



INFORME ANUAL DEL SERVEI DE GESTIÓ DE LA QUALITAT (SGQ) ANY 2023

ÍNDEX

1. Introducció
2. Mar normatiu general
3. Concepte de qualitat a l'administració pública
4. El compromís de la unitat SGQ amb la ciutadania
5. Dades del servei de Gestió de la Qualitat gestionades per la unitat SGQ
 - 5.1.1. Anàlisi de les dades dels expedients considerats com a queixa
 - 5.1.2. Evolució per mesos
 - 5.1.3. Evolució comparativa amb anys anteriors
 - 5.1.4. Canals d'entrada
 - 5.1.5. Queixes segons servei
 - 5.1.6. Sol·licituds gestionades i temps de resposta
6. Perfil de les persones
 - 6.1. Distribució de les comunicacions de queixes segons sexe
 - 6.2. Distribució de les comunicacions de queixa segons llengua
 - 6.3. Distribució segons residència
7. Valoració de la satisfacció de les persones usuàries
8. Conclusions
9. Gestió dels suggeriments

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 2023** i que recull tots els expedients oberts al Servei de Gestió de Qualitat a partir de les comunicacions presentades per la ciutadania de Vilanova i la Geltrú. Aquest és el segon any de funcionament de la unitat SGQ dins de la Regidoria de Govern Obert.

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.

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.



2. 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.

Aquest sis **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 mitja de la unitat SGQ.

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.

3. CONCEPTE DE QUALITAT A L'ADMINISTRACIÓ PÚBLICA

Hi ha diverses maneres de definir el concepte de qualitat segons la perspectiva del sector privat i públic de la gestió de necessitats de les persones clients/usuàries. 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.



4. EL COMPROMÍS DE LA UNITAT SGQ AMB LA CIUTADANIA.

Cal recordar 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 som un canal: des de **la unitat de tramitació, es gestiona la qualitat en la resposta, la informació i l'atenció a la ciutadania**. 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.

- 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, segons sigui el cas, vinculades a la queixa presentada.

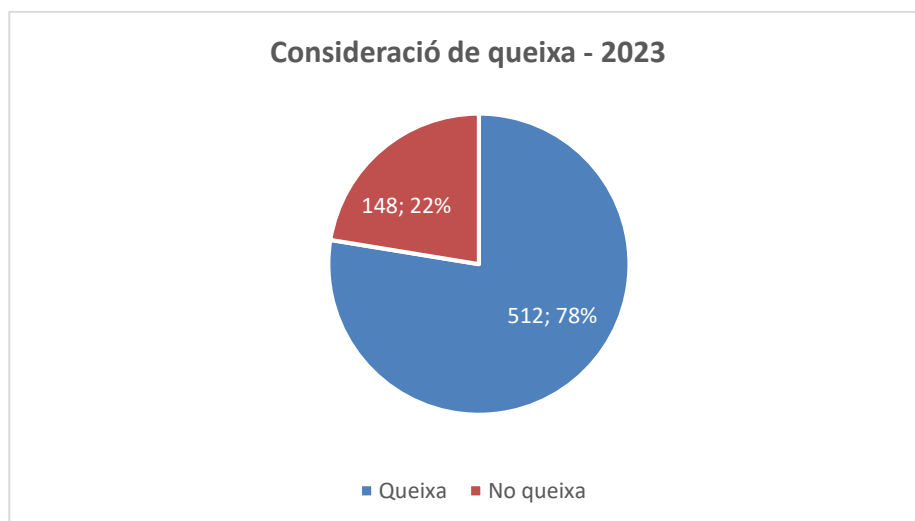
5. DADES DEL SERVEI DE GESTIÓ DE LA QUALITAT GESTIONADES PER LA UNITAT SGQ

En el període comprés entre l'1 de gener de 2023 i el 31 de desembre de 2023 els expedients treballats per la unitat han estat:

Total d'expedients tramitats: 660

SI que s'han considerat queixes: 512 (77,58%)

NO s'han considerat queixes : 150 (22,42%)

