

INFORME

DE RECEPCIÓ I GESTIÓ

DE LES

DEMANDES MUNICIPALS

DE SERVEIS

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

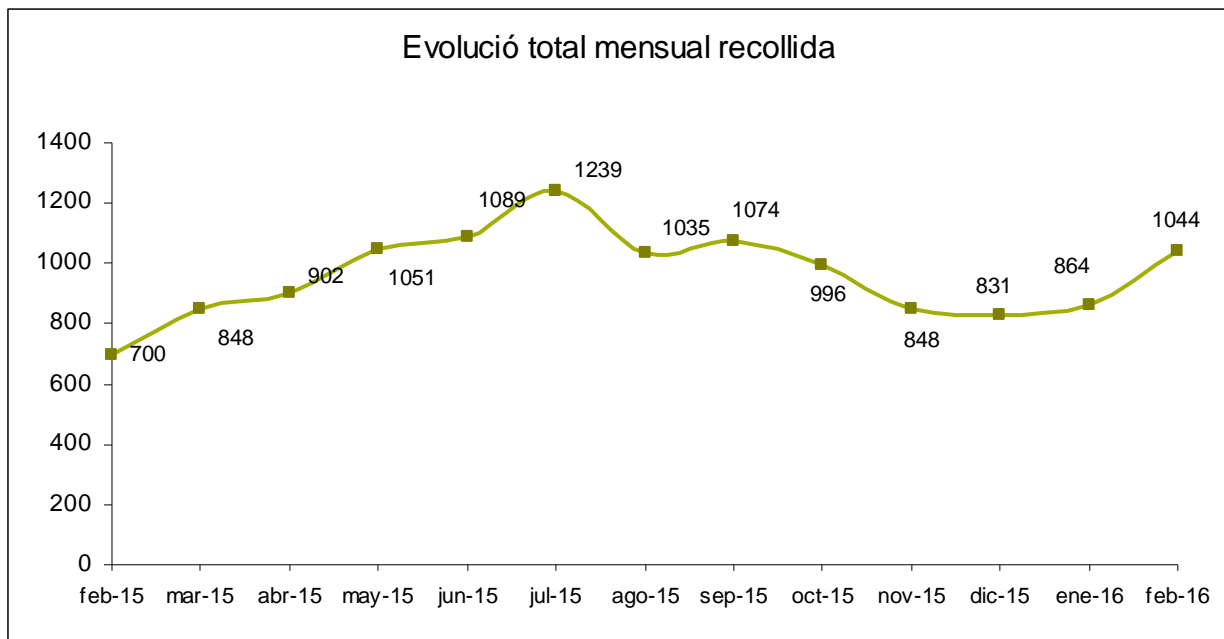
FEBRER 2016

ÍNDEX

| | | |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1 | RECEPCIÓ..... | 3 |
| 1.1 | Nombre de DMS rebudes i evolució | 3 |
| 1.2 | Distribució mensual de DMS dels tipus més habituals (queixa, suggeriment, felicitació, petició i observació)..... | 4 |
| 1.3 | Distribució mensual de DMS de tipus intern (queixes i suggeriments interns, NCI-Cartes Serveis i NCI-Sistema) | 5 |
| 1.4 | Canals elegits per a presentar les DMS | 6 |
| 1.4.1 | Telemàtic | 6 |
| 1.4.2 | Telefònic | 6 |
| 1.4.3 | Presencial | 6 |
| 1.4.4 | Registre | 6 |
| 1.5 | Distribució de les DMS als processos i subtemes corresponents | 6 |
| 1.5.1 | Total de DMS assignades a cada procés al global del gestor DMS | 7 |
| 1.5.2 | Total mensual de DMS assignades a cada procés | 7 |
| 1.5.3 | Distribució de les DMS del mes segons el tema que tracten | 8 |
| 1.6 | Distribució de les DMS rebudes segons l'àrea municipal a què corresponen | 15 |
| 1.7 | Anàlisi de la recepció mensual per codi postal | 16 |
| 1.8 | Recepció i trasllat de demandes que no són competència municipal..... | 17 |
| 1.9 | Via de comunicació en la tramitació de les DMS | 17 |
| 2 | TRAMITACIÓ..... | 17 |
| 2.1 | Tramitació en termini..... | 17 |
| 2.1.1 | Dades relatives al global del gestor de DMS | 17 |
| | * Evolució del nivell de tramitació global al gestor DMS | 17 |
| | *Tramitació global al gestor DMS per procés | 18 |
| 2.1.2 | Dades relatives al mes en curs | 19 |
| | *Tramitació mensual de les DMS per procés..... | 19 |
| | *Estat de les DMS registrades en el mes | 20 |
| 2.2 | Tramitació fora de termini..... | 21 |
| 2.2.1 | Estat global de les DMS no tramitades en termini | 21 |
| 2.2.2 | Estat per procés de DMS no tramitades en termini. | 22 |
| 2.3 | Mitjana mensuals de tramitació..... | 22 |
| 3 | SATISFACCIÓ | 23 |
| 4 | CONCLUSIONS..... | 26 |
| | ANNEX (TAULA PROCÉS-SUBTEMA-ÀREA)..... | 28 |

1 RECEPCIÓ

1.1 Nombre de DMS rebudes i evolució



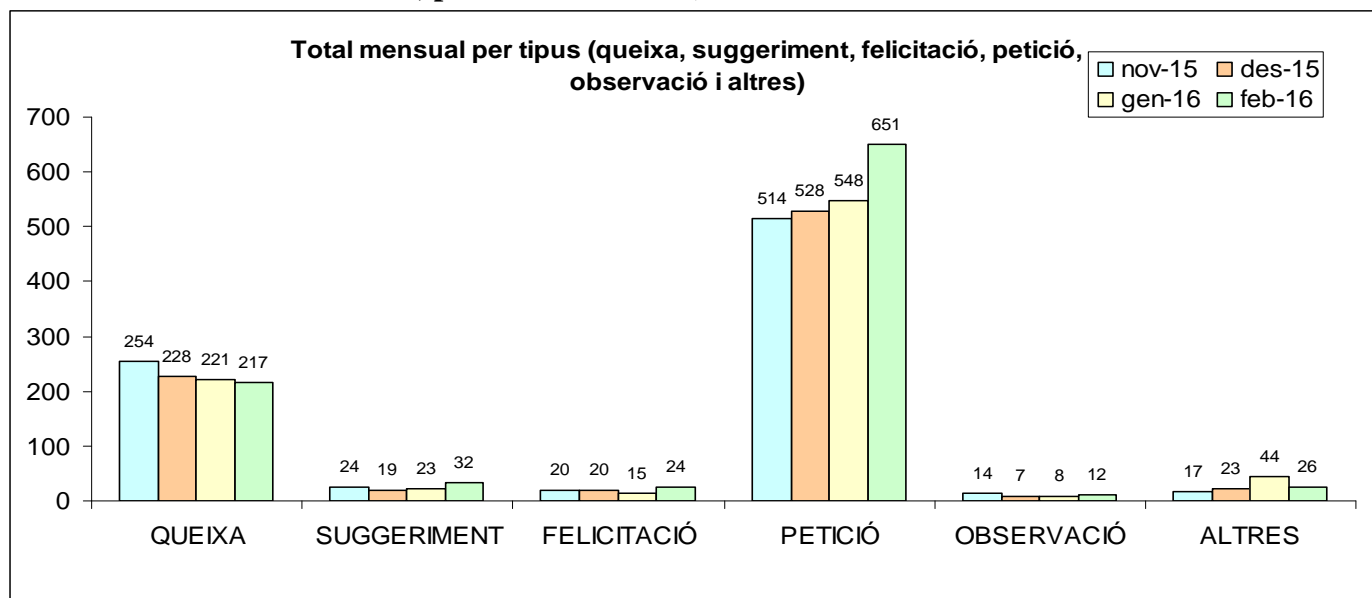
Totes les demandes municipals de serveis que arriben a l'Ajuntament de Palma a través dels canals establerts (web, 010, bústies i Registre General, principalment) són introduïdes al gestor de DMS el mateix dia que arriben o el següent dia hàbil.

El nombre total de DMS (demandes municipals de serveis que inclouen queixes, suggeriments, peticions, observacions, felicitacions i altres de tipus intern) ha estat aquest mes de 1044. Es tracta d'una xifra molt més alta a la dels darrers mesos i semblant a dels mesos d'estiu. Aquest elevat nombre de DMS està motivat pel centener de DMS relatives a l'ús del solar municipal que hi ha enfront de Son Dureta.

Ens trobam en una mitjana dels darrers dotze mesos de 985 DMS i l'augment, en relació al mes anterior, és d'un 21%.

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.

1.2 Distribució mensual de DMS dels tipus més habituals (queixa, suggeriment, felicitació, petició i observació)



Els tipus de DMS més habituals són les peticions i les queixes. El destacat nombre de peticions està motivat per l'alt nombre de demandes d'actuació de la policia de barri que els ciutadans ens fan arribar cada més.

Queixes: el nombre de queixes rebudes ha estat de 217 i representa el 21% del total. És, després de les peticions, un dels tipus més habituals.

Suggeriments: el nombre de suggeriments (32) ha augmentat respecte dels mesos anteriors i representa 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 24 felicitacions, xifra superior a la dels mesos passats i que representen un 2% del total. Han estat majoritàriament pel procés AC (Atenció Ciutadana) amb 5 felicitacions pel SAT i 3 felicitacions pel servei OAC; per GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 3 per Enllumenat, 1 per Parcs i Jardins, 1 per Logística, 1 per Mobilitat i 1 per Vialitat; per PS (Promoció Socio-econòmica), concretament 4 per Esports, 3 per Teatres municipals i 1 per Biblioteques; i, finalment, 1 per SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), concretament del tema Renous.

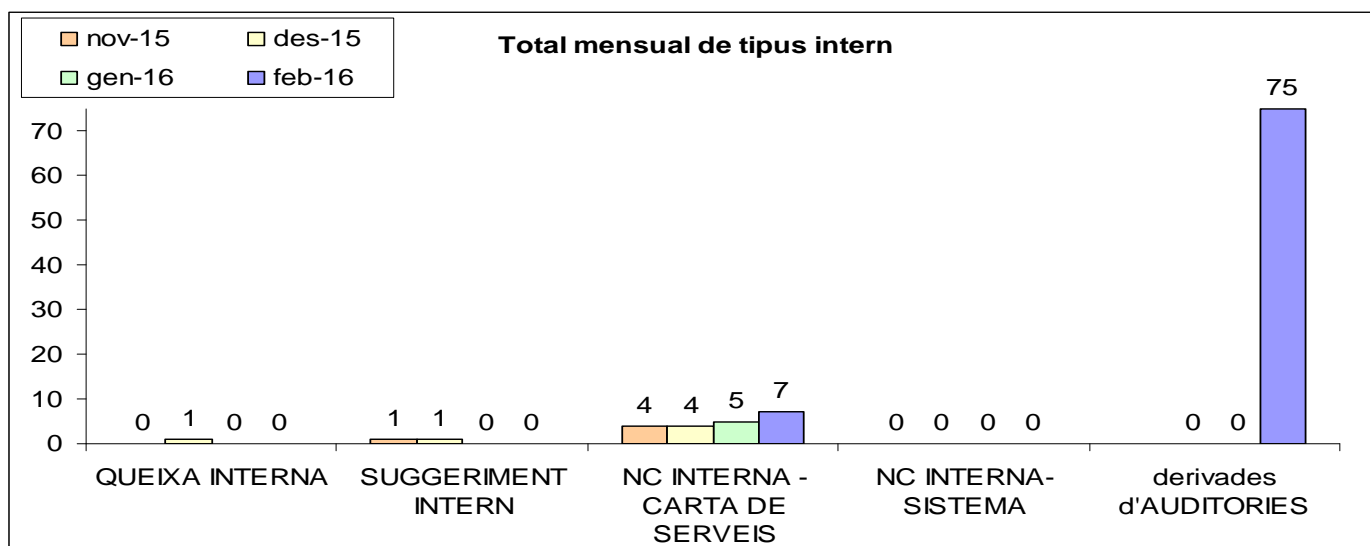
Peticions: es tracta bàsicament de peticions d'actuació del policia de barri, però també engloben peticions de qualsevol tipus (d'objectes, d'informació, d'actuació, d'entrevista amb algun càrrec polític, etc.). Aquest mes s'han registrat 651 peticions, la majoria de les quals són del procés SSPC (Policia), i suposen un 63% del total mensual de DMS rebudes. A més, en relació amb les peticions per a la Policia Local, és important destacar que aquest mes se n'han registrades 439, que representen un 42% del total de DMS enregistrades aquest mes.

Observacions: hi ha hagut 12 observacions, aquest mes, en les quals simplement es manifesta una opinió personal. Són l'1% del total.

Altres: a partir del mes de març de 2015 s'han registrat com a tipus "Altres" les comunicacions d'incidències a la via pública, que es tramiten a través del Gestor d'Incidències –informam el ciutadà del número de GIN. Es poden equiparar a les peticions de la Policia Local, que també es traspassen al seu programa propi EUROCOPI i comunicam al ciutadà el número de registre en aquest gestor. Aquest mes **se n'han registrades 44**, un 5% del total.

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, també es registren al gestor altres tipus de DMS de tipus intern, que són queixes i suggeriments interns (formulats pels mateixos treballadors municipals), no-conformitats internes de cartes de serveis (per incompliment dels compromisos adquirits en aquestes cartes) i no-conformitats del sistema (incompliments del que estableix el Sistema de Qualitat propi de l'Ajuntament de Palma). A més, existeixen altres tipus interns que es desprenen dels resultats d'auditories internes.



Queixes internes: es tracta sempre de queixes dels empleats municipals, que disposen d'un accés a la Intranet per a fer-nos arribar les seves queixes i els suggeriments, encara que també ho poden fer a través del formulari de queixes i suggeriments del web municipal. Aquest mes **no s'ha registrat cap queixa interna**.

