

**INFORME**

**DE RECEPCIÓ I GESTIÓ**

**DE LES**

**DEMANDES MUNICIPALS**

**DE SERVEIS**

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

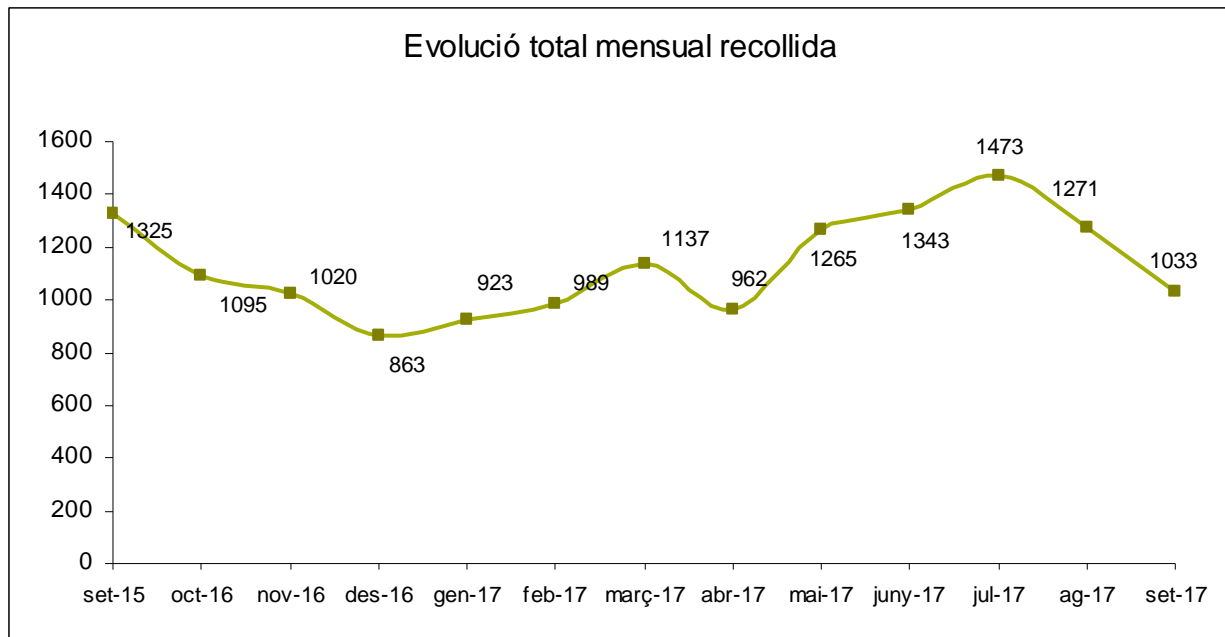
**SETEMBRE 2017**

## 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 .....	7
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 .....	15
1.8	Recepció i trasllat de demandes que no són competència municipal.....	16
1.9	Via de comunicació en la tramitació de les DMS .....	16
2	TRAMITACIÓ.....	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 .....	18
	*Tramitació mensual de les DMS per procés.....	19
	*Estat de les DMS registrades en el mes .....	19
2.2	Tramitació fora de termini.....	20
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	Mitjanes mensuals de tramitació .....	22
3	SATISFACCIÓ .....	22
4	CONCLUSIONS.....	26
	ANNEX (TAULA PROCÉS-SUBTEMA-ÀREA).....	28
	LLEGENDA .....	37

## 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 1033. Es tracta d'una xifra elevada, encara que un poc inferior a la de la resta de mesos d'estiu, en què solem rebre més queixes.

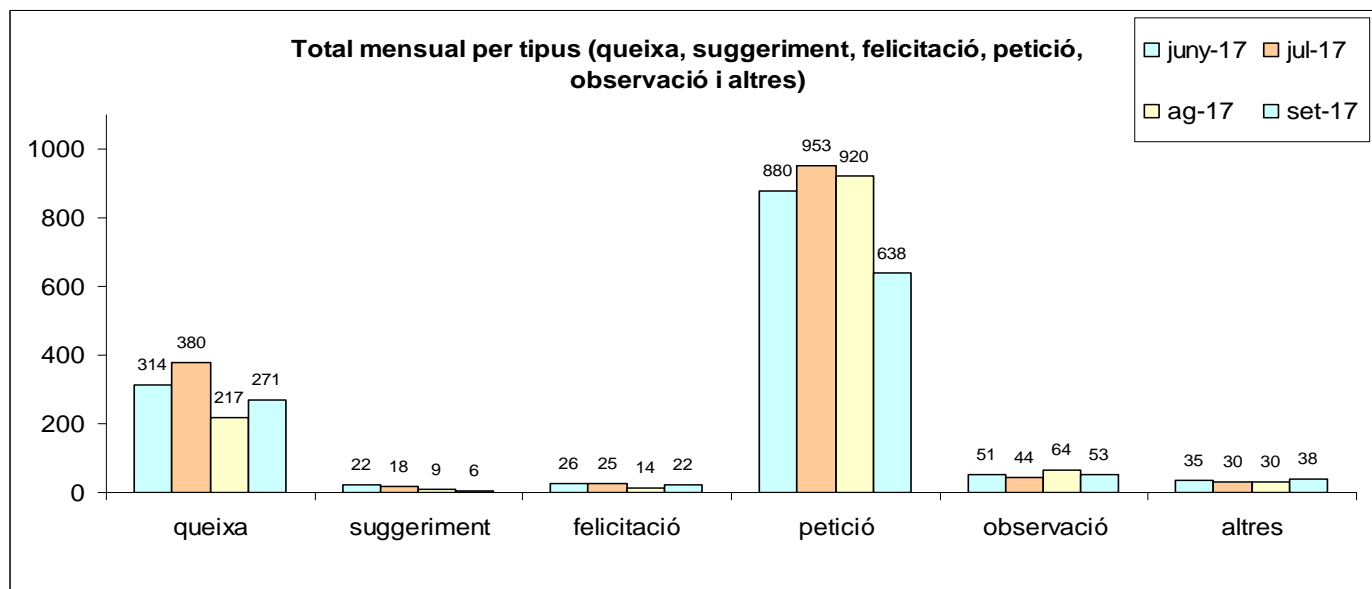
Com anam repetint als informes mensuals, als mesos d'estiu els ciutadans es posen més en contacte amb nosaltres per a presentar queixes o demandes d'actuació de la Policia, ja que és durant aquesta època quan hi ha més activitat a l'exterior i les cases estan més obertes.

De fet, en els quatre mesos d'estiu (de juny a setembre) s'han registrat 5120 queixes.

La mitjana dels darrers dotze mesos és de 1.115.

S'ha produït un descens en la recepció de DMS respecte del mes anterior d'un 18,73%.

## 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 271; representa el 26% del total, un 9% més que el mes passat. És, després de les peticions, un dels tipus més habituals.

**Suggeriments:** el nombre de suggeriments (6) és aquest mes l'1% 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 22 felicitacions, 8 més que el mes passat i que representen el 2% del total. Han estat 10 per a Atenció Ciutadana, 6 per al SAT, 3 per al servei OAC i 1 per a Població; 8 per a Gestió d'Infraestructures Urbanes, 2 per a Vialitat, 2 per a Enllumenat, 1 per al servei ORA i 3 per a Parcs i Jardins; 4 per a Promoció Socioeconòmica, concretament 1 per a Esports, 1 per a Participació Ciutadana, 1 per al Centre Flassaders i 1 per a Teatres municipals.

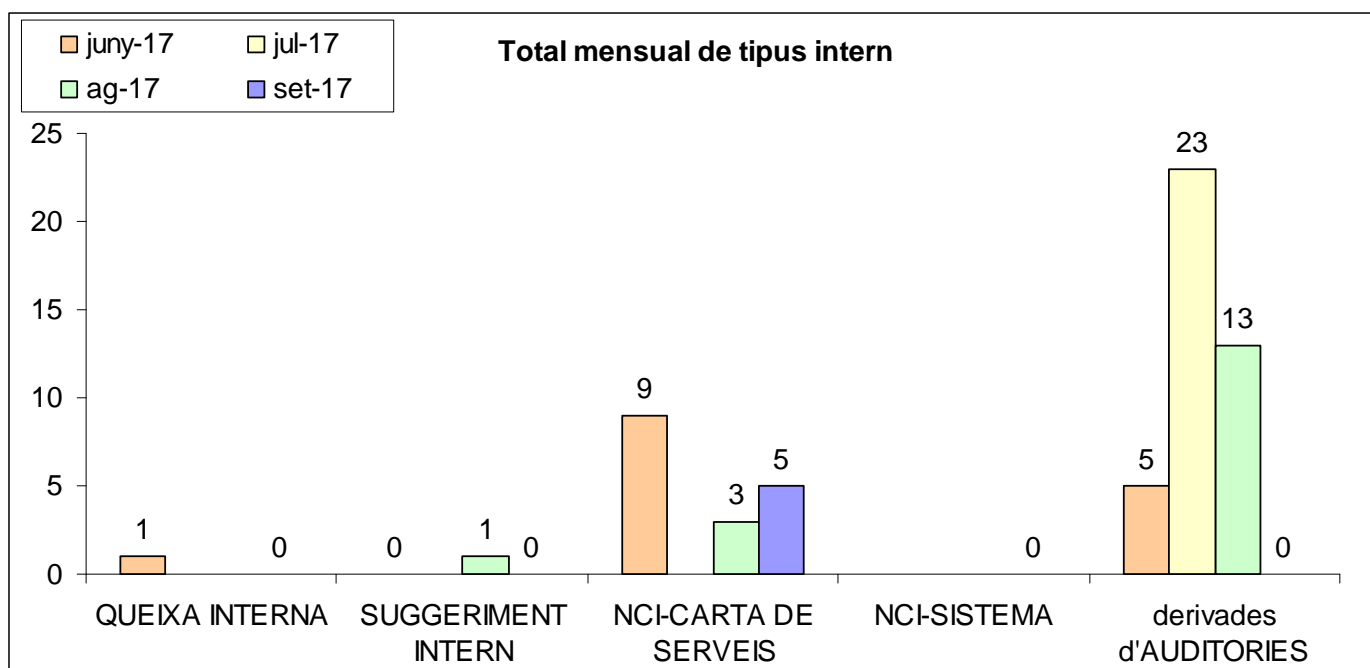
**Peticions:** es tracta bàsicament de peticions d'actuació del policia de barri, però també n'engloben de qualsevol tipus (d'objectes, d'informació, d'actuació, d'entrevista amb algun càrrec polític, etc.). Aquest mes s'han registrat 638 peticions, la majoria de les quals són del procés SSPC (Policia) i suposen un 62% 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 594, que representen un 57% del total mensual de DMS.

**Observacions:** hi ha hagut 53 observacions, en les quals simplement es manifesta una opinió personal. Són el 5% del total. 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. El mes de maig es varen mantenir reunions amb aquest servei per tal de desbloquejar aquesta situació, *no obstant això, segueix igual*.

**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 EURO COP, 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 38, un 4% 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 un suggeriment intern** sobre reciclatge a les oficines municipals.

