



INFORME ANUAL DEL SERVEI DE GESTIÓ DE LA QUALITAT (SGQ) ANY 2022

Després de diversos intents de posada en marxa, el maig de 2021 es presenta a l'equip de Govern i als caps de servei, el Servei de Gestió de la Qualitat, una nova unitat amb la voluntat d'unificar i homogeneïtzar la gestió de les queixes ciutadanes a l'Ajuntament.

Durant l'any 2021 es posa en funcionament en període de proves de la ma de dues persones amb dedicació afegida des de Responsabilitat Social Corporativa i des d'Alcaldia.

Vista la inviabilitat d'una gestió parcial, el gener de 2022 s'adscriu una tècnica amb dedicació exclusiva. Les dades que tot seguit es presenten són el resultat del primer any real de funcionament d'aquest servei.

1.-INTRODUCCIÓ:

Les dades d'aquest informe són doncs, les referents al període comprès entre l'1 de gener del 2022 i el 31 de desembre del 2022 i que recull tots els expedients oberts al Servei de Gestió de Qualitat a partir de les comunicacions presentades per la ciutadania de Vilanova i la Geltrú.

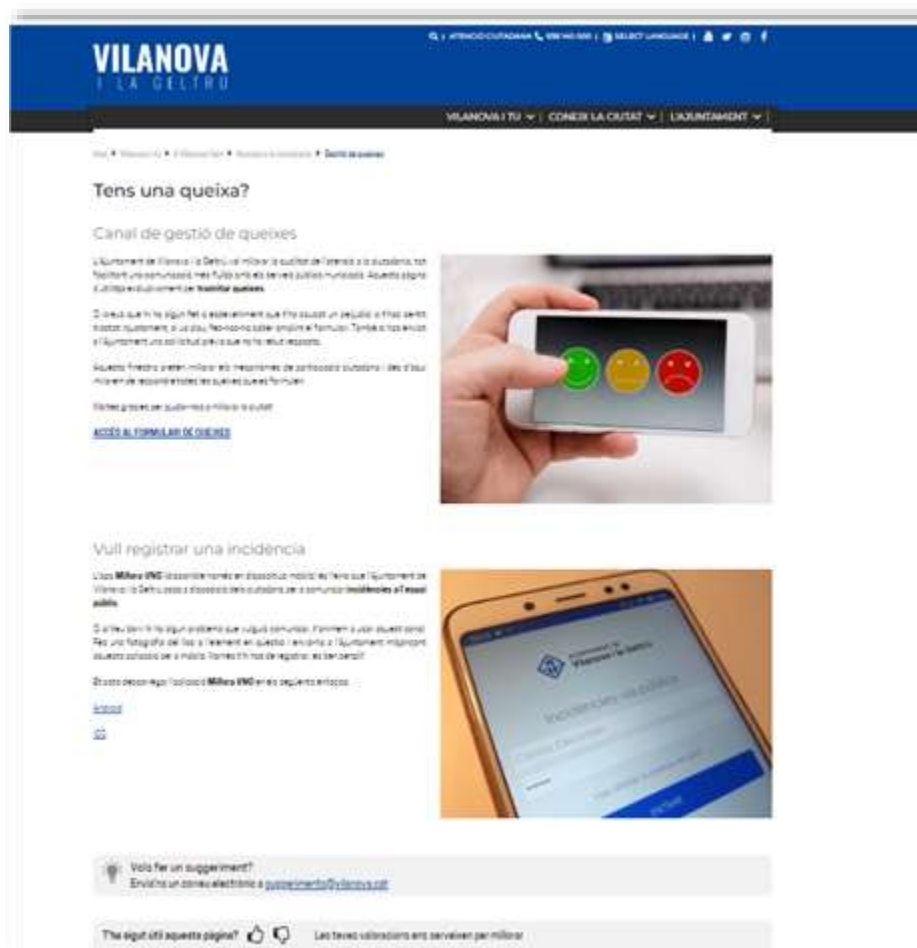
L'objectiu de la unitat de Gestió de la Qualitat (en endavant SGQ) és fer el recull i la tramitació tant de les manifestacions d'insatisfacció de la ciutadania amb els serveis municipals, com de les iniciatives i propostes per a la seva millora. **No parlem de gestionar les queixes, sinó que parlem de gestionar la qualitat en l'atenció a la ciutadania** que presta l'ajuntament a través dels seus diferents serveis.

