

## RESUM D'INFORME DE DMS 2021

**Abans d'entrar en el detall de la recepció i la tramitació anual podem concloure d'aquest 2021 que:**

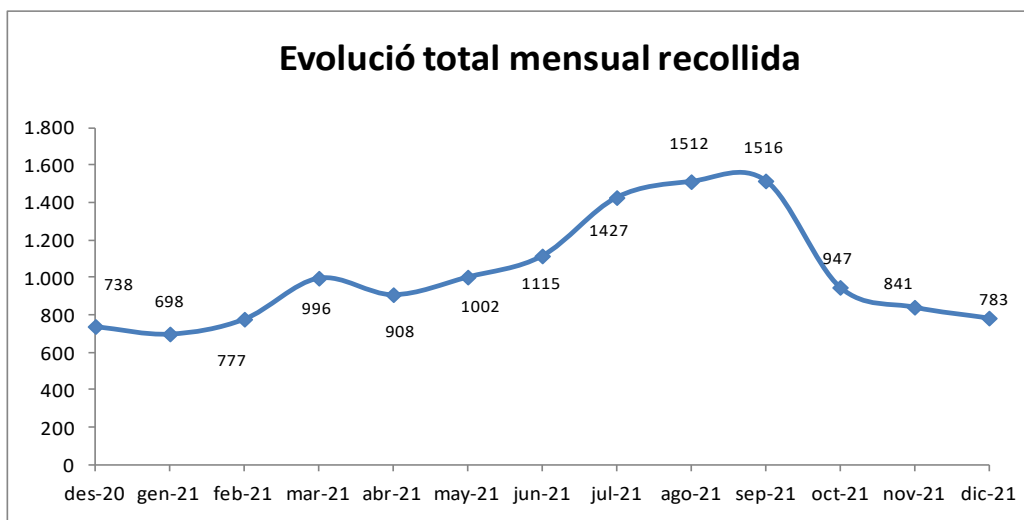
- S'ha **rebut un 9% menys de DMS** que l'any anterior, una baixada considerable.
- Torna a ser alt el nombre de DMS de **tipus observació**, igual que l'any passat, per les DMS d'aquest tipus referents a problemes amb l'obtenció de cita prèvia al web i derivats de la implantació d'un procés que s'explicarà més endavant.
- El **canal telemàtic** ha estat el més utilitzat, igual que l'any passat. Probablement la pandèmia ha fet que utilitzem més els canals telemàtics per a relacionar-nos amb les administracions.
- La **tramitació de les DMS** habitualment es trobava per damunt del 99%. Això no obstant, els quatre darrers mesos de 2021 ha estat per davall. S'haurà de fer un seguiment d'aquest indicador per a poder observar si es tracta d'una baixada ocasional o si es manté en temps.
- I, pel que fa a la **reiteració de determinades queixes dels ciutadans**, enguany n'hi ha hagudes una quantitat considerable de relacionades amb l'administració electrònica, i de motivades normalment per errors provocats per la migració dels servidors a un sistema més eficient, ja que l'actual era obsolet.

**A continuació passam al detall de la recepció i la gestió de les demandes municipals de serveis de 2021.**

### 1. RECEPCIÓ

#### 1.1 Nombre de DMS rebudes el 2021

La recollida total de DMS (*demandes municipals de serveis que inclouen queixes, suggeriments, felicitacions, observacions, demandes i altres de tipus intern*) ha estat de **12.522**. S'han registrat unes 1.000 DMS menys que l'any passat. El descens en la recepció el 2021 és d'un 9% respecte de l'any anterior, com s'ha indicat a la introducció.



