

## RESUM AMB EL MÉS DESTACAT

El primer 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 els tres primers mesos de 2018 ha estat bastant inferior al que és habitual.**

Després de veure el resultat del mes de gener varem pensar que era possible que aquesta baixada pogués estar relacionada amb les canvis introduïts en la gestió de les DMS a principi d'any i que consistien en no registrar com a DMS les denúncies (comunicació d'una situació d'infracció de la legalitat que inicia un expedient administratiu segons indica la normativa vigent)) ja que en aquests casos sempre s'ha de presentar per registre amb la corresponent identificació. Amb l'estudi de la recepció en els mesos següents hem pogut confirmar amb el Servei d'Atenció Telefònica que la baixada dels darrers mesos està directament relacionada amb els canvis abans esmentats, ja que moltes d'aquestes denúncies provenien del SAT. Una part menor provenien del formulari de queixes del web i que gestionava el departament de Qualitat.

- Pel que fa a **tipus de DMS**, la majoria són peticions d'actuació del policia de barri, que suposen un **59% del total** del trimestre.

En conseqüència el **procés amb més assignació** de DMS és **SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana)**, amb gran diferència respecte dels altres 11 processos. A continuació trobam **GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes)**, amb un 11% del total i **PS (Promoció Socioeconòmica)**, amb un 9% del total.

L'altre tipus més habitual de DMS són **les queixes, un 22%**.

Aquest trimestre destaquen també les **DMS de tipus intern resultants de l'auditoria de Cartes de Compromisos** que es va dur a terme a principi d'any, desglossades en **3 de la Carta del DMS, 3 de la de Violència Domèstica i de Gènere, 3 de la de Platges, 2 d'Atenció a la Ciutadania i 1 de la Carta d'Atenció a la Ciutadania.**

Del tipus felicitació, se n'han registrat **66**. La majoria han estat per Atenció Ciutadana, sobretot pel servei **OAC** i algunes pel **SAT**. Són destacables també les de Promoció Socioeconòmica, sobretot per a **Esports** i per a **Teatres municipals**; i les de Gestió d'Infraestructures Urbanes, la majoria per a **Enllumenat** i per a **Vialitat**.

- Quant al **canal utilitzat**, en un **50% s'ha utilitzat el canal telefònic** i en un 40% el canal telemàtic.

- Quant als **temes més freqüents de queixes** destaquen, com sempre, les queixes relatives a **esports**, a **mobilitat**, per anomalies a la via pública, per **renous**, relatives a **EMAYA** i de **SISTRA** pel mal funcionament del web per treure certificats d'empadronament.

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

- no avisar del tancament de instal·lacions municipals per la vaga de dia 8 de març.
- problemes d'aparcament per estacionament al carrer de cotxes de tallers que esperen per ser arreglats i per estacionament dels cotxes per a lloguer. Es repeteixen cada mes.
- 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.
- brutor als carrers i també relatives als contenidors, bé per què es demana un canvi d'ubicació, per què es deixen "trastos" a devora, perquè en demanen per a les restes de poda o perquè en demanen més per què consideren insuficients els que hi ha.
- no poder treure certificats de residència a través del web municipal, n'hi ha hagut 33. Els mesos de febrer i març hi va haver problemes a la seu electrònica, la qual cosa va fer que no sempre es poguessin treure els certificats de residència. Això va motivar la presentació de 10 queixes el mes de febrer i 23 el mes de març. I relacionades amb aquest fet hi ha hagut també les

corresponents queixes per la no gratuïtat del certificat de residència quan no funciona l'aplicació del web.

## 2. DADES SOBRE LA TRAMITACIÓ DE LES DMS

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

*Després de finalitzar el primer trimestre, el gestor es troba 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. El mes de gener es trobava en el 99,2%, el mes de febrer va pujar fins el 99,5% i aquest percentatge s'ha mantingut el mes de març.*

*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, es va fer el mes de març la revisió anual de les que estaven pendents de tramitació i s'enviaren mails als responsables de les DMS per tal que les tramitin. Actualment consten al global del gestor un 2,5% 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 AC (Atenció ciutadana), PS (Promoció socioeconòmica), GT (Gestió territorial), i GMA (Gestió del Medi Ambient), amb més del 90% de les seves DMS tramitades en termini.

La mitjana de tramitació ha estat aquest trimestre de 9 dies. És la mitjana més baixa d'enguany i igual a la dels mesos d'octubre i novembre passats. Aquest trimestre les queixes s'han tramitat en una mitjana de 12 dies, els suggeriments en 14 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 126 valoracions de l'enquesta 36 observacions i 70 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

En aquest primer trimestre de 2018 s'ha implantat una millora relacionada amb la gestió de les DMS.

Destaca sobretot el canvis implantats el mes de gener, ja comentat a l'inici d'aquest resum, consistent en diferenciar el que són queixes i suggeriments del que són denúncies. D'aquesta manera, quan s'accedeix al formulari de queixes i suggeriments del web, es fa una distinció entre si es vol presentar una queixa o suggeriment, o si el que es vol es presentar un escrit de denúncia, oferint en aquest darrer cas l'accés a través d'un enllaç a la fitxa del tràmit que consta al web municipal i que explica que la denúncia s'ha de presentar a través de registre general.

*Tot això fa que ja no es registrin com a DMS escrits que realment són denúncies i que en realitat només rebien com a resposta que s'havia de presentar per registre, i per tant suposaven una feina inútil per als resolutors de les DMS i una pèrdua de temps per als ciutadans.*

Aquest canvi es va comunicar també al SAT, informant-lo dels casos en què es tracta de denúncies i demanant-los que s'indiqui als ciutadans que ha de presentar l'escrit per registre.