

INFORME

DE RECEPCIÓ I GESTIÓ

DE LES

DEMANDES MUNICIPALS

DE SERVEIS

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

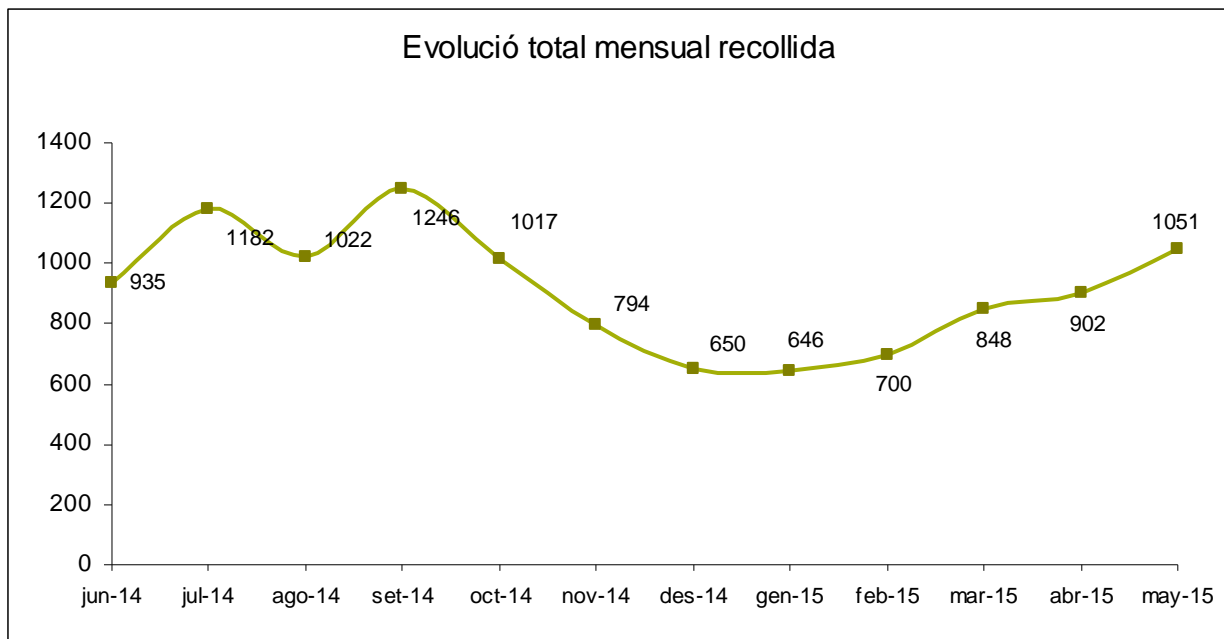
MAIG 2015

ÍNDEX

1	RECEPCIÓ	3
1.1	Nombre de DMS rebudes i evolució	3
1.2	Distribució mensual de DMS dels tipus més habituals (queixa, suggeriment, felicitació, petició i observació).....	4
1.3	Distribució mensual de DMS de tipus intern (queixes i suggeriments interns, NCI-Cartes Serveis i NCI-Sistema)	5
1.4	Canals elegits per a presentar les DMS	6
1.4.1	Telemàtic.....	6
1.4.2	Telefònic	6
1.4.3	Presencial	6
1.4.4	Registre	6
1.5	Distribució de les DMS als processos i subtemes corresponents	6
1.5.1	Total de DMS assignades a cada procés al global del gestor DMS	7
1.5.2	Total mensual de DMS assignades a cada procés	7
1.5.3	Distribució de les DMS del mes en curs segons el tema que tracten	8
1.6	Distribució de les DMS rebudes segons l'àrea municipal a què corresponen.....	15
1.7	Anàlisi de la recepció mensual per codi postal	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	Distribució per procés del total de DMS no tramitades en termini	21
2.2.2	Estat global de les DMS no tramitades en termini	22
2.2.3	Estat per procés de DMS no tramitades en termini.	22
2.3	Mitjanes mensuals de tramitació	23
2.3.1	Mitjana mensual global	23
2.3.2	Mitjana mensual per procés	23
3	SATISFACCIÓ	25
	ANNEX (TAULA PROCÉS-SUBTEMA-ÀREA).....	29

1 RECEPCIÓ

1.1 Nombre de DMS rebudes i evolució



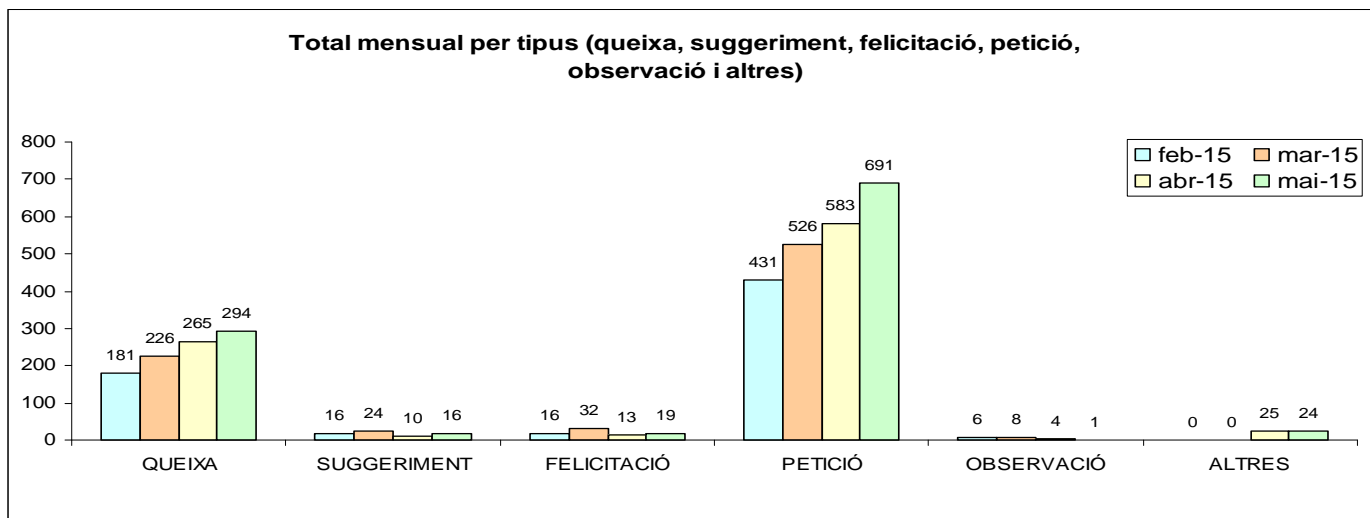
Totes les demandes municipals de serveis que arriben a l'Ajuntament de Palma a través dels canals establerts (web, 010, bústies i Registre General, principalment) són introduïdes al gestor de DMS el mateix dia que arriben o el següent dia hàbil.

La recollida total de DMS (demandes municipals de serveis que inclouen queixes, suggeriments, peticions, observacions, felicitacions i altres de tipus intern) ha estat aquest mes de 1051. Es tracta d'una xifra més similar a la dels mesos d'estiu.

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 916 DMS i l'augment respecte del mes anterior és d'un 16,52%.

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 294 i representa el 28% del total. És, després de les peticions, un dels tipus més habituals.

Suggeriments: el nombre de suggeriments (16) ha augmentat respecte del mes anterior. Representa aquest mes el 2% del total.

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

S'han registrat 19 felicitacions, que representen aquest mes el 2%. Han estat majoritàriament pel procés GIU (Gestió d'infraestructures urbanes), concretament 3 per Parcs i Jardins, 2 per Vialitat, 1 per EMT, 1 per Logística i 1 per Enllumenat. Seguidament trobam 5 felicitacions pel procés PS (Promoció socioeconòmica), concretament 3 per Esports i 2 per Biblioteques. També n'hi ha hagut 5 pel procés AC (Atenció a la ciutadania), 3 pel SAT, 1 pel servei OAC i 1 per Població.

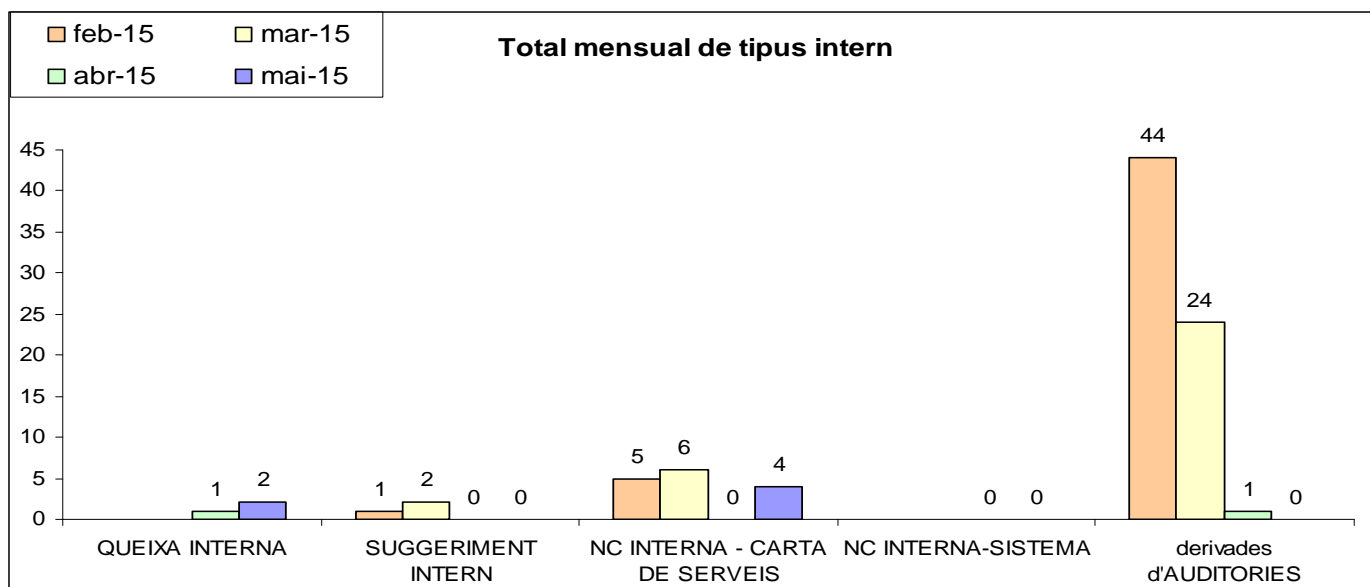
Peticions: es tracta bàsicament de peticions d'actuació del policia de barri, però també engloben peticions de qualsevol tipus (d'objectes, d'informació, d'actuació, d'entrevista amb algun càrrec polític, etc.). Aquest mes s'han registrat 691 peticions, la majoria de les quals són del procés SSPC (Policia), i suposen un 65% 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 556, que representen un 80% de les DMS de tipus petició i un 53% del total mensual, que inclou tots els tipus.

Observacions: hi ha hagut 1 única observació, a la qual simplement es manifesta una opinió personal.

Altres: a partir del mes de març s'han registrat com a tipus "Altres" les comunicacions d'incidències a la via pública, que es tramiten a través del Gestor d'Incidències i dels quals informam al 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. Aquest mes se n'han registrat 24, 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. En conjunt representen només un 0,6% del total de DMS d'aquest mes.



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 **hi ha hagut 2 queixes internes** relatives ambdues a disconformitat amb les inscripcions a cursos de l'Escola de Formació.

Suggestiments 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 suggeriments interns**.

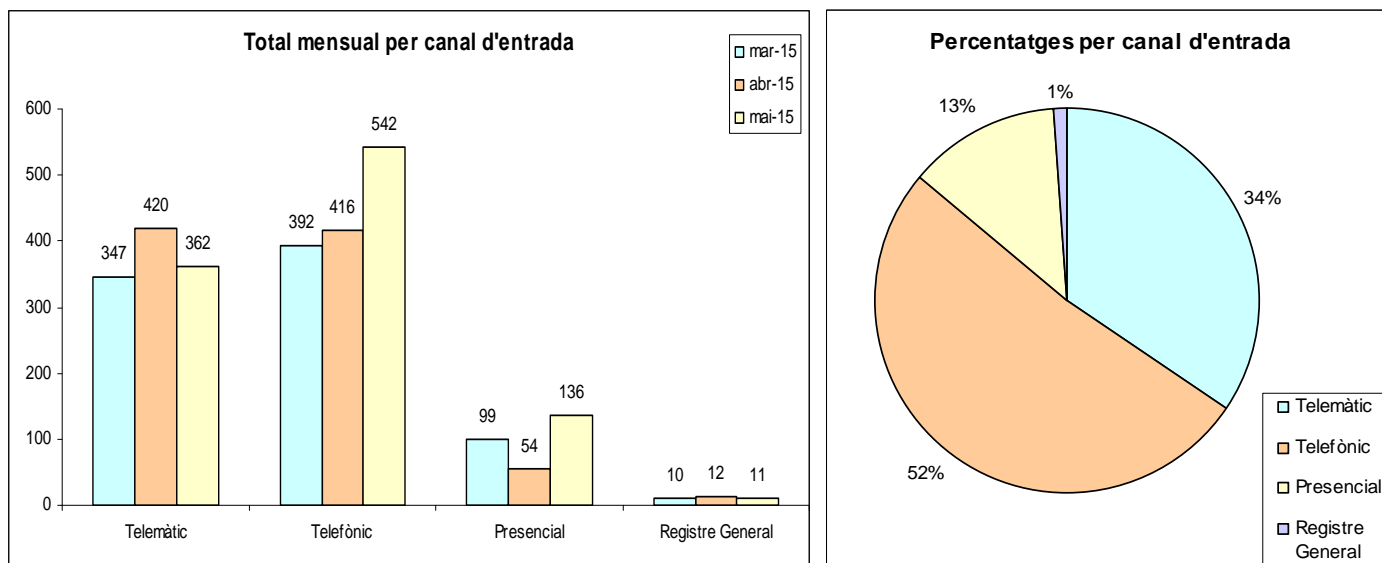
No-conformitats internes de cartes de serveis: s'han registrat aquest mes **4 NCI de cartes de serveis**, que es refereixen a incompliments dels compromisos establerts a la Carta del DMS (1) i a la Carta d'Atenció a la Ciutadania (3).

