



INFORME ANUAL QUEIXES I SUGGERIMENTS

AJUNTAMENT DE SALT – ANY 2021

Aquest informe recull l'estudi efectuat a partir de les dades recollides a través del procés de gestió de queixes, suggeriments i avisos que realitza l'Ajuntament de Salt anualment. L'objectiu d'aquest estudi consisteix en avaluar les incidències reportades per la ciutadania de Salt respecte dels diferents serveis públics prestats per l'Ajuntament de Salt.

Per altra banda, atès que s'han diversificat les diferents àrees/temàtiques a analitzar per tal de fer un estudi més minuciós de les incidències que volen fer constar els ciutadans, entenem que aquest estudi és multivariable i de fàcil accés i comprensió per a totes les persones que estiguin interessades en tenir la informació que se'n deriva.

Mitjançant l'anàlisi es podrà comprovar estadísticament la relació entre quines són les àrees/temàtiques d'afectació més rellevants durant l'any 2021 respecte l'any anterior, el número total d'expedients analitzats, així com, el volum d'aquests respecte dels diferents mesos de l'any.

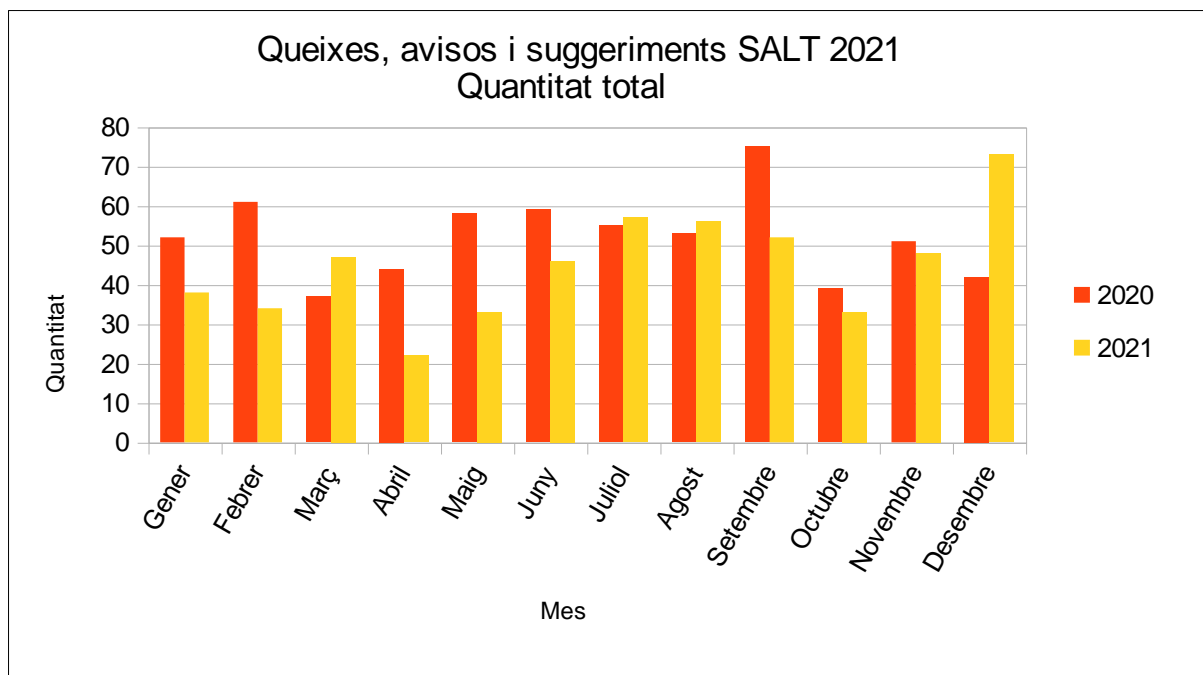
Analitzant les incidències presentades, veiem que l'enllumenat públic han continuat el mateix flux que el darrer any , així com, les incidències relatives a la neteja viària, malgrat baixar en termes absoluts, han experimentat un augment important durant el mes de desembre arrel de la vaga d'escombriaires que es troba actualment la població de Salt. La nota negativa han estat les incidències a la via pública que s'han doblat, tot i que les incidències en medi ambient i mobilitat han passat de 56 a pràcticament zero, i per tant és d'esperar que es tracti d'un canvi a la classificació dels ciutadans a l'hora de presentar la queixa, suggeriment o avís.

