



AJUNTAMENT DE SANT BOI DE LLOBREGAT

Informe Anual 2013



Servei T'Escoltem

DEPARTAMENT D'ORGANITZACIÓ I QUALITAT
MAIG 2014

INTRODUCCIÓ

Per contribuir a la cerca d'un model d'administració ètica i de qualitat, al març de l'any 2008 vàrem posar en marxa un sistema provisional de recollida i tractament de les Queixes, Incidències i Suggestiments de la ciutadania i del personal intern de la Organització.

L'any 2009 va estar l'any de la implementació i la consolidació d'un sistema que es configura com una eina estratègica i com un actiu per la millora de la gestió. Una vegada establert el sistema de recepció de queixes i suggeriments, hem posat en marxa els mecanismes que permeten que les consideracions de la ciutadania arribin als departaments municipals que tenen la competència en el tema que s'exposa, per tal que estudiïn, valorin el contingut d'aquestes comunicacions i es doni una resposta.

Per això calia tramitar, de manera efectiva, les queixes i suggeriments de la ciutadania, és a dir, tenir-les en compte, valorar i investigar els fets que s'exposen, realitzar si s'escau, les inspeccions pertinents, respondre i quan fos possible, portar a terme les mesures necessàries per resoldre les problemàtiques que es comuniquen. Això només s'ha pogut aconseguir determinant específicament quines són les persones responsables de tramitar les queixes i suggeriments a cadascun dels diferents serveis municipals, identificant l'arbre de tipologia d'incidències (aproximadament 500 entrades), així com identificant el departament que té la competència en la qüestió sobre la qual reclamen els ciutadans, ja que són els que disposen de la informació necessària per determinar la pertinença de les reclamacions, i, en tot cas, els que poden solucionar les incidències exposades.

El benefici que s'aconsegueix en facilitar la comunicació de les queixes i suggeriments de la ciutadania és doble. D'una banda, aconseguim millorar la relació amb els i les ciutadanes, és a dir, millorar la imatge de la

administració municipal davant d'ella. Això suposa un canvi des d'una administració burocràtica, aïllada del seu entorn extern, cap a una organització més propera al seu entorn i receptiva a les demandes ciutadanes.

D'altra banda, aquest tipus de comunicacions possibiliten tenir per part de l'Ajuntament una informació de retorn, que és molt important per al control de la qualitat dels serveis municipals. L'opinió dels que utilitzen aquests serveis és la millor manera de conèixer l'organització i detectar els aspectes conflictius o les disfuncions que a vegades s'escapen dels del propi control intern: és el primer pas per aconseguir-ho.

És per això que es reporta la informació a través dels reports de queixes i suggeriments: *Només es pot millorar allò que es pot avaluar, i només es pot avaluar allò que es pot mesurar.*

El present document doncs, correspon a l'anàlisi qualitativa i quantitativa en la qual s'exposen els temes que la ciutadania han plantejat durant l'any 2013, amb referència a incidències en la seva relació amb l'Ajuntament o disfuncions dels serveis municipals.

En aquest sentit ens ofereix una oportunitat per conèixer una altra visió de la gestió de la ciutat, vista des d'una perspectiva diferent a la del les persones que treballem a l'administració municipal: es a dir, la imatge que té la ciutadania que viu a Sant Boi, que utilitza els seus espais i s'adreça a l'Ajuntament per a qüestions molt diverses.

Aquesta visió des de fora ens dona elements clau, com hem dit anteriorment, per conèixer quins aspectes de la ciutat o els serveis municipals s'han de millorar.

L'anàlisi que presentem obeeix a la definició d'un sistema d'indicadors que ens permet recollir la informació adequada per a l'assegurament del model de qualitat de Gestió de Queixes i Suggestiments aprovat, per a la presa de decisions i per a l'assegurament de l'adaptació als canvis de l'entorn amb previsió.

