

INFORME

DE RECEPCIÓ I GESTIÓ

DE LES

DEMANDES MUNICIPALS

DE SERVEIS

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

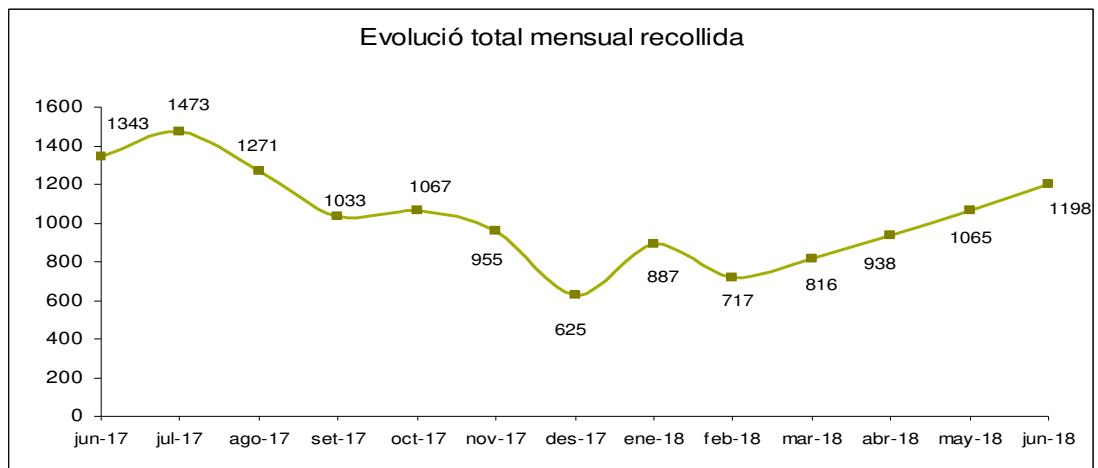
ABRIL-JUNY 2018

ÍNDEX

1	RECEPCIÓ	3
1.1	Nombre de DMS rebudes i evolució	3
1.2	Distribució de DMS dels tipus més habituals (queixa, suggeriment, felicitació, petició i observació).....	3
1.3	Distribució de DMS de tipus intern (queixes i suggeriments interns, NCI-cartes de serveis i NCI-sistema)	3
1.4	Canals elegits per a presentar les DMS	3
1.4.1	Telemàtic	3
1.4.2	Telefònic	3
1.4.3	Presencial	3
1.4.4	Registre	3
1.4.5	Defensora de la Ciutadania	3
1.5	Distribució de les DMS als processos i subtemes corresponents	3
1.5.1	Total de DMS assignades a cada procés al global del Gestor de DMS	3
1.5.2	Total trimestral de DMS assignades a cada procés	3
1.5.3	Distribució de les DMS del trimestre segons el tema que tracten	3
1.6	Distribució de les DMS rebudes segons l'àrea municipal a què corresponen	3
1.7	Anàlisi de la recepció per codi postal	3
1.8	Distribució DMS rebudes per sexe	3
1.9	Recepció i trasllat de demandes que no són competència municipal.....	3
1.10	Via de comunicació en la tramitació de les DMS	3
2	TRAMITACIÓ	3
2.1	Tramitació en termini.....	3
2.1.1	Dades relatives al global del Gestor de DMS	3
	* Evolució del nivell de tramitació global al gestor DMS	3
	*Tramitació global al Gestor de DMS per procés	3
2.1.2	Dades relatives al trimestre	3
	*Tramitació trimestral de les DMS per procés	3
	*Estat de les DMS registrades en el trimestre	3
2.2	Tramitació fora de termini.....	3
2.2.1	Estat global de les DMS no tramitades en termini	3
2.2.2	Estat per procés de DMS no tramitades en termini	3
2.3	Mitjana de tramitació	3
3	SATISFACCIÓ	3
	ANNEX (TAULA PROCÉS-SUBTEMA-ÀREA).....	3

1 RECEPCIÓ

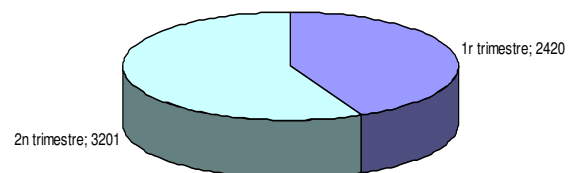
1.1 Nombre de DMS rebudes i evolució



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 hi arriben o el següent dia hàbil.

El nombre de DMS (demandes municipals de serveis – que inclouen queixes, suggeriments, peticions, observacions, felicitacions i altres de tipus intern), rebudes i registrades al gestor durant el segon trimestre de 2018 ha estat semblant al que és habitual i bastant superior al del primer trimestre.

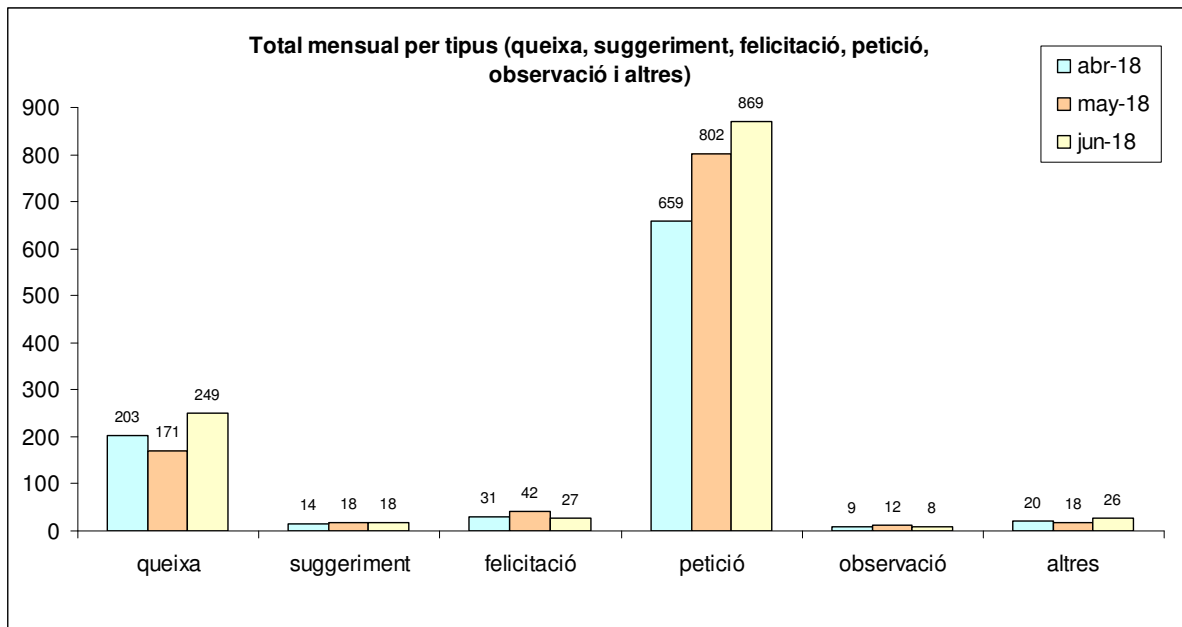
Distribució recepció per trimestres



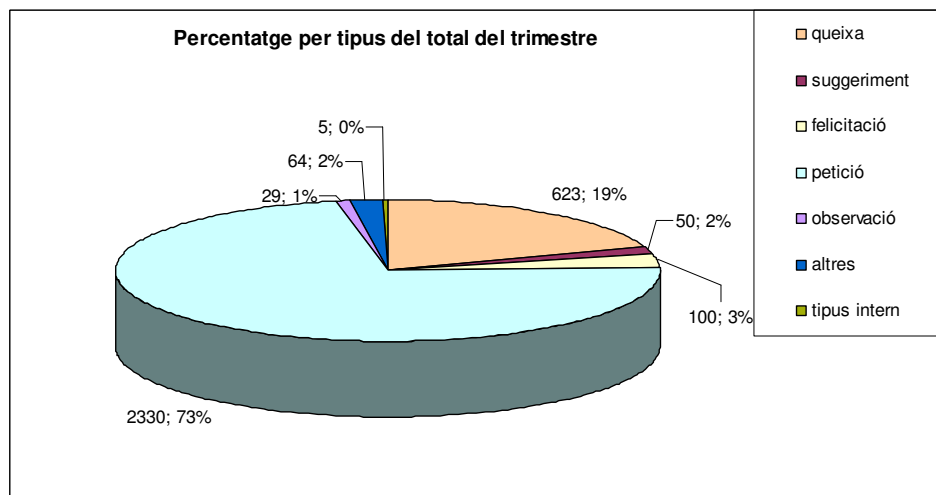
Des del mes de gener el nombre de DMS registrades ha baixat un poc, ja que es van introduir canvis en la gestió de les DMS que consistien en no registrar com a DMS les denúncies (comunicació d'una situació d'infracció de la legalitat que inicia un expedient administratiu segons indica la normativa vigent) donat que en aquests casos sempre s'ha de presentar per registre amb la corresponent identificació. Moltes d'aquestes denúncies provenien del SAT i una part menor del formulari de queixes del web que gestiona el departament de Qualitat.

Ens trobam en una mitjana dels de recepció dels darrers 12 mesos de 1.004 DMS, propera a la de l'any passat, que va ser de 1.087 DMS.

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



Els tipus de DMS més habituals cada mes 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 mes.



Queixes: el nombre de queixes rebudes ha estat el segon trimestre de 2018 de 623; representa el 19% del total. És, després de les peticions, un dels tipus més habituals.

Suggeriments: el nombre de suggeriments (50) representa el 2% del total.

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

S'han registrat **96 felicitacions**. La majoria han estat per Promoció Socioeconòmica (37), sobretot per a **Esports** i per a **Teatres municipals**. Són destacables també les d'Atenció Ciutadana (24), sobretot pel **SAT** i algunes pel servei **OAC**; i les de Gestió d'Infraestructures Urbanes (22), la majoria per a **Vialitat**.

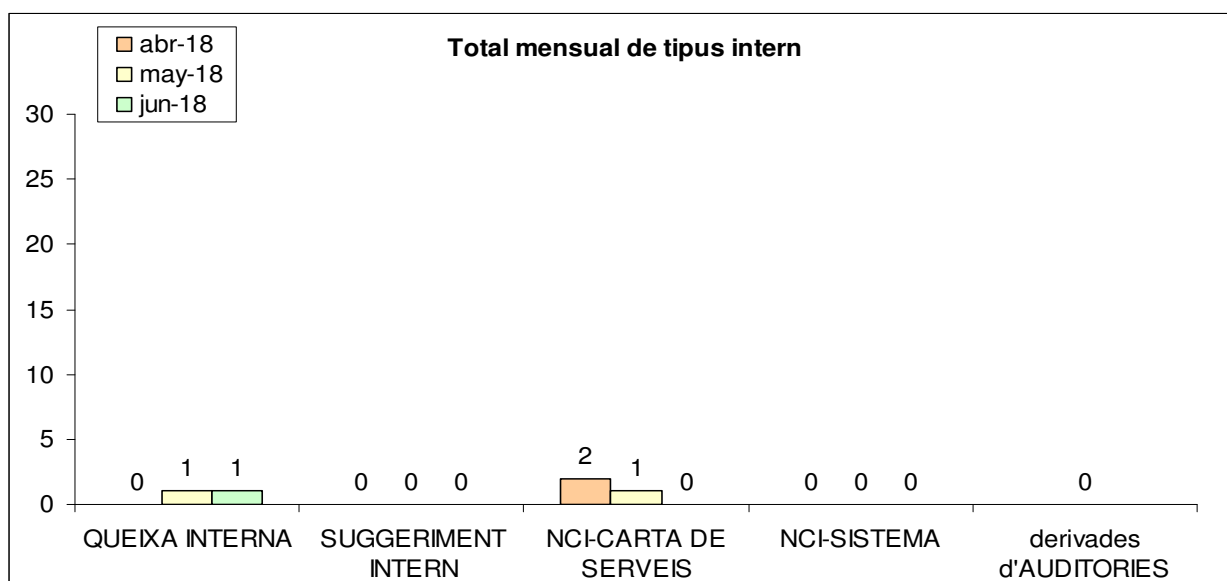
Peticions: es tracta bàsicament de peticions d'actuació del policia de barri, però també n'engloben de qualsevol tipus (d'objectes, d'informació, d'actuació, d'entrevista amb algun càrrec polític, etc.). Aquest trimestre s'han registrat **2330 peticions**, i suposen un **73% del total** de DMS rebudes. A més, quant a les peticions per a la Policia Local, és important destacar que aquest trimestre se n'han registrades 2.025, que representen el 63% del total de DMS enregistrades al trimestre.

Observacions: hi ha hagut **29 observacions**, en les quals simplement es manifesta una opinió personal. Són l'**1%** del total.

Altres: es registren com a "Altres" les comunicacions d'incidències a la via pública, que es tramiten a través del Gestor d'Incidències –informant el ciutadà del número de GIN. Es poden equiparar a les peticions de la Policia Local, que també es traspassen al seu programa propi EUROCCOP, i es comunica al ciutadà el número de registre en aquest gestor. Es registren també com a "Altres" les incidències per a Sanitat. Aquest trimestre se n'han registrades **64**, un **2% del total**.

1.3 Distribució de DMS de tipus intern (queixes i suggeriments interns, NCI-cartes de 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). Aquest trimestre hi consten 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 trimestre **s'han registrat dues queixes internes**, relatives a calor a l'edifici Ca n'Oms.

Suggeriments interns: en aquest cas es tracta de suggeriments presentats pels empleats municipals, tal com s'ha explicat a l'apartat anterior. Aquest trimestre **no hi ha hagut cap suggeriment intern**.

