

# Els ciutadans ens diuen

Informe sobre les comunicacions, demandes, peticions,  
queixes i suggeriments dels ciutadans

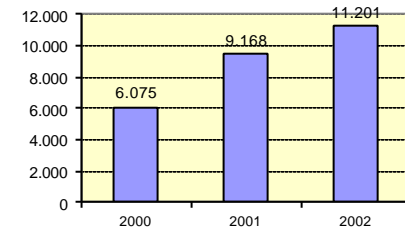
**Informe anual 2002**

# 1. Demandes, queixes, peticions i suggeriments (sense comunicats de neteja i manteniment)

ANY	2002						2001	Variació	(*)		
	1r TR.	2n TR.	3r TR.	4t TR.	N	%	N	Δ %			
<b>Total</b>	<b>2.514</b>	<b>3.131</b>	<b>2.744</b>	<b>2.881</b>	<b>11.270</b>	<b>100%</b>	<b>9.414</b>	<b>20%</b>			
Tema	1r TR.	2n TR.	3n TR.	4rt TR.	N	%	N	Δ %	A destacar	N	%
<b>Aparcament, seguretat ciutadana i convivència veïnal (**)</b>	851	912	921	1.077	<b>3.761</b>	33,37%	2.793	↗	Semàfors, senyals i carvis de sentit: avisos, avaries i peticions	888	24%
									Inseguretat ciutadana: actes vandàlics, robatoris, indigents...	696	19%
									Actuacions GU: demandes i queixes	634	17%
									Trànsit i Aparcament (indisciplina conductors): queixes	414	11%
									Ordenació Viària: Excés de trànsit, molèsties vianants...	309	8%
									Excés de soroll trànsit: queixes	136	4%
									Vehicles abandonats: demandes i queixes	103	3%
									Grua i zona de càrrega i descàrrega: disconformitat procediment i queixes	59	2%
									Carrils de trànsit auxiliars (Bus, Taxi, bici i patins...): queixes	32	1%
									Convivència veïnal: queixes per soroll	32	1%
Zones blaves: queixes i peticions	30	1%									
<b>Transports públics (**)</b>	674	697	677	799	<b>2.847</b>	25,26%	2.763	↘	Conducta xofers autobusos i personal autobusos (tracte i conducció agressiva i/o perillosa)	957	34%
									Freqüència	889	31%
									Multisuggeriments (Autobusos, Metro i Taxis)	295	10%
									Comportament taxistes	132	5%
									Servei del metro, personal i inseguretat	65	2%
									Adaptabilitat minusvàlids (autobusos i metro): queixes i suggeriments	45	2%
									Recorreguts i anul·lacions de parades (autobús i metro): queixes i suggeriments	45	2%
									Altres tipus de transport públic (Funiculars, tramvies, transp. comercials...): queixes i sug.	45	2%
									Títols transport (T-4, T-Mes, T-50/30...)	37	1%
									Neteja dels transports	14	0,5%
<b>Informació i Atenció al Ciutadà</b>	390	486	371	432	<b>1.679</b>	14,90%	1.403	↘	TeLFons d'atenció (010, 906427017, 900702030): queixes per tarifes, tracte, inf. errònia...	544	32%
									OACs i Serveis Tècnics Districtes (cues, informació i tracte): queixes	420	25%
									Web BCN: queixes i suggeriments	182	11%
									OMIC, Of. troballes, centraleta AJ., Tel. Targeta Rosa, tel. 092: queixes	138	8%
									Revista El (distribució i contingut): queixes	91	5%
									Publicitat, Fullets, Campanyes informatives, Guia de la ciutat: queixes	81	5%
									Personal Neteja i Parcs i Jardins (tracte i inoperància): queixes	56	3%
									Hisenda i Embargaments (disconformitat procediment): queixes	280	33%
Impostos: IBI, IVTM, etc (no rebuts, duplicats, dades errònies): queixes	279	33%									
<b>Multes i tributs municipals</b>	235	277	172	163	<b>847</b>	7,52%	807	↘	Multes (disconformitat procediment i altres)	236	28%
									Soroll, restes materials, pols, sorra i altres molèsties: queixes	168	55%
									Coordinació i durada obres: queixes	56	18%
									Senyalització i protecció vianants: queixes	40	13%
									Molèsties trànsit i circulació vehicles: queixes	16	5%
<b>Obres al carrer</b>	49	72	102	81	<b>304</b>	2,70%	376	↘	Activitats molestes: denúncies i demandes d'inspecció	311	100%
									Festes Populars i activitats a l'aire lliure, soroll i altres molèsties (Sónar, St. Joan, Mercè...)	88	36%
									Activitats i Centres esportius (Pol. la Farga, la Bordeta, Pisc. Folch i Torres): queixes i sug.	62	25%
									Actes culturals, exposicions, festivals (Any Gaudi, Grec...): queixes i suggeriments	38	16%
									Casals i Centres Cívics (Casa Elizalde, Palau Virreina...): queixes i suggeriments	36	15%
<b>Denúncies i inspeccions</b>	81	106	75	49	<b>311</b>	2,76%	210	→	Arranjament voreres, carrers i places (Vilapicina, Galileu, Constitució, Ciutat d'Elx, Aragó, Marina, Lloret de Mar...)	75	34%
									Remodelacions i enderrocaments (Carrers: Oliana, Rossend Nobas, Bac de Roda, Lull, Fluvià, Prats, Beatriu, Munné... Places: Sol de Baix, Tetuan, Glòries, Josep Rovira...)	66	30%
									Construcció equipaments (Tanatori St. Andreu, pistes d'Skate, escoles bressol, biblioteques...): queixes i peticions	30	14%
									Demanda inversions integrals a barris (Poble Sec, Ciutat Vella, Trinitat...)	8	4%
<b>Tràmits, targeta rosa, padró</b>	13	27	17	22	<b>79</b>	0,70%	103	→	Tràmits (padró, cens, permisos i llicències): queixes i suggeriments	40	51%
									Targeta Rosa: queixes repartiment i suggeriments	33	42%
<b>Higiene: rates, gats, coloms i insectes</b>	9	52	40	21	<b>122</b>	1,08%	108	→	Coloms, gavines i plagues d'insectes	59	48%
									Gossos, gats i rates: demandes d'actuació	53	43%
<b>Serveis personals i altres</b>	21	18	8	11	<b>58</b>	0,51%	108	→	Equipaments (CAPs, centres de serveis socials i cementiris): queixes i suggeriments	23	40%
									Centres d'ensenyament (instal·lacions i organització): queixes i suggeriments	14	24%
									Personal (serveis socials, serveis sanitaris i serveis funeraris): queixes	11	19%
<b>Altres (exclosos els agraïments i les demandes d'informació)</b>	106	335	258	98	<b>797</b>	7,07%	369	↗	Festa dels Jocs: queixes	426	53%
									Molèsties Soroll (alarms, tallers, Mercat de St. Antoni, aires acondicionats...)	168	21%
									Altres i multisuggeriments (altres administracions, cies. serveis...): queixes i suggeriments	155	19%
									Habitatge (preu, protecció oficial, expropiacions...): queixes	32	4%
									Nomenclatura urbana	16	2%

