

INFORME

DE RECEPCIÓ I GESTIÓ

DE LES

DEMANDES MUNICIPALS

DE SERVEIS

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

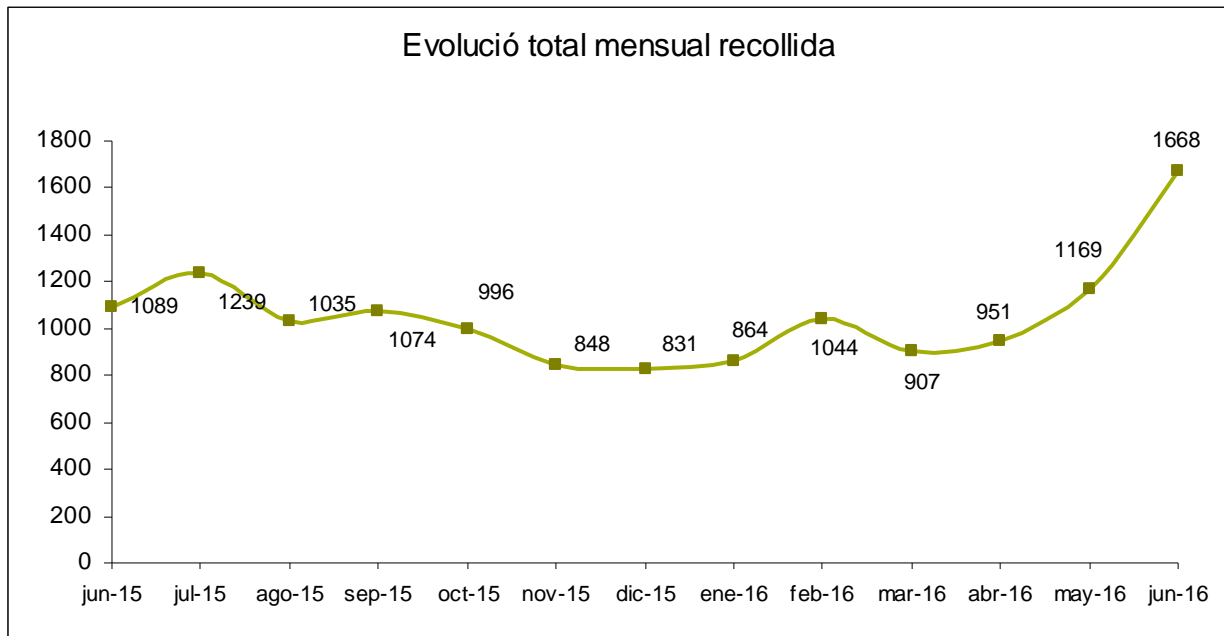
JUNY 2016

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.....	16
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.

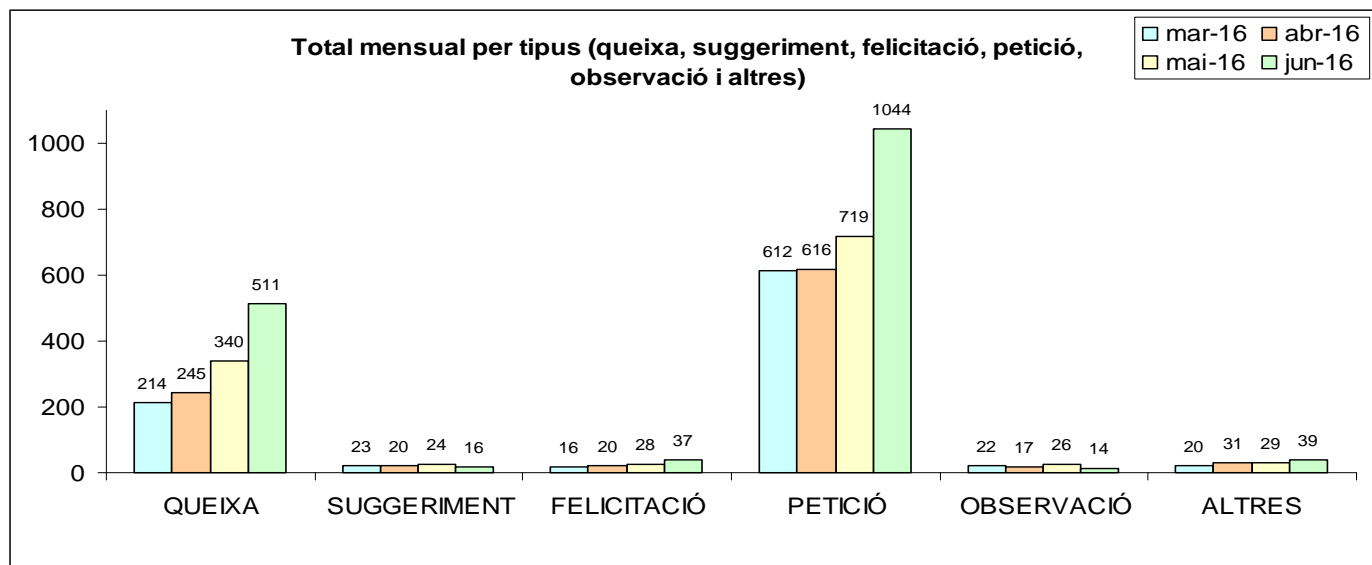
El nombre total de DMS (demandes municipals de serveis que inclouen queixes, suggeriments, peticions, observacions, felicitacions i altres de tipus intern) ha estat aquest mes de 1668. Es tracta de la xifra superior en tota la existència del gestor DMS. La mitjana dels darrers mesos dotze mesos és de 1052 DMS i en els sis mesos de 2016 ja duim acumulades més de 6000 DMS.

S'ha produït un augment en la recepció de DMS respecte del mes anterior d'un 43%. A més, aquesta xifra supera en quasi 600 les DMS del mateix mes de l'any anterior.

Una part de les DMS d'aquest mes són queixes o peticions rebudes a través del nou servei municipal de whatsapp que gestiona el SAT i que té per objecte rebre les comunicacions d'incidències a la via pública detectades pels ciutadans. No obstant, a més d'incidències a la via pública, s'han rebut també altres missatges amb continguts diferents, que eren susceptibles de ser registrats com a DMS (queixes, suggeriments i peticions). La majoria d'aquests missatges eren incidències d'EMAYA, que s'han registrat com a DMS al gestor durant el mes de juny i que a partir de l'1 de juliol s'han derivat directament des del SAT a EMAYA, sense passar per Qualitat, ja que l'únic que es podia comunicar al ciutadà era el número d'incidència, i amb aquesta derivació directa la comunicació al ciutadà és més àgil i ràpida.

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 511 i representa el 31% del total. És, després de les peticions, un dels tipus més habituals.

Suggeriments: el nombre de suggeriments (16), bastants menys que els mesos anteriors, representa l'1% 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 37 felicitacions, nou més que el mes passat i que tornen a representar un 2% del total. Han estat 10 pel procés PS (Promoció Socio-econòmica), concretament 5 per Teatres municipals, 4 per Esports i 1 per Cultura; igualment 10 felicitacions per GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 8 per Vialitat, 2 per Parcs i Jardins Ponent; per AC (Atenció Ciutadana), amb 6 felicitacions, 5 pel SAT i 1 per OAC; per SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), 3 per Altres SSPC; 3 per GMA (Gestió del Medi Ambient), concretament per EMAYA; 3 per ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut), concretament per Son Reus, Serveis Socials i Empresa Funerària Municipal; 1 per DE (Direcció Estratègica), subtema Gestió/organització de la ciutat general; i, finalment, 1 per GT (Gestió Territorial), del subtema Altres.