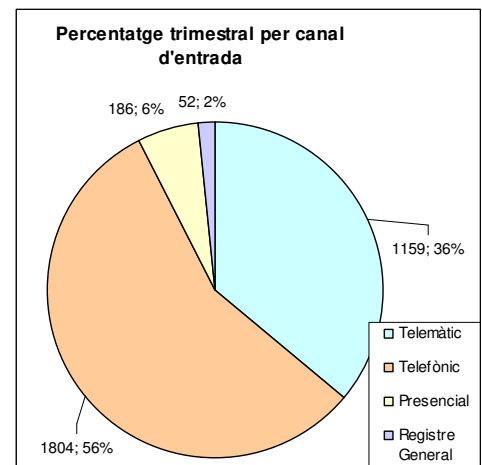
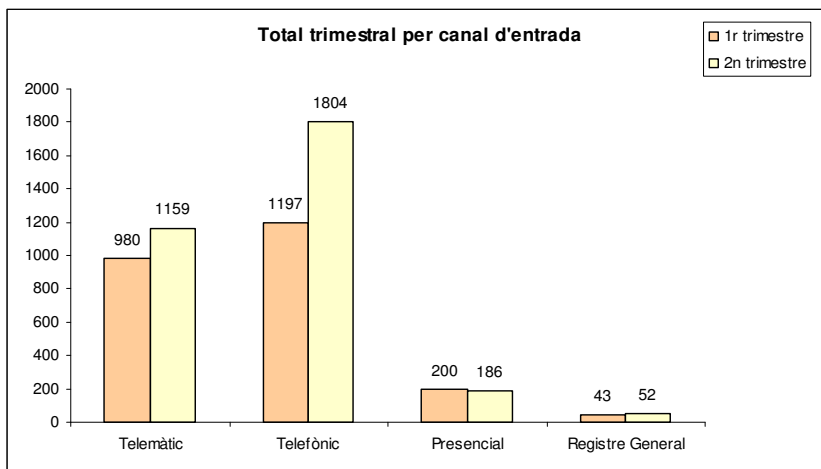
No-conformitats internes de cartes de serveis: **n'hi ha hagut 3**, de les cartes del DMS, de l'Empresa Funerària Municipal i d'Atenció a la Ciutadania.

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 trimestre **no s'han registrat DMS d'aquest tipus**.

Derivades d'auditories: **no hi ha hagut DMS derivades d'auditories** aquest trimestre.

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 de la Defensora de la Ciutadania.

Destaquen, com sempre, els canals telemàtic i telefònic com els més utilitzats per a presentar queixes, suggeriments o altres tipus de demandes.

1.4.1 Telemàtic

Han entrat via telemàtica 1159 demandes, que representen el 36% del total. Aquest trimestre és el segon canal més utilitzat, com és habitual.

1.4.2 Telefònic

Amb 1804 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del 56%, és el canal més utilitzat aquest trimestre.

1.4.3 Presencial

S'han registrat 186 DMS per aquesta via, que representen el 6% del total.

1.4.4 Registre

Han entrat per aquesta via 52 DMS, que suposen el 2% del total.

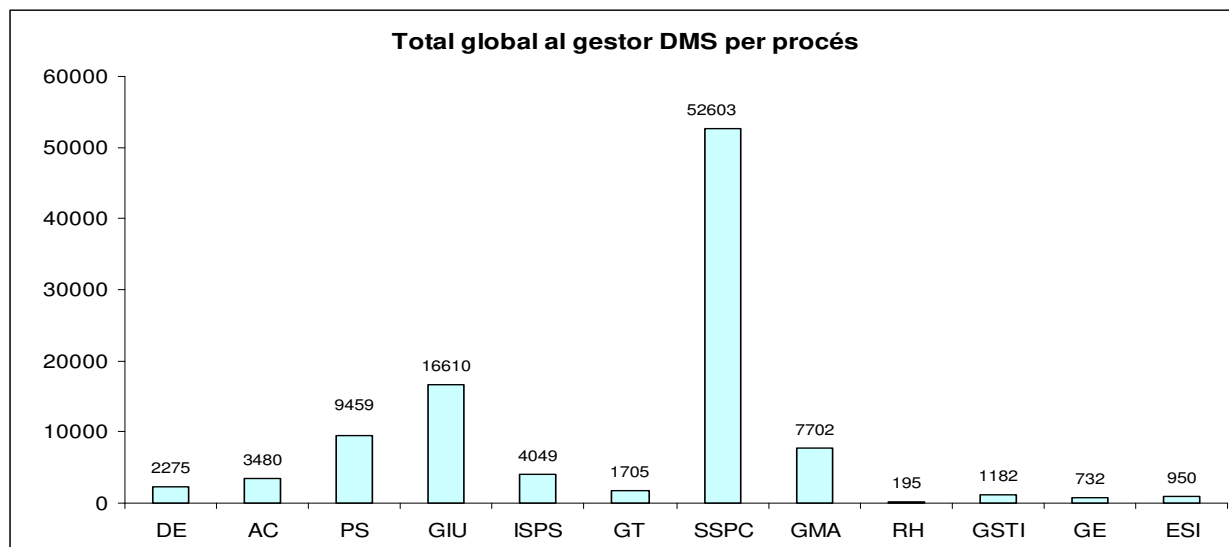
1.4.5 Defensora de la Ciutadania

No hi ha hagut cap DMS derivada des de l'oficina de la defensora.

1.5 Distribució de les DMS als processos i subtemes corresponents

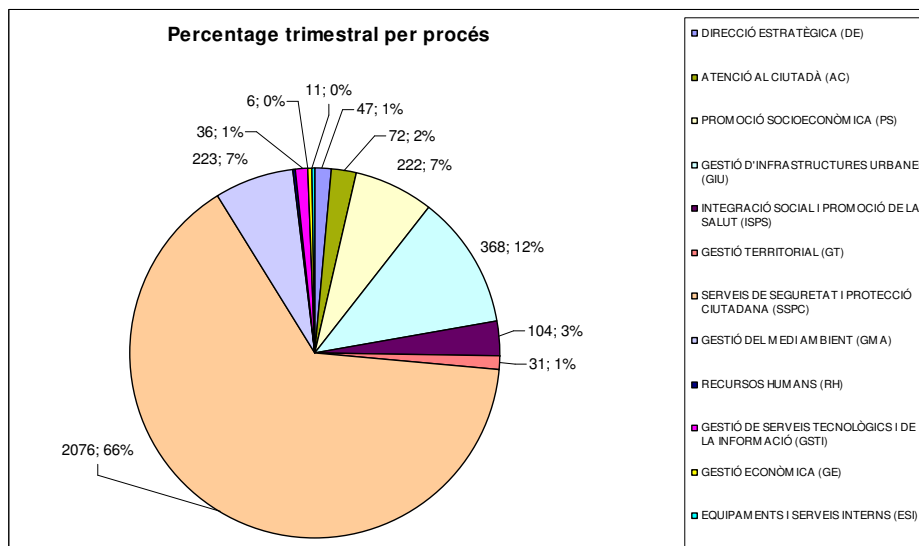
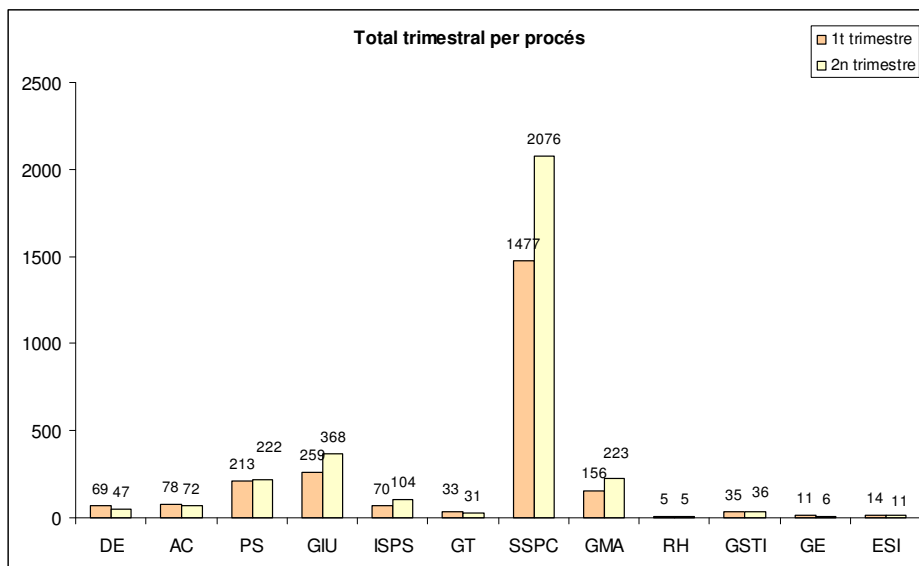
Després de la recepció a Qualitat de les demandes municipals de serveis, aquestes es registren i s'assignen al procés i subtema que els correspon d'entre els existents. Tant el mapa de processos com aquesta assignació estan definits al [Manual de qualitat](#) publicat a la Intranet.

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



Al global del gestor, el procés SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) és el que té 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 trimestral 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 2.076 DMS, el 66% del total. A continuació trobam GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 368, un 12% del total i GMA (Gestió del Medi Ambient) i PS (Promoció Socioeconòmica), amb 223 i 221, un 7% del total cadascun d'aquests dos processos.

Comparant els dos trimestres de 2018 podem observar un augment aquest segon trimestre de més d'un 25% de les DMS per a Policia, relatives quasi sempre a peticions d'actuació del policia de barri.

Processos amb menor assignació de DMS: els processos amb menor assignació de DMS són ESI (Equipaments i Serveis Interns) , GE (Gestió Econòmica) i RH (Recusos Humans).

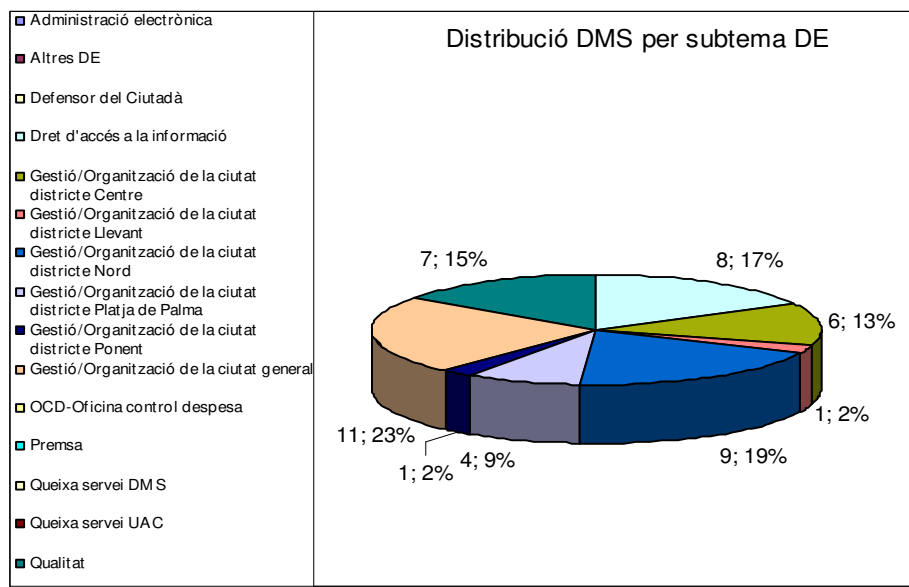
1.5.3 Distribució de les DMS del trimestre segons el tema que tracten

A l'efecte de registrar les DMS, cada procés es divideix en el que anomenam subtemes, que es van actualitzant constantment. Cada subtema es refereix a un tema de competència municipal concret.

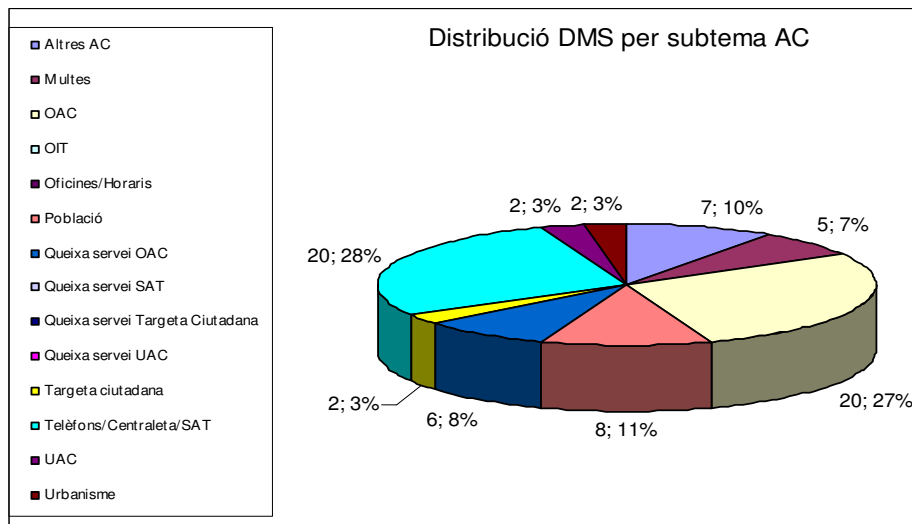
Per això, quan es registra una DMS s'assigna al procés i al subtema corresponents, que té assignats, al seu torn, uns responsables de gestionar-la i tramitar-la.

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

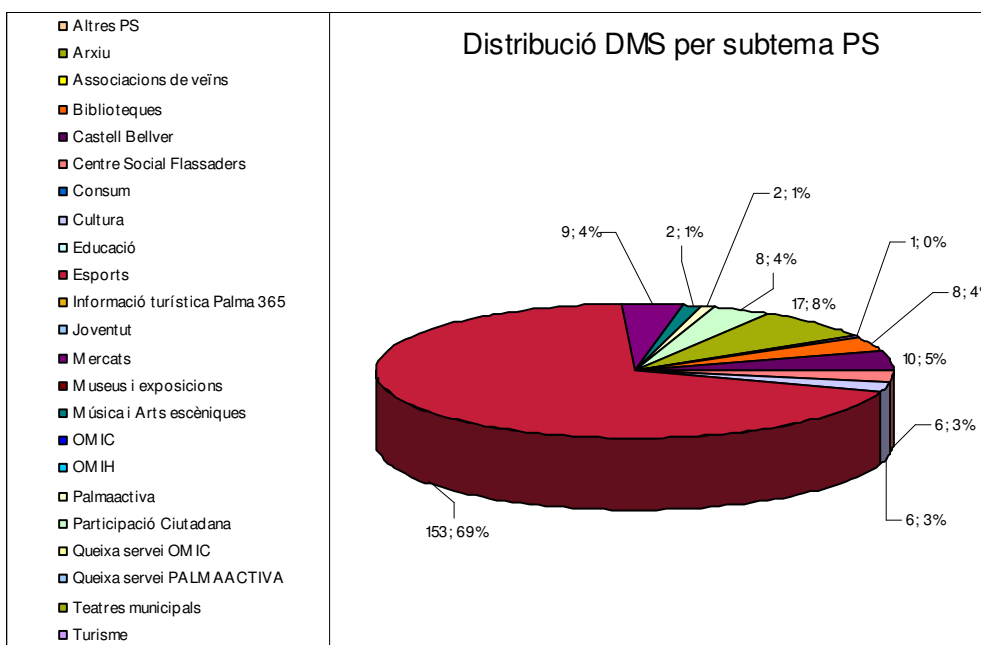
DE (Direcció Estratègica): la majoria d'aquest trimestre són de Gestió/Organització de la Ciutat general, amb **11 DMS**. Es tracta de queixes, suggeriments o peticions relacionades amb el funcionament general de Palma i relatives a temes que requereixen de decisions estratègiques per dur-se a terme.



