

RESUM AMB EL MÉS DESTACAT

Abans d'analitzar la recepció i tramitació de les queixes i suggeriments del trimestre i els resultats de satisfacció del servei DMS, podem indicar que alguns dels aspectes destacats aquest trimestre han estat motivats per la [implantació de millores tecnològiques i d'administració electrònica](#).

Concretament, el [procés de migració](#) que s'està duent a terme des d'un sistema informàtic obsolet a un més adequat a les necessitats actuals de l'administració i que és un procés llarg i complex, ha fet que hagin arribat moltes [queixes pel no funcionament del pagament a la carta de l'IBI](#). No obstant això, el 100% de les DMS assignades a IBI s'han tramitat en el termini establert.

Igualment, per aquest mateix procés de migració, [durant uns dies no va funcionar el programa de queixes i suggeriments del web \(del 15 al 22 juny\)](#) i varen arribar queixes per a aquest motiu.

Per altra banda, la [implantació del programa GEISER \(Gestión Integrada de Servicios de Registro\)](#), de registre electrònic a l'Ajuntament de Palma ha provocat una [destacable baixada en la tramitació en termini de les queixes i suggeriments d'Atenció a la Ciutadania](#), que normalment té un elevat percentatge de resolució en termini i que aquest trimestre no ha estat així perquè es van prioritzar les tasques pendents de l'antic ORVE (Oficina de registro virtual del Estado) i per la pròpia implantació del nou programa GEISER.

Del segon 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 segon trimestre de 2021 ha estat superior en un 18% respecte del trimestre anterior. Se n'han registrades 3.025.](#)

[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 3.025 DMS registrades en aquest trimestre, s'han rebut també 42 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, peticions de responsabilitat patrimonial o reclamacions de pagaments indeguts.

[A data final del segon trimestre de 2021 ens trobam en una mitjana de recepció dels darrers 12 mesos de 1.127 DMS, molt semblant 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 [59% del total](#) del trimestre, superior en un 3% respecte del trimestre l'anterior.

En conseqüència, el **procés amb més assignació** de DMS és **SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana)**, amb 2.060 aquest trimestre.

L'altre tipus més habitual de DMS són les queixes, 709 aquest trimestre i un 24% del total.

Del tipus *felicitació*, se n'han registrat 40, 10 més que el trimestre passat. La majoria han estat per a Atenció a la ciutadania (12), concretament per a OAC (9) i SAT(2), a més de 1 per a l'atenció de Majordomia i de la Policia per la indisposició d'un ciutadà en un moment del ple municipal. La resta de felicitacions han estat per a Gabinet General Tècnic, EMAYA, Biblioteques, Esports, Mobilitat, Servei de policia i diverses àrees d'Infraestructures

- Quant al **canal utilitzat**, aquest trimestre la recepció pel canal telefònic s'ha normalitzat i torna a ser el més utilitzat (48%), encara que amb poca diferència amb el canal telemàtic (47%).

- 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:

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 veïnats per part del policia de barri, per molèsties per renous de persones, animals o maquinària, 293 aquest trimestre. Destaquen també, les relacionades amb anomalies que es produeixen a la via pública, 288 aquest trimestre. Això no obstant, les comunicacions de vehicles abandonats, que es canalitzen a través del gestor DMS, són sempre la majoria, 437 aquest trimestre.

El servei d'Esports, que forma part del procés PS (Promoció Socioeconòmica), ocupa el segon lloc quant a l'assignació de DMS (132 aquest trimestre), relacionades amb les activitats que es duen a terme als distints poliesportius municipals.

EMAYA, inclosa dins el procés GMA (Gestió del Medi Ambient), hi ocupa la tercera posició, amb 119 DMS assignades. Són, evidentment, queixes relacionades amb la netedat de la ciutat o amb el sistema de recollida.

Finalment, el servei de Circulació, del procés GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), destaca per les 91 DMS assignades, totes elles relacionades amb la mobilitat a la ciutat.

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

- 70 queixes per falta d'aparcament motivat per obres al carrer, nous carrils bici i l'ocupació per les terrasses de bars i restaurants.
- 27 DMS pel no funcionament del pagament a la carta els mesos de maig (4) i juny (23). Aquests problemes es deuen al procés de migració comentat a l'inici.
- 30 queixes 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.

