

INFORME

DE RECEPCIÓ I GESTIÓ

DE LES

DEMANDES MUNICIPALS

DE SERVEIS

**(queixes, suggeriments, demandes,
felicitations, observacions
i altres de tipus intern)**

AGOST 2015

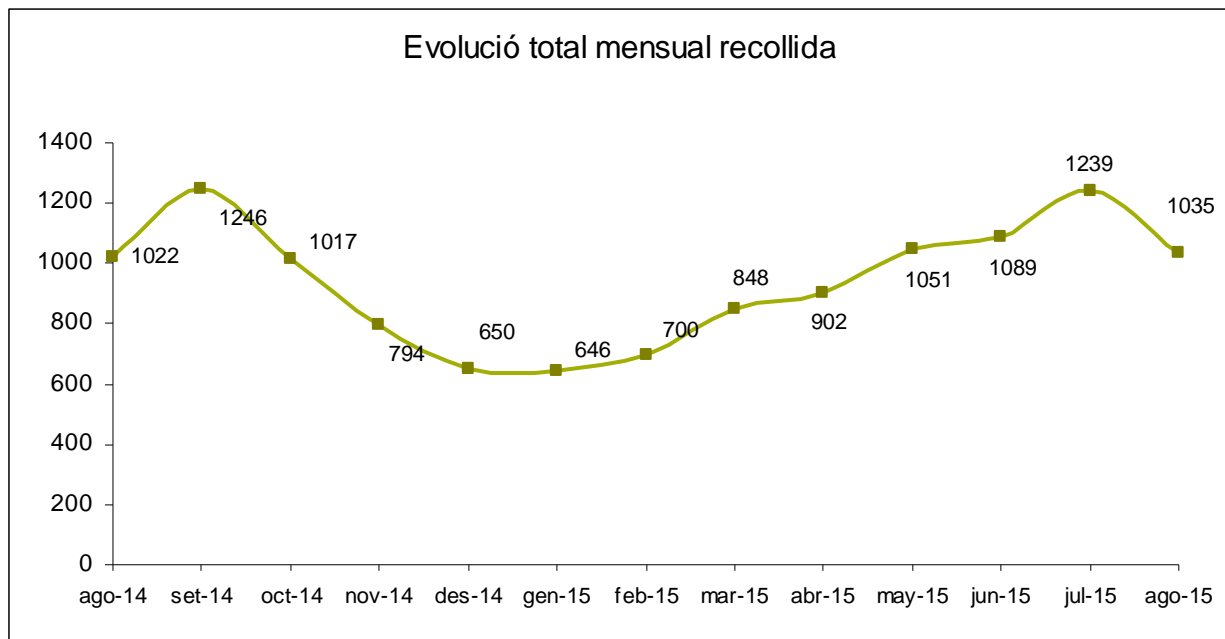
ÍNDEX

1	RECEPCIÓ.....	3
1.1	Nombre de DMS rebudes i evolució	3
1.2	Distribució mensual de DMS dels tipus més habituals (queixa, suggeriment, felicitació, petició i observació).....	4
1.3	Distribució mensual de DMS de tipus intern (queixes i suggeriments interns, NCI-Cartes Serveis i NCI-Sistema)	5
1.4	Canals elegits per a presentar les DMS.....	6
1.4.1	Telemàtic.....	6
1.4.2	Telefònic.....	6
1.4.3	Presencial.....	6
1.4.4	Registre	6
1.5	Distribució de les DMS als processos i subtemes corresponents.....	6
1.5.1	Total de DMS assignades a cada procés al global del gestor DMS	7
1.5.2	Total mensual de DMS assignades a cada procés.....	7
1.5.3	Distribució de les DMS del mes segons el tema que tracten	8
1.6	Distribució de les DMS rebudes segons l'àrea municipal a què corresponen.....	15
1.7	Anàlisi de la recepció mensual per codi postal	16
1.8	Recepció i trasllat de demandes que no són competència municipal.....	17
1.9	Via de comunicació en la tramitació de les DMS	17
2	TRAMITACIÓ.....	17
2.1	Tramitació en termini.....	17
2.1.1	Dades relatives al global del gestor de DMS	17
	* Evolució del nivell de tramitació global al gestor DMS	17
	*Tramitació global al gestor DMS per procés	18
2.1.2	Dades relatives al mes en curs.....	19
	*Tramitació mensual de les DMS per procés.....	19
	*Estat de les DMS registrades en el mes	20
2.2	Tramitació fora de termini.....	21
2.2.1	Distribució per procés del total de DMS no tramitades en termini	;
2.2.2	Estat global de les DMS no tramitades en termini	21
2.2.3	Estat per procés de DMS no tramitades en termini.	22
2.3	Mitjanes mensuals de tramitació	22
2.3.1	Mitjana mensual global	22
2.3.2	Mitjana mensual per procés	23
3	SATISFACCIÓ.....	24
4	CONCLUSIONS.....	28

*ANNEX: TAULA PROCÉS/SUBTEMA/ÀREA

1 RECEPCIÓ

1.1 Nombre de DMS rebudes i evolució



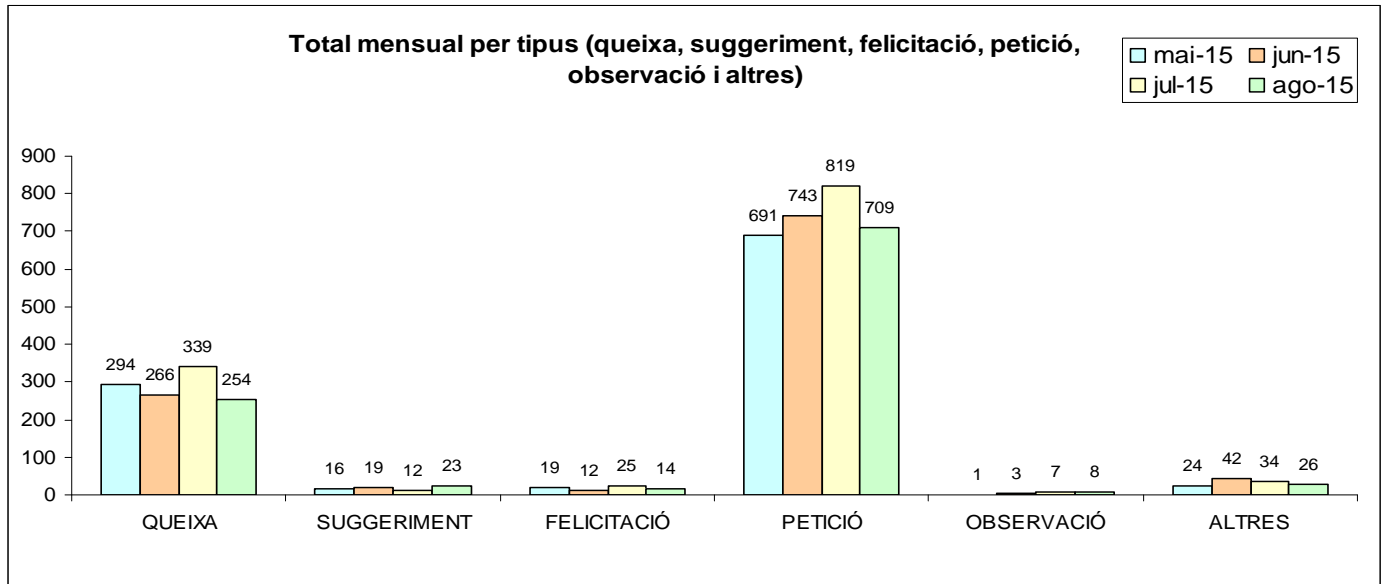
Totes les demandes municipals de serveis que arriben a l'Ajuntament de Palma a través dels canals establerts (web, 010, bústies i Registre General, principalment) són introduïdes al gestor de DMS el mateix dia que arriben o el següent dia hàbil.

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 1.035. Es tracta d'una xifra similar a la dels mesos d'estiu i de les més altes dels darrers dotze mesos. És pràcticament la mateixa que el mes d'agost de 2014.

Com anam repetint als informes mensuals, els mesos d'estiu és quan els ciutadans es posen més en contacte amb nosaltres per a presentar queixes o demandes d'actuació de la Policia, ja que és durant l'estiu quan hi ha més activitat a l'exterior i les cases estan més obertes. L'any passat, el 41% va ser dels 4 mesos d'estiu (juny-setembre) i, el 59%, dels 8 mesos restants.

La mitjana dels darrers dotze mesos és de 935 DMS i, la disminució respecte del mes anterior, d'un 16%.

1.2 Distribució mensual de DMS dels tipus més habituals (queixa, suggeriment, felicitació, petició i observació).



Els tipus de DMS més habituals són les peticions i les queixes. El destacat nombre de peticions està motivat per l'alt nombre de demandes d'actuació de la policia de barri que els ciutadans ens fan arribar cada més.

Queixes: el nombre de queixes rebudes ha estat de 254 i representa **el 25% del total**. És, després de les peticions, un dels tipus més habituals.

Suggeriments: el nombre de suggeriments (23) ha augmentat respecte del mes anterior més del doble. Representa, igual que el mes passat, **el 2% del total**.

Felicitacions: és important indicar, abans d'analitzar les felicitacions que ens han arribat, la poca predisposició general de les persones a felicitar expressament pel servei rebut; en canvi, amb més facilitat es molesten per a fer arribar les seves queixes.

S'han registrat **14 felicitacions**, que representen aquest mes l'**1%**. Han estat majoritàriament pels processos AC (Atenció a la Ciutadania), 1 pel SAT, una pel servei OAC i una per atenció a Urbanisme; 3 per PS (Promoció Socio-econòmica), concretament 2 per Esports i 1 per Biblioteques; i 3 per DE (Direcció Estratègica) totes per Gestió/organització de la Ciutat. Seguidament hi ha 2 felicitacions del procés GMA (Gestió del Medi Ambient), pel subtema Infraestructures platges; 1 per SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), concretament pel subtema Renous/vibracions; 1 per GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), concretament per a Enllumenat; i 1 per ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut), per Sanitat.

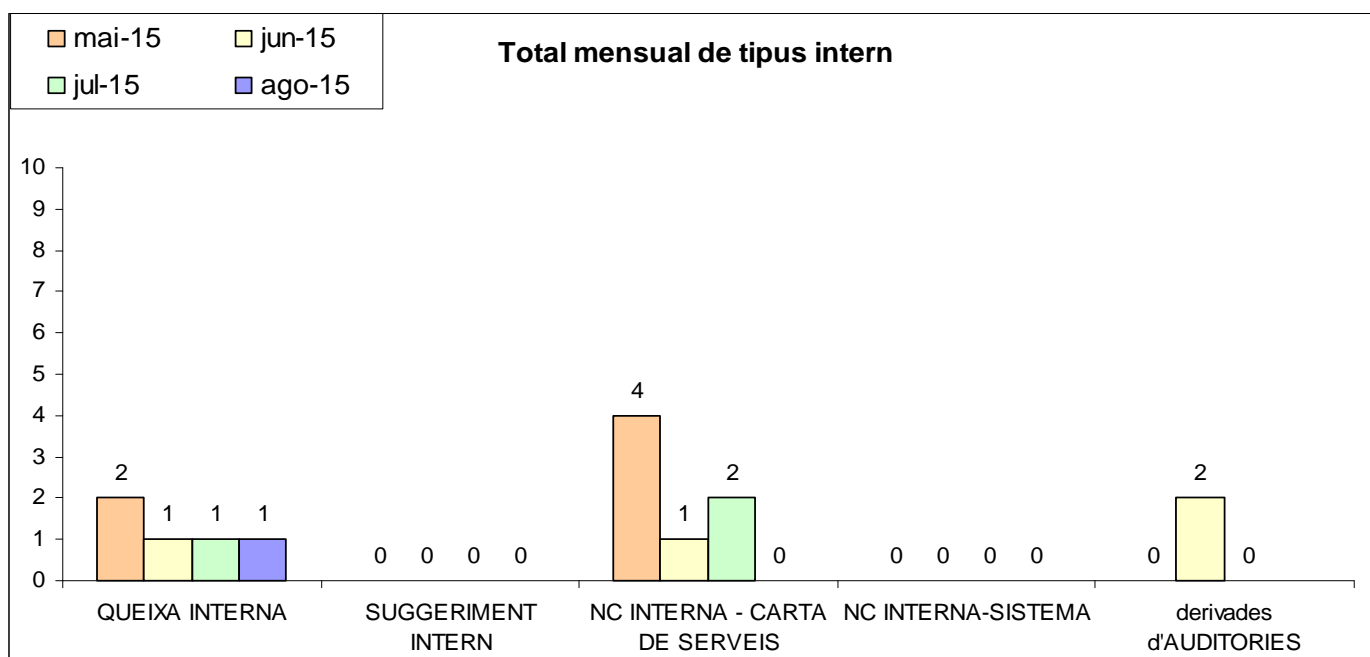
Peticions: es tracta bàsicament de peticions d'actuació del policia de barri, però també engloben peticions de qualsevol tipus (d'objectes, d'informació, d'actuació, d'entrevista amb algun càrrec polític, etc.). Aquest mes s'han registrat 709 peticions, la majoria de les quals són del procés SSPC (Policia), i suposen un **68% del total** mensual de DMS rebudes. A més, en relació amb les peticions per a la Policia Local, és important destacar que aquest mes se n'han registrades 563, que representen un 79% de les DMS de tipus petició i un 54% del total mensual, que inclou tots els tipus.

Observacions: hi ha hagut **8 observacions**, en les quals simplement es manifesta una opinió personal.

Altres: a partir del mes de març s'han registrat com a tipus "Altres" les comunicacions d'incidències a la via pública, que es tramiten a través del Gestor d'Incidències –informam el ciutadà del número de GIN. Es poden equiparar a les peticions de la Policia Local, que també es traspassen al seu programa propi EURO COP i comunicam al ciutadà el número de registre en aquest gestor. Aquest mes **se n'han registrades 26**, un 3% del total.

1.3 Distribució mensual de DMS de tipus intern (queixes i suggeriments interns, NCI-Cartes Serveis i NCI-Sistema)

A més dels tipus habituals de DMS, també es registren al gestor altres tipus de DMS de tipus intern, que són queixes i suggeriments interns (formulats pels mateixos treballadors municipals), no-conformitats internes de cartes de serveis (per incompliment dels compromisos adquirits en aquestes cartes) i no-conformitats del sistema (incompliments del que estableix el Sistema de Qualitat propi de l'Ajuntament de Palma). A més, existeixen altres tipus interns que es desprenen dels resultats d'auditories internes.



Queixes internes: es tracta sempre de queixes dels empleats municipals, que disposen d'un accés a la Intranet per a fer-nos arribar les seves queixes i els suggeriments, encara que també ho poden fer a través del formulari de queixes i suggeriments del web municipal. Aquest mes **hi ha hagut 1 queixa interna** relativa a la Policia Local (que en realitat no era tal queixa interna, sinó que va ser un error).

Suggeriments interns: en aquest cas es tracta de suggeriments presentats pels empleats municipals que ens poden arribar, tal com s'ha explicat a l'apartat anterior. Aquest mes **no hi ha hagut suggeriments interns**.