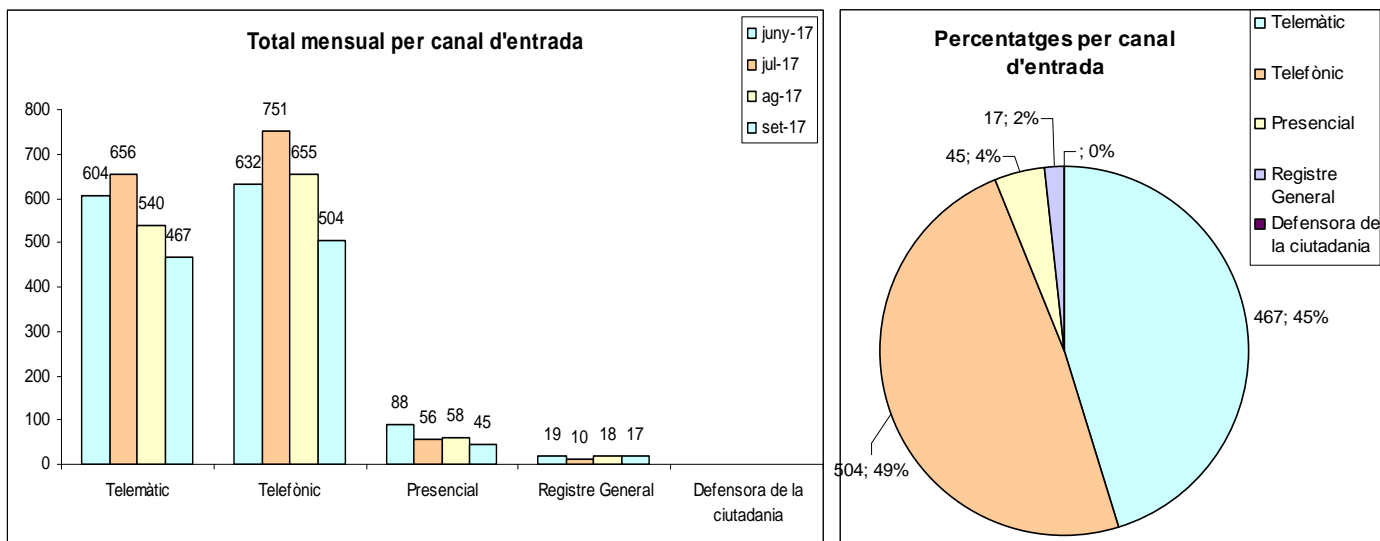
**No-conformitats internes de cartes de serveis:** aquest mes **s'han registrat 5 DMS d'aquest tipus** relatives 3 a la Carta de Compromisos del DMS i 2 a la Carta de Compromisos d'Atenció a la ciutadania.

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

**No-conformitats internes del sistema:** aquest mes **no 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 467 demandes, que representen el 45% del total. Aquest mes torna a ser el segon canal més utilitzat.

### 1.4.2 Telefònic

Amb 504 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 45 DMS per aquesta via, que representen el 4% del total.

### 1.4.4 Registre

Han entrat per aquesta via 17 DMS, que suposen el 2% del total.

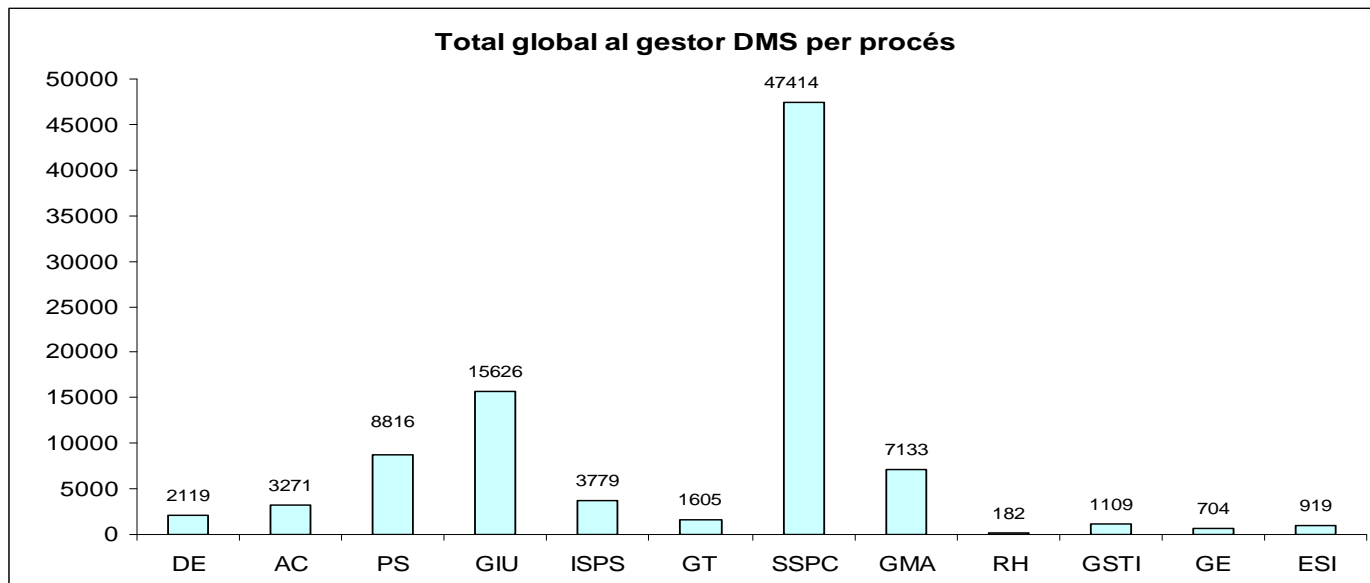
### 1.4.5 Defensora de la Ciutadania

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

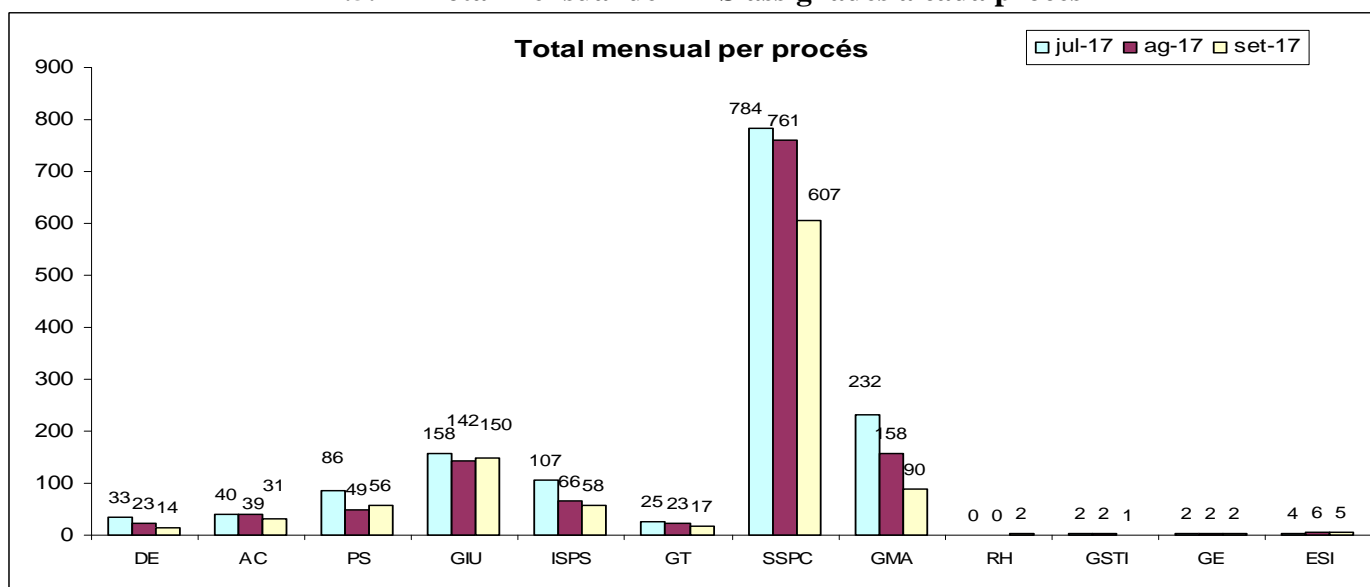
Després de la recepció a Qualitat de les demandes municipals de serveis, aquestes es registren i s'assignen al procés i subtema que els correspon d'entre els existents. Tant el mapa de processos com aquesta assignació estan definits al [Manual de qualitat](#) publicat a la Intranet.

#### 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 607 DMS, el 59% del total. A continuació trobam GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 150, un 15% del total; i GMA (Gestió del Medi Ambient), amb 90, un 9% del total.

**Processos amb menor assignació de DMS:** els processos amb una assignació de DMS mitjana són ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut) i PS (Promoció Socioeconòmica), amb 58 i 56 DMS respectivament. Seguidament AC (Atenció Ciutadana), GT (Gestió Territorial) i DE (Direcció Estratègica), amb 31, 17 i 14, respectivament.

Finalment ESI (Equipaments i Serveis Interns), GE (Gestió Econòmica), RH (Recursos Humans) i GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Innovació) només en tenen 5, 2, 2 i 1 d'assignades, respectivament.

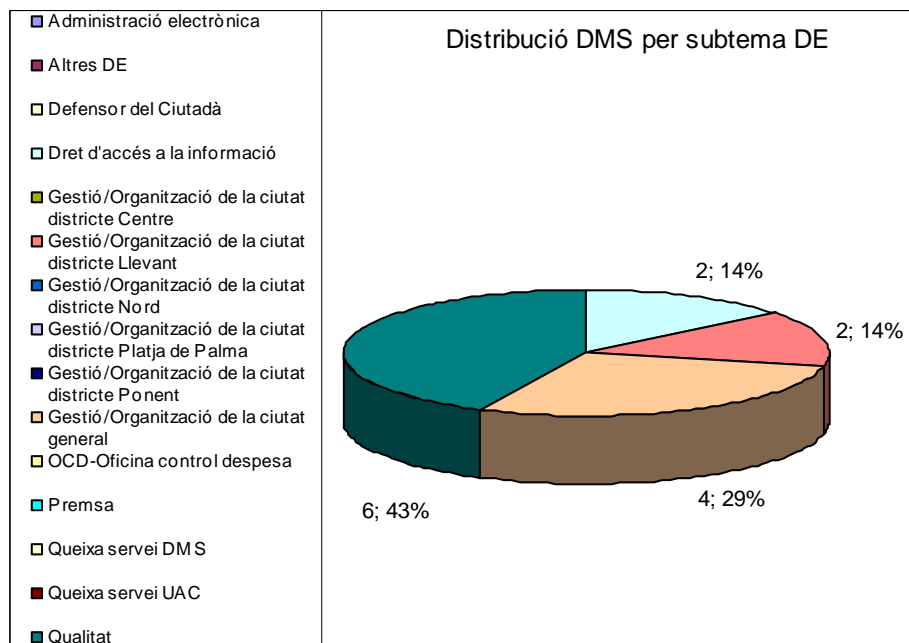
### 1.5.3 Distribució de les DMS del mes segons el tema que tracten

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.

