

**INFORME**

**DE RECEPCIÓ I GESTIÓ**

**DE LES**

**DEMANDES MUNICIPALS**

**DE SERVEIS**

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

**SETEMBRE 2015**

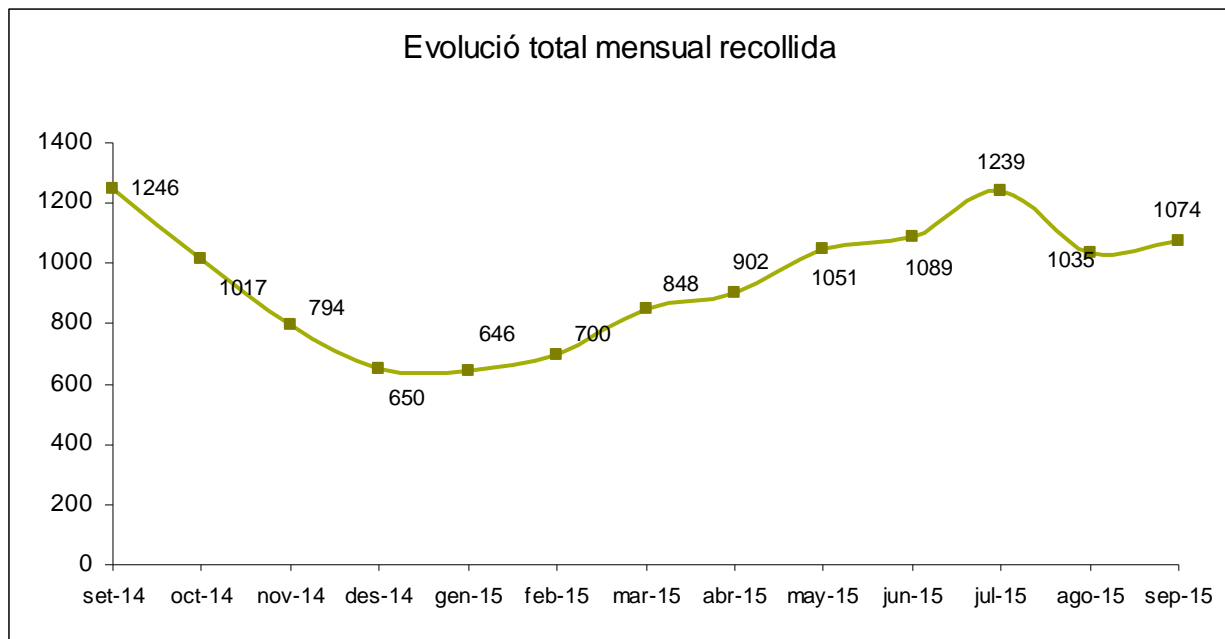
## ÍNDEX

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 .....	21
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



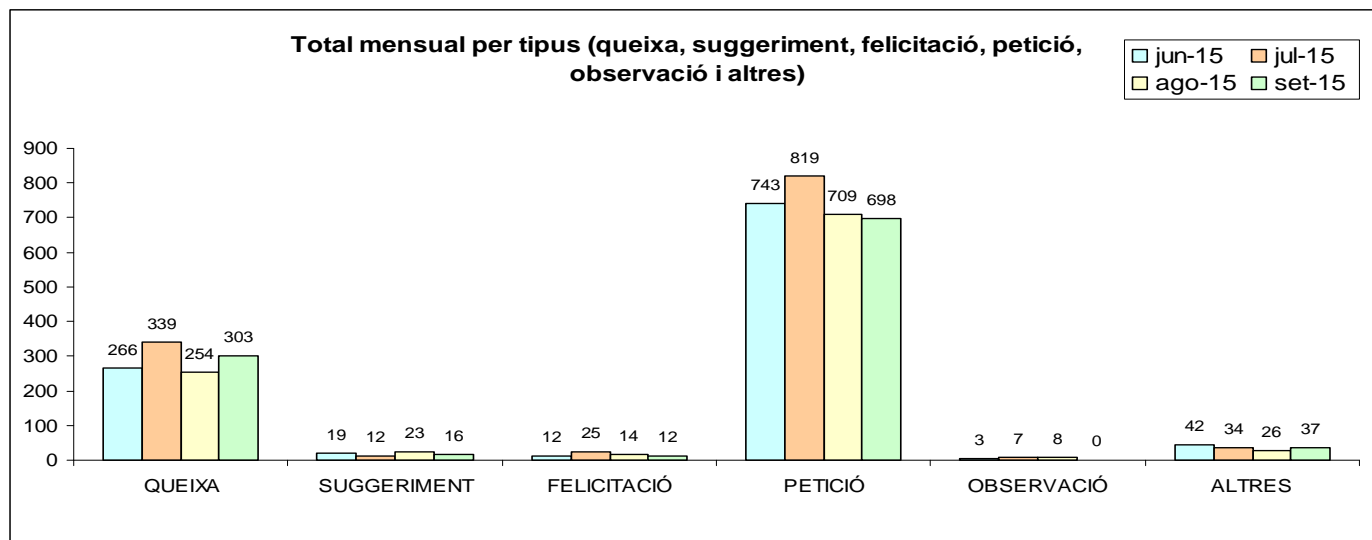
Totes les demandes municipals de serveis que arriben a l'Ajuntament de Palma a través dels canals establerts (web, 010, bústies i Registre General, principalment) són introduïdes al gestor de DMS el mateix dia que arriben o el següent dia hàbil.

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 1.074. Es tracta d'una xifra similar a la dels mesos d'estiu i de les més altes dels darrers dotze mesos. És un poc inferior a la del mes de setembre 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 920 DMS i hi ha hagut un augment respecte del mes anterior d'un 3,8%.**

## 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 303 i representa el 28% del total. És, després de les peticions, un dels tipus més habituals.

**Suggeriments:** el nombre de suggeriments (16) ha baixat respecte del mes anterior i representa l'1,5% 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 12 felicitacions, que representen altra vegada un 1% del total. Han estat majoritàriament pel procés GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), concretament per a Parcs i Jardins Llevant (2), Mobilitat (2) i Vialitat (2). Destaquen també tres felicitacions per SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), dues per AC (Atenció a la Ciutadania), 1 pel SAT i una pel servei OAC, i una per PS (Promoció Socio-econòmica), concretament per Biblioteques.

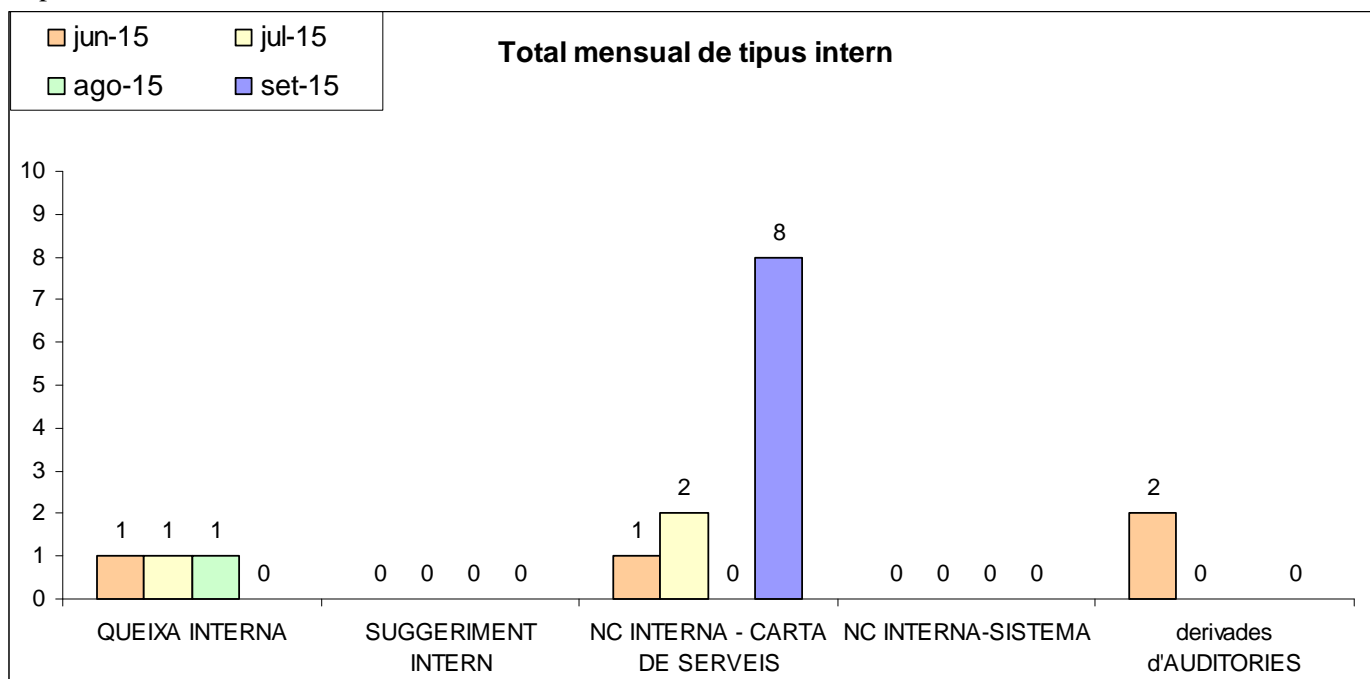
**Peticions:** es tracta bàsicament de peticions d'actuació del policia de barri, però també engloben peticions de qualsevol tipus (d'objectes, d'informació, d'actuació, d'entrevista amb algun càrrec polític, etc.). Aquest mes s'han registrat 698 peticions, la majoria de les quals són del procés SSPC (Policia), i suposen un 66% 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 621, que representen un 89% de les DMS de tipus petició i un 58% del total mensual, que inclou tots els tipus.

**Observacions:** no hi ha hagut observacions, aquest mes, en les quals simplement es manifesta una opinió personal.

**Altres:** a partir del mes de març de 2015 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 37, 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 **no hi ha hagut cap queixa interna**.

**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 tornat a haver suggeriments interns**.

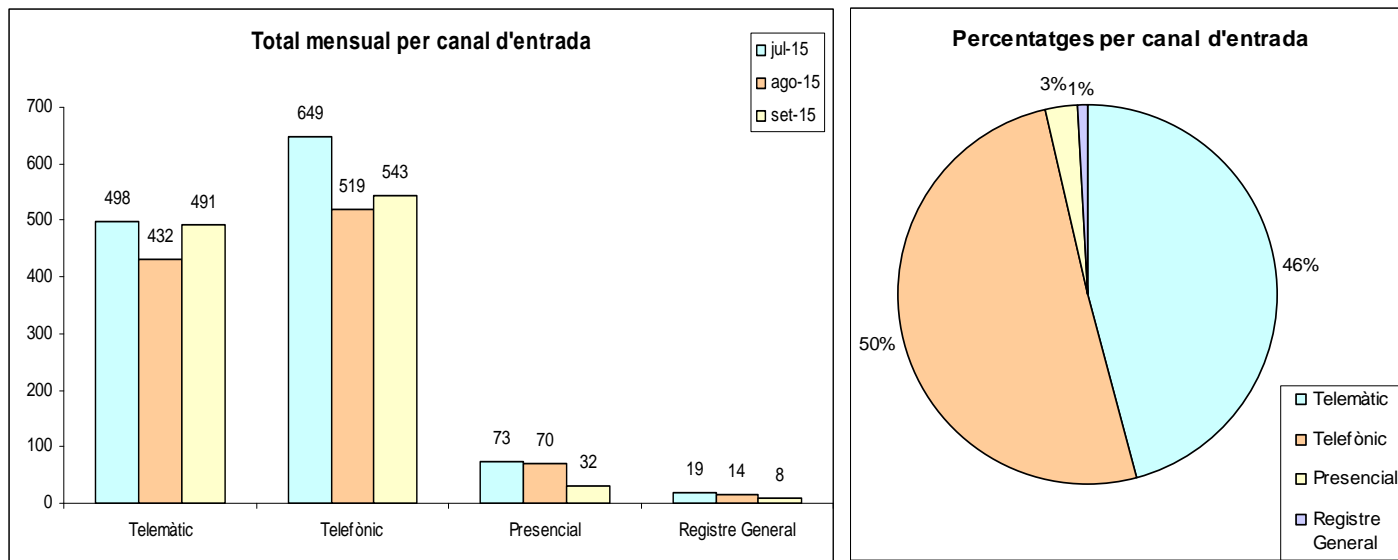
**No-conformitats internes de cartes de serveis:** s'han registrat aquest mes 8 **NCI de cartes de serveis**, concretament 7 de la carta de compromisos del DMS i 1 de la Carta d'atenció a la violència domèstica i de gènere.

