



## INFORME DE LES QUEIXES, SUGGERIMENTS I PROPOSTES

**2020**

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.

Les dades de l'any 2020 han estat:

Rebudes	195
Incomplertes programari	298
<b>Tipologies</b>	
Queixes	146
Suggeriments/propostes	23
Agraïments	0

<b>Tramitades/Finalitzades</b>	<b>169</b>	
<b>en termini de 20 dies hàbils</b>	<b>116</b>	<b>68,64%</b>
entre 20 i 15 dies	24	20,69%
entre 14 i 10 dies	39	33,62%
entre 9 i 5 dies	37	31,90%
entre 4 i 0 dies	16	13,79%
<b>Fora termini</b>	<b>45</b>	<b>26,63%</b>
entre 21 i 25 dies	10	22,22%
entre 26 i més de 70 dies	37	82,22%

Per temàtiques (les tria la ciutadania)	Gestionades	En termini		Fora termini		sense resposta a 15/03/21
Manteniment i neteja espais públics	44	29	65,91%	15	34%	
Urbanisme i Habitatge	21	15	71,43%	6	29%	1
Mobilitat i transport	29	17	58,62%	12	41%	
Medi Ambient	6	5	83,33%	1	17%	1
Oci i lleure	5	3	60,00%	2	40%	
Prevenició i seguretat	25	18	72,00%	9	36%	
Informació, tràmits i atenció	6	5	83,33%	1	17%	
Esports	5	0	0,00%	5	100%	
Sanitat i Salut pública	15	14	93,33%	1	7%	
Acció Social	5	3	60,00%	2	40%	
Comerç i turisme	2	1	50,00%	1	50%	
Ensenyament	2	2	100,00%	0	0%	

Departaments	gestionades
Alcaldia-Comunicació	2
OAC	5
Participació Ciutadana	1
Via pública	1
Urbanisme	11
Manteniment	35
Medi Ambient	4
Paisatge	20
Mobilitat	17
Seguretat Ciutadana	38
Acció Cívica-Cultura	2
Salut Pública	15
Educació	2
Esports	4
Acció Social	4
Festes	3
Igualtat	1
Infància	1
Museu	2
Promoció Econòmica	3

## - Comparativa amb anys anteriors

- **Temàtiques:** Aquestes temàtiques són les que escull la ciutadania en el moment de tramitar a través del portal.

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

- **Compliments del termini:**

	2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
<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>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>
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%
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%
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%
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%
<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>
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%
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%

- **Gestió per departaments:**

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

El Masnou,

Cap de l'Oficina d'Atenció Ciutadana