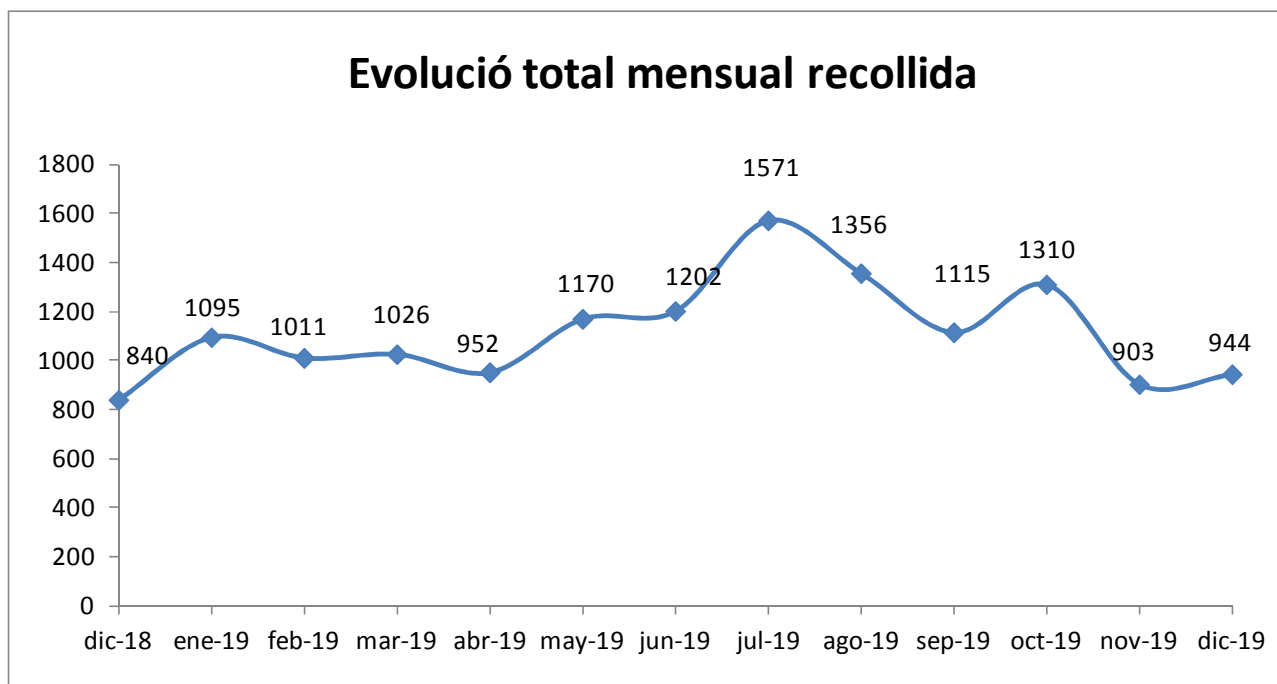


RESUM INFORME DMS 2019

1 RECEPCIÓ

1.1 Nombre de DMS rebudes el 2019

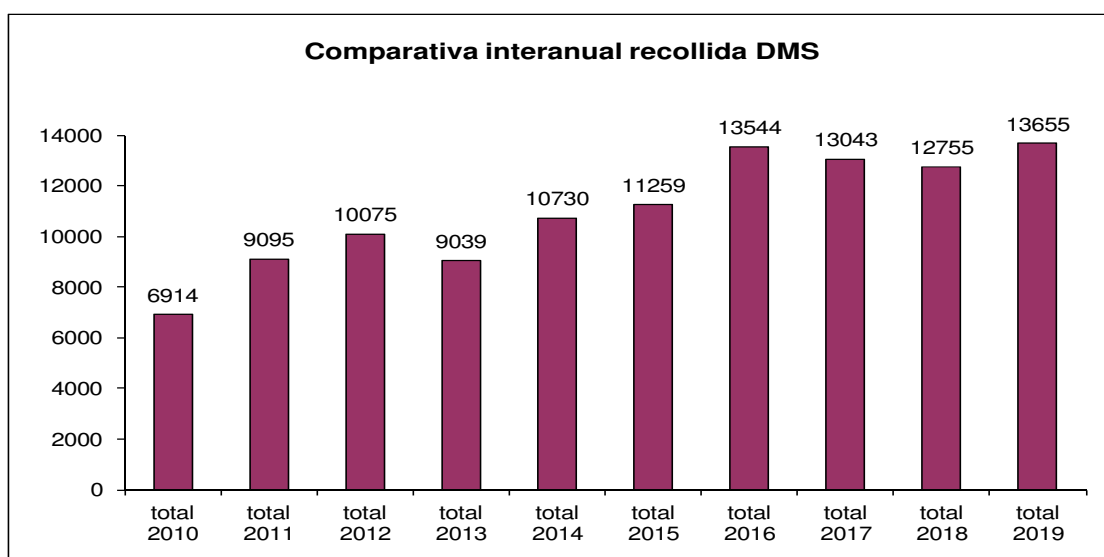
La recollida total de DMS (demandes municipals de serveis que inclouen queixes, suggeriments, felicitacions, observacions, demandes i altres de tipus intern) ha estat de 13.655 aquest any. **S'ha produït un augment de quasi el 7% respecte de l'any anterior.**



