



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Servei de Gestió de la Qualitat

Memòria 2025





ÍNDEX

1.	INTRODUCCIÓ	2
1.1	Marc normatiu general.....	2
1.2	Concepte de qualitat a l'administració pública	3
1.3	El compromís de la unitat SGQ amb la ciutadania	3
2.	DADES DEL SERVEI DE GESTIÓ DE LA QUALITAT GESTIONADES PER LA UNITAT SGQ	4
2.1	Evolució per mesos.....	5
2.2	Evolució comparativa amb anys anteriors	8
2.3	Canals d'entrada.....	10
3.	ANÀLISI DE LES DADES DELS EXPEDIENTS CONSIDERATS COM A QUEIXA	12
3.1	Queixes segons servei.	12
3.2	Temes tractats en les queixes.....	15
3.3	Sol·licituds gestionades i temps de resposta.....	17
3.4	Perfil de les persones.....	21
3.5	Alerta queixes	23
4.	GESTIÓ DELS SUGGERIMENTS	24
5.	VALORACIÓ DE LA SATISFACCIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES.....	25
6.	CONCLUSIONS	27
6.1	Anàlisi qualitativa.....	27
6.2	Línies de millora	28
	CONTACTE.....	29



1. Introducció

El Servei de Gestió de la Qualitat és una unitat operativa de gestió. Les dades del present informe fan referència al recull de les comunicacions que han estat registrades pel Servei de Gestió de la Qualitat (SGQ) al llarg del període comprès entre l'1 de gener i el 31 de desembre de l'any 2025 i que recull tots els expedients oberts a partir de les comunicacions presentades per la ciutadania. El 2025 és el cinquè any de funcionament de la unitat SGQ.

La ciutadania amb la creació de la unitat d'atenció de queixes, té una eina participativa que després de cinc anys esdevé en una part indispensable de les activitats diària de les Administracions públiques, en la millora de la gestió dels serveis. Una eina de transparència de l'organització municipal que any rere any es consolida.

1.1 Marc normatiu general

El **RD951/2005 de 29 de juliol per el que queda establert el marc general per la millora de la qualitat del les Administracions Públiques** amb la regulació bàsica d'un conjunt de sis programes que tenen com a objectiu:

- Millora de la qualitat dels serveis públics.
- Donar als poders públics informació consolidada per la presa de decisions i millorar el foment de la transparència per mitjà de la informació.
- Difusió pública del nivell de la qualitat que s'ofereix a la ciutadania.

Aquests **programes de la qualitat** són:

1. Programa d'anàlisi de la demanda i avaluació de la satisfacció de les persones usuàries dels serveis públics.
2. Programa de les cartes de serveis.
- 3. Programa de queixes i suggeriments.**
4. Programa de avaluació de les organitzacions.
5. Programa de reconeixement.
6. Programa de l'Observatori de la Qualitat dels Serveis Públics.

La Regidoria de Govern Obert, per dur a terme el desenvolupament i d'aplicació del **Programa de queixes i suggeriments** determina la creació del Servei de Gestió de la Qualitat (SGQ) i la tramitació de les queixes i suggeriments per mitjà d'aquesta unitat.

La unitat de Gestió de la Qualitat (en endavant SGQ) té com a objectiu fer el recull i la tramitació tant de les manifestacions d'insatisfacció de la ciutadania (queixes) amb els serveis municipals, com de les iniciatives i propostes per a la seva millora (suggeriments). Parlem de **gestionar la qualitat en l'atenció a la ciutadania** que presta l'Ajuntament a través dels seus diferents serveis.



La sistematització del recull de queixes i la seva posterior anàlisi ens permet tenir una **visió holística del rendiment de l'organització**; en el nostre cas, parlem de transversalitat a les estructures municipals.

1.2 Concepte de qualitat a l'administració pública

Hi ha diverses maneres de definir el concepte de qualitat segons la perspectiva del sector privat (atenció al client) i públic (atenció a la ciutadania) de la gestió de necessitats de les persones.

Hem pres com a referent a un especialista de la gestió d'administració pública com és Alberto Galofré, qui a l'any 2004 diu que en les administracions públiques **la qualitat consisteix a:**

- Satisfer les **necessitats i les expectatives** de la ciutadania.
- Cercar la **millora contínua en tots els processos** i les activitats que fa l'Administració.
- **Assolir la participació** de tot el personal.

1.3 El compromís de la unitat SGQ amb la ciutadania

La unitat 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 **som un canal de comunicació**: des de **la unitat de tramitació, es gestiona la qualitat en la resposta, la informació i l'atenció a la ciutadania d'acord amb els valors de la institució i les directrius de les polítiques de transparència.**

La informació que es trasllada a les persones que han comunicat la queixa està prèviament consensuada amb els serveis municipals implicats. Aquesta comunicació inclou les accions realitzades i/o les mesures adoptades o a realitzar en un futur (segons el cas) vinculades a la queixa presentada. L'objectiu és treballar en la millora de la gestió municipal i que aquesta estigui cada cop més ajustada a les expectatives de tots els actors implicats (responsables polítics, tècnics i ciutadania):

- Oferir escolta i donar resposta a les queixes i suggeriments que es facin per part de la ciutadania en el termini màxim de trenta dies.
- Informar-los de les actuacions realitzades i/o de les mesures que s'han adoptat o que s'adoptaran per part del servei responsable, per prevenir situacions i/o circumstàncies anàlogues que han estat motiu de queixa, segons sigui el cas.



2. Dades del servei de gestió de la qualitat gestionades per la unitat SGQ

La següent informació fa referència a totes les comunicacions rebudes al SGQ.

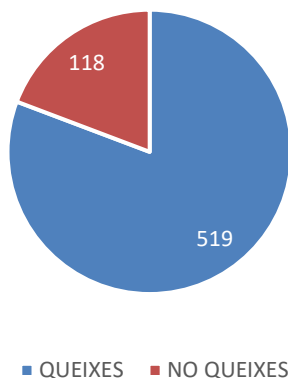
En el període comprés entre l'1 de gener de 2025 i el 31 de desembre de 2025 els expedients treballats per la unitat han estat:

Total d'expedients tramitats: 637

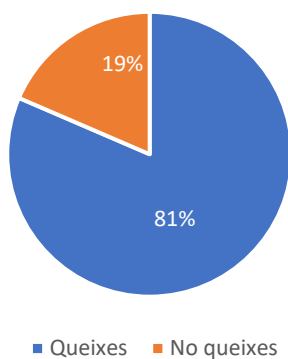
SI que s'han considerat queixes: 519 (81,45%)

NO s'han considerat queixes : 118 (18,52 %)

