

Memòria **2016**
T'escoltem



AJUNTAMENT DE
SANT BOI DE LLOBREGAT

Introducció

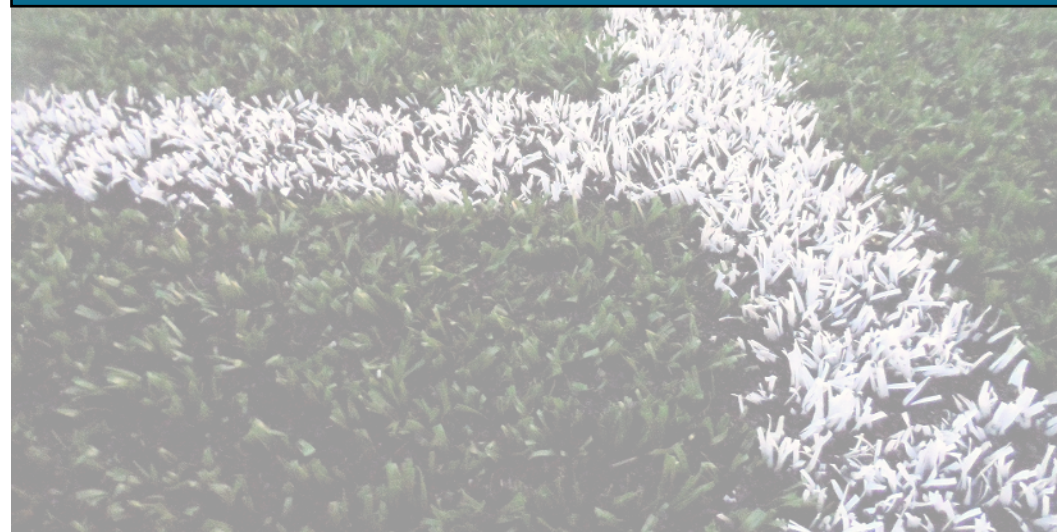


La memòria del sistema de recollida i tractament de les Queixes, Incidències i Suggestiments de la ciutadania i del personal de l'organització adopta un nou format més visual tant en la versió on-line com en el document per escrit, així com més adaptat a la idea de circuit, que és com en realitat funciona aquest sistema.

Amb això pretenem simplificar els continguts de cara a disposar de la informació més significativa i útil per valorar el funcionament del sistema i prendre decisions.

La memòria consta de 6 apartats:

1. **La recepció:** quantes incidències es reben, quines es responen immediatament i quines es transformen en expedients.
2. **L'origen:** quantes tenen l'origen en la ciutadania i quantes són internes de l'Ajuntament, per quins canals es reben, de quins barris.
3. **La tipologia:** el tipus d'incidències, per a tota la ciutat i per a cada barri.
4. **La resposta:** en quin temps, si estan dins o fora de termini, per quins canals i quins departaments la fan.
5. **L'actuació:** quin és el volum d'incidències que genera algun tipus d'intervenció i de quina mena.
6. **Recomanacions:** conclusions i estratègies de millora del sistema per a l'any vinent.



La recepció



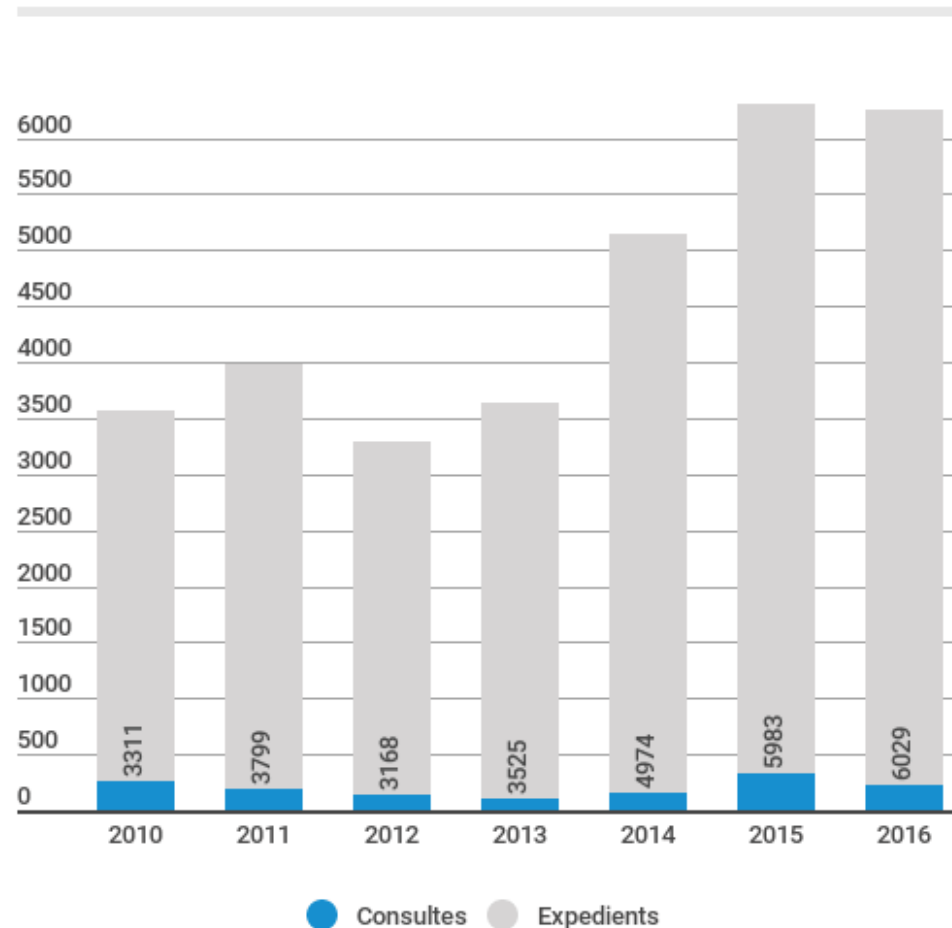
El 2016 es van rebre un total de **6.246 incidències**, 59 menys que l'any anterior, el que representa poc menys d'1%.

