

**INFORME**

**DE RECEPCIÓ I GESTIÓ**

**DE LES**

**DEMANDES MUNICIPALS**

**DE SERVEIS**

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

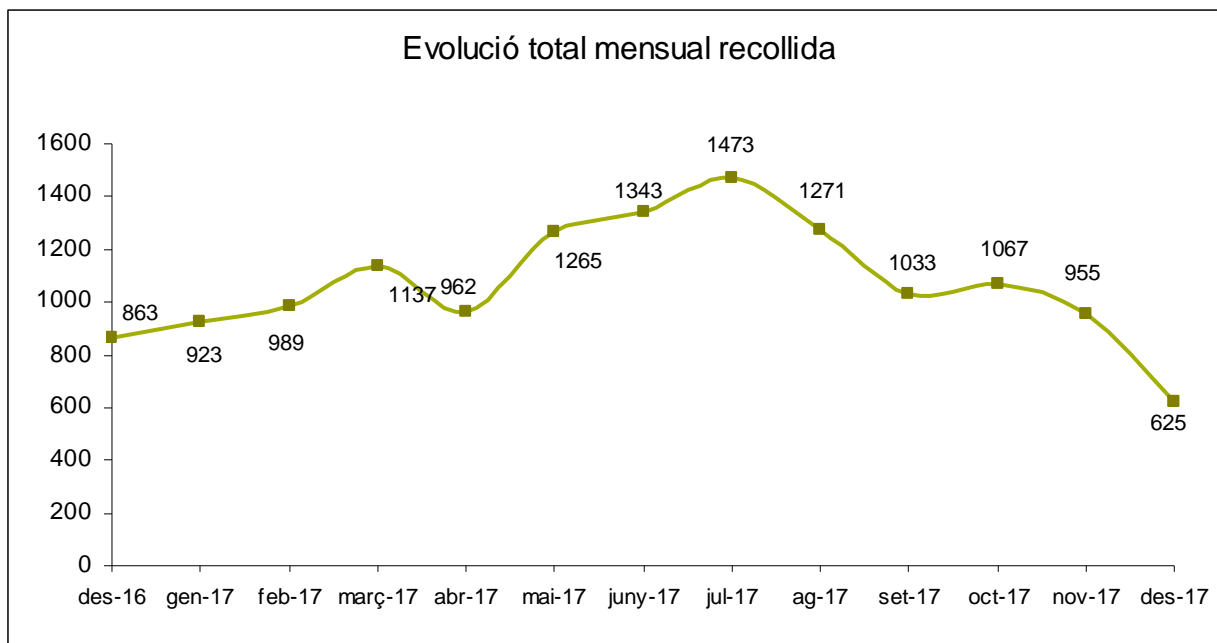
**DESEMBRE 2017**

## 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 de 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
1.4.5	Defensora de la Ciutadania .....	6
1.5	Distribució de les DMS als processos i subtemes corresponents .....	7
1.5.1	Total de DMS assignades a cada procés al global del Gestor de 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 de 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 .....	21
2.3	Mitjana mensual de tramitació.....	22
3	SATISFACCIÓ.....	23
	ANNEX (TAULA PROCÉS-SUBTEMA-ÀREA).....	28
	LLEGENDA .....	39

## 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 hi 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 625.

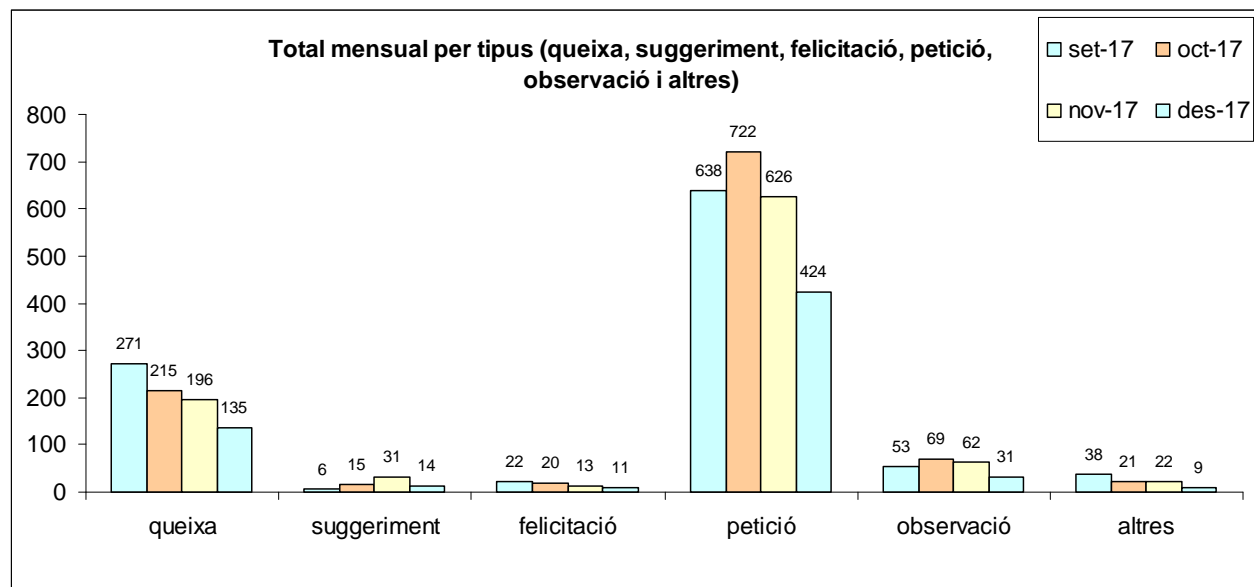
Es tracta d'una xifra molt més baixa del que és habitual. És possible que aquesta baixa pugui estar relacionada amb les canvis introduïts en la gestió de les DMS en el mes de gener i que consisteixen en no registrar com a DMS les denúncies (*comunicació d'una situació d'infracció de la legalitat que inicia un expedient administratiu segons indica la normativa vigent*) ja que en aquests casos sempre s'ha de presentar per registre amb la corresponent identificació. *No obstant, la baixada no sembla que es pugui atribuir només a aquests canvis, ja que és una baixada molt significativa. Amb l'estudi de la recepció en els mesos següents podrem esclarir si hi ha un motiu o uns motius concrets o si es tracta d'un fet esporàdic.*

**S'ha produït un descens de més d'un 35% respecte del mes passat i la mitjana de 2017 ha estat de 1.087.**

Com anam repetint als informes mensuals, als mesos d'estiu els ciutadans es posen més en contacte amb nosaltres per a presentar queixes o demandes d'actuació de la Policia, ja que és durant aquesta època quan hi ha més activitat a l'exterior i les cases estan més obertes.

De fet, en els quatre mesos d'estiu (de juny a setembre) s'han registrat un 39% de les queixes registrades durant tot el 2017.

## 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 mes.

**Queixes:** el nombre de queixes rebudes ha estat de 135; representa el 22% del total, un 1% més que el mes passat. És, després de les peticions, un dels tipus més habituals.

**Suggeriments:** el nombre de suggeriments (14) ha tornat a baixar als nivells habituals després de duplicar-se el mes passat, i representen el 2% del total.

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

S'han registrat 11 felicitacions, dues menys que el mes passat i que representen el 2% del total. Han estat 3 per a Atenció Ciutadana, concretament per al SAT; 4 per a Promoció Socioeconòmica, concretament 2 per a Teatres municipals, 1 per Esports i 1 per l'OMIC; 2 per a Gestió d'Infraestructures Urbanes, concretament per a Vialitat; 1 per a Policia; i 1 per a Equipament i Serveis Interns, en concret per a Manteniment d'edificis municipals.

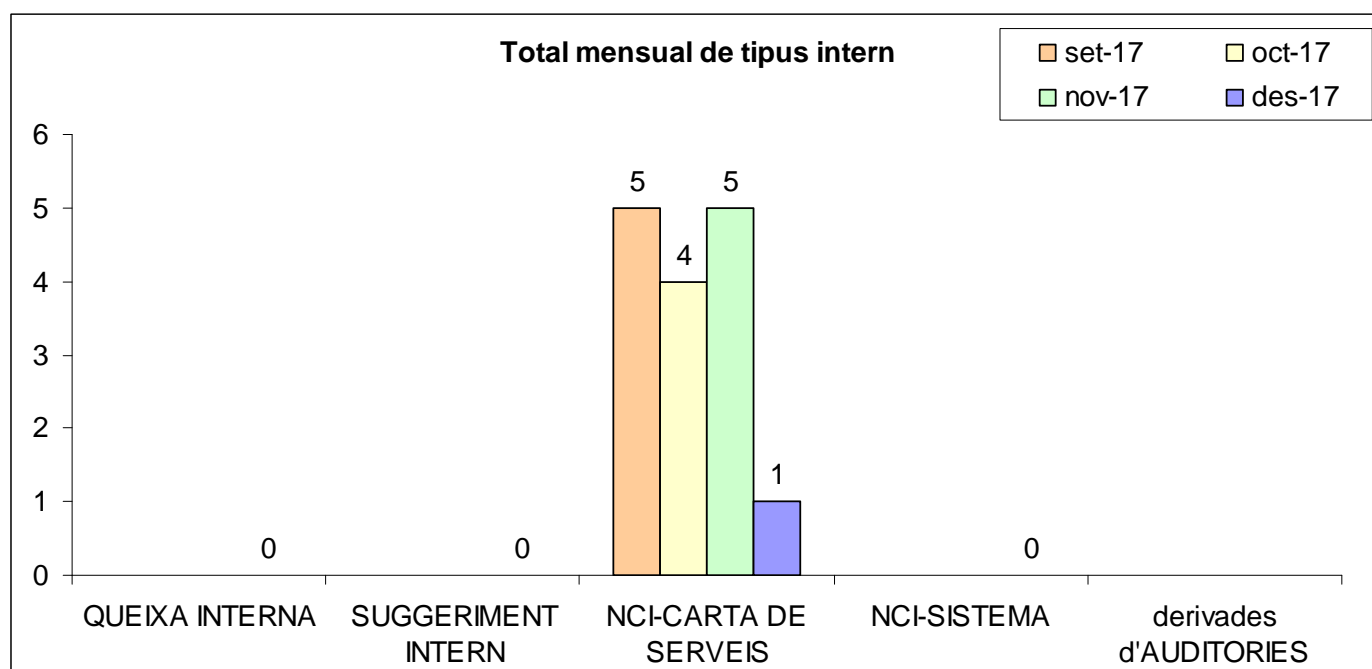
**Peticions:** es tracta bàsicament de peticions d'actuació del policia de barri, però també n'engloben de qualsevol tipus (d'objectes, d'informació, d'actuació, d'entrevista amb algun càrrec polític, etc.). Aquest mes s'han registrat 424 peticions, la majoria de les quals són del procés SSPC (Policia) i suposen un 68% del total mensual de DMS rebudes. A més, quant a les peticions per a la Policia Local, és important destacar que aquest mes se n'han registrades 388, que representen un 62% del total mensual de DMS.

**Observacions:** hi ha hagut 31 observacions, en les quals simplement es manifesta una opinió personal. Són el 5% del total. A partir del mes pròxim, gener de 2017 les DMS de Mobilitat que durant un any s'han registrat com a observacions, atesa la situació especial per la judicialització de l'àrea, passaran a registrar-se com el tipus real que siguin.

**Altres:** es registren com a "Altres" les comunicacions d'incidències a la via pública, que es tramiten a través del Gestor d'Incidències –informant el ciutadà del número de GIN. Es poden equiparar a les peticions de la Policia Local, que també es traspassen al seu programa propi EUROCOPE, i es comunica al ciutadà el número de registre en aquest gestor. Es registren també com a "Altres" les incidències per a Sanitat. Aquest mes se n'han registrades 9, un 1% del total.

### 1.3 Distribució mensual de DMS de tipus intern (queixes i suggeriments interns, NCI-cartes de 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'ha registrat cap queixa interna**.

