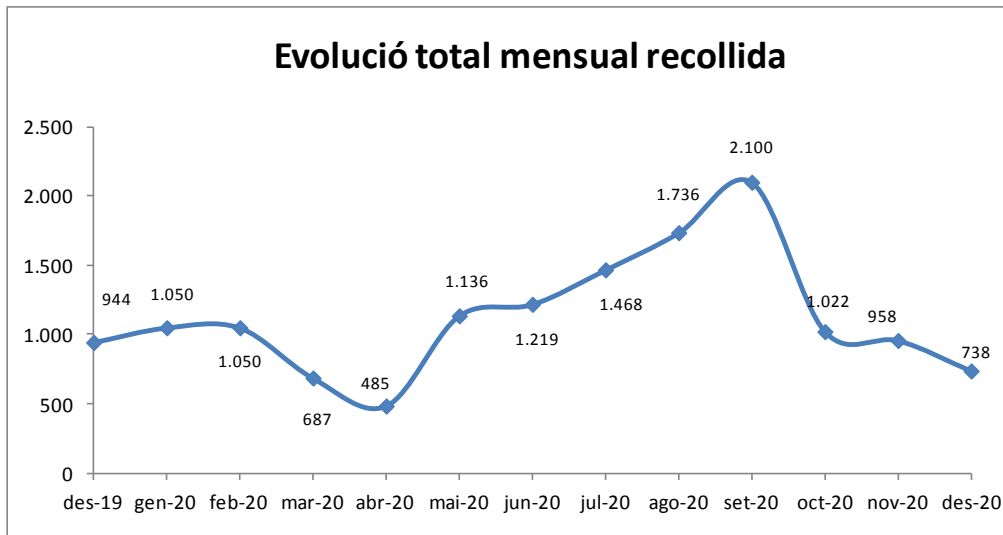


**RESUM INFORME DMS 2020**

**1 RECEPCIÓ**

**1.1 Nombre de DMS rebudes el 2020**

La recollida total de DMS (*demandes municipals de serveis que inclouen queixes, suggeriments, felicitacions, observacions, demandes i altres de tipus intern*) ha estat de 13.649 aquest any.



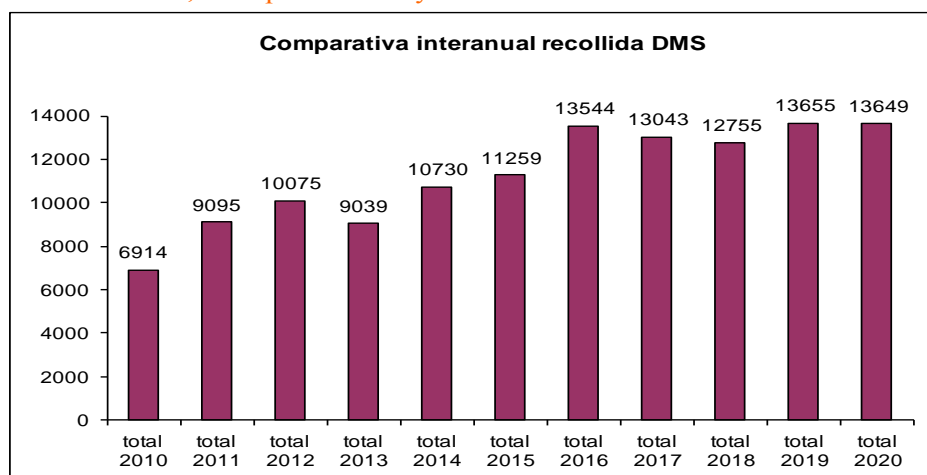
Aquest any 2020 podem observar que és un any de grans contrastos pel que fa a la recollida de DMS. Els mesos de març i abril destaquen per la poquíssima recepció de DMS. En sentit contrari, trobam el mes de setembre amb una recepció excepcionalment alta, per les més de 1000 comunicacions per no poder obtenir cita prèvia de padró i que el mes d'octubre ja es va normalitzar.

El 48% correspon als 4 mesos d'estiu (juny-setembre) i el 52%, als 8 mesos restants.

La mitjana mensual de DMS registrades el 2020 ha estat de 1.137 DMS.

**Comparativa interanual de recollida**

Com es veu al gràfic, aquest any s'han registrat **únicament 6 DMS menys que l'any anterior**, per tant els podem considerar anys iguals pel que fa a la recepció de DMS. **El descens en la recepció el 2020 és només d'un 0,04 respecte de l'any anterior.**



## 1.2 Distribució per tipus

Els tipus de DMS més habituals són les queixes i les peticions.

Enguany tornen a destacar les peticions per damunt de tots els altres tipus. Aquest fet està motivat per l'alt nombre de peticions d'actuació del policia de barri que els ciutadans ens fan arribar cada mes.

