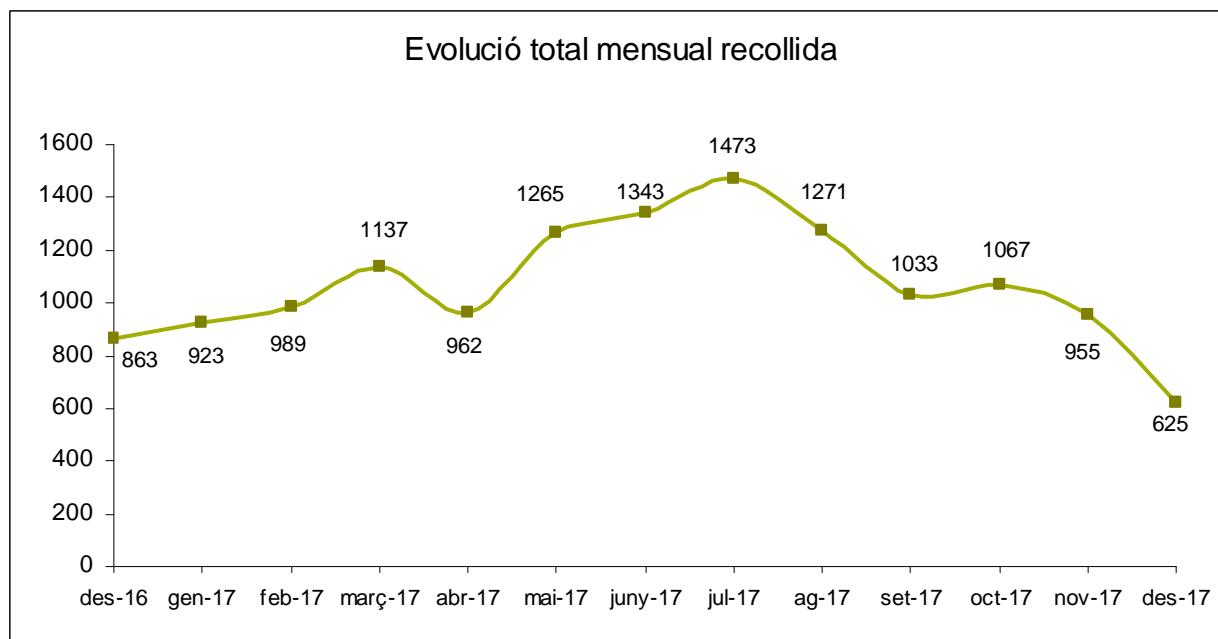


**RESUM INFORME DMS 2017****- RECEPCIÓ****- Nombre de DMS rebudes**

La recollida total de DMS (*demandes municipals de serveis que inclouen queixes, suggeriments, felicitacions, observacions, demandes i altres de tipus intern*) ha estat **13.043** aquest any.

El 40% correspon als 4 mesos d'estiu (juny-setembre) i el 60%, als 8 mesos restants.

**- 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.

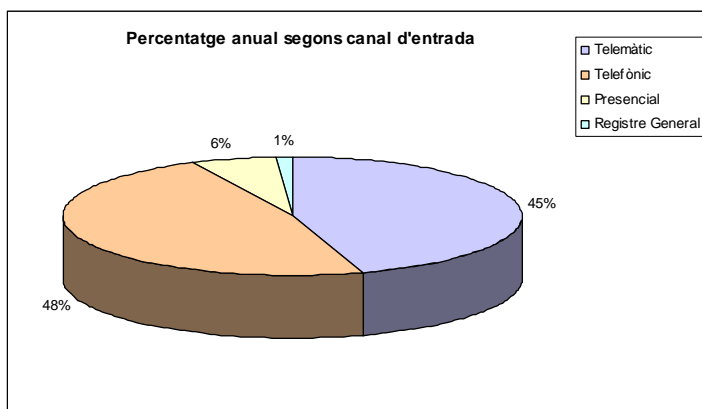
Les queixes suposen un 22% del total anual i les peticions, un 64%.

S'ha de destacar també, atesa l'habitual poca predisposició a felicitar, la recepció de 250 felicitacions per diferents serveis municipals. Han estat majoritàriament pel SAT, pel servei OAC, per Vialitat, per Enllumenat i per Esports.

