



AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT

Informe Anual 2014

SB
boig per tu



**Servei
T'Escoltem**

DEPARTAMENT D'ORGANITZACIÓ I QUALITAT
MAIG 2015

INTRODUCCIÓ

Ja han passat set anys de la posada en marxa d'un sistema de recollida i tractament de les Queixes, Incidències i Suggestiments de la ciutadania i del personal intern de la Organització, amb la intenció de contribuir a la cerca d'un model d'administració més ètica i de major qualitat.

Uns anys que han estat importants per a la implementació i la consolidació d'un sistema que s'ha convertit en una eina estratègica i clau en la millora de la gestió municipal. Una eina que permet que les consideracions de la ciutadania arribin als departaments municipals corresponents per tal de ser estudiades, valorades i respostes.

En aproximadament 500 tipologies s'han classificat les incidències possibles que la ciutadania pot fer arribar, essent traslladades als departaments dipositaris de la competències, i resolent-se per un extens nombre de persones responsables d'aquestes tipologies i de les respostes corresponents.

Aquests anys d'implantació del T'Escoltem, ja es poden valorar com a molt positius per a la ciutat, tot i que encara tenim marge de millora considerable. Una millor comunicació amb la ciutadania, tant qualitativa com quantitativament, ha de permetre a l'Ajuntament conèixer quins aspectes de la ciutat o serveis municipals s'han de millorar.

Des d'aquí volem fer menció expressa a la ciutadania, que gràcies al seu creixent compromís amb la ciutat fa del T'Escoltem una eina viva i dinàmica, permetent a l'Ajuntament ser una administració més propera i receptiva a les demandes ciutadanes.

És des d'aquest esperit que presentem aquest document, que recull les dades i posterior anàlisi de les incidències exposades per la ciutadania durant l'any 2014.

SISTEMA D'INDICADORS GESTIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS

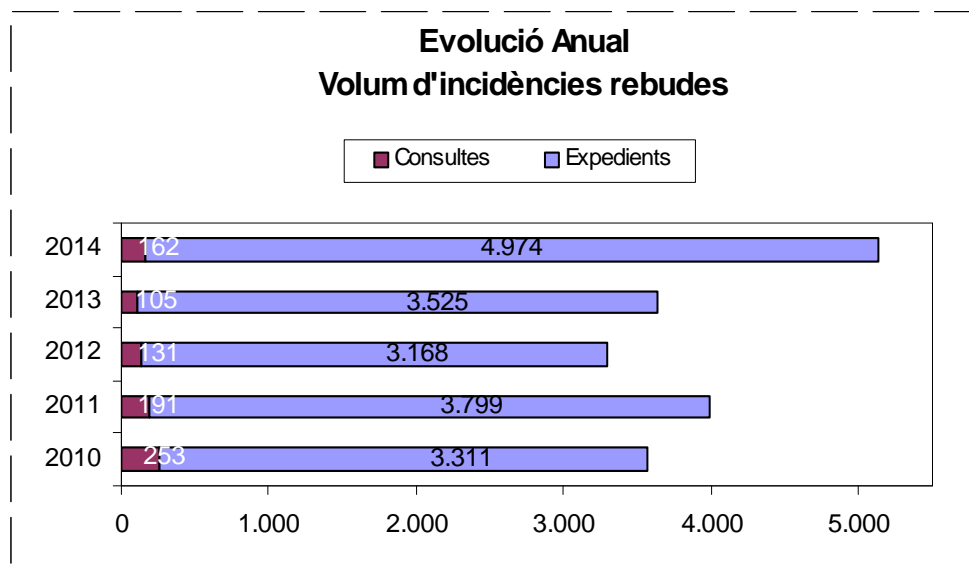
El sistema d'indicadors en aquest cas, pretén validar el sistema de Gestió de Queixes i Suggestiments que es pot concretar en els següents **fonaments i que es poden entendre com els 6 paràmetres de qualitat:**

1. Tractament integral les incidències
2. Relació de proximitat amb la ciutadania
3. Mapa d'incidències
4. Garantia de resposta de qualitat
5. Eina d'influència en la cultura organitzativa
6. Fons de gestió del coneixement

MEDICIÓ DEL COMPLIMENT DELS FONAMENTS DEL MODEL DE GESTIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS

1. TRACTAMENT INTEGRAL DE LES INCIDÈNCIES

El nombre d'incidències gestionades durant l'any 2014 ha estat un total de 5.136.



	Total	%
Consultes	162	3,15%
Expedients	4.974	96,85%
	5.136	

De les mateixes, el 3,15% han estat gestionades com a CONSULTES, i no han passat als gestors perquè des de l'Oficina Municipal d'Atenció al Públic (OMAP) ja es coneix la resposta, o bé s'han contestat des d'Alcaldia.

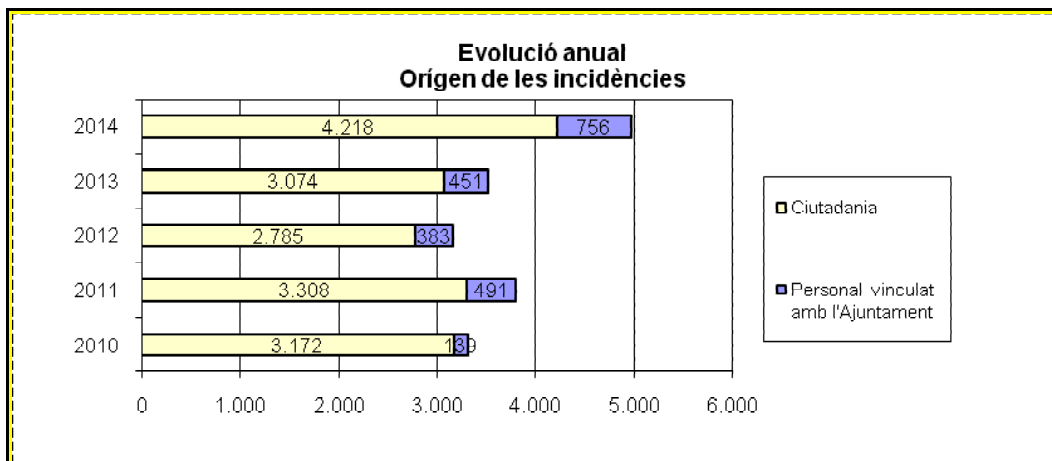
La resta, **4.974** han generat EXPEDIENTS, que han estat gestionats dins del gestor d'expedients.

