



AJUNTAMENT DE  
**Vilanova i la Geltrú**

# **Servei de Gestió de la Qualitat**

Memòria 2024





## 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.....	4
2.2	Evolució comparativa amb anys anteriors .....	7
2.3	Canals d'entrada.....	8
3.	ANÀLISI DE LES DADES DELS EXPEDIENTS CONSIDERATS COM A QUEIXA .....	10
3.1	Queixes segons servei.....	10
3.2	Temes tractats en les queixes .....	12
3.3	Sol·licituds gestionades i temps de resposta.....	15
3.4	Perfil de les persones.....	19
3.5	Alerta queixes .....	23
4.	GESTIÓ DELS SUGGERIMENTS .....	23
5.	VALORACIÓ DE LA SATISFACCIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES.....	23
6.	CONCLUSIONS.....	25
6.1	Anàlisi qualitativa.....	25
6.2	Línies de millora .....	26
	CONTACTE.....	27



## 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 2024 i que recull tots els expedients oberts a partir de les comunicacions presentades per la ciutadania. El 2024 és el quart any de funcionament de la unitat SGQ.

La ciutadania cada cop és més exigent i més crítica amb els serveis i vol participar. El recull permanent d'informació i la seva publicació, juntament amb el foment de la participació s'han convertit en una part indispensable de les activitats de la vida diària i del treball dins de les administracions públiques. Aquest fet es tradueix en un augment de la pressió a les estructures administratives que requereixen de més agilitat en el desenvolupament d'estratègies, estructures i processos de l'organització i, sobretot, en la consciència del personal per dur a terme canvis que són necessaris.

### 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 d'un mes
- 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

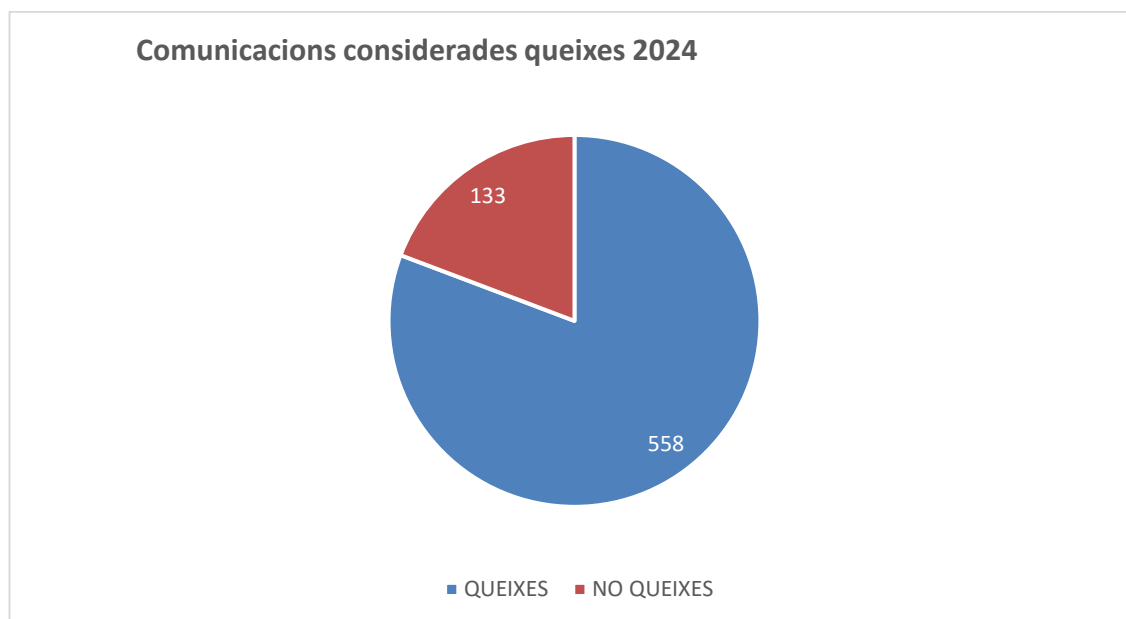
La següent informació fa referència a totes les comunicacions rebudes al SGQ.

En el període comprés entre l'1 de gener de 2024 i el 31 de desembre de 2024 els expedients treballats per la unitat han estat:

**Total d'expedients tramitats: 691**

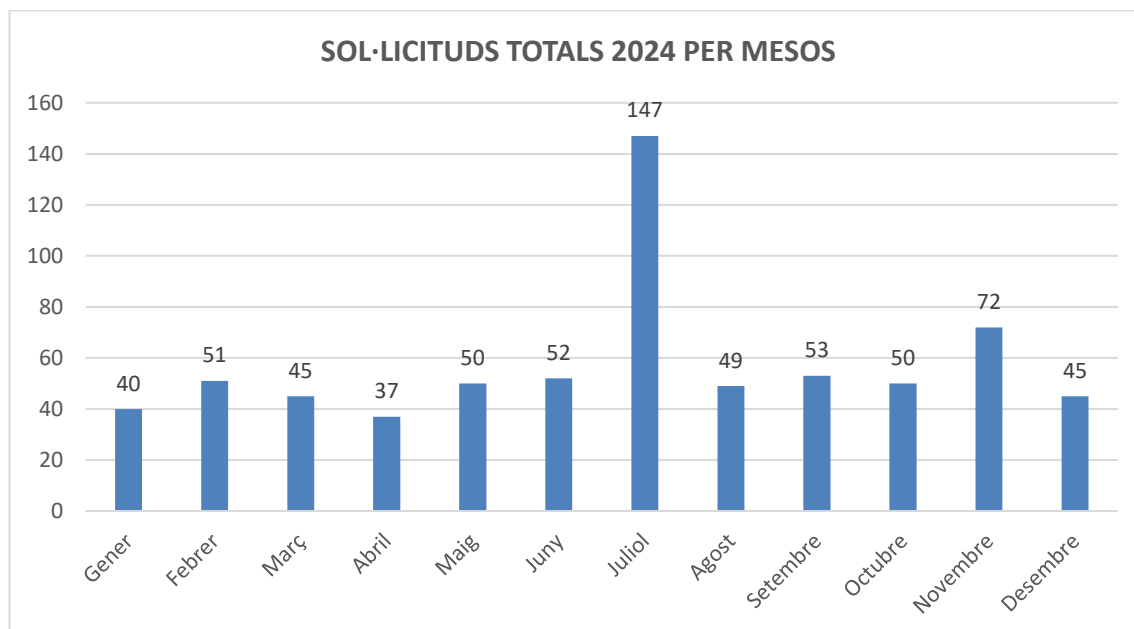
**SI** que s'han considerat queixes: 558 (80,75%)

**NO** s'han considerat queixes : 133 (19,25 %)

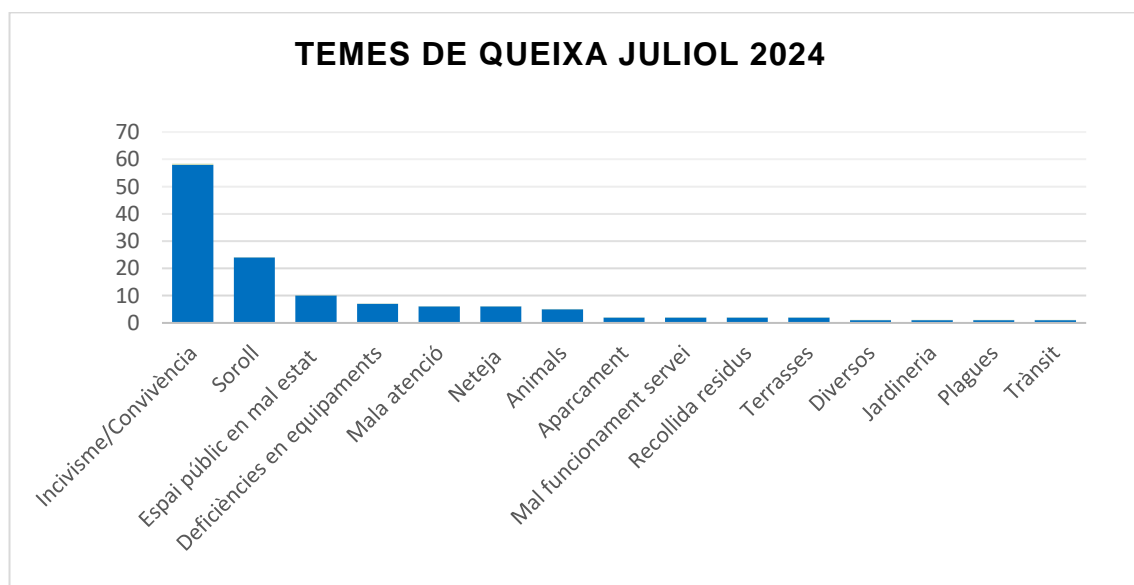


### 2.1 Evolució per mesos

En relació a la distribució per mesos destaca de forma molt notable l'increment de les comunicacions durant el mes de juliol. Atenent aquest creixement, que en molts casos triplica les xifres d'altre mesos i que suposa un 21 % del total de comunicacions, hem fet un desglossament dels motius que han generat les queixes així com de la seva vinculació a un territori:



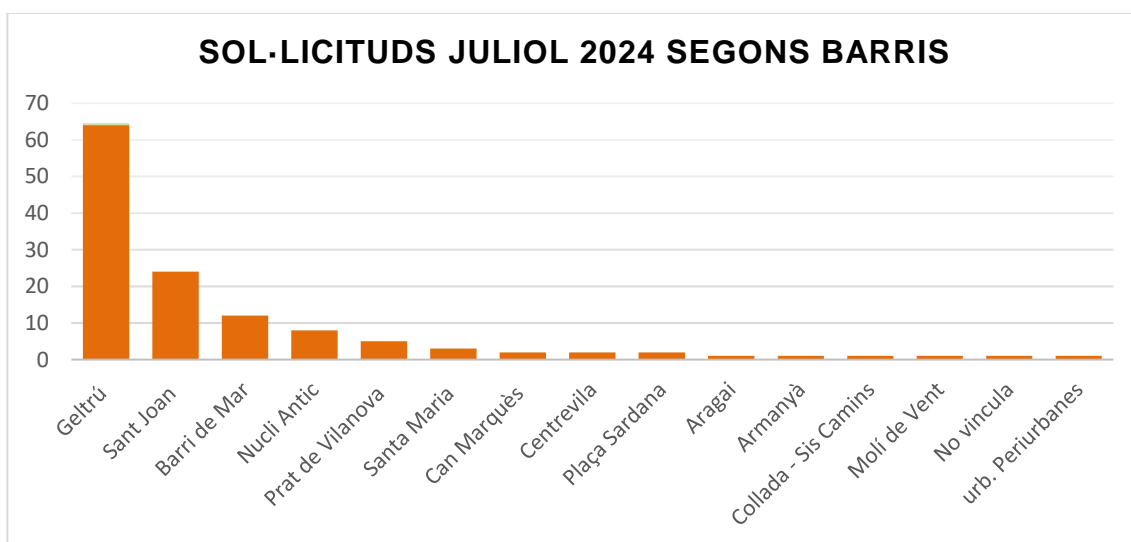
Les comunicacions amb tractament de queixa han estat 128.



Els motius de queixa són diversos, tot i que es pot observar que les temàtiques que més destaquen de totes les queixes registrades al juliol han tingut com a **motiu central** les **conductes incíviques i problemes de convivència** amb un **45 %** i les molèsties per el



**soroll** amb un **18,75%**. La resta de temàtiques tractades al juliol no tenen una especial rellevància respecte a la resta de l'any o amb activitats típiques de l'estiu.

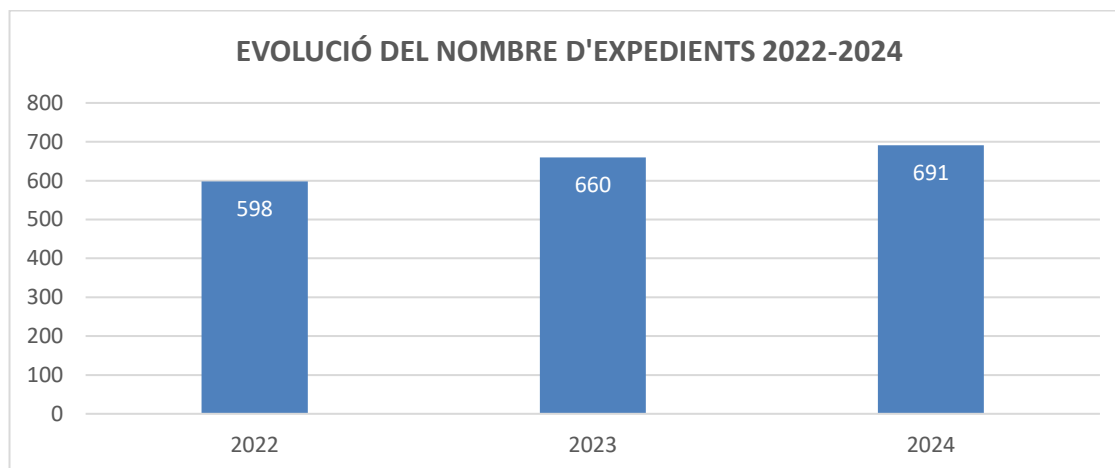


S'observa una concentració de queixes vinculades al sector de la Geltrú de manera significativa amb un 50% de les comunicacions i els barris de Sant Joan (18,75%) i el barri de Mar (9,38%).

Una mirada a les temàtiques tractades (conductes incíviques i soroll ) més destacades vinculades amb els territoris que concentren les comunicacions al mes de juliol, ens permet fer el següent apunt. Al barri de la Geltrú s'hi desenvolupa una part important d'activitats de oci nocturn i restauració amb un alt número de establiments d'aquest sector econòmic dins el nucli urbà de tot l'any, i al barri de Mar especialment a l'estiu. Al barri de Sant Joan, el mes de juliol es celebra l'esdeveniment festiu i cultural del TINGLADO que mou un gran número de persones amb activitats musicals intensives al llarg de tres dies.

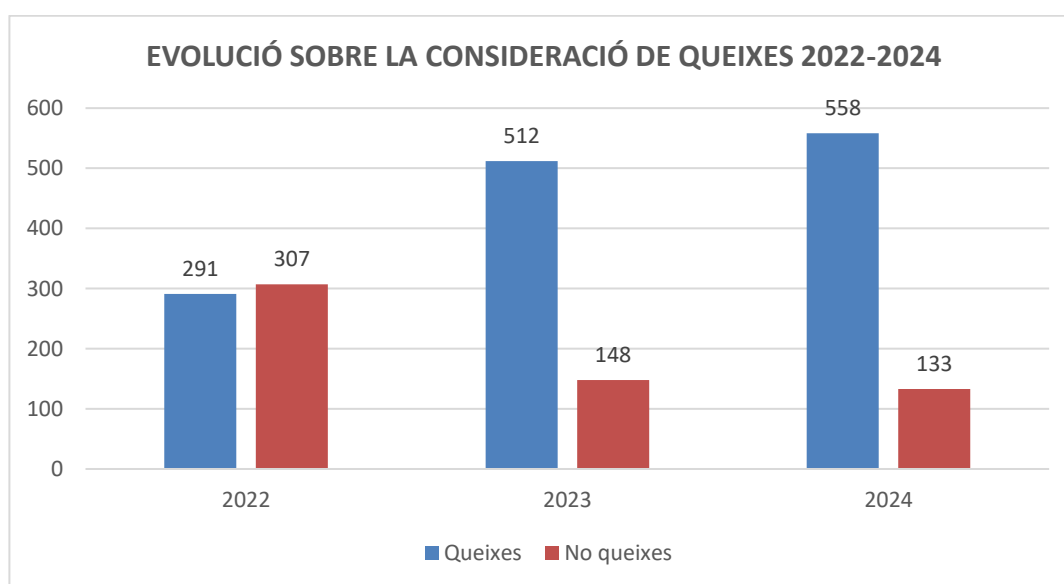


## 2.2 Evolució comparativa amb anys anteriors



Si comparem les dades de l'any 2022 (inici de registres anuals de la unitat SGQ) i les que corresponen 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: hem passat del 48,66% al 80,75%.

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.







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. A l'apartat web corresponent, es dona a les persones que hi accedeixen, totes les opcions per veure quina s'ajusta més a allò que ens vol comunicar. Si es tracta de:

- Incidència a l'espai públic
- Incidència en altres àmbits
- Reclamació en matèria de consum
- Queixa

Cada cop més, les persones que s'apropen a la unitat SGQ són més exigents amb la percepció del que ha de ser i el que han rebut. És a dir, el concepte de qualitat es mesura per la diferència de les expectatives prèvies i l'avaluació posterior al servei donat per part dels serveis implicats.