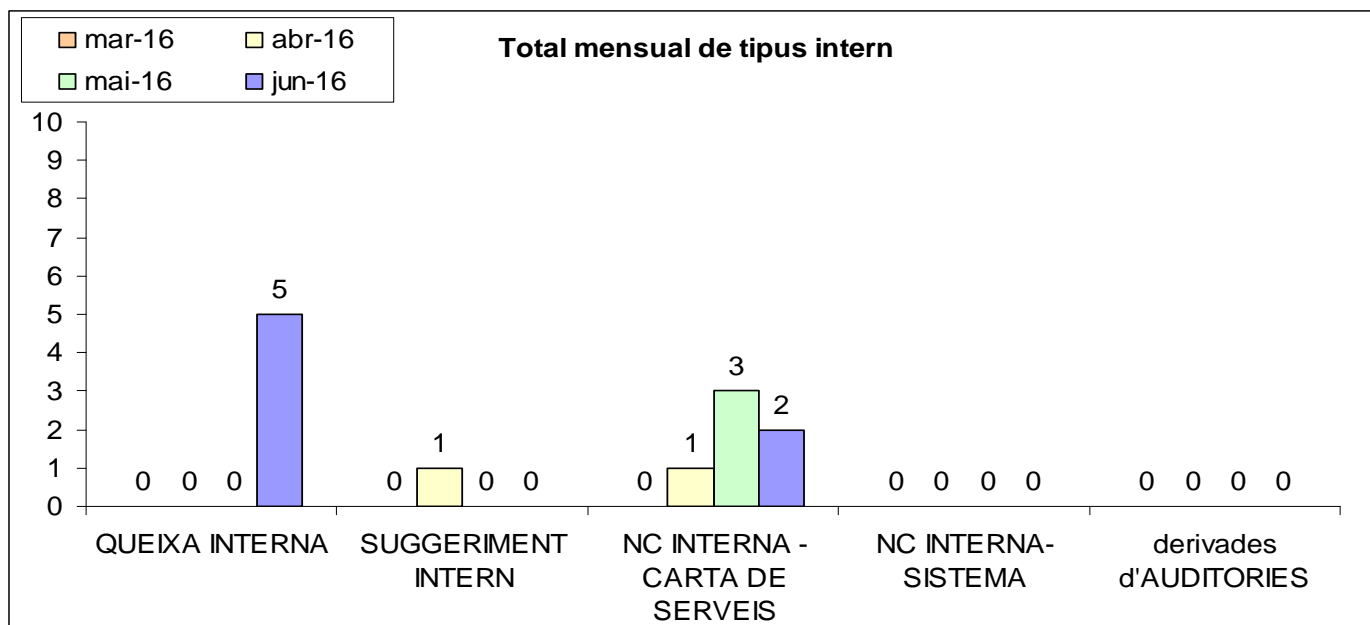
Peticions: es tracta bàsicament de peticions d'actuació del policia de barri, però també engloben peticions de qualsevol tipus (d'objectes, d'informació, d'actuació, d'entrevista amb algun càrrec polític, etc.). Aquest mes s'han registrat 1044 peticions, la majoria de les quals són del procés SSPC (Policia), i suposen, com el mes passat, 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 867, que representen un 83% del total de les peticions enregistrades aquest mes.

Observacions: hi ha hagut 14 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 es registren 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 39**, un 2% 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 **s’han registrat 5 queixes internes**,

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

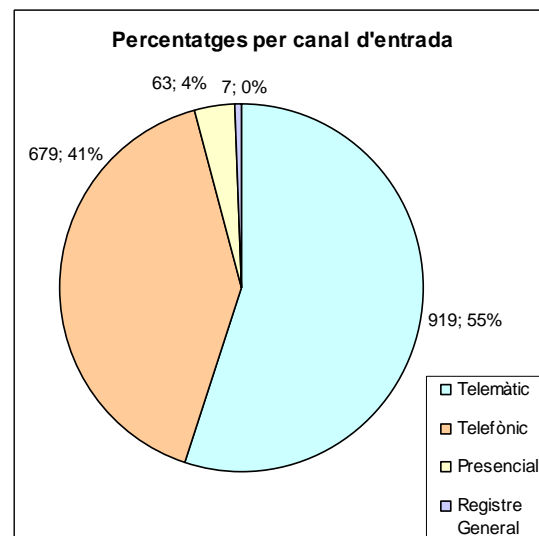
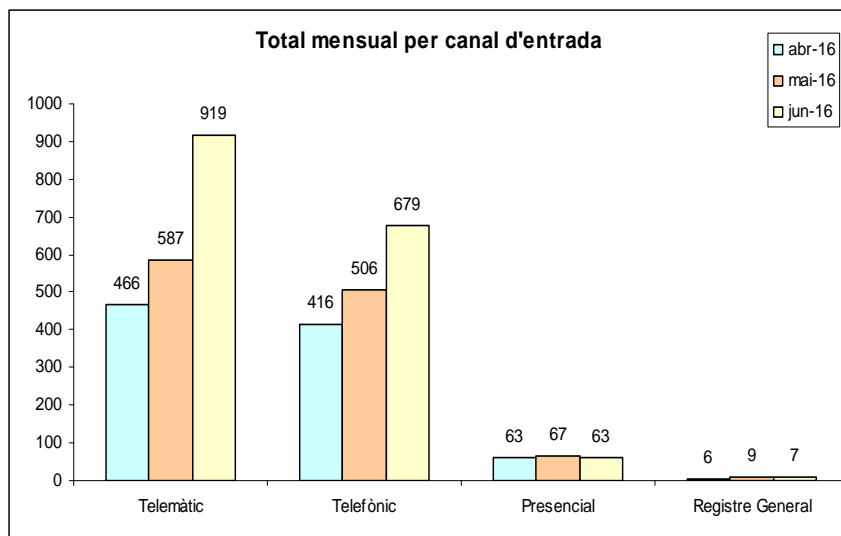
No-conformitats internes de cartes de serveis: s’han **registrat 2 DMS d’aquest tipus** aquest mes, relatives a la Carta del DMS.

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: aquest mes **no se n’han registrat**.

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.

Destaquen els canals telefònic i telemàtic com els més utilitzats per a presentar queixes, suggeriments o altres tipus de demandes.

1.4.1 Telemàtic

Aquest mes han entrat via web 919 demandes, que representen el **55% del total**. Aquest mes torna a ser el canal més utilitzat.

*Aquest mes de juliol, en relació amb el servei de comunicació d'incidències per whatsapp, s'han continuat registrant els missatges susceptibles de ser una DMS. Concretament, aquest mes de juny s'han derivat a Qualitat 326 missatges de whatsapp per crear DMS. 194 d'aquests missatges eren incidències per EMAYA, que com s'ha explicat al principi de l'informe, a partir del mes de juliol es deriven directament a l'empresa.

1.4.2 Telefònic

Amb 679 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del **41%**, aquest mes es el segon canal més utilitzat.

1.4.3 Presencial

S'han registrat 63 DMS per aquesta via, que representen el 4% del total.

