

RESUM AMB EL MÉS DESTACAT

El mes de febrer destaca especialment el següent:

1. DADES SOBRE LA RECEPCIÓ DE DMS

- El nombre total de DMS (demandes municipals de serveis, que inclouen queixes, suggeriments, peticions, observacions, felicitacions i altres de tipus intern) *ha estat aquest mes de 989*. Es tracta d'una xifra bastant més baixa que la dels mesos d'estiu, en què solem rebre més queixes i suggeriments que la resta de l'any. Destaca especialment la gran recollida del mes de juny passat, que va ser la més alta en tota l'existència del Gestor de DMS.

La mitjana dels darrers dotze mesos és de 1.129 DMS.

S'ha produït un augment en la recepció de DMS respecte del mes anterior d'un 7%.

- S'han rebut 13 felicitacions, que aquest mes *representen només el 4% del total*. Han estat 18 felicitacions per Atenció Ciutadana, concretament 8 pel SAT, 8 pel servei OAC, 1 per Atenció Ciutadana de Mobilitat i 1 per Atenció Ciutadana de Multes; 7 per Gestió d'Infraestructures Urbanes, concretament 4 per Mobilitat, 2 per Enllumenat i 1 per Arbres al carrer; 7 per Promoció Socioeconòmica, concretament 6 per Esports i 1 per Teatres Municipals. També s'ha registrat 1 felicitació pel subtema Altres del procés Gestió Territorial, 1 per Serveis Socials del procés Integració Social i Promoció de la Salut i una per Vehicles abandonats del procés Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana

- Quant a les peticions per a la Policia Local és important destacar que aquest mes se n'han registrades 452, que *representen un 46% del total de les DMS registrades*.

- El canal telemàtic s'ha imposat aquest mes per damunt del telefònic com a canal més utilitzat. *Els usuaris han preferit el canal telemàtic en el 52% dels casos*, davant el 31% que ha utilitzat el canal telefònic.

- El procés amb més DMS torna a ser SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), com és habitual, amb 540 DMS, *el 55% del total*. A continuació trobam GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 168, un 17% del total i PS (Promoció Socioeconòmica), amb 85, un 9% del total.

- Quant als temes més freqüents de queixes destaquen, com sempre, les queixes per vehicles abandonats, per anomalies a la via pública, les molèsties per animals, les queixes d'EMAYA, les queixes per molèsties per renous, per temes de mobilitat, les incidències d'infraestructures i les queixes de Sanitat.

- Pel que fa a la reiteració de queixes per part de diferents ciutadans destaquen, entre d'altres, les següents reiteracions:

- *5 queixes relatives al deteriorament del barri del Terreno*
- *3 queixes relatives a què no agafen el telèfon a Multes*
- *5 queixes pel fet que al casal de barri de Son Cotoner no se substitueix a la professora de zumba*
- *4 queixes per Biblioteques, pels renous de les activitats infantils que es duen a terme a les biblioteques i que són incompatibles amb el silenci que s'hi requereix*
- *18 queixes o peticions relacionades amb la plaga de processonària existent.*

- 7 queixes per la necessitat de substituir una assistenta social que està de baixa i que és molt necessària per als tràmits que s'han de fer
- 6 queixes per vehicles mal aparcats damunt les voravies
- 4 queixes pel "botellón" i excés d'ocupació de la via pública a l'avinguda de l'Argentina.
- 4 queixes sobre molèsties per renous de músics al carrer
- 5 queixes relacionades amb els renous en la neteja

- **A nivell transversal** (DMS que es refereixen a un mateix tema i que es poden assignar a diferents responsables) destaca:

Quant a renous, n'hi ha 26 de relatives a **renous d'animals**, assignades totes a la Policia Local. També n'hi ha 39 de **renous de persones al carrer, a interiors d'habitatges o a bars**, **competència 30 de la Policia Local**, però també 5 per a Sanitat i 4 per a Biblioteques. Pel que fa a **queixes per renous de maquinària**, 17 en total, **8 són per a Sanitat, 4 per a Policia, 3 per a Obres i 2 per a Manteniment d'Edificis Municipals**.

S'han registrat 20 **queixes relatives a inseguretat**, **18 per a Policia, 1 per a Parcs i Jardins i 1 per a Mobilitat**.

Hi ha també 14 **queixes sobre ocupació de la via pública**, **totes per a la Policia**.

En destaquen 11 **sobre persones sense recursos**, assignades **totes a la Policia**.

N'hi ha 10 relatives a **plagues**, **assignades la majoria a Infraestructures com a incidència i les 3 restants, a Sanitat**.

Hi ha també 18 **peticions de contacte amb el policia de barri**, **assignades als diversos subtemes creats dins el procés segons el problema a què es refereixin (altres, renous...)**.

Pel que fa a **queixes per l'atenció rebuda**, se n'han registrades 11 aquest mes, **per als serveis de Multes, Policia, Urbanisme, Habitatge, Serveis Socials, EMAYA, Mobilitat i ORA**.

- Pel que fa a les **àrees municipals** a les quals corresponen les DMS, **la majoria són de l'Àrea Delegada de Seguretat i Protecció Ciutadana**, amb gran diferència sobre la resta (54% del total).

