

**INFORME**

**DE RECEPCIÓ I GESTIÓ**

**DE LES**

**DEMANDES MUNICIPALS**

**DE SERVEIS**

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

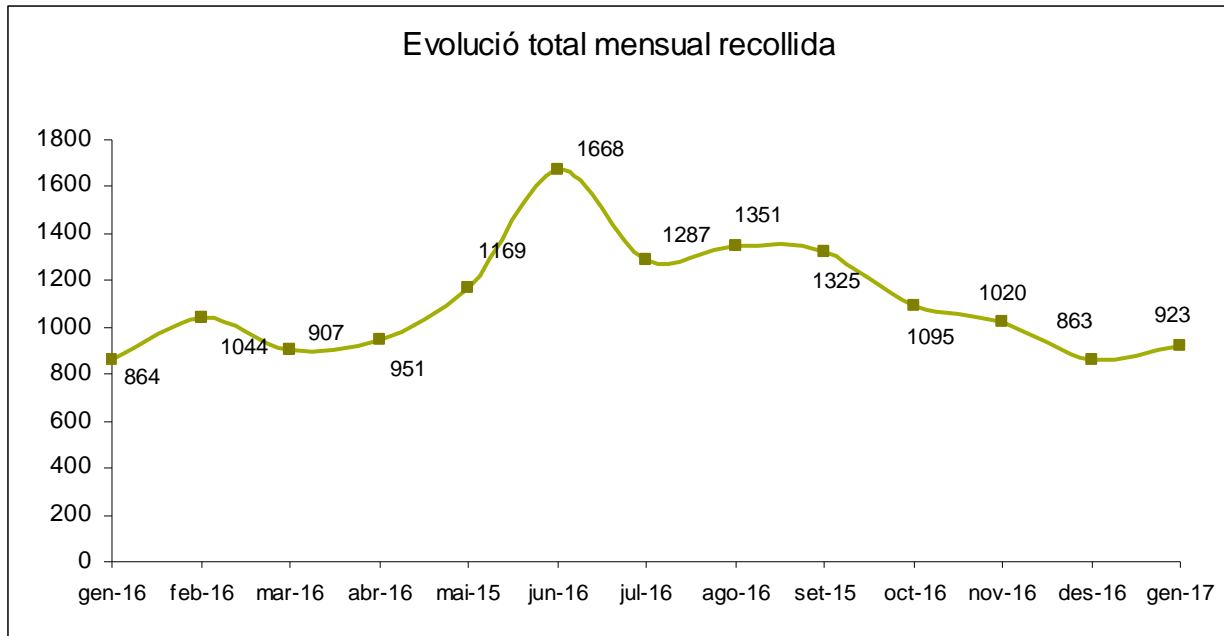
**GENER 2017**

## 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 Serveis i NCI-Sistema)	5
1.4	Canals elegits per a presentar les DMS .....	6
1.4.1	Telemàtic .....	6
1.4.2	Telefònic .....	6
1.4.3	Presencial .....	6
1.4.4	Registre .....	6
1.5	Distribució de les DMS als processos i subtemes corresponents .....	6
1.5.1	Total de DMS assignades a cada procés al global del gestor DMS .....	7
1.5.2	Total mensual de DMS assignades a cada procés .....	7
1.5.3	Distribució de les DMS del mes segons el tema que tracten .....	8
1.6	Distribució de les DMS rebudes segons l'àrea municipal a què corresponen .....	15
1.7	Anàlisi de la recepció mensual per codi postal .....	16
1.8	Recepció i trasllat de demandes que no són competència municipal.....	16
1.9	Via de comunicació en la tramitació de les DMS .....	17
2	TRAMITACIÓ.....	17
2.1	Tramitació en termini.....	17
2.1.1	Dades relatives al global del Gestor de DMS .....	17
	* Evolució del nivell de tramitació global al Gestor de 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 .....	22
2.3	Mitjanes mensuals de tramitació .....	22
3	SATISFACCIÓ .....	23
4	CONCLUSIONS.....	26
	ANNEX (TAULA PROCÉS-SUBTEMA-ÀREA).....	28

## 1 RECEPCIÓ

### 1.1 Nombre de DMS rebudes i evolució



Totes les demandes municipals de serveis que arriben a l'Ajuntament de Palma a través dels canals establerts (web, 010, bústies i Registre General, principalment) són introduïdes al Gestor de DMS el mateix dia que 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 923. Es tracta d'una xifra bastant més baixa que la dels mesos d'estiu, en què solem rebre més queixes i suggeriments que la resta de l'any. Hi destaca especialment la gran recollida del mes de juny passat, que va ser la més alta en tota l'existència del gestor DMS.

La normalització de xifres després de l'increment del mes de juny, es pot explicar pel fet que, a partir del mes de juliol, les incidències d'EMAYA, que el mes de juny es varen registrar com a DMS, ja es varen derivar directament del SAT a EMAYA, sense passar per Qualitat, ja que l'únic que es podia comunicar al ciutadà era el número d'incidència, i amb aquesta derivació directa la comunicació al ciutadà és més àgil i ràpida.

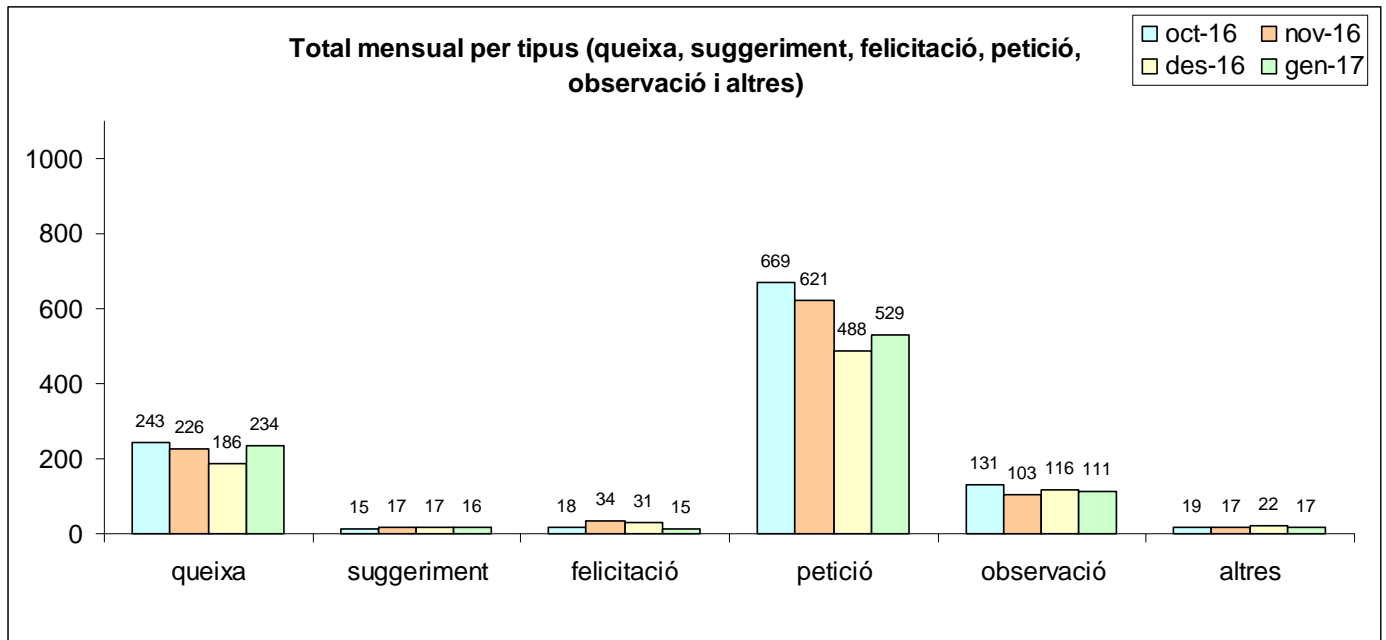
Com anam repetint als informes mensuals, els mesos d'estiu és quan els ciutadans es posen més en contacte amb nosaltres per a presentar queixes o demandes d'actuació de la Policia, ja que és durant l'estiu quan hi ha més activitat a l'exterior i les cases estan més obertes.

De fet en els quatre mesos d'estiu (de juny a setembre) de l'any passat es varen registrar el 42% de les DMS de tot l'any

La mitjana dels darrers dotze mesos és de 1.134 DMS.

S'ha produït un augment en la recepció de DMS respecte del mes anterior d'un 7%.

## 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 234; representa el 25% del total. És, després de les peticions, un dels tipus més habituals.

**Suggeriments:** El nombre de suggeriments (16), continua essent 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 15 felicitacions, que aquest mes representen només el 2% del total. Han estat 7 felicitacions per al procés GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 4 per a Enllumenat, 2 per a Vialitat, i 1 per a Mobiliari urbà; n'hi ha hagudes 4 per a AC (Atenció Ciutadana), 3 per al servei OAC i 1 pel SAT; També han arribat 4 felicitacions per al procés PS (Promoció Socioeconòmica), concretament 3 per Esports i 1 per a Biblioteques.

**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 529 peticions, la majoria de les quals són del procés SSPC (Policia), i suposen, aquest mes, un 57% 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 439, que representen un 83% del total mensual de peticions.

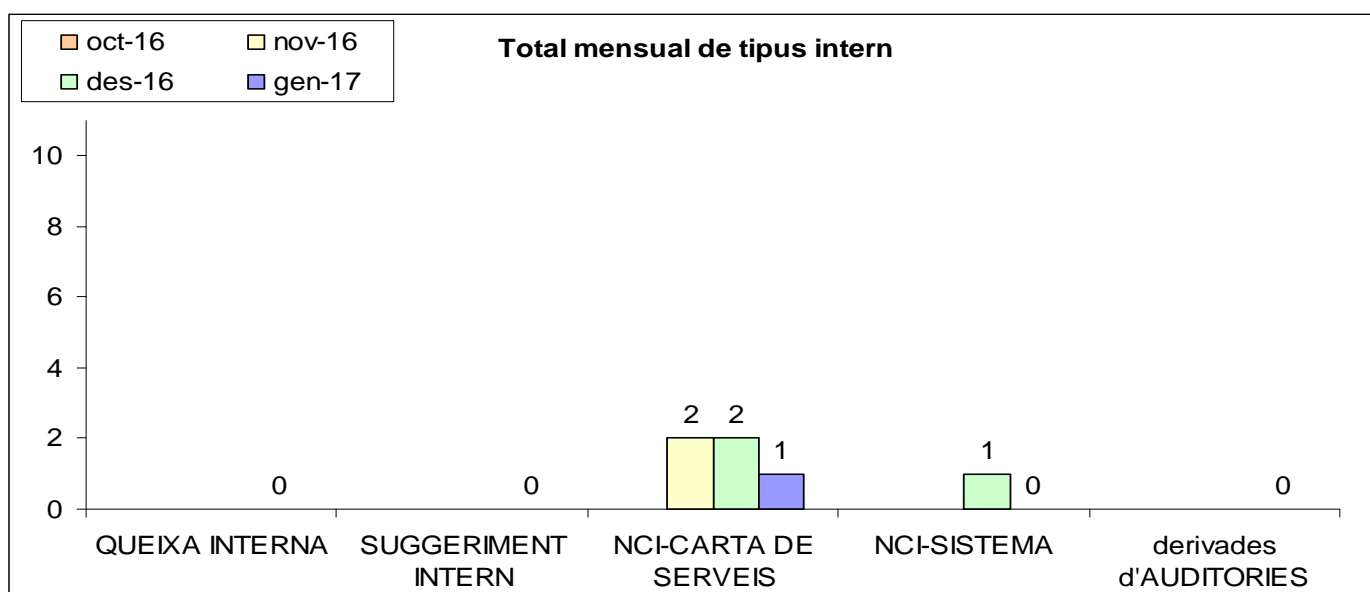
**Observacions:** hi ha hagut 111 observacions, en les quals simplement es manifesta una opinió personal. Són el 12% del total. A partir del mes de setembre es va produir un augment considerable d'aquest tipus de DMS, motivat pel fet que, al setembre, les DMS rebudes a través de WhatsApp (que no són incidències) es registren com a observacions perquè per la seva redacció normalment no queda clar el que s'hi demana i, a més, no es pot contactar amb el ciutadà perquè no hi ha dades de contacte; a l'octubre, les DMS de Mobilitat es registren també com a incidències donada la situació especial per la judicialització de l'Àrea.

**Altres:** Es registren com a tipus "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 EUROCCOP, 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 17 un 2% 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 que ens poden arribar, tal com s’ha explicat a l’apartat anterior. Aquest mes **no hi ha hagut cap suggeriment intern**.