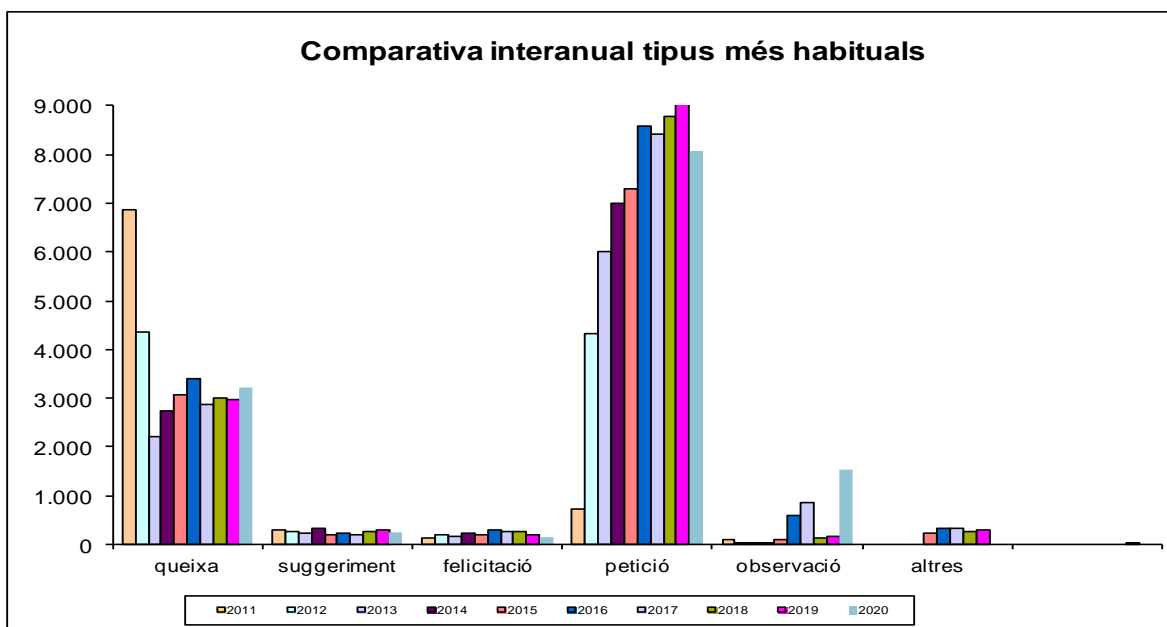
Les queixes suposen un 24% del total anual i les peticions, un 59%.

S'ha de destacar també, atesa l'habitual poca predisposició a felicitar, la recepció de 157 felicitacions, quantitat que representa un 1% del total. Han estat majoritàriament per a Esports, per al servei OAC, per al SAT, per a Enllumenat i per a Parcs i Jardins.

### Comparativa interanual per tipus

En referència al tipus de DMS, la comparativa interanual dels tipus més habituals permet constatar l'augment el 2012 de les peticions i que han continuat augmentant any rere any, fins el 2017 en què va baixar un poc.

Aquest 2020 és destacable l'augment de les observacions, pel motiu ja explicat relatiu a les peticions de cita prèvia de padró.



### 1.3 Canals de recepció

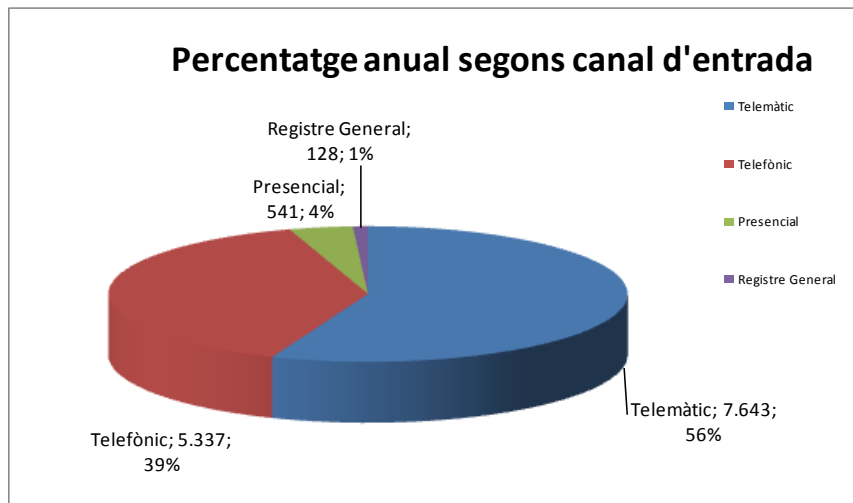
Aquest any el canal telemàtic ha superat el canal telefònic, i s'han invertit els percentatges d'ús habituals.