(\*) El % de variació considerat és variable en funció del nombre de queixes, peticions i suggeriments de l'any. S'aplica una fórmula que identifica les diferències significatives amb un marge de confiança del 95%.

(\*\*) Guàrdia Urbana (fins el 31/5/01), TMB i l'Institut Metropolità del Taxi disposen de sistemes propis d'atenció a les queixes que no es bolquen a la base de dades. El nombre real de comunicacions rebudes pot ser entre un 40 i un 300% superior al reflectit.

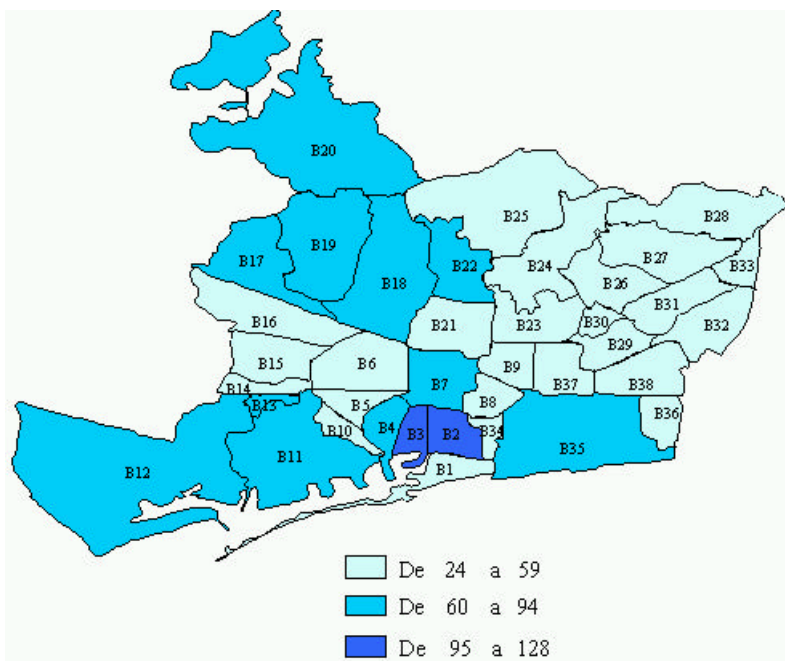


Evolució últims tres anys

## Informe anual 2002

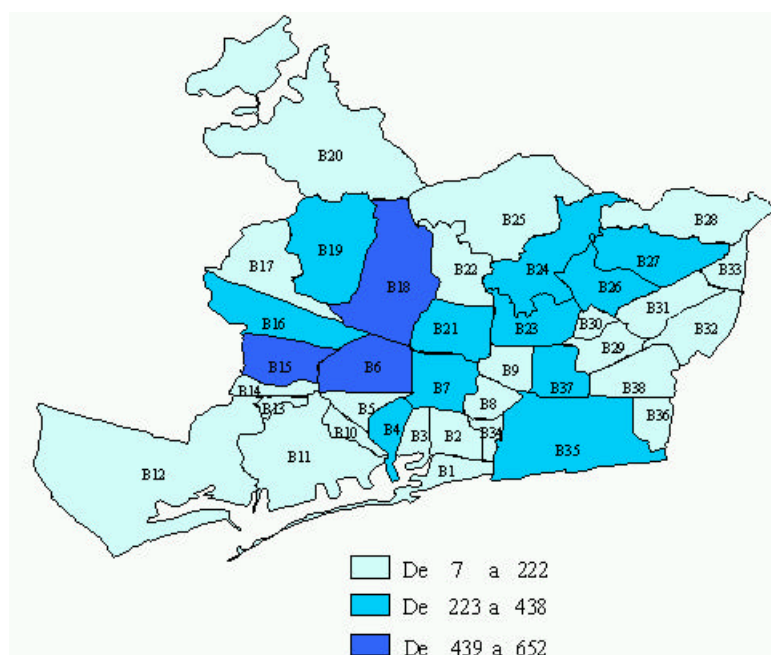
### Representació per barris del nombre de **demandes, queixes, peticions i suggeriments**, (sense comunicats de neteja i manteniment)