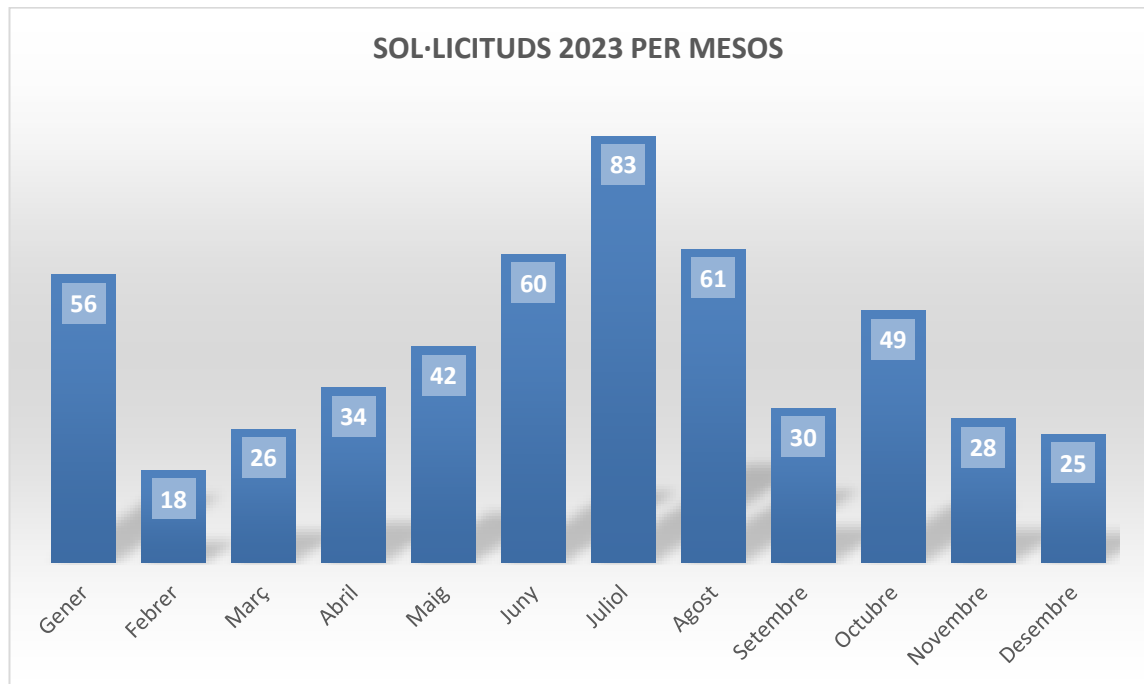




5.1 Anàlisi de les dades dels expedients considerats com a queixa

En el present informe es reflecteixen les dades sotmeses a anàlisi d'aquells **expedients** que han estat **considerats com a queixa segons criteris de SGQⁱ¹** que en el període comprès entre el dia 1 de gener del 2023 i el dia 31 de desembre del 2023 han estat en **total 512**.

5.2. Evolució per mesos



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:

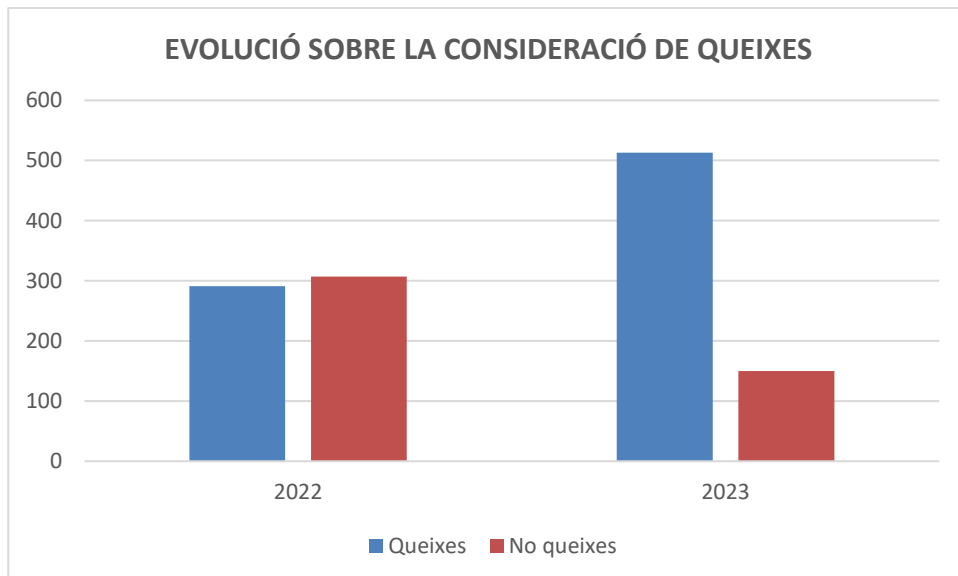
- Les peticions de dret d'accés a la informació pública.
- Les al·legacions a actuacions vinculades a procediments administratius en curs.



5.3.- Evolució comparativa amb anys anteriors

Si comparem les dades de l'any 2022 i les que corresponen a l'any 2023 hi ha un increment molt significatiu respecte a les comunicacions que són considerades queixes segons criteris de la unitat SGQ.

Podem considerar que s'ha fet un esforç des de l'ajuntament en clarificar què és i què no és una queixa, i publicar-ho a [l'apartat web corresponent](#), donant totes les opcions per veure quina s'ajusta més a la seva comunicació. Hi ha una major definició de les inquietus per part de les persones que s'apropen al servei de SQG per a fer trasllat de situacions i o circumstàncies en les que perceben que el nivell de qualitat de les atencions rebudes per part dels serveis implicats no ha estat d'acord a les seves expectatives.