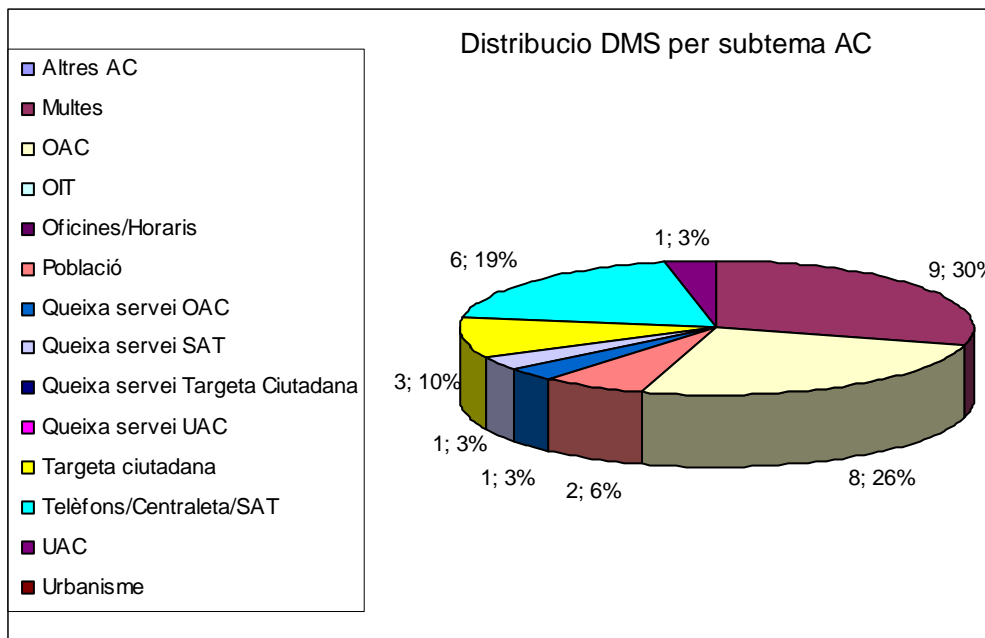
- Podem assenyalar com a subtemes més destacats de cada procés els següents:

**DE (Direcció Estratègica):** la majoria aquest mes són de Qualitat, amb 6 DMS.

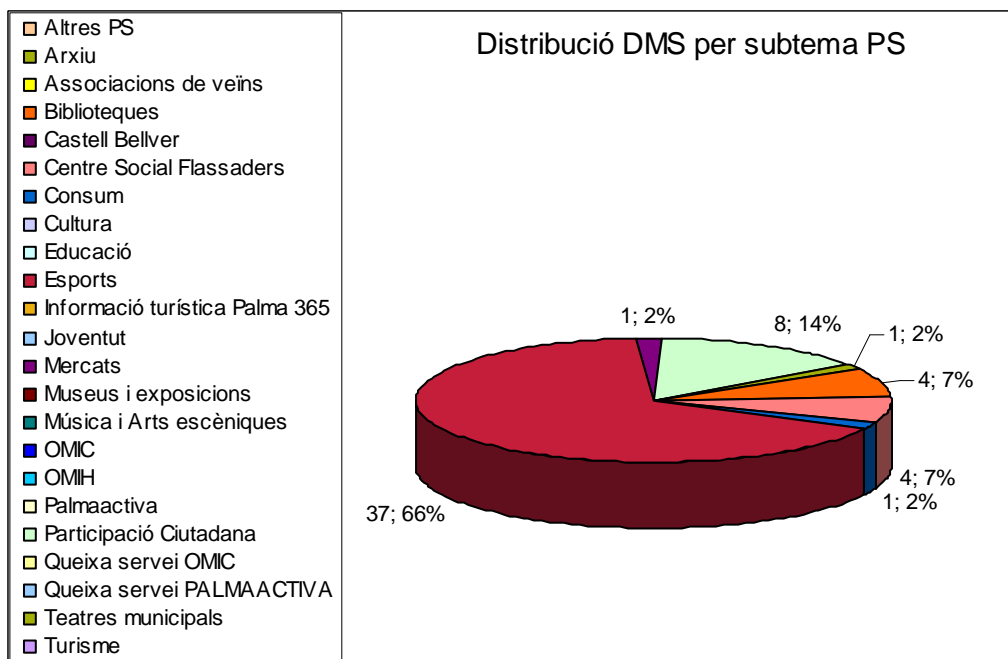




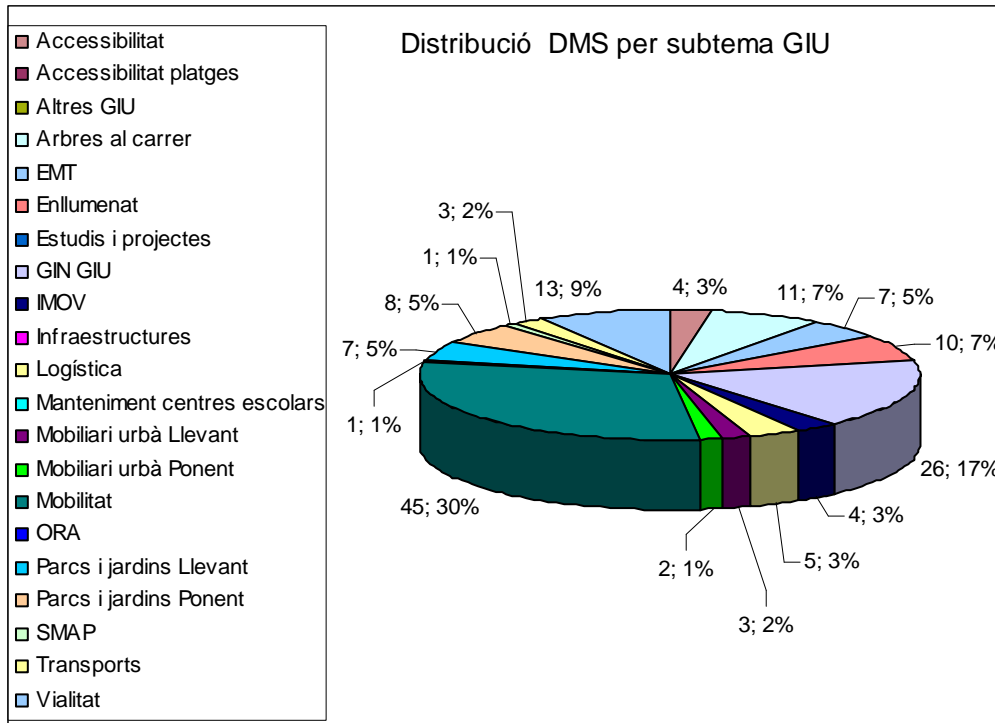
- **AC (Atenció Ciutadana):** hi destaca el servei Multes, seguit d'OAC amb 9 i 8 DMS.



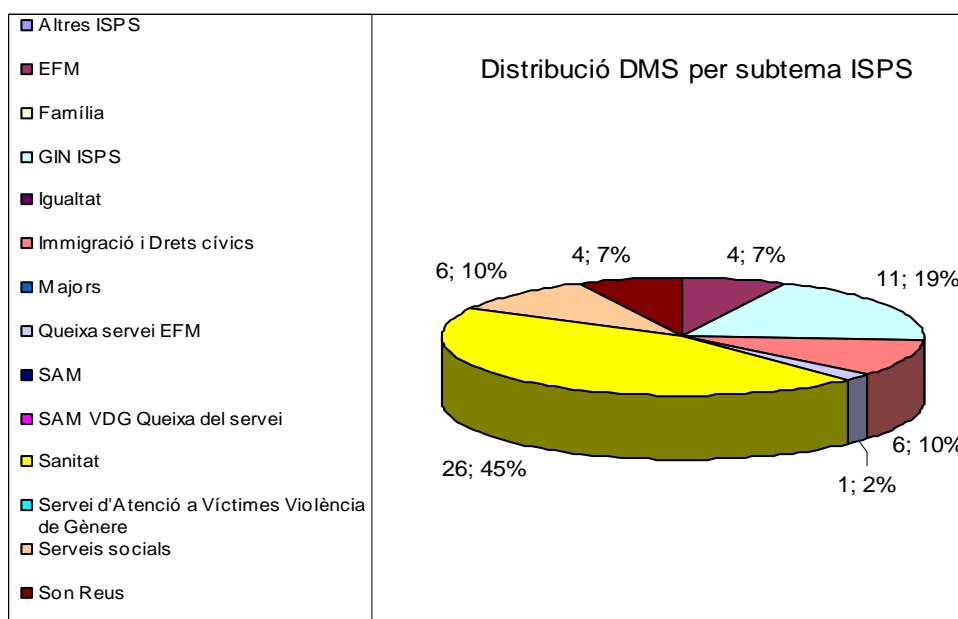
- **PS (Promoció Socioeconòmica):** hi destaca, com sempre, el subtema Esports, amb 37 DMS. Aquest mes en destaquen 5 per molèsties pels renous derivats del bingo que es fa a la pista del Molinar.



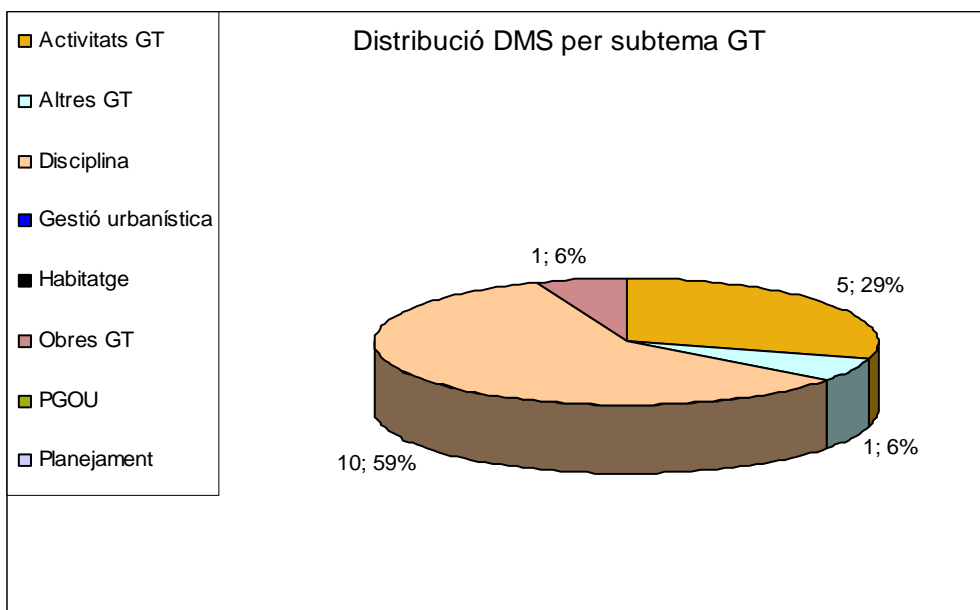
- **GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes):** hi destaca sobretot Mobilitat amb 45, 3 d'aquestes perquè es dona cita massa tard per a ACIRE i per a ORA i s'ha d'esperar massa dies; és una queixa recurrents els darrers mesos. En destaquen també 10 assignades a Enllumenat, 3 d'elles per les molèsties per la instal·lació d'una farola en una façana del carrer Punta.



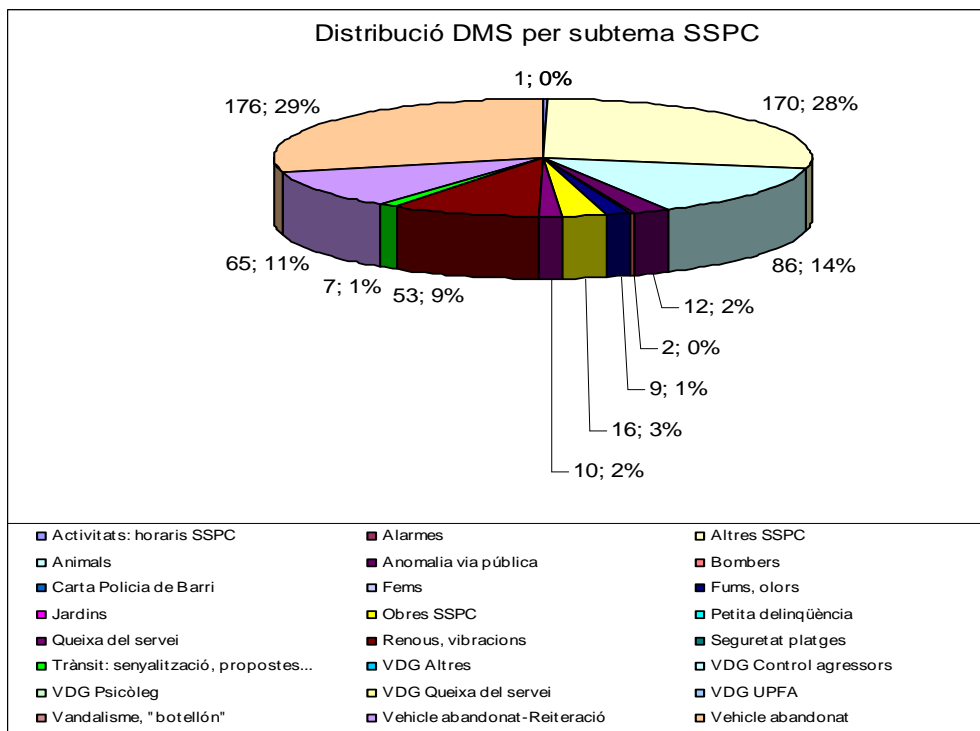
- **ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut):** hi destaquen sobretot Sanitat, amb 26 queixes. Destaquen també les queixes per la plaga de rates, registrades com a GIN-GIU, amb 6 DMS de les 11 registrades. Destaquen també 3 queixes per a EFM, 3 d'elles pels robaments a les tombes i 5 per les festes organitzades pel servei d'Immigració i Drets cívics al Parc de les Estacions.



