

INFORME
DE RECEPCIÓ I GESTIÓ
DE LES
DEMANDES MUNICIPALS
DE SERVEIS

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

2014

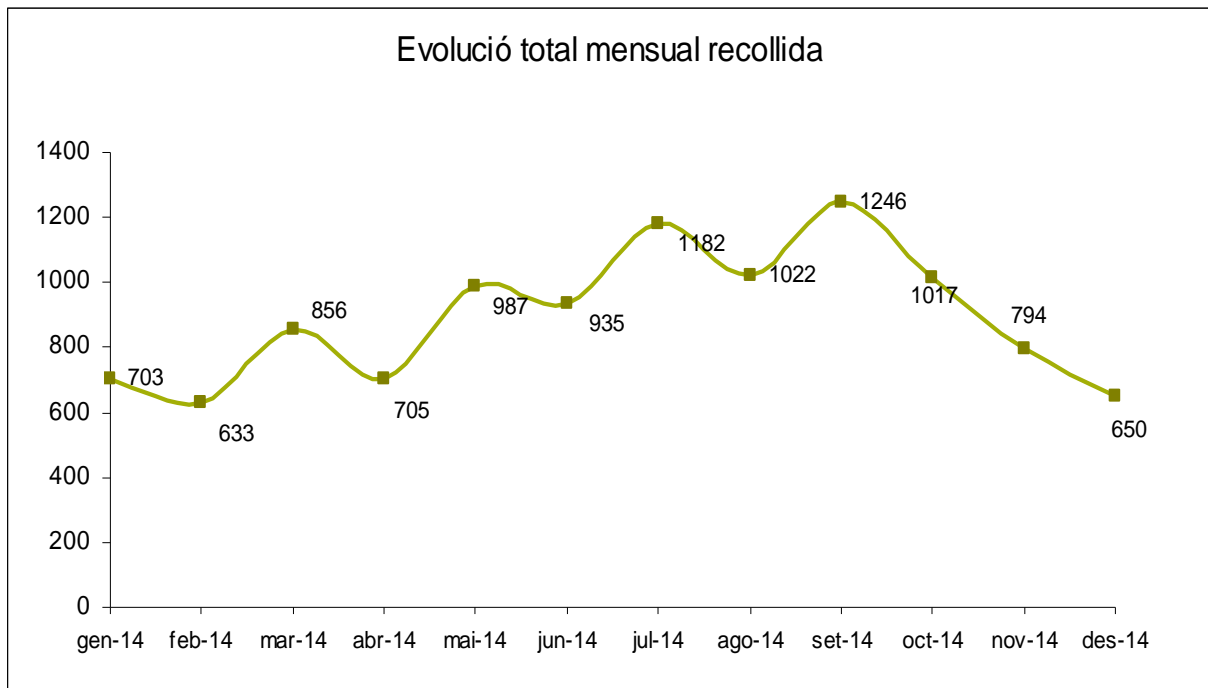
ÍNDEX

1	RECEPCIÓ	4
1.1	Nombre de DMS rebudes i evolució	4
1.2	Distribució de les DMS dels tipus més habituals (queixa, suggeriment, felicitació, demanda i observació).....	5
1.3	Distribució de les DMS de tipus intern (queixes i suggeriments interns, NCI-Cartes Serveis i NCI-Sistema).....	6
1.4	Canals elegits per a presentar les DMS.....	7
	*Telemàtic	8
	*Telefònic	8
	*Presencial	8
	*Registre.....	8
	*Defensor de la ciutadania	8
1.5	Distribució de les DMS als processos corresponents.....	8
	*Total de DMS assignades a cada procés durant l'any 2014	9
	*Distribució de les DMS segons el tema que tracten.....	10
1.6	Distribució de les DMS rebudes segons l'àrea municipal a què corresponen	23
1.7	Anàlisi de la recepció mensual per codi postal	24
1.8	Recepció i trasllat de demandes que no són competència municipal	24
1.9	Via de comunicació en la tramitació de les DMS.....	25
2	TRAMITACIÓ	25
2.1	Tramitació global.....	25
2.1.1	Evolució del nivell de tramitació global al gestor DMS	25
2.1.2	Tramitació global al gestor DMS per procés	26
2.2	Tramitació dels tipus amb termini establert.....	26
2.2.1	Nivell de tramitació en termini dels tipus amb límit de 45 dies	26
2.2.2	Tramitació global de DMS per procés dels tipus amb termini establert per a la seva tramitació	27
2.3	Tramitació fora de termini.....	28
2.3.1	Distribució del total de DMS no tramitades en termini.....	28
2.3.2	Estat global de les DMS no tramitades en termini.....	29
2.3.3	Distribució per procés i estat de DMS no tramitades en termini.....	29
2.4	Mitjanes mensuals de tramitació	30
2.4.1	Mitjana mensual global	30
3	SATISFACCIÓ	31
3.1	Total d'enquestes en línia recollides al llarg de l'any	31
3.2	Avaluació de la satisfacció.....	32
3.3	Observacions rebudes amb les enquestes.....	33

4	COMPARATIVA AMB ELS ANYS ANTERIORS	35
4.1	Comparativa interanual de recollida	35
4.2	Comparativa interanual per tipus de DMS	36
4.3	Comparativa interanual per canal d'entrada	37
4.4	Comparativa interanual per codi postal	38
4.5	Comparativa interanual del nivell de tramitació de les DMS	38
4.6	Comparativa interanual de la mitjana de tramitació en dies	39
4.7	Comparativa interanual del nivell de tramitació fora de termini.....	39
4.8	Comparativa interanual d'assignació de DMS per procés	40
4.9	Comparativa interanual de tramitació per procés	41
4.10	Comparativa interanual d'assignació de DMS per subtema.....	41
	* Direcció estratègica.....	41
	* Atenció al ciutadà	42
	* Promoció socioeconòmica.....	42
	* Gestió d'infraestructures urbanes.....	43
	* Integració social i promoció de la salut	44
	* Gestió territorial	44
	* Serveis de seguretat i protecció ciutadana	45
	* Gestió del medi ambient	46
	* Recursos humans	46
	* Gestió dels serveis tecnològics i de la informació	47
	* Gestió econòmica	47
	* Equipaments i serveis interns	48
4.11	Comparativa interanual dels resultats de l'enquesta de satisfacció.....	48
5	ANNEXOS	51
	* Enquestes en línia v_0_3	51
	* Enquestes en línia v_0_4	52
	* Relació de processos i subtemes amb les àrees municipals.....	53

1 RECEPCIÓ

1.1 Nombre de DMS rebudes i evolució



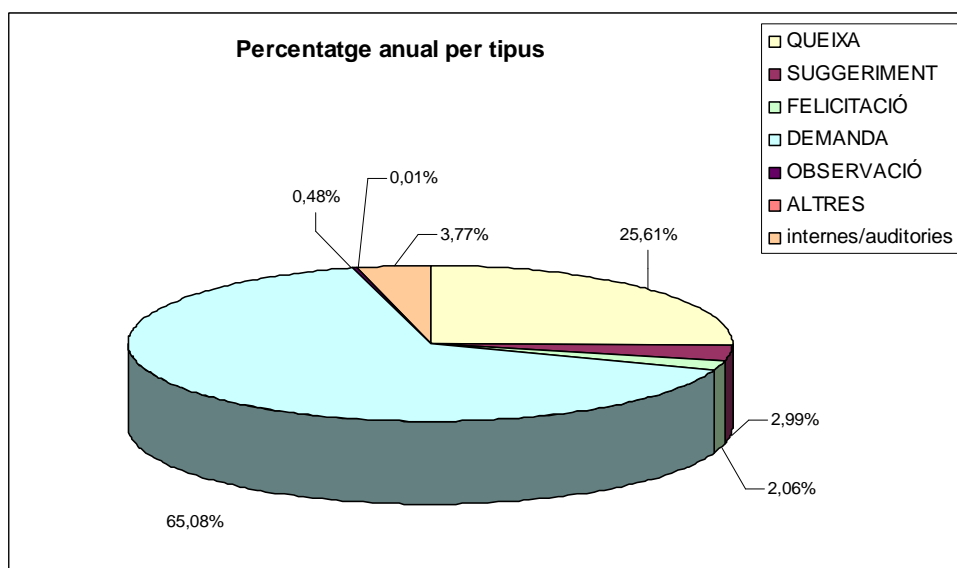
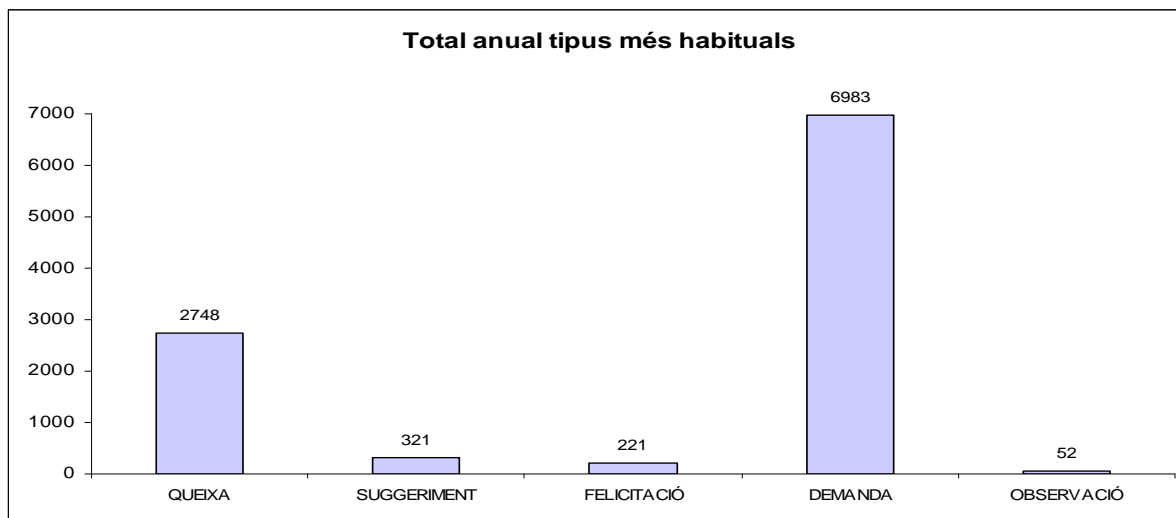
Totes les demandes municipals de serveis que arriben a l'Ajuntament de Palma a través dels canals establerts (web, 010, bústies i Registre General, principalment) són introduïdes al gestor de DMS el mateix dia que arriben o el següent dia hàbil.

La recollida total de DMS (demandes municipals de serveis que inclouen queixes, suggeriments, felicitacions, observacions, demandes i altres de tipus intern) ha estat de 10.730 aquest any.

Durant l'any 2014 la recollida de DMS ha estat, com és habitual, més elevada els mesos d'estiu, sobretot juliol, agost i setembre. En aquests mesos és quan se solen recollir més demandes ciutadanes, ja que és en el període d'estiu quan els ciutadans es posen més en contacte amb nosaltres per presentar queixes o peticions d'actuació de la Policia pel fet que és durant l'estiu quan hi ha més activitat a l'exterior i les cases estan més obertes. Si ho comparam amb el total acumulat, **el 41% és dels 4 mesos d'estiu (juny-setembre)** i el 59%, dels 8 mesos restants.

La mitjana de DMS registrades el 2014 ha estat de 894 per mes.

1.2 Distribució de les DMS dels tipus més habituals (queixa, suggeriment, felicitació, demanda i observació).



Els tipus de DMS més habituals són les queixes, els suggeriments, les felicitacions, les demandes i les observacions. Enguany tornen a destacar les demandes (peticions d'objectes, d'informació, d'actuació, d'entrevista amb algun càrrec polític, etc.), per damunt de tots els altres tipus. Aquest fet està motivat per l'alt nombre de peticions d'actuació de la Policia de Barri que els ciutadans ens fan arribar cada més.

Queixes: el nombre de queixes rebudes ha estat de 2.748 i representa el 26% del total anual.

Suggeriments: el nombre de suggeriments (321) representa enguany el 3% 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.

No obstant això, s'han registrat **221 felicitacions**, quantitat que representa el **2% del total**. Han estat majoritàriament pel procés PS (Promoció socioeconòmica), la majoria (36) per Esports i algunes per PalmaActiva i Teatres Municipals. Destaquen també les felicitacions pel procés AC (Atenció a la Ciutadania), la majoria pel SAT i pel servei OAC (27 per cadascun). També n'hi ha hagut una quantitat considerable pel procés GIU (Gestió d'infraestructures urbanes), concretament 17 per Enllumenat, 13 per Vialitat i algunes per Parcs i jardins.

Demandes: es tracta bàsicament de peticions d'actuació del policia de barri, però també engloben peticions de qualsevol tipus (d'objectes, d'informació, d'actuació, d'entrevista amb algun càrrec polític, etc.). Enguany s'han registrat 6.983 demandes, la majoria de les quals són del procés SSPC (Policia). Suposen un **65% del total** de DMS registrades.

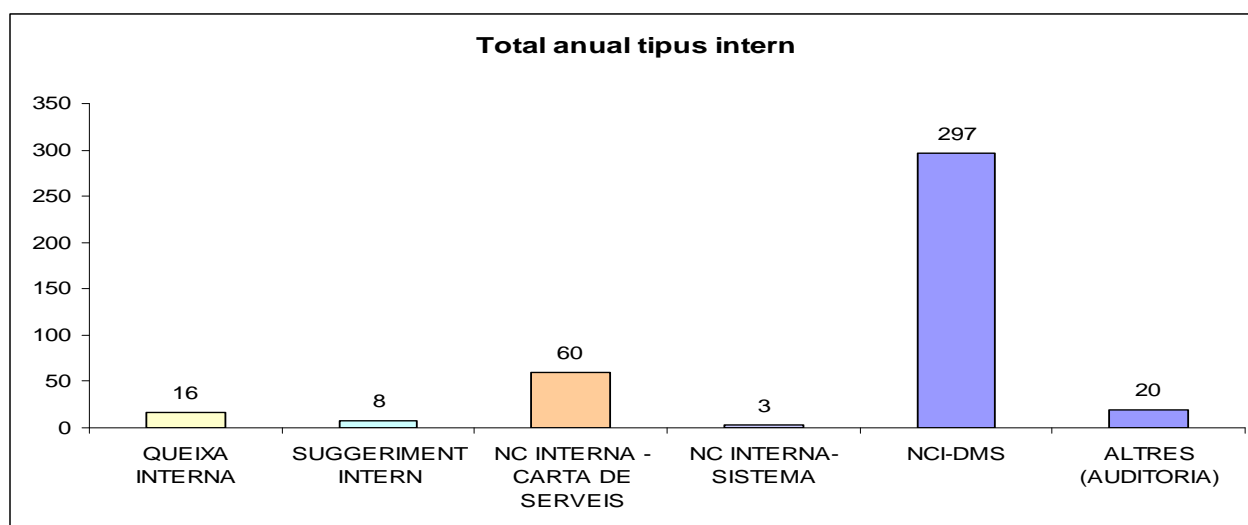
Observacions: hi ha hagut **52 observacions**, en les quals simplement es manifesta una opinió personal.

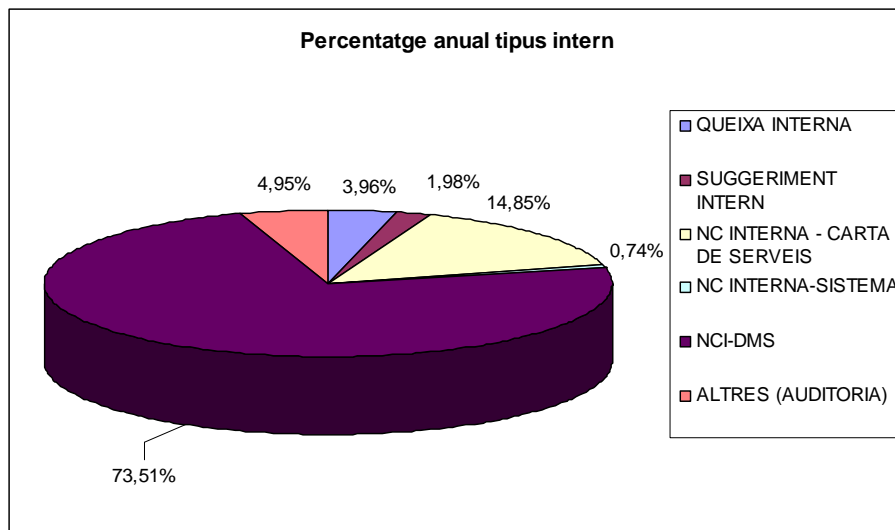
1.3 Distribució de les DMS de tipus intern (queixes i suggeriments interns, NCI-Cartes Serveis i NCI-Sistema)

A més dels tipus habituals de DMS, que són queixes, suggeriments, felicitacions, demandes i observacions. 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, existeix el tipus oportunitat de millora (moltes vegades es desprenen dels informes de les auditories internes) i, finalment, el tipus altres, que es refereix a demandes que no es poden englobar en cap dels tipus anteriors.

Pel que fa a no-conformitats internes de DMS, el mes d'octubre es va realitzar un canvi important al gestor, consistent en l'eliminació d'aquest tipus de 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 oportú continuar la tramitació de les DMS que han exhaurit el temps establert i que passen a un nou estat denominat "estat de no-conformitat", que ens indica que encara estan pendents de resoldre's. Quan aquestes DMS es resolen passen a ser DMS en "estat de no-conformitat tramitada".





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 seus suggeriments, encara que també ho poden fer a través del formulari de queixes i suggeriments del web municipal. Enguany s'han presentat **16 queixes internes**.

Suggeriments interns: en aquest cas es tracta de suggeriments presentats pels empleats municipals que ens poden arribar tal com s'ha explicat a l'apartat anterior. Enguany **hi ha hagut només 8 suggeriments interns**.

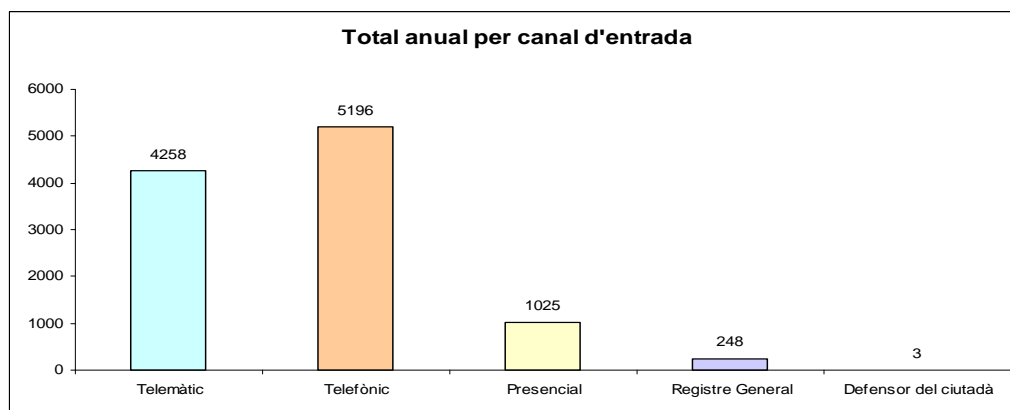
No-conformitats internes de cartes de serveis: s'han registrat **60 NCI de cartes de serveis** que es refereixen a incompliments dels compromisos establerts a les cartes de compromisos implantades a l'Ajuntament de Palma. S'ha de fer constar que aquestes no-conformitats internes de cartes de serveis s'obren per algun incompliment dels compromisos definits a la carta, no obstant això alguns poden estar totalment justificats.

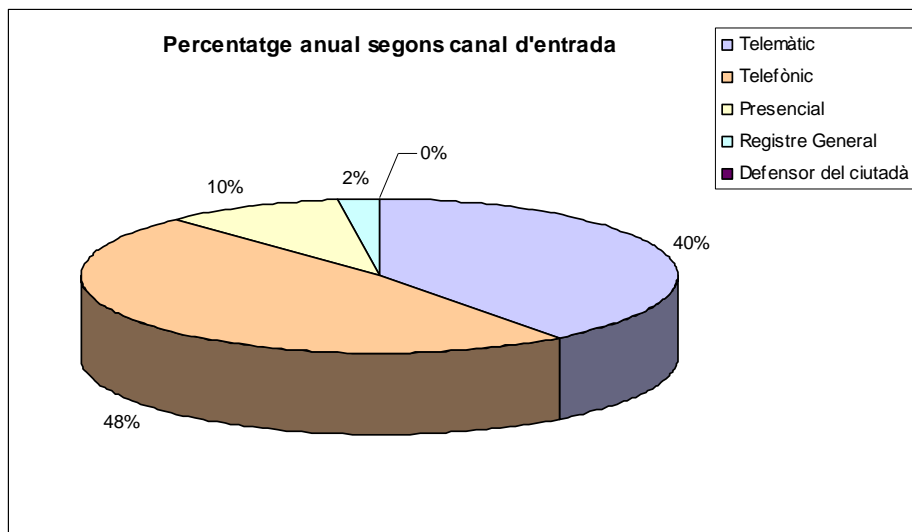
No-conformitats internes del sistema: enguany s'han registrat **6 no-conformitats internes del sistema**.

No-conformitats internes de DMS: els mesos de gener a setembre es varen registrar **297 no-conformitats internes de DMS**; els mesos següents ja no existia aquest tipus de DMS, segons hem explicat a l'inici d'aquest punt 1.3.

No-conformitats d'auditoria: enguany s'han registrat **20 no-conformitats resultants de l'auditoria de les cartes de compromisos** implantades a l'Ajuntament i que va dur a terme l'empresa AENOR del 10 al 14 de febrer.

1.4 Canals elegits per a presentar les DMS





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

Normalment el canal telefònic és el més utilitzat per a presentar queixes, suggeriments o altres tipus de demandes, encara que no hi ha molta diferència amb l'ús del canal telemàtic, que en alguna ocasió supera al telefònic.

*Telemàtic

Enguany han entrat via web 4258 demandes, que representen el 40% del total. És el segon canal més utilitzat.

*Telefònic

Amb 5196 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del 48%, enguany és el canal més utilitzat.

*Presencial

S'han registrat 1.0259 DMS per aquesta via, que representen el 10% del total.

*Registre

Han entrat per aquesta via 248 DMS i suposen el 2% del total.

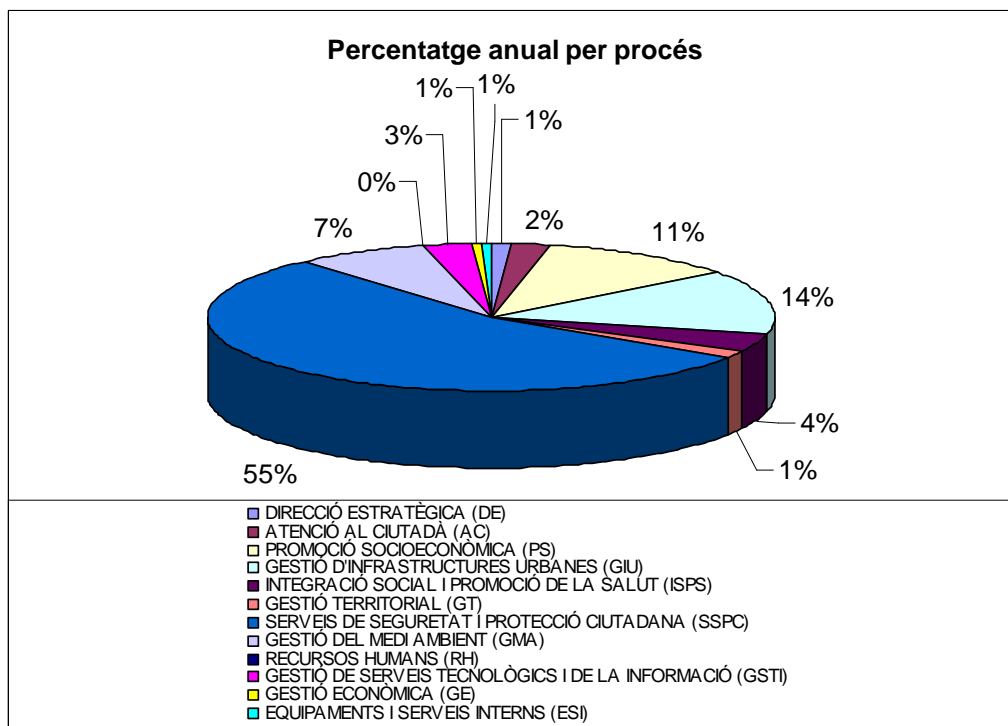
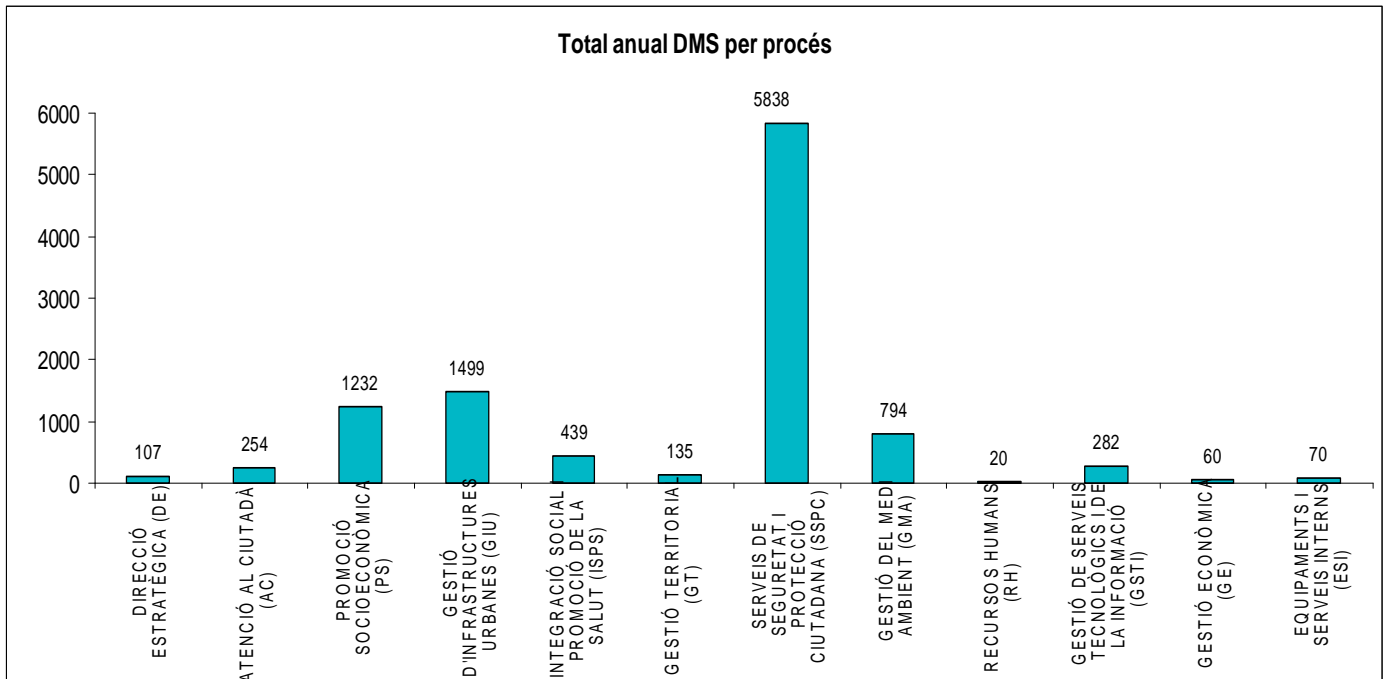
*Defensor de la ciutadania

Només han entrat tres demandes per aquesta via.

1.5 Distribució de les DMS als processos corresponents

Després de la recepció a Qualitat de les demandes municipals de serveis, aquestes es registren i s'assignen al procés 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.

***Total de DMS assignades a cada procés durant l'any 2014**



Processos amb més assignació de DMS: 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), GMA (Gestió del medi ambient) i ISPS (Integració social i promoció de la salut). Destaca SSPC amb gran diferència per damunt la resta per la gran quantitat de demandes d'actuació del policia de barri.

En percentatges, SSPC té assignades el 55% de les DMS registrades; GIU, el 14%; PS, l'11%, i GMA, el 7%.

Processos amb menor assignació de DMS: la resta de processos tenen moltes menys DMS assignades.