El **3,5%** van ser tractades com a consultes, percentatge inferior al de l'any anterior (5,1%). La resposta la van donar directament l'Oficina Municipal d'Atenció al Públic o Alcaldia.

La resta, **6.029**, van passar a ser tractades com a expedients, 46 més que el 2015. És a dir, van entrar dins el circuit .

Finalment, d'aquests 6.029 expedients, el **98,4%** són els que es van estimar per ser valorats o fer-ne el corresponent estudi per decidir la resposta a donar. La resta es van descartar per ser competència d'altres administracions, contenir errors, ser anul·lats, etc.

Evolució anual. Volum d'incidències rebudes (2010-2016)

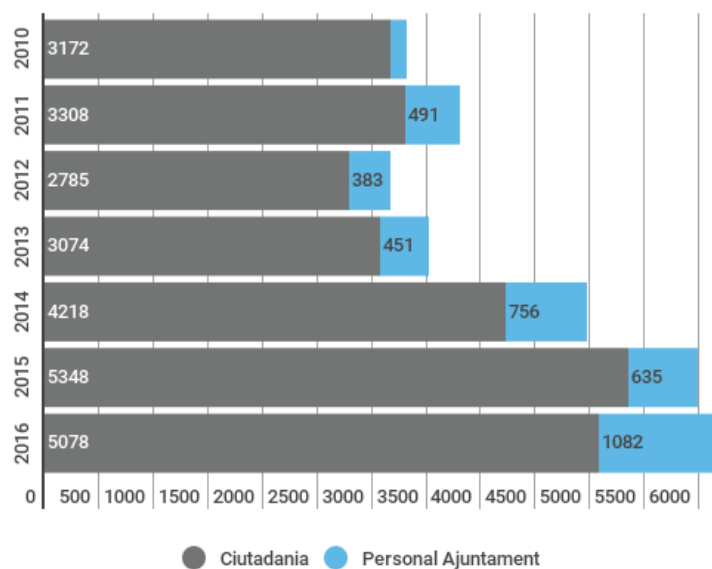


L'origen

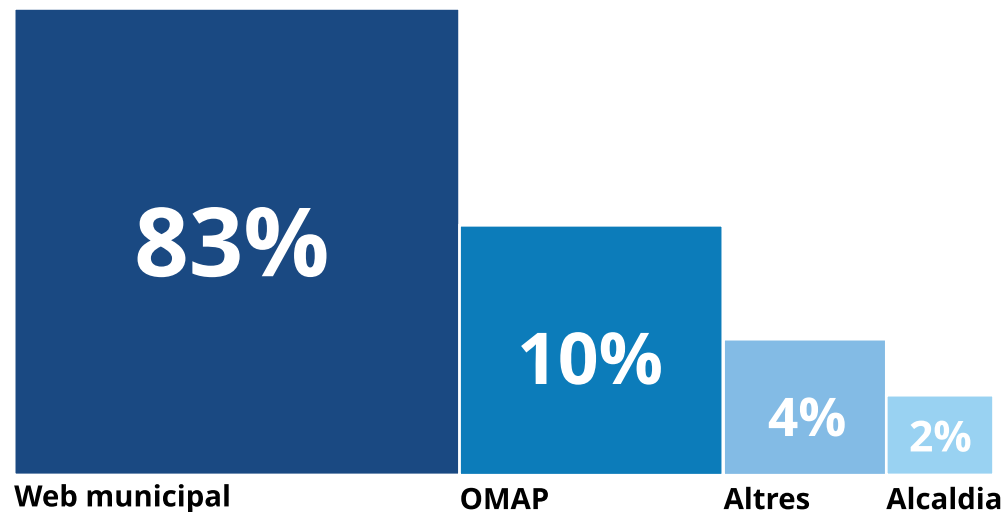


El **82%** de les incidències tenen l'origen en la ciutadania, mentre que la resta són generades per personal vinculat a l'Ajuntament. Aquestes darreres han augmentat significativament: de 635 el 2015 a 1.082 l'any passat.

Origen de les incidències. Evolució anual.