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

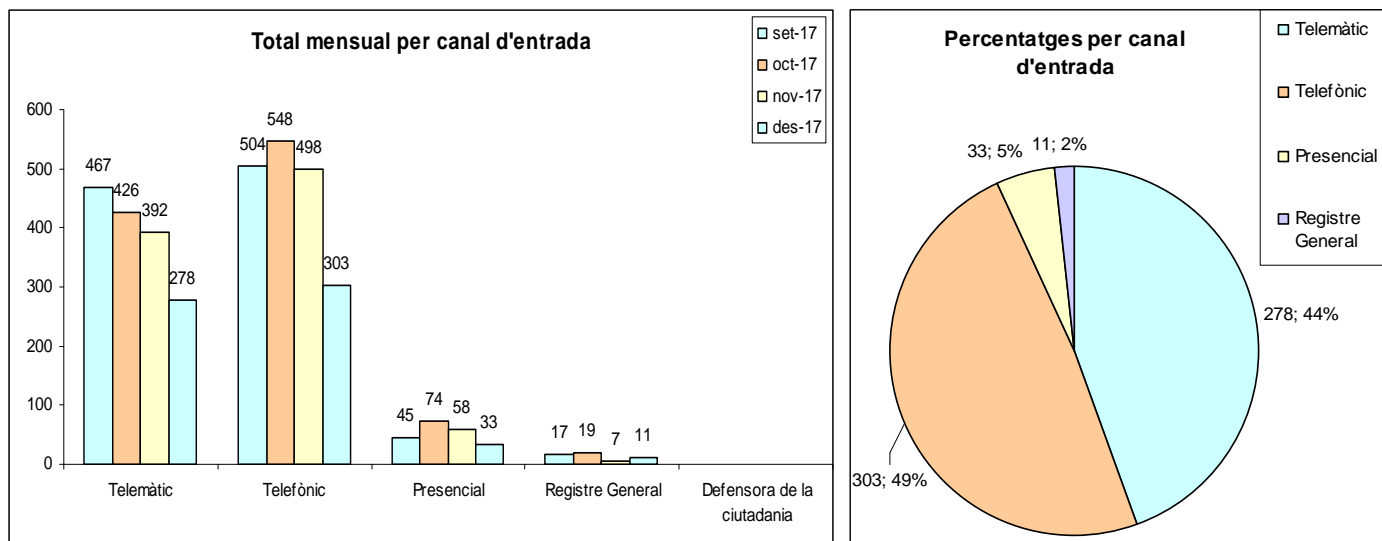
**No-conformitats internes de cartes de serveis:** aquest mes **s'ha registrat 1 DMS d'aquest tipus**, de la Carta del DMS.

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

**No-conformitats internes del sistema:** aquest mes **no s'han registrat DMS d'aquest tipus**.

**Derivades d'auditories:** aquest mes **no s'han registrat derivades d'auditories**.

## 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 de la Defensora de la Ciutadania.

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

### 1.4.1 Telemàtic

Han entrat via telemàtica 278 demandes, que representen el 44% del total. Aquest mes torna a ser el segon canal més utilitzat.

### 1.4.2 Telefònic

Amb 303 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del 49%, és el canal més utilitzat aquest mes.

### 1.4.3 Presencial

S'han registrat 33 DMS per aquesta via, que representen el 5% del total.

### 1.4.4 Registre

Han entrat per aquesta via 11 DMS, que suposen el 2% del total.

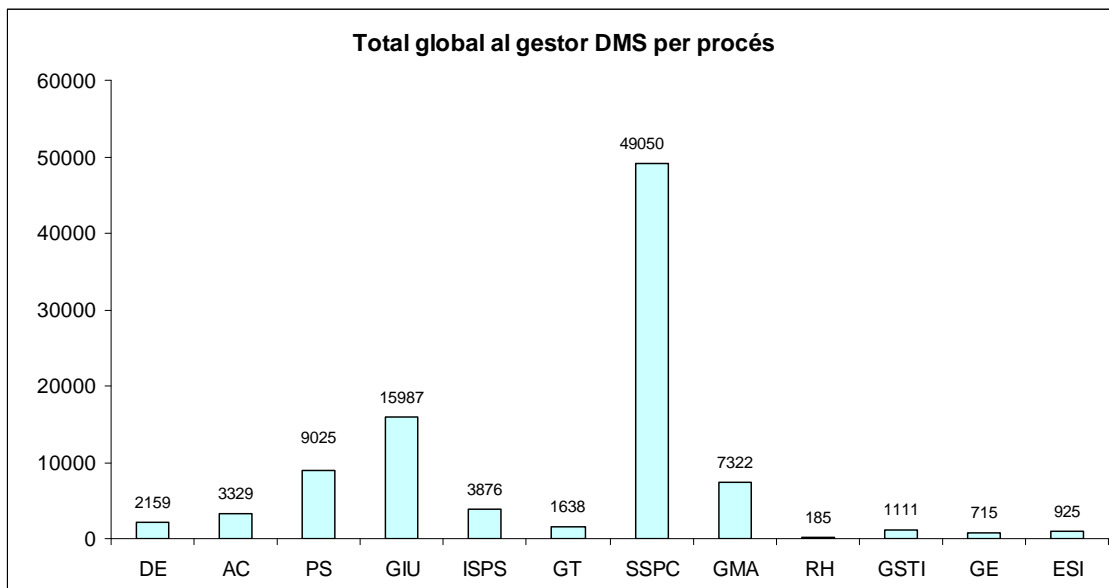
### 1.4.5 Defensora de la Ciutadania

No hi ha hagut aquest mes cap DMS derivada des de l'oficina de la defensora.

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

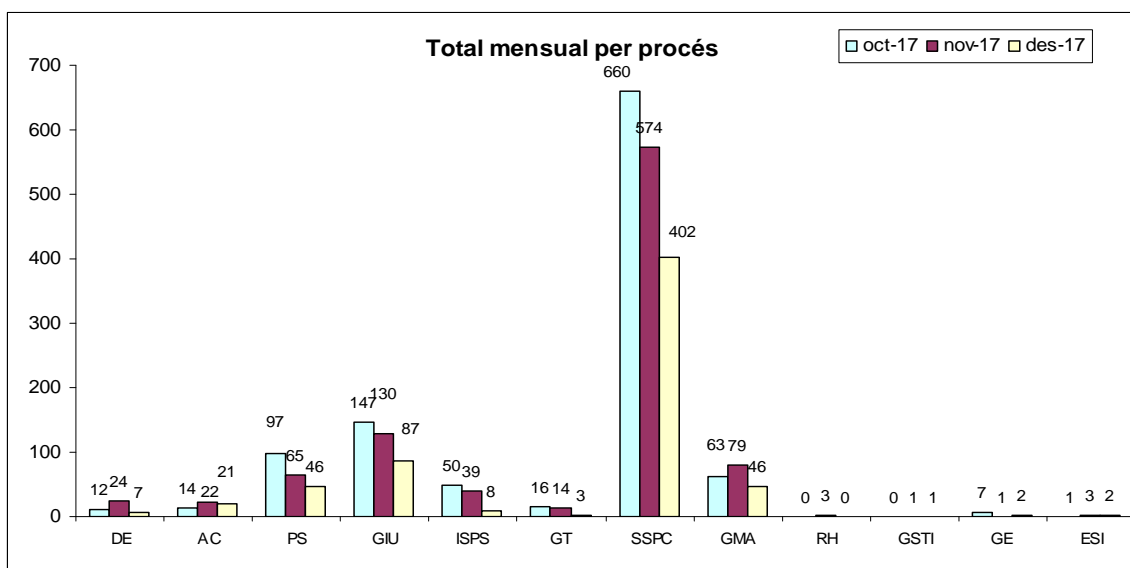
Després de la recepció a Qualitat de les demandes municipals de serveis, aquestes es registren i s'assignen al procés i subtema que els correspon d'entre els existents. Tant el mapa de processos com aquesta assignació estan definits al [Manual de qualitat](#) publicat a la Intranet.

#### 1.5.1 Total de DMS assignades a cada procés al global del Gestor de DMS



**Al global del gestor, el procés SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) és el que té 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 402 DMS, el 64% del total. A continuació trobam GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 87, un 14% del total; i GMA (Gestió del Medi Ambient) i PS (Promoció Socioeconòmica), amb 46 cadascun, un 7% del total.

**Processos amb menor assignació de DMS:** els processos amb una assignació de DMS menor són AC (Atenció Ciutadana), amb 21; ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut), amb 8 DMS; i DE (Direcció Estratègica), amb 7.

Finalment GT (Gestió Territorial), amb 3, GE (Gestió Econòmica) i ESI (Equipaments i Serveis Interns), amb 2 cadascun i GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Innovació), amb 1 DMS assignada.

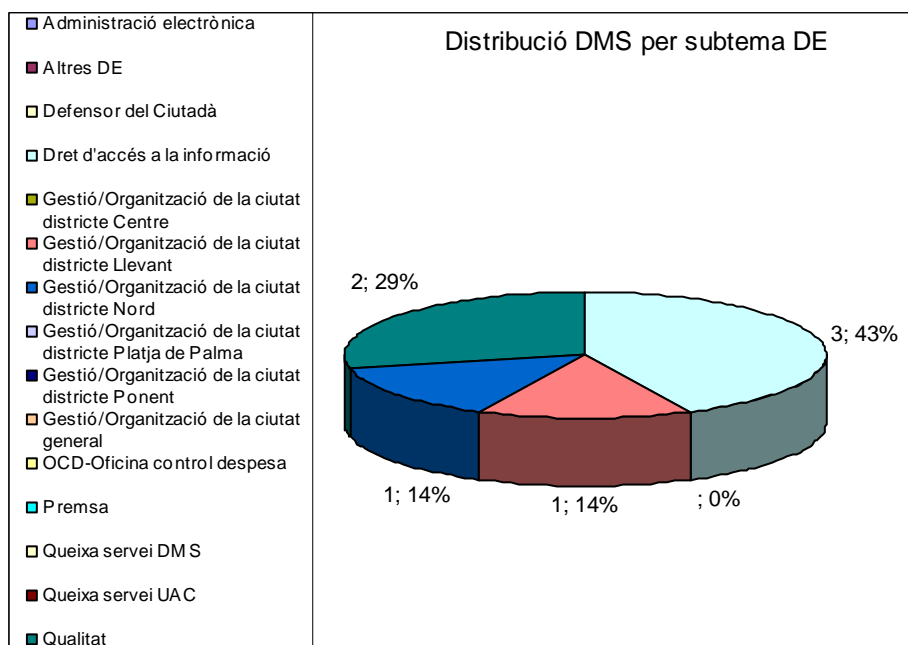
### 1.5.3 Distribució de les DMS del mes segons el tema que tracten

A l'efecte de registrar les DMS, cada procés es divideix en el que anomenam subtemes, que es van actualitzant constantment. Cada subtema 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, al seu torn, uns responsables de gestionar-la i tramitar-la.

