

RESUM D'INFORME DE DMS 2022

Abans d'entrar en el detall de la recepció i la tramitació anual podem assenyalar els següents aspectes importants d'aquest 2022:

1.S'ha rebut pràcticament el mateix nombre de queixes, suggeriments, peticions i felicitacions que l'any anterior. S'ha produït un descens de només el 0,32%, 40 DMS. La mitjana mensual no ha baixat de les 1.000 i com sempre, la majoria són dels mesos d'estiu (juny a setembre). Concretament, en aquests quatre mesos, s'ha recollit un 42% de les DMS de tot l'any.

2. Com sempre el **tipus més habitual és la queixa**, encara que numèricament les superen les peticions, que són quasi totes peticions d'actuació del Policia de Barri i que es traspassen a l'EUROCCOP per a la seva tramitació.

3.També arriben **felicitacions (163 enguany)** pels distints serveis, molt importants ja que la predisposició habitual és més per a la queixa que per a la felicitació.

4.Pel que fa al **canal de recepció**, aquests darrers tres anys han augmentat molt les DMS rebudes pel canal telemàtic. **Probablement la pandèmia ha fet que utilitzem més els canals telemàtics per a relacionar-nos amb les administracions.**

5.La **tramitació en termini ha anat baixant des dels darrers mesos de 2021 i ha seguit baixant fins a consolidar-se en el 98,4% el darrer quadrimestre de 2022.** Veim que aquest indicador no mostra una baixada ocasional sinó que es manté en el temps. Probablement els problemes en la gestió de les DMS de Infraestructures i Mobilitat han provocat aquesta variació. Des de Qualitat s'està treballant en designar resolutors eficaços per a tramitar aquestes queixes.

6.Pel que fa a la **reiteració de determinades queixes dels ciutadans, enguany n'hi ha hagut una quantitat considerable relacionades amb el servei de taxi, que es considera deficient, amb el manteniment de les galeres i les rebudes per a Son Reus, en molts de casos per la impossibilitat de contactar-hi.** En aquests dos casos hi ha problemes amb la gestió de les DMS per part dels responsables que s'estan intentant solucionar.

7.També s'ha utilitzat el sistema de queixes DMS per part de treballadors municipals, la qual cosa indica la confiança en aquest sistema. Concretament hi ha hagut queixes **del Servei de Majordomia de l'edifici de Sant Ferran que es refereixen als problemes que els ocasiona la falta d'unanimitat en els criteris de la informació a donar de Multes i ORA.** També pels renous de les obres a la planta baixa de l'edifici Avingudes, que provoquen molèsties per a dur a terme la tasca dels treballadors municipals. I altres que es refereixen a problemes per la deficient neteja a l'edifici Avingudes.

8.Per dur a terme la tramitació de totes aquestes queixes i suggeriments, es classifiquen al gestor DMS les comunicacions rebudes per procés i subtema. **Cada procés es desglossa en els serveis que li corresponen, anomenats subtemes,** i cadascun d'aquests subtemes té assignat un mínim de dos resolutors, responsables de tramitar la queixa, suggeriment o petició i comunicar la resposta a la persona interessada. **Actualment**

tenim designats més de 200 resolutors, tots ells formats a Qualitat. Durant el 2022 s'han format 22 resolutors nous, amb una formació d'una hora a Qualitat.

A continuació passam al detall de la recepció i la gestió de les demandes municipals de serveis de 2022.

1. RECEPCIÓ

1.1 Total recollida

La recollida total de DMS (*que inclouen sobretot queixes, suggeriments i peticions*) ha estat de **12.482 aquest any**. S'han registrat 40 DMS menys que l'any passat. Per tant, **el descens en la recepció és mínim**, com s'ha indicat abans.

Aquest any 2022 destaca sobretot el mes d'agost amb **1.485 entrades**.

Del total acumulat, el 42% correspon als 4 mesos d'estiu (juny-setembre) i, el 58%, als 8 mesos restants. Concretament s'han registrat 5.257 DMS els mesos de juny, juliol, agost i setembre; els altres 8 mesos s'han registrat 7.225 DMS. Com és habitual les queixes ciutadanes augmenten els mesos de bon temps, ja que el fet de fer més vida a l'exterior provoca més molèsties, tant entre veïnats com per actes a l'exterior.

La mitjana mensual de DMS registrades el 2022 ha estat de 1.040, pràcticament el mateix que l'any passat.

*Si comparem la recepció de DMS de 2022 amb els anys anteriors, destaca l'augment en la recepció el 2016, que s'ha mantingut des de llavors entre les 12.500 i les 13.500. Els anys 2021 i 2022 són, d'aquest període, els que tenen la xifra més baixa de recepció.

1.2 Distribució per tipus

Els tipus **més habituals són les queixes i les peticions**.

Enguany tornen a destacar les peticions per damunt de tots els altres tipus. Aquest fet està motivat per l'alt nombre de peticions d'actuació del policia de barri que els ciutadans ens fan arribar cada mes. Deixant de banda aquestes peticions, el tipus més habitual són les queixes.