Respecte a les CONSULTES, la gestió ha estat la següent:

L'OMAP ha filtrat les 5.136 incidències. D'aquestes, el 1,69% han estat contestades directament per l'OMAP en un termini màxim de 48 hores.

OMAP	75	46,30%
ALCALDIA	87	53,70%
	162	

De les 4.974 incidències que s'han donat d'alta com a expedients, suposa una mitjana de més de 19,6 expedients per dia laborable, 6 més diaris en relació a l'any passat.



D'aquestes incidències el 84,80% han estat detectades per la ciutadania i el 15,20% (756) restant per personal vinculat amb l'Ajuntament (Policia, Regidories de barri, tècnics, ...). Les detectades per la ciutadania han estat 1.144 més respecte a l'any passat. Val a dir que aquest increment d'expedients no és pot relacionar de forma directa a la presència activa d'Alcaldia als barris (381 que representen el 9,03 % del total), ni tampoc al fet d'incorporar darrerament al sistema les incidències que arriben directament a Alcaldia que han estat 101 (2,39 %).

Les incidències internes s'han mantingut en percentatge semblant a l'any 2013, amb la tipologia de col·laboració interdepartamental, en la que es fan peticions entre departaments interns i no venen produïdes per una queixa. Aquestes últimes, han suposat 85 expedients dels 756 detectats pel personal vinculat amb l'Ajuntament.

També cal dir que, 380 incidències d'aquestes 756 detectades per personal intern de l'Ajuntament, fan referència a incidències als equipaments municipals i han estat derivades a Manteniment de la ciutat. En qualsevol cas aquestes incidències han anat directament a la persona responsable de la resposta, i d'aquestes, la seva classificació ha estat la següent:

Consulta	88*
Competència d'altra administració	2
No procedeix valoració/diagnòstic	2
Procedeix valoració/diagnòstic	4.882
TOTAL	4.974

**Aquestes consultes han estat classificades en el gestor d'expedients com a tal per la persona responsable, i per motius diversos no han estat identificades en un primer moment.*

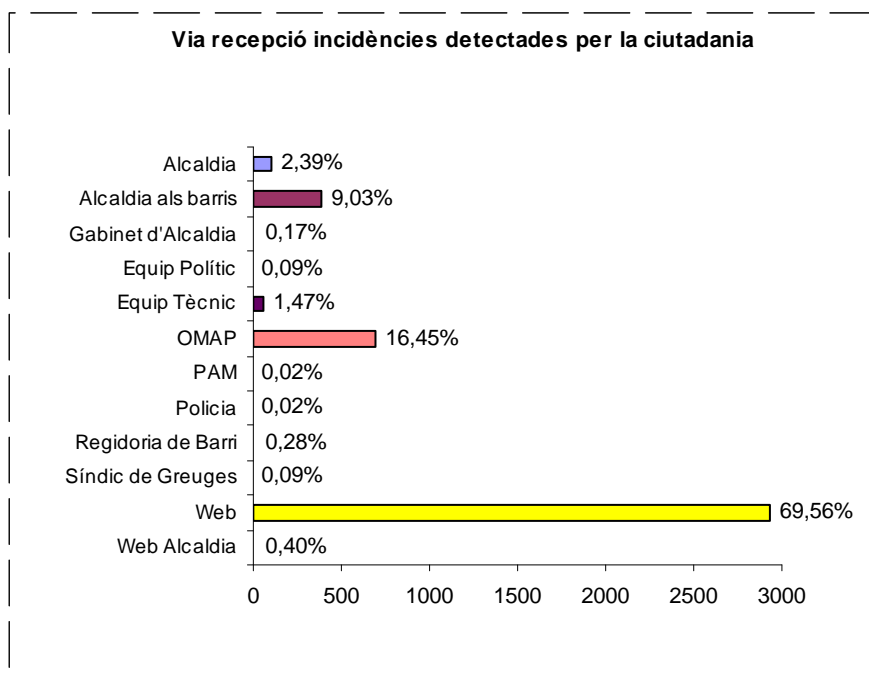
La tramitació d'aquests expedients ha suposat la intervenció de tota l'organització municipal: Alcaldia, OMAP, Secretaris/àries d'alts càrrecs, persones responsables de resposta identificades en cada àrea per tipologia, persones a les quals s'ha sol·licitat informe per obtenir una resposta més integral.

Per a l'obtenció d'una resposta més integral els responsables de resposta han sol·licitat un total de 3.639 informes (1.406 més que l'any 2013 i 1.059 més que el 2012).

Un percentatge estimat del 45 % (un 32,5% menys que l'any 2013) de les incidències tramitades (al voltant de 2.240) ha suposat algun tipus d'intervenció municipal per a l'assegurament de la solució a la incidència, com ara estudis de viabilitat, intervenció de millores no previstes, gestió immediata, denúncies d'ofici...

2. RELACIÓ DE PROXIMITAT AMB LA CIUTADANIA

De les incidències rebudes de la ciutadania (4.218), les principals vies de recepció han estat el Web municipal i l'OMAP.