El compromís de la Unitat SGQ, davant la ciutadania és:

- Oferir escolta i donar resposta a les queixes i suggeriments que es facin per part de la ciutadania en el termini màxim d'un mes.
- Informar-los de les actuacions realitzades i/o de les mesures que s'han adoptat, segons sigui el cas, vinculades a la queixa presentada.

Amb la posada en marxa del servei es va crear una pàgina al web de vilanova.cat a l'apartat d'[ATENCIÓ A LA CIUTADANIA](#)

En aquest apartat s'hi van incloure no només la gestió de les queixes sinó també la gestió de les incidències a través de l'aplicatiu Millora VNG, així com també una bústia de correu per a formular suggeriments.



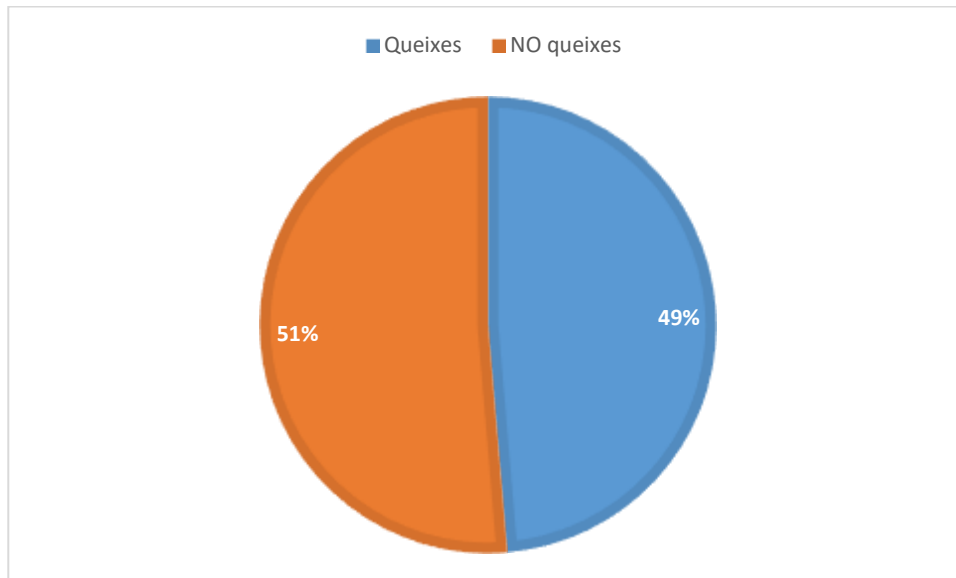
https://www.vilanova.cat/atencio_ciudadania/gestio_de_queixes

2.-DADES QUANTITATIVES

Tot i que en la pàgina web s'intenta explicar i diferenciar, es fa difícil que la ciutadania sàpiga discriminar entre queixes i incidències (*vegeu criteris de classificació interna a l'annex I*). És per aquest motiu que en aquest primer any de funcionament s'ha intentat anar separant les comunicacions i en aquest informe s'han avaluat **NOMÉS** les que s'han identificat com a queixa.

