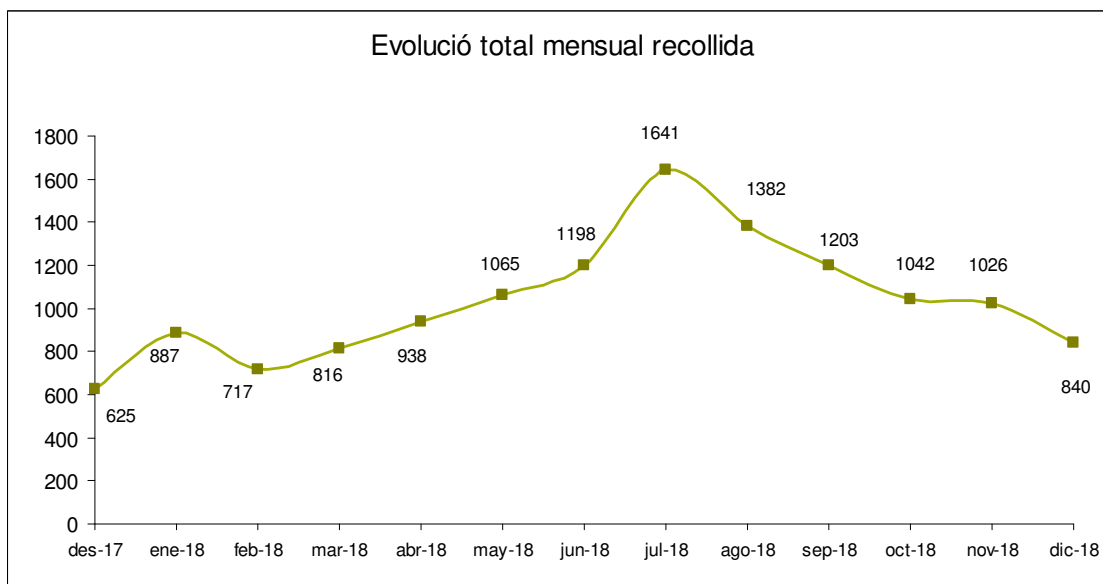


RESUM INFORME DMS 2018**- RECEPCIÓ****- Nombre de DMS rebudes**

La recollida total de DMS (demandes municipals de serveis que inclouen queixes, suggeriments, felicitacions, observacions, demandes i altres de tipus intern) ha estat de 12.755 aquest any. **S'ha produït un descens del 2,26% respecte de l'any anterior.**

El 43% correspon als 4 mesos d'estiu (juny-setembre) i el 57%, als 8 mesos restants.



La mitjana mensual de DMS registrades el 2018 ha estat de 1.063.

- 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.

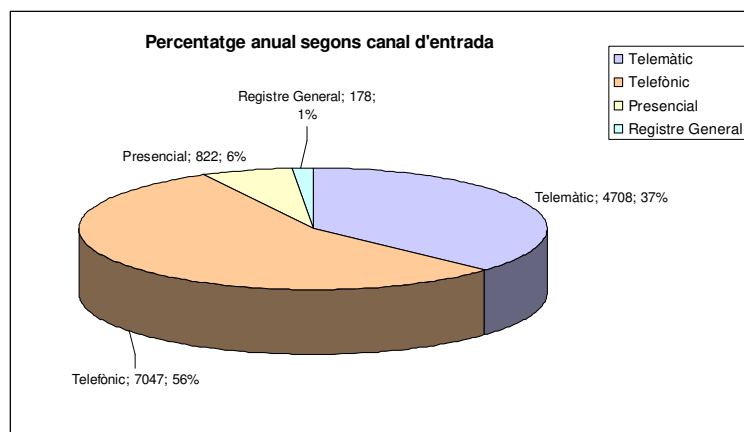
Les queixes suposen un 23% del total anual i les peticions, un 69%.

S'ha de destacar també, atesa l'habitual poca predisposició a felicitar, la recepció de 265 felicitacions, majoritàriament per al SAT (32), servei OAC (22), Enllumenat (13), Circulació (13), Esports (23) i Teatres municipals (21).

- Canals de recepció

El **canal telefònic**, amb 7.047 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del 56%, és el canal més utilitzat. Ha augmentat un 8% respecte de l'any anterior i es consolida com a canal més utilitzat.

