

RESUM AMB EL MÉS DESTACAT

El segon trimestre de 2019 destaca especialment el següent:

1. DADES SOBRE LA RECEPCIÓ, DISTRIBUCIÓ I 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 segon trimestre de 2019 ha estat superior en un 6% respecte del primer trimestre. Se n'han registrat 3.324.

Els mesos de maig i juny ja hi ha hagut un augment respecte dels mesos que no són d'estiu. Com és habitual, els mesos d'estiu o propers a aquest són els que tenen una major quantitat de queixes ciutadanes, ja que es fa més vida a l'exterior i això suposa moltes més molèsties sobretot per renous o per actes o anomalies a la via pública.

Ens trobam en una mitjana de recepció dels darrers 12 mesos de 1.133 DMS, un poc superior a la mitjana de 2018, que va ser de 1.063 DMS.

- Pel que fa a tipus de DMS, la majoria són peticions d'actuació del policia de barri, que suposen un 62% del total del trimestre, un 2% més que el trimestre passat.

En conseqüència el procés amb més assignació de DMS és SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) amb 2.096 DMS aquest primer trimestre.

L'altre tipus més habitual de DMS són les queixes, un 23% aquest trimestre, un 3% menys que l'anterior.

Del tipus felicitació, se n'han registrat 61, quasi el doble que el trimestre passat. La majoria han estat per Atenció Ciutadana (19), sobretot per al SAT i per al servei de les OAC. Seguidament per a Gestió d'Infraestructures Urbanes (12), la majoria d'aquest trimestre per a Vialitat o Enllumenat. Destaquen també les felicitacions per a Promoció Socioeconòmica (18), sobretot per a Esports i per a Teatres municipals. La resta han estat per a Policia, Activitats, PalmaActiva i Platges.

- Quant al canal utilitzat, el canal telefònic és el canal més utilitzat aquest trimestre, en un 53% dels casos, la qual cosa suposa un augment d'un 1% respecte del trimestre anterior. El canal telemàtic s'ha utilitzat en un 38%. En definitiva, dels dos canals més utilitzats, l'ús del canal telefònic és un 15% superior al del telemàtic, igual que el trimestre anterior.

- Quant als temes més freqüents de queixes destaquen, les peticions d'actuació de la Policia Local. Concretament, estan relacionades majoritàriament amb *avisos de vehicles abandonats, queixes per renous, anomalies a la via pública o molèsties per animals*. Es tracta sempre de peticions de mediació entre veïnats per part del policia de barri. Són també recurrents les queixes per a Esports i per a EMAYA.

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

- 21 queixes pel retard en les cites per empadronar-se, concretament 6 al mes d'abril, 4 al maig i 11 al juny. A l'estiu amb motiu de les vacances del personal es donen menys cites i s'agreuja un poc la situació, a més que hi ha un 21%, aproximadament, de persones que no es presenten. No obstant, fa temps que s'està fent feina per tal de millorar la demora (s'ha modificat el programa de cita prèvia

fent-lo més senzill i facilitant les anulacions de cites, a més dels SMS de recordatori de la cita es telefona i així si s'anul·la alguna cita la podem alliberar per una altre persona, etc) i s'està estudiant com millorar aquesta situació.

- 7 queixes per no estar obertes les piscines exteriors de Son Hugo.
- 7 queixes per manca del servei de taxi.
- 10 queixes del mes de juny relatives a la nova aplicació de mòbil per a pagar l'aparcament en zones ORA (Telpark).
- 6 queixes per molèsties dels concerts de Son Fusteret
- 4 queixes per molèsties dels actes organitzats a la Plaça de Toros.
- 14 queixes del tipus que es repeteix sempre i relatives a problemes d'aparcament per l'estacionament de cotxes de tallers que esperen per a ser arreglats i estacionament de cotxes per a lloguer.
- 86 queixes, també d'un tema repetit contínuament, per problemes de convivència i de circulació provocats per vehicles mal aparcats a aparcaments de motos, damunt de voravies, davant de guals, etc.
- 13 queixes per la inseguretat que crea la circulació de bicicletes i patinets a les voravies.
- 7 queixes per inseguretat al Camí dels Reis, a la rotonda on hi ha la Renault.
- 3 queixes per renous del lloguer vacacional.
- 10 queixes pel renou de la neteja d'EMAYA.
- 3 peticions de canvi de lloc dels contenidors per por als piròmans.
- 12 queixes per la falta de neteja a la platja de Ciutat Jardí.
- 5 peticions de senyalització de l'espai que poden ocupar les terrasses.

