

Els ciutadans ens diuen

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

Informe anual 2003

DEMANDES, QUEIXES, PETICIONS I SUGGERIMENTS ANY 2003

Durant l'any 2003 hem rebut **230.093** comunicats sobre diversos aspectes de la nostra ciutat i dels serveis municipals. Els canals d'entrada han estat bàsicament el telèfon d'atenció al ciutadà 010, les bústies de queixes i suggeriments en Internet, els agents i telèfon de Guàrdia Urbana, els equips d'actuació del sector de Manteniment i Serveis, i les OAC's i altres serveis dels diferents districtes.

TIPOLOGIA COMUNICATS

Peticions recollida mobles i trastos vells	104.869
Comunicats neteja urbana	54.820
Comunicats manteniment espai públic	51.149
Altres queixes i suggeriments	13.066
Comunicats Alcalde	3.891
Peticions guia de la ciutat	2.152
Agraiments	146
Total	230.093

Per l'elaboració d'aquest informe s'han tingut en compte els comunicats sobre **neteja i manteniment de l'espai públic** i el concepte **altres queixes i suggeriments** que inclou les incidències, peticions, queixes i suggeriments rebuts sobre els temes de circulació i seguretat, transports públics, hisenda, informació i atenció al ciutadà, cultura i lleure, serveis sanitaris, socials i ensenyament, urbanisme i habitatge i altres tipologies no incloses en aquests conceptes.

Comunicats neteja urbana	54.820
Comunicats manteniment espai públic	51.149
Altres queixes i suggeriments	13.066
Total	119.035

ANY	2003		2002		Variació	1. Demandes, queixes, peticions i suggeriments (sense comunicats de neteja i manteniment)	N	%
	N	%	N	%	Δ %			
Total	13.066	100%	11.201	100%	17%			
Tema	N	% s/t	N	% s/t	(*)	A destacar	N	%
Aparcament, seguretat ciutadana i convivència veïnal	4.428	33,89%	2.793	24,94%	↗	Inseguretat ciutadana: actes vandàlics, robatoris, indigents...	1158	26%
						Actuacions GU: demandes i queixes	852	19%
						Trànsit i Aparcament (indisciplina conductors):queixes	727	16%
						Senyals: peticions	416	9%
						Ordenació Viària: Excés de trànsit, molèsties vianants...	409	9%
						Vehícles abandonats: demandes i queixes	383	9%
						Convivència veïnal: queixes per soroll	80	2%
						Grua i zona de càrrega i descàrrega: disconformitat procediment i queixes	78	2%
						Carrils de trànsit auxiliars (Bus, Taxi, bici i patins...): queixes	64	1%
						Zones blaves: queixes i peticions	60	1%
						Excés de soroll trànsit:queixes	35	1%
Transports públics (**)	2.892	22,13%	2.847	25,42%	=	Freqüència	1562	54%
						Conducta xofers i personal autobusos (tracte i conducció agressiva i/o perillosa)	488	17%
						Servei del metro, personal i inseguretat	311	11%
						Recorreguts i anul·lacions de parades (autobús i metro): queixes i suggeriments	153	5%
						Comportament taxistes	144	5%
						Multisuggeriments (Autobusos, Metro i Taxis)	96	3%
						Altres tipus de transport públic (Funiculars, tramvies, transp. comercials...): queixes i sug.	65	2%
						Adaptabilitat minusvàlids (autobusos i metro): queixes i suggeriments	37	1%
						Títols transport (T-4, T-Mes, T-50/30...)	36	1%
						Telèfons d'atenció (010, 906427017, 900702030): queixes per tarifes, tracte, inf. errònia...	607	41%
Informació i Atenció al Ciutadà	1.496	11,45%	1.610	14,37%	=	OACs i Serveis Tècnics Districtes (cues, informació i tracte): queixes	313	21%
						Web BCN: queixes i suggeriments	165	11%
						Revista BI (distribució i contingut): queixes	156	10%
						OMIC, Of. troballes, centraleta Aj., Tel. Targeta Rosa, tel. 092: queixes	78	5%
						Publicitat, Fullets, Campanyes informatives, Guia de la ciutat: queixes	71	5%
						Impostos: IBI, IVTM, etc (no rebuts, duplicats, dades errònies): queixes	390	46%
Multes i tributs municipals	739	5,66%	847	7,56%	=	Multes (disconformitat procediment i altres)	218	26%
						Hisenda: Embargaments, ingressos indeguts, disconformes procediment: queixes	131	15%
						Soroll, restes materials, pols, sorra i altres molèsties: queixes	91	36%
						Senyalització i protecció vianants: queixes	66	26%
Obres al carrer	253	1,94%	304	2,71%	↘	Molèsties trànsit i circulació vehicles: queixes	28	11%
						Coordinació i durada obres: queixes	26	10%
						Activitats molestes: denúncies i demandes inspecció	248	100%
						Denúncies i inspeccions	248	1,90%
Activitats i Centres esportius: queixes i sug.	95	25%						
Casals i Centres Cívics (Casa Elizalde, Palau Virreina...): queixes i suggeriments	40	10%						
Actes culturals, exposicions, festivals (Any Gaudí, Grec...): queixes i suggeriments	9	2%						
Actuacions i millores urbanístiques	276	2,11%	221	1,97%	↗	Suggeriment millores urbanístiques	142	51%
						Suggeriments projectes (PI Glòries, Casernes St. Andreu, Front Marítim Poble Nou...)	33	12%
Tràmits, targeta rosa, padró	150	1,15%	79	0,71%	↗	Tràmits (padró, cens, permisos i llicències): queixes i suggeriments	109	73%
						Targeta Rosa: queixes repartiment i suggeriments	22	15%
Higiene: rates, gats, coloms i insectes	148	1,13%	122	1,09%	=	Gossos, gats i rates: demandes d'actuació	84	57%
						Coloms, gavines i plagues d'insectes	64	43%
Serveis personals: ensenyament, sanitat i altres	100	0,77%	58	0,52%	↗	Centres d'ensenyament (instal·lacions i organització): queixes i suggeriments	43	43%
						Equipaments (CAPS, hospitals, serv. socials, serv. funeraris): queixes i suggeriments	36	36%
						Personal (serveis socials, serveis sanitaris): queixes	12	12%
Altres (exclosos agraïments, demandes d'informació i peticions guia ciutat (***))	1.949	14,92%	797	7,12%	↗	Guia ciutat: incidències repartiment (*)	1017	52%
						Altres i multisuggeriments: queixes i suggeriments	562	29%
						Molèsties Soroll (alarmes, instal·lacions aire condicionat...)	122	6%
						Habitatge (preu, protecció oficial, expropiacions...):queixes	79	4%
						Nomenclatura urbana: suggeriments	33	2%

