Ajuntament del Masnou

Pg. Prat de la Riba, 1
08320 El Masnou
Tel. 93 557 17 00
Fax 93 557 17 01
www.elmasnou.cat

Anàlisi de les comunicacions rebudes al departament de Serveis Urbans i Manteniment

Any 2024

Codi de verificació electrònic: **57773dcb-0ab3-4ed2-a5b1-cacc75da89e5**

Introducció

Al llarg de l'any, la ciutadania té l'oportunitat d'adreçar-se a la Regidoria de Serveis Urbans i Manteniment per compartir comunicacions, peticions, queixes, suggeriments i incidències de diversos àmbits relacionats amb el nostre entorn urbà. Ja sigui per fer-nos saber un problema amb el manteniment d'un carrer, suggerir millores en els espais públics o simplement traslladar alguna inquietud, cada missatge és una oportunitat perquè el servei millori i s'ajusti a les necessitats reals de la comunitat.

Amb el pas del temps, l'Ajuntament ha adaptat els seus canals de comunicació per seguir el ritme de la digitalització i les noves tecnologies, facilitant així l'accés de la ciutadania. Però, alhora, ha mantingut canals més tradicionals per garantir que ningú es quedi sense poder expressar-se, independentment de la seva relació amb la tecnologia.

Aquests canals són:

- la instància, la queixa i suggeriment, que es poden presentar presencial o electrònicament
- les xarxes socials
- El Masnou net. Inclou:
    - App El Masnou net
    - el telèfon
    - el web (formulari de comunicació d'incidències a la via pública)
    - el correu electrònic

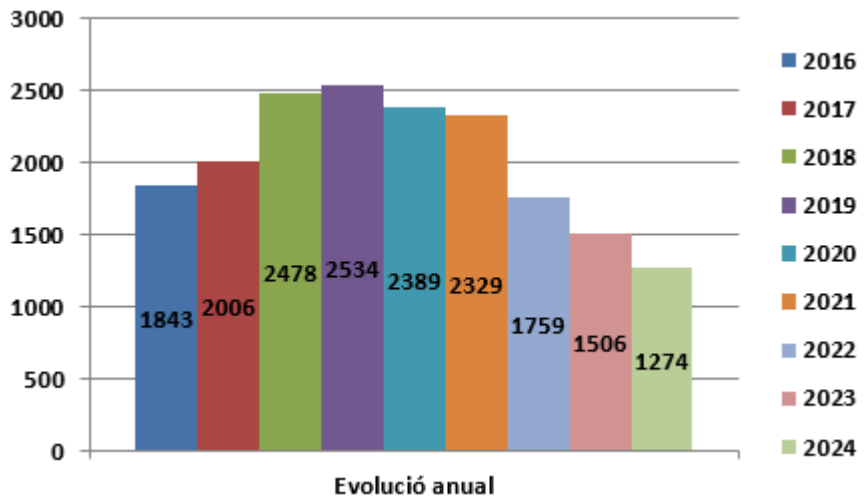
Per tal de garantir un nivell òptim de satisfacció ciutadana i millorar la qualitat dels serveis públics, el Departament Administratiu de Serveis Urbans i Manteniment fa una anàlisi detallada de les comunicacions rebudes durant l'any en l'àmbit de la seva competència. Així, s'han examinat les entrades registrades entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2024 per detectar punts de millora en el funcionament dels serveis i identificar factors interns o externs que puguin afectar la qualitat del servei que oferim.

Aquesta anàlisi es basa en diversos indicadors claus, com el temps de resposta i el volum de registres per àmbit. Aquests indicadors permeten identificar possibles àrees de millora i establir accions concretes per optimitzar els processos interns. De fet, el seguiment de la resposta ciutadana i l'avaluació contínua de les comunicacions rebudes són eines fonamentals per mantenir la transparència, garantir una millor qualitat de servei i adaptar-nos a les expectatives de la comunitat.

