

INFORME

DE RECEPCIÓ I GESTIÓ

DE LES

DEMANDES MUNICIPALS

DE SERVEIS

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

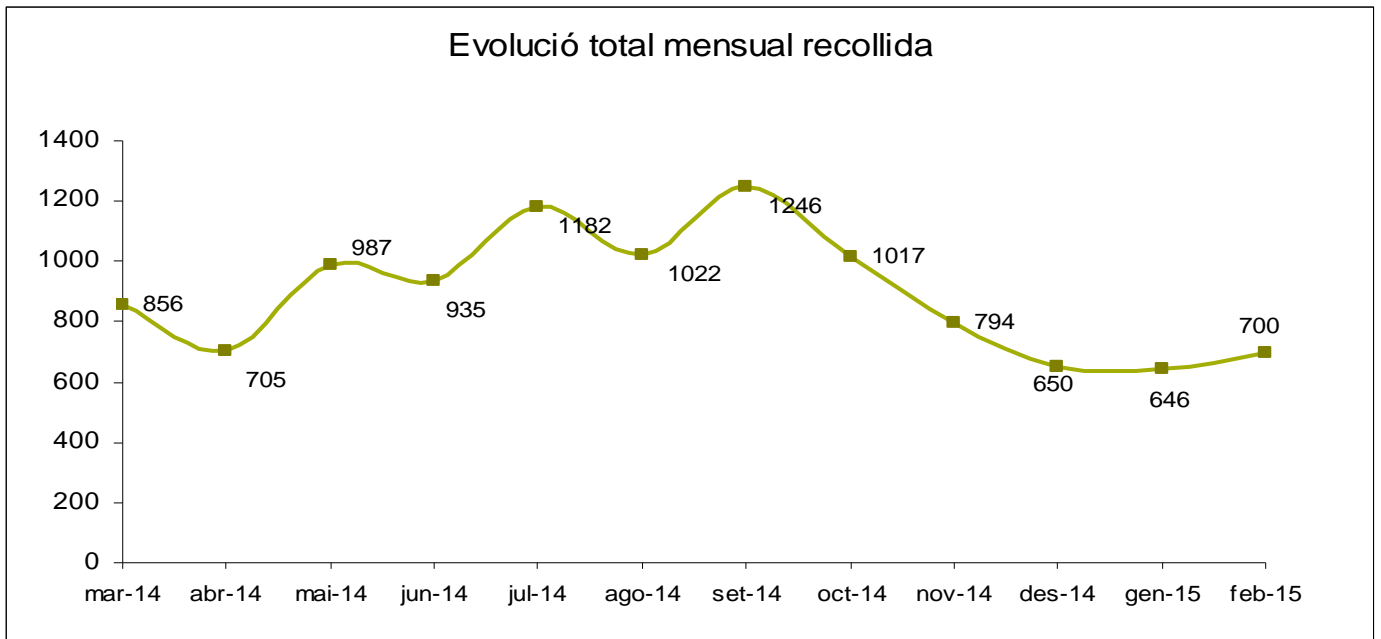
FEBRER 2015

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 en curs 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	15
1.8	Recepció i trasllat de demandes que no són competència municipal.....	16
1.9	Via de comunicació en la tramitació de les DMS	16
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	18
	*Tramitació mensual de les DMS per procés.....	18
	*Estat de les DMS registrades en el mes	20
2.2	Tramitació fora de termini.....	20
2.2.1	Distribució per procés del total de DMS no tramitades en termini	21
2.2.2	Estat global de les DMS no tramitades en termini	21
2.2.3	Estat per procés de DMS no tramitades en termini.	22
2.3	Mitjanes mensuals de tramitació	22
2.3.1	Mitjana mensual global	22
2.3.2	Mitjana mensual per procés	23
3	SATISFACCIÓ	24
	ANNEX (TAULA PROCÉS-SUBTEMA-ÀREA).....	29

1 RECEPCIÓ

1.1 Nombre de DMS rebudes i evolució



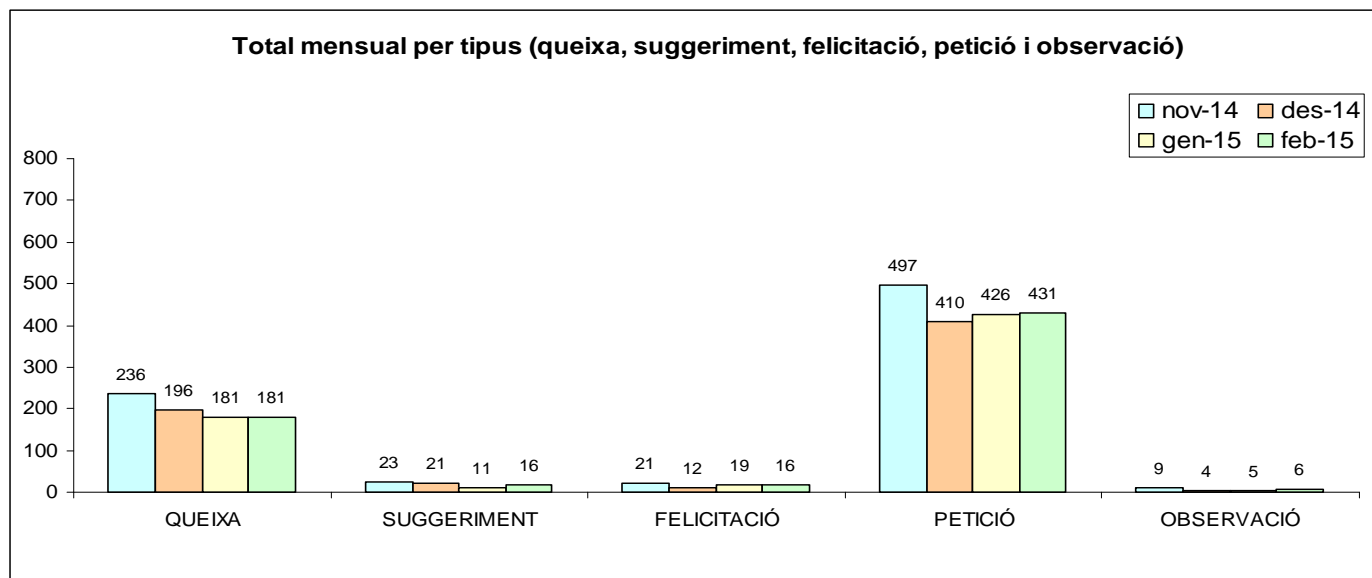
Totes les demandes municipals de serveis que arriben a l'Ajuntament de Palma a través dels canals establerts (web, 010, bústies i Registre General, principalment) són introduïdes al gestor de DMS el mateix dia que arriben o el següent dia hàbil.

La recollida total de DMS (demandes municipals de serveis que inclouen queixes, suggeriments, peticions, observacions, felicitacions i altres de tipus intern) ha estat aquest mes de 700. Es tracta d'una xifra un poc superior a la dels darrers dos mesos i molt inferior a la dels mesos d'estiu. Continua essent de les més baixes dels darrers 12 mesos.

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

La mitjana dels darrers dotze mesos és de 895 DMS i l'augment respecte del mes anterior és d'un 8,36%.

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, seguit dels suggeriments, les felicitacions i les observacions. Destaquen les peticions per damunt de tots els altres tipus. Aquest fet 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 181 i representa **el 26% del total mensual**, percentatge inferior al dels mesos passats. És, després de les peticions, un dels tipus més habituals.

Suggeriments: el nombre de suggeriments (16) continua baix, però ha augmentat respecte del mes anterior. Representa aquest mes **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.

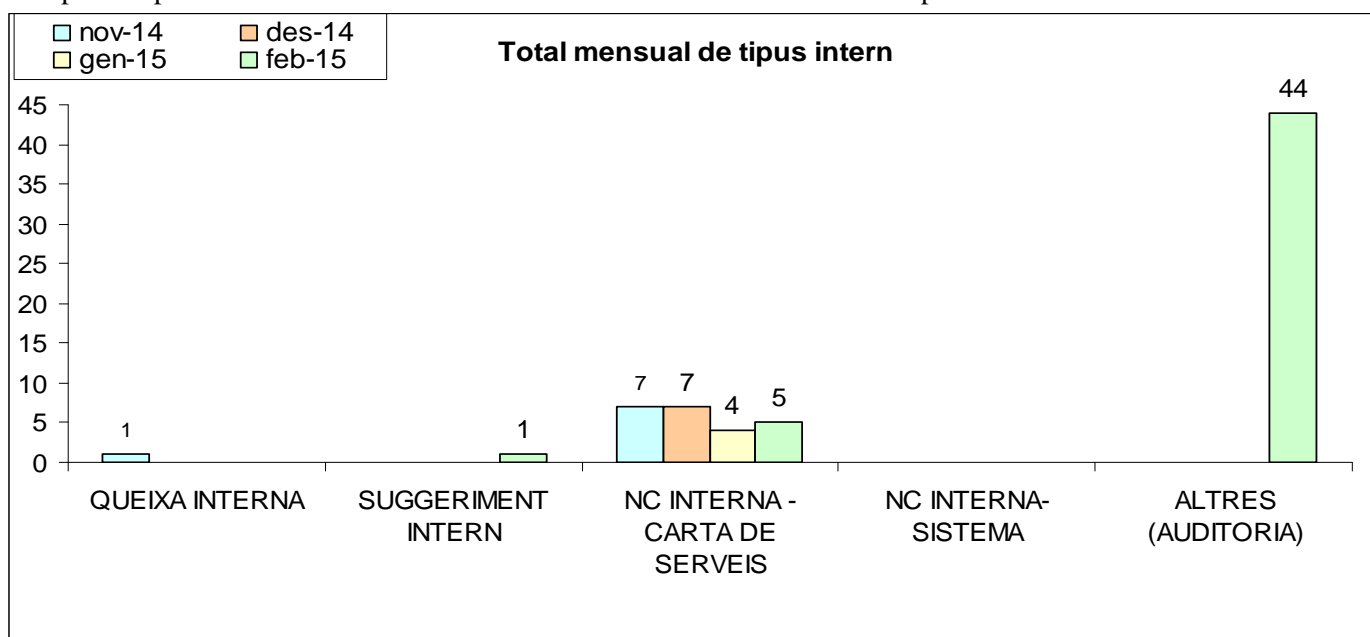
S'han registrat **16 felicitacions**, quantitat que representa aquest mes el **2% del total**. Han estat majoritàriament pel procés PS (Promoció socioeconòmica), concretament 3 per Esports i 3 per Biblioteques. Seguidament trobam 5 felicitacions pel procés GIU (Gestió d'infraestructures urbanes), concretament 3 per Enllumenat, 1 per Vialitat i 1 per Mobilitat. També n'hi ha hagut 3 felicitacions pel procés AC (Atenció a la ciutadania), 1 pel SAT, 1 per l'OAC Avingudes i 1 per Urbanisme. Finalment, hi ha hagut 1 felicitació pel procés DE (Direcció Estratègica), per Qualitat i 1 pel procés GMA (Gestió del Medi Ambient), concretament per EMAYA.

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 431 peticions, la majoria de les quals són del procés SSPC (Policia), i suposen un **62% del total** de DMS rebuts, un 3% menys que el mes anterior. A més, en relació amb les peticions per a la Policia Local, és important destacar que aquest mes se n'han registrades 345, que representen un 80% de les DMS de tipus petició i un 49% del total mensual, que inclou tots els tipus.

Observacions: hi ha hagut **6 observacions**, a les quals simplement es manifesta una opinió personal.

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, que són queixes, suggeriments, felicitacions, peticions i observacions, 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, existeix el tipus oportunitat de millora (moltes vegades es desprenen dels informes de les auditories internes) i, finalment, el tipus altres, que es refereix a demandes que no es poden englobar en cap dels tipus anteriors i les derivades de les auditories de les cartes de compromisos.



Queixes internes: es tracta sempre de queixes dels empleats municipals, que disposen d'un accés a la Intranet per a fer-nos arribar les seves queixes i els suggeriments, encara que també ho poden fer a través del formulari de queixes i suggeriments del web municipal. Aquest mes **no hi ha hagut cap queixa interna**.

Suggeriments interns: en aquest cas es tracta de suggeriments presentats pels empleats municipals que ens poden arribar, tal com s'ha explicat a l'apartat anterior. Aquest mes **hi ha hagut un suggeriment intern** relatiu a la necessitat de presentar un certificat d'empadronament a Personal per tal de poder gaudir del permís per canvi de domicili.

