

INFORME

DE RECEPCIÓ I GESTIÓ

DE LES

DEMANDES MUNICIPALS

DE SERVEIS

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

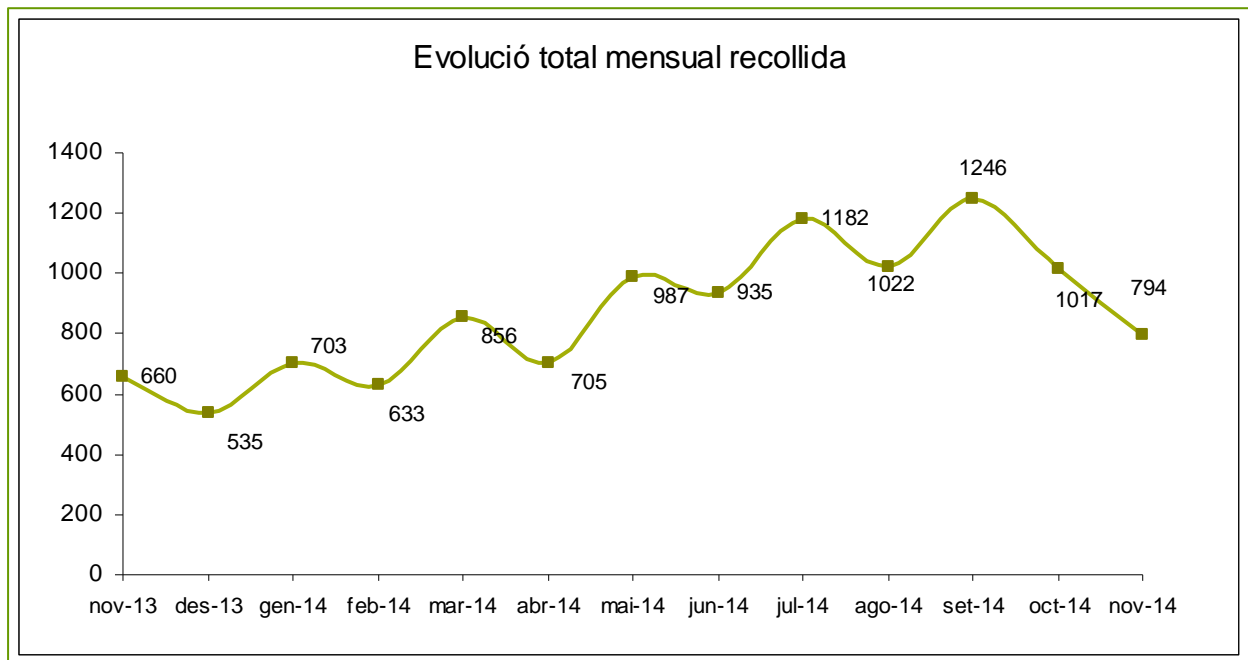
NOVEMBRE 2014

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



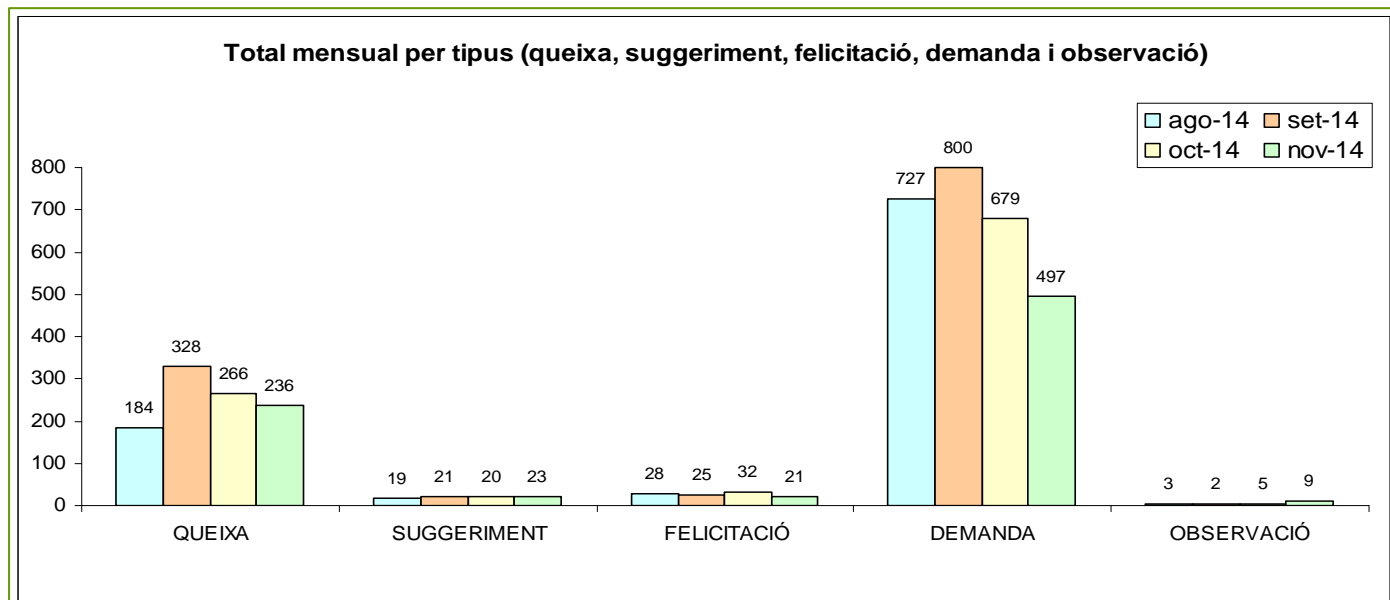
Totes les demandes municipals de serveis que arriben a l'Ajuntament de Palma a través dels canals establerts (web, 010, bústies i Registre General, principalment) són introduïdes al gestor de DMS el mateix dia que arriben o el següent dia hàbil.

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 794. Es tracta d'una xifra bastant inferior a la dels mesos anteriors (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 43% són dels 4 mesos d'estiu (juny-setembre) i, el 57%, dels 7 mesos restants.

La mitjana anual és de 885 i, la baixada respecte del mes anterior, és d'un 21,93%.

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 236 i representa el 30% del total mensual, percentatge igual al del mes passat. És, juntament amb les demandes (peticions d'actuació de la Policia Local), un dels tipus més habituals.

Suggeriments: El nombre de suggeriments (23) representa 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.

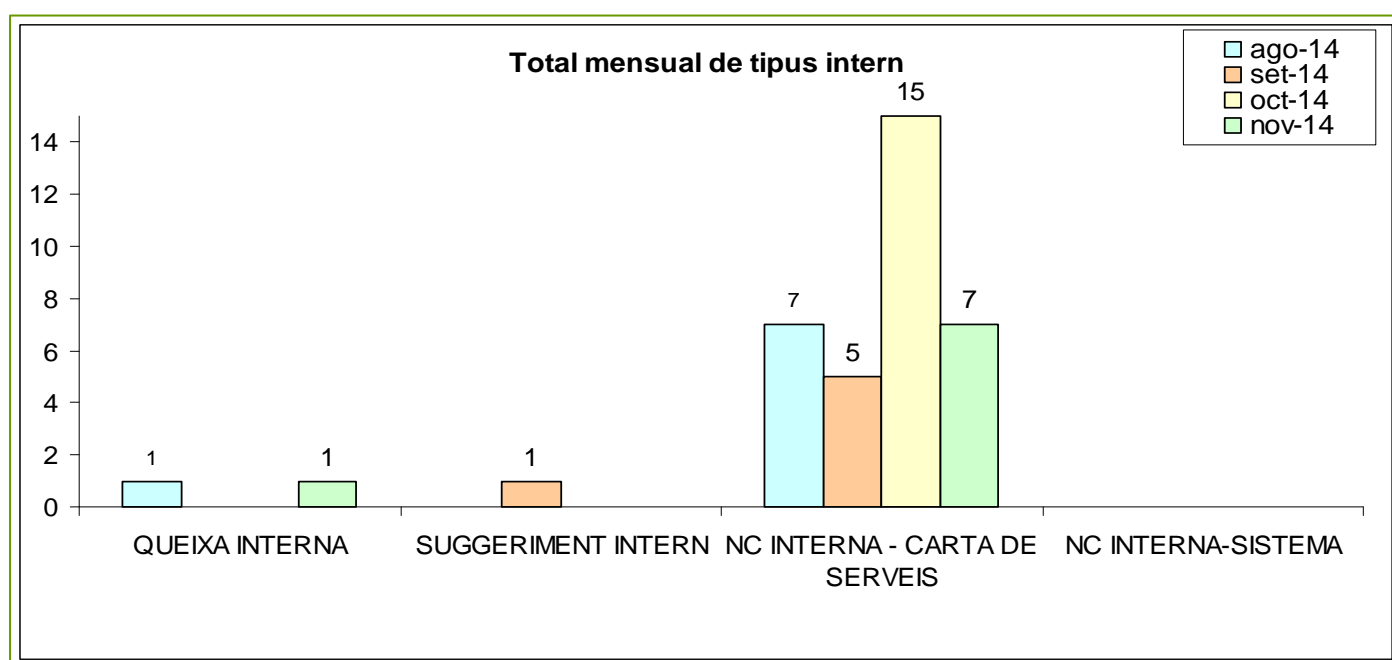
S'han registrat 21 felicitacions, quantitat inferior a la dels mesos passats però que torna a representar el 3% del total. Han estat majoritàriament pel procés PS (Promoció Socioeconòmica), concretament 4 per Esports, 2 per Teatres Municipals, 1 per PalmaActiva, 1 per Música i Arts escèniques i 1 per Biblioteques. Pel procés AC (Atenció a la Ciutadania), 4 pel SAT, 1 pel servei OAC i 1 per Urbanisme. Seguidament, les felicitacions pel procés GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), en concret 2 per Enllumenat, 1 per Vialitat i 1 per Parcs i Jardins de la zona de Ponent. Finalment hi ha 1 felicitació pel procés DE (Direcció Estratègica), concretament per Qualitat i una pel procés SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), que es una felicitació pel servei de policia de barri.

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 497 demandes, la majoria de les quals són del procés SSPC (Policia). Aquest mes les demandes suposen un 62% del total de DMS rebut, un 5% menys 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 353, que representen un 71% de les DMS de tipus demanda i un 44% del total mensual, que inclou tots els tipus.

