

RACC

VIA DIRECTA

Resum anual 2017

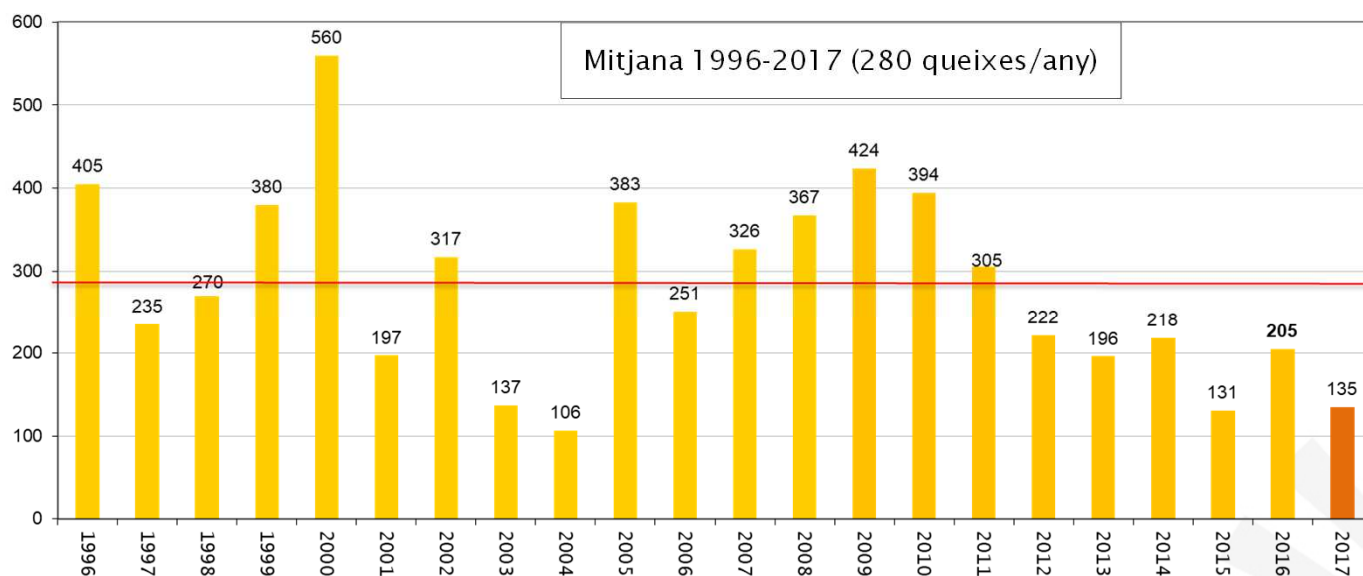


- **Dades generals**
- **Caracterització incidències**
 - Distribució temàtica
 - Tipologia de via
 - Localització territorial
 - Administracions competents
- **Nivell de servei**
- **Casos Resolts**