(*) Variació per sobre o sota del 15% sobre el núm. de comunicats del mateix concepte rebut l'any anterior.

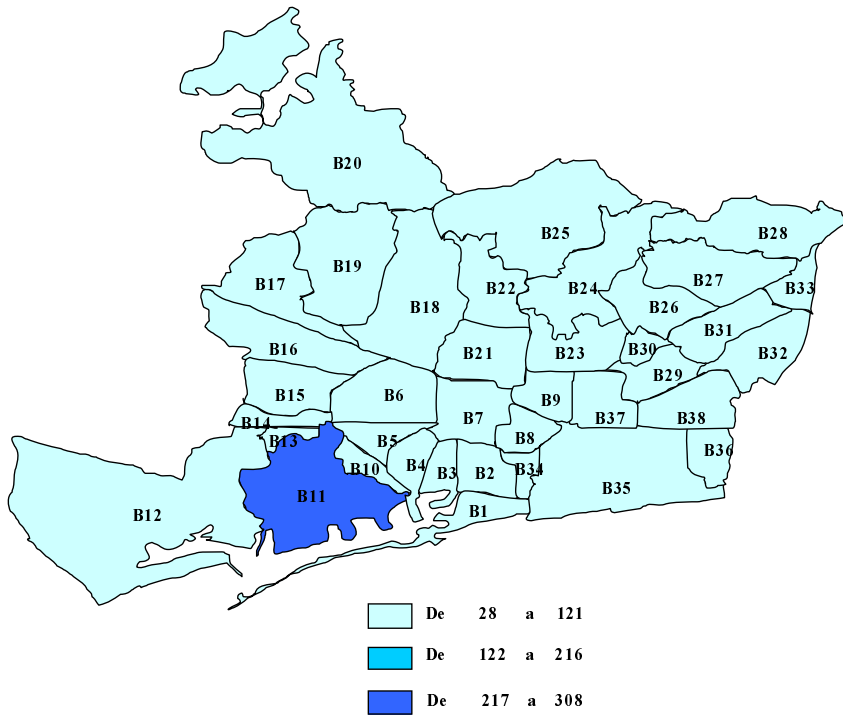
(**) TMB i l'Institut Municipal del Taxi disposen de sistemes propis d'atenció a les queixes que no es bolquen a la base de dades municipal. El nombre real de comunicacions pot ser superior al reflectit.

(***) S'han rebut 2.152 peticions de la guia de la ciutat.