La mitjana mensual de DMS registrades el 2019 ha estat de 1.138.

Comparativa interanual de recollida

Com es veu al gràfic anterior, el 2019 s'han recollit 13.655 DMS. Es tracta de la xifra més elevada dels darrers deu anys, amb un **augment respecte de l'any anterior, d'un 6,59%.**



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.

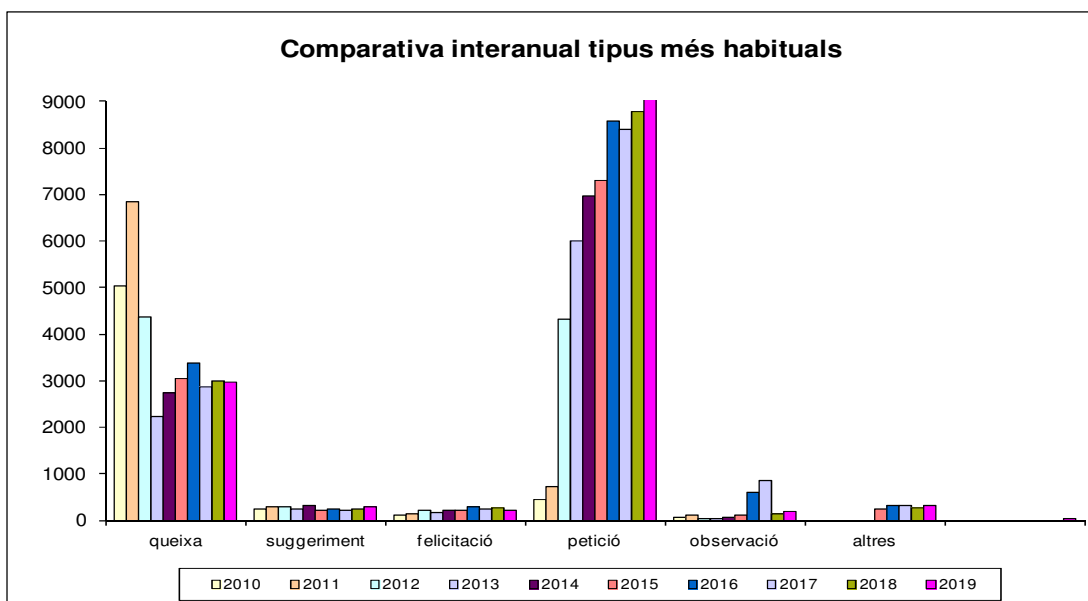
Les queixes suposen un 22% del total anual i les peticions, un 71%.

S'ha de destacar també, atesa l'habitual poca predisposició a felicitar, la recepció de 216 felicitacions. Han estat majoritàriament pel procés AC (Atenció a la ciutadania), amb 82, la majoria per al servei OAC (39) i per al SAT (29); pel procés GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 141, la majoria per a Enllumenat (25) i per a Circulació (23); i pel procés PS (Promoció socioeconòmica), amb 129, la majoria per a Esports (25).