5.4. Canals d'entrada

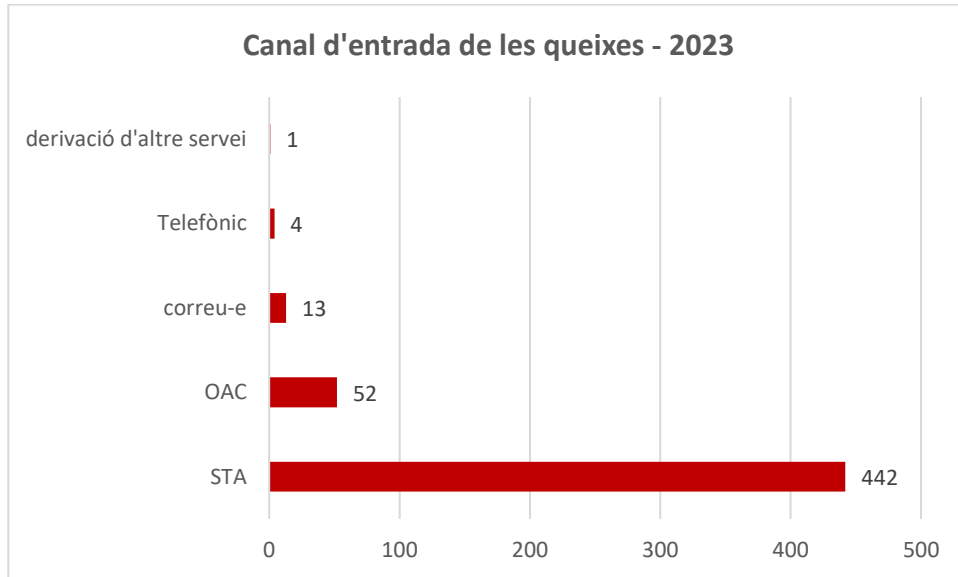
Es destaca com a tònica general al llarg de tot l'any que el canal amb un major flux d'entrada és a través de la tramitació electrònica (STA), que representa el 91% del total de recull d'expedients de queixa.

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 2% del total. 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.

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 per l'escolta, materialització i recollida del malestar de la ciutadania amb les comunicacions de queixa, **consolidant-se** com una de via d'entrada que ha de mantenir-se oberta per permetre

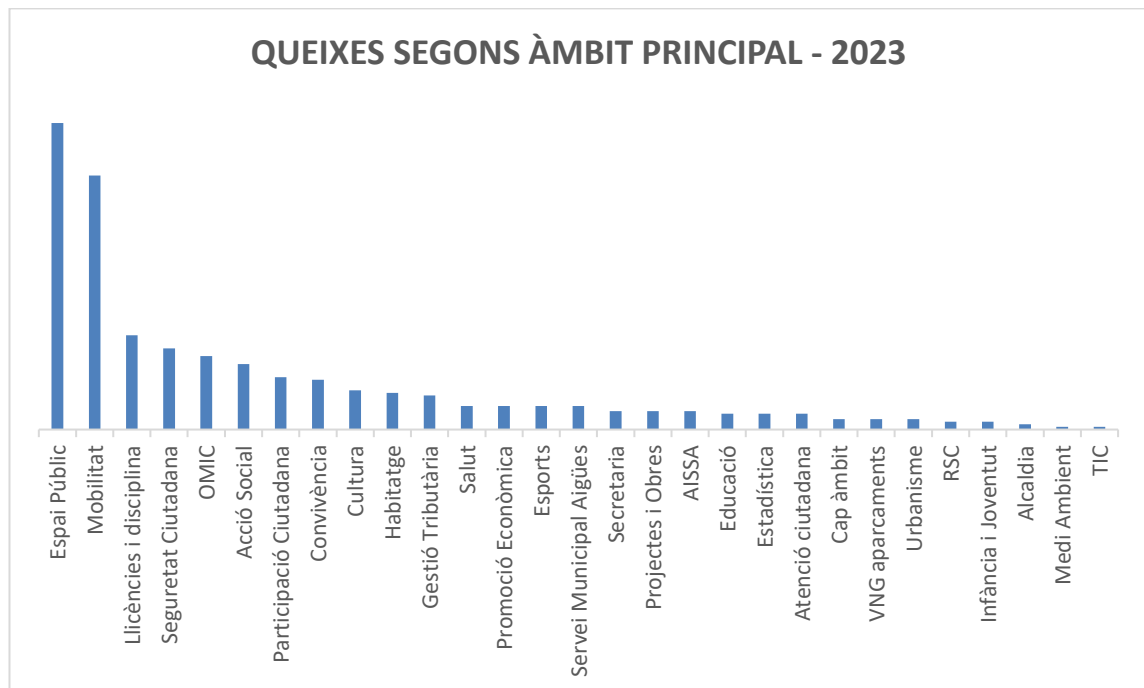


l'accés a les persones no acostumades a la tramitació electrònica i que prevé la seva exclusió. Aquest canal d'entrada ha estat utilitzat en 33 ocasions, el que suposa un 6% del total de les queixes gestionades per la unitat. També han estat recollides les 5 atencions telefòniques que s'han tractat com a queixa i que han suposat un 1%.