Dades generals

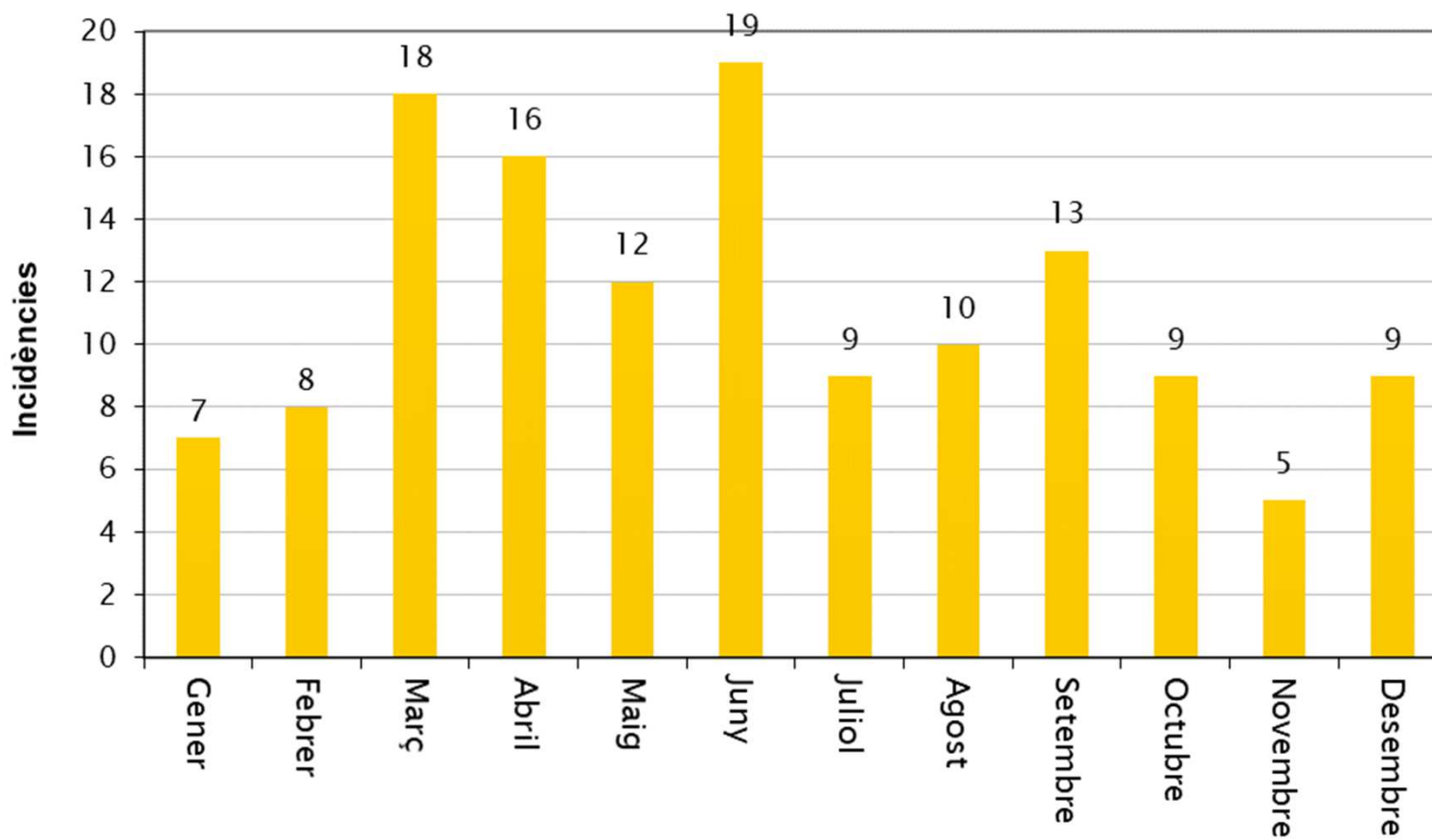
L'any 2017 han arribat 135 queixes, suggeriments o sol·licituds d'informació, xifra que es situa per sota de la mitjana de queixes rebudes els darrers 20 anys. D'acord amb el descens de queixes també s'ha reduït el nombre d'usuaris, però molts han utilitzat el servei més d'una vegada (1,8 queixes per usuari de mitjana) el que evidencia la fidelització dels usuaris en cas de que el RACC aconseguixi que es resolgui el problema denunciat.



	Queixes rebudes	nº usuaris servei	Queixes/Usuari
2017	135	76	1,8
2016	205	120	1,7
2015	131	156	0,8
2014	218	172	1,3

Dades generals

La recepció de queixes no ha seguit un patró definit al llarg de l'any. Els dies posteriors a la publicació de la revista del RACC es va notar un increment de les queixes, ja que a la revista s'inclouen casos de Via Directa. També, és habitual que després de períodes festius hi hagi un lleu increment de reclamacions degut a un augment de la mobilitat.

