



Àrea: : Territori
Departament : Manteniment i Serveis Municipals
Expedient : X2023003251
Anàlisi de les comunicacions rebudes a l'Àrea de Manteniment, Serveis Municipals i Paisatge, any 2022
Destinació : Junta de Govern Local / Comissió Informativa / Ple / Alcalde / Regidor delegat
Assumpte : Anàlisi de les comunicacions de l'Àrea, any 2022

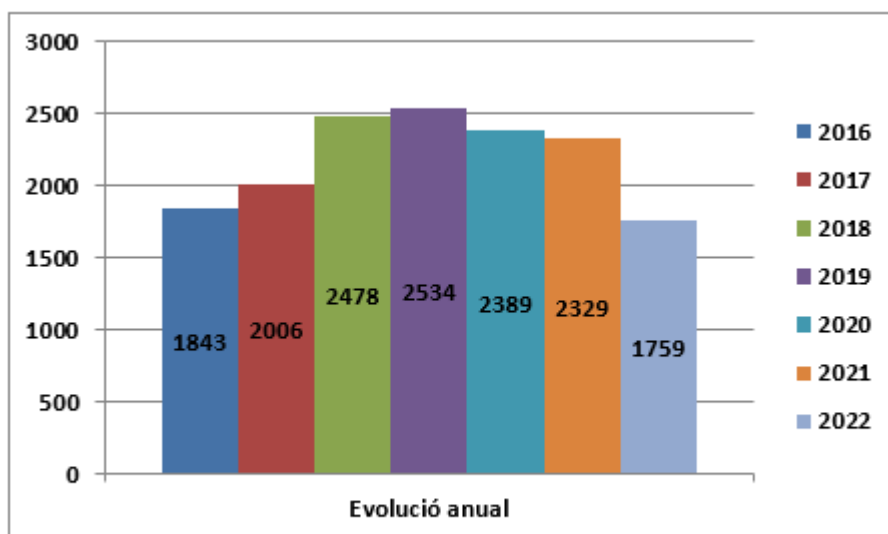
Introducció

Al llarg de l'any la ciutadania s'adreça al Departament de Manteniment, Serveis Municipals i Paisatge per traslladar comunicacions de diferents tipus. Ho fan mitjançant 8 canals d'entrada diferents com són la instància, la queixa i suggeriment, les xarxes socials, l'App *El Masnou net*, el telèfon, el web (formulari de comunicació d'incidències a la via pública), el correu electrònic o de forma presencial.

A continuació s'analitzen el conjunt d'entrades a l'àrea durant el període de l'1 de gener al 31 de desembre de 2022.

1. Total d'entrades any 2022

El total de comunicacions a l'àrea de Manteniment, Serveis Municipals i Paisatge durant l'any 2022 han estat 1.759. Enguany s'han descomptat de les comunicacions fetes via l'APP El Masnou Net, les tipologies que no corresponen a l'àrea, com són Aus Urbanes, Plagues i Policia Local per tal que la informació sigui més ajustada a les competències de Manteniment, Serveis Municipals i Paisatge. L'any 2021 les corresponents a l'àrea van ser 1480, és a dir, l'any 2022 es registra un increment del 15.86%.



Gràfica de l'evolució dels totals de les entrades des del 2016 al 2022

D'ara en endavant, cal considerar que en les dades de l'any 2022 no s'han tingut en compte les tipologies que no són competència de l'àrea.

2. Anàlisi del canal d'entrada

Forma d'entrada		
Instància	245	13,9%
QS	41	2,3%
Xarxes	190	10,8%
App	758	43,1%
Telèfon	340	19,3%
Web	135	7,7%
Correu	33	1,9%
Presencial	17	1,0%
Total	1759	100,0%

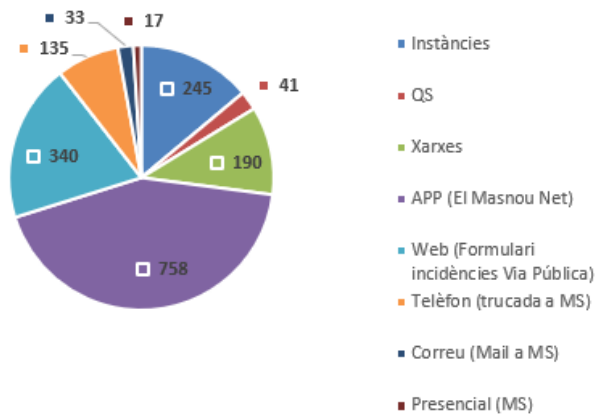
Xarxes: Facebook, Instagram, Twitter, Whatsapp,...