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 ha baixat un poc.**

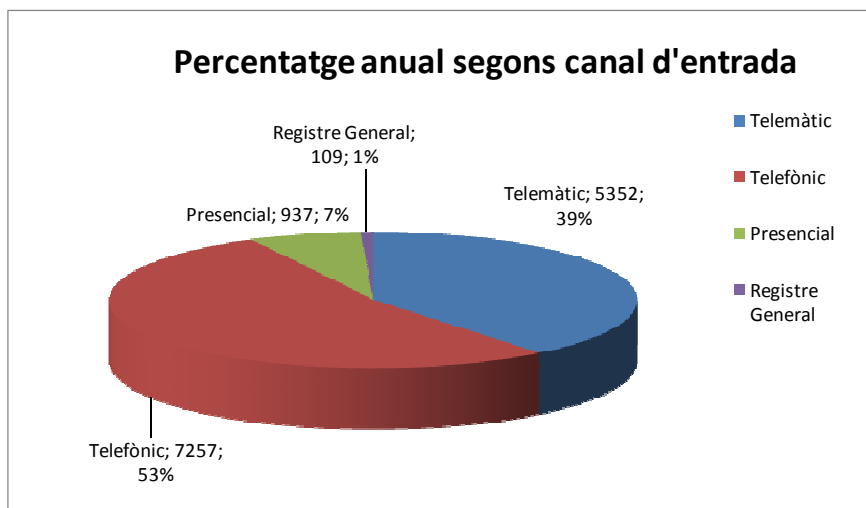
La causa d'aquest augment des de 2012 és la decisió del mes de maig de canviar la tipologia de les DMS de la Policia Local, les quals normalment es consideraven queixes i a partir de llavors passaren a considerar-se demandes, ja que la majoria es queixen d'algun fet concret i sol·liciten l'actuació del policia de barri. En conseqüència, també van baixar les queixes a partir del mateix moment.



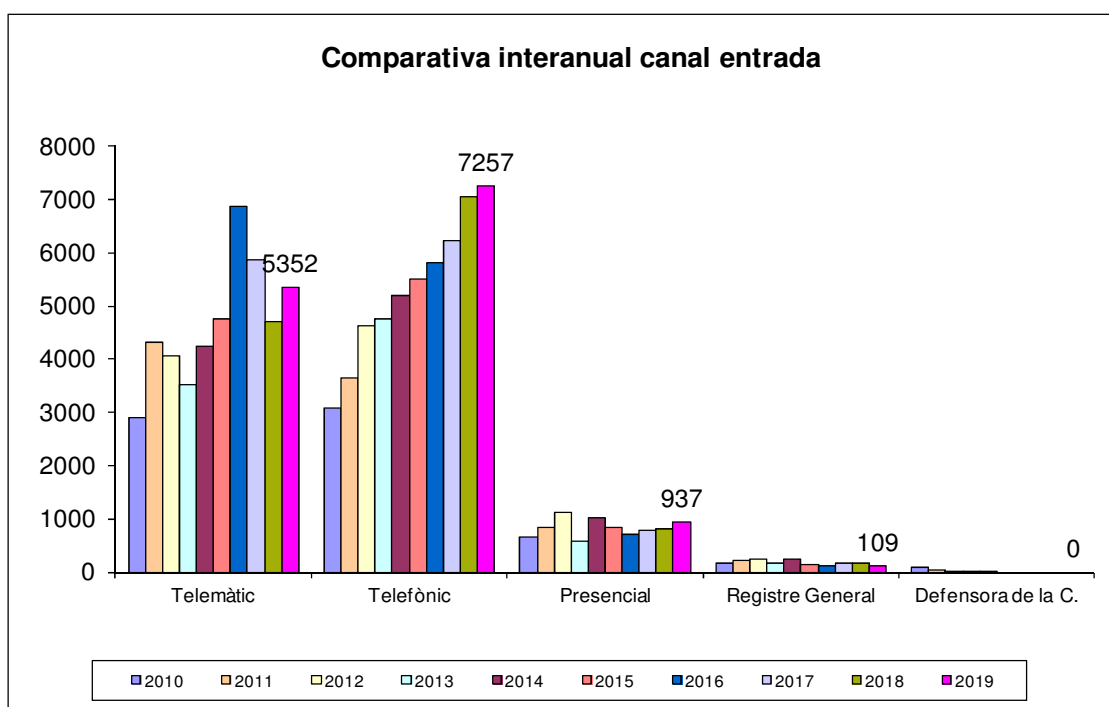
1.3 Canals de recepció

El **canal telefònic**, amb 7.257 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del 53%, és el canal més utilitzat. Ha baixat un 2% respecte de l'any anterior, no obstant això es consolida com a canal més utilitzat.

Pel **canal telemàtic** (via web) han entrat 5.352 demandes, que representen el 39% del total, enguany és el segon canal més utilitzat. Ha augmentat un 2% respecte de l'any passat.



