

MBS / PCI
ISQiSA_02/2015

Identificació del document: Informe de seguiment del procés de millora de la gestió de les queixes, suggeriments i agraïments.

Informe

Antecedents

1. El circuit QiSA (Queixes i Suggeriments, Agraïments) endegat per l'Ajuntament d'Esparreguera és un dels instruments per a construir una organització que integri els valors de la Bona Governança.
2. El document *Anàlisi i millora de processos: queixes i suggeriments* elaborat per l'Ajuntament d'Esparreguera i el Servei d'Assistència a l'Organització Municipal de la Diputació de Barcelona per a gestionar adequadament el procés de resposta de les queixes, suggeriments i agraïments formulades per la ciutadania preveu que es facin informes de seguiment i control en base a indicadors quantitatius.
3. Tècnicament es proposa fer un informe trimestral del procediment QiSA (Queixes i Suggeriments, Agraïments), amb els principals indicadors quantitatius i qualitatius, a banda del seguiment constant del procés per tal de resoldre i/o informar de qualsevol incidència destacable.
4. El mes de gener de 2015 es va elaborar un primer informe que comprenia les QiSA del primer trimestre des de la seva implementació, de l'1 d'octubre al 31 de desembre de 2014. En aquesta primera avaluació de seguiment es recollien les dades quantitatives i es feien un seguit de propostes per a la millora de la gestió qualitativa del procés.

Anàlisi de dades

1. El present informe analitza les dades des de la implementació del QiSA l'1 d'octubre de 2014 fins al 31 de març de 2015, 6 mesos.
2. Durant aquest trimestre s'ha continuat amb el suport, l'assessorament i coordinació amb els diferents departaments i serveis per a donar resposta i perfilar els procediments del circuit en aspectes cada cop més concrets.
3. D'acord amb les dades facilitades pel Departament de Sistemes d'Informació s'han elaborat les següents taules:

Resum de l'estat per períodes:

Període del resum	De 01/10/2014 a 31/12/2014		Total període (1 semestre)	
Núm. tràmits iniciats:	137		251	
Núm. tràmits finalitzats:	37	27,0%	160	63,7%
Núm. tràmits pendents i DINS termini:	38	27,7%	34	13,5%
Núm. tràmits pendents i FORA termini:	62	45,3%	57	22,7%

Per a avaluar les dades del resum de l'estat per períodes, es poden considerar diferents indicadors:

- **Núm. de tràmits iniciats:** No és significatiu per si mateix. El nombre de QiSA està molt relacionat amb l'accessibilitat i la facilitat de comunicació de la ciutadania amb l'Ajuntament, amb independència de com es valoren els serveis que ofereix.
- **Núm. de tràmits finalitzats:** El valor idoni és % alt. Es valora el % de tràmits finalitzats sobre el total dels iniciats. Un % alt mostra l'empatia de l'administració amb el ciutadà, que assumeix les seves inquietuds i els dona resposta.
- **Núm. de tràmits pendents i DINS termini:** El valor idoni està lligat amb els tràmits finalitzats. El valor mostra que l'administració compleix els terminis als quals s'ha compromès. En una situació normal el % serà menor quant més llarg sigui el període analitzat.
- **Núm. de tràmits pendents i FORA termini:** El valor idoni és 0. L'indicador avalua si s'ha donat resposta donada al ciutadà, no la resolució de la incidència. Un % rellevantment alt evidencia disfuncions en el circuit. El ciutadà se sent desatès.

