

RESUM AMB EL MÉS DESTACAT

El primer 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 en el primer trimestre de 2019 ha estat superior en un 7% respecte del darrer trimestre de 2018.** Se n'han registrat 3.132.

Des del mes de gener el nombre de DMS registrades ha baixat un poc.

Ens trobam en una mitjana de recepció mensual de 1.122 DMS, propera a la de l'any passat, 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 **67% del total** del trimestre, un 1% menys que el trimestre passat.

En conseqüència el **procés amb més assignació** de DMS és **SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana)** amb 2.096 DMS aquest primer trimestre.

L'altre tipus més habitual de DMS són les queixes, un **26%** aquest trimestre, igual que l'anterior.

Del tipus **felicitació**, se n'han registrat **38**, unes poques menys que el trimestre passat. La majoria han estat per Gestió d'Infraestructures Urbanes (14), la majoria d'aquest trimestre per a **Enllumenat**. Destaquen també les felicitacions per a Promoció Socioeconòmica (13), sobretot per a **Esports** i per a **Teatres municipals**. Seguidament trobam Atenció Ciutadana (4), 1 per al **SAT** i 3 per al servei de les **OAC Cort (1) iAVINGudes (2)**. La resta han estat per a **EMAYA, EFM, Policia, Govern Interior i Batlia**.

- Quant al **canal utilitzat**, en un **52%** s'ha utilitzat el canal telefònic (ha baixat un 3% respecte del trimestre anterior) i, en un **37%** el canal telemàtic. En definitiva, dels dos canals més utilitzats, l'ús del canal telefònic és un **15%** superior al del telemàtic.

- Quant als **temes més freqüents de queixes** destaquen, com sempre, 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.

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

- algunes queixes pel temps d'espera per al registre a les OAC
- algunes pel tancament de la pista d'skate de Son Moix
- destaquen també les 20 queixes registrades demanant el programa de festes de Sant Sebastià en castellà

- repetides queixes referides a Biblioteques, 5 per la falta d'impressora a la Joan Alcover, ja que no funciona, i 8 relatives a molèsties per activitats realitzades a diverses d'elles
- queixes per no haver-se recollit les torradores i taules de Sant Sebastià
- per l'atenció en el tràmit d'ORA
- per la plaga de processionària a distints parcs públics
- 40 queixes per considerar que els cans estan en mal estat, ja que expliquen que es banyen quan plou i passen fred i no accepten mantes dels ciutadans
- sis per emanacions de gasos de CLH a Porto Pi
- 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
- queixes per problemes de convivència i de circulació provocats per vehicles mal aparcats a aparcaments de motos, damunt de voravies, davant de guals, etc., i que també es repeteixen cada mes
- algunes queixes per la inseguretat que crea la circulació de bicicletes a les voravies i per caravanes aparcades a la via pública
- per la falta de neteja dels excrements de cans al camí del col·legi Sagrat Cor
- perquè el wi-fi no funciona a les biblioteques Josep M. Llompart i Ramón Llull i al centre Flassaders
- queixes per la nova il·luminació de la Biblioteca de Cort

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 99,3% 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 0,7% de DMS sense tancar. Aquest percentatge 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 95% s'han tramitat en el termini establert i un 5% han passat a estat de no-conformitat, percentatges que solen ser semblants cada mes.

En relació a les DMS no tramitades en termini, actualment consten al global del gestor un 10% de DMS que encara estan en estat de no-conformitat.

S'ha de recordar que als 90 dies comptats des de la data de registre s'envia automàticament un correu electrònic als responsables corresponents informant-los de la resolució que tenen pendent.

De l'anàlisi de la tramitació per processos, 6 processos han tramitat el 90% o més de les seves DMS en termini.

Únicament GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes) té un percentatge de resolució més baix, del 71%. I, finalment, GSTI (Gestió dels serveis tecnològics i de la informació) té un 0% de resolució en termini. En ambdós casos s'han pres mesures al respecte i s'està

a l'espera de solucionar-ho. Concretament, en el cas de GIU, en concret pel que fa a les DMS de Mobilitat, s'ha reprès aquest mes de març la tramitació de les DMS pendents, que duien un any sense tramitar-se, per tant s'espera una pròxima millora en el seu percentatge de resolució.

La mitjana de tramitació continua en un nivell proper a l'habitual d'uns 8 dies. Ha estat de 8 dies els mesos de gener i febrer i de 9 el mes de març.

En concret, les queixes s'han tramitat en una mitjana de 12 dies, un dia més que el trimestre passat, i, els suggeriments, en 13, cinc dies més. No s'han tramitat aquest trimestre queixes internes i tampoc suggeriments interns. Finalment, les peticions s'han tramitat en una mitjana de quasi 2 dies, 1 poc més que el trimestre anterior.

3. RESULTATS DE LES ENQUESTES DE SATISFACCIÓ DEL SERVEI DMS

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

Aquest trimestre han entrat, juntament amb les 172 valoracions de l'enquesta, 44 observacions i 105 comentaris. La majoria són de desacord amb la resposta.

Per tant, podem confirmar que la satisfacció és baixa per la resposta rebuda, és dir, per no tenir la resposta esperada.