#### \* Telemàtic

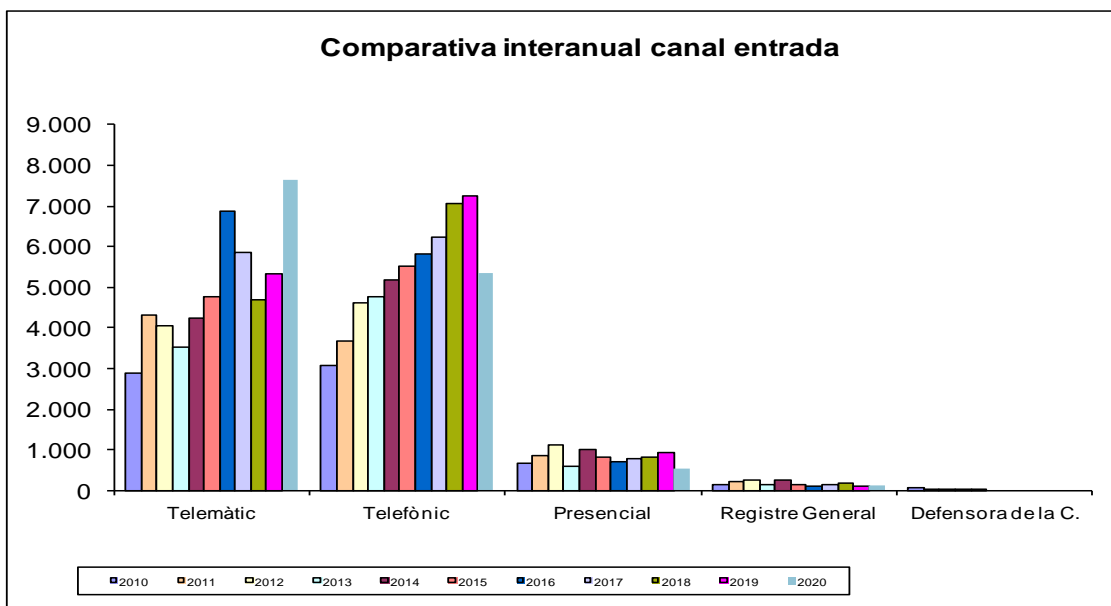
Pel canal telemàtic, enguany han entrat 7.643 demandes, que representen el 56% del total.

#### \* Telefònic

Pel canal telefònic hi ha hagut enguany 5.337 entrades, que representen un percentatge d'utilització del 39%.



### Comparativa interanual per canal d'entrada



El canal més utilitzat ha estat tots els anys el telefònic, excepte el 2011, el 2016 i el 2020, que va ser el canal telemàtic.

#### 1.4 Assignació DMS als processos i subtemes corresponents

**Processos amb més assignació de DMS:** El procés SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) és el que té més DMS assignades, seguit de GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), PS (Promoció Socioeconòmica) i GMA (Gestió del Medi Ambient).

En percentatges, tenen el 53%, el 14%, el 12% i el 8%, respectivament. Destaca SSPC amb gran diferència de la resta per la gran quantitat de demandes d'actuació del policia de barri.

La resta de processos tenen moltes menys DMS assignades.

**Pel que fa a subtemes,** destaca sobretot l'assignació de DMS als subtemes "Vehicle abandonat", "Animals" i "Renous/vibracions" del procés SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana). Destaquen també les del subtema "Esports" del procés PS (Promoció Socioeconòmica) i les del subtema "EMAYA" del procés GMA (Gestió del Medi Ambient), com sol ser habitual. Enguany, no obstant, destaca també el subtema Cita prèvia, per les comunicacions dels ciutadans de no poder obtenir cita prèvia de finals d'agost i del mes de setembre.

**Com a temes més destacables de DMS d'enguany podem indicar que:**

Aquest any, la pandèmia pel COVID-19, ha repercutit en la recepció de les DMS, donada la seva afectació en la vida dels ciutadans.

Per a això, el mes de març es va introduir *coronavirus* com a nova paraula clau, atès que hi havia una quantitat molt significativa de queixes, suggeriments i observacions relacionats amb aquesta situació i que s'havien de registrar per a distints processos i subtemes; és dir, que es derivaven a responsables de distints serveis municipals per a la seva gestió i resolució.

En concret s'han registrat unes 400 DMS relacionades directament amb el coronavirus.

La majoria s'han registrat per a Batlia (Gestió i Organització de la Ciutat). El mes d'abril hi ha haver un augment de DMS per a Policia, que va augmentar sobretot a partir de la desescalada, iniciada el mes de maig, i relatives a anomalies a la via pública.

També són destacables les registrades els mesos de maig i juny, concretament 141 queixes ciutadanes pels problemes que provoca l'ocupació d'espais d'aparcament per les terrasses dels bars/restaurants: 51 són queixes per la decisió d'aquesta autorització d'ocupació (remeses a Batlia), 28 són de residents o treballadors que demanen poder ocupar les zones 0/0 per aparcar, davant la pèrdua d'aparcament per l'ocupació de les terrasses (remeses a ORA), i, 62, es refereixen a l'excés d'ocupació de dites terrasses o a què no compleixen amb les mesures de prevenció establertes o els horaris (enviades a Govern Interior o a Policia).

