

**INFORME**

**DE RECEPCIÓ I GESTIÓ**

**DE LES**

**DEMANDES MUNICIPALS**

**DE SERVEIS**

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

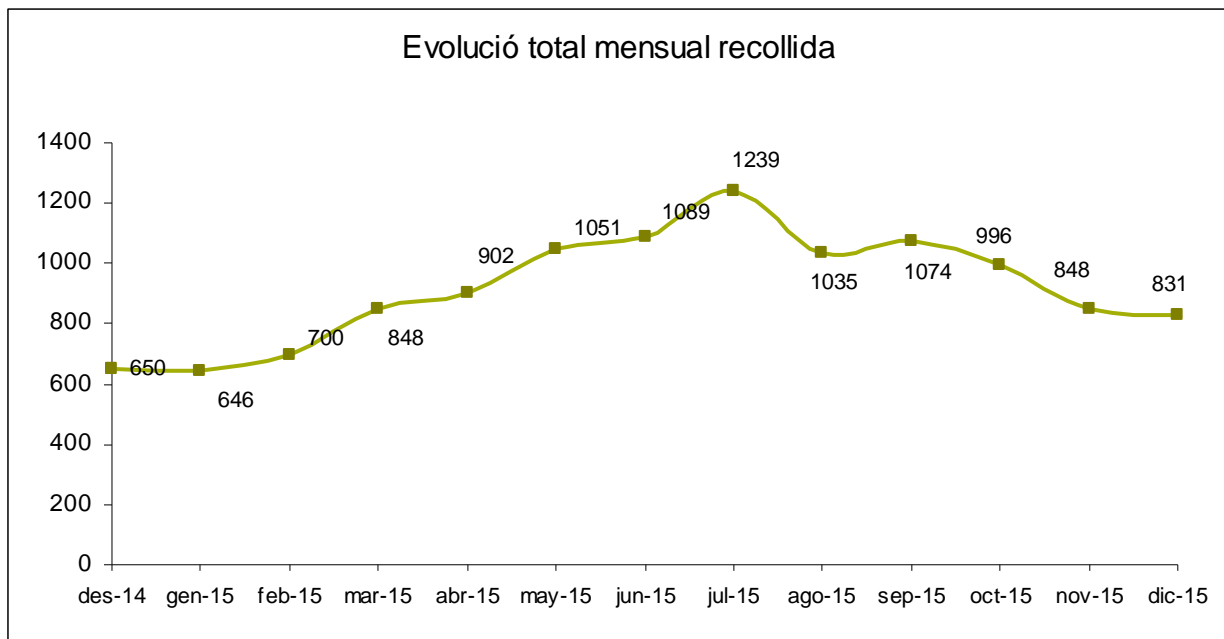
**DESEMBRE 2015**

## 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	Estat global de les DMS no tramitades en termini .....	21
2.2.2	Estat per procés de DMS no tramitades en termini. ....	22
2.3	Mitjana mensuals de tramitació.....	22
3	SATISFACCIÓ .....	23
4	CONCLUSIONS.....	26
	ANNEX (TAULA PROCÉS-SUBTEMA-ÀREA).....	28

## 1 RECEPCIÓ

### 1.1 Nombre de DMS rebudes i evolució



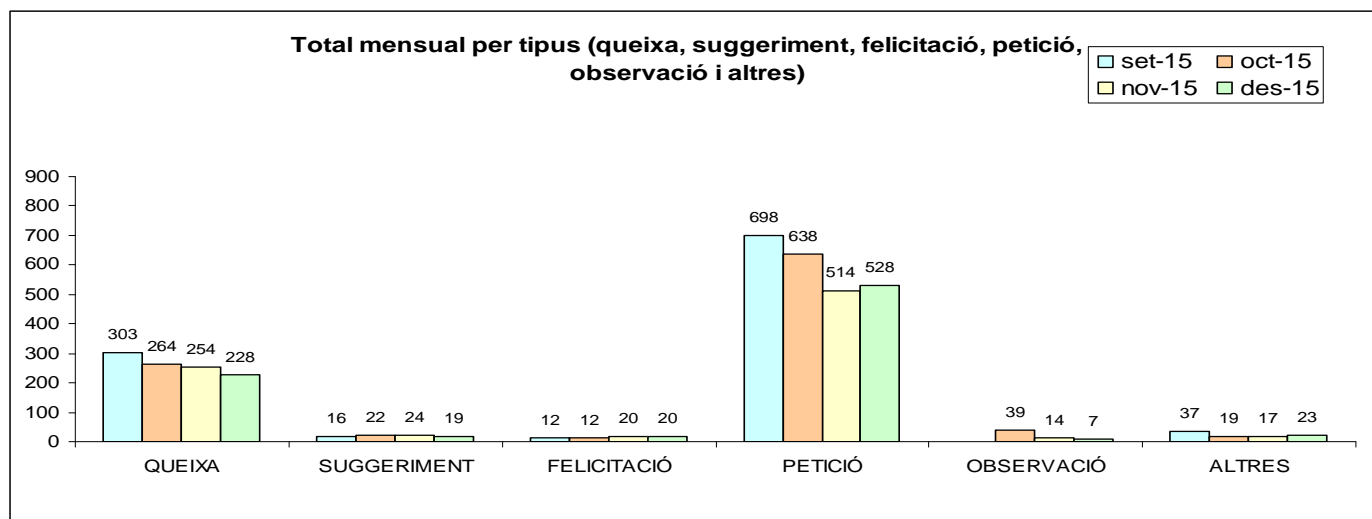
Totes les demandes municipals de serveis que arriben a l'Ajuntament de Palma a través dels canals establerts (web, 010, bústies i Registre General, principalment) són introduïdes al gestor de DMS el mateix dia que arriben o el següent dia hàbil.

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 831. Es tracta d'una xifra molt més baixa a la dels mesos d'estiu, encara que bastant superior a la de desembre de l'any passat. El descens, en relació al mes anterior, és d'un 2%.

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. Enguany, els 4 mesos d'estiu (juny-setembre) s'han rebut quasi el 40% de les queixes i suggeriments ciutadans, i, els 8 mesos restants un poc més del 60%.

La mitjana del 2015 ha estat de 938 DMS i hi ha hagut un augment respecte de l'any anterior d'un 2%.

## 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 228 i representa el 27% del total. És, després de les peticions, un dels tipus més habituals.

**Suggeriments:** el nombre de suggeriments (19) ha baixat respecte dels dos mes anteriors i representa el 2% del total.

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

S'han registrat 20 felicitacions, igual que el mes passat i que representen un 2% del total. Han estat majoritàriament pel procés PS (Promoció Socio-econòmica), concretament 10 per Teatres municipals i 1 per Esports, seguit de GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 2 per Mobilitat i 1 per Logística. També hi ha hagut tres felicitacions pel procés SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), 2 del subtema Altres i 1 de Renous. Per AC (Atenció Ciutadana) hi ha hagut 2 felicitacions pel OAC, concretament per les OAC Avingudes i OAC Arenal. Finalment, hi ha hagut 1 felicitació per ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut), concretament per Son Reus.

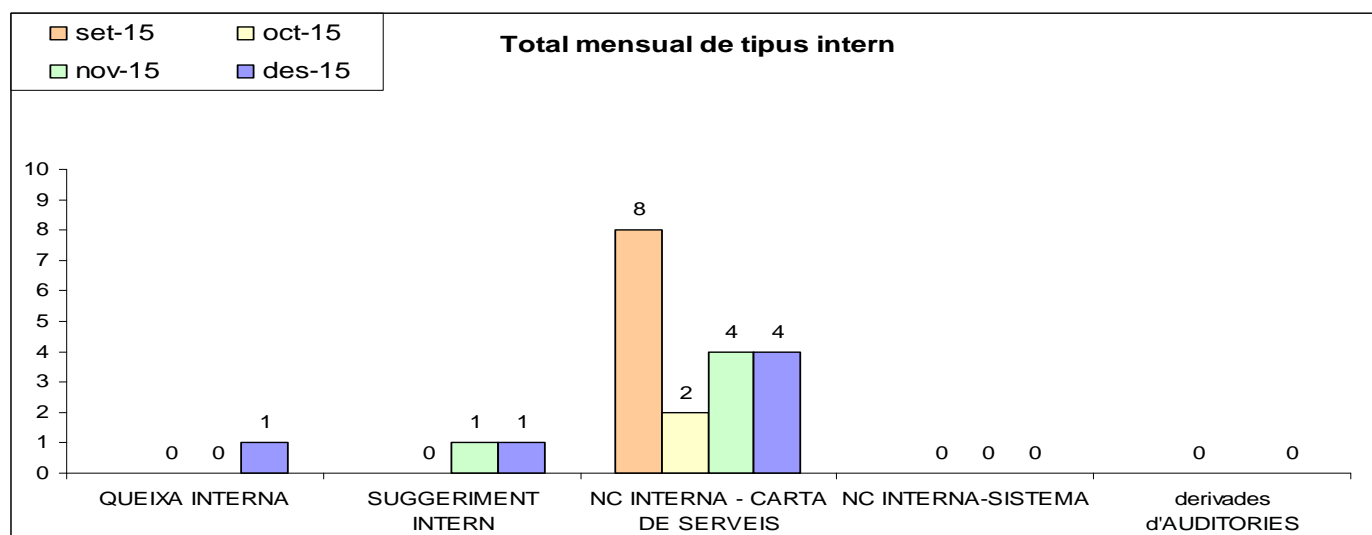
**Peticions:** es tracta bàsicament de peticions d'actuació del policia de barri, però també engloben peticions de qualsevol tipus (d'objectes, d'informació, d'actuació, d'entrevista amb algun càrrec polític, etc.). Aquest mes s'han registrat 528 peticions, la majoria de les quals són del procés SSPC (Policia), i suposen un 64% 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 453, que representen un 55% de les DMS enregistrades aquest mes.

**Observacions:** hi ha hagut 7 observacions, aquest mes, en les quals simplement es manifesta una opinió personal. Són l'1% del total.

**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 EUROCOPI i comunicam al ciutadà el número de registre en aquest gestor. Aquest mes **se n'han registrades 23**, 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 **s'ha registrat una queixa interna**, no obstant, es tracta d'una queixa externa, ja que es va produir un error a l'hora d'eleger el tipus de DMS per part de qui la va enregistrar.

**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 **hi ha hagut un suggeriment intern relatiu a una millora al propi gestor de DMS i que ja ha estat incorporada a la propera petició de millores.**

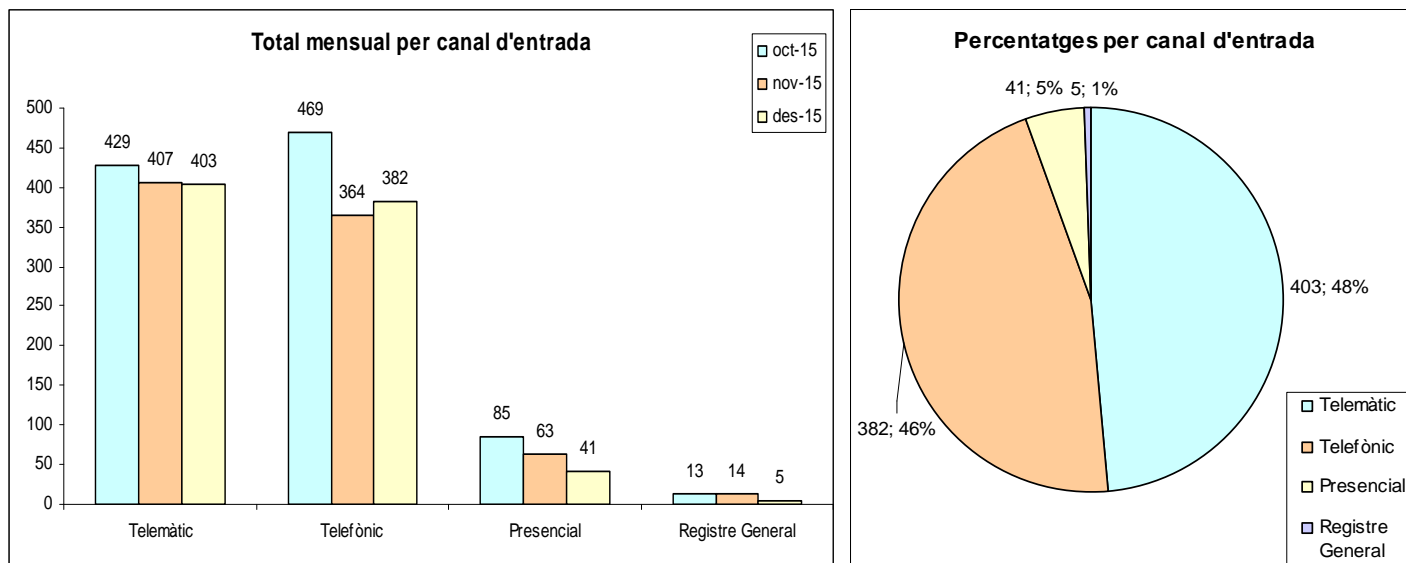
**No-conformitats internes de cartes de serveis:** s'han registrat aquest mes 4 **NCI de cartes de serveis** de la Carta de compromisos del DMS.

