

RESUM AMB EL MÉS DESTACAT

El mes de gener destaca especialment el següent:

1 DADES SOBRE LA RECEPCIÓ DE DMS

- Pel que fa a la [recepció de demandes municipals de serveis \(DMS\)](#), que inclouen queixes, suggeriments, felicitacions, observacions o peticions de qualsevol tipus (anomenades demandes), se n'han comptabilitzat ha estat aquest mes de [864](#).

Es tracta d'una xifra un poc més alta a la dels darrers dos mesos i molt més baixa a la dels mesos d'estiu. [L'augment, en relació al mes anterior, és d'un 4%](#).

- S'han rebut [15 felicitacions](#), cinc menys que el mes passat i que representen un 2% del total. Han estat majoritàriament pel procés GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 2 per [Enllumenat](#), 2 per [Mobilitat](#) i 2 per [Vialitat](#), per PS (Promoció Socio-econòmica), concretament 2 per [Teatres municipals](#), 1 per [Cultura](#), 1 per [Educació](#) i 1 per [Esports](#), seguit de AC (Atenció Ciutadana) amb 4 felicitacions pel servei [OAC](#) i, finalment, 1 per [GMA](#) (Gestió del Medi Ambient), concretament per [EMAYA](#).
- [Les demandes d'actuació de la Policia Local](#) representen aquest mes el [50% del total](#) mensual de DMS, xifra un poc més baixa que la dels mesos passats.
- [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 49% dels casos](#), enfront del 43% que ha utilitzat el canal telefònic.
- Els [processos amb més DMS assignades](#) aquest mes són SSPC ([Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana](#)), GIU ([Gestió d'Infraestructures Urbanes](#)) i [GMA](#) ([Gestió del Medi Ambient](#)) amb 450, 165 i 83 DMS, respectivament.
- Els [temes més freqüents](#) de les DMS aquest mes, com és habitual, són queixes relatives a [vehICLES abandonats a la via pública](#), [temes diversos de la Policia Local](#), [EMAYA](#), [molèsties per renous](#), [molèsties per animals](#), [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:
 - S'han registrat 9 queixes per renous de la font de Son Dameto d'Alt, que s'han enviat a policia, logística o al regidor del districte Ponent, segon el seu contingut concret.
 - Hi ha també algunes queixes pel renou de les festes de Sant Sebastià, que s'han enviat a Participació Ciutadana o a Sanitat (normativa).
 - Algunes són per falta de seguretat en el pagament a través del web, ja que no dóna rebut.
 - 6 queixes per què el programa de festes de Sant Sebastià està només en català, tant al web com en paper.
 - Algunes per la durada de les obres a la platja de Cala Major i que impedeixen el pas.
 - També hi ha sol·licituds de que es posi llum al parc de cans del carrer Juan Gris.
 - Algunes relatives a la plaga de processionària.
 - Dues relatives a l'aigua bruta del llac dels cignes de S'Hort del Rei.
 - Dues per molèsties del bar "El Rincón de los Amigos".
 - Hi ha tornat a haver queixes pel renou dels bufadors i les màquines de neteja, encara que són moltes menys que abans, ja que s'ha anat fent la substitució per màquines noves.
- [A nivell transversal destaquen](#), com sempre, les [queixes rebudes per renous](#).

N'hi ha [42 de relatives a renous d'animals](#), assignades totes a la Policia Local. També hi ha [30 DMS sobre renous de persones al carrer](#), a [interiors d'habitatges](#) o a [bars](#), competència

quasi totes de la Policia Local i alguna per Llicències d'activitats. Pel que fa a [queixes per renous de maquinària, 15 en total](#), en correspon 1 a EMAYA i la resta a la Policia.

Destaquen [15 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...).

Hi ha també [34 incidències](#) repartides entre Infraestructures, Mobilitat i Sanitat segons la seva temàtica.

En quant a [ocupació de la via pública](#) (8), aquest mes totes són per Policia.

Pel que fa a [queixes per l'atenció rebuda](#), no n'hi ha tornat a haver cap aquest mes, per segon mes consecutiu.

- 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 (51% del total).

- Quant a [codis postals dels usuaris](#) del DMS, aquest mes [destaquen](#) sobretot els usuaris de [Son Gotleu](#) (codi postal 07008), [la Vileta](#) (CP 07011) i [la Soledat](#) (CP 07007).

Concretament, són 81 DMS amb codi postal de Son Gotleu; 71 de la Vileta; i 70 de la Soletat.

[Habitualment els ciutadans de Son Gotleu i la Soletat són dels més actius pel que fa a presentar demandes ciutadanes.](#)

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 99%](#). En comparació amb el mateix mes de l'any anterior la baixada en la resolució ha estat d' un 0,3%.
- [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 [97% de tramitades en termini](#) i només un [3% 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 [RH \(Recursos Humans\)](#) amb el [100%](#) i [SSPC \(Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana\)](#), amb el [99,9% 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 [69,7% de GSTI \(Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació\)](#) al [89% 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 [5 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 \(Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana\)](#), [RH \(Recursos Humans\)](#) 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](#), 5 processos tenen el 100% d'aquestes DMS, que han passat a no conformitat [ja tramitades](#). Aquests processos són AC ([Atenció Ciutadana](#)), ISPS ([Integració Social i Promoció de la Salut](#)), GT ([Gestió Territorial](#)), SSPC ([Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana](#)) i RH ([Recursos Humans](#)).

Els set processos restants no tenen totes les DMS que ja es troben fora de termini tramitades, però es troben en nivells que van, del 24,64% d'ESI (Equipaments i Serveis Interns), el més baix, al 99,15% de PS (Promoció Socioeconòmica).

D'aquestes, [un 79% estan ja com a no-conformitats tramitades i un 21% 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 19 dies, la mitjana més alta de l'any](#). Les [queixes s'han tramitat en una mitjana de 17 dies i, els suggeriments, en 14](#). Pel que fa a les [queixes internes s'han tramitat aquest mes en 42 dies](#) i no hi ha hagut suggeriments interns. Finalment, [les peticions s'han tramitat en una mitjana de 3 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 17 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. Com sempre, [moltes observacions són de desacord amb la resposta i sol·licituds d'eficàcia en l'execució, que conjuntament representen el 34% del total d'observacions rebudes](#).

Destaquen un [10%](#) d'observacions que en realitat són [felicitacions pel servei](#).