

**INFORME**

**DE RECEPCIÓ I GESTIÓ**

**DE LES**

**DEMANDES MUNICIPALS**

**DE SERVEIS**

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

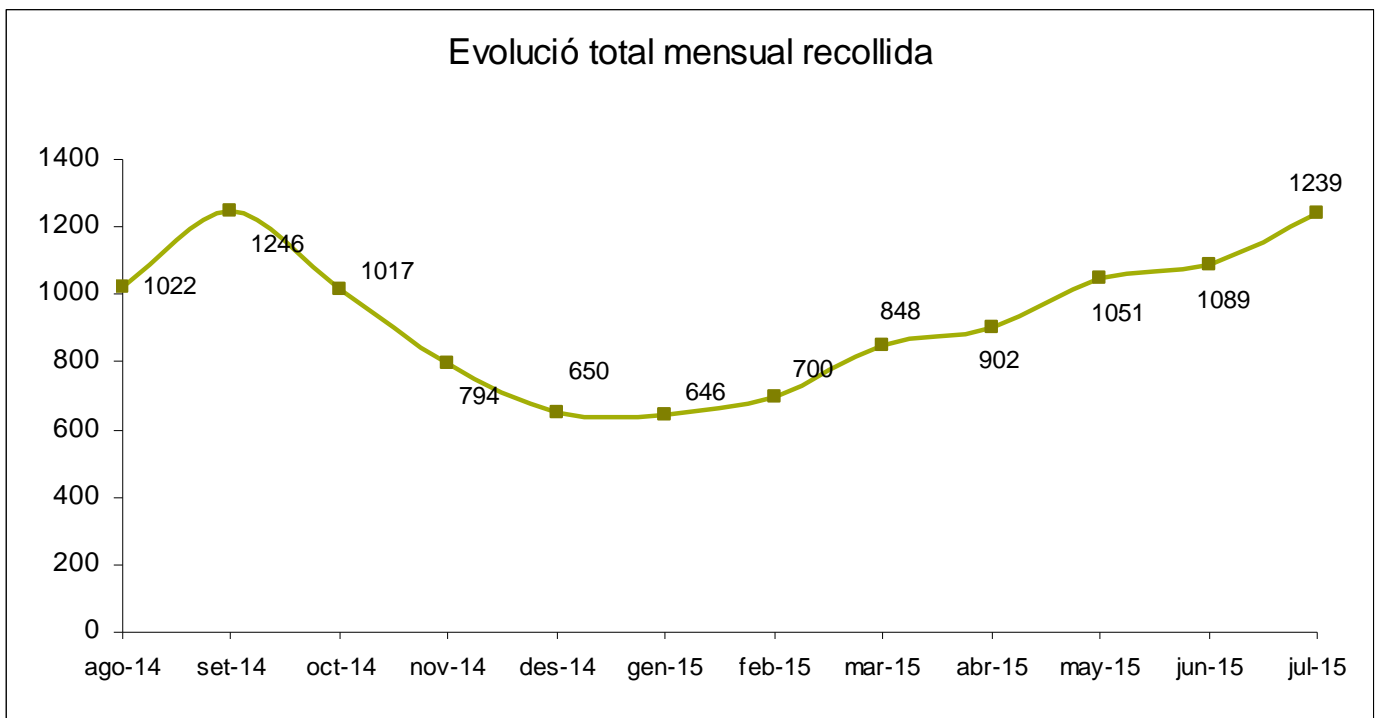
**JULIOL 2015**

## ÍNDEX

<b>1</b>	<b>RECEPCIÓ .....</b>	<b>3</b>
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 en curs segons el tema que tracten .....	8
1.6	Distribució de les DMS rebudes segons l'àrea municipal a què corresponen.....	¡Error! Marcador no definido.
1.7	Anàlisi de la recepció mensual per codi postal .....	15
1.8	Recepció i trasllat de demandes que no són competència municipal.....	16
1.9	Via de comunicació en la tramitació de les DMS .....	16
<b>2</b>	<b>TRAMITACIÓ .....</b>	<b>16</b>
2.1	Tramitació en termini.....	16
2.1.1	Dades relatives al global del gestor de DMS .....	16
	* Evolució del nivell de tramitació global al gestor DMS .....	16
	*Tramitació global al gestor DMS per procés .....	17
2.1.2	Dades relatives al mes en curs .....	18
	*Tramitació mensual de les DMS per procés.....	18
	*Estat de les DMS registrades en el mes .....	19
2.2	Tramitació fora de termini.....	20
2.2.1	Distribució per procés del total de DMS no tramitades en termini .....	20
2.2.2	Estat global de les DMS no tramitades en termini .....	20
2.2.3	Estat per procés de DMS no tramitades en termini. ....	21
2.3	Mitjanes mensuals de tramitació .....	21
2.3.1	Mitjana mensual global .....	21
2.3.2	Mitjana mensual per procés .....	22
<b>3</b>	<b>SATISFACCIÓ .....</b>	<b>23</b>
	<b>ANNEX (TAULA PROCÉS-SUBTEMA-ÀREA).....</b>	<b>27</b>

## 1 RECEPCIÓ

### 1.1 Nombre de DMS rebudes i evolució



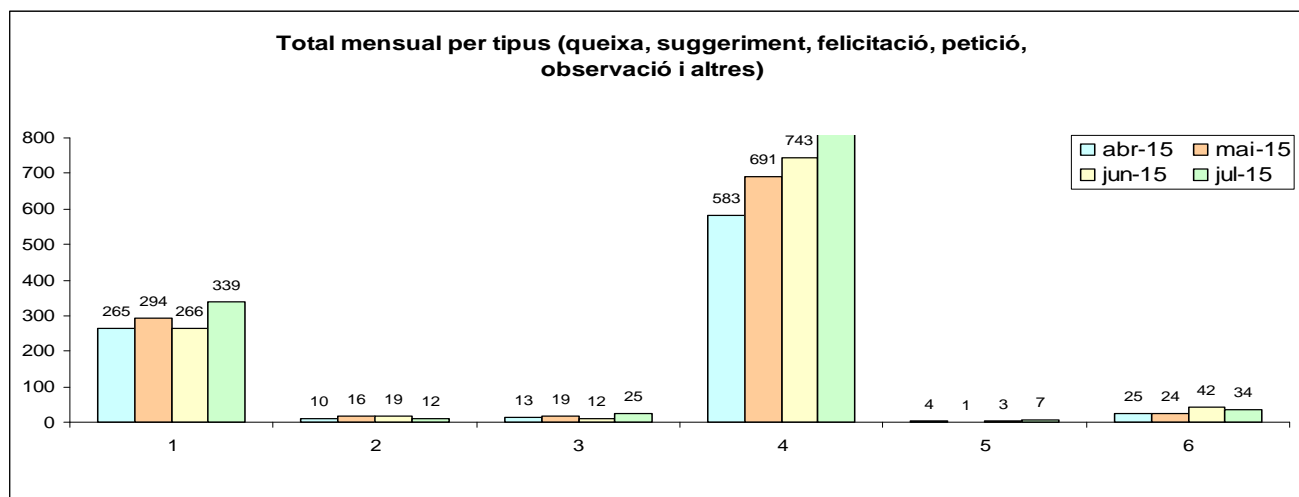
Totes les demandes municipals de serveis que arriben a l'Ajuntament de Palma a través dels canals establerts (web, 010, bústies i Registre General, principalment) són introduïdes al gestor de DMS el mateix dia que arriben o el següent dia hàbil.

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 1.239. Es tracta d'una xifra similar a la dels mesos d'estiu i de les més altes dels darrers dotze mesos.

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. L'any passat, **el 41% va ser dels 4 mesos d'estiu (juny-setembre)** i, el 59%, dels 8 mesos restants.

**La mitjana dels darrers dotze mesos és de 934 DMS i, l'augment respecte del mes anterior, d'un 13,77%.**

## 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 339 i representa el 27 % del total. És, després de les peticions, un dels tipus més habituals.

**Suggeriments:** el nombre de suggeriments (12) ha disminuït un poc respecte del mes anterior. Representa, igual que el mes passat, el 0.9 % 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 25 felicitacions, que representen aquest mes el 2 %. Han estat majoritàriament pel procés GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), concretament 6 per a Vialitat, 2 per a Enllumenat, 1 per a Mobilitat i 1 per a Parcs i Jardins. Seguidament trobam 6 felicitacions per al procés AC (Atenció al Ciutadà) totes per al SAT; 3 felicitacions per al procés PS (Promoció Socioeconòmica), concretament 1 per a Esports i 2 per a Biblioteques. També n'hi ha hagudes 2 per al procés ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut), concretament 1 per a Sanitat i 1 per a Son Reus, i 2 per a SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana). Finalment, n'hi ha una per a Qualitat, del procés DE (Direcció Estratègica).

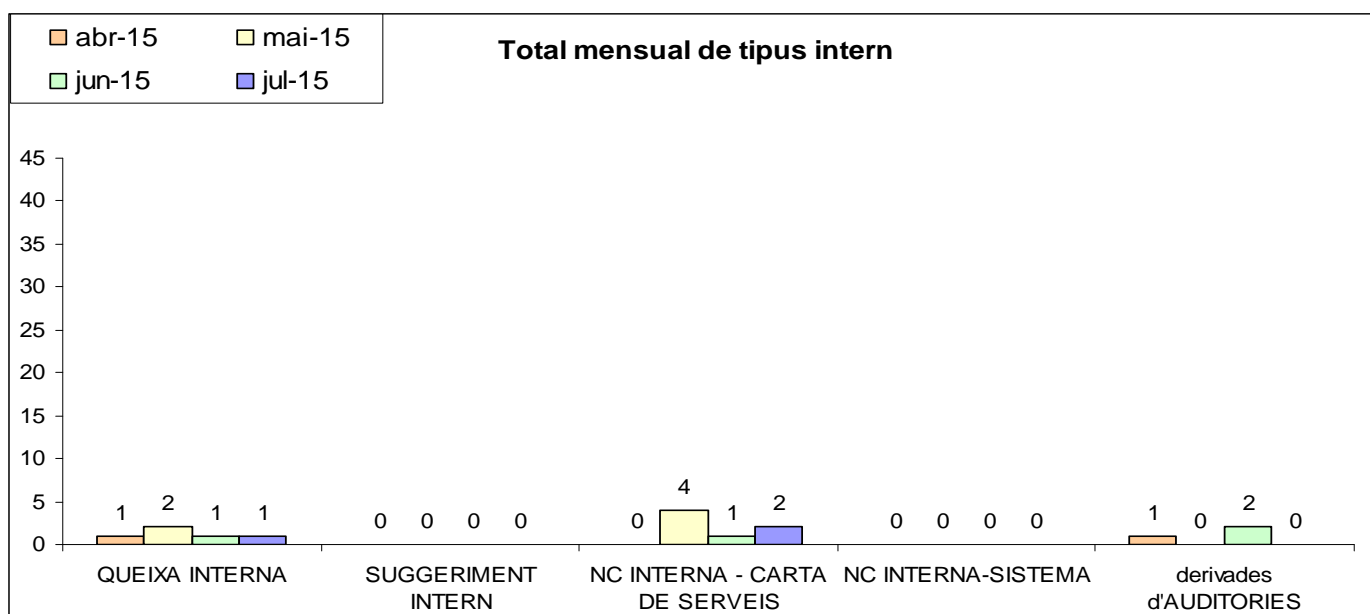
**Peticions:** es tracta bàsicament de peticions d'actuació del policia de barri, però també engloben peticions de qualsevol tipus (d'objectes, d'informació, d'actuació, d'entrevista amb algun càrrec polític, etc.). Aquest mes s'han registrat 819 peticions, la majoria de les quals són del procés SSPC (Policia), i suposen un 66 % 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 675 que representen un 86 % de les DMS de tipus petició i un 54 % del total mensual, que inclou tots els tipus.

**Observacions:** hi ha hagut 7 observacions, en les quals simplement es manifesta una opinió personal.

**Altres:** a partir del mes de març 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 34, un 2'7 % 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. En conjunt representen només un 0,24 % del total de DMS d'aquest mes.