*Distribució de les DMS segons el tema que tracten

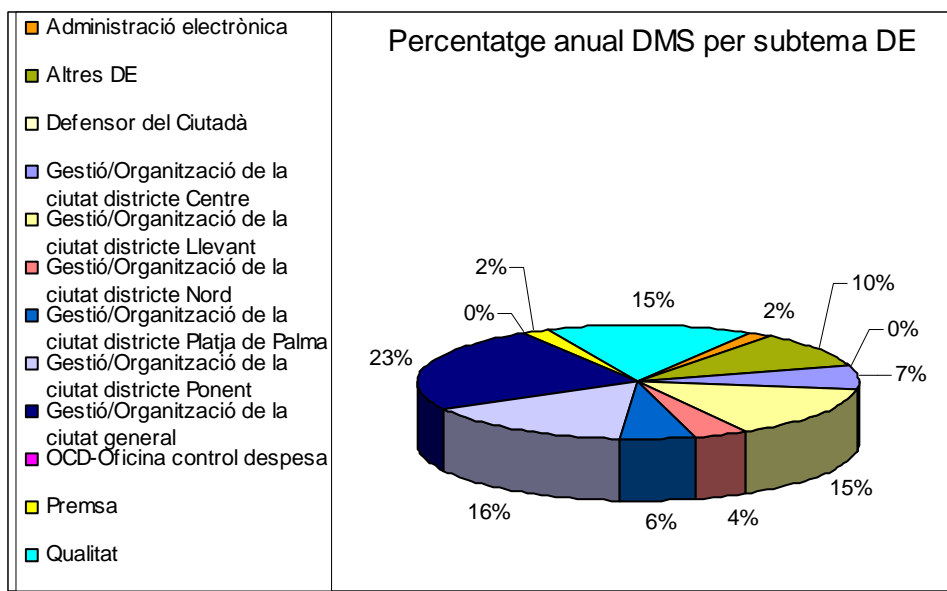
Als efectes de registrar les DMS, cadascun dels processos es divideix en el que anomenam subtemes i es van actualitzant constantment. Cadascun d'aquests subtemes es refereix a un tema de competència municipal concret.

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

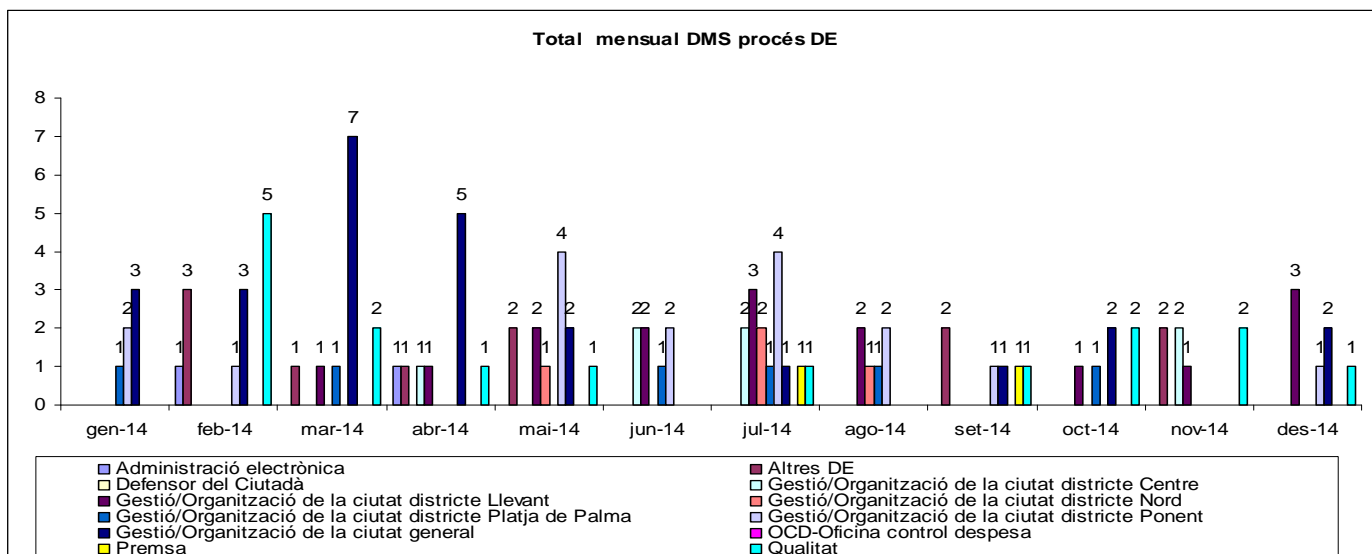
- Enguany podem assenyalar com a subtemes més destacats de cada procés els següents:

DE (Direcció Estratègica):

La majoria de DMS del procés DE fan referència a temes relacionats amb la "Gestió/organització de la ciutat" del diferents districtes de Palma, un 71% entre tots, i un 15% estan relacionats amb el subtema "Qualitat".

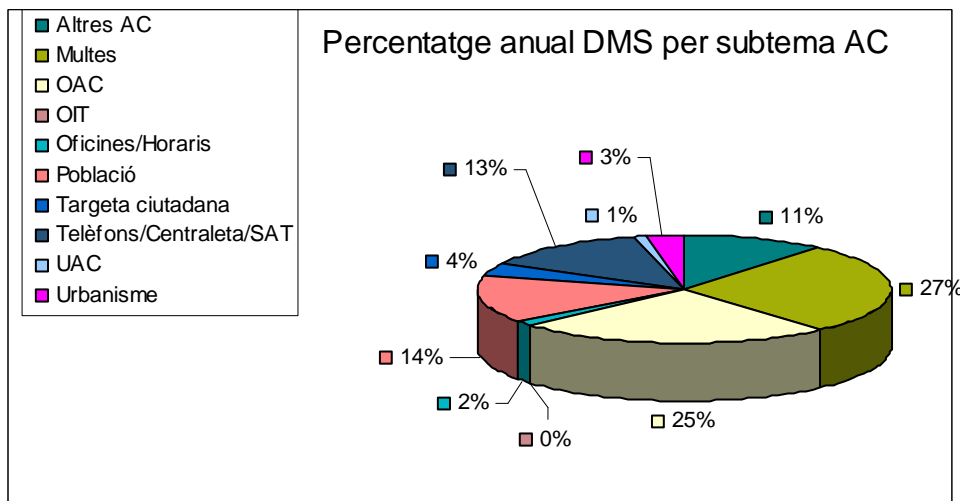


L'evolució de les DMS per subtema mostra que les relacionades amb la "Gestió/organització de la ciutat" són molts de mesos la majoria d'aquest procés. No obstant això, destaca el subtema "Qualitat" el mes de febrer, pel registre d'algunes DMS internes referents a cartes de compromisos i auditoria.

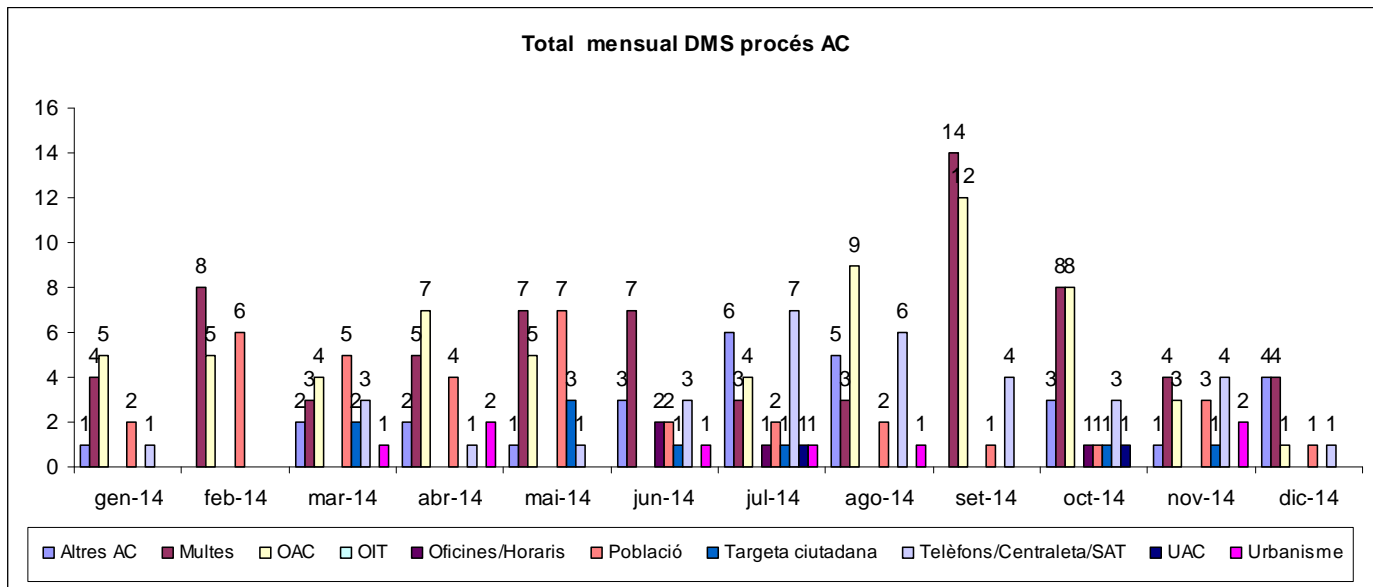


AC (Atenció al ciutadà):

La majoria de DMS del procés AC fan referència a temes relacionats amb l’atenció a “**Multes**” (27%) i un 25%, amb el servei “OAC” (Oficines d’Atenció a la Ciutadania).

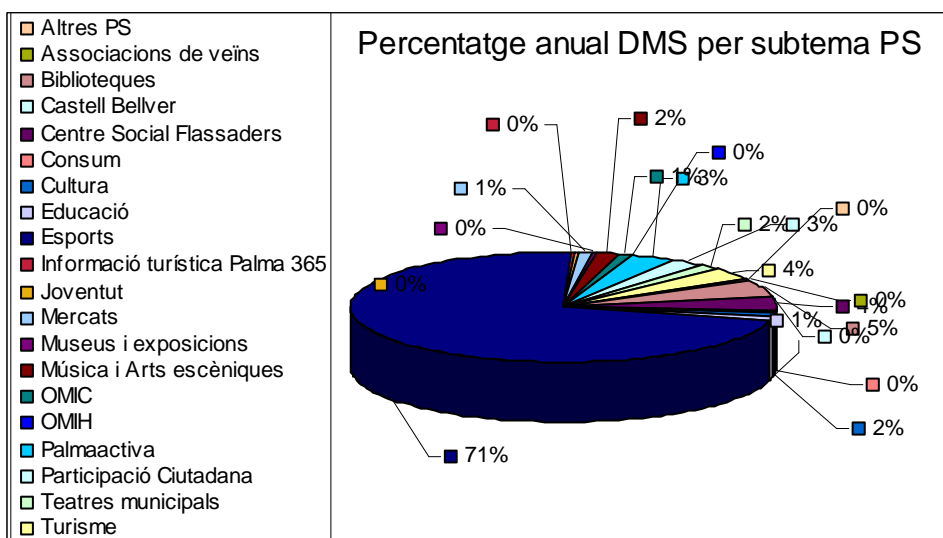


L’evolució de les DMS per subtema mostra que les relacionades amb “**Multes**” són moltes de mesos la majoria d’aquest procés. No obstant això, destaquen també els subtemes “OAC” (Oficines d’Atenció a la Ciutadania) i “SAT” (Servei d’Atenció Telefònica).

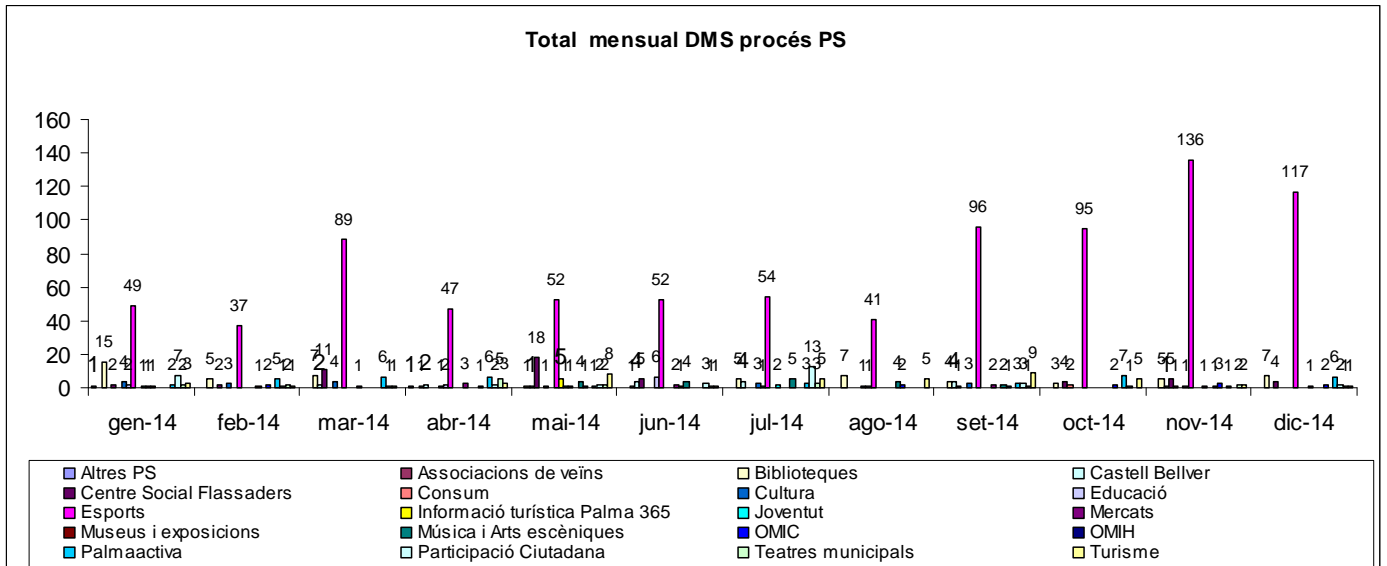


PS (Promoció Socioeconòmica):

La majoria de DMS del procés PS fan referència a temes relacionats amb “Esports” (71%), molt per damunt de tots els altres.

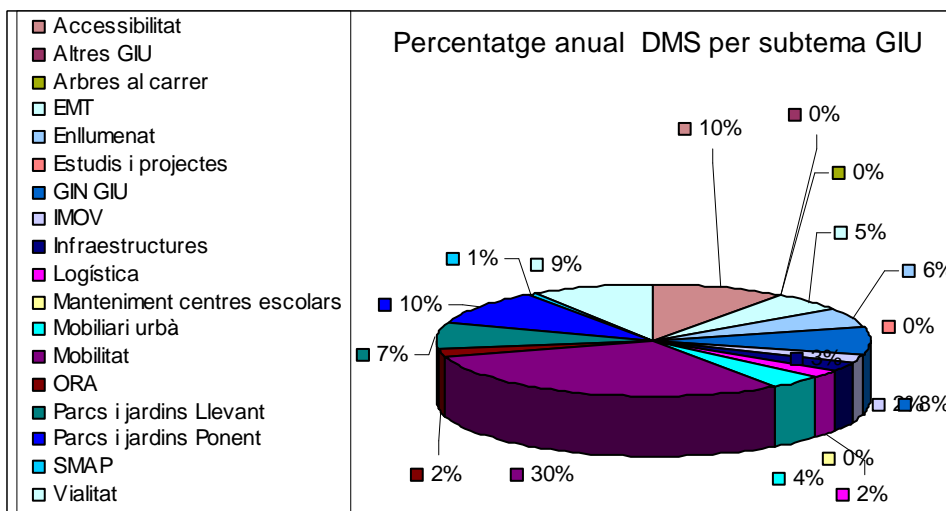


L'evolució de les DMS per subtema mostra que les relacionades amb "Esports" són moltes de mesos la majoria d'aquest procés. A més, els darrers quatre mesos de l'any han augmentat considerablement.

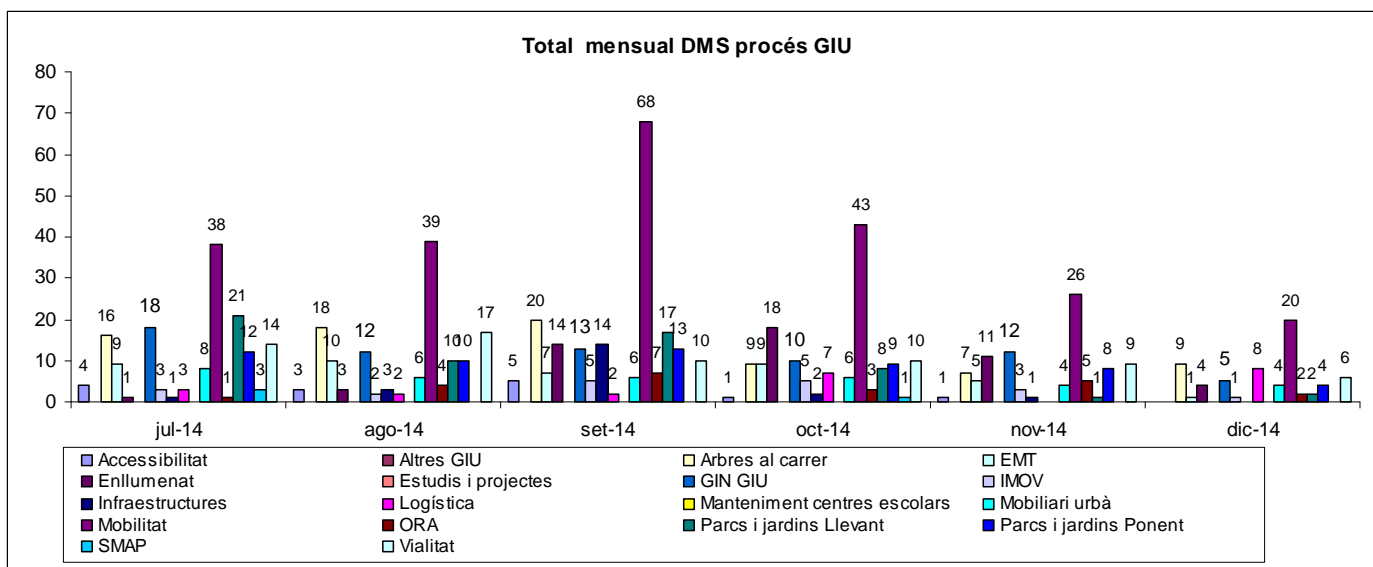
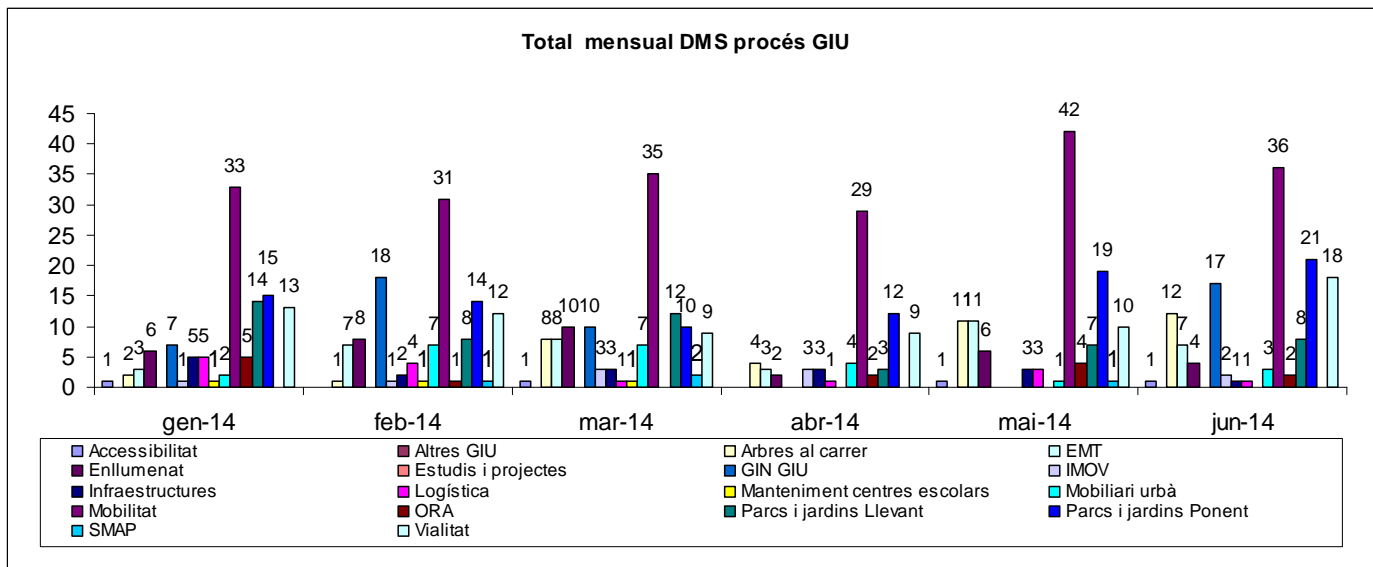


GIU (Gestió d'infraestructures urbanes):

La majoria de DMS del procés GIU fan referència a temes relacionats amb "Mobilitat" (30%); destaquen també les que es refereixen a "Parcs i Jardins", que entre els de la zona de Llevant i la de Ponent sumen un 17%.

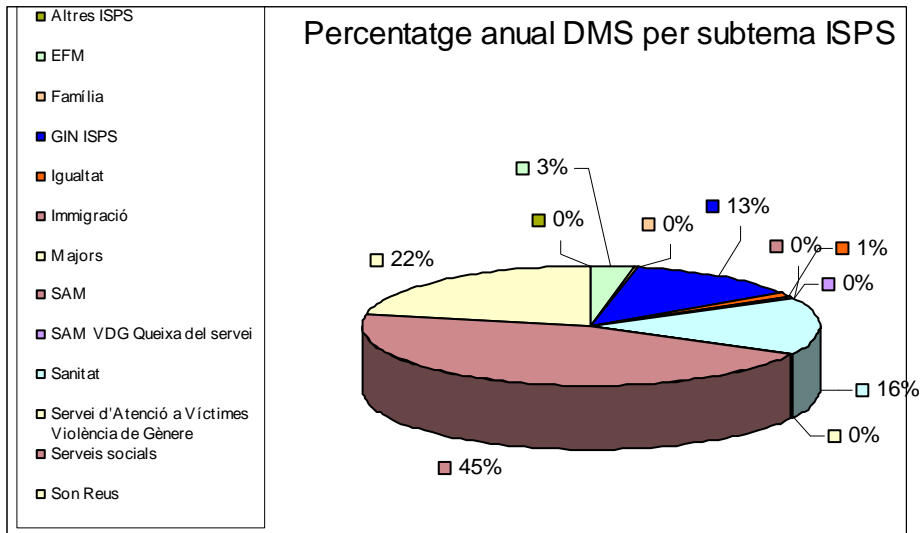


L'evolució de les DMS per subtema mostra que les relacionades amb "Mobilitat" són tots els mesos la majoria d'aquest procés. Destaca especialment el mes de setembre, encara que per cap motiu concret.

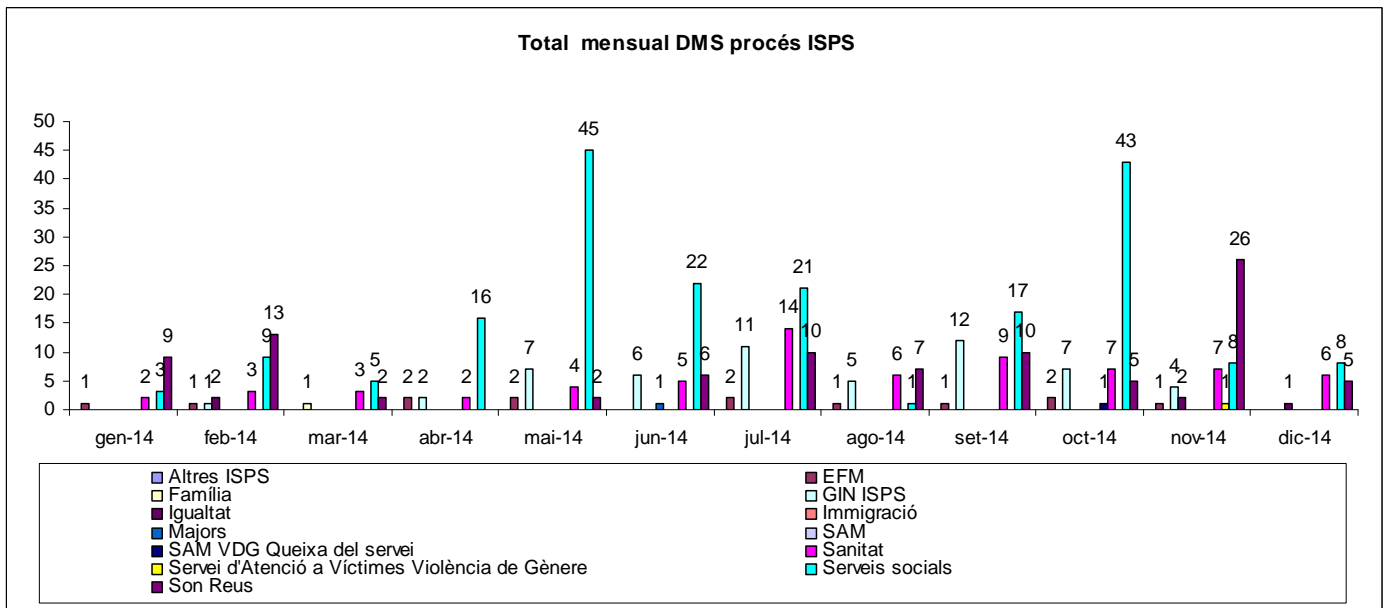


ISPS (Integració social i promoció de la salut):

La majoria de DMS del procés ISPS han estat de “Serveis socials” (45%); un 22% han estat del subtema “Son Reus” i un 16%, de “Sanitat”.

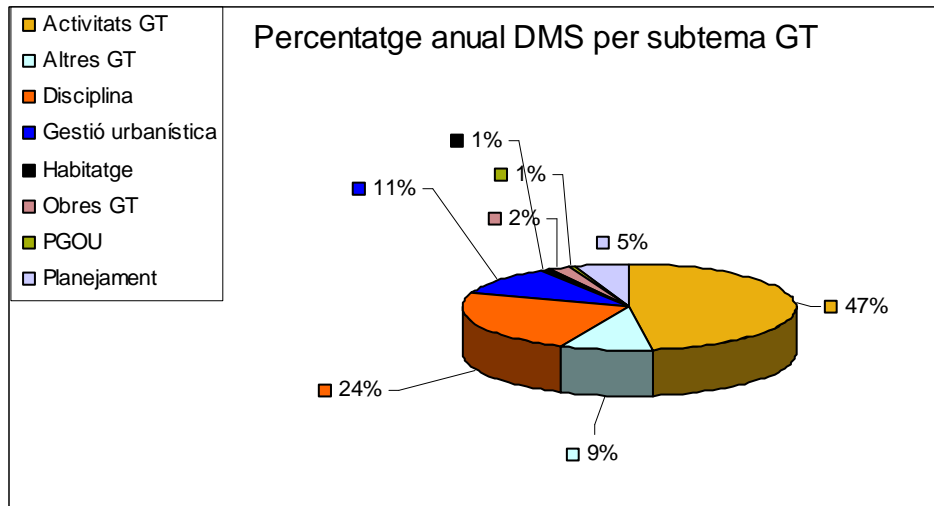


L'evolució de les DMS per subtema mostra que les relatives a “Serveis socials” són molts de mesos la majoria d'aquest procés. Destaca especialment el mes de maig, en què de les 45 DMS n'hi va haver 36 que eren queixes pel retard en el pagament de les ajudes socials.

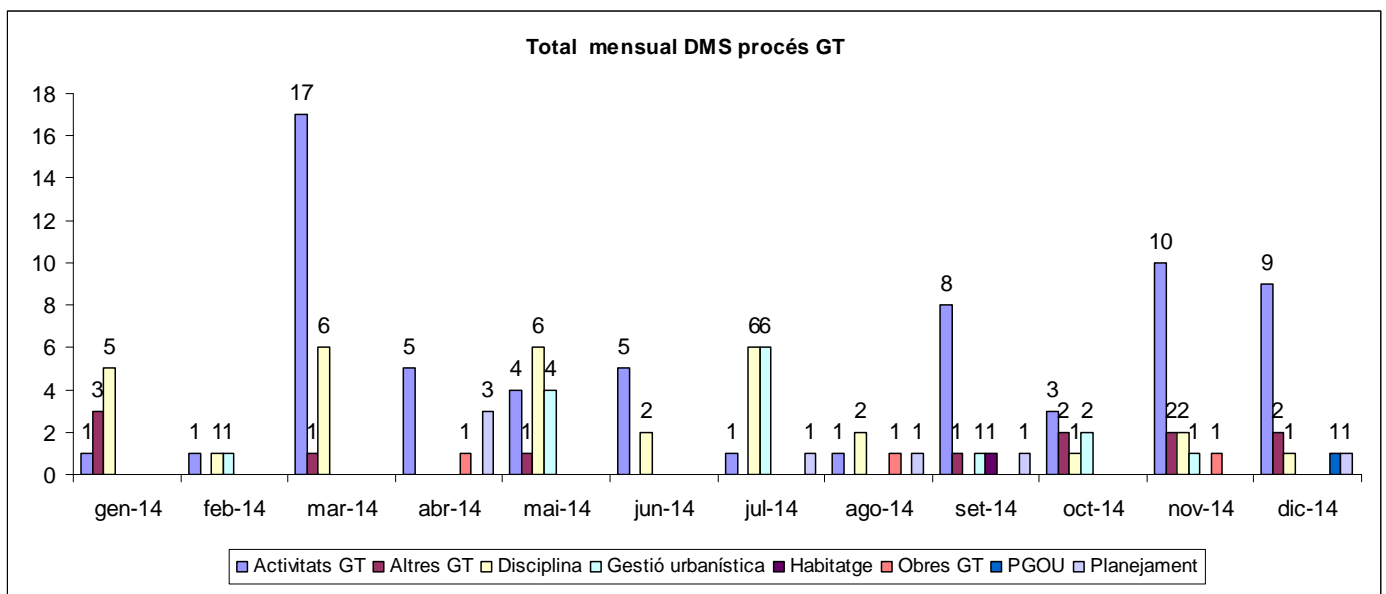


GT (Gestió Territorial):

La majoria de DMS del procés GT fa referència a temes relacionats amb "Activitats" (47%); un 24%, són del subtema "Disciplina", i un 11%, de "Gestió urbanística".