**- Canals de recepció**

El **canal telefònic**, amb 6.225 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del 48%. És el canal més utilitzat.

Pel canal telemàtic han entrat via web 5.876 demandes, que representen el 45% del total, enguany és el segon canal més utilitzat.



#### - Assignació 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), GMA (Gestió del Medi Ambient) i PS (Promoció Socioeconòmica). Destaca SSPC amb gran diferència per damunt la resta per la gran quantitat de demandes d'actuació del policia de barri.

En percentatges, SSPC té assignades el 58% de les DMS registrades; GIU, el 13%; GMA, el 9%; i PS, el 7%.

**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).

#### - Distribució a les àrees municipals competents

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 un 58% del total.

#### - Recepció per codi postal

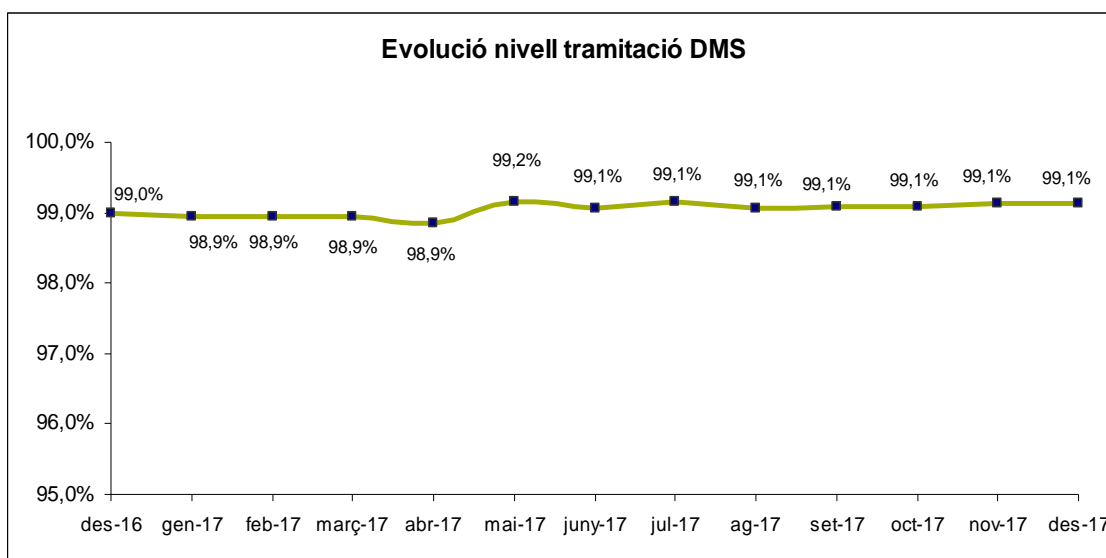
De les dades recollides el 2017 destaquen les DMS amb el codi postal 07008 (Son Gotleu), amb un 9%, 07007 (la Soledat), que suposa també un 8% del total i 07010 (Cal Capiscol), amb un 8%.

**- TRAMITACIÓ**

**- Nivell de tramitació global**

En tot l'any el nivell de tramitació es troba molt proper al 99%, incloent-hi els mesos d'estiu, en què sol baixar un poc perquè és època de vacances dels treballadors municipals, la qual cosa va unida a un augment general de les demandes rebudes.

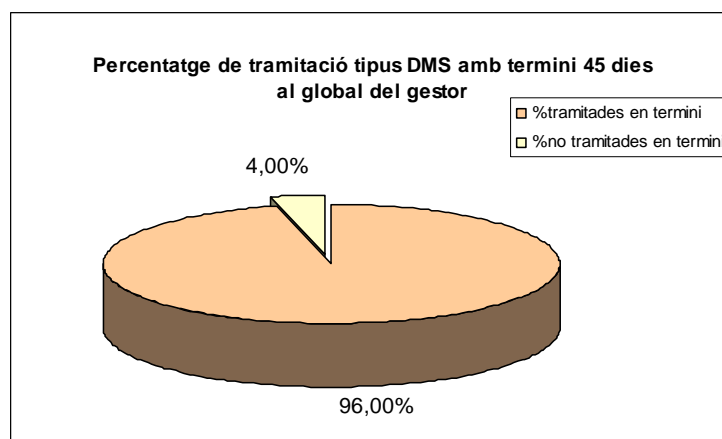
Destaquen sobretot el darrer semestre, amb el 99,1% de tramitació al global del gestor de DMS.



