

## RESUM AMB EL MÉS DESTACAT

El mes de desembre 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 863. Es tracta d'una xifra molt més baixa que la dels mesos d'estiu, en què solem rebre més queixes i suggeriments que la resta de l'any. Hi destaca especialment la gran recollida del mes de juny, que va ser la més alta en tota l'existència del gestor de DMS.*

La mitjana dels darrers dotze mesos és de 1.129 DMS.

S'ha produït un descens en la recepció de DMS respecte del mes anterior d'un 15%.

- S'han rebut **31 felicitacions**, que aquest mes tornen a representar el **4% del total**. Han estat 15 felicitacions per al procés GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 9 per a Enllumenat, 3 per a Vialitat, 2 per a Logística, i 1 per a Parcs i Jardins; N'hi ha hagut 8 per a AC (Atenció Ciutadana), totes per al SAT; També han arribat 6 felicitacions per al procés PS (Promoció Socioeconòmica), concretament 2 per a Teatres Municipals, 2 per a Biblioteques, 1 per a Cultura i 1 per a PalmaActiva; i, finalment, 2 per a ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut), concretament 1 per a Serveis Socials i una per a l'EFM.

- Quant a les peticions per a la Policia Local, és important destacar que aquest mes se n'han registrades 435, que *representen un 45% del total de les DMS registrades*.

- El canal telemàtic s'ha imposat per damunt del telefònic aquest mes com a canal més utilitzat. *Els usuaris han preferit el canal telemàtic en el 49% dels casos*, davant el 44% que ha utilitzat el canal telefònic.

- El procés amb més DMS torna a ser SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), com és habitual, amb 505 DMS, *el 59% del total*. A continuació trobam GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 122, un 14% del total, GMA (Gestió del Medi Ambient), amb 64, un 7% i PS (Promoció Socioeconòmica), amb 61, un altre 7% del total.

- Quant als temes més freqüents de queixes destaquen, com sempre, les queixes per vehicles abandonats, les molèsties per animals, per EMAYA, per esports, per mobilitat i per renous, destacant aquest mes també les queixes per anomalies a la via pública.

- Pel que fa a la reiteració de queixes per part de diferents ciutadans, destaquen, entre d'altres, les següents reiteracions:

- *8 felicitacions pel servei d'atenció telefònica*
- *7 felicitacions per enllumenat*
- *2 queixes perquè els dies de pluja els llums s'apaguen massa prest*
- *2 peticions d'obertura del parc de Salvador Hedilla del camí de Son Hugo, carrer Enric Granados*
- *7 queixes pel vessament de sofre a les voravies per part dels veïnats*
- *4 queixes de Trànsit per problemes a l'entrada dels col·legis en diferents zones de Palma*
- *4 queixes pel renou de la neteja*

- *2 queixes pel mal estat de netedat de l'ascensor de la plaça Major i els seus accessos*
- *4 queixes pel fet que l'aire condicionat de la biblioteca Ramon Llull està espatllat*

- **A nivell transversal** (DMS que es refereixen a un mateix tema i que es poden assignar a diferents responsables) destaca:

Quant a renous, n'hi ha 38 de relatives a renous d'animals, assignades totes a la Policia Local. També n'hi ha 23 de renous de persones al carrer, a interiors d'habitatges o a bars, competència totes de la Policia Local. Pel que fa a queixes per renous de maquinària, 8 en total, són 4 per a Policia i 4 per a Medi Ambient.

Hi destaquen 29 peticions de contacte amb el policia de barri, assignades als diversos subtemes creats dins el procés segons el problema a què es refereixin (altres, renous...).

S'han registrat 10 queixes relatives a inseguretat, la majoria per a Policia.

Hi ha també 7 queixes sobre ocupació de la via pública, totes també per a la Policia.

També 7 queixes sobre persones sense recursos assignades a la Policia.

Destaquen 5 queixes sobre bicicletes, assignades a Mobilitat o a Policia.

Pel que fa a queixes per l'atenció rebuda, només se n'han registrat 2 aquest mes, per als serveis de Policia i d'ORA.

- 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 (59% del total).

- Quant a codis postals

Aquest mes destaquen sobretot els usuaris de Son Gotleu (codi postal 07008), Son Rapinya (CP 07013 i la Soledat (CP 07007).

Concretament, són 80 de Son Gotleu, 79 de Son Rapinya i 61 de la Soledat.