Observacions: Hi ha hagut 9 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 d'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 **hi ha hagut una queixa interna relativa a la falta de fotos a la web del centre de protecció animal.**

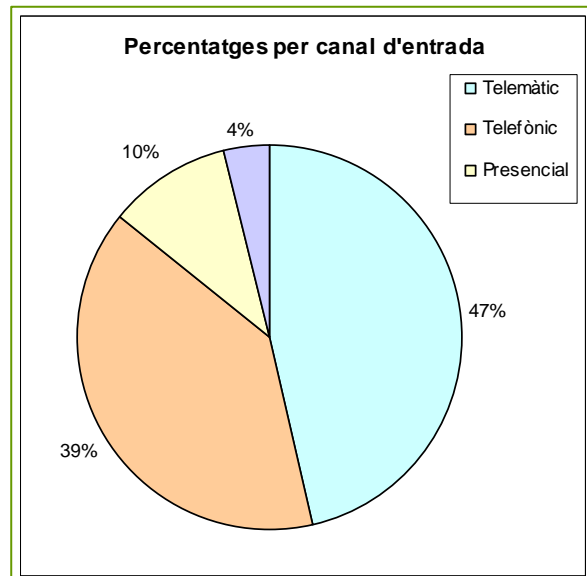
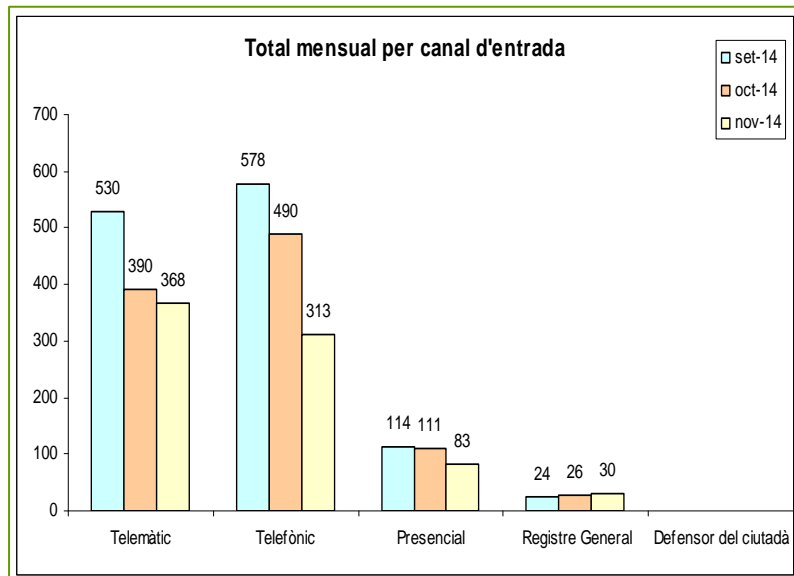
Suggeriments interns: En aquest cas es tracta de suggeriments presentats pels empleats municipals que ens poden arribar, tal com s'ha explicat a l'apartat anterior. Aquest mes **no hi ha hagut cap suggeriment intern.**

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 (3), a la Carta de compromisos de Policia de Barri (2), 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 368 demandes, que representen el 47% del total. Aquest mes és el canal més utilitzat.

*Telefònic

Amb 313 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del 39%, aquest mes és el segon canal més utilitzat.

*Presencial

S'han registrat 83 DMS per aquesta via, que representen el 10% del total.

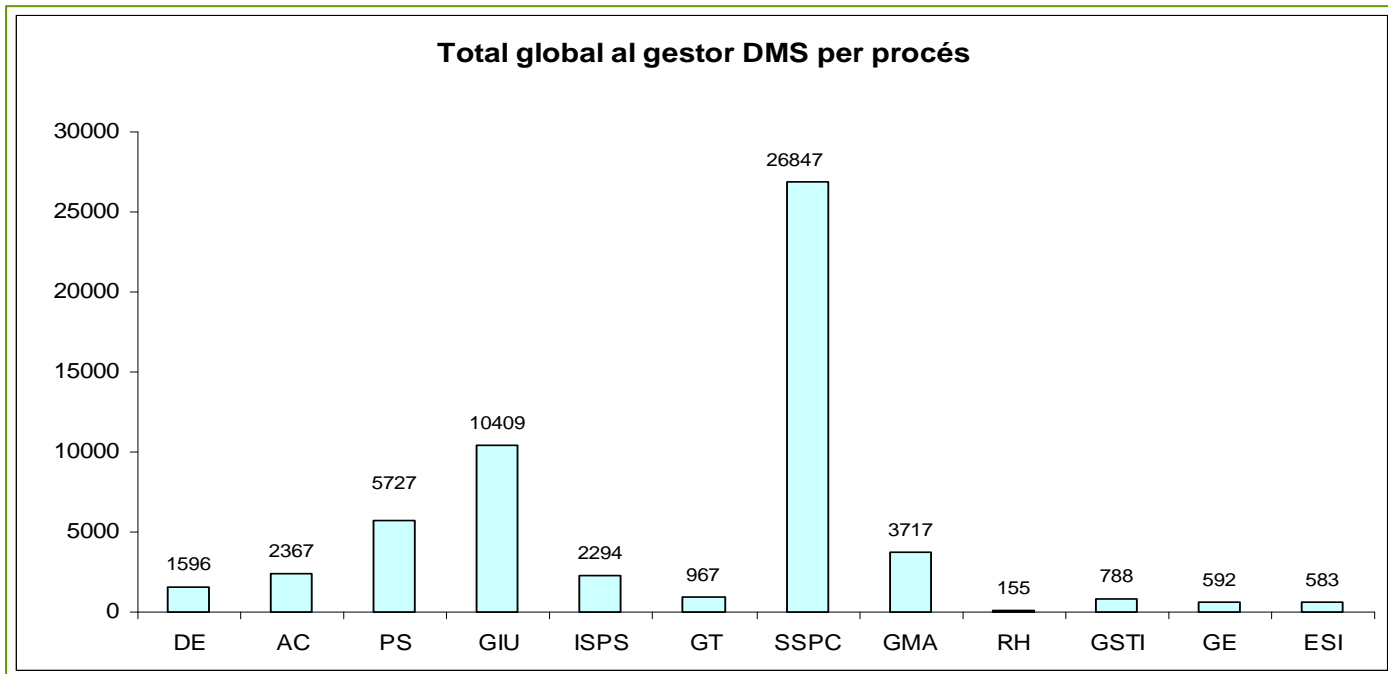
*Registre

Han entrat per aquesta via 30 DMS i suposen el 4% del total.

1.5 Distribució de les DMS als processos corresponents

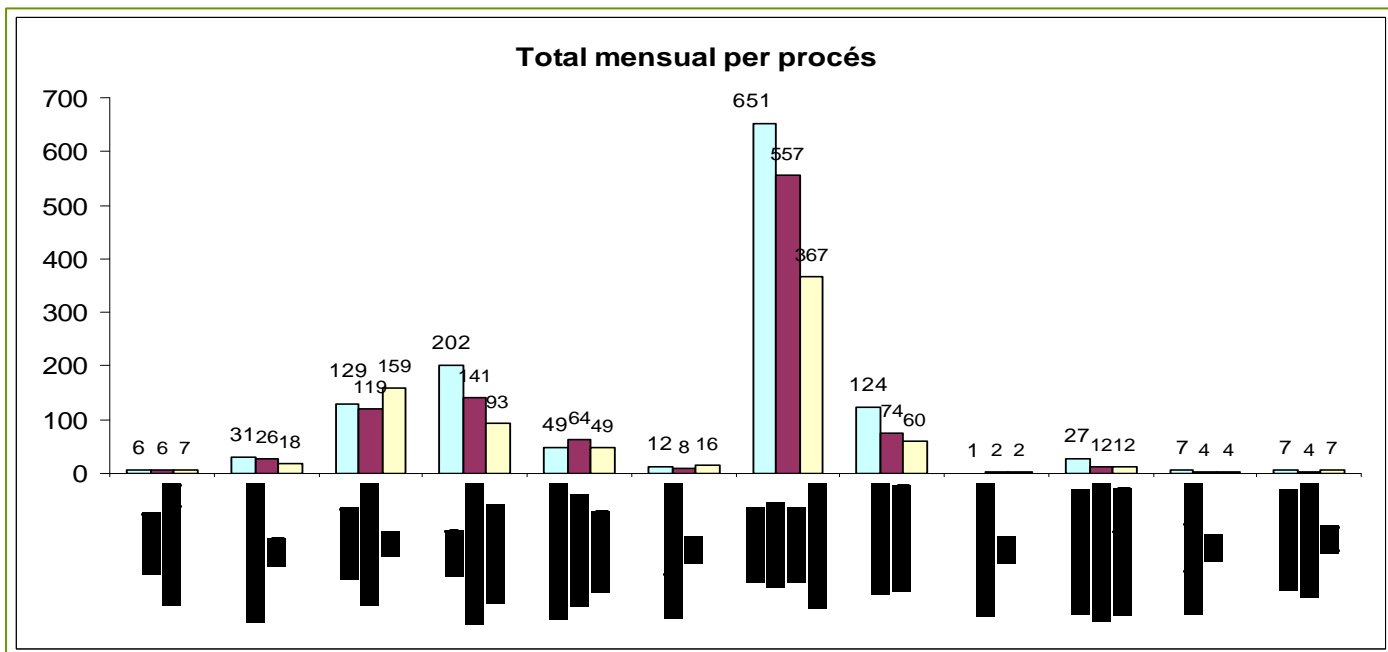
Després de la recepció a Qualitat de les demandes municipals de serveis, aquestes es registren i s'assignen al procés que els correspon d'entre els processos existents. Tant el mapa de processos com aquesta assignació estan definits al [Manual de qualitat](#) publicat a la Intranet.

***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.

***Distribució mensual de les DMS segons el procés al qual corresponen.**



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 367 DMS, el 45% del total. A continuació trobam aquest mes PS (Promoció Socioeconòmica) amb 159, un 20% del total; GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 93, un 12% del total; GMA (Gestió del Medi Ambient), amb 60, un 8% del total, i ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut) amb 49, un 6% del total.

Processos amb menor assignació de DMS: Aquest mes trobam AC (Atenció Ciutadana), amb 18, GT (Gestió Territorial), amb 16, i, GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Innovació), amb 12, que representen un 2% del total cadascun.

Seguidament trobam DE (Direcció Estratègica), ESI (Equipaments i Serveis Interns) i GE (Gestió Econòmica), amb 7, 7 i 4 DMS respectivament, que representen un 1% del total cadascun.

Finalment, el procés RH (Recursos Humans), amb 2 DMS assignades aquest mes, representa menys d'un 1% del total.

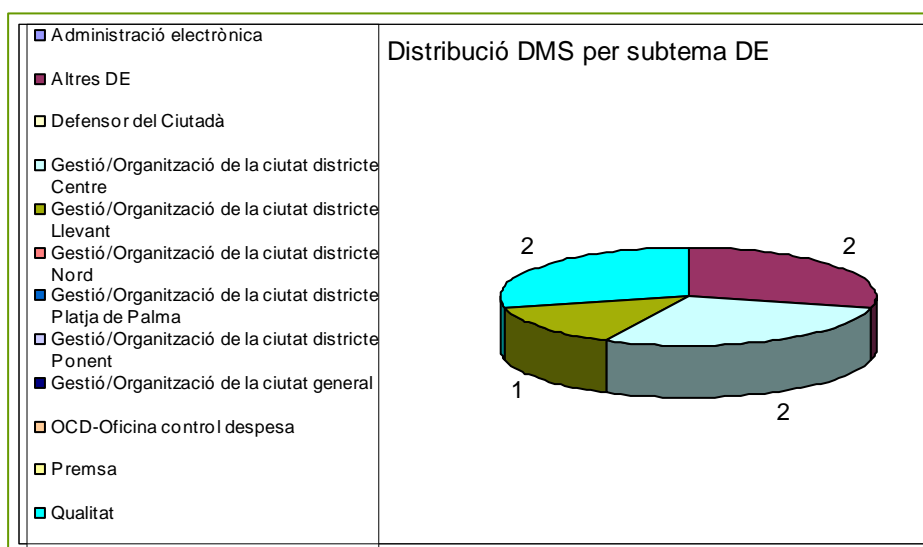
*Distribució mensual de les DMS segons el tema que tracten

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

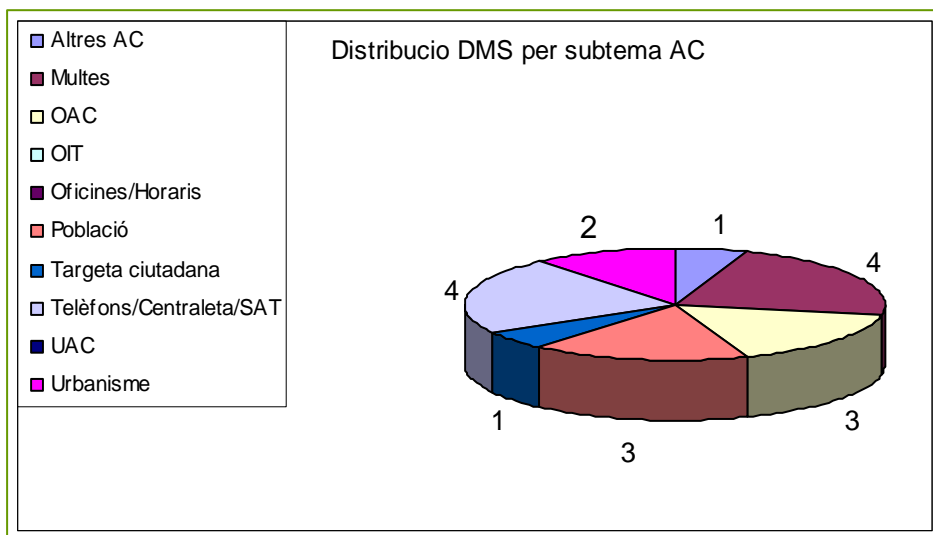
Per això quan es registra una DMS s'assigna al procés i subtema corresponent, que té assignats uns responsables de la seva gestió i tramitació.