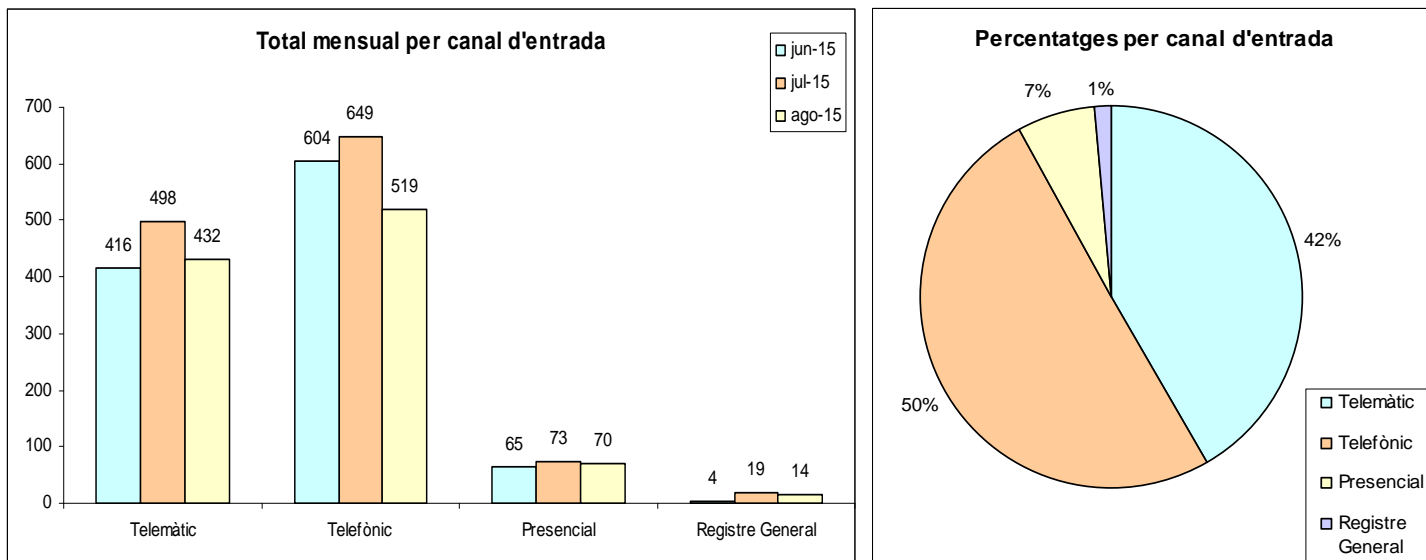
No-conformitats internes de cartes de serveis: no s'ha registrat aquest mes cap **NCI de cartes de serveis**.

S'ha de fer constar que aquestes no-conformitats internes de cartes de serveis s'obren per algun incompliment dels compromisos definits a la carta, encara que algunes poden estar totalment justificades.

No-conformitats internes del sistema: aquest mes **no se n'ha registrada cap**.

Derivades d'auditories: el mes de febrer es va dur a terme l'auditoria de les cartes de compromisos implantades a l'Ajuntament de Palma per l'empresa certificadora AENOR i ja es varen registrar les no-conformitats, felicitacions i observacions que se'n deriven en els mesos posteriors.

1.4 Canals elegits per a presentar les DMS



Els canals per a presentar demandes municipals de serveis (DMS) són el web municipal o la Intranet (aquest darrer en el cas de queixes i suggeriments interns de treballadors municipals), el 010, les bústies instal·lades a les oficines amb atenció al públic i el Registre General. També poden arribar per derivació des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania.

Normalment el canal telefònic és el més utilitzat per a presentar queixes, suggeriments o altres tipus de demandes.

1.4.1 Telemàtic

Aquest mes han entrat via web 432 demandes, que representen el **42% del total**. Aquest mes és el segon canal més utilitzat.

1.4.2 Telefònic

Amb 519 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del **50%**, aquest mes és el canal més utilitzat.

1.4.3 Presencial

S'han registrat 70 DMS per aquesta via, que representen el 7% del total.

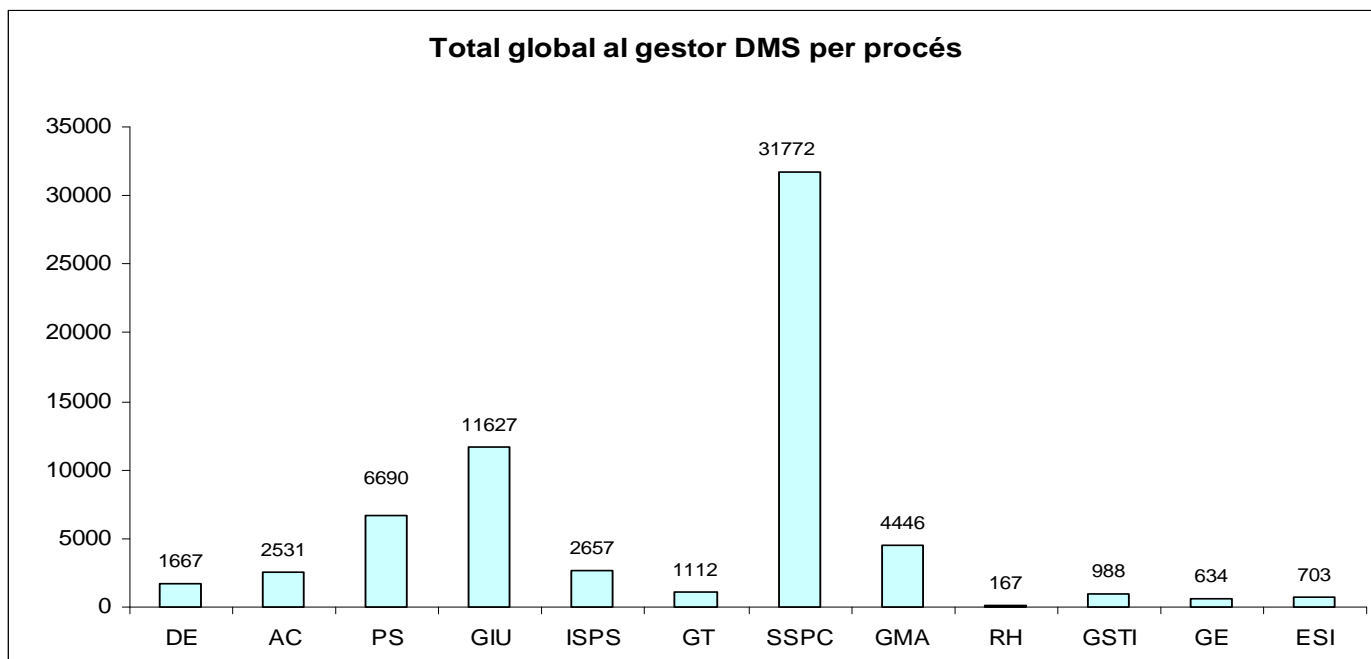
1.4.4 Registre

Han entrat per aquesta via 14 DMS; suposen l'1% del total.

1.5 Distribució de les DMS als processos i subtemes corresponents

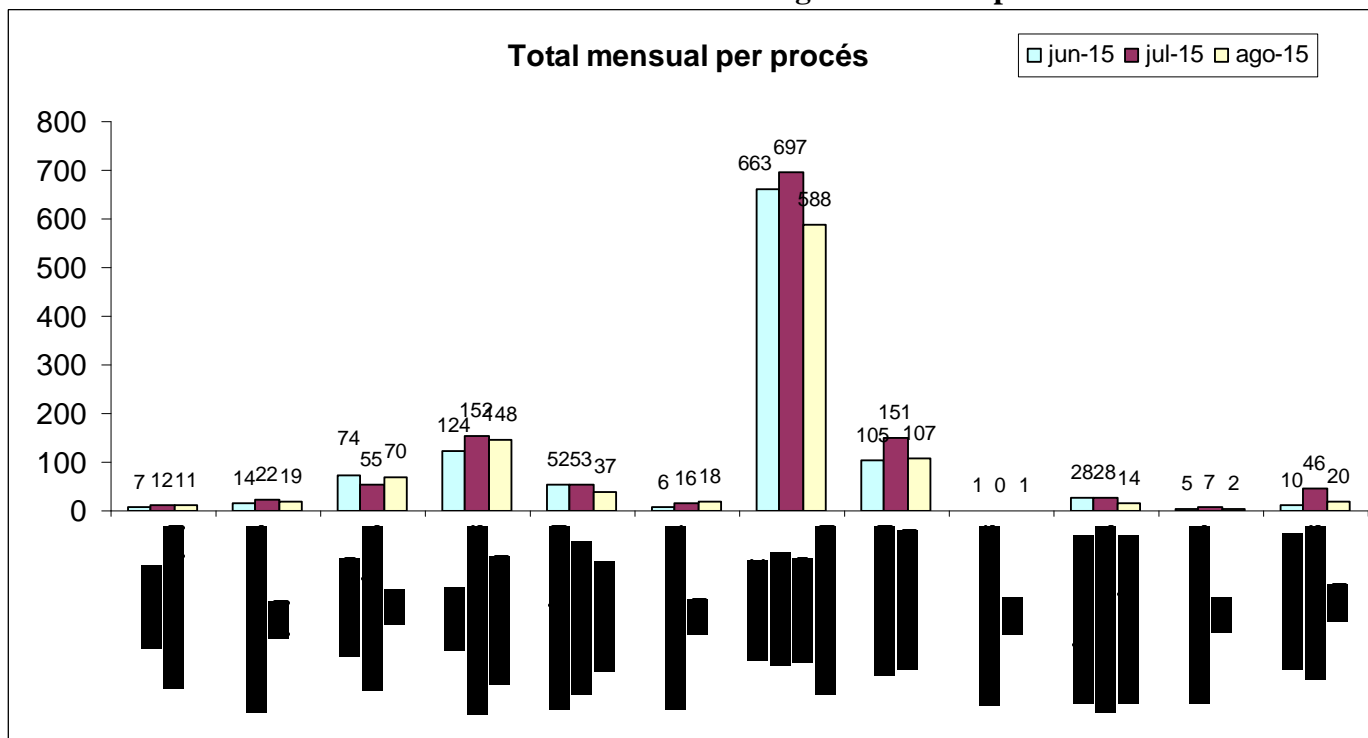
Després de la recepció a Qualitat de les demandes municipals de serveis, aquestes es registren i s'assignen al procés i subtema que els correspon d'entre els existents. Tant el mapa de processos com aquesta assignació estan definits al [Manual de qualitat](#) publicat a la Intranet.

1.5.1 Total de DMS assignades a cada procés al global del gestor DMS



Al global del gestor, el procés SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) és el procés amb més DMS assignades, seguit de GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), PS (Promoció Socioeconòmica) i GMA (Gestió del Medi Ambient). Destaca SSPC amb gran diferència per damunt de la resta per la gran quantitat de peticions d'actuació del policia de barri.

1.5.2 Total mensual de DMS assignades a cada procés



Processos amb més assignació de DMS: El procés amb més DMS torna a ser SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), com és habitual, amb 558 DMS, el 57% del total. A continuació trobam GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 148, un 14% del total, GMA (Gestió del Medi Ambient), amb 107, un 10% del total i PS (Promoció Socioeconòmica), amb 70, un 7% del total.

Processos amb menor assignació de DMS: ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut), amb 37, ESI (Equipaments i Serveis Interns), amb 20 DMS, AC (Atenció Ciutadana), amb 19, GT (Gestió Territorial), amb 18, GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Innovació), amb 14 i DE (Direcció Estratègica), amb 11.

Finalment, els processos GE (Gestió Econòmica), amb 2 i RH (Recursos Humans) amb 1 DMS.

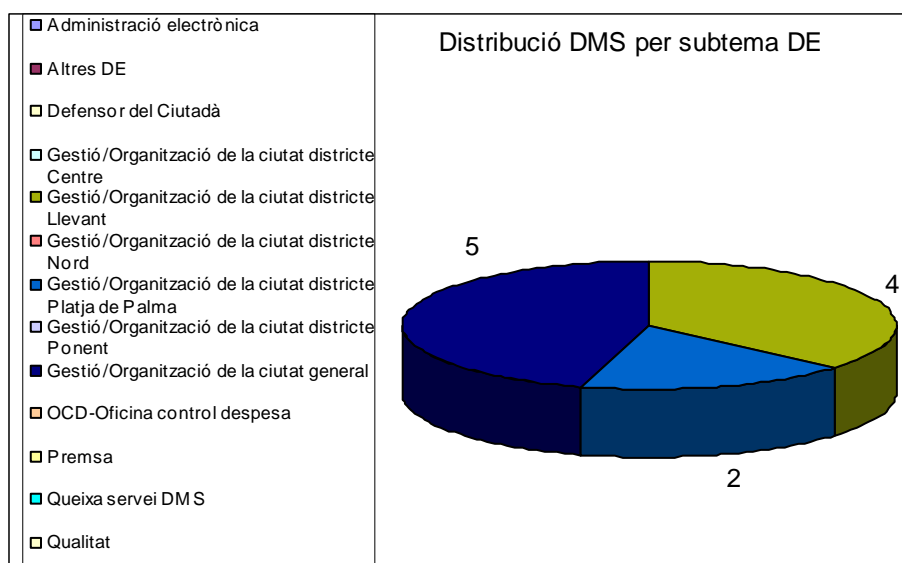
1.5.3 Distribució de les DMS del mes segons el tema que tracten

A l'efecte de registrar les DMS, cadascun dels processos es divideix en el que anomenam subtemes, que es van actualitzant constantment. Cadascun d'aquests subtemes es refereix a un tema de competència municipal concret.

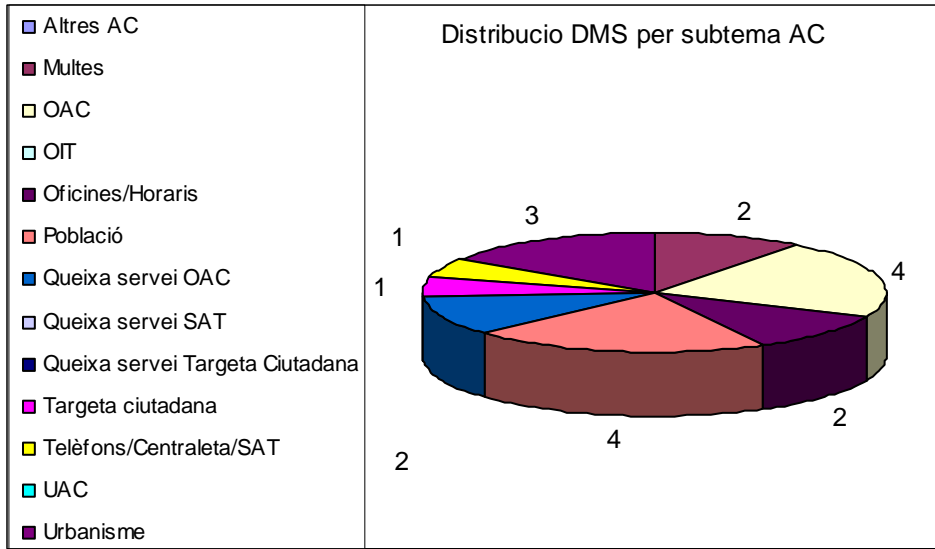
Per això quan es registra una DMS s'assigna al procés i al subtema corresponents, que té assignats uns responsables de la seva gestió i tramitació.