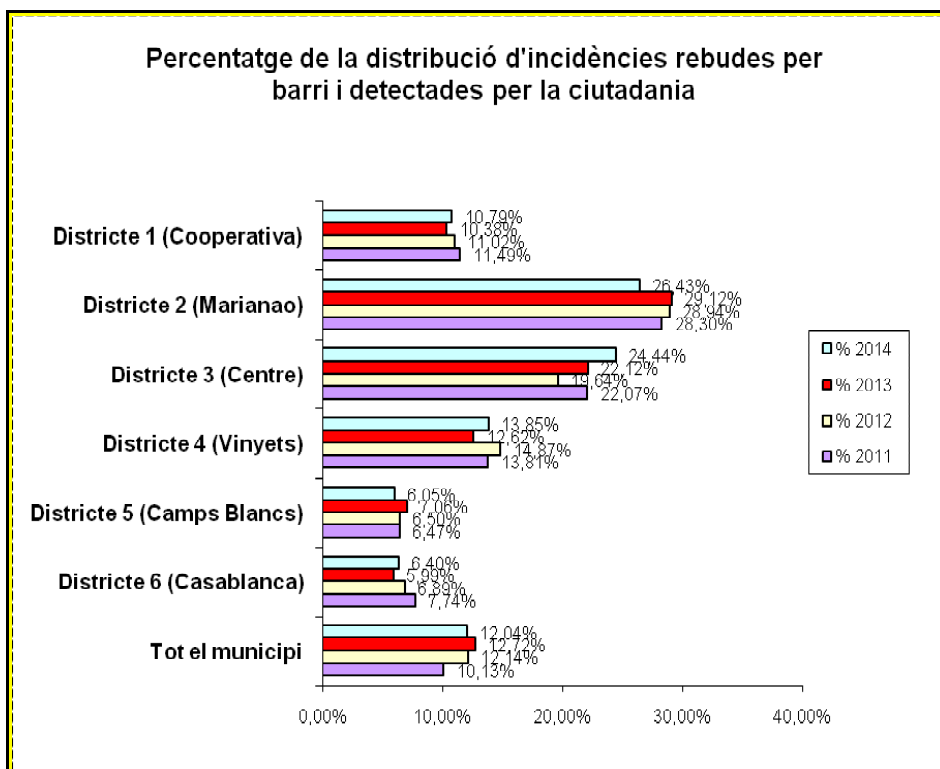


El 86,01% de les incidències són rebudes per l'OMAP i el web.

La via de recepció web pràcticament es manté en percentatge respecte l'any anterior, tot i que en nombre han estat 807 més.

El 87,16% de les incidències tenen una vinculació directa en el territori, pertanyen a un barri, evidenciant la relació directa i de responsabilitat per part de la ciutadania amb el seu entorn més proper.

Alcaldia	101	2,39%
Alcaldia als barris	381	9,03%
Gabinet d'Alcaldia	7	0,17%
Equip Polític	4	0,09%
Equip Tècnic	62	1,47%
OMAP	694	16,45%
PAM	1	0,02%
Polícia	1	0,02%
Regidoria de Barri	12	0,28%
Síndic de Greuges	4	0,09%
Web	2.934	69,56%
Web Alcaldia	17	0,40%
	4.218	



Els barris amb un major volum d'incidències són el barri de Marianao i el barri Centre, representant pràcticament el 50% de les incidències.

El nombre d'incidències ha augmentat en general i per tant en tots els barris hi ha hagut un augment d'aquest nombre. En percentatges, s'ha mantingut en tots els barris més o menys igual que en l'any anterior.

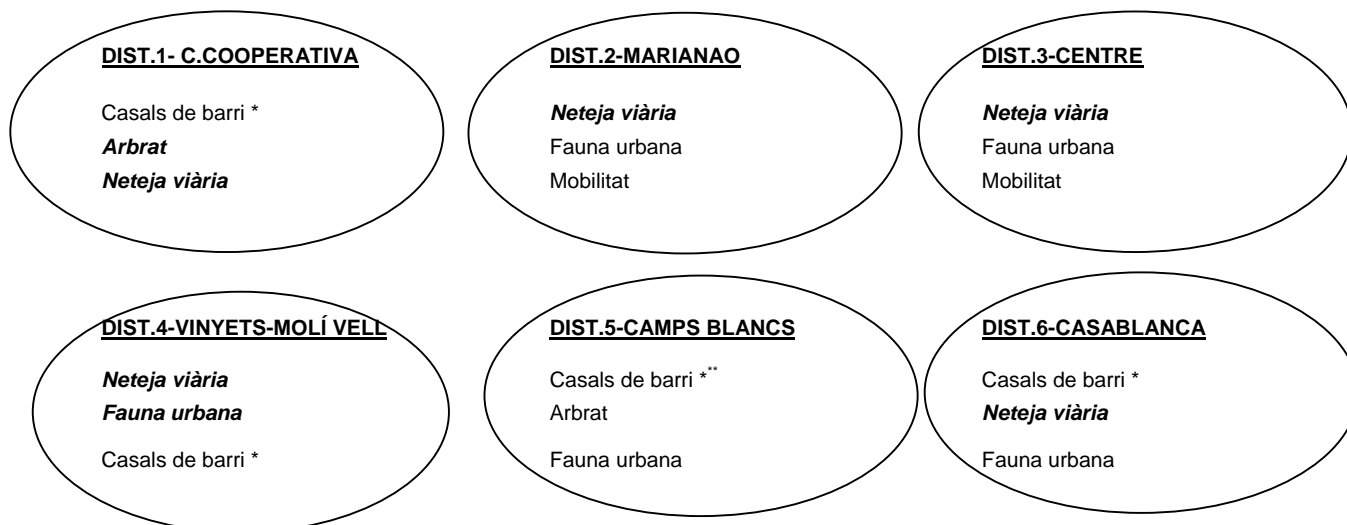
El descens percentual més significatiu ha estat en el barri Marianao, que ha disminuït més d'un 2% i l'augment més clar, ha estat al barri Centre amb un altre 2%.

		Percentatge d'habitants per barris	Percentatge de superfície residencial	Superfície Residencial (m²)
Districte 1 (Cooperativa)	455	10,38%	5,69%	196.011,72
Districte 2 (Marianao)	1115	29,12%	41,72%	1.437.617,42
Districte 3 (Centre)	1031	22,12%	16,83%	579.812,91
Districte 4 (Vinyets)	584	12,62%	12,12%	417.681,09
Districte 5 (Camps Blancs)	225	7,06%	19,24%	663.094,95
Districte 6 (Casablanca)	270	5,99%	4,40%	151.455,29
Tot el Municipi	508		100,00%	3.445.673,38
TOTAL	4.218			

Aquest 50% d'incidències es correspon amb un 58,55% de la superfície residencial.