**Queixes internes:** es tracta sempre de queixes dels empleats municipals, que disposen d'un accés a la Intranet per a fer-nos arribar les seves queixes i els suggeriments, encara que també ho poden fer a través del formulari de queixes i suggeriments del web municipal. Aquest mes **hi ha hagut 1 queixa interna** relativa al Servei de Manteniment d'Edificis Municipals.

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

**No-conformitats internes de cartes de serveis:** s'ha registrat aquest mes **2 NCI de cartes de serveis**, que es refereix a incompliments dels compromisos establerts a la Carta del DMS.

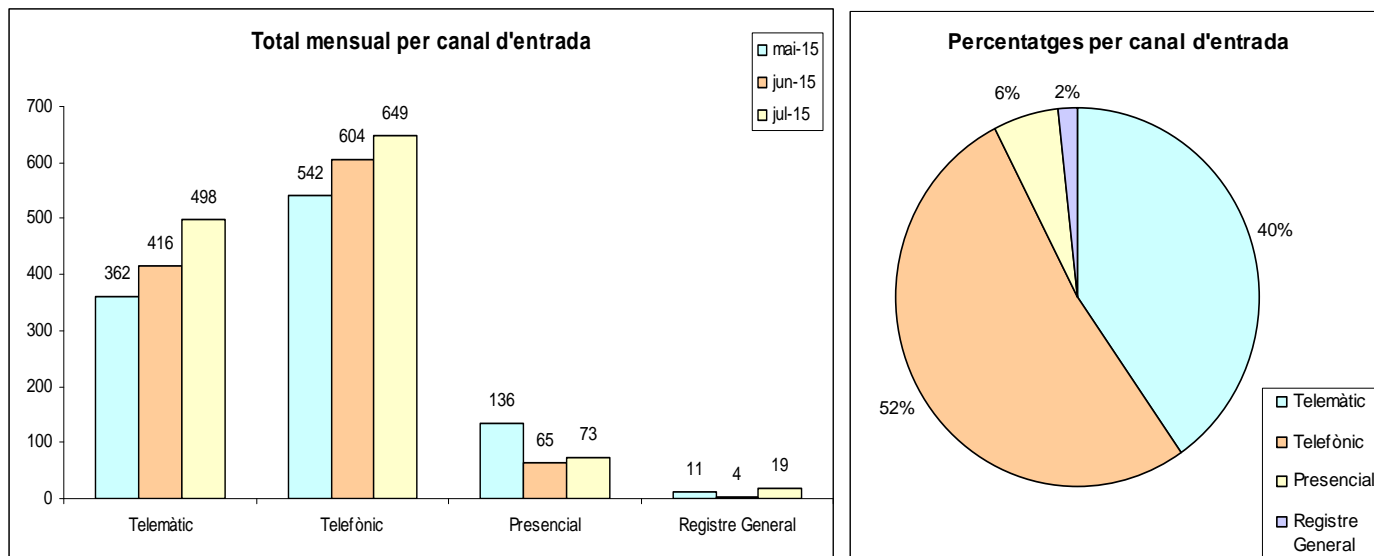
S'ha de fer constar que aquestes no-conformitats internes de cartes de serveis s'obren per algun incompliment dels compromisos definits a la carta, encara que algunes poden estar totalment justificades.

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

**Derivades d'auditories:** el mes de febrer es va dur a terme l'auditoria de les cartes de compromisos implantades a l'Ajuntament de Palma per l'empresa certificadora AENOR i ja es varen registrar les no-conformitats, felicitacions i

observacions que se'n deriven en els mesos de març i abril. Això no obstant, aquest mes s'han registrat dues observacions d'auditoria que havien quedat pendents.

#### 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 498 demandes, que representen el **40% del total**. Aquest mes és el segon canal més utilitzat.

##### 1.4.2 Telefònic

Amb 649 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del **52%**, aquest mes és el canal més utilitzat i amb molta més diferència de l'habitual.

##### 1.4.3 Presencial

S'han registrat 73 DMS per aquesta via, que representen el 6% del total.

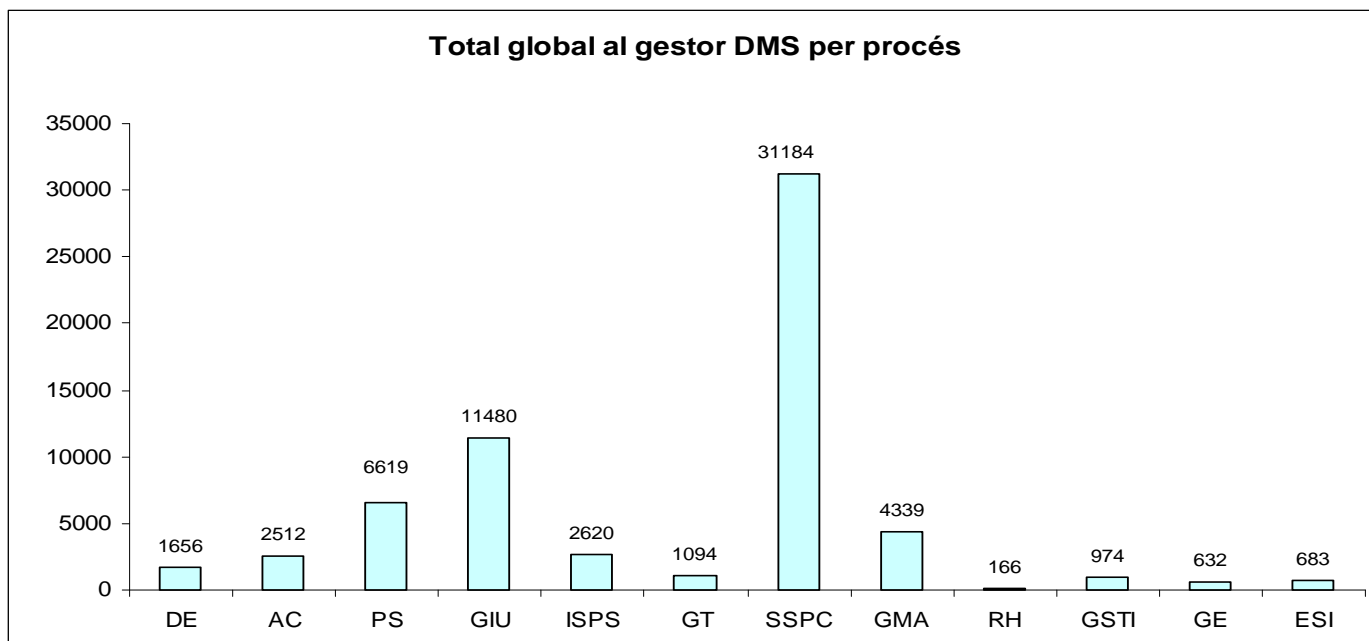
##### 1.4.4 Registre

Han entrat per aquesta via 19 DMS; suposen menys de l'1% del total.

#### 1.5 Distribució de les DMS als processos i subtemes corresponents

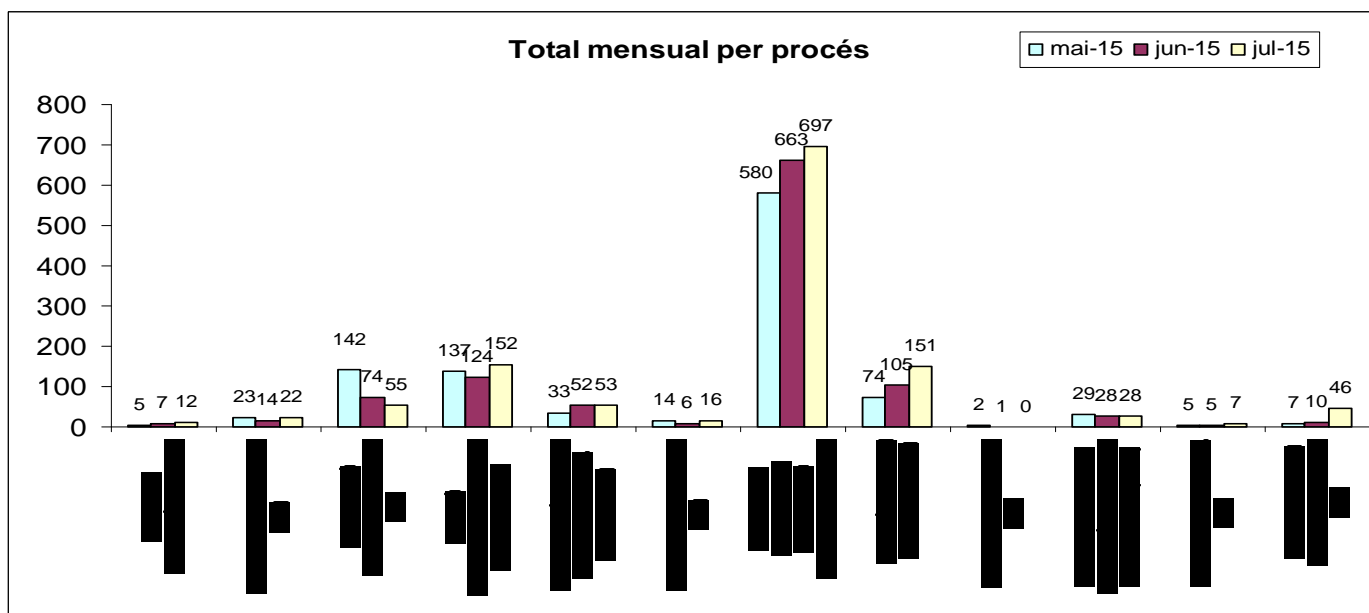
Després de la recepció a Qualitat de les demandes municipals de serveis, aquestes es registren i s'assignen al procés i subtema que els correspon d'entre els existents. Tant el mapa de processos com aquesta assignació estan definits al [Manual de qualitat](#) publicat a la Intranet.

**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 demandes 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 697 DMS, el 56% del total. A continuació trobam GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 152, un 12% del total, GMA (Gestió del Medi Ambient), amb 151, un 12% del total, PS (Promoció Socioeconòmica), amb 55, un 4% del total, i ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut), amb 53, un 4% del total.

**Processos amb menor assignació de DMS:** ESI (Equipaments i Serveis Interns), amb 46 DMS, GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Innovació), amb 28 DMS i AC (Atenció Ciutadana), amb 22 DMS.

Finalment, els processos GT (Gestió Territorial), amb 16; DE (Direcció Estratègica), amb 12 i GE (Gestió Econòmica), amb 7 DMS.

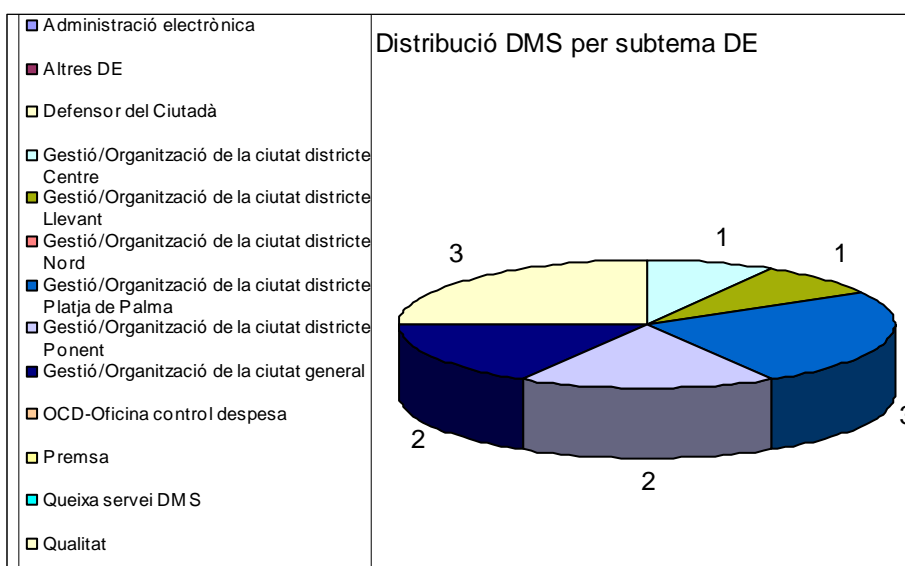
### 1.5.3 Distribució de les DMS del mes segons el tema que tracten

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.

