

## INFORME DE LES QUEIXES, SUGGERIMENTS I PROPOSTES 2023

La gestió de Queixes, suggeriments i propostes té com a objectiu homogeneïtzar les respostes i sistematitzar aquest àmbit d'atenció ciutadana per millorar-lo i poder-lo avaluar i gestionar estadísticament.

Aquest informe s'elabora amb les dades del programari de Queixes i Suggeriments, no inclou les rebudes telefònicament, per correu electrònic ni per xarxes socials municipals.

Les dades de l'any 2023 han estat:

Rebudes	199
Incomplertes programari	99
<b>Tramitades per tipologies</b>	
Queixes	75
Suggeriments/propostes	8
Derivades altre procediment i duplicades	3

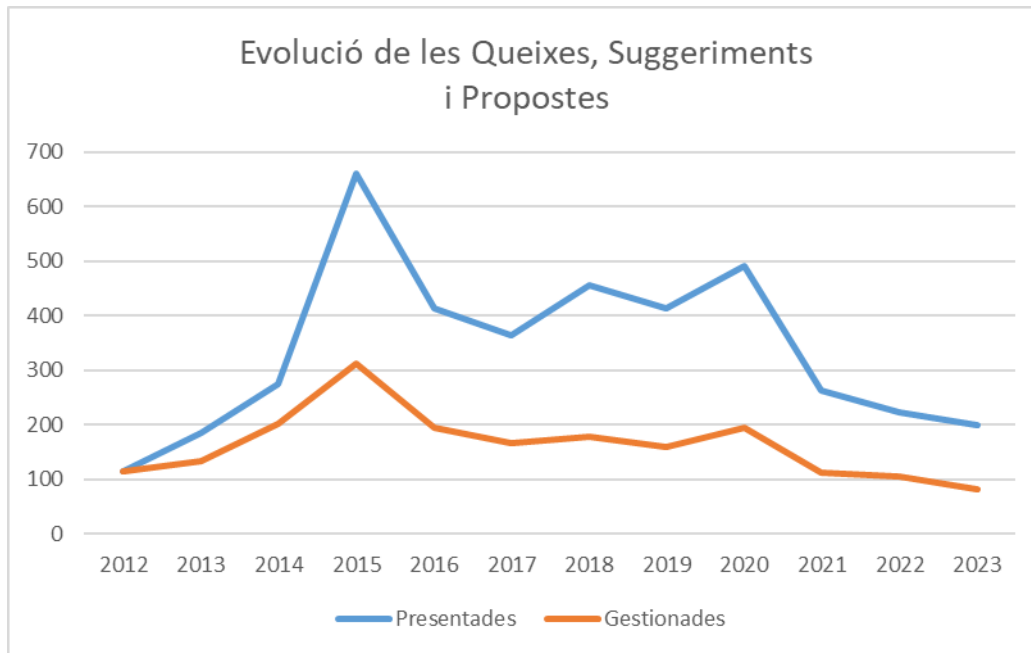
<b>Tramitades</b>	<b>83</b>	
<b>En termini de 20 dies hàbils</b>	<b>56</b>	<b>67,47%</b>
entre 20 i 15 dies	15	26,79%
entre 14 i 10 dies	12	21,43%
entre 9 i 5 dies	17	30,36%
entre 4 i 0 dies	12	21,43%
<b>Fora termini</b>	<b>27</b>	<b>32,53%</b>
entre 21 i 25 dies	9	33,33%
entre 26 i 70 dies	14	51,85%
més de 71 dies	1	3,70%
Sense resposta	3	11,11%

Per temàtiques (les tria la ciutadania)	Gestionades	En termini		Fora termini		Sense resposta
Manteniment i neteja espais públics	17	9	52,94%	8	47,06%	
Urbanisme i Habitatge	7	5	71,43%	2	28,57%	
Mobilitat i transport	20	13	65,00%	4	20,00%	3
Medi Ambient	2	2	100,00%		0,00%	
Oci i lleure	3	3	100,00%		0,00%	
Prevenió i seguretat	11	7	63,64%	4	36,36%	
Informació, tràmits i atenció	5	2	40,00%	3	60,00%	
Esports	5	2	40,00%	3	60,00%	
Sanitat i Salut pública	5	5	100,00%		0,00%	
Comerç i turisme	2	1	50,00%	1	50,00%	
Cultura	1	1	100,00%		0,00%	
Cementiri	1	1	100,00%		0,00%	
Enllumenat	2	2	100,00%		0,00%	
Acció Social	1	1	100,00%		0,00%	
Ensenyament	1	1	100,00%		0,00%	