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

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

Derivades d'auditories: el mes de febrer es va dur a terme l'auditoria de les cartes de compromisos implantades a l'Ajuntament de Palma per l'empresa certificadora AENOR i ja es varen registrar les no conformitats, felicitacions i observacions derivades de la mateixa en els mesos de març i abril, per tant no hi ha hagut registre d'aquest tipus de DMS en el present mes.

1.4 Canals elegits per a presentar les DMS



Els canals per a presentar demandes municipals de serveis (DMS) són el web municipal o la Intranet (aquest darrer en el cas de queixes i suggeriments interns de treballadors municipals), el 010, les bústies instal·lades a les oficines amb atenció al públic i el Registre General. També poden arribar per derivació des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania.

Normalment el canal telefònic és el més utilitzat per a presentar queixes, suggeriments o altres tipus de demandes.

1.4.1 Telemàtic

Aquest mes han entrat via web 362 demandes, que representen el 34% del total. Aquest mes és el segon canal més utilitzat.

1.4.2 Telefònic

Amb 542 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del 52%, aquest mes és el canal més utilitzat i amb molta més diferència de l'habitual.

1.4.3 Presencial

S'han registrat 136 DMS per aquesta via, que representen el 13% del total.

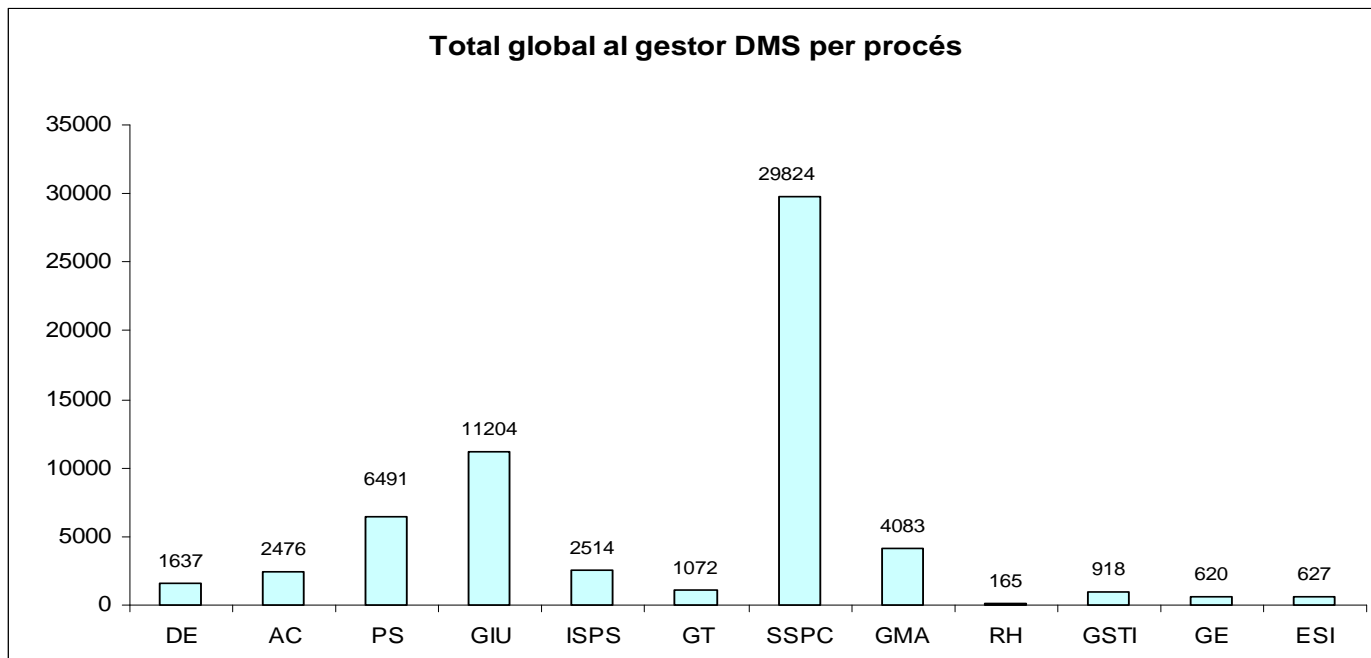
1.4.4 Registre

Han entrat per aquesta via 11 DMS i suposen l'1% del total.

1.5 Distribució de les DMS als processos i subtemes corresponents

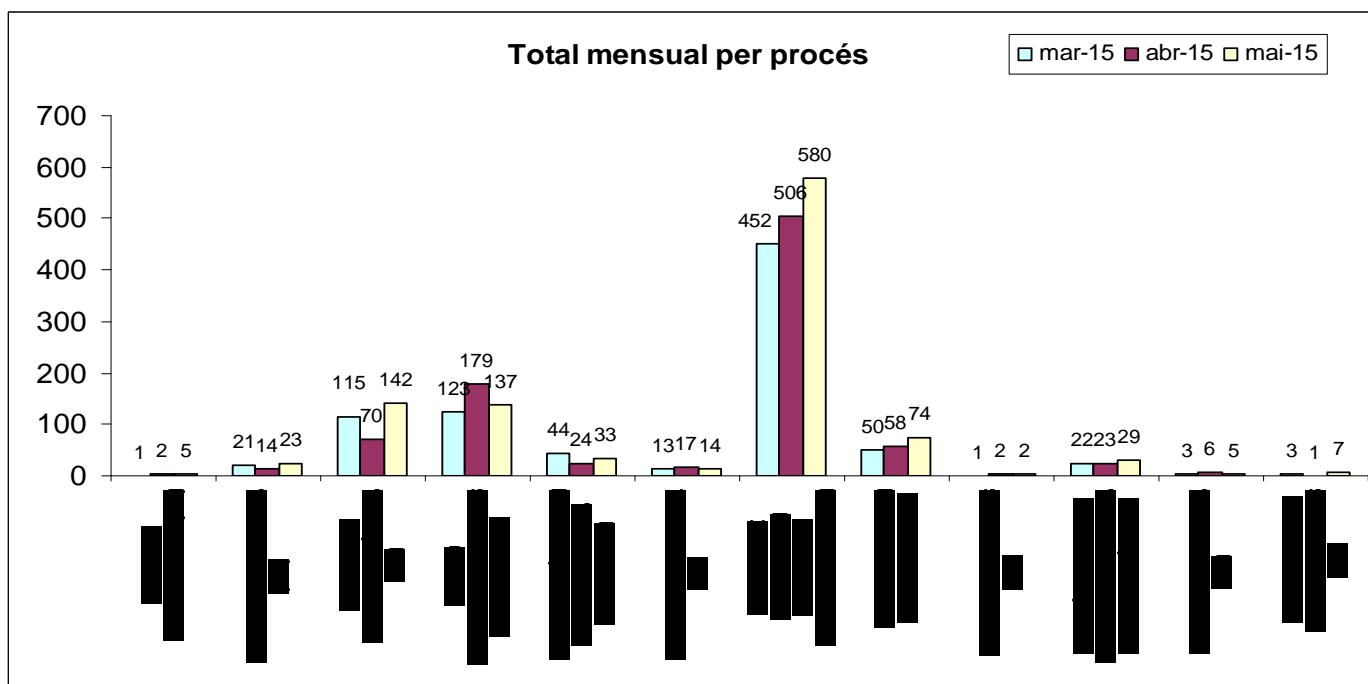
Després de la recepció a Qualitat de les demandes municipals de serveis, aquestes es registren i s'assignen al procés i subtema que els correspon d'entre els existents. Tant el mapa de processos com aquesta assignació estan definits al [Manual de qualitat](#) publicat a la Intranet.

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



Al global del gestor, el procés SSPC (Serveis de seguretat i protecció ciutadana) és el procés amb més DMS assignades, seguit de GIU (Gestió d'infraestructures urbanes), PS (Promoció socioeconòmica) i GMA (Gestió del medi ambient). Destaca SSPC amb gran diferència per damunt la resta per la gran quantitat de demandes d'actuació del policia de barri.

1.5.2 Total mensual de DMS assignades a cada procés



Processos amb més assignació de DMS: aquest mes el procés amb més DMS torna a ser SSPC (Serveis de seguretat i protecció ciutadana), com és habitual, amb 580 DMS, **el 56% del total**. A continuació trobam PS (Promoció socioeconòmica), amb 142, un 14% del total i GIU (Gestió d'infraestructures urbanes), amb 137, un 13% del total.

Processos amb menor assignació de DMS: aquest mes trobam GMA (Gestió del medi ambient), amb 74, un 7% del total, ISPS (Integració social i promoció de la salut), amb 33, un 3% del total, GSTI (Gestió dels serveis tecnològics i de la innovació), amb 29, un 3% del total, AC (Atenció ciutadana), amb 23 DMS, el 2% del total GT (Gestió territorial), amb 14, l'1% del total i ESI (Equipaments i serveis interns) amb 7 DMS, un 1% del total.

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

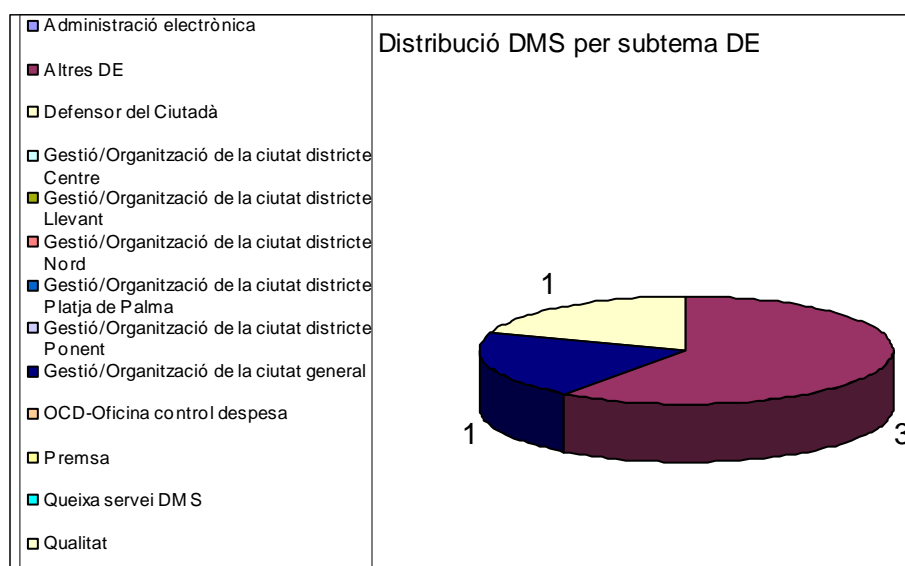
1.5.3 Distribució de les DMS del mes en curs segons el tema que tracten

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

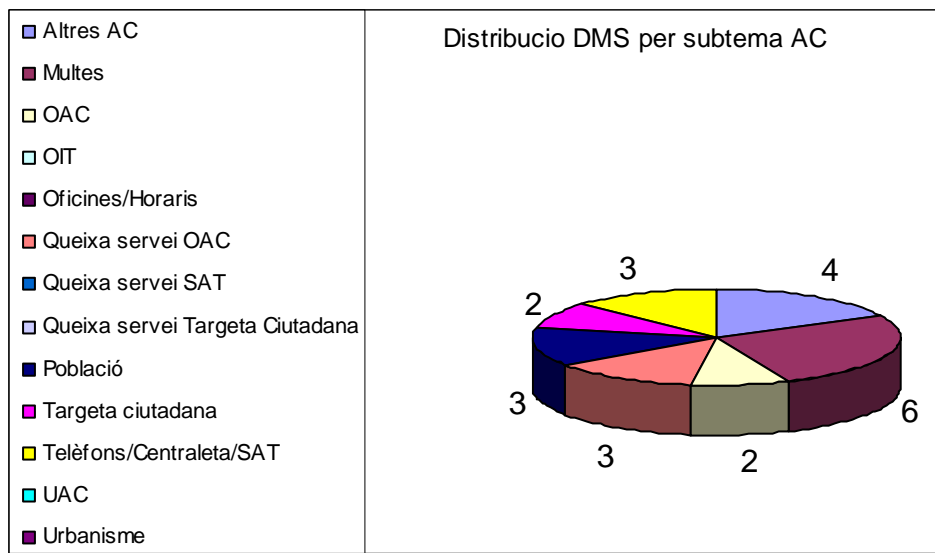
Per això quan es registra una DMS s'assigna al procés i al subtema corresponents, que té assignats uns responsables de la seva gestió i tramitació.

