

## INFORME DE LES QUEIXES, SUGGERIMENTS I PROPOSTES

**2022**

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 2022 han estat:

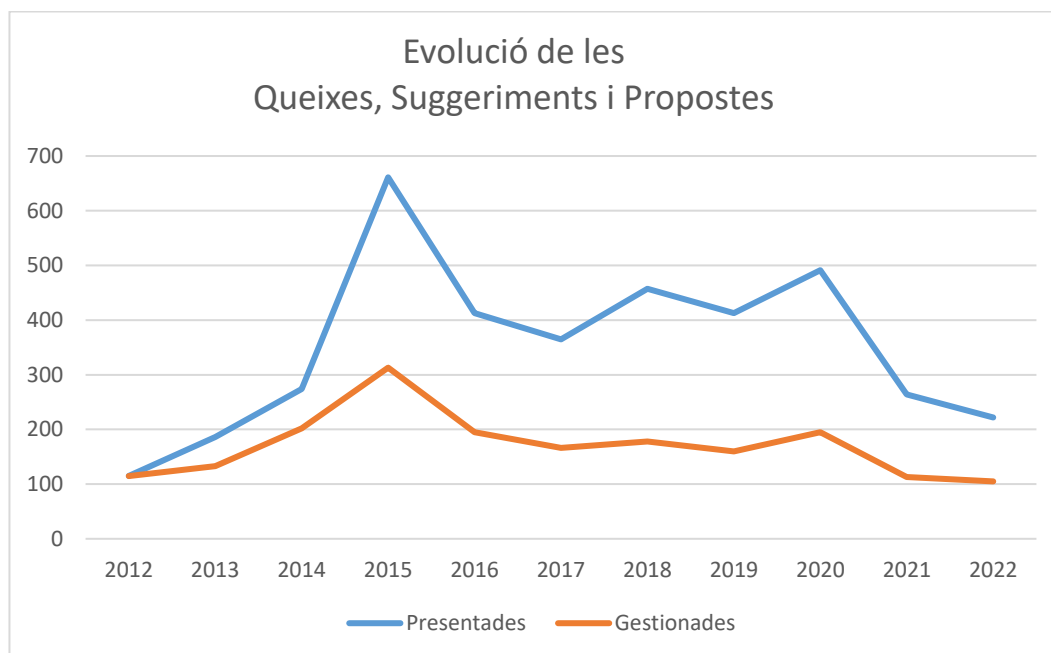
Rebudes	222
Incomplertes programari	100
<b>Tramitades per tipologies</b>	
Queixes	95
Suggeriments/propostes	14
Agraïments	

<b>Tramitades/Finalitzades</b>	<b>105</b>	
<b>en termini de 20 dies hàbils</b>	<b>65</b>	<b>61,90%</b>
entre 20 i 15 dies	17	26,15%
entre 14 i 10 dies	15	23,08%
entre 9 i 5 dies	21	32,31%
entre 4 i 0 dies	12	18,46%
<b>Fora termini</b>	<b>40</b>	<b>38,10%</b>
entre 21 i 25 dies	11	27,50%
entre 26 i més de 70 dies	27	67,50%
més de 71 dies	2	7,41%
<b>Sense resposta</b>	<b>3</b>	
<b>Duplicat</b>	<b>1</b>	

Per temàtiques (les tria la ciutadania)	Gestionades	En termini		Fora termini		sense resposta
Manteniment i neteja espais públics	38	18	47,37%	17	45%	2
Urbanisme i Habitatge	13	7	53,85%	6	46%	
Mobilitat i transport	22	16	72,73%	5	23%	1
Medi Ambient	3	2	66,67%	1	33%	
Oci i lleure	3	3	100,00%		0%	
Prevenició i seguretat	8	3	37,50%	2	25%	
Informació, tràmits i atenció	7	3	42,86%	4	57%	
Esports	5	3	60,00%	2	40%	
Sanitat i Salut pública	5	4	80,00%	1	20%	
Comerç i turisme	1	1	100,00%		0%	
Ensenyament						
Cultura	1		0,00%	1	100%	
Cementiri	1	1	100,00%		0%	
Enllumenat	1	1	100,00%		0%	
Hisenda						

Departaments	gestionades	En termini		Fora termini		Sense resposta
Serveis Generals	2	2	100,00%			
Urbanisme	11	4	36,36%	7	63,64%	
Manteniment	33	12	36,36%	20	60,61%	1
Medi Ambient	2	2	100,00%			
Paisatge	8	4	50,00%	3	37,50%	1
Mobilitat i via pública	20	18	90,00%	2	10,00%	
Seguretat Ciutadana	12	7	58,33%	4	33,33%	1
Cultura	2	1	50,00%	1	50,00%	
Salut Pública	8	8	100,00%			
Acció cívica	1	1	100,00%			
Esports	5	3	60,00%	2		
Enllumenat	1	1	100,00%			
Promoció Econòmica	2	1	50,00%	1	50,00%	
Festes	1		0,00%	1	100,00%	
Habitatge	1	1	100,00%			

## Comparativa amb anys anteriors



- **Gestió per temàtiques:** Aquestes temàtiques és l'opció que tria la ciutadania en el moment de tramitar a través del portal.