- Podem assenyalar com a subtemes més destacats de cada procés els següents:

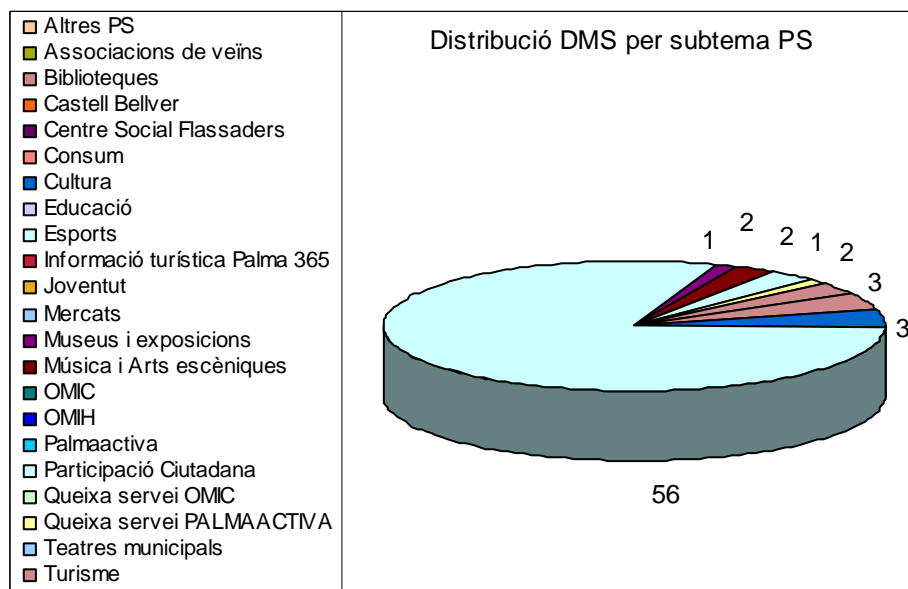
DE (Direcció Estratègica): totes són dels subtemes d'organització i gestió de la ciutat, la majoria aquest mes Gestió/organització ciutat general, dues són felicitacions per la declaració de Palma com a ciutat antitaurina.



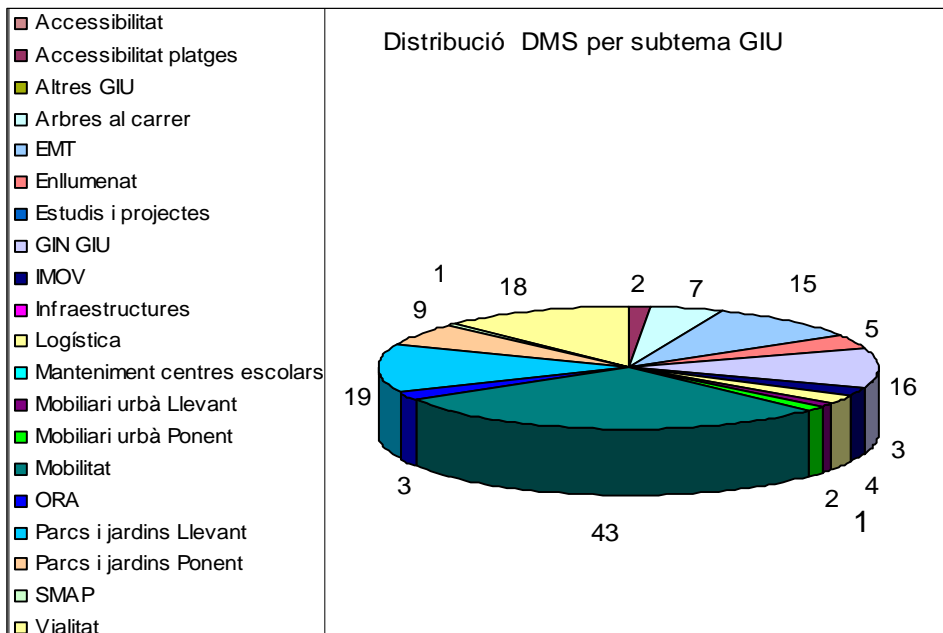
- **AC (Atenció Ciutadana):** Destaquen sobretot el subtemes OAC i Població, amb 4 DMS cadascun.; 3 són queixes pel sistema de cita prèvia per empadronar-se, que es considera ineficient.



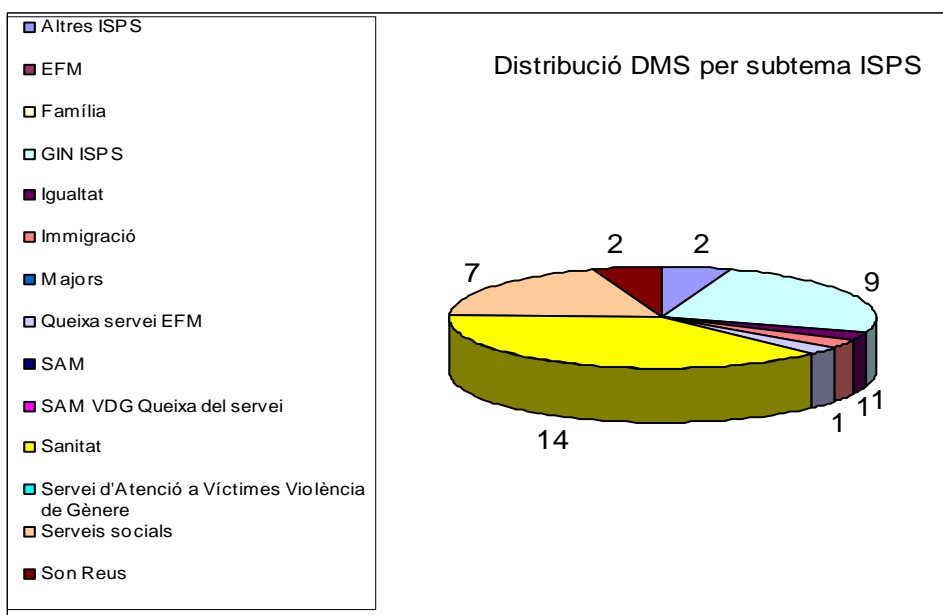
- **PS (Promoció Socioeconòmica):** hi destaca com sempre el subtema Esports, amb 563 DMS; 18 són peticions de tancament del perímetre de la pista de bàsquet de la plaça Cala Moreia.



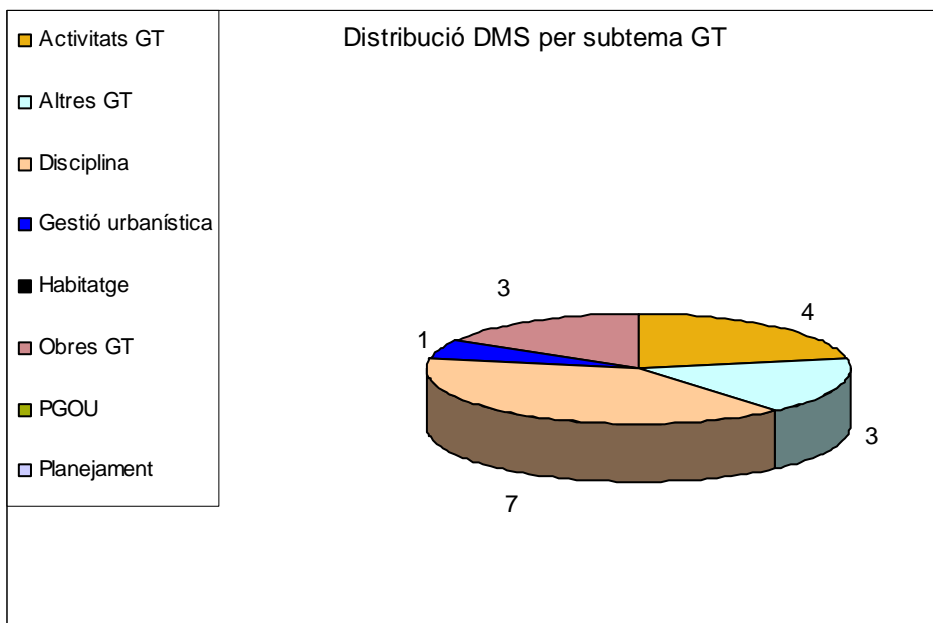
- **GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes):** hi destaca el subtema Mobilitat, amb 43 DMS. Destaquen també 28 DMS dels subtemes Parcs i Jardins Ponent i Llevant.



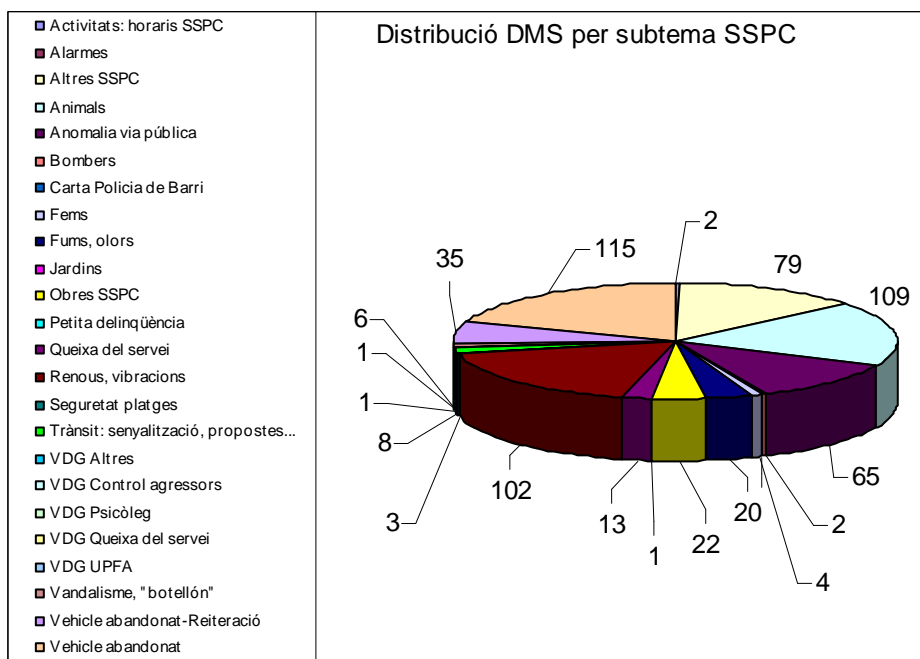
- **ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut):** hi destaca sobretot el subtema Sanitat, amb 14 DMS.



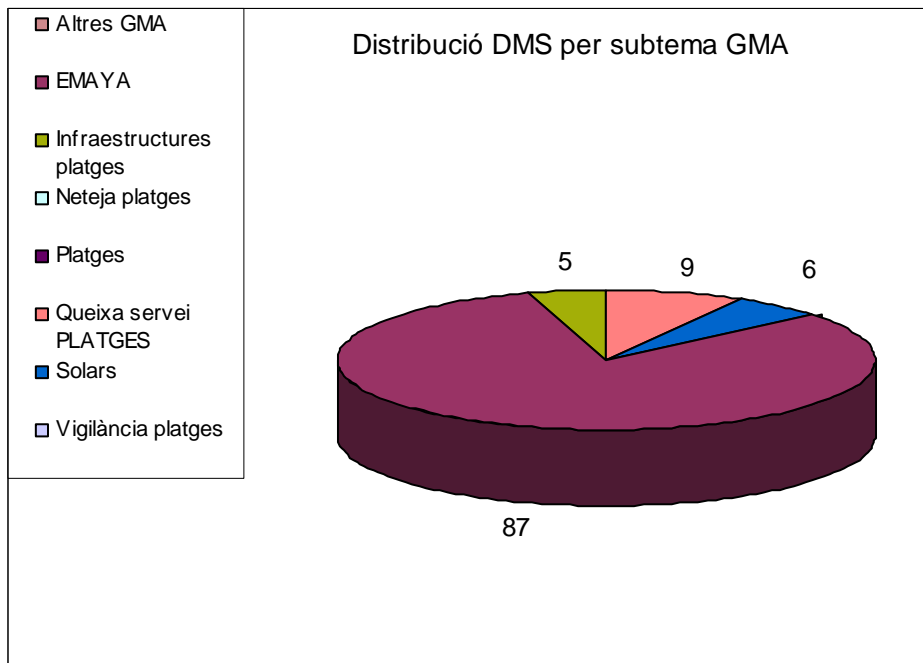
- **GT (Gestió Territorial):** hi destaca el subtema Disciplina, amb 7 DMS.



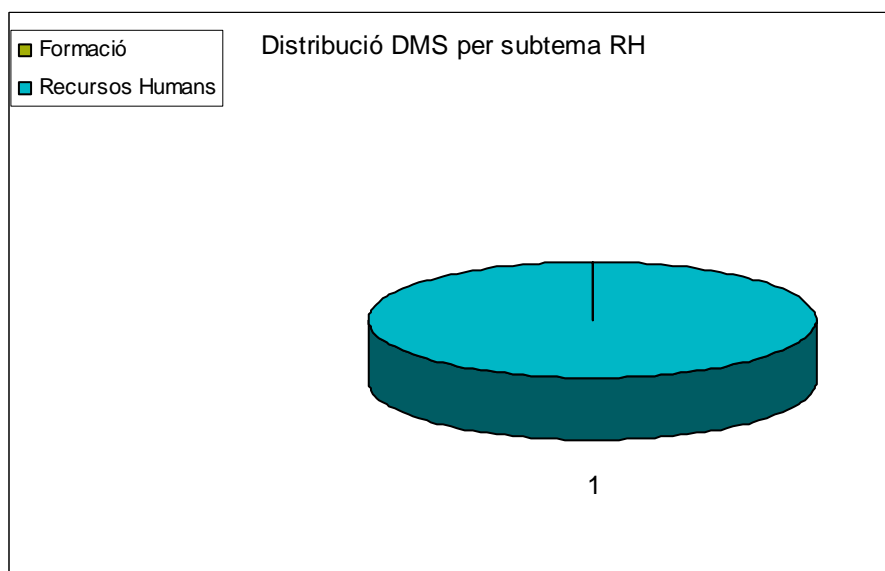
- **SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana):** hi destaquen, sobretot, i com sempre, els subtemes Vehicle abandonat i les seves reiteracions, amb 150 DMS. Seguidament el subtema Renous, vibracions, amb 102 DMS, de les quals 11 són per renous d'obres abans de l'horari permès. Finalment destaca el subtema Animals, amb 109 DMS.



- **GMA (Gestió del Medi Ambient):** quasi totes són del subtema EMAYA (87); 13 relatives a carrers bruts per la falta de neteja i 19 relatives a renous de la neteja.

