



## DADES DE LES QUEIXES, SUGGERIMENTS I PROPOSTES

**2018**

El procediment 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. Va ser implantat el 18 de març de 2013.

Les dades de l'any 2018 han estat:

Rebudes	457
Incomplertes programari	266
<b>Tipologies</b>	
Queixes	134
Suggeriments/propostes	28
Agraïments	0
Duplicats	2

<b>Tramitades/Finalitzades</b>	<b>162</b>	
<b>en termini de 20 dies hàbils</b>	<b>103</b>	<b>63,58%</b>
entre 20 i 15 dies	34	33,01%
entre 14 i 10 dies	36	34,95%
entre 9 i 5 dies	27	26,21%
entre 4 i 0 dies	6	5,83%
<b>Fora termini</b>	<b>59</b>	<b>36,42%</b>
entre 21 i 25 dies	13	22,03%
entre 70 i 26 dies	46	77,97%

Per temàtiques (les tria la ciutadania)	Gestionades	En termini		Fora termini	
Manteniment i neteja espais públics	64	42	65,63%	22	34%
Urbanisme i Habitatge	21	8	38,10%	13	62%
Mobilitat i transport	18	11	61,11%	7	39%
Medi Ambient	6	4	66,67%	2	33%
Oci i lleure	5	3	60,00%	2	40%
Prevenició i seguretat	21	16	76,19%	5	24%
Informació, tràmits i atenció	9	6	66,67%	3	33%
Cultura	3	3	100,00%	0	0%
Esports	4	4	100,00%	0	0%
Sanitat i Salut pública	5	4	80,00%	1	20%
Enllumenat	2	1	50,00%	1	50%
Cementiri	1	0	0,00%	1	100%
Acció Social	2	1	50,00%	1	50%

Departaments	gestionades
Alcaldia-Comunicació	2
Hisenda	1
Serveis Generals	1
Urbanisme	22
Manteniment	54
Medi Ambient	5
Paisatge	16
Mobilitat	31
Seguretat Ciutadana	19
Acció Cívica-Cultura	6
Salut Pública	9
Ensenyament	1
Esports	4
Acció Social	3

## - Comparativa amb anys anteriors

	2013		2014		2015		2016		2017		2018	
<b>Finalitzades</b>	<b>133</b>		<b>202</b>		<b>306</b>		<b>193</b>		<b>157</b>		<b>162</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>
entre 20 i 15 dies	33	35,87%	50	31,45%	84	36,52%	57	42,54%	44	44,90%	34	33,01%
entre 14 i 10	38	41,30%	49	30,82%	74	32,17%	40	29,85%	23	23,47%	36	34,95%
entre 9 i 5	20	21,74%	50	31,45%	66	28,70%	34	25,37%	26	26,53%	27	26,21%
entre 4 i 0	1	1,09%	10	6,29%	6	2,61%	3	2,24%	5	5,10%	6	5,83%
<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>
entre 21 i 25 dies	17	41,46%	21	48,84%	27	35,53%	28	47,46%	14	23,73%	13	22,03%
entre 70 i 26	24	58,54%	22	51,16%	49	64,47%	31	52,54%	45	76,27%	46	77,97%

<b>Per temàtiques (les tria la ciutadania)</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Manteniment i neteja espais públics	16	93	146	89	78	64
Urbanisme i Habitatge	13	17	25	14	13	21
Mobilitat i transport	106	13	17	23	13	18
Medi Ambient	8	17	33	8	7	6
Oci i lleure		10	11	4	5	5
Prevenició i seguretat	11	8	20	16	17	21
Informació, tràmits i atenció	23	15	7	13	6	9
Cultura	4	10	2	4	2	3
Esports	2	3	6	1	6	4
Comerç i Turisme	2	7	2	2	2	
Sanitat i Salut pública	3	7	21	13	5	5
Ensenyament		2	3	1	1	
Enllumenat			1		4	2
Hisenda			3			
Acció Social			2	2		
Cementiri					1	1

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Departament	gestionades	gestionades	gestionades	gestionades	gestionades	gestionades
Alcaldia	4	5	2		5	2
Recursos Humans	3	1	1	3		
Serveis Centrals	2	6	3	1	1	1
Urbanisme	19	30	36	10	14	22
Manteniment	32	75	129	89	75	54
Medi Ambient	30	10	13	3	7	5
Paisatge	9	33	49	14	20	16
Mobilitat	122	13	24	33	16	31
Promoció Econòmica	1	5	2		2	
Seguretat Ciutadana	28	29	34	23	17	19
Comunitat i Persones		2				
Cultura		4	2	7	3	4
Ensenyament		1		2	1	1
Infància/Joventut	1	3	5	1		
Salut Pública	5	10	23	9	8	9
Participació Ciutadana	1	1				
OMIC	1	1				
Esports	3	3	6	2	6	4
Acció Social	1		3	3		3
Acció Cívica			2			2
Habitatge			1			
Hisenda	17		2	3		1
OAC	1			1	1	

Halimatou Diallo Marés  
Responsable de l'OAC

El Masnou,