

RESUM AMB EL MÉS DESTACAT

* Aquest trimestre, molts dels resultats de l'explotació de les dades del gestor DMS, venen condicionats, com es veurà, pel gran nombre d'observacions relatives a cita prèvia de padró (1.190), i que són resultat de la implantació temporal d'un enllaç al formulari de queixes i suggeriments del web a aquest apartat del web municipal.

El tercer 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 tercer trimestre de 2020 ha estat superior en quasi un 46% respecte del trimestre anterior. Se n'han registrades 5.304.

Després de la baixada dels mesos de març i abril pel confinament pel COVID-19, els mesos de maig i juny la recepció de DMS es va normalitzar. En canvi els mesos següents, aquest tercer trimestre, la recepció de DMS ha anat augmentant mes a mes, arribant a la recepció de 2.100, xifra mai assolida.

Aquest augment s'ha degut, sobretot, a la recepció de DMS relacionades amb la petició de cita prèvia, són 1.190 comunicacions rebudes entre el 17 d'agost i el 30 de setembre, d'impossibilitat d'aconseguir cita prèvia de padró a través del web. La recepció d'aquestes DMS es degué a la implantació d'un enllaç al formulari de queixes i suggeriments del web des del mateix apartat de cita prèvia de Padró, on hi havia un avís en el qual es comunicava a l'usuari que si no havia aconseguit cita podria indicar-ho a través del sistema de queixes i suggeriments indicant el motiu pel qual sol·licitava la cita i el Departament de Qualitat registrava aquests escrits com a tipus observacions, per a les quals inclús es va crear una resposta específica. Per part de Qualitat, setmanalment es va anar enviant un llistat de totes aquests observacions al servei OAC, el qual va intentar donar cita als que van considerar més urgents. A partir del mes d'octubre es va eliminar aquesta opció a l'apartat de cita prèvia de Padró, ja que s'havia normalitzat l'accés a dites cites prèvies.

A més de les 5.304 DMS registrades en aquest trimestre, s'han rebut també 23 demandes que no s'han registrat al gestor de DMS perquè són queixes i també algunes peticions, que s'han derivat directament a altres administracions perquè en són les responsables.

També s'han rebut 72 escrits que no s'han registrat com a DMS perquè el canal requerit per a la seva presentació és el registre general (es tracta de peticions de senyalització viària, sobretot, aquest trimestre).

A data final del tercer trimestre de 2020 ens trobam en una mitjana de recepció dels darrers 12 mesos de 1.162 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 47% del total del trimestre, un 7% menys que el trimestre passat.

En conseqüència, el **procés amb més assignació** de DMS és **SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana)**, amb 2.471 aquest trimestre.

L'altre tipus més habitual de DMS són les queixes, no obstant, aquest mes han estat superades pel tipus observació, un 24% aquest trimestre, quan normalment són un 3% del total.

Del tipus *felicítació*, se n'han registrades 54 aquest trimestre, 22 més que el trimestre passat.

La majoria han estat per a Atenció Ciutadana (13), per al SAT (9), per al servei de les OAC (3) i per al servei de la UAC (1). També n'hi ha hagudes bastants per a Promoció Socioeconòmica (14), destacant les 9 per a Esports i les 4 per a Participació Ciutadana. I també per a Infraestructures (12), la majoria per a Parcs i Jardins (5) i per a Vialitat (3). De la resta, destaquen les felicitacions per a Policia Local i per a EMAYA.

- Quant al **canal utilitzat**, normalment és majoritari el canal telefònic, no obstant, aquest trimestre ho ha estat el canal telemàtic, ja que les 1.190 observacions de cita prèvia de padró han entrat per aquest canal.

La utilització del canal telemàtic ha estat aquest trimestre del 63%, enfront del 34% del canal telefònic.

- 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 aquest trimestre, i de manera excepcional les relatives a no poder obtenir cita prèvia de padró, i com sempre les queixes per a EMAYA o Esports.

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

- 3 queixes del subtema Museus i exposicions, de persones que es queixaven del cartell de les aturades de l'EMT sobre l'exposició al Casal Solleric "Niño con sabor a helado", i que es tractaven d'un

mala interpretació de la imatge que res tenia a veure amb l'exposició.