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

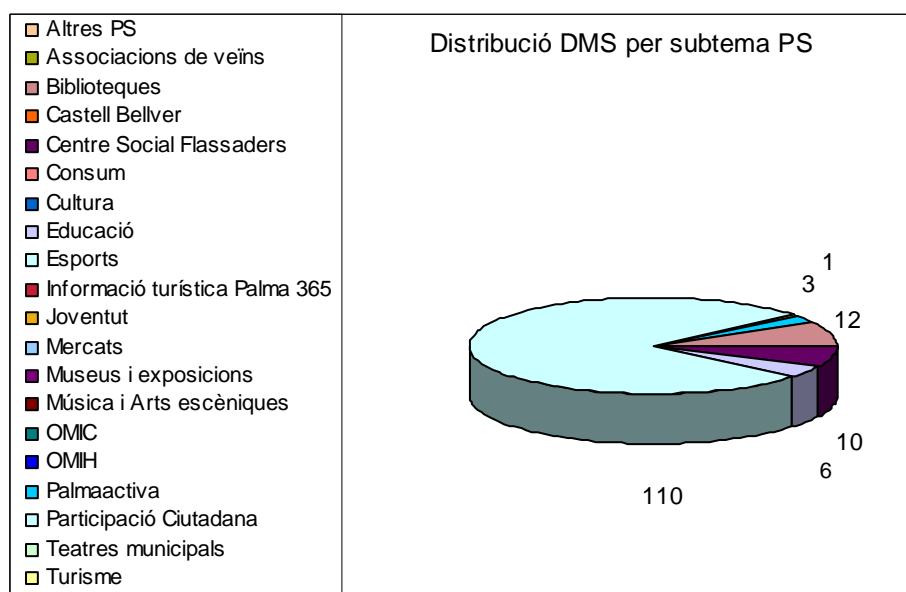
DE (direcció estratègica): la majoria de DMS són del subtema Altres.



- **AC (Atenció al ciutadà):** Destaca sobretot el subtema Multes amb 6 DMS.



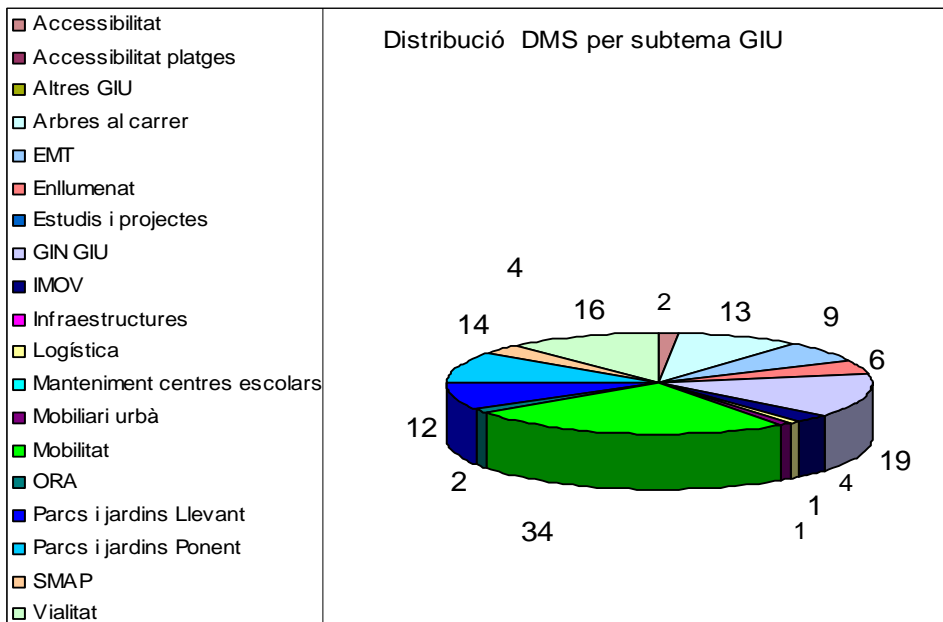
- **PS (promoció socioeconòmica):** destaca com sempre el subtema Esports, amb 110 DMS. Destaquen també 12 DMS del subtema Biblioteques, 10 d'aquestes són queixes perquè la biblioteca de Sa Indioteria té tancat els capvespres. Hi ha també 10 DMS de Centre Social Flassaders, 3 de les quals són peticions d'activitats per a menors de tres anys i 6 DMS d'Educació, de les quals hi ha cinc de desacord amb que l'educadora de l'escoleta de Son Ferriol sigui canviada abans d'acabar el curs.



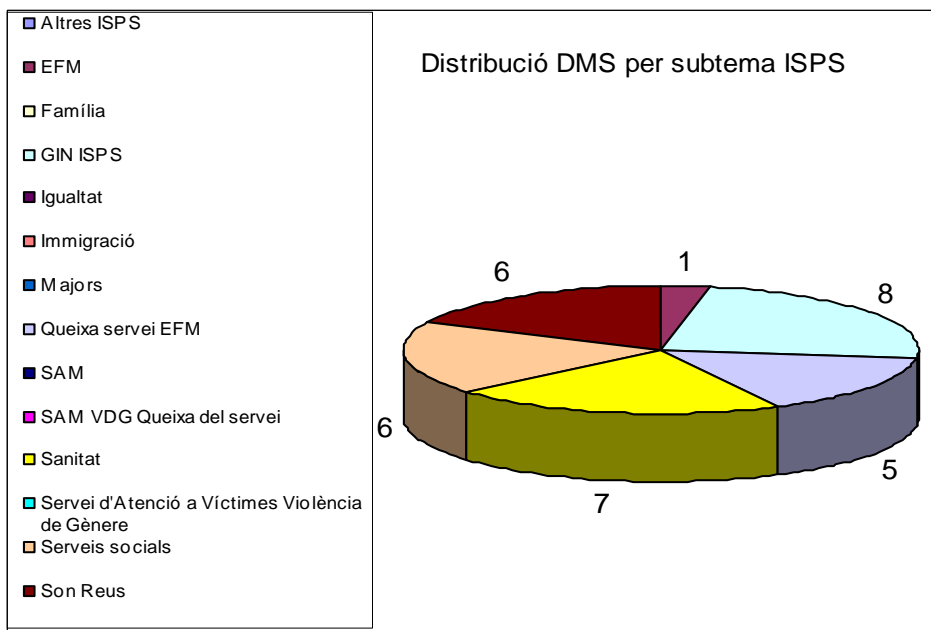
- **GIU (Gestió d'infraestructures urbanes):** hi destaca el subtema Mobilitat, amb 34 DMS, 3 són queixes pel canvi circulatori del Polígon de Son Castelló i 2 pel renou de la càmera de vigilància de cotxes del carrer Monges.

Destaquen també 13 DMS del subtema Arbres al carrer, 2 són queixes dels comerciants de l'Arenal per la brutor que es produeix a les terrasses i a sobre les mercaderies que venen per la poda dels arbres que s'està realitzant.

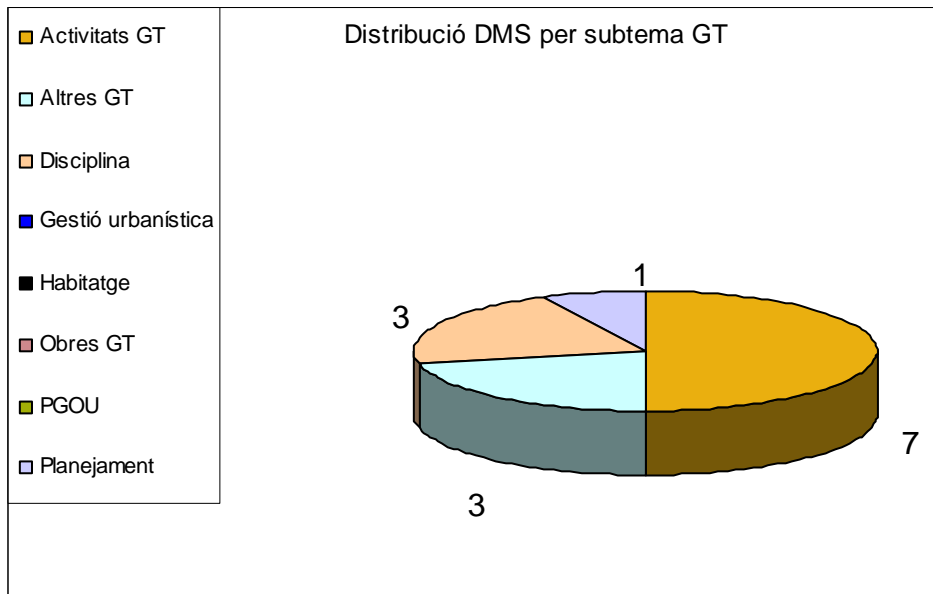
Finalment, hi ha 4 peticions pel subtema SMAP en què es demana un tendall a la biblioteca de Son Ferriol.



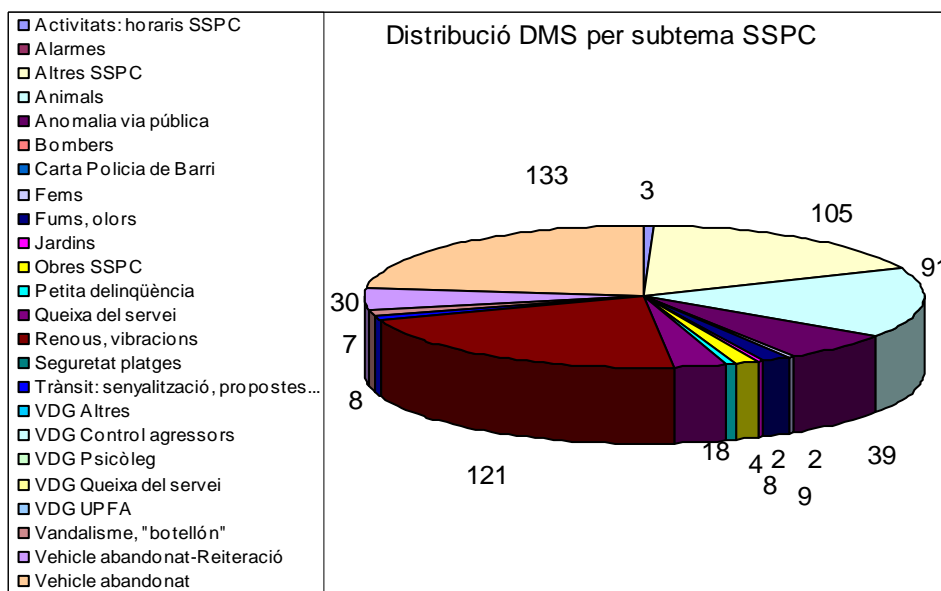
- **ISPS (Integració social i promoció de la salut):** hi destaca aquest mes el subtema Sanitat, amb 7 DMS, 2 són queixes per l'alt volum de la música a la festa Actua. Destaquen també les 8 incidències del subtema GIN ISPS, 6 DMS de Serveis socials i 6 del subtema Son Reus, 3 són queixes pel comportament d'una voluntària del Centre.



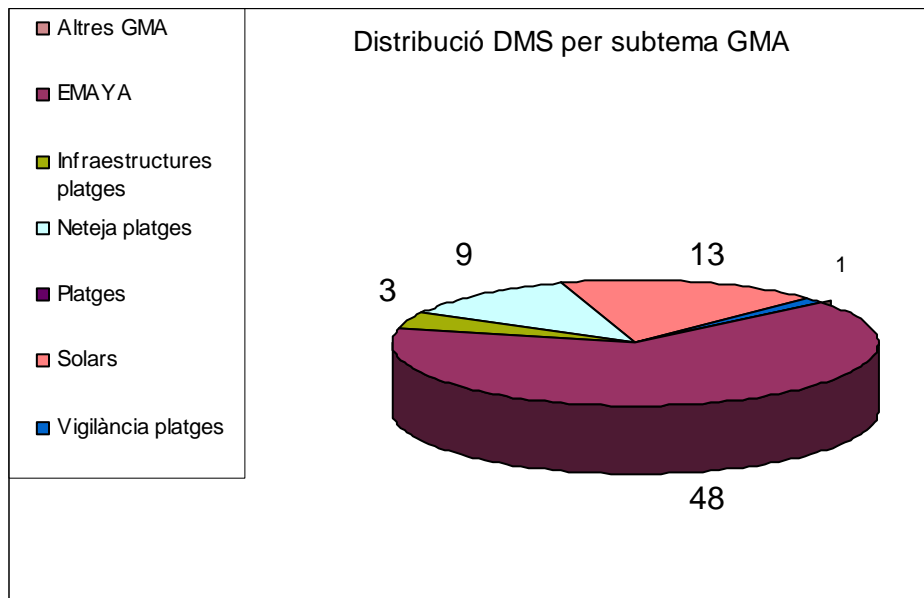
- **GT (Gestió territorial):** destaca aquest mes el subtema Activitats, amb 7 DMS.



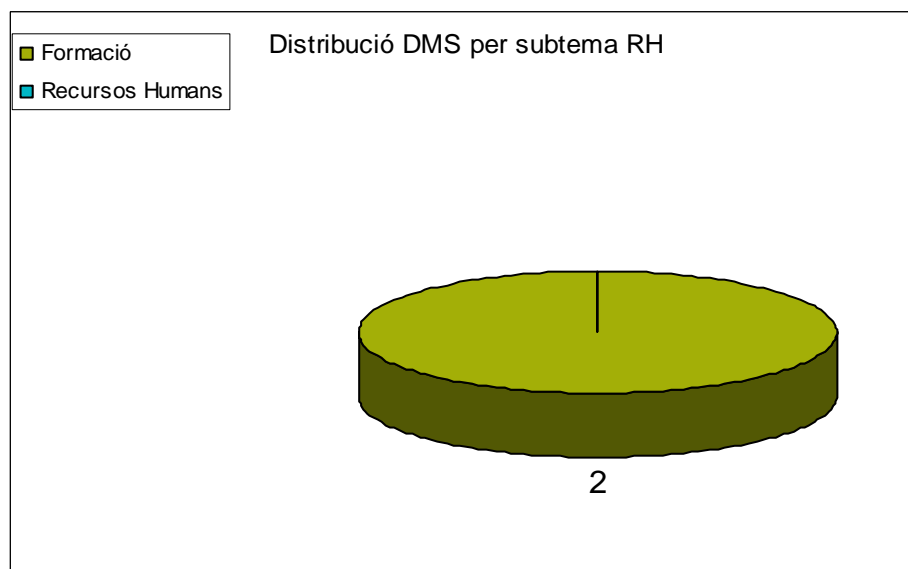
- **SSPC (Serveis de seguretat i protecció ciutadana):** hi destaquen sobretot i com sempre els subtemes Vehicle abandonat i les seves reiteracions, amb 163 DMS. Destaca també el subtema subtema Renous-vibracions, amb 121 DMS, Seguidament són destacables les del subtema Altres, amb 105, 15 d'elles referents a indigents i les del subtema Animals, amb 91 DMS.



