

INFORME

DE RECEPCIÓ I GESTIÓ

DE LES

DEMANDES MUNICIPALS

DE SERVEIS

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

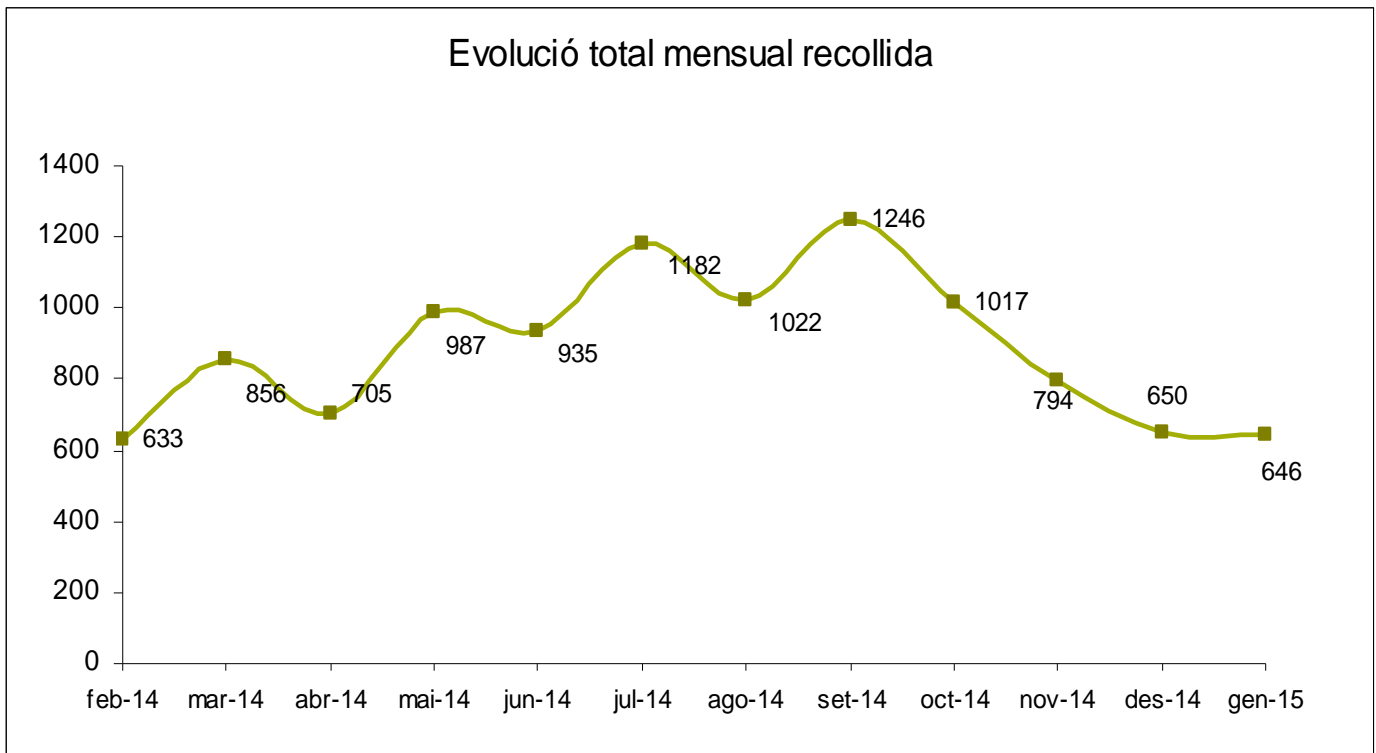
GENER 2015

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.....	14
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	16
2.1	Tramitació en termini.....	16
2.1.1	Dades relatives al global del gestor de DMS	16
	* Evolució del nivell de tramitació global al gestor DMS	16
	*Tramitació global al gestor DMS per procés	17
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	19
2.2	Tramitació fora de termini.....	19
2.2.1	Distribució per procés del total de DMS no tramitades en termini	20
2.2.2	Estat global de les DMS no tramitades en termini	20
2.2.3	Estat per procés de DMS no tramitades en termini.	21
2.3	Mitjanes mensuals de tramitació	21
2.3.1	Mitjana mensual global	21
2.3.2	Mitjana mensual per procés	22
3	SATISFACCIÓ	23
	ANNEX (TAULA PROCÉS-SUBTEMA-ÀREA).....	27

1 RECEPCIÓ

1.1 Nombre de DMS rebudes i evolució



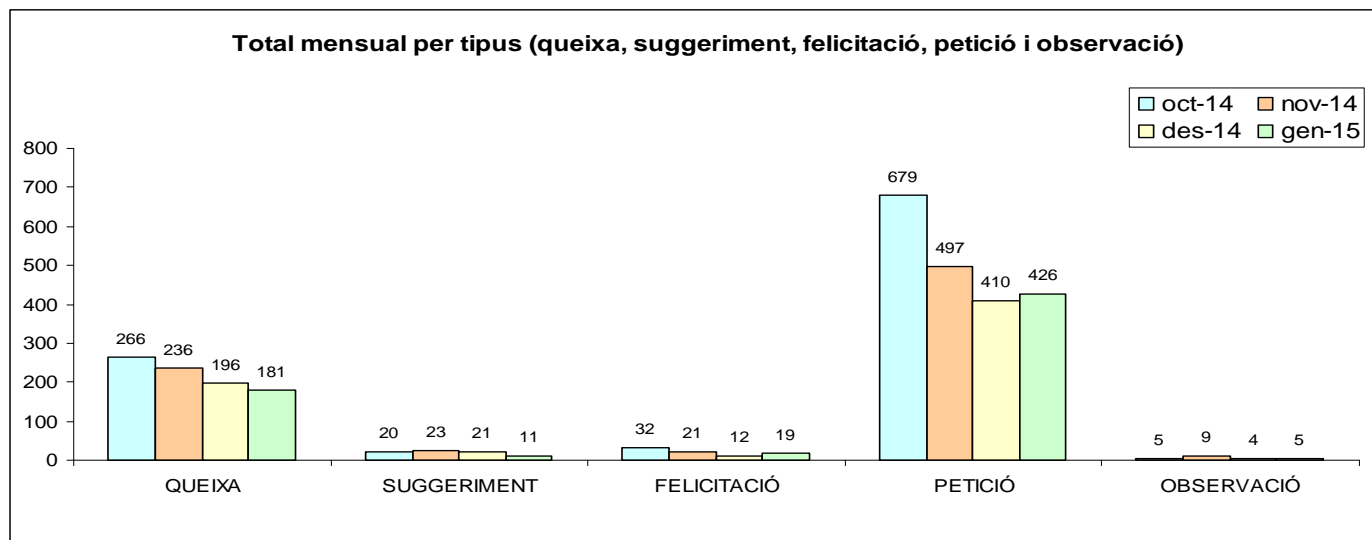
Totes les demandes municipals de serveis que arriben a l'Ajuntament de Palma a través dels canals establerts (web, 010, bústies i Registre General, principalment) són introduïdes al gestor de DMS el mateix dia que arriben o el següent dia hàbil.

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 646. Es tracta d'una xifra molt inferior a la dels mesos d'estiu i 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 889 DMS i la baixada respecte del mes anterior és d'un 0,62%.

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 28% del total mensual**, percentatge un poc inferior al dels mesos passats. És, després de les demandes (peticions d'actuació de la Policia Local), un dels tipus més habituals.

Suggeriments: el nombre de suggeriments (11) ha baixat quasi a la meitat dels mesos anteriors i 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.

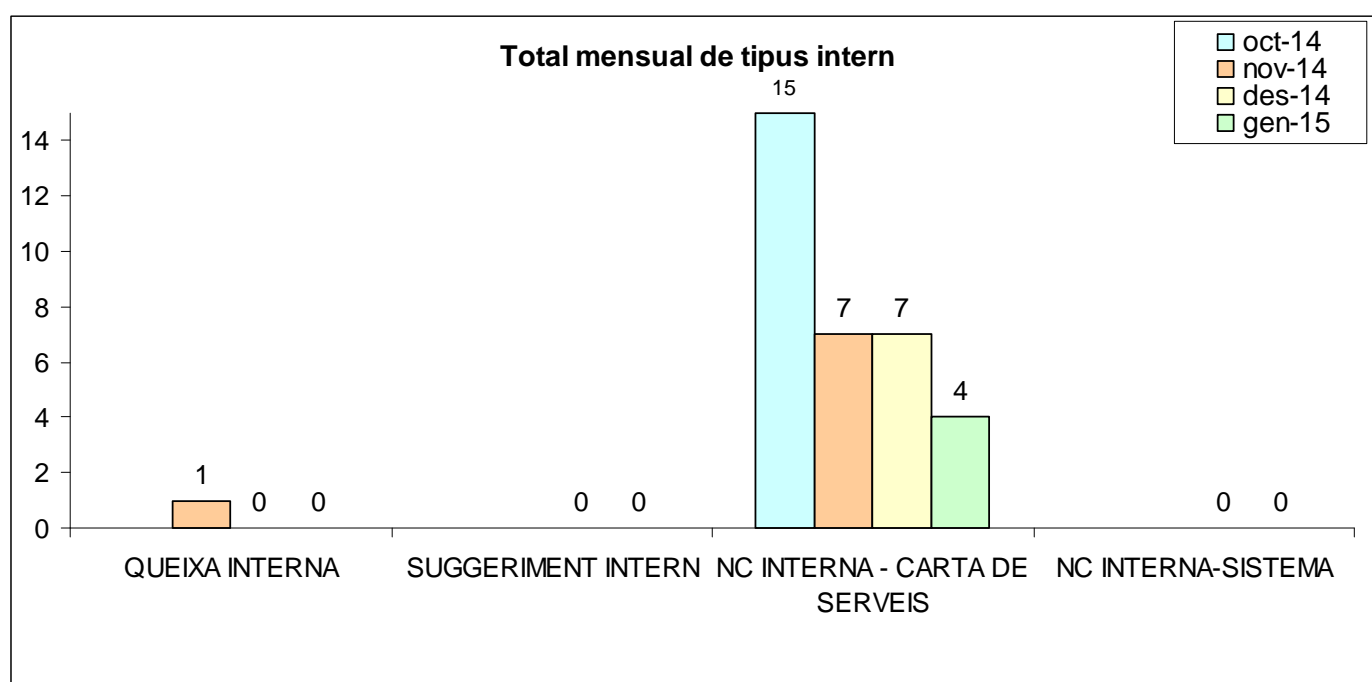
S'han registrat **19 felicitacions**, quantitat que representa aquest mes el **3% del total**. Han estat majoritàriament pel procés GIU (Gestió d'infraestructures urbanes), concretament 2 per Enllumenat, 2 per Vialitat, 1 per Mobilitat i 1 per Logística. També n'hi ha hagut 5 pel procés PS (Promoció socioeconòmica), concretament 4 per Esports i 1 per Participació ciutadana. Seguidament hi ha 2 felicitacions pel procés DE (Direcció estratègica), totes pel subtema Gestió/organització de la ciutat general. Pel procés GE (Gestió econòmica), n'hi ha 3 pels subtemes Impost de vehicles, IBI, i Plusvàlua. Finalment, hi ha una felicitació pel procés AC (Atenció a la ciutadania), subtema SAT, i 1 pel procés ESI (Equipaments i serveis interns), subtema GGT (Gabinet General Tècnic).

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 426 peticions, la majoria de les quals són del procés SSPC (Policia), i suposen un **66% del total** de DMS rebuts, un 3% més 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 346, que representen un 81% de les DMS de tipus petició i un 54% del total mensual, que inclou tots els tipus.

Observacions: hi ha hagut **5 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, demandes 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.



