



## Ajuntament del Masnou

Pg. Prat de la Riba, 1  
08320 El Masnou  
Tel. 93 557 17 00  
Fax 93 557 17 01  
www.elmasnou.cat

Àrea: ..... : Territori  
Departament ..... : Manteniment i Serveis Municipals  
Expedient ..... : X2024003710  
Anàlisi de les comunicacions rebudes a l'Àrea de Manteniment, Serveis Municipals i Paisatge, any 2023, per Comunicació  
Destinació ..... : Comunicació  
Assumpte ..... : Anàlisi de les comunicacions rebudes a l'Àrea de Manteniment, Serveis Municipals i Paisatge, 2023

---

# Anàlisi de les comunicacions rebudes al departament de Serveis Urbans i Manteniment

## Any 2023

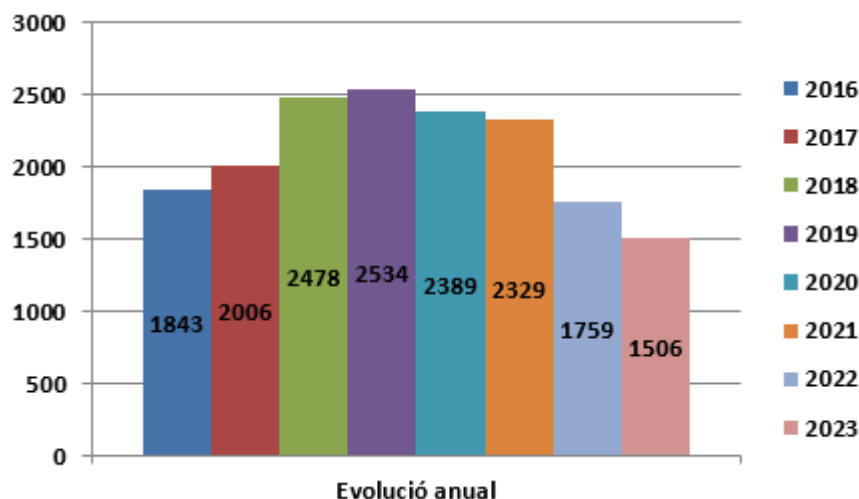
## Introducció

Al llarg de l'any la ciutadania s'adreça al Departament de Serveis Urbans i Manteniment 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 *E/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 registrades durant el període de l'1 de gener al 31 de desembre de 2023, per qualsevol dels canals esmentats.

## 1. Total d'entrades any 2023

El total de comunicacions al departament de Serveis Urbans i Manteniment durant l'any 2023 han estat 1.506, les quals representen un -14,38% (253 entrades menys) respecte les registrades l'any 2022, 1759.



Gràfica de l'evolució dels totals de les entrades des del 2016 al 2023

Cal tenir en consideració que fins l'any 2021, en que s'hi van registrar 2329 entrades, s'estaven considerant 3 categories que, des de l'any 2022 no s'han tingut en compte, atenent a les competències departamentals. Les categories en qüestió són "Policia Local", "Aus Urbanes" i "Plagues".

## 2. Anàlisi del canal d'entrada

Forma d'entrada		
Instància	271	18,0%
QS	25	1,7%
Xarxes	122	8,1%
App	660	43,8%
Telèfon	232	15,4%
Web	175	11,6%
Correu electrònic	6	0,4%
Presencial	15	1,0%
<b>Total</b>	<b>1506</b>	<b>100,0%</b>

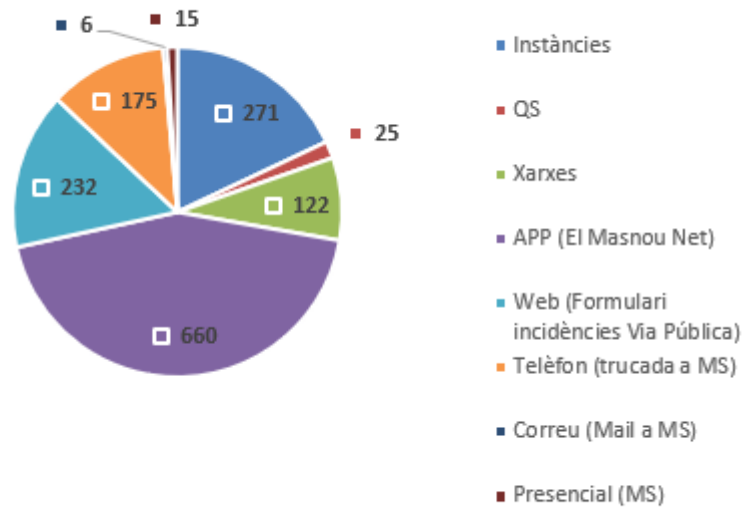
Xarxes: Facebook, Instagram, Twitter, Whatsapp...