**- Nivell de tramitació global per procés**

Tots els processos tenen la majoria de DMS de 2017 tramitades. Concretament, vuit processos estan per sobre del 90% de tramitació. Així i tot, la resta de processos es troben en nivells de tramitació elevats, que van del 66,81% de GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) al 89,24% de GE (Gestió econòmica).

**- Nivell de tramitació dels tipus de DMS amb termini de 45 dies**



Les DMS d'enguany amb limitació del termini de tramitació, que són queixes, queixes internes, suggeriments, suggeriments interns i demandes, ja estan tramitades en un 96% dels casos.

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, 8 dels 12 processos tenen més del 90% de les DMS tramitades en el termini establert de 45 dies.

*Destaquen RH (Recursos Humans) amb el 99,3%, encara que té molt poques DMS assignades, i SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) amb el 99,9% de tramitació en termini, encara que es traspassen el mateix dia al seu programa propi EUROCOPE i queden com a tramitades al DMS.*

Per tant són realment destacables el 97,9% de AC (Atenció Ciutadana) i el 96,2% de PS (Promoció socioeconòmica), com a processos amb resolució en termini molt alta.

La resta de processos tenen uns nivells de tramitació en termini elevats, que van del 66,8% de GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) al 89,2% de GE (Gestió econòmica).

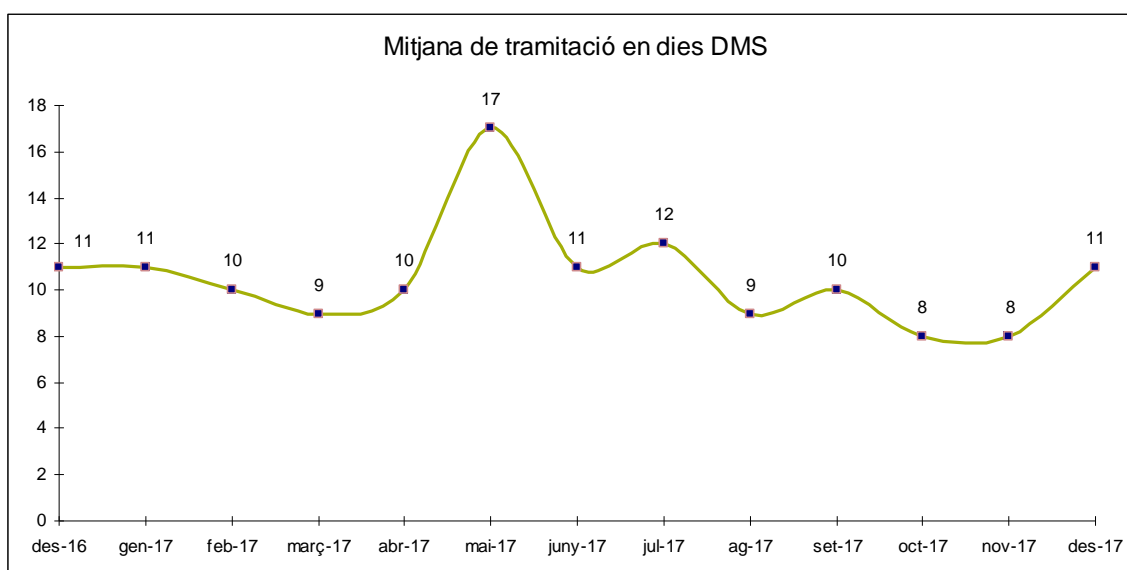
### - Nivell de tramitació fora de termini

Si revisam al global del gestor de DMS l'estat a 31/12/2017 de les DMS que no s'han tramitat en el termini establert, hi ha **un 85%** d'aquestes DMS que es troben ja en estat de no-conformitat tramitada i encara n'hi ha un 15% en estat de no-conformitat.

