



INFORME DEL SERVEI DE GESTIÓ DE LA QUALITAT **TERCER TRIMESTRE (JULIOL-SETEMBRE 2023)**

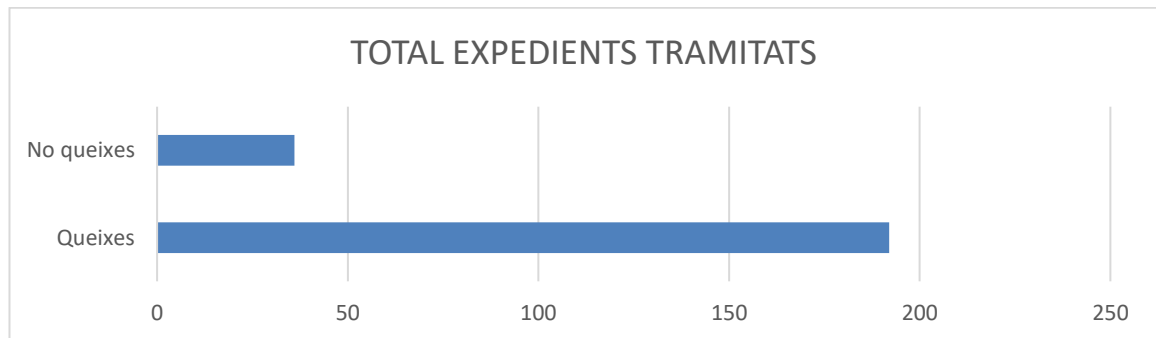
El present informe fa referència a les queixes gestionades al llarg del període del tercer trimestre de l'any 2023. Recordem que el Servei de Gestió de la Qualitat (SGQ), no és un espai de resolució de les situacions que els ciutadans i ciutadanes de Vilanova i la Geltrú presenten com a queixa, sinó que gestiona la qualitat en la resposta, la informació i l'atenció a la ciutadania en un termini màxim d'un mes. Aquest termini és un compromís del Servei de SGQ amb els ciutadans i ciutadanes. La informació que es trasllada a la ciutadania està prèviament consensuada amb els serveis municipals implicats. Aquesta comunicació inclou les accions realitzades i/o les mesures adoptades segons el cas, vinculades a la queixa presentada.

El detall de les dades que oferim està centrat només en aquelles comunicacions que s'ajusten als criteris definits com a queixa per la unitat SGQ i, i que han estat 192 expedients tramitats com a queixa d'un total de 228 expedients que han estat donats d'alta per la unitat.

Total d'expedients tramitats: 228

SI que s'han considerat queixes: 192 (84%)

NO s'han considerat queixes : 36 (16%)



Anàlisi de les dades dels expedients considerats com a queixa segons criteris de SGQ

En el present informe es reflecteixen les dades sotmeses a anàlisi d'aquells expedients que han estat considerats com a queixa segons criteris de SGQ que en el termini del tercer trimestre han estat en **total 192**.

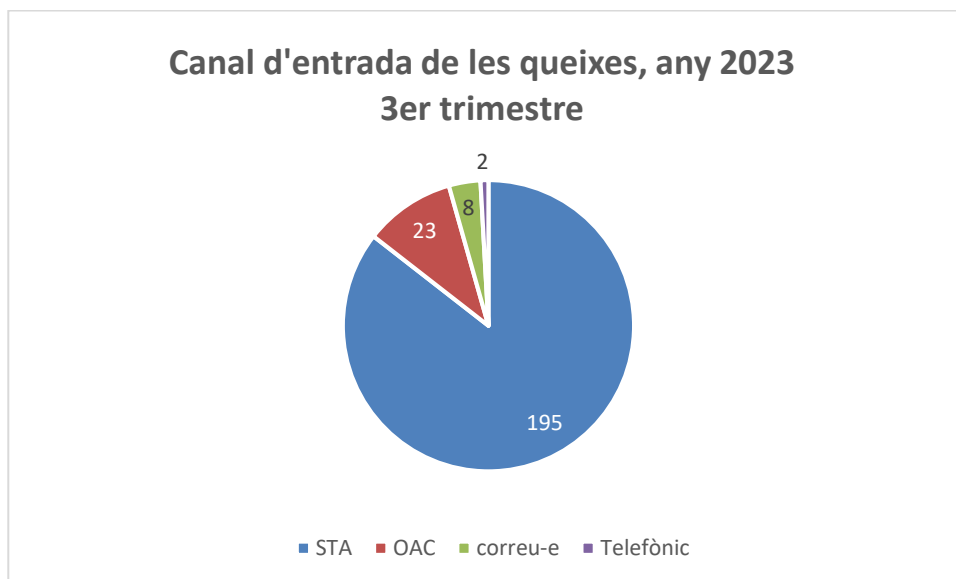


1. Canals d'entrada

Es destaca com a tònica general que el canal que continua tenint un major flux d'entrada, és a través de la tramitació electrònica (STA), que representa el 86% del total de recull d'expedients de queixa.