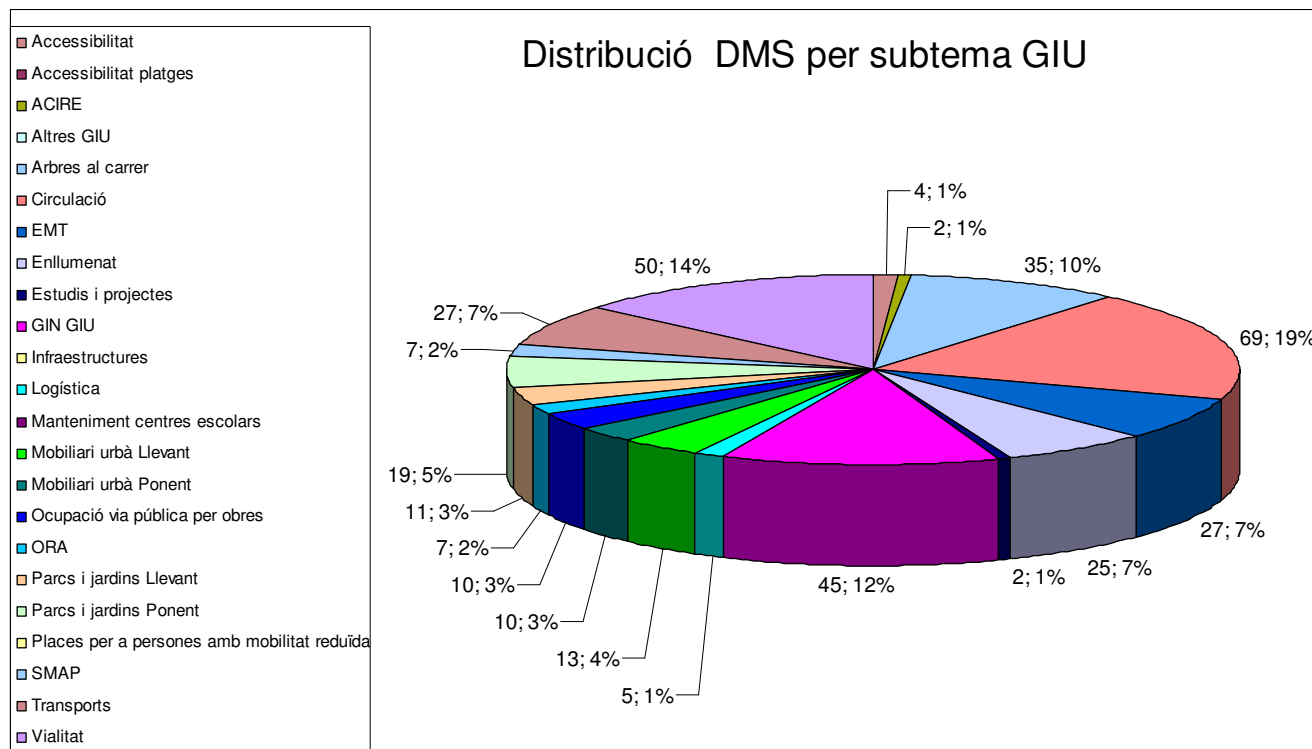
- **AC (Atenció Ciutadana):** hi destaquen els subtemes Telèfons/Centraleta/SAT i OAC, amb 20 DMS cadascun.



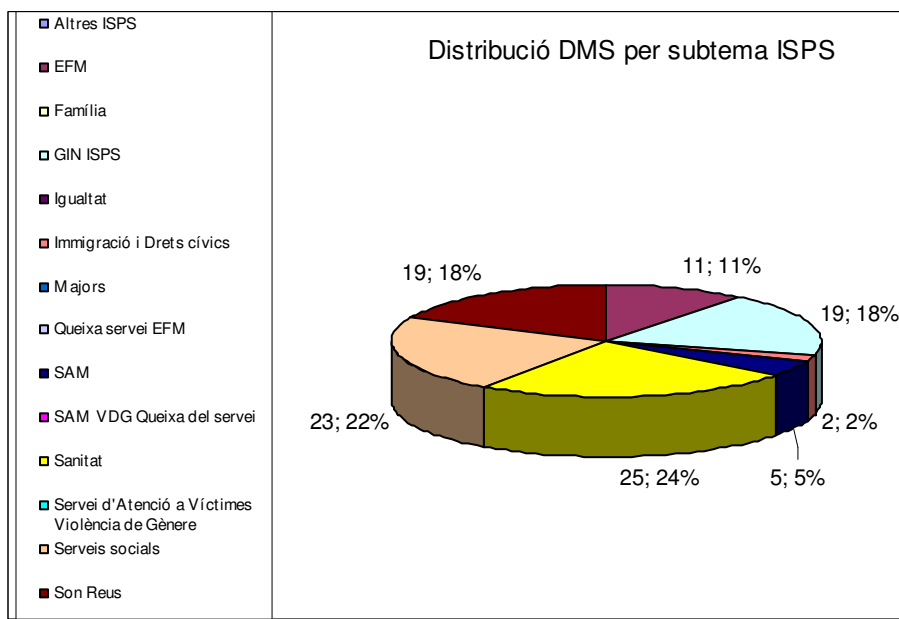
- **PS (Promoció Socioeconòmica):** hi destaca, com sempre, el subtema Esports, amb 153 DMS. El mes d'abril destaquen les queixes relatives a la nova ubicació dels llocs del mercat artesanal de la plaça Major, que abans estaven agrupats al centre de la plaça i que s'han reubicat més cap a fora, la qual cosa es considera perjudicial per part dels negocis de la mateixa plaça i pels de les galeries subterrànies.



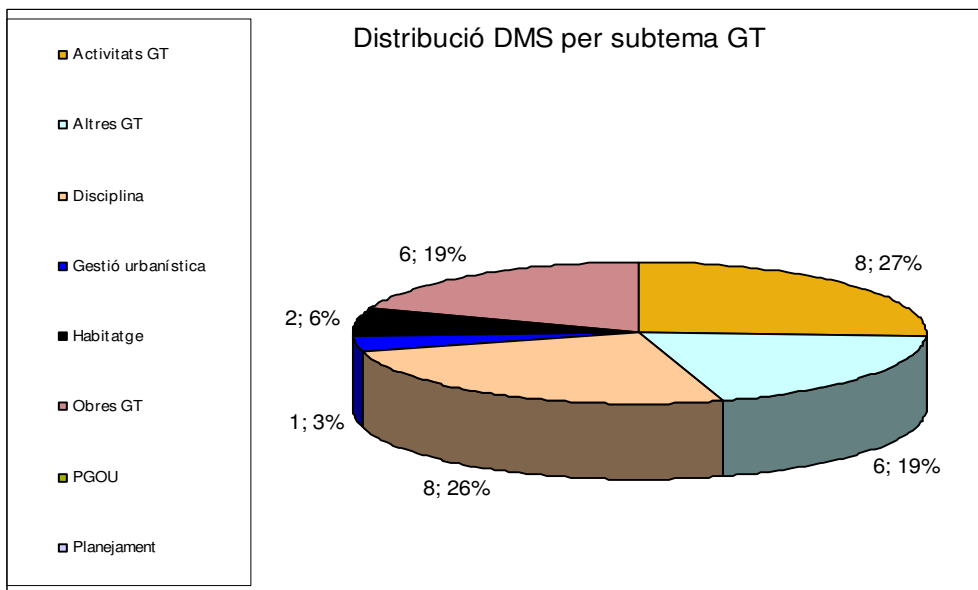
- **GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes):** hi destaca sobretot i com sempre el subtema Circulació, amb 66 DMS. El mes de juny s'han repetit les queixes per la poda duta a terme aquest mes, ja que és època de calor i fa falta l'ombra dels arbres; els ciutadans consideren que no és l'època més idònia per fer-la.



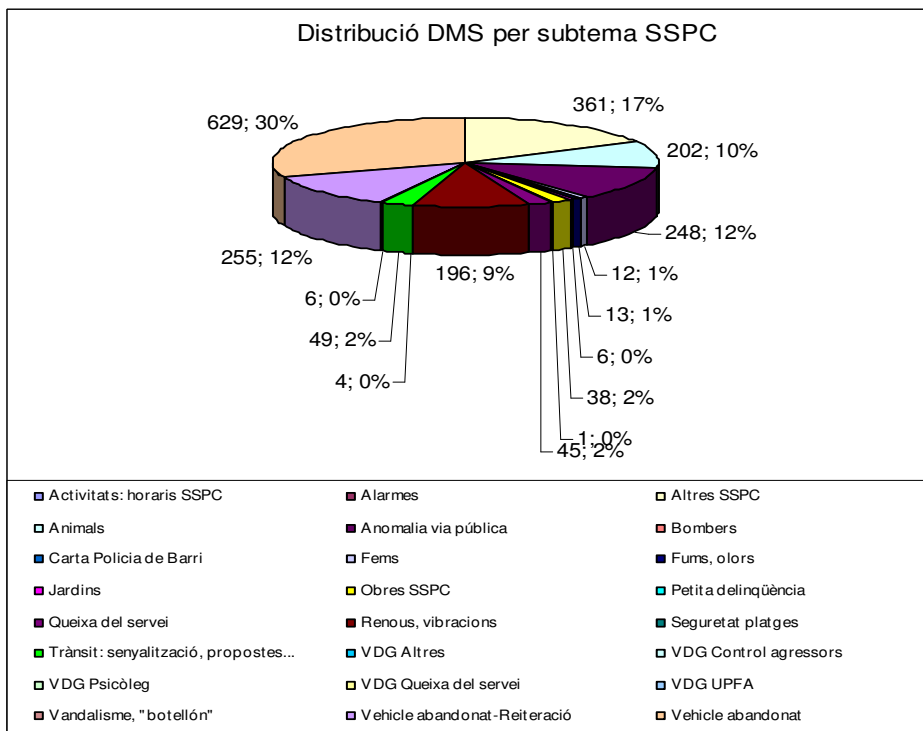
- **ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut):** hi destaquen sobretot Sanitat i Serveis socials amb 25 i 23 queixes respectivament.



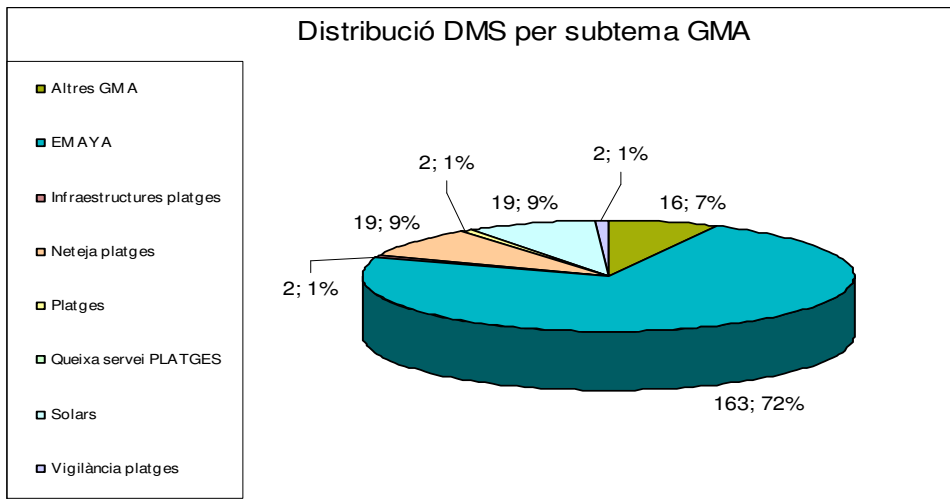
- **GT (Gestió Territorial):** té poques DMS assignades i destaquen Activitats i Disciplina, amb 8 DMS cadascun.



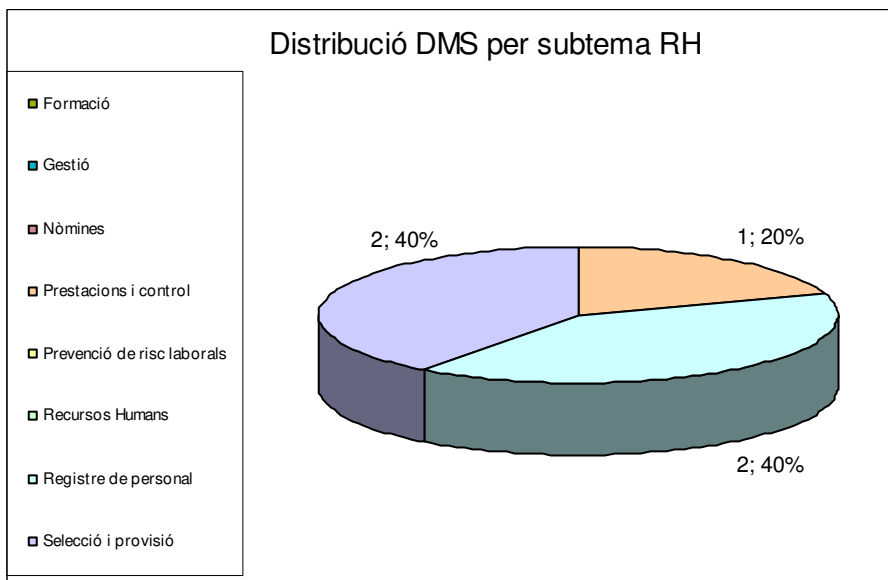
- **SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana):** hi destaquen, sobretot, i com sempre, els subtemes Vehicle abandonat i les seves reiteracions. De la resta de subtemes, destaquen les queixes d'Anomalia a la via pública, que es repeteixen cada mes per problemes d'aparcament per estacionament de cotxes de tallers que esperen per ser arreglats i estacionament de cotxes per a lloguer. D'aquest mateix subtema, són molt destacables també les queixes per problemes de convivència i de circulació provocats per vehicles mal aparcats a aparcaments de motos, damunt de voravies, davant de guals, etc., i que també es repeteixen cada mes. Hi destaquen també les relatives a Renous, la majoria pels músics del carrer i pel lloguer vacacional.



