

## RESUM AMB EL MÉS DESTACAT

El mes de desembre destaca especialment el següent:

En relació al **nivell de tramitació** al gestor continua en el 99,1%. Seguim en un nivell alt, que ha superat el 99% en els darrers set mesos.

Pel que fa a **la tramitació de les DMS que s'han registrat aquest mes** i que ja estan tramitades, n'hi ha un 85% –de 625 de registrades, 529 ja s'han tramitat.

Quant a la **tramitació de les DMS que aquest mes acabaven el termini de resolució**, un 96% s'han tramitat en el termini establert i un 4% han passat a estat de no-conformitat, percentatges que solen ser semblants cada mes.

En relació a les **DMS no tramitades en termini**, consten al global del gestor un 15% de DMS que encara estan en estat de no-conformitat. 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**, són destacables els processos Gestió Territorial i Atenció Ciutadana, que tenen sempre uns nivells de tramitació en termini molt alts, quasi sempre del 100% o propers.

El **temes més recurrents de DMS** són les peticions d'actuació de la Policia Local, aquest mes un 62% del total de DMS rebudes. Concretament, estan relacionades majoritàriament amb queixes per renous, anomalies a la via pública o molèsties per animals. Es tracta sempre de la mediació entre veïnats que fa el policia de barri.

S'han de destacar també les queixes relacionades amb la neteja a la ciutat, que fan referència aquest mes sobretot a que els carrers estan bruts.

De manera recurrent, arriben també queixes relacionades amb la falta d'estacionament a diverses zones de Palma perquè els cotxes que esperen per a ser reparats als tallers estan estacionats als voltants d'aquests, la qual cosa dificulta l'accés a l'aparcament dels veïns d'aquests tallers i d'altres carrers de la barriada. És una queixa que es torna a repetir aquest mes.

Han destacat també les queixes relatives al servei d'Informació Urbanística, ubicat a l'edificiAVINGUDES. Després de contactar amb el servei ens han explicat que duen ja uns anys amb aquest problema i que aquest mes de desembre s'accentua perquè hi ha hagut dies sense cap tècnic per informar als ciutadans.

Destaca aquest mes de desembre que **s'ha desbloquejat la tramitació de les DMS de Mobilitat**, després de la darrera reunió mantinguda per tal de normalitzar la tramitació de les queixes o suggeriments d'aquest servei, ja s'han creat els nous subtemes segons la temàtica de les queixes i, a partir de dia 1 de gener, es començarà la tramitació de les DMS de Mobilitat amb la mateixa sistemàtica que a les altres de la resta de serveis municipals.

Igualment s'ha de destacar que **amb els canvis al formulari del web implantat el mes passat, les denúncies ja no han arribat a Qualitat com a DMS**, excepte en 13 casos, en els quals ja no s'ha registrat com a DMS la denúncia i s'ha enviat un correu electrònic al ciutadà indicant-li que ho ha de presentar per registre i donant-li l'enllaç al tràmit de la pàgina web municipal.