Vuit dels dotze processos es troben pròxims al 100% de resolució en termini de les DMS. Són AC (Atenció Ciutadana), PS (Promoció Socioeconòmica), GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), GT (Gestió Territorial), SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), GMA (Gestió del Medi Ambient), RH (Recursos Humans) i GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació).

Els quatre processos restants no tenen totes les DMS que ja es troben fora de termini tramitades. Alguns se situen a nivells alts, com GE (Gestió Econòmica). En canvi, DE (Direcció Estratègica) i ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut) estan en nivells més baixos, però destaca sobretot ESI (Equipaments i Serveis Interns), amb el 17,01%.

### - 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 **10,5 dies**.

Les queixes s'han tramitat en una mitjana de 12 dies i els suggeriments, en 15. Pel que fa a les queixes i suggeriments interns, les queixes internes s'han tramitat en una mitjana de 10 dies i els suggeriments interns, en 23. Finalment, les peticions s'han tramitat en una mitjana de 2 dies.

**- SATISFACCIÓ**

**- Recollida d'enquestes**

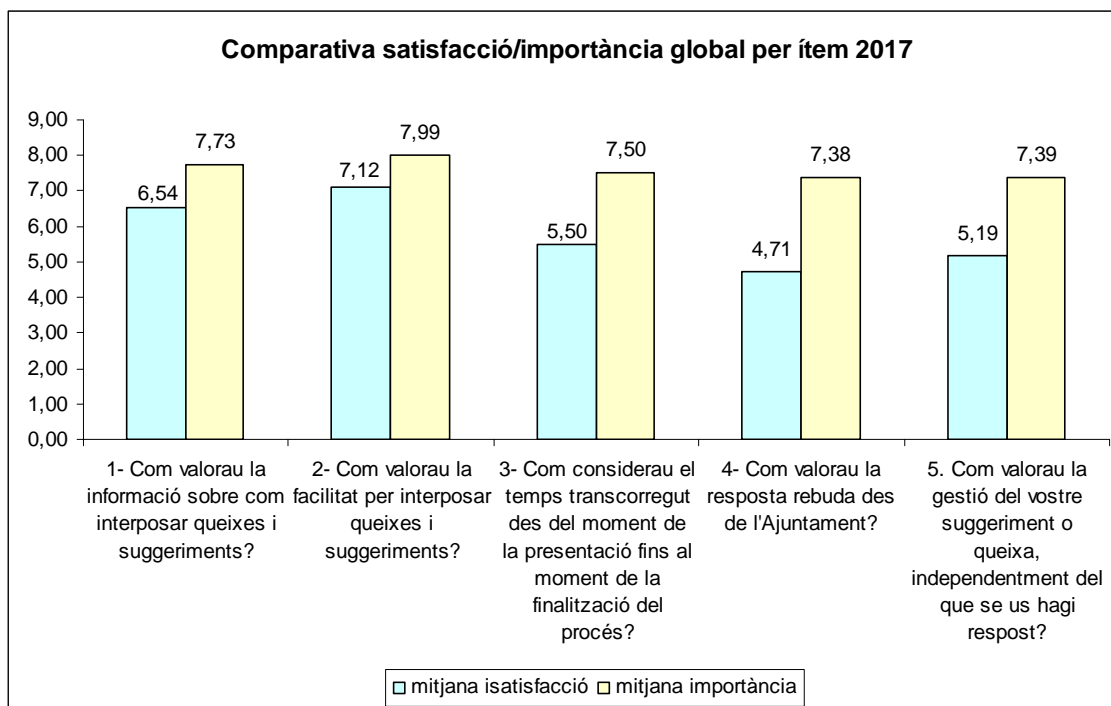
El 2017 han arribat al Departament de Qualitat **638 respostes a les enquestes de satisfacció**.

**- 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 7,99 de mitjana de satisfacció i un 7,12 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació del 0,87. 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 4,71 i pel que fa a importància, de 7,38. S'ha donat una desviació de 2,67. Aquest any ha tornat a ser l'ítem més mal valorat.



Juntament amb les valoracions es poden fer constar observacions/suggeriments. A més, enguany s'ha implementat la possibilitat d'indicar el motiu en el cas d'una baixa valoració.