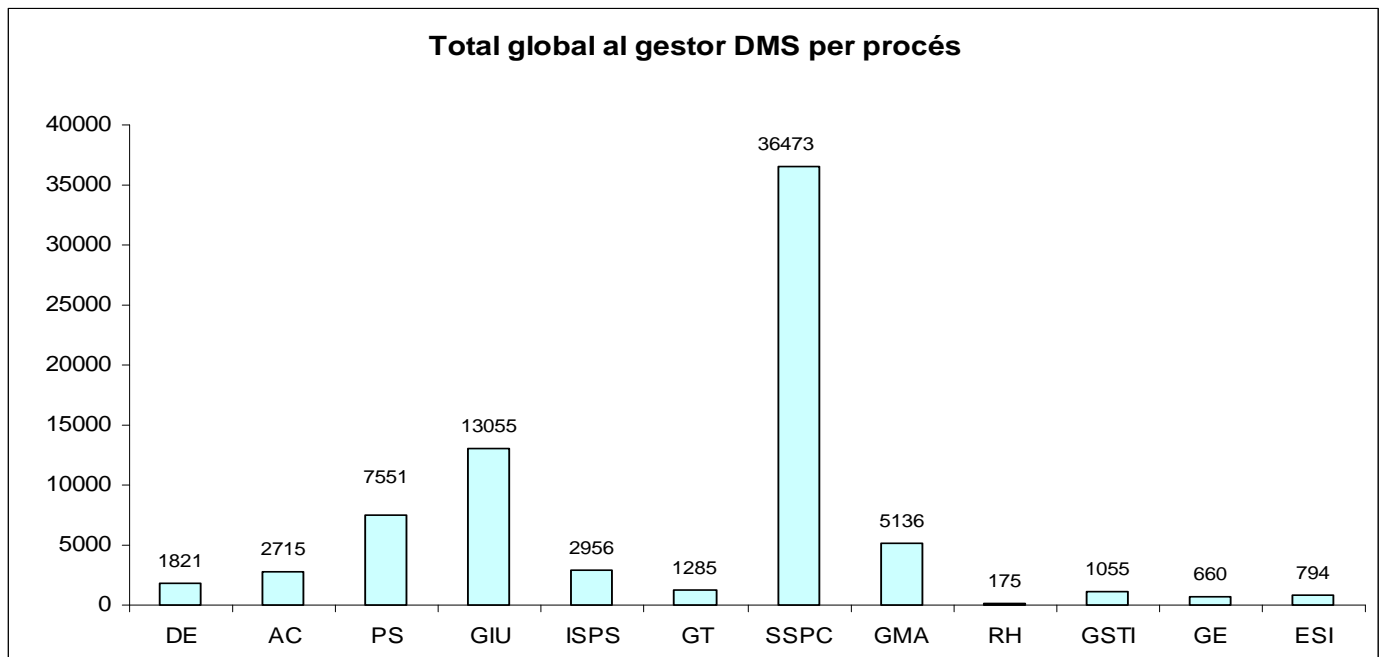
1.4.4 Registre

Han entrat per aquesta via 7 DMS; suposen l'1% del total.

1.5 Distribució de les DMS als processos i subtemes corresponents

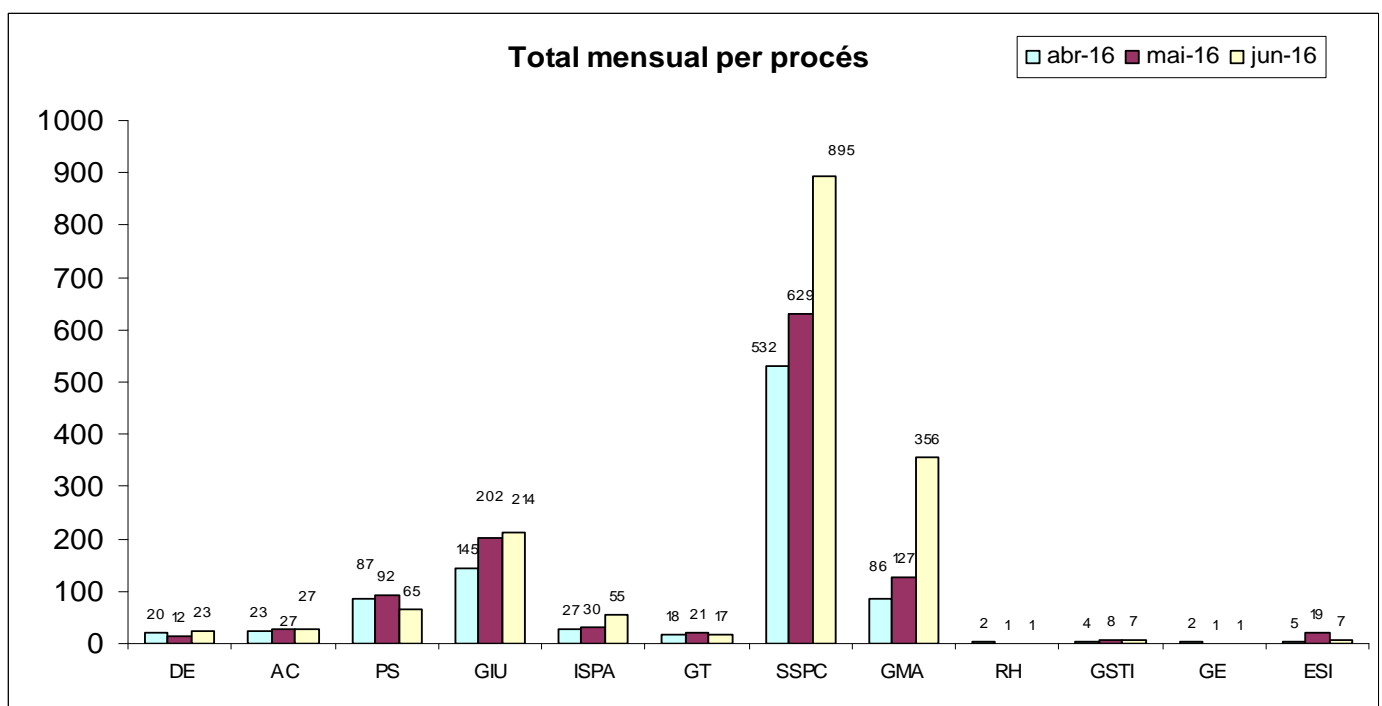
Després de la recepció a Qualitat de les demandes municipals de serveis, aquestes es registren i s'assignen al procés i subtema que els correspon d'entre els existents. Tant el mapa de processos com aquesta assignació estan definits al [Manual de qualitat](#) publicat a la Intranet.

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 895 DMS, el 55% del total. A continuació trobam GMA Gestió del Medi Ambient, amb 356, el 21% del total, i, seguidament, GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 214, un 13% del total.

Processos amb menor assignació de DMS: els processos amb mitjana assignació de DMS són PS (Promoció Socioeconòmica), ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut), AC (Atenció Ciutadana), DE (Direcció estratègica) i GT (Gestió Territorial), amb 65, 55, 27, 23 i 17 cadascun.

Finalment, amb 7 DMS cadascun, trobam GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Innovació) i ESI (Equipaments i Serveis Interns); i GE (Gestió Econòmica) i RH (Recursos Humans), amb 1 cadascun. Són els processos amb menor número de DMS assignades aquest mes.

