

RESUM AMB EL MÉS DESTACAT

Del tercer trimestre de 2021, informam de manera resumida del següent:

1. DADES SOBRE LA RECEPCIÓ, LA DISTRIBUCIÓ I EL 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 durant el tercer trimestre de 2021 ha estat superior en 32% respecte del trimestre anterior. Se n'han registrades 4.455, quasi 1.500 més que el trimestre passat.

La recepció es troba en els nivells habituals de l'estiu i mesos propers, entorn de les 1000 DMS rebudes. Aquests mesos, com explicam cada any, augmenta la recepció de DMS, donat que el fet de fer més vida a l'exterior provoca més molèsties als ciutadans, sobretot les relacionades amb renous, tant per obres, com per actes a l'espai públic, com per reunions de persones a l'exterior o a l'interior de les vivendes.

A més de les 4.455 DMS registrades en aquest trimestre, s'han rebut també 38 escrits que no s'han registrat com a DMS perquè el canal requerit per a la seva presentació és el registre general. És tracta de peticions de senyalització viària, sobretot, aquest trimestre, i també denúncies per renous, obres o activitats i altres que són al•legacions a multes i peticions de responsabilitat patrimonial.

A data final del tercer trimestre de 2021 ens trobam en una mitjana de recepció dels darrers 12 mesos de 1.056 DMS, propera a la mitjana de 2020, que va ser de 1.137.

- Pel que fa al tipus de DMS, la majoria són peticions d'actuació del policia de barri, les quals suposen un 55% del total del trimestre, inferior en un 4% respecte del trimestre l'anterior.

En conseqüència, el procés amb més assignació de DMS és SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), amb 2.509 aquest trimestre.

De manera excepcional han augmentat aquest trimestre les DMS del tipus “observació” els mesos d’agost i setembre, ja que, per tal de controlar la necessitat de cita prèvia de Padró, es va posar, des del 2 d’agost al 10 de setembre, un enllaç al formulari de queixes i suggeriments des del portal de cita prèvia per a empadronar-se, per tal que els interessats que no havien pogut aconseguir una cita ho poguessin fer arribar a Qualitat i per part d’aquest servei registrar-ho al DMS.

El número d’observacions de cita prèvia arribades en aquest període va ser de 459.

Periòdicament, els llistats d’aquestes DMS amb la informació de contacte de les persones interessades i el motiu de la seva necessitat de cita prèvia es varen anar passant a la direcció per tal de prendre les decisions oportunes al respecte (per exemple, es va designar una OAC només per a fer empadronaments i canvis de domicili ò telefonar a les persones interessades amb un motiu urgent per a donar-los cita). Moltes d’aquestes persones, al ser contactades pel servei d’Atenció a la Ciutadania ja havien aconseguit la cita.

Aquest fet influirà en algunes de les estadístiques d’aquest trimestre.

L’altre tipus més habitual de DMS són les queixes, 872 aquest trimestre i un 20% del total.

Del tipus *felicítació*, se n’han registrat 41, 1 més que el trimestre passat. La majoria han estat per a Atenció a la ciutadania (10), concretament per a OAC (6) i SAT(4). La resta de felicitacions han estat per a Policia Local, Gabinet General Tècnic, EMAYA, Esports, Població, Sanitat, Mobilitat i diverses àrees d’Infraestructures.

- Quant al canal utilitzat, aquest trimestre el canal telemàtic ha estat el més utilitzat (52%), són 2.301 demandes, que representen un 5% més que el trimestre anterior.

- Quant als temes més freqüents de queixes, destaquen les peticions d’actuació de la Policia Local. Són també destacables aquest trimestre, i com sempre, les queixes per a Esports, EMAYA i Circulació. Concretament:

1. El servei de Policia Local, inclòs dins el procés SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), és el que rep més peticions ciutadanes. La majoria són demandes de mediació entre veïns per part del policia de barri, per molèsties per renous de persones, animals o maquinària, 429 aquest

trimestre. Destaquen també, quasi sempre, les relacionades amb anomalies que es produeixen a la via pública, 382 aquest trimestre. Això no obstant, les comunicacions de vehicles abandonats, que es canalitzen a través del gestor DMS, són sempre la majoria, 682 aquest trimestre.

2. El servei d'Esports, que forma part del procés PS (Promoció Socioeconòmica), ocupa el segon lloc quant a l'assignació de DMS (166, aquest trimestre), relacionades amb les activitats que es duen a terme als distints poliesportius municipals.

3. EMAYA, inclosa dins el procés GMA (Gestió del Medi Ambient), hi ocupa la tercera posició, amb 212 DMS assignades. Són, evidentment, queixes relacionades amb la netedat de la ciutat o amb el sistema de recollida.

7. Finalment, el servei de Circulació, del procés GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), destaca per les 100 DMS assignades, totes elles relacionades amb la mobilitat a la ciutat.

- Pel que fa a la **reiteració de queixes**, destaquen les següents:
 - Com s'ha indicat abans, les 459 de Cita prèvia padró, per les observacions registrades entre el 2 d'agost i el 10 de setembre,
 - 37 queixes del mes de juliol per la suspensió de cursets al Poliesportiu Son Roca.
 - queixes que es repeteixen per temes relacionats amb les normes vigent per a complir amb la prevenció de la COVID als poliesportius municipals.
 - 31 queixes pel subtema Transports, relatives a la falta de taxis a Palma i que han anat baixant els mesos d'agost i setembre ja que el mes de juliol es va assolir el 100% de la flota.
 - 10 queixes per a l'SMAP per l'eliminació de l'abonament de quota diürna a l'aparcament de les Avingudes.
 - queixes per Renous, algunes per músics al carrer (8), pels pisos turístics (15), per obres fora de l'horari permès (14) i pels skaters de la plaça del Tub (3).
 - 24 queixes per carreres de vehicles a les zones de Son Ferriol, Génova, Son Rapinya i La Vileta.
 - són molt destacables altra vegada les d'Anomalia a la via pública, sobretot motivades per la falta d'aparcament per obres, nous

carrils bici i ocupació per les terrasses de bars i restaurants. Són en total 54 DMS en aquest sentit.