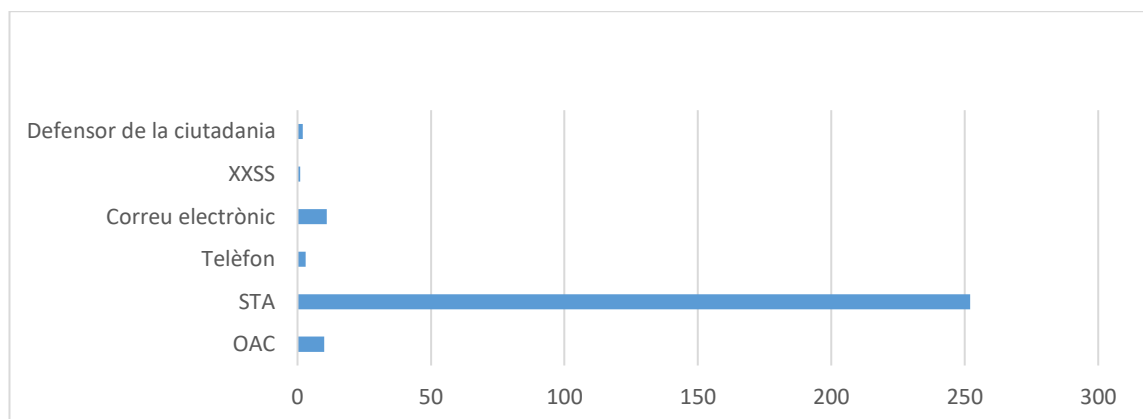
Les dades han estat les següents:

Total d'expedients tramitats:	598
NO s'han considerat queixes	307 (51%)
SÍ que s'han considerat queixes:	291 (49%)



2.1.-Canals d'entrada del total de queixes

Tot i que en la presentació que es va fer als diferents serveis es va recalcar que el procediment de recull de les queixes era obert a tothom i que recollia tots els possibles canals d'entrada i comunicació de l'ajuntament (Servei de Tramitació Avançada STA, bústies genèriques dels serveis, atenció telefònica, atenció presencial a través de l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) o de qualsevol altre servei, xarxes socials...) la realitat d'aquest primer any ha estat que majoritàriament NOMÉS s'han gestionat les queixes que han entrat a través del formulari en línia STA del web.



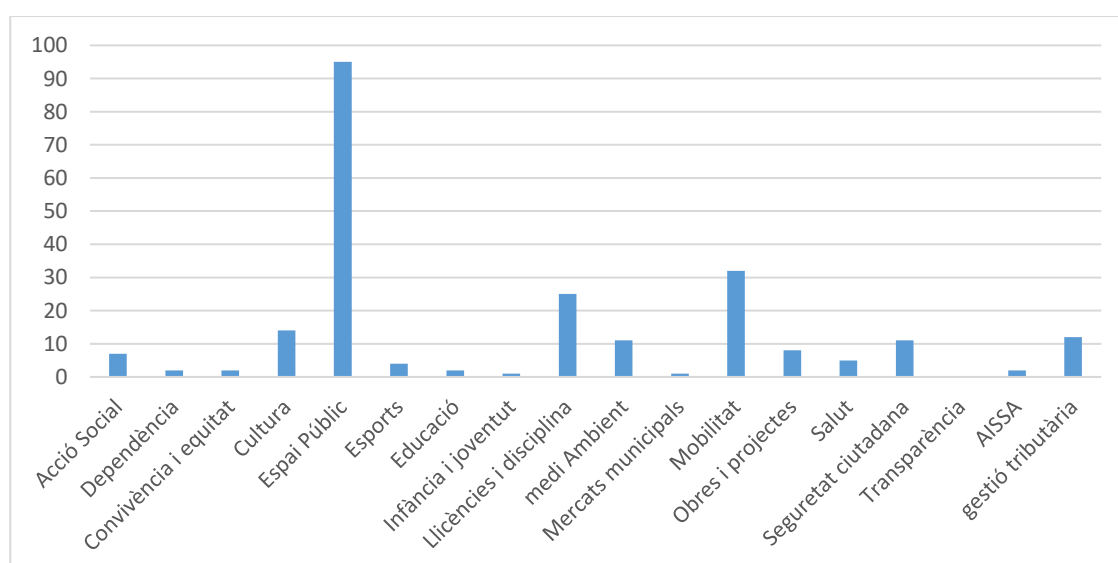


Es pot observar que segons les dades recollides, la via d'entrada més important és a través del tràmit en línia (STA), amb un 87% del total de queixes ateses. Des del mes de novembre de 2022, l'ajuntament disposa d'un terminal d'auto tràmit al vestíbul d'entrada a l'ajuntament des d'on es permet introduir també una queixa que es comptabilitza com a entrada via STA.