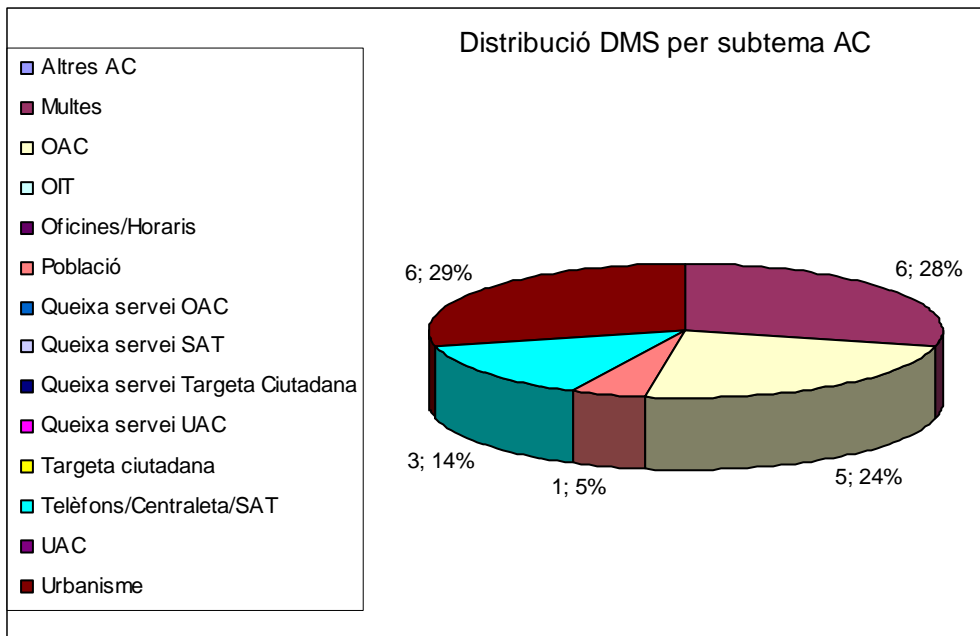
- Podem assenyalar com a subtemes més destacats de cada procés els següents:

**DE (Direcció Estratègica):** la majoria aquest mes són de Dret d'accés a la informació, amb 3 DMS.

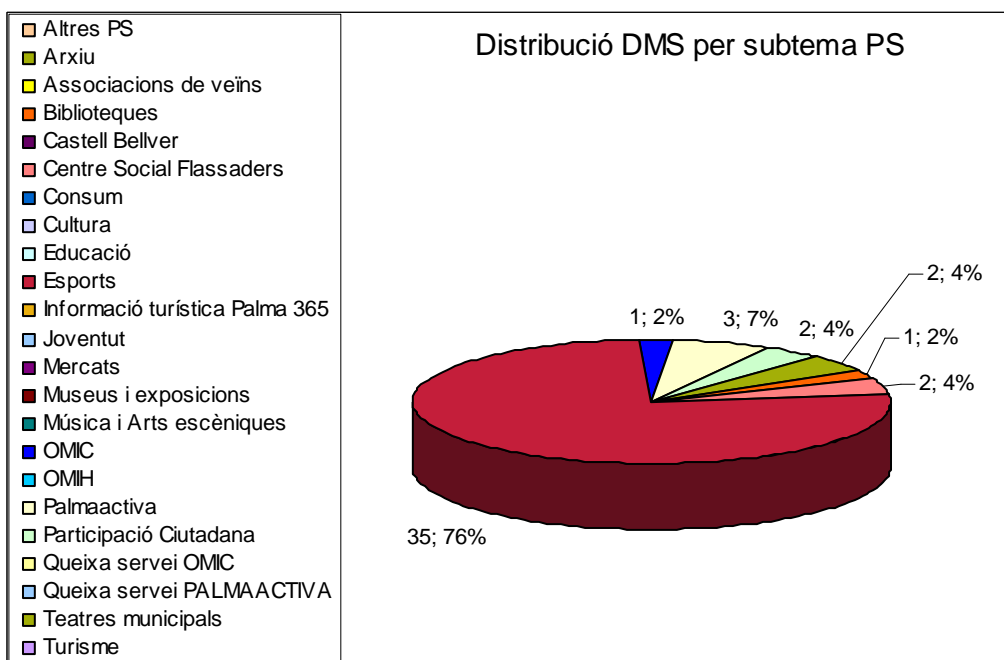




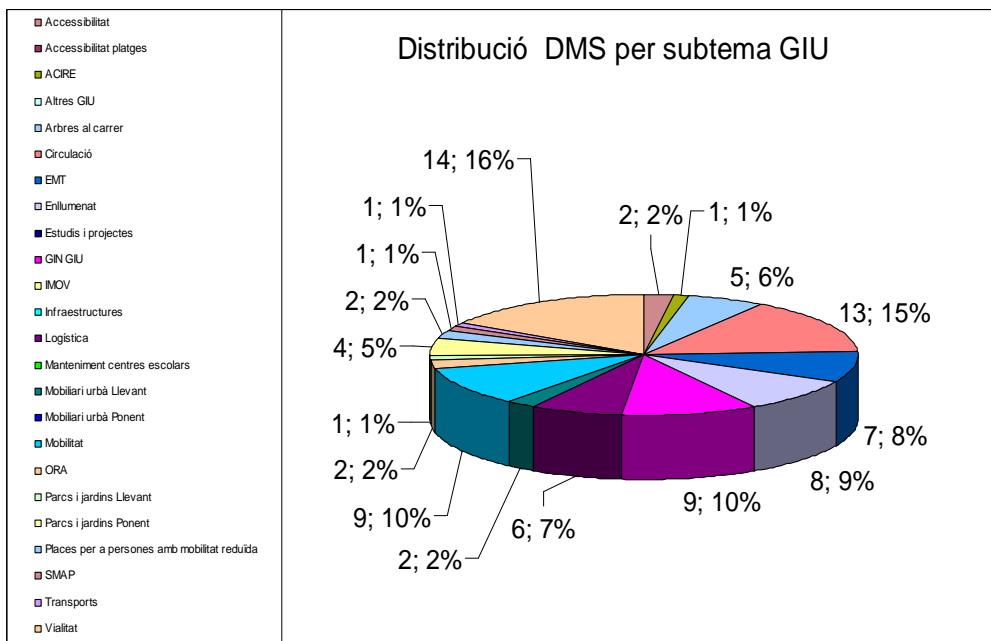
- **AC (Atenció Ciutadana):** hi destaca el subtema Urbanisme amb 6 DMS , totes relatives a la falta de personal o d'un tècnic per informar al servei d'informació urbanística ubicat a l'OAC Avingudes.



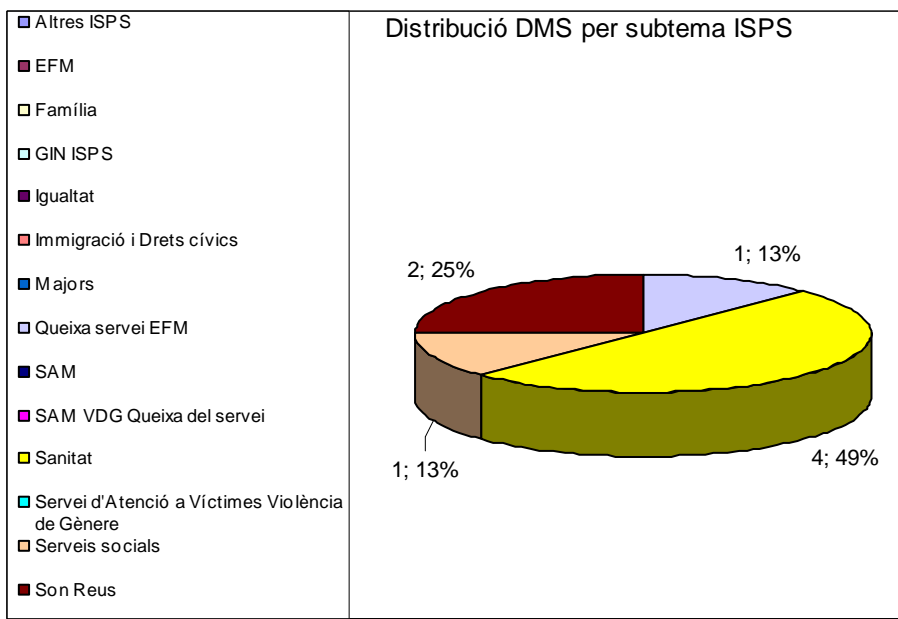
- **PS (Promoció Socioeconòmica):** hi destaca, com sempre, el subtema Esports, amb 35 DMS.



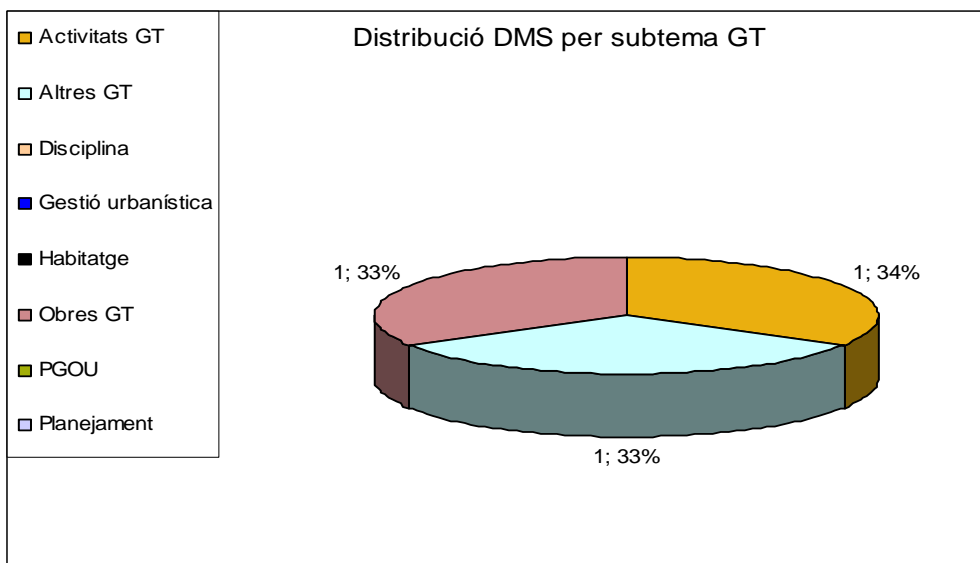
- **GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes):** hi destaca sobretot Vialitat amb 14. Del subtema Logística, de les 6 DMS registrades n'hi ha 4 relatives a manca de llums de Nadal a determinades zones de Palma. Les d'Accessibilitat, són 2 peticions de que es rebaixi una voravia.



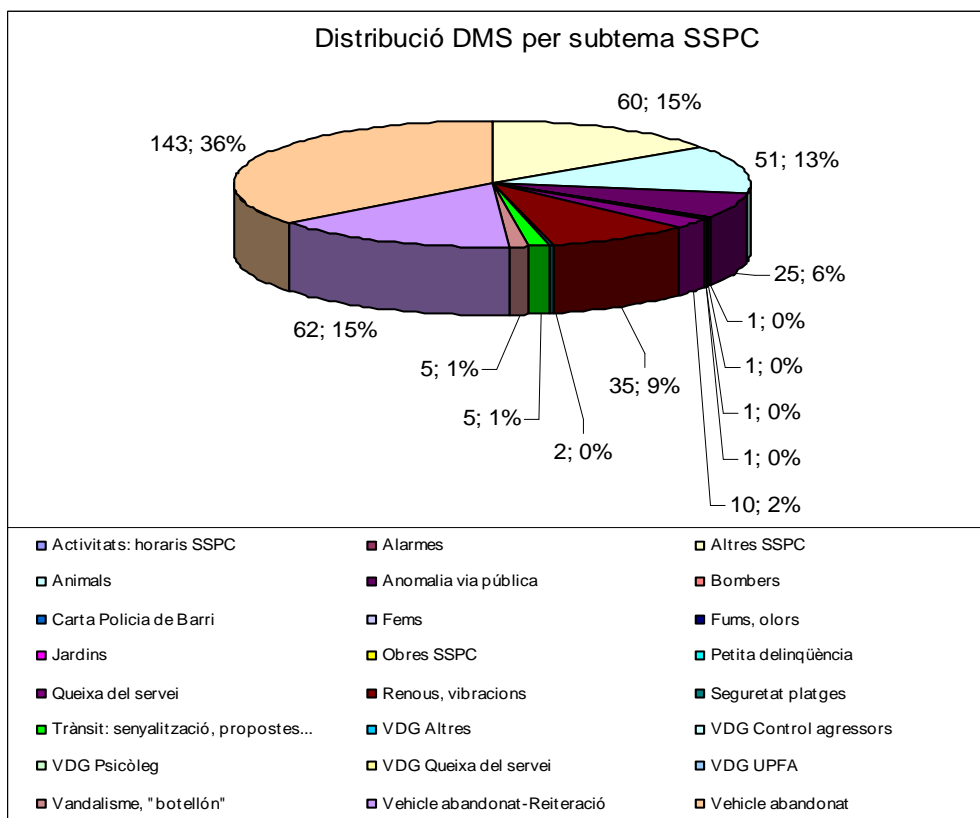
- **ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut):** hi destaca sobretot Sanitat, amb 4 queixes.