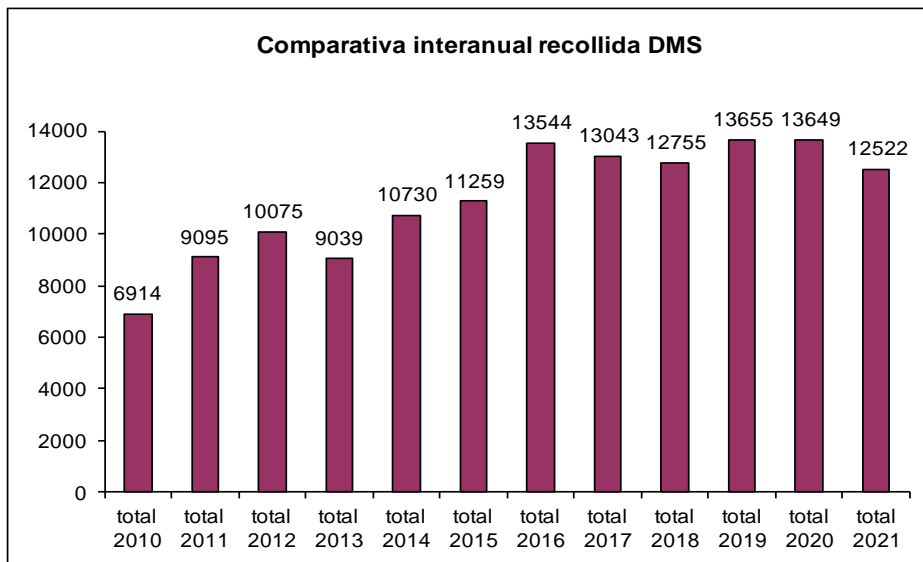
Aquest any 2021 són destacables les entrades dels mesos d'agost i setembre perquè, entre el 2 d'agost i el 10 de setembre, es varen rebre observacions relatives a no poder aconseguir una cita prèvia per a empadronar-se, derivades de la implantació d'un enllaç al formulari de queixes i suggeriments al portal de cita prèvia del web per a empadronar-se, perquè 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. 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-hi les decisions oportunes (per exemple, es va designar una OAC només per a fer empadronaments i canvis de domicili).

Del total de DMS de, 2021, el 44% correspon als 4 mesos d'estiu (juny-setembre) i, el 56%, als 8 mesos restants. Concretament s'han registrat 5.570 DMS els mesos de juny, juliol, agost i setembre; els altres 8 mesos se n'han registrades 6.952.

La mitjana mensual de DMS registrades el 2021 ha estat de 1.043 DMS.

#### \*Comparativa interanual de recollida

Si comparem la recepció de DMS de 2021 amb els anys anteriors, és el que té la xifra de recepció més baixa dels darrers sis anys.



## 1.2 Tipus de DMS

Els tipus **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.

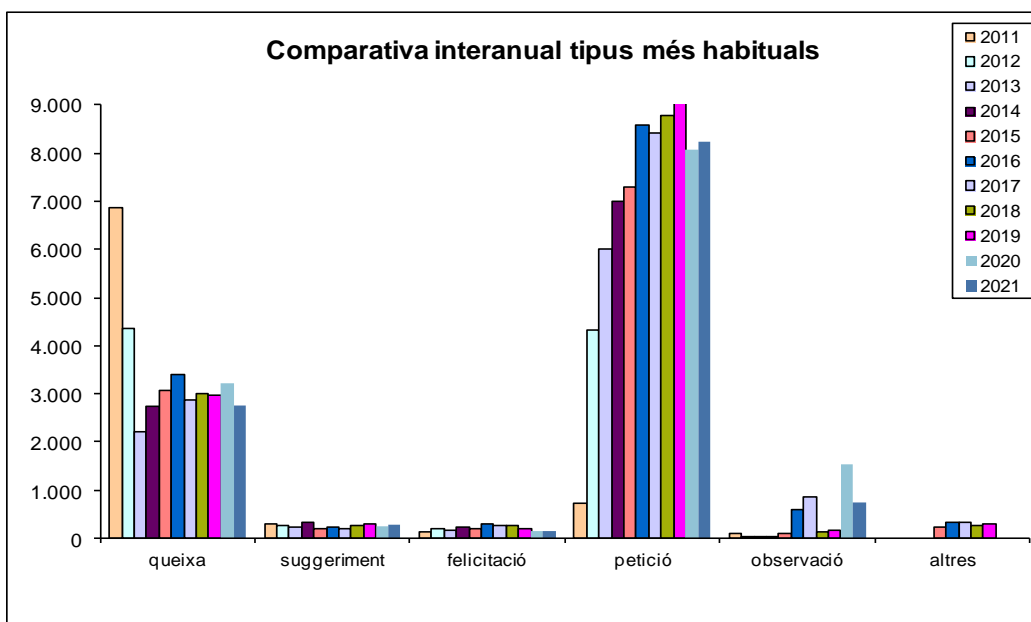
Les queixes suposen un 22% del total anual i, les peticions, un 66%.

S'ha de destacar també, atesa l'habitual poca predisposició a felicitar, la recepció de 156 felicitacions, només una menys que l'any passat. Han estat majoritàriament per a les Oficines d'Atenció a la Ciutadania (OAC) i per al Servei d'Atenció Telefònica (SAT); per a Enllumenat, Parcs i Jardins, Vialitat, i per a Esports.