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 491 demandes, que representen el **46% del total**. Aquest mes és el segon canal més utilitzat.

### 1.4.2 Telefònic

Amb 543 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 32 DMS per aquesta via, que representen el 3% del total.

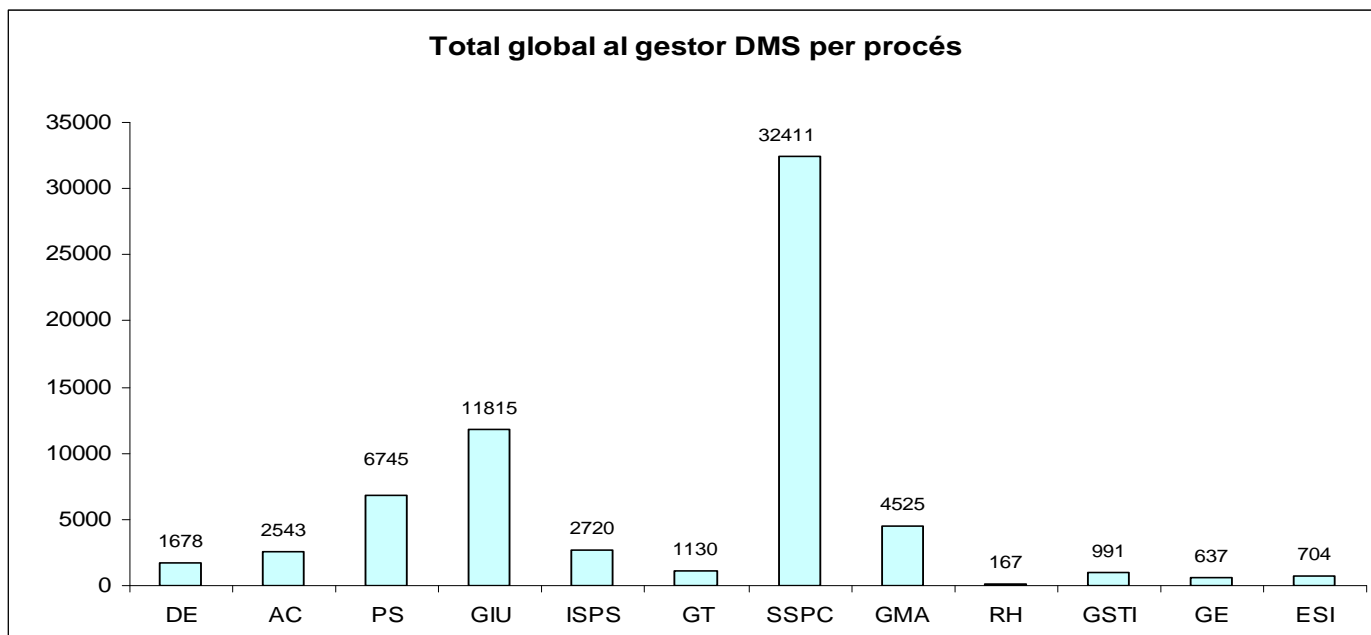
### 1.4.4 Registre

Han entrat per aquesta via 8 DMS; suposen l'1% del total.

## 1.5 Distribució de les DMS als processos i subtemes corresponents

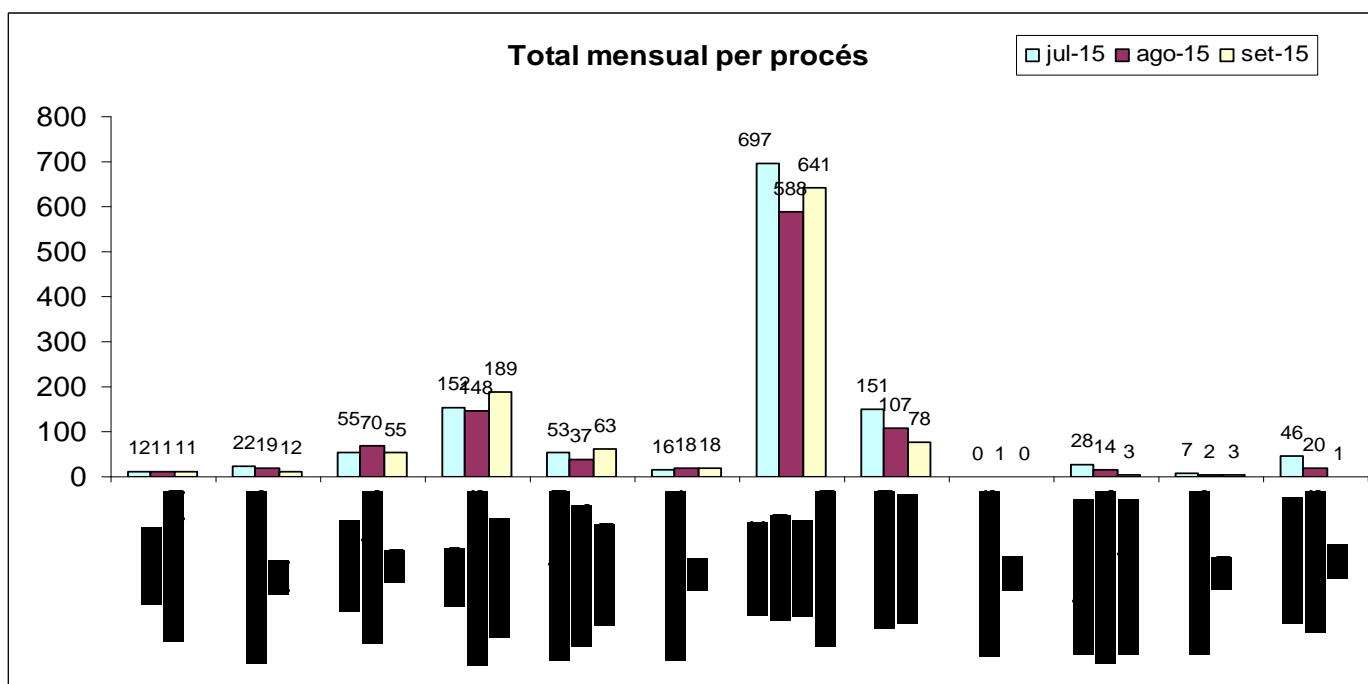
Després de la recepció a Qualitat de les demandes municipals de serveis, aquestes es registren i s'assignen al procés i subtema que els correspon d'entre els existents. Tant el mapa de processos com aquesta assignació estan definits al [Manual de qualitat](#) publicat a la Intranet.

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 641 DMS, el 60% del total. A continuació trobam **GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes)**, amb 189, un 18% del total, **GMA (Gestió del Medi Ambient)**, amb 78, un 7% del total, **ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut)**, amb 63, un 6% del total i **PS (Promoció Socioeconòmica)**, amb 55, un 5% del total.

**Processos amb menor assignació de DMS:** els processos amb menys assignació de DMS són. **GT (Gestió Territorial)**, amb 18, **AC (Atenció Ciutadana)**, amb 12, i **DE (Direcció Estratègica)**, amb 11.

Finalment, els processos **GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Innovació)** i **GE (Gestió Econòmica)**, amb 3 cadascun, **ESI (Equipaments i Serveis Interns)**, amb 1 DMS i **RH (Recursos Humans)** sense cap, són els processos amb menor número de DMS assignades.

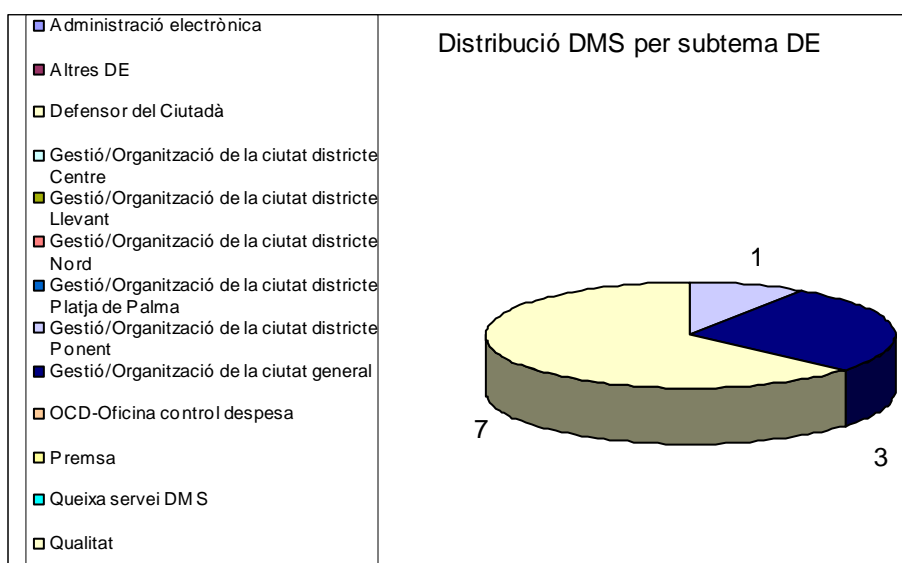
### 1.5.3 Distribució de les DMS del mes segons el tema que tracten

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.

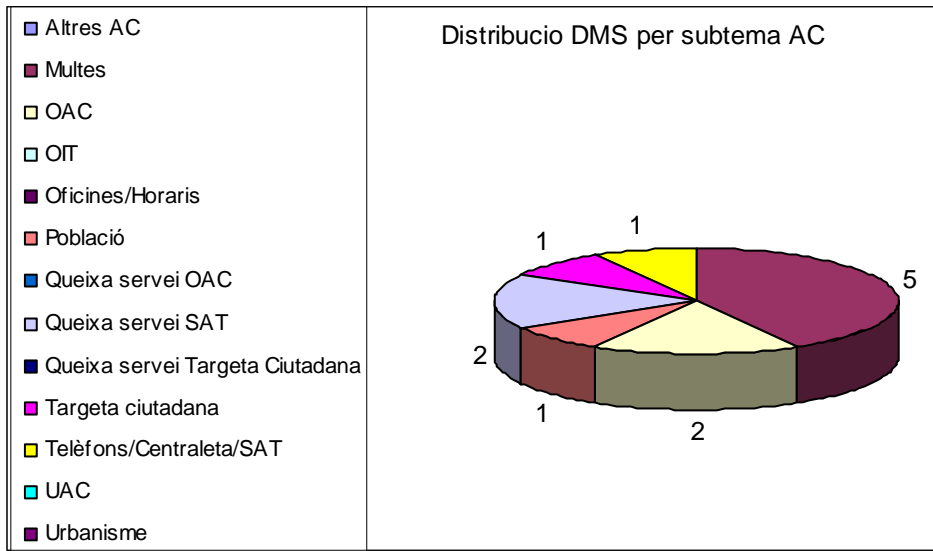
- Podem assenyalar com a subtemes més destacats de cada procés els següents:

**DE (Direcció Estratègica):** la majoria aquest mes són de **Qualitat**, concretament es tracta de **no conformitats de la carta de compromisos del DMS**.

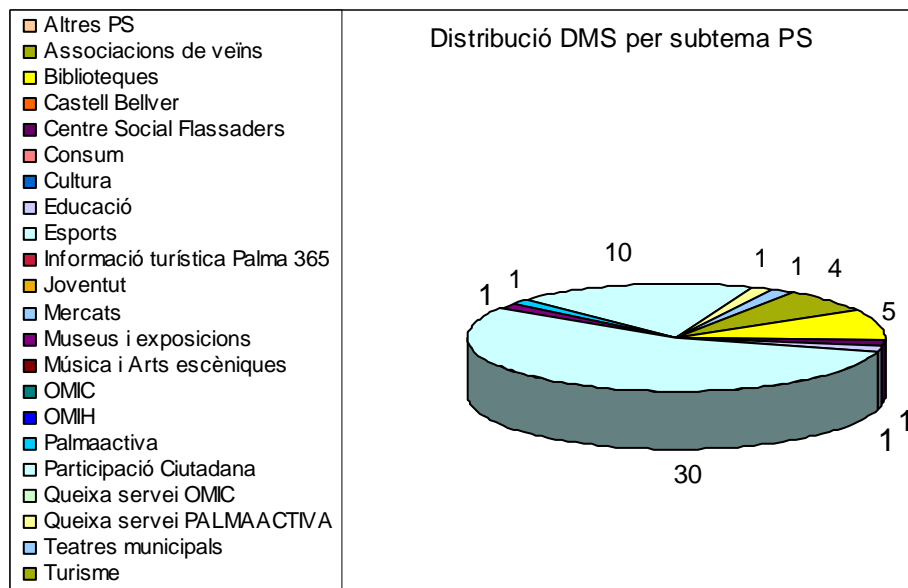




- **AC (Atenció Ciutadana):** Destaquen sobretot el subtema Multes.