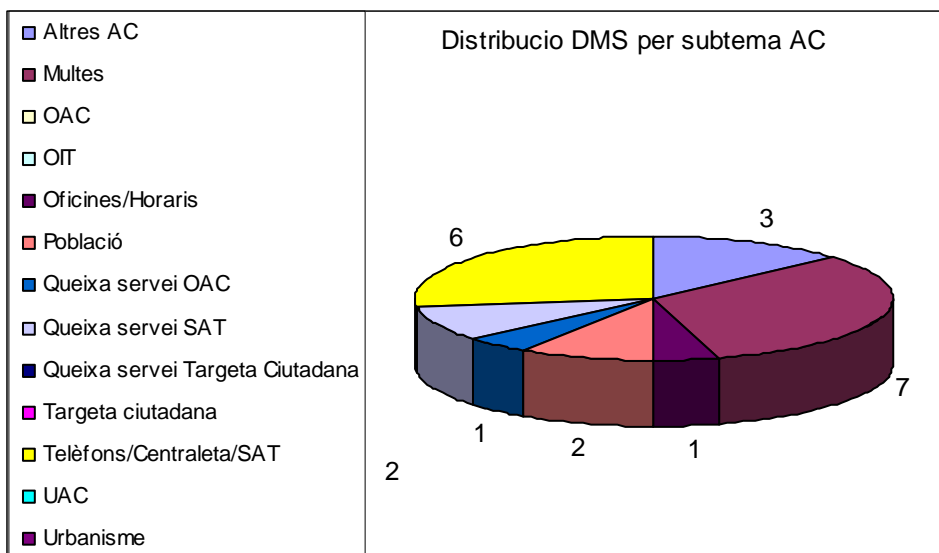
- Podem assenyalar com a subtemes més destacats de cada procés els següents:

**DE (Direcció Estratègica):** la majoria de DMS són del subtema Gestió/organització districte Platja de Palma i de Qualitat.

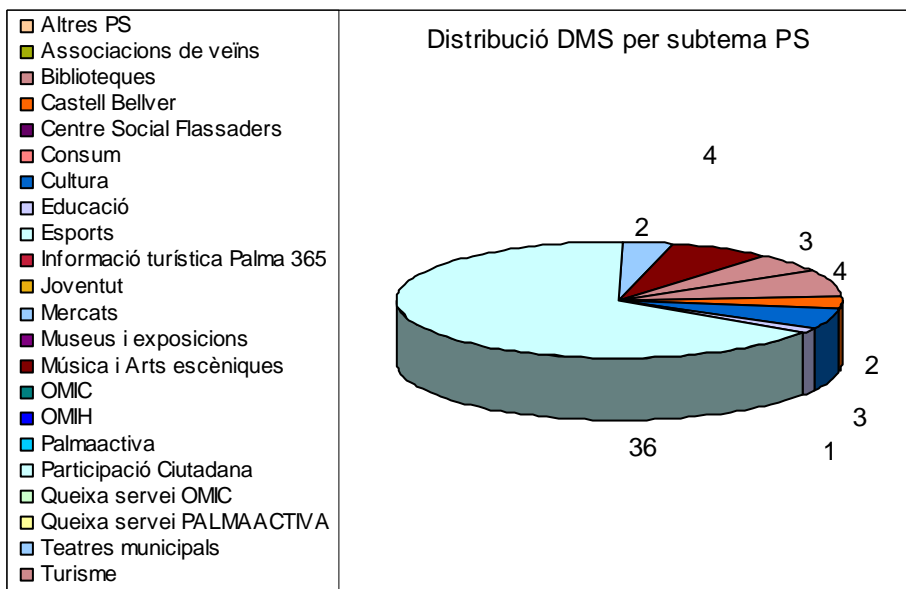




- **AC (Atenció Ciutadana):** Destaca sobretot el subtema Multes amb 7 DMS i el subtema Telèfons/Centraleta/SAT amb 6 Felicitacions

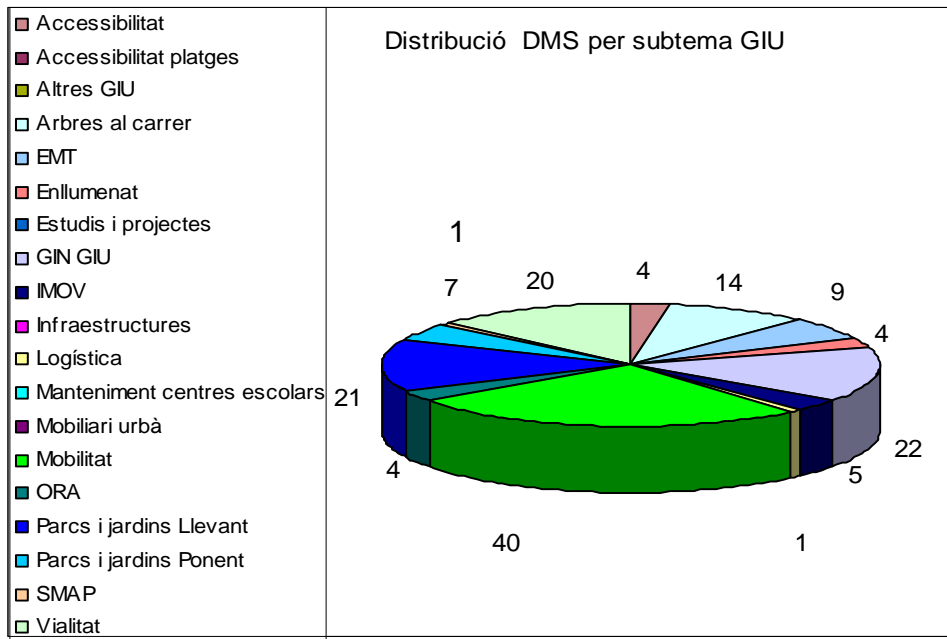


- **PS (Promoció Socioeconòmica):** hi destaca com sempre el subtema Esports, amb 36 DMS; destaquen 4 queixes per a Música i Arts Escèniques per la falta de publicació en temps del programa de festes.

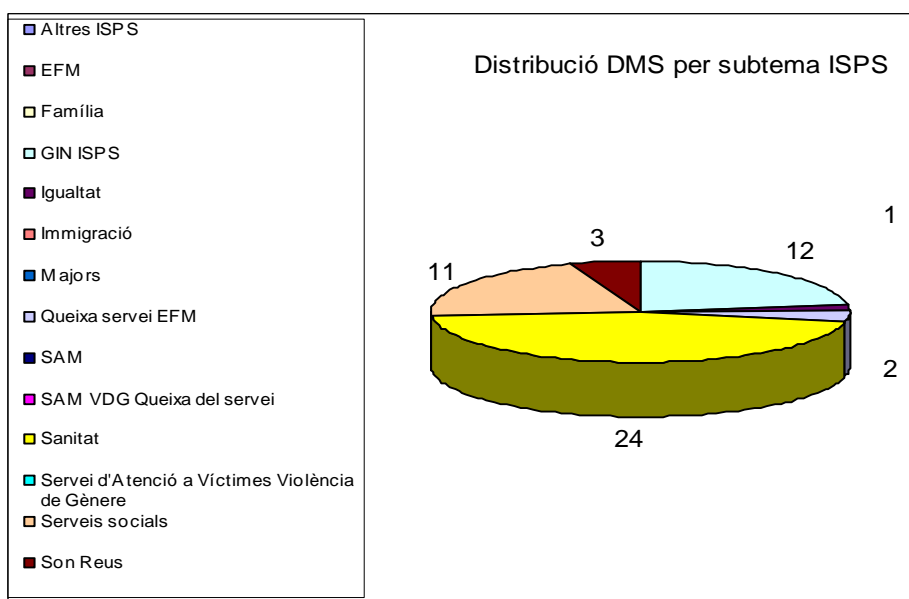


- **GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes):** hi destaca el subtema Mobilitat, amb 40 DMS.

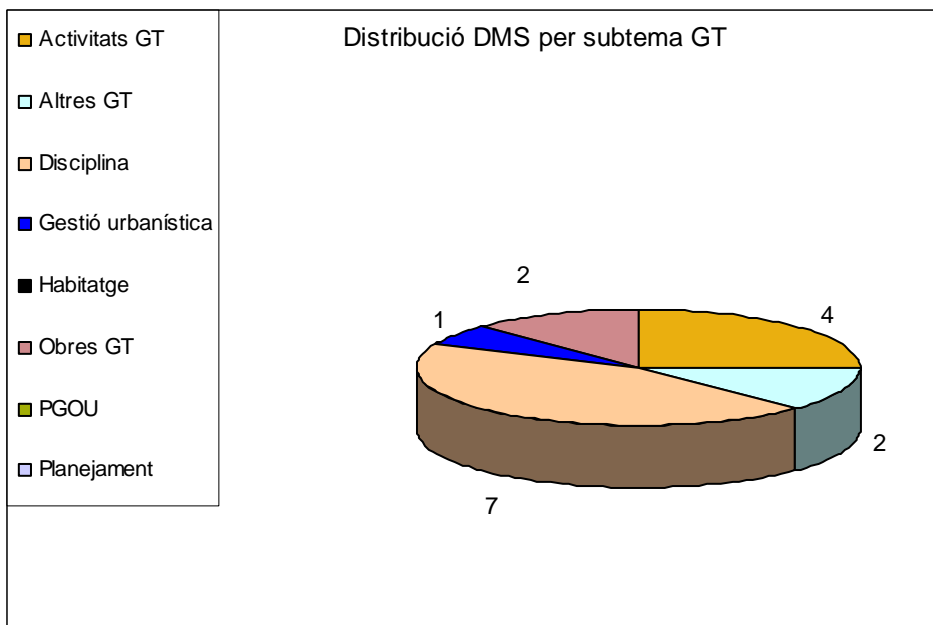
Destaquen també 28 DMS dels subtemes Parcs i Jardins Ponent i Llevant:



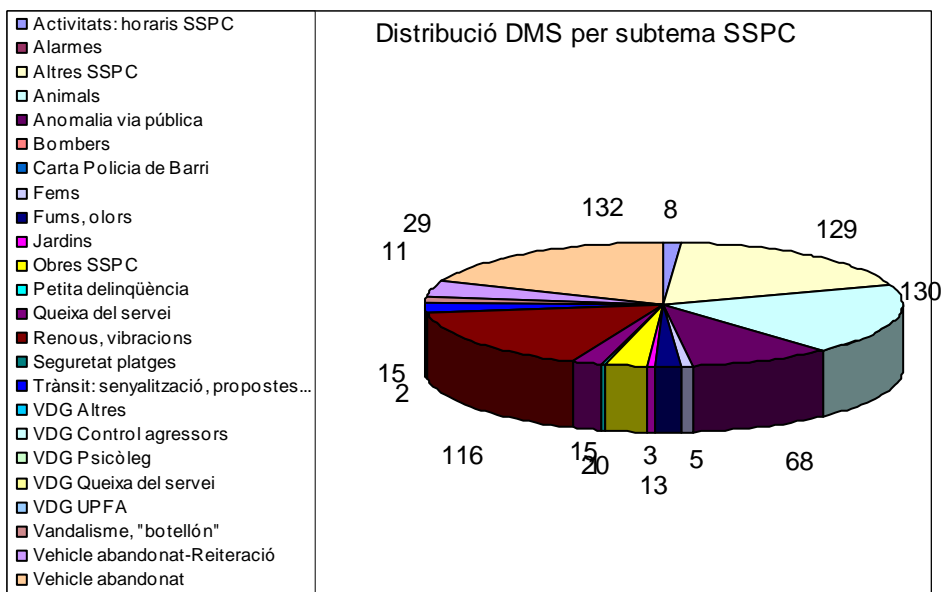
- **ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut):** hi destaca sobretot el subtema GIN ISPS, amb 12 DMS per **plagues de rates i paneroles**. Destaquen també les 24 queixes del subtema Sanitat de les quals 4 són queixes del servei de desinsectació.