SISTEMA D'INDICADORS GESTIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS

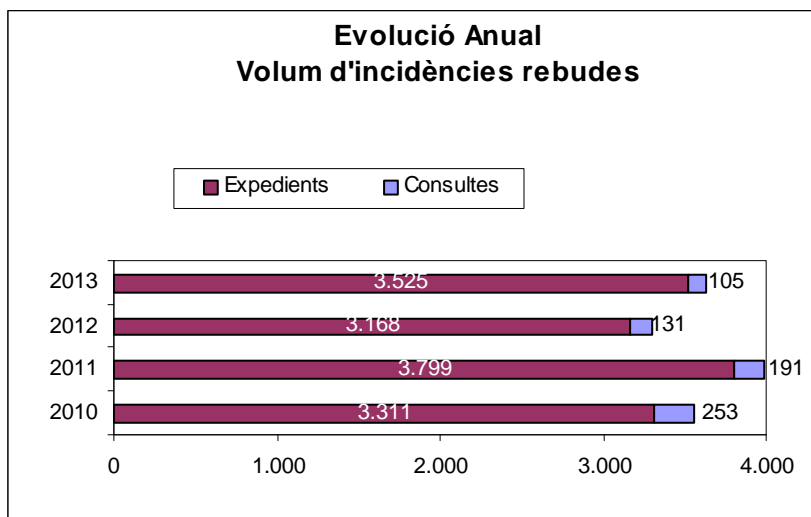
El sistema d'indicadors en aquest cas, pretén validar el sistema de Gestió de Queixes i Suggestiments que es pot concretar en els següents **fonaments i que es poden entendre com els 6 paràmetres de qualitat:**

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 2013 ha estat un total de 3.630.



De les mateixes, el 2,89% 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. Respecte a l'any 2012 s'ha reduït més d'un 1% i respecte el 2009 un 11%.

	Total	%
Consultes	105	2,89%
Expedients	3.525	97,11%
	3.630	

La resta, **3.525** 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 3.630 incidències. D'aquestes, el 1,9% han estat contestades directament per l'OMAP en un termini màxim de 48 hores.

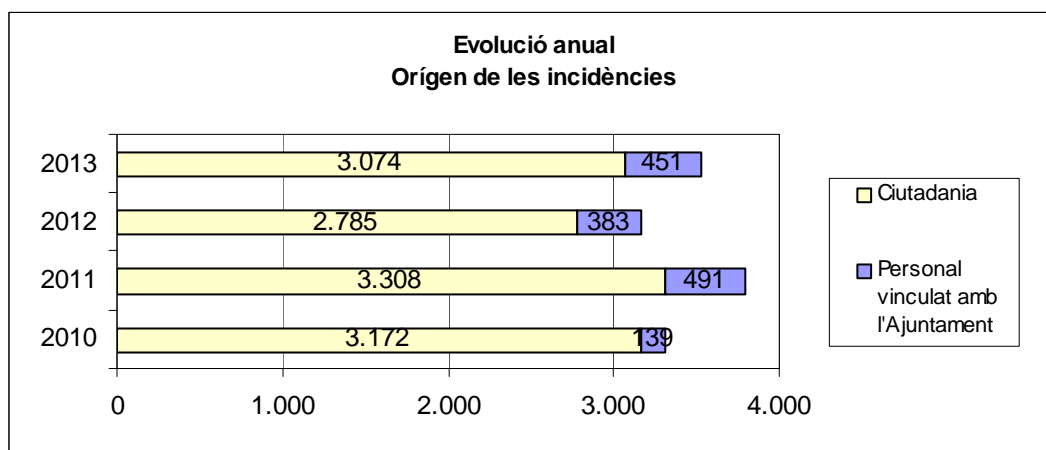
OMAP	69	65,71%
ALCALDIA	36	34,29%
	105	

De les 3.525 incidències que s'han donat d'alta com a expedients, suposa una mitjana de més de 14 expedients per dia laborable, un més que l'any anterior.

D'aquestes incidències el 87,21% han estat detectades per la ciutadania i el 12,79% (451) restant per personal vinculat amb l'Ajuntament (Policia, Regidories de barri, tècnics, ...). Les detectades per la ciutadania han estat 289 més respecte a l'any passat .

Les internes s'han mantingut en percentatge com l'any 2012, amb la tipologia de col·laboració interdepartamental, en la que es fan peticions entre departaments interns i no venen produïdes per una queixa. Aquestes, han suposat 82 expedients dels 451 detectats pel personal vinculat amb

l'Ajuntament. També cal dir que, 275 incidències d'aquestes 451, fan referència a incidències als equipaments municipals detectades pel personal intern i han anat 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	66*
Competència d'altra administració	2
No procedeix valoració/diagnòstic	5
Procedeix valoració/diagnòstic	3.392
<hr/>	
No classificades (error, anul·lacions,...)	60
TOTAL	3.525

**Aquestes consultes han estat classificades en el gestor d'expedients com a tal per la persona responsable indicant la font d'informació i el tipus de model de carta de forma que puguin ser assumides per l'OMAP realitzant la tasca d'elaboració i notificació de la resposta, donat que es tracta de peticions d'informació amb la diferència de que l'OMAP en aquell moment no disposa de la mateixa.*