Representació per barris de queixes, peticions i suggeriments ponderada per 10.000 habitants



Codi	Barris	N Queixes	Població ang 98	Queixes per 1000 habitants
01	Barceloneta	84	16.357	51,4
02	Parc	214	20.022	106,9
03	Gòtic	179	14.025	127,6
04	Raval	250	34.994	71,4
05	Sant Antoni	156	36.179	43,1
06	Esquerra Eixample	489	94.733	51,6
07	Dreta Eixample	324	39.439	82,2
08	Estacio Nord	160	28.235	56,7
09	Sagrada Família	211	48.832	43,2
10	Poble Sec	171	33.400	51,2
11	Montjuic	7	1081	64,8
12	Zona Franca-port	198	28.507	69,5
13	Font de Guatlla	62	9.551	64,9
14	Bordeta-Hostafranch	80	18.177	44,0
15	Sants	440	76.267	57,7
16	Les Corts	374	69.131	54,1
17	Pedralbes	80	13.217	60,5
18	Sant Gervasi	652	94.808	68,8
19	Sarrià	235	32.723	71,8
20	Vallvidrera-Les Pla.	21	2.731	76,9
21	Gràcia	378	84.477	44,7
22	Valldaroca	201	30.721	65,4
23	Guinardo	382	67.372	56,7
24	Horta	302	72.025	41,9
25	Vall d'hebron	101	29.170	34,6
26	Vilapicina-Turo P.	250	66.277	37,7
27	Floquetes-Verdum	239	89.571	26,7
28	C. Meridiana-Valldo.	54	12.989	41,6
29	Sagrada	133	51.447	25,9
30	Congres	62	13.741	45,1
31	Sant Andreu	159	49.697	32,0
32	Bon Pastor	46	12.338	37,3
33	Trinitat Vella	19	7.879	24,1
34	Fort Pius	64	11.366	56,3
35	Poblenou	356	49.141	72,4
36	Barris Besos	78	25.205	30,9
37	Clot	279	60.093	46,4
38	Veneda	166	59.663	27,8
	<b>TOTAL CIUTAT</b>	<b>7656</b>	<b>1.505.581</b>	<b>50,9</b>
				<b>Mitjana ciutat</b>

Representació per barris de queixes, peticions i suggeriments en nombres absoluts



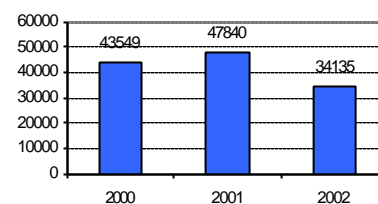
Crèter: mapa realitzat sobre el domicili dels comunicants. Nombre de comunicacions que es disposa el domicili del ciutadà: 7.656 adreces, que representa el 68% de les queixes rebudes.



## 2. Comunicats de neteja i manteniment

### 2.1 Neteja

Trimestres	2002						2001	Variació
	1r TR.	2n TR.	3n TR.	4rt TR.	N	%	N	Δ %
<b>Total</b>	<b>7.406</b>	<b>8.610</b>	<b>9.386</b>	<b>8.673</b>	<b>34.077</b>	<b>100%</b>	<b>47.664</b>	<b>-29%</b>
<b>Tema</b>	<b>1r TR.</b>	<b>2n TR.</b>	<b>3n TR.</b>	<b>4rt TR.</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>Δ %</b>
Neteja carrers	1.530	2.351	2.825	2.626	<b>9.332</b>	27,4%	11.263	↗
Mobles i trastos vells a l'espai públic (*)	2.005	2.567	3.037	2.262	<b>9.871</b>	29,0%	11.710	↗
Recollida escombraries	1.481	1.653	1.470	1.370	<b>5.974</b>	17,5%	11.316	↘
Recollida selectiva	1.269	960	1.012	1.091	<b>4.292</b>	12,6%	8.094	↘
Recollida comercial	741	668	668	1.020	<b>3.097</b>	9,1%	3.209	↗
Papereres	110	150	127	124	<b>511</b>	1,5%	1.067	↘
Pintades	180	170	171	150	<b>671</b>	2,0%	819	→
Disconformitat sistema i altres: queixes i suggeriments	65	68	65	67	<b>265</b>	0,8%	76	↗
Punts verds: queixes	27	13	11	23	<b>74</b>	0,2%	110	→



Inici nova contracta neteja: 1.11.00.

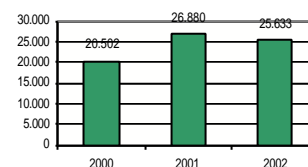
No s'inclouen les demandes de recollida de mobles i trastos vells.

(\*) Les demandes de servei, de recollida gratuïta i de pagament, durant l'any 2002 han estat de 103.330

El percentatge de variació considerat és variable en funció del nombre d'avisos de neteja de l'any actual. S'aplica una fórmula que identifica les diferències significatives amb un marge de confiança del 95%.