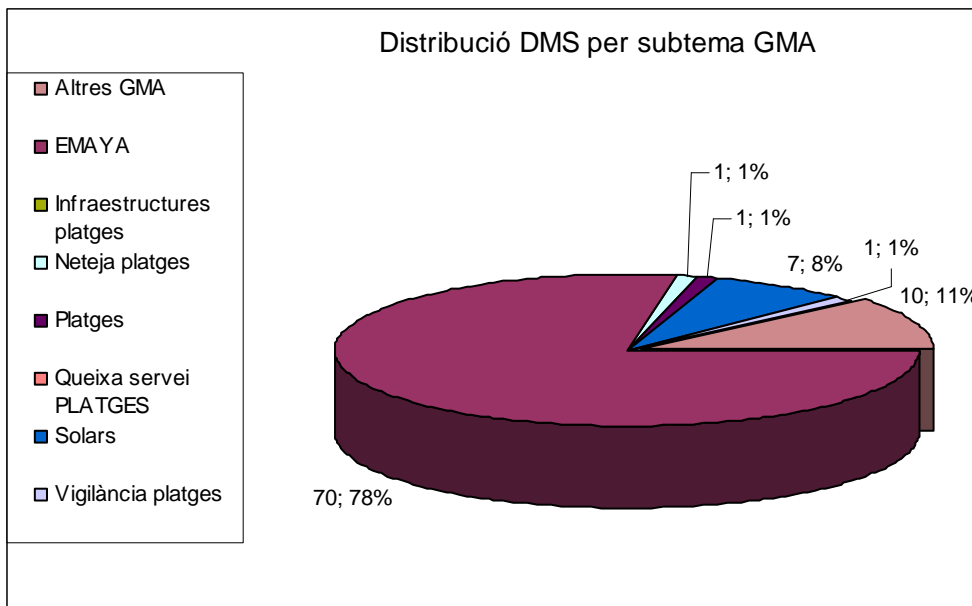
- **GT (Gestió Territorial):** hi destaca el subtema Disciplina, amb 10 DMS.



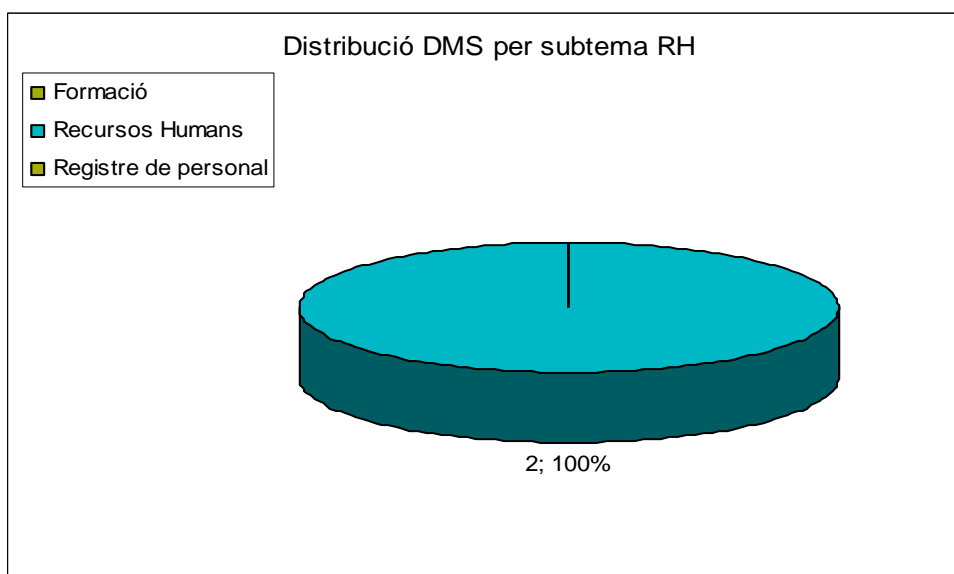
- **SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana):** hi destaquen, sobretot, i com sempre, els subtemes Vehicle abandonat i les seves reiteracions, amb 241 DMS en total. De la resta de subtemes, tornen a destacar, com en els mesos anteriors, **3 queixes** del subtema Renous, per **molèsties per renous en pisos de lloguer turístic**, i **8 queixes** del subtema Anomalia a la via pública relatives, com els mesos passats, a **problemes d'aparcament per estacionament de cotxes de tallers**.



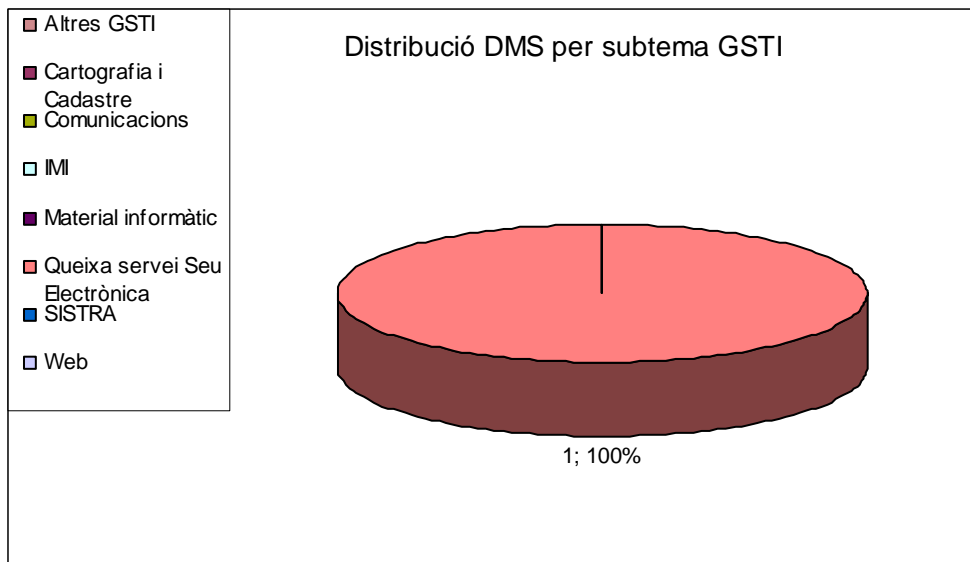
- **GMA (Gestió del Medi Ambient):** quasi totes són del subtema EMAYA (70); 19 d'aquestes són queixes per la manca de neteja als carrers de Palma, 8 relatives a contenidors plens i trastos per enterra, 4 per contenidors romputs, 10 per olors pel taponament de les reixetes de recollida d'aigües pluvials, 3 per herbes a les voravies i 4 per canviar d'ubicació els contenidors,



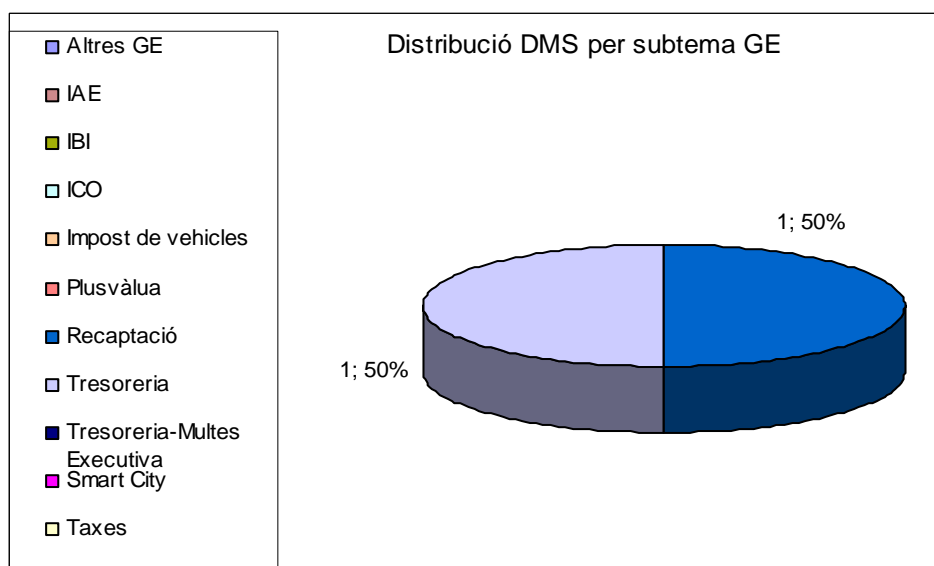
- **RH (Recursos Humans):** només hi ha dues DMS del subtema Recursos Humans.



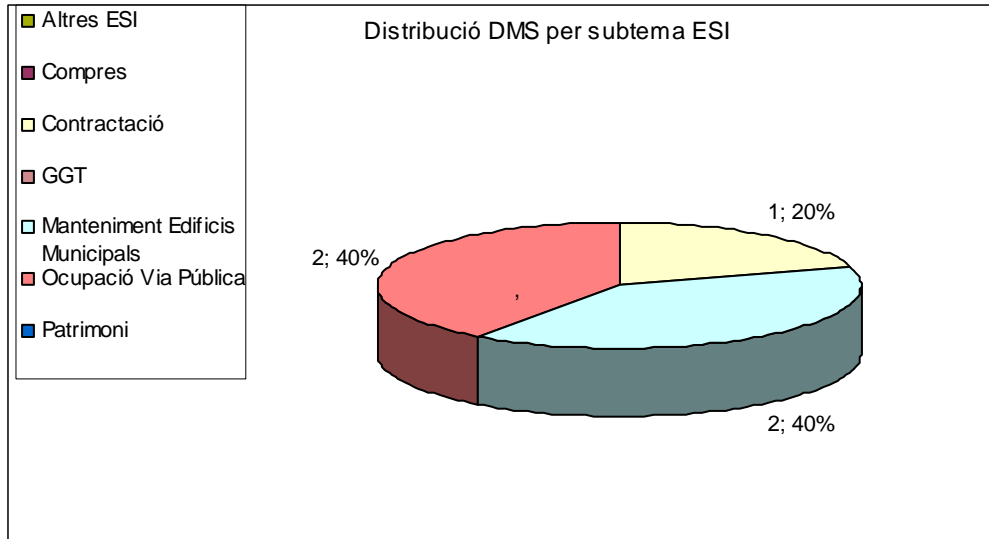
- **GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació):** només hi ha una queixa del servei de la Seu Electrònica.