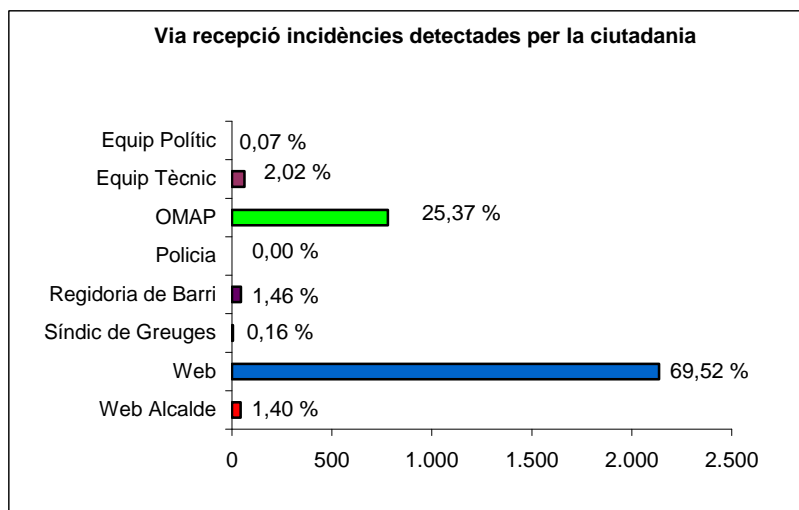
La tramitació d'aquests expedients ha suposat la intervenció de tota l'organització municipal: Alcaldia, OMAP, persones responsables de resposta identificades en cada àrea per tipologia, persones a les quals s'ha sol·licitat informe per obtenir una resposta més integral.

Per a l'obtenció d'una resposta més integral els responsables de resposta han sol·licitat un total de 2.233 informes (69 més que l'any 2012, 347 menys que el 2011 i 20 més que l'any 2010).

Un percentatge estimat del 77,5% (un 4% més que l'any 2012) de les incidències tramitades (al voltant de 2.700) ha suposat algun tipus d'intervenció municipal per a l'assegurament de la solució a la incidència, com ara estudis de viabilitat, projectes d'intervenció, ordres de treball, reclamacions patrimonials, denúncies...

2. RELACIÓ DE PROXIMITAT AMB LA CIUTADANIA

De les incidències rebudes de la ciutadania (3.074), les principals vies de recepció han estat el Web municipal i l'OMAP.