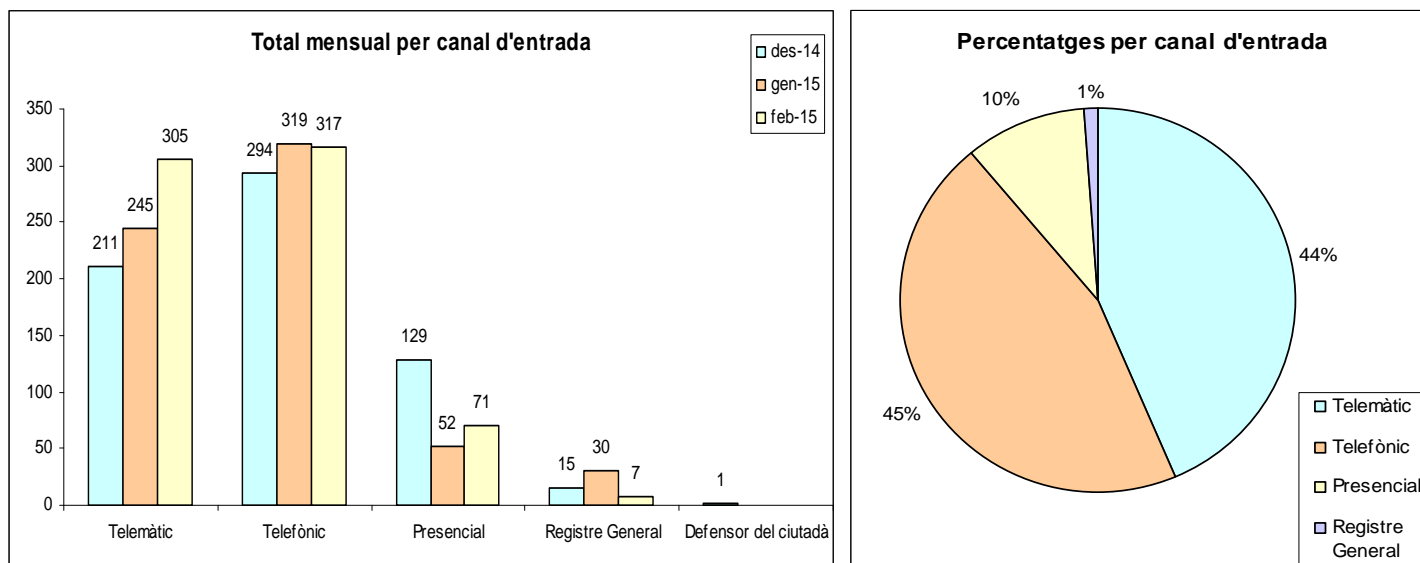
No-conformitats internes de cartes de serveis: s'han registrat aquest mes **5 NCI de cartes de serveis**, que es refereixen a incompliments dels compromisos establerts a la Carta de Policia de Barri i a la Carta de compromisos del DMS.

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**.

Altres: aquest mes de febrer s'ha duit a terme l'auditoria de les cartes de compromisos implantades a l'Ajuntament de Palma per l'empresa certificadora AENOR. Com a resultats d'aquesta auditoria s'han enregistrat 44 DMS (**2 no-conformitats d'auditoria, 7 felicitacions d'auditoria i 35 observacions d'auditoria**). Representen el 88% del total de les de tipus intern.

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. Darrerament hi ha una diferència considerable amb l'ús del canal telemàtic, encara que aquest mes es diferencien només amb un 1%.

1.4.1 Telemàtic

Aquest mes han entrat via web 305 demandes, que representen el **44% del total**. Aquest mes és el segon canal més utilitzat.

1.4.2 Telefònic

Amb 317 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del **45%**, aquest mes torna a ser el canal més utilitzat.

1.4.3 Presencial

S'han registrat 71 DMS per aquesta via, que representen el 10% del total.

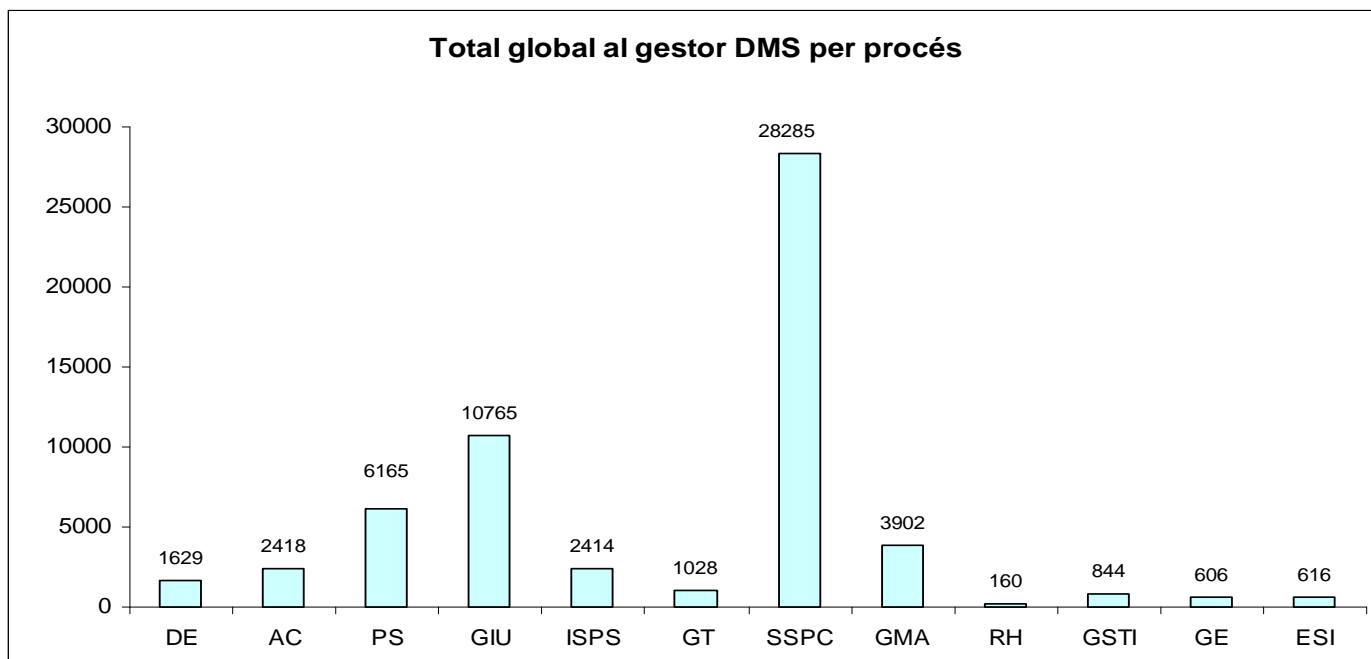
1.4.4 Registre

Han entrat per aquesta via 7 DMS i suposen l'1% del total.

1.5 Distribució de les DMS als processos i subtemes corresponents

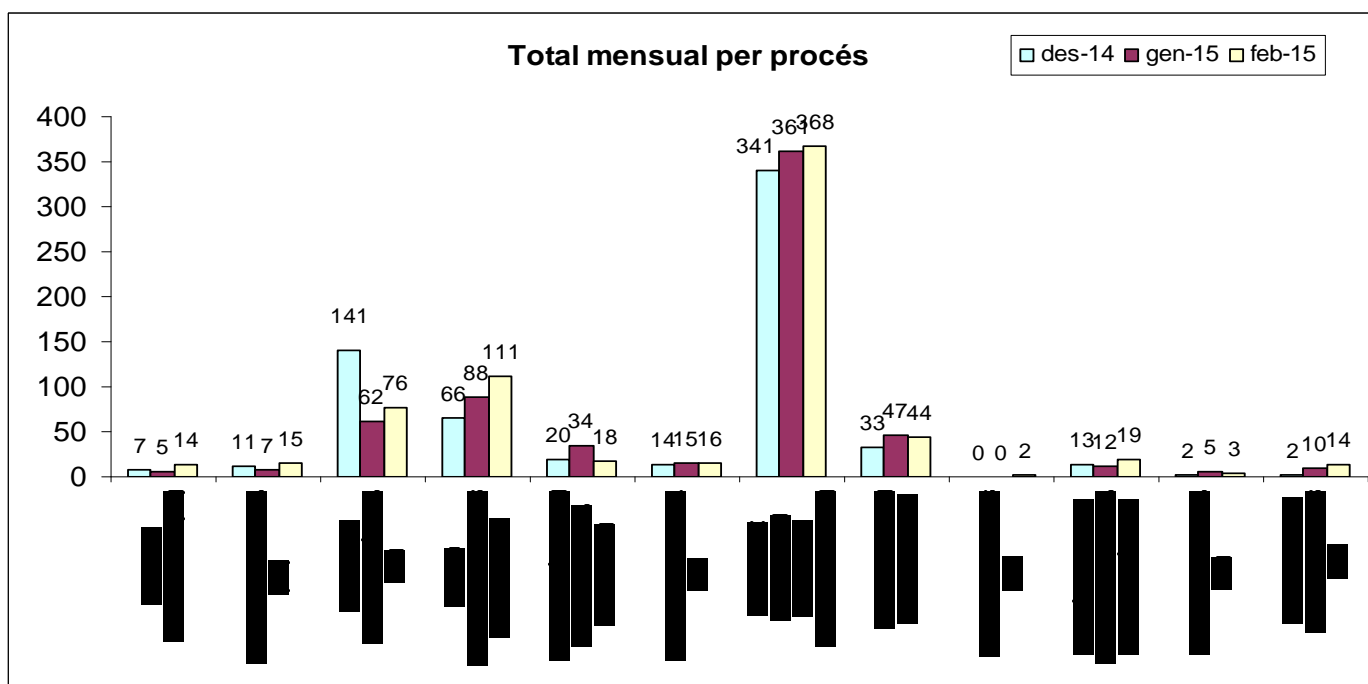
Després de la recepció a Qualitat de les demandes municipals de serveis, aquestes es registren i s'assignen al procés i subtema que els correspon d'entre els existents. Tant el mapa de processos com aquesta assignació estan definits al [Manual de qualitat](#) publicat a la Intranet.

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 la resta per la gran quantitat de demandes d'actuació del policia de barri.

1.5.2 Total mensual de DMS assignades a cada procés



Processos amb més assignació de DMS: aquest mes el procés amb més DMS torna a ser SSPC (Serveis de seguretat i protecció ciutadana), com és habitual, amb 368 DMS, el 53% del total. A continuació trobam GIU (Gestió d'infraestructures urbanes), amb 111, un 16% del total; PS (Promoció socioeconòmica), amb 76, un 11% del total i GMA (gestió del medi ambient), amb 44, un 6% del total.

Processos amb menor assignació de DMS: aquest mes trobam GSTI (Gestió dels serveis tecnològics i de la innovació), amb 19, ISPS (Integració social i promoció de la salut), amb 18, GT (Gestió territorial), amb 16, AC (Atenció ciutadana), amb 15 DMS, i DE (Direcció estratègica) i ESI (Equipaments i serveis interns) amb 14 cadascun.

Finalment, els processos GE (Gestió econòmica), amb 5 DMS, i RH (Recursos Humans), amb 2.

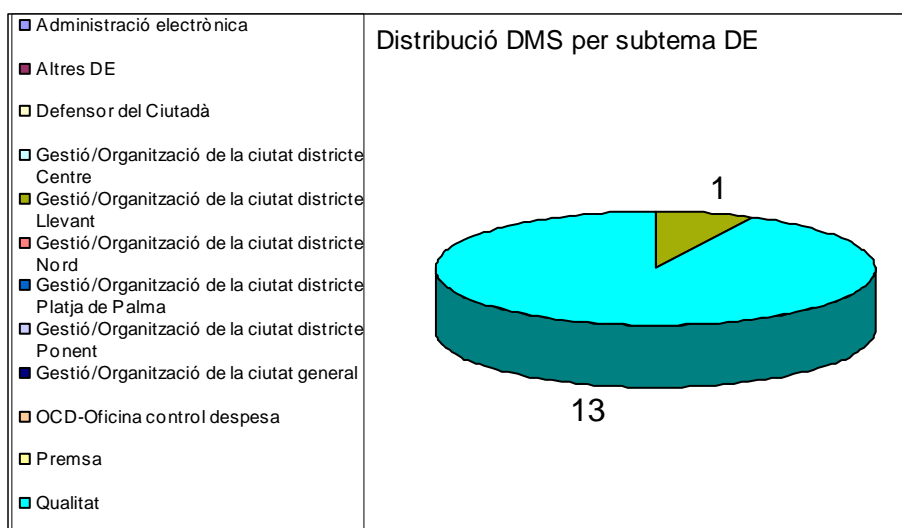
1.5.3 Distribució de les DMS del mes en curs segons el tema que tracten

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

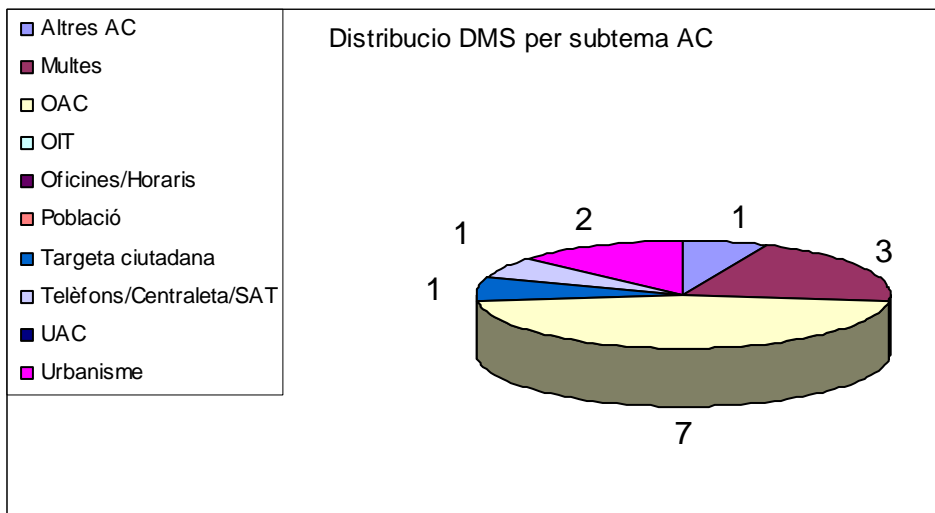
Per això quan es registra una DMS s'assigna al procés i al subtema corresponents, que té assignats uns responsables de la seva gestió i tramitació.