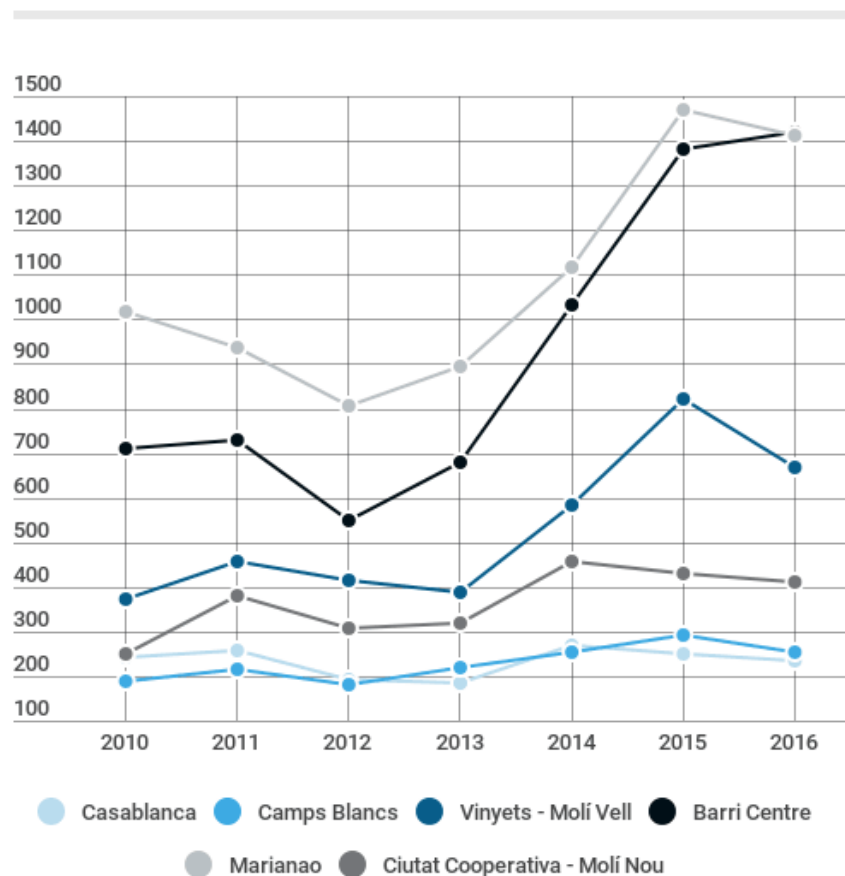
Hi ha una tendència creixent a l'ús de la **web municipal** per fer arribar les incidències. El 2015 va representar un 80% del total, l'any passat ja era el **83%**.



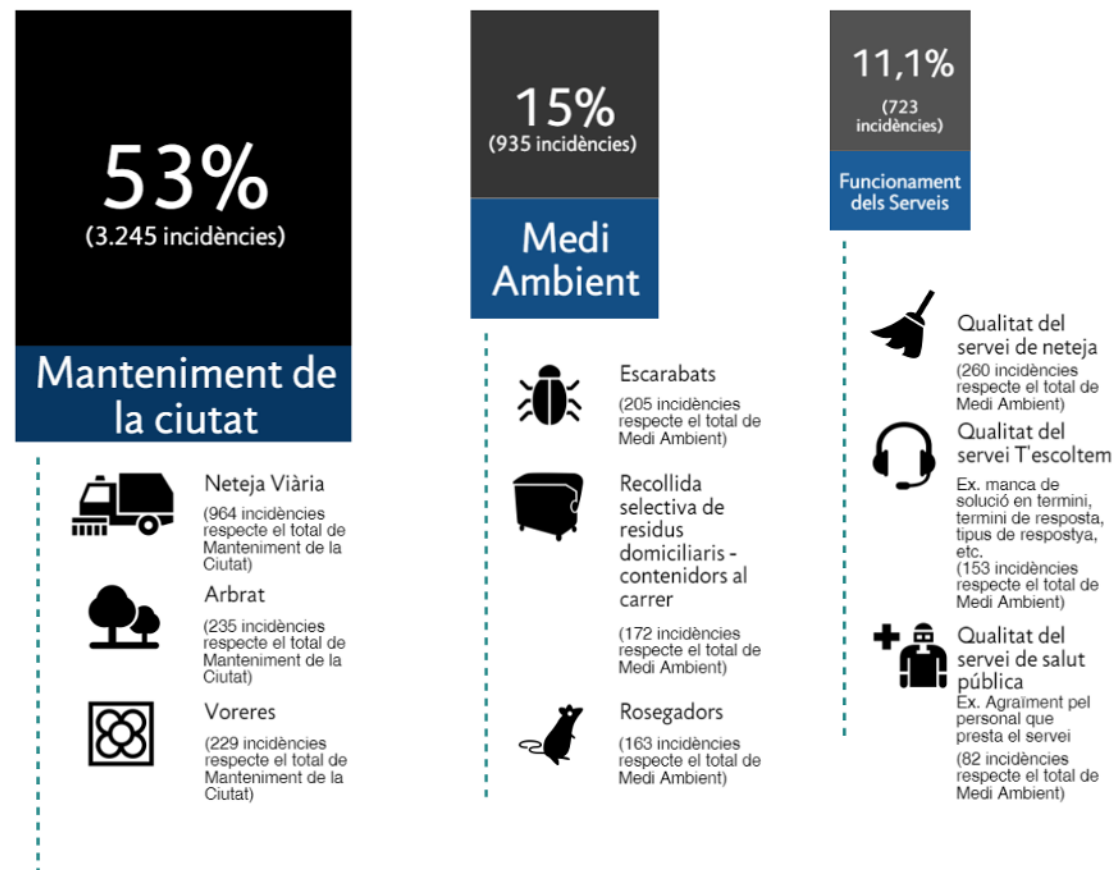
El **93%** de les incidències estan vinculades a algun barri. La tendència a fer arribar incidències relacionades amb el territori més proper és creixent: el 2015 eren el 85% de les incidències les que es referien a un barri, mentre que la resta afectaven al conjunt de la ciutat.