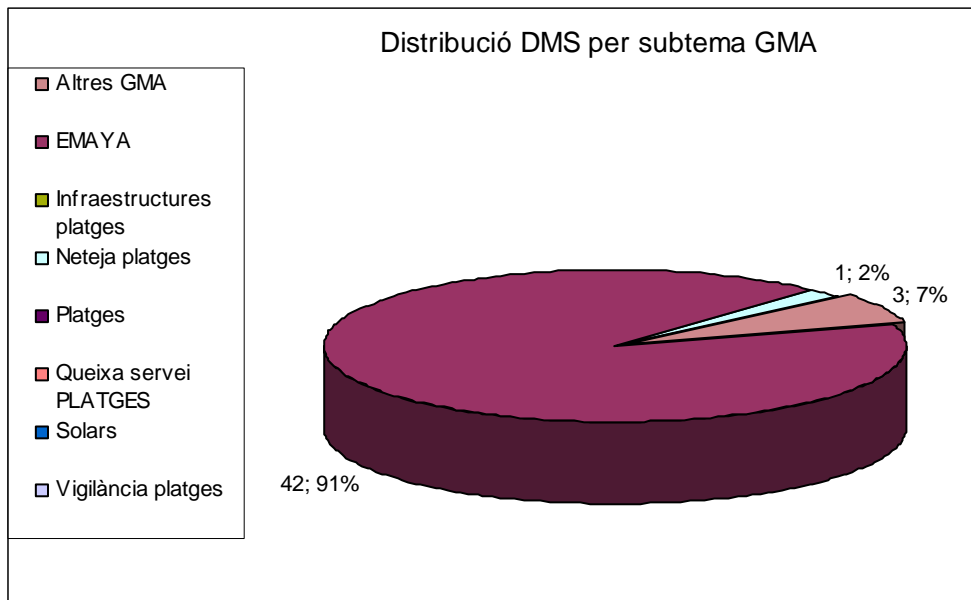
- **GT (Gestió Territorial):** hi ha tres DMS repartides entre els subtemes Activitats, Altres GT i Obres GT.



- **SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana):** hi destaquen, sobretot, i com sempre, els subtemes Vehicle abandonat i les seves reiteracions, amb 205 DMS en total. De la resta de subtemes, tornen a destacar les queixes d'Anomalia a la via pública, que es repeteixen cada mes per problemes d'aparcament per estacionament de cotxes de tallers que esperen per ser arreglats. Aquest mes n'han arribat 9.



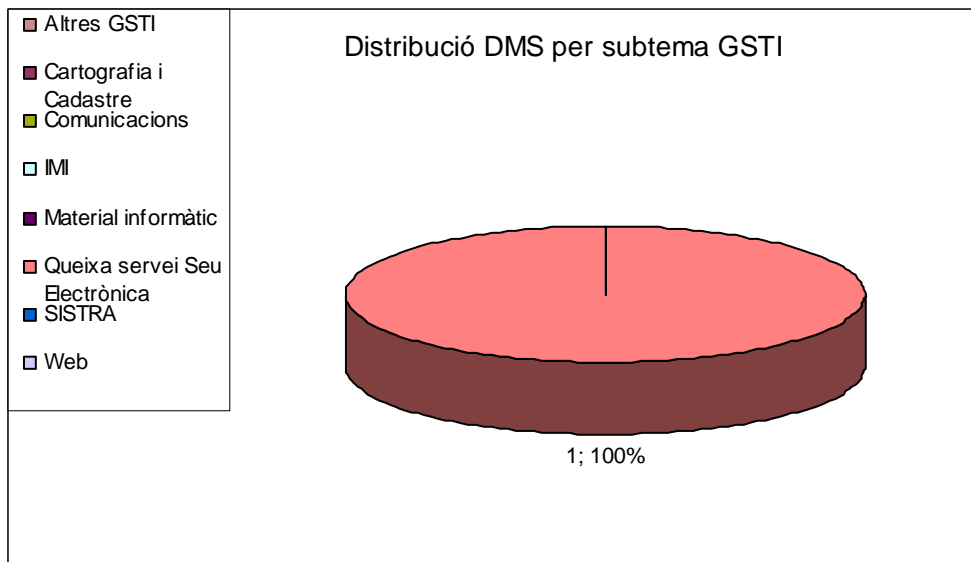
- **GMA (Gestió del Medi Ambient):** quasi totes són del subtema EMAYA (42); 17 d'aquestes queixes són per falta de neteja als carrers.



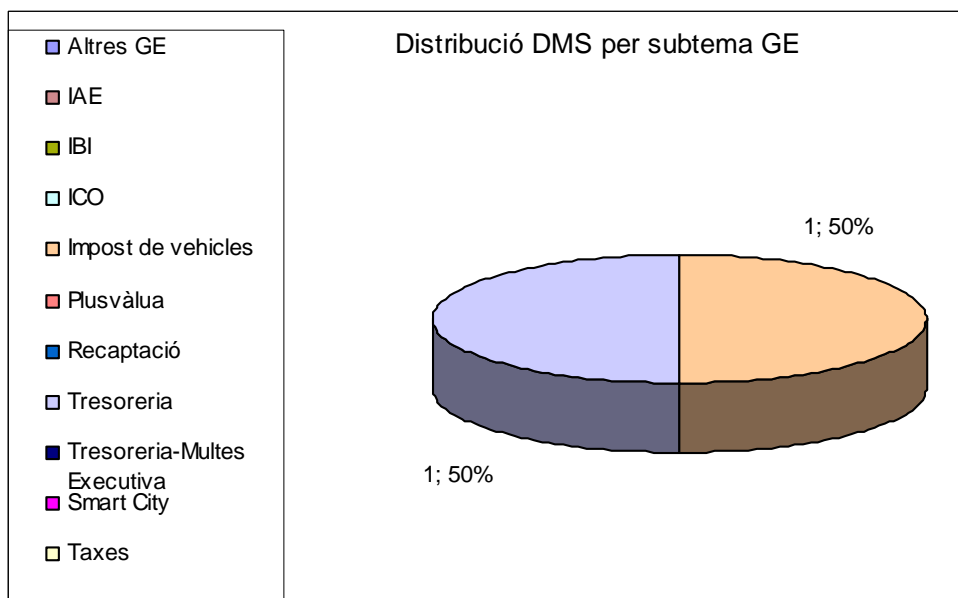
- **RH (Recursos Humans):** només hi ha tres DMS del subtema Recursos Humans.

**No hi ha DMS aquest mes**

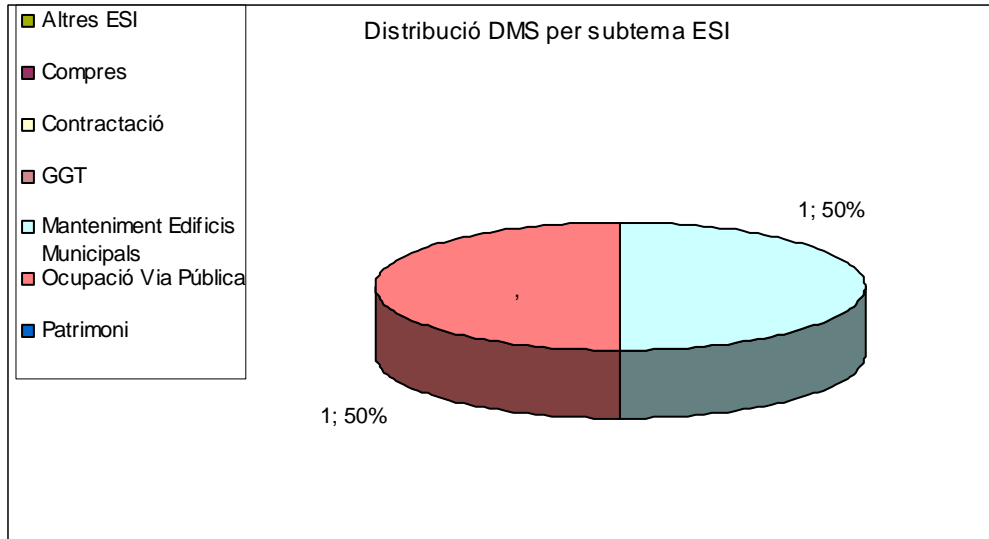
- **GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació):** només hi ha una queixa del servei de la Seu Electrònica.



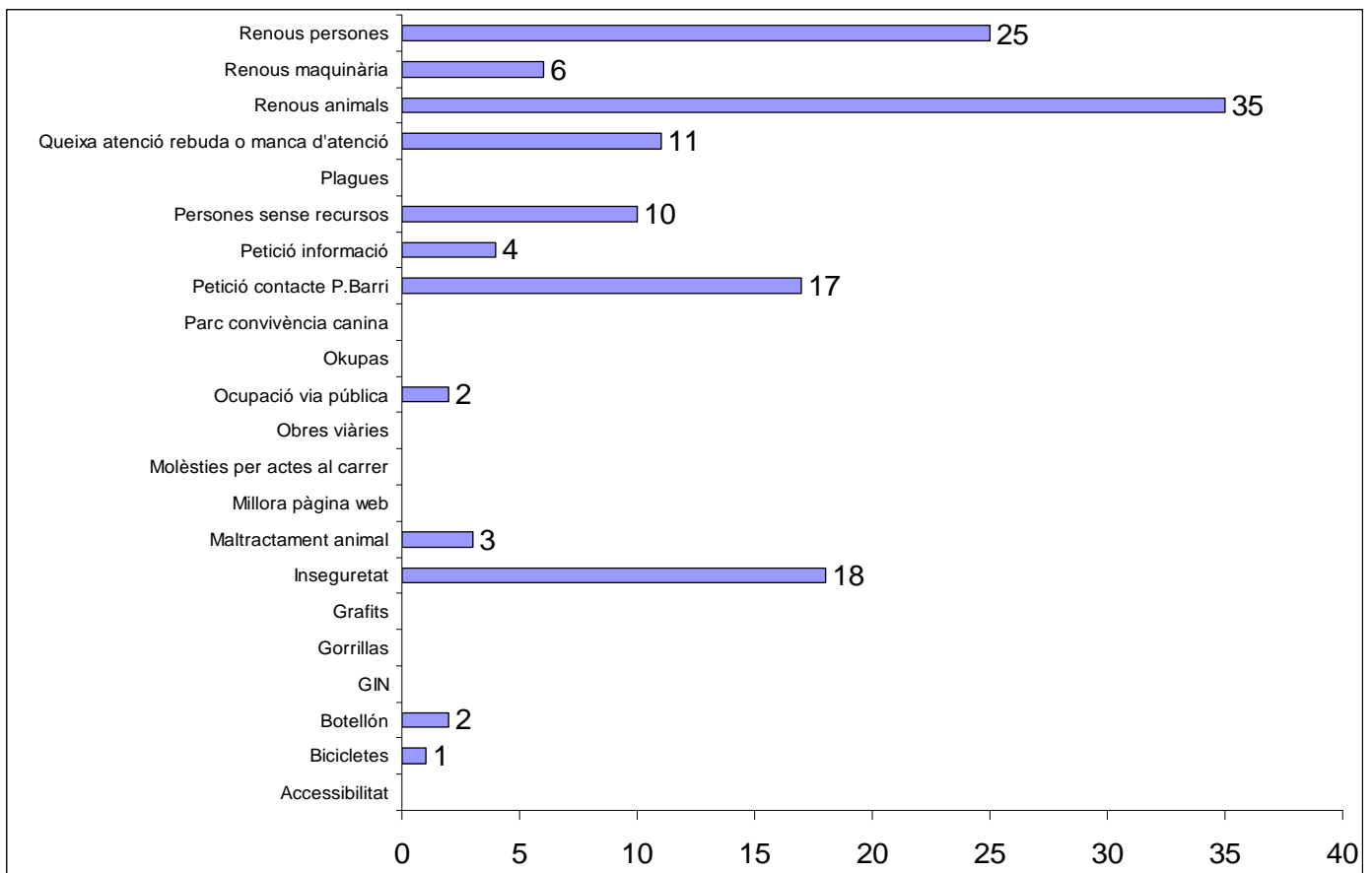
- **GE (Gestió Econòmica):** només n'hi ha dues, una de Tresoreria i una d'Impost de vehicles.



- **ESI (Equipaments i Serveis Interns):** només n'hi ha una d'Ocupació de Via Pública i una de Manteniment d'edificis municipals.