La resta, relacionades amb "coronavirus", són queixes relatives a la neteja de la ciutat i pel no compliment de les normes implantades per a controlar la pandèmia a les platges, al transport públic o a zones concretes de la ciutat.

### 1.5 Distribució a les àrees municipals competents

De l'anàlisi dels resultats d'enguany podem destacar que la majoria de DMS correspon com sempre a l'Àrea encarregada de la seguretat ciutadana i representen un 53% del total, un 9% menys que l'any anterior.

A continuació destaquen, com a àrees amb major assignació de DMS, les de Participació Ciutadana i Govern Interior, Medi Ambient i Benestar Animal, Infraestructures i Accessibilitat, Mobilitat Sostenible i Esports.

### 1.6 Recepció per codi postal

De les dades recollides enguany destaquen les DMS amb el codi postal 07008 (Son Gotleu), amb el 10%, 07007 (la Soledat), que suposa un altre 10% del total, 07010 (Cal Capiscol) amb el 8%, i, 07011 (Son Roca) amb un 7%. En tots els casos són zones amb un nombre important d'habitants.

### Comparativa interanual per codi postal

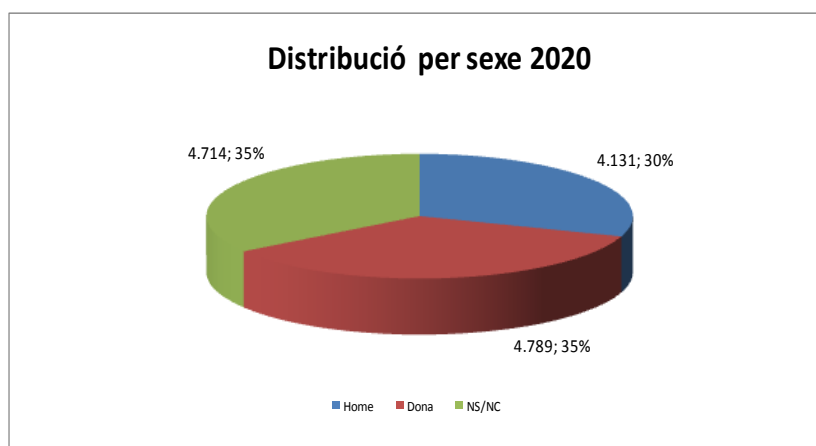
Els codis postals més habituals són el 07008 (Son Gotleu) i el 07007 (la Soledat), seguits del 07010 (Cal Capiscol), del 07011 (Son Roca) i del 07013 (Son Rapinya)

Únicament el 2015 els usuaris de la Soledat varen superar els de Son Gotleu, que han estat majoria tots els altres anys.

### 1.7 Distribució per sexe

A partir del mes d'abril de 2018 obtenim aquesta informació en les DMS presentades a través del formulari del web municipal.

El 2020, i com és habitual, observam que la majoria d'usuaris són dones, un 35% del total, enfront del 30% que són homes.