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

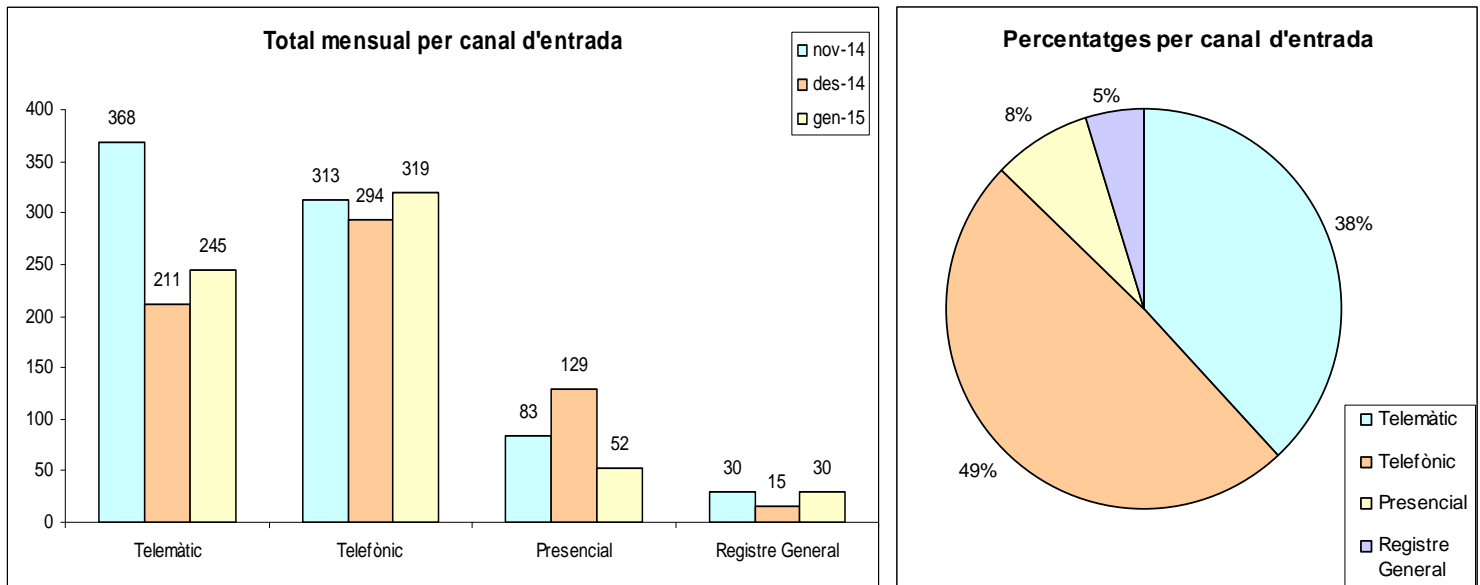
Suggeriments interns: en aquest cas es tracta de suggeriments presentats pels empleats municipals que ens poden arribar, tal com s'ha explicat a l'apartat anterior. Aquest mes **no hi ha hagut cap suggeriment intern**.

No-conformitats internes de cartes de serveis: s'han registrat aquest mes **4 NCI de cartes de serveis**, que es refereixen a incompliments dels compromisos establerts a la Carta de Policia de Barri, a la Carta de platges, a la Carta de compromisos del DMS i a la Carta de compromisos d'Atenció a la ciutadania.

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

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

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, que en alguna ocasió superava al telefònic.

1.4.1 Telemàtic

Aquest mes han entrat via web 245 demandes, que representen el **38% del total**. Aquest mes és el segon canal més utilitzat.

1.4.2 Telefònic

Amb 319 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del **49%**, aquest mes torna a ser el canal més utilitzat.

1.4.3 Presencial

S'han registrat 52 DMS per aquesta via, que representen el 8% del total.

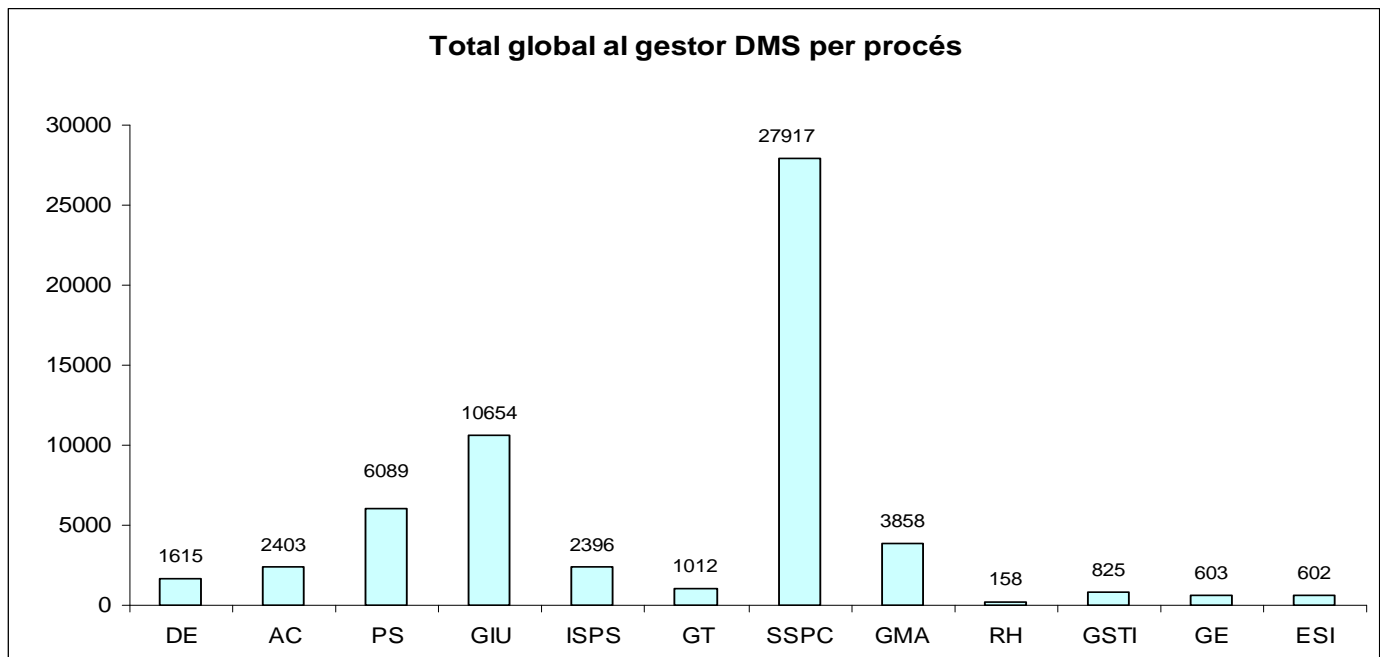
1.4.4 Registre

Han entrat per aquesta via 30 DMS i suposen el 5% del total.

1.5 Distribució de les DMS als processos i subtemes corresponents

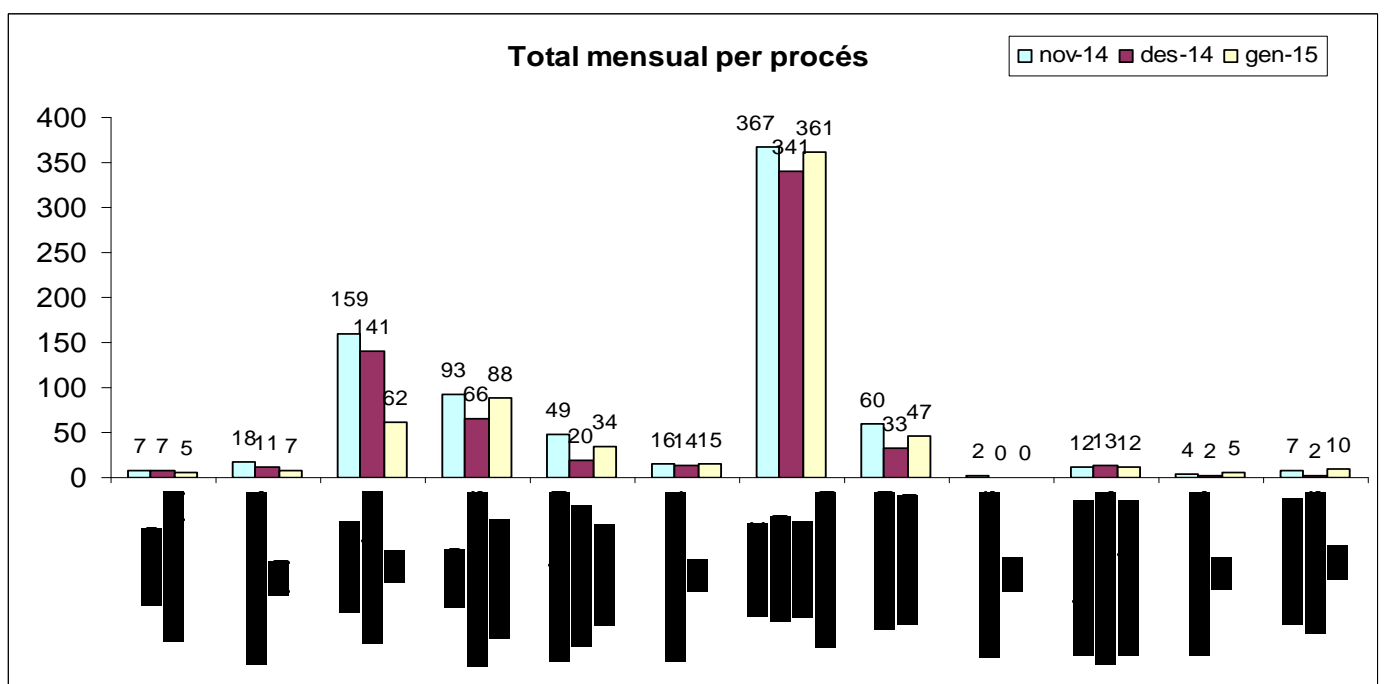
Després de la recepció a Qualitat de les demandes municipals de serveis, aquestes es registren i s'assignen al procés i subtema que els correspon d'entre els existents. Tant el mapa de processos com aquesta assignació estan definits al [Manual de qualitat](#) publicat a la Intranet.

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



Al global del gestor, els processos SSPC (Serveis de seguretat i protecció ciutadana) i GIU (Gestió d'infraestructures urbanes) són els processos amb més DMS assignades, seguit de prop aquest darrer per 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 361 DMS, el 55% del total. A continuació trobam GIU (Gestió d'infraestructures urbanes), amb 88, un 14% del total; PS (Promoció socioeconòmica), amb 62, un 10% del total; GMA (gestió del medi ambient), amb 47, un 7% del total, i ISPS (Integració social i promoció de la salut), amb 34, un 5% del total.

Processos amb menor assignació de DMS: aquest mes trobam GT (Gestió territorial), amb 15; GSTI (Gestió dels serveis tecnològics i de la innovació), amb 12, i ESI (Equipaments i serveis interns) amb 10, que representen un 2% del total cadascun.

Finalment, els processos AC (Atenció ciutadana), amb 7 DMS; DE (Direcció estratègica), amb 5 DMS, i GE (Gestió econòmica), també amb 5 DMS, representen un 1% del total cadascun.

Pel que fa a RH (Recursos humans), no té DMS assignades aquest mes.

