

INFORME

DE RECEPCIÓ I GESTIÓ

DE LES

DEMANDES MUNICIPALS

DE SERVEIS

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

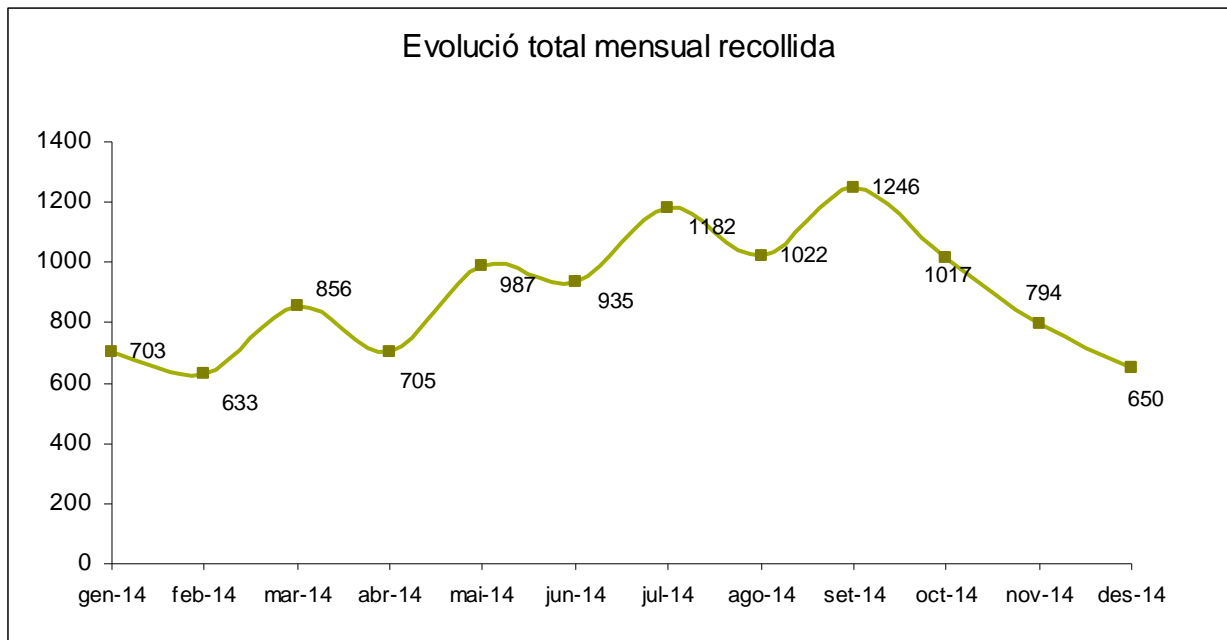
DESEMBRE 2014

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, demanda 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 |
| | *Telemàtic | 6 |
| | *Telefònic | 6 |
| | *Presencial | 6 |
| | *Registre | 6 |
| 1.5 | Distribució de les DMS als processos corresponents..... | 6 |
| | *Total de DMS assignades a cada procés al global del gestor DMS | 7 |
| | *Distribució mensual de les DMS segons el procés al qual corresponen..... | 7 |
| | *Distribució mensual de les DMS segons el tema que tracten..... | 8 |
| 1.6 | Distribució de les DMS rebudes segons l'àrea municipal a que 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 de l'estat de tramitació al gestor DMS..... | 17 |
| | * Estat de tramitació global al gestor DMS..... | 17 |
| | *Tramitació global al gestor DMS per procés | 18 |
| 2.1.2 | Dades relatives al mes en curs | 18 |
| | *Tramitació mensual de les DMS per procés..... | 18 |
| | *Estat de les DMS registrades en el mes | 19 |
| 2.2 | Tramitació fora de termini..... | 20 |
| 2.2.1 | Distribució del total de DMS no tramitades en termini | 20 |
| 2.2.2 | Estat global de les DMS no tramitades en termini | 21 |
| 2.2.3 | Distribució per procés i estat de DMS no tramitades en termini. | 21 |
| 2.3 | Mitjanes mensuals de tramitació | 22 |
| 2.3.1 | Mitjana mensual global | 22 |
| 2.3.2 | Mitjana mensual per procés | 22 |
| 3 | SATISFACCIÓ | 24 |
| | ANNEX (TAULA PROCÉS-SUBTEMA-ÀREA)..... | 27 |

1 RECEPCIÓ

1.1 Nombre de DMS rebudes i evolució



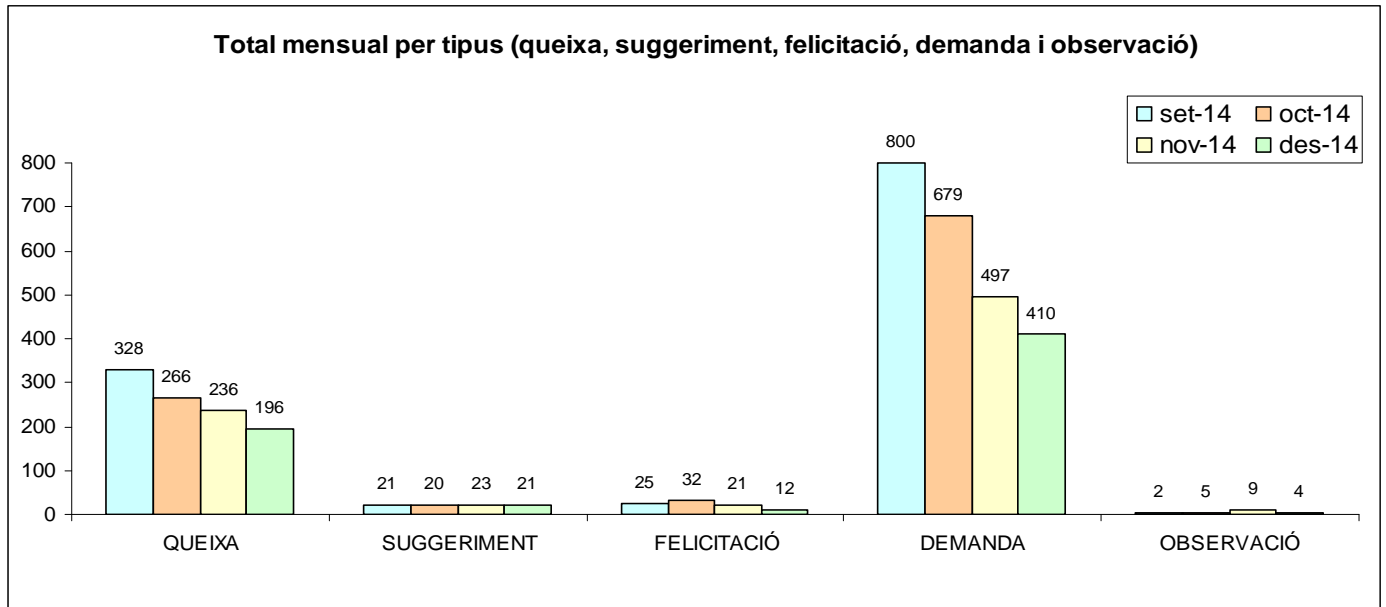
Totes les demandes municipals de serveis que arriben a l'Ajuntament de Palma a través dels canals establerts (web, 010, bústies i Registre General, principalment) són introduïdes al gestor de DMS el mateix dia que arriben o el següent dia hàbil.

La recollida total de DMS (demandes municipals de serveis que inclouen queixes, suggeriments, demandes, observacions, felicitacions i altres de tipus intern) ha estat aquest mes de 650. Es tracta d'una xifra bastant inferior a la dels mesos d'estiu i més semblant a la dels mesos d'hivern.

Com anam repetint als informes mensuals, els mesos d'estiu és quan els ciutadans es posen més en contacte amb nosaltres per a presentar queixes o demandes d'actuació de la Policia, ja que és durant l'estiu quan hi ha més activitat a l'exterior i les cases estan més obertes. Si ho comparam amb el total acumulat, el 41% són dels 4 mesos d'estiu (juny-setembre) i, el 59%, dels 8 mesos restants.

La mitjana anual és de 894 i, la baixada respecte del mes anterior, és d'un 18,14%.

1.2 Distribució mensual de 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; hi destaquen les demandes per damunt de tots els altres tipus. Aquest fet està motivat per l'alt nombre de demandes d'actuació de la policia de barri que els ciutadans ens fan arribar cada més.

Queixes: El nombre de queixes rebudes ha estat de 196 i representa **el 30% del total mensual**, percentatge igual al dels mesos passats. És, juntament amb les demandes (peticions d'actuació de la Policia Local), un dels tipus més habituals.

Suggeriments: El nombre de suggeriments (21) torna a representar aquest mes **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.

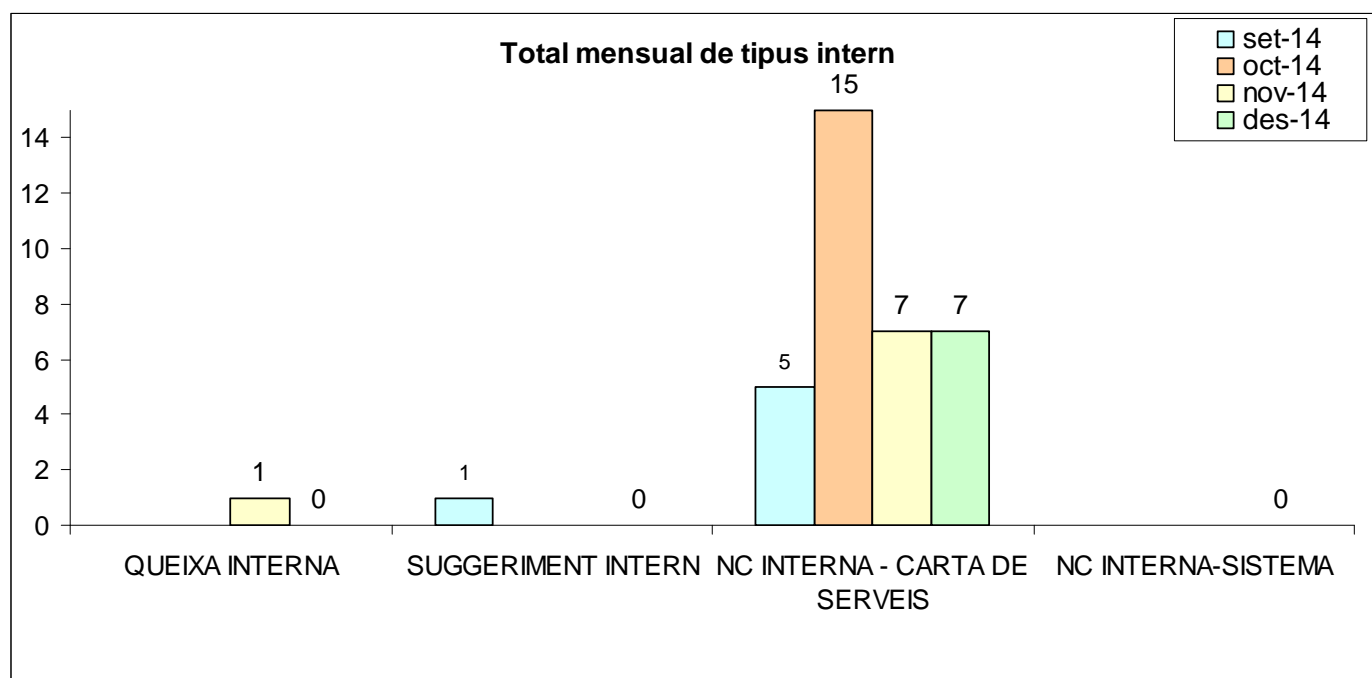
S'han registrat **12 felicitacions**, quantitat inferior a la dels mesos passats i que representa **el 2% del total**. Han estat majoritàriament pel procés GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), concretament 4 per Enllumenat, 2 per Parcs i Jardins Llevant i 1 per Logística. També n'hi ha hagut 3 pel procés PS (Promoció Socioeconòmica), concretament s'han repartit entre els subtemes Esports, PalmaActiva i Teatres Municipals. Pel procés AC (Atenció a la Ciutadania), hi ha hagut 1 felicitació pel SAT i 1 pel servei OAC. Seguidament hi ha una felicitació pel procés DE (Direcció Estratègica) subtema Gestió/organització de la ciutat general, una pel procés GMA (Gestió del Medi Ambient) subtema EMAYA i una pel procés GE (Gestió Econòmica) subtema Plusvàlua.