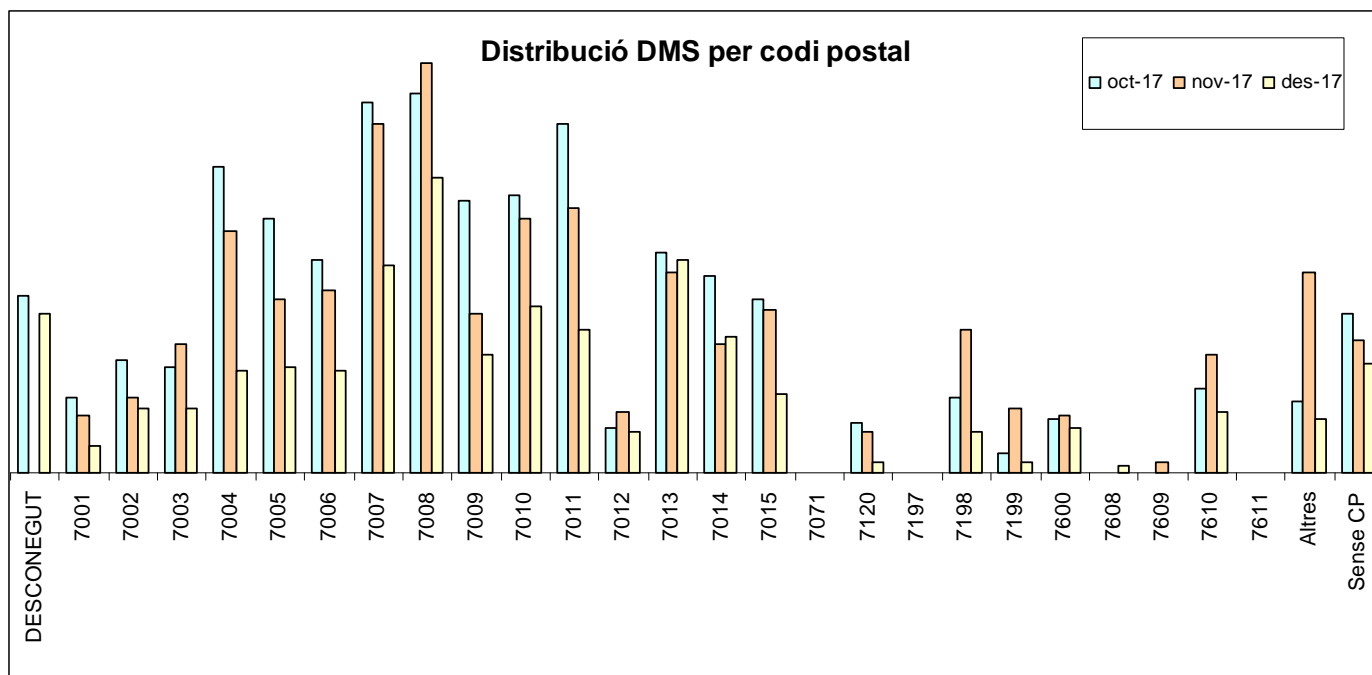
**A nivell transversal,** és a dir, DMS que es refereixen a un mateix tema i que es poden assignar a diferents responsables, **destaquen** com sempre, les queixes rebudes per **renous**.





### 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.



La majoria de DMS tenen el codi postal 07008 (Son Gotleu), 07013 (Son Rapinya), i 07007 (la Soletat).

Concretament, són 78 de Son Gotleu, 56 de Son Rapinya i 55 de La Soletat.

Son Gotleu i La Soletat són habitualment els codis postals que més consten en la utilització del sistema de DMS.

### 1.8 Recepció i trasllat de demandes que no són competència municipal

Aquest mes s'ha rebut una queixa derivada des de l'Autoritat Portuària i s'ha remès 1 queixa al Govern Balear.



## 1.9 Via de comunicació en la tramitació de les DMS

Quan, al 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 de DMS es traspassen al seu programa propi (EUROCOP), també es comunica per correu electrònic si hi consta l'adreça electrònica.

**Un 85% de les DMS tramitades aquest mes han tingut el canal telemàtic com a canal de comunicació de resposta a l'usuari.**

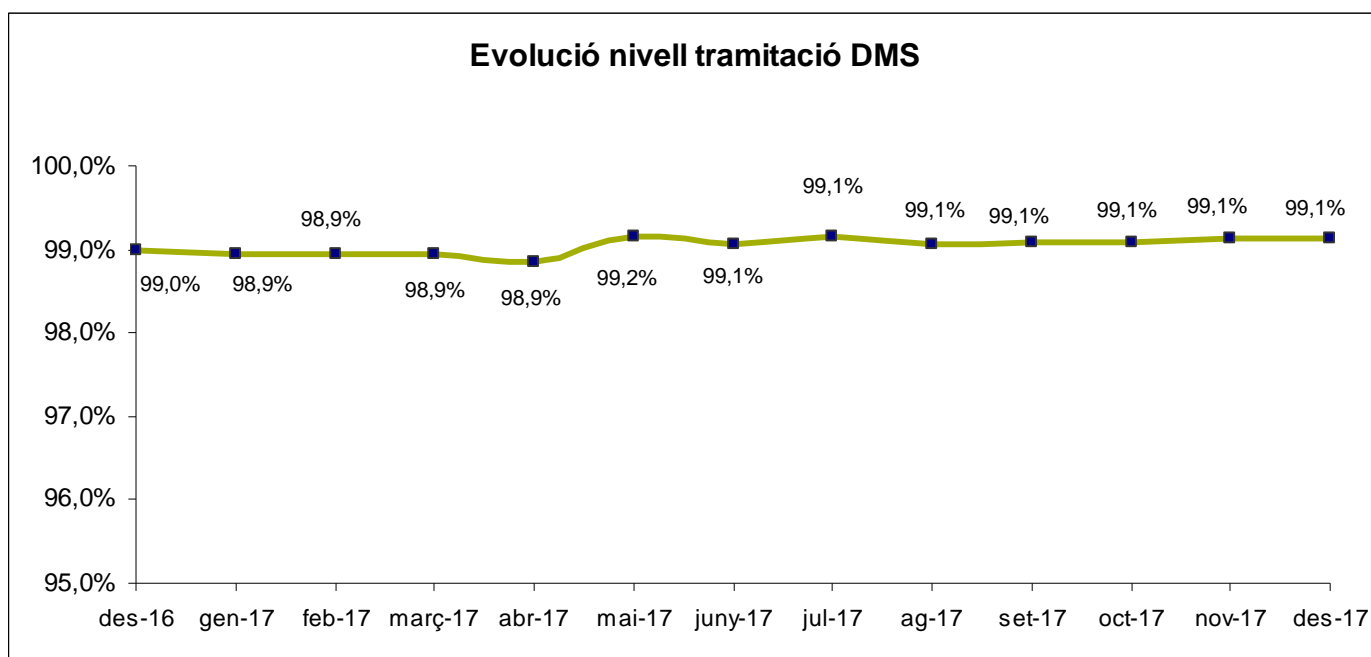
## 2 TRAMITACIÓ

### 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

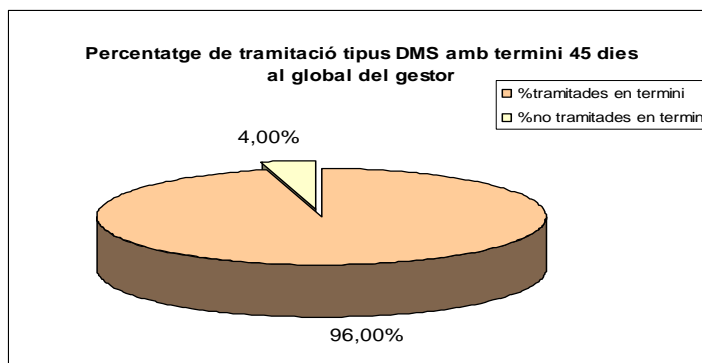
El nivell de tramitació al gestor de DMS, incloent-hi tots els tipus, es troba habitualment pròxim al 99%.



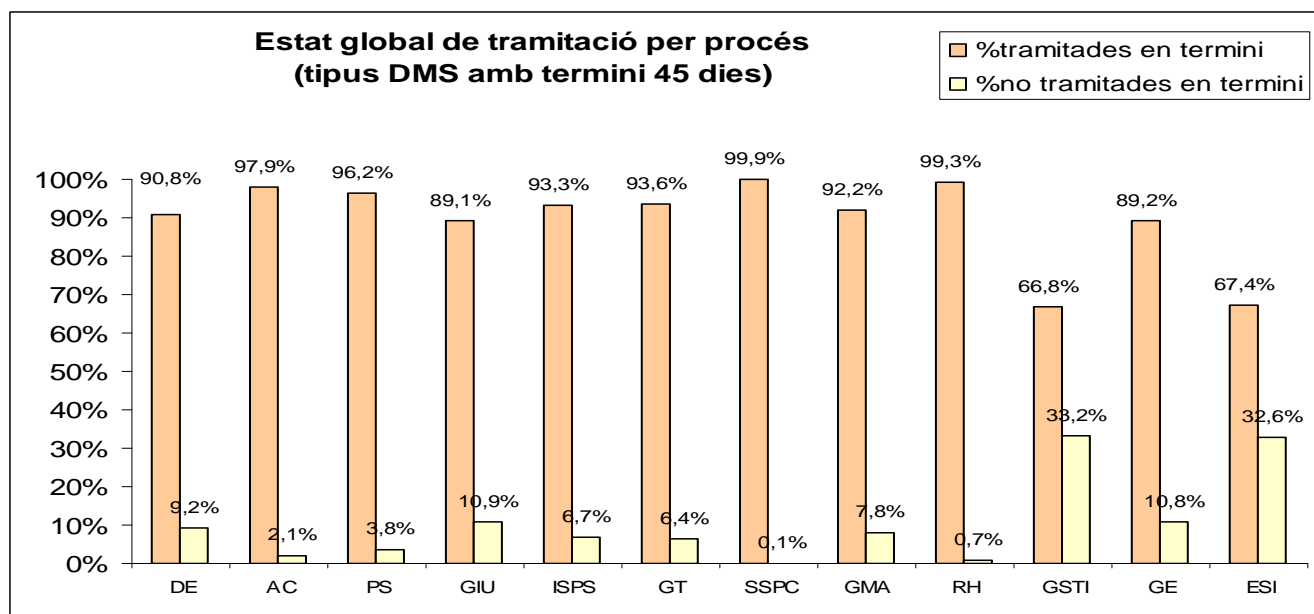
**Aquest mes ens seguim trobant en el 99,1%, estat de tramitació dels darrers 7 mesos.** En tot l'any es manté el nivell de tramitació de prop del 99%, encara que en els mesos d'estiu hi ha un augment significatiu del número de demandes rebudes. Aquest mes seguim en el nivell més elevat dels darrers dotze mesos.

**\* 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% estan tramitades en termini i un 4% no s'hi han tramitat; és el percentatge habitual. Per tant, poden estar en estat de no-conformitat o de no-conformitat tramitada.



**\*Tramitació global al Gestor de DMS per procés**

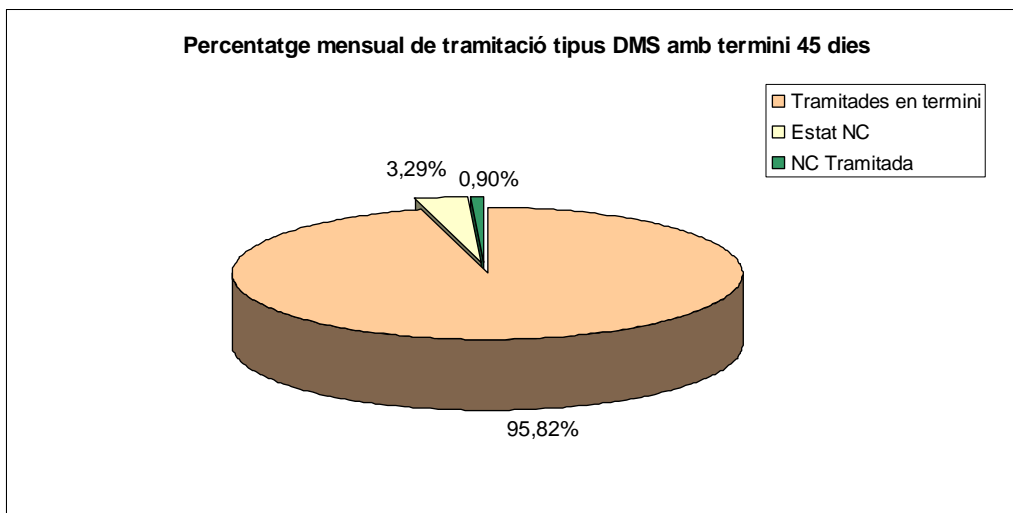


Tots els processos tenen la majoria de DMS del tipus queixa, queixa interna, suggeriment, suggeriment intern, petició o altres (que són les que s'han de tramitar en 45 dies) tramitades en el termini corresponent. Concretament, 8 dels 12 processos tornen a tenir més del 90% de les DMS tramitades en el termini establert de 45 dies. Hi destaquen sobretot SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), amb el 99,9% de tramitació en termini, i RH (Recursos Humans) amb el 99,3%.

