

INFORME

DE RECEPCIÓ I GESTIÓ

DE LES

DEMANDES MUNICIPALS

DE SERVEIS

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

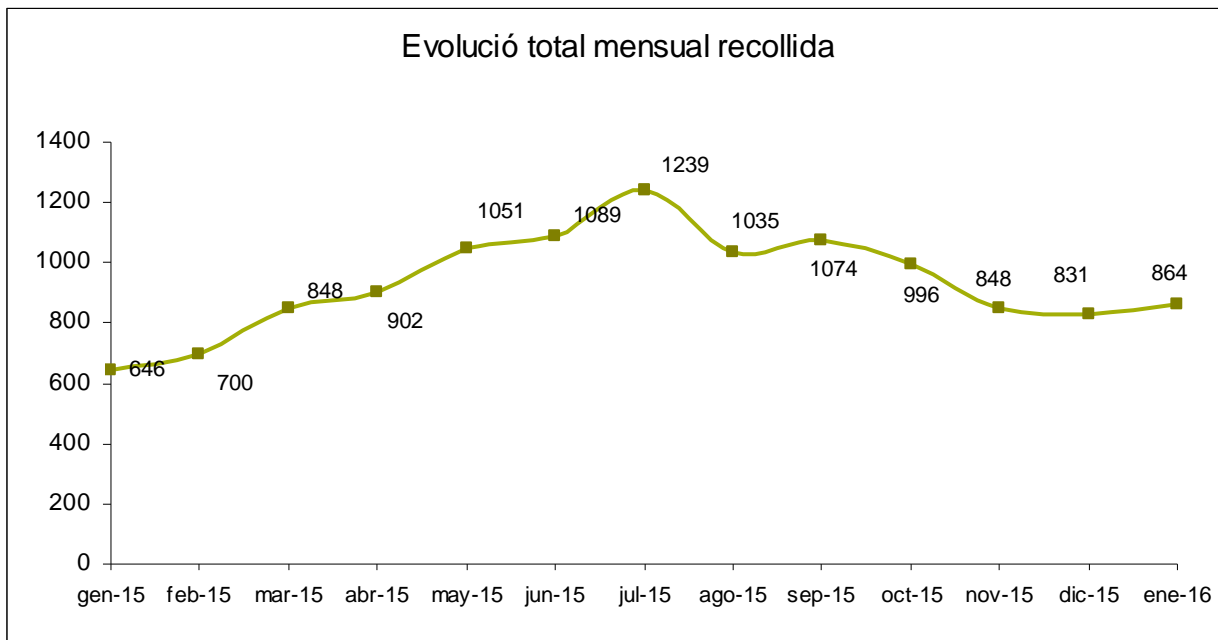
GENER 2016

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

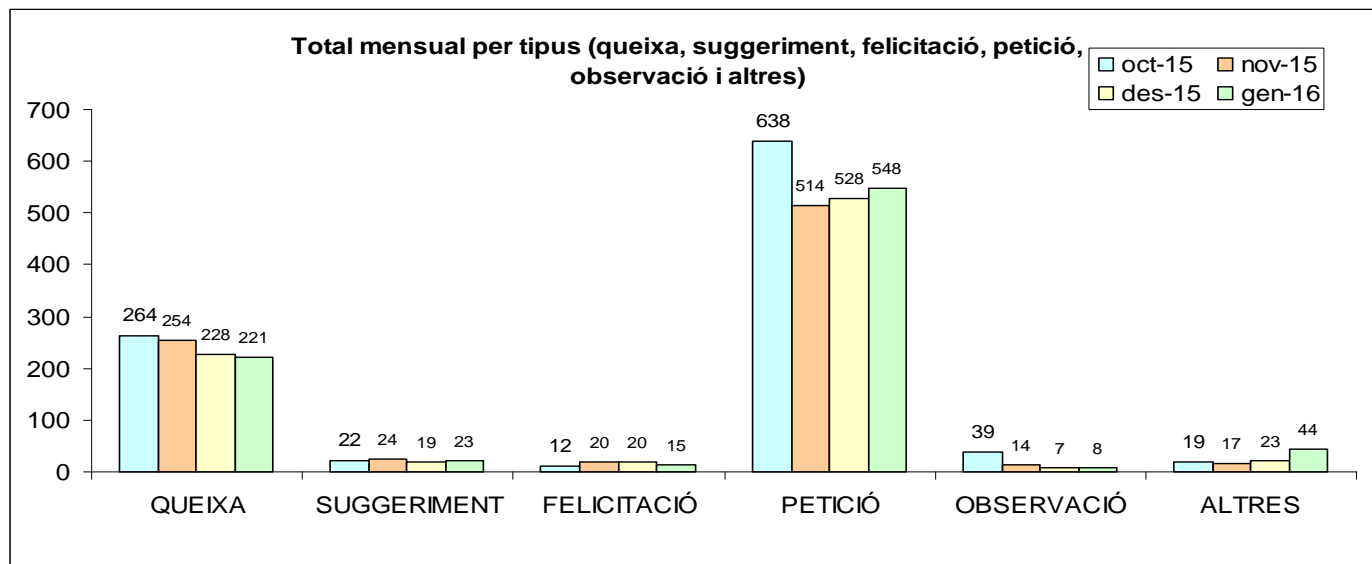


Totes les demandes municipals de serveis que arriben a l'Ajuntament de Palma a través dels canals establerts (web, 010, bústies i Registre General, principalment) són introduïdes al gestor de DMS el mateix dia que arriben o el següent dia hàbil.

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 864. Es tracta d'una xifra un poc més alta a la dels darrers dos mesos i molt més baixa a la dels mesos d'estiu. L'augment, en relació al mes anterior, és d'un 4%.

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 221 i representa **el 26% del total**. És, després de les peticions, un dels tipus més habituals.

Suggeriments: el nombre de suggeriments (23) ha augmentat respecte del mes anterior i representa **el 3% del total**.

Felicitarions: 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 **15 felicitacions**, cinc menys que el mes passat i que representen un **2%** del total. Han estat majoritàriament pel procés GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 2 per Enllumenat, 2 per Mobilitat i 2 per Vialitat, per PS (Promoció Socio-econòmica), concretament 2 per Teatres municipals, 1 per Cultura, 1 per Educació i 1 per Esports, seguit de AC (Atenció Ciutadana) amb 4 felicitacions pel servei OAC i, finalment, 1 per GMA (Gestió del Medi Ambient), concretament per EMAYA.

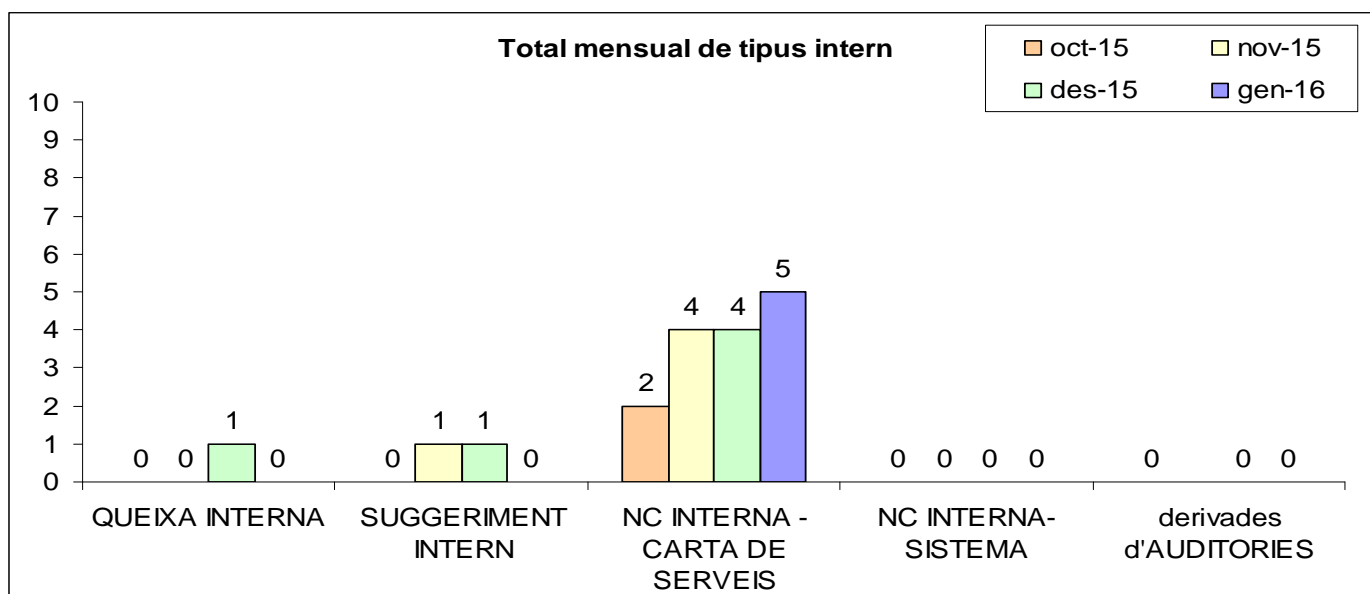
Peticions: es tracta bàsicament de peticions d'actuació del policia de barri, però també engloben peticions de qualsevol tipus (d'objectes, d'informació, d'actuació, d'entrevista amb algun càrrec polític, etc.). Aquest mes s'han registrat 548 peticions, la majoria de les quals són del procés SSPC (Policia), i suposen un **62% 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 435, que representen un 50% de les DMS enregistrades aquest mes.

Observacions: hi ha hagut **8 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 EURO COP 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**.

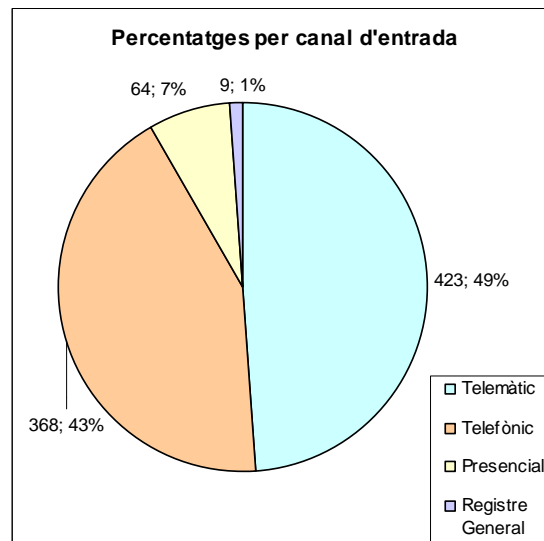
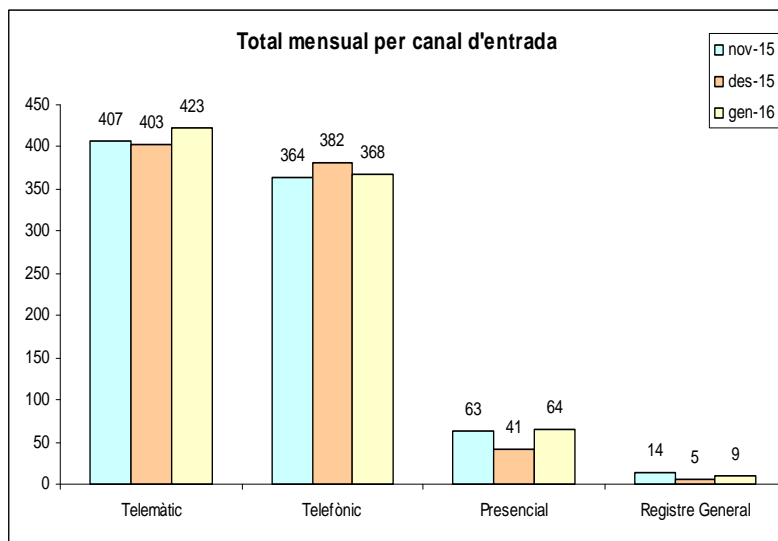
No-conformitats internes de cartes de serveis: s'han registrat aquest mes **5 NCI de cartes de serveis**, 2 de la Carta de compromisos del DMS i 3 de la carta de Violència domèstica i de gènere.