Comparativa interanual per canal d'entrada



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

En conclusió, **el canal telefònic és el més utilitzat** i ha anat augmentant any rere any.

1.4 Assignació DMS 2019 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). Destaca SSPC amb gran diferència de la resta per la gran quantitat de demandes d'actuació del policia de barri. En percentatges, SSPC té assignades el 63% de les DMS registrades el 2019; GIU, el 14%; PS, el 8% i GMA, el 6%.

Processos amb menor assignació de DMS: 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 a temes més destacables de DMS de 2019 podem destacar:

- Durant tot el 2019 han destacat, 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 durant tot l'any són molt destacables les queixes per problemes de convivència i de circulació provocats per vehicles mal aparcats a aparcaments de motos, davant voravies, davant guals, etc., i que també es repeteixen cada mes.
- Durant tot l'any i fins el mes de setembre hi va haver queixes pel retard en les cites per a empadronar-se. A partir de llavors ja no n'hi va haver, ja que es varen implantar una sèrie de millores que varen facilitar l'accés a les cites prèvies de manera més ràpida (es va modificar el programa de cita prèvia fent-lo més senzill i facilitant les anul·lacions de cites, i també telefonar a més del SMS de recordatori de la cita, per tal que si se n'anul·la alguna, es pot alliberar per a una altra persona). També s'han posat 2 persones de reforç i s'han ofert 20 cites més cada dia.
- El primer trimestre de l'any, hi va haver un nombre molt elevat de DMS d'Esports, que en moltes ocasions eren queixes pel nou sistema d'accés a les activitats dirigides (PAD), implantat a finals de 2018. El mes de gener hi va haver 40 queixes per a "Son Reus", per considerar els ciutadans que els cans estan en mal estat, ja que expliquen que es banyen quan plou i passen fred, i a més indiquen que el servei no accepta mantes dels ciutadans.
- El mes de gener hi va haver 40 queixes per a "Son Reus", per considerar els ciutadans que els cans estan en mal estat, ja que expliquen que es banyen quan plou i passen fred, i a més indiquen que el servei no accepta mantes dels ciutadans.
- També el mes de gener hi va haver 20 queixes per a Participació Ciutadana, per no haver editat el programa de festes de Sant Sebastià en castellà.
- Hi va haver 21 DMS el mes de març del subtema "Comunicacions", són queixes perquè el wifi no funciona a les Biblioteques Josep M. Llopart i Ramón Llull, i tampoc al Centre Flassaders.
- El mes de maig es van registrar 12 DMS per a “Ocupació Via Pública” i que es refereixen a peticions de senyalització de l'espai de terrasses i a queixes per actes autoritzats a la via pública.
- Els mesos de juny i juliol hi hagué moltes queixes per a "Activitats", per les molèsties dels concerts de Son Fusteret i la Plaça de toros.

- També destaca el subtema "Transports", sobretot a l'estiu, i que inclou moltes queixes per falta de taxis a la ciutat.
- Els mesos de juliol i setembre hi hagué bastants queixes pels concerts autoritzats al parc de les Estacions i la plaça Paris, que es van registrar per a "Ocupació Via Pública".
- El mes de setembre, per a Circulació hi va haver queixes pel nou semàfor del Camí Tramvia-Camí dels Reis.
- Destaquen molt especialment les 81 queixes del mes de desembre per a la "EMT", que són queixes pels canvis en la xarxa.

1.5 Distribució a les àrees municipals competents

Amb el canvi de govern del mes de juny de 2019 es van estructurar les àrees municipals de manera diferent, per tant, hi ha una distribució per àrees del primer semestre i una altra del segon.

A partir de l'anàlisi dels resultats d'enguany podem destacar que la majoria de DMS correspon com sempre a l'Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana, i representen aquest 2019 un 62% del total, un 2% menys que l'any anterior.

1.6 Recepció per codi postal

De les dades recollides el 2019 destaquen les DMS amb el codi postal 07008 (Son Gotleu), amb un 10%, 07007 (la Soledat), que suposa un altre 10% del total, 07011 (Son Roca), amb un 7%, i 07010 (Cal Capiscol), amb un altre 7%. En tots els casos són zones amb un nombre important d'habitants.