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 d'enguany 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 derivaren 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 403 demandes, que representen el 48% del total. Aquest mes és el canal més utilitzat.

### 1.4.2 Telefònic

Amb 382 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del 46%, aquest mes és el segons canal més utilitzat.

### 1.4.3 Presencial

S'han registrat 41 DMS per aquesta via, que representen el 5% del total.

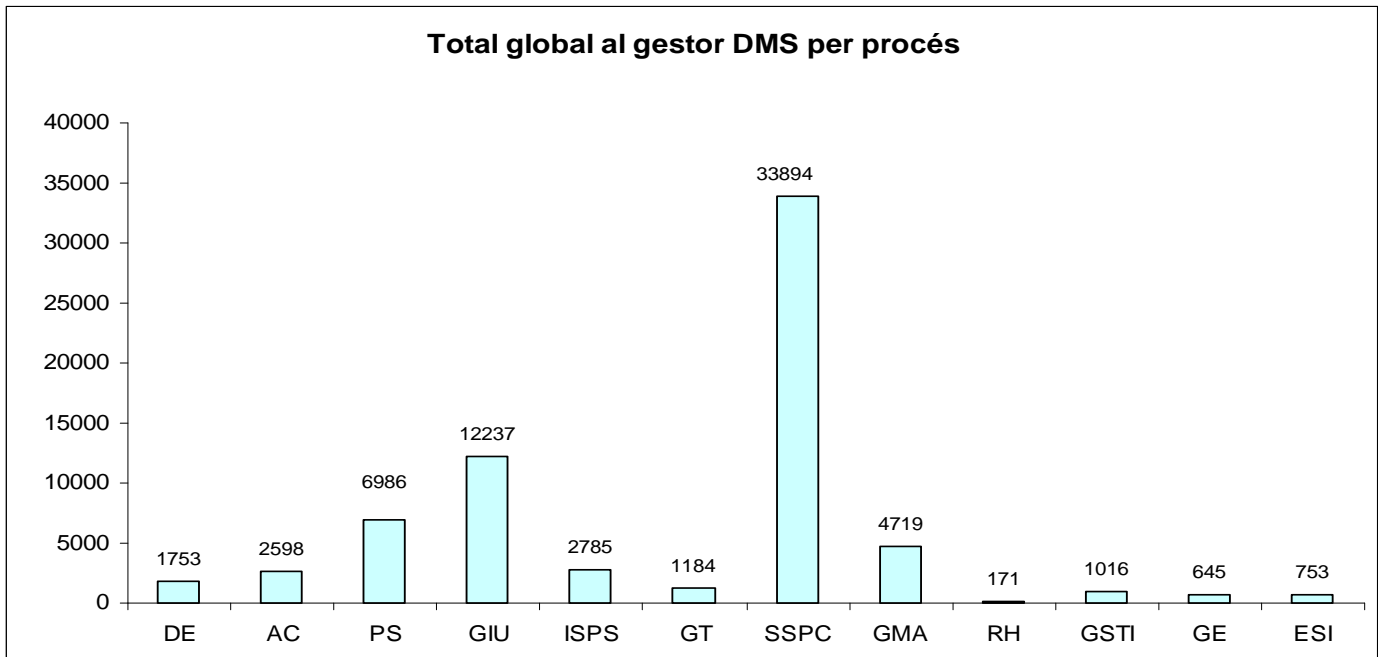
### 1.4.4 Registre

Han entrat per aquesta via 5 DMS; suposen l'1% del total.

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

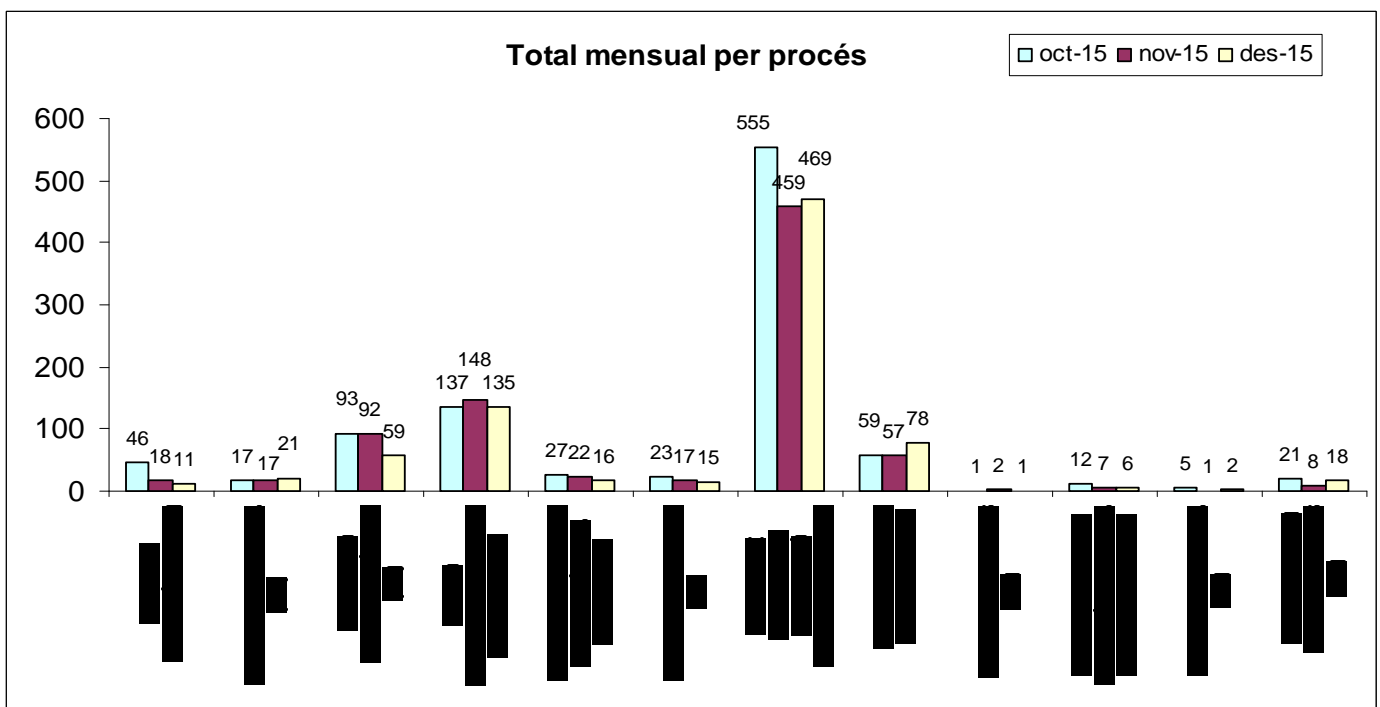
Després de la recepció a Qualitat de les demandes municipals de serveis, aquestes es registren i s'assignen al procés i subtema que els correspon d'entre els existents. Tant el mapa de processos com aquesta assignació estan definits al [Manual de qualitat](#) publicat a la Intranet.

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 469 DMS, el 57% del total. A continuació trobam GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 135, un 16% del total, GMA (Gestió del Medi Ambient), amb 78, un 9% del total i PS (Promoció Socioeconòmica), amb 59, un 7% i .

**Processos amb menor assignació de DMS:** els processos amb menor assignació de DMS són AC (Atenció Ciutadana), amb 21 DMS, ESI (Equipaments i Serveis Interns), amb 18, ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut) amb 16 DMS, GT (Gestió Territorial) amb 15 i DE (Direcció Estratègica), 11.

Finalment, GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Innovació) amb 6, GE (Gestió Econòmica), amb 2 i RH (Recursos Humans), amb 1, són els processos amb menor número de DMS assignades.

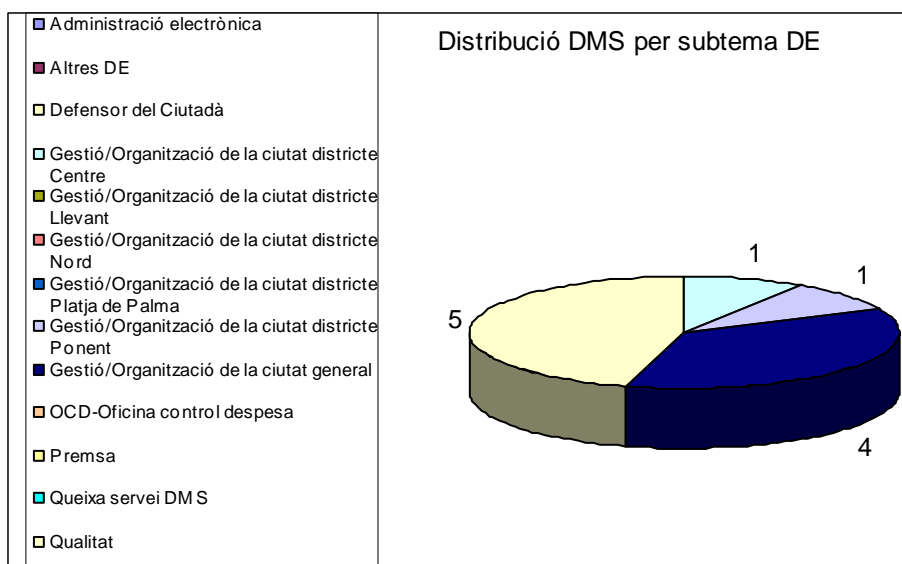
### 1.5.3 Distribució de les DMS del mes segons el tema que tracten

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.