**Observacions/suggeriments:** Enguany han entrat 148 observacions/suggeriments amb les enquestes.

La majoria d'observacions d'enguany són observacions de desacord amb la resposta, un total de 28, que representen el 20% del total d'observacions. Destaquen també 105 sol·liciten eficàcia en l'execució, en concret són 24 observacions (16% del total).

Són destacables les 10 felicitacions pel servei, que suposen un 7% del total de les observacions rebudes.

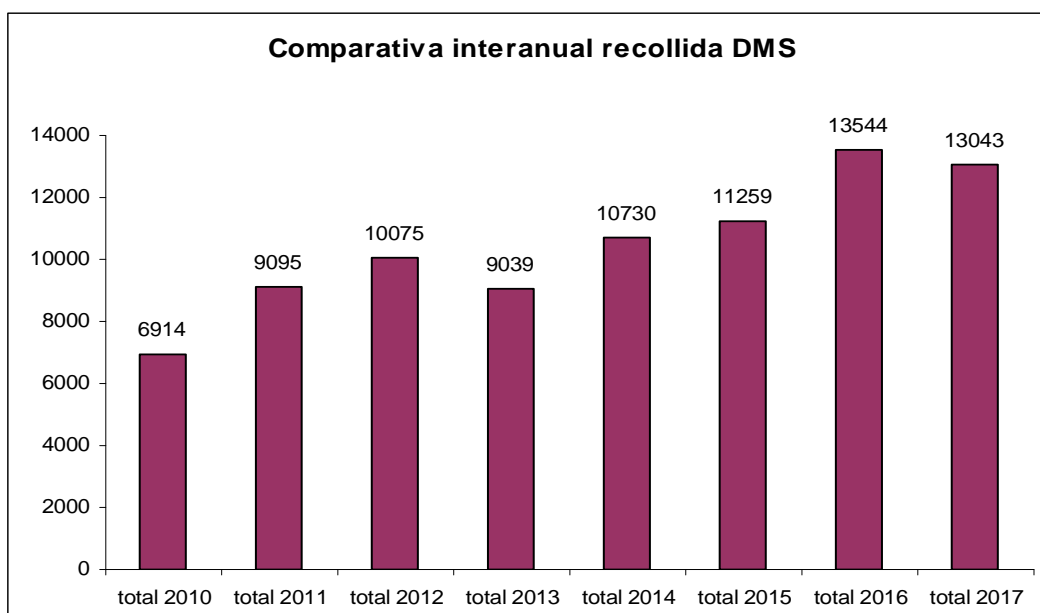
**Motiu baixa valoració:** S'han rebut enguany 346 explicacions del motiu de la baixa valoració.

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 102, que representen el 29% del total d'observacions i la sol·licitud d'eficàcia en l'execució, en concret són 61 observacions, un 18% del total.

## - COMPARATIVA AMB ELS ANYS ANTERIORS

### - Comparativa interanual de recollida

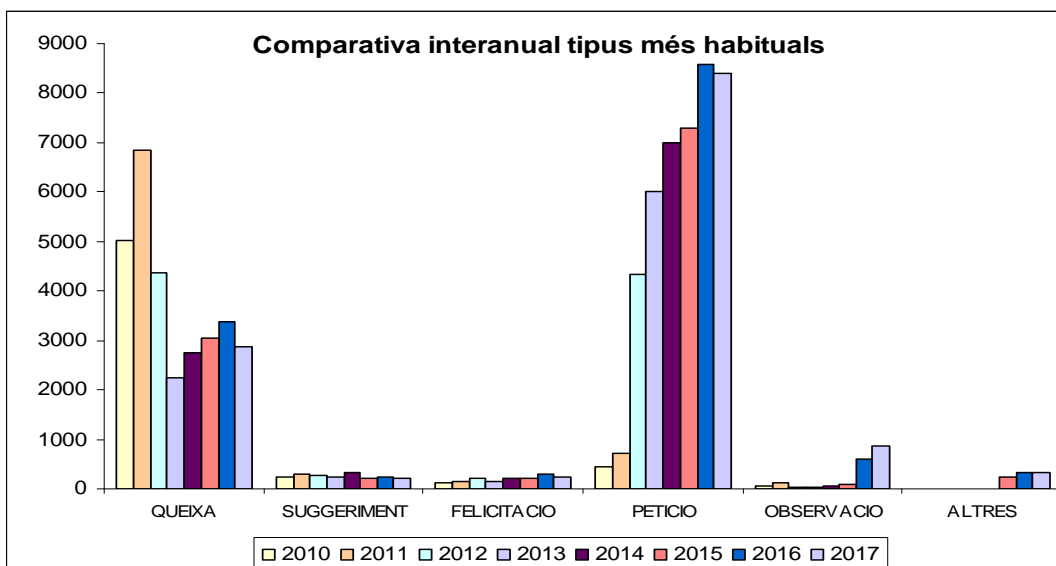
Com es veu al gràfic anterior, el 2017 s'han recollit 13.043 DMS. Es tracta de la segona xifra més elevada dels darrers vuit anys, i amb un descens respecte de l'any anterior. El 2016 la recollida va ser de 501 DMS més que enguany. En els quatre últims anys ha anat augmentat la recepció de DMS.



