



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Servei de Gestió de la Qualitat

Memòria primer semestre de 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	Canals d'entrada.....	6
3.	ANÀLISI DE LES DADES DELS EXPEDIENTS CONSIDERATS COM A QUEIXA	7
3.1	Queixes segons servei.....	7
3.2	Temes tractats en les queixes.....	9
3.3	Distribució de les queixes per barris.....	11
3.4	Sol·licituds gestionades i temps de resposta.....	12
3.5	Perfil de les persones.....	14
3.6	Alerta queixes	16
4.	GESTIÓ DELS SUGGERIMENTS	17
5.	VALORACIÓ DE LA SATISFACCIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES.....	18
6.-	CONCLUSIONS	21
6.1	Anàlisi qualitativa.....	22
	CONTACTE.....	23



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 30 de juny 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 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.

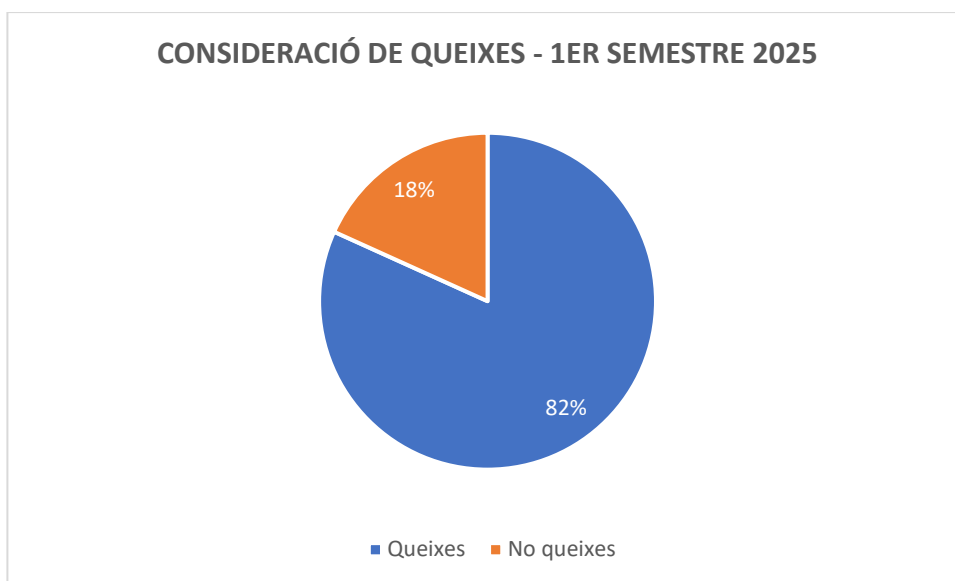
En el període comprés entre l'1 de gener i el 30 de juny de l'any 2025 els expedients treballats per la unitat han estat:

Total de sol·licituds: 333

Total d'expedients tramitats: 329

SI que s'han considerat queixes: 269 (82%)

NO s'han considerat queixes : 60 (18%)



El decalatge entre les sol·licitud i els expedients tramitats s'ha degut a un error i també a que hi ha hagut informació que s'ha inclòs en altres expedients ja oberts.

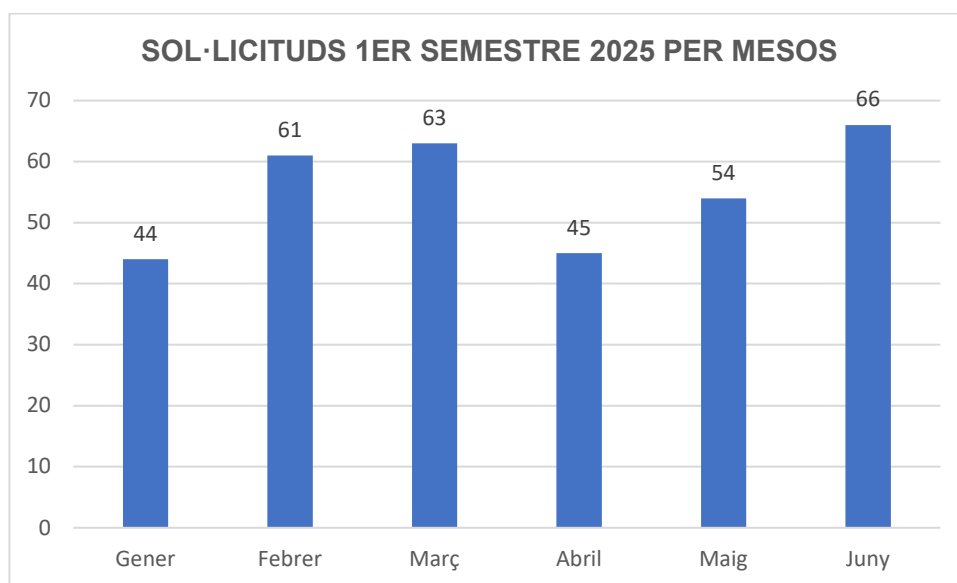
L'Ajuntament ha fet un esforç al llarg dels darrers anys per clarificar què és i què no és una queixa, per mitjà del portal que dona entrada a les comunicacions a la nostra administració telemàtica. A l'apartat web corresponent, es dona a les persones que hi accedeixen, totes les opcions per veure quina 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 a l'atenció donada per part dels serveis implicats.

2.1 Evolució per mesos



Basant-nos en el gràfic que mostra les sol·licituds del primer semestre de 2025 per mesos, es pot fer una anàlisi qualitativa de la tendència i el comportament de les dades.

L'evolució de les queixes en el període comprès entre gener i juny de 2025 s'observa que hi ha una proporció estable de la quantitat de les queixes respecte del mateix període a l'any 2024. Es constata l'increment progressiu any a any de la participació de la ciutadania tal com s'assenyala a la introducció d'aquest document.

La tendència general de les sol·licituds al llarg del primer semestre de 2025 és d'un augment irregular però constant. El mes amb més sol·licituds és el de juny, amb un total de 66, mentre que el mes amb menys és el de gener, amb 44 expedients.

Al llarg del primer trimestre es detecta un notable increment en les comunicacions enteses com a queixa, es passa de 44 a 61 i 63 expedients de queixa al febrer i març, respectivament. Aquesta variació, podria estar relacionada amb esdeveniments festius que es desenvolupen amb la concentració d'activitats i de persones que fan ús de l'espai públic com el carnaval i la regata de les 100 milles i altres actes esportius. A més de ser espais que promocionen la ciutat, també exigeixen més càrregues de treball al serveis de neteja



i la posada en marxa de dispositius de seguretat que impliquen a diferents serveis. No obstant això, es produeix una caiguda considerable a l'abril, que baixa fins a les 45 comunicacions de queixa.

A partir de l'abril, la tendència torna a ser alcista. Les notificacions de queixa es recuperen al maig amb 54 i arriben al seu punt màxim al juny amb 66 expedients.

