

RESUM AMB EL MÉS DESTACAT

El mes d'agost 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 1 351. Es tracta d'una xifra alta, encara que semblant a l'habitual dels mesos d'estiu i que s'ha normalitzat després de la gran recollida del mes de juny, que va ser la més alta en tota la existència del gestor DMS.*

La mitjana dels darrers dotze mesos és de 1083 DMS.

S'ha produït un augment en la recepció de DMS respecte del mes anterior de quasi un 5%.

- S'han rebut **21 felicitacions**, que aquest mes representen el 2% del total. Han estat 6 felicitacions per SSPC (diversos serveis de la **Policia**); També 6 per GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 2 per **Vialitat**, 2 per **Parks i Jardins**, 1 per **Arbres al carrer** i 1 per **Enllumenat**; 4 per AC (Atenció Ciutadana), amb 2 pel **SAT** i 2 pel servei **OAC**; 3 pel procés PS (Promoció Socio-econòmica), concretament 3 per **Esports** i, finalment, 2 per DE (Direcció Estratègica), una pel subtema **Gestió/organització de la ciutat general** i l'altra per **Qualitat**.

- En relació amb les **peticions per a la Policia Local**, és important destacar que aquest mes se n'han registrades 800, que *representen un 59% 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 52% 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 841 DMS, *el 62% del total*. A continuació trobam GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 184, un 14% del total i GMA Gestió del Medi Ambient, amb 137, el 10% del total.

.

- En relació al temes més freqüents de queixes destaquen com sempre, **les queixes per vehicles abandonats, renous, les molèsties per animals i EMAYA**. 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:

- *4 es refereixen al renou de les festes de la plaça Espanya i de ses Fontanelles.*
- *2 es refereixen a la necessitat de tenir algun sistema per a poder obtenir cita prèvia de manera urgent per a casos especials, ja que les cites es donen per uns quants dies més tard de la sol·licitud.*
- *de Logística, es repeteixen algunes queixes perquè no funcionen les fonts del Parc de les Estacions.*
- *2 queixes pel renou dels concerts de Son Fusteret, tipus de queixa habitual després de cada concert que s'hi realitza.*
- *5 queixes per molèsties dels pisos de lloguer turístic.*

- 3 queixes pel renou de les màquines d'aire condicionat del Carrefour de Can Pastilla (aquestes darreres ja es varen donar el mes passat).
- 26 queixes del servei de Policia, 11 per què la policia no acudeix quan els ciutadans els criden per alguna queixa o molèstia. Igualment, són destacables 7 queixes per la falta de policia en general que consideren que pateix la ciutadania de Palma.
- 7 queixes per la falta de control de la circulació de bicicletes a la ciutat.

**És destacable que aquest mes, per primera vegada, no s'ha presentat cap queixa del servei de la Seu Electrònica. fet que pot atribuir-se a l'actualització del software que es va dur a terme fa poc.*

- A nivell transversal destaca aquest mes el següent:

Quant a **renous**, n'hi ha 57 de relatives a renous d'animals, assignades totes a la Policia Local. També hi ha 55 DMS sobre renous de persones al carrer, a interiors d'habitatges o a bars, competència quasi totes de la Policia Local i algunes per Urbanisme i per Educació. Pel que fa a queixes per renous de maquinària, 24 en total, la majoria són per policia i algunes per Infraestructures i per Sanitat.

Hi ha també 35 queixes per ocupació de la via pública, per policia, excepte una per Equipaments i serveis interns.

Destaquen 31 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 també 17 queixes per Inseguretat, 11 per Policia i 6 per Mobilitat.

S'han registrat 13 queixes relatives a Maltractament animal, 11 per policia i 2 per mobilitat.

Pel que fa a queixes per l'atenció rebuda, n'hi ha hagut 16 aquest mes, per Policia, Urbanisme, Oficines d'atenció a la ciutadania, EMAYA, EMT, ORA, Trànsit i Unitat administrativa de correspondència.

- 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 (62% del total).

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

Aquest mes destaquen sobretot els usuaris de **La Soletat** (CP 07007), **Son Gotleu** (codi postal 07008), **31 Desembre/Eusebi Estada** (codi postal 07004) i **Cal Capiscol** (codi postal 07010).

Concretament, són 118 DMS amb codi postal de La Soletat, 115 de Son Gotleu, 86 de 31 desembre/Eusebi Estada i 83 de Cal Capiscol.

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 98,6%*. 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 *96,361% de tramitades en termini* i només un *3,64% 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 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 GE (Gestió Econòmica).

- A més, *el total de les demandes municipals de serveis registrades aquest mes ja estan tramitades en un 84% 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. Encara que aquest percentatge és superior 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 20,35% i el 34,48% respectivament.

Del total de DMS no tramitades en termini, *un 75% estan ja com a no-conformitats tramitades i un 25% 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 semblant a l'habitual i també molt semblant a la del mateix mes de l'any passat. Les queixes s'han tramitat en una mitjana de 15 dies i els suggeriments, en 12. No s'han tramitat aquest mes queixes internes, ni suggeriments interns. Finalment, les peticions s'han tramitat en una mitjana de 2,6 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 15 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 o sol·licituds d'eficàcia en l'execució.*