- **PS (Promoció Socioeconòmica):** hi destaca com sempre el subtema Esports, amb 30 DMS; 4 són queixes pel renou de la festa del dia 26 de setembre al Parc de la Mar i 2 són peticions d'arreglar el fons de la piscina poc profunda de Son Hugo per a les classes d'Aquagym. Destaquen també 2 queixes per la festa FESTIVAL ELLA, organitzada a la platja de Cala Major i assignades a Turisme.



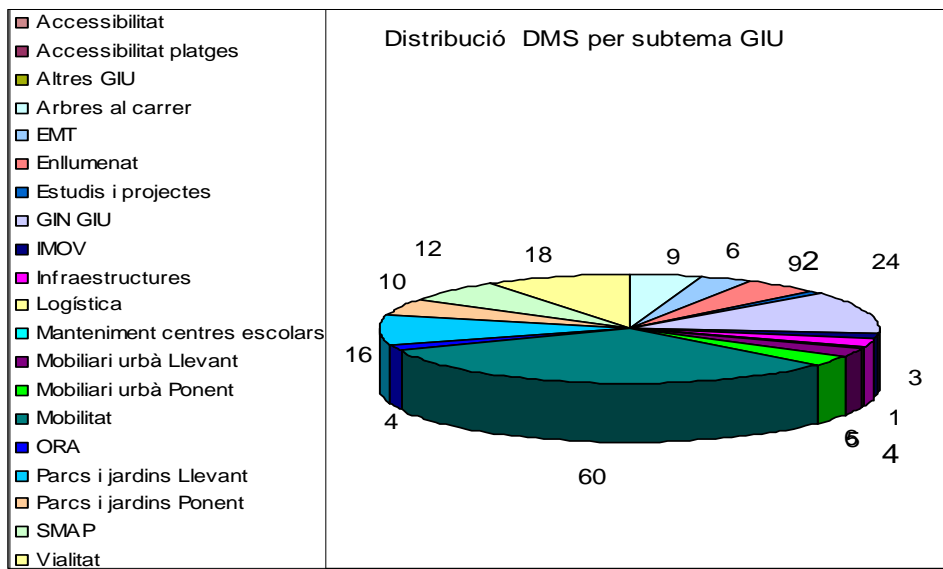
- **GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes):** hi destaca el subtema Mobilitat, amb 60 DMS, sis d'elles relatives a queixes per molèsties de les obres d'IKEA.

Destaquen també 26 DMS dels subtemes Parcs i Jardins Ponent i Llevant, 3 són queixes per començar la poda a l'Avinguda Alemanya a les 6 del matí.

Hi ha 5 queixes d'enllumenat relatives a que els matins s'apaguen els llums massa prest.

En relació a mobiliari urbà de la zona Ponent, destaquen 4 peticions d'arreglar la caseta de jocs infantils de la plaça Ramón Rotger i 2 pel temps excessiu de tancament del parc Albert Camús per obres.

Destaquen també 12 queixes per la música massa alta als concerts de Son Fusteret.

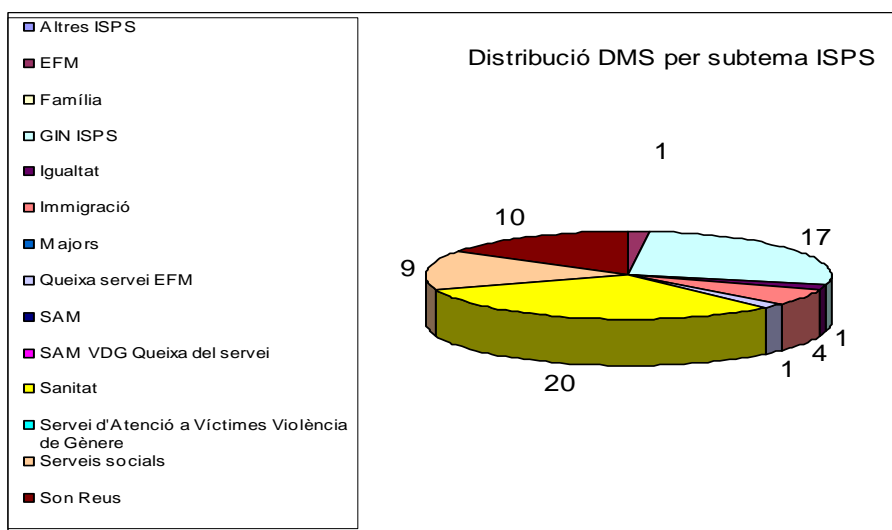


- **ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut):** hi destaca sobretot el subtema Sanitat, amb 20 DMS, 5 relatives a petició d'informació sobre les mesures a prendre per a la eliminació del moscard tigre a la Ribera i Maravillas.

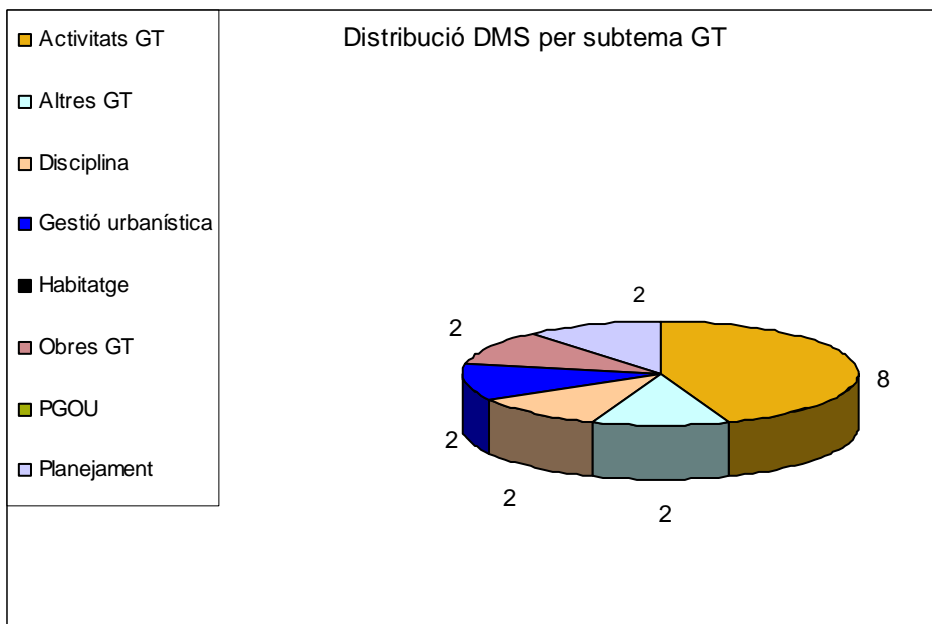
Destaquen també 2 queixes per les obres abandonades amb aigua al seu interior i que són un focus de moscard tigre.

Hi ha també 24 incidències relatives a Sanitat i que es refereixen al moscard tigre (10), rates (4) i paneroles (4), entre d'altres.

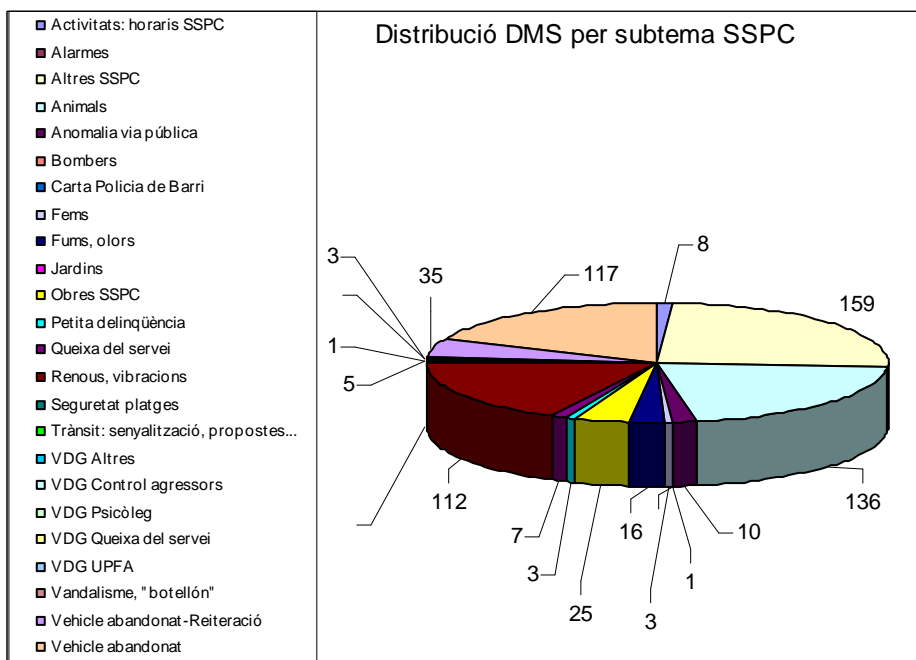
Finalment hi ha 4 oferiments o peticions d'informació referents a ajudes a refugiats sirians.



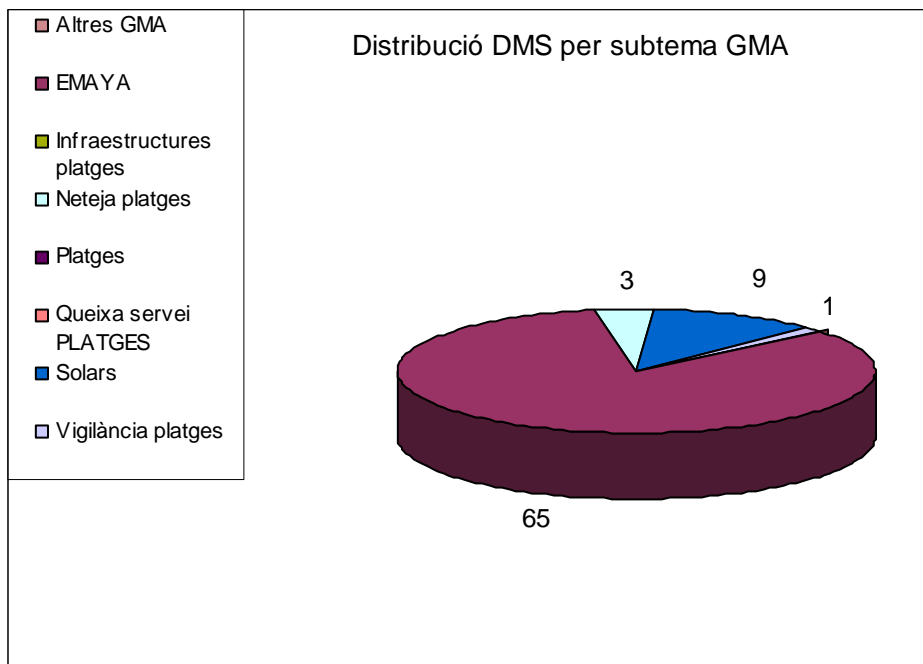
- **GT (Gestió Territorial):** hi destaca el subtema Activitats, amb 8 DMS.



- **SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana):** hi destaquen, sobretot, i com sempre, els subtemes Vehicle abandonat i les seves reiteracions, amb 152 DMS. Seguidament el subtema Animals, amb 136 DMS. Finalment destaca el subtema Renous, vibracions, amb 112 DMS.



- **GMA (Gestió del Medi Ambient):** quasi totes són del subtema EMAYA (65); 15 relatives a **les inundacions de carrers per les pluges**.  
Destaquen també les 9 del subtema Solars, quatre d'elles són **peticions d'adequació d'un solar com a hort urbà**.

