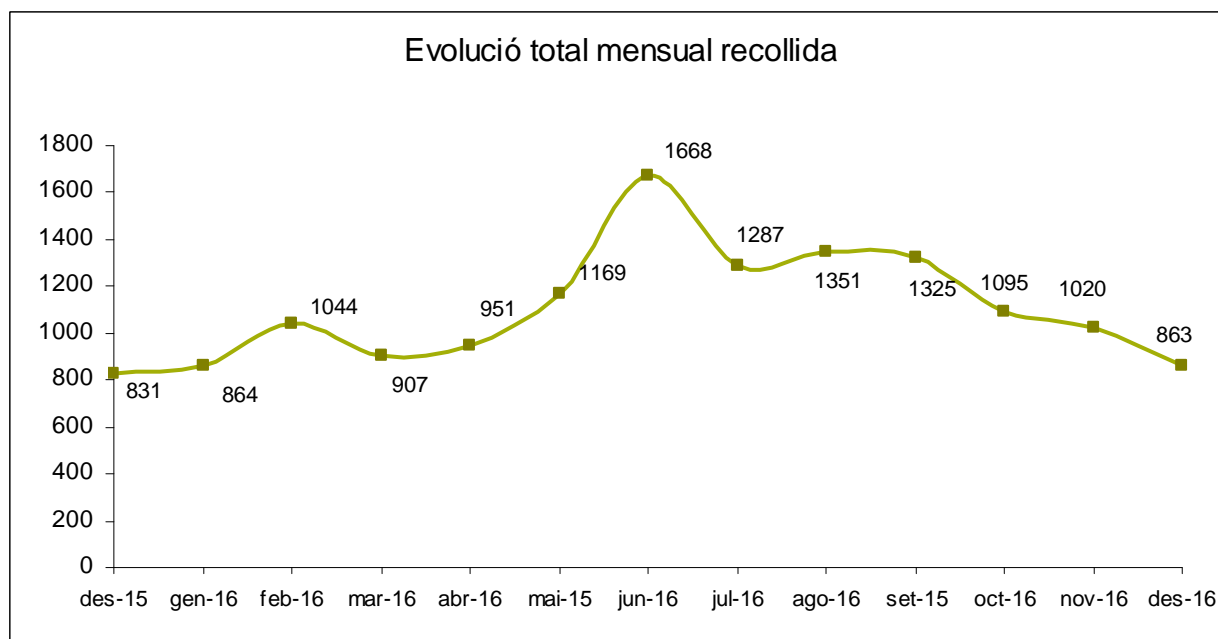


RESUM INFORME DMS 2016**- RECEPCIÓ****- Nombre de DMS rebudes**

La recollida total de DMS (*demandes municipals de serveis que inclouen queixes, suggeriments, felicitacions, observacions, demandes i altres de tipus intern*) ha estat d'**13.544** aquest any.

El 42% són dels 4 mesos d'estiu (juny-setembre) i el 58%, dels 8 mesos restants.

**- Distribució per tipus**

Els tipus de DMS **més habituals són les queixes i les peticions.**

Enguany tornen a destacar les peticions per damunt de tots els altres tipus. Aquest fet està motivat per l'alt nombre de peticions d'actuació del policia de barri que els ciutadans ens fan arribar cada mes.

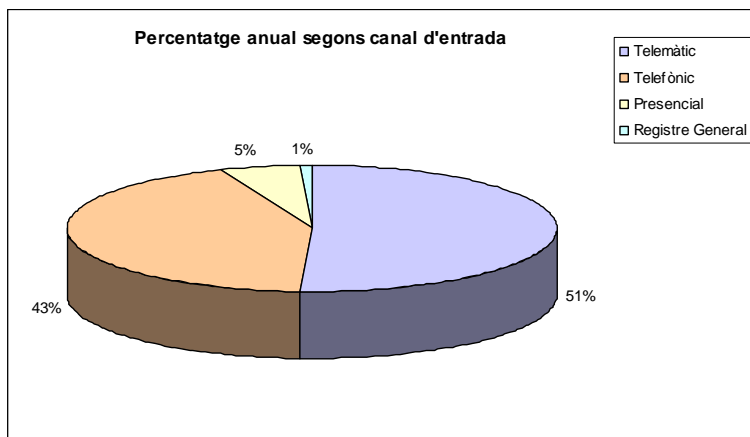
Les queixes suposen un 25% del total anual i les peticions, un 66%.