D'altra banda cal destacar que la densitat de població per barri és més determinant que la superfície residencial.

Si fem una anàlisi per districte en relació a les tipologies d'incidències més freqüents, podem veure els aspectes que provoquen una major preocupació dins de cada barri:



* Les tipologies que estan marcades en negreta i cursiva són les que ja van destacar l'any anterior dins del districte.

Cal destacar que enguany a més d'un 50% dels districtes surt la tipologia "Casals de Barri", i sempre relacionades a "instal·lacions elèctrica, aigua, calefacció,...", però són incidències presentades per personal intern. La "Neteja viària" i les problemàtiques vinculades a "Fauna urbana" a cinc dels sis districtes de la ciutat.

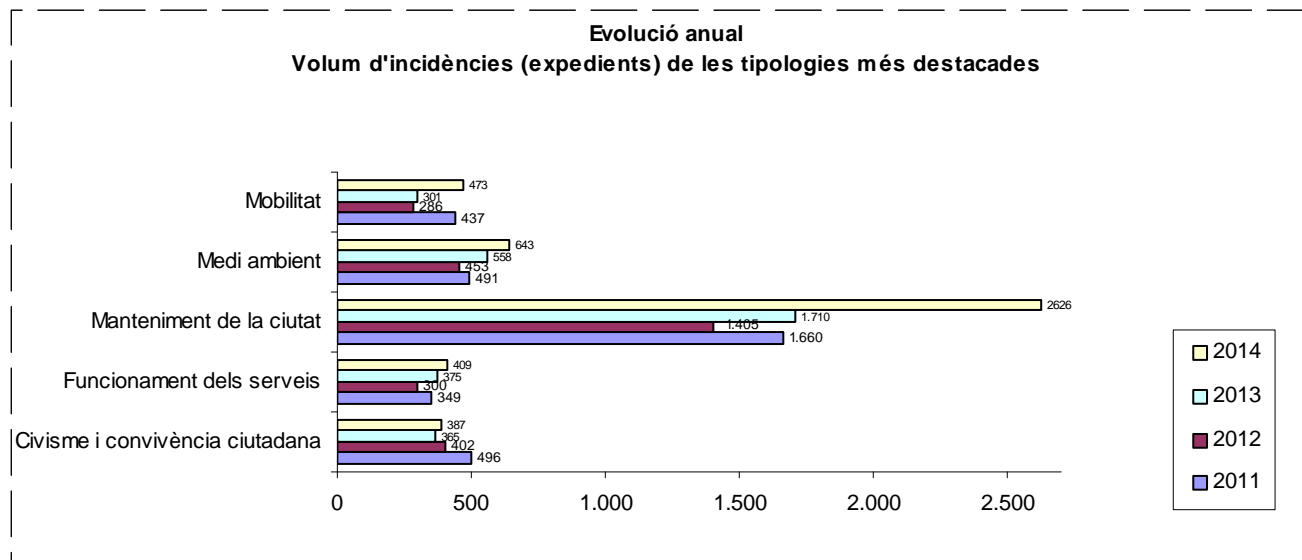
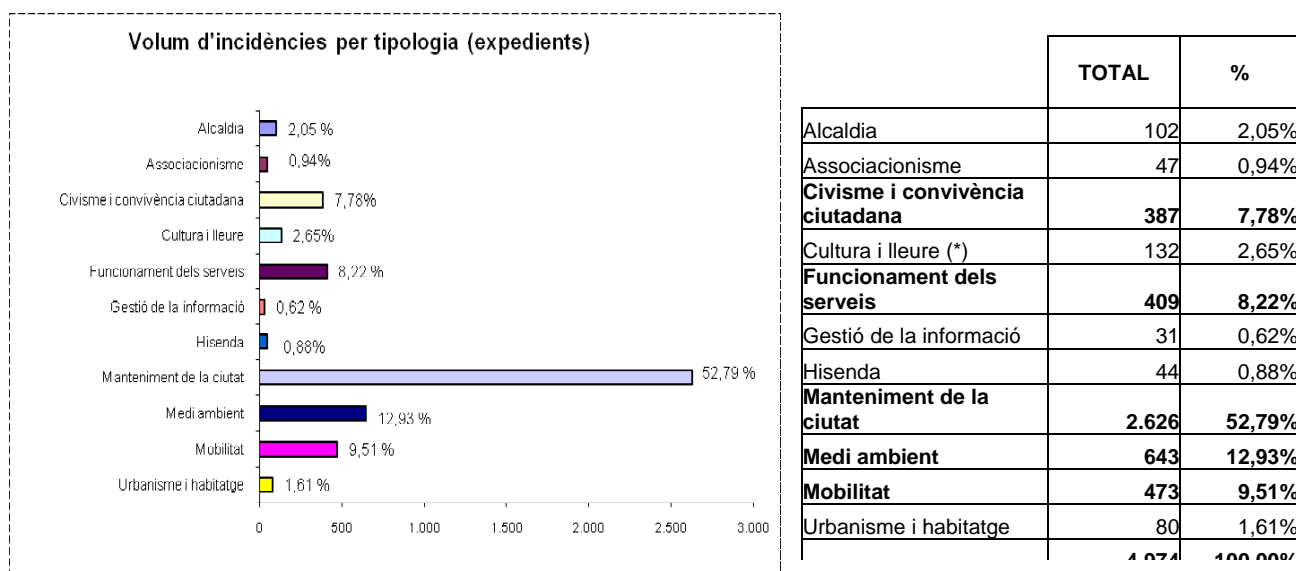
Una anàlisi més concreta de les tipologies d'incidències per barris ens donaria els resultats següents:

- **C. Cooperativa - Molí Vell** : les més nombroses son la tipologia "**Casals de barri**" i més concretament les relacionades amb "**instal·lacions elèctrica, aigua, calefacció**". A continuació "**Arbrat**" i "**Àrees de joc**" i finalment la "**Brutícia**" com a màxima preocupació de la "**Neteja viària**"
- **Marianao** : la problemàtica majoritària que presenta aquest districte en quant a "**Neteja viària**" està relacionada amb "**Neteja de pintades/grafits/cartells**" i pel que fa a la "**Fauna urbana**" serien les "**Paneroles**". Els "**Aparcaments**" son la tercera preocupació en relació a la "**Mobilitat**" del barri.
- **Centre** : en aquest districte també les incidències de "**Neteja viària**" està relacionada amb "**Neteja de pintades/grafits/cartells**", essent els "**Mosquits**" la problemàtica vinculada a la "**Fauna urbana**". Finalment la tercera incidència és la "**Senyalització vertical**" inclosa a la tipologia "**Mobilitat**".
- **Vinyets - Moli Vell** : aquí també, i com a més nombrosa de les incidències, es la "**Neteja viària**" està relacionada amb "**Neteja de pintades/grafits/cartells**", essent les "**Paneroles**" i "**Rossegadors**" les més destacades de la "**Fauna urbana**". D'altra banda, tornen les incidències "**Casals de barri**" relacionades amb "**instal·lacions elèctrica, aigua, calefacció,...**".

- **Camps Blancs** : Aquí " **Casals de barri**" relacionades amb "**instal·lacions elèctrica, aigua, calefacció,...**". tornen a aparèixer com a primera de les incidències . D'altra banda, destacar que és l'únic districte on la tipologia " **Parcs, jardins, zones verdes** " surt destacada com a nombrosa i més concretament referia a " **Arbrat** " .
- **Casablanca** : Igual que el districte anterior, " **Casals de barri**" relacionades amb "**instal·lacions elèctrica, aigua, calefacció,...**". tornen a aparèixer com a primera de les incidències, essent " **Neteja de pintades/grafits/cartells**" la segona en importància i finalment el " **Rossegadors**" com a tercera preocupació relacionada amb " **Fauna urbana**".

3. MAPA D'INCIDÈNCIES

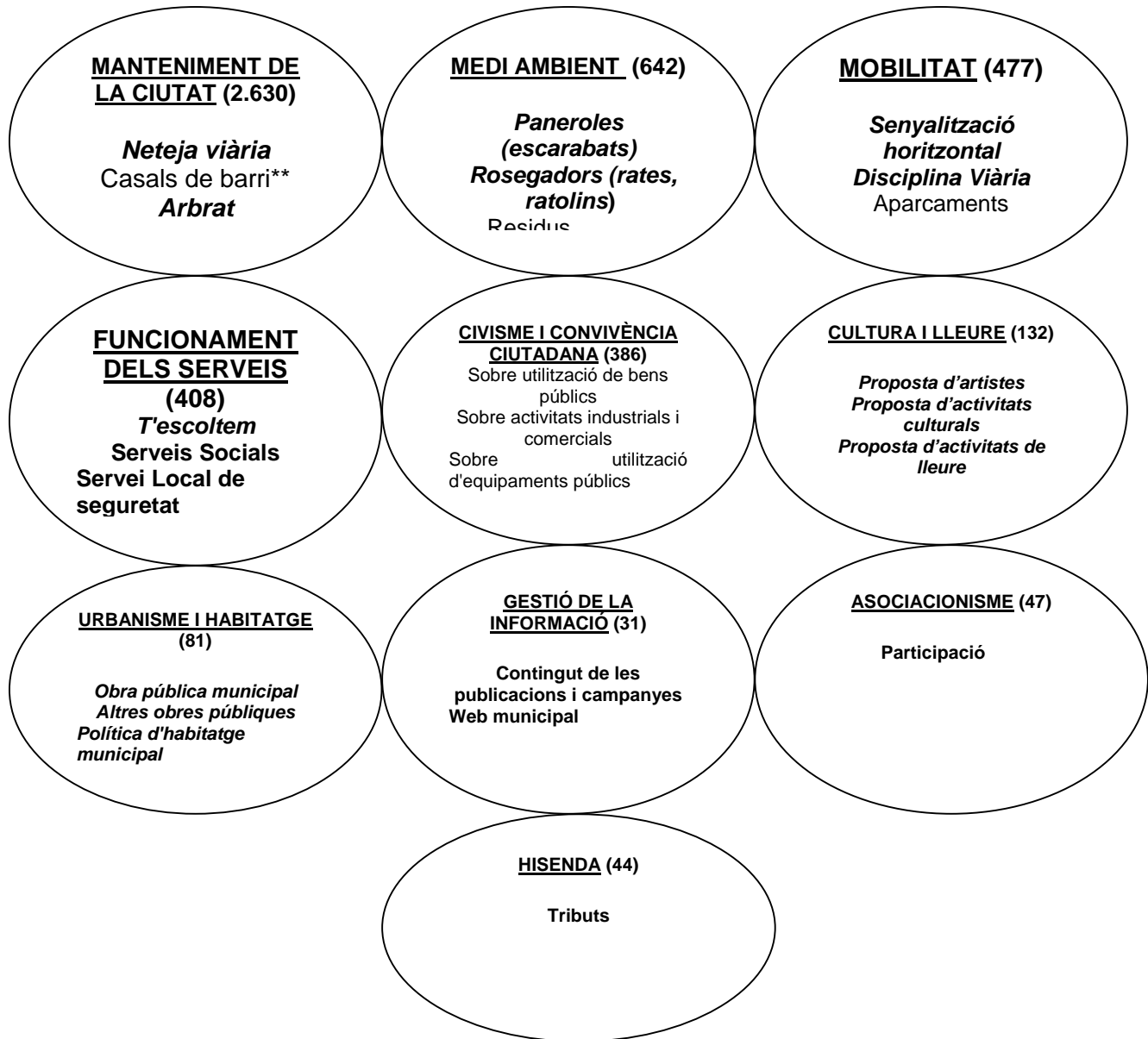
Totes les incidències rebudes que han generat expedient es poden emmarcar en un àmbit de la gestió municipal, aportant una visió global de la problemàtica municipal. Hem identificat 11 àmbits de gestió o tipologies en les quals es poden emmarcar les incidències, la distribució d'aquestes incidències en funció de la tipologia o àmbit és la següent gràfica:



Estan incloses totes les incidències: les detectades per la ciutadania i les detectades pel personal intern.