S'ha de destacar també, atesa l'habitual poca predisposició a felicitar, la **recepció de 163 felicitacions**, quantitat que representa un **1% del total**. Han estat majoritàriament per als serveis d'atenció a la ciutadania (OAC), per a Enllumenat, Parcs i Jardins, Vialitat, Esports i Biblioteques.

*Si comparem la distribució per tipus amb els anys anteriors, el més destacable és **l'augment a partir del 2012 de les peticions**, per la decisió de canviar la tipologia de les DMS de la Policia Local, les quals es consideraven queixes, i a partir de llavors passaren a considerar-se peticions d'actuació del policia de barri. En conseqüència, també varen baixar les queixes a partir del mateix moment.

A més, el 2020, sobretot, però també el 2021, van augmentar les observacions, ja que es van registrar com tals les queixes per no aconseguir cita prèvia de padró. Amb aquesta informació es varen dur a terme una sèrie d'actuacions de millora i es va solucionar el problema.

1.3 Canals de recepció

Aquest any el canal telemàtic (web) ha tornat a superar el canal telefònic (010), i s'ha utilitzat en quasi la meitat dels casos de presentació de DMS. S'ha utilitzat en un 49% el canal telemàtic i en un 45% el canal telefònic.

La resta ha entrat a través dels fulls de queixa dipositats a les bústies de les instal·lacions amb públic (un 5%) i per Registre General d'Entrada (l'1% restant).

*Si ho comparem amb els anys anteriors el canal telefònic era el més utilitzat habitualment, i sembla que s'ha invertit la tendència pels resultats dels darrers anys. El 2020 va ser superat àmpliament pel canal telemàtic, probablement per la pandèmia, que va fer que tots utilitzàssim més els canals telemàtics en la nostra relació amb les administracions. Igual ha passat el 2021 i el 2022.

1.4 Assignació de DMS als processos i els subtemes corresponents

Les queixes i suggeriments rebuts s'analitzen i s'assignen als processos i subtemes corresponents. Podem concloure que els temes més habituals de les queixes i suggeriments són:

1. Molèsties per renous, per animals i per vehicles abandonats del procés SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana).
2. Temes relacionats amb Esports i les instal·lacions esportives municipals del procés PS (Promoció Socioeconòmica).
3. Queixes i peticions per a EMAYA del procés GMA (Gestió del Medi Ambient).

Com a queixes més reiterades d'enguany:

- han destacat sobretot, i com sempre, les queixes per renous; 211 per renous de persones, 370 per renous d'animals i 120 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.)
- queixes per la dificultat de contactar amb el servei de multes, que han baixat els darrers mesos de l'any.
- també queixes per la dificultat de contactar amb Son Reus.
- moltes per al servei d'Esports i que es refereixen a fred o calor a les instal·lacions o a l'aigua de les piscines. També es repeteixen al llarg de l'any les queixes per màquines que no funcionen, per l'organització o el desenvolupament de les activitats o pel sistema d'accés als gimnasos.
- queixes que fan referència a la falta de taxis a Palma.
- 47 queixes del mes de juliol relatives a mantenir el servei de galeries a la ciutat.
- les relacionades amb Sanitat, sobretot dels mesos de juliol i setembre, la majoria per plagues de moscards.
- pels renous en la recollida o la neteja per part d'EMAYA i la falta de netedat a la ciutat, sobretot dels mesos de juliol i agost.

- queixes també dels mateixos mesos de juliol i agost pel mal estat de dos solars en concret.
- el mes d'abril hi ha hagut més queixes del que és habitual relatives a administració electrònica perquè uns dies no va funcionar el web per treure certificats.
- queixes per calor a diversos casals de barri i biblioteques.
- queixes del mes de novembre pel no funcionament dels ascensors a diversos casals de barri.
- les queixes, rebudes contínuament, 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.
- igualment són destacables les relatives a molèsties per patinets.
- també queixes per ocupació de terrasses de bars i altres activitats.
- i, finalment, hi ha hagut més de 300 escrits dirigits a Batlia o als Districtes de la ciutat, que indiquen problemàtiques generals de la ciutat o d'algunes zones de Palma en concret.

1.5 Recepció per codi postal

De les dades recollides enguany, destaquen les DMS amb el codi postal 07008 (**Son Gotleu**), amb el 10%; el 07007 (**la Soledat**), que suposa un 9% del total, i el 07010 (**Cal Capiscol**) amb el 8%.

*Si ho comparem amb els anys anteriors, únicament el 2015 els usuaris de la Soledat varen superar els de Son Gotleu, que han estat majoria tots els altres anys.

1.6 Distribució per sexe

A partir del mes d'abril de 2018 obtenim aquesta informació en les DMS presentades a través del formulari del web municipal.