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

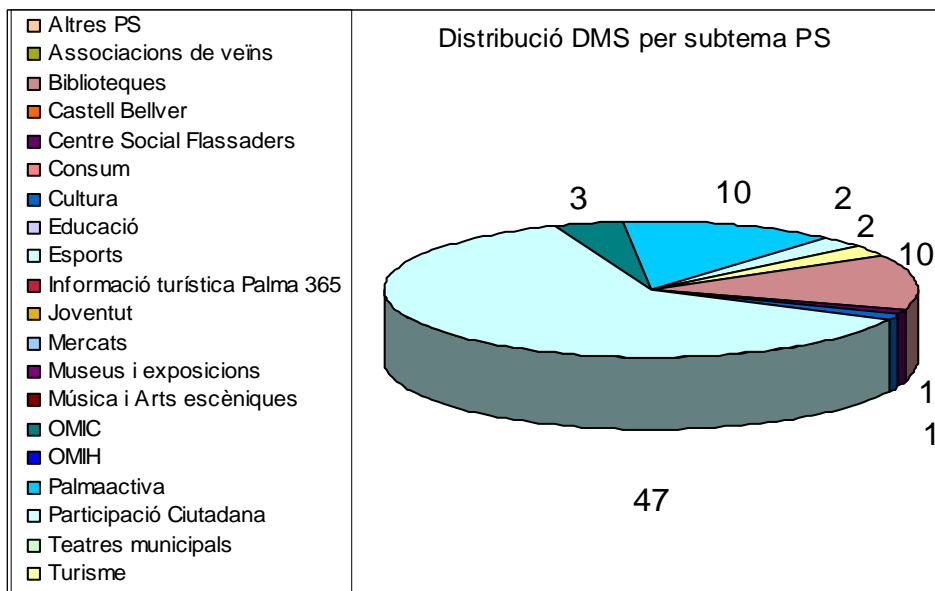
DE (direcció estratègica): quasi totes són del subtema Qualitat, 13 DMS.



- **AC (Atenció al ciutadà):** Destaca sobretot el subtema OAC (Oficines d'atenció a la ciutadania), amb 7 DMS cadascun.

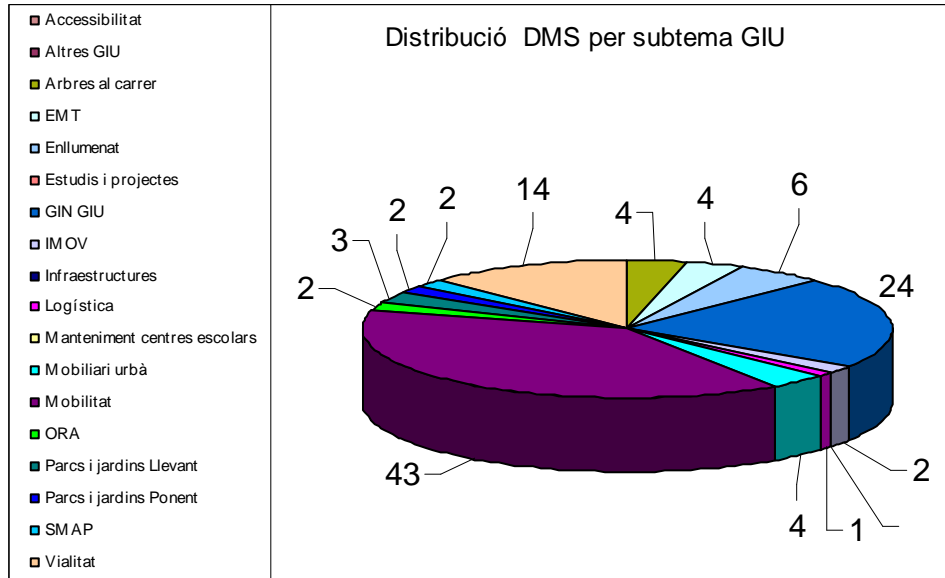


- **PS (promoció socioeconòmica):** destaca com sempre el subtema Esports, amb 47 DMS.

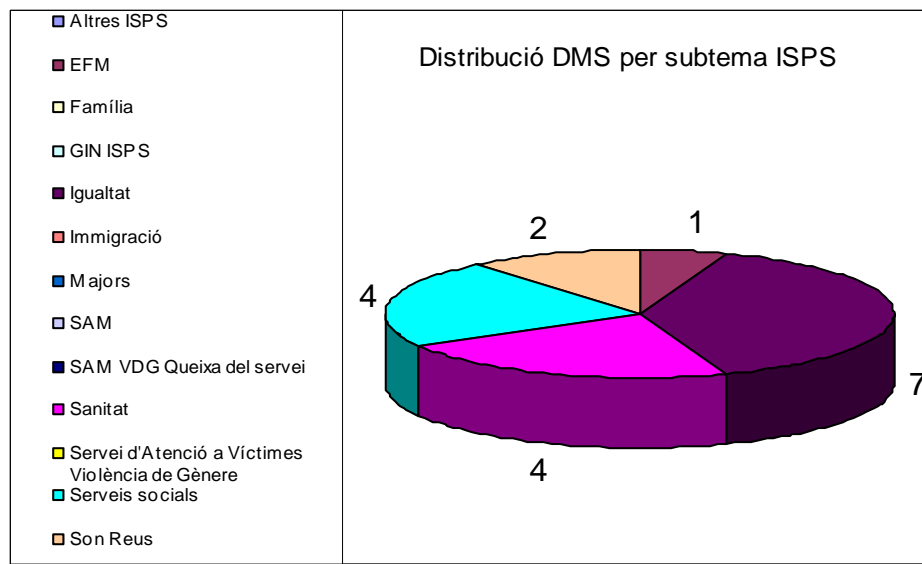


- **GIU (Gestió d'infraestructures urbanes):** hi destaca el subtema Mobilitat, amb 43 DMS. D'aquestes, n'hi ha 7 que són **queixes per la reforma circulatòria del carrer Pérez Galdós, que incorpora un carril bici i redueix les places d'aparcament** i 2 que són **queixes per l'aparcament de cotxes damunt la voravia a Son Espanyolet**.

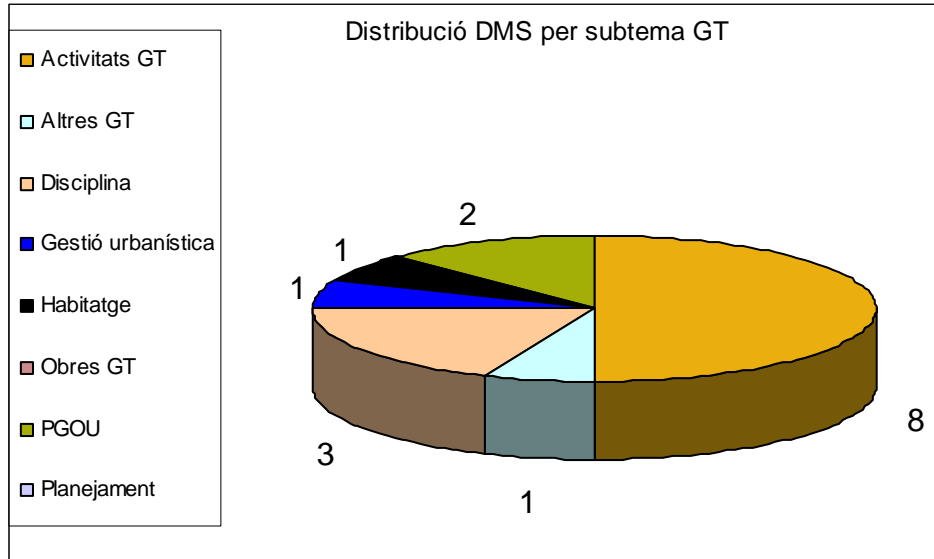
Destaquen també 24 incidències diverses pel servei d'Infraestructures i 14 DMS per Vialitat.



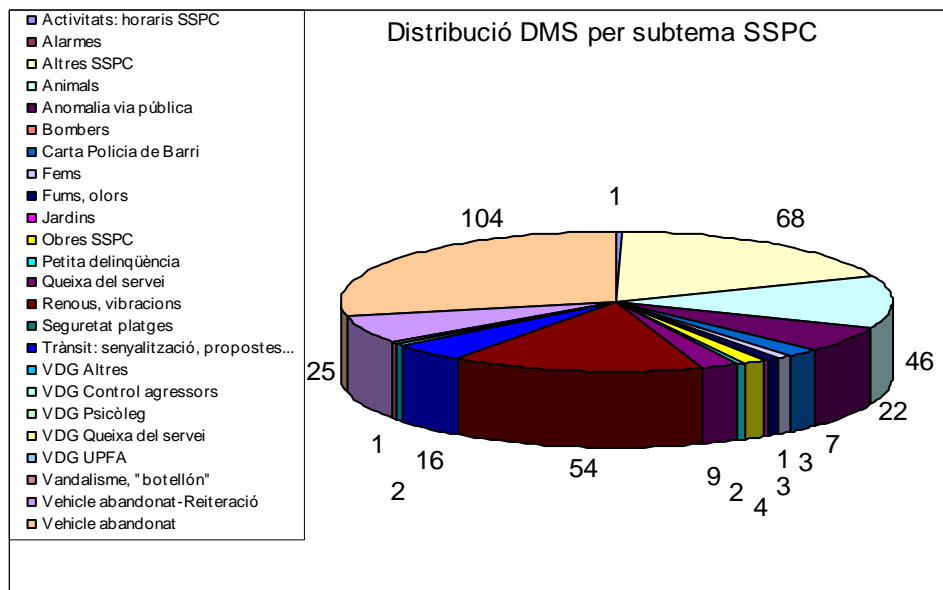
- **ISPS (Integració social i promoció de la salut):** hi destaca aquest mes el subtema Igualtat, amb 7 DMS.



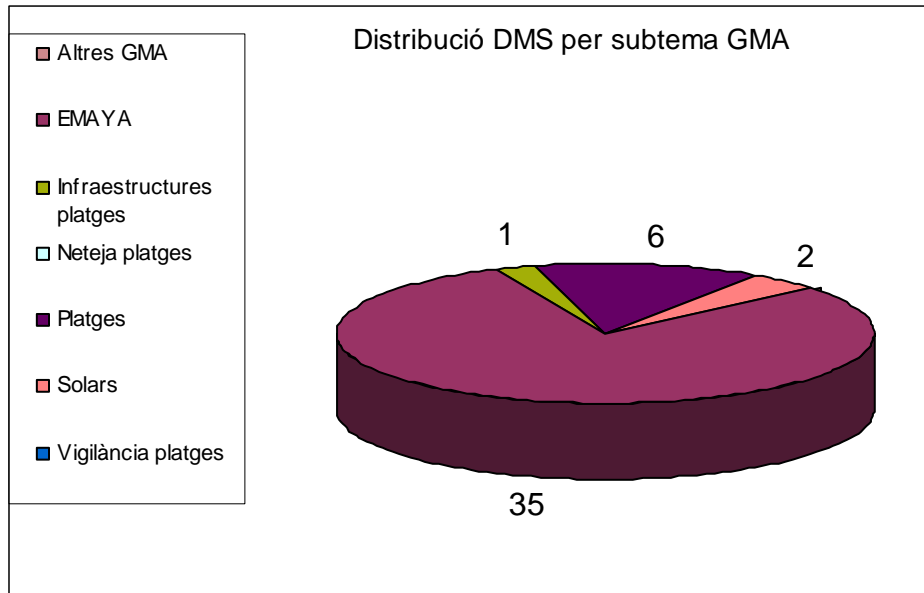
- **GT (Gestió territorial):** torna a destacar aquest mes el subtema Activitats, amb 8 DMS, 3 d'elles sol·liciten informació sobre l'estat de la llicència del taller mecànic del carrer del Cirerer, 22 i 2 sol·liciten la comprovació de la llicència del Bar Son Oliva.