Comunicacions total de queixes ateses per SGQ de l'any 2025



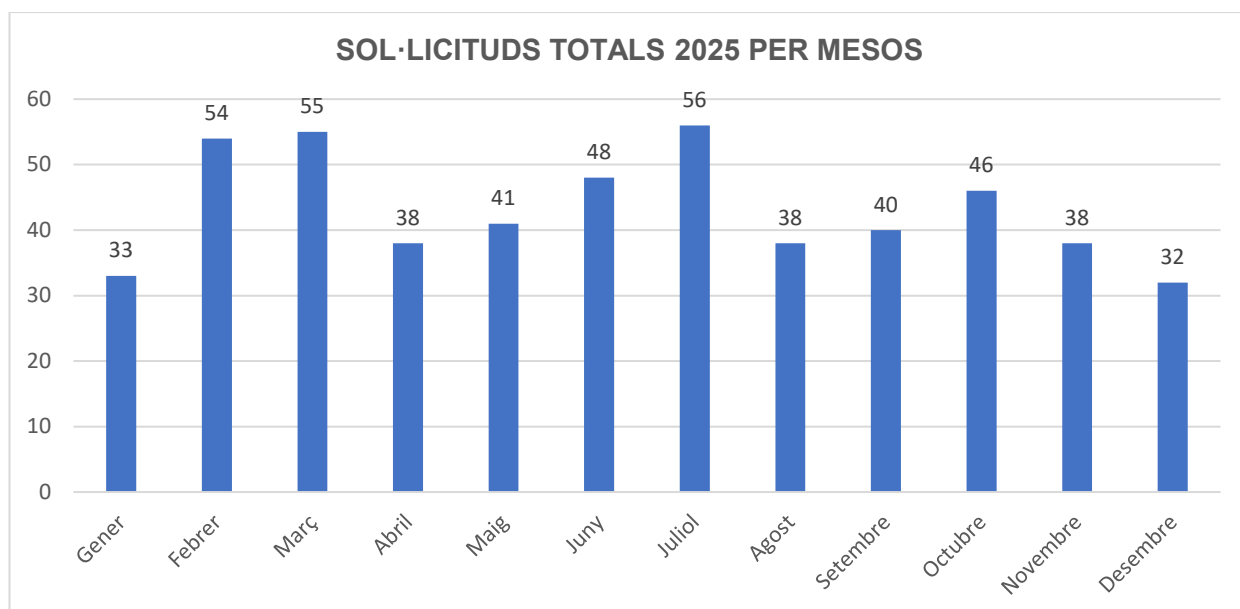
CONSIDERACIÓ DE QUEIXES





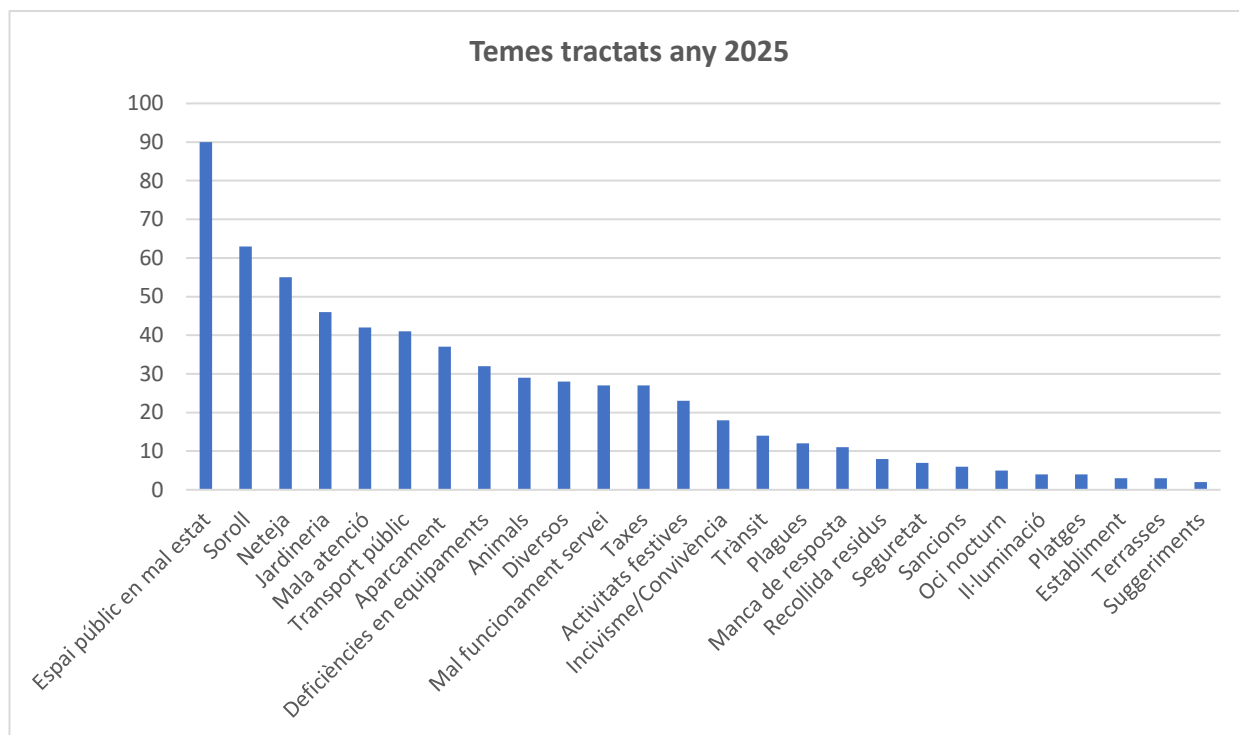
2.1 Evolució per mesos

Al llarg de l'any 2025, es manté certa estabilitat, tot i que, hi ha un **lleuger increment** de les comunicacions de queixa en els **mesos de febrer, març i juliol**. Aquest períodes coincideixen amb actes festius i/o increment de les activitats al carrer (**carnaval i l'inici de vacances d'estiu**). En relació a la distribució per mesos es veu, respecte de l'any 2024, que no hi ha un període que tingui un major número de comunicacions de queixa que sigui significatiu sobre d'altres. Per tant, aquest any no es farà desglossament de temàtiques vinculades a períodes concrets.



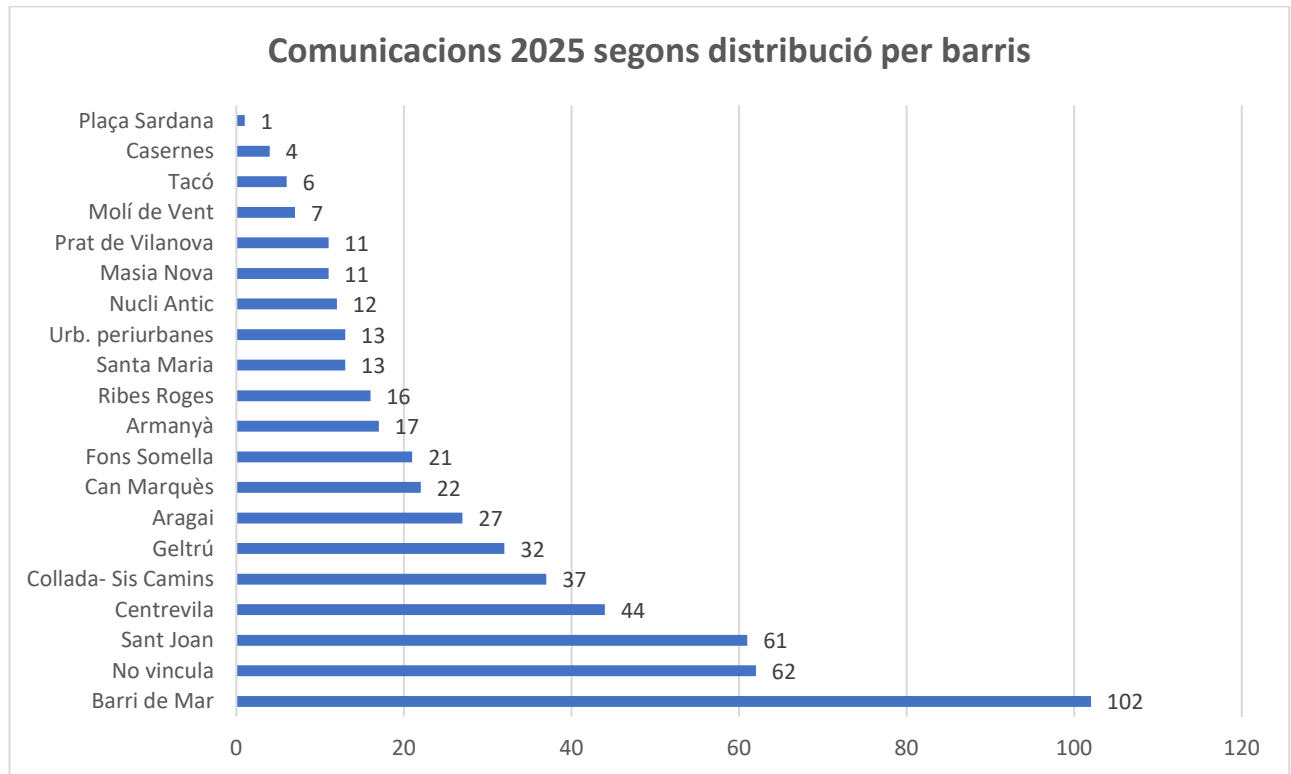


Les temàtiques tractades al llarg del 2025 han estat:



Es constata any rere any, que **el lideratge dels motiu de queixa és a l'espai públic**. És a dir, la ciutadania tendeix a jutjar la gestió municipal per allò que es veu al sortir de casa (pavimentació, voreres, jardins i la mobilitat) de manera tangible i observable. L'espai públic en mal estat ha estat el motiu de queixa més recurrent davant d'altres que es podrien entendre més sensibles, com els impostos o temes vinculats a la seguretat ciutadana.

També, s'observa un alt número de comunicacions que han tingut com a tema central de la comunicació "mala atenció" després del grup vinculades a l'espai públic



Del total de les incidències considerades queixes (519) reportades per la unitat SGQ al llarg del 2025 vinculades a cada territori del municipi destaca especialment el volum de les comunicacions de queixa vinculades al barri de Mar (19,65 %). Les comunicacions en aquest sector suggereixen que es tracta d'un punt de la ciutat amb molt dinamisme. Si observem les temàtiques recurrents hi ha una major incidència d'aquelles que tenen com centre el soroll, les conductes incíviques i el mal estat de l'espai públic. Els mesos de més concentració de queixa són juliol i agost, vinculats a activitats turístiques o d'oci.

El barri de Sant Joan (11,65%) és el segon territori que concentra comunicacions de queixa.

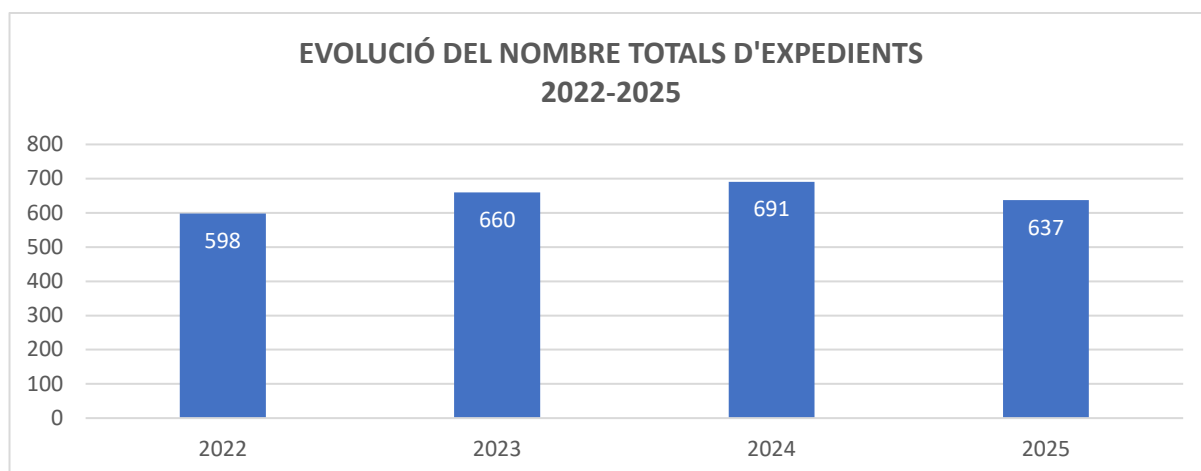
La dada "no vincula", fa referència a aquelles comunicacions en les que la seva temàtica no està vinculada a un territori, com són les que parlen d'un servei i l'atenció rebuda (11,95%) de tràmits generals administratius, tal com es comenta en el punt anterior.

Hi ha un sector de territori que tenen una incidència de comunicacions de queixa inferiors al 10 %.

- Centrevila (44): 8,48 %
- Collada- Sis Camins (37): 7,13 %
- Geltrú (32): 6,17 %.



2.2 Evolució comparativa amb anys anteriors



La comparativa de les càrregues de treball entre els 2022 i 2025 reflecteixen una trajectòria de **creixement sostingut** al llarg del període amb una lleugera **davallada a l'any 2025**.

Les dades que es recullen a aquesta gràfica, són un indicador de les interaccions de la ciutadania amb la gestió del servei de comunicació de queixes, així com, la càrrega de treball de les demandes de la ciutadania i la gestió dels recursos públics.

