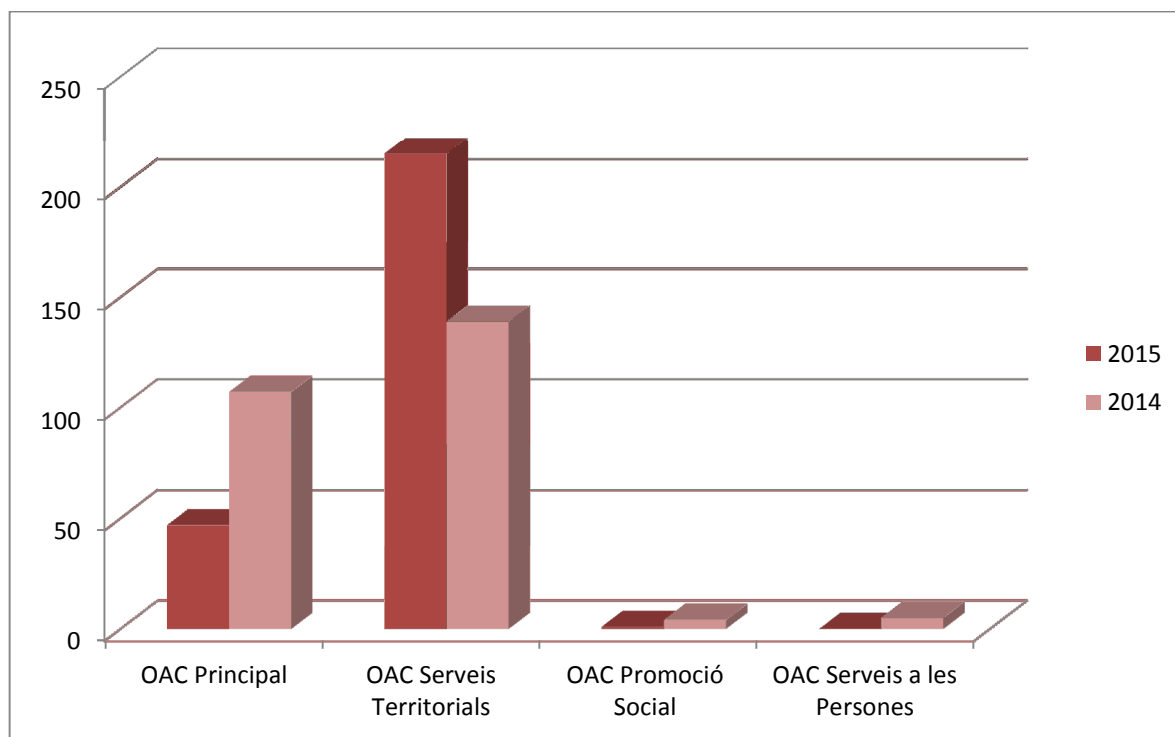


INFORME DE QUEIXES REGISTRADES AL PROGRAMA PACMAN DE GESTIÓ DE L'ATENCIÓ CIUTADANA A L'AJUNTAMENT DE MANLLEU

Dades 2014 – 2015

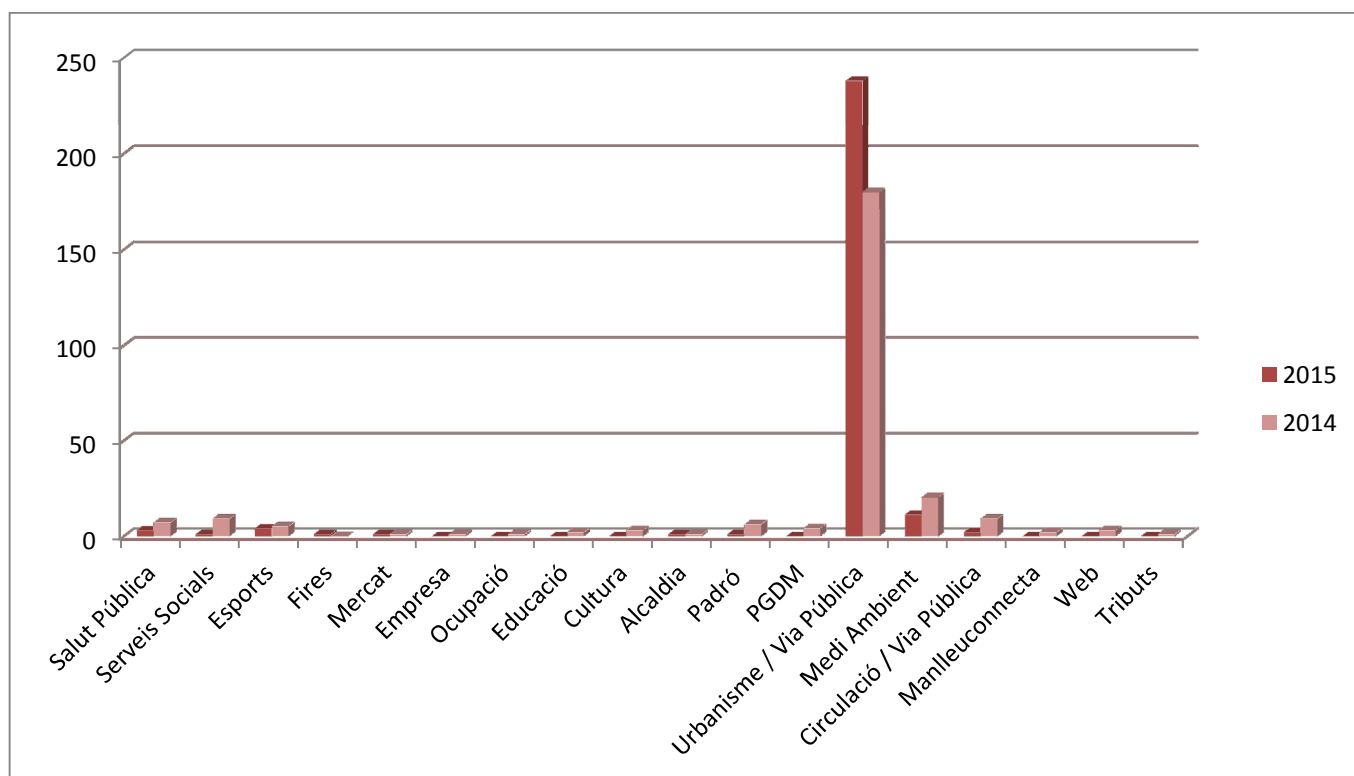
1.- Nombre de queixes registrades als punts d'atenció ciutadana