El darrer any s'han reduït les incidències transmeses per la ciutadania a tots els barris respecte el 2015, destacant el cas de Vinyets - Molí Vell, amb un **19%** menys. Per contra, al Barri Centre les incidències van en augment des del 2012.

Incidències trameses per la ciutadania, per barri.



La tipologia

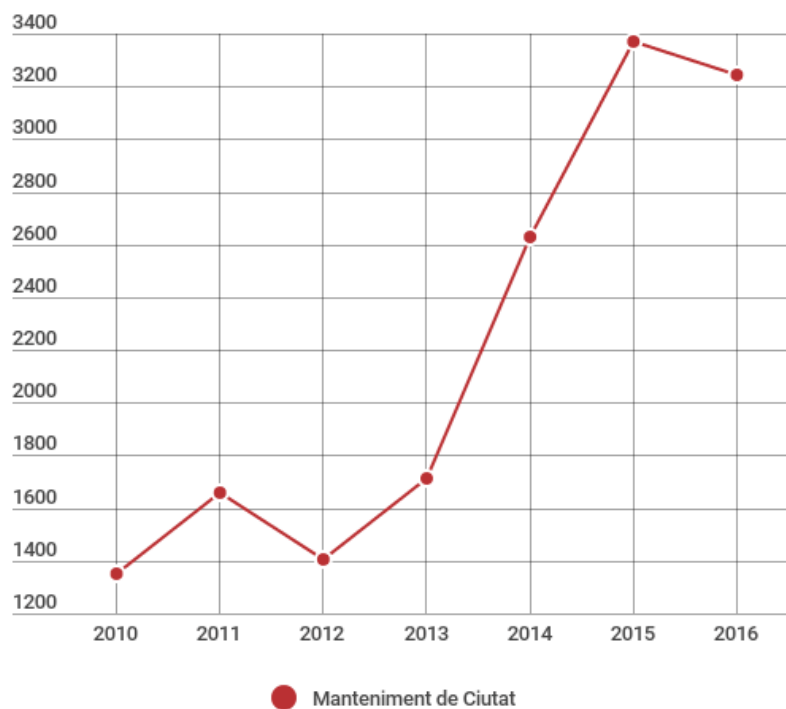


El principal àmbit on recauen les incidències és el de Manteniment de la Ciutat, amb un **53%** del total. Per ordre, segueixen les referides a Medi Ambient (**15%** del total), Funcionament dels Serveis (**11,1%**) i Mobilitat (**6,7%**).

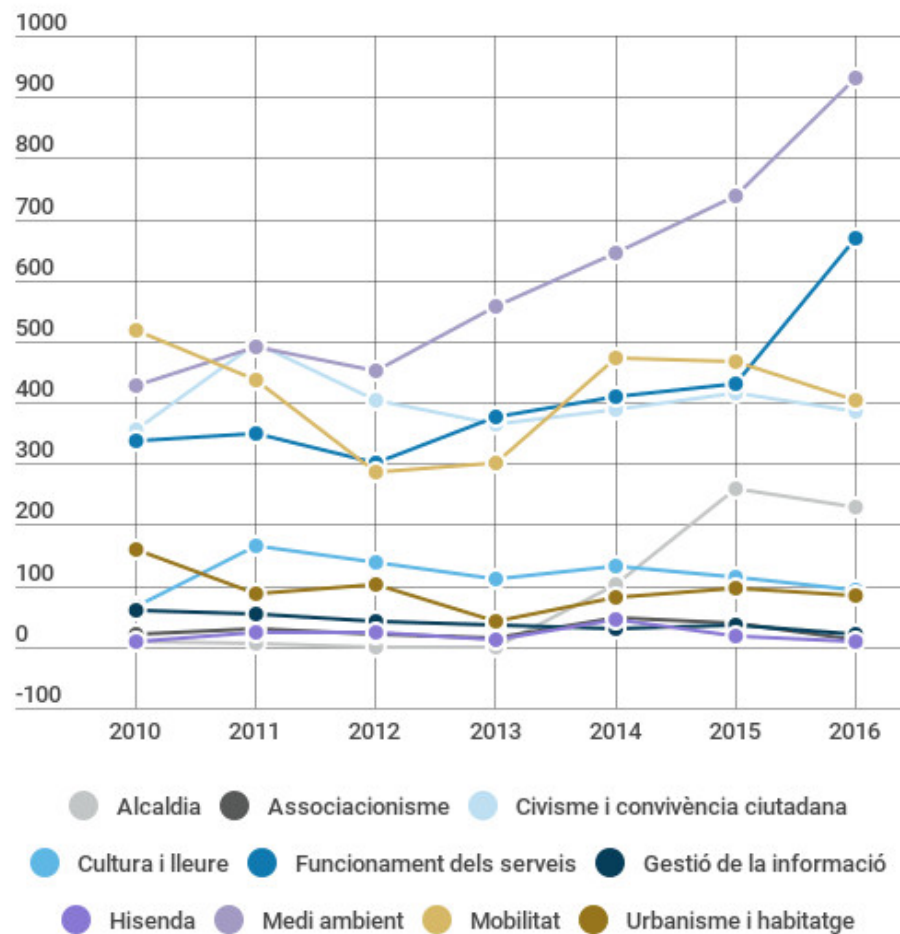
Les incidències pel Funcionament dels Serveis són les que han augmentat més respecte fa un any: un **55%** d'increment. Les relacionades amb Medi Ambient ho han fet en un **26%** més.