Suggeriments interns: en aquest cas es tracta de suggeriments presentats pels empleats municipals que ens poden arribar, tal com s'ha explicat a l'apartat anterior. Aquest mes **tampoc hi ha hagut cap suggeriment intern**.

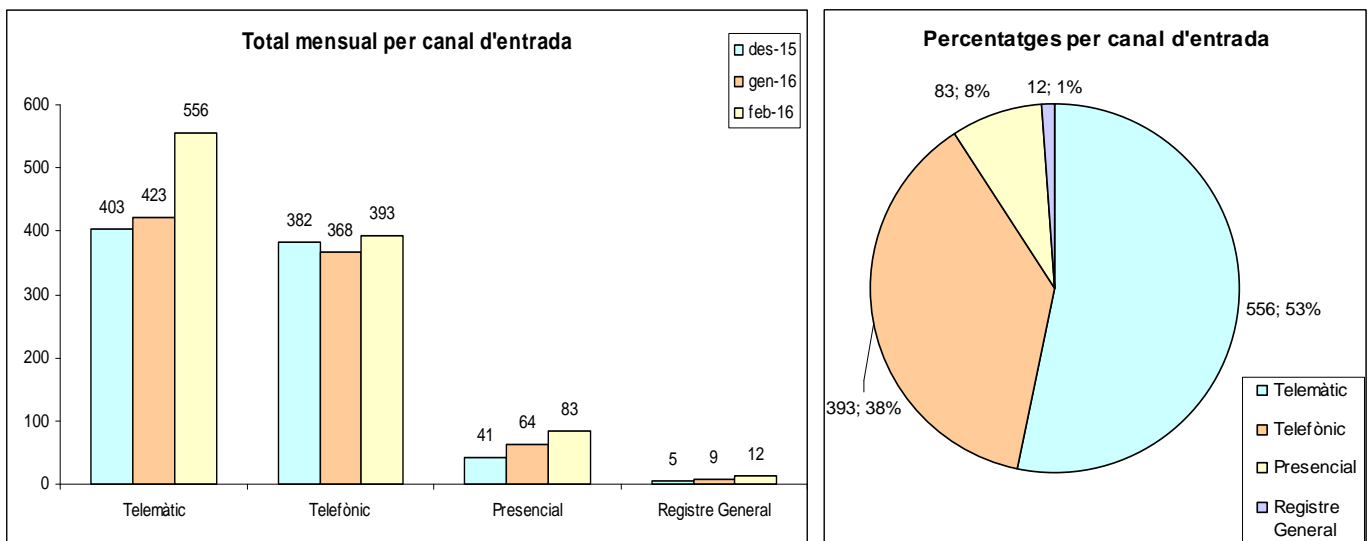
No-conformitats internes de cartes de serveis: s'han registrat aquest mes **7 NCI de cartes de serveis**, 2 de la Carta de compromisos del DMS, 4 de la Carta de l'EFM (Empresa Funerària Municipal) i 1 de la carta de Violència domèstica i de gènere.

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

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

Derivades d'auditories: aquest mes s'han registrat **75 DMS derivades de les auditories de les cartes de Compromisos** del DMS, de l'EFM (Empresa Funerària Municipal), de la carta de Violència domèstica i de gènere, de Palmaactiva i d'Atenció a la Ciutadania, a més del Sistema de Gestió de les Cartes de Serveis. **Són resultat de l'auditoria interna i de l'auditoria externa realitzada per l'empresa AENOR**,

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.

1.4.1 Telemàtic

Aquest mes han entrat via web 556 demandes, que representen el **53% del total**. Aquest mes és el canal més utilitzat.

1.4.2 Telefònic

Amb 393 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del **38%**, aquest mes és el segon canal més utilitzat.

1.4.3 Presencial

S'han registrat 83 DMS per aquesta via, que representen el 8% del total.

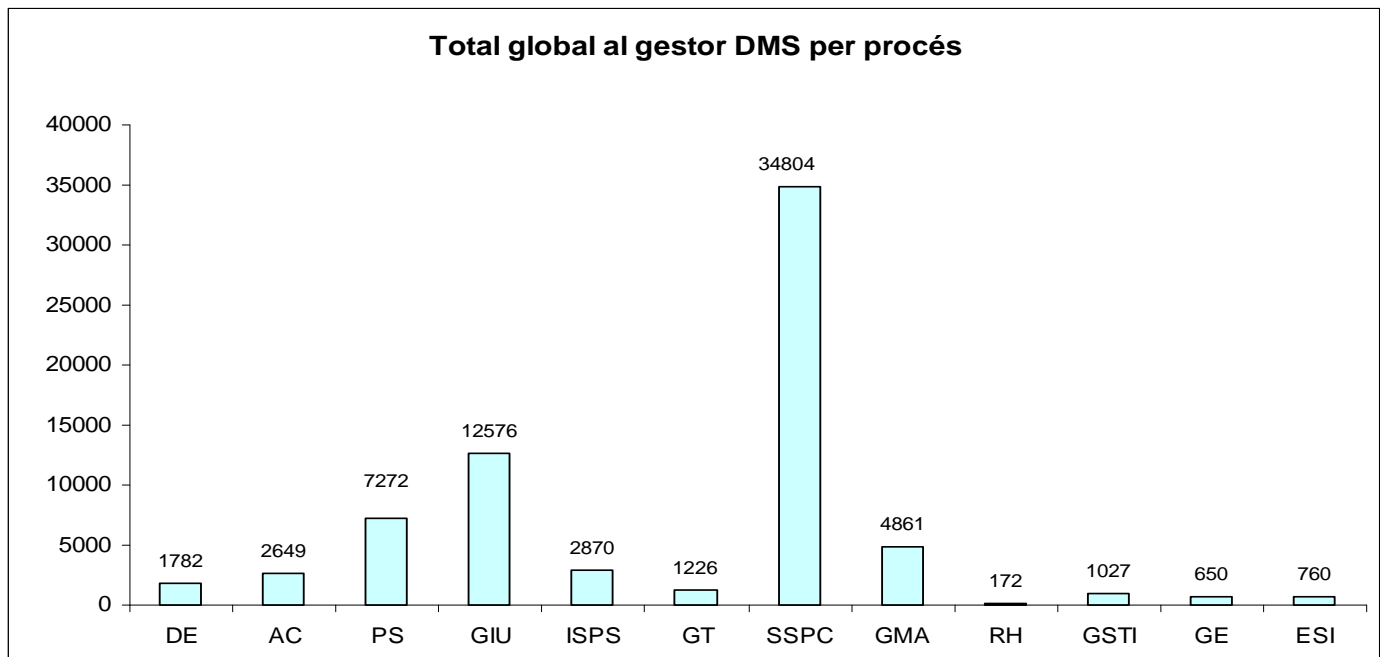
1.4.4 Registre

Han entrat per aquesta via 12 DMS; suposen l'1% del total.

1.5 Distribució de les DMS als processos i subtemes corresponents

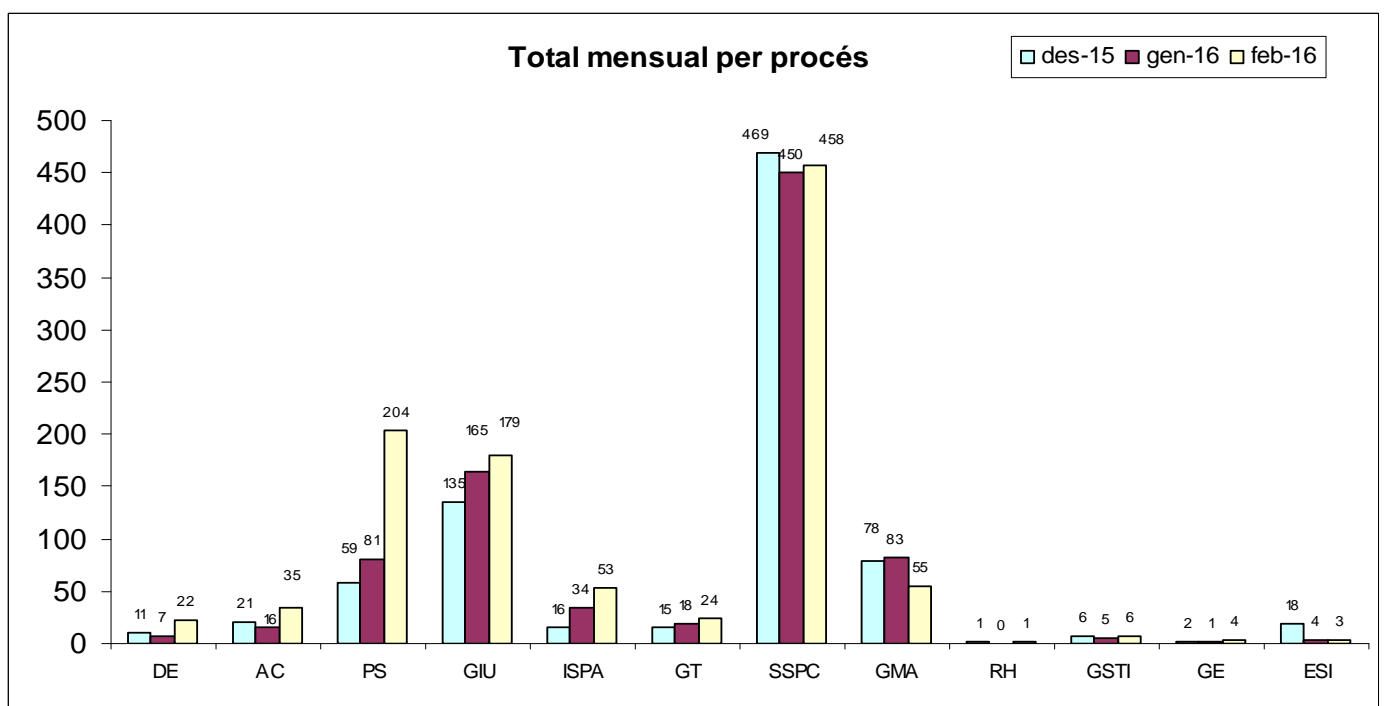
Després de la recepció a Qualitat de les demandes municipals de serveis, aquestes es registren i s'assignen al procés i subtema que els correspon d'entre els existents. Tant el mapa de processos com aquesta assignació estan definits al [Manual de qualitat](#) publicat a la Intranet.

1.5.1 Total de DMS assignades a cada procés al global del gestor DMS



Al global del gestor, el procés SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) és el procés amb més DMS assignades, seguit de GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), PS (Promoció Socioeconòmica) i GMA (Gestió del Medi Ambient). Destaca SSPC amb gran diferència per damunt de la resta per la gran quantitat de peticions d'actuació del policia de barri.

1.5.2 Total mensual de DMS assignades a cada procés



Processos amb més assignació de DMS: El procés amb més DMS torna a ser SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), com és habitual, amb 4580 DMS, el 45% del total. A continuació trobam PS (Promoció Socioeconòmica), amb 204 DMS, un 20% del total i GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 179, un 17% del total.

Processos amb menor assignació de DMS: els processos amb menor assignació de DMS són GMA (Gestió del Medi Ambient), ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut), AC (Atenció Ciutadana), GT (Gestió Territorial) i DE (Direcció estratègica), amb 55, 53, 35, 24 i 22.

Finalment, GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Innovació) amb 6, GE (Gestió Econòmica), amb 4, ESI (Equipaments i Serveis Interns), amb 3, i RH (Recursos Humans), amb 1, són els processos amb menor número de DMS assignades aquest mes.

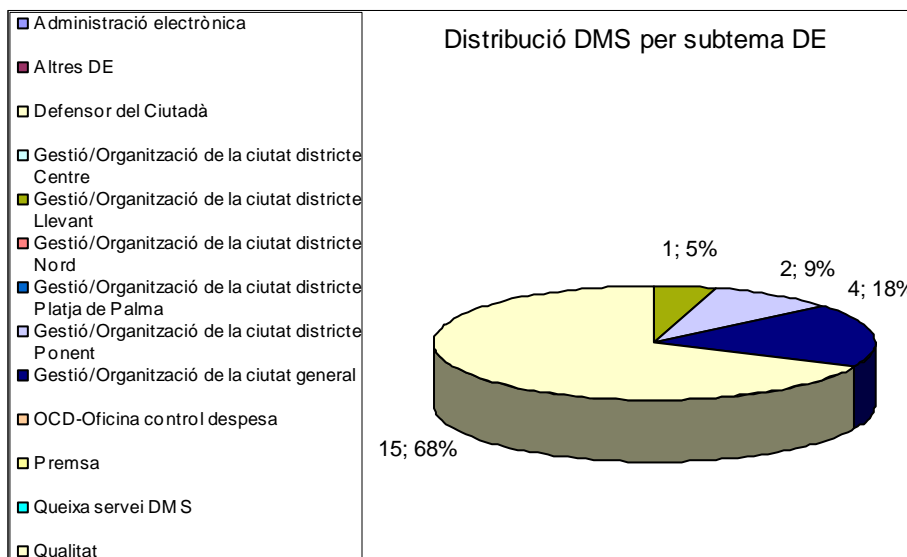
1.5.3 Distribució de les DMS del mes segons el tema que tracten

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

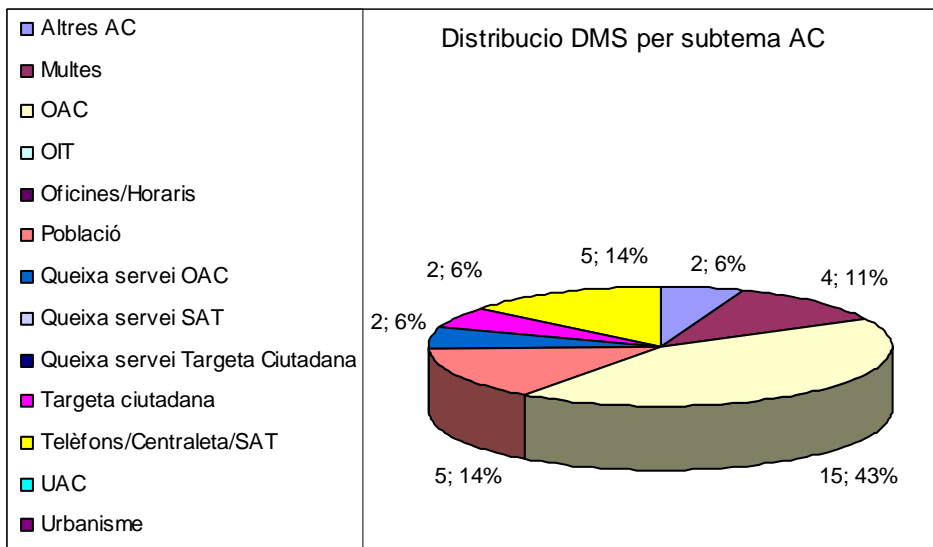
Per això quan es registra una DMS s'assigna al procés i al subtema corresponents, que té assignats uns responsables de la seva gestió i tramitació.