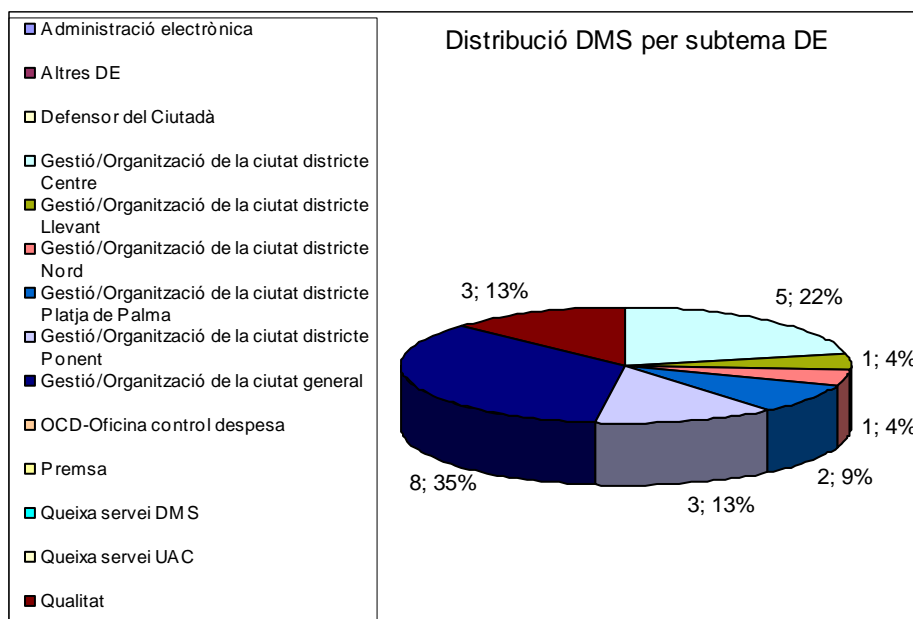
1.5.3 Distribució de les DMS del mes segons el tema que tracten

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.

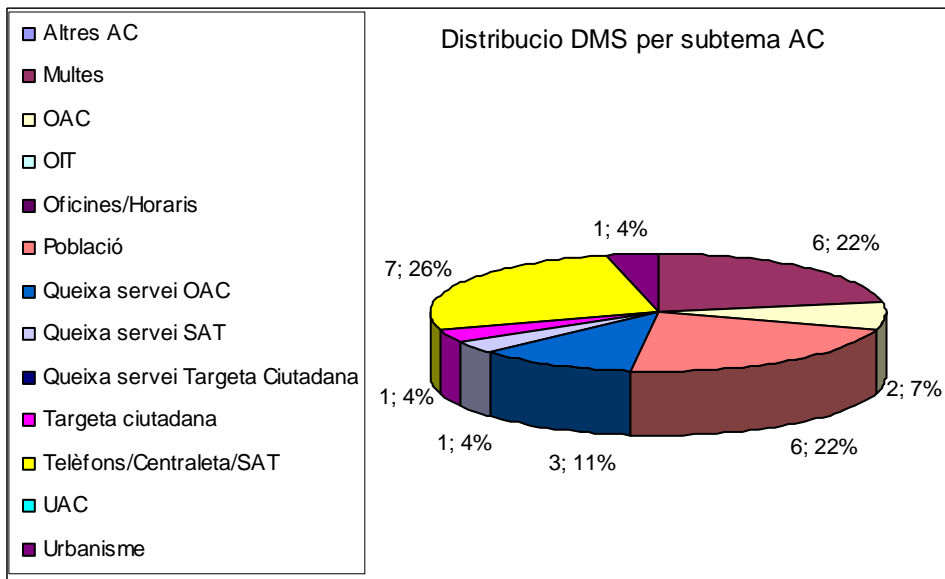
Per això quan es registra una DMS s'assigna al procés i al subtema corresponents, que té assignats uns responsables de la seva gestió i tramitació.

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

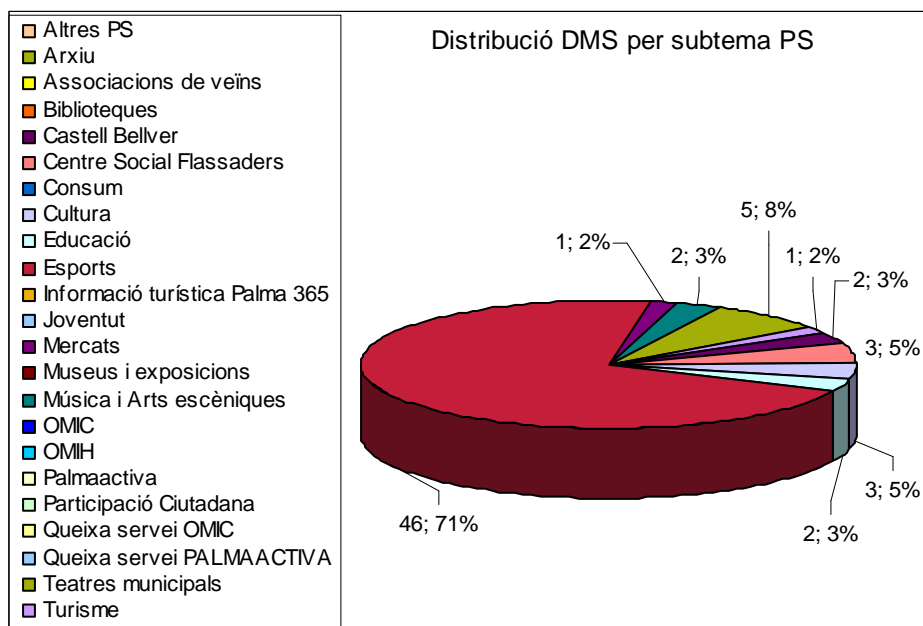
DE (Direcció Estratègica): la majoria aquest mes són de Gestió/Organització de la ciutat general, concretament, 8. Destaquen també les 5 de Gestió/Organització de la ciutat Districte Centre, de les quals 3 es refereixen al renou de festes i exposicions que es realitzen sovint al Parc de la Mar, Antoni Maura i la Llotja.



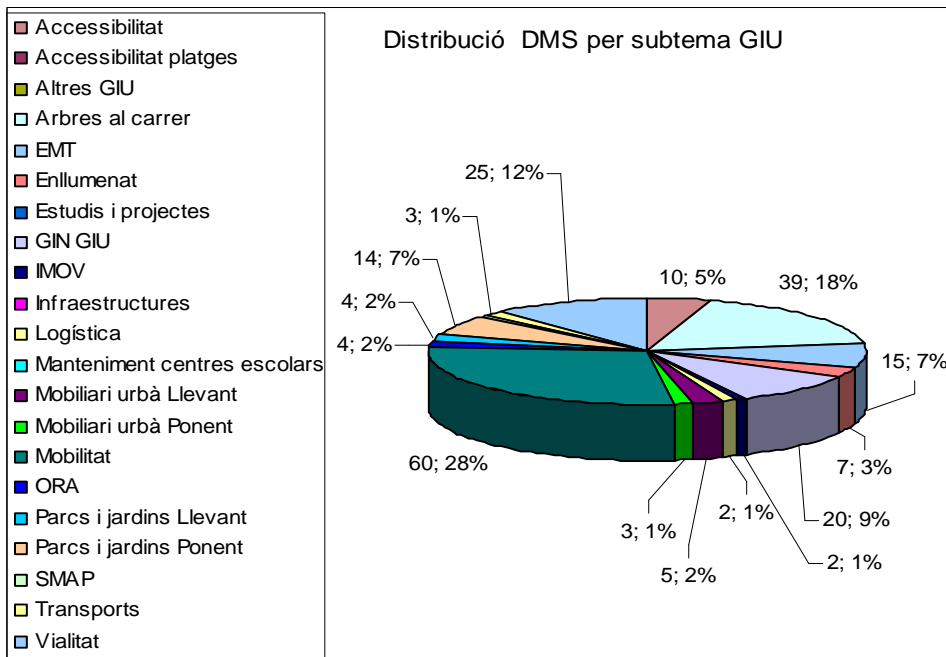
- **AC (Atenció Ciutadana):** Destaquen a aquest mes els subtemes Telèfons/Centraleta/SAT, Multes i Població.