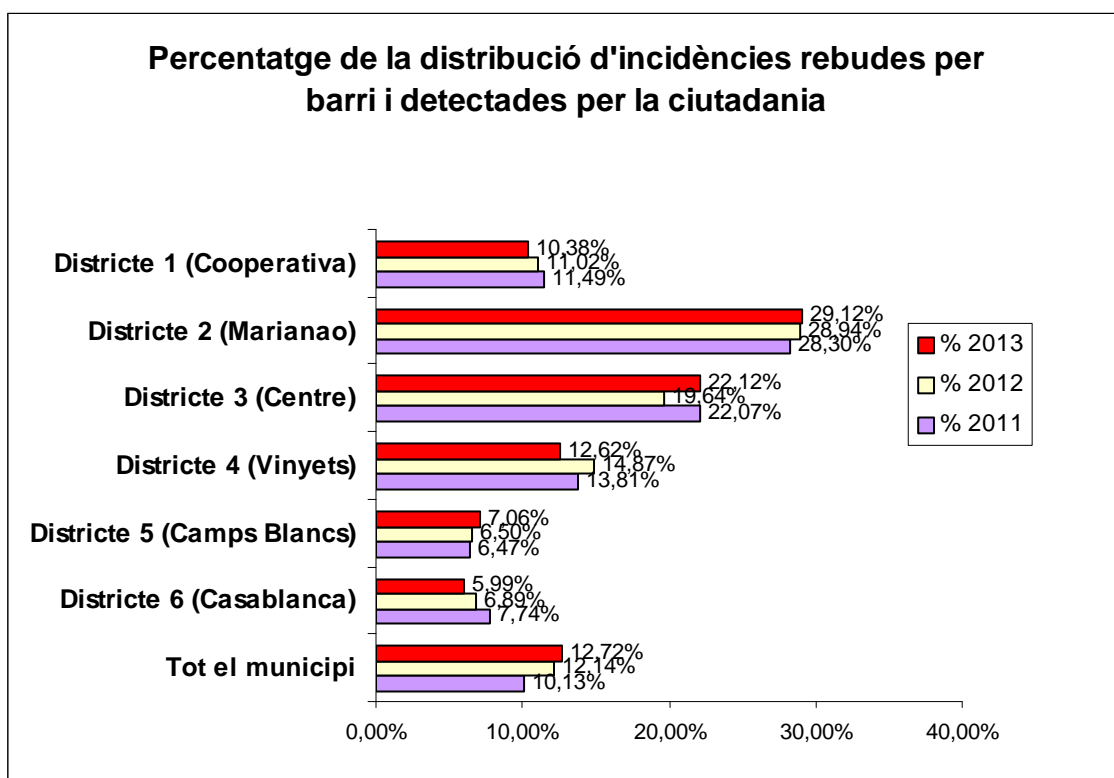


Equip Polític	2	0,07%
Equip Tècnic	62	2,02%
OMAP	780	25,37%
PAM	0	0,00%
Policia	0	0,00%
Regidoria de Barri	45	1,46%
Síndic de Greuges	5	0,16%
Web	2.137	69,52%
Web Alcalde	43	1,40%
Total	3.074	

El 96,3% de les incidències són rebudes per l'OMAP i el web.

La via de recepció web només ha augmentat un 0,5% respecte l'any anterior, tot i que en nombre han estat 270 més.

El 87,28% 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.

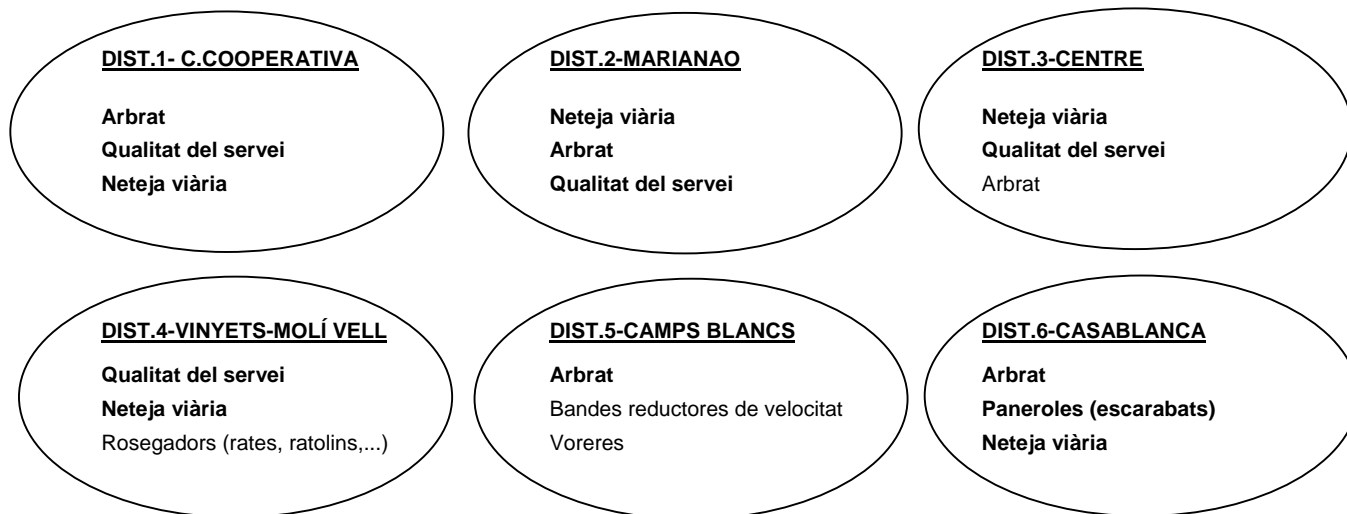


Els barris amb un major volum d'incidències són el barri de Marianao i el barri Centre, representant més del 50% de les incidències. El nombre d'incidències ha augmentat en general i per tant en tots els barris, hi ha hagut un augment d'aquest nombre, exceptuant Casablanca i Vinyets que ha disminuït. En percentatges, s'ha mantingut en tots els barris més o menys igual que en l'any anterior. El descens més significatiu ha estat en el barri Vinyets, que ha disminuït més d'un 2% i l'augment més clar, ha estat al barri Centre amb prop d'un 3%.

		Percentatge d'habitants per barris	Percentatge de superfície residencial	Superfície Residencial (m²)
Districte 1 (Cooperativa)	319	10,38%	5,69%	196.011,72
Districte 2 (Marianao)	895	29,12%	41,72%	1.437.617,42
Districte 3 (Centre)	680	22,12%	16,83%	579.812,91
Districte 4 (Vinyets)	388	12,62%	12,12%	417.681,09
Districte 5 (Camps Blancs)	217	7,06%	19,24%	663.094,95
Districte 6 (Casablanca)	184	5,99%	4,40%	151.455,29
Tot el Municipi	391		100,00%	3.445.673,38
TOTAL	3.074			

En cap cas es pot fer la relació directa de nombre d'habitants per barris amb el número d'incidències presentades. Aquest 50% d'incidències es correspon amb un 58,55% de la superfície residencial.