Informe 2003

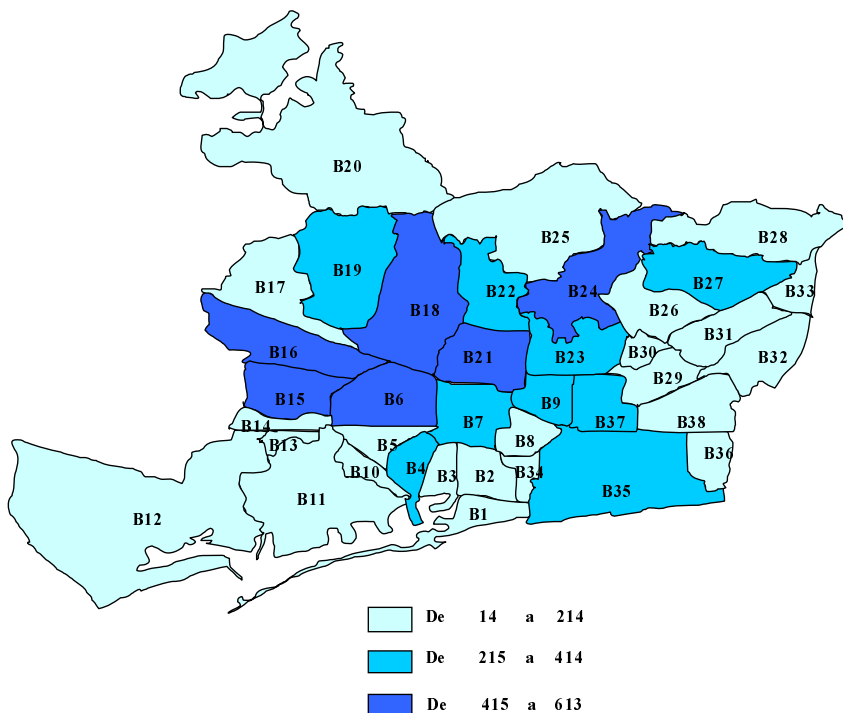
Representació per barris del nombre d'incidències, peticions, reclamacions, queixes i suggeriments, (sense comunicats de neteja ni manteniment) ponderada per 10.000 habitants i en nombres absoluts.

Representació per barris ponderada per 10.000 habitants.



Codi	Zona Estadística	Població	N avisos*	Ponderat
01	Barceloneta	15.993	89	56
02	Parc	22.367	208	93
03	Gòtic	22.751	192	84
04	Raval	45.611	364	80
05	Sant Antoni	37.858	177	47
06	Esquerra Eixample	99.462	528	53
07	Dreta Eixample	42.256	293	69
08	Estacio Nord	30.411	154	51
09	Sagrada Familia	52.057	238	46
10	Poble Sec	37.901	212	56
11	Montjuic	552	17	308
12	Zona Franca-port	29.557	161	54
13	Font de Guatlla	10.181	40	39
14	Bordeta-Hostafranch	19.308	81	42
15	Sants	78.581	431	55
16	Les Corts	69.752	428	61
17	Pedralbes	13.875	87	63
18	Sant Gervasi	100.584	613	61
19	Sarrià	35.554	217	61
20	Vallvidrera-Les Pla.	3.368	14	42
21	Gracia	87.273	431	49
22	Vallcarca	31.943	216	68
23	Guinardo	68.688	347	51
24	Horta	71.489	421	59
25	Vall d'hebron	30.086	131	44
26	Vilapicina-Turo P.	66.634	188	28
27	Roquetes-Verdum	87.004	268	31
28	C. Meridiana-Vallbo.	12.989	44	34
29	Sagrada	53.221	162	30
30	Congres	13.673	65	48
31	Sant Andreu	51.895	149	29
32	Bon Pastor	12.866	40	31
33	Trinitat Vella	9.195	29	32
34	Fort Pius	12.544	88	70
35	Poblenou	57.270	374	65
36	Barris Besos	25.175	70	28
37	Clot	65.238	339	52
38	Verneda	57.576	190	33
Total ciutat		1.582.738	8.096	51

Representació per barris en nombres absoluts



Xifres oficials de població a 1 de gener de 2003

Font: INE

criteri: mapa realitzat sobre el domicili dels comunicants.

* Nombre de comunicacions que es disposa el domicili del ciutadà: 8.096 adreces, que representa el 62% dels comunicats rebuts (13.066).

2. Comunicats de neteja i manteniment

2.1 Neteja

	2003		2002		Variació
	N	%	N	%	Δ %
Total	54.820	100%	34.077	100%	+61%
Tema	N	%	N	%	Δ %
Neteja carrers	24.656	45,0%	9.332	27,4%	↗
Mobles i trastos vells a l'espai públic (*)	11.523	21,0%	9.871	29,0%	↗
Recollida escombraries	7.028	12,8%	5.974	17,5%	↗
Recollida selectiva	3.914	7,1%	4.292	12,6%	=
Recollida comercial	2.983	5,4%	3.087	9,1%	=
Papereres	3.013	5,5%	511	1,5%	↗
Pintades	1.411	2,6%	671	2,0%	↗
Disconformitat sistema neteja i altres	230	0,4%	265	0,8%	=
Punts verds: queixes	62	0,1%	74	0,2%	=

(*) No s'inclouen les peticions de recollida gratuïta i de pagament de mobles i trastos vells que han estat 104.869.