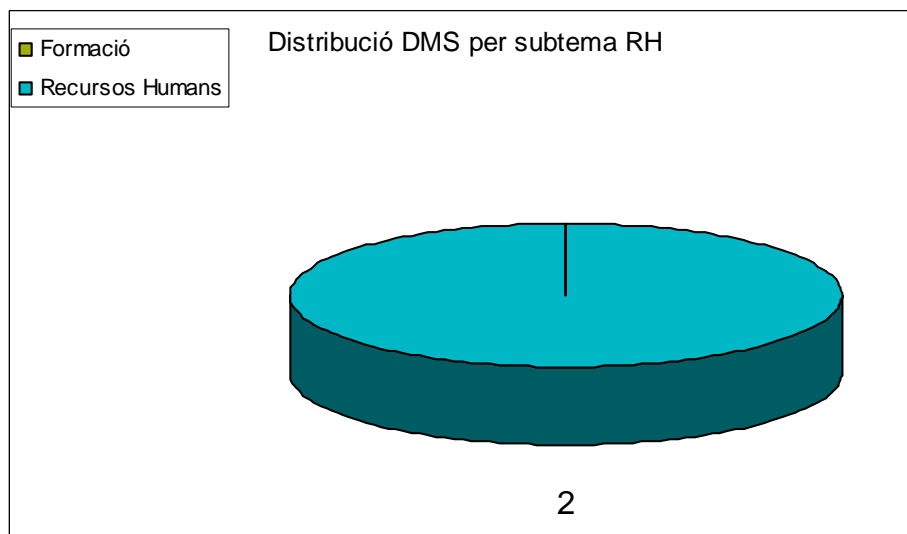
- **SSPC (Serveis de seguretat i protecció ciutadana):** hi destaquen sobretot i com sempre els subtemes Vehicle abandonat i les seves reiteracions, amb 129 DMS. Destaca també el subtema Altres, amb 68, 2 d'elles relatives a problemes de trànsit per l'aparcament a la guarderia del carrer Robert Graves. Seguidament són destacables les del subtema Renous, vibracions; amb 54 i les del subtema Animals, amb 46. De les 22 del subtema Anomalia a la via pública, set són queixes per l'acampada davant l'IMAS del carrer General Riera.



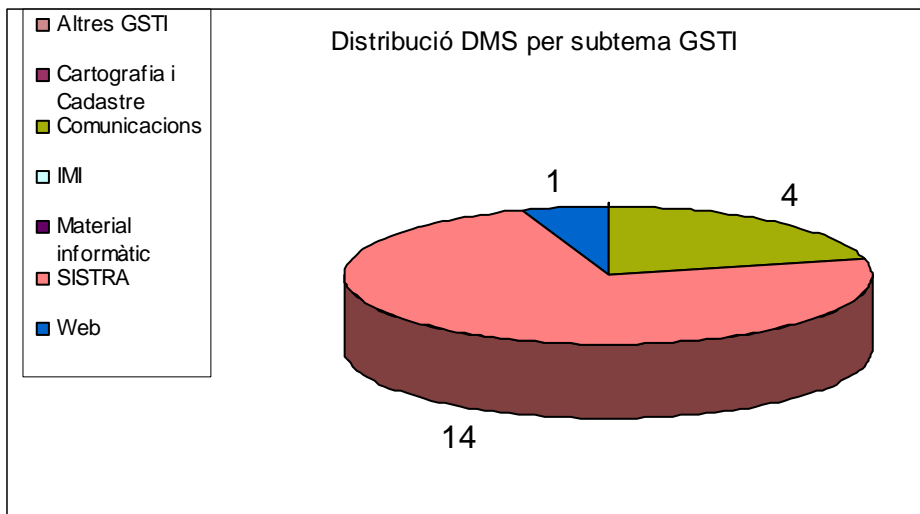
- **GMA (Gestió del medi ambient):** quasi totes són del subtema EMAYA (35).



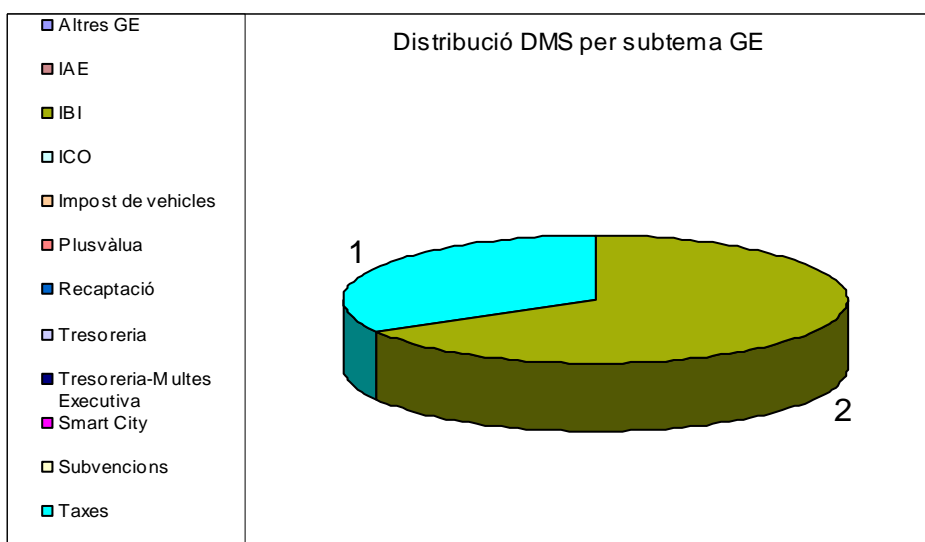
- **RH (Recursos humans):** hi ha 2 DMS assignades a aquest procés aquest mes, totes de Recursos Humans.



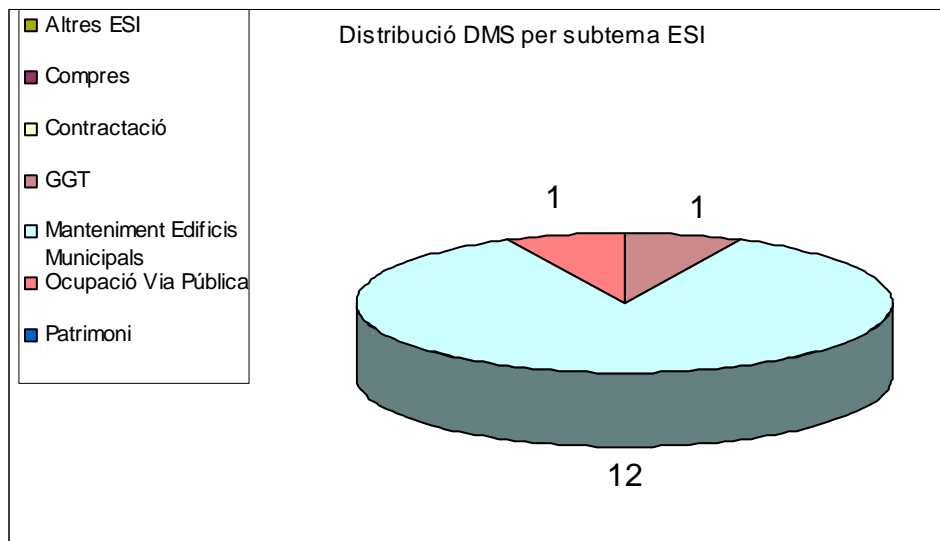
- **GSTI (Gestió dels serveis tecnològics i de la informació):** destaquen 14 DMS del subtema SISTRA, 12 de les quals són relatives a **problemes per a l'obtenció de certificats d'empadronament a través del web**.



- **GE (Gestió econòmica):** destaquen 2 DMS del subtema Impost de béns immobles.



- **ESI (Equipaments i serveis interns):** destaca el subtema Manteniment d'edificis municipals, amb 12 DMS, 11 d'elles relatives al renou de l'aire condicionat de la Biblioteca Joan Alcover.



A nivell transversal destaquen, com sempre, les **queixes rebudes per renous**. N'hi ha 31 de relatives a renous d'animals, assignades quasi totes a la Policia Local. També hi ha 31 DMS sobre renous de persones al carrer, a interiors d'habitatges o a bars, competència la majoria de la Policia Local. Pel que fa a queixes per renous de maquinària, 22 en total, corresponen quasi una meitat a Policia i quasi l'altre meitat a Manteniment d'edificis municipals, a més d'una per Sanitat.

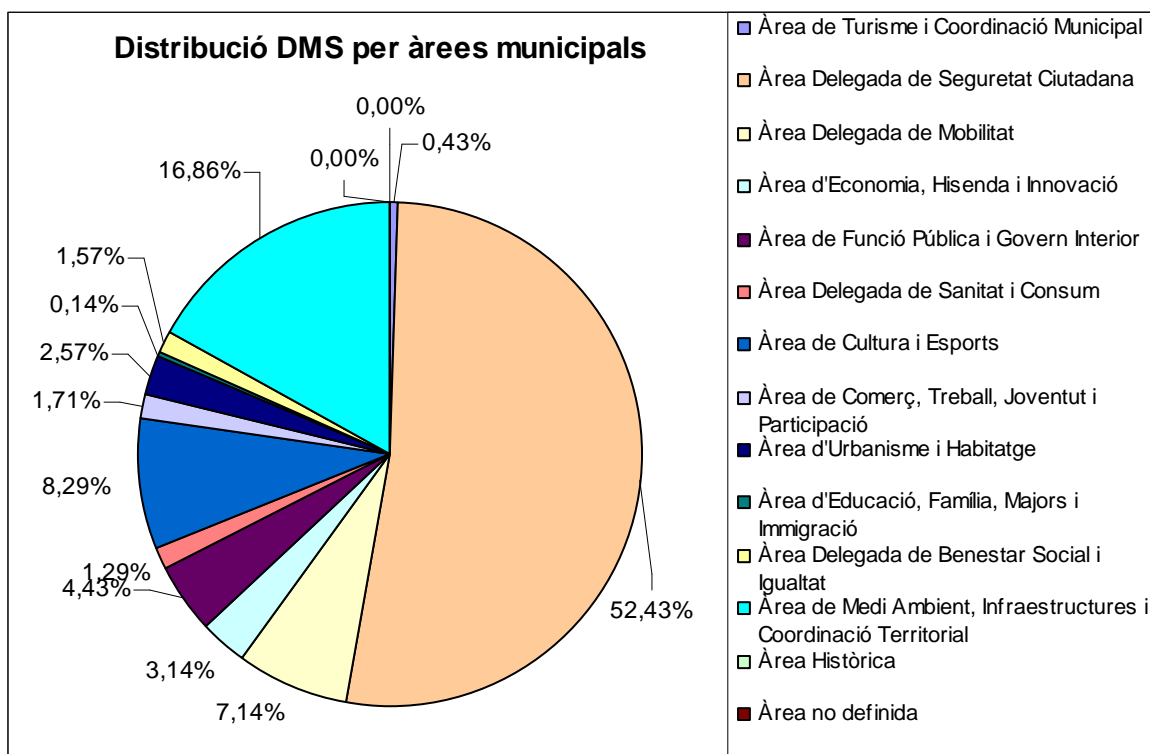
Destaquen també les queixes per **inseguretat** (10), 9 per Policia i que es refereixen a animals, trànsit i altres, i una per Vialitat.

També hi ha hagut 6 peticions per a contactar amb el policia de barri, assignades als diversos subtemes creats dins el procés segons el problema a què es refereixin (renous, animals...).

Pel que fa a **queixes per l'atenció rebuda** (3), s'han derivat a diversos processos perquè es referien a queixes per l'atenció del servei de Multes, el servei d'ORA i Benestar Social.

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 registrada té anotada l'àrea municipal a què correspon segons el subtema de què es tracta.

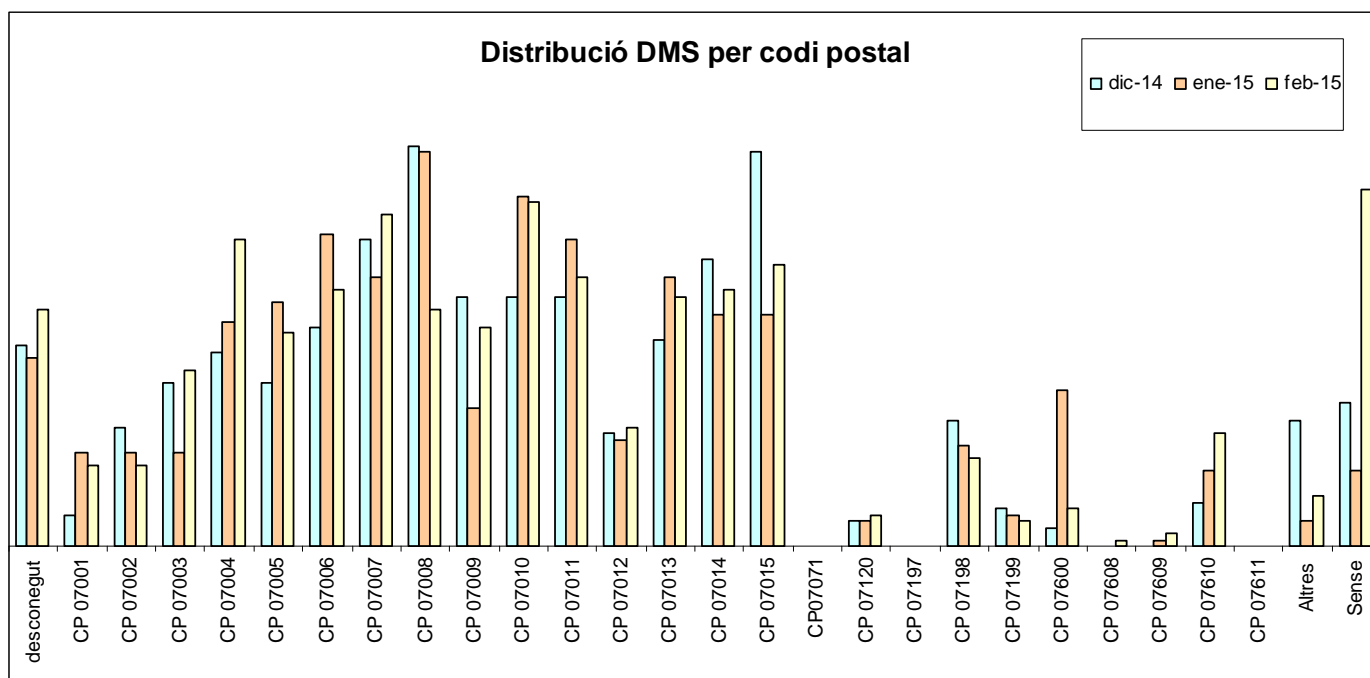


A partir de l'anàlisi dels resultats d'aquest mes podem destacar que [la majoria de DMS correspon, com sempre, a l'Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana, i representa un 52% del total.](#)

A continuació se situen l'Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial, que representa el 17% del total; l'Àrea de Cultura i Esports, amb el 8% del total; l'àrea delegada de Mobilitat, amb el 7%, l'àrea de Funció Pública i Govern Interior, amb el 4%, les àrees d'Economia, Hisenda i Innovació i d'Urbanisme i Habitatge, que representen el 3% del total cadascuna; les àrees de l'Àrea de Comerç, Treball, Joventut i Participació i de Benestar Social i Igualtat, amb el 2% cadascuna; l'Àrea de Sanitat i Consum, que representa l'1% del total i les àrees de Turisme i Coordinació Municipal i d'Educació, Família, Majors i Immigració, que representen menys de l'1% del total cadascuna.