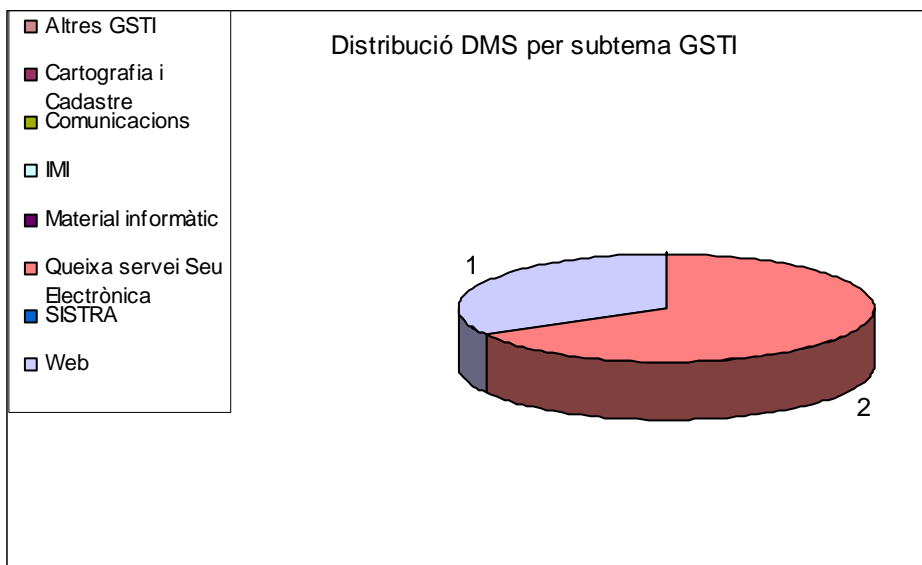


- **RH (Recursos Humans):** hi ha 1 única DMS assignada a aquest procés, per al subtema Recursos Humans.

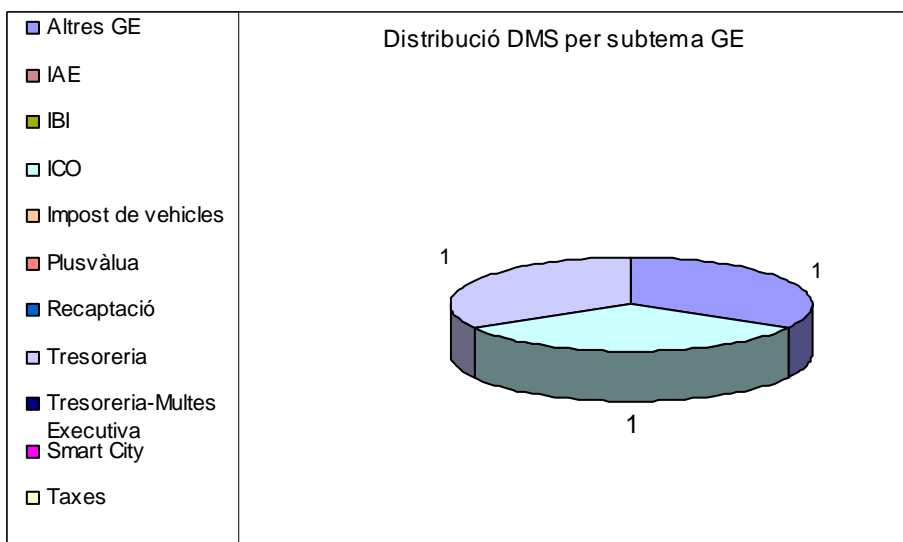
\*No hi ha DMS assignades a aquest procés aquest mes.\*

- **GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació):** destaquen 2 DMS de Queixa del servei de la seu electrònica.

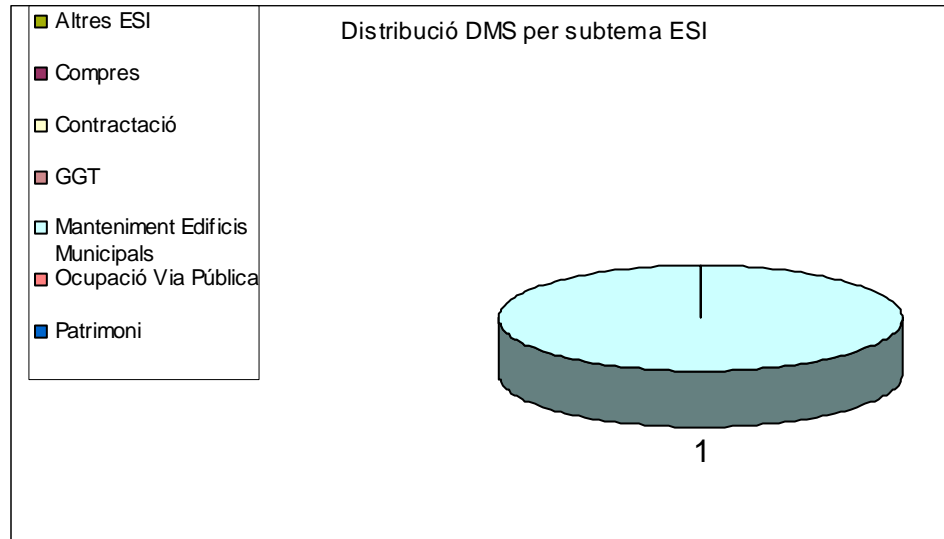
*Aquest tipus de queixa ha baixat molt respecte de fa uns mesos ja que s'ha solventat el problema per a l'obtenció de certificats de residència a través del web municipal.*



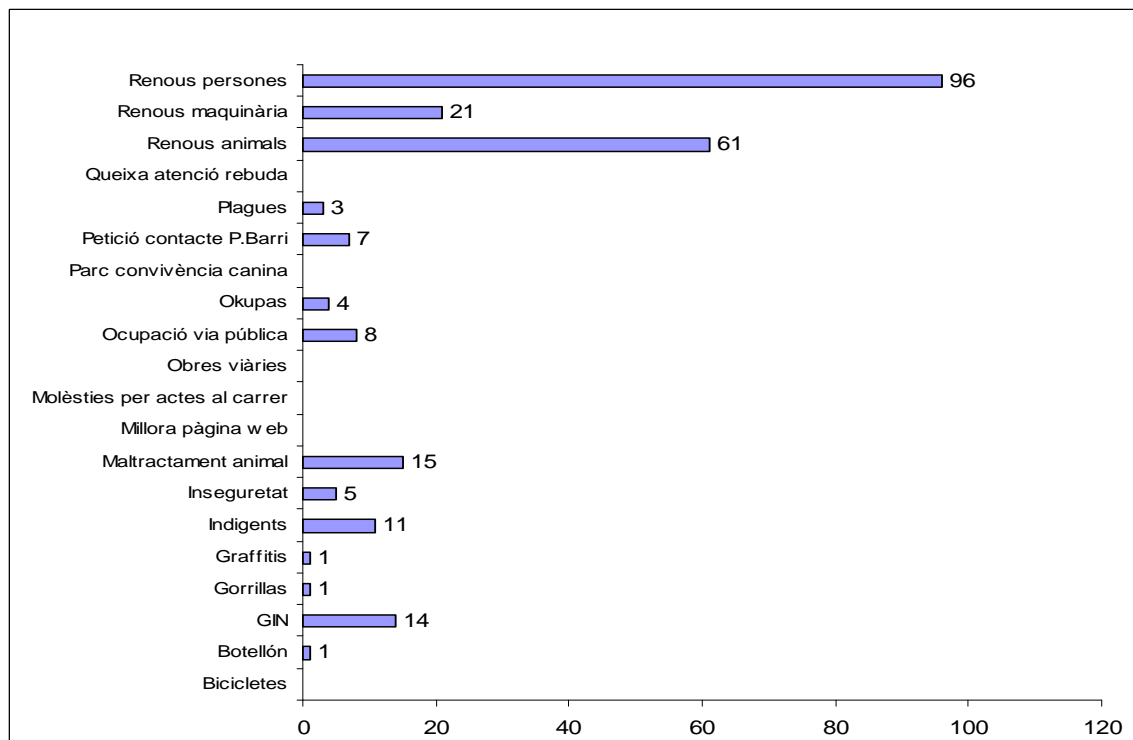
- **GE (Gestió Econòmica):** no hi destaca especialment cap subtema.



- **ESI (Equipaments i Serveis Interns):** hi ha hatut una única DMS de Manteniment d'edificis municipals.



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



N'hi ha 61 de relatives a renous d'animals, assignades totes a la Policia Local. També hi ha 96 DMS sobre renous de persones al carrer, a interiors d'habitatges o a bars, competència quasi totes de la Policia Local i també algunes per a Esports o per a Infraestructures. Pel que fa a queixes per renous de maquinària, 21 en total, en corresponen 20 a la Policia i 1 a Parcs i Jardins.

Destaquen també les relatives a **maltractament animal** (15), derivades a la Policia o a Mobilitat (cavalls galeres).

Hi ha també 15 **incidències** repartides entre Infraestructures i Sanitat segons la seva temàtica.

Per altra banda, n'hi ha hagudes 7 **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...).

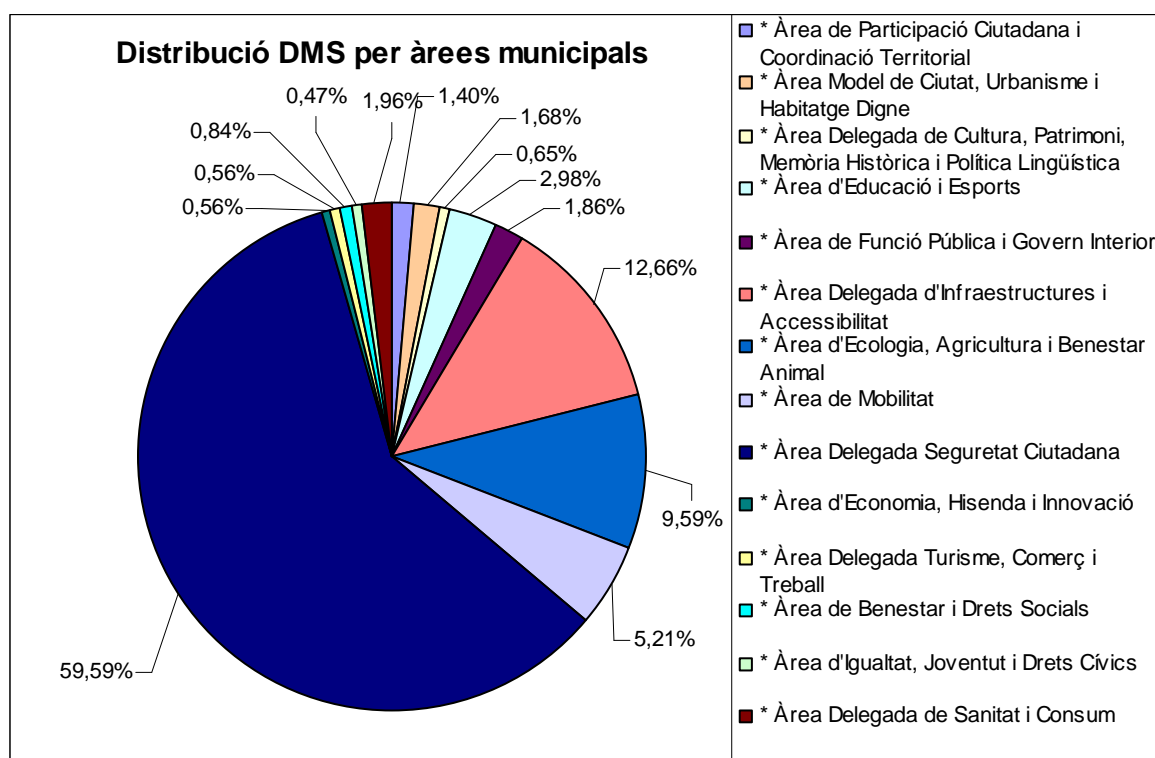
En quant a **ocupació de la via pública** (8), totes són per Policia.

Quant a **inseguretat** (5), s'han assignat també a la Policia local, als diferents subtemes segons el seu contingut.

Pel que fa a **queixes per l'atenció rebuda**, només n'hi ha hagut dues aquest mes, molts menys que els mesos anteriors, i totes dues es referien a queixes del SAT (Servei d'Atenció Telefònica).

