

RESUM AMB EL MÉS DESTACAT

El mes de juny 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 1343*. La mitjana dels darrers dotze mesos és de 1.130. S'ha produït un augment en la recepció de DMS respecte del mes anterior d'un 6%.

- Pel que fa a **tipus de DMS**, és important destacar que aquest mes s'han registrat *731 peticions per a la Policia Local, que representen un 54% del total de les DMS registrades, igual que el mes passat*.

S'han rebut, per altra banda, *26 felicitacions*, que aquest mes representen, igual que el mes passat, el 2% del total. Han estat 10 per a Gestió d'Infraestructures Urbanes, 4 per a *Vialitat*, 3 per a *Enllumenat*, 1 per a *Parcs i Jardins Llevant* i 1 per a *Mobiliari Urbà Llevant*; 6 per a Atenció Ciutadana, totes per al *SAT*; 4 felicitacions per a Promoció Socioeconòmica, concretament 3 per a *Esports* i 1 per a *Palmaactiva*; 3 per a Gestió del Medi Ambient, totes per a *EMAYA*; 2 per a Direcció Estratègica, per a *Gestió i organització de la ciutat general* i 1 per al procés Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana, lògicament, per les *actuacions dutes a terme per la Policia Local en aquest cas, concretament, en una anomalia a la via pública*.

- Quant al **canal utilitzat**, *els usuaris han preferit el canal telefònic en el 47% 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 752, un 57% del total*, són *GMA (Gestió del Medi Ambient)*, amb 158, un 13% del total; i, *GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes)*, amb 141, un 10% del total.

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

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

- *61 queixes relatives al calor a la planta baixa de l'edifici Avingudes, 3 d'elles agrupen en una única DMS les queixes presencials que han anat arribant cada dia a Qualitat (una DMS que agrupa 20 queixes en aquest sentit, una altra de 19 i finalment una de 5).*
- *4 queixes per no poder utilitzar les piscines exteriors del poliesportiu de Son Hugo.*
- *algunes queixes per la falta d'aparcament per ocupació de la via pública de cotxes de tallers, d'empreses de venda i lloguer de vehicles, empreses de repartiment, etc.*
- *3 peticions d'ampliació del carril bici del Coll den Rebassa.*
- *algunes per a Vialitat i l'IMOV, que són 4 queixes per les obres i asfaltat davant del col·legi del carrer Hort dels Puputs.*
- *23 queixes per plagues per rates i paneroles, registrades com a GIN-GIU.*
- *33 queixes en contra del sacrifici d'animals a Son Reus, registrades en una única DMS.*
- *15 DMS (algunes també registrades per a Mobilitat o Vialitat) que es refereixen a problemes d'aparcament per ocupació de la via pública per vehicles de tallers, rent a car o concessionaris.*
- *13 queixes per la manca de neteja als carrers de Palma.*
- *8 queixes pels renous dels camions de recollida.*
- *quant a Neteja platges, s'han registrat 13 queixes, 6 per la mala neteja de la platja de Ciutat Jardí (el mes passat ja n'hi va haver).*

- 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 (57% del total).

- Quant a **codis postals**, la majoria tenen el codi postal 07007 (La Soledat), seguides del 07008 (Son Gotleu) i el 07010 (Cal Capiscol).

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 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 ens trobam en el 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 96% 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 91,8% i el 98,2%. Finalment GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), GE (Gestió Econòmica), 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 89,6%, un 89,4%, 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 98% dels casos. Aquest mes ha augmentat el percentatge de resolució en termini, a diferència dels mesos anteriors, en que havia anat baixant un poc.*
- Analitzant la tramitació mensual per procés: - *Processos amb 100% de tramitació en termini:* DE (Direcció Estratègica), AC (Atenció Ciutadana), PS (Promoció Socioeconòmica), GT (Gestió Territorial) i SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana). RH no ha tingut DMS que acabassin el període de tramitació establert.
- *Els processos amb pitjor nivell de tramitació en termini són: ESI, 33%, i, GSTI, 0%. Pel que fa a aquest fet, el Departament de Qualitat treballa perquè les DMS es tramitin en el termini corresponent i s'ha mantingut 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).*
ESI: 6 DMS que acabaven el termini per a ser tramitades aquest mes. D'aquestes, només 2 s'han tramitat.
GSTI: 1 DMS que acabaven el termini per a ser tramitades aquest mes i que encara no s'ha tramitat
- Pel que fa a la tramitació fora de termini, *ha augmentat en un 1% respecte del mes passat el percentatge de tramitació de les DMS que havien passat a no conformitat.*

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 a la resposta o per desacord amb aquesta.