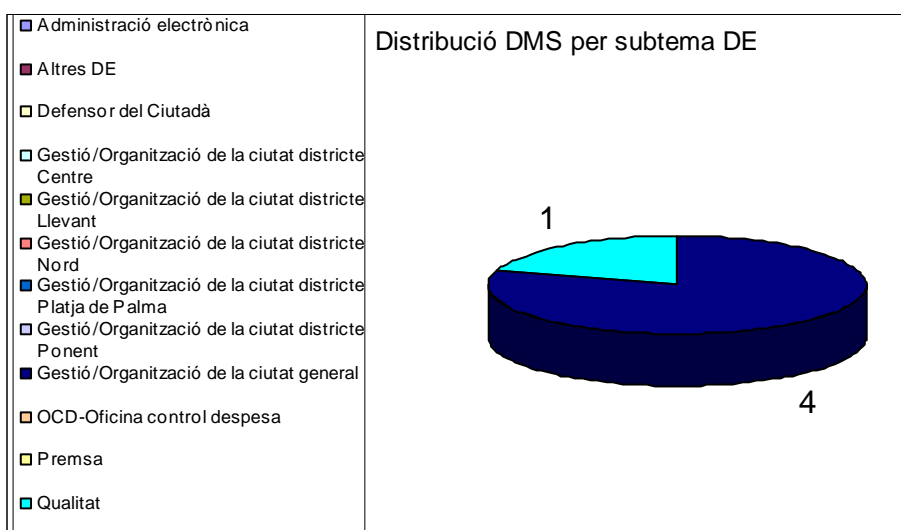
1.5.3 Distribució de les DMS del mes en curs segons el tema que tracten

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.

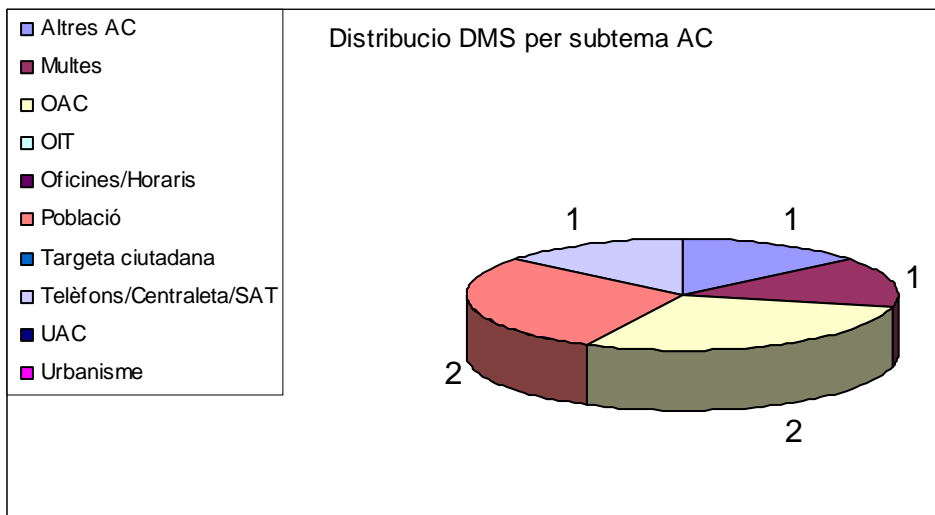
Per això quan es registra una DMS s'assigna al procés i al subtema corresponents, que té assignats uns responsables de la seva gestió i tramitació.

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

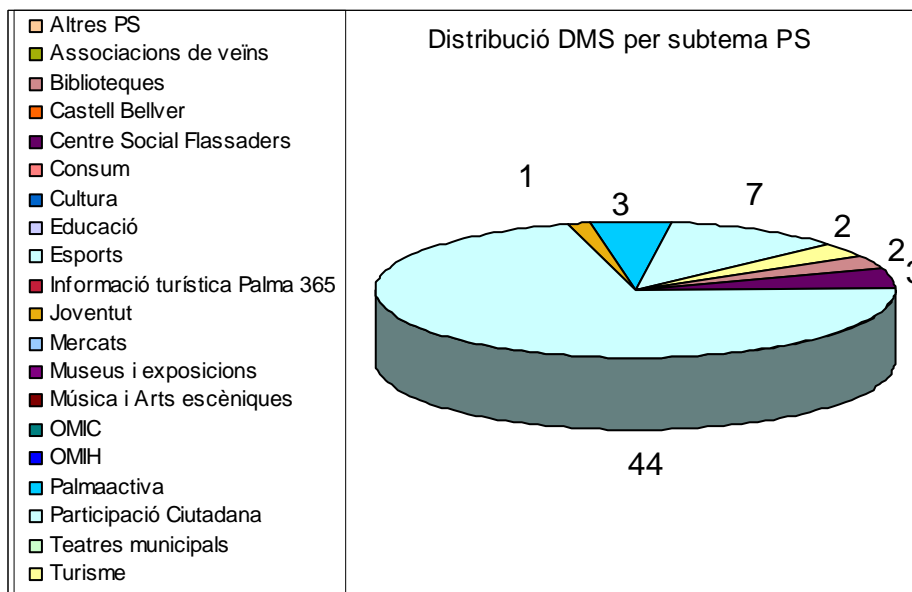
DE (direcció estratègica): destaca el subtema Gestió/organització de la ciutat districte Llevant, amb 4 DMS d'un total de 5.



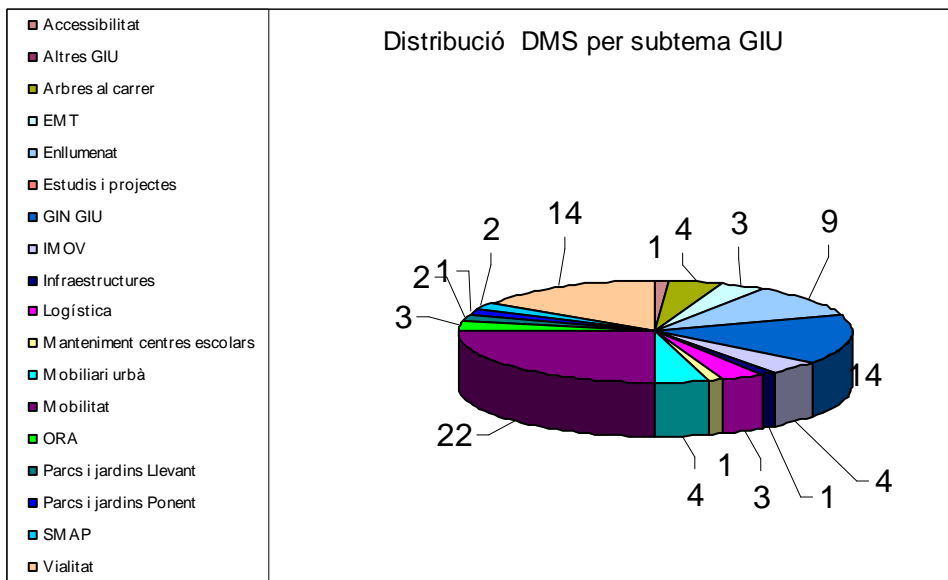
- **AC (Atenció al ciutadà):** Destaquen els subtemes Població i OAC (Oficines d'atenció a la ciutadania), amb 2 DMS cadascun.



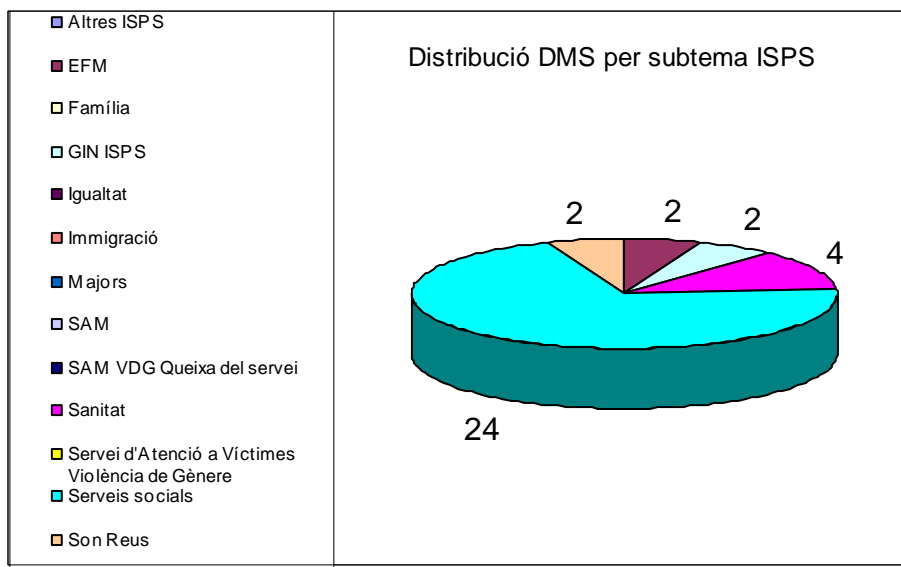
- **PS (promoció socioeconòmica):** destaca com sempre el subtema Esports, amb 44 DMS. A més, destaca aquest mes una DMS amb 11 firmes en protesta pel canvi d'horari de l'activitat de "pilates" al Centre Flassaders sense cap justificació.



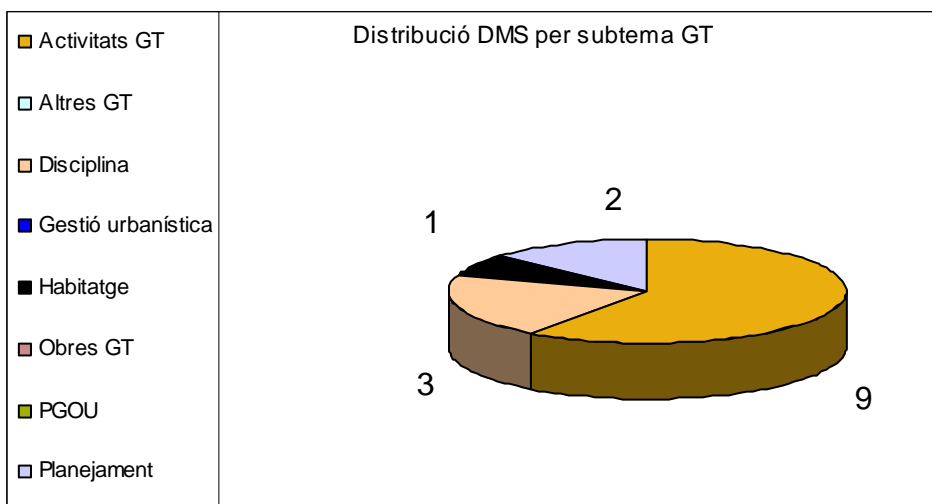
- **GIU (Gestió d'infraestructures urbanes):** hi destaca el subtema Mobilitat, amb 22 DMS. Destaquen també 14 incidències diverses pel servei d'Infraestructures i 14 DMS per Vialitat.



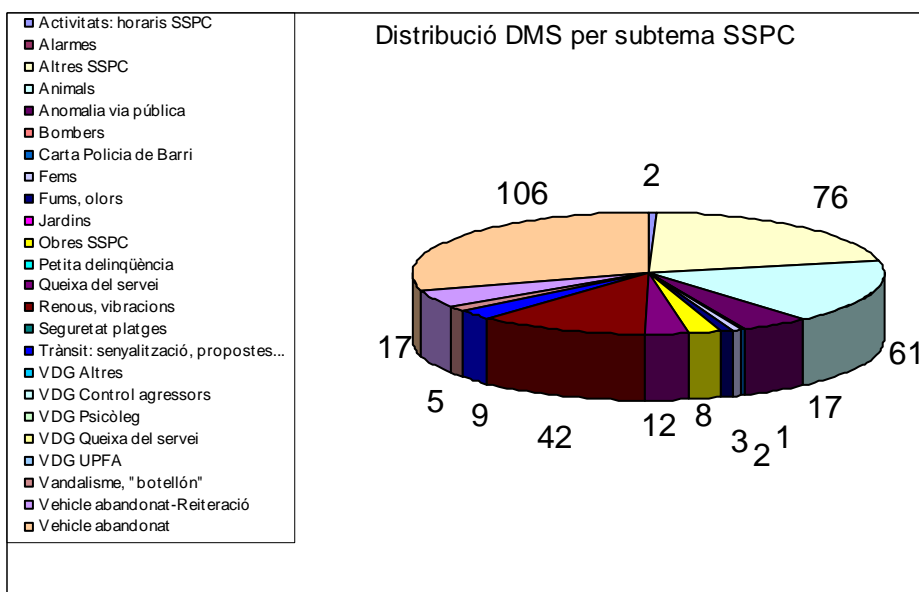
- **ISPS (Integració social i promoció de la salut):** hi destaca aquest mes el subtema Serveis socials, amb 24 DMS, 19 de les quals són **queixes per les activitats de joc i lleure que du a terme el CMSS Litoral en uns espais poc adequats** i sol·liciten que s'emprin les pistes del col·legi de l'avinguda d'Amèrica, 11, que s'utilitzaven abans.