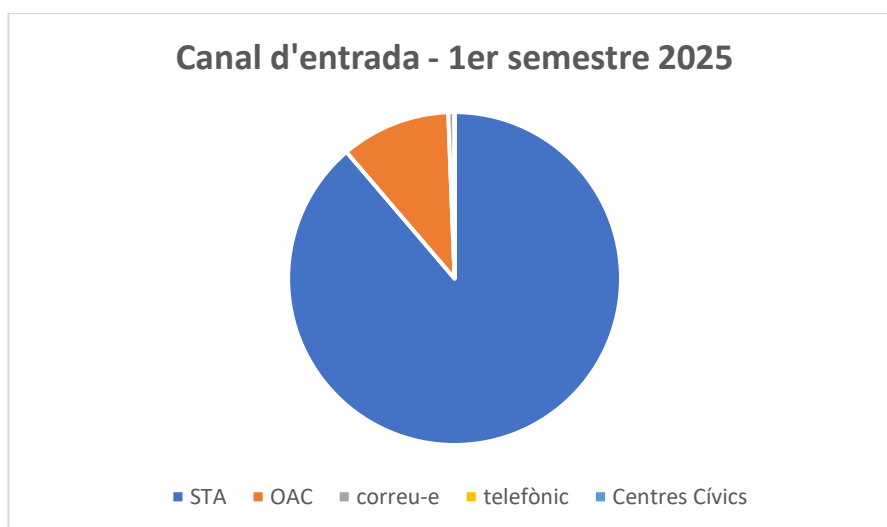
2.2 Canals d'entrada

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 **292** comunicacions, amb una representació del **88,75%** del total de 329 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. Aquest semestre ha estat utilitzat en dues ocasions, representant un **0,61%**.

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 35 ocasions, el que suposa un **10,64%** del total de les queixes gestionades per la unitat; algunes d'aquestes queixes s'han transcrit a partir de trucades telefòniques de la ciutadania. No s'ha recollit cap queixa a través dels centres cívics.





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 del primer semestre de 2025 han estat en **total 269** (el 82% de les comunicacions).

3.1 Queixes segons servei

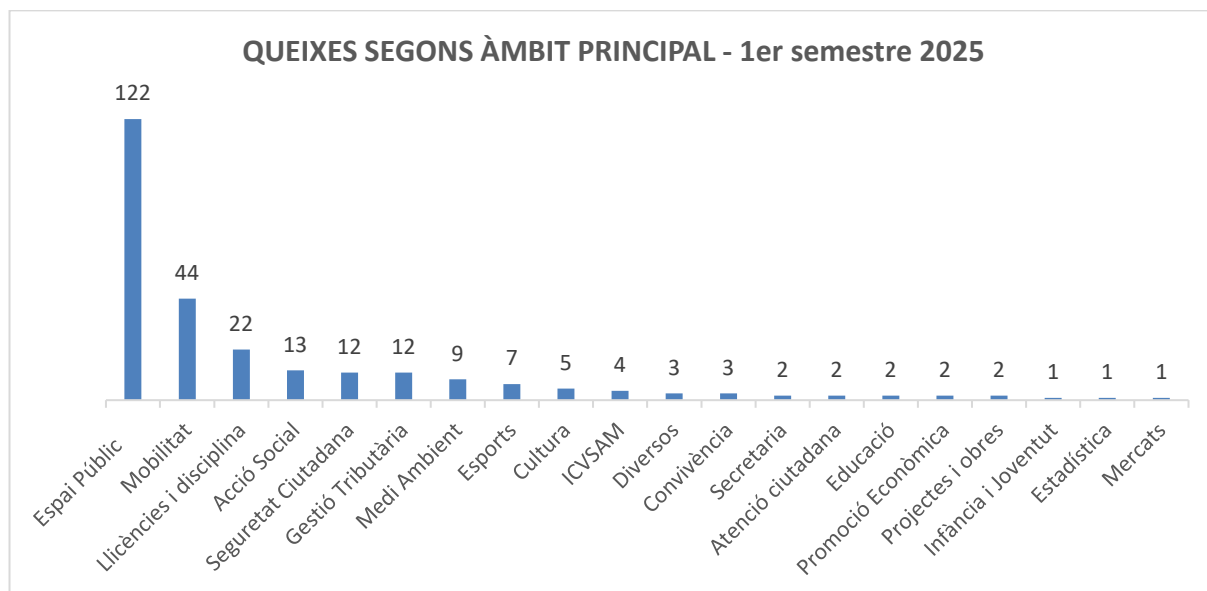
Classifiquem les queixes segons l'àmbit principal que l'afecta, tot i que hi ha queixes que toquen diversos àmbits dintre de l'organització municipal. Durant aquest primer semestre, els àmbits sobre els que hi ha hagut més comunicacions ciutadanes són els següents:

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.



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:

Els motius de queixa per part de la ciutadania són diversos. Un cop més s'observa que l'espai públic i Mobilitat són els àmbits que més incidències i motius de queixa concentren, el que ens dona una clara visió de les prioritats i inquietuds de la ciutadania al municipi. Es valora molt l'estat del seu entorn urbà i la millora de la mobilitat dins de la ciutat i les connexions amb els altres municipis.

Els aspectes que tenen més interès a l'espai públic son la neteja, el manteniment dels espais verds i els parcs, en tots els seus elements del mobiliari, voreres, enllumenat públic.

De la mateixa manera, el gran volum de queixes sobre la mobilitat indica una preocupació constant amb el trànsit, l'aparcament, el transport públic i la seguretat vial. Aquesta circumstància és un indicador d'una percepció general que aquests serveis bàsics requereixen d'una atenció i millora contínues per a garantir una qualitat de vida en el marc de les expectatives per els vilanovins i vilanovines.

Les categories de "Llicències i Disciplina"(22) i "Acció Social" (13) mostren una preocupació per la regulació i el benestar comunitari. Les queixes relacionades amb llicències i disciplina indiquen problemes amb la burocràcia, retards en els tràmits o conflictes amb normatives urbanístiques o d'activitats econòmiques.

Pel que fa a Acció Social, tot i que la xifra és més baixa, la presència d'aquestes queixes pot ser indicador de la necessitat d'una atenció més especialitzada en temes com l'assistència a persones vulnerables, ajudes socials o la gestió de serveis comunitaris.



Les 12 queixes sobre Gestió Tributària i les 9 sobre Medi Ambient denoten que els ciutadans estan atents a la gestió fiscal i a la sostenibilitat.