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: no hi ha DMS derivades d'auditories.

1.4 Canals elegits per a presentar les DMS



Els canals per a presentar demandes municipals de serveis (DMS) són el web municipal o la Intranet (aquest darrer en el cas de queixes i suggeriments interns de treballadors municipals), el 010, les bústies instal·lades a les oficines amb atenció al públic i el Registre General. També poden arribar per derivació des de l'Oficina 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 423 demandes, que representen el 49% del total. Aquest mes és el canal més utilitzat.

1.4.2 Telefònic

Amb 368 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del 43%, aquest mes és el segon canal més utilitzat.

1.4.3 Presencial

S'han registrat 64 DMS per aquesta via, que representen el 7% del total.

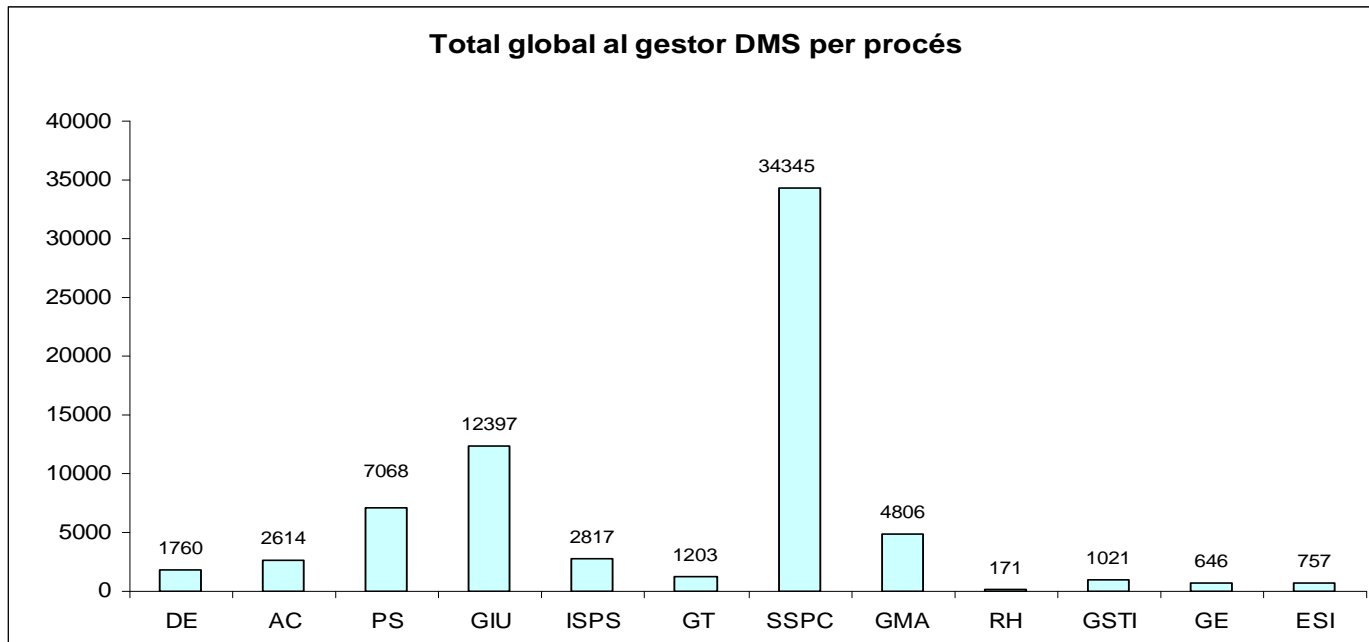
1.4.4 Registre

Han entrat per aquesta via 9 DMS; suposen l'1% del total.

1.5 Distribució de les DMS als processos i subtemes corresponents

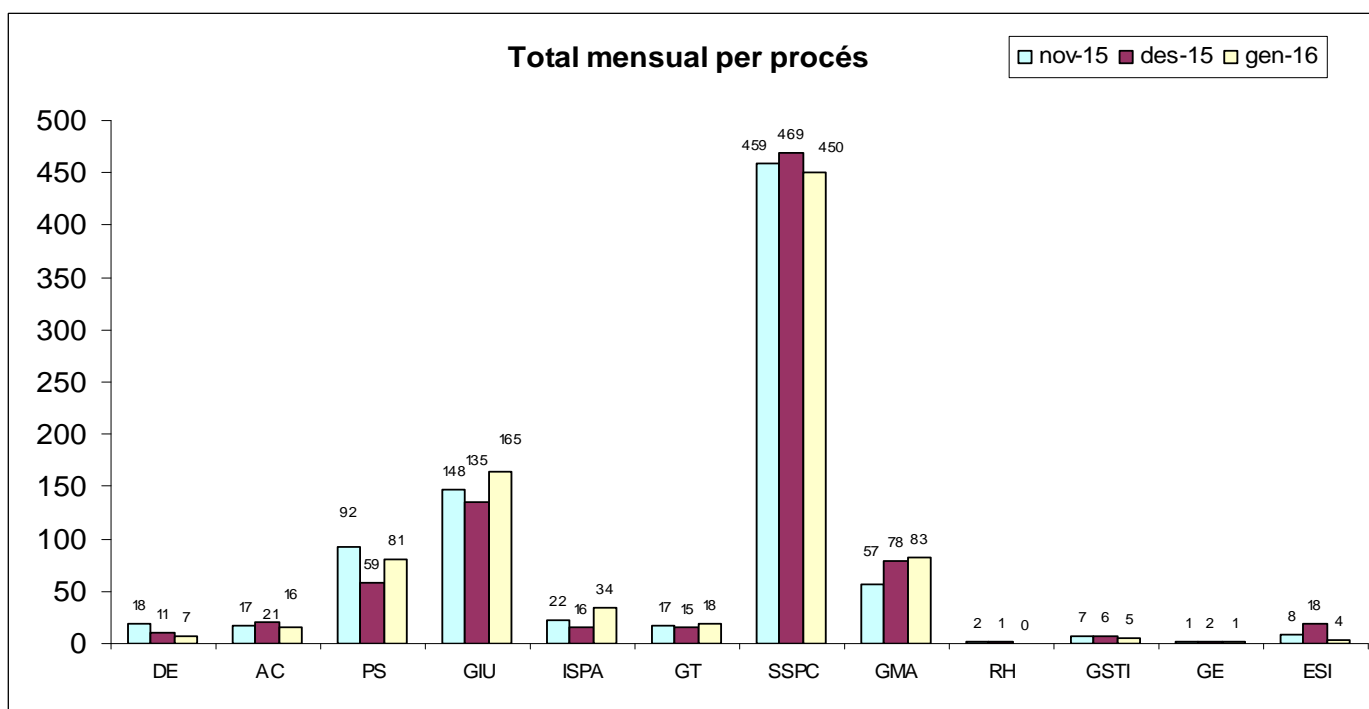
Després de la recepció a Qualitat de les demandes municipals de serveis, aquestes es registren i s'assignen al procés i subtema que els correspon d'entre els existents. Tant el mapa de processos com aquesta assignació estan definits al [Manual de qualitat](#) publicat a la Intranet.

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 450 DMS, el 52% del total. A continuació trobam GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 165, un 19% del total, GMA (Gestió del Medi Ambient), amb 83, un 10% del total i PS (Promoció Socioeconòmica), amb 81, un 9% .

Processos amb menor assignació de DMS: els processos amb menor assignació de DMS són ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut) amb 34 DMS, GT (Gestió Territorial) amb 18 i AC (Atenció Ciutadana), amb 16 DMS.

Finalment, DE (Direcció Estratègica), amb 7 DMS, GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Innovació) amb 5, ESI (Equipaments i Serveis Interns), amb 4, GE (Gestió Econòmica), amb 1 i RH (Recursos Humans), sense DMS, són els processos amb menor número de DMS assignades aquest mes.

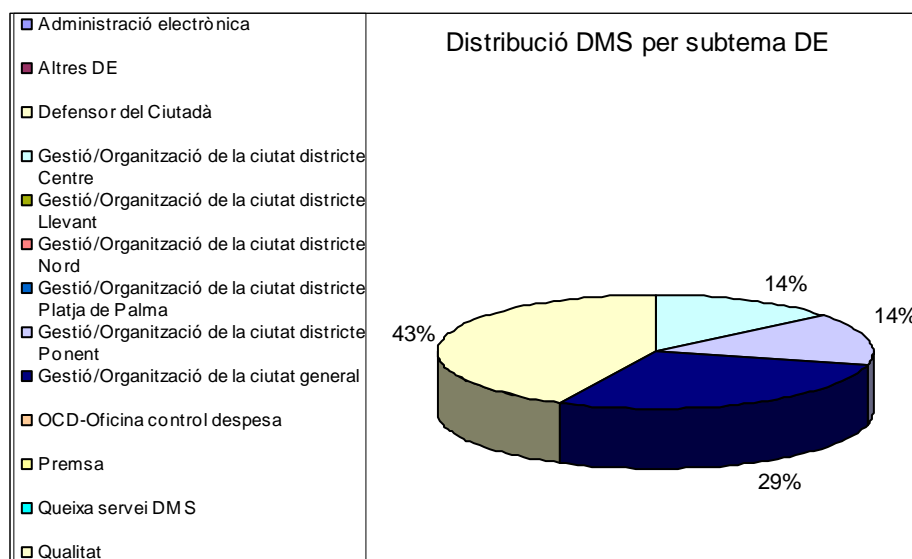
1.5.3 Distribució de les DMS del mes segons el tema que tracten

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.

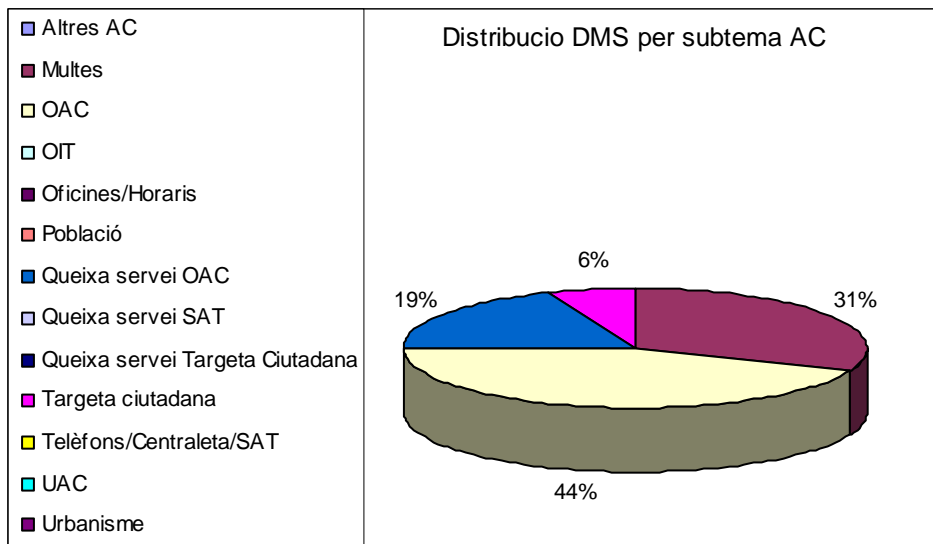
Per això quan es registra una DMS s'assigna al procés i al subtema corresponents, que té assignats uns responsables de la seva gestió i tramitació.

