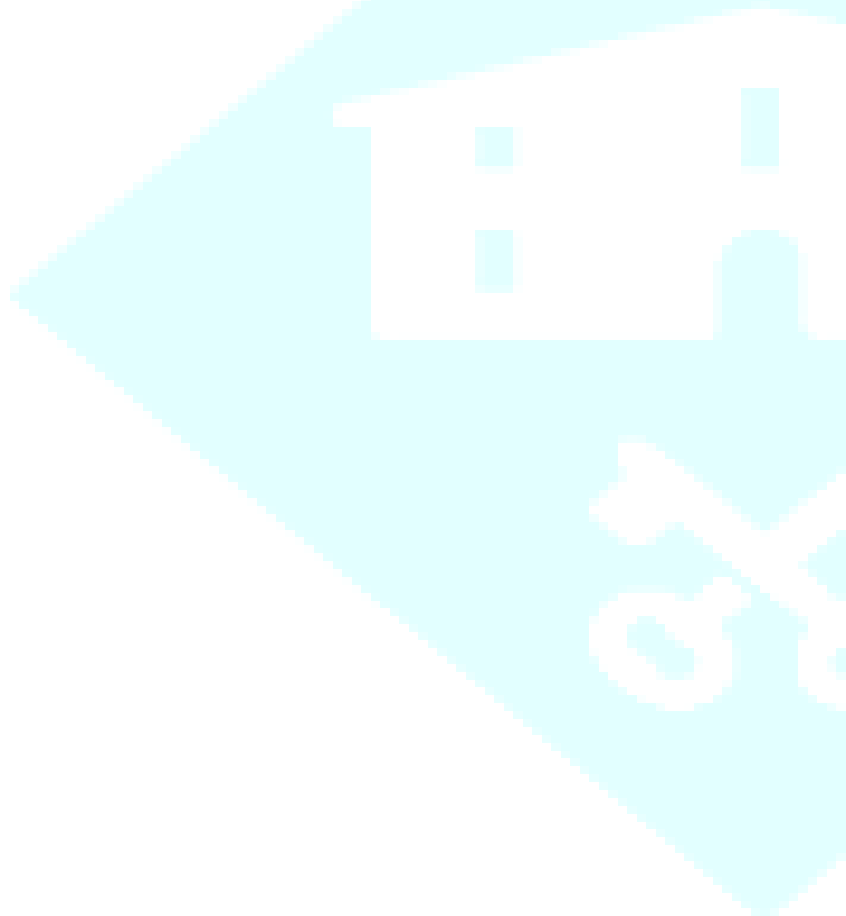




GESTIÓ DE LES QUEIXES, SUGGERIMENTS I PROPOSTES

INFORME ANUAL 2025

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.

Aquest informe s'elabora amb les dades del programari de Queixes i Suggeriments que gestiona l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC), no inclou les rebudes telefònicament, per correu electrònic ni per xarxes socials municipals.

Aquest any en data del tancament de l'informe, 5 de febrer, no s'ha donat resposta a setze queixes.

Les dades de l'any han estat:

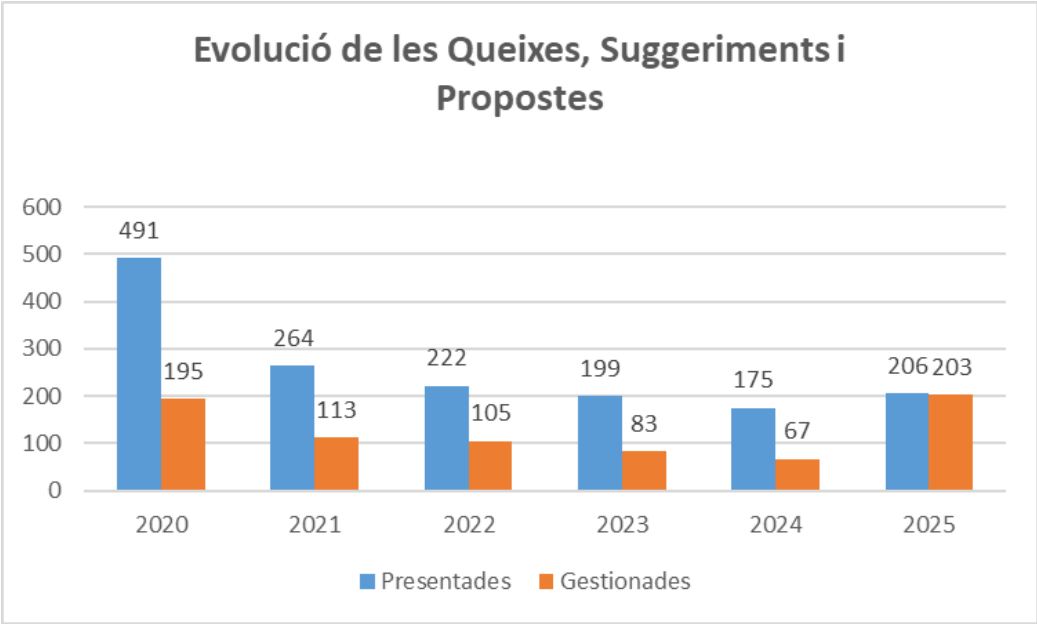
2025	
Rebudes	206
Incomplertes programari	151
Tramitades per tipologies	206
Queixes	178
Suggeriments/propostes	25
Derivades altres procediments i duplicades	3