S'ha de destacar també, atesa l'habitual poca predisposició a felicitar, la recepció de 288 felicitacions per diferents serveis municipals. Han estat majoritàriament per Vialitat, per Enllumenat, per Mobilitat, per Teatres municipals, per Esports i pel SAT.

- Canals de recepció

El **canal telemàtic**, amb 6.874 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del 51%, enguany **és el canal més utilitzat**.

Pel **canal telefònic** han entrat via web 5.830 demandes, que representen el 43% del total. És el segon canal més utilitzat.



- Assignació als processos i subtemes corresponents

El procés **SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana)** és el que té més DMS assignades, seguit de **GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes)**, **GMA (Gestió del Medi Ambient)** i **PS (Promoció Socioeconòmica)**. Destaca SSPC amb gran diferència per damunt la resta per la gran quantitat de demandes d'actuació del policia de barri.

En percentatges, SSPC té assignades el 57% de les DMS registrades; GIU, el 15%; GMA, el 10%; i PS, el 8%,

La resta de processos tenen moltes menys DMS assignades.

Pel que fa a subtemes, destaca sobretot l'assignació de DMS als subtemes "Vehicle abandonat", "Animals" i "Renous/vibracions" del procés SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana). Destaquen també les del subtema "Esports" del procés PS (Promoció Socioeconòmica) i les del subtema "EMAYA" del procés GMA (Gestió del Medi Ambient).

- Distribució a les àrees municipals competents

A partir de l'anàlisi dels resultats d'enguany podem destacar que la majoria de DMS correspon com sempre a l'Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana, i representen un 57% del total.

- Recepció per codi postal

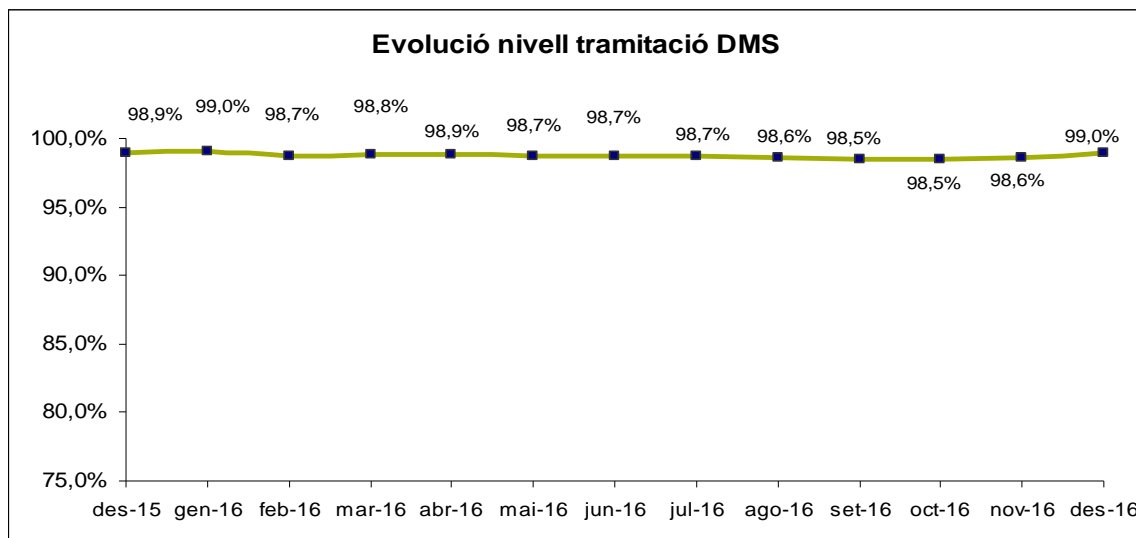
De les dades recollides el 2016 destaquen les DMS amb el codi postal 07008 (Son Gotleu), amb un 9%; 07007 (la Soledat), que suposa un 8% del total; i 07010 (Cal Capiscol), amb un 7%.