Resum de l'estat tipus. Període 1/10/2014 - 31/3/2015:

Total QiSA	Queixes		Suggeriments		Agraïments	
251	221	88%	28	11,2%	2	0,8%

Resum de l'estat per departament. Període 1/10/2014 - 31/3/2015:

Departament	Núm. de QiSA		Tancats		Pendants dins termini		Pendants fora termini	
Obres i Serveis	104	41,4%	88	84,6%	8	7,7%	8	7,7%
Medi Ambient	35	13,9%	18	51,4%	12	34,3%	5	14,3%
Mobilitat	31	12,4%	25	80,6%	4	12,9%	2	6,5%
Esports	27	10,8%	0	0,0%	0	0,0%	27	100%
Urbanisme	17	6,8%	4	23,5%	2	11,8%	11	64,7%
Salut Pública	12	4,8%	12	100%	0	0,0%	0	0,0%
Alcaldia	11	4,4%	3	27,3%	4	36,4%	4	36,4%
Polícia Local	6	2,4%	6	100%	0	0,0%	0	0,0%
Ensenyament	2	0,8%	2	100%	0	0,0%	0	0,0%
Serveis Socials	2	0,8%	0	0,0%	2	100%	0	0,0%
Mercat	1	0,4%	0	0,0%	1	100%	0	0,0%
Cultura	1	0,4%	0	0,0%	1	100%	0	0,0%
Noves Tecnologies	1	0,4%	1	100%	0	0,0%	0	0,0%
Empresa	1	0,4%	1	100%	0	0,0%	0	0,0%
Total	251	100%	160	63,7%	34	13,5%	57	22,7%

Per a avaluar les dades del resum de l'estat per departament o servei, es poden considerar diferents indicadors:

- **Núm. QiSA:** No hi ha un valor idoni. Mostra la càrrega de treball del departament en relació a les QiSA.
- **Tancats:** El valor idoni és % alt. Un % baix mostra desviacions en l'objectiu del procediment QiSA. Pot estar relacionat amb factors de recursos humans del departament, de prioritització de tasques o altres.
- **Pendants dins termini:** El valor idoni està lligat amb els tràmits finalitzats. El valor mostra que l'administració compleix els terminis als quals s'ha compromès.
- **Pendants fora termini:** El valor idoni és 0. L'indicador avalua si s'ha donat resposta al ciutadà, no si s'ha resolt la incidència. Un % rellevantment alt evidencia disfuncions en el circuit i desviacions de l'objectiu del procediment; demana un anàlisi de les causes des del propi departament i adoptar mesures per reconduir-ho, si cal.

Els indicadors anteriors disminueixen la seva eficàcia per als departaments amb baix (>10) nombre de QiSA

Resum de l'estat per perfil tot el període:

Perfil	Total	%
Enllumenat públic	46	18,3%
Recollida d'escombraries i contenidors (i voltants)	27	10,8%
Manteniment equipaments esportius	26	10,4%
Desperfectes a la via (sots, quitrà, voreres, tapes claveguera, embornals, etc)	22	8,8%
Neteja viària	15	6,0%
Senyalització (Semàfors, pilones, bandes, horitzontal, vertical, etc)	13	5,2%
Manteniment zones verdes, jardins, arbres i parcs	12	4,8%
Ocupacions via pública (ex. tendals, taules, etc)	10	4,0%
Transport Interurbà: Organisme Generalitat	9	3,6%
Salut Pública (altres)	7	2,8%
Transport urbà	6	2,4%
Obres i Serveis (altres)	4	1,6%
Plagues forestals	4	1,6%
Queixes sobre actuacions Policia Local	4	1,6%
Mobiliari urbà (bancs, papereres, jocs infantils, etc)	4	1,6%
Solars privats	4	1,6%
Medi Ambient (gestió general)	3	1,2%
Franges urbanitzacions	3	1,2%
Animals abandonats o morts (només gats, gossos i fures)	3	1,2%
Altres (Tipologia amb núm. >2)	29	11,6%
Total	251	100%

Per a avaluar les dades del resum de l'estat per perfil o tipologia es consideren els següents indicadors:

- **Total perfil:** La xifra mostra quantitativament els aspectes susceptibles de millora pel que fa als serveis que ofereix l'administració i sobre els que caldria valorar si és necessària una major incidència.
- **% perfil:** El valor mostra el grau d'incidència del perfil en relació al total de QiSA, una eina per a poder avaluar els aspectes susceptibles de millora.

