

RESUM AMB EL MÉS DESTACAT

El segon 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 segon trimestre de 2020 ha estat superior en quasi un 2% respecte del trimestre anterior. Se n'han registrades 2.840.

Destaca el mes d'abril, en què la recollida ha estat quasi la més baixa de la història del gestor de DMS; es remunta a xifres dels primers quatre mesos de 2010, moment en què es va començar a analitzar la recepció de DMS. Aquesta davallada, encara superior que la del mes de març, coincideix amb la situació d'estat d'alarma pel COVID-19.

Els mesos següents, maig i juny, la recepció de DMS ja s'ha normalitzat.

S'han rebut també 71 demandes que no s'han registrat al gestor de DMS la majoria relacionades amb la situació actual pel coronavirus, que són queixes i també algunes peticions, i s'han derivat directament a altres administracions o s'ha informat dels telèfons de contacte de la Policia, la Conselleria de Salut, el Ministeri de Sanitat, etc., segons el seu contingut.

A data final del segon trimestre de 2020 ens trobam en una mitjana de recepció dels darrers 12 mesos de 1.219 DMS, un poc superior a la mitjana de 2019, que va ser de 1.137.

- Pel que fa a **tipus de DMS**, la majoria són peticions d'actuació del policia de barri, les quals suposen un 54% del total del trimestre, un 3% menys que el trimestre passat.

En conseqüència, el **procés amb més assignació** de DMS és SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), amb 1.530 aquest trimestre.

L'altre tipus més habitual de DMS són les queixes, un 31% aquest trimestre i un 9% més que l'anterior.

Del tipus *felicitació*, se n'han registrades 32, 7 menys que el trimestre passat. La majoria han estat per a Atenció Ciutadana, per al SAT (4) i per al servei de les OAC (3 per a l'OAC Avingudes i 2 per a l'OAC Cort). També n'hi ha hagudes bastants per a Infraestructures (6), concretament per a

Enllumenat (2) i la resta per a Vialitat, EMT, Circulació i Arbres al carrer. De la resta, destaquen les felicitacions per a Policia Local, per a Gestió/Organització de la Ciutat General, i per a EMAYA.

El mes de maig destaca l'augment del tipus "altres" respecte dels mesos anteriors, bàsicament l'augment és per 76 comunicacions de l'Associació Hotelera de la Platja de Palma sobre incidències a la zona.

- Quant al **canal utilitzat**, aquest trimestre l'entrada pel canal telefònic és bastant inferior a l'habitual, s'ha utilitzat un 10% menys que el mes passat. Aquesta baixada pot ser deguda als avisos de vehicles abandonats, que normalment estan entorn dels 300 mensuals i aquest trimestre només n'hi ha hagut 22 el mes d'abril, 202 el mes de maig i 174 el mes de juny.

El canal telemàtic, el més utilitzat aquest trimestre, s'ha usat en un 62% dels casos. El canal telefònic només s'ha utilitzat en un 37% aquest trimestre.

La recepció a través de les bústies de queixes i suggeriments ha baixat molt aquest trimestre, com és lògic, ja que les oficines han estat tancades al públic o no han rebut ciutadans pel confinament a casa.

- Quant als **temes més freqüents de queixes**, destaquen les peticions d'actuació de la Policia Local. Concretament, aquest trimestre estan relacionades majoritàriament amb renous i anomalies a la via pública. Es tracta sempre de peticions de mediació entre veïnats per part del policia de barri. Són també destacables les queixes per a EMAYA.

- Pel que fa a la **reiteració de queixes**, moltes d'elles estan relacionades amb la situació pel COVID-19, i destaquen les següents:

- 22 DMS relacionades amb el tancament dels carrers al trànsit per obrir-los al passeig. Sobretot són queixes (15), però també ens han arribat 2 felicitacions (és molt més habitual fer una DMS per queixar-se que molestar-se en fer-la per felicitar).
- queixes per renous d'obres que es realitzen durant el confinament, i que són especialment molestes pel fet d'estar tot el dia a casa. Aquest darrer tipus de queixes ja varen ser destacables el mes de març passat.
- 12 queixes per la falta d'atenció telefònica, o la dificultat per aconseguir-la, a alguns departaments municipals, concretament a l'IME, Govern Interior i Patronat d'Escoletes; és un tipus de

queixa que ja es va rebre el mes de març, a partir de la declaració de l'estat d'alarma.