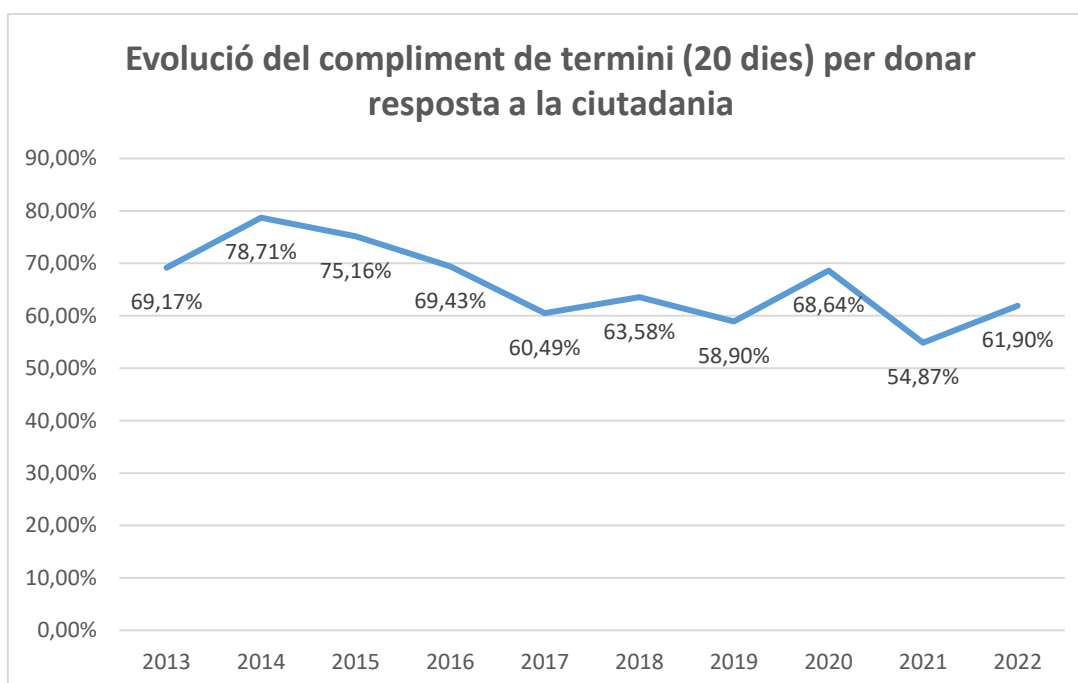
Per temàtiques (les tria la ciutadania)	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Manteniment i neteja espais públics	16	93	146	89	80	64	59	44	41	38
Urbanisme i Habitatge	13	17	25	14	13	21	13	21	4	13
Mobilitat i transport	106	13	17	23	13	18	35	29	24	22
Medi Ambient	8	17	33	8	7	6	6	6	7	3
Oci i lleure		10	11	4	5	5	8	5	5	3
Prevenió i seguretat	11	8	20	16	18	21	9	25	7	8
Informació, tràmits i atenció	23	15	7	13	6	9	7	6	4	7
Cultura	4	10	2	4	2	3		4	3	1
Esports	2	3	6	1	6	4	5	5	6	5
Comerç i Turisme	2	7	2	2	2		1	2	2	1
Sanitat i Salut pública	3	7	21	13	5	5	10	15	4	5
Ensenyament		2	3	1	1		1	2	2	
Enllumenat			1		4	2	5	0	1	1
Hisenda			3					0	1	
Acció Social			2	2		2	1	5		1
Cementiri					1	1	2	0	2	1

- **Gestió per departaments:**

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Departament	gestió	gestió	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		2	2
Urbanisme	19	30	36	10	14	22	13	11	5	11
Manteniment	32	75	129	89	75	54	60	35	29	33
Medi Ambient	30	10	13	3	7	5	4	4	6	2
Paisatge	9	33	49	14	20	16	18	20	13	8
Mobilitat i via pública	122	13	24	33	16	31	36	17	21	20
Promoció Econòmica	1	5	2		2		2	3	1	2
Seguretat Ciutadana	28	29	34	23	17	19	20	38	15	12
Comunitat i Persones		2								
Cultura		4	2	7	3	4	2	1	3	2
Educació		1		2	1	1	3	2	2	
Infància/Joventut	1	3	5	1				1		
Salut Pública	5	10	23	9	8	9	18	15	4	8
Participació Ciutadana	1	1						1		
OMIC	1	1								
Esports	3	3	6	2	6	4	4	4	6	5
Acció Social	1		3	3		3	1	4		
Acció Cívica			2			2	2	1	1	1
Habitatge			1							1
Hisenda	17		2	3		1			1	
OAC	1			1	1			5	1	
Festes								3		1
Igualtat								1		
Administració electrònica									1	
Enllumenat									1	1
Museu									1	

- Compliments del termini:

	2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022		
<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>113</b>		<b>105</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>	<b>62</b>	<b>54,87%</b>	<b>65</b>	<b>61,90%</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%	13	20,97%	17	26,15%	
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%	18	29,03%	15	23,08%	
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%	16	25,81%	21	32,31%	
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%	15	24,19%	12	18,46%	
<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>	<b>51</b>	<b>45,13%</b>	<b>40</b>	<b>38,10%</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%	12	23,53%	11	20,45%	
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%	38	74,51%	29	72,50%	



El Masnou,  
Cap de l'Oficina d'Atenció Ciutadana