### 2.2 Manteniment de la ciutat

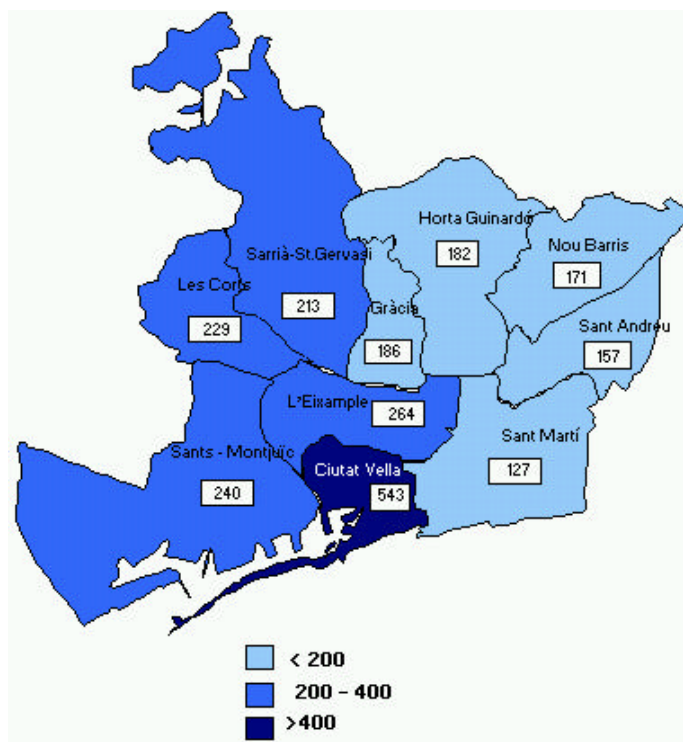
Trimestres	2002						2001	Variació
	1r TR.	2n TR.	3n TR.	4rt TR.	N	%	N	Δ %
<b>Total</b>	<b>6.631</b>	<b>6.303</b>	<b>6.530</b>	<b>7.258</b>	<b>26.822</b>	<b>100%</b>	<b>26.870</b>	<b>-5%</b>
<b>Tema</b>	<b>1r TR.</b>	<b>2n TR.</b>	<b>3n TR.</b>	<b>4rt TR.</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>Δ %</b>
Enllumenat: avaries	2.462	2.081	2.702	3.754	<b>10.999</b>	42,6%	11.721	↘
Arbrat, jardins i parcs	709	1.141	1.061	777	<b>3.688</b>	14,4%	5.298	↘
Clauaquers: pudor, tapes enfonsades, embussos	507	719	592	553	<b>2.371</b>	9,2%	1.859	↗
Calçada i voreres: sots i altres desperfectes	622	691	494	580	<b>2.387</b>	9,3%	2.137	↗
Runa: contenidors i sacs	260	517	506	598	<b>1.871</b>	7,3%	1.870	→
Elements urbans	258	285	311	311	<b>1.165</b>	4,5%	1.078	→
Altres incidències: recollida animals morts, pluja i neu, senyalització, fonts, tanques...	723	869	864	695	<b>3.151</b>	12,3%	2.967	↗



- El percentatge de variació considerat és variable en funció del nombre d'avisos de manteniment de l'any actual. S'aplica una fórmula que identifica les diferències significatives amb un marge de confiança del 95%.
- Parcs i Jardins disposa de sistemes propis d'atenció a les queixes que no es bolquen a la base de dades. El nombre real de comunicacions pot ser per tant superior al reflectit.

### Representació per districtes del nombre d'avisos de neteja de l'espai públic ponderada per 10.000 habitants

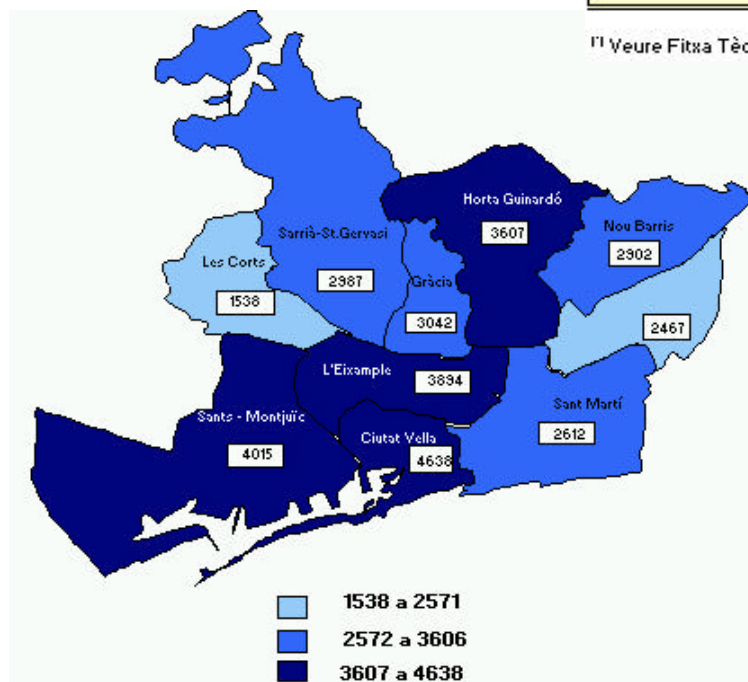
Representació per districtes del nombre d'avisos de neteja de la ciutat, ponderada per 10000 habitants.



