



# Informe Global

**Avaluació de la qualitat de les  
respostes IRIS Anual 2024**

**B**

**C**



# ÍNDEX

---

0. Dades generals .....	3
1. Resultats.....	4
2. Tipologies de les errades .....	5
3. Resultats per operador .....	6
4. Evolució del % de respostes negatives.....	8
5. Criteris d'avaluació de les respostes .....	12



# 0. Dades generals

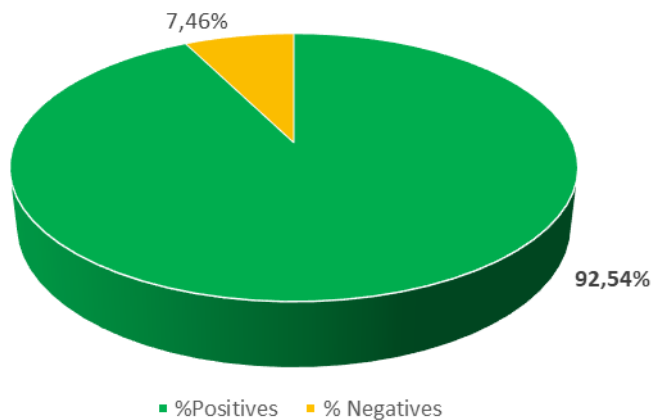
---

- **Període auditat:** 1 de gener de 2024 a 25 de novembre de 2024
- **Univers objecte d'anàlisi:** respostes a incidències, queixes, consultes i suggeriments a través de missatges de text al mòbil, carta i/o correu electrònic amb un total de 223.628 respostes repartides en 57.104 respostes al primer trimestre, 61.449 al segon, 64.032 al tercer i 41.043 al quart trimestre.
- **Nombre de respostes auditades:** S'han auditat 927 respostes al primer trimestre, 928 al segon, 921 al tercer i 617 al quart trimestre. Això fa un total de 3.393 respostes auditades per l'any 2024
- **Selecció mostra:** Per a la selecció de les respostes a revisar es duu a terme el següent procediment:
  - S'escullen aquelles matrícules que han contestat més comunicacions durant el mes auditat, prioritzant aquelles que han presentat errades en mesos anteriors ("en seguiment") o que no han estat revisades durant l'any en curs.
  - Un cop seleccionades les matrícules a examinar per a cada operador, es determina el nombre de respostes a avaluar de cadascuna d'elles, fins arribar al nombre de respostes mínim a auditar definit per la DAIQ. Sempre que sigui possible, el nombre de respostes auditades serà major per les matrícules "en seguiment" que per les que no han presentat errors anteriorment.
  - Un cop seleccionades les matrícules i la quantitat de respostes a revisar per cada una d'elles, s'escullen les respostes a examinar. Aquesta selecció es realitza aleatòriament, en funció del volum de respostes a auditar. Tanmateix, per incrementar la representativitat de la mostra auditada i, sempre que sigui possible, se seleccionen respostes tramitades per les diferents vies de comunicació (correu electrònic i carta) i en els diferents idiomes (català, castellà i anglès).
- **Nivell de confiança:** 95%
- **Resposta negativa/positiva:** resposta valorada negativa/positivament d'acord amb els criteris establerts per la Direcció d'Atenció Ciutadana (veure pàg. 12).

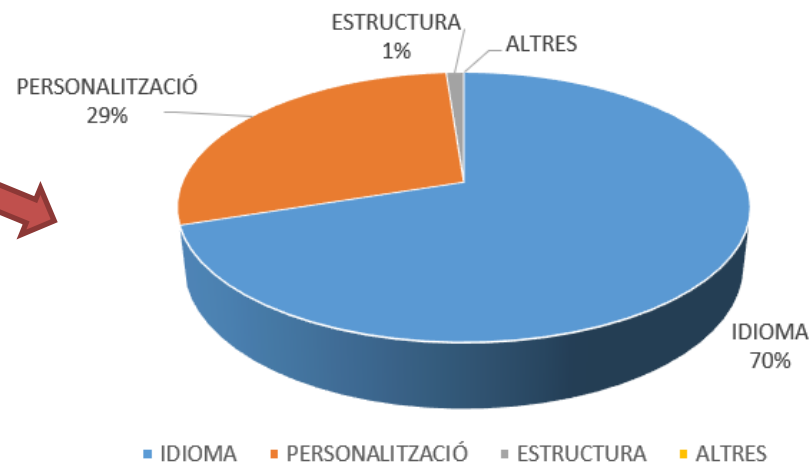


# 1. Resultats Anuals 2024

VALORACIÓ DE LES RESPOSTES DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA



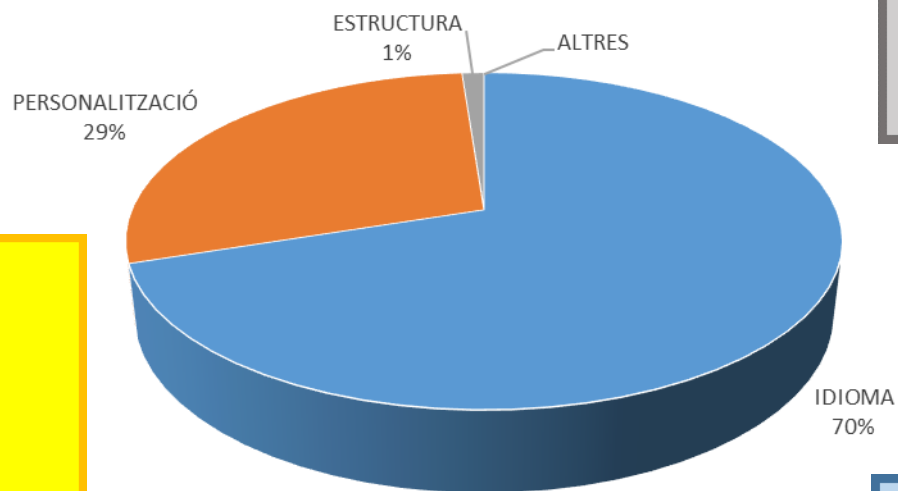
TIPOLOGIA DE LES ERRADES DE LES RESPOSTES NEGATIVES





## 2. Principals tipologies de les errades

TIPOLOGIA DE LES ERRADES DE LES RESPOSTES NEGATIVES



### PERSONALITZACIÓ:

- 54,79 % no inclou codi fitxa
- 17,81 % no inclou codi fitxa ni temàtica
- 9,59 % inclou text per defecte d'IRIS
- 5,48 % no dona resposta
- 2,74 % no adequa resposta a tema de comunicació
- 2,74 % abús resposta estàndard
- 1,37 % no es fa traspàs correctament
- 1,37 % inclou resposta poc concreta
- 1,37 % no inclou resposta
- 1,37 % No identifica la data de petició de dades addicionals

### ESTRUCTURA:

- 33,33 % resposta excessivament breu
- 33,33 % paràgraf duplicat
- 33,33 % paràgrafs desordenats

### IDIOMA:

- 64,41 % d'ortografia/gramàtica
- 21,47 % de barreja idiomàtica
- 9,04 % d'incoherència resposta
- 5,08 % mal redactat