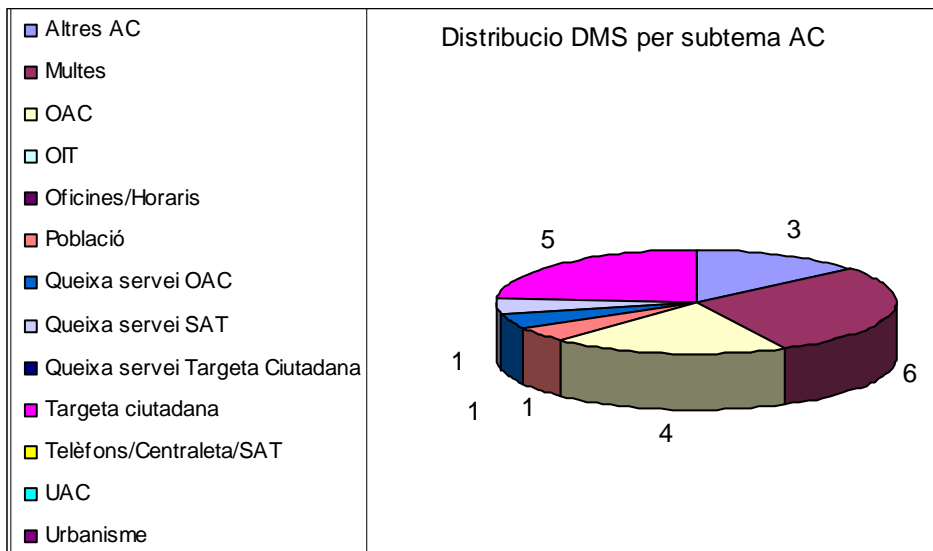
- Podem assenyalar com a subtemes més destacats de cada procés els següents:

**DE (Direcció Estratègica):** la majoria aquest mes són de Qualitat, concretament, 5.

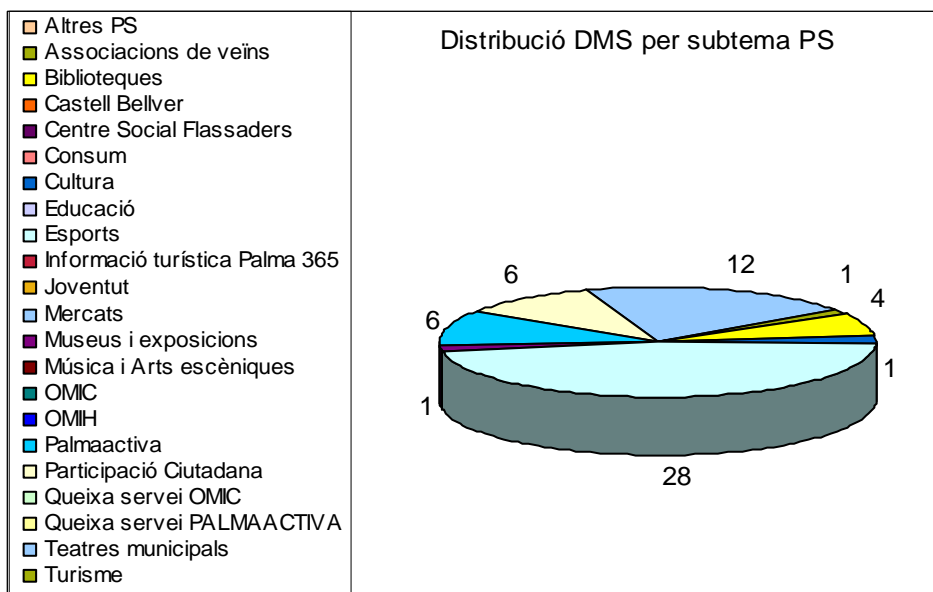




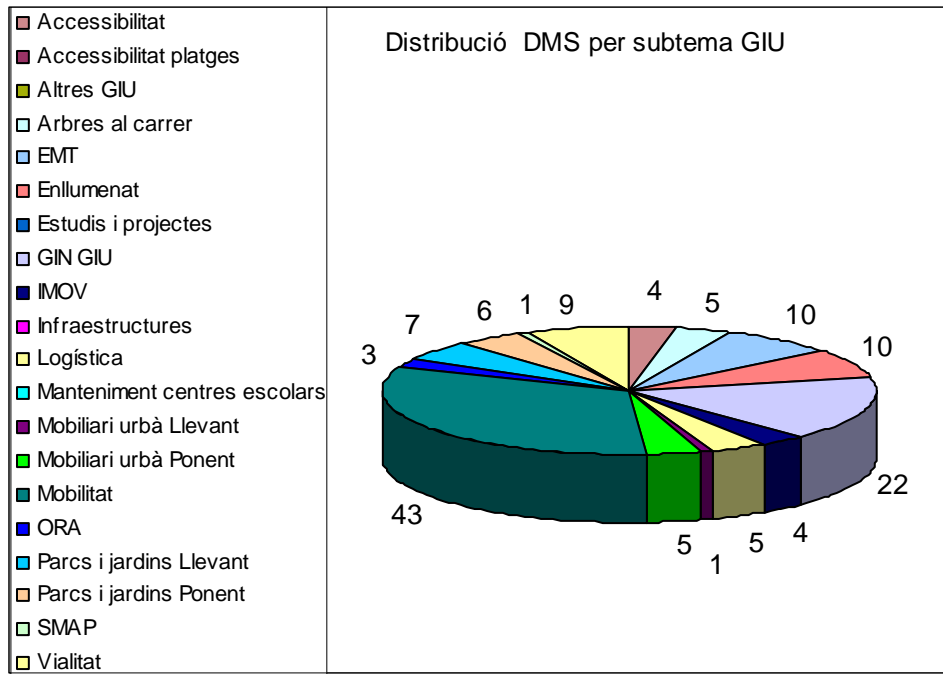
- **AC (Atenció Ciutadana):** Destaquen sobretot els subtemes Altres i Targeta ciutadana. D'aquest darrer, 4 són per problemes amb les dades de la targeta per poder accedir a la votació sobre les terrasses del Born.



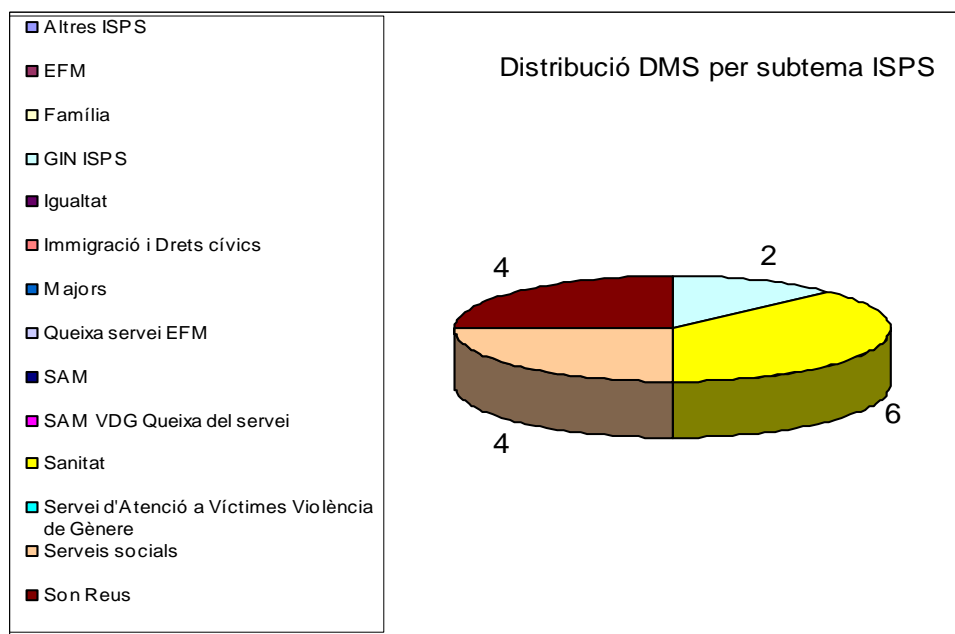
- **PS (Promoció Socioeconòmica):** hi destaca com sempre el subtema Esports, amb 28 DMS. Destaquen també 5 queixes de Palmaactiva relatives a uns cavallets infantils del carrer Costa i Llobera. Hi ha també dues queixes de Biblioteques, per la il·luminació insuficient a la zona de nins de la biblioteca de Son Cànaves. Destaquen també 2 queixes per Participació Ciutadana, demanant que l'enquesta sobre les terrasses del Born estigui també en castellà; aquesta possibilitat es va incorporar posteriorment al web.



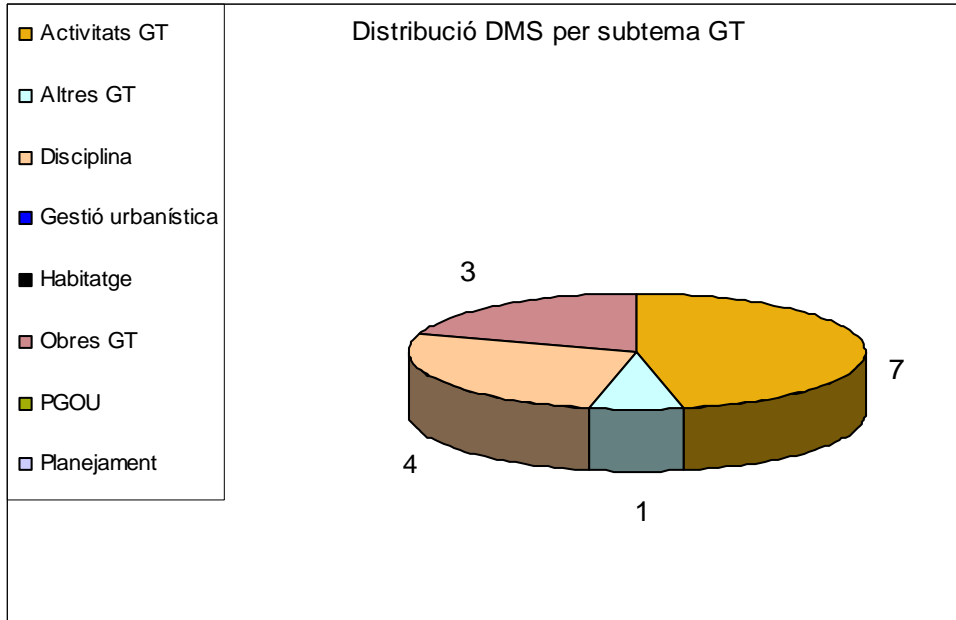
- **GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes):** hi destaca el subtema Mobilitat, amb 43 DMS, com és habitual. Destaquen també 4 queixes d'IMOV per obres al carrer Son Cotoneret.



- **ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut):** hi destaca sobretot el subtema Sanitat, amb 6 DMS, dues d'elles relatives a molèsties del bar "El Rincón de los Amigos".

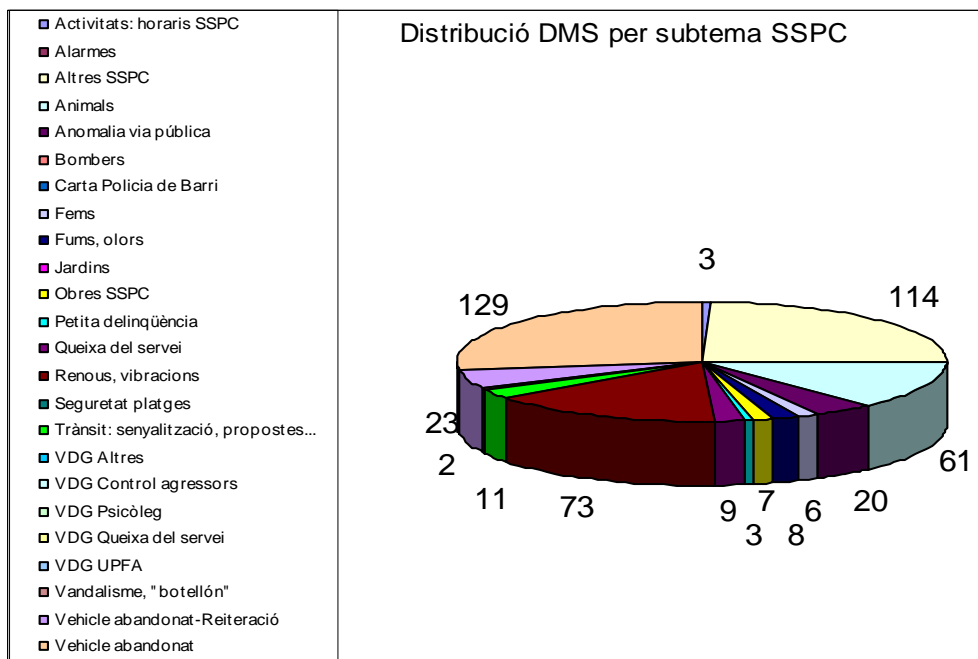


- **GT (Gestió Territorial):** hi destaca el subtema Activitats, amb 7 DMS. Tres d'elles relatives a molèsties del bar "El Rincón de los Amigos".