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

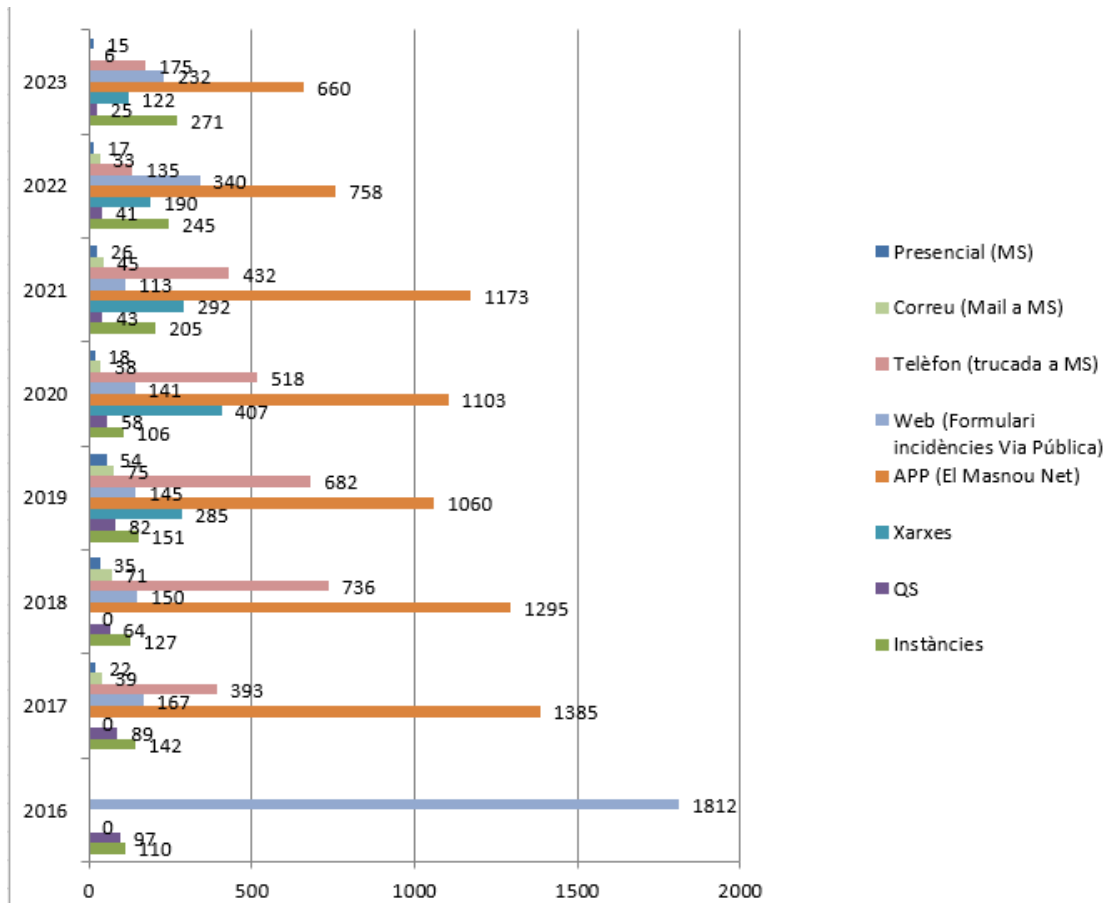
El Masnou Net: Aplicació mòbil

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

### Entrades 2023 per canal



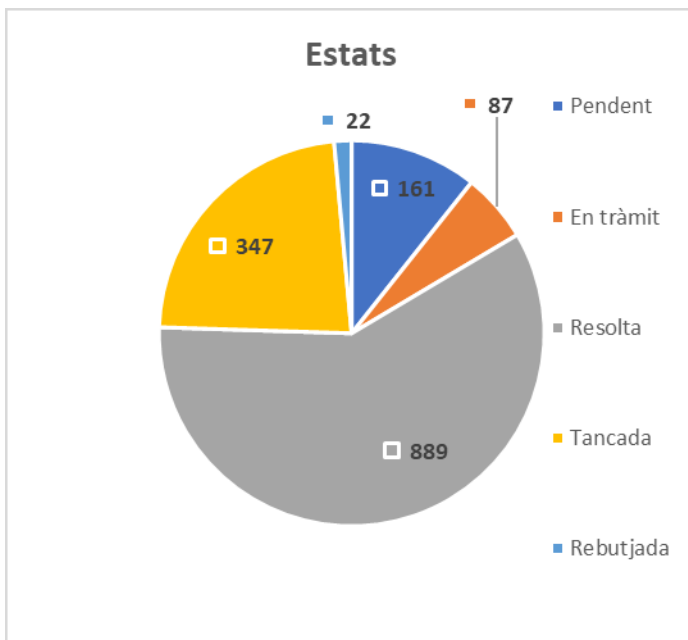
Gràfica entrades per canal 2023



Gràfica de l'evolució dels canals d'entrada des del 2016 al 2023

### 3. Estat actual de les entrades

Estat			
Pendent	161	10,7%	16,5%
En tràmit	87	5,8%	
Resolta	889	59,0%	83,5%
Tancada	347	23,0%	
Rebutjada	22	1,5%	
<b>Total</b>	<b>1506</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



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'una 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 (instàncies, queixes i suggeriments)

Tipus registre	Promig gestió en dies 2022	Promig gestió en dies 2023	Termini establert	Normativa
Instàncies	41,86	28,61	< 90 dies	Art. 21 LO 39/2015
Queixes i suggeriments	43,62	27,32	< 20 dies	Tràmit intern

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. El resultat es calcula sobre els terminis de resposta establerts en cada cas, és a dir, es

comptabilitza el temps que triga el ciutadà en obtenir resposta escrita de l'administració, no d'execució de les actuacions resultants.