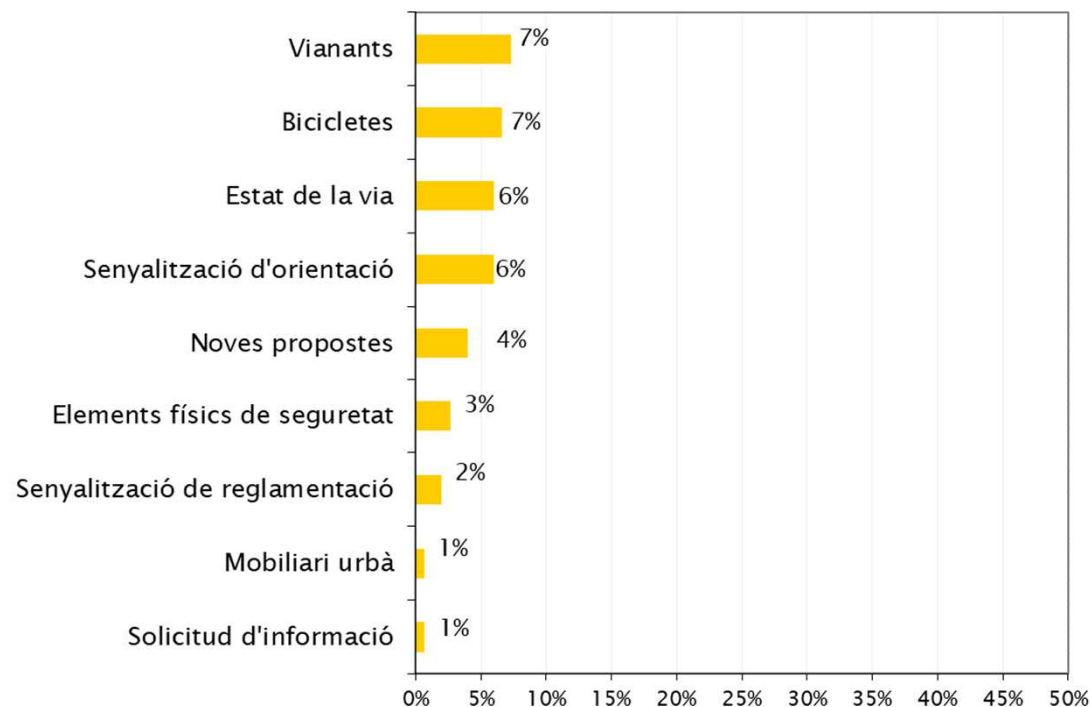


Distribució temàtica

Per primer cop en els darrers anys, les problemàtiques relacionades amb els **vianants** i les **bicicletes** son les més habituals. S'han denunciat manca de passos segurs per als vianants i pel que fa a les bicis s'han denunciat, bàsicament a la ciutat de Barcelona, mancances del carrils bicis existents.

L'**estat de la via**, també ha registrat una elevada quantitat de denúncies relacionades amb la manca de manteniment. En quant a la senyalització, tema de queixa habitual,

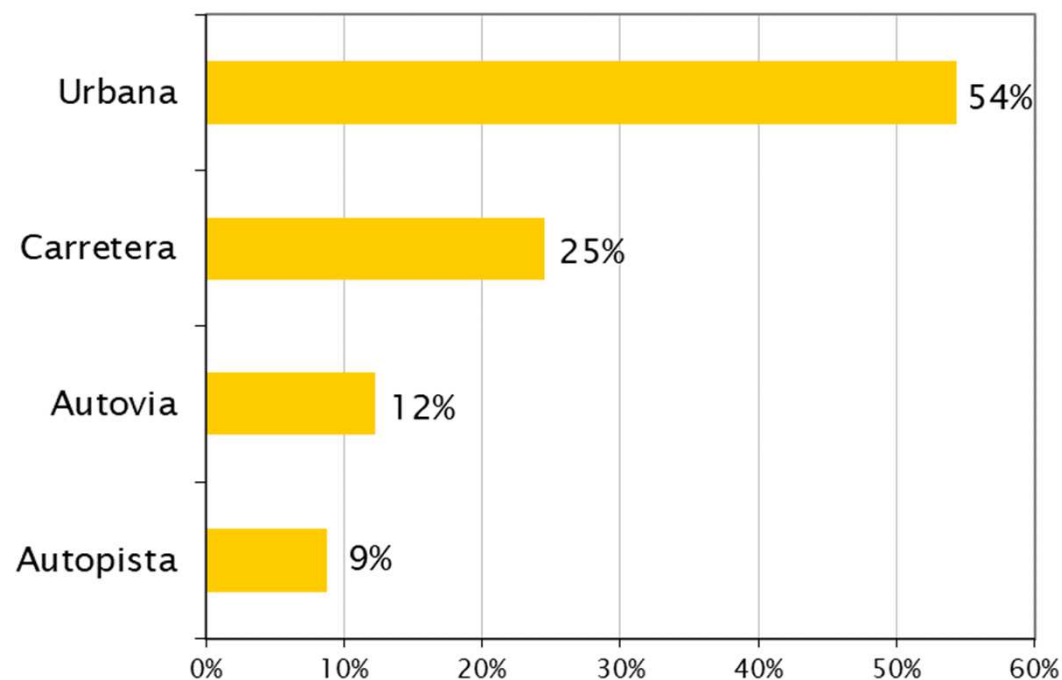
La **senyalització**, bàsicament la d'orientació, és també motiu de queixa destacada, majoritàriament per la seva absència, la manca de continuïtat o per problemes de manteniment.