Comparativa interanual per codi postal

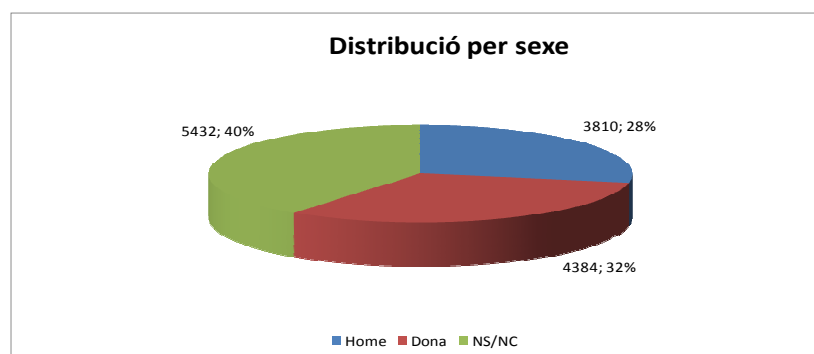
Els codis postals més habituals són el 07008 (Son Gotleu) i el 07007 (la Soledat), seguits del 07010 (Cal Capiscol), del 07011 (Son Roca) i del 07013 (Son Rapinya)

Durant l'any 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 2019, com és habitual, en la majoria de casos no consta aquesta dada (40%) la resta són dones en majoria, un 32%, enfront del 28% que són homes.

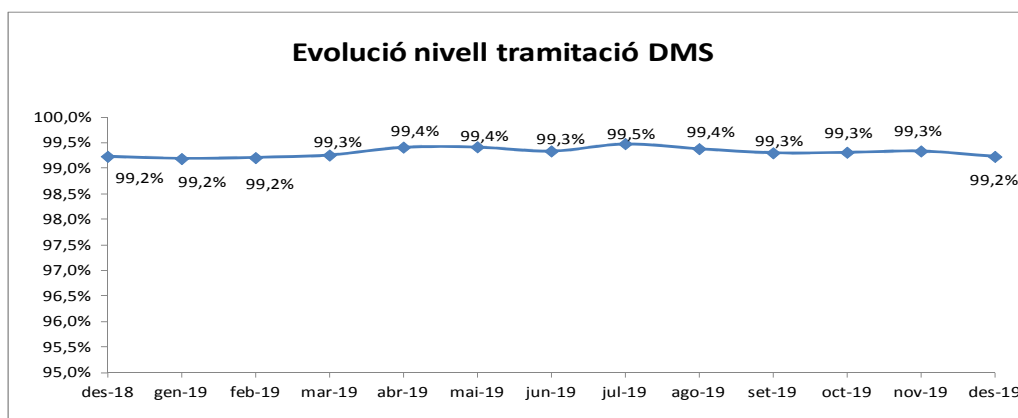


2. TRAMITACIÓ

2.1 Estat de tramitació global de les DMS

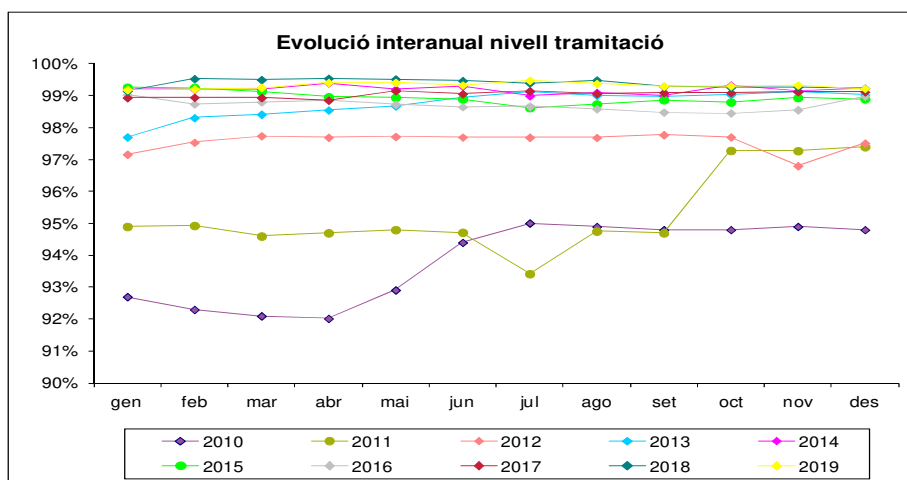
Els mes de juliol s'ha assolit el nivell màxim en la història del gestor, un 99,5%, ja assolit l'any 2018. La resta de mesos ha baixat una mica el nivell de resolució, però es manté en els nivells habituals. És una xifra bastant elevada i que es manté els mesos d'estiu; en anys anteriors era habitual 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.

