

## RESUM AMB EL MÉS DESTACAT

El primer trimestre de 2020 destaca especialment el següent:

### 1. DADES SOBRE LA RECEPCIÓ, LA DISTRIBUCIÓ I EL CONTINGUT DE LES DMS

- El nombre de **DMS rebudes i registrades** al gestor durant el primer trimestre de 2020 ha estat inferior en un 13% respecte del darrer trimestre de 2019. Se n'han registrades 2.787.

Els mes de març la recollida ha estat de les més baixes de la història del gestor DMS i es remunta a xifres d'abans de 2015, en què la presentació de queixes i suggeriments per part dels ciutadans no era tan habitual. Aquesta davallada es deu a la poca recepció de la segona quinzena del mes de març, i coincideix amb la declaració de l'estat d'alarma del dia 14 del dit mes.

Durant aquesta segona quinzena de març s'ha rebut una mitjana diària de 15 escrits de queixa, suggeriment, petició, felicitació o observació. A més, s'han rebut també 25 demandes que no s'han registrat com a DMS i s'han derivat directament a altres administracions o s'ha informat dels telèfons de contacte de la Policia, Conselleria de Salut, Ministeri de Salut, etc., segons el seu contingut. Fins i tot algunes no han tingut cap acció associada ja que es tractava d'escrits als quals no hi havia resposta possible.

Ens trobam amb una mitjana de recepció dels darrers 12 mesos de 1.123 DMS, un poc inferior a la mitjana de 2019, que va ser de 1.137 DMS.

- Pel que fa a **tipus de DMS**, la majoria són peticions d'actuació del policia de barri, les quals suposen un 57% del total del trimestre, un 2% menys que el trimestre passat.

En conseqüència, el **procés amb més assignació** de DMS és SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), amb 1.693 aquest trimestre.

L'altre tipus més habitual de DMS són les queixes, un 22% aquest trimestre i un 1% més que l'anterior.

Del tipus *felicitació*, se n'han registrades 39, 21 menys que el trimestre passat. La majoria han estat per a Atenció Ciutadana (11), la majoria per al SAT i per al servei de les OAC. En destaquen també les de Promoció Socioeconòmica (8), principalment per a Esports. També n'hi ha hagut bastants per a Infraestructures (7), la majoria per a Enllumenat. De la resta, destaquen les felicitacions per a Policia Local i EMAYA. Aquest mes hi ha hagut també una felicitació per al sistema de gestió de DMS objecte

d'aquest informe. Finalment, hem de fer especial esment a les dues felicitacions presentades a través dels sistema DMS i la general publicada a la Intranet, que donava l'enhorabona a l'Institut Municipal d'Innovació per les connexions mitjançant VPN que han facilitat el treball telemàtic dels treballadors municipals per a poder complir el confinament derivat de l'estat d'alarma.

El mes de març destaca l'augment de les observacions respecte dels mesos anteriors. Es tracta sobretot d'escrits que ens han arribat relacionats amb l'estat d'alarma i que es registren com a observacions perquè són simples manifestacions d'una opinió personal. La majoria s'han assignat a Batlia, com a responsables de la Gestió i Organització de la Ciutat.

- Quant al canal utilitzat, el telefònic és el més emprat aquest trimestre: un 47% dels casos, la qual cosa suposa un descens d'un 4% respecte del trimestre anterior. El canal telemàtic s'ha utilitzat en un 43%. En definitiva, dels dos canals més utilitzats l'ús del canal telefònic és un 4% superior al del telemàtic, un percentatge inferior al del trimestre anterior, en què la diferència va ser del 9%.

- Quant als temes més freqüents de queixes, destaquen les peticions d'actuació de la Policia Local. Concretament, estan relacionades majoritàriament amb avisos de vehicles abandonats, queixes per renous, anomalies a la via pública o molèsties per animals. Es tracta sempre de peticions de mediació entre veïnats per part del policia de barri. Són també recurrents les queixes per a Esports i EMAYA.

- Pel que fa a la reiteració de queixes, destaquen les següents:

- 30 queixes del mes de març relacionades amb l'estat d'alarma pel coronavirus. En concret, 15 són queixes per l'arribada de creuers a Palma a l'inici de l'estat d'alarma i 15 més per renous d'obres a la ciutat que causen més molèsties pel raó del confinament i de les quals es demana que no es facin o canviïn l'horari.
- Queixes per les estampadores de targeta ciutadana rompudes.
- Algunes queixes per la falta d'atenció telefònica a l'SMAP.
- 15 queixes per l'eliminació de les classes de gimnàstica "Mou el cos, mou els ossos" al Centre Flassaders.
- 82 queixes per les modificacions als itineraris de la xarxa de bus, entre les quals destaquen les de les línies 5 i 10.
- 13 queixes per la falta d'aparcament a les barriades de Palma.
- 7 queixes per la falta d'avís de renovació de la targeta ORA.