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

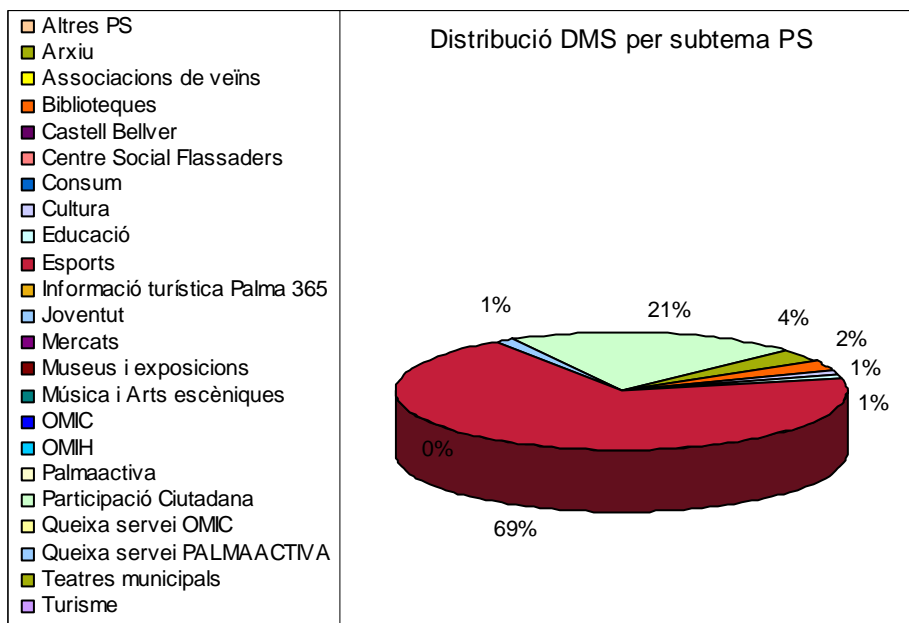
DE (Direcció Estratègica): la majoria aquest mes són de Qualitat, concretament, 3.



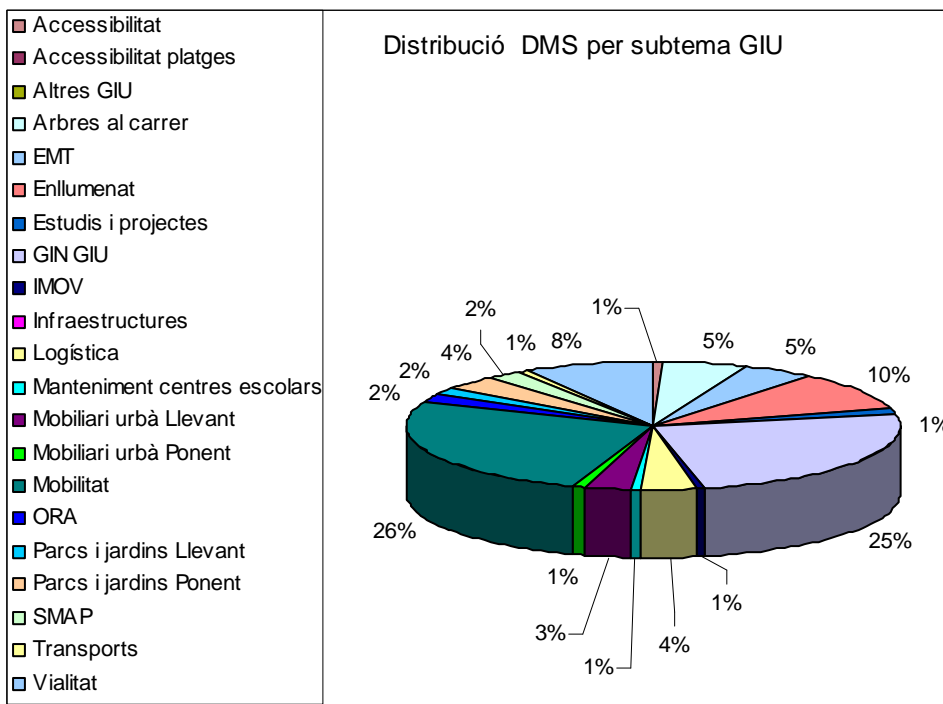
- **AC (Atenció Ciutadana):** Destaquen sobretot els subtemes OAC i Multes. D'aquest darrer, algunes són per falta de seguretat en el pagament a través del web, ja que no dona rebut.



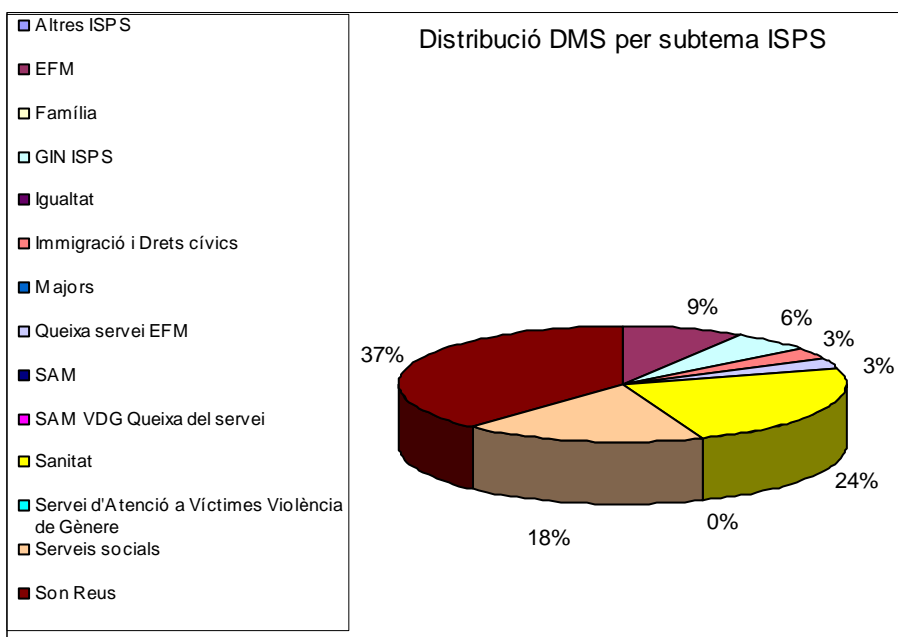
- **PS (Promoció Socioeconòmica):** hi destaca com sempre el subtema Esports, amb 56 DMS. Destaquen també 17 DMS de Participació ciutadana, 6 són queixes per què el programa de festes està només en català, tant al web com en paper.



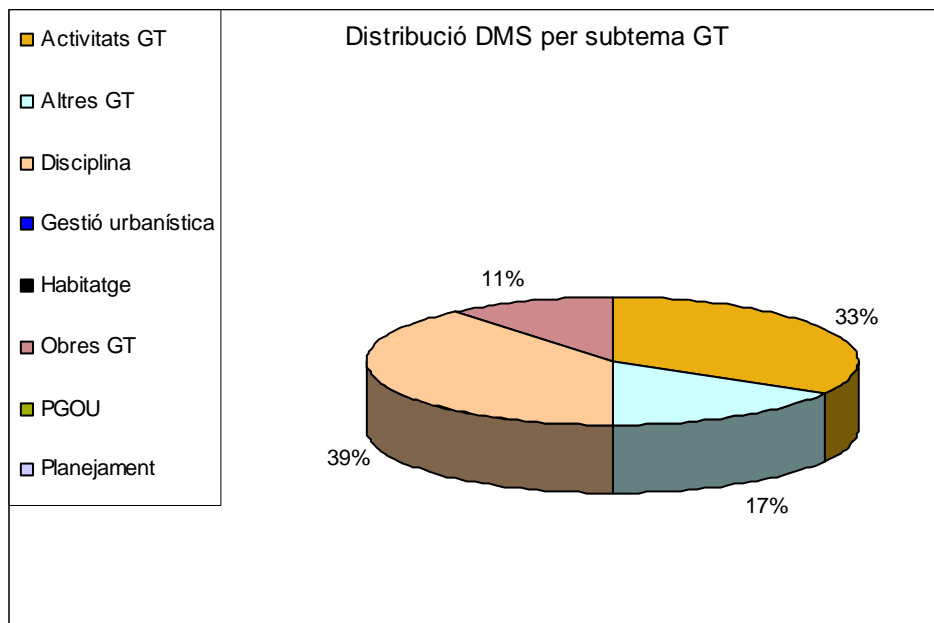
- **GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes):** hi destaca el subtema Mobilitat, amb 43 DMS, com és habitual. Destaquen també queixes d'Infraestructures, algunes per la durada de les obres a la platja de Cala Major i que impedeixen el pas, també hi ha sol·licituds de que es posi llum al parc de cans del carrer Juan Gris i finalment, algunes relatives a la plaga de processionària.



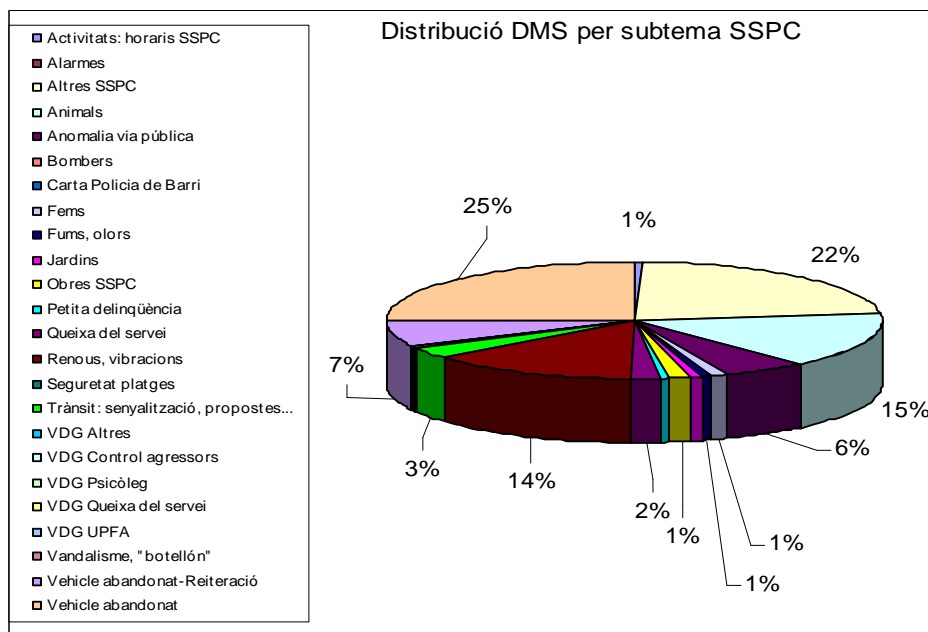
- **ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut):** hi destaca sobretot el subtema Son Reus, amb 13 DMS, dues d'elles relatives a l'aigua bruta del llac dels cignes de S'Hort del Rei.