## 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 **558** comunicacions, amb una representació del **75%** del total de 691 d'expedients tramitats per la unitat SGQ.

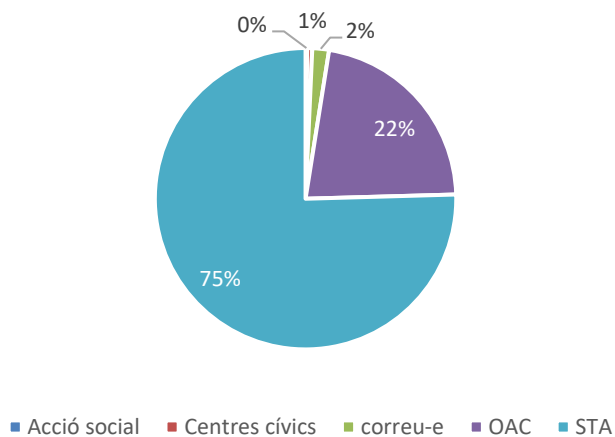
Les **bústies de correu** de SGQ, és una altra de les vies telemàtiques. Aquest és un canal que considerem residual, tot i que no sigui el preferent per a la rebuda de comunicacions, però que mantenim per poder recollir totes les situacions. És manté estable respecte a anys anteriors amb una representació d'un **2%**.

L'any 2024, es consolida la tasca que es fa des de **l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC)** per mantenir el tracte directe amb la ciutadania. També ha tingut incidència en el recull de comunicacions de ciutadans 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. Es un **espai obert clarament inclusiu i participatiu**.

El canal d'entrada de l'OAC ha estat utilitzat en 123 ocasions, el que suposa un **22%** del total de les queixes gestionades per la unitat; algunes d'aquestes queixes s'han transcrit a partir de trucades telefòniques de la ciutadania. S'han recollit en els Centres Cívics 3 comunicacions de queixa i una a les dependències d'Acció social.



Canal d'entrada de les queixes, any 2024





### **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 SGQ<sup>1</sup>** que en el període comprès entre el dia 1 de gener del 2024 i el dia 31 de desembre del 2024 han estat en **total 558**.

#### **3.1 Queixes segons servei**

Classifiquem les queixes segons l'àmbit principal que l'afecta, tot i que hi ha queixes que toquen diversos àmbits dintre de l'organització municipal. Aquest any 2024 els àmbits sobre els que hi ha hagut més comunicacions ciutadanes son els següents:

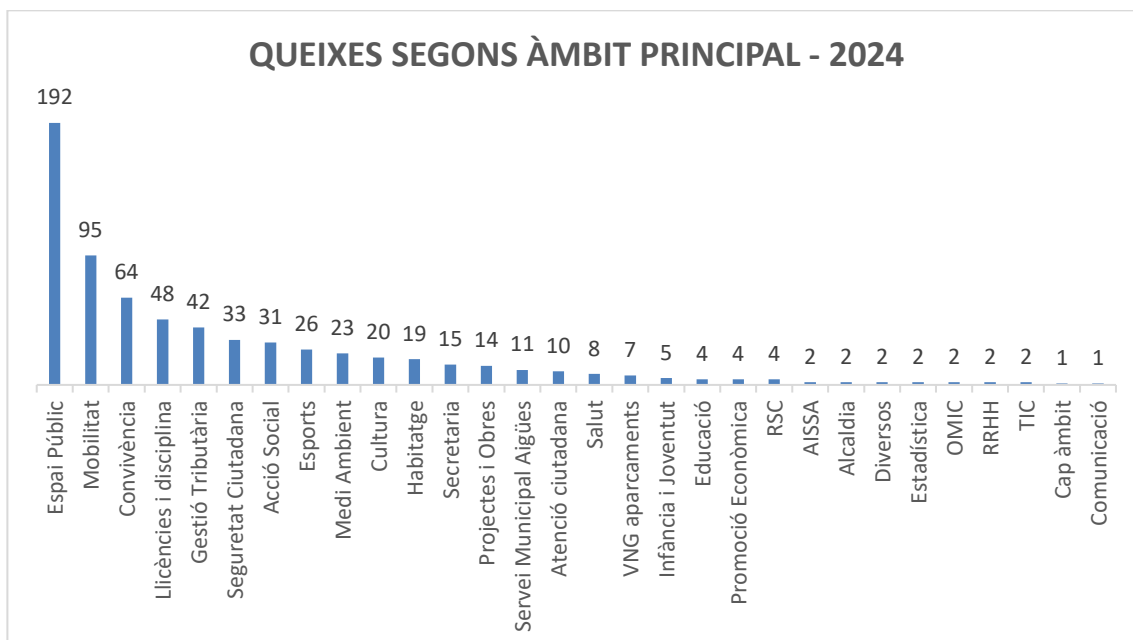
---

<sup>1</sup> 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.



El volum de queixes per ordre de més a menys de les qüestions que es troben en el centre dels interessos de les vilanovines i vilanovins són les següents:

**1. L'espai públic es consolida com a el motiu de més concentració de comunicacions de queixa** al llarg de l'any 2024 (29,21%), tal com és la tendència habitual en els darrers dos anys.

- Manteniment de la ciutat (paviments i zones verdes)
- Neteja de la ciutat i recollida de residus
- Obres i les molèsties que ocasionen
- Platges

**2. La mobilitat** és el segon àmbit de situacions que generen controvèrsies, amb un 13,26% de totes les comunicacions. Aquest són els **temes més recurrents** amb **motius de queixa**:

- 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, així com la manca d'informació accessible per a les persones usuàries del servei quan es fan canvis.
- **El trànsit**, concretament les dificultats en **la senyalització** que té un estat deficient de manteniment i porta a confusió, així com la congestió en el trànsit de vehicles. La reposició dels dos carrils a la Ronda Iberica que van ser motiu de controvèrsia al llarg de l'any 2023 ha fet que hi hagi una baixada de les queixes en aquest sector.



**3. Al llarg de l'any 2024 i en augment en el tercer trimestre** de manera significativa, l'àmbit de **Convivència** ha tingut un increment de queixes vinculades amb conductes incíviques per part de grups de diferents edats (no es tracta només de grups de joves), esdevenint el 11,29 % de les comunicacions. La **manca de respecte al descans**, tant en horari de nit com de dia dels veïns i veïnes del municipi, és **la conducta més reprovable** per la ciutadania.

Fem un breu detall de les que han estat **més freqüents** com a motiu de queixa:

- **Mal ús dels espais al voltant de l'oci nocturn** tant dins com fora dels establiments del sector, així com en els espais festius que es celebren al municipi.
- **Incompliment de diverses ordenances i normatives** vinculades al tractament de residus, com deixar brossa fora dels contenidors o la manca de recollida de residus orgànics per part de propietaris de gossos.
- **Incompliment de la normativa sobre gossos potencialment perillosos** per part de propietaris no responsables (tant a espai com places, parcs i jardins com a domicilis particulars).

Aquestes actituds requereixen d'abordatges coordinats que impliquen a altres serveis com són:

- Espai Públic
- Policia Local
- Medi Ambient
- Cultura
- Llicències i Disciplina

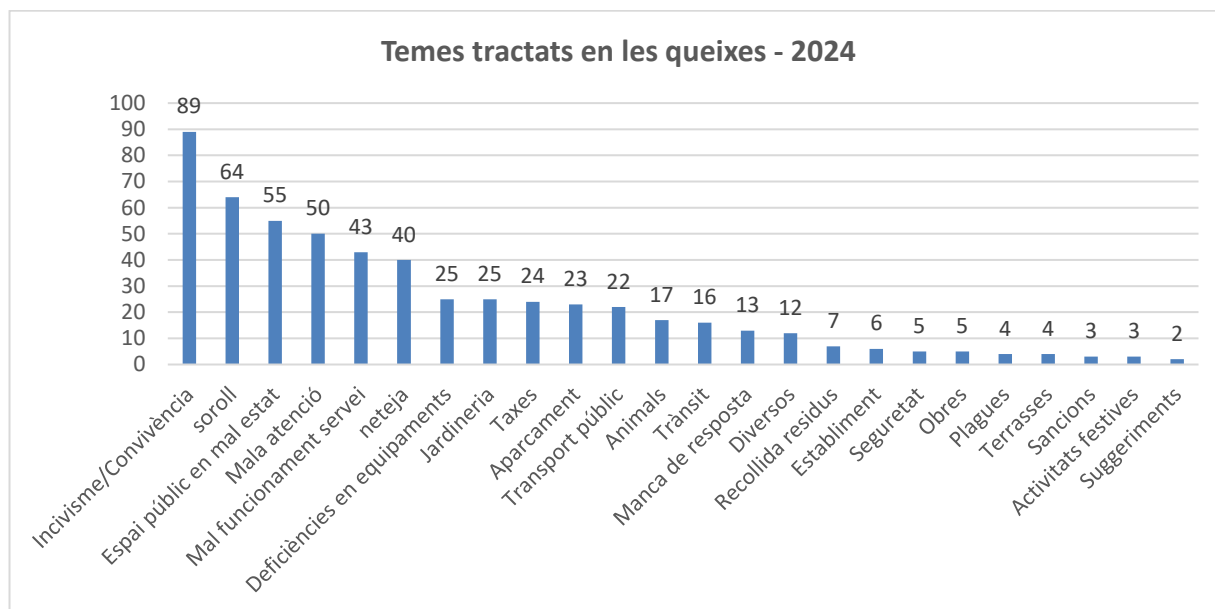
**4. El servei de Llicències i Disciplina**, també observa al llarg de l'any 2024 un increment de comunicacions de queixa, amb un 6,27% del total. Es consoliden any enrere any, aquelles vinculades a l'entorn del sector de restauració i oci nocturn:

1.- A l'espai públic: Persones que fan ús dels serveis de terrassa (vinculades a conductes incíviques comentades anteriorment).

2.- Disciplina d'activitats, per les molèsties que generen el soroll de maquinari (aire condicionat, compressors d'elements de refrigeració en mal estat).

## **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.



En referència a les temàtiques tractades que afecten a **l'espai públic, s'observa que aquestes actuen com a eix vertebrador de la convivència, de les relacions socials i les relacions entre serveis**. Els temes centrals han estat: conductes incíviques, soroll i mal estat de l'espai públic.

**L'espai públic:** Han estat al llarg de l'any 2024 **un 51 %** del total **de queixes** tramitades i han estat vinculades a temàtiques diverses:

- **Mal estat de l'espai públic** vinculat a: mobiliari urbà, pavimentació, activitats dels serveis viaris i neteja de la via pública i recollida de residus (16%). **El mobiliari urbà**, és altre dels temes que tenen protagonisme dins l'espai Públic, tant d'aquells elements que permeten l'accessibilitat de les persones (senyals verticals de transit, senyalització d'aparcaments per PMR ) com d'aquells que permeten un gaudiment de moments d'oci (bancs, fonts, jocs infantils), que requereixen la coordinació dels serveis implicats.
- **Jardineria** (4%).

**Mobilitat** (29%): En aquest apartat s'ha d'incloure com a motiu de queixa els aparcaments (de zona blava i els reservats per persones amb mobilitat reduïda), i el trànsit (canvis en la senyalització i els vials de les entrades i sortides del municipi). S'ha d'afegir, tot i que no es competència pròpia, el servei de bus de connexió amb Barcelona. **El transport públic del servei de bus**, tant les línies urbanes com interurbanes, es mantenen com a motiu de queixa. L'estat dels vehicles i l'incompliment d'horaris són detonants de queixa.



Les incidències **al servei de trens (RENFE)** obliga moltes persones usuàries d'aquest mitjà de transport a la recerca de solucions alternatives. El resultat és la massificació del servei de la línia de bus que dona connexió a Barcelona en determinades franges horàries. Es demana l'atenció i la intervenció en aquest problema als responsables polítics i tècnics de l'administració local: resoldre l'amuntegament de viatgers i fer millores a tots dos serveis. Aquestes queixes han estat trameses i treballades conjuntament amb el servei responsable, tot i no ser una competència municipal, amb la finalitat de poder traslladar-les on es correspon i vetllar per les repercussions a l'economia local en què pot derivar l'accessibilitat a la nostre ciutat.

Cal també remarcar com a motiu de **queixa recurrent**, el servei de transport públic i especialment **la interconnexió del centre urbà** (espai urbà consolidat) **i els espais periurbans** (amb límits de territori transitoris en creixement).

**Convivència i civisme:** Un altre gruix dels temes tractats recurrents a les comunicacions de queixa són **les actituds i conductes incíviques**. Especialment aquelles que generen **soroll** i deriven en **conductes transgressores de la normativa municipal** tant a l'àmbit privat com a l'espai públic.

La **suma de les actituds individuals és determinant per la convivència** i la qualitat de vida per el conjunt de la ciutadania. Des de l'inici dels registres (any 2022) fins a l'actualitat, es detecta **el soroll** com un **element reiterat** a una part important de les comunicacions de queixes ja sigui de manera central o bé com a efecte derivat del motiu principal.

### **Mal funcionament d'un servei i la mala atenció**

Es troba en un lloc a destacat al recull d'anàlisis per part de la unitat de SGQ de les comunicacions de queixa.

Es pot **observar** que hi ha **39 expedients** en els que el **motiu de queixa** és la percepció d'una **mala atenció**, el que suposa un **9 %** vinculats a serveis d'atenció directa **del total dels 558 expedients** tramitats.

Respecte a la percepció del **mal funcionament d'un servei**, tenim un total de **30 expedients** que suposen el **7%** del total. Cal destacar que aquests resultats tenen una càrrega emocional difícil de quantificar producte d'un sentiment de frustració origen de la comunicació de queixa. Amb tot, hem de fer les següents consideracions:

A tall d'exemple d'una queixa real: Un/a ciutadà/na, després de diversos intents de trucades de telèfon sense rebre cap atenció ni cap informació per resoldre un dubte o altre incidència, es queixa "**del mal funcionament d'un servei**" per la manca d'atenció telefònica i per tant hi ha hagut una **mala atenció**. El servei implicat pot valorar que:

- 1.- Si la queixa formulada respon a la **disfunció estructural** del servei. El servei no disposa de centraleta.
- 2.- Si la queixa formulada respon a la **disfunció puntual** del servei. La centraleta del servei col·lapsa per manca d'actualització.



- 3.- Si la queixa respon a un **error subjectiu** de la persona titular de la queixa (per exemple queixar-se de la manca d'atenció telefònica en un dia festiu)

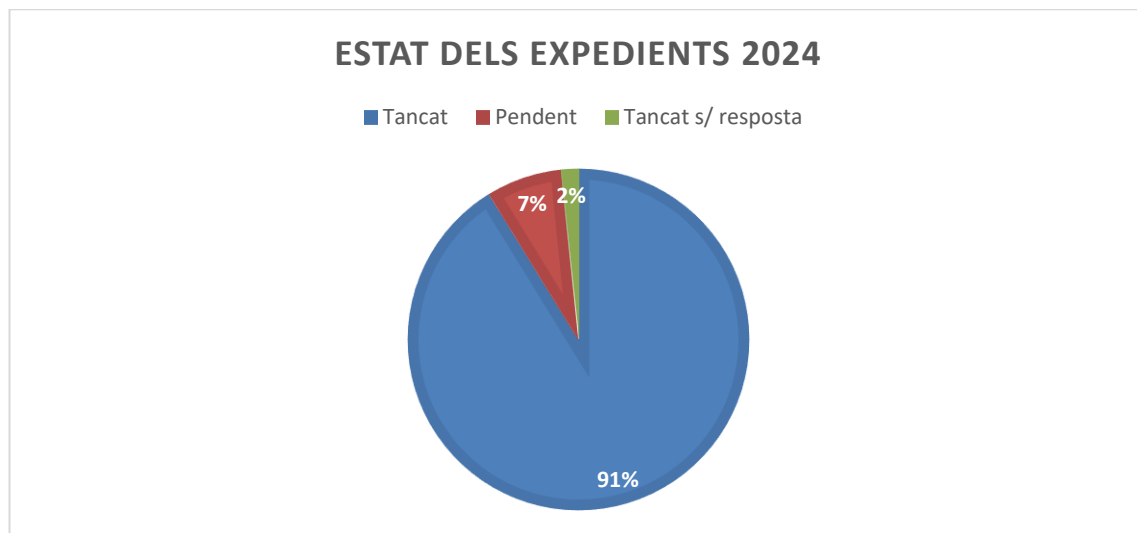
La recerca de la resposta a la ciutadania ens ajuda trobar solucions adequades i ajustades a les necessitats detectades, si l'entendem com un indicador de millora pel funcionament de la estructura organitzativa.

### 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 91% del total de 558** expedients tramitats com a queixa. Resten pendents de resposta (clarament per sobre del termini de 30 dies) el 7% dels expedients, i un 1% s'han tancat sense haver donat resposta a la ciutadania.