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

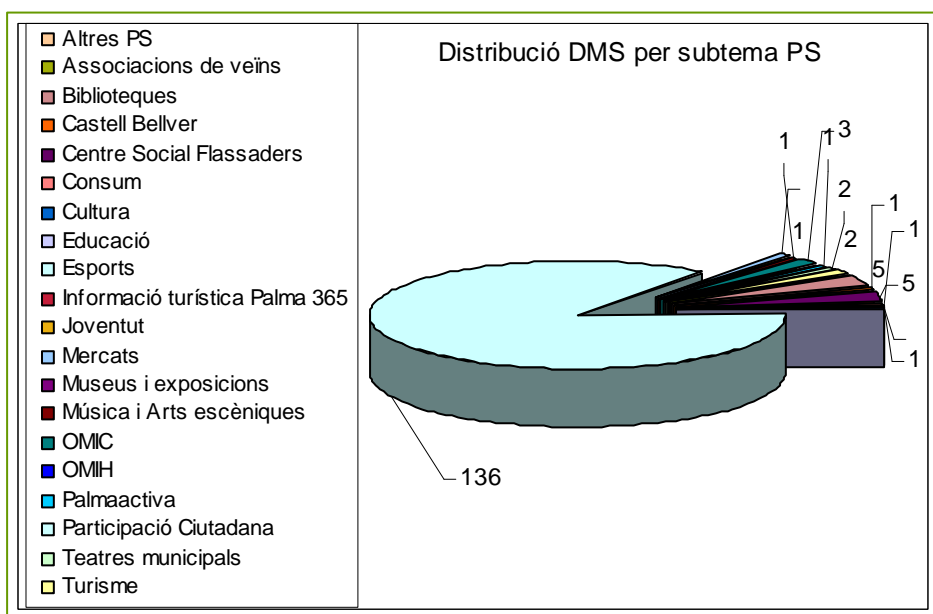
DE (Direcció Estratègica): Destaquen els subtemes Qualitat, Altres i Gestió/organització de la ciutat Centre, amb 2 DMS cadascun.



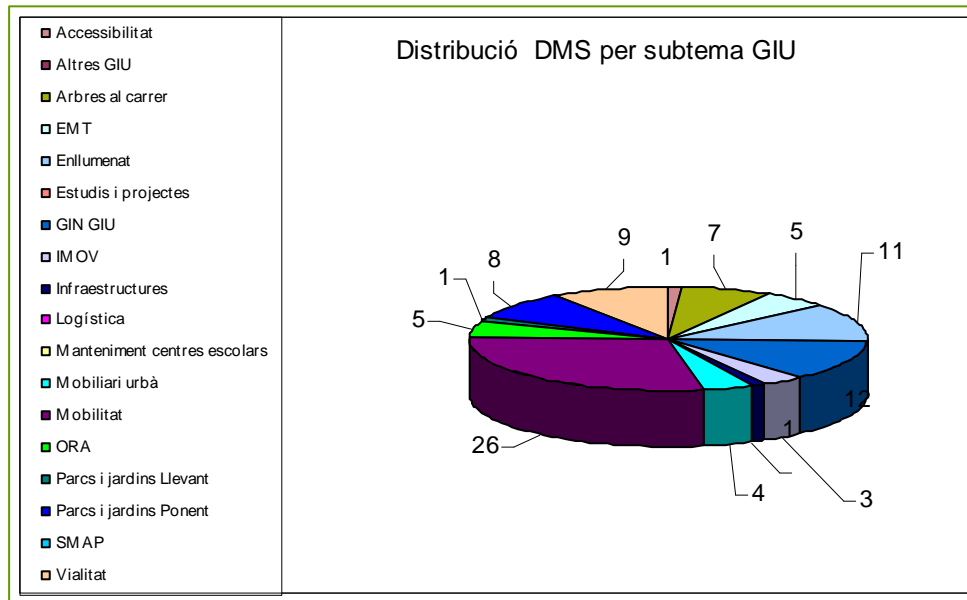
- **AC (Atenció al Ciutadà):** Destaquen els subtemes Multes i Telèfons, centraleta, SAT, amb 4 DMS cadascun. Destaquen dues DMS relatives a que **no es contesten les trucades telefòniques a Multes**.



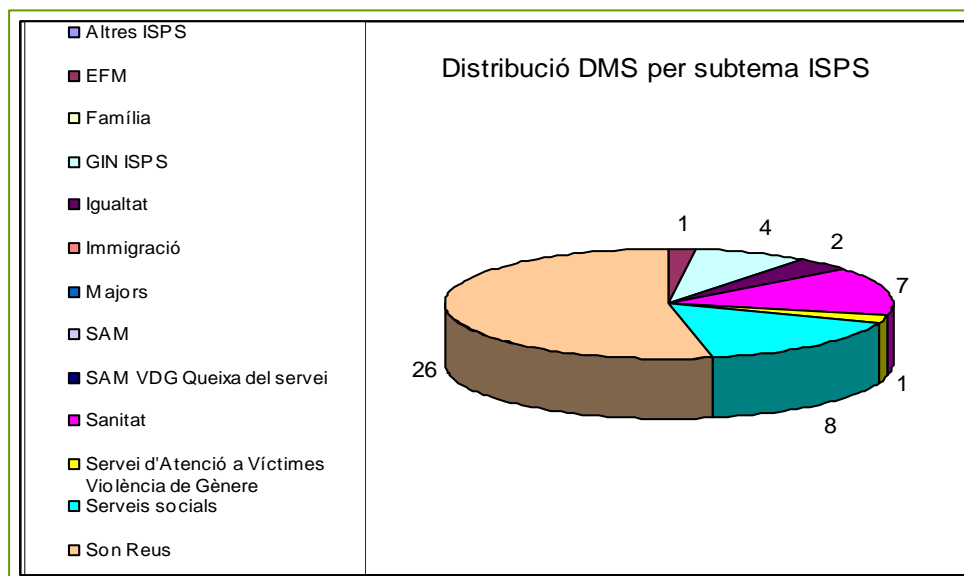
- **PS (Promoció Socioeconòmica):** Destaca com sempre el subtema Esports, amb 95 DMS. A més, s'han repetit 33 DMS per **problemes respiratoris derivats de la presència de clor en l'aire a la piscina de Son Hugo**, destaquen també 2 queixes per la **mala organització i ambient excessivament festiu a la marxa contra la violència de gènere**. Finalment destaquen 4 demandes de **més dies de Dansa-teràpia al Centre Flassaders** i 2 demanant una **biblioteca més gran al Molinar**.



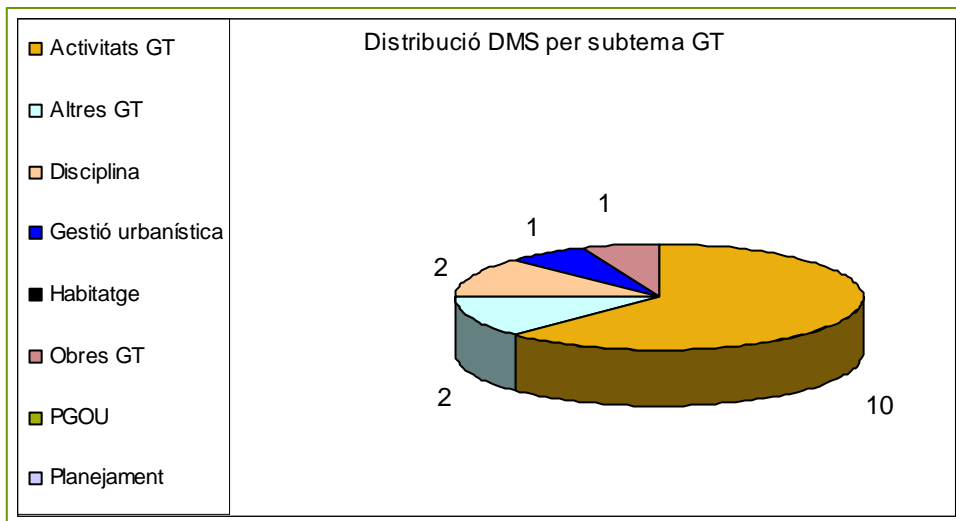
- **GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes):** Hi destaca el subtema Mobilitat, amb 26 DMS.



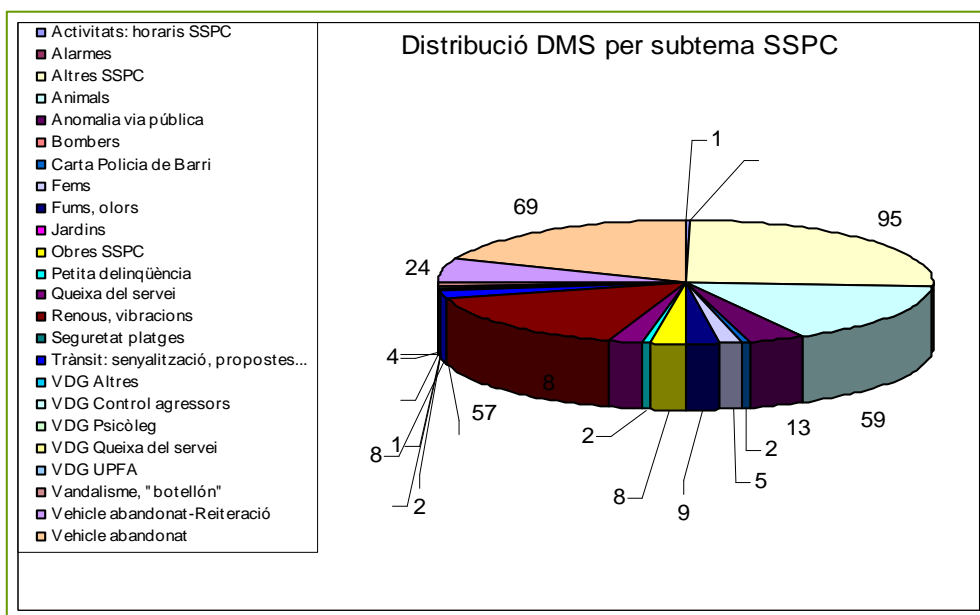
- **ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut):** Hi destaca aquest mes el subtema Son Reus, amb 26 DMS, 21 relatives a que **no hi ha fotos al web del Centre de Protecció Animal** (no ha funcionat la càmera i per tant no s'han pogut publicar). Són destacables també dues queixes per Igualtat relatives a **l'organització i l'ambient excessivament festiu de la marxa contra la violència de gènere**.