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 Cal Capiscol (CP 07010)**, seguits molt de prop pels de **La Soletat (CP 07007)**. A continuació trobam els usuaris del codi postal 07004 (**31 de desembre**), seguit dels del 07015 (**La Bonanova**). Concretament, són 55 DMS amb codi postal de Cal Capiscol, 53 de la Soletat, 49 de 31 de desembre i 45 de la Bonanova.

Destaquen també les DMS amb els codis postals de Son Roca, El Molinar, Son Armadams i Son Roca.

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

Habitualment els ciutadans de Son Gotleu (07008) són els més actius pel que fa a presentar demandes ciutadanes, no obstant aquest més no és del més destacats, encara que hi ha 38 DMS on hi consta aquest codi postal i que representen un 10% del total.

1.8 Recepció i trasllat de demandes que no són competència municipal

Aquest mes s'han tramès **2 queixes, un suggeriment i una demanda** al Govern de les Illes Balears i **una demanda** al Consell de Mallorca, que no eren de competència municipal.

1.9 Via de comunicació en la tramitació de les DMS

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

Pel que fa a la resposta, també es comunica per correu electrònic si consta l'adreça electrònica. Aquest mes de febrer s'han tancat 275 queixes, suggeriments i peticions que no eren per Policia, procés que no tramita les DMS a través del gestor ja que té un sistema propi. D'aquestes, 205, (un 74%), contien una adreça electrònica. Això suposa que **un 74% de les DMS tramitades aquest mes han tingut el canal telemàtic com a canal de comunicació de resposta a l'usuari.**

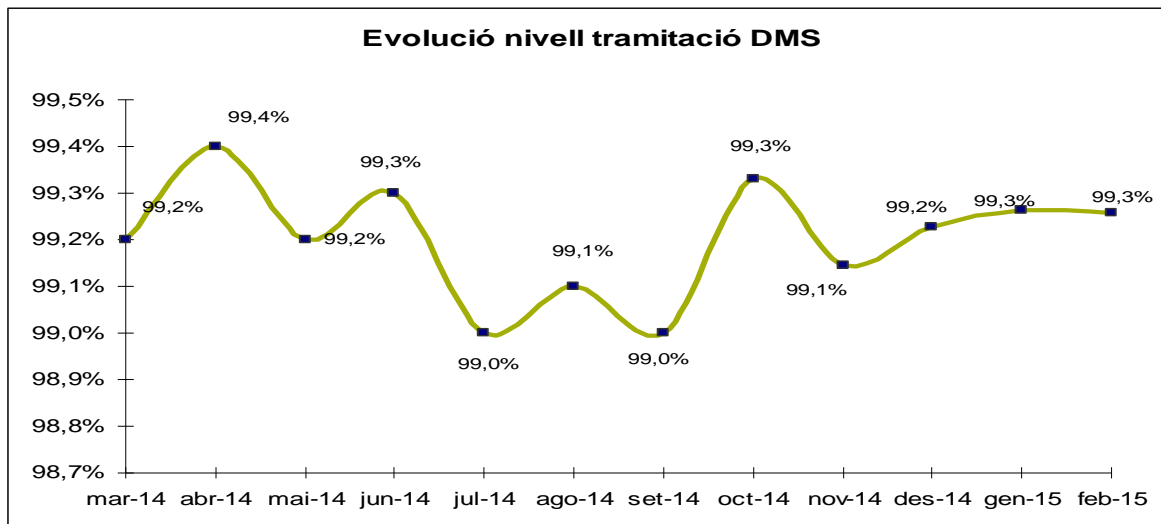
2 TRAMITACIÓ

2.1 Tramitació en termini

2.1.1 Dades relatives al global del gestor de DMS

* Evolució del nivell de tramitació global al gestor DMS

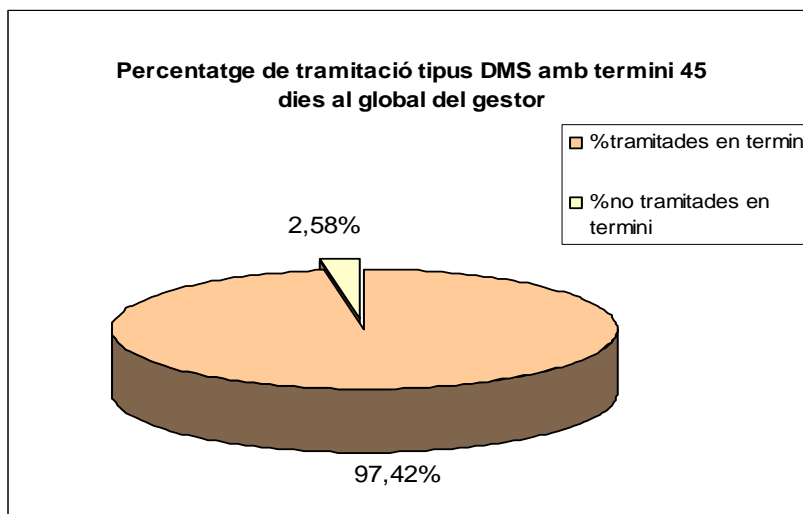
El nivell de tramitació al gestor de DMS, incloent-hi tots els tipus, es troba habitualment en el 99%, o fins i tot per damunt en molts de mesos.



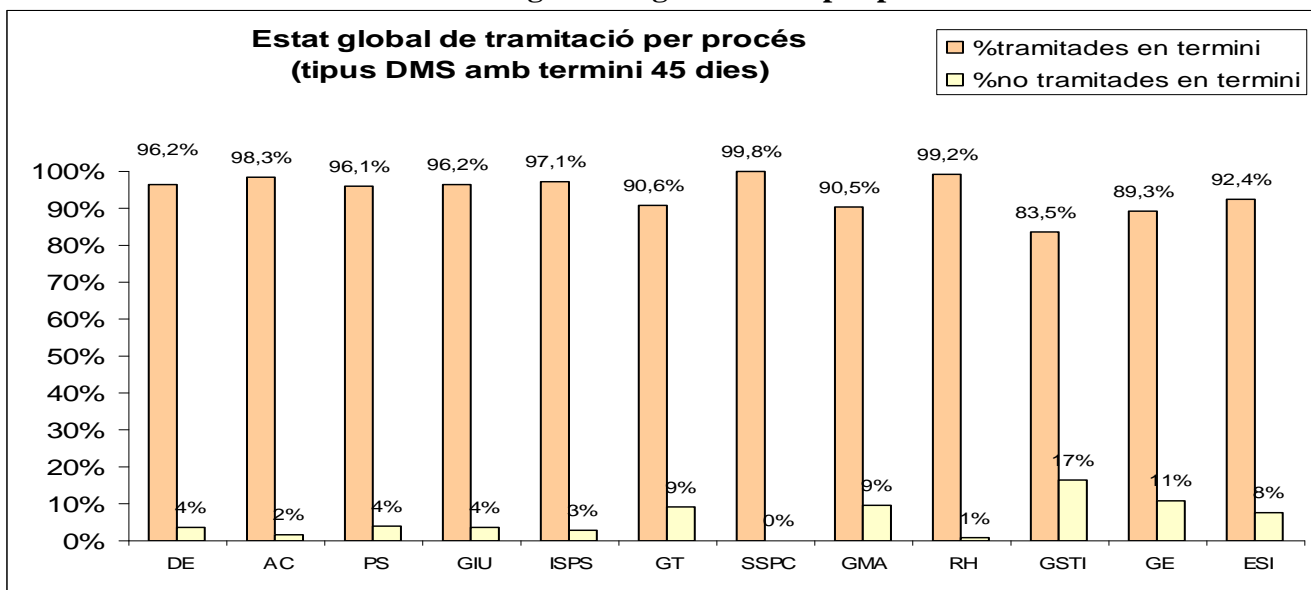
Aquest mes es troba en el 99,3%, igual que el mes passat. En tot l'any es manté o se supera el nivell de tramitació del 99%, incloent-hi els mesos d'estiu, en què sol baixar un poc perquè és època de vacances dels treballadors municipals, la qual cosa va unida a un augment general de les demandes rebudes.

* 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 i queixes i suggeriments interns), observam que **un 97,42% estan tramitades en termini, i només un 2,58% 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**

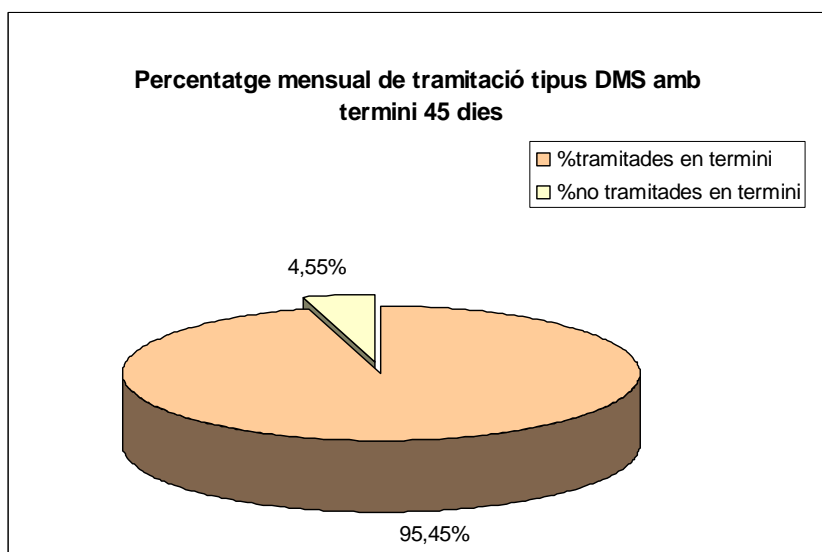


Tots els processos tenen la majoria de DMS del tipus queixa, queixa interna, suggeriment, suggeriment intern o petició (que són les que s'han de tramitar en 45 dies) tramitades en el termini corresponent. Concretament, 10 dels 12 processos tenen més del 90% de les DMS tramitades en el termini establert de 45 dies. Destaquen sobretot **SSPC (Serveis de seguretat i protecció ciutadana)**, amb el **99,8% de tramitació en termini**, i **RH (Recursos humans)** amb el **99,2%**.

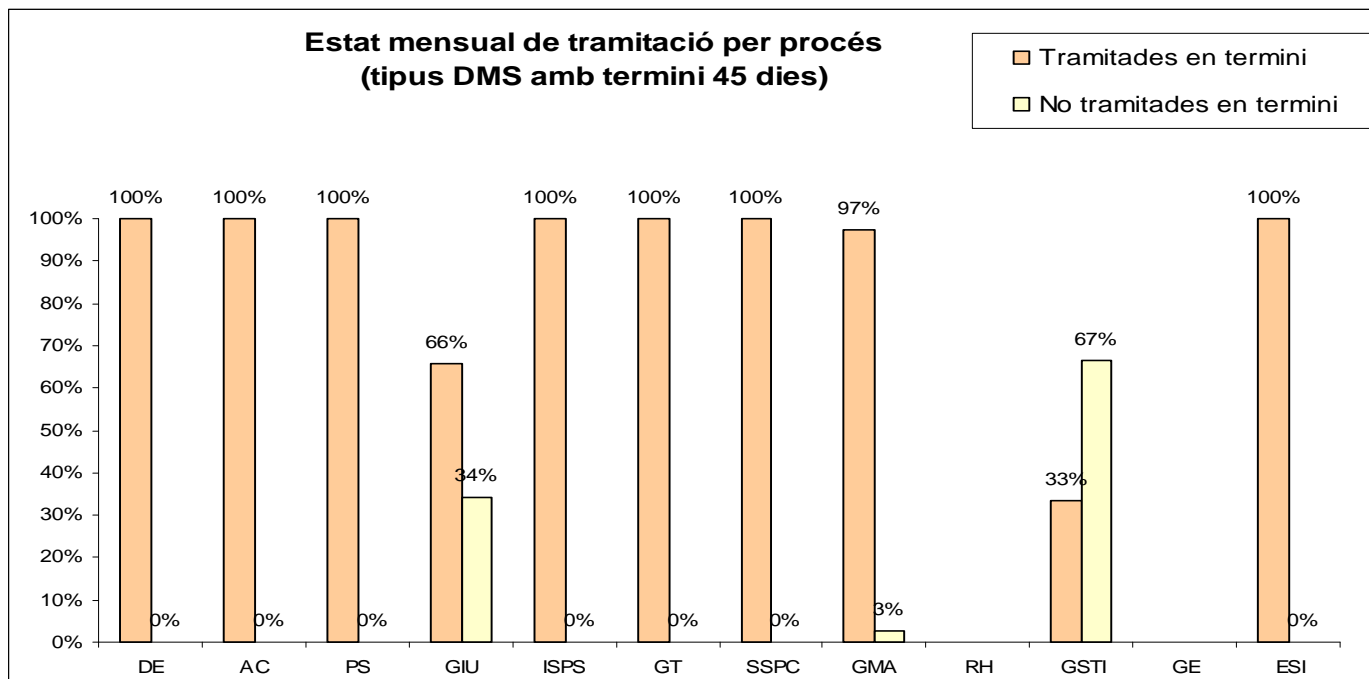
La resta de processos que estan per davall del 90% tenen uns nivells de tramitació en termini elevats, que van del 83,5% de GSTI (Gestió dels serveis tecnològics i de la informació) al 89,3% de GE (gestió econòmica).