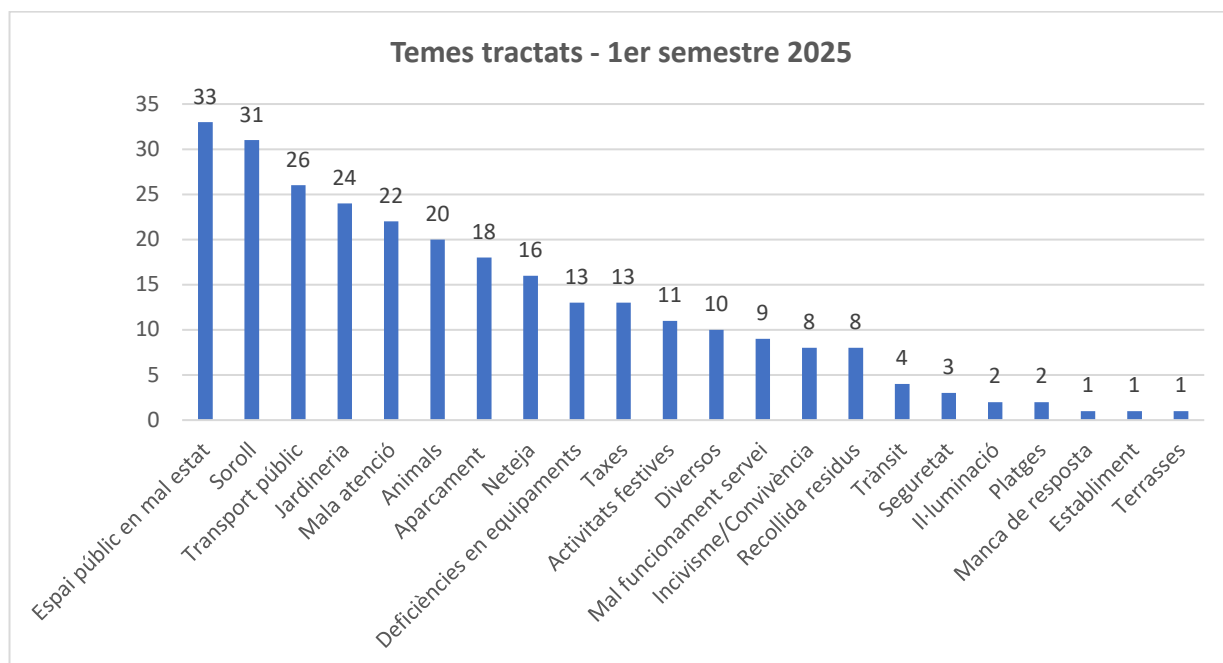
Les queixes vinculades a la gestió de tributs estan lligades a la percepció la necessitat d'una fiscalitat de la hisenda local més justa i també a la necessitat de més claredat dels procediments de pagament.

La baixa xifra sobre medi ambient podria suggerir que, en general, la gestió ambiental es percep com a acceptable, tot i que sempre hi ha marge per a la millora en allò vinculat a temes com la gestió de residus o la protecció d'espais naturals (camins forestals i el territori de les periurbanes, abocadors no controlats).

La resta de categories, com "Esports", "Cultura" i "Convivència", mostren un nombre de queixes més reduït (menys de 10). Això pot significar que són temes per a la majoria de la població que no generen tanta fricció com les infraestructures i la mobilitat. La presència de queixes en àrees amb tan poques incidències (com ara una sola queixa en "Estadística" i "Mercats") suggereix que cap aspecte de l'administració municipal està exempt de la possibilitat de ser millorat.

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 motiu de 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**. Les agruparem segons prioritats expressades segons el volum de queixa.

1.- Temes principals expressades i tractades en els motius de queixa:

L'espai públic: Han estat al llarg del primer semestre de 2025 **un 45,35%** del total de **queixes** tramitades i han estat vinculades a temàtiques diverses.

Aquesta xifra tan alta indica que el manteniment i la neteja de carrers, places i parcs és la principal preocupació. Les queixes poden estar relacionades amb voreres trencades, mobiliari urbà deteriorat o zones verdes abandonades, aspectes que afecten directament la seguretat i la comoditat dels vianants.

Soroll (31 casos): El gran volum de queixes per soroll suggereix que hi ha un problema significatiu de contaminació acústica a la ciutat, possiblement provinent de la vida nocturna, obres o activitats molestes. Es torna a veure la preocupació per la qualitat de vida a la nostra ciutat.

Transport públic (26 casos): Les queixes sobre el transport públic, com ara retards, falta de freqüència o mal estat dels vehicles, mostren que el servei no compleix plenament les expectatives de les persones usuàries. Això destaca la importància d'un sistema de transport eficient per a la mobilitat urbana.

Jardineria (24 casos): Aquesta xifra indica que la conservació de les àrees verdes és un tema important. Les queixes es refereixen a la manca de poda d'arbres, l'abandonament d'espais enjardinats o la mala gestió de la vegetació.

Mala atenció (22 casos): Aquestes queixes estan relacionades amb la dificultat per obtenir informació, la percepció de falta de resolució als problemes plantejats, o per la mala atenció dels servidors i servidores públiques.

2.- Problemes específics i/o menors:

El marc d'aquesta categoria es centra en temes que han estat motiu de queixa que no vinculen amb infraestructures o que afecten a serveis generals.

Animals (20 casos): Les queixes sobre animals estan relacionades amb la gestió de gossos perillosos, la brutícia causada per animals o la falta de control sobre colònies de coloms i de gats ferals. Aquest grup de queixes afecten també a aspectes de la convivència. Tot i que hi ha una regulació per mitjà d'Ordenança municipal és un indicador de la necessitat de més control pel seu compliment, així com de la necessitat de fer campanyes de conscienciació a la ciutadania per tenir conductes més cíviques al respecte.

Aparcament (20 casos): Aquesta xifra reflecteix una tensió recurrent en moltes ciutats: la falta d'espai per estacionar, especialment en zones d'alta densitat com el centre vila que



per a la ciutadania és un tema sensible i per la manca d'accessibilitat d'aquelles persones amb mobilitat reduïda.

Neteja (18 casos): Tot i estar relacionada amb l'espai públic, la xifra de neteja, lleugerament inferior, podria indicar que el problema de l'espai públic en mal estat va més enllà de la simple brutícia i inclou altres deficiències estructurals.

Recollida de residus (8 casos): El baix nombre de casos en aquesta categoria suggereix que el servei de recollida de brossa funciona de manera relativament satisfactòria, amb incidències puntuals.

3.- Mímines Incidències

Les categories amb molt pocs o cap cas (de 4 a 0) mostren àrees que, durant el primer semestre de 2025, no van generar preocupació massiva. Per exemple, la seguretat (2 casos), les plagues (0 casos) o els establiments (1 cas), el que suggereix que aquests àmbits no es perceben com un focus de conflicte per a la població.