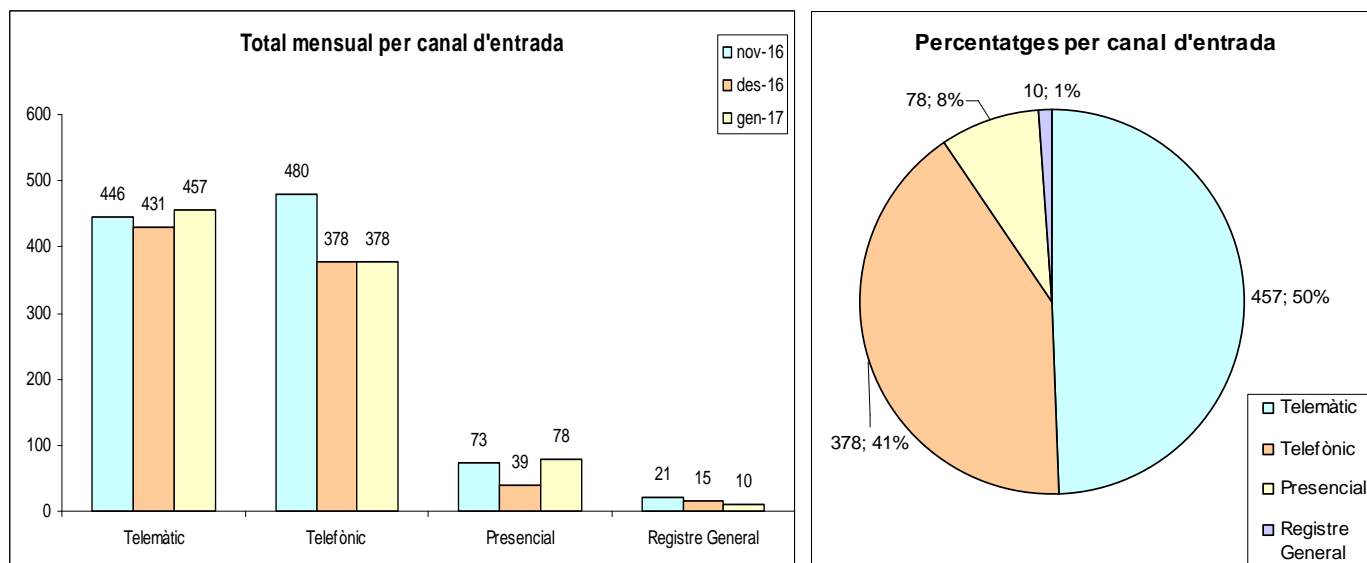
**No-conformitats internes de cartes de serveis:** aquest mes **s’ha registrat 1 DMS d’aquest tipus**, de la Carta de compromisos dels serveis municipals contra la violència domèstica i de gènere.

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 DMS relacionades amb cap auditoria**.

## 1.4 Canals elegits per a presentar les DMS



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

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

### 1.4.1 Telemàtic

Han entrat via telemàtica 457 demandes, que representen el **50% del total**, aquest mes és **el canal més utilitzat**.

### 1.4.2 Telefònic

Amb 378 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del 41%, és aquest mes **el segon canal més utilitzat**.

### 1.4.3 Presencial

S'han registrat 78 DMS per aquesta via, que representen el 8% del total.

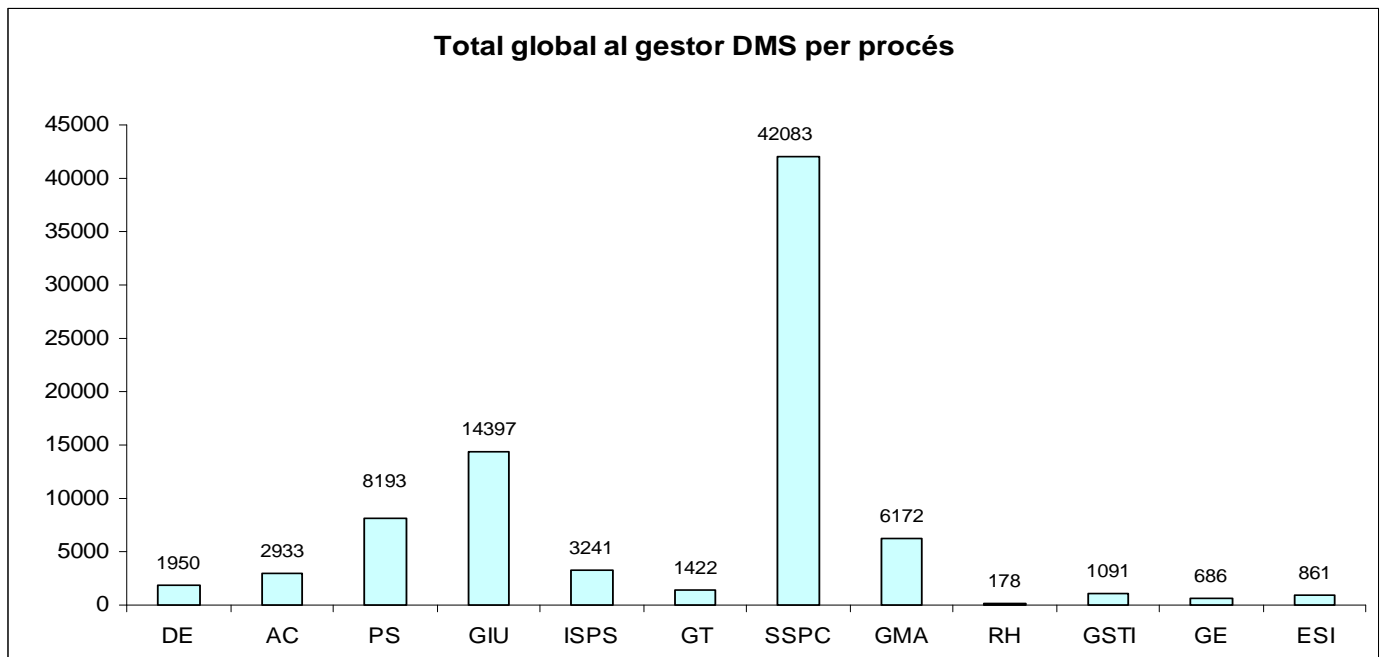
### 1.4.4 Registre

Han entrat per aquesta via 10 DMS; que suposen el 1% del total.

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

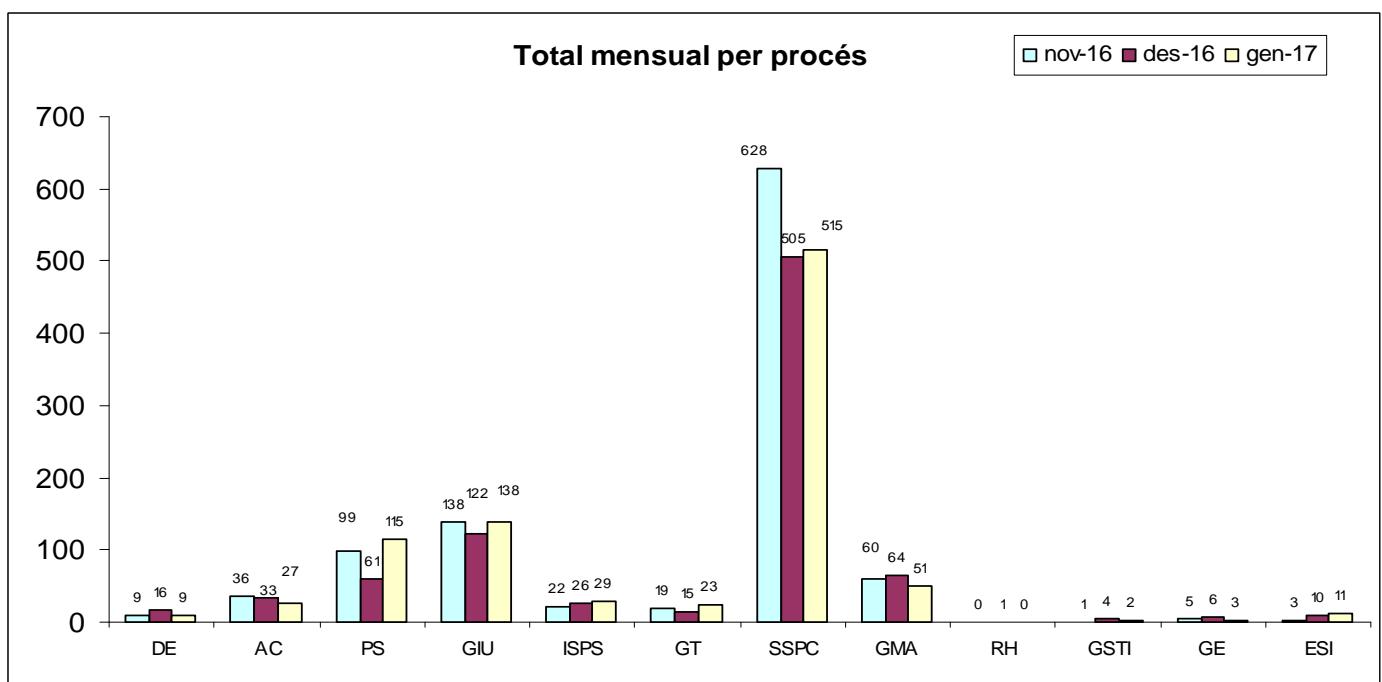
Després de la recepció a Qualitat de les demandes municipals de serveis, aquestes es registren i s'assignen al procés i subtema que els correspon d'entre els existents. Tant el mapa de processos com aquesta assignació estan definits al [Manual de qualitat](#) publicat a la Intranet.

### 1.5.1 Total de DMS assignades a cada procés al global del Gestor 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 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 515 DMS, el 57% del total. A continuació trobam GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 138, un 15% del total, i, PS (Promoció Socioeconòmica), amb 115, el 12% del total.

**Processos amb menor assignació de DMS:** Els processos amb mitjana assignació de DMS són GMA (Gestió del Medi Ambient, ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut), AC (Atenció Ciutadana) i GT (Gestió Territorial), amb 51, 29, 27 i 23, respectivament.

Finalment, ESI (Equipaments i Serveis Interns), DE (Direcció Estratègica), GE (Gestió Econòmica), GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Innovació) i RH (Recursos Humans), amb 11, 9, 3, 2 i 0 DMS, són els processos amb menor nombre de DMS assignades aquest mes.

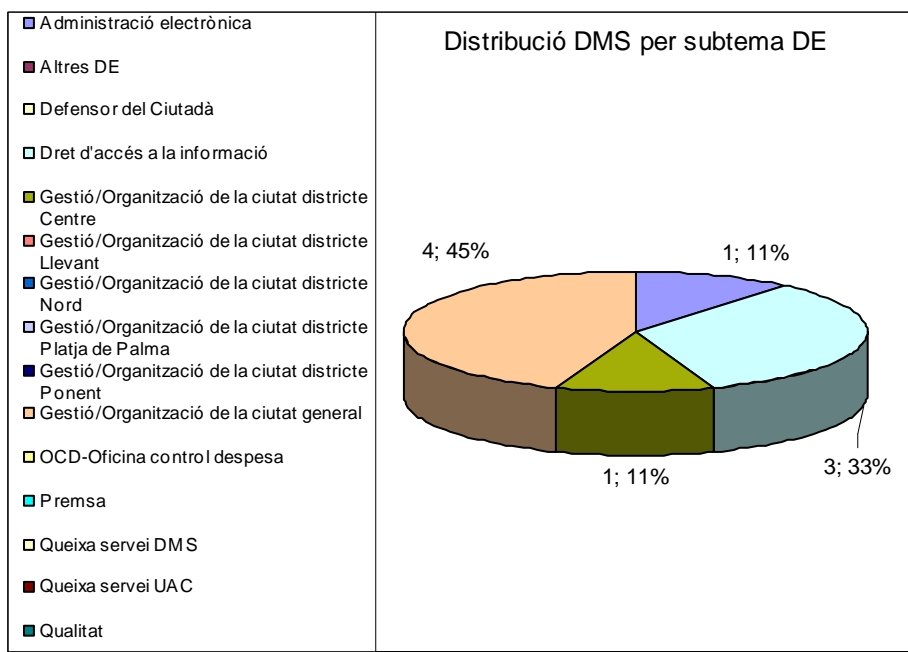
### 1.5.3 Distribució de les DMS del mes segons el tema que tracten