- 18 queixes relacionades amb el trànsit de bicicletes i patinets.
- 40 queixes pels botellots que s'han realitzat.
- 30 queixes perquè el 092 no contesta les trucades o no actua.
- S'han repetit 21 queixes del subtema Transports, relatives a la falta de taxis a Palma
- 11 escrits comunicant la plaga de moscards de la zona Llevant (La Ribera i S'Aranjasa).
- 6 queixes relatives al no funcionament del formulari de queixes i suggeriments durant uns dies, ja comentat abans.
- hi ha hagut també les habituals queixes per molèsties per músics al carrer, 9.
- 7 queixes per molèsties de renous als pisos turístics.
- algunes queixes pel no funcionament del programa de certificats a les OAC alguns dies.
- altres per a l'IME, per problemes generats per les mesures pel COVID-19 quant al funcionament dels poliesportius municipals, per exemple per les normes d'ús del gimàs, els aforaments, pistes tancades, no poder accedir a les grades durant els cursets dels fills, etc. Hi ha també queixes per la cancel·lació d'activitats a les piscines el mes de juliol.
- I, com sempre també, algunes queixes per les molèsties pels renous en la recollida de fems o per la neteja.

- **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 28 aquest trimestre. Feien referència a l'atenció rebuda a Policia, Serveis Socials, Urbanisme, EMAYA, Participació Ciutadana, Circulació, Multes i servei d'atenció a la ciutadania.

El mes destacable a nivell transversal són les queixes per renous, 80 per renous de persones, 89 per renous d'animals i 33 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.).

L'estudi de les queixes per renous de persones ens mostra que la majoria s'han presentat per habitants de la Soletat i Son Rapinya, seguit de Marquès de la Font Santa, Cal Capiscol, Son Gotleu i la Bonanova.

Les queixes per renous de maquinària són sobretot de persones de 31 de desembre/Eusebi Estada, Cal Capiscol, El Molinar i Son Armadams.

Les queixes per renous d'animals són majorment de persones de Son Gotleu, Marquès de la Font Santa i 31 de desembre/Eusebi Estada.

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 99,1% 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 0,9% de DMS sense tancar. *Aquest percentatge és un 1% inferior al del final del trimestre anterior.*

- Estat trimestral de tramitació de les DMS

El 87% de les DMS que aquest trimestre acabaven el seu termini de resolució (45 dies) es varen tramitar dins el termini establert i, el 13% restant, no.

Aquest darrer percentatge es desglossa en un 10,35%, que continuen en estat de no-conformitat, i un 2,21%, 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 aquest trimestre dos dels dotze processos han tramitat el 100% de les DMS en termini.

La resta tenen alts nivell de resolució entre el 80% i el 98%.

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.

Dels processos amb baixa resolució en termini destaca sobretot GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb un 40%. De les 144 DMS assignades aquest trimestre només 57 s'han tramitat en termini.

Pel que fa a AC (Atenció a la ciutadania), normalment té un elevat percentatge de resolució en termini. Aquest trimestre no ha estat així perquè s'han prioritzat les tasques relacionades amb ORVE i GEISER, per la implantació del registre electrònic a l'Ajuntament de Palma, com ja s'ha comentat a l'inici.

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 7 dies, molt baixa si tenim en compte que el termini màxim és de 45 dies. Ha estat inclús un poc inferior a l'habitual, que és d'uns 8 o 9 dies.

Concretament, aquest trimestre les queixes s'han tramitat en una mitjana de 9 dies, un menys que el trimestre passat, i, els suggeriments, en 10 dies, 7 menys que el trimestre anterior. No s'han tramitat aquest trimestre queixes internes ni 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

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 **185 respostes a les enquestes de satisfacció, 26 més que el trimestre passat i que representa un percentatge de resposta d'aproximadament el 26%, un 4% superior.**

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 45 observacions i 66 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, tot ens du a pensar que aquest trimestre, la satisfacció ha estat baixa, sobretot, perquè quan s'ha rebut la resposta a la DMS encara no s'havia duit a terme l'acció corresponent.