Dos moments a tenir en compte:

1.- De l'any 2022 a l'any 2024: De l'any 2022 (598) al 2023 (660), l'activitat va créixer un 10,3%. Aquesta tendència va continuar a l'alça el 2024, assolint el pic màxim del període amb 691 expedients (un augment del 4,7%).

A l'any 2024 hi ha un increment molt significatiu respecte a les comunicacions que són considerades queixes segons criteris de la unitat SGQ i el nombre total d'expedients tramitats per any: van passar del 48,66% al 80,75%. **L'any 2024** és el moment de **consolidació de la unitat SGQ** i del canal d'atenció de comunicacions de queixa.

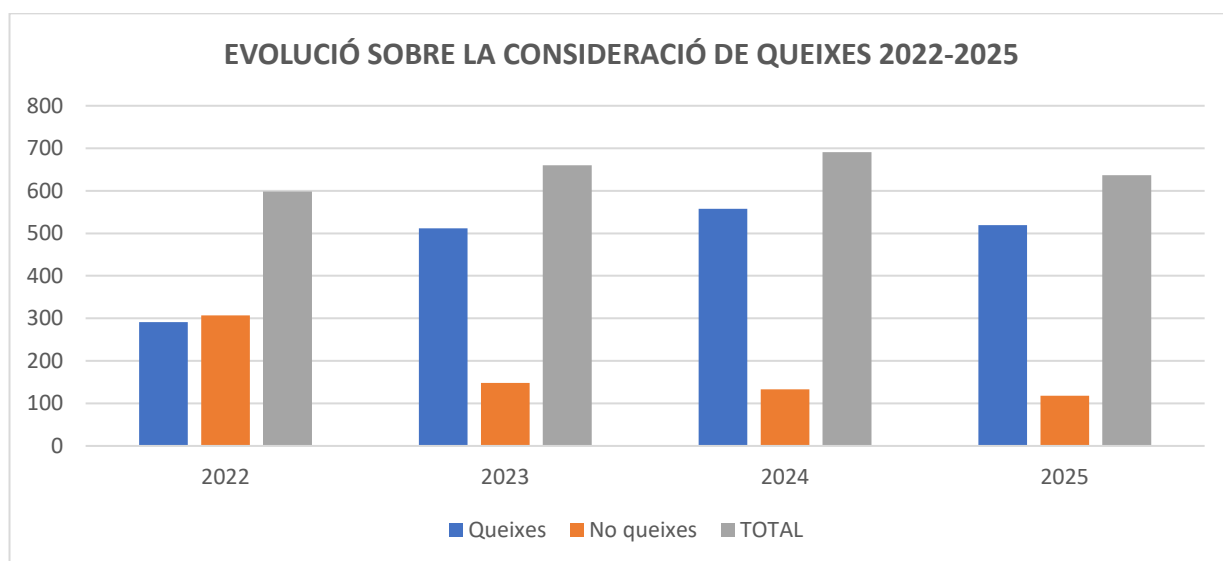
2.- Any 2025 : Estabilització en el darrer exercici. El volum de les demandes ha davallat fins als 637 expedients, el que representa una **disminució del 7,8%** respecte a l'any anterior, **situant-se en nivells similars als de 2023**.

El **volum mig de gestió** d'expedients tramitats per la unitat SGQ en aquest període quadriennal **és de 646**. El lleuger descens del 2025 amb un total de 637 expedients (de queixes i no queixes) permet a la unitat SGQ enfocar-se en la qualitat de la resolució i en



la reducció dels terminis de resposta. Una disminució en els expedients pot indicar que les causes arran de les queixes recurrents en anys anteriors han estat abordades i solucionades, com resultat de **polítiques de resolució proactiva**. Com a exemple, s'han pogut materialitzar amb el desenvolupament d'iniciatives com el **programa A PUNT liderat pel Servei d'Espai Públic**, servei que concentra el major número de comunicacions de queixa.

Per altra banda, disposem d'un sistema pel qual podem transferir directament a Espai públic i a l'OMIC les incidències que no es consideren queixes i que corresponen a les funcions d'aquests serveis; per aquesta raó hi ha un nombre de comunicacions que ja ni tan sols entren en el sistema de recollida de queixes i que ha tingut efecte en aquesta davallada de comunicacions del circuit.



El 2025 confirma que el servei s'ha convertit en un instrument de col·laboració en la resolució de conflictes, tot i que aquesta no es la finalitat, amb una proporció molt més elevada de queixes reals que de consultes generals.

S'observa una tendència inversa en la tramitació d'expedients amb la consideració de "No queixes". L'any 2022 d'inici real de la gestió de la unitat SGQ superaven els 300 (essent la categoria majoritària). Al llarg dels quatre anys, han patit un descens dràstic i progressiu fins a situar-se al voltant dels 100 expedients el 2025.

L'Ajuntament ha fet un esforç al llarg de l'any 2023 i 2024 per clarificar què és i què no és una queixa, per mitjà del portal que dona entrada a les comunicacions a la nostra administració telemàtica. Juntament amb la reducció dels expedients de NO queixa de l'any



2025 ens pot fer pensar que la ciutadania està utilitzant millor els canals d'informació general, reservant aquest servei específic per a casos de reclamació real, el que esdevé un indicador positiu d'eficiència d'aquests canals (web, preguntes freqüents, punts d'informació).

L'augment de les comunicacions de queixes sobre el total d'expedients tramitats per la unitat (especialment a partir del 2023) reflecteix un perfil d'usuari més informat i exigent amb els seus drets. Aquest nivell de maduració ciutadana, requereix un enfoc tècnic especialitzat a fi de fer una valoració de les comunicacions registrades com a queixa més ajustada i en línia amb a la percepció d'allò que pot suposar conflicte entre la vessant d'atenció al ciutadà i la resposta institucional que implica una millora de la qualitat dels serveis.

2.3 Canals d'entrada

El canal amb un major flux d'entrada és a través de **la tramitació electrònica (STA)**. Han estat considerades **queixes** entrades per aquest canal un total de **424** comunicacions, amb una representació del **82%** del total de 637 d'expedients tramitats per la unitat SGQ.

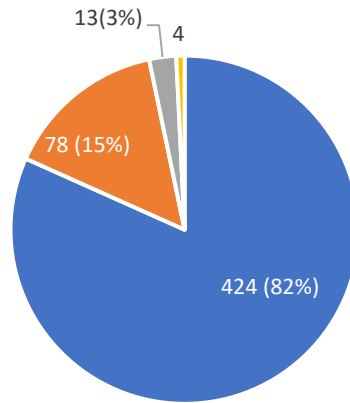
Les **bústies de correu** de SGQ, és una altra de les vies telemàtiques. Aquest és un canal que considerem residual. Tot i que no sigui el preferent per a la rebuda de comunicacions, es manté per poder recollir totes les situacions i perfils ciutadans. No obstant, aquest darrer any ha experimentat un lleuger increment respecte a anys anteriors amb una representació d'un **3%** de les comunicacions entrades per aquesta via.

Tot i que l'any 2025 ha experimentat una petita davallada respecte l'any 2024, la tasca que es fa des de **l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) es manté com instrument rellevant per mantenir el tracte directe amb la ciutadania**. També ha tingut incidència en el recull de comunicacions del veïnatge per mitjà dels regidors/es als barris. Tots dos espais són un **punt de trobada presencial** important per l'escolta i recollida del malestar de la ciutadania per aquelles persones que no tenen eines digitals i/o bé requereixen de l'atenció personal per altres circumstàncies. És un **espai obert clarament inclusiu i participatiu**.

El **canal d'entrada de l'OAC a l'any 2025** ha estat utilitzat en **78** ocasions, el que suposa un **18 %** del total de les queixes gestionades per la unitat. Les comunicacions ateses a partir de **trucades telefòniques** de la ciutadania han estat **4**, que suposen un **1 %**. No s'ha registrat cap comunicació de queixa derivada pel personal dels Centres Cívics.



Canal d'entrada de les queixes, any 2025



■ STA ■ OAC ■ correu-e ■ Telefònic

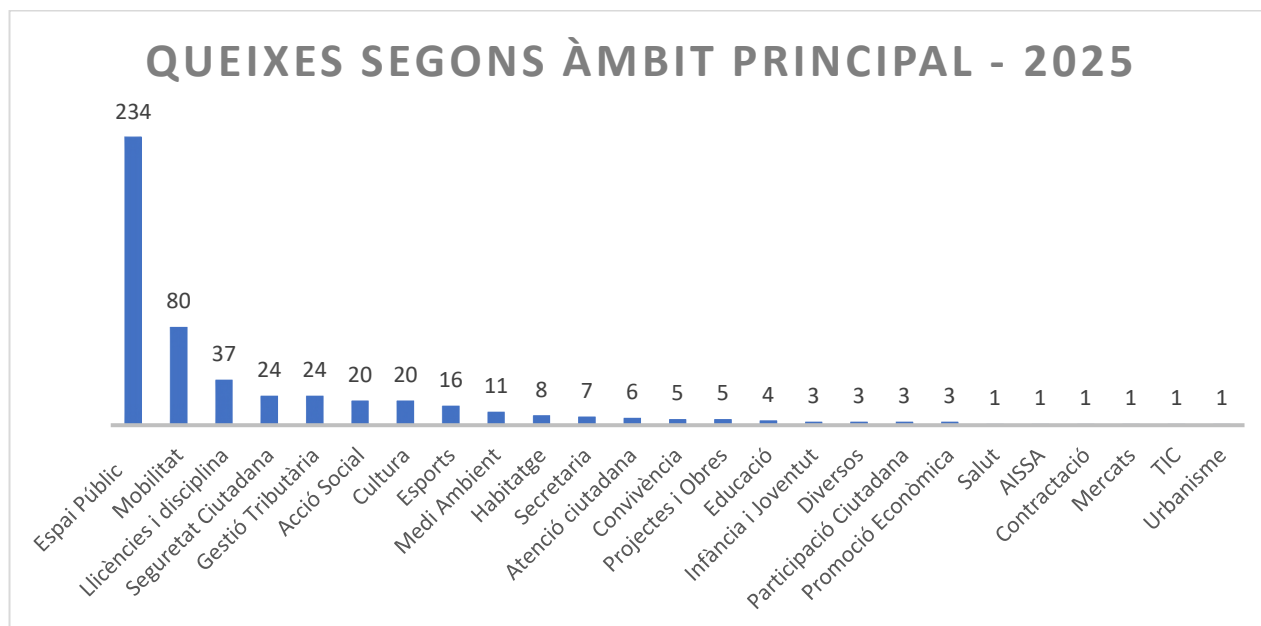


3. Anàlisi de les dades dels expedients considerats com a queixa

En els següents apartats es reflecteixen les dades sotmeses a anàlisi d'aquells **expedients** que han estat **considerats com a queixa segons criteris de SGQ¹** que en el període comprès entre el dia 1 de gener del 2025 i el dia 31 de desembre del 2025 han estat en **total 519**.