Pel canal telemàtic (via web) han entrat 4.708 demandes, que representen el 37% del total, enguany és el segon canal més utilitzat. Ha baixat un 8% respecte de l'any passat.



- 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), 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 64%** de les DMS registrades; **GIU, el 12%; PS, el 8% i GMA, 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 aquest 2018 un 64% del total, un 6% més que l'any anterior.

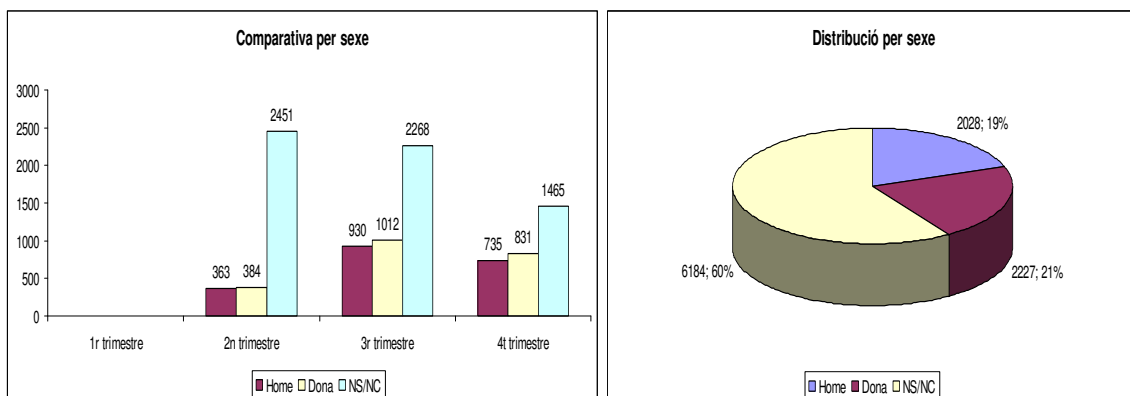
- Recepció per codi postal

De les dades recollides el 2018 destaquen les DMS amb el codi postal 07008 (Son Gotleu), amb un 11%, 07007 (la Soledat), que suposa un 10% del total i 07010 (Cal Capiscol), amb un 8%. En els tres casos són zones amb un nombre important d'habitants.

- Distribució per sexe

A partir del mes d'abril d'enguany obtenim aquesta informació en les DMS presentades a través del formulari del web municipal.

En la majoria de casos no consta aquesta dada (60%) la resta són dones en majoria, un 21%, enfront del 19% que són homes.