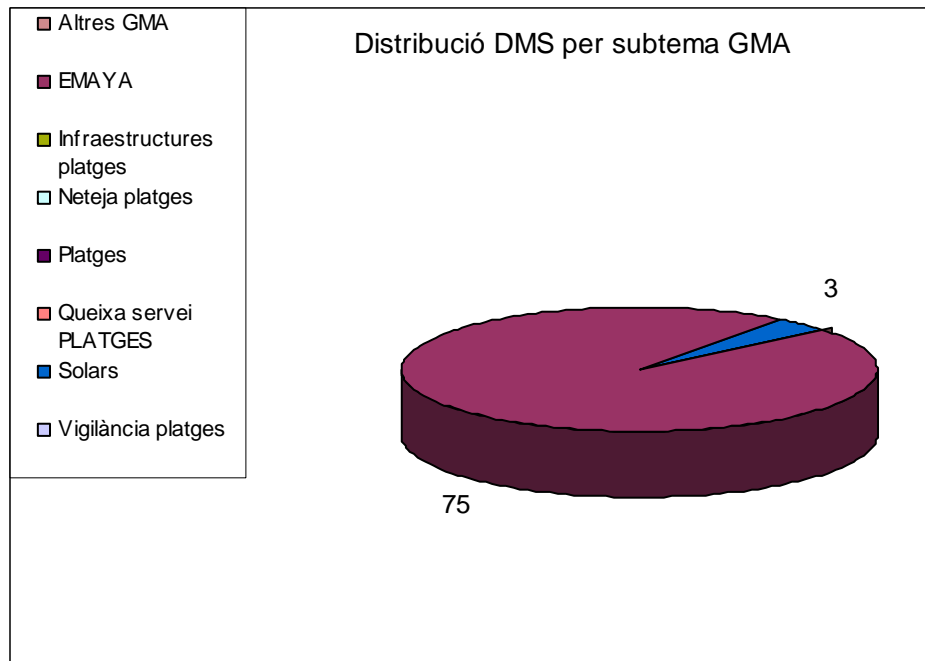


- **SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana):** hi destaquen, sobretot, i com sempre, els subtemes Vehicle abandonat i les seves reiteracions, amb 152 DMS en total.

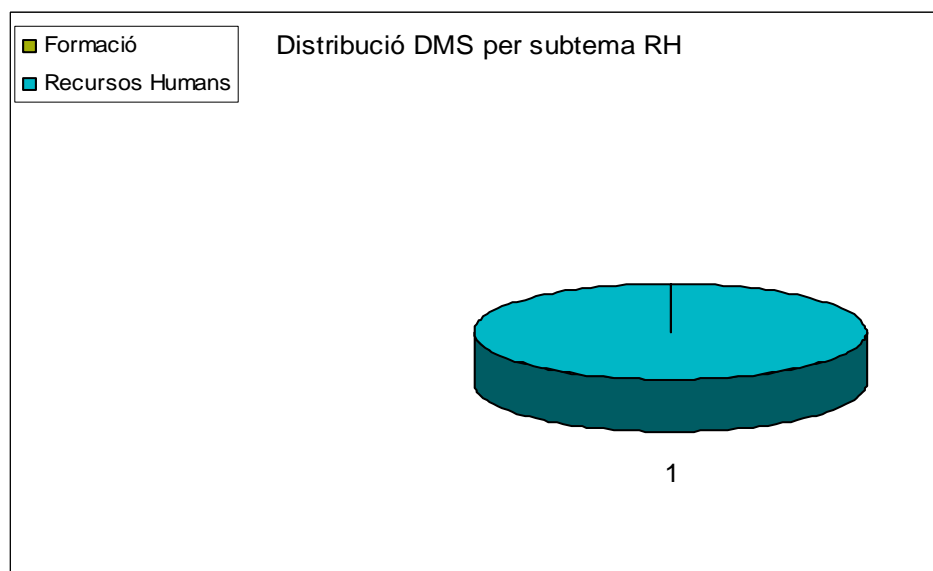
Seguidament destaca el subtema Altres, amb 114, que engloba demandes molt variades, dues d'elles són queixes per les tendes de campanya muntades en front de l'edifici del Consell. Destaca també el subtema Renous, vibracions, amb 73 DMS, sis d'elles relatives a renous i molèsties per les obres d'IKEA; set són queixes per renous davant del Parc Son Dameto d'Alt (totes de la mateixa ciutadana); i dues per renous del bar "El Rincón de los Amigos". També destaca el subtema Animals, amb 61.



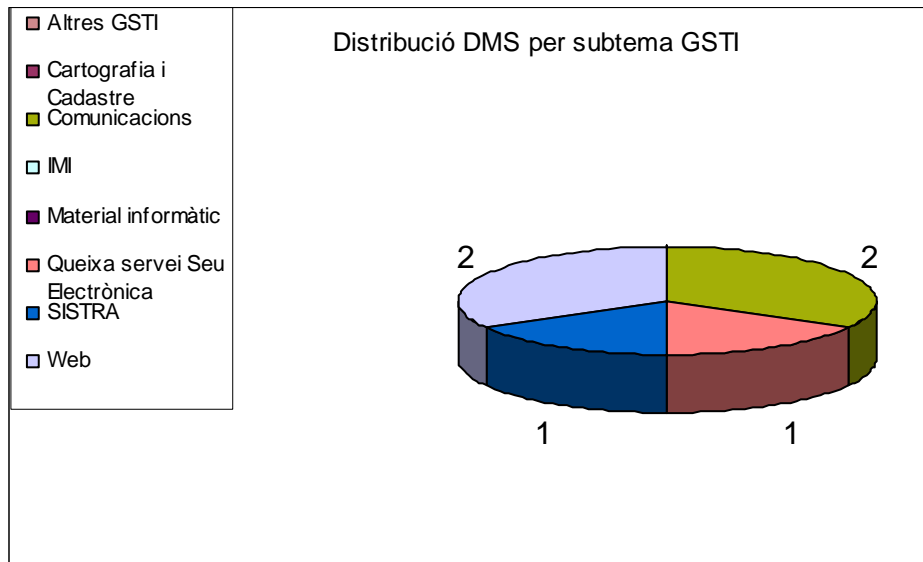
- **GMA (Gestió del Medi Ambient):** quasi totes són del subtema EMAYA (75).



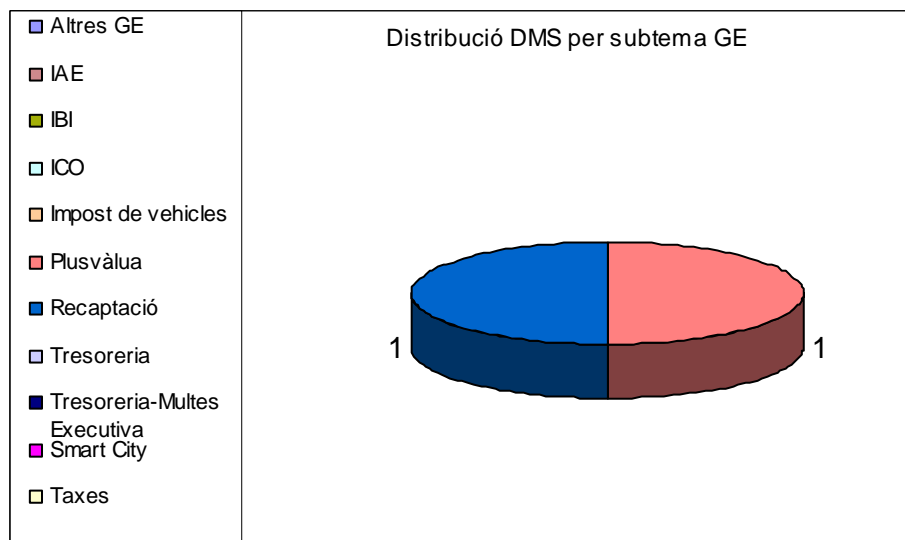
- **RH (Recursos Humans):** hi ha 1 única DMS, de Recursos Humans.



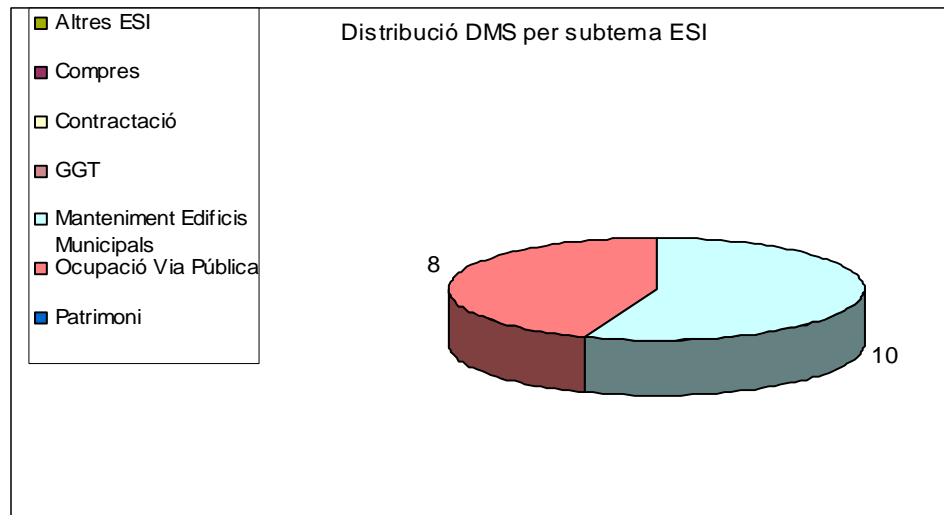
- **GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació):** destaquen 2 DMS de Web, per problemes a la pàgina web per poder votar la consulta de les terrasses del Born.



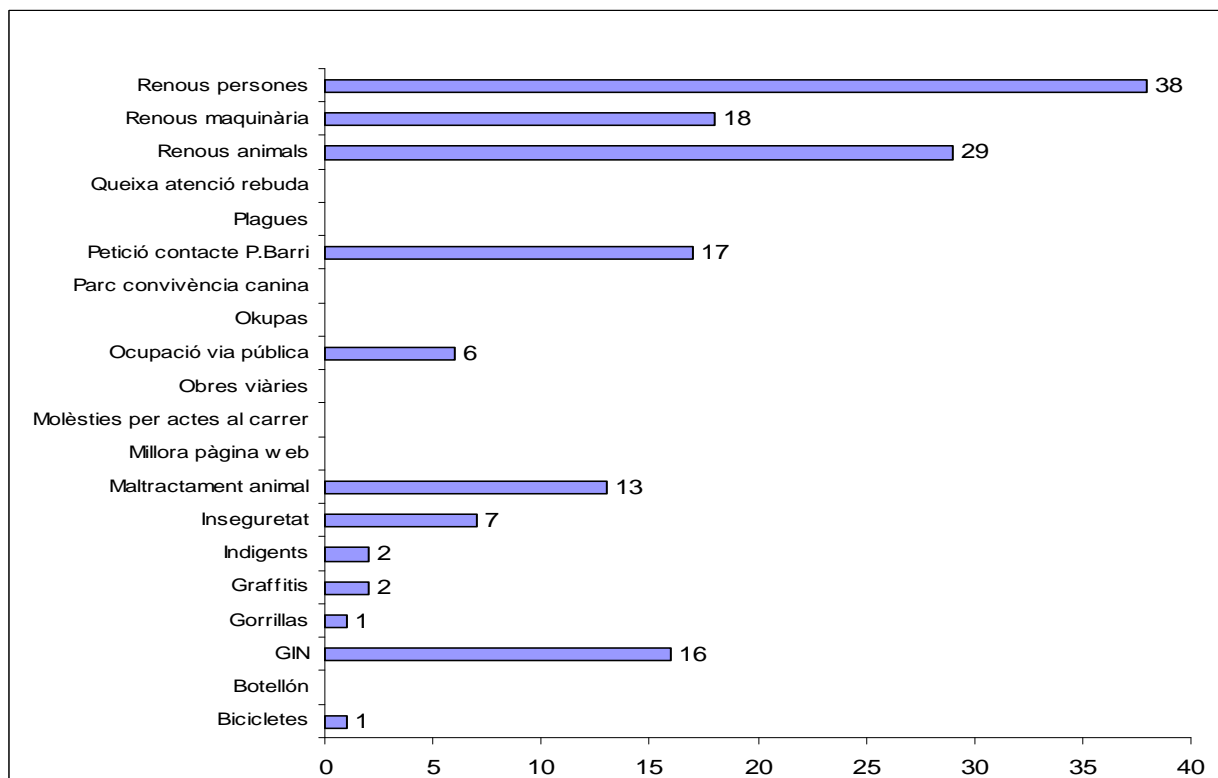
- **GE (Gestió Econòmica):** n'hi ha dues, una per Plusvàlua i una per Recaptació.



- **ESI (Equipaments i Serveis Interns):** destaca el subtema Manteniment d'edificis municipals, amb 10 DMS, 8 relatives a que **no funcionen els ascensors de l'edifici municipal de Camp Redó, del C/Felip II, 17**. Hi ha també 8 queixes d'Ocupació Via Pública, tres d'elles per **no poder votar la consulta de les terrasses del Born les persones no empadronades a Palma**.