\*Comparativa interanual per tipus

Si ho comparem amb els anys anteriors, el més destacable és **l'augment el 2012 de les peticions i que han continuat augmentant any rere any**. La causa d'aquest augment és la decisió de canviar la tipologia de les DMS de la Policia Local, les quals es consideraven queixes, i a partir de llavors passaren a considerar-se demandes, ja que la majoria sol·liciten l'actuació del policia de barri. En conseqüència, també varen baixar les queixes a partir del mateix moment.

**A més, el 2020, sobretot, però també el 2021, han augmentat les observacions**, pel motiu ja explicat a l'inici, relatiu a les peticions de cita prèvia de padró.

**1.3. Canals de recepció**

El canal telemàtic (web) ha tornat a superar el canal telefònic (010) i s'ha utilitzat en la meitat dels casos de presentació de DMS.

Concretament,

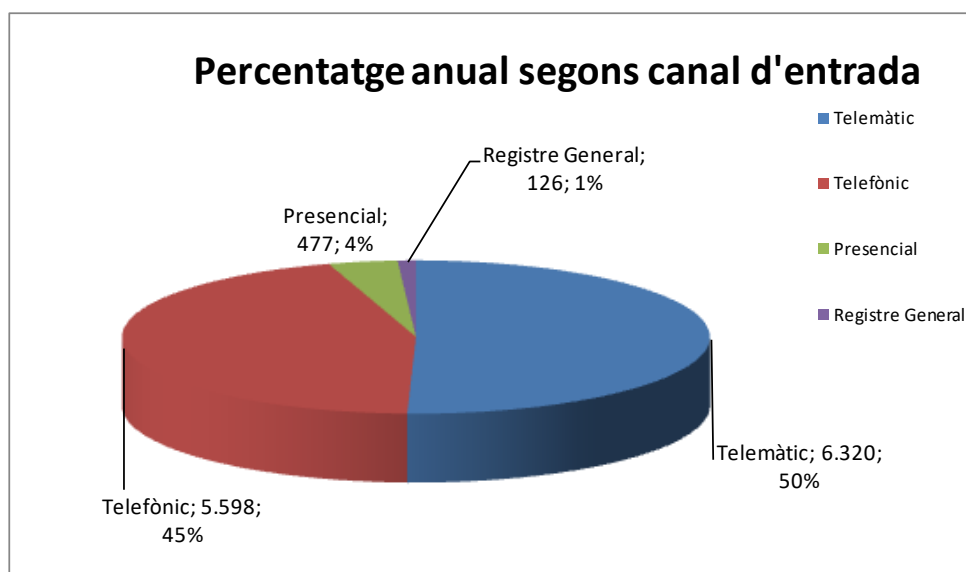
**\* Canal telemàtic**

Enguany han entrat via web 6.320 demandes, que representen el **50% del total**; ha estat el canal més utilitzat.

**\* SAT-010**

Amb 5.598 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del **45%**. És el segon canal més utilitzat el 2021.

La resta ha entrat a través dels fulls de queixa dipositats a les bústies de les instal·lacions amb públic (un 4%) i per Registre General d'Entrada (l'1% restant).



\*Comparativa interanual per canal d'entrada

Si ho comparem amb els anys anteriors **el canal telefònic era el més utilitzat, i sembla que se n'ha invertit la tendència** els dos darrers anys. El 2020 va ser superat àmpliament pel canal telemàtic, probablement per la pandèmia, que va fer que tots utilitzàssim més els canals telemàtics en la nostra relació amb les administracions; de fet, ha continuat essent així enguany. Igual ha passat el 2021.

#### 1.4. Assignació de DMS als processos i els 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), AC (Atenció a la Ciutadania), PS (Promoció Socioeconòmica) i GMA (Gestió del Medi Ambient). **Hi 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 58%** de les DMS registrades; **GIU, el 16%; AC, el 7%, i PS i GMA, el 6% cadascun.**

La resta de processos tenen moltes menys DMS assignades.

**Pel que fa a subtemes,** el més utilitzats són "Vehicle abandonat", "Animals" i "Renous/vibracions" del procés SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana). Destaquen també les d'"Esports" del procés PS (Promoció Socioeconòmica) i les d'"EMAYA" del procés GMA (Gestió del Medi Ambient), com sol ser habitual.