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

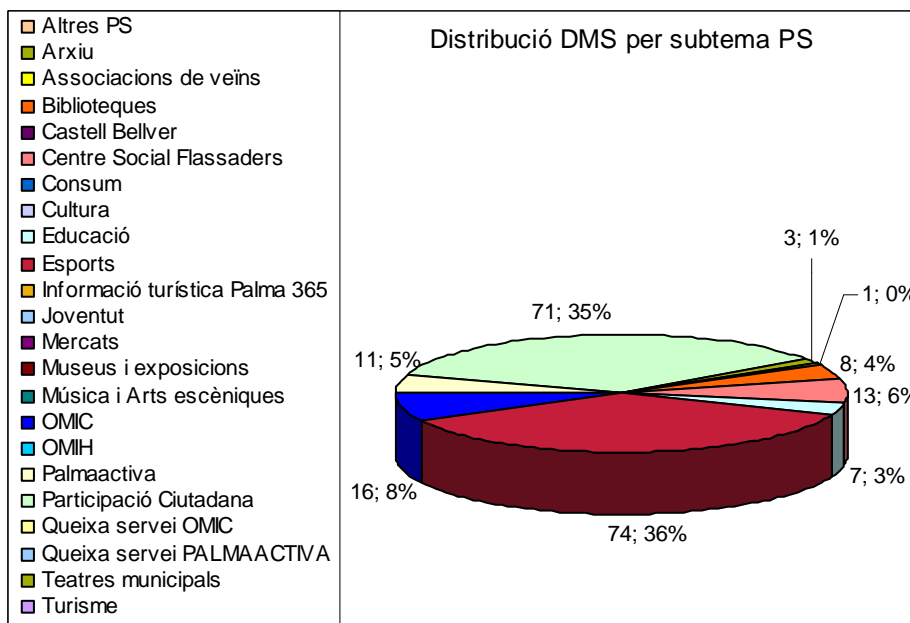
DE (Direcció Estratègica): la majoria aquest mes són de Qualitat, concretament, 15.



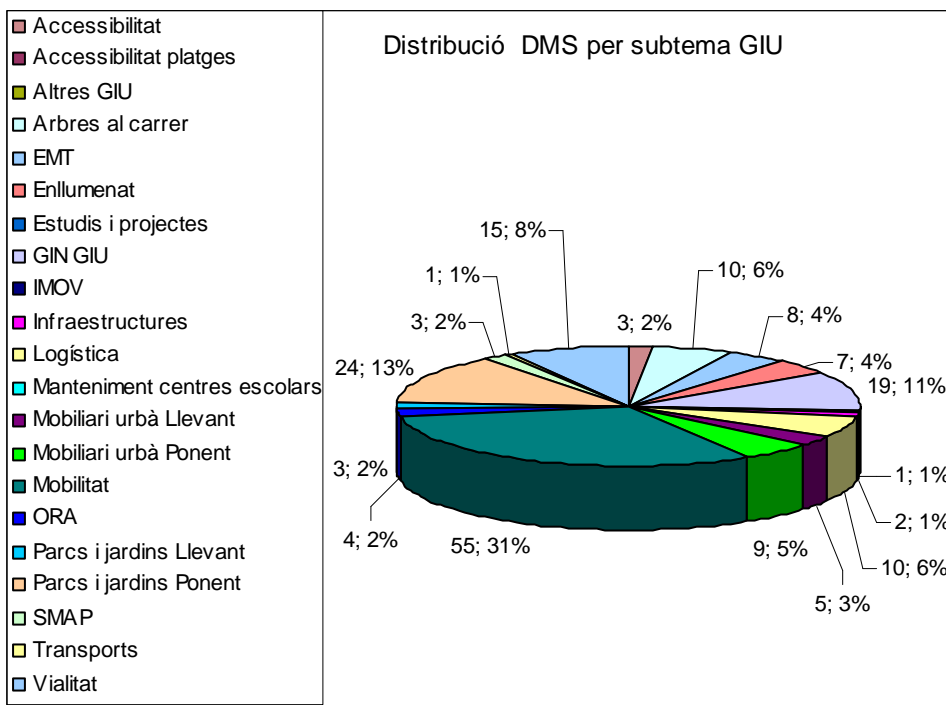
- **AC (Atenció Ciutadana):** Destaca sobretot el subtema OAC.



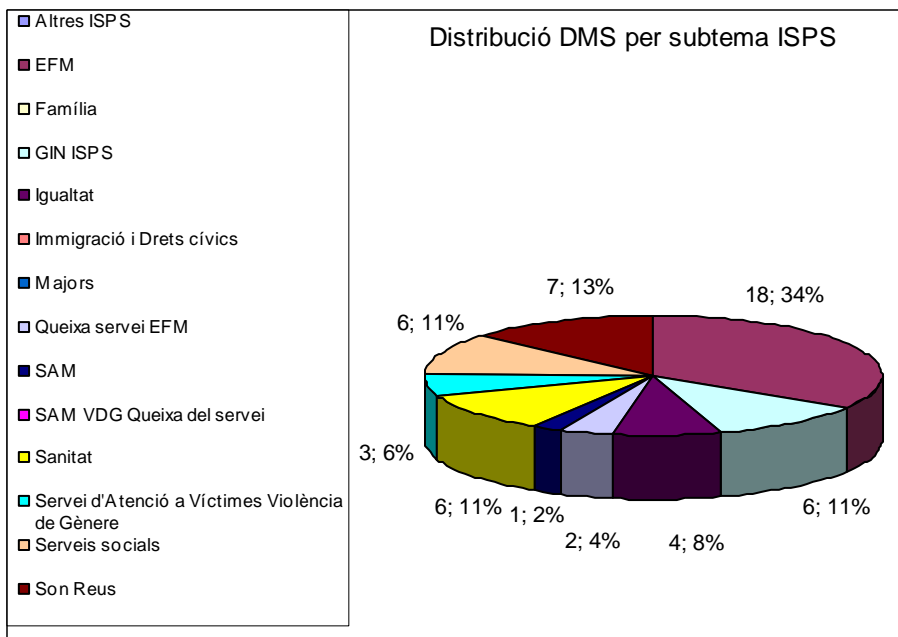
- **PS (Promoció Socioeconòmica):** hi destaca com sempre el subtema Esports, amb 74 DMS i Participació Ciutadana, amb 71, algunes d'aquestes darreres són queixes pel renou de Sa Rua. Destaquen també queixes del subtema Flassaders, concretament, **8 són peticions per què el taller Mindfullnes tingui continuïtat i augmenti al nivell 2, i 2 peticions d'afegir una hora més d'exercicis de recuperació de sòl pelvic i canviar de dia.**



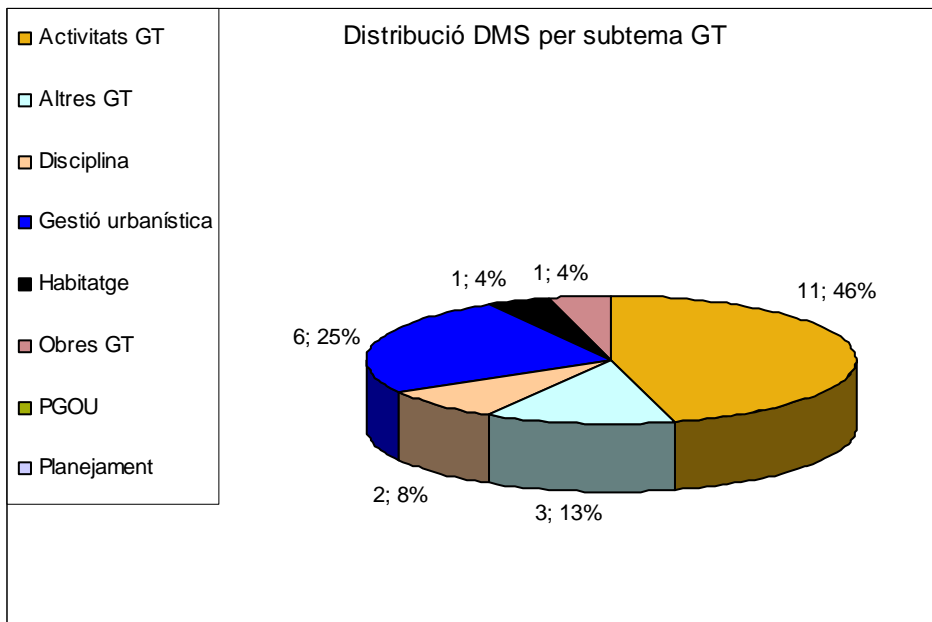
- **GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes):** hi destaca el subtema Mobilitat, amb 55 DMS, com és habitual. Destaquen també queixes d'Infraestructures, algunes pel renou de la Font de Son Dameto d'Alt, per falta de gronxadors al parc de Son Cànaves del Secar de la Real, algunes queixes per la implantació del carril bici del Carrer Jesús, també hi ha varies queixes dels veïnats de la Seu pel fet que els taxis puguin aparcar al carrer Mirador i ells no i algunes per la plaga de processionària a la ciutat.



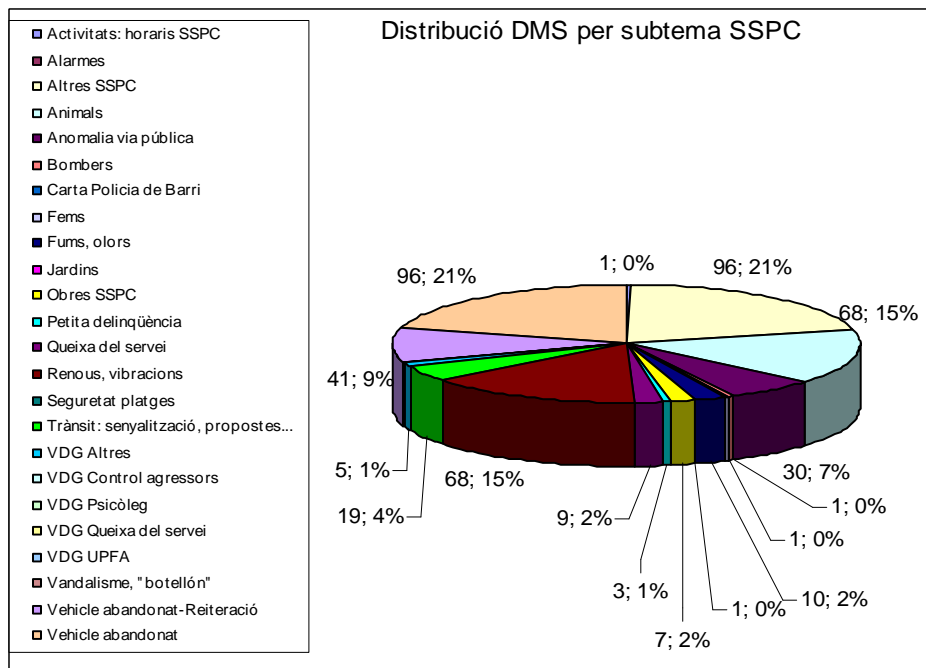
- **ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut):** hi destaca aquest mes el subtema EFM, per les DMS derivades de l'auditoria de la Carta de Compromisos. Destaquen també 6 queixes d'una mateixa persona en contra de l'existència de cans i protestant per tot el relacionat amb aquests animals.



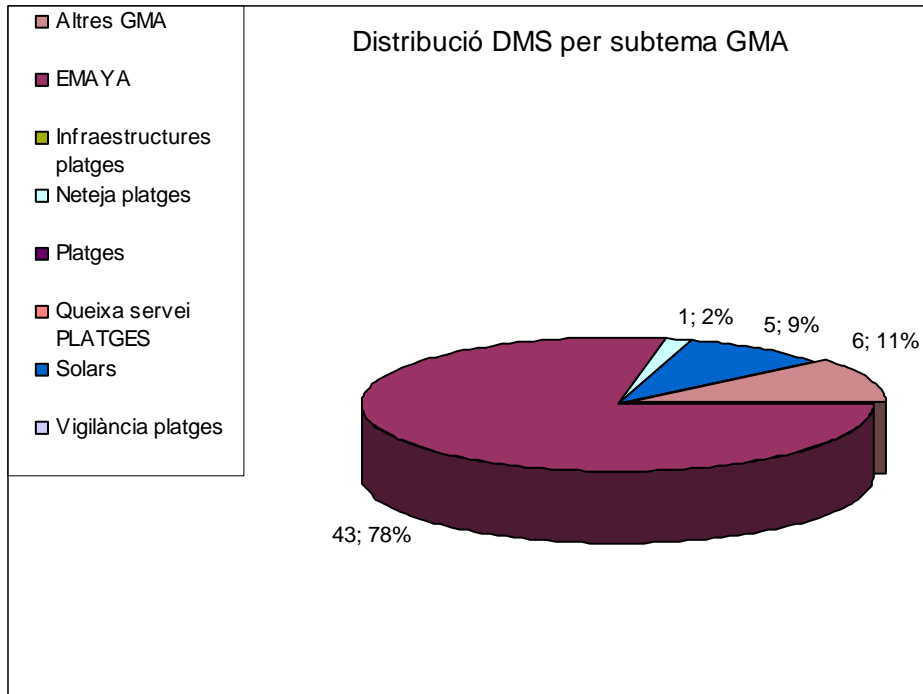
- **GT (Gestió Territorial):** hi destaca els subtema Activitats, amb 11 DMS, tres d'elles relatives a molèsties per renous de la fira del Ram.