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.). Aquest mes s'han registrat 410 demandes, la majoria de les quals són del procés SSPC (Policia). Aquest mes les demandes suposen un **63% del total** de DMS rebut, un 1% més que el mes anterior. A més, en relació amb les demandes per a la Policia Local és important destacar que aquest mes se n'han registrades 321, que representen un 78% de les DMS de tipus demanda i un 49% del total mensual, que inclou tots els tipus.

Observacions: Hi ha hagut **4 observacions**, en les quals simplement es manifesta una opinió personal.

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

A més dels tipus habituals de DMS, 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.



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 hi ha hagut cap queixa interna**.

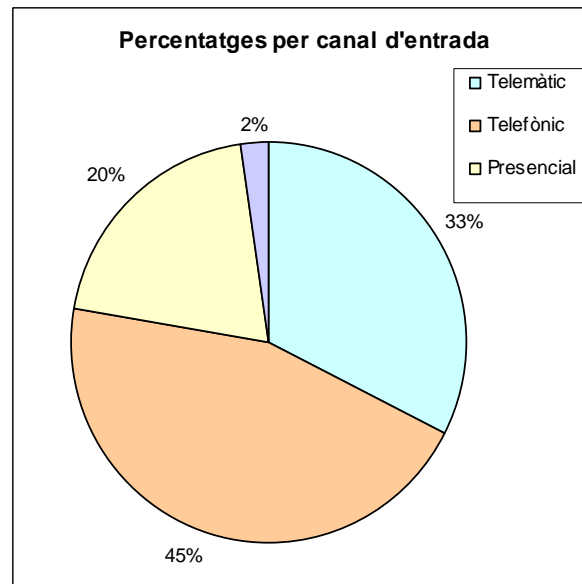
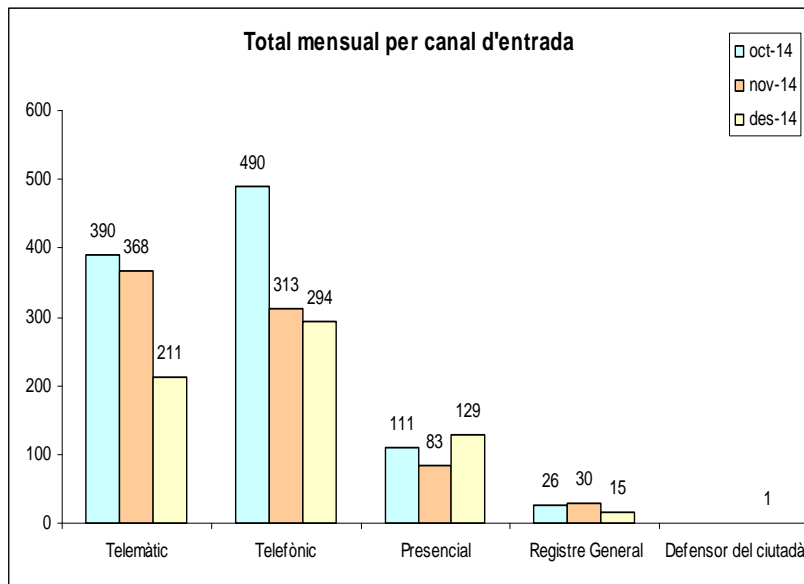
Suggeriments interns: En aquest cas es tracta de suggeriments presentats pels empleats municipals que ens poden arribar, tal com s'ha explicat a l'apartat anterior. Aquest mes **no hi ha hagut cap suggeriment intern**.

No-conformitats internes de cartes de serveis: S'han registrat aquest mes **7 NCI de cartes de serveis** que es refereixen a incompliments dels compromisos establerts a la Carta d'atenció a la violència domèstica i de gènere (5), a la Carta de compromisos del DMS (1) i a la Carta de compromisos de l'OMIC (1).

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

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

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. No hi ha molta diferència amb l'ús del canal telemàtic, que en alguna ocasió supera al telefònic.

*Telemàtic

Aquest mes han entrat via web 211 demandes, que representen el **33% del total**. Aquest mes és el segon canal més utilitzat.

*Telefònic

Amb 294 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del **45%**, aquest mes és el canal més utilitzat.

*Presencial

S'han registrat 129 DMS per aquesta via, que representen el 20% del total.

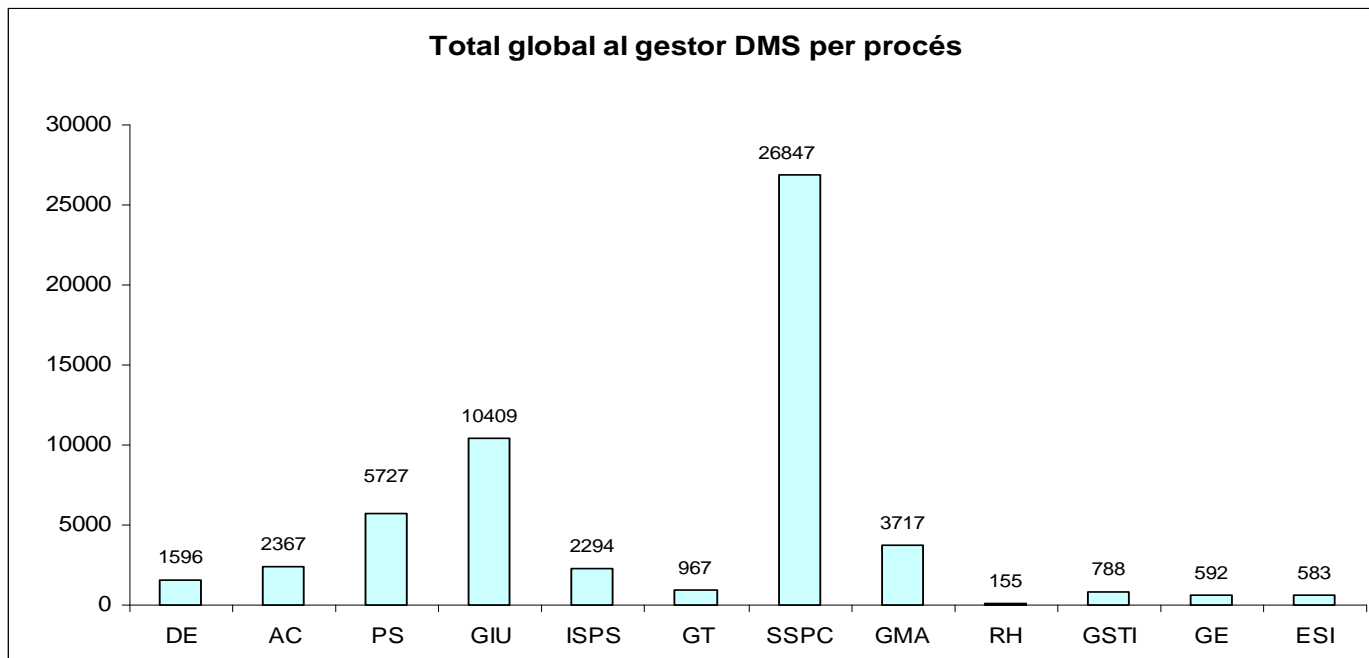
*Registre

Han entrat per aquesta via 15 DMS i suposen el 2% del total.

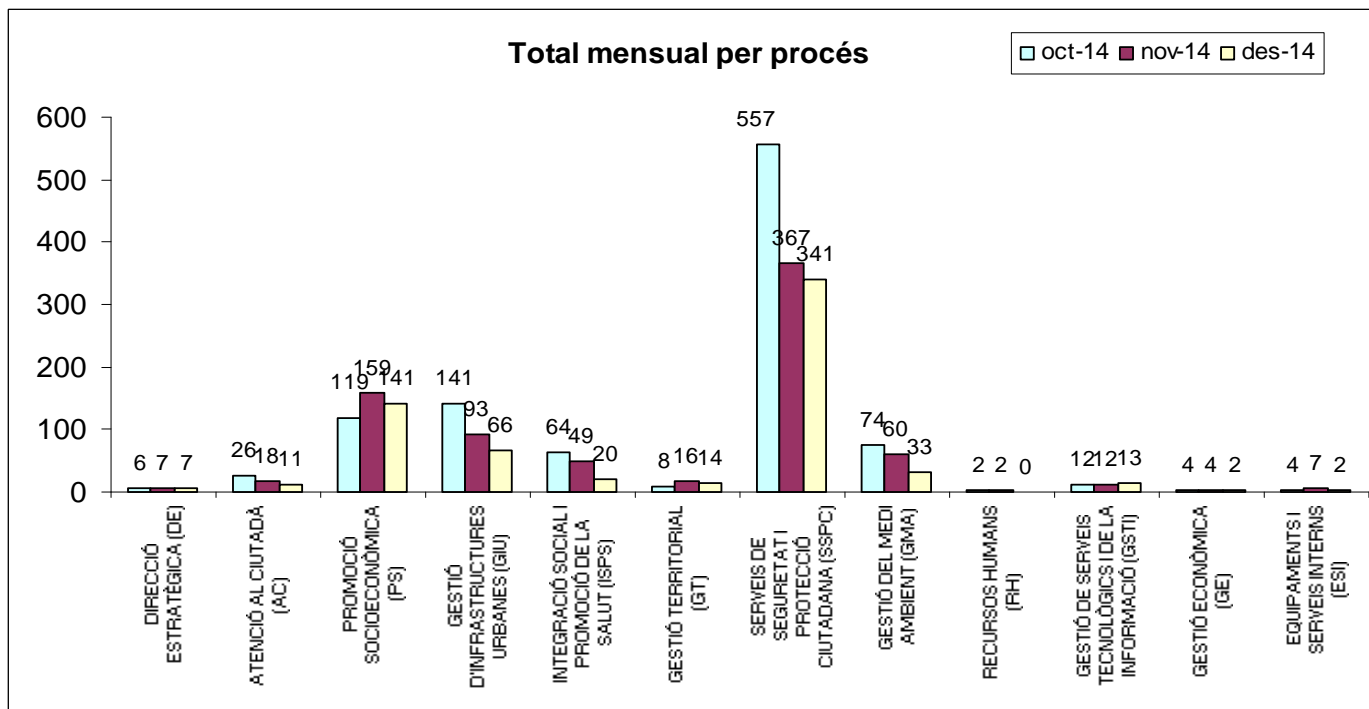
1.5 Distribució de les DMS als processos corresponents

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 processos 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 al global del gestor DMS**



Al global del gestor, els processos SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) i GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes) són els processos amb més DMS assignades, seguit de prop aquest darrer per PS (Promoció Socioeconòmica) i GMA (Gestió del Medi Ambient). Destaca SSPC amb gran diferència per damunt la resta per la gran quantitat de demandes d'actuació del policia de barri.



Processos amb més assignació de DMS: Aquest mes el procés amb més DMS torna a ser SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), com és habitual, amb 341 DMS, el 53% del total. A continuació trobam aquest mes PS (Promoció Socioeconòmica) amb 141, un 22% del total; GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 66, un 10% del total; GMA (Gestió del Medi Ambient), amb 33, un 5% del total, i ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut) amb 20, un 3% del total.

Processos amb menor assignació de DMS: Aquest mes trobam GT (Gestió Territorial) amb 14, GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Innovació) amb 13 i AC (Atenció Ciutadana) amb 11, que representen un 2% del total cadascun.

Seguidament trobam DE (Direcció Estratègica), amb 7 DMS, que representen un 1% del total.

Finalment, els processos ESI (Equipaments i Serveis Interns) amb 2 i GE (Gestió Econòmica) amb 2, representen menys de l'1% del total cadascun.

Pel que fa a RH (Recursos Humans), no té DMS assignades aquest mes.

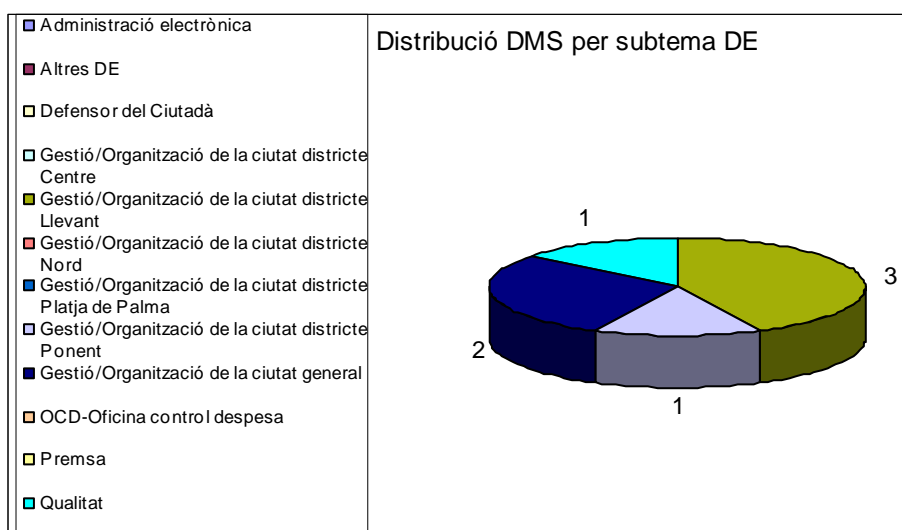
*Distribució mensual de les DMS segons el tema que tracten

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.