L'àmbit **urbà** concentra més de la meitat de les denúncies (54%) per l'important pes que tenen les denúncies relatives a la ciutat de Barcelona.

Les **carreteres** concentren el 25% de les denúncies, bàsicament per manca de manteniment a la majoria de vies i deficiències en la senyalització.

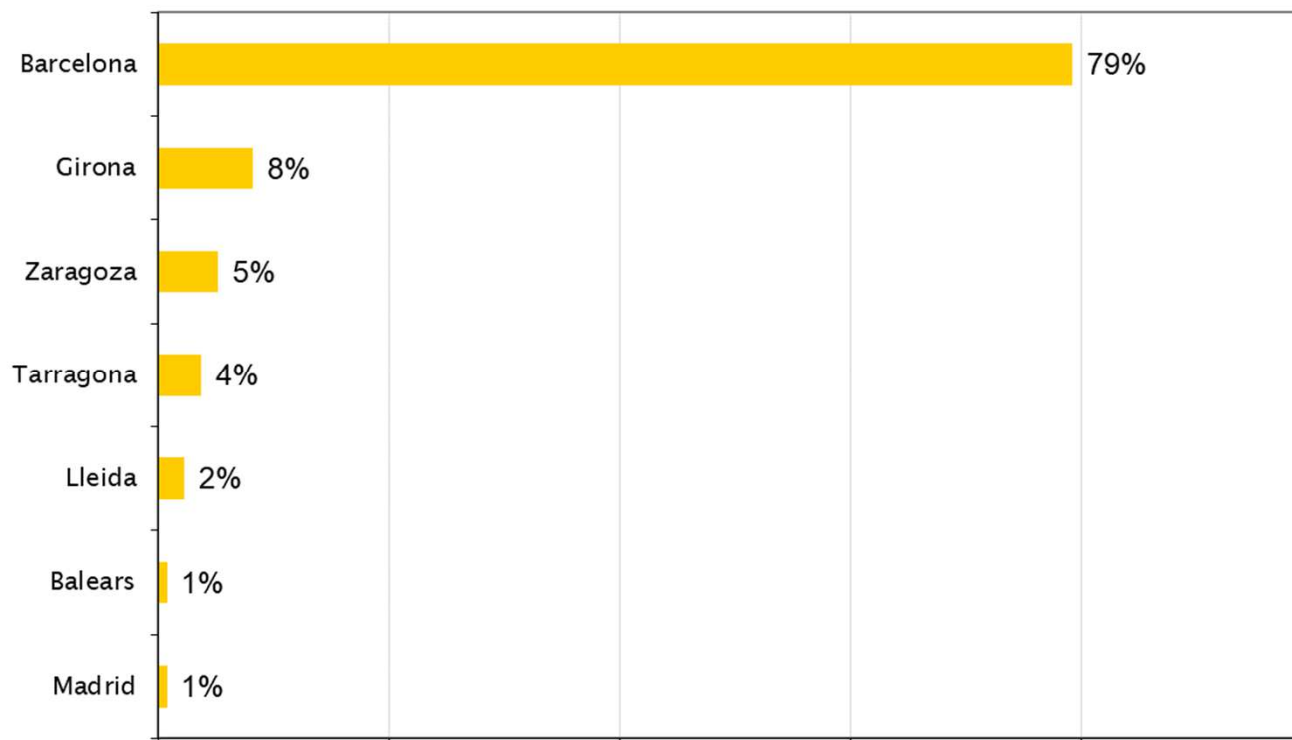
Les **autovies i autopistes** concentren el 21% de les queixes. Enguany han augmentat les queixes bàsicament per diverses denúncies rebudes relatives al mal estat de conservació així com en mancances de senyalització, especialment entre les d'orientació.