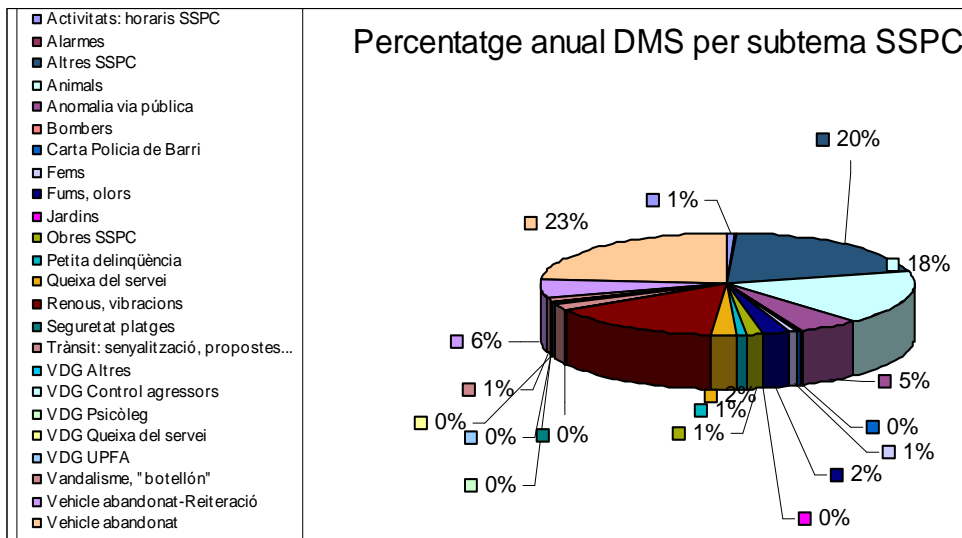


L'evolució de les DMS per subtema mostra que la majoria de mesos destaquen les relacionades amb "Activitats", especialment el mes de març, en què destaquen molt per sobre dels altres subtemes.

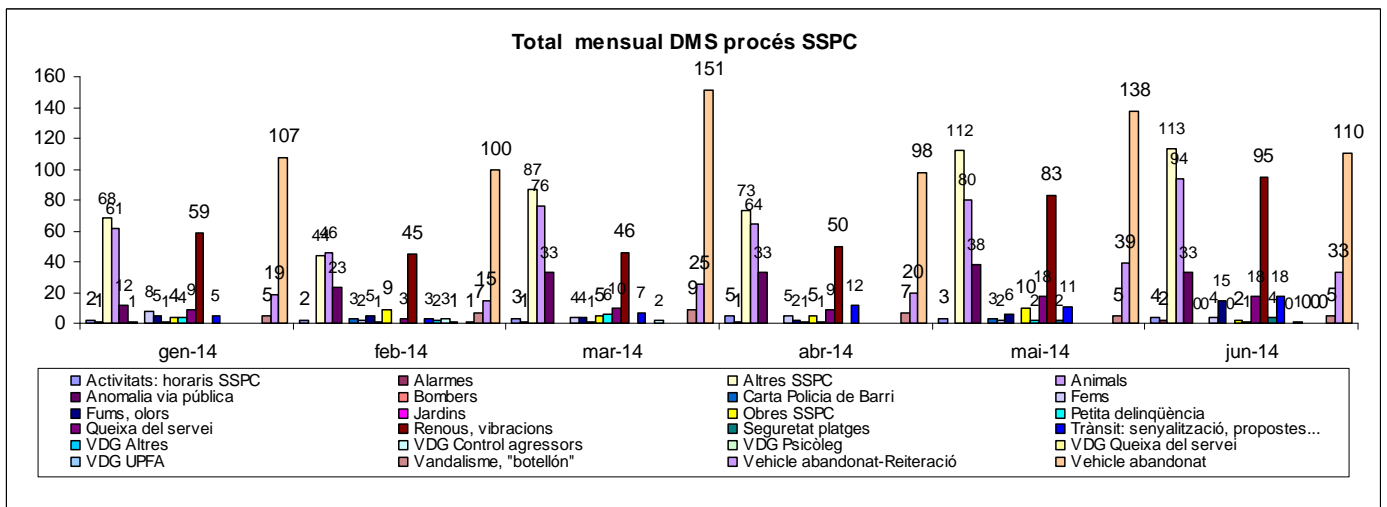


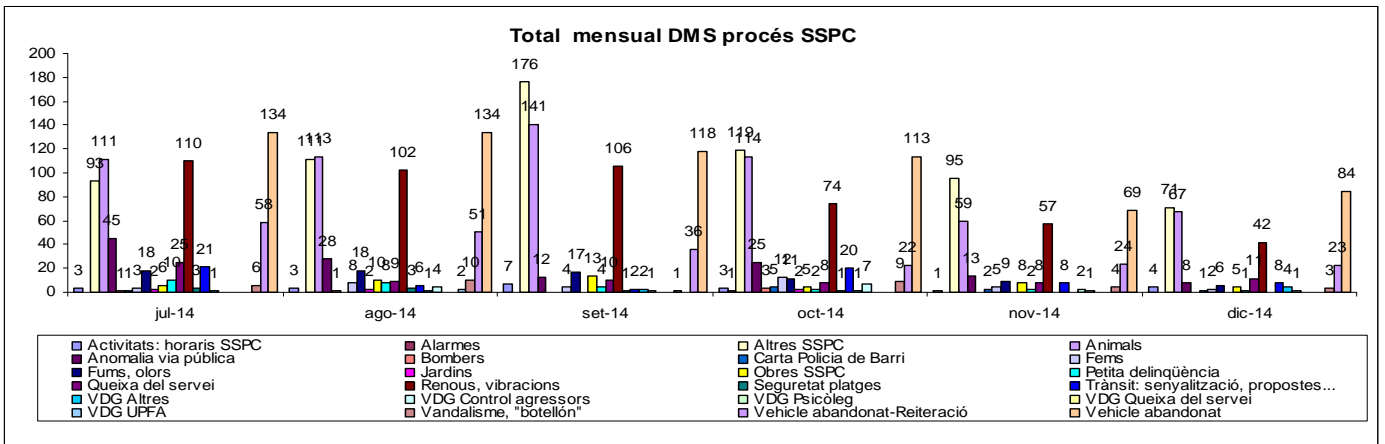
SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana):

La majoria de DMS del procés SSPC han estat queixes per “**Vehicles abandonats**”, que juntament amb les reiteracions han suposat el 29% del total. Destaquen també un 18 % relatives a molèsties per “**Animals**”. Finalment, hi ha un 20% de queixes del subtema “**Altres**” que es refereixen a temes molt variats i que no es poden incloure en cap dels subtemes existents en aquest procés.



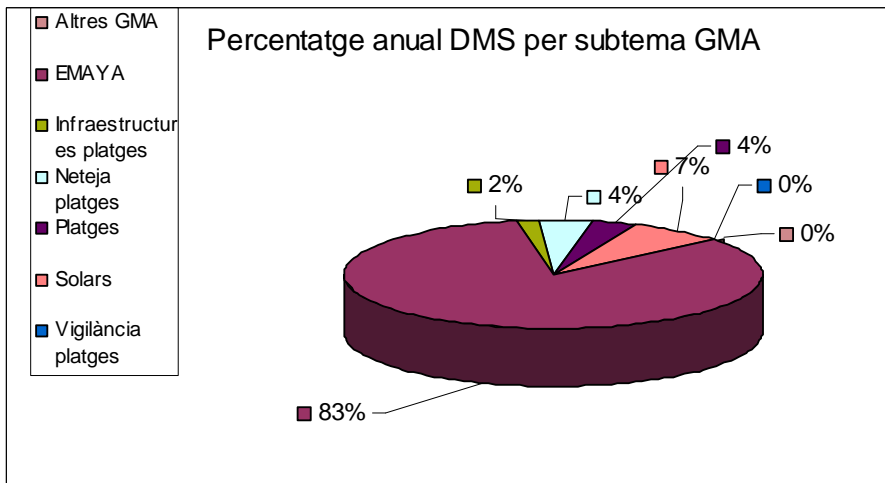
L'evolució de les DMS per subtema mostra que les relatives a “**Vehicles abandonats**” són molts de mesos la majoria d'aquest procés, només superat alguna vegada pel subtema “**Altres**” o “**Animals**”.



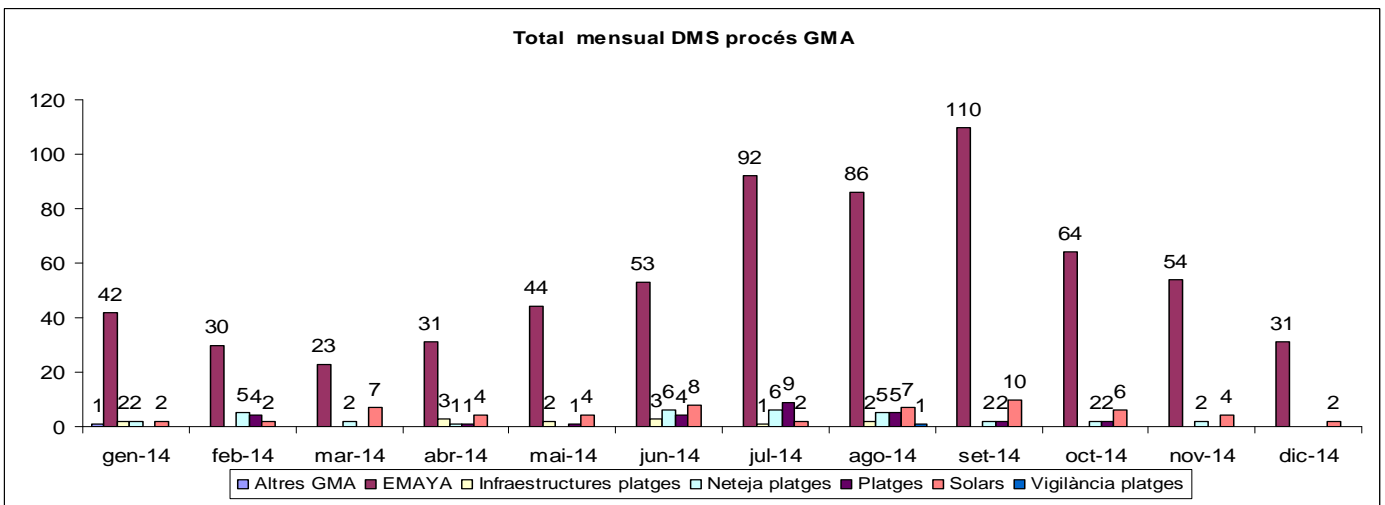


GMA (Gestió del Medi Ambient):

La majoria de DMS del procés GMA són del subtema "EMAYA" (83), que destaca molt per sobre de tots els altres.

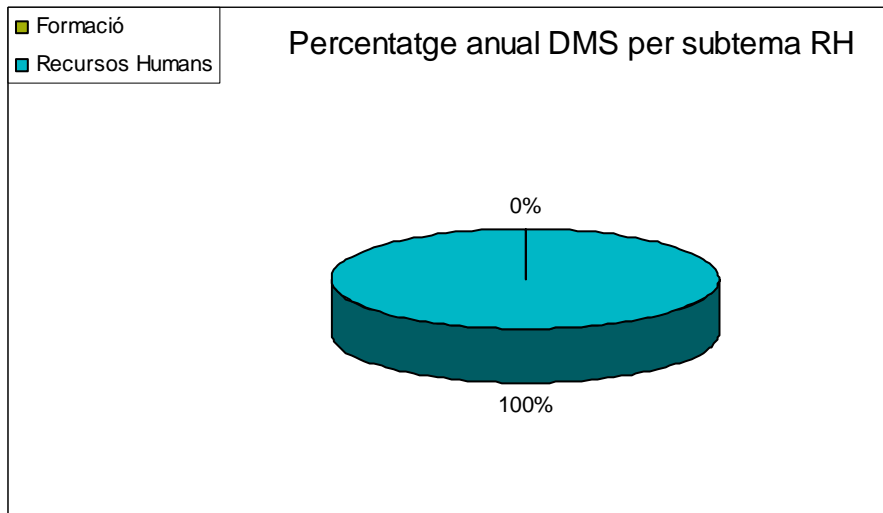


L'evolució de les DMS per subtema ens mostra com tots els mesos són les DMS del subtema EMAYA les que destaquen per sobre dels altres subtemes d'aquest procés.

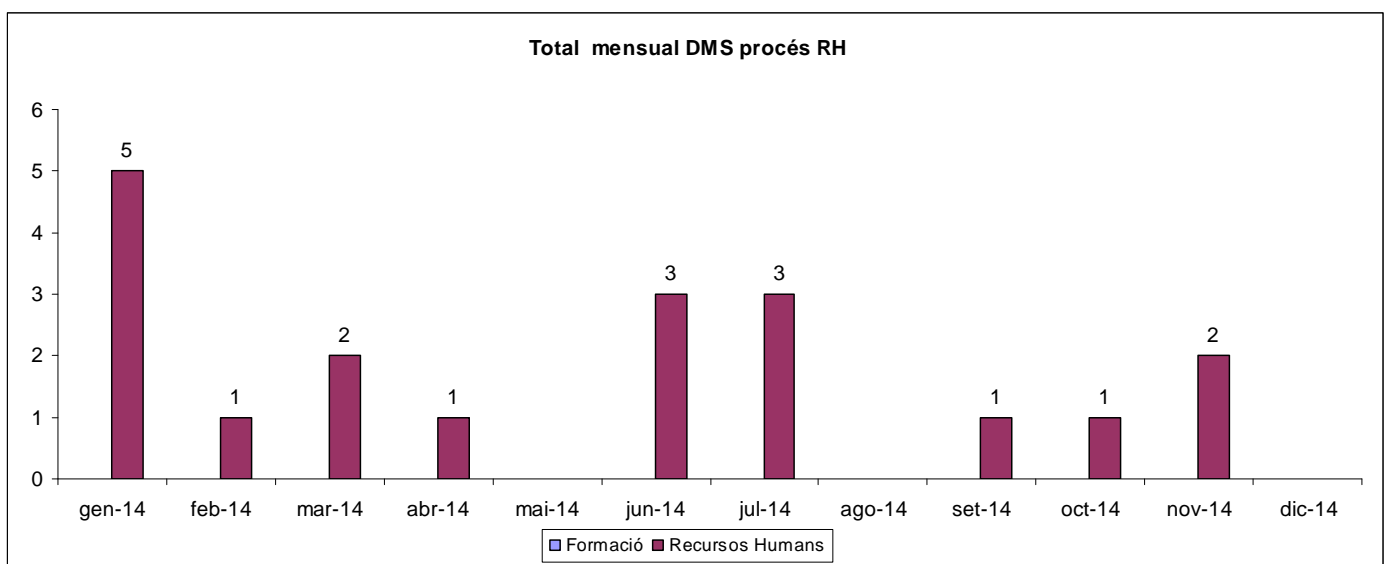


- **RH (Recursos humans):**

Totes les DMS d'aquest procés han estat de “**Recursos humans**” (100%).

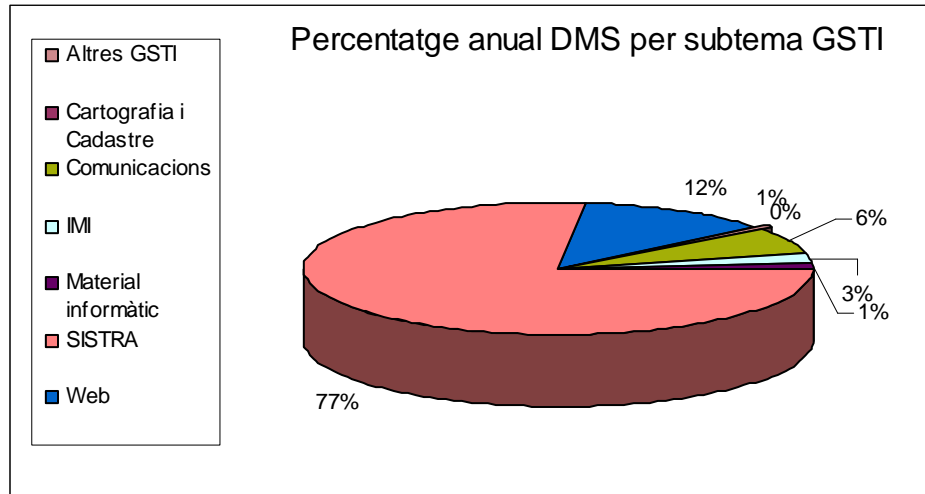


L'evolució de les DMS per subtema mostra que són molt poques les DMS registrades cada mes per aquest procés. Fins i tot en alguns mesos no n'hi ha cap. No obstant això, destaca el mes de gener pel registre 5 DMS de “**Recursos humans**”, la majoria de les quals eren queixes internes per permetre agafar el quart “moscoso” fins el 15 de febrer sense haver-ho comunicat amb l'antelació suficient per a la seva programació.

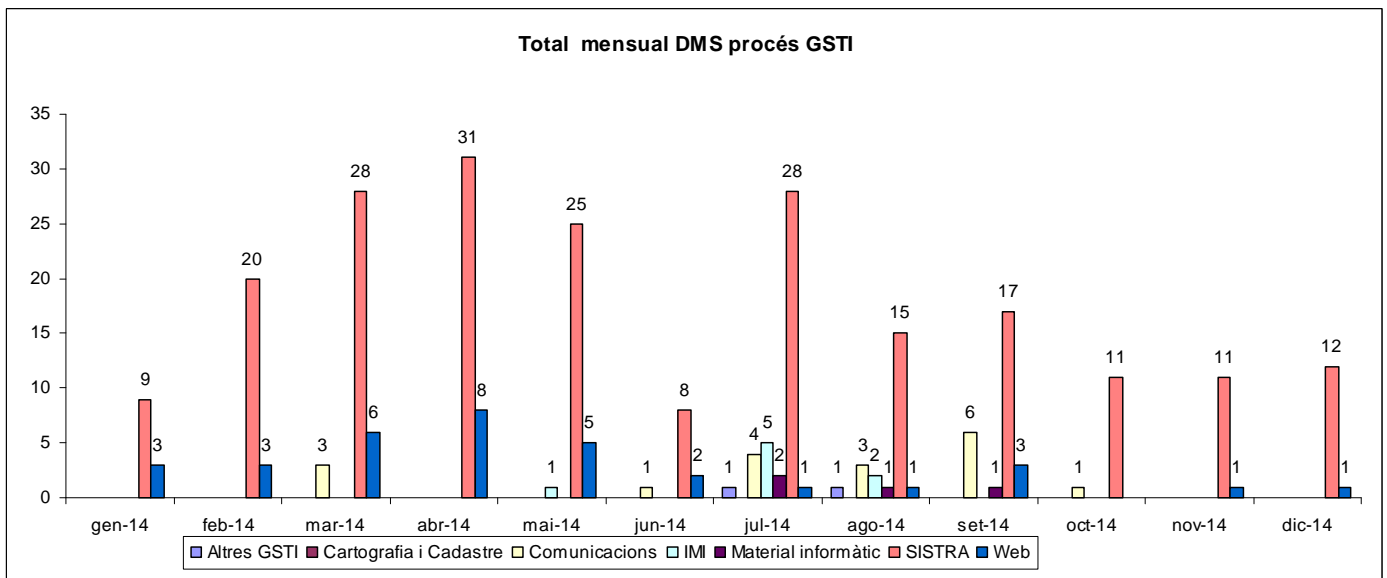


GSTI (Gestió dels serveis tecnològics i de la informació):

La majoria de DMS del procés GSTI fa referència a temes d'administració electrònica, "SISTRA", (77%), concretament per les dificultats per a obtenir certificats d'empadronament al web municipal.

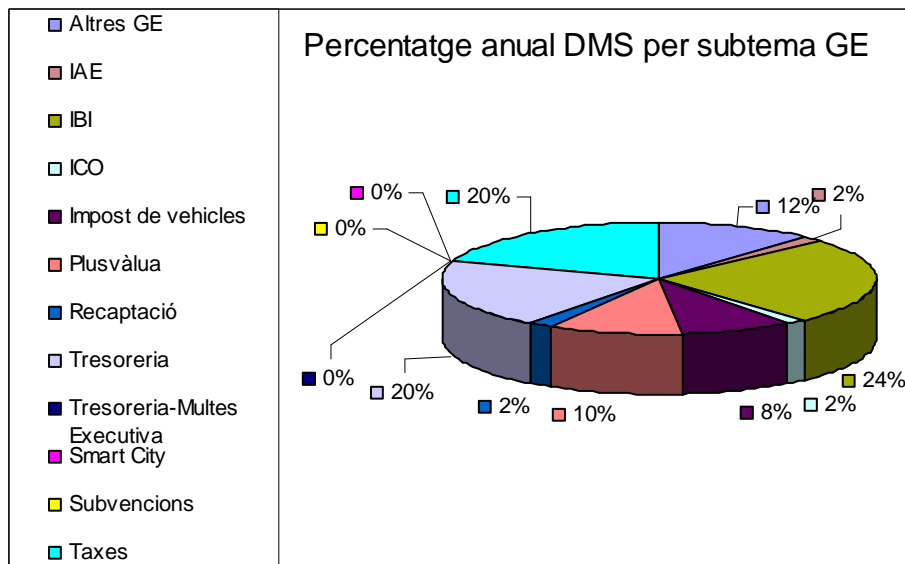


L'evolució de les DMS per subtema mostra que les relacionades amb l'administració electrònica, subtema "SISTRA", són sempre la majoria d'aquest procés. Destaca especialment el mes d'abril, amb 29 DMS de les 31 enregistrades per aquest subtema que feien referència a les dificultats per a obtenir certificats d'empadronament al web municipal.

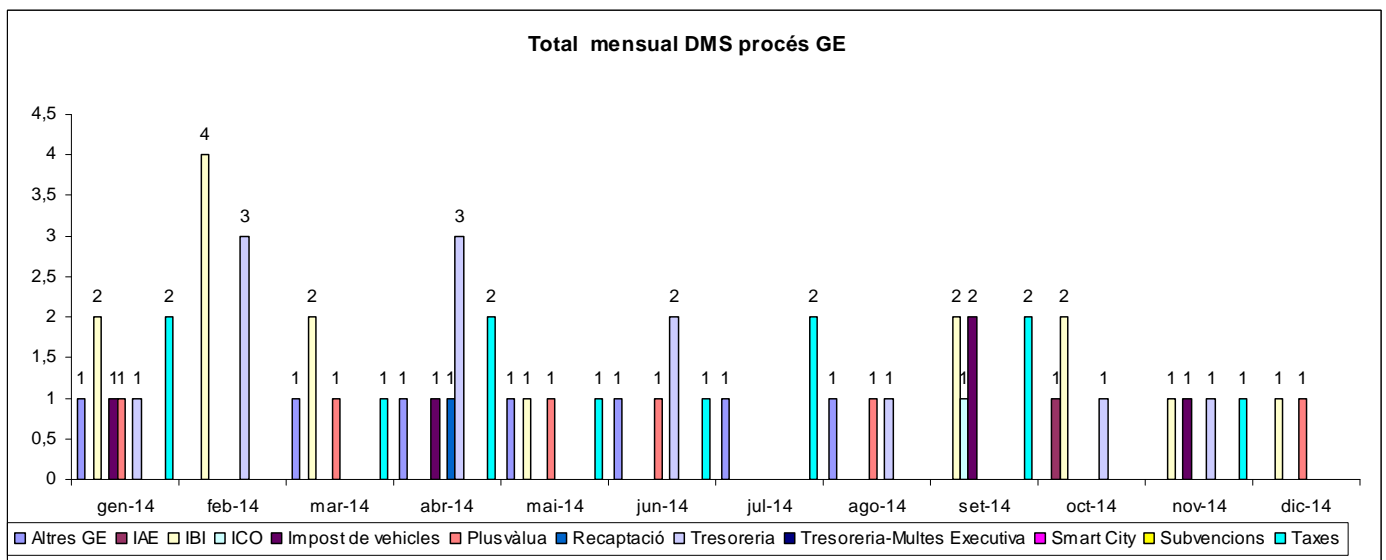


GE (Gestió Econòmica):

La majoria de DMS del procés GE fa referència a "IBI" (24%); destaquen també les de "Tresoreria" (20%) i "Taxes" (un altre 20%).

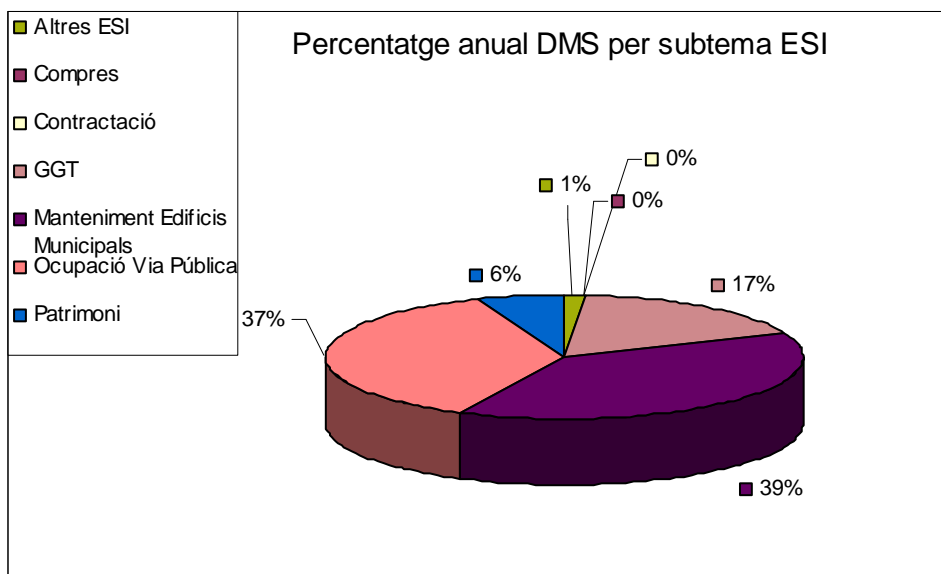


L'evolució de les DMS per subtema mostra que destaquen molts de mesos les del subtema "IBI", encara que no en excés, per damunt dels altres subtemes. La diferència màxima entre subtemes és normalment d'una DMS; es tracta d'un procés amb poques DMS assignades.

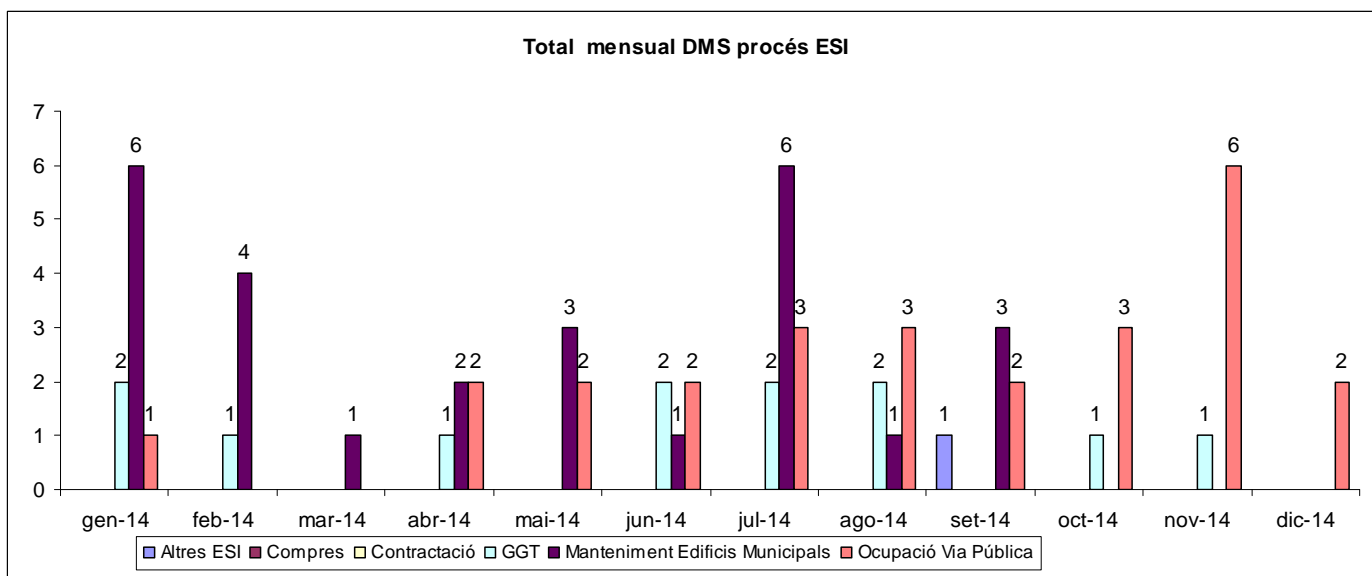


ESI (Equipaments i Serveis Interns):

La majoria de DMS del procés ESI fan referència a temes relacionats amb “**Manteniment d’edificis municipals**” (39%) i “**Ocupació de la via pública**” (37%).