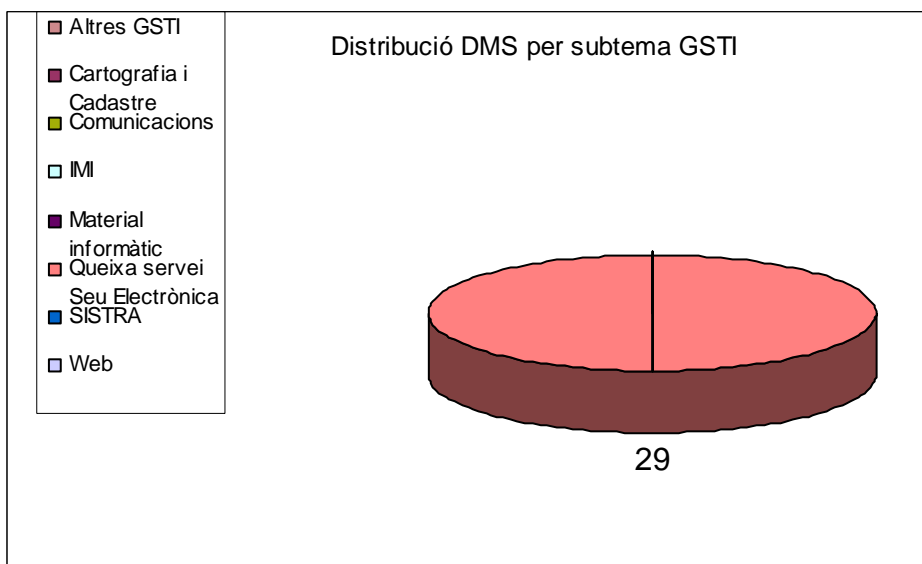
- **GMA (Gestió del medi ambient):** quasi totes són del subtema EMAYA (48). Destaca també el subtema Solars, amb 13 DMS, 2 relatives als munts d'herba seca deixat a una parcel·la municipal d'entre els carrers Castella, Lleó i Extremadura. Pel que fa a Neteja platges n'hi ha nou relatives a les platges de Can Pere Antoni, L'Arenal i Cala Gamba.



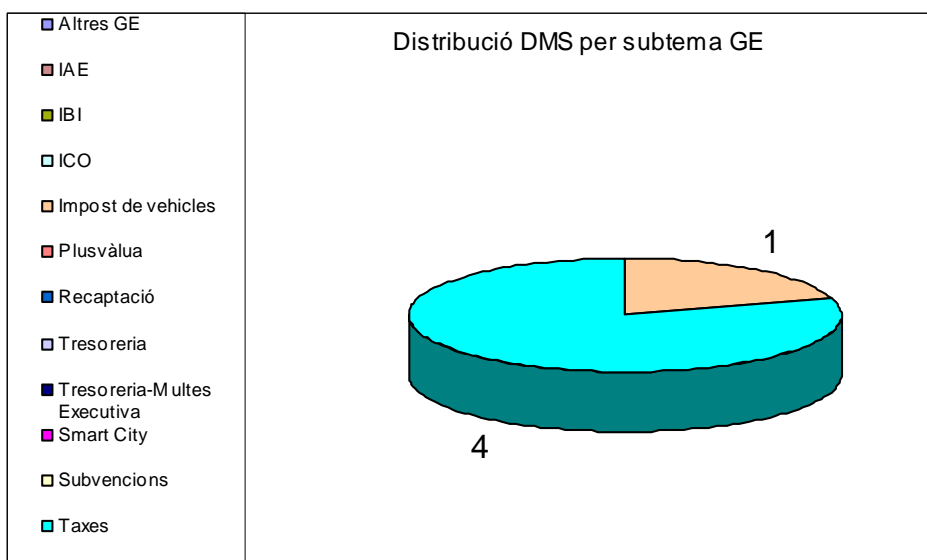
- **RH (Recursos humans):** hi ha 2 DMS assignades a aquest procés aquest mes, pel subtema Formació.



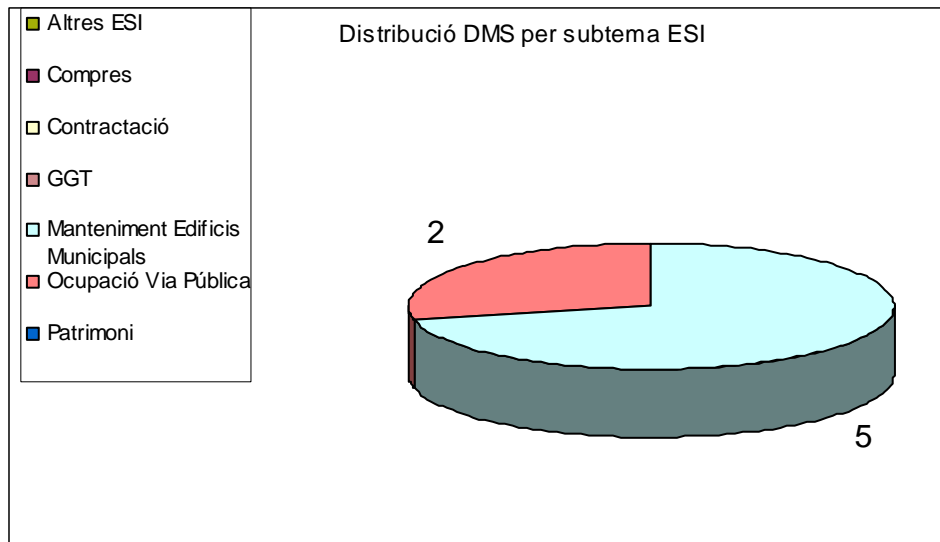
- **GSTI (Gestió dels serveis tecnològics i de la informació):** totes les DMS són del subtema Queixa servei Seu Electrònica, relatives a problemes per a l'obtenció de certificats d'empadronament a través del web.



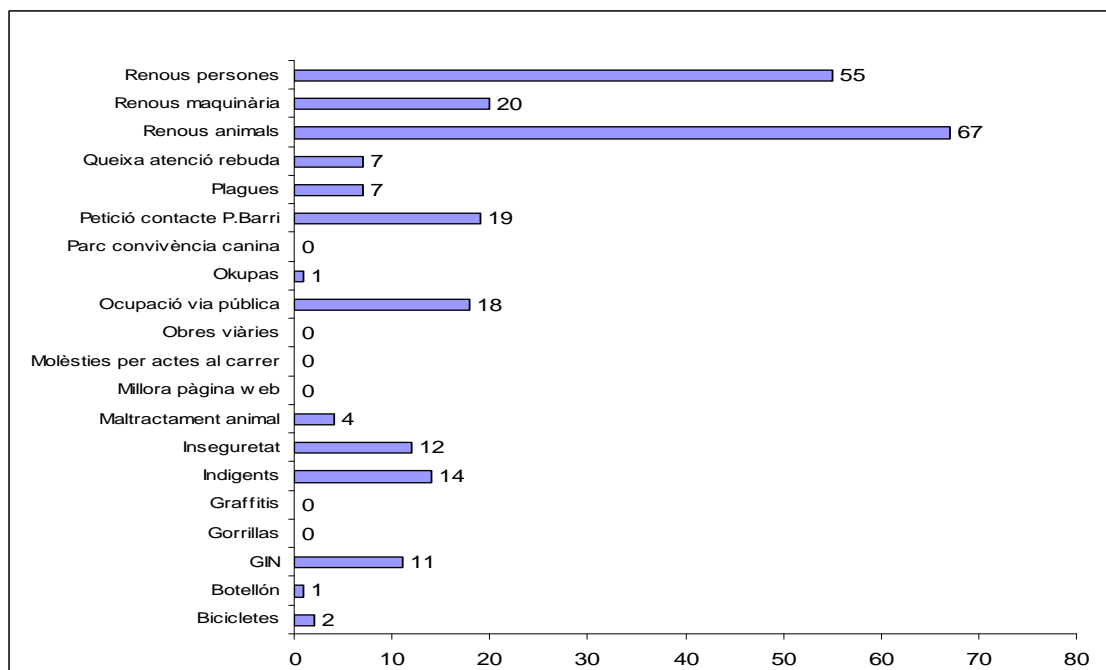
- **GE (Gestió econòmica):** hi destaca el subtema Taxes, amb quatre DMS del les 5 del procés.



- **ESI (Equipaments i serveis interns):** destaca el subtema Manteniment d'edificis municipals.



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



N'hi ha 67 relatives a renous d'animals, assignades totes a la Policia Local. També hi ha 55 DMS sobre renous de persones al carrer, a interiors d'habitatges o a bars, competència quasi totes de la Policia Local i alguna per Flassaders, Sanitat i Ocupació de Via Pública. Pel que fa a queixes per renous de maquinària, 20 en total, corresponen a Policia quasi totes i alguna altr a EMAYA.

També hi ha hagut 19 **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...).

Quant a **ocupació de la via pública**, (18), s'han assignat a la Policia local, als diferents subtemes segons el seu contingut i una a Govern Interior.

Pel que fa a queixes per **inseguretat** (12), s'han repartit entre Policia local i Infraestructures.

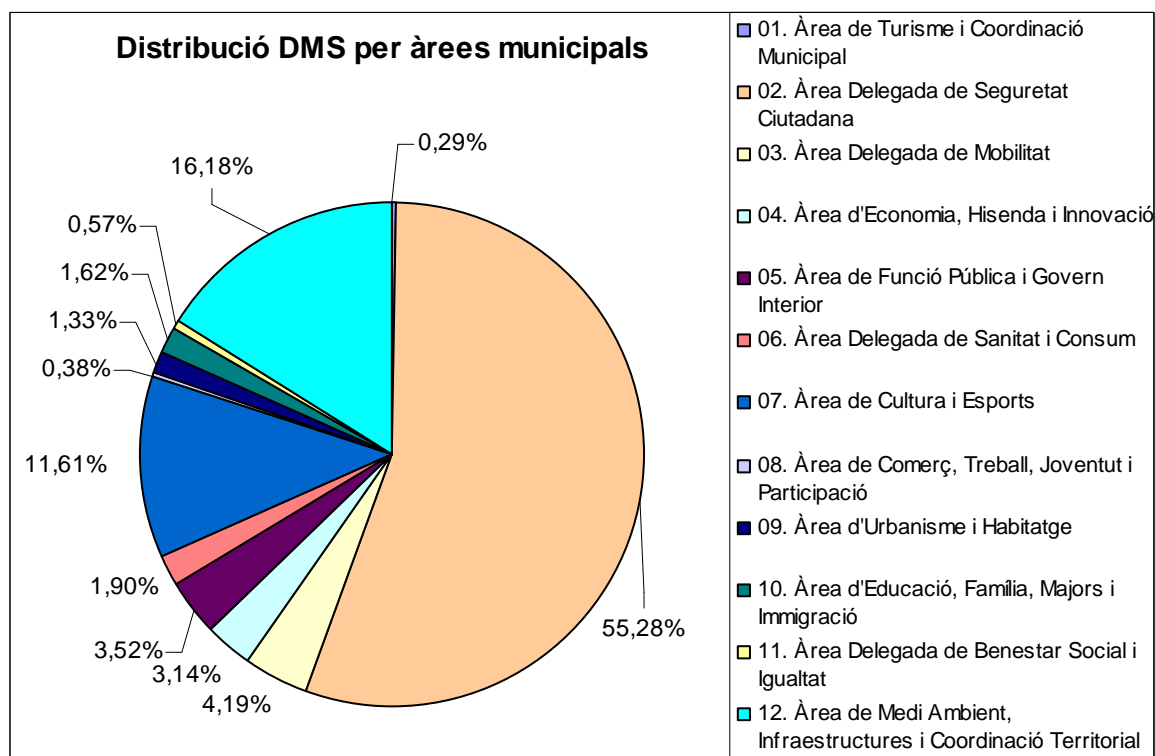
Destaquen també 11 **incidències** repartides entre Infraestructures i Sanitat segons la seva temàtica.

Pel que fa a **queixes per l'atenció rebuda** (7), s'han derivat a diversos processos perquè es referien a queixes per l'atenció al servei OAC, Policia, Mobilitat i Esports.

Finalment, destaquen 7 **queixes per plagues**, assignades a Infraestructures, a Son Reus o a Sanitat segons la plaga en concret.

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.