Els expedients que han quedat pendents respon a la dificultat que a vegades tenen els serveis implicats en una queixa de fer respostes àgils per la complexitat del tema a tractar, el que de vegades fa inviable el tancament de l'expedient dintre dels temps en el que ens hem compromès en la [Carta de Serveis del Servei de Gestió de la Qualitat](#).



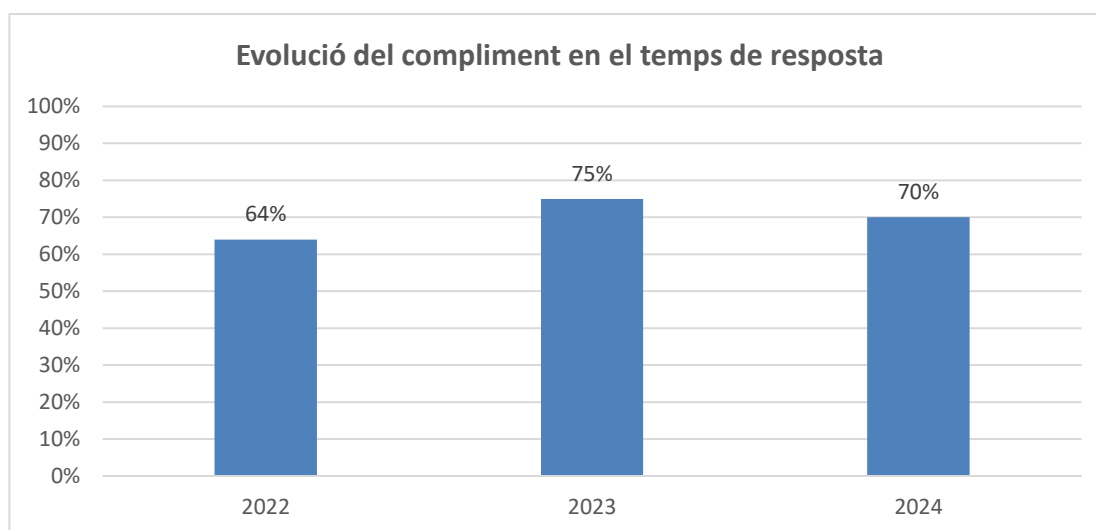
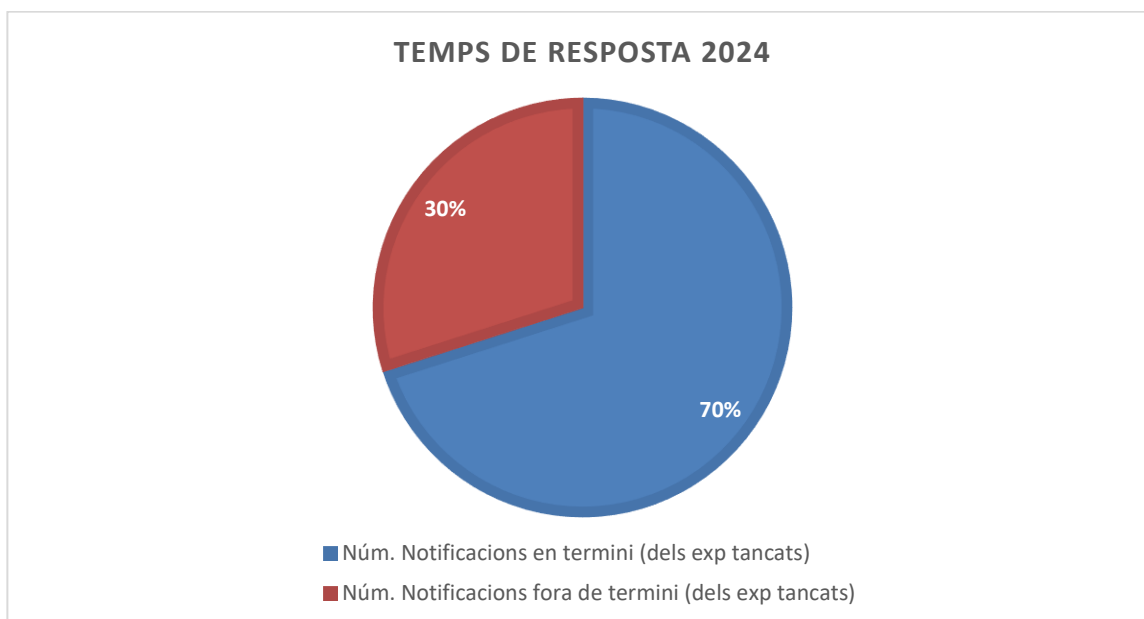
Al llarg de l'any 2024, el temps de **resposta mitjà** per donar d'alta d'un expedient per a la seva tramitació i seguiment, i per enviar una **resposta de cortesia** ha estat **de 4 dies**, pel que ens mantenim **dins els compromisos** marcats com a objectiu de la unitat SGQ.





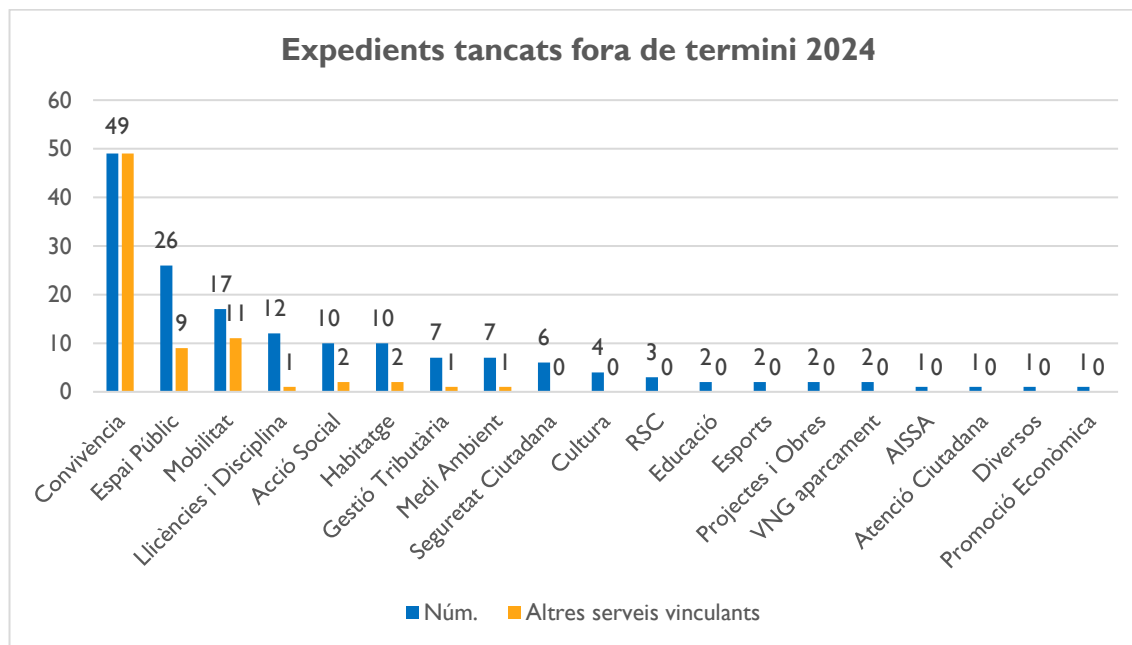
### 3.3.1 Expedients amb resposta

Del total dels 558 expedients de queixa gestionats se n'han respost el 91%. D'aquests expedients als que s'ha donat resposta, en 346 casos ha estat dins del termini de 30 dies al que ens hem compromès, és a dir, en un **70% dels casos**.





Hem fet una breu anàlisi dels expedients **resolts fora de termini** segons el servei responsable i afegint la variable de en quants expedients hi havia altres serveis implicats.



Es pot observar que hi ha una correlació clara entre els expedients que s'han tancat amb més temps i la presència de més serveis implicats, és a dir que requeria un treball transversal i, per tant, de major complexitat.

L'àmbit que acumula més expedients tancats fora de termini és el de Convivència; lògicament és un àmbit en el que les respostes no són de ràpida resposta i en la seva totalitat han requerit d'un treball amb altres àrees municipals. A banda, hi ha hagut dos grups de múltiples queixes (53 queixes a la Plaça dels Alumnes Obrers i 12 en el Passatge del Garraf, que han requerit d'una resposta política i aquest fet ha incrementat el temps.