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



N'hi ha 29 de relatives a *renous d'animals*, assignades totes a la Policia Local. També hi ha 38 DMS sobre *renous de persones al carrer, a interiors d'habitatges o a bars*, competència quasi totes de la Policia Local i alguna per Llicències d'activitats. Pel que fa a *queixes per renous de maquinària*, 18 en total, en correspon 1 a EMAYA i la resta a la Policia.

Destaquen 17 **peticions de contacte amb el policia de barri**, assignades als diversos subtemes creats dins el procés segons el problema a què es refereixin (altres, animals...).

Hi ha també 16 **incidències** repartides entre Infraestructures, Mobilitat i Sanitat segons la seva temàtica.

Destaquen també les relatives a **maltractament animal** (13), derivades aquest mes totes a la Policia.

Pel que fa a **inseguretat** (7), s'han assignat 6 a la Policia local i una a Mobilitat.

En quant a **ocupació de la via pública** (6), la majoria són per Policia, Govern Interior i Palmaactiva.

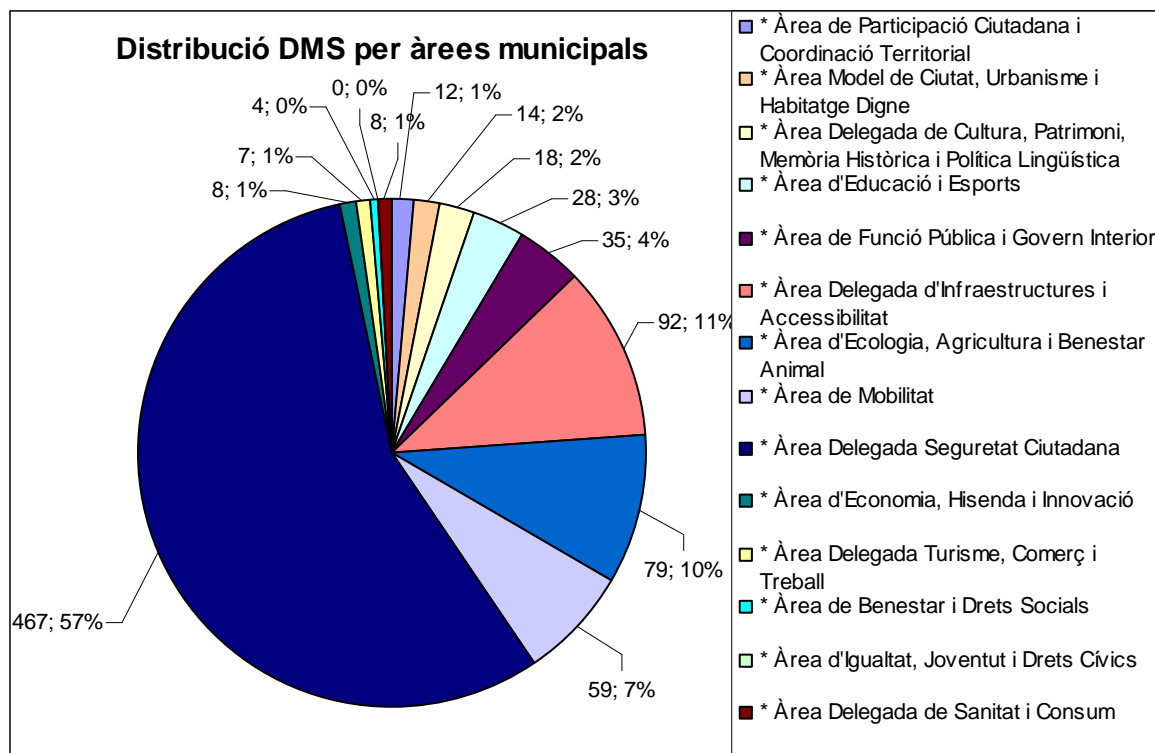
Pel que fa a **queixes per l'atenció rebuda**, no n'hi ha hagut cap aquest mes.

\*També, a nivell transversal, s'han de destacar dos temes:

- *Bar "El Rincón de los Amigos"*: 3 per Llicències d'Activitats, 2 per Policia sobre renous i 2 per Sanitat.
- *Consulta ciutadana terrasses del Born*: 3 per Ocupació de Via Pública (sobre no poder votar els no residents), 2 per Participació Ciutadana (que l'enquesta estigui també en castellà; aquesta possibilitat es va incorporar posteriorment al web), 4 per Targeta Ciutadana (problemes per accedir amb les dades de la targeta) i 2 per pàgina Web (problemes per accedir a l'enquesta).

## 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.



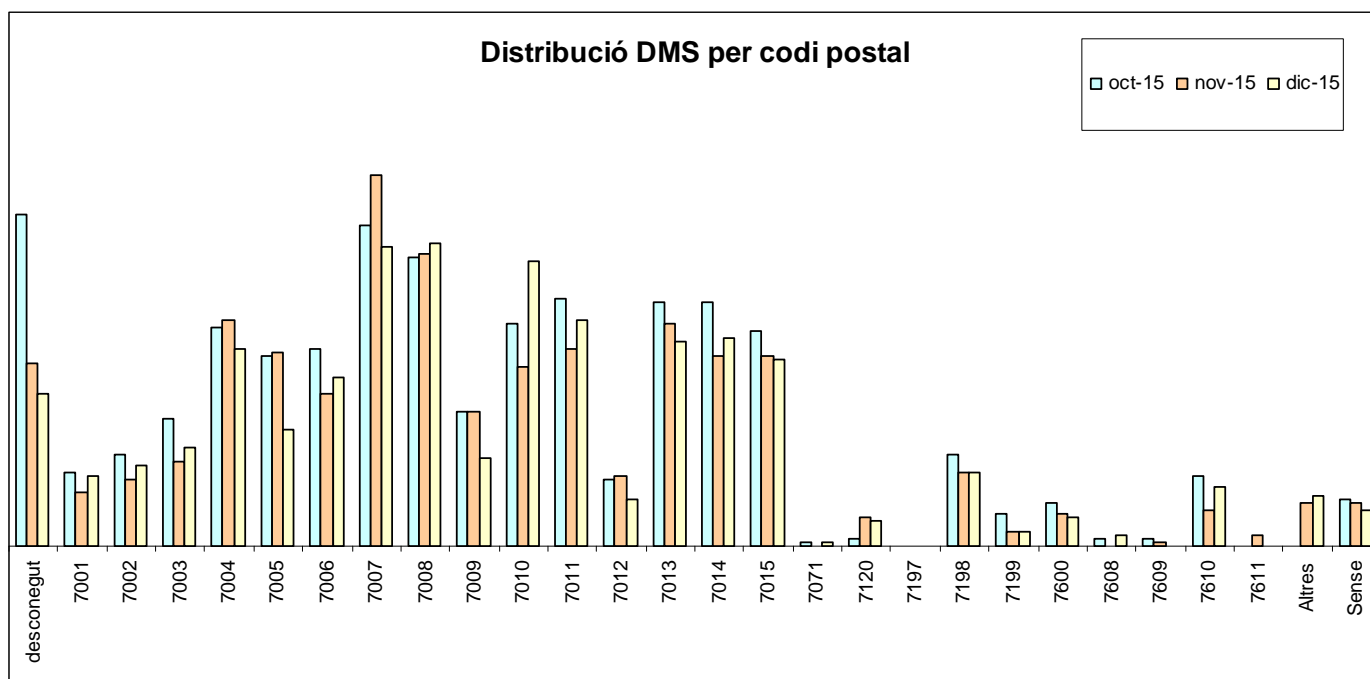
A partir de l'anàlisi dels resultats d'aquest mes podem destacar que la majoria de DMS correspon, com sempre, a l'Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana, i representa un 57% del total.

Destaquen, a continuació, l'Àrea delegada d'Infraestructures i Accessibilitat, amb l'11% del total, l'àrea delegada d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal, amb un 10% i la de Mobilitat, amb un 7%.

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

### 1.7 Anàlisi de la recepció mensual per codi postal

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



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

**Concretament**, són 83 DMS amb codi postal de Son Gotleu; 82 de la Soledat; i 78 de Cal Capiscol.

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 6 DMS a altres administracions. En concret, s'han derivat 5 queixes al Govern de les Illes Balears i 1 queixa al Consell de Mallorca i una 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, i exceptuant les de SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), que una vegada registrades al Gestor DMS es traspassen al seu programa propi (EUROCOP), també es comunica per correu electrònic si consta l'adreça electrònica. Un 82% de les DMS tramitades aquest mes han tingut el canal telemàtic com a canal de comunicació de resposta a l'usuari. Com a mitjana de 2015, un 77% de respostes s'han donat per via telemàtica.

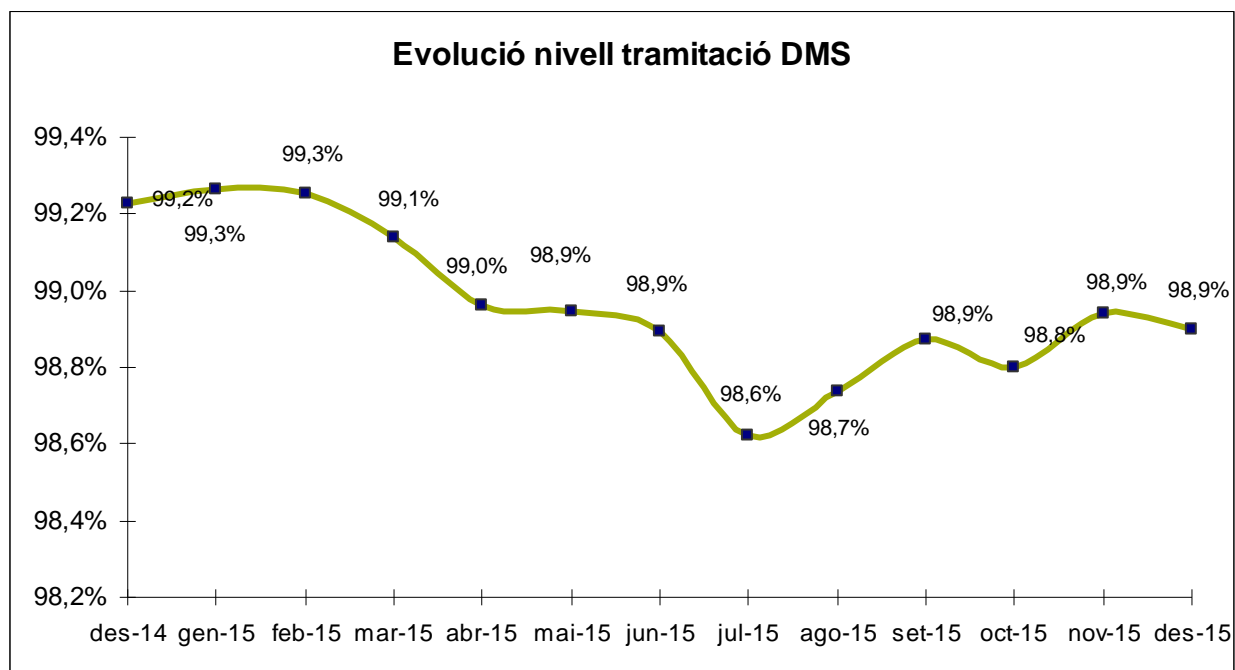
## 2 TRAMITACIÓ

### 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

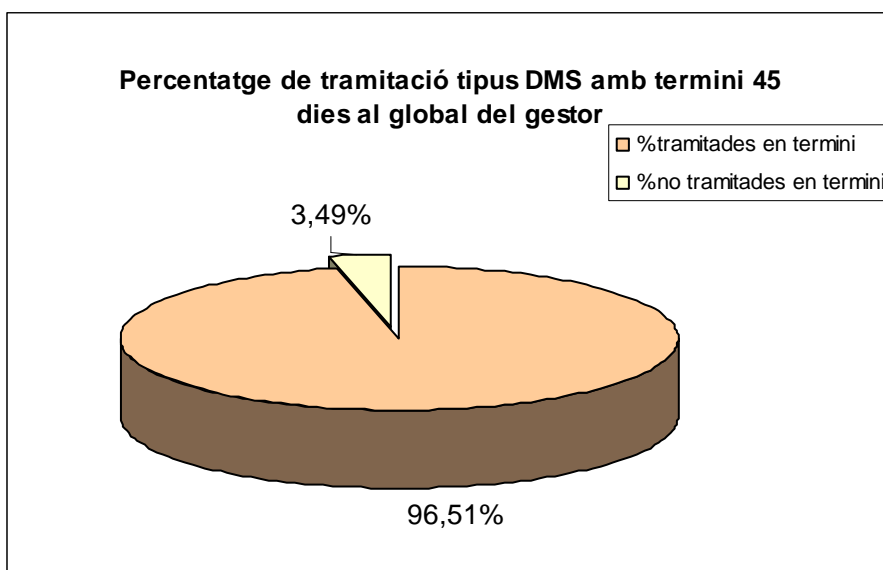
El nivell de tramitació al gestor de DMS, incloent-hi tots els tipus, es troba habitualment molt proper al 99%, o fins i tot per damunt en alguns mesos.