Localització territorial

La província de **Barcelona**, concentra el **79%** de les denúncies, en gran mesura per l'efecte de la ciutat de Barcelona (19%). De les altres províncies catalanes, destaca **Girona** amb un nombre de denúncies destacades bàsicament relatives a diverses carreteres de la província.

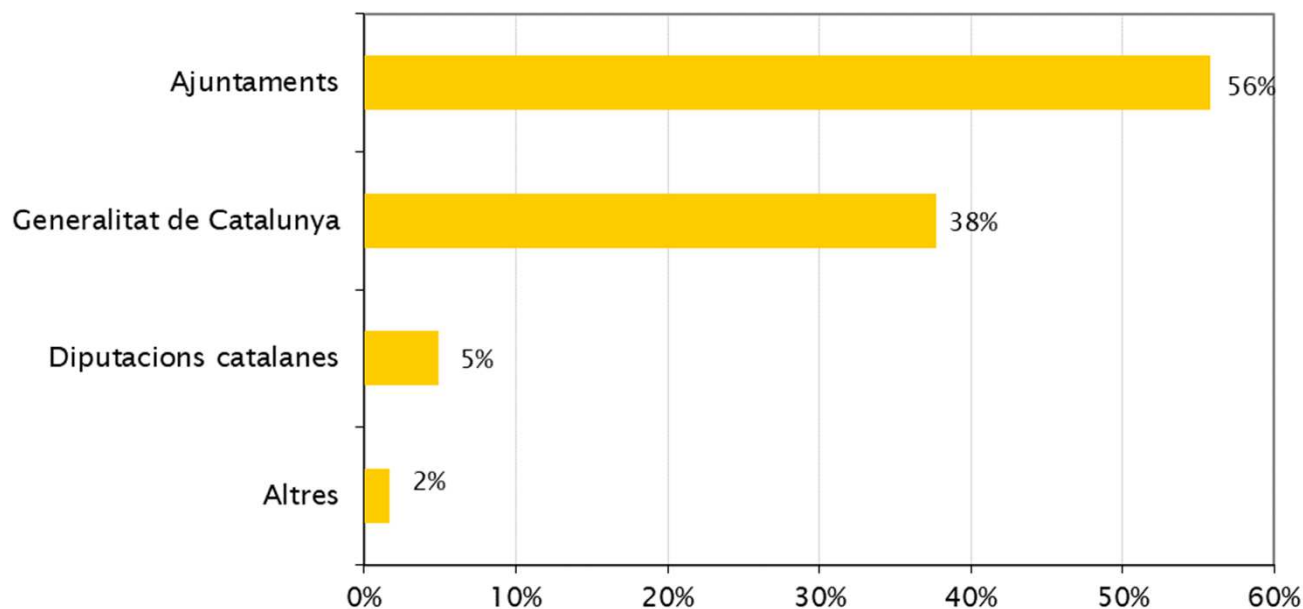
Les queixes rebudes des de la resta de l'estat son encara poc representatives, però destaca especialment el cas de Zaragoza, d'on s'han rebut diverses reclamacions referents a senyalització i als carrils bici de la ciutat homònima.