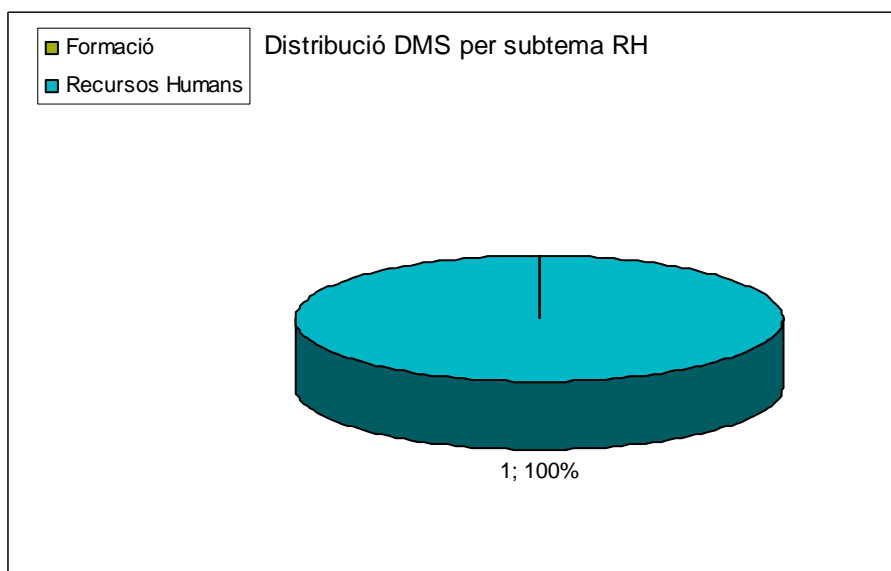
- **SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana):** hi destaquen, sobretot, i com sempre, els subtemes Vehicle abandonat i les seves reiteracions, amb 137 DMS en total. Seguidament destaca el subtema Altres, amb 96, que engloba demandes molt variades. Destaquen també els subtemes Animals i Renous, vibracions, amb 68 cadascun. S'han repetit, com cada mes, queixes per renous del bar el Rincón de los Amigos del C/Benet Pons.



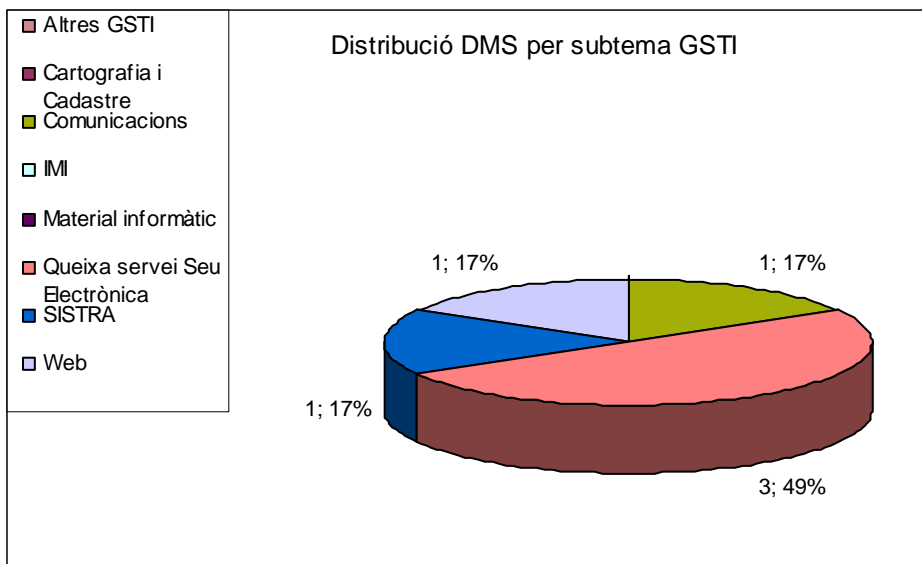
- **GMA (Gestió del Medi Ambient):** quasi totes són del subtema EMAYA (43), com és habitual.



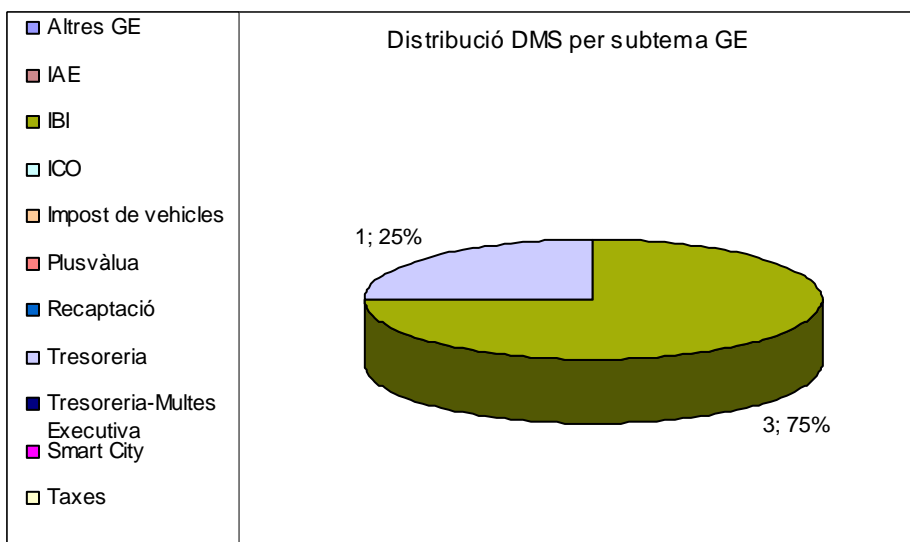
- **RH (Recursos Humans):** hi ha 1 única DMS, de Recursos Humans.



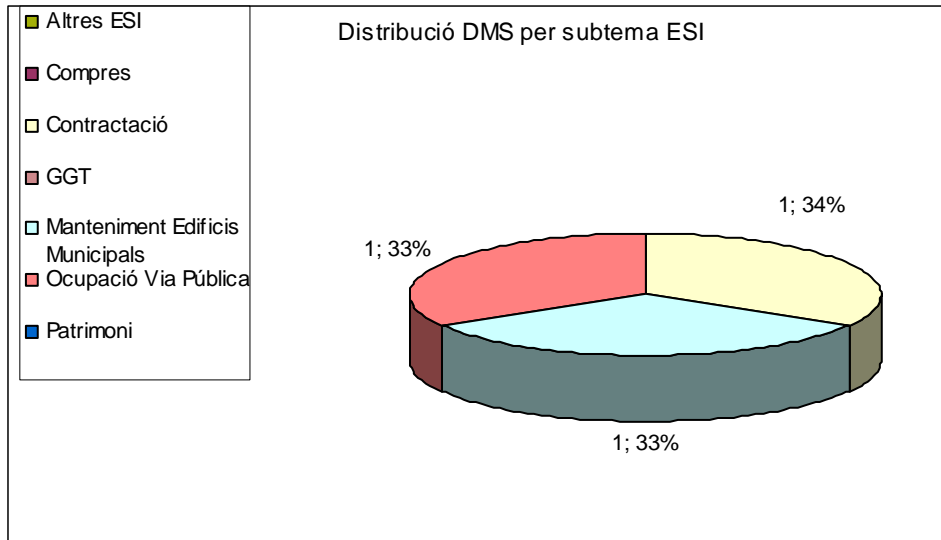
- **GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació):** hi ha només 6 DMS, 1 DMS de Web, 3 que són Queixes del servei de Seu Electrònica, 1 de Sistra i 1 de Comunicacions.



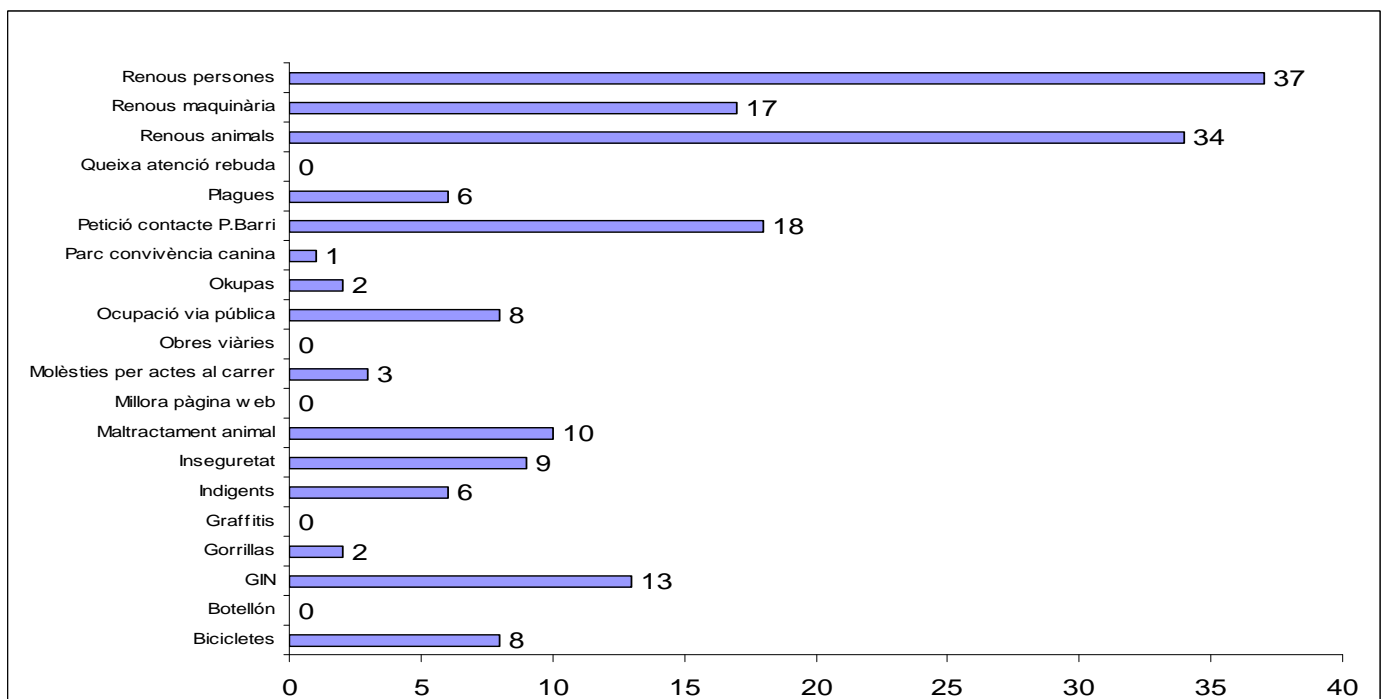
- **GE (Gestió Econòmica):** hi ha 3 DMS per IBI i 1 per Tresoreria.



- **ESI (Equipaments i Serveis Interns):** hi ha només 3 DMS, 1 de Manteniment d'edificis municipals, 1 de Contractació i 1 d'Ocupació Via Pública.



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



A nivell transversal destaca sobretot el tema del solar municipal que hi ha enfront de Son Dureta. Han arribat 102 DMS, 66 demanat que es dediqui a Casal de Barri, 1 a l'Associació de veïns, 3 a biblioteca, 6 a zona esportiva, 7 a una escoleta i 19 a fer un parc.

Quant a **renous**, n'hi ha 34 de relatives a *renous d'animals*, assignades totes a la Policia Local. També hi ha 37 DMS sobre *renous de persones al carrer, a interiors d'habitatges o a bars*, competència quasi totes de la Policia Local i alguna per Llicències d'activitats i per Govern Interior. Pel que fa a *queixes per renous de maquinària*, 17 en total, en correspon 1 a EMAYA, 2 a Logística i la resta a la Policia.

Destaquen 18 **peticions de contacte amb el policia de barri**, assignades als diversos subtemes creats dins el procés segons el problema a què es refereixin (altres, animals...).

Hi ha també 13 **incidències** repartides entre Infraestructures, Mobilitat i Sanitat segons la seva temàtica.

En relació a **maltractament animal** (10) s'han assignat totes a Policia.

