

INFORME

DE RECEPCIÓ I GESTIÓ

DE LES

DEMANDES MUNICIPALS

DE SERVEIS

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

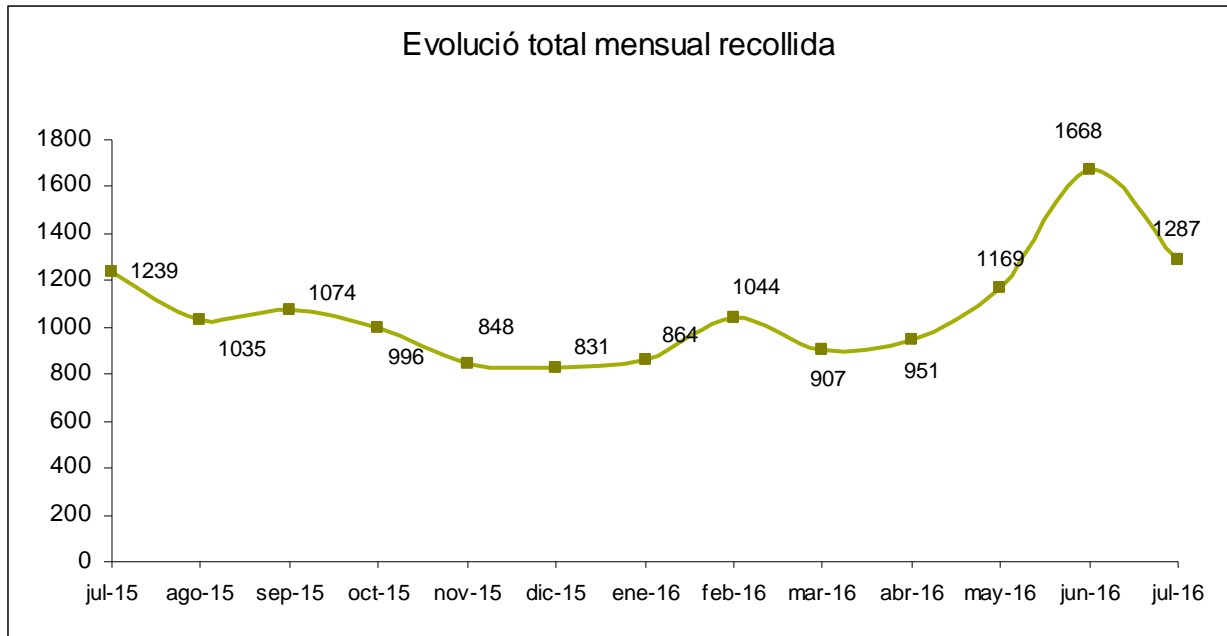
JULIOL 2016

ÍNDEX

1	RECEPCIÓ	3
1.1	Nombre de DMS rebudes i evolució	3
1.2	Distribució mensual de DMS dels tipus més habituals (queixa, suggeriment, felicitació, petició i observació).....	4
1.3	Distribució mensual de DMS de tipus intern (queixes i suggeriments interns, NCI-Cartes Serveis i NCI-Sistema)	5
1.4	Canals elegits per a presentar les DMS	6
1.4.1	Telemàtic	6
1.4.2	Telefònic	6
1.4.3	Presencial	6
1.4.4	Registre	6
1.5	Distribució de les DMS als processos i subtemes corresponents	6
1.5.1	Total de DMS assignades a cada procés al global del gestor DMS	7
1.5.2	Total mensual de DMS assignades a cada procés	7
1.5.3	Distribució de les DMS del mes segons el tema que tracten	8
1.6	Distribució de les DMS rebudes segons l'àrea municipal a què corresponen	15
1.7	Anàlisi de la recepció mensual per codi postal	16
1.8	Recepció i trasllat de demandes que no són competència municipal.....	16
1.9	Via de comunicació en la tramitació de les DMS	17
2	TRAMITACIÓ.....	17
2.1	Tramitació en termini.....	17
2.1.1	Dades relatives al global del gestor de DMS	17
	* Evolució del nivell de tramitació global al gestor DMS	17
	*Tramitació global al gestor DMS per procés	18
2.1.2	Dades relatives al mes en curs	19
	*Tramitació mensual de les DMS per procés.....	19
	*Estat de les DMS registrades en el mes	20
2.2	Tramitació fora de termini.....	21
2.2.1	Estat global de les DMS no tramitades en termini	21
2.2.2	Estat per procés de DMS no tramitades en termini.	22
2.3	Mitjana mensuals de tramitació.....	22
3	SATISFACCIÓ	23
4	CONCLUSIONS.....	27
	ANNEX (TAULA PROCÉS-SUBTEMA-ÀREA).....	28

1 RECEPCIÓ

1.1 Nombre de DMS rebudes i evolució



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

El nombre total de DMS (demandes municipals de serveis que inclouen queixes, suggeriments, peticions, observacions, felicitacions i altres de tipus intern) ha estat aquest mes de 1287. Es tracta d'una xifra alta, encara que semblant a l'habitual dels mesos d'estiu i que s'ha normalitzat després de la gran recollida del mes passat, que va ser la més alta en tota la existència del gestor DMS.

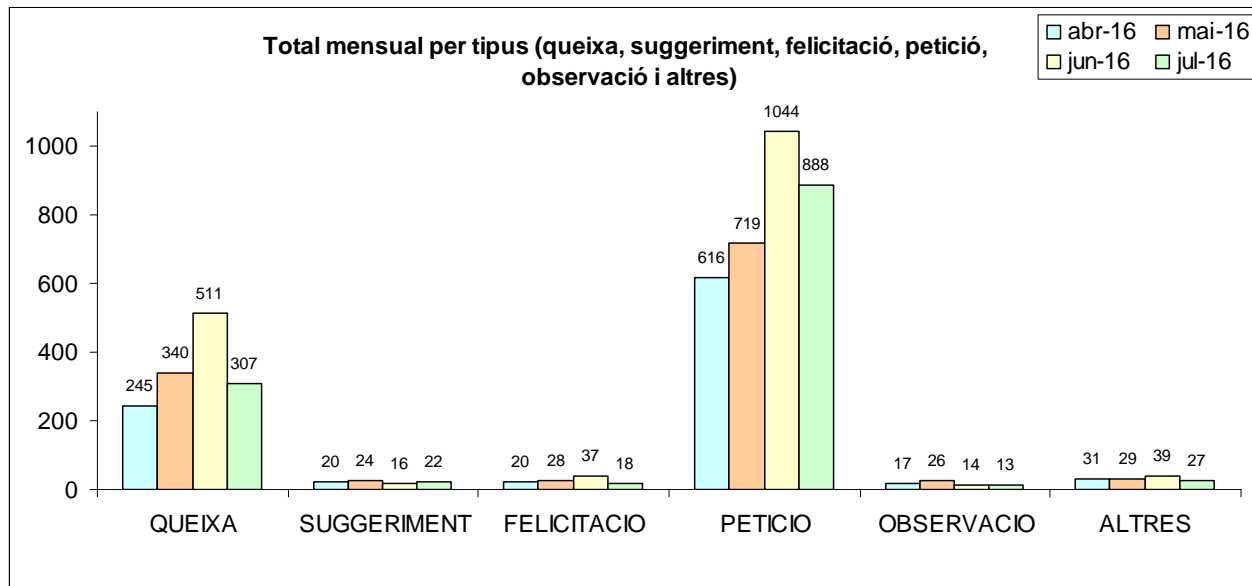
La mitjana dels darrers mesos dotze mesos és de 1056 DMS.

S'ha produït un descens en la recepció de DMS respecte del mes anterior d'un 23%. A més, aquesta xifra és molt semblant a la del mateix mes de l'any anterior.

Aquest descens es pot explicar pel fet que a partir del mes de juliol, les incidències d'EMAYA que el mes passat es varen registrar com a DMS ja s'han derivat directament del SAT a EMAYA, sense passar per Qualitat, ja que l'únic que es podia comunicar al ciutadà era el número d'incidència, i amb aquesta derivació directa la comunicació al ciutadà és més àgil i ràpida.

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.

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



Els tipus de DMS més habituals són les peticions i les queixes. El destacat nombre de peticions està motivat per l'alt nombre de demandes d'actuació de la policia de barri que els ciutadans ens fan arribar cada més.

Queixes: el nombre de queixes rebudes ha estat de 307 i representa el 24% del total. És, després de les peticions, un dels tipus més habituals.

Suggeriments: el nombre de suggeriments (22), ha pujat als nivells habituals i representen 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 18 felicitacions, pràcticament la meitat que el mes passat i que aquest mes representen només l'1% del total. Han estat 5 felicitacions per AC (Atenció Ciutadana), amb 4 pel SAT i 1 pel servei OAC; també 5 felicitacions per GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 2 per Vialitat, 2 per Parcs i Jardins i 1 per Mobilitat; 4 pel procés PS (Promoció Socio-econòmica), concretament 3 per Esports i 1 per Educació; 2 per GMA (Gestió del Medi Ambient), concretament per EMAYA; per SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), 1 per Policia; i, finalment, 1 per DE (Direcció Estratègica), subtema Gestió/organització de la ciutat general.

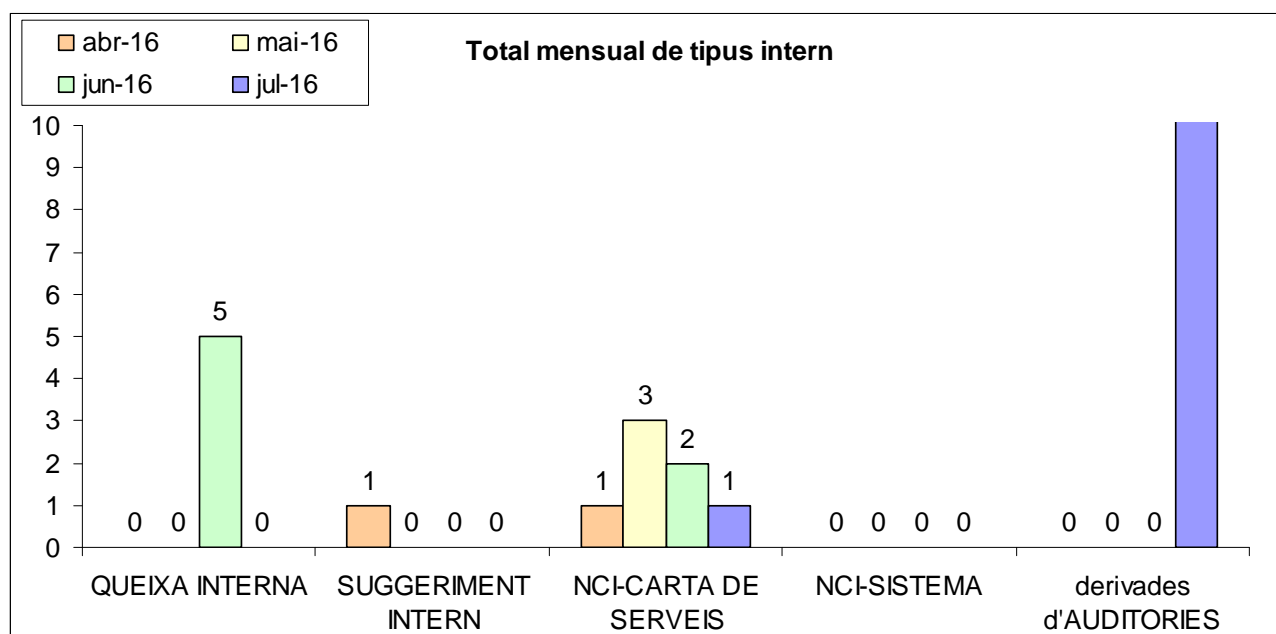
Peticions: es tracta bàsicament de peticions d'actuació del policia de barri, però també engloben peticions de qualsevol tipus (d'objectes, d'informació, d'actuació, d'entrevista amb algun càrrec polític, etc.). Aquest mes s'han registrat 888 peticions, la majoria de les quals són del procés SSPC (Policia), i suposen, aquest mes, un 69% del total mensual de DMS rebudes. A més, en relació amb les peticions per a la Policia Local, és important destacar que aquest mes se n'han registrades 746, que representen un 84% del total de les peticions enregistrades aquest mes.

Observacions: hi ha hagut 13 observacions aquest mes, en les quals simplement es manifesta una opinió personal. Són l'1% del total.

Altres: a partir del mes de març de 2015 es registren com a tipus "Altres" les comunicacions d'incidències a la via pública, que es tramiten a través del Gestor d'Incidències –informam el ciutadà del número de GIN. Es poden equiparar a les peticions de la Policia Local, que també es traspassen al seu programa propi EURO COP i comunicam al ciutadà el número de registre en aquest gestor. Es registren també com a "Altres" les incidències per Sanitat. Aquest mes se n'han registrades 27, un 2% del total.

