

RESUM AMB EL MÉS DESTACAT

El mes d'abril 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 961*. La mitjana dels darrers dotze mesos és de 1.149. S'ha produït una disminució en la recepció de DMS respecte del mes anterior d'un 15%.

- Pel que fa a **tipus de DMS**, és important destacar que aquest mes s'han registrat *509 peticions per a la Policia Local, que representen un 53% del total de les DMS registrades, igual que el mes passat*.

S'han rebut, per altra banda, *21 felicitacions*, que aquest mes representen, igual que el mes passat, el 2% del total. Han estat 5 felicitacions per a Promoció Socioeconòmica, concretament 4 per a *Esports* i 1 per a *Palmaactiva*; 5 per a Gestió d'Infraestructures Urbanes, concretament 2 per a *Vialitat*, 2 per a *Arbres al carrer* i 1 per a *Enllumenat*; 5 per a Atenció Ciutadana, 4 per al *SAT* i 1 per al servei *OAC de l'Arenal*; 3 per a Integració Social i Promoció de la Salut, totes per a l'*EFM*; finalment, 3, per al procés Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana, que són, lògicament, *felicitacions per actuacions duites a terme per part de la Policia Local*.

- Quant al **canal utilitzat**, *els usuaris han preferit el canal telefònic en el 50% dels casos*, davant el 42% que ha utilitzat el canal telemàtic.

- Per que fa a **l'assignació per processos**, *els processos amb més DMS*, a part de SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), *són GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes)*, amb 113, un 12% del total, i *PS (Promoció Socioeconòmica)*, amb 68, un 7% del total.

- Quant als **temes més freqüents de queixes** destaquen, com sempre, les motivades per *vehicles abandonats*; molèsties per *animals*, les d'*EMAYA*, les d'*anomalies a la via pública*, les destinades a *Esports*, les de molèsties per *renous*, les de temes de *mobilitat* i de *sanitat*.

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

- *3 sobre respostes només en català als ciutadans.*
- *4 per un horari d'entrada diferent per a particulars i per a agències de viatge al castell de Bellver.*
- *7 pel carril bici i l'eliminació d'aparcaments als carrers de Son Espanyolet, de la Barrera i de la Dragonera.*
- *11 de Parcs i Jardins Llevant, 6 de les quals són del mateix ciutadà, relatives al mal estat i a la brutor del parc de les Estacions.*
- *4 de referents a vehicles mal aparcats damunt les voravies a diverses zones de Palma. Es tracta d'un tipus de queixa que es repeteix darrerament cada mes.*
- *4 pel renou durant la recollida de fems.*
- *7 per la brutor a la platja de Cala Estància.*
- *6 per la cera a les voravies, que hi ha quedat de les processons de Setmana Santa.*
- *5 perquè no es reposen les bosses per als excrements dels cans.*

- 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 (54% del total).

- Quant a **codis postals**, la majoria tenen el codi postal *07007 (La Soledat)*, seguides del *07011 (Son Roca)* i el *07008 (Son Gotleu)*.

La Soledat i Son Gotleu són habitualment els codis postals que més consten en la utilització del sistema de DMS.

2. DADES SOBRE LA TRAMITACIÓ DE LES DMS

- **Estat global del gestor quant a la tramitació de DMS**

- *El gestor es troba en el 98,9% de DMS tramitades*; és dir, que s'han tramitat en el termini establert de 45 dies o en un termini posterior. Això vol dir que, al gestor, *hi ha un 1,1% de DMS sense tancar*.
- Les DMS de tipus intern no tenen cap termini de tramitació. Són *les queixes, els suggeriments, les peticions, les queixes i els suggeriments interns i el tipus "Altres"* les que tenen un termini de 45 dies per a ser tramitades. Pel que fa a aquests *tipus amb termini*, al global del gestor *n'hi ha un 96% que s'han tramitat en el termini establert*.
- Analitzant la tramitació per procés al global del gestor, *10 dels 12 processos tenen percentatges de tramitació en termini elevats*: DE, 92%; AC, 98%; PS, 96%; GIU, 90%; ISPS, 94%; GT, 93%; SSPC, 99,9%; GMA, 92%; RH, 99% i, GE, 89%.
Com a processos amb menor tramitació en termini trobam ESI, 69%, i, GSTI, 67%.

- Estat mensual de tramitació de les DMS

- *Les DMS que aquest mes acabaven el termini de 45 dies per a la seva tramitació, s'han resolt en termini en un 96% dels casos.*
- Analitzant la tramitació mensual per procés:
 - *Processos amb 100% de tramitació en termini: AC, SSPC, GMA i GE.*
 - RH no hi ha tingut DMS que acabassin el període de tramitació establert.
 - *Els processos amb pitjor nivell de tramitació en termini són: ESI, 18%, i, GSTI, 0%.*
 ESI: 11 DMS que acabaven el termini per a ser tramitades aquest mes. D'aquestes, només 2 s'han tramitat. Queden pendents de tramitació 5 DMS d'Ocupació de Via Pública i, 4, de Manteniment d'Edificis Municipals.
 GSTI: 3 DMS que acabaven el termini per a ser tramitades aquest mes i cap d'aquestes s'ha tramitat. Per tant, queden pendents 2 DMS de Seu Electrònica i, 1, de SISTRA.

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.

Dels comentaris rebuts amb l'enquesta de satisfacció, podem deduir que la satisfacció és baixa perquè no s'ha duit a terme l'execució del que s'indica en la resposta, perquè la resposta és insuficient o perquè s'hi està en desacord.