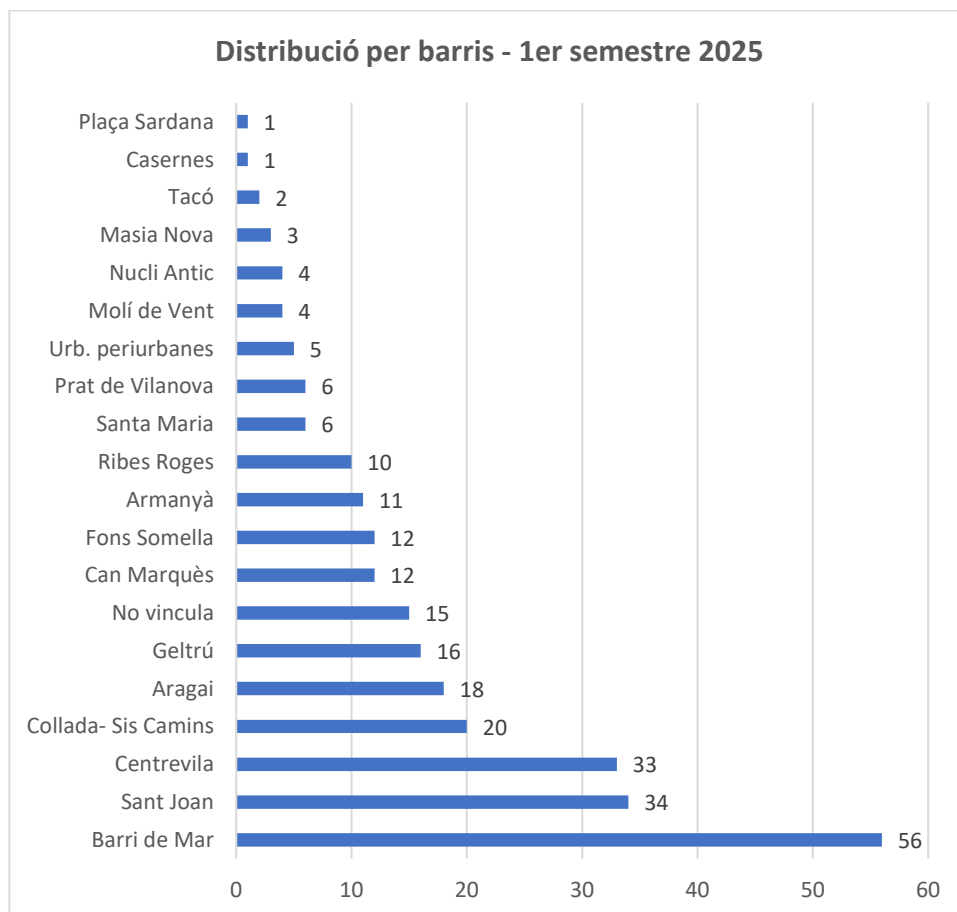
3.3 Distribució de les queixes per barris

Incloem la categoria del barri quan, pel propi motiu de la queixa, fan referència explícita a determinat territori, amb l'objectiu d'analitzar quina distribució territorial hi ha de les incidències o queixes comunicades per la ciutadania. No fa referència al lloc de residència de la persona interessada pel sol fet de residir-hi; només quan la queixa fa es refereix a la zona del propi habitatge.

El gràfic de distribució per barris del primer semestre del 2025 mostra una clara desigualtat en la concentració de queixes entre els diferents sectors del municipi. Es a dir, no hi ha una uniformitat i s'observa una clara i alta concentració en tres sectors i/o territoris del municipi.

- 1. Barri de Mar: 56 expedients.
- 2. Barri de Sant Joan: 34 expedients.
- 3. Centre Vila: 33 expedients.

Aquests tres barris representen el nucli del total de les comunicacions de queixa rebudes i gestionades per la unitat SGQ.



Altres sectors que tenen una concentració més minoritària són els barris La Collada-Sis Camins i l'Aragai amb 20 i 18 expedients respectivament.

Per altra banda, hi ha un grup de barris amb un nombre més baix i que tenen una o dues comunicacions de queixa vinculades a territoris com: Tacó, Pl. Sardana i Casernes.

S'observa que, en el cas de la categoria "No vincula", amb 15 expedients tramitats, que tot i considerar que es alta no és particularment interessant. A aquesta categoria s'hi vinculen aquells motius de queixa no tenen incidència directa amb un territori.

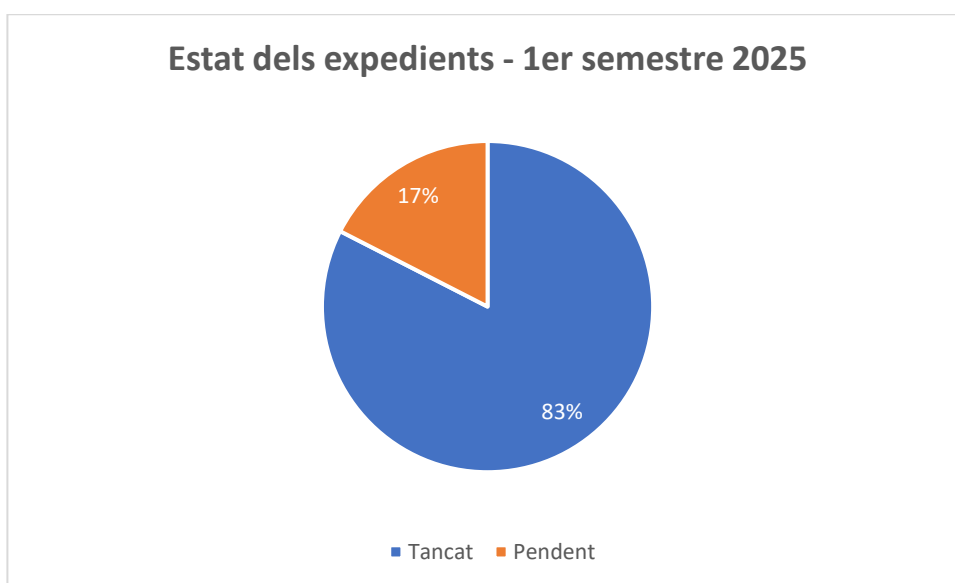
3.4 Sol·licituds gestionades i temps de resposta

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 82,53% del total dels 269** expedients tramitats com a queixa. Resten pendents de resposta (clarament per sobre del termini de 30 dies) el 17,47% dels expedients (47 sol·licituds).