A l'altra banda, i pel volum d'incidències relacionades, destaca l'àmbit de Cultura i Lleure, amb un **19%** menys, i Mobilitat, amb un **14%** menys.

Evolució de les incidències de Manteniment de Ciutat. 2010-16.



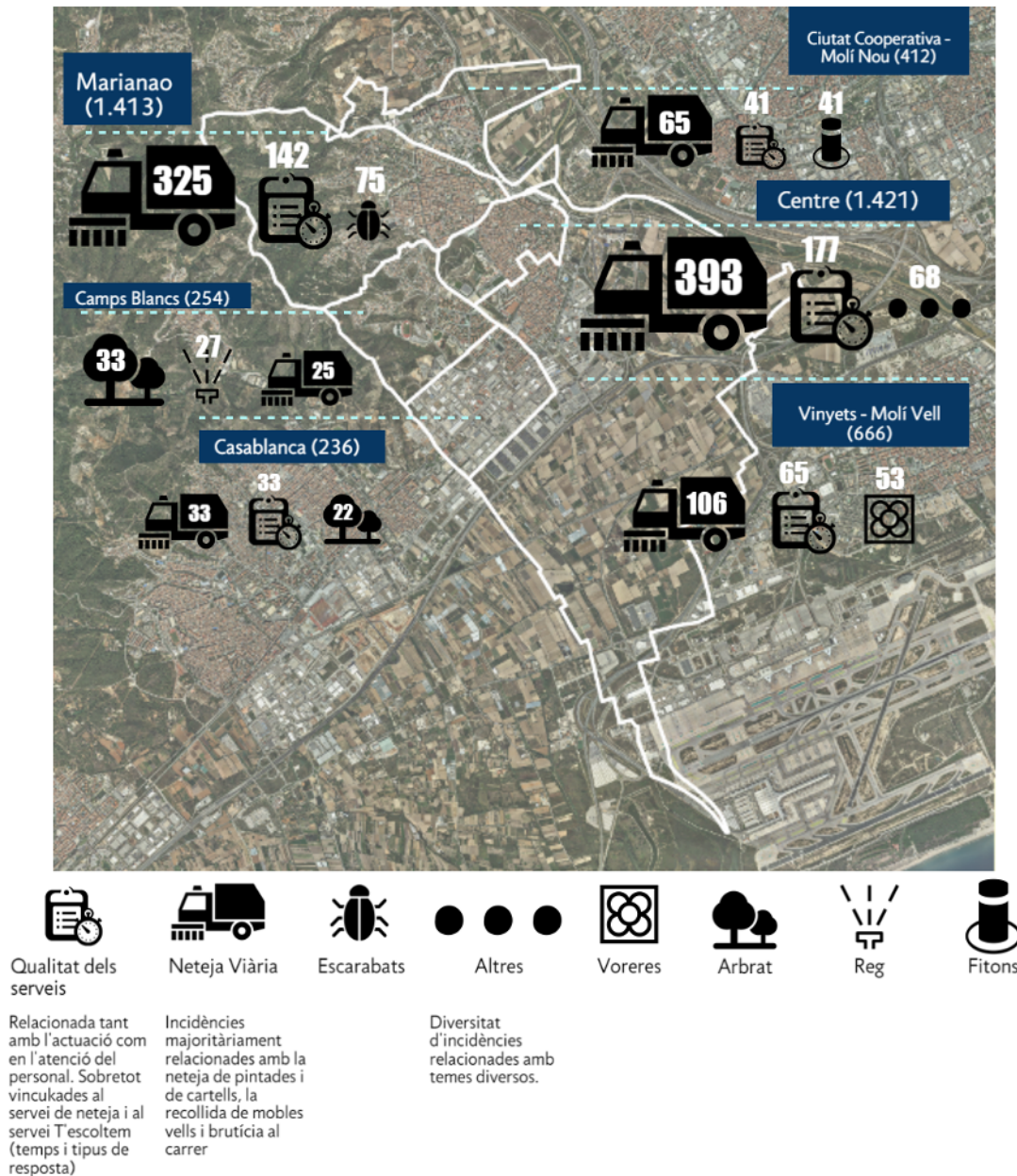
Evolució de les incidències (expedients) per tipologia. 2010-16



Respecte les tendències des del 2010, cal destacar el creixement progressiu d'incidències en matèria de Medi Ambient, Funcionament dels Serveis, el manteniment del nombre d'incidències en qüestions de Civisme i Convivència Ciutadana, o la reducció del nombre d'incidències des del 2014 en un tema sensible com la Mobilitat.

(*) Les incidències de Manteniment de Ciutat s'han tractat apart pel gran volum que representen i que distorsionarien la lectura de l'evolució de la resta de tipologies.