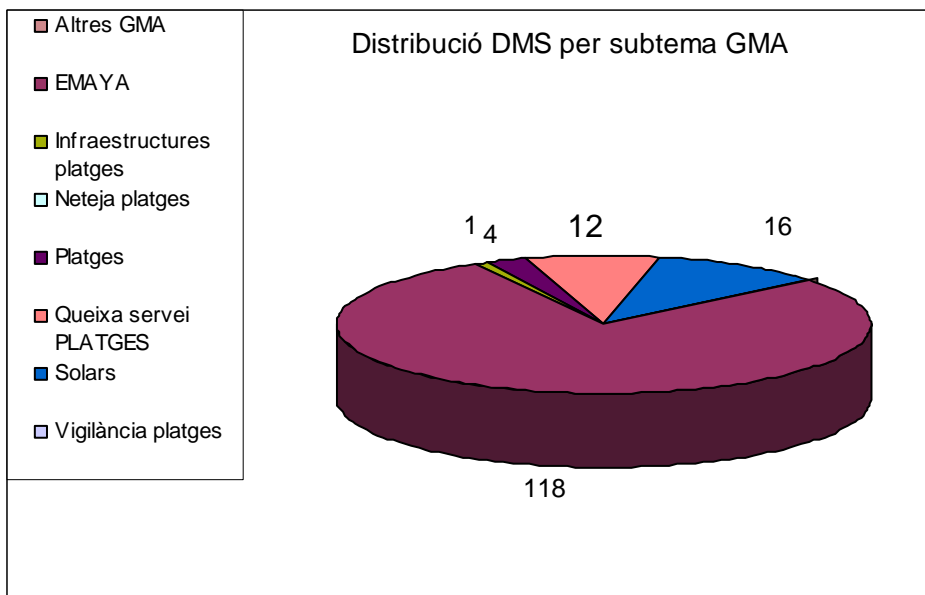
- **GT (Gestió Territorial):** hi destaca el subtema Disciplina Urbanística, amb 7 DMS.



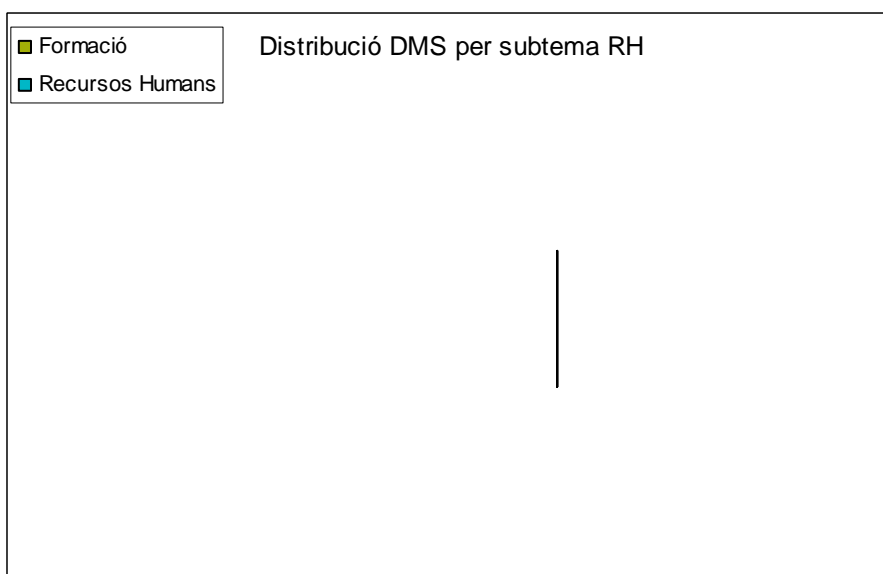
- **SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana):** hi destaquen, sobretot, i com sempre, els subtemes Vehicle abandonat i les seves reiteracions, amb 161 DMS, com també el subtema Animals, amb 130 DMS. Seguidament el subtema Altres, amb 129 DMS relatives a distints temes no englobats en els subtemes definits, Renous-vibracions, amb 116 i Anomalia a la via pública, amb 68. Destaquen 4 DMS dels subtemes Altres i Renous referents a molèsties de pisos vacacionals.



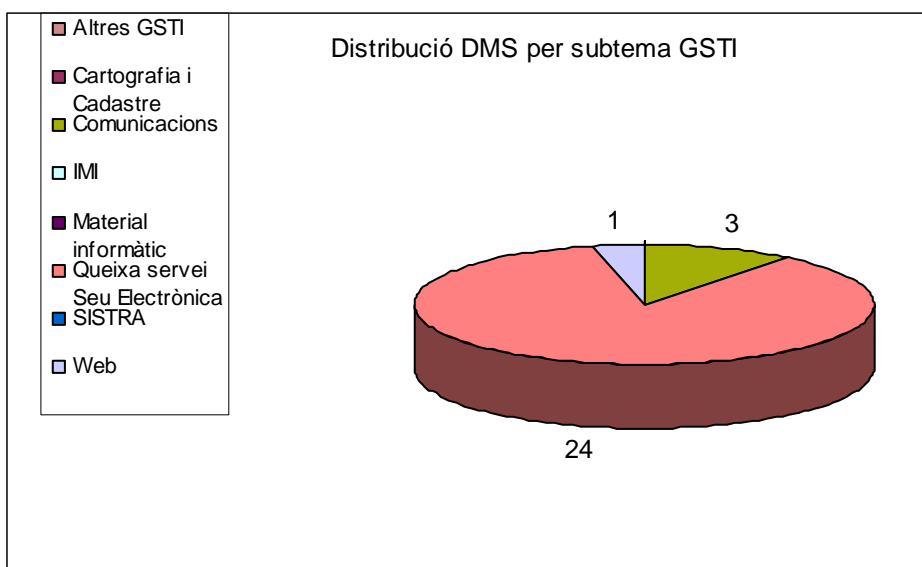
- **GMA (Gestió del Medi Ambient):** quasi totes són del subtema EMAYA (118); 26 relatives a brutícia general i males olors per falta de neteja en carrers de Palma i 10 de relatives a renous de la recollida/neteja.



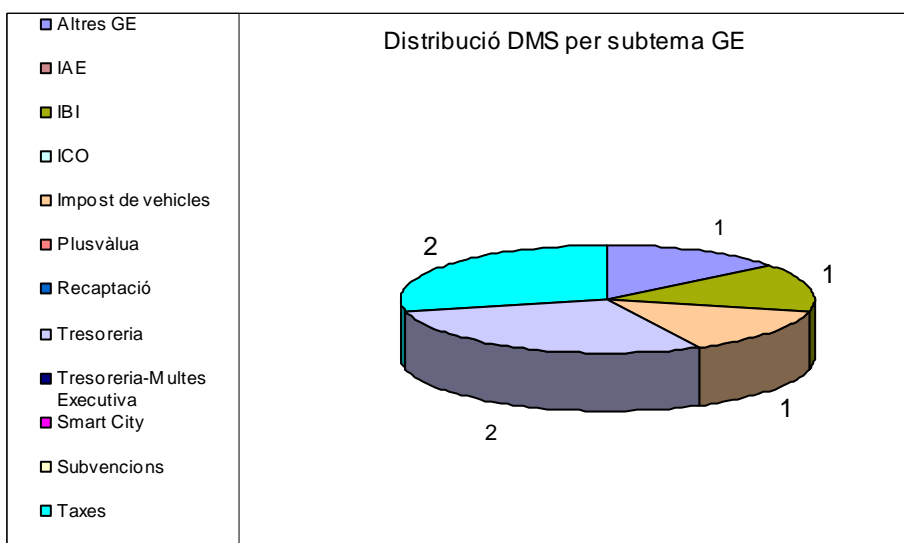
- **RH (Recursos Humans):** aquest mes no hi ha cap DMS assignada a aquest procés.



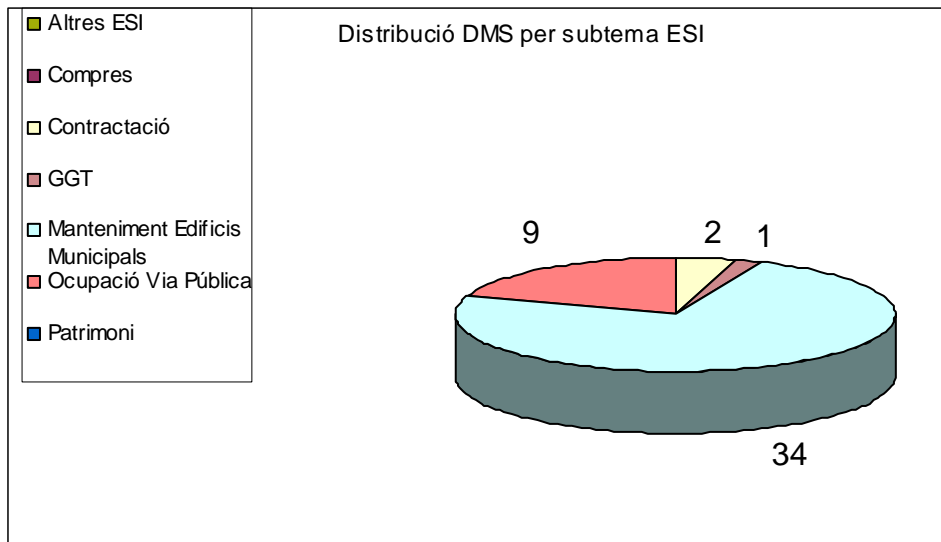
- **GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació):** quasi totes les DMS són del subtema Queixa del servei de la seu electrònica, relatives a problemes per a l'obtenció de certificats d'empadronament a través del web.



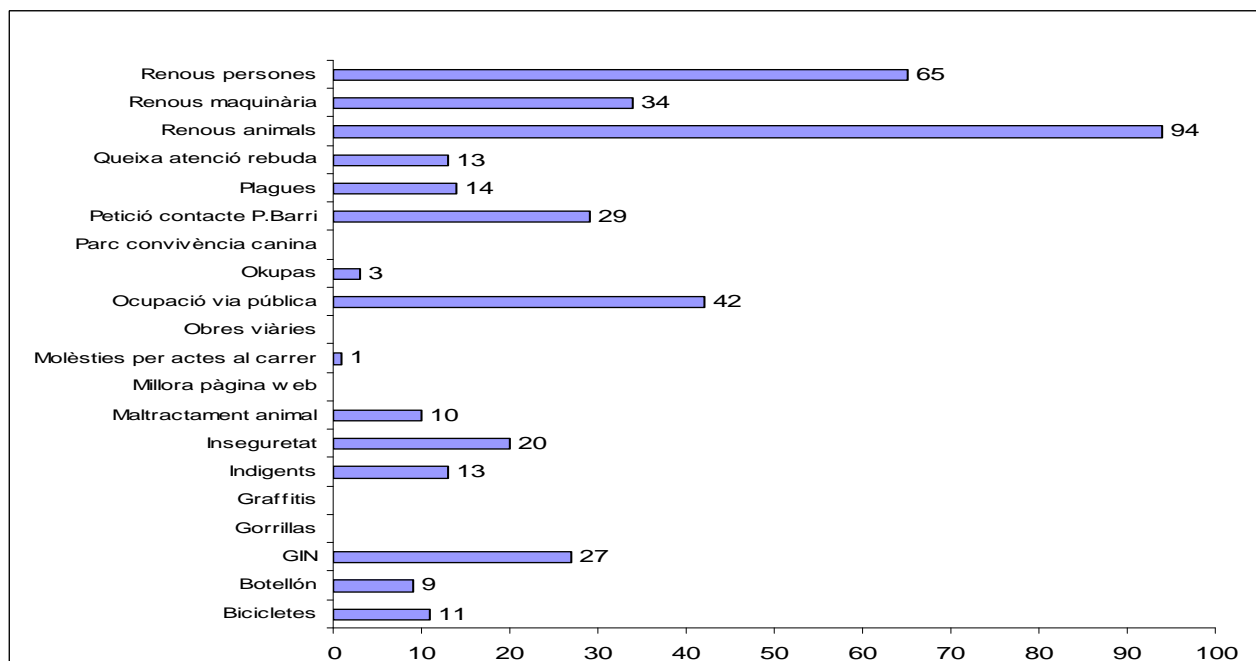
- **GE (Gestió Econòmica):** hi destaquen els subtemes Taxes, amb 2 DMS i Tresoreria, amb 2 DMS també.