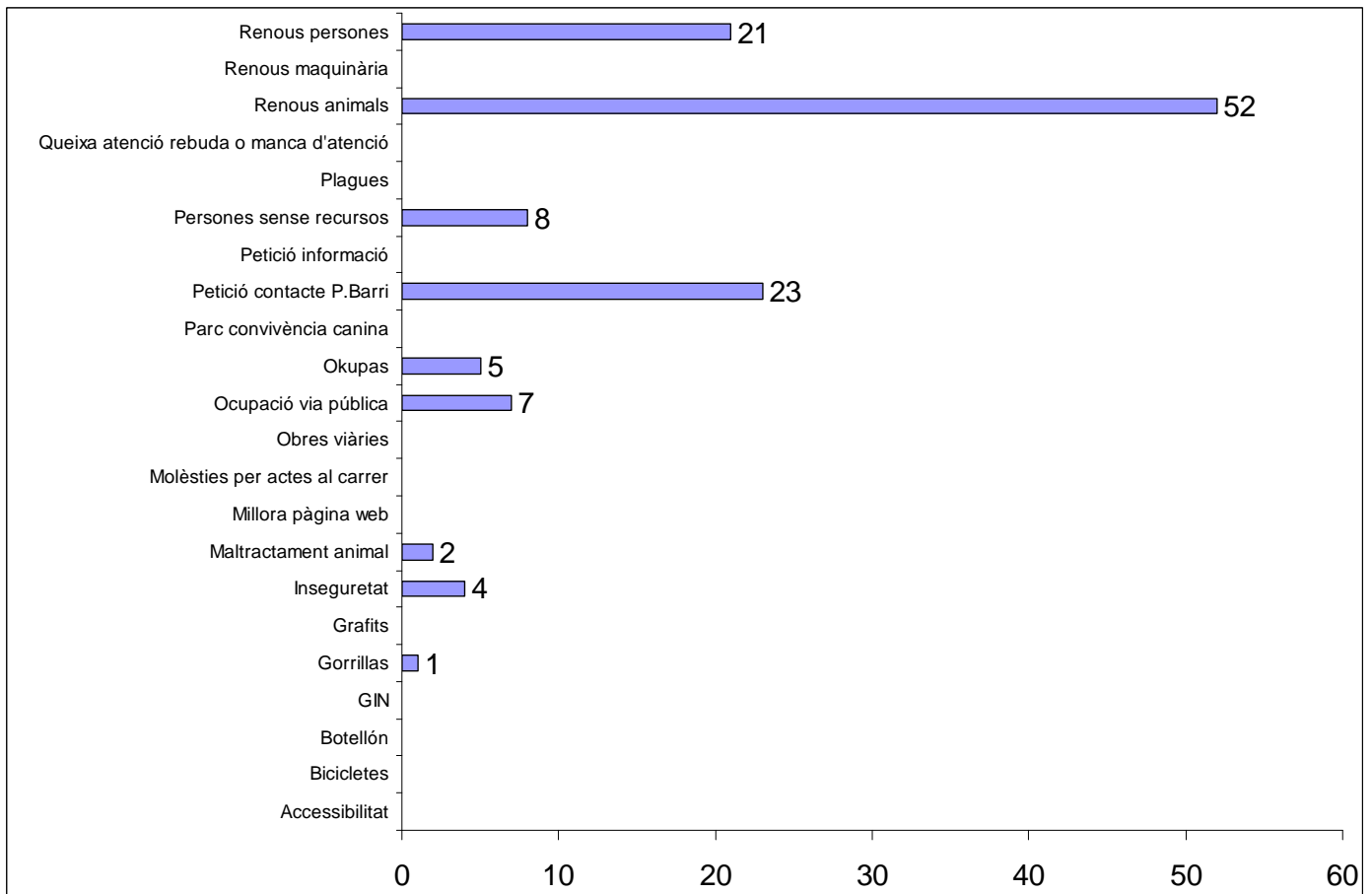
- **GE (Gestió Econòmica):** només n'hi ha 1 de Recaptació i 1 de Tresoreria.



- **ESI (Equipaments i Serveis Interns):** només n'hi ha 5, 2 d'Ocupació de Via Pública, 2 de Manteniment d'edificis municipals i 1 de Contractació.



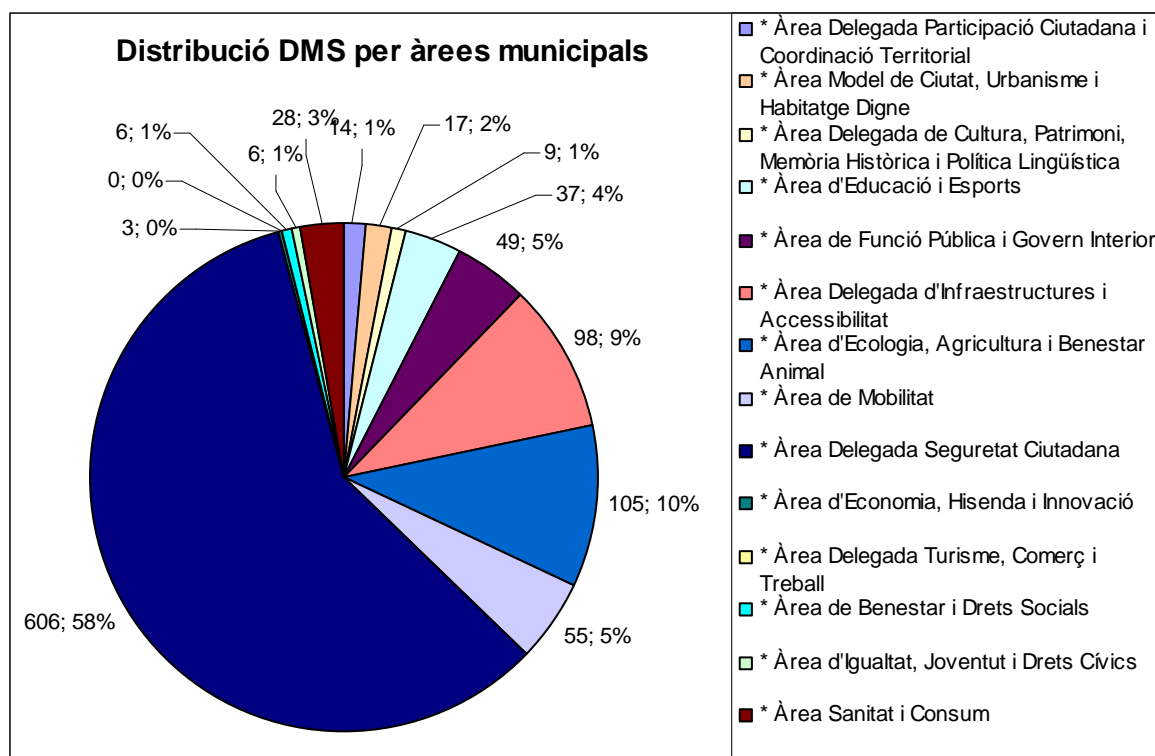
**A nivell transversal destaquen,** com sempre, les queixes rebudes per **renous**.



A nivell transversal, és a dir, DMS que es refereixen a un mateix tema i que es poden assignar a diferents responsables, no hi ha res destacable aquest mes.

### 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.



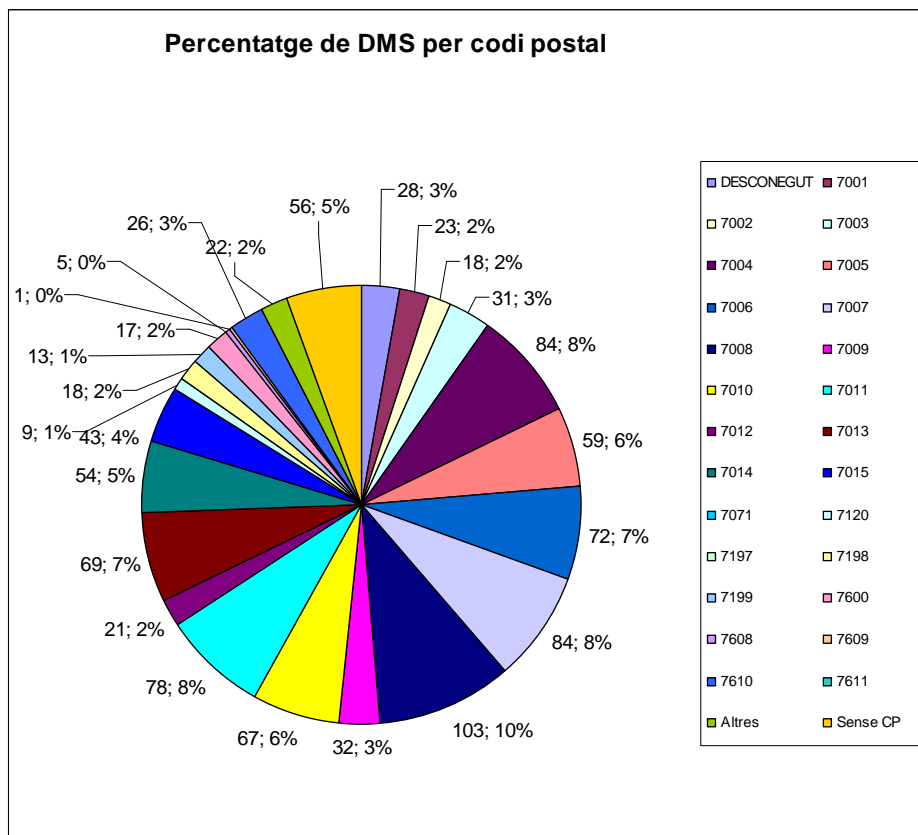
A partir de l'anàlisi dels resultats d'aquest mes podem destacar que la majoria de DMS correspon, com sempre, a l'Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana, i representa un 58% del total.

Destaca, a continuació, l'Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal, un 10% del total i l'Àrea delegada d'Infraestructures i Accessibilitat, amb el 9% del total.

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

### 1.7 Anàlisi de la recepció mensual per codi postal

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



La majoria de DMS tenen el codi postal 07008 (Son Gotleu), 07007 (la Soledat), 07004 (31 desembre-Eusebi Estada) i 07011 (Son Roca).

Concretament, són 103 de Son Gotleu, 84 de La Soledat, 84 de 31 de desembre-Eusebi Estada i 78 de Son Roca.

Son Gotleu i La Soledat 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 **no s'han rebut queixes des d'altres administracions** i **s'han remès 2 queixes al Govern Balear, 2 queixes al Consell de Mallorca i una altra queixa a l'Autoritat Portuària.**

### 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 83% de les DMS tramitades aquest mes han tingut el canal telemàtic com a canal de comunicació de resposta a l'usuari.**