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

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

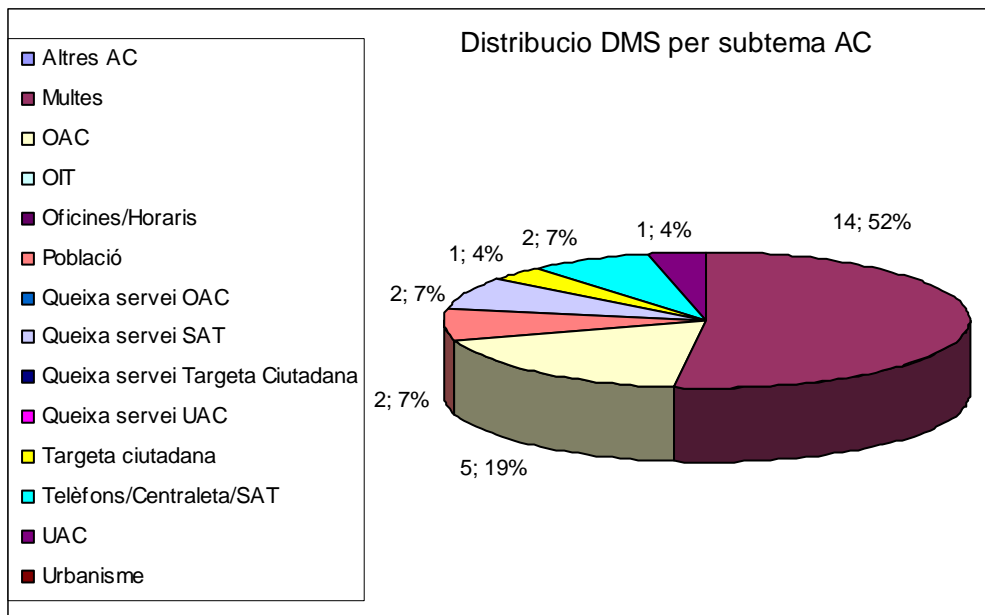
- Podem assenyalar com a subtemes més destacats de cada procés els següents:

**DE (Direcció Estratègica):** la majoria són queixes de Gestió/Organització de la Ciutat, concretament 4, que són generals de la ciutat; i també 3 peticions per al nou subtema Drets d'Accés a la Informació, creat per a donar resposta al que estableix la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

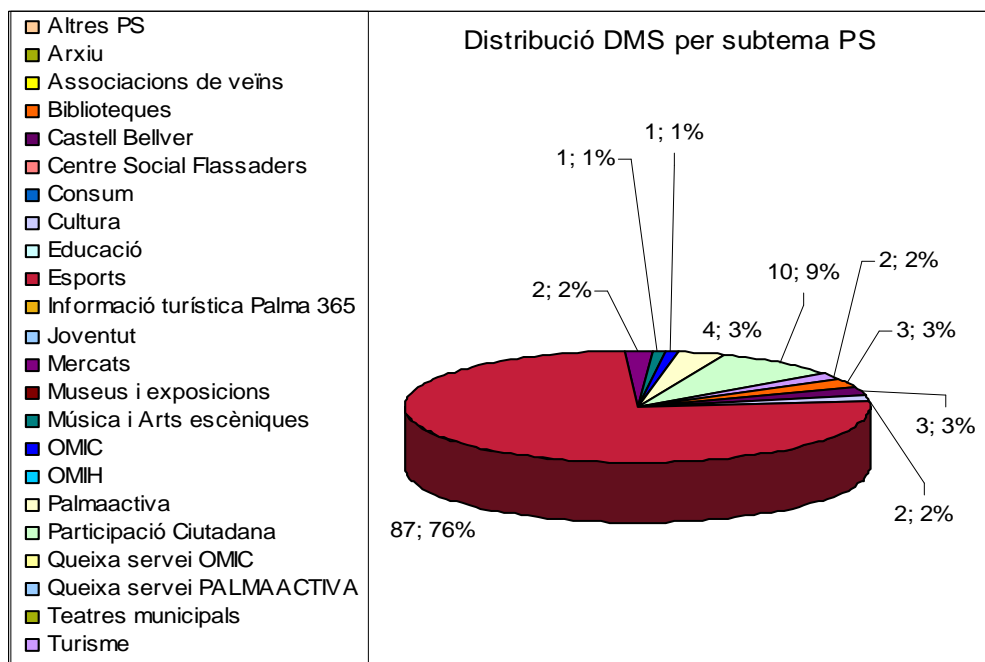




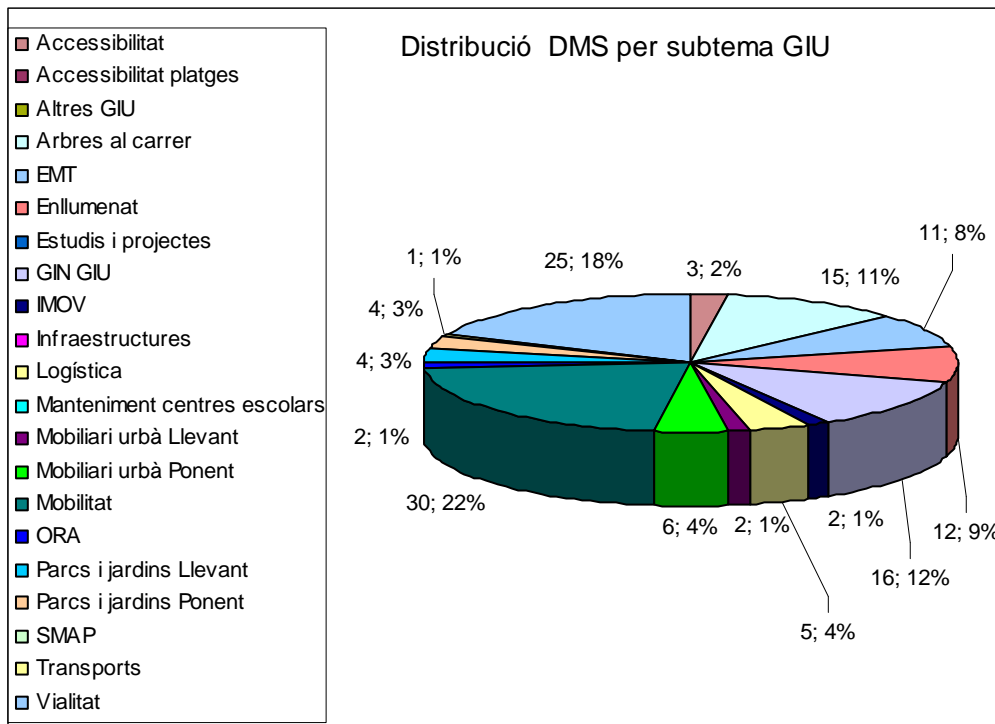
- **AC (Atenció Ciutadana):** Hi destaca Multes, amb 14 DMS.



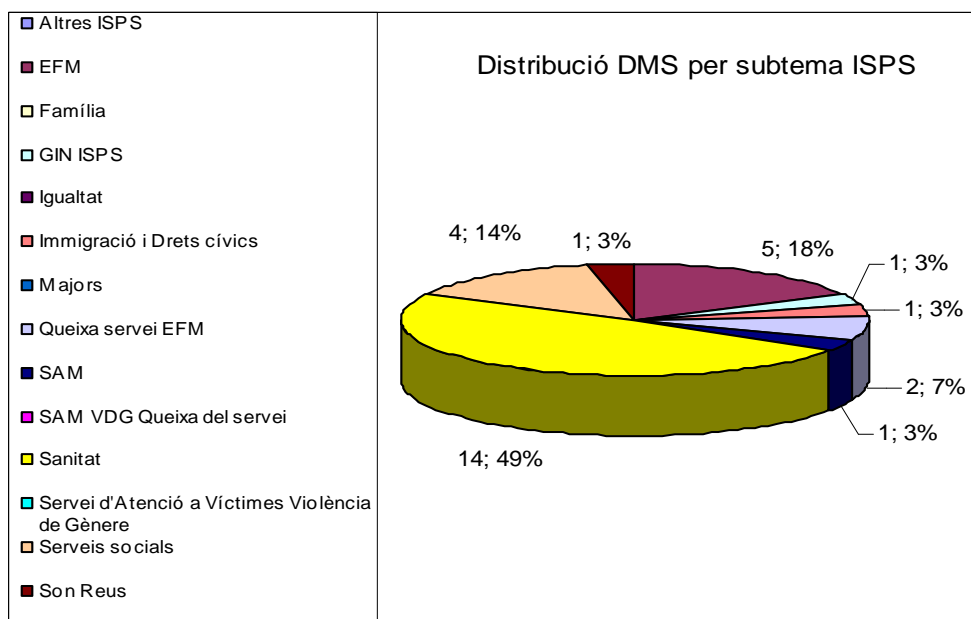
- **PS (Promoció Socioeconòmica):** Hi destaca, com sempre, el subtema **Esports**, amb 87 DMS, d'aquestes 19 fan referència a la nova regulació de tarifes, concretament són 16 per l'obligació d'abonament als membres de clubs esportius i 3 per la baixada del descompte a famílies monoparentals. També hi ha queixes per les dutxes al vestuari femení a la piscina Marga Crespi (8) i al camp de futbol de Germans Escales (5). Destaquen també algunes queixes de **Participació Ciutadana**, per renous dels assajos i els concerts de Sant Sebastià.



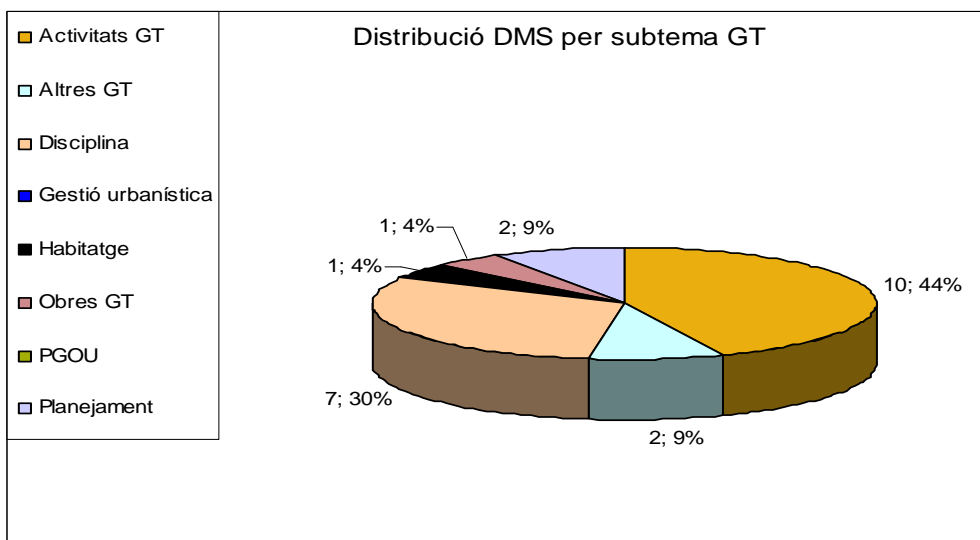
- **GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes):** Hi destaca el subtema Arbres al carrer, amb 15 DMS, **quatre per la tala de pins al carrer Adrià Ferrà**.



- **ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut):** Hi destaca sobretot Sanitat.

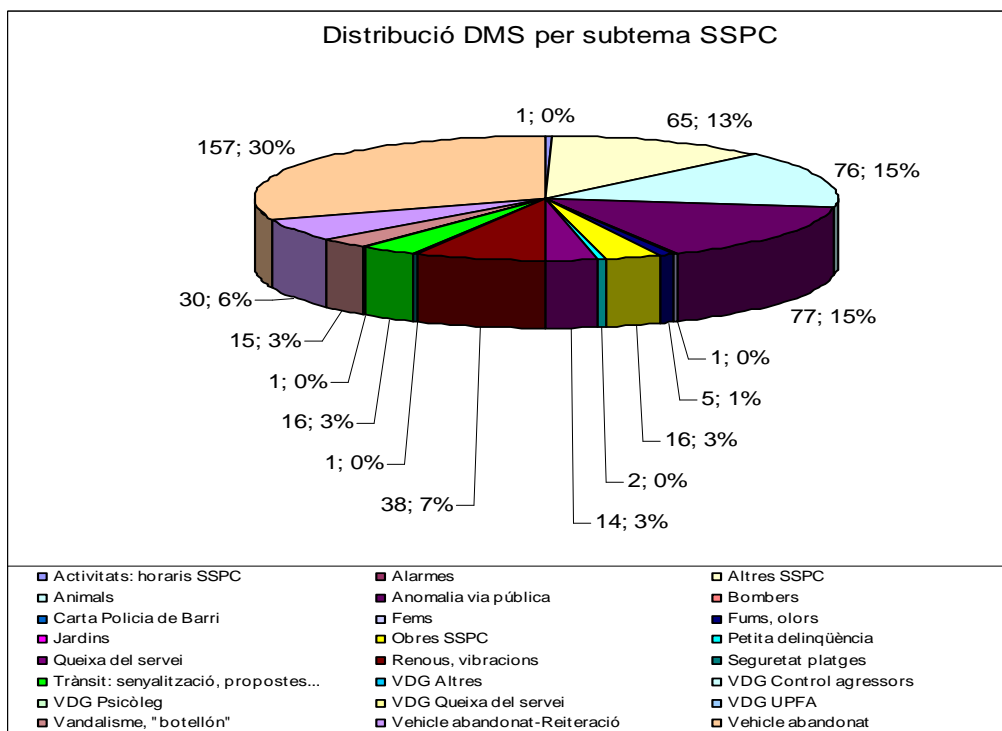


- **GT (Gestió Territorial):** Hi destaca el subtema Activitats, amb 10 DMS.