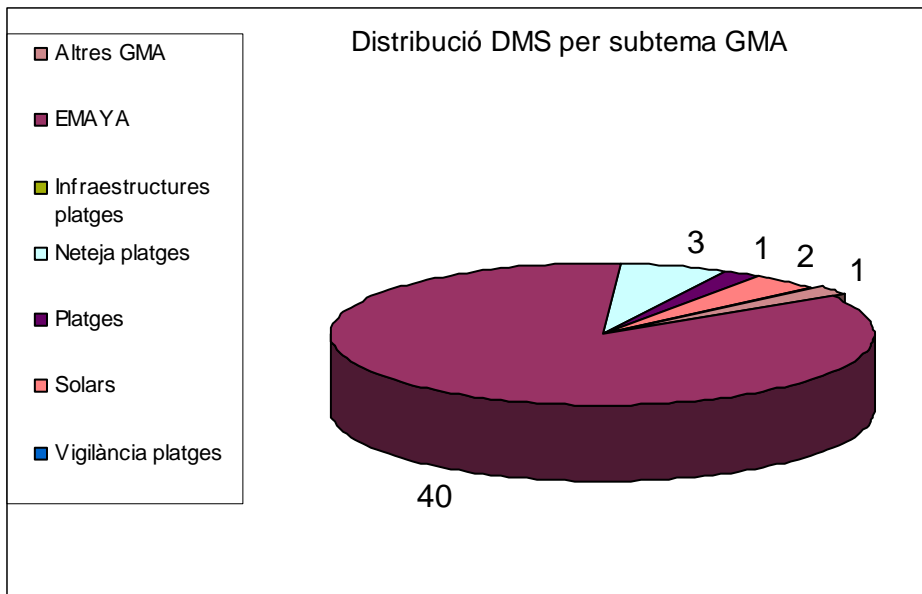
- **GT (Gestió territorial):** destaca aquest mes el subtema Activitats, amb 9 DMS, encara que 3 són de la mateixa persona i amb el mateix contingut. **Sol·liciten informació sobre l'estat de la llicència** del taller mecànic del carrer del Cirerer, 22.



- **SSPC (Serveis de seguretat i protecció ciutadana):** hi destaquen sobretot i com sempre els subtemes Vehicle abandonat i les seves reiteracions, amb 123 DMS, Altres, amb 76; Animals, amb 61; i el subtema Renous, vibracions, amb 42. Del subtema Altres n'hi ha dues que es repeteixen, que són **queixes pels indigents de la plaça dels Patins**.

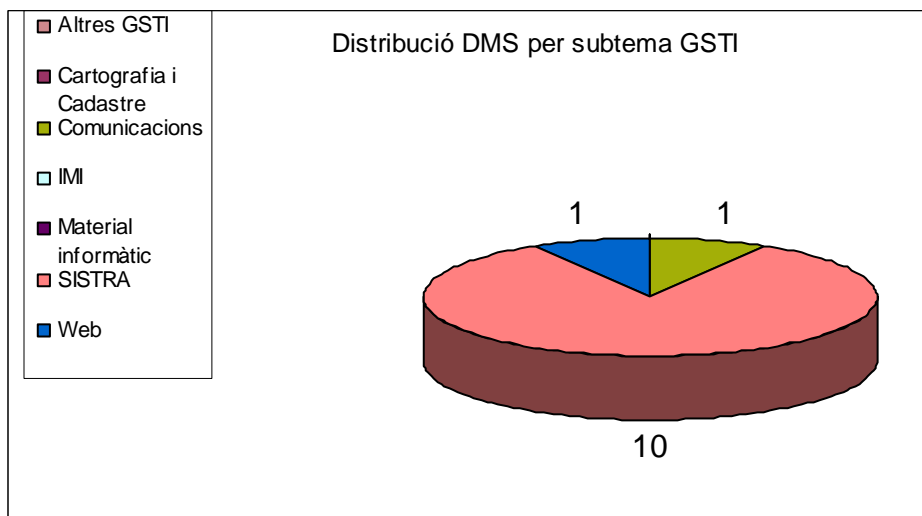


- **GMA (Gestió del medi ambient):** quasi totes són del subtema EMAYA (40).

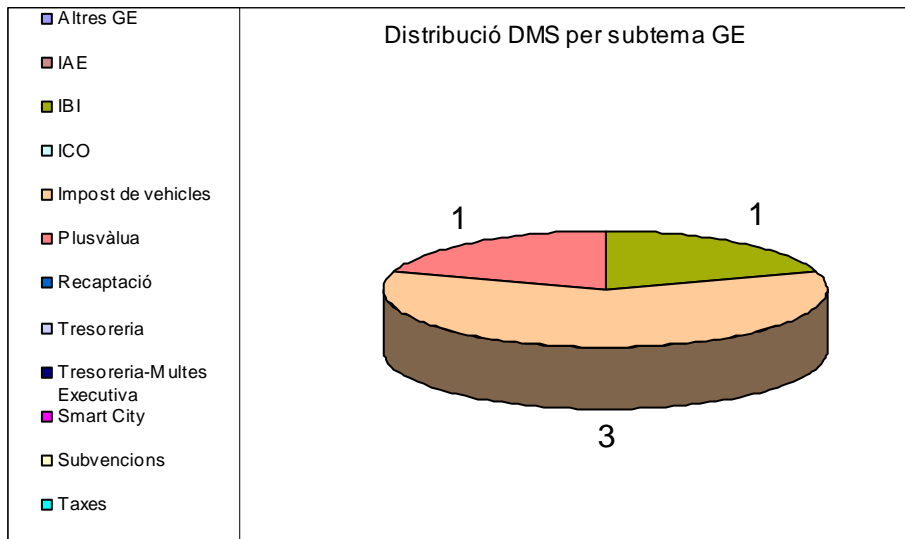


- **RH (Recursos humans):** No hi ha DMS assignades a aquest procés aquest mes.

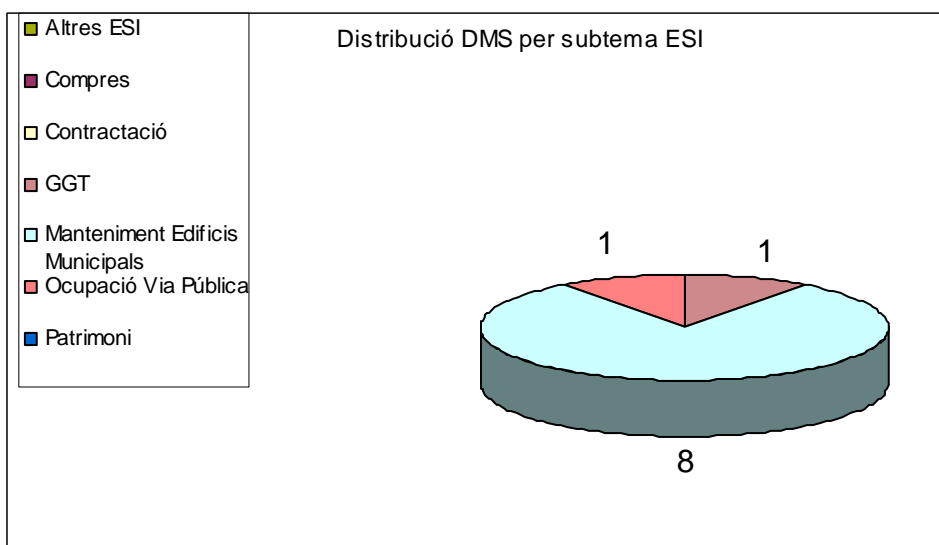
- **GSTI (Gestió dels serveis tecnològics i de la informació):** destaquen 10 DMS del subtema SISTRA, totes relatives a **problemes per a l'obtenció de certificats d'empadronament a través del web**.



- **GE (Gestió econòmica):** destaquen 3 DMS del subtema Impost de vehicles.



- **ESI (Equipaments i serveis interns):** destaca el subtema Manteniment d'edificis municipals, amb 8 DMS, totes relatives al fet que la calefacció no funciona a la Biblioteca Ramon Llull.



A nivell transversal destaquen, com sempre, les **queixes rebudes per renous**. N'hi ha 40 de relatives a renous d'animals, assignades a la Policia Local. També hi ha 25 DMS sobre renous de persones al carrer, a interiors d'habitatges o a bars, competència la majoria de la Policia Local, i una per Sanitat, ja que es tracta d'una queixa pels renous en general de totes les festes que es fan a Palma i que no permeten descansar als ciutadans. Pel que fa a queixes per renous de maquinària, 9 en total, una correspon a EMAYA i la resta, a Policia.

Destaquen també les queixes per **inseguretat** (20), totes per Policia i que es refereixen a animals, trànsit i altres.

Hi ha també 10 queixes per temes d'**ocupació de la via pública**.

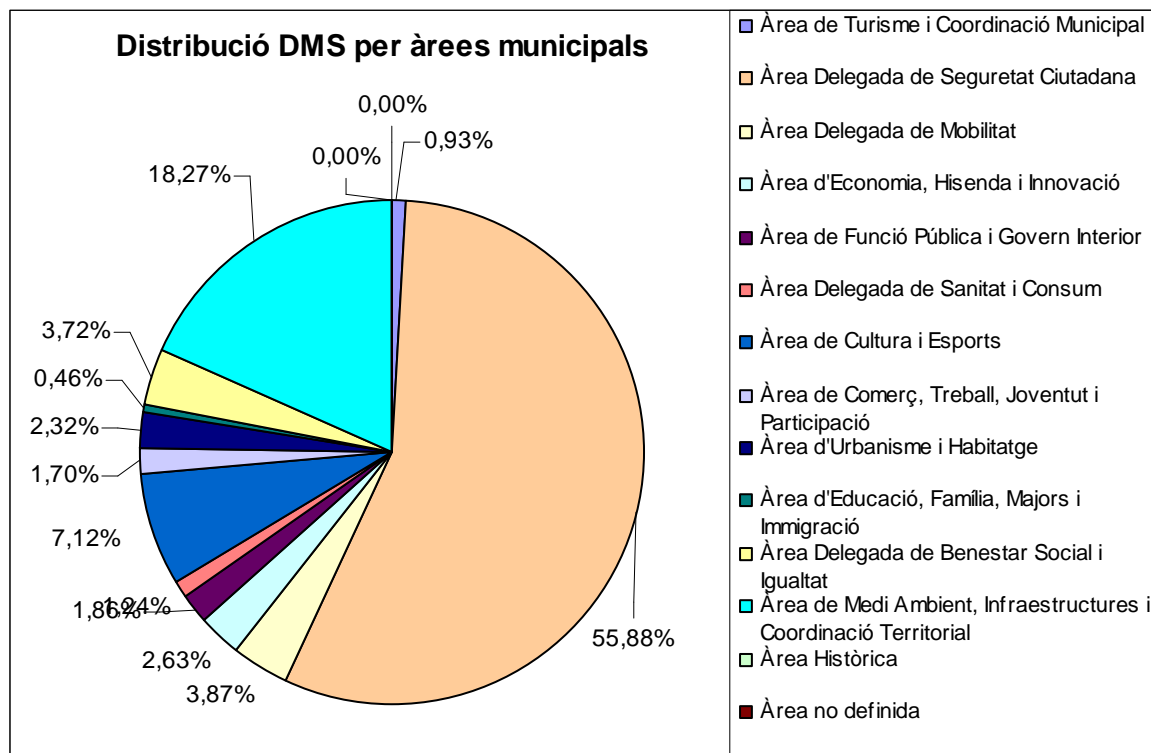
També hi ha hagut 9 peticions per a contactar amb el policia de barri, assignades als diversos subtemes creats dins el procés segons el problema a què es refereixin (renous, animals...).