Administració competent

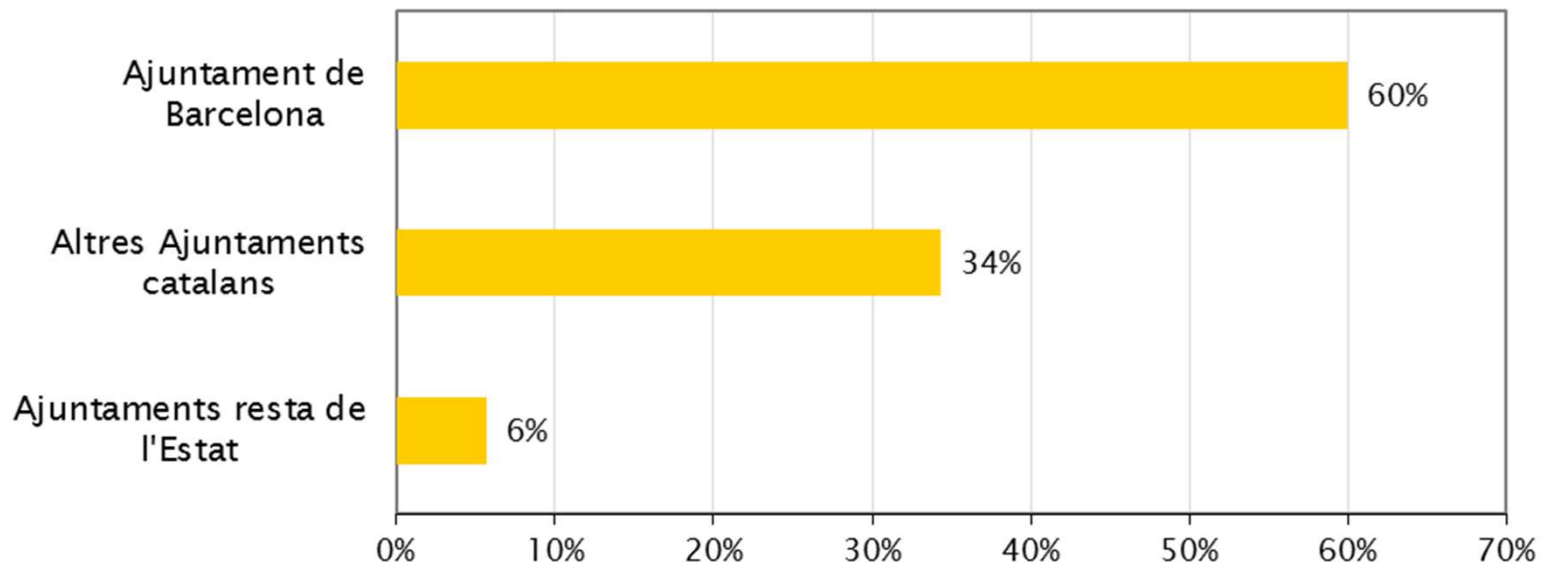
Els **ajuntaments** són els ens responsables de la mobilitat urbana i per tant l'administració competent de millorar les disfuncions que afecten el dia a dia, per això més de la meitat de les queixes són de competència local. Les queixes de vies de competència de la **Generalitat de Catalunya**, han disminuït enguany, tot i això suposen el 38%. Cal destacar que les queixes de vies del **Ministeri de Foment**, s'han anat reduint ens els darrers 3 anys, bàsicament degut a les millores puntuals realitzades a l'A-2 i enguany no s'ha rebut cap.

Per últim, les reclamacions sobre vies de les **diputacions catalanes**, han disminuït i només fan referència a la Diputació de Barcelona. Entre les altres administracions, destaca alguna queixa rebuda dirigida al **Servei Català de Transit**.



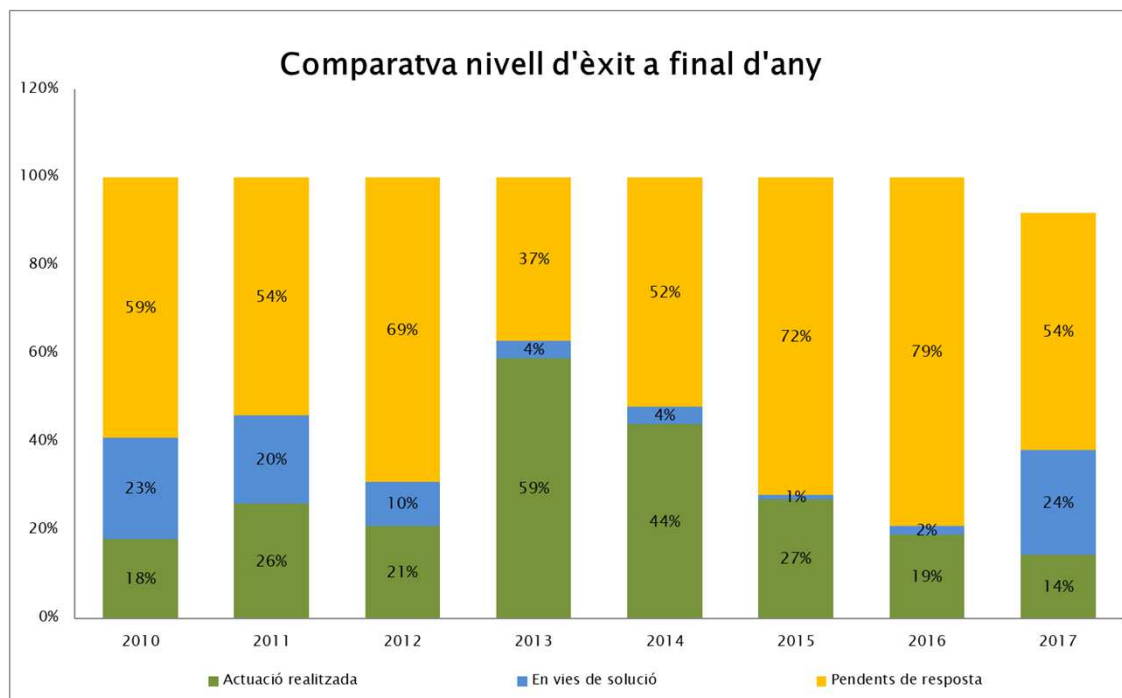
L'**Ajuntament de Barcelona** va ser l'administració local que acumula major nombre de queixes, més de la meitat d'àmbit local. Manca de senyalització o mal estat de conservació dels senyals, peticions de modificació de la regulació semafòrica, passos de vianants poc accessibles, problemes de visibilitat a les cruïlles, manca d'infraestructura per a la bicicleta o ferm en mal estat, són les temàtiques majoritàries d'aquestes queixes.