2.1.2 Dades relatives al mes en curs

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



El 95,45% de les DMS que aquest mes de febrer acabaven el seu termini de resolució (45 dies), es varen tramitar dins el termini establert i només el 4,55% no.



Pel que fa a les DMS del tipus queixa, queixa interna, suggeriment, suggeriment intern o petició que qualsevol dia d'aquest mes acabaven el seu termini de resolució, és a dir, 45 dies des del registre, trobam que aquest mes **7 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: DE (Direcció Estratègica), AC (Atenció Ciutadana), PS (Promoció socioeconòmica), ISPS (Integració social i promoció de la salut), GT (Gestió territorial), SSPC (Serveis de seguretat i protecció ciutadana) i ESI (Equipaments i serveis interns).

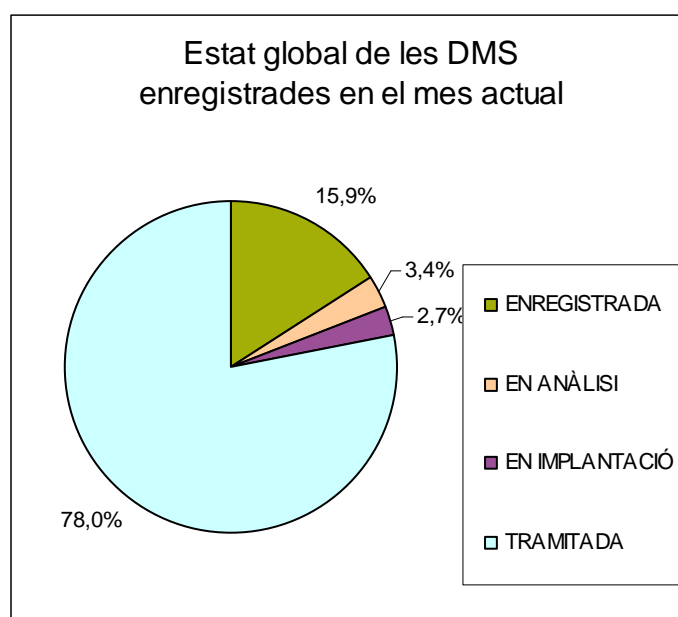
El procés SSPC (Serveis de seguretat i protecció ciutadana) és normalment un dels que es troben al 100%, atès que es tanquen les seves DMS el mateix dia pel procés automàtic de traspàs a l'Eurocop. De la resta de processos, 1 es troba en un percentatge alt de resolució, GMA (Gestió del medi ambient), amb un 97%.

Pel que fa a la resta de processos, GIU (Gestió d'infraestructures urbanes), té un 66% de resolució en termini, i GSTI (Gestió dels serveis tecnològics i de la informació) només té un 33% de tramitació en termini i, per tant, és el procés amb pitjor tramitació aquest mes pel que fa a temps.

**Pel que fa a la correcció de les respostes donades als usuaris, mensualment es revisen a través d'un mostreig. Aquest mes s'han considerat correctes en un 93,33%, xifra bastant superior a la mitjana anual de 2014, que va ser d'un 87,15%.*

*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 700 DMS registrades durant aquest mes, 546 estan ja tramitades, la qual cosa suposa un 78% de resolució. En canvi, 111 estan encara en estat de registrades, 24 en estat d'anàlisi i 19 en estat d'implantació. Aquest mes el percentatge de resolució de DMS torna a estar en un nivell habitual, encara que un poc per davall de la mitjana anual de 2014, que va ser d'un 79,49%. 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.

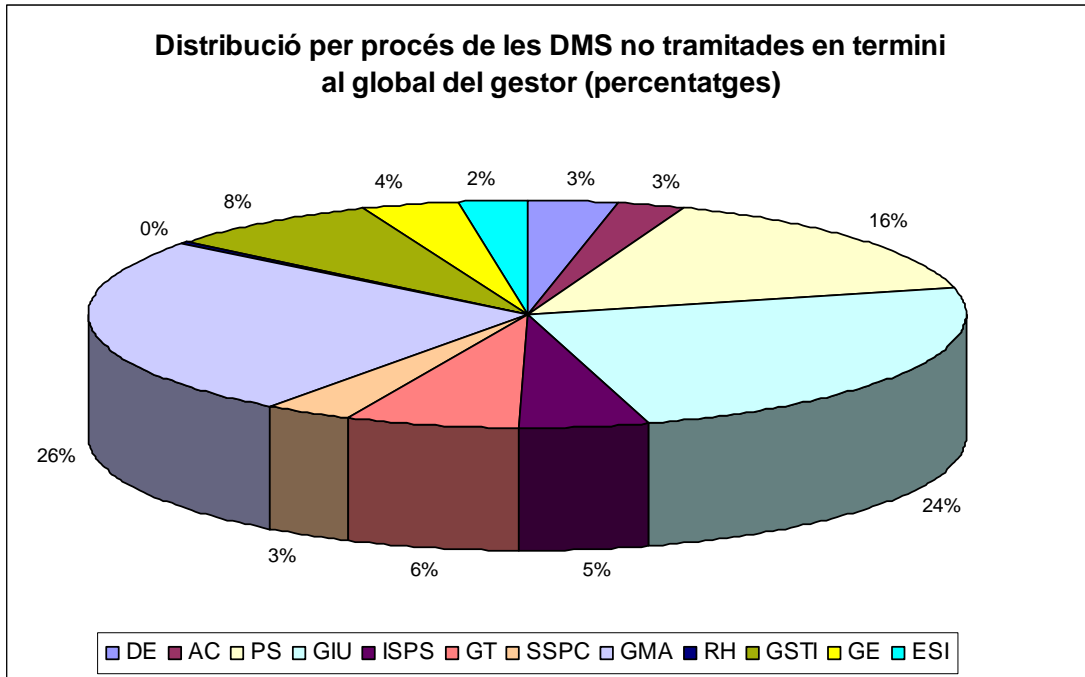
Les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat de registrades suposen un 16%. Aquest és un estat que hauria de tenir una durada molt curta i per això des del Departament de Qualitat es van prenent contínuament mesures per a millorar aquest aspecte.

2.2 Tramitació fora de termini

El mes d'octubre 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".

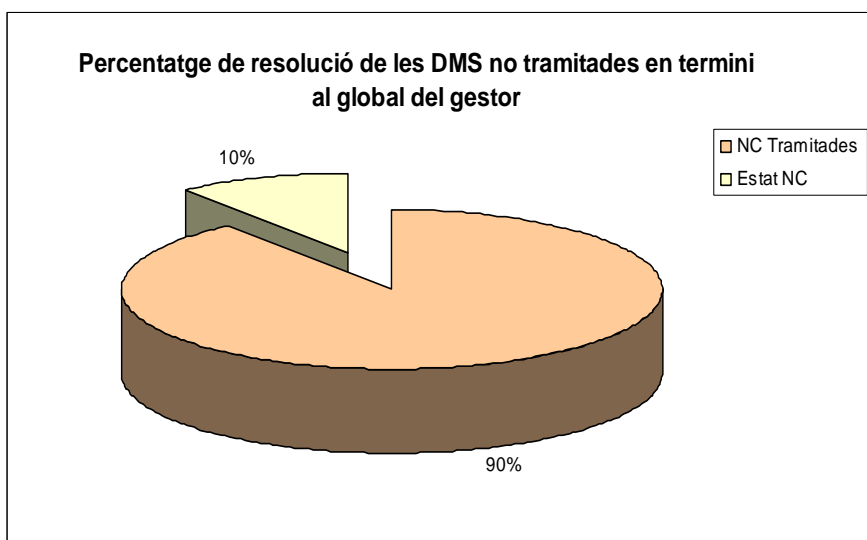
2.2.1 Distribució per procés del total de DMS no tramitades en termini



Podem observar, si examinem el global del gestor, que el procés **GMA** (Gestió del medi ambient) és el que té més DMS no tramitades en el termini corresponent de 45 dies; en concret, **un 26% del total de totes les no-tramitades en termini**. Seguidament, un 24% són del procés GIU (Gestió d'infraestructures urbanes) i un 16% del procés PS (Promoció socioeconòmica).

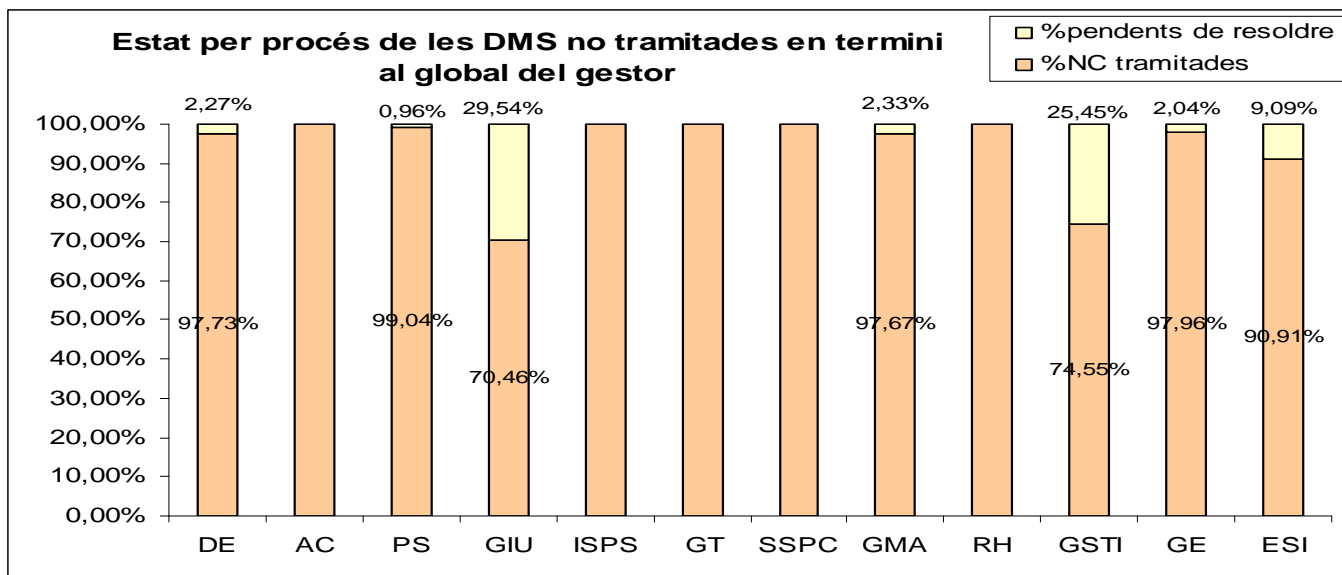
Aquests processos són també els que tenen habitualment més DMS assignades.