L’evolució de les DMS per subtema mostra que les relacionades amb “**Manteniment d’edificis municipals**” són molts de mesos la majoria d’aquest procés, sobretot els mesos de gener i juliol. No obstant això, destaquen també les del subtema “**Ocupació de la via pública**”, especialment el mes de novembre .



A nivell transversal destaquen, com sempre, les **queixes rebudes per renous**. N'hi ha 673 relatives a renous d'animals, assignades a la Policia Local. També hi ha 794 DMS sobre renous de persones al carrer, a interiors d'habitatges o a bars, competència la majoria de la Policia Local. Pel que fa a queixes per renous de maquinària, 183 en total, la majoria corresponen a Policia i a EMAYA.

Destaquen també les queixes per **inseguretat** (231), la majoria també per Policia.

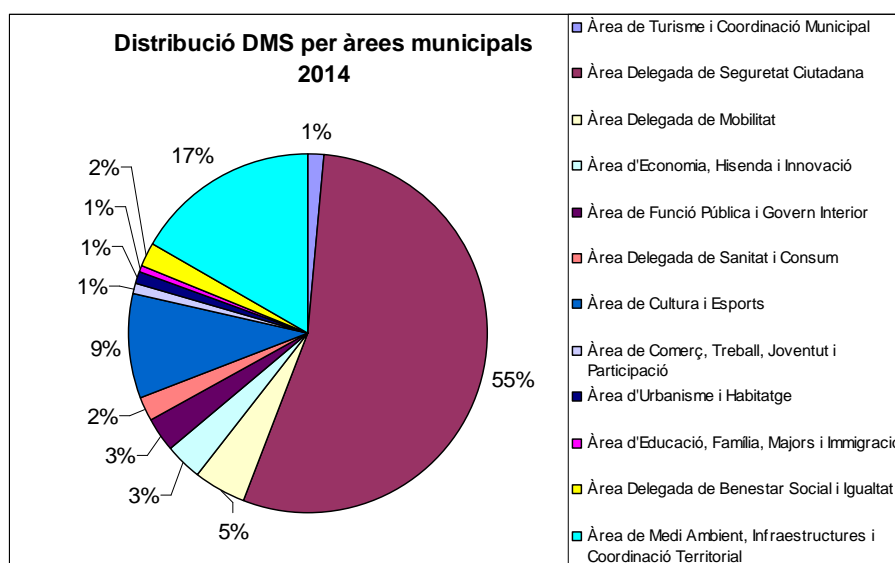
També són destacables les que es refereixen a **maltractament animal** (121), totes assignades a la Policia Local.

També hi ha hagut 129 peticions per a contactar amb el policia de barri, assignades als diversos subtemes creats dins el procés segons el problema a què es refereixin (renous, animals...).

Pel que fa a **queixes per l'atenció rebuda** (102), s'han derivat a diversos processos perquè es referien a queixes per l'atenció a diferents serveis municipals.

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

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



El mes de juny de 2011 es va implantar com a millora al gestor DMS la indicació de l'àrea municipal a què pertany la demanda enregistrada.

De l'anàlisi dels resultats d'enguany podem destacar que la majoria de DMS correspon com sempre a l'Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana, que representen un 55% del total.

A continuació destaquen, com a àrees amb major assignació de DMS, les de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial, amb el 17% del total, la de Cultura i Esports, que representa el 9%, i l'Àrea Delegada de Mobilitat, amb el 5%.

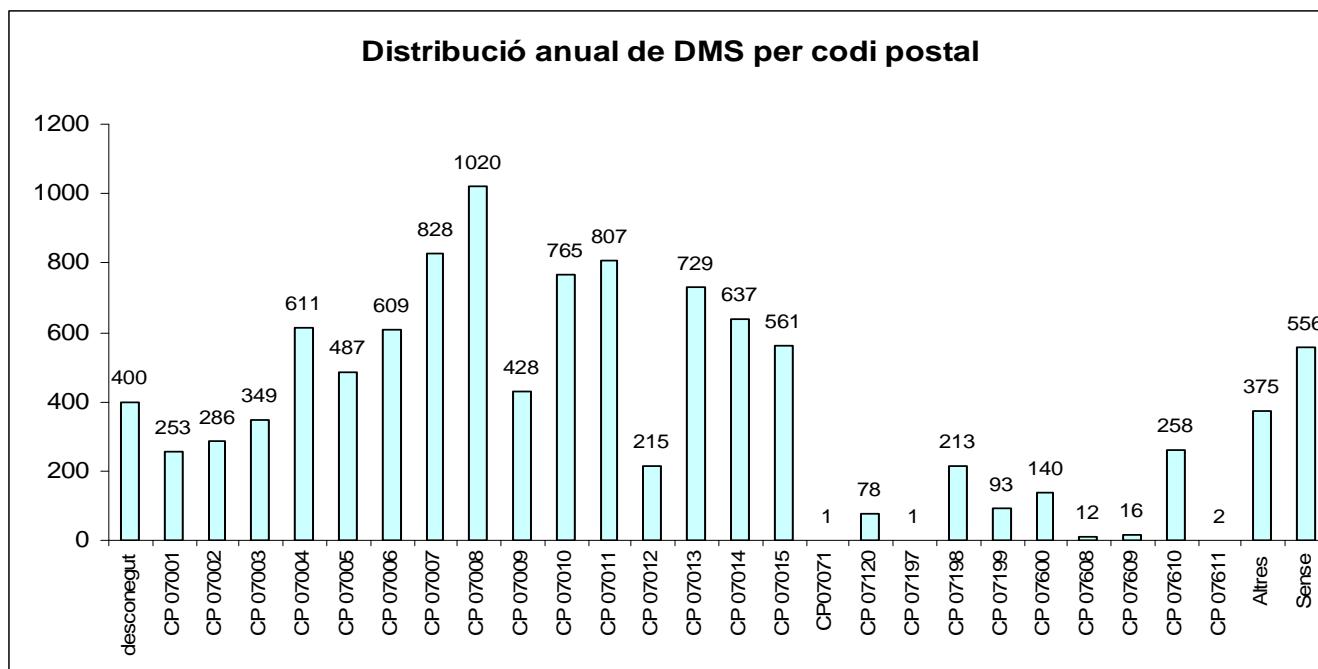
1.7 Anàlisi de la recepció mensual per codi postal

El mes de juny de 2011 es va implantar com a millora al gestor DMS l'obligació d'indicar el codi postal quan un usuari presenta una demanda a través del web municipal.

A la majoria de DMS registrades hi consta el codi postal de la persona usuària del servei. Únicament és obligatori indicar el codi postal 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.

Amb aquesta informació es pot avaluar quins són els codis postals més habituals; és dir, quins són els ciutadans més actius a l'hora de presentar DMS.

De les dades recollides el 2014 destaquen les DMS amb el codi postal 07008 (Son Gotleu), que suposa un 10% del total; 07007 (la Soledat), amb un 8%, i 07011 (Son Roca), també amb un 8%.



Pel que fa a les demandes amb codis postals que no són de Palma, suposen un 3% del total. Finalment, hi ha un 4% de les demandes registrades enguany en què no consta el codi postal.

1.8 Recepció i trasllat de demandes que no són competència municipal

Enguany s'han tramès **55 demandes que no eren de competència municipal.**

Concretament se n'han enviat 22 al Govern de les Illes Balears i 23 al Consell de Mallorca.

A més, s'han derivat 10 demandes a altres organismes: Autoritat Portuària, Bisbat de Mallorca, Registre Civil, Demarcació de Costes i Ajuntament d'Alcúdia.

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 fan de manera automàtica per aquesta via.

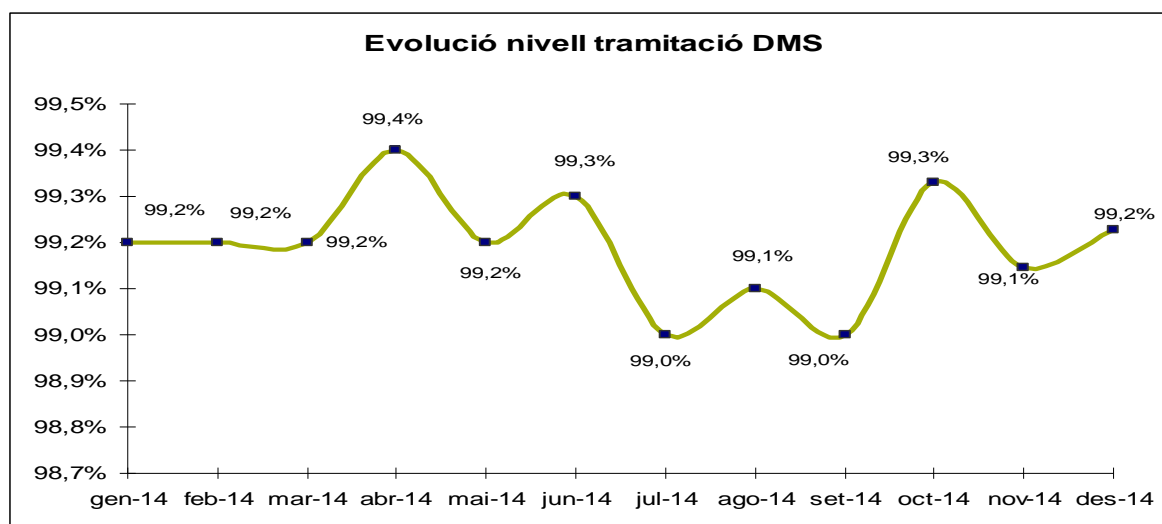
Enguany s'han resolt 10.719 DMS per haver-se'n acabat la tramitació. D'aquestes, un 46% tenien una adreça electrònica de contacte. Per tant, un 46% de les DMS tramitades aquest any han tingut com a canal de comunicació amb l'usuari el canal telemàtic. Concretament, en el 100% de les DMS en què constava l'adreça electrònica s'ha comunicat el número de registre a través d'aquesta via i pel que fa a la resposta, s'ha comunicat també per correu electrònic en prop del 100% dels casos, encara que hi ha una petita part en què, a pesar de contenir l'adreça electrònica, la comunicació de la resolució de la DMS es fa per altres vies.

2 TRAMITACIÓ

2.1 Tramitació global

2.1.1 Evolució del nivell de tramitació global al gestor DMS

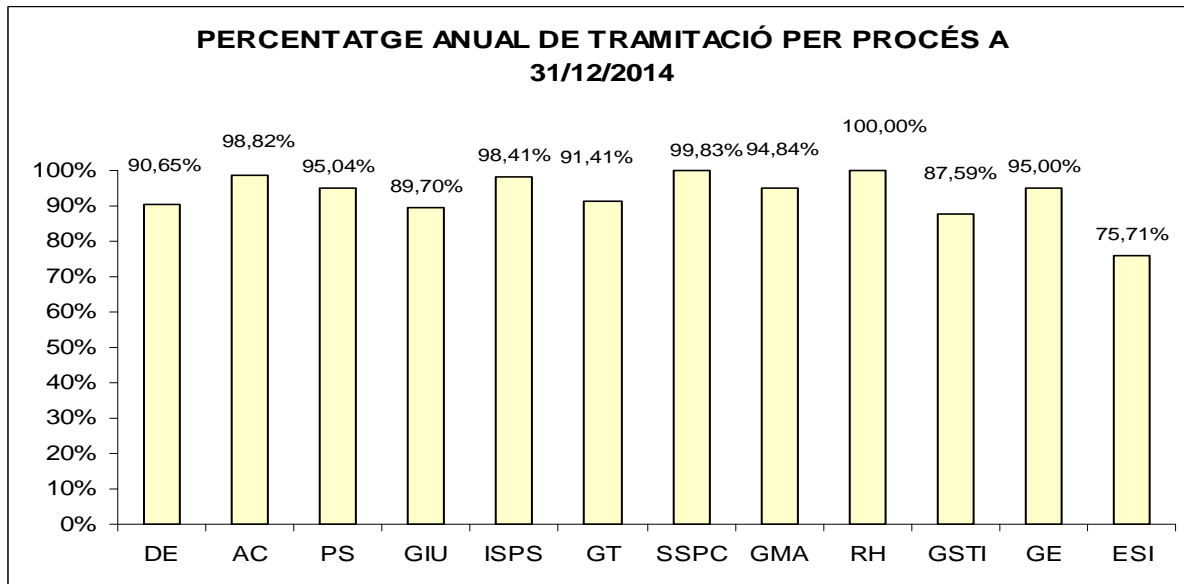
El nivell de tramitació al gestor de DMS, incloent-hi tots els tipus, es troba habitualment per sobre del 99%.



En tot l'any es manté o supera el nivell de tramitació del 99%, incloent-hi els mesos d'estiu, en què sol baixar un poc perquè és època de vacances dels treballadors municipals, la qual cosa va unida a un augment general de les demandes rebudes.

Destaca sobretot el mes d'abril, amb un 99,4% de tramitació al global del gestor de DMS.

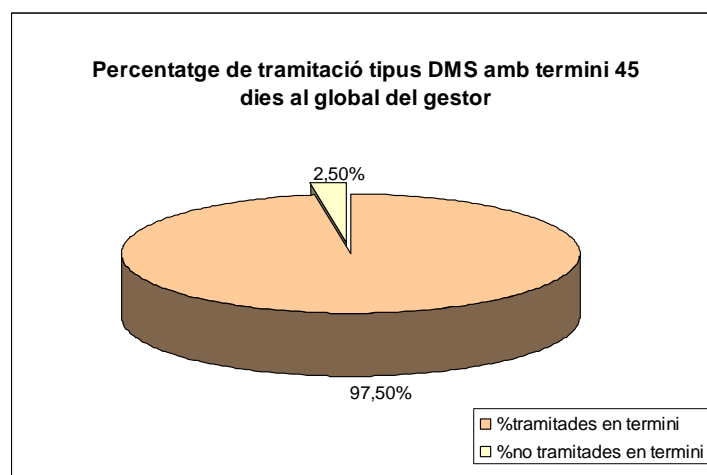
2.1.2 Tramitació global al gestor DMS per procés



Tots els processos tenen la majoria de DMS de 2014 tramitades. Concretament, la meitat de processos estan per sobre del 95% de tramitació. Així i tot, la resta de processos es troben en nivells de tramitació elevats, que van del 75,7% d'ESI (Equipaments i serveis interns) al 94,8% d'AC (Atenció ciutadana).

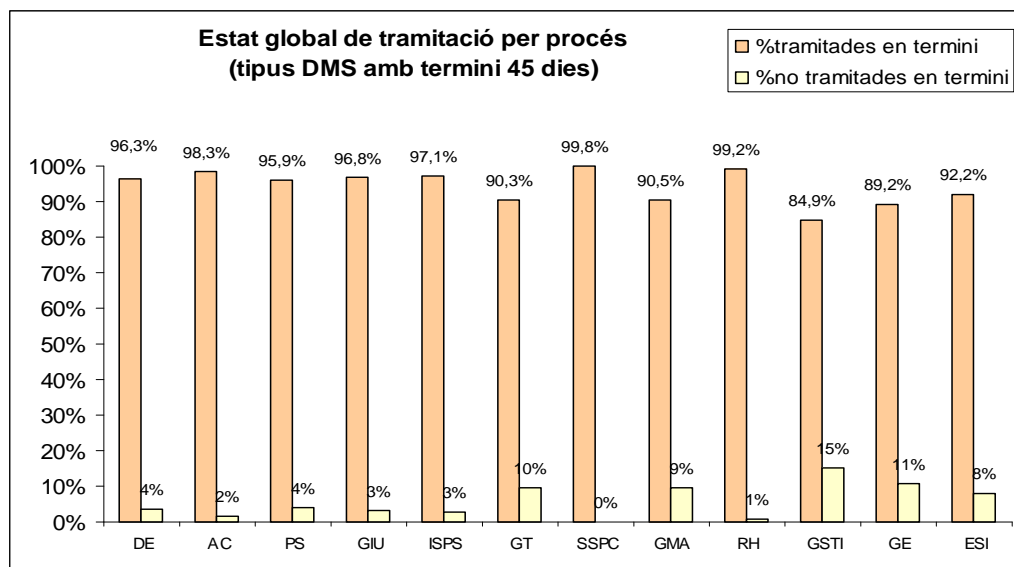
2.2 Tramitació dels tipus amb termini establert

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



Les DMS d'enguany amb limitació del termini de tramitació, que són queixes, queixes internes, suggeriments, suggeriments interns i demandes, ja estan tramitades en un 97% dels casos.

2.2.2 Tramitació global de DMS per procés dels tipus amb termini establert per a la seva tramitació



Tots els processos tenen la majoria de DMS del tipus queixa, queixa interna, suggeriment, suggeriment intern o demanda (que són les que s'han de tramitar en 45 dies) tramitades en el termini corresponent. Concretament 9 dels 12 processos tenen més del 90% de les DMS tramitades en el termini establert de 45 dies. Destaquen sobretot **RH (Recursos humans)** amb el 99,2% i **SSPC (Serveis de seguretat i protecció ciutadana)** amb el 99,8% de tramitació en termini.

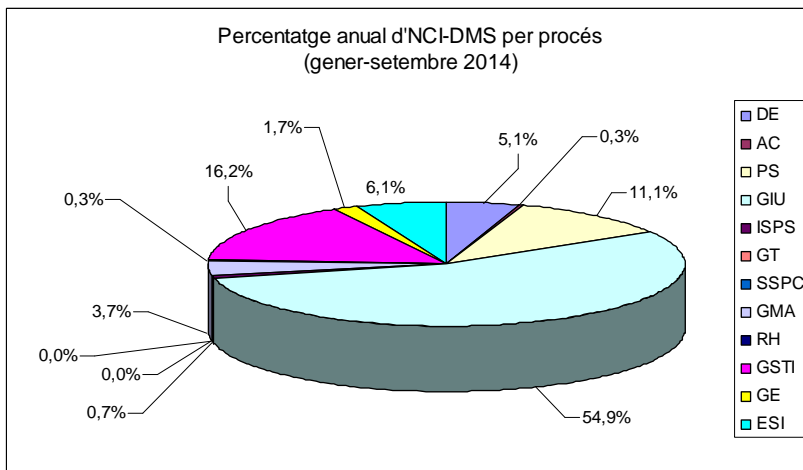
La resta de processos tenen uns nivells de tramitació en termini elevats, que van del 84,9% de GSTI (Gestió dels serveis tecnològics i de la informació) al 92,2% d'ESI (Equipaments i serveis interns).

2.3 Tramitació fora de termini

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

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

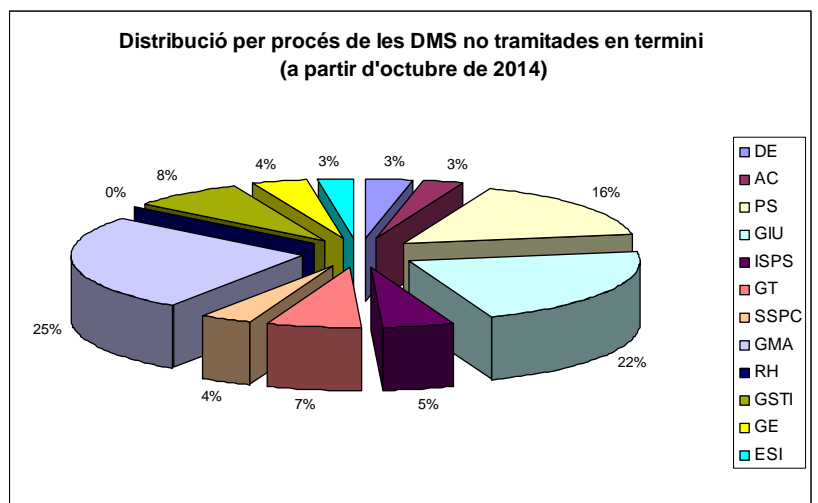
2.3.1 Distribució del total de DMS no tramitades en termini



Podem observar com en els mesos de gener a setembre, ambdós inclosos, la majoria de DMS no tramitades en el termini establert són del procés **GIU** (Gestió d'infraestructures urbanes). En concret, **un 55% del total de totes les no tramitades en termini.**

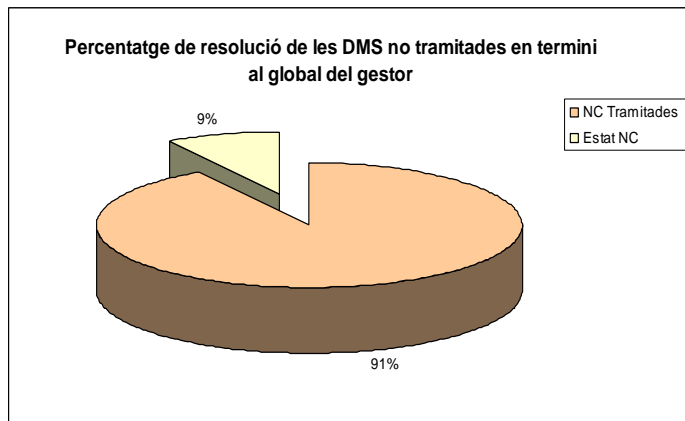
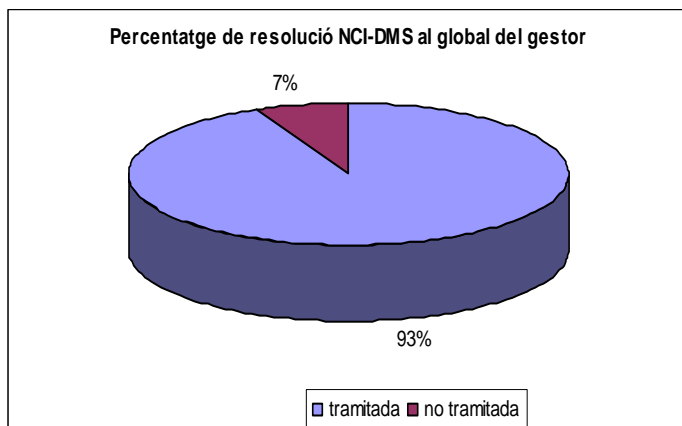
En aquest període les DMS no tramitades en termini passaven a NCI-DMS, la qual cosa va canviar a partir d'octubre, en què es va decidir que passassin a estat de no-conformitat.

En el darrer trimestre de l'any destaca que un 25% del total de DMS no tramitades en termini correspon al procés GMA (Gestió del medi ambient), un 22% al procés GIU (Gestió d'infraestructures urbanes) i un 16% a PS (Promoció socioeconòmica).



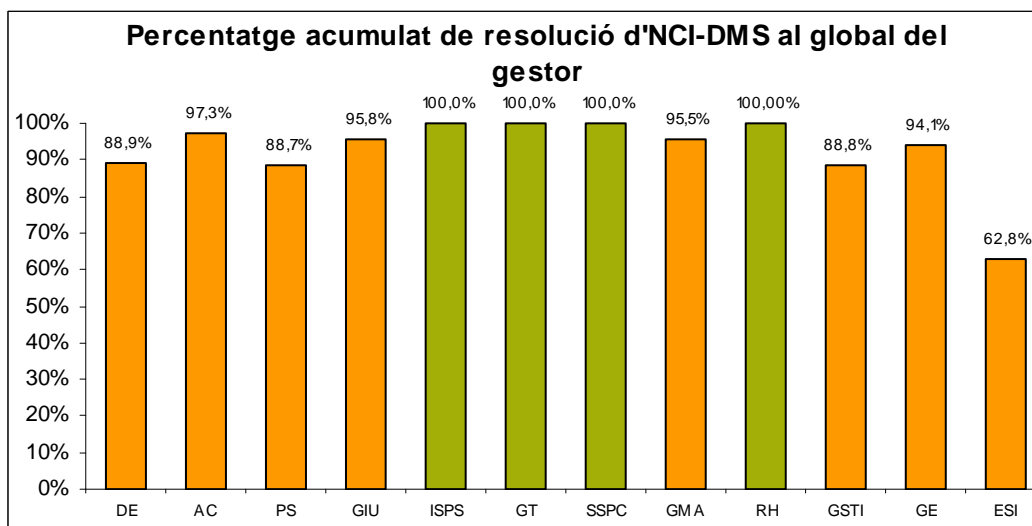
2.3.2 Estat global de les DMS no tramitades en termini

Si revisam al global del Gestor DMS la tramitació a 31/12/2014 de les DMS que no s'han tramitat en el termini establert hem de separar el període gener-setembre, en què les DMS no tramitades en termini passaven a ser NCI-DMS i en què hi va haver un 93% de tramitació, del període octubre-desembre, en què varen passar a estat de no-conformitat i hi va haver una tramitació del 91%.

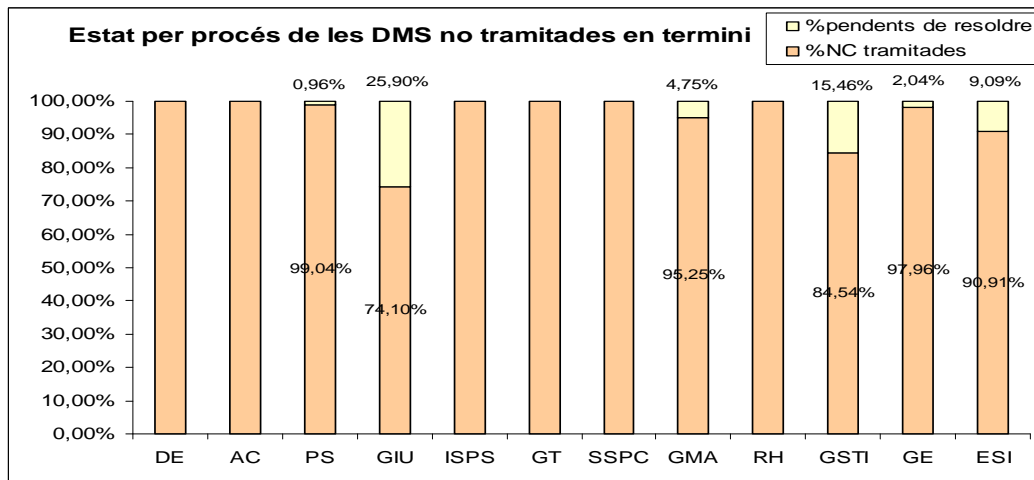


2.3.3 Distribució per procés i estat de DMS no tramitades en termini.

Atès que el mes d'octubre es va eliminar el tipus NCI-DMS per a les DMS que no es tramitaven en el termini establert, s'ha de separar entre la resolució de les NCI-DMS i les DMS que han passat a estat de no-conformitat.



Pel que fa a resolució de les NCI-DMS acumulades al gestor, a data 31/12/2014 observam que quatre dels dotze processos es troben al 100% de resolució de DMS, ISPS (Integració social i promoció de la salut), GT (Gestió territorial), SSPC (Serveis de seguretat i protecció ciutadana) i RH (Recursos humans).

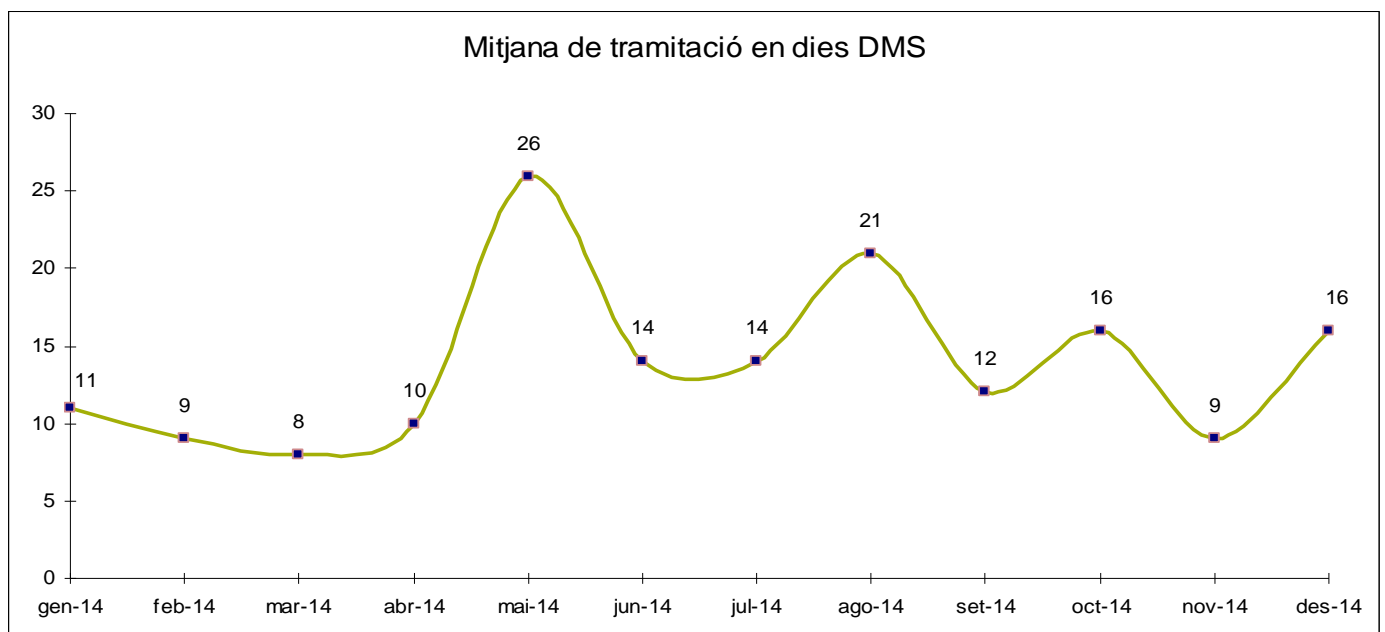


Quant a la resolució de les DMS fora de termini a partir del mes d'octubre, **6 processos tenen el 100%** d'aquestes DMS que havien passat a estat de no-conformitat ja tramitades. Aquests processos són DE (Direcció estratègica), AC (Atenció ciutadana), ISPS (Integració social i promoció de la salut), GT (Gestió territorial), SSPC (Serveis de seguretat i protecció ciutadana) i RH (Recursos humans).