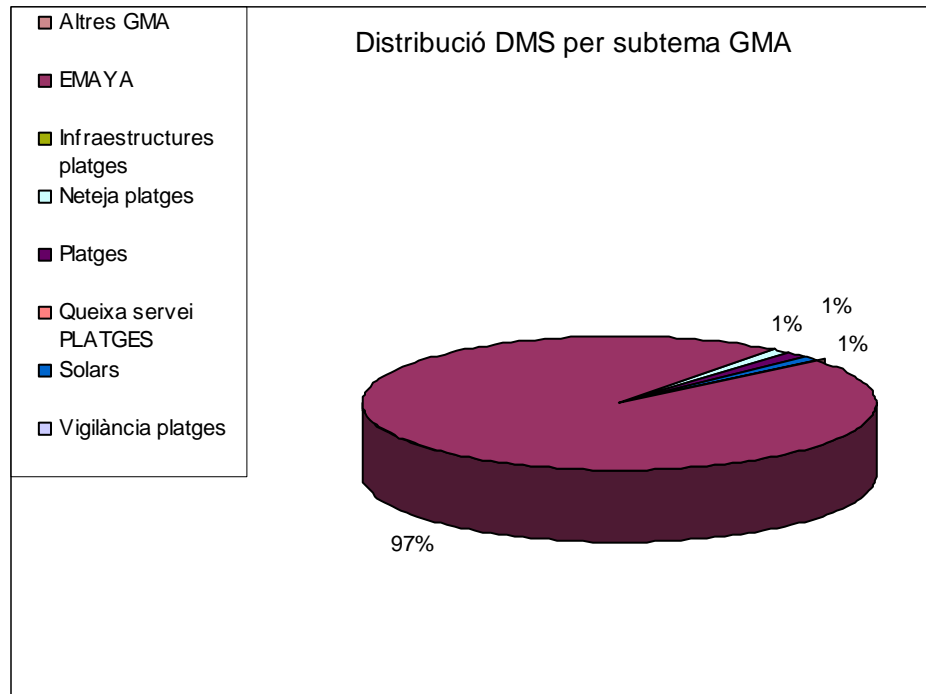
- **GT (Gestió Territorial):** hi destaquen els subtemes Disciplina i Activitats, amb 7 i 6 DMS. Dues d'elles relatives a molèsties del bar "El Rincón de los Amigos".



- **SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana):** hi destaquen, sobretot, i com sempre, els subtemes Vehicle abandonat i les seves reiteracions, amb 145 DMS en total. Seguidament destaca el subtema Altres, amb 1014, que engloba demandes molt variades. Destaca també el subtema Animals, amb 68 i Renous, vibracions, amb 61



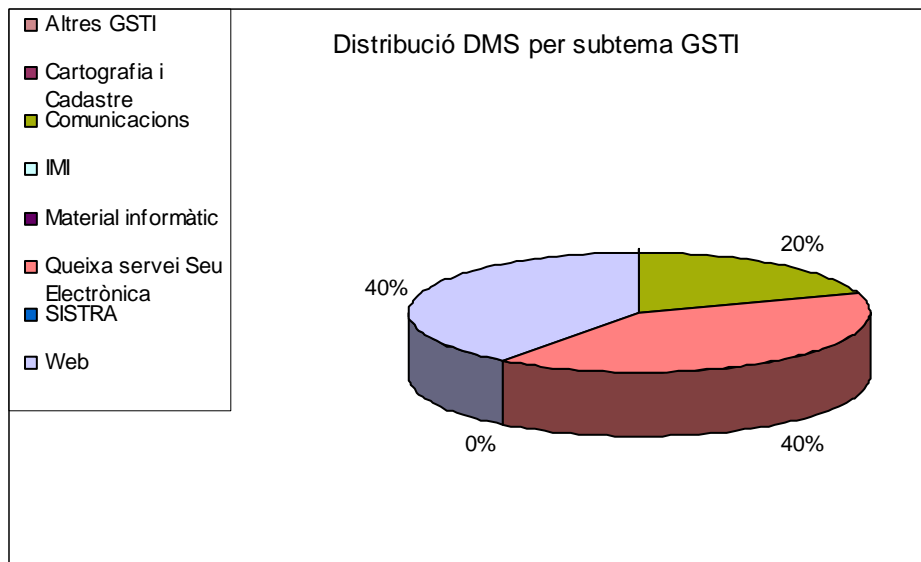
- **GMA (Gestió del Medi Ambient):** quasi totes són del subtema EMAYA (80), algunes relatives al **renou dels bufadors i les màquines de neteja**, encara que són moltes menys que abans.



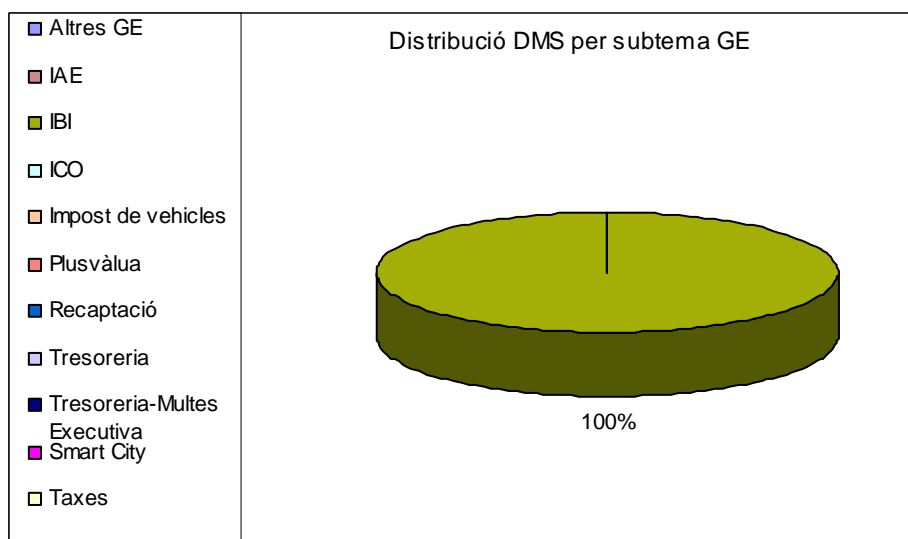
- **RH (Recursos Humans):** hi ha 1 única DMS, de Recursos Humans.

No hi ha DMS aquest mes

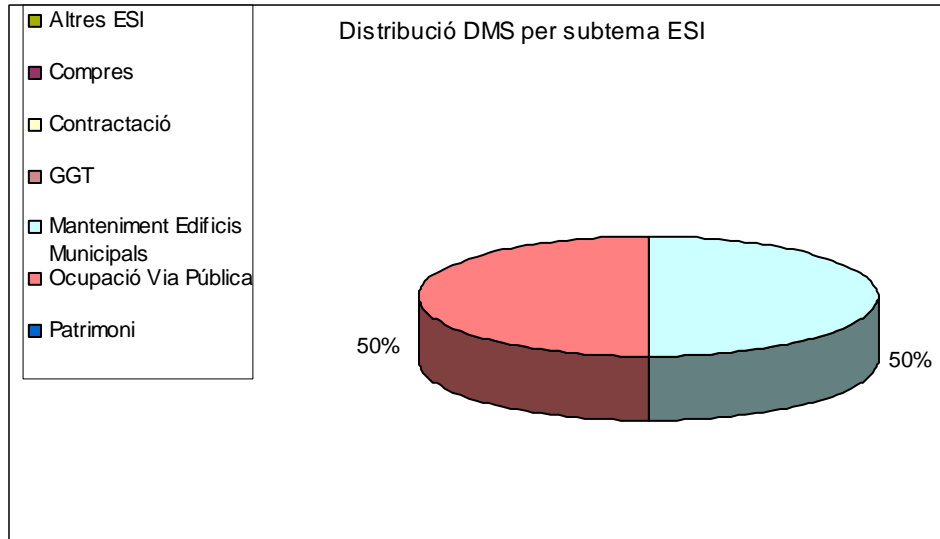
- **GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació):** hi ha només 5 DMS, 2 DMS de Web, 2 que són Queixes del servei de Seu Electrònica i 1 de Comunicacions.



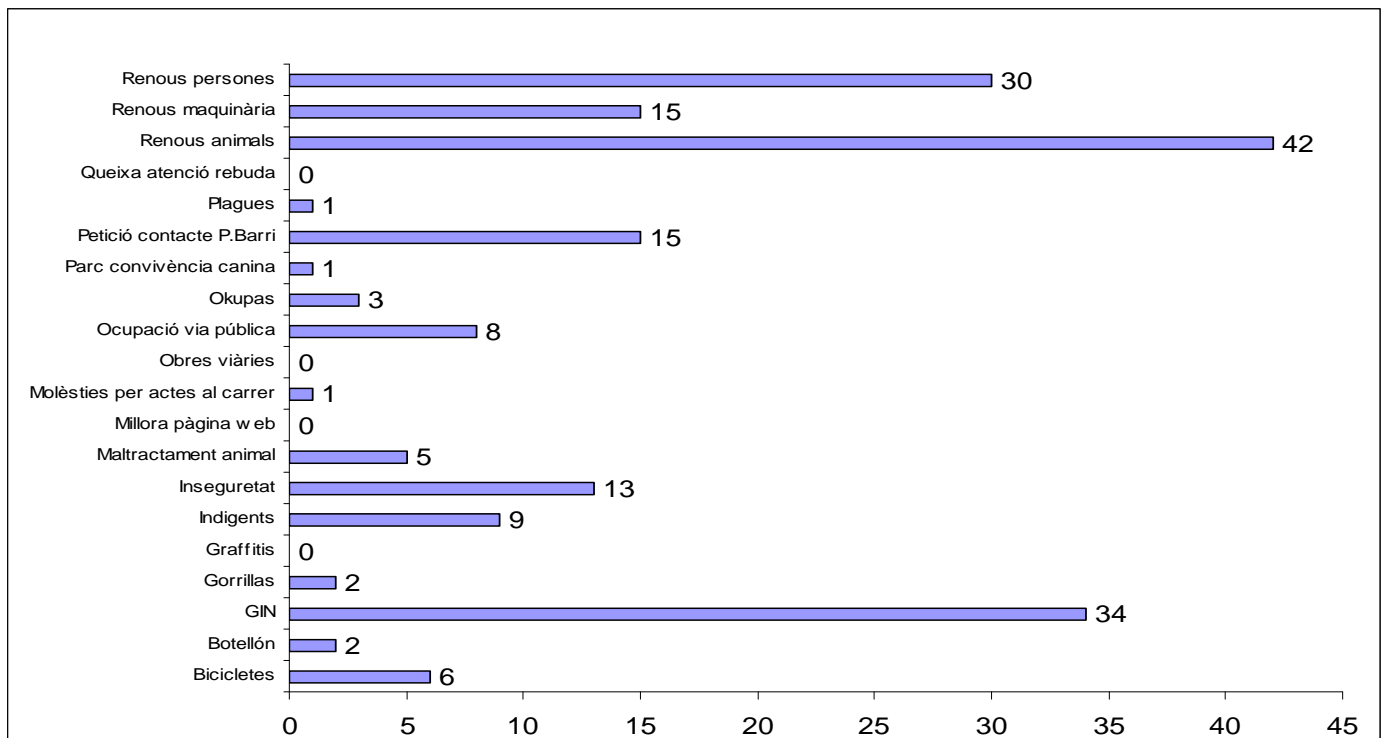
- **GE (Gestió Econòmica):** només hi ha una DMS per IBI.



- **ESI (Equipaments i Serveis Interns):** de les quatre DMS 2 són de Manteniment d'edificis municipals i 2 d'Ocupació Via Pública.