El segon àmbit és Espai públic, tot i que, pel volum de queixes rebudes, el percentatge de respostes fora de termini és d'un 16%.

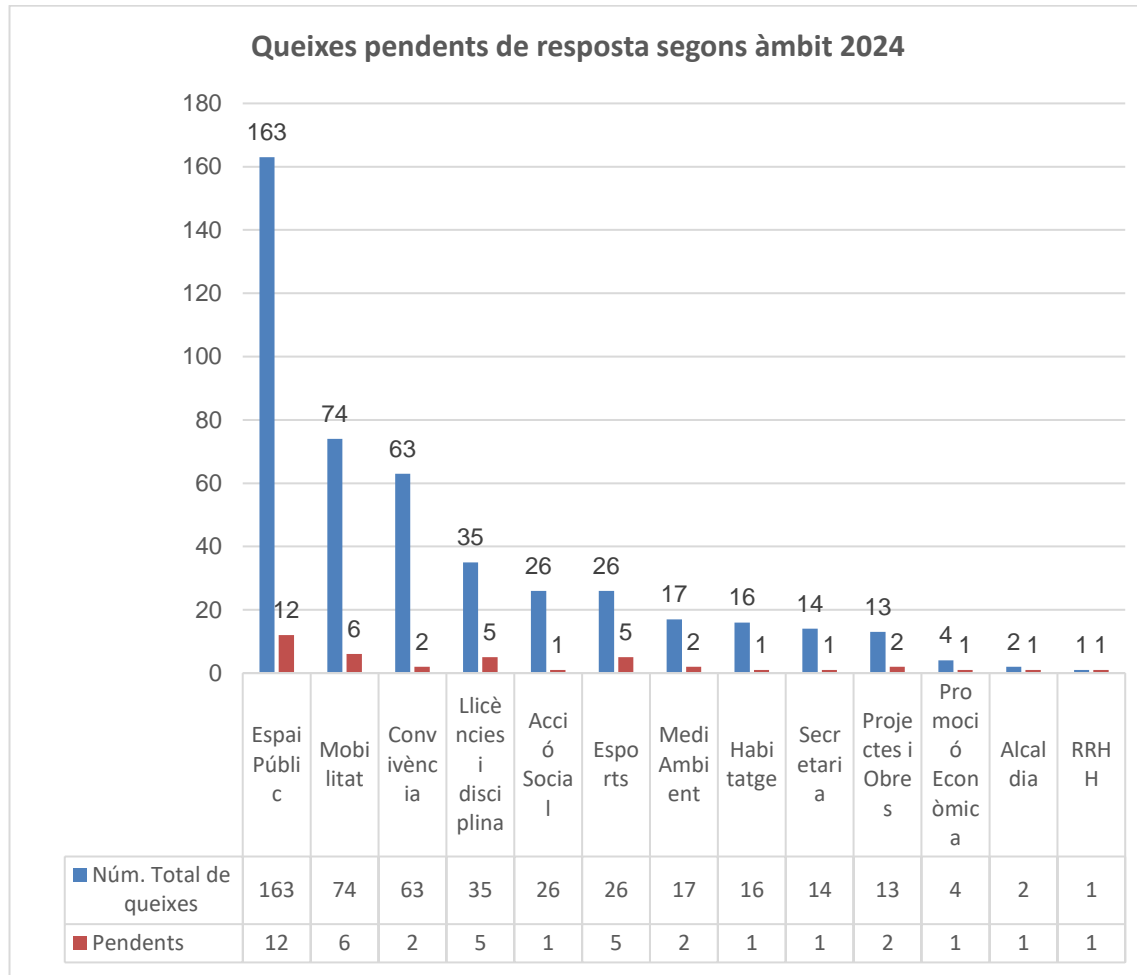
El tercer àmbit és el de la Mobilitat, les seves respostes fora de termini suposen un 10,43% de les queixes rebudes referents a aquest servei.

### 3.3.2 Expedients pendents de resposta

A data 31 de desembre de 2024 resten **pendents de donar resposta** per part dels serveis implicats **40 expedients**. Aquests expedients es consideren pendents perquè encara hi ha alguna gestió per part del personal implicat a fer, o bé la resposta final per donar al titular de la comunicació de queixa requereix informació complementària per part d'altres



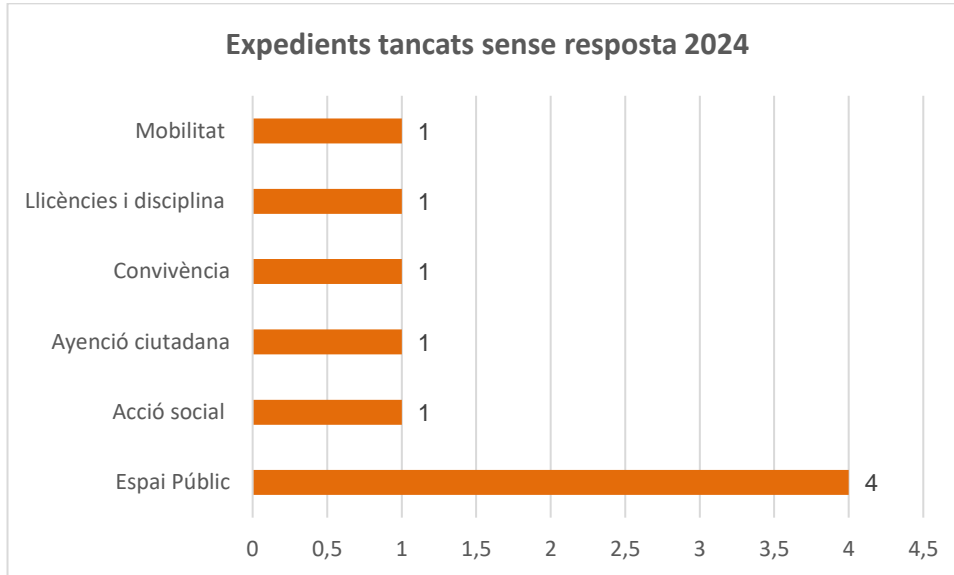
administracions o agents implicats. Tot i fora de termini, la previsió és donar tancament al motiu de queixa de manera satisfactòria.



En aquest gràfic es poden observar les queixes que han quedat sense resposta segons el servei responsable. Veiem que el primer servei és Espai públic, tot i que, atès el volum de queixes associades a aquest àmbit, representa un percentatge del 7,36% de les queixes rebudes; el següent és Mobilitat, amb un índex de no resposta del 8,11% i convivència, que no ha respost el 3,17% de les queixes. Percentualment, els serveis que no han donat resposta a les queixes (encara que el nombre de queixes hagi estat mínim) són gestió del Talent, Alcaldia, Projecte de ciutat, Esports, Projectes i obres i Llicències i Disciplina.

### 3.3.3 Expedients tancats sense resposta

Una part (petita) dels expedients queden tancats sense resposta. Aquesta classificació respon al criteri del servei per considerar que la resposta que es dona es extemporània amb el motiu de la queixa i per tant no té coherència. Fem detall segons servei d'aquest grup:

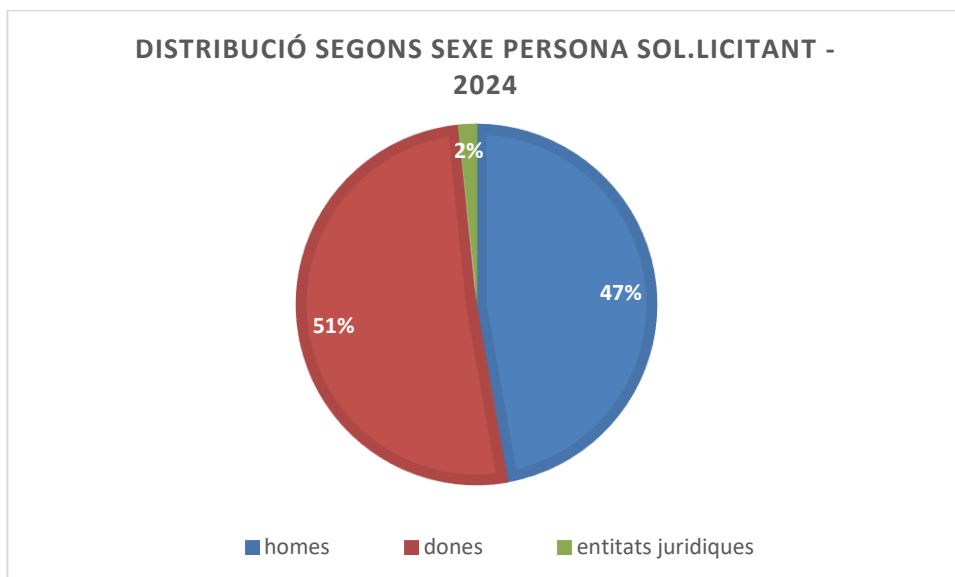


### 3.4 Perfil de les persones

En relació als perfils dels sol·licitants disposem de poca informació de les persones que ens fan arribar queixes: bàsicament el sexe, el seu lloc de residència i la llengua amb la que ens fan arribar la seva comunicació.