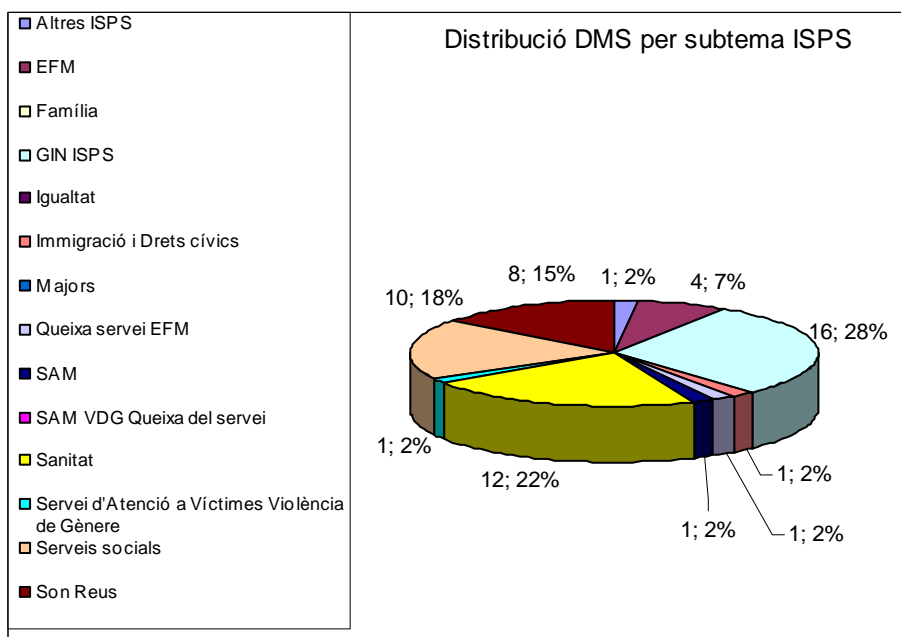
- **PS (Promoció Socioeconòmica):** hi destaca com sempre el subtema Esports, amb 46 DMS. En destaquen les 3 de Centre Social Flassaders, que són per demanar **que les activitats d'estiu siguin per nins més petits, ja que s'ofereixen als de 6 a 12 anys**.



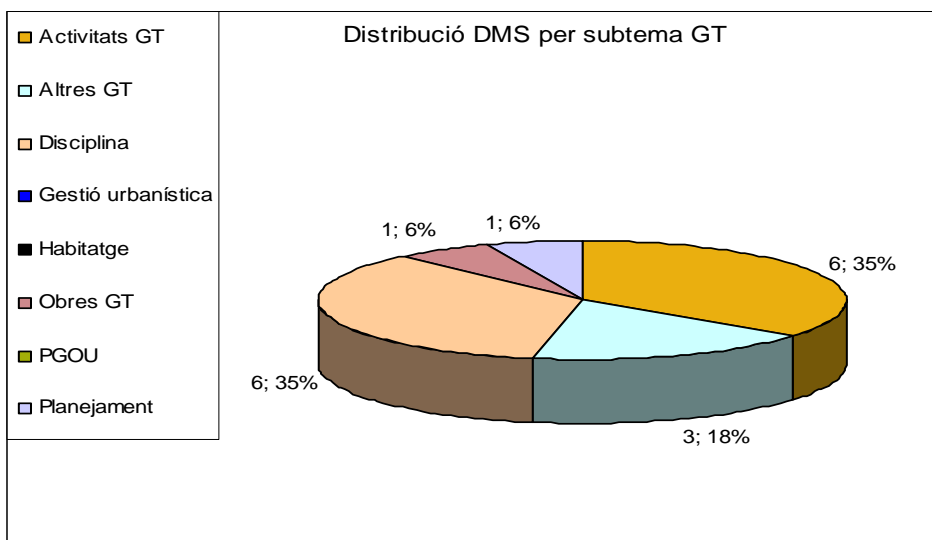
- **GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes):** hi destaca el subtema Mobilitat, amb 60 DMS, com és habitual; d'aquestes en destaquen 8 sobre circulació de bicicletes per la voravia. Destaquen també les queixes d'Arbres al carrer, amb 39, de les quals 14 són queixes per plagues, 8 per podes i 2 per tala. De Vialitat, en destaquen 3 per la durada de les obres a la plaça Garcia Orell i d'EMT destaquen 3 peticions d'aturada dels busos a la urbanització Sa Torre d'Hug, per la zona de Son Sardina.



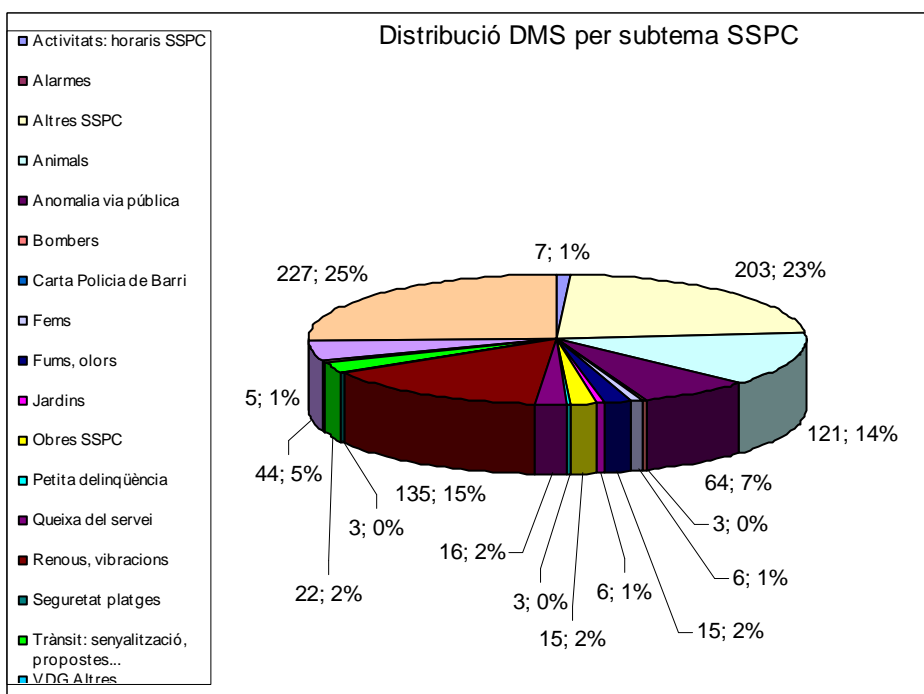
- **ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut):** hi destaquen aquest mes les incidències de Sanitat.



- **GT (Gestió Territorial):** hi destaquen els subtemes Disciplina i Activitats, amb 6 DMS cadascun..



