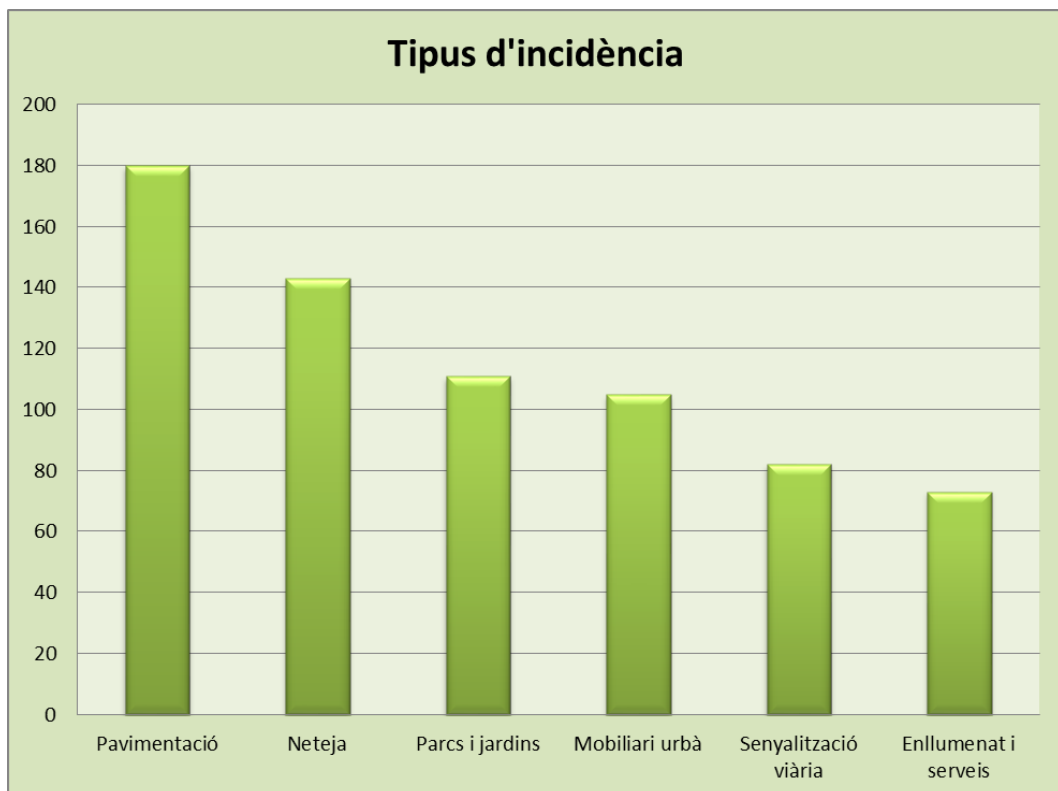


GESTIÓ DE LES INCIDÈNCIES REBUDES A TRAVÉS DE L'APLICATIU ATTEND

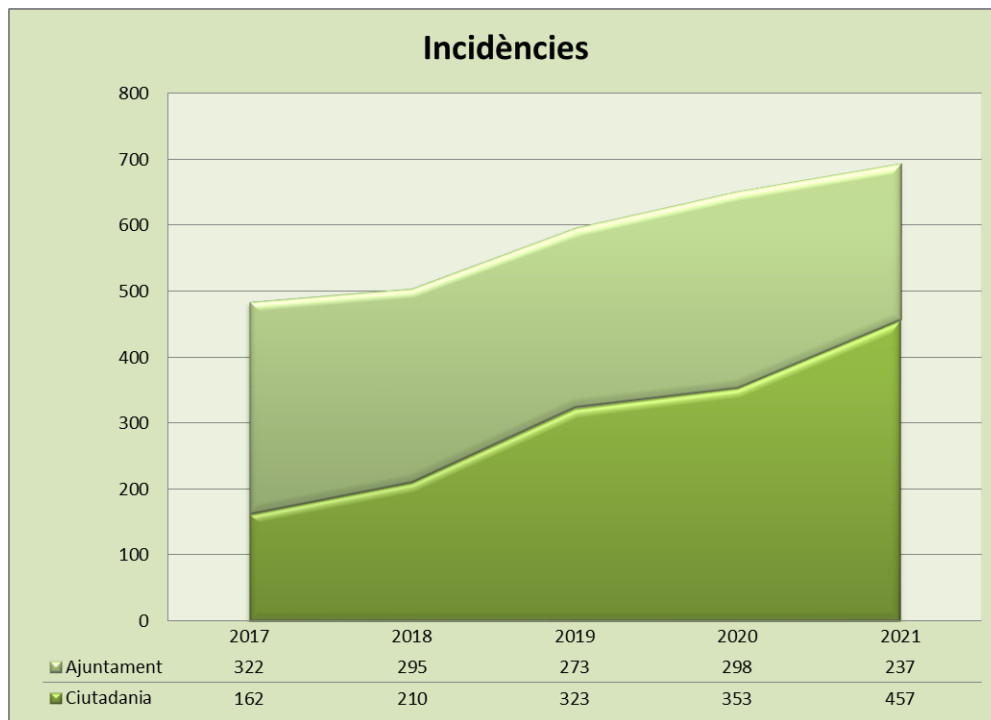
1. Augment d'incidències obertes:

El 2021 es van obrir 694 incidències, que si ho comparem amb les incidències generades el 2020 (651) suposa un increment del 6,7 %.