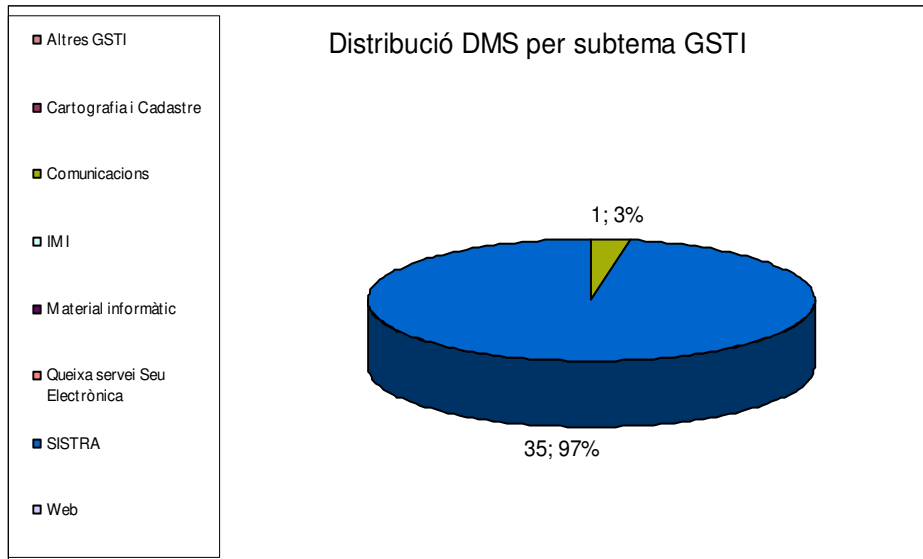
- **GMA (Gestió del Medi Ambient):** quasi totes són del subtema EMAYA, com és habitual, algunes d'elles pel renou de la neteja.



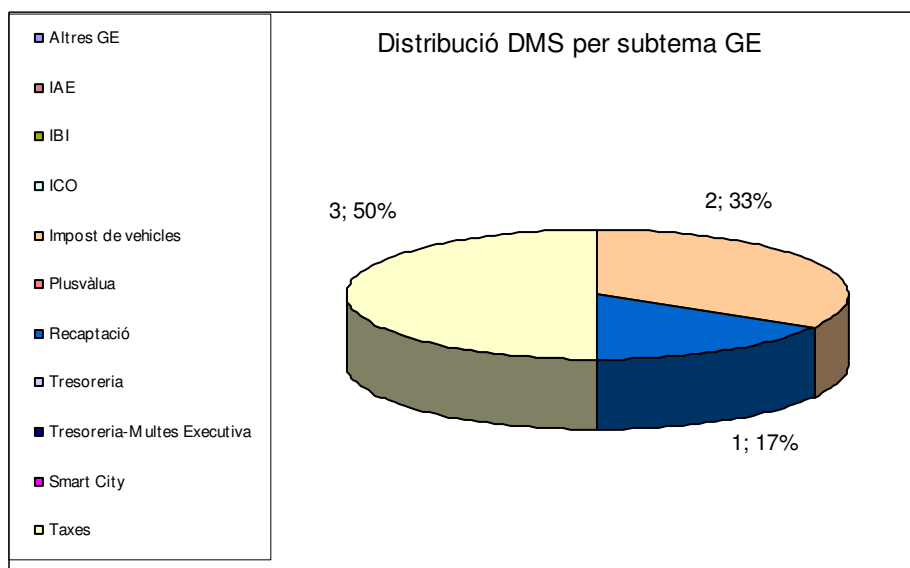
- **RH (Recursos Humans):** té poques DMS assignades i es reparteixen entre els subtemes de Selecció i provisió, Prestacions i control i Registre de personal.



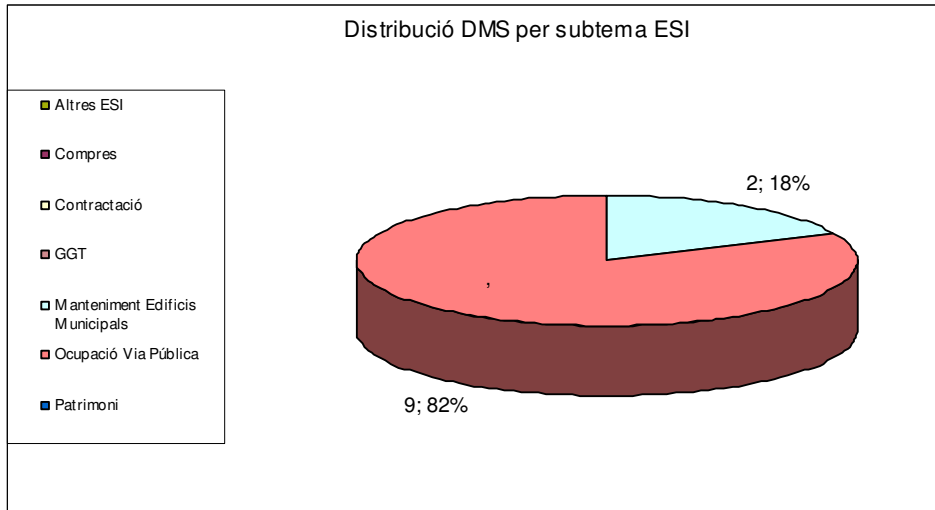
- **GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació):** la majoria de queixes són de SISTRA, 35 en total. El motiu és no poder treure certificats de residència a través del web municipal. Hi ha hagut problemes a la seu electrònica, la qual cosa ha fet que no sempre es poguessin treure els certificats de residència. Això va motivar la presentació de 23 queixes el mes d'abril; els mesos següents ja han sigut moltes menys, ja que es va restablir el funcionament de la seu electrònica.



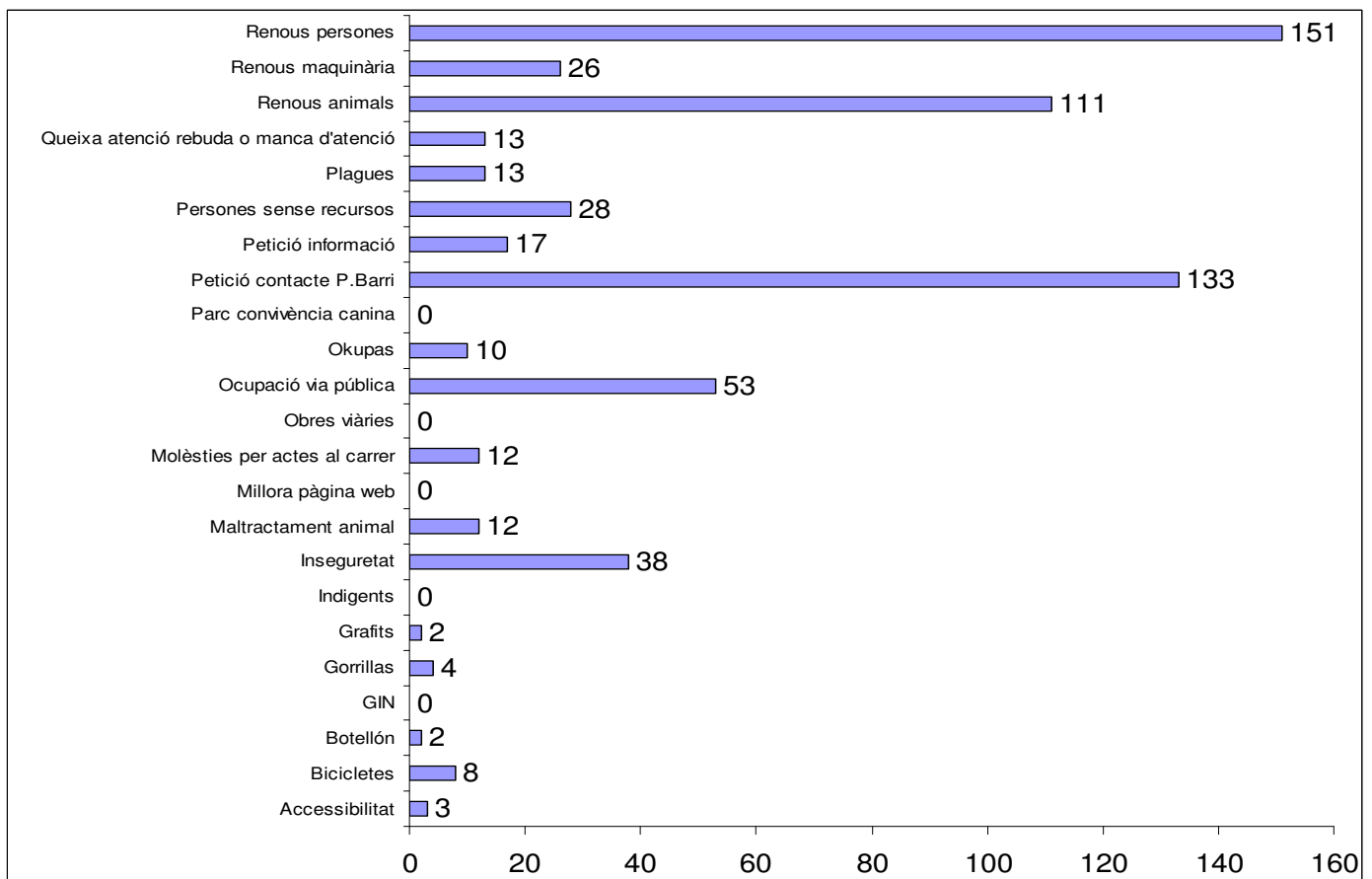
- **GE (Gestió Econòmica):** no hi destaca cap subtema en especial, les poques que tenen estan repartides entre els subtemes Taxes, Impost de Vehicles i Recaptació.



- **ESI (Equipaments i Serveis Interns):** Quasi totes solen ser d'Ocupació de Via Pública, tant per ocupació per taules i cadires, com per actes al carrer autoritzats per aquest servei.



A nivell transversal, és a dir, DMS que es refereixen a un mateix tema i que es poden assignar a diferents responsables, **destaquen** com sempre, les queixes rebudes per **renous**, assignades a Policia, Sanitat o EMAYA principalment.

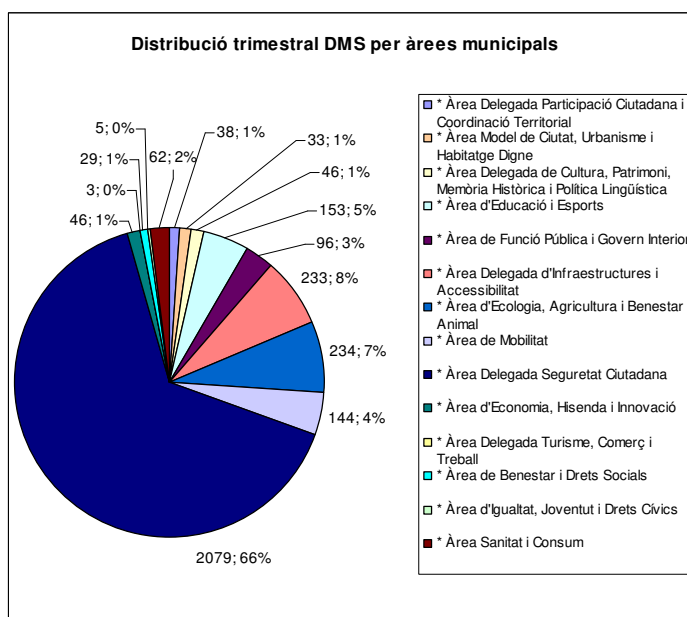
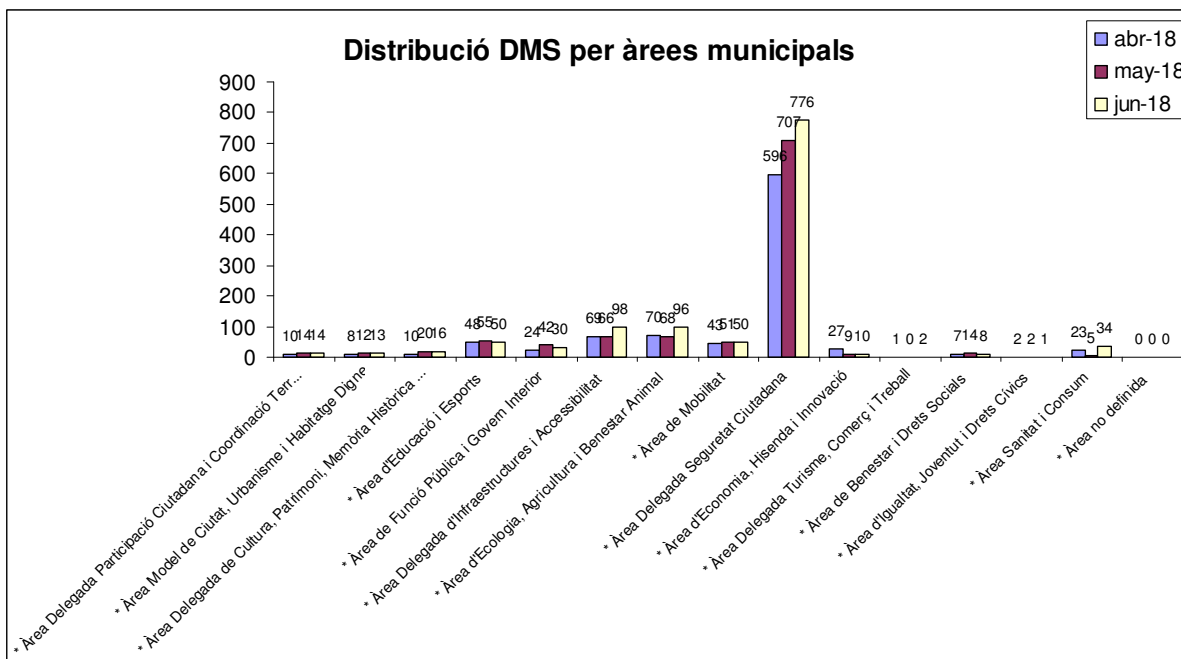


Aquest trimestre tornen a destacar a nivell transversal les **queixes per ocupació de la via pública i per inseguretats a la ciutat**, que s'han derivat a Govern Interior o Participació Ciutadana les primeres i a la Policia Local, Mobilitat o Infraestructures les segones.