- TRAMITACIÓ

- Nivell de tramitació global

En tot l'any **el nivell de tramitació es troba molt proper al 99%**, incloent-hi els mesos d'estiu, en què sol baixar un poc perquè és època de vacances dels treballadors municipals, la qual cosa va unida a un augment general de les demandes rebudes.

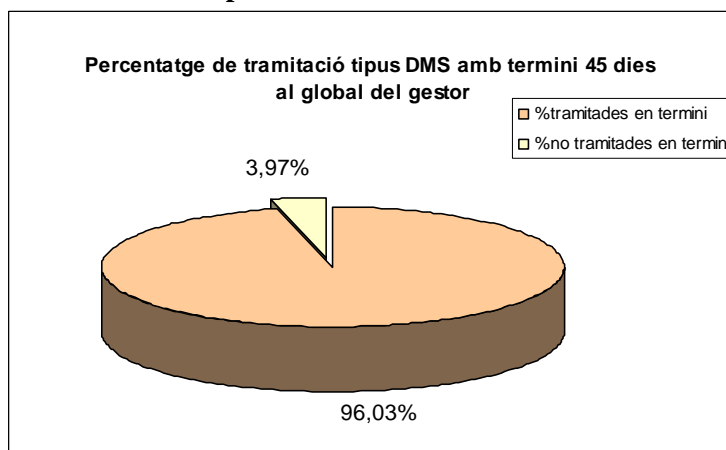
Destaquen sobretot els mesos de gener i desembre, amb el 99% de tramitació al global del gestor de DMS.



- Nivell de tramitació global per procés

Tots els processos tenen la majoria de DMS de 2016 tramitades. Concretament, vuit processos estan per sobre del 90% de tramitació. Així i tot, la resta de processos es troben a nivells de tramitació elevats, que van del 67,78% de GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) al 89,91% de GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes).

- Nivell de tramitació dels tipus de DMS amb termini de 45 dies



Les DMS d'enguany amb limitació del termini de tramitació, que són queixes, queixes internes, suggeriments, suggeriments interns i demandes, ja estan tramitades en un 96% dels casos.

Tots els processos tenen la majoria de DMS del tipus queixa, queixa interna, suggeriment, suggeriment intern o petició (que són les que s'han de tramitar en 45 dies) tramitades en el termini corresponent. Concretament, 8 dels 12 processos tenen més del 90% de les DMS tramitades en el termini establert de 45 dies. Destaquen sobretot RH (Recursos Humans) amb el 99,3% i SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) amb el 99,9% de tramitació en termini.

La resta de processos tenen uns nivells de tramitació en termini elevats, que van del 68% de GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) al 89,9% de GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes).