- 76 correus rebuts entre els dies 14 a 19 de maig de l'Associació Hotelera de la Platja de Palma, en les quals es comunicaven incidències a la via pública d'aquesta zona de la ciutat. Per part de Qualitat es va comunicar aquest fet al Coordinador del districte de la Platja de Palma, el qual va informar de l'existència d'un dossier amb totes aquestes incidències detallades i que ja s'havien gestionat. Per a això es va enviar avís a l'associació indicant-los que ja no es registrarien més DMS d'aquest tipus.
- 28 queixes de residents o treballadors que demanen poder aparcar a les zones 0/0, donada la falta d'espai per a aparcar motivada per l'autorització de terrasses a places d'aparcament decretada per l'Ajuntament.
- destaquen les queixes del mes de juny per una plaga de paneroles a la ciutat.
- també 62 queixes per l'incompliment de les mesures de seguretat durant la desescalada (a terrasses o durant els passejos), tant pel que fa a horaris, com a excés d'ocupació o falta de mesures de seguretat.
- destaquen també d'aquest subtema, i com sempre, les queixes que es repeteixen cada mes per problemes d'aparcament per estacionament de cotxes de tallers que esperen per a ser arreglats, i estacionament de cotxes per a lloguer (12 queixes).
- són destacables també les queixes derivades de problemes de convivència i de circulació provocats per vehicles mal aparcats en aparcaments de motos, damunt voravies, davant guals, etc., i que també es repeteixen cada mes, són 21 queixes aquest trimestre, bastant menys per l'estat d'alarma.
- en relació a les Queixes del servei són destacables les 12 rebudes el mes de juny pel 092, que indiquen els ciutadans que no contesta a les telefonades o no actua. Destaquen també les queixes d'alguns ciutadans que s'han considerats maltractats per la Policia en les seves sortides durant el confinament, durant els mesos d'abril i maig.
- hi ha tornat a haver peticions de desinfecció de carrers, sobretot del mes d'abril.
- també per problemes en l'ús de la seu electrònica d'alguns usuaris.
- i, 51, del mesos de maig i juny, que són queixes per l'autorització d'instalar terrasses de bars a la calçada.

- De manera transversal, destaquen aquest trimestre les queixes per l'incompliment de les mesures de seguretat en la fase de desescalada. S'han

enviat a Policia quan es tracta del control de les anomalies a la via pública, i a diversos serveis municipals quan es tracta de l'incompliment d'aquestes mesures als autobusos, al cementiri i a Son Reus. També se n'han derivat a Platges, EMAYA i a Infraestructures algunes altres, totes relatives a les mesures de seguretat.

L'altra tema destacable per la seva transversalitat són les [queixes per l'ocupació de la calçada per les terrasses](#), que l'Ajuntament ha permès. S'han registrat per a Govern Interior les queixes per la decisió d'aquesta autorització, algunes altres al servei ORA perquè, a més de queixar-se de l'ocupació, se sol·licitava poder usar les zones 0/0 per part dels residents o treballadors de la zona. També se n'han derivat a Policia, quan feien referència a l'incompliment dels horaris o de l'ocupació.

Pel que fa a [queixes per l'atenció rebuda](#), se n'han registrades **16 aquest trimestre**. Feien referència a Policia, IME, Govern Interior i Escoles Municipals.

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 **99,2% 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 0,8% 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 **4,87%** continuen en estat de no-conformitat, i només un **0,36%**, són No-conformitats tramitades; percentatge, aquest darrer, que ha tornat a baixar respecte del [trimestre anterior](#). 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 sis 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'EUROCOP.

Aquest trimestre destaquen els processos DE (Direcció Estratègica), GT (Gestió Territorial) i ESI (Equipaments i Serveis Interns) com a processos amb molt baix percentatge de resolució en termini, un 42%, un 50% i un 57% respectivament. Concretament, aquest processos han tingut aquest trimestre 12, 14 i 2 DMS que han acabat el termini de tramitació de 45 dies; d'aquestes 14 s'han tramitat en termini, i 12 continuen en estat de no-conformitat.

La mitjana de tramitació de les queixes, els suggeriments i les peticions tramitades en el termini de resolució establert de 45 dies és aquest trimestre de 5 dies, la més baixa dels darrers dotze mesos. Aquest trimestre les queixes s'han tramitat en una mitjana de 9 dies, 7 menys que el trimestre passat, i, els suggeriments, en 9 dies també, 3 menys que el trimestre anterior. No hi ha hagut queixes internes ni suggeriments interns aquest trimestre. 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 103 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 a través d'un recordatori automàtic.

Aquest trimestre, en relació amb les observacions rebudes, hi destaquen sobretot els comentaris de desacord amb la resposta, en la majoria de casos

per no obtenir la resposta desitjada. Destaquen també els comentaris a la DMS en concret, aportant-hi altra informació o afegint-hi comentaris. Hi destaquen, finalment, les sol·licituds d'eficàcia en l'execució.

Pel que fa als motius de la baixa valoració, la majoria són de desacord amb la resposta, amb gran diferència sobre els altres motius. Destaquen també com a motius, la demora en la resposta i la resposta insuficient.

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