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



N'hi ha 42 de relatives a renous d'animals, assignades totes a la Policia Local. També hi ha 30 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. Pel que fa a queixes per renous de maquinària, 15 en total, en correspon 1 a EMAYA i la resta a la Policia.

Destaca sobretot el número de queixes per renous de la font de Son Dameto d'Alt,(9), que s'han enviat a policia, logística o al regidor del districte Ponent, segon el seu contingut concret.

Hi ha també algunes queixes pel renous de les festes de Sant Sebastià, que s'han enviat a Participació Ciutadana o a Sanitat (normativa).

Destaquen 15 **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 34 **incidències** repartides entre Infraestructures, Mobilitat i Sanitat segons la seva temàtica.

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 segon mes consecutiu.

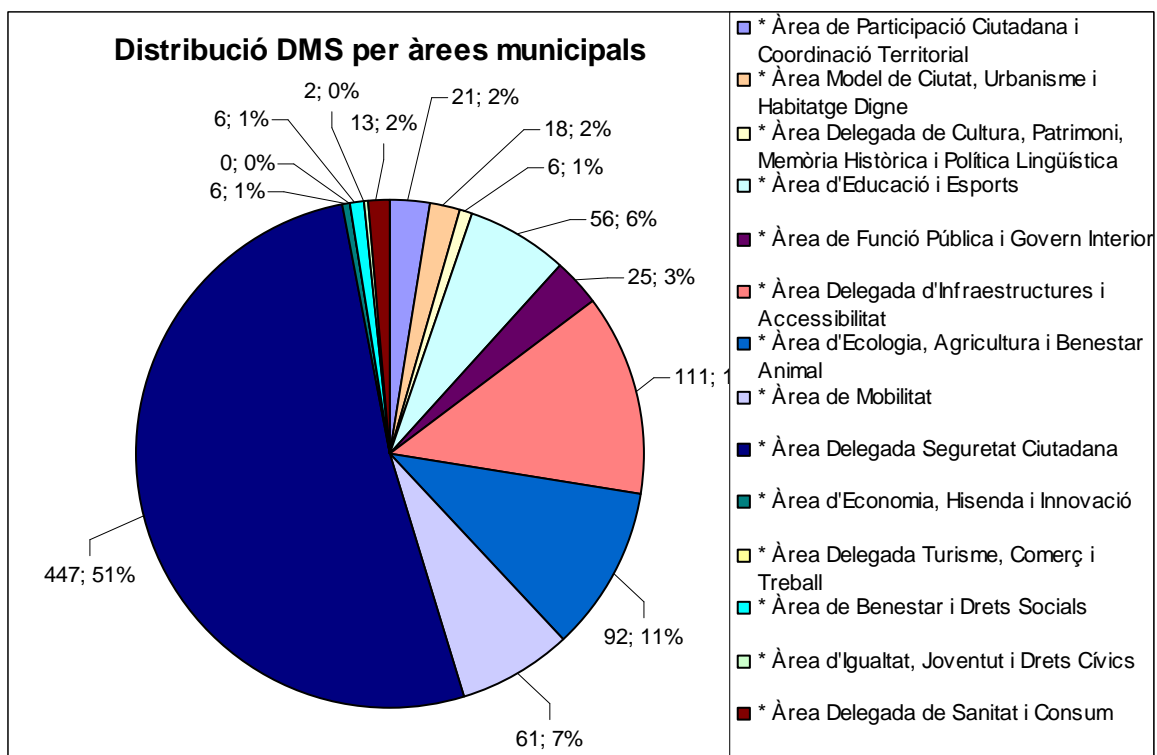
**També, a nivell transversal, s'han de destacar dos temes:*

- *Bar "El Rincón de los Amigos":* 3 per Llicències d'Activitats, 2 per Policia sobre renous i 2 per Sanitat.

- *Consulta ciutadana terrasses del Born:* 3 per Ocupació de Via Pública (sobre no poder votar els no residents), 2 per Participació Ciutadana (que l'enquesta estigui també en castellà; aquesta possibilitat es va incorporar posteriorment al web), 4 per Targeta Ciutadana (problemes per accedir amb les dades de la targeta) i 2 per pàgina Web (problemes per accedir a l'enquesta).

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.



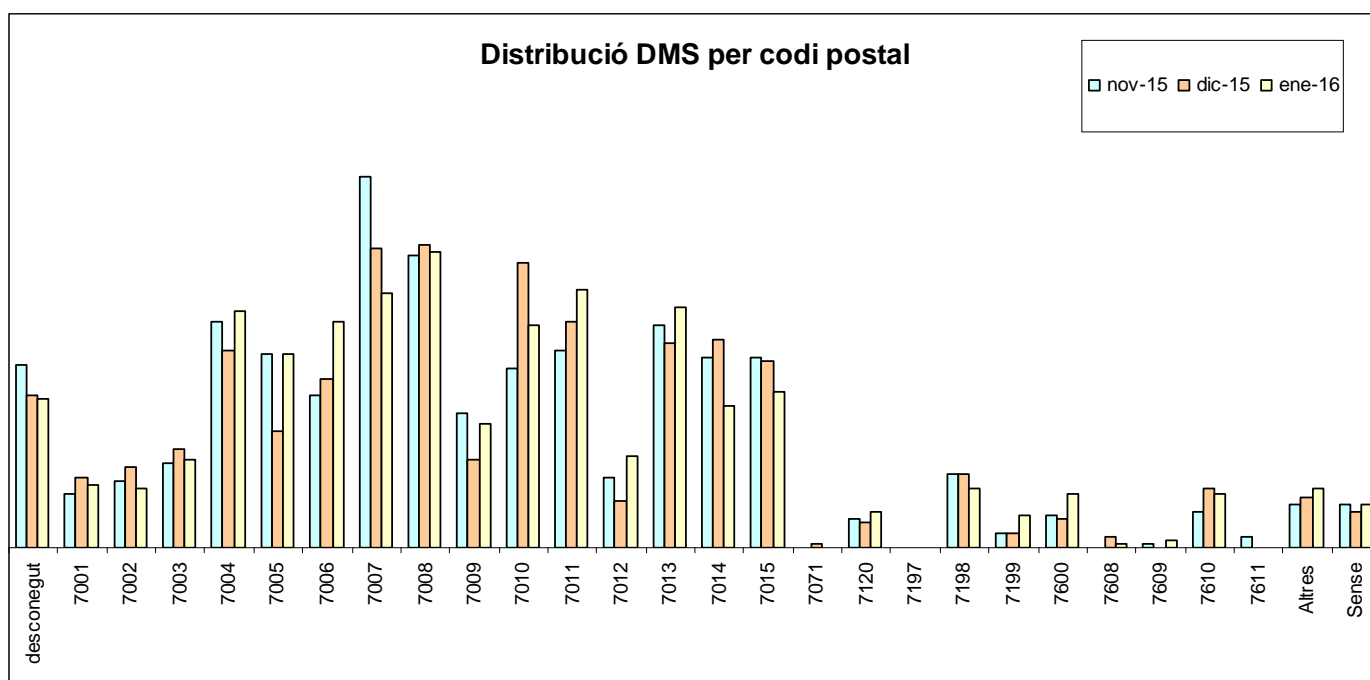
A partir de l'anàlisi dels resultats d'aquest mes podem destacar que [la majoria de DMS correspon, com sempre, a l'Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana, i representa un 51% del total.](#)

Destaquen, a continuació, l'Àrea delegada d'Infraestructures i Accessibilitat, amb el 12% del total, l'àrea delegada d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal, amb un 11% i la de Mobilitat, 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 Gotleu** (codi postal 07008), **La Vileta** (CP 07011) i **la Soledat** (CP 07007).

Concretament, són 81 DMS amb codi postal de Son Gotleu; 71 de La Vileta; i 70 de la Soledat.

Habitualment els ciutadans de Son Gotleu i la Soledat són dels més actius pel que fa a presentar demandes ciutadanes.

1.8 Recepció i trasllat de demandes que no són competència municipal

Aquest mes s'han tramès 6 DMS a altres administracions. En concret, s'han derivat 5 queixes i 1 demanda al Govern de les Illes Balears i 2 queixes al Consell de Mallorca.

No s'ha rebut cap queixa derivada des d'una altra administració.

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 82% de les DMS tramitades aquest mes han tingut el canal telemàtic com a canal de comunicació de resposta a l'usuari.

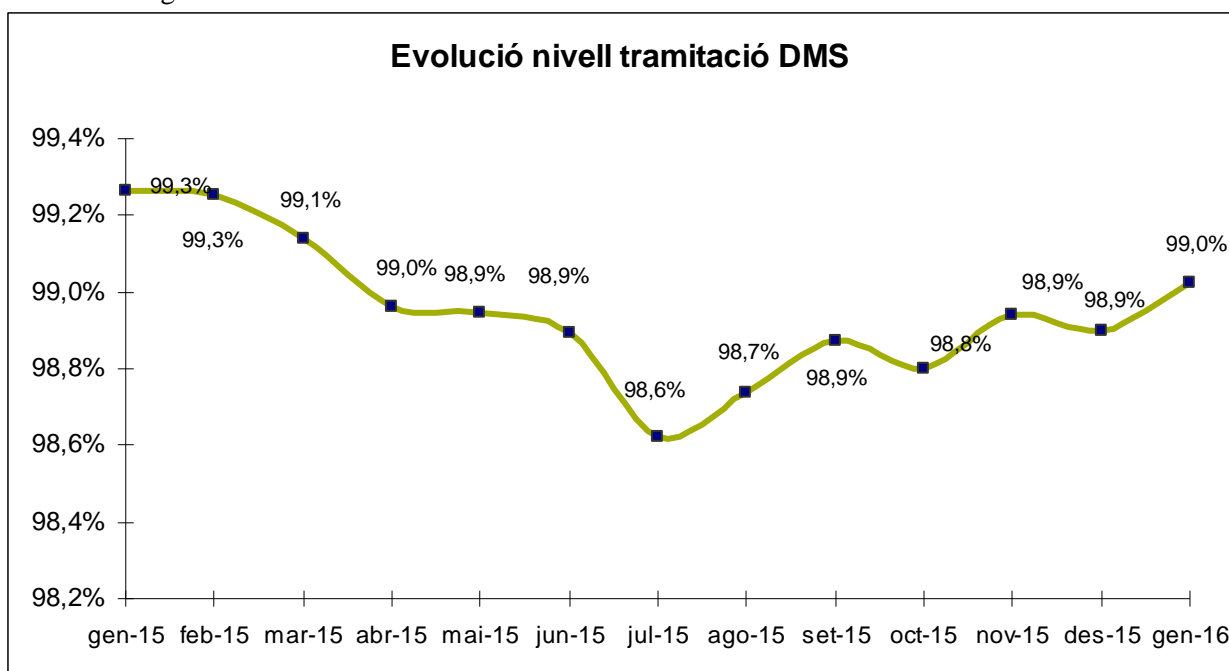
2 TRAMITACIÓ

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

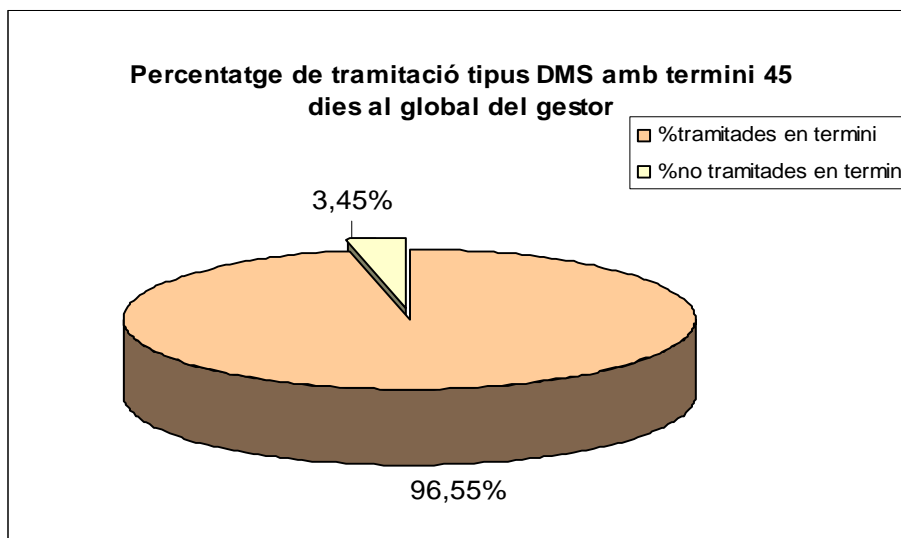
El nivell de tramitació al gestor de DMS, incloent-hi tots els tipus, es troba habitualment molt proper al 99%, o fins i tot per damunt en alguns mesos.