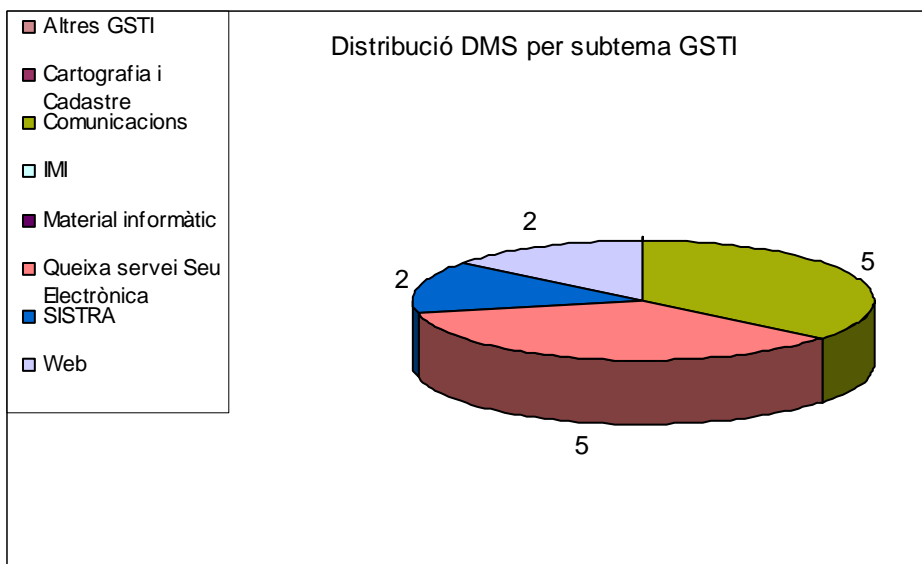


- **RH (Recursos Humans):** hi ha 1 única DMS assignada a aquest procés, per al subtema Recursos Humans.

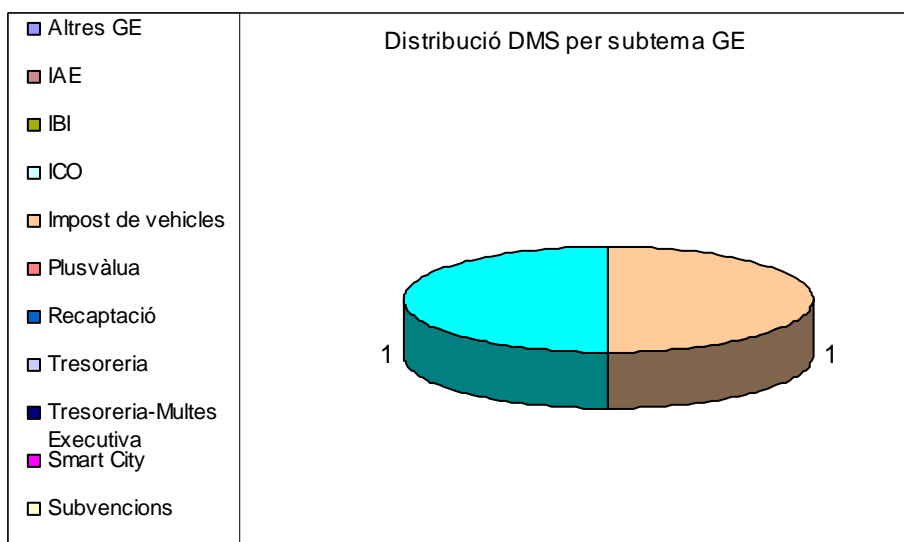


- **GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació):** destaquen 5 DMS de Queixa del servei de la seu electrònica, relatives a problemes per a l'obtenció de certificats d'empadronament a través del web. No obstant, la quantitat de queixes per aquests problemes ha disminuït molt respecte dels mesos anteriors, en que anaven 20 a 29.

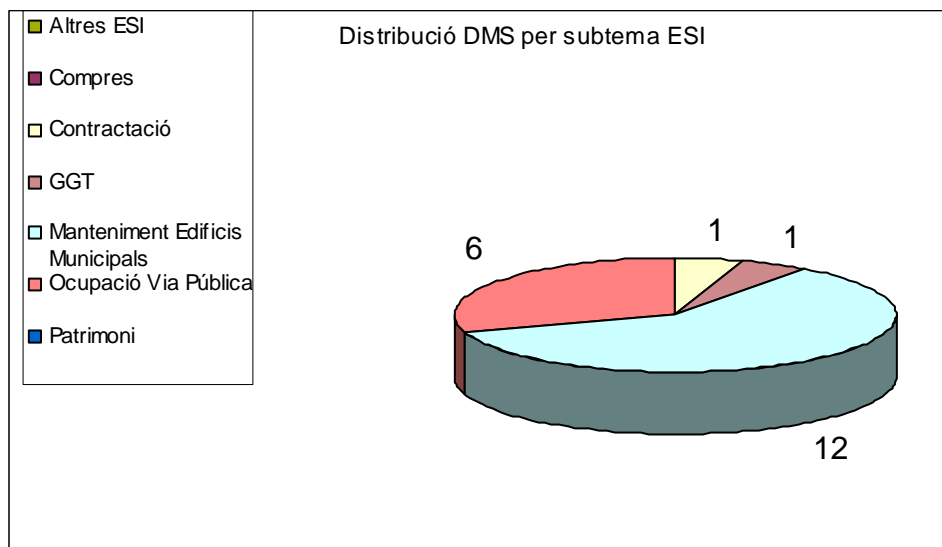
Destaquen també 5 DMS per Comunicacions, 4 d'elles relatives a que no hi ha wifi a l'OAC Cort.



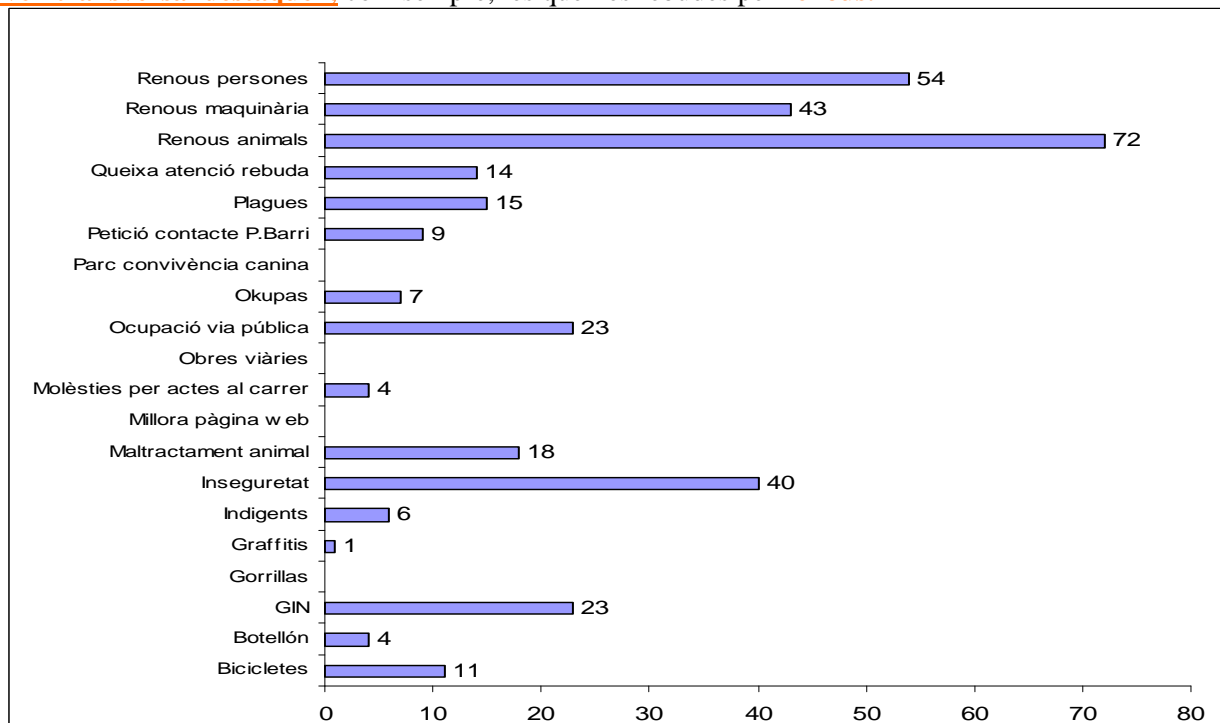
- **GE (Gestió Econòmica):** no hi destaca especialment cap subtema.



- **ESI (Equipaments i Serveis Interns):** hi destaca el subtema Manteniment d'edificis municipals amb 12 DMS, nou d'aquestes per calor a oficines municipals, concretament a la Biblioteca Son Fortesa (5 DMS), a l'OAC Cort (2 DMS) i a l'OAC Sant Ferran (2 DMS).



A nivell transversal destaquen, com sempre, les queixes rebudes per **renous**.



N'hi ha 72 de relatives a renous d'animals, assignades totes a la Policia Local. També hi ha 54 DMS sobre renous de persones al carrer, a interiors d'habitatges o a bars, competència quasi totes de la Policia Local. Pel que fa a queixes

per renous de maquinària, 43 en total, corresponen a Policia i a EMAYA la majoria, a més d'alguna per Parcs i Jardins, EMT i Sanitat.

Quant a **inseguretat** (40), s'han assignat a la Policia local, als diferents subtemes segons el seu contingut, a Mobilitat i a Esports.

Destaquen també 23 **incidències** repartides entre Infraestructures i Sanitat segons la seva temàtica.

En quant a **ocupació de la via pública** (23), quasi totes són per Policia, excepte una que és per Govern Interior.

Destaquen també les relatives a **maltractament animal** (18), derivades a la Policia o a Sanitat.

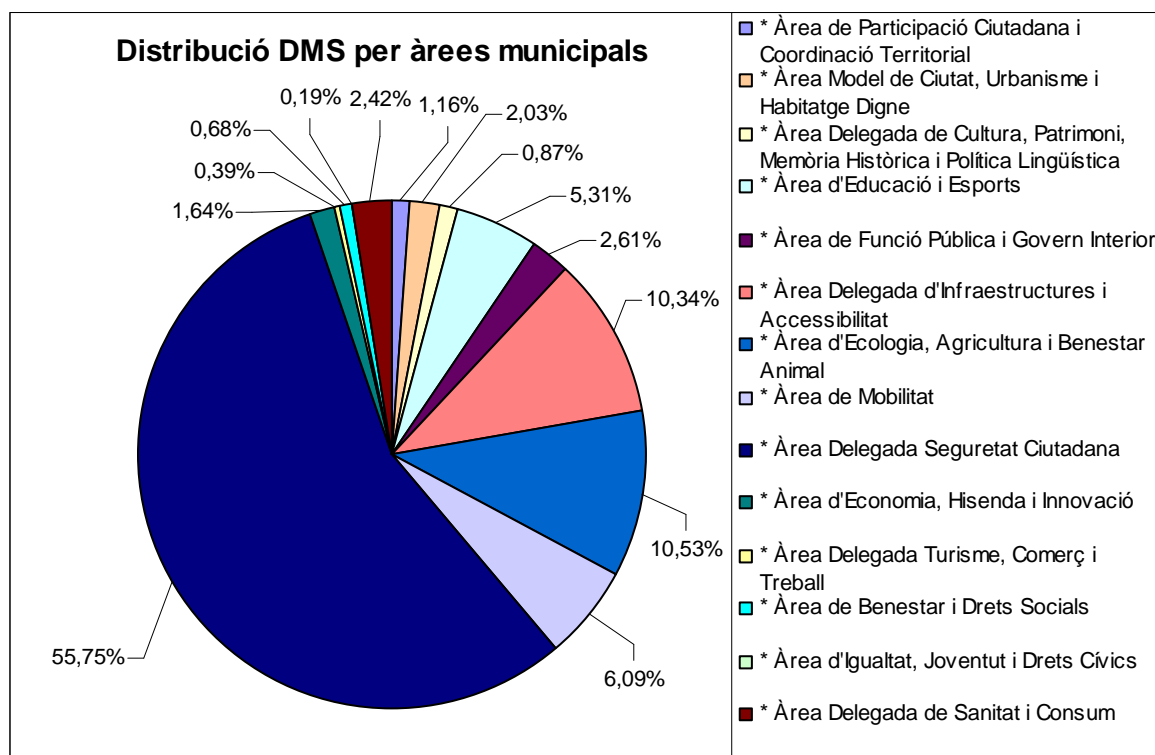
Quant a **plagues** (15), s'han assignat a Sanitat o a Infraestructures.

Per altra banda, n'hi ha hagudes 9 **que són peticions de contacte amb el policia de barri**, assignades als diversos subtemes creats dins el procés segons el problema a què es refereixin (renous, animals...).

Pel que fa a **queixes per l'atenció rebuda** (14), s'han derivat a diversos processos perquè es referien a queixes per l'atenció rebuda al servei OAC, al Gabinet General Tècnic, a l'EMT, a Mobilitat, a EMAYA, a Son Reus, a Policia o a Urbanisme.

1.6 Distribució de les DMS rebudes segons l'àrea municipal a què corresponen

L'estructura per processos del Sistema de Qualitat no coincideix amb l'estructura municipal per àrees. Això no obstant, cadascuna de les DMS registrades té anotada l'àrea municipal a què correspon segons el subtema de què es tracta.



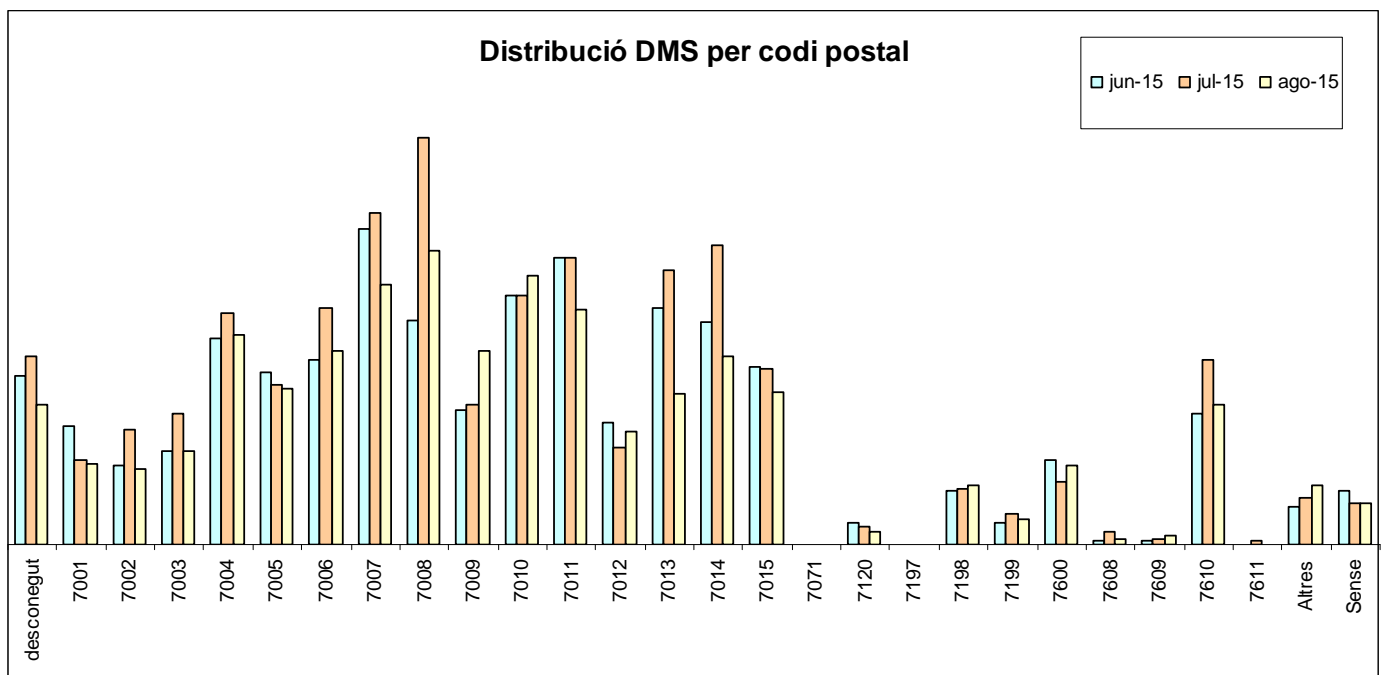
A partir de l'anàlisi dels resultats d'aquest mes podem destacar que la majoria de DMS correspon, com sempre, a l'Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana, i representa un 56% del total.