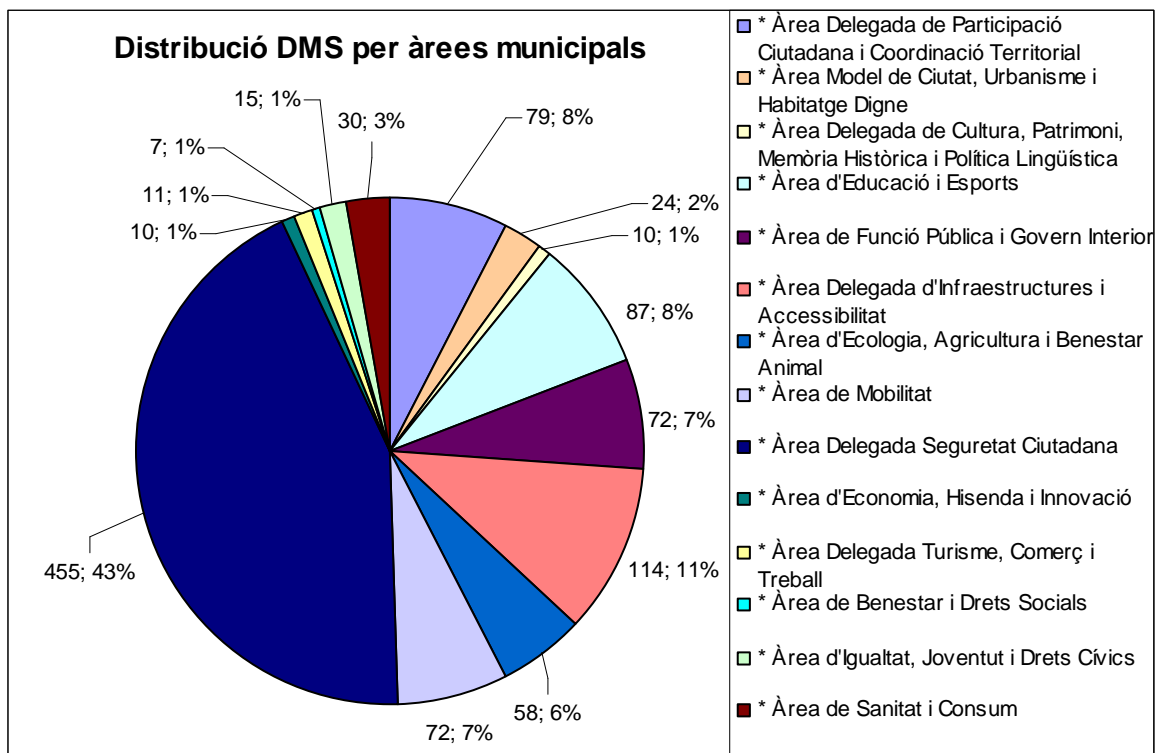
Pel que fa a **inseguretat** (9), son per policia, mobilitat i accessibilitat.

En quant a **ocupació de la via pública** (8), aquest mes totes són per Policia.

Pel que fa a **queixes per l'atenció rebuda**, no n'hi ha tornat a haver cap aquest mes, per tercer mes consecutiu.

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

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



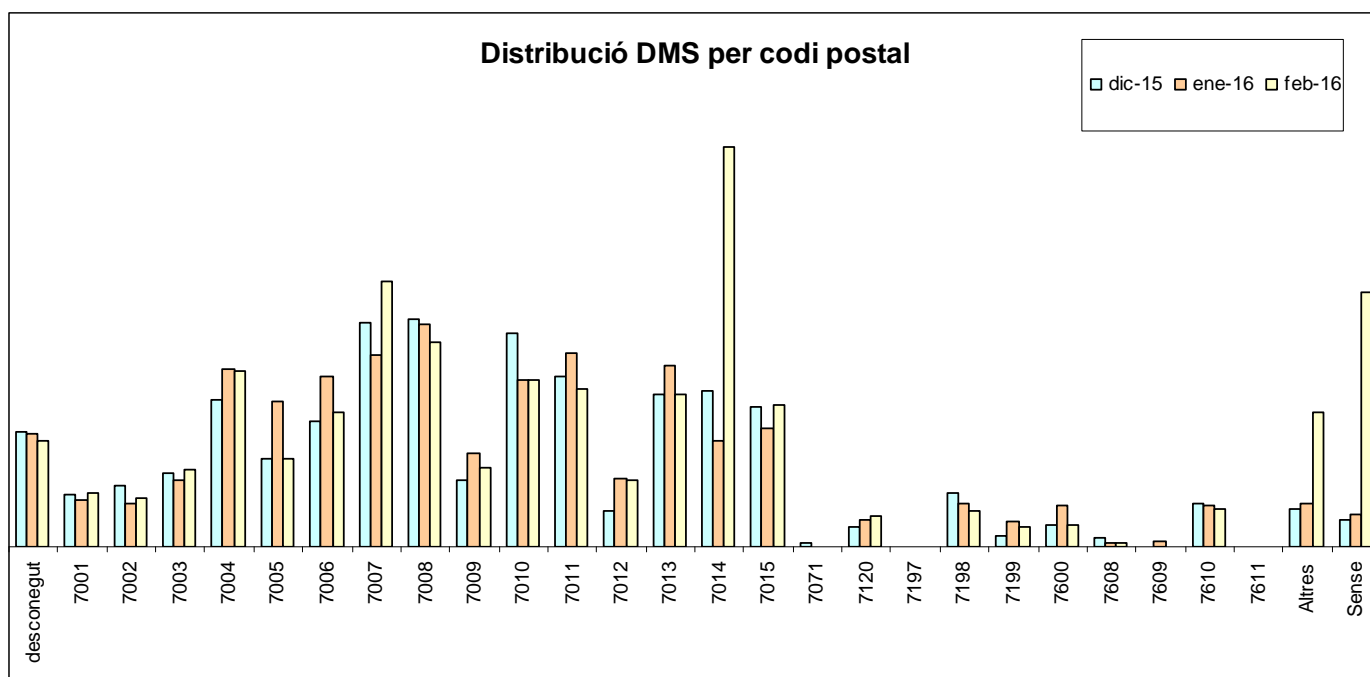
A partir de l'anàlisi dels resultats d'aquest mes podem destacar que la majoria de DMS correspon, com sempre, a l'Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana, i representa un 43% del total.

Destaquen, a continuació, l'Àrea delegada d'Infraestructures i Accessibilitat, amb un 11% del total, l'àrea delegada d'Educació i Esports, un 8%, l'àrea delegada de Participació Ciutadana i Coordinació Territorial, amb un 8% també, de Funció Pública i Govern Interior, amb un 7% i la de Mobilitat, també amb un 7%.

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

1.7 Anàlisi de la recepció mensual per codi postal

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



Aquest mes **destaquen sobretot els usuaris de Son Armadams** (codi postal 07011), **la Soledat** (CP 07007) i **Son Gotleu** (codi postal 07008).

Concretament, són 146 DMS amb codi postal de Son Gotleu; 97 de la Soledat i 75 de Son Gotleu.

Habitualment els ciutadans de Son Gotleu i la Soledat són dels més actius pel que fa a presentar demandes ciutadanes, no obstant, aquest mes han estat superats pels habitants de Son Armadams, per la gran quantitat de suggeriments que han arribat sobre el possible ús del solar municipal de davant Son Dureta.

1.8 Recepció i trasllat de demandes que no són competència municipal

Aquest mes s'han tramès 10 DMS a altres administracions. En concret, s'han derivat 2 queixes i 7 demandes al Govern de les Illes Balears i 1 queixa al Consell de Mallorca.

1.9 Via de comunicació en la tramitació de les DMS

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

Pel que fa a la resposta, i exceptuant les de SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), que una vegada registrades al Gestor DMS es traspassen al seu programa propi (EUROCOP), també es comunica per correu electrònic si consta l'adreça electrònica. Un 80% de les DMS tramitades aquest mes han tingut el canal telemàtic com a canal de comunicació de resposta a l'usuari.

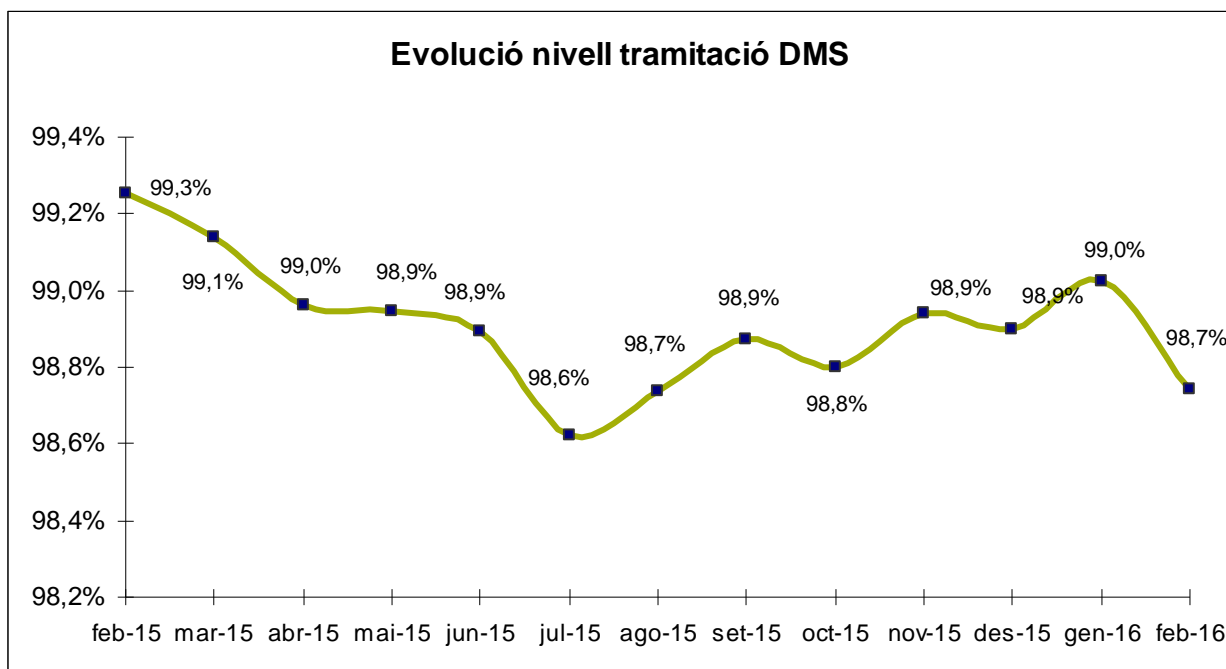
2 TRAMITACIÓ

2.1 Tramitació en termini

2.1.1 Dades relatives al global del gestor de DMS

* Evolució del nivell de tramitació global al gestor DMS

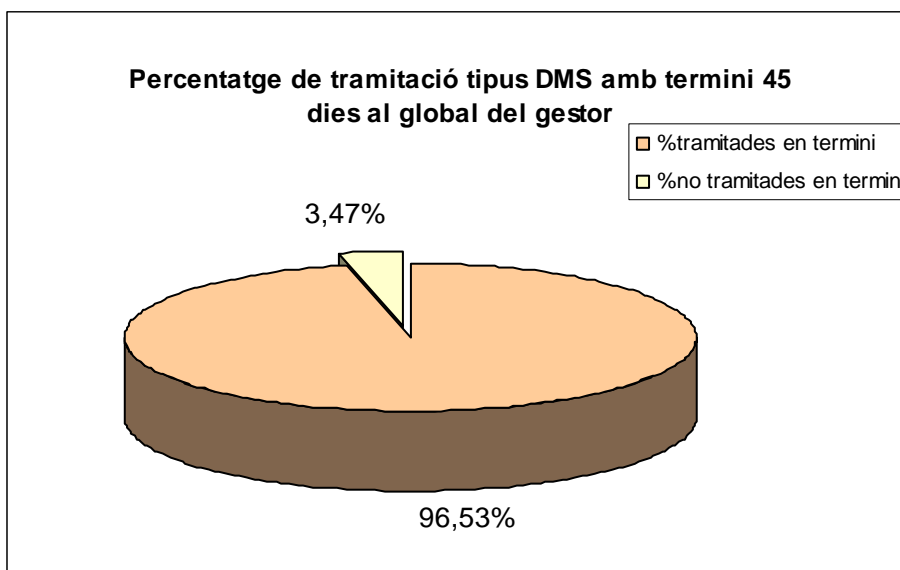
El nivell de tramitació al gestor de DMS, incloent-hi tots els tipus, es troba habitualment molt proper al 99%, o fins i tot per damunt en alguns mesos.



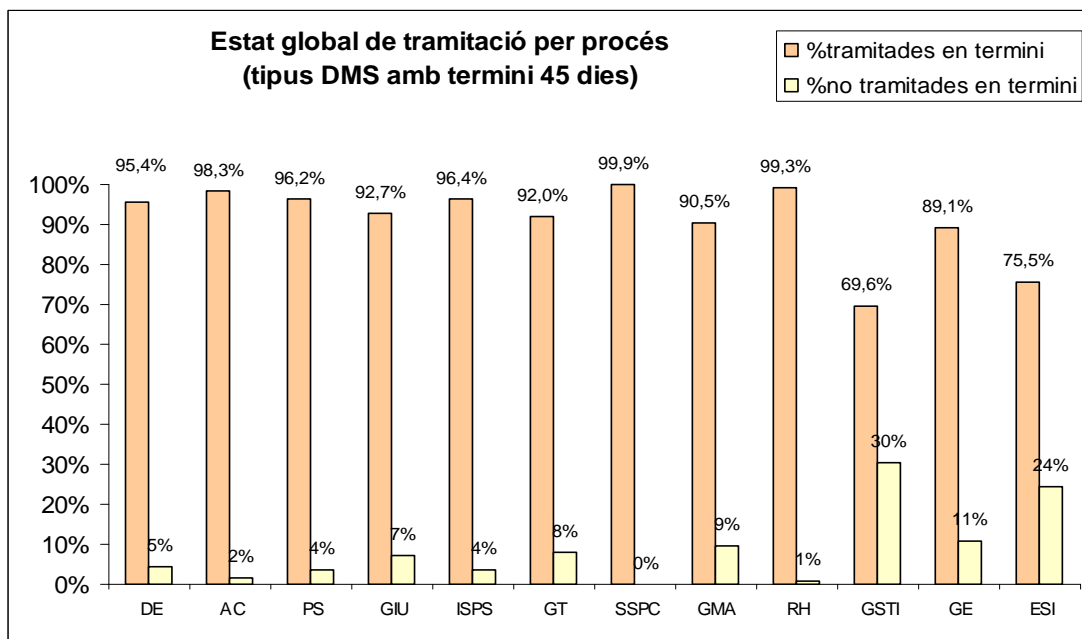
Aquest mes es troba en el 98,7%. En tot l'any es manté el nivell de tramitació d'aproximadament el 99%, encara que els mesos d'estiu sol baixar un poc perquè és època de vacances dels treballadors municipals, la qual cosa va unida a un augment general de les demandes rebudes. *En comparació amb el mateix mes de l'any anterior la baixada en la resolució ha estat d' un 0,6%.*

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

Si revisam al global del Gestor DMS la tramitació dels tipus de DMS que té establert un límit de 45 dies per a dur-la a terme (queixes, suggeriments, peticions, altres i queixes, i suggeriments interns), observam que un 96,53% estan tramitades en termini, i un 3,47% 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**