2.2.-Queixes segons servei

Dels 291 expedients, la regidoria que rep un major nombre de queixes és la d'**Espai Públic, amb un total de 95**, que representa prop d'una tercera part del total (32,6%). **Mobilitat, amb 32** (11%) i **Llicències i Disciplina amb 25** (8,5%), plegades concentren el del global de les queixes recollides aquest 2022.

Pel que fa al contingut, dins l'àmbit d'Espai Públic, no és cap sorpresa veure que la major part tenen a veure amb **la gestió de residus** (la recollida de la brossa i l'estat dels contenidors). També s'assenyalen per part de la ciutadania les actituds incíviques relacionades en com es fa ús dels contenidors (no es fa el dipòsit de la brossa dins dels contenidors, i si es fa, no s'adequa a la tipologia de cadascun...), l'abocament de la brossa dins espais no autoritzats (abocadors incontrolats) i també reclamacions centrades en el deficient funcionament de **l'enllumenat públic**. Altres aspectes que també preocupen són l'estat, neteja i manteniment de les zones de parcs i jardins així com l'estat de les voreres del carrer.





Com ja hem comentat, altres serveis que també tenen un nombre important de queixes són el de Mobilitat i el de Llicències i Disciplina.

A Mobilitat, el contingut de les comunicacions tenen a veure amb els temes següents:

-Espais d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda.

-Transport públic: Les incidències i queixes rebudes fan referència a:

-Manca de senyalització dels horaris dels serveis de bus de forma visible i accessible.

-Manca de puntualitat.

-Manca d'elements de seguretat passiva dels vehicles de transport públic: cinturons de seguretat inexistents o bé en mal estat, passatgers sense seient...

-Suggeriment de canvis de direcció de carrers.

-Disconformitat amb els canvis de sentits de carrers motivades per la pacificació del centre.

Quant a **Llicències i Disciplina**, les queixes es centren en :

-Les activitats d'establiments de restauració:

- Sortides de fums: Possibles incompliments de normatives vigents.
- Sorolls provocats per aparells d'aire condicionat.
- Realització d'activitats que destorben el descans dels veïns (musica, actituds incíviques de la clientela).
- Activitats fora de l' horari permès.

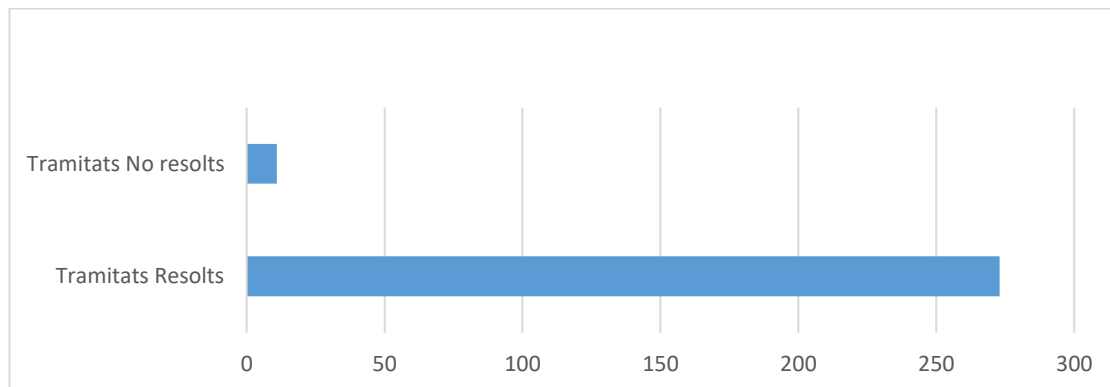
-Consultes relacionades amb permisos d'obres menors i altres.

