

RESUM AMB EL MÉS DESTACAT

El tercer trimestre de 2018 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 en el tercer trimestre de 2018 ha estat bastant superior al del primer i segon trimestre.**

Els mesos d'estiu és quan es solen rebre més DMS. De fet, l'**increment** d'aquest tercer trimestre respecte del segon ha estat d'un **24,25%**.

Ens trobam en una *mitjana de recepció dels darrers 12 mesos* de 1.041 DMS, propera a la de l'any passat, que va ser de 1.087 DMS,

- 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, el mateix percentatge que el trimestre passat i un 4% més que el primer.

En conseqüència el **procés amb més assignació** de DMS és **SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana)**, un 65% del total del trimestre, amb gran diferència respecte dels altres 11 processos.

L'**altre tipus més habitual** de DMS són les queixes, un **25%** aquest trimestre.

Del tipus **felicitació**, se n'han registrat **58**. La majoria han estat per Gestió d'Infraestructures Urbanes (16), la majoria d'aquest trimestre per a **Accessibilitat**. Destaquen també les felicitacions per a Promoció Socioeconòmica (13), sobretot per a **Esports** i per a **Teatres municipals**. Són destacables, finalment, les d'Atenció Ciutadana (15), sobretot pel **SAT** i algunes pel servei **OAC**. La resta han estat per a **EMAYA**, **Policia** i **vigilància de les platges**.

- Quant al **canal utilitzat**, en un **57%** s'ha utilitzat el canal telefònic i en un 37% el canal telemàtic. Percentatges molt semblants als del trimestre passat, en tot cas amb un petit augment del canal telefònic.

- Quant als **temes més freqüents de queixes** destaquen, com sempre, les relatives a la **neteja a la ciutat**, referents a temes de **circulació i vialitat**, i les relatives a **instal·lacions esportives**. També les relacionades amb la **falta** d'estacionament a diverses zones de Palma i les relacionades amb les **platges** de la ciutat.

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

- queixes per la poda en aquesta època de l'any, ja que és època de calor i fa falta l'ombra dels arbres; els ciutadans consideren que no és l'època més idònia per fer-la.

- queixes que es repeteixen cada mes per problemes d'aparcament per estacionament de cotxes de tallers que esperen per ser arreglats i estacionament de cotxes per a lloguer.
- queixes per problemes de convivència i de circulació provocats per vehicles mal aparcats a aparcaments de motos, damunt de voravies, davant de guals, etc., i que també es repeteixen cada mes.
- queixes pel renou de la neteja o per disconformitat amb la mateixa.
- queixes relacionades amb les platges de Palma, tant per les seves infraestructures, com per la neteja o pels problemes de pluges que han provocat el tancament de platges aquest estiu. Moltes d'aquestes queixes es refereixen a la falta de senyalització que hi va haver per avisar que l'aigua no era apte pel bany.
- Queixes per no poder treure certificats de residència a través del web municipal. Aquest trimestre (16), moltes menys que el trimestre anterior (35) ja que es va restablir el funcionament de la seu electrònica el trimestre passat.

2. DADES SOBRE LA TRAMITACIÓ DE LES DMS

- Estat global del gestor quant a la tramitació de DMS

Després de finalitzar el tercer trimestre, el gestor es troba en 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 ha baixat un 0,2% a finals de setembre però encara es troba pròxim al nivell habitual, que sol estar entre el 99,01% 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 i un 5% han passat a estat de no-conformitat, percentatges que solen ser semblants cada mes.

En relació a les DMS no tramitades en termini, actualment consten al global del gestor un 6% de DMS que encara estan en estat de no-conformitat.

S'ha de recordar que 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, 8 processos han tramitat el 90% o més de les seves DMS en termini.

Únicament GSTI (Gestió dels serveis tecnològics i de la informació) i ESI (Equipaments i serveis interns) tenen un percentatge de resolució baixa, del 40% i del 27%.

La resta de processos tenen percentatges alts o acceptables de resolució.

La mitjana de tramitació ha pujat un poc el mes de juliol, fins a 11 dies, no obstant, ha tornat al nivell habitual de 8 dies en els dos mesos següents. És la mitjana més baixa d'enguany i repetida en la majoria de mesos.

En concret, les queixes s'han tramitat en una mitjana de 10 dies, igual que el trimestre passat, i, els suggeriments, en 12, un dia menys. S'han tramitat les queixes internes en

20 dies i no s'han tramitat suggeriments interns. Finalment, les peticions s'han tramitat en una mitjana d'1 dia, un menys que el trimestre anterior.

3. RESULTATS DE LES ENQUESTES DE SATISFACCIÓ DEL SERVEI DMS

Els *ítems millor i pitjor valorats* són sempre els mateixos, *el millor es la facilitat per interposar queixes i suggeriments i el pitjor és la resposta rebuda*.

Aquest trimestre han entrat, juntament amb les 145 valoracions de l'enquesta, *57 observacions i 101 comentaris*. La majoria són de desacord amb la resposta o sobre falta d'eficàcia en l'execució.

Per tant, podem confirmar que la satisfacció és baixa per la resposta rebuda, és dir, per no tenir la resposta esperada.