Instàncies/Queixes i suggeriments: Presentació al registre municipal presencial o telemàticament

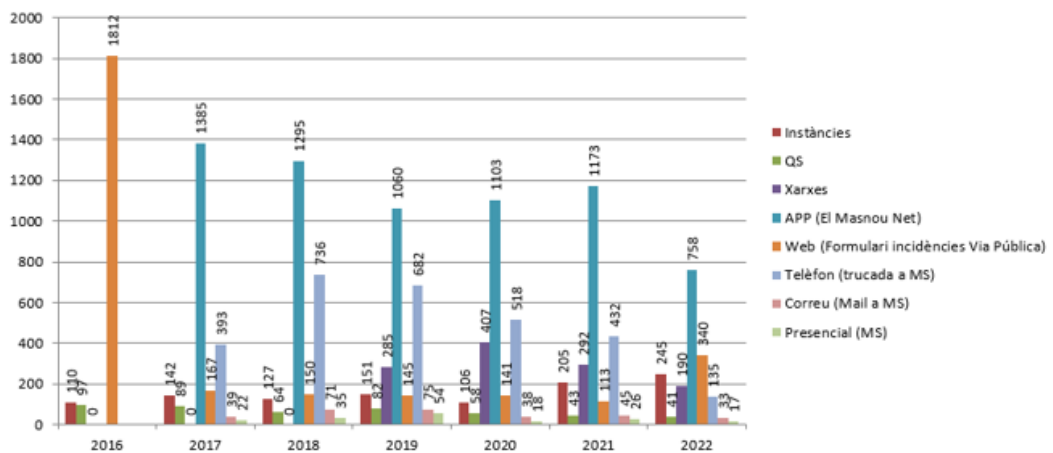
El Masnou Net: Aplicació mòbil

Web: Formulari per la comunicació d'incidències a la via pública

Entrades 2022 per canal



Gràfica entrades per canal 2022

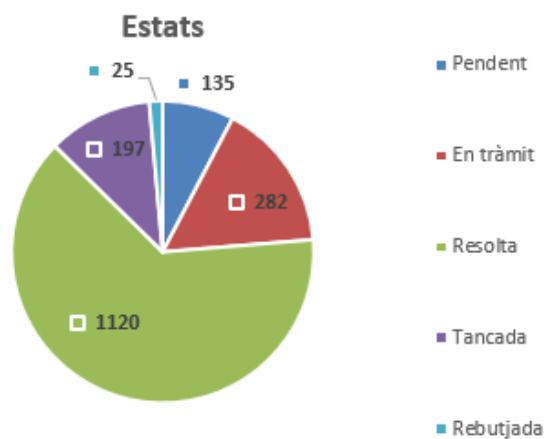


Gràfica de l'evolució dels canals d'entrada des del 2016 al 2022

L'APP *El Masnou net* continua sent el principal canal d'entrada.

3. Estat actual de les entrades

Estat			
Pendent	135	7,7%	23,7%
En tràmit	282	16,0%	
Resolta	1120	63,7%	
Tancada	197	11,2%	
Rebutjada	25	1,4%	
Total	1759	100%	100%



L'estat fa referència a la petició del ciutadà, no a la tramitació administrativa de les respostes.

Pendent: pendent de valoració tècnica

En tràmit: pendent d'execució

Resolta: s'ha executat la petició de la ciutadania

Tancada: majoritàriament no s'ha estimat la petició o bé s'ha respost la sol·licitud que no requeria d'un actuació (ex. comunicacions de festes infantils en espais públics)

Rebutjada: la competència no és de l'àrea de Manteniment, Serveis Municipals i Paisatge

4. Promig del temps de gestió

	Promig gestió en dies	Termini reglamentari
Resposta instàncies	41.86	< 90 dies
Resposta QIS	43.62	< 20 dies

El càlcul del promig del temps de gestió de les instàncies i les QIS posa de manifest que es compleix el termini reglamentari en el cas de les instàncies, però no en les QIS.

L'anàlisi és sobre els terminis de resposta, no d'execució d'actuacions demanades per la ciutadania.

