

RESUM AMB EL MÉS DESTACAT

El mes de novembre 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 1.020. Es tracta d'una xifra més baixa que la dels mesos d'estiu, en què solem rebre més queixes i suggeriments que la resta de l'any. Destaca especialment la gran recollida del mes de juny, que va ser la més alta en tota l'existència del gestor DMS.*

La mitjana dels darrers dotze mesos és de 1.126 DMS.

S'ha produït un descens en la recepció de DMS respecte del mes anterior d'un 7%.

- S'han rebut **34 felicitacions**, que aquest mes tornen a representar el **3% del total**. Han estat 13 felicitacions per al procés PS (Promoció Socioeconòmica), concretament 9 per a Teatres Municipals, 2 per a Esports, 1 per a Música i Arts Escèniques i 1 per a Biblioteques; 8 per a GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 5 per a Enllumenat, 1 per a Vialitat, 1 per a Mobilitat, i 1 per a Arbres al carrer; 6 per a AC (Atenció Ciutadana), concretament 5 per al SAT i 1 per al subtema Altres AC; 2 per GE (Gestió Econòmica), concretament per a IBI; i, finalment, 2 per a GMA (Gestió del Medi Ambient), concretament per a EMAYA.

- Quant a les peticions per a la Policia Local, és important destacar que aquest mes se n'han registrades 621, que *representen un 61% del total de les DMS registrades*.

- El canal telefònic s'ha imposat per damunt del telemàtic aquest mes com a canal més utilitzat. *Els usuaris han preferit el canal telefònic en el 47% dels casos*, davant el 44% que ha utilitzat el canal telemàtic.

- El procés amb més DMS torna a ser SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), com és habitual, amb 628 DMS, *el 61% del total*. A continuació trobam GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 138, un 14% del total, i PS (Promoció Socioeconòmica), amb 99, el 10% del total.

- Quant als temes més freqüents de queixes destaquen, com sempre, les queixes per vehicles abandonats, les molèsties per animals, per Esports, per renous i per EMAYA.

- Pel que fa a la reiteració de queixes per part de diferents ciutadans, hi destaquen, entre d'altres, les següents reiteracions:

- *4 peticions de mantenir l'actual monitor d'Acquagym al poliesportiu de Son Moix.*
- *4 queixes per la no col·locació de llums de Nadal en alguns carrers i per retardar el dia de l'encesa de llums.*
- *3 queixes per la plaga de moscards en el club de tennis a l'aire lliure del Camí de Muntanya (carretera MA 19A).*
- *9 queixes sobre Vandalisme-Botellot derivat de l'activitat nocturna a la zona de la plaça Gomila, carrer Joan Miró, carrer Robert Graves, carrer Encarnación Viñas i zona de Pere Garau.*
- *6 queixes de Trànsit per problemes a l'entrada dels col·legis en diferents zones de Palma.*

- **A nivell transversal** (DMS que es refereixen a un mateix tema i que es poden assignar a diferents responsables) destaca:

Quant a renous, n'hi ha 47 de relatives a **renous d'animals**, assignades totes a la *Polícia Local*. També n'hi ha 38 de **renous de persones al carrer**, a interiors d'habitatges o a bars, competència de la *Polícia Local i alguna de Turisme*. Pel que fa a queixes per **renous de maquinària**, 10 en total, són *per a Policia*.

Hi destaquen 27 **peticions de contacte amb el policia de barri**, assignades als diversos subtemes creats dins el procés segons el problema a què es refereixin (altres, renous...).

S'han registrat 17 queixes relatives a **inseguretat**, la *majoria per a Policia i altres per a Mobilitat, Infraestructures, o per l'Àrea d'Agricultura, Ecologia i Benestar Animal*.

Hi ha també 10 queixes sobre **ocupació de la via pública**, totes també per a la *Policia*.

Pel que fa a **queixes per l'atenció rebuda**, n'hi ha hagut 6 aquest mes, *per als serveis de Població, Accessibilitat i Multes*.

- 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 **Son Gotleu** (codi postal 07008), **Son Rapinya** (CP 07013), **Son Roca** (CP 07011) i **la Soledat** (CP 07007).

Concretament, són 120 de Son Gotleu, 72 de Son Rapinya, 69 de Son Roca i 64 de la Soledat.

Habitualment els ciutadans de Son Gotleu i la Soledat 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 98,6%*. 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 **96,05% de tramitades en termini** i només un **3,95% 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**, hi 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**.

La resta de processos que superen el 90% oscil·len entre el 90% i el 98,2%, percentatges molt alts de resolució en termini.

Finalment GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) ESI (Equipaments i Serveis Interns) i GE (Gestió Econòmica) tenen uns nivells de tramitació en termini més baixos, un 68%, un 71% i un 89%.

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 85% 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. Hi ha hagut un augment de l'1% respecte del mes anterior.

2.2. TRAMITACIÓ FORA DE TERMINI

- Pel que fa a la resolució de les DMS fora de termini, 1 procés té el 100% d'aquestes DMS, que han passat a no-conformitat ja tramitades.

Aquest procés és RH (Recursos Humans).

Els nou 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 18,42% i el 34,01% respectivament.

Del total de DMS no tramitades en termini, *un 88% estan ja com a no-conformitats tramitades i un 12% 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 6 dies, igual que el mes anterior. És una mitjana bastant més baixa a l'habitual, i també bastant inferior a la mateix mes de l'any passat. *Les queixes s'han tramitat en una mitjana de 6 dies i, els suggeriments, en 10. No s'han tramitat aquest mes queixes internes ni suggeriments interns. Finalment, les peticions s'han tramitat en una mitjana de 0,9 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 6 dies. Per tant, aquest mes es compleix àmpliament 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 *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 part de les persones que responen l'enquesta de satisfacció. *De fet, la majoria d'observacions són sol·licituds d'eficàcia en l'execució, que representen el 38% del total, i observacions de desacord amb la resposta, un 16%.*

Destaquen també 5 felicitacions pel servei, que representen el 9% del total.