Gràcies a una de les tasques que es va treballar més durant l'any 2019 i 2020, que va ser la millora de la gestió interna per reduir el temps de resposta dels expedients al haver-se centralitzat a l'àrea d'alcaldia la coordinació de les actuacions i informar periòdicament a cada àrea dels seus expedients, s'ha assolit una positiva millora del temps de resposta que al llarg de l'any 2021 s'ha reduït per sota dels dos dies de mitjana, més concretament, el temps de resposta és d'1,71 % de mitjana total.

Aquest temps de resposta haurien pogut reduir-se encara una mica més, però l'efecte del mes de desembre amb la conseqüent vaga d'escombraries i l'augment de les restriccions i casos de la pandèmia del Covid19, així com, d'igual manera, degut a la incidència dels festius del mes de desembre, han provocat que aquests mesos s'hagin registrat valors per sobre la mitjana.

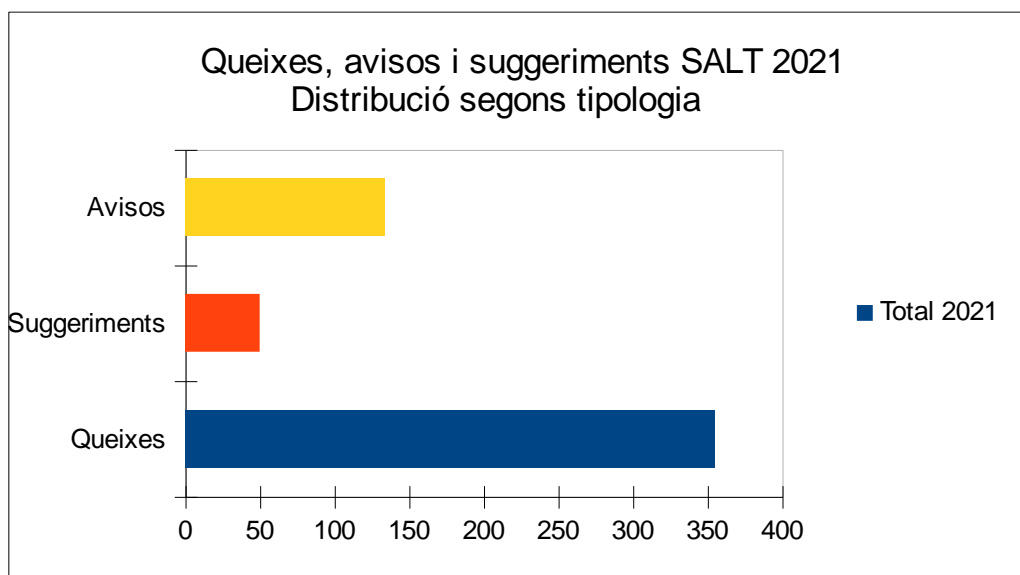
Durant el **2021** s'han gestionat un total de **539** expedients de queixes, avisos i suggeriments, representant una mitjana de **1,71** expedients diaris.

Aquest nombre representa una disminució del **14%** respecte al mateix període del 2020, passant dels 626 expedients als 539.



** Nombre total de Queixes, avisos i suggeriments per mes, amb comparatiu 2020-21*

D'aquests, **355 (66%)** han estat queixes, mentre que **134 (25%)** han estat avisos i només **50 (9%)** suggeriments.