1.3 Distribució mensual de DMS de tipus intern (queixes i suggeriments interns, NCI-Cartes Serveis i NCI-Sistema)

A més dels tipus habituals de DMS, també es registren al gestor altres tipus de DMS de tipus intern, que són queixes i suggeriments interns (formulats pels mateixos treballadors municipals), no-conformitats internes de cartes de serveis (per incompliment dels compromisos adquirits en aquestes cartes) i no-conformitats del sistema (incompliments del que estableix el Sistema de Qualitat propi de l'Ajuntament de Palma). A més, existeixen altres tipus interns que es desprenen dels resultats d'auditories internes.



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

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**.

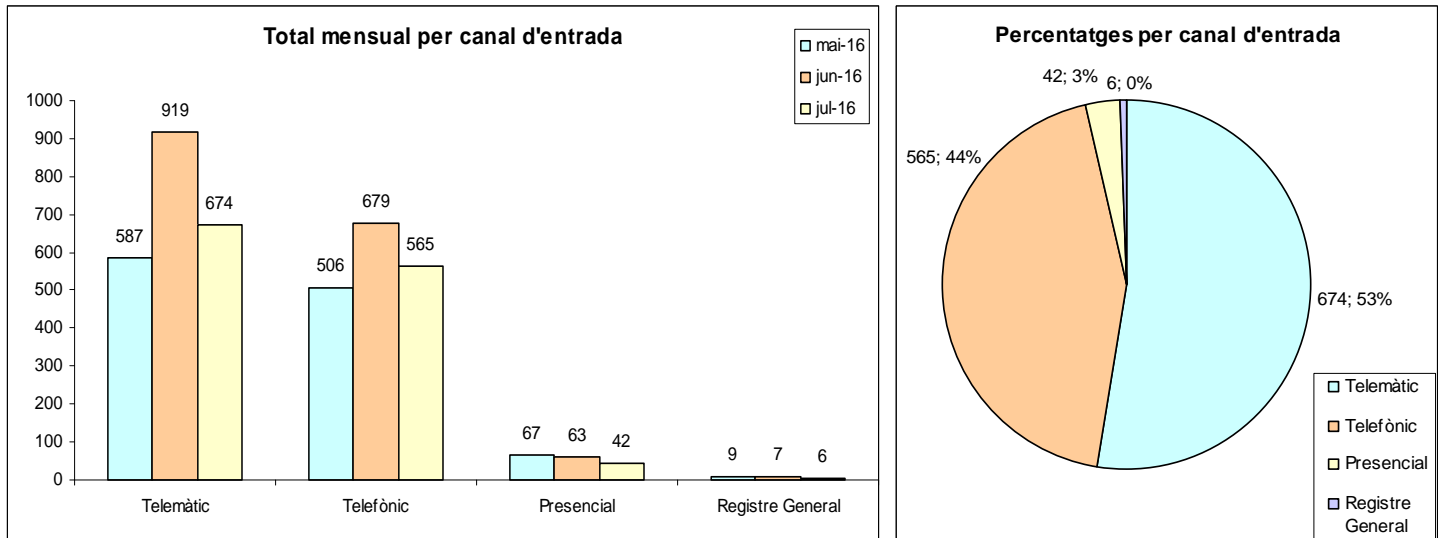
No-conformitats internes de cartes de serveis: aquest mes **no s'han registrat DMS d'aquest tipus**.

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

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

Derivades d'auditories: aquest mes **s'han registrat 11 DMS relacionades amb l'auditoria d'accessibilitat i platges** que es va dur a terme els dies 19 i 20 de juliol. Concretament són 8 No conformitats d'auditoria i 3 observacions d'auditoria.

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.

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

1.4.1 Telemàtic

Aquest mes han entrat via web 674 demandes, que representen el **53% del total**. Aquest mes torna a ser **el canal més utilitzat**.

1.4.2 Telefònic

Amb 565 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del **44%**, aquest mes es **el segon canal més utilitzat**.

1.4.3 Presencial

S'han registrat 42 DMS per aquesta via, que representen el **3%** del total.

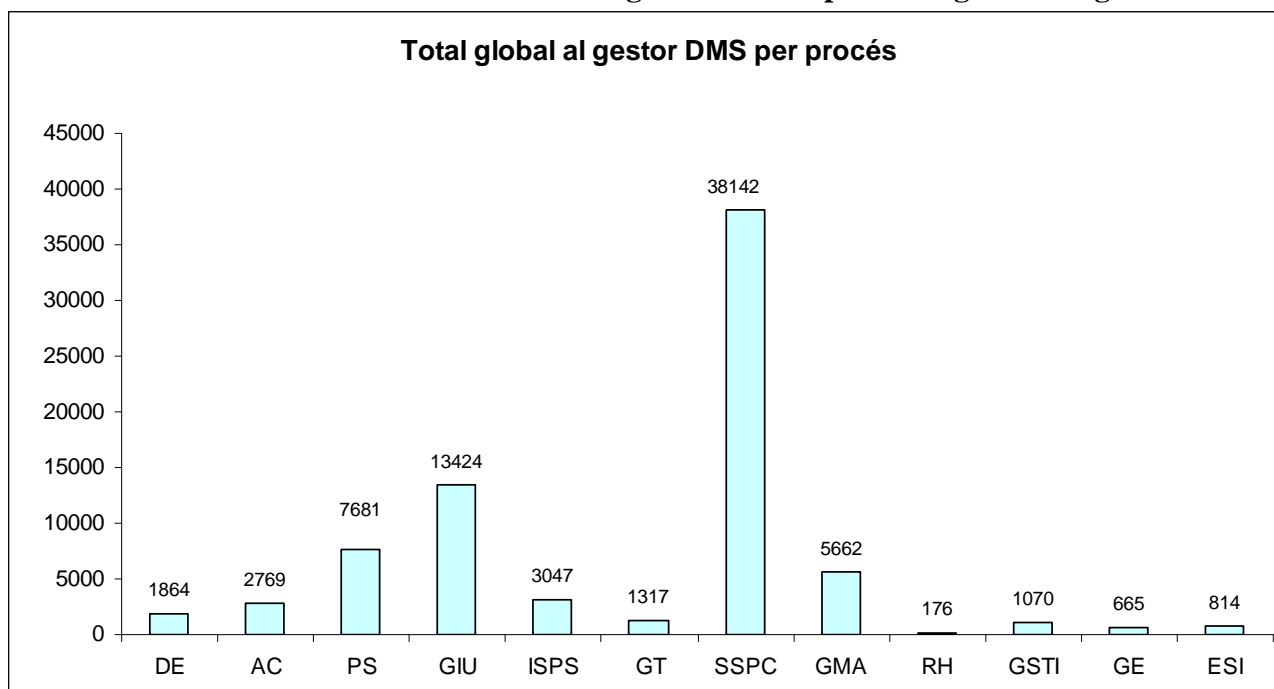
1.4.4 Registre

Han entrat per aquesta via 6 DMS; que no suposen ni l'**1%** del total.

1.5 Distribució de les DMS als processos i subtemes corresponents

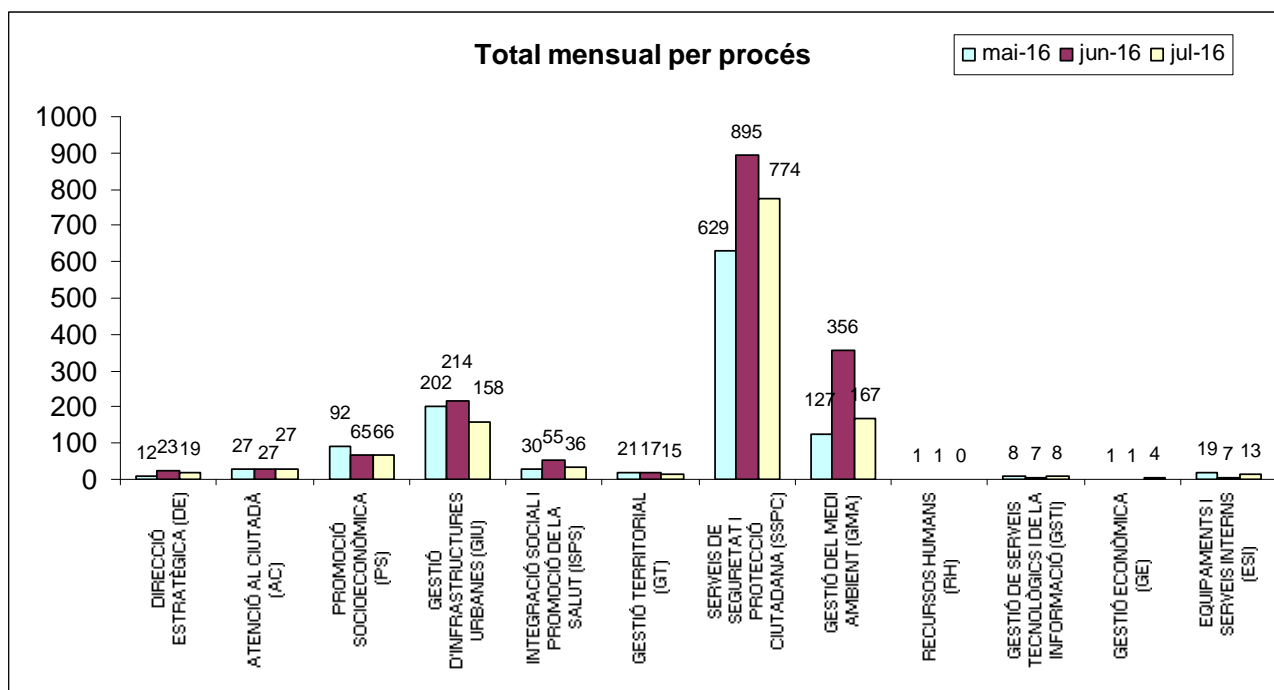
Després de la recepció a Qualitat de les demandes municipals de serveis, aquestes es registren i s'assignen al procés i subtema que els correspon d'entre els existents. Tant el mapa de processos com aquesta assignació estan definits al [Manual de qualitat](#) publicat a la Intranet.

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



Al global del gestor, el procés SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) és el procés amb més DMS assignades, seguit de GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), PS (Promoció Socioeconòmica) i GMA (Gestió del Medi Ambient). Destaca SSPC amb gran diferència per damunt de la resta per la gran quantitat de peticions d'actuació del policia de barri.

1.5.2 Total mensual de DMS assignades a cada procés



Processos amb més assignació de DMS: El procés amb més DMS torna a ser SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), com és habitual, amb 774 DMS, el 61% del total. A continuació trobam GMA Gestió del Medi Ambient, amb 167, el 13% del total, i, seguidament, GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 158, un 12% del total.

Processos amb menor assignació de DMS: els processos amb mitjana assignació de DMS són PS (Promoció Socioeconòmica), ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut), AC (Atenció Ciutadana), DE (Direcció estratègica) i GT (Gestió Territorial), amb 66, 36, 27, 19 i 15 cadascun.

Seguidament trobam ESI (Equipaments i Serveis Interns), GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Innovació) i GE (Gestió Econòmica i), amb 13, 8 i 4 DMS cadascun. Són els processos amb menor número de DMS assignades aquest mes.

Finalment, RH (Recursos Humans) no ha tingut cap DMS assignada aquest mes.

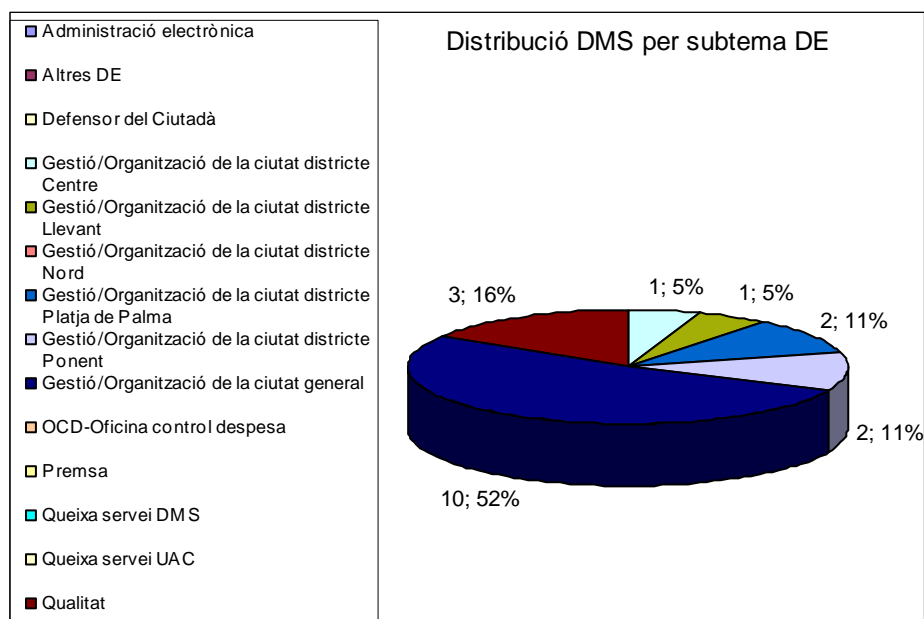
1.5.3 Distribució de les DMS del mes segons el tema que tracten

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

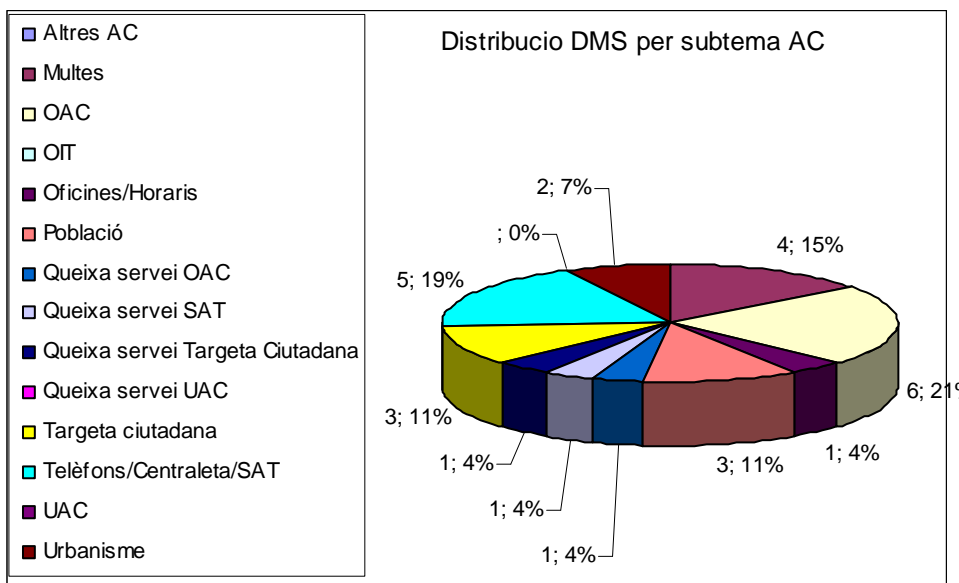
Per això quan es registra una DMS s'assigna al procés i al subtema corresponents, que té assignats uns responsables de la seva gestió i tramitació.