Departaments	gestionades	En termini		Fora termini		Sense resposta
Mobilitat i via pública	17	11	64,71%	3		3
Urbanisme	3	2	66,67%	1	33,33%	
Manteniment	16	11	68,75%	5	31,25%	
Medi Ambient	5	4	80,00%	1		
Paisatge	7	3	42,86%	4	57,14%	
Seguretat Ciutadana	15	10	66,67%	5	33,33%	
Acció cívica	1	1	100,00%		0,00%	
Gent Gran	1		0,00%	1	100,00%	
Cultura	2	2	100,00%		0,00%	
Salut Pública	5	5	100,00%		0,00%	
Esports	5	3	60,00%	2	40,00%	
Enllumenat	1	1	100,00%		0,00%	
Serveis Generals	2	1	50,00%	1	50,00%	
Oficina d'Atenció Ciutadana*	2	1	50,00%	1	50,00%	
Acció Social	1	1	100,00%		0,00%	

\* Una QS compartida entre Urbanisme i Seguretat Ciutadana resolta fora termini

## Comparativa amb anys anteriors



- **Gestió per temàtiques:** Aquestes temàtiques és l'opció que tria la ciutadania en el moment de tramitar a través del portal, que no té per què coincidir amb el departament que gestionarà la queixa.

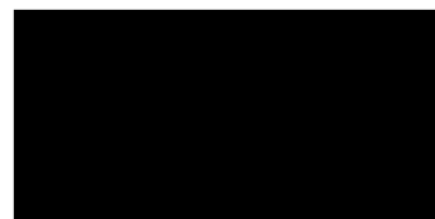
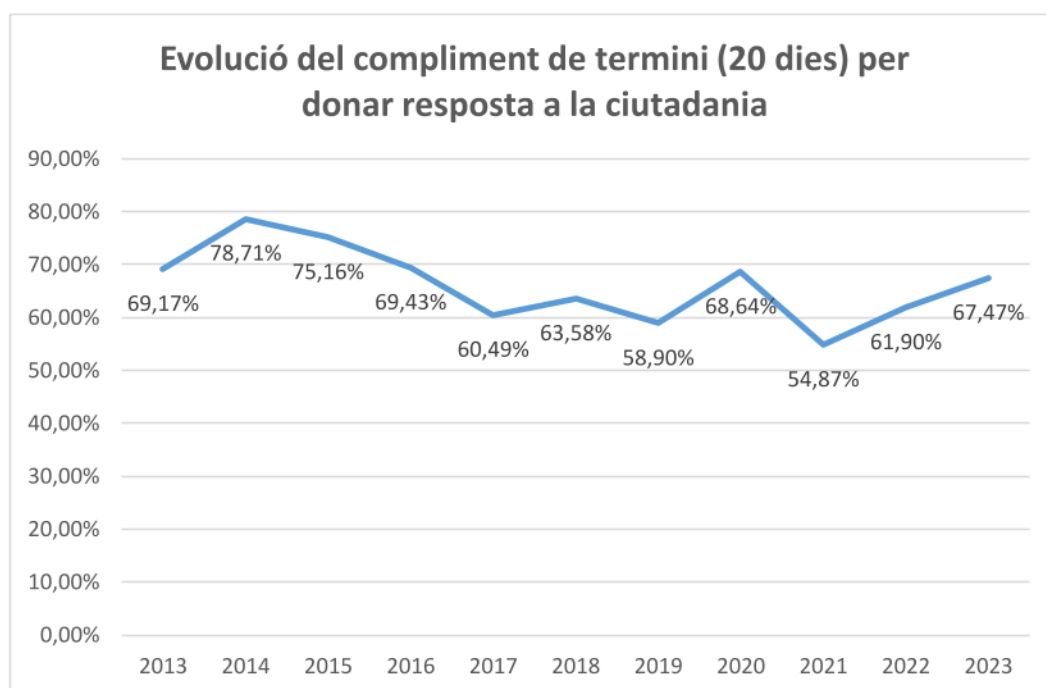
Per temàtiques (les tria la ciutadania)	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Manteniment i neteja espais públics	16	93	146	89	80	64	59	44	41	38	17
Urbanisme i Habitatge	13	17	25	14	13	21	13	21	4	13	7
Mobilitat i transport	106	13	17	23	13	18	35	29	24	22	20
Medi Ambient	8	17	33	8	7	6	6	6	7	3	2
Oci i lleure		10	11	4	5	5	8	5	5	3	3
Prevençió i seguretat	11	8	20	16	18	21	9	25	7	8	11
Informació, tràmits i atenció	23	15	7	13	6	9	7	6	4	7	5
Cultura	4	10	2	4	2	3		4	3	1	1
Esports	2	3	6	1	6	4	5	5	6	5	5
Comerç i Turisme	2	7	2	2	2		1	2	2	1	2
Sanitat i Salut pública	3	7	21	13	5	5	10	15	4	5	5
Ensenyament		2	3	1	1		1	2	2		1
Enllumenat			1		4	2	5	0	1	1	2
Hisenda			3					0	1		
Acció Social			2	2		2	1	5		1	1
Cementiri					1	1	2	0	2	1	1