La resta de processos que superen el 90% oscil·len entre el 90,8% i el 97,9%, percentatges molt alts de resolució en termini.

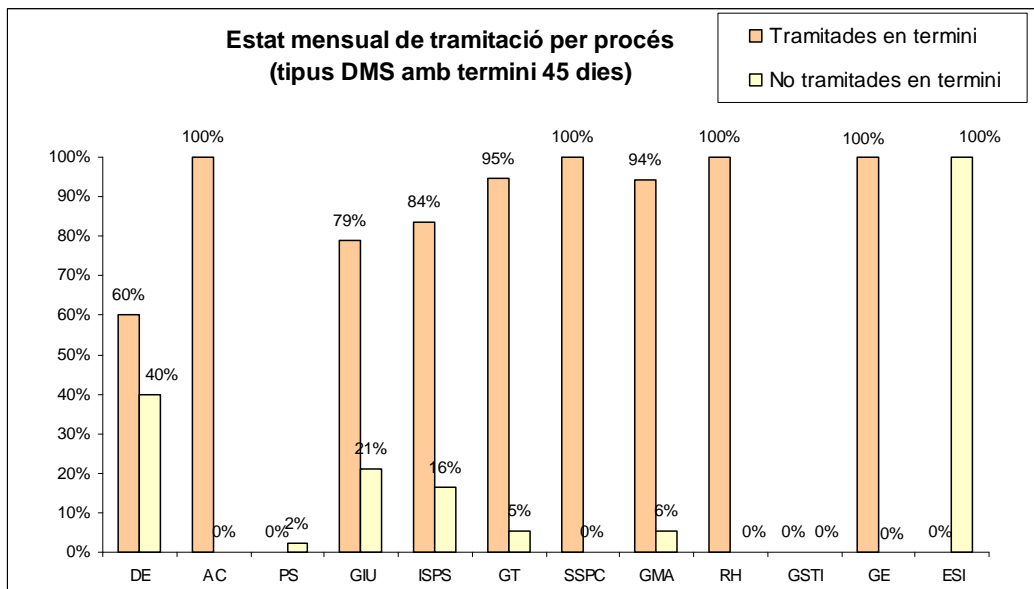
Finalment GE (Gestió Econòmica), GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), ESI (Equipaments i Serveis Interns) i GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) tenen uns nivells de tramitació en termini més baixos, un 89,2%, un 89,1%, un 67,4%, i un 66,8%, respectivament.

2.1.2 Dades relatives al mes en curs



El 95,82% de les DMS que aquest mes acabaven el seu termini de resolució (45 dies) es varen tramitar dins el termini establert i, el 4,18%, no. Aquest darrer percentatge es desglossa en un 3,29% que continuen en estat de no conformitat i un 0,90% que són No-Conformitats tramitades. Aquest mes ha baixat un poc el percentatge de resolució en termini respecte del mes anterior.

\*Tramitació mensual de les DMS per procés



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), SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), RH (Recursos Humans) i GE (Gestió econòmica).

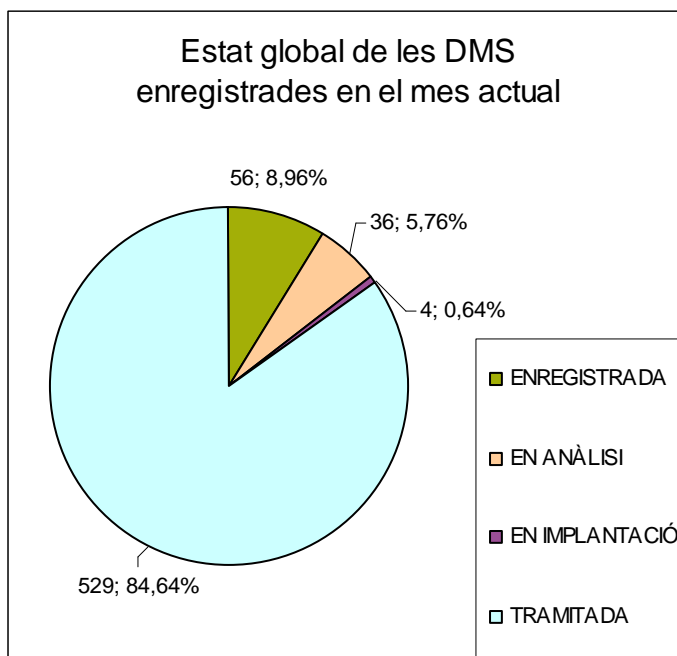
El procés SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) és normalment un dels que es troben al 100%, atès que es tanquen les seves DMS el mateix dia pel procés automàtic de traspàs a l'EUROCOP.

La resta de processos tenen percentatges alts de resolució.

Únicament ESI (Equipaments i serveis interns) apareix amb un 0% de resolució en termini, encara que només tenia dues DMS que aquest mes acabaven el seu termini de resolució.

### Estat de les DMS registrades en el mes

Les demandes municipals de serveis de tipus queixa, queixa interna, suggeriment, suggeriment intern i petició es poden tramitar 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 DMS registrades durant aquest mes, 529 estan ja tramitades, la qual cosa suposa un 85% de resolució. En canvi, 56 estan encara en estat de registrades; 36, en estat d'anàlisi i, 4, en estat d'implantació. *Aquest mes el percentatge de resolució de DMS ha baixat un 5% respecte del mes anterior.*

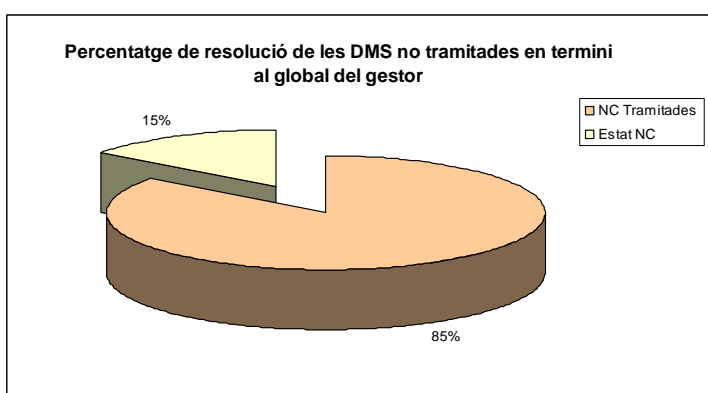
Això no obstant, aquestes xifres inclouen DMS que poden dur 30 dies registrades o només un dia, i en qualsevol cas encara disposen almenys de 15 dies per a ser tramitades.

Les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat de registrades suposen un 9%. Aquest és un estat que hauria de tenir una durada molt curta i, per això, el Departament de Qualitat pren contínuament mesures per a millorar aquest aspecte.

## 2.2 Tramitació fora de termini

Les DMS que han exhaurit el temps establert de tramitació de 45 dies, passen a un estat denominat “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”.

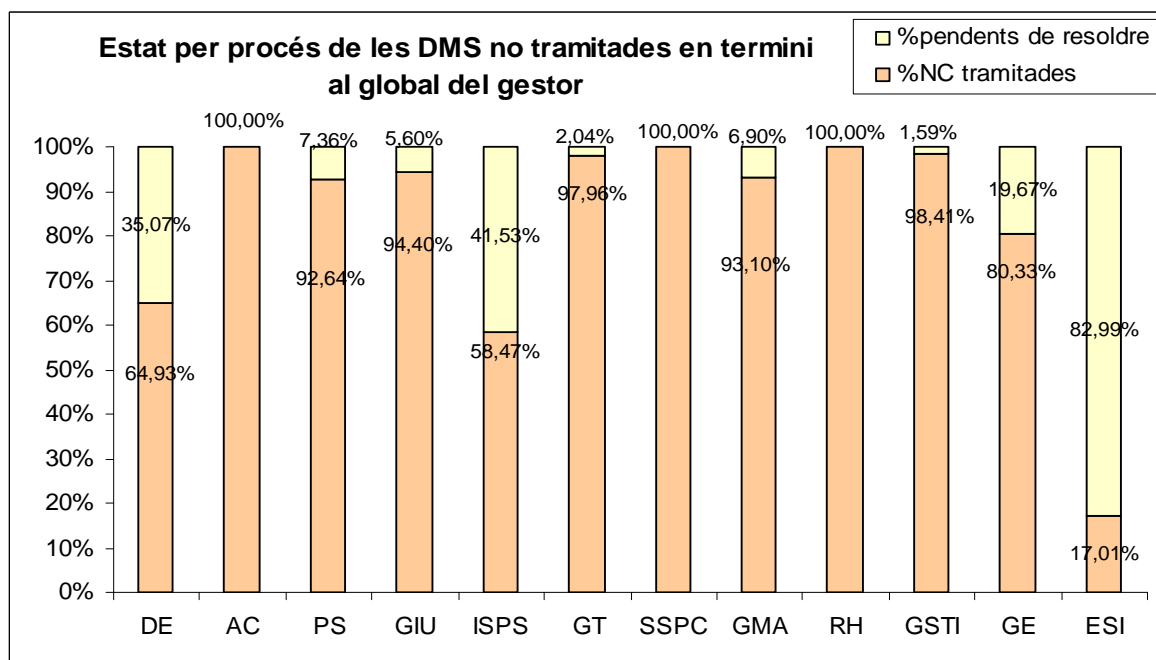
### 2.2.1 Estat global de les DMS no tramitades en termini



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 85% ja estan com a no-conformitats tramitades i un 15% encara estan 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 suposen un 1% més que els quatre mesos anteriors.

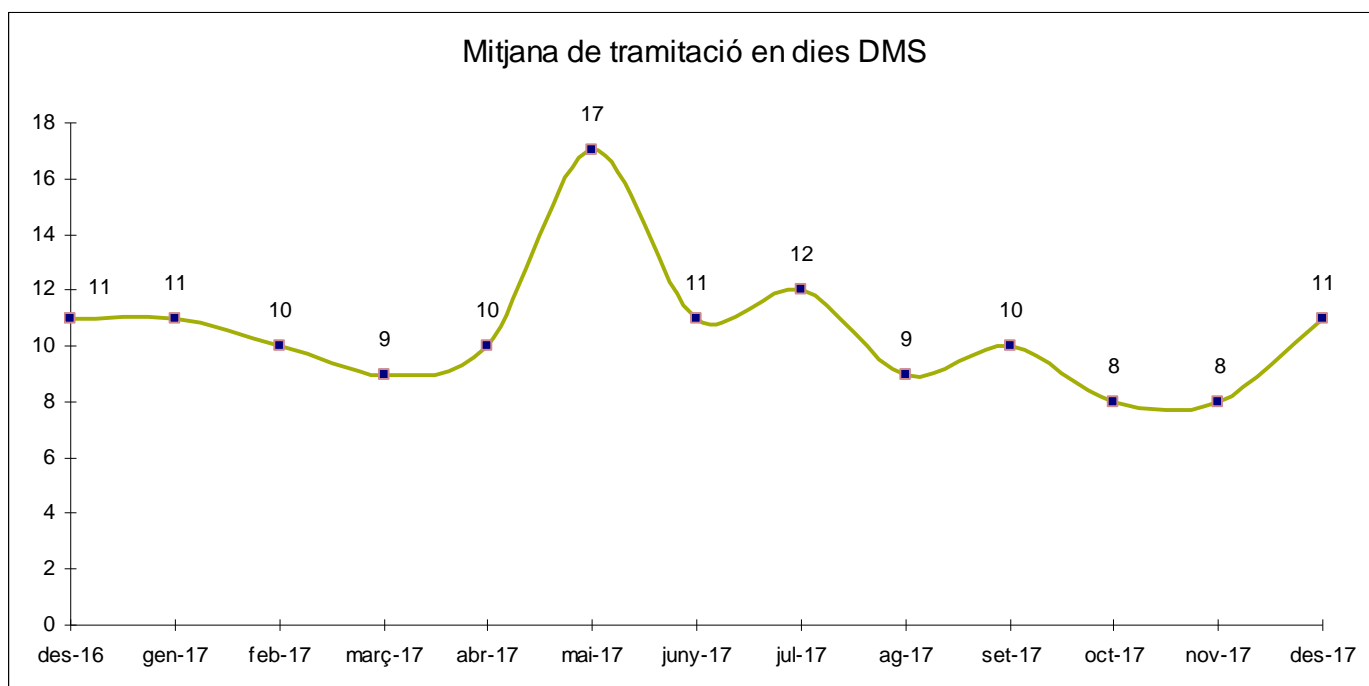
### 2.2.2 Estat per procés de DMS no tramitades en termini



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

Els nou processos restants no tenen totes les DMS que ja es troben fora de termini tramitades, però la majoria es troben en nivells alts o acceptables, llevat d'ESI (Equipaments i Serveis Interns) amb només el 17,01%.