Destaquen, a continuació, l'Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal, que representa l'11% del total, i l'Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat, amb el 10% del total.

La resta d'àrees municipals tenen uns percentatges més baixos d'assignació de DMS.

1.7 Anàlisi de la recepció mensual per codi postal

A la majoria de DMS registrades consta el codi postal de la persona usuària del servei. Únicament és obligatori indicar-lo quan es contacta telemàticament a través del formulari de queixes i suggeriments del web. En els altres casos és voluntari. Això no obstant, les queixes rebudes al 010 arriben a Qualitat a través del formulari del web, que és on els treballadors del Servei d'Atenció Telefònica introdueixen les queixes, els suggeriments o altres tipus de DMS que reben. Per tant tenen l'obligació d'introduir-hi el codi postal.



Aquest mes **destaquen sobretot els usuaris de Son Gotleu** (codi postal 07008), **Cal Capiscol** (CP 07010) i **la Soledat** (CP 07007), seguits molt de prop dels de **Son Roca** (CP 07011).

Concretament, són 94 DMS amb codi postal de Son Gotleu; 86, de Cal Capiscol; 83, de la Soledat; 175, de Son Roca.

Pel que fa a les demandes amb codis postals que no són de Palma, suposen aquest mes un 2% del total. Finalment, hi ha un altre 1% de les demandes registrades aquest mes en què no hi consta el codi postal.

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

1.8 Recepció i trasllat de demandes que no són competència municipal

Aquest mes s'han tramès 8 DMS a altres administracions. En concret, s'han derivat 2 queixes i 2 peticions al Govern de les Illes Balears; 2 queixes i una petició al Consell de Mallorca i 1 a l'Autoritat Portuària.

S'ha rebut una queixa derivada des de la Delegació del Govern per què era competència municipal.

1.9 Via de comunicació en la tramitació de les DMS

Quan, en el registre de la DMS, hi consta l'adreça electrònica, les comunicacions del número de registre de la DMS i la comunicació de la resolució es poden fer de manera automàtica per aquesta via. En el 100% de les DMS en què constava l'adreça electrònica s'ha comunicat el número de registre a través d'aquesta via.

Pel que fa a la resposta, també es comunica per correu electrònic si consta l'adreça electrònica. Aquest mes s'han tancat 439 queixes, suggeriments i peticions que no eren per a Policia, procés que no tramita les DMS a través del gestor ja que té un sistema propi. D'aquestes, 340 contenen una adreça electrònica. Això suposa que un 77% de les DMS tramitades aquest mes han tingut el canal telemàtic com a canal de comunicació de resposta a l'usuari.

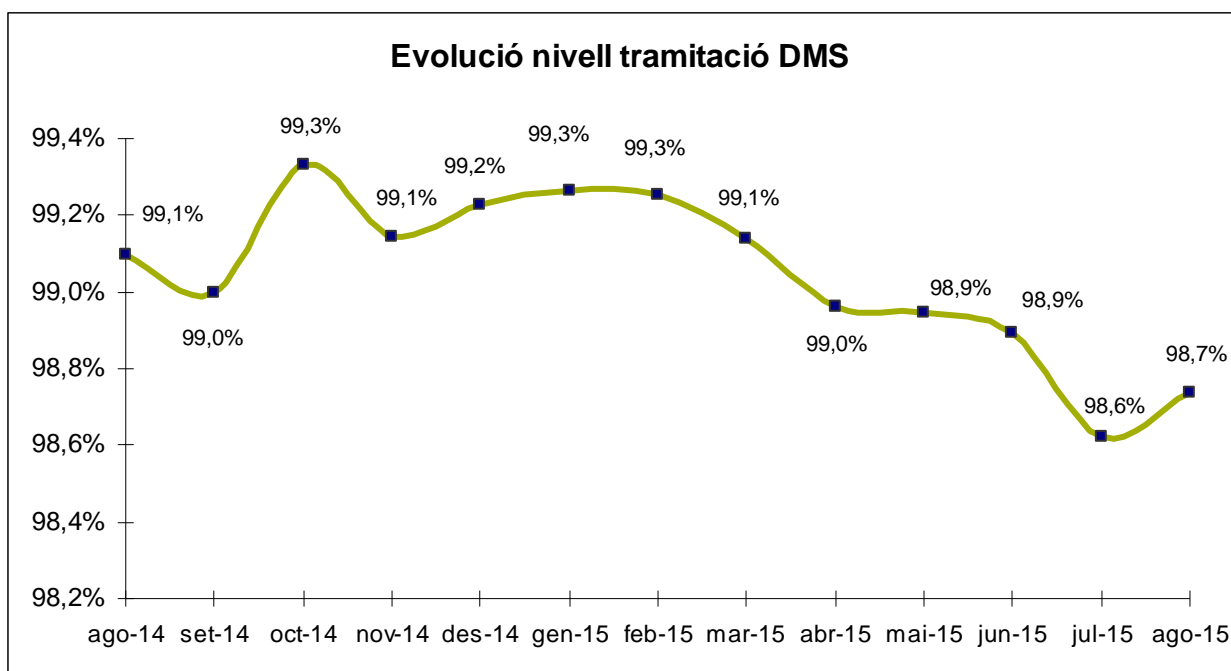
2 TRAMITACIÓ

2.1 Tramitació en termini

2.1.1 Dades relatives al global del gestor de DMS

* Evolució del nivell de tramitació global al gestor DMS

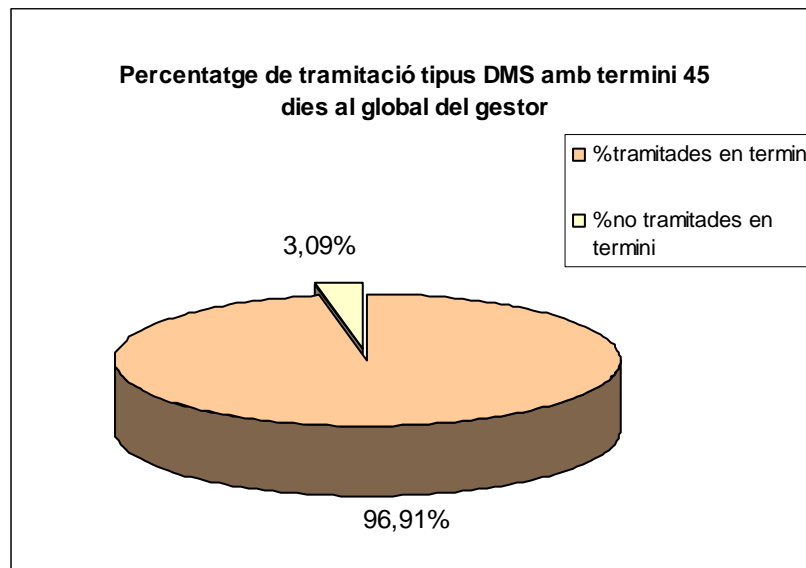
El nivell de tramitació al gestor de DMS, incloent-hi tots els tipus, es troba habitualment en el 99%, o fins i tot per damunt en molts de mesos.



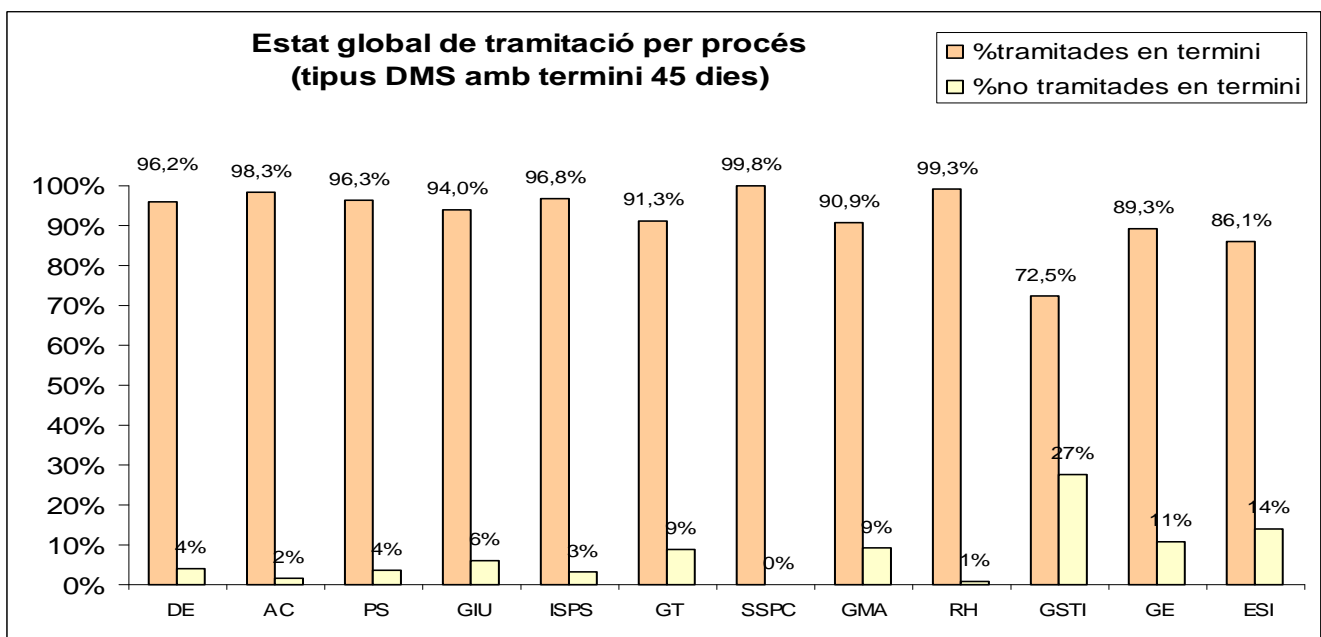
Aquest mes es troba en el 98,7%, un poc inferior a l'habitual. En tot l'any es manté o se supera el nivell de tramitació del 99%, incloent-hi els mesos d'estiu, en què sol baixar un poc perquè és època de vacances dels treballadors municipals, la qual cosa va unida a un augment general de les demandes rebudes. *En comparació amb l'agost de l'any anterior la baixada en la resolució ha estat d'un 0,4%.*

*** Nivell de tramitació en termini dels tipus amb límit de 45 dies.**

Si revisam **al global del Gestor DMS** la tramitació dels tipus de DMS que té establert un límit de 45 dies per a dur-la a terme (queixes, suggeriments, peticions, altres i queixes, i suggeriments interns), observam que **un 96,91% estan tramitades en termini, i un 3,09% no s'hi han tramitat.** Per tant, poden estar en estat de no-conformitat o de no-conformitat tramitada.



***Tramitació global al gestor DMS per procés**

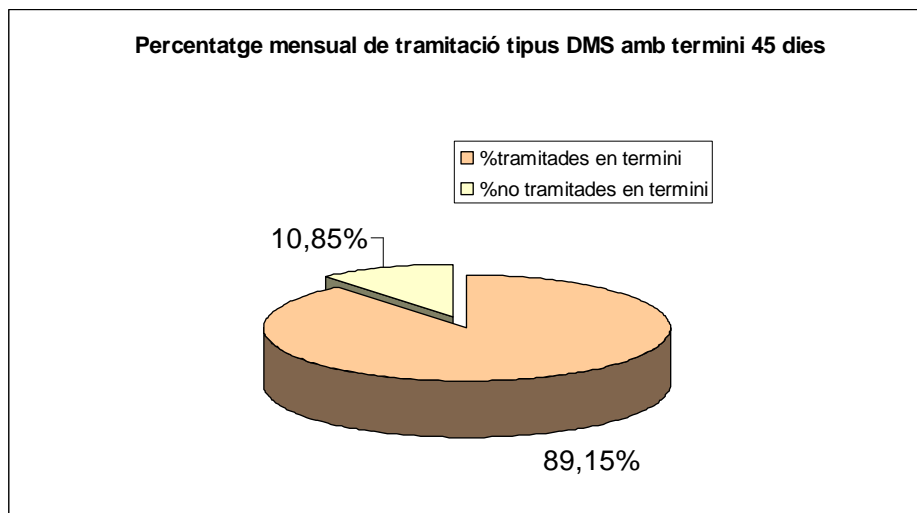


Tots els processos tenen la majoria de DMS del tipus queixa, queixa interna, suggeriment, suggeriment intern, petició o altres (que són les que s'han de tramitar en 45 dies) tramitades en el termini corresponent. Concretament, 9 dels 12 processos tenen més del 90% de les DMS tramitades en el termini establert de 45 dies. Destaquen sobretot **SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana)**, amb el 99,8% de tramitació en termini, i **RH (Recursos Humans)** amb el 99,3%.

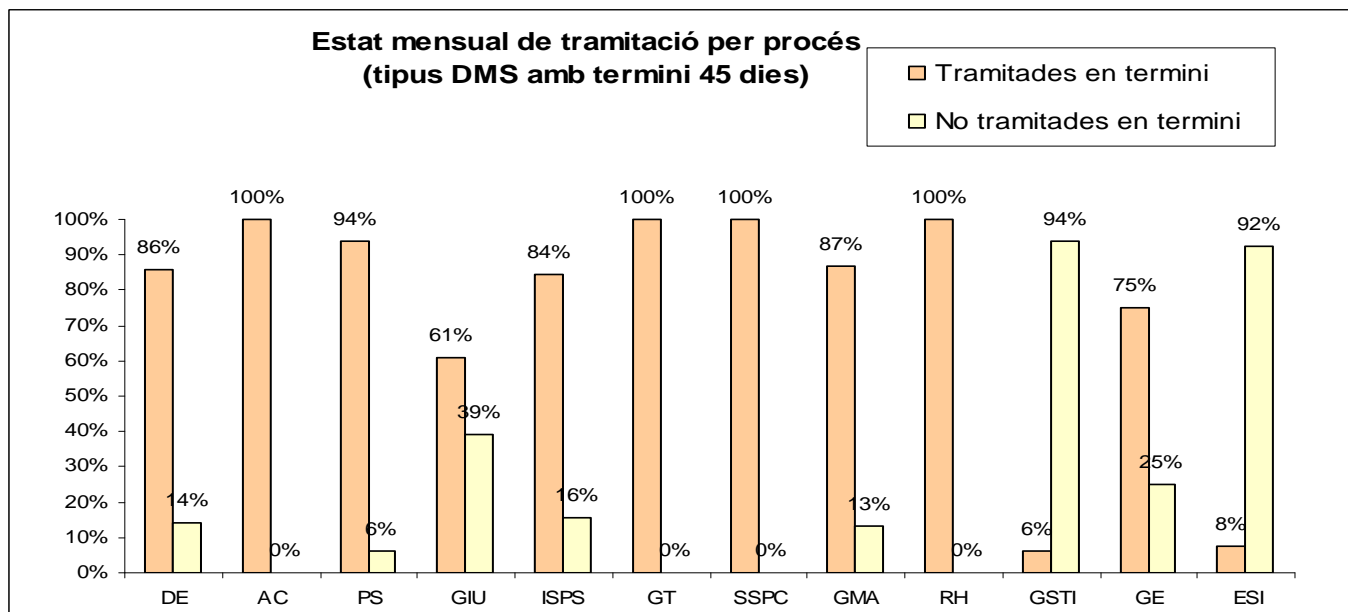
La resta de processos que estan per davall del 90% tenen uns nivells de tramitació en termini elevats, que van del 72,5% de GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) al 89,3 de GE (Gestió Econòmica).

