

Queixes i suggeriments 2025

Qualsevol persona física o jurídica i les entitats tenen dret a transmetre queixes i suggeriments (Qis) concrets respecte del funcionament dels serveis i activitats de l'Ajuntament i empreses municipals.

Canal d'entrada i receptor de les Qis.

El canal d'entrada principal va ser la seu electrònica, un 63%, front un 13%, que es realitzen telefònicament, 13% per correu electrònic, 10% de manera presencial i l'1% des de xarxes socials.

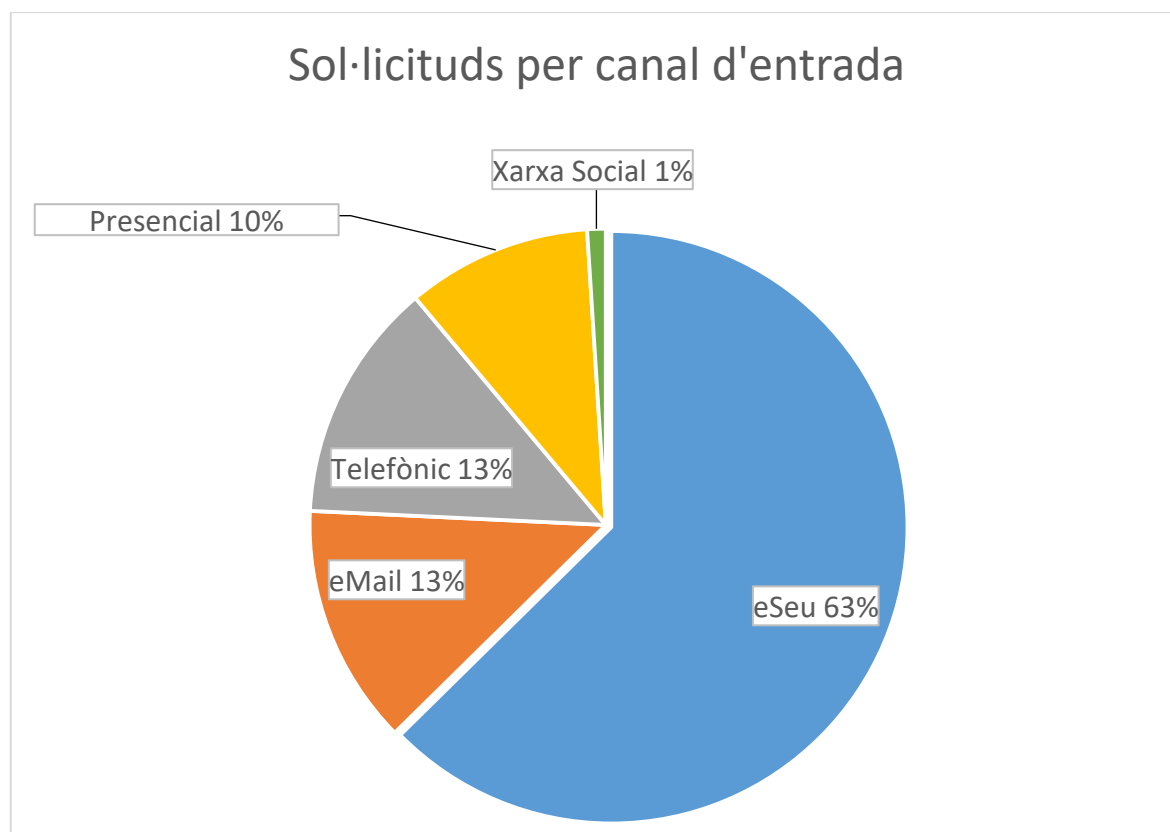


Figura 1: Sol·licituds per canal d'entrada. Període: 01/01/2025 a 31/12/2025.

Pel que fa al receptor, el 60,48% és a través dels Departaments/Equipaments, el 38,40% pel registre de documents, i l'1,12% a través de les regidories de barri. l'alcalde i l'alcalde als barris.