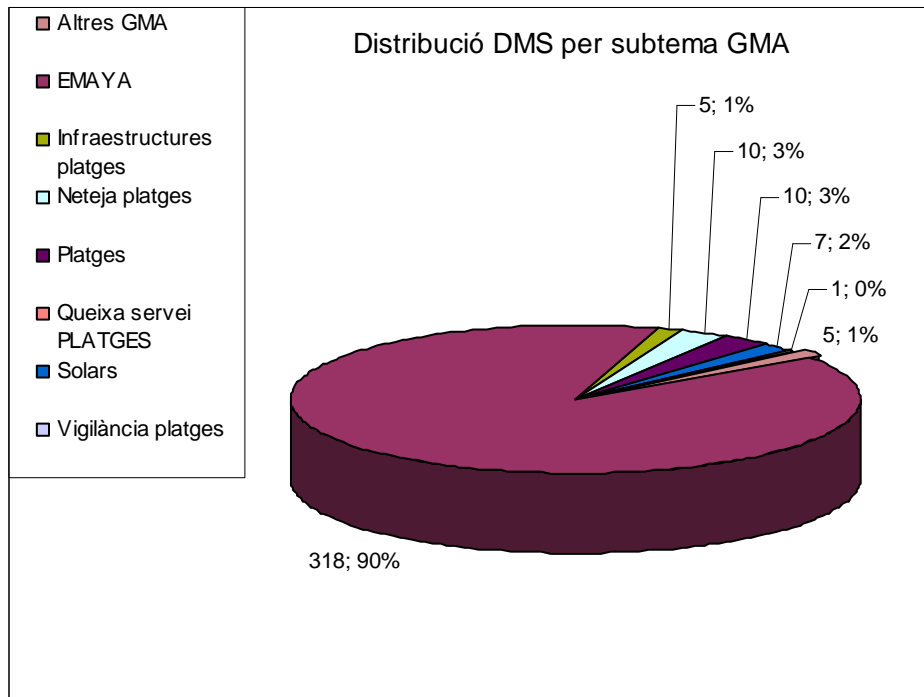
- **SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana):** hi destaquen, sobretot, i com sempre, els subtemes Vehicle abandonat i les seves reiteracions, amb 271 DMS en total. Seguidament destaca el subtema Altres, amb 203, que engloba demandes molt variades. Destaquen també el subtema Renous, vibracions, amb 135, **algunes són queixes per molèsties dels músics al carrer**. Destaquen també **12 queixes per l'assentament gitano il·legal a Son Güells, per la zona de l'Estadi Balears**.



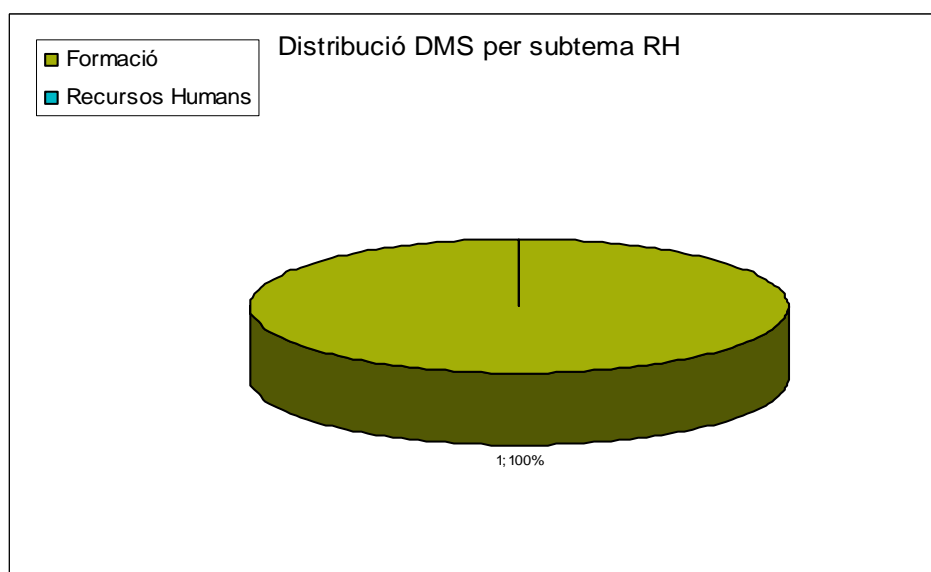
- **GMA (Gestió del Medi Ambient):** quasi totes són del subtema EMAYA (318), com és habitual. D'aquestes destaquen 4 queixes pels renous de la festa del Medi Ambient que es va celebrar a la plaça París i 22 per la brutor d'arbres al carrer, la neteja.

Destaquen sobretot 81 queixes pels "trastos" que hi ha al carrer com a conseqüència de la implantació del nou sistema de recollida.

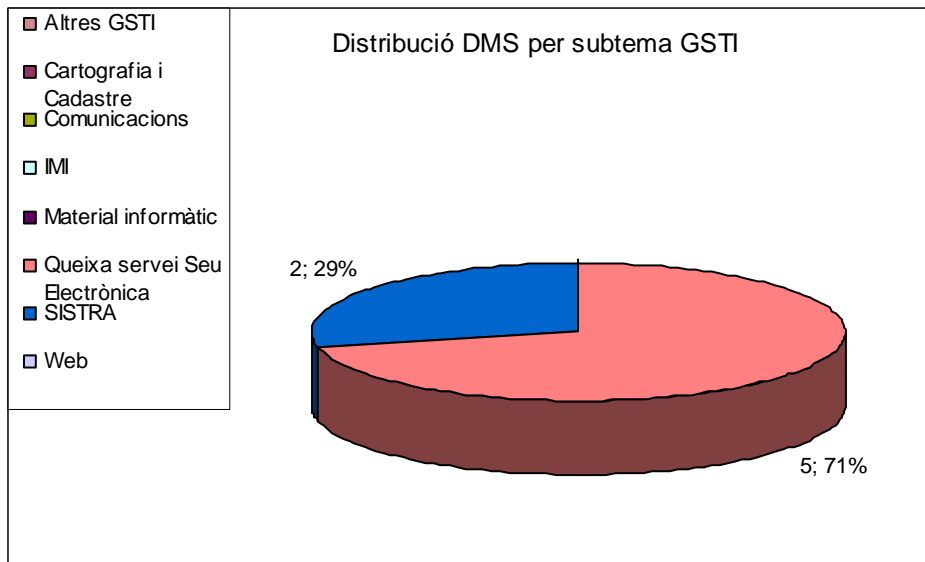
Destaquen també, del subtema Neteja platges, 8 queixes per la manca de neteja de les platges de Cala Gamba (3), Can Pere Antoni (2), Cala Major (2) i Ciutat Jardí (1).



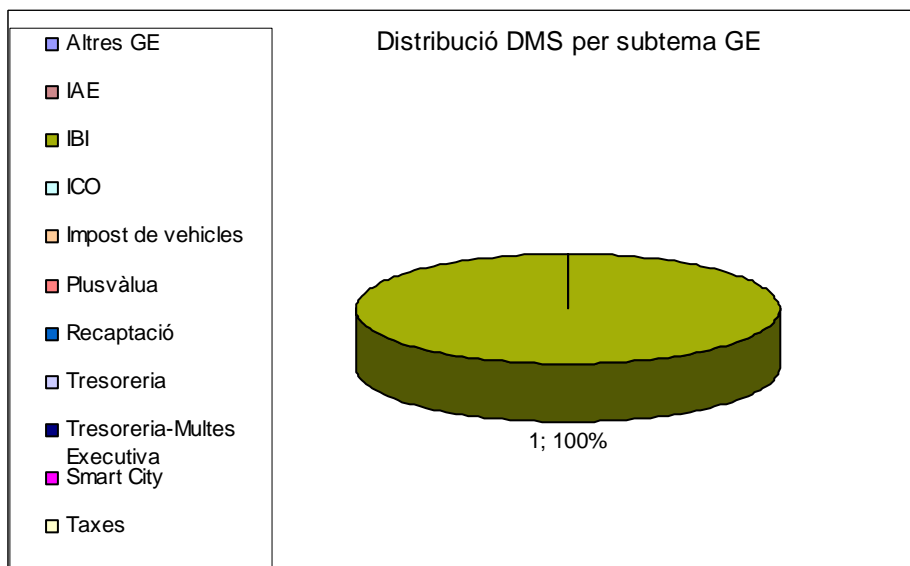
- **RH (Recursos Humans):** hi ha 1 DMS, de Formació.