2.1.2 Dades relatives al mes en curs

*Tramitació mensual de les DMS per procés



El 89,15% de les DMS que aquest mes acabaven el seu termini de resolució (45 dies), es varen tramitar dins el termini establert i, el 10,85%, no. Aquest mes ha baixat el percentatge de resolució en relació al mes anterior.



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 **4 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. *Es tracta d'un número inferior a l'habitual.*

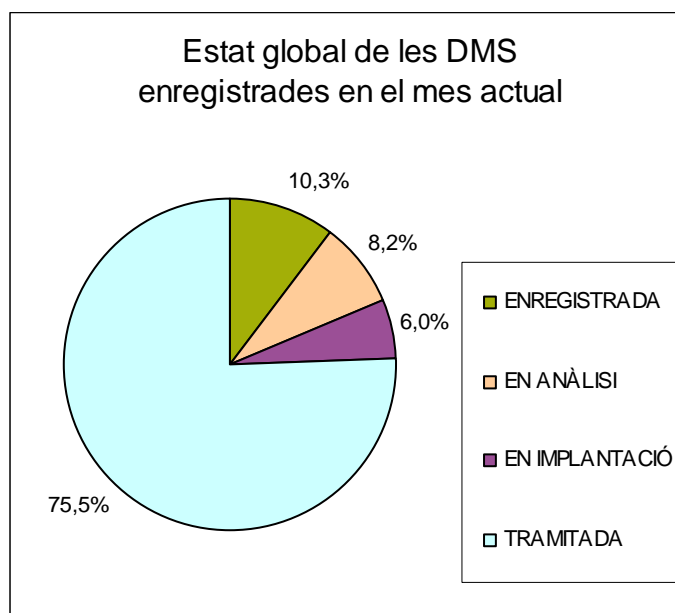
Aquests processos són: AC (Atenció Ciutadana), GT (Gestió Territorial), SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) i RH (Recursos Humans).

El procés SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) és normalment un dels que es troben al 100%, atès que es tanquen les seves DMS el mateix dia pel procés automàtic de traspàs a l'Eurocop. De la resta de processos, dos es troba en un percentatge alt de resolució, PS (Promoció Socioeconòmica) i ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut).

Pel que fa a GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) i ESI (Equipaments i Serveis Interns), ténen només un 6% i un 8% de tramitació en termini i, per tant, són els processos amb pitjor nivell de tramitació aquest mes pel que fa a temps. *Pel que fa a aquest fet, es treballa des del Departament de Qualitat i l'IMI perquè les DMS es tramitin en el termini corresponent.*

*Estat de les DMS registrades en el mes

Les demandes municipals de serveis de tipus queixa, queixa interna, suggeriment, suggeriment intern i petició poden tramitar-se en un màxim de 45 dies. Això no obstant, una gran part es tramiten en menys dies i per això el percentatge de DMS registrades aquest mes, incloent-hi tots els tipus, i que ja estan tramitades, és bastant elevat.



De les 1.035 DMS registrades durant aquest mes, 781 estan ja tramitades, la qual cosa suposa un 75% de resolució. En canvi, 107 estan encara en estat de registrades; 85, en estat d'anàlisi i, 62, en estat d'implantació. Aquest mes el percentatge de resolució de DMS està en un nivell més baix a l'habitual. *Es tracta del nivell més baix de l'any 2015 i que coincideix amb el d'agost de 2014.*

Això no obstant, aquestes xifres inclouen DMS que poden dur 30 dies registrades o només un dia, i en qualsevol cas encara disposen almenys de 15 dies per a ser tramitades.

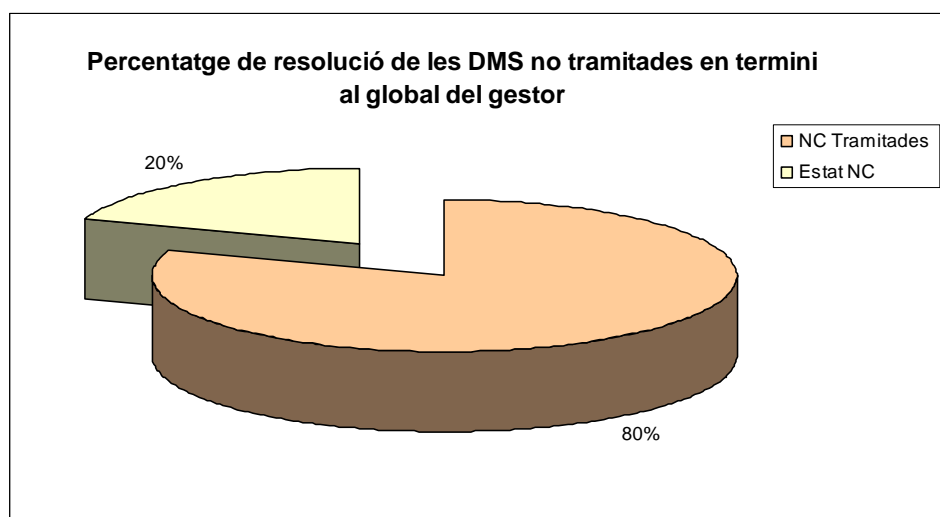
Les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat de registrades suposen un 10%. Aquest és un estat que hauria de tenir una durada molt curta i, per això, des del Departament de Qualitat es van prenent contínuament mesures per a millorar aquest aspecte.

2.2 Tramitació fora de termini

El mes d'octubre de 2014 es va realitzar un canvi important en el gestor DMS, consistent a eliminar les NCI-DMS. Es tractava de DMS de tipus queixa, queixa interna, suggeriment, suggeriment intern o demanda (tipus amb límit de tramitació), que no s'havien tramitat en el termini establert de 45 dies. Això provocava el tancament automàtic de la DMS original i se n'obria també automàticament una de nova del tipus NCI-DMS.

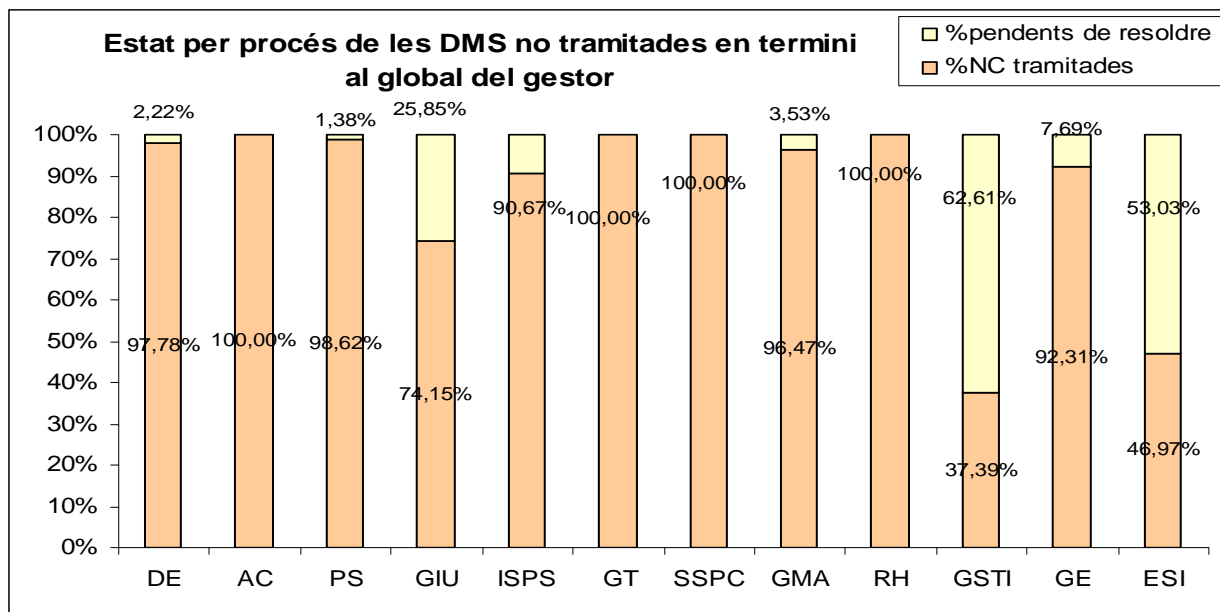
Després d'un temps utilitzant aquesta sistemàtica s'ha considerat més oportú continuar la tramitació de les DMS que han exhaurit el temps establert i que passen a un nou estat denominat "estat de no-conformitat", que ens indica que encara estan pendents de resoldre's. Quan aquestes DMS es resolen passen a ser DMS en "estat de no-conformitat tramitada".

2.2.1 Estat global de les DMS no tramitades en termini



Si revisam globalment l'històric dels tipus de DMS que tenen establert un límit de 45 dies per a ser tramitades, observam que actualment, de les DMS tramitades fora de termini, un 80% estan ja com a no-conformitats tramitades i un 20% encara estan pendents de tramitació; és a dir, en estat de no-conformitat.

2.2.2 Estat per procés de DMS no tramitades en termini.

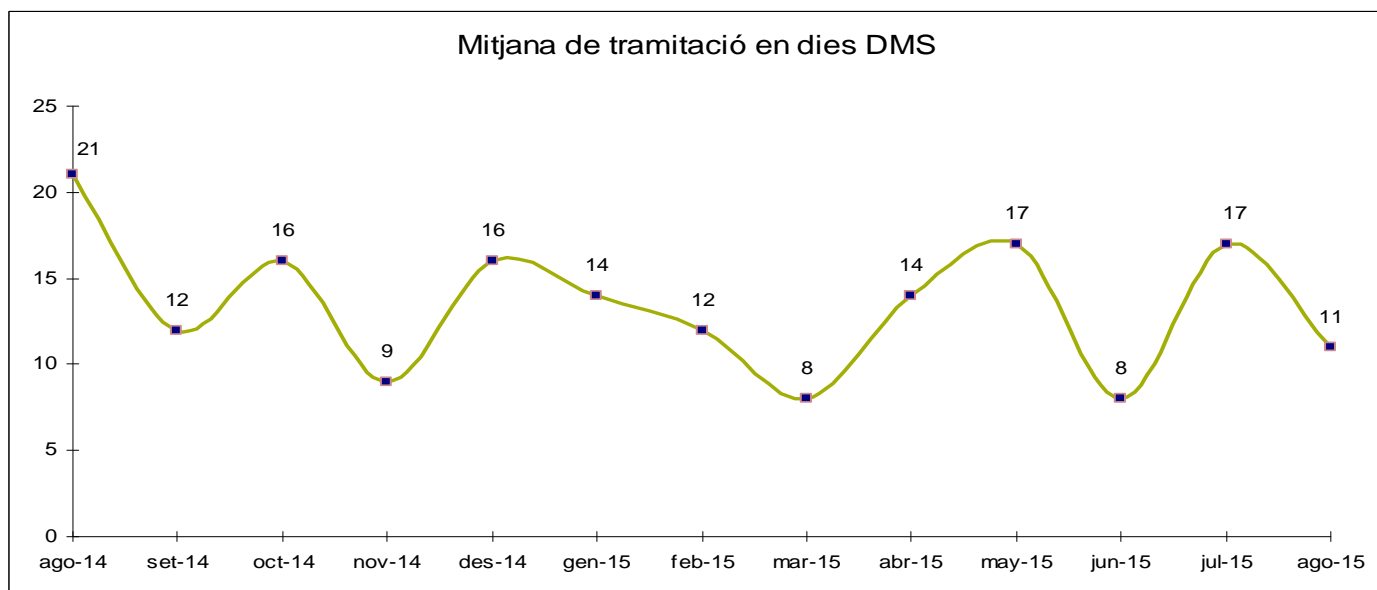


Pel que fa a la resolució de les DMS fora de termini, 4 processos tenen el 100% d'aquestes DMS, que han passat a no conformitat ja tramitades. Aquests processos són AC (Atenció Ciutadana), GT (Gestió Territorial), SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) i RH (Recursos Humans).

Els set processos restants no tenen totes les DMS que ja es troben fora de termini tramitades, però es troben en nivells que van, del 37,39% de GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació), al 98,62% de PS (Promoció Socioeconòmica).

2.3 Mitjanes mensuals de tramitació

2.3.1 Mitjana mensual global



La mitjana de tramitació de queixes, suggeriments i peticions, incloent-hi les de caràcter intern, és aquest mes **d'11 dies**. *Es tracta d'una mitjana bastant baixa* i inferior a la mitjana anual de 2014, que va ser de 14 dies. *El motiu d'aquesta baixada és la tramitació dels suggeriments en menys dies del que és habitual i a la manca de tramitació de queixes i suggeriments interns, que solen tardar més en tramitar-se.* Les queixes s'han tramitat en una mitjana de 16 dies i, els suggeriments, en 13. Pel que fa a les queixes i suggeriments interns, no se n'han tramitat aquest mes. Finalment, les peticions s'han tramitat en una mitjana de 3 dies.