Pel que fa a **queixes per l'atenció rebuda**, se n'han registrat 13 aquest trimestre, repartides entre Multes, EMAYA, servei OAC, Policia, Centre Flassaders, servei IAE, Serveis socials i Informació Urbanística.

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.



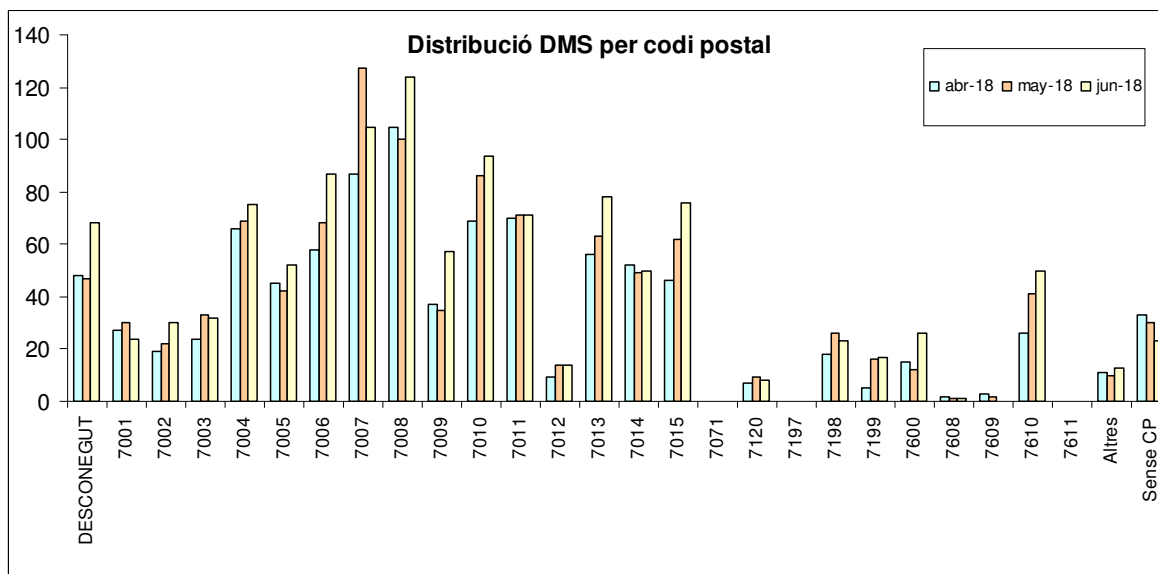
La majoria de DMS correspon, com sempre, a l'Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana, i representa un 66% del total.

Destaquen, a continuació, l'àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal, l'àrea delegada d'Infraestructures i Accessibilitat, l'Àrea de Mobilitat, l'Àrea d'Educació i Esports i l'Àrea de Funció Pública i Govern Interior.

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

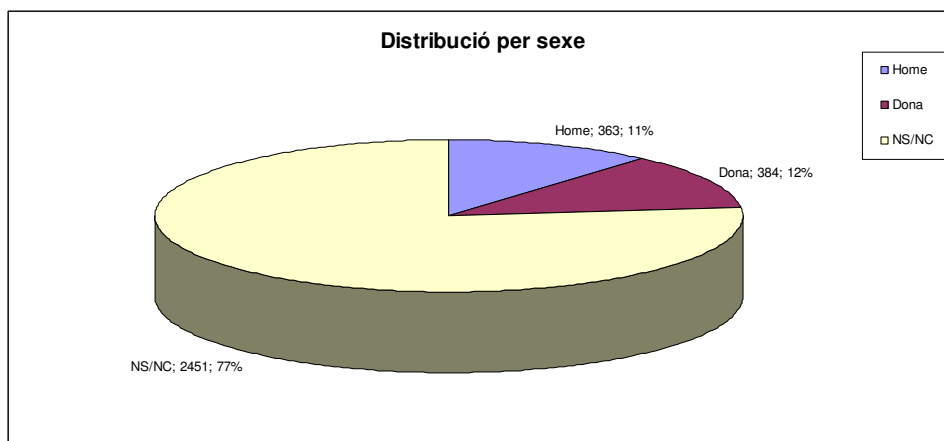
1.7 Anàlisi de la recepció per codi postal

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.



La majoria de DMS d'aquest trimestre tenen el codi postal 07008 (Son Gotleu) i 07007 (la Soledat). Concretament són 329 de Son Gotleu i 319 de La Soledat.

1.8 Distribució DMS rebudes per sexe



En data 9 de maig es va implantar al DMS la obligatorietat d'emplenar el camp "Sexe" per tal de poder tenir informació estadística en aquest sentit. La majoria de persones han optat per NS/NC o bé no en podem tenir constància ja que no han presentat la DMS a través del web. La resta es troba repartit al 50% entre homes i dones.

1.9 Recepció i trasllat de demandes que no són competència municipal

Aquest mes no s'han rebut **queixes o peticions derivades des d'altres administracions**, i, s'han remès **9 queixes, 1 suggeriment i 1 petició al Govern Balear, una queixa al Consell de Mallorca i una altra queixa a MERCASA.**

1.10 Via de comunicació en la tramitació de les DMS

Quan, al 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, i exceptuant les de SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), que una vegada registrades al Gestor de DMS es traspassen al seu programa propi (EUROCOP), també es comunica per correu electrònic si hi consta l'adreça electrònica.

Un 80,87% de les DMS tramitades aquest trimestre han tingut el canal telemàtic com a canal de comunicació de resposta a l'usuari. És pràcticament el mateix percentatge que el trimestre passat (80,78%).

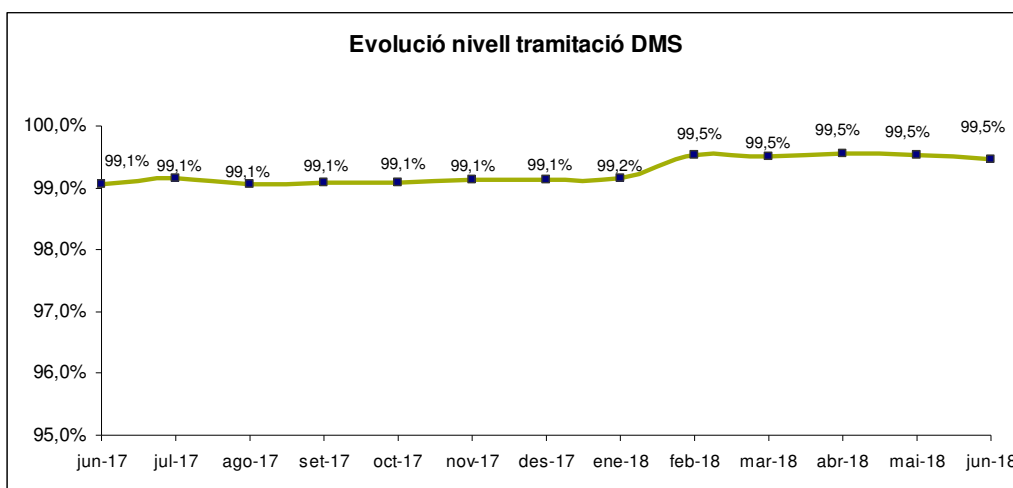
2 TRAMITACIÓ

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 pròxim al 99%.



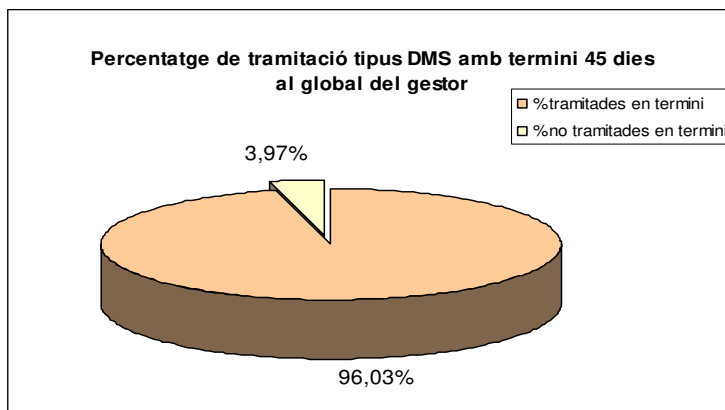
A finals del segon trimestre ens seguim trobant en el 99,5%. En tot l'any es manté el nivell de tramitació de prop del 99%, encara que en els mesos d'estiu hi ha un augment significatiu del número de demandes rebudes.

Aquest percentatge inclou tant les DMS tramitades en termini com les tramitades posteriorment.

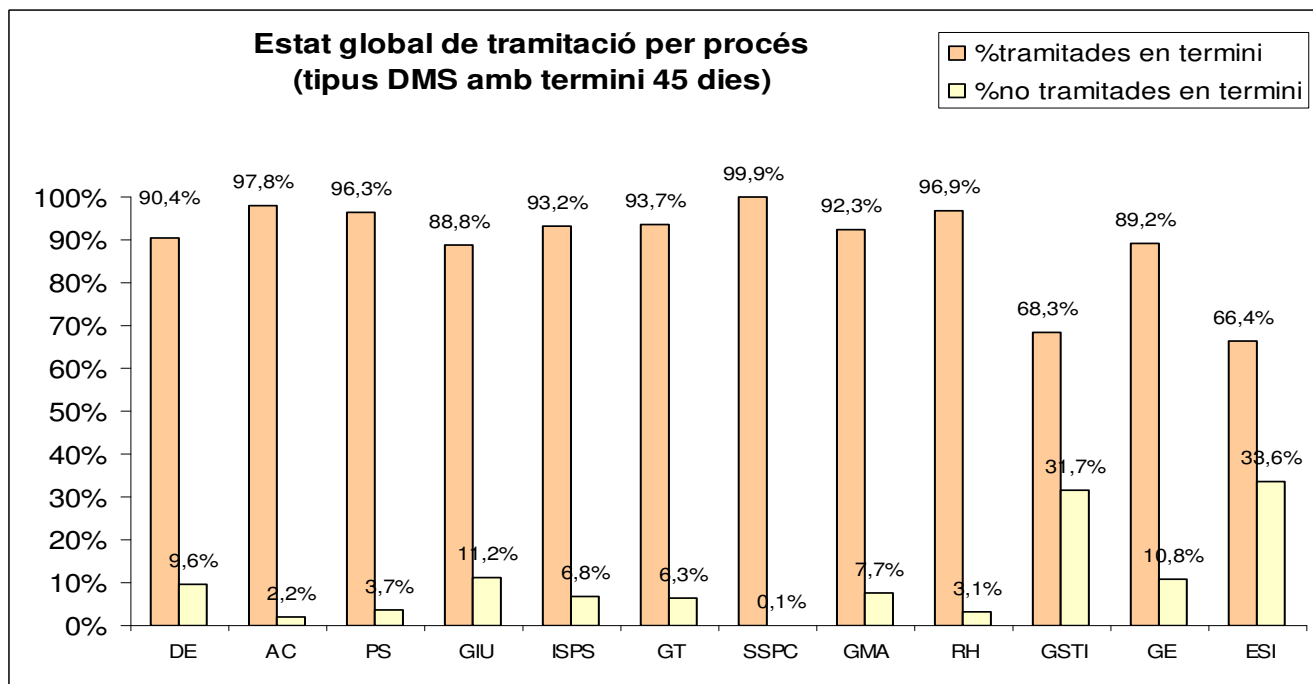
El nivell d'aquest trimestre és el més elevat dels darrers dotze mesos.

*** 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% estan tramitades en termini i un 4% no s'hi han tramitat; és el percentatge habitual. No obstant, les no tramitades en termini poden estar en estat de no-conformitat o de no-conformitat tramitada.



***Tramitació global al Gestor de DMS per procés**

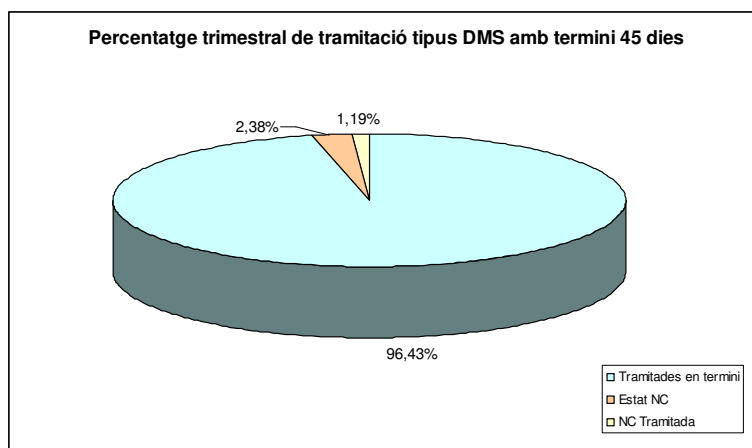


Tots els processos tenen la majoria de DMS del tipus queixa, queixa interna, suggeriment, suggeriment intern, petició o altres (que són les que s'han de tramitar en 45 dies) tramitades en el termini corresponent. Concretament, 8 dels 12 processos tornen a tenir més del 90% de les DMS tramitades en el termini establert de 45 dies. Deixant de banda SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), que es tramiten amb el traspàs a l'EUROCOP, i RH (Recursos Humans) que quasi no té DMS assignades, els processos més destacables són AC (Atenció Ciutadana) i PS (Promoció socioeconòmica), amb un percentatge molt alt de resolució en termini, un 97,8% i un 96,3% respectivament.

