

## INFORME DE LES QUEIXES, SUGGERIMENTS I PROPOSTES

2021

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 2021 han estat:

Rebudes	264
Incomplertes/duplicades	151
<b>Tramitades per tipologies</b>	
Queixes	94
Suggeriments/propostes	19
Agraïments	0

<b>Tramitades/Finalitzades</b>	<b>113</b>	
<b>en termini de 20 dies hàbils</b>	<b>62</b>	<b>54,87%</b>
entre 20 i 15 dies	13	20,97%
entre 14 i 10 dies	18	29,03%
entre 9 i 5 dies	16	25,81%
entre 4 i 0 dies	15	24,19%
<b>Fora termini</b>	<b>51</b>	<b>45,13%</b>
entre 21 i 25 dies	12	23,53%
entre 26 i més de 70 dies	34	66,67%
més de 71 dies	4	11,76%
sense resposta	1	2,94%

Per temàtiques (les tria la ciutadania)	Gestionades	En termini		Fora termini		sense resposta
Manteniment i neteja espais públics	41	19	46,34%	21	51%	1
Urbanisme i Habitatge	4	3	75,00%	1	25%	
Mobilitat i transport	24	17	70,83%	7	29%	
Medi Ambient	7	2	28,57%	5	71%	
Oci i lleure	5	3	60,00%	2	40%	
Prevenió i seguretat	7	2	28,57%	5	71%	
Informació, tràmits i atenció	4	3	75,00%	1	25%	
Esports	6	4	66,67%	2	33%	
Sanitat i Salut pública	4	3	75,00%	1	25%	
Comerç i turisme	2		0,00%	2	100%	
Ensenyament	2	2	100,00%		0%	
Cultura	3	3	100,00%		0%	
Cementiri	2	1	50,00%	1	50%	
Enllumenat	1		0,00%	1	100%	
Hisenda	1		0,00%	1	100%	

Departaments	gestionades
Hisenda	1
Serveis Generals	2
Urbanisme	5
Manteniment	29
Medi Ambient	6
Paisatge	13
Mobilitat i via pública	21
Seguretat Ciutadana	15
Acció Cívica-Cultura	4
Salut Pública	4
Ensenyament	2
Esports	6
Enllumenat	1
Promoció Econòmica	1
Museu	1
OAC	1
Administració electrònica	1

## - Comparativa amb anys anteriors

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

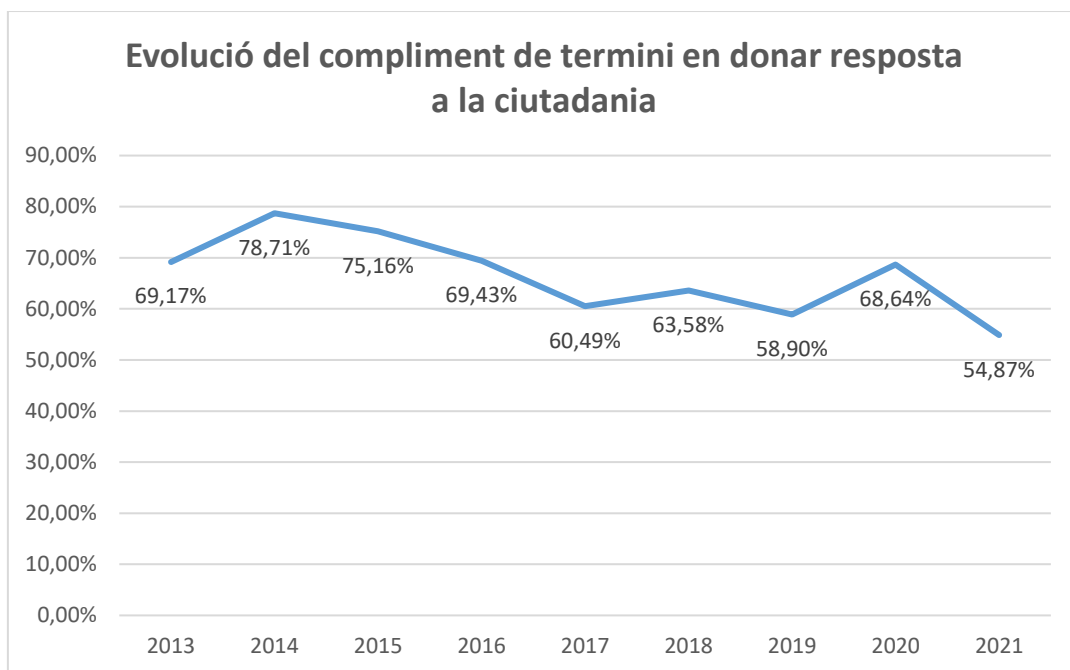
Per temàtiques (les tria la ciutadania)									
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Manteniment i neteja espais públics	16	93	146	89	80	64	59	44	41
Urbanisme i Habitatge	13	17	25	14	13	21	13	21	4
Mobilitat i transport	106	13	17	23	13	18	35	29	24
Medi Ambient	8	17	33	8	7	6	6	6	7
Oci i lleure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

- **Compliments del termini:**

	2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
<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>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>
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%
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%
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%
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%
<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>
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%
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%

- Gestió per departaments:

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



El Masnou,  
Halimatou Diallo Marés  
Cap de l'Oficina d'Atenció Ciutadana