Per temàtiques (les tria la ciutadania)	Gestionades	En termini		Fora termini		Sense resposta
Manteniment i neteja espais públics	80	36	45,00%	33	41,25%	11
Urbanisme i Habitatge	15	5	33,33%	9	60,00%	1
Mobilitat i transport	30	14	46,67%	16	53,33%	
Medi Ambient	9	5	55,56%	2	22,22%	2
Oci i lleure	4			4	100,00%	
Prevenió i seguretat	13	9	69,23%	3	23,08%	1
Informació, tràmits i atenció	9	2	22,22%	6	66,67%	1
Esports	16	5	31,25%	11	68,75%	
Sanitat i Salut pública	12	11	91,67%	1	8,33%	
Cultura	3	3	100,00%			
Enllumenat	3	2	66,67%	1	33,33%	
Ensenyament	2	1	50,00%	1	50,00%	
Acció Social	1	1	100,00%			
Comerç i Turisme	4	4	100,00%			
Hisenda	2	2	100,00%			

Departaments	gestionades	En termini		Fora termini		Sense resposta
Alcaldia	2	2	100,00%			
Mobilitat i via pública	21	8	38,10%	13	61,90%	
Urbanisme	18	4	22,22%	12	66,67%	2
Manteniment	73	34	46,58%	26	35,62%	13
Medi Ambient	8	3	37,50%	5	62,50%	
Paisatge	24	11	45,83%	12	50,00%	1
Seguretat Ciutadana	18	11	61,11%	7	38,89%	
Ensenyament	2	1	50,00%	1	50,00%	
Salut Pública	16	16	100,00%			
Esports	10	5	50,00%	5	50,00%	
Enllumenat	1			1	100,00%	
Promoció Econòmica	2	2	100,00%	1	50,00%	
Acció Social	1	1	100,00%			
Arxiu	1	1	100,00%			
Cultura	1	1	100,00%			
Escoles Bressol	2	1	50,00%	1	50,00%	
Festes	1			1	100,00%	
Habitatge	1	1	100,00%			
Igualtat	1	1	100,00%			
OMIC	1	1	100,00%			

Tramitades	203	
En termini de 20 dies hàbils	101	49,75%
entre 20 i 15 dies	31	30,69%
entre 14 i 10 dies	28	27,72%
entre 9 i 5 dies	22	21,78%
entre 4 i 0 dies	20	19,80%
Fora termini	102	50,25%
entre 21 i 25 dies	24	23,53%
entre 26 i 70 dies	47	46,08%
més de 71 dies	16	15,69%
Sense resposta	16	15,69%

