

Anàlisi de les comunicacions rebudes a l'Àrea de Manteniment, Serveis Municipals i Paisatge

Any 2021

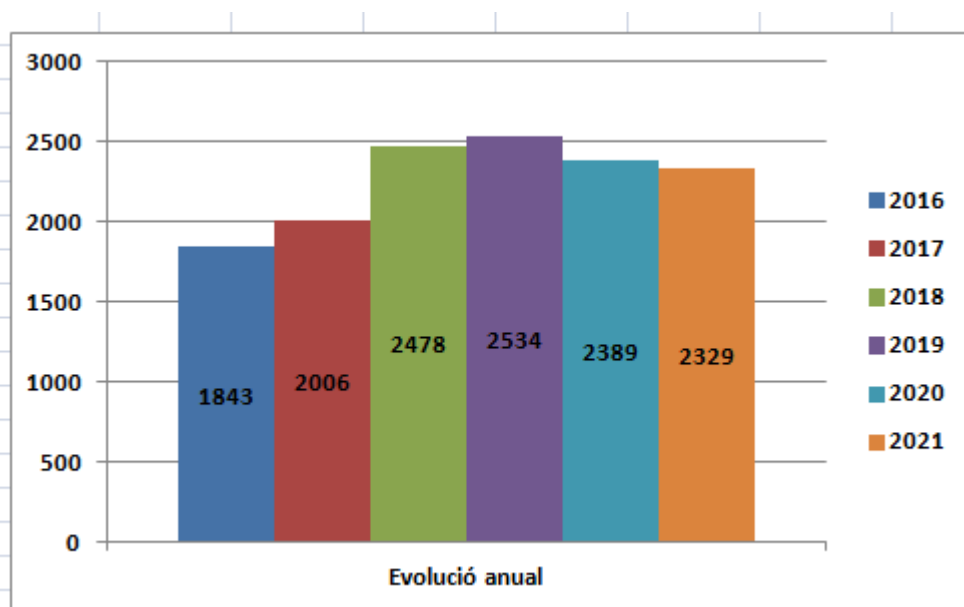
Introducció

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, 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 2021.

1. Total d'entrades any 2021

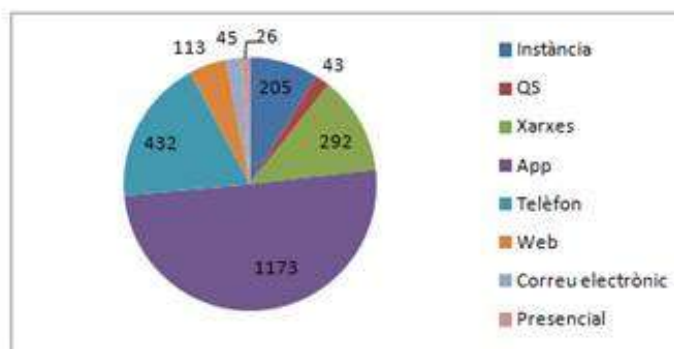
El total de comunicacions a l'àrea de Manteniment, Serveis Municipals i Paisatge durant l'any 2021 han estat 2.329. S'observa un lleuger decreixement d'entrades d'aquest any respecte a l'anterior, concretament 60, que suposen un 2.5% del total de l'any.



Gràfica de l'evolució dels totals de les entrades des del 2016 al 2021

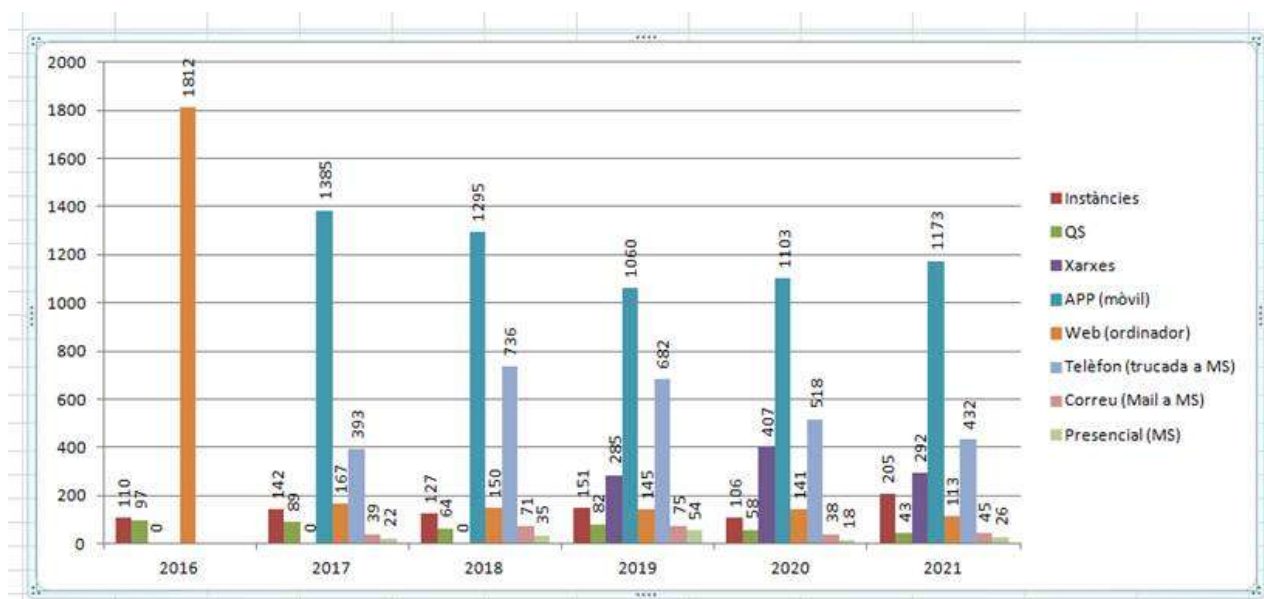
2. Anàlisi del canal d'entrada

Forma d'entrada		
Instància	205	8,8%
QS	43	1,8%
Xarxes	292	12,5%
App	1173	50,4%
Telèfon	432	18,5%
Web	113	4,9%
Correu	45	1,9%
Presencial	26	1,1%
Total	2329	100,0%