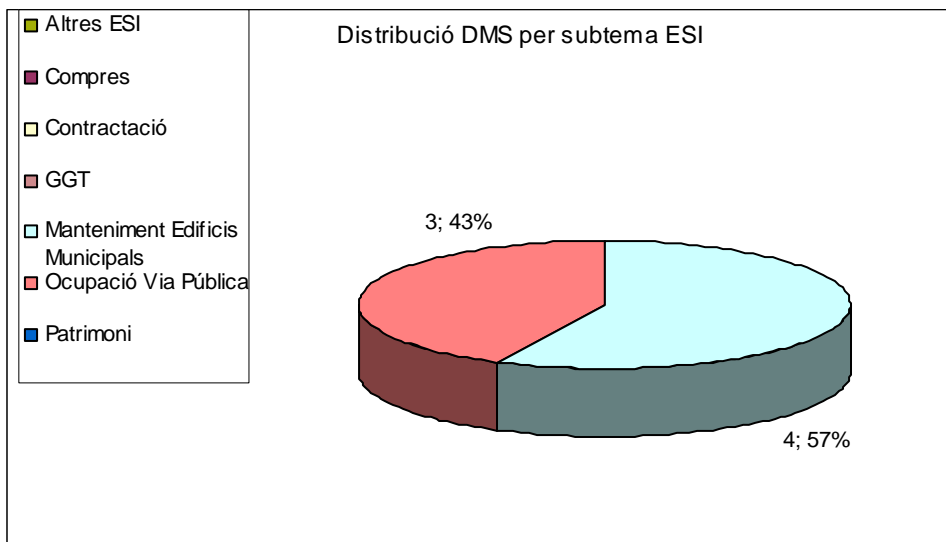
- **GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació):** quasi totes les DMS són Queixa del servei de Seu Electrònica, 4 d'elles relatives a no poder treure certificat d'empadronament.



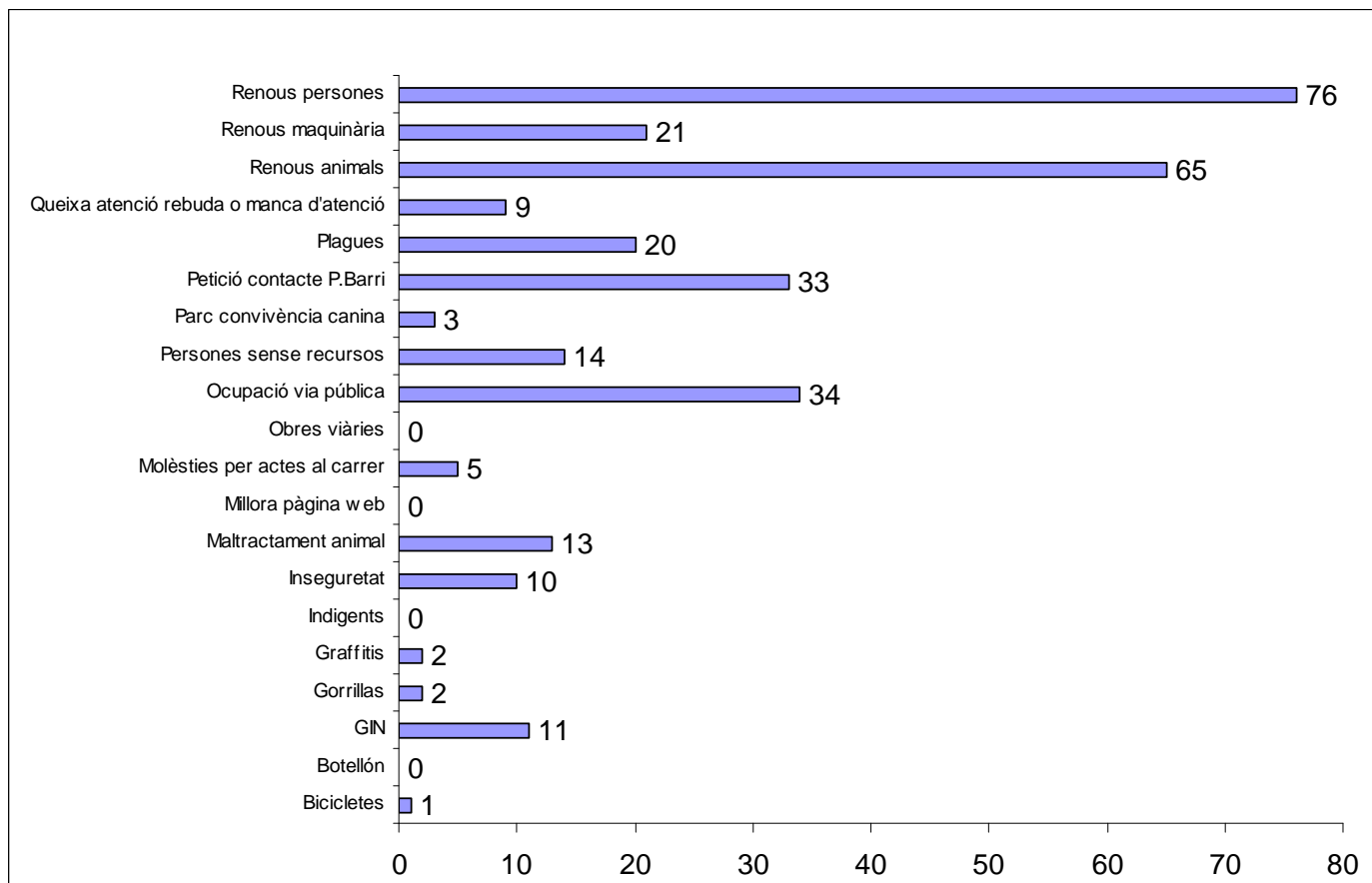
- **GE (Gestió Econòmica):** només n'hi ha una, d'IBI.



- **ESI (Equipaments i Serveis Interns):** destaquen 4 MS de Manteniment d'Edificis Municipals, amb 3 de les 4 DMS relatives a calor excessiu a partir de les 14 hores a Benestar Social, ja que s'atura l'aire condicionat de l'edifici.



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



A nivell transversal destaca aquest mes el següent:

Quant a **renous**, n'hi ha 65 de relatives a *renous d'animals*, assignades totes a la Policia Local. També hi ha 76 DMS sobre *renous de persones al carrer, a interiors d'habitatges o a bars*, competència quasi totes de la Policia Local i algunes per Govern Interior, Activitats i Platja de Palma. Pel que fa a *queixes per renous de maquinària*, 21 en total, la majoria són per policia i algunes per Sanitat, EMAYA i l'EMT.

Hi ha també 34 **queixes per ocupació de la via pública, totes per policia**.