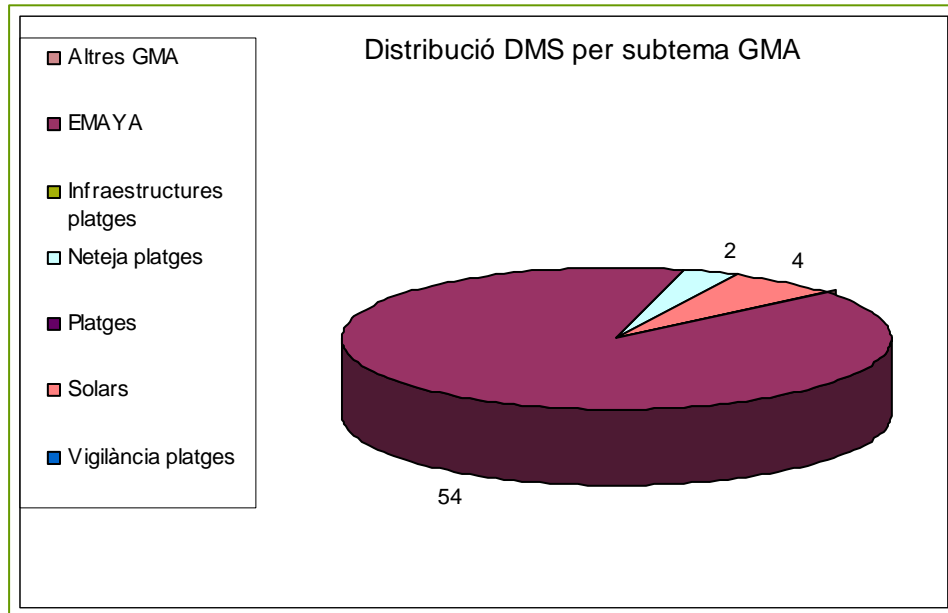
- **GT (Gestió Territorial):** Destaca aquest mes el subtema Activitats, amb 10 DMS.



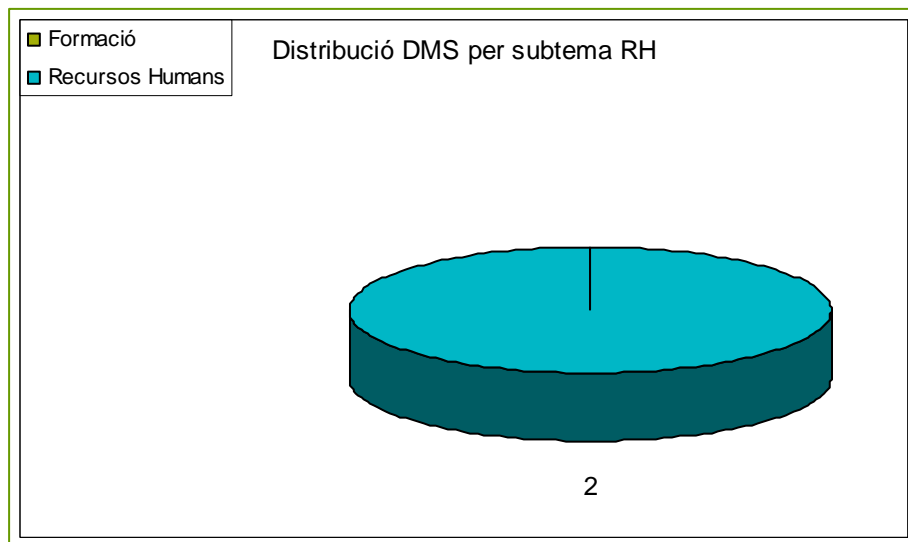
- **SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana):** Hi destaquen sobretot els subtemes Altres, amb 95 DMS; Vehicle abandonat i reiteracions, amb 93, Animals, amb 59; i el subtema Renous, vibracions, amb 57. Del subtema Altres destaquen n'hi ha tres que es repeteixen relatives a que **a la pista de Can Baró hi entra gent a jugar a les nits.**



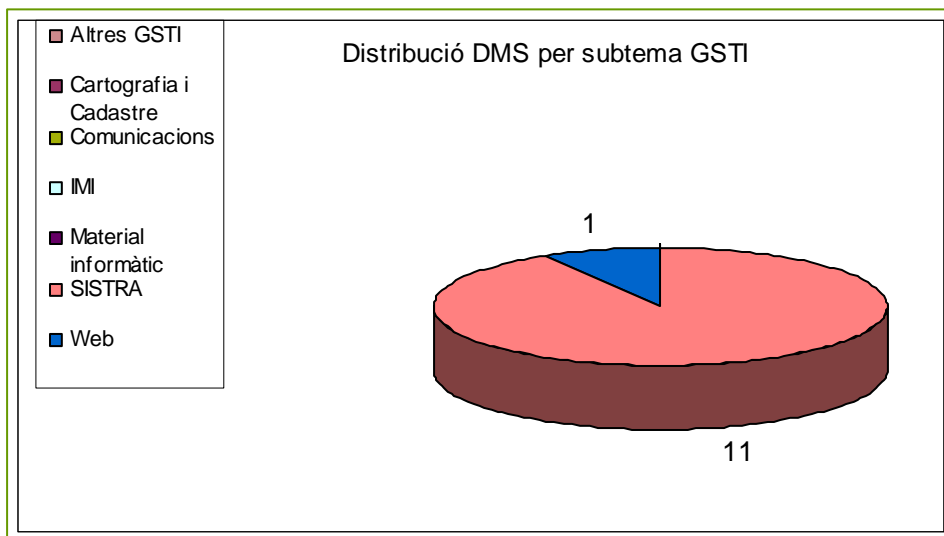
- **GMA (Gestió del Medi Ambient):** Quasi totes són del subtema EMAYA (54); 3 es refereixen a **renous per la neteja dels carrers**.



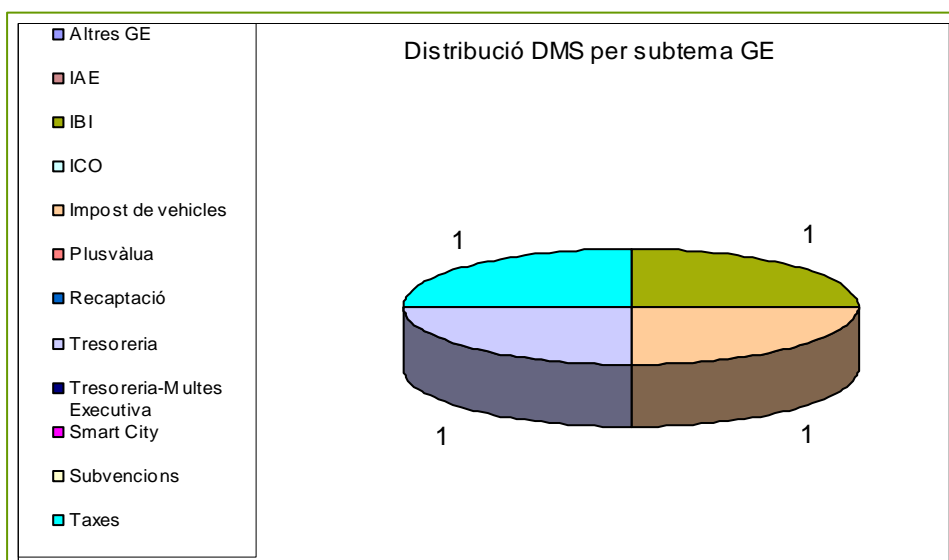
- **RH (Recursos Humans):** Hi ha dues úniques DMS assignades a aquest procés aquest mes.



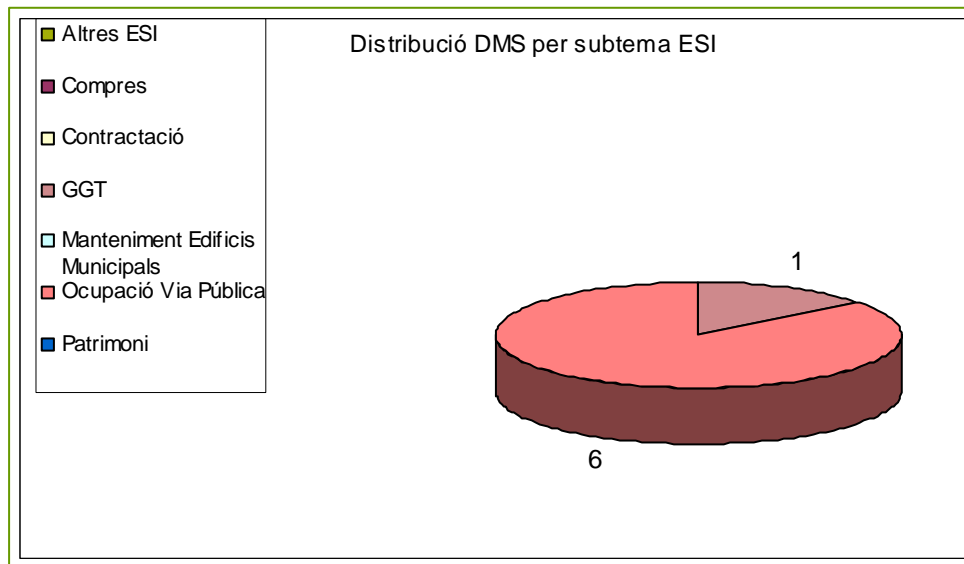
- **GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació):** Destaquen 11 DMS del subtema SISTRA, totes relatives a **problemes amb l'obtenció de certificats d'empadronament a través del web**.



- **GE (Gestió Econòmica):** No hi destaca especialment cap subtema.



- **ESI (Equipaments i Serveis Interns):** Destaquen 6 DMS d'Ocupació de la via pública.



A nivell transversal destaquen, com sempre, les **queixes rebudes per renous**. N'hi ha 361 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 Activitats. Pel que fa a *queixes per renous de maquinària*, 18 en total, la majoria corresponen a Policia (34), però també n'hi ha per EMAYA, IMOV i Sanitat.

Destaquen també les queixes per **inseguretat** (23), 4 per mobilitat, una per EMAYA i la resta a Policia.

També hi ha hagut 18 peticions per a contactar amb el policia de barri, assignades als diversos subtemes creats dins el procés segons el problema a què es refereixen (renous, animals...).

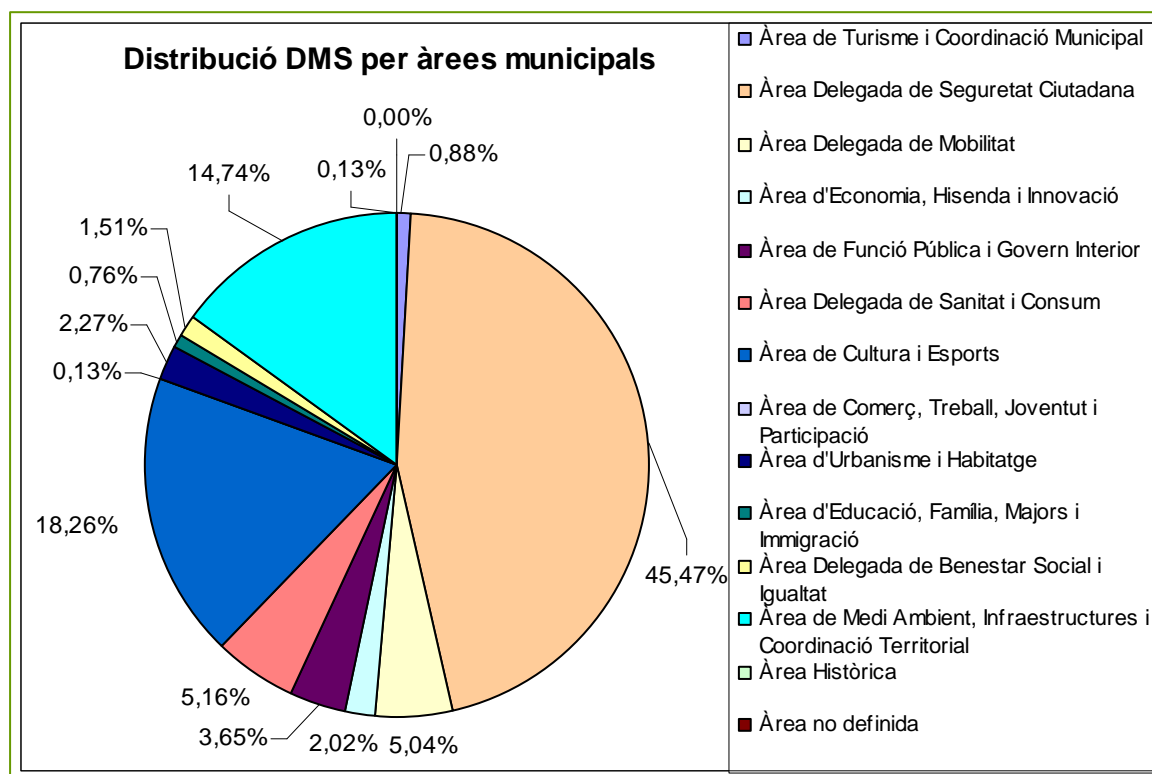
Relatives a **ocupació de la via pública**, 18, la majoria s'han derivat a la Policia Local, excepte 1 al districte Centre i 1 a Govern Interior.