### - Comparativa per tipus

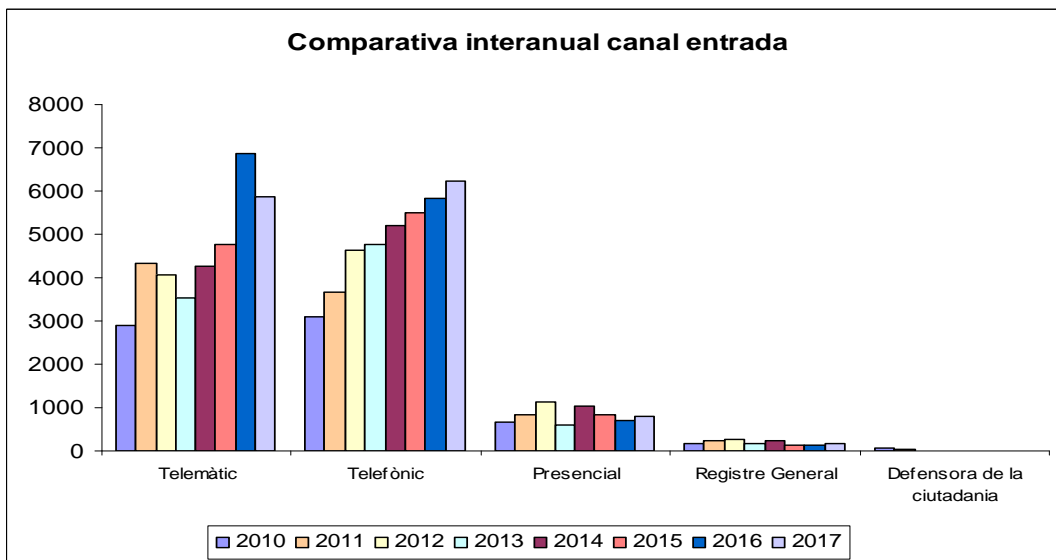
En referència al tipus de DMS, la comparativa interanual dels tipus més habituals permet constatar l'augment el 2012 de les peticions i que han continuat augmentant any rere any, fins el 2017 en què ha baixat un poc. La causa d'aquest augment des de 2012 és la decisió del mes de maig de canviar la tipologia 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.



**- Comparativa per canal d'entrada**

El canal més utilitzat el 2010, el 2012, el 2013, el 2014, el 2015 i el 2017 va ser el telefònic i el 2011 i el 2016 ha estat el canal telemàtic. En conclusió, el canal telefònic és el més utilitzat.



**- Comparativa 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.

#### - Comparativa 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.

#### - Comparativa de la mitjana de tramitació en dies

Destaca sobretot l'any 2010, amb un cim el mes de juny i amb uns pics i baixades molt evidents. Els anys següents les diferències no han estat tan exagerades. És destacable el nivell pràcticament igual durant tot el 2017, sense pics ni baixades.

#### - Comparativa d'assignació per procés

Quant a processos amb més assignació de DMS, **sempre se situa en primer lloc SSPC i a continuació GIU.**

#### - Comparativa sobre tramitació per procés

Comparant els resultats 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 s'ha corregit en els dos darrers anys però ha seguit baix en el cas del segon.

#### - Comparativa assignació per subtema

Quasi sempre destaquen les DMS registrades per 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).