3.1 Queixes segons servei.

Aquest any 2025 els àmbits sobre els que hi ha hagut més comunicacions ciutadanes són els següents:



¹ 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.



Agrupem les queixes segons l'àmbit de l'organització que l'afecta principalment, tot i que hi ha queixes que toquen diversos àmbits.

S'observa que hi ha **7 àmbits** que **concentren el 80 % de les queixes**: Espai Públic, Mobilitat, Llicències i Disciplina, Seguretat Ciutadana, Tributs, Acció Social i Cultura. El 20 % restant es reparteix entre 18 àmbits diferents.

Fet un desglossament per blocs segons nivell de fricció entre ciutadania i gestió administrativa.

1.- Alt nivell de disconformitat:

Emergeix com un **bloc crític l'Espai públic i Mobilitat**. Acumulen **314 comunicacions** de queixa, es a dir, el **63,5 %** del total de les comunicacions de queixa.

Servei d'Espai públic: Aquest conjunt de queixes són resultat de l'experiència de com es viu la ciutat. **Es consolida** com a el motiu de **més concentració** de comunicacions de queixa al llarg de l'any 2025 triplicant les dades de la resta de serveis i dels anys anteriors amb 234 comunicacions que suposen el **45,9 % del total de les queixes rebudes**.

- Manteniment de la ciutat (paviments i zones verdes)
- Neteja de la ciutat i recollida de residus.
- Reparació i manteniment del mobiliari urbà.
- Espai de platges.

Servei de Mobilitat:

Les **80 comunicacions de queixa** adreçades al **Servei de Mobilitat (15,91 %)** són elements de fricció per la convivència ciutadana i la gestió logística i administrativa de la ciutat temes com:

- Mobilitat:
 - El trànsit: Millores en la senyalització vertical i horitzontal.
 - L'aparcament.
 - El soroll provinent de l'augment del trànsit en sectors determinats.
 - Servei de **transport públic urbà i interurbà**: Els motius de queixa han estat els horaris del servei, tant pel que fa a sortides i arribades. El servei de bus interurbà s'ha mantingut com a motiu de queixa recurrent tot i no ser competència municipal. Es tracta d'un **tema sensible per la ciutadania** que té un gran impacte econòmic al territori.

Servei de Llicències i Disciplina: A l'any 2025, amb 37 queixes (7,13 %) ha tingut un **lleuger augment** respecte l'any anterior que es situava en un 6,27%.

- **El soroll de les maquinàries** d'establiments comercials vinculats a la restauració i l'oci nocturn. Col·lisió del dret al descans amb el gaudiment d'espais d'oci i festius. Es manté la pauta d'anys anteriors.



- **Les obres** i les molèsties provocades pel soroll del maquinari de construcció fora d'horari, amb incompliment de les Ordenances municipals de vibracions i soroll vigents.

2.- Nivell de disconformitat moderada

Engloben tres grups i concentren el 46,58 % del total de comunicacions de queixa.

2.1 . Manca d'equilibri entre serveis i contraprestació: El malestar aquí acostuma a estar vinculat a la prestació de serveis versus impostos.

Quan la ciutadania compleix amb les seves obligacions tributàries i aquest esforç no s'equipara amb la seva expectativa – subjectiva - dels serveis que ha de rebre, sorgeix la disconformitat.

Aquesta s'accentua quan les accions de protecció i control social que comporten procediments sancionadors per part de l'Administració es veuen només com a elements recaptatoris sense justificació.

- Gestió tributària: 24 comunicacions de queixa (4,62%).
- Seguretat Ciutadana: 24 comunicacions de queixa (4,62%).

2.2. Espais de cohesió social: . Reflecteixen el factor humà de la gestió de l'administració local. Agrupa els serveis socials, culturals, esportius i educatius. Son **serveis d'interacció social** que donen cohesió i identitat al territori. Recullen el malestar per la gestió i el **suport dels col·lectius vulnerables, l'oferta d'activitats educatives i culturals, i la gestió d'equipaments esportius** tant de l'oferta d'activitat com del manteniment de les instal·lacions.

- Acció Social: 20 comunicacions de queixa (3,85 %).
- Cultura: 20 comunicacions de queixa (3,85 %).
- Esports: 16 comunicacions de queixa (3,08 %).

2.3. Sostenibilitat i Projectes:

Inclou la planificació a llarg termini i el medi ambient amb un total de 15 comunicacions de queixa que tenen un 3% de representació del total de les comunicacions gestionades per la unitat SGQ com a queixa.

- Medi Ambient (11): 2,12%
- Projectes i Obres: 5 comunicacions de queixa (0,96%).
- Urbanisme: 1 comunicació de queixa (0,19%).

3.- Nivell de baixa disconformitat

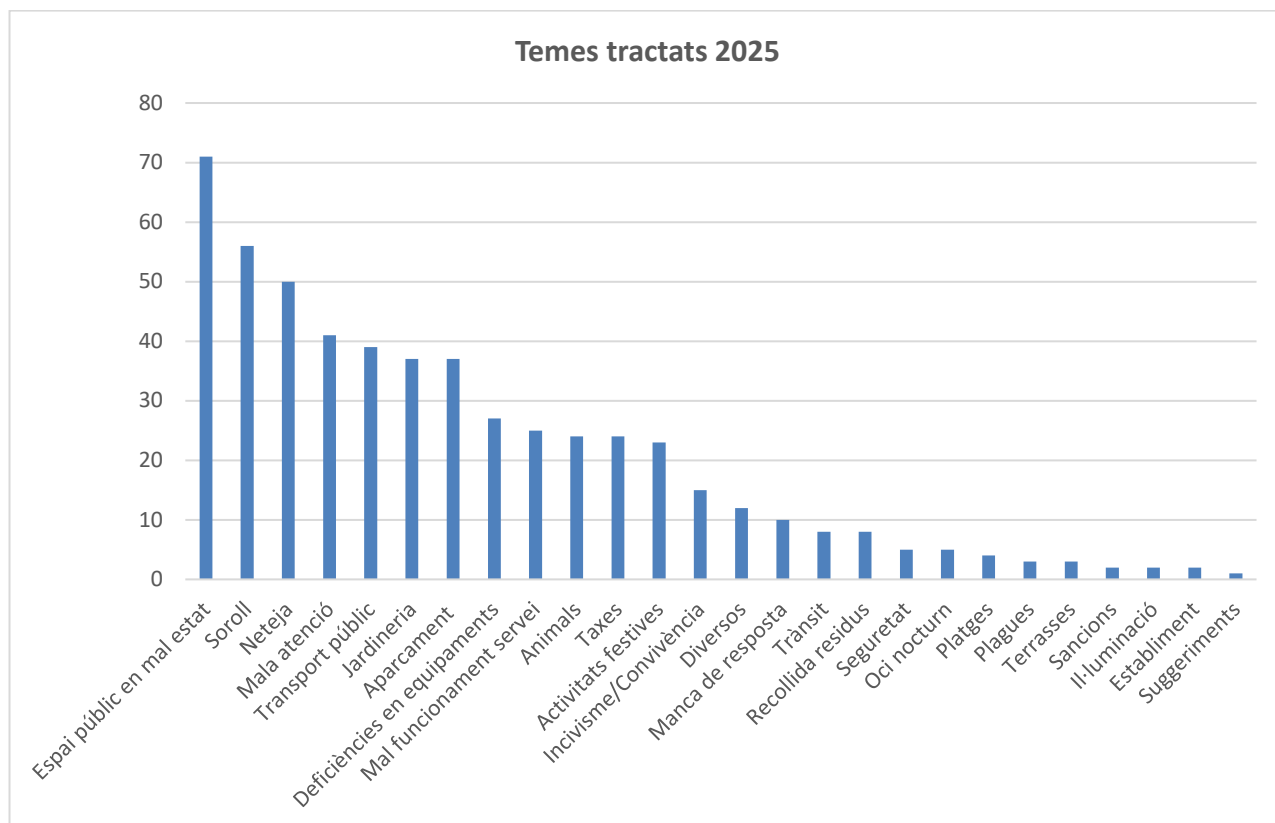
Aquest bloc recull l'**11 %** aproximadament de les comunicacions de queixa:



- Habitatge : 8 comunicacions de queixa (1,54 %).
- Secretaria: 7 comunicacions de queixa (1,35 %).
- Atenció ciutadana: 6 comunicacions de queixa (1,16 %).
- Convivència: 5 comunicacions de queixa (0,96 %)
- Educació: 4 comunicacions de queixa (0,77 %)
- Participació ciutadana: 4 comunicacions de queixa (0,58 %).
- Infància i joventut: 3 comunicacions de queixa (0,58 %).
- AISSA: 1 comunicació de queixa (0,19 %).
- Mercats: 1 comunicació de queixa (0,19 %).
- Promoció econòmica: 1 comunicació de queixa (0,19 %).
- Salut: 1 comunicació de queixa (0,19 %).
- Contractació: 1 comunicació de queixa (0,19 %).
- Mercats: 1 comunicació de queixa (0,19%).
- TIC: 1 comunicació de queixa (0,19 %)
- Turisme: 1 comunicació de queixa (0,19 %).