#### **Com a temes més destacables de DMS d'enguany trobam:**

- **Les observacions registrades entre el 2 d'agost i el 10 de setembre relatives a la impossibilitat d'aconseguir la dita cita prèvia i que ja s'ha explicat a l'inici de l'informe.**

- Els problemes generats per les mesures de la covid quant al funcionament dels poliesportius municipals, per només poder utilitzar les piscines els federats els mesos de gener i febrer, o per no poder utilitzar els vestidors i les dutxes.
- També relacionades amb l'IME, hi ha queixes per la gestió en la devolució de les quotes d'abonament, i peticions d'habilitar un sistema de reserva de carrils per a usuaris particulars de la piscina, ja que tenen una disponibilitat reduïda per la reserva a les federacions. Hi ha també queixes per la cancel·lació d'activitats a les piscines del mes de juliol.
- Destaquen, el mes de març, les queixes per a "Cultura", per les disconformitats amb la decisió de canviar el nom a carrers de Palma per motius de memòria històrica (a més de les 29 registrades, n'han arribades 19 més amb el mateix contingut i que no s'han registrat perquè no tenien el mínim de respecte requerit).
- Les queixes per la falta de taxis a Palma i que varen anar baixant els mesos d'agost i setembre, ja que el mes de juliol sembla que es va assolir el 100% de la flota.
- Les queixes per a l'"SMAP" per l'eliminació de l'abonament de la quota diürna a l'aparcament de les Avingudes.
- Els primers mesos de l'any hi ha hagut queixes per a "Serveis Socials", pels problemes per a contactar amb el nou telèfon d'atenció directa al qual deriva el 010 i que és el 971225898.
- Varen arribar també queixes per a "Igualtat", relacionades amb uns cartells contra col·lectius trans que han aparegut per la ciutat.
- Són destacables, com sempre, 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.
- En relació amb problemes de l'administració electrònica, destaquen quatre grups de queixes:
  1. Les relatives al no-funcionament del formulari de queixes i suggeriments del 15 al 22 juny, ja que no es podia veure la imatge del captcha i per tant no es podien enviar.
  2. Les del 14 d'octubre al 23 de novembre, en relació amb el mateix formulari, ja que no funcionava correctament i semblava que no s'enviaven els escrits dels ciutadans, encara que sí es feia, la qual cosa provocava que n'arribassin de duplicades, triplicades o fins i tot en major nombre.
  3. Les motivades pel no-funcionament del programa de certificats a les OAC alguns dies del mes de març i de la passarel·la de pagament i del registre electrònic durant el tercer trimestre de l'any.
  4. I les queixes pels problemes amb el funcionament del pagament a la carta de l'IBI. Aquests problemes varen ser motivats pel procés de migració que es va dur a terme des d'un sistema informàtic que era obsolet a un de més adequat a les necessitats actuals de l'Administració.
- Un altre tema destacable han estat les queixes per l'ocupació de la calçada. La majoria s'han registrat per a "Policia", perquè es referien a l'excés d'ocupació o incompliment, i les altres a Govern Interior perquè eren queixes per la decisió de permetre-les.
- I hi ha hagut també queixes de tipus intern, del Servei de Majordomia de l'edifici Avingudes; són queixes dels treballadors municipals d'aquest servei, totes del mes de novembre, i que es refereixen als problemes que els ocasiona la falta d'atenció presencial a Urbanisme, ja que han de donar explicacions als ciutadans que hi acudeixen presencialment; les altres queixes d'aquest col·lectiu són per la ubicació de l'OAC Social, situada just devora dels treballadors de Majordomia, els quals no ho consideren adequat, ja que poden sentir perfectament les converses, i s'hi tracten temes delicats i personals. Aquesta OAC Social ja es va canviar de lloc a finals de 2021.

- Finalment, i pel que fa a queixes per l'atenció rebuda, se n'han registrades 97 enguany. Feien referència a l'atenció rebuda a Policia, Serveis Socials, Urbanisme, EMAYA, SMAP, Participació Ciutadana, Circulació, Multes, Serveis Socials, Infraestructures i Atenció a la Ciutadania.

### 1.5. Distribució a les àrees municipals competents

De l'anàlisi dels resultats d'enguany podem destacar que la majoria de DMS correspon com sempre a l'àrea encarregada de la seguretat ciutadana i representen un 57% del total, un 4% més que l'any anterior.

A continuació, com a àrees amb major assignació de DMS, trobam l'Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat, la de Participació Ciutadana i Govern Interior, la de Medi Ambient i Benestar Animal, la de Mobilitat Sostenible i la d'Esports.