Comparativa amb anys anteriors



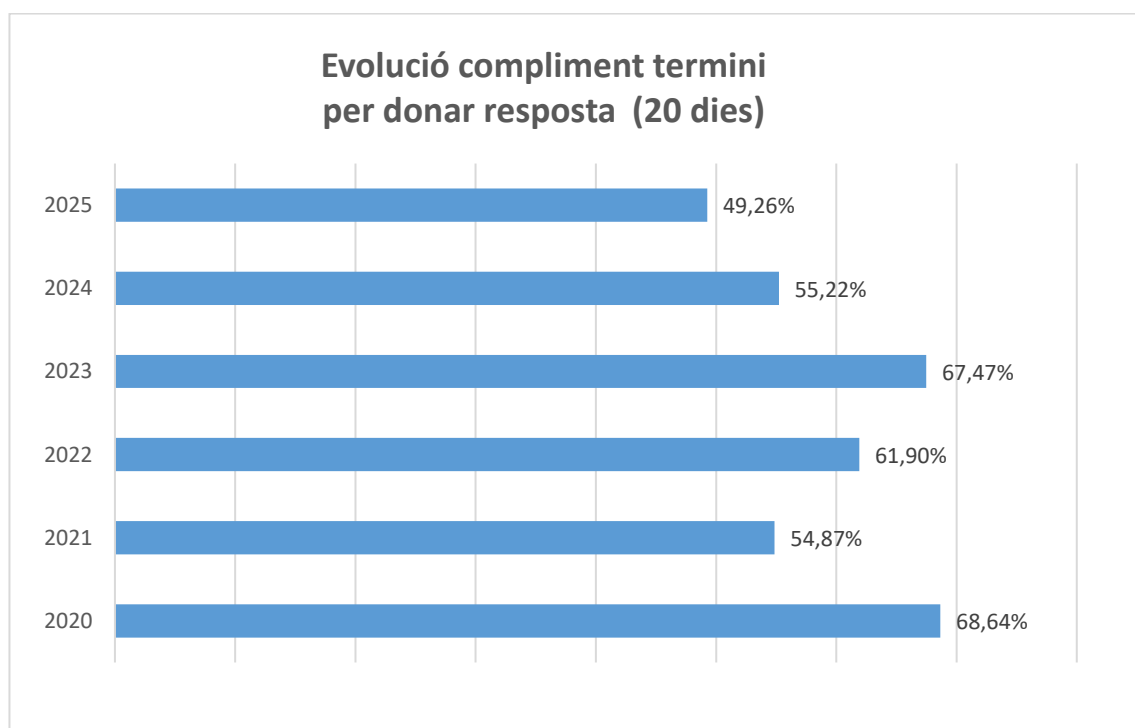
- **Gestió per temàtiques:** Aquestes temàtiques és l'opció que tria la ciutadania en el moment de tramitar a través del portal, que no té per què coincidir amb el departament que gestionarà la queixa.

Per temàtiques (les tria la ciutadania)						
	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Manteniment i neteja espais públics	44	41	38	17	17	80
Urbanisme i Habitatge	21	4	13	7	5	15
Mobilitat i transport	29	24	22	20	19	30
Medi Ambient	6	7	3	2	4	9
Oci i lleure	5	5	3	3	3	4
Prevenició i seguretat	25	7	8	11	5	13
Informació, tràmits i atenció	6	4	7	5	3	9
Cultura	4	3	1	1	1	3
Esports	5	6	5	5	3	16
Comerç i Turisme	2	2	1	2		4
Sanitat i Salut pública	15	4	5	5	4	12
Ensenyament	2	2		1	1	2
Enllumenat	0	1	1	2	1	3
Hisenda	0	1				2
Acció Social	5		1	1		1
Cementiri	0	2	1	1	1	

- **Gestió per departaments:**

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Departament						
Alcaldia	2				1	2
Recursos Humans					1	
Serveis Generals		2	2	2	1	
Urbanisme	11	5	11	3	7	18
Manteniment	35	29	33	16	15	73
Medi Ambient	4	6	2	5	4	8
Paisatge	20	13	8	7	4	24
Mobilitat i via pública	17	21	20	17	18	21
Promoció Econòmica	3	1	2		1	2
Seguretat Ciutadana	38	15	12	15	3	18
Cultura	1	3	2	2		1
Educació	2	2			1	2
Infància/Joventut	1				1	
Salut Pública	15	4	8	5	5	16
Participació Ciutadana	1					
OMIC						1
Esports	4	6	5	5	3	10
Acció Social	4			1		1
Acció Cívica	1	1	1	1		
Habitatge			1			1
Hisenda		1				
OAC	5	1		2	1	
Festes	3		1			1
Igualtat	1					1
Administració electrònica		1				
Enllumenat		1	1	1	1	1
Museu		1				
Gent Gran				1	1	
Arxiu						1
Escoles Bressol						2

- **Compliments del termini:** El termini per donar resposta és de 20 dies, i s'observa un descens en el compliment del termini.



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