

RESUM AMB EL MÉS DESTACAT

El mes de maig destaca especialment el següent:

1 DADES SOBRE LA RECEPCIÓ DE DMS

- El nombre total de DMS (demandes municipals de serveis que inclouen queixes, suggeriments, peticions, observacions, felicitacions i altres de tipus intern) *ha estat aquest mes de 1169*. Es tracta d'una semblant a la mitjana dels darrers mesos dotze mesos, que és de 1004 DMS.

L'augment en la recepció de DMS respecte del mes anterior, és de quasi un 23%.

- S'han rebut 28 felicitacions, que representen un 2% del total. Han estat 9 pel procés PS (Promoció Socio-econòmica), concretament 5 per Esports, 2 per Teatres municipals, 1 per Biblioteques i 1 per PalmaActiva; igualment 9 felicitacions per GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 4 per Vialitat, 2 per Mobiliari urbà, 1 per Parcs i Jardins, 1 per Arbres al carrer i 1 per Mobilitat; per AC (Atenció Ciutadana), amb 5 felicitacions, 3 pel SAT i 1 per OAC i 1 per Altres AC; per SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) amb 1 per Bombers i 1 per Altres SSPC; 1 per DE (Direcció Estratègica), Qualitat; 1 per ESI (Equipaments i Serveis Interns), concretament pel Gabinet General Tècnic; i finalment, 1 per GMA (Gestió del Medi Ambient), concretament per Platges.

- En relació amb les peticions per a la Policia Local, és important destacar que aquest mes se n'han registrades 605, que *representen un 52% del total de DMS enregistrades aquest mes*.

- El canal telemàtic s'ha imposat aquest mes per sobre del telefònic com a canal més utilitzat. *Els usuaris han preferit el canal telemàtic en el 50% dels casos*, enfront del 43% que ha utilitzat el canal telefònic.

*Com a **novetat**, aquest mes de maig s'ha implantat el servei de comunicació d'incidències per whatsapp. Aquest sistema està enfocat a comunicar les incidències a la via pública, no obstant, arriben alguns missatges que són susceptibles de ser una DMS i per això, es deriven a Qualitat per a la seva tramitació com a DMS arribades pel canal telemàtic i amb procedència whatsapp. Concretament, aquest mes de maig s'han derivat a Qualitat, entre el 20 i el 31 de maig, 51 missatges de whatsapp per crear DMS. Suposen una mitjana de 4 al dia.

- El procés amb més DMS torna a ser SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), com és habitual, amb 629 DMS, *el 53% del total*. A continuació trobam GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 202, un 17% del total, GMA Gestió del Medi Ambient, amb 127, l'11% del total i PS (Promoció Socioeconòmica) amb 92 DMS, un 8% del total cadascun.

- En relació al temes més freqüents de queixes destaquen com sempre, les queixes per *renous*, i les molèsties per *animals*. Aquest mes destaquen també les queixes per *Esports, Participació Ciutadana, Mobilitat i EMAYA*

- Pel que fa a la reiteració de queixes per part de diferents ciutadans destaquen aquest mes, entre d'altres, les següents reiteracions:

- *2 opinions sobre el monòlit de Sa Feixina.*
- *2 queixes relatives al no funcionament de caixers de Sa Nostra i La Caixa, per a treure certificats de viatge.*

- *dues queixes que tornen a ser per la mala indicació d'on s'han de comprar les entrades.*
- *6 queixes per la brutor que deixen alguns arbres al carrer.*
- *2 per la poda de palmeres a l'Arenal, a mala hora i amb molt de renou.*
- *algunes per la poda excessiva d'arbres a varis carrers de Palma.*
- *De EMT destaquen 5 queixes per autobusos que no fan aturada per recollir usuaris a algunes línies.*
- *De EFM, en destaquen tres relatives a la falta de seguretat i al robament de flors i gerros al cementeri.*
- *5 queixes per renous dels concerts de Son Fuster i Son Fusteret.*
- *5 queixes per les borratxeres a la platja de Palma.*
- *2 queixes per renous del bar el Rincón de los Amigos del C/Benet Pons.*
- *9 queixes per molèsties dels músics de varis carrers de Palma.*
- *2 queixes per les obres d'IKEA.*
- *5 queixes pels renous de la neteja d'EMAYA.*
- *11 pels excrements de cans al carrer.*
- *9 queixes pel servei de recollida de "trastos".*
- *5 queixes per la manca de neteja de les platges de Cala Gamba (3), Son Caios (1) i Can Pastilla (1).*
- *6 queixes relatives a no poder treure certificat d'empadronament a través de la seu electrònica.*
- *2 queixes internes per què la porta de l'OAC S'Escorxador no funciona i no s'obre.*

- A nivell transversal destaca aquest mes el següent:

Quant a renous, n'hi ha 33 de relatives a *renous d'animals*, assignades totes a la Policia Local.

També hi ha 59 DMS sobre *renous de persones al carrer, a interiors d'habitatges o a bars*, competència totes de la Policia Local i algunes per Esports, Participació Ciutadana, Govern Interior, Biblioteques o Activitats.

Pel que fa a *queixes per renous de maquinària*, 9 en total, la majoria són per policia i algunes per EMAYA i l'EMT.

Destaquen 31 *peticions de contacte amb el policia de barri*, assignades als diversos subtemes creats dins el procés segons el problema a què es refereixin (altres, animals, renous...).

S'han registrat 15 *queixes sobre bicicletes*, enviades a Infraestructures, Policia o Batlia.

També hi ha hagut 11 *queixes per inseguretat*, assignades a Policia o a Infraestructures.

Quant a *molèsties per actes al carrer*, s'han registrat 10 DMS, la majoria per Música i Arts Escèniques.