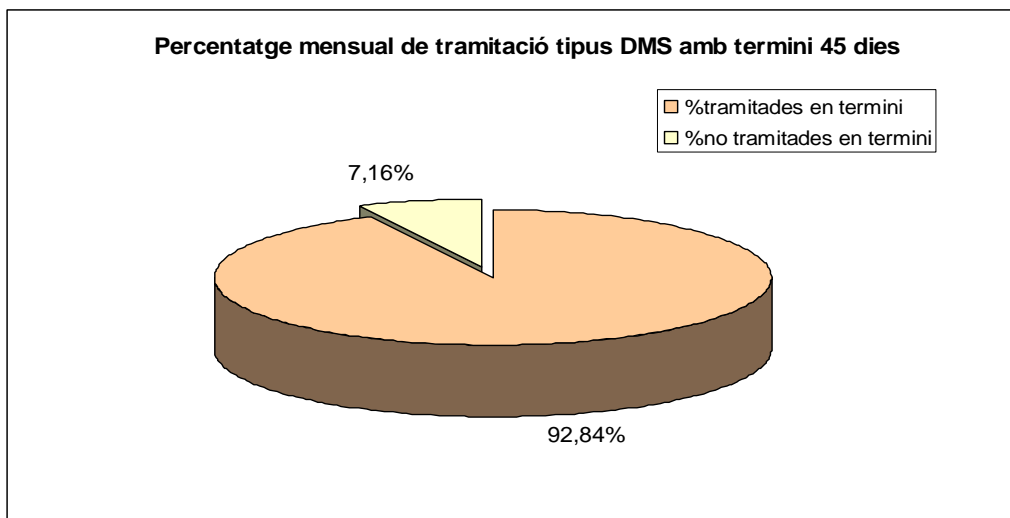


Tots els processos tenen la majoria de DMS del tipus queixa, queixa interna, suggeriment, suggeriment intern, petició o altres (que són les que s'han de tramitar en 45 dies) tramitades en el termini corresponent. Concretament, 9 dels 12 processos tenen més del 90% de les DMS tramitades en el termini establert de 45 dies. Destaquen sobretot **SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), amb el 99,9% de tramitació en termini, i RH (Recursos Humans) amb el 99,3%.**

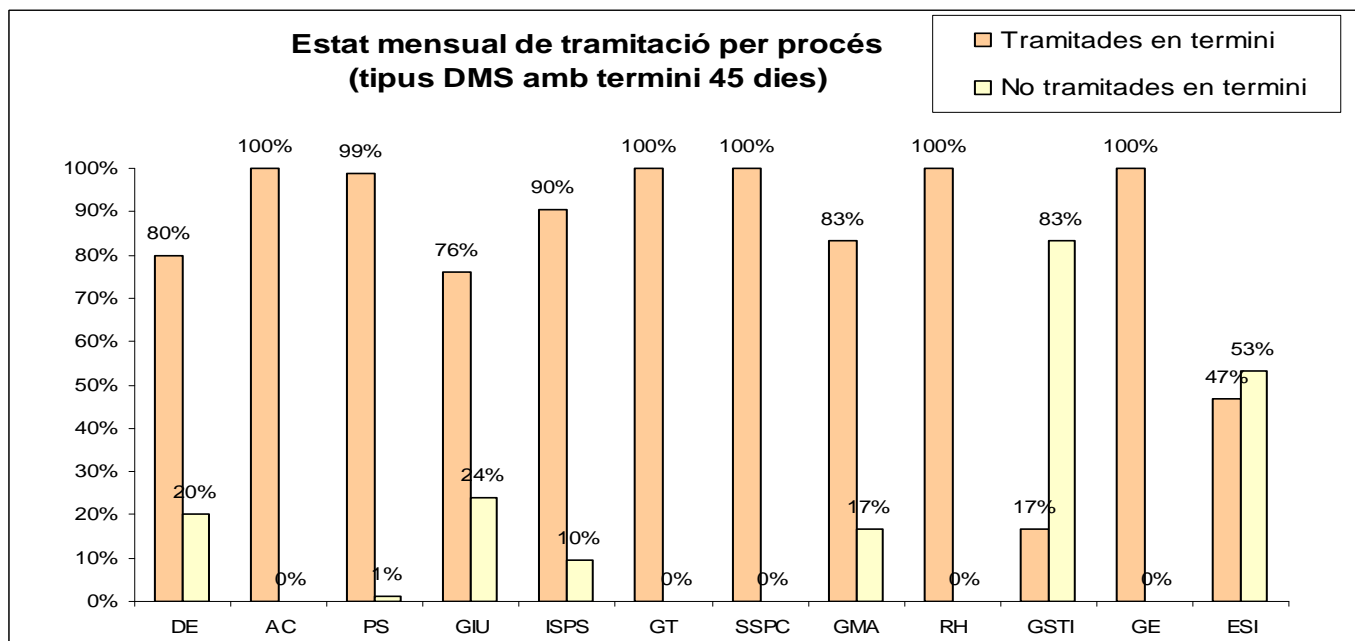
De la resta de processos, només tres estan per davall del 90% i tenen uns nivells de tramitació en termini elevats, que van del 69,6% de GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) al 89,1% de GE (Gestió Econòmica).

2.1.2 Dades relatives al mes en curs

*Tramitació mensual de les DMS per procés



El 93% de les DMS que aquest mes acabaven el seu termini de resolució (45 dies), es varen tramitar dins el termini establert i, el 7%, no. Aquest mes ha tornat a augmentar un poc el percentatge de resolució en termini en relació al mes anterior.



Pel que fa a les DMS del tipus queixa, queixa interna, suggeriment, suggeriment intern, petició o altres, que qualsevol dia d'aquest mes acabaven el seu termini de resolució, és a dir, 45 dies des del registre, trobam que **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: AC (Atenció Ciutadana) GT (Gestió Territorial), SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), RH (Recursos Humans) i GE (Gestió Econòmica).

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

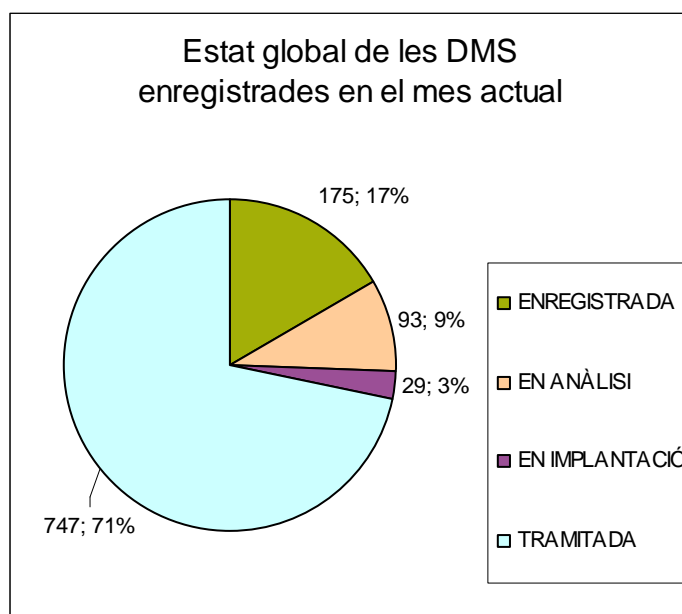
De la resta de processos que no es troben al 100%, cinc tenen percentatges alts de resolució, DE (Direcció Estratègica), PS (Promoció Socioeconòmica), GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut) i GMA (Gestió del Medi Ambient),

Pel que fa a ESI (Equipaments i Serveis Interns) i **GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació)**, ténen només un 47% de tramitació en termini el primer i un 17% el segon. És dir, són els processos amb pitjor nivell de tramitació aquest mes pel que fa a temps.

Pel que fa a aquest fet, es treballa des del Departament de Qualitat perquè les DMS es tramitin en el termini corresponent i s'està a l'espera d'actuacions concretes per part de la direcció de l'IMI.

*Estat de les DMS registrades en el mes

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



De les 1044 DMS registrades durant aquest mes, 747 estan ja tramitades, la qual cosa suposa un 71% de resolució. En canvi, 175 estan encara en estat de registrades; 93, en estat d'anàlisi i, 29, en estat d'implantació. Aquest mes el percentatge de resolució de DMS ha baixat respecte del mes anterior.

Això no obstant, aquestes xifres inclouen DMS que poden dur 30 dies registrades o només un dia, i en qualsevol cas encara disposen almenys de 15 dies per a ser tramitades.

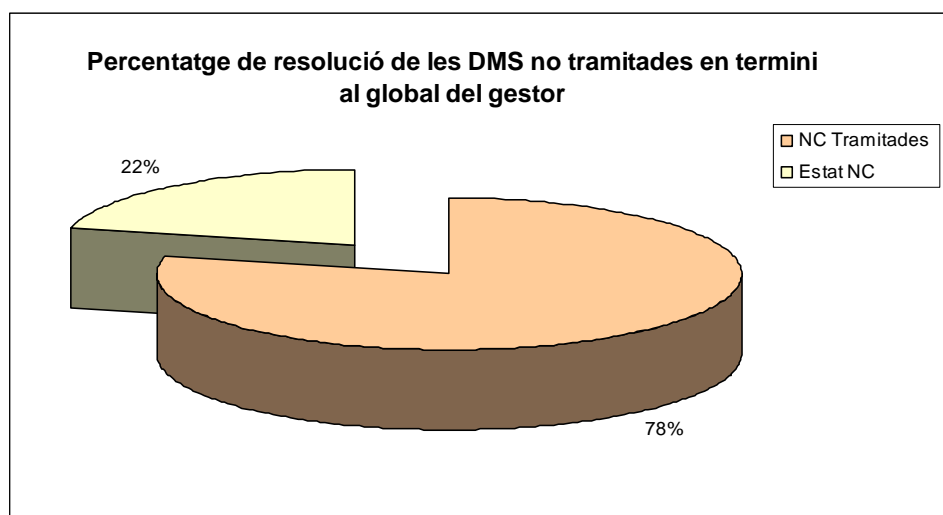
Les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat de registrades suposen un 17%, percentatge bastant més alt del que és habitual. Aquest és un estat que hauria de tenir una durada molt curta i, per això, des del Departament de Qualitat es van prenent contínuament mesures per a millorar aquest aspecte. A més, l'augment de recepció de DMS sol redundar en un major temps per a la tramitació.

2.2 Tramitació fora de termini

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

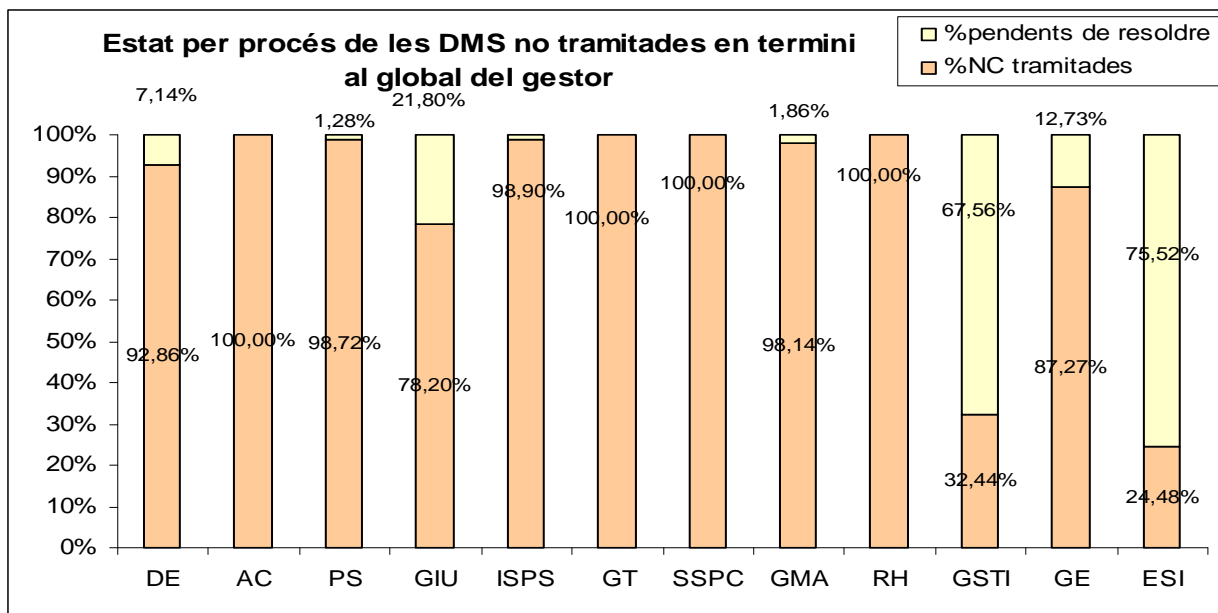
Després d'un temps utilitzant aquesta sistemàtica s'ha considerat més oportú continuar la tramitació de les DMS que han exhaurit el temps establert i que passen a un nou estat denominat "estat de no-conformitat", que ens indica que encara estan pendents de resoldre's. Quan aquestes DMS es resolen passen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

2.2.1 Estat global de les DMS no tramitades en termini



Si revisam globalment l'històric dels tipus de DMS que tenen establert un límit de 45 dies per a ser tramitades, observam que actualment, de les DMS tramitades fora de termini, un 78% estan ja com a no-conformitats tramitades i un 22% encara estan pendents de tramitació; és a dir, en estat de no-conformitat.