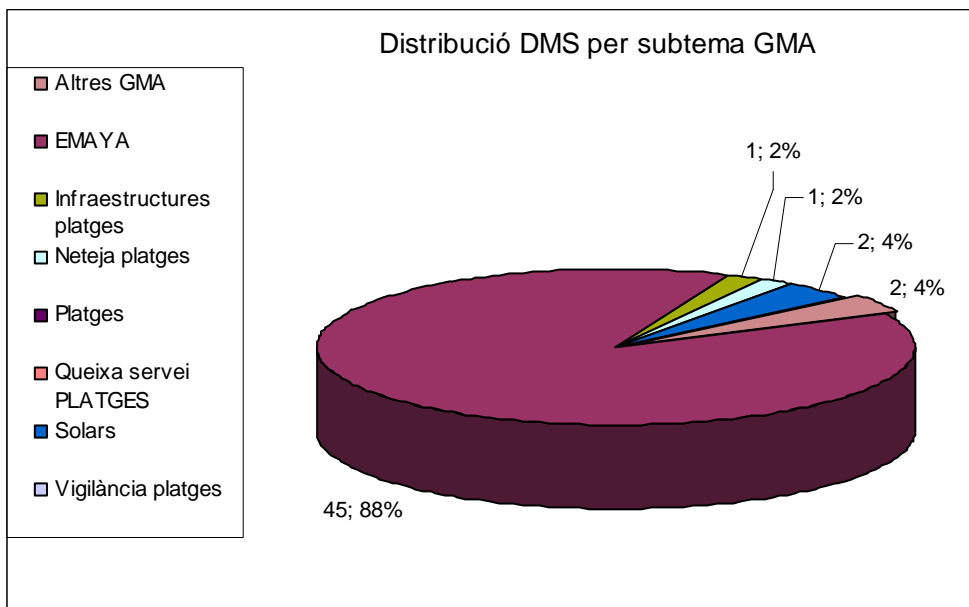


- **SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana):** Hi destaquen, sobretot, i com sempre, els subtemes Vehicle abandonat i les seves reiteracions, amb 187 DMS en total.

Seguidament, hi destaca el subtema Anomalies a la via pública, amb 77 i Animals amb 76. De les anomalies a la via pública 16 són queixes per vehicles mal aparcats, damunt les voravies, a diferents zones de Palma, en concret són dels codis postals 07004, 07007, 07009, 09011 i 07015.



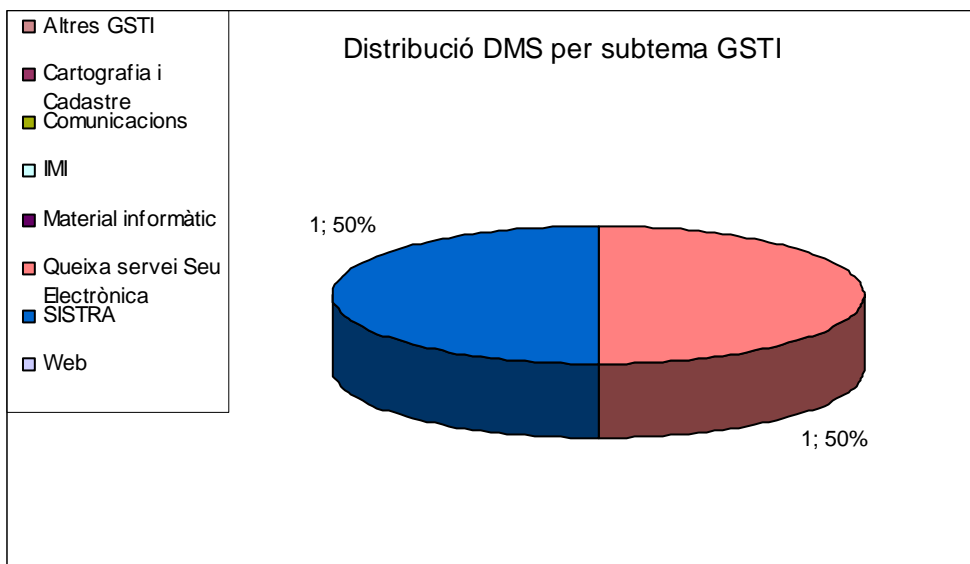
- **GMA (Gestió del Medi Ambient):** quasi totes són del subtema EMAYA (45), sis són queixes relacionades amb els renous en la neteja i recollida de residus (en concret es refereixen a la recollida del vidre a zones amb molts de bars).



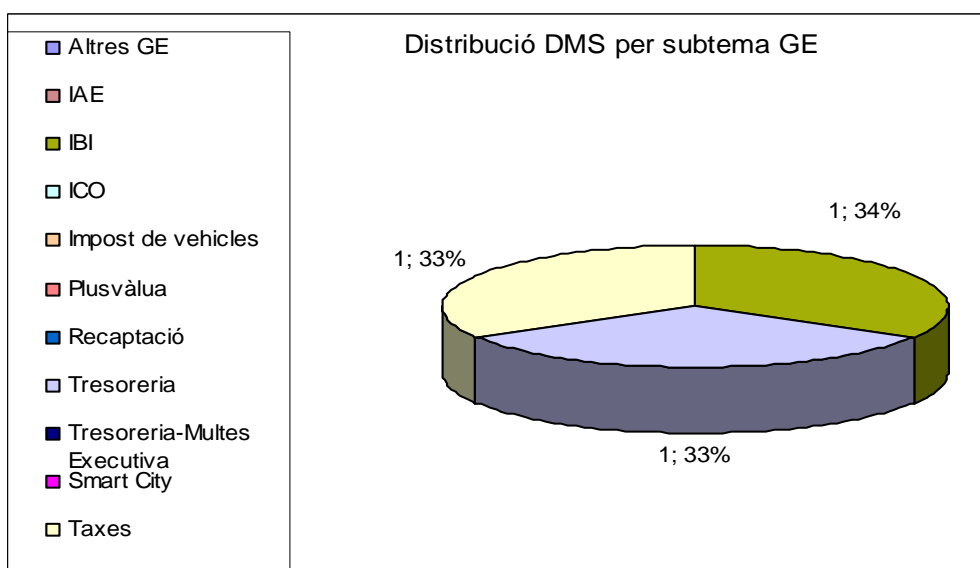
- **RH (Recursos Humans):** només hi ha una DMS del subtema Recursos Humans.

**No hi ha DMS assignades a aquest subtema aquest mes.**

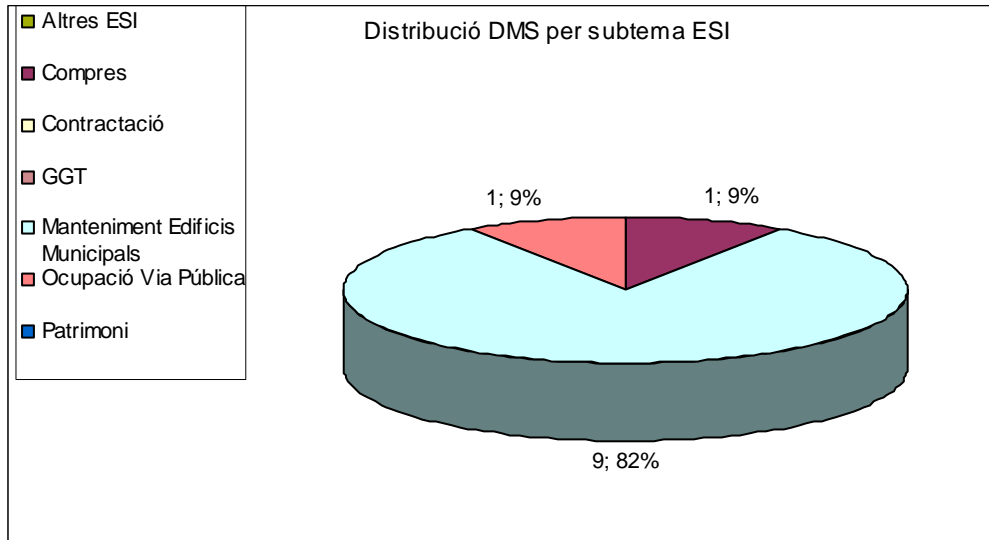
- **GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació):** només n'hi ha dues, una queixa del servei de Seu Electrònica, i una de SISTRA.



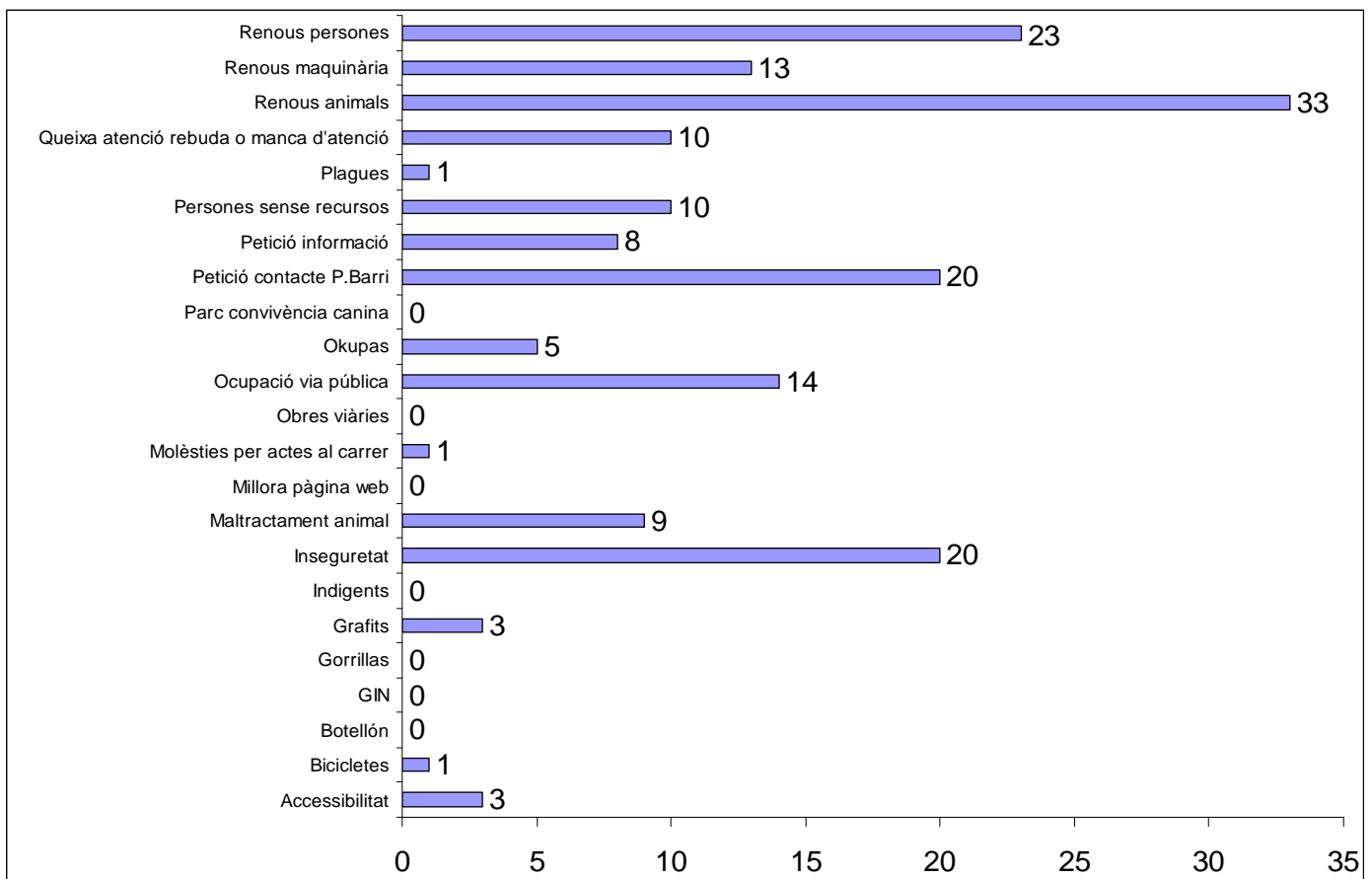
- **GE (Gestió Econòmica):** es reparteixen entre IBI, Tresoreria i Taxes.