	2015	2014
OAC Principal	47	107
OAC Serveis Territorials	215	139
OAC Promoció Social	1	4
OAC Serveis a les Persones	0	5
Total:	263	255



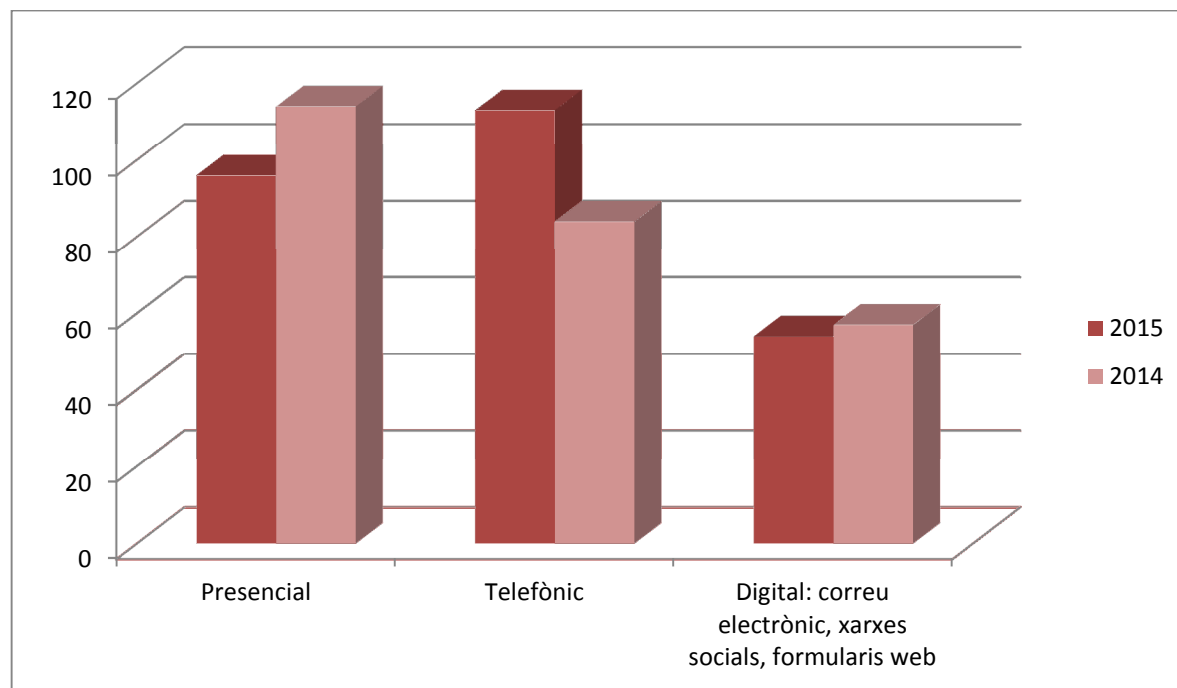
2.- Nombre de queixes segons l'àmbit de la incidència

		2015	2014
Àrea de Promoció Social	Salut Pública	3	7
	Serveis Socials	1	9
	Esports	4	5
	Fires	1	0
Àrea de Serveis a les Persones	Mercat	1	1
	Empresa	0	1
	Ocupació	0	1
	Educació	0	2
	Cultura	0	3
Àrea de Serveis Generals	Alcaldia	1	1
	Padró	1	6
	PGDM	0	4
Àrea de Serveis Territorials	Urbanisme / Via Pública	238	180
	Medi Ambient	11	20
Àrea de Policia	Circulació / Via Pública	2	9
Àrea d'Organització, AE	Manlleuconnecta	0	2
	Web	0	3
Àrea de Serveis Econòmics	Tributs	0	1
Total:		263	255



3.- Nombre de queixes segons els tipus d'entrada

	2015	2014
Presencial	96	114
Telefònic	113	84
Digital: correu electrònic, xarxes socials, formularis web	54	57
Total:	263	255



4.- Nombre de queixes registrades mensualment

	2015	2014
Gener	20	22
Febrer	20	15
Març	17	34
Abril	9	14
Maig	18	25
Juny	25	23
Juliol	23	21
Agost	16	28
Setembre	37	23
Octubre	28	19
Novembre	31	14
Desembre	19	17
Total:	263	255