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

Pel que fa a **queixes per l'atenció rebuda** (6), s'han derivat a diversos processos perquè es referien a queixes per l'atenció al Tribunal Econòmic Administratiu, a l'OMIC, al servei ORA, Multes, Urbanisme i Policia.

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.

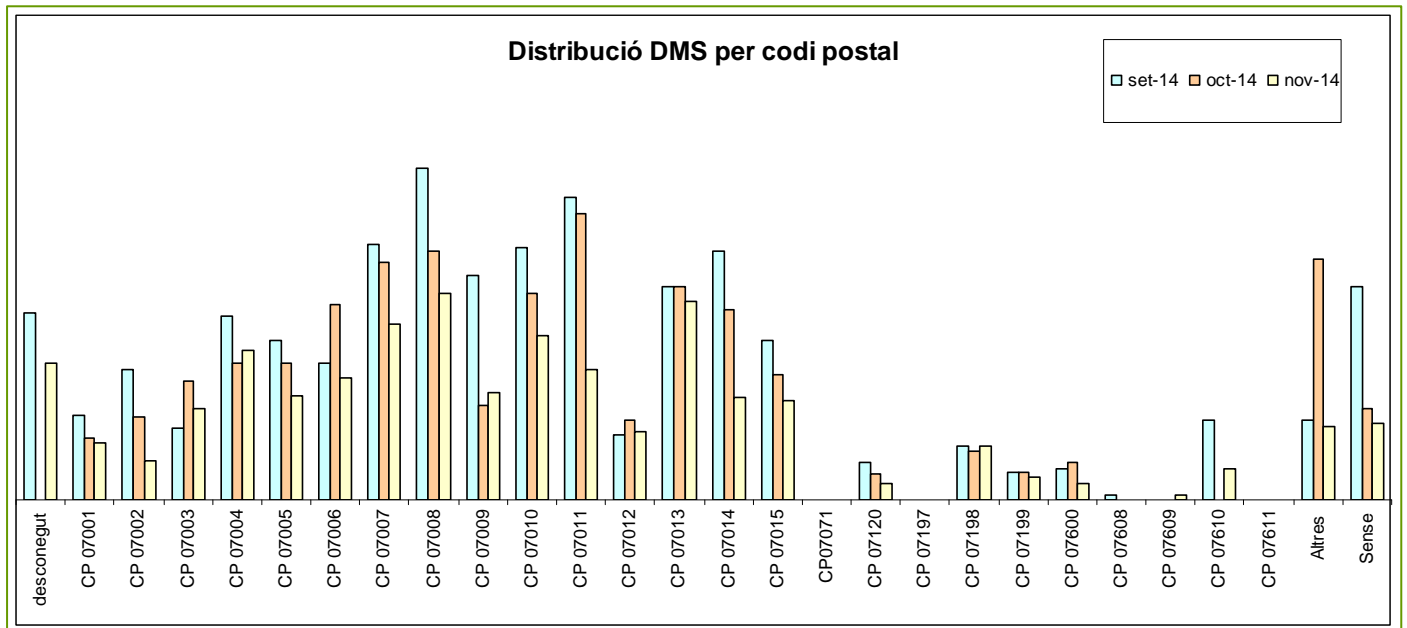


De l'anàlisi dels resultats d'aquest mes podem destacar que la majoria de DMS correspon com sempre a l'Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana, i representa un 45% del total.

A continuació se situen l'Àrea de Cultura i Esports, amb el 18% del total, l'Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial, que representa el 15%; l'Àrea Delegada de Sanitat i Consum i l'Àrea Delegada de Mobilitat amb el 5% cadascuna; l'Àrea de Funció Pública i Govern Interior, amb el 4%; les àrees d'Urbanisme i Habitatge, d'Economia, Hisenda i Innovació i Delegada de Benestar Social i Igualtat, que representen el 2% cadascuna; l'àrea de Turisme i Coordinació Municipal, amb un 1%; i, finalment les àrees d'Educació, Família, Majors i Immigració i de Comerç, Treball, Joventut i Participació, suposen menys de l'1% del total cadascuna

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 **destaquen els usuaris de Son Gotleu (CP 07008)**, seguits molt de prop pels de **Son Rapinya (CP 07013)**. A continuació trobam els usuaris del codi postal 07007 (**la Soledat**), seguit dels del 07004 (**31 desembre-Eusebi Estada**).

Concretament, són 73 DMS amb codi postal de Son Gotleu, 70 de Son Rapinya, 62 de la Soledat i 53 de 31 desembre-Eusebi Estada.

Pel que fa a les demandes amb codis postals que no són de Palma, suposen aquest mes un 3% del total (un poc menys que el mes passat, encara que habitualment només representen l'1%). Finalment, hi ha un 3% 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 **4 demandes que no eren de competència municipal** al Consell de Mallorca (3 queixes i 1 demanda).

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 702 DMS per haver-se acabat la seva tramitació. D'aquestes, un 49% contienien 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.

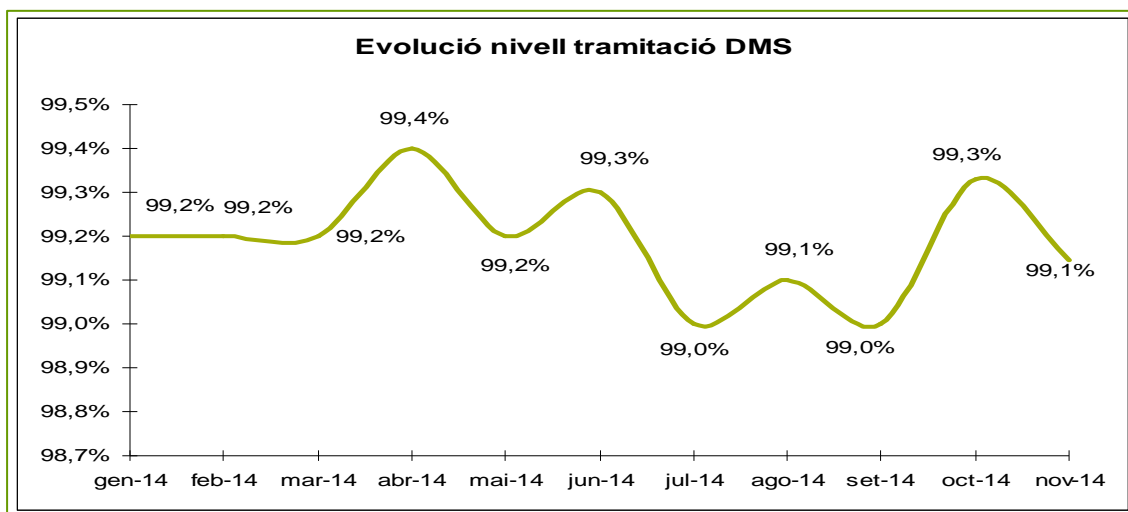
2 TRAMITACIÓ

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

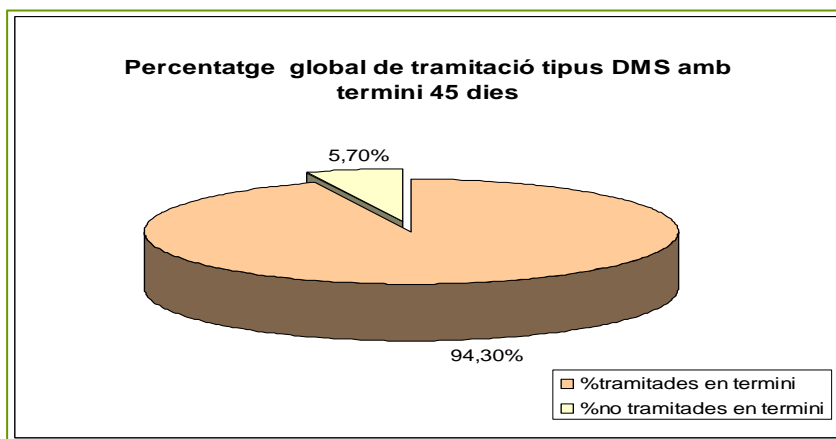
El nivell de tramitació al gestor de DMS, incloent-hi tots els tipus, es troba habitualment en el 99%, o fins i tot per damunt en molts de mesos.



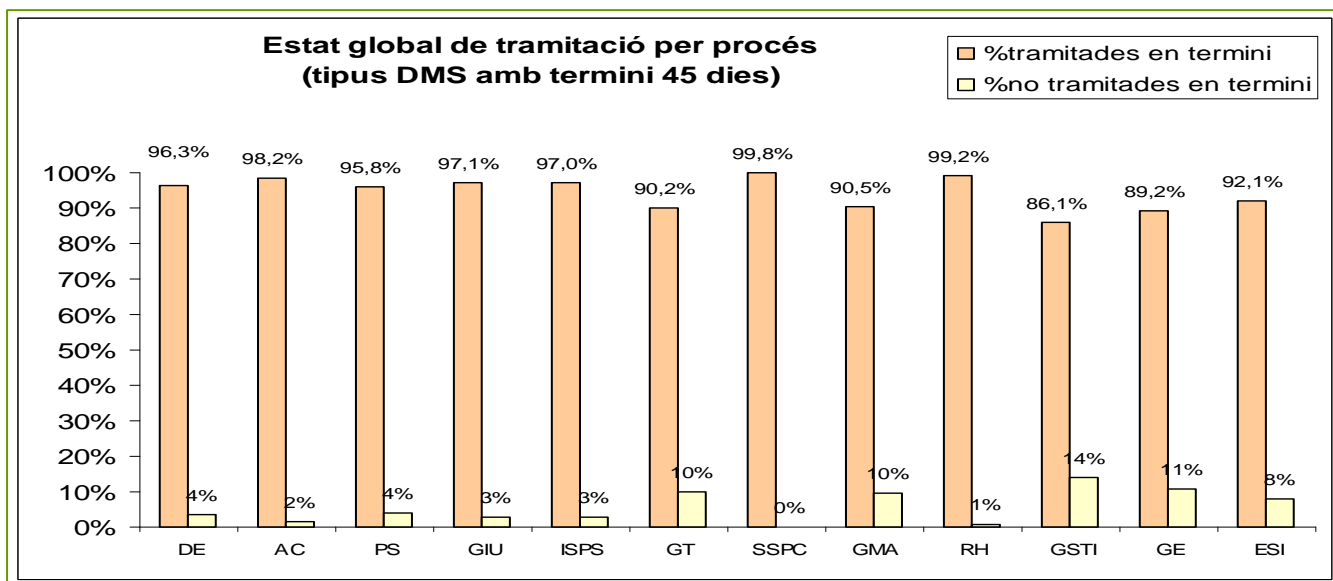
Aquest mes es troba en el 99,1%, un poc inferior al del mes passat i dels més baixos de l'any. En tot l'any es manté o es supera el nivell de tramitació del 99%, incloent-hi els mesos d'estiu, en què sol baixar un poc perquè és època de vacances dels treballadors municipals, la qual cosa va unida a un 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 94,30% estan tramitades en termini, i només un 5,70% no s'hi ha tramitat**. Per tant, poden estar en estat de no-conformitat o de no-conformitat tramitada.



