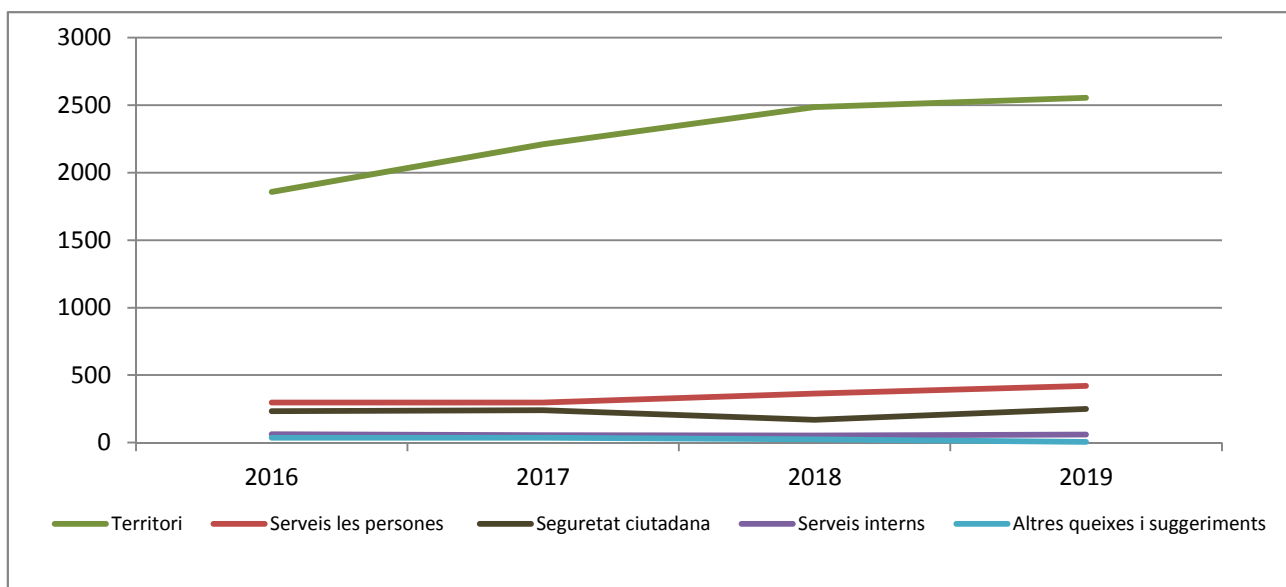


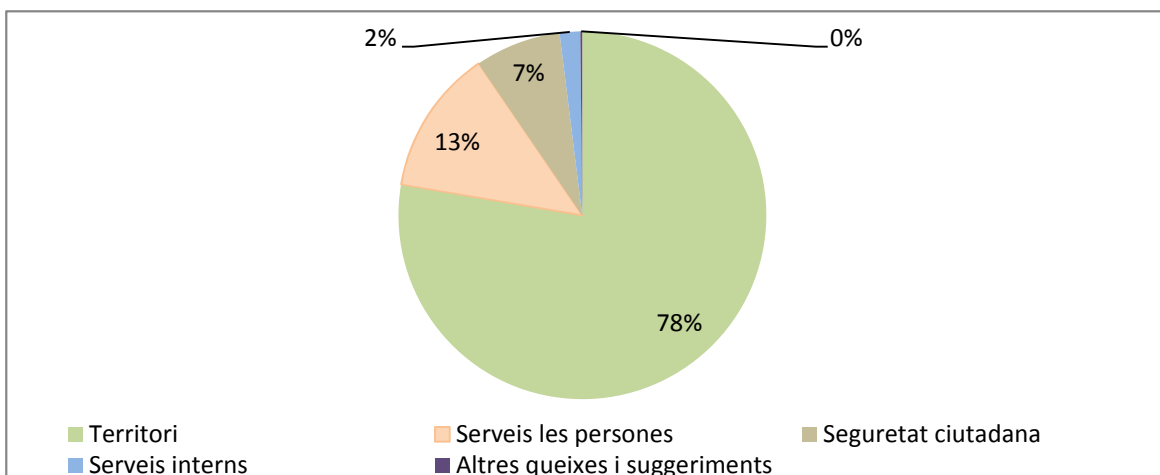
## QUEIXES I SUGGERIMENTS

### 1. Quantitat per àmbit , tipologies i anys

TIPOLOGIA	2016	2017	2018	2019
Urbanisme	203	289	301	247
Manteniment Via Publica	506	583	701	652
Mobilitat	193	236	284	216
Neteja i residus	650	692	775	976
Parcs i Jardins	305	412	415	425
Planificació via pública			11	39
<b>Territori</b>	<b>1857</b>	<b>2212</b>	<b>2487</b>	<b>2555</b>
Acollida	24	34	27	31
Serveis socials	2	7	10	47
Salut pública	245	230	293	298
Cooperació	1			
Gent Gran			2	
Joventut	1	3		
Cultura	8	7	15	20
Ensenyament	4	3	4	2
Universitats		1	1	
Esports	11	13	12	22
<b>Serveis les persones</b>	<b>296</b>	<b>298</b>	<b>364</b>	<b>420</b>
<b>Seguretat ciutadana</b>	<b>234</b>	<b>241</b>	<b>169</b>	<b>249</b>
Hisenda Municipal	34	25	13	11
Població	3	4	1	3
Promoció Econòmica	4	7	9	15
Informació i atenció ciutadana	20	19	29	28
Oficina Cementiri Municipal		1		2
<b>Serveis interns</b>	<b>61</b>	<b>56</b>	<b>52</b>	<b>59</b>
Actes Festa Major	3	11	11	
Altres participacions		1	1	
Altres queixes i suggeriments	11	15	2	3
Altres Serveis a les Persones		1	1	
Suggeriments Civisme	19	5	6	1
Suggeriments participacio	2	2	2	2
<b>Altres queixes i suggeriments</b>	<b>35</b>	<b>35</b>	<b>23</b>	<b>6</b>
<b>Total general</b>	<b>2.483</b>	<b>2.842</b>	<b>3.095</b>	<b>3.289</b>



TIPOLOGIA	2016	2017	2018	2019
Territori	1857	2212	2487	2555
Serveis les persones	296	298	364	420
Seguretat ciutadana	234	241	169	249
Serveis interns	61	56	52	59
Altres queixes i suggeriments	35	35	23	6



## 2. Resolució.

### % Resolució de les entrades durant el 2019

	Pendants	Resoltes	% resolució
Urbanisme	142	105	42,51%