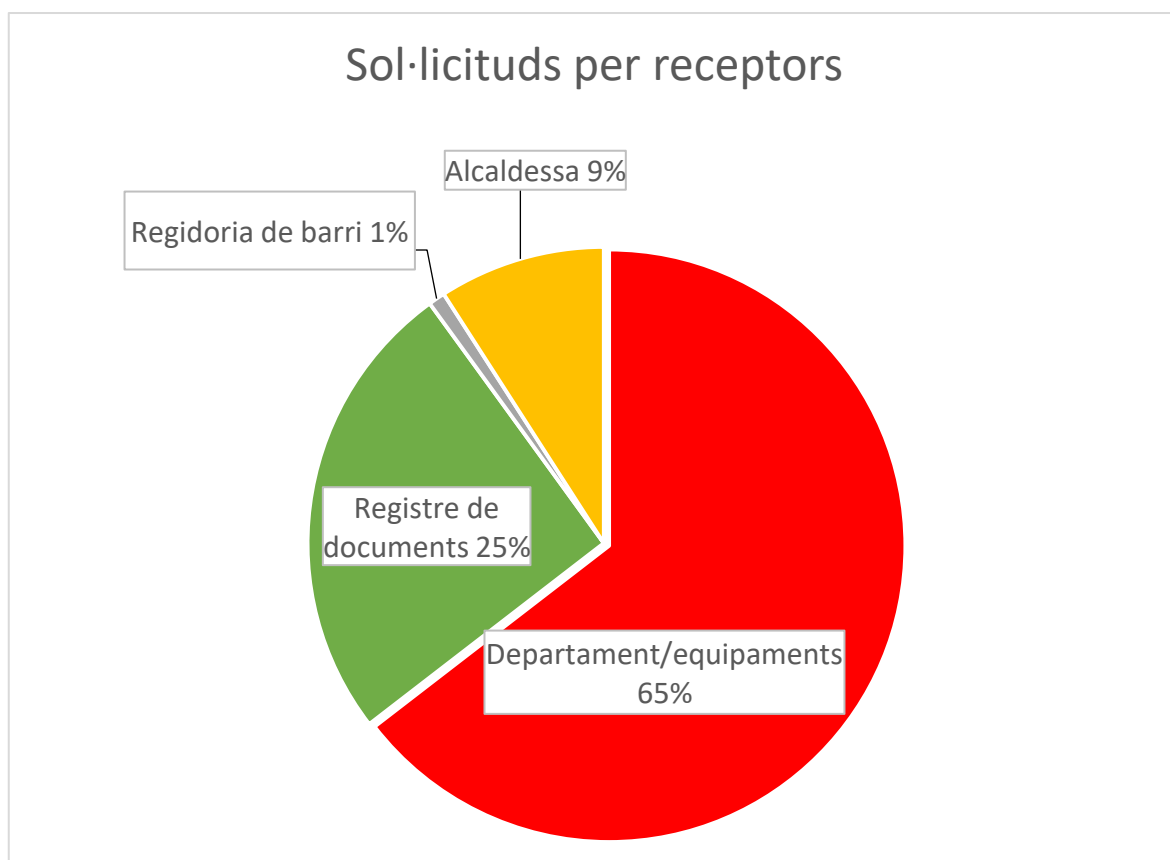


Figura 2: Sol·licituds per receptor. Període: 01/01/2025-31/12/2025

QIS per Àmbit

Pel que fa a l'àmbit municipals de les sol·licituds, cal tenir en compte que l'abril de 2025 van haver canvis al Cartipàs i, per tant, canvis en competències i denominacions d'àmbits. Per tant, les denominacions dels àmbits que es recullen en aquest apartat del document són les vigents des de l'abril de 2025. Tot i així, també s'han recollit les queixes anteriors al canvi de cartipàs d'aquell any i s'han agregat als àmbits actuals corresponents.