Districtes	N Avisos	Població any 98	Superfície en ha	Avisos per 10000 habitants
Ciutat Vella	4.638	85.398	431	543
Eixample	3.894	247.418	747	157
Sants-Montjuïc	4.015	166.983	2.087	240
Les Corts	1.538	82.348	598	186
Sarrià-Sant Gervasi	2.987	130.262	2.001	229
Gràcia	3.042	115.198	415	264
Horta-Guinardó	3.607	168.567	1.192	213
Nou Barris	2.902	168.837	900	171
Sant Andreu	2.467	135.102	653	182
Sant Martí	2.612	205.468	983	127
TOTAL CIUTAT	31.702	1.505.581	9.907	193
	(*)			Mitjana ciutat

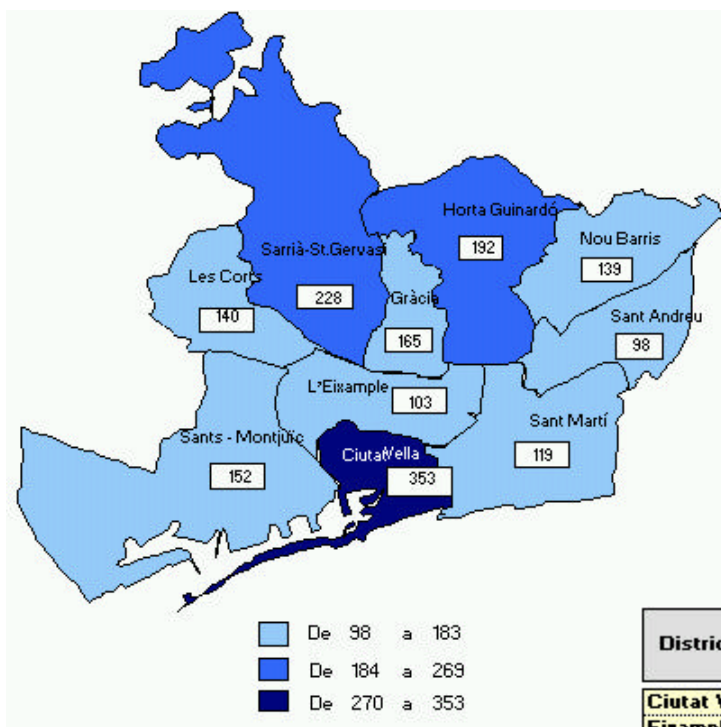
Criteri: mapa realitzat sobre les ubicacions dels avisos, sense tenir en compte el domicili del comunicant.  
 Nombre de comunicacions que identifiquen el lloc del fet de l'avis: 31.702 adreces, el 93% dels avisos rebuts.

(\*) Veure Fitxa Tècnica (pàg. 8 informe)



Representació per districtes del nombre d'avisos de neteja de la ciutat, en nombres absoluts.

### Representació per districtes del nombre d'avisos de manteniment de l'espai públic ponderada per 10.000 habitants

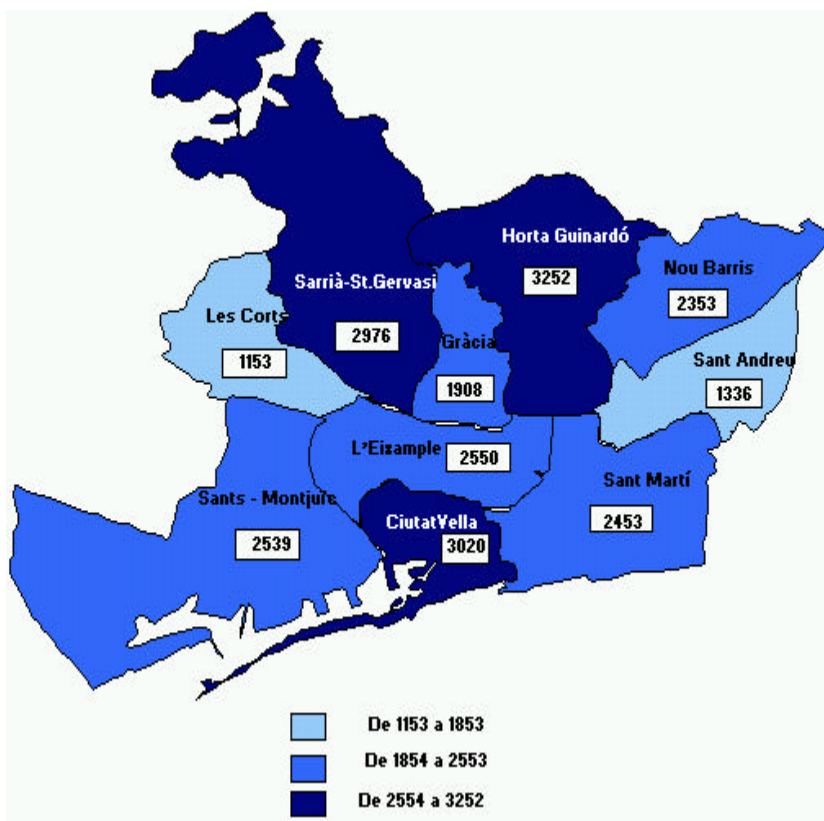


Representació per districtes del nombre d'avisos de manteniment de la ciutat, ponderada per 10000 habitants.