5.5. 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 2023 els àmbits sobre els que hi ha hagut més comunicacions ciutadanes són els següents:



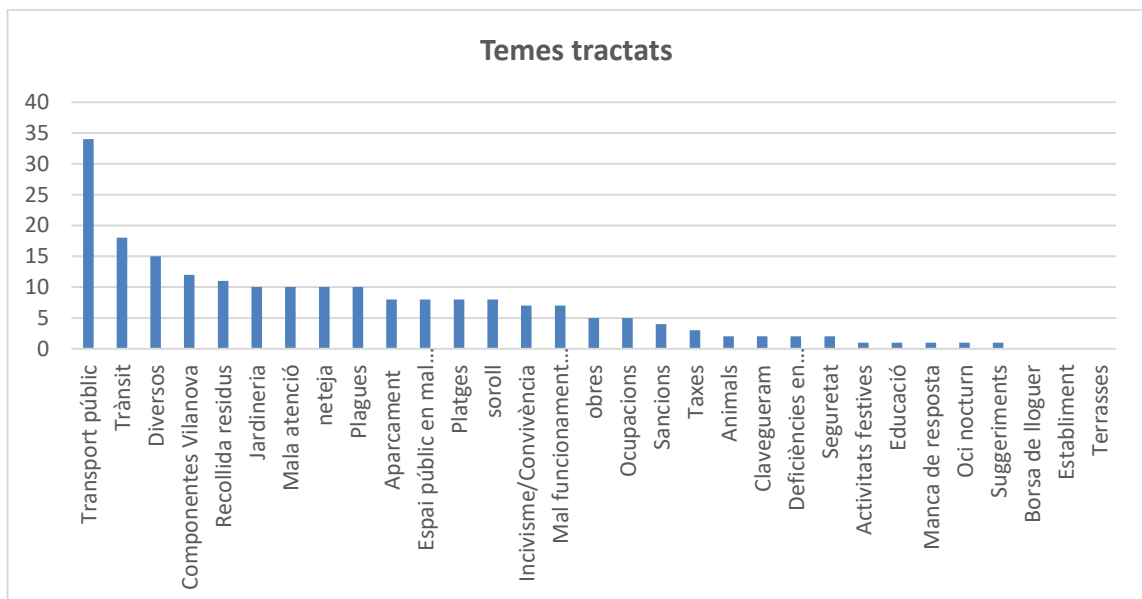


L'espai públic ha estat al llarg de l'any al centre dels interessos dels vilanovins i les vilanovines, i concretament en les següents qüestions, per ordre de volum d'incidència.

- 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 les persones usuàries dels serveis.
- **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



Finalment, un altre dels àmbits objecte de queixes prou significatiu és tot allò al voltant de l'espai **urbà i urbanístic i la seguretat**. Es manté al centre de l'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 d'aquests espais porta també un increment de les dificultats per fer conviure diferents sensibilitats: les d'aquelles persones que volen gaudir del dret al descans i 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.



Cal fer menció especial a les queixes que es van generar per les activitats d'oci al sector de la Geltrú i la detecció d'activitats fora de la norma, que han estat objecte d'un pla d'atenció amb la creació, el mes de juliol, d'una comissió transversal de treball i seguiment de la que han format part els serveis de Convivència, Participació, Mobilitat, Espai Públic i Seguretat Ciutadana. Aquesta iniciativa ha estat rebuda per part del veïnat del barri de la Geltrú de manera molt positiva, amb una millora considerable de la percepció sobre els espais públics i de convivència.

