

RESUM AMB EL MÉS DESTACAT

El mes d'abril 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 951*. Es tracta d'una semblant a la mitjana dels darrers mesos dotze mesos, que és de 994 DMS.

L'augment en la recepció de DMS respecte del mes anterior, és de quasi un 5%.

- S'han rebut 20 felicitacions, que representen un 2% del total. Han estat majoritàriament pel procés PS (Promoció Socio-econòmica), concretament 6 per *Teatres municipals*, 1 per *Esports*, 1 per *Biblioteques* i 1 per *Participació Ciutadana*; seguidament per GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 4 felicitacions, 3 per *Parcs i Jardins Llevant* i 1 per *Vialitat*; per AC (Atenció Ciutadana) amb 3 felicitacions, 2 pel *SAT* i 1 per Altres AC; per ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut) amb 3 per *l'Empresa Funerària Municipal*; i finalment, 1 per GT (Gestió Territorial), concretament del subtema Altres.

- En relació amb les peticions per a la Policia Local, és important destacar que aquest mes se n'han registrades 514, que *representen un 54% 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 48% 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 532 DMS, *el 57% del total*. A continuació trobam GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 145, un 15% del total i PS (Promoció Socioeconòmica) i GMA (Gestió del Medi Ambient), amb 87 i 86 respectivament, un 9% 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, Participació Ciutadana, 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:

- *algunes es refereixen a la no conformitat amb l'enderrocament del monument de Sa Feixina.*
- *també algunes queixes per les festes efíliques a la platja.*
- *4 per les pilotades que reben els veïnats del camp de futbol "La Unión".*
- *4 del Castell de Bellver per la mala indicació de on s'han de comprar les entrades.*
- *5 de patinadors que demanen que es posi a la senyal vertical dels carrils bici, juntament amb la imatge de bicicletes, la de patinadors, ja que tenen molts de problemes amb els ciclistes, que creuen que els patinadors no hi poden circular juntament amb ells.*
- *quatre queixes repetides per la tala d'arbres al carrer Indústria.*
- *4 peticions de les mares de Santa Mònica, demanant que les deixin aparcar en doble fila per recollir els seus fills.*
- *9 queixes per renous de músics ambulants (8 de la Llotja i 1 de la plaça de Cort).*

- 3 de brutor de cans en general a Palma.
- 3 relatives a persones que entren saltant la tanca a la pista de Can Baró.
- 6 queixes per renous del bar el Rincón de los Amigos del C/Benet Pons.
- 18 queixes per excrements de cans al carrer.
- 7 queixes pel servei de recollida de “trastos”.
- 4 pel tall d'aigua per avaria a les zones de Pere Garau i Son Espanyol.
- 4 per brutor a les grades de la pista de la Plaça dels Patins.
- 5 queixes per la manca de neteja de les platges de Cala Gamba (4) i Can Pere Antoni (1).

- A nivell transversal destaca aquest mes el següent:

Quant a renous, n'hi ha 42 de relatives a *renous d'animals*, assignades quasi totes a la Policia Local i alguna a Son Reus. També hi ha 52 DMS sobre *renous de persones al carrer, a interiors d'habitatges o a bars*, competència totes de la Policia Local. Pel que fa a queixes per *renous de maquinària*, 16 en total, la majoria són per policia i algunes per EMAYA.

Hi ha també 23 *incidències*, 21 d'Infraestructures, 1 de Sanitat i 1 de Mobilitat.

Destaquen 14 *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...).

En relació a *maltractament animal* (12) s'han assignat 11 a Policia i 1 a Son Reus.

Pel *molèsties per actes al carrer* (12), totes són per Policia.

Pel que fa a *queixes per l'atenció rebuda*, n'hi ha hagut 9 aquest mes, 4 per Policia i una per cadascun dels serveis de Multes, Esports, Serveis Socials, Oficines/horaris i Atenció ciutadana.

- 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 (55% del total).

- Quant a codis postals, aquest mes destaquen sobretot els usuaris de *La Soletat* (codi postal 07007), *Cal Capiscol* (CP 07010), *El Molinar* (CP 07006), *Son Rapinya* (codi postal 07013) i *Son Gotleu* (codi postal 07008).

Concretament, són 94 DMS amb codi postal de La Soletat, 83 de Cal Capiscol, 70 d'El Molinar 68 de Son Rapinya i 65 de Son Gotleu.

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 Cal Capiscol, El Molinar i Son Rapinya han superat als de Son Gotleu.

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 98,9%*. 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 *96,48% de tramitades en termini* i només un *3,52% 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 69,3% 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 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 GE (Gestió Econòmica).

- A més, *el total de les demandes municipals de serveis registrades aquest mes ja estan tramitades en un 89% 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 23,49% i el 31,48% i que estan baixant mes a mes.

D'aquestes, *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 8 dies, una mitjana més baixa a l'habitual. Les queixes s'han tramitat en una mitjana d'11 dies i, els suggeriments, en 15. Els suggeriments interns en 3 dies i 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 d'11 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 informació 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. Aquest mes un 42% de les observacions rebudes han estat de *desacord amb la resposta*.

Hi ha hagut també un 5% d'observacions que en realitat *són felicitacions pel servei*.