- **ESI (Equipaments i Serveis Interns):** hi destaca el subtema Manteniment d'edificis municipals amb 34 DMS de queixes per **excessiva temperatura en les OAC de Sant Ferran i Cort.**



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



N'hi ha 94 de relatives a renous d'animals, assignades totes a la Policia Local. També hi ha 65 DMS sobre renous de persones al carrer, a interiors d'habitatges o a bars, competència quasi totes de la Policia Local. Pel que fa a queixes

*per renous de maquinària*, 34 en total, corresponen a Policia quasi totes i alguna altra a EMAYA, Sanitat i a Mobilitat.

Destaquen també 27 **incidències** repartides entre Infraestructures i Sanitat segons la seva temàtica.

Quant a **ocupació de la via pública** (42), s'han assignat a la Policia local, als diferents subtemes segons el seu contingut.

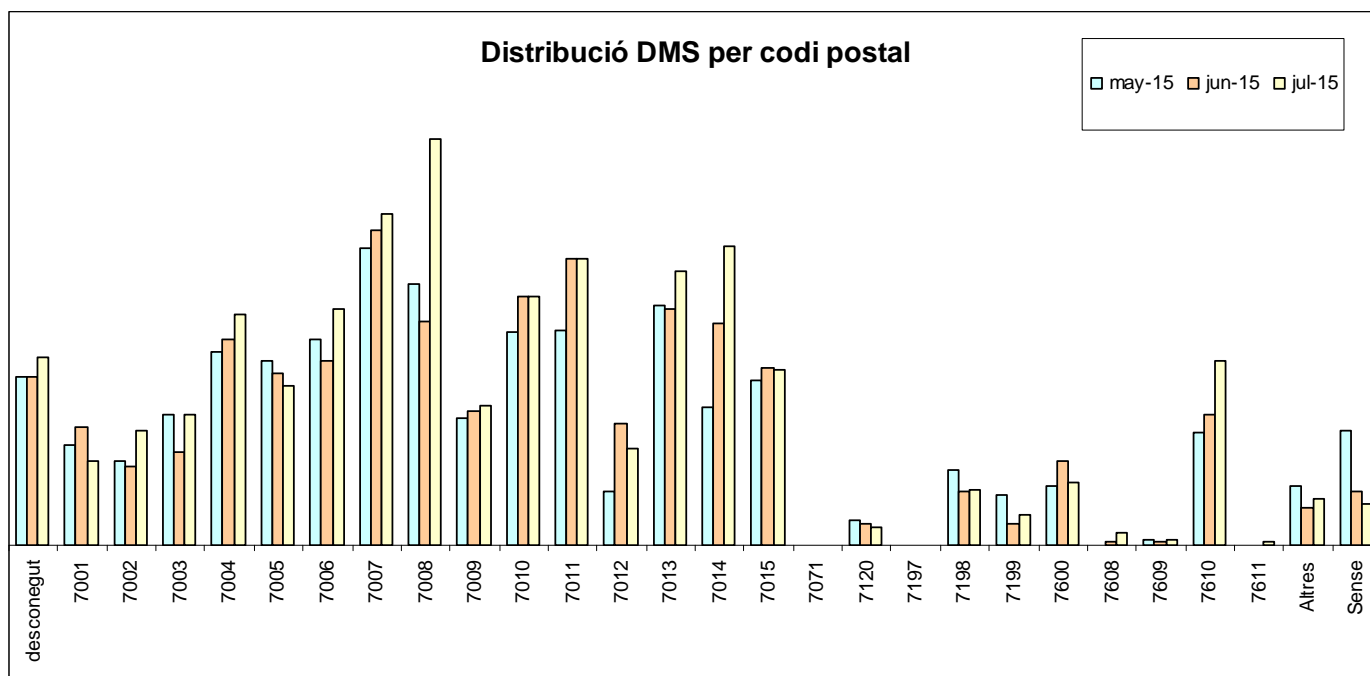
Per altra banda, n'hi ha hagudes 29 **que són peticions de contacte amb el policia de barri**, assignades als diversos subtemes creats dins el procés segons el problema a què es refereixin (renous, animals...).

Pel que fa a **queixes per l'atenció rebuda** (13), s'han derivat a diversos processos perquè es referien a queixes per l'atenció rebuda a Policia, Emaya, Mobilitat, Serveis Socials, al SAT-010, i al servei ORA.

Finalment destaquen les queixes per **maltractament animal** (10), que s'han derivat a la Policia local.

### 1.6 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.



## 1.7 Recepció i trasllat de demandes que no són competència municipal

Aquest mes s'han tramès 4 DMS a altres administracions, totes per al Govern de les Illes Balears.

Aquest mes no s'ha rebut cap queixa o petició derivada d'alguna altra administració cap a l'Ajuntament de Palma.

## 1.8 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, també es comunica per correu electrònic si consta l'adreça electrònica. Aquest mes s'han tancat 288 queixes, suggeriments i peticions que no eren per a Policia, procés que no tramita les DMS a través del gestor ja que té un sistema propi. D'aquestes, 222 contenen una adreça electrònica. Això suposa que un 77% de les DMS tramitades aquest mes han tingut el canal telemàtic com a canal de comunicació de resposta a l'usuari.

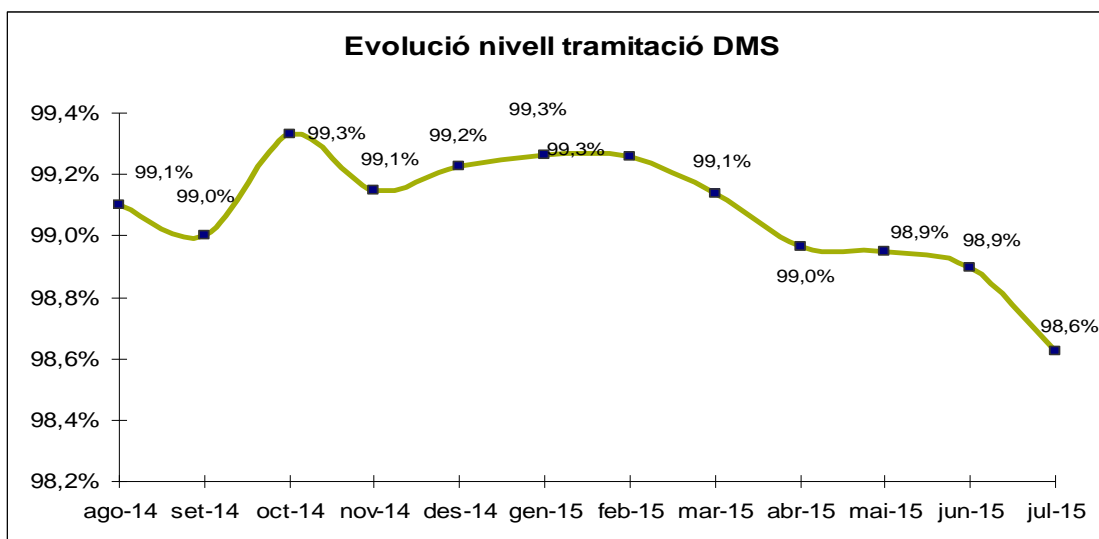
## 2 TRAMITACIÓ

### 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 en el 99%, o fins i tot per damunt en molts de mesos.

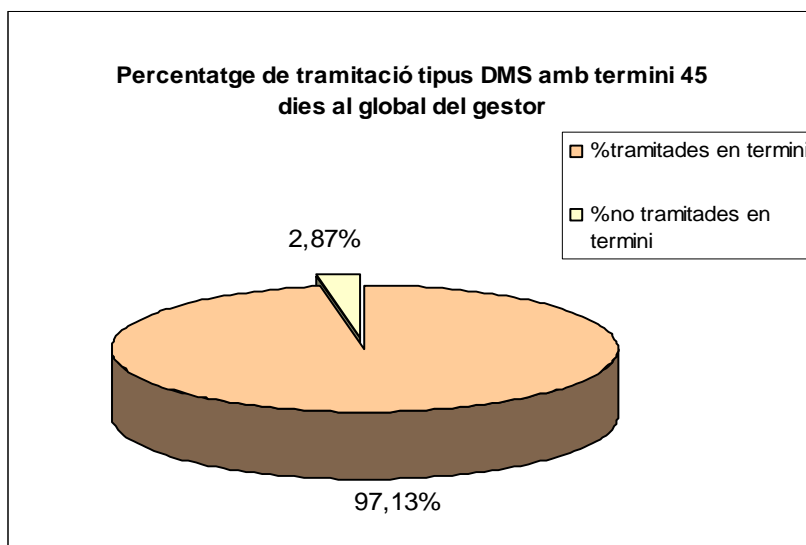




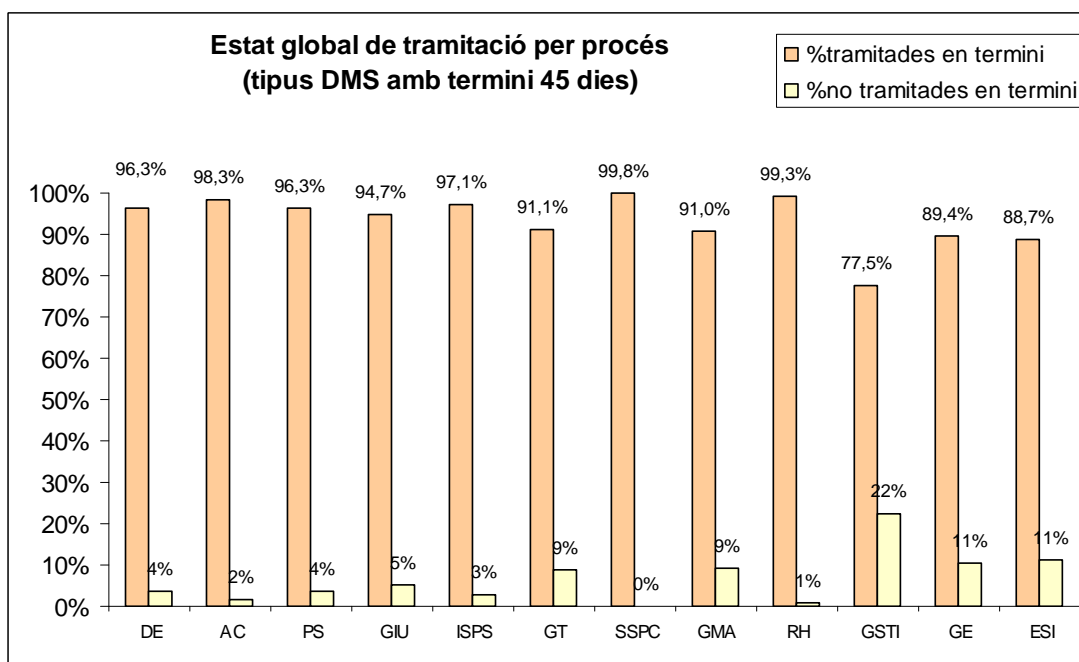
Aquest mes es troba en el 98,6%, un poc inferior a l'habitual. En tot l'any es manté o se supera el nivell de tramitació del 99%, incloent-hi els mesos d'estiu, en què sol baixar un poc perquè és època de vacances dels treballadors municipals, la qual cosa va unida a un augment general de les demandes rebudes.

