

RESUM AMB EL MÉS DESTACAT

El mes de juny 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 1668. Es tracta de la xifra superior en tota la existència del gestor DMS.*

L'augment en la recepció de DMS respecte del mes anterior, és d'un 43%.

Una part de les DMS d'aquest mes són queixes o peticions rebudes a través del nou servei municipal de whatsapp que gestiona el SAT i que té per objecte rebre les comunicacions d'incidències a la via pública detectades pels ciutadans. No obstant, a més d'incidències a la via pública, s'han rebut també altres missatges amb continguts diferents, que eren susceptibles de ser registrats com a DMS (queixes, suggeriments i peticions). La majoria d'aquests missatges eren incidències d'EMAYA, que s'han registrat com a DMS al gestor durant el mes de juny i que a partir de l'1 de juliol s'han derivat directament des 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 **37 felicitacions**, nou més que el mes passat i que tornen a representar un 2% del total. Han estat 10 pel procés PS (Promoció Socio-econòmica), concretament 5 per **Teatres municipals**, 4 per **Esports** i 1 per **Cultura**; igualment 10 felicitacions per GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 8 per **Vialitat**, 2 per **Parcs i Jardins Ponent**; per AC (Atenció Ciutadana), amb 6 felicitacions, 5 pel **SAT** i 1 per **OAC**; per SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), 3 per **Altres SSPC**; 3 per GMA (Gestió del Medi Ambient), concretament per **EMAYA**; 3 per ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut), concretament per **Son Reus**, **Serveis Socials** i **Empresa Funerària Municipal**; 1 per DE (Direcció Estratègica), subtema **Gestió/organització de la ciutat general**; i, finalment, 1 per GT (Gestió Territorial), del subtema **Altres**.

- En relació amb les peticions per a la Policia Local, és important destacar que aquest mes se n'han registrades 605, que *representen un 63% 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 55% dels casos*, enfront del 41% 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 55% del total*. A continuació trobam GMA Gestió del Medi Ambient, amb 356, el 21% del total, GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 214, un 13% del total, i PS (Promoció Socioeconòmica) amb 65 DMS, un 4% 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**, **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:

- 3 es refereixen al renou de festes i exposicions que es realitzen sovint al Parc de la Mar, Antoni Maura i la Llotja.
- 3 de Centre Social Flassaders, que són per demanar que les activitats d'estiu siguin per nins més petits, ja que s'ofereixen als de 6 a 12 anys
- 14 queixes per plagues, 8 per podes i 2 per tala.
- 3 per la durada de les obres a la plaça Garcia Orell
- 3 peticions d'aturada dels busos a la urbanització Sa Torre d'Hug, per la zona de Son Sardina.
- algunes queixes per molèsties dels músics al carrer.
- 12 queixes per l'assentament gitano il•legal a Son Güells, per la zona de l'Estadi Balears.
- 4 queixes pels renous de la festa del Medi Ambient que es va celebrar a la plaça París
- 22 per la brutor d'arbres al carrer, la neteja.
- 81 queixes pels "trastos" que hi ha al carrer com a conseqüència de la implantació del nou sistema de recollida.
- 8 queixes per la manca de neteja de les platges de Cala Gamba (3), Can Pere Antoni (2), Cala Major (2) i Ciutat Jardí (1).
- 4 relatives a no poder treure certificat d'empadronament.
- 3 relatives a calor excessiu a partir de les 14 hores a Benestar Social, ja que s'atura l'aire condicionat de l'edifici.

- A nivell transversal destaca aquest mes el següent:

Quant a renous, n'hi ha 65 de relatives a renous d'animals, assignades totes a la Policia Local. També hi ha 76 DMS sobre renous de persones al carrer, a interiors d'habitatges o a bars, competència quasi totes de la Policia Local i algunes per Govern Interior, Activitats i Platja de Palma. Pel que fa a queixes per renous de maquinària, 21 en total, la majoria són per policia i algunes per Sanitat, EMAYA i l'EMT.

Hi ha també 34 queixes per ocupació de la via pública, totes per policia.

Destaquen 33 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 20 queixes sobre plagues, enviades la majoria a Sanitat i altres a Infraestructures o Policia.

Pel que fa a queixes per l'atenció rebuda, n'hi ha hagut 9 aquest mes, 2 per EMAYA, 1 per Esports, 2 per ORA, 1 per EMT, 1 per Son Reus, 1 per Multes i 1 per Serveis Socials.

- 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 **Cal Capiscol** (CP 07010), **Son Gotleu** (codi postal 07008), **Son Rapinya** (codi postal 07013) i **La Soletat** (codi postal 07007).

Concretament, són 131 DMS amb codi postal de Cal Capiscol, 131 de Son Gotleu, 113 de Son Rapinya i 102 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, 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 *96,45% de tramitades en termini* i només un *3,55% 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 68,1% de GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) al 89,2% 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 *3 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: SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), GMA (Gestió del Medi Ambient) i RH (Recursos Humans).

- A més, *el total de les demandes municipals de serveis registrades aquest mes ja estan tramitades en un 86% 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 22,58% i el 33,92% respectivament.

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 18. 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, 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, quasi la meitat de les observacions rebudes aquest mes són de desacord amb la resposta, resposta insuficient o sol·licituds d'eficàcia en l'execució.*