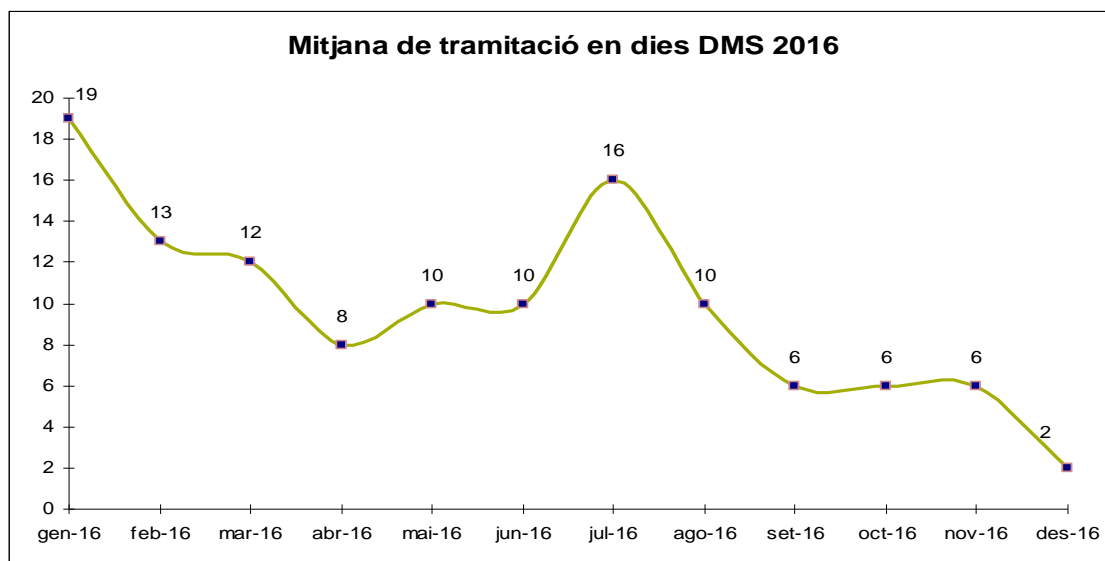
- Nivell de tramitació fora de termini

Si revisam al global del gestor de DMS l'estat a 31/12/2016 de les DMS que no s'han tramitat en el termini establert, hi ha **un 83%** d'aquestes DMS que es troben ja en estat de no-conformitat tramitada i encara n'hi ha un 17% en estat de no-conformitat.

Set dels dotze processos es troben pròxims al 100% de resolució en termini de les DMS. Són AC (Atenció Ciutadana), PS (Promoció Socioeconòmica), GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), GT (Gestió Territorial), SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), GMA (Gestió del Medi Ambient) i RH (Recursos Humans).

Els cinc processos restants no tenen totes les DMS que ja es troben fora de termini tramitades. Alguns se situen a nivells alts, com ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut) i GE (Gestió Econòmica), però d'altres estan a nivells molt baixos: DE (Direcció Estratègica), GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) i ESI (Equipaments i Serveis Interns).

- Mitjana de tramitació en dies



La mitjana anual de tramitació de queixes, suggeriments i demandes, incloent-hi les de caràcter intern, ha estat aquest any de **10 dies**.

Les queixes s'han tramitat en una mitjana de 12 dies i els suggeriments, en 16. Pel que fa a les queixes i suggeriments interns, les queixes internes s'han tramitat en una mitjana de 16 dies i els suggeriments interns, en 3. Finalment, les peticions s'han tramitat en una mitjana de 2 dies. Totes aquestes mitjanes estan a un nivell més baix que l'habitual.