Destaca 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, assolint el màxim el 2018 i tornant a assolir-lo el mes de juliol, un 99,5% de resolució.**



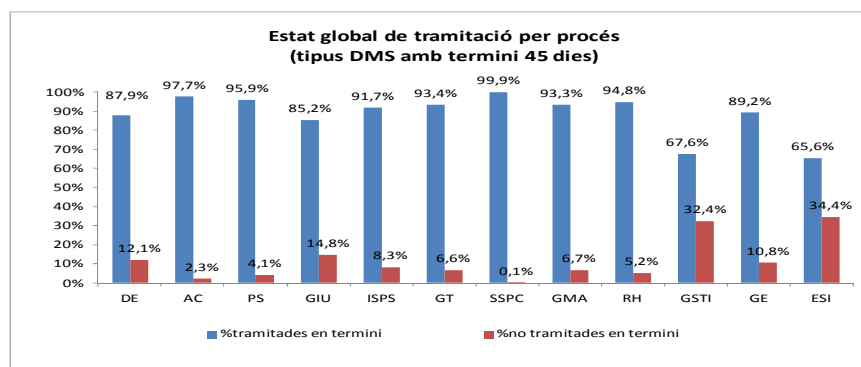
2.2 Estat de tramitació dels tipus de DMS amb termini de 45 dies

Les DMS amb limitació del termini de tramitació són queixes, queixes internes, suggeriments, suggeriments interns i peticions.

A final de 2019 consta al gestor un 96% de DMS tramitades en termini, i, un 4%, que no s'hi han tramitat, percentatge aquest darrer que inclou tant les que s'han tramitat després del termini establert com les que no, i que, per tant, es troben en estat de no-conformitat.

Aquest percentatge s'ha mantingut igual els darrers cinc anys, exceptuant el 2016, que va ser inferior, un 90% tramitades en termini i un 10% que no.

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



7 dels 12 processos es troben per sobre del 90% de resolució en termini de les DMS. Destaquen especialment AC (Atenció Ciutadana), amb el 97,7% de tramitació en termini, i, PS (Promoció Socioeconòmica), amb el 95,9%.

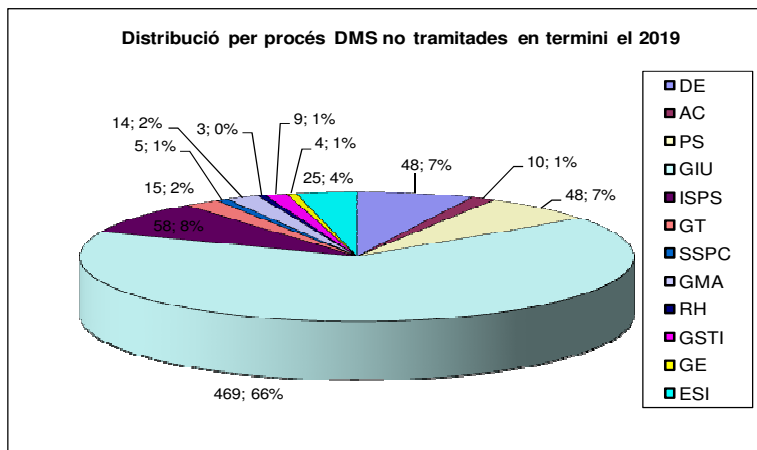
Els processos restants es troben en nivells alts de resolució en termini, exceptuant GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) i ESI (Equipaments i Serveis Interns), amb uns nivells més baixos, encara que bastant acceptables.

Comparativa interanual tramitació per procés

Destaca el baix percentatge de resolució de l'any 2011; no obstant això, es pot observar que 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. El 2015 ja va destacar la baixada en la tramitació de les DMS dels processos GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) i ESI (Equipaments i Serveis Interns); en el cas del primer es va corregir en els anys següents i en el segon va augmentar molt la tramitació el 2018, i que s'ha mantingut enguany.