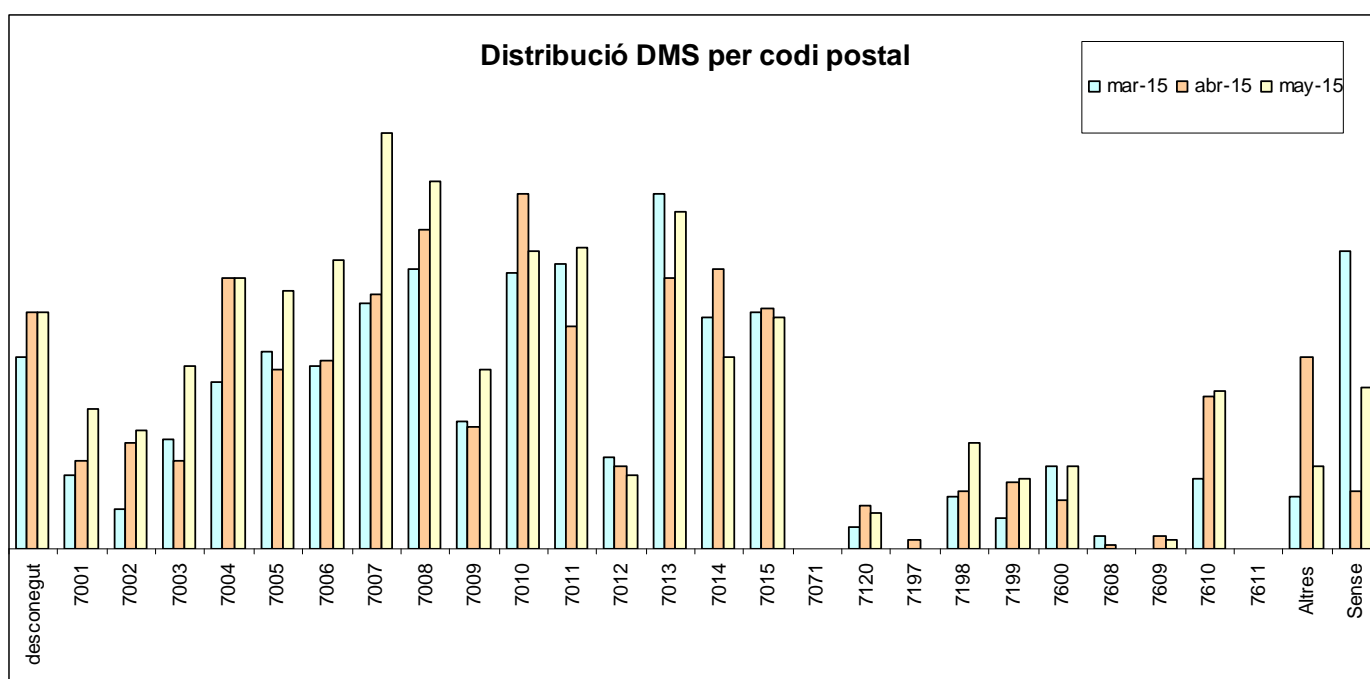
A partir de l'anàlisi dels resultats d'aquest mes podem destacar que **la majoria de DMS correspon, com sempre, a l'Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana, i representa un 55% del total.**

Destaquen, a continuació, l'Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial, que representa el 16% del total i l'Àrea de Cultura i Esports, amb el 12 del total.

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 La Soletat** (CP 07009), seguits molt de prop pels de **Son Gotleu** (codi postal 07008). Seguidament destaquen els usuaris de **Son Roca** (CP 07011), els **de Cal Capiscol** (CP 07010) i **31 de Desembre** (CP 07004). **Concretament**, són 95 DMS amb codi postal de La Soletat, 84 de Son Gotleu, 69 de Son Roca, 68 de Cal Capiscol i 62 de 31 de Desembre.

Pel que fa a les demandes amb codis postals que no són de Palma, suposen aquest mes un 2% del total. Finalment, hi ha només un 4% de les demandes registrades aquest mes en què no hi consta el codi postal.

Habitualment els ciutadans de Son Gotleu (07008) són dels més actius pel que fa a presentar demandes ciutadanes, no obstant aquest més els han superat els de La Soletat, encara que només amb 11 DMS de diferència.

1.8 Recepció i trasllat de demandes que no són competència municipal

Aquest mes **s'han tramès 8 DMS a altres administracions**. En concret, s'han derivat 2 queixes al Ministeri de Foment, 2 queixes al Bisbat de Mallorca, 1 queixa a l'Autoritat Portuària, 1 queixa al Consell de Mallorca i 1 demanda al Govern Balear. *També s'ha rebut una queixa de competència municipal que havia arribat al Govern Balear.*

1.9 Via de comunicació en la tramitació de les DMS

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

Pel que fa a la resposta, també es comunica per correu electrònic si consta l'adreça electrònica. Aquest mes s'han tancat 268 queixes, suggeriments i peticions que no eren per Policia, procés que no tramita les DMS a través del gestor ja que té un sistema propi. D'aquestes, 164 contien una adreça electrònica. Això suposa que **un 61% de les DMS tramitades aquest mes han tingut el canal telemàtic com a canal de comunicació de resposta a l'usuari.**

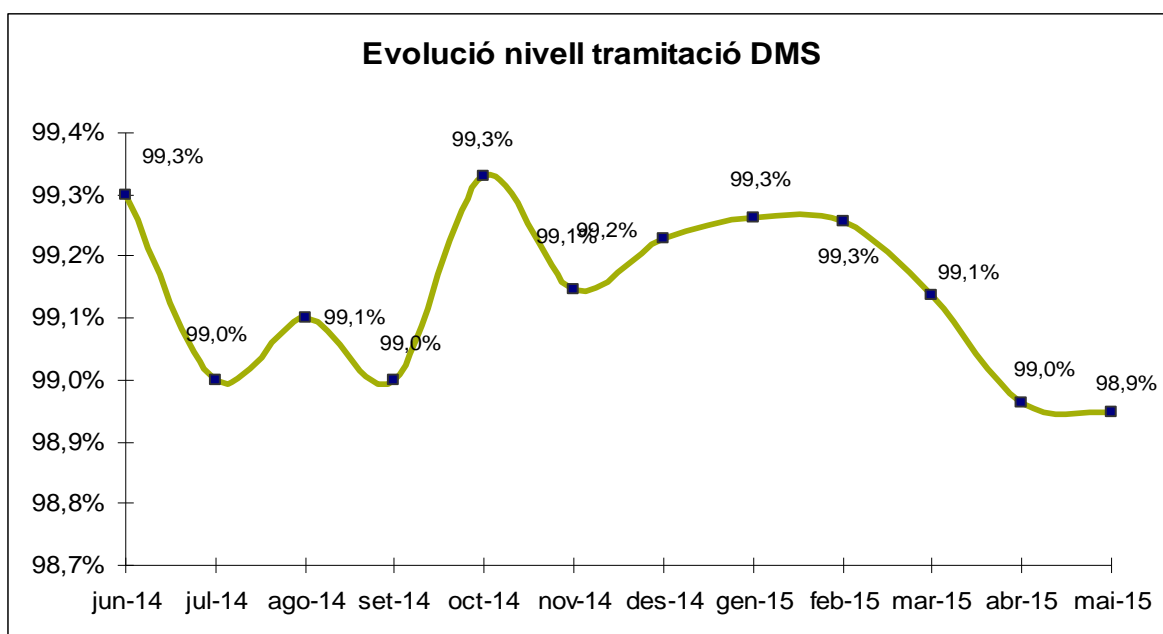
2 TRAMITACIÓ

2.1 Tramitació en termini

2.1.1 Dades relatives al global del gestor de DMS

* Evolució del nivell de tramitació global al gestor DMS

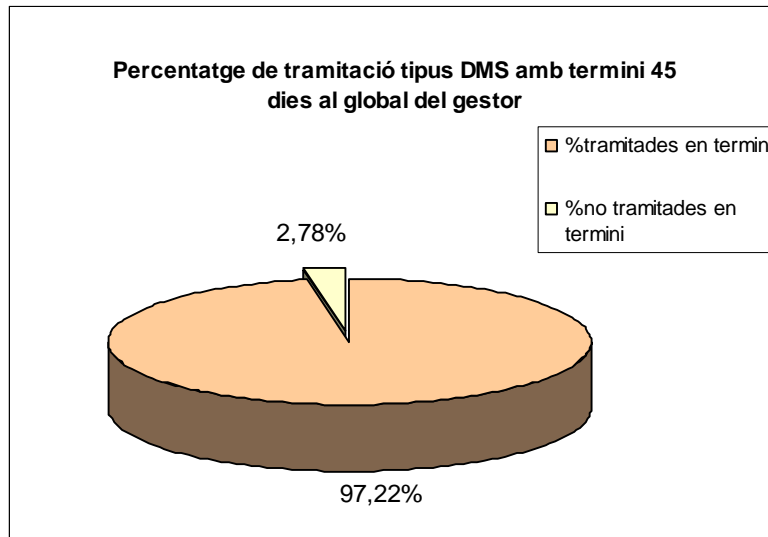
El nivell de tramitació al gestor de DMS, incloent-hi tots els tipus, es troba habitualment en el 99%, o fins i tot per damunt en molts de mesos.



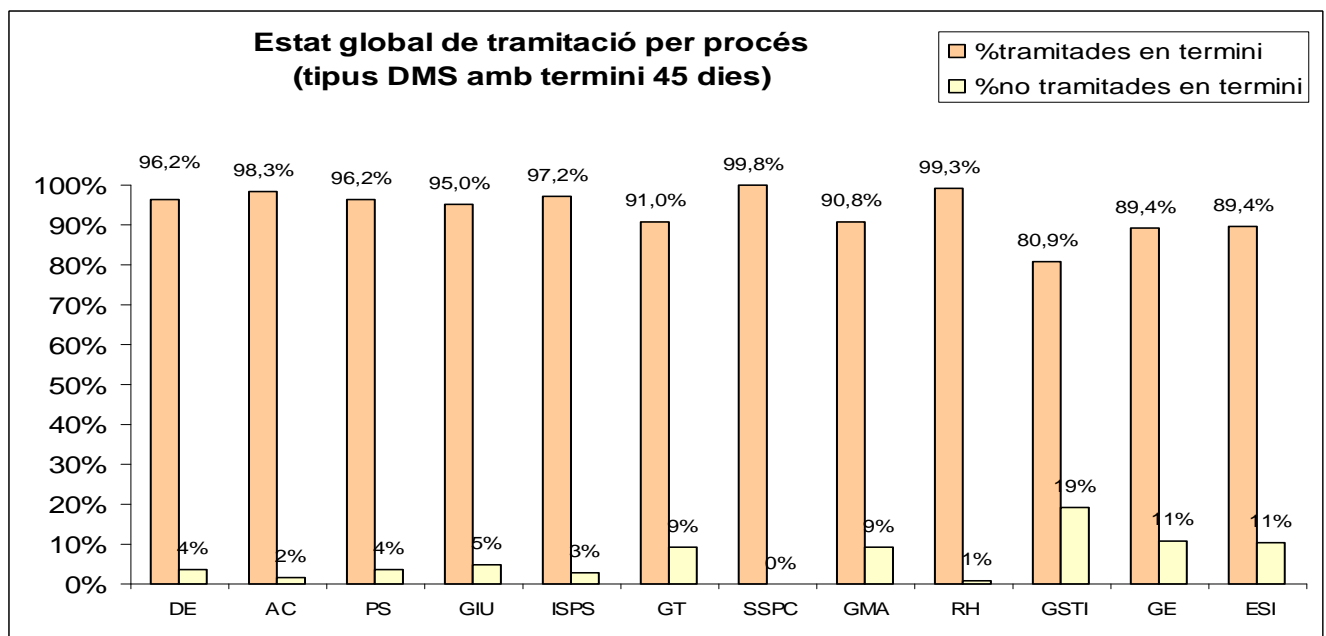
Aquest mes es troba en el 98,9%, un poc inferior a l'habitual. En tot l'any es manté o se supera el nivell de tramitació del 99%, incloent-hi els mesos d'estiu, en què sol baixar un poc perquè és època de vacances dels treballadors municipals, la qual cosa va unida a un augment general de les demandes 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, altres i queixes i suggeriments interns), observam que un **97,22% estan tramitades en termini, i només un 2,78% no s'hi han tramitat**. Per tant, poden estar en estat de no-conformitat o de no-conformitat tramitada.



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

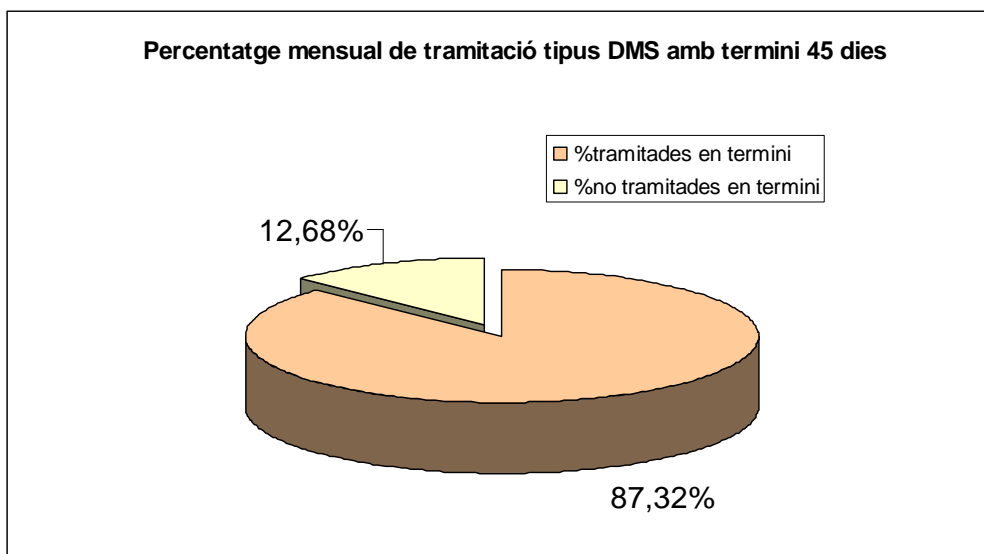


Tots els processos tenen la majoria de DMS del tipus queixa, queixa interna, suggeriment, suggeriment intern, petició o altres (que són les que s'han de tramitar en 45 dies) tramitades en el termini corresponent. Concretament, 9 dels 12 processos tenen més del 90% de les DMS tramitades en el termini establert de 45 dies. Destaquen sobretot **SSPC (Serveis de seguretat i protecció ciutadana), amb el 99,8% de tramitació en termini, i RH (Recursos humans) amb el 99,3%**.