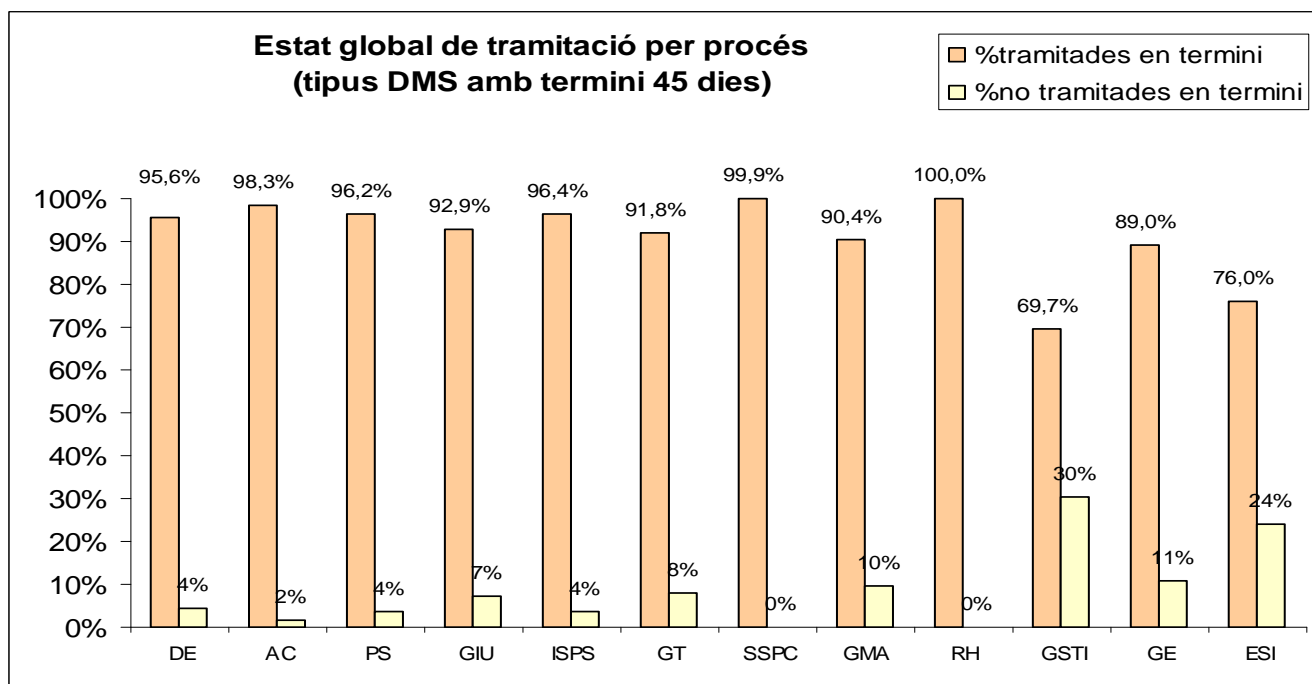
Aquest mes es troba en el 99%. En tot l'any es manté el nivell de tramitació d'aproximadament el 99%, encara que els mesos d'estiu sol baixar un poc perquè és època de vacances dels treballadors municipals, la qual cosa va unida a un augment general de les demandes rebudes. *En comparació amb el mateix mes de l'any anterior la baixada en la resolució ha estat d' un 0,3%.*

*** 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 96,55% estan tramitades en termini, i un 3,49% 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**

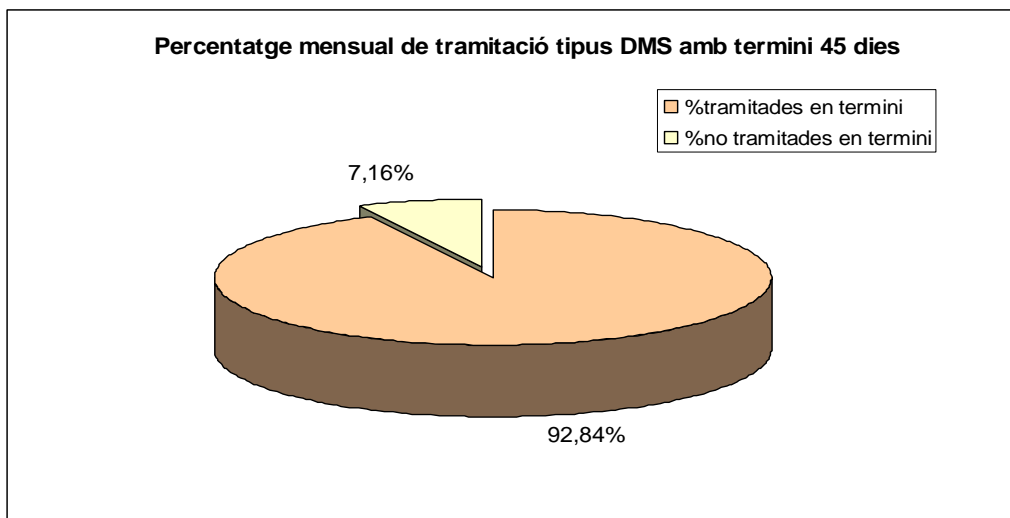


Tots els processos tenen la majoria de DMS del tipus queixa, queixa interna, suggeriment, suggeriment intern, petició o altres (que són les que s'han de tramitar en 45 dies) tramitades en el termini corresponent. Concretament, 9 dels 12 processos tenen més del 90% de les DMS tramitades en el termini 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%.

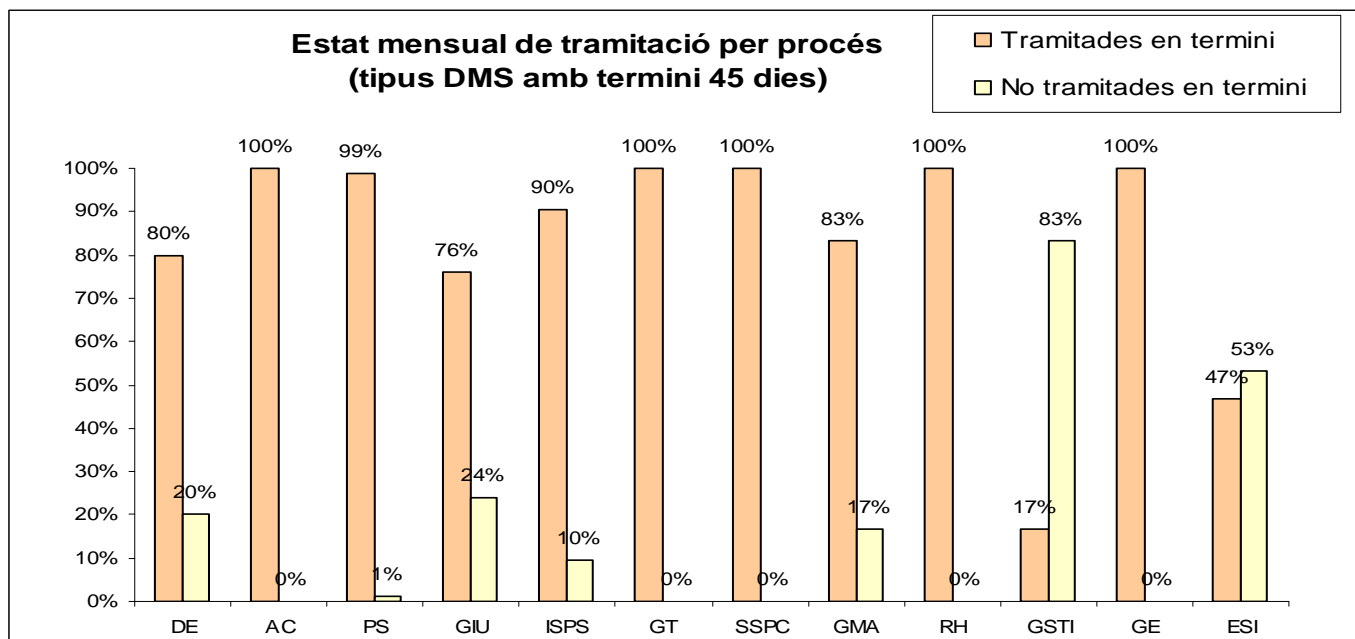
De la resta de processos, només tres estan per davall del 90% i tenen uns nivells de tramitació en termini elevats, que van del 69,7% de GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) al 89% de GE (Gestió Econòmica).

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.

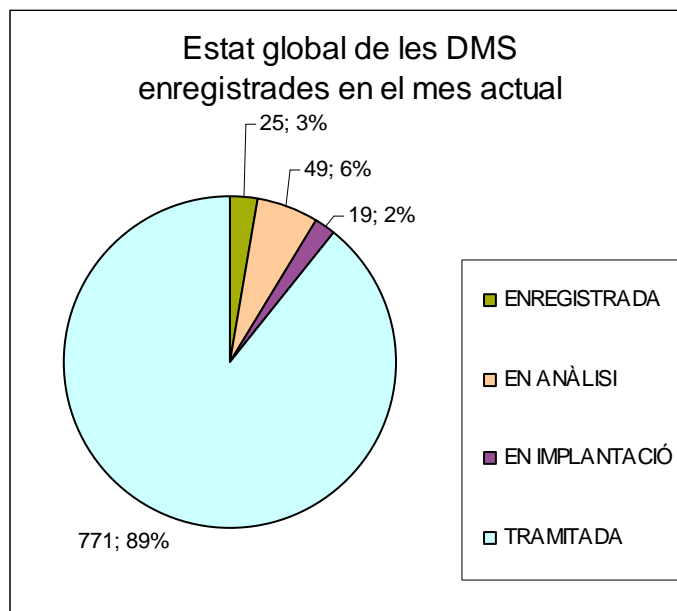
De la resta de processos que no es troben al 100%, cinc tenen percentatges alts de resolució, DE (Direcció Estratègica), PS (Promoció Socioeconòmica), GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut) i GMA (Gestió del Medi Ambient),

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 **77%** el segons. 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.

*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 864 DMS registrades durant aquest mes, 771 estan ja tramitades, la qual cosa suposa un 89% de resolució. En canvi, 25 estan encara en estat de registrades; 49, en estat d'anàlisi i, 19, en estat d'implantació. Aquest mes el percentatge de resolució de DMS ha augmentat en relació al mes anterior. *Es tracta d'un nivell semblant a l'habitual.*

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.