- **ESI (Equipaments i Serveis Interns):** destaca el subtema Manteniment d'edificis municipals amb 9, totes relatives a biblioteques municipals, concretament 5 queixes per la manca de manteniment de la biblioteca de Son Cánaves, 2 per què no funciona la calefacció a la Biblioteca de Son Gotleu i 2 pel mateix motiu a la biblioteca Ramon Llull.



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



A nivell transversal, és a dir, DMS que es refereixen a un mateix tema i que es poden assignar a diferents responsables, destaca aquest mes:

Quant a **renous**, n'hi ha 33 de relatives a renous d'animals, assignades totes a la Policia Local. També n'hi ha 23 de renous de persones al carrer, a interiors d'habitatges o a bars, competència moltes de la Policia Local, però també per Sanitat, Participació Ciutadana, Llicències d'activitats i PalmaActiva. Pel que fa a queixes per renous de maquinària, 13 en total, són la majoria per a Policia, però també algunes per Sanitat, EMAYA, Infraestructures i Llicències d'Activitats.

S'han registrat 20 **queixes relatives a inseguretat**, 16 per a Policia, 3 per Infraestructures i 1 per Mobilitat.

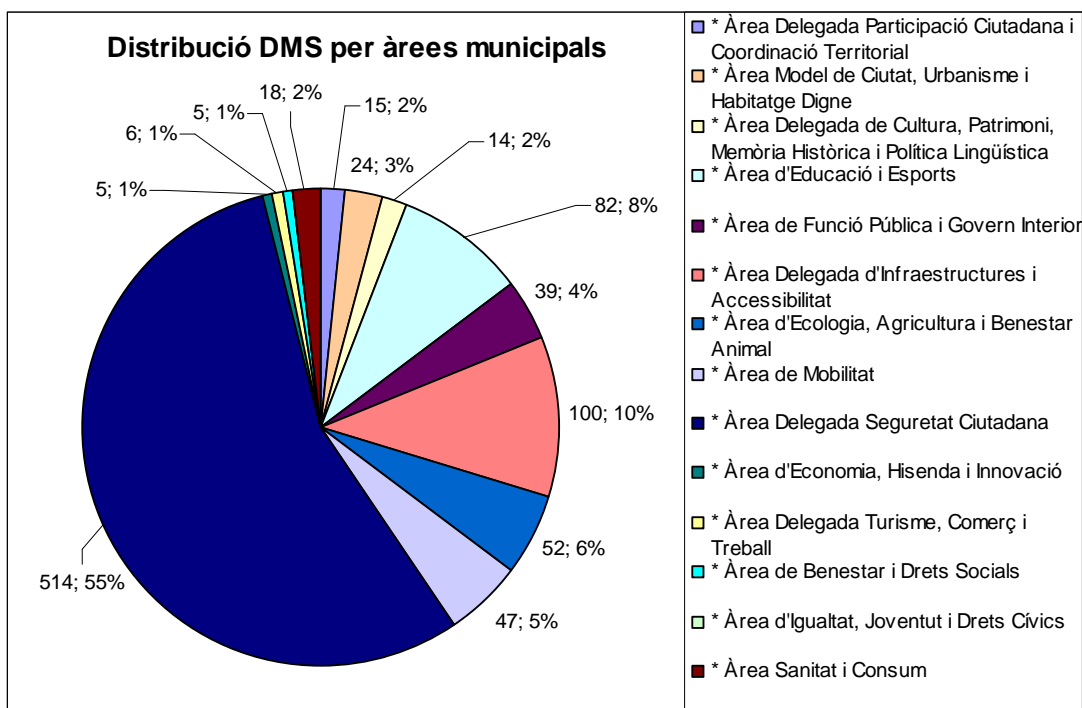
Hi ha també 14 **queixes sobre ocupació de la via pública**, totes per a la Policia.

Hi destaquen 20 **peticions de contacte amb el policia de barri**, assignades als diversos subtemes creats dins el procés segons el problema a què es refereixin (altres, renous...).

Pel que fa a **queixes per l'atenció rebuda**, se n'han registrades 10 aquest mes, per als serveis de Policia, Turisme, Multes, SAT, Empresa Funerària Municipal i Urbanisme.

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

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



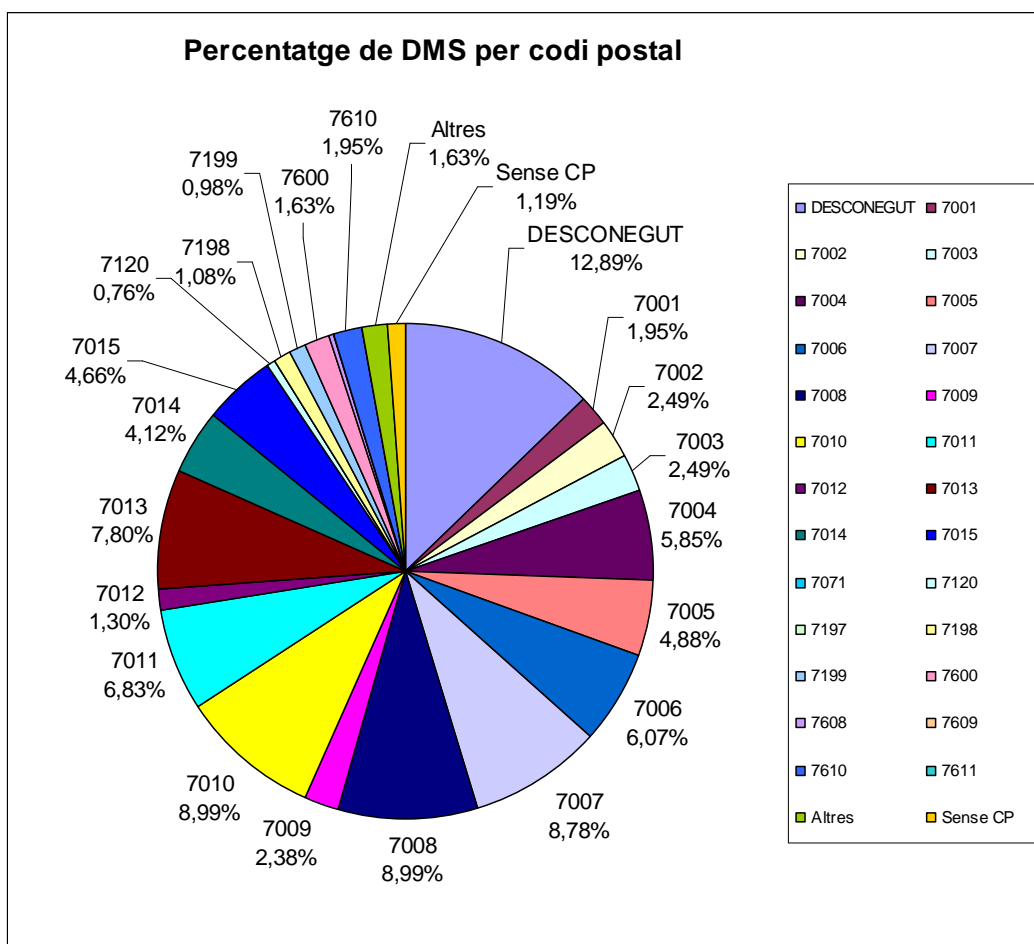
A partir de l'anàlisi dels resultats d'aquest mes podem destacar que la majoria de DMS correspon, com sempre, a l'Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana, i representa un 55% del total.

Destaquen, a continuació, l'Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat i l'Àrea d'Educació i Esports, amb un 10% i un 8% del total cadascuna.

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.



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

Aquest mes s'ha tramès una queixa al Govern Balear.

També s'ha rebut una queixa derivada des de l'Autoritat Portuària.



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

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

Pel que fa a la resposta, i exceptuant les de SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), que una vegada registrades al Gestor de DMS es traspassen al seu programa propi (EUROCOP), també es comunica per correu electrònic si hi consta l'adreça electrònica.

**Un 88% de les DMS tramitades aquest mes han tingut el canal telemàtic com a canal de comunicació de resposta a l'usuari.**

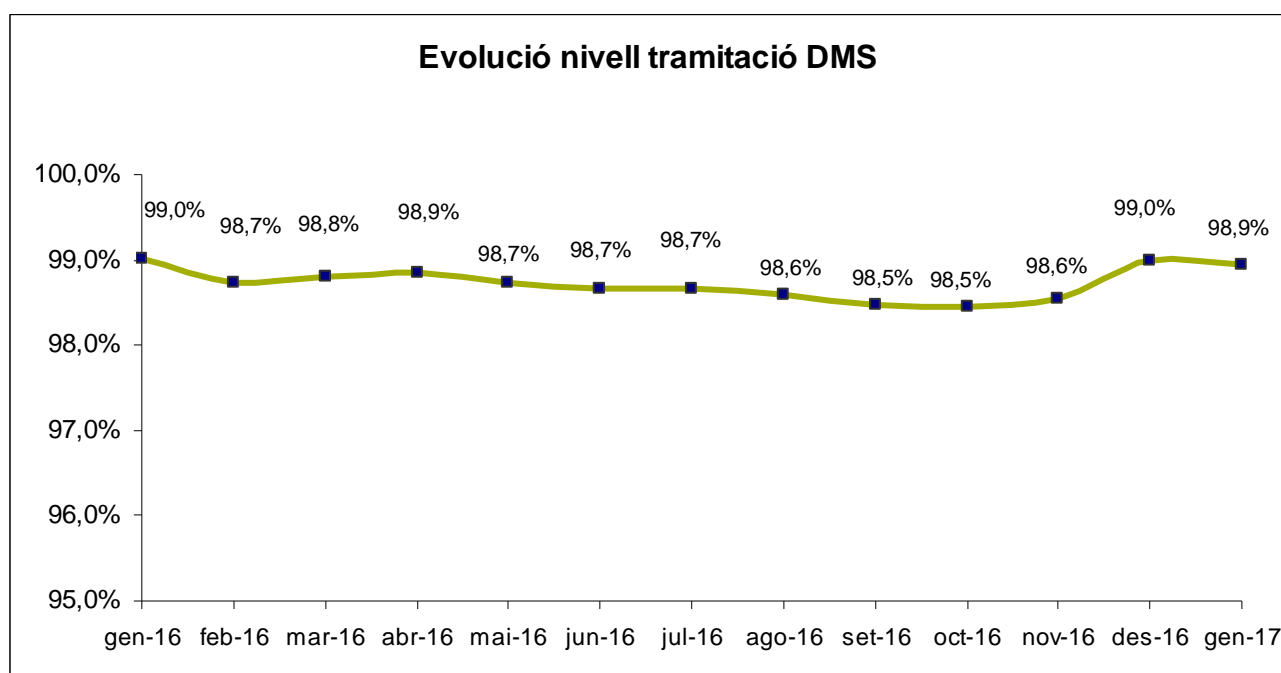
## 2 TRAMITACIÓ

### 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%.

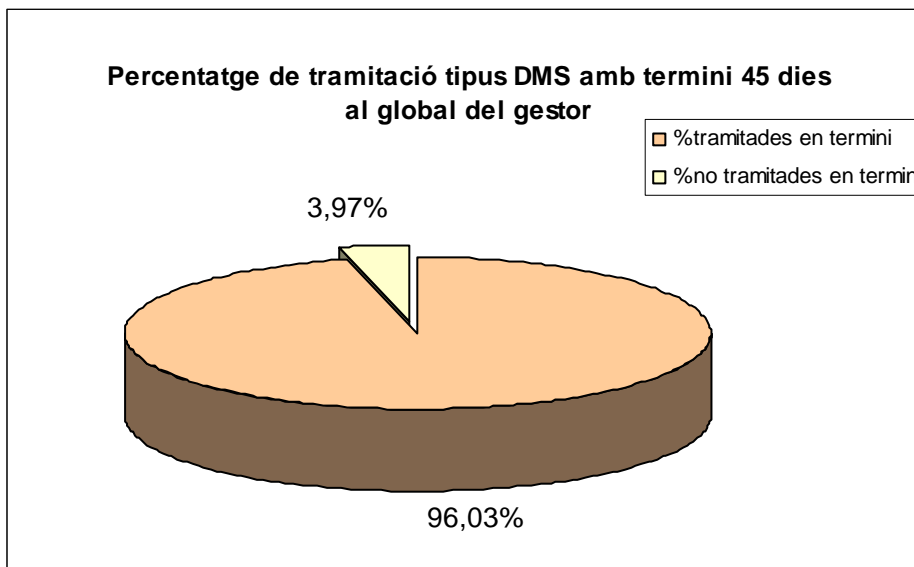


**Aquest mes ens trobam en el 99%.** En tot l'any es manté el nivell de tramitació de prop del 99%, encara que els mesos d'estiu sol baixar un poc perquè és època de vacances dels treballadors municipals, la qual cosa va unida a un augment general de les demandes rebudes. *En comparació amb el mateix mes de l'any anterior s'ha produït un descens d'un 0,1%.*

