

RESUM AMB EL MÉS DESTACAT

El mes de març 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 907*. Es tracta d'una semblant a la mitjana dels darrers mesos dotze mesos, que és de 990 DMS.

La disminució en la recepció de DMS respecte del mes anterior, és d'un 13%.

- S'han rebut [16 felicitacions](#), que representen un 2% del total. Han estat majoritàriament pel procés PS (Promoció Socio-econòmica), concretament 5 per *Esports* i 3 per *Teatres municipals*; AC (Atenció Ciutadana) amb 3 felicitacions, 2 pel *SAT* i 1 pel *servei OAC*; per GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 1 per *Enllumenat* i 1 per *Vialitat*; per GMA (Gestió del Medi Ambient) amb 2 per *EMAYA*; i, finalment, 1 per SSPC (Serveis de *Seguretat i Protecció Ciutadana*), concretament del tema *Altres*.

- En relació amb les [peticions per a la Policia Local](#), és important destacar que aquest mes se n'han registrades 612, que *representen un 53% 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 45% 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 508 DMS, *el 55% del total*. A continuació trobam GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 134, un 14% del total i PS (Promoció Socioeconòmica), amb 100 DMS, un 11% del total.

- [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:

- 4 per què no contesten el telèfon de Multes.
- algunes queixes per les processons, per la cera a l'asfalt o peticions de poda d'arbres per no enganxar-s'hi amb els passos.
- altres per excés de renou a la biblioteca de Son Ferriol.
- queixes per renous del bar el Rincón de los Amigos del C/Benet Pons.
- molèsties pel renou de la neteja dels carrers i de la recollida de fems.
- destaquen també els darrers mesos un número important de queixes d'una mateixa persona per la brutor excessiva provocada pels cans que, al seu parer, hi ha a la ciutat.
- tres queixes referents al mal funcionament del wifi a la biblioteca Josep M. Llompart i a la plaça del Tub.
- queixes de seu electrònica, sis referents a dificultat per treure el certificat d'empadronament al web.

- [A nivell transversal](#) destaca altre cop aquest mes el tema del solar municipal que hi ha enfront de Son Dureta. Han arribat 42 DMS més, a afegir a les 102 del mes passat. Són 21 per participació ciutadana, suggerint que es dediqui a Casal de Barri, 14 que suggereixen que s'hi faci un parc, 5 una escoleta, 1 una biblioteca i 1 una zona esportiva.

Juntament amb les del mes passat, s'han fet els següents suggeriments:

- 87 han demanat que es dediqui a Casal de Barri
- 33 a fer un parc.
- 12 a una escoleta
- 7 a zona esportiva,
- 4 a biblioteca,
- 1 a Associació de veïns,

Quant a [renous](#), n'hi ha 38 de relatives a renous d'animals, assignades totes a la Policia Local. També hi ha 31 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, 18 en total, en corresponen 2 a EMAYA i la resta a la Policia.

En relació a [maltractament animal](#) (20) s'han assignat totes a Policia.

Pel que fa a [inseguretat](#) (16), son per policia, participació ciutadans o mobilitat.

En quant a [ocupació de la via pública](#) (15), quasi totes són per Policia, excepte dues que són per Participació Ciutadana i per Govern Interior.

Destaquen 13 [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 7 [incidències](#) quasi totes d'Infraestructures i alguna de Sanitat.

Pel que fa a [queixes per l'atenció rebuda](#), no n'hi ha tornat a haver cap aquest mes, per quart 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 (55% del total).

- Quant a [codis postals](#), aquest mes destaquen sobretot els usuaris de *Son Armadams* (codi postal 07014), *Son Rapinya* (CP 07013), *la Soledat* (CP 07007) i *Son Gotleu* (codi postal 07008).

Concretament, són 95 DMS amb codi postal de Son Armadams; 77 de Son Rapinya; 76 de la Soledat i 75 de Son Gotleu.

Habitualment els ciutadans de Son Gotleu i la Soledat són dels més actius pel que fa a presentar demandes ciutadanes, no obstant, aquest mes han estat superats pels habitants de Son Armadams, per la gran quantitat de suggeriments que han arribat sobre el possible ús del solar municipal de davant Son Dureta.

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 98,8%*. 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 *96,51% de tramitades en termini* i només un *3,49% 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 69,4% de GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) al 89,1% 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: 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 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. 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 23,97% i el 32,08%.

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 12 dies, una mitjana més semblant a l'habitual que el mes passat. Les queixes s'han tramitat en una mitjana de 13 dies i, els suggeriments, en 20. No hi ha hagut queixes internes ni 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 13 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 per a 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 o sol·liciten eficàcia en l'execució*; 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 aquest mes el 35% del total d'observacions rebudes*.

Destaquen un *17%* d'observacions que en realitat *són felicitacions pel servei*.