

## RESUM AMB EL MÉS DESTACAT

El segon trimestre de 2018 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 segon trimestre de 2018 ha estat semblant al que és habitual i bastant superior al del primer trimestre.** Ens trobam en una mitjana dels de recepció dels darrers 12 mesos de 1.004 DMS, propera a la de l'any passat, que va ser de 1.087 DMS.

- Pel que fa a **tipus de DMS**, la majoria són peticions d'actuació del policia de barri, que suposen un **63% del total** del trimestre, un 4% més que el trimestre passat.

En conseqüència el **procés amb més assignació** de DMS és **SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana)**, un 73% del total del trimestre, amb gran diferència respecte dels altres 11 processos.

L'altre tipus més habitual de DMS són **les queixes, un 19%**.

Del tipus felicitació, se n'han registrat **96**. La majoria han estat per Promoció Socioeconòmica (37), sobretot per a **Esports** i per a **Teatres municipals**. Són destacables també les d'Atenció Ciutadana (24), sobretot pel **SAT** i algunes pel servei **OAC**; i les de Gestió d'Infraestructures Urbanes (22), la majoria per a **Vialitat**. La resta han estat per EMAYA (7), per l'EFM (2), per Son Reus (1) i per Sanitat (3).

- Quant al **canal utilitzat**, en un **56% s'ha utilitzat el canal telefònic** i en un 36% el canal telemàtic.

- Quant als **temes més freqüents de queixes** destaquen, com sempre, les queixes relatives a **la neteja a la ciutat, les referents a temes de circulació o mobilitat i les relatives a instal·lacions esportives.**

- Pel que fa a la **reiteració de queixes** per part de diferents ciutadans, destaquen les relatives a:

- a la nova ubicació dels llocs del mercat artesanal de la plaça Major, que abans estaven agrupats al centre de la plaça i que s'han reubicat més cap a fora, la qual cosa es considera perjudicial per part dels negocis de la mateixa plaça i pels de les galeries subterrànies.
- per la poda duta a terme el mes de juny, ja que és època de calor i fa falta l'ombra dels arbres i per això els ciutadans consideren que no és l'època més idònia per fer-la.
- problemes d'aparcament per estacionament de cotxes que esperen per ser arreglats i estacionament de cotxes d'empreses de lloguer, que es repeteixen cada mes.
- problemes de convivència i de circulació provocats per vehicles mal aparcats a aparcaments de motos, davant de voravies, davant de guals, etc., i que també es repeteixen cada mes.
- per renous dels músics del carrer.
- per renous derivats del lloguer turístic.
- pel renou de la neteja.
- 35 per no poder treure certificats de residència a través del web municipal (23 queixes el mes d'abril; els mesos següents ja han sigut moltes menys, ja que es va restablir el funcionament de la seu electrònica).

### 2. DADES SOBRE LA TRAMITACIÓ DE LES DMS

#### **- Estat global del gestor quant a la tramitació de DMS**

*Després de finalitzar el segon trimestre, el gestor continua en el 99,5% 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 0,5% de DMS sense tancar. Aquest percentatge s'ha mantingut els mesos de febrer a juny i és el nivell més elevat dels darrers dotze mesos.*

### **- Estat trimestral de tramitació de les DMS**

Quant a *la tramitació de les DMS que aquest trimestre acabaven el termini de resolució*, un 96% s'han tramitat en el termini establert i un 4% 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 3% 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*, són destacables DE (Direcció Estratègica), GMA (Gestió del Medi Ambient), RH (Recursos Humans), GE (Gestió econòmica) i GT (Gestió Territorial), amb un 100% real. La resta de processos es troben en nivells alts.

La *mitjana de tramitació* ha estat aquest trimestre de 8 dies. És la mitjana més baixa d'enguany i s'ha mantingut igual els mesos de març a juny. Aquest trimestre les queixes s'han tramitat en una mitjana de 10 dies, els suggeriments en 13 i les peticions en 2.

### **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 142 valoracions de l'enquesta, 22 observacions i 77 comentaris. La majoria són de desacord amb la resposta, o per considerar aquesta insuficient.

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

### **4 MILLORES AL GESTOR DE DMS**

Pel que fa a millores del sistema de gestió de queixes, s'ha incorporat el camp SEXE al formulari de Queixes i Suggeriments del web i també a la fitxa de la DMS del gestor, per tal de poder obtenir dades estadístiques en aquest sentit. Des del dia 9 de maig, data de la implantació, s'han repartit al 50% els usuaris entre homes i dones, no obstant, de la gran majoria no ens consta aquesta informació ja que han elegit NS/NC al formulari del web o bé perquè es tracta d'entrades on no es demana aquesta informació.