## 5. Tipologia de les entrades

Es mostren a continuació la classificació de les entrades d'acord amb l'àmbit de la petició i la seva distribució al llarg dels mesos de l'any.

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	Total
Recollida de residus	7	11	6	6	5	9	20	9	9	9	6	7	104
Calçades i voreres	21	17	26	20	24	9	23	14	21	36	20	8	239
Neteja viària	25	17	12	16	16	33	63	29	38	37	23	23	332
Parcs, jardins i arbrat viari	26	17	22	17	40	23	26	29	39	30	38	15	322
Enllumenat i semàfors	13	17	15	11	14	3	7	13	26	16	15	12	162
Mobiliari urbà	4	12	5	9	11	9	11	6	25	12	17	11	132
Clavegueram	5	6	4	6	9	7	7	3	11	10	5	1	74
Altres	1	4	2	1	9	0	2	0	6	1	0	3	29
Jocs infantils	1	0	0	2	0	1	4	2	5	5	2	0	22
Platges i passeig marítim	3	3	3	3	5	15	18	8	13	5	3	4	83
Solars municipals	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2
Edificis i equipaments	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	2	5
<b>Total</b>	<b>106</b>	<b>104</b>	<b>95</b>	<b>91</b>	<b>134</b>	<b>109</b>	<b>182</b>	<b>113</b>	<b>195</b>	<b>161</b>	<b>130</b>	<b>86</b>	<b>1506</b>
<b>Incidències/dia</b>	<b>3,42</b>	<b>3,71</b>	<b>3,06</b>	<b>3,03</b>	<b>4,32</b>	<b>3,63</b>	<b>5,87</b>	<b>3,65</b>	<b>6,50</b>	<b>5,19</b>	<b>4,33</b>	<b>2,77</b>	<b>4,13</b>
<b>Dies</b>	<b>31</b>	<b>28</b>	<b>31</b>	<b>30</b>	<b>31</b>	<b>30</b>	<b>31</b>	<b>31</b>	<b>30</b>	<b>31</b>	<b>30</b>	<b>31</b>	<b>365</b>

Evolució de les tipologies des de l'any 2016 al 2023

EVOLUCIÓ ANUAL PER CATEGORIES								
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Evolució anual</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Recollida de residus	235	175	229	271	221	198	114	104
Calçades i voreres	299	235	406	382	340	271	317	239
Neteja viària	322	403	493	483	446	538	457	332
Parcs, jardins i arbrat viari	172	266	322	422	328	323	373	322
Enllumenat i semàfors	234	199	251	212	192	225	159	162
Mobiliari urbà	195	254	250	183	165	209	163	132
Policia Local	175	191	208	177	308	264	0	0
Clavegueram	87	90	133	149	102	108	73	74
Altres	0	0	9	55	43	20	23	29
Jocs infantils	40	31	45	45	36	19	17	22
Platges i passeig marítim	84	162	123	74	158	96	49	83
Plagues	0	0	0	60	29	33	0	0
Solars municipals	0	0	2	7	5	0	2	2
Edificis i equipaments	0	0	7	13	14	13	12	5
Aus urbanes	0	0	0	1	2	12	0	0
<b>Total</b>	<b>1843</b>	<b>2006</b>	<b>2478</b>	<b>2534</b>	<b>2389</b>	<b>2329</b>	<b>1759</b>	<b>1506</b>

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 i l'enllumenat públic.

## 6. Conclusions:

Es repeteix la tendència de descens del total de les comunicacions a l'àrea. Els mesos de màxima incidència han estat setembre 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 2023 en el mes de gener d'enguany, evidencia un percentatge de respostes pendents i en tràmit del 16,5%.

Es detalla a continuació les entrades pendents (161), desglossades per App, Instàncies i QIS i Xarxes, per confirmar que aquest percentatge del 16,5 %.

	PENDENTS 2022	PENDENTS 2023
<i>App El Masnou Net</i>	260	35
Instàncies i QiS	97	121
Xarxes	60	5

### 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 que, tot i que es denota una substancial millora en el tems de resposta en el cas de les queixes i suggeriments, encara no s'aconsegueix complir amb el termini establert (màxim 20 dies).

### 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, seguit molt de prop pels assumptes que afecten el verd urbà.

Les calçades i voreres han registrat una notable millora, registrant-se 78 entrades menys que l'any 2022, fet que evidencia l'efectivitat dels darreres actuacions per millorar l'estat dels carrers que concentraven més incidències.

El Masnou, a la data de la signatura electrònica