#### - Comparativa dels resultats de l'enquesta de satisfacció

Des del 2013 al 2017 l'ítem més ben valorat és el 2 –"Com valorau la facilitat per a interposar queixes i suggeriments?"–, que també és el que té la valoració de la importància més alta i que presenta sempre la menor desviació.

També els cinc anys l'ítem més mal valorat pel que fa a satisfacció és el 4 –"Com valorau la resposta rebuda des de l'Ajuntament?". De l'estudi d'aquests resultats podem deduir que la satisfacció per la resposta rebuda està directament relacionada amb la solució del que motiva la queixa que es presenta i que moltes vegades no se soluciona immediatament o no es pot donar la raó al ciutadà.



## - CONCLUSIONS

- A finals de 2017 s'ha implantat una millora a l'accés a queixes i suggeriments del web municipal. Aquesta millora consisteix en poder reiterar una DMS a partir d'una anterior, sense que es registri una nova. A més, ofereix la possibilitat de distingir les queixes, suggeriments, peticions, felicitacions i observacions de les denúncies, que fins ara entraven mesclades amb les DMS i es registraven com a tals. En el cas de les denúncies, la resposta sempre era que s'havia de presentar per registre, per tant, tal com s'ha formulat ara al web, qui vulgui presentar una denúncia tindrà un accés directe al tràmit on s'explica quina és la manera de presentar-ho, presencialment per registre o a través de la seu electrònica. D'aquesta manera es deixen de registrar DMS que realment tenen una tramitació inútil. A més, si arriba alguna denúncia introduïda com a queixa, Qualitat no la registrarà com a DMS i comunicarà a l'interessat la informació amb l'enllaç al tràmit corresponent.

Tot això fa pensar que baixarà un poc el número de DMS registrades i en concret, es notarà als subtemes Sanitat o Activitats, que eren els que normalment rebien aquestes queixes per a la seva tramitació.

- En relació al subtema Manteniment d'edificis municipals, s'ha decidit, a petició seva, que les DMS que els arribaven a ells relatives a algun desperfecte en un edifici municipal detectat per algun ciutadà, arribin al servei afectat per aquest desperfecte i siguin ells qui tramitin la DMS i contactin amb Manteniment d'edificis municipals per tal de solucionar-ho.

- Pel que fa a les DMS assignades a Mobilitat, durant tot l'any 2017 s'han registrat com a observacions, ja que es va decidir fer-ho així degut al bloqueig que patia el servei per algunes causes judicials que afectaven a alguns dels seus treballadors. A finals d'any s'han mantingut reunions per tal de tornar a registrar les DMS com el tipus que són realment, i s'ha decidit tornar al funcionament general a partir de l'1 de gener de 2018. Per tant, les DMS de tipus observació experimentaran probablement una baixada, ja que Mobilitat ha tingut prop de 500 DMS-observació el 2017.

- El nivell de resolució al gestor de DMS continua en el 99% o inclús un poc per sobre. És un percentatge prou elevat i que ens els darrers sis mesos de 2017 s'ha mantingut en el 99,1%.

- 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; aquests processos no es poden tenir en compte ja que només té una mitjana de 10 DMS a l'any el primer i perquè es traspassen al programa de gestió de Policia (EUROCCOP) al dia següent i queden com a tramitades al gestor de DMS el segon.

- GSTI (Gestió dels serveis tecnològics i de la informació) i GE (Gestió econòmica), són els processos que sempre van a la cua pel que fa a percentatge de resolució de les DMS, tant en termini com quan han passat a no-conformitat.

Pel que fa al primer, GSTI, ha millorat molt aquest aspecte, tramitant les DMS que tenia pendents i les que van arribant, que ara són menys ja que, amb la implantació

del nou SISTRA aquest any 2017, arriben molt poques queixes relatives a problemes amb la seu electrònica.

En canvi GE, encara que té molt poques DMS assignades, continua en un nivell molt baix de tramitació.

- La mitjana d'enguany de tramitació de queixes, suggeriments i peticions, que són els tipus més habituals, ha estat de 10,5 dies. Enguany no s'han produït pics ni baixades molt significatives, cosa que en els anys anteriors sí que passava.

**\* Llegenda dels 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