

## RESUM AMB EL MÉS DESTACAT

Del primer trimestre de 2022, 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 primer trimestre de 2022 ha estat inferior en un 4% respecte del trimestre anterior. Se n'han registrades 2.467, un centenar menys que el trimestre passat.

La recepció, aquest trimestre, continua en un nivell inferior a la mitjana habitual però semblant a la dels mesos d'hivern. Aquests mesos, com explicam cada any, baixa molt la recepció de DMS, donat que el fet de no fer molta vida a l'exterior provoca menys 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 2.467 DMS registrades en aquest trimestre, s'han rebut també 39 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 i peticions de responsabilitat patrimonial.

A data final del primer trimestre de 2022 ens trobam en una mitjana de recepció dels darrers 12 mesos de 1.043 DMS.

- Pel que fa al **tipus de DMS**, la majoria són peticions d'actuació del policia de barri, les quals suposen un 57% del total.

En conseqüència, el **procés amb més assignació** de DMS és SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), amb 1.414 aquest trimestre, pràcticament igual que el passat.

L'altre **tipus més habitual** de DMS són les queixes, 562 aquest trimestre i un 23% del total.

Del tipus **felicítació**, se n'han registrat 27, 18 menys més que el trimestre passat (una baixada considerable).

La majoria han estat per a Promoció Socioeconòmica (15), concretament per a Esports, Biblioteques, Teatres municipals, Flassaders, PalmaActiva i Participació Ciutadana. La resta de felicitacions han estat per a Accessibilitat, Enllumenat, Policia Local, OAC, SAT i alguns altres serveis d'Infraestructures.

- Quant al **canal utilitzat**, els canals telemàtic i telefònic s'han utilitzat en el mateix percentatge aquest trimestre, un 46% cadascun.

- 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 Policia. Concretament:

1. 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 veïns per part del policia de barri, per molèsties per renous de persones, animals o maquinària (197). Destaquen també, quasi sempre, les relacionades amb anomalies que es produeixen a la via pública (170). Això no obstant, les comunicacions de vehicles abandonats, que es canalitzen a través del gestor DMS, són sempre la majoria, 522 aquest trimestre.

2. El servei d'Esports, que forma part del procés PS (Promoció Socioeconòmica), ocupa el segon lloc quant a l'assignació de DMS, relacionades amb les activitats que es duen a terme als distints poliesportius municipals. Han estat 179 aquest trimestre.

3. EMAYA, inclosa dins el procés GMA (Gestió del Medi Ambient), hi ocupa la tercera posició. Són, evidentment, queixes relacionades amb la netedat de la ciutat o amb el sistema de recollida. N'han rebut 110 aquest trimestre.

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

- 9 queixes per la falta d'atenció telefònica i telemàtica a Multes.
- 8 queixes pels problemes en la notificació de les multes.
- 7 queixes de l'atenció al ciutadà a Urbanisme, relatives també a la falta d'atenció telefònica i presencial.

- queixes per la obligatorietat de presentar el certificat COVID (30 del mes de gener), per la normativa que va estar en vigor del 29 de desembre al 24 de gener.
- 25 queixes pel fred als vestuaris i piscina a diversos centres, sobretot al Poliesportiu Sant Jordi (9) i al poliesportiu Son Ferriol (7). També n'hi ha hagut 9 més repartides entre els altres poliesportius municipals.
- 15 del mes de febrer relatives a plagues de processonària a parcs i jardins.
- per les molèsties pels renous en la recollida o de la neteja d'EMAYA
- queixes per molèsties dels patinets i bicicletes, 10 aquest trimestre.
- queixes pels botellots a Palma (20), per molèsties per renous de músics al carrer i d'obres fora de l'horari permès (13) i per ocupació de voravies o excessiva de terrasses per part de bars i restaurants (8).
- Hi ha hagut també, com sempre queixes del servei de policia, 13 d'elles perquè el 092 no contesta o no actua.
- Aquest trimestre són destacables altra vegada les d'Anomalia a la via pública, sobretot motivades per la falta d'aparcament per obres, nous carrils bici i ocupació per les terrasses de bars i restaurants. Són en total 22 DMS en aquest sentit.
- Són destacables altra vegada també les queixes rebudes contínuament, derivades de problemes de convivència i de circulació provocats per falta d'aparcament per ocupació de motocicletes, vehicles mal aparcats damunt voravies, davant guals, etc., o que són vehicles de tallers que esperen per a ser reparats. Són 59 queixes d'aquest tipus aquest trimestre.