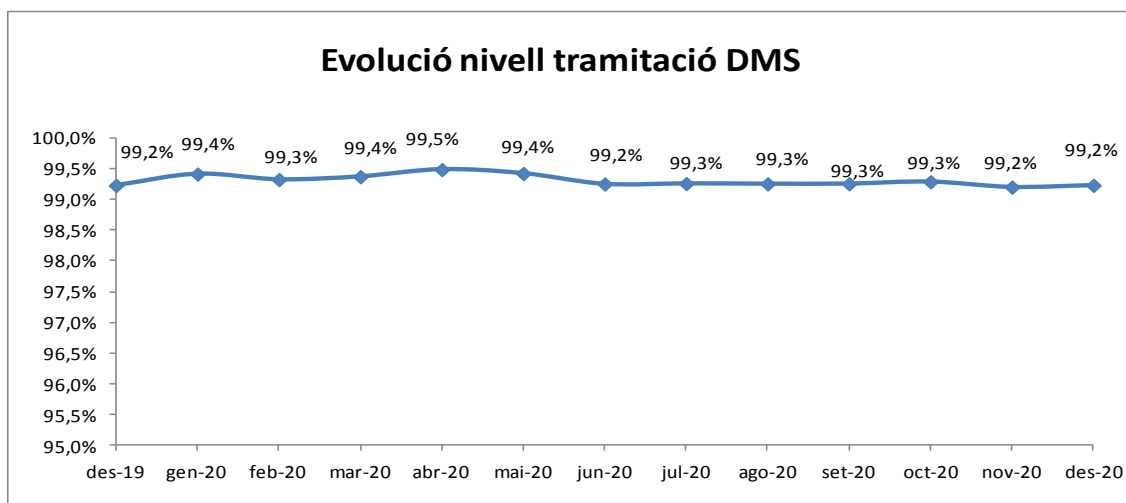


## 2. TRAMITACIÓ

### 2.1 Estat de tramitació global de les DMS

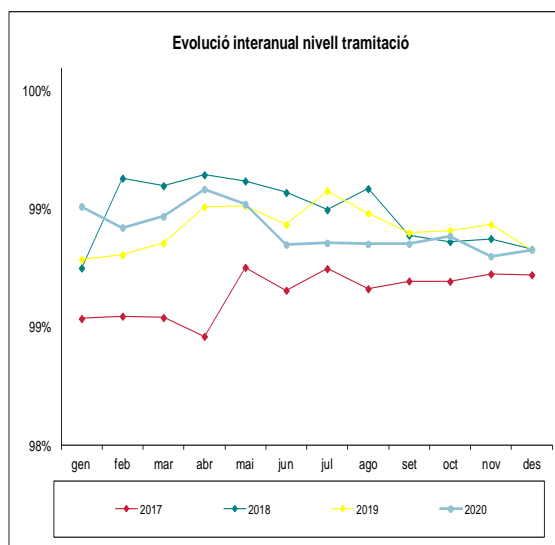
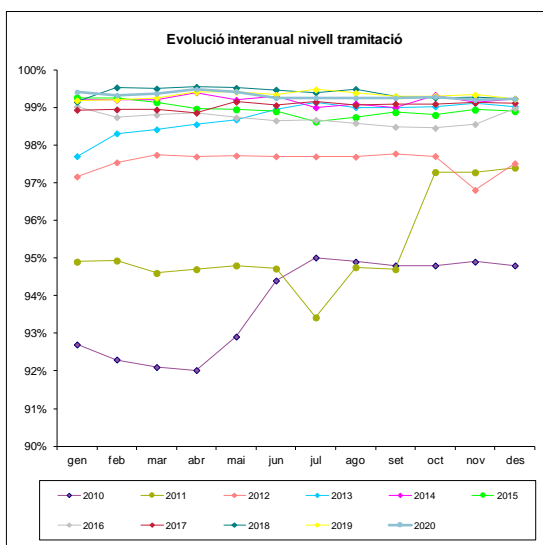
Els mes d'abril s'ha assolit el nivell màxim en la història del gestor, un 99,5%, ja assolit l'any 2018. No obstant, aquest any també ha tingut el mes amb menys demandes rebudes en tota la història del gestor (485) i que coincideix amb l'inici del confinament. La resta de mesos ha baixat una mica el nivell de resolució, però es manté en els nivells habituals. És una xifra bastant elevada i que es manté els mesos d'estiu; en anys anteriors era habitual que baixàs un poc a l'estiu, per ser època de vacances dels treballadors municipals, la qual cosa va unida a un augment general de les demandes rebudes en aquesta època de l'any.

S'ha de destacar, sobretot, que durant tot l'any no s'ha baixat del 99,2% de tramitació al global del gestor de DMS.



#### - Comparativa interanual del nivell de tramitació global

Després de l'augment del percentatge de resolució el mes d'octubre de 2011, el percentatge de tramitació de les DMS va continuar augmentant des de mitjan 2013 i s'ha anat mantenint al voltant del 99% o superior. El màxim, un 99,5%, es va assolir l'abril de 2018, el juliol de 2019 i varis mesos de 2020.