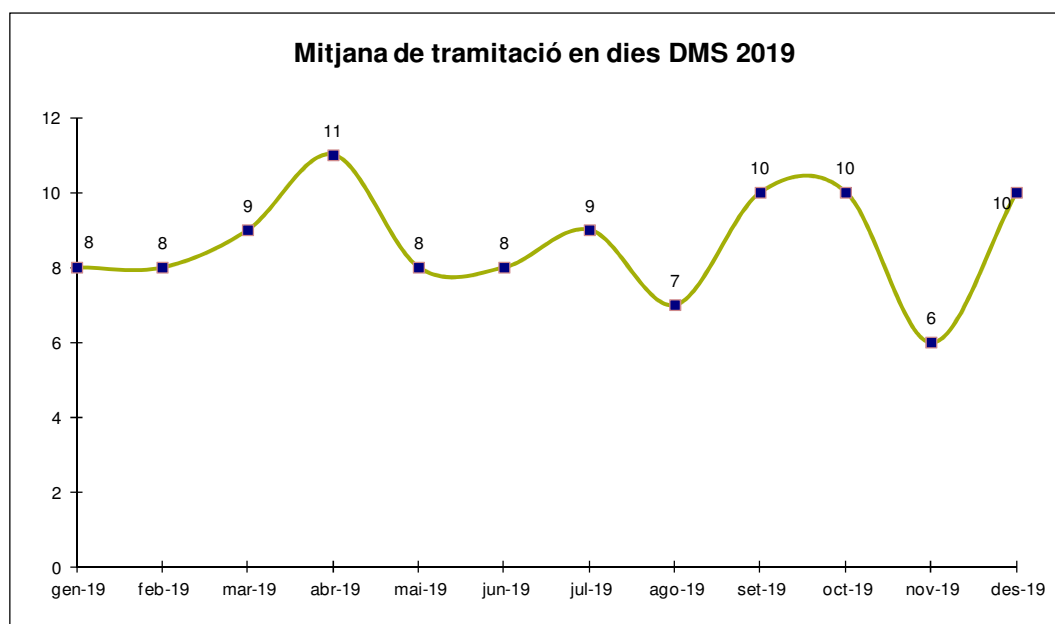
2.3 Estat de les DMS que no s'han tramitat en termini

- Del total de DMS no tramitades en termini, a data final de 2019 hi ha un 91% d'aquestes DMS que es troben ja en estat de no-conformitat tramitada i encara un 9% 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 **8,7 dies**. Es tracta d'una mitjana més que acceptable.

Pel que fa a la mitjana mensual ha oscil·lat entre els **6 dies** del mes de novembre i els **11** del mes d'abril.

Aquest any, i en relació a les *DMS tramitades en termini*, les queixes s'han tramitat en una mitjana d'11 dies i els suggeriments, en 14. Pel que fa a les queixes i suggeriments interns, les queixes internes s'han tramitat en una mitjana de 14 dies i els suggeriments interns, en 1. Finalment, les peticions s'han tramitat en una mitjana de 2 dies.

3 SATISFACCIÓ

3.1 Recepció de respostes a les enquestes

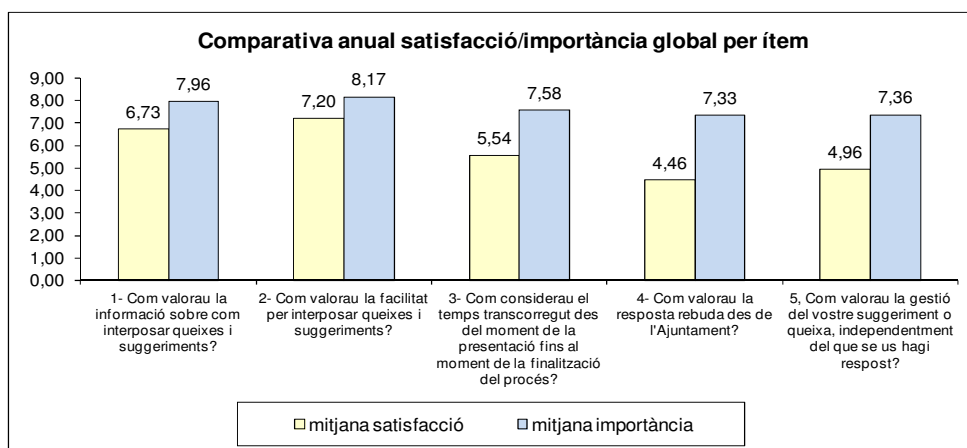
El 2019 han arribat al Departament de Qualitat **770 respostes a les enquestes de satisfacció**.

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 7,20 de mitjana de satisfacció i un 8,17 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació d'un 0,96. 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 4,46 i pel que fa a importància, de 7,36. S'ha donat una desviació de 2,86. 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 184 observacions/suggeriments amb les enquestes.