- Queixes pels problemes de competència entre Circulació i Activitats per a la tramitació dels guals permanents, i per a l'SMAP.
- 7 queixes pel mal funcionament de l'aplicació de pagament del Servei d'ORA.
- Algunes queixes perquè no es dona menjar als coloms de les places de Palma pel confinament derivat de l'estat d'alarma, la qual cosa provocarà la seva mort.
- Queixes que es repeteixen habitualment per problemes d'aparcament per estacionament de cotxes de tallers que esperen per a ser arreglats i de cotxes per a lloguer (14 aquest trimestre).
- 47 queixes relacionades amb l'Oficina d'Objectes Trobats, primer pel tancament i després pel nou horari.
- El mes de març en destaquen algunes que demane un augment de la neteja i desinfecció de la ciutat per motiu del coronavirus.
- Queixes per l'eliminació dels elements fixos de les terrasses dels bars.

També són molt destacables les queixes derivades de problemes de convivència i de circulació provocats per vehicles mal aparcats a aparcaments de motos, damunt voravies, davant guals, etc., les quals es repeteixen habitualment (63 queixes aquest trimestre). En relació amb aquestes queixes, el Defensor del Poble ha demanat explicacions a l'Ajuntament de Palma per la denúncia que ha rebut del col·lectiu Vianants en Lluita.

- **Transversalment** i en relació amb l'estat d'alarma, el mes de març es va introduir *coronavirus* com a nova paraula clau, atès que una quantitat significativa de queixes, suggeriments i observacions estaven relacionats amb aquesta situació. En concret, s'han registrat 58 DMS relacionades amb el coronavirus. La majoria s'han registrat per a Batlia (Gestió i Organització de la Ciutat) i la resta, per a EMAYA, EMT i Policia, sobretot.

## 2. DADES SOBRE LA TRAMITACIÓ DE LES DMS

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

Després de finalitzar el trimestre el gestor es troba en el 99,4% de DMS tramitades; és a dir, s'han tramitat en el termini establert de 45 dies o en un termini posterior. Per tant, resta un 0,6% de DMS sense tancar. Aquest percentatge de resolució en termini se situa prop del nivell habitual, que sol ser d'entre el 99,1% i el 99,5%.

## - Estat trimestral de tramitació de les DMS

Quant a la tramitació de les DMS amb termini de resolució que acabava aquest trimestre, un 95% s'han tramitat en el termini establert i un 5% han passat a estat de no-conformitat. Aquests percentatges solen ser sempre semblants.

Quant al 5% de DMS no tramitades en termini, un 3,5% encara estan en estat de no-conformitat i un 1,5% són no-conformitats tramitades. S'ha de recordar que al cap de 60 dies des de la data de registre s'envia automàticament un correu electrònic als responsables corresponents en què se'ls informa de la resolució que tenen pendent.

De l'anàlisi de la tramitació per processos es desprèn que AC (Atenció Ciutadana), PS (Promoció Socioeconòmica), ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut), GT (Gestió Territorial) GMA (Gestió del Medi Ambient), GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) i GE (Gestió Econòmica) han tramitat entre el 90% i el 100% de les seves DMS en termini; és a dir, molt poques DMS d'aquests processos han passat a estat de no-conformitat per haver-se exhaurit el termini establert.

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.

Finalment, aquest trimestre destaca els processos ESI (Equipaments i Serveis Interns) com a procés amb menor percentatge de resolució en termini, un 44%. Concretament, aquest procés ha tingut aquest trimestre 9 DMS que han acabat el termini de tramitació de 45 dies; d'aquestes 9, 4 s'han tramitat en termini i les 5 continuen en estat de no-conformitat.

La mitjana de tramitació de les queixes, els suggeriments i les peticions que no han exhaurit el termini de resolució establert de 45 dies és aquest trimestre de 12 dies, una mica per damunt del nivell habitual d'uns 8 o 9 dies. Destaca el mes de març, amb una mitjana de 13 dies de resolució, la més alta dels darrers dotze mesos. Aquest trimestre les queixes s'han tramitat en una mitjana de 16 dies, 4 més que el trimestre passat, i els suggeriments, en 16, igual que el trimestre anterior. Les queixes internes s'han tramitat en 14 dies i no hi ha hagut suggeriments interns. 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

Aquest trimestre el percentatge de resposta a les enquestes ha estat de quasi el 25%, igual que el del trimestre passat.