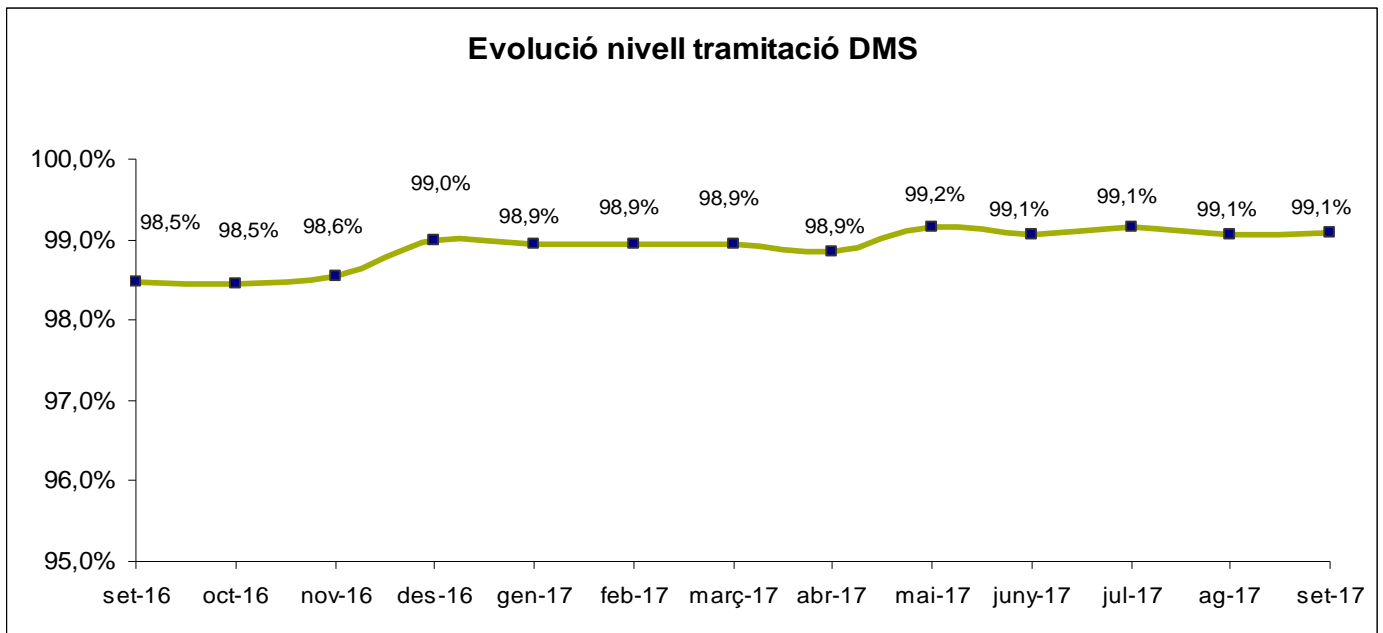
## 2 TRAMITACIÓ

### 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

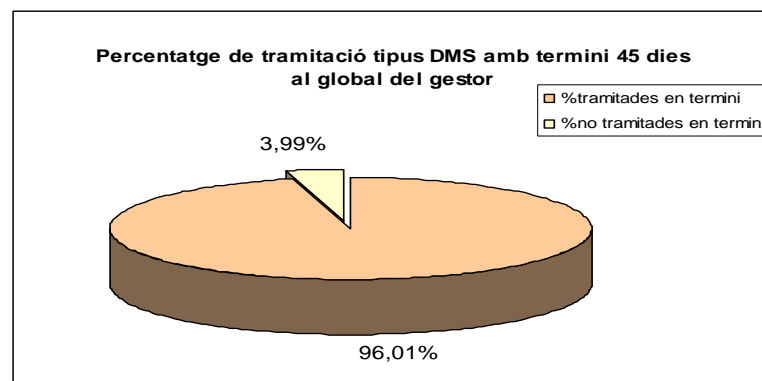
El nivell de tramitació al gestor de DMS, incloent-hi tots els tipus, es troba habitualment pròxim al 99%.



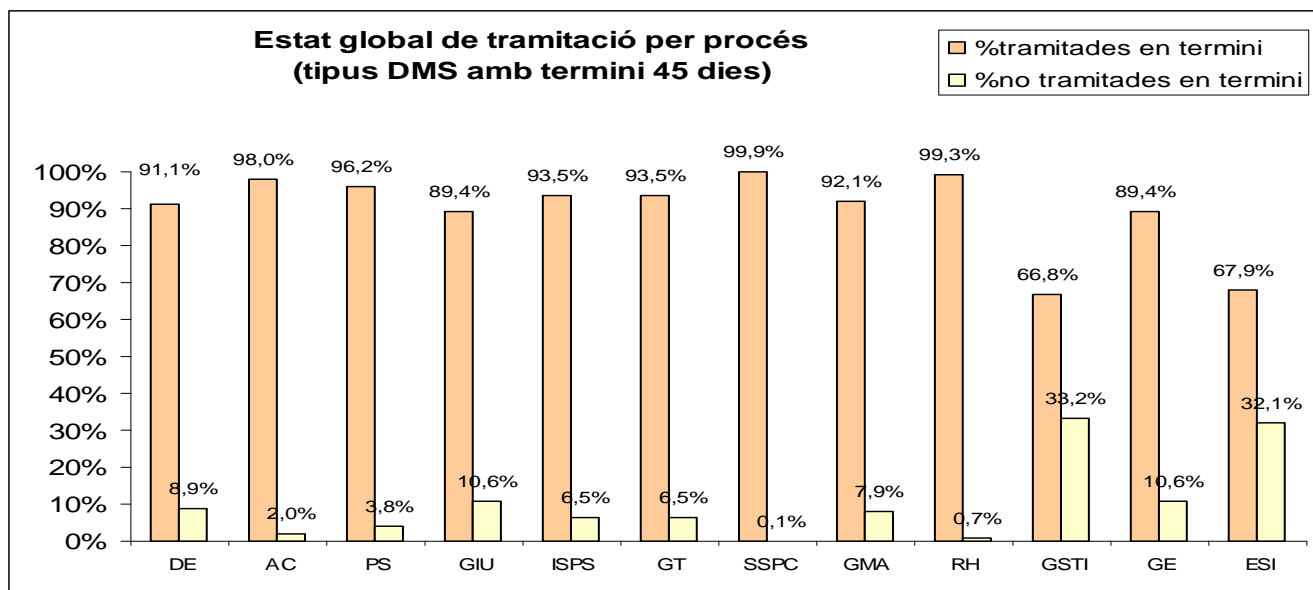
Aquest mes ens seguim trobant en el 99,1%, estat de tramitació dels darrers 4 mesos. En tot l'any es manté el nivell de tramitació de prop del 99%, encara que en els mesos d'estiu hi ha un augment significatiu del número de demandes rebudes. Aquest mes seguim en un nivell un poc superior a l'habitual, i és dels nivells més elevats 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 96,01% estan tramitades en termini i un 3,99% 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**

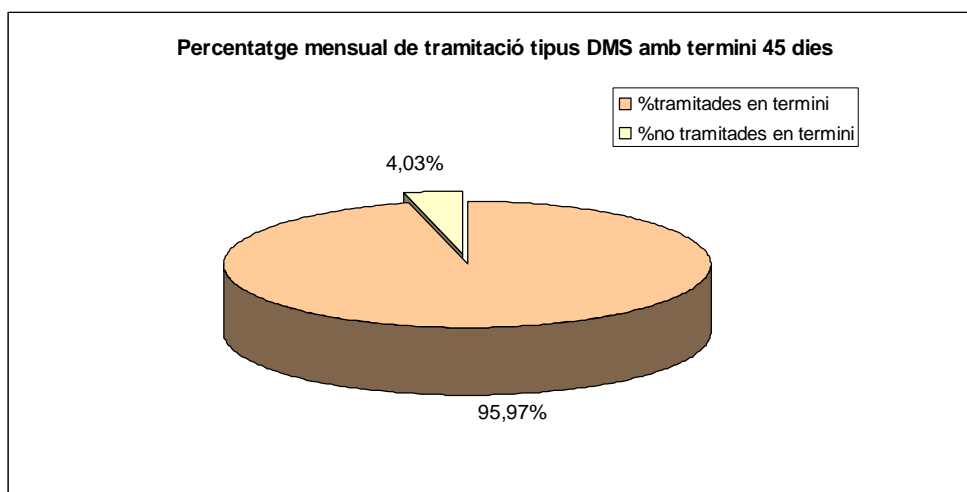


Tots els processos tenen la majoria de DMS del tipus queixa, queixa interna, suggeriment, suggeriment intern, petició o altres (que són les que s'han de tramitar en 45 dies) tramitades en el termini corresponent. Concretament, 8 dels 12 processos tenen més del 90% de les DMS tramitades en el termini 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 91,1% i el 98%, percentatges molt alts de resolució en termini.

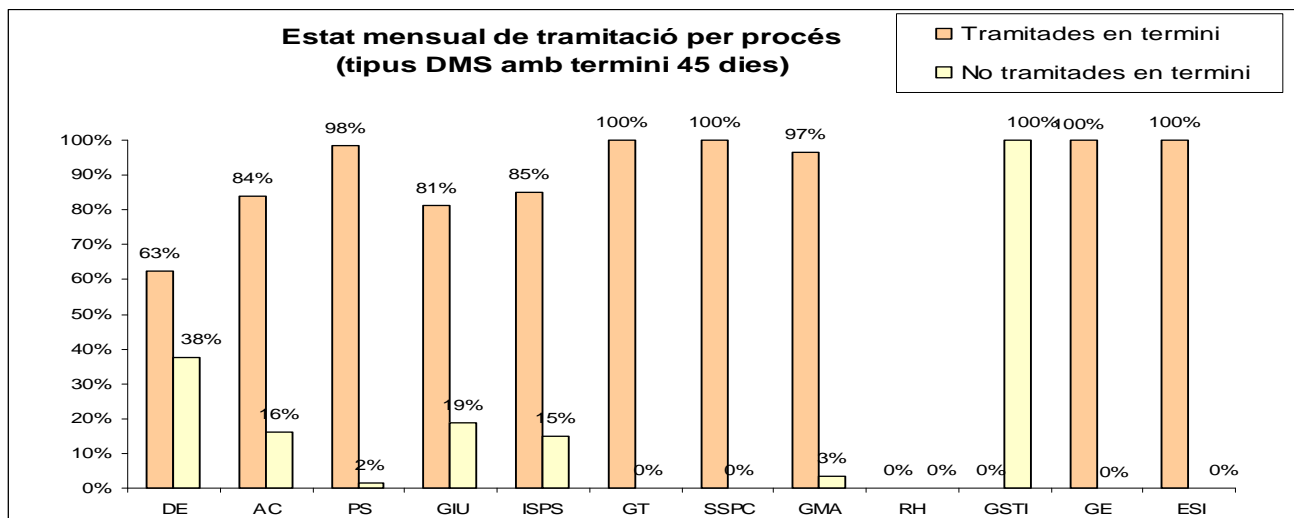
Finalment GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), GE (Gestió Econòmica), ESI (Equipaments i Serveis Interns) i GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) tenen uns nivells de tramitació en termini més baixos, un 89,4%, un 89,4%, un 67,9%, i un 66,8%, respectivament.

**2.1.2 Dades relatives al mes en curs**



El 95,97% de les DMS que aquest mes acabaven el seu termini de resolució (45 dies) es varen tramitar dins el termini establert i, el 4,03%, no. Aquest mes ha augmentat el percentatge de resolució en termini, a diferència dels mesos anteriors, en que havia baixat un poc.

### \*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: GT (Gestió Territorial), SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), GE (Gestió Econòmica) 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.

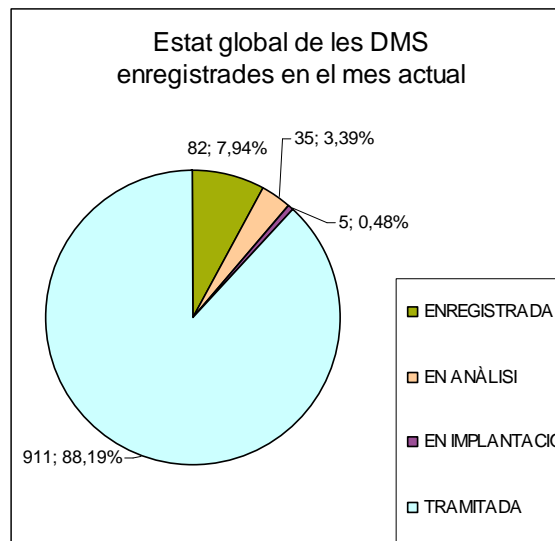
De la resta de processos que no es troben al 100%, quatre tenen percentatges alts de resolució. Són PS (Promoció Socioeconòmica), GMA (Gestió del Medi Ambient), ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut), AC (Atenció Ciutadana) i GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb un 98%, un 97%, un 85%, un 84% i un 81% respectivament.

DE (Direcció Estratègica) té el nivell més baix de tramitació, un 63%.

**\*Destaca que GSTI, que no ha tramitat cap de les dues DMS que aquest mes acabaven el 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, 911 estan ja tramitades, la qual cosa suposa un 88% de resolució. En canvi, 83 estan encara en estat de registrades; 35, en estat d'anàlisi i, 5, en estat d'implantació. *Aquest mes el percentatge de resolució de DMS ha augmentat un poc 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.

