

## RESUM AMB EL MÉS DESTACAT

El quart trimestre de 2018 destaca especialment el següent:

### 1. DADES SOBRE LA RECEPCIÓ, DISTRIBUCIÓ I CONTINGUT DE LES DMS

- El **nombre de DMS** (demandes municipals de serveis –que inclouen queixes, suggeriments, peticions, observacions, felicitacions i altres de tipus intern), **rebudes i registrades al gestor en el quart trimestre de 2018 ha estat molt inferior al del tercer, però un poc superior al del primer trimestre.**

Els mesos d'estiu és quan es solen rebre més DMS. De fet, l'increment del tercer trimestre respecte del segon va ser d'un 24,25%.

Ens trobam en una mitjana de recepció dels darrers 12 mesos de 1.041 DMS, propera a la de l'any passat, que va ser de 1.063 DMS.

- Pel que fa a **tipus de DMS**, la majoria són peticions d'actuació del policia de barri, que suposen un **63% del total** del trimestre, el mateix percentatge que el trimestre passat i un 4% més que el primer.

En conseqüència el **procés amb més assignació** de DMS és **SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana)**, **61% del total** de les DMS rebudes, pràcticament igual que el percentatge del primer trimestre. En canvi, és un percentatge inferior en un 2% respecte del segon i tercer trimestre. Sempre hi ha un increment els mesos d'estiu.

L'altre tipus més habitual de DMS són les queixes, un **26% aquest trimestre.**

Del tipus **felicitació**, se n'han registrat **41**, bastant menys que el trimestre passat. La majoria han estat per Gestió d'Infraestructures Urbanes (17), la majoria d'aquest trimestre per a **Enllumenat**. Destaquen també les felicitacions per a Atenció Ciutadana (12), la majoria per al **SAT** i servei de l'**OAC** Cort. Seguidament, Promoció Socioeconòmica (7), sobretot per a **Esports** i la resta per a **Teatres municipals** i per a **Biblioteques**. La resta han estat per al Gabinet General Tècnic, per a EMAYA, Policia, Bombers i Son Reus.

- Quant al **canal utilitzat**, en un **55%** s'ha utilitzat el canal telefònic (ha baixat un 2% respecte del trimestre anterior) i, en un **35%** el canal telemàtic. Aquests percentatges són semblants als del trimestre passat.

- Quant als **temes més freqüents de queixes** destaquen, com sempre, les peticions d'actuació de la Policia Local. Concretament, estan relacionades majoritàriament amb *avisos de vehicles abandonats, queixes per renous, anomalies a la via pública o molèsties per animals*. Es tracta sempre de peticions de mediació entre veïnats per part del policia de barri.

- Pel que fa a la **reiteració de queixes**, destaquen les següents:

- *per problemes d'aparcament per estacionament de cotxes de tallers que esperen per ser arreglats i de cotxes per a lloguer.*

- *per problemes de convivència i de circulació provocats per vehicles mal aparcats a aparcaments de motos, damunt de voravies, davant de guals, etc., que també es repeteixen cada mes.*
- *pel renou de la neteja de la ciutat o per disconformitat amb la mateixa.*
- *pel funcionament de la seu electrònica, encara que moltes menys que els trimestres anteriors (16 i 35), baixada que s'ha produït des del restabliment del funcionament de dita seu. El motiu sol ser per no poder treure certificats de residència a través del web municipal.*
- *algunes demanant el descompte de resident per visitar el Castell de Bellver pels habitants de les illes que no resideixen a Palma*
- *per molèsties d'atraccions a firetes i a la via pública*
- *pel disconformitat amb el nou sistema d'activitats i tarifes de l'IME*
- *pel mal funcionament de l'EMT*
- *pel no funcionament de l'ascensor de la plaça Major*
- *peticions de posar enllumenat al parc de la Quarentena*
- *queixes de carrers i barriades de Palma per no tenir llums de Nadal*
- *per molèsties per una tirolina instal·lada al parc Salvador Hedilla*
- *per problemes en la neteja a l'edifici Avingudes a rel de l'adjudicació del contracte a una nova empresa.*

## 2. DADES SOBRE LA TRAMITACIÓ DE LES DMS

### **- Estat global del gestor quant a la tramitació de DMS**

*Després de finalitzar el trimestre, el gestor es troba en 99,2% de DMS tramitades; és dir, que s'han tramitat en el termini establert de 45 dies o en un termini posterior. Per tant, resta un 0,8% de DMS sense tancar. Aquest percentatge ha baixat un poc aquest trimestre però encara es troba pròxim al nivell habitual, que sol estar entre el 99,1% i el 99,5%.*

### **- Estat trimestral de tramitació de les DMS**

Quant a la tramitació de les DMS que aquest trimestre acabaven el termini de resolució, un 95% s'han tramitat en el termini establert i un 5% han passat a estat de no-conformitat, percentatges que solen ser semblants cada mes.

En relació a les DMS no tramitades en termini, actualment consten al global del gestor un 9% de DMS que encara estan en estat de no-conformitat.

S'ha de recordar que als 90 dies comptats des de la data de registre s'envia automàticament un correu electrònic als responsables corresponents informant-los de la resolució que tenen pendent.

De l'anàlisi de la tramitació per processos, 10 processos han tramitat el 90% o més de les seves DMS en termini.

Únicament GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes) té un percentatge de resolució més baix, del 71%. I, finalment, GSTI (Gestió dels serveis tecnològics i de la informació) té un 0% de resolució en termini. En ambdós casos s'han pres mesures al respecte i s'està a l'espera de solucionar-ho.

La mitjana de tramitació continua en el nivell habitual d'uns 8 dies, inclús ha baixat a 7 el mes de desembre. És la mitjana més baixa d'enguany.

En concret, les queixes s'han tramitat en una mitjana d'11 dies, un dia més que el trimestre passat, i, els suggeriments, en 8, tres dies menys. No s'han tramitat aquest trimestre queixes internes i tampoc suggeriments interns. Finalment, les peticions s'han tramitat en una mitjana d'1 dia, igual que el trimestre anterior.

### 3. RESULTATS DE LES ENQUESTES DE SATISFACCIÓ DEL SERVEI DMS

Els ítems millor i pitjor valorats són sempre els mateixos, el millor es la facilitat per interposar queixes i suggeriments i el pitjor és la resposta rebuda.

Aquest trimestre han entrat, juntament amb les 145 valoracions de l'enquesta, 46 observacions i 84 comentaris. La majoria són de desacord amb la resposta.

Per tant, podem confirmar que la satisfacció és baixa per la resposta rebuda, és dir, per no tenir la resposta esperada.