3.2 Temes tractats en les queixes

A banda de l'àmbit al que fan referència les queixes, hem establert una segona categoria que concreta millor el tema tractat en la queixa.





Es confirma que els **temes vinculats al manteniment de ciutat són l'eix central** de les comunicacions de queixa.

El volum més gran de dades es concentra en l'estat de **l'espai públic** i els serveis de manteniment.

Per blocs temàtics fem grups vinculats a les àrees de gestió de les comunicacions:

Manteniment i via pública: És el bloc que té més pes. Es configura com la prioritat de la ciutadania.

- Espai públic en mal estat: És el líder indiscutible amb 71 mencions (12,5%).
- Soroll: La segona preocupació més freqüent amb 56 mencions (9,9%)
- Neteja: En tercera posició amb 50 mencions (8,8%)
- Jardineria: Té 37 mencions (6,5%).

Convivència i Civisme: reflecteixen tensions en la vida comunitària.

- Soroll: 56 mencions (9,9 %)
- Animals: 24 mencions (4,2 %)
- Activitats festives: 23 mencions (4 %)
- Incivisme/convivència: 15 mencions (2,6 %).

Serveis i Atenció: Aquestes xifres indiquen una insatisfacció notable amb la gestió administrativa o amb l'operativa dels serveis.

- Mala atenció: 41 mencions (7,2 %)
- Transport públic: 39 mencions (6,9 %).
- Mal funcionament del servei: 25 mencions (4,4 %).
- Taxes: 24 mencions (4,2 %)

Temes que tenen incidència igual o menor a 10 mencions: Aquesta dada suggereix que no són una preocupació molt generalitzada. Representen el 20% en el seu conjunt i tenen un impacte molt menor en la percepció general de la gestió municipal.

- Manca de resposta: 10 mencions
- Trànsit: 8 mencions.
- Plagues: 3 mencions.
- Terrasses: 3 mencions.
- Sancions: 2 mencions.
- Suggestiments: 1 mencions.

En resum, **l'espai físic de la ciutat, el soroll, la neteja i la mala atenció** són les categories principals que **configuren el malestar ciutadà** segons el recull de les temàtiques centrals o combinades del total dels 519 expedients treballats.



3.3 Sol·licituds gestionades i temps de resposta

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.

S'han resolt i tancat un 93,06 % del total de 519 expedients tramitats com a queixa. Resten **pendents de resposta 31** (clarament per sobre del termini de 30 dies) que representen **el 5,97 %** dels expedients. Cinc expedients s'han tancat **sense haver donat resposta** a la persona interessada, que tenen una representació del **0,96 %**.



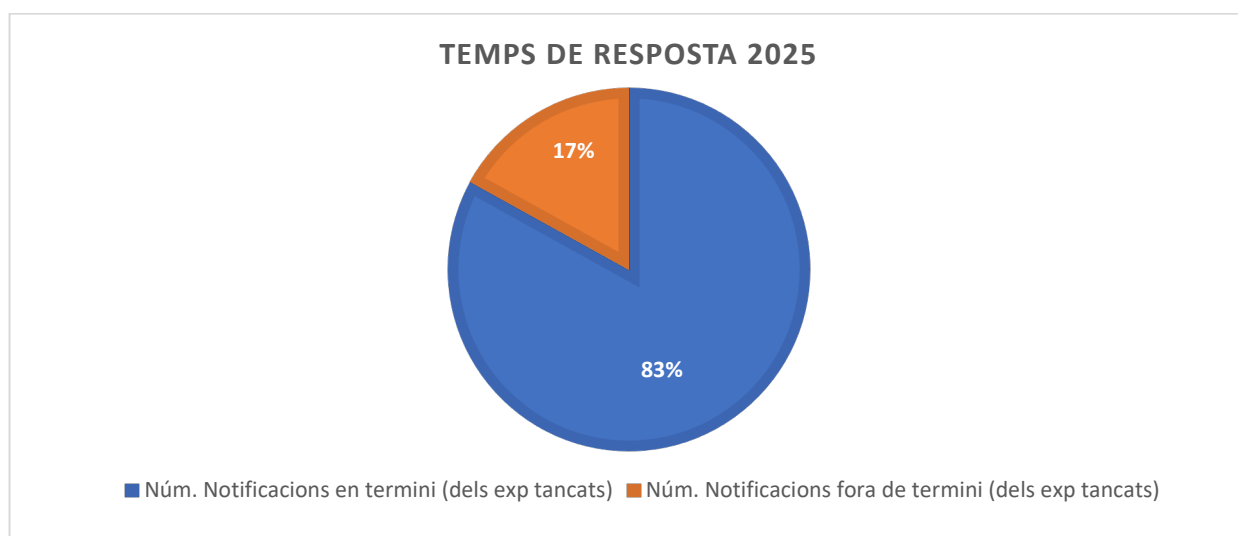
L'existència d'expedients pendents d'una resposta dins els terminis és deguda a que es tracta de temes amb una alta complexitat que s'han de tractar per diversos serveis implicats en una mateixa comunicació de queixa, que fan difícils les respostes àgils. Aquesta alta complexitat s'afegeix a les dificultats per donar compliment al compromís de la [Carta de Serveis del Servei de Gestió de la Qualitat](#) de donar resposta en un màxim de 30 dies. Amb tot, **les dades de l'any 2025 són de major assoliment i resolució en termini respecte de l'any 2024.**

Al llarg de l'any 2025, el temps de **resposta mitjà** per donar d'alta d'un expedient i per enviar una **resposta de cortesia** ha estat **de 2 dies. Ens trobem doncs dins del compliment de l'objectiu de la unitat SGQ i del compromís amb la ciutadania (CSS-SGQ)**, que és de donar resposta de cortesia abans de 7 dies de la comunicació de la persona.



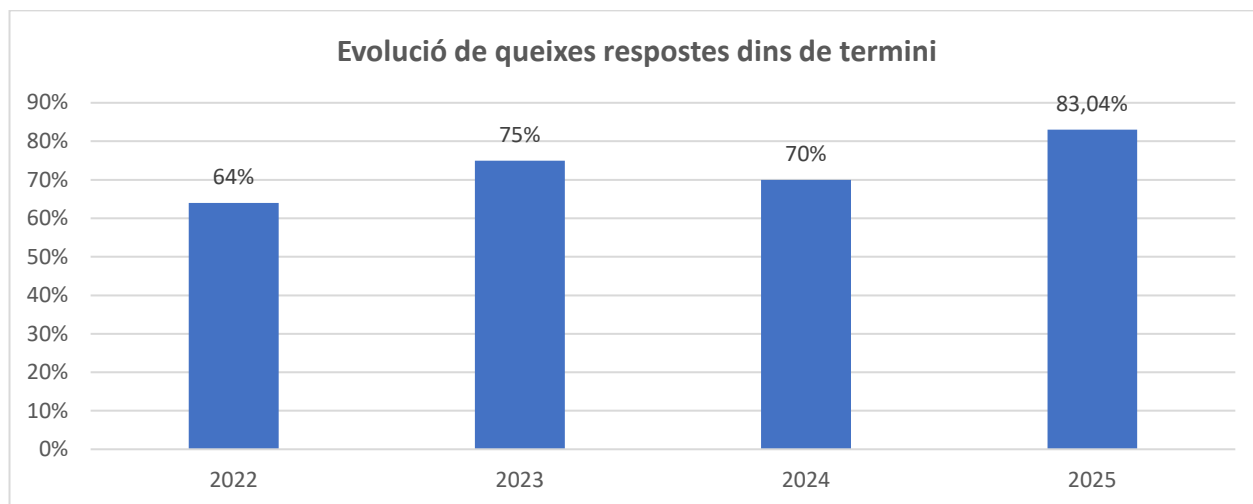
3.3.1 Expedients amb resposta

Del total dels **519 expedients** gestionats se n'han respost el **93,06 %**. D'aquests expedients als que s'ha donat resposta, en 431 casos han estat notificats dins del termini de compromís recollit a la Carta de Serveis, és a dir, en un **83 % dels casos**.



Les dades assenyalen que hi ha un augment de l'eficàcia en la resolució d'expedients de queixa en termes generals dins les respostes donades en el termini de 30 dies establerts pel criteri de qualitat.

S'observa una **tendència positiva i ascendent** des de l'inici de l'activitat de la unitat de SGQ. L'indicador ha passat **d'un 64 % el 2022 a un 83,04 % el 2025**. Això suggereix una millora en l'eficiència operativa i la capacitat de gestió de la unitat en el període quadriennal de funcionament i una major implicació de tots els serveis municipals.



Es pot observar que hi ha un **increment de millora dels temps de resposta** des de l'inici del servei fins al període final de l'any 2025 d'un 17 %.

El punt d'inflexió negatiu de la sèrie amb una davallada va ser a l'any 2024, situant-se al 70 %. Caldria fer saber si l'origen va estar:

- Augment de la càrrega de treball: L'any 2024 es van treballar un total d'expedients de queixa i no queixa de 691.
- Factors puntuals externs que van afectar els temps de resolució.

L'assoliment del **83,04% marca l'any 2025** com un període de màxims aconseguits front la davallada de l'any anterior. Confirma que les mesures correctores aplicades han estat exitoses. La unitat SGQ té capacitat de recuperació de l'eficiència perduda a l'any 2024.

