

RESUM AMB EL MÉS DESTACAT

El mes de gener 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 923*. Es tracta d'una xifra bastant 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 passat, que va ser la més alta en tota l'existència del gestor DMS.

La mitjana dels darrers dotze mesos és de 1.134 DMS.

S'ha produït un augment en la recepció de DMS respecte del mes anterior d'un 7%.

- S'han rebut **15 felicitacions**, que aquest mes representen el **2% del total**. Han estat 7 felicitacions per al procés GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 4 per a **Enllumenat**, 2 per a **Vialitat**, i 1 per a **Mobiliari urbà**; n'hi ha hagudes 4 per a AC (Atenció Ciutadana), 3 per al **servei OAC** i 1 pel **SAT**; També han arribat 4 felicitacions per al procés PS (Promoció Socioeconòmica), concretament 3 per **Esports** i 1 per a **Biblioteques**.

- Quant a les **peticions per a la Policia Local**, és important destacar que aquest mes se n'han registrades 439, que *representen un 48% 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 50% dels casos*, davant el 41% 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 515 DMS, *el 57% del total*. A continuació trobam GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 138, un 15% del total i PS (Promoció Socioeconòmica), amb 115, un 12% del total.

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

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

- *19 queixes que fan referència a la nova regulació de tarifes de l'IME, concretament són 16 per l'obligació d'abonament als membres de clubs esportius i 3 per la baixada del descompte a famílies monoparentals.*
- *8 queixes per les dutxes al vestuari femení a la piscina Marga Crespí i 5 per les del camp de futbol de Germans Escales.*
- *Algunes queixes per renous dels assajos i els concerts de Sant Sebastià.*
- *Quatre per la tala de pins al carrer Adrià Ferran.*
- *16 queixes per vehicles mal aparcats, damunt les voravies, a diferents zones de Palma, en concret són dels codis postals 07004, 07007, 07009, 09011 i 07015.*
- *6 queixes relacionades amb els renous en la neteja i recollida de residus (en concret es refereixen a la recollida del vidre a zones amb molts de bars).*

- *9 queixes de biblioteques, 5 per la manca de manteniment de la biblioteca de Son Cánaves, 2 per què no funciona la calefacció a la Biblioteca de Son Gotleu i 2 pel mateix motiu a la biblioteca Ramon Llull.*

- **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 33 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 moltes de la Policia Local, però també per Sanitat, Participació Ciutadana, Llicències d'activitats i PalmaActiva. Pel que fa a queixes per **renous de maquinària**, 13 en total, són la majoria per a Policia, però també algunes per Sanitat, EMAYA, Infraestructures i Llicències d'Activitats.

S'han registrat 20 queixes relatives a **inseguretat**, 16 per a Policia, 3 per Infraestructures i 1 per Mobilitat.

Hi ha també 14 queixes sobre **ocupació de la via pública**, totes per a la Policia.

Hi destaquen 20 **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...).

Pel que fa a **queixes per l'atenció rebuda**, se n'han registrades 10 aquest mes, per als serveis de Policia, Turisme, Multes, SAT, Empresa Funerària Municipal i Urbanisme.

- 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 (55% del total).

- Quant a **codis postals**

Aquest mes destaquen sobretot els usuaris de **Son Gotleu** (codi postal 07008) i **Cal Capiscol** (codi postal 07010), seguits del de **la Soledat** (CP 07007) i **Son Rapinya** (CP 07013).

Concretament, són 83 de Son Gotleu i 83 de Cal Capiscol, 81 de la Soledat i 72 de Son Rapinya.

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 98,9%*. En comparació amb el mateix mes de l'any anterior s'ha produït un descens 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: AC (Atenció a la Ciutadania), SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) i ESI (Equipaments i Serveis Interns).

- A més, *el total de les demandes municipals de serveis registrades aquest mes ja estan tramitades en un 84% 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 33,55% respectivament.

Del total de DMS no tramitades en termini, *un 82% estan ja com a no-conformitats tramitades i un 18% encara estan pendents de tramitació; és a dir, en estat de no-conformitat.*

2.3. MITJANA MENSUAL DE TRAMITACIÓ

Els mesos de setembre a desembre hi va haver un mal funcionament en el còmput estadístic del gestor DMS que no es va detectar fins el mes de gener de 2017 i que es va arreglar ràpidament.

La mitjana de tramitació en dies ha estat aquest mes d'11 dies. És una mitjana molt semblant a l'habitual i també molt inferior a la del mateix mes de l'any passat. Potser aquesta baixada es podria explicar pel fet 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 14 dies i, els suggeriments, en 17. No s'han tramitat aquest mes queixes internes, ni suggeriments interns. Finalment, les peticions s'han tramitat en una mitjana de 3 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 14 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.

Quant als comentaris que ens arriben amb les enquestes, aquest mes han entrat 16 observacions i 19 comentaris sobre el motiu de la baixa valoració.

Respecte de les observacions, aquest mes destaquen les relatives a la llengua usada en la resposta. En tots els casos demanen la resposta en castellà encara que no ho hagin demanat expressament. La manera d'actuar en aquest aspecte és la que marca la vigent instrucció de batlia sobre l'ús del català.

Pel que fa als motius indicats com a causa de la baixa valoració aquest mes, la majoria són de demora en la resposta. Seguidament trobam motius relatius a l'eficàcia en l'execució, a falta d'eficàcia del tramitador i a l'idioma de la resposta. Finalment, són motius de desacord amb la resposta o de resposta insuficient.