

Queixes i suggeriments 2023

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 74,78%, front un 19,64%, que es realitzen presencialment, 4,46% per correu electrònic, 0.89% telefònicament i el 0.22% a través de xarxa social.

Sol·licituds per Canal d'Entrada

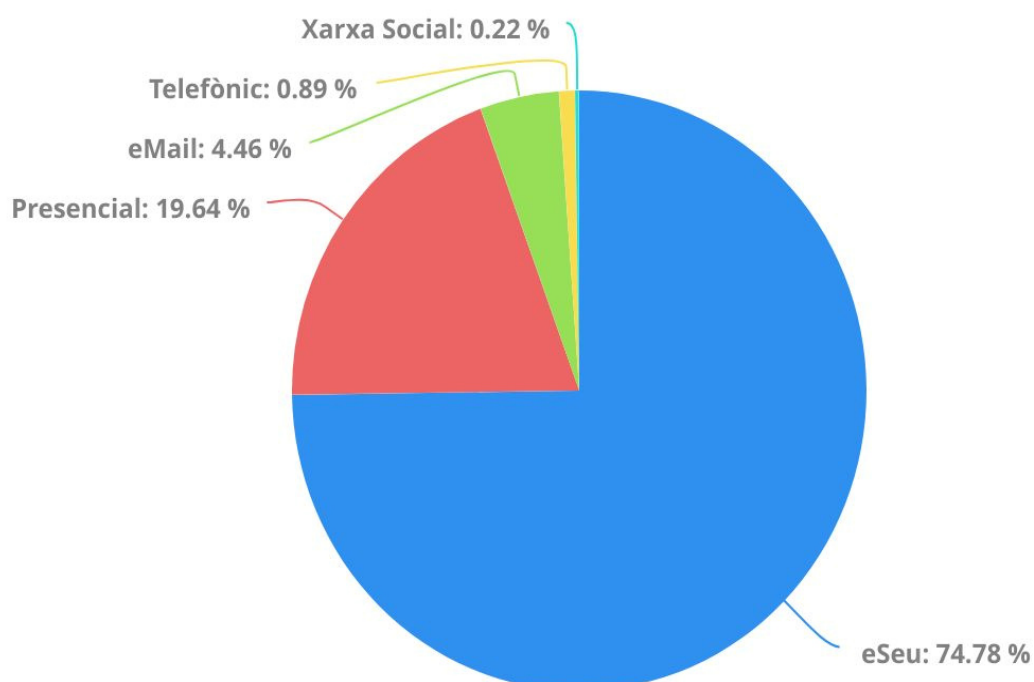


Figura 1: Sol·licituds per canal d'entrada. Període: 01/01/2023 a 31/12/2023.

Pel que fa al receptor, el 63,39% és a través dels Departaments/Equipaments, el 33,04% pel registre de documents, i el 3,58% a través de les regidories de barri i alcaldessa als barris.