Així, l'àmbit d'Espai Públic, Mobilitat, Neteja i Manteniment, Obres i Barris va rebre el 84% de les QIS realitzades. El segon àmbit que va rebre més va ser Esports, Educació, Cultura, Joventut, Igualtat, Cooperació i Participació Ciutadana, amb un 9%. El tercer, Serveis Generals, Hisenda, Digitalització i Transparència, amb el 3%. Alcaldia amb el 2%. Acció Social, Salut i Gent Gran, amb l'1%. Habitatge, Planificació Territorial, Medi Ambient i Camp Agrari, també amb l'1%.

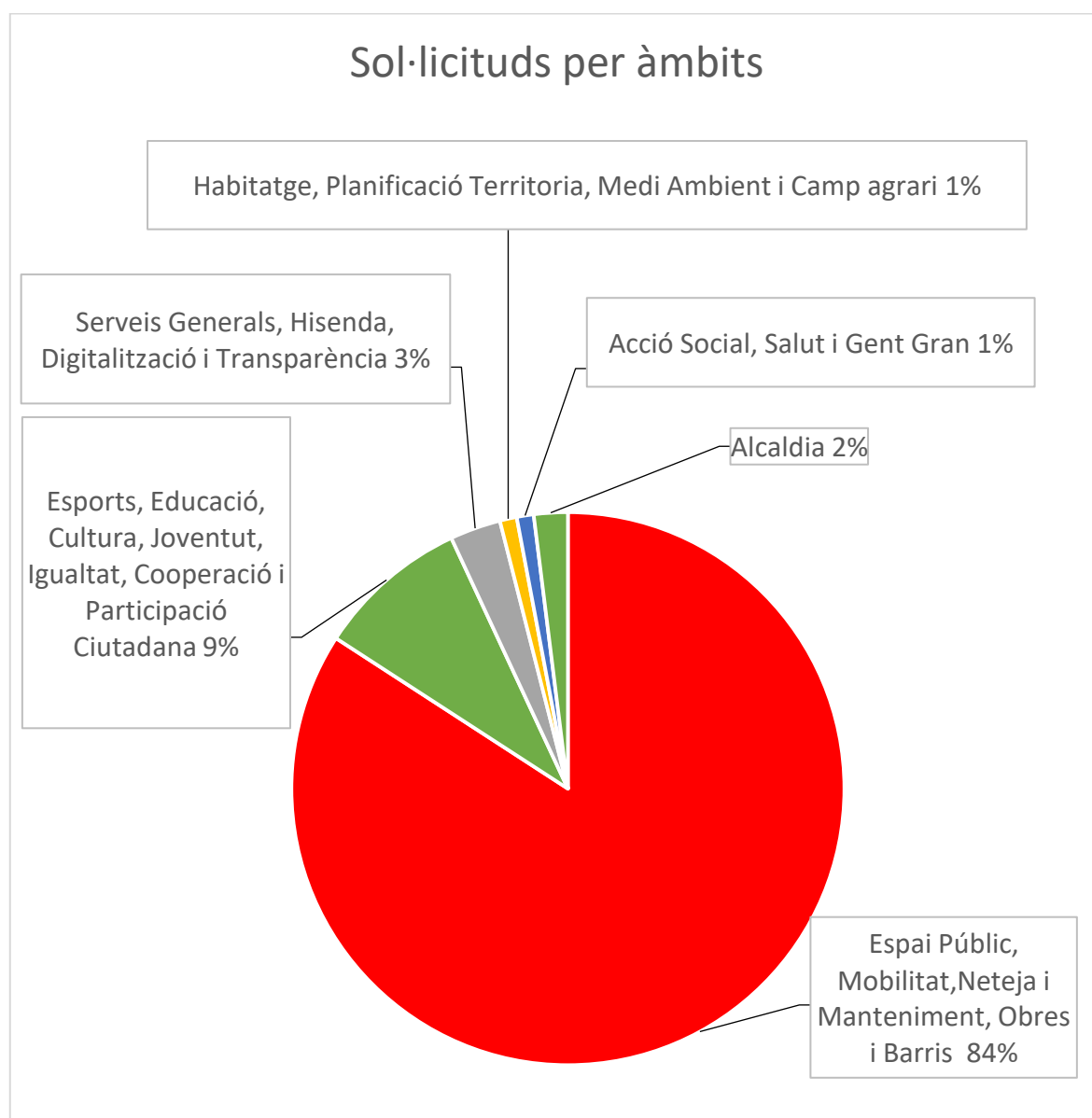


