

RESUM AMB EL MÉS DESTACAT

El primer trimestre de 2021 destaca especialment el 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 primer trimestre de 2021 ha estat inferior en un 10% respecte del trimestre anterior. Se n'han registrades 2.471.

Després de l'espectacular recepció de DMS del mes de setembre passat (2.100 DMS), la recepció ha anat aproximant-se als nivells habituals, inclús alguns mesos més baixa del normal, com per exemple el mes de gener amb només 698 DMS rebudes.

A més de les 2.471 DMS registrades en aquest trimestre, s'han rebut també 60 escrits que no s'han registrat com a DMS.

D'aquests 60 escrits, 41 no s'han introduït al gestor 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 activitat i altres que són al·legacions a multes o peticions de responsabilitat patrimonial, i així s'ha comunicat a les persones interessades. Els 19 escrits restants no s'han registrat per considerar-se irrespectuosos.

A data final del primer trimestre de 2021 ens trobam en una mitjana de recepció dels darrers 12 mesos de 1.111 DMS, una mica inferior a la mitjana de 2020, que va ser de 1.137.

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

En conseqüència, el procés amb més assignació de DMS és SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), amb 1.418 aquest trimestre.

L'altre tipus més habitual de DMS són les queixes, 557 aquest trimestre i un 23% del total.

Del tipus felicitació, se n'han registrat 30, 2 menys que el trimestre passat. La majoria han estat per a Atenció a la ciutadania (10), concretament per a OAC (6) i SAT(4). La resta de felicitacions han estat per a Policia Local, Obres, Batlia, Qualitat, Gabinet General Tècnic, Mobilitat, Teatres municipals, Esports, OMIC i diverses àrees d'Infraestructures.

- Quant al canal utilitzat, igual que el passat trimestre, ha estat el canal telemàtic.

La diferència entre el canal telemàtic i el telefònic és d'un 17% aquest trimestre, bastant superior a la diferència habitual.

- Quant als temes més freqüents de queixes, destaquen les peticions d'actuació de la Policia Local. Es tracta sempre de peticions de mediació entre veïnats per part del policia de barri. Són també destacables aquest trimestre, i com sempre, les queixes per a EMAYA i Esports.

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

- Moltes de les 137 DMS registrades per a Esports es refereixen a problemes generats per les mesures per la COVID-19 quant al funcionament dels poliesportius

municipals. Per exemple, per només poder utilitzar les piscines els federats els mesos de gener i febrer o per no poder utilitzar els vestuaris i dutxes. Hi ha també queixes per la gestió en la devolució de les quotes d'abonament, i també peticions d'habilitar un sistema de reserva de carrils per a usuaris particulars de la piscina, ja que tenen una disponibilitat reduïda motivada per la reserva per a les federacions.

- Destaquen 29 queixes per a Cultura, per les [disconformitats amb la decisió de canviar el nom a carrers de Palma per motius de memòria històrica](#). A més d'aquestes 29, n'han arribat 19 més amb el mateix contingut i que, com s'ha comentat a l'inici, no s'han registrat perquè s'han considerat totalment irrespectuoses.
 - Del subtema Arbres al carrer, hi ha hagut [varies queixes pels arbres que s'han llevat al carrer Pins](#).
 - Hi ha hagut 9 queixes de pares del CP Cal Capiscol, totes amb el mateix text, assignades a [Manteniment de centres escolars](#), i que es refereixen a:
 - Finestres que no es poden obrir, la qual cosa provoca una mancança en la ventilació i un excessiu calor.
 - Petició d'instal·lació d'ombres, ja que la orientació del CP fa que es pateixin temperatures altíssimes, especialment al gimnàs i al menjador.
 - I arreglar definitivament una caldera que no es va arreglar completament fa uns mesos.
 - De Serveis Socials, 6 de les 18 queixes que té assignades són pels [problemes per contactar amb el nou telèfon d'atenció directa al qual deriva el 010 i que és el 971225898](#).
 - Han arribat també quatre queixes per a Igualtat, relacionades amb uns [cartells contra col·lectius trans que han aparegut per la ciutat](#).
 - Han arribat 12 queixes pel trànsit de bicicletes i patinets i 36 queixes per botellots que demanen control per part de la Policia. També 5 queixes perquè el 092 no contesta les trucades. Són tipus de queixes que es repeteixen habitualment.
 - 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 mecànics que esperen per a ser reparats](#), 30 queixes aquest trimestre.
 - D'EMAYA han arribat queixes, com sempre, [per les molèsties pels renous en la recollida o de la neteja](#).
 - Del subtema Solars, s'han registrat 8 queixes pel mal estat d'un solar, que s'ha convertit en un abocador, a la zona del Rafal, a la finca de Son Fornari.
- De manera transversal, destaquen aquest trimestre les [queixes per l'incompliment de les mesures de seguretat per la COVID-19](#). S'han enviat a Policia quan es tracta del control de les anomalies a la via pública o a les platges, i a diversos serveis municipals quan es tracta de l'incompliment d'aquestes mesures a les biblioteques, als poliesportius municipals, als parcs i jardins, a les oficines d'atenció a la ciutadania o als casals de barri.