### 1.6 Recepció per codi postal

De les dades recollides enguany destaquen **les DMS de Son Gotleu (07008)**, l'11% del total; la Soledat (07007), un 9%, i Cal Capiscol (07010), un 8%.

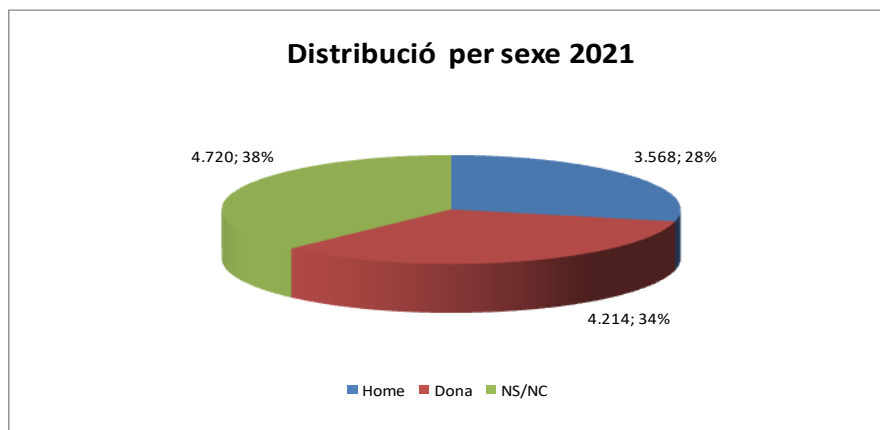
\*Comparativa interanual per codi postal

Si ho comparem amb els anys anteriors, únicament el 2015 els usuaris de la Soledat varen superar els de Son Gotleu, que han estat majoria tots els altres anys.

### 1.7 Distribució per sexe

**A partir del mes d'abril de 2018 obtenim aquesta informació en les DMS presentades a través del formulari del web municipal.**

El 2021, i com tots els anys des que en tenim dades, la majoria d'usuàries són dones. Concretament, enguany, un 34% del total són dones, davant el 28%, que són homes. En el 38% restant de casos no tenim aquesta informació.



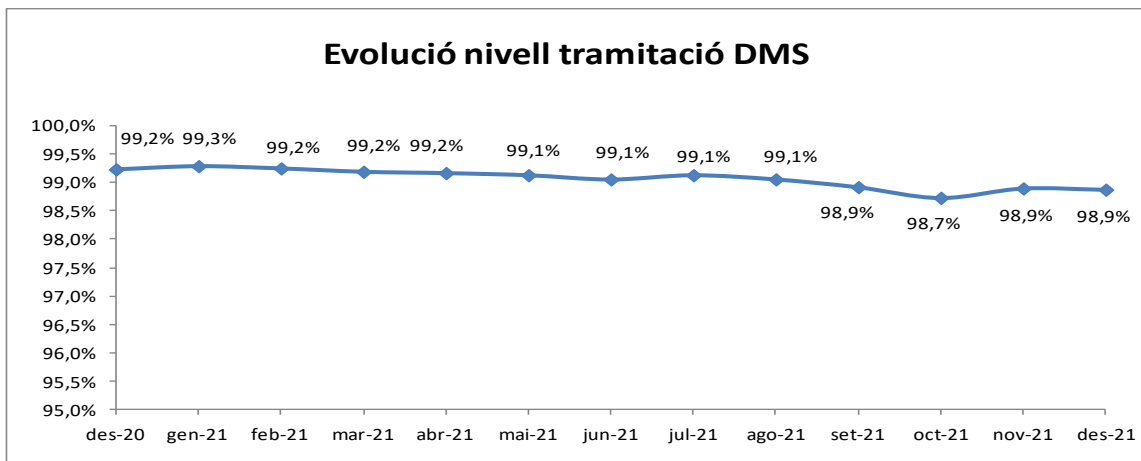
## 2. TRAMITACIÓ

### 2.1 Estat de tramitació global de les DMS

El mes de gener es va assolir el nivell màxim de l'any, un 99,3%. Els darrers 4 mesos de 2021, el nivell ha baixat per davall del 99% i s'ha situat en el 98,9%, excepte el mes d'octubre, amb un percentatge un poc inferior, un 98,7%. La baixada és, en qualsevol cas, poc significativa.

En general, el percentatge de tramitació és bastant elevat i es manté els mesos d'estiu; en anys anteriors era habitual que baixàs un poc, 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, aquest any, la baixada dels darrers quatre mesos, que, encara que mínima, s'espera que es torni a recuperar per sobre del 99%, que és l'habitual.