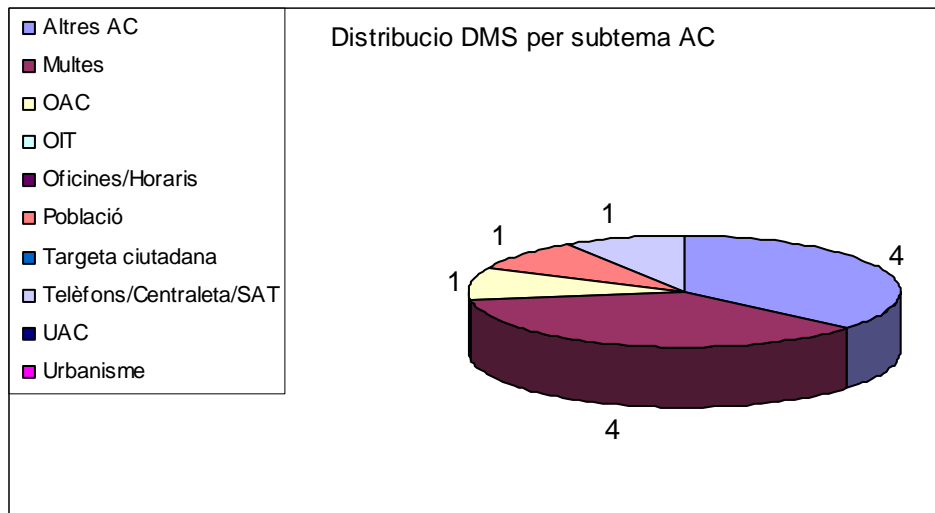
Per això quan es registra una DMS s'assigna al procés i subtema corresponent, que té assignats uns responsables de la seva gestió i tramitació.

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

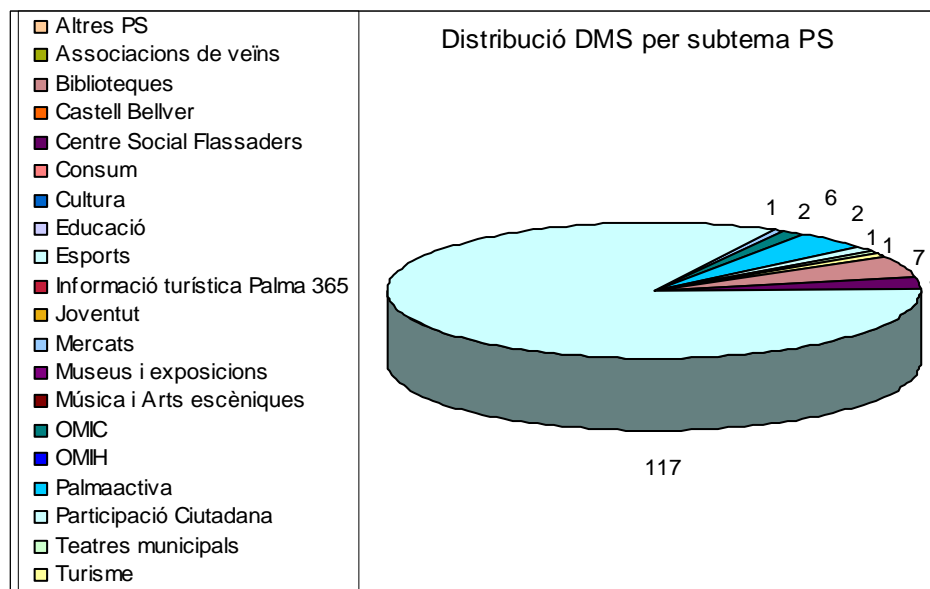
DE (Direcció Estratègica): Destaca el subtema Gestió/organització de la ciutat districte Llevant, amb 3 DMS.



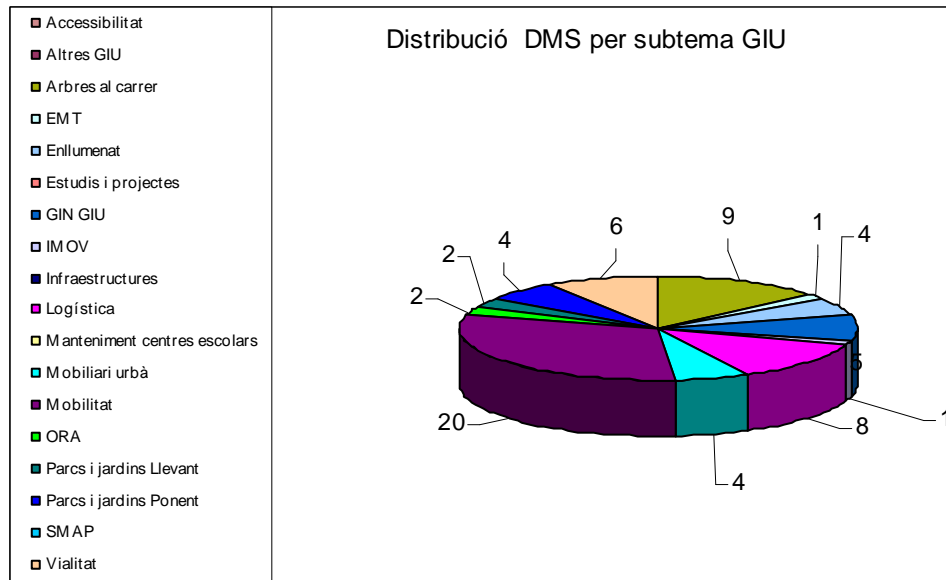
- **AC (Atenció al Ciutadà):** Destaquen els subtemes Multes i Altres, amb 4 DMS cadascun.



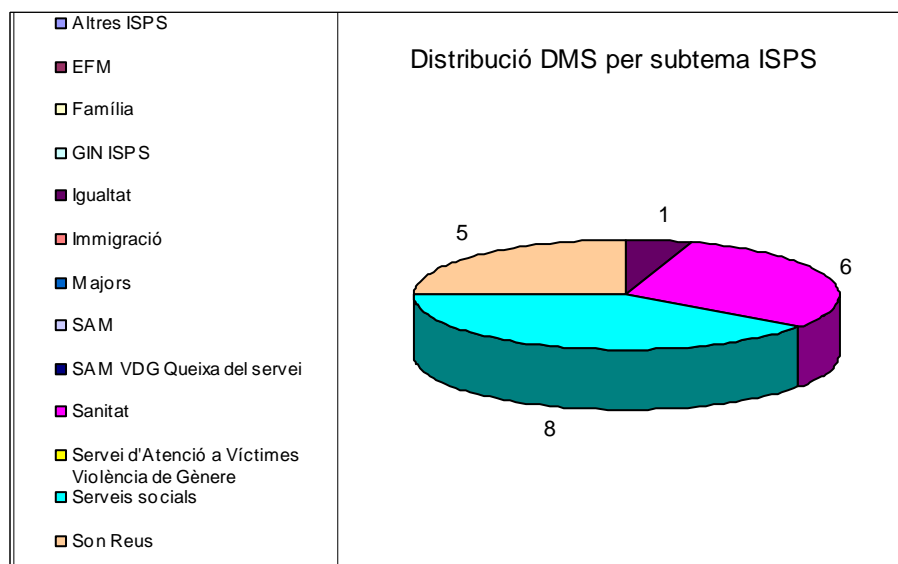
- **PS (Promoció Socioeconòmica):** Destaca com sempre el subtema Esports, amb 117 DMS. A més, s'han repetit 48 DMS per la reducció d'activitats al poliesportiu Rudy Fernández. Destaquen també 4 queixes per la formació de cues per fer la inscripció a cursos del Centre Flassaders.



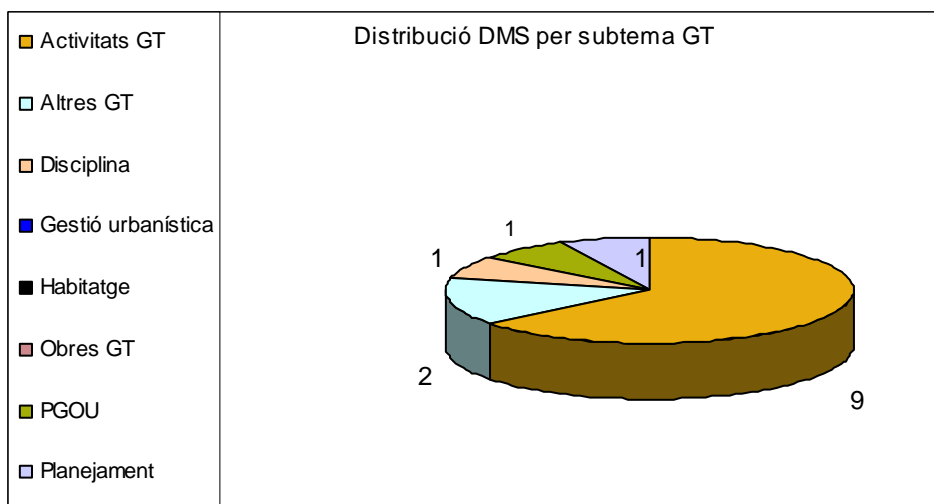
- **GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes):** Hi destaca el subtema Mobilitat, amb 20 DMS. Destaquen també 4 queixes del subtema Logística relatives a l'eliminació dels llums de Nadal que s'acabaven de posar al carrer Puerto Rico.



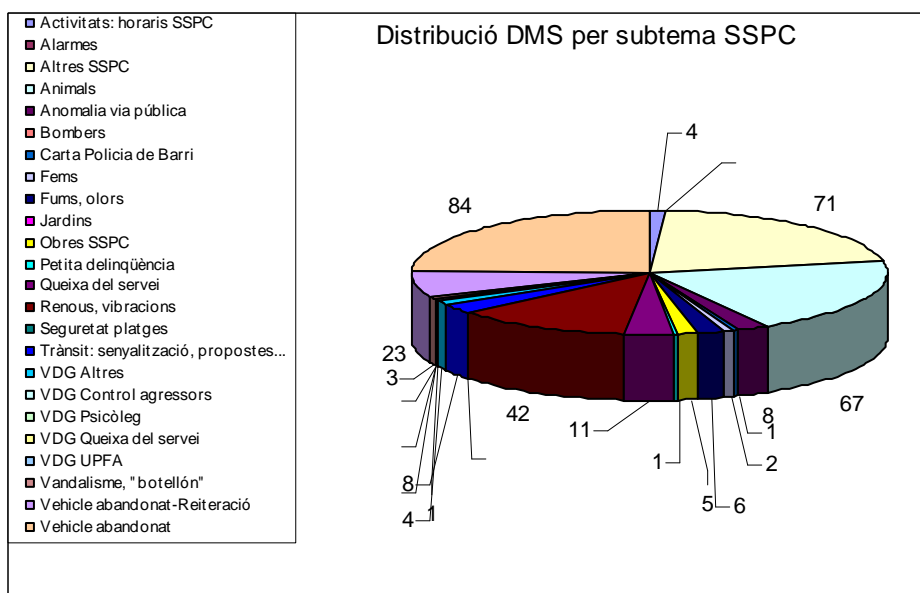
- **ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut):** Hi destaca aquest mes el subtema Serveis Socials, amb 8 DMS. Destaca també la reiteració de dos avisos de tenir en compte la plaga de rates de l'estadi Lluís Sitjar i 3 sol·licituds d'instal·lació d'un parc caní al Parc de son Pedrals.