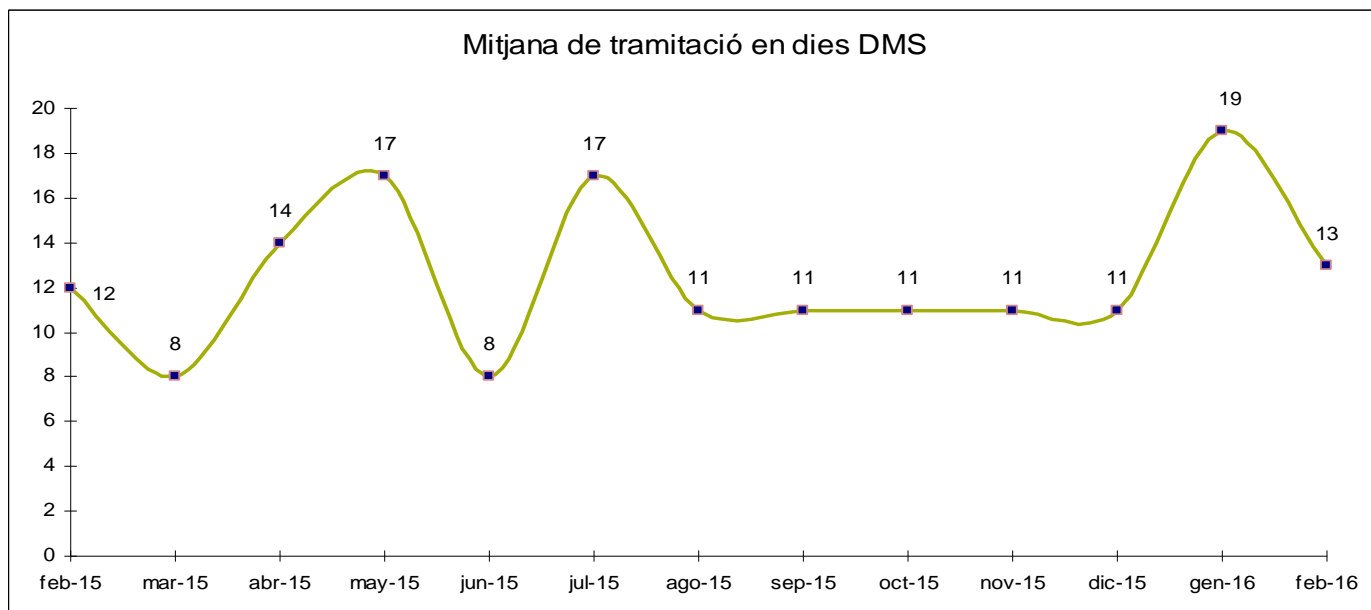
2.2.2 Estat per procés de DMS no tramitades en termini.



Pel que fa a la resolució de les DMS fora de termini, 4 processos tenen el 100% d'aquestes DMS, que han passat a no conformitat ja tramitades. Aquests processos són AC (Atenció Ciutadana), GT (Gestió Territorial), SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) i RH (Recursos Humans).

Els vuit processos restants no tenen totes les DMS que ja es troben fora de termini tramitades, però es troben en nivells alts, excepte ESI (Equipaments i Serveis Interns) i GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) amb només el 24,48% i el 32,44%.

2.3 Mitjana mensuals de tramitació



La mitjana de tramitació de queixes, suggeriments i peticions, incloent-hi les de caràcter intern, ha augmentat aquest mes a **13 dies, una mitjana més semblant a l'habitual que el mes passat**. Les queixes s'han tramitat en una mitjana de 13 dies i, els suggeriments, en 16. No hi ha hagut queixes internes ni suggeriments interns. Finalment, les peticions s'han tramitat en una mitjana de 3 dies.

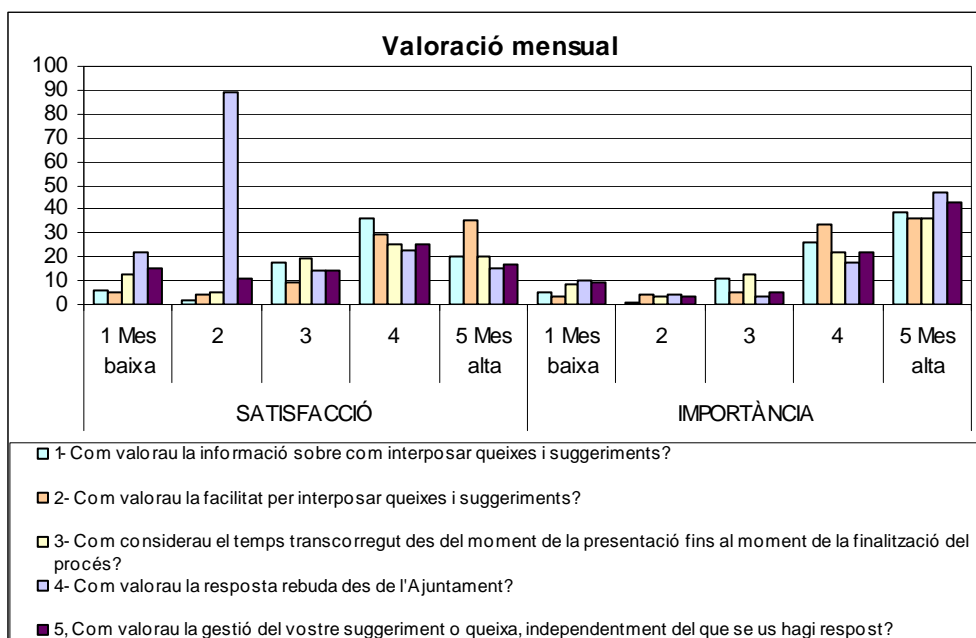
D'altra banda, respecte de la mitjana màxima d'entre 15 i 25 dies de resolució de les queixes (no internes), establerta com a compromís a la Carta de compromisos del DMS, ens trobam com hem indicat abans, en una mitjana de 13 dies. Per tant, aquest mes es torna a complir el compromís.

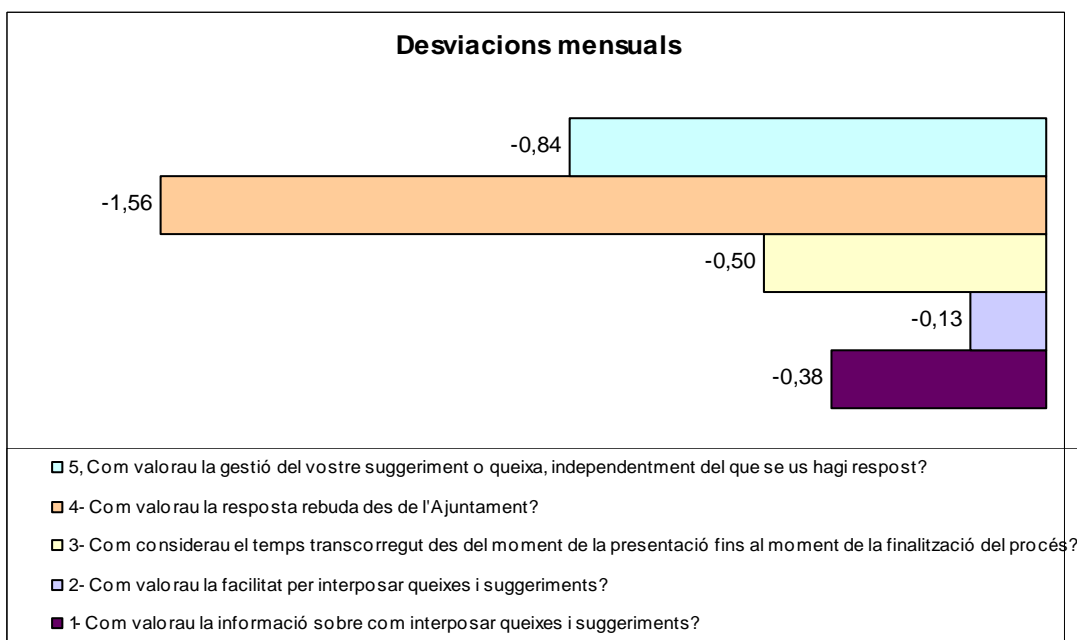
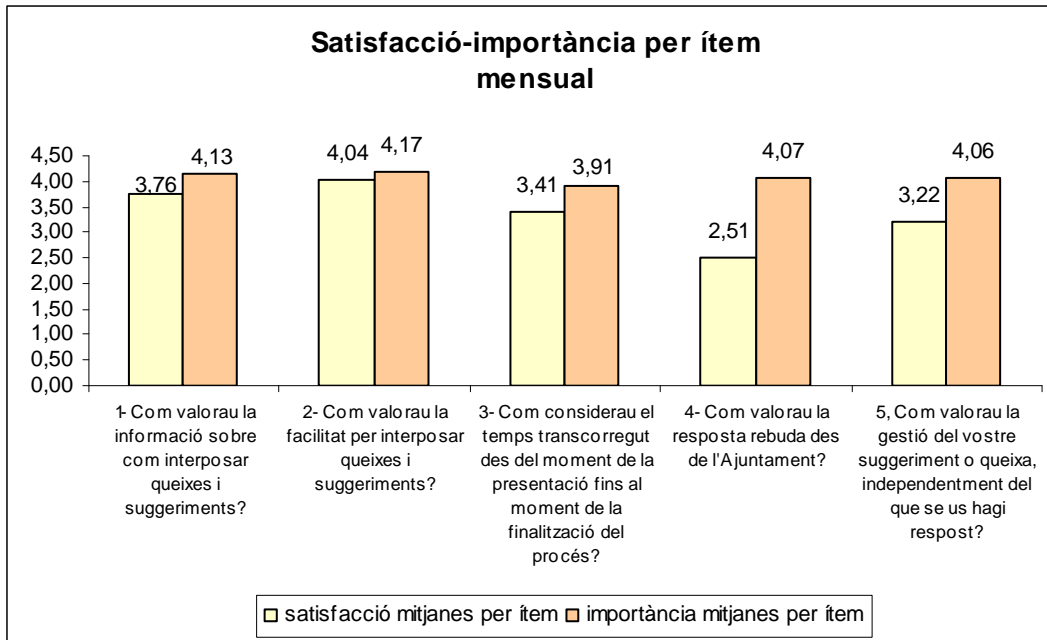
3 SATISFACCIÓ

Aquest més han arribat al Departament de Qualitat **82 respostes a les enquestes de satisfacció**.

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





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 3,76 de mitjana de satisfacció, i amb un 4,13 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,38

2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 4,04 de mitjana de satisfacció, i amb un 4,17 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,13. Aquest mes és l'ítem millor valorat.

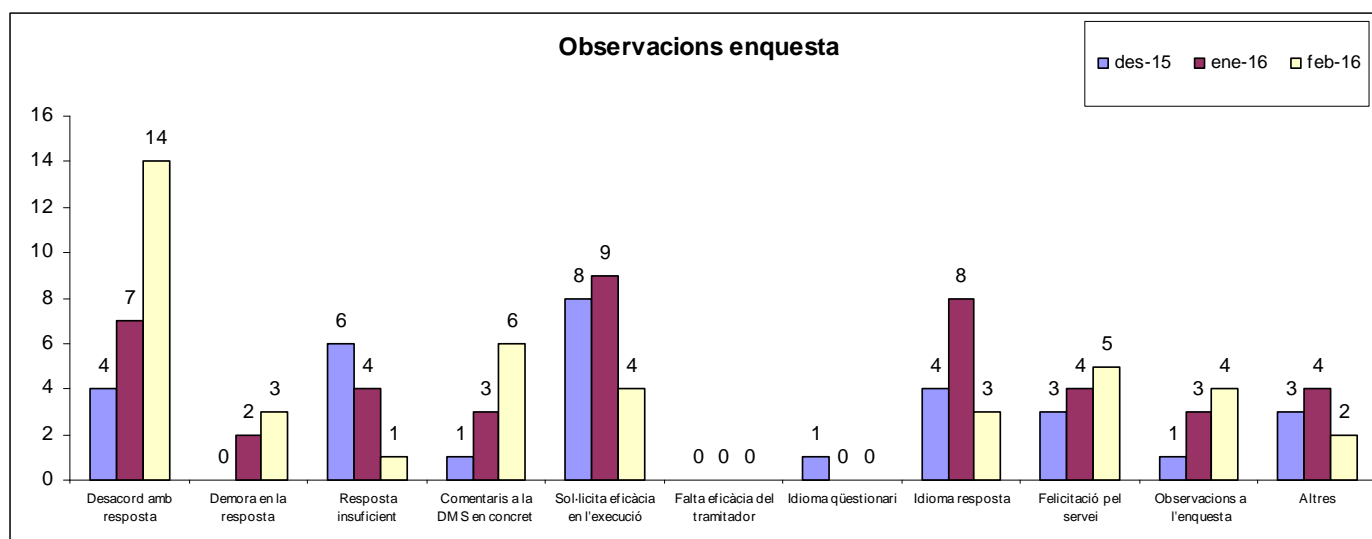
3. Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés? S'ha valorat amb un 3,41 de mitjana de satisfacció i amb un 3,91 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,50.