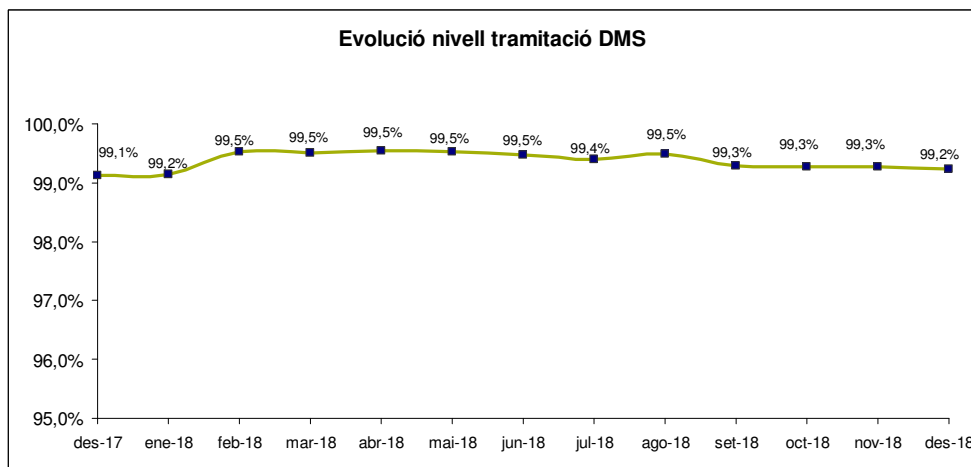


- TRAMITACIÓ

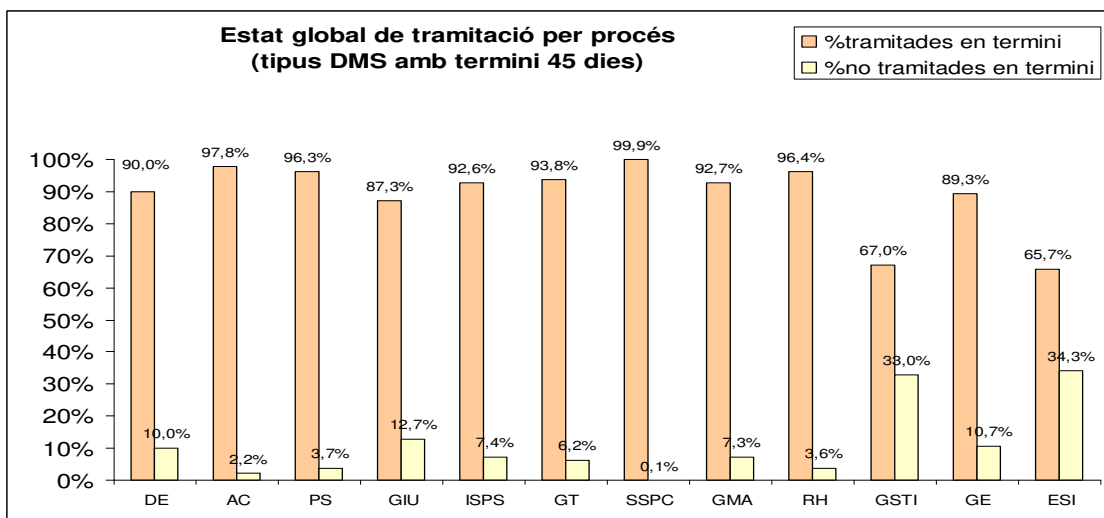
- Nivell de tramitació global

Els mesos de febrer a juny i el mes d'agost, s'ha assolit el nivell màxim en la història del gestor, un 99,5%. La resta de mesos, gener, juliol i de setembre a desembre, 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, que va ser el màxim assolit l'any anterior.



- Nivell de tramitació global per procés



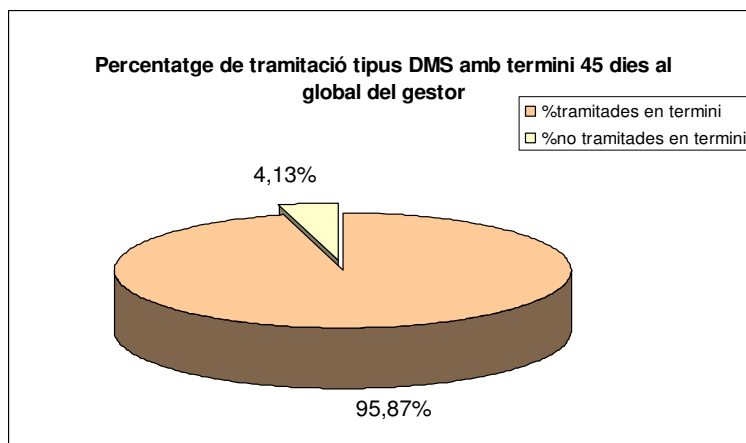
Tots els processos tenen la majoria de DMS del tipus queixa, queixa interna, suggeriment, suggeriment intern o petició (que són les que s'han de tramitar en 45 dies) tramitades en el termini corresponent. Concretament, **8 dels 12 processos tenen més del 90%** de les DMS tramitades en el termini establert de 45 dies.

S'han de descartar RH (Recursos Humans), amb el 96,4%, ja que té molt poques DMS assignades, i SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) amb el 99,9% de tramitació en termini, ja que es traspassen el mateix dia al seu programa propi EUROCOPE i queden com a tramitades al DMS.

El realment destacable és el 97,8% de AC (Atenció Ciutadana) i el 96,3% 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 65,7% d'ESI (Equipaments i Serveis Interns) 93,8% de GT (Gestió Territorial).

- 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.