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

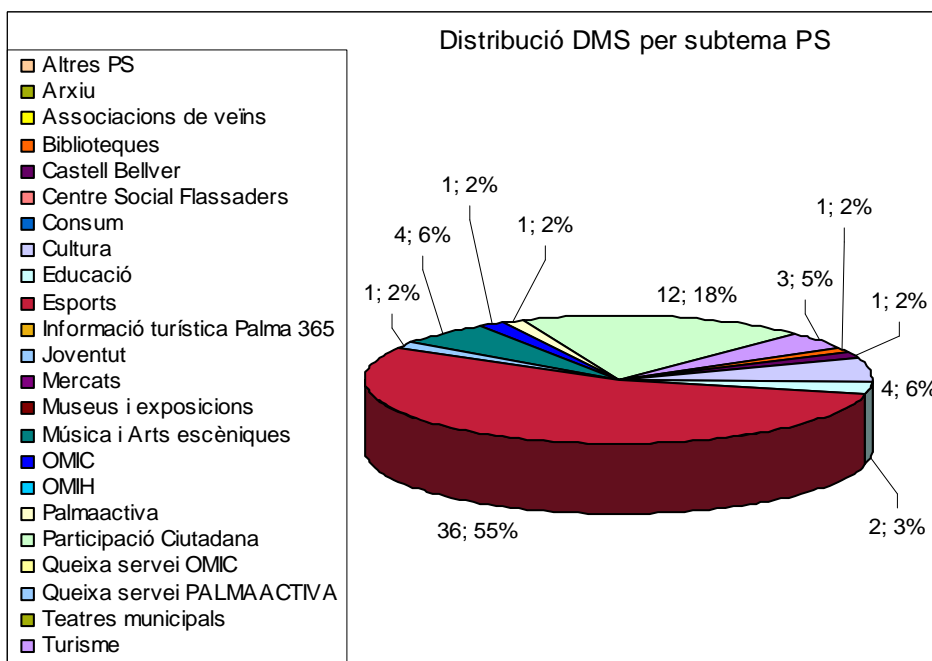
DE (Direcció Estratègica): la majoria aquest mes són de Gestió/Organització de la ciutat general, concretament, 10, de les quals 4 es refereixen al renou de la festa de la Cadena Ser del dia 27 de juliol a la plaça d'Espanya.



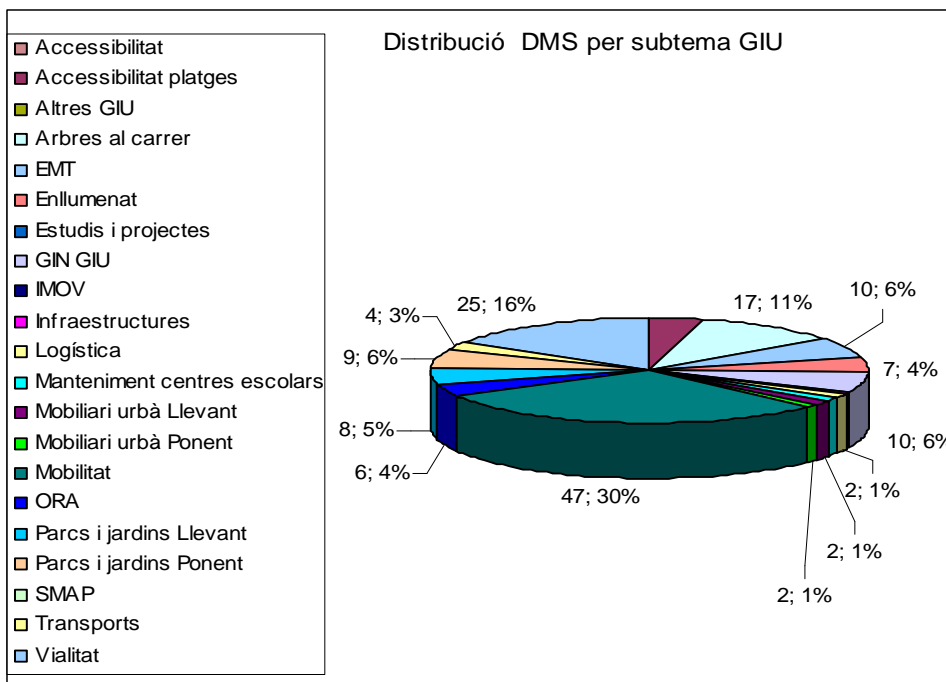
- **AC (Atenció Ciutadana):** Destaquen a aquest mes els subtemes OAC i Telèfons/Centraleta/SAT. D'aquestes, **3 són queixes del servei de cita prèvia per l'empadronament, ja que les cites es donen per uns quants dies més tard de la sol·licitud**. No obstant, els responsables de l'OAC ens informen que hi ha un telèfon per a cites urgents.



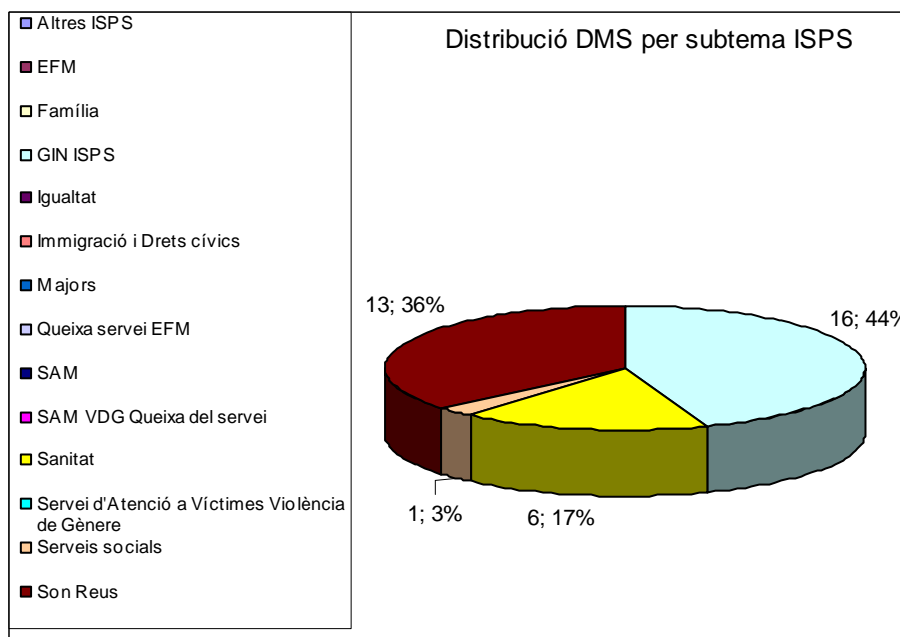
- **PS (Promoció Socioeconòmica):** hi destaca com sempre el subtema Esports, amb 36 DMS. En destaquen també les 12 de Participació Ciutadana, de les quals **6 són per les festes de Canamunt al Parc de la Mar**.



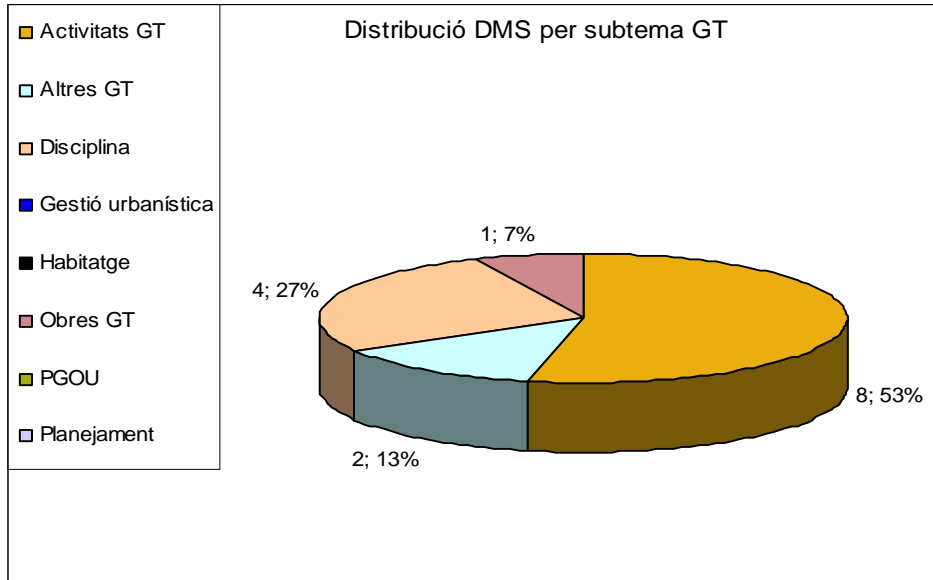
- **GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes):** hi destaca el subtema Mobilitat, amb 47 DMS, com és habitual; d'aquestes en destaquen 8 sobre circulació de bicicletes per la voravia. Destaquen també les queixes de Vialitat, 25 i Arbres al carrer, amb 17, quatre d'elles són **queixes per podes**.



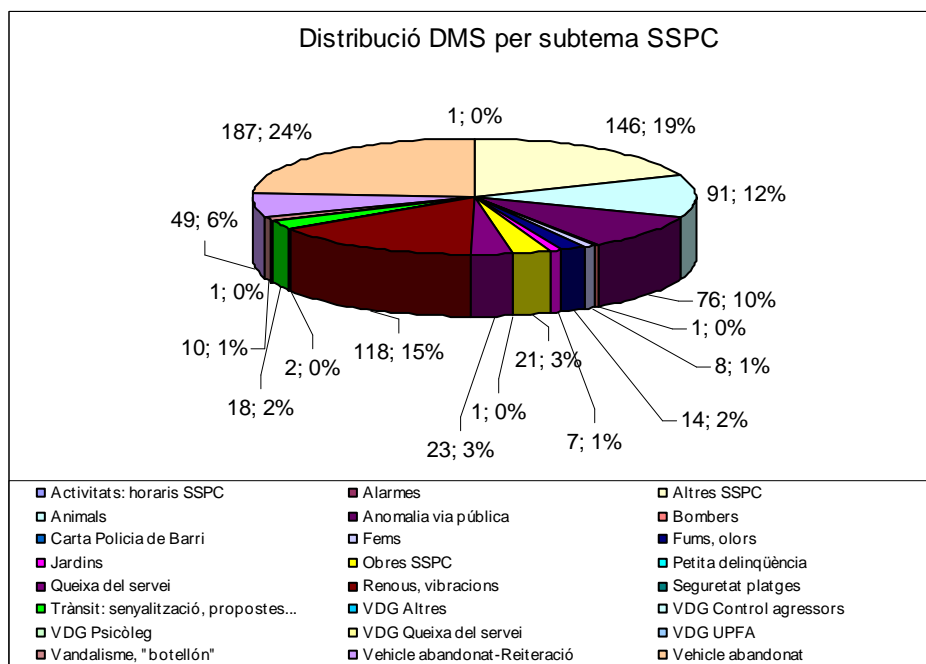
- **ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut):** hi destaquen aquest mes les incidències de Sanitat i les de Son Reus.