2.2 Manteniment de la ciutat

	2003		2002		Variació
	N	% s/total	N	% s/total	Δ %
Trimestres	N	%	N	%	Δ %
Total	51.149	100%	25.622	100%	+100%
Tema	N	%	N	%	Δ %
Enllumenat: avaries	12.939	25,3%	10.989	42,9%	↗
Arbrat, jardins i parcs (*)	7.120	13,9%	3.688	14,4%	↗
Clavegueram	2.557	5,0%	2.371	9,3%	=
Calçada i voreres	5.781	11,3%	2.387	9,3%	↗
Runa: contenidors i sacs (**)	12.886	25,2%	1.871	7,3%	↗
Elements urbans (***)	3.623	7,1%	1.165	4,5%	↗
Altres incidències: pluja i neu, senyalització, fonts, tanques...	6.243	12,2%	3.151	12,3%	↗

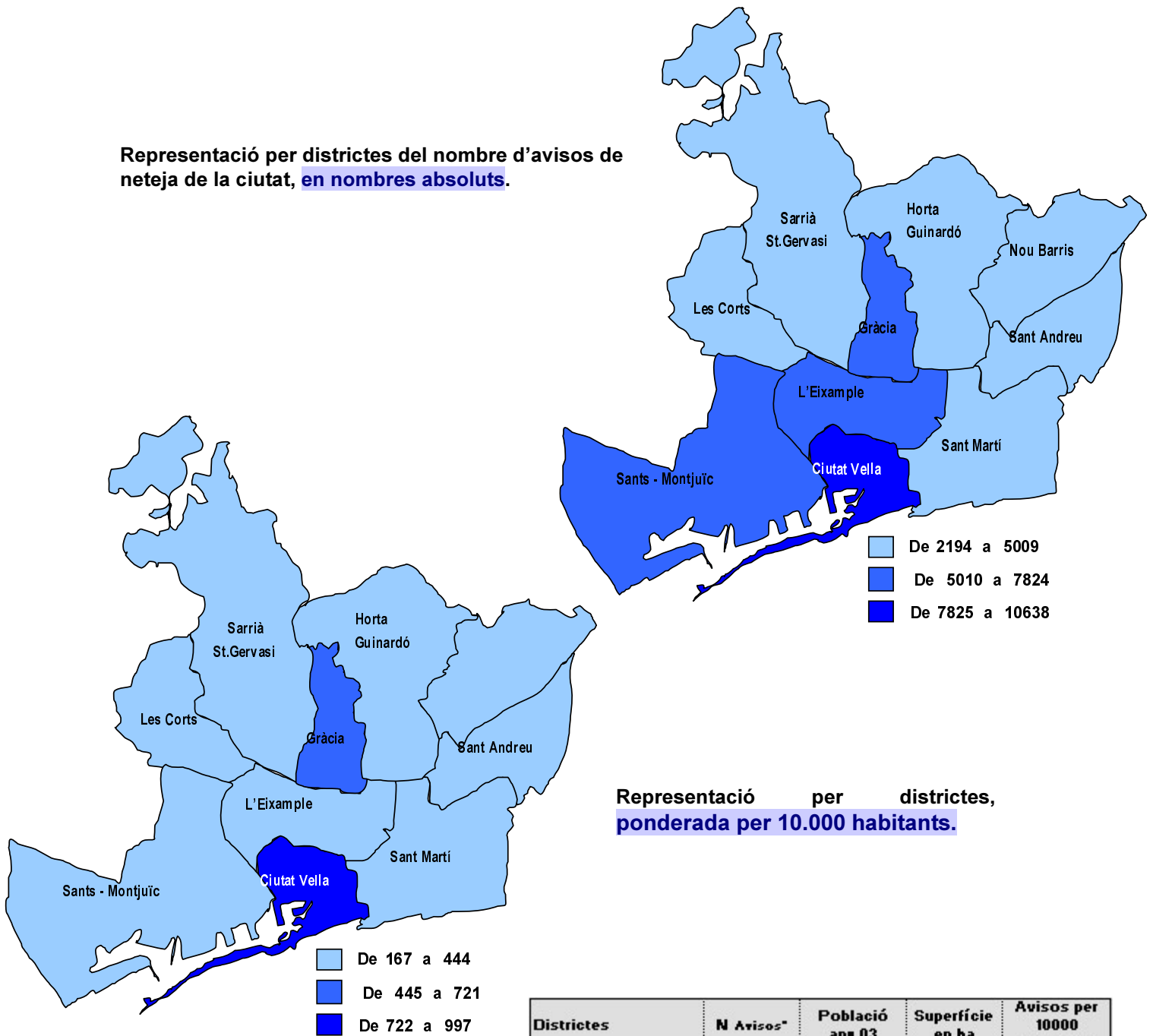
(*) Parcs i Jardins disposa de sistemes propis d'atenció a les incidències i reclamacions. Per tant el nombre de comunicats pot ser superior al reflectit.

(**) A l'any 2003 s'inclouen els avisos dels operadors interns (Promedia i GU), que fins ara no es comptaven.