INCIDÈNCIES MÉS FREQUENTS PER BARRIS:



En 5 dels 6 barris, la neteja viària és el grup de principals incidències expressades per la ciutadania. Si a més a més es té en compte que dins la categoria de "Qualitat dels serveis" s'inclou i destaca el de qualitat del servei de neteja (tant des de la vessant de l'actuació com de l'atenció del personal), aquesta qüestió adquireix molta més importància.

Respecte el 2015 destaca:

- ❑ Que la categoria "Equipaments", vinculada a incidències dins d'aquests espais i trameses en bona mesura pel personal de l'Ajuntament, ja no figuren entre els 3 primers grups d'incidències en cap barri, quan el 2015 hi figurava en 4 dels 6 barris.
- ❑ Que la categoria "Qualitat del serveis", irromp en 5 dels 6 barris. Sobresurten les incidències relacionades amb la qualitat dels serveis de neteja i la qualitat del servei T'escoltem (especialment pel que fa al tipus i temps de resposta donades).
- ❑ Que les categories relacionades amb plagues de rosegadors i senyalització ja no figuren entre els 3 primers grups d'incidències en cap barri, mentre que sí apareixen noves incidències, com són les vinculades al reg (Camps Blancs) i als fitons (Ciutat Cooperativa - Molí Nou).

La resposta



1

El temps mitjà de resposta durant el 2016 va ser de **19,46** dies, mentre que el 2015 va ser de 19,7. Aquests dos darrers anys s'ha mantingut un temps de resposta més alt que en anys precedents: 16,6 dies el 2014, i 12,4 el 2013.

2

Del total d'incidències el 2016, el **69%** de les respostes van ser donades dins el termini establert (15 dies hàbils), mentre que el 2015 va arribar a ser el **79%**.

(*) un 4,2% d'incidències del 2016 encara estan pendents de tenir data de resolució, amb la qual cosa els percentatges poden variar).

3

El **95%** de les respostes es van fer per correu electrònic, mentre que el 2015 va ser del **94%**. El **4%** es van fer per correu ordinari, percentatge inferior al de 2105: **6%**.

4

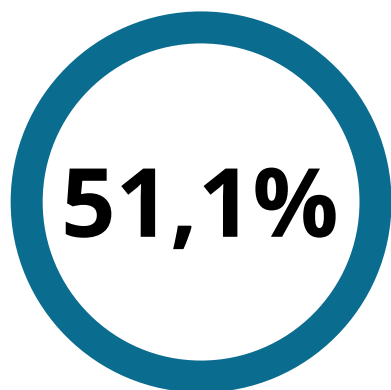
El **29,4%** de les incidències van tenir resposta per part de l'empresa municipal Coressa (32% el 2015), el **26,3%** per part del Servei d'Infraestructures i Espai Públic, i l'**11,5%** per part del departament de Salut Pública (10% el 2015). Al marge de la variació en els percentatges de respostes respecte el total, són igualment les 3 primeres unitats municipals amb volum de respostes del 2015.



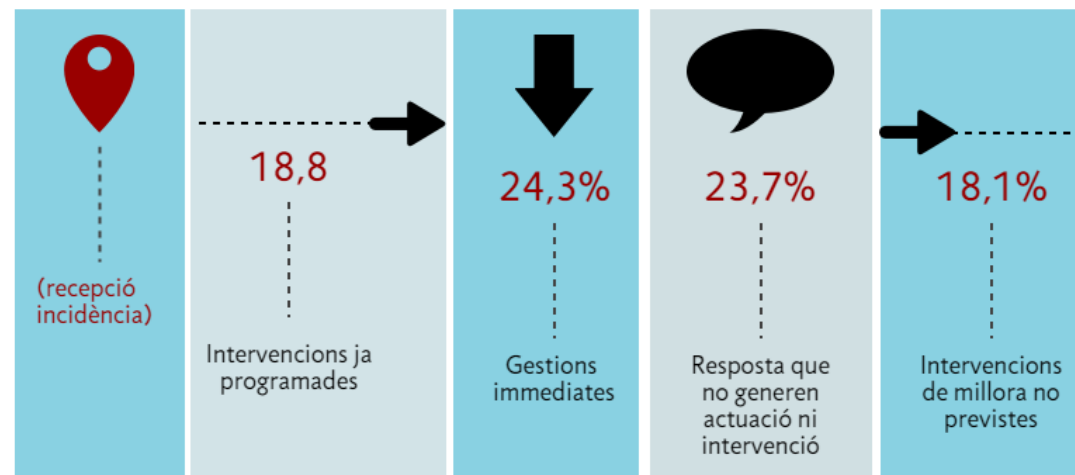
L'actuació

Un **24,3%** d'incidències van obtenir com a resposta una gestió immediata. Un **23,7%** van obtenir resposta però no van implicar cap intervenció afegida. Un **18,8%** d'incidències estaven referides a intervencions ja programades i per tant previstes per l'Ajuntament, mentre que un **18,1%** es van convertir en intervencions de millora no previstes.

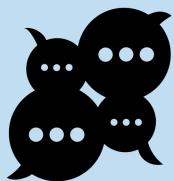
La resta, en percentatges menors, van esdevenir consultes, denúncies d'ofici o estudis de viabilitat.