5. Tipologia de les entrades

Es mostren a continuació les tipologies de les entrades i la seva distribució al llarg dels mesos de l'any

Any 2022

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	Total
Recollida de residus	9	8	5	8	12	15	12	14	12	9	9	1	114
Calçades i voreres	28	26	37	29	29	30	24	27	35	21	24	7	317
Neteja viària	20	30	25	20	44	55	60	34	46	48	48	27	457
Parcs, jardins i arbrat viari	17	29	26	17	46	41	33	28	53	35	29	19	373
Enllumenat i semàfors	9	8	10	14	13	22	7	7	15	19	28	7	159
Mobiliari urbà	12	10	10	12	20	15	20	14	19	15	14	2	163
Clavegueram	4	5	4	6	6	8	9	2	13	4	10	2	73
Altres	3	1	3	2	2	2	4	0	3	3	0	0	23
Jocs infantils	1	1	1	2	2	2	1	1	4	1	1	0	17
Platges i passeig marítim	1	6	5	2	8	8	7	2	2	3	4	1	49
Solars municipals	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
Edificis i equipaments	1	0	0	0	1	1	3	2	2	1	0	1	12
Total	105	124	127	112	183	200	180	131	204	159	167	67	1759
Incidències/dia	3,39	4,43	4,10	3,73	5,90	6,67	5,81	4,23	6,80	5,13	5,57	2,16	4,82
Dies	31	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31	365

Evolució de les tipologies des de l'any 2016 al 2022

Evolució anual	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Recollida de residus	235	175	229	271	221	198	114
Calçades i voreres	299	235	406	382	340	271	317
Neteja viària	322	403	493	483	446	538	457
Parcs, jardins i arbrat viari	172	266	322	422	328	323	373
Enllumenat i semàfors	234	199	251	212	192	225	159
Mobiliari urbà	195	254	250	183	165	209	163
Polícia Local	175	191	208	177	308	264	0
Clavegueram	87	90	133	149	102	108	73
Altres	0	0	9	55	43	20	23
Jocs infantils	40	31	45	45	36	19	17
Platges i passeig marítim	84	162	123	74	158	96	49
Plagues	0	0	0	60	29	33	0
Solars municipals	0	0	2	7	5	0	2
Edificis i equipaments	0	0	7	13	14	13	12
Aus urbanes	0	0	0	1	2	12	0
Total	1843	2006	2478	2534	2389	2329	1759

La neteja viària segueix sent el tema que més preocupa la ciutadania, i suposa la tipologia més elevada pel que fa a les entrades de l'àrea. A continuació destaquen els parcs, jardins i arbrat viari, les calçades i voreres i l'enllumenat públic i semàfors.

6. Conclusions:

Es repeteix la tendència de descens del total de les comunicacions a l'àrea.

Els mesos de màxima incidència han estat juny i setembre, seguits del maig i juliol.

Canals d'entrada

Pel que fa als canal d'entrada, l'App "El Masnou net" ha estat la via predominant. Es tracta d'un canal de comunicació directe i gratuït entre la ciutadania i l'ajuntament mitjançant el qual es reporten de forma fàcil i ràpida desperfectes o incidències a la via pública.

Estats

L'anàlisi de l'estat actual, a tancament de l'exercici del 2022 en el mes de gener d'enguany, evidencia un percentatge de respostes pendents i en tràmit del 23%. Correspon principalment a temes procedents de l'app que no han estat gestionats encara, o bé que no han estat canviats d'estat i per aquest motiu consten com a pendents, o bé a actuacions pendents d'executar.

Es detalla a continuació les entrades pendents (417), desglossades per App, Instàncies i QIS i Xarxes, per confirmar que aquest percentatge del 23% és imputable a l'App principalment:

Any 2022

	ENTRADES PENDENTS
App El Masnou Net	260
Instàncies i QIS	97
Xarxes	60

Promig temps de resposta

El promig del temps de resposta, que no de resolució de les peticions, manifesta clarament que en conjunt es compleix amb el termini no superior de 90 dies en el cas de les instàncies, però supera en molt el màxim de 20 dies en el cas del procediment de les Queixes i Suggestiments.

Cal però considerar que 3 de les QIS han superat en 100 dies o més el temps de resposta, degut a la seva complexitat, i han fet incrementar considerablement aquest promig.

Tipologia

L'evolució de la tipologia segueix la mateixa pauta d'anys anteriors, on la neteja viària segueix sent el principal motiu de queixes i comunicacions dels masnovins i masnovines, que supera quasi en un punt la quarta part del total en l'any 2022 (un 25.98%). No obstant, s'ha rebut 81 incidències menys d'aquesta tipologia l'any 2022 (17.72%).

Parcs, jardins i arbrat ha augmentat un 13.40 % l'any 2022 (50 incidències més que l'anterior).

Les calçades i voreres han patit un augment del 14.51 % (46 incidències més) trencant-se la tendència decreixent dels dos anys anteriors.

De la quarta tipologia amb més incidències, Enllumenat i Semàfors, se n'han rebut 66 menys (41.50%).

El Masnou, a la data de la signatura electrònica