Figura 3: Sol·licituds per àmbit. Període: 2025.

QIS per categories

Les cinc categories amb més QIS han estat, en primer lloc les relacionades amb sanitat ambiental, amb 284; en segon, manteniment de l'espai públic amb 182; en tercer lloc, QIS de mobilitat manteniment, 177. En quart lloc, esports, amb un total de 56 QIS; En cinquè lloc residus, amb 50.

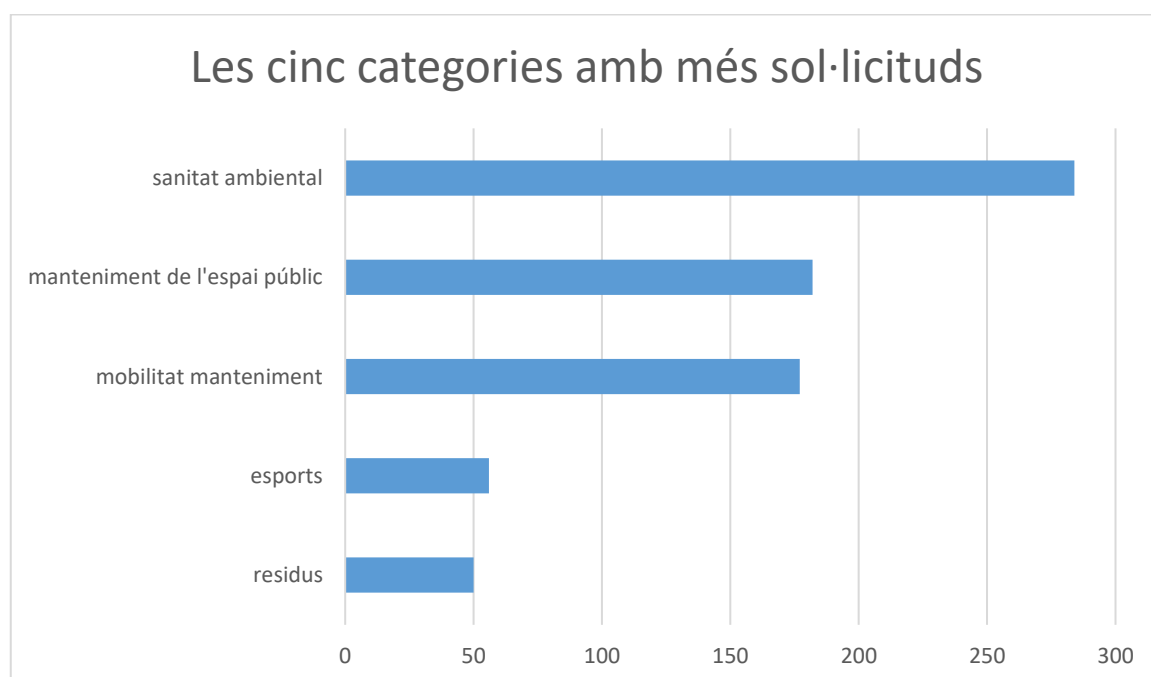


Figura 4: Les cinc categories amb més sol·licituds. Període: 01/01/2025 a 31/12/2025.