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

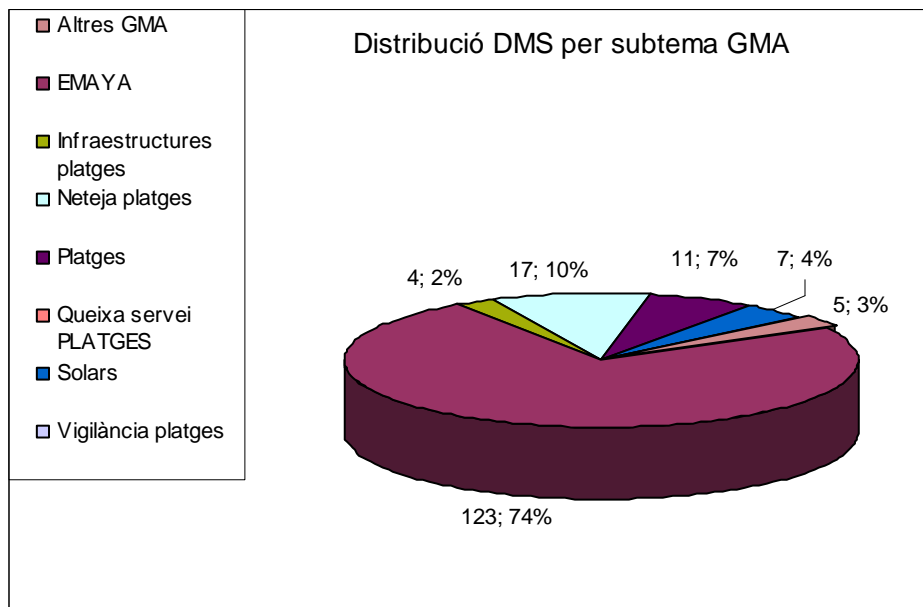


- **SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana):** hi destaquen, sobretot, i com sempre, els subtemes Vehicle abandonat i les seves reiteracions, amb 236 DMS en total. Seguidament destaca el subtema Altres, amb 146, que engloba demandes molt variades. Destaca també el subtema Renous, vibracions, amb 118, **algunes són queixes per molèsties dels pisos de lloguer turístic**. Destaquen també **12 queixes del servei**, 4 per la no atenció a les comissaries i 8 per què la policia no acudeix quan els ciutadans els criden per alguna queixa o molèstia. Igualment, són destacables 5 queixes per la falta de control de la circulació dels ciclistes a les voravies.



- **GMA (Gestió del Medi Ambient):** quasi totes són del subtema EMAYA (123), com és habitual. D'aquestes destaquen 16 queixes pels "trastos" que hi ha al carrer com a conseqüència de la implantació del nou sistema de recollida.

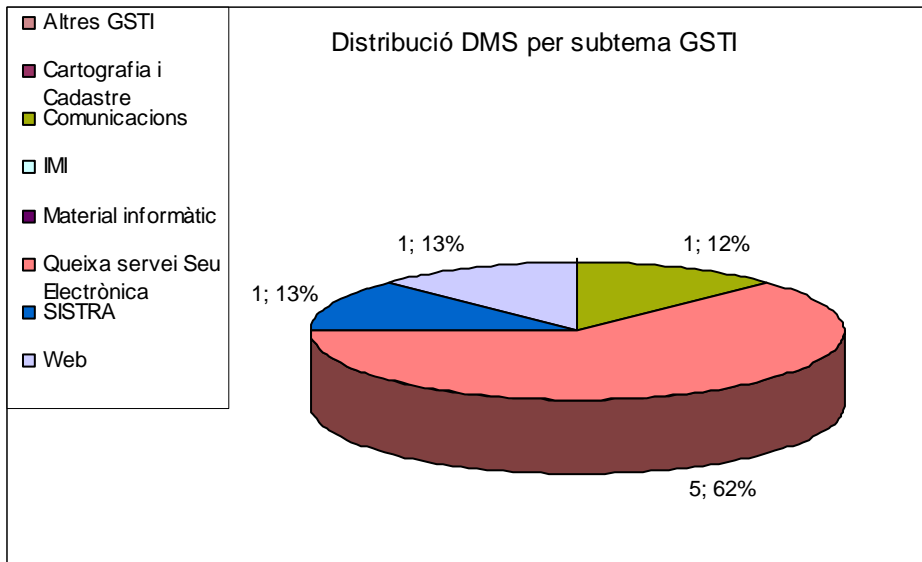
Destaquen també, del subtema Neteja platges, les 17 queixes assignades són per la manca de neteja a moltes de les platges de Palma.



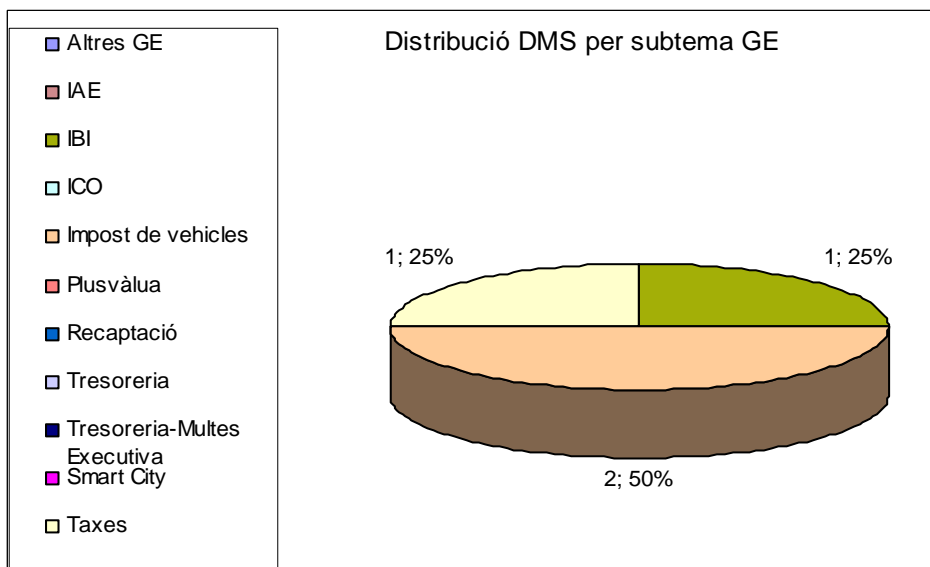
- **RH (Recursos Humans):**

No hi DMS aquest mes

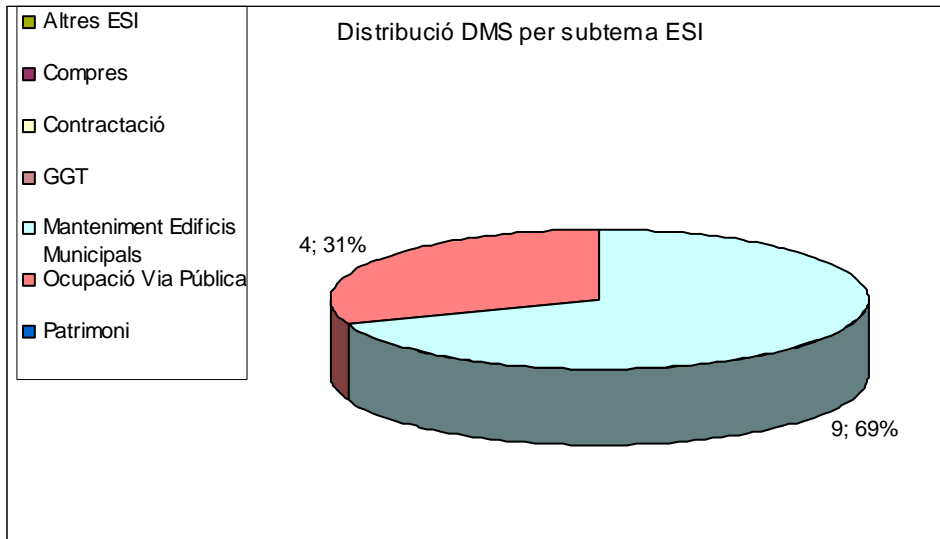
- **GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació):** quasi totes les DMS són Queixa del servei de Seu Electrònica, 5 d'elles relatives a no poder treure certificat d'empadronament.



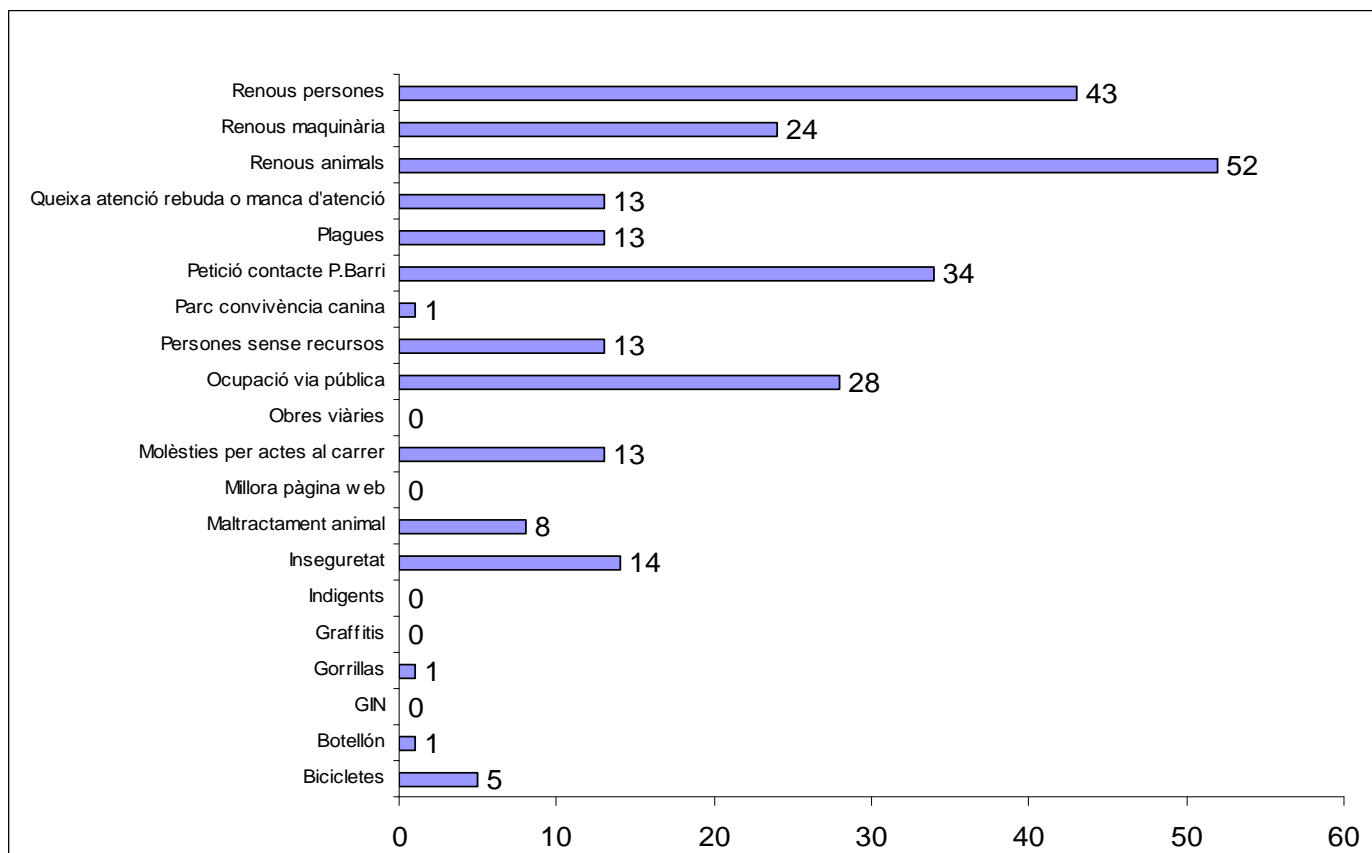
- **GE (Gestió Econòmica):** només n'hi ha tres, dues de Impost de Vehicles i una d'IBI.



- **ESI (Equipaments i Serveis Interns):** destaquen 9 MS de Manteniment d'Edificis Municipals, amb 9 relatives a que no funciona l'aire condicionat a la planta baixa d'Avingudes.



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



A nivell transversal destaca aquest mes el següent:

Quant a **renous**, n'hi ha 52 de relatives a *renous d'animals*, assignades totes a la Policia Local. També hi ha 43 DMS sobre *renous de persones al carrer, a interiors d'habitatges o a bars*, competència quasi totes de la Policia Local i algunes per Sanitat, Activitats i Platja de Palma. Pel que fa a *queixes per renous de maquinària*, 24 en total, la majoria són per policia i algunes per Mobilitat, EMAYA i Activitats.

Destaquen 34 **peticions de contacte amb el policia de barri**, assignades als diversos subtemes creats dins el procés segons el problema a què es refereixin (altres, animals, renous...).

Hi ha també 28 **queixes per ocupació de la via pública**, per policia, excepte una per Participació Ciutadana.

S'han registrat també 14 queixes per **Inseguretat**, 9 per Policia, 4 per Mobilitat i 1 per Infraestructures.