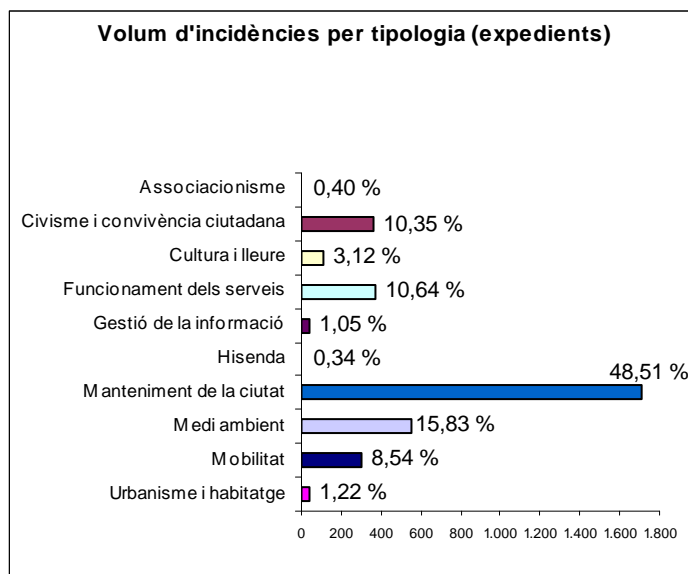
Si fem una anàlisi per districte de les tipologies d'incidències més freqüents s'obté la següent informació, indicant els aspectes que provoquen una major preocupació dins de cada barri:



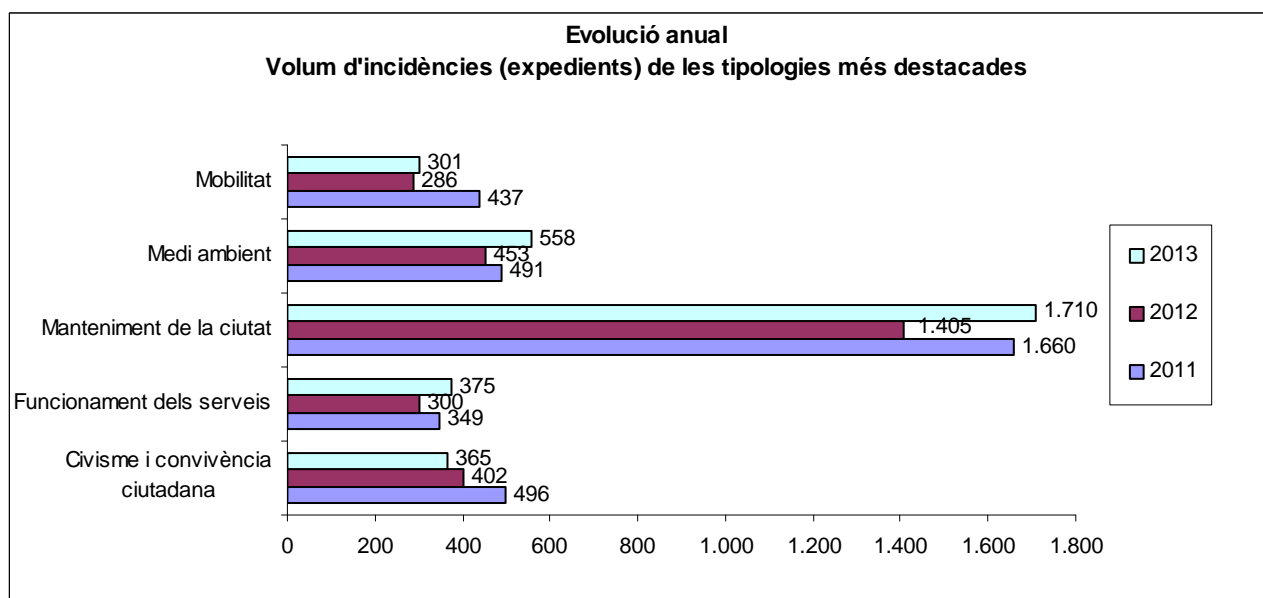
* Les tipologies que estan marcades en negreta són les que ja van destacar l'any anterior dins del districte.