- Quant a **codis postals**:

La majoria de DMS tenen el codi postal **07013 (Son Rapinya)**, seguides de les que tenen el codi postal **07008 (Son Gotleu)** i el **07010 (Cal Capiscol)**.

Concretament són 93 de Son Rapinya, 88 de Son Gotleu i 84 de Cal Capiscol.

Son Gotleu és habitualment un dels codis postals que més consten en la utilització del sistema de DMS.

2. DADES SOBRE LA TRAMITACIÓ DE LES DMS

2.1. TRAMITACIÓ EN TERMINI

Dades relatives al global del gestor de DMS

- El **nivell de resolució al gestor** de DMS **es troba en el 98,9%**. En comparació amb el mateix mes de l'any anterior s'ha produït un ascens d'un 0,2%.

- L'estat de tramitació al gestor dels tipus de DMS que tenen establert un límit de 45 dies per a la seva tramitació és d'un *96,02% de tramitades en termini* i només un *3,98% de no-tramitades en termini* i que, per tant, poden estar en estat de no-conformitat o de no-conformitat tramitada.

- Quant a l'estat de tramitació per procés al global del gestor, hi destaquen sobretot *SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), amb el 99,9% i RH (Recursos Humans), amb el 99,3% de tramitació en termini.*

La resta de processos que superen el 90% oscil·len entre el 91,5% i 98,2%, percentatges molt alts de resolució en termini.

Finalment GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), GE (Gestió Econòmica), ESI (Equipaments i Serveis Interns) i GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) tenen uns nivells de tramitació en termini més baixos, un 89,8%, un 89,4%, un 70,8% i un 67,5% respectivament.

Dades relatives al mes en curs

- Pel que fa a les DMS del tipus queixa, queixa interna, suggeriment, suggeriment intern, petició o altres, que qualsevol dia d'aquest mes acabaven el seu termini de resolució, és a dir, 45 dies des del registre, trobam que 4 processos tenen el 100% de resolució en termini; és a dir, cap DMS d'aquests processos ha passat a estat de no-conformitat per haver-se exhaurit el termini establert.

Aquests processos són: AC (Atenció a la Ciutadania), GT (Gestió Territorial), SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) i GE (Gestió Econòmica).

- A més, *el total de les demandes municipals de serveis registrades aquest mes ja estan tramitades en un 87% dels casos*; és dir, com a màxim s'han tramitat en un mes encara que disposen d'un termini de 45 dies per a ser tramitades. Aquest mes el percentatge de resolució de DMS ha augmentat un 3% respecte de mes anterior.

2.2. TRAMITACIÓ FORA DE TERMINI

- Pel que fa a la resolució de les DMS fora de termini, 1 procés té el 100% d'aquestes DMS, que han passat a no-conformitat ja tramitades.

Aquest procés és RH (Recursos Humans).

Els onze processos restants no tenen totes les DMS que ja es troben fora de termini tramitades, però la majoria se situen en nivells alts, llevat d'ESI (Equipaments i Serveis Interns) i GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació), amb només el 17,77% i el 33,33% respectivament.

Del total de DMS no tramitades en termini, *un 82% estan ja com a no-conformitats tramitades i un 18% encara estan pendents de tramitació; és a dir, en estat de no-conformitat.*

2.3. MITJANA MENSUAL DE TRAMITACIÓ

Els mesos de setembre a desembre hi va haver un mal funcionament en el còmput estadístic del gestor DMS que no es va detectar fins el mes de gener de 2017 i que es va arreglar ràpidament.

La [mitjana de tramitació en dies ha estat aquest mes d'10 dies](#). És una mitjana molt semblant a l'habitual i també inferior en 3 dies a la del mateix mes de l'any passat. Potser aquesta baixada es podria explicar pel fet de registrar com a observacions les DMS de Mobilitat, que abans es registraven com a queixes i es tramitaven després de molts dies. Les queixes s'han tramitat en una mitjana d'11 dies i els suggeriments, en 15. No s'han tramitat aquest mes suggeriments interns però si queixes internes, en una mitjana d'11 dies. Finalment, les peticions s'han tramitat en una mitjana de 3 dies.

- D'altra banda, respecte de la mitjana màxima d'entre 15 i 25 dies de resolució de les queixes (no internes), establerta com a compromís a la Carta de compromisos del DMS, ens trobam, com hem indicat abans, en una mitjana d'11 dies. Per tant, aquest mes es compleix àmpliament el compromís.

3. ENQUESTES DE SATISFACCIÓ DEL SERVEI DMS

- Finalment, pel que fa a les [enquestes de satisfacció](#) del servei, l'ítem [2. Com valorau la facilitat sobre com interposar queixes i suggeriments?](#) ha estat *el més ben valorat*. En canvi, [l'ítem sobre la resposta rebuda](#) és *el que es valora més negativament* aquest mes, com és habitual.

Quant als comentaris que ens arriben amb les enquestes, aquest mes han entrat 10 observacions i 22 comentaris sobre el motiu de la baixa valoració.

Destaquen les observacions sobre desacord amb la resposta, falta d'eficàcia del tramitador i resposta insuficient.

La majoria de motius indicats com a causa de la baixa valoració aquest mes són de desacord amb la resposta. Seguidament trobam motius relatius a demora en la resposta, falta d'eficàcia del tramitador i en l'execució, i resposta insuficient.