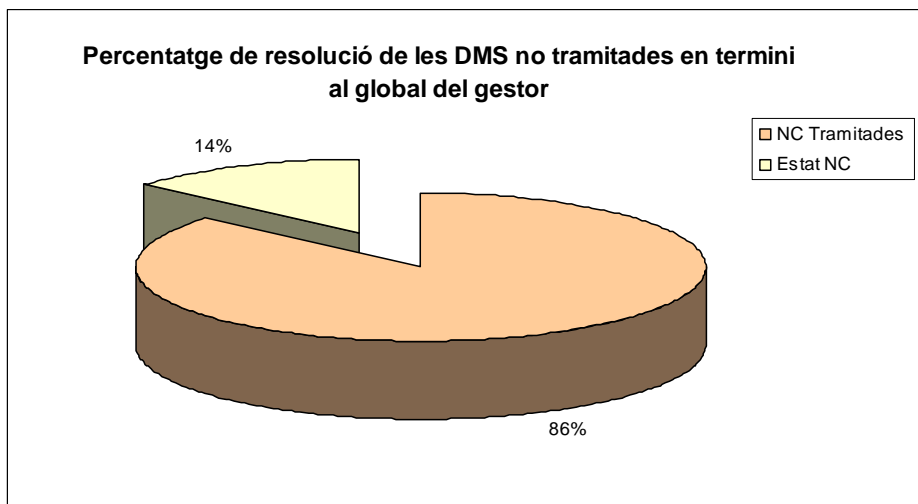
Les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat de registrades suposen un 8%. Aquest és un estat que hauria de tenir una durada molt curta i, per això, el Departament de Qualitat pren contínuament mesures per a millorar aquest aspecte.

## 2.2 Tramitació fora de termini

El mes d'octubre de 2014 es va introduir 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 "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".

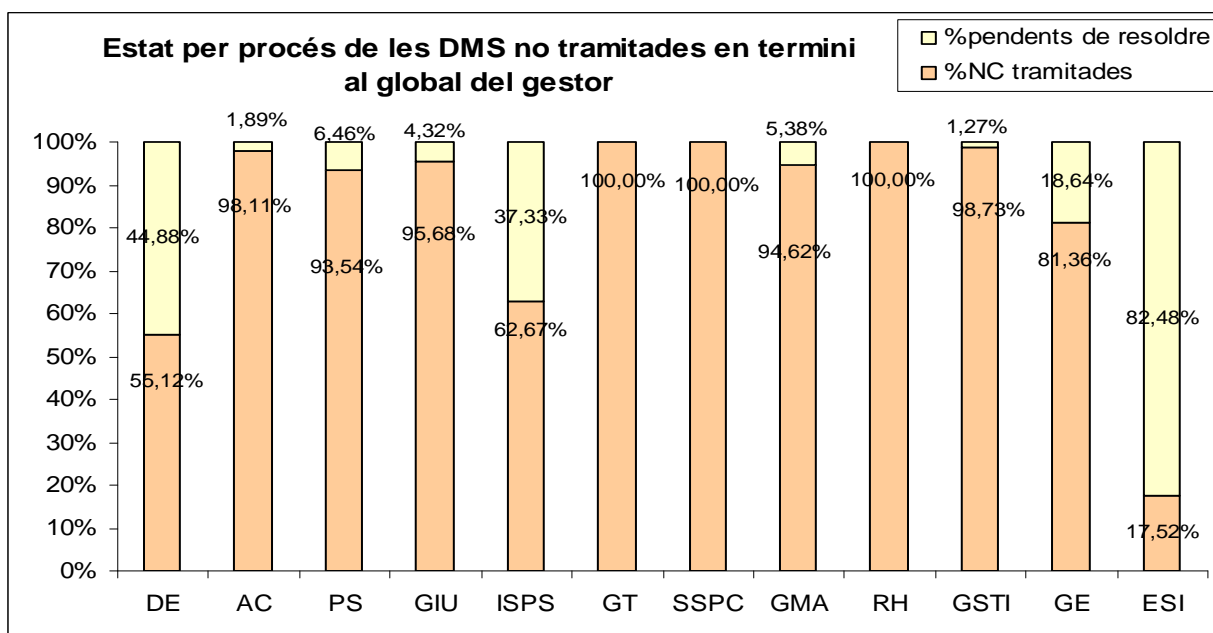
### 2.2.1 Estat global de les DMS no tramitades en termini



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 86% ja estan com a no-conformitats tramitades i un 14% 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 el mateix percentatge que el mes anterior.

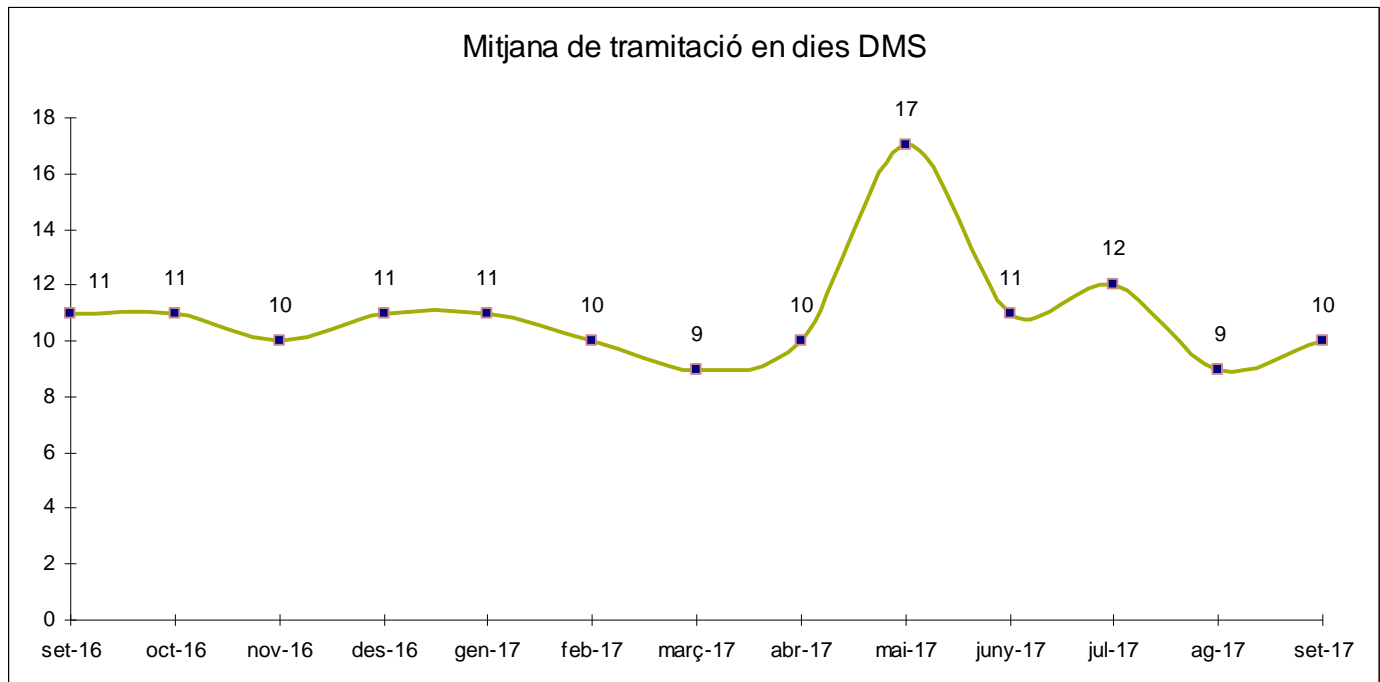
### 2.2.2 Estat per procés de DMS no tramitades en termini



Pel que fa a la resolució de les DMS fora de termini, tres processos tenen el 100% d'aquestes DMS, que han passat a no-conformitat ja tramitades. Aquests processos són GT (Gestió Territorial), 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 17,52%.

### 2.3 Mitjana mensual de tramitació



Aquest mes de gener la mitjana de tramitació de queixes, suggeriments i peticions, incloent-hi les de caràcter intern, ha estat aquest mes de 10 dies. És una mitjana semblant a l'habitual. Les queixes s'han tramitat en una mitjana de 12 dies i, els suggeriments, en 13. No s'han tramitat queixes internes ni suggeriments interns. Finalment, les peticions s'han tramitat en una mitjana de 2,5 dies.

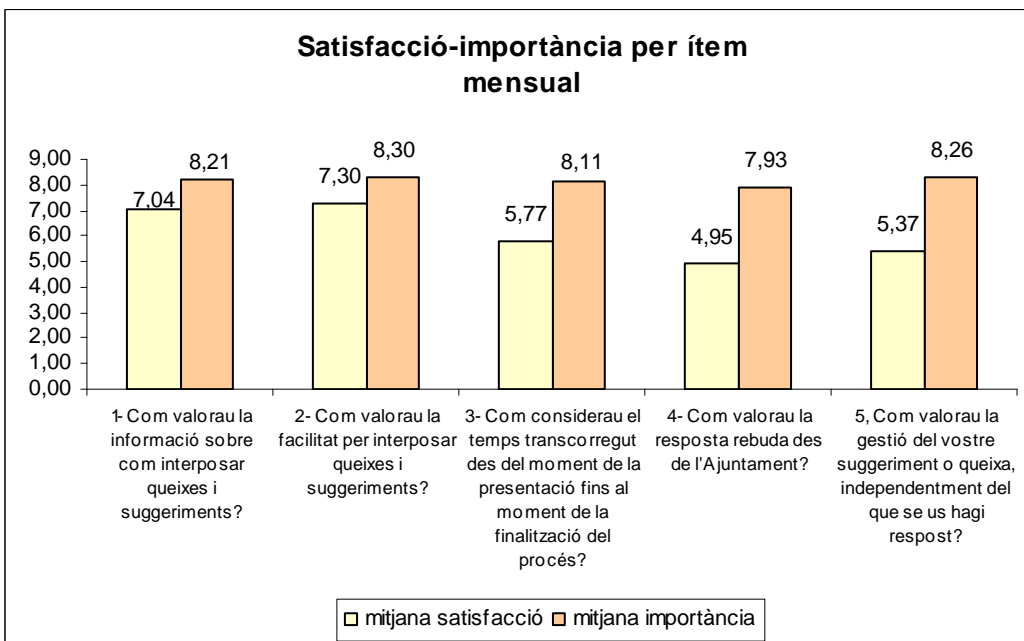
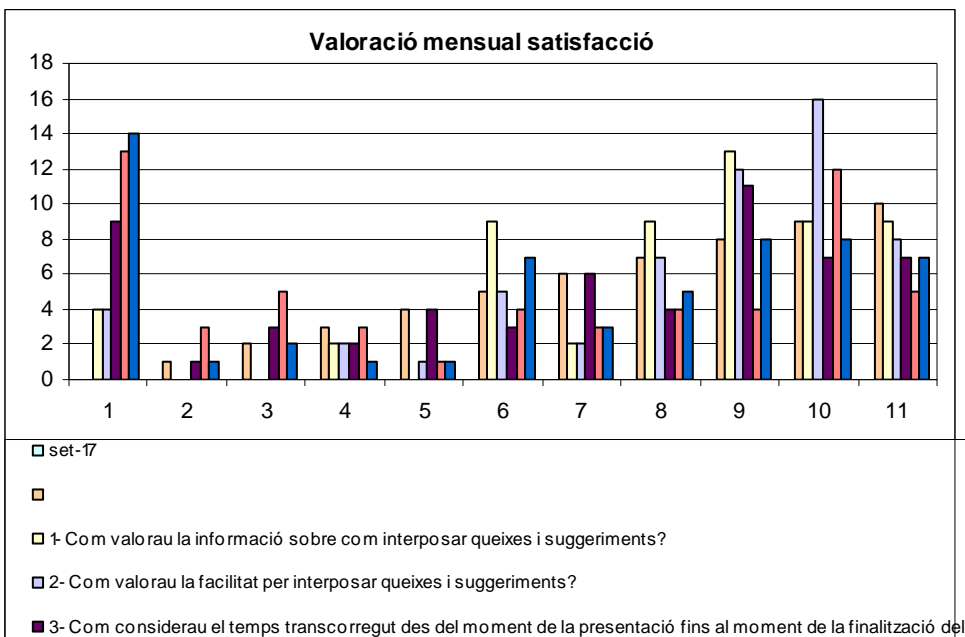
D'altra banda, respecte de la mitjana màxima d'entre 15 i 25 dies de resolució de les queixes (no internes), establerta com a compromís a la Carta de compromisos del DMS, ens trobam, com hem indicat abans, en una mitjana de 12 dies. Per tant, aquest mes es compleix el compromís.