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

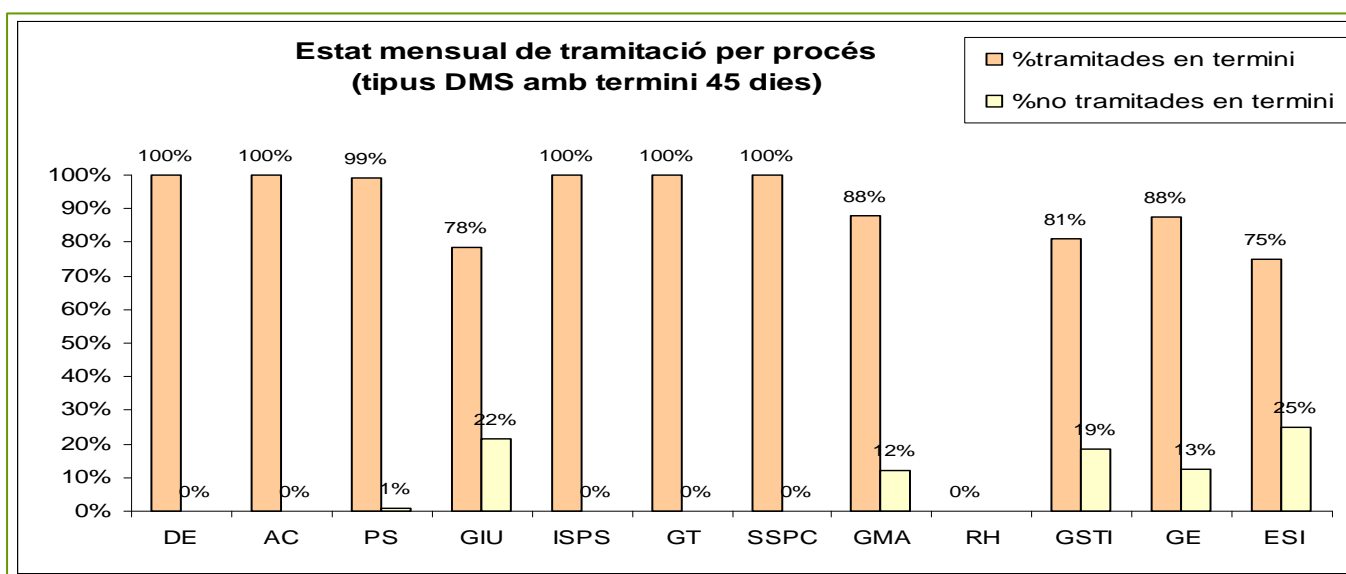


Tots els processos tenen la majoria de DMS del tipus queixa, queixa interna, suggeriment, suggeriment intern o demanda (que són les que s'han de tramitar en 45 dies) tramitades en el termini corresponent. Concretament 10 dels 12 processos tenen més del 90% de les DMS tramitades en el termini establert de 45 dies. Destaquen sobretot **SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana)** amb el 99,82% de tramitació en termini i **RH (Recursos Humans)** amb el 99,21%.

La resta de processos tenen uns nivells de tramitació elevats del 89,2% GE (Gestió Econòmica) i del 86,1% GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació).

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 **5 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), ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut), GT (Gestió Territorial) i SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana).

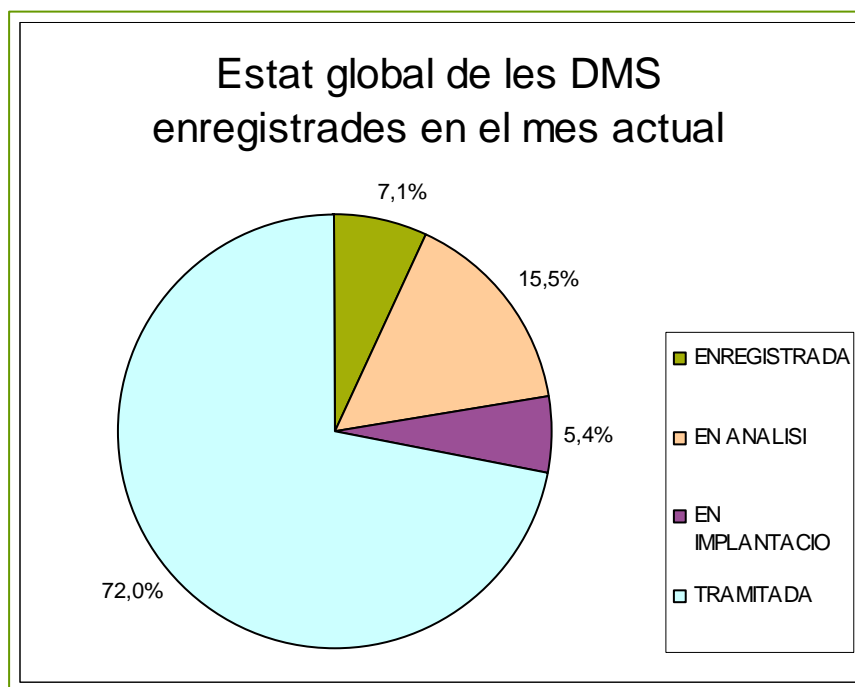
El procés SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) és normalment un dels que es troben al 100%, atès que es tanquen les seves DMS el mateix dia pel procés automàtic de traspàs a l'Eurocop. De la resta de processos, 4 es troben en percentatges alts de resolució: són PS (Promoció Socioeconòmica) amb un 99%, GMA (Gestió del Medi Ambient) amb un 88%, GE (Gestió Econòmica) amb un 88% i GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació), amb un 81%.

Pel que fa als processos GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes) i ESI (Equipaments i Serveis Interns), tenen percentatges més baixos de tramitació en termini, 78% i 75%, respectivament.

**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 93,75%, xifra superior a la del mes passat i de les més elevades de l'any.*

*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 molt elevat.



De les 794 DMS registrades durant aquest mes, 572 estan ja tramitades, la qual cosa suposa un 72% de resolució. En canvi, 56 estan encara en estat de registrades; 123 en estat d'anàlisi i 43 en estat d'implantació. Aquest mes el percentatge de resolució de DMS torna a estar en el nivell habitual. La mitjana anual de 2014 és actualment d'un 79,88%. 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.

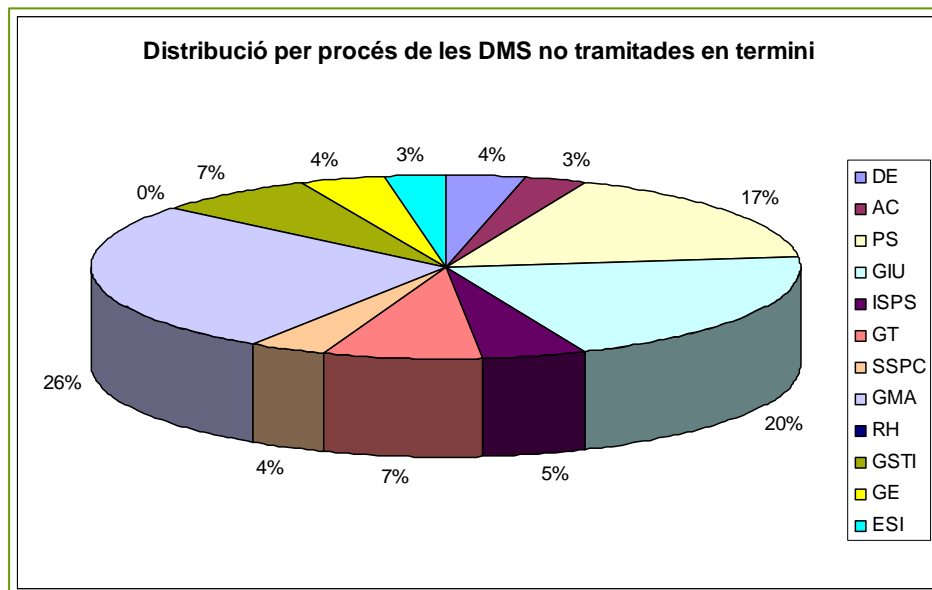
Respecte de les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat de registrades, suposen un 7%. Aquest és un estat que hauria de tenir una durada molt curta i per això des del Departament de Qualitat es van prenent contínuament mesures per a millorar aquest aspecte.

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".

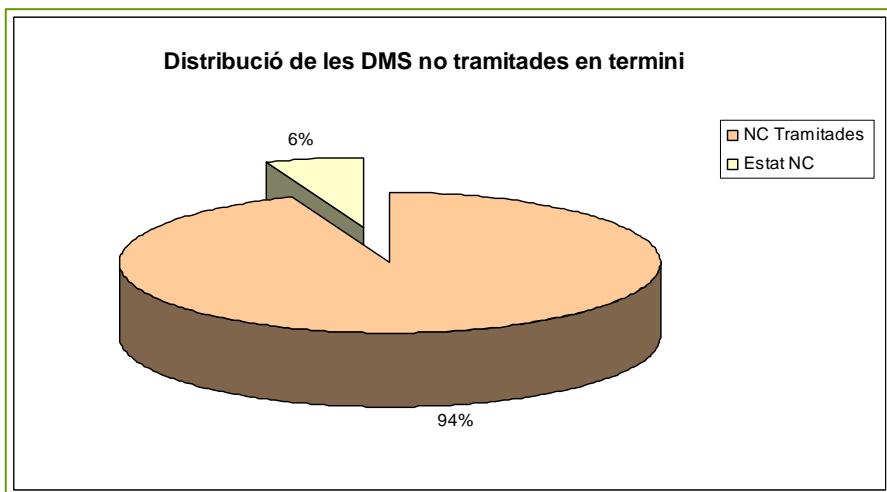
2.2.1 Distribució del total de DMS no tramitades en termini



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 26% del total de totes les no tramitades en termini**. Seguidament, un 20% són del procés GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes) i un 17% del procés PS (Promoció Socioeconòmica).