### 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.



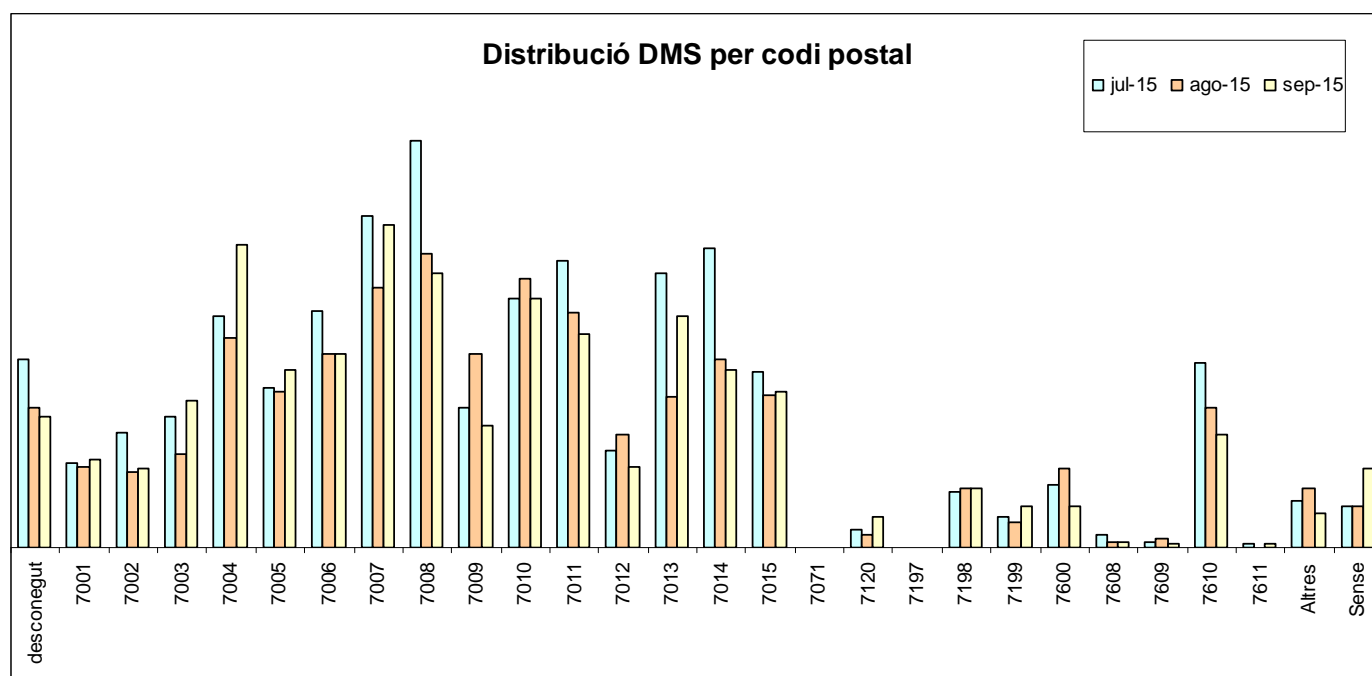
A partir de l'anàlisi dels resultats d'aquest mes podem destacar que **la majoria de DMS correspon, com sempre, a l'Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana, i representa un 60% del total.**

Destaquen, a continuació, l'Àrea delegada d'Infraestructures i Accessibilitat, amb el 13% del total, l'Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal, que representa el 10% del total i l'Àrea de Mobilitat, amb el 5%.

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 la Soledat** (CP 07007), **Eusebi Estada-31desembre** (CP 07004), **Son Gotleu** (codi postal 07008), **Cal Capiscol** (CP 07010) i, seguits molt de prop dels de **Son Rapinya** (CP 07013).

**Concretament**, són 103 DMS amb codi postal de la Soledat; 97 d'Eusebi Estada-31desembre; 88 de Son Gotleu; 80, de Cal Capiscol; i 74 de Son Rapinya.

Pel que fa a les demandes amb codis postals que no són de Palma, suposen aquest mes un 1% del total. Finalment, hi ha un altre 2% 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 10 DMS a altres administracions. En concret, s'han derivat 3 queixes i 2 peticions al Govern de les Illes Balears; 3 queixes i 1 petició al Consell de Mallorca i 1 queixa a l'Autoritat Portuària.

No s'ha rebut cap queixa derivada des d'una altra administració.

## 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 502 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, 374 contenen una adreça electrònica. Això suposa que un 75% de les DMS tramitades aquest mes han tingut el canal telemàtic com a canal de comunicació de resposta a l'usuari.

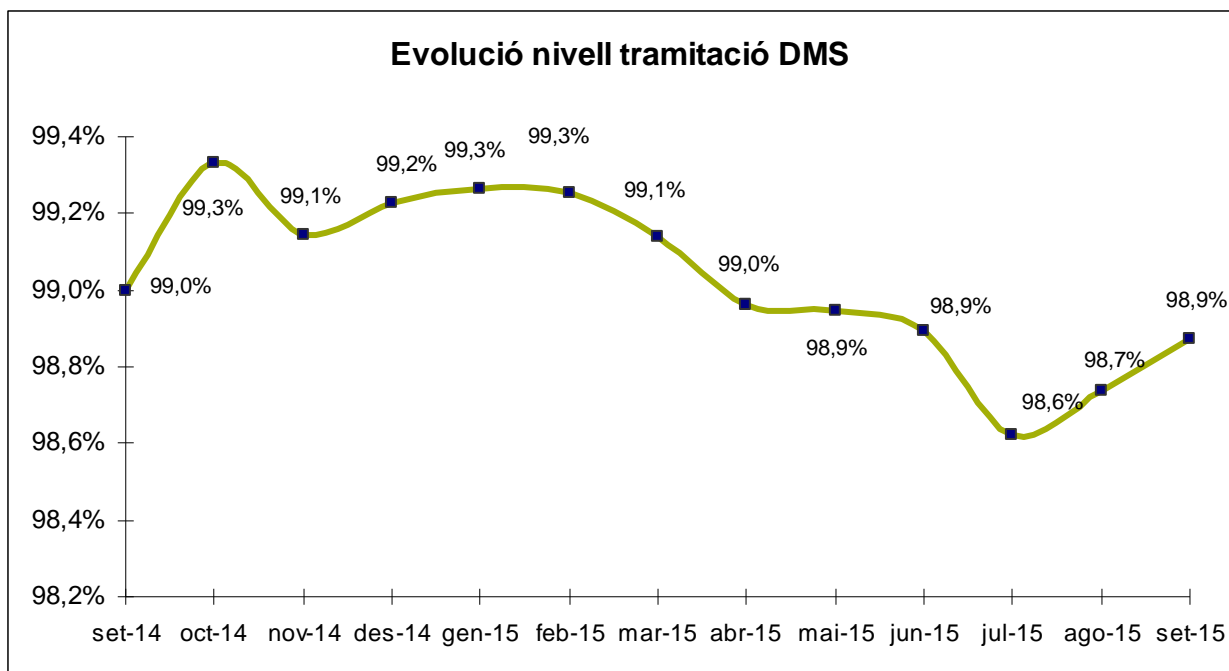
## 2 TRAMITACIÓ

### 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

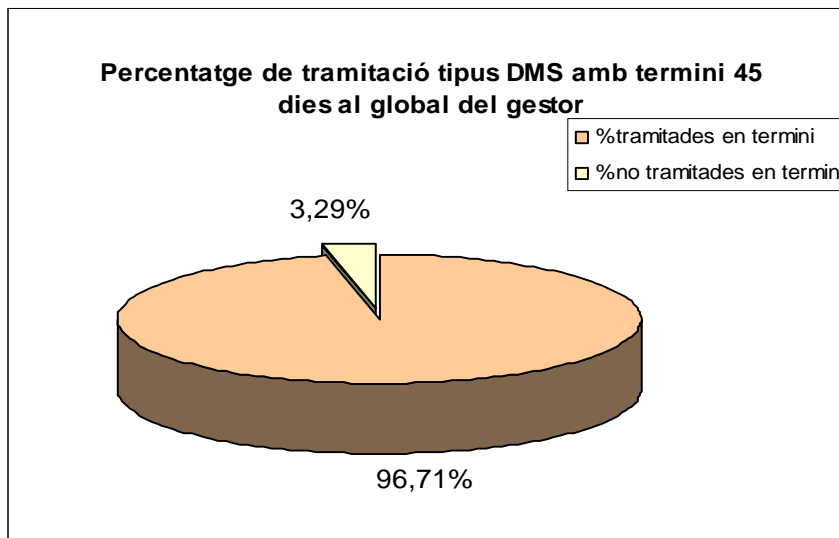
El nivell de tramitació al gestor de DMS, incloent-hi tots els tipus, es troba habitualment en el 99%, o fins i tot per damunt en molts de mesos.



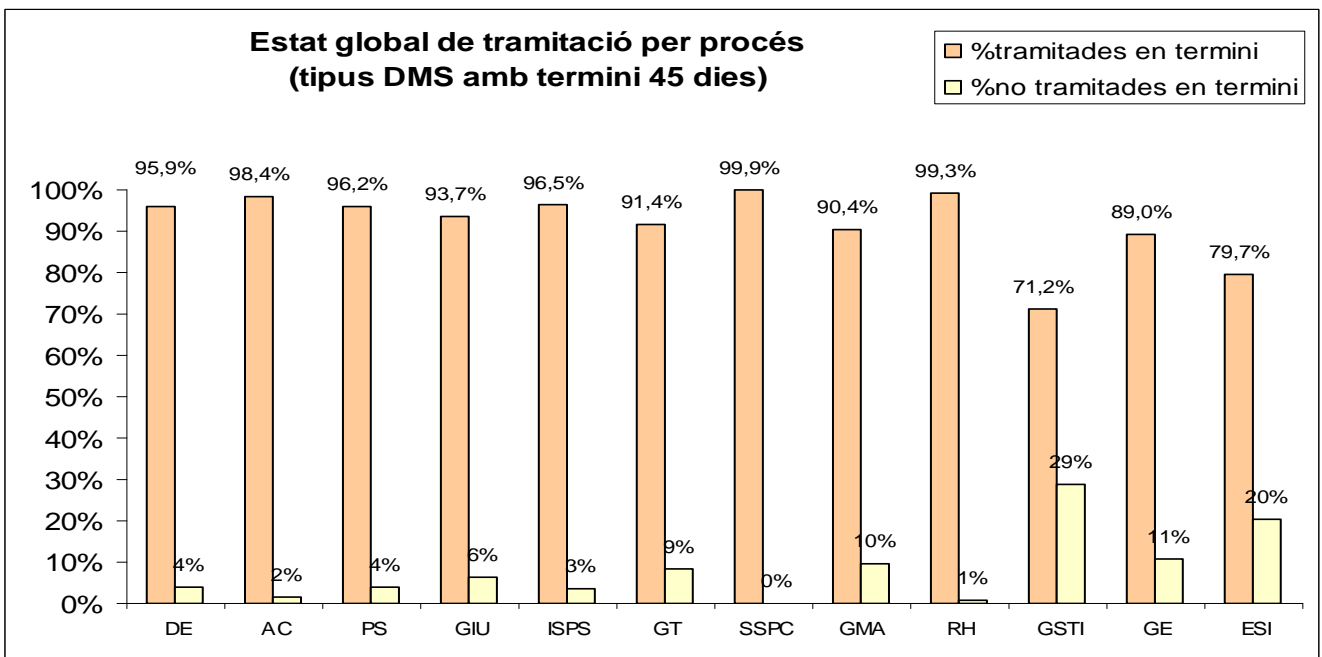
Aquest mes es troba en el 98,9%, ja més semblant a l'habitual. En tot l'any es manté o se supera el nivell de tramitació del 99%, encara que els mesos d'estiu sol baixar un poc perquè és època de vacances dels treballadors municipals, la qual cosa va unida a un augment general de les demandes rebudes. *En comparació amb el mateix mes de l'any anterior la baixada en la resolució ha estat només d'un 0,1%.*

**\* 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 96,71% estan tramitades en termini, i un 3,29% 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**