Enguany hi ha un 34% de queixes referides a d'altres ajuntaments catalans. Destaca **Hospitalet de Llobregat i Sant Cugat del Vallès**, amb 4 i 2 queixes respectivament, relacionades majoritàriament amb la senyalització, mobiliari urbà i mal estat del ferm. Les queixes d'ajuntaments de fora de Catalunya han augmentat fins els 4 casos.



Aquest any el 46% dels informes enviats han rebut contestació per part de la administració a la què anava adreçada, i en el 38% dels casos han estat respostes positives de cara a solucionar el problema. **Es probable que el nivell de resposta sigui més alt**, però actualment la Generalitat de Catalunya no avisa amb assiduitat al RACC, amb qui té un conveni, si les queixes que se'ls reenvia (així ho estableix el conveni) han estat respostes al ciutadà o no.

Nivell d'èxit del servei Via Directa a l'any 2017



Reflexió sobre el futur del servei Via Directa

El descens de les queixes rebudes en els darrers anys fa necessària una reflexió: Per una banda el descens de les queixes es deu a que actualment els **ciutadans**, mitjançant les **xarxes socials**, disposen d'un **fil de comunicació directa amb les administracions**. Mitjançant un *tweet* per exemple, un usuari pot denunciar una problemàtica directament a un ajuntament o administració. Les administracions es veuen obligades a donar resposta immediata a les mateixes xarxes sinó volen veure la possibilitat que una denuncia es viralitzi. Així doncs, actualment, a un usuari li és més fàcil i còmode escriure un tweet a un ajuntament que entrar al formulari web de Via Directa i posar la denuncia.



Via Directa, amb l'actual funcionament del servei (via web), està restant obsolet respecte als hàbits de consum dels ciutadans. Una possible maniobra per tornar a aproximar-se més a l'usuari seria l'implantació d'una APP que permetés agilitzar el procés d'introducció d'una queixa. Tanmateix, és probable que els usuaris segueixin preferint l'opció de parlar directament amb l'administració a través de les xarxes socials, sobretot per problemàtiques sencilles.

Es per això que el servei hauria d'evolucionar en quelcom més complex que no pogués ser equiparat a un *tweet*, és a dir hauria d'especialitzar-se bàsicament en resoldre reclamacions més complexes, que requereixin d'un anàlisi més acurat i que suposin la realització d'un estudi complet per part de la Fundació RACC (Doymo). Sense deixar de banda la gestió de problemàtiques més senzilles (p. ex. senyal tapat per un arbre), la pervivència del Via Directa passar per publicitar-se com a eina al servei dels ciutadans en les seves problemàtiques més complexes relacionades amb la mobilitat i seguretat viària. Per exemple, les associacions de veïns arreu del país estan immerses en grups de debat amb les administracions i sovint no hi estan d'acord. El Via Directa podria servir per estudiar aquest casos on projectes de mobilitat son debatuts o ja han estat implantats i estan sent controvertits.

Fes-nos arribar les teves queixes a:

<https://fundacio.racc.cat/enviament-dincidencies>