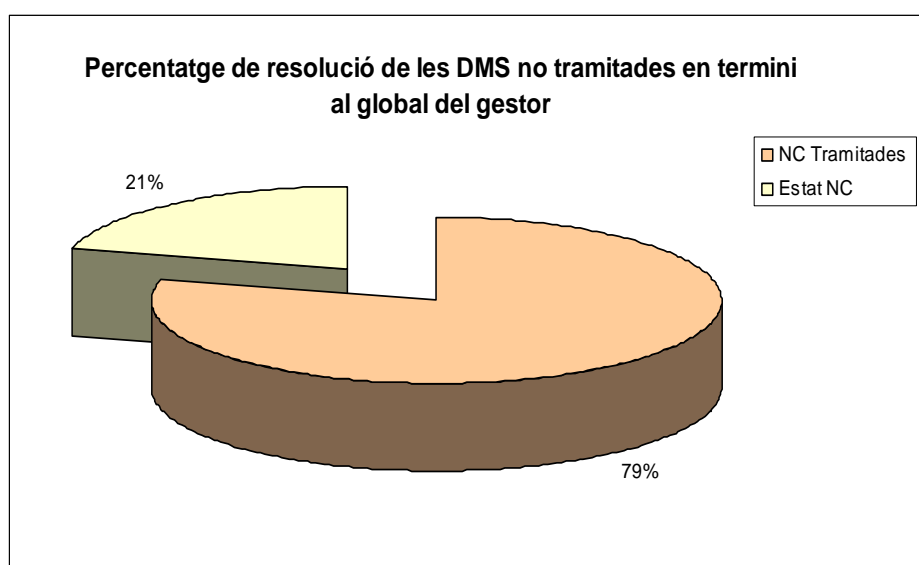
Les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat de registrades suposen un 3%, percentatge més baix del que és habitual. Aquest és un estat que hauria de tenir una durada molt curta i, per això, des del Departament de Qualitat es van prenent contínuament mesures per a millorar aquest aspecte.

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.

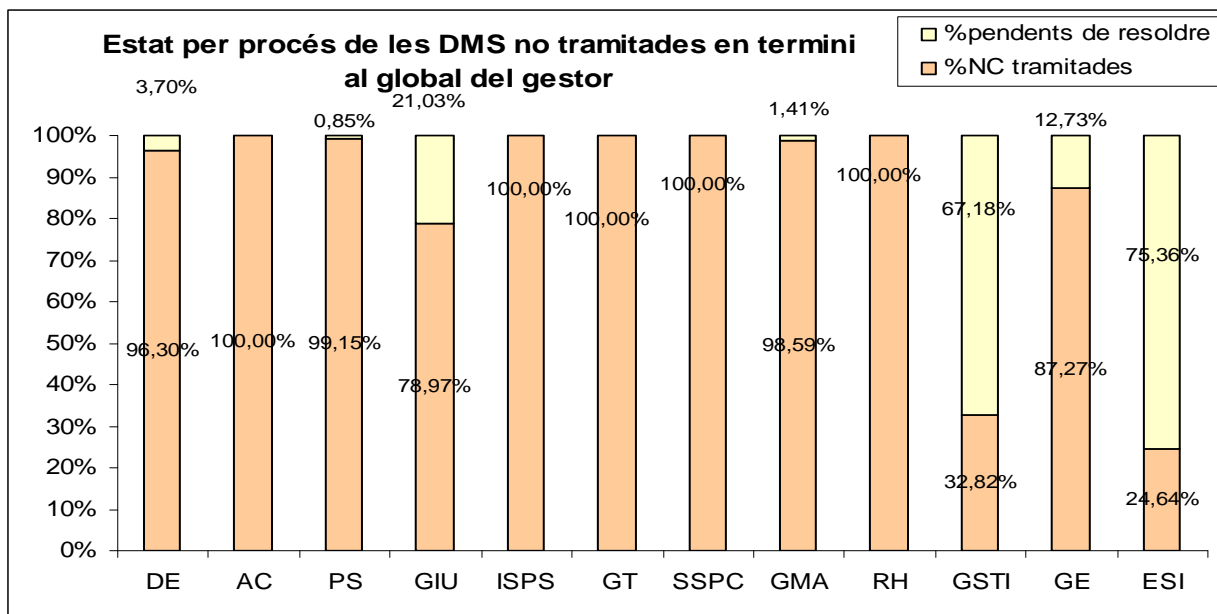
Després d'un temps utilitzant aquesta sistemàtica s'ha considerat més oportú continuar la tramitació de les DMS que han exhaurit el temps establert i que passin a un nou estat denominat "estat de no-conformitat", que ens indica que encara estan pendents de resoldre's. Quan aquestes DMS es resolen passen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

2.2.1 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 79% estan ja com a no-conformitats tramitades i un 21% encara estan pendents de tramitació; és a dir, en estat de no-conformitat.

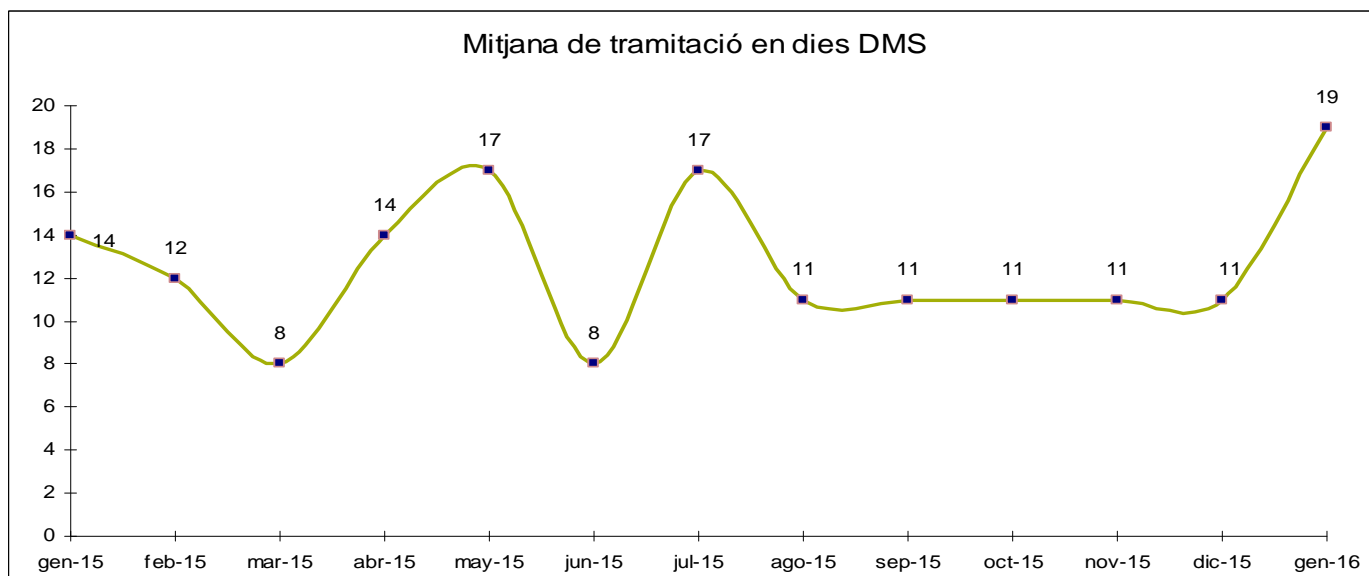
2.2.2 Estat per procés de DMS no tramitades en termini.



Pel que fa a la resolució de les DMS fora de termini, 5 processos tenen el 100% d'aquestes DMS, que han passat a no conformitat ja tramitades. Aquests processos són 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 set processos restants no tenen totes les DMS que ja es troben fora de termini tramitades, però es troben en nivells que van, del 24,64% d'ESI (Equipaments i Serveis Interns), el més baix, al 99,15% de PS (Promoció Socioeconòmica).

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 **19 dies, la mitjana més alta de l'any**. Les queixes s'han tramitat en una mitjana de 17 dies i, els suggeriments, en 14. Pel que fa a les queixes internes s'han tramitat aquest mes en 42 dies i no hi ha hagut suggeriments interns. Finalment, les peticions s'han tramitat en una mitjana de 3 dies.

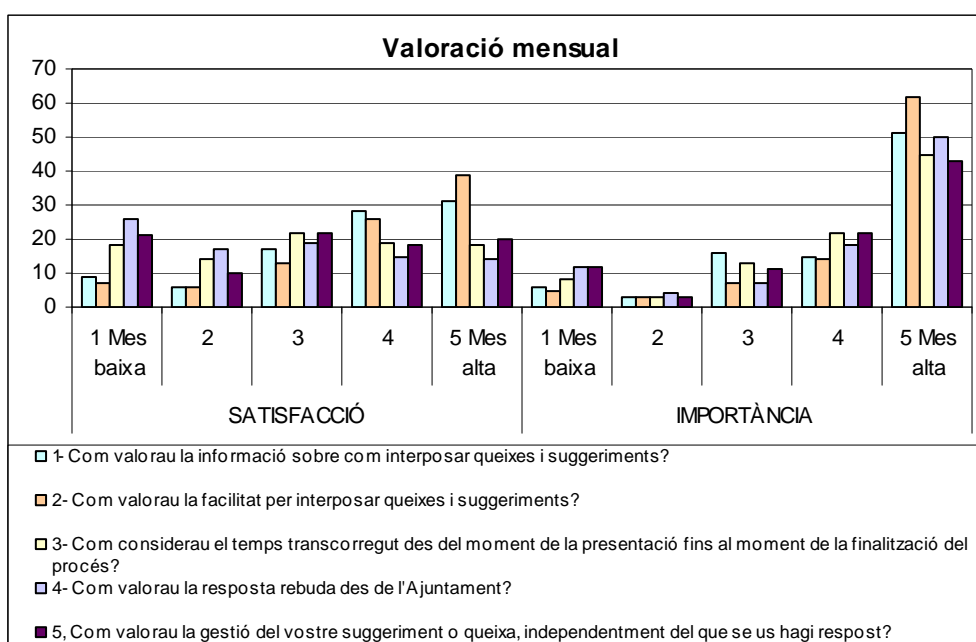
D'altra banda, respecte de la mitjana màxima d'entre 15 i 25 dies de resolució de les queixes (no internes), establerta com a compromís a la Carta de compromisos del DMS, ens trobam com hem indicat abans, en una mitjana de 17 dies. Per tant, aquest mes es torna a complir el compromís.