Els indicadors quantitatius anteriors han de ser analitzats pel departament al qual estan relacionats des d'un prisma qualitatiu del contingut, a banda d'un anàlisi global, per tal de proposar o executar accions per a reduir les entrades.

4. De les dades obtingudes en els dos trimestres de funcionament del procediment QiSA, de l'1 d'octubre a 31 de desembre de 2014 i de l'1 de gener al 31 de març de 2015, en resulta:

- 4.1. El nombre de QiSA pendents fora de termini que era del 45,3% en el primer trimestre s'ha reduït fins el 22,7% en el conjunt de període, especialment per la normalització del departament d'Obres i Serveis. Aquest departament va tenir durant el primer trimestre una volum elevat d'entrades, en part perquè s'hi incloïen les incidències.
- 4.2. El nombre de QiSA pendents de resposta fora de termini del departament d'Esports es manté. Es deu, segons informen, al volum de gestió del departament, la baixa d'un dels treballadors de l'equip i en haver optat per no donar resposta fins que s'haguessin resolt les incidències.
- 4.3. En els valors de tipus d'entrada (queixes, suggeriments o agraïments) es mostra que del total el 88% són queixes, l'11% suggeriments i l'1% agraïments. És previsible que a mesura que el procediment agafi més recorregut, augmenti el % de suggeriments, entesos com a propostes en positiu de millora dels serveis públics de l'Ajuntament.
- 4.4. En el departament d'Obres i Serveis recauen les tipologies de queixes amb un nombre més alt: enllumenat, desperfectes a la via i manteniment de zones verdes, jardins, arbres i parcs. Principalment són incidències que s'acaben transformant-se en queixes en no haver estat resoltes amb l'agilitat que el ciutadà desitjaria.
- 4.5. Les queixes, relacionades amb la recollida d'escombraries i contenidors (i voltants) del departament de Medi Ambient representen l'11% del total.
- 4.6. Les qüestions de senyalització i transport urbà i interurbà de la regidoria de Mobilitat representen el 10% de, total d'entrades.
- 4.7. El manteniment d'equipaments esportius de la regidoria d'Esports també representa un 10% del total de QiSA.
- 4.8. La resta de departaments i regidories tenen un nivell més baix de significació i les seves tipologies són força heterogènies.

Propostes

Després de dos trimestres de funcionament del procediment QiSA es proposen les següents actuacions:

1. Fer difusió mitjançant la Intranet dels resultats quantitatius i dels indicadors analitzats per tal de retornar la informació del circuit als tècnics que donen la resposta i d'aquesta manera reforçar el sentit del circuit.
2. Publicar al web de l'Ajuntament d'Esparreguera les dades quantitatives per a donar compliment al que disposa la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern en l'article 61.3 quan diu que l'Administració pública ha de donar a conèixer de manera anonimitzada les propostes i els suggeriments rebuts.
3. Incidir encara més en la importància d'una resposta àgil i de qualitat a la persona que s'ha dirigit a l'administració local, a banda que s'accepti o no el seu suggeriment o es cregui o no fonamentada la seva queixa. Dilatar el temps de la resposta incrementa l'angoixa i li proporciona elements per estar descontent amb el servei que rep.
4. Treballar per tal de millorar la qualitat de les respostes cercant una formació específica, podria ser on-line, sobre atenció a la ciutadania dirigida als professionals que donen la resposta i als qui la supervisen per adequar les respostes a l'atenció que mereix la ciutadania.
5. Adequar les respostes a les queixes i suggeriments del ciutadà per tal que aquest percebi que la seva comunicació té ressò en l'organització, ha estat analitzada amb rigor i que la resposta que rep ha estat convenientment raonada.
6. Plantejar un anàlisi més global del Circuit QiSA que permeti extrapolar els indicadors utilitzats, amb els ajustos necessaris, per tal de dur a terme una avaluació continuada dels procediments de treball i gestió de l'Ajuntament entre els diferents actors de la gestió, l'execució i la recepció dels serveis.

Esparreguera, 9 d'abril de 2015

Míriam Borrega Sala
Tècnica d'Immigració i Participació Ciutadana