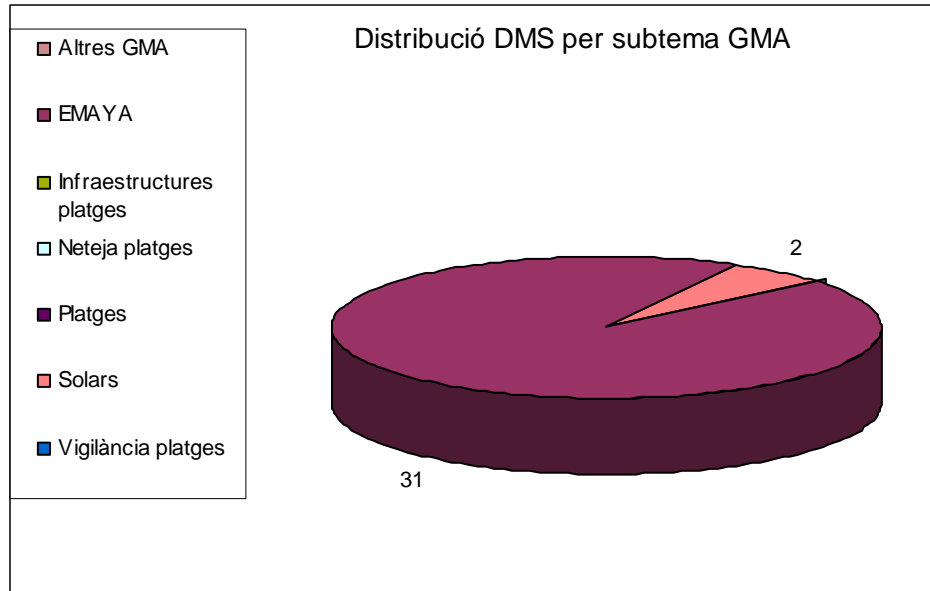
- **GT (Gestió Territorial):** Destaca aquest mes el subtema Activitats, amb 9 DMS, dues relatives a un taller mecànic sense llicència al carrer Cirerer.



- **SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana):** Hi destaquen sobretot els subtemes Vehicle abandonat i reiteracions, amb 107 DMS, Altres, amb 71; Animals, amb 67; i el subtema Renous, vibracions, amb 42. Del subtema Altres n'hi ha dues que es repeteixen relatives a un taller mecànic sense llicència al carrer Cirerer i algunes altres relatives a les molèsties de la pista de gel de la Plaça Espanya.

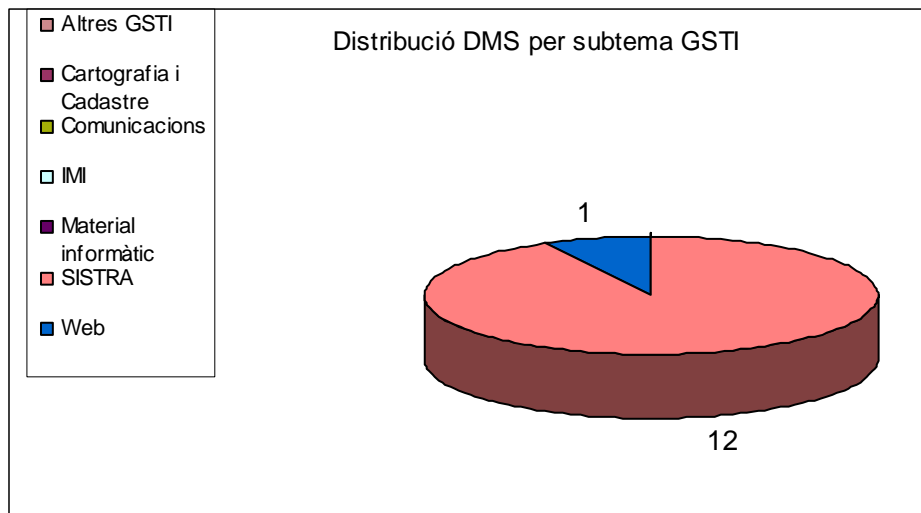


- **GMA (Gestió del Medi Ambient):** Quasi totes són del subtema EMAYA (31); 4 es refereixen a **renous per la neteja amb bufadors dels carrers**.

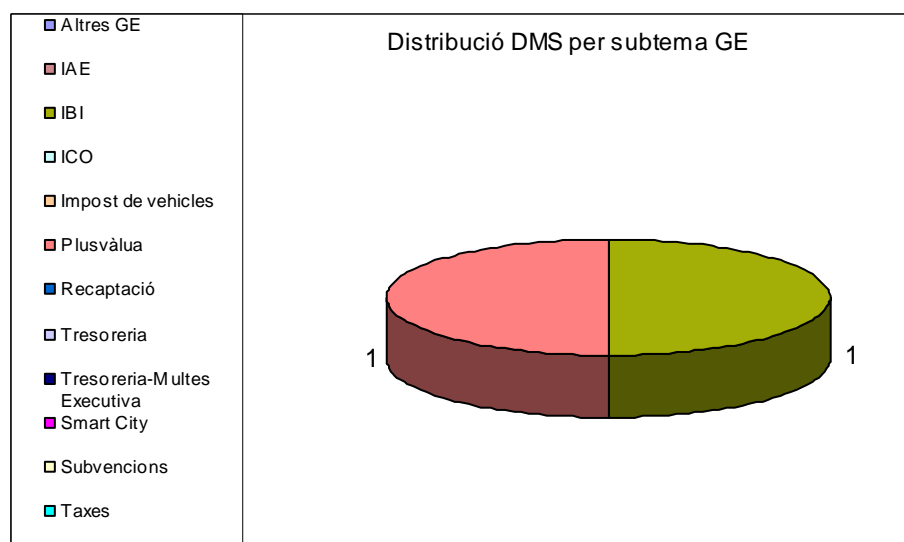


- **RH (Recursos Humans):** No hi ha dues DMS assignades a aquest procés aquest mes.

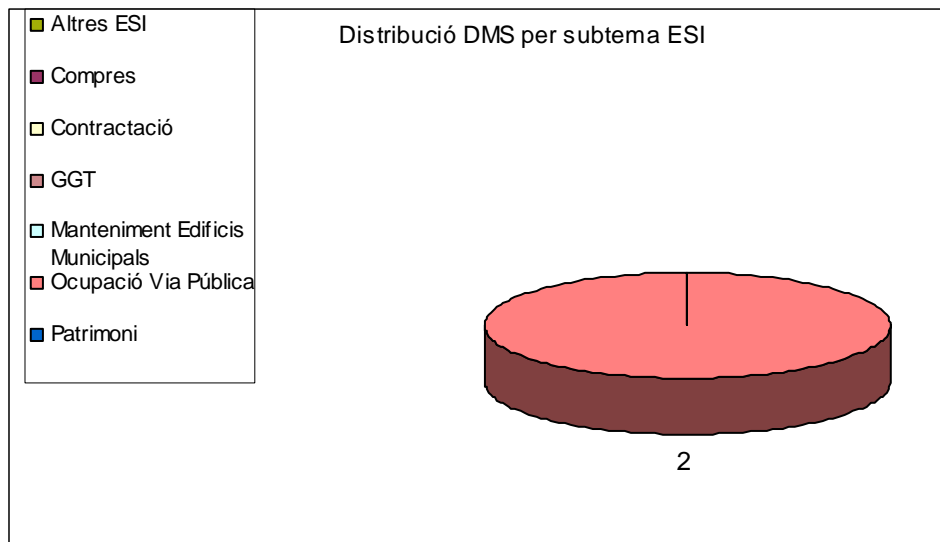
- **GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació):** Destaquen 12 DMS del subtema SISTRA, quasi totes relatives a **problemes amb l'obtenció de certificats d'empadronament a través del web**.



- **GE (Gestió Econòmica):** Només hi ha dues DMS, una de Plusvàlua i una de IBI.



- **ESI (Equipaments i Serveis Interns):** Només hi ha 2 DMS d'Ocupació de la via pública.



A nivell transversal destaquen, com sempre, les **queixes rebudes per renous**. N'hi ha 48 de relatives a renous d'animals, assignades a la Policia Local. També hi ha 48 DMS sobre renous de persones al carrer, a interiors d'habitatges o a bars, competència la majoria de la Policia Local, i alguna per PalmaActiva, Gestió de la Ciutat i Activitats. Pel que fa a queixes per renous de maquinària, 9 en total, la majoria corresponen a Policia i a EMAYA (4 cadascun), però també n'hi ha una per PalmaActiva.

Destaquen també les queixes per **inseguretat** (14), 3 per infraestructures i la resta per Policia.

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

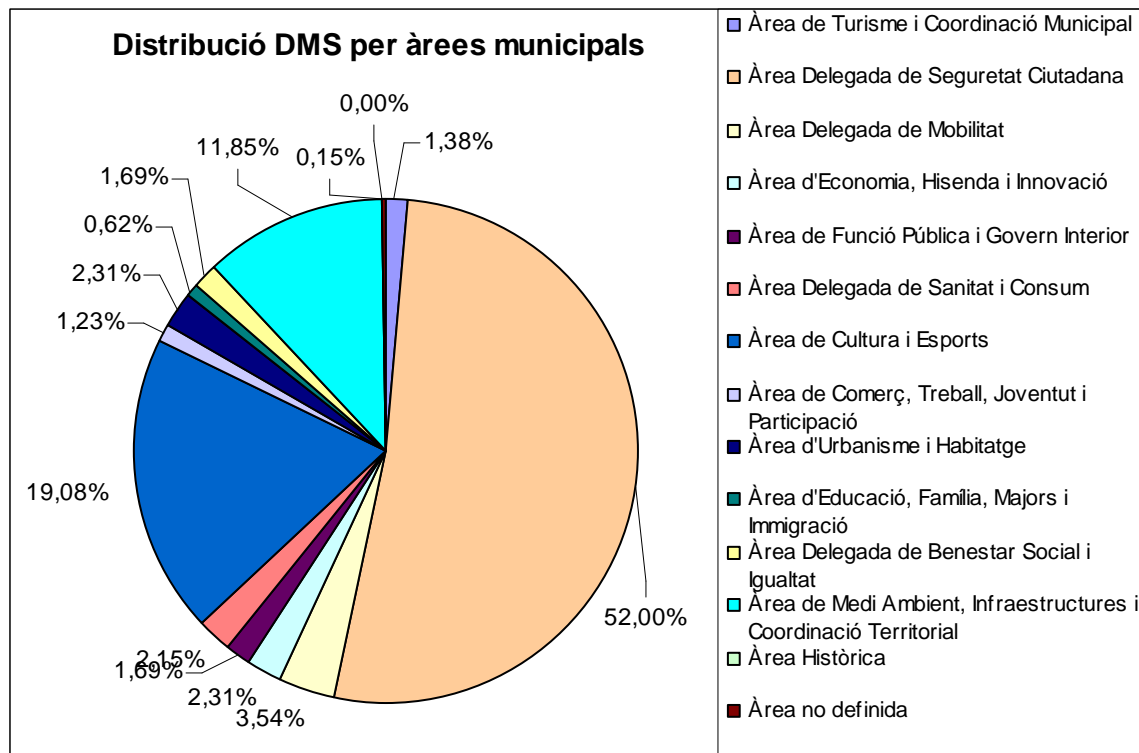
També hi ha hagut 6 peticions per a contactar amb el policia de barri, assignades als diversos subtemes creats dins el procés segons el problema a què es refereixin (renous, animals...).

Relatives a **bicicletes**, 4, la meitat són per la Policia Local i l'altra meitat per Mobilitat

Pel que fa a **queixes per l'atenció rebuda** (4), s'han derivat a diversos processos perquè es referien a queixes per l'atenció del servei de Policia, Multes, Esports i Benestar Social.

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.