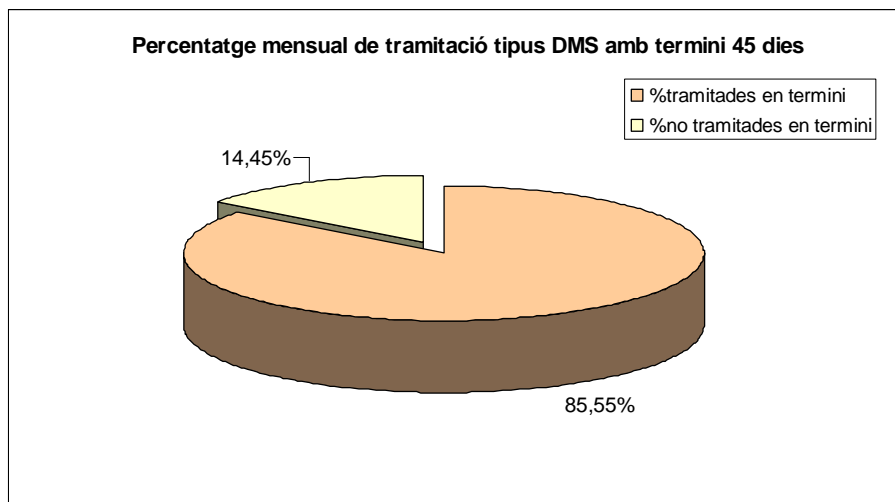


Tots els processos tenen la majoria de DMS del tipus queixa, queixa interna, suggeriment, suggeriment intern, petició o altres (que són les que s'han de tramitar en 45 dies) tramitades en el termini corresponent. Concretament, 9 dels 12 processos tenen més del 90% de les DMS tramitades en el termini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

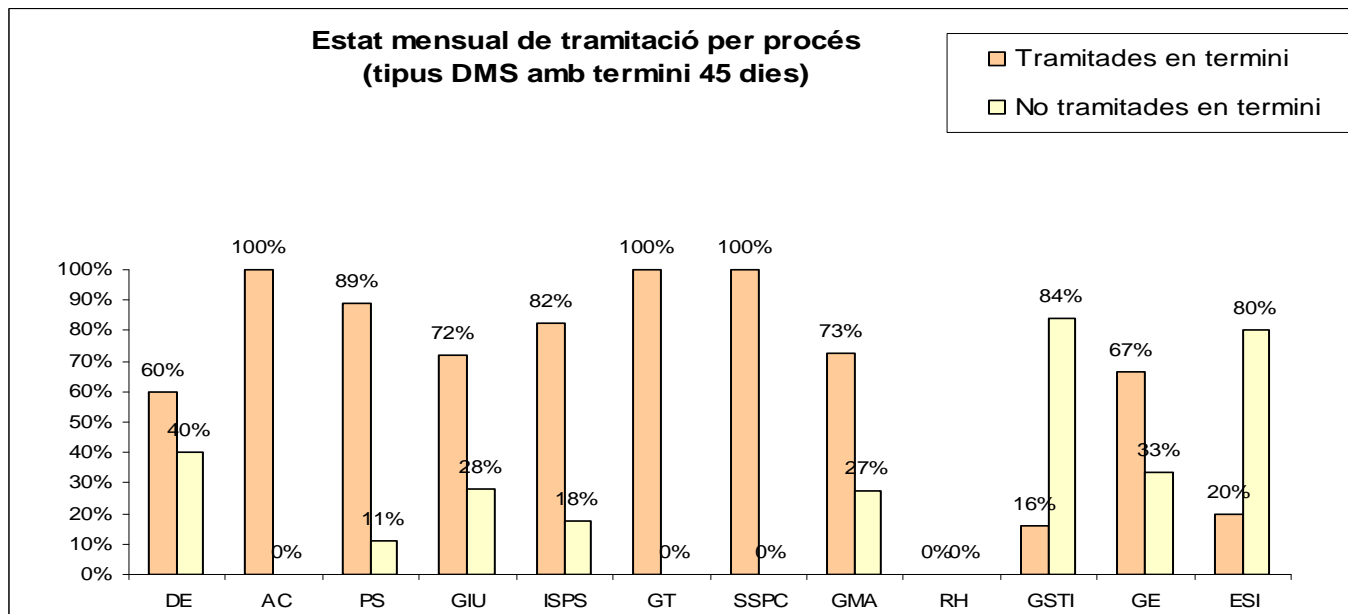
La resta de processos que estan per davall del 90% tenen uns nivells de tramitació en termini elevats, que van del 71,2% de GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) al 89% de GE (Gestió Econòmica).

### 2.1.2 Dades relatives al mes en curs

#### \*Tramitació mensual de les DMS per procés



El 85,55% de les DMS que aquest mes acabaven el seu termini de resolució (45 dies), es varen tramitar dins el termini establert i, el 14,45%, no. Aquest mes ha tornat a baixar el percentatge de resolució en termini 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 **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. *Habitualment són més els processos que tenen un 100% de tramitació en termini, però els darrers mesos han augmentat els que no.*

Aquests processos són: AC (Atenció Ciutadana), GT (Gestió Territorial) i SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana). Pel que fa a RH (Recursos Humans), no ha tingut cap DMS que acabàs el termini de resolució aquest mes..

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.

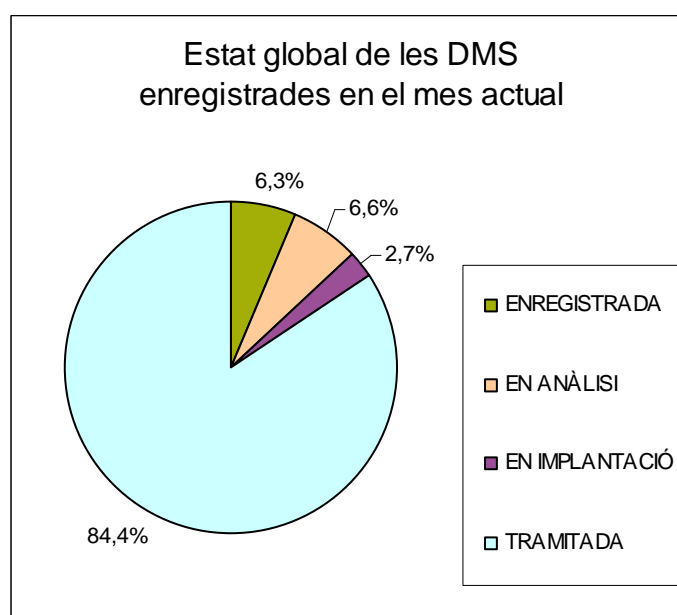
De la resta de processos que no es troben al 100%, tres tenen percentatges alts de resolució, PS (Promoció Socioeconòmica), ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut), GMA (Gestió del Medi Ambient) i GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes).

Pel que fa a GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) i ESI (Equipaments i Serveis Interns), ténen només un 16% i un 20% de tramitació en termini i, per tant, són els processos amb pitjor nivell de tramitació aquest mes pel que fa a temps. No obstant, han millorat respecte del mes anterior.

*Pel que fa a aquest fet, es treballa des del Departament de Qualitat 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 1.074 DMS registrades durant aquest mes, 906 estan ja tramitades, la qual cosa suposa un 84% 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 ha augmentat bastant respecte del mes anterior. *Es tracta d'un nivell semblant a l'habitual, en comparació amb el del mes passat, que va ser el més baix de l'any 2015 i que va coincidir 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.

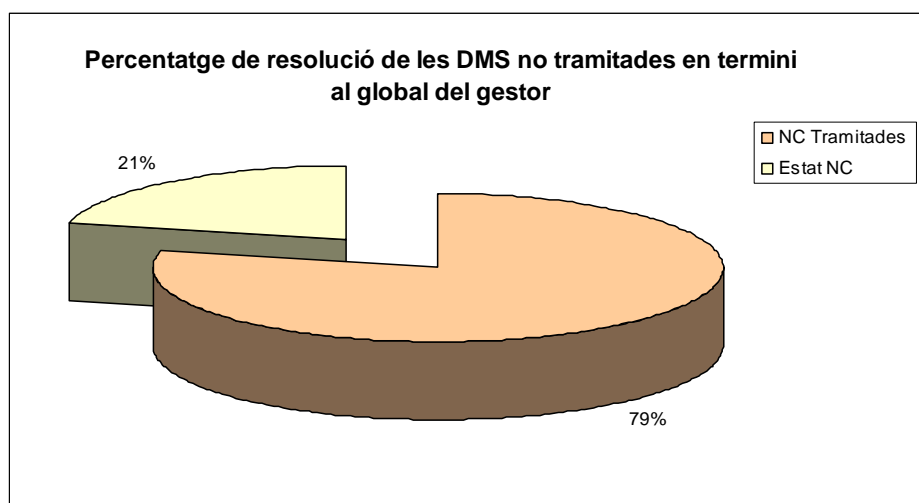
Les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat de registrades suposen un 6%. Aquest és un estat que hauria de tenir una durada molt curta i, per això, des del Departament de Qualitat es van prenent contínuament mesures per a millorar aquest aspecte.

## 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.

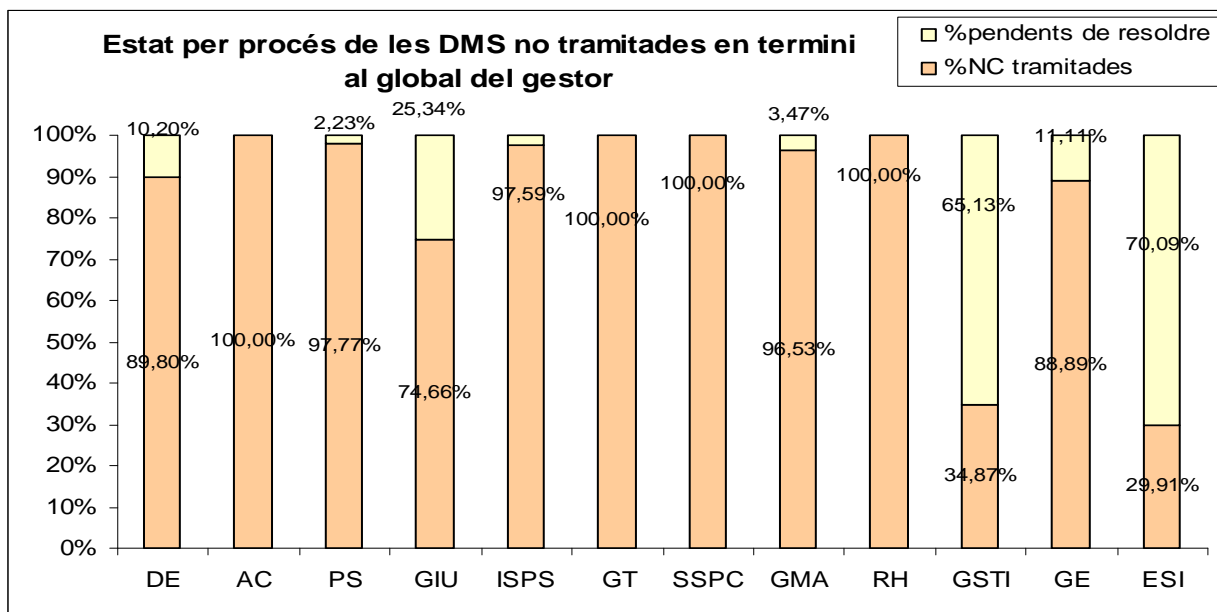
Després d'un temps utilitzant aquesta sistemàtica s'ha considerat més oportú continuar la tramitació de les DMS que han exhaurit el temps establert i que passen a un nou estat denominat "estat de no-conformitat", que ens indica que encara estan pendents de resoldre's. Quan aquestes DMS es resolen passen 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 79% estan ja com a no-conformitats tramitades i un 21% 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.