### 2.3 Mitjana mensual de tramitació



La mitjana de tramitació de les queixes, suggeriments i peticions que no han exhaurit el termini de resolució establert de 45 dies ha estat aquest mes d'**11 dies**. És una mitjana semblant a l'habitual. Les queixes s'han tramitat en una mitjana de 14 dies i, els suggeriments, en 17. No s'han tramitat queixes internes ni suggeriments interns. Finalment, les peticions s'han tramitat en una mitjana d'1,4 dies.

D'altra banda, respecte d'aquests mateixos tipus de DMS que sí que han exhaurit el termini de resolució, la mitjana de dies transcorreguts entre el seu registre i la seva tramitació com a no conformitat ha estat aquest mes de **70 dies**. Concretament, les queixes s'han tramitat en una mitjana de 87 dies, els suggeriments en 50 i les peticions en 72.

S'ha de recordar que als 90 dies es rep un avís que recorda als resolutors i als seus responsables que tenen una DMS en estat de no conformitat pendent de resoldre.

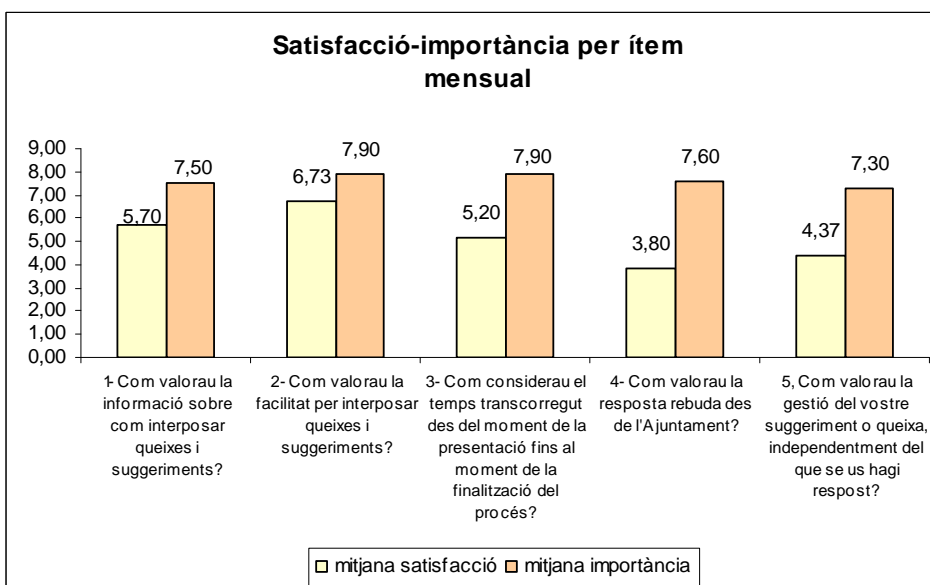
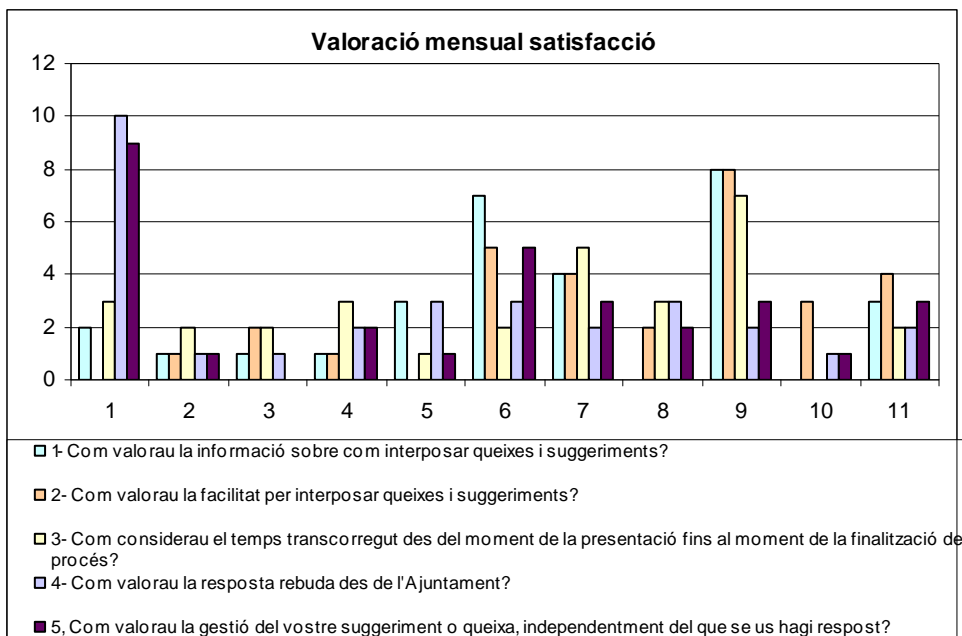
En tot cas, del total de DMS que aquest mes acabaven el seu termini de resolució de 45 dies (1004), el 95,82% (962) es varen tramitar dins el termini establert. De la resta, 42 DMS, el 3,29% (33) continuen en estat de no conformitat i el 0,90% (9) són No-Conformitats tramitades.

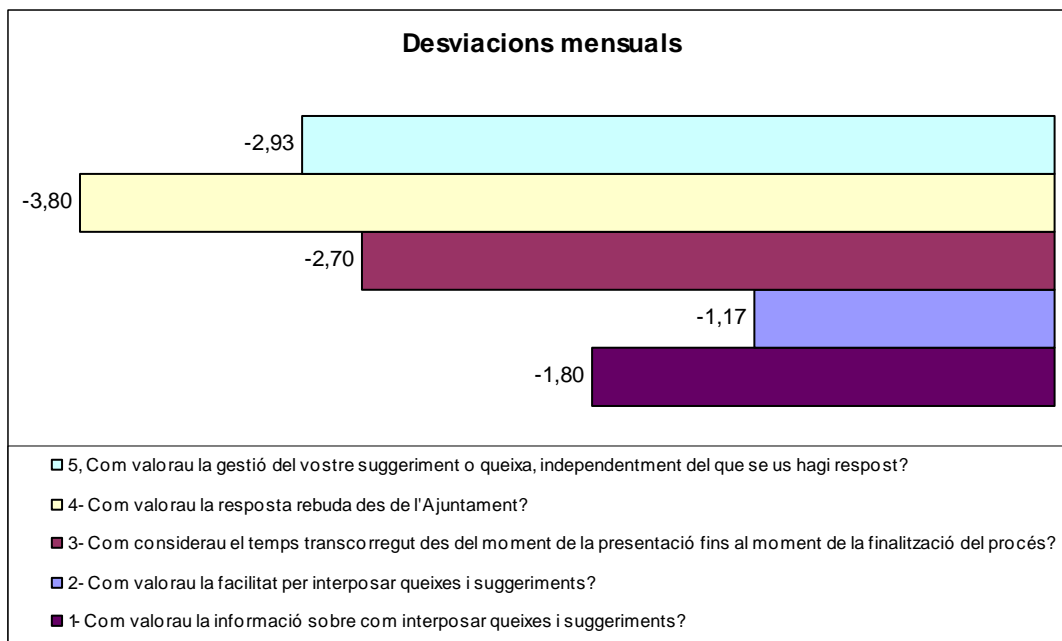
### 3 SATISFACCIÓ

Aquest més han arribat al Departament de Qualitat **30 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 no 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 10) a les enquestes de satisfacció d'aquest mes, ens trobam els següents resultats:





De les valoracions rebudes podem extreure el següent:

**1. Com valoreu la informació sobre com interposar queixes i suggeriments?** S'ha valorat amb un 5,70 de mitjana de satisfacció, i amb un 7,50 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació d'1,80.

**2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments?** S'ha valorat amb un 6,73 de mitjana de satisfacció, i amb un 7,90 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació d'1,17. [Aquest mes torna a ser l'ítem més ben valorat.](#)

**3. Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés?** S'ha valorat amb un 5,20 de mitjana de satisfacció i amb un 7,90 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 2,70.

**4. Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament?** Pel que fa a satisfacció, té una valoració de 3,80 i, pel que fa a importància, de 7,60. S'hi ha donat una desviació de 3,80. Per tant, [aquest és l'ítem més mal valorat.](#)

**5. Com valoreu la gestió del vostre suggeriment o queixa, independentment del que se us hagi respost?** S'ha valorat amb un 4,37 de mitjana de satisfacció i amb un 7,30 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 2,93.

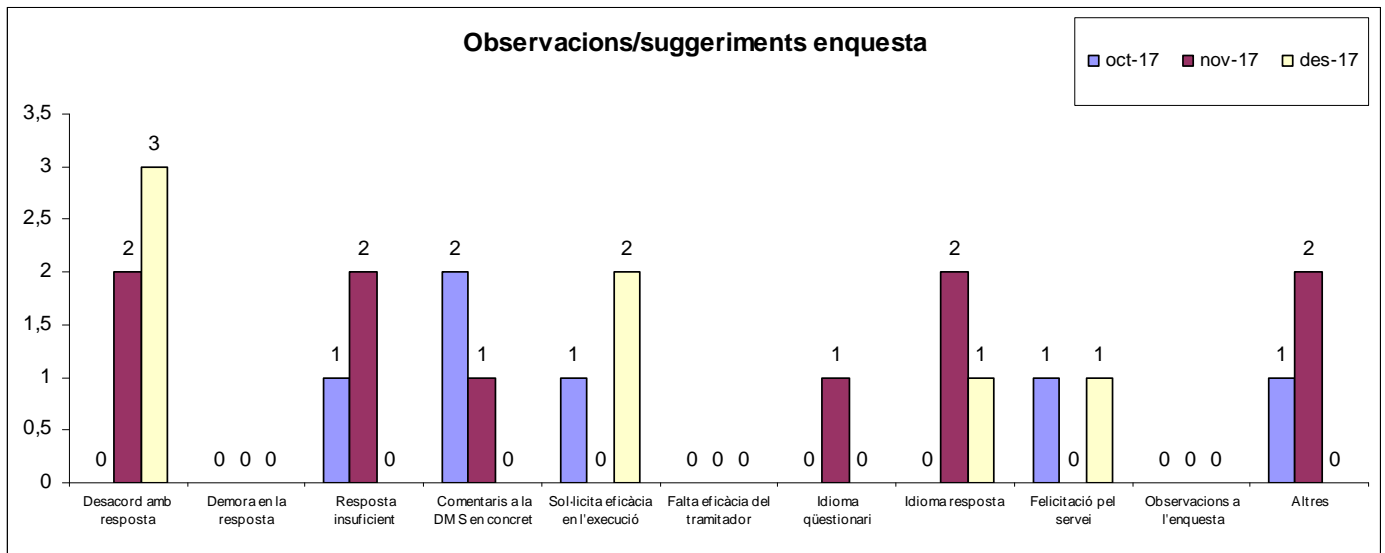
Aquest mes les valoracions de la satisfacció han tornat a baixar un poc en tots els ítems, i també ha baixat la seva importància en tres d'ells. Tot això ha donat unes desviacions superior en els ítems relatius a informació sobre com interposar queixes i suggeriments, temps transcorregut per a la resposta i contingut de la resposta rebuda.