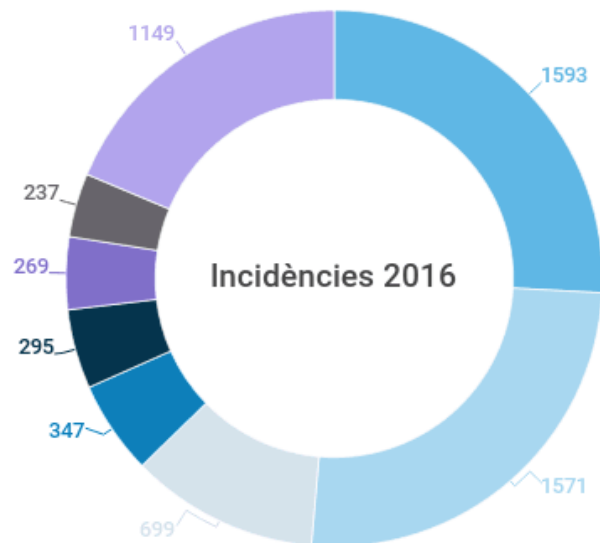
Va ser el percentatge d'incidències que van derivar en alguna intervenció per part de l'Ajuntament, fos una consulta, un estudi de viabilitat, una gestió immediata o una actuació de millora no prevista.



Recomanacions



Augmentar i diversificar el nombre de tècnics i tècniques municipals que donen resposta a les incidències.



Ara com ara hi ha una excessiva concentració d'incidències en un nombre reduït de tècnics i tècniques.

51,4%

És el percentatge d'incidències respecte el total al qual han de donar resposta **2 tècnics/ques.**

La resposta al **81,3%** del total d'incidències recau sobre **7 tècnics/ques.**



Agilitzar la resposta mitjançant una assignació més acurada de les temàtiques als diferents departaments.

Els casos que no es resolen immediatament entren en una espiral d'anada i tornada sense resposta quan no hi ha una assignació encertada de la incidència amb el departament en qüestió.



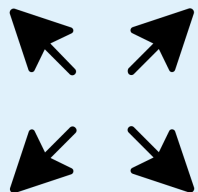
Crear una tipologia de categories d'incidències més simple i intuïtiva

El nombre de categories per classificar les incidències ha anat creixent i no resulta fàcil ni clar saber en alguns casos on cal ubicar una determinada incidència. Això provoca que les incidències arribin a vegades al departament que en realitat no correspon.



Donar les respostes en un llenguatge més comprensible per a tothom.

A vegades s'utilitza un llenguatge excessivament tècnic o fórmules massa complexes i/o enrevessades per comunicar la resposta a la ciutadania.



Ampliar la resposta a les incidències amb informació sobre la temàtica en qüestió

Millora la comprensió de la resposta a una incidència particular quan es contempla el conjunt d'incidències sobre la mateixa temàtica i la política que s'està duent a terme.

Annexes

Nombre d'expedients per temàtiques i per a tota la ciutat,



	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Alcaldia	7	5	0	0	102	260	238
Associacionisme	21	29	20	14	47	40	11
Civisme i convivència ciutadana	354	496	402	365	387	414	391
Cultura i lleure	66	166	137	110	132	115	97
Funcionament dels serveis	337	349	300	375	409	430	723
Gestió de la informació	61	55	41	37	31	35	21
Hisenda	10	23	23	12	44	18	8
Manteniment de la ciutat	1349	1660	1405	1710	2626	3370	3245
Medi ambient	427	491	453	558	643	738	935
Mobilitat	519	437	286	301	473	468	406
Urbanisme i habitatge	160	88	101	43	80	95	85
Total	3311	3799	3168	3525	4974	5983	6160

Nombre total d'incidències per districte, 2009-16

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Districte 1 (Cooperativa)	250	263	417	374	398	608	577	613
Districte 2 (Marianao)	740	1059	1082	903	1021	1325	1674	1656
Districte 3 (Centre)	607	745	839	611	781	1163	1450	1631
Districte 4 (Vinyets)	391	386	523	486	430	705	966	867
Districte 5 (Camps Blancs)	161	209	283	230	267	348	362	327
Districte 6 (Casablanca)	215	254	314	222	234	390	315	329
No procedeix	345	395	327	254	290	285	361	325
Sense districte			13	88	104	248	393	412
Total	2709	3311	3798	3168	3525	5072	6098	6160

Nombre total d'incidències detectades per la ciutadania, per districte, 2009-16

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Tot el municipi	393	335	338	391	508	708	412
Districte 1 (Cooperativa)	249	380	307	319	455	428	412
Districte 2 (Marianao)	1016	936	806	895	1115	1470	1413
Districte 3 (Centre)	710	730	547	680	1031	1381	1421
Districte 4 (Vinyets)	372	457	414	388	584	821	666
Districte 5 (Camps Blancs)	190	214	181	217	255	291	254
Districte 6 (Casablanca)	242	256	192	184	270	249	236
Total	3172	3308	2785	3074	4218	5348	4814