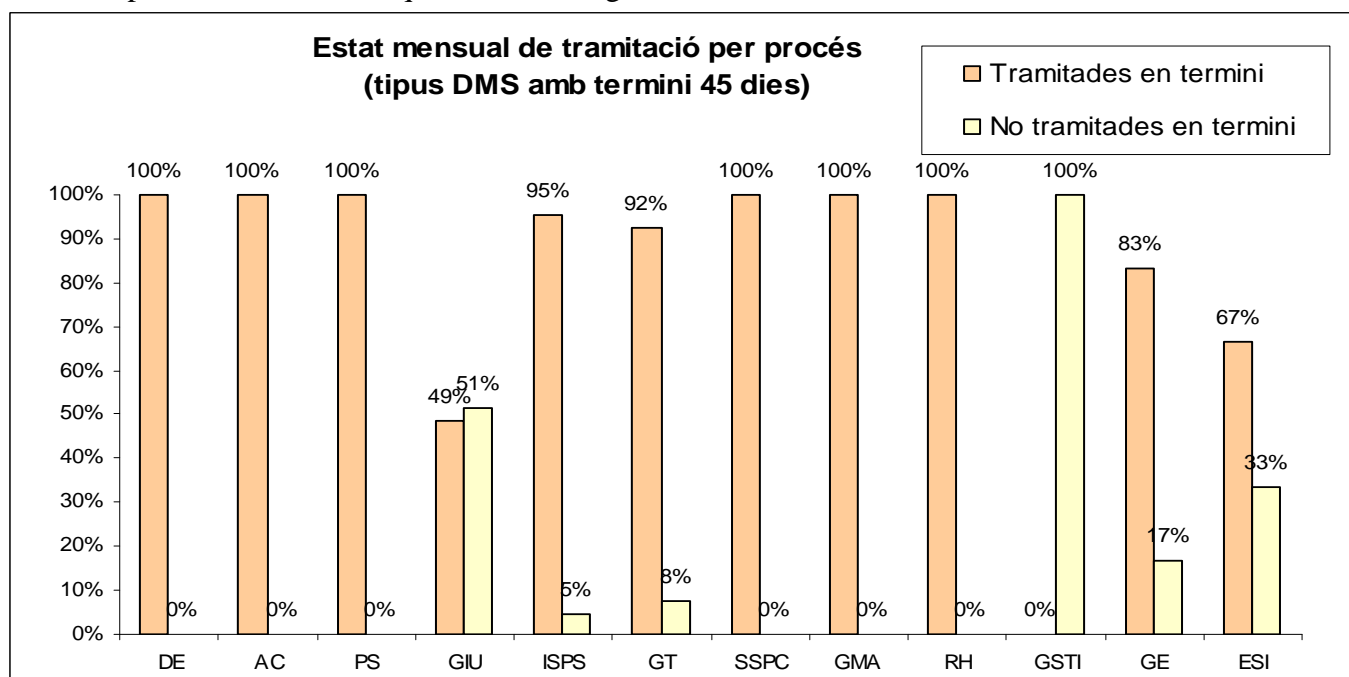
La resta de processos que estan per davall del 90% tenen uns nivells de tramitació en termini elevats, que van del 80,9% de GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) al 89,4% de ESI (Equipaments i Serveis Interns) i de GE (Gestió Econòmica).

2.1.2 Dades relatives al mes en curs

*Tramitació mensual de les DMS per procés



El 87,32% de les DMS que aquest mes acabaven el seu termini de resolució (45 dies), es varen tramitar dins el termini establert i el 12,68% no. Aquest mes ha baixat el percentatge de resolució respecte dels mesos anteriors, però hem d'esmenar que també ha augmentat el número de DMS rebudes.



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 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.

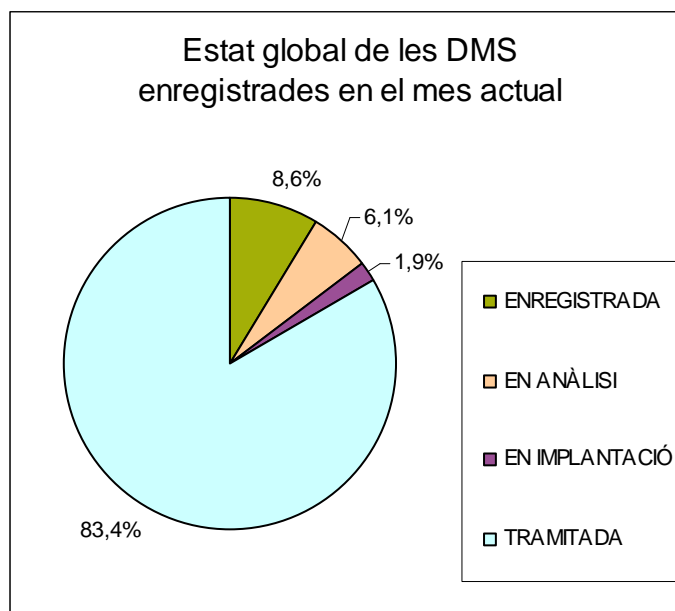
Aquests processos són: DE (Direcció Estratègica), AC (Atenció Ciutadana), PS (Promoció socioeconòmica), SSPC (Serveis de seguretat i protecció ciutadana), GMA (Gestió del medi ambient) i RH (Recursos humans).

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, dos es troba en un percentatge alt de resolució, ISPS (Integració social i Promoció de la Salut) i GT (Gestió territorial).

Pel que fa a GSTI (Gestió dels serveis tecnològics i de la informació), té un 0% de tramitació en termini i, per tant, és el procés amb pitjor nivell de tramitació aquest mes pel que fa a temps. Pel que fa a aquest fet, s'està treballant des del departament de Qualitat i l'IMI per tal que les DMS es tramitin en el termini corresponent.

*Estat de les DMS registrades en el mes

Les demandes municipals de serveis de tipus queixa, queixa interna, suggeriment, suggeriment intern i petició poden tramitar-se en un màxim de 45 dies. Això no obstant, una gran part es tramiten en menys dies i per això el percentatge de DMS registrades aquest mes, incloent-hi tots els tipus, i que ja estan tramitades, és bastant elevat.



De les 1051 DMS registrades durant aquest mes, 857 estan ja tramitades, la qual cosa suposa un 83% de resolució. En canvi, 88 estan encara en estat de registrades, 63 en estat d'anàlisi i 20 en estat d'implantació. Aquest mes el percentatge de resolució de DMS està en un nivell semblant a l'habitual. Està inclús 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.

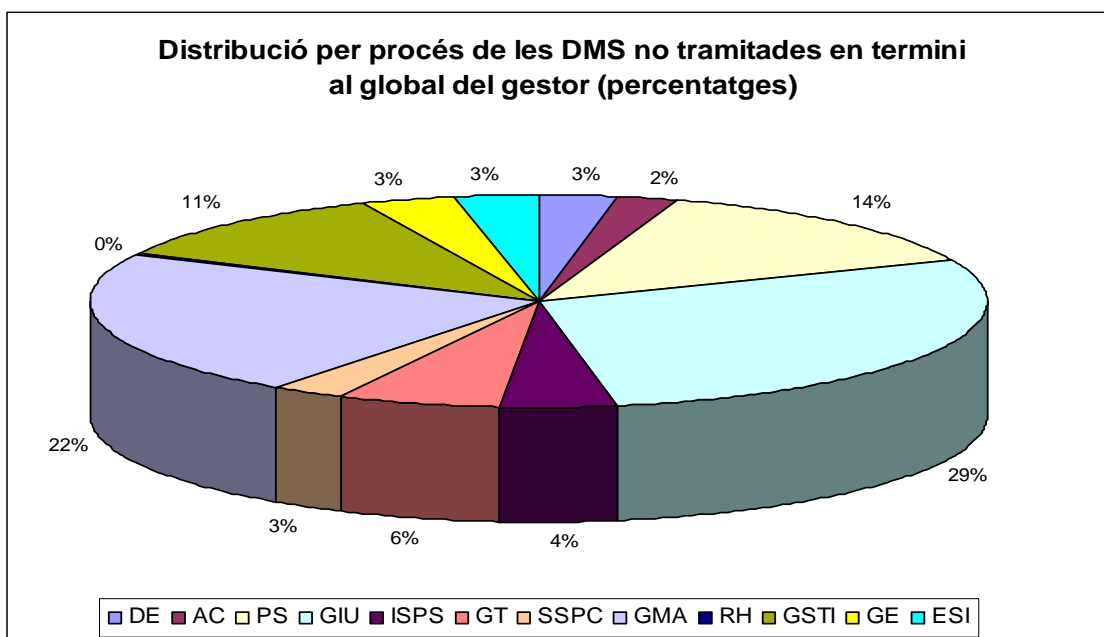
Les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat de registrades suposen un 8,6%. Aquest és un estat que hauria de tenir una durada molt curta i per això des del Departament de Qualitat es van prenent contínuament mesures per a millorar aquest aspecte.

2.2 Tramitació fora de termini

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

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

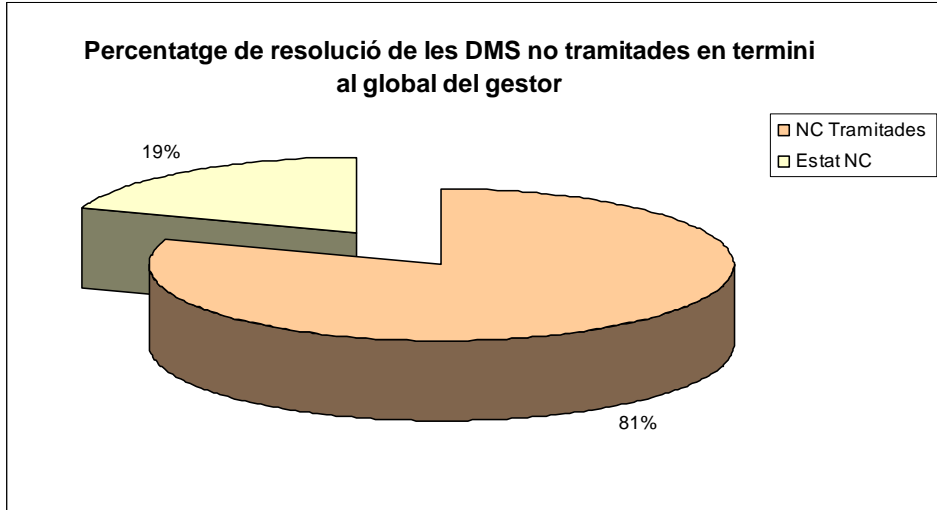
2.2.1 Distribució per procés del total de DMS no tramitades en termini



Podem observar, si examinem el global del gestor, que els processos **GIU** (Gestió d'infraestructures urbanes) i **GMA** (Gestió del medi ambient) són els que tenen més DMS no tramitades en el termini corresponent de 45 dies; en concret, **un 29% i un 22% del total de totes les no-tramitades en termini** respectivament. Seguidament, n'hi ha un 14% del procés PS (Promoció socioeconòmica) i un 11% del procés GSTI (Gestió dels serveis tecnològics i de la informació).

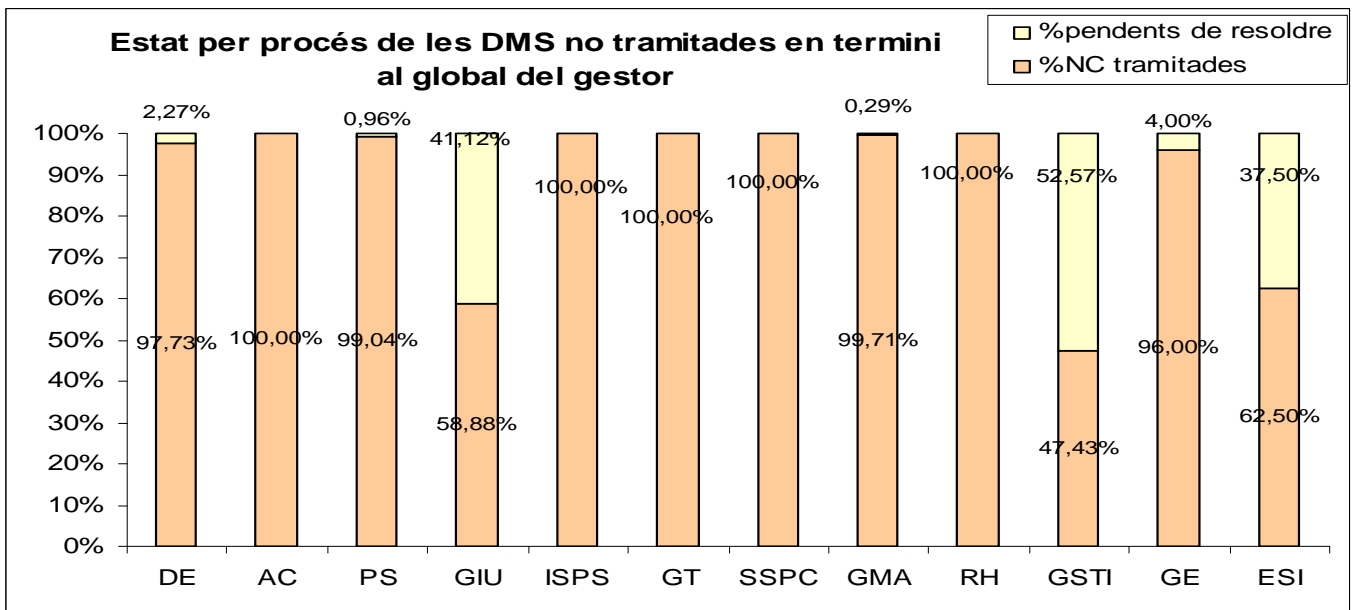
La majoria d'aquests processos són també dels que tenen habitualment més DMS assignades.

