

## RESUM AMB EL MÉS DESTACAT

El tercer trimestre de 2019 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 durant el tercer trimestre de 2019 ha estat superior en un 18% respecte del segon trimestre. Se n'han registrades 4.042.

Els mesos de juliol i agost hi ha hagut els màxims de recepció de DMS dels darrers dotze mesos, augment que ja es va iniciar el mes de maig i que es repeteix anualment per l'arribada dels mesos d'estiu o pròxims a aquest, i que són els que tenen una major quantitat de queixes ciutadanes, ja que es fa més vida a l'exterior i això suposa moltes més molèsties, sobretot per renous o per actes o anomalies a la via pública.

Ens trobam en una mitjana de recepció dels darrers 12 mesos de 1.117 DMS, un poc superior a la mitjana de 2018, en què va ser de 1.063.

- 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, un 1% més que el trimestre passat.

En conseqüència el procés amb més assignació de DMS és SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) amb 2.637, aquest primer trimestre.

L'altre tipus més habitual de DMS són les queixes, un 18% aquest trimestre, i un 5% menys que l'anterior.

Del tipus felicitació, se n'han registrades 57, 4 menys que el trimestre passat. La majoria han estat per a Promoció Socioeconòmica (14); principalment per a Esports i pel al Centre Flassaders. En destaquen també les d'Atenció Ciutadana (13), la majoria per al SAT i per al servei de les OAC. També n'hi ha hagudes bastants per a Infraestructures (12), la majoria per a Circulació, Arbres al carrer i Enllumenat. De la resta, en destaquen les felicitacions per a Sanitat, EMAYA i Biblioteques.

- Quant al canal utilitzat, el canal telefònic és el més utilitzat aquest trimestre, en un 56% dels casos, la qual cosa suposa un augment d'un 3% respecte del trimestre anterior. El canal telemàtic s'ha utilitzat en un 40%. En definitiva, dels dos canals més utilitzats, l'ús del canal telefònic és un 16% superior al del telemàtic, quasi com el trimestre anterior (15%).

- Quant als temes més freqüents de queixes destaquen, les peticions d'actuació de la Policia Local. Es tracta sempre de peticions de mediació entre veïnats per part del policia de barri. Són també freqüents les queixes per a Esports i EMAYA.

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

- 9 pel retard en les cites per a empadronar-se; concretament 6 el mes de juliol i 3, el mes d'agost; el mes de setembre no n'hi va haver, ja que es varen implantar una sèrie de millores que varen facilitar l'accés a les cites prèvies de manera més ràpida (es va modificar el programa de cita prèvia fent-lo més senzill i facilitant les anul·lacions de cites; a més dels SMS de recordatori de la cita es telefona i així, si

s'anul·la alguna cita, es pot alliberar per a una altra persona; i s'han posat 2 persones de reforç i ofert 20 cites més cada dia.

- 3 del mes de setembre relatives a la piscina del poliesportiu Toni Pizà de la Indioteria.
- 7 del mes de juliol per molèsties pels renous de l'Associació de Gent Gran del Molinar pel seu bingo.
- 4 del mes de setembre pel temps d'espera per a inscriure's als casals de barri.
- 9 pels nous semàfors del camí del Tramvia-camí dels Reis.
- 36 relatives a la falta de taxis a la ciutat.
- 7 per les rajoles que delimiten el carril bici del Carnatge, que diuen els usuaris que patinen.
- algunes s'han referit a les molèsties pel tancament dels parcs de Palma per l'alerta per possibles tempestes del mes de setembre.
- s'han repetit com cada mes les queixes per problemes d'aparcament per estacionament de cotxes de tallers que esperen per a ser arreglats i estacionament de cotxes per a lloguer (25 queixes).
- són molt destacables també les queixes per problemes de convivència i de circulació provocats per vehicles mal aparcats a aparcaments de motos, damunt voravies, davant guals, etc., i que també es repeteixen cada mes (51 queixes).
- 17 queixes per la inseguretat que crea la circulació de bicicletes i patinets a les voravies.
- 9 per molèsties dels okupes de l'edifici de Posada de Montserrat.
- 20 per renous derivats del lloguer vacacional.
- 22 per renous dels músics del carrer.
- 9 pel fet que l'Oficina d'Objectes Trobats tanca abans de l'horari establert.
- i algunes altres, com sempre, pel renou de la neteja.