També són destacables les que es refereixen a **maltractament animal**, totes assignades a la Policia Local.

Pel que fa a **queixes per l'atenció rebuda** (4), s'han derivat a diversos processos perquè es referien a queixes per l'atenció del servei de Multes, Atenció a la ciutadania 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.

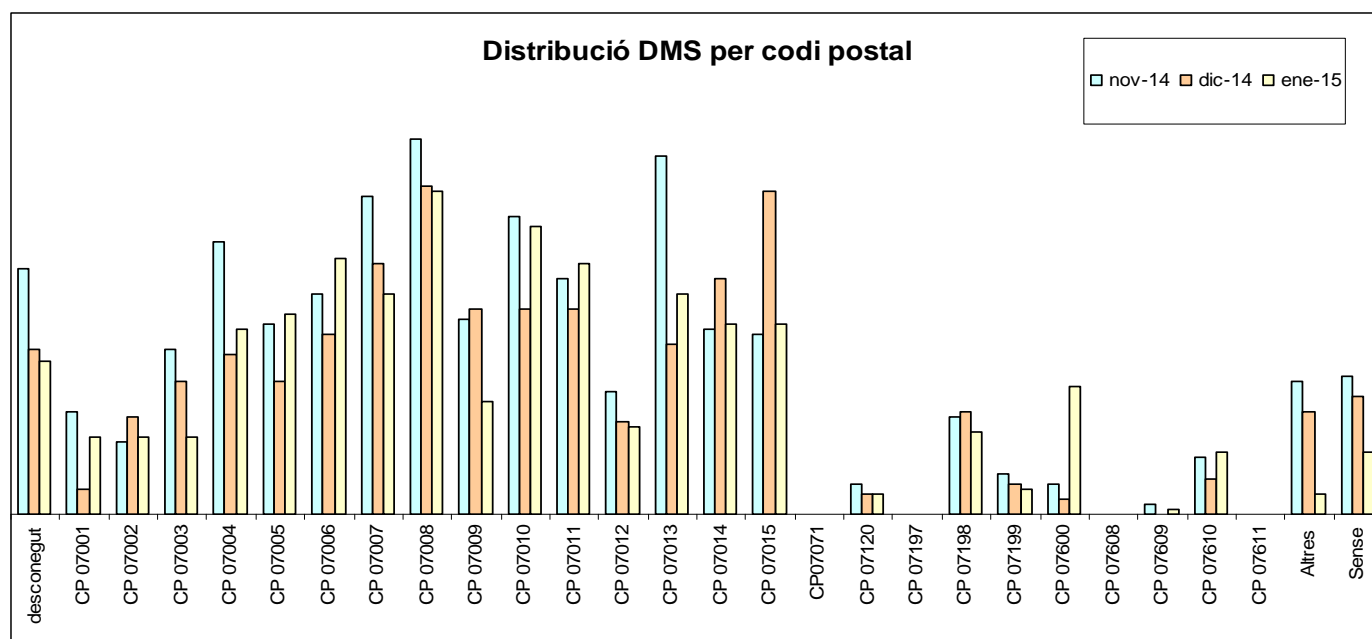


A partir de l'anàlisi dels resultats d'aquest mes podem destacar que la majoria de DMS correspon, com sempre, a l'Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana, i representa un 56% del total.

A continuació se situen l'Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial, que representa el 18% del total; l'Àrea de Cultura i Esports, amb el 7% del total; les àrees delegades de Mobilitat i de Benestar Social i Igualtat, amb el 4% cadascuna; l'Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació, que representa el 3% del total; les àrees d'Urbanisme i Habitatge, de Funció Pública i Govern Interior i l'Àrea de Comerç, Treball, Joventut i Participació, amb el 2% cadascuna; l'Àrea de Turisme i Coordinació Municipal, que representa un 1%, i l'Àrea d'Educació, Família, Majors i Immigració, que representa menys de l'1% del total.

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 **tornen a destacar els usuaris de Son Gotleu** (CP 07008), seguits molt de prop pels de **Cal Capiscol** (CP 07010) i del **Molinar** (CP 07006). A continuació trobam els usuaris del codi postal 07011 (**Son Roca**), seguit dels del 07013 (**Son Rapinya**).

Concretament, són 63 DMS amb codi postal de Son Gotleu, 56 de Cal Capiscol, 50 del Molinar, 49 de Son Roca i 43 de Son Rapinya.

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, encara que el mes passat fos d'un 3%. 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, com torna a succeir aquest mes.

1.8 Recepció i trasllat de demandes que no són competència municipal

Aquest mes s'ha tramès **1 demanda que no era de competència municipal** al Govern de les Illes Balears.

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 a les queixes, els suggeriments o les demandes, hi ha una petita part en què, a pesar de contenir l'adreça electrònica, la comunicació de la resolució de la DMS es fa per altres vies. Aquest mes s'han tancat 596 DMS per haver-se acabat la seva tramitació, 372 de les quals eren per Policia, procés que no tramita les DMS a través del gestor ja que té un sistema propi. De les 224 restants, un 97% contien una adreça electrònica. Això suposa que **un 97% de les DMS tramitades aquest mes han tingut el canal telemàtic com a canal de comunicació amb l'usuari.**

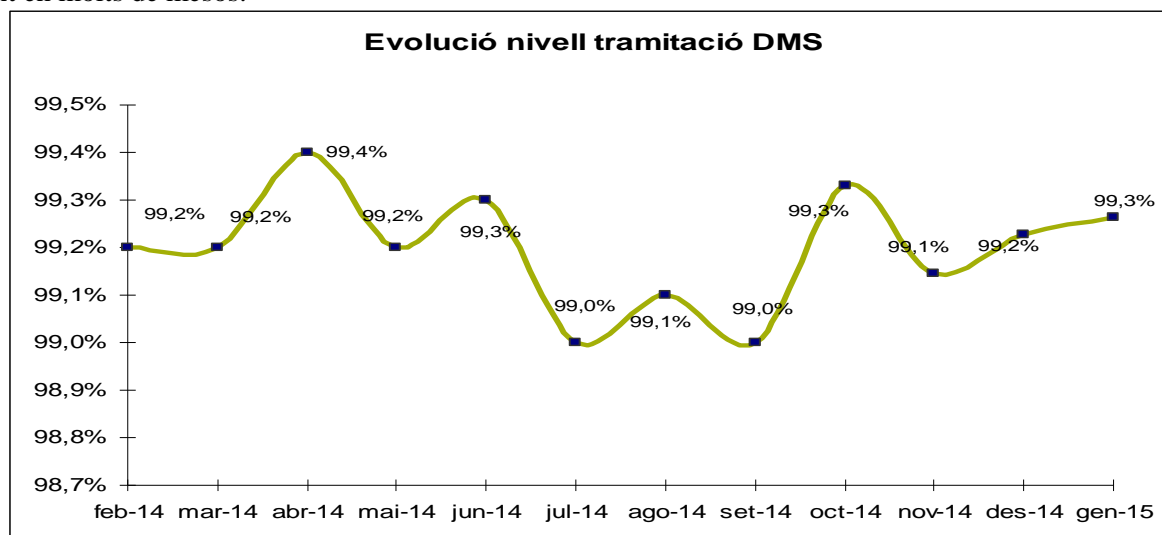
2 TRAMITACIÓ

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

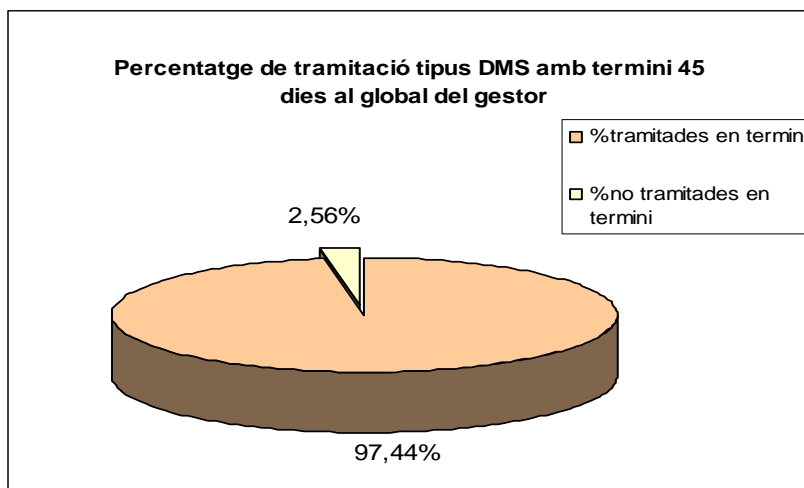
El nivell de tramitació al gestor de DMS, incloent-hi tots els tipus, es troba habitualment en el 99%, o fins i tot per damunt en molts de mesos.



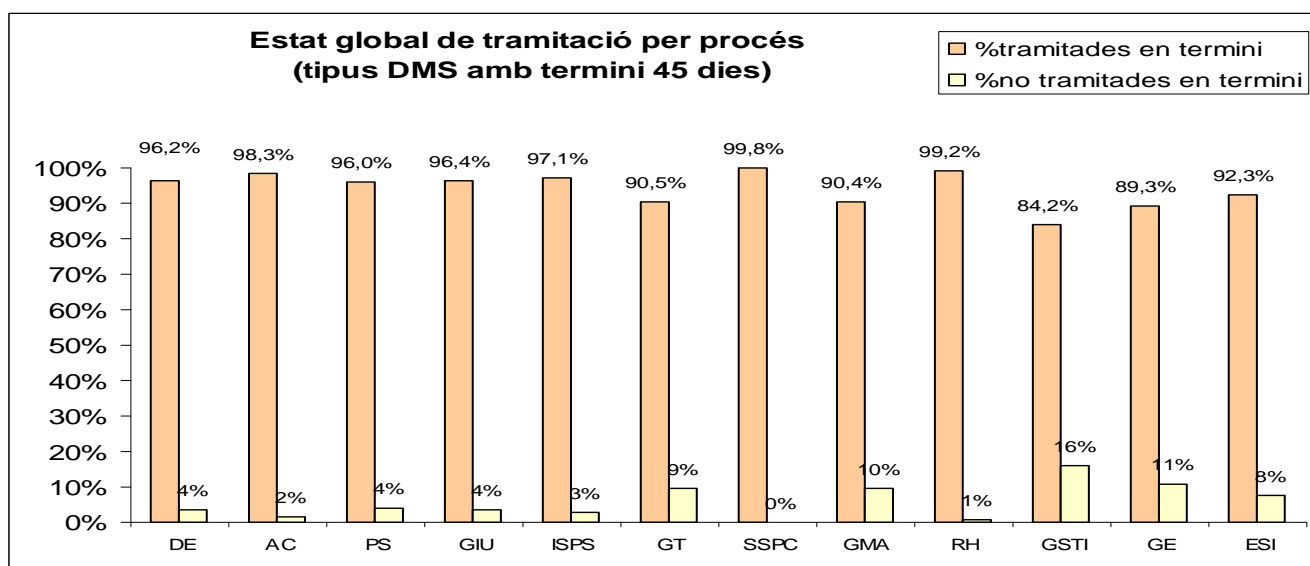
Aquest mes es troba en el 99,3%, un poc superior al del mes passat. En tot l'any es manté o se supera el nivell de tramitació del 99%, incloent-hi els mesos d'estiu, en què sol baixar un poc perquè és època de vacances dels treballadors municipals, la qual cosa va unida a un augment general de les demandes 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 97,44% estan tramitades en termini, i només un 2,56% 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**