Durant l'any 2025 s'han establert dues mesures per a la millora de la qualitat del servei:

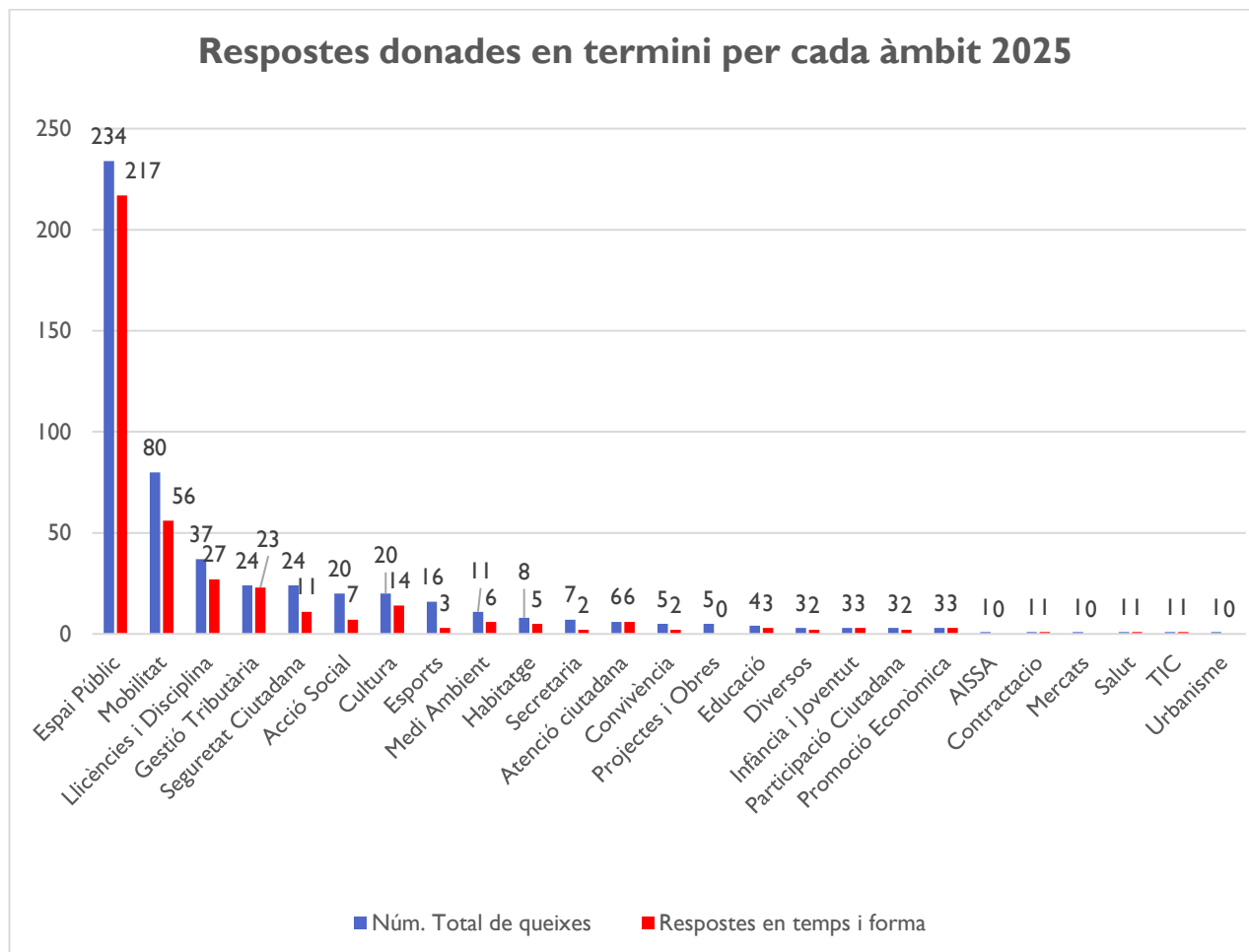
- Comunicacions als i les caps del nivell d'eficiència del seu servei. Amb les dades de l'any 2024 finalitzat, es va fer una tramesa als serveis en la que s'informava de:
 - o nombre d'expedients de queixa pertanyents al seu àmbit
 - o percentatge que representava en el marc de totes les queixes
 - o quines s'havien respost en temps i forma i quines no
 - o o fins i tot si no s'havien respost

Aquestes comunicacions van provocar un treball intern en els serveis i van permetre reajustar, en alguns casos, els mecanismes establerts en la gestió de les queixes. Aquest fet s'ha vist reflectit en els assoliments d'alguns serveis per a 2025.

- Seguiment dels encàrrecs fets a cada Servei per tal que es doni resposta dins el període de 30 dies.

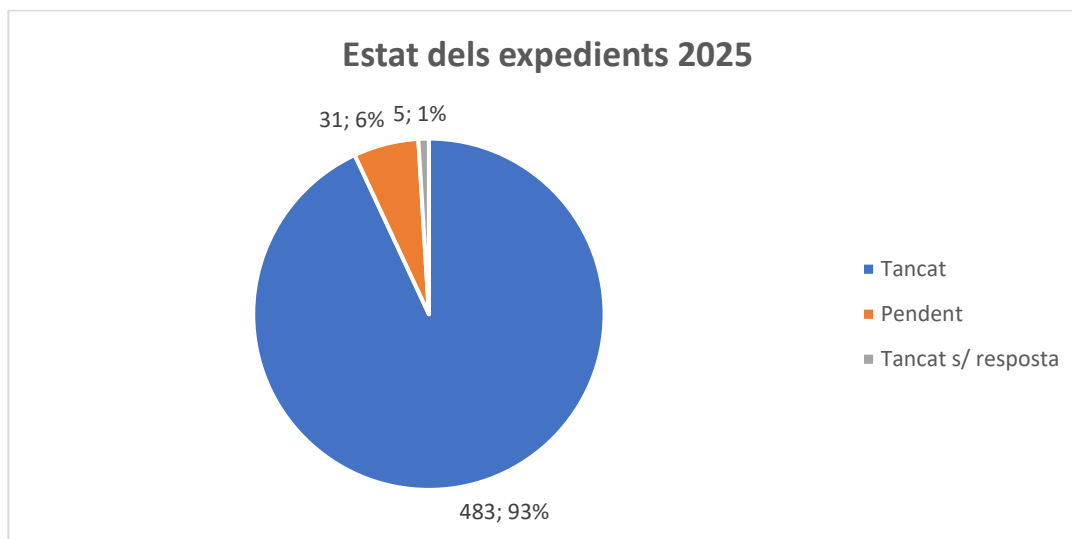


Les dades de nivell de resolució en termini per cadascun dels àmbits amb les dades de 2025 son les següents:



3.3.2 Expedients pendents de resposta

A data 31 de desembre de 2025 resten **pendents de donar resposta** per part dels serveis implicats **31 expedients** considerats queixa. Aquests expedients es consideren pendents perquè encara hi ha alguna gestió a fer per part del personal implicat, o bé la resposta final requereix informació complementària per part d'altres administracions o agents implicats

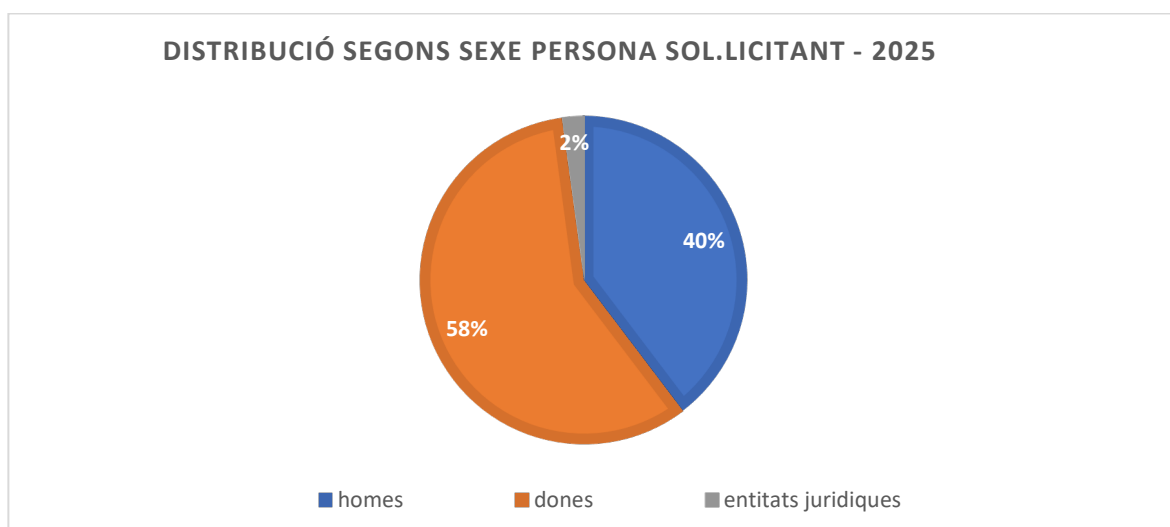


3.4 Perfil de les persones

En relació als perfils de les persones que ens han comunicat queixes, la informació de la que es disposa és en referència al sexe, el lloc de residència i la llengua amb la que ens fan arribar la seva sol·licitud.

3.4.1 Distribució de les comunicacions de queixes segons sexe

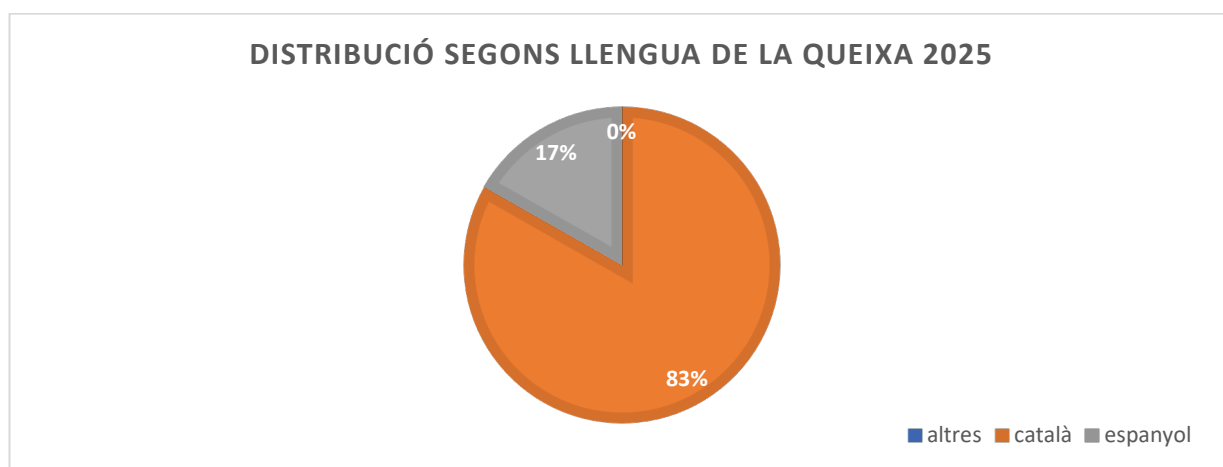
De les comunicacions de queixa rebudes al llarg de l'any 2025, s'observa que hi ha més sol·licituds fetes per dones, amb una proporció d'un 58 %. La proporció d'homes és d'un 40 % del total de 519 peticions rebudes a la unitat SGQ. Hi ha un 2 % que correspon a persones jurídiques: empreses, entitats, etc.