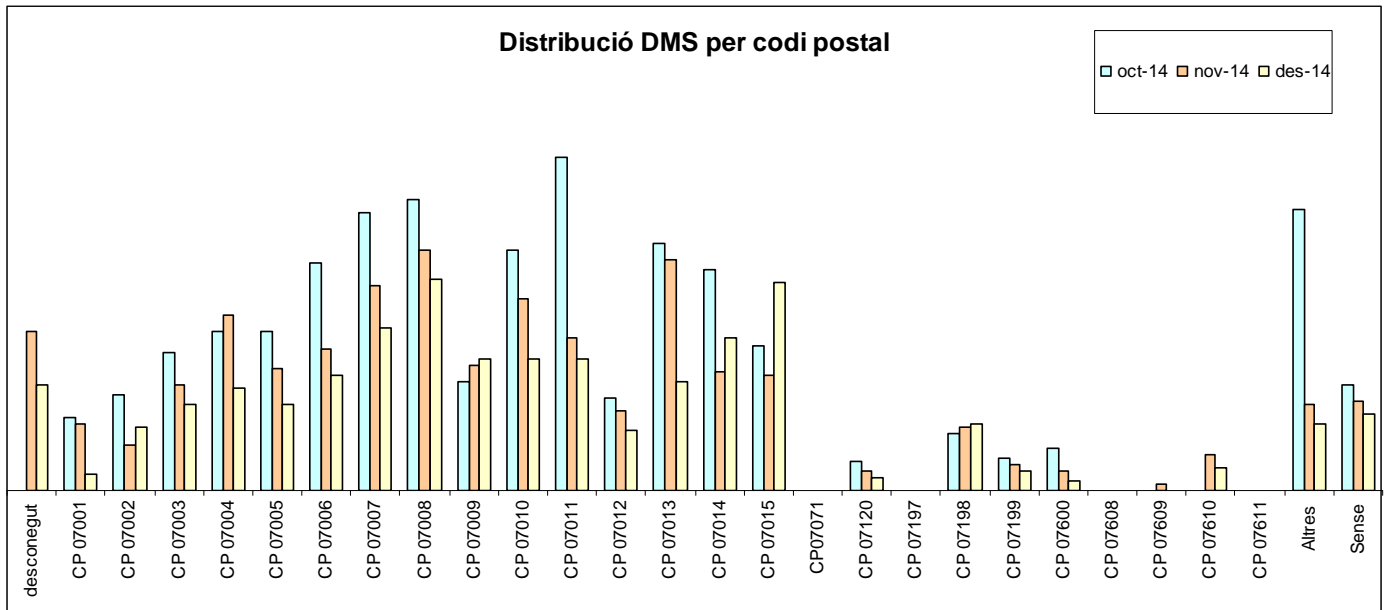


De l'anàlisi dels resultats d'aquest mes podem destacar que la majoria de DMS correspon com sempre a l'Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana, i representa un 52% del total.

A continuació se situen l'Àrea de Cultura i Esports, amb el 19% del total, l'Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial, que representa el 12%; l'Àrea Delegada de Mobilitat amb el 4% cadascuna; les àrees d'Urbanisme i Habitatge, d'Economia, Hisenda i Innovació i l'Àrea Delegada de Sanitat i Consum representen el 2% cadascuna; les àrees de Benestar Social i Igualtat i de Funció Pública i Govern Interior, amb l'1,7% cadascun; l'àrea de Turisme i Coordinació Municipal, amb un 1,4% , finalment l'àrea de Comerç, Treball, Joventut i Participació, amb un 1,2% i l'Àrea d'Educació, Família, Majors i Immigració, que suposa menys de l'1% del total.

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 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.



Aquest mes **tornen a destacar els usuaris de Son Gotleu (CP 07008)**, seguits molt de prop pels de **La Bonanova (CP 07015)**. A continuació trobam els usuaris del codi postal 07007 (**la Soledat**), seguit dels del 07014 (**Son Armadams**).

Concretament, són 64 DMS amb codi postal de Son Gotleu, 63 de La Bonanova, 49 de la Soledat i 46 de Son Armadams.

Pel que fa a les demandes amb codis postals que no són de Palma, suposen aquest mes un 3% del total (igual que el mes passat, encara que habitualment només representen l'1%). Finalment, hi ha un 4% de les demandes registrades aquest mes en què no hi consta el codi postal.

Habitualment els ciutadans de Son Gotleu (07008) i la Soledat (07007) són els més actius pel que fa a presentar demandes ciutadanes, com torna a succeir aquest mes.

1.8 Recepció i trasllat de demandes que no són competència municipal

Aquest mes s'han tramès **2 demandes que no eren de competència municipal**, una petició pel Consell de Mallorca i 1 queixa pel Govern Balear.

1.9 Via de comunicació en la tramitació de les DMS

Quan en el registre de la DMS hi consta l'adreça electrònica, les comunicacions del número de registre de la DMS i la comunicació de la resolució es fan de manera automàtica per aquesta via.

Aquest mes s'han tancat 689 DMS per haver-se acabat la seva tramitació. D'aquestes, un 49% contien l'adreça electrònica. Per tant **un 49% de les DMS tramitades aquest mes han tingut el canal telemàtic com a canal de comunicació amb l'usuari**. 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. Pel que fa a la resposta a les queixes, els suggeriments o les demandes, 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.

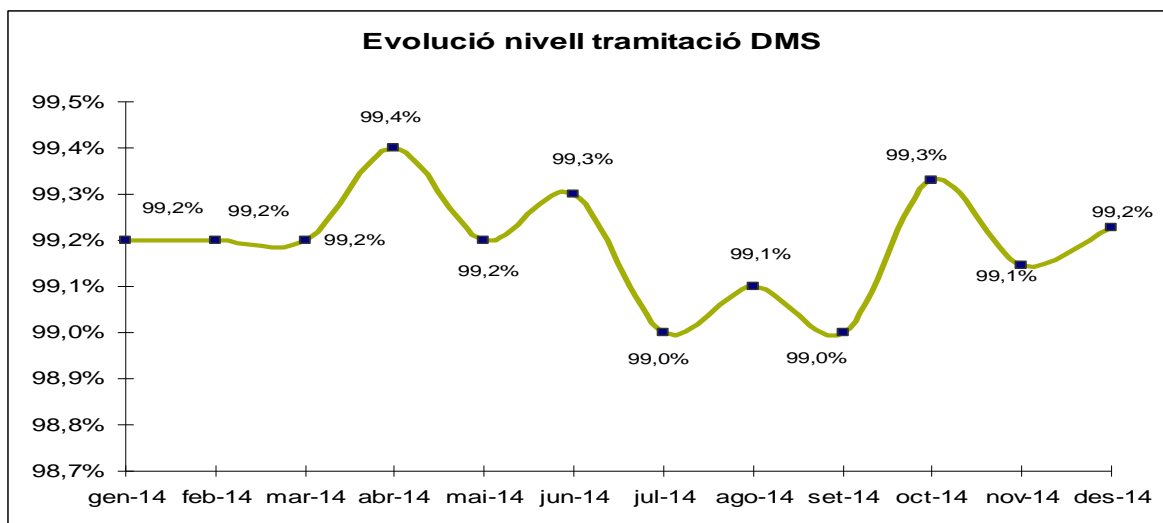
2 TRAMITACIÓ

2.1 Tramitació en termini

2.1.1 Dades relatives al global del gestor de DMS

* Evolució del nivell de tramitació global al gestor DMS

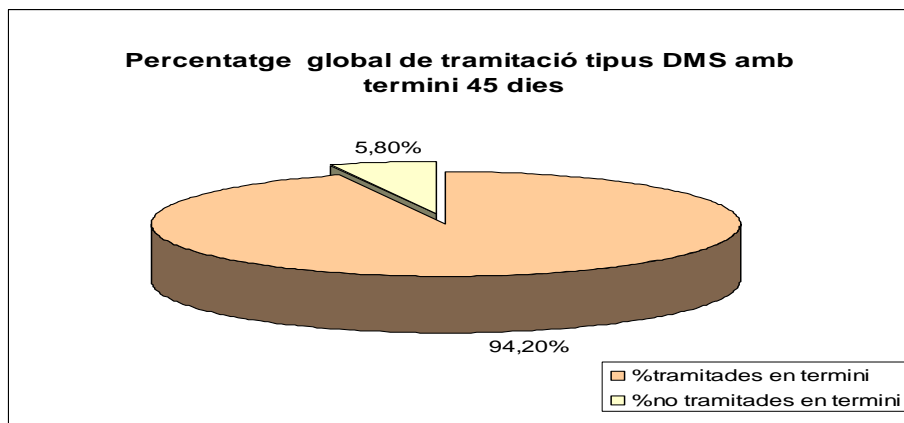
El nivell de tramitació al gestor de DMS, incloent-hi tots els tipus, es troba habitualment en el 99%, o fins i tot per damunt en molts de mesos.



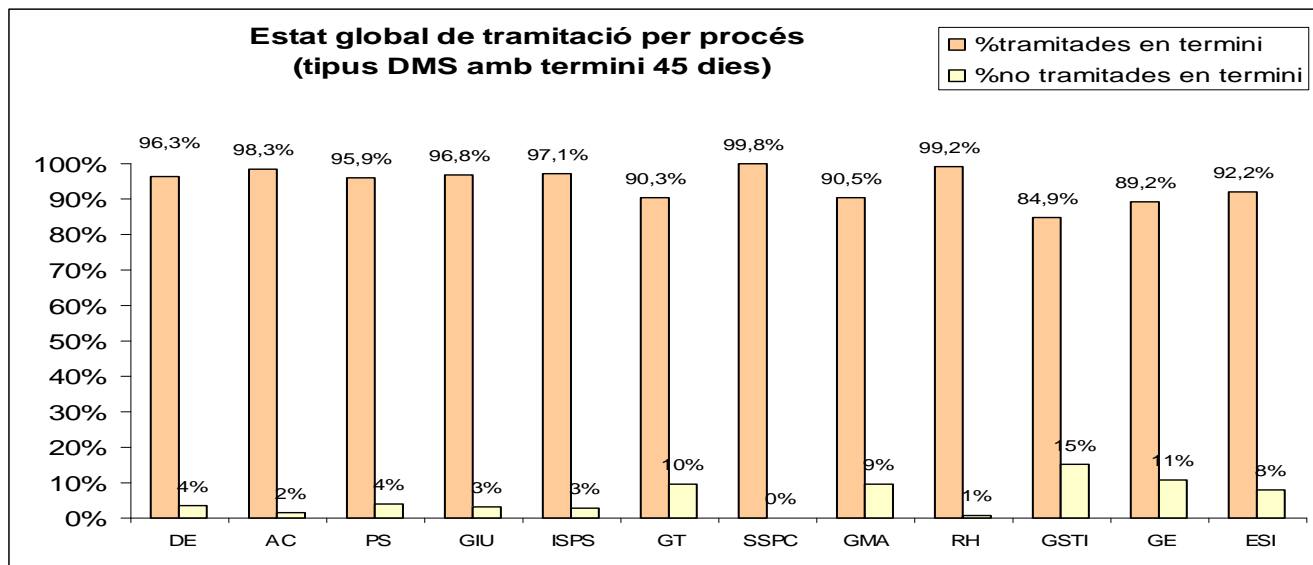
Aquest mes es troba en el 99,2%, un poc superior al del mes passat. En tot l'any es manté o es supera el nivell de tramitació del 99%, incloent-hi els mesos d'estiu, en què sol baixar un poc perquè és època de vacances dels treballadors municipals, la qual cosa va unida a un augment general de les demandes rebudes.

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

Si revisam al global del Gestor DMS la tramitació dels tipus de DMS que té establert un límit de 45 dies per a la seva tramitació (queixes, suggeriments, demandes i queixes i suggeriments interns), observam que un 94,20% estan tramitades en termini, i només un 5,80% no s'hi han tramitat. Per tant, poden estar en estat de no-conformitat o de no-conformitat tramitada.



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

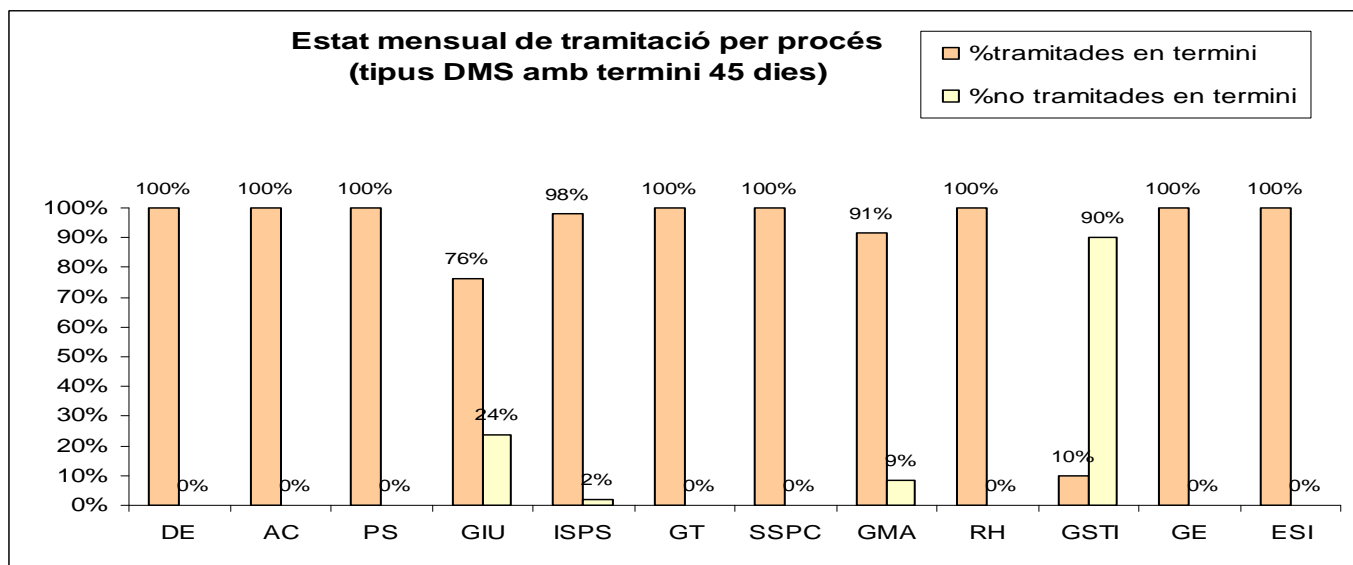


Tots els processos tenen la majoria de DMS del tipus queixa, queixa interna, suggeriment, suggeriment intern o demanda (que són les que s’han de tramitar en 45 dies) tramitades en el termini corresponent. Concretament 10 dels 12 processos tenen més del 90% de les DMS tramitades en el termini establert de 45 dies. Destaquen sobretot **SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana)** amb el 99,8% de tramitació en termini i **RH (Recursos Humans)** amb el 99,2%.

