

## GESTIÓ DE LES QUEIXES, SUGGERIMENTS I PROPOSTES

INFORME ANUAL 2024

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, no inclou les rebudes telefònicament, per correu electrònic ni per xarxes socials municipals.

Les dades de l'any han estat:

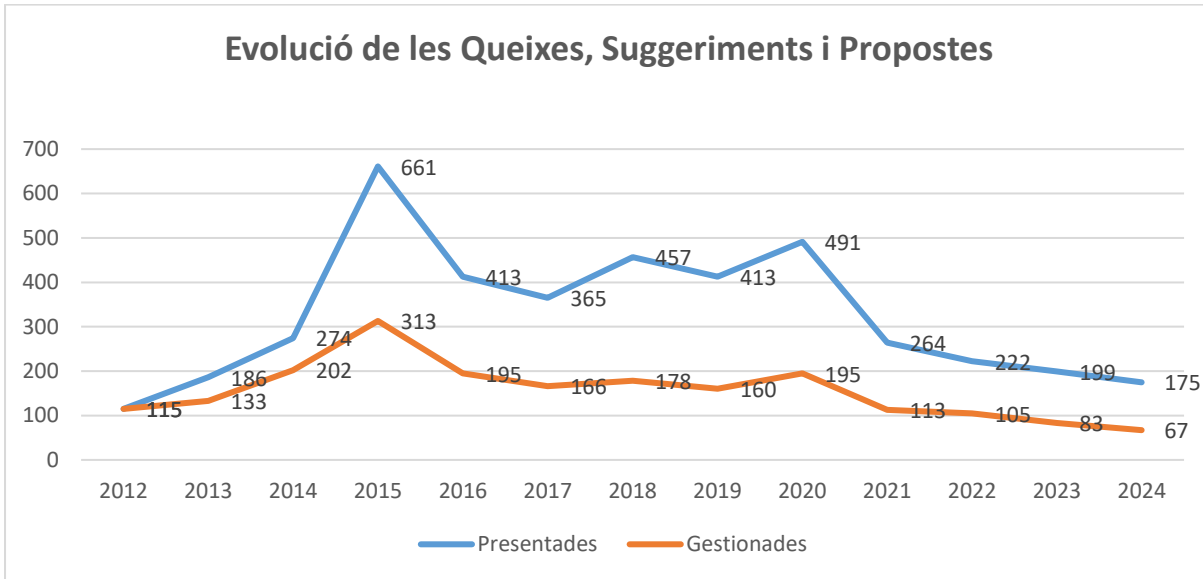
<b>2024</b>	
Rebudes	175
Incomplertes programari	100
<b>Tramitades per tipologies</b>	75
Queixes	61
Suggeriments/propostes	6
Derivades altre procediment i duplicades	8

<b>Per temàtiques (<a href="#">les tria la ciutadania</a>)</b>	<b>Gestionades</b>	<b>En termini</b>		<b>Fora termini</b>		<b>Sense resposta</b>
Manteniment i neteja espais públics	17	11	64,71%	6	35,29%	
Urbanisme i Habitatge	5	3	60,00%	2	40,00%	
Mobilitat i transport	19	10	52,63%	9	47,37%	
Medi Ambient	4	1	25,00%	3	75,00%	
Oci i lleure	3		0,00%	3	100,00%	
Prevenició i seguretat	5	4	80,00%	1	20,00%	
Informació, tràmits i atenció	3	2	66,67%	1	33,33%	
Esports	3	2	66,67%	1	33,33%	
Sanitat i Salut pública	4	2	50,00%	2	50,00%	
Cultura	1	1	100,00%		0,00%	
Cementiri	1		0,00%	1	100,00%	
Enllumenat	1	1	100,00%		0,00%	
Ensenyament	1		0,00%	1	100,00%	

Departaments	gestionades	En termini		Fora termini		Sense resposta
Alcaldia	1	1	100,00%			
Mobilitat i via pública	18	9	50,00%	9	50,00%	
Urbanisme	7	1	14,29%	6	85,71%	
Manteniment	15	12	80,00%	3		
Medi Ambient	4	3	75,00%	1	25,00%	
Paisatge	4	1	25,00%	3	75,00%	
Seguretat Ciutadana	3	2	66,67%	1	33,33%	
Ensenyament	1	1	100,00%		0,00%	
Gent Gran	1		0,00%	1	100,00%	
Joventut	1	1	100,00%		0,00%	
Salut Pública	5	4	80,00%	1	20,00%	
Esports	3	1	33,33%	2	66,67%	
Enllumenat	1	1	100,00%		0,00%	
Serveis Generals	1		0,00%	1	100,00%	
Oficina d'Atenció Ciutadana	1	1	100,00%		0,00%	
Recursos Humans	1	1	100,00%		0,00%	
Promoció Econòmica	1		0,00%	1	100,00%	

Tramitades	67	
<b>En termini de 20 dies hàbils</b>	<b>37</b>	<b>55,22%</b>
entre 20 i 15 dies	18	48,65%
entre 14 i 10 dies	9	24,32%
entre 9 i 5 dies	7	18,92%
entre 4 i 0 dies	3	8,11%
<b>Fora termini</b>	<b>30</b>	<b>44,78%</b>
entre 21 i 25 dies	5	16,67%
entre 26 i més de 70 dies	25	83,33%
Sense resposta		