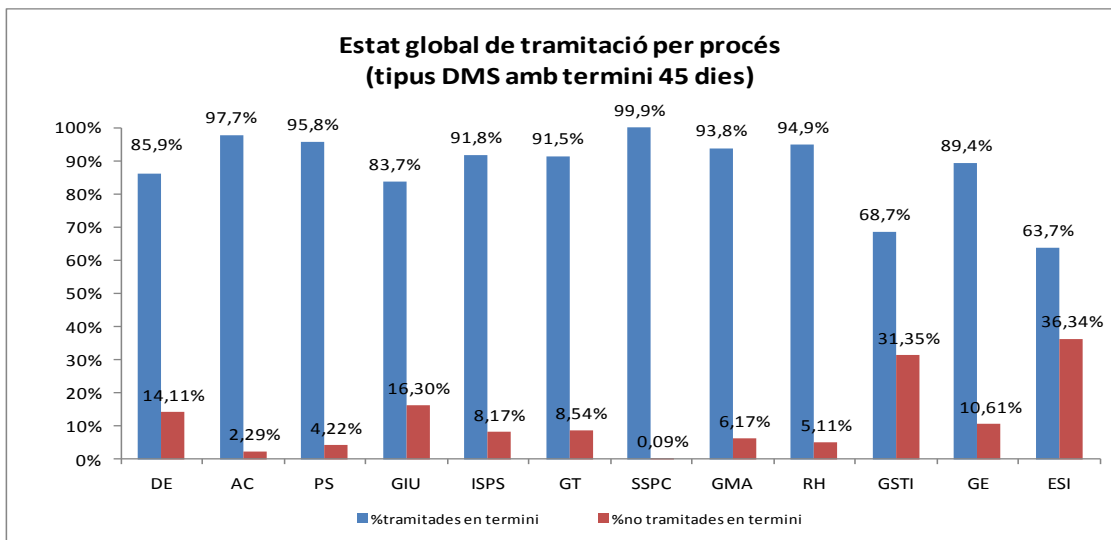


## 2.2 Estat de tramitació dels tipus de DMS amb termini de 45 dies

Les DMS amb limitació del termini de tramitació, que són queixes, queixes internes, suggeriments, suggeriments interns i peticions i el tipus “altres”, s’han tramitat en termini en un poc més del 95% dels casos.

En canvi, prop d'un 5% no s’hi ha tramitat, això vol dir que s’han tramitat fora del termini establert o que encara estan obertes i en estat de no-conformitat.

Pel que fa a l'anàlisi de la tramitació per procés,



Tots els processos tenen la majoria de DMS del tipus queixa, queixa interna, suggeriment, suggeriment intern o petició (que són les que s’han de tramitar en 45 dies) tramitades en el termini corresponent. Concretament, 7 dels 12 processos tenen més del 90% de les DMS tramitades en el termini establert de 45 dies.

El realment destacable és el 97,7% de AC (Atenció Ciutadana) i el 95,8% de PS (Promoció socioeconòmica), com a processos amb resolució en termini molt alta i amb elevada assignació de DMS.

La resta de processos tenen uns nivells de tramitació en termini elevats, que van del 63,7% d’ESI (Equipaments i Serveis Interns) al 93,8% de GMA (Gestió del Medi Ambient).

### Comparativa interanual tramitació per procés

Comparant els resultats destaca el baix percentatge de resolució de l'any 2011; no obstant això, el 2012 tots els processos varen augmentar el seu percentatge de resolució; en canvi, el 2013 algun va baixar un poc respecte de l'any anterior (ISPS i ESI); el 2014 la majoria varen baixar respecte de l'any passat, només ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut) i GE (Gestió Econòmica) varen augmentar un poc. Pel que fa a 2015, només DE (Direcció Estratègica), PS (Promoció Socioeconòmica) i GT (Gestió Territorial) han augmentat respecte dels anys anteriors.

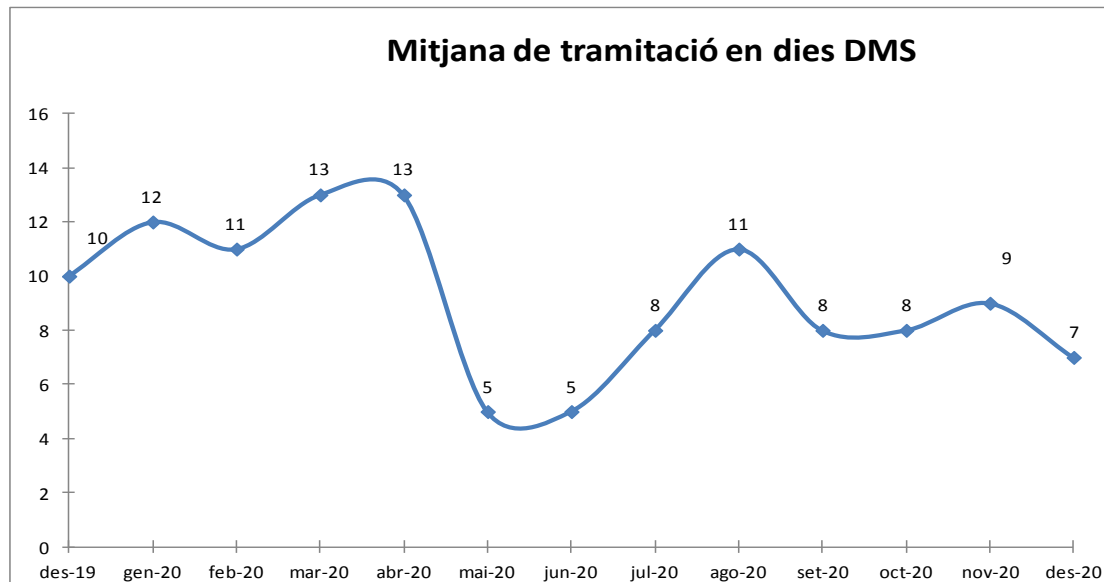
En general, la tramitació enguany es troba en nivells similars als de l'any passat, no obstant l'augment en els processos DE (Direcció Estratègica) i ESI (Equipaments i Serveis Internes) ha estat un mica més significatiu, degut a les demandes ciutadanes relacionades amb el COVID i relatives a decisions estratègiques del govern municipal per lluitar contra el contagi i per a favorir l'economia, sobretot en relació a la instal·lació de terrasses a la via pública.