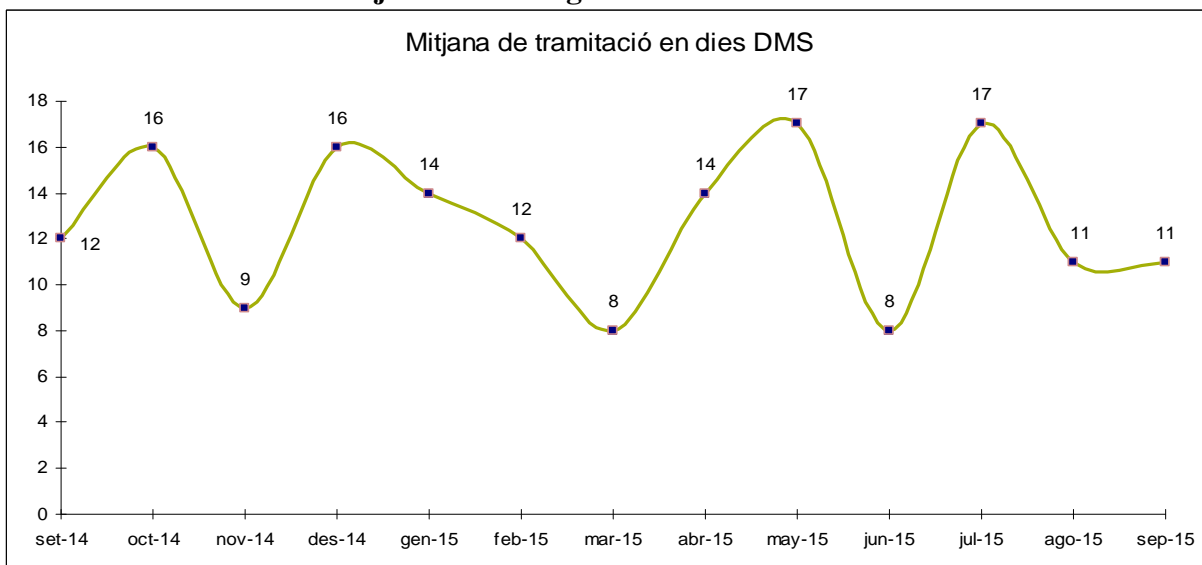


Pel que fa a la resolució de les DMS fora de termini, 4 processos tenen el 100% d'aquestes DMS, que han passat a no conformitat ja tramitades. Aquests processos són AC (Atenció Ciutadana), GT (Gestió Territorial), SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) i RH (Recursos Humans). Processos coincidents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

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 29,21% d'ESI (Equipaments i Serveis Interns), el més baix, al 97,77% 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, torna a ser 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 era 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 14 dies i, els suggeriments, en 16. 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 4 dies.

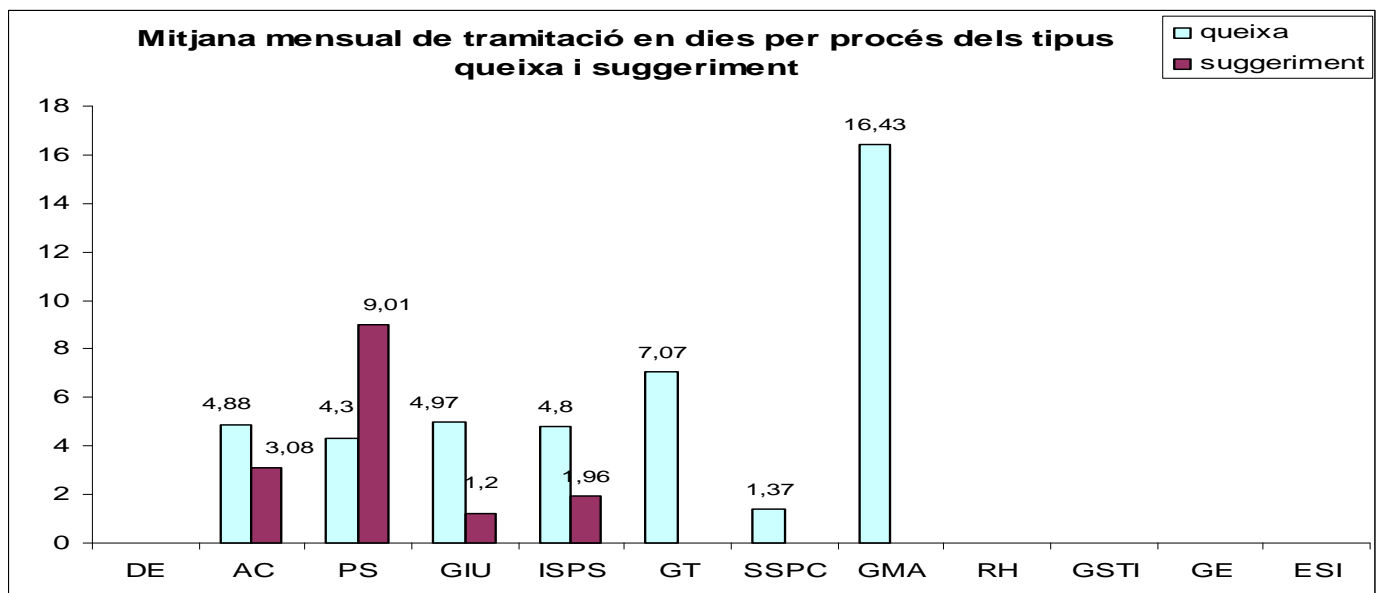
D'altra banda, respecte de la mitjana màxima d'entre 15 i 25 dies de resolució de les queixes (no internes), establerta com a compromís a la Carta de compromisos del DMS, ens trobam com hem indicat abans, en una mitjana de 14 dies. Per tant, aquest mes es torna a complir el compromís.

### 2.3.2 Mitjana mensual per procés

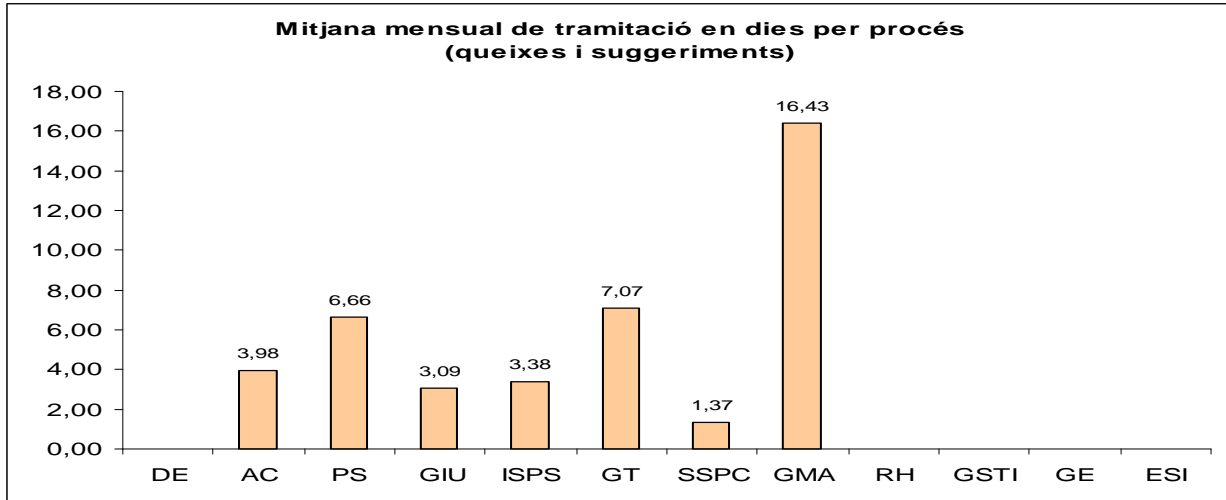
En aquesta anàlisi ens referim a les DMS registrades i tramitades en el mes en curs i descartam el procés SSPC pel fet que les peticions per a la Policia queden tramitades al gestor de DMS el mateix dia que es registren, ja que diàriament es fa el traspàs al seu programa propi, EUROCCOP. A més, es tracta 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 GMA (Gestió del Medi Ambient)** és el que té la mitjana més elevada pel que fa a queixes, i **PS (Promoció Socioeconòmica)** 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 **ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut)**, 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 **GMA (Gestió del Medi Ambient)** és el que té la mitjana més elevada, 16,43 dies, i **GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes)**, la més baixa: 3,09 dies.



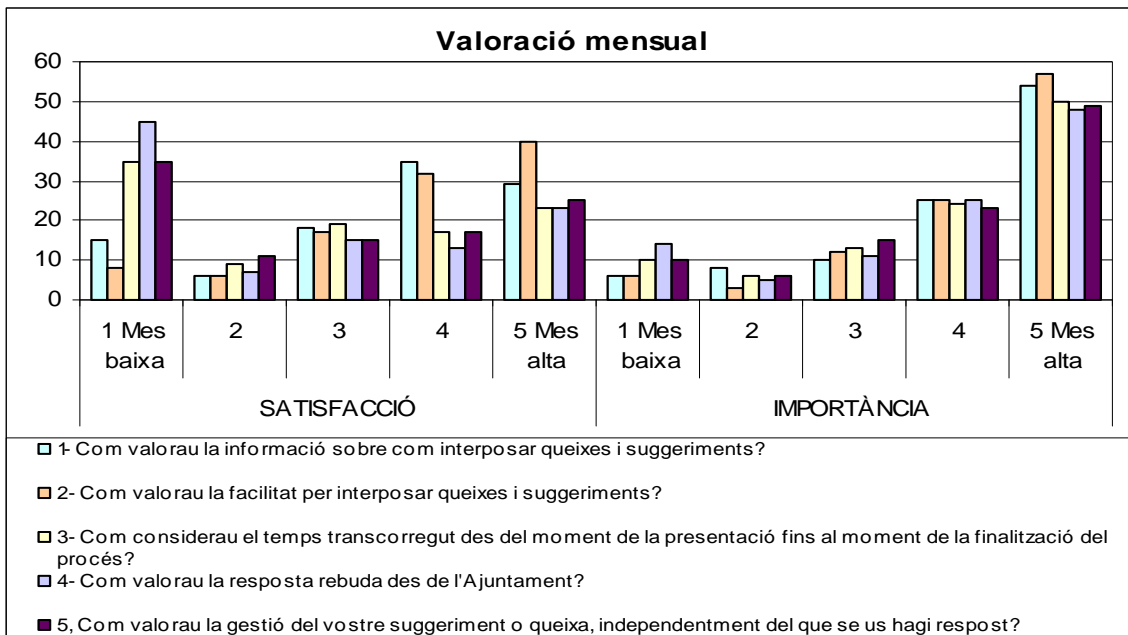
Això no obstant, hem de recordar que el límit establert per a la tramitació en termini de les DMS és de 45 dies, i tots els processos es troben a nivells inferiors pel que fa a la tramitació dels tipus queixa i suggeriment.