### 3. Resultats Anuals 2024 per Operador

OPERADOR	Total	RESPOSTES AUDITADES	POSITIVES		NEGATIVES		TIPOLOGIA DE LES ERRADES			
			NÚM	%	NÚM	%	IDIOMA	PERSONALITZACIÓ	ESTRUCTURA	ALTRES
	6096	110	99	90,0%	11	10,0%	80,0%	10,0%	10,0%	0,0%
	10577	110	102	92,7%	8	7,3%	87,5%	12,5%	0,0%	0,0%
	5529	110	96	87,3%	14	12,7%	85,7%	7,1%	7,1%	0,0%
	1971	110	105	95,5%	5	4,5%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	4876	110	107	97,3%	3	2,7%	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%
	4215	110	103	93,6%	7	6,4%	71,4%	28,6%	0,0%	0,0%
	4243	110	98	89,1%	12	10,9%	83,3%	16,7%	0,0%	0,0%
	3473	110	108	98,2%	2	1,8%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	3229	110	102	92,7%	8	7,3%	75,0%	25,0%	0,0%	0,0%
	7418	110	94	85,5%	16	14,5%	93,8%	6,3%	0,0%	0,0%
	37455	220	210	95,5%	10	4,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	738	110	109	99,1%	1	0,9%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	9425	110	107	97,3%	3	2,7%	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%
	1208	110	77	70,0%	33	30,0%	3,0%	97,0%	0,0%	0,0%
	876	110	103	93,6%	7	6,4%	85,7%	14,3%	0,0%	0,0%
	9811	220	204	92,7%	16	7,3%	75,0%	25,0%	0,0%	0,0%
	7869	220	200	90,9%	20	9,1%	95,0%	5,0%	0,0%	0,0%
	5090	210	204	97,1%	6	2,9%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	1027	110	103	93,6%	7	6,4%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	247	98	91	92,9%	7	7,1%	85,7%	14,3%	0,0%	0,0%
	520	105	99	94,3%	6	5,7%	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%
	2284	110	105	95,5%	5	4,5%	80,0%	20,0%	0,0%	0,0%
	20098	120	110	91,7%	10	8,3%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	68219	220	199	90,5%	21	9,5%	61,9%	38,1%	0,0%	0,0%
	7134	220	205	93,2%	15	6,8%	60,0%	33,3%	6,7%	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>223628</b>	<b>3393</b>	<b>3140</b>	<b>92,54%</b>	<b>253</b>	<b>7,46%</b>	<b>70,0%</b>	<b>28,9%</b>	<b>1,2%</b>	<b>0,0%</b>

✓ Per cada resposta negativa s'ha enviat un correu electrònic informatiu al referent. Durant l'any 2024 s'han enviat 199 correus als operadors.



### 3. Resultats Anuals 2024 per Operador

OPERADOR	RESPOSTES AUDITADES	RESPOSTES NEGATIVES				
		1T	2T	3T	4T	TOTAL
	110	2	2	6	1	11
	110	2	4	1	1	8
	110	2	4	4	4	14
	110	1	2	2	0	5
	110	1	1	0	1	3
	110	2	3	1	1	7
	110	4	4	2	2	12
	110	1	1	0	0	2
	110	1	4	2	1	8
	110	3	5	4	4	16
	220	5	4	1	0	10
	110	0	0	1	0	1
	110	1	1	1	0	3
	110	10	7	10	6	33
	110	4	1	2	0	7
	220	3	4	3	6	16
	220	5	4	10	1	20
	210	1	1	3	1	6
	110	2	3	2	0	7
	98	1	3	2	1	7
	105	1	1	1	3	6
	110	1	2	1	1	5
120	4	2	1	3	10	
220	10	3	6	2	21	
220	4	6	5	0	15	
<b>TOTAL</b>	<b>3393</b>	<b>71</b>	<b>72</b>	<b>71</b>	<b>39</b>	<b>253</b>