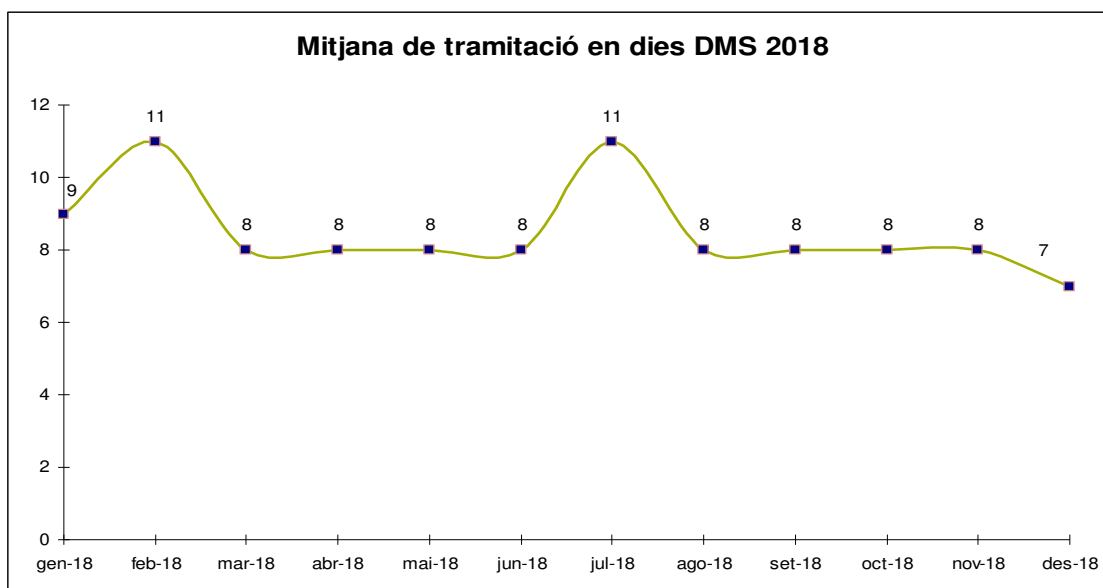
- Nivell de tramitació fora de termini

Si revisam al global del gestor de DMS l'estat a 31/12/2018 de les DMS que no s'han tramitat en el termini establert, hi ha **un 91%** d'aquestes DMS que es troben ja en estat de no-conformitat tramitada i encara n'hi ha un 9% en estat de no-conformitat.

Nou dels dotze processos es troben entre el 90% i el 100% de resolució en termini de les DMS. Són DE (Direcció Estratègica), AC (Atenció Ciutadana), PS (Promoció Socioeconòmica), ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut), GT (Gestió Territorial), SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), GMA (Gestió del Medi Ambient), GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) i GE (Gestió Econòmica).

Els tres processos restants no tenen totes les DMS que ja es troben fora de termini tramitades, però es troben en nivells alts: RH (Recursos Humans), amb un 83,33%, GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb un 85,95% i ESI (Equipaments i Serveis Interns), amb el 89,55%.

- 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 **8,5 dies**. Es tracta d'una mitjana més que acceptable. La mitjana mensual **ha oscil·lat entre els 8 dies de la majoria de mesos i els 11 de febrer i juliol.**

Les queixes s'han tramitat en una mitjana de 18 dies i els suggeriments, en 17. Pel que fa a les queixes i suggeriments interns, les queixes internes s'han tramitat en una mitjana de 12 dies i els suggeriments interns, en 18. Finalment, les peticions s'han tramitat en una mitjana de 3 dies. **Aquestes mitjanes estan a un nivell semblant o un poc més baix que l'habitual.**