(*) A l'àmbit de cultura: hi ha 85 peticions de col·laboració interdepartamental (es recullen des de diferents unitats per necessitats d'organització d'events festius, culturals, esportius...), referides a peticions de material, de neteja d'espais, de contenidors, de seguretat vial... (és un sistema de coordinació en tant no hi ha un projecte coordinat de col·laboració dins de l'organització de l'event).

Si fem una anàlisi per àmbit de gestió, i identifiquem les tipologies més freqüents s'obté la següent informació, indicant els aspectes que provoquen una major preocupació dins de cada àmbit de gestió:



* Les tipologies que estan marcades en negreta i cursiva són les que ja van destacar l'any anterior dins del seu àmbit.

** De les 394 presentades sota l'àmbit Casals de Barri , només 21 han estat presentades per la ciutadania.

Una anàlisi més concreta dels àmbits en relació a les tipologies més nombroses ens donaria els resultats següents:

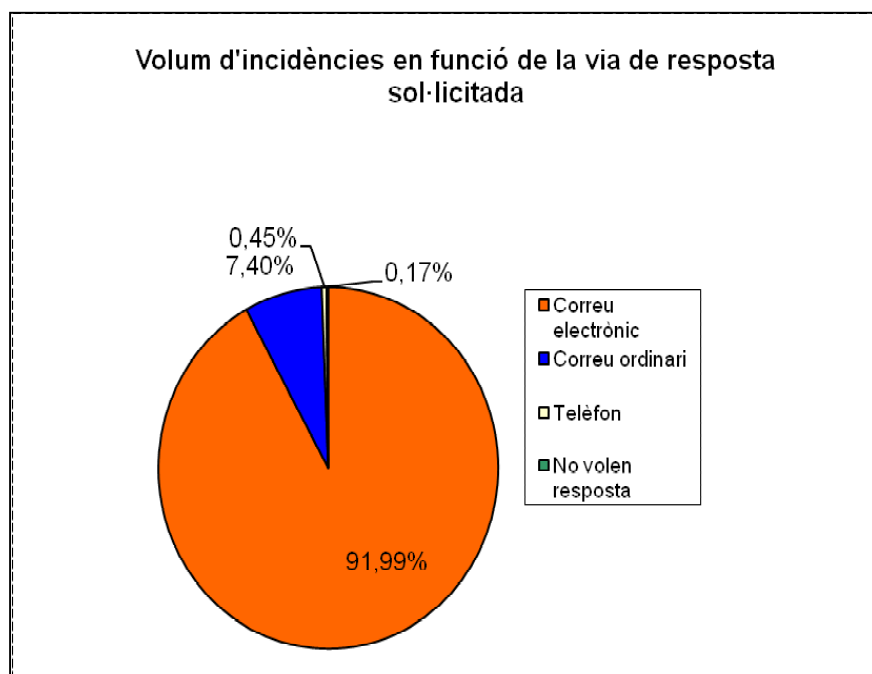
- **Manteniment de la ciutat** : Les tres tipologies que apareixen al quadre anterior representen una mica més del 50% del total d'aquest àmbit. Si bé dues d'elles, "**Neteja viària**" i "**Arbrat**" continuen essent presents com a importants, enguany i com hem anat veient al llarg del document, destaca la tipologia "**Casals de barri**" en pràcticament tots els districtes, tot i que només 21 queixa/suggeriment provenen de la ciutadania.. .
- **Medi Ambient** : En aquest àmbit, les tipologies de "**Paneroles**" i "**Rossegadors**" també suposen més del 50% de les incidències relacionades amb "**Fauna urbana**". D'altra banda també destacar que quan parlem de l'altra tipologia més nombrosa, "**Residus**", es refereix bàsicament a la "**Recollida selectiva domicilis - contenidors carrers**".
- **Mobilitat** : Concretament relacionades amb "**Reserves d'estacionament públic**" "**Guals i reserves d'estacionament d'us privat**" i "**Zones blaves**".
- **Funcionament serveis** : Destaquen les queixes relacionades amb el servei "**T'escoltem**", la gran majoria relacionades amb incompliment dels terminis de resposta i/o els terminis que la resposta indica, al igual que hi han queixes relacionades amb el tipus de resposta. A continuació son el Serveis Socials i Servei Local de Seguretat els més nombrosos en quan a recepció d'incidències.
- **Civisme i Convivència Ciutadana**: Son les incidències relacionades amb "**Sobre utilització de l'espai públic**" les més nombroses i que bàsicament fan referència a actes de vandalisme en general ; seguides de la tipologia "**Sobre activitats industrials i comercials**" més vinculades a la manca de manteniment de la zona industrial i terrasses de bar, sorolls, horaris pel que fa a activitats comercials. Finalment "**Sobre utilització equipaments públics**" on les incidències son diverses i variades (sorolls als equipaments, manca de manteniment polisportius,...)
- **Cultura i lleure** : les relacionades amb "**Propostes d'activitats**" i més concretament culturals i de lleure. En aquest àmbit hauríem de descomptar les peticions que es fan des dels districtes per als preparatius de les Festes de barri que tenen un cert pes respecte del total.
- **Urbanisme i Habitatge** : Fa referència principalment a "**Obra Pública municipal**" i amb peticions de lo més variat, des de crítiques a obres que s'estan realitzant o ja finalitzades, a peticions d'obres per aprofitament de solars per aparcament públic,Les següents en importància son les peticions de "**Participació en projecte**" i "**Disponibilitat d'informació**".
- **Gestió de la informació** : Vinculades bàsicament a "**Continguts de les publicacions i campanyes**" i "**Web municipal**".
- **Associacionisme** : La tipologia més destacada és "**Participació**" i crida l'atenció que més del 30% d'elles estan relacionades amb temes urbanístics.
- **Hisenda** : La més relacionada és amb "**Gestió fiscal**" i més concretament on es fan suggeriments relacionats amb "**Tributs**".