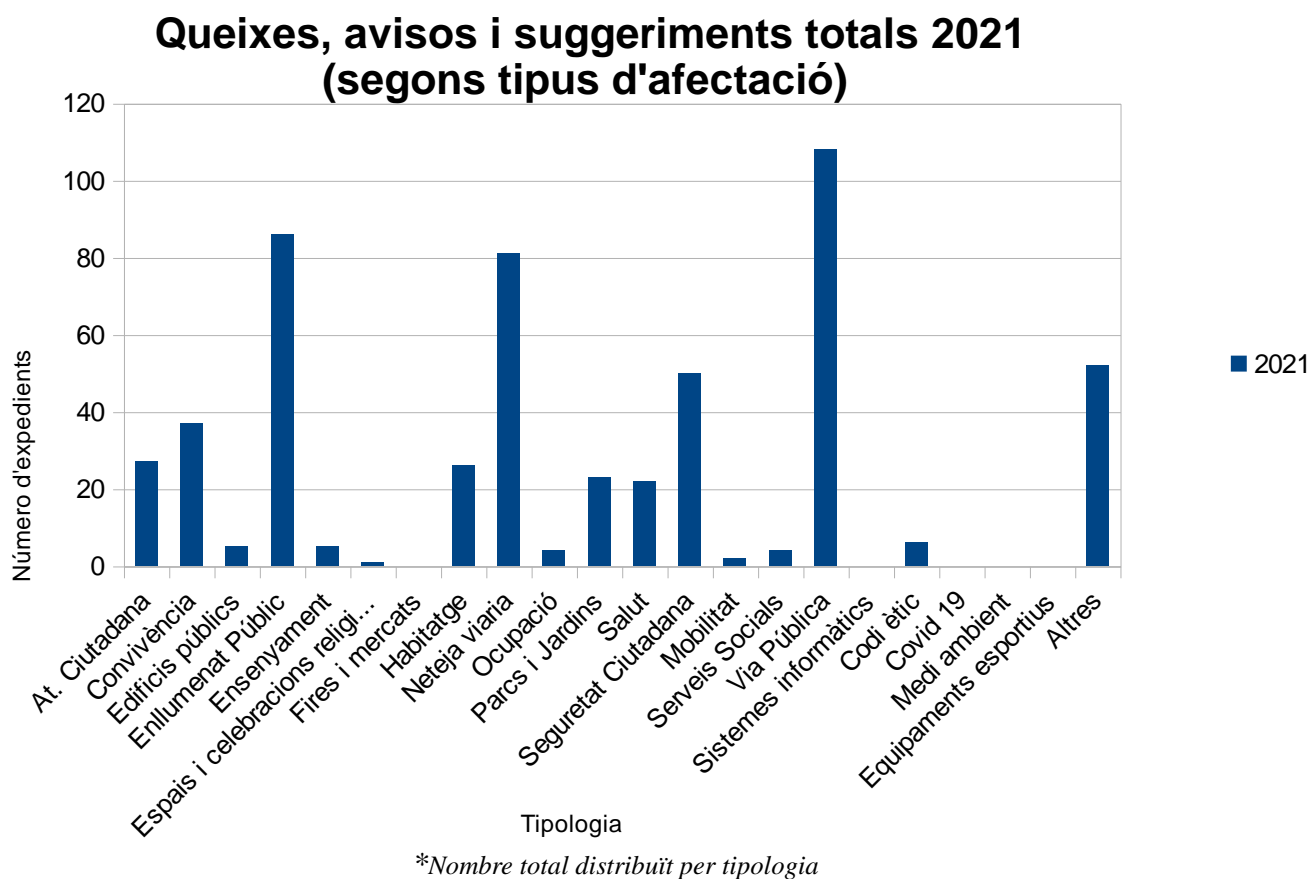
**Nombre total de Queixes, Avisos i Suggeriments*

El següent gràfic de barres reflexa el nombre d'incidències per àrea/temàtica, on destaquen com a motius més rellevants els següents: Via pública (96), neteja viària (82), enllumenat (87), seguretat ciutadana (50) i convivència (37).