Sol·licituds per Receptor

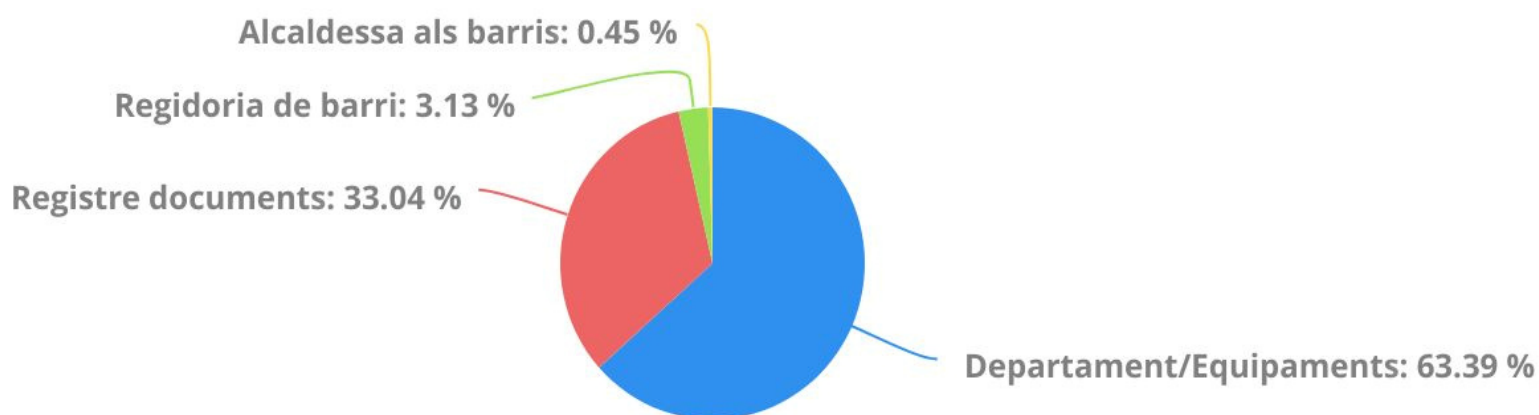


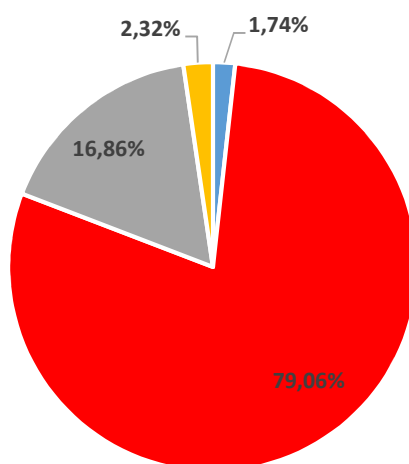
Figura 2: Sol·licituds per receptor. Període: 01/01/2023-31/12/2023

QIS per Àmbit

Pel que fa a l'àmbit de les sol·licituds, cal esmentar que el 2013, es va decretar un nou cartipàs municipal, que va suposar canvis en els àmbits municipals. Per això, presentem les dades en dos gràfics.

De de l'1/01/2023 fins el 18/06/2023. Manteniment i qualitat de l'espai públic i els barris va rebre el 79.06% de les QIS realitzades. El segon àmbit que va rebre més va ser Serveis Centrals, Desenvolupament Econòmic Sostenible, Projecció de la Ciutat i Esports amb un 16.86%. El tercer, Urbanisme, Habitatge i Sostenibilitat Ambiental, amb el 2.32%. Benestar, educació i Cultura el 1.74%.

Sol·licituds per Àmbits entre 01/01/2023 i 18/06/2023

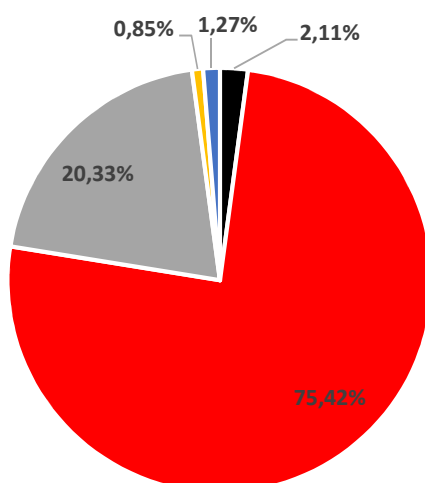


- Benestar, Educació i Cultura
- Manteniment i qualitat de l'espai públic i els barris
- Serveis Centrals, Desenvolupament Econòmic Sostenible, Projecció de la Ciutat i Esports
- Urbanisme, Habitatge i Sostenibilitat Ambiental

Figura 3: Sol·licituds per àmbit. Període: 01/01/2023 a 18/06/2023.