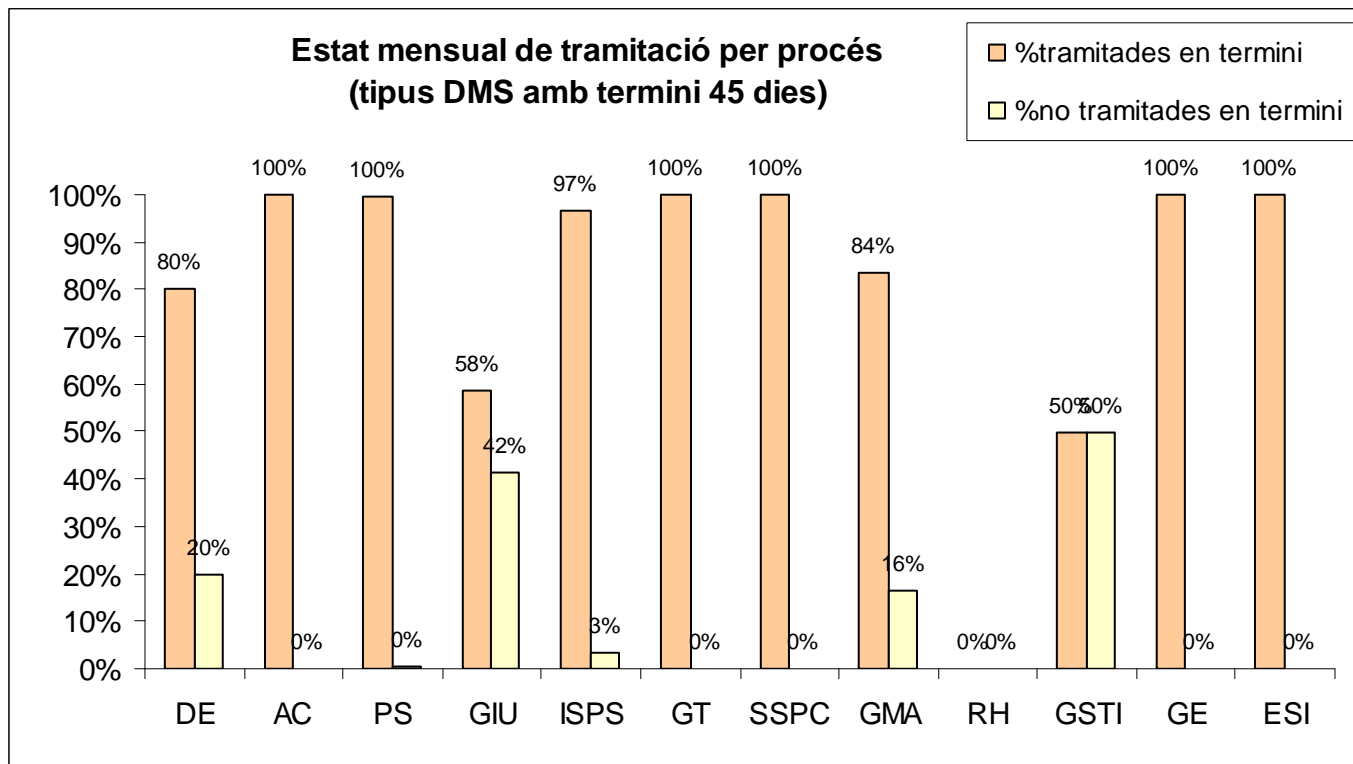


Tots els processos tenen la majoria de DMS del tipus queixa, queixa interna, suggeriment, suggeriment intern o petició (que són les que s'han de tramitar en 45 dies) tramitades en el termini corresponent. Concretament, 10 dels 12 processos tenen més del 90% de les DMS tramitades en el termini establert 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 tenen uns nivells de tramitació en termini elevats, que van del 84,2% 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



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 **6 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: AC (Atenció Ciutadana), PS (Promoció socioeconòmica), GT (Gestió territorial), SSPC (Serveis de seguretat i protecció ciutadana), GE (Gestió econòmica) ESI (Equipaments i serveis interns).

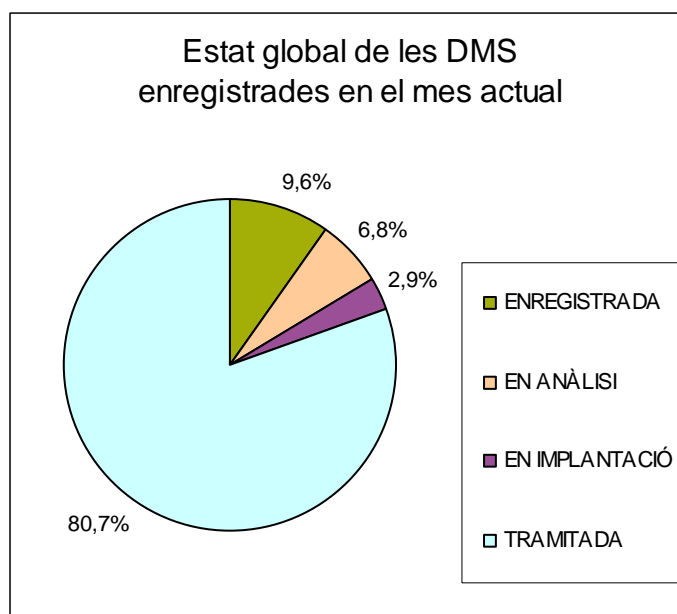
El procés SSPC (Serveis de seguretat i protecció ciutadana) és normalment un dels que es troben al 100%, atès que es tanquen les seves DMS el mateix dia pel procés automàtic de traspàs a l'Eurocop. De la resta de processos, 3 es troben en percentatges alts de resolució: són ISPS (Integració social i promoció de la Salut), amb un 97%; GMA (Gestió del medi ambient), amb un 84%, i DE (Direcció estratègica), amb un 80%.

Pel que fa a la resta de processos, destaquen GIU (Gestió d'infraestructures urbanes), amb un 58% de resolució en termini, i GSTI (Gestió dels serveis tecnològics i de la informació), que només té un 50% 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 95,65%, 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 646 DMS registrades durant aquest mes, 521 estan ja tramitades, la qual cosa suposa un 81% de resolució. En canvi, 62 estan encara en estat de registrades, 44 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 i per sobre 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.

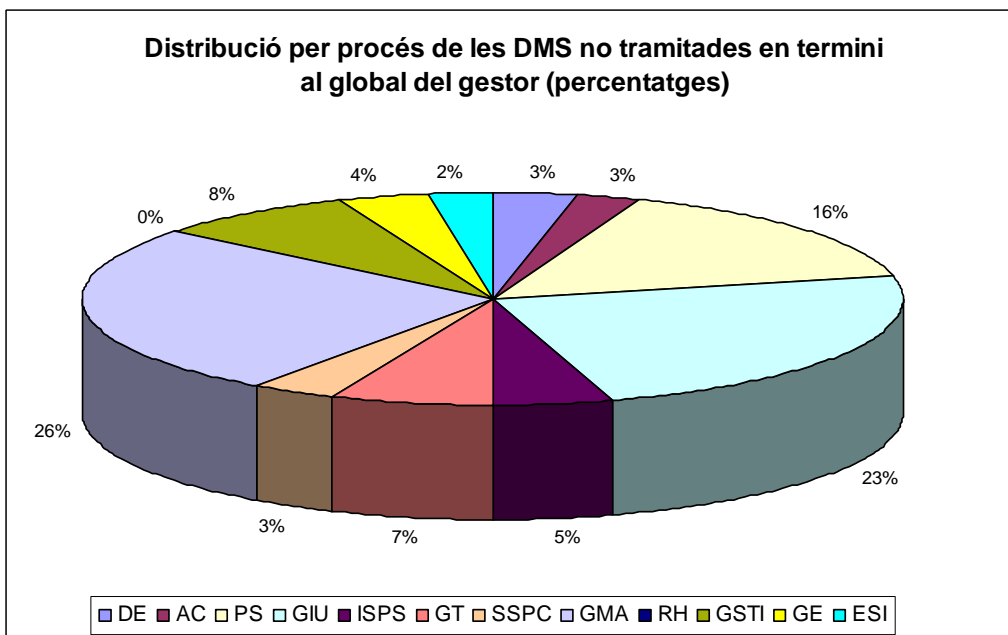
Les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat de registrades suposen un 10%. Aquest és un estat que hauria de tenir una durada molt curta i per això des del Departament de Qualitat es van prenent contínuament mesures per a millorar aquest aspecte.

2.2 Tramitació fora de termini

El mes d'octubre 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".

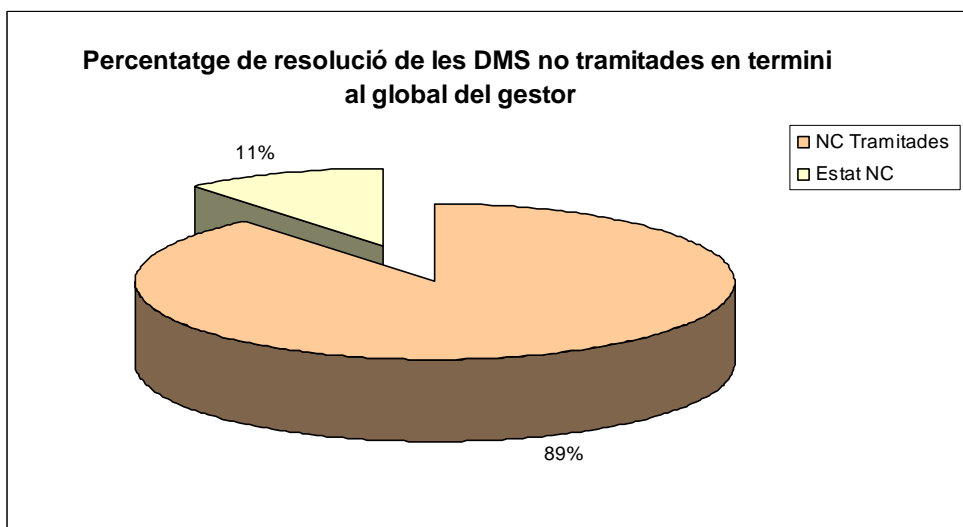
2.2.1 Distribució per procés del total de DMS no tramitades en termini



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 23% són del procés GIU (Gestió d'infraestructures urbanes) i un 16% del procés PS (Promoció socioeconòmica).