La majoria d'observacions d'enguany són les que sol·liciten eficàcia en l'execució, 38, que representen un 21% del total. També els comentaris a la DMS en concret, un total de 33, que representen el 18% del total d'observacions; i 22 observacions de desacord amb la resposta, un 12%,

Són destacables les 9 felicitacions pel servei, que suposen un 5% del total de les observacions rebudes.

Motiu baixa valoració: S'han rebut enguany 446 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 122, que representen el 27% del total d'observacions i la sol·licitud d'eficàcia en l'execució, en concret són 96 observacions, un 22% del total.

4 CONCLUSIONS

- La recollida total de DMS d'enguany és la més elevada dels 10 anys que en tenim dades. El màxim de recepció assolit el 2019 ha estat de 13.655 DMS, la qual cosa suposa un augment del 6.6% respecte de l'any 2018.
- El canal telefònic de recepció de DMS es consolida com el més utilitzat, augmentant la diferència respecte del canal telemàtic els darrers tres anys.
- El procés SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) és el que té més DMS assignades, per la gran quantitat de demandes d'actuació del policia de barri. Representen enguany el 61% de les DMS registrades.
- El nivell de resolució al gestor de DMS s'ha repetit aquest any 2019, arribant al 99,5% de resolució, el màxim assolit en tots els anys. A finals de 2019 ha baixat una mica i es troba en el 99,2%.
- Les DMS amb limitació del termini de tramitació, que són queixes, queixes internes, suggeriments, suggeriments interns, peticions i el tipus "altres", s'han tramitat en termini en el 96% dels casos. En canvi, un 4,% 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. Són els percentatges habituals des de la implantació de l'estat de no-conformitat (per les DMS no resoltes passats 45 dies) i l'estat de no-conformitat tramitada (per les DMS tramitades ò resoltes passats 45 dies). Quant a la resolució per processos, la majoria es troben per sobre del 90% de resolució en termini (7 dels 12 processos).
- Els processos amb major percentatge de resolució en termini són AC (Atenció ciutadana) i GT (Gestió territorial). Això no obstant, el percentatge de RH (Recursos humans) i SSPC (Serveis de seguretat i protecció ciutadana) tenen percentatges superiors, però aquests processos no es poden tenir en compte ja que el primer té molt poques DMS assignades i el segon perquè es traspassen al programa de gestió de Policia (EUROCOP) al dia següent i queden com a tramitades al gestor de DMS.
- Pel que fa a la tramitació de les DMS que han exhaurit el termini de resolució, a 31/12/2019, un 91% d'aquestes DMS es troben ja en estat de no-conformitat tramitada i un 9% encara en estat de no-conformitat.
- Enguany el procés GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), que inclou l'àrea d'Infraestructures i la de Mobilitat, encara que es troba en nivells acceptables de tramitació, torna a ser el que té més DMS no tramitades en termini.
- La mitjana d'enguany de tramitació de queixes, suggeriments i peticions, que són els tipus més habituals, ha estat de 8,7 dies. Enguany i l'any passat no s'han produït pics ni baixades molt significatives, cosa que en els anys anteriors sí que passava. És de destacar que els darrers anys la mitjana es manté entorn dels 10-12 dies.
- El temes més recurrents de DMS són 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.

De manera transversal destaquen les queixes pels actes organitzats al carrer, que es distribueixen als responsables de donar-ne els permisos. Hi ha hagut queixes pels concerts de Son Fusteret, de la Plaça de Toros, de la Feixina i de la plaça París, i pels actes realitzats al parc de les Estacions.

Aquest any són destacables també les queixes que es repeteixen cada mes per problemes d'aparcament per estacionament de cotxes de tallers que esperen pera 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.

Quant a queixes per problemes més puntuals del 2019 trobam queixes per la cita prèvia per empadronar-se, pel nou sistema d'accés a les activitats dirigides de l'IME, per l'estat dels cans a Son Reus, per la no edició en castellà del programa de Sant Sebastià, pel wifi que no funcionava a varies biblioteques, per l'espai de les terrasses a la via pública, per la falta de taxis o el mal servei d'aquest i pels canvis en la xarxa del bus a finals d'any.

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 expresses de disconformitat amb alguna actuació i/o servei municipal.

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

Felicitations: són manifestacions expresses 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.

Suggeriments 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.