**També s'inclou a l'enquesta automàtica la possibilitat de fer suggeriments o observacions, i d'indicar-nos el motiu si ens han donat una baixa valoració.**

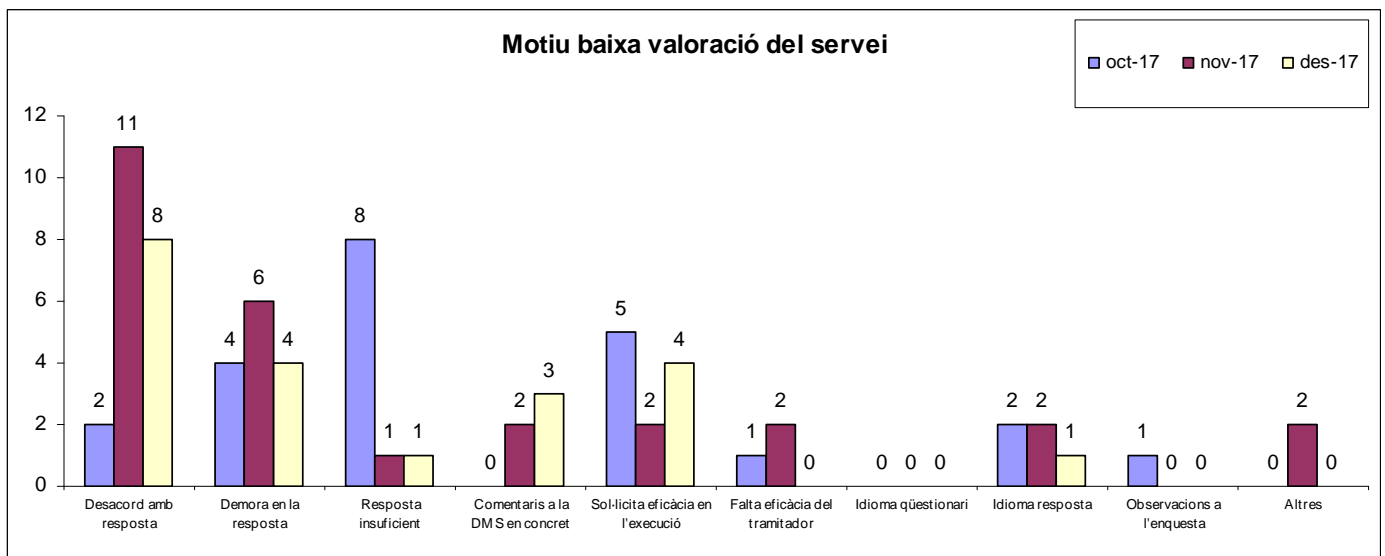


Aquest mes han entrat 7 observacions i 21 comentaris sobre el motiu de la baixa valoració amb les enquestes, que s'han pogut respondre immediatament després de rebre la comunicació de resolució de la DMS o amb uns dies de retard després d'aquesta comunicació i a través d'un recordatori automàtic.

Aquestes dades de les enquestes, que s'analitzen com a informació d'entrada, es poden resumir en els següents gràfics:



Aquest mes han arribat molt poques observacions. No destaca especialment cap tipus d'observacions, però les que han arribat es refereixen sobretot a desacord amb la resposta o sol·liciten eficàcia en l'execució.



Com a motiu de la baixa valoració, la majoria són aquest mes per desacord amb la resposta.

Per tant, tot ens du a observar que, altra vegada, la satisfacció és baixa per la resposta rebuda, en aquest mes, com és habitual, per no estar-hi d'acord, és dir, per no tenir la resposta esperada.

## CONCLUSIONS

En relació al nivell de tramitació al gestor continua en el 99,1%. Seguim en un nivell alt, que ha superat el 99% en els darrers set mesos.

Pel que fa a la tramitació de les DMS que s'han registrat aquest mes i que ja estan tramitades, n'hi ha un 85% –de 625 de registrades, 529 ja s'han tramitat.

Quant a la tramitació de les DMS que aquest mes acabaven el termini de resolució, un 96% s'han tramitat en el termini establert i un 4% han passat a estat de no-conformitat, percentatges que solen ser semblants cada mes.

En relació a les DMS no tramitades en termini, consten al global del gestor un 15% de DMS que encara estan en estat de no-conformitat. Als 90 dies comptats des de la data de registre s'envia automàticament un correu electrònic als responsables corresponents informant-los de la resolució que tenen pendent.

De l'anàlisi de la tramitació per processos, són destacables els processos Gestió Territorial i Atenció Ciutadana, que tenen sempre uns nivells de tramitació en termini molt alts, quasi sempre del 100% o propers.

El temes més recurrents de DMS són les peticions d'actuació de la Policia Local, aquest mes un 62% del total de DMS rebudes. Concretament, estan relacionades majoritàriament amb queixes per renous, anomalies a la via pública o molèsties per animals. Es tracta sempre de la mediació entre veïnats que fa el policia de barri.

S'han de destacar també les queixes relacionades amb la neteja a la ciutat, que fan referència aquest mes sobretot a que els carrers estan bruts.

De manera recurrent, arriben també queixes relacionades amb la falta d'estacionament a diverses zones de Palma perquè els cotxes que esperen per a ser reparats als tallers estan estacionats als voltants d'aquests, la qual cosa dificulta l'accés a l'aparcament dels veïns d'aquests tallers i d'altres carrers de la barriada. És una queixa que es torna a repetir aquest mes.

Han destacat també les queixes relatives al servei d'Informació Urbanística, ubicat a l'edifici Avingudes. Després de contactar amb el servei ens han explicat que duen ja uns anys amb aquest problema i que aquest mes de desembre s'accentuat perquè hi ha hagut dies sense cap tècnic per informar als ciutadans.

Destaca aquest mes de desembre s'ha desbloquejat la tramitació de les DMS de Mobilitat, després de la darrera reunió mantinguda per tal de normalitzar la tramitació de les queixes o suggeriments d'aquest servei, ja s'han creat els nous subtemes segons la temàtica de les queixes i, a partir de dia 1 de gener, es començarà la tramitació de les DMS de Mobilitat amb la mateixa sistemàtica que a les altres de la resta de serveis municipals.

Igualment s'ha de destacar que amb els canvis al formulari del web implantat el mes passat, les denúncies ja no han arribat a Qualitat com a DMS, excepte en 13 casos, en els quals ja no s'ha registrat com a DMS la denúncia i s'ha enviat un correu electrònic al ciutadà indicant-li que ho ha de presentar per registre i donant-li l'enllaç al tràmit de la pàgina web municipal.

---

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

- Si us interessa informació més concreta del vostre servei, ens la podeu demanar directament a [qualitat@palma.cat](mailto: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
	Dret d'accés a la Informació	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

<b>PS (Promoció Socioeconòmica)</b>	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
	Flassaders	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)	
	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
<b>GIU (Infraestructures)</b>	Accessibilitat	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	Accessibilitat platges	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	Altres GIU	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	Arbres al carrer	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	EMT	Àrea de Mobilitat
	Enllumenat	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat

	Estudis i projectes	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	GIN GIU	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	IMOV	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	Infraestructures	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	Logística	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	ORA	Àrea de Mobilitat
	ACIRE	Àrea de Mobilitat
	Circulació	Àrea de Mobilitat
	Places persones amb mobilitat reduïda	Àrea de Mobilitat
	Transports	Àrea de Mobilitat
	Parcs i Jardins Llevant	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	Parcs i Jardins Ponent	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	Parcs i Jardins (Obsolet)	
	Mobiliari urbà (Obsolet)	
Mobiliari urbà Llevant	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat	




	Mobiliari urbà Ponent	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	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
	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	Àrea de Benestar i Drets Socials
	SAM VDG Queixa del servei	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
<b>GT (Gestió Territorial)</b>	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
<b>SSPC (Serveis de seguretat i protecció ciutadana)</b>	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. Olors	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Jardins	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Obres SSPC	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Petita delinqüència	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Queixa del servei	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Renous, vibracions	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Seguretat platges	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Trànsit:senyalització, propostes	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Vandalisme, botelló	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana

	Vehicle abandonat- Reiteració	Àrea Delegada de Seguretat Ciudadana
	Vehicle abandonat	Àrea Delegada de Seguretat Ciudadana
	VDG Control agressors	Àrea Delegada de Seguretat Ciudadana
	VDG Psicòleg	Àrea Delegada de Seguretat Ciudadana
	VDG UPFA	Àrea Delegada de Seguretat Ciudadana
	VDG Queixa del Servei	Àrea Delegada de Seguretat Ciudadana
	VDG Altres	Àrea Delegada de Seguretat Ciudadana
	Carta Policia de Barri	Àrea Delegada de Seguretat Ciudadana
	Bombers	Àrea Delegada de Seguretat Ciudadana
	<b>GMA (Gestió del Medi Ambient)</b>	Altres GMA
	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
<b>Recursos Humans</b>	Formació	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	RH (Obsolet)	
	Selecció i Provisió	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Gestió	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Nomines	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Prestacions i Control	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Prestacions de riscos laborals	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Registre de Personal	Àrea no definida
<b>GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològic i de la Innovació)</b>	Comunicacions	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Altres GSTI	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	IMI	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Material informàtic	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Web	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	SISTRA	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Cartografia i cadastre	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Queixa servei Seu Electrònica	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
<b>GE (Gestió Econòmica)</b>	Altres GE	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	IAE	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	IBI	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació

SistemadeQualitat	<b>Informe de recepció i gestió de Demandes Municipals de Serveis</b> Desembre 2017	Ajuntament  de Palma
-------------------	--	---

	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)	
	Tresoreria	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Tresoreria-Multes executiva	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
<b>ESI (Equipaments i Serveis Interns)</b>	Altres ESI	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 publica	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Patrimoni	Àrea de Funció Pública i Govern Interior

## LLEGENDA

### PROCESSOS

DE (Direcció Estratègica)  
 AC (Atenció Ciutadana)  
 PS (Promoció Socioeconòmica)  
 GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes)  
 ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut),  
 GT (Gestió Territorial)  
 SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana).  
 GMA (Gestió del Medi Ambient)  
 RH (Recursos Humans)  
 GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació)  
 GE (Gestió Econòmica)  
 ESI (Equipaments i serveis interns)

### TIPUS DMS

De tipus extern:

**Queixes:** es tracta de manifestacions expresses de disconformitat amb alguna actuació i/o servei municipal.

**Suggeriments:** es tracta d'opinions sobre possibles millores en les actuacions municipals.

**Felicitaions:** són manifestacions expresses de la satisfacció per alguna actuació municipal.

**Peticions:** es tracta bàsicament de peticions d'actuació del policia de barri, però també n'engloben de qualsevol tipus (d'objectes, d'informació, d'actuació, d'entrevista amb algun càrrec polític, etc.).

**Observacions:** simplement es manifesta una opinió personal. A partir de l'octubre de 2016 les DMS de Mobilitat es registren també com a observacions, atesa la situació especial per la judicialització de l'àrea.

**Altres:** es registren com a "Altres" les comunicacions d'incidències a la via pública, que es tramiten a través del Gestor d'Incidències –informant el ciutadà del número de GIN. Es registren també com a "Altres" les incidències per a Sanitat.

De tipus intern:

**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.

**Suggeriments interns:** es tracta de suggeriments presentats pels empleats municipals, tal com s'ha explicat a l'apartat anterior.

**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:** s'obre per algun incompliment del que està definit al sistema de qualitat .

**Derivades d'auditories:** es tracta de no conformitats, observacions, felicitacions o oportunitats de millora derivades d'auditories externes o internes realitzades als serveis municipals.