- del subtema Son Reus, de les 70 DMS assignades, 30 són del mes de juliol i estan relacionades amb la reactivació d'una campanya de queixes per la no adopció de cans de la unitat de policia canina, que es refereixen a un fet i una notícia de febrer, en què ja es va iniciar la campanya.
- 120 queixes per botelló a Palma.
- 11 queixes del tips que es repeteix 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.
- 45 queixes derivades de problemes de convivència i de circulació provocats per vehicles mal aparcats en aparcaments de motos, damunt voravies, davant guals, etc., que també es repeteixen cada mes.
- 73 queixes en què els ciutadans informen que el 092 no contesta les cridades i en altres casos que no actua.
- 17 queixes relacionades amb el trànsit de patinets i bicicletes.
- 10 queixes per renous de músics al carrer.
- 8 per molèsties de lloguers vacacionals.
- 10 queixes pel renou de la neteja i/o recollida de fems.
- 10 per problemes en l'ús de la seu electrònica d'alguns usuaris.

- De manera transversal, destaquen aquest trimestre les queixes per l'incompliment de les mesures de seguretat per la COVID-19. 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 a les biblioteques o al Castell de Bellver. També se n'han derivat a Platges, EMT, Esports i Cultura, totes relatives a les mesures de seguretat. També han augmentat aquest tipus de queixes a les platges municipals per la situació actual pel coronavirus.

L'altra tema destacable per la seva transversalitat són les queixes per l'ocupació de la calçada. La majoria s'han registrat per a Govern Interior i altres s'han derivat a Policia.

Pel que fa a queixes per l'atenció rebuda, se n'han registrades 37 aquest trimestre. Feien referència a l'atenció rebuda a Policia, Urbanisme, Multes, Serveis Socials i OAC.

En relació amb l'estat d'alarma, el mes de març es va introduir coronavirus com a nova paraula clau, atès que hi havia una quantitat significativa de queixes, suggeriments i observacions relacionats amb aquesta situació. En

concret, aquest trimestre, s'han registrat 135 DMS que hi estan relacionades. La majoria, per a Batlia (Gestió i Organització de la Ciutat) o per Policia, i, la resta, per a altres serveis 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 99,3% 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 0,7% 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

El 93% de les DMS que aquest trimestre acabaven el seu termini de resolució (45 dies) es varen tramitar dins el termini establert i, el 7% restant, no.

Aquest darrer percentatge es desglossa en un 4,58%, que continuen en estat de no-conformitat, i un 2,09%, que són No-conformitats tramitades; percentatge, aquest darrer, que ha augmentat un poc respecte del trimestre anterior.

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

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 destaca el procés GSTI com a procés amb major resolució en termini, un 100%. De les 10 DMS assignades aquest trimestre, totes s'han resolt en el termini establert.

Pel que fa a DE (Direcció Estratègica), GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), GT (Gestió Territorial) i ESI (Equipaments i Serveis Interns), són els processos amb més baix percentatge de resolució en termini, un 52%, un 66%, un 59% i un 49% respectivament. Concretament, aquest processos han tingut aquest trimestre 25, 545, 37 i 74 DMS que han acabat el termini de tramitació de 45 dies; d'aquestes la majoria continua en estat de no-conformitat en els casos de DE (Direcció Estratègica) i GIU (Gestió

d'Infraestructures Urbanes), i ja com a no-conformitat tramitada en els casos de GT (Gestió Territorial) i ESI (Equipaments i Serveis Interns).

Quant a la mitjana de tramitació de les queixes, els suggeriments i les peticions tramitades en el termini de resolució establert de 45 dies es troba aquest trimestre en 8 dies, igual a l'habitual, d'uns 8 o 9 dies. Aquest trimestre les queixes s'han tramitat en una mitjana de 12 dies, 3 més que el trimestre passat, i, els suggeriments, en 14 dies, 5 més 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 del 19%, un 5% inferior al 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 62 observacions i 146 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 a la DMS en concret. Destaquen també els comentaris de resposta insuficient, desacord amb la resposta i demora en la resposta.

Pel que fa als motius de la baixa valoració, la majoria són per considerar la resposta insuficient. Destaquen també les observacions per desacord amb la resposta, i les de sol·licitud d'eficàcia en l'execució.

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.