Manteniment de la via pública	70	582	89,26%
Mobilitat	69	147	68,06%
Neteja i residus	169	807	82,68%
Parcs i Jardins	29	396	93,18%
Planificació via pública	1	38	97,44%
Serveis socials		47	100,00%
Salut pública	2	296	99,33%
Acollida	15	16	51,61%
Cultura	13	7	35,00%
Ensenyament		2	100,00%
Esports		22	100,00%
Seguretat ciutadana		249	100,00%
Hisenda Municipal	2	9	81,82%
Oficina Cementiri Municipal		2	100,00%
Població	3		0,00%
Promoció econòmica	6	9	60,00%
Atenció ciutadana i comunicació	15	13	46,43%
Altres queixes i suggeriments	1	2	66,67%
Suggeriments Civisme		1	100,00%
Suggeriments participacio		2	100,00%
<b>Total general</b>	<b>537</b>	<b>2752</b>	<b>83,67%</b>

### 3. Distribució de queixes per barris

BARRI	2016	2017	2018	2019
ANTIC	142	135	165	157
BALCONADA	60	65	87	69
CAL GRAVAT	56	87	99	94
CARRETERA DE SANTPEDOR	359	456	519	510
ESCODINES	184	143	203	160
FARRERES-SUANYA-COMTALS-STA.CATERINA	59	47	59	55
FONT DELS CAPELLANS	71	117	139	144
GUIX - PUJADA ROJA	63	58	63	63
MION - PUIGBERENGUER - MIRALPEIX	178	223	195	267
PARE IGNASI PUIG	19	43	34	30
PASSEIG I RODALIES	198	228	192	183
PLAÇA CATALUNYA - BARRIADA SALDES	215	216	225	275
POBLE NOU	218	192	213	233
SAGRADA FAMÍLIA	205	243	285	314
SANT PAU	32	45	51	74
VALLDAURA	144	198	215	242
VIC - REMEI	144	177	183	224
VILADORDIS	30	30	29	45
Diseminats indeterminats	104	124	133	144
<b>Total general</b>	<b>2.483</b>	<b>2.842</b>	<b>3.095</b>	<b>3.289</b>

### 4. Distribució per mitjà d'arribada

Canal d'arribada	2016	2017	2018	2019
Presencial	11	15	29	41
Telèfon	2.036	2.290	2.407	2.519
Web / Mobil	436	537	659	729
<b>Total general</b>	<b>2.483</b>	<b>2.842</b>	<b>3.095</b>	<b>3.289</b>