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 10 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:



	TOTAL	%
Associacionisme	14	0,40%
Civisme i convivència ciutadana	365	10,35%
Cultura i lleure (*)	110	3,12%
Funcionament dels serveis	375	10,64%
Gestió de la informació	37	1,05%
Hisenda	12	0,34%
Manteniment de la ciutat	1.710	48,51%
Medi ambient	558	15,83%
Mobilitat	301	8,54%
Urbanisme i habitatge	43	1,22%
	3.525	100,00%



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

(*) A l'àmbit de cultura: Estan incloses les 65 de col·laboració interdepartamental (ordres de treball).

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 són les que ja van destacar l'any anterior dins del seu àmbit.

Mirant en més detall la tipologia de Manteniment de la Ciutat, les 1.710 QiS ja que representen un 48,51% 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 2013	Total 2012
Urbanisme	61	8	69	67
Governança	8	0	8	5
Serveis Generals	12	0	12	13
Benestar i Ciutadania	12	0	12	24
Serveis de Ciutat	1298	311	1609	809
Servei de Medi Ambient	89	1	90	1
Salut pública	14	0	14	7
Suport tècnic	0	0	0	0
Brigades municipals	1195	310	1505	801
CORESSA	0	0	0	487
	1391	319	1710	1405

Els sis aspectes que més incidències ha generat l'any 2013 són:

1. NETEJA VIÀRIA (**)	
Neteja pintades i grafitis / cartells	198
Brutícia	137
Recollida mobles i estris vells	71
Animal mort en la via pública	2
Altres (de les quals):	14
<i>Femtes</i>	9
<i>Altres</i>	5
	422

2. CASALS DE BARRI (14 detectades per ciutadans/es i 274 d'àmbit tècnic) (**)	
Instal·lacions (elèctricitat, aigua, calefacció...)	148
Manteniment (tancaments, pintura, terrassa...)	117
Habitabilitat i confort dels espais	9
Seguretat i protecció (alarmes, extintors...)	4
Senyalització / retolació	4
Accessibilitat	4
Jardineria	2
	288

3. ARBRAT (**)	
Esporga	118
Tala/retirada d'arbres/branques caiguts	49
Fumigar	23
Plantació	15
Reg	2
Altres (de les quals):	10
<i>Molèsties olors i fruits caiguts</i>	6
<i>Altres</i>	4
	217

4. QUALITAT DEL SERVEI T'ESCOLTEM (**)	
Tipus de resposta	77
Manca de solució en el termini informat	57
Termini de resposta	12
Agraïment / felicitació	3
Altres:	8
	157

5. Rosegadors (rates, ratolins)	
Comentaris	147

6. SOBRE ACTIVITATS COMERCIALS I INDUSTRIALS (**)	
Sorolls	26
Pudors	17
Horari d'obertura i tancament	10
Aspectes higiènicosanitaris	8
Altres (de les quals):	43
<i>Molèsties accés (taules, caixes, mostradors,...)</i>	27
<i>Sol·licitud informació sobre comerços</i>	9
<i>Altres</i>	7
	104

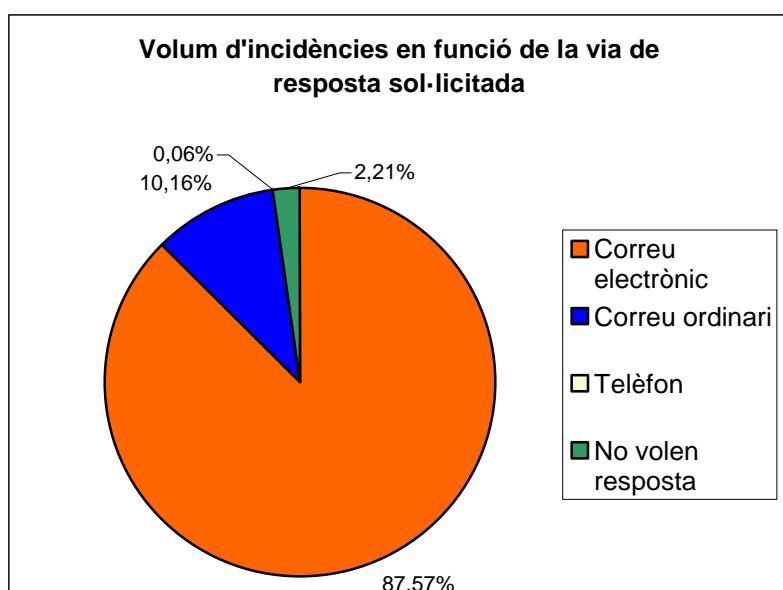
(**) Aquestes tipologies també es presentaven com les més voluminoses l'any anterior.