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 actualment, de les DMS tramitades fora de termini **un 81% estan ja com a no-conformitats tramitades i un 19% 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.

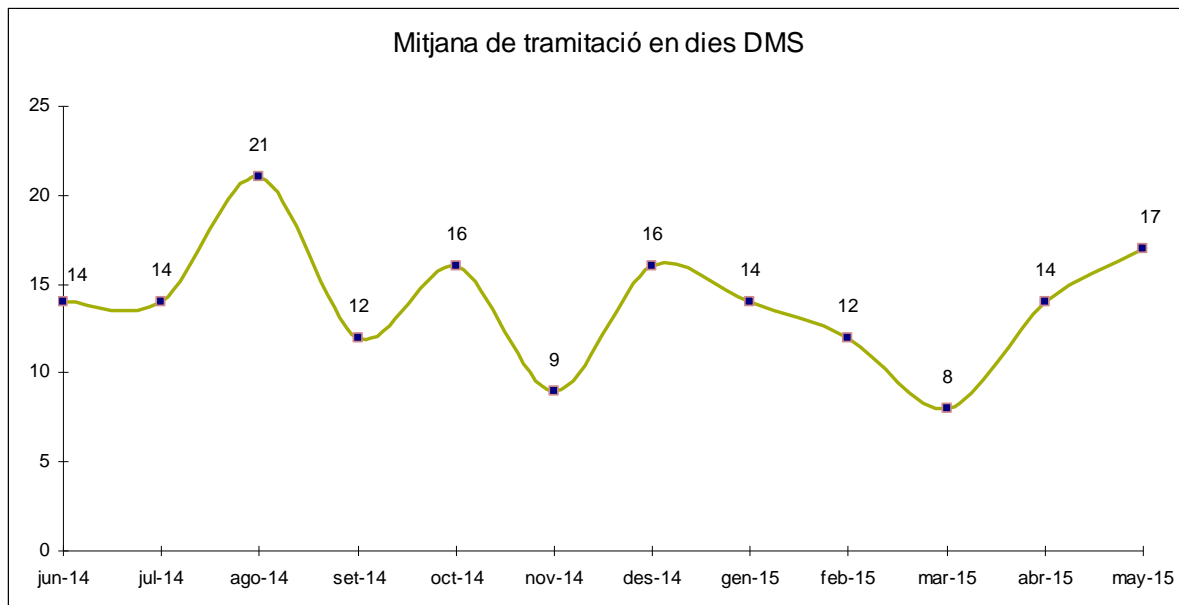


Pel que fa a la resolució de les DMS fora de termini, **5 processos tenen el 100%** d'aquestes DMS que han passat a no conformitat ja tramitades. Aquests processos són AC (Atenció ciutadana), ISPS (Integració social i promoció de la salut), GT (Gestió territorial), SSPC (Serveis de seguretat i protecció ciutadana) i RH (Recursos humans).

Els set processos restants no tenen totes les DMS que ja es troben fora de termini tramitades, però **es troben en nivells que van del 47,43% de GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) al 99,71% de GMA (Gestió del Medi Ambient).**

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 **17 dies**. Es tracta d'una mitjana elevada, superior a la de 2014, que va ser de 14 dies. Les queixes s'han tramitat en una mitjana de 10 dies i els suggeriments, en 14. Pel que fa a les queixes i suggeriments interns, s'han tramitat respectivament en 17 i 40 dies. Finalment, les peticions s'han tramitat en una mitjana de 3 dies. *S'ha de destacar que la mitjana de tramitació dels suggeriments interns és molt elevada i hauria de ser sempre baixa, ja que la podríem tancar únicament agraint el suggeriment i estudiar-lo posteriorment.*

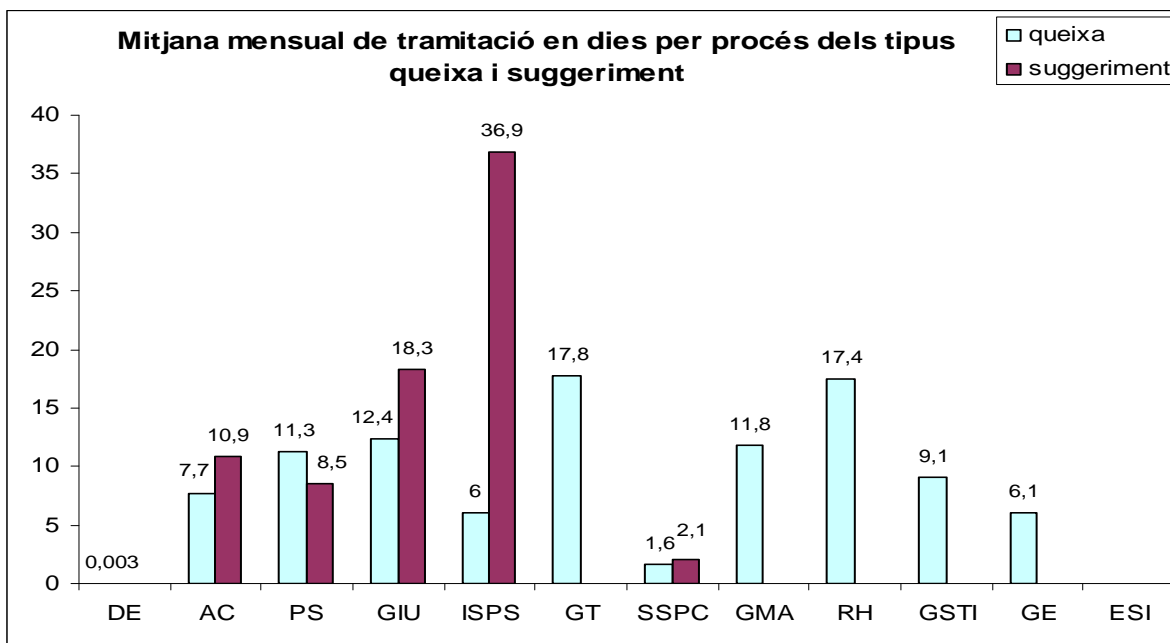
D'altra banda, respecte de la mitjana màxima d'entre 15 i 25 dies de resolució de les queixes (no internes) establerta com a compromís a la Carta de compromisos del DMS, ens trobam com hem indicat abans, en una mitjana de 10 dies. Per tant, aquest mes es compleix el compromís de manera adequada.

2.3.2 Mitjana mensual per procés

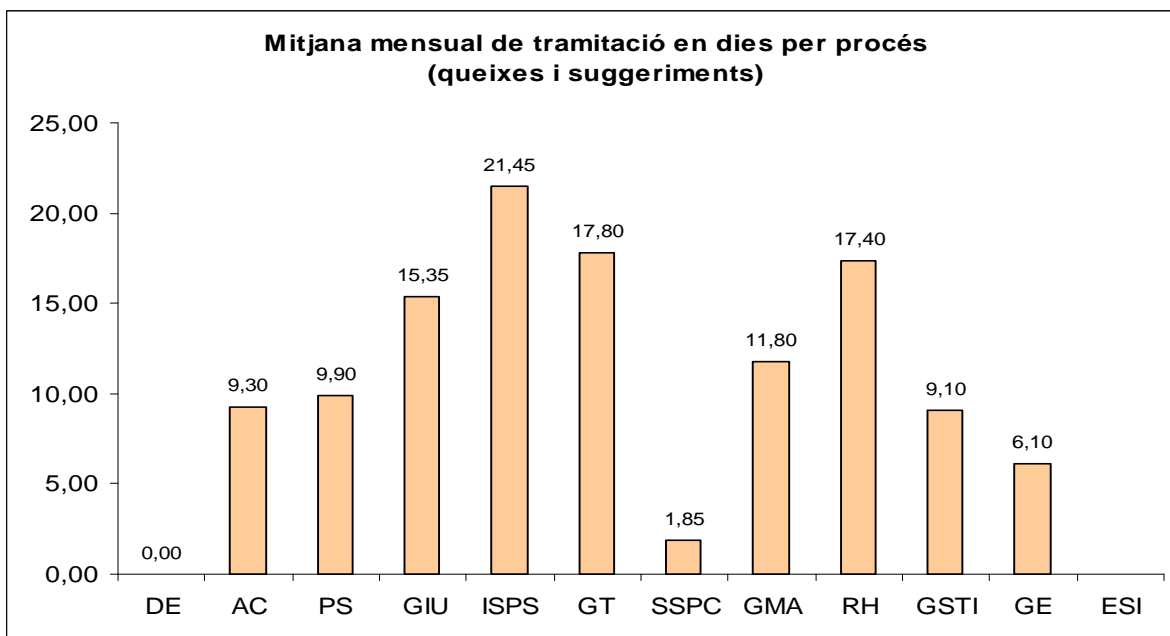
En aquesta anàlisi descartam el procés SSPC pel fet que les peticions per la Policia queden tramitades al gestor de DMS el mateix dia que es registren, ja que diàriament es fa el traspàs al seu programa propi, EUROCOPI. A més, es tracta només de les DMS tramitades, independentment del percentatge de tramitació 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 GT (Gestió territorial)** és el que té aquest mes la mitjana més elevada pel que fa a queixes i **DE (Direcció estratègica)**, la més baixa. Pel que fa a suggeriments només se n'han tramitat aquest mes dels processos **AC (Atenció ciutadana)**, **PS (Promoció socioeconòmica)**, **GIU (Gestió d'infraestructures urbanes)** i **ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut)** i trobam que el procés **ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut)** és el que té la mitjana més elevada i **PS (Promoció socioeconòmica)** la més baixa.

S'ha de fer constar que els suggeriments haurien de ser el tipus amb la mitjana més baixa, ja que únicament s'ha d'agrair al ciutadà la seva aportació i passar-la a qui correspongui per si convé fer-hi res.



El gràfic següent representa la mitjana mensual dels dos tipus més habituals (queixa i suggeriment) a cadascun dels processos i podem observar com **ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut)** és el que té la mitjana més elevada: 21 dies, i **DE (Direcció Estratègica)** la més baixa: 0,001 dies.



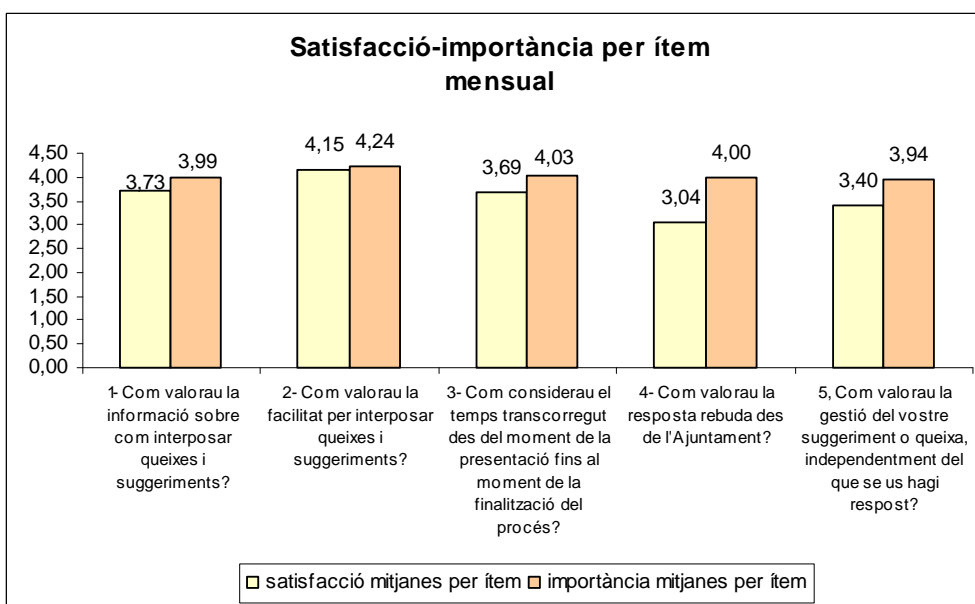
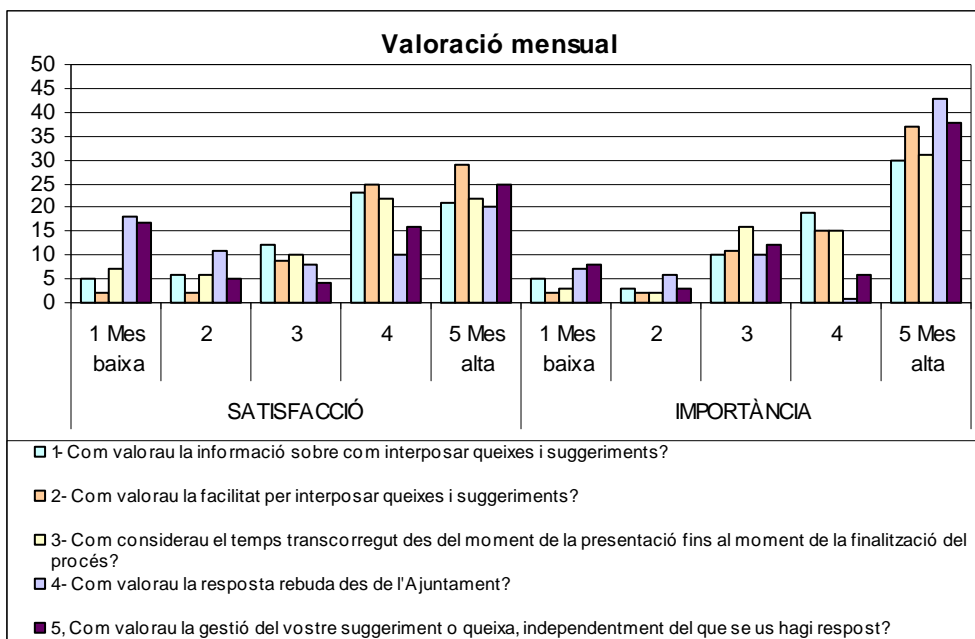
Això no obstant, hem de recordar que el límit establert per a la tramitació en termini de les DMS és de 45 dies i tots els processos es troben a nivells molt inferiors pel que fa a la tramitació dels tipus queixa i suggeriment.