Quant a l'**enllumenat** podem destacar que un **89,65%** han sigut incidències respecte del mal funcionament de les faroles; un **6,89%** amb relació a faroles en mal estat i només un **3,44%** sobre la insuficiència d'enllumenat als carrers.

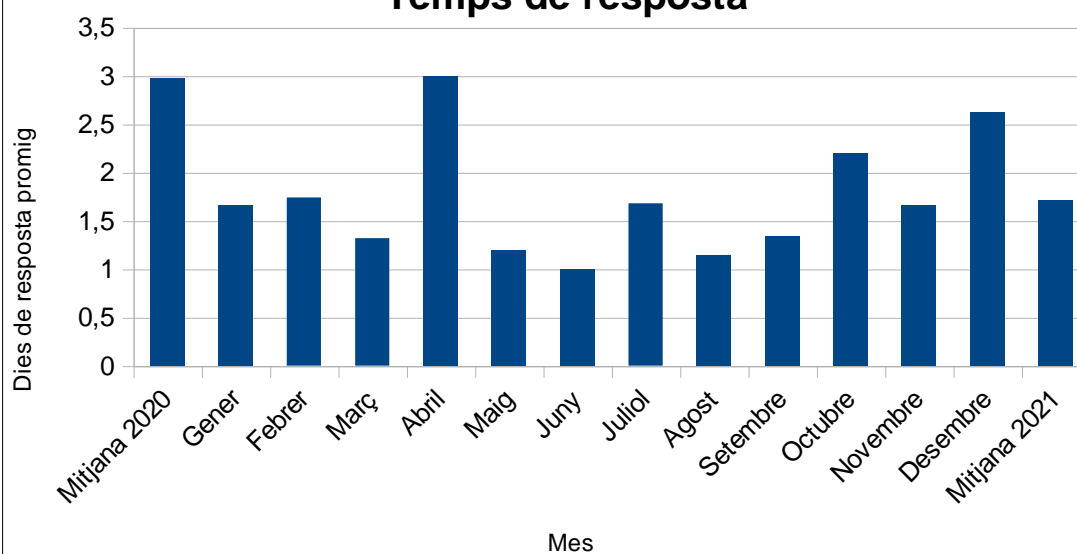
Pel que fa a les incidències de la **via pública**, el percentatge més elevat ha sigut respecte obres i manteniment dels carrers, amb un **38,54%**; un **25%** han sigut en l'àmbit de senyalització i guials; un **17,70%** quant a mobilitat a la via pública; i en darrer terme, un **5,20%** en relació a l'arbrat.

Un altre punt important a destacar és la **neteja viària**, on cal destacar que hi ha hagut un **60,97%** d'incidències en el marc de desbordaments; pel que fa a l'estat dels contenidors s'han registrat un **21,95%** d'incidències; en relació a control de plagues un **10,97%** i en acabat un **6,09%** en relació als horaris de la deixalleria.



El temps de resposta segueix per sota dels 2 dies, com s'indica al gràfic següent:

Queixes avisos i suggeriments SALT 2021 Temps de resposta



Taula de dades resum:

	Número d'expedients				
	TOTALS	TOTALS	Queixes	Suggeriments	Avisos
	2020	2021	2021	2021	2021
Gener	52	38	27	2	9
Febrer	61	34	21	7	6
Març	37	47	31	5	11
Abril	44	22	17	5	0
Maig	58	33	19	3	11
Juny	59	46	34	5	7
Juliol	55	57	39	5	13
Agost	53	56	44	1	11
Setembre	75	52	34	3	15
Octubre	39	33	18	5	10
Novembre	51	48	26	1	21
Desembre	42	73	45	8	20
Total 2021	626	539	355	50	134
		-13,90 %	66 %	9 %	25 %