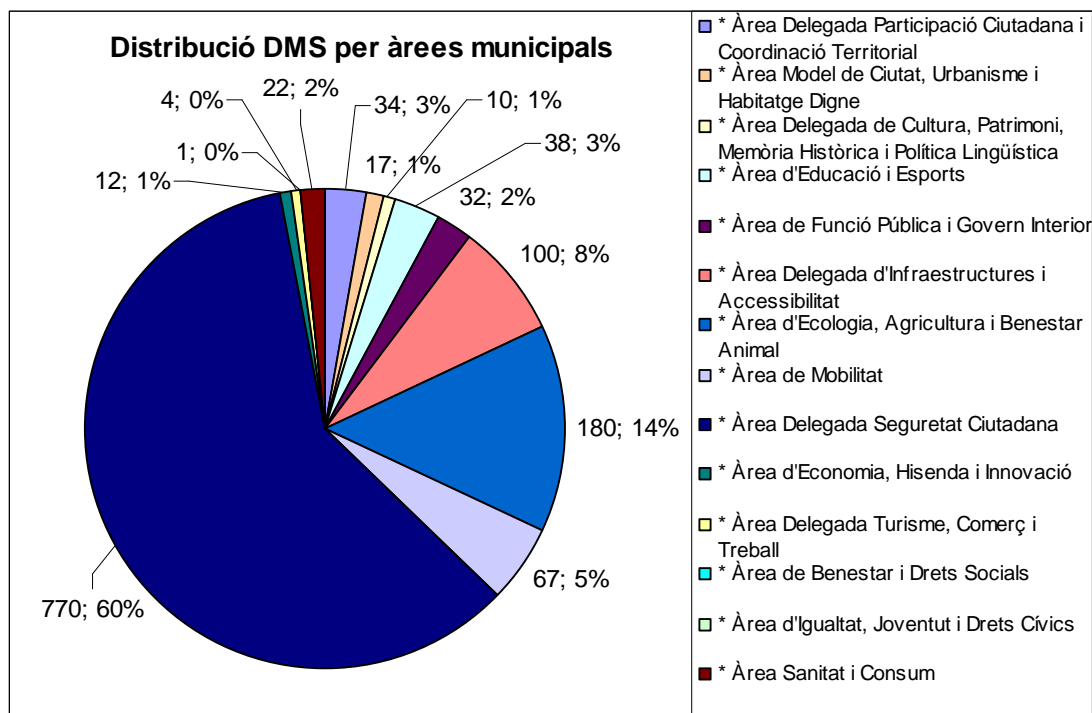
Hi ha 13 queixes per **Okupas**, totes per Policia, excepte una per Participació Ciutadana.

S'han registrat 13 queixes també sobre **plagues**, enviades quasi totes a Sanitat.

Pel que fa a **queixes per l'atenció rebuda**, n'hi ha hagut 13 aquest mes, per EMAYA, Esports, SAT, Multes, Policia, Mobilitat, Llicències d'activitats i Atenció ciutadana a Urbanisme.

1.6 Distribució de les DMS rebudes segons l'àrea municipal a què corresponen

L'estructura per processos del Sistema de Qualitat no coincideix amb l'estructura municipal per àrees. Això no obstant, cadascuna de les DMS registrades té anotada l'àrea municipal a què correspon segons el subtema de què es tracta.



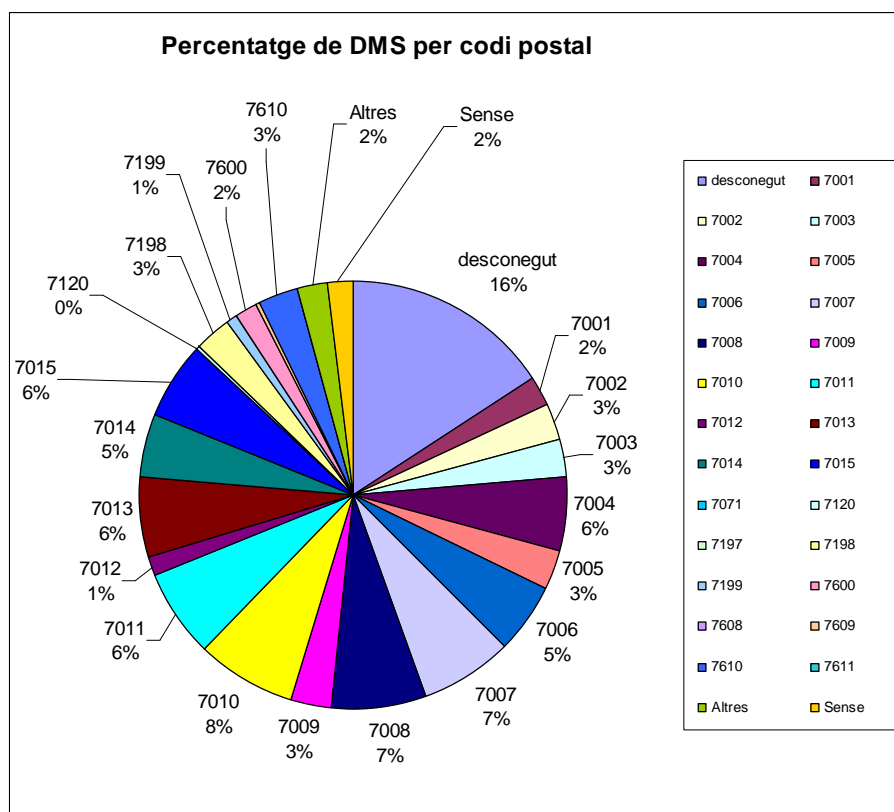
A partir de l'anàlisi dels resultats d'aquest mes podem destacar que la majoria de DMS correspon, com sempre, a l'Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana, i representa un 60% del total.

Destaquen, a continuació, l'Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal, amb un 14%, l'àrea delegada d'Infraestructures i Accessibilitat, amb un 8% del total i l'àrea de Mobilitat, amb un 5%.

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

1.7 Anàlisi de la recepció mensual per codi postal

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



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

Concretament, són 99 DMS amb codi postal de Cal Capiscol, 93 de Son Gotleu i 88 de La Soletat.

Habitualment els ciutadans de Son Gotleu i la Soletat són dels més actius pel que fa a presentar demandes ciutadanes. no obstant, els darrers mesos destaquen també els de Cal Capiscol.

1.8 Recepció i trasllat de demandes que no són competència municipal

Aquest mes **s'han tramès 12 DMS a altres administracions.** En concret, s'han derivat 8 queixes i 1 demanda al Govern Balear, 1 queixa al Consell de Mallorca, 1 queixa a l'Autoritat Portuària i 1 queixa al Bisbat de Mallorca.

1.9 Via de comunicació en la tramitació de les DMS

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

Pel que fa a la resposta, i exceptuant les de SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), que una vegada registrades al Gestor DMS es traspassen al seu programa propi (EUROCOP), també es comunica per correu electrònic si hi consta l'adreça electrònica. **Un 79% de les DMS tramitades aquest mes han tingut el canal telemàtic com a canal de comunicació de resposta a l'usuari.**

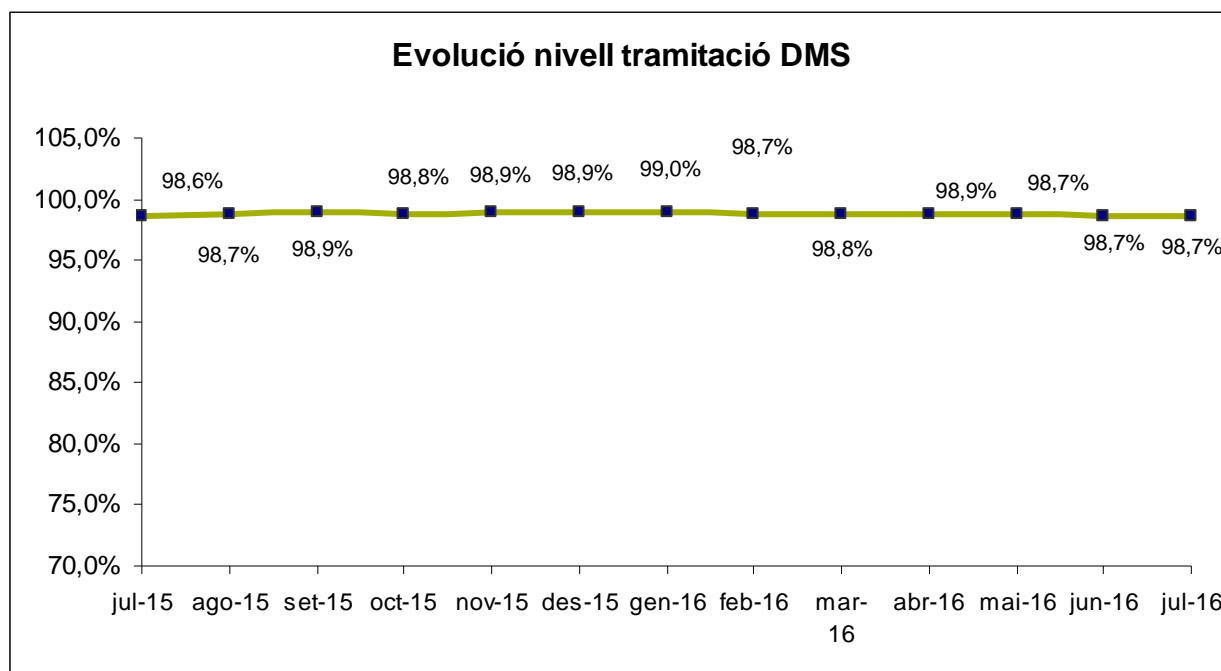
2 TRAMITACIÓ

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

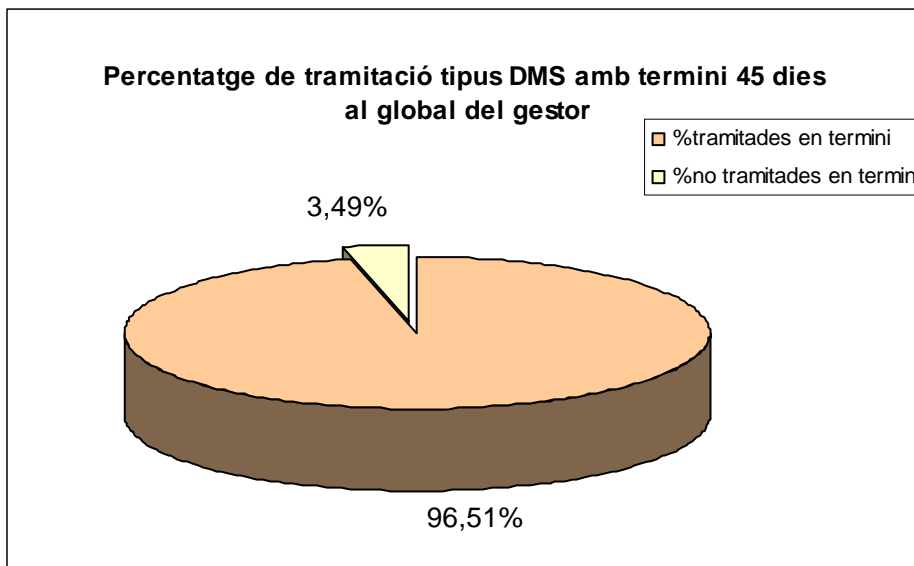
El nivell de tramitació al gestor de DMS, incloent-hi tots els tipus, es troba habitualment molt proper al 99%.



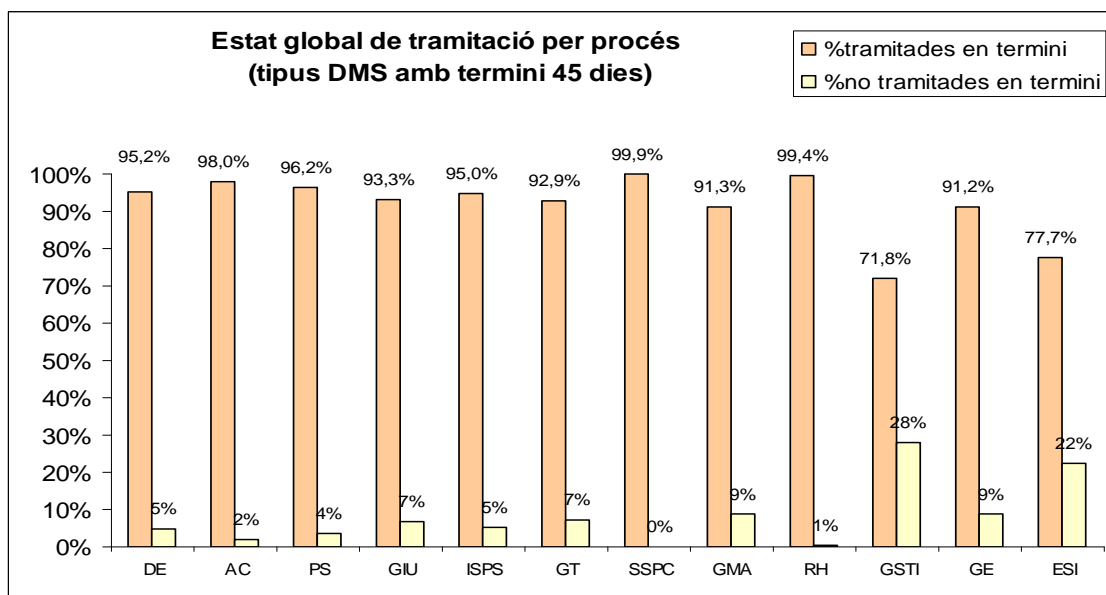
Aquest mes es tornam a trobar en el 98,7%. En tot l'any es manté el nivell de tramitació d'aproximadament el 99%, encara que els mesos d'estiu sol baixar un poc perquè és època de vacances dels treballadors municipals, la qual cosa va unida a un augment general de les demandes rebudes. *En comparació amb el mateix mes de l'any anterior la baixada en la resolució ha estat d'un 0,1%.*

*** Nivell de tramitació en termini dels tipus amb límit de 45 dies**

Si revisam al global del Gestor DMS la tramitació dels tipus de DMS que té establert un límit de 45 dies per a dur-la a terme (queixes, suggeriments, peticions, altres i queixes, i suggeriments interns), observam que un **96,51% estan tramitades en termini, i un 3,49% no s'hi han tramitat**. Per tant, poden estar en estat de no-conformitat o de no-conformitat tramitada.