Una altra de les vies telemàtiques que hi dona accés i que és manté estable respecte a altres períodes són els correus electrònics que arriben a la bústia del servei i que representen un 4% del total.

La tasca que es fa des de l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) per mantenir el tracte directe i personal en l'atenció a la ciutadania, té gran importància en l'escolta, materialització i recollida del malestar de la ciutadania amb les comunicacions de queixa, **consolidant-se i en augment** com una de via d'entrada que ha de mantenir-se oberta per permetre l'accés a les persones no acostumades a la tramitació electrònica i que evita que puguin sentir-se excloses. Aquest canal d'entrada té una representació del 10% respecte al total de les queixes gestionades per la unitat.



2. Queixes segons servei:

L'espai públic continua mantenint-se al tercer trimestre al centre dels interessos dels vilanovins i les vilanovines, i concretament en les següents qüestions, per ordre.

- manteniment de la ciutat (paviments i zones verdes).
- temes d'enjardinat
- neteja de la ciutat i recollida de residus
- Obres i les molèsties que ocasionen
- Platges

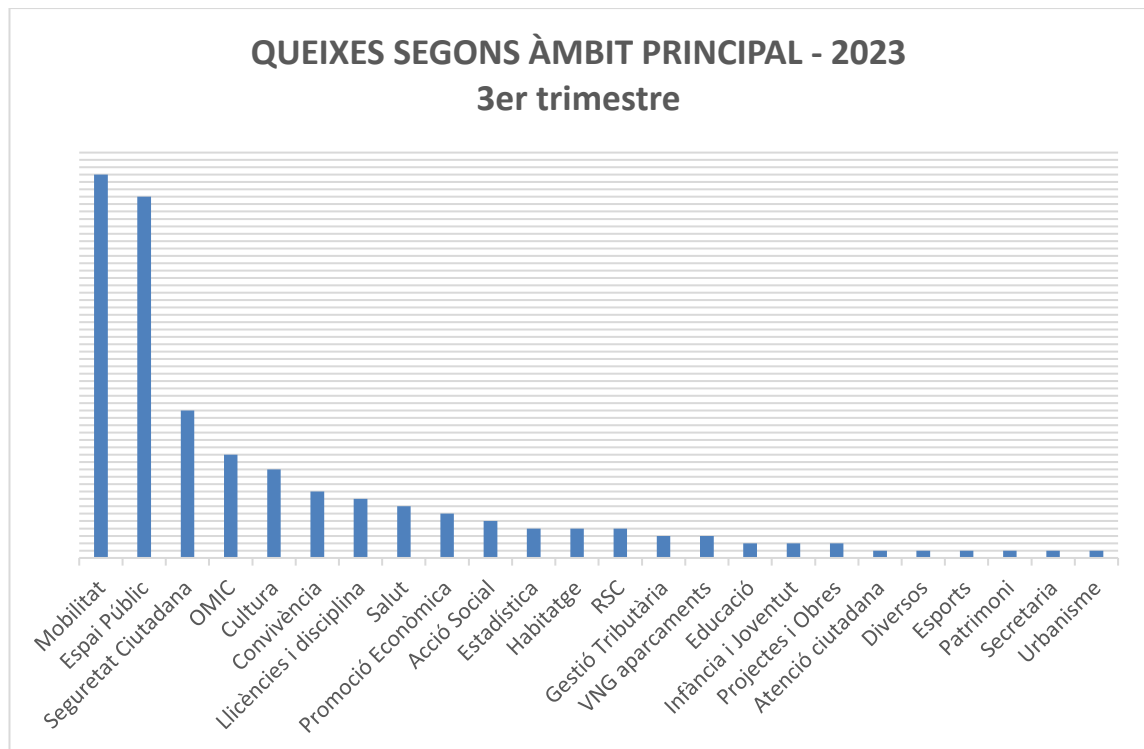


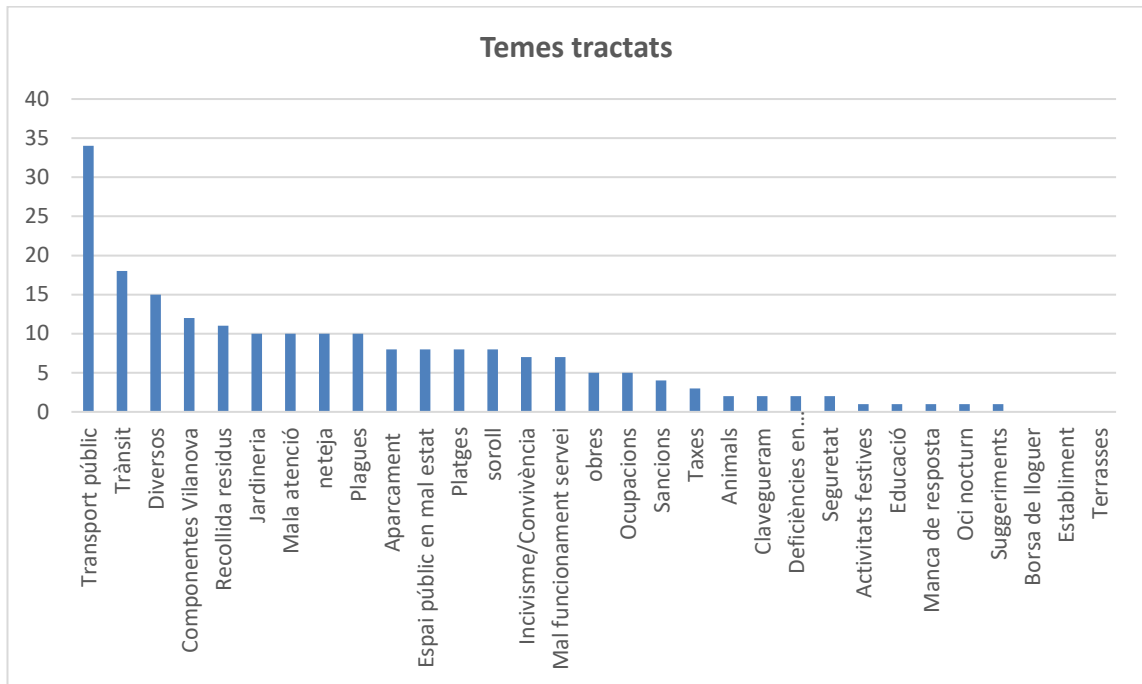
La mobilitat es un altre dels aspectes de l'espai públic que generen controvèrsies. Els **temes més recurrents amb motius de queixa** dins de l'àmbit, han estat:

- Deficiències detectades al servei de transport públic urbà i interurbà com són, sobretot, el mal estat de la flota de vehicles (tot i que es treballa per la seva millora encara és insuficient i motiu de queixa), l'incompliment dels horaris dels serveis, així com, la manca d'informació fiable sobre els horaris en llocs accessibles per els usuaris dels serveis.
- El trànsit, concretament les dificultats en la senyalització del trànsit que tenen un estat deficient de manteniment i porten a confusió; i la congestió en el trànsit de vehicles

Finalment, un altre dels àmbits objecte de queixes significatiu és tot allò al voltant de l'espai **urbà i urbanístic i la seguretat**. Es manté al centre de interès de la ciutadania, tot allò que té a veure amb les activitats d'establiments de restauració i d'oci nocturn. En el període d'estiu l'increment de l'ús de aquests espais porta també un increment de les dificultats per fer conviure diferents sensibilitats d'aquelles persones que volen gaudir del dret al descans i de les que volen gaudir del dret de fer ús del temps d'oci a les nits i que pot afectar a la convivència amb el veïnat.

QUEIXES SEGONS ÀMBIT PRINCIPAL - 2023
3er trimestre





També son rellevants les queixes en relació al funcionament de serveis per consideració d'haver rebut una mala atenció, pel mal funcionament dels serveis o bé per manca de resposta. Totes aquestes queixes, com la resta, han estat trameses i treballades conjuntament amb el servei responsable.

3. Sol·licituds gestionades

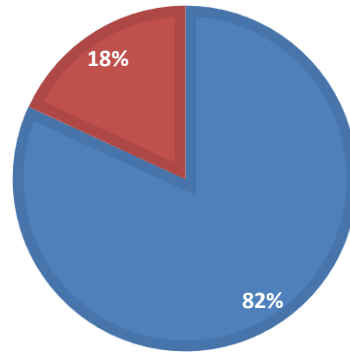
Com s'ha dit amb anterioritat, les dades que són objecte d'anàlisi dins aquest apartat són **només** les corresponents als **expedients treballats com a queixes**, segons els criteris establerts per la unitat SGQ.