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

Si revisam al global del Gestor DMS la tramitació dels tipus de DMS que té establert un límit de 45 dies per a dur-la a terme (queixes, suggeriments, peticions, altres i queixes, i suggeriments interns), observam que un 97,13% estan tramitades en termini, i només un 2,87% 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**

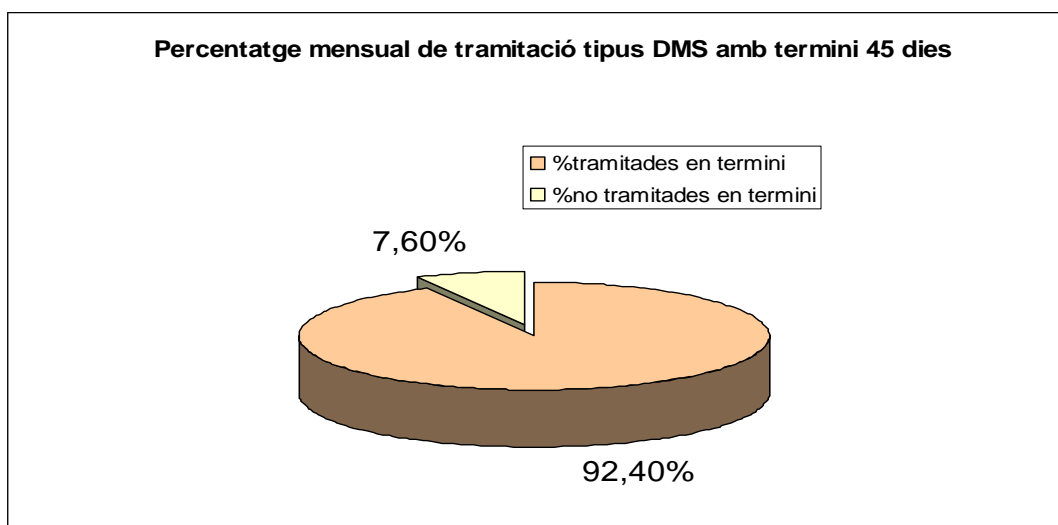


Tots els processos tenen la majoria de DMS del tipus queixa, queixa interna, suggeriment, suggeriment intern, petició o altres (que són les que s'han de tramitar en 45 dies) tramitades en el termini corresponent. Concretament, 9 dels 12 processos tenen més del 90% de les DMS tramitades en el termini establert de 45 dies. Destaquen sobretot **SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), amb el 99,8% de tramitació en termini, i RH (Recursos Humans) amb el 99,3%.**

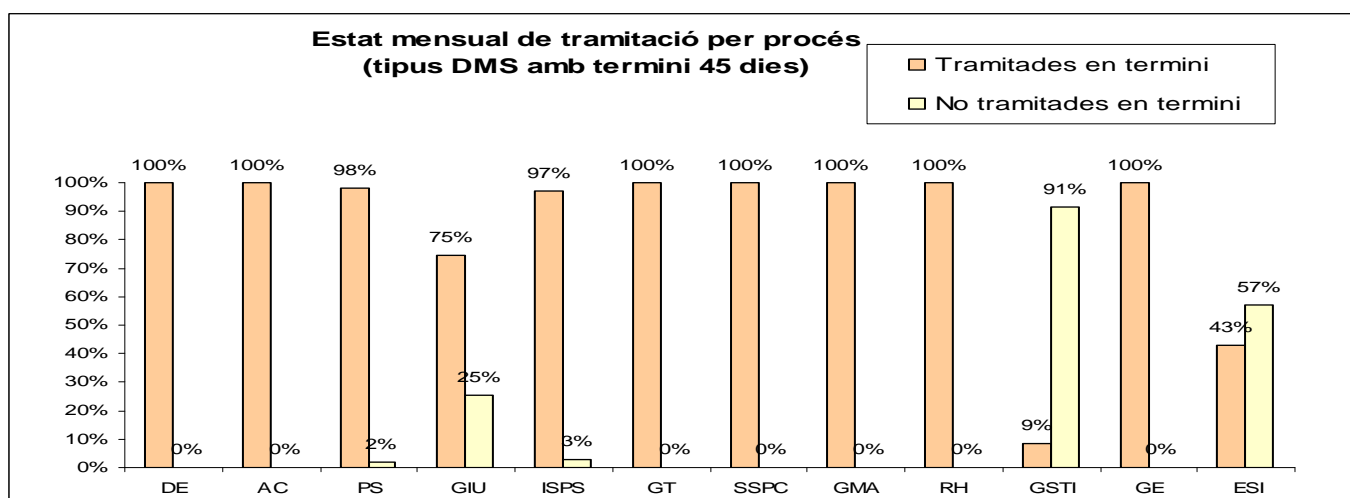
La resta de processos que estan per davall del 90% tenen uns nivells de tramitació en termini elevats, que van del 77,5% de GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) al 98,3% d'AC (Atenció Ciutadana).

### 2.1.2 Dades relatives al mes en curs

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



El 92,40% de les DMS que aquest mes acabaven el seu termini de resolució (45 dies), es varen tramitar dins el termini establert i, el 7,60%, no. Aquest mes ha augmentat el percentatge de resolució després de la baixada del 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 **7 processos tenen el 100% de resolució en termini**, és a dir, cap DMS d'aquests processos ha passat a estat de no-conformitat per haver-se exhaurit el termini establert.

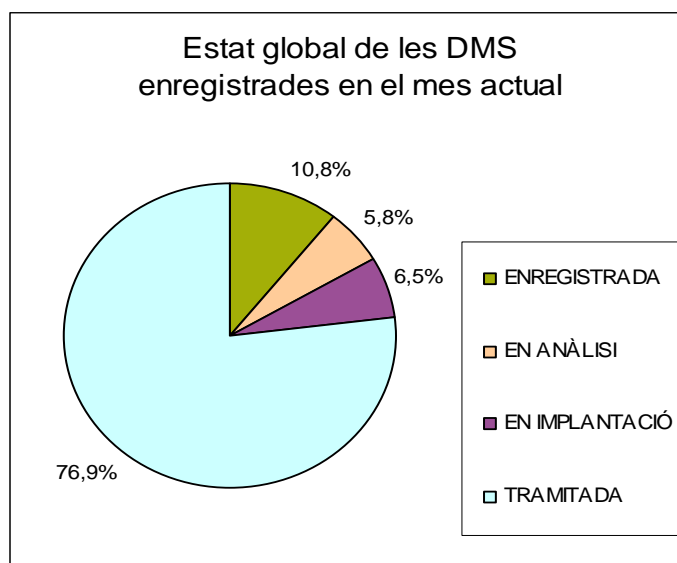
Aquests processos són: DE (Direcció Estratègica), AC (Atenció Ciutadana), GT (Gestió Territorial), SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), GMA (Gestió del Medi Ambient), RH (Recursos Humans) i GE (Gestió Econòmica).

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, dos es troba en un percentatge alt de resolució, PS (Promoció Socioeconòmica) i ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut).

Pel que fa a GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació), té només un 9% de tramitació en termini i, per tant, és el procés 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 i l'IMI 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.

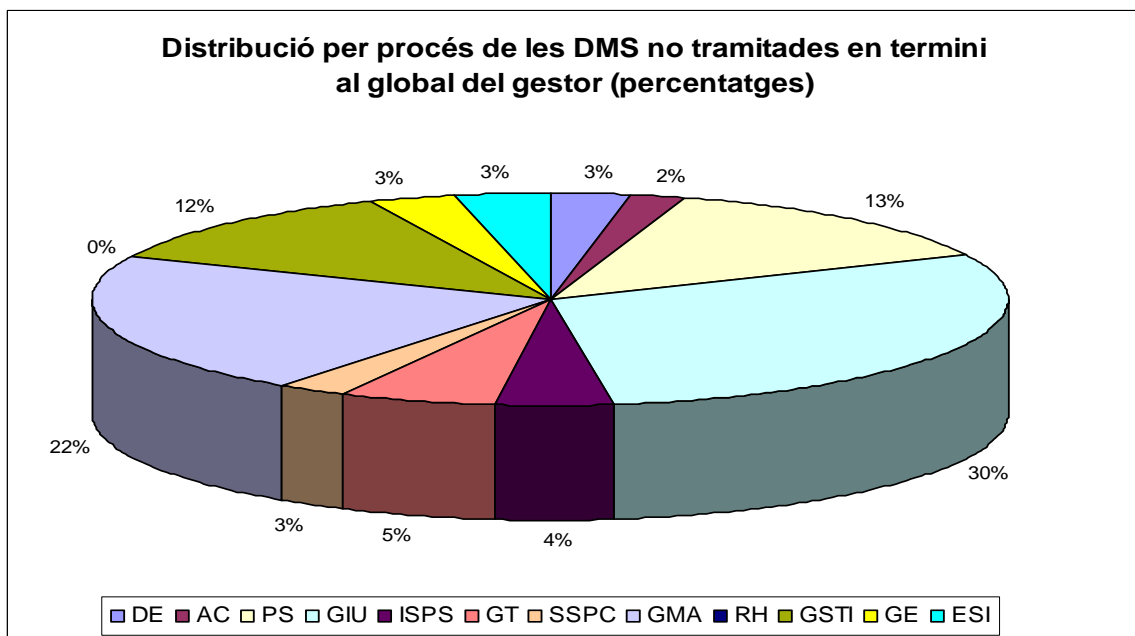


## 2.2 Tramitació fora de termini

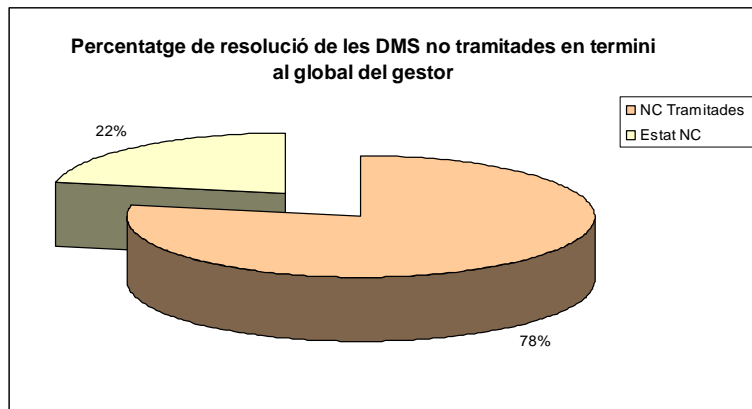
El mes d'octubre de 2014 es va realitzar un canvi important en el gestor DMS, consistent a eliminar les NCI-DMS. Es tractava de DMS de tipus queixa, queixa interna, suggeriment, suggeriment intern o demanda (tipus amb límit de tramitació), que no s'havien tramitat en el termini establert de 45 dies. 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 Distribució per procés del total de DMS no tramitades en termini

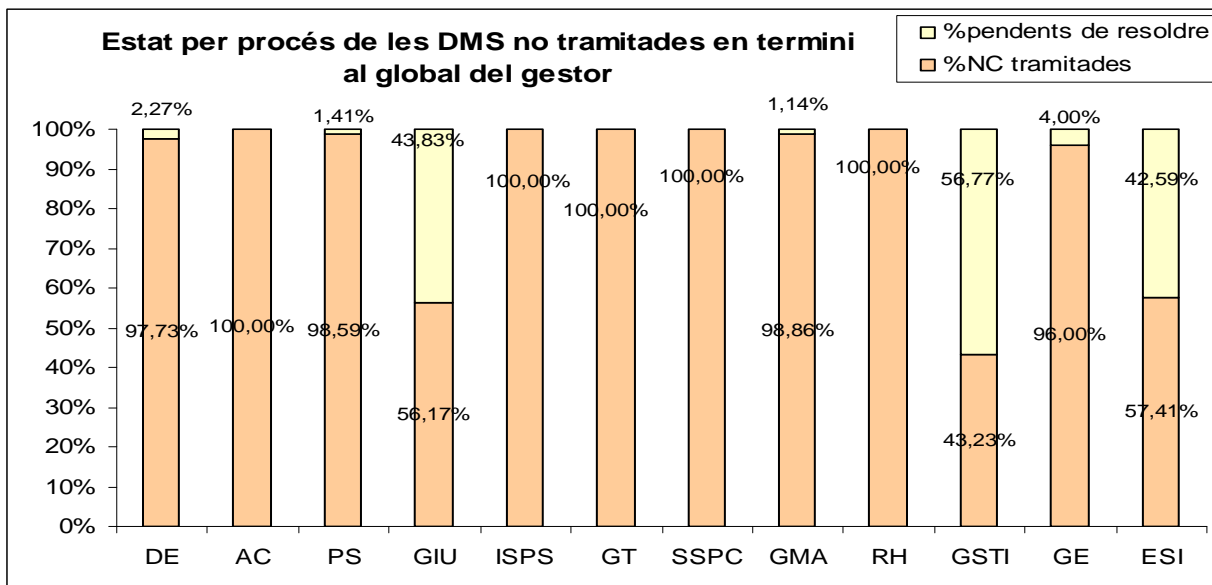


### 2.2.2 Estat global de les DMS no tramitades en termini



Si revisam globalment l'històric dels tipus de DMS que tenen establert un límit de 45 dies per a 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.