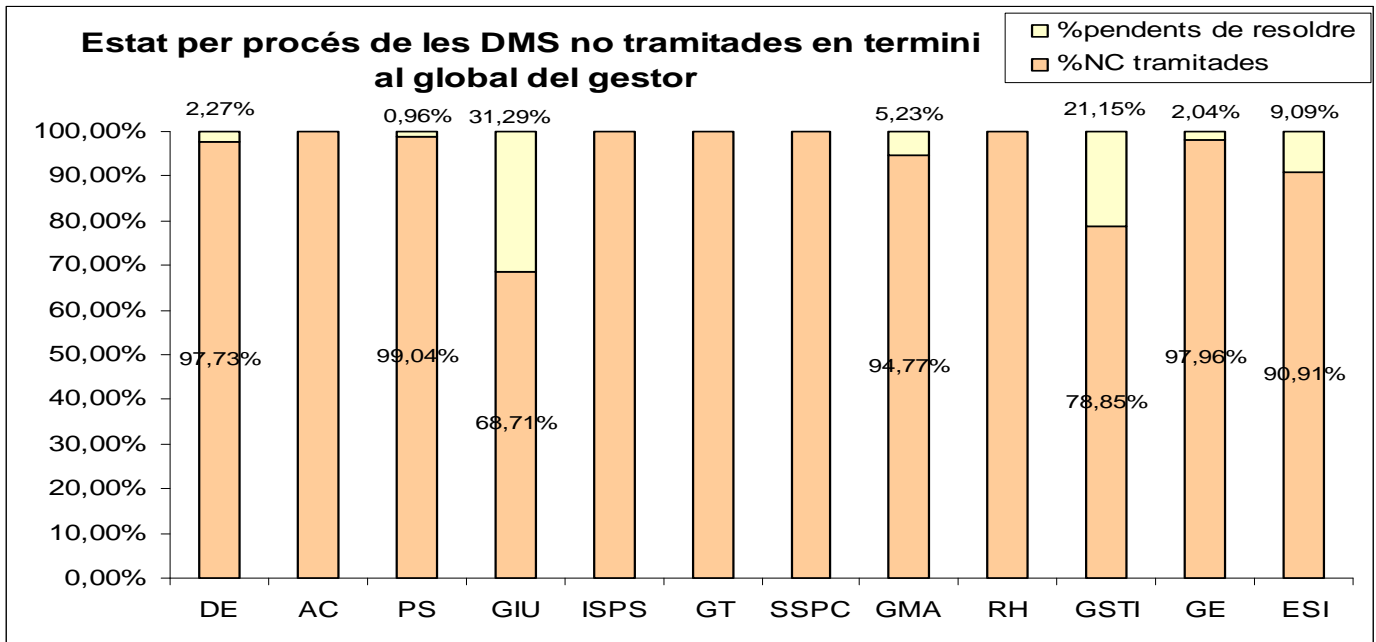
Aquests processos són també els que tenen habitualment més DMS assignades.

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 89% estan ja com a no-conformitats tramitades i un 11% 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.

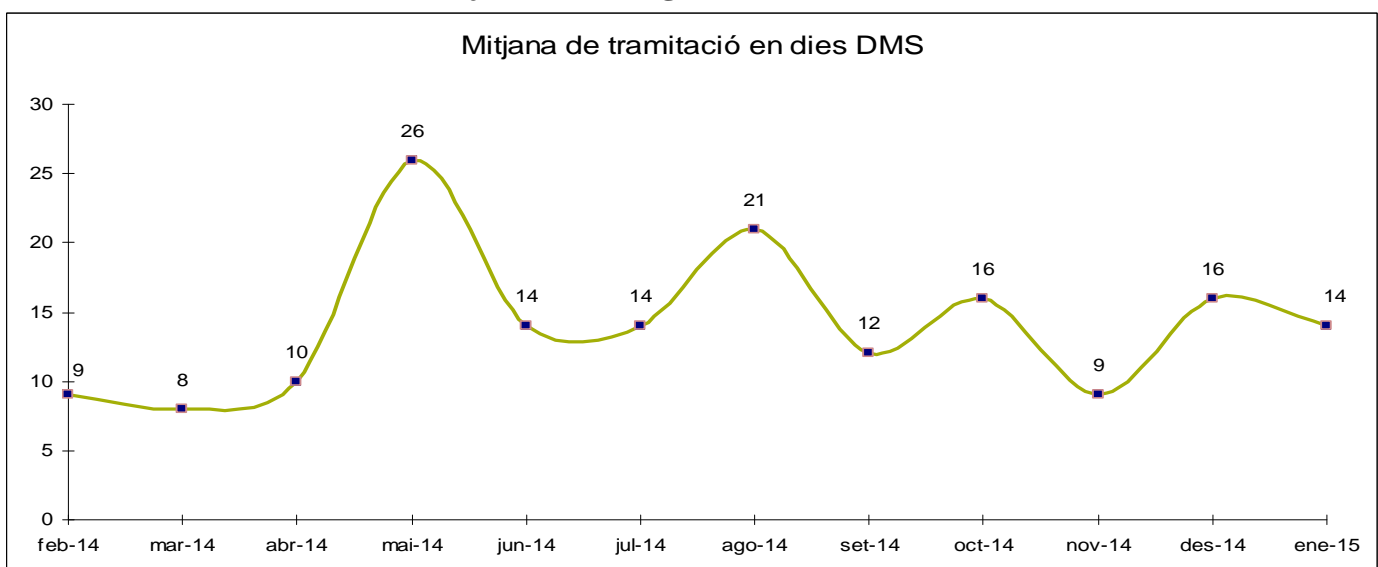


Pel que fa a la resolució de les DMS fora de termini, **5 processos tenen el 100%** d'aquestes DMS ja tramitades. Aquests processos són AC (Atenció ciutadana), ISPS (Integració social i promoció de la salut), GT (Gestió territorial), SSPC (Serveis de seguretat i protecció ciutadana) i RH (Recursos humans).

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 **68,71%** 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



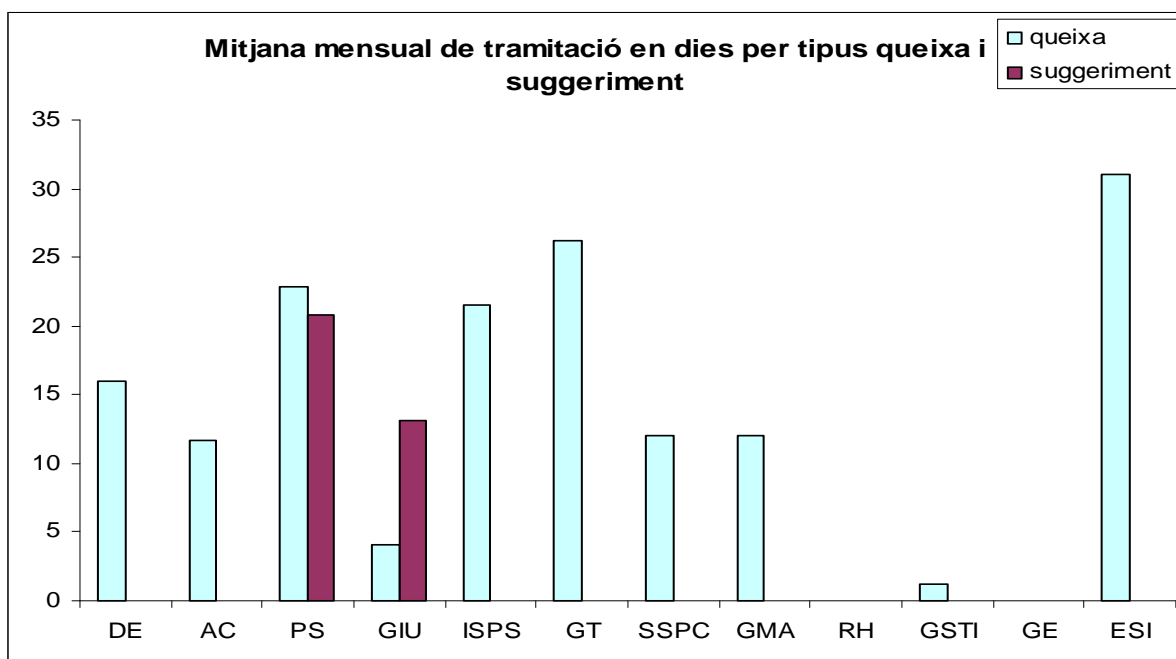
La mitjana de tramitació de queixes, suggeriments i peticions, incloent-hi les de caràcter intern, és aquest mes de **14 dies**. Es tracta d'una mitjana igual a la de 2014, que va ser de 14 dies. Les queixes s'han tramitat en una mitjana de 18 dies i els suggeriments, en 22. Pel que fa a les queixes i suggeriments interns, no se n'han tramitat aquest mes. Finalment, les peticions s'han tramitat en una mitjana de 3 dies. 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 20 dies. Per tant, aquest mes es torna a complir el compromís.

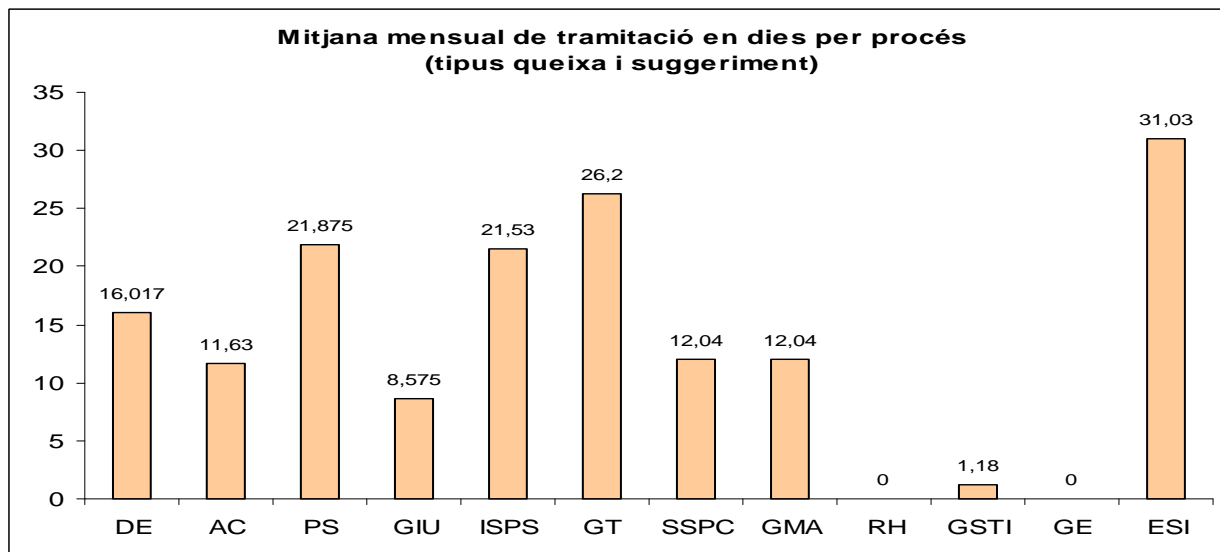
2.3.2 Mitjana mensual per procés

Pel que fa a la mitjana de tramitació en dies de queixes i suggeriments que s'han tramitat aquest mes, s'observa que el **procés ESI (Equipaments i serveis interns)** és el que té aquest mes la mitjana més elevada pel que fa a queixes i **PS (Promoció socioeconòmica)**, pel que fa a suggeriments.

Com és habitual, es pot observar al gràfic que les queixes tenen molts de mesos una mitjana de resolució més baixa que els suggeriments. El 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 dels dos tipus més habituals (queixa i suggeriment) a cadascun dels processos i podem observar com **ESI (equipaments i serveis interns)** és el que té la mitjana més elevada: 31 dies, i **GSTI (Gestió dels serveis tecnològics i de la informació)** la més baixa: 1,18 dies.



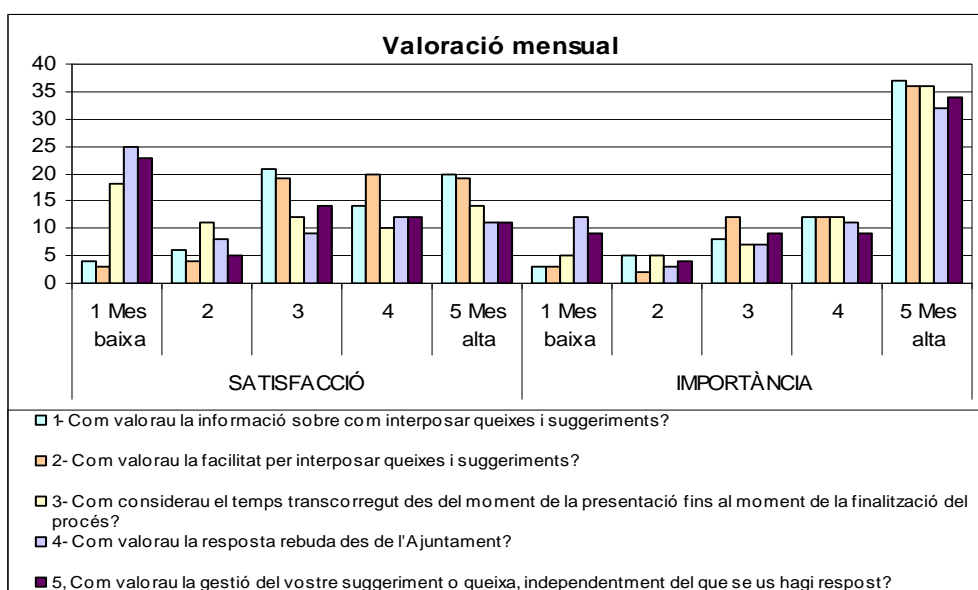
Això no obstant, hem de recordar que el límit establert per a la tramitació en termini de les DMS és de 45 dies i tots els processos es troben a nivells inferiors pel que fa a la tramitació dels tipus queixa i suggeriment.