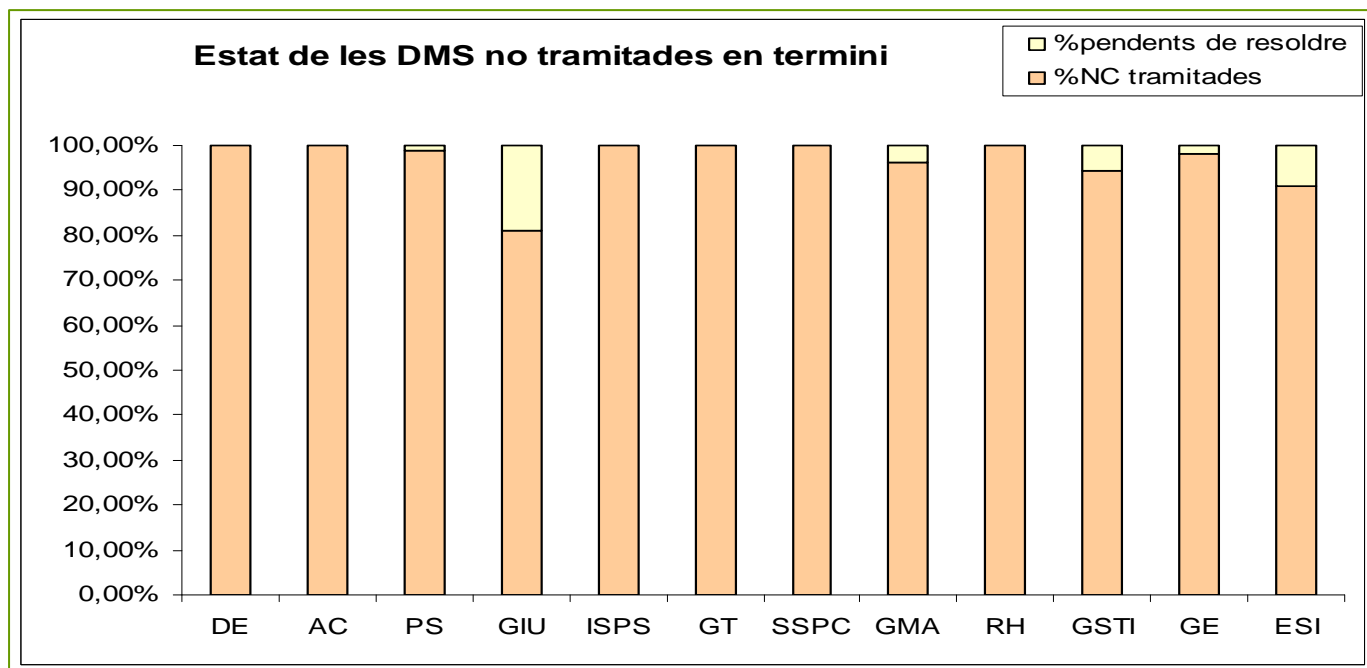
Aquests processos són també els que tenen habitualment més DMS assignades.

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 94% estan ja com a no-conformitats tramitades i un 6% 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.

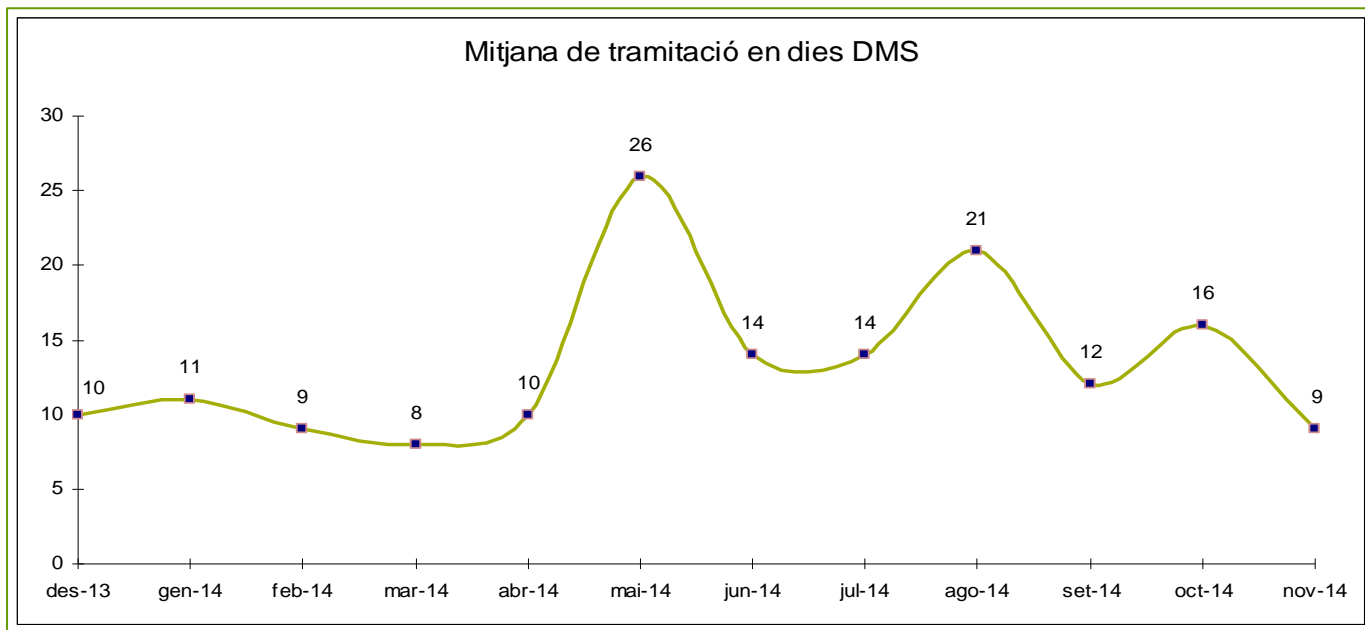


Pel que fa a la resolució de les DMS fora de termini, 6 processos tenen el 100% d'aquestes DMS ja tramitades. Aquests processos són DE (Direcció Estratègica), AC (Atenció Ciutadana), ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut), GT (Gestió Territorial), SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) 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 81,05 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 **9 dies**. Es tracta d'una mitjana molt baixa, quasi la més baixa de l'any, només millorada pel mes de març amb 8 dies. També ho és en comparació amb la mitjana dels darrers dotze mesos, que és de 13,3 dies. Pel que fa a les queixes s'han tramitat en una mitjana de 13 dies, i els suggeriments en 9. Pel que fa a les queixes i suggeriments interns, no se n'han tramitat aquest mes. Finalment, les demandes s'han tramitat en una mitjana de 4 dies. Totes aquestes mitjanes estan en els nivells habituals i en conjunt es poden considerar bones.

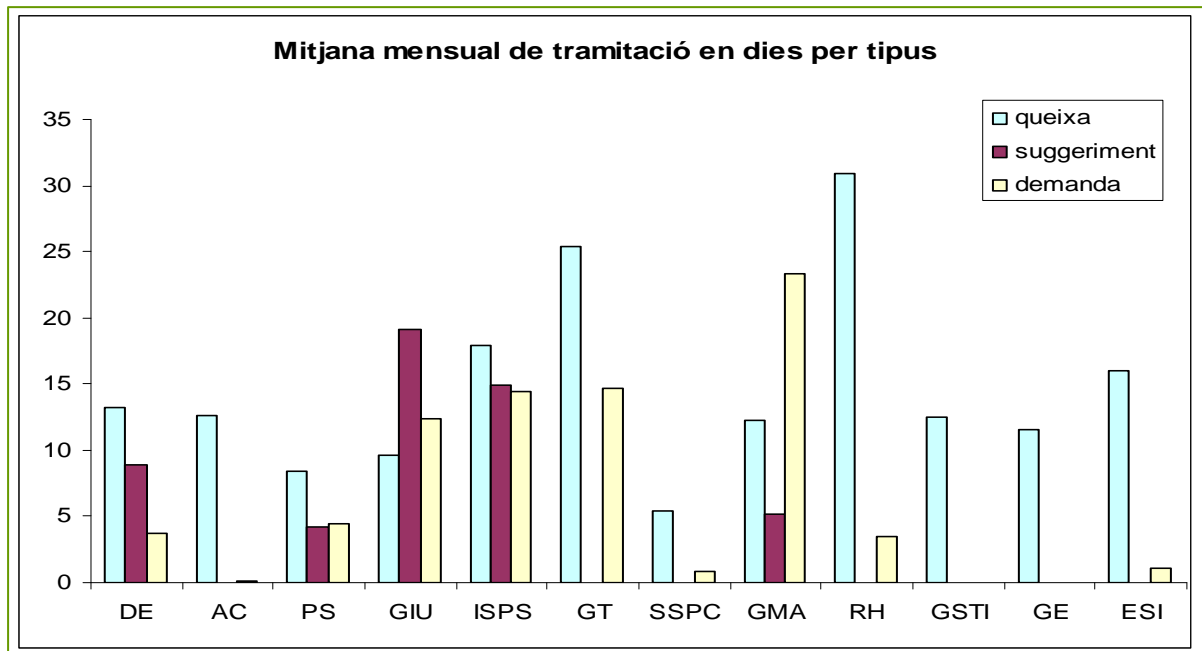
D'altra banda, respecte de la mitjana màxima d'entre 15 i 25 dies de resolució de queixes i suggeriments (no interns) establerta com a compromís a la Carta de compromisos del DMS, ens trobam en una mitjana de 11,1 dies. Per tant aquest mes es compleix el compromís.

2.3.2 Mitjana mensual per procés

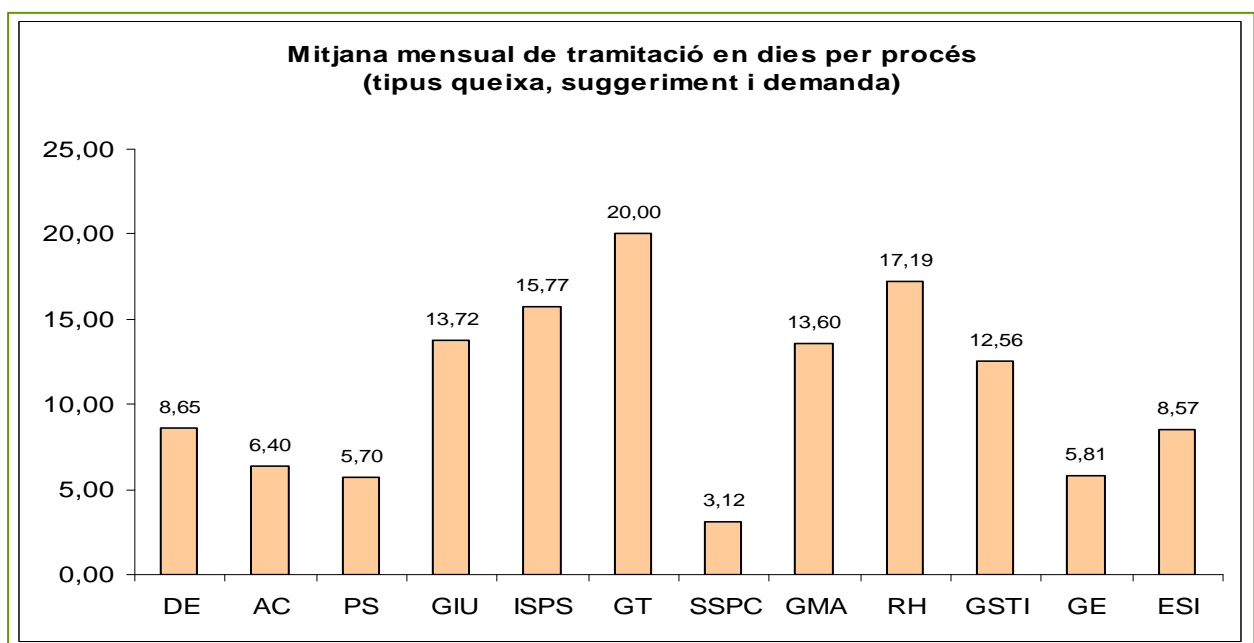
Pel que fa a la mitjana de tramitació en dies de queixes, suggeriments i demandes desglossats per procés, s'observa que el **procés RH (Recursos Humans)** és el que té la mitjana més elevada pel que fa a queixes, **GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes)** pel que fa a suggeriments, i **GMA (Gestió del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

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, 20 dies i, **PS (Promoció Socioeconòmica)**, la més baixa, 5,70 dies. No tenim en compte SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) per l'explicat en el paràgraf anterior.



