

RESUM AMB EL MÉS DESTACAT

Del quart trimestre de 2021, 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 2021 ha estat inferior en quasi un 50% respecte del trimestre anterior. Se n'han registrades 2.571, unes 1.800 menys que el trimestre passat, i semblant a la recepció del primer trimestre.

La recepció, aquest trimestre, es troba en un nivell significativament 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 2.571 DMS registrades en aquest trimestre, s'han rebut també 37 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 quart trimestre de 2021 ens trobam en una mitjana de recepció dels darrers 12 mesos de 1.043 DMS, propera a la mitjana de 2020, que va ser de 1.137.

- Pel que fa al tipus de DMS, la majoria són peticions d'actuació del policia de barri, les quals suposen un 56% del total del trimestre, superior en un 1% respecte del trimestre l'anterior.

En conseqüència, el procés amb més assignació de DMS és SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), amb 1.690 aquest trimestre.

L'altre tipus més habitual de DMS són les queixes, 608 aquest trimestre i un 24% del total.

Del tipus *felicítació*, se n'han registrat 45, 4 més que el trimestre passat. La majoria han estat per a Atenció a la ciutadania (10), concretament per a Esports, AC i SAT. La resta de felicitacions han estat per a Policia Local, Teatres municipals, Espectacles i diversos serveis d'Infraestructures.

- Quant al canal utilitzat, els canals telemàtic i telefònic s'han utilitzat en el mateix percentatge aquest quart trimestre, un 47% 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. Destaquen també, quasi sempre, les relacionades amb anomalies que es produeixen a la via pública. Això no obstant, les comunicacions de vehicles abandonats, que es canalitzen a través del gestor DMS, són sempre la majoria, 682 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.

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.

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

- 12 són peticions de no retirada de l'escultura de Joanot Colom.
- 6 són queixes del mes de desembre per l'obligació de presentar el certificat COVID per accedir a les instal·lacions esportives
- Altres destacables han estat per l'estat de les màquines al gimnàs del poliesportiu Germans Escalles (13)
- 5 peticions d'accés dels pares a entrenaments, a les graderies, etc.

- 6 peticions d'augment de places a l'activitat de manteniment/aquagym al poliesportiu S'Estel
- 12 queixes pel fred als vestuaris a diversos centres i sobretot al Poliesportiu Xavi Torres (10).
- 7 peticions d'un parc de convivència a Ses Fonts.
- 3 queixes internes del servei de Majordomia de l'edifici Avingudes per les molèsties que els ocasiona la falta d'atenció presencial Urbanisme.
- algunes sobre els vehicles que s'abandonen a l'aparcament públic de Son Gibert.
- 10 queixes per molèsties dels patinets i bicicletes.
- 17 queixes pels botellots a Palma .
- 22 per molèsties per renous de músics al carrer i d'obres fora de l'horari permès.
- 20 per ocupació de voravies o excessiva de terrasses per part de bars i restaurants.
- 25 queixes del servei de policia, perquè el 092 no contesta o no actua.
- queixes per no controlar les mesures de seguretat pel COVID als carrers, les platges o als taxis.
- per la falta d'aparcament per obres, nous carrils bici i ocupació per les terrasses de bars i restaurants. Són en total 19 DMS en aquest sentit.
- Són destacables altra vegada 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, 61 queixes aquest trimestre.
- algunes, com sempre, per a EMAYA, per les molèsties pels renous en la recollida o la neteja.
- queixes per problemes de funcionament del formulari de queixes i suggeriments del web del 14 d'octubre al 23 de novembre.
- 6 queixes internes per la falta de neteja a l'OAC Pere Garau.

- **De manera transversal**, destaquen aquest trimestre les **queixes per l'ocupació de la calçada**. La majoria s'han registrat per a Policia, perquè es refereixen a l'excés d'ocupació o incompliment, i a Govern Interior quan són queixes per la decisió de permetre-les.

Pel que fa a **queixes per l'atenció rebuda**, se n'han registrades 97 aquest trimestre. Feien referència a l'atenció rebuda a distints serveis municipals.

El mes destacable a nivell transversal són les **queixes per renous**, 374 per renous de persones, 343 per renous d'animals i 122 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, Sanitat, Infraestructures, etc.).

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 8,69%, que continuen en estat de no-conformitat, i un 1,43 que són No-conformitats tramitades. Aquest trimestre, el percentatge de DMS tramitades en termini ha baixat un 2% respecte del trimestre anterior.

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'EUROCCOP.

Aquest trimestre destaquen els processos GE (Gestió Econòmica) amb el 100% de resolució en termini; ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut), amb el 99,01%; GMA (Gestió del Medi Ambient) amb el 99,57% i PS (Promoció socioeconòmica), amb el 98,42%.

Dels processos amb baixa resolució en termini destaca sobretot GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes) amb un 48,57%; de les 525 DMS assignades a GIU aquest trimestre només 255 s'han tramitat en termini. Finalment RH (Recursos Humans) amb 2 DMS assignades i cap resolta en termini.

Quant a la mitjana de tramitació en dies es troba aquest trimestre en 13 dies, mitjana superior a l'habitual d'uns 8 o 9 dies. Aquest trimestre les queixes s'han tramitat en una mitjana de 12 dies, un més que el trimestre passat, i, els suggeriments, en 16 dies, 1 menys que el trimestre anterior. Les queixes internes s'han tramitat en 20 dies i no s'ha tramitat cap suggeriment intern. Finalment, les peticions s'han tramitat en una mitjana de 10 dies, molt més de l'habitual, i que pot tenir com a motius uns dies en que no va funcionar correctament el procés de traspàs a l'EUROCCOP de les peticions d'actuació del Policia de barri.

Aquest trimestre destaca el mes de novembre amb una mitjana de tramitació de 17 dies, que pot estar condicionada a l'explicat anteriorment de les DMS per a Policia de barri.

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 **145 respostes a les enquestes de satisfacció, 40 menys que el trimestre passat** i que representa un percentatge de resposta d'aproximadament el 16%, un 10% inferior al del trimestre passat.

L'ítem relatiu a la facilitat per a interposar queixes i suggeriments era sempre el millor valorat, però aquest trimestre, amb el problemes en l'enviament del formulari des del web, evidentment, ha baixat molt la satisfacció però s'ha mantingut la importància.

En conseqüència Com valorau la informació sobre com interposar queixes i suggeriments l'ha superat aquest trimestre i és el millor valorat.

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 només han entrat només 11 observacions i 20 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. S'han rebut només entre l'1 i el 14 d'octubre, pels problemes ja comentats a altres punt d'aquest informe sobre el mal funcionament de les comunicacions automàtiques, la qual cosa va fer que no arribassin els comentaris de les enquestes durant tres mesos.

Donada la poca recepció d'observacions a l'enquesta d'aquest trimestre, no en feim l'anàlisi habitual.