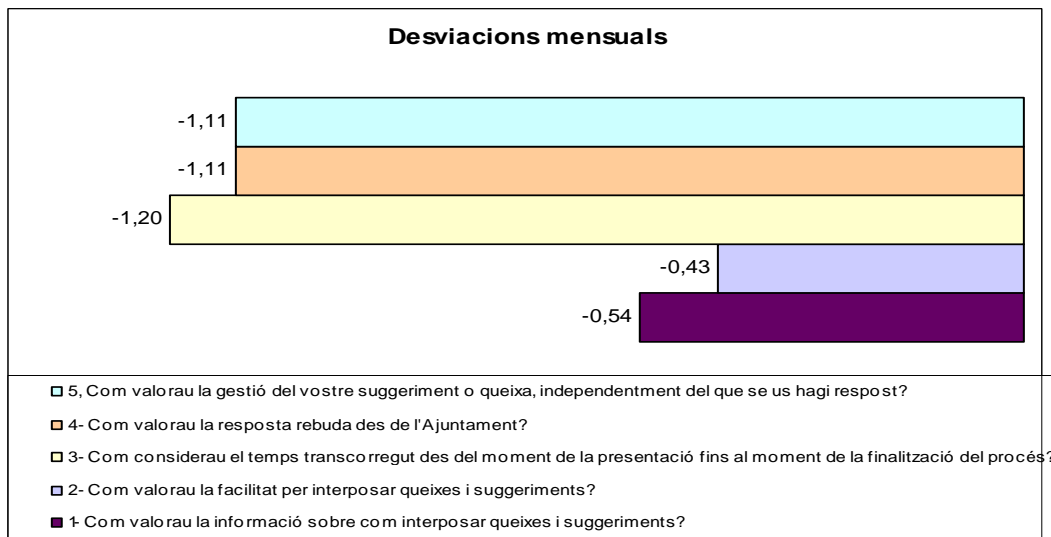
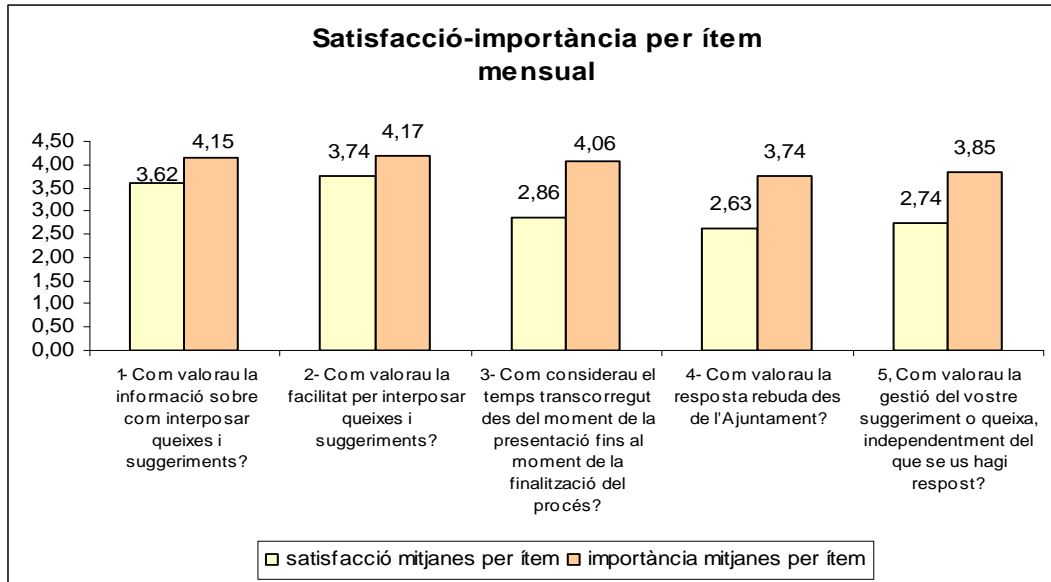
3 SATISFACCIÓ

Aquest més han arribat al Departament de Qualitat **65 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 trameta enquesta de satisfacció. Tampoc s'envia l'enquesta a les DMS assignades a la Policia Local ni a les de caràcter intern.

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





Aquest mes els 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 al temps transcorregut.

En conjunt, aquest mes tots els ítems presenten desviacions superiors 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 3,62 de mitjana de satisfacció i un 4,15 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,54.

2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 3,74 de mitjana de satisfacció i un 4,17 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,43. Aquest mes torna a ser l'ítem més ben valorat.

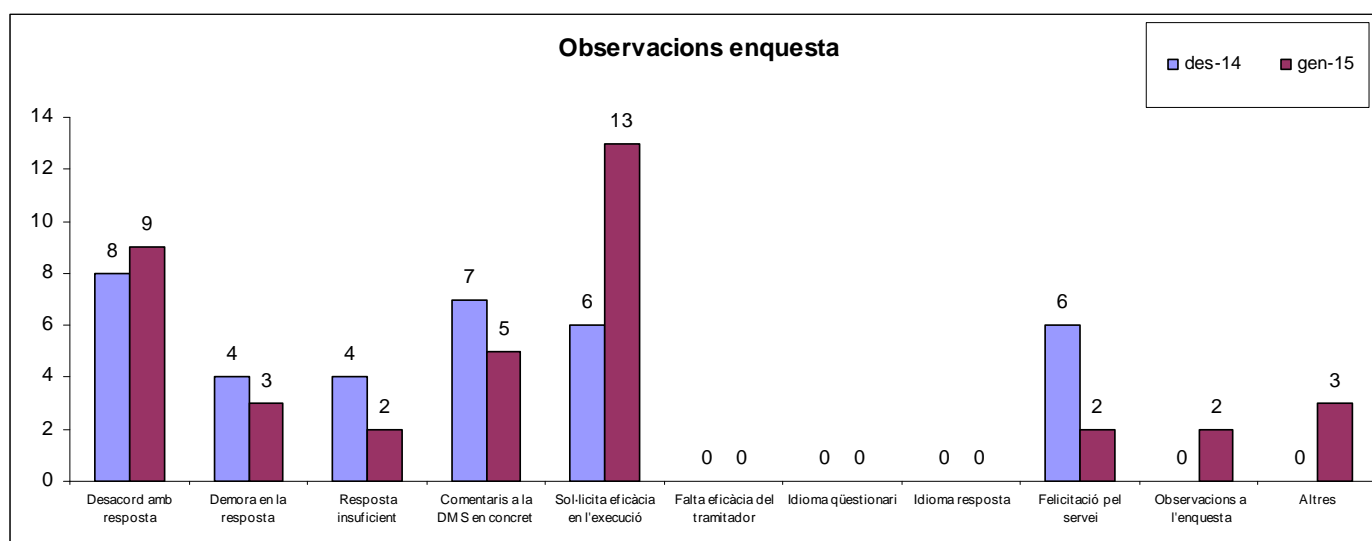
3. Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés? S'ha valorat amb un 2,86 de mitjana de satisfacció i un 4,06 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació d'1,20. Aquest mes és l'ítem més mal valorat, encara que normalment ho és l'ítem 4.

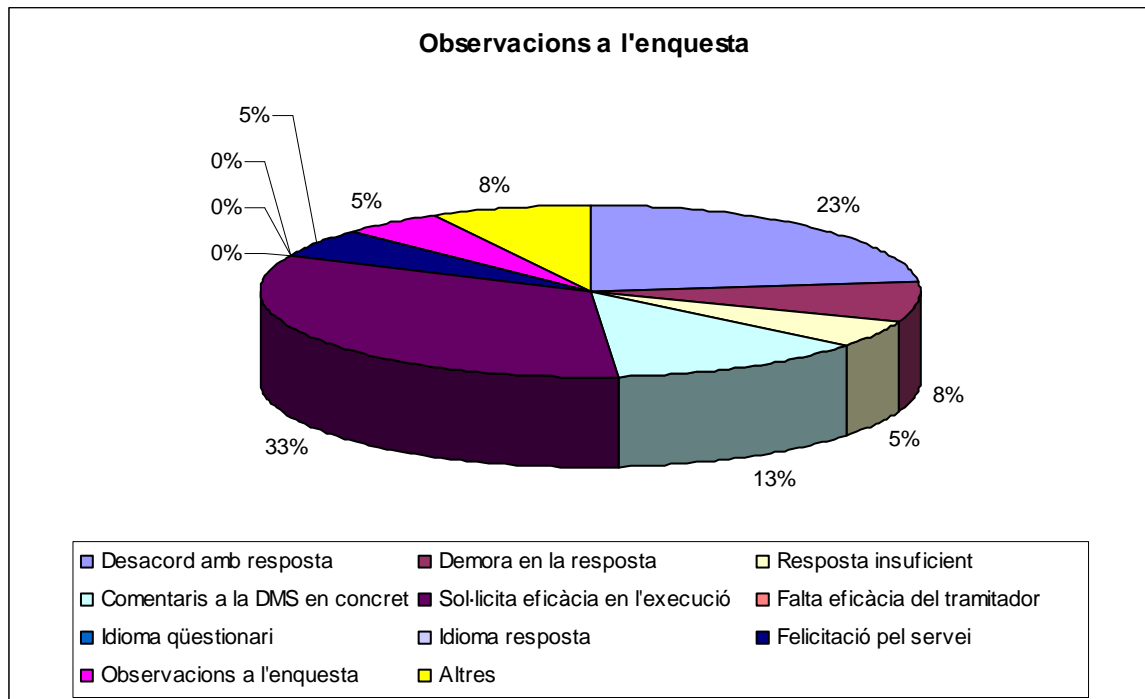
4. Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament? Pel que fa a satisfacció, té una valoració de 2,63 i pel que fa a importància, de 3,74. S'ha donat una desviació d'1,11, un poc inferior a la del mes passat.

5. Com valoreu la gestió del vostre suggeriment o queixa, independentment del que se us hagi respost? S'ha valorat amb un 2,74 de mitjana de satisfacció i amb un 3,85 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació d'1,11.

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 no es compleix atès que és de 2,74 sobre 5.

També s'inclou a l'enquesta automàtica la possibilitat de fer suggeriments o observacions. Aquest mes han entrat 39 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 13 observacions (33% del total).

Hi ha també 9 observacions relatives a desacord amb la resposta, un 23% del total; 5 que són comentaris a la DMS en concret (13%); 3 relatives a demora en la resposta (8%), i 2 relatives a resposta insuficient (5%).

També hi ha hagut 3 observacions amb comentaris variats i que no es poden englobar en cap dels supòsits anteriors.

S'han fet també 2 observacions a la pròpia enquesta.

Finalment, destaquen 6 felicitacions pel servei, que suposen aquest mes un 17% 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
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
	SISTRA	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
GE (Gestió econòmica)	Cartografia i cadastre	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	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