La resta de processos oscil·len entre el 90,4% i el 93,7%, percentatges molt alts de resolució en termini.

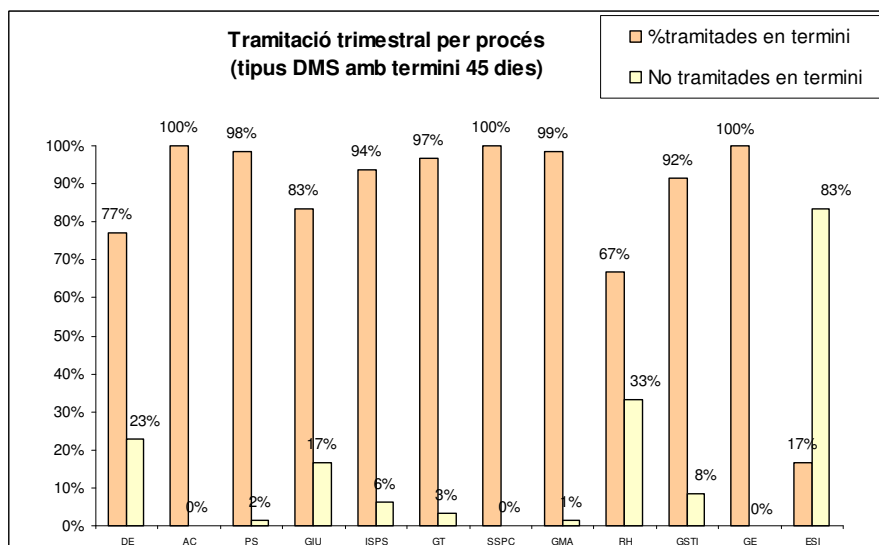
Finalment ESI (Equipaments i Serveis Interns) i GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) tenen uns nivells de tramitació en termini més baixos, un 66,4% i un 68,3%, respectivament.

2.1.2 Dades relatives al trimestre



El 96% de les DMS que aquest trimestre acabaven el seu termini de resolució (45 dies) es varen tramitar dins el termini establert i, el 4% restant no. Aquest darrer percentatge es desglossa en un 2,38% que continuen en estat de no conformitat i un 1,19% que són No-Conformitats tramitades, percentatge aquest darrer que ha augmentat respecte del trimestre passat.

*Tramitació trimestral de les DMS per procés



Pel que fa a les DMS del tipus queixa, queixa interna, suggeriment, suggeriment intern, petició o altres que qualsevol dia d'aquest trimestre acabaven el seu termini de resolució, és a dir, 45 dies des del registre, trobam que **8 processos han tramitat més del 90% de les seves DMS en termini**; és a dir, molt poques DMS d'aquests processos ha passat a estat de no-conformitat per haver-se exhaurit el termini establert.

Aquests processos són: AC (Atenció ciutadana), PS (Promoció socioeconòmica), ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut), GT (Gestió territorial), SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), GMA (Gestió del Medi Ambient), GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics de la Informació) i GE (Gestió Econòmica).

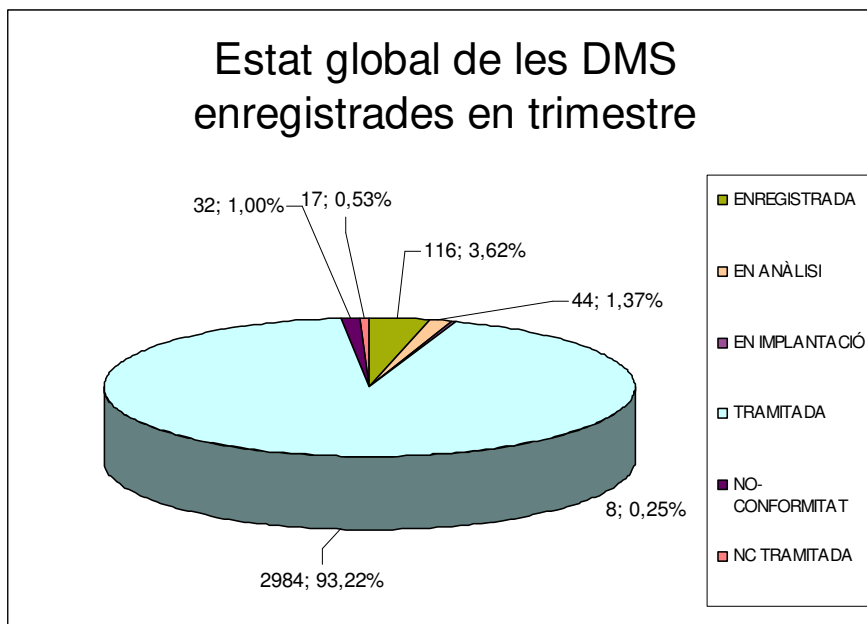
El procés SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) es troba normalment al 100%, atès que es tanquen les seves DMS el mateix dia pel procés automàtic de traspàs a l'EUROCCOP.

Únicament ESI (Equipaments i serveis interns) té un percentatge de resolució baixa, del 17%.

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

Estat de les DMS registrades en el trimestre

Les demandes municipals de serveis de tipus queixa, queixa interna, suggeriment, suggeriment intern i petició es poden tramitar 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 3201 DMS registrades durant aquest trimestre, 2984 es varen tramitar en el termini establert, la qual cosa suposa un 93% de resolució. En canvi, 17 es varen tramitar després d'aquest termini, menys de l'1% del total. Per tant, hi ha en total un 94% de DMS del trimestre tramitades.

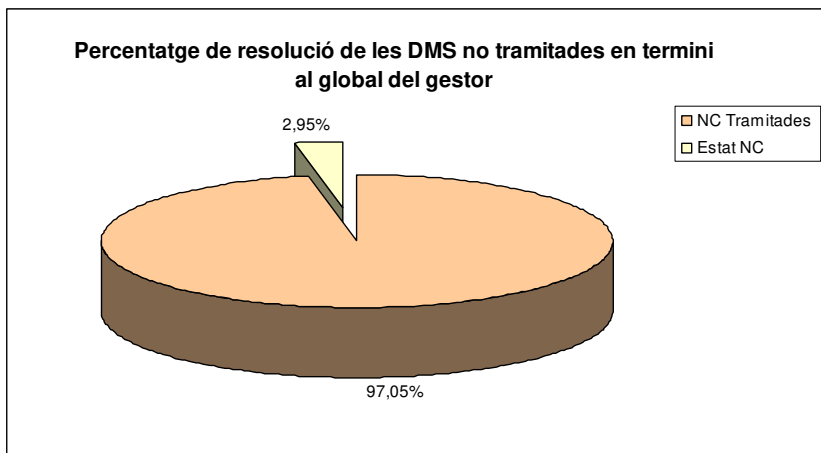
Una petita part es troba en els altres estats, concretament 116 en estat d'enregistrada, 44 en estat d'anàlisi, 8 en estat d'implantació i 32 en estat de no conformitat.

Les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat de registrades suposen un 3,62%. Aquest és un estat que hauria de tenir una durada molt curta ja que significa que no s'ha fet res encara amb la DMS, i que es troba tal com la va registrar Qualitat, i, per això, es prenen contínuament mesures per a millorar aquest aspecte.

2.2 Tramitació fora de termini

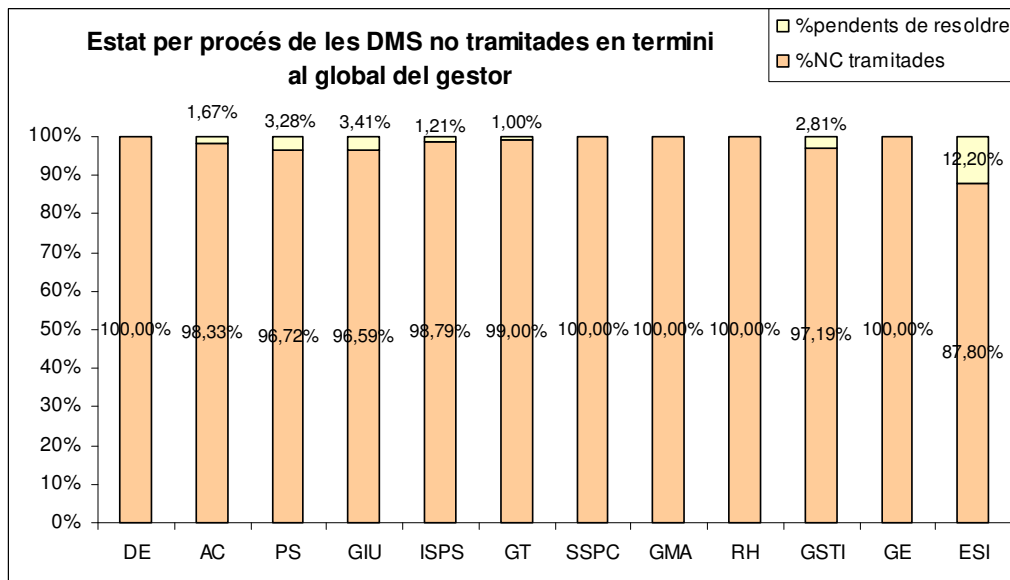
Les DMS que han exhaurit el temps establert de tramitació de 45 dies, passen a un estat denominat “de no-conformitat”, que ens indica que encara estan pendents de resoldre’s. Quan aquestes DMS es resolen, passen a ser DMS en “estat de no-conformitat tramitada”.

2.2.1 Estat global de les DMS no tramitades en termini



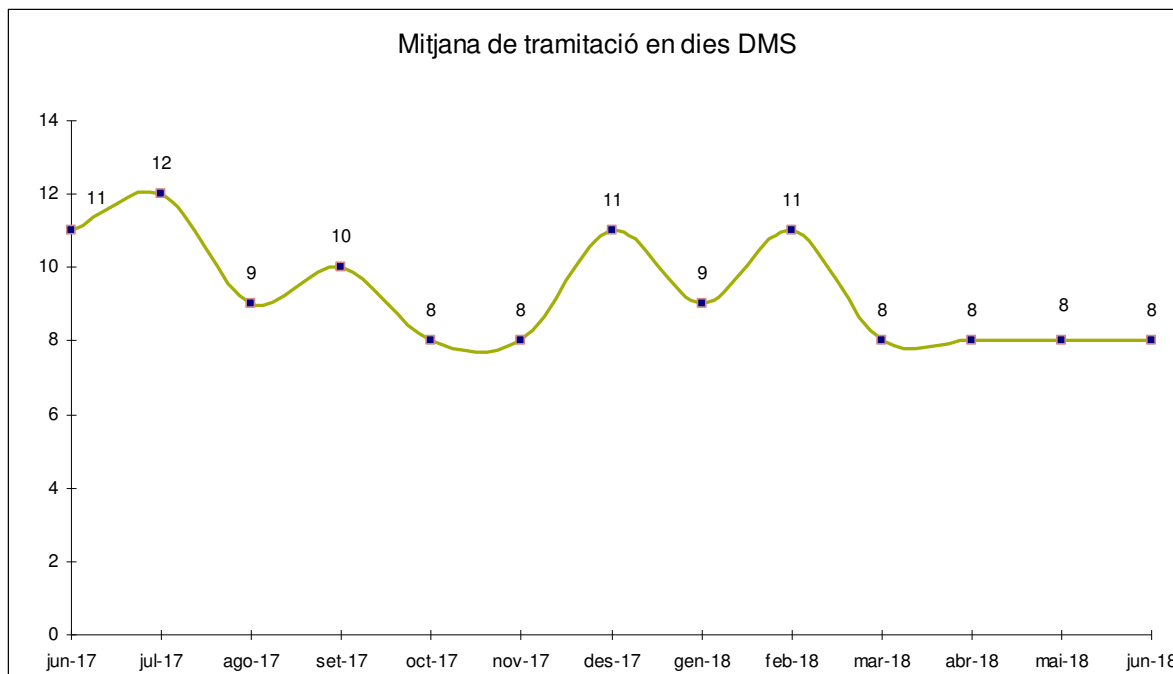
Si revisam globalment l’històric dels tipus de DMS que tenen establert un límit de 45 dies per a ser tramitades, observam que actualment, de les DMS tramitades fora de termini, un 97% ja estan com a no-conformitats tramitades i un 3% encara estan pendents de tramitació; és a dir, en estat de no-conformitat.

2.2.2 Estat per procés de DMS no tramitades en termini



Pel que fa a la resolució de les DMS fora de termini, destaquen SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), que té les DMS sempre tramitades pel seu traspàs a l’EUROCOP. Però són realment destacables DE (Direcció Estratègica), GMA (Gestió del Medi Ambient), RH (Recursos Humans), GE (Gestió econòmica) i GT (Gestió Territorial), amb un 100% real. **La resta de processos es troben en nivells alts.**

2.3 Mitjana de tramitació



La mitjana de tramitació de les queixes, suggeriments i peticions que **no han exhaurit el termini de resolució** establert de 45 dies tornat a ser aquest trimestre de **8 dies**. És la mitjana més baixa d'enguany, repetida als darrers quatre mesos i igual als mesos d'octubre i novembre de l'any passat. Aquest trimestre les queixes s'han tramitat en una mitjana de 10 dies i, els suggeriments, en 13. No s'han tramitat queixes internes ni suggeriments interns. Finalment, les peticions s'han tramitat en una mitjana de 2 dies.