***Tramitació global al gestor DMS per procés**

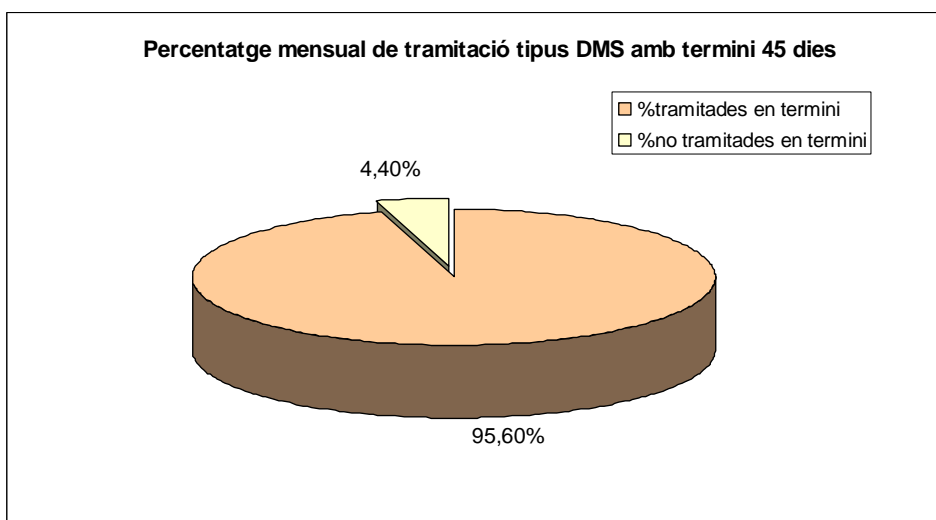


Tots els processos tenen la majoria de DMS del tipus queixa, queixa interna, suggeriment, suggeriment intern, petició o altres (que són les que s'han de tramitar en 45 dies) tramitades en el termini corresponent. Concretament, 10 dels 12 processos tenen més del 90% de les DMS tramitades en el termini establert de 45 dies. Destaquen sobretot **SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana)**, amb el **99,9% de tramitació en termini**, i **RH (Recursos Humans)** amb el **99,4%**.

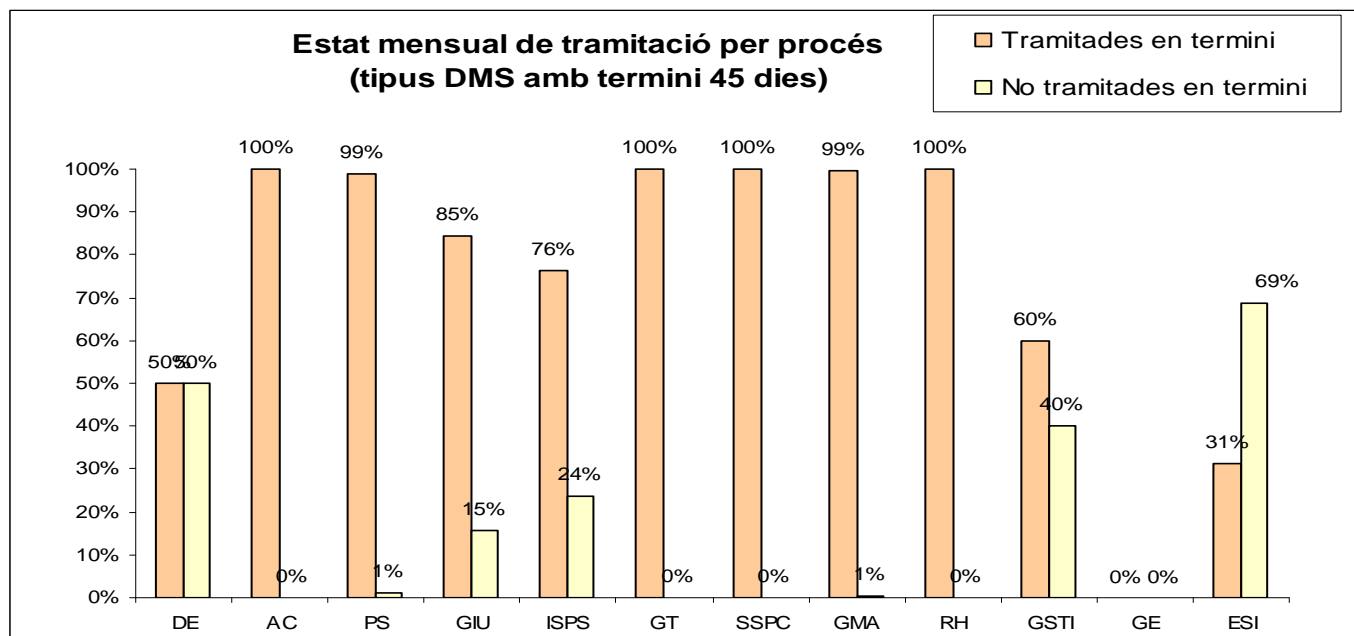
De la resta de processos, només dos estan per davall del 90% i tenen uns nivells de tramitació en termini elevats, un 71,8% GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) i un 77,7% ESI (Equipaments i Serveis Interns).

2.1.2 Dades relatives al mes en curs

*Tramitació mensual de les DMS per procés



El 95,6% de les DMS que aquest mes acabaven el seu termini de resolució (45 dies), es varen tramitar dins el termini establert i, el 4,4%, no. Aquest mes ha augmentat el percentatge de resolució en termini en relació al mes anterior en un 0,5%.



Pel que fa a les DMS del tipus queixa, queixa interna, suggeriment, suggeriment intern, petició o altres, que qualsevol dia d'aquest mes acabaven el seu termini de resolució, és a dir, 45 dies des del registre, trobam que **4 processos tenen el 100% de resolució en termini**, és a dir, cap DMS d'aquests processos ha passat a estat de no-conformitat per haver-se exhaurit el termini establert.

Aquests processos són: AC (Atenció Ciutadana), GT (Gestió Territorial), SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) i RH (Recusos Humans).

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

De la resta de processos que no es troben al 100%, quatre tenen percentatges alts de resolució. Són GMA (Gestió del Medi Ambient), PS (Promoció Socioeconòmica), GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes) i ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut), amb un 99% els dos primers i un 85% i un 76% els dos següents.

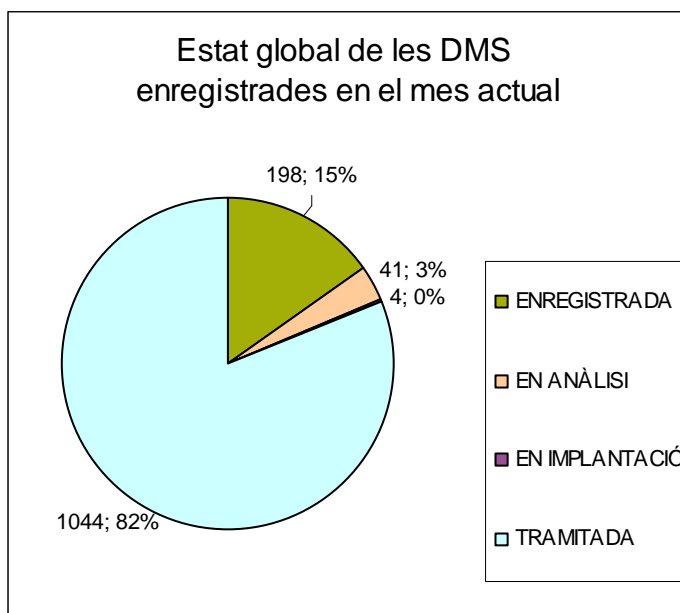
Pel que fa a GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació), DE (Direcció estratègica) i ESI (Equipaments i Serveis Interns), tenen només un 60% , un 50% i un 31% respectivament.

Pel que fa a GE (Gestió Econòmica), no té cap DMS que aquest mes esgotàs el seu termini de resolució.

Pel que fa a aquest fet, es treballa des del Departament de Qualitat perquè les DMS es tramitin en el termini corresponent. De fet s'han designat nous resolutors de les DMS per part de la direcció de l'IMI per tal de millorar aquest percentatge.

*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 1287 DMS registrades durant aquest mes, 1044 estan ja tramitades, la qual cosa suposa un 82% de resolució. En canvi, 198 estan encara en estat de registrades; 41, en estat d'anàlisi i, 4, en estat d'implantació. Aquest mes el percentatge de resolució de DMS ha baixat un 4% respecte del mes anterior.

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 15%, percentatge més alt que l'habitual. 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. A més, l'augment de recepció de DMS sol redundar en un major temps per a la tramitació.

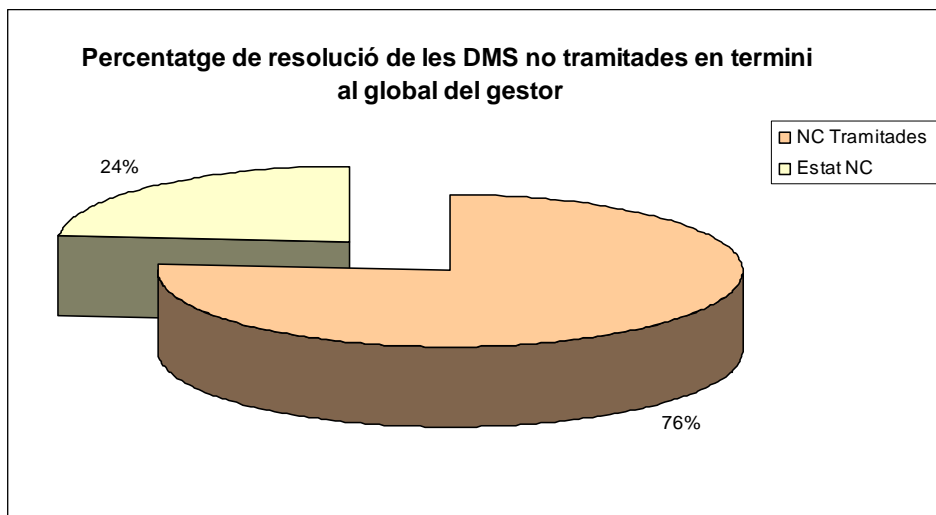
La baixada de la tramitació mensual és habitual els mesos d'estiu.

2.2 Tramitació fora de termini

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

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

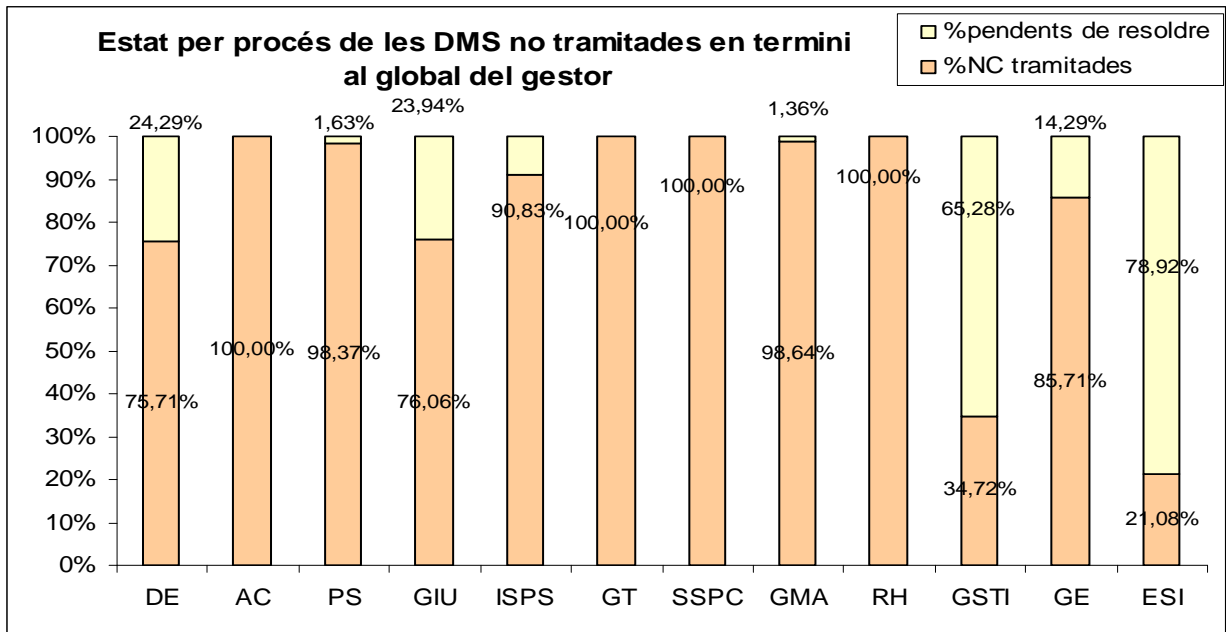
2.2.1 Estat global de les DMS no tramitades en termini



Si revisam globalment l'històric dels tipus de DMS que tenen establert un límit de 45 dies per a ser tramitades, observam que actualment, de les DMS tramitades fora de termini, un 76% ja estan com a no-conformitats tramitades i un 24% encara pendents de tramitació; és a dir, en estat de no-conformitat.