4. GARANTIA DE RESPOSTA DE QUALITAT

El temps mitjà de resposta durant el 2014 va ser de 16,72 dies, més alt que el 2013 que va ser de 12.

De les 4.218 incidències del 2014, el 67% de les respostes van ser dins del termini establert, un 18% menys que al 2013 .

Donat que el 91,99% de les respostes s'han fet mitjançant correu electrònic es facilita una immediatesa en la recepció per part del ciutadà (respecte l'any 2013, ha augmentat més d'un 4% aquest mitjà de notificació, reduint gairebé un 3% el correu ordinari) i també s'ha reduït el nombre dels que no volen resposta en un 2%.



Correu electrònic	3.880	91,99%
Correu ordinari	312	7,40%
Telèfon	19	0,45%
No volen resposta	7	0,17%
	4.218	

Les 2.855 notificacions escrites a la ciutadania, han estat revisades per l'OMAP respecte a format i ortografia i en els casos en les quals hi mancaven uns mínims que facilitessin una bona comunicació amb el ciutadà, s'ha fet un tractament directe amb el responsable de la resposta per donar una resposta alternativa a la inicialment plantejada.

D'altra banda, s'han rebut 107 incidències sobre el Servei T'escoltem, les quals suposen un 2,1% del total de les incidències rebudes, i es centren principalment en:

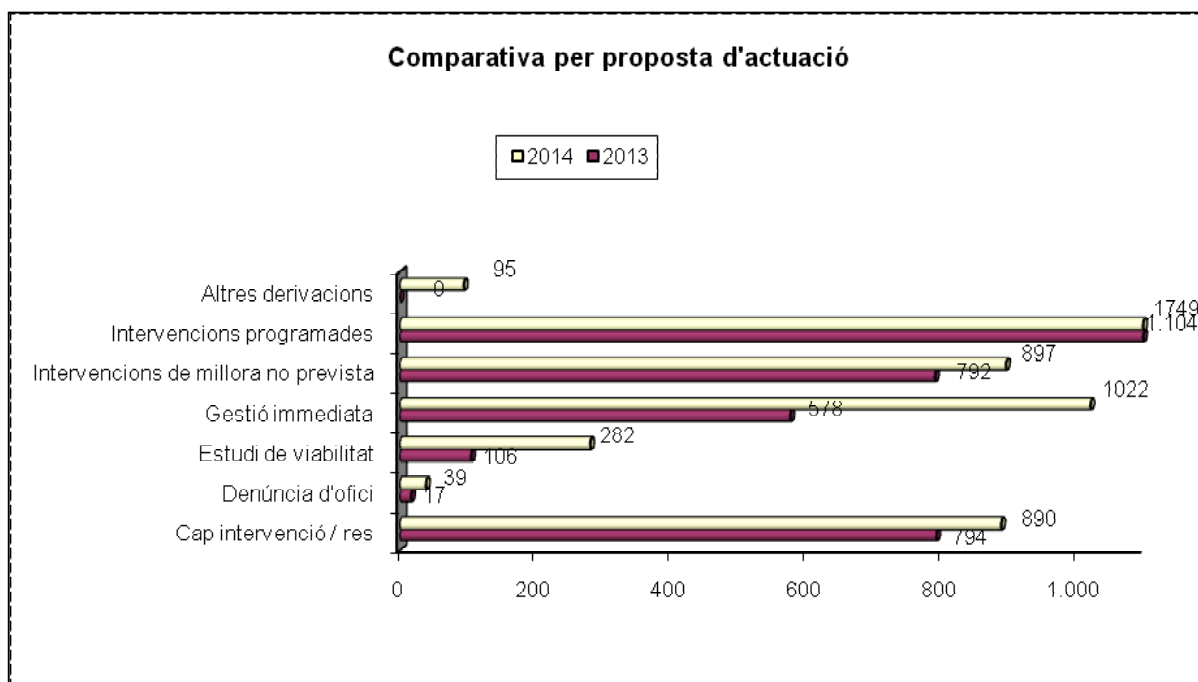
- la manca de solució en termini que s'ha comunicat en la resposta.
- Tipus de resposta.
- Altres.

També s'han rebut 8 comunicacions, que han estat englobades dins la categoria "Agraïments".

Pel que fa al tipus de solució donada a la incidència, obtenim les següents dades:

- 1.749 Intervencions programades (34 %)
- 890 Respostes que no generen actuació ni intervenció (17,3 %)
- 897 Intervencions de millora no prevista (17,4 %)
- 1.022 Gestions immediates (19,8 %)
- 282 Estudis de viabilitat (5,4 %)
- 39 Denúncies d'ofici (0,7 %)
- 95 Altres derivacions (1,8 %)*

(*) Són peticions que han de tramitar-se pel procediment administratiu establert per normativa, o peticions que són competència d'altra administració.



A destacar que el 45% de les queixes i suggeriments (2.240) han generat alguna actuació de l'Ajuntament. D'aquestes, 1.958 han generat una intervenció immediata, dada que es veu notablement incrementada respecte del 2013.

5. EINA D'INFLUÈNCIA EN LA CULTURA ORGANITZATIVA

L'abast transversal d'aquesta intervenció comporta l'anàlisi de **l'assignació de les queixes per àmbit de responsabilitat**.

Aquest anàlisi dóna com a resultat que el percentatge de queixes rebutjades per un àmbit de responsabilitat que no era el seu ha estat d'un 13,4% (667 incidències rebutjades i tornades a assignar), un 3,4 % més que l'any passat.