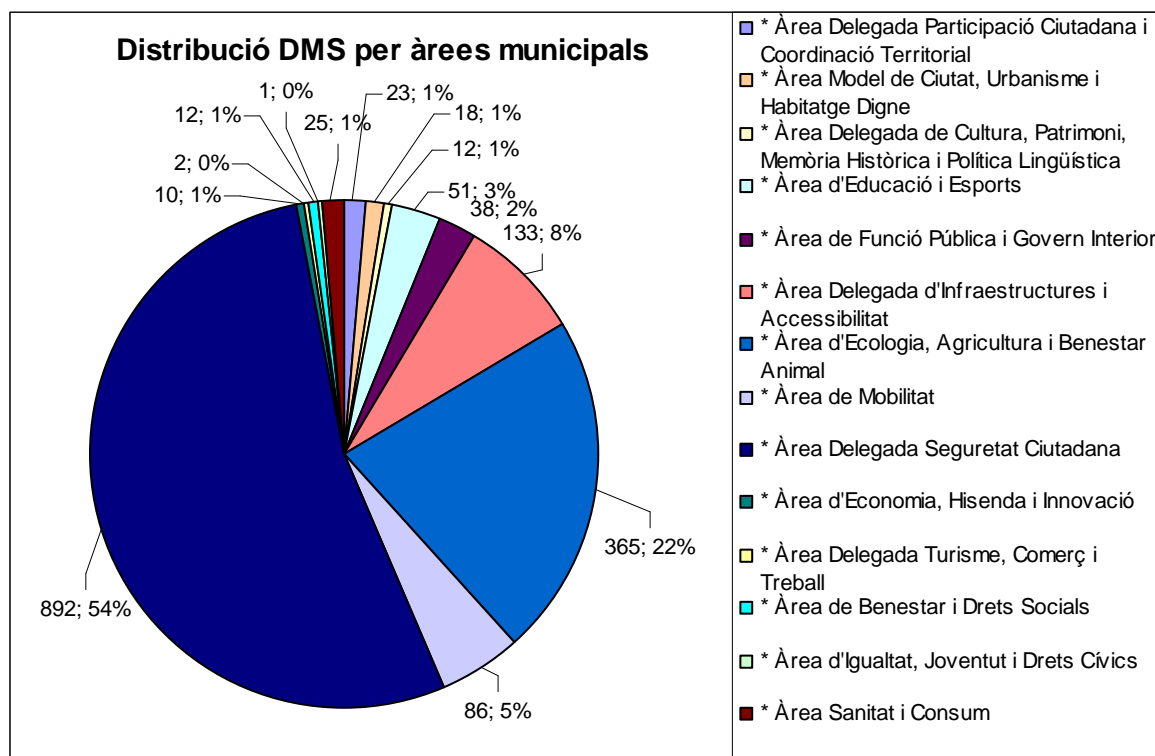
Destaquen 33 **peticions de contacte amb el policia de barri**, assignades als diversos subtemes creats dins el procés segons el problema a què es refereixin (altres, animals, renous...).

S'han registrat 20 queixes sobre **plagues**, enviades la majoria a Sanitat i altres a Infraestructures o Policia.

Pel que fa a **queixes per l'atenció rebuda**, n'hi ha hagut 9 aquest mes, 2 per EMAYA, 1 per Esports, 2 per ORA, 1 per EMT, 1 per Son Reus, 1 per Multes i 1 per Serveis Socials.

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 54% del total.

Destaquen, a continuació, l'Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal, amb un 22%, l'àrea delegada d'Infraestructures i Accessibilitat, amb un 8% del total, l'àrea de Mobilitat, amb un 5%, i l'àrea d'Educació i Esports, un 3%.

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

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 hi consta l'adreça electrònica. **Un 81% de les DMS tramitades aquest mes han tingut el canal telemàtic com a canal de comunicació de resposta a l'usuari.**

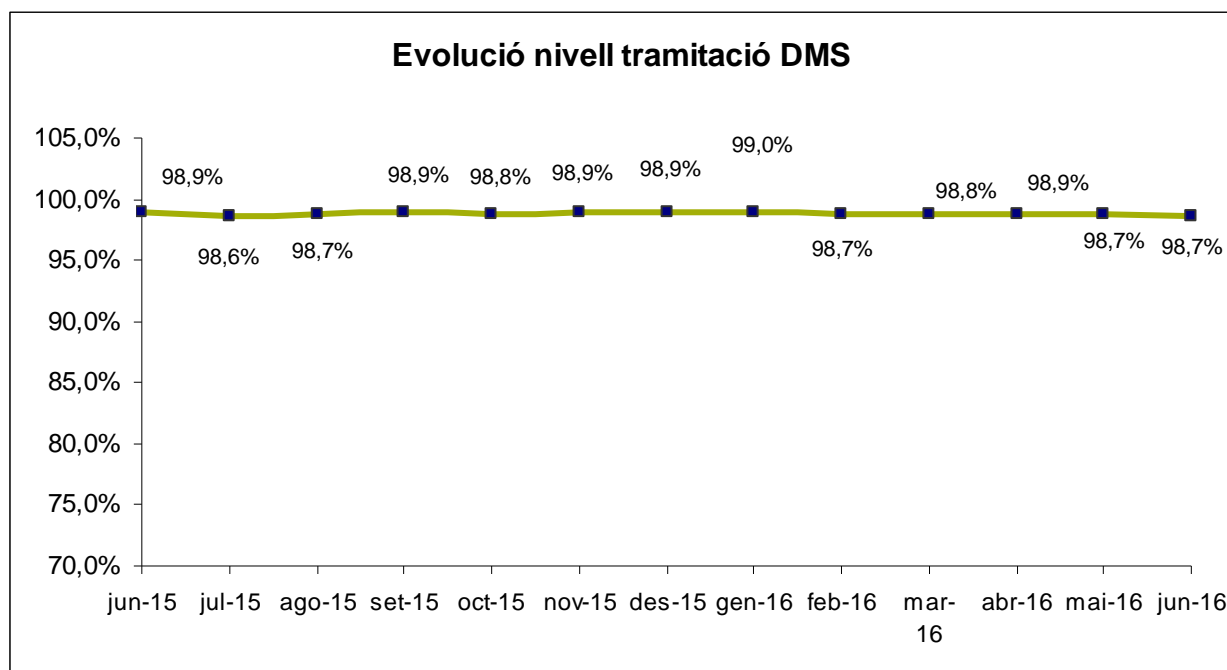
2 TRAMITACIÓ

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

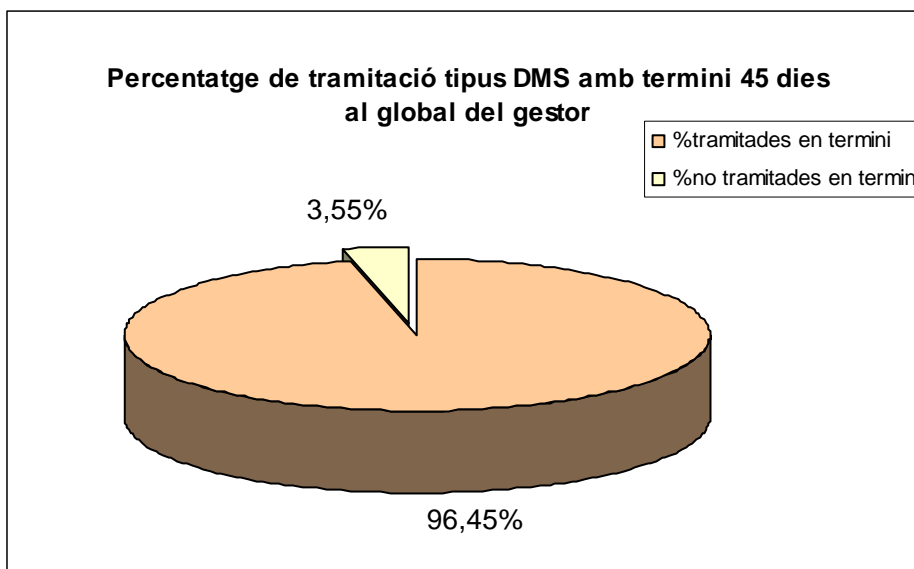
El nivell de tramitació al gestor de DMS, incloent-hi tots els tipus, es troba habitualment molt proper al 99%, o fins i tot per damunt en alguns mesos.