\* Comparativa interanual del nivell de tramitació global

Si ho comparem amb els anys anteriors, després de l'augment del percentatge de resolució el mes d'octubre de 2011, aquest va continuar augmentant. Des de l'any 2017 ens movem en un percentatge igual o superior al 99%. El màxim, un 99,5%, es va assolir en tres ocasions: l'abril de 2018, el juliol de 2019 i alguns mesos de 2020.

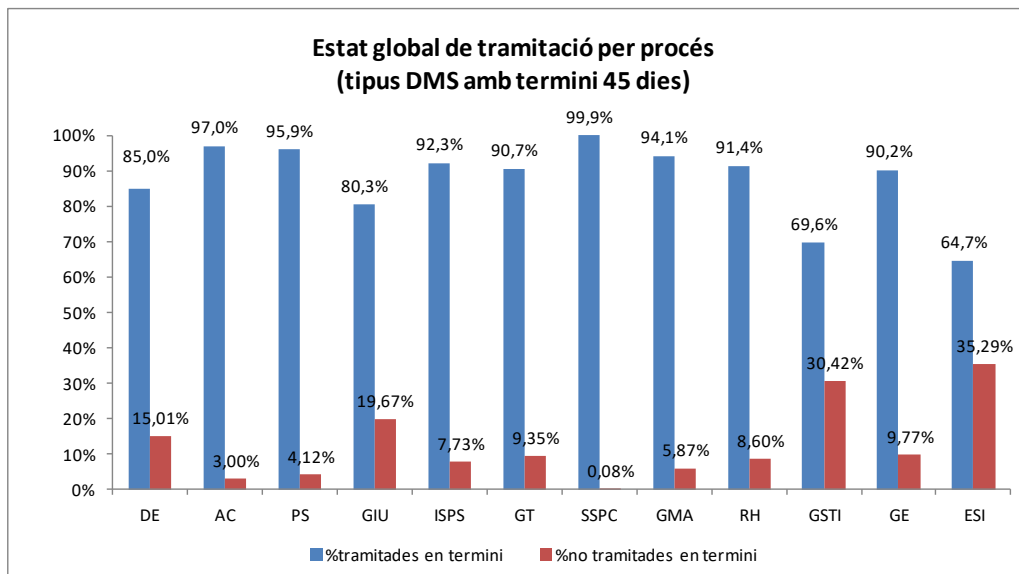
Això no obstant, enguany s'ha produït una baixada els darrers quatre mesos, com s'ha indicat abans.

### 2.2. Estat de tramitació dels tipus de DMS amb termini de 45 dies

Les DMS amb limitació del termini de tramitació, que són queixes, queixes internes, suggeriments, suggeriments interns i peticions, s'han tramitat en termini en un 95% dels casos.

En canvi, un 5% 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.

### Pel que fa a l'anàlisi de la tramitació 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.

Descartant SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), en què les DMS queden tramitades l'endemà pel seu traspass a l'EURO COP, el realment destacable és el 97% d'AC (Atenció Ciutadana), el 95,9% de PS (Promoció Socioeconòmica) i el 94,1% de GMA (Gestió del Medi Ambient), com a processos amb resolució en termini molt alta i amb elevada assignació de DMS.

La resta de processos tenen uns nivells de tramitació en termini elevats, que van del 64,7% d'ESI (Equipaments i Serveis Interns) al 92,3% d'ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut).

#### \*Comparativa interanual tramitació per procés

Comparant els resultats amb els 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 els dos casos ha millorat, encara que continuen tenint els nivells de tramitació en termini més baixos.**

**En general, la tramitació enguany es troba en nivells similars als de l'any passat, encara que l'augment en els processos DE (Direcció Estratègica) i GE (Gestió Econòmica) ha estat un mica més significatiu.**