L'altra tema destacable per la seva transversalitat són 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 les altres a Govern Interior perquè són queixes per la decisió de permetre-les.

Pel que fa a [queixes per l'atenció rebuda](#), se n'han registrades 28 aquest trimestre. Feien referència a l'atenció rebuda a Policia, Serveis Socials, Urbanisme, EMAYA, SMAP i Participació Ciutadana.

[En relació amb l'estat d'alarma](#), el mes de març es va introduir "coronavirus" com a nova paraula clau, atès que hi havia una quantitat significativa de queixes, suggeriments i observacions relacionats amb aquesta situació. En concret s'han registrat aquest trimestre 77 DMS amb aquesta marca, la majoria per a Policia, i, la resta per a EMT i Esports.

2. DADES SOBRE LA TRAMITACIÓ DE LES DMS

- Estat global del gestor quant a la tramitació de DMS

Després de finalitzar el trimestre el gestor es troba en el 99,2% de DMS tramitades; és a dir, que s'han tramitat en el termini establert de 45 dies o en un termini posterior. Per tant, resta un 0,8% de DMS sense tancar. *Aquest percentatge ha estat igual al del final del trimestre anterior.*

- Estat trimestral de tramitació de les DMS

El 91% de les DMS que aquest trimestre acabaven el seu termini de resolució (45 dies) es varen tramitar dins el termini establert i, el 9% restant, no.

Aquest darrer percentatge es desglossa en un 6,61%, que continuen en estat de no-conformitat, i un 2,25%, que són No-conformitats tramitades; percentatge, aquest darrer, que ha augmentat un poc respecte del trimestre anterior.

De l'anàlisi de la [tramitació per processos](#) és molt destacable aquest trimestre que [set 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 AC (Atenció a la ciutadania), PS (Promoció socioeconòmica), ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut), GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació), GE (Gestió Econòmica) i ESI (Equipaments i Serveis Interns), com a processos amb una resolució en termini del 100%. És dir, de les DMS assignades aquest trimestre, totes s'han resolt en el termini establert.

Només GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes) presenta un baix percentatge de resolució en termini, un 53%, de les 124 DMS assignades aquest trimestre 58 no s'han tramitat en termini.

Finalment, GT (Gestió Territorial) té totes les DMS tancades amb posterioritat al termini establert.

Quant a la [mitjana de tramitació en dies](#) de les queixes, els suggeriments i les peticions tramitades en el termini de resolució establert de 45 dies [es troba aquest trimestre en 16 dies, molt superior a l'habitual d'uns 8 o 9 dies i motivada per l'excés en la tramitació dels suggeriments interns](#), que haurien de tenir una tramitació en dies molt baixa, ja que en aquests casos l'únic que s'ha de fer és comunicar l'acceptació del suggeriment i avisar del seu posterior estudi i implantació, si escau.

Concretament, aquest trimestre les queixes s'han tramitat en una mitjana de 10 dies, dos menys que el trimestre passat, i, els suggeriments, en 17 dies, 5 més que el trimestre anterior. No s'han tramitat aquest trimestre queixes internes i els suggeriments interns s'han tramitat en 37 dies. Finalment, les peticions s'han tramitat en una mitjana de 2 dies, com és habitual.

3. RESULTATS DE LES ENQUESTES DE SATISFACCIÓ DEL SERVEI DMS

Aquest trimestre s'han rebut 158 respostes a les enquestes de satisfacció, 64 menys més que el trimestre passat i que representen un percentatge de resposta d'aproximadament el 22%, un 7% inferior al del trimestre passat.

Els ítems *més ben i més mal valorats* són sempre els mateixos; el millor és la facilitat per a interposar queixes i suggeriments i, el pitjor, la resposta rebuda, encara que aquest trimestre l'ítem referit al temps transcorregut des de la presentació fins a la finalització del procés s'acosta bastant a ser el pitjor valorat.

Aquest trimestre han entrat 34 observacions i 73 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.

Aquest trimestre, en relació amb les observacions rebudes, hi destaquen sobretot els comentaris de resposta insuficient, i els relatius a l'eficàcia en l'execució. Destaquen també els comentaris a la DMS en concret.

Com a motius de la baixa valoració, la majoria són per considerar la resposta insuficient o per sol·licitar l'eficàcia en l'execució. Destaquen també les observacions per demora amb la resposta.

Per tant, tot ens du a pensar que aquest trimestre, una altra vegada, la satisfacció és baixa, sobretot per la resposta rebuda; és a dir, per no tenir la resposta esperada o perquè encara que la resposta és favorable als interessos del ciutadà, encara no s'ha duit a terme l'acció corresponent.