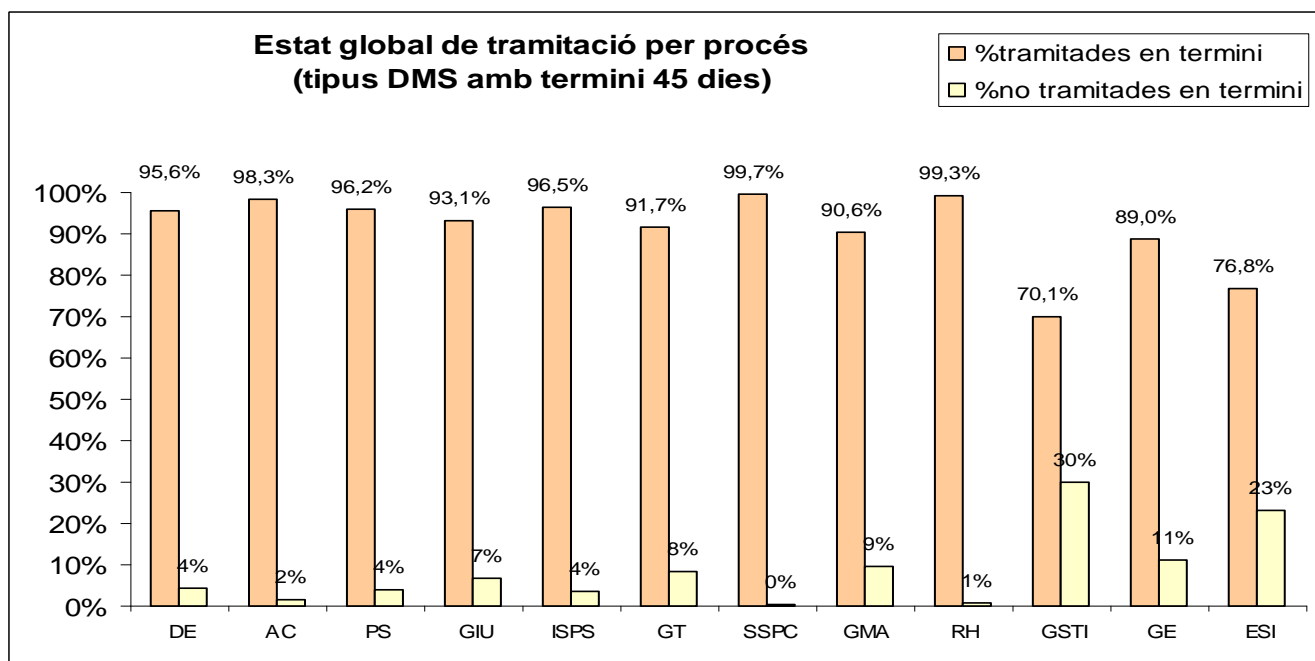
Aquest mes es torna a trobar en el 98,9%. En tot l'any es manté el nivell de tramitació d'aproximadament el 99%, encara que els mesos d'estiu sol baixar un poc perquè és època de vacances dels treballadors municipals, la qual cosa va unida a un augment general de les demandes rebudes. *En comparació amb el mateix mes de l'any anterior la baixada en la resolució ha estat d' un 0,3%.*

**\* 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 96,51% estan tramitades en termini, i un 3,49% 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**

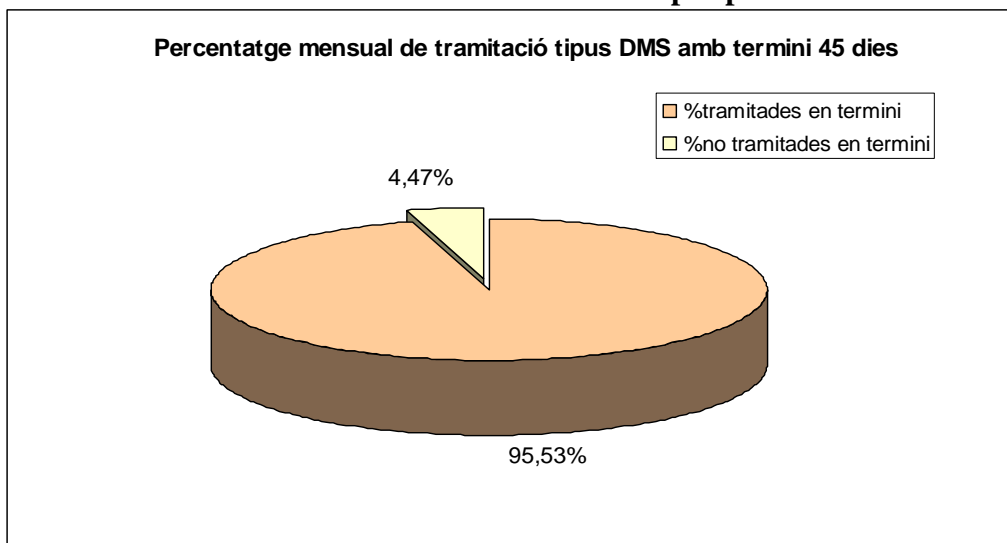


Tots els processos tenen la majoria de DMS del tipus queixa, queixa interna, suggeriment, suggeriment intern, petició o altres (que són les que s'han de tramitar en 45 dies) tramitades en el termini corresponent. Concretament, 9 dels 12 processos tenen més del 90% de les DMS tramitades en el termini establert de 45 dies. Destaquen sobretot **SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana)**, amb el 99,7% de tramitació en termini, i **RH (Recursos Humans)** amb el 99,3%.

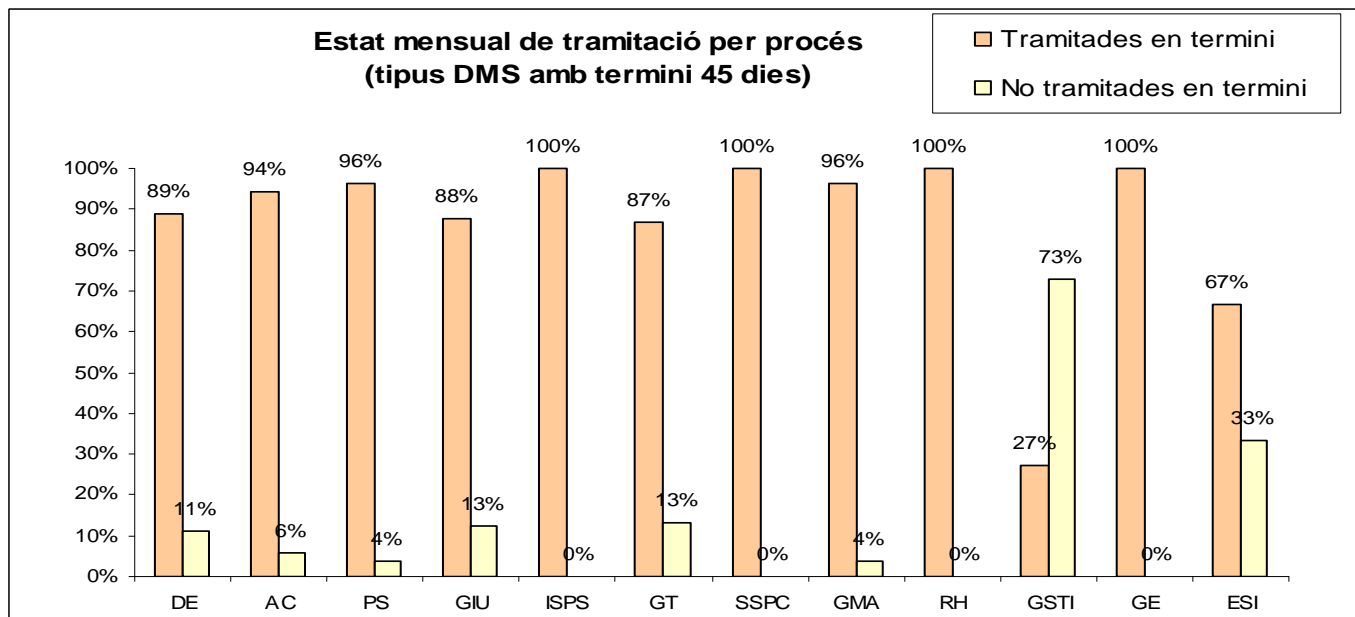
De la resta de processos, només tres estan per davall del 90% i tenen uns nivells de tramitació en termini elevats, que van del 70,1% de GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) al 89% de GE (Gestió Econòmica).

### 2.1.2 Dades relatives al mes en curs

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



El 95,53% de les DMS que aquest mes acabaven el seu termini de resolució (45 dies), es varen tramitar dins el termini establert i, el 4,47, no. Aquest mes ha tornat a augmentar un poc 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 **4 processos tenen el 100% de resolució en termini**, és a dir, cap DMS d'aquests processos ha passat a estat de no-conformitat per haver-se exhaurit el termini establert.

Aquests processos són: ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut), SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), RH (Recursos Humans) i GE (Gestió Econòmica).

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.

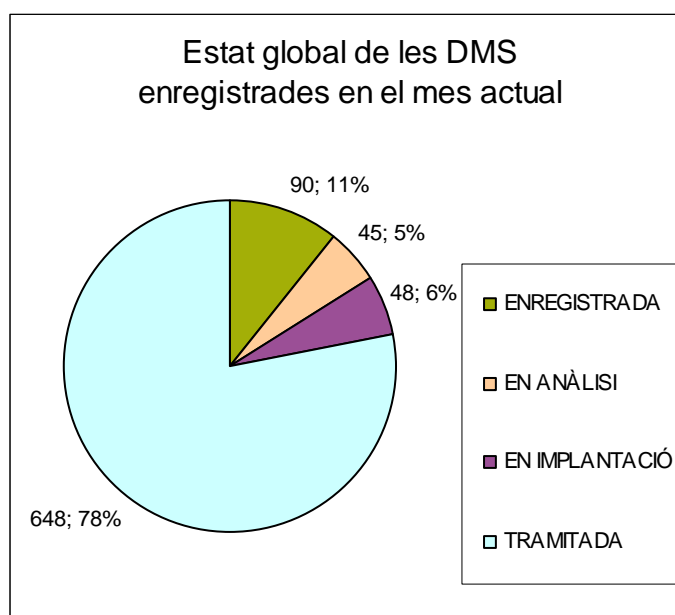
De la resta de processos que no es troben al 100%, sis tenen percentatges alts de resolució, PS (Promoció Socioeconòmica), GMA (Gestió del Medi Ambient), AC (Atenció Ciutadana), DE (Direcció Estratègica), GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes) i GT (Gestió Territorial).

Pel que fa a ESI (Equipaments i Serveis Interns) i GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació), ténen només un 67% de tramitació en termini el primer i un 27% el segons. És dir, són els processos amb pitjor nivell de tramitació aquest mes pel que fa a temps.

*Pel que fa a aquest fet, es treballa des del Departament de Qualitat 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 846 DMS registrades durant aquest mes, 648 estan ja tramitades, la qual cosa suposa un 78% de resolució. En canvi, 90 estan encara en estat de registrades; 45, en estat d'anàlisi i, 48, en estat d'implantació. Aquest mes el

percentatge de resolució de DMS ha baixat mínimament en relació al mes anterior. *Es tracta d'un nivell semblant a l'habitual.*

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.