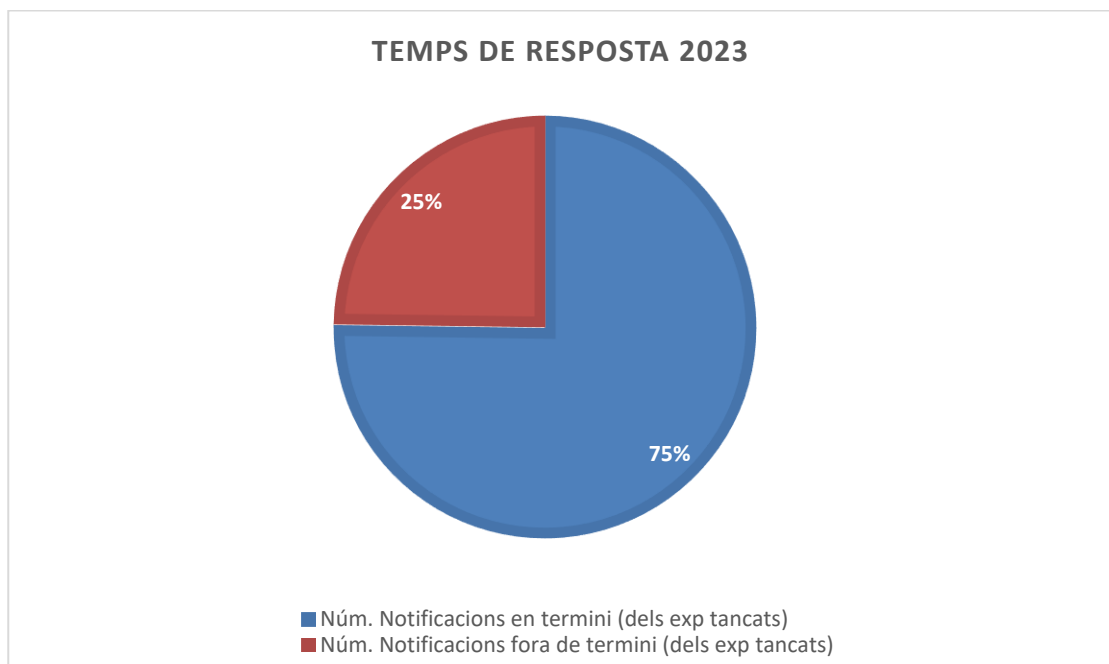
També son rellevants les queixes en relació al funcionament de serveis per considerar que s'ha rebut una mala atenció, pel mal funcionament dels serveis o bé per manca de resposta. Totes aquestes queixes, com la resta, han estat trameses i treballades conjuntament amb el servei responsable.

5.6. 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.

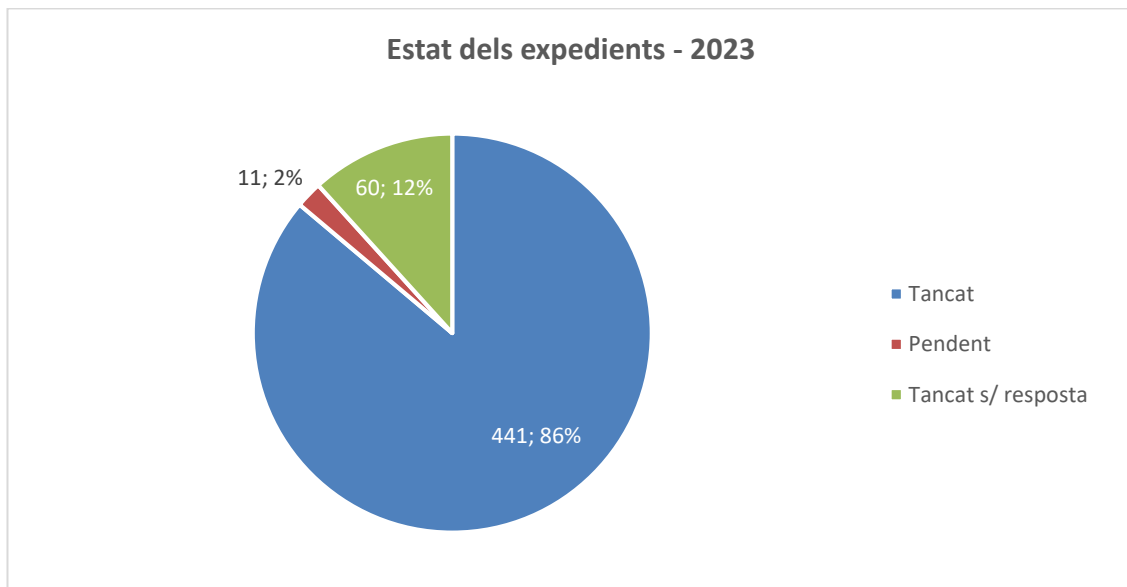
Al llarg de l'any 2023, el temps de resposta mitjà per donar d'alta d'un expedient per a la seva tramitació i seguiment ha estat de 5 dies, i per enviar una resposta de cortesia ha estat de 7 dies, pel que ens mantenim dins els compromisos marcats com a objectiu de la unitat SGQ.

Del total dels 512 expedients de queixa gestionats s'observa que s'ha donat resposta en els 30 dies de termini en un **75 %** dels casos. Aquesta és una variable que ha millorat respecte l'any 2022 que es situava en un 64%, gràcies a la col·laboració cada cop més proactiva dels serveis de l'Ajuntament tot i que per l'any 2024 es una dada a millorar.





Per altra banda, s'han resolt i tancat un **86%** del total d'expedients tramitats com a queixa. Resten pendents de resposta (clarament per sobre del termini de 30 dies) el 2% dels expedients, i un 12% s'han tancat sense haver donat resposta a la ciutadania. Els motius són, habitualment, la prolongació en el temps de resposta dels serveis implicats, juntament amb que el pas del temps fa inviable o no és procedent ni adequada la resposta.