- SATISFACCIÓ

- Recollida d'enquestes

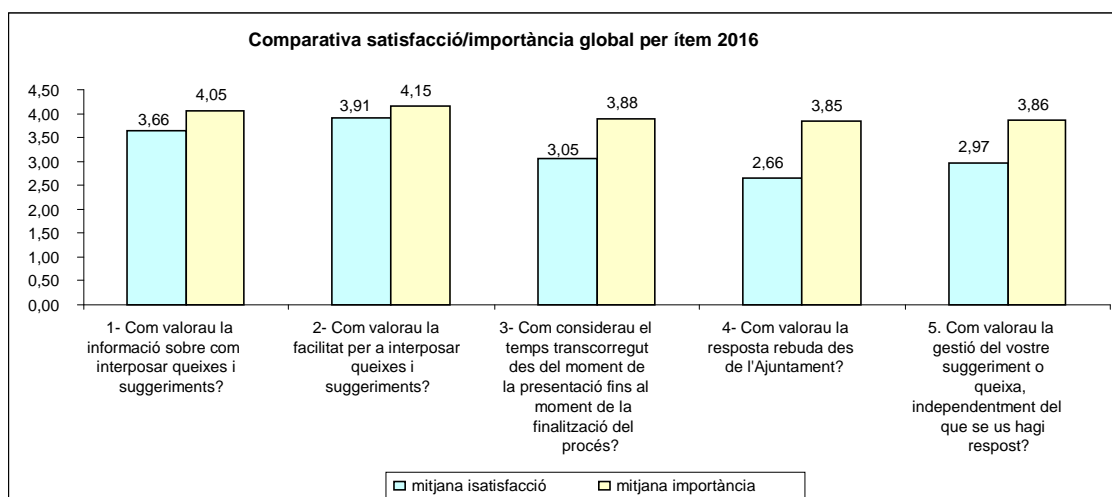
El 2016 han arribat al Departament de Qualitat **953 respostes a les enquestes de satisfacció**.

- Avaluació de la satisfacció

Els dos primers ítems, referits a informació i facilitat per a interposar queixes i suggeriments, tornen a ser els més ben valorats. En canvi, els tres restants presenten desviacions més elevades, sobretot el relatiu a la valoració de la resposta rebuda.

Ítem 2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 3,91 de mitjana de satisfacció i un 4,15 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació del 0,25. Enguany torna a ser l'ítem més ben valorat.

Ítem 4. Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament? Pel que fa a satisfacció té una valoració de 2,66 i pel que fa a importància, de 3,85. S'ha donat una desviació de l'1,20. Aquest any ha tornat a ser l'ítem més mal valorat.



- Observacions a les enquestes

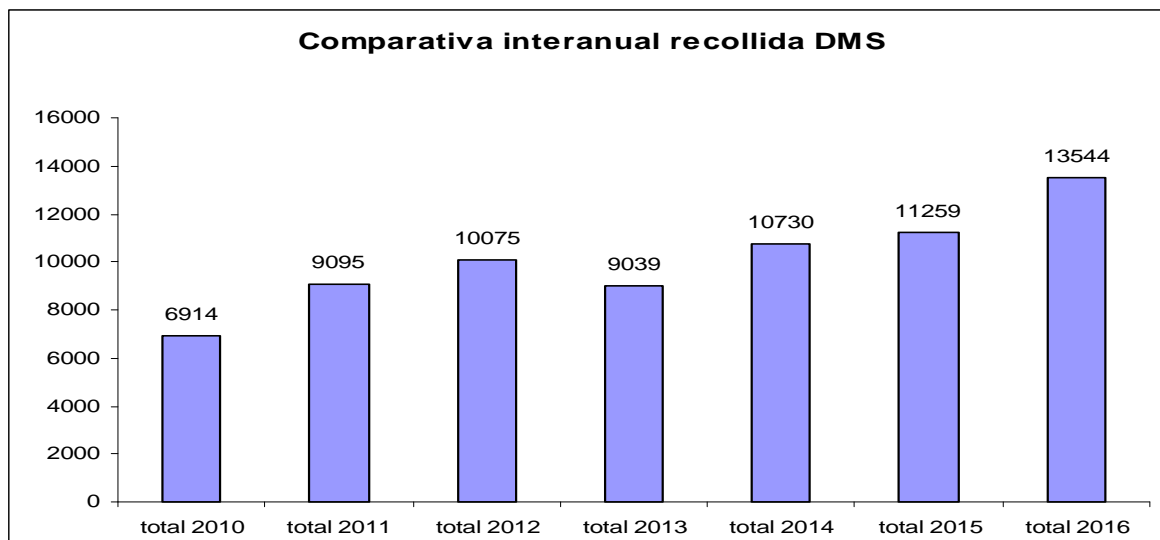
Enguany han entrat **499 observacions/suggeriments** amb les enquestes.