(***) A l'any 2003 s'inclouen els avisos sobre avaries de semàfors que abans es comptabilitzaven a Circulació.

Representació per districtes del nombre d'avisos de neteja de l'espai públic ponderada per 10.000 habitants i en nombres absoluts

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



Representació per districtes, ponderada per 10.000 habitants.

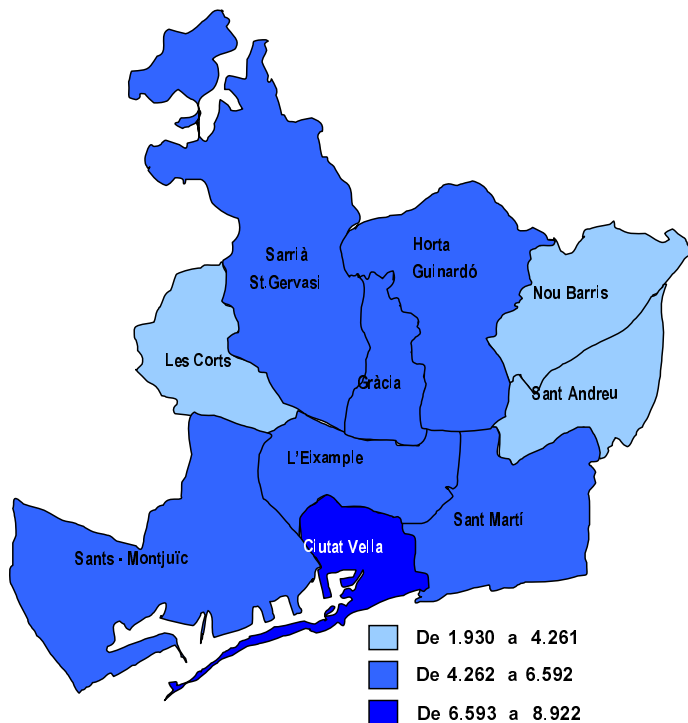
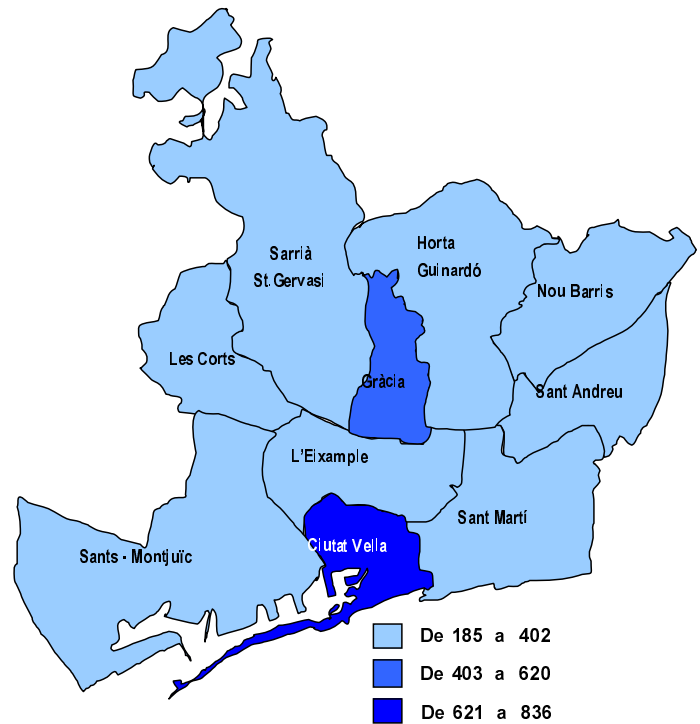
Districtes	N Avisos*	Població ang 03	Superfície en ha	Avisos per 10000 habitants
Ciutat Vella	10.638	106.722	431	997
Eixample	6.396	262.044	747	244
Sants-Montjuïc	5.645	176.080	2.087	321
Les Corts	2.194	83.627	598	262
Sarrià-Sant Gervasi	4.188	139.506	2.001	300
Gràcia	5.971	119.216	415	501
Horta-Guinardó	4.516	170.263	1.192	265
Nou Barris	4.139	166.627	800	248
Sant Andreu	3.897	140.850	653	277
Sant Martí	3.639	217.803	983	167
TOTAL CIUTAT	51.223	1.582.738	9.907	324
				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: 51.123 adreces, el 93% dels avisos rebuts (54.820).

Representació per districtes del nombre d'avisos de manteniment de l'espai públic ponderada per 10.000 habitants i en nombres absoluts.

Representació per districtes ponderada per 10.000 habitants.