- SATISFACCIÓ

- Recollida d'enquestes

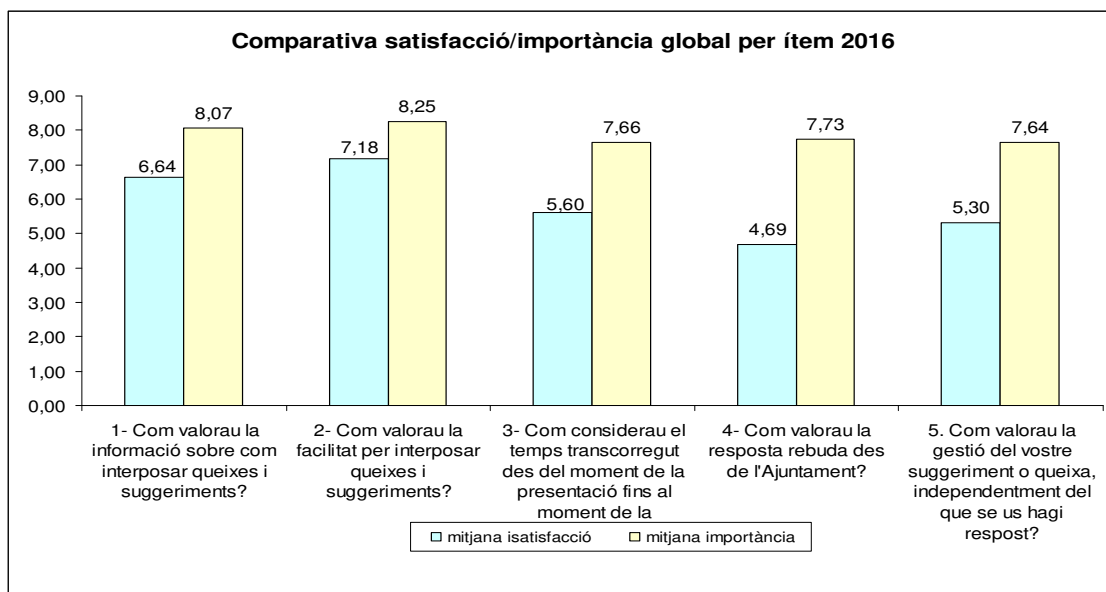
Enguany han arribat al Departament de Qualitat **558 respostes a les enquestes de satisfacció**.

- 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 7,18 de mitjana de satisfacció i un 8,25 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació d'un 1,25. 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 4,69 i pel que fa a importància, de 7,73. S'ha donat una desviació de 3,04. Aquest any ha tornat a ser l'ítem més mal valorat.



- Observacions 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 276 observacions/suggeriments amb les enquestes.

La majoria d'observacions d'enguany són comentaris a la DMS en concret, un total de 60, que representen el 21% del total d'observacions. Destaquen també 54 observacions de desacord amb la resposta, un 19% i 51 que sol·liciten eficàcia en l'execució, un 16% del total.

Són destacables les 10 felicitacions pel servei, que suposen un 4% del total de les observacions rebudes.

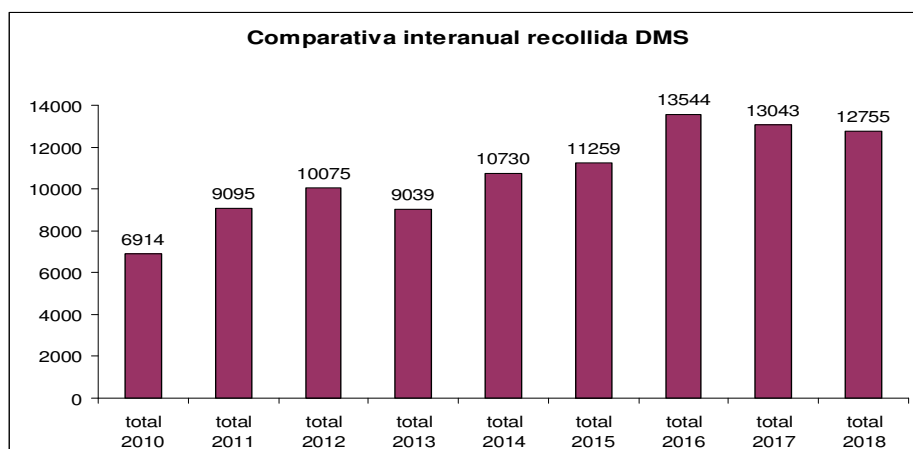
Motiu baixa valoració: S'han rebut enguany 580 explicacions del motiu de la baixa valoració.

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 182, que representen el 30% del total d'observacions i la sol·licitud d'eficàcia en l'execució, en concret són 113 observacions, un 19% del total.