4. GARANTIA DE RESPOSTA DE QUALITAT

El temps mitjà de resposta durant el 2013 va ser de 12 dies, més baix que el 2012 que va ser de 13, però més alt que el 2010 que va ser de 10 o el 2009 que va ser de 9 dies.

De les 3.525 incidències del 2013, el 85,93% de les respostes van ser dins del termini establert (al 2012 va ser un 1% més i al 2011 va ser un 4% menys).

Donat que el 87,57% de les respostes s'han fet mitjançant correu electrònic es facilita una immediatesa en la recepció per part del ciutadà (respecte l'any 2012, ha augmentat més d'un 2% aquest mitjà de notificació, reduint gairebé un 2% el correu ordinari).



Correu electrònic	3.087	87,57%
Correu ordinari	358	10,16%
Telèfon	2	0,06%
No volen resposta	78	2,21%
	3.525	

Les 2.667 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.

S'han rebut 157 incidències sobre el Servei T'escoltem, les quals suposen un 4,45% del total de les incidències rebudes, i es centren principalment en:

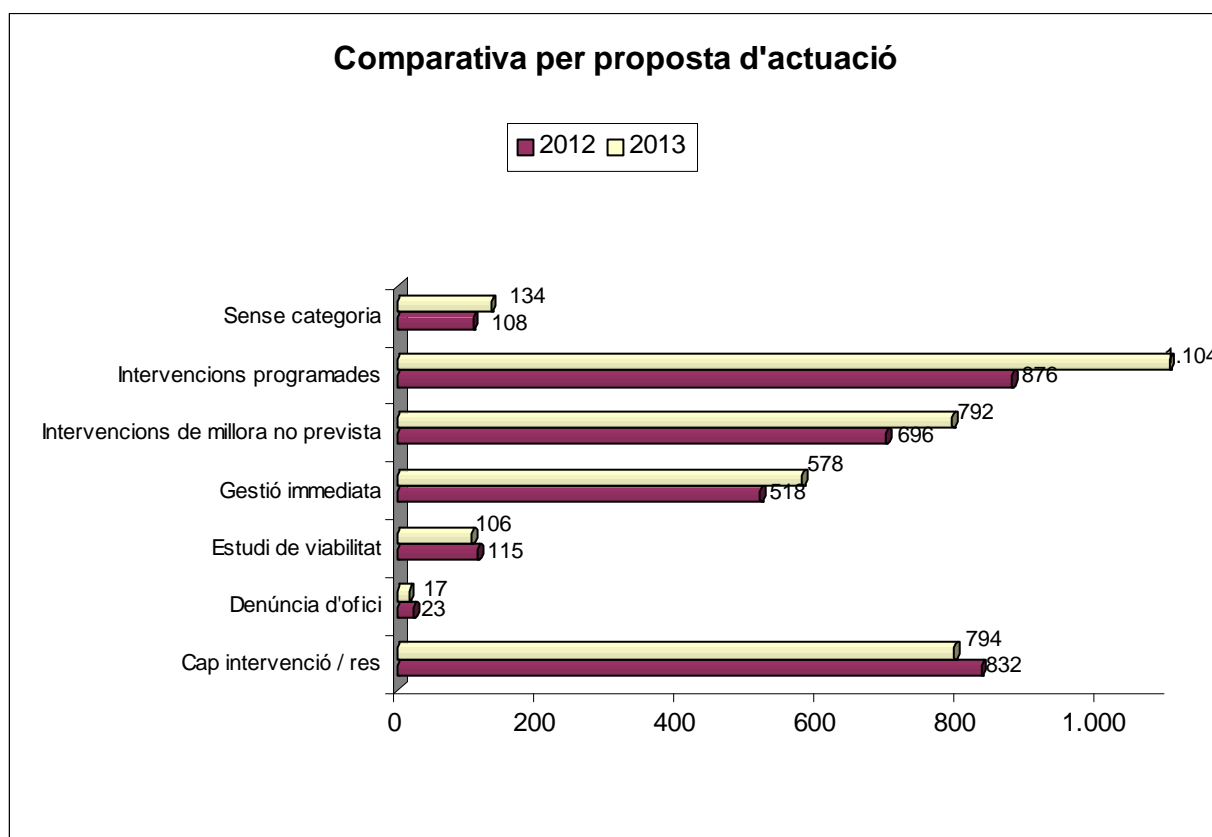
- **la manca de solució en termini que s'ha comunicat en la resposta**
- **la presentació de concrecions de la resposta que suposen una aportació d'un coneixement més profund de la problemàtica.**

També s'han rebut 16 queixes, que han estat englobades dins la categoria d'"Agraïments".