Del 19/06/2023 fins el 32/12/2023: Espai públic, Qualitat dels Barris i Medi Ambient va rebre el 79.06% de les QiS realitzades. El segon àmbit que va rebre més va ser Educació, Esports, Cultura, Igualtat i Relacions amb la Ciutadania, amb un 20.33%. El tercer, Acció Social i Salut, amb el 2.32%. Alcaldia, el 1.74%. Serveis Generals, Hisenda i Règim Interior el 0.85%.

Sol·licituds per Àmbits entre 19/06/2023 i 31/12/2023



- Acció Social i Salut
- Espai Públic, Qualitat dels Barris i Medi Ambient
- Educació, Esports, Cultura, Igualtat i Relacions amb la Ciutadania
- Serveis Generals, Hisenda i Règim Interior
- Alcaldia

Figura 4: Sol·licituds per àmbit. Període: 19/06/2023 a 31/12/2023.

QIS per categories

Les cinc categories amb més QIS han estat, en primer lloc les relacionades amb manteniment i mobilitat, amb 148; en segon, manteniment de la ciutat amb 80; en tercer lloc, QIS d'instal·lacions i equipaments esportius, 50. En quart, jardineria, amb un total de 35 QIS; En cinquè lloc activitats, amb 13.

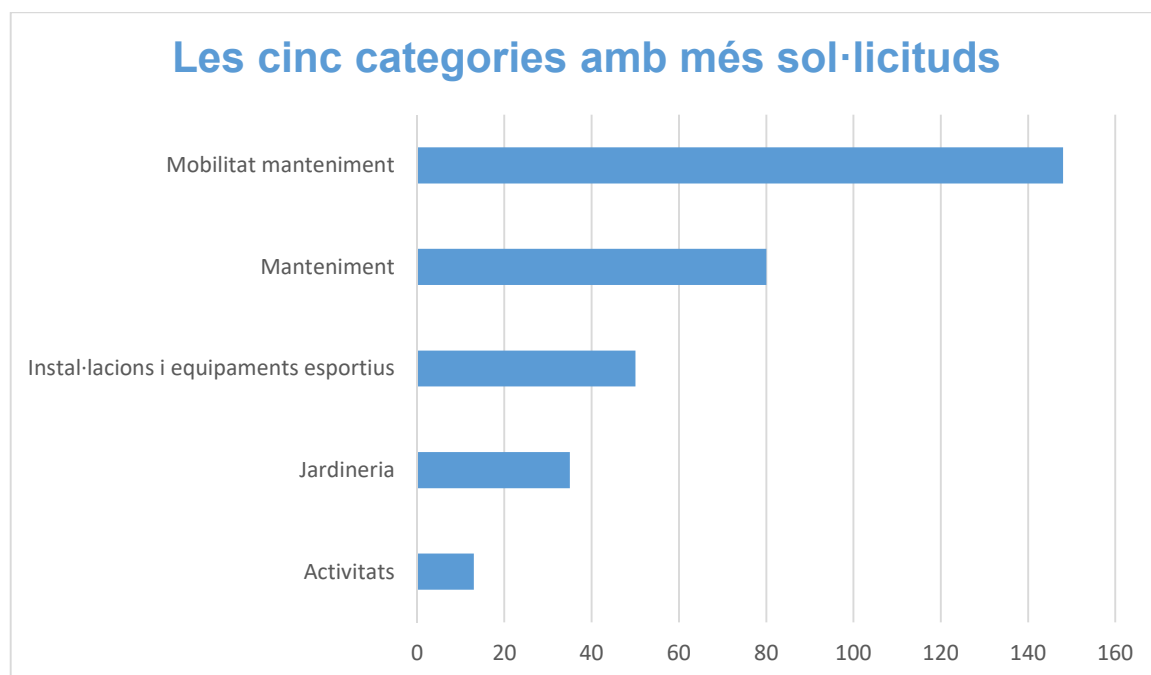


Figura 5: Les cinc categories amb més sol·licituds. Període: 01/01/2023 a 31/12/2023.