La distribució per àrees agrupades de les incidències és la següent:



2. Augment del percentatge d'incidències obertes pels ciutadans:



Aquesta gràfica mostra tant el repartiment de l'origen de les incidències (ajuntament/ciutadania) com el número total d'incidències anuals.

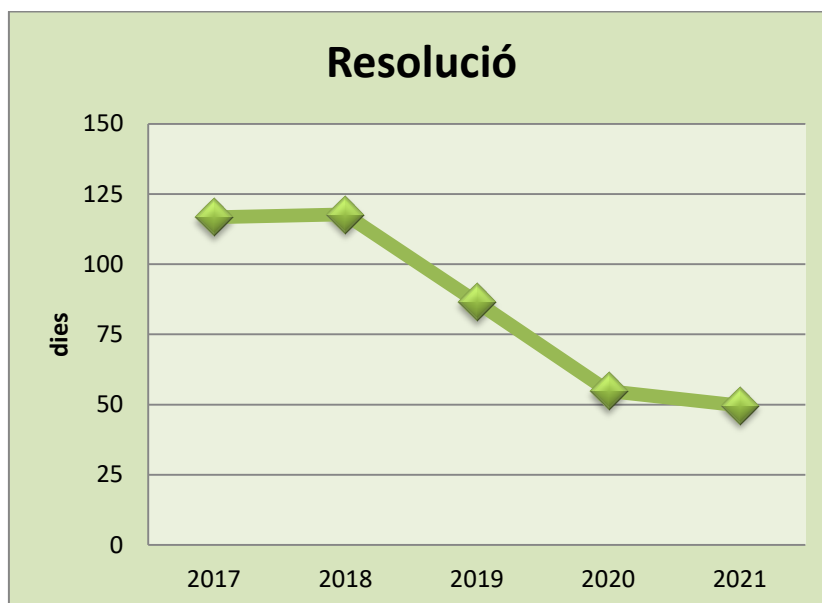
A dia d'avui (2021) el percentatge de tiquets generats per la ciutadania és del 66%, mentre el 34% restant han estat generats pel personal de l'ajuntament.

Per primera vegada des de la posada en marxa de l'aplicació, el nombre de tiquets generats per la ciutadania supera els generats pel personal de l'ajuntament, sent un 51% del total.

3. Manteniment del percentatge de resolució d'incidències per sobre del 80%:

Tipologia d'incidència	Obertes	Tancades	
		Total	%
Calçada	285	235	82%
Enllumenat públic	239	222	93%
Mobiliari urbà	425	379	89%
Neteja viària	250	230	92%
Paisatge urbà	136	116	85%
Parcs i Jardins i Arbrat	372	257	69%
Recollida residus	153	132	86%
Senyalització viària	415	328	79%
Serveis (llum, telefonia, gas, etc.)	132	94	71%
Vorera	523	420	80%
Total general	2930	2413	82%

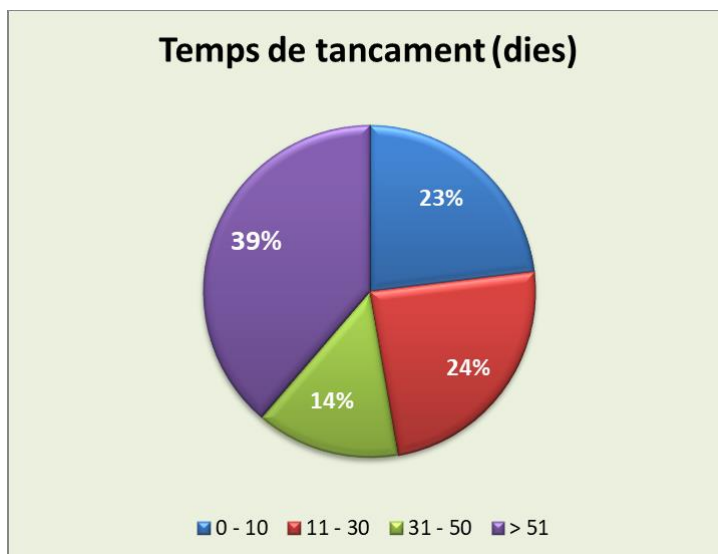
4. Disminució del temps de resolució d'incidències fins els 50 dies:



TEMPS DE TANCAMENT DE LES INCIDÈNCIES

El 23% de les incidències es resolen en menys de 10 dies.

El 61% de les incidències es resolen en menys de 50 dies (que és la mitjana de temps de resolució).



DADES TOTALS GENERADES DES DE LA POSADA EN MARXA DE L'APLICACIÓ

2.930 incidències obertes des de l'inici

640 usuaris han generat incidències

127 nous usuaris el 2021

82% incidències resoltes

50 dies de mitjana per a resoldre incidències.