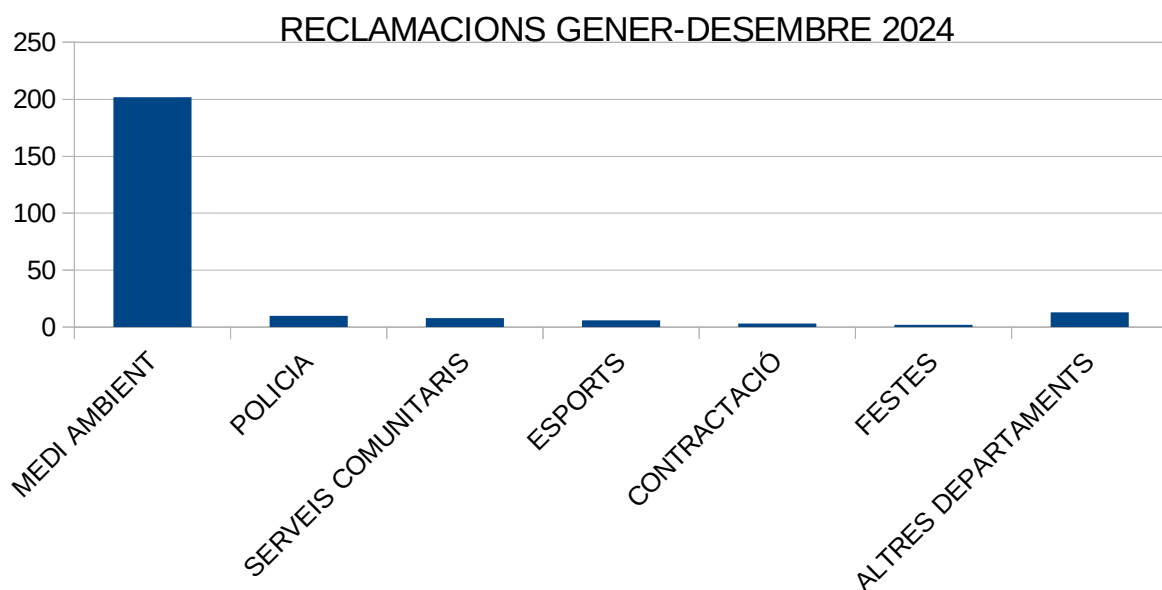


INFORME ANUAL 2024 QUEIXES I SUGGERIMENTS SERVEI ATENCIÓ A LA CIUTADANIA

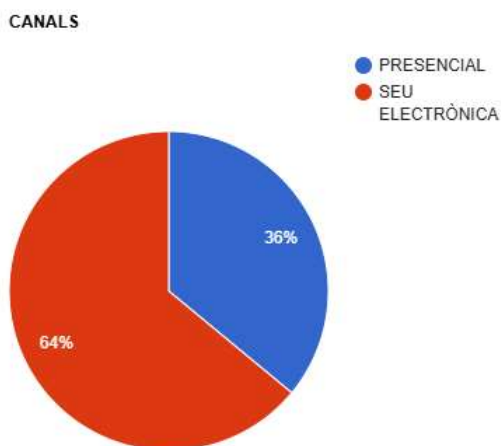
INTRODUCCIÓ

- L'objecte d'aquest informe és comunicar les dades registrades en relació a les queixes i suggeriments obtingudes durant l'exercici 2024 en el Servei d'atenció a la ciutadania de l'Ajuntament d'Andratx, des de l'1 de gener fins al 31 de desembre 2024.
- Durant aquest any el Servei d'atenció a la ciutadania ha rebut 244 reclamacions en les quals s'inclouen queixes i suggeriments.
- Les àrees que han rebut més reclamacions són el departament de Medi Ambient (202), seguit de Policia (10), Serveis Comunitaris (8), Esports (6), Contractació (3), Festes (2) i la resta (13), repartides entre les àrees de Secretaria, Batlia. Promoció Econòmica, Educació, Cultura, Turisme i Disciplina.



CANAL DE COMUNICACIÓ

El canal de comunicació més utilitzat ha estat el de la Seu Electrònica amb el 64,34% que inclou l'intercanvi de registres, és a dir, 157 reclamacions, seguit del presencial, en el Servei d'Atenció a la Ciutadania, amb un 35,66%, és a dir, 87 reclamacions.



TIPOLOGIA DE LES QUEIXES I SUGGERIMENTS

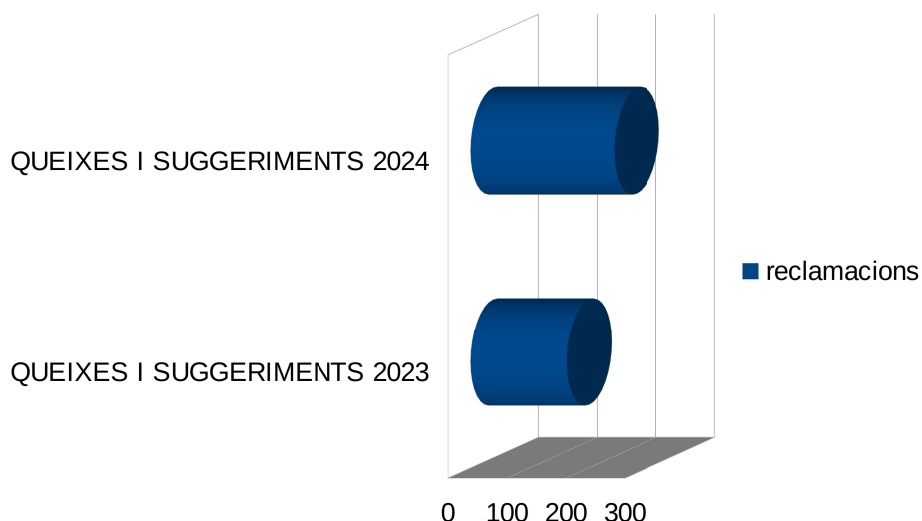
Via pública: retirada i poda d'arbres, neteja i reparació de carrers e instal·lacions municipals, entre d'altres.

Inspeccions: molèsties provocades per animals, control de plagues, mal estacionament de vehicles etc.

Tràmits ciutadans: Sol·licitud de contestació a escrits, autoritzacions i col·laboracions.

COMPARATIVA QUEIXES I SUGGERIMENTS 2023-2024

Al registre del Servei a la Ciutadania d'aquest Ajuntament, a l'any 2024 s'han registrat 244 reclamacions (entre queixes i suggeriments) i 163 a l'any 2023, el que suposa un increment d'un 33% a l'any 2024 respecte a l'any anterior.



Aclariment

Aquest informe és orientatiu i s'ha elaborat amb les dades extretes del programa Gestiona. La informació pot variar en funció del canal de registre (presencial o electrònic) ja que en el resum de la instància, moltes vegades, no s'especifiquen les dades clau per a poder identificar, classificar i assignar el registre correctament.