- 71 queixes per botellots i 18 perquè el 092 no contesta les trucades o no actua.
- són destacables altra vegada les queixes rebudes contínuament, derivades de problemes de convivència i de circulació provocats per vehicles mal aparcats en aparcaments de motos, damunt voravies, davant guals, o que són vehicles de tallers que esperen per a ser reparats, 92 queixes aquest trimestre.
- 44 queixes pel servei policial en distints àmbits.
- Algunes, com sempre, per les molèsties pels renous en la recollida o de la neteja.
- i 16 queixes per problemes amb el funcionament del pagament a la carta.

- **De manera transversal**, destaquen aquest trimestre les queixes per l'ocupació de la calçada. La majoria s'han registrat per a Policia, perquè es refereixen a l'excés d'ocupació o incompliment, i a Govern Interior quan són queixes per la decisió de permetre-les.

Pel que fa a queixes per l'atenció rebuda, se n'han registrades 24 aquest trimestre. Feien referència a l'atenció rebuda a Policia, Serveis Socials, Multes, Infraestructures i al servei d'atenció a la ciutadania.

El mes destacable a nivell transversal són les queixes per renous, 139 per renous de persones, 145 per renous d'animals i 46 per renous de maquinària. La majoria s'han derivat a Policia, però també a altres serveis segons el contingut de la queixa (Govern Interior, Participació Ciutadana, EMAYA, Obres, etc.).

2. DADES SOBRE LA TRAMITACIÓ DE LES DMS

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

Després de finalitzar el trimestre, a data 30 de setembre, el gestor es troba en el 98,9% de DMS tramitades; és a dir, que s'han tramitat en el termini establert de 45 dies o bé en un termini posterior. Per tant, resta un 1,1% de

DMS sense tancar. *Aquest percentatge és un poc inferior al del final del trimestre anterior.*

- Estat trimestral de tramitació de les DMS

El 92% de les DMS que aquest trimestre acabaven el seu termini de resolució (45 dies) *es varen tramitar dins el termini establert* i, el 8% restant, no.

Aquest darrer percentatge es desglossa en un 7,05%, que continuen en estat de no-conformitat, i un 1,33%, que són No-conformitats tramitades. Aquest trimestre, *el percentatge de DMS tramitades en termini ha augmentat un 4% respecte del trimestre anterior.*

De l'anàlisi de la tramitació per processos aquest trimestre *dos dels dotze processos han tramitat el 100% de les DMS en termini.*

El procés SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) es troba normalment al 100%, atès que es tanquen les seves DMS el mateix dia pel procés automàtic de traspàs a l'EUROCCOP.

Aquest trimestre destaquen els processos GE (Gestió Econòmica) amb el 100% de resolució en termini; ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut), amb el 99,01%; GMA (Gestió del Medi Ambient) amb el 99,57% i PS (Promoció socioeconòmica), amb el 98,42%.

Dels processos amb baixa resolució en termini destaca sobretot GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes) amb un 48,57%; de les 525 DMS assignades a GIU aquest trimestre només 255 s'han tramitat en termini. Finalment RH (Recursos Humans) amb 2 DMS assignades i cap resolta en termini.

Quant a la mitjana de tramitació en dies de les queixes, els suggeriments i les peticions tramitades en termini, *es troba aquest trimestre en una mitjana de 14 dies*, mitjana molt superior a l'habitual d'uns 8 o 9 dies.

Aquest trimestre les queixes s'han tramitat en una mitjana d'11 dies, dos més que el trimestre passat, i, els suggeriments, en 17 dies, 7 més que el trimestre anterior. Les queixes internes s'han tramitat en 2 dies i els

suggeriments interns en 41. Finalment, les peticions s'han tramitat en una mitjana de 2 dies, com és habitual.

3. RESULTATS DE LES ENQUESTES DE SATISFACCIÓ DEL SERVEI DMS

Les enquestes s'han pogut respondre immediatament, després de rebre la comunicació de resolució de la DMS, o amb uns dies de retard, a través d'un recordatori automàtic.

Aquest trimestre han arribat al Departament de Qualitat **145 respostes a les enquestes de satisfacció, 40 menys que el trimestre passat** i que representa un percentatge de resposta d'aproximadament el 16%, un 10% inferior al del trimestre passat.

Els ítems més ben i més mal valorats són sempre els mateixos; el millor és la facilitat per a interposar queixes i suggeriments i, el pitjor, la resposta rebuda.

També s'inclou a l'enquesta automàtica la possibilitat de fer-hi suggeriments o observacions, i d'indicar-nos-en el motiu, si ens han donat una baixa valoració.

Aquest trimestre han entrat amb les enquestes 39 observacions i 76 comentaris sobre el motiu de la baixa valoració.

Destaquen sobretot les observacions que sol·liciten eficàcia en l'execució i les que fan comentaris a la DMS en concret.

Com a motius de la baixa valoració, la majoria són per considerar la resposta insuficient o per sol·licitar l'eficàcia en l'execució. Destaquen també les observacions per demora amb la resposta. Tot igual que el trimestre passat.

Per tant, ens serà molt difícil augmentar el nivell de resolució, sobretot, perquè quan s'ha rebut la resposta a la DMS encara no s'ha duit a terme l'acció corresponent.