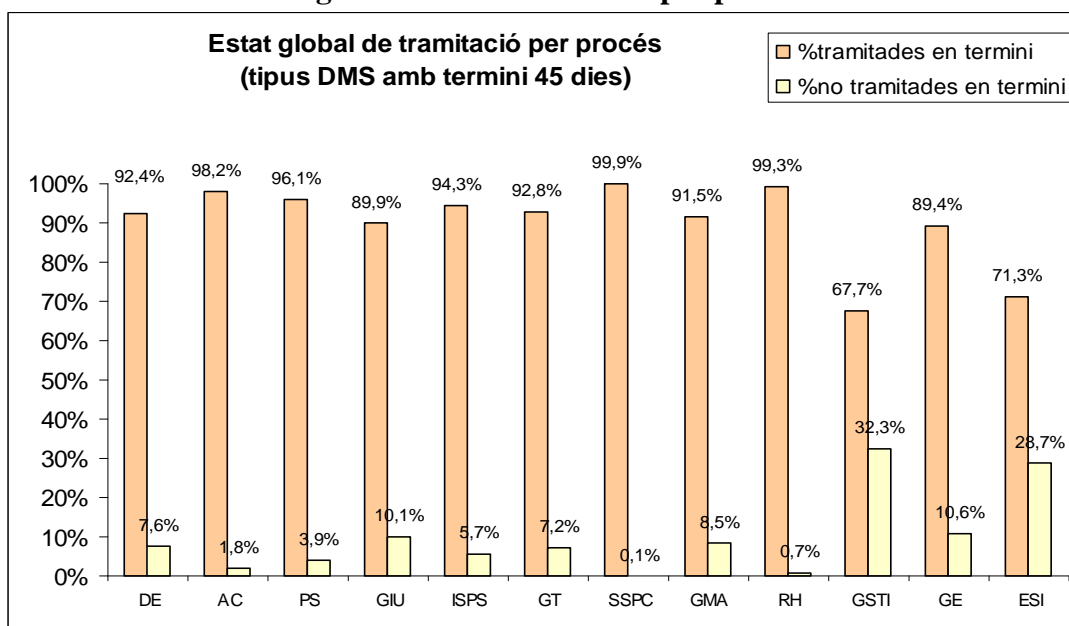
##### \* Nivell de tramitació en termini dels tipus amb límit de 45 dies

16/02/2017	Departament de Qualitat Pl. de la Porta del Camp, 2 07001 PALMA	Pàg. 17
------------	---	---------

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 96,03% estan tramitades en termini, i un 3,97% no s'hi han tramitat. Per tant, poden estar en estat de no-conformitat o de no-conformitat tramitada.



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

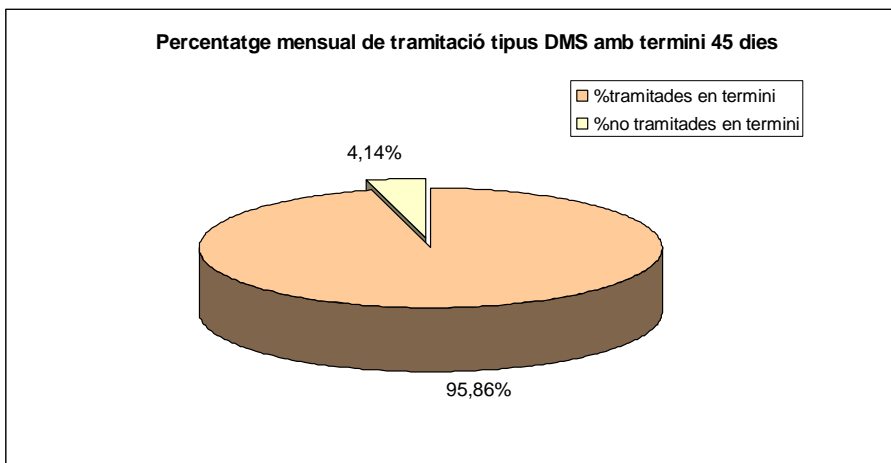


Tots els processos tenen la majoria de DMS del tipus queixa, queixa interna, suggeriment, suggeriment intern, petició o altres (que són les que s'han de tramitar en 45 dies) tramitades en el termini corresponent. Concretament, 8 dels 12 processos tenen més del 90% de les DMS tramitades en el termini 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 91,5% i el 98,2%, percentatges molt alts de resolució en termini.

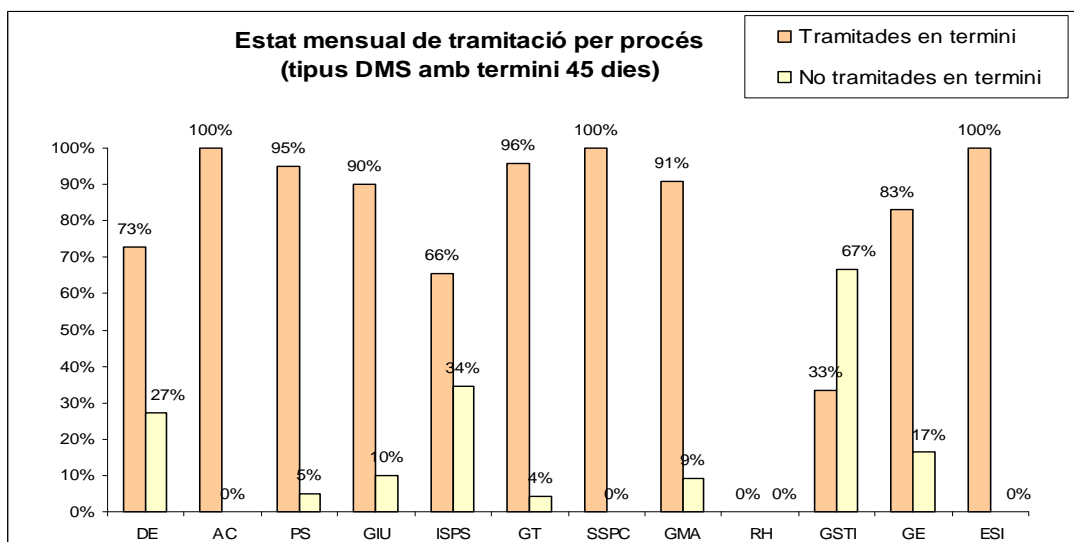
Finalment GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), GE (Gestió Econòmica), ESI (Equipaments i Serveis Interns) i GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) tenen uns nivells de tramitació en termini més baixos, un 89,9%, un 89,4%, un 71,2% i un 67,8%.

### 2.1.2 Dades relatives al mes en curs



El 95,86% de les DMS que aquest mes acabaven el seu termini de resolució (45 dies) es va tramitar dins el termini establert i, el 4,14%, no. Aquest mes ha tornat a augmentar el percentatge de resolució en termini que es va produir el mes passat.

#### \*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 **3 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 a la Ciutadania), SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) i ESI (Equipaments i Serveis Interns).

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

De la resta de processos que no es troben al 100%, quatre tenen percentatges alts de resolució. Són GT (Gestió Territorial), PS (Promoció Socioeconòmica), GMA (Gestió del Medi Ambient) i GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb un 96%, un 95%, un 91% i un 90%, respectivament.

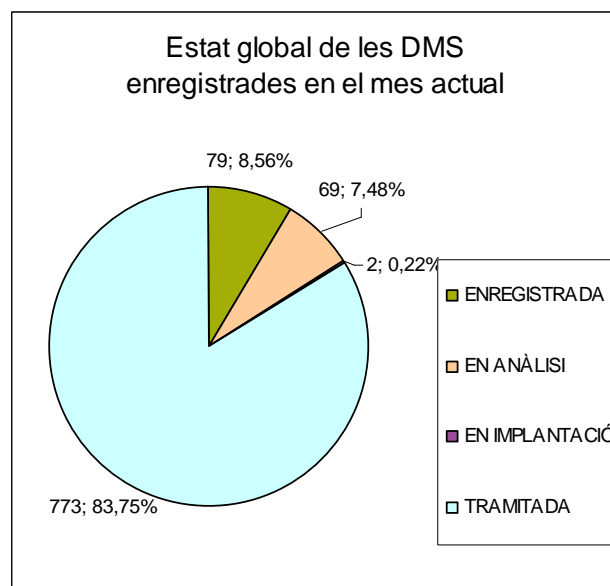
Els processos GE (Gestió Econòmica), DE (Direcció Estratègica) i ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut) tenen només un 83%, un 73% i un 66% de resolució en termini, respectivament.

**Pel que fa a GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) té només un 33% de resolució en termini.**

*Pel que fa a aquest fet, es treballa des del Departament de Qualitat perquè 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 DMS registrades durant aquest mes, 773 estan ja tramitades, la qual cosa suposa un 84% de resolució. En canvi, 79 estan encara en estat de registrades; 69, en estat d'anàlisi, i 2, en estat d'implantació. Aquest mes el percentatge de resolució de DMS ha baixat un 1% respecte de 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.

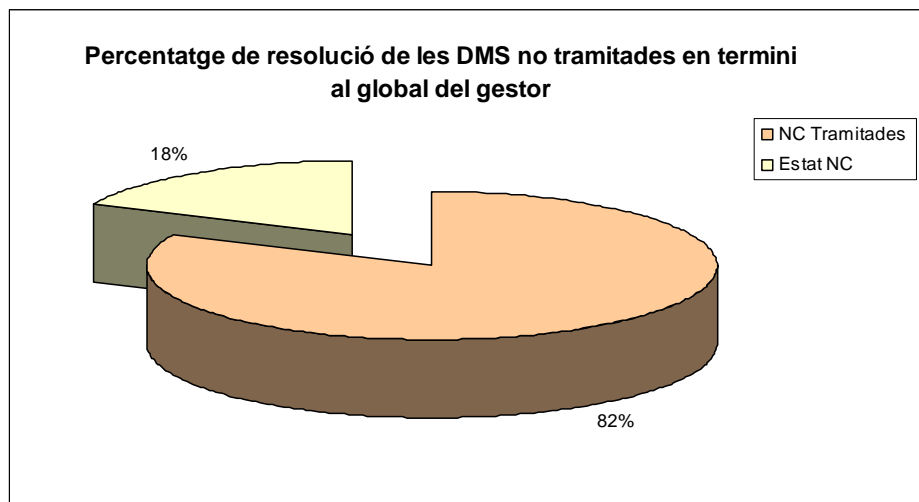
Les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat de registrades suposen un 9%, percentatge igual al del mes passat. Aquest és un estat que hauria de tenir una durada molt curta i, per això, des del Departament de Qualitat es van prenent contínuament mesures per a millorar aquest aspecte. A més, l'augment de recepció de DMS sol redundar en un major temps per a la tramitació.

## 2.2 Tramitació fora de termini

El mes d'octubre de 2014 es va realitzar un canvi important en el Gestor de 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 es va considerar més oportú continuar la tramitació de les DMS que han exhaurit el temps establert i que passassin a un nou estat denominat "estat de no-conformitat", que ens indica que encara estan pendents de resoldre's. Quan aquestes DMS es resolen passen a ser DMS en "estat de no-conformitat tramitada".