Districtes	N Avisos	Població any 98	Superfície en ha	Avisos per 10000 habitants
Ciutat Vella	3.020	85.398	431	353
Eixample	2.550	247.418	747	103
Sants-Montjuïc	2.539	166.983	2.087	152
Les Corts	1.153	82.348	598	140
Sarrià-Sant Gervasi	2.976	130.262	2.001	228
Gràcia	1.908	115.198	415	165
Horta-Guinardó	3.252	168.567	1.192	192
Nou Barris	2.353	168.837	800	139
Sant Andreu	1.336	135.102	653	98
Sant Martí	2.453	205.468	983	119
<b>TOTAL CIUTAT</b>	<b>23.540</b>	<b>1.505.581</b>	<b>9.907</b>	<b>156</b>
				<b>Mitjana ciutat</b>

Crteri: mapa realitzat sobre les ubicacions dels avisos, sense tenir en compte el domicili del comunicant.  
 Nombre de comunicacions que tenen identificat el lloc del fet de l'avis: 23.540 adreces, el 92% dels avisos rebuts a la ciutat.

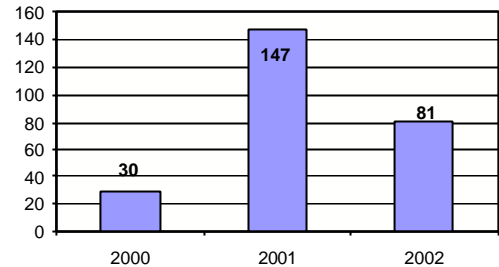
Representació per districtes del nombre d'avisos de manteniment de la ciutat, en nombres absoluts.



### 3. Agraïments

Trimestres	2002		2001
	N	%	D%
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>	<b>-45%</b>

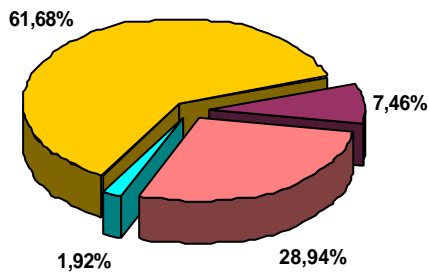
	N	%
<b>General</b>	36	44,4%
Serveis de Neteja	12	14,8%
Actuacions de manteniment	7	8,6%
010	5	6,2%
GU	3	3,7%
Felicitaçió Nadal	3	3,7%
Enllumenat	3	3,7%
Transports	2	2,5%
Parcs i jardins	2	2,5%
Web	1	1,2%
Tramitació rebuts IAE	1	1,2%
Revista	1	1,2%
Recollida mobles	1	1,2%
Recol·locació contenidors de reciclatge	1	1,2%
Oficina troballes	1	1,2%
Carril bici	1	1,2%
Calendari panoràmic Dte. St. Martí	1	1,2%



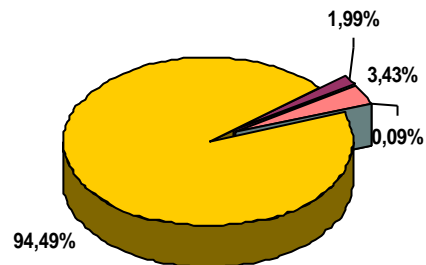
Evolució últims tres anys

### Vies d'entrada i llengua de les comunicacions

Demandes, Queixes, Peticions i Sugeriments



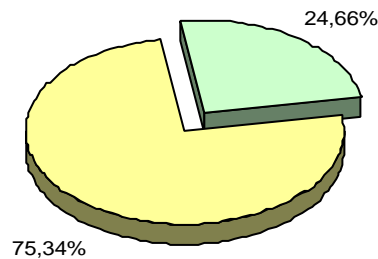
Comunicats de neteja i Manteniment



■ Telefón ■ Correu-Instàncies ■ Internet ■ Bústia dtes., OACs, GU

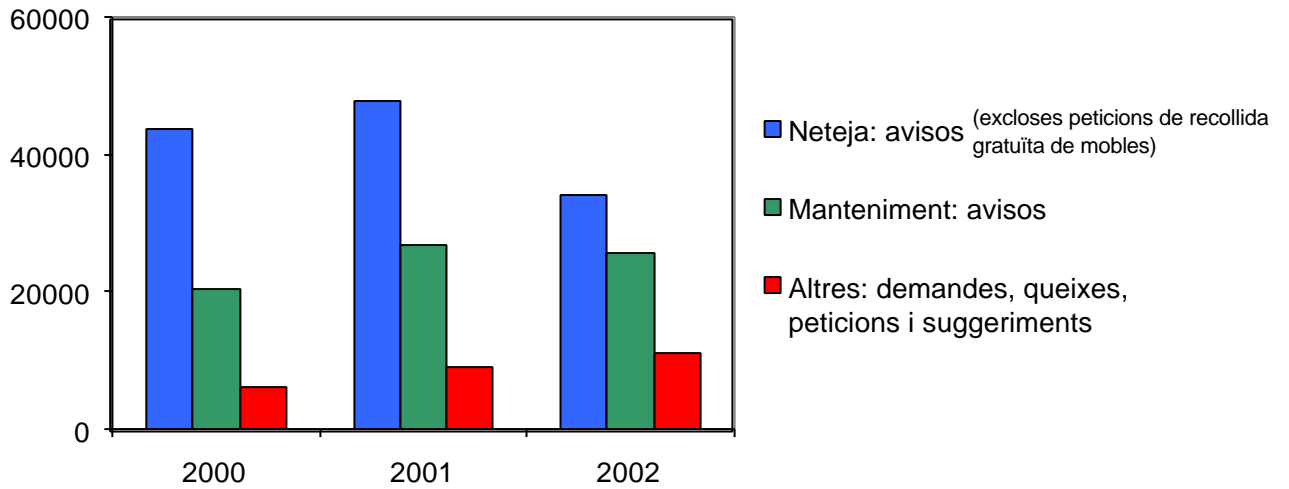
■ Telefón ■ Correu-Instàncies ■ Internet ■ Bústia dtes., OACs, GU