#### 3.4.1 Distribució de les comunicacions de queixes segons sexe

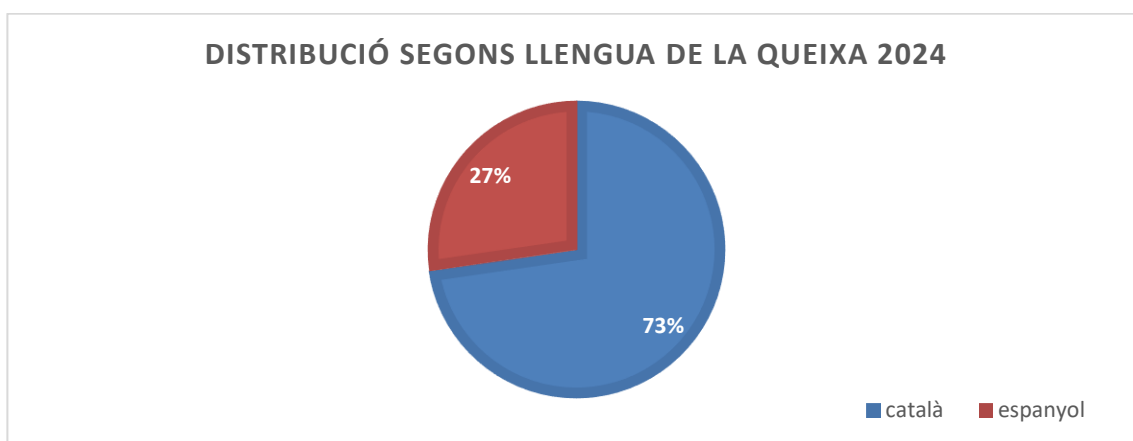
De les comunicacions de queixa rebudes al llarg de l'any 2024, s'observa que hi ha més sol·licituds fetes per homes, amb una proporció d'un 51%. La proporció de dones és d'un 47 % del total de 558 peticions rebudes a la unitat SGQ. Hi ha un 2% que correspon a persones jurídiques: empreses, entitats, etc.



### 3.4.2 Distribució de les comunicacions de queixa segons llengua

S'observa que la llengua majoritària és el català amb un 73% del total de les comunicacions rebudes al llarg de l'any 2024, i un 27% de comunicacions en castellà.

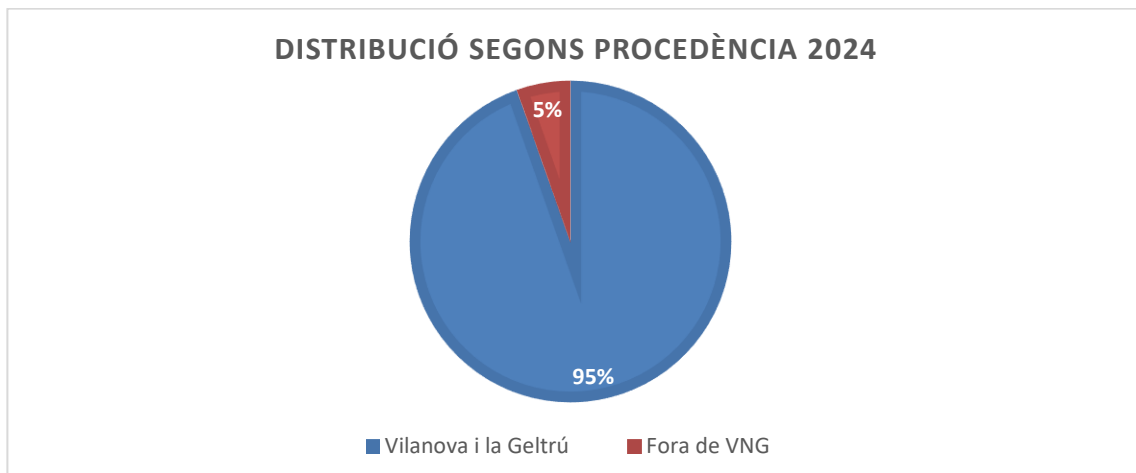
A títol de curiositat, encara que gens significatiu ha estat la rebuda de tres comunicacions en anglès.





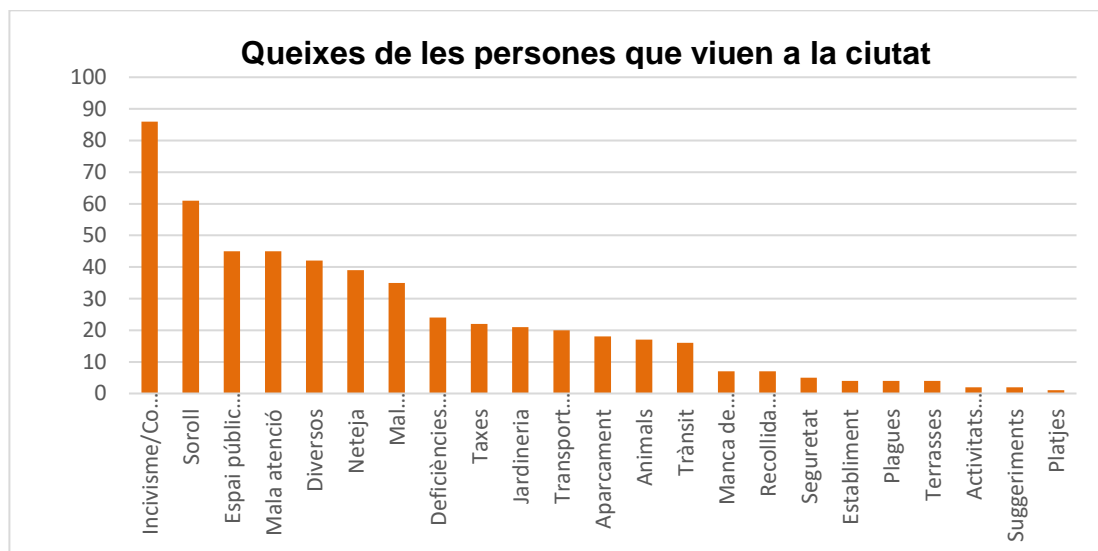
### 3.4.3 Distribució segons residència

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 tenir coneixement de la percepció dels serveis de la ciutat per persones que habitualment no en són residents.

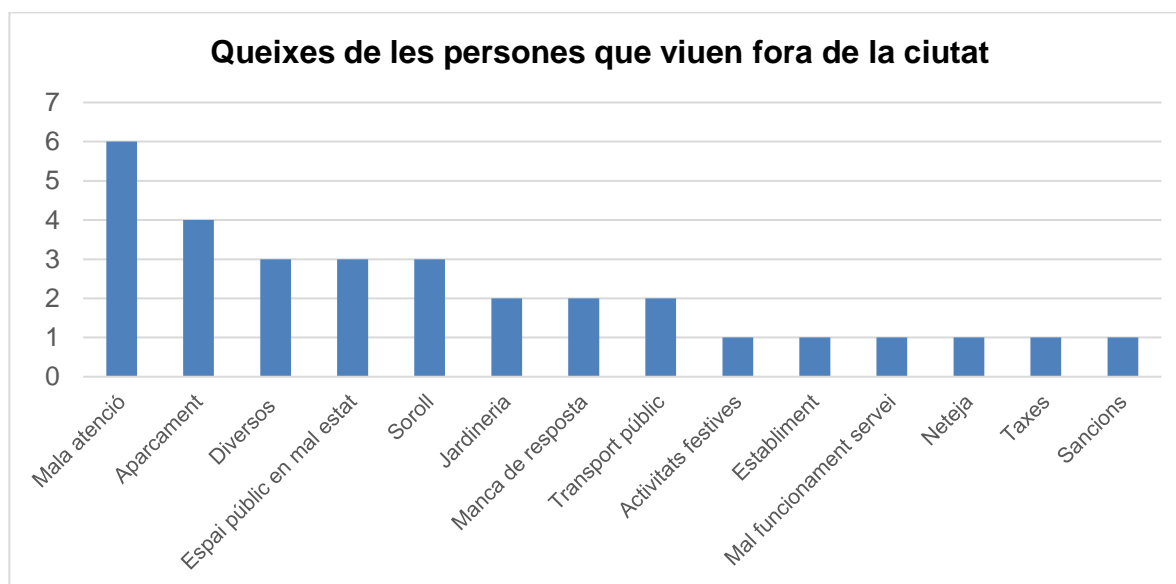


Del total de les 558 comunicacions de queixa rebudes al servei SGQ entre el 1 de gener i desembre de l'any 2024, **527** han estat realitzades per **persones residents** al nostre municipi el que representa el **95%**, tal com es recull a la gràfica anterior. El **5%** restant, es a dir, **31** registres 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.