## Comparativa amb anys anteriors



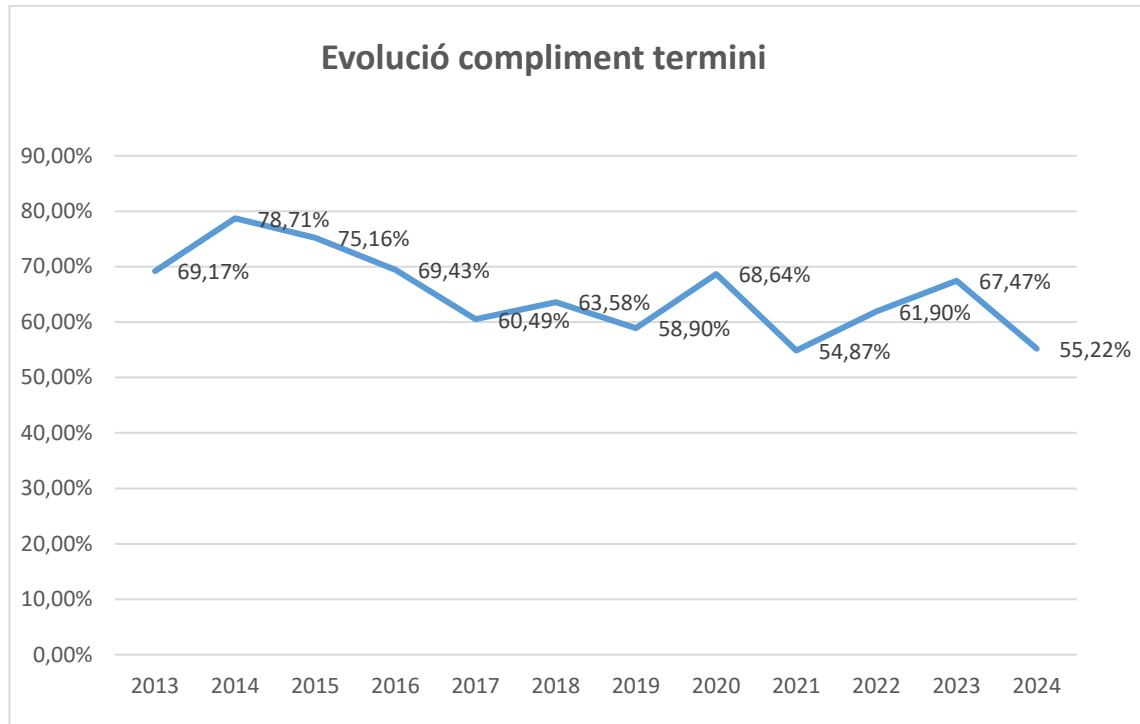
- **Gestió per temàtiques:** Aquestes temàtiques és l'opció que tria la ciutadania en el moment de tramitar a través del portal, que no té per què coincidir amb el departament que gestionarà la queixa.

<b>Per temàtiques (les tria la ciutadania)</b>												
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Manteniment i neteja espais públics	16	93	146	89	80	64	59	44	41	38	17	17
Urbanisme i Habitatge	13	17	25	14	13	21	13	21	4	13	7	5
Mobilitat i transport	106	13	17	23	13	18	35	29	24	22	20	19
Medi Ambient	8	17	33	8	7	6	6	6	7	3	2	4
Oci i lleure		10	11	4	5	5	8	5	5	3	3	3
Prevençió i seguretat	11	8	20	16	18	21	9	25	7	8	11	5
Informació, tràmits i atenció	23	15	7	13	6	9	7	6	4	7	5	3
Cultura	4	10	2	4	2	3		4	3	1	1	1
Esports	2	3	6	1	6	4	5	5	6	5	5	3
Comerç i Turisme	2	7	2	2	2		1	2	2	1	2	
Sanitat i Salut pública	3	7	21	13	5	5	10	15	4	5	5	4
Ensenyament		2	3	1	1		1	2	2		1	1
Enllumenat			1		4	2	5	0	1	1	2	1
Hisenda			3					0	1			
Acció Social			2	2		2	1	5		1	1	
Cementiri					1	1	2	0	2	1	1	1

- Gestió per departaments:

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
<b>Departament</b>												
Alcaldia	4	5	2		5	2	1	2				1
Recursos Humans	3	1	1	3			1					1
Serveis Generals	2	6	3	1	1	1	1		2	2	2	1
Urbanisme	19	30	36	10	14	22	13	11	5	11	3	7
Manteniment	32	75	129	89	75	54	60	35	29	33	16	15
Medi Ambient	30	10	13	3	7	5	4	4	6	2	5	4
Paisatge	9	33	49	14	20	16	18	20	13	8	7	4
Mobilitat i via pública	122	13	24	33	16	31	36	17	21	20	17	18
Promoció Econòmica	1	5	2		2		2	3	1	2		1
Seguretat Ciutadana	28	29	34	23	17	19	20	38	15	12	15	3
Comunitat i Persones		2										
Cultura		4	2	7	3	4	2	1	3	2	2	
Educació		1		2	1	1	3	2	2			1
Infància/Joventut	1	3	5	1				1				1
Salut Pública	5	10	23	9	8	9	18	15	4	8	5	5
Participació Ciutadana	1	1						1				
OMIC	1	1										
Esports	3	3	6	2	6	4	4	4	6	5	5	3
Acció Social	1		3	3		3	1	4			1	
Acció Cívica			2			2	2	1	1	1	1	
Habitatge			1							1		
Hisenda	17		2	3		1			1			
OAC	1			1	1			5	1		2	1
Festes								3		1		
Igualtat								1				
Administració electrònica									1			
Enllumenat									1	1	1	1
Museu									1			
Gent Gran											1	1

- **Compliments del termini:** El termini per donar resposta és de 20 dies



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