Llengua dels comunicants

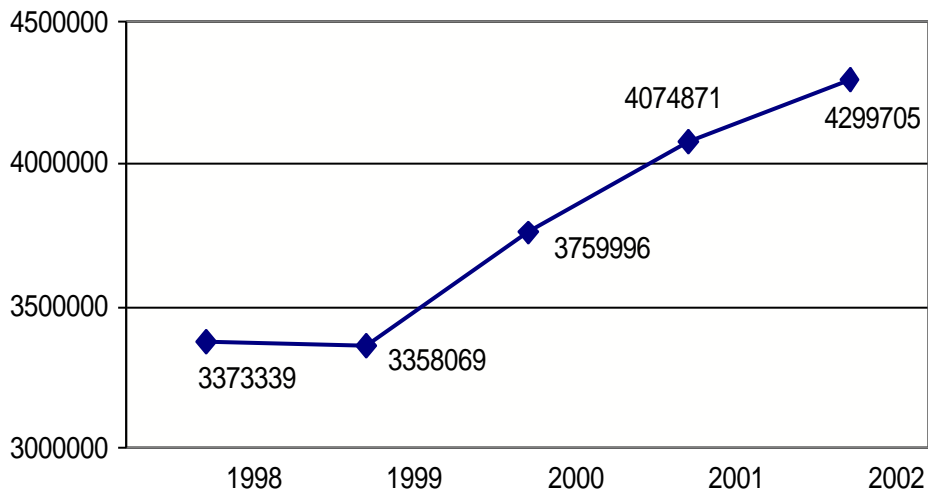


■ Català ■ Castellà

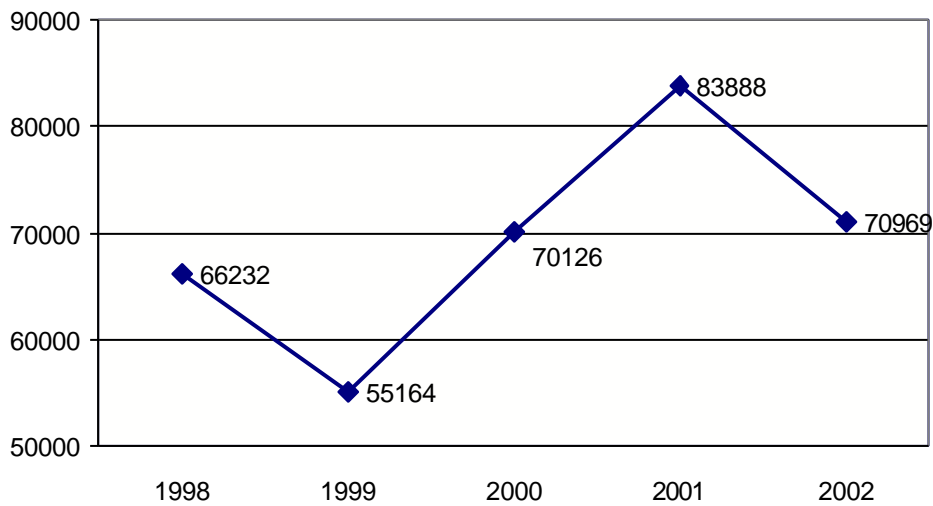
**Evolució comunicacions dels ciutadans (anys 2000-2002)**



**Trucades ateses al 010, evolució 1998-2002**



**Comunicacions dels ciutadans, 1998-2002**





## Classificació de les comunicacions

Comunicats/Avisos	Comunicacions de desbordaments, avaries, desperfectes o disfuncions (de resposta protocolitzada automàtica)
Demandes d'actuació	Sol.licituds d'intervenció per la subsanació de disfuncions i problemes en àmbits habituals d'actuació dels serveis municipals
Queixes d'usuaris i ciutadans	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Per actuació deficient o inacció dels serveis municipals</li> <li>• Per disconformitat amb les seves resolucions o criteris (incloses les tarifes)</li> <li>• Sobre polítiques i decisions municipals</li> <li>• Sobre l'estat de la ciutat</li> </ul>
Peticions ciutadanes	Sol.licituds de realització d'obres i inversions; de creació o millora de serveis; de modificacions en polítiques i projectes municipals; reivindicacions veïnals diverses.
Suggeriments	Propostes d'innovacions o canvis en espais públics, equipaments o serveis municipals.
Agraïments	Felicitarions per l'actuació d'empleats i serveis municipals

## Fitxa tècnica

Informe elaborat a partir de les 70.969 comunicacions dels ciutadans rebudes de l'ú de Gener al 31 de desembre de 2002. Només s'han tingut en compte les comunicacions formulades a través del 010, de la bústia en Internet de queixes i suggeriments, de les bústies de les OACs, així com les remeses al servei de Queixes procedents de Registre i correu. No s'han pogut comptabilitzar altres queixes, peticions o suggeriments ciutadans adreçats directament als serveis o als regidors i no introduïdes en la base de dades. Aquest informe tampoc recull alguns centenars de queixes formulades directament a Parcs i Jardins, TMB i Institut Metropolità del Taxi, que disposen de sistemes propis de gestió de queixes no integrats en la base de dades corporativa. Tampoc no s'inclouen les cartes i correus electrònics adreçats directament a l'Alcalde al llarg de l'any 2002, ni les trucades de queixa ateses des del Servei.