Representació per districtes (en nombres absoluts)

Districtes	N Avisos*	Població any 98	Superfície en ha	Avisos per 10000 habitants
Ciutat Vella	8.900	106.722	431	834
Eixample	5.582	262.044	747	213
Sants-Montjuïc	5.808	176.080	2.087	330
Les Corts	1.913	83.627	598	229
Sarrià-Sant Gervasi	4.435	139.506	2.001	318
Gràcia	5.259	119.216	415	441
Horta-Guinardó	4.576	170.263	1.192	269
Nou Barris	3.119	166.627	800	187
Sant Andreu	2.559	140.850	653	182
Sant Martí	4.219	217.803	983	194
TOTAL CIUTAT	46.370	1.582.738	9.907	293
				Mitjana ciutat

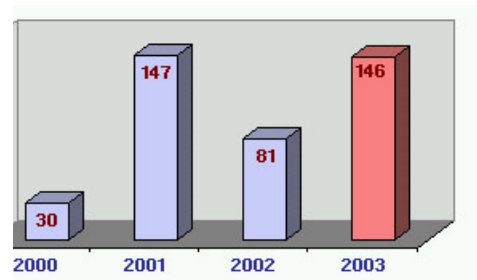
criteri: mapa realitzat sobre les ubicacions dels avisos, sense tenir en compte el domicili del comunicant.

* Nombre de comunicacions que identifiquen el lloc del fet de l'avis: 46.370 adreces, el 91% dels avisos rebuts (51.149).

3. Agraïments

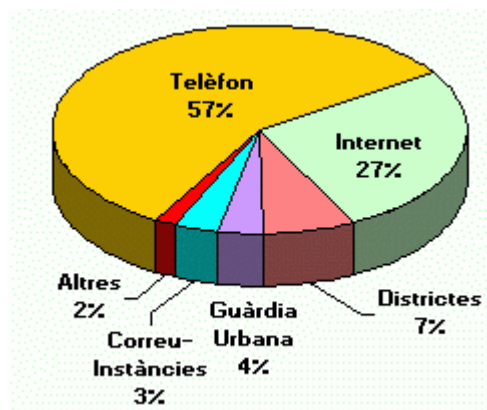
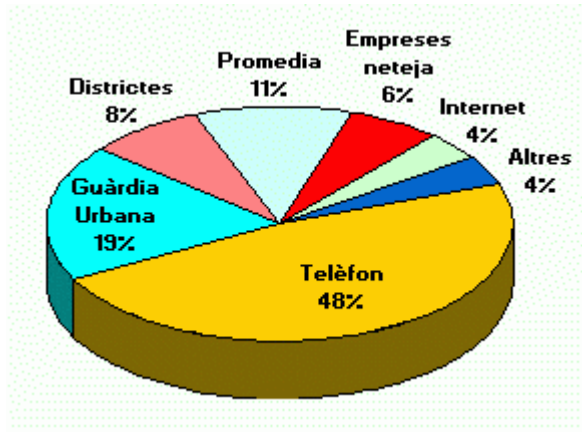
Any	2.003		2.002
	N	%	Δ %
Total	146	100%	+80%

	N	%
Guàrdia Urbana	44	30,1%
Serveis de Neteja	30	20,5%
Telèfon 010	27	18,5%
Oficina Troballes	8	5,5%
Districtes	7	4,8%
Ajuntament (gestió ciutat)	5	3,4%
Enllumenat	5	3,4%
Parcs i Jardins	4	2,7%
Gossera municipal	3	2,1%
Altres sectors i serveis	13	8,9%

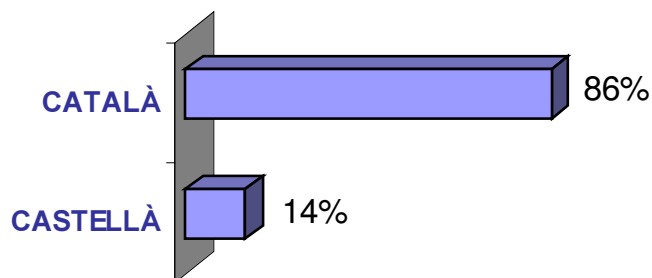


Vies d'entrada i llengua de les comunicacions

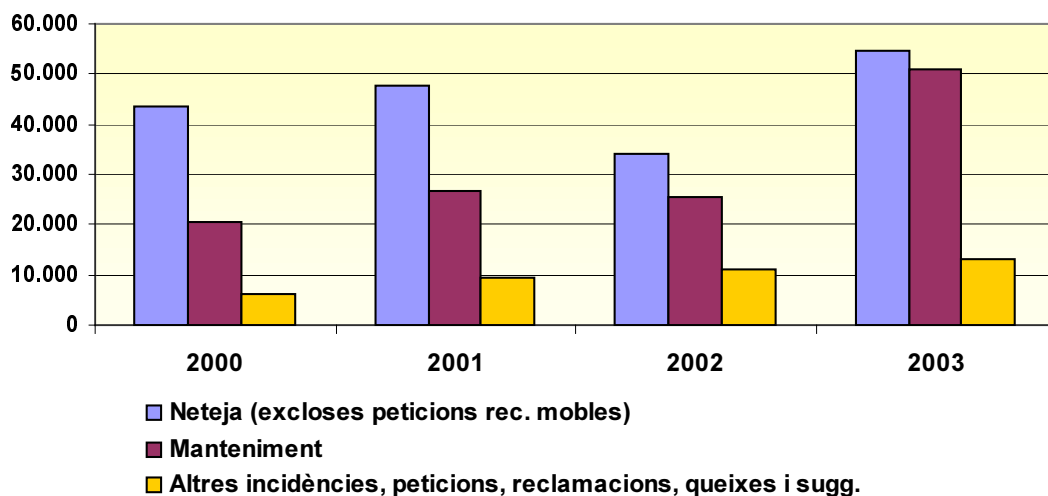
Manteniment i Neteja Altres peticions, reclamacions , queixes i suggeriments