Els sis processos restants no tenen totes les DMS que ja es troben fora de termini tramitades, però **estan en nivells alts**, que van del 74,10% de GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes) al 99,04% de PS (Promoció Socioeconòmica).

2.4 Mitjanes mensuals de tramitació

2.4.1 Mitjana mensual global



La mitjana anual de tramitació de queixes, suggeriments i demandes, incloent-hi les de caràcter intern, ha estat aquest any de **14 dies**. Es tracta d'una mitjana més que acceptable. La mitjana mensual ha oscil·lat entre els 8 dies del mes de març i els 28 del mes de maig. Aquest any les queixes s'han tramitat en una mitjana de 17 dies i els suggeriments, en 14. Pel que fa a les queixes i suggeriments interns, les queixes internes s'han tramitat en una mitjana de 20 dies i els suggeriments interns, en 19. Finalment, les demandes s'han tramitat en una mitjana de 4 dies. Totes aquestes mitjanes estan en els nivells habituals.

D'altra banda, respecte de la mitjana màxima d'entre 15 i 25 dies de resolució de queixes i suggeriments (no interns) establerta com a compromís a la Carta de compromisos del DMS, la mitjana de 2014 ha estat de 16,16 dies. Per tant, s'ha complert el compromís.

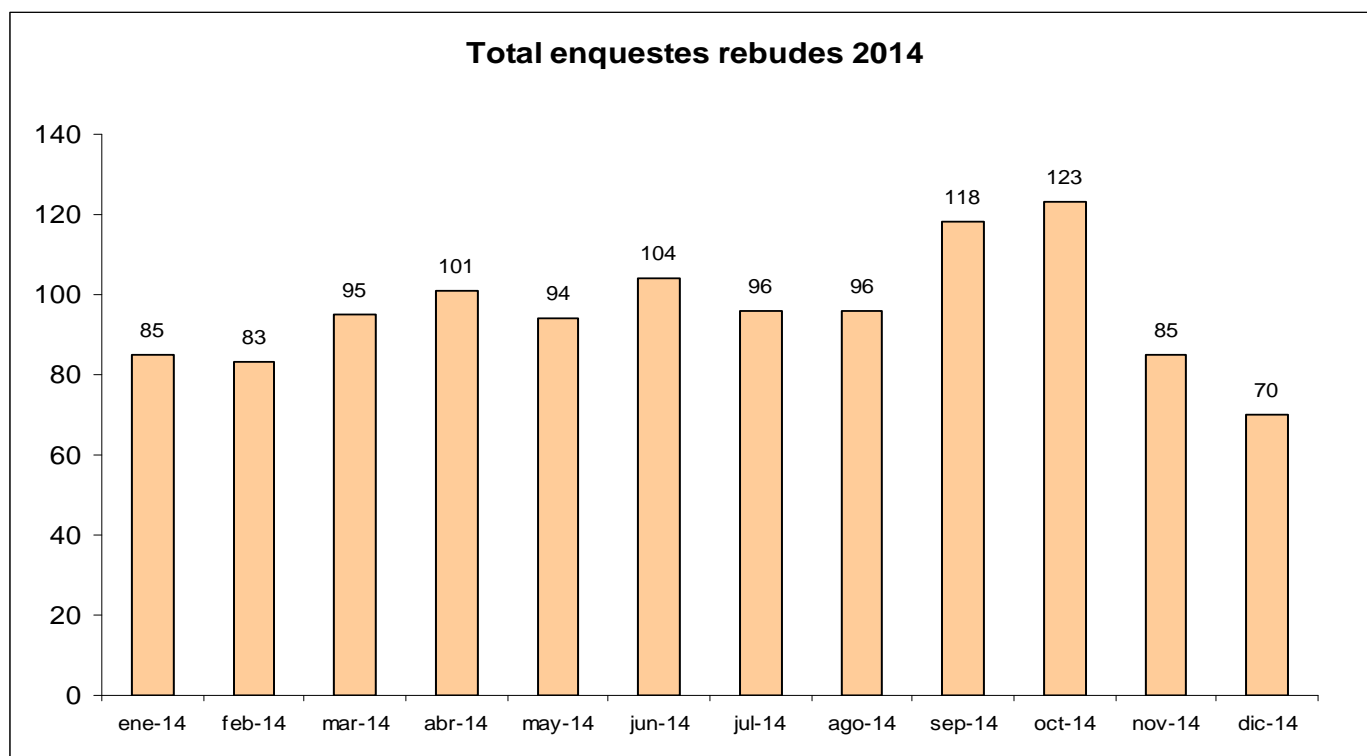
3 SATISFACCIÓ

El mes de març es va canviar la redacció de l'ítem 5: **“Quin és el vostre grau de satisfacció global amb el nostre servei?”** per **“Com valoreu la gestió del vostre suggeriment o queixa, independentment del que se us hagi respost?”**

Aquest canvi es va fer després d'estudiar els mals resultats obtinguts i observar que la majoria d'observacions introduïdes a l'enquesta mostraven desacord amb la resposta o demanaven que es dugués a terme el que s'indicava que es faria a la resposta a la DMS. Per això es va decidir que era necessari fer especial esment que la resposta no havia de tenir en compte si la resolució de la DMS era favorable o no al que s'havia demanat.

A causa d'aquest canvi en la redacció de l'ítem 5, alguns gràfics d'aquest punt 3 de l'informe mostren dos ítem 5, el primer referent als mesos de gener i febrer de 2014 i el segon, a la resta de mesos de l'any.

3.1 Total d'enquestes en línia recollides al llarg de l'any

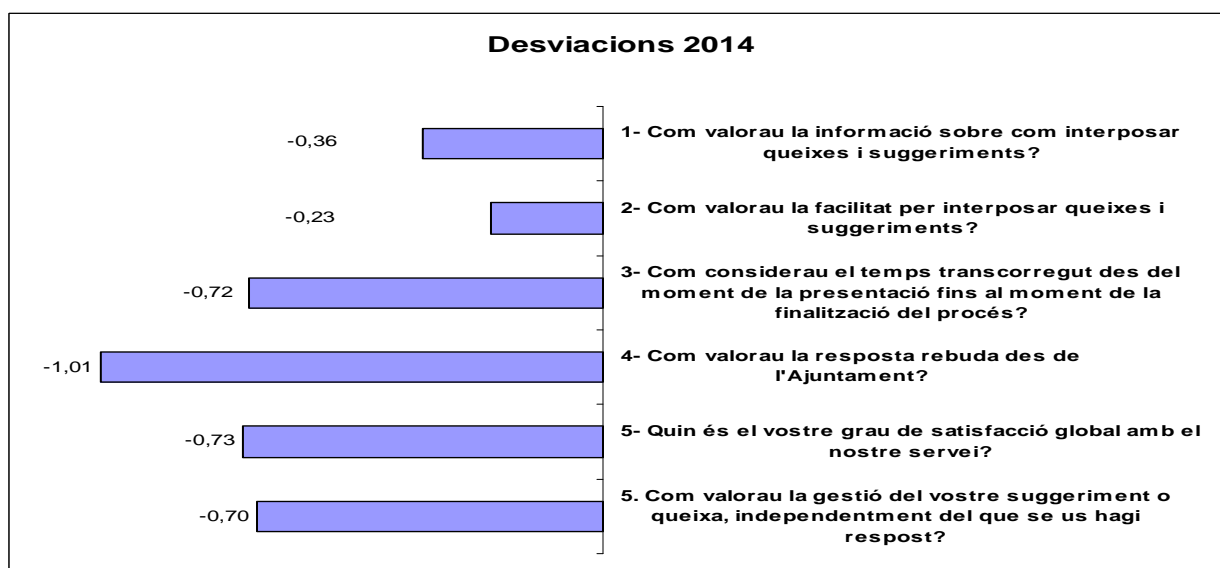
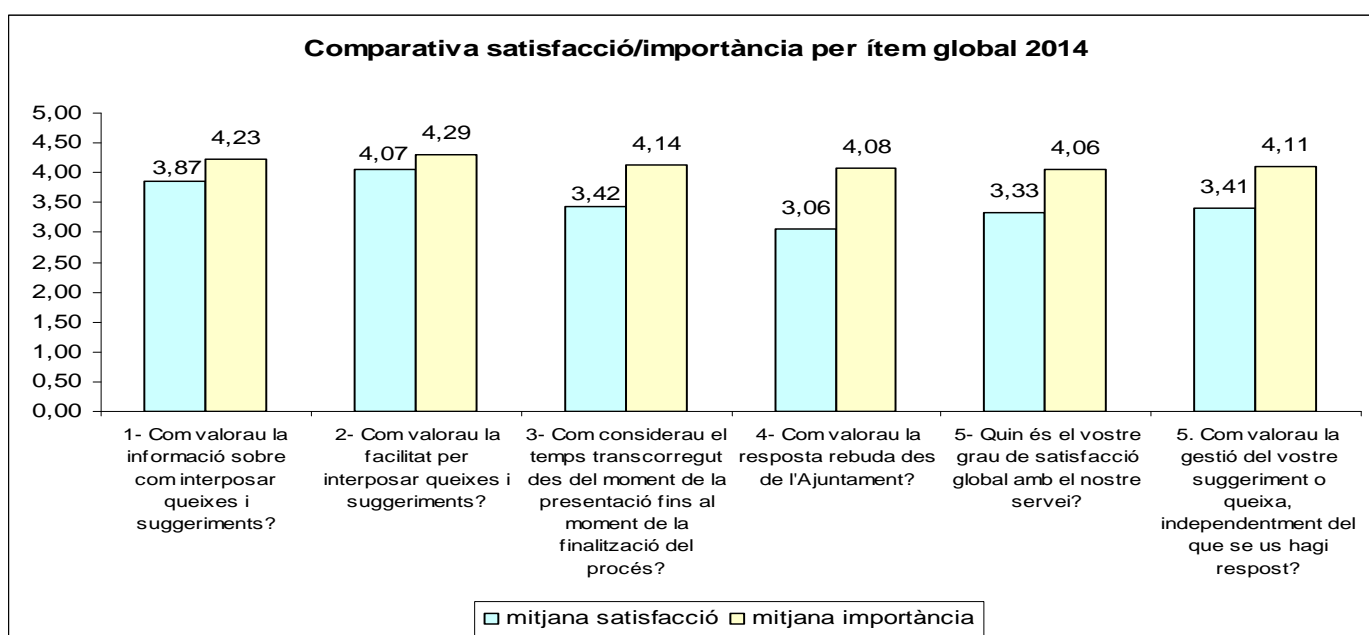


El 2014 han arribat al Departament de Qualitat **1.150 respostes a les enquestes de satisfacció**.

La sistemàtica d'enviament de les enquestes de satisfacció consisteix a incloure-les al correu de resolució de la DMS. Si aquestes no es contesten en un primer moment es tornen a trametre una setmana després. Això no obstant, una part de les DMS tramitades a les quals consta correu electrònic es responen al ciutadà per correu electrònic manual, per telèfon o per correu postal, i en aquests casos no es trameten enquestes de satisfacció. Tampoc s'envia l'enquesta a les DMS assignades a la Policia Local ni a les de caràcter intern.

3.2 Avaluació de la satisfacció

Pel que fa a la valoració (d'1 a 5) a les enquestes de satisfacció de 2014, ens trobam amb els següents resultats:



Els dos primers ítems, referits a **informació i facilitat per a interposar queixes i suggeriments**, tornen a ser els més ben valorats. En canvi, els tres restants presenten desviacions més elevades, sobretot el relatiu a la valoració de la resposta rebuda.

Habitualment són aquest ítems abans indicats els millor i pitjor valorats.

De les valoracions rebudes aquest any podem extreure'n el següent:

1. Com valoreu la informació sobre com interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 3,87 de mitjana de satisfacció i un 4,23 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,36.

2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 4,07 de mitjana de satisfacció i un 4,29 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,23. **Enguany 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 3,42 de mitjana de satisfacció i un 4,14 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,72.

4. Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament? Pel que fa a satisfacció, té una valoració de 3,06 i pel que fa a importància, de 4,08. S'ha donat una desviació de l'1,01. **Aquest any ha tornat a ser l'ítem més mal valorat.**

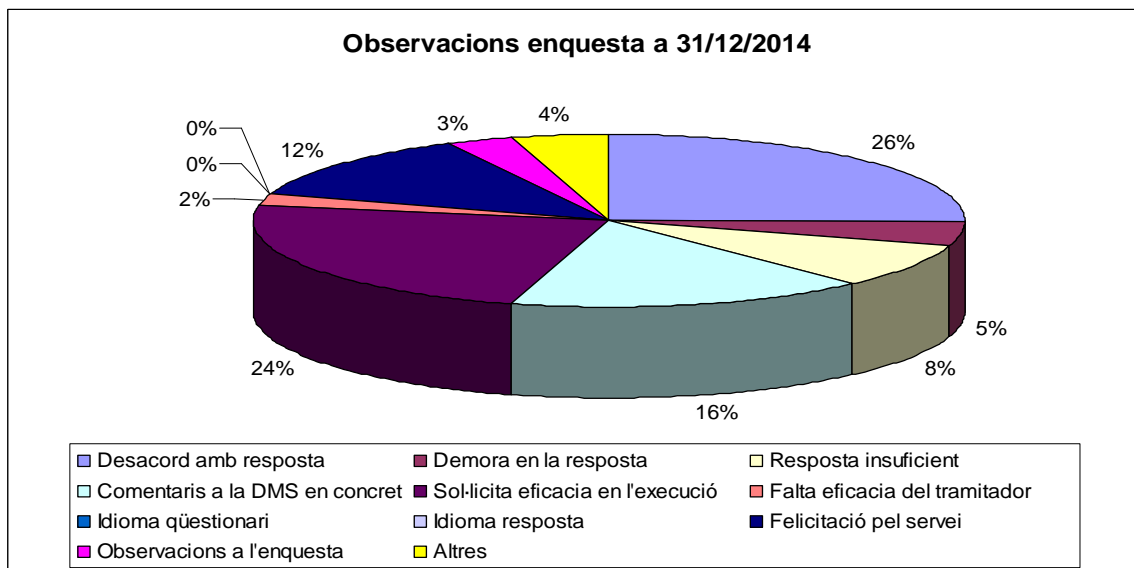
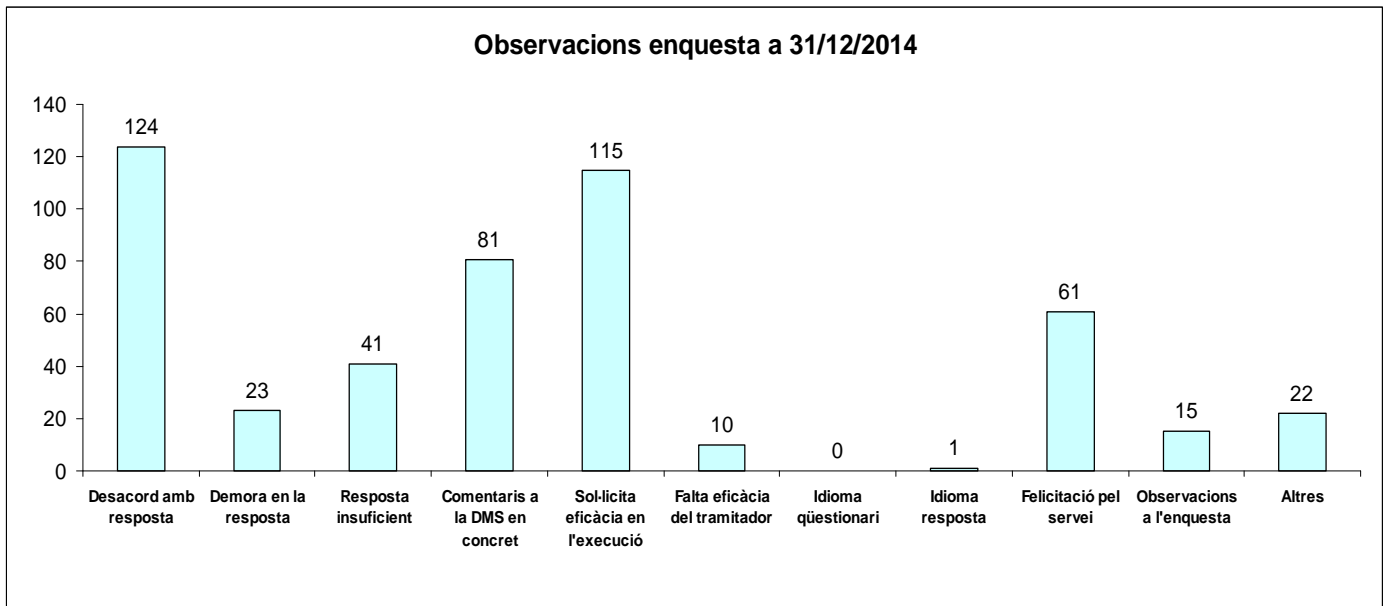
5. Quin és el vostre grau de satisfacció global amb el nostre servei? (gener i febrer) S'ha valorat amb un 3,33 de mitjana de satisfacció i amb un 4,06 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació del 0,73.

5. Com valoreu la gestió del vostre suggeriment o queixa, independentment del que se us hagi respost? (març a desembre) S'ha valorat amb un 3,41 de mitjana de satisfacció i amb un 4,11 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació del 0,70.

Respecte del compromís relatiu a satisfacció dels usuaris de la Carta de compromisos del Sistema de Gestió de les DMS, es considera correcte aquest aspecte quan la valoració de la gestió de la queixa o suggeriment, independentment del que s'hagi respost, és superior a 3, la qual cosa aquest any s'ha complert atès que ha estat de 3,41 sobre 5.

3.3 Observacions rebudes amb les enquestes

També s'inclou a l'enquesta automàtica la possibilitat de fer suggeriments o observacions. Enguany han entrat **493 observacions/suggeriments** amb les enquestes, que s'han pogut respondre immediatament després de rebre la comunicació de resolució de la DMS o amb uns dies de retard després d'aquesta comunicació i a través d'un recordatori automàtic. Aquestes observacions a les enquestes, que s'analitzen com a informació d'entrada, es poden resumir en el següent gràfic:



La majoria d'observacions d'enguany són de desacord amb la resposta, en concret són 124 observacions (26% del total).

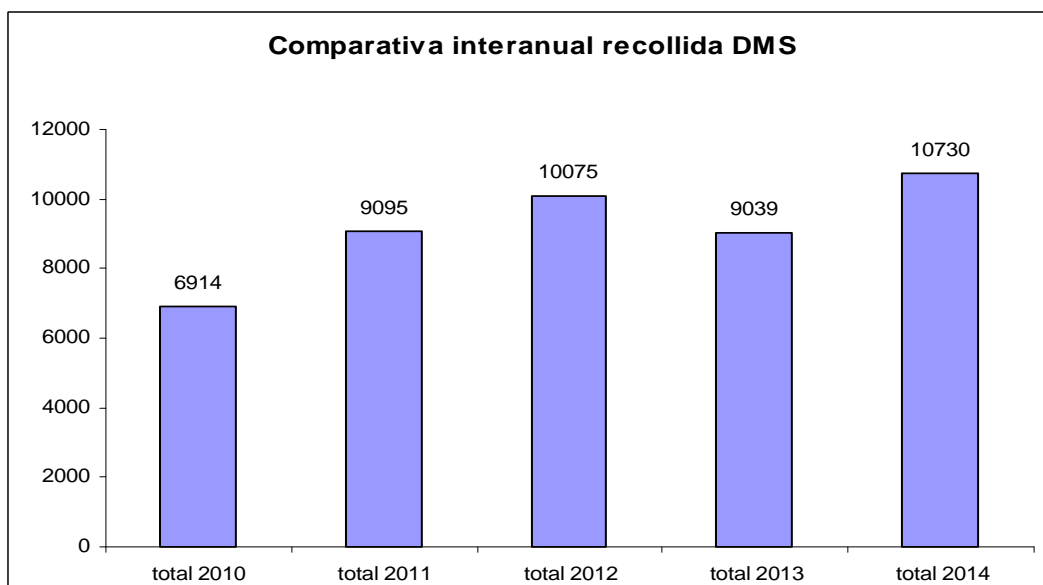
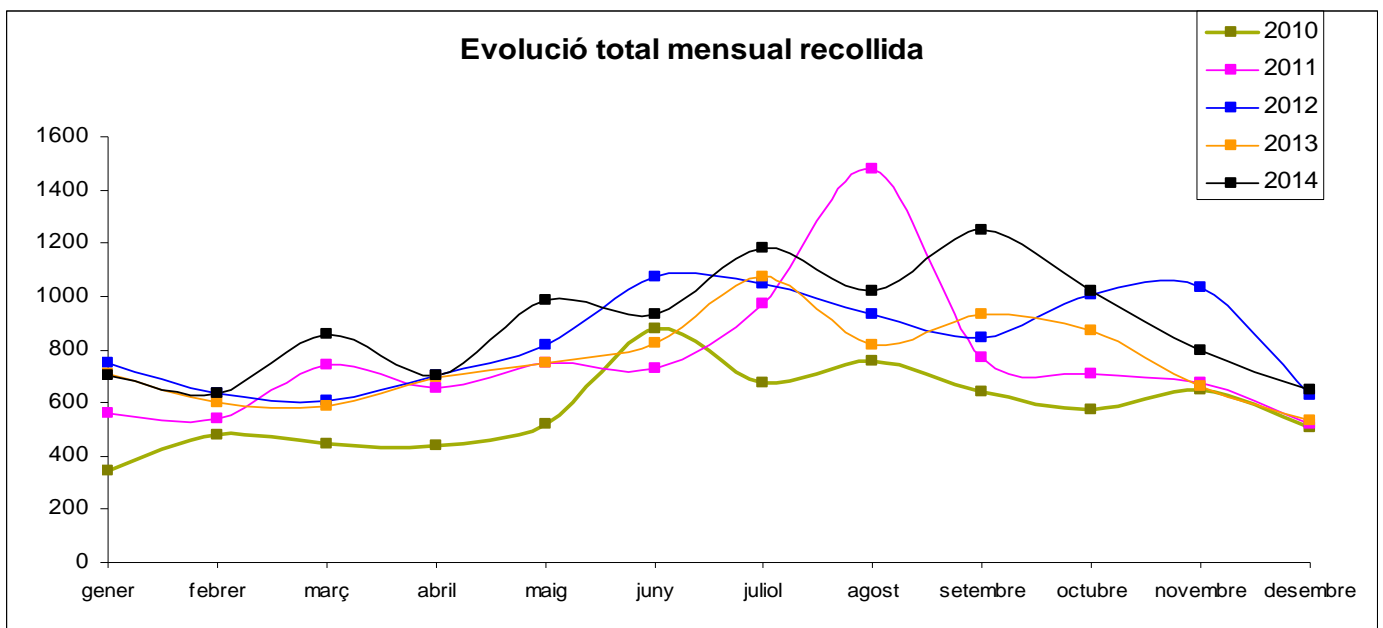
Destaquen també 115 observacions que sol·liciten eficàcia en l'execució, concretament 115 (24%).

Finalment, destaquen 61 felicitacions pel servei, que suposen un 12% del total de les observacions rebudes.

4 COMPARATIVA AMB ELS ANYS ANTERIORS

4.1 Comparativa interanual de recollida

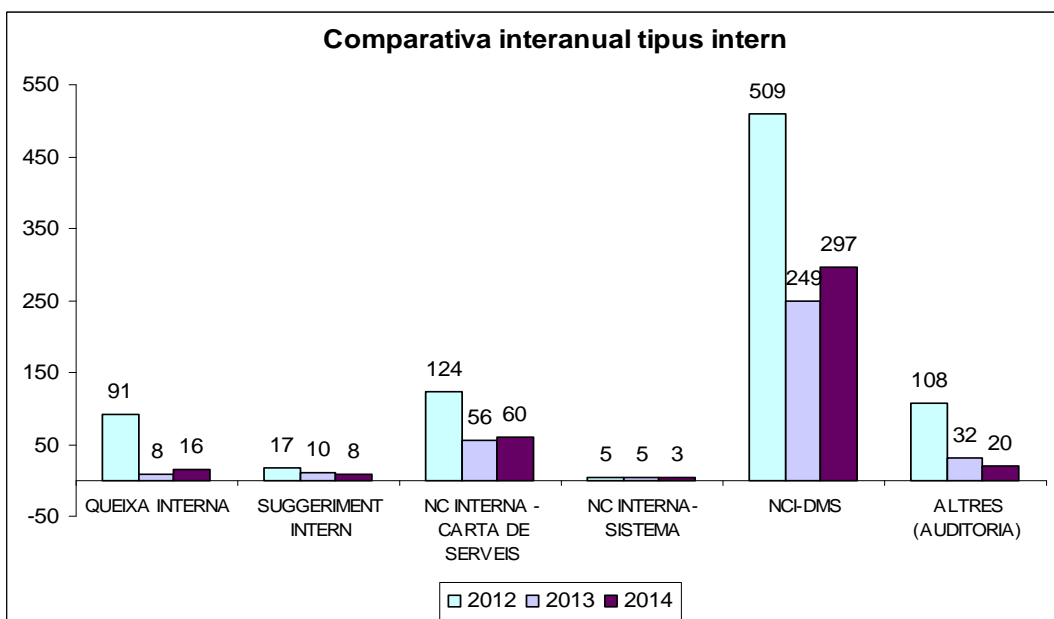
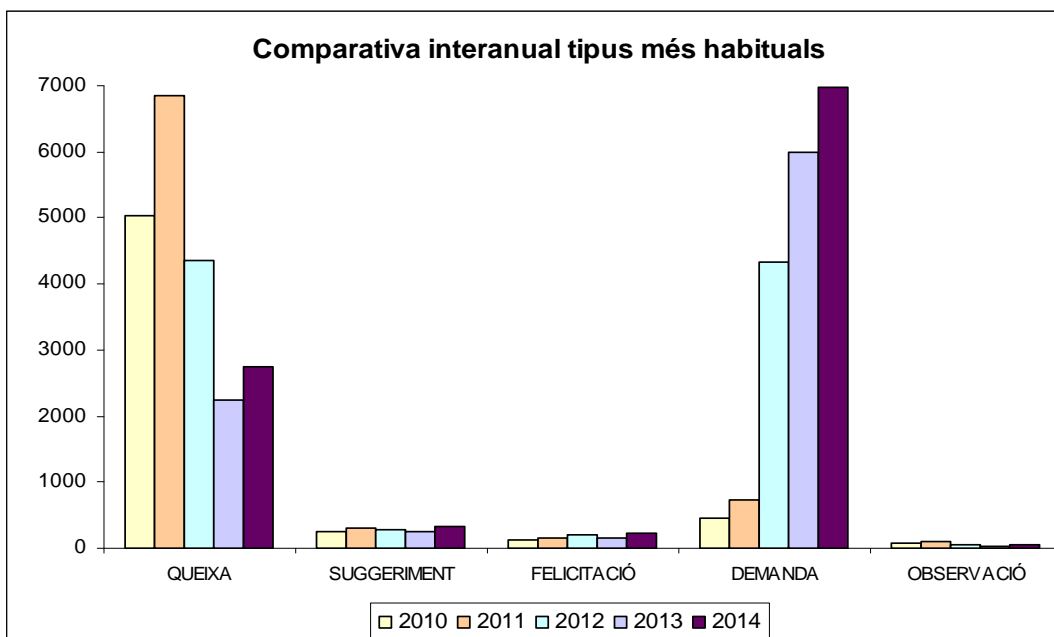
Com es pot observar al gràfic següent, **el pic més alt de recepció de DMS va ser el mes d'agost de 2011**, causat per les 614 queixes rebudes relatives a la supressió del carril bici de les Avingudes. Destaquen també els mesos de juliol i setembre de 2014, en què l'augment no es va deure a cap queixa repetida per molts de ciutadans.



Com es veu al gràfic anterior, durant l'any 2014 la recollida de DMS ha estat de 10.730. Es tracta de la xifra més elevada dels darrers cinc anys. El 2013, la recollida de DMS (9.039) va baixar considerablement respecte de l'any 2012 (10.075), encara que és molt semblant a la recollida de 2011 (9.095) i bastant superior a la de 2010 (6.914) . El nombre de DMS recollides va experimentar un augment a partir del mes de juny de 2010 ja que es varen començar a registrar DMS del subtema "Vehicles abandonats" del procés SSPC.

Pel que fa a les mitjanes mensuals, el 2014 ha estat de 894, el 2013 va ser de 753, mentre que el 2012 va ser de 839; el 2011, de 757, i el 2010, de 576.