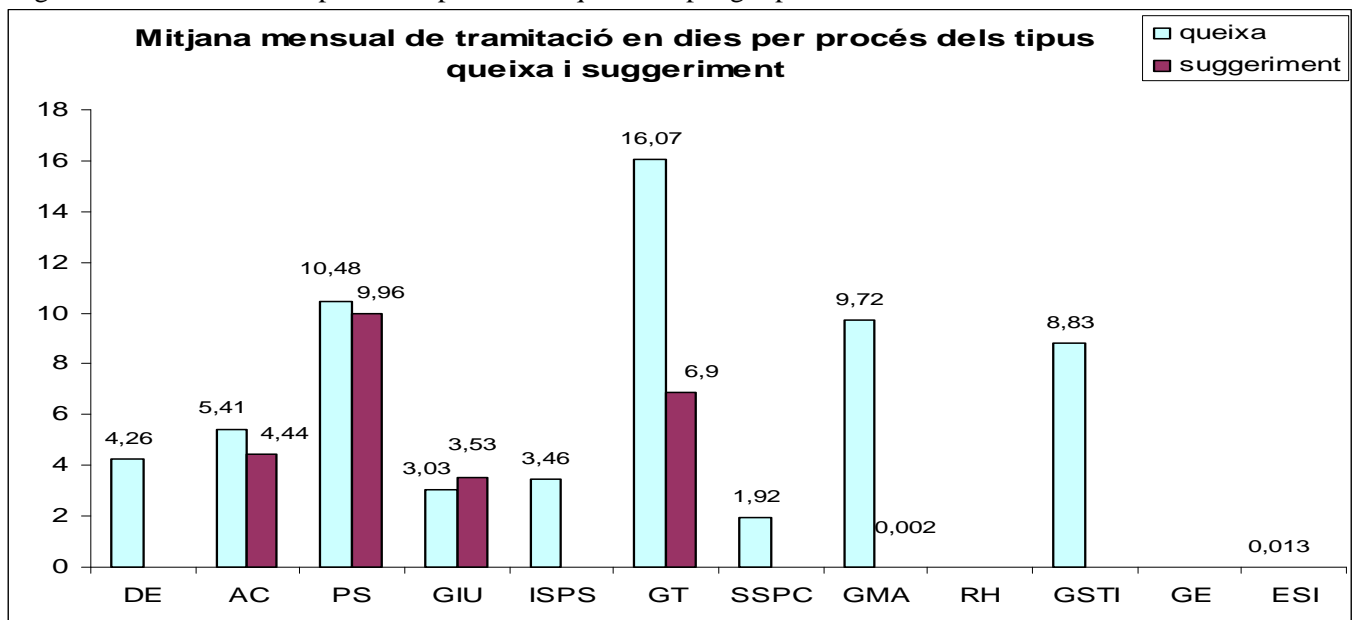
D'altra banda, respecte de la mitjana màxima d'entre 15 i 25 dies de resolució de les queixes (no internes), establerta com a compromís a la Carta de compromisos del DMS, ens trobam com hem indicat abans, en una mitjana de 16 dies. Per tant, aquest mes es compleix el compromís, encara que de manera més ajustada del que és habitual, ja que les queixes s'han tramitat en un nombre més elevat de dies.

2.3.2 Mitjana mensual per procés

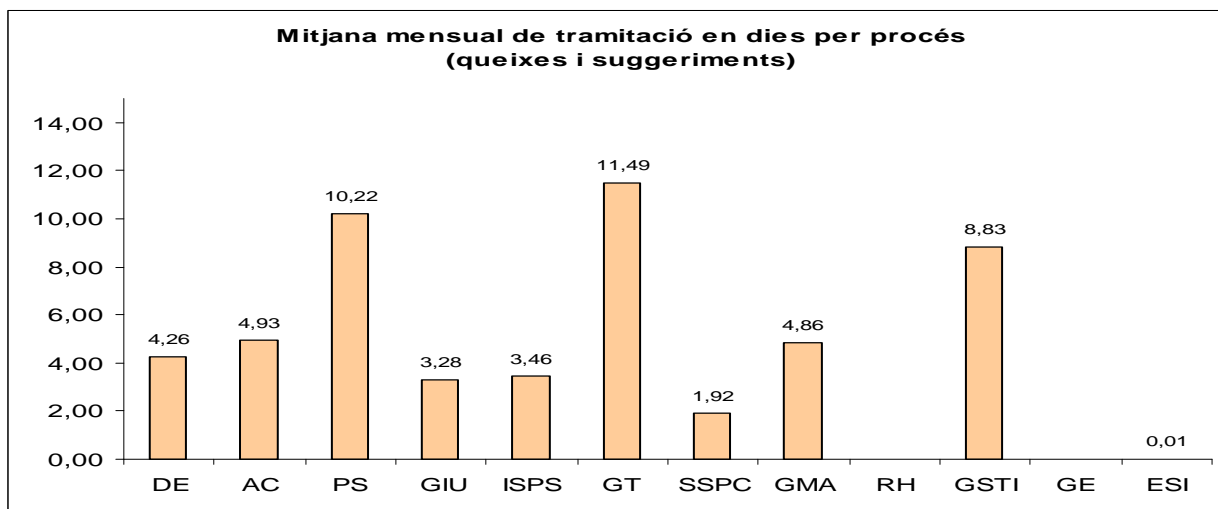
En aquesta anàlisi descartam el procés SSPC pel fet que les peticions per a la Policia queden tramitades al gestor de DMS el mateix dia que es registren, ja que diàriament es fa el traspàs al seu programa propi, EUROCCOP. A més, es tracta només de les DMS tramitades, independentment del percentatge de tramitació per procés.

Pel que fa a la mitjana de tramitació en dies de queixes i suggeriments que s'han tramitat aquest mes, s'observa que el **procés GT (Gestió Territorial)** és el que té la mitjana més elevada pel que fa a queixes, i **GIU (Gestió d'Infraestructures Internes)** la més baixa. Pel que fa a Suggeriments, només se n'han tramitat dels processos **AC (Atenció Ciutadana)**, **PS (Promoció Socioeconòmica)**, **GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes)** i **GT (Gestió Territorial)**, essent **PS (Promoció Socioeconòmica)** el que té la mitjana més elevada i, **GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes)**, la més baixa.

S'ha de fer constar que els suggeriments haurien de ser el tipus amb la mitjana més baixa, ja que únicament s'ha d'agrair al ciutadà la seva aportació i passar-la a qui correspongui per si convé fer-hi res.



El gràfic següent representa la mitjana mensual dels dos tipus més habituals (queixa i suggeriment) a cadascun dels processos, i podem observar com **GT (Gestió Territorial)** és el que té la mitjana més elevada, 40 dies, i **GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació)**, la més baixa: 2,80 dies.



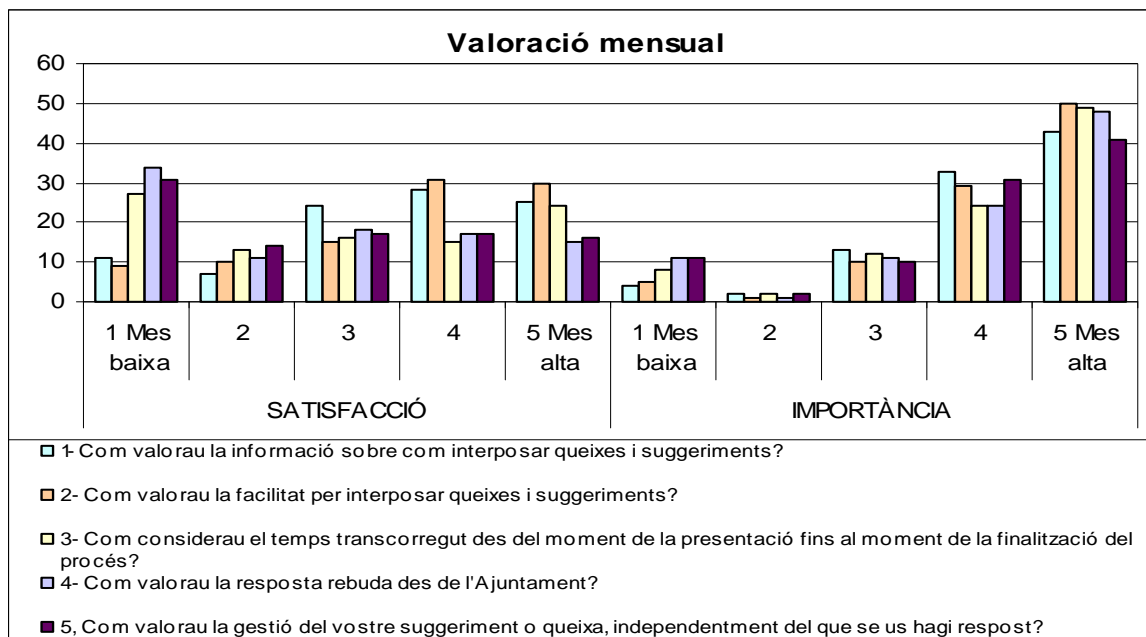
Això no obstant, hem de recordar que el límit establert per a la tramitació en termini de les DMS és de 45 dies, i tots els processos es troben a nivells inferiors pel que fa a la tramitació dels tipus queixa i suggeriment.

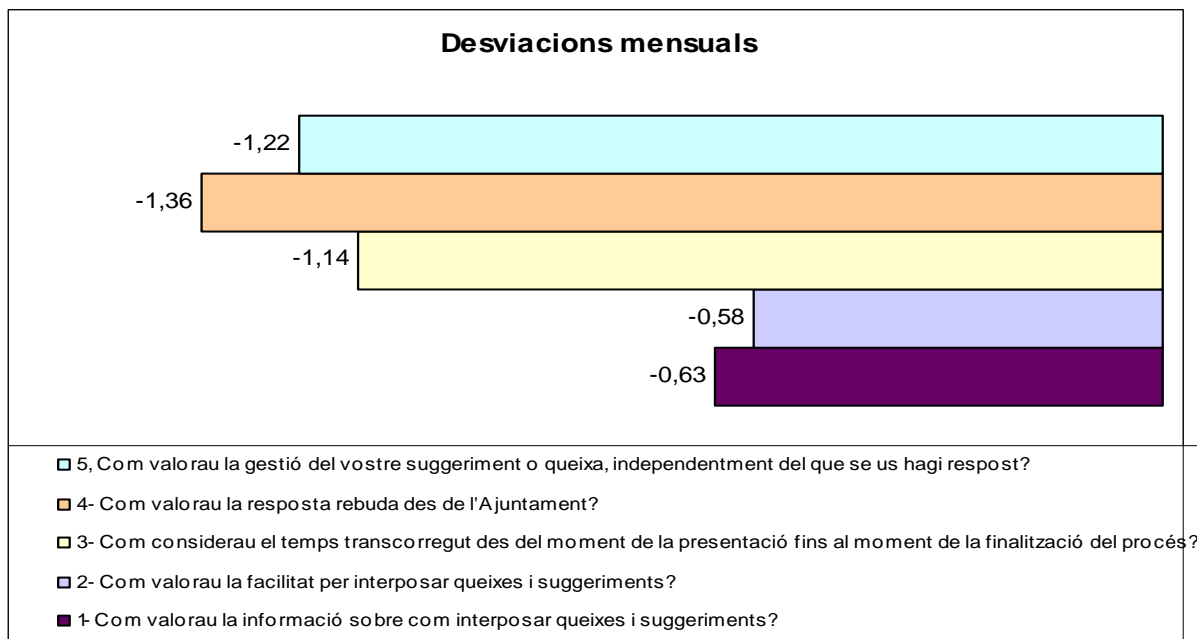
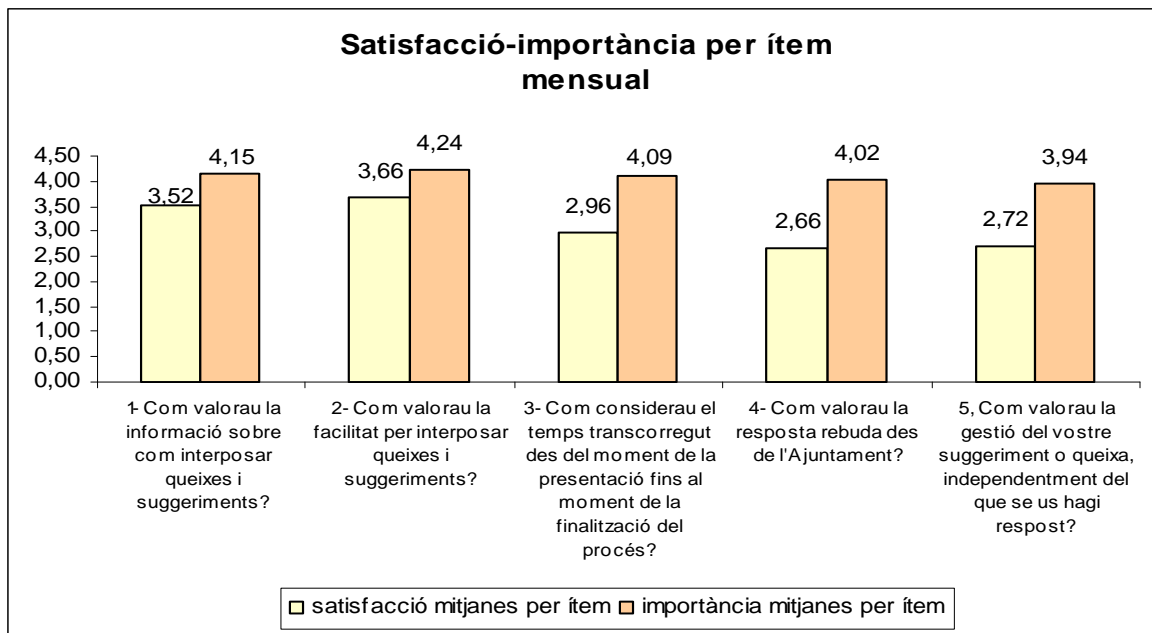
3 SATISFACCIÓ

Aquest més han arribat al Departament de Qualitat **96 respostes a les enquestes de satisfacció**.

La sistemàtica d'enviament de les enquestes de satisfacció consisteix a incloure-les al correu de resolució de la DMS i, quan aquestes no es contesten en un primer moment, es tornen a trametre una setmana després. Això no obstant, de les DMS tramitades a les quals consta adreça electrònica, n'hi ha una part que es responen al ciutadà per correu electrònic manual, per telèfon o per correu postal, i en aquests casos no es trameta enquesta de satisfacció. Tampoc s'envia l'enquesta a les DMS assignades a la Policia Local ni a les de caràcter intern.

Pel que fa a la valoració (d'1 a 5) a les enquestes de satisfacció d'aquest mes, ens trobam els següents resultats:





Aquest mes els ítems presenten desviacions encara més altes que el mes passat; les valoracions de la satisfacció han baixat en quasi tots els ítems i han augmentat les valoracions de la seva importància.

De les valoracions rebudes aquest mes, podem extreure'n el següent:

1. Com valoreu la informació sobre com interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 3,52 de mitjana de satisfacció, i amb un 4,15 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,63.

2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 3,66 de mitjana de satisfacció, i amb un 4,24 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,58. Per tant, aquest mes torna a ser l'ítem millor valorat.