6. PERFIL DE LES PERSONES

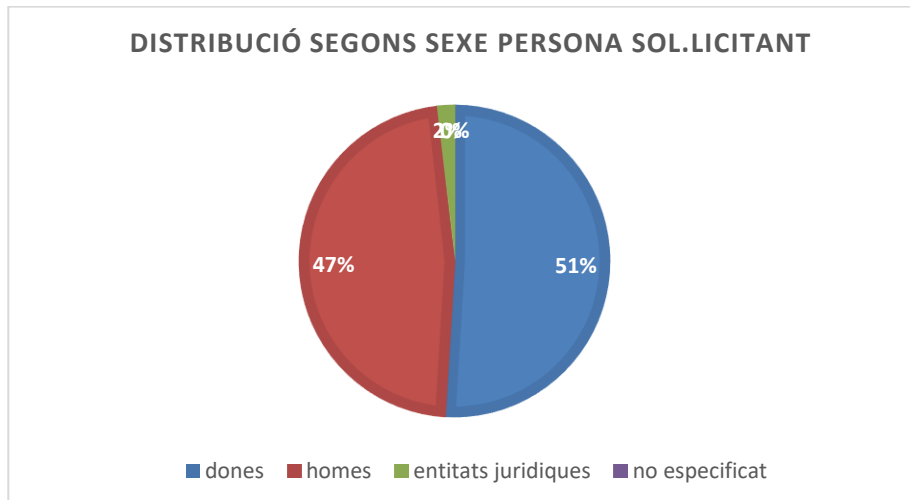
Disposem de poca informació de les persones que ens fan arribar queixes, bàsicament del seu sexe, del seu lloc de residència i de la llengua amb la que ens fan arribar la seva comunicació.

6.1. Distribució de les comunicacions de queixes segons sexe

De les comunicacions de queixa rebudes al llarg de l'any 2023 s'observa que hi ha una majoria de sol·licitats que són dones amb un 51% registrat i un 47% d'homes. Peticions realitzades per entitats jurídiques han estat un 2% del total de les 513 rebudes a la unitat SGQ



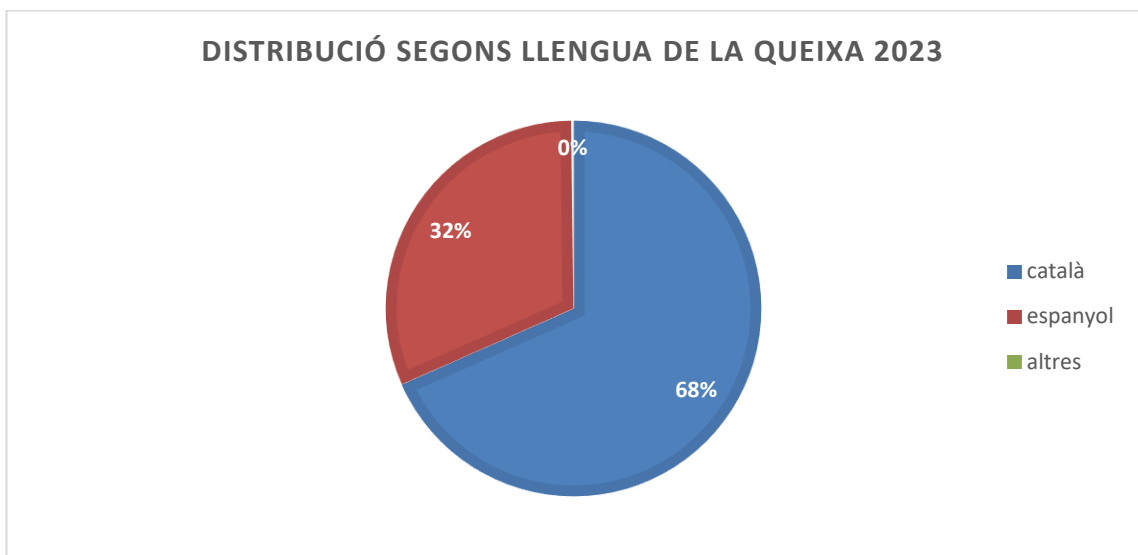
DISTRIBUCIÓ SEGONS SEXE PERSONA SOL.LICITANT