2.3.-Resolució d'expedients

Es considera que un expedient es dona com a tancat un cop la persona sol·licitant ha rebut resposta per part 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.

Es considera que un expedient no està tancat quan la persona sol·licitant no ha rebut cap resposta a la seva queixa o comunicació.

En aquest sentit, aquest 2022 s'han pogut tancar (que no resoldre) un total de 273 expedients, que representen el 93,8% dels expedients oberts amb resultat de queixa.



Atenent que aquest any ha estat un any de testeig del servei i d'adequació del procediment, no podem disposar d'una dada que considerem important: el temps de resposta. Esperem que cara el 2023 aquesta informació es pugui extreure del sistema de gestió dels expedients i així poder valorar si es compleix amb el compromís de donar resposta en un temps màxim d'un mes.

3.-VALORACIÓ DE LES DADES

En una primera observació es pot dir que els registres que arriben al Servei de Gestió de la Qualitat recullen més incidències que queixes. Hi ha una proporció molt elevada d'expedients tramitats per la unitat que no es corresponen amb els criteris de queixa (51%) si bé aquest és un fet del que ja n'èrem conscients en el moment de posar en marxa el servei i que caldrà tenir cura d'anar orientant a la ciutadania per a que formuli les seves comunicacions pels canals adients.

Malgrat no es disposa del temps de resposta, sí que es va generar un qüestionari de valoració del servei amb un seguit de preguntes breus per tal de recollir el grau de satisfacció de la ciutadania. (vegeu qüestionari a l'annex II)

Les preguntes que es formulen són:

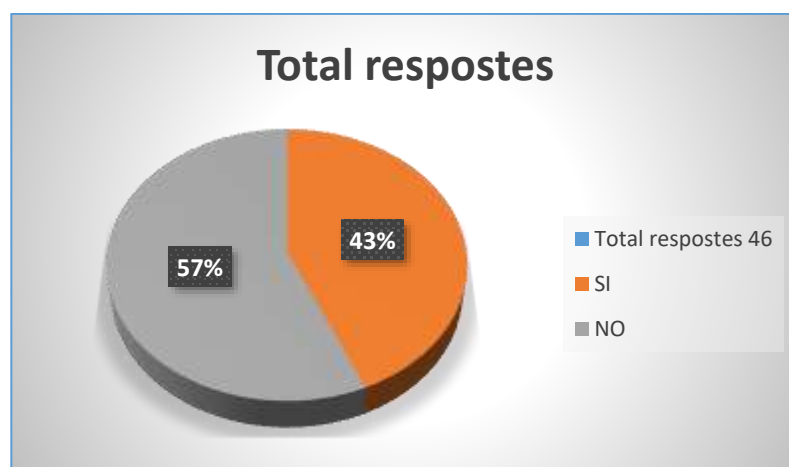
- Hem resol la vostra sol·licitud?*
- Com valoreu el temps de resposta?*
- Com valoreu el tracte rebut?*
- Com valoreu la resposta rebuda?*

Del total dels 291 expedients de queixa tramitats, s'han rebut 46 enquestes de valoració (aproximadament un 16% del total).



Tot i que no es pot considerar representatiu, sí que és interessant destacar que el nivell mitjà de satisfacció de les persones que han donat resposta a l'enquesta és força alt, tenint en compte que no s'han pogut resoldre moltes de les queixes que s'han gestionat com es desprèn de l'anàlisi de les respostes a la primera pregunta.

-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 3,37 sobre 5**
- Com valoreu la resposta rebuda? **Mitjana de 2,76 sobre 5**

De les dades, es pot deduir que hi ha un reconeixement de l'atenció donada quant al temps de resposta i tracte rebut, però en canvi no es té la percepció per part de la ciutadania, que sigui un espai de resolució de les demandes que s'hi traslladen.