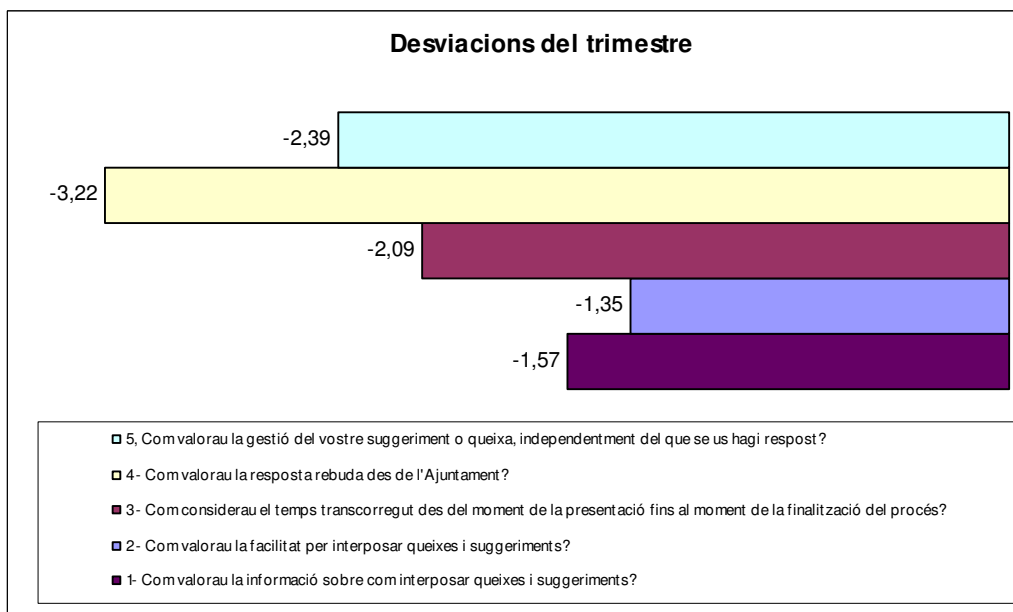
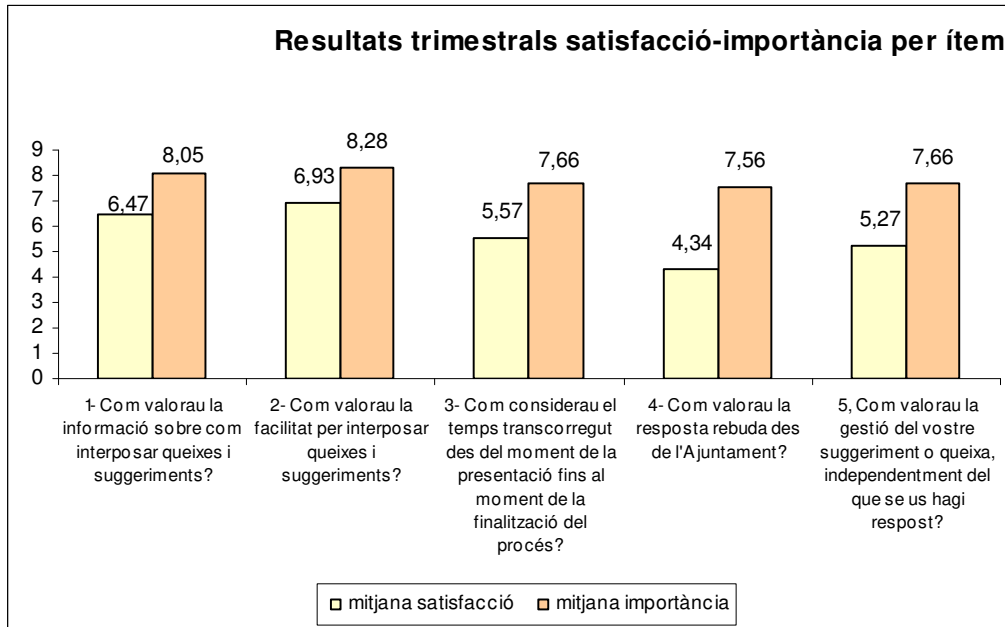
D'altra banda, respecte d'aquests mateixos tipus de DMS que sí que **han exhaurit el termini de resolució**, la mitjana de dies transcorreguts entre el seu registre i la seva tramitació final com a no conformitat ha estat molt elevada, com és habitual. Per tal d'evitar aquesta demora en la resolució s'envia un recordatori als 90 dies consistent en rebre un avís els resolutors i els seus responsables indicant-los que tenen una DMS en estat de no conformitat pendent de resoldre, i que, per tant, no hauria de quedar sense tramitar durant massa temps.

3 SATISFACCIÓ

Aquest trimestre han arribat al Departament de Qualitat **142 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 trameten enquesta de satisfacció. Tampoc no 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 10) a les enquestes de satisfacció d'aquest trimestre, ens trobam els següents resultats:



De les valoracions rebudes podem extreure el següent:

1. Com valoreu la informació sobre com interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 6,47 de mitjana de satisfacció, i amb un 8,05 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació d'1,57.

2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 6,93 de mitjana de satisfacció, i amb un 8,28 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació d'1,35. Aquest trimestre és l'ítem més ben valorat, com sempre.

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 5,57 de mitjana de satisfacció i amb un 7,66 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 2,09.

4. Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament? Pel que fa a satisfacció, té una valoració de 4,34 i, pel que fa a importància, de 7,56. S'hi ha donat una desviació de 3,22. Per tant, aquest és l'ítem més mal valorat.

5. Com valoreu la gestió del vostre suggeriment o queixa, independentment del que se us hagi respost? S'ha valorat amb un 5,27 de mitjana de satisfacció i amb un 7,66 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 2,39.

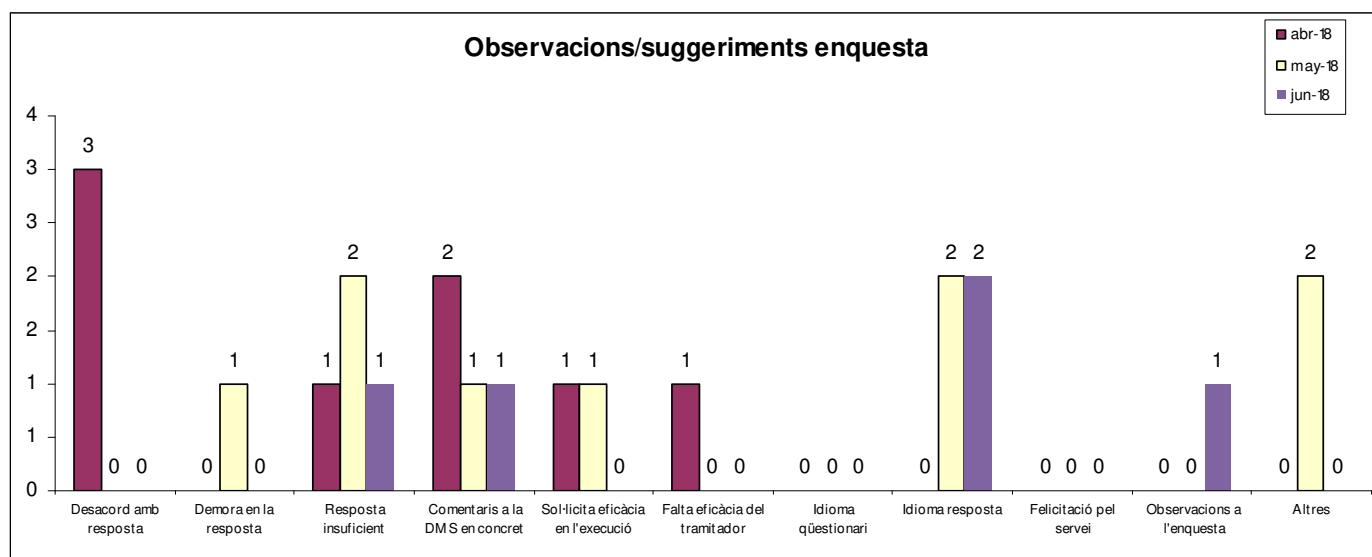
Els ítems millor i pitjor valorats són sempre els mateixos, el millor es la facilitat per interposar queixes i suggeriments i el pitjor és la resposta rebuda.

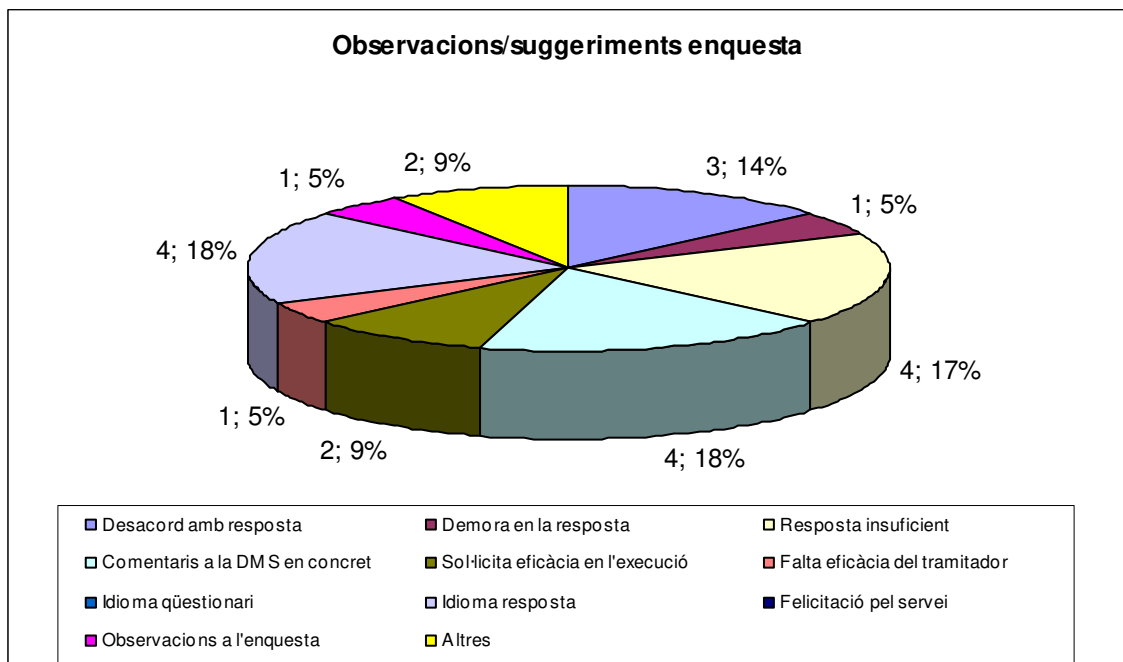
Resulta molt difícil millorar la satisfacció en l'ítem per la resposta rebuda, ja que en la majoria de queixes, la resposta no sempre és la desitjada pels usuaris, la qual cosa fa que es valori molt malament.

També s'inclou a l'enquesta automàtica la possibilitat de fer suggeriments o observacions, i d'indicar-nos el motiu si ens han donat una baixa valoració.

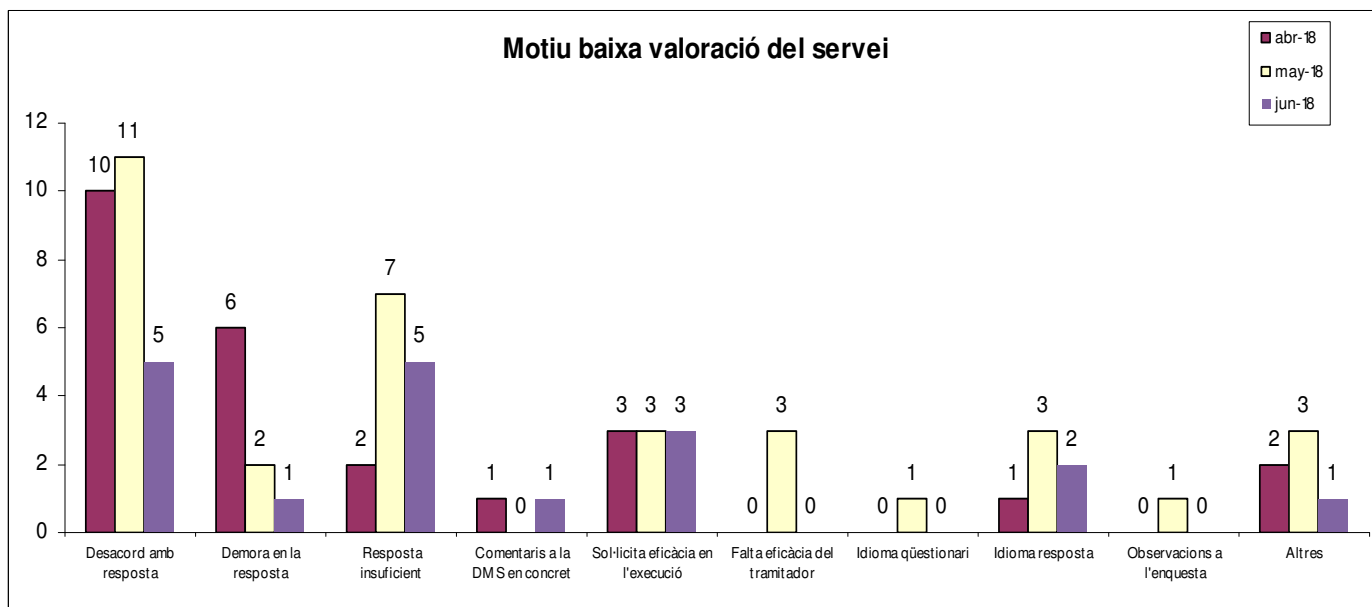
Aquest trimestre han entrat 22 observacions i 77 comentaris sobre el motiu de la baixa valoració amb les enquestes, que s'han pogut respondre immediatament després de rebre la comunicació de resolució de la DMS o amb uns dies de retard després d'aquesta comunicació i a través d'un recordatori automàtic.

