

RESUM AMB EL MÉS DESTACAT

Del segon 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 segon trimestre de 2022 ha estat superior en un 25% respecte del trimestre anterior. Se n’han registrades 3.298, unes 800 més que el trimestre passat.
- La recepció, aquest trimestre, es troba en un nivell superior al del trimestre passat, ja que s’ha produït el típic augment 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, 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 3.298 DMS registrades en aquest trimestre, s’han rebut també 102 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 segon trimestre de 2022 ens trobam en una mitjana de recepció dels darrers 12 mesos de 1.066 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 1.956 aquest trimestre.

L’altre **tipus més habitual** de DMS són les queixes, 719 aquest trimestre i un 22% del total.

Del tipus **felicítació**, se n'han registrat 42, 15 més que el trimestre passat, en què s'havia donat una baixada considerable.

La majoria han estat per a Promoció Socioeconòmica (26), concretament per a Esports, Biblioteques, Teatres municipals, Flassaders, PalmaActiva i Participació Ciutadana. La resta de felicitacions han estat per a Accessibilitat, Enllumenat, EMAYA, Policia Local, OAC, SAT i per a 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 (276). Destaquen també, quasi sempre, les relacionades amb anomalies que es produeixen a la via pública (257). Això no obstant, les comunicacions de vehicles abandonats, que es canalitzen a través del gestor DMS, són sempre la majoria, 465 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 210 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 102 aquest trimestre.

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

- 8 queixes del servei OAC relatives al no funcionament del programa d'empadronament durant uns dies del mes de juny.
- de tipus intern, hi ha hagut 7 queixes per la deficient neteja a l'edifici Avingudes.
- hi ha hagut 5 felicitacions per monitors de l'IME.
- 7 queixes per la falta d'aire condicionat a la Biblioteca Son Cladera.
- 38 queixes pel deficient servei de taxi o per la manca de taxis a la ciutat.

- 13 queixes per molèsties per renous per obres fora d'horari.
- 15 queixes per molèsties per renous dels músics del carrer.
- algunes altres queixes per renous derivats del lloguer vacacional.
- 29 queixes per molèsties de patinets i bicicletes.
- 27 queixes pels botellots a Palma.
- 8 queixes per ocupació de voravies de terrasses de bars i restaurants.
- hi ha hagut també, com sempre, queixes del servei de policia, 27 perquè el 092 no contesta o no actua.
- altres queixes són per les molèsties pels renous en la recollida o de la neteja.
- 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 43 DMS en aquest sentit.
- També, com sempre, queixes 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 78 queixes d'aquest tipus aquest trimestre.

- **De manera transversal**, destaquen aquest trimestre les queixes relacionades amb **l'ocupació de la via pública**, la majoria assignades a Policia i algunes a Govern Interior. 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 segon.

Destaquen també les relacionades amb **inseguretat**, que s'han derivat a Policia, Urbanisme, Infraestructures i Mobilitat, depenent de la temàtica tractada.

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

Pel que fa a **queixes per l'atenció rebuda**, se n'han registrades 30 aquest trimestre. Feien referència a l'atenció rebuda a distints serveis municipals (Multes, Urbanisme, Policia, OAC, OMIC, Activitats, EMT, Circulació, EMAYA i Impost de vehicles).

2. DADES SOBRE LA TRAMITACIÓ DE LES DMS

- Estat global del gestor quant a la tramitació de DMS

A finals d'aquest trimestre ens trobam en el 98,7% de resolució. En tot l'any, es manté el nivell de tramitació proper al 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, els mesos de maig i juny ha baixat el percentatge, que ha coincidit amb l'augment de DMS. Des del mes de setembre de l'any passat, es manté la baixada per sota del 99%, sense que obeeixi a cap causa concreta.

- 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 8,70%, que continuen en estat de no-conformitat, i un 1,01% 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.

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. També aquest trimestre, els processos GE (Gestió Econòmica) i GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) han tramitat el 100% de les seves DMS en termini.

Aquest trimestre destaquen els processos AC (Atenció a la ciutadania) amb el 96,83%, GMA (Gestió del Medi Ambient) amb el 95,03%, PS (Promoció socioeconòmica) amb el 94,90% i, seguidament, ISPS (Integració social i promoció de la salut) amb el 94,44% de resolució en termini.

Dels processos amb baixa resolució en termini destaquen DE (Direcció Estratègica) i GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes) amb un 52% i un 54% respectivament.

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 9 dies, un menys que el trimestre passat, i, els suggeriments, en 13 dies, 2 més que el trimestre anterior. Pel que fa a les queixes internes, s'han tramitat en una mitjana de 12 dies i no hi ha hagut suggeriments interns. Finalment, les peticions s'han tramitat en una mitjana d'un dia, com és habitual.

Aquest trimestre destaca sobretot el mes de juny per la mitjana destacadament baixa de dies 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 **147 respostes a les enquestes de satisfacció**, pràcticament igual que el trimestre passat i que representa un percentatge de **resposta del 24%**, un 5% 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.

Aquest trimestre ha baixat la satisfacció en quatre dels cinc ítems i ha augmentat o s'ha mantingut la valoració de la importància, per tant, s'han donat unes desviacions més elevades.

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 **27 observacions i 70 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 es rebien aquests correus. que es van recuperar el mes de juny.**

Aquest trimestre, les observacions/suggeriments es refereixen majoritàriament a demanar l'eficàcia en l'execució, és dir, que es dugui a terme el que s'indica a la DMS. Representen un 26%.

Pel que fa a les explicacions dels motius de la baixa valoració, la majoria són per demora en la resposta, que representen el 23% del total.