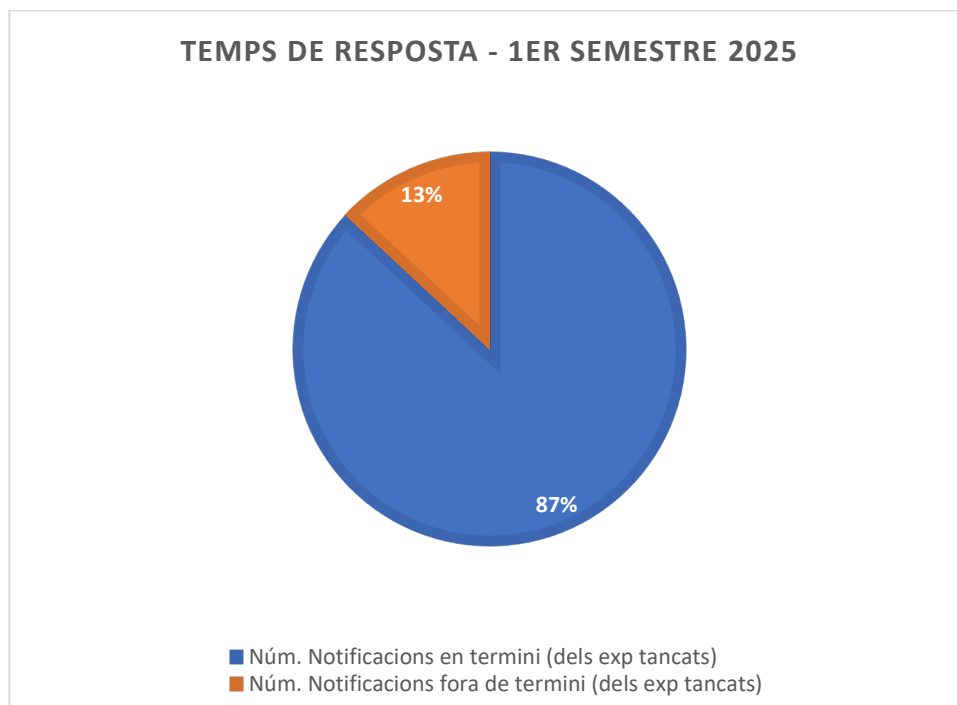
Els expedients que han quedat pendents responen a la dificultat que a vegades tenen els serveis implicats en una queixa de fer respostes àgils per la complexitat del tema a tractar, el que de vegades fa inviable el tancament de l'expedient dintre dels temps en el que ens hem compromès en la [Carta de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



Al llarg d'aquest primer semestre, 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 2 dies**, pel que millorem **els compromisos** marcats com a objectiu de la unitat SGQ. Tot i així, hi ha hagut **12 expedients** en els que no hem pogut complir el nostre compromís per haver trigat més de 7 dies.

3.4.1 Expedients amb resposta

Del total dels 269 expedients de queixa gestionats se n'han respost el 82,53%. D'aquests expedients als que s'ha donat resposta, en 193 casos ha estat dins del termini de 30 dies al que ens hem compromès, és a dir, en un **86,94% dels casos**.



3.4.2 Expedients pendents de resposta

A data 18 de juliol de 2025 resten **pendents de donar resposta** per part dels serveis implicats **47 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.

3.4.3 Expedients tancats sense resposta

Durant aquest semestre no hi ha hagut cap expedient tancat 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.

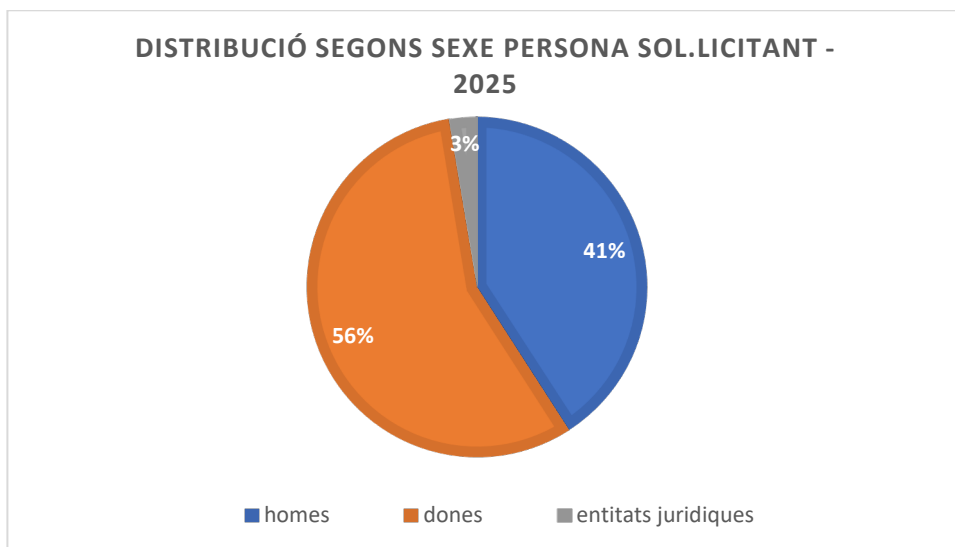
3.5 Perfil de les persones

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.



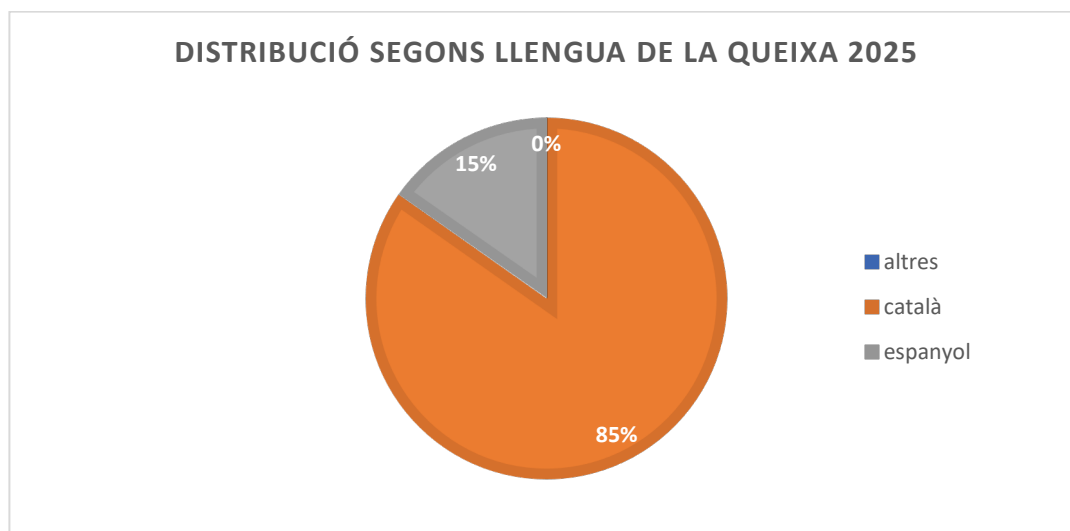
3.5.1 Distribució de les comunicacions de queixes segons sexe

De les comunicacions de queixa rebudes al llarg del primer semestre, s'observa que hi ha més sol·licituds fetes per dones, amb una proporció d'un 56%. La proporció d'homes és d'un 41 % del total de 269 peticions rebudes a la unitat SGQ. Hi ha un 3% que correspon a persones jurídiques: empreses, entitats, etc.



