

RESUM AMB EL MÉS DESTACAT

El mes d'agost 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 1271. Es tracta d'una xifra molt elevada, pròxima al que és habitual en els 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 745, que representen un 59% del total mensual de DMS.

S'han rebut, per altra banda, 14 felicitacions, quasi igual que el mes passat i que *representen l'1% del total*. Han estat 3 per a Atenció Ciutadana, 2 per al SAT i una per l'OAC; 4 per a Gestió d'Infraestructures Urbanes, 1 per a Vialitat, 1 per a Enllumenat, 1 per a Mobilitat i 1 per a Parcs i Jardins Llevant; 2 felicitacions per a Gestió del Medi Ambient, totes per a EMAYA; 1 per a Promoció Socioeconòmica, concretament per a Esports; 4 per al procés Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana, lògicament, per les actuacions dutes a terme per la Policia Local; i 1 per a Gestió Econòmica, per a Tresoreria.

- Quant al canal utilitzat, *els usuaris han preferit el canal telefònic en el 52% 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) amb 761, un 53% del total, són GMA (Gestió del Medi Ambient), amb 158, un 16% del total; i, GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 142, 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:

- 4 queixes per l'atenció rebuda al departament ACIRE/ORÀ.
- 3 per problemes amb les dutxes del camp de futbol del poliesportiu Rudy Fernández.
- 8 d'aquestes perquè es dona cita massa tard per a urgències.
- 3 assignades a l'IMOV per obres que semblen abandonades al pont del Passeig Mallorca.
- 7 queixes per la plaga general de paneroles.
- 3 perquè la cafeteria està tancada durant l'estiu i la màquina d'aigua no funciona al cementiri de Son Valentí.
- 10 queixes per molèsties per renous d'obres en horari anterior al permès.
- 7 queixes per molèsties de pisos de lloguer turístic.
- 13 queixes relatives a problemes d'aparcament per estacionament de cotxes de tallers.
- 8 per fort olor a gas a la zona de Porto Pi.
- 28 queixes per la manca de neteja als carrers de Palma i perquè els barris estan bruts.
- 7 pel renou del camió de neteja i de l'horari de matinada inadequat.
- 5 per la mala neteja de la platja de Ciutat Jardí.

- 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 07008 (Son Gotleu), 07007 (La Soledat), i, seguides de prop, les que tenen el codi postal 07010 (Cal Capiscol). Concretament, són 145 de Son Gotleu, 118 de La Soledat i 96 Cal Capiscol.

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 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 91,4% i el 98,2%, percentatges molt alts de resolució en termini.
- Finalment *GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), GE (Gestió Econòmica), GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) i ESI (Equipaments i Serveis Interns) tenen uns nivells de tramitació en termini més baixos*, un 89,4%, un 89,4%, un 68,2%, 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 96% dels casos*. Aquest mes ha tornat a baixar mínimament el percentatge de resolució en termini.
- Analitzant la tramitació mensual per procés: - *Processos amb 100% de tramitació en termini: AC (Atenció Ciutadana), GT (Gestió Territorial), GE (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%, tres tenen percentatges alts de resolució*. Són PS (Promoció Socioeconòmica), GMA (Gestió del Medi Ambient) i ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut) amb un 96%, un 94% i un 93% respectivament. GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), DE (Direcció Estratègica) i GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) tenen nivells més baixos de tramitació, un 77%, 53% i 50% respectivament.
- *Els processos amb pitjor nivell de tramitació en termini són*: Finalment, ESI (Equipaments i Serveis Interns) amb un 29% de resolució en termini, és que té el percentatge de resolució en termini més baix. *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.*
- 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 inferior al del mes anterior en un 1%*.
- En canvi, la *mitjana de tramitació en dies ha baixat a 9*.

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 perquè falta l'execució.

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