2.2.2 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 la seva tramitació, observam que de les DMS tramitades fora de termini **un 90% estan ja com a no-conformitats tramitades i un 10% encara estan pendents de tramitació, és a dir, en estat de no-conformitat.**

2.2.3 Estat per procés de DMS no tramitades en termini.

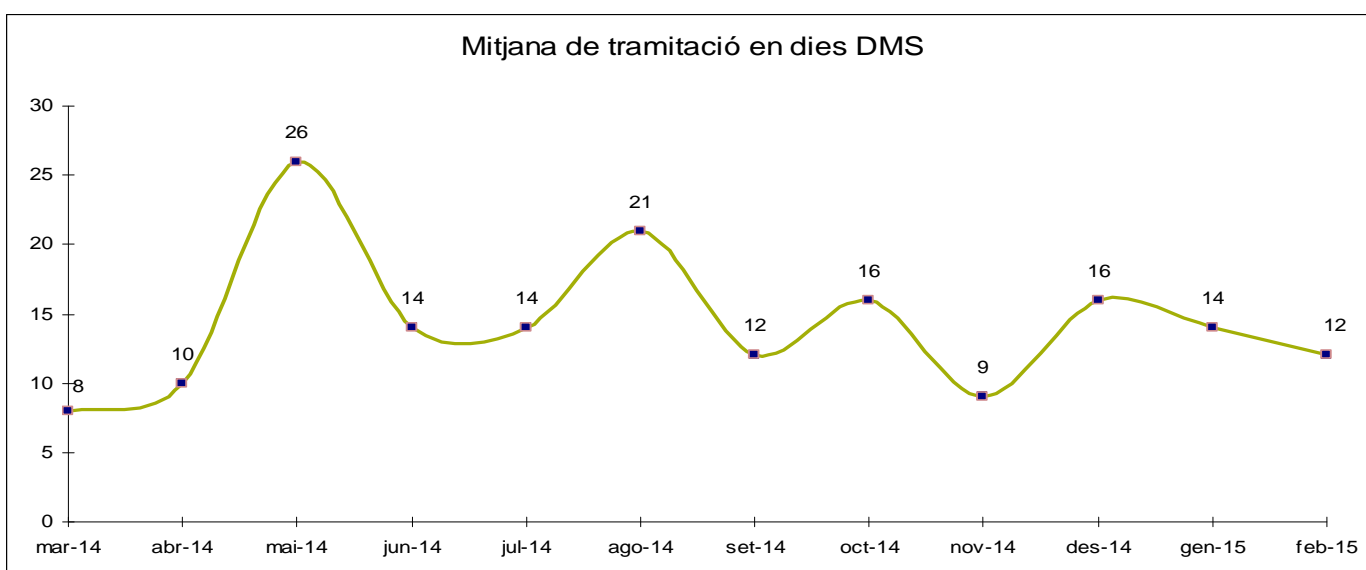


Pel que fa a la resolució de les DMS fora de termini, 5 processos tenen el 100% d'aquestes DMS ja tramitades. Aquests processos són AC (Atenció ciutadana), ISPS (Integració social i promoció de la salut), GT (Gestió territorial), SSPC (Serveis de seguretat i protecció ciutadana) i RH (Recursos humans).

Els set processos restants no tenen totes les DMS que ja es troben fora de termini tramitades, però es troben en nivells alts, que van del 70,46% de GIU (Gestió d'infraestructures urbanes) al 99,04% de PS (Promoció socioeconòmica).

2.3 Mitjanes mensuals de tramitació

2.3.1 Mitjana mensual global



La mitjana de tramitació de queixes, suggeriments i peticions, incloent-hi les de caràcter intern, és aquest mes de **12 dies**. Es tracta d'una mitjana inferior a la de 2014, que va ser de 14 dies. Les queixes s'han tramitat en una mitjana de 13 dies i els suggeriments, en 23 també. Pel que fa a les queixes i suggeriments interns, no s'han tramitat aquest mes queixes internes i els suggeriments interns s'han tramitat en una mitjana de 18 dies. Finalment, les peticions s'han tramitat en una mitjana de 2 dies. Totes aquestes mitjanes estan en els nivells habituals. No obstant això, la mitjana de tramitació dels suggeriments hauria de ser inferior, ja que la podríem tancar únicament agraint l'aportació del ciutadà i estudiar posteriorment si és convenient implantar-la.

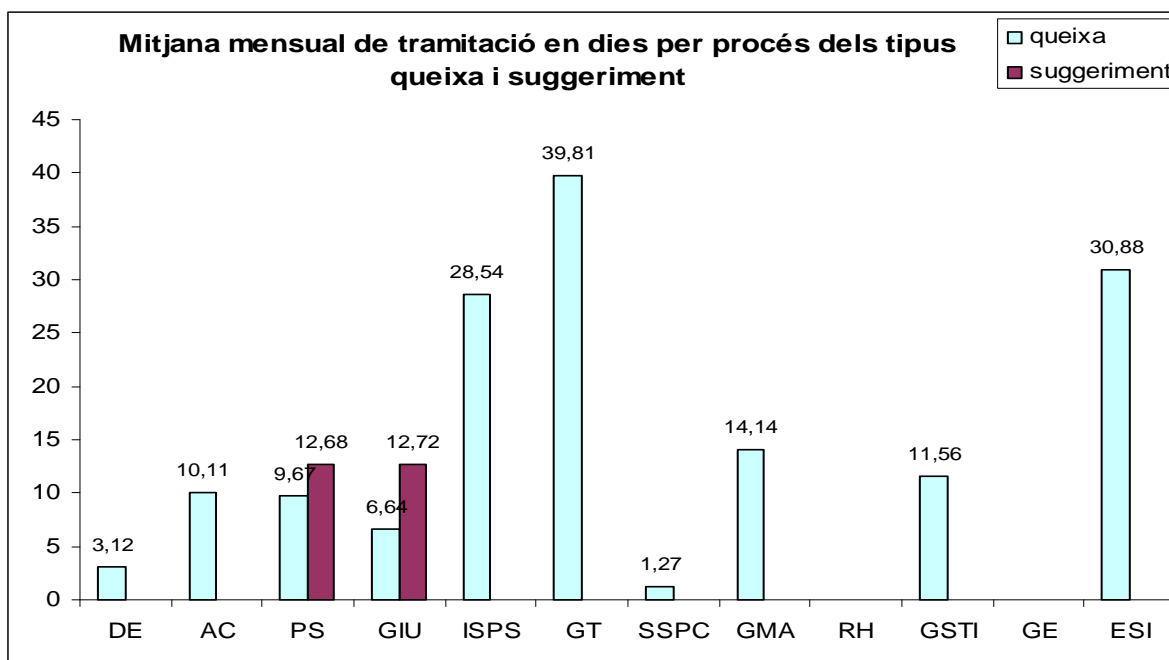
D'altra banda, respecte de la mitjana màxima d'entre 15 i 25 dies de resolució de queixes i suggeriments (no interns) establerta com a compromís a la Carta de compromisos del DMS, ens trobam en una mitjana de 13 dies. Per tant, aquest mes es torna a complir el compromís.

2.3.2 Mitjana mensual per procés

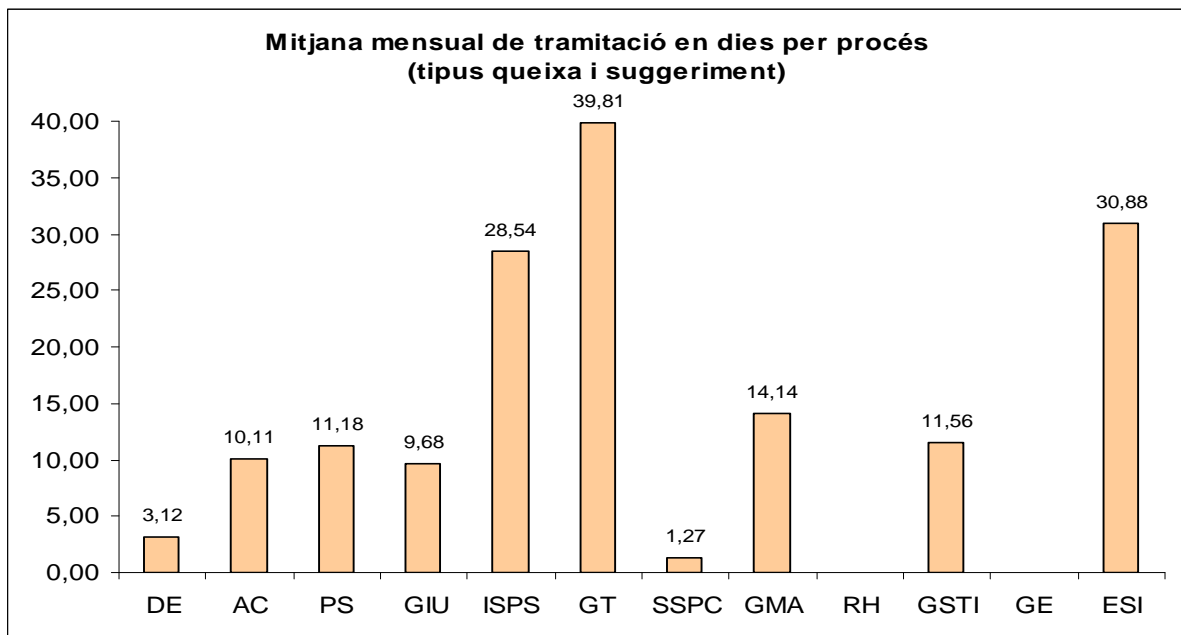
En aquesta anàlisi descartam el procés SSPC pel fet que les peticions per la Policia queden tramitades al gestor de DMS el mateix dia que es registren, ja que diàriament es fa el traspàs al seu programa propi, EUROCOPE.

Pel que fa a la mitjana de tramitació en dies de queixes i suggeriments que s'han tramitat aquest mes, s'observa que el **procés GT (Gestió territorial)** és el que té aquest mes la mitjana més elevada pel que fa a queixes i **DE (Direcció estratègica)**, la més baixa. Pel que fa a suggeriments només se n'han tramitat aquest mes dels processos **PS (Promoció socioeconòmica)** i **GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes)** amb unes mitjanes semblants.

S'ha de fer constar que en els processos que tenen suggeriments tramitats aquests mes, la seva mitjana de tramitació és més elevada que la de les queixes. No obstant això, els suggeriments haurien de ser el tipus amb la mitjana més baixa, ja que únicament s'ha d'agrar al ciutadà la seva aportació i passar-la a qui correspongui per si convé fer-hi res.



El gràfic següent representa la mitjana mensual dels dos tipus més habituals (queixa i suggeriment) a cadascun dels processos i podem observar com **GT (Gestió territorial)** és el que té la mitjana més elevada: quasi 40 dies, i **DE (Direcció estratègica)** la més baixa: 3,12 dies.



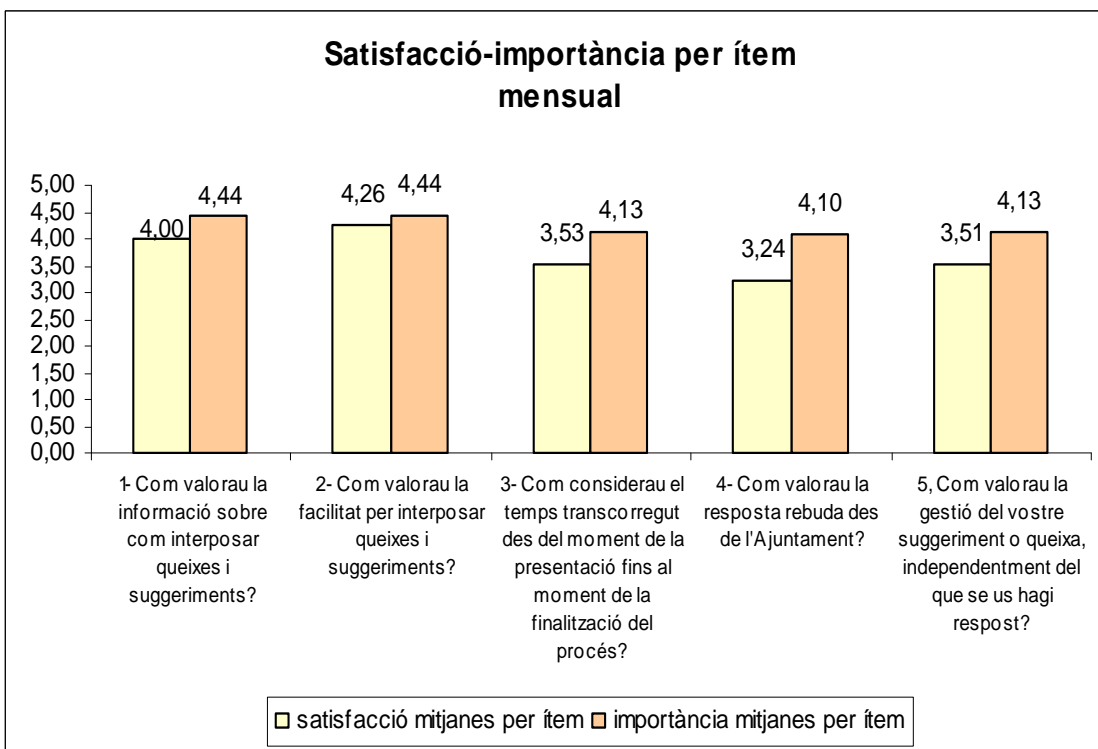
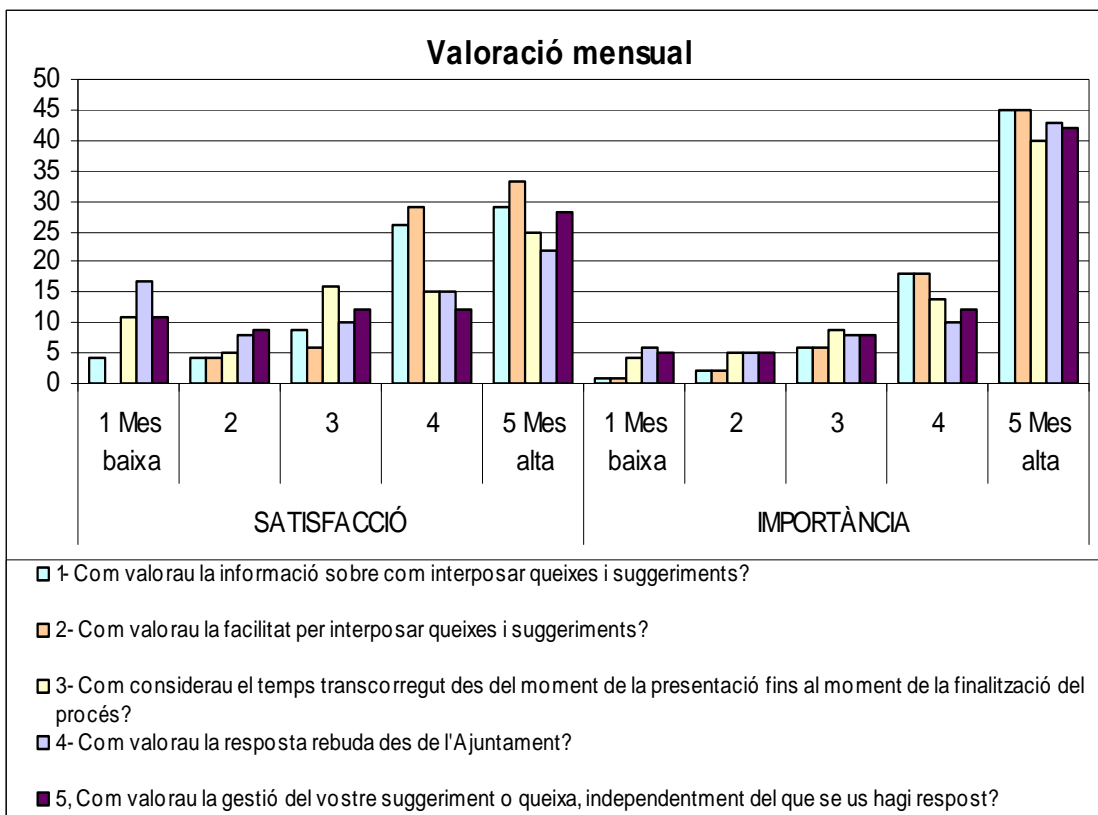
Això no obstant, hem de recordar que el límit establert per a la tramitació en termini de les DMS és de 45 dies i tots els processos es troben a nivells inferiors pel que fa a la tramitació dels tipus queixa i suggeriment.

