

RESUM AMB EL MÉS DESTACAT

Del quart 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 quart trimestre de 2022 ha estat inferior en un 30% respecte del trimestre anterior. Se n'han registrades 2.747, unes 1.200 menys que el trimestre passat.

La recepció, aquest trimestre, es troba en un nivell inferior al del trimestre passat, ja que s'ha produït la típica baixada respecte dels mesos d'estiu o propers a l'estiu. Aquests mesos, com explicam cada any, augmenta la recepció de DMS, donat que es fa més vida a l'exterior i això provoca un augment de les 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 2.747 DMS registrades en aquest trimestre, s'han rebut també 51 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, activitats, estat d'insalubritat de vivendes i altres que són al·legacions a multes, peticions de responsabilitat patrimonial i reclamacions a taxistes.

A data final del quart trimestre de 2022 ens trobam en una mitjana de recepció dels darrers 12 mesos de 1.040 DMS.

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

En conseqüència, el **procés amb més assignació de DMS és SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana)**, amb 1.377 aquest trimestre.

L'altre **tipus més habitual** de DMS són les queixes, 749 aquest trimestre i un 27% del total.

Del tipus **felicítació**, se n'han registrat 51, 8 menys que el trimestre passat.

La majoria han estat per a Promoció Socioeconòmica (18), 12 per a Esports, 5 per a Biblioteques i 1 per a Teatres Municipals. També per a Atenció a la Ciutadania (13), la majoria per a OAC (12) i 1 per a UAC. La resta de felicitacions han estat per a Infraestructures, EMAYA, Manteniment d'edificis municipals, Sanitat i Policia.

- Quant al **canal utilitzat**, els canals telemàtic i telefònic s'han utilitzat en un 53% i un 40% respectivament.

- 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. Moltes són demandes de mediació entre veïns per part del policia de barri, per molèsties per renous de persones, animals o maquinària (184). Destaquen també, quasi sempre, les relacionades amb anomalies que es produeixen a la via pública (213). Això no obstant, les comunicacions de vehicles abandonats, que es canalitzen a través del gestor DMS, són sempre la majoria, 374 aquest trimestre.

2.EMAYA, inclosa dins el procés GMA (Gestió del Medi Ambient), hi ocupa la segona posició. Són, evidentment, queixes relacionades amb la netedat de la ciutat o amb el sistema de recollida. N'han rebut 259 aquest trimestre.

3. El servei d'Esports, que forma part del procés PS (Promoció Socioeconòmica), ocupa el tercer lloc quant a l'assignació de DMS, relacionades amb les activitats que es duen a terme als distints poliesportius municipals. Han estat 146 aquest trimestre.

- Pel que fa a la **reiteració de queixes**:

- Relacionades amb renous, sobretot destaquen les de renous d'animals (98) i per renous de persones al carrer (43). També hi ha 19 queixes per renous de maquinària, la majoria per obres fora de l'horari permès (6) i per molèsties de músics al carrer (10).
- Quant a Esports, hi ha hagut 15 queixes per la temperatura de l'aigua de la piscina del Poliesportiu Son Moix, 6 per la falta de manteniment de les màquines a diversos poliesportius, 3 queixes pel mal estat de l'escala de la piscina gran de Son Moix, 5

queixes del mes d'octubre pel sistema d'accés a aquagym també a Son Moix i 7 del mes de novembre que són peticions d'ampliació de l'activitat de Pilates, igualment a Son Moix. També hi ha hagut 10 felicitacions per a monitors i professors de diverses activitats i diversos poliesportius.

- De Participació Ciutadana, destaquen 10 queixes del mes d'octubre per diversos temes relacionats amb activitats al Casal Santa Catalina (aire condicionat, renous, etc.)
- Pel que fa a Transports, hi ha hagut 26 queixes pel mal funcionament del servei de taxi o per la manca de taxis a la ciutat.
- D'Arbres, hi ha hagut 8 queixes per la tala d'arbres del carrer Ocells.
- Relatives a Enllumenat, 10 queixes per no posar llums de Nadal a determinades zones de Palma.
- Derivades a la Policia Local, destaquen les 52 queixes pels botellots a Palma.
- Hi ha hagut també, com sempre queixes perquè el 092 no contesta o no actua (9) i queixes del servei policial (13).
- Hi torna a haver queixes per les molèsties que ocasiona la circulació de patinets i bicicletes, 27 aquest trimestre.
- Aquest trimestre són destacables altra vegada les d'Anomalia a la via pública, sobretot motivades per la falta d'aparcament per obres i ocupació per les terrasses de bars, restaurants i altres activitats. Són en total 72 DMS en aquest sentit.
- Pel que fa a edificis municipals, hi ha hagut 8 queixes pel no funcionament dels ascensors dels casals de barri de Son Ferriol, Son Cladera i Rambles.
- També segueixen 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 85 queixes d'aquest tipus aquest trimestre.
- Algunes, com sempre, per les molèsties pels renous en la recollida o de la neteja però la majoria d'aquest trimestre es referèixen a la brutor o falta de neteja dels carrers (259 aquest trimestre).
- Finalment, i pel que fa a queixes per l'atenció rebuda, se n'han registrades 18 aquest trimestre. Feien referència a l'atenció rebuda a distints serveis municipals (Infraestructures, Esports, Transports, EFM, Policia, OAC...)

