



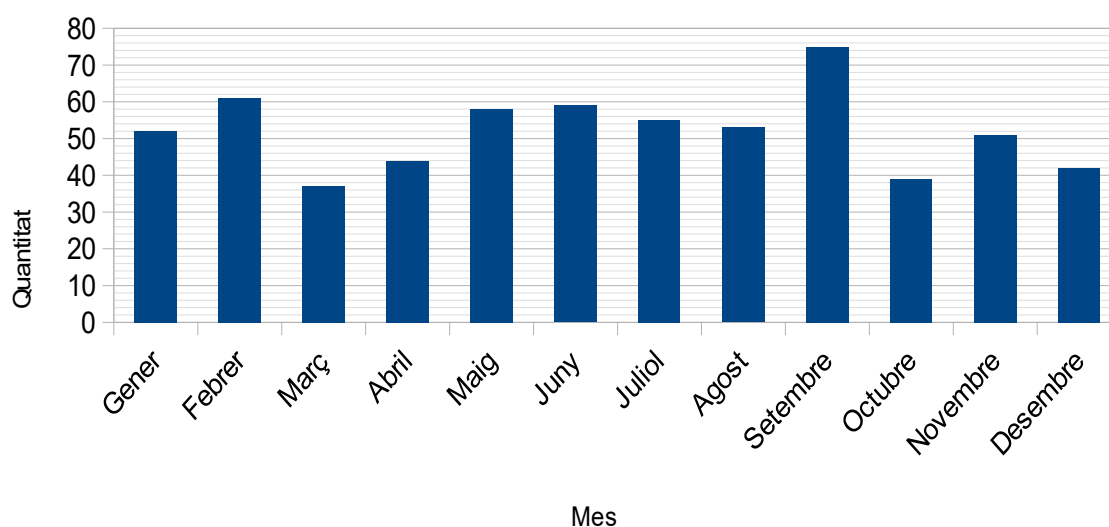
INFORME ANUAL QUEIXES I SUGGERIMENTS

AJUNTAMENT DE SALT

Durant l'any 2020 s'han gestionat un total de 626 expedients de queixes i suggeriments, representant una mitjana de 52 expedients mensuals.

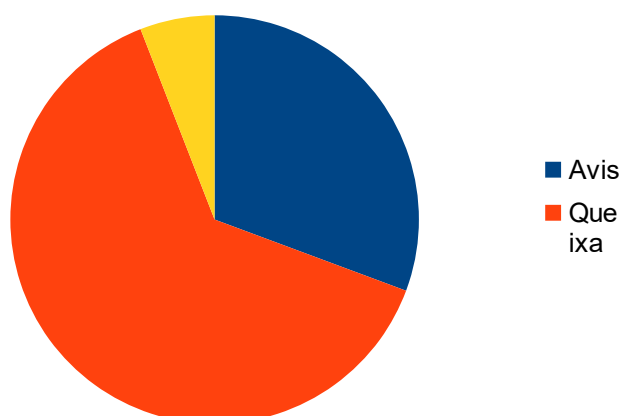
Aquests expedients s'han repartit mensualment tal i com s'indica al gràfic següent:

Queixes i suggeriments 2020



D'aquests, el 63,42% han estat queixes, mentre que un 30,67% avisos i només un 5,91% suggeriments.

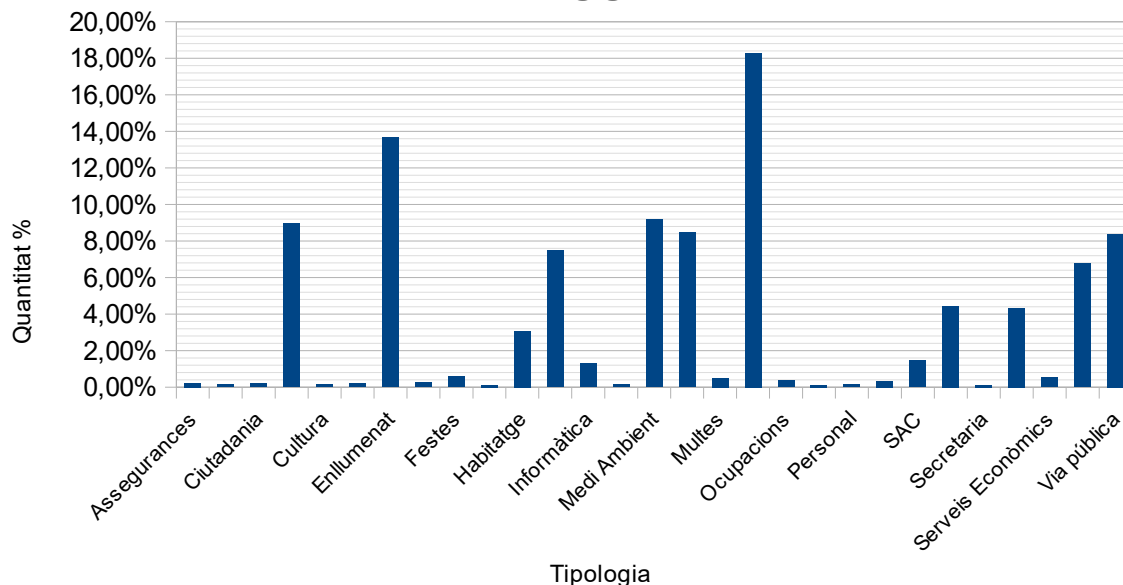
Avis / Queixa / Suggeriments



Aquest nombre d'expedients representa una disminució del 14,36% respecte l'any 2019 i del 8% respecte el 2018, amb 731 i 683 expedients respectivament.

Si ens fixem en el nombre d'incidències per àrea/temàtica, podem observar com la neteja de la via pública (18,28%) i l'enllumenat públic (13,67%) són els que tenen més incidència, seguits de les incidències amb covid19, incivisme, mobilitat, medi ambient (bàsicament temes d'arbrat) i estat de la via pública, tots ells amb valors entre el 7% i el 9% segons es pot observar al gràfic següent.

Queixes i Suggestiments 2020



Una de les tasques en què s'ha treballat més aquest any 2020 ha estat millorar la gestió interna per reduir el temps de resposta. Tota la informació s'ha centralitzat a l'àrea d'alcaldia per coordinar les actuacions i informar periòdicament a cada àrea dels seus expedients, recollint les respostes i les actuacions portades a terme unificant la metodologia de treball el format de les respostes.

Amb els canvis incorporats, s'ha aconseguit reduir el temps de resposta fins als 2,98 dies de mitjana anual. Aquest temps de resposta hauria pogut baixar encara més, però l'efecte els mesos d'abril i maig de la pandèmia del Covid19 en els temps de resposta, i la incidència dels festius del mes de desembre han fet que aquests tres mesos s'hagin registrat valors per sobre la mitjana amb valors que han sobrepasat els 5 i 6 dies.

Evolució resposta Queixes i Suggestiments 2020

