

RESUM AMB EL MÉS DESTACAT

El mes de juliol 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 1473. Es tracta d'una xifra molt elevada, pròxima al que és habitual en els mesos d'estiu, en què solem rebre més queixes. Hi destaca especialment la gran recollida del mes de juny passat, que va ser la més alta en tota l'existència del gestor DMS.

- Pel que fa a tipus de DMS, és important destacar que aquest mes s'han registrat se n'han registrades 765, que representen un 52% del total mensual de DMS.

S'han rebut, per altra banda, 25 felicitacions, quasi igual que el mes passat i que *representen altra vegada el 2% del total*. Han estat 8 per a Atenció Ciutadana, 7 per al *SAT* i una per *l'OAC Cort.*; 7 per a Gestió d'Infraestructures Urbanes, 5 per a *Vialitat*, 1 per a *Arbres al carrer* i 1 per a *Parcs i Jardins Ponent*; 5 felicitacions per a Gestió del Medi Ambient, 4 per a *EMAYA* i una per a *Infraestructures Platges*; 2 per a Promoció Socioeconòmica, concretament per a *Esports*; 1 per a Direcció Estratègica, per a *Gestió i organització de la ciutat general*; 1 per al procés Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana, lògicament, per les *actuacions dutes a terme per la Policia Local*; i 1 per a Integració Social i Promoció de la Salut *en aquest cas per a l'Empresa Funerària Municipal.*

- Quant al canal utilitzat, *els usuaris han preferit el canal telefònic en el 50% dels casos*, davant el 45% 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) amb 784, un 53% del total*, són *GMA (Gestió del Medi Ambient)*, amb 232, un 16% del total; i, *GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes)*, amb 158, un 11% del total.

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

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

- *3 es refereixen a què el turisme és inadequat i que hi ha falta de seguretat i molèsties per renous.*
- *4 queixes relatives a problemes per treure certificats al web amb la targeta ciutadana, ja que el programa de targeta no relaciona el número de DNI amb el de targeta ciutadana. Aquest fet ja s'ha posat en coneixement del servei de targeta ciutadana per tal de subsanar aquest error del programa.*
- *15 per molèsties pels renous de les activitats de l'escoleta KOALA del carrer Joan Mas.*
- *Destaquen també les queixes per la plaga general de paneroles, registrades com a GIN-GIU, amb 13 DMS.*
- *13 per molèsties per renous d'obres en horari anterior al permès.*
- *10 queixes per problemes d'aparcament per estacionament de cotxes de tallers a la via pública.*
- *5 del subtema per molèsties de renous a pisos de lloguer vacacional.*
- *47 queixes per la manca de neteja als carrers de Palma, barris bruts, pudor i que no es recull el fems*
- *4 per molèsties de renou del camió de recollida.*
- *Quant a Neteja platges, s'han registrat 14 queixes, 9 per la mala neteja de la platja de Ciutat Jardí (els mesos passat ja n'hi va haver) i 3 a Can Pere Antoni.*
-

- 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 (53% del total).

- Quant a **codis postals**, la majoria tenen el codi postal **07007 (la Soledat)**, seguides de les que tenen el codi postal **07010 (Cal Capiscol)** i el **07008 (Son Gotleu)**. Molt a prop es troben 07011 (Son Roca) i 07004 (31 Desembre-Eusebi Estada).

Son Gotleu i La Soledat 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 99,1% 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 0,9% de DMS sense tancar*. Aquest mes seguim en un nivell un poc superior a l'habitual, i és un dels nivells més elevats dels darrers dotze mesos.
- 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 95% que s'han tramitat en el termini establert*. Aquest mes ha augmentat un poc el percentatge de resolució en termini.
- Analitzant la tramitació per procés al global del gestor, *8 dels 12 processos tenen percentatges de tramitació en termini elevats*. *Destaquen* SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), amb el 99,9% de tramitació en termini, i RH (Recursos Humans) amb el 99,3%. La resta de processos que superen el 90% oscil·len entre el 91,9% i el 98,2%, percentatges molt alts de resolució en termini.
- Finalment GE (Gestió Econòmica), GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), ESI (Equipaments i Serveis Interns) i GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) tenen uns nivells de tramitació en termini més baixos, un 89,3%, un 82,9%, un 68,5%, i un 67%, respectivament.

- 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 97% dels casos*. Aquest mes ha baixat mínimament el percentatge de resolució en termini, a diferència del mes anterior, en que havia pujat un poc.
- Analitzant la tramitació mensual per procés: - *Processos amb 100% de tramitació en termini: GT (Gestió Territorial) i SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana)*. *El procés SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) és normalment un dels que es troben al 100%, atès que es tanquen les seves DMS el mateix dia pel procés automàtic de traspàs a l'EUROCOP.*
- *De la resta de processos que no es troben al 100%*, set tenen percentatges alts de resolució. Són DE (Direcció Estratègica), AC (Atenció Ciutadana), PS (Promoció Socioeconòmica), GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut), GMA (Gestió del Medi Ambient) i GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) amb un 84%, un 97%, un 98%, un 84%, un 96%, un 97% i un 80% respectivament.
- *Els processos amb pitjor nivell de tramitació en termini són: GE (Gestió Econòmica) i ESI (Equipaments i Serveis Interns) tenen un 50% i un 67% de resolució en termini, respectivament*. RH no ha tingut DMS que acabassin el període de tramitació establert.
. Pel que fa a aquest fet, el Departament de Qualitat treballa perquè les DMS es tramitin en el termini corresponent i es va mantenir una reunió amb la direcció de l'IMI per tal de tractar la baixa o nul·la tramitació de les DMS de GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació, la qual cosa ha donat el seu fruit amb l'augment del percentatge de resolució en termini de les DMS d'aquest procés.
**Destaca que tant ESI com GSTI, que eren els processos amb percentatge més baix de resolució, han augmentat molt la resolució en termini aquest mes, arribant al 67% i al 80% respectivament.*
- Pel que fa a la tramitació fora de termini, *les DMS sense resoldre després dels 45 dies establerts i que encara no estan tramitades suposen un percentatge superior al del mes anterior, en un 1%*.
- En canvi, la mitjana de tramitació en dies ha augmentat un poc aquest mes, en comparació amb el mes anterior, ha estat de **12 dies**.

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.

Com a motius de la baixa valoració, la majoria són aquest mes per desacord amb la resposta, o per què aquesta és insuficient, també per la demora en la resposta i perquè falta l'execució.

Per tant, tot ens du a observar que la satisfacció és baixa aquest mes sobretot per la resposta rebuda, bé per desacord amb la mateixa o perquè és insuficient.