

## RESUM AMB EL MÉS DESTACAT

El quart trimestre de 2019 destaca especialment el següent:

### 1. DADES SOBRE LA RECEPCIÓ, DISTRIBUCIÓ I CONTINGUT DE LES DMS

- El nombre de DMS (demandes municipals de serveis –que inclouen queixes, suggeriments, peticions, observacions, felicitacions i altres de tipus intern), rebudes i registrades al gestor durant el quart trimestre de 2019 ha estat inferior en un 28% respecte del tercer trimestre. Se n'han registrades 3.157.

Els mesos de novembre i desembre, la recollida ha estat de les més baixes de l'any, no obstant el mes d'octubre s'ha mantingut en nivells similars als mesos d'estiu, que són els que tenen una major quantitat de queixes ciutadanes, ja que es fa més vida a l'exterior i això suposa moltes més molèsties, sobretot per renous o per actes o anomalies a la via pública.

Ens trobam en una mitjana de recepció dels darrers 12 mesos de 1.139 DMS, un poc superior a la mitjana de 2018, que va ser de 1.063 DMS.

- Pel que fa a tipus de DMS, la majoria són peticions d'actuació del policia de barri, que suposen un 59% del total del trimestre, un 5% menys que el trimestre passat.

En conseqüència el procés amb més assignació de DMS és SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) amb 1.926, aquest trimestre.

L'altre tipus més habitual de DMS són les queixes, un 21% aquest trimestre, i un 3% més que l'anterior.

Del tipus *felicitació*, se n'han registrades 60, 3 més que el trimestre passat. La majoria han estat per a Atenció Ciutadana (22), la majoria per al SAT i per al servei de les OAC. En destaquen també les de Promoció Socioeconòmica (18), principalment per a Esports i per a Teatres municipals. També n'hi ha hagut bastants per a Infraestructures (10), la majoria per a Parcs i jardins. De la resta, destaquen les felicitacions per a EMAYA i Biblioteques.

- Quant al canal utilitzat, el canal telefònic és el més utilitzat aquest trimestre, en un 51% dels casos, la qual cosa suposa un descens d'un 5% respecte del trimestre anterior. El canal telemàtic s'ha utilitzat en un 42%.

En definitiva, dels dos canals més utilitzats, l'ús del canal telefònic és un 9% superior al del telemàtic, percentatge inferior al del trimestre anterior (16%).

- Quant als temes més freqüents de queixes destaquen les peticions d'actuació de la Policia Local. Concretament, estan relacionades majoritàriament amb avisos de vehicles abandonats, queixes per renous, anomalies a la via pública o molèsties per animals. Es tracta sempre de peticions de mediació entre veïnats per part del policia de barri. Són també recurrents les queixes per a Esports i EMAYA.

- Pel que fa a la reiteració de queixes, destaquen les següents:

- queixes relatives a la línia groga a son Toells perquè passi el bus, la qual cosa elimina molts aparcaments.
- per les modificacions en els itineraris de la xarxa de bus.
- relatives a la falta de taxis a la ciutat.
- pel nou semàfor de Camí Tramvia.
- pel nou ACIRE de la plaça Mercat.
- per la falta de punts de recàrrega de la targeta ciutadana a Son Ferriol.
- pel no funcionament de les escales mecàniques per accedir a l'aparcament de la plaça Major.
- pel desacord amb l'hora d'encesa i apagada dels llums després del canvi a l'horari d'hivern.
- pel perill creat per arbres que necessiten eliminar-se o podar.
- i, per la contaminació lumínica provocada per la nova perfumeria de les Avingudes.

Aquest trimestre torna a haver-hi, com sempre, les queixes que es repeteixen cada mes per problemes d'aparcament per estacionament de cotxes de tallers que esperen per ser arreglats i estacionament de cotxes per a lloguer. També són molt destacables les queixes per problemes de convivència i de circulació provocats per vehicles mal aparcats a aparcaments de motos, damunt voravies, davant guals, etc., i que també es repeteixen cada mes. Aquest tipus de queixes havien baixat bastant el mes de setembre passat, però després varen tornar als nivells habituals i han tornat a augmentar el 2019.

## 2. DADES SOBRE LA TRAMITACIÓ DE LES DMS

### - Estat global del gestor quant a la tramitació de DMS

Després de finalitzar el trimestre, el gestor es troba en el 99,2% de DMS tramitades; és dir, que s'han tramitat en el termini establert de 45 dies o en un termini posterior. Per tant, resta un 0,8% de DMS sense tancar. Aquest percentatge de resolució en termini es troba pròxim al nivell habitual, que sol ser d'entre el 99,1% i el 99,5%.

### - Estat trimestral de tramitació de les DMS

Quant a la tramitació de les DMS que aquest trimestre acabaven el termini de resolució, un 93% s'han tramitat en el termini establert, i un 7% han passat a estat de no-conformitat. Aquests percentatges solen ser sempre semblants.

Quant al 7% de DMS no tramitades en termini, un 4% encara estan en estat de no-conformitat i, un 3%, són no-conformitats tramitades.

S'ha de recordar que als 60 dies comptats des de la data de registre s'envia automàticament un correu electrònic als responsables corresponents, en què se'ls informa de la resolució que tenen pendent.

De l'anàlisi de la tramitació per processos, trobam que AC (Atenció Ciutadana), PS (Promoció Socioeconòmica), GMA (Gestió del Medi Ambient), GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) i GE (Gestió Econòmica), han tramitat entre el 90% i el 100% de les seves DMS en termini; és a dir, molt poques DMS d'aquests processos han passat a estat de no-conformitat per haver-se exhaurit el termini establert.

El procés SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) es troba normalment al 100%, atès que es tanquen les seves DMS el mateix dia pel procés automàtic de traspàs a l'EUROCCOP.

Finalment, aquest trimestre destaca els processos ESI (Equipaments i Serveis Interns) com a procés amb menor percentatge de resolució en termini, només un 30%.

La mitjana de tramitació de les queixes, els suggeriments i les peticions que no han exhaurit el termini de resolució establert de 45 dies es troba aquest trimestre en 9 dies, una mica per damunt del nivell habitual, d'uns 8 dies. Destaca el mes de novembre amb una mitjana de 6 dies. Aquest trimestre, les queixes s'han tramitat en una mitjana de 12 dies, un més que el

trimestre passat, i, els suggeriments, en 16; dos dies més. Les queixes internes s'han tramitat en 17 dies i els suggeriments interns en 1 dia. Finalment, les peticions s'han tramitat en una mitjana de 2 dies, com és habitual.

### 3. RESULTATS DE LES ENQUESTES DE SATISFACCIÓ DEL SERVEI DMS

Aquest trimestre el percentatge de resposta a les enquestes ha estat de quasi el 25%, bastant superior al del trimestre passat.

Els *ítems millor i pitjor valorats* són sempre els mateixos; el millor és la facilitat per a interposar queixes i suggeriments i, el pitjor, la resposta rebuda.

Aquest trimestre han entrat 44 observacions i 108 comentaris sobre el motiu de la baixa valoració amb les enquestes, que s'han pogut respondre immediatament després de rebre la comunicació de resolució de la DMS o amb uns dies de retard després d'aquesta comunicació i a través d'un recordatori automàtic.

D'aquestes observacions i dels comentaris, podem deduir que la satisfacció és baixa per la falta d'execució i per no conformitat o falta d'informació a la resposta rebuda; en definitiva, per no tenir la resposta esperada.