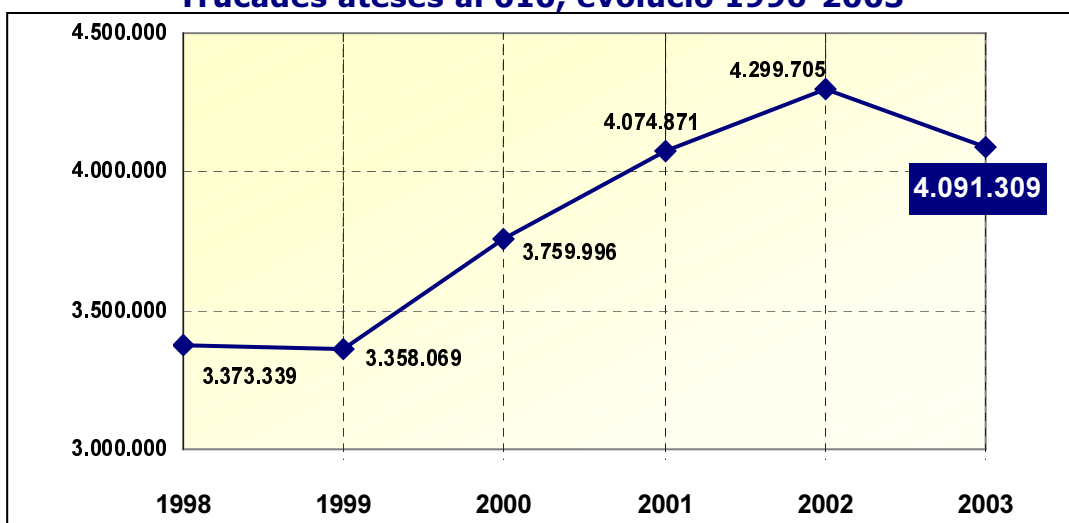
Llengua dels comunicants



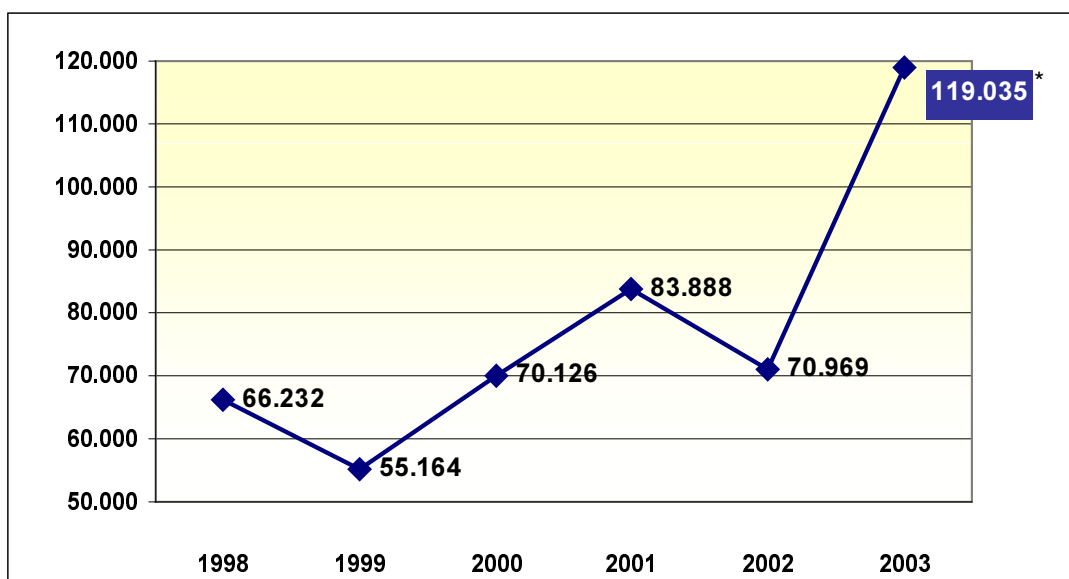
Tipologia comunicats ciutadans (anys 2000-2003)



Trucades ateses al 010, evolució 1996-2003



Comunicats d'avisos, peticions, queixes i suggeriments (1998-2003)



* Només s'inclouen els comunicats de neteja, manteniment i els englobats dins del concepte altres queixes i suggeriments (veure pàg.1 informe).