La majoria d'observacions d'enguany sol·liciten eficàcia en l'execució, en concret són 129 observacions (25% del total). Destaquen també 105 observacions de desacord amb la resposta, un 21%.

Finalment, són destacables les 49 felicitacions pel servei, que suposen un 10% del total de les observacions rebudes.

- COMPARATIVA AMB ELS ANYS ANTERIORS**- Comparativa interanual de recollida**

Com es veu al gràfic anterior, el 2016 s'han recollit 13.544 DMS. Es tracta de la xifra més elevada dels darrers set anys. El 2015 la recollida va ser de 11.259 i el 2014 de 10.730. En els tres últims anys ha anat augmentat la recepció de DMS.

**- Comparativa per tipus**

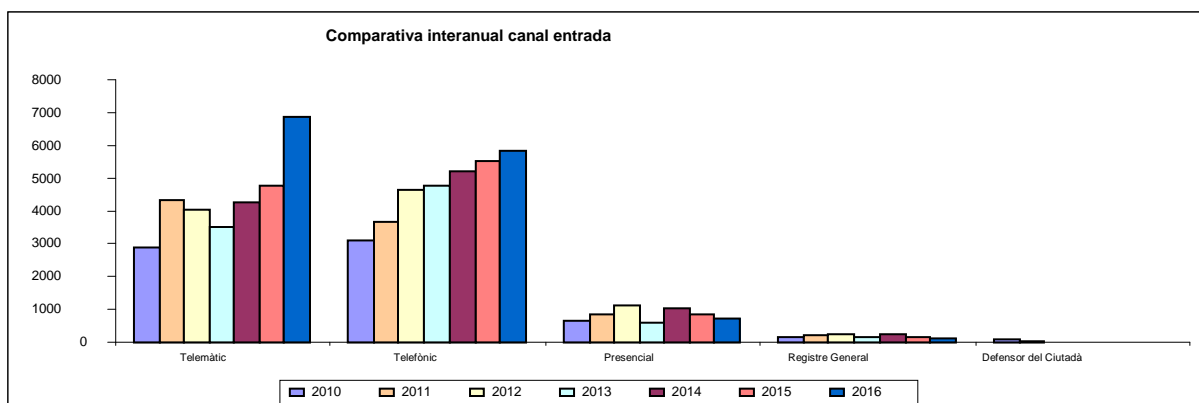
Amb referència al tipus de DMS, la **comparativa interanual dels tipus més habituals** permet constatar l'augment el 2012 de les peticions i que han continuat augmentant any rere any. La causa d'aquest augment és la decisió del mes de maig de 2012 de canviar la tipologia de les DMS de la Policia Local, les quals normalment es consideraven queixes i a partir de llavors passaren a considerar-se demandes, ja que la majoria es queixen d'algun fet concret i sol·liciten l'actuació del policia de barri.

- Comparativa per canal d'entrada

El canal més utilitzat el 2010, el 2012, el 2013, el 2014 i el 2015 va ser el telefònic i el 2011 i el 2016 ha estat el canal telemàtic. En conclusió, el canal telefònic es consolida com el més utilitzat.

D'altra banda, el canal "Registre" va augmentar un poc el 2014 respecte del 2013, però el 2015 i el 2016 ha tornat a baixar a un nivell semblant al de 2013.

Pel que fa al canal "Defensor de la Ciutadania", no era molt utilitzat i des de 2012 no hi havia entrades per aquesta via ja que no hi havia un defensor designat després de la defunció de l'anterior, encara que es mantenia l'Oficina del Defensor de la Ciutadania. Aquest any 2016, el mes de juliol es va nomenar una nova defensora de la ciutadania, la senyora Anna Moilanen, i per tant va tornar a quedar obert aquest canal per a possibles derivacions de queixes des de la seva oficina.



- Comparativa per codi postal

Els codis postals més habituals són el 07008 (Son Gotleu) i el 07007 (la Soledat), seguits del 07010 (Cal Capiscol), del 07013 (Son Rapinya) i del 07011 (Son Roca).