Un 86,6% de les incidències doncs, indica que les relacions tipologia i departament de destinació ha estat correctament dimensionat des del seu inici (menys que l'any 2013).

De les 80 unitats orgàniques contemplades en la nostra organització, 39 han participat de forma directa en la tramitació dels expedients Entre les que destaquen:

- UO 670 : Serveis Municipals, amb 2.054 expedients.
- UO 972 : Unitat de Salut Pública , amb 518 expedients.
- UO 056: Unitat d'Urbanitzacions, Infraestructures i Mobilitat , amb 473 expedients
- UO 520: Unitat d'Administració i Gestió del Servei Local de Seguretat, amb 387 expedients.
- UO063: Coressa, amb 358 expedients.
- UO 630 : Servei de Medi ambient i Agricultura, amb 256 expedients.

6. FONTS DE GESTIÓ DEL CONEIXEMENT

Estan creades principalment tres **aplicacions** per a nodrir el sistema d'informació de "T'escoltem", essent **dos d'ells mòduls estadístics** :

1.- Les de supervisió en Lotus Notes ("Estadístiques QiS" i "Consu QiS en OMAP").

- **Estadístiques QiS** que permet fer un seguiment dels expedients:

Transcorregut el termini assignat a cadascun (15 dies des de la data en que s'ha donat d'alta l'expedien al gestor), en aquest cas s'identifica:

- l'estat de tramitació en que es troben (sol·licitud d'informe/s tècnic/s, caducat, informe valoració/diagnòstic...)
 - la persona (responsable actual) de la que resta pendent en aquests estats, i la persona (responsable de resposta) responsable final de la tramitació i de donar la resposta
 - el nombre d'expedients pendents per persona (responsable actual) i si aquests estan dins o fora de termini
 - la mitjana de dies de tramitació de cada expedient
 - el volum d'expedient per mes finalitzats i fora de termini
 - el volum d'expedients per tipus d'actuacions:
 - . Intervencions de millora no prevista
 - . Intervencions programades
 - . Estudi de viabilitat
 - . Denúncia d'ofici
 - . Cap intervenció/res
- **ConsuQiS** que permet visualitzar el volum d'expedients, fer-ne seguiment, a partir de vistes predefinides o bé crear-ne de noves aplicant filtres segons necessitats:
 - per districte, per data, per estat, per tipologia, per unitat orgànica, per sol·licitant, per edat, per sexe, per emplaçament, per via de recepció, per paraules clau

2.- El d'estadístiques en el Gestor d'Expedients:

Amb accés al Gestor d'Expedients permetent la consulta i anàlisi de la informació segons necessitats. Aquest mòdul incorpora a banda de taules amb indicadors de volums per mes, trimestral o anual, la representació gràfica (gràfic de barres, circulars) dels mateixos:

- Inf. gestió: volum de consultes, expedients, segons qui detecta, segons classificació de la incidència, etc...
- inf. gestió Micro: segons tipologia
- inf. gestió Micro per barri
- inf. gestió Micro inversa
- inf. gestió per Barri i Tipologies
- inf. per responsable

S'han creat vistes noves, dirigides a la millora de la coordinació dels equipaments en el Barri i l'equip de manteniment de la ciutat.

3. Finalment **els Ulls de la Ciutat:**

Aplicació que permet dibuixar al territori les incidències recollides al " T'escoltem" , prendre millors decisions i millorar les prestacions en tots els sentits. Aquesta aplicació és de gran utilitat tant a Serveis Municipals com el Servei de Neteja. Permet obtenir informació gràfica que facilita la visualització de la casuística principalment d'un barri o d'una tipologia específica.

7. ANNEX

Un anàlisi més detallat l'àmbit de Manteniment de la Ciutat, ja que és el que més incidències en rep, les 2.626 QiS ja que representen un 52,791% d'incidències del total del municipi i les Àrees que les han contestat, veiem el següent:

Àrees responsables de resposta de les incidències de Manteniment de la Ciutat	Ciutadania	Personal vinculat amb l'Ajuntament	Total 2014	Total 2013
Urbanisme	69	25	94	69
Governança	2	0	2	8
Serveis Generals	9	0	9	12
Benestar i Ciutadania	66	1	67	24
Serveis de Ciutat	2176	447	2179	1609
Serveis municipals	1526	447	90	1
Servei manteniment i agricultura	147	1	148	-
Unitat salut pública	26	1	27	-
CORESSA	271	9	280	0
	2.593	482	2.613	1722

Els sis aspectes que més incidències ha generat l'any 2014 són:

1. NETEJA VIÀRIA (**)		2. FAUNA URBANA		3. CASALS DE BARRI (**)	
Neteja pintades i grafitis / cartells	456	Paneroles (escarabats)	151	Instal·lacions (elèctriques, d'aigua, calefacció,...)	210
Brutícia	150	Rossegadors (rates, ratolins)	145	Manteniment (tancaments, pintura, terrasses ..)	129
Recollida mobles i estris vells	125	Insectes	88	Altres	28
Altres	53	Gats i gossos	64	Habitabilitat i confort dels espais	12
Animals morts en via pública	4	Ocells (coloms, lloros)	29	Seguretat i protecció (alarmes exteriors)	9
		Altres animals	26	Jardineria	4
	778		503		394

4. VORERES		5. SENYALITZACIÓ TRANSIT		6. SOBRE L'UTILITZACIÓ D L'ESPAI PÚBLIC.	
Manteniment	137	Senyalització horitzontal	37	Comentaris	119
Altres	12	Senyalització vertical	32		
Modificació	10	Semàfors	30		
Accessibilitat	6	Miralls de trànsit	18		
Noves	2	Altra	6		
	167		123		

(**) Aquestes tipologies també es presentaven com les més voluminoses l'any anterior, tot i que cal destacar que al cas "Casals de barri" majoritàriament son expedients generats per personal intern, i només 21 queixa/suggeriment provenen de la ciutadania.