2. DADES SOBRE LA TRAMITACIÓ DE LES DMS

A finals d'aquest trimestre ens trobam en el **global del gestor amb un 98,4% de resolució.**

Pel que fa a les DMS que aquest trimestre acabaven el seu termini de resolució (45 dies), el 89% es varen tramitar dins el termini establert i, l'11% restant, no. Aquest darrer percentatge es desglossa en un 8%, que continuen en estat de no-conformitat, i un 3% que són No-conformitats tramitades.

De l'anàlisi de la **tramitació per processos**, tres dels dotze processos han tramitat el 100% de les DMS en termini. Són SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) i GE (Gestió Econòmica).

Dels **processos amb baixa resolució en termini** destaca sobretot aquest trimestre GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes) amb un 51% de resolució en termini.

-Quant a la **mitjana de tramitació en dies** es troba aquest trimestre en 9 dies, mitjana habitual, que sol ser d'uns 8 o 9 dies. Aquest trimestre les queixes s'han tramitat en una mitjana de 10 dies, igual que el trimestre passat, i, els suggeriments, en 18 dies, 7 més que el trimestre anterior. Pel que fa a les queixes internes, no se n'han tramitat aquest trimestre i els suggeriments interns s'han tramitat en 15 dies. Finalment, les peticions s'han tramitat en una mitjana de 3 dies.

-Finalment, quant a la tramitació de DMS, és important explicar que actualment tenim tres serveis que acumulen retard i tenen les DMS que han passat a estat de no-conformitat i així continuen des de fa mesos

Són els serveis de Infraestructures, Mobilitat i Son Reus,

Infraestructures: Hi ha DMS que no es poden assignar a serveis concrets d'Infraestructures i van a un subtema denominat Infraestructures general. Moltes d'aquestes DMS es refereixen a pistes esportives que no són de l'IME. Des de Qualitat es va mantenir una reunió amb els coordinadors d'esports i d'infraestructures per tal de desbloquejar la tramitació d'aquestes DMS. Es va arribar a un acord però realment no s'ha duit a terme la tramitació de les DMS. Darrerament em sabut que l'únic resolutor d'aquestes DMS s'havia prejubilat i ara s'està pendent de què es designi una altra persona per a aquesta tasca. Podem indicar que es tracta realment de poques DMS si ho comparem amb la totalitat d'assignades als diferents serveis concrets d'Infraestructures.

Mobilitat: Ens indiquen manca de personal per a tramitar DMS. L'anterior cap de departament va cessar i de moment no se n'ha designat cap. Era aquest càrrec qui desbloquejava el retràs en la tramitació de DMS i ara mateix no tenim ningú per a fer-ho. És una àrea amb moltes DMS assignades.

Son Reus: Com ja s'ha explicat a un altre punt de l'informe, fa ja molts mesos que ens trobam amb la falta de resolutors específics del centre i qui dona la resposta actualment són els treballadors de Medi Ambient. Aquests darrers no aconsegueixen les respostes concretes dels responsables de Son Reus, amb la qual cosa l'únic que es contesta al ciutadà és que es passa als responsables del centre. Aquests tipus de respostes són les que generen més insatisfacció als ciutadans, ja que moltes vegades es refereixen a la impossibilitat de contactar-hi. El problema es troba en vies de solució, ja que l'actual cap del Departament ha designat nous resolutors específics del centre que, a dia d'avui, estan pendents de fer la formació de gestió de DMS per tal de designar-los.

3. RESULTATS DE LES ENQUESTES DE SATISFACCIÓ DEL SERVEI DMS

Aquest trimestre han arribat al Departament de Qualitat **182 respostes a les enquestes de satisfacció, unes 40 més que el trimestre passat i que representa un percentatge de resposta d'aproximadament el 19%, un 4% 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. La resposta rebuda és sempre el pitjor valorat.

Aquest trimestre han entrat juntament amb les valoracions **47 observacions i 86 comentaris sobre el motiu de la baixa valoració.** Tant les observacions com els motius de la baixa valoració es refereixen majoritàriament a **demanar l'eficàcia en l'execució, és dir, que es dugui a terme el que s'indica a la DMS.**