

RESUM AMB EL MÉS DESTACAT

El mes de juliol 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 1 287. xifra semblant a l'habitual dels mesos d'estiu i que s'ha normalitzat després de la gran recollida del mes passat, que va ser la més alta en tota la existència del gestor DMS.*

S'ha produït un descens en la recepció de DMS respecte del mes anterior d'un 23%.

Aquest descens es pot explicar pel fet que a partir del mes de juliol, les incidències d'EMAYA que el mes passat es varen registrar com a DMS ja s'han derivat directament del SAT a EMAYA, sense passar per Qualitat, ja que l'únic que es podia comunicar al ciutadà era el número d'incidència, i amb aquesta derivació directa la comunicació al ciutadà és més àgil i ràpida.

- S'han rebut 18 felicitacions, pràcticament la meitat que el mes passat i que aquest mes representen només l'1% del total. Han estat 5 felicitacions per AC (Atenció Ciutadana), amb 4 pel SAT i 1 pel servei OAC; també 5 felicitacions per GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 2 per Vialitat, 2 per Parcs i Jardins i 1 per Mobilitat; 4 pel procés PS (Promoció Socioeconòmica), concretament 3 per Esports i 1 per Educació; 2 per GMA (Gestió del Medi Ambient), concretament per EMAYA; per SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), 1 per Policia; i, finalment, 1 per DE (Direcció Estratègica), subtema Gestió/organització de la ciutat general.

- En relació amb les peticions per a la Policia Local, és important destacar que aquest mes se n'han registrades 888, que *representen un 69% 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 53% dels casos, enfront del 44% que ha utilitzat el canal telefònic.*

- El procés amb més DMS torna a ser SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), com és habitual, amb 629 DMS, *el 61% del total*. A continuació trobam GMA Gestió del Medi Ambient, amb 167, el 13% del total, GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 158, un 12% del total, i PS (Promoció Socioeconòmica) amb 66 DMS, un 5% del total cadascun.

.

- En relació al temes més freqüents de queixes destaquen com sempre, les queixes per vehicles abandonats, EMAYA, renous, les molèsties per animals i les anomalies a la via pública. Aquest mes destaquen també les queixes per Mobilitat i Esports.

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

- *3 queixes del servei de cita prèvia per l'empadronament, ja que les cites es donen per uns quants dies més tard de la sol.licitud.*
- *6 per les festes de Canamunt al Parc de la Mar.*
- *4 queixes per podes.*
- *algunes queixes per molèsties dels pisos de lloguer turístic.*

- *Quant a Policia, 12 queixes del servei, 4 per la no atenció a les comissaries i 8 per què la policia no acudeix quan els ciutadans els criden per alguna queixa o molèstia. Igualment, són destacables 5 queixes per la falta de control de la circulació dels ciclistes a les voravies.*
- *5 relatives a no poder treure certificat d'empadronament.*

- A nivell transversal destaca aquest mes el següent:

Quant a renous, n'hi ha 52 de relatives a **renous d'animals**, assignades totes a la Policia Local. També hi ha 43 DMS sobre **renous de persones** al carrer, a interiors d'habitatges o a bars, competència quasi totes de la Policia Local i algunes per Sanitat, Activitats i Platja de Palma. Pel que fa a queixes per **renous de maquinària**, 24 en total, la majoria són per policia i algunes per Mobilitat, EMAYA i Activitats.

Destaquen 34 **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...).

Hi ha també 28 queixes per **ocupació de la via pública**, per policia, excepte una per Participació Ciutadana.

S'han registrat també 14 **queixes per Inseguretat**, 9 per Policia, 4 per Mobilitat i 1 per Infraestructures.

Hi ha 13 queixes per **Okupas**, totes per Policia, excepte una per Participació Ciutadana.

S'han registrat 13 queixes també sobre **plagues**, enviades quasi totes a Sanitat.

Pel que fa a **queixes per l'atenció rebuda**, n'hi ha hagut 13 aquest mes, per EMAYA, Esports, SAT, Multes, Policia, Mobilitat, Llicències d'activitats i Atenció ciutadana a Urbanisme.

- 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 (60% del total).

- Quant a codis postals, aquest mes destaquen sobretot els usuaris de

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

Concretament, són 99 DMS amb codi postal de Cal Capiscol, 93 de Son Gotleu i 88 de La Soletat.

Habitualment els ciutadans de Son Gotleu i la Soletat són dels més actius pel que fa a presentar demandes ciutadanes. no obstant, els darrers mesos destaquen també els de Cal Capiscol.

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 0,1%.

- 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 *96,51% de tramitades en termini* i només un *3,49% 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 99,4% de tramitació en termini.

De la resta de processos, només dos estan per davall del 90% i tenen uns nivells de tramitació en termini elevats, un 71,8% GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) i un 77,7% ESI (Equipaments i Serveis Interns).

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 4 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) i RH (Recursos Humans).

- A més, *el total de les demandes municipals de serveis registrades aquest mes ja estan tramitades en un 81% 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 inferior al del mes passat. *La baixada de la tramitació mensual és habitual els mesos d'estiu.*

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 21,08% i el 34,72% respectivament.

Del total de DMS no tramitades en termini, *un 76% estan ja com a no-conformitats tramitades i un 24% 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 16 dies, *una mitjana més alta a l'habitual, però quasi la mateixa que el mes de juliol de l'any passat*. Les queixes s'han tramitat en una mitjana de 14 dies i, els suggeriments, en 18. Les queixes internes en 29 dies i no hi ha hagut suggeriments interns. Finalment, les peticions s'han tramitat en una mitjana de 2,5 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 14 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, 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. *De fet, la majoria de les observacions rebudes aquest mes són de desacord amb la resposta, falta d'eficàcia del resolutor, resposta insuficient o sol·licituds d'eficàcia en l'execució.*