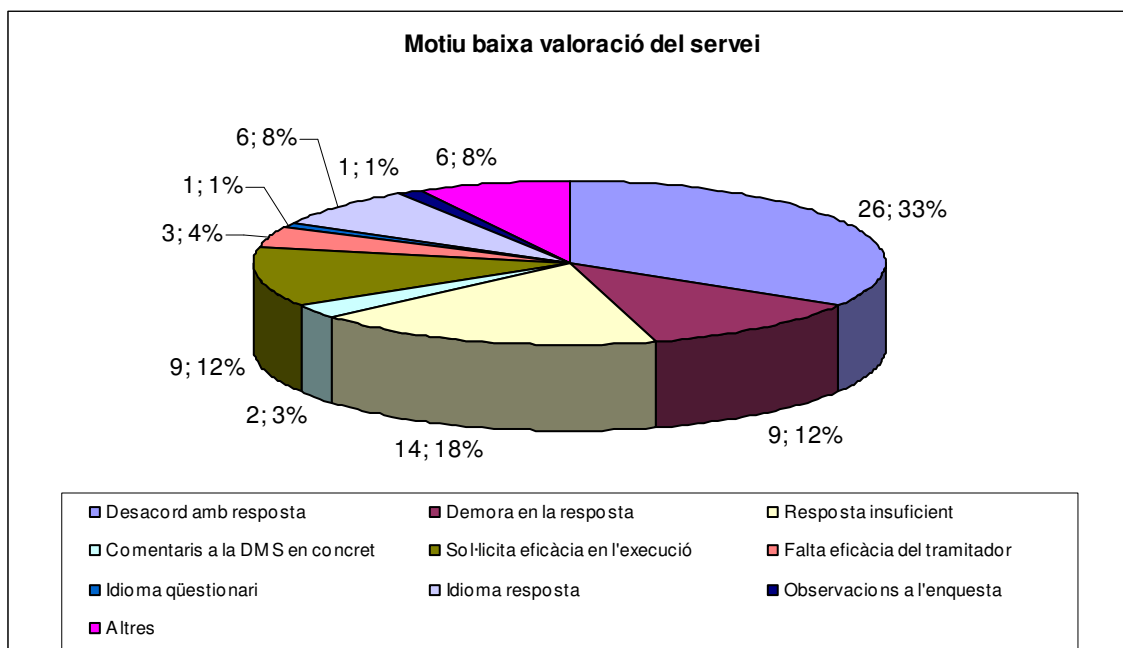
Aquestes dades de les enquestes, que s'analitzen com a informació d'entrada, es poden resumir en els següents gràfics:





Aquest trimestre destaquen sobretot els comentaris a la DMS en concret.





Com a motius de la baixa valoració, la majoria són de desacord amb la resposta, o per considerar-la insuficient.

Per tant, tot ens du a pensar que aquest mes, altra vegada la satisfacció és baixa per la resposta rebuda, és dir, per no tenir la resposta esperada, com és habitual.

CONCLUSIONS

El tipus de DMS més habituals són sempre les peticions i seguidament les queixes. Quasi totes les peticions són d'actuació del policia de barri, un 63% del total de DMS de les rebudes aquest trimestre. Es tracta d'un increment del 4% respecte del trimestre anterior.

El canal d'entrada més utilitzat és el telèfon (010) i a continuació el canal telemàtic (formulari de queixes i suggeriments del web). El canal telefònic s'ha utilitzat en el 56% del casos i el telemàtic en el 36%; la resta, s'han repartit entre entrades per registre general i escrits dipositats en les bústies instal·lades a les oficines amb atenció al públic.

En relació al nivell de tramitació al gestor, després de finalitzar el primer trimestre, es troba en el 99,5% de les DMS tramitades. És el nivell més elevat dels darrers dotze mesos i que s'ha repetit en els mesos de febrer a juny.

Quant a la tramitació de les DMS que aquest trimestre acabaven el termini de resolució, un 96% s'han tramitat en el termini establert i un 4% han passat a estat de no-conformitat, percentatges que solen ser sempre semblants.

En relació a les DMS no tramitades en termini, actualment consten al global del gestor un 2,95% de DMS que encara estan en estat de no-conformitat. S'ha de recordar que als 90 dies comptats des de la data de registre s'envia automàticament un correu electrònic als responsables corresponents informant-los de la resolució que tenen pendent.

De l'anàlisi de la tramitació per processos, són destacables AC (Atenció Ciutadana) i GE (Gestió Econòmica), amb el 100% de resolució en termini. Seguidament, PS (Promoció Socioeconòmica), ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut, GT (Gestió territorial), GMA (Gestió del Medi Ambient) i GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació), amb percentatges que van del 92% al 99% de tramitació en termini.

La mitjana de tramitació de les queixes, suggeriments i peticions tramitades en termini ha estat aquest trimestre de 8 dies.

El temes més recurrents de DMS són les peticions d'actuació de la Policia Local. Concretament, estan relacionades majoritàriament amb queixes per renous, anomalies a la via pública o molèsties per animals. Es tracta sempre de peticions de mediació entre veïnats per part del policia de barri.

S'han de destacar també aquest trimestre, altra vegada, les queixes relacionades amb la neteja a la ciutat, referents a temes de circulació o mobilitat i les relatives a instal·lacions esportives.

Continuen arribant queixes relacionades amb la falta d'estacionament a diverses zones de Palma per l'estacionament dels cotxes de les empreses de lloguer i també perquè els cotxes que esperen per a ser reparats als tallers estan estacionats als voltants d'aquests, la qual cosa dificulta l'accés a l'aparcament dels veïns d'aquests tallers i d'altres carrers de la barriada. Són queixes que es repeteixen cada mes.

Pel que fa a millores del sistema de gestió de queixes, s'ha incorporat el camp SEXE al formulari de Queixes i Suggeriments del web i també a la fitxa de la DMS del gestor, per tal de poder obtenir dades estadístiques en aquest sentit. Des del dia 9 de maig, data de la implantació, s'han repartit al 50% els usuaris entre homes i dones, no obstant, de la gran majoria no ens consta aquesta informació ja que han elegit NS/NC al formulari del web o bé perquè es tracta d'entrades on no es demana aquesta informació.

-
- Per a més informació sobre DMS podeu consultar la Intranet, on trobareu el *Manual d'ús i el procediment de queixes i suggeriments*.
 - Si us interessa informació més concreta del vostre servei, ens la podeu demanar directament a qualitat@palma.cat.
 - Si voleu fer algun suggeriment us recordam que la Bústia de Queixes i Suggeriments oberta a la Intranet és a la vostra disposició.

ANNEX (taula procés-subtema-àrea)

DE (Direcció Estratègica)	Administració electrònica	Àrea no definida
	Altres DE	Àrea no definida
	Defensor Ciutadà	Àrea no definida
	Gestió/Organització de la ciutat general	Àrea de Participació Ciutadana i Coordinació Territorial
	Gestió/Organització de la ciutat districte Centre	Àrea de Participació Ciutadana i Coordinació Territorial
	Gestió/Organització de la ciutat districte Llevant	Àrea de Participació Ciutadana i Coordinació Territorial
	Gestió/Organització de la ciutat districte Nord	Àrea de Participació Ciutadana i Coordinació Territorial
	Gestió/Organització de la ciutat districte Platja de Palma	Àrea de Participació Ciutadana i Coordinació Territorial
	Gestió/Organització de la ciutat districte Ponent	Àrea de Participació Ciutadana i Coordinació Territorial
	OCD	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Premsa	Àrea Delegada de Turisme, Comerç i Treball
	Qualitat	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Dret d'accés a la Informació	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Queixa servei DMS	Àrea de Funció Pública i Govern Interior

	Multes	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	OAC	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	OIT	Àrea Delegada de Turisme, Comerç i Treball
	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
AC (Atenció al Ciutadà)	UAC	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Urbanisme	Àrea Model de Ciutat, Urbanisme i Habitatge Digne
	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
	Queixa servei UAC	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Altres AC	Àrea no definida
	Altres PS	Àrea no definida

PS (Promoció Socioeconòmica)		
	AAVV	Àrea de Participació Ciutadana i Coordinació Territorial
	Biblioteques	Àrea Delegada de Cultura, Patrimoni, Memòria Històrica i Política Lingüística
	Comerç (obsolet)	
	Consum	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Cultura	Àrea Delegada de Cultura, Patrimoni, Memòria Històrica i Política Lingüística
	Arxiu	Àrea Delegada de Cultura, Patrimoni, Memòria Històrica i Política Lingüística
	Educació	Àrea d'Educació i Esports
	Flassaders	Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics
	Esports	Àrea d'Educació i Esports
	Joventut	Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics
	Mercats	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Museus i exposicions	Àrea Delegada de Cultura, Patrimoni, Memòria Històrica i Política Lingüística
	Música i Arts Escèniques	Àrea Delegada de Cultura, Patrimoni, Memòria Històrica i Política Lingüística
	OMIC	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Queixa servei OMIC	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	OMIH (Obsolet)	

	Informació turística Palma 365	Àrea Delegada de Turisme, Comerç i Treball
	Palmaactiva	Àrea Delegada de Turisme, Comerç i Treball
	Queixa servei Palmaactiva	Àrea Delegada de Turisme, Comerç i Treball
	Participació Ciutadana	Àrea de Participació Ciutadana i Coordinació Territorial
	Teatres Municipals	Àrea Delegada de Cultura, Patrimoni, Memòria Històrica i Política Lingüística
	Castell Bellver	Àrea Delegada de Cultura, Patrimoni, Memòria Històrica i Política Lingüística
	Turisme	Àrea Delegada de Turisme, Comerç i Treball
GIU (Infraestructures)	Accessibilitat	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	Accessibilitat platges	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	Altres GIU	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	Arbres al carrer	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	EMT	Àrea de Mobilitat
	Enllumenat	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	Estudis i projectes	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	GIN GIU	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat

	Ocupació via pública per obres	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	Infraestructures	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	Logística	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	ORA	Àrea de Mobilitat
	ACIRE	Àrea de Mobilitat
	Circulació	Àrea de Mobilitat
	Places persones amb mobilitat reduïda	Àrea de Mobilitat
	Transports	Àrea de Mobilitat
	Parcs i Jardins Llevant	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	Parcs i Jardins Ponent	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	Parcs i Jardins (Obsolet)	
	Mobiliari urbà (Obsolet)	
	Mobiliari urbà Llevant	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	Mobiliari urbà Ponent	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat

	SMAP	Àrea de Mobilitat
	Vialitat	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	Manteniment centres escolars	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut)	Altres ISPS	Àrea no definida
	Igualtat	Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics
	Família	Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics
	Majors	Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics
	Immigració i Drets cívics	Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics
	Sanitat	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Serv. Aten. Vic. Vio. Gen	Àrea de Benestar i Drets Socials
	SAM VDG Queixa del servei	Àrea de Benestar i Drets Socials
	SAM	Àrea de Benestar i Drets Socials
	Serveis Socials	Àrea de Benestar i Drets Socials
	GIN ISPS	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Son Reus	Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal
	EFM	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Queixa servei EFM	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	GT (Gestió Territorial)	Activitats
Altres GT		Àrea Model de Ciutat, Urbanisme i Habitatge Digne
Disciplina		Àrea Model de Ciutat, Urbanisme i Habitatge Digne

	Gestió Urbanística	Àrea Model de Ciutat, Urbanisme i Habitatge Digne
	Habitatge	Àrea Model de Ciutat, Urbanisme i Habitatge Digne
	Obres GT	Àrea Model de Ciutat, Urbanisme i Habitatge Digne
	PGOU	Àrea Model de Ciutat, Urbanisme i Habitatge Digne
	Planejament	Àrea Model de Ciutat, Urbanisme i Habitatge Digne
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 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
	Vandalisme, botelló	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Vehicle abandonat-Reiteració	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Vehicle abandonat	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana

	VDG Control 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
	VDG Altres	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Carta Policia de Barri	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Bombers	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Altres GMA	Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal
GMA (Gestió del Medi Ambient)	EMAYA	Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal
	Infraestructures platges	Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal
	Neteja platges	Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal
	Platges	Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal
	Queixa serve Platges	Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal
	Solars	Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal
	Vigilància platges	Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal
Recursos Humans	Formació	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	RH (Obsolet)	
	Selecció i Provisió	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Gestió	Àrea de Funció Pública i Govern Interior

	Nomines	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Prestacions i Control	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Prestacions de riscos laborals	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Registre de Personal	Àrea no definida
GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològic 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
	Smart City	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Taxes	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Recaptació	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Subvencions (Obsolet)	
	Tresoreria	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació

ESI (Equipaments i Serveis Interns)	Tresoreria-Multes executiva	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Altres ESI	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Compres	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Contractació	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	GGT	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Manteniment edificis municipals	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	Ocupació via publica	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Patrimoni	Àrea de Funció Pública i Govern Interior

LLEGENDA

PROCESSOS

DE (Direcció Estratègica)
 AC (Atenció Ciutadana)
 PS (Promoció Socioeconòmica)
 GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes)
 ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut),
 GT (Gestió Territorial)
 SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana).
 GMA (Gestió del Medi Ambient)
 RH (Recursos Humans)
 GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació)
 GE (Gestió Econòmica)
 ESI (Equipaments i serveis interns)

TIPUS DMS

De tipus extern:

Queixes: es tracta de manifestacions expresses de disconformitat amb alguna actuació i/o servei municipal.

Suggeriments: es tracta d'opinions sobre possibles millores en les actuacions municipals.

Felicitações: són manifestacions expresses de la satisfacció per alguna actuació municipal.

Peticions: es tracta bàsicament de peticions d'actuació del policia de barri, però també n'engloben de qualsevol tipus (d'objectes, d'informació, d'actuació, d'entrevista amb algun càrrec polític, etc.).

Observacions: simplement es manifesta una opinió personal. A partir de l'octubre de 2016 les DMS de Mobilitat es registren també com a observacions, atesa la situació especial per la judicialització de l'àrea.

Altres: es registren com a "Altres" les comunicacions d'incidències a la via pública, que es tramiten a través del Gestor d'Incidències –informant el ciutadà del número de GIN. Es registren també com a "Altres" les incidències per a Sanitat.

De tipus intern:

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.

Suggeriments interns: es tracta de suggeriments presentats pels empleats municipals, tal com s'ha explicat a l'apartat anterior.

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: s'obre per algun incompliment del que està definit al sistema de qualitat .

Derivades d'auditories: es tracta de no conformitats, observacions, felicitacions o oportunitats de millora derivades d'auditories externes o internes realitzades als serveis municipals.