3.5.2 Distribució de les comunicacions de queixa segons llengua

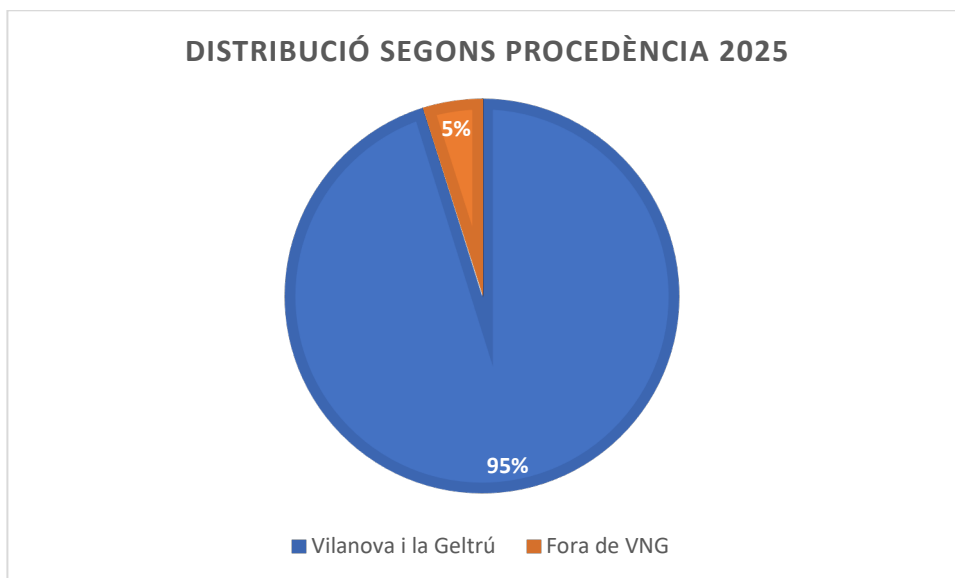
S'observa que la llengua majoritària és el català amb un 85% del total de les comunicacions rebudes al llarg de l'any 2024, i un 15% de comunicacions en castellà.





3.5.3 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 269 comunicacions de queixa rebudes al servei SGQ, **256** 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, **13** 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.

3.6 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 l'any 2023 es va crear 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.

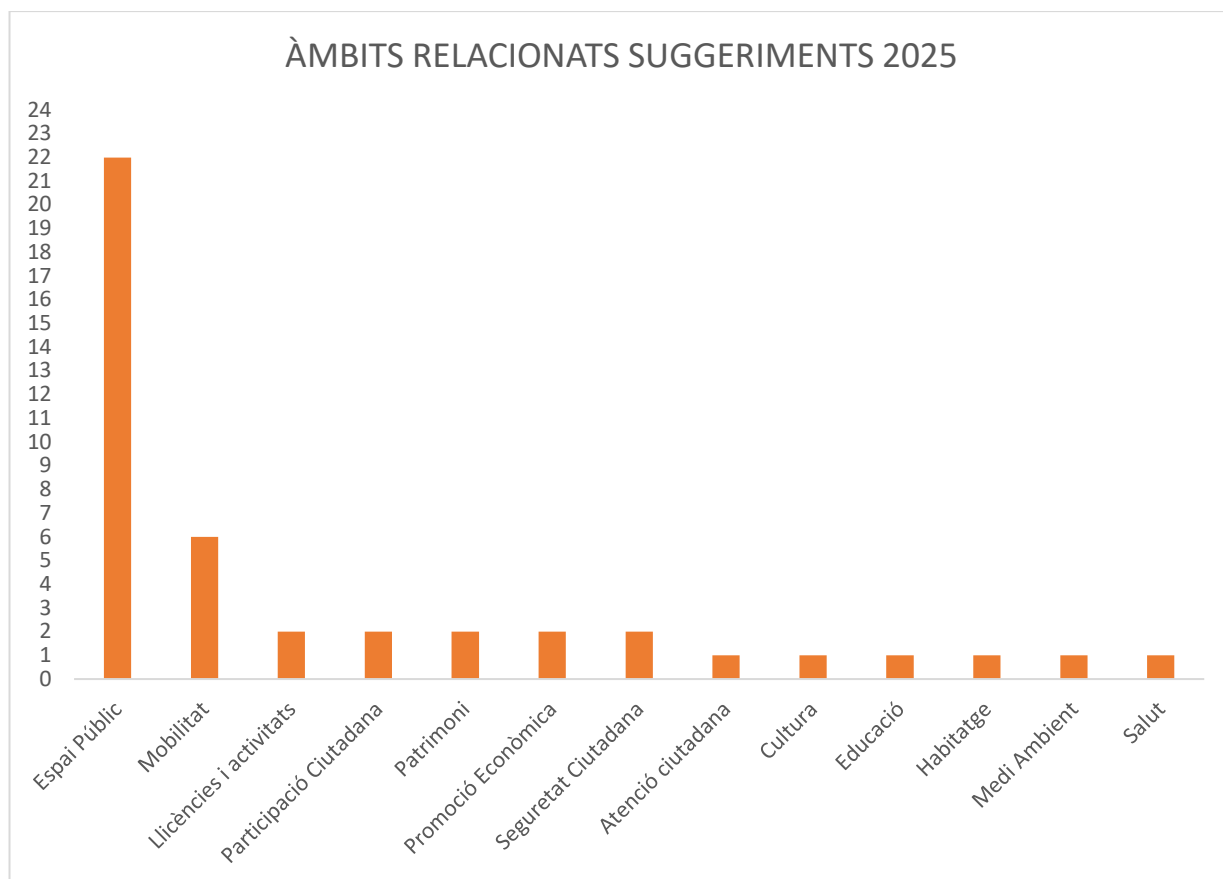


Durant aquest primer semestre no s'ha fet cap Alerta Queixes, perquè no s'ha donat cap situació que complís les condicions anteriors.

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 el primer semestre hem rebut 48 suggeriments, que han estat respostos i traslladats al Servei responsable en un 100%. Tots aquests han obtingut resposta en un termini inferior als 30 dies, i amb una mitjana de temps de resposta de 5 dies.



Els àmbits en els que la ciutadania hi té més interès continuen essent l'espai públic i la mobilitat.