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 98,3% d’AC (Atenció Ciutadana).

2.1.2 Dades relatives al mes en curs

***Tramitació mensual de les DMS per procés**



Pel que fa a les DMS del tipus queixa, queixa interna, suggeriment, suggeriment intern o demanda que qualsevol dia d'aquest mes acabaven el seu termini de resolució, és a dir, 45 dies des del registre, trobam que **8 processos tenen el 100% de resolució en termini**, és a dir, cap DMS d'aquests processos ha passat a estat de no-conformitat per haver-se exhaurit el termini establert.

Aquests processos són: DE (Direcció Estratègica), AC (Atenció Ciutadana), PS (Promoció Socioeconòmica), GT (Gestió Territorial), SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), RH (Recursos Humans), GE (Gestió Econòmica) ESI (Equipaments i Serveis Interns).

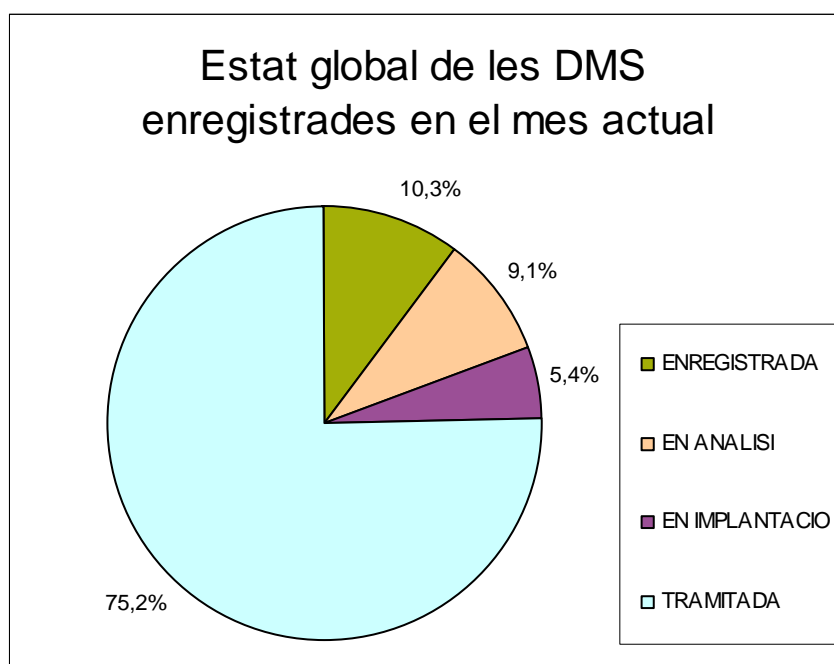
El procés SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) és normalment un dels que es troben al 100%, atès que es tanquen les seves DMS el mateix dia pel procés automàtic de traspàs a l'Eurocop. De la resta de processos, 3 es troben en percentatges alts de resolució: són ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut) amb un 98%, GMA (Gestió del Medi Ambient) amb un 91%, i GIU amb un 76%.

Pel que fa a GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació), només té un 10% de tramitació en termini, per tant és el procés amb pitjor tramitació pel que fa a temps.

**Pel que fa a la correcció de les respostes donades als usuaris, mensualment es revisen aquestes a través d'un mostreig; aquest mes s'han considerat correctes en un 91,18%, xifra inferior a la del mes passat però superior a la mitjana anual de 2014, que ha estat d'un 87,15%.*

*Estat de les DMS registrades en el mes

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



De les 650 DMS registrades durant aquest mes, 489 estan ja tramitades, la qual cosa suposa un 75% de resolució. En canvi, 67 estan encara en estat de registrades; 59 en estat d'anàlisi i 35 en estat d'implantació. Aquest mes el percentatge de resolució de DMS torna a estar en un nivell habitual. La mitjana anual de 2014 és actualment d'un 79,49%. Això no obstant, aquestes xifres inclouen DMS que poden dur 30 dies registrades o només un dia, i en qualsevol cas encara disposen almenys de 15 dies per a ser tramitades.

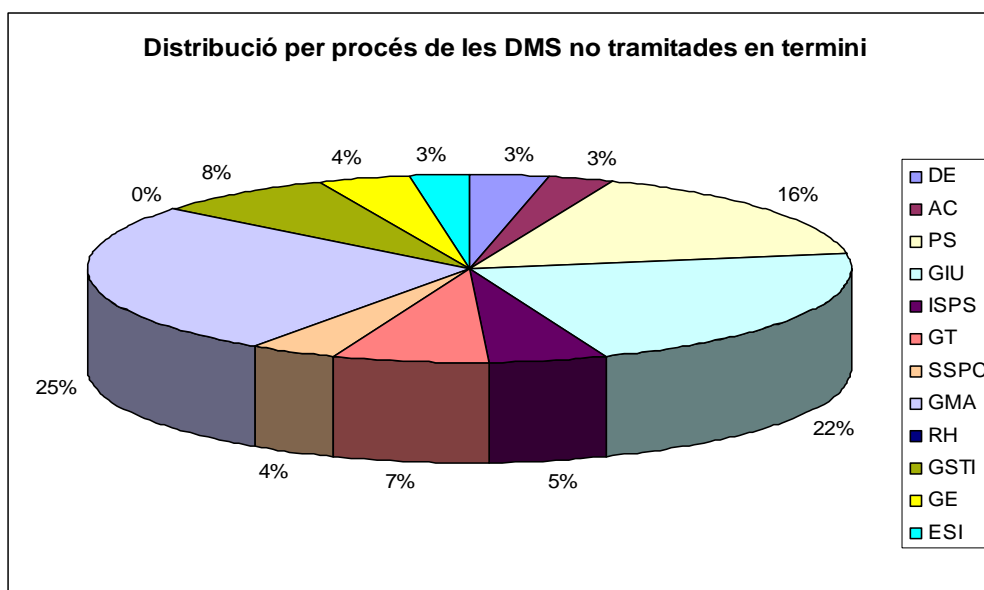
Respecte de les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat de registrades, suposen un 10%. Aquest és un estat que hauria de tenir una durada molt curta i per això des del Departament de Qualitat es van prenent contínuament mesures per a millorar aquest aspecte.

2.2 Tramitació fora de termini

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

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

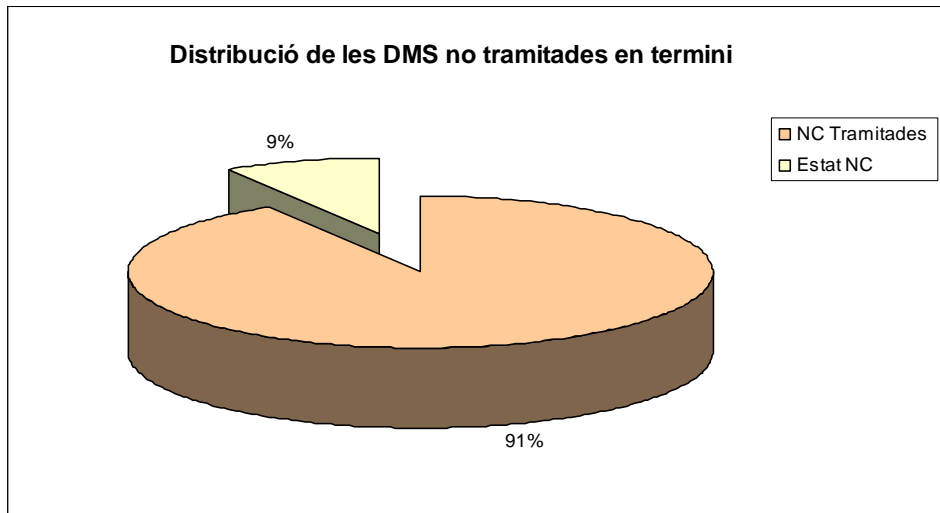
2.2.1 Distribució del total de DMS no tramitades en termini



Podem observar, si examinem el global del gestor, que el procés **GMA** (Gestió del Medi Ambient) és el que té més DMS no tramitades en el termini corresponent de 45 dies; en concret, **un 25% del total de totes les no tramitades en termini**. Seguidament, un 22% són del procés GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes) i un 16% del procés PS (Promoció Socioeconòmica).

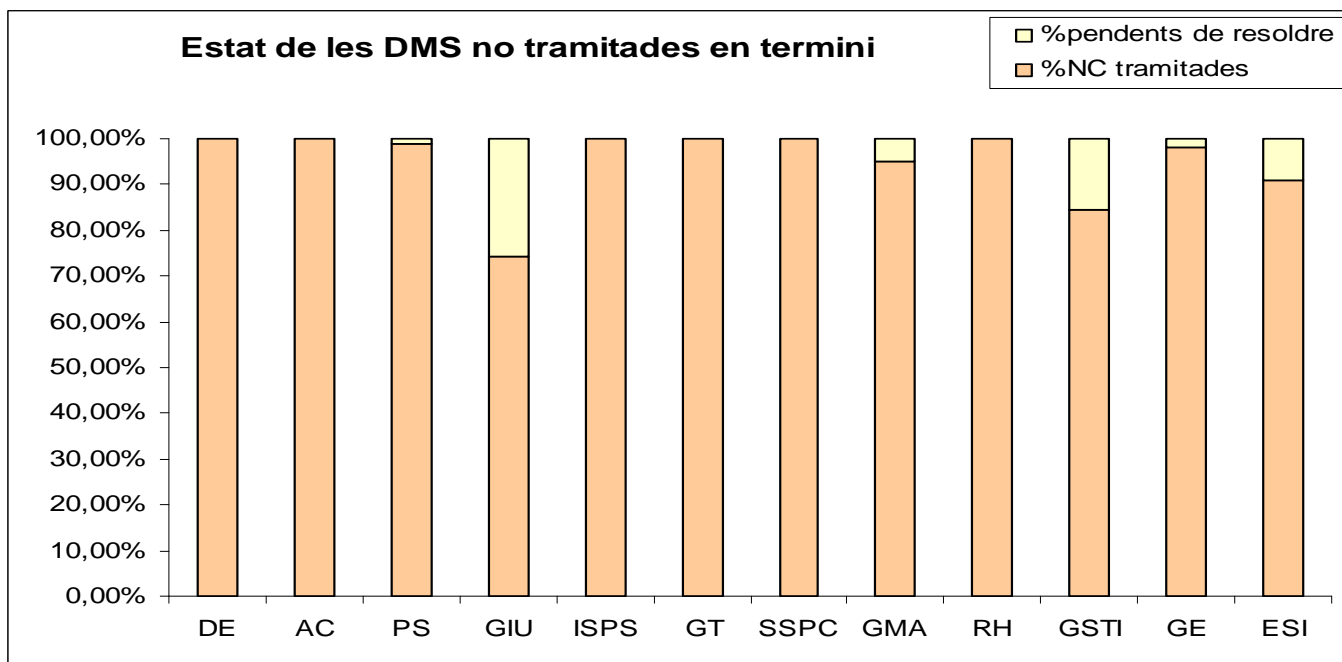
Aquests processos són també els que tenen habitualment més DMS assignades.