Hi ha també 10 *incidències*, 9 d'Infraestructures i 1 de Sanitat.

Pel que fa a *queixes per l'atenció rebuda*, n'hi ha hagut 13 aquest mes, 4 per Policia, 4 per Mobilitat, 3 per EMAYA, 1 per Esports i 1 per la OAC Sant Ferran.

- Pel que fa a les àrees municipals a les quals corresponen les DMS, *la majoria són de l'Àrea Delegada de Seguretat i Protecció Ciutadana*, amb gran diferència sobre la resta (54% del total).

- Quant a [codis postals](#), aquest mes destaquen sobretot els usuaris de

Aquest mes destaquen sobretot els usuaris de *Son Roca* (codi postal 07011), *Son Gotleu* (codi postal 07008), *La Soletat* (codi postal 07007), *Cal Capiscol* (CP 07010) i *Son Rapinya* (codi postal 07013).

Concretament, són 103 DMS amb codi postal de Son Roca, 98 de Son Gotleu, 86 de La Soletat, 83 de Cal Capiscol i 83 de Son Rapinya.

Habitualment els ciutadans de Son Gotleu i la Soletat són dels més actius pel que fa a presentar demandes ciutadanes. no obstant, aquest mes els de Son Roca els han superat.

2 DADES SOBRE LA TRAMITACIÓ DE LES DMS

2.1 TRAMITACIÓ EN TERMINI

Dades relatives al global del Gestor de DMS

- El [nivell de resolució al gestor](#) de DMS *es troba en el 98,7%*. En comparació amb el mateix mes de l'any anterior la baixada en la resolució ha estat d' un 0,2%.

- [L'estat de tramitació al Gestor](#) dels tipus de DMS que tenen establert un límit de 45 dies per a la seva tramitació és d'un *96,47% de tramitades en termini* i només un *3,53% de no-tramitades en termini* i que, per tant, poden estar en estat de no-conformitat o de no-conformitat tramitada.

- Quant a [l'estat de tramitació per procés al global del Gestor](#), Destaquen sobretot *SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), amb el 99,9% i RH (Recursos Humans) amb el 99,3% de tramitació en termini.*

De la resta de processos, només tres estan per davall del 90% i tenen uns nivells de tramitació en termini elevats, que van del 68,8% de GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) al 89,3% de GE (Gestió Econòmica).

Dades relatives al mes en curs

- Pel que fa a les DMS del tipus queixa, queixa interna, suggeriment, suggeriment intern, petició o altres, que qualsevol dia d'aquest mes acabaven el seu termini de resolució, és a dir, 45 dies des del registre, trobam que [5 processos tenen el 100% de resolució en termini](#), és a dir, cap DMS d'aquests processos ha passat a estat de no-conformitat per haver-se exhaurit el termini establert.

Aquests processos són: AC (Atenció ciutadana), GT (Gestió Territorial), SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), RH (Recursos Humans) i GE (Gestió Econòmica).

- A més, *el total de les demandes municipals de serveis registrades aquest mes ja estan tramitades en un 83% dels casos*; és dir, com a màxim s'han tramitat en un mes encara que disposen d'un termini de 45 dies per a ser tramitades. Aquest percentatge és un poc superior al del mes passat però semblant a l'habitual.

2.2 TRAMITACIÓ FORA DE TERMINI

- Pel que fa a la [resolució de les DMS fora de termini](#), *4 processos tenen el 100%* d'aquestes DMS, que han passat a no conformitat *ja tramitades*. Aquests processos són AC

(Atenció Ciutadana), GT (Gestió Territorial), SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) i RH (Recursos Humans).

Els vuit processos restants no tenen totes les DMS que ja es troben fora de termini tramitades, però es troben en nivells alts, excepte ESI (Equipaments i Serveis Interns) i GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) amb només el 23,18% i el 30,69% i que estan baixant mes a mes.

Del total de DMS no tramitades en termini, *un 78% estan ja com a no-conformitats tramitades i un 22% encara estan pendents de tramitació; és a dir, en estat de no-conformitat.*

2.3 MITJANA MENSUAL DE TRAMITACIÓ

La mitjana de tramitació en dies ha estat aquest mes de 10 dies, una mitjana més baixa a l'habitual. Les queixes s'han tramitat en una mitjana de 10 dies i, els suggeriments, en 16. Finalment, les peticions s'han tramitat en una mitjana de 2 dies.

- D'altra banda, respecte de la mitjana màxima d'entre 15 i 25 dies de resolució de les queixes (no internes), establerta com a compromís a la Carta de compromisos del DMS, ens trobam com hem indicat abans, en una mitjana de 10 dies. Per tant, aquest mes es torna a complir el compromís.

3 ENQUESTES DE SATISFACCIÓ DEL SERVEI DMS

- Finalment, pel que fa a les enquestes de satisfacció del servei, l'ítem 2. Com valorau la facilitat sobre com interposar queixes i suggeriments? ha estat aquest més *el més ben valorat*. En canvi, *l'ítem sobre la resposta rebuda és el que es valora més negativament* aquest mes, com és habitual.

En relació amb aquest darrer ítem, *moltes de les observacions que ens arriben a través de l'enquesta estan relacionades amb alguna disconformitat amb la resposta o són sol·licituds d'eficàcia en l'execució*, per tant, *això pot ser el que provoca poca satisfacció per la resposta rebuda*, que com s'ha dit és l'ítem habitualment més mal valorat per les persones que responen l'enquesta de satisfacció. Aquest mes *un 54%* de les observacions rebudes han estat *sol·licituds d'eficàcia en l'execució* i *un 14%* observacions de *desacord amb la resposta*.

Hi ha hagut també una *felicitation pel servei*.