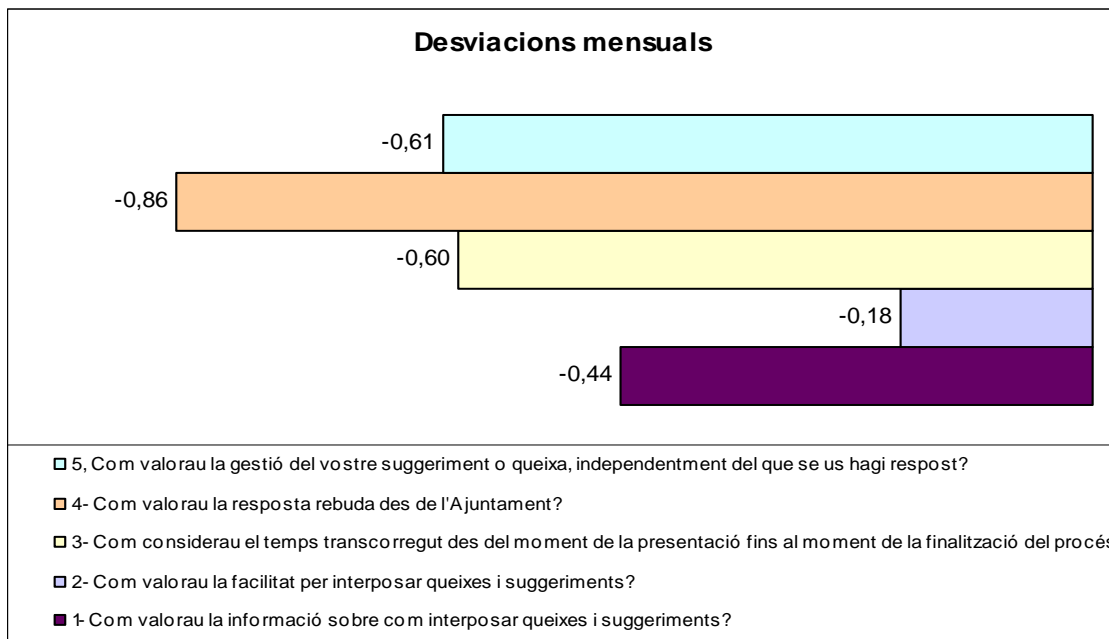
3 SATISFACCIÓ

Aquest més han arribat al Departament de Qualitat **72 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 correu electrònic, 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 dos primers ítems, referits a **informació i facilitat per a interposar queixes i suggeriments**, tornen a ser els més ben valorats. En canvi, els tres restants presenten desviacions més elevades, sobretot el relatiu a la resposta rebuda.

En conjunt, aquest mes tots els ítems presenten desviacions inferiors a les del mes passat.

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 4 de mitjana de satisfacció i un 4,44 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,44.

2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 4,26 de mitjana de satisfacció i un 4,44 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,18. Aquest mes torna a ser l'ítem més ben valorat.

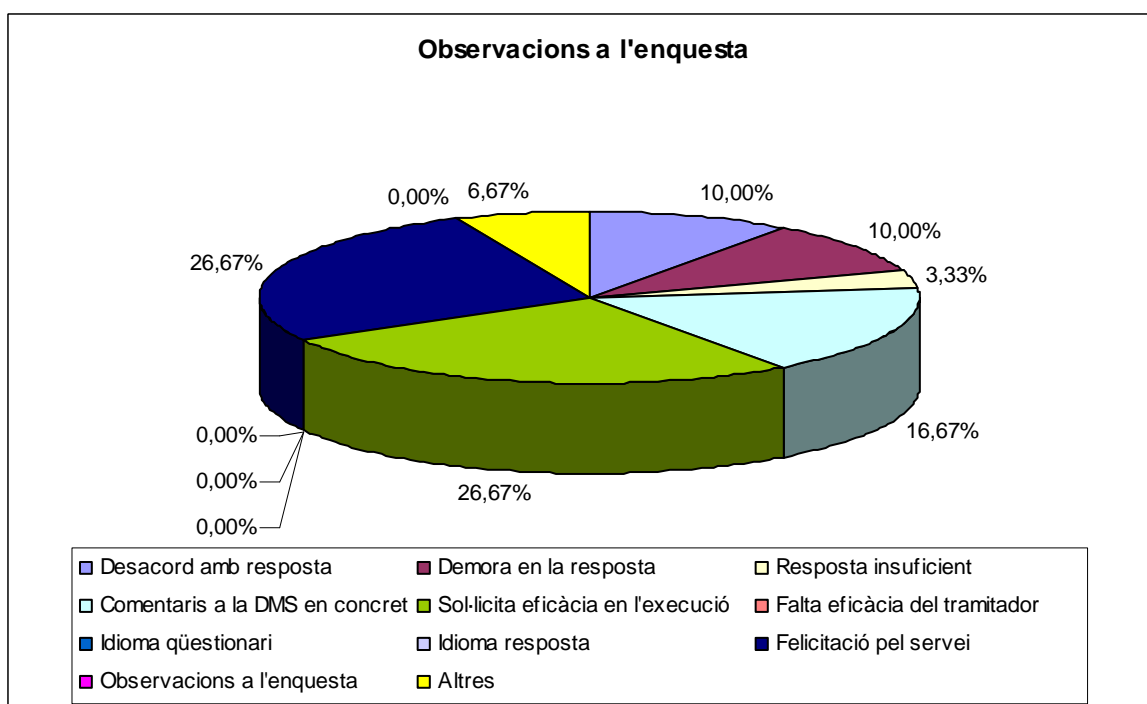
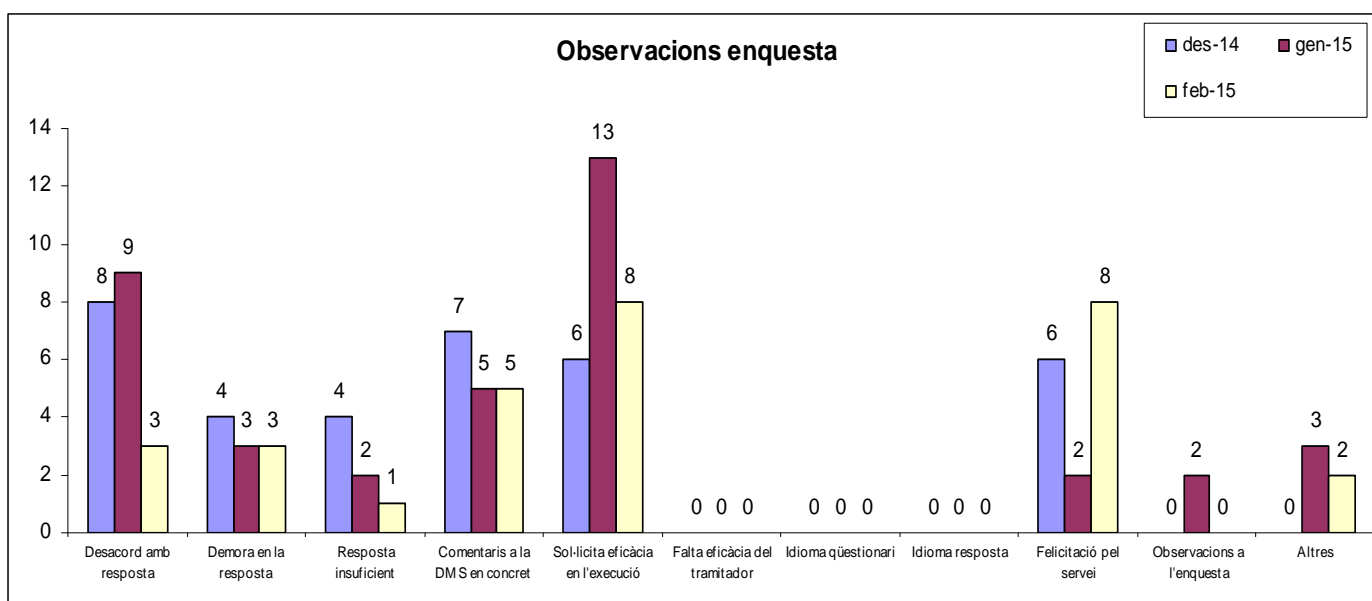
3. Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés? S'ha valorat amb un 3,53 de mitjana de satisfacció i un 4,13 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,60.

4. Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament? Pel que fa a satisfacció, té una valoració de 3,24 i pel que fa a importància, de 4,10. S'ha donat una desviació de 0,86, per tant és l'ítem pitjor valorat aquest mes.

5. Com valoreu la gestió del vostre suggeriment o queixa, independentment del que se us hagi respost? S'ha valorat amb un 3,51 de mitjana de satisfacció i amb un 4,13 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,61.

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 aquest mes es compleix atès que és de 3,51 sobre 5.

També s'inclou a l'enquesta automàtica la possibilitat de fer suggeriments o observacions. Aquest mes han entrat 30 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 són 8 observacions (27% del total).

Hi ha també 5 comentaris a la DMS en concret (17% del total), 3 observacions relatives a desacord amb la resposta i també 3 relatives a demora en la resposta (10% cadascun dels tipus). Finalment hi ha una observació relativa a resposta insuficient (3%).

També hi ha hagut 2 observacions amb comentaris variats i que no es poden englobar en cap dels supòsits anteriors.

Finalment, destaquen 8 felicitacions pel servei, que suposen aquest mes un 27% del total de les observacions rebudes.

- Per a més informació sobre el 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

- 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)

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 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
	Premsa	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
	Qualitat	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
AC (Atenció al ciutadà)	Altres AC	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 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
Altres	Àrea no definida	
PS (Promoció socioeconòmica)	Altres PS	Àrea no definida
	AV	Àrea de Comerç, Treball, Joventut i Participació

PS (Promoció socioeconòmica)	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
	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
Teatres Municipals	Àrea de Cultura i Esports	
Castell de Bellver	Àrea de Cultura i Esports	
Turisme	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal	
GIU (Gestió infraestructures urbanes)	Accessibilitat	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

GIU (Gestió infraestructures urbanes)	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	

ISPS (Integració social i promoció de la salut)	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	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
	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 via pública	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Fems	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Fums. Olor	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, "botellón"	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
Carta Policia de Barri	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana	
Bombers	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana	
GMA (Gestió del medi ambient)	Altres GMA	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	EMAYA	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial

GMA (Gestió del medi ambient)	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
	Solars	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Vigilància platges	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
RH (Recursos humans)	Formació	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	RH	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
GSTI (Gestió dels serveis 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
GE (Gestió econòmica)	SISTRA	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Cartografia i cadastre	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
GE (Gestió econòmica)	Altres GE	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	IAE	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	IBI	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	ICO	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Impost de vehicles	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Plusvàlua	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Recaptació	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació

GE (Gestió econòmica)	Smart City	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Subvencions	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Taxes	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Tresoreria	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Tresoreria-Multes executiva	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
ESI (Equipaments i serveis interns)	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 d'edificis municipals	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Patrimoni	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Ocupació via pública	Àrea de Funció Pública i Govern Interior