## 4. Evolució del % de respostes negatives

OPERADOR	2024				Mitjana acumulada
	1r TRIMESTRE	2n TRIMESTRE	3r TRIMESTRE	4t TRIMESTRE	
	6,67%	6,67%	20,00%	5,00%	10,00%
	6,67%	13,33%	3,33%	5,00%	7,27%
	6,67%	13,33%	13,33%	20,00%	12,73%
	3,33%	6,67%	6,67%	0,00%	4,55%
	3,33%	3,33%	0,00%	5,00%	2,73%
	6,67%	10,00%	3,33%	5,00%	6,36%
	13,33%	13,33%	6,67%	10,00%	10,91%
	3,33%	3,33%	0,00%	0,00%	1,82%
	3,33%	13,33%	6,67%	5,00%	7,27%
	10,00%	16,67%	13,33%	20,00%	14,55%
	8,33%	6,67%	1,67%	0,00%	4,55%
	0,00%	0,00%	3,33%	0,00%	0,91%
	3,33%	3,33%	3,33%	0,00%	2,73%
	33,33%	23,33%	33,33%	30,00%	30,00%
	13,33%	3,33%	6,67%	0,00%	6,36%
	5,00%	6,67%	5,00%	15,00%	7,27%
	8,33%	6,67%	16,67%	2,50%	9,09%
	1,67%	1,67%	5,00%	3,33%	2,86%
	6,67%	10,00%	6,67%	0,00%	6,36%
	3,33%	10,00%	9,52%	5,88%	7,14%
	3,70%	3,57%	3,33%	15,00%	5,71%
	3,33%	6,67%	3,33%	5,00%	4,55%
	13,33%	6,67%	3,33%	10,00%	8,33%
	16,67%	5,00%	10,00%	5,00%	9,55%
	6,67%	10,00%	8,33%	0,00%	6,82%
	7,66%	7,76%	7,71%	6,32%	7,62%
<b>MITJANA Periode</b>	<b>7,62%</b>	<b>7,62%</b>	<b>7,62%</b>	<b>7,62%</b>	<b>7,62%</b>

- ✓ Per a les respostes avaluades es consideren resultats negatius si el % de respostes negatives és superior al 3%
- ✓ La mitjana acumulada es calcula com la mitjana dels percentatges mensuals. Aquesta taula mostra l'evolució per trimestre.



## 5. Criteris d'avaluació de les respostes

TIPUS D'ERROR	VALORACIÓ RESPOSTA
<b>PERSONALITZACIÓ</b>	
1. <b>Encapçalament no adequat al gènere</b> del ciutadà/na	A MILLORAR
2.a. <b>Abús</b> de la resposta <b>estàndard</b> , resposta <b>generalista</b>	NEGATIVA
2.b. <b>No s'ha introduït cap resposta</b>	NEGATIVA
3. <b>No respondre d'acord amb la temàtica</b> objecte de la fitxa	NEGATIVA
4. <b>Resposta</b> excessivament <b>breu/llarga</b>	A MILLORAR
5. Es dona la resposta: " <b>Es traspassa al departament...</b> de l'Ajuntament" o "S'ha de dirigir al departament de.." o	DEPEN
6. Davant la manca de dades per a la resolució de la fitxa es comunica el <b>tancament</b> de la mateixa <b>sense haver emprat la resposta intermèdia per tal d'obtenir la informació</b> necessària.	NEGATIVA
<b>IDIOMA</b>	
7. <b>Dues faltes d'ortografia/gramàtica</b>	A MILLORAR
8. <b>Més de dues faltes d'ortografia/gramàtica</b>	NEGATIVA
9. <b>Incoherència en l'argumentació de la resposta - mal redactat - errors de redacció</b> ( la composició dels paràgrafs o de les idees són inconnexes o dificulten la comprensió o l'operador no explica correctament)	NEGATIVA
10. <b>Manca d'uniformitat idiomàtica</b> (mescla de català - castellà).	NEGATIVA
11. <b>Tres o més errors tipogràfics</b> (falten lletres, espais, comes, punts, etc.)	A MILLORAR
<b>ESTRUCTURA</b>	
12. <b>Falta d'encapçalament i/o comiat i/o signatura.</b>	A MILLORAR
13. <b>Manca de divisions al text.</b>	A MILLORAR
14. <b>Manca d'uniformitat gràfica:</b> ús de majúscules, minúscules	A MILLORAR
<b>TARDANES</b>	
15. <b>Resposta tardana</b> (resposta després de 45 dies des de la recepció de la fitxa sense haver demanat disculpes)	NEGATIVA
<b>ALTRES</b>	
16. <b>Resposta anterior a la decisió</b>	NEGATIVA
17. <b>Resolució de la fitxa.</b> Es respon al ciutadà segons la <b>resolució de la fitxa?</b>	NEGATIVA

\* En el cas que la resposta contingui un error dins de la categoria "A millorar", s'informarà a l'Operador però no es comptabilitzarà com a resposta negativa.

\* En el cas que en una fitxa apareguin dos tipus d'errors de la categoria "A millorar", la resposta passarà a considerar-se negativa.