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

Aquest trimestre han entrat 45 observacions i 85 comentaris sobre el motiu de la baixa valoració amb les enquestes, que s'han pogut respondre immediatament després de rebre la comunicació de resolució de la DMS o amb uns dies de retard després d'aquesta comunicació i mitjançant un recordatori automàtic.

Aquest trimestre, en relació amb les observacions rebudes destaquen sobretot els comentaris a la DMS en concret, que han aportat altra informació o afegit comentaris. Destaquen igualment les sol·licituds d'eficàcia en l'execució, com el trimestre anterior.

Pel que fa als motius de la baixa valoració, la majoria són de desacord amb la resposta, amb gran diferència sobre els altres motius.

Per tant, tot ens du a pensar que una altra vegada aquest trimestre la satisfacció és baixa, sobretot per la resposta rebuda; és a dir, per no obtenir la resposta esperada.

### 4. RELACIÓ PROCESSOS-SERVEIS MUNICIPALS EN LA GESTIÓ DE DMS

Quant a l'**assignació de DMS**, el servei de **Policia Local** és el que rep més peticions ciutadanes, el servei d'**Esports** ocupa el segon lloc quant a l'assignació de DMS i en tercer lloc se situa **Circulació**. **EMAYA** ocupa aquest trimestre la quarta posició i, finalment, **Batlia**, amb 42 DMS assignades aquest trimestre, destaca per la quantitat d'assignacions sobretot des de la declaració de l'estat d'alarma, la qual ha fet que se'ls assignin més queixes, suggeriments i observacions que en d'altres èpoques.

Pel que fa a la **tramitació de les DMS per serveis**, en primer lloc destaca el servei OAC (oficines d'atenció a la ciutadania), en segon lloc se situa el servei d'Esports i, en tercer lloc el d'Urbanisme.

Si hem d'esmentar **el servei que millor respon al ciutadà**, tant si es tracta de donar-li la raó com de no donar-li, de solucionar-li el que demana o dir-li que no és possible, hem de destacar **el servei d'Esports**. Les seves respostes són un model a seguir i compleixen tots els requisits que des de Qualitat consideram necessaris per a considerar correcta una resposta.

## 5. COMENTARIS RELATIUS A LES DMS DURANT L'ESTAT D'ALARMA

Aquest punt s'ha introduït per les particularitats en la recepció i registre de DMS des que es va iniciar l'estat alarma (RD 463/2020, de 14 de març, pel qual es declara l'estat d'alarma per a la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada pel covid-19.)

### **Els aspectes més destacables de la recepció i gestió de DMS des de l'inici de l'estat d'alarma són:**

- **Hi ha hagut poca recepció** durant la segona quinzena del mes de març, que coincideix amb la declaració de l'estat d'alarma del 14 de març.
- Durant aquesta segona quinzena de març s'ha rebut **una mitjana diària de 15 escrits** de queixa, suggeriment, petició, felicitació o observació. A més, s'han rebut també 25 demandes que no s'han registrat com a DMS.
- De manera extraordinària, durant l'estat d'alarma el **servei de Whatsapp** per a comunicar incidències a l'Ajuntament de Palma **ha ampliat les seves funcions i dona també informació al ciutadà**. Per a això, si rep algun missatge que es pot introduir com a DMS ho farà arribar a Qualitat i ho gestionarem com a tal.
- El mes de març han **augmentat les observacions**, que són simples manifestacions d'una opinió personal i la majoria de les quals s'han assignat a Batlia, com a responsable de la Gestió i Organització de la Ciutat.
- Cal esmentar especialment les dues felicitacions presentades a través dels sistema DMS i la general publicada a la Intranet, que dona **l'enhorabona a l'Institut Municipal d'Innovació per les connexions mitjançant VPN** que han facilitat el treball telemàtic dels treballadors municipals per a poder complir el confinament derivat de l'estat d'alarma.
- S'ha registrat **1 queixa interna relativa al fet que davant de la pandèmia del coronavirus la neteja a l'Edifici Avingudes es faci amb lleixiu** i no amb

els productes que s'utilitzen habitualment i que no són clarament desinfectants.

- S'han registrat 30 DMS del procés DE (Direcció Estratègica), subtema Gestió/organització de la ciutat general, relacionades amb l'estat d'alarma pel coronavirus. En concret, 15 són queixes per permetre l'arribada de creuers a Palma a l'inici de l'estat d'alarma i 15 més per renous d'obres a la ciutat que causen més molèsties pel raó del confinament i en els quals es demana que no es facin o canviïn d'horari atesa la situació de confinament.

- El mes de març destaquen també les peticions pel procés GMA (Gestió del Medi Ambient), subtema EMAYA, que demanen un augment de la neteja i desinfecció dels carrers per motiu del coronavirus.