Pel que fa a les temàtiques tractades per un i altre grup, s'observa que la població resident fa més incidència en tot allò relacionat amb l'ús de l'espai públic (espai públic en mal estat, soroll, actes incívics).



El grup de no residents, tot i que pot haver alguna coincidència, té com a motiu de queixa més destacat la relació amb els serveis (mala atenció, mal funcionament d'un servei). L'espai públic en mal estat i el transport públic (connexió amb Barcelona) són coincidents a tots dos grups.





### 3.5 Alerta queixes

El procediment de queixes és una eina de detecció immediata i de primer diagnòstic de les inquietuds i circumstàncies de la ciutadania, i ajuda a prendre el pols de la ciutat. Conèixer aquestes situacions permet fer un abordatge ràpid per part dels serveis municipals i pot esdevenir un bon suport en la prevenció de situacions no desitjades. En aquest sentit ha estat creada l'eina de ALERTA QUEIXES amb la que es pretén 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 de 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 2024 s'han generat 5 Alerta Queixes, motivades pel Carnaval, l'incivisme a la Plaça dels Alumnes Obrers, el volum del so i la brutícia generats pel festival el Tingladu, la manca de pavimentació del passatge provat del Garraf i la situació dels contenidors al Carrer de l'Estany.

## 1. Gestió dels suggeriments

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

Durant l'any 2024 hem rebut 223 suggeriments, que han estat respostos i traslladats al Servei responsable en un 87,89%. Tots aquests han obtingut resposta en un termini inferior als 30 dies.

## 2. 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 558 expedients considerats com a queixa i tramitats per la unitat SGQ al llarg de l'any 2024, han donat resposta a la nostra enquesta de satisfacció un total de **126** persones, per tant tenim una taxa de resposta del 23,8%

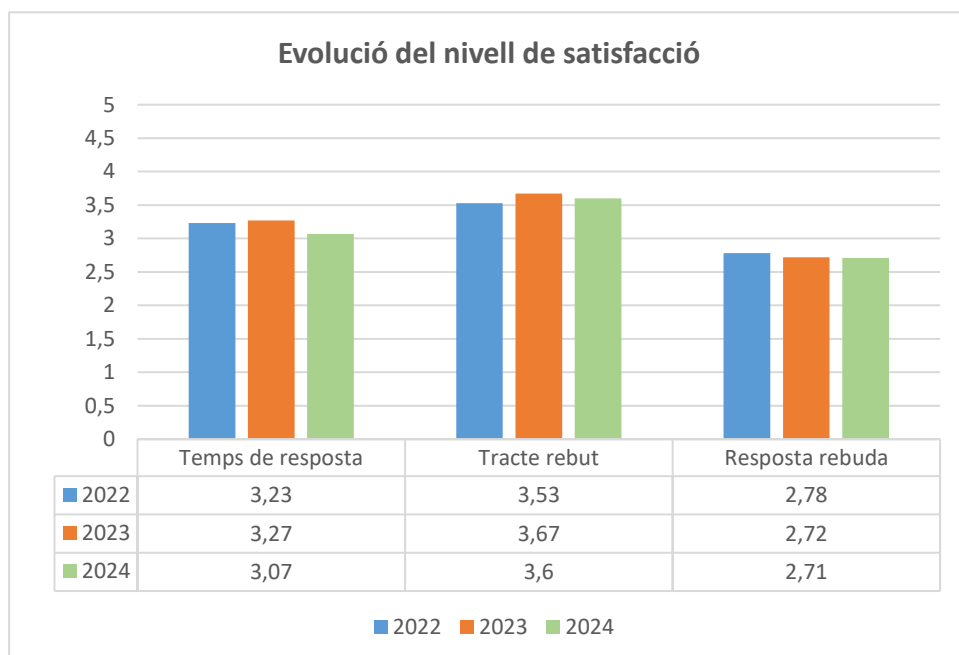
Un 45 % de les persones que han respost l'enquesta consideren que la seva petició ha estat atesa i amb resposta positiva. En canvi no consideren resolta la seva queixa un 55% de les persones que han respost l'enquesta.





**Valoració mitjana del temps de resposta: 3,07**  
**Valoració mitjana del tracte rebut: 3,60**  
**Valoració mitjana de la resposta rebuda: 2,71**

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





### 3. Conclusions

1. Les comunicacions s'han incrementat en un 4,6% respecte l'any anterior
2. Un 19,25% de les comunicacions de la ciutadania no han estat considerades queixes, tot i que cada any el percentatge de "no queixes" és menor
3. Destaca el mes de juliol com un mes on es triplica el número de queixes, amb motiu, principalment de conductes incíviques, problemes de convivència i les molèsties per el soroll.
4. El 79% de les comunicacions ens arriben per STA (tramitació electrònica), i també ens arriben queixes per altres canals que recullen el presencial i el telefònic, per evitar la bretxa digital.
5. L'àmbit que concentra un major nombre de queixes és Espai públic, amb un 29,21 %, seguit de Mobilitat amb un 13,26% i Convivència amb un 11,29%
6. En relació a la temàtica de la queixa, principalment és la que es dona al voltant de l'Espai públic (manteniment de la ciutat en paviments i zones verdes, neteja i recollida de residus, obres i platges), la mobilitat (autobusos, RENFE...), incivisme i mal funcionament o mala atenció en els serveis.
7. De les queixes a les que s'ha donat resposta, en un 70% ha estat dintre del termini de 30 dies
8. El 51% de les queixes han estat formulades per homes i el 47% per dones; el 73% han estat en català i el 95% per persones que viuen a la ciutat
9. Les persones que viuen fora de Vilanova i la Geltrú es queixen majoritàriament del mal funcionament dels serveis i l'espai públic en mal estat i el transport públic (coincidint amb les persones que viuen a la ciutat)
10. El nivell de satisfacció supera la línia dels 2,5 i es manté en els mateixos paràmetres que anys anteriors, tot i que el 55% considera que la seva queixa no ha estat resolta.

#### 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**.

Aquest grup de **queixes al voltant de l'espai públic**, s'han d'entendre com un espai de reflexió per la configuració de l'espai urbà, tant en el desenvolupament de polítiques d'urbanisme i disseny de la ciutat per la socialització com del manteniment de les seves infraestructures.



Cal fer una menció al tractament de queixes han tingut com a motiu directe el soroll, ja que, ha estat present a 71 de les comunicacions rebudes que suposen el 14% de les 558 queixes comptabilitzades. També s'ha de tenir en compte aquelles que de manera indirecte vinculen el soroll a queixes que afecten a la convivència i el descans per garantir la protecció de les persones en les hores de descans en línia amb el que determinen les normatives actuals en relació a la contaminació acústica.

Del total dels **558 expedients** de queixa gestionats s'observa que **s'ha donat resposta en els 30 dies de termini** al llarg de l'any 2024 en un **73 %** dels expedients tramitats. Amb tot i ser un bon resultat, no s'ha aconseguit l'objectiu fixat respecte **l'any 2023** que es va situar en un **75%**.

Altre dels aspectes a millorar tal com ha quedat en evidència es el temps de resposta de les comunicacions de queixa. Aquesta és una variable que ha **millorat respecte l'any 2022**. A l'any 2024 ha quedat per sota de les previsions respecte l'any anterior i per tant, **no s'ha assolit l'objectiu**.

## **6.2 Línies de millora**

De cara a 2025 ens plantejem:

- Millora del temps de resposta de les queixes
- Millora del nivell de satisfacció de les persones que ens han tramés una queixa
- Millora en la gestió dels suggeriments

Vilanova i la Geltrú, 20 de març de 2025



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. 2566

20 de març de 2025