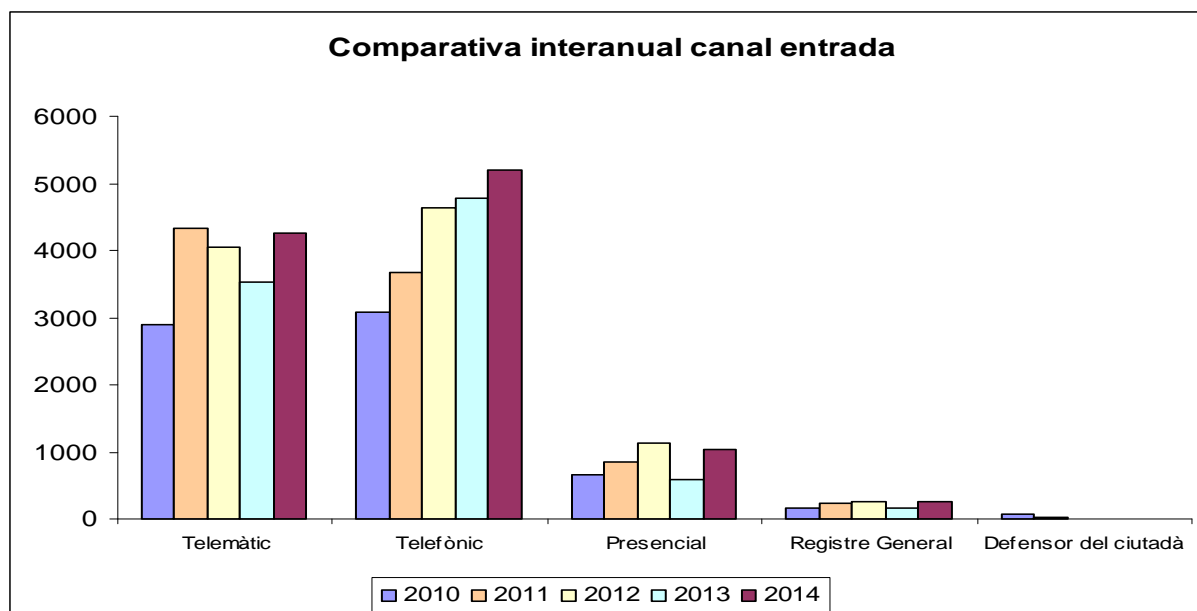
4.2 Comparativa interanual per tipus de DMS



Amb referència al tipus de DMS, la **comparativa interanual dels tipus més habituals** permet constatar **l'augment el 2012 de les demandes, que va continuar el 2013 i el 2014**. La causa d'aquest augment és la decisió del mes de maig de 2012 de canviar la tipologia de les DMS de la Policia Local, les quals, normalment, es consideraven queixes i a partir de llavors passaren a considerar-se demandes, ja que la majoria es queixen d'algun fet concret i sol·liciten l'actuació del policia de barri.

Pel que fa als **tipus interns**, **es manté aquest any la baixada respecte de 2012 de les NCI-DMS**; és dir, DMS no tramitades en el termini de 45 dies establert. Com ja hem comentat en apartats anteriors, a partir d'octubre de 2014 ha desaparegut aquest tipus de DMS i a partir de llavors continuen sent el mateix tipus (queixa, suggeriment o demanda) però passen a estat de no-conformitat.

4.3 Comparativa interanual per canal d'entrada

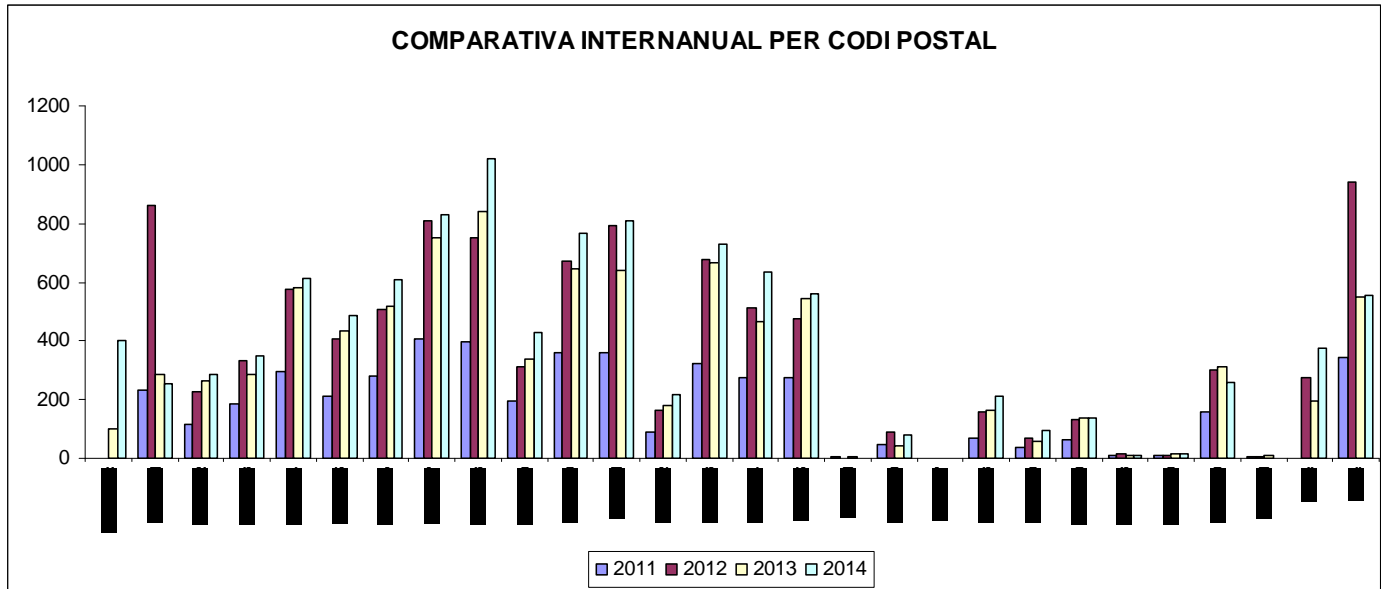


El canal més utilitzat el 2010 va ser el telefònic i el 2011, el telemàtic; el 2012, el 2013 i el 2014 va tornar a ser el **telefònic**. En definitiva, **el canal telefònic es consolida com el més utilitzat**.

D'altra banda, el canal "Registre" ha augmentat un poc respecte del 2013 i es troba en nivells semblants als dels anys 2011 i 2012.

Pel que fa al canal "Defensor de la Ciutadania", no era molt utilitzat, però encara ho és menys els dos darrers anys, en què no hi ha un Defensor designat després de la defunció de l'anterior, encara que es manté l'Oficina del Defensor de la Ciutadania.

4.4 Comparativa interanual per codi postal

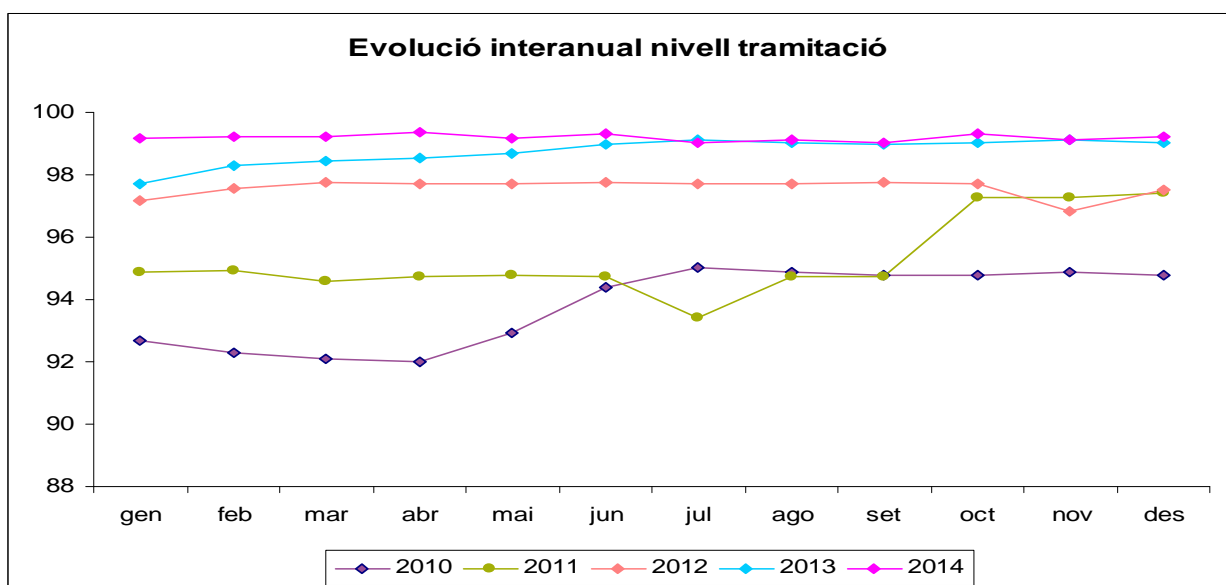


L'anàlisi de dades per codi postal són millores introduïdes al DMS el mes de juny de 2011; per tant, la comparativa real pot fer-se dels anys 2012, 2013 i 2014.

Els codis postals més habituals són el 07008 (Son Gotleu) i el 07007 (la Soledat), seguits del 07010 (Cal Capiscol), del 07011 (Son Roca) i del 07013 (Son Rapinya).

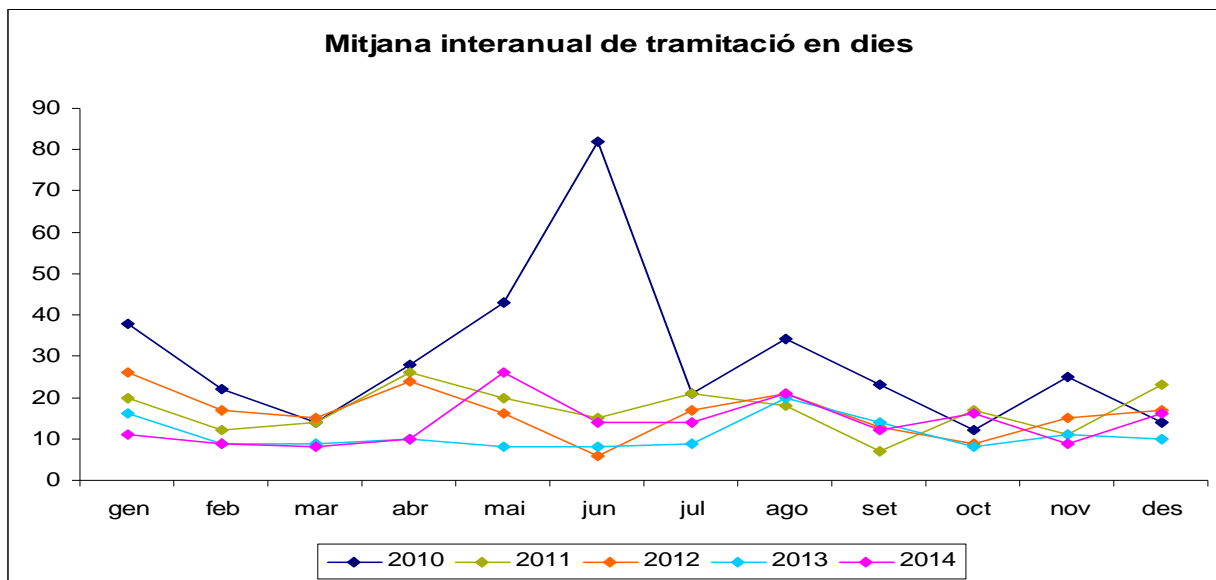
Durant l'any 2014 Son Gotleu s'ha consolidat com el codi postal més habitual de les persones que presenten DMS.

4.5 Comparativa interanual del nivell de tramitació de les DMS



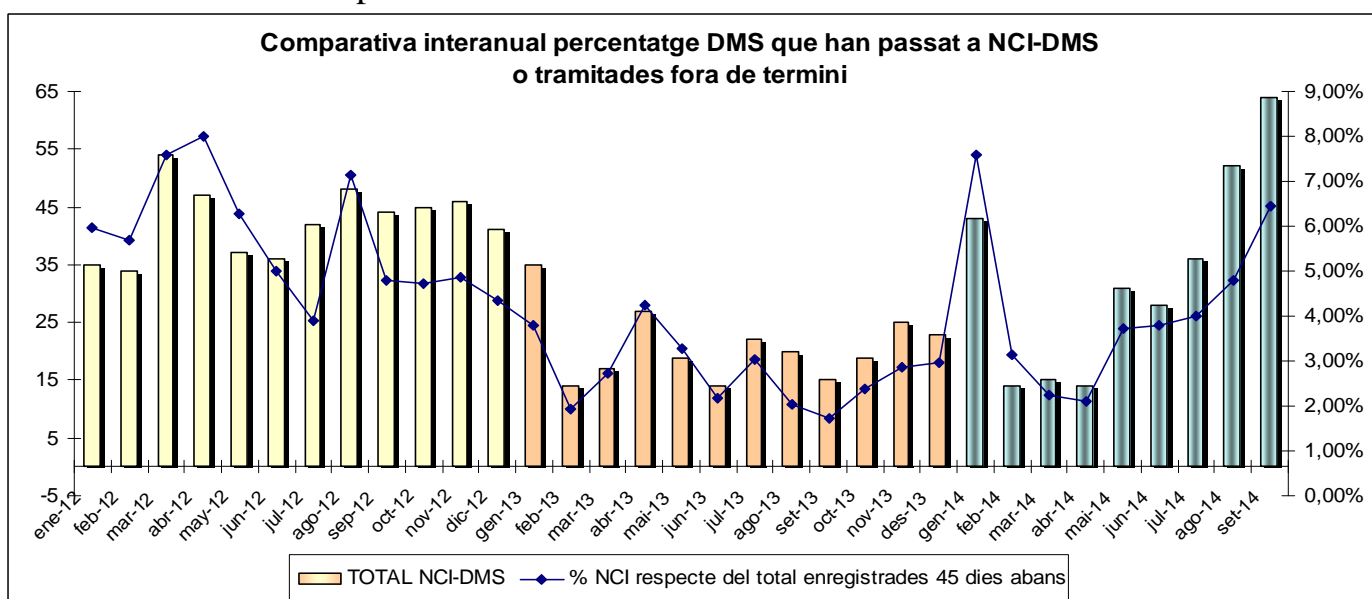
Després de l'augment del percentatge de resolució el mes d'octubre de 2011, el percentatge de tramitació de les DMS va continuar augmentant des de mitjan 2013 i actualment es manté igual o superior al 99%.

4.6 Comparativa interanual de la mitjana de tramitació en dies



La mitjana de tramitació en dies de queixes, queixes internes, suggeriments, suggeriments interns i demandes ha estat el 2014 de 14 dies, un poc superior a la del 2013, en què va ser d'11 dies; el 2012 va ser de 16 dies, un poc inferior a la de 2011 (17 dies) i molt inferior a la de 2010, que va ser de 30 dies, provocada sobretot pel pic del mes de juny, en què hi va haver 40 DMS de contingut pràcticament igual sobre el "botellón", provinents de l'Associació Hotelera de Palma, a més de 124 DMS provocades pel fet que el procés GIU (subtemes d'Infraestructures) s'equiparà a la resta de processos i subtemes posant-los un màxim de dies de tramitació.

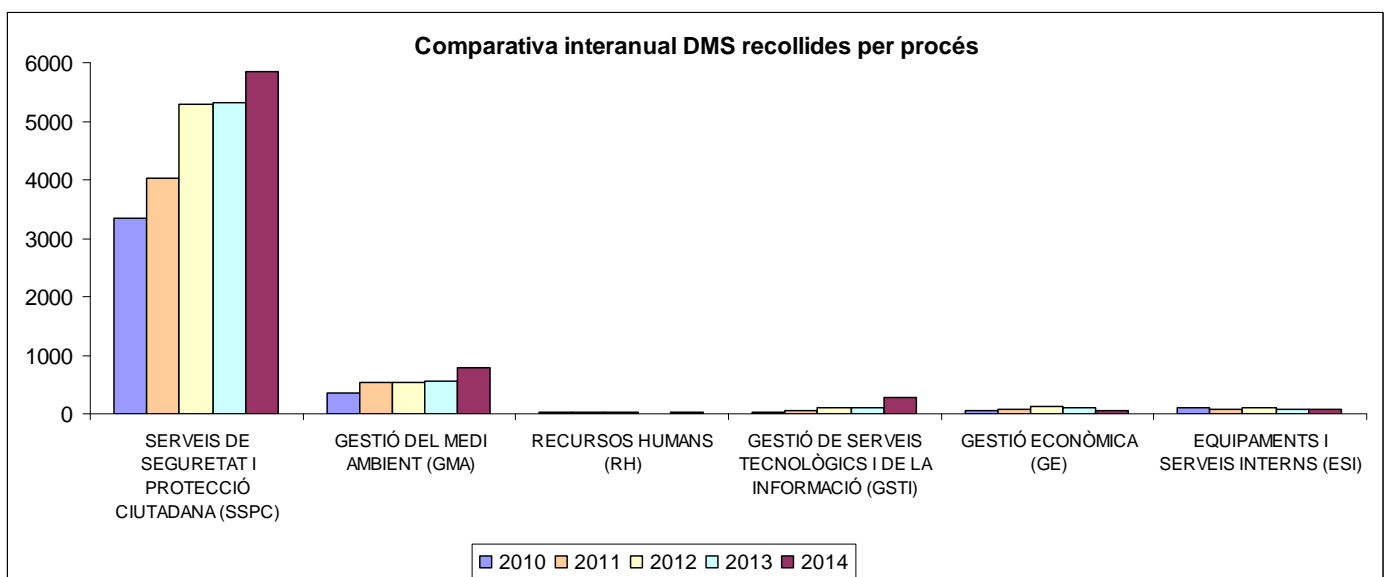
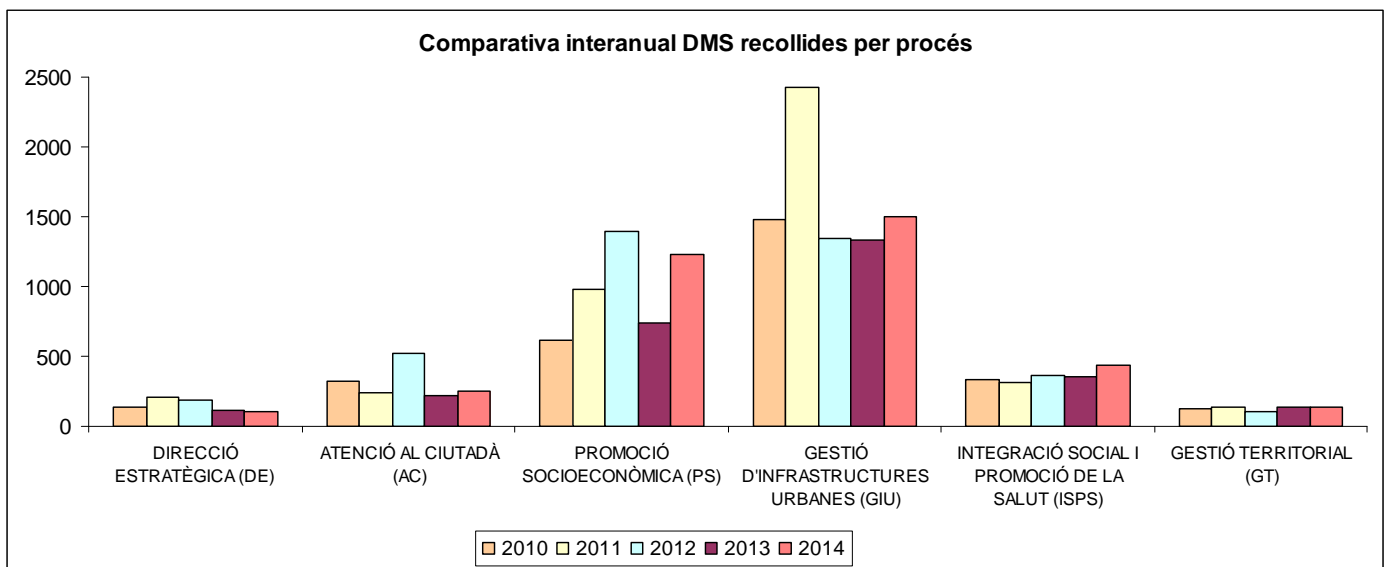
4.7 Comparativa interanual del nivell de tramitació fora de termini



Com es pot observar a la gràfica anterior, després de la baixada de 2013 deguda en part a la millora en la gestió de les DMS dels processos GIU i GE, el 2014 ha augment el nombre de DMS no tramitades en termini, especialment el mes de gener i els mesos d'estiu.

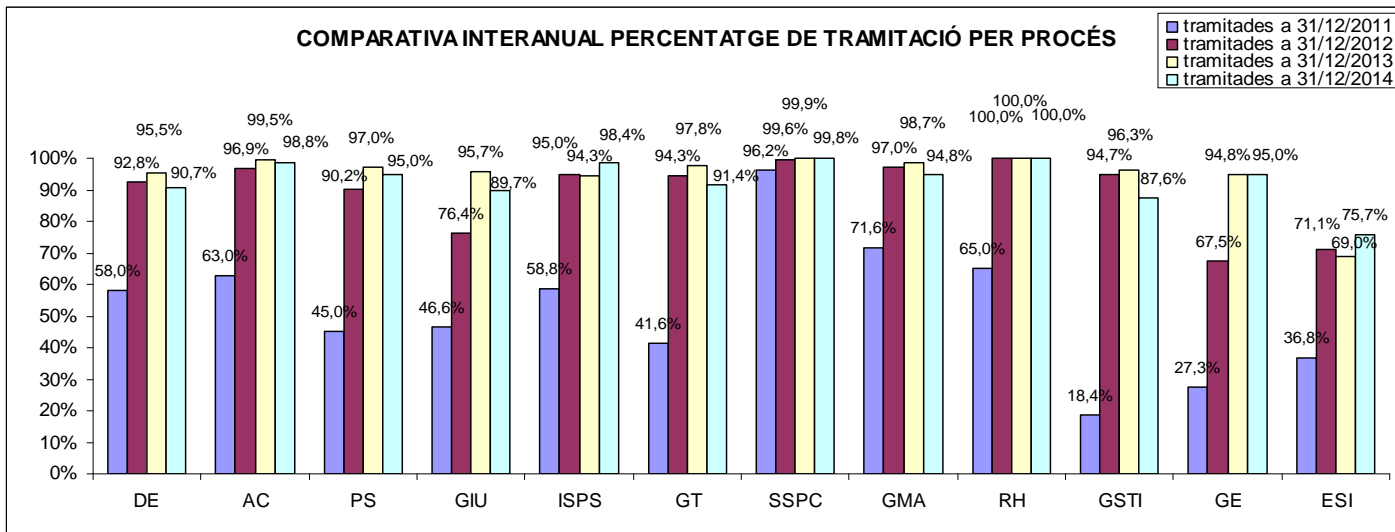
La gràfica es representa fins a setembre de 2014 pel que ja s'ha explicat en aquest informe sobre l'eliminació del tipus NCI-DMS. No obstant això, el percentatge màxim de DMS no tramitades en termini ha estat el 2014 de quasi un 9% de les enregistrades durant l'any.

4.8 Comparativa interanual d'assignació de DMS per procés



Quant a processos amb més assignació de DMS, sempre se situa **en primer lloc SSPC** i a continuació GIU.

4.9 Comparativa interanual de tramitació per procés

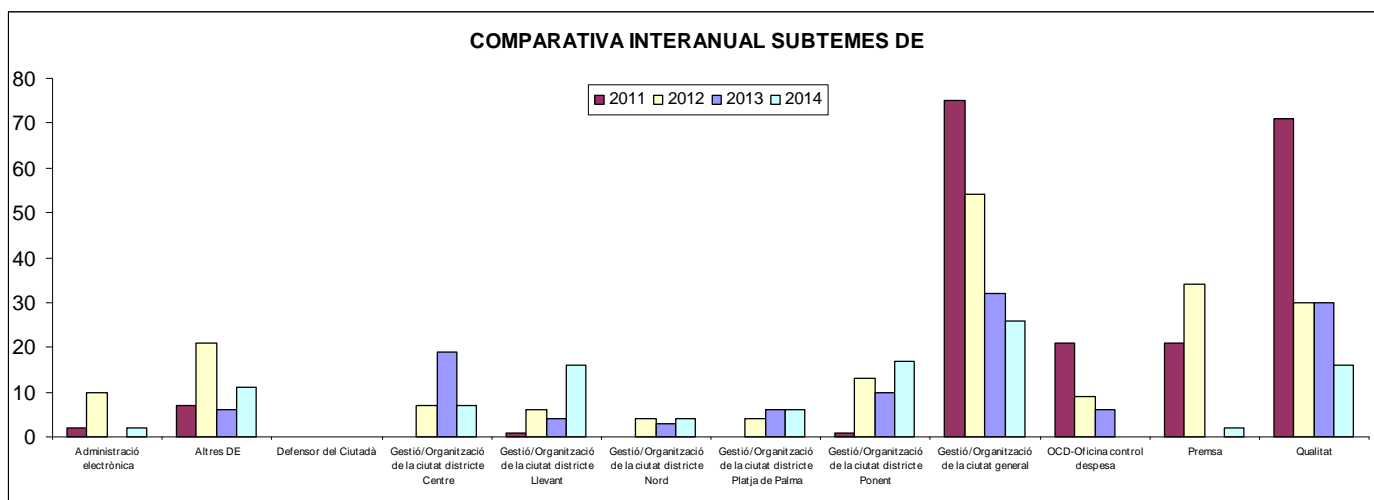


Pel que fa a la resolució de DMS per procés el 2014, a 31 de desembre **només RH es troba al 100% de resolució de les DMS, encara que és un procés amb molt pocs DMS cada any.**

Comparant els resultats dels tres anys destaca el baix percentatge de resolució de l'any 2011; no obstant això, es pot observar que el 2012 tots els processos varen augmentar el seu percentatge de resolució; en canvi, el 2013 algun va baixar un poc respecte de l'any anterior (ISPS i ESI); el 2014 la majoria han baixat respecte de l'any passat, només ISPS i GE han augmentat un poc.

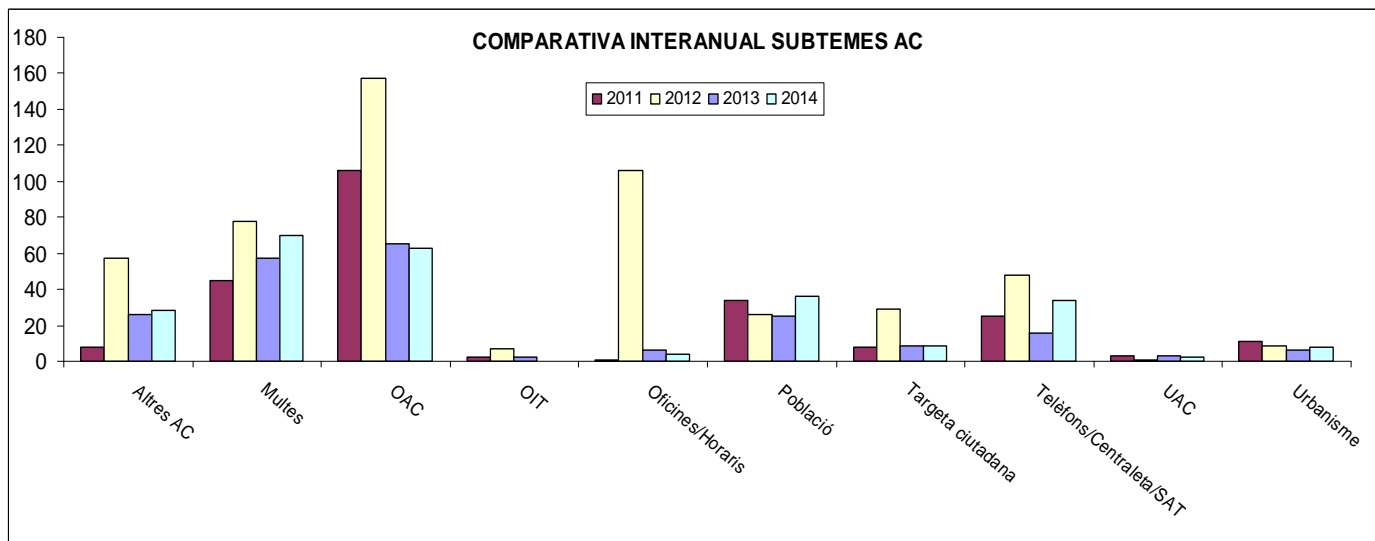
4.10 Comparativa interanual d'assignació de DMS per subtema

* Direcció estratègica



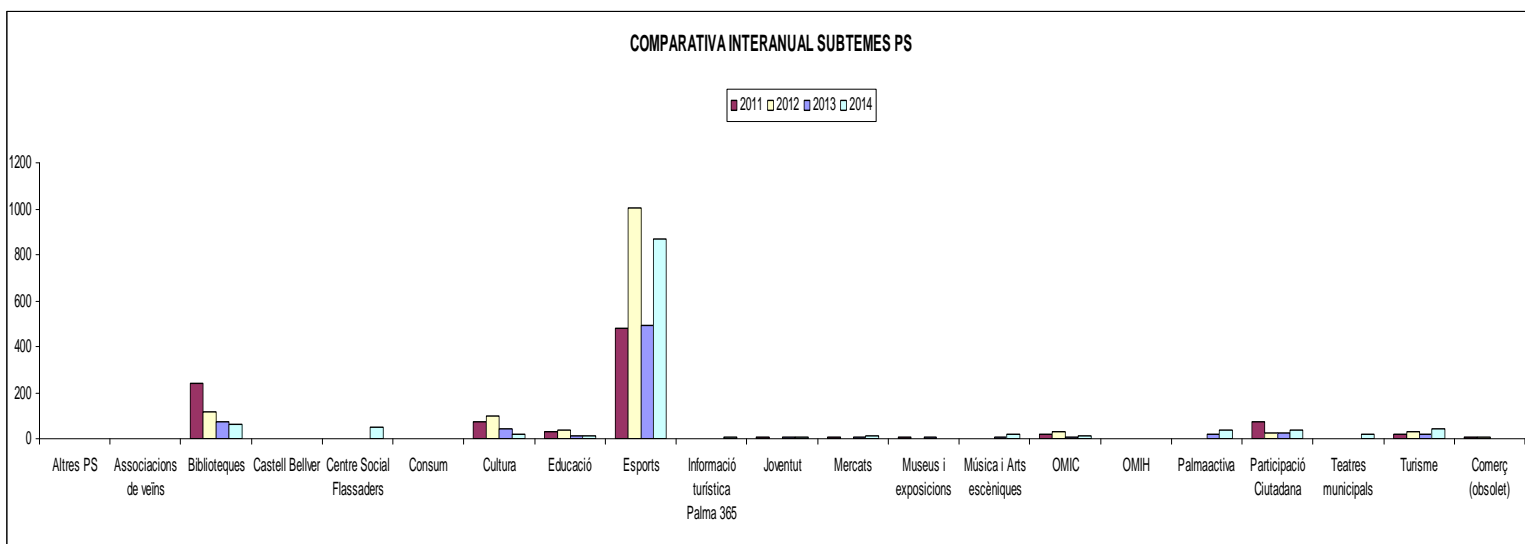
DE: els subtema “**Gestió/organització de la ciutat general**” és quasi sempre el més habitual. Destaquen també, sobretot el 2014, els subtemes concrets de **Gestió/organització de la ciutat Llevant i Ponent**.

