

RESUM AMB EL MÉS DESTACAT

El mes de setembre 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 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 594, que representen un 57% del total mensual de DMS.

S'han rebut, per altra banda, 22 felicitacions, 8 més que el mes passat i que representen el 2% del total. Han estat 10 per a Atenció Ciutadana, 6 per al SAT, 3 per al servei OAC i 1 per a Població; 8 per a Gestió d'Infraestructures Urbanes, 2 per a Vialitat, 2 per a Enllumenat, 1 per al servei ORA i 3 per a Parcs i Jardins; 4 per a Promoció Socioeconòmica, concretament 1 per a Esports, 1 per a Participació Ciutadana, 1 per al Centre Flassaders i 1 per a Teatres municipals.

- Quant al canal utilitzat, els usuaris han preferit el canal telefònic en el 49% 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 607, un 59% del total, són GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 150, un 15% del total i GMA (Gestió del Medi Ambient), amb 90, 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:

- 5 per molèsties pels renous derivats del bingo que es fa a la pista del Molinar.
- 3 perquè es dona cita massa tard per a ACIRE i per a ORA i s'ha d'esperar massa dies; és una queixa recurrents els darrers mesos.
- 3 per les molèsties per la instal·lació d'una farola en una façana del carrer Punta.
- 6 queixes per la plaga de rates, registrades com a GIN-GIU.
- 3 queixes per a EFM, pels robaments a les tombes
- 5 per les festes organitzades pel servei d'Immigració i Drets cívics al Parc de les Estacions.
- 3 queixes per molèsties per renous en pisos de lloguer turístic.
- 8 queixes del subtema Anomalia a la via pública relatives, com els mesos passats, a problemes d'aparcament per estacionament de cotxes de tallers.
- 19 queixes per la manca de neteja als carres de Palma.
- 8 relatives a contenidors plens i trastos per enterra.
- 4 per contenidors romputs.
- 10 per olors pel taponament de les reixetes de recollida d'aigües pluvials.
- 3 per herbes a les voravies.
- 4 que sol·liciten canviar d'ubicació els contenidors.

- 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 (58% del total).

- Quant a codis postals la majoria tenen el codi postal 07008 (Son Gotleu), 07007 (la Soledat), 07004 (31 desembre-Eusebi Estada) i 07011 (Son Roca). Concretament, són 103 de Son Gotleu, 84 de La Soledat, 84 de 31 de desembre-Eusebi Estada i 78 de Son Roca.

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 es manté el percentatge de resolució en termini en relació al mes anterior.
- 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 91,1% 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 89,4%, un 89,4%, un 67,9%, i un 66,8%, 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: GT (Gestió Territorial), SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), GE (Gestió Econòmica) i ESI (Equipaments i Serveis Interns)*. 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'EUROCCOP.
- De la resta de *processos que no es troben al 100%*, quatre tenen percentatges alts de resolució. Són PS (Promoció Socioeconòmica), GMA (Gestió del Medi Ambient), ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut), AC (Atenció Ciutadana) i GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb un 98%, un 97%, un 85%, un 84% i un 81% respectivament. DE (Direcció Estratègica) té el nivell més baix de tramitació, un 63%.
*Destaca que GSTI, que no ha tramitat cap de les dues DMS que aquest mes acabaven el termini de resolució.
- 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 pujat un poc, 10 dies*.

3. ENQUESTES DE SATISFACCIÓ DEL SERVEI DMS

- Finalment, és destacable aquest mes l'augment en la valoració de la satisfacció dels usuaris del servei DMS. Han valorat positivament, i en major mesura que el mes passat, els diferents ítems de l'enquesta, excepte el relatiu a la resposta rebuda, que s'ha valorat amb un 4,95, és a dir, ens tornen a suspendre en aquest aspecte.

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 al desacord amb la resposta rebuda.