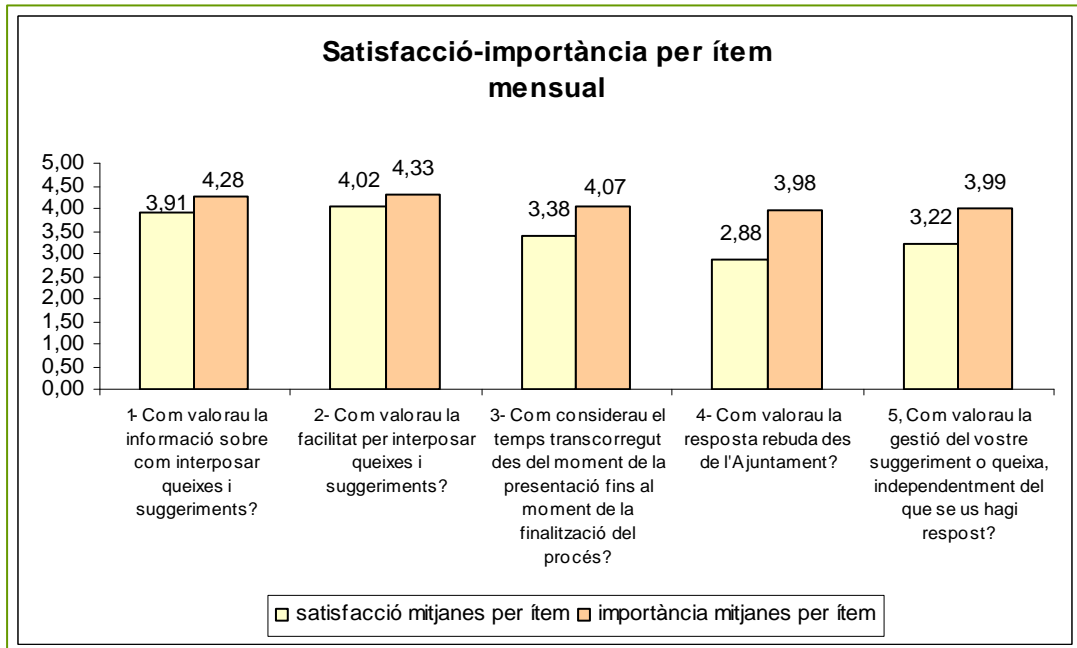
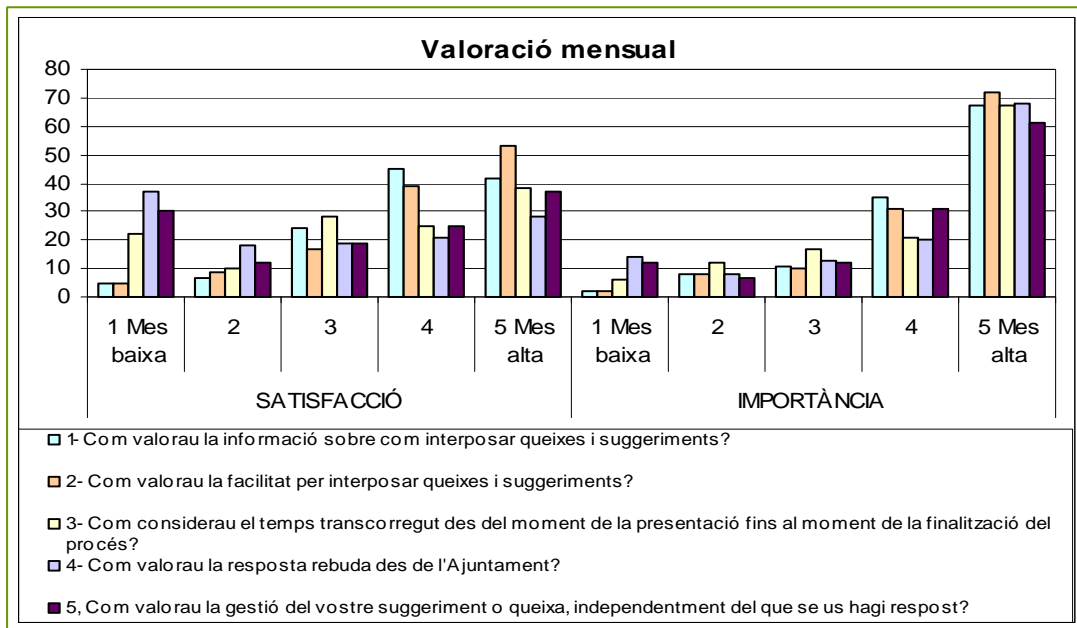
Això no obstant, hem de recordar que el límit establert per a la tramitació en termini de les DMS és de 45 dies i tots els processos es troben en nivells inferiors pel que fa a la tramitació dels tipus queixa, suggeriment i demanda.

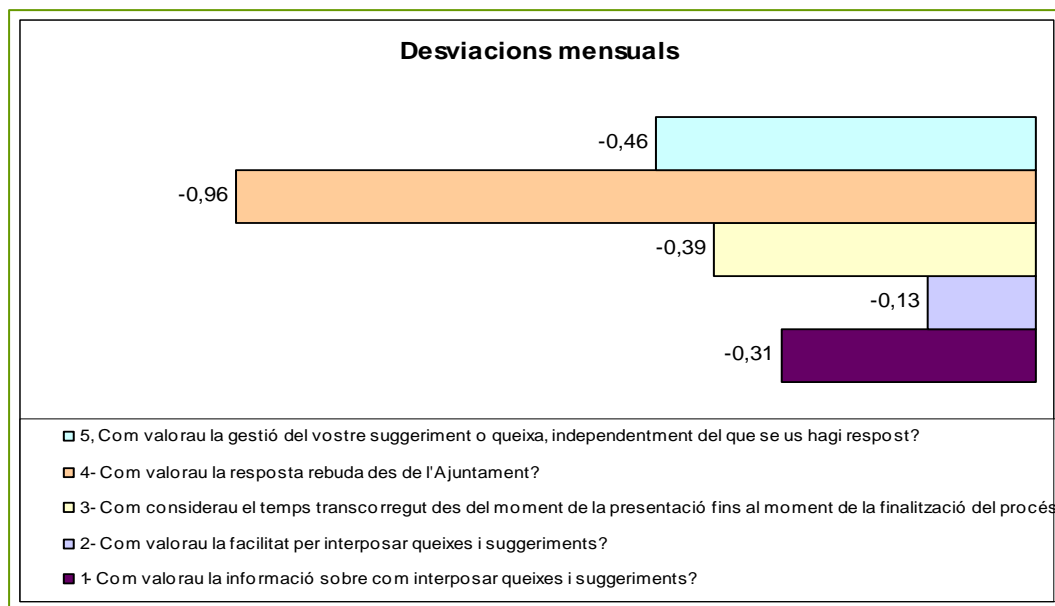
3 SATISFACCIÓ

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 inferiors 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 4,07 de mitjana de satisfacció i un 4,38 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,31.

2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 4,42 de mitjana de satisfacció i un 4,55 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,13. Aquest mes torna a ser l'ítem més ben valorat.

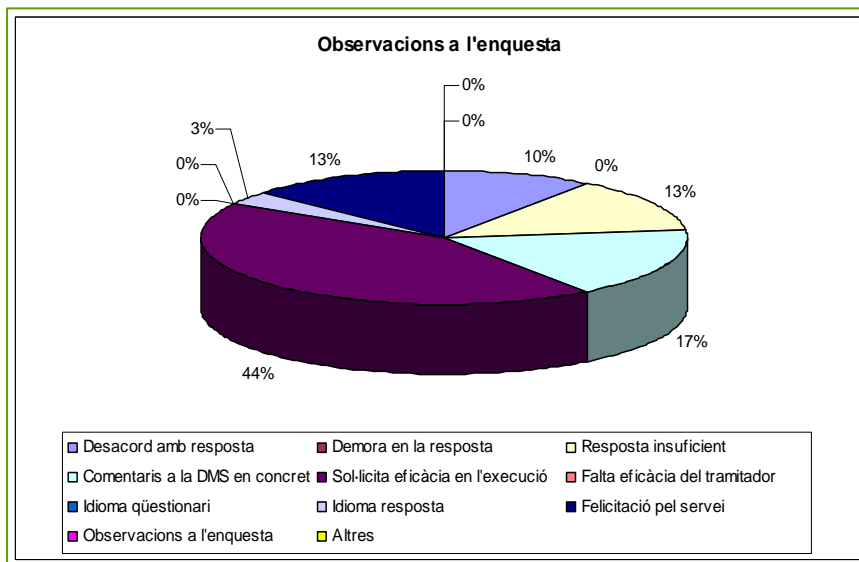
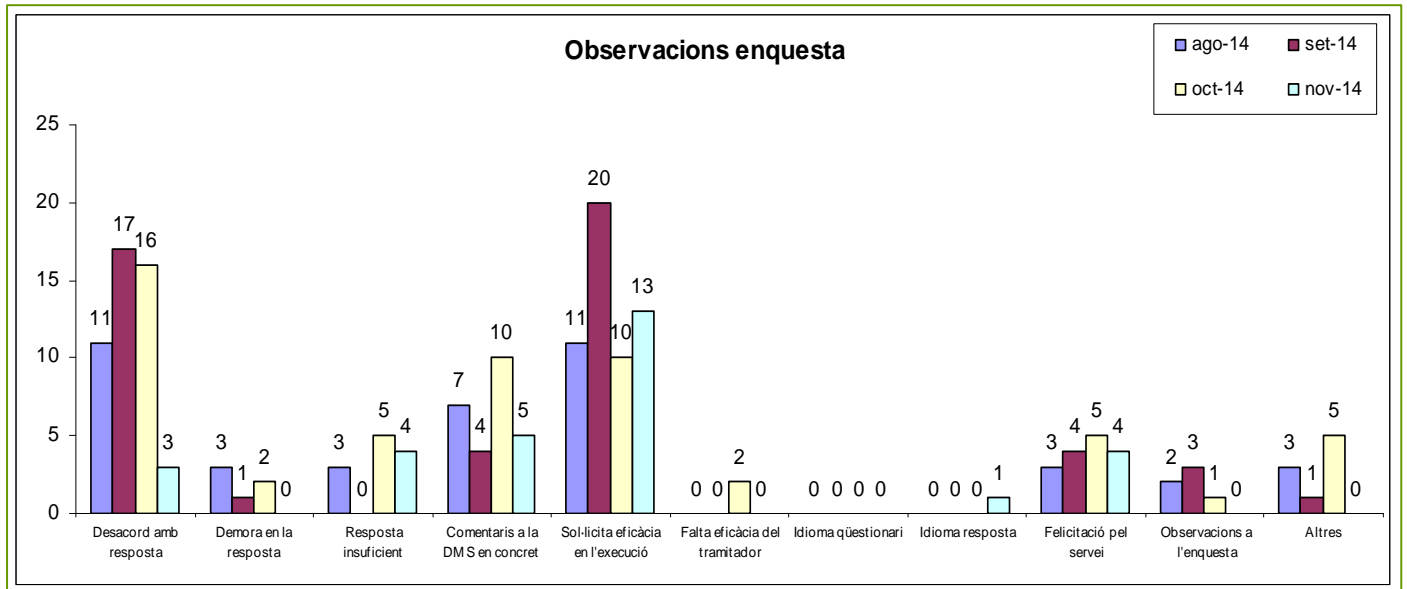
3. Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés? S'ha valorat amb un 3,74 de mitjana de satisfacció i un 4,13 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,39.

4. Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament? Pel que fa a satisfacció, té una valoració de 3,27 i pel que fa a importància, de 4,24. S'ha donat una desviació de 0,96, 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 3,86 de mitjana de satisfacció i amb un 4,32 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,46.

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 3,22 sobre 5.

També s'inclou a l'enquesta automàtica la possibilitat de fer suggeriments o observacions. Aquest mes han entrat **30 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 sol·licitud d'eficàcia en l'execució, en concret són 13 observacions (44% del total).

Hi ha també 5 observacions que són comentaris a la DMS en concret (17%); 4 relatives a resposta insuficient (13%); 3 de desacord amb la resposta rebuda (10%); i, 1, per l'idioma utilitzat en la resposta.

Finalment destaquen 4 felicitacions pel servei, que suposen aquest mes un 13% 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.

- 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