* Atenció al ciutadà



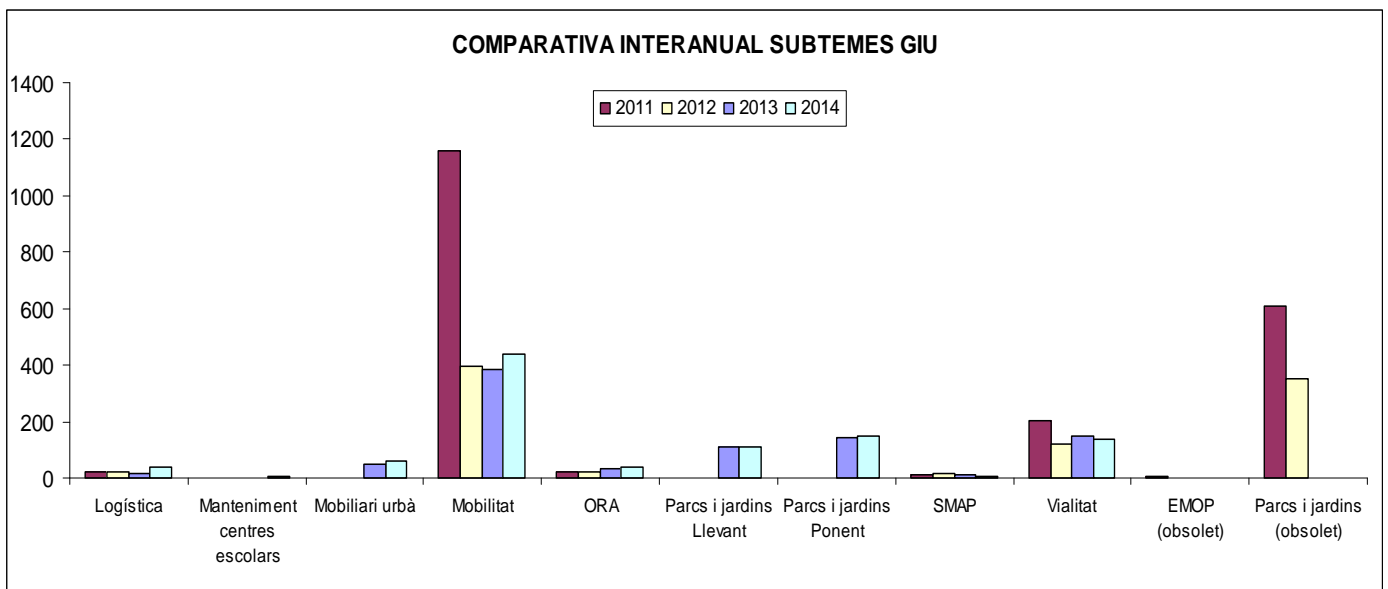
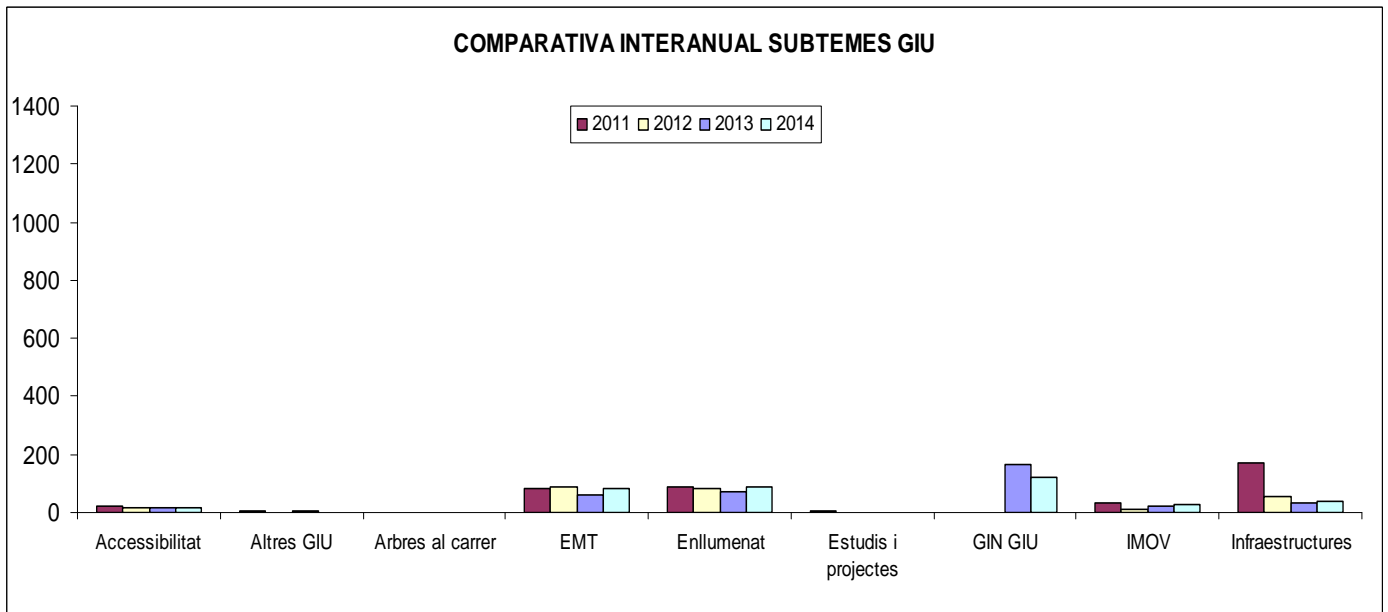
AC: el subtema “**OAC**” és el més repetit en els períodes 2011 a 2013. En canvi, el 2014 ha estat superat pel subtema “**Multes**”.

* Promoció socioeconòmica



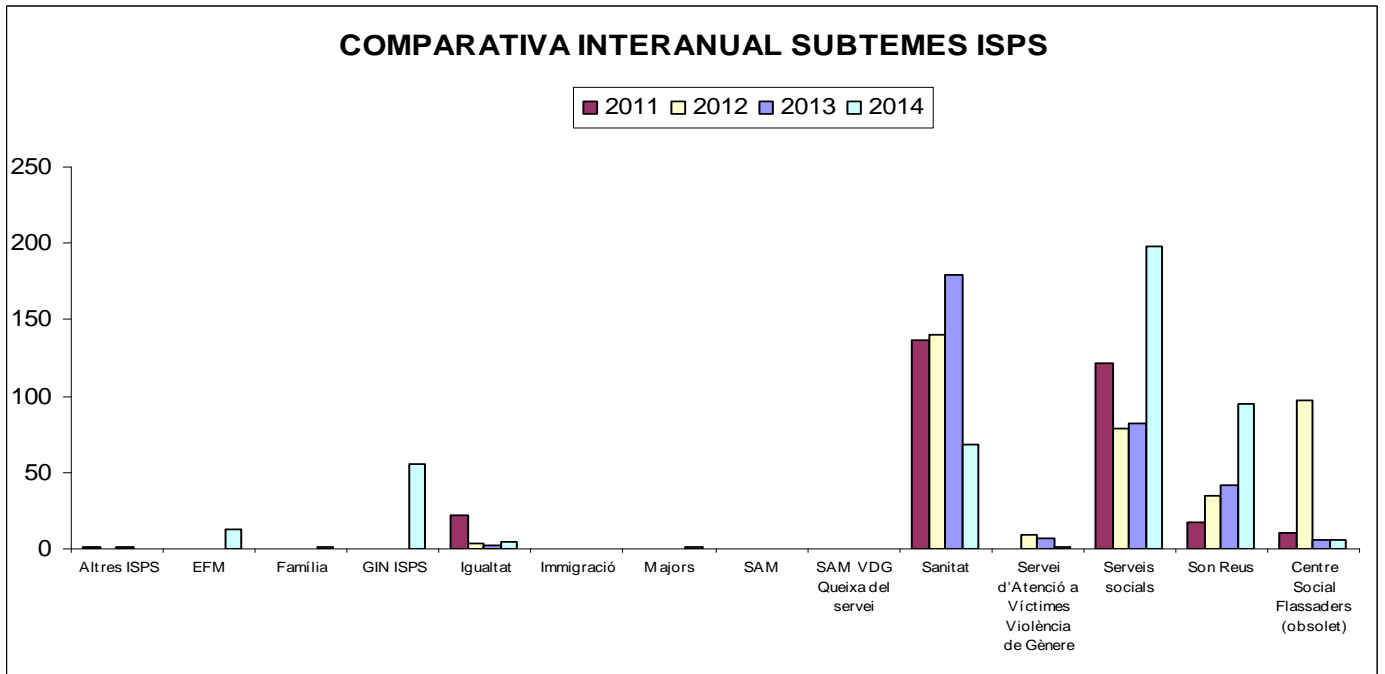
PS: el subtema més habitual és sempre “**Esports**”, amb una gran diferència respecte dels altres.

* Gestió d'infraestructures urbanes



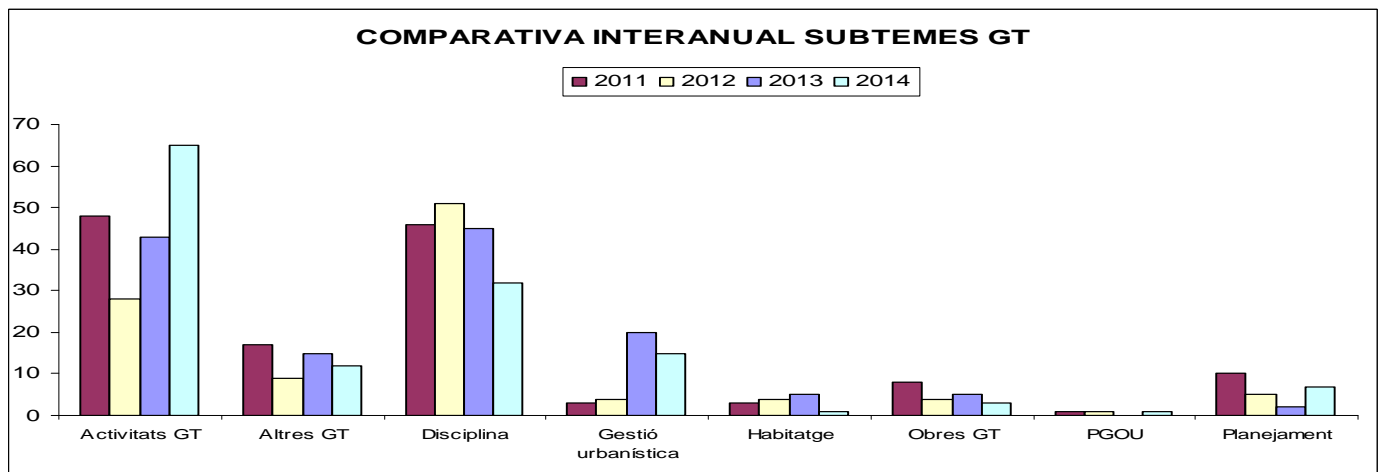
GIU: **“Mobilitat”** és el subtema més habitual sempre. Això no obstant, el segueix de prop la suma dels dos subtemes de **“Parcs i jardins”**, que està desglossat en els de la zona de Llevant i la de Ponent.

* Integració social i promoció de la salut



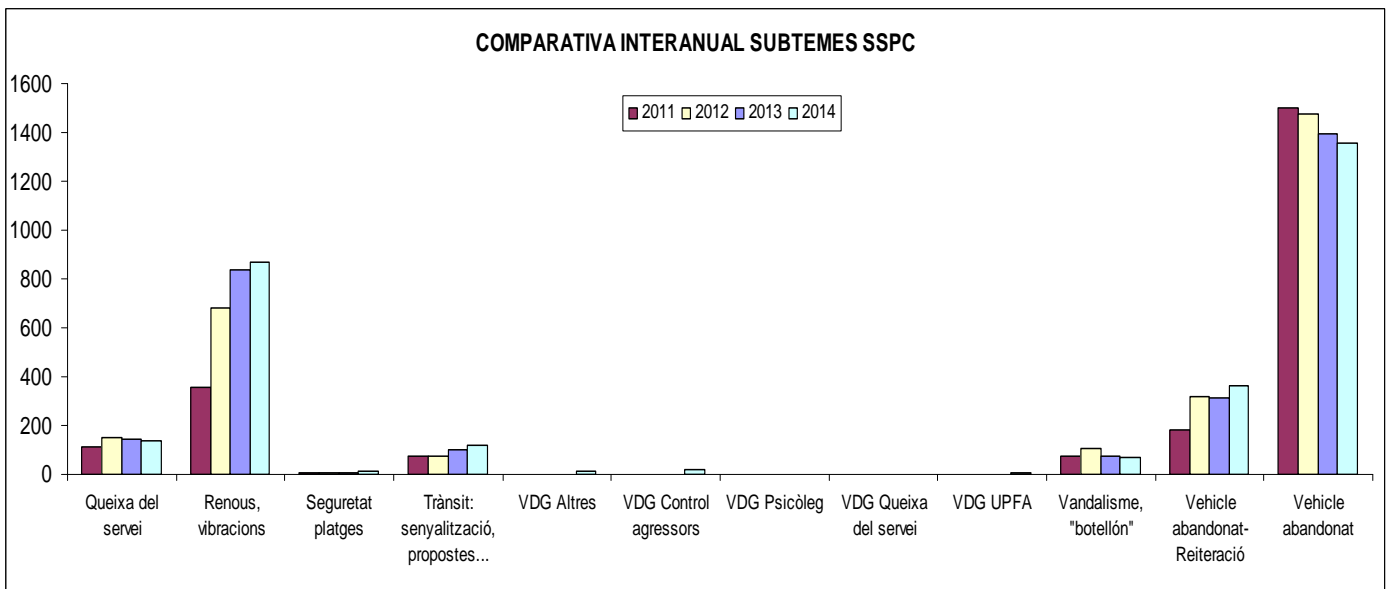
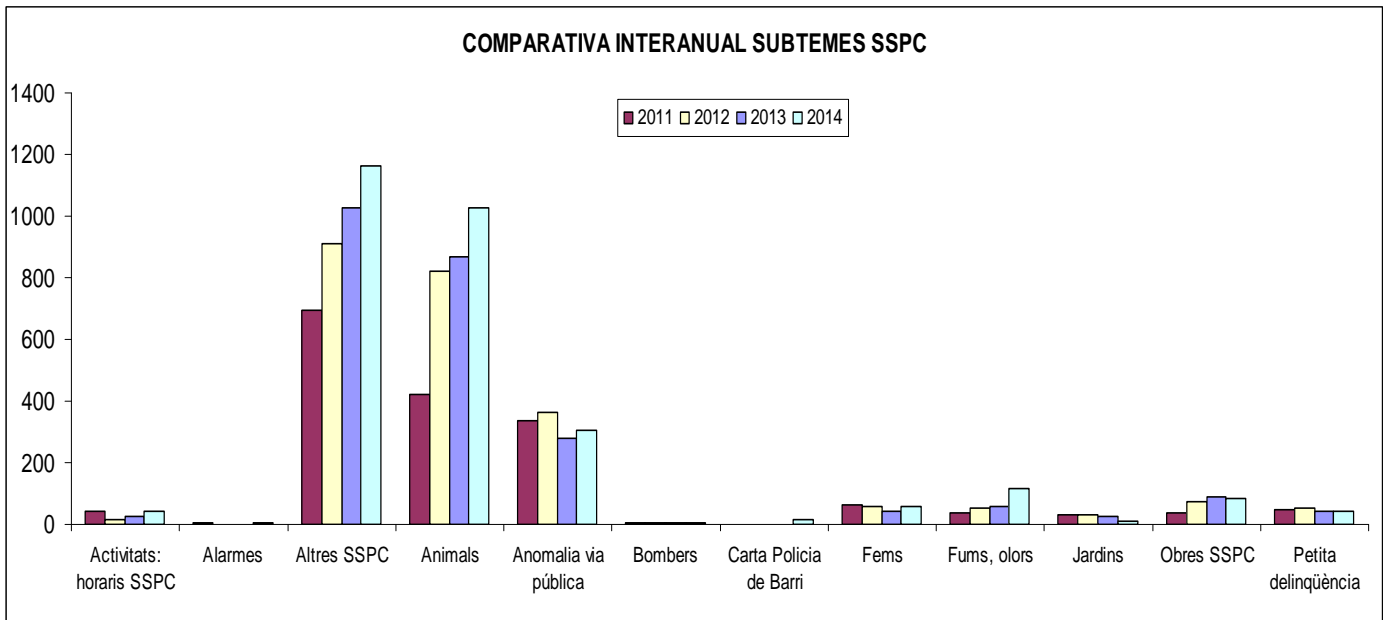
ISPS: tant enguany com els anys passats els subtemes més habituals són **“Sanitat”** i **“Serveis socials”**. Destaca sobretot aquest darrer l’any 2014, a causa de les queixes en el retard del pagament de les ajudes als usuaris que les tenien concedides.

* Gestió territorial



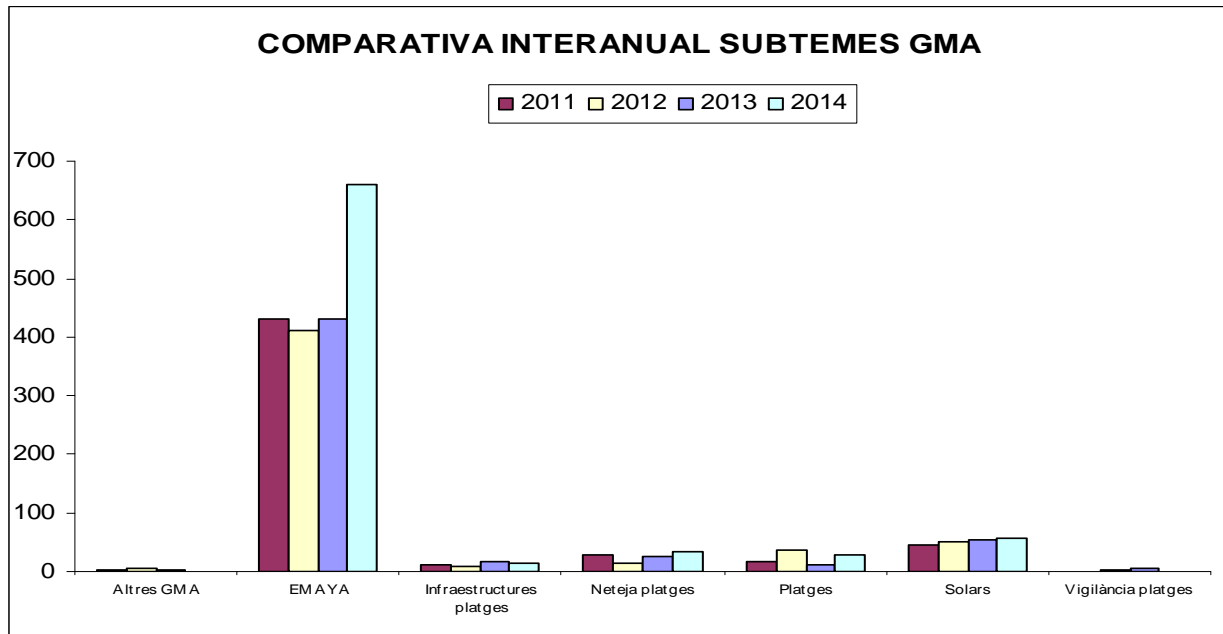
GT: **“Disciplina”** i **“Activitats”** són els subtemes que més es repeteixen any rere any.

* Serveis de seguretat i protecció ciutadana



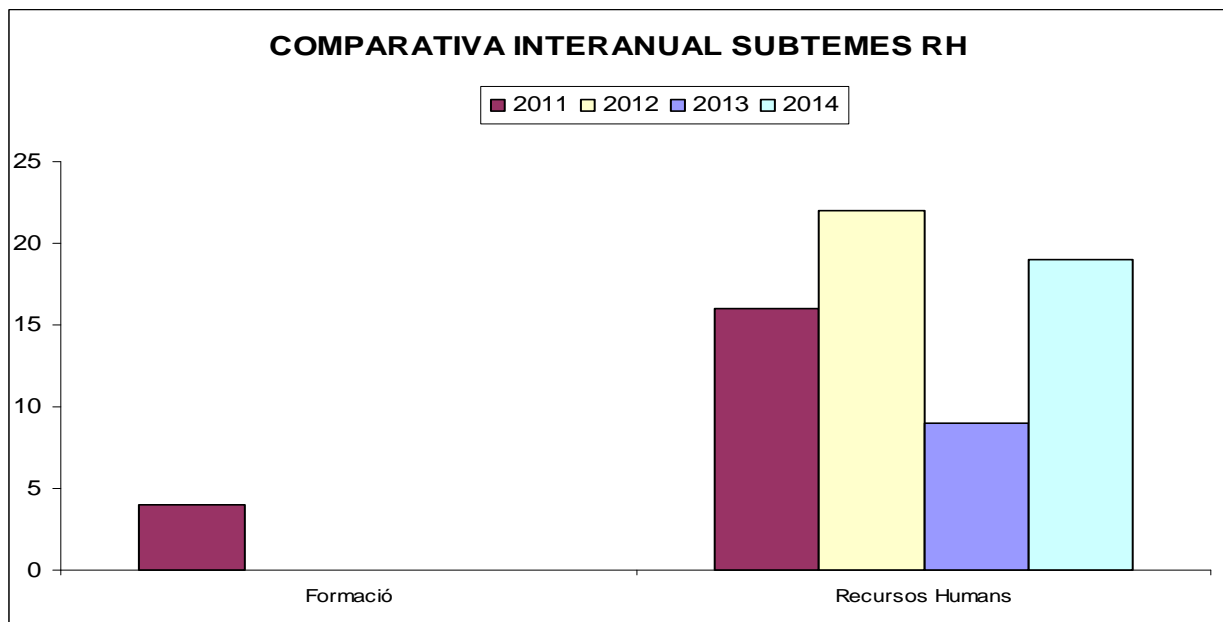
SSPC: el subtema “**Vehicles abandonats**” és el més habitual des que es va crear, encara que també destaquen “Animals” i “Renous”.

* Gestió del medi ambient



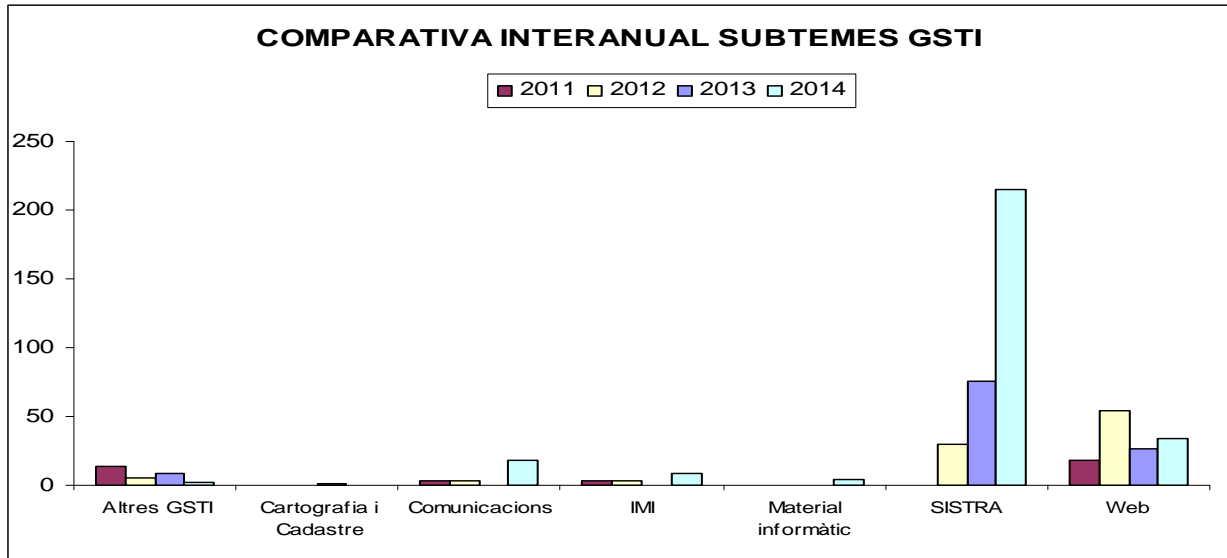
GMA: el subtema “EMAYA” és el més repetit sempre.

* Recursos humans



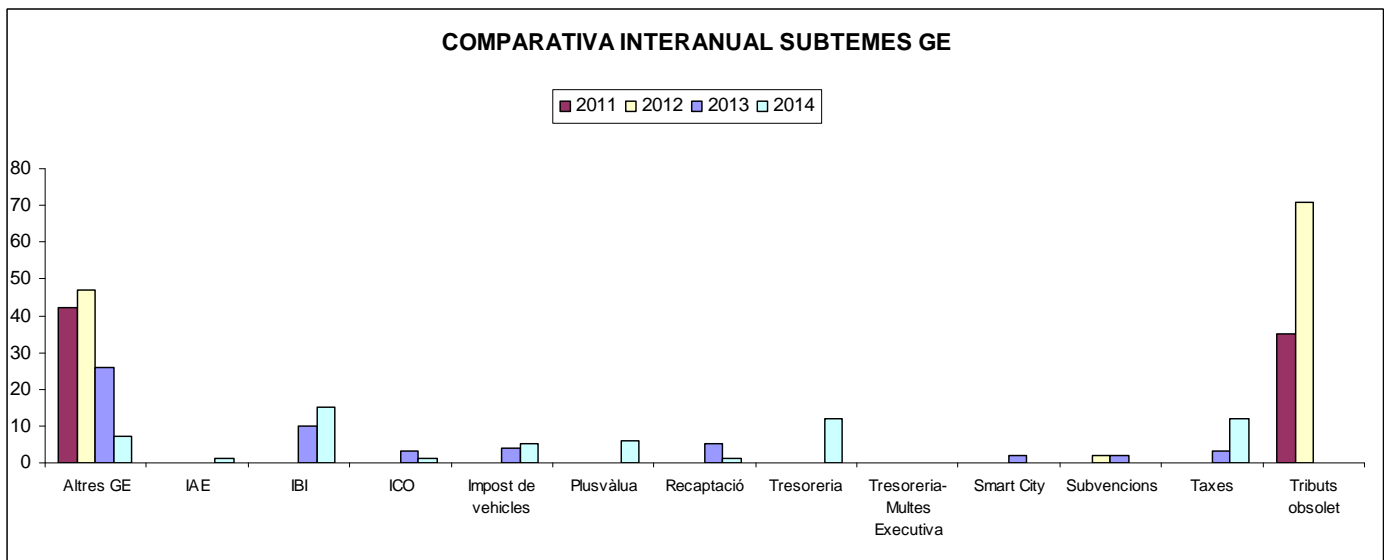
RH: només tenen dos subtemes, “Recursos humans” i “Formació”. Habitualment la majoria de DMS són de “Recursos humans”. A més, a diferència del 2011 els anys 2012 a 2014 no hi ha hagut cap DMS del subtema “Formació”.