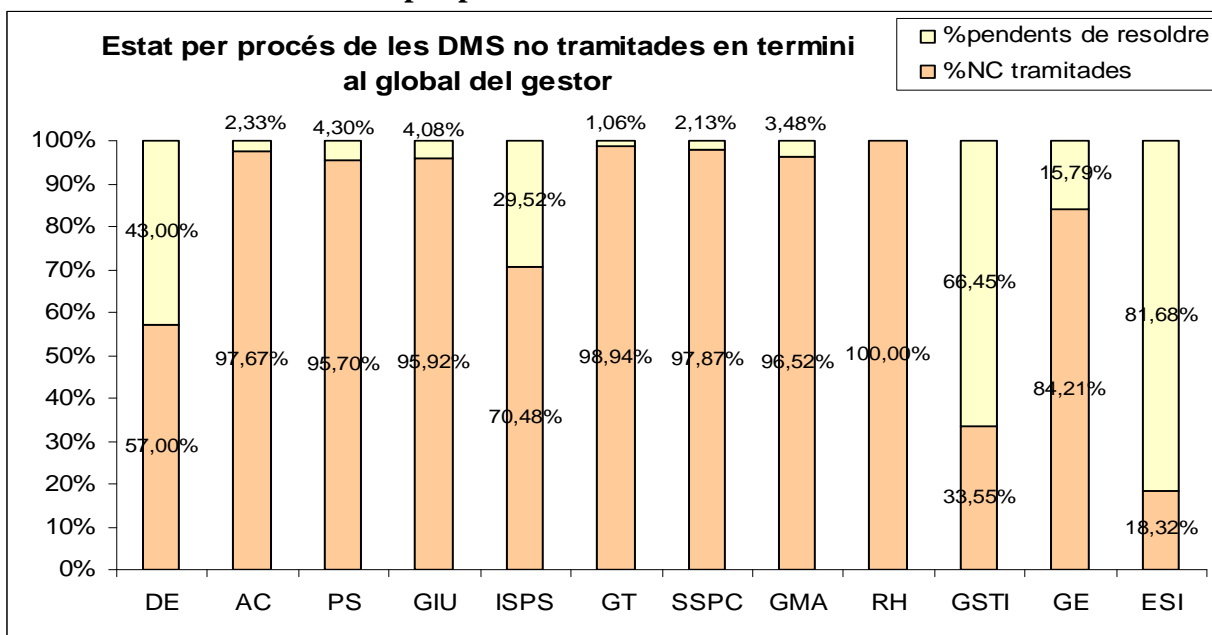
### 2.2.1 Estat global de les DMS no tramitades en termini



Si revisam globalment l'històric dels tipus de DMS que tenen establert un límit de 45 dies per a ser tramitades, observam que actualment, de les DMS tramitades fora de termini, un 82% ja estan com a no-conformitats tramitades i un 18% encara pendents de tramitació; és a dir, en estat de no-conformitat.

Les DMS sense resoldre després dels 45 dies establerts i que encara no estan tramitades han augmentat aquest mes un 1%, respecte del mes anterior.

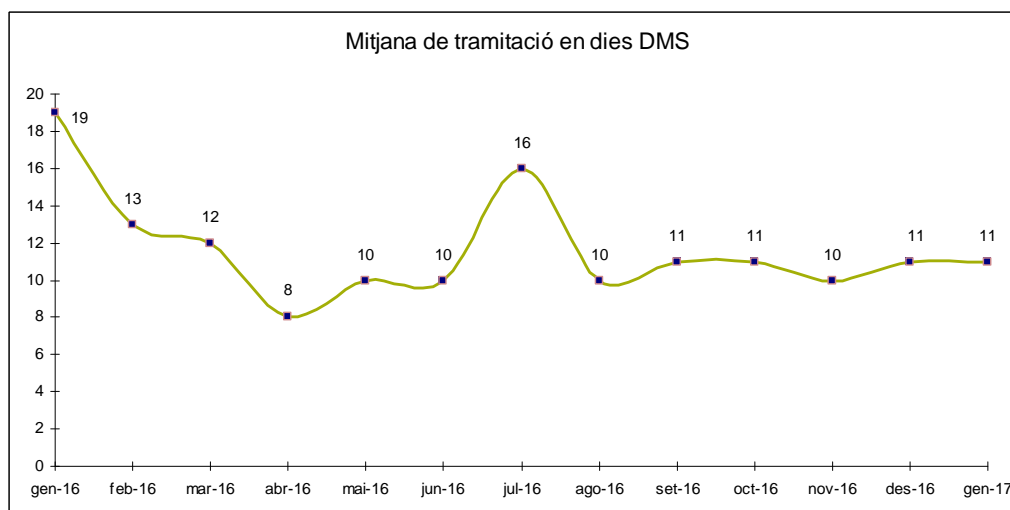
2.2.2 Estat per procés de DMS no tramitades en termini.



Pel que fa a la resolució de les DMS fora de termini, **només un procés té el 100%** d'aquestes DMS, que han passat a no conformitat ja tramitades. Aquest procés és RH (Recursos Humans).

Els onze processos restants no tenen totes les DMS que ja es troben fora de termini tramitades, però la majoria es troben en nivells alts, **excepte ESI (Equipaments i Serveis Interns) i GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació)** amb només el 18,32% i el 33,55% respectivament.

2.3 Mitjana mensual de tramitació



Els mesos de setembre a desembre hi va haver un mal funcionament en el còmput estadístic del gestor DMS que no es va detectar fins el mes de gener de 2017 i que es va arreglar ràpidament.

Per aquest motiu es varen revisar les mitjanes de tramitació dels mesos setembre, octubre, novembre i desembre i en el present informe ja es presenten amb el càlcul revisat i correcte. En general les mitjanes eren superior als resultats que havien sortit i com es pot veure al gràfic anterior són molt semblants a les mitjanes habituals de la resta de l'any.

Aquest mes de gener, la mitjana de tramitació de queixes, suggeriments i peticions, incloent-hi les de caràcter intern, ha baixat aquest mes fins a només **11 dies**. És una mitjana molt semblant a l'habitual i també molt inferior a la del mateix mes de l'any passat. Potser aquesta baixada es podria explicar pel fet de registrar com a observacions les DMS de Mobilitat, que abans es registraven com a queixes i es tramitaven després de molts dies. Les queixes s'han tramitat en una mitjana de 14 dies i, els suggeriments, en 17. No s'han tramitat aquest mes queixes internes, ni suggeriments interns. Finalment, les peticions s'han tramitat en una mitjana de 3 dies.

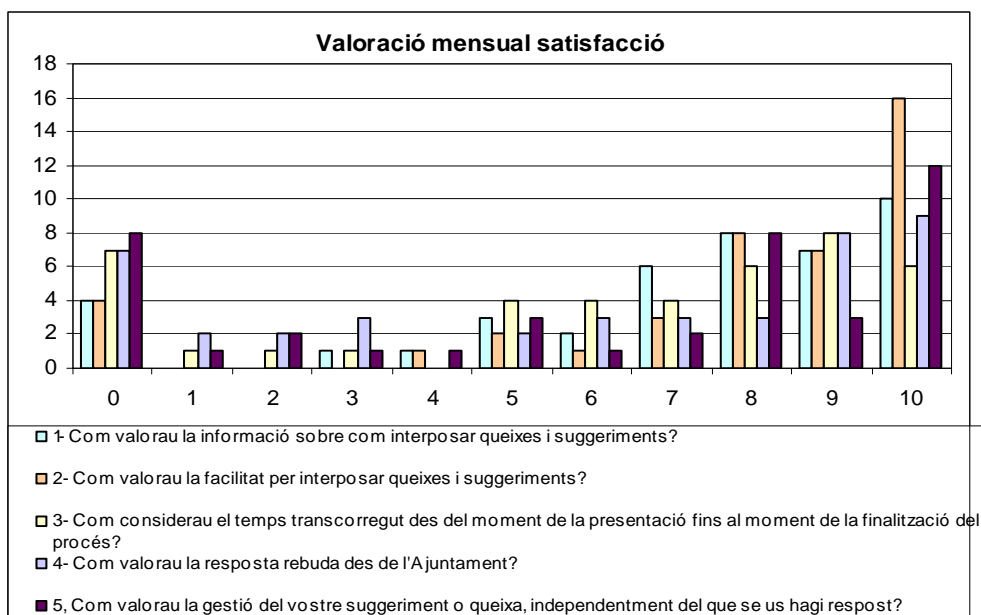
D'altra banda, respecte de la mitjana màxima d'entre 15 i 25 dies de resolució de les queixes (no internes), establerta com a compromís a la Carta de compromisos del DMS, ens trobam, com hem indicat abans, en una mitjana de 14 dies. Per tant, aquest mes es compleix el compromís.

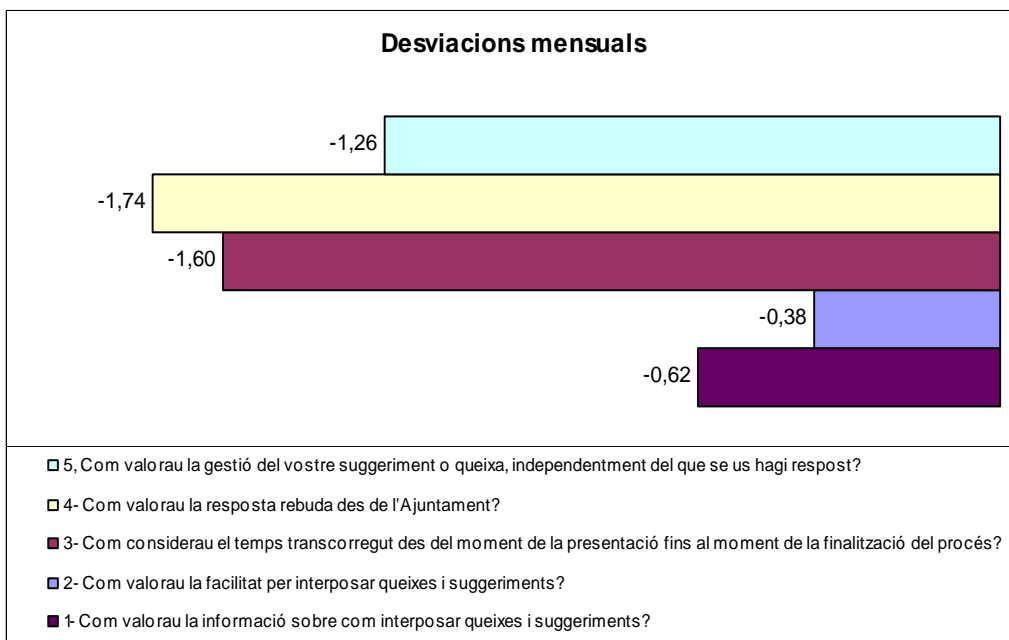
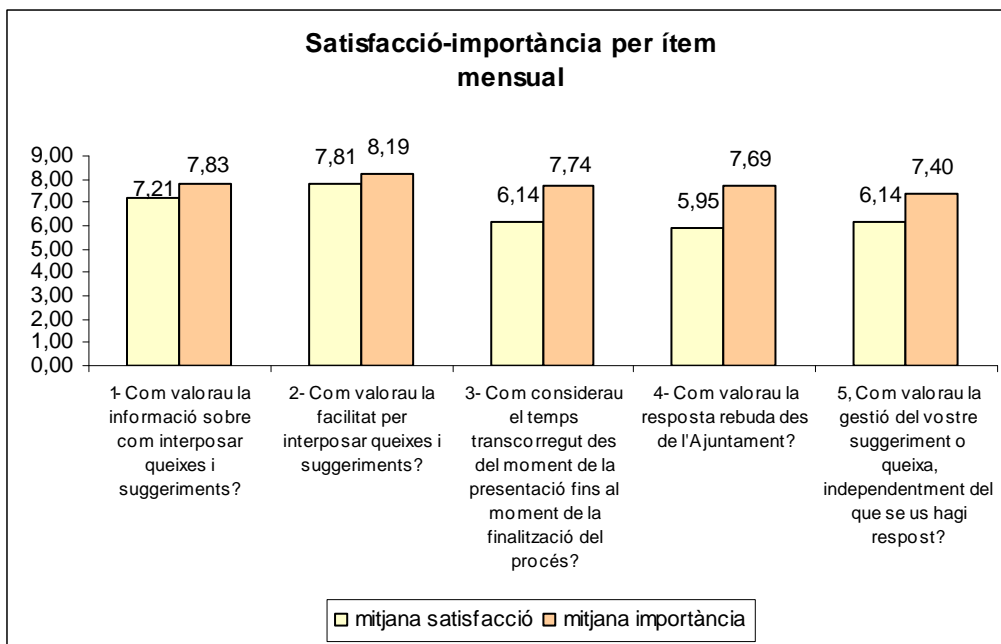
### 3 SATISFACCIÓ

Aquest més han arribat al Departament de Qualitat **42 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'n el següent:

**1. Com valoreu la informació sobre com interposar queixes i suggeriments?** S'ha valorat amb un 7,21 de mitjana de satisfacció, i amb un 7,83 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,62.