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

- 1.105 Intervencions programades (31,32%)
- 794 Respostes que no generen actuació ni intervenció (22,52%)
- 792 Intervencions de millora no prevista (22,47%)
- 578 Gestions immediates (16,40%)
- 106 Estudis de viabilitat (3,01%)
- 17 Denúncies d'ofici (0,48%)
- 133 Sense categoria (3,80%)

Dels expedients que estan sense categoria, n'hi ha 61 que es van cancel·lar (per vinculació amb altres expedients, per duplicitat,...) i la resta (72), no volien resposta, o eren consultes que no generen informe (es genera la carta automàtica).



A destacar que el 77,5% de les queixes i suggeriments ha generat una actuació de l'Ajuntament.

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 dona com a resultat que el percentatge de queixes rebutjades per un àmbit de responsabilitat que no era el seu ha estat d'un 10% (379 incidències rebutjades i tornades a assignar).

Un 90% de les incidències doncs, indica que les relacions tipologia i departament de destinació ha estat correctament dimensionat des del seu inici (igual que l'any 2012).

De les 80 unitats orgàniques contemplades en la nostra organització, 37 han participat de forma directa en la tramitació dels expedients Entre les que destaquen:

- UO 670 : Serveis Municipals, amb 1.580 expedients
- UO 972 : Unitat de Salut Pública , amb 437 expedients
- UO 520: Unitat d'Administració i Gestió del Servei Local de Seguretat, amb 265 expedients
- UO 056: Unitat d'Urbanitzacions, Infraestructures i Mobilitat , amb 240 expedients
- UO 630 : Servei de Medi ambient i Agricultura, amb 229 expedients
- UO 204 : Departament d'Organització i Qualitat , amb 194 expedients

6. FONS DE GESTIÓ DEL CONEIXEMENT

Estan creats **dos mòduls d'estadístiques**:

- El de supervisió en Lotus Notes
- El d'aplicacions en el Gestor d'Expedients, d'accés per a tota la organització, permetent la consulta i anàlisi de la informació segons necessitats.

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.

El sistema permet ahora mantenir la coherència del tractament de les respostes, una "**jurisprudència**" de respostes i un ampli fons d'informació.

S'ha millorat l'accés als expedients tramitats assegurant l'accés a la informació de tot el personal amb accés al gestor d'expedients i, principalment:

- . els comandaments de les persones que intervenen en la tramitació
- . els regidors i regidores i secretaries/s de barri
- . els regidors i regidores i secretàries/s de l'àmbit competencial
- . el personal de participació ciutadana i manteniment (s'han creat vistes específiques per ells)

S'han **identificat persones amb alt nivell de participació que podrien**:

- prendre part en processos de participació ciutadana per a l'aportació de la seva visió en els projectes de governs com ara l'elaboració de plans, actuacions municipals en diferents àmbits (discapacitats, gent gran, entitats o AAVV ...).

Resta pendent:

- Aprofitar la versatilitat de la eina per implementar noves tipologies com: 2 tipologies noves ("Fumigar" i "Talar/retirar arbres o branques caigudes") dins de "Manteniment de la ciutat - Parcs, jardins, zones verdes - Arbrat".
- Gestionar les intervencions no previstes : de manteniment de ciutat i de manteniment dels equipaments .
- Traspassar la propietat del Procés i l'explotació de les dades a l'àrea de Governança.
- Gestionar les incidències de la resta d'equipaments municipals pel gestor .
- Posar èmfasi en que l'OMAP assigni correctament la tipologia de la queixa, per tal que no quedin tantes incidències assignades a "Altres".
- Crear tipologies noves en el repositori, de les queixes que no en tenen una específica i queden catalogades com a "Altres".
- Reaprofitar el desenvolupament de la eina pel exercici del dret d'accés de la Ciutadania a la Informació pública. Reaprofitament del mapa d'àmbits de competències.

Com a conclusió final s'ha de destacar que **les queixes i suggeriments són “la veu de la ciutadania”**, un termòmetre de les qüestions que preocupen als santboians i santboianes i que volen que millorin. La ciutadania reclama cada vegada més que se'ls tingui en compte a l'hora de gestionar la seva ciutat.

Volen participar a través de les entitats ciutadanes, però també com a persones particulars. Es una oportunitat que no es pot desaprofitar, i una aportació que no es pot deixar de banda, si es vol aprofundir en un **model organitzatiu ètic i de qualitat**.

La participació de la ciutadania ens ajuda a conèixer en que s'han decebut expectatives, què és el que ells esperen de l'Ajuntament.

La ciutadania, en definitiva ens ajuda a MILLORAR