- Gestió per departaments:

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Departament	gestió	gestió	gestió	gestió	gestió	gestió	gestió	gestió	gestió	gestió	gestió
Alcaldia	4	5	2		5	2	1	2			
Recursos Humans	3	1	1	3			1				
Serveis Generals	2	6	3	1	1	1	1		2	2	2
Urbanisme	19	30	36	10	14	22	13	11	5	11	3
Manteniment	32	75	129	89	75	54	60	35	29	33	16
Medi Ambient	30	10	13	3	7	5	4	4	6	2	5
Paisatge	9	33	49	14	20	16	18	20	13	8	7
Mobilitat i via pública	122	13	24	33	16	31	36	17	21	20	17
Promoció Econòmica	1	5	2		2		2	3	1	2	
Seguretat Ciutadana	28	29	34	23	17	19	20	38	15	12	15
Comunitat i Persones		2									
Cultura		4	2	7	3	4	2	1	3	2	2
Educació		1		2	1	1	3	2	2		
Infància/Joventut	1	3	5	1				1			
Salut Pública	5	10	23	9	8	9	18	15	4	8	5
Participació Ciutadana	1	1						1			
OMIC	1	1									
Esports	3	3	6	2	6	4	4	4	6	5	5
Acció Social	1		3	3		3	1	4			1
Acció Cívica			2			2	2	1	1	1	1
Habitatge			1							1	
Hisenda	17		2	3		1			1		
OAC	1			1	1			5	1		2
Festes								3		1	
Igualtat								1			
Administració electrònica									1		
Enllumenat									1	1	1
Museu									1		
Gent Gran											1

- Compliments del termini:

	2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022		2023	
<b>Finalitzades</b>	<b>133</b>		<b>202</b>		<b>306</b>		<b>193</b>		<b>157</b>		<b>162</b>		<b>163</b>		<b>169</b>		<b>113</b>		<b>105</b>		<b>83</b>	
<b>en termini de 20 dies hàbils</b>	<b>92</b>	<b>69,17%</b>	<b>159</b>	<b>78,71%</b>	<b>230</b>	<b>75,16%</b>	<b>134</b>	<b>69,43%</b>	<b>98</b>	<b>60,49%</b>	<b>103</b>	<b>63,58%</b>	<b>96</b>	<b>58,90%</b>	<b>116</b>	<b>68,64%</b>	<b>62</b>	<b>54,87%</b>	<b>65</b>	<b>61,90%</b>	<b>56</b>	<b>67,47%</b>
entre 20 i 15 dies	33	35,87%	50	31,45%	84	36,52%	57	42,54%	44	44,90%	34	33,01%	25	26,04%	24	20,69%	13	20,97%	17	26,15%	15	26,79%
entre 14 i 10	38	41,30%	49	30,82%	74	32,17%	40	29,85%	23	23,47%	36	34,95%	27	28,13%	39	33,62%	18	29,03%	15	23,08%	12	21,43%
entre 9 i 5	20	21,74%	50	31,45%	66	28,70%	34	25,37%	26	26,53%	27	26,21%	35	36,46%	37	31,90%	16	25,81%	21	32,31%	17	30,36%
entre 4 i 0	1	1,09%	10	6,29%	6	2,61%	3	2,24%	5	5,10%	6	5,83%	9	9,38%	16	13,79%	15	24,19%	12	18,46%	12	21,43%
<b>Fora termini</b>	<b>41</b>	<b>30,83%</b>	<b>43</b>	<b>21,29%</b>	<b>76</b>	<b>24,60%</b>	<b>59</b>	<b>30,57%</b>	<b>59</b>	<b>36,42%</b>	<b>59</b>	<b>36,42%</b>	<b>57</b>	<b>34,97%</b>	<b>45</b>	<b>26,63%</b>	<b>51</b>	<b>45,13%</b>	<b>40</b>	<b>38,10%</b>	<b>27</b>	<b>32,53%</b>
entre 21 i 25 dies	17	41,46%	21	48,84%	27	35,53%	28	47,46%	14	23,73%	13	22,03%	18	31,58%	10	22,22%	12	23,53%	11	20,45%	9	33,33%
entre 26 i més 70	24	58,54%	22	51,16%	49	64,47%	31	52,54%	45	76,27%	46	77,97%	44	70,97%	35	77,78%	38	74,51%	29	72,50%	18	66,67%



El Masnou,  
Cap de l'Oficina d'Atenció Ciutadana