Durant l'any 2015 els usuaris de la Soledat varen superar els de Son Gotleu, que han estat majoria tots els altres anys.

- Comparativa del nivell de tramitació global

Després de l'augment del percentatge de resolució el mes d'octubre de 2011, el percentatge de tramitació de les DMS va continuar augmentant des de mitjan 2013 i s'ha anat mantenint al voltant del 99% o superior fins el mes de maig de 2016, en que va començar a baixar un poc i que es troba entre el 98,5% i el 99%. Aquesta petita baixada pot ser deguda als procediments judicials que afecten diverses àrees municipals a les quals corresponen una quantitat molt elevada de DMS.

- Comparativa de la mitjana de tramitació en dies

Destaca sobretot l'any 2010, amb un cim el mes de juny, en què hi va haver 40 DMS de contingut pràcticament igual sobre el "botellón", provinents de l'Associació Hotelera de Palma, a més de 124 DMS provocades pel fet que el procés GIU (subtemes d'Infraestructures) s'equiparà a la resta de processos i subtemes posant-los un màxim de dies de tramitació. La resta d'anys han anat baixant el dies en que s'han tramitat les DMS i s'han mantingut a nivells semblants. Destaca especialment el darrer trimestre de 2016, amb la mitjana més baixa.

- Comparativa d'assignació per procés

Quant a processos amb més assignació de DMS, **sempre se situa en primer lloc SSPC** i a continuació GIU.

- Comparativa sobre tramitació per procés

Comparant els resultats destaca el baix percentatge de resolució de l'any 2011; no obstant això, es pot observar que el 2012 tots els processos varen augmentar el seu percentatge de resolució; en canvi, el 2013 algun va baixar un poc respecte de l'any anterior (ISPS i ESI); el 2014 la majoria varen baixar respecte de l'any passat, només ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut) i GE (Gestió Econòmica) varen augmentar un poc. Pel que fa a 2015, només DE (Direcció Estratègica), PS (Promoció Socioeconòmica) i GT (Gestió Territorial) han augmentat

respecte dels anys anteriors. El 2015 ja va destacar la baixada en la tramitació de les DMS dels processos GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) i ESI (Equipaments i Serveis Interns), que han millorat un poc el 2016.

- Comparativa assignació per subtema

Quasi sempre destaquen les DMS registrades per als subtemes “Vehicle abandonat”, “Animals” i “Renous/vibracions” del procés SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana). Destaquen també les del subtema “Esports” del procés PS (Promoció Socioeconòmica) i les del subtema EMAYA del procés GMA (Gestió del Medi Ambient).

- Comparativa dels resultats de l'enquesta de satisfacció

Des del 2013 al 2016 l'ítem més ben valorat és el 2 –“Com valorau la facilitat per a interposar queixes i suggeriments?”–, que també és el que té la valoració de la importància més alta i que presenta sempre la menor desviació.

També els quatre anys l'ítem més mal valorat pel que fa a satisfacció és el 4 –“Com valorau la resposta rebuda des de l'Ajuntament?”–. De l'estudi d'aquests resultats podem deduir que la satisfacció per la resposta rebuda està directament relacionada amb la solució del que motiva la queixa que es presenta i que moltes vegades no se soluciona immediatament o no es pot donar la raó al ciutadà.

* Llegenda dels processos:

DE : Direcció Estratègica

AC: Atenció Ciutadana

PS: Promoció Socioeconòmica

GIU: Gestió d'Infraestructures
Urbanes

ISPS: Integració Social i Promoció de
la Salut

GT: Gestió Territorial

SSPC: Serveis de Seguretat i Protecció
Ciutadana

GMA: Gestió del Medi Ambient

RH: Recursos humans

GSTI: Gestió dels Serveis
Tecnològics i de la Informació

GE: Gestió Econòmica

ESI: Equipaments i Serveis Interns