### 3 SATISFACCIÓ

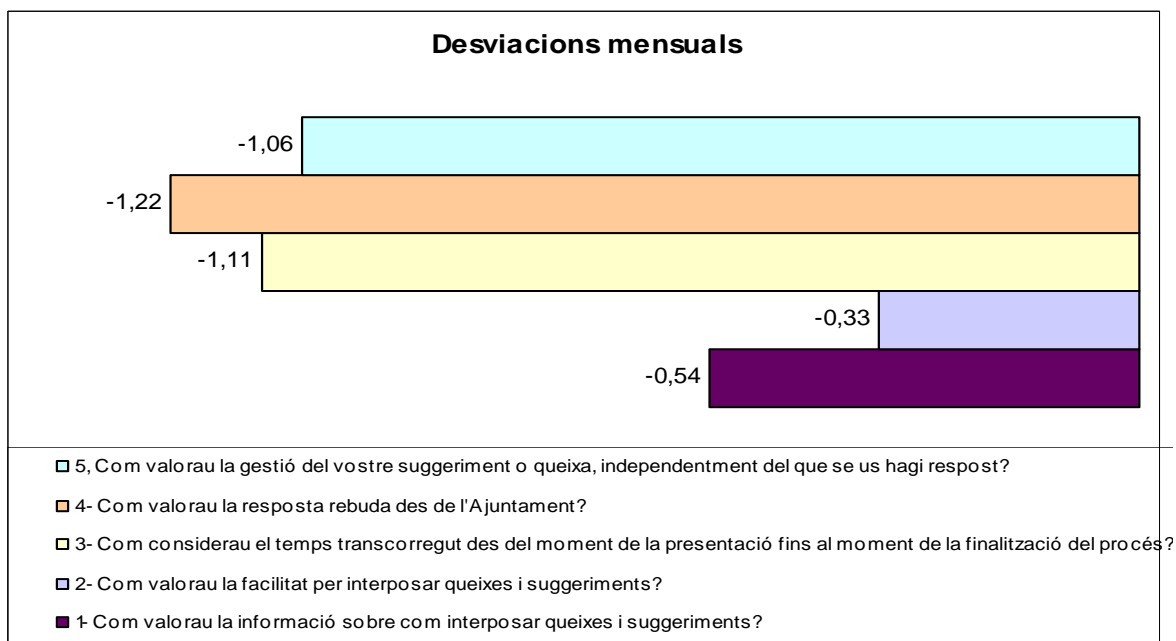
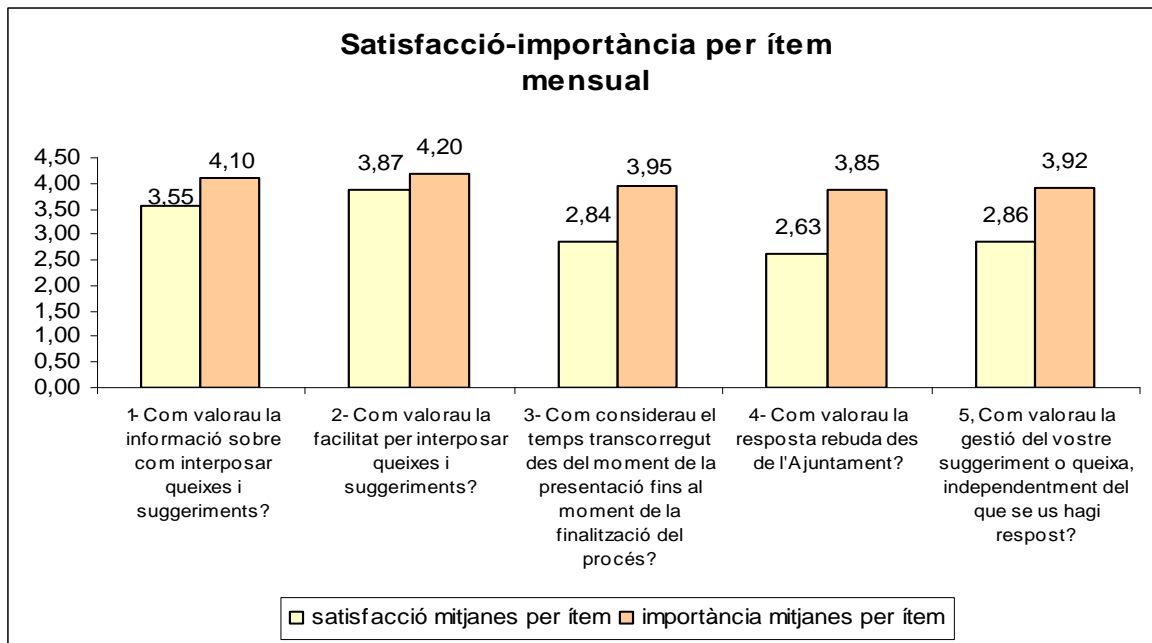
Aquest més han arribat al Departament de Qualitat **103 respostes a les enquestes de satisfacció**.

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 tramet 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 un poc inferiors que el mes passat; les valoracions de la importància han baixat en quasi tots els ítems i s'han mantingut més o manco les valoracions de la satisfacció.

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 3,55 de mitjana de satisfacció, i amb un 4,10 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,54.

**2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments?** S'ha valorat amb un 3,87 de mitjana de satisfacció, i amb un 4,20 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,33. Per tant, aquest mes torna a ser l'ítem millor valorat.

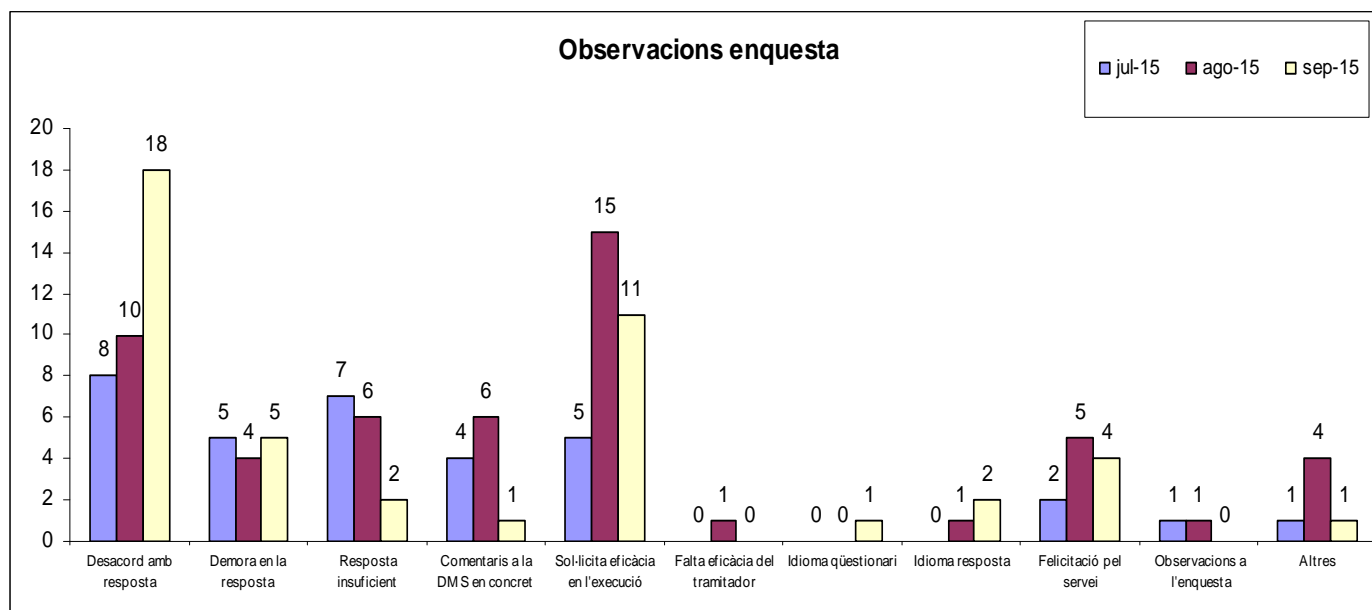
**3. Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés?** S'ha valorat amb un 2,84 de mitjana de satisfacció i amb un 3,95 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació d'1,11.

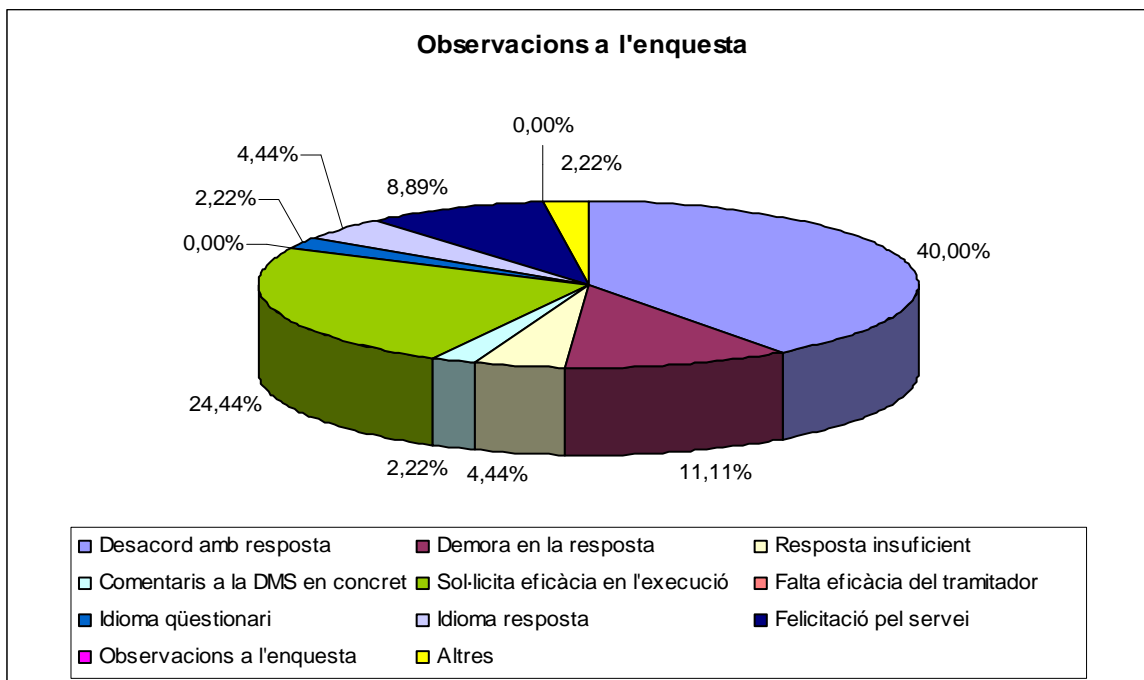
**4. Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament?** Pel que fa a satisfacció, té una valoració de 2,63 i, pel que fa a importància, de 3,85. S'ha donat una desviació de 1,22. Per tant, torna a ser l'ítem pitjor valorat.

**5. Com valoreu la gestió del vostre suggeriment o queixa, independentment del que se us hagi respost?** S'ha valorat amb un 2,86 de mitjana de satisfacció i amb un 3,92 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació d'1,06.

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 2,86 sobre 5.

**També s'inclou a l'enquesta automàtica la possibilitat de fer suggeriments o observacions.** Aquest mes han entrat 45 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 com quasi sempre de desacord amb la resposta, en concret 18, que representen el 40% del total.

Seguidament hi ha sol·licituds d'eficàcia en l'execució, 11, que suposen un 24% del total.

Hi ha també 5 comentaris relatius a demora en la resposta, un 11% del total.

Pel que fa a observacions referents a resposta insuficient, n'hi 2, que representen un 4%.

També hi ha dos comentaris per l'idioma de la resposta, un 4% del total , i 1 per l'idioma del qüestionari.

Ha arribat també un comentari a la DMS en concret.

Destaquen 4 felicitaçions pel servei, que representen el 9% del total.

També hi ha hagut 1 observacions amb comentaris que no es poden englobar en cap dels supòsits anteriors.

- 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](mailto: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**, podem indicar el següent:

Durant els mesos d'estiu es produeix un increment significatiu de queixes i suggeriments, de fet el 2015, en els quatre mesos d'estiu (juny a setembre), l'increment ha estat d'una mitjana de 280 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.

De fet, de les DMS que el mes de setembre acabaven el termini per a la seva resolució, es troben ja tramitades un 86% d'aquestes, El restant 14% està en estat de no conformitat o ja com a no conformitat tramitada..

El procés que aquest mes té més DMS no tramitades en el termini establert de 45 dies és GSTI (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb un 84% de les que se li han assignat, seguit d'ESI (Equipament i Serveis Interns) amb un 80%.

\* **En relació a la tramitació de les DMS que als 45 dies han passat a no conformitat**, n'hi ha un 21% sense tancar, és dir, encara no s'han tramitat.

Tornen a ser els processos GSTI (Gestió d'Infraestructures Urbanes) amb un 65% i ESI (Equipaments i Serveis Interns) amb un 70%, 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. En relació a aquesta insatisfacció hi ha hagut el mes de setembre un 40% de les observacions que ens arriben a través de l'enquesta que es refereixen precisament a desacord amb la resposta.

\* **En relació al temes més freqüents de queixes** destaquen especialment les queixes per renous, que suposen un 17% del total de DMS de setembre.

**ANNEX (Taula procés-subtema-àrea)**

07/07/2015

<b>PROCÉS</b>	<b>SUBTEMA</b>	<b>ÀREA</b>
<b>DE (Direcció Estratègica)</b>	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
	<b>AC (Atenció al Ciutadà)</b>	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
<b>PS (Promoció Socioeconòmica)</b>	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

<b>PS (Promoció Socioeconòmica)</b>	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
<b>GIU (Gestió Infraestructures Urbanes)</b>	Accessibilitat	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	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	



<b>SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana)</b>	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
<b>GMA (Gestió del Medi Ambient)</b>	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
<b>RH (Recursos Humans)</b>	Formació	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	RH	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
<b>GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Innovació)</b>	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
<b>GE (Gestió Econòmica)</b>	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
	Taxes	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Tresoreria	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Tresoreria-Multes executiva	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	<b>ESI (Equipaments i Serveis Interns)</b>	Altres ESI
Compres		Àrea de Funció Pública i Govern Interior



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

ESI (Equipaments i Serveis Interns)	Contractació	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	GGT	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	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

08/10/2015	Departament de Qualitat Pl. de la Porta del Camp, 2 07001 PALMA	Pàg.33
------------	---	--------