**2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments?** S'ha valorat amb un 7,81 de mitjana de satisfacció, i amb un 8,19 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,38. 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 6,14 de mitjana de satisfacció i amb un 7,74 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació d'1,60.

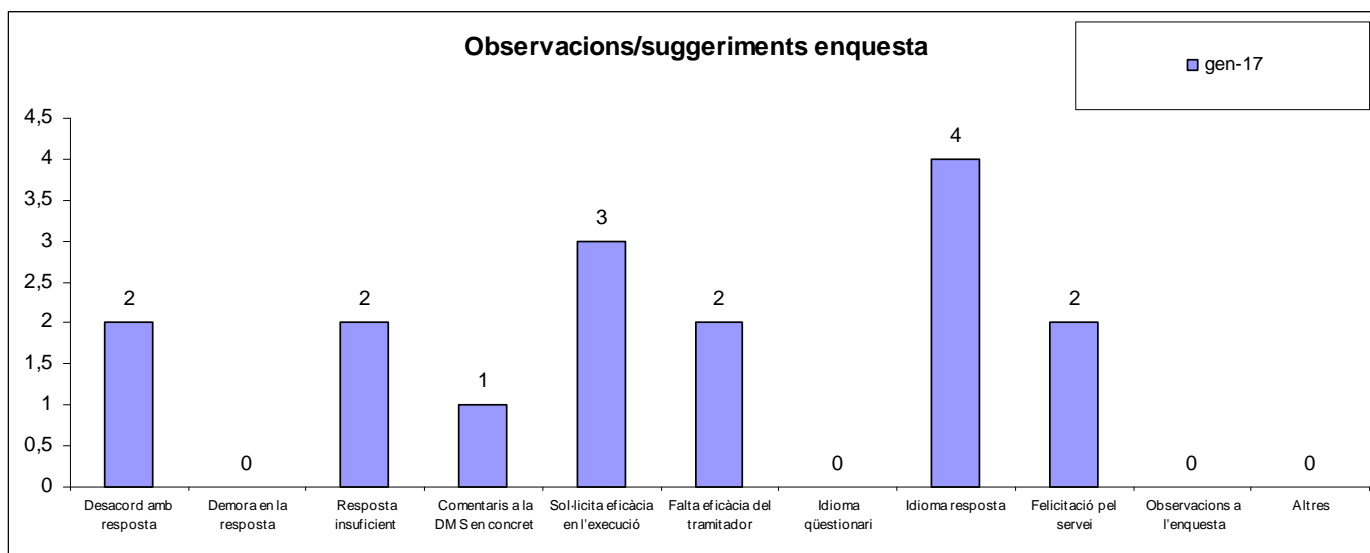
**4. Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament?** Pel que fa a satisfacció, té una valoració de 5,95 i, pel que fa a importància, de 7,69. S'ha donat una desviació d'1,74. Per tant, torna a ser l'ítem més mal valorat.

**5. Com valoreu la gestió del vostre suggeriment o queixa, independentment del que se us hagi respost?** S'ha valorat amb un 6,14 de mitjana de satisfacció i amb un 7,40 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 1,26.

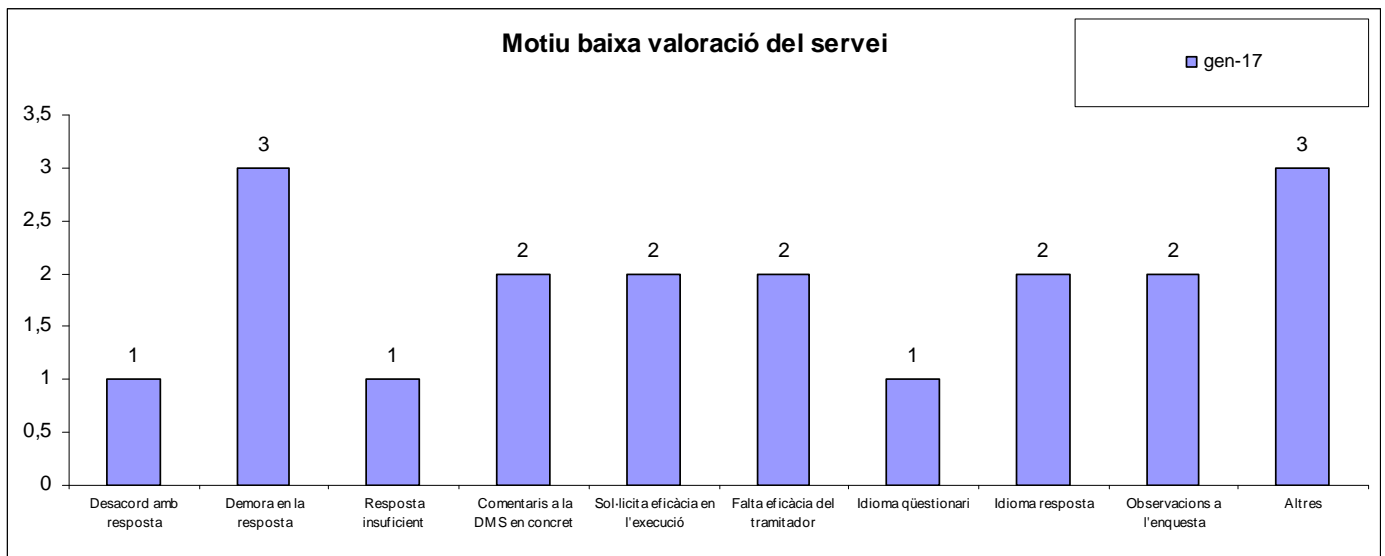
**També s'inclou a l'enquesta automàtica la possibilitat de fer suggeriments o observacions, i d'indicar-nos el motiu si ens han donat una baixa valoració.**

Aquest mes han entrat 16 observacions i 19 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 destaquen les observacions sobre la llengua usada en la resposta. En tots els casos demanen la resposta en castellà encara que no ho hagin demanat expressament. La manera d'actuar en aquest aspecte és la que marca la vigent instrucció de batlia sobre l'ús del català.



La majoria de motius indicats com a causa de la baixa valoració aquest mes són de demora en la resposta.

Seguidament trobam motius relatius a l'eficàcia en l'execució, a falta d'eficàcia del tramitador i a l'idioma de la resposta.

Finalment, són motius de desacord amb la resposta o de resposta insuficient.

## CONCLUSIONS

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

Durant els mesos d'estiu es produeix un increment significatiu de queixes i suggeriments; de fet el 2016, en els quatre mesos d'estiu (juny a setembre), l'increment ha estat d'unes 400 DMS al mes.

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

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

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 **3 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 a la Ciutadania), SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) i ESI (Equipaments i serveis interns).

Destaca que només el procés GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) està per davall del 50% de resolució en termini. Això és degut a l'absència del lloc de feina del resolutor responsable d'aquestes DMS. S'intentarà designar un altre resolutor per tal de poder reactivar la tramitació d'aquestes DMS.

\* Quant a la tramitació de les DMS que als 45 dies han passat a no-conformitat, n'hi ha al gestor un 18% sense tancar; és dir, encara no s'han tramitat.

Només un procés té el 100% d'aquestes DMS, que han passat a no conformitat ja tramitades. Aquest procés és RH (Recursos Humans).

Els onze processos restants no tenen totes les DMS que ja es troben fora de termini tramitades, però la majoria es troben en nivells alts, excepte ESI (Equipaments i Serveis Interns) i GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) amb només el 18,32% i el 33,55% respectivament.

\* **Quant a la satisfacció dels usuaris**, se'ns valora positivament quant a la facilitat per a interposar queixes i suggeriments. En canvi, continua essent una valoració especialment baixa pel que fa a la satisfacció per la resposta rebuda. Sobre aquesta insatisfacció, aquest mes, els motius de la baixa valoració atorgada que ens arriben a través de l'enquesta, es refereixen precisament a demora en la resposta i a falta d'eficàcia en l'execució o del tramitador, que són uns indicadors clars d'insatisfacció.

\* **En relació als temes més freqüents de queixes** destaquen, com sempre, les queixes per vehicles abandonats, les d'esports, per anomalies a la via pública, les molèsties per animals i per renous, les queixes d'EMAYA i per a mobilitat.

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

- En el cas que us interressi informació més concreta del vostre servei, ens la podeu demanar directament a [qualitat@palma.cat](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
<b>DE (Direcció Estratègica)</b>	Administració electrònica	Àrea no definida
	Altres DE	Àrea no definida
	Defensor Ciutadà	Àrea no definida
	Dret d'accés a la informació	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Gestió/organització de la ciutat general	Àrea de Participació Ciutadana i Coordinació Territorial
	Gestió/organització de la ciutat Districte Centre	Àrea de Participació Ciutadana i Coordinació Territorial
	Gestió/organització de la ciutat Districte Llevant	Àrea de Participació Ciutadana i Coordinació Territorial
	Gestió/organització de la ciutat Districte Nord	Àrea de Participació Ciutadana i Coordinació Territorial
	Gestió/organització de la ciutat Districte Platja de Palma	Àrea de Participació Ciutadana i Coordinació Territorial
	Gestió/organització de la ciutat Districte Ponent	Àrea de Participació Ciutadana i Coordinació Territorial
	OCD	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Premsa	Àrea Delegada de Turisme, Comerç i Treball
	Qualitat	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Queixa servei DMS	Àrea de Funció Pública i Govern Interior

<b>AC (Atenció al Ciutadà)</b>	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
	AV	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 serveiOMIC	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	OMIH (obsolet)	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Informació turística Palma 365	Àrea Delegada de Turisme, Comerç i Treball
	Palmaactiva	Àrea Delegada de Turisme, Comerç i Treball
	Queixa servei Palmaactiva	Àrea Delegada de Turisme, Comerç i Treball
	Participació Ciutadana	Àrea de Participació Ciutadana i Coordinació Territorial
	Teatres Municipals	Àrea Delegada de Cultura, Patrimoni, Memòria Històrica i Política Lingüística
	Castell Bellver	Àrea Delegada de Cultura, Patrimoni, Memòria Històrica i Política Lingüística

	Turisme	Àrea Delegada de Turisme, Comerç i Treball
<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
	Mobilitat	Àrea de Mobilitat
	Transports	Àrea de Mobilitat
	ORA	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
<b>ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut)</b>	Altres ISPS	Àrea no definida
	Igualtat	Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics
	Família	Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics
	Majors	Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics
	Immigració i Drets cívics	Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics
	Sanitat	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Serv. Aten. Vict. Vio. Gèn SAM VDG Queixa del servei	Àrea de Benestar i Drets Socials Àrea de Benestar i Drets Socials
	SAM	Àrea de Benestar i Drets Socials
	Serveis Socials	Àrea de Benestar i Drets Socials
	GIN ISPS	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Son Reus	Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal
	EFM	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Queixa servei EFM	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
<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. Olor	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana

	Jardins	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Obres SSPC	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Petita delinqüència	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Queixa del servei	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Renous, vibracions	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Seguretat platges	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Trànsit: senyalització, propostes	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Vandalisme, "botellón"	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Vehicle abandonat-reiteració	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana

	Vehicle abandonat	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	VDG control agressors	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	VDG psicòleg	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	VDG UPFA	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	VDG queixa del servei	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	VDG altres	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Carta Policia de Barri	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Bombers	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
<b>GMA (Gestió del Medi Ambient)</b>	Altres GMA	Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal
	EMAYA	Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal
	Infraestructures platges	Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal
	Neteja platges	Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal
	Platges	Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal
	Queixa Servei de 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	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Registre de personal	Àrea de Funció Pública i Govern Interior

<b>GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics 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
	ICO	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Impost de vehicles	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Plusvàlua	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Smart City	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Taxes	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Recaptació	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Subvencions (obsolet)	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
Tresoreria	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació	
Tresoreria-Multes executiva	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació	
<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

Sistema de Qualitat	Informe de recepció i gestió de Demandes Municipals de Serveis Gener 2017	Ajuntament  de Palma
---------------------	--	---

	Manteniment edificis municipals	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	Ocupació via pública	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Patrimoni	Àrea de Funció Pública i Govern Interior