En aquest tercer trimestre, el temps de resposta mitjà per donar d'alta d'un expedient per a la seva tramitació i seguiment ha estat de 5 dies, i per enviar una resposta de cortesia ha estat de 7 dies, pel que ens mantenim en els nostres compromisos.

Del total dels 192 expedients de queixa gestionats s'observa que s'ha donat resposta en els 30 dies de termini en un 82 % dels casos. Aquesta és una variable que, clarament, ha millorat respecte l'anterior trimestre (que es situava en un 64%), gràcies a la col·laboració cada cop més proactiva dels serveis de l'ajuntament.



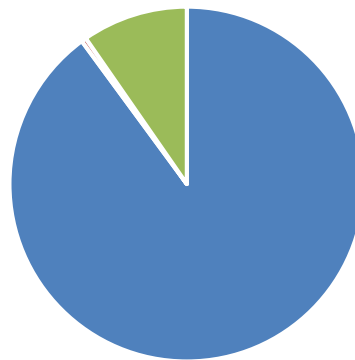
TEMPS DE RESPOSTA TERCER TRIMESTRE 2023



■ Núm. Notificacions en termini (dels exp tancats)

Per altra banda, s'han resolt la gran majoria d'expedients (90%), tot i que resten pendents de resposta (clarament per sobre del termini de 30 dies) l'1% dels expedients, i el 10% s'han tancat sense haver donat resposta a la ciutadania. Els motius son normalment la prolongació en el temps de la cerca de resposta, juntament amb que el pas del temps fa inviable o no és procedent ni adequada la resposta.

Estat dels expedients tercer trimestre 2023



■ Tancat ■ Pendent ■ Tancat s/ resposta

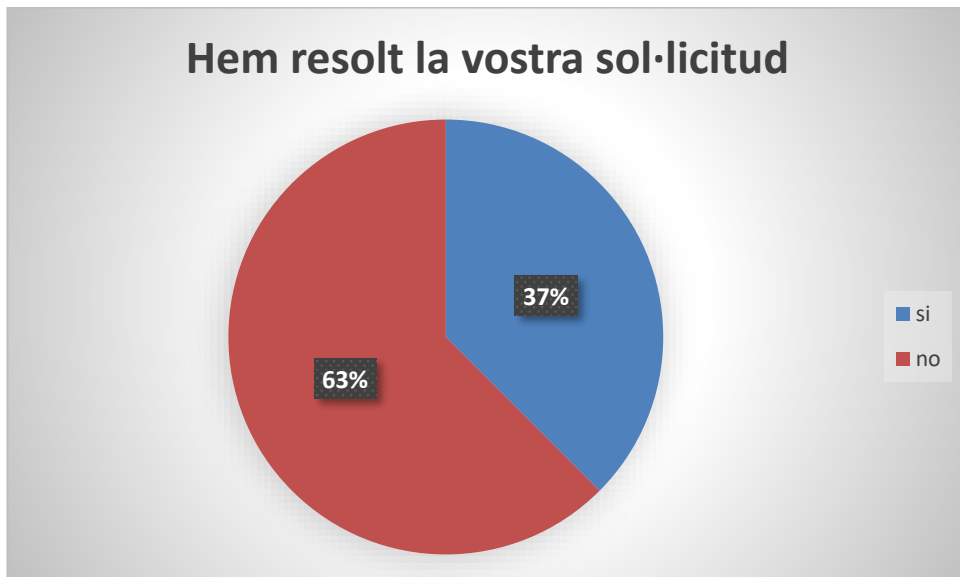


4. Valoració de les dades: Enquestes de satisfacció del servei de gestió de queixes:

Del total de 192 expedients considerats com a queixa i tramitats per la unitat SGQ al llarg del tercer trimestre s'han rebut 56 enquestes de valoració segons les dades recollides entre l'1 de juliol al 30 de setembre del 2023. Han respost, per tant, un 29,1% de les persones que han formulat queixes.

Percepció de la ciutadania respecte el grau de satisfacció:

-Hem resolt la vostra sol·licitud?



La valoració a les altres tres preguntes, amb una puntuació màxima de 5, ha estat la següent:

- Com valoreu el temps de resposta? **Mitjana de 3,41**
- Com valoreu el tracte rebut? **Mitjana de 3,57**
- Com valoreu la resposta rebuda? **Mitjana de 2,83**



ⁱ 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 consideres 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.