* Gestió dels serveis tecnològics i de la informació



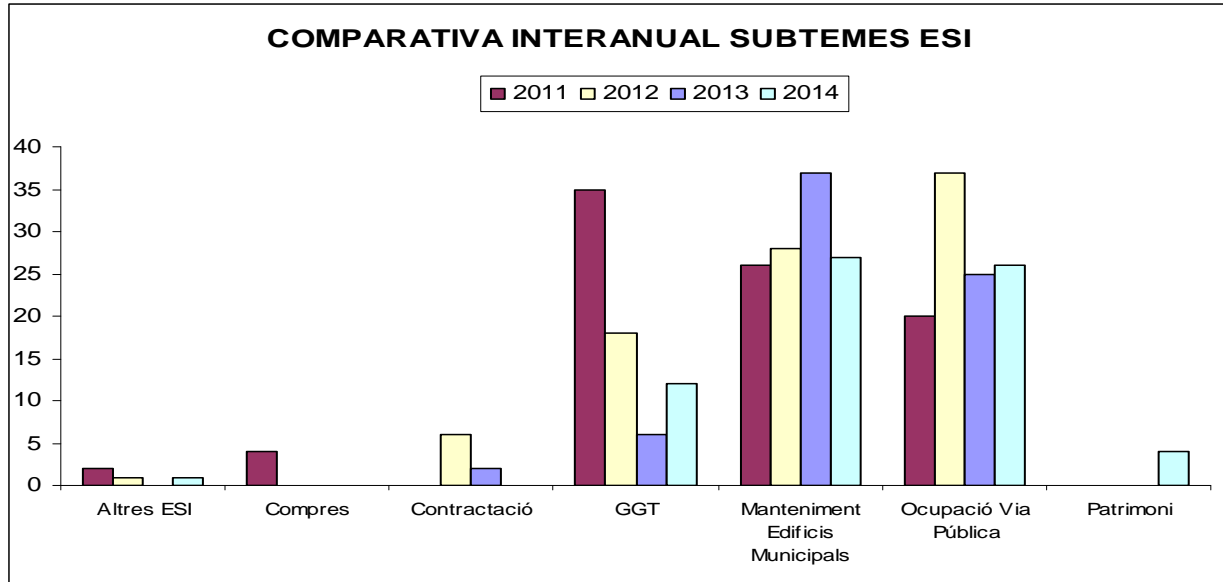
GSTI: els subtemes “SISTRA” i “Pàgina web” són els més habituals. Destaca molt el 2014 el subtema “SISTRA”, referent a l’administració electrònica, amb la majoria de queixes per problemes en l’obtenció dels certificats d’empadronament al web municipal.

* Gestió econòmica



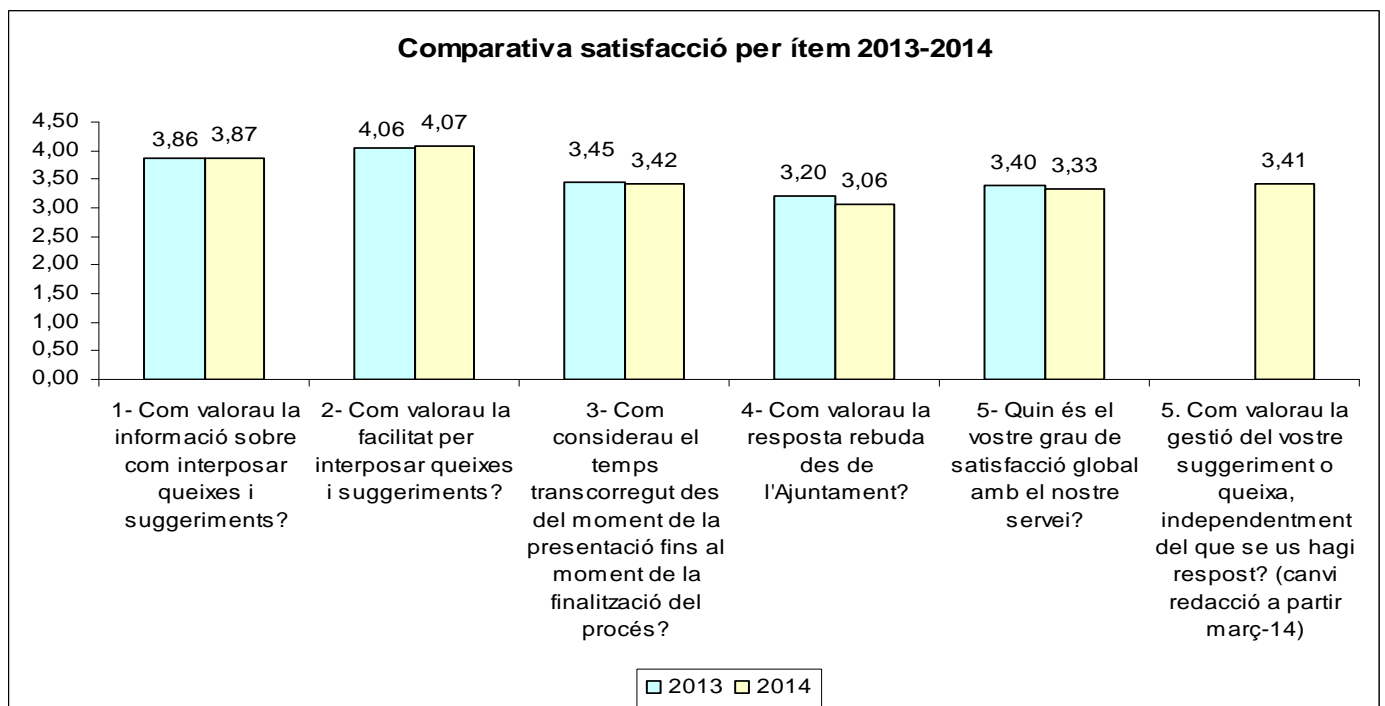
GE: deixant apart el subtema “Altres”, que engloba diversos tipus de demandes no atribuïbles al subtemes existents, els anys 2011 i 2012 ”Tributs” va ser el subtema més habitual. Al llarg del 2013 es va crear un subtema per a cadascun dels tributs municipals i s’ha produït una major entrada de demandes, en què destaca sobretot el subtema “IBI”.

* Equipaments i serveis interns

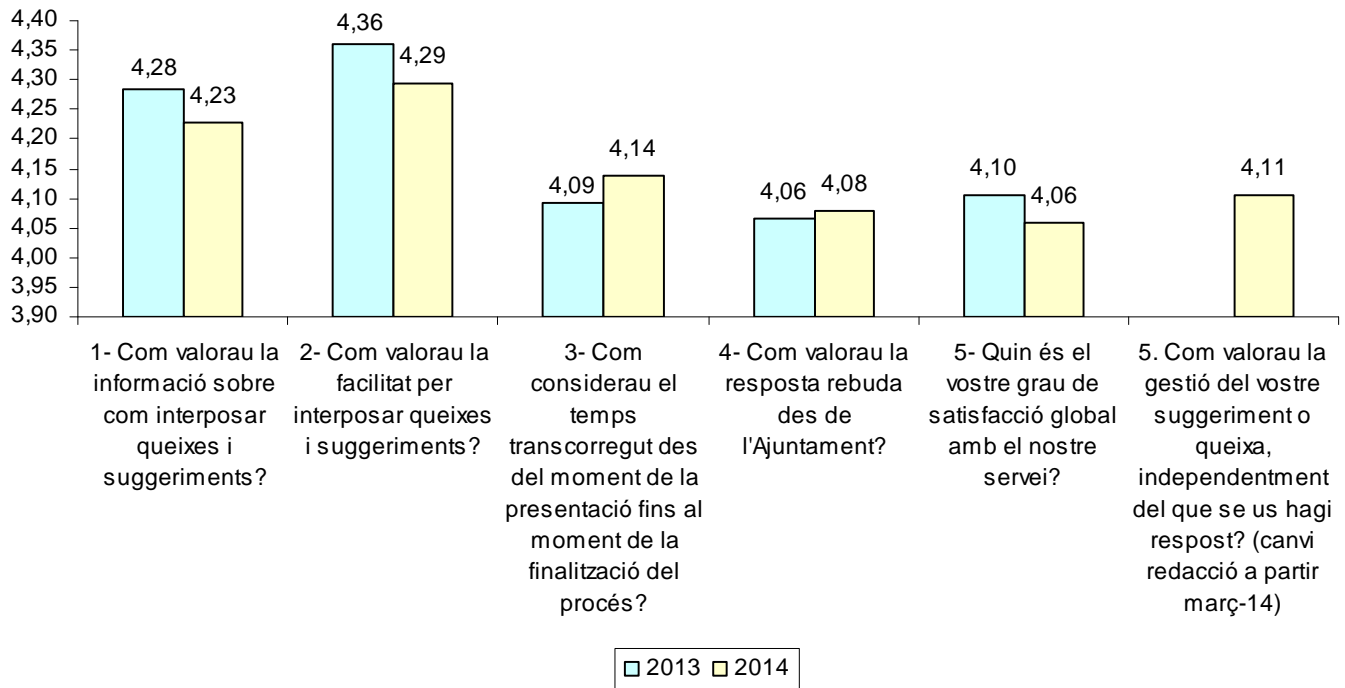


ESI: el 2011 la majoria varen ser de “GGT” (Gabinet General Tèctic); en canvi, el 2012 han estat majoritàriament d’**“Ocupació via pública”**. El 2013 i el 2014 ha continuat aquest predomini però ha estat superat pel subtema **“Manteniment d’edificis municipals”** el 2013.

4.11 Comparativa interanual dels resultats de l’enquesta de satisfacció

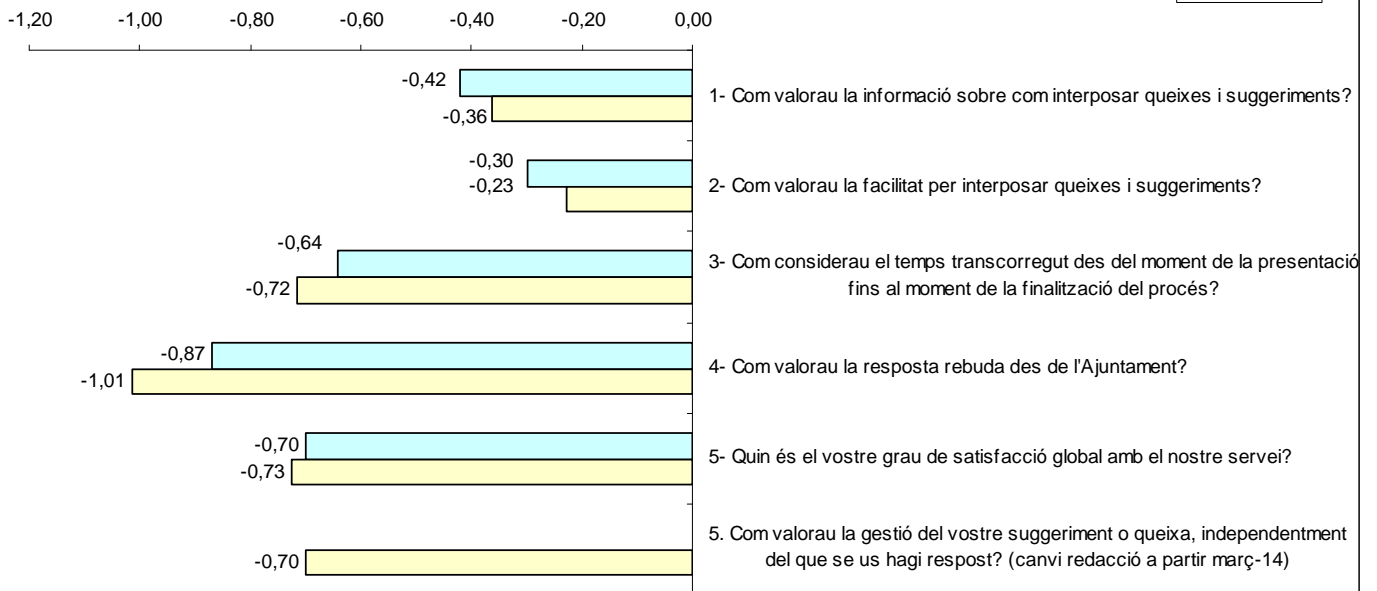


Comparativa importància per ítem 2013-2014



Comparativa desviacions per ítem 2013-2014

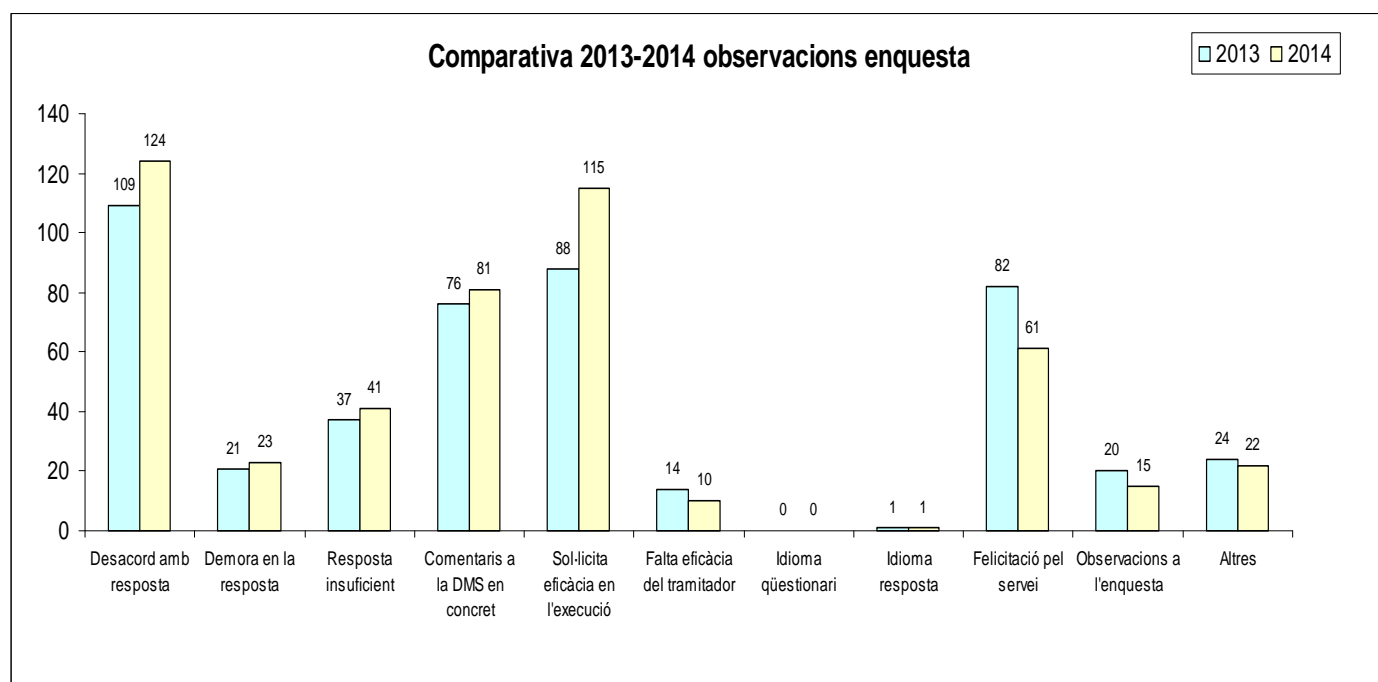
2013 2014



A les gràfiques anteriors hi consten dos ítems 5 perquè el mes de febrer de 2014 se'n va canviar la redacció. Per tant, els resultats de 2014 de l'ítem 5 –“**Quin és el vostre grau de satisfacció global amb el nostre servei?**”– són només dels mesos de gener i febrer; els resultats de 2014 de l'ítem 5 –“**Com valorau la gestió del vostre suggeriment o queixa, independentment del que se us hagi respost?**”– són dels mesos de març a desembre.

Tant el 2013 com el 2014 l'ítem més ben valorat és el 2 –“**Com valorau la facilitat per interposar queixes i suggeriments?**”–, que també és el que té la valoració de la importància més alta i el que presenta sempre la menor desviació.

També els dos anys l'ítem pitjor valorat, pel que fa a satisfacció, és el 4 –“**Com valorau la resposta rebuda des de l'Ajuntament?**”–. De l'estudi d'aquests resultats podem deduir que la satisfacció per la resposta rebuda està directament relacionada amb la solució del que motiva la queixa que es presenta i que moltes vegades no se soluciona immediatament o no es pot donar la raó al ciutadà.



A la gràfica anterior podem veure que la majoria de les observacions introduïdes a l'enquesta de satisfacció s'han referit aquest dos darrers anys a desacord amb la resposta (a vegades no es pot donar la raó al ciutadà) o bé han sol·licitat que s'executi el que s'ha explicat que es faria a la resposta a la DMS.

També s'ha de fer un especial esment a la poca predisposició de les persones, en general, a deixar constància expressa de la seva satisfacció; habitualment hi ha més predisposició a deixar constància d'una queixa. Per tant, són de destacar les felicitacions pel servei rebudes, encara que han baixat un poc enguany respecte de 2013.

5 ANNEXOS

* Enquestes en línia v_0_3

Seu Electrònica - Ajuntament de Palma - Windows Internet Explorer

https://seuelectronica.palma.es/portal/PALMA/sede/DMSPalma_enquesta.jsp?language=ca

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Favoritos Intranet Palma ... Sitios sugeridos Hotmail gratuito Galería de Web ...

Les Meves Da... Seu Electrònica ...

Página Seguridad Herramientas

DMS

Demanda Municipal de Serveis

Ajuntament de Palma

Sistema de Qualitat

Ajudau-nos a millorar el servei

La vostra opinió ens importa

VALORACIÓ DEL SERVEI

A continuació us sol·licitam que valoreu el nostre servei de l'1 al 5. A la columna de satisfacció, referida al servei que heu rebut, l'1 serà la qualificació més baixa, és a dir, gens satisfactori; fins a arribar a 5, que és la qualificació més alta i significa completament satisfactori. A la columna d'importància, referida al que esperàveu abans de rebre el servei, la valoració més baixa se correspon amb l'1; mentre que la més alta, el 5, significa que és molt important. Per favor, encerclau el que considereu adient.

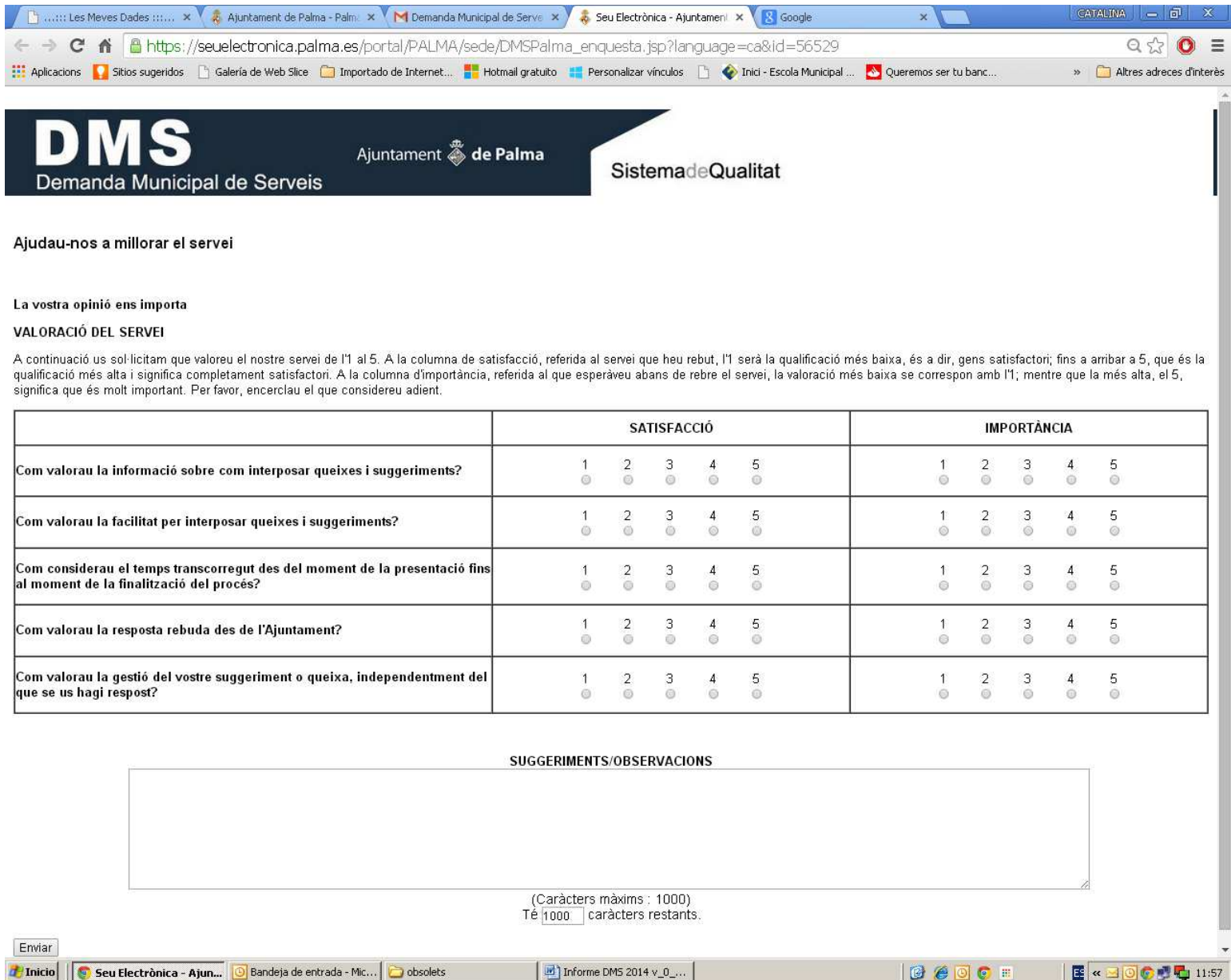
	SATISFACCIÓ					IMPORTÀNCIA				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Com valoreu la informació sobre com interposar queixes i suggeriments?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Com valoreu la facilitat per interposar queixes i suggeriments?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quin és el vostre grau de satisfacció global amb el nostre servei?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

SUGGERIMENTS/OBSERVACIONS

Internet 90%

Inicio Ban... Seu... Bale... http... ENQ... Dibu... ES 10:14

* Enquestes en línia v_0_4



The screenshot shows a web browser window with the URL https://seuelectronica.palma.es/portal/PALMA/sede/DMSPalma_enquesta.jsp?language=ca&id=56529. The page header includes the 'DMS Demanda Municipal de Serveis' logo and the 'Ajuntament de Palma' and 'Sistema de Qualitat' branding. Below the header, there is a section titled 'Ajuda-nos a millorar el servei' (Help us improve the service) with the sub-heading 'La vostra opinió ens importa' (Your opinion matters to us). The main section is 'VALORACIÓ DEL SERVEI' (Service Evaluation), which includes a detailed instruction: 'A continuació us sol·licitam que valoreu el nostre servei de l'1 al 5. A la columna de satisfacció, referida al servei que heu rebut, l'1 serà la qualificació més baixa, és a dir, gens satisfactori; fins a arribar a 5, que és la qualificació més alta i significa completament satisfactori. A la columna d'importància, referida al que esperàveu abans de rebre el servei, la valoració més baixa se correspon amb l'1; mentre que la més alta, el 5, significa que és molt important. Per favor, encerclau el que considereu adient.' (Next we ask you to evaluate our service from 1 to 5. In the satisfaction column, referring to the service you have received, 1 will be the lowest rating, that is, not satisfactory; up to 5, which is the highest rating and means completely satisfactory. In the importance column, referring to what you expected before receiving the service, the lowest rating corresponds to 1; while the highest, 5, means that it is very important. Please, circle the one you consider appropriate.)

	SATISFACCIÓ					IMPORTÀNCIA				
Com valoreu la informació sobre com interposar queixes i suggeriments?	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Com valoreu la facilitat per interposar queixes i suggeriments?	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés?	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament?	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Com valoreu la gestió del vostre suggeriment o queixa, independentment del que se us hagi respost?	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Below the table is a text area for 'SUGGERIMENTS/OBSERVACIONS' (Suggestions/Observations) with a character limit of 1000. At the bottom of the browser window, the taskbar shows the 'Informe DMS 2014 v_0_4...' document open.

* Relació de processos i subtemes amb les àrees municipals

PROCÉS	SUBTEMA	ÀREA
DE (Direcció Estratègica)	Administració electrònica	Àrea no definida
	Altres DE	Àrea no definida
	Defensor del Ciutadà	Àrea no definida
	Gestió/organització de la ciutat general	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
	Gestió/organització de la ciutat Districte Centre	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
	Gestió/organització de la ciutat Districte Llevant	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
	Gestió/organització de la ciutat Districte Nord	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
	Gestió/organització de la ciutat Districte Platja de Palma	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
	Gestió/organització de la ciutat Districte Ponent	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
	OCD	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Premsa	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
	Qualitat	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	AC (Atenció al ciutadà)	Altres AC
Multes		Àrea de Funció Pública i Govern Interior
OAC		Àrea de Funció Pública i Govern Interior
OIT		Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
Oficines/horaris		Àrea de Funció Pública i Govern Interior
Població		Àrea de Funció Pública i Govern Interior
Targeta Ciutadana		Àrea de Funció Pública i Govern Interior
Telèfons, centraleta, SAT		Àrea de Funció Pública i Govern Interior
UAC		Àrea de Funció Pública i Govern Interior
Urbanisme		Àrea d'Urbanisme i Habitatge
Altres	Àrea no definida	
PS (Promoció socioeconòmica)	Altres PS	Àrea no definida
	AV	Àrea de Comerç, Treball, Joventut i Participació

PS (Promoció
socioeconòmica)

Biblioteques	Àrea de Cultura i Esports
Consum	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
Cultura	Àrea de Cultura i Esports
Educació	Àrea d'Educació, Família, Majors i Immigració
Centre Social Flassaders	Àrea d'Educació, Família, Majors i Immigració
Esports	Àrea de Cultura i Esports
Joventut	Àrea de Comerç, Treball, Joventut i Participació
Mercats	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
Museus i Exposicions	Àrea de Cultura i Esports
Música i Arts Escèniques	Àrea de Cultura i Esports
OMIC	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
OMIH	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
Informació turística Palma 365	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
Palmaactiva	Àrea de Comerç, Treball, Joventut i Participació
Participació Ciutadana	Àrea de Comerç, Treball, Joventut i Participació
Teatres Municipals	Àrea de Cultura i Esports
Castell de Bellver	Àrea de Cultura i Esports
Turisme	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal

GIU (Gestió
Infraestructures
urbanes)

Accessibilitat	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
Altres GIU	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
Arbres al carrer	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
EMT	Àrea Delegada de Mobilitat

GIU (Gestió infraestructures urbanes)	Enllumenat	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Estudis i projectes	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	GIN GIU	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	IMOV	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Infraestructures	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Logística	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Mobilitat	Àrea Delegada de Mobilitat
	ORA	Àrea Delegada de Mobilitat
	Parcs i jardins Llevant	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Parcs i jardins Ponent	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Mobiliari urbà	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	SMAP	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Vialitat	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Manteniment d'edificis escolars	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
ISPS (Integració social i promoció de la salut)	Altres ISPS	Àrea no definida
	Igualtat	Àrea Delegada de Benestar Social i Igualtat
	Sanitat	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Serv. Aten. Vic. Vio. Gen	Àrea Delegada de Benestar Social i Igualtat
	SAM VDG Queixa del Servei	Àrea Delegada de Benestar Social i Igualtat
	SAM	Àrea Delegada de Benestar Social i Igualtat
	Família	Àrea d'Educació, Família, Majors i Immigració
	Majors	Àrea d'Educació, Família, Majors i Immigració
Immigració	Àrea d'Educació, Família, Majors i Immigració	
Serveis socials	Àrea Delegada de Benestar Social i Igualtat	

ISPS (Integració social i promoció de la salut)	EFM	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Son Reus	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	GIN ISPS	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
GT (Gestió territorial)	Activitats	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
	Altres GT	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
	Disciplina	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
	Gestió urbanística	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
	Habitatge	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
	Obres GT	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
	PGOU	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
	Planejament	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
SSPC (Serveis de seguretat i protecció ciutadana)	Activitats:horaris	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Alarmes	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Altres SSPC	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Animals	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Anomalia via pública	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Fems	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Fums. 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
	Carta Policia de Barri	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
Bombers	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana	
GMA (Gestió del medi ambient)	Altres GMA	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	EMAYA	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial

GMA (Gestió del medi ambient)	Infraestructures platges	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Neteja platges	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Platges	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Solars	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Vigilància platges	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
RH (Recursos humans)	Formació	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	RH	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
GSTI (Gestió dels serveis tecnològic i de la innovació)	Comunicacions	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Altres GSTI	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	IMI	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Material informàtic	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Web	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	SISTRA	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
GE (Gestió econòmica)	Cartografia i cadastre	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Altres GE	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	IAE	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	IBI	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	ICO	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Impost de vehicles	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Plusvàlua	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Recaptació	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació

GE (Gestió econòmica)	Smart City	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Subvencions	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Taxes	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Tresoreria	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Tresoreria-multes executiva	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
ESI (Equipaments i serveis interns)	Altres ESI	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 d'edificis municipals	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Patrimoni	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Ocupació via pública	Àrea de Funció Pública i Govern Interior