



DADES DE LES QUEIXES, SUGGERIMENTS I PROPOSTES

2019

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. Va ser implantat el 18 de març de 2013.

Les dades de l'any 2019 han estat:

Rebudes	413
Incomplertes programari	220
Tipologies	
Queixes	130
Suggeriments/propostes	33
Agraïments	0

Tramitades/Finalitzades	160	
en termini de 20 dies hàbils	96	60,00%
entre 20 i 15 dies	25	26,04%
entre 14 i 10 dies	27	28,13%
entre 9 i 5 dies	35	36,46%
entre 4 i 0 dies	9	9,38%
Fora termini	60	37,50%
entre 21 i 25 dies	18	30,00%
entre 70 i 26 dies	42	70,00%

Fora termini hi ha tres més que han superat els 70 dies i tres que no s'han respost a data del tancament d'aquest informe.

Per temàtiques (les tria la ciutadania)	Gestionades	En termini		Fora termini	
Manteniment i neteja espais públics	59	40	67,80%	19	32%
Urbanisme i Habitatge	13	7	53,85%	6	46%
Mobilitat i transport	35	22	62,86%	13	37%
Medi Ambient	6	4	66,67%	2	33%
Oci i lleure	8	2	25,00%	6	75%
Prevenició i seguretat	9	6	66,67%	3	33%
Informació, tràmits i atenció	8	5	62,50%	3	38%
Esports	5	1	20,00%	4	80%
Comerç i Turisme	1	0	0,00%	1	100%
Sanitat i Salut pública	10	5	50,00%	5	50%
Ensenyament	1	0	0,00%	1	100%
Enllumenat	5	2	40,00%	3	60%
Cementiri	2	1	50,00%	1	50%
Serveis Socials	1	0	0,00%	1	100%

Departaments	gestionades
Alcaldia-Comunicació	1
Serveis Generals	1
Urbanisme	13
Manteniment	57
Medi Ambient	4
Paisatge	18
Mobilitat	36
Seguretat Ciutadana	20
Acció Cívica-Cultura	4
Salut Pública	18
Ensenyament	3
Esports	4
Acció Social	1
Enllumenat	3
Promoció Econòmica	2
Recursos Humans	1

- Comparativa amb anys anteriors

	2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
Finalitzades	133		202		306		193		157		162		163	
en termini de 20 dies hàbils	92	69,17%	159	78,71%	230	75,16%	134	69,43%	98	60,49%	103	63,58%	96	58,90%
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%
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%
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%
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%
Fora termini	41	30,83%	43	21,29%	76	24,60%	59	30,57%	59	36,42%	59	36,42%	57	34,97%
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%
entre 70 i 26	24	58,54%	22	51,16%	49	64,47%	31	52,54%	45	76,27%	46	77,97%	44	70,97%

Per temàtiques (les tria la ciutadania)							
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Manteniment i neteja espais públics	16	93	146	89	78	64	59
Urbanisme i Habitatge	13	17	25	14	13	21	13
Mobilitat i transport	106	13	17	23	13	18	35
Medi Ambient	8	17	33	8	7	6	6
Oci i lleure		10	11	4	5	5	8
Prevenició i seguretat	11	8	20	16	17	21	9
Informació, tràmits i atenció	23	15	7	13	6	9	8
Cultura	4	10	2	4	2	3	
Esports	2	3	6	1	6	4	5
Comerç i Turisme	2	7	2	2	2		1
Sanitat i Salut pública	3	7	21	13	5	5	10
Ensenyament		2	3	1	1		1
Enllumenat			1		4	2	5
Hisenda			3				
Acció Social			2	2			1
Cementiri					1	1	2

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Departament	gestió	gestió	gestió	gestió	gestió	gestió	gestió
Alcaldia	4	5	2		5	2	1
Recursos Humans	3	1	1	3			1
Serveis Centrals	2	6	3	1	1	1	1
Urbanisme	19	30	36	10	14	22	13
Manteniment	32	75	129	89	75	54	60
Medi Ambient	30	10	13	3	7	5	4
Paisatge	9	33	49	14	20	16	18
Mobilitat	122	13	24	33	16	31	36
Promoció Econòmica	1	5	2		2		2
Seguretat Ciutadana	28	29	34	23	17	19	20
Comunitat i Persones		2					
Cultura		4	2	7	3	4	2
Educació		1		2	1	1	3
Infància/Joventut	1	3	5	1			
Salut Pública	5	10	23	9	8	9	18
Participació Ciutadana	1	1					
OMIC	1	1					
Esports	3	3	6	2	6	4	4
Acció Social	1		3	3		3	1
Acció Cívica			2			2	2
Habitatge			1				
Hisenda	17		2	3		1	
OAC	1			1	1		

Halimatou Diallo Marés
Responsable de l'OAC

El Masnou,