A més, de manera transversal destaquen les queixes pels actes organitzats al carrer. Concretament hi ha hagut 4 queixes per a Activitats pel concert de Son Fusteret i, 4 més, pel de la Plaça de Toros.

4 queixes per a Música i Arts Escèniques pel concert de la Feixina.

7 queixes pels actes del parc de les Estacions, que s'han tramès a Immigració i Drets Cívics, Gestió de la Ciutat (Districte Nord i Districte Llevant) o Govern Interior, depenent de qui l'ha organitzat o autoritzat.

I 7 queixes per a Govern Interior, pels concerts de la plaça de París.

## 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 el 99,3% 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 0,7% de DMS sense tancar. Aquest percentatge es troba pròxim al nivell habitual, que sol ser d'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, un 1% més que el trimestre passat, i un 5% han passat a estat de no-conformitat. Aquests percentatges solen ser sempre semblants.

Quant al 5% de DMS no tramitades en termini, un 3% encara estan en estat de no-conformitat i, un 2%, són no-conformitats tramitades.

S'ha de recordar que als 60 dies comptats des de la data de registre s'envia automàticament un correu electrònic als responsables corresponents, en què se'ls informa de la resolució que tenen pendent.

De l'anàlisi de la [tramitació per processos](#), trobam que [AC \(Atenció Ciutadana\)](#), [PS \(Promoció Socioeconòmica\)](#), [GT \(Gestió Territorial\)](#) i [GMA \(Gestió del Medi Ambient\)](#) han tramitat entre el 90% i el 100% de les seves DMS en termini; és a dir, molt poques DMS d'aquests processos han passat a estat de no-conformitat per haver-se exhaurit el termini establert.

El procés SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) es troba normalment al 100%, atès que es tanquen les seves DMS el mateix dia pel procés automàtic de traspàs a l'EUROCOP.

Finalment, aquest trimestre [destaquen els processos GE \(Gestió Econòmica\) i GSTI \(Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació\) com a processos amb menor percentatge de resolució en termini](#). Hi destaca també DE (Direcció Estratègica) per la menor resolució en termini que, en la majoria de casos, es tracta de queixes sobre la gestió/organització de la ciutat.

La [mitjana de tramitació](#) de les queixes, els suggeriments i les peticions que no han exhaurit el termini de resolució establert de 45 dies [es troba aquest trimestre en quasi 9 dies](#), una mica per damunt del nivell habitual, d'uns 8 dies, i que fins i tot va baixar a 7 el mes de desembre. [Aquest trimestre les queixes s'han tramitat en una mitjana d'11 dies](#), un més que el trimestre passat, i, [els suggeriments, en 14](#); igual. No hi ha hagut queixes internes ni suggeriments interns. Finalment, [les peticions s'han tramitat en una mitjana un poc inferior als 2 dies](#), com és habitual.

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

Aquest trimestre [el percentatge de resposta a les enquestes ha estat de quasi el 8%](#), bastant inferior al del trimestre passat.

Els [ítems millor i pitjor valorats](#) són sempre els mateixos; [el millor és la facilitat per a interposar queixes i suggeriments i, el pitjor, la resposta rebuda](#).

Aquest trimestre han entrat [47 observacions i 110 comentaris sobre el motiu de la baixa valoració](#) amb les enquestes, que s'han pogut respondre immediatament després de rebre la comunicació de resolució de la DMS o amb uns dies de retard després d'aquesta comunicació i a través d'un recordatori automàtic.

D'aquestes observacions i dels comentaris, podem deduir que [la satisfacció és baixa per la falta d'execució i per la resposta rebuda; és dir, per no tenir la resposta esperada](#).