2.2.2 Estat global de les DMS no tramitades en termini



Si revisam globalment l'històric dels tipus de DMS que tenen establert un límit de 45 dies per a la seva tramitació, observam que de les DMS tramitades fora de termini un 91% estan ja com a no-conformitats tramitades i un 9% encara estan pendents de tramitació, és a dir, en estat de no-conformitat.

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

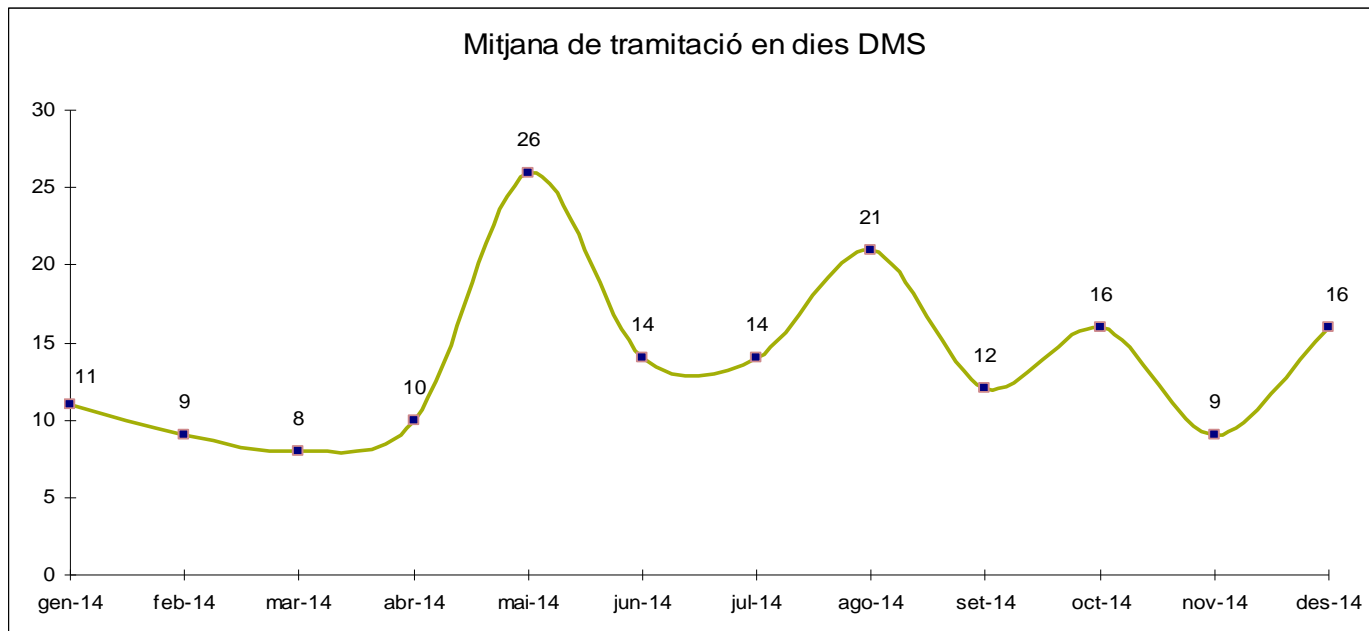


Pel que fa a la resolució de les DMS fora de termini, 6 processos tenen el 100% d'aquestes DMS ja tramitades. Aquests processos són DE (Direcció Estratègica), AC (Atenció Ciutadana), ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut), GT (Gestió Territorial), SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) i RH (Recursos Humans).

Els sis processos restants no tenen totes les DMS que ja es troben fora de termini tramitades, però es troben en nivells alts, que van del 77,10 al 99,04%.

2.3 Mitjanes mensuals de tramitació

2.3.1 Mitjana mensual global



La mitjana de tramitació de queixes, suggeriments i demandes, incloent-hi les de caràcter intern, és aquest mes de **16 dies**. Es tracta d'una mitjana no molt baixa i que supera la mitjana de 2014, que ha estat de 14 dies. Pel que fa a les queixes s'han tramitat en una mitjana de 18 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 29 dies, i no hi ha hagut suggeriments interns. Finalment, les demandes s'han tramitat en una mitjana de 4 dies. Totes aquestes mitjanes estan en els nivells habituals excepte les queixes internes que tenen una mitjana de tramitació més elevada.

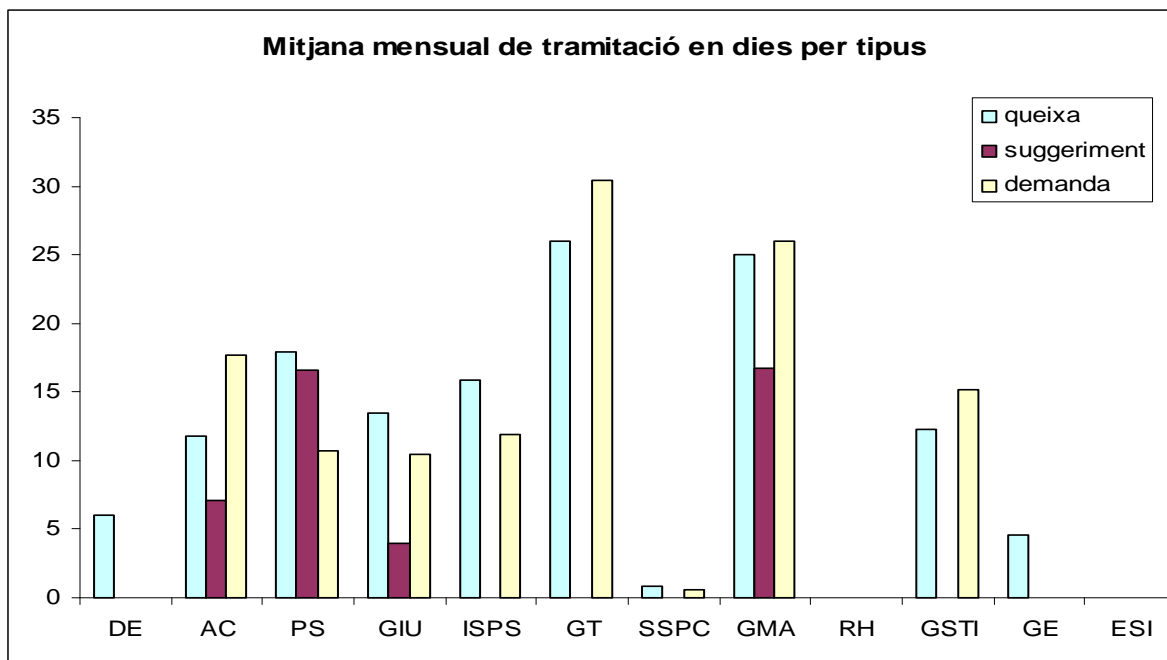
D'altra banda, respecte de la mitjana màxima d'entre 15 i 25 dies de resolució de queixes i suggeriments (no interns) establerta com a compromís a la Carta de compromisos del DMS, ens trobam en una mitjana de 16,14 dies. Per tant aquest mes es compleix el compromís.

2.3.2 Mitjana mensual per procés

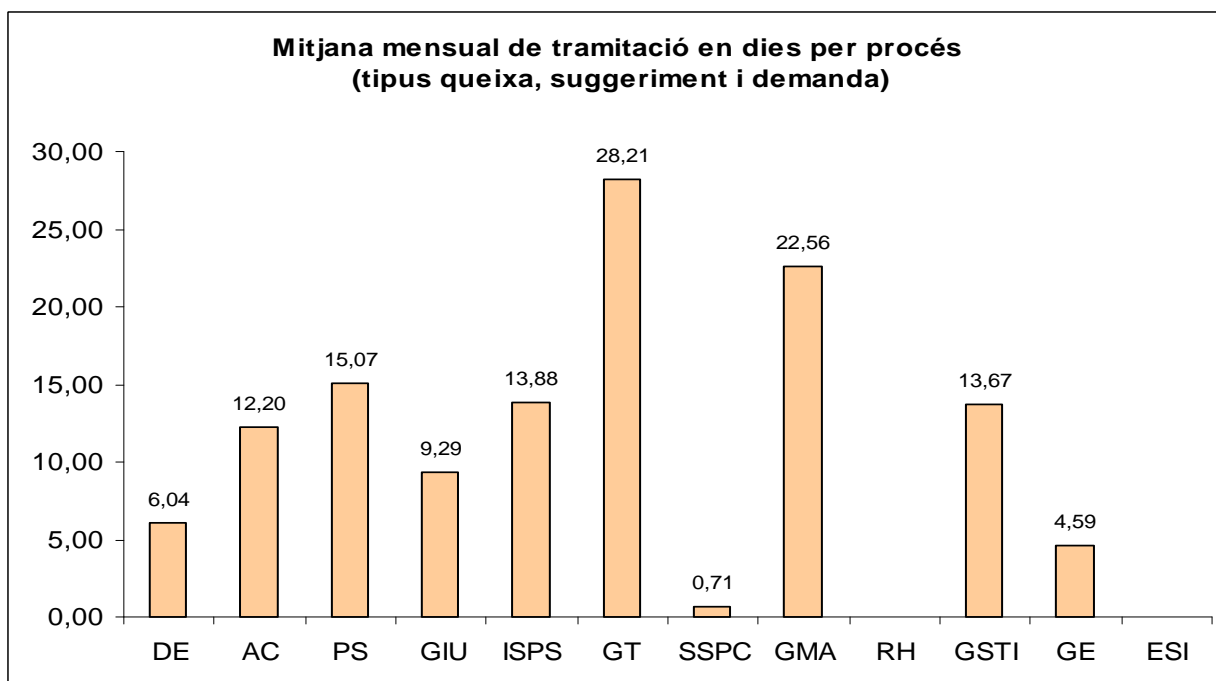
Pel que fa a la mitjana de tramitació en dies de queixes, suggeriments i demandes desglossats per procés, s'observa que el **procés GT (Gestió Territorial) és el que té la mitjana més elevada pel que fa a queixes i demandes i GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes) pel que fa a suggeriments**.

Com és habitual, es pot observar al gràfic que les queixes són el tipus amb una mitjana de resolució més elevada. El suggeriments haurien de ser el tipus amb la mitjana més baixa, ja que únicament s'ha d'agrair al ciutadà la seva aportació i passar-la a qui correspongui per si convé fer-hi alguna cosa.

No tenim en compte el procés SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) ja que les DMS enregistrades es traspassen en un màxim de 24 hores a l'Eurocop (programa específic de la Policia per a la seva tramitació) i queden com a tramitades al gestor DMS.



En el gràfic següent es representa la mitjana dels tres tipus més habituals (queixa, suggeriment i demanda) en cadascun dels processos, i podem observar com **GT (Gestió Territorial)** és qui té la mitjana més elevada, 28,21 dies i **GE (Gestió Econòmica)** la més baixa, 4,59 dies. No tenim en compte SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) per l'explicat en el paràgraf anterior.