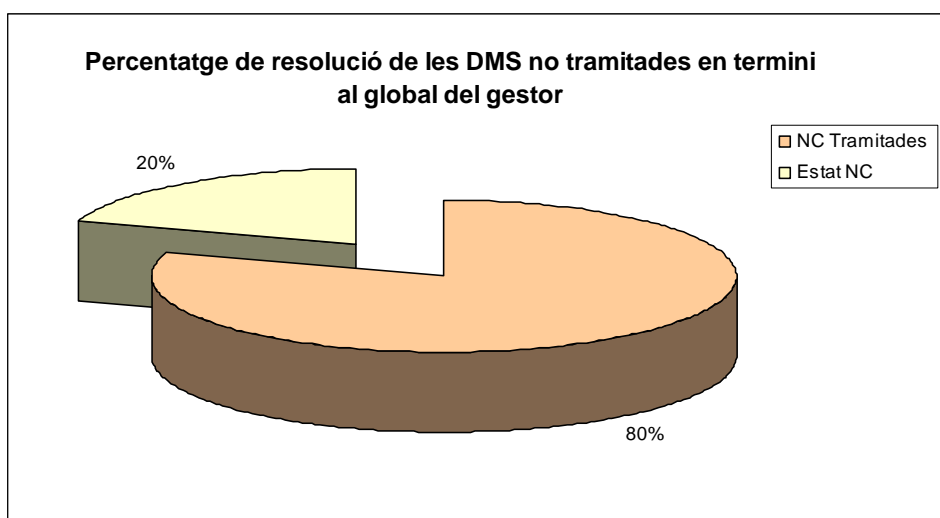
Les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat de registrades suposen un 11%. Aquest és un estat que hauria de tenir una durada molt curta i, per això, des del Departament de Qualitat es van prenent contínuament mesures per a millorar aquest aspecte.

## 2.2 Tramitació fora de termini

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

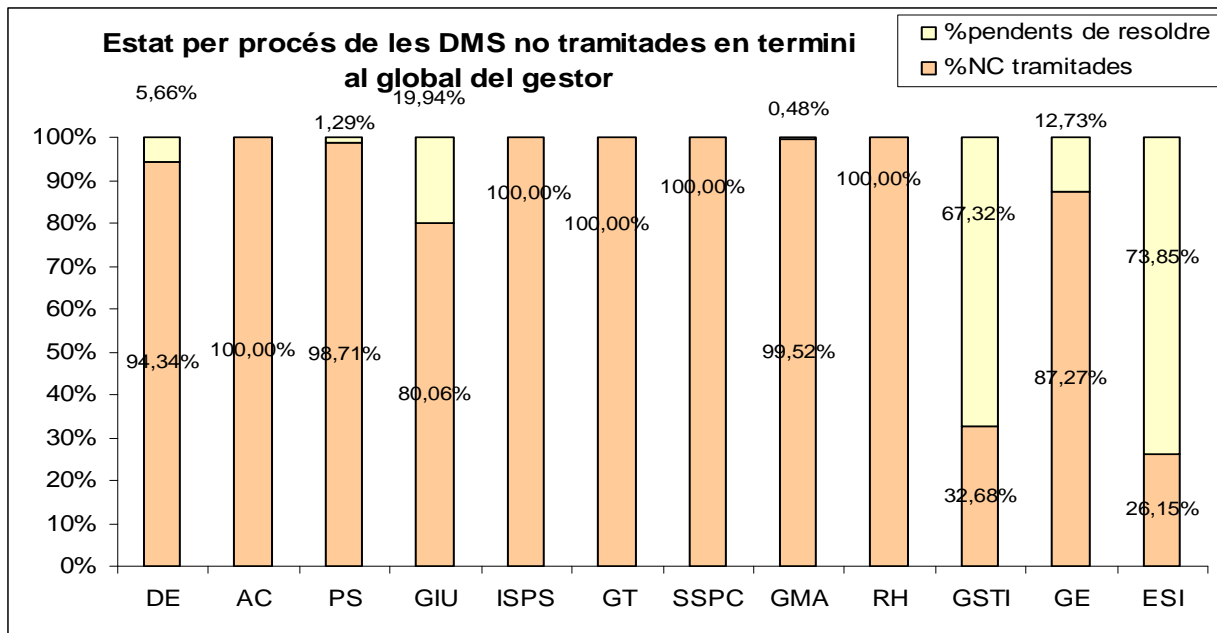
Després d'un temps utilitzant aquesta sistemàtica s'ha considerat més oportú continuar la tramitació de les DMS que han exhaurit el temps establert i que passen a un nou estat denominat "estat de no-conformitat", que ens indica que encara estan pendents de resoldre's. Quan aquestes DMS es resolen passen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

### 2.2.1 Estat global de les DMS no tramitades en termini



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

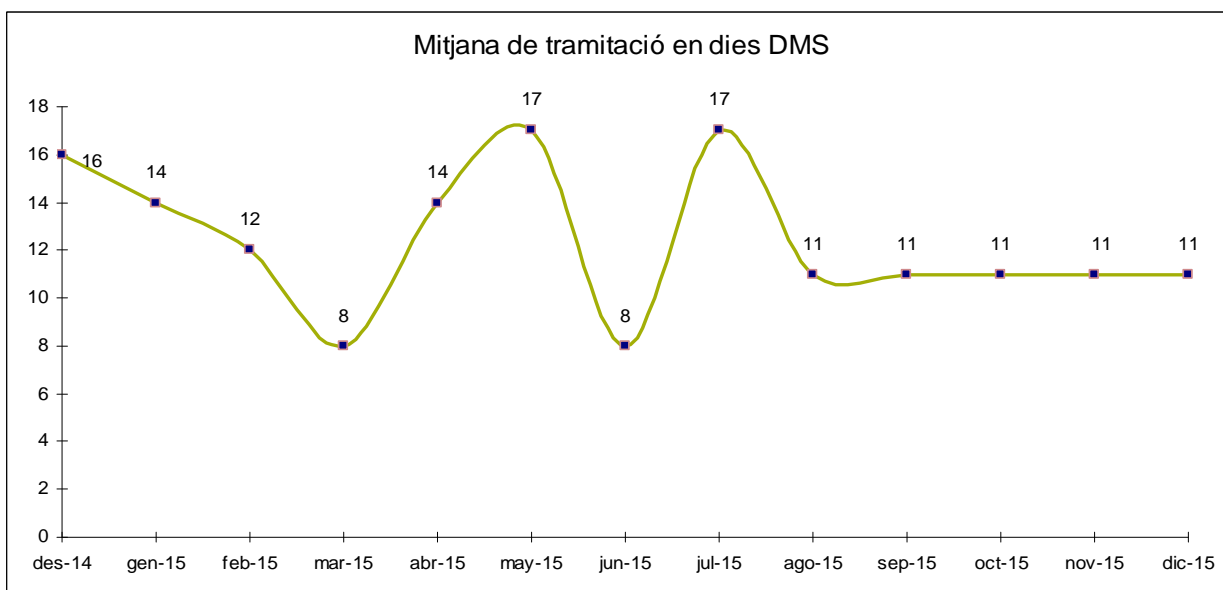
2.2.2 Estat per procés de DMS no tramitades en termini.



Pel que fa a la resolució de les DMS fora de termini, 5 processos tenen el 100% d'aquestes DMS, que han passat a no conformitat ja tramitades. Aquests processos són AC (Atenció Ciutadana), ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut), GT (Gestió Territorial), SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) i RH (Recursos Humans).

Els set processos restants no tenen totes les DMS que ja es troben fora de termini tramitades, però es troben en nivells que van, del 26,15% d'ESI (Equipaments i Serveis Interns), el més baix, al 99,52% de GMA (Gestió del Medi Ambient).

2.3 Mitjana mensuals de tramitació



**La mitjana de tramitació de queixes, suggeriments i peticions, incloent-hi les de caràcter intern, torna a ser aquest mes d'11 dies, 5è més consecutiu.** *Es tracta d'una mitjana bastant baixa* i inferior a la mitjana anual de 2014, que va ser de 14 dies. Les queixes s'han tramitat en una mitjana de 18 dies i, els suggeriments, en 23. Pel que fa a les queixes internes, no se n'han tramitat aquest mes i els suggeriments interns en menys d'1 dia. Finalment, les peticions s'han tramitat en una mitjana de 2 dies.

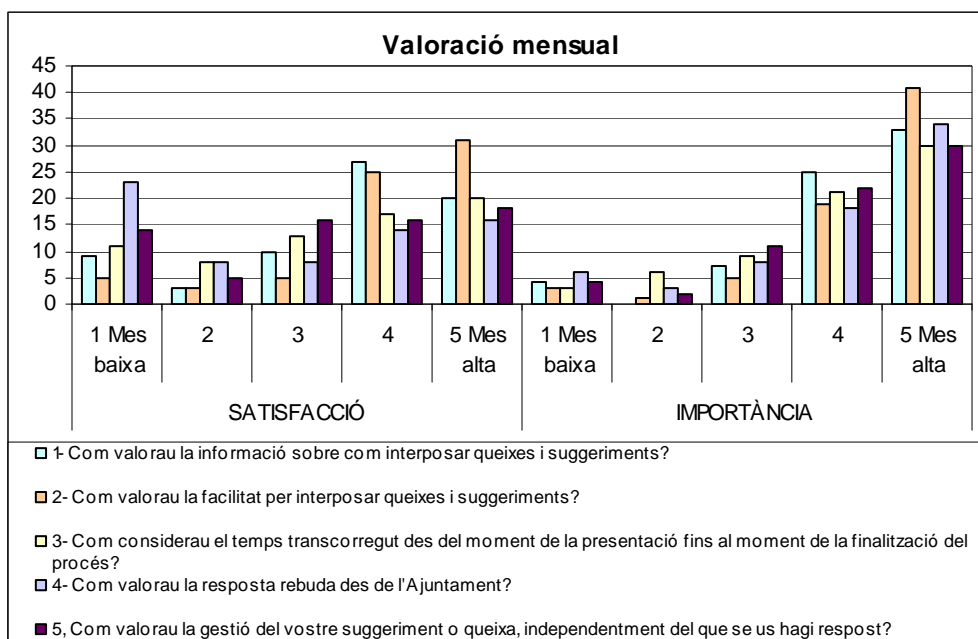
D'altra banda, respecte de la mitjana màxima d'entre 15 i 25 dies de resolució de les queixes (no internes), establerta com a compromís a la Carta de compromisos del DMS, ens trobam com hem indicat abans, en una mitjana de 18 dies. Per tant, aquest mes es torna a complir el compromís.