- **De manera transversal**, destaquen aquest trimestre les **queixes relacionades amb persones sense recursos i per l'ocupació de la calçada**. La majoria s'han registrat per a Policia, perquè es refereixen a inseguretat en el primer cas i a l'excés d'ocupació o incompliment en el segons.

També les queixes per bicicletes/patinets, que s'han enviat a Policia o Circulació.

En relació a les queixes referents a coronavirus i mesures implantades, s'han enviat les DMS a Policia o a Esports, segon el seu contingut.

Pel que fa a **queixes per l'atenció rebuda**, se n'han registrades 24 aquest trimestre. Feien referència a l'atenció rebuda a distints serveis municipals (multes, urbanisme, policia, mobilitat, ORA, OAC i Son Reus).

El mes destacable a nivell transversal són les **queixes per renous**, 32 per renous de persones, 58 per renous d'animals i 14 per renous de maquinària. La majoria s'han derivat a Policia, però

també a altres serveis segons el contingut de la queixa (EMAYA, Medi Ambient i Infraestructures).

## 2. DADES SOBRE LA TRAMITACIÓ DE LES DMS

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

Després de finalitzar el trimestre, a data 31 de desembre, el gestor es troba en el 98,9% de resolució.

En tot l'any, es manté el nivell de tramitació per damunt del 99%, encara que en els mesos d'estiu hi ha un augment significatiu del nombre de demandes rebudes. Aquest percentatge inclou tant les DMS tramitades en termini com les tramitades posteriorment.

Aquest darrer trimestre s'ha produït una baixada, que haurem d'estudiar si es manté en el temps i obeeix a alguna causa o si es torna a recuperar per sobre del 99%.

### - **Estat trimestral de tramitació de les DMS**

El 90% de les DMS que aquest trimestre acabaven el seu termini de resolució (45 dies) es varen tramitar dins el termini establert i, el 10% restant, no. Aquest darrer percentatge es desglossa en un 7,57%, que continuen en estat de no-conformitat, i un 2,11 que són **No-conformitats tramitades**.

De l'anàlisi de la **tramitació per processos** dos dels dotze 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 GMA (Gestió del Medi Ambient) amb el 97,25% de resolució en termini; seguidament AC (Atenció a la ciutadania) amb el 95,95% i PS (Promoció socioeconòmica), amb el 92,45%.

Dels processos amb baixa resolució en termini destaca sobretot GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes) amb un 51,75%; de les 371 DMS assignades a GIU aquest trimestre només 192 s'han tramitat en termini.

Quant a la **mitjana de tramitació en dies** es troba aquest trimestre en 6 dies, mitjana molt baixa i inferior a l'habitual d'uns 8 o 9 dies. Aquest trimestre les queixes s'han tramitat en una mitjana de 10 dies, dos menys que el trimestre passat, i, els suggeriments, en 11 dies, 5 menys que el trimestre anterior. No s'han resolt queixes internes ni suggeriments interns. Finalment, les peticions s'han tramitat en una mitjana de 2 dies, com és habitual.

Aquest trimestre destaca sobretot el mes de març per la mitjana destacadament baixa de resolució.

### 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 **137 respostes a les enquestes de satisfacció**, pràcticament igual que el trimestre passat i que representa un percentatge de resposta d'aproximadament el 19%, un 3% superior al del trimestre passat.

L'ítem relatiu a la facilitat per a interposar queixes i suggeriments torna a ser el millor valorat, com és habitual.

En general aquest trimestre ha augmentat la satisfacció en quasi tots els ítems i s'ha mantingut més semblant la valoració de la importància, per tant, s'han donat unes desviacions més baixes que el trimestre passat.

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 **55 observacions i 110 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. **A partir del 18 de març, per un problema tècnic, no s'estan rebent aquests correus.**

Aquest trimestre, tant les observacions/suggeriments com les explicacions dels motius de la baixa valoració coincideixen al referir-se a **demanar l'eficàcia en l'execució, és dir, que es dugui a terme el que s'indica a la DMS. En tots dos casos representen el 25% de les comunicacions rebudes.**