6.2. Distribució de les comunicacions de queixa segons llengua

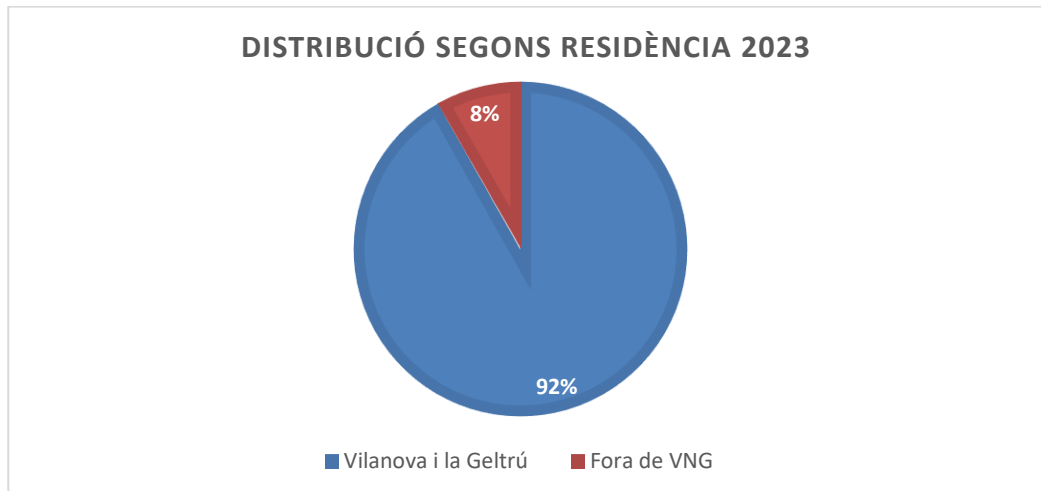
S'observa que la llengua majoritària es el català amb un 68% del total de les comunicacions rebudes al llarg de l'any 2023 front 32% de comunicacions en castellà. Com a dada anecdòtica encara gens significativa ha estat la rebuda de dues comunicacions de queixa en anglès.

DISTRIBUCIÓ SEGONS LLENGUA DE LA QUEIXA 2023



6.3. Distribució segons residència

En aquest apartat es recull l'origen de residència de les persones titulars de les queixes. Aquesta es una dada interessant per tenir coneixement de la percepció dels serveis de la ciutat per persones que habitualment no en són residents.

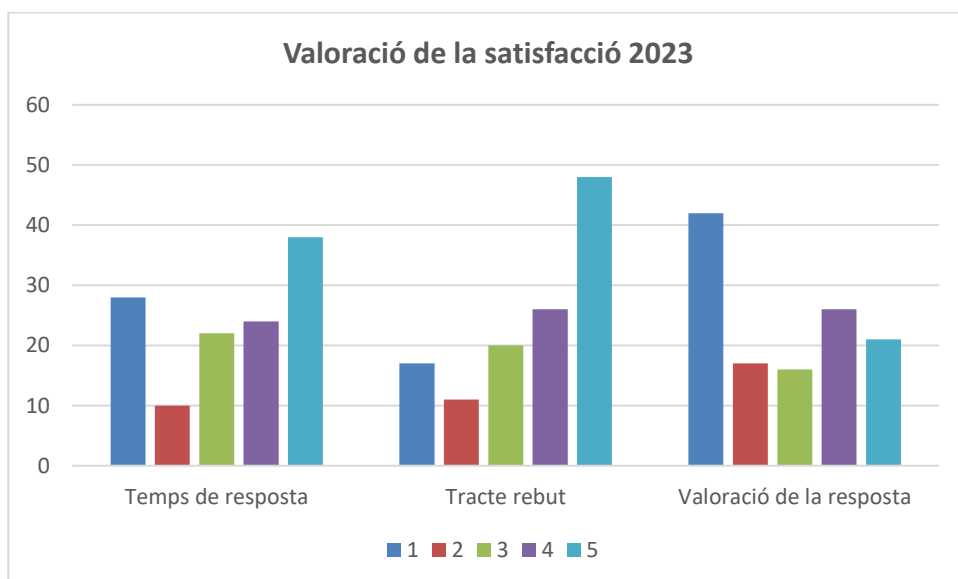


7. VALORACIÓ DE LA SATISFACCIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES

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 512 expedients considerats com a queixa i tramitats per la unitat SGQ al llarg de l'any 2023, han donat resposta a la nostra enquesta de satisfacció un total de **122** persones, per tant tenim una taxa de resposta del 23,8%

Un 40 % 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 60% de les persones que han respost l'enquesta.