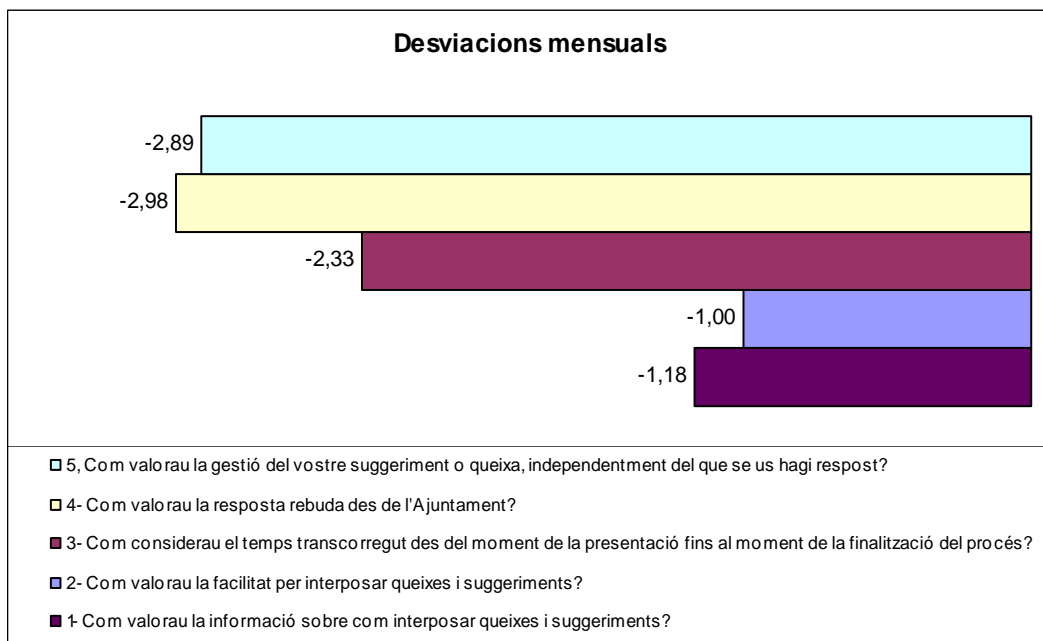
## 3 SATISFACCIÓ

Aquest més han arribat al Departament de Qualitat 57 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 tramet 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 7,04 de mitjana de satisfacció, i amb un 8,21 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació d'1,18.

**2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments?** S'ha valorat amb un 7,30 de mitjana de satisfacció, i amb un 8,30 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació d'1. 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 5,77 de mitjana de satisfacció i amb un 8,11 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 2,33.

**4. Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament?** Pel que fa a satisfacció, té una valoració de 4,95 i, pel que fa a importància, de 7,93. S'hi ha donat una desviació de 2,98. Per tant, aquest mes 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 5,37 de mitjana de satisfacció i amb un 8,26 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 2,89.

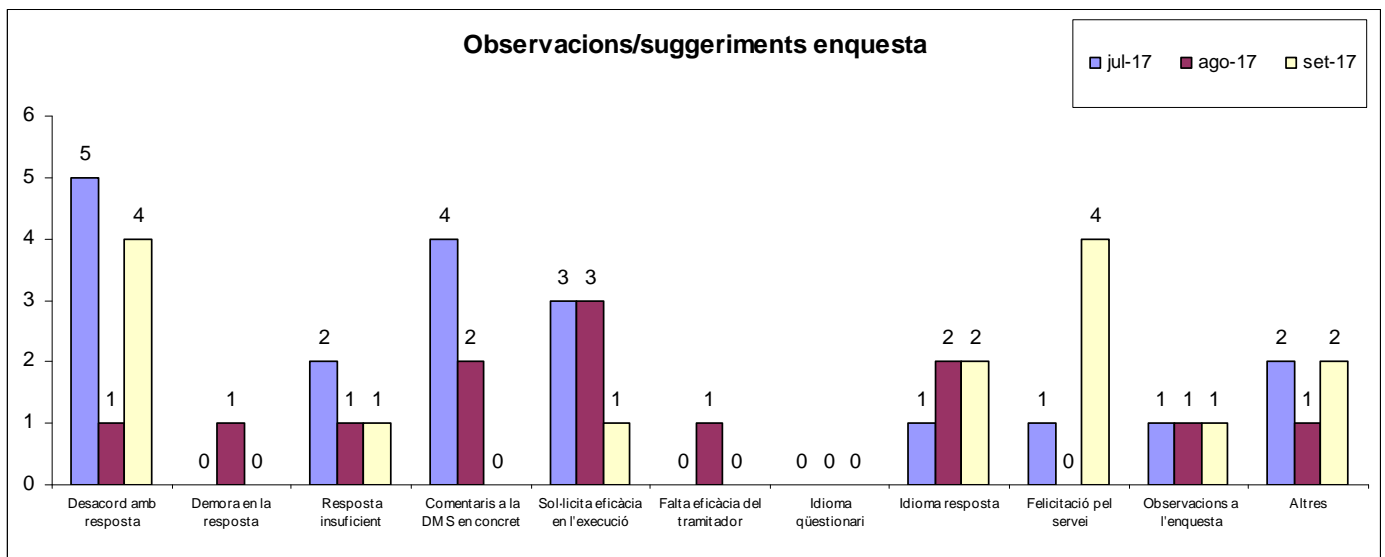
Aquest mes les valoracions de la satisfacció han augmentat en tots els ítems, no obstant, també ha augmentat la valoració de la seva importància, donat unes desviacions més altes en la majoria de casos, excepte pel que fa a la informació sobre com interposar queixes i suggeriments i a la valoració de la resposta rebuda, en què la desviació ha estat menor.



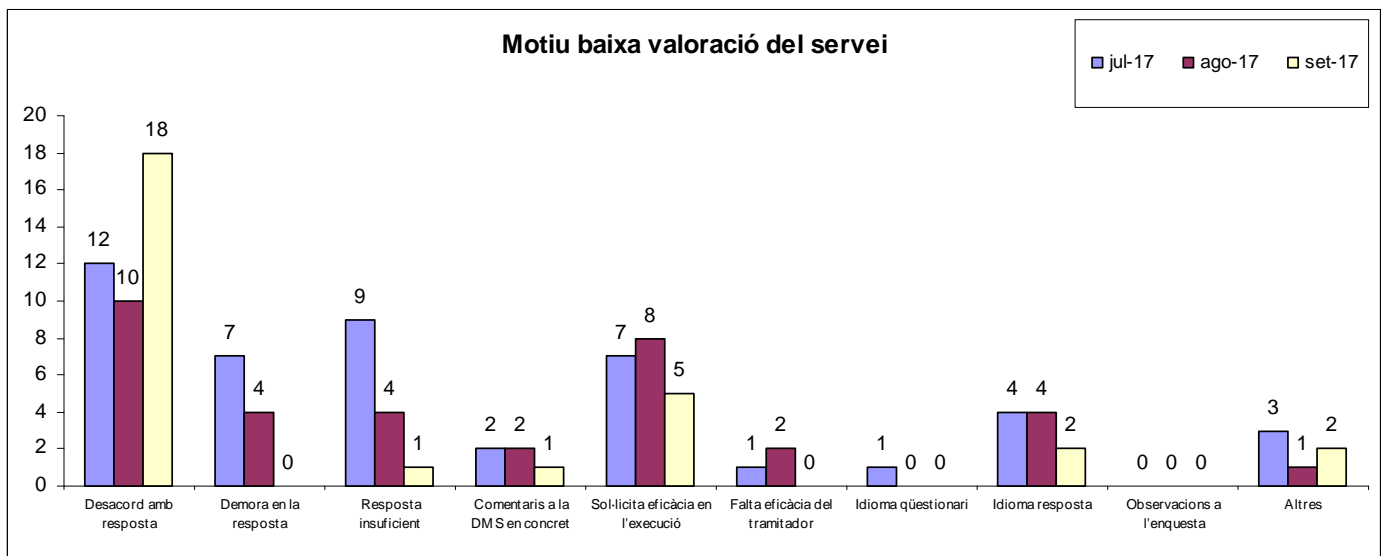
També s'inclou a l'enquesta automàtica la possibilitat de fer suggeriments o observacions, i d'indicar-nos el motiu si ens han donat una baixa valoració.

Aquest mes han entrat 15 observacions i 29 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 sobretot les observacions en què es manifesta desacord amb la resposta rebuda. I destaquen també, les felicitacions pel servei.



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

Per tant, tot ens du a observar que, altra vegada, la satisfacció és baixa per la resposta rebuda, sobretot per desacord amb la mateixa.

## CONCLUSIONS

El nivell de tramitació al gestor es troba aquest mes en el 99,1%. Seguim en un nivell un poc superior a l'habitual, i és un dels nivells més elevats dels darrers dotze 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 88% –de 1.033 de registrades, 911 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.

En relació a les DMS no tramitades en termini, consten al global del gestor un 14% 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, com sempre, Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana i Recursos Humans són els que tenen el percentatge més alt de resolució. Això no obstant, no pot tenir-se en consideració, ja que el primer té les DMS tramitades al nostre gestor, encara que no estiguin resoltes, després del traspàs al seu propi gestor de queixes; quant al segon, són poquíssimes les DMS que té assignades.

En canvi, sí que són destacables els processos Gestió Territorial i Atenció Ciutadana, que tenen sempre uns nivells de tramitació en termini molt alts, quasi sempre del 100% en el cas de Gestió Territorial.

El temes més recurrents de queixes són les peticions d'actuació de la Policia Local, aquest mes un 57% del total de DMS rebudes. Concretament, estan relacionades majoritàriament amb queixes per renous. En els darrers temps s'hi inclouen també les queixes per renous de pisos dedicats al lloguer turístic.

S'han de destacar també les queixes relacionades amb la manca de neteja a la ciutat, que fan referència a carrers bruts, contenidors en mal estat o que vessen de deixalles i mala recollida, la qual cosa implica "trastos" per tot arreu.

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.

Com a fet extraordinari en la gestió de les DMS, continua el bloqueig en la tramitació de les DMS de Mobilitat, a pesar de les reunions mantingudes entre Qualitat i Mobilitat el mes de maig passat.

Aquest bloqueig podria explicar l'augment de queixes d'aquest servei per la mala atenció rebuda o pel retard en les cites en casos urgents.

Les barriades més actives pel que fa a la presentació de queixes, suggeriments i felicitacions són habitualment Son Gotleu i la Soledat i així ha continuat essent aquest mes.

Finalment, és destacable aquest mes l'augment en la valoració de la satisfacció dels usuaris del servei DMS. Han valorat positivament, i en major mesura que el mes passat, els diferents ítems de l'enquesta, excepte el relatiu a la resposta rebuda, que s'ha valorat amb un 4,95, és a dir, ens tornen a suspendre en aquest aspecte.

- 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
<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. 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, "botellón"	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Vehícle 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

	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

## 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 expressives de disconformitat amb alguna actuació i/o servei municipal.

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

**Felicitaions:** són manifestacions expressives 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.