**Mapa demandes, queixes, peticions i suggeriments** realitzat sobre el domicili dels comunicants. Nombre de comunicacions que es disposa el domicili del ciutadà: 7.656, que representa el 68% de les rebudes.

**Mapa neteja de l'espai públic** realitzat sobre les ubicacions dels avisos, sense tenir en compte el domicili del comunicant. Nombre de comunicacions que es disposa el lloc del fet de l'avís 31.702 adreces, que representa el 93% dels avisos rebuts.

**Mapa manteniment de l'espai públic** realitzat sobre les ubicacions dels avisos, sense tenir en compte el domicili del comunicant. Nombre de comunicacions que es disposa el lloc del fet de l'avís 23.540 adreces, que representa el 92% dels avisos rebuts.

Servei de Queixes i Suggeriments, Direcció de Serveis de Qualitat i Avaluació, amb la col·laboració del Departament d'Estudis i Avaluació.

Estem a la vostra disposició per a qualsevol aclariment. Les vostres observacions i suggeriments seràn benvinguts.

Xavier Sisternas tel. 7537 mail: [xsisternas@mail.bcn.es](mailto:xsisternas@mail.bcn.es)

Marisa Sancho tel. 7962 mail: [msancho@mail.bcn.es](mailto:msancho@mail.bcn.es)

## 4. Recull qualitatiu de les comunicacions ciutadanes per trimestre

### 1r TRIMESTRE

- **Biblioteca al Born:** hem rebut algunes sol·licituds de veïns que volen que la biblioteca i les runes siguin compatibles en el mateix edifici.
- Desacord amb el projecte de **l'Eix Llacuna** a causa dels desnonaments, l'alçada prevista dels gratacels i també el seu nombre.
- Alguns veïns del Raval i del Poble Sec es mostren contraris a l'obertura del local situat a l'antic Studio 54 a l'avinguda Paral·lel i el qualifiquen de "bordell de luxe".
- Oposició veïnal sobre la construcció del **tanatori a Sant Andreu**.
- **Cimera de la UE** : s'han rebut queixes per la celebració de la Cimera a Barcelona, pels talls de trànsit (excés de carrers tallats i poca informació al respecte) i per l'actuació contundent de la policia durant la manifestació en contra.
- "Aturem les obres de **remodelació de la plaça Lesseps**", aquest era l'eslògan d'alguns veïns contraris al projecte presentat per l'Ajuntament.
- Sol·licituds **d'habitatges per a joves**.

### 2n TRIMESTRE

- Veïns del **carrer Carabassa** no volen que es construeixin habitatges damunt d'un edifici singular del carrer.
- Comerciants del **carrer Avinyó** demanen més presència policial.
- En contra del tancament de **la piscina municipal Folch i Torres** situada al Raval.
- **Festival Sónar:** Queixes pel volum de la música.
- **Veïns de Sants** es mostren contraris al **PERI de la Font de la Guatlla**.
- Les **obres del Trambaix** ocasionen queixes pels embussos de trànsit a l'avinguda Diagonal.
- Les **obres del passeig Maragall** varen ocasionar talls al subministrament d'aigua sense previ avís, la qual cosa va molestar a comerciants i veïns.
- Peticions per eradicar la venda ambulat a la plaça de les Glòries

### 3r TRIMESTRE

- **Festes de la Mercè:** desacord amb la celebració del festival aeri i també amb la música del piromusical.
- **Soroll:** a l'estiu s'inicia la campanya "Menys soroll a les terrasses", adreçada als propietaris de les terrasses d'estiu a Gràcia i a la Ribera, per tancar els establiments més d'hora. Això va agradar als veïns, però es van rebre queixes per soroll de veïns de Gràcia, perquè alguns joves quan tancaven els locals continuaven la festa a la plaça del Sol.
- **Festa dels Jocs Olímpics:** quasi bé 500 queixes de la festa, per no rebre les invitacions o no poder demanar més entrades i també algunes queixes perquè no va agradar la música de l'espectacle.

### 4t TRIMESTRE

- **Passeig Maragall:** desacord amb la senyalització, ordenació viària i la inclinació de l'angle dels guais.
- Disconformitat amb el projecte del trasllat del **parc Zoològic** al paratge natural situat entre Sabadell i Castellar del Vallès. Són queixes de veïns del Vallès.
- El projecte de construcció de la clínica Dexeus al **recinte de l'antic Frenopàtic** ha ocasionat protestes per l'eliminació d'uns 89 arbres, alguns d'ells centenaris.
- **Senyalització a la ronda del Mig:** hi ha hagut queixes perquè a les entrades no hi ha una línia contínua que impedeixi el canvi de carril de l'esquerra al dret. És a dir, els vehicles que entren han de vigilar dos carrils.
- **Escola de Música de Sant Andreu:** sol·liciten l'ampliació de l'escola al·legant que disposen de poc espai i que altres plantes del mateix edifici es podrien aprofitar.