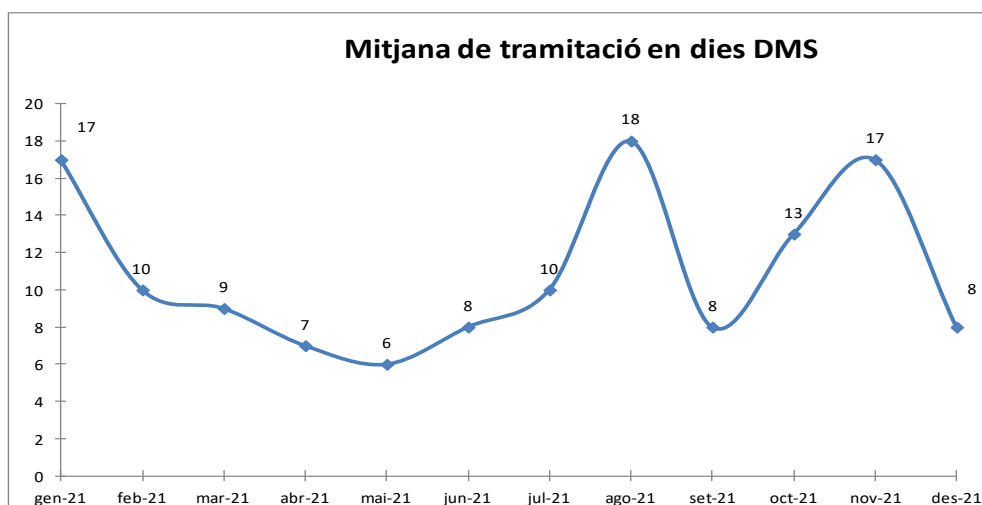


### 2.3. Estat de les DMS que no s'han tramitat en termini

Si revisam al global del gestor de DMS l'estat a 31/12/2021 de les que no s'han tramitat en el termini establert, un 82% d'aquestes DMS es troben ja en estat de no-conformitat tramitada, i un 18% encara en estat de no-conformitat.

El procés amb major percentatge de DMS que han exhaurit el termini i que encara estan pendents de tramitar és enguany RH (Recursos Humans), seguit de GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), que inclou els temes d'Infraestructures i de Mobilitat.

### 2.4. Mitjana de tramitació en dies



La mitjana anual de tramitació dins el termini establert de queixes, suggeriments i demandes, incloent-hi les de caràcter intern, ha estat d'**11 dies**. Es tracta d'una mitjana més que acceptable.

La mitjana mensual ha oscil·lat entre els 6 dies del mes de maig i juny i els 18 del mes d'agost.

Aquest any, en relació a les *DMS tramitades en termini*, les queixes s'han tramitat en una mitjana de 10 dies i, els suggeriments, en 15. Pel que fa a les queixes i els suggeriments interns, les queixes internes s'han tramitat en una mitjana de 10 dies i, els suggeriments interns, en 39 dies. Finalment, les peticions s'han tramitat en una mitjana de 3 dies. **Aquestes mitjanes estan a un nivell semblant a l'habitual, i un poc més alt la dels suggeriments interns.**

## 3. SATISFACCIÓ

### 3.1. Recepció de respostes a les enquestes

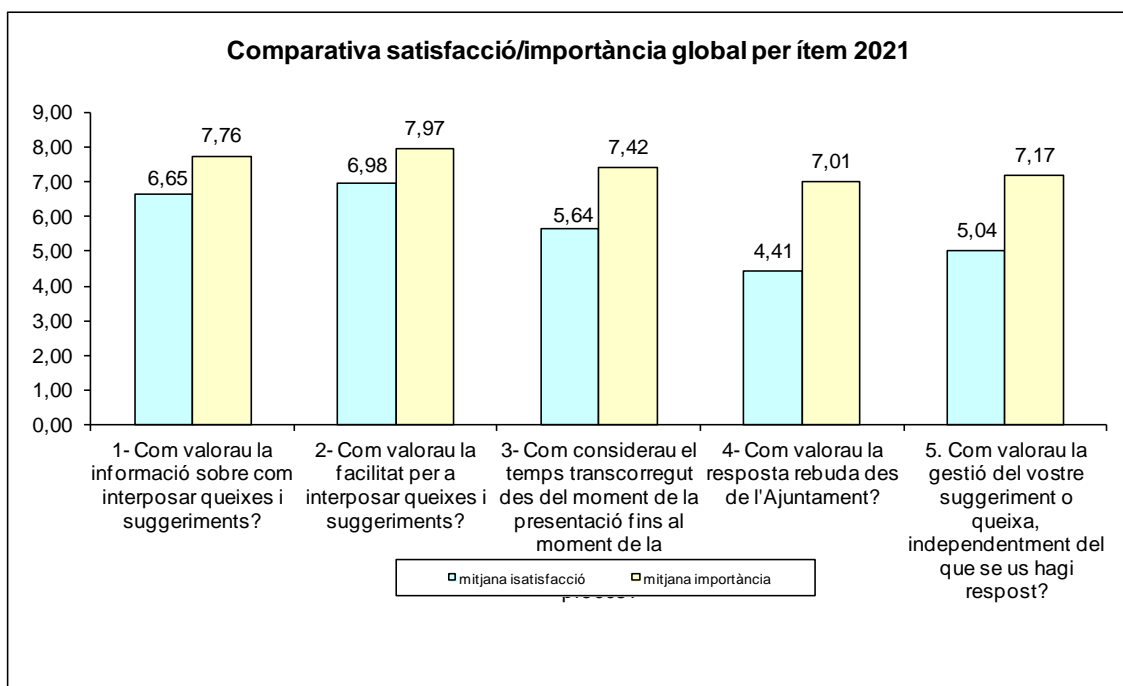
El 2021 han arribat al Departament de Qualitat **66 respostes a les enquestes de satisfacció, unes 100 menys que l'any passat.**