1. Total d’entrades any 2024

Durant l'any 2024, la Regidoria de Serveis Urbans i Manteniment ha registrat un total de 1.274 comunicacions, un descens del 15,40% en comparació amb les 1.506 entrades de l'any 2023. Aquest descens de 232 registres pot indicar diversos factors, com ara un millor funcionament dels serveis públics, la resolució més eficaç d'incidències o fins i tot un canvi en els hàbits de comunicació de la ciutadania.

Tot i la disminució en el nombre de comunicacions, l'anàlisi detallada de les dades ens permet seguir treballant en la millora del servei, ajustant els recursos a les necessitats reals de la comunitat i garantint que cada registre, independentment de la seva quantitat, sigui atès de manera eficaç i amb la qualitat exigida.



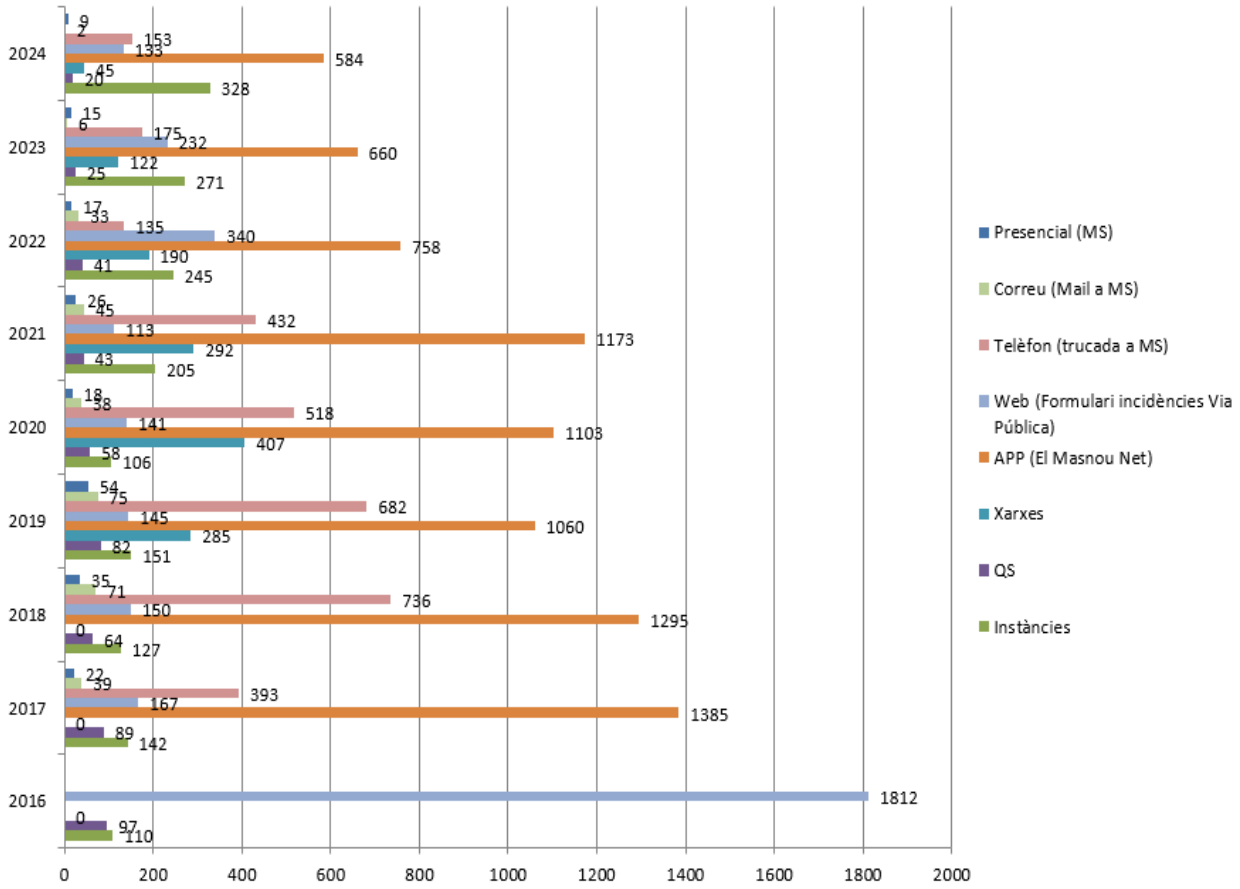
Gràfica de l’evolució dels totals de les entrades des del 2016 al 2024

Cal tenir en consideració que fins l’any 2021, en què es van registrar 2329 entrades, s’estaven considerant 3 categories que, des de l’any 2022 no s’han tingut en compte, atenent a les competències departamentals. Les categories en qüestió són “*Policia Local*”, *Aus Urbanes*” i “*Plagues*”.