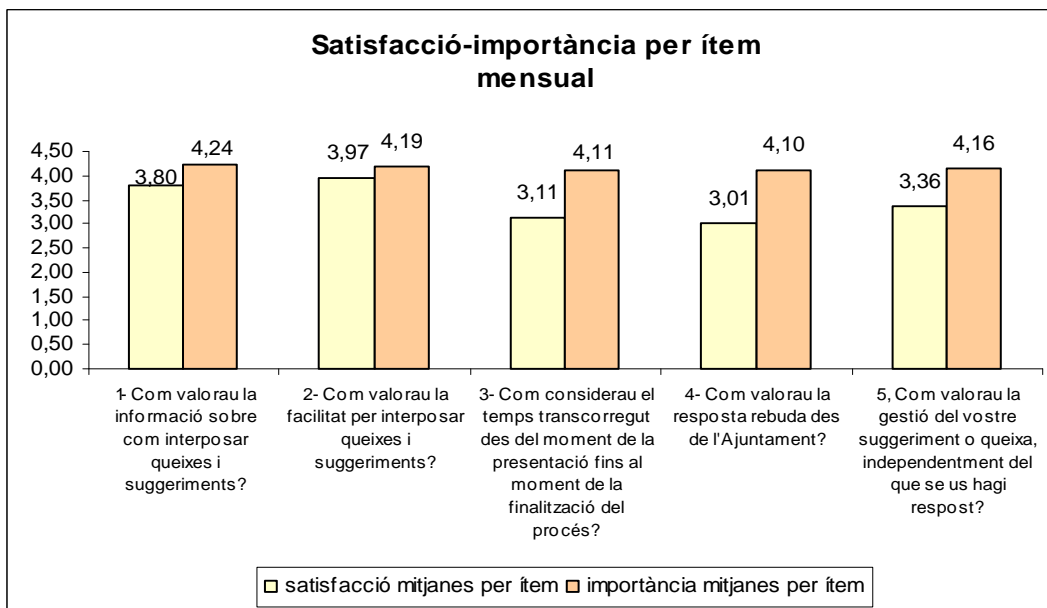
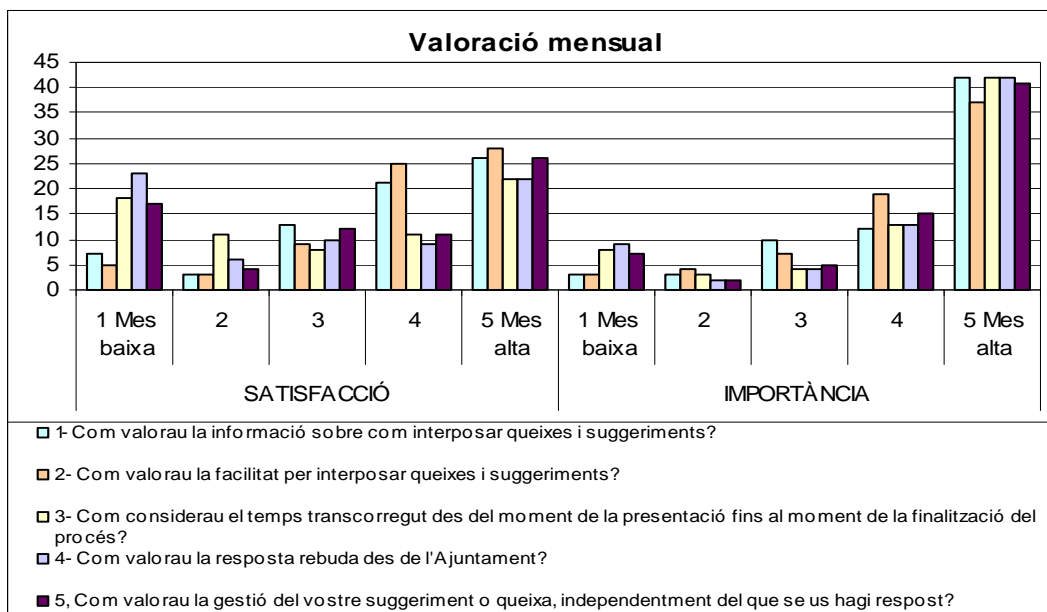
Això no obstant, hem de recordar que el límit establert per a la tramitació en termini de les DMS és de 45 dies i tots els processos es troben en nivells inferiors pel que fa a la tramitació dels tipus queixa, suggeriment i demanda.

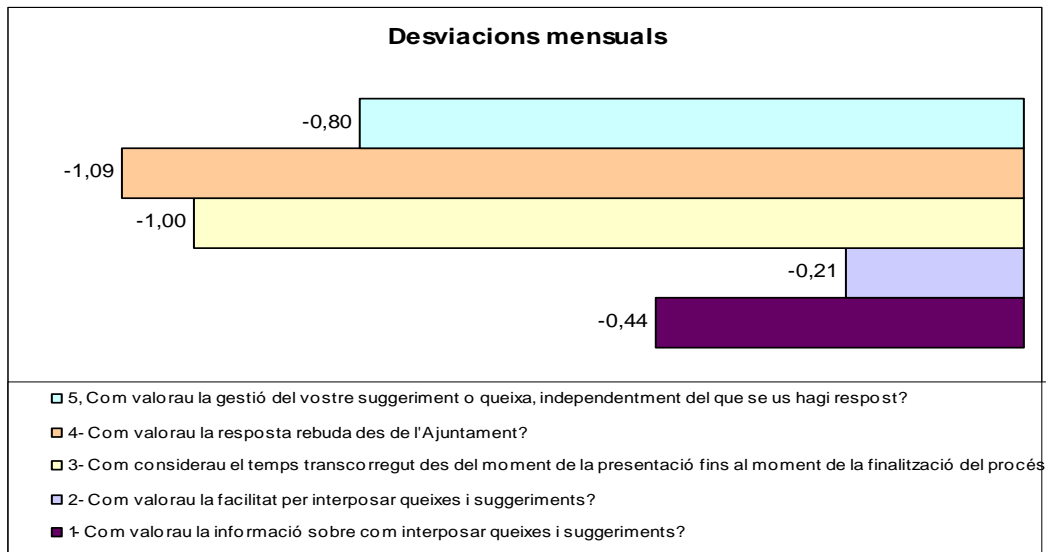
3 SATISFACCIÓ

Aquest més han arribat al Departament de Qualitat **85 respostes a les enquestes de satisfacció**.

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

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





Aquest mes 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.

En conjunt, aquest mes els ítems presenten desviacions superiors a les del mes passat en tots els ítems.

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

1. Com valoreu la informació sobre com interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 3,80 de mitjana de satisfacció i un 4,24 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,44.

2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 3,97 de mitjana de satisfacció i un 4,19 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,21. Aquest mes torna a ser l'ítem més ben valorat.

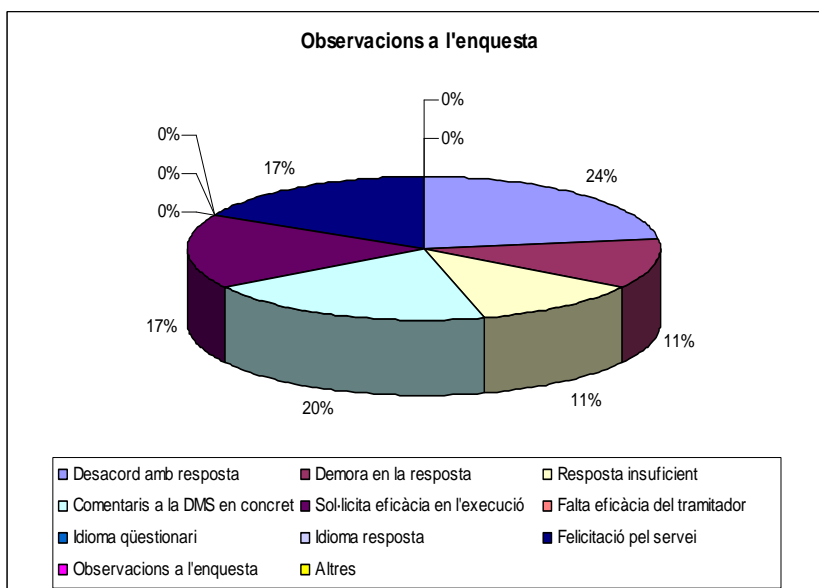
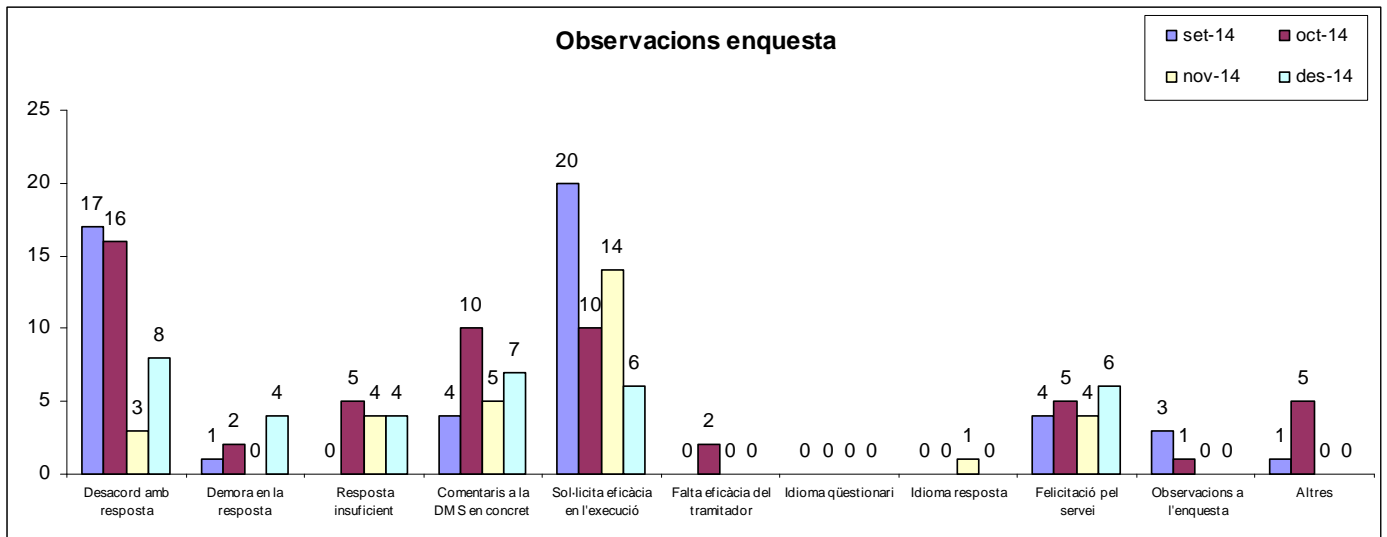
3. Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés? S'ha valorat amb un 3,11 de mitjana de satisfacció i un 4,11 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 1,00.

4. Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament? Pel que fa a satisfacció, té una valoració de 3,01 i pel que fa a importància, de 4,10. S'ha donat una desviació de 1,09, un poc inferior a la del mes passat. Aquest mes ha tornat a ser l'ítem més mal valorat, com és habitual.

5. Com valoreu la gestió del vostre suggeriment o queixa, independentment del que se us hagi respost? S'ha valorat amb un 3,36 de mitjana de satisfacció i amb un 4,16 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,80.

Respecte del compromís relatiu a satisfacció dels usuaris de la Carta de compromisos del Sistema de Gestió de les DMS, es considera correcte aquest aspecte quan la valoració de la gestió de la queixa o suggeriment, independentment del que s'hagi respost, sigui superior a 3, cosa que aquest mes es compleix atès que és de 3,36 sobre 5.

També s'inclou a l'enquesta automàtica la possibilitat de fer suggeriments o observacions. Aquest mes han entrat **35 observacions/suggeriments** amb les enquestes, que s'han pogut respondre immediatament després de rebre la comunicació de resolució de la DMS o amb uns dies de retard després d'aquesta comunicació i a través d'un recordatori automàtic. Aquestes observacions a les enquestes, que s'analitzen com a informació d'entrada, es poden resumir en el següent gràfic:



La majoria d'observacions aquest mes són de desacord amb la resposta, en concret són 83 observacions (24% del total).

Hi ha també 7 observacions que són comentaris a la DMS en concret (20%); 6 sol·liciten eficàcia en l'execució (17%), 4 relatives a resposta insuficient (11%) i 4 relatives a demora en la resposta (11%):

Finalment destaquen 6 felicitacions pel servei, que suposen aquest mes un 17% del total de les observacions rebudes.

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

- En el cas que us interessi informació més concreta del vostre servei ens la podeu demanar directament a qualitat@palma.es

- Si voleu fer algun suggeriment us recordam que la bústia de queixes i suggeriments oberta a la Intranet és a la vostra disposició.

ANNEX (Taula procés-subtema-àrea)

| PROCÉS | SUBTEMA | ÀREA |
|------------------------------|--|--|
| DE (Direcció Estratègica) | Administració electrònica | Àrea no definida |
| | Altres DE | Àrea no definida |
| | Defensor Ciutadà | Àrea no definida |
| | Gestió/Organització de la ciutat general | Àrea de Turisme i Coordinació Municipal |
| | Gestió/Organització de la ciutat Districte Centre | Àrea de Turisme i Coordinació Municipal |
| | Gestió/Organització de la ciutat Districte Llevant | Àrea de Turisme i Coordinació Municipal |
| | Gestió/Organització de la ciutat Districte Nord | Àrea de Turisme i Coordinació Municipal |
| | Gestió/Organització de la ciutat Districte Platja de Palma | Àrea de Turisme i Coordinació Municipal |
| | Gestió/Organització de la ciutat Districte Ponent | Àrea de Turisme i Coordinació Municipal |
| | OCD | Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació |
| | 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 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 |
| GE (Gestió Econòmica) | SISTRA | Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació |
| | Cartografia i cadastre | Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació |
| GE (Gestió Econòmica) | Altres GE | Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació |
| | IAE | Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació |
| | IBI | Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació |
| | ICO | Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació |
| | Impost de vehicles | Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació |
| | Plusvàlua | Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació |
| | Recaptació | Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació |

| | | |
|--|-----------------------------------|--|
| 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 |