2009	Tot el municipi	Districte 6 (Casablanca)	Districte 5 (Camps Blancs)	Districte 4 (Vinyets)	Districte 3 (Centre)	Districte 2 (Marianao)	Districte 1 (Cooperativa)
Alcaldia							
Altra		12			54	46	18
Altres equipaments							11
Altres obres públiques		6					
Arbrat		8	25		24	67	12
Àrees de jocs		7		14			
Bancs							
Bandes reductores de velocitat							
Calçades				19	19	24	11
Casals de Barri							
Disciplina viària		7		15	17	34	
Enllumenat públic		8	13				
Festes de Barri							
Fitons		9		18	30		14
Gats i gossos						24	
Insectes			6				
Jardineria			8				
Neteja viària			9	14	22	28	
Obra pública municipal		33		26	49		12
Paneroles							
Parades de bus / taxi			10				
Personal que presta el servei							
Qualitat del servei		10	8	22	24	31	15
Recollida d'escombraries						19	8
Recollida selectiva - contenidors							8
Reg							
Rosegadors			6				
Semàfors		8					
Senyalització							
Senyalització horitzontal		11		16	34	26	
Senyalització vertical					17		
Sobre activitats comercials i industrials				14		20	
Sobre la utilització de l'espai públic		7		15			
Sobre locals o solars particulars			5				
Tapes, pous i clavegueram							
Voreres		13	10	26	31	38	9
Xarxa de clavegueram							
Zones blaves						21	

**Tipologies d'incidències més
destacades per a cada districte, 2009**

Tipologies d'incidències més destacades per a cada districte, 2013

2013	Tot el municipi	Districte 6 (Casablanca)	Districte 5 (Campe Blancs)	Districte 4 (Vinyets)	Districte 3 (Centre)	Districte 2 (Marianao)	Districte 1 (Cooperativa)
Alcaldia							
Altra		8	7	17	30	26	17
Altres equipaments							
Altres obres públiques							
Arbrat	5	18	39		32	80	31
Àrees de jocs				14		26	11
Bancs	4						
Bandes reductores de velocitat			19				
Calçades			7				
Casals de Barri		34	28	23	51	97	55
Disciplina viària	4	6					
Enllumenat públic	3		10	15	17	24	
Festes de Barri			7				
Fitons					24		
Gats i gossos							
Insectes		6		16	17	23	14
Jardineria							
Neteja viària	16	19	12	32	191	129	19
Obra pública municipal							
Paneroles		19		18	18	31	
Parades de bus / taxi							
Personal que presta el servei							
Qualitat del servei	18	15		44	52	73	25
Recollida d'escombraries				15		25	
Recollida selectiva - contenidors						21	
Reg							
Rosegadors	4	14	14	28	25		18
Semàfors						41	
Senyalització							
Senyalització horitzontal							
Senyalització vertical							
Sobre activitats comercials i industrials	3					53	10
Sobre la utilització de l'espai públic	4				17		13
Sobre locals o solars particulars							
Tapes, pous i clavegueram		7	11				
Voreres			14		18	33	11
Xarxa de clavegueram			9				
Zones blaves							

2016	Tot el municipi	Districte 6 (Casablanca)	Districte 5 (Camps Blancs)	Districte 4 (Vinyets)	Districte 3 (Centre)	Districte 2 (Marianao)	Districte 1 (Cooperativa)
Alcaldia	238						
Altra		12	14	44	67	61	39
Altres equipaments							
Altres obres públiques							
Arbrat		22	33	36	50	60	29
Àrees de jocs							15
Bancs							24
Bandes reductores de velocitat							
Calçades		18	11	33	59	45	16
Casals de Barri							24
Disciplina viària							
Enllumenat públic	7		23		30	38	
Festes de Barri							
Fitons		9			47	39	41
Gats i gossos					46		
Insectes							
Jardineria	12		11				20
Neteja viària		33	25	106	393	324	65
Obra pública municipal							
Paneroles	10	18		38	40	85	
Parades de bus / taxi							
Personal que presta el servei	36					47	
Qualitat del servei	29	33	15	65	177	142	41
Recollida d'escombraries				33	61	45	17
Recollida selectiva - contenidors				34	56	51	
Reg			27				
Rosegadors		13	19	43	34	36	16
Semàfors							
Senyalització		19					
Senyalització horitzontal							
Senyalització vertical							
Sobre activitats comercials i industrials							
Sobre la utilització de l'espai públic					49	47	22
Sobre locals o solars particulars							
Tapes, pous i clavegueram		10					
Vorerers			14	53	48	75	19
Xarxa de clavegueram							
Zones blaves							

Tipologies d'incidències més destacades per a cada districte, 2016

Sol·licituds d'informes derivats de les incidències

2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
1448	2213	2580	2164	2232	3483	3068	3758

Nombre d'incidències per canal de recepció

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Equip tècnic	138	127	553	354	424	607	474	293
OMAP	714	802	811	752	788	724	703	537
Polícia	82	91	81	58	48	105	83	729
Regidoria de barri	111	68	102	72	75	41	167	96
Web	1493	2095	2096	1868	2137	3002	4329	4210
Web Alcalde/ssa	150	116	138	53	43	18	13	90
Altres	21	12	17	11	10	26	15	60
Alcaldia + Alcaldia als barris	-	-	-	-	-	549	316	145

Nombre de propostes per tipologia de resposta, derivades de les incidències

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Cap intervenció	228	964	832	794	891	1411	1484
Consulta / pregunta						39	117
Denúncia d'ofici	7	30	23	17	39	19	26
Estudi viabilitat	73	165	115	106	282	364	384
Gestió immediata	3	613	518	578	1014	1490	1532
Intervenció de millora no prevista	302	935	696	792	902	919	1117
Intervencions programades	106	969	876	1105	1750	1676	1163
Sense categoria	2592	122	108	133	194	180	337