Les entrades a través de l'App fan referència també a altres àrees de l'ajuntament com són la Policia Local i Salut Pública. Del total del 1789 entrades via App, telèfon, correu i presencial, n'hi ha 309 que no són competència de Manteniment, Serveis Municipals i Paisatge. Així doncs, el total d'entrades d'aquests canals que sí són competència de l'àrea són 1480.

No obstant, en el present anàlisi es consideren totes les entrades atès que en cas contrari es distorsionarien les comparatives amb anys anteriors, on els càlculs s'han fet sempre considerant el total general.

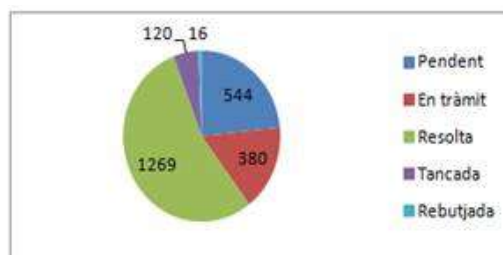


Gràfica de l'evolució dels canals d'entrada des del 2016 al 2021

L'APP *El Masnou net* continua sent el principal canal d'entrada. Si bé el total general és molt similar a l'any anterior, es constata que al 2021 s'ha produït un increment del 48,29% d'instàncies. Hi ha un descens de 115 entrades a través de les xarxes socials que podrien correspondre a l'increment de 99 instàncies al 2021.

3. Estat actual de les entrades

Estat			
Pendent	544	23,4%	39,7%
En tràmit	380	16,3%	
Resolta	1269	54,5%	60,3%
Tancada	120	5,2%	
Rebutjada	16	0,7%	
Total	2329	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'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

	Promig gestió en dies	Termini reglamentari
Resposta instàncies	69.05	< 90 dies
Resposta QIS	35.14	< 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 2021													
	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	Total
Recollida de residus	11	18	22	6	19	23	17	27	11	16	16	12	198
Calçades i voreres	14	17	21	15	32	20	21	16	31	26	28	30	271
Neteja viària	27	27	23	26	55	80	77	47	43	34	42	57	538
Parcs, jardins i arbrat viari	24	23	27	18	22	26	35	32	37	27	32	20	323
Enllumenat i semàfors	15	23	6	20	12	6	13	13	17	32	52	16	225
Mobiliari urbà	15	26	17	13	21	22	23	11	13	16	20	12	209
Polícia Local	21	11	11	9	9	20	16	21	35	43	45	23	264
Clavegueram	5	13	13	8	4	6	16	7	16	8	9	3	108
Altres	2	2	3	1	3	2	2	2	2	1	0	0	20
Jocs infantils	1	2	1	0	1	1	0	5	1	5	0	2	19
Platges i passeig marítim	8	6	2	2	3	27	19	7	8	5	6	3	96
Plagues	0	2	4	3	1	6	6	8	0	1	1	1	33
Solars municipals	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Edificis i equipaments	0	0	0	2	1	2	2	0	1	2	1	2	13
Aus urbanes	0	0	1	0	3	0	0	0	0	2	2	4	12
Total	143	170	151	123	186	241	247	196	215	218	254	185	2329
Incidències/dia	4,61	6,07	4,87	4,10	6,00	8,03	7,97	6,32	7,17	7,03	8,47	5,97	6,38
Dies	31	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31	365

Evolució de les tipologies des de l'any 2016 al 2021

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

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 l'any 2020 d'un lleuger descens del total de les comunicacions a l'àrea.

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.

L'anàlisi de l'estat actual, a tancament de l'exercici del 2021 en el mes de gener d'enguany, evidencia un percentatge elevat de respostes pendents un 23%. Si s'afegeixen les que encara estan en tràmit arribem pràcticament al 40%. 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.

Es detalla a continuació els percentatges d'entrades pendents, desgloçades per App, Instàncies i QIS i Xarxes, per confirmar que aquest percentatge és imputable a l'App principalment:

	% PENDENTS
<i>App El Masnou Net</i>	27 %
Instàncies i QIS	7,6 %
Xarxes	13 %

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.

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 s'apropa a la quarta part del total en l'any 2021 (un 23.10%). Els mesos de màxima incidència han estat juliol i agost, seguit del desembre.

Les calçades i voreres han patit un lleuger descens durant els dos últims anys: suposen un 14.23% del total de l'any 2019, i un 11.65% de l'any 2021.

El Masnou, a la data de la signatura electrònica

Neus Campàs i Parra

Cap del Departament Administratiu

Departament de Manteniment, Serveis Municipals i Paisatge