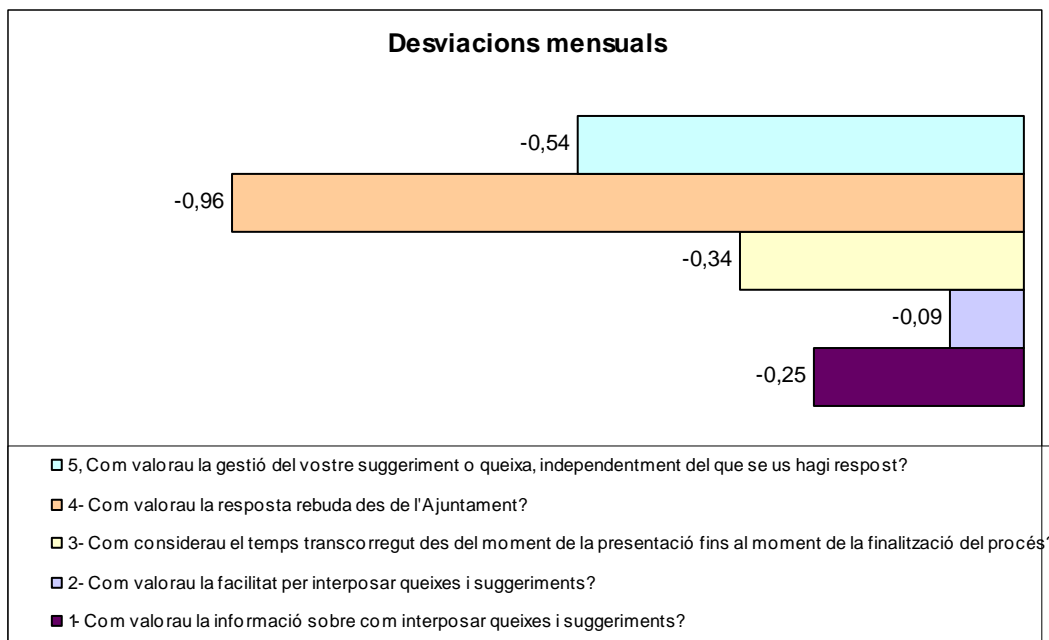
3 SATISFACCIÓ

Aquest més han arribat al Departament de Qualitat **67 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 tramet 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 tots els ítems presenten desviacions un poc més baixes que el 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 3,73 de mitjana de satisfacció i un 3,99 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,25.

2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 4,15 de mitjana de satisfacció i un 4,24 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,09. Per tant, 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 3,69 de mitjana de satisfacció i un 4,03 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,34.

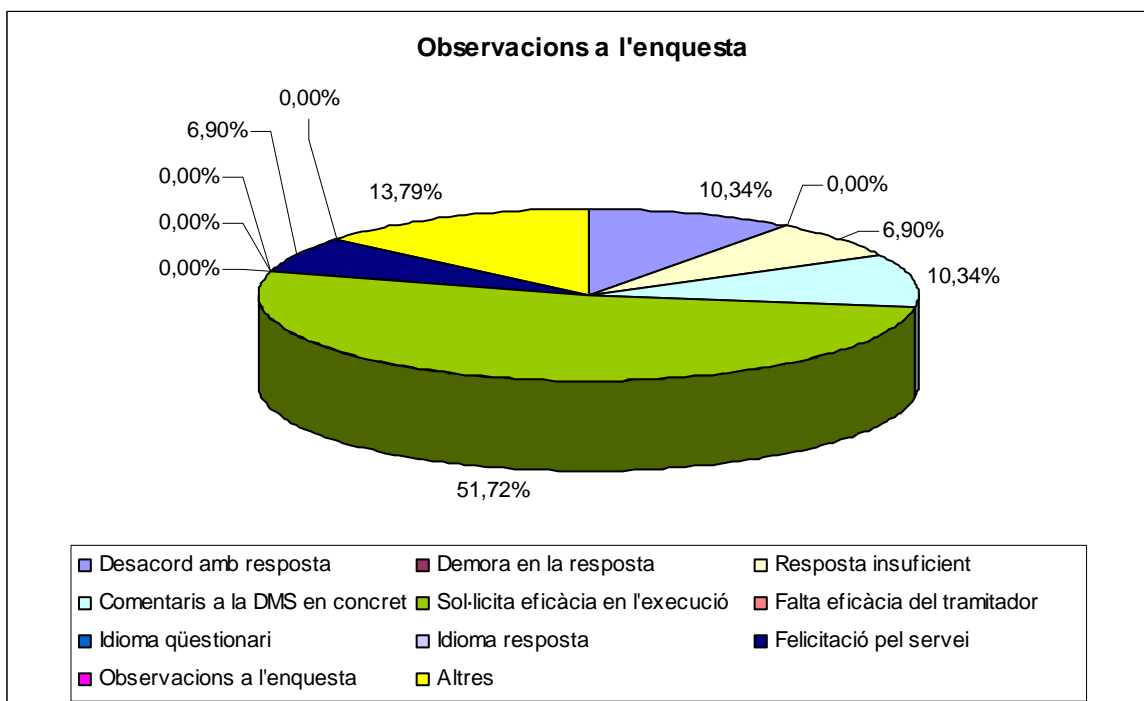
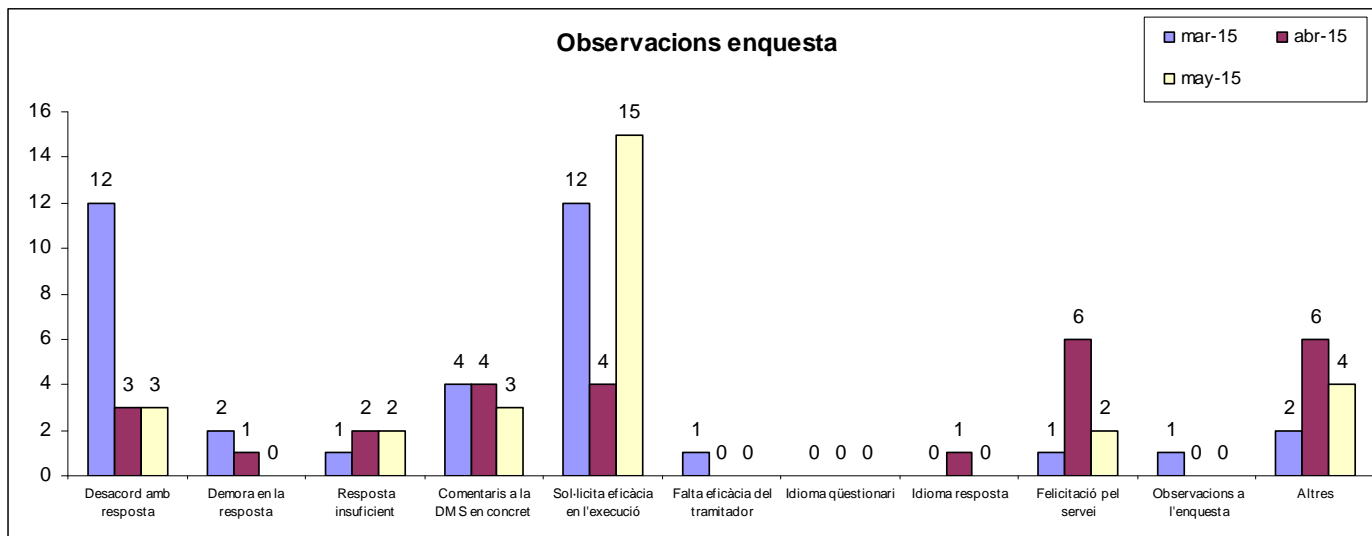
4. Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament? Pel que fa a satisfacció, té una valoració de 3,04 i pel que fa a importància, de 4. S'ha donat una desviació de 0,96. Per tant, torna a ser l'ítem pitjor valorat.

5. Com valoreu la gestió del vostre suggeriment o queixa, independentment del que se us hagi respost? S'ha valorat amb un 3,40 de mitjana de satisfacció i amb un 3,94 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,54.

Respecte del compromís relatiu a satisfacció dels usuaris de la Carta de compromisos del Sistema de Gestió de les DMS, es considera correcte aquest aspecte quan la valoració de la gestió de la queixa o suggeriment, independentment del que s'hagi respost, sigui superior a 3, la qual cosa aquest mes es compleix atès que és de 3,40 sobre 5.

També s'inclou a l'enquesta automàtica la possibilitat de fer suggeriments o observacions. Aquest mes han entrat 27 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 15, que representen el 52% del total.

Seguidament hi ha comentaris a la DMS en concret i de desacord amb la resposta, en concret són 3 de cada tipus (un 10% del total cadascun).

Hi ha també 2 observacions relatives a que la resposta és insuficient (7% del total)

Destaquen 2 felicitações pel servei, que representen el 7% del total.

També hi ha hagut 4 observacions amb comentaris variats i que no es poden englobar en cap dels supòsits anteriors (14%).

- 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)

07/05/2015 12:20

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
	Prensa	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
	Qualitat	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Queixa servei DMS	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	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
Queixa servei OAC		Àrea de Funció Pública i Govern Interior
Queixa servei SAT		Àrea de Funció Pública i Govern Interior
Queixa servei Targeta Ciutadana		Àrea de Funció Pública i Govern Interior
Altres		Àrea no definida
PS (Promoció Socioeconòmica)	Altres PS	Àrea no definida
	AAVV	Àrea de Comerç, Treball, Joventut i Participació
	Biblioteques	Àrea de Cultura i Esports
	Consum	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Cultura	Àrea de Cultura i Esports
	Educació	Àrea d'Educació, Família, Majors i Immigració
	Centre Social Flassaders	Àrea d'Educació, Família, Majors i Immigració
	Esports	Àrea de Cultura i Esports

PS (Promoció Socioeconòmica)	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 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
		Accessibilitat platges	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
Altres GIU		Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial	
Arbres al carrer		Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial	
EMT		Àrea Delegada de Mobilitat	
Enllumenat		Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial	
Estudis i projectes		Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial	
GIN GIU		Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial	
IMOV		Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial	
Infraestructures		Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial	
Logística		Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial	
Mobilitat		Àrea Delegada de Mobilitat	
ORA		Àrea Delegada de Mobilitat	
Parcs i Jardins Llevant		Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial	
Parcs i Jardins Ponent		Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial	
Mobiliari urbà		Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial	
SMAP		Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial	
Vialitat		Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial	
Manteniment Edificis Escolars		Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial	

ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut)	Altres ISPS	Àrea no definida
	Igualtat	Àrea Delegada de Benestar Social i Igualtat
	Sanitat	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Serv. Aten. Vic. Vio. Gen	Àrea Delegada de Benestar Social i Igualtat
	SAM VDG Queixa del Servei	Àrea Delegada de Benestar Social i Igualtat
	SAM	Àrea Delegada de Benestar Social i Igualtat
	Família	Àrea d'Educació, Família, Majors i Immigració
	Majors	Àrea d'Educació, Família, Majors i Immigració
	Immigració	Àrea d'Educació, Família, Majors i Immigració
	Serveis Socials	Àrea Delegada de Benestar Social i Igualtat
	EFM	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Queixa servei EFM	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Son Reus	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	GIN ISPS	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	GT (Gestió Territorial)	Activitats
Altres GT		Àrea d'Urbanisme i Habitatge
Disciplina		Àrea d'Urbanisme i Habitatge
Gestió Urbanística		Àrea d'Urbanisme i Habitatge
Habitatge		Àrea d'Urbanisme i Habitatge
Obres GT		Àrea d'Urbanisme i Habitatge
PGOU		Àrea d'Urbanisme i Habitatge
Planejament		Àrea d'Urbanisme i Habitatge
SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana)	Activitats:horaris	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Alarmes	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Altres SSPC	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Animals	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Anomalia via pública	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Fems	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Fums. Olores	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

SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció 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
	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 Tecnològics 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
	Recaptació	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	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
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 de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial

SistemadeQualitat	Informe de recepció i gestió de Demandes Municipals de Serveis Maig 2015	Ajuntament  de Palma
-------------------	---	---

ESI (Equipaments i Serveis Interns)	Patrimoni	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Ocupació via publica	Àrea de Funció Pública i Govern Interior

08/06/2015	Departament de Qualitat Pl. de la Porta del Camp, 2 07001 PALMA	Pàg.33
------------	---	--------