5. Valoració de la satisfacció de les persones usuàries

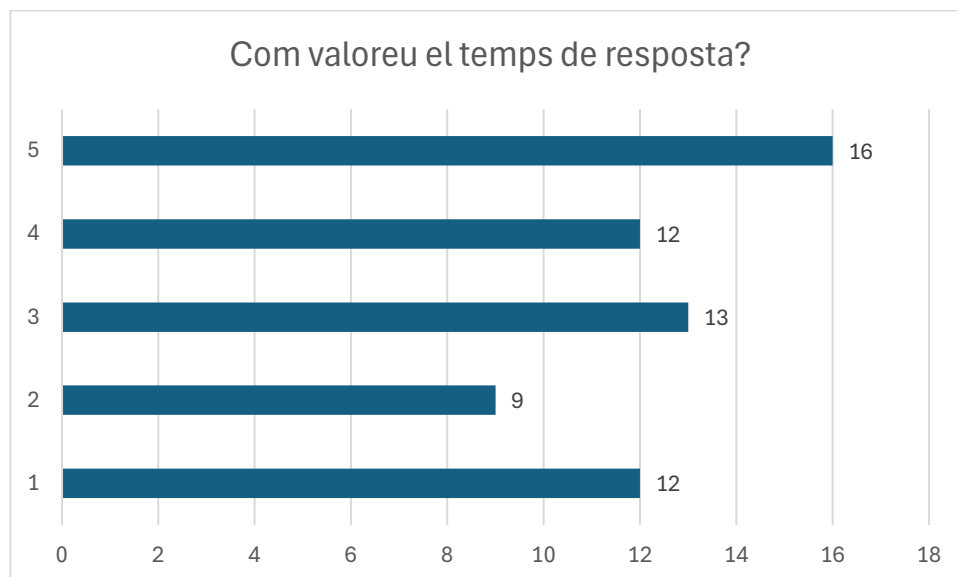
Considerem molt important la valoració que fan les persones usuàries del circuit de les queixes sobre el funcionament del mateix. En el moment de donar la resposta a la persona interessada, li trameten un enllaç a un qüestionari en línia per conèixer el grau de satisfacció del servei.

Del total de 269 expedients considerats com a queixa i tramitats per la unitat SGQ al llarg del primer semestre de 2025, han donat resposta a la nostra enquesta de satisfacció un total de **62** persones, per tant tenim una taxa de resposta del 23%

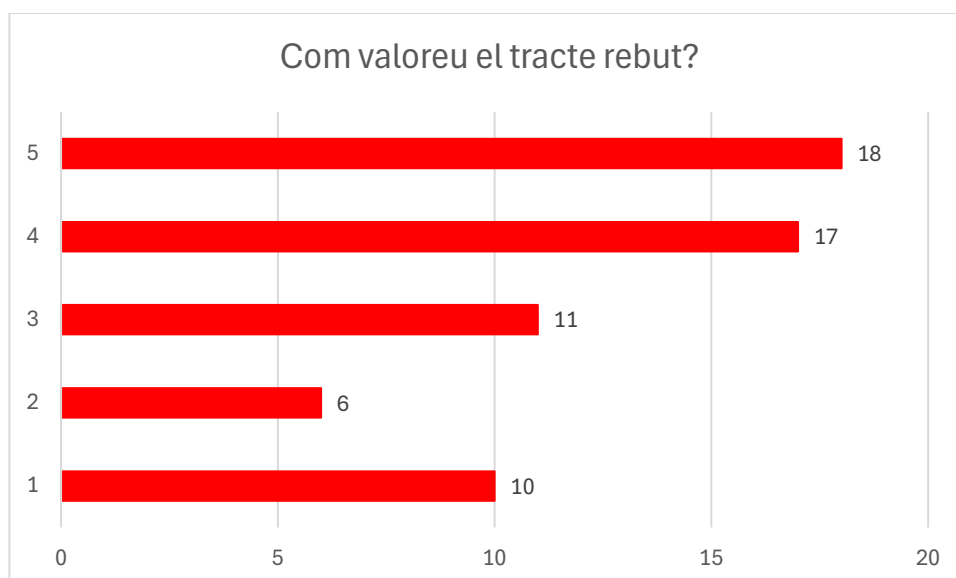
Un 43,55 % de les persones que han respost l'enquesta consideren que la seva petició ha estat atesa i amb resposta positiva. En canvi **no consideren resolta la seva queixa** un 56,45% de les persones que han respost l'enquesta.

	Mitjana
Valoració del temps de resposta	3,18
Valoració del tracte rebut	3,44
Valoració de la resposta	2,6

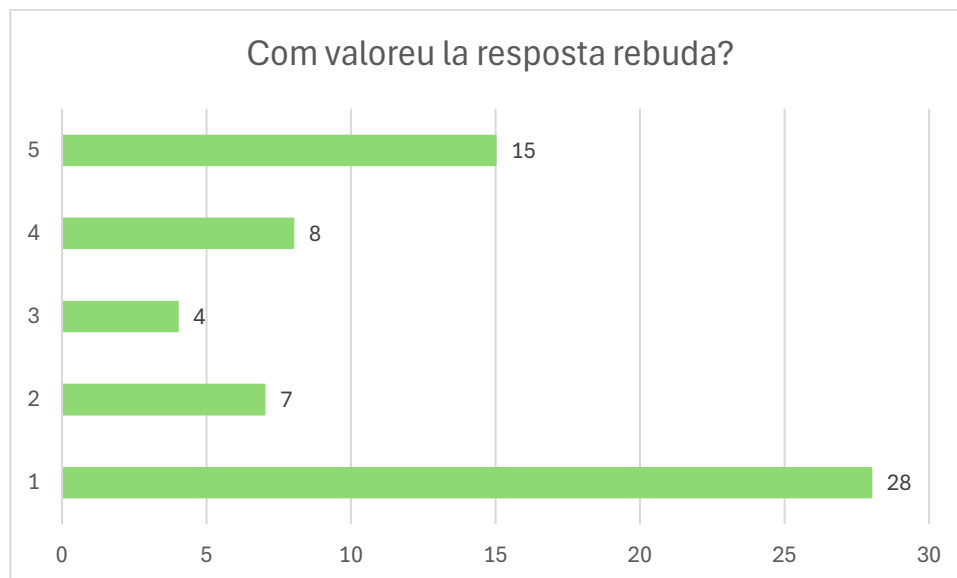
Normalment en les enquestes de satisfacció, les valoracions es polaritzen entre les persones que estan satisfetes del servei i les que n'estan molt descontentes. Si fem l'anàlisi segons el nombre de valoracions que han rebut cadascuna de les puntuacions, podem observar que a la valoració del temps de resposta té un grau d'homogeneïtat força elevat, havent més persones que valoren aquest indicador més positivament (4 i 5 punts) que no pas els que el valoren negativament (1 i 2 punts), destacant un 21% que el valora en un terme mig (3).