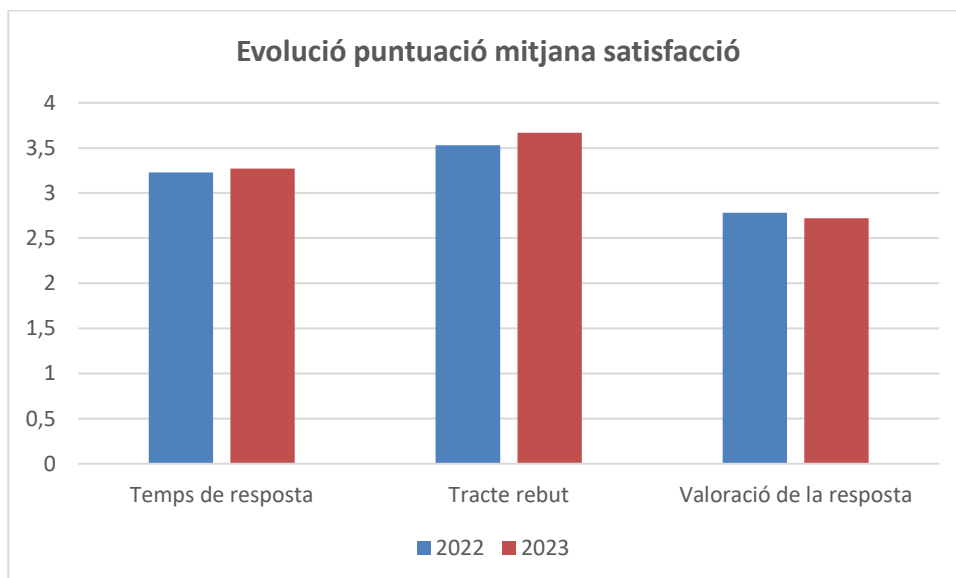


Valoració mitjana del temps de resposta:	3,27
Valoració mitjana del tracte rebut:	3,67
Valoració mitjana de la resposta rebuda:	2,72

De les dades recollides a l'enquesta de satisfacció, es pot dir que hi ha un reconeixement de l'atenció donada en quant al temps de resposta amb una valoració de 3,27 i del tracte que es dona per part de l'ajuntament amb una valoració de 3,67 punts.

Quant a la valoració mitjana de la resposta rebuda, cal tenir en compte que la unitat de SGQ no és de resolució, i per tant el que s'avalua no és com s'ha pogut solucionar el problema expressat per la persona, sinó com s'ha resolt la queixa expressada. Sovint el que valora la persona és la percepció sobre si ha obtingut la resposta que desitjava en relació a la seva queixa. I no sempre hi pot haver una resposta satisfactòria a la queixa.

Quant a la comparació de la valoració de la satisfacció amb l'any passat, les dades son molt similars:



8. CONCLUSIONS

Les queixes són informacions que ens facilita la ciutadania per posar en coneixement de l'ajuntament aquelles coses que són susceptible de millora, i la manera d'expressar que no ha estat satisfeta una necessitat quan es dona l'atenció a un ciutadà/na de qualsevol dels serveis, i en especial dels que tenen atenció directa i presencial. El que es pot descriure com a una informació incorrecta o una resposta errònia, així com un tracte deficient o un temps de resposta massa llarg.



La queixa es formula perquè hi ha una discrepància entre l'atenció rebuda i l'expectativa en la resposta donada per part del funcionariat, ja sigui en el fons o en la forma i recordar que la seva presentació no obre un procediment administratiu. L'efecte subjectiu de la queixa és la percepció per part de la ciutadania d'haver rebut un tracte desconsiderat i/o incorrecte. En aquest sentit, de l'anàlisi de les dades recollides en el present informe es pot observar que hi ha 42 expedients en els que el motiu de queixa és la percepció d'una mala atenció, el que suposa un 8,2 % vinculats a serveis d'atenció directa del total dels 512 expedients tramitats.

Per poder respondre a una queixa dins del temps de compromís estimat per la unitat de SGQ (30 dies) s'ha de disposar del màxim d'informació possible per poder fer una resposta en el mínim de temps. Aquest indicador ha millorat respecte a l'any 2022 amb un 75% de respostes donades dintre del termini establert al llarg de l'any 2023, vers el 64% de l'any anterior.

En referència a les temàtiques tractades, es posa de rellevància **l'espai públic com eix vertebrador de la convivència i les relacions entre serveis** i per tant, sotmès a l'observació i detecció de deficiències per part de la ciutadania.

Cal destacar que fem referència tant als serveis que gestionen infraestructures com la gestió d'espais de relacions socials. Aquest grup de queixes al voltant de l'espai públic, s'han d'entendre com a oportunitats de millora i un espai de reflexió per la configuració de l'espai i el desenvolupament de polítiques d'urbanisme i disseny de l'espai urbà.

Les queixes vinculades a :

L'espai públic: Han estat al llarg de l'any 2023 un 44 % del total de queixes tramitades i han estat vinculades a temàtiques diverses:

- **Mobilitat (21%):** 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).
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).
- **Mal estat de l'espai públic** vinculat a mobiliari urbà, pavimentació, activitats de la brigada municipal i neteja de la via pública i recollida de residus (14%).
- **Jardineria (9%).**

Convivència i civisme: Aquestes es troben en els límits de l'espai públic i els drets individuals.

9. GESTIÓ DELS SUGGERIMENTS

A banda de la gestió de les queixes, el SGQ s'encarrega de rebre i redirigir tots els suggeriments que la ciutadania fa arribar a l'Ajuntament a través de la bústia suggeriments@vilanova.cat.



Durant l'any 2023 s'han rebut 206 suggeriments que han estat traspassats a les unitats que gestionen aquell àmbit concret i s'ha comunicat a la ciutadania. Cada servei haurà valorat la necessitat o no de posar-se en contacte amb la persona proposant, o d'incorporar la millora proposada.

Aquest 2024 s'ha adoptat un nou mètode per comptabilitzar i gestionar els suggeriments que arriben i poder establir els àmbits d'interessos de la ciutadania, així com el temps de resposta i de tramesa al servei responsable.

