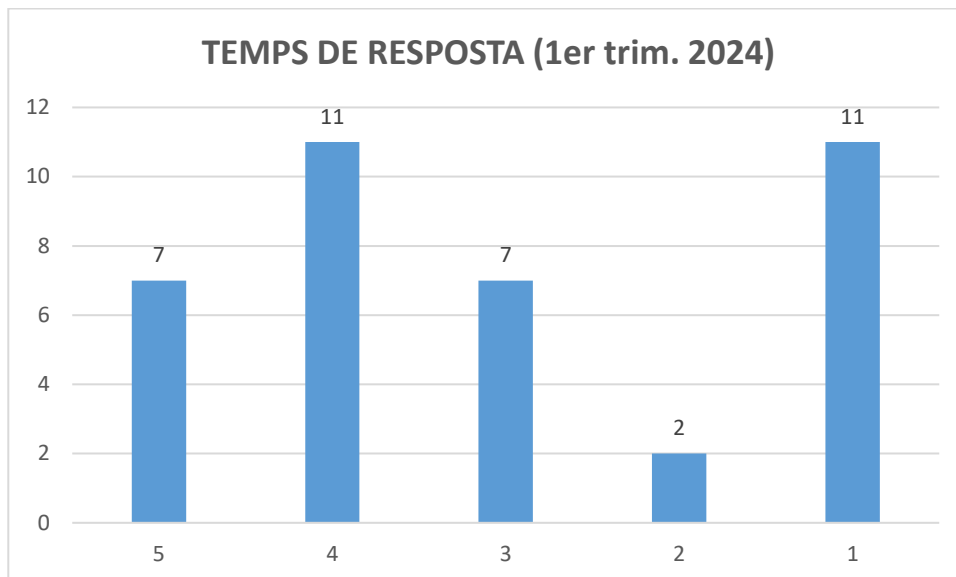
■ Núm. Notificacions en termini (dels exp tancats)
■ Núm. Notificacions fora de termini (dels exp tancats)

2. VALORACIÓ DE LES ENQUESTES DE SATISFACCIÓ

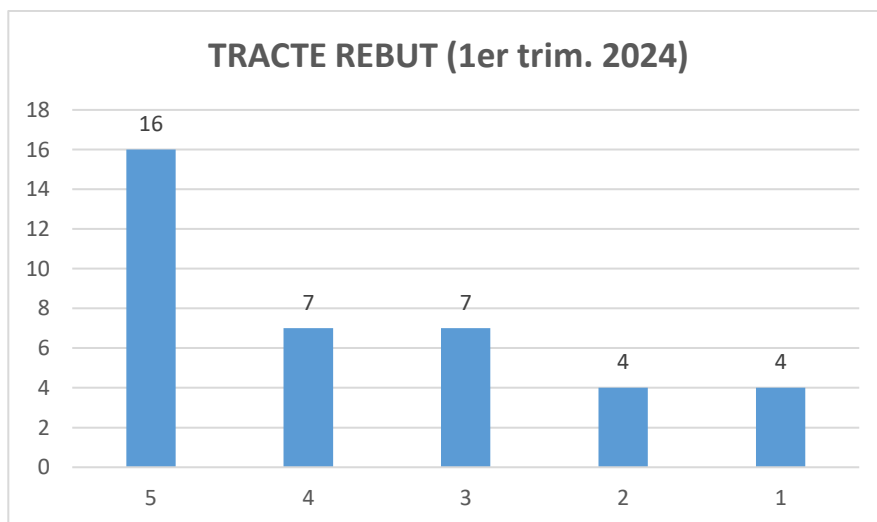
Les dades extretes de les enquestes de satisfacció del Servei de Gestió de la Qualitat en el període que va del gener a març de l'any 2024, han respost l'enquesta de satisfacció dels 108 expedients tramitats amb criteris de queixa per la unitat SGQ un total de 38, i per tant hem obtingut un 35,2% de respostes.

La valoració a les preguntes ha estat la següent:

Com valoreu el temps de resposta? **Mitjana de 3 sobre 5**



Com valoreu el tracte rebut? **Mitjana de 3,7 sobre 5**



Com valoreu la resposta rebuda? **Mitjana de 2,7 sobre 5**



Vilanova i la Geltrú, 25 de juny de 2024