- COMPARATIVA AMB ELS ANYS ANTERIORS

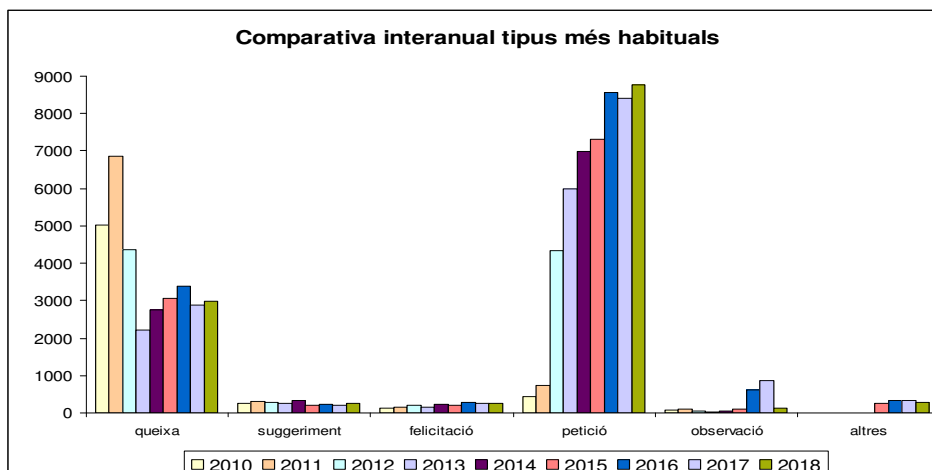
- Comparativa interanual de recollida

Com es veu al gràfic, el 2018 s'han recollit 12.755 DMS. Es tracta de la tercera xifra més elevada dels darrers nou anys, i amb un lleuger descens respecte de l'any anterior, d'un 2,26% menys.



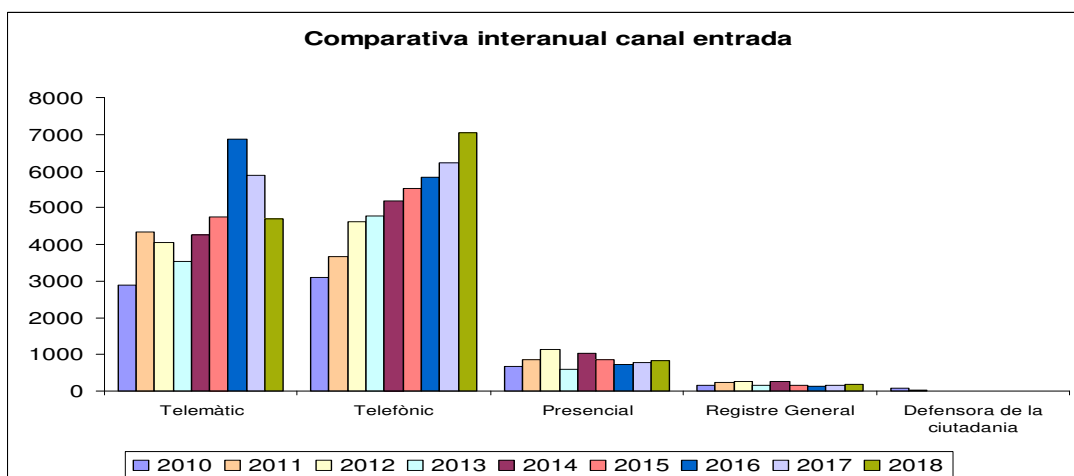
- Comparativa per tipus

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. En conseqüència, també van baixar les queixes a partir del mateix moment.



- Comparativa per canal d'entrada

El canal més utilitzat el 2010, el 2012, el 2013, el 2014, el 2015, el 2017 i el 2018 ha estat el telefònic i el 2011 i el 2016 ha estat el canal telemàtic. En conclusió, **el canal telefònic es consolida com el més utilitzat** i ha anat augmentat any rere any.