2. Anàlisi del canal d'entrada

Canal	2024		2023	
Instància (1)	328	25,7%	271	18,0%
QS (1)	20	1,6%	25	1,7%
Xarxes (2)	45	3,5%	122	8,1%
App (3)	584	45,8%	660	43,8%
Telèfon (3)	133	10,4%	232	15,4%
Web (3)	153	12,0%	175	11,6%
Correu electrònic (3)	2	0,2%	6	0,4%
Presencial (3)	9	0,7%	15	1,0%
Total	**1274**	**100,0%**	**1506**	**100,0%**

(1) Presentació al registre municipal presencial o telemàticament
(2) Facebook, Instagram, Twitter, Whatsapp...
(3) BD Registre incidències: APP mòbil, pagina WEB, trucades, correus electrònics i visites presencials



Gràfica de l'evolució dels canals d'entrada des del 2016 al 2024

3. Estat actual de les entrades

Estat	2024			2023		
Pendent	257	20,2%	27,3%	161	10,7%	16,5%
En tràmit	91	7,1%		87	5,8%	
Resolta	605	47,5%	72,7%	889	59,0%	83,5%
Tancada	309	24,3%		347	23,0%	
Rebutjada	12	0,9%		22	1,5%	
Total	**1274**	**100,0%**	**100,0%**	**1506**	**100,0%**	**100,0%**

Pendent: *pendent de valoració tècnica*
En tràmit: *pendent d'execució*
Resolta: *s'ha executat l'objecte de la petició registrada*
Tancada: *majoritàriament no s'ha estimat la petició o bé s'ha contestat la sol·licitud que no requeria d'una actuació (ex. comunicacions de festes infantils en espais públics)*
Rebutjada: *la competència no és de la Regidoria de Serveis Urbans i Manteniment*

4. Mitjana del temps de gestió (instàncies, queixes i suggeriments)

Tipus registre	Promig gestió en dies 2022	Promig gestió en dies 2023	Promig gestió en dies 2024	Termini establert	Normativa
Instàncies	41,86	28,61	37,72	< 90 dies	Art. 21 LO 39/2015
Queixes i suggeriments	43,6	27,32	27,30	< 20 dies	Tràmit intern

El càlcul de la mitjana del temps de gestió de les instàncies i les QiS posa de manifest que es compleix el termini reglamentari en el cas de les instàncies, però no en les QIS. El resultat es calcula sobre els terminis de resposta establerts en cada cas, és a dir, es comptabilitza el temps que triga el ciutadà a obtenir resposta escrita de l'administració, no d'execució de les actuacions resultants.

5. Tipologia de les entrades

Es mostren a continuació la classificació de les entrades d'acord amb la seva tipologia al llarg de l'any 2024:

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	Total
Recollida de residus	5	1	4	6	1	6	2	2	4	2	2	3	38
Calçades i voreres	15	13	20	8	10	14	12	12	17	14	24	19	178
Neteja viària	34	25	15	20	28	15	42	39	19	15	14	24	290
Parcs, jardins i arbrat viari	21	23	22	18	22	43	45	22	33	22	16	18	305
Enllumenat i semàfors	15	10	11	9	3	7	23	15	15	21	27	16	172
Mobiliari urbà	4	9	8	5	11	12	11	9	9	11	2	12	103
Policia Local	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Clavegueram	8	11	5	7	5	5	12	1	6	7	6	4	77
Altres	1	2	1	4	3	3	2	0	1	2	7	3	29
Jocs infantils	2	4	0	6	4	0	0	1	1	0	2	1	21
Platges i passeig marítim	4	0	9	4	2	3	7	6	2	11	3	0	51
Plagues	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Solars municipals	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Edificis i equipaments	1	2	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	9
Aus urbanes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	**110**	**100**	**96**	**88**	**89**	**109**	**157**	**107**	**108**	**105**	**104**	**101**	**1274**
Incidències/dia	**3,55**	**3,57**	**3,10**	**2,93**	**2,87**	**3,63**	**5,06**	**3,45**	**3,60**	**3,39**	**3,47**	**3,26**	**3,49**
Dies	31	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31	365