### 2.2.3 Estat per procés de DMS no tramitades en termini.

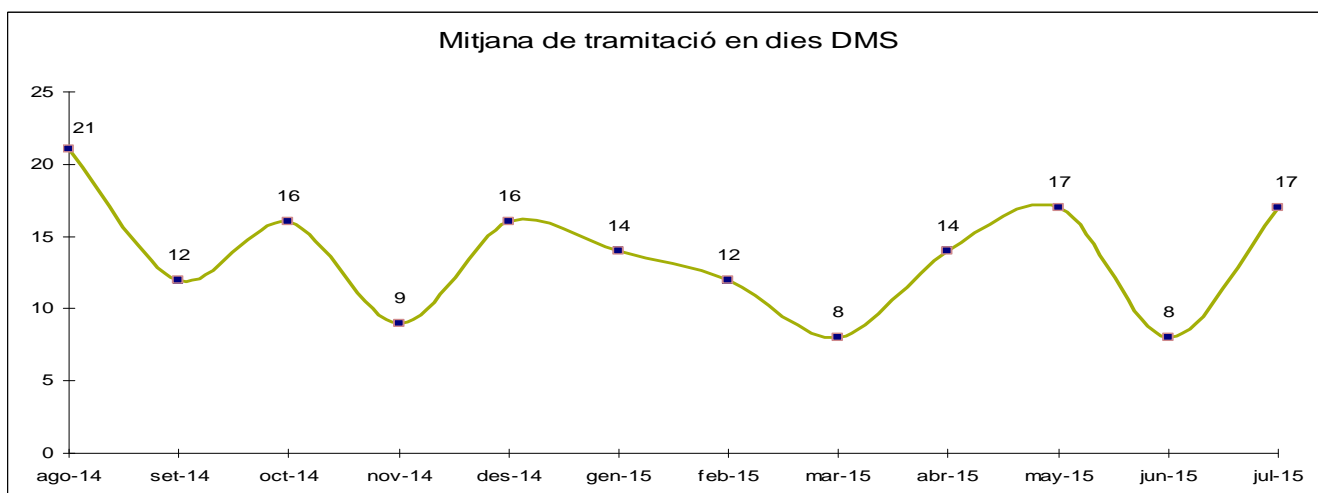


Pel que fa a la resolució de les DMS fora de termini, **5 processos tenen el 100%** d'aquestes DMS, que han passat a no conformitat ja tramitades. Aquests processos són AC (Atenció Ciutadana), ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut), GT (Gestió Territorial), SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció 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 43,23% de GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació), al 98,86% de GMA (Gestió del Medi Ambient).

## 2.3 Mitjanes mensuals de tramitació

### 2.3.1 Mitjana mensual global



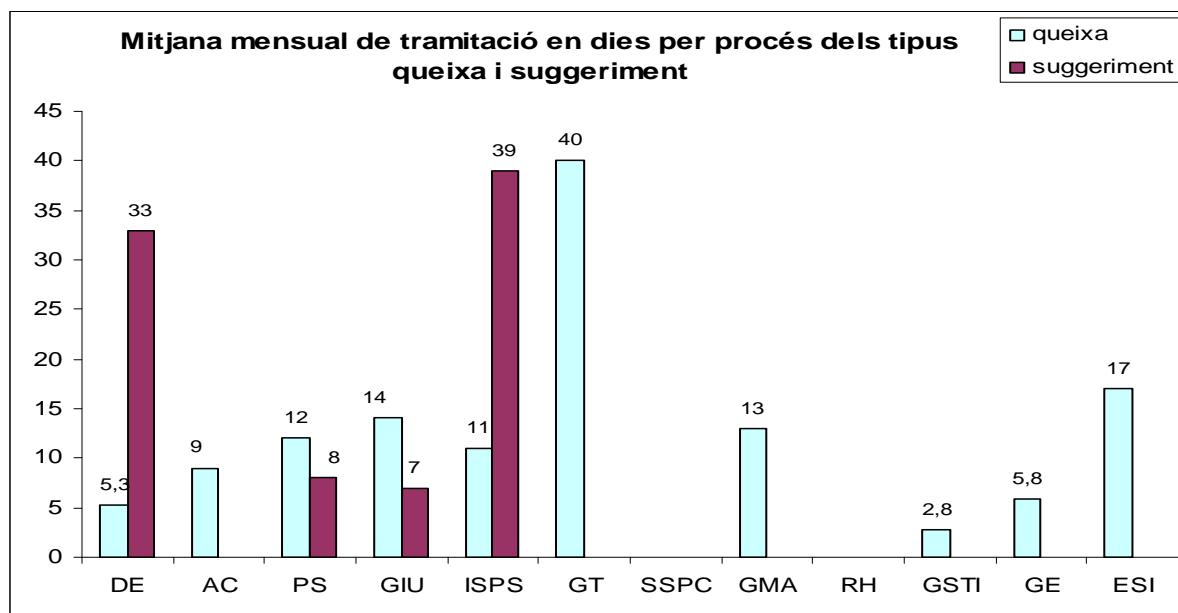
La mitjana de tramitació de queixes, suggeriments i peticions, incloent-hi les de caràcter intern, és aquest mes de 17 dies, superior al mes passat, però igual al mes de maig. No obstant situat entre els 10 i 20 dies que sol oscil·lar.

### 2.3.2 Mitjana mensual per procés

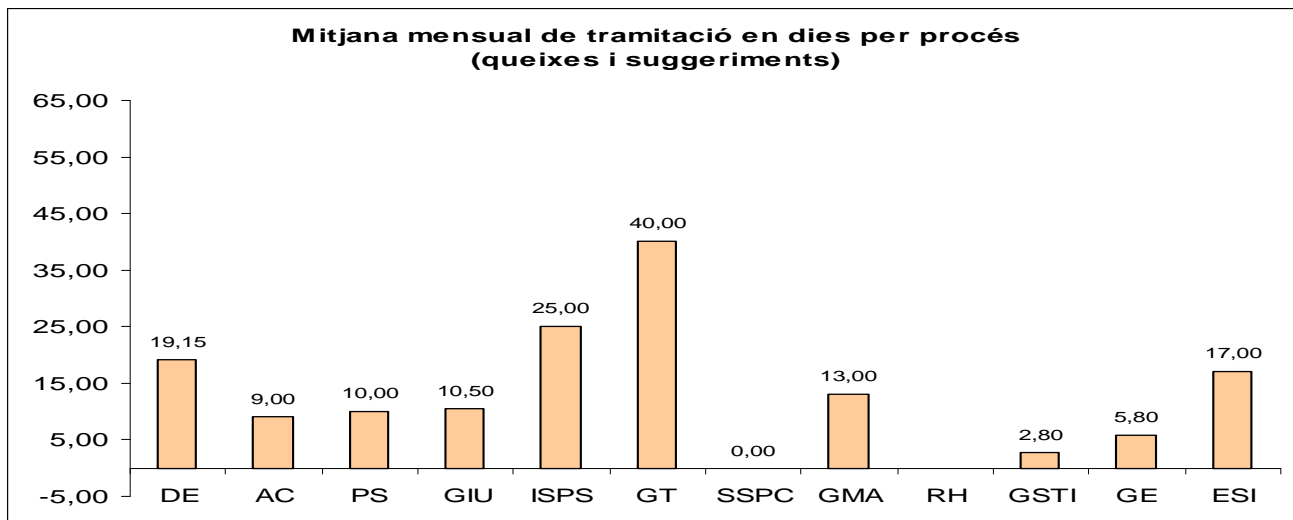
En aquesta anàlisi destaquem el procés SSPC pel fet que les peticions per a la Policia queden tramitades al gestor de DMS el mateix dia que es registren, ja que diàriament es fa el traspàs al seu programa propi, EUROCCOP. A més, es tracta només de les DMS tramitades, independentment del percentatge de tramitació per procés.

Pel que fa a la mitjana de tramitació en dies de queixes i suggeriments que s'han tramitat aquest mes, s'observa que el procés GT (Gestió Territorial) és el que té la mitjana més elevada pel que fa a queixes, i GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació), la més baixa. Pel que fa a Suggeriments, només se n'han tramitat dels processos DE (Direcció Estratègica), PS (Promoció Socioeconòmica), GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes) i ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut), i trobam que el procés ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut) és el que té la mitjana més elevada i, GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), la més baixa.

S'ha de fer constar que els suggeriments haurien de ser el tipus amb la mitjana més baixa, ja que únicament s'ha d'agrair al ciutadà la seva aportació i passar-la a qui correspongui per si convé fer-hi res.



El gràfic següent representa la mitjana mensual dels dos tipus més habituals (queixa i suggeriment) a cadascun dels processos, i podem observar com GT (Gestió Territorial) és el que té la mitjana més elevada, 40 dies, i GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació), la més baixa: 2,80 dies.



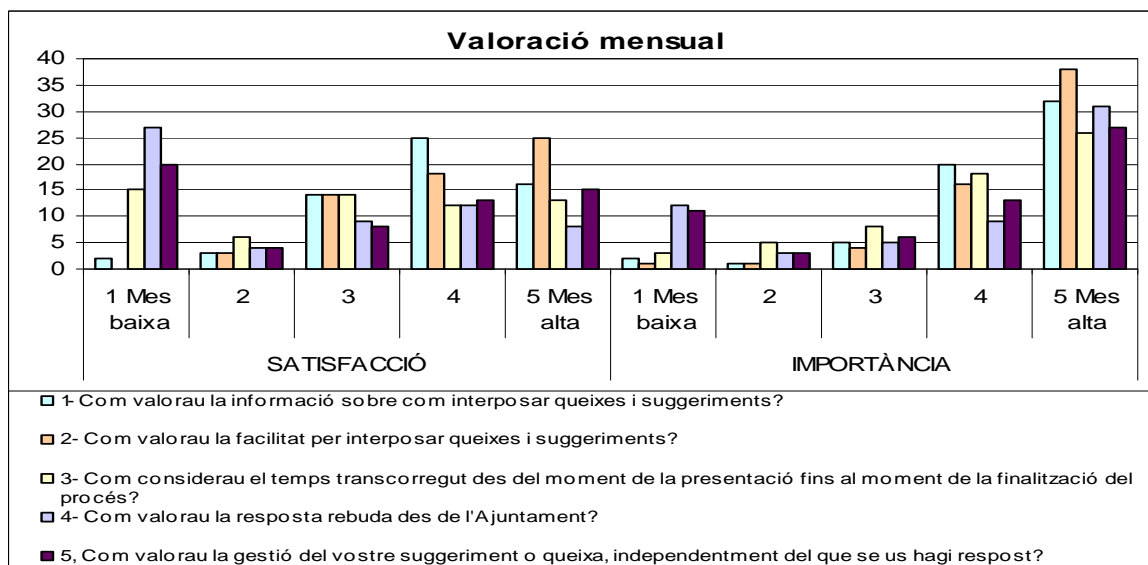
Això no obstant, hem de recordar que el límit establert per a la tramitació en termini de les DMS és de 45 dies, i tots els processos es troben a nivells inferiors pel que fa a la tramitació dels tipus queixa i suggeriment.