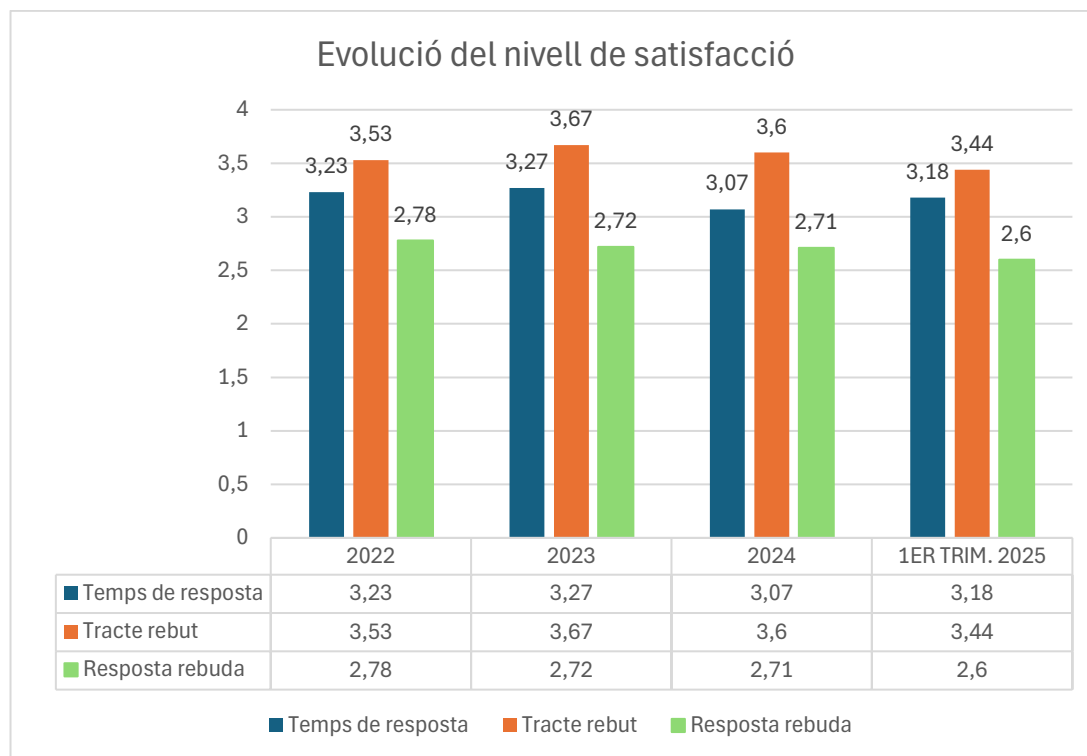
Pel que fa al tracte rebut, les valoracions positives son superiors a les negatives: 35 persones s'han sentit ben tractades (5 i 4 punts) respecte 16 persones que no s'hi ha sentit (1 o 2 punts).



En relació a la resposta rebuda, és l'indicador de satisfacció que mostra més polarització, i a favor de les valoracions negatives: hi ha 23 persones que la valoren positivament (4 i 5 punts) i 35 que la valoren negativament (1 i 2 punts). Aquesta valoració té la seva lògica en el sentit que en moltes ocasions, malgrat que es faci un bon tractament de la queixa, les persones no poden veure satisfeta la resolució de la queixa en el sentit que elles voldrien, per diverses circumstàncies.



Si fem una anàlisi tenint en compte l'evolució dels darrers anys, veiem que els valors són molt similars, tot i que continua en lleu davallada la valoració sobre la resposta rebuda:





6.- Conclusions

El rendiment del Servei de Gestió de la Qualitat (SGQ) durant el primer semestre de 2025, ofereix una visió de les tendències, punts d'interès i àrees de millora a partir de l'anàlisi de les dades recollides a les comunicacions de queixa. Es pot resumir en:

1.- De les 329 comunicacions rebudes han estat classificades com a queixa 269 (82%). Major eficàcia de la unitat SGQ el que suggereix una ciutadania més informada de com canalitzar les seves inquietuds.

2.- La tramitació electrònica (STA) es consolida com el principal canal d'entrada, amb un 88,75% de les queixes. No obstant això, l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) té rellevància amb un 10,64%, especialment per a persones amb menys eines digitals i /o amb necessitat de abocament del malestar d'una forma més immediata.

3.- Tal com s'observa en informes anteriors, l'espai públic i la mobilitat són els àmbits que generen el major volum de queixes (45,35%).

4.- Es confirma que la ciutadania valora especialment la neteja, el manteniment urbà i la qualitat dels serveis de transport, el trànsit i els aparcaments. Aquests darrers suposen el 17,34% de les comunicacions de queixa.

Les comunicacions de queixa per les deficiències amb la connexió amb Barcelona van en augment. Es detecta un increment respecte de l'any 2024 del mateix període. Aquesta és una de les preocupacions que generen percepció de greuge respecte a altres poblacions dels voltants.

5.- El temps de resposta millora respecte anteriors períodes situant-se en 2 dies per la resposta de cortesia, i en un 86,94 % s'ha donat la resposta final en un màxim de 30 dies. No obstant això, un 17,47% dels expedients romanen pendents de resposta, principalment per la complexitat dels temes que requereixen la coordinació de diversos serveis.

6.- Canvi en el perfil de gènere: A diferència d'anys anteriors, les dones han presentat més sol·licituds que els homes en aquest semestre (56% dones vs. 41% homes).

7.- La majoria de les comunicacions continuen sent en català (85%) i provenen de residents (95%).

8.- Millora de la valoració per part de la ciutadania dels temps de resposta, i valoració molt positiva del tracte rebut al llarg d'aquest primer semestre.

Es manté la tendència de la valoració negativa de la resposta rebuda. Un 56,45% dels enquestats no consideren resolta la seva queixa.

9.- Polarització en les valoracions: L'anàlisi de les dades revela que les valoracions de la satisfacció tendeixen a polaritzar-se: una part de la ciutadania està molt satisfeta amb la gestió de la comunicació de la queixa, mentre que una altra part està molt descontenta amb la resolució final. És lògic, ja que la resposta no sempre pot satisfer plenament les expectatives del ciutadà, fins i tot quan la gestió ha estat correcta.



6.1 Anàlisi qualitativa

Es pot concloure que, l'entrada de comunicacions de queixa no són uniformes i tenen una dinàmica progressiva al llarg de l'any. La recuperació després del descens d'abril és particularment rellevant i mostra un fort impuls final de cara a l'estiu. S'ha observat en els registres dels anys 2022,2023,2024 que el mes de juliol té una tendència significativament alçada triplicant les tramitacions de expedients. En el proper informe es veurà si es manté aquesta pauta.

En referència a les dades de les temàtiques tractades i el recull de les mateixes ens revela que la ciutadania de Vilanova i la Geltrú té una gran preocupació per la qualitat del seu entorn immediat i el funcionament dels serveis essencials.

Les àrees de major urgència per a la intervenció municipal són la millora del manteniment de l'espai públic, el control del soroll i la gestió del transport públic.

La gran quantitat de sol·licituds "no vinculades" dificulta una anàlisi territorial més precisa i, per tant, és una variable que s'haurà de revisar en propers tractaments de les dades recollides.

La gestió de l'espai públic i la mobilitat emergeixen com a les àrees més sensibles i crítiques, on els esforços de l'administració han de ser més focalitzats per a satisfer les expectatives de la ciutadania.

L'observació i anàlisi del recull d'expedients de queixa i la distribució per categories, és una eina vital per conèixer quines àrees tenen més necessitat de recursos i atenció i per tant, és un element per la millora de les polítiques municipals i el bon govern del territori.

Vilanova i la Geltrú, 19 de setembre 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