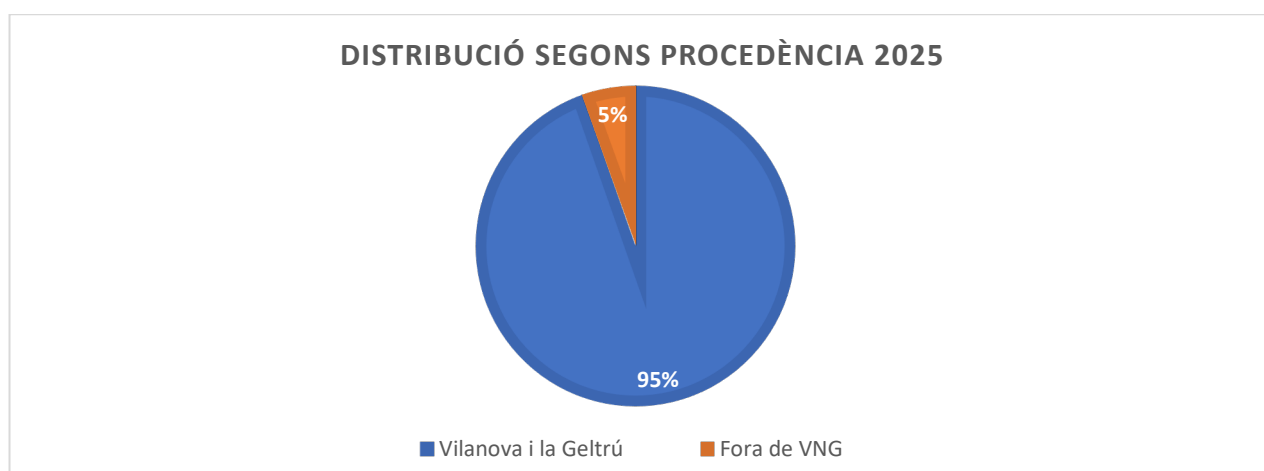
3.4.2 Distribució de les comunicacions de queixa segons llengua

S'observa que la llengua majoritària és el català amb un 83% del total de les comunicacions rebudes al llarg de l'any 2025, i un 17% de comunicacions en castellà. A l'any 2025 no s'ha rebut cap comunicació en altres llengües com a anys anteriors.



3.4.3 Distribució segons residència

En aquest apartat es recull si les persones titulars de les queixes viuen a Vilanova i la Geltrú o bé son turistes o propietaris de segones residències. Aquesta es una dada interessant per a tenir coneixement de la percepció dels serveis de la ciutat per persones que habitualment no en són residents.





Del total de les 519 comunicacions de queixa rebudes al servei SGQ, **491** han estat realitzades per **persones residents** al municipi, el que representa el **95 %**, tal com es recull a la gràfica anterior. El **5 %** restant, es a dir, **28** registres amb criteris de queixa són de persones que han tingut contacte amb Vilanova i la Geltrú però no en són residents. D'aquests darrer grup, desconeixem si es tracta de població flotant (segones residències, turistes, residents no regulats, etc..) o bé visitants puntuals.

3.5 Alerta queixes

L'eina **ALERTA QUEIXES** es fa servir per fer un recull d'informació mínima rellevant i trametre-la de manera immediata a tots els serveis i regidories que tinguin implicació en la situació del malestar detectat. S'activa quan es reben **5 o més queixes per un mateix tema en un període de 15 dies**. L'objectiu és informar amb immediatesa d'una situació que està generant múltiples queixes a la ciutat o en una zona determinada, amb la finalitat que s'activin les accions que es creguin oportunes per abordar la situació.

L'any 2025 s'han generat 2 Alerta Queixes :

1.- **Entre el període del 23 de juliol fins a data 28 de juliol** : Comunicació de queixa enviada per diversos veïns i veïnes que tenen en comú les activitats de concerts vinculades a EL TINGLADU, tant per les activitats prèvies als actes musicals (assajos, muntatges i proves de so) com en el moment del seu desenvolupament pel nivell de soroll que generen.

Totes les comunicacions tenen en comú que posen l'alt volum de la música al centre del seu motiu de queixa.

2.- **Entre el període comprés entre el 16 de setembre fins a data 8 d'octubre:** Comunicació de queixa enviada per diversos veïns/es i persones usuàries habituals de les línies del bus de connexió amb Barcelona.

Les comunicacions de queixa tenen com a tema central les deficiències del servei de transport públic per carretera del bus de la Línies 15.1 i 15.2. Actualment, el servei d'autobús es troba saturat per contagi del mal funcionament de les comunicacions de la xarxa de Rodalies. Aquest fet porta a un increment de l'ús del transport privat i a una distorsió del servei d'aquestes dues vies de comunicació amb Barcelona ciutat.

Tot i que les persones usuàries són coneixedores que aquestes línies no son de competència municipal, es demana que l'Ajuntament faci accions davant del Servei de Transports de la Generalitat. Les comunicacions tenen en comú els següents motius:

- Deficiència en els horaris: Es produeixen retards i en algunes de les parades del recorregut no s'aturen a fer recollida de persones perquè ja van plens.
- Massificació dels vehicles: Persones que van dempeus, el que genera riscos per la seguretat de tothom qui hi viatja.
- Petició d'augment de la flota d'autobusos per donar connexió amb Barcelona a les hores punta. (6.00 h i 7.00 h).

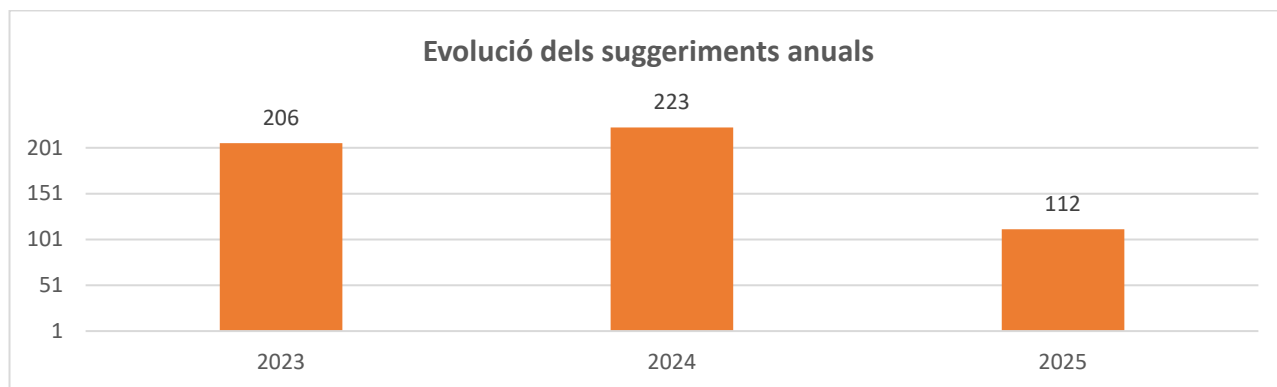


4. Gestió dels suggeriments

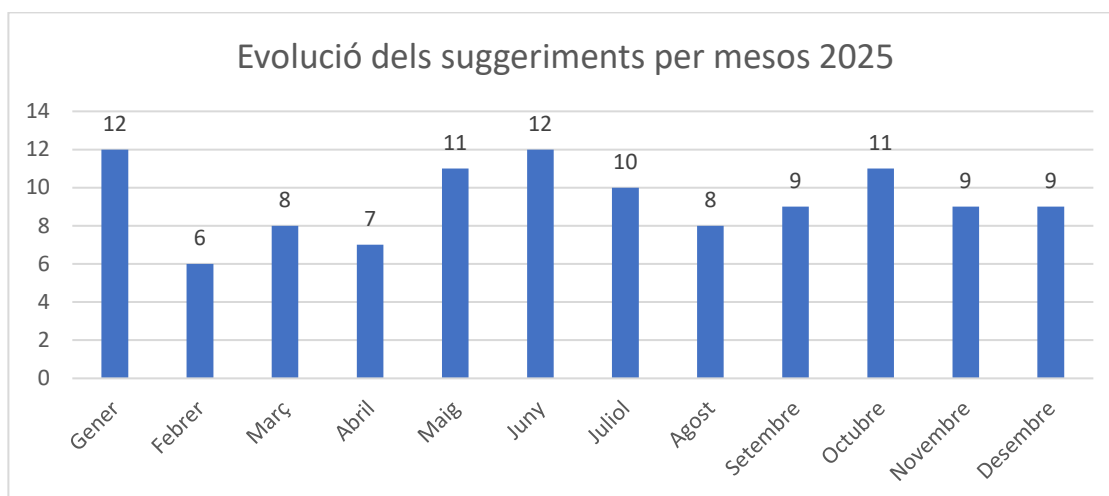
El Servei de Gestió de la Qualitat gestiona també la bústia suggeriments@vilanova.cat, en la que la ciutadania ens fa arribar les seves propostes de millora.