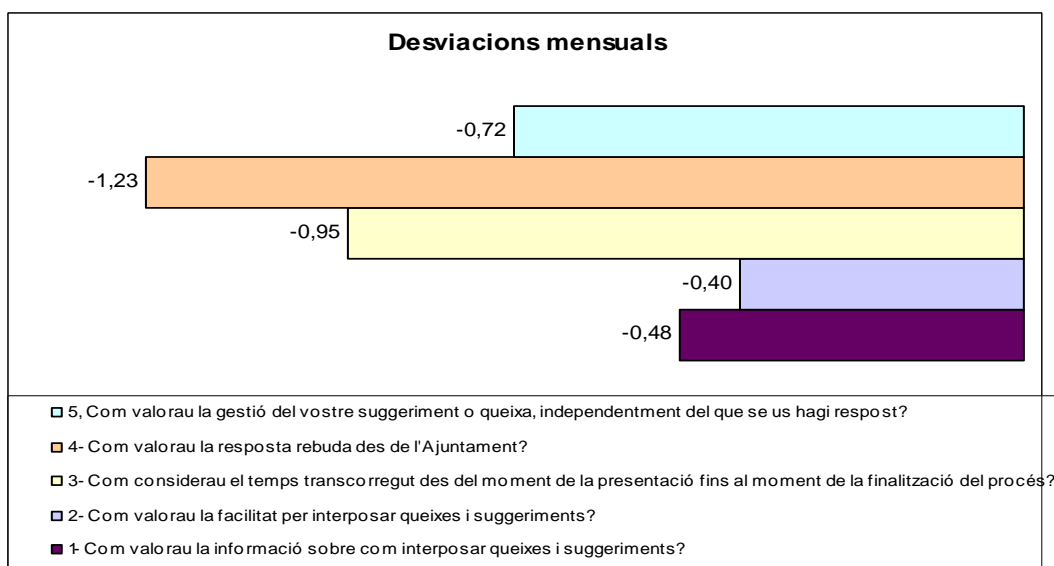
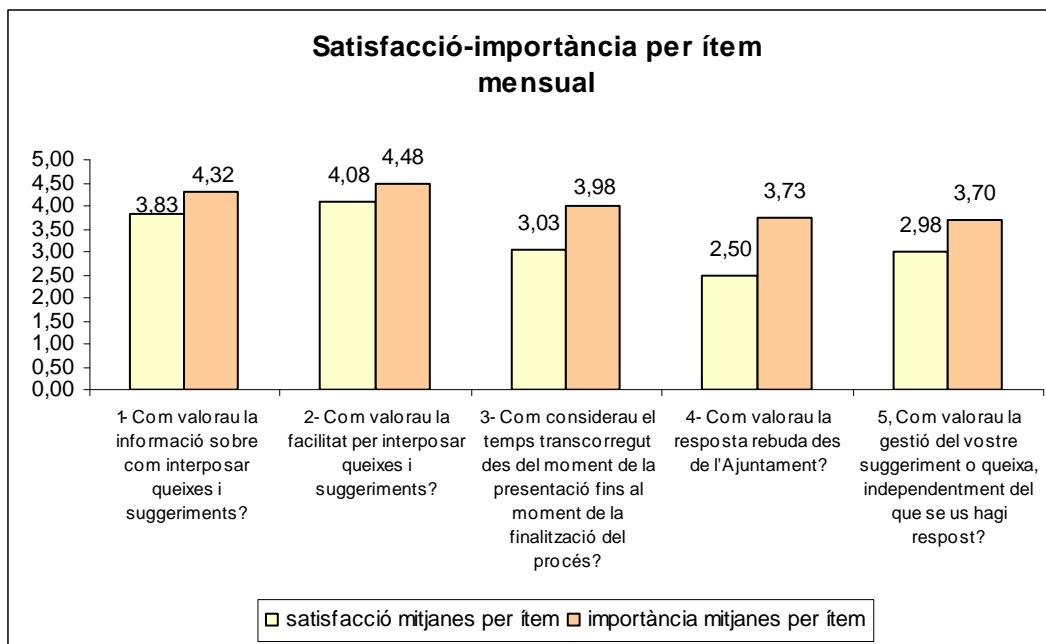
### 3 SATISFACCIÓ

Aquest més han arribat al Departament de Qualitat **60 respostes a les enquestes de satisfacció**, número bastant important.

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 trameten 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 3,83 de mitjana de satisfacció, i amb un 4,32 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,48.

**2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments?** S'ha valorat amb un 4,08 de mitjana de satisfacció, i amb un 4,48 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,40. Per tant, 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 3,03 de mitjana de satisfacció i amb un 3,98 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,95.

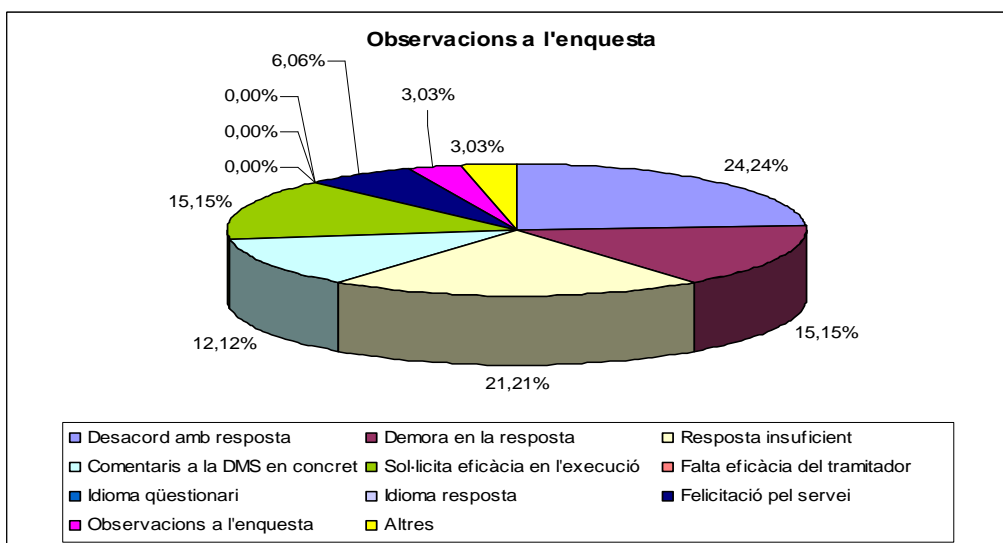
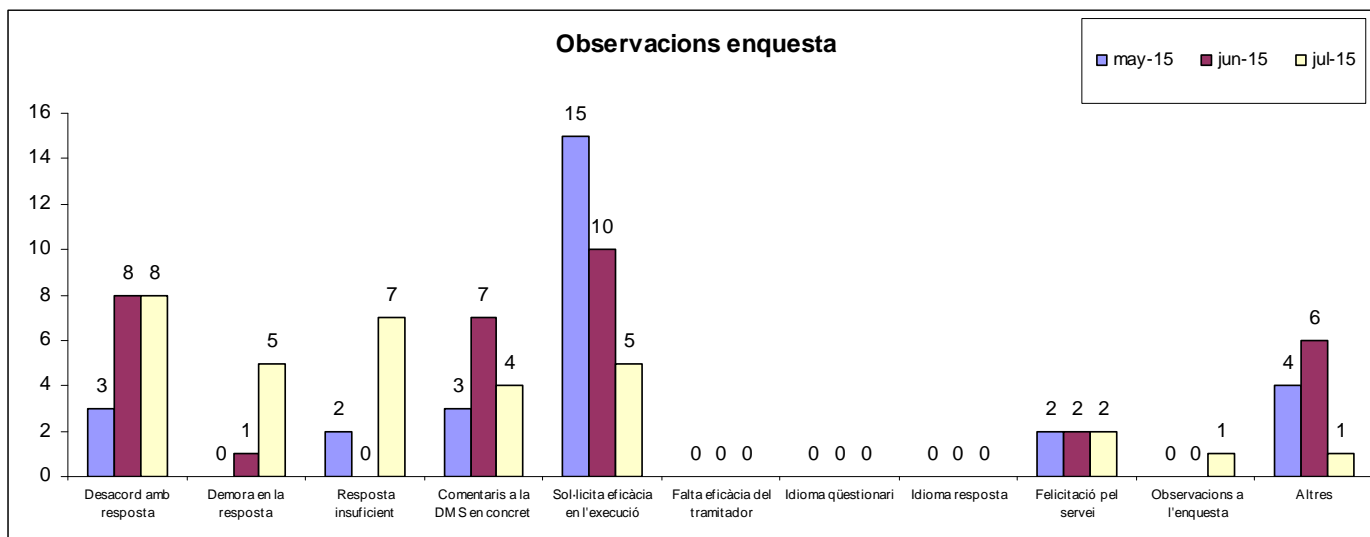


**4. Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament?** Pel que fa a satisfacció, té una valoració de 2,5 i, pel que fa a importància, de 3,73. S'ha donat una desviació de 1,23. Per tant, torna a ser **l'ítem pitjor valorat**.

**5. Com valoreu la gestió del vostre suggeriment o queixa, independentment del que se us hagi respost?** S'ha valorat amb un 2,98 de mitjana de satisfacció i amb un 3,7 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,72.

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 no es compleix, atès que és de 2,98 sobre 5.

**També s'inclou a l'enquesta automàtica la possibilitat de fer suggeriments o observacions.** Aquest mes han entrat 34 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:



- 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 interessi informació més concreta del vostre servei, ens la podeu demanar directament a [qualitat@palma.es](mailto: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)

11/08/2015

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
	Prensa	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
	Qualitat	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	AC (Atenció al Ciutadà)	Altres AC
Multes		Àrea de Funció Pública i Govern Interior
OAC		Àrea de Funció Pública i Govern Interior
OIT		Àrea 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
Altres		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
	Consum	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Cultura	Àrea Delegada de Cultura, Patrimoni, Memòria Històrica i Política Lingüística
	Educació	Àrea d'Educació i Esports
	Centre Social Flassaders	Àrea d'Educació, Família, Majors i Immigració
	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 de Cultura i Esports
	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 de Comerç, Treball, Joventut i Participació
	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 (Gestió Infraestructures Urbanes)	Accessibilitat	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	
	ORA	Àrea de Mobilitat	
	Parcs i Jardins Llevant	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accesibilitat	
	Parcs i Jardins Ponent	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accesibilitat	
	Mobiliari urbà	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accesibilitat	
	SMAP	Àrea de Mobilitat	
	Vialitat	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accesibilitat	
	Manteniment Edificis Escolars	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accesibilitat	
	ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut)	Altres ISPS	Àrea no definida
		Igualtat	Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics
Sanitat		Àrea Delegada de Sanitat i Consum	
Serv. Aten. Vic. Vio. Gen		Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics	

	SAM VDG Queixa del Servei	Àrea de Benestar i Drets Socials
	SAM	Àrea de Benestar i Drets Socials
	Família	Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics
	Majors	Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics
	Immigració	Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics
	Serveis Socials	Àrea de Benestar i Drets Socials
	EFM	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Son Reus	Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal
	GIN ISPS	Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal
	<b>GT (Gestió Territorial)</b>	Activitats
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
<b>SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana)</b>	Activitats:horaris	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Alarmes	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Altres SSPC	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Animals	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Anomalia via pública	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Fems	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Fums. Olor	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Jardins	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Obres SSPC	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Petita delinqüència	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Queixa del servei	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Renous, vibracions	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Seguretat platges	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Trànsit:senyalització, propostes	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Vandalisme, botelló	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Vehicle abandonat-Reiteració	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Vehicle abandonat VDG Control agressors	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana

	VDG Psicòleg	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	VDG UPFA	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	VDG Queixa del servei	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Carta Policia de Barri	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Bombers	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
<b>GMA (Gestió del Medi Ambient)</b>	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
	Solars	Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal
	Vigilància platges	Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal
<b>RH (Recursos Humans)</b>	Formació	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	RH	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
<b>GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològic i de la Innovació)</b>	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
11/08/2015	Departament de Qualitat Pl. de la Porta del Camp, 2 07001 PALMA	Pàg.31

<b>GE (Gestió Econòmica)</b>	Altres GE	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	IAE	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	IBI	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	ICO	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Impost de vehicles	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Plusvàlua	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Recaptació	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Smart City	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Subvencions	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Taxes	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Tresoreria	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Tresoreria-Multes executiva	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	<b>ESI (Equipaments i Serveis Interns)</b>	Altres ESI
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 Accésibilitat
Patrimoni		Àrea de Funció Pública i Govern Interior
Ocupació via pública	Àrea de Funció Pública i Govern Interior	