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"> • Per actuació deficient o inacció dels serveis municipals • Per disconformitat amb les seves resolucions o criteris (incloses les tarifes) • Sobre polítiques i decisions municipals • Sobre l'estat de la ciutat
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	Felicitations per l'actuació d'empleats i serveis municipals

Fitxa tècnica

Informe elaborat a partir dels 119.035 comunicats rebuts durant l'any 2003. S'han tingut en compte les comunicacions registrades a l'aplicació informàtica (ITC) formulades a través del 010, de la bústia en Internet de queixes i suggeriments, les bústies de les OACs, així com les remeses al servei de Queixes procedents de registre i correu. També s'inclouen els avisos interns (GU, Promedia, contractes de neteja i l'aplicatiu *Els Ulls de l'Ajuntament*). 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, l'Institut Metropolità del Taxi, l'IMEB, l'ICUB i altres serveis que disposen de sistemes propis de gestió de queixes no integrats en la base de dades corporativa. Tampoc es contemplen les cartes, trucades i correus electrònics adreçats directament a l'Alcalde (3.891) ni les 104.869 peticions de recollida de pagament de mobles i trastos vells.

Mapa demandes, queixes, peticions i suggeriments realitzat sobre el domicili dels comunicants. Nombre de comunicacions que es disposa el domicili del ciutadà: 8.096, que representa el 62% de les rebudes (13.066). No es comptabilitzen els 146 agraïments rebuts que tenen un apartat especial en aquest informe ni les 2.152 peticions de la guia de la ciutat.

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 51.123 adreces, que representa el 93% dels avisos rebuts (54.820).

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 46.370 adreces, que representa el 91% dels avisos rebuts (51.149).

Departament d'Avaluació d'Incidències i Reclamacions, Direcció d'Atenció al Ciutadà.

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

Xavier Socastro tel. 8361 mail: xsocastro@mail.bcn.es

Marisa Sancho tel. 8496 mail: msancho@mail.bcn.es

Lluïsa Coll tel. 8041 mail: llcollm@mail.bcn.es

3. Recull qualitatiu de les comunicacions ciutadanes

URBANISME:

- **Espai de les Casernes de Sant Andreu:** diferents veïns de la zona demanen que sigui destinat a equipaments municipals o una gran zona verda.
- **Estació d'autobusos de Sants:** algunes peticions d'intervenció en aquest espai per solucionar el seu estat d'abandonament
- **Triangle Ferroviari:** peticions d'intervenció municipal per resoldre l'estat de degradació que pateix aquest espai.
- **Ciutat Meridiana i Carmel:** algunes peticions d'intervencions urbanístiques per millorar la qualitat de vida dels habitants d'aquests barris. També increment de la neteja.
- **Districte de Sant Martí:** arrel les obres que es realitzaven a la zona del Fòrum, molts veïns ens demanaven que l'Ajuntament no s'oblidés d'altres zones d'aquest Districte.

CULTURA I LLEURE:

- **Fira d'Abril:** vam rebre diferents queixes dels veïns del Front Marítim sobre la instal·lació de la Fira a prop dels seus habitatges, alguns d'ells ens proposaven noves ubicacions per aquesta festa.
- **Revetlla de Sant Joan a la platja de la Mar Bella:** brutícia, aldarulls...
- **Concentració de motos Harley-Davidson:** molèsties soroll, infraccions trànsit...
- **Festes de la Mercè:** brutícia i aldarulls al concert a la plaça Catalunya, supressió de la desfilada de gaiters; intervenció d'avions militars al Festival Aeri.
- **Festes de Gràcia:** els veïns de la **plaça Joanich** van presentar diferents queixes per les activitats que es van desenvolupar en aquella plaça.

ESDEVENIMENTS:

- **Guerra a l'Irak:** vam rebre peticions d'adhesió de la ciutat de Barcelona a la campanya "Cities for peace" i moltes demandes de suport a un acte per la pau.
Per altra banda es van rebre queixes per les molèsties ocasionades pels talls de trànsit que es van produir per les **manifestacions anti-guerra**, i pel soroll de les **cassolades** que es van fer algunes nits, així com per la brutícia i soroll ocasionats per les persones que van portar a terme **acampades contra la guerra** a diferents places de la ciutat (Sant Jaume, Pla de Palau i Francesc Macià).
- Mort del **Floquet de Neu:** diferents peticions i suggeriments.

ALTRES:

Un suggeriment: Il·luminar a les nits **la Torre de Collserola** per incloure-la a l'sky line nocturn de la ciutat.

Una petició: Demanen la intervenció municipal per millorar el nivell de qualitat de **les pensions i hostals dels voltants de la Plaça Reial**.

Algunes queixes: al mes de juny es van rebre queixes pel **soroll que ocasionaven els diferents generadors elèctrics** que es van instal·lar a alguns carrers de la ciutat (Rosselló/Enric Granados, Còrsega, Pg Manuel Girona, Pg Picasso..).