De manera transversal destaquen les queixes pels actes organitzats al Parc de les Estacions i que s'han remès a Immigració i Drets Cívics, Mercats, Ocupació de la Via Pública o Participació Ciutadana, depenent de qui ha organitzat els actes o a Gestió de la Ciutat (districte Nord) si es tracta d'una queixa referida a tots els actes organitzats en aquest lloc.

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 99,3% de DMS tramitades; és dir, que s'han tramitat en el termini establert de 45 dies o en un termini posterior. Per tant, resta un 0,7% de DMS sense tancar. Aquest percentatge es troba pròxim al nivell habitual, que sol ser d'entre el 99,1% i el 99,5%.

- Estat trimestral de tramitació de les DMS

Quant a *la tramitació de les DMS que aquest trimestre acabaven el termini de resolució*, un 94% s'han tramitat en el termini establert i un 6% han passat a estat de no-conformitat, percentatges que solen ser semblants cada mes.

En relació a aquest percentatge de *DMS no tramitades en termini*, un 4% encara estan en estat de no-conformitat i un 2% són no-conformitats tramitades.

S'ha de recordar que als 60 dies comptats des de la data de registre s'envia automàticament un correu electrònic als responsables corresponents informant-los de la resolució que tenen pendent.

De l'anàlisi de la *tramitació per processos*, trobam que AC (Atenció Ciutadana), PS (Promoció Socioeconòmica) i GMA (Gestió del Medi Ambient) han tramitat entre el 90% i el 100% de les

[seves DMS en termini](#); és a dir, molt poques DMS d'aquests processos han passat a estat de no-conformitat per haver-se exhaurit el termini establert.

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'EUROCOP.

Finalment, aquest trimestre destaca sobretot DE (Direcció Estratègica) com a procés amb menor percentatge de resolució en termini. No obstant això, no es pot tenir en consideració ja que, en la majoria de casos, es tracta de la resolució de les peticions de dret d'accés a la informació, incloses al DMS, i regulades per la Llei 19/2013 de Transparència, Accés a la Informació i Bon Govern.

La [mitjana de tramitació](#) es troba aquest trimestre en un poc menys de 9 dies, una mica per sobre del nivell habitual d'uns 8 dies. Ha estat d'11 dies el mes d'abril i de 8 dies els mesos de maig i juny.

En concret, les [queixes](#) s'han tramitat en una mitjana de 10 dies, dos menys que el trimestre passat, i, els [suggeriments](#), en 14, un dia més. Les [queixes internes](#) s'han tramitat aquest trimestre en 8 dies i no hi ha hagut [suggeriments interns](#). Finalment, les [peticions](#) s'han tramitat en una mitjana un poc inferior als 2 dies, com és habitual.

3. RESULTATS DE LES ENQUESTES DE SATISFACCIÓ DEL SERVEI DMS

Els [ítems millor i pitjor valorats](#) són sempre els mateixos, [el millor es la facilitat per interposar queixes i suggeriments i el pitjor és la resposta rebuda](#).

Aquest trimestre han entrat, juntament amb les 207 valoracions de l'enquesta, [44 observacions i 105 comentaris](#). La majoria són per falta d'eficàcia en l'execució del que se sol·licita. Destaquen també les de desacord i demora en la resposta.

Per tant, podem confirmar que [la satisfacció és baixa per la resposta rebuda, és dir, per no tenir la resposta esperada](#).