### 2.3 Estat de les DMS que no s'han tramitat en termini

- Si revisam al global del gestor de DMS l'estat a 31/12/2020 de les DMS que no s'han tramitat en el termini establert, un 89% d'aquestes es troben ja en estat de no-conformitat tramitada i un 11% encara en estat de no-conformitat.

*El procés amb més DMS que han exhaurit el termini i que encara estan pendents de tramitar és GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), que inclou els temes d'Infraestructures i de Mobilitat.*

### 2.4 Mitjana de tramitació en dies



La mitjana anual de tramitació de queixes, suggeriments i demandes, incloent-hi les de caràcter intern, ha estat aquest any de **9 dies**. Es tracta d'una mitjana més que acceptable.

La mitjana mensual ha oscil·lat entre els 5 dies dels mesos de maig i juny i els 13 de març i abril.



Aquest any, en relació a les *DMS tramitades en termini*, les queixes s'han tramitat en una mitjana de 12 dies i els suggeriments, en 13. Pel que fa a les queixes i suggeriments interns, les queixes internes s'han tramitat en una mitjana de 7 dies i no s'han tramitat suggeriments interns. Finalment, les peticions s'han tramitat en una mitjana de 2 dies. **Aquestes mitjanes estan a un nivell semblant, o un poc més baix que l'habitual les queixes internes.**

### 3. SATISFACCIÓ

#### 3.1 Recepció de respostes a les enquestes

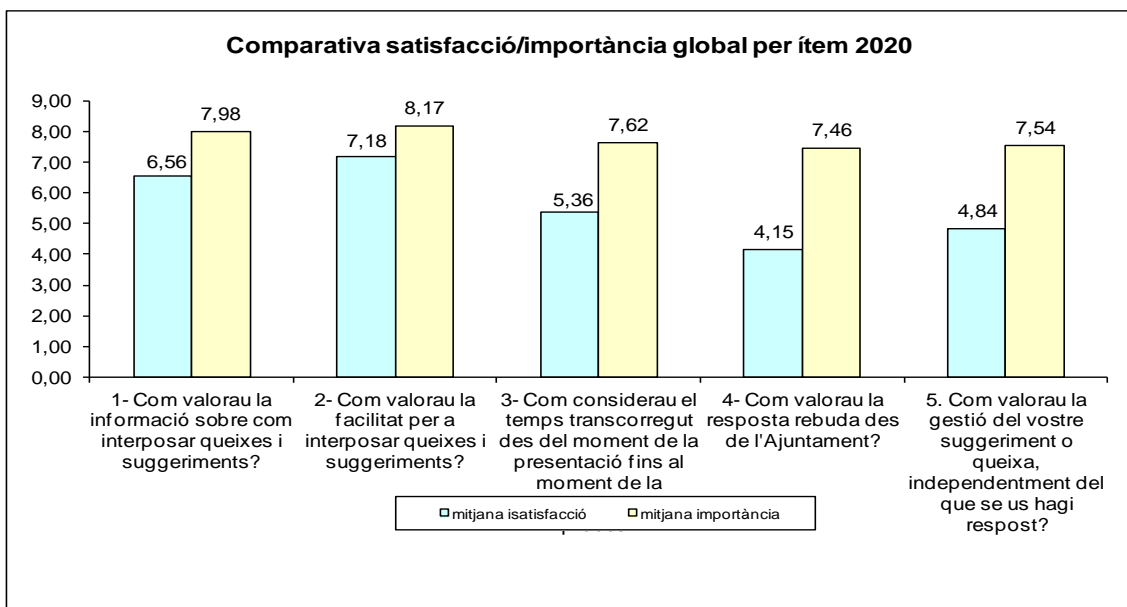
El 2020 han arribat al Departament de Qualitat **770 respostes a les enquestes de satisfacció**.

#### 3.2 Avaluació de la satisfacció

Els dos primers ítems, referits a informació i facilitat per a interposar queixes i suggeriments, tornen a ser els més ben valorats. En canvi, els tres restants presenten desviacions més elevades, sobretot el relatiu a la valoració de la resposta rebuda.

**Ítem 2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments?** S'ha valorat amb un 7,18 de mitjana de satisfacció i un 8,17 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació d'un 0,99. Enguany torna a ser l'ítem més ben valorat.

**Ítem 4. Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament?** Pel que fa a satisfacció té una valoració de 4,15 i pel que fa a importància, de 7,46. S'ha donat una desviació de 3,31. Aquest any ha tornat a ser l'ítem més mal valorat.