Es mostra a continuació l'evolució de les entrades d'acord amb la seva tipologies des de l'any 2016 al 2024:

Evolució anual	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Recollida de residus	235	175	229	271	221	198	114	104	38
Calçades i voreres	299	235	406	382	340	271	317	239	178
Neteja viària	322	403	493	483	446	538	457	332	290
Parcs, jardins i arbrat viari	172	266	322	422	328	323	373	322	305
Enllumenat i semàfors	234	199	251	212	192	225	159	162	172
Mobiliari urbà	195	254	250	183	165	209	163	132	103
Policia Local	175	191	208	177	308	264	0	0	0
Clavegueram	87	90	133	149	102	108	73	74	77
Altres	0	0	9	55	43	20	23	29	29
Jocs infantils	40	31	45	45	36	19	17	22	21
Platges i passeig marítim	84	162	123	74	158	96	49	83	51
Plagues	0	0	0	60	29	33	0	0	0
Solars municipals	0	0	2	7	5	0	2	2	1
Edificis i equipaments	0	0	7	13	14	13	12	5	9
Aus urbanes	0	0	0	1	2	12	0	0	0
Total	1843	2006	2478	2534	2389	2329	1759	1506	1274

6. Conclusions

Es repeteix la tendència de descens en el total d'entrades registrades durant l'any 2024, amb una disminució general en el volum de comunicacions. No obstant això, la incidència mensual mostra una distribució força equilibrada, amb l'única excepció del mes de juliol, quan es va registrar un increment notable d'entrades. Aquest augment es pot atribuir principalment a l'impacte negatiu percebut en la imatge general dels carrers i parcs del poble, especialment quan la freqüència de la neteja viària es considera insuficient o ineficient.

Diversos factors incideixen directament en aquest impacte en la qualitat dels serveis, com la intensitat d'actes i esdeveniments al carrer, l'increment de visitants i, per tant, l'augment temporal de la densitat de la població. Aquestes condicions augmenten la pressió sobre els serveis de neteja i manteniment, el que pot provocar que les expectatives de la ciutadania no es compleixin totalment en moments de gran afluència.

Canals d'entrada

Un dels canvis més significatius en les dades de 2024 és la notable davallada de les entrades històriques que es registraven a través de les xarxes socials i de la base de dades "El Masnou net d'incidències", especialment aquelles que procedien de l'aplicació mòbil, la pàgina web, trucades, correu electrònic i visites presencials. Aquesta tendència resulta insòlita, ja que aquests canals són molt valorats per la seva agilitat, permetent a la ciutadania reportar de manera fàcil i ràpida qualsevol incidència relacionada amb desperfectes o problemes a la via pública.

Malgrat aquest descens, s'ha registrat un augment notable de les instàncies formals, que ha crescut un 21% respecte a les registrades el 2023. Aquest increment no és menyspreable, ja que implica un augment proporcional dels tràmits administratius. Cada instància requereix l'emissió d'un informe tècnic i l'enviament d'un ofici en resposta a la petició rebuda, el qual es tramita tant de manera telemàtica com per escrit, segons el tipus d'interessat i la petició expressa que s'hagi indicat. Aquest augment en les instàncies mostra una tendència cap a una comunicació més formal, amb un major procés administratiu associat.

Estats

Incrementa el percentatge de les actuacions que, a tancament de l'exercici, estan "Pendents" o "En tràmit", és a dir, d'allò que s'ha sol·licitat, suggerit o reclamat i que, tot i haver-se acordat, encara no s'ha executat.