El 2022, i com tots els anys des que en tenim dades, la majoria d'usuàries són dones, concretament, un 34% del total, davant el 27%, que són homes. En el 39% restant de casos no tenim aquesta informació.

Com a novetat sol·licitada enguany i que s'implantarà el 2023, al formulari web es canvia el títol del camp "Sexe" per "Gènere" i es modifiquen les opcions a "masculí", "femení" i "no binari". Aquests canvis havien estat sol·licitats pel regidor d'Igualtat, Justícia Social, Feminisme i LGTBI.

2. TRAMITACIÓ

2.1 Estat de tramitació del total de DMS

Globalment, és dir, incloent tots els tipus de DMS (queixes, queixes internes, suggeriments, suggeriments interns, felicitacions, observacions, peticions i altres) l'estat de tramitació estava des del 2017 proper o inclús per sobre del 99%, però **des del mes de maig d'enguany ha anat davallant, fins al 98,4% dels darrers quatre mesos de 2022.**

2.2. Estat de tramitació dels tipus de DMS amb termini de 45 dies

Si comprovem l'estat de tramitació només de les DMS amb limitació del termini de resolució (queixes, queixes internes, suggeriments, suggeriments interns i peticions) **s'han tramitat enguany en termini en un 94% dels casos. En canvi, un 6% no s'hi ha tramitat**; això vol dir que s'han tramitat fora del termini establert o que encara estan obertes i en estat de no-conformitat.

L'estat de tramitació, tant global de tots els tipus de DMS com de les DMS amb límit de termini de resolució, ha baixat enguany, tal vegada perquè hi ha alguns serveis amb problemes de designació de resolutors que s'arrastren des de fa temps i que podria haver influït en aquesta baixada. Són els serveis d'Infraestructures, Circulació i Son Reus. Amb tots ells estam en contacte i intentam resoldre la problemàtica en la designació de resolutors eficaços en la gestió de les DMS.

2.3. Estat de les DMS que no s'han tramitat en termini

Si revisam **al global del gestor de DMS** l'estat a 31/12/2022 de les que no s'han tramitat en el termini establert, un **75% d'aquestes DMS es troben ja en estat de no-conformitat tramitada, i un 25% encara en estat de no-conformitat.**

El procés amb major percentatge de DMS que han exhaurit el termini i que encara estan pendents de tramitar és enguany RH (Recursos Humans), seguit de GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), que inclou els temes d'Infraestructures i de Mobilitat.

2.4. Mitjana de tramitació en dies

La mitjana anual de tramitació dins el termini establert de queixes, suggeriments i peticions, incloent-hi les de caràcter intern, ha estat enguany de 9 dies. Es tracta d'una mitjana més que acceptable. La mitjana mensual **ha oscil·lat entre els 4 dies del mes d'agost i els 12 del mes de juliol.**

Aquest any, en relació amb les *DMS tramitades en termini*, les queixes s'han tramitat en una mitjana de 10 dies i, els suggeriments, en 14. Pel que fa a les queixes i els suggeriments interns, les queixes internes s'han tramitat en una mitjana de 12 dies i, els suggeriments interns, en 6 dies. Finalment, les peticions s'han tramitat en una mitjana de 2 dies. **Aquestes mitjanes estan a un nivell semblant a l'habitual.**

3. SATISFACCIÓ

3.1. Recepció de respostes a les enquestes

El 2022 han arribat al Departament de Qualitat **607 respostes a les enquestes de satisfacció, 59 menys que l'any passat.**

3.2. Avaluació de la satisfacció

Els dos primers ítems, referits a informació i facilitat per a interposar queixes i suggeriments, tornen a ser els més ben valorats. En canvi, els tres restants presenten desviacions més elevades, sobretot els relatius a la valoració de la resposta rebuda.

L'ítem més ben valorat és el **2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments?** S'ha valorat amb un 6,64 de mitjana de satisfacció i un 7,75 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació d'1,11.

L'ítem més mal valorat és el **4. Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament?** Pel que fa a satisfacció té una valoració de 4,36 i, pel que fa a importància, de 6,98. S'hi ha donat una desviació de 2,63

3.3 Observacions/Comentaris a les enquestes

Juntament amb les valoracions es poden fer constar observacions/suggeriments i, a més, indicar-ne el motiu en el cas d'una baixa valoració.

Observacions/suggeriments: Enguany han entrat 168 observacions/suggeriments amb les enquestes.

La majoria són sol·licituds d'eficàcia en l'execució (38) i comentaris a la DMS en concret (33), un 23% i un 20% del total respectivament. Són destacables també les 8 felicitacions pel servei, que suposen un 6% del total de les observacions rebudes.

Motiu de baixa valoració: S'han rebut enguany 346 explicacions del motiu de la baixa valoració.

La majoria coincideixen amb les observacions. Els principals motius són la sol·licitud d'eficàcia en l'execució, en concret 78, un 23% del total i la resposta insuficient, un total de 66, que representen el 19% del total.