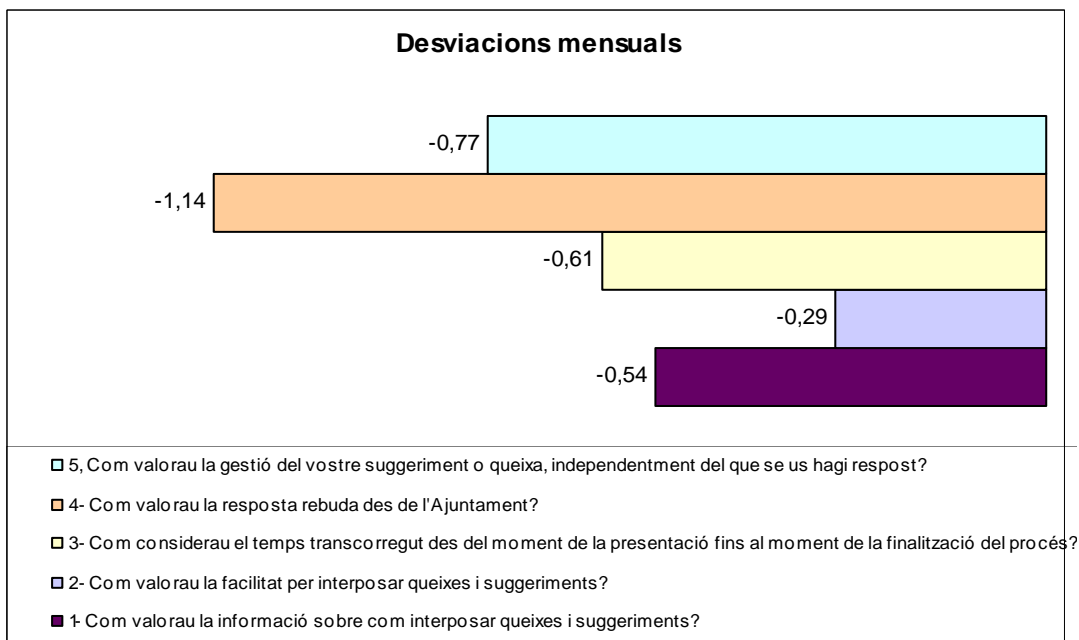
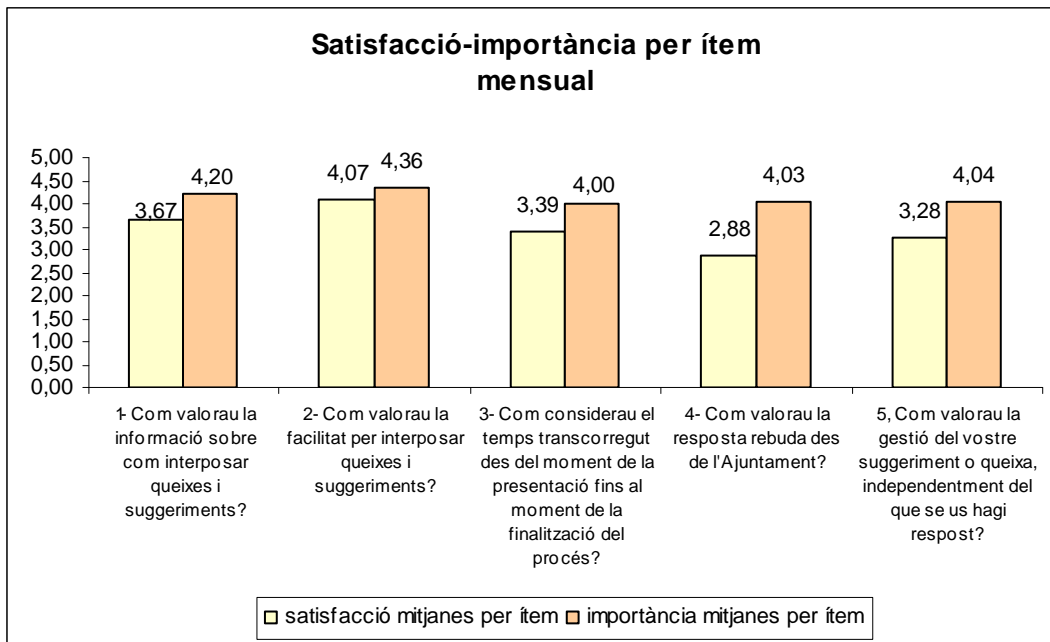
### 3 SATISFACCIÓ

Aquest més han arribat al Departament de Qualitat **69 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 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 superiors a les dels darrers mesos; les valoracions de la satisfacció han baixat en la majoria d'ítems.**

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 3,67 de mitjana de satisfacció, i amb un 4,20 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 4,07 de mitjana de satisfacció, i amb un 4,36 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,29. Per tant, aquest mes torna a ser l'ítem millor valorat.

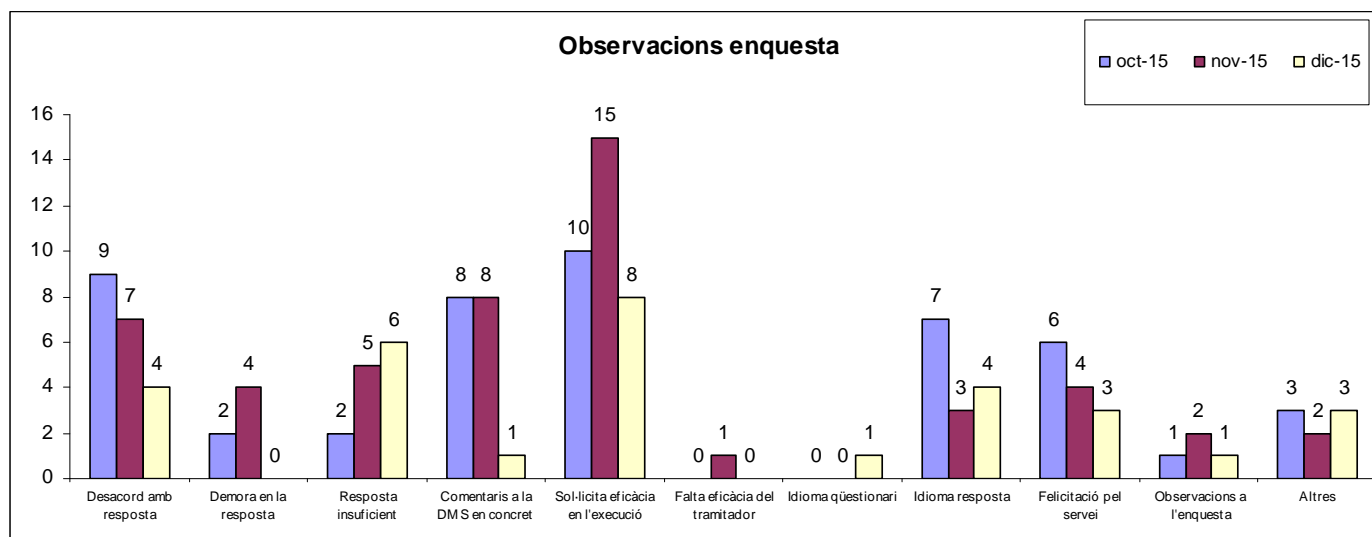
**3. Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés?** S'ha valorat amb un 3,39 de mitjana de satisfacció i amb un 4 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,61.

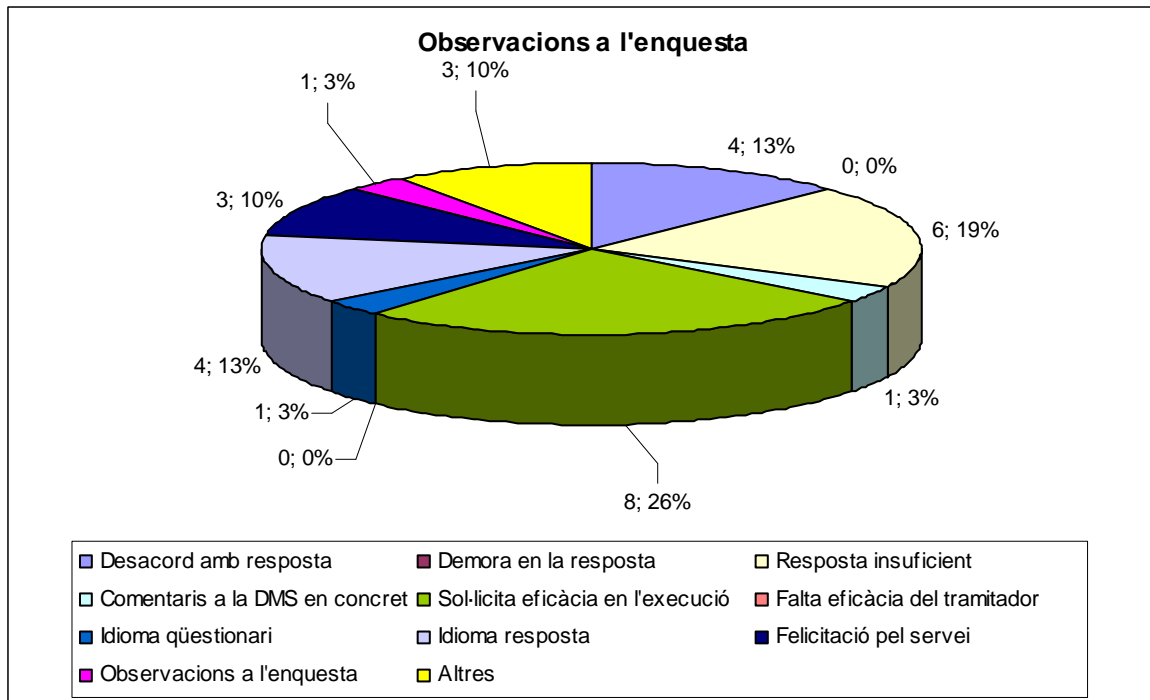
**4. Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament?** Pel que fa a satisfacció, té una valoració de 2,88 i, pel que fa a importància, de 4,03. S'ha donat una desviació de 1,14. Per tant, torna a ser l'ítem pitjor valorat.

**5. Com valoreu la gestió del vostre suggeriment o queixa, independentment del que se us hagi respost?** S'ha valorat amb un 3,28 de mitjana de satisfacció i amb un 4,04 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,77.

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 es compleix, atès que és de 3,28 sobre 5.

**També s'inclou a l'enquesta automàtica la possibilitat de fer suggeriments o observacions.** Aquest mes han entrat 31 observacions/suggeriments amb les enquestes, que s'han pogut respondre immediatament després de rebre la comunicació de resolució de la DMS o amb uns dies de retard després d'aquesta comunicació i a través d'un recordatori automàtic. Aquestes observacions a les enquestes, que s'analitzen com a informació d'entrada, es poden resumir en el següent gràfic:





La majoria d'observacions aquest mes són sol·licituds d'eficàcia en l'execució en concret 8, que representen el 26% del total.

Seguidament n'hi ha de, 6, que suposen un 19% del total.

Pel que fa a desacord amb la resposta i l'idioma de la resposta, 4 de cada, representen un 13% del total cadascun dels tipus.

Han arribat també 1 comentari a la DMS en concret i 1 sobre l'idioma del qüestionari, un 3% del total.

Destaquen també 3 felicitaçions pel servei, que representen el 10% del total.

També hi ha hagut 3 observacions amb comentaris que no es poden englobar en cap dels supòsits anteriors, un altre 10%.

## 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 va ser d'una mitjana de 280 DMS al mes.

Directament relacionat amb aquests increments, 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, les DMS que el mes de desembre acabaven el termini per a la seva resolució, es troben ja tramitades un 95,5%, percentatge un poc superior respecte dels mesos anteriors i bastant superior al dels mesos d'estiu. El restant 4,5% està en estat de no conformitat o ja com a no conformitat tramitada.

En relació a les DMS que aquest mes de desembre exhaurien la seva tramitació en 45 dies, torna a destacar aquest mes el procés GSTI (Gestió d'Infraestructures Urbanes) amb un 73% de les DMS no tramitades en aquest termini, per tant, han passat a estat de no-conformitat.

\* **En relació a la tramitació de les DMS que als 45 dies han passat a no conformitat**, n'hi continua havent al gestor un 20% sense tancar, és dir, encara no s'han tramitat, percentatge igual al del mes passat i que havia baixat un 3% respecte del mes de setembre.

Tornen a ser els processos ESI (Equipaments i Serveis Interns) amb un 73,85% i GSTI (Gestió d'Infraestructures Urbanes) amb un 67,32% ,els que tenen el menor percentatge resolució de les DMS que han exhaurit el termini per esser tramitades.

\* **Quant a la satisfacció dels usuaris**, se'ns valora positivament quant a la facilitat per interposar queixes i suggeriments, però continua essent una valoració 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 desembre la majoria de les observacions que ens arriben a través de l'enquesta que es refereixen precisament a falta d'eficàcia en l'execució i a resposta insuficient, i que poden ser un indicador de insatisfacció.

\* **En relació al temes més freqüents de queixes** destaquen com sempre, les queixes per renous, i les molèsties per animals. Aquest mes destaquen també les queixes d'EMAYA.

- 
- 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 interessi 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.

**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	
13/01/2016	Departament de Qualitat Pl. de la Porta del Camp, 2 07001 PALMA	Pàg.30

<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	<b>Informe de recepció i gestió de Demandes Municipals de Serveis</b> Desembre 2015	Ajuntament  de Palma
---------------------	--	---

<b>ESI (Equipaments i Serveis Interns)</b>	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

13/01/2016	Departament de Qualitat Pl. de la Porta del Camp, 2 07001 PALMA	Pàg.32
------------	---	--------