

## RESUM AMB EL MÉS DESTACAT

El mes de setembre 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 1325*. 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 1103 DMS.

S'ha produït un descens en la recepció de DMS respecte del mes anterior de quasi un 2%.

- S'han rebut **26 felicitacions**, que aquest mes tornen a representar el **2% del total**. Han estat 14 felicitacions per GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 5 per Vialitat, 5 per Mobilitat, 2 per Parcs i Jardins, 1 per Arbres al carrer i 1 per IMOV; 9 pel procés PS (Promoció Socio-econòmica), concretament 4 per Esports, 2 per Teatres municipals, 1 per OMIC, 1 per Palmaactiva i 1 per Participació Ciutadana; 2 per GMA (Gestió del Medi Ambient), les dues per EMAYA; i 1 per AC (Atenció Ciutadana), concretament pel SAT.

- En relació amb les peticions per a la Policia Local, és important destacar que aquest mes se n'han registrades 800, 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 53% dels casos*, enfront del 41% 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 791 DMS, *el 59% del total*. A continuació trobam GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 223, un 17% del total i GMA Gestió del Medi Ambient, amb 113, el 9% del total.

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

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

- *3 queixes per les obres en el centre comercial Porto Pi*
- *9 queixes pel nou carril bici de Son Gotleu (Metge Josep Darder), per què lleva molts d'aparcaments*
- *13 queixes de pares que no poden passar a recollir els seus fills al col·legi de la plaça Sant Francesc per culpa del nou Acire que s'hi ha posat.*
- *5 per la brutor que cau dels arbres a sobre dels cotxes en diversos llocs de Palma.*
- *3 per les males condicions del menjar al Servei d'Acolliment Municipal.*

- 3 per les molèsties per excessiu renou de la festa xilena al Parc de les Estacions.
- 7 peticions de control de les bicicletes que circulen per damunt la voravia.
- 7 per què la policia no acudeix quan els ciutadans els criden per alguna queixa o molèstia.
- 5 per problemes per treure certificats a través del web.
- 7 pel calor excessiu a la Biblioteca de Son Gotleu
- 3 pel calor també excessiu a l'OAC Avingudes

- **A nivell transversal** destaca aquest mes el següent:

A nivell transversal, és dir, DMS que es refereixen a un mateix tema i que es poden assignar a diferents responsables, no hi ha res destacable aquest mes, no obstant:

Quant a **renous**, n'hi ha 55 de relatives a **renous d'animals**, assignades totes a la Policia Local. També hi ha 80 DMS sobre **renous de persones al carrer, a interiors d'habitatges o a bars**, competència també totes de la Policia Local. Pel que fa a **queixes per renous de maquinària**, 11 en total, totes són aquest mes per policia.

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...).

Hi ha també 12 **queixes sobre persones sense recursos**, totes també per la Policia.

S'han registrat 11 queixes relatives a **maltractament animal**, totes per policia.

Pel que fa a **queixes per l'atenció rebuda**, n'hi ha hagut 1 només aquest mes, per biblioteques municipals.

- 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 (59% del total).

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

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

Concretament, són 134 de Son Gotleu, 1048 DMS amb codi postal de La Soletat, i 92 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 98,5%*. 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 *96,27% de tramitades en termini* i només un *3,73% 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, un 89,3% GE (Gestió Econòmica), un 72,6% ESI (Equipaments i Serveis Interns) i un 68,3% GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació).

#### 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) GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) i GE (Gestió Econòmica).

- A més, *el total de les demandes municipals de serveis registrades aquest mes ja estan tramitades en un 80% 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 una baixada del 4%; *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, *3 processos tenen el 100%* d'aquestes DMS, que han passat a no conformitat *ja tramitades*.

Aquests processos són: GT (Gestió Territorial), SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) i 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 19,89% i el 34,48% respectivament.*

Del total de DMS no tramitades en termini, *un 74% estan ja com a no-conformitats tramitades i un 26% 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, *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 8. No s'han tramitat aquest mes queixes internes, ni suggeriments interns. Finalment, les peticions s'han tramitat en una mitjana de 0,7 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 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'execuci.*

Destaquen també *4 [felicitacions pel servei](#)*, que representen *el 7% del total*.