

## RESUM AMB EL MÉS DESTACAT

El mes de març 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 1.137*. Es tracta d'una xifra un poc superior a la dels mesos d'hivern, en què solem rebre menys queixes que als mesos d'estiu, que és quan experimenten un augment considerable.

La mitjana dels darrers dotze mesos és de 1.148 DMS.

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

- S'han rebut **22 felicitacions**, que aquest mes *representen només el 2% del total*. Han estat 7 felicitacions per a Promoció Socioeconòmica, concretament 4 per a **Esports**, 2 per a **Teatres municipals** i 1 per a **Biblioteques**; 7 per a Gestió d'Infraestructures Urbanes, concretament 5 per a **Vialitat**, 1 per a **EMT** i 1 per a **Arbres al carrer**; 4 per a Atenció Ciutadana, 3 per al **SAT** i 1 per al servei **OAC**; 2 per a Integració Social i Promoció de la Salut, 1 per a l'**EFM** i 1 per a **Igualtat**; finalment 1 per a Gestió del Medi Ambient, en concret per a **EMAYA** i una per al procés Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana, concretament per a **Policia de Barri**.

- Quant a les **peticions per a la Policia Local** és important destacar que aquest mes se n'han registrades 607, que *representen un 53% del total de les DMS registrades*.

- El **canal telemàtic** s'ha imposat aquest mes per damunt del telefònic com a canal més utilitzat. *Els usuaris han preferit el canal telemàtic en el 48% 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 540 DMS, *el 57% del total*. A continuació trobam **GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes)**, amb 187, un 16% del total i **PS (Promoció Socioeconòmica)**, amb 94, un 8% del total.

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

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

- *7 peticions d'ajustament en el semàfor del carrer Bartomeu Castell.*
- *7 queixes per les molèsties de músics del carrer.*
- *6 queixes que es refereixen a vehicles mal aparcats damunt les voravies a diverses zones de Palma.*
- 

- **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 27 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 de la Policia Local i de Sanitat. Pel que fa a [queixes per renous de maquinària](#), 14 en total, són per a Sanitat i per a Policia.

N'hi ha 2 relatives a [plagues](#), assignades a *Infraestructures i a Sanitat*.

Pel que fa a [queixes per l'atenció rebuda](#), se n'han registrades 3 aquest mes, *per als serveis de Policia i Esports*.

- 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 (58% del total).

- Quant a [codis postals](#):

La majoria de DMS tenen el codi postal [07007 \(La Soletat\)](#), seguides de les que tenen el codi postal [07008 \(Son Gotleu\)](#) i el [07011 \(Son Roca\)](#).

Concretament, són 108 de La Soletat, 107 de Son Gotleu i 99 de Son Roca.

*La Soletat i Son Gotleu és habitualment un dels codis postals que més consten en la utilització del sistema de DMS.*

## 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 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 *95,99% de tramitades en termini* i només un *4,01% 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 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 89,7%, un 89,3%, un 69,8% i un 67,3% respectivament.*

#### 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 [2 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) i SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana).

- A més, *el total de les demandes municipals de serveis registrades aquest mes ja estan tramitades en un 89% 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. Aquest mes el percentatge de resolució de DMS ha augmentat un 2% respecte de mes anterior.

## 2.2. TRAMITACIÓ FORA DE TERMINI

- Pel que fa a la resolució de les DMS fora de termini, 2 processos tenen el 100% d'aquestes DMS, que han passat a no-conformitat ja tramitades.

Aquests processos són RH (Recursos Humans) i GT (Gestió Territorial).

*Els deu processos restants no tenen totes les DMS que ja es troben fora de termini tramitades, però la majoria es troben en nivells alts, llevat d'ESI (Equipaments i Serveis Interns) i GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) amb només el 16,99% i el 33,11% respectivament.*

Del total de DMS no tramitades en termini, *un 81% estan ja com a no-conformitats tramitades i un 19% 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 de 9 dies. És una mitjana pròxima a l'habitual i també inferior en 3 dies 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 12 dies i, els suggeriments, també en 12. No s'han tramitat aquest mes suggeriments interns ni queixes internes. Finalment, les peticions s'han tramitat en una mitjana de 2 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 d'11 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 13 observacions i 22 comentaris sobre el motiu de la baixa valoració.

Destaquen les observacions sobre desacord amb la resposta, i sol·licitud d'eficàcia en l'execució, seguides de resposta insuficient.

Com a motius de la baixa valoració, la majoria són per resposta insuficient o per falta d'eficàcia en l'execució, seguits de desacord amb la resposta.

Per tant, tot ens du a observar que la satisfacció és baixa per què la resposta és insuficient o s'hi està en desacord, i per que no s'ha dut a terme l'execució del que s'indica en la resposta.