Durant **l'any 2025 hem rebut 112 suggeriments**, que han estat respostos i traslladats al Servei responsable en un 84 %. Tots aquests han obtingut resposta en un termini inferior als 30 dies.

En comparativa amb els anys anteriors, el 2025 hi ha hagut una davallada en la recepció de suggeriments.

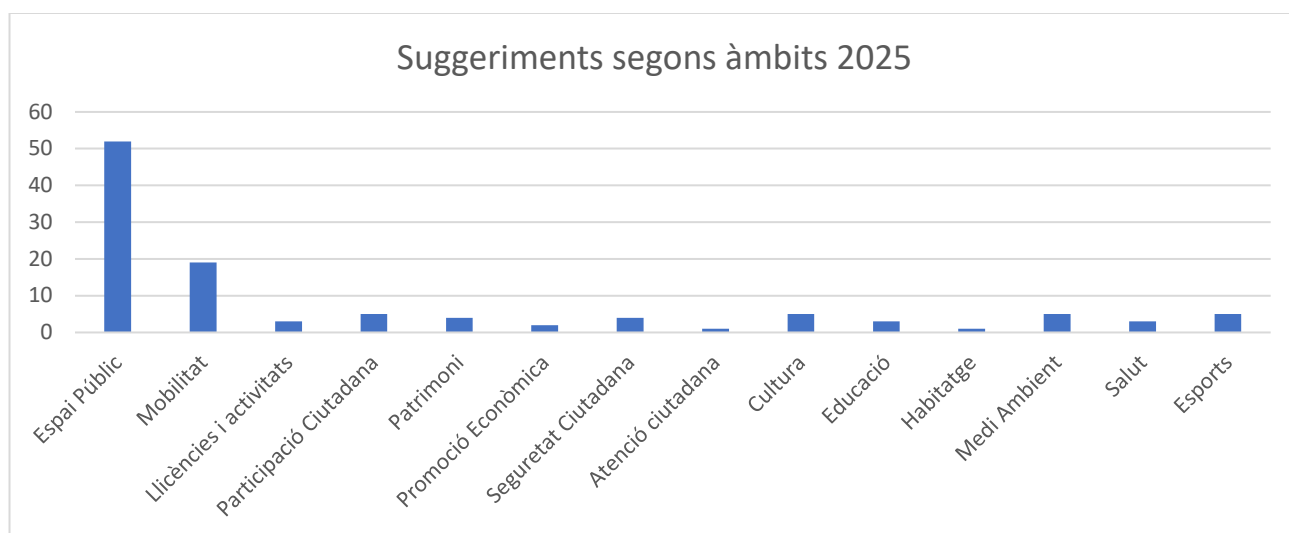


L'evolució per mesos s'observa que hi ha coincidència amb més activitat de comunicacions de suggeriments amb les comunicacions de queixa en el període de l'estiu.





Per àmbits, l'espai públic torna a ser el que més suggeriments ha rebut al llarg de l'any 2025 junt amb mobilitat.



5. Valoració de la satisfacció de les persones usuàries

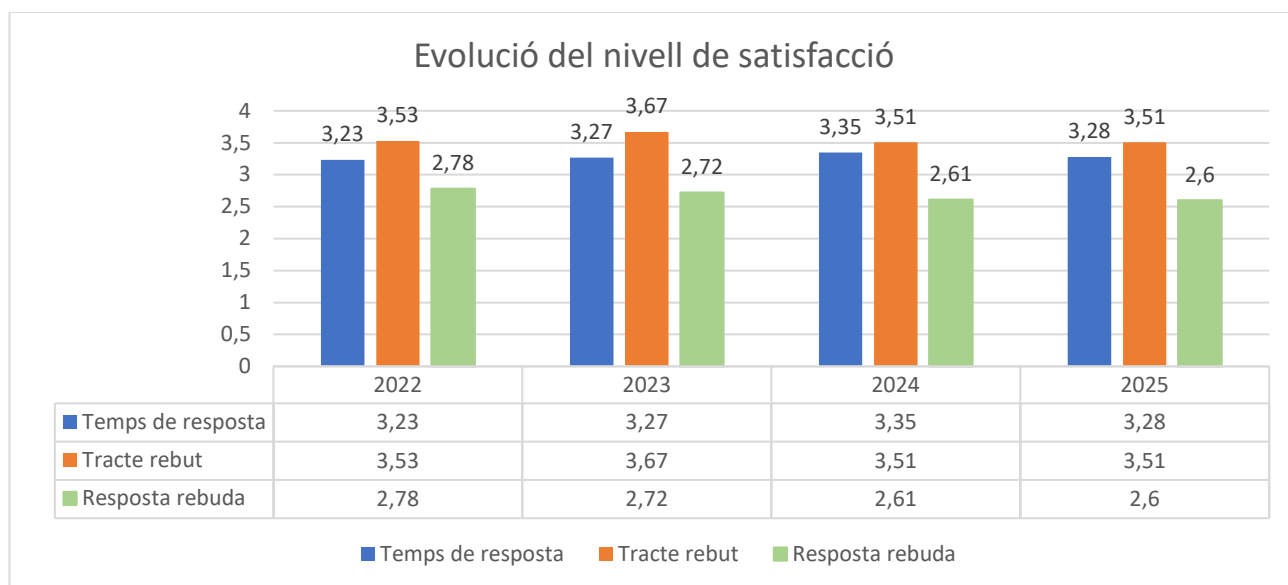
En el moment de donar la resposta a la persona interessada, li trameten un enllaç a un qüestionari en línia per conèixer el grau de satisfacció del servei.

Del total de 519 expedients considerats com a queixa i tramitats per la unitat SGQ al llarg de l'any 2025, han donat resposta a la nostra enquesta de satisfacció un total de 121 persones, per tant tenim una taxa de resposta del 23,31 %.

Un 41,32 % de les persones que han respost l'enquesta consideren que la seva petició ha estat atesa i amb resposta positiva. En canvi no consideren resolta la seva queixa un 58,68 % de les persones que han respost l'enquesta.



Valoració mitjana del temps de resposta: 3,28
Valoració mitjana del tracte rebut: 3,51
Valoració mitjana de la resposta rebuda: 2,61



Si fem una anàlisi tenint en compte l'evolució dels darrers tres anys, veiem que els valors son molt similars:

- **El tracte rebut** presenta la valoració mitjana més elevada i estable al llarg de tot l'any, fet que indica una **percepció positiva i sostinguda del tracte i professionalitat del personal** que atén la unitat.



- **El temps de resposta** manté una valoració mitjana moderada i estable.
- **La resposta rebuda** és de manera consistent la dimensió amb pitjor valoració i se situa per sota del llindar de satisfacció (valor mitjà inferior a 3) durant gran part de l'any. La resposta rebuda és la dimensió amb pitjor valoració, ja que la ciutadania té una percepció de manca d'utilitat de les respostes rebudes, o bé l'expectativa era major. S'ha de millorar el contingut, la claredat de les respostes. Aquest és un aspecte clau per tenir un alt nivell de satisfacció global del servei.

6. Conclusions

1. Les comunicacions de queixa a l'any 2025 han tingut una lleugera davallada respecte dels anys 2023 i 2024.
2. A l'any 2025 hi ha un 17 % de comunicacions que no han estat considerades queixes. Aquesta és una dada que cau any rere any degut a la millora dels criteris discriminats de les comunicacions.
3. Els mesos amb més comunicacions de queixa són: febrer (carnaval), i juliol i agost (període estival en més activitats al carrer). El motiu, central son les conductes incíviques i les molèsties pel soroll.
4. La tramitació electrònica (STA) de les comunicacions de queixa és la via majoritària amb un 83 % per part de la ciutadania.
5. L'any 2025 hi ha un 14 % de comunicacions de queixa gestionades de manera presencial per mitjà de l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC), el que representa un lleuger augment respecte de l'any 2024.
6. Espai Públic i Mobilitat són els àmbits amb més pes de les comunicacions de queixa. Amb el 51,37 %.
7. El manteniment de la ciutat (jardineria, paviments, neteja, recollida de residus) i la xarxa de transport públic són els temes més recurrents a les queixes.
8. L'any 2025 s'ha donat resposta dins el termini de 30 dies en un 86 % de les comunicacions de queixa, el que suposa una millora de l'objectiu respecte a l'any 2024.
9. El 58 % de les queixes han estat formulades per dones front el i el 40 % per homes.
10. Es consolida el bon resultat obtingut en el tracte rebut. El tracte rebut és una fortalesa del servei i actua com a factor protector davant possibles insatisfaccions puntuals.

6.1 Anàlisi qualitativa

La percepció per part de la ciutadania d'haver rebut un tracte desconsiderat i/o incorrecte pot generar **una comunicació de queixa**. Es produeix en el moment que la ciutadania detecta una discrepància entre l'atenció rebuda i l'expectativa en la resposta del servei implicat per part del seu personal. Cal recordar que la presentació d'una comunicació de queixa **no implica incoar un procediment administratiu**.



En referència a les temàtiques tractades que afecten a **l'espai públic, s'observa que aquest actua com a eix vertebrador de la convivència, de les relacions socials i les relacions entre serveis**. Allò que es veu al sortir de casa es més susceptible de ser mirat amb ulls crítics per la ciutadania.

Del total dels **519 expedients** de queixa gestionats s'observa que **s'ha donat resposta en els 30 dies de termini** al llarg de l'any 2025 en un **86 %** dels expedients tramitats.

6.2 Línies de millora

De cara a 2026 ens plantejem:

- Millora de l'eficiència operativa de la unitat de SGQ amb un assoliment superior del compromís de temps de resposta respecte de l'any 2025.
- Millora del nivell de satisfacció a la percepció de la resposta rebuda de les persones que ens han tramés una comunicació amb criteris de queixa.
- Millora en la gestió dels suggeriments.

Vilanova i la Geltrú, 8 d'abril de 2026.



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Contacte

Servei de Govern Obert

Àrea d'Alcaldia-Presidència
Carrer Col·legi, 28
08800 Vilanova i la Geltrú
93 814 00 00 / Ext. 2541