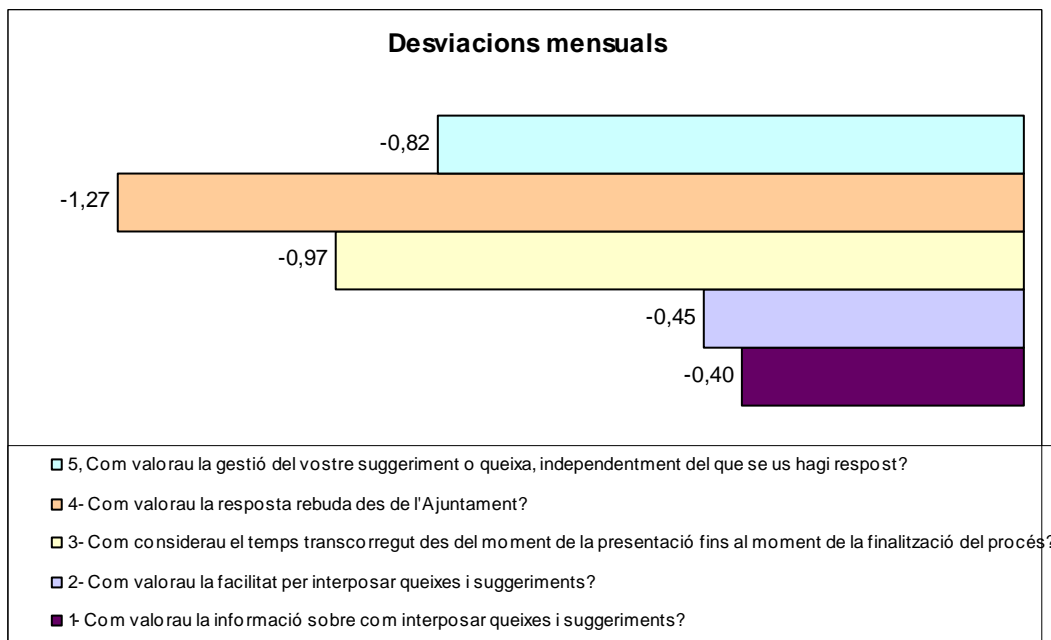
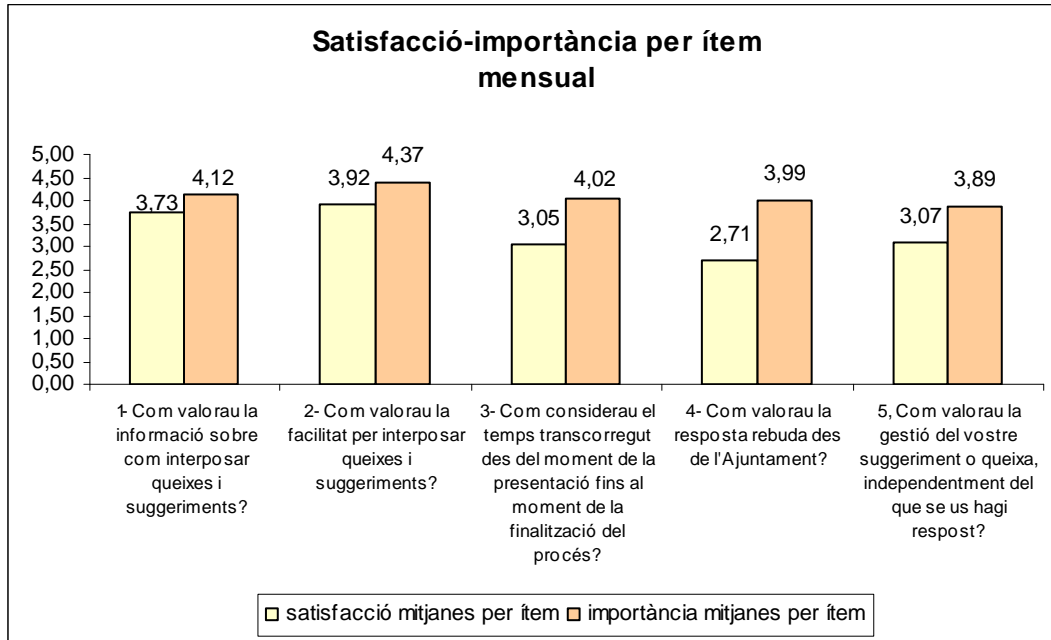
3 SATISFACCIÓ

Aquest més han arribat al Departament de Qualitat **91 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 trameta 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 3,73 de mitjana de satisfacció, i amb un 4,12 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,40. Aquest mes és l'ítem millor valorat.

2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 3,92 de mitjana de satisfacció, i amb un 4,37 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,45.

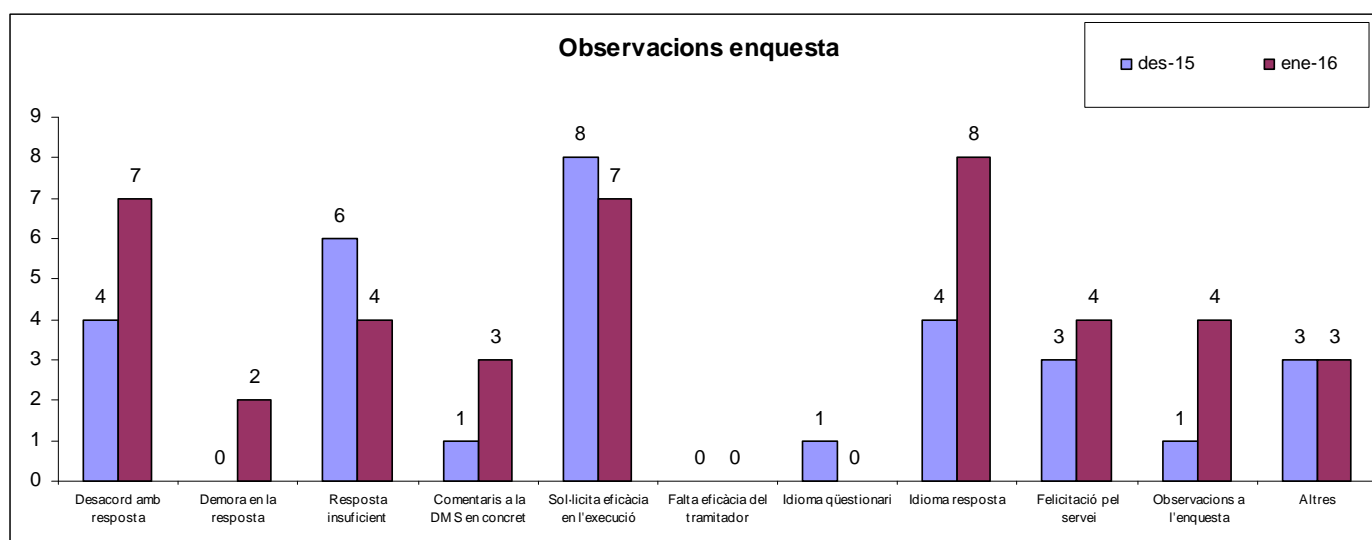
3. Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés? S'ha valorat amb un 3,05 de mitjana de satisfacció i amb un 4,02 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,97.

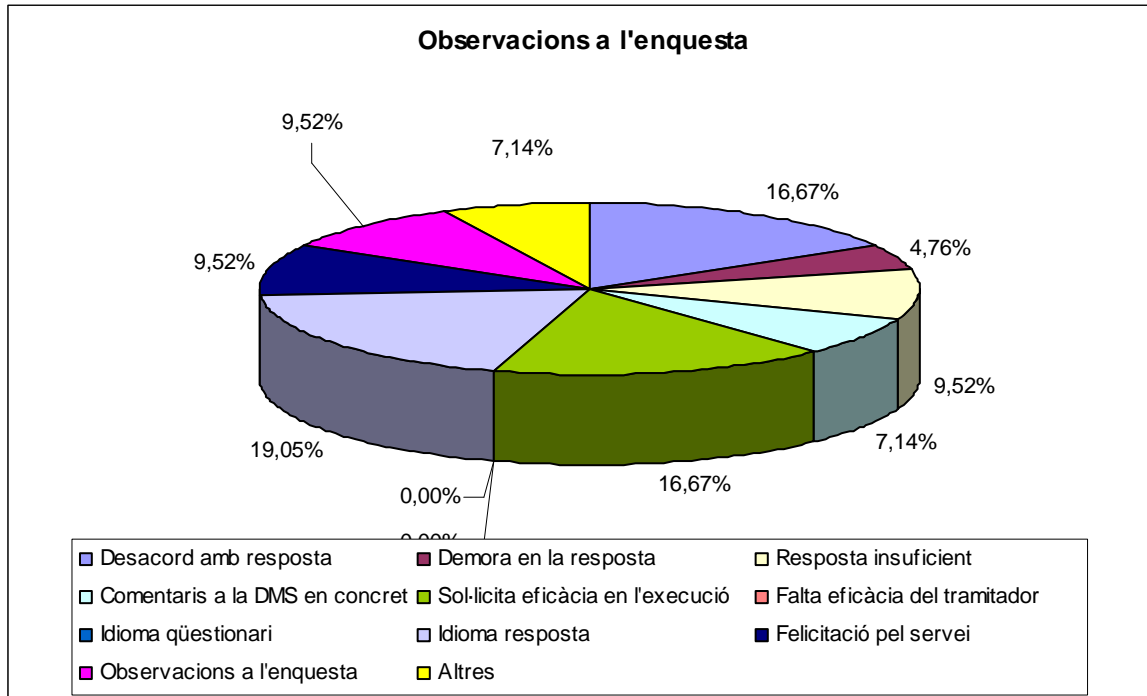
4. Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament? Pel que fa a satisfacció, té una valoració de 2,71 i, pel que fa a importància, de 3,99. S'ha donat una desviació d'1,27. Per tant, torna a ser l'ítem pitjor valorat.

5. Com valoreu la gestió del vostre suggeriment o queixa, independentment del que se us hagi respost? S'ha valorat amb un 3,07 de mitjana de satisfacció i amb un 3,89 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,82.

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 3,07 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 fan referència a l'idioma de la resposta (19%).

Seguidament trobam observacions de desacord amb la resposta i sol·licituds d'eficàcia en l'execució en concret 7 de cada tipus, que representen el 17% del total cadascun.

Seguidament n'hi ha 4 relatives a que la resposta és insuficient i 4 més que són observacions a l'enquesta, que suposen un 10% del total cadascun.

També hi ha 3 comentaris a la DMS en concret, un 7% del total i 2 observacions relatives a la demora en la resposta, un 5% del total.

Destaquen també 4 felicitaçions pel servei, que representen el 10% del total.

També hi ha hagut 3 observacions amb comentaris que no es poden englobar en cap dels supòsits anteriors, un altre 10%.

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 aquests 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 gener acabaven el termini per a la seva resolució, es troben ja tramitades un 92,84%, percentatge un poc superior inferior al del mes anterior. El restant 7,16% està en estat de no conformitat o ja com a no conformitat tramitada.

En relació a les DMS que aquest mes de desembre 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 83% 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 21% sense tancar, és dir, encara no s'han tramitat, percentatge que ha augmentat un 1% respecte del mes passat.

Tornen a ser els processos **ESI (Equipaments i Serveis Interns)** amb un 75,36% i **GSTI (Gestió els Serveis Tecnològics i de la Informació)** amb un 67,18%, 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 el mes de gener la majoria de les observacions que ens arriben a través de l'enquesta que es refereixen precisament a falta d'eficàcia en l'execució i a resposta insuficient, 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 d'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

AC (Atenció al Ciutadà)	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	

PS (Promoció Socioeconòmica)	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

GIU (Infraestructures)	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

GIU (Infraestructures)	Vialitat	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	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. Atén. Vic. Vio. Gen	Àrea de Benestar i Drets Socials
	SAM VDG Queixa del servei	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

GT (Gestió Territorial)	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. Olor	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Jardins	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana

SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció 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

SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció 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
EMAYA		Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal
Infraestructures platges		Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal
Neteja platges		Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal
Platges		Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal
Queixa servei 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
09/12/2016	Departament de Qualitat Pl. de la Porta del Camp, 2 07001 PALMA	Pàg.35

GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològic i de la 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
ESI (Equipaments i Serveis Interns)	Tresoreria-Multes executiva	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	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 Accesibilitat
	Ocupació via publica	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
Patrimoni	Àrea de Funció Pública i Govern Interior	