

## RESUM AMB EL MÉS DESTACAT

El quart trimestre de 2020 destaca especialment el següent:

### 1. DADES SOBRE LA RECEPCIÓ, LA DISTRIBUCIÓ I EL 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 darrer trimestre de 2020 ha estat inferior en quasi un 49% respecte del trimestre anterior. Se n'han registrades 2.718.

Després de la baixada dels mesos de març i abril pel confinament pel COVID-19, els mesos de maig i juny la recepció de DMS es va normalitzar. El tercer trimestre, la recepció de DMS va anar augmentant mes a mes, arribant a la recepció de 2.100, xifra mai assolida (per les peticions de cita prèvia de padró que ja es van explicar a l'informe dle tercer trimestre). En canvi, el quart trimestre, la recepció de DMS ha anat baixant als nivells baixos habituals de final d'any.

A més de les 2.718 DMS registrades en aquest trimestre, s'han rebut també 58 escrits que no s'han registrat com a DMS perquè el canal requerit per a la seva presentació és el registre general (es tracta de peticions de senyalització viària, sobretot, aquest trimestre, i també destaquen les denúncies per renous, obres o activitats, però també hi ha 1·legacions o peticions concretes que requereixen instància).

A data final del quart trimestre de 2020 ens trobam en una mitjana de recepció dels darrers 12 mesos de 1.137 DMS, exactament igual a la mitjana de 2019.

- Pel que fa a tipus de DMS, la majoria són peticions d'actuació del policia de barri, les quals suposen un 56% del total del trimestre, un 9% més.

En conseqüència, el procés amb més assignació de DMS és SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), amb 1.577 aquest trimestre.

L'altre tipus més habitual de DMS són les queixes, un 24% aquest trimestre.

Del tipus felicitació, se n'han registrat 32, 22 menys que el trimestre passat. La majoria han estat per a Promoció Socioeconòmica (14), destacant les 8 per a Esports i les 5 per a Participació Ciutadana. En segon lloc destaquen les felicitacions per a Policia Local (7). La resta són majoritàriament pel SAT i per a EMAYA.

- Quant al canal utilitzat, normalment és majoritari el canal telefònic, no obstant, aquest trimestre, igual que el passat, ho ha estat el canal telemàtic.

La diferència entre el canal telemàtic i el telefònic és només d'un 4% aquest trimestre.

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

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

- Moltes queixes que es refereixen a problemes generats pel COVID-19 quant al funcionament dels poliesportius municipals. Són queixes per la gestió en la devolució de les quotes d'abonament, per no poder pagar mes a mes, per falta de carrils per abonats i per les normes del gimnàs.
- 15 queixes pel Trànsit de bicicletes i patinets.
- 21 queixes per botellots.
- 35 queixes perquè el 092 no contesta les trucades.
- les queixes rebudes cada mes, derivades de problemes de convivència i de circulació provocats per vehicles mal aparcats en aparcaments de motos, damunt voravies, davant guals, o que són vehicles de tallers que esperen per a ser reparats, 30 queixes aquest trimestre.
- les queixes per problemes en l'ús de la seu electrònica d'alguns usuaris (14).

- De manera transversal, destaquen aquest trimestre les queixes per l'incompliment de les mesures de seguretat per la COVID-19. S'han enviat a Policia quan es tracta del control de les anomalies a la via pública, i a diversos serveis municipals quan es tracta de l'incompliment d'aquestes mesures a les biblioteques. També se n'han derivat a Esports, EMAYA, EMT i Parcs i jardins.

L'altra tema destacable per la seva transversalitat són les queixes per l'ocupació de la calçada. La majoria s'han registrat per a Policia, perquè es refereixen a l'excés d'ocupació o incompliment, i a Govern Interior quan són queixes per la decisió de permetre-les.

Pel que fa a queixes per l'atenció rebuda, se n'han registrades 11 aquest trimestre. Feien referència a l'atenció rebuda a Policia, Son Reus i OAC.

En relació amb l'estat d'alarma, el mes de març es va introduir coronavirus com a nova paraula clau, atès que hi havia una quantitat significativa de queixes, suggeriments i observacions relacionats amb aquesta situació. En concret s'han registrat 107 DMS que hi estan relacionades. La majoria, per a Batlia (Gestió i Organització de la Ciutat) o per Policia, i, la resta, per a altres serveis municipals.

## 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 a dir, 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 se situa prop del nivell habitual, que sol ser d'entre el 99,1% i el 99,5%.

### - Estat trimestral de tramitació de les DMS

El 92% de les DMS que aquest trimestre acabaven el seu termini de resolució (45 dies) es varen tramitar dins el termini establert i, el 8% restant, no.

Aquest darrer percentatge es desglossa en un 6%, que continuen en estat de no-conformitat, i un 2%, que són No-conformitats tramitades; percentatge, aquest darrer, que ha baixat lleugerament respecte del trimestre anterior.

De l'anàlisi de la [tramitació per processos](#) quatre processos han tramitat el 100% de les DMS en termini aquest trimestre.

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'EUROCOP.

Aquest trimestre [destaca el procés GSTI com a procés amb major resolució en termini, un 100%](#). De les 10 DMS assignades aquest trimestre, totes s'han resolt en el termini establert.

Aquest trimestre destaquen els processos GMA (Gestió del Medi Ambient), RH (Recursos Humans) i GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) com a processos amb major resolució en termini, un 100%. De les DMS assignades aquest trimestre ( 46,1 i 2 respectivament), totes s'han resolt en el termini establert.

Pel que fa a GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), GT (Gestió Territorial) i ESI (Equipaments i Serveis Interns), són els processos amb més baix percentatge de resolució en termini, un 56%, un 36%, i un 40% respectivament. Concretament, aquest processos han tingut aquest trimestre 124, 14 i 5 DMS que han acabat el termini de tramitació de 45 dies; d'aquestes, una tercera part continua en estat de no-conformitat en tots els processos.

Quant a la [mitjana de tramitació](#) de les queixes, els suggeriments i les peticions tramitades en el termini de resolució establert de 45 dies [es troba aquest trimestre en 8 dies, igual a l'habitual, d'uns 8 o 9 dies](#). Aquest trimestre les [queixes](#) s'han tramitat en una mitjana de [12 dies, igual que el trimestre passat](#), i, els [suggeriments](#), [en 12 dies, 2 menys que el trimestre anterior](#). Les [queixes internes](#) s'han tramitat en [menys d'un dia](#) i no hi ha hagut [suggeriments interns](#) aquest trimestre. 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 [s'han rebut 222 respostes a les enquestes de satisfacció, una més que el trimestre passat i que representa un percentatge de resposta d'aproximadament el 29%, un 10% 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 [58 observacions i 101 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.

Aquest trimestre, en relació amb les [observacions rebudes](#), hi destaquen sobretot els [comentaris a la DMS en concret](#). Destaquen també els [comentaris de resposta insuficient](#), i les relatives a [l'eficàcia en l'execució i del tramitador](#).

Pel que fa als [motius de la baixa valoració](#), la majoria són per considerar la [resposta insuficient](#). Destaquen també les observacions per [demora amb la resposta](#), i les de [sol·licitud d'eficàcia en l'execució](#).

Per tant, tot ens du a pensar que aquest trimestre, una altra vegada, la satisfacció és baixa, sobretot per la resposta rebuda; és a dir, per no tenir la resposta esperada.