Les DMS sense resoldre després dels 45 dies establerts i que encara no estan tramitades han augmentat aquest mes un 2%. Aquest augment coincideix amb la baixada de la tramitació mensual, que és habitual els mesos d'estiu.

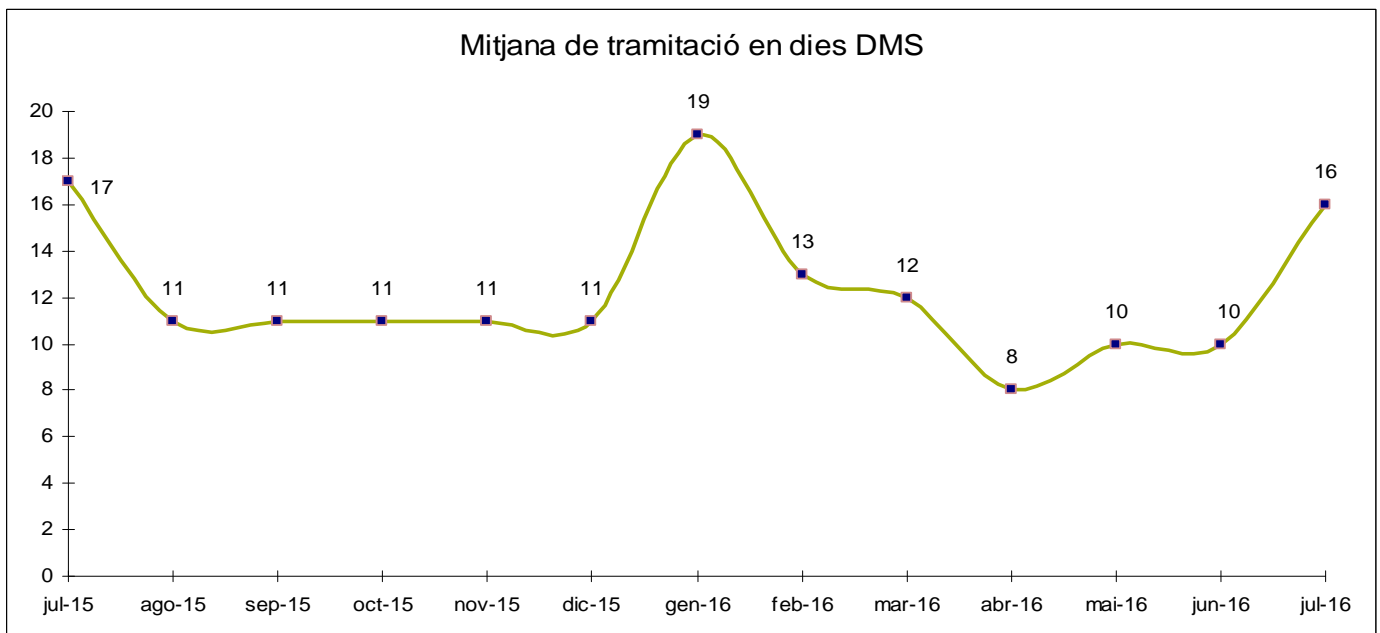
2.2.2 Estat per procés de DMS no tramitades en termini.



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

Els vuit processos restants no tenen totes les DMS que ja es troben fora de termini tramitades, però es troben en nivells alts, excepte ESI (Equipaments i Serveis Interns) i GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) amb només el 21,08% i el 34,72% respectivament.

2.3 Mitjana mensual de tramitació



La mitjana de tramitació de queixes, suggeriments i peticions, incloent-hi les de caràcter intern, ha augmentat aquest mes a **16 dies, una mitjana més alta de l'habitual però molt semblant a la del mateix mes de l'any passat**. Les queixes s'han tramitat en una mitjana de 14 dies i, els suggeriments, en 18. Les queixes internes en 29 dies i no hi ha hagut suggeriments interns. Finalment, les peticions s'han tramitat en una mitjana de 2,5 dies.

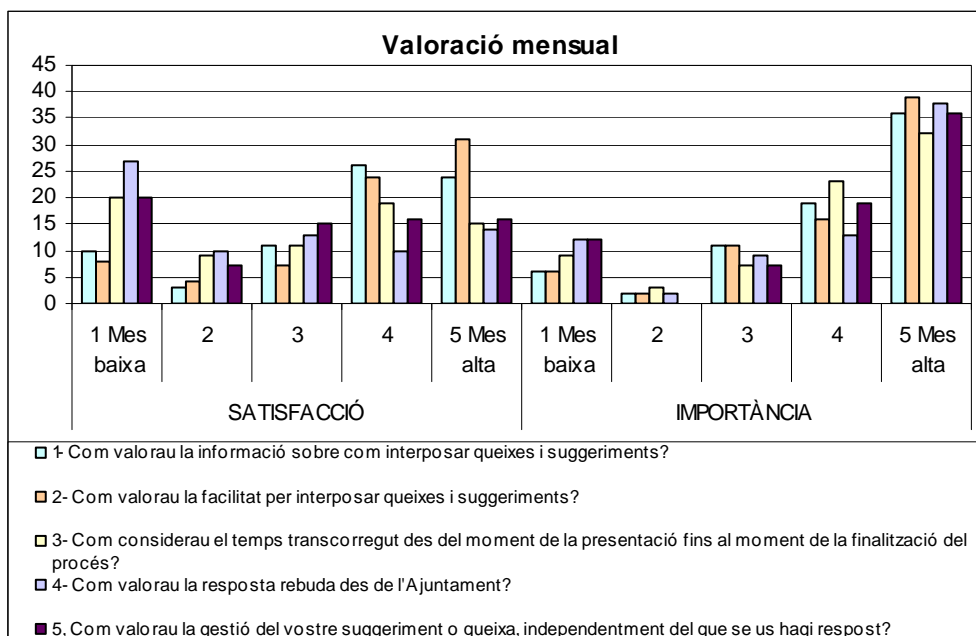
D'altra banda, respecte de la mitjana màxima d'entre 15 i 25 dies de resolució de les queixes (no internes), establerta com a compromís a la Carta de compromisos del DMS, ens trobam com hem indicat abans, en una mitjana de 14 dies. Per tant, aquest mes es torna a complir el compromís.

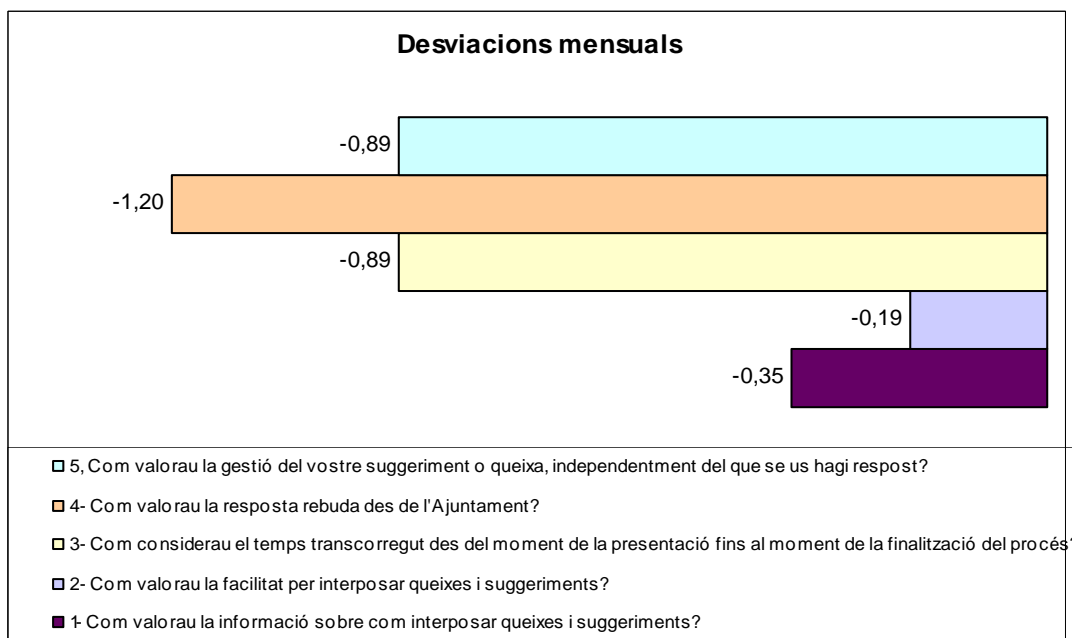
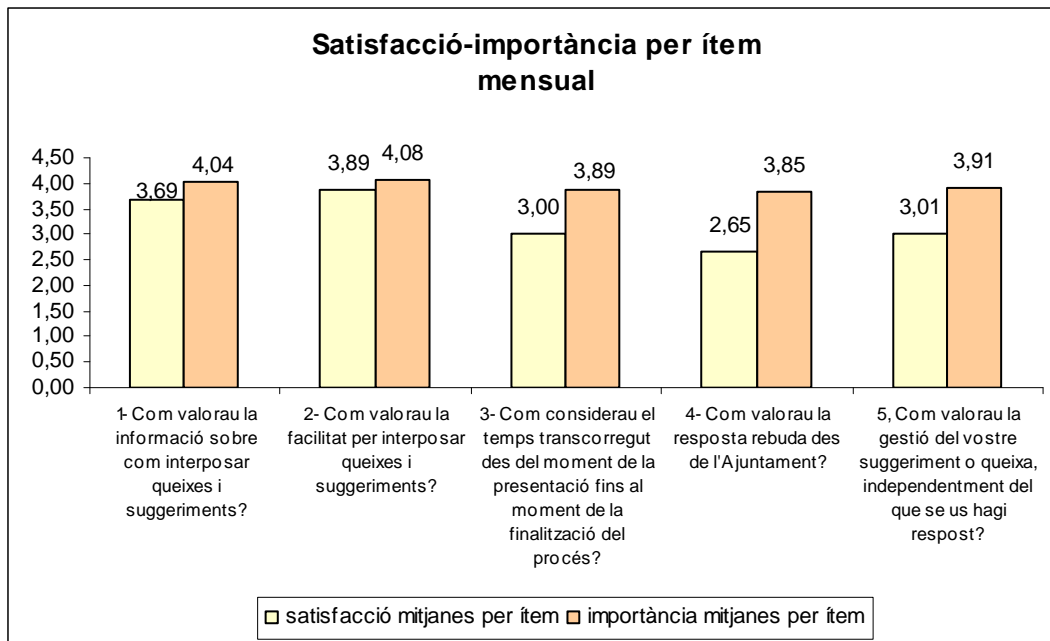
3 SATISFACCIÓ

Aquest més han arribat al Departament de Qualitat **74 respostes a les enquestes de satisfacció**.

La sistemàtica d'enviament de les enquestes de satisfacció consisteix a incloure-les al correu de resolució de la DMS i, quan aquestes no es contesten en un primer moment, es tornen a trametre una setmana després. Això no obstant, de les DMS tramitades a les quals consta adreça electrònica, n'hi ha una part que es responen al ciutadà per correu electrònic manual, per telèfon o per correu postal, i en aquests casos no es 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:





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 3,69 de mitjana de satisfacció, i amb un 4,04 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,35.

2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 3,89 de mitjana de satisfacció, i amb un 4,08 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,19. Aquest mes és l'ítem millor valorat.

3. Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés? S'ha valorat amb un 3 de mitjana de satisfacció i amb un 3,89 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,89.