### 3.2. 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 6,98 de mitjana de satisfacció i un 7,97 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació d'un 0,99. 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 4,41 i, pel que fa a importància, de 7,01. S'ha donat una desviació de 2,60. Aquest any ha tornat a ser l'ítem més mal valorat.



Juntament amb les valoracions es poden fer constar observacions/suggeriments i, a més, indicar-ne el motiu en el cas d'una baixa valoració.

S'ha de fer constar que el 2021, atès un problema amb el servidor de correu, no han arribat observacions/suggeriments des del 15 d'octubre. El problema del servidor de correu va quedar arreglat i totes les comunicacions automàtiques del DMS ja funcionen correctament, amb l'excepció d'aquesta. A finals d'any s'hi va reclamar la solució i es va marcar com a urgent per a la seva resolució. Finalment, aquestes observacions/suggeriments (un centenar) han arribat el 12 de gener de 2022 i s'estan registrant a la base de dades de Qualitat, però no estan incorporades al present informe.

**Observacions/suggeriments:** Enguany, entre l'1 de gener i el 14 d'octubre, han entrat 129 observacions/suggeriments amb les enquestes.

La majoria d'observacions d'enguany són comentaris a la DMS en concret, 23, que representen un 18% del total, i les que expressen la sol·licitud d'execució, també 23, i un altre 18% del total.

Són destacables les 8 felicitacions pel servei, que suposen un 6% del total de les observacions rebudes amb les enquestes.

**Motiu de baixa valoració:** S'han rebut enguany, entre l'1 de gener i el 14 d'octubre, 232 explicacions del motiu de la baixa valoració.

La majoria de comentaris coincideixen amb les observacions que ens arriben. Els principals motius són la resposta insuficient, un total de 56, que representen el 24% del total, i la sol·licitud d'execució, 51, un 22% del total.

#### 4. LLEGENDA

##### 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)

##### TIPUS DMS

De tipus extern:

**Queixes:** es tracta de manifestacions expresses de disconformitat amb alguna actuació i/o servei municipal.

**S suggeriments:** es tracta d'opinions sobre possibles millores en les actuacions municipals.

**Felicitacions:** són manifestacions expresses de la satisfacció per alguna actuació municipal.

**Peticions:** es tracta bàsicament de peticions d'actuació del policia de barri, però també n'engloben de qualsevol tipus (d'objectes, d'informació, d'actuació, d'entrevista amb algun càrrec polític, etc.).

**Observacions:** simplement es manifesta una opinió personal. A partir de l'octubre de 2016 les DMS de Mobilitat es registren també com a observacions, atesa la situació especial per la judicialització de l'àrea.

**Altres:** es registren com a "Altres" les comunicacions d'incidències a la via pública, que es tramiten a través del Gestor d'Incidències –informant el ciutadà del número de GIN. Es registren també com a "Altres" les incidències per a Sanitat.

De tipus intern:

**Queixes internes:** es tracta sempre de queixes dels empleats municipals, que disposen d'un accés a la Intranet per a fer-nos arribar les seves queixes i els suggeriments, encara que també ho poden fer a través del formulari de queixes i suggeriments del web municipal.

**S suggeriments interns:** es tracta de suggeriments presentats pels empleats municipals, tal com s'ha explicat a l'apartat anterior.

**No-conformitats internes de cartes de serveis:** s'obren per algun incompliment dels compromisos definits a la carta, encara que algunes poden estar totalment justificades.

**No-conformitats internes del sistema:** s'obre per algun incompliment del que està definit al sistema de qualitat.

**Derivades d'auditories:** es tracta de no-conformitats, observacions, felicitacions o oportunitats de millora derivades d'auditories externes o internes realitzades als serveis municipals.