4.- CONCLUSIONS

En aquest primer any de posada en funcionament del Servei Gestió de la Qualitat es pot establir que el procediment utilitzat permet :

- Que de forma habitual, quan una persona fa una comunicació de queixa, en el moment que aquesta es recepciona, rebí un **correu de cortesia** on se li informa que s'ha rebut correctament i que s'està tramitant.



-Tenir l'**oportunitat de conèixer** de primera ma quins temes generen més preocupació a la ciutadania i poder tenir així, un primer nivell d'apropament a les persones que integren el municipi.

A través del Servei de Gestió de la Qualitat s'ha obert un **canal de comunicació i d'escolta ciutadana** que permet gestionar i donar sortida a situacions que poden ser viscudes com a injustes i/o com a generadores de frustració en el tracte que es dona des de l'Ajuntament.

5.-ASPECTES A MILLORAR

Després d'un any de funcionament s'han pogut identificat tot un seguit d'aspectes que es considera que cal revisar i millorar per tal de garantir una millor atenció a la ciutadania.

Els principals aspectes que s'han detectat són:

-Cal reformular la pàgina web que recull el tràmit de les queixes, les incidències i els suggeriments i fer que les incidències es puguin introduir també a través de formularis STA (formularis en línia des del propi web).

-Cal fer un reforç a TOTS els serveis municipals per tal que contemplin i derivin TOTES aquelles queixes que arribin a l'ajuntament mitjançant qualsevol canal a través del procediment SGQ.

-Cal revisar i aprofundir en els sistemes de tractament i filtres de les dades que disposa l'aplicatiu per tal d'extreure'n indicadors que permetin analitzar millor els expedients gestionats.

Vilanova i la Geltrú, febrer de 2023



ANNEX I. DEFINICIÓ DE QUEIXA

Quan es considera que una comunicació ciutadana és una queixa?

Quan una persona posa en coneixement de l'Ajuntament un fet, un esdeveniment o una circumstància per la qual es considera tractada de manera injusta o perjudicial pels seus interessos.


O bé, quan comunica a l'Ajuntament pel mitjà que sigui, que una sol·licitud prèvia no li ha estat contestada.

Per contra, NO es consideraran queixes:

- Les consultes sobre algun tema.
- Els suggeriments.
- Les incidències és a dir, les notificacions sobre mal funcionament de l'enllumenat, el mobiliari urbà, les infraestructures o serveis municipals... a no ser que hagi de ser reiterada per falta de resolució.
- Les denúncies sobre fets susceptibles d'acabar en sanció o procediment judicial.
- Les peticions de dret d'accés a la informació pública.
- Les al·legacions a actuacions vinculades a procediments administratius en curs.



ANNEX II. QUESTIONARI DE VALORACIÓ.



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

AJUDEU-NOS A MILLORAR (SGQ)

Per tal de millorar el nostre servei i la nostra atenció en la gestió de les incidències i les queixes de la ciutadania, us demanarem que ens respongueu a aquest breu qüestionari pel que fa a la vostra sol·licitud (valoreu entre 1 i 5 estrelles; essent 1, molt dolenta i 5 molt bona)

* Necessària

1. Hem resolt la vostra sol·licitud? *

Sí

No

2. Com valoreu el temps de resposta? *

☆☆☆☆☆

3. Com valoreu el tracte rebut? *

☆☆☆☆☆

4. Com valoreu la resposta rebuda? *

☆☆☆☆☆

5. Per acabar, voleu fer-nos arribar algun comentari?

Escriviu la vostra resposta

Envia

No compartis mai la teva informació. [Informa d'un ús abusiu](#)

El propietari del formulari ha creat aquest contingut. Les dades que proporcioneu s'emmagatzemen a aquest formulari. Microsoft no es fa responsable de les pràctiques de privacitat i seguretat dels seus clients, incloent-hi les del propietari d'aquest formulari. No compartis mai la teva informació.

Amb tecnologia del Microsoft Forms | El propietari d'aquest formulari no fa cap declaració de privacitat sobre com s'utilitzen les dades de resposta. No proporcionis informació personal o confidencial. [Condicions d'ús](#)