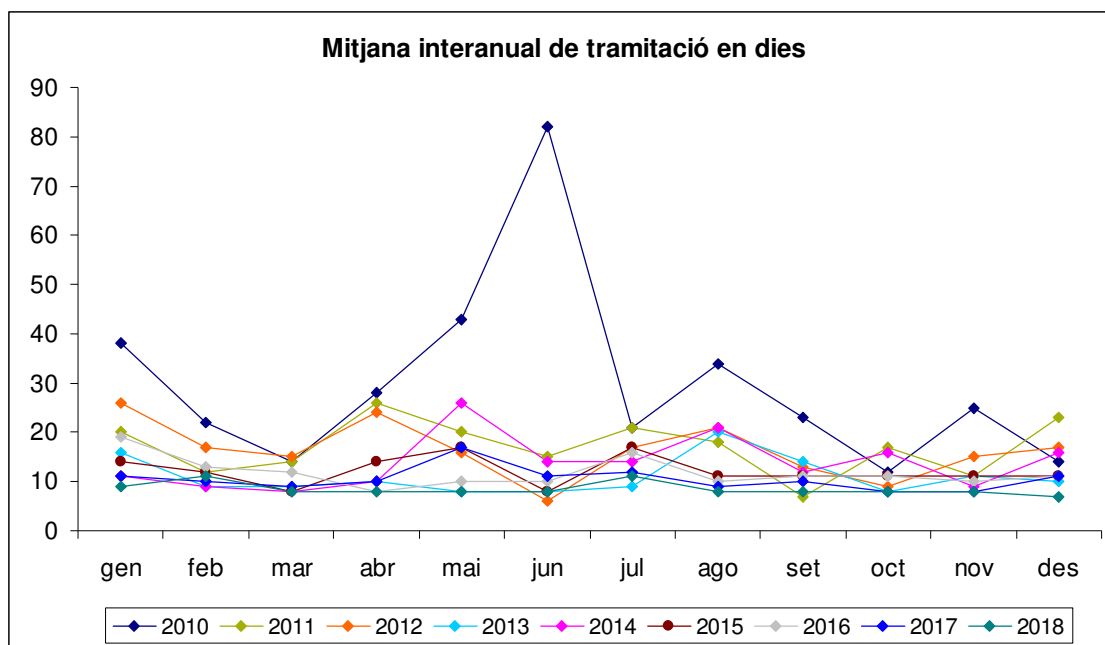


- Comparativa per codi postal

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, assolint el màxim aquest any 2018.**



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 i s'ha mantingut la mitjana de tramitació entre els 10 i 25 dies en línies generals.

- 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, el 2012 tots els processos varen augmentar el seu percentatge de resolució.

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 anys següents i en el segon ha augmentat molt la tramitació enguany. Destaca també enguany la baixada en el procés GIU, que ha tornat als nivells de 2012, motivada sobretot per la no tramitació de les DMS del temes relacionats amb Mobilitat.

- Comparativa assignació per subtema

Tots els anys 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 2018 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

- La recollida total de DMS d'enguany és de les més elevades dels 9 anys que en tenim dades. El màxim de recepció s'ha assolit el mes de juny de 2018, xifra semblant però un poc superior a la de juliol de 2017.

- Ha baixat enguany el registre de DMS del tipus "observació", ja que abans del 2018 les DMS per a Mobilitat es registraven com a tals i a partir de 2019 s'han tornat a registrar com el tipus corresponent en cada cas (queixa, suggeriment, petició, observació o felicitació). Aquest canvi respon a la decisió per part de la direcció de regular la tramitació de les DMS que havia estat uns anys estancada per motiu de la judicialització de l'àrea de Mobilitat.

- El canal telefònic de recepció de DMS es consolida com el més utilitzat, augmentant la diferència respecte del canal telemàtic els darrers dos 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 el 64% de les DMS registrades.

- El nivell de resolució al gestor de DMS ha assolit el seu màxim aquest any 2018. La majoria de mesos d'enguany s'ha trobat en el 99,5% de resolució, el màxim assolit en tots els anys. A finals de 2018 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 4,13% 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 (vuit dels 12 processos).

- Pel que fa a la tramitació de les DMS que han exhaurit el termini de resolució, a 31/12/2018, 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, ha baixat un poc respecte dels anys anteriors, per la inacció en la majoria de DMS de Circulació (àrea de Mobilitat). Això es nota encara més en la resolució de les DMS que han exhaurit el termini de resolució, en què les d'aquest procés són la majoria que encara es troben en estat de no-conformitat.

- La mitjana d'enguany de tramitació de queixes, suggeriments i peticions, que són els tipus més habituals, ha estat de 8,5 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.

- 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 (EUROCCOP) al dia següent i queden com a tramitades al gestor de DMS el segon. El 2018 destaca la baixada en el percentatge de resolució del procés GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes) que ha tornat als nivells de 2012, motivada sobretot per la no tramitació de les DMS del temes relacionats amb Mobilitat.

*** 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