Es detalla a continuació les actuacions pendents (257), desglossades per App, Instàncies i QIS i Xarxes, que representen el 20,3 % respecte el total d'entrades registrades.

	PENDENTS 2022	PENDENTS 2023	PENDENTS 2024
App *El Masnou Net*	260	35	92
Instàncies i QiS	97	121	152
Xarxes	60	5	13

Mitjana temps de resposta

Un dels aspectes clau en la gestió de les comunicacions rebudes és el temps de resposta a les peticions de la ciutadania. En aquest sentit, la mitjana del temps de resposta mostra que, en conjunt, s'està complint amb el termini establert de 90 dies per a la resolució de les instàncies, tot i que la resolució final d'aquestes pot requerir més temps.

Tot i els avenços, encara es detecta una necessitat de millorar en el temps de resposta pel que fa a les queixes i suggeriments. Tot i que s'ha aconseguit una millora substancial en aquest àmbit, el termini màxim establert de 20 dies no s'acaba de complir de manera consistent. Aquest és un punt en què cal seguir treballant per garantir que la ciutadania rebi respostes de manera més àgil i eficaç.

Tipologia

Enguany, per primer cop, la categoria relacionada amb els parcs, jardins i l'arbrat viari ha ocupat el primer lloc en el rànquing de comunicacions i queixes, superant fins i tot la "neteja viària", que històricament ha estat la categoria més comunicada. Aquest canvi destaca la importància dels aspectes relacionats amb el manteniment de l'arbrat i les zones verdes de tot el municipi. Això inclou tant l'estat de conservació i manteniment dels arbres, com la neteja de parcs, jardins, talussos, parterres i solars, un aspecte que cada vegada es percep com més important per a la ciutadania.

La tendència d'anys anteriors s'ha mantingut en certs aspectes, amb la neteja viària continuant sent una de les principals causes de queixes i comunicacions, tot i que el verd urbà ja ha començat a ocupar un lloc destacat en les prioritats dels veïns i veïnes. La gestió de les zones verdes, els arbres i l'estat dels espais públics relacionats amb la natura s'ha convertit en una qüestió fonamental per als ciutadans.

Cal tenir en compte que, al llarg dels episodis de sequera que ens afecten darrerament, i que sembla que han arribat per quedar-se, s'apliquen restriccions d'aigua de reg, en alguns moments molt estricta, podent provocar la dessecació de plantes, arbres i gespa i que, en casos greus, pot arribar a ser la causa de mort de moltes espècies, cosa que impacta tant l'estètica com la biodiversitat d'aquests espais, i per tant, en el nivell de preocupació dels ciutadans.

D'altra banda, la restricció d'aigua també té un impacte directe en la neteja dels carrers, ja que molts dels processos de manteniment i neteja urbana depenen de l'aigua, fent-se més difícil mantenir-los nets, afectant l'aspecte urbà i col·lateralment en la salut pública per l'aparició de plagues i, per tant, en la qualitat de vida que perceben els ciutadans.

Per reduir aquesta afectació, l'Ajuntament, fent ús de la corresponent autorització de l'ens competent en matèria d'atorgament de les concessions i autoritzacions relatives a l'aprofitament i ús del domini públic hidràulic, està aprofitant el sobrant d'aigua de la Mina Can Barrera per al reg i la neteja d'espais públics amb una quantitat de cabal màxim total de 2.200 m3/anuals, que suposa una important reducció dels perjudicis que es produeixen en períodes d'activació del Pla Especial de Sequera.

Per altra banda, les calçades i voreres han registrat una notable millora, amb 61 entrades menys en comparació amb l'any 2023. Aquest descens és una clara evidència de l'efectivitat de les darreres actuacions orientades a millorar l'estat dels carrers que anteriorment concentraven més incidències, reflectint un avenç important en l'adequació d'aquestes infraestructures clau.

El Masnou, a la data de la signatura electrònica

Document signat electrònicament

La cap del Departament Administratiu de Manteniment, Serveis Municipals i Paisatge
NEUS CAMPAS PARRA
20/02/2025