



## DADES DE LES QUEIXES, SUGGERIMENTS I PROPOSTES

**2018**

El procediment 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. Va ser implantat el 18 de març de 2013.

Les dades de l'any 2018 han estat:

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| Rebudes                 | 457 |
| Incomplertes programari | 266 |
| <b>Tipologies</b>       |     |
| Queixes                 | 134 |
| Suggeriments/propostes  | 28  |
| Agraïments              | 0   |
| Duplicats               | 2   |

|                                     |            |               |
|-------------------------------------|------------|---------------|
| <b>Tramitades/Finalitzades</b>      | <b>162</b> |               |
| <b>en termini de 20 dies hàbils</b> | <b>103</b> | <b>63,58%</b> |
| entre 20 i 15 dies                  | 34         | 33,01%        |
| entre 14 i 10 dies                  | 36         | 34,95%        |
| entre 9 i 5 dies                    | 27         | 26,21%        |
| entre 4 i 0 dies                    | 6          | 5,83%         |
| <b>Fora termini</b>                 | <b>59</b>  | <b>36,42%</b> |
| entre 21 i 25 dies                  | 13         | 22,03%        |
| entre 70 i 26 dies                  | 46         | 77,97%        |

| Per temàtiques (les tria la ciutadania) | Gestionades | En termini |         | Fora termini |      |
|---|-------------|------------|---------|--------------|------|
| Manteniment i neteja espais públics     | 64          | 42         | 65,63%  | 22           | 34%  |
| Urbanisme i Habitatge                   | 21          | 8          | 38,10%  | 13           | 62%  |
| Mobilitat i transport                   | 18          | 11         | 61,11%  | 7            | 39%  |
| Medi Ambient                            | 6           | 4          | 66,67%  | 2            | 33%  |
| Oci i lleure                            | 5           | 3          | 60,00%  | 2            | 40%  |
| Prevenició i seguretat                  | 21          | 16         | 76,19%  | 5            | 24%  |
| Informació, tràmits i atenció           | 9           | 6          | 66,67%  | 3            | 33%  |
| Cultura                                 | 3           | 3          | 100,00% | 0            | 0%   |
| Esports                                 | 4           | 4          | 100,00% | 0            | 0%   |
| Sanitat i Salut pública                 | 5           | 4          | 80,00%  | 1            | 20%  |
| Enllumenat                              | 2           | 1          | 50,00%  | 1            | 50%  |
| Cementiri                               | 1           | 0          | 0,00%   | 1            | 100% |
| Acció Social                            | 2           | 1          | 50,00%  | 1            | 50%  |

| Departaments         | gestionades |
|----------------------|-------------|
| Alcaldia-Comunicació | 2           |
| Hisenda              | 1           |
| Serveis Generals     | 1           |
| Urbanisme            | 22          |
| Manteniment          | 54          |
| Medi Ambient         | 5           |
| Paisatge             | 16          |
| Mobilitat            | 31          |
| Seguretat Ciutadana  | 19          |
| Acció Cívica-Cultura | 6           |
| Salut Pública        | 9           |
| Ensenyament          | 1           |
| Esports              | 4           |
| Acció Social         | 3           |

## - Comparativa amb anys anteriors

|                                     | 2013       |               | 2014       |               | 2015       |               | 2016       |               | 2017       |               | 2018       |               |
|-------------------------------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|
| <b>Finalitzades</b>                 | <b>133</b> |               | <b>202</b> |               | <b>306</b> |               | <b>193</b> |               | <b>157</b> |               | <b>162</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> |
| entre 20 i 15 dies                  | 33         | 35,87%        | 50         | 31,45%        | 84         | 36,52%        | 57         | 42,54%        | 44         | 44,90%        | 34         | 33,01%        |
| entre 14 i 10                       | 38         | 41,30%        | 49         | 30,82%        | 74         | 32,17%        | 40         | 29,85%        | 23         | 23,47%        | 36         | 34,95%        |
| entre 9 i 5                         | 20         | 21,74%        | 50         | 31,45%        | 66         | 28,70%        | 34         | 25,37%        | 26         | 26,53%        | 27         | 26,21%        |
| entre 4 i 0                         | 1          | 1,09%         | 10         | 6,29%         | 6          | 2,61%         | 3          | 2,24%         | 5          | 5,10%         | 6          | 5,83%         |
|                                     |            |               |            |               |            |               |            |               |            |               |            |               |
| <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> |
| entre 21 i 25 dies                  | 17         | 41,46%        | 21         | 48,84%        | 27         | 35,53%        | 28         | 47,46%        | 14         | 23,73%        | 13         | 22,03%        |
| entre 70 i 26                       | 24         | 58,54%        | 22         | 51,16%        | 49         | 64,47%        | 31         | 52,54%        | 45         | 76,27%        | 46         | 77,97%        |

| <b>Per temàtiques (les tria la ciutadania)</b> | <b>2013</b> | <b>2014</b> | <b>2015</b> | <b>2016</b> | <b>2017</b> | <b>2018</b> |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Manteniment i neteja espais públics            | 16          | 93          | 146         | 89          | 78          | 64          |
| Urbanisme i Habitatge                          | 13          | 17          | 25          | 14          | 13          | 21          |
| Mobilitat i transport                          | 106         | 13          | 17          | 23          | 13          | 18          |
| Medi Ambient                                   | 8           | 17          | 33          | 8           | 7           | 6           |
| Oci i lleure                                   |             | 10          | 11          | 4           | 5           | 5           |
| Prevenició i seguretat                         | 11          | 8           | 20          | 16          | 17          | 21          |
| Informació, tràmits i atenció                  | 23          | 15          | 7           | 13          | 6           | 9           |
| Cultura  | 4           | 10          | 2           | 4           | 2           | 3           |
| Esports  | 2           | 3           | 6           | 1           | 6           | 4           |
| Comerç i Turisme                               | 2           | 7           | 2           | 2           | 2           |             |
| Sanitat i Salut pública                        | 3           | 7           | 21          | 13          | 5           | 5           |
| Ensenyament                                    |             | 2           | 3           | 1           | 1           |             |
| Enllumenat                                     |             |             | 1           |             | 4           | 2           |
| Hisenda  |             |             | 3           |             |             |             |
| Acció Social                                   |             |             | 2           | 2           |             |             |
| Cementiri                                      |             |             |             |             | 1           | 1           |

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

Halimatou Diallo Marés  
Responsable de l'OAC

El Masnou,