

## RESUM AMB EL MÉS DESTACAT

El mes d'octubre 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 1067. Es tracta d'una xifra elevada, encara que un poc inferior a la de la resta de mesos d'estiu, en què solem rebre més queixes.

- Pel que fa a tipus de DMS, és important destacar com sempre les peticions d'actuació del policia de barri; aquest mes se n'han registrades 634, que representen un 59% del total mensual de DMS.

S'han rebut, per altra banda, 20 felicitacions, 2 menys que el mes passat i que representen altra vegada el 2% del total. Han estat 9 per a Promoció Socioeconòmica, concretament 5 per a *Esports*, 2 per a *Teatres municipals* i 1 per a *Cultura*; 5 per a Gestió d'Infraestructures Urbanes, 2 per a *Vialitat*, 2 per a *Mobilitat* i 1 per a *Enllumenat*; 4 per a Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana, 1 per a *Bombers*, 1 per a *Vehicles abandonats*, 1 per a *Renous/Vibracions* i 1 per al subtema *Altres SSPC*; 1 per a Atenció Ciutadana, concretament per al *SAT*; i 1 per a Gestió del Medi Ambient, per a *EMAYA*.

- Quant al canal utilitzat, els usuaris han preferit el canal telefònic en el 51% dels casos, davant el 40% 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 660, un 62% del total, són *GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes)*, amb 147, un 14% del total i *PS (Promoció socioeconòmica)*, amb 97, un 9% 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:

- *una cinquantena de queixes rebudes al SAT, en relació a les paraules del batle en un video aparegut a les xarxes socials, en el qual feia referència a Espanya.*
- *algunes per les molèsties ocasionades per la Palma Marathon Mallorca 2017.*
- *5 perquè on es compren les entrades no informen d'on està l'accés al Castell i està bastant enfora, 3 per la manca de tríptics informatius i 4 que demanen que tinguin descompte de resident tots els empadronats a Mallorca.*
- *5 perquè no es dona resposta a les queixes ciutadanes.*
- *3 queixes per les festes organitzades pel servei d'Immigració i Drets cívics al Parc de les Estacions.*
- *16 queixes per problemes d'aparcament per estacionament de cotxes de tallers que esperen per ser arreglats.*
- *moltes queixes relatives a contenidors, perquè estan romputs, plens i amb "trastos" per enterra, traslladats de lloc o en excés en alguns carrers. També són recurrents les queixes pel renou en la recollida o les molèsties del camió d'aigua.*

- Aquest mes hi ha hagut dos temes destacables a nivell transversal:

Queixes sobre el *mal estat dels cavalls de les galeres i peticions de la seva substitució per màquines*. S'han remès a Gestió del Medi Ambient pel que fa a l'estat dels cavalls o a Transports per la possible substitució.

*Queixes i peticions relatives a la rotonda del Camí dels Reis*, a Gran Via Asima. S'han remès a Policia, Mobilitat o Enllumenat segons es referissin a manca de seguretat i control policial (hi ha hagut atropellaments), a peticions d'instal·lació de bandes per a reducció de velocitat i/o semàfors, o a augmentar l'enllumenat.

- 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 (61% del total).

- Quant a **codis postals** la majoria tenen el codi postal 07008 (Son Gotleu), 07007 (la Soledat) i 07011 (Son Roca). Concretament, són 100 de Son Gotleu, 98 de La Soletat i 92 de Son Roca.

*Son Gotleu i La Soletat 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 96% que s'han tramitat en el termini establert*. Aquest mes es manté el percentatge de resolució en termini en relació als dos mesos anteriors.

- Analitzant la tramitació per procés al global del gestor, *8 dels 12 processos tenen més del 90% de les DMS tramitades en el termini establert de 45 dies*. Hi destaquen sobretot 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% i el 98%, percentatges molt alts de resolució en termini.

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 89,2%, un altre 89,2%, un 67,6%, i un 66,9%, 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 96% dels casos.*
- Analitzant la tramitació mensual per procés: - *Processos amb 100% de tramitació en termini: SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), RH (Recursos Humans) i GSTI (Gestió dels serveis tecnològics i de la informació).*
- *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%*, cinc tenen percentatges alts de resolució. Són AC (Atenció Ciutadana), PS (Promoció Socioeconòmica), ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut), GT (Gestió Territorial) i GMA (Gestió del Medi Ambient).  
\**Aquest mes només ESI (Equipaments i Serveis Interns) està per davall del 50% de resolució (un 38%).*
- 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 el mateix percentatge que el mes anterior, un 14%.*
- Quant a la *mitjana de tramitació en dies ha baixat a 8 dies.*

## 3. ENQUESTES DE SATISFACCIÓ DEL SERVEI DMS

- Aquest mes *les valoracions de la satisfacció han baixat* en quasi tots els ítems, no obstant, també ha baixat la valoració de la seva importància, donat unes desviacions més baixes en tots els casos.

- És destacable aquest mes que la valoració de l'ítem sempre pitjor valorat, *el relatiu a la satisfacció per la resposta rebuda*, encara que torni a ser aquest mes el pitjor valorat, al manco, la valoració és superior a 5, cosa que habitualment no és així.

Tant **les observacions** rebudes amb les respostes a l'enquesta, com **els motius** que declaren els usuaris per a la seva **baixa valoració**, *es refereixen majorment aquest mes a la insatisfacció per considerar insuficient la resposta rebuda*.