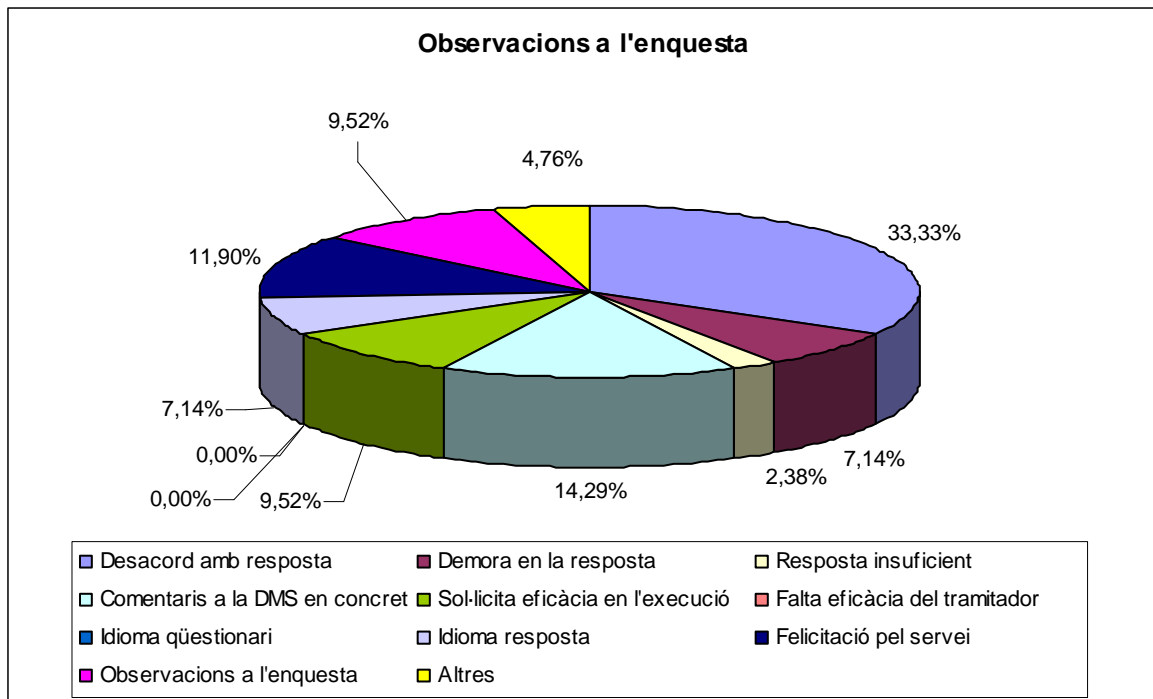
4. Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament? Pel que fa a satisfacció, té una valoració de 2,51 i, pel que fa a importància, de 4,07. S'ha donat una desviació d'1,56. Per tant, torna a ser l'ítem pitjor valorat.

5. Com valoreu la gestió del vostre suggeriment o queixa, independentment del que se us hagi respost? S'ha valorat amb un 3,22 de mitjana de satisfacció i amb un 4,06 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,81.

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, la qual cosa 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 42 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 (33%).

Seguidament trobam observacions que són comentaris a la DMS en concret que representen el 14% del total.

Seguidament n'hi ha 4 relatives a que són observacions a l'enquesta i 4 més que són sol·licituds d'eficàcia en l'execució, que suposen un 10% del total cadascun dels grups.

També hi ha 3 comentaris sobre demora en la resposta i 3 més sobre l'idioma de la resposta, un 7% del total cada tipus.

Hi ha també 1 comentari que en diu que la resposta és insuficient, 2% del total.

Destaquen també 3 felicitaçions pel servei, que representen el 12% del total.

Finalment, hi ha hagut 2 observacions amb comentaris que no es poden englobar en cap dels supòsits anteriors, un 5%.

CONCLUSIONS

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

Durant els mesos d'estiu es produeix un increment significatiu de queixes i suggeriments, de fet el 2015, en els quatre mesos d'estiu (juny a setembre), l'increment va ser d'una mitjana de 280 DMS al mes.

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

De fet, les DMS que el mes de febrer acabaven el termini per a la seva resolució, es troben ja tramitades un 94,27%, percentatge un poc superior al del mes anterior. El restant 5,73% està en estat de no conformitat o ja com a no conformitat tramitada.

En relació a les DMS que aquest mes exhaurien la seva tramitació en 45 dies, torna a destacar aquest mes el procés GSTI (Gestió Gestió els Serveis Tecnològics i de la Informació) amb un 60% de les DMS no tramitades en aquest termini, per tant, han passat a estat de no-conformitat.

* **En relació a la tramitació de les DMS que als 45 dies han passat a no conformitat**, n'hi continua havent al gestor un 22% sense tancar, és dir, encara no s'han tramitat, percentatge que ha tornat a augmentar un 1%, igual que el mes passat.

Tornen a ser els processos ESI (Equipaments i Serveis Interns) amb un 75,52% i GSTI (Gestió els Serveis Tecnològics i de la Informació) amb un 67,56%, els que tenen el menor percentatge resolució de les DMS que han exhaurit el termini per esser tramitades.

* **Quant a la satisfacció dels usuaris**, se'ns valora positivament quant a la facilitat per interposar queixes i suggeriments, però continua essent una valoració especialment baixa, sobretot en el que respecta a la satisfacció per la resposta rebuda. En relació a aquesta insatisfacció, hi ha hagut aquest mes la majoria de les observacions que ens arriben a través de l'enquesta que es refereixen precisament a desacord amb la resposta, i que poden ser un indicador de insatisfacció.

* **En relació al temes més freqüents de queixes** destaquen com sempre, les queixes per renous, i les molèsties per animals. Aquest mes destaquen també les queixes per Esports, Participació Ciutadana, Mobilitat i EMAYA.

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

- En el cas que us interressi informació més concreta del vostre servei, ens la podeu demanar directament a qualitat@palma.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 Participació Ciutadana i Coordinació Territorial | |
| | Gestió/Organització de la ciutat districte Centre | Àrea de Participació Ciutadana i Coordinació Territorial | |
| | Gestió/Organització de la ciutat districte Llevant | Àrea de Participació Ciutadana i Coordinació Territorial | |
| | Gestió/Organització de la ciutat districte Nord | Àrea de Participació Ciutadana i Coordinació Territorial | |
| | Gestió/Organització de la ciutat districte Platja de Palma | Àrea de Participació Ciutadana i Coordinació Territorial | |
| | Gestió/Organització de la ciutat districte Ponent | Àrea de Participació Ciutadana i Coordinació Territorial | |
| | OCD | Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació | |
| | Premsa | Àrea Delegada de Turisme, Comerç i Treball | |
| | Qualitat | Àrea de Funció Pública i Govern Interior | |
| | Queixa servei DMS | Àrea de Funció Pública i Govern Interior | |
| | AC (Atenció al Ciutadà) | Multes | Àrea de Funció Pública i Govern Interior |
| | | OAC | Àrea de Funció Pública i Govern Interior |

| | | |
|-------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| | OIT | Àrea Delegada de Turisme, Comerç i Treball |
| | Oficines/horaris | Àrea de Funció Pública i Govern Interior |
| | Població | Àrea de Funció Pública i Govern Interior |
| | Targeta ciutadana | Àrea de Funció Pública i Govern Interior |
| | Telèfons, centraleta, SAT | Àrea de Funció Pública i Govern Interior |
| | UAC | Àrea de Funció Pública i Govern Interior |
| | Urbanisme | Àrea Model de Ciutat, Urbanisme i Habitatge Digne |
| | Queixa servei OAC | Àrea de Funció Pública i Govern Interior |
| | Queixa servei SAT | Àrea de Funció Pública i Govern Interior |
| | Queixa servei Targeta Ciutadana | Àrea de Funció Pública i Govern Interior |
| | Altres AC | Àrea no definida |
| PS (Promoció Socioeconòmica) | Altres PS | Àrea no definida |
| | AAVV | Àrea de Participació Ciutadana i Coordinació Territorial |
| | Biblioteques | Àrea Delegada de Cultura, Patrimoni, Memòria Històrica i Política Lingüística |
| | Comerç (obsolet) | |
| | Consum | Àrea Delegada de Sanitat i Consum |
| | Cultura | Àrea Delegada de Cultura, Patrimoni, Memòria Històrica i Política Lingüística |
| | Arxiu | Àrea Delegada de Cultura, Patrimoni, Memòria Històrica i Política Lingüística |
| | Educació | Àrea d'Educació i Esports |
| | Flassaders | Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics |
| | Esports | Àrea d'Educació i Esports |

| | | |
|-----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| | Joventut | Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics |
| | Mercats | Àrea Delegada de Sanitat i Consum |
| | Museus i exposicions | Àrea Delegada de Cultura, Patrimoni, Memòria Històrica i Política Lingüística |
| | Música i Arts Escèniques | Àrea Delegada de Cultura, Patrimoni, Memòria Històrica i Política Lingüística |
| | OMIC | Àrea Delegada de Sanitat i Consum |
| | Queixa servei OMIC | Àrea Delegada de Sanitat i Consum |
| | OMIH | Àrea Delegada de Sanitat i Consum |
| | Informació turística Palma 365 | Àrea Delegada de Turisme, Comerç i Treball |
| | Palmaactiva | Àrea Delegada de Turisme, Comerç i Treball |
| | Queixa servei Palmaactiva | Àrea Delegada de Turisme, Comerç i Treball |
| | Participació Ciutadana | Àrea de Participació Ciutadana i Coordinació Territorial |
| | Teatres Municipals | Àrea Delegada de Cultura, Patrimoni, Memòria Històrica i Política Lingüística |
| | Castell Bellver | Àrea Delegada de Cultura, Patrimoni, Memòria Històrica i Política Lingüística |
| | Turisme | Àrea Delegada de Turisme, Comerç i Treball |
| GIU (Infraestructures) | Accessibilitat | Àrea Delegada d'Infraestructures i Accesibilitat |

| | | |
|----------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| | Accessibilitat platges | Àrea Delegada d'Infraestructures i Accesibilitat |
| | Altres GIU | Àrea Delegada d'Infraestructures i Accesibilitat |
| | Arbres al carrer | Àrea Delegada d'Infraestructures i Accesibilitat |
| | EMT | Àrea de Mobilitat |
| | Enllumenat | Àrea Delegada d'Infraestructures i Accesibilitat |
| | Estudis i projectes | Àrea Delegada d'Infraestructures i Accesibilitat |
| | GIN GIU | Àrea Delegada d'Infraestructures i Accesibilitat |
| | IMOV | Àrea Delegada d'Infraestructures i Accesibilitat |
| | Infraestructures | Àrea Delegada d'Infraestructures i Accesibilitat |
| | Logística | Àrea Delegada d'Infraestructures i Accesibilitat |
| | Mobilitat | Àrea de Mobilitat |
| | Transports | Àrea de Mobilitat |
| | ORA | Àrea de Mobilitat |
| | Parcs i Jardins Llevant | Àrea Delegada d'Infraestructures i Accesibilitat |
| | Parcs i Jardins Ponent | Àrea Delegada d'Infraestructures i Accesibilitat |
| | Parcs i Jardins (Obsolet) | |
| | Mobiliari urbà (Obsolet) | |
| | Mobiliari urbà Llevant | Àrea Delegada d'Infraestructures i Accesibilitat |
| | Mobiliari urbà Ponent | Àrea Delegada d'Infraestructures i Accesibilitat |
| | SMAP | Àrea de Mobilitat |
| Vialitat | Àrea Delegada d'Infraestructures i Accesibilitat | |

| | | |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| | Manteniment centres escolars | Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat |
| ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut) | Altres ISPS | Àrea no definida |
| | Igualtat | Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics |
| | Família | Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics |
| | Majors | Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics |
| | Immigració i Drets cívics | Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics |
| | Sanitat | Àrea Delegada de Sanitat i Consum |
| | Serv. Aten. Vic. Vio. Gen SAM VDG Queixa del servei | Àrea de Benestar i Drets Socials Àrea de Benestar i Drets Socials |
| | SAM | Àrea de Benestar i Drets Socials |
| | Serveis Socials | Àrea de Benestar i Drets Socials |
| | GIN ISPS | Àrea Delegada de Sanitat i Consum |
| | Son Reus | Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal |
| | EFM | Àrea de Funció Pública i Govern Interior |
| | Queixa servei EFM | Àrea de Funció Pública i Govern Interior |
| GT (Gestió Territorial) | Activitats | Àrea Model de Ciutat, Urbanisme i Habitatge Digne |
| | Altres GT | Àrea Model de Ciutat, Urbanisme i Habitatge Digne |
| | Disciplina | Àrea Model de Ciutat, Urbanisme i Habitatge Digne |
| | Gestió Urbanística | Àrea Model de Ciutat, Urbanisme i Habitatge Digne |
| | Habitatge | Àrea Model de Ciutat, Urbanisme i Habitatge Digne |
| | Obres GT | Àrea Model de Ciutat, Urbanisme i Habitatge Digne |

| | | |
|----------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------|
| | PGOU | Àrea Model de Ciutat, Urbanisme i Habitatge Digne |
| | Planejament | Àrea Model de Ciutat, Urbanisme i Habitatge Digne |
| 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. Olors | Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana |
| | Jardins | Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana |
| | Obres SSPC | Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana |

| | | |
|--|----------------------------------|--------------------------------------|
| | Petita delinqüència | Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana |
| | Queixa del servei | Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana |
| | Renous, vibracions | Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana |
| | Seguretat platges | Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana |
| | Trànsit:senyalització, propostes | Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana |
| | Vandalisme, botelló | Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana |
| | Vehicle abandonat-Reiteració | Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana |
| | Vehicle abandonat | Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana |
| | VDG Control agressors | Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana |

| | | |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------------------------------|
| | VDG Psicòleg | Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana |
| | VDG UPFA | Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana |
| | VDG Queixa del Servei | Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana |
| | VDG Altres | Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana |
| | Carta Policia de Barri | Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana |
| | Bombers | Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana |
| GMA (Gestió del Medi Ambient) | Altres GMA | Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal |
| | EMAYA | Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal |
| | Infraestructures platges | Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal |
| | Neteja platges | Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal |
| | Platges | Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal |
| | Queixa serve Platges | Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal |
| | Solars | Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal |
| | Vigilància platges | Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal |
| Recursos Humans | Formació | Àrea de Funció Pública i Govern Interior |
| | RH | Àrea de Funció Pública i Govern Interior |
| GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològic i de la Innovació) | Comunicacions | Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació |
| | Altres GSTI | Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació |
| | IMI | Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació |
| | Material informàtic | Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació |
| | Web | Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació |

| | | |
|--------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------|
| | SISTRA | Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació |
| | Cartografia i cadastre | Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació |
| | Queixa servei Seu Electrònica | 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 |
| | Smart City | Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació |
| | Taxes | Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació |
| | Recaptació | Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació |
| | Subvencions (Obsolet) | Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació |
| Tresoreria | Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació | |
| Tresoreria-Multes executiva | Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació | |
| 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 edificis municipals | Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat |
| | Ocupació via publica | Àrea de Funció Pública i Govern Interior |
| | Patrimoni | Àrea de Funció Pública i Govern Interior |