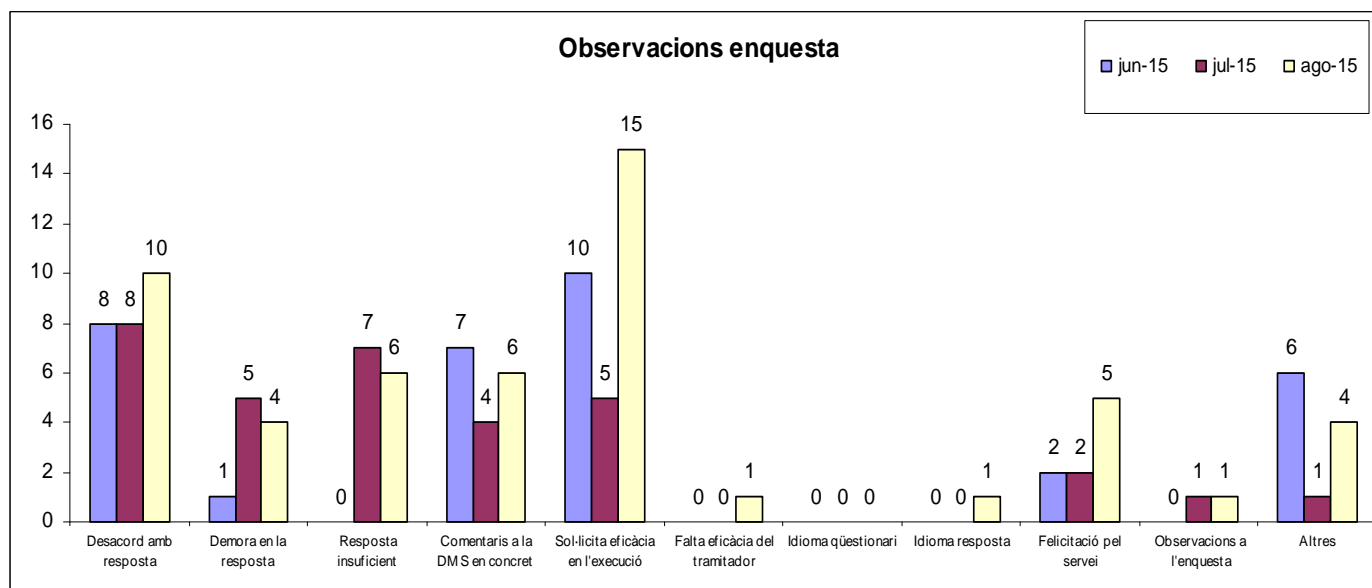
3. Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés? S'ha valorat amb un 2,96 de mitjana de satisfacció i amb un 4,09 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació d'1,14.

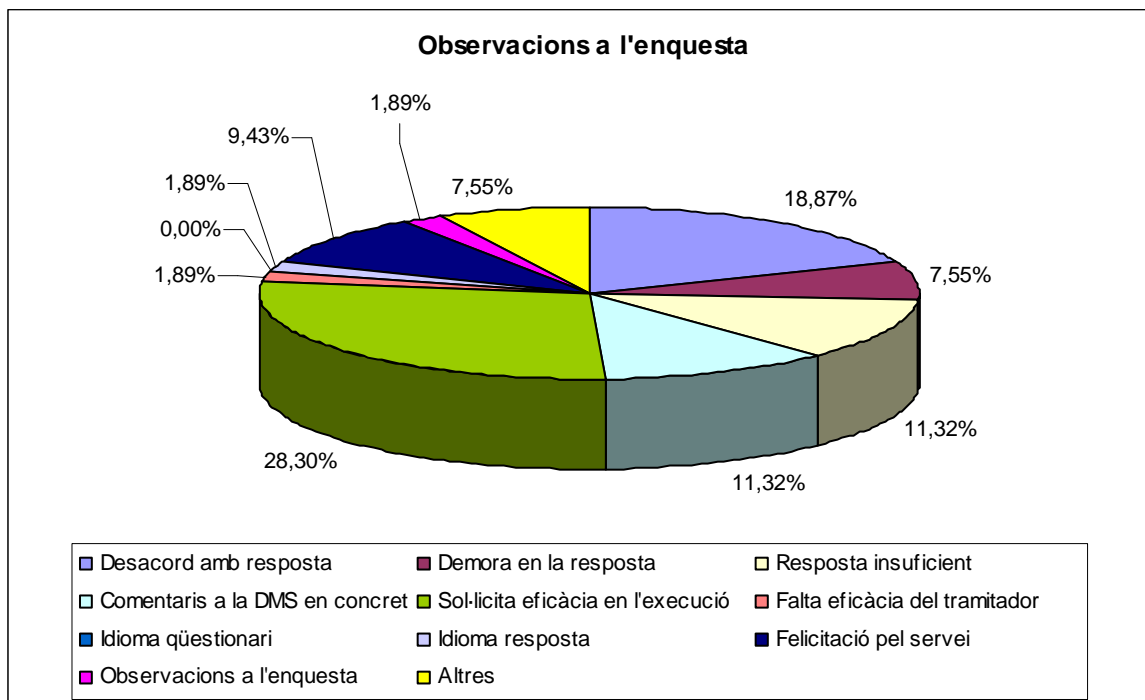
4. Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament? Pel que fa a satisfacció, té una valoració de 2,66 i, pel que fa a importància, de 4,02. S'ha donat una desviació de 1,36. Per tant, torna a ser l'ítem pitjor valorat.

5. Com valoreu la gestió del vostre suggeriment o queixa, independentment del que se us hagi respost? S'ha valorat amb un 2,72 de mitjana de satisfacció i amb un 3,94 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació d'1,22.

Respecte del compromís relatiu a satisfacció dels usuaris de la Carta de compromisos del Sistema de Gestió de les DMS, es considera correcte aquest aspecte quan la valoració de la gestió de la queixa o suggeriment, independentment del que s'hagi respost, sigui superior a 3, la qual cosa no es compleix, atès que és de 2,72 sobre 5.

També s'inclou a l'enquesta automàtica la possibilitat de fer suggeriments o observacions. Aquest mes han entrat 53 observacions/suggeriments amb les enquestes, que s'han pogut respondre immediatament després de rebre la comunicació de resolució de la DMS o amb uns dies de retard després d'aquesta comunicació i a través d'un recordatori automàtic. Aquestes observacions a les enquestes, que s'analitzen com a informació d'entrada, es poden resumir en el següent gràfic:





La majoria d'observacions aquest mes són sol·licituds d'eficàcia en l'execució, en concret 15, que representen el 28% del total.

Seguidament hi ha comentaris de desacord amb la resposta, 10, que suposen un 19% del total.

Pel que fa a comentaris a la DMS en concret i referents a resposta insuficient, n'hi sis de cada tipus, que representen un 11% cadascun.

Hi ha també 4 comentaris relatius a demora en la resposta, un 8% del total.

Han arribat 1 comentari relatiu a la falta d'eficàcia del tramitador, 1 observació a l'enquesta i 1 observació sobre l'idioma de la resposta, que representen un 2% del total cadascun.

Destaquen 5 felicitaçions pel servei, que representen el 9% del total.

També hi ha hagut 4 observacions amb comentaris variats i que no es poden englobar en cap dels supòsits anteriors (18%).

- Per a més informació sobre DMS podeu consultar la Intranet, on trobareu el Manual d'ús i el procediment de queixes i suggeriments.

- En el cas que us interressi informació més concreta del vostre servei, ens la podeu demanar directament a qualitat@palma.es

- Si voleu fer algun suggeriment us recordam que la Bústia de Queixes i Suggeriments oberta a la Intranet és a la vostra disposició.

4 CONCLUSIONS

* **En relació a la tramitació de les queixes, suggeriments o peticions (DMS) en el termini establert de 45 dies**, poden indicar el següent:

Durant els mesos d'estiu es produeix un increment significatiu de queixes i suggeriments, de fet el 2014, en els quatre mesos d'estiu (juny a setembre), l'increment va ser d'una mitjana de 300 DMS al mes.

Directament relacionat amb aquest increment, trobam que la resolució en el termini establert de 45 dies, baixa els mesos d'estiu respecte dels mesos d'hivern i per tant, el percentatge de DMS tramitades fora del termini establert de 45 dies augmenta.

Aquesta baixada de la tramitació en termini també es pot veure també influïda per ser època de vacances del personal responsable de tramitar-les. Per tal d'evitar, en la mesura que sigui possible, aquest problema, es designen varis resolutors per a cada subtema, sempre que és possible.

Al global del gestor de DMS trobam que hi ha només un 3% de DMS no tramitades en termini, en canvi, amb l'estudi de la tramitació mensual, podem observar que aquest percentatge augmenta sobretot els mesos d'estiu. Aquest mes d'agost no s'han tramitat en termini un 11% de les DMS.

El procés amb més DMS no tramitades en el termini establert de 45 dies és GSTI (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb un 27% del total al global del gestor.

Aquest mes d'agost destaca també que aquest mateix procés, GSTI (Gestió d'Infraestructures Urbanes) té un 94% de les seves DMS que no s'han tramitat dins del termini de 45 dies. El procés ESI (Equipaments i Serveis Interns) també destaca per tenir-hi aquest mes un 92%.

* **En relació a la tramitació de les DMS que als 45 dies han passat a no conformitat**, n'hi ha un 20% sense tancar, és dir, encara no s'han tramitat.

Tornen a ser els processos GSTI (Gestió d'Infraestructures Urbanes) amb un 63% i ESI (Equipaments i Serveis Interns) amb un 53%, els que tenen el menor percentatge resolució de les DMS que han exhaurit el termini per esser tramitades.

* **Quant a la satisfacció dels usuaris**, només se'ns valora positivament quant a la facilitat per interposar queixes i suggeriments, però continua essent especialment baixa, sobretot en el que respecta a la satisfacció per la resposta rebuda.

ANNEX (Taula procés-subtema-àrea)

07/07/2015

PROCÉS	SUBTEMA	ÀREA
DE (Direcció Estratègica)	Administració electrònica	Àrea no definida
	Altres DE	Àrea no definida
	Defensor del ciutadà	Àrea no definida
	Gestió/Organització de la ciutat general	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
	Gestió/Organització de la ciutat districte Centre	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
	Gestió/Organització de la ciutat districte Llevant	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
	Gestió/Organització de la ciutat districte Nord	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
	Gestió/Organització de la ciutat districte Platja de Palma	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
	Gestió/Organització de la ciutat districte Ponent	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
	OCD	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Prensa	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
	Qualitat	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Queixa servei DMS	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	AC (Atenció al Ciutadà)	Altres AC
Multes		Àrea de Funció Pública i Govern Interior
OAC		Àrea de Funció Pública i Govern Interior
OIT		Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
Oficines/horaris		Àrea de Funció Pública i Govern Interior
Població		Àrea de Funció Pública i Govern Interior
Targeta ciutadana		Àrea de Funció Pública i Govern Interior
Telèfons, centraleta, SAT		Àrea de Funció Pública i Govern Interior
UAC		Àrea de Funció Pública i Govern Interior
Urbanisme		Àrea d'Urbanisme i Habitatge
Queixa servei OAC		Àrea de Funció Pública i Govern Interior
Queixa servei SAT		Àrea de Funció Pública i Govern Interior
Queixa servei Targeta Ciutadana		Àrea de Funció Pública i Govern Interior
Altres		Àrea no definida
PS (Promoció Socioeconòmica)	Altres PS	Àrea no definida
	AV	Àrea de Comerç, Treball, Joventut i Participació
	Biblioteques	Àrea de Cultura i Esports
	Consum	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Cultura	Àrea de Cultura i Esports
	Educació	Àrea d'Educació, Família, Majors i Immigració
	Centre Social Flassaders	Àrea d'Educació, Família, Majors i Immigració
	Esports	Àrea de Cultura i Esports

PS (Promoció Socioeconòmica)	Joventut	Àrea de Comerç, Treball, Joventut i Participació
	Mercats	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Museus i exposicions	Àrea de Cultura i Esports
	Música i Arts Escèniques	Àrea de Cultura i Esports
	OMIC	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	OMIH	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Informació Turística Palma 365	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
	Palmaactiva	Àrea de Comerç, Treball, Joventut i Participació
	Participació Ciutadana	Àrea de Comerç, Treball, Joventut i Participació
	Queixa servei OMIC	Àrea de Comerç, Treball, Joventut i Participació
	Queixa servei PALMAACTIVA	Àrea de Comerç, Treball, Joventut i Participació
	Teatres Municipals	Àrea de Cultura i Esports
	Castell Bellver	Àrea de Cultura i Esports
	Turisme	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
	GIU (Gestió Infraestructures Urbanes)	Accessibilitat
Accessibilitat platges		Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
Altres GIU		Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
Arbres al carrer		Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
EMT		Àrea Delegada de Mobilitat
Enllumenat		Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
Estudis i projectes		Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
GIN GIU		Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
IMOV		Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
Infraestructures		Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
Logística		Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
Mobilitat		Àrea Delegada de Mobilitat
ORA		Àrea Delegada de Mobilitat
Parcs i Jardins Llevant		Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
Parcs i Jardins Ponent		Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
Mobiliari urbà		Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
SMAP		Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial

	Vialitat	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Manteniment Edificis Escolars	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut)	Altres ISPS	Àrea no definida
	Igualtat	Àrea Delegada de Benestar Social i Igualtat
	Sanitat	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Serv. Aten. Vic. Vio. Gen	Àrea Delegada de Benestar Social i Igualtat
	SAM VDG Queixa del Servei	Àrea Delegada de Benestar Social i Igualtat
	SAM	Àrea Delegada de Benestar Social i Igualtat
	Família	Àrea d'Educació, Família, Majors i Immigració
	Majors	Àrea d'Educació, Família, Majors i Immigració
	Immigració	Àrea d'Educació, Família, Majors i Immigració
	Serveis Socials	Àrea Delegada de Benestar Social i Igualtat
	EFM	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Queixa servei EFM	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Son Reus	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	GIN ISPS	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	GT (Gestió Territorial)	Activitats
Altres GT		Àrea d'Urbanisme i Habitatge
Disciplina		Àrea d'Urbanisme i Habitatge
Gestió Urbanística		Àrea d'Urbanisme i Habitatge
Habitatge		Àrea d'Urbanisme i Habitatge
Obres GT		Àrea d'Urbanisme i Habitatge
PGOU		Àrea d'Urbanisme i Habitatge
Planejament	Àrea d'Urbanisme i Habitatge	
SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana)	Activitats:horaris	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Alarmes	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Altres SSPC	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Animals	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Anomalia a la via pública	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Fems	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Fums. Olors	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Jardins	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Obres SSPC	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Petita delinqüència	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Queixa del servei	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Renous, vibracions	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Seguretat platges	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
Trànsit: senyalització, propostes	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana	

SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana)	Vandalisme, "botellón"	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Vehicle abandonat-reiteració	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Vehicle abandonat	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	VDG Control d'agressors	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	VDG Psicòleg	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	VDG UPFA	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	VDG Queixa del servei	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Carta Policia de Barri	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Bombers	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
GMA (Gestió del Medi Ambient)	Altres GMA	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	EMAYA	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Infraestructures platges	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Neteja platges	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Platges	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Queixa servei PLATGES	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Solars	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Vigilància platges	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
RH (Recursos Humans)	Formació	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	RH	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Innovació)	Comunicacions	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Altres GSTI	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	IMI	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Material informàtic	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Web	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	SISTRA	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Cartografia i cadastre	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Queixa servei seu electrònica	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
GE (Gestió Econòmica)	Altres GE	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	IAE	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	IBI	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	ICO	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Impost de vehicles	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Plusvàlua	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Recaptació	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Smart City	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Subvencions	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Taxes	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Tresoreria	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Tresoreria-Multes executiva	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Altres ESI	Àrea de Funció Pública i Govern Interior

Sistema de Qualitat	Informe de recepció i gestió de Demandes Municipals de Serveis Agost 2015	Ajuntament  de Palma
---------------------	------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------

ESI (Equipaments i Serveis Interns)	Compres	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Contractació	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	GGT	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
ESI (Equipaments i Serveis Interns)	Manteniment edificis municipals	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Patrimoni	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Ocupació via publica	Àrea de Funció Pública i Govern Interior