*Habitualment els ciutadans de Son Gotleu i la Soledat són dels més actius pel que fa a presentar demandes ciutadanes.*

## 2. DADES SOBRE LA TRAMITACIÓ DE LES DMS

### 2.1. TRAMITACIÓ EN TERMINI

Dades relatives al global del gestor de DMS

- El nivell de resolució al gestor de DMS *es troba en el 99%*. En comparació amb el mateix mes de l'any anterior s'ha produït un ascens d'un 0,1%.

- L'estat de tramitació al gestor dels tipus de DMS que tenen establert un límit de 45 dies per a la seva tramitació és d'un *96,03% de tramitades en termini* i només un *3,97% de no-tramitades en termini* i que, per tant, poden estar en estat de no-conformitat o de no-conformitat tramitada.

- Quant a l'estat de tramitació per procés al global del gestor, hi destaquen sobretot *SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana)*, amb el 99,9% i *RH (Recursos Humans)*, amb el 99,3% de tramitació en termini.

La resta de processos que superen el 90% oscil·len entre el 91,5% i el 98,2%, 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 89,9%, un 89,4%, un 71,2% i un 67,8%.

#### Dades relatives al mes en curs

- Pel que fa a les DMS del tipus queixa, queixa interna, suggeriment, suggeriment intern, petició o altres, que qualsevol dia d'aquest mes acabaven el seu termini de resolució, és a dir, 45 dies des del registre, trobam que 3 processos tenen el 100% de resolució en termini; és a dir, cap DMS d'aquests processos ha passat a estat de no-conformitat per haver-se exhaurit el termini establert.

Aquests processos són: GT (Gestió Territorial), SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) i GE (Gestió Econòmica).

- A més, *el total de les demandes municipals de serveis registrades aquest mes ja estan tramitades en un 85% dels casos*; és dir, com a màxim s'han tramitat en un mes encara que disposen d'un termini de 45 dies per a ser tramitades. S'ha mantingut aquest percentatge respecte del mes anterior.

## 2.2. TRAMITACIÓ FORA DE TERMINI

- Pel que fa a la resolució de les DMS fora de termini, 1 procés té el 100% d'aquestes DMS, que han passat a no-conformitat ja tramitades.

Aquest procés és *RH (Recursos Humans)*.

*Els onze processos restants no tenen totes les DMS que ja es troben fora de termini tramitades, però la majoria es troben en nivells alts, excepte ESI (Equipaments i Serveis Interns) i GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) amb només el 18,32% i el 33,89% respectivament.*

Del total de DMS no tramitades en termini, *un 83% estan ja com a no-conformitats tramitades i un 17% encara estan pendents de tramitació; és a dir, en estat de no-conformitat.*

## 2.3. MITJANA MENSUAL DE TRAMITACIÓ

La mitjana de tramitació en dies ha estat aquest mes de 2 dies. És una mitjana molt més baixa a l'habitual i també bastant inferior a la del mateix mes de l'any passat. Potser aquesta baixada es podria explicar pel fet, explicat abans en aquest informe, de registrar com a observacions les DMS de Mobilitat, que abans es registraven com a queixes i es tramitaven després de molts dies. Les *queixes* s'han tramitat en una mitjana de 4 dies i, els *suggeriments*, en 2. No s'han tramitat aquest mes *queixes internes* ni *suggeriments interns*. Finalment, les *peticions* s'han tramitat en una mitjana de 0,8 dies.

- D'altra banda, respecte de la mitjana màxima d'entre 15 i 25 dies de resolució de les queixes (no internes), establerta com a compromís a la Carta de compromisos del DMS, ens

trobam, com hem indicat abans, en una mitjana de 4 dies. Per tant, aquest mes es compleix àmpliament el compromís.

### 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.

En relació amb aquest darrer ítem, moltes de les observacions que ens arriben a través de l'enquesta estan relacionades amb alguna disconformitat amb la resposta. Per tant, això pot ser el que provoca poca satisfacció per la resposta rebuda, que com s'ha dit és l'ítem habitualment més mal valorat per part de les persones que responen l'enquesta de satisfacció. *De fet, la majoria d'observacions són sol·licituds d'eficàcia en l'execució, que representen el 26% del total, i de desacord amb la resposta, un altre 26%.*

Hi ha hagut una única [felicitaçió pel servei](#), que representa *el 4% del total*.