

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 1265*. La mitjana dels darrers dotze mesos és de 1.157. S'ha produït un augment en la recepció de DMS respecte del mes anterior d'un 31,5%.

- Pel que fa a **tipus de DMS**, és important destacar que aquest mes s'han registrat *691 peticions per a la Policia Local, que representen un 55% del total de les DMS registrades, igual que el mes passat*.

S'han rebut, per altra banda, *26 felicitacions*, que aquest mes representen, igual que el mes passat, el 2% del total. Han estat 10 felicitacions per a Promoció Socioeconòmica, concretament 7 per a **Esports**, 2 per a **Palmaactiva** i 1 per a **Biblioteques**; 8 per a Atenció Ciutadana, 5 per al **SAT**, 1 per al servei **OAC** d'Avingudes i 1 per a **Urbanisme**; 5 per a Gestió d'Infraestructures Urbanes, 2 per a **Vialitat**, 1 per a **Arbres al carrer**, 1 per a **Mobilitat** i 1 per a **Parcs i Jardins**; 1 per al procés Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana, lògicament, per les actuacions dutes a terme per la **Policia Local**; 1 per a Direcció Estratègica, per a **Gestió i organització de la ciutat general**; i, finalment, una per a Gestió del Medi Ambient, concretament per a **Neteja platges**.

- Quant al **canal utilitzat**, *els usuaris han preferit el canal telefònic en el 49% dels casos*, davant el 45% que ha utilitzat el canal telemàtic.

- Per que fa a **l'assignació per processos**, *els processos amb més DMS*, a part de **SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana)**, són **GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes)**, amb 186, un 15% del total; i, **GMA (Gestió del Medi Ambient)**, amb 109, un 9% del total.

- Quant als **temes més freqüents de queixes** destaquen, com sempre, les motivades per **vehicles abandonats**; molèsties per **animals**, les d'**anomalies a la via pública**, les d'**EMAYA**, les de molèsties per **renous**, les destinades a **Esports**, les de temes de **mobilitat** i de **sanitat**.

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

- *5 queixes relatives a la mala ubicació de les taquilles i l'entrada del Castell de Bellver, que creen confusió.*
- *algunes queixes són per la falta d'aparcament a diverses barriades de Palma (Foners, Son Gotleu, Pere Garau, Son Castelló, Santa Catalina, Rafal i Casc Antic).*
- *algunes queixes per la resina que deixen alguns arbres als carrers.*
- *3 queixes per la falta de neteja al Parc de les Estacions.*
- *4 queixes repetides de Mobiliari Urbà Llevant, sobre el tancament del pipican del Parc Krekovic, que està romput.*
- *algunes per a l'IMOV, relatives a la falta d'aparcament a diverses zones degut a les obres viàries.*
- *8 queixes per problemes d'aparcament per ocupació de la via pública per vehicles de tallers, rent a car o concessionaris.*
- *6 queixes que es refereixen a renous per lloguers turístics.*
- *10 queixes per obres fora de l'horari permès.*
- *3 queixes pel perill d'una grua d'obra al carrer Concepció.*
- *6 per bregues al carrer i prostitució al carrer Perla.*
- *10 queixes per contenidors de fems romputs.*
- *5 queixes per la mala neteja de la platja de Ciutat Jardí.*
- *8 queixes de treballadors municipals pel calor del primer pis de l'edifici Avingudes.*

- 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 (57% del total).

- Quant a codis postals, la majoria tenen el codi postal 07008 (Son Gotleu), seguides del 07007 (La Soledat) i el 07011 (Son Roca).
La Soledat i Son Gotleu són habitualment els codis postals que més consten en la utilització del sistema de DMS.

2. DADES SOBRE LA TRAMITACIÓ DE LES DMS

- Estat global del gestor quant a la tramitació de DMS

- *El gestor es troba en el 99,2% de DMS tramitades; és dir, que s'han tramitat en el termini establert de 45 dies o en un termini posterior. Aquest mes el percentatge és el més alt dels darrers dotze mesos, en que no s'havia arribat al 99% cap mes. Això vol dir que, al gestor, hi ha un 0,8% de DMS sense tancar*
- *Les DMS de tipus intern no tenen cap termini de tramitació. Són les queixes, els suggeriments, les peticions, les queixes i els suggeriments interns i el tipus "Altres" les que tenen un termini de 45 dies per a ser tramitades. Pel que fa a aquests tipus amb termini, al global del gestor n'hi ha un 96% que s'han tramitat en el termini establert. Aquest mes ha augmentat el percentatge de resolució en termini, a diferència dels mesos anteriors, en que havia anat baixant un poc*
- *Analitzant la tramitació per procés al global del gestor, 8 dels 12 processos tenen percentatges de tramitació en termini elevats. Destaquen SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), amb el 99,9%, RH (Recursos Humans) amb el 99,3%; La resta de processos que superen el 90% oscil·len entre el 91,7% i el 98,2%, percentatges molt alts de resolució en termini. Finalment GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), GE (Gestió Econòmica), ESI (Equipaments i Serveis Interns) i GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) tenen uns nivells de tramitació en termini més baixos, un 89,6%, un 89,4%, un 68,8%, i un 67%, respectivament.*

- Estat mensual de tramitació de les DMS

- *Les DMS que aquest mes acabaven el termini de 45 dies per a la seva tramitació, s'han resolt en termini en un 96% dels casos. Aquest mes ha augmentat el percentatge de resolució en termini, a diferència dels mesos anteriors, en que havia anat baixant un poc.*
- *Analitzant la tramitació mensual per procés: - Processos amb 100% de tramitació en termini: AC (Atenció Ciutadana), GE (Gestió Econòmica) i SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana).
- RH no hi ha tingut DMS que acabassin el període de tramitació establert.
- Els processos amb pitjor nivell de tramitació en termini són: ESI, 40%, i, GSTI, 0%. Pel que fa a aquest fet, el Departament de Qualitat treballa perquè les DMS es tramitin en el termini corresponent i s'ha mantingut una reunió amb la direcció de l'IMI per tal de tractar la baixa o nul·la tramitació de les DMS de GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació)
ESI: 5 DMS que acabaven el termini per a ser tramitades aquest mes. D'aquestes, només 2 s'han tramitat.
GSTI: 1 DMS que acabaven el termini per a ser tramitades aquest mes i que encara no s'ha tramitat*
- *Pel que fa a la tramitació fora de termini, ha augmentat en un 7% respecte del mes passat el percentatge de tramitació de les DMS que havien passat a no conformitat.*

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 *el més ben valorat*. En canvi, l'ítem sobre la resposta rebuda és *el que es valora més negativament* aquest mes, com és habitual.

Dels comentaris rebuts amb l'enquesta de satisfacció, podem deduir que la satisfacció és baixa perquè no s'ha duit a terme l'execució del que s'indica a la resposta o per desacord amb aquesta.