#### 3.3 Observacions/Comentaris a les enquestes

Juntament amb les valoracions es poden fer constar observacions/suggeriments i, a més, indicar el motiu en el cas d'una baixa valoració.

**Observacions/suggeriments:** Enguany han entrat 210 observacions/suggeriments amb les enquestes.

La majoria d'observacions d'enguany són comentaris a la DMS en concret, 43, que representen un 20% del total. També els comentaris de desacord amb la resposta, un total de 25, que representen el 12% del total d'observacions; i 21 observacions en que es considera la resposta insuficient, un 10%,

Són destacables les 8 felicitacions pel servei, que suposen un 4% del total de les observacions rebudes.

**Motiu baixa valoració:** S'han rebut enguany 435 explicacions del motiu de la baixa valoració.

La majoria de comentaris sobre el motiu de la baixa valoració coincideixen amb les observacions que ens arriben. Els principals motius són el desacord amb la resposta, un total de 97, que representen el 22% del total d'observacions i la consideració de la resposta insuficient, en concret són 92, un 21% del total.

#### 4 CONCLUSIONS

**La pandèmia per la COVID-19 ha afectat, com és natural, la recepció i gestió de DMS.**

Pel que fa a la **recepció de DMS**, per la baixada a l'inici del confinament.

Pel que fa a la **gestió de les DMS**, ens hem hagut d'adaptar a la nova situació, ja que a més de les DMS relacionades amb el coronavirus i que eren competència municipal, també hem hagut de gestionar les que no eren de la nostra competència, però que requerien d'una actuació més ràpida, i que normalment hem derivat a altres administracions, n'hem donat la informació directament o hem proporcionat els telèfons adients segons el contingut.

També hem hagut de col·laborar amb alguns serveis municipals per donar resposta a queixes massives, com les que feien referència a l'ocupació de la via pública per les terrasses de bars i restaurants. Igualment, en els avisos dels ciutadans per no poder obtenir cita prèvia de padró, i que, en molts de casos, els feia falta per accedir a ajudes relacionades amb la COVID-19.

En relació a la **tramitació de les DMS**, es pot indicar que, encara que la tramitació global del gestor sigui molt elevada, és important vigilar que les DMS que han passat a no-conformitat no quedin sense tramitar. Per a això, des de Qualitat es revisen periòdicament les DMS en estat de no-conformitat i es convida els serveis responsables de la seva tramitació a fer-ne una revisió i a tramitar-les; també a donar resposta als ciutadans, sempre que això no sigui desaconsellable pel temps transcorregut des del seu registre.

## 5 LLEGENDA

### PROCESSOS

DE (Direcció Estratègica)  
AC (Atenció Ciutadana)  
PS (Promoció Socioeconòmica)  
GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes)  
ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut)  
GT (Gestió Territorial)  
SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana)  
GMA (Gestió del Medi Ambient)  
RH (Recursos Humans)  
GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació)  
GE (Gestió Econòmica)  
ESI (Equipaments i serveis interns)

### TIPUS DMS

De tipus extern:

**Queixes**: es tracta de manifestacions expressives de disconformitat amb alguna actuació i/o servei municipal.

**Suggestiments**: es tracta d'opinions sobre possibles millores en les actuacions municipals.

**Felicitacions**: són manifestacions expressives de la satisfacció per alguna actuació municipal.

**Peticions**: es tracta bàsicament de peticions d'actuació del policia de barri, però també n'engloben de qualsevol tipus (d'objectes, d'informació, d'actuació, d'entrevista amb algun càrrec polític, etc.).

**Observacions**: simplement es manifesta una opinió personal. A partir de l'octubre de 2016 les DMS de Mobilitat es registren també com a observacions, atesa la situació especial per la judicialització de l'àrea.

**Altres**: es registren com a "Altres" les comunicacions d'incidències a la via pública, que es tramiten a través del Gestor d'Incidències –informant el ciutadà del número de GIN. Es registren també com a "Altres" les incidències per a Sanitat.

De tipus intern:

**Queixes internes**: es tracta sempre de queixes dels empleats municipals, que disposen d'un accés a la Intranet per a fer-nos arribar les seves queixes i els suggeriments, encara que també ho poden fer a través del formulari de queixes i suggeriments del web municipal.

**Suggestiments interns**: es tracta de suggeriments presentats pels empleats municipals, tal com s'ha explicat a l'apartat anterior.

**No-conformitats internes de cartes de serveis**: s'obren per algun incompliment dels compromisos definits a la carta, encara que algunes poden estar totalment justificades.

**No-conformitats internes del sistema**: s'obre per algun incompliment del que està definit al sistema de qualitat .

**Derivades d'auditories**: es tracta de no conformitats, observacions, felicitacions o oportunitats de millora derivades d'auditories externes o internes realitzades als serveis municipals.