

RESUM AMB EL MÉS DESTACAT

Del tercer 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 tercer trimestre de 2022 ha estat superior en un 20% respecte del trimestre anterior. Se n’han registrades 3.970, unes 700 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 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 3.970 DMS registrades en aquest trimestre, s'han rebut també 74 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 tercer trimestre de 2022 ens trobam en una mitjana de recepció dels darrers 12 mesos de 1.026 DMS.

- Pel que fa al **tipus de DMS**, la majoria són peticions d’actuació del policia de barri, les quals suposen un 50% del total.

En conseqüència, el **procés amb més assignació** de DMS és SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), amb 2.019 aquest trimestre.

L'altre **tipus més habitual** de DMS són les queixes, 1.120 aquest trimestre i un 28% del total.

Del tipus **felicitaació**, se n'han registrat 43, 1 més que el trimestre passat.

La majoria, 12, han estat per a diversos serveis d'Infraestructures, sobretot per a **Vialitat**. També 12 per a Atenció a la Ciutadania, la majoria per a **OAC i SAT**. La resta de felicitacions han estat per a **Sanitat, Esports, Biblioteques, Gabinet General Tècnic, EMAYA, Sanitat, OMIC, Policia Local i Qualitat**.

- Quant al **canal utilitzat**, els canals telemàtic i telefònic s'han utilitzat en un 49% i un 45% 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. La majoria són demandes de mediació entre veïns per part del policia de barri, per molèsties per renous de persones, animals o maquinària (299). Destaquen també, quasi sempre, les relacionades amb anomalies que es produeixen a la via pública (294). Això no obstant, les comunicacions de vehicles abandonats, que es canalitzen a través del gestor DMS, són sempre la majoria, 581 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 399 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 178 aquest trimestre.

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

- sobretot destaquen les queixes per molèsties per renous (268), la majoria són per renous d'animals (102) i per renous de persones al carrer (62). També hi ha 35 queixes per renous de maquinària, la majoria per obres fora de l'horari permès.
- 18 queixes queixes per l'atenció al servei de Multes.
- 11 queixes per la falta de manteniment de les màquines a diversos poliesportius, les queixes del mes de juliol pel mal funcionament de les dutxes a Germans Escalles (5), les

del mes d'agost per calor en aquest mateix poliesportiu (14) i 4 peticions d'instal·lació de màquines de begudes a diversos poliesportius.

- també hi ha hagut queixes pel les altes temperatures a diversos casals, la majoria del mes de juliol al Casal de Santa Catalina (15).
- 47 queixes per mantenir el funcionament de les galeres amb cavalls o pel mal estat de les mateixes.
- 40 pel mal funcionament del servei de taxi o a la manca de taxis a la ciutat.
- 11 peticions d'una zona de convivència canina al Bosc de Bellver.
- destaquen les 43 queixes pels botellots a Palma.
- hi ha hagut també, com sempre queixes perquè el 092 no contesta o no actua (15) i queixes del servei policial (31).
- hi torna a haver queixes per les molèsties que ocasiona la circulació de patinets i bicicletes, 28 aquest trimestre.
- són destacables altra vegada les motivades per la falta d'aparcament per obres i ocupació per les terrasses de bars, restaurants i altres activitats. Són en total 46 DMS en aquest sentit.
- també segueixen les queixes rebudes contínuament, derivades de problemes de convivència i de circulació provocades per la 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 123 queixes d'aquest tipus aquest trimestre.
- Algunes, com sempre, per les molèsties pels renous en la recollida de fems o la neteja dels carrers, però la majoria d'aquest trimestre es refereixen a la brutor o falta de neteja dels carrers (186 aquest trimestre).
- aquest trimestre s'han repetit 13 queixes del mes d'agost sobre el mal estat d'un solar del carrer Joan Daurer, al que, a més, hi ha animals. També n'hi ha hagut 9 del mes juliol pel mal estat del solar del carrer Mary Stuart Boyle.

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

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 85% es varen tramitar dins el termini establert i, el 15% restant, no. Aquest darrer percentatge es

desglossa en un 14%, que continuen en estat de no-conformitat, i un 1% que són No-conformitats tramitades.

De l'anàlisi de la **tramitació per processos, quatre dels dotze processos han tramitat el 100% de les DMS en termini**. Són SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut), 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 només un 38% de resolució en termini.

-Quant a la **mitjana de tramitació en dies** es troba aquest trimestre en 7 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, un més que el trimestre passat, i, els suggeriments, en 11 dies, 2 menys 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 2 dies. Finalment, les peticions s'han tramitat en una mitjana d'un dia, com és habitual.

-Finalment, quant a la tramitació de DMS, és important explicar que actualment tenim quatre 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 Son Reus, Solars, Infraestructures i Mobilitat.

Son Reus: 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 aconseguen 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 continua i no s'aconsegueix desbloquejar, ja que segons indica el responsable del centre, no es disposa de personal propi per dur a terme aquesta tasca. En definitiva, al no donar tampoc la resposta concreta als resolutors de Medi Ambient, el que es respon als ciutadans és totalment incorrecte, ja que dona la impressió que es contesta que el servei de Son Reus ho remet altre vegada a Son Reus i això fa que arribin després moltes queixes en els sentit que el sistema de queixes i suggeriments no serveix per a res. És realment una llàstima perquè l'Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal és una de les que més DMS reben.

Solars: Hi havia una resolutora de baixa llarga i l'altra realment no tramitava DMS. Ningú ens va avisar i quan hem detectar la no resolució ho hem aclarit amb ells i estam pendents de la formació per designar noves DMS, a més que ens han informat de la incorporació de la treballadora que estava de baixa.

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 jubilat 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 comparam amb la totalitat d'assignades als distints 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.

3. RESULTATS DE LES ENQUESTES DE SATISFACCIÓ DEL SERVEI DMS

Aquest trimestre han arribat al Departament de Qualitat 141 respostes a les enquestes de satisfacció, pràcticament igual que el trimestre passat i que representa un percentatge de resposta del 15%, un 9% inferior 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 34 observacions i 72 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.