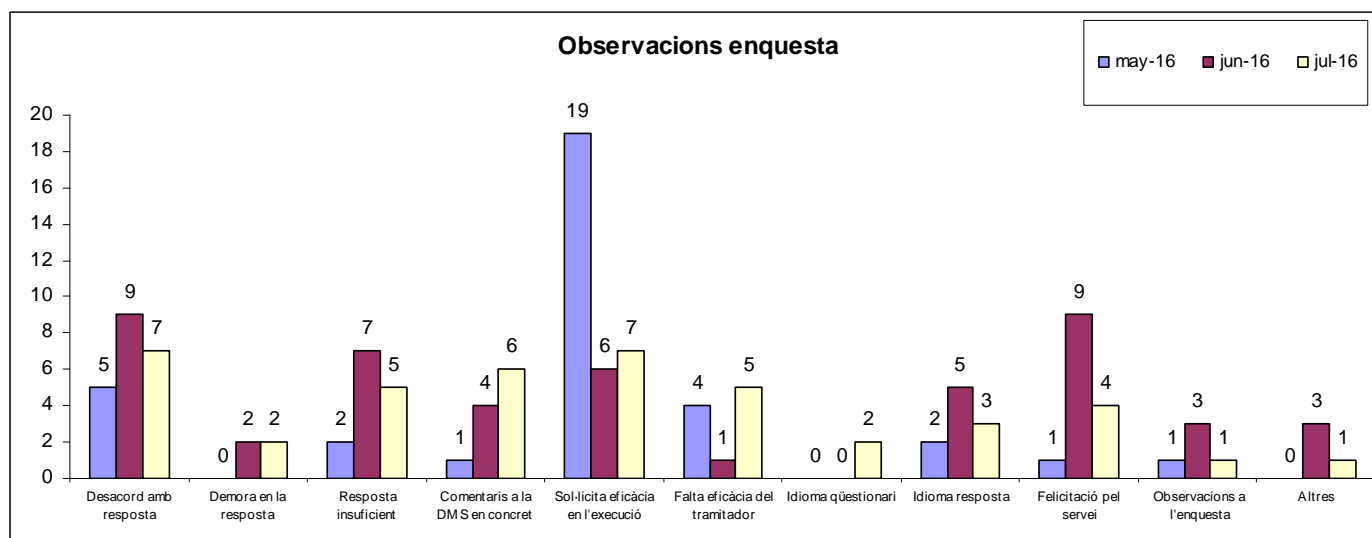
4. Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament? Pel que fa a satisfacció, té una valoració de 2,65 i, pel que fa a importància, de 3,85. S'ha donat una desviació d'1,20. Per tant, torna a ser l'ítem pitjor valorat.

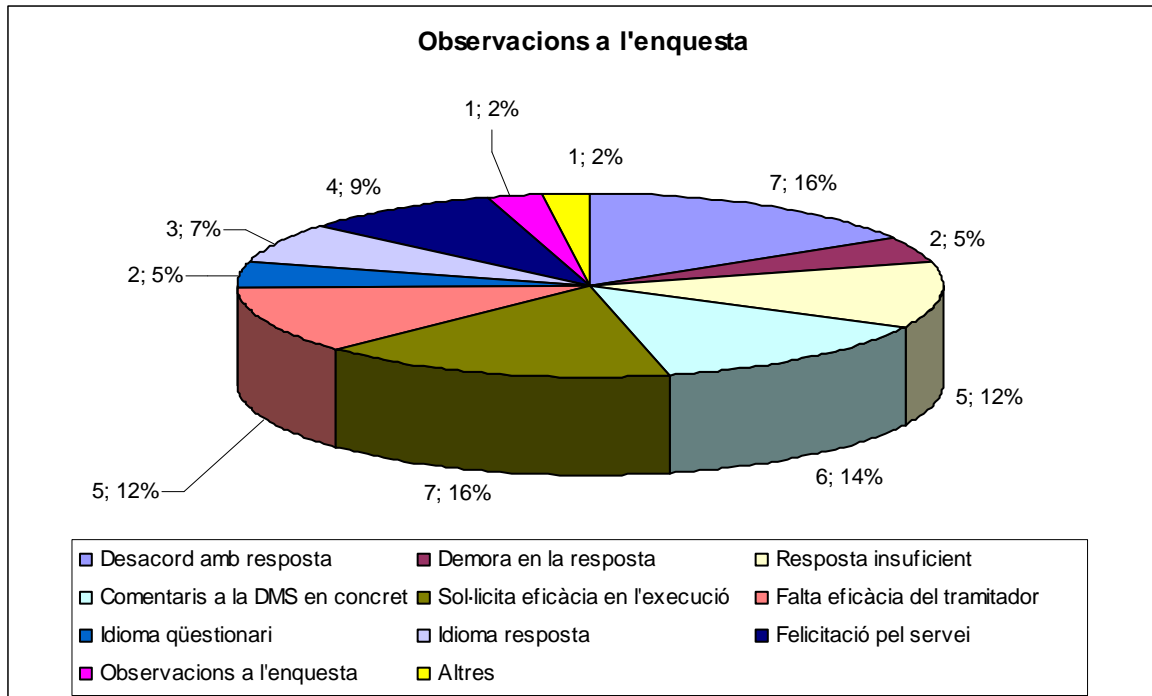
5. Com valoreu la gestió del vostre suggeriment o queixa, independentment del que se us hagi respost? S'ha valorat amb un 3,01 de mitjana de satisfacció i amb un 3,91 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,89.

En conjunt, tots els ítems, excepte el 5 (el millor valorat) han tingut desviacions més altes aquest mes, encara que poc significatives. Per tant la satisfacció del nostres usuaris ha estat un poc menor que el mes passat.

Respecte del compromís relatiu a la satisfacció dels usuaris de la Carta de compromisos del Sistema de Gestió de les DMS, es considera correcte aquest aspecte quan la valoració sobre com interposar interposar queixes i suggeriments sigui superior a 10, la qual cosa es compleix aquest mes, atès que és de 7,38 sobre 10.

També s'inclou a l'enquesta automàtica la possibilitat de fer suggeriments o observacions. Aquest mes han entrat 43 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 els següents gràfics:





La majoria d'observacions aquest mes són observacions de desacord amb la resposta i sol·licituds d'eficàcia en l'execució, són el 16% sobre el total en ambdós casos.

A continuació trobam comentaris a la DMS en concret, un 14%.

Seguidament ens han arribat observacions relatives a resposta insuficient i a falta d'eficàcia del tramitador, un 12% del total cadascun.

Han arribat també observacions sobre l'idioma de la resposta (7%).

Pel que fa a demora en la resposta i idioma del qüestionari, representen cadascun d'ells el 5% de les observacions rebudes.

Finalment, hi ha hagut 1 observació que no es pot englobar en cap dels grups anteriors (2% del total).

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

CONCLUSIONS

* **En relació a la tramitació de les queixes, suggeriments o peticions (DMS) en el termini establert de 45 dies**, podem indicar el següent:

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

Directament relacionat amb aquest increment, trobam que la resolució en el termini establert de 45 dies, baixa els mesos d'estiu respecte dels mesos d'hivern i per tant, el percentatge de DMS tramitades fora del termini establert de 45 dies augmenta.

De fet, al global del gestor, les DMS es troben ja tramitades un 96%, percentatge igual al dels mesos passats. El restant 4% està en estat de no conformitat o ja com a no conformitat tramitada.

En relació a les DMS que aquest mes exhaurien la seva tramitació en 45 dies, destaca aquest mes el procés ESI (Equipaments i Serveis Interns) amb només un 31% de les DMS tramitades en aquest termini, per tant, un 69% han passat a estat de no-conformitat.

* **En relació a la tramitació de les DMS que als 45 dies han passat a no conformitat**, n'hi continua havent al gestor un 24% sense tancar, és dir, encara no s'han tramitat, percentatge superior en un 2% al del mes passat.

Els vuit processos restants no tenen totes les DMS que ja es troben fora de termini tramitades, però es troben en nivells alts, excepte ESI (Equipaments i Serveis Interns) i GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) amb només el 21,08% i el 34,72% respectivament.

Tornen a ser els processos ESI (Equipaments i Serveis Interns) i GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) amb només el 21,08% i el 34,72% respectivament, els que tenen el menor percentatge de resolució de les DMS que han exhaurit el termini per esser tramitades.

* **Quant a la satisfacció dels usuaris**, se'ns valora positivament quant a la facilitat per interposar queixes i suggeriments. En canvi, continua essent una valoració especialment baixa pel que respecta a la satisfacció per la resposta rebuda. En relació a aquesta insatisfacció, hi ha hagut aquest mes la majoria de les observacions que ens arriben a través de l'enquesta que es refereixen precisament a desacord amb la resposta o a falta d'eficàcia del tramitador, i poden ser uns indicadors clars de insatisfacció.

* **En relació al temes més freqüents de queixes** destaquen com sempre, les queixes per vehicles abandonats, EMAYA, renous, les molèsties per animals i les anomalies a la via pública. Aquest mes destaquen també les queixes per Mobilitat i Esports.

- Per a més informació sobre DMS podeu consultar la Intranet, on trobareu el Manual d'ús i el procediment de queixes i suggeriments.

- En el cas que us interressi informació més concreta del vostre servei, ens la podeu demanar directament a qualitat@palma.cat

- Si voleu fer algun suggeriment us recordam que la Bústia de Queixes i Suggeriments oberta a la Intranet és a la vostra disposició.

ANNEX (Taula procés-subtema-àrea)

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

	OIT	Àrea Delegada de Turisme, Comerç i Treball
	Oficines/horaris	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Població	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Targeta ciutadana	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Telèfons, centraleta, SAT	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	UAC	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Urbanisme	Àrea Model de Ciutat, Urbanisme i Habitatge Digne
	Queixa servei OAC	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Queixa servei SAT	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Queixa servei Targeta Ciutadana	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Queixa servei UAC	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Altres AC	Àrea no definida
PS (Promoció Socioeconòmica)	Altres PS	Àrea no definida
	AAVV	Àrea de Participació Ciutadana i Coordinació Territorial
	Biblioteques	Àrea Delegada de Cultura, Patrimoni, Memòria Històrica i Política Lingüística
	Comerç (obsolet)	
	Consum	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Cultura	Àrea Delegada de Cultura, Patrimoni, Memòria Històrica i Política Lingüística
	Arxiu	Àrea Delegada de Cultura, Patrimoni, Memòria Històrica i Política Lingüística
Educació	Àrea d'Educació i Esports	

	Flasaders	Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics
	Esports	Àrea d'Educació i Esports
	Joventut	Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics
	Mercats	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Museus i exposicions	Àrea Delegada de Cultura, Patrimoni, Memòria Històrica i Política Lingüística
	Música i Arts Escèniques	Àrea Delegada de Cultura, Patrimoni, Memòria Històrica i Política Lingüística
	OMIC	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Queixa servei OMIC	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	OMIH (obsolet)	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Informació turística Palma 365	Àrea Delegada de Turisme, Comerç i Treball
	Palmaactiva	Àrea Delegada de Turisme, Comerç i Treball
	Queixa servei Palmaactiva	Àrea Delegada de Turisme, Comerç i Treball
	Participació Ciutadana	Àrea de Participació Ciutadana i Coordinació Territorial
	Teatres Municipals	Àrea Delegada de Cultura, Patrimoni, Memòria Històrica i Política Lingüística
	Castell Bellver	Àrea Delegada de Cultura, Patrimoni, Memòria Històrica i Política Lingüística
	Turisme	Àrea Delegada de Turisme, Comerç i Treball

GIU (Infraestructures)	Accessibilitat	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accesibilitat
	Accessibilitat platges	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accesibilitat
	Altres GIU	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accesibilitat
	Arbres al carrer	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accesibilitat
	EMT	Àrea de Mobilitat
	Enllumenat	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accesibilitat
	Estudis i projectes	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accesibilitat
	GIN GIU	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accesibilitat
	IMOV	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accesibilitat
	Infraestructures	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accesibilitat
	Logística	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accesibilitat
	Mobilitat	Àrea de Mobilitat
	Transports	Àrea de Mobilitat
	ORA	Àrea de Mobilitat
	Parcs i Jardins Llevant	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accesibilitat
	Parcs i Jardins Ponent	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accesibilitat
	Parcs i Jardins (Obsolet)	
	Mobiliari urbà (Obsolet)	
Mobiliari urbà Llevant	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accesibilitat	
Mobiliari urbà Ponent	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accesibilitat	

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

	Habitatge	Àrea Model de Ciutat, Urbanisme i Habitatge Digne
	Obres GT	Àrea Model de Ciutat, Urbanisme i Habitatge Digne
	PGOU	Àrea Model de Ciutat, Urbanisme i Habitatge Digne
	Planejament	Àrea Model de Ciutat, Urbanisme i Habitatge Digne
SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana)	Activitats:horaris	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Alarmes	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Altres SSPC	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Animals	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Anomalia via pública	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Fems	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Fums. 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, botelló	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Vehicle abandonat-Reiteració	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Vehicle abandonat	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana

	VDG Control agressors	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	VDG Psicòleg	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	VDG UPFA	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	VDG Queixa del Servei	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	VDG Altres	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Carta Policia de Barri	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Bombers	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
GMA (Gestió del Medi Ambient)	Altres GMA	Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal
	EMAYA	Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal
	Infraestructures platges	Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal
	Neteja platges	Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal
	Platges	Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal
	Queixa serve Platges	Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal
	Solars	Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal
	Vigilància platges	Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal
Recursos Humans	Formació	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	RH	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
	Cartografia i cadastre	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Queixa servei Seu Electrònica	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
GE (Gestió Econòmica)	Altres GE	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	IAE	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	IBI	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	ICO	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Impost de vehicles	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Plusvàlua	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Smart City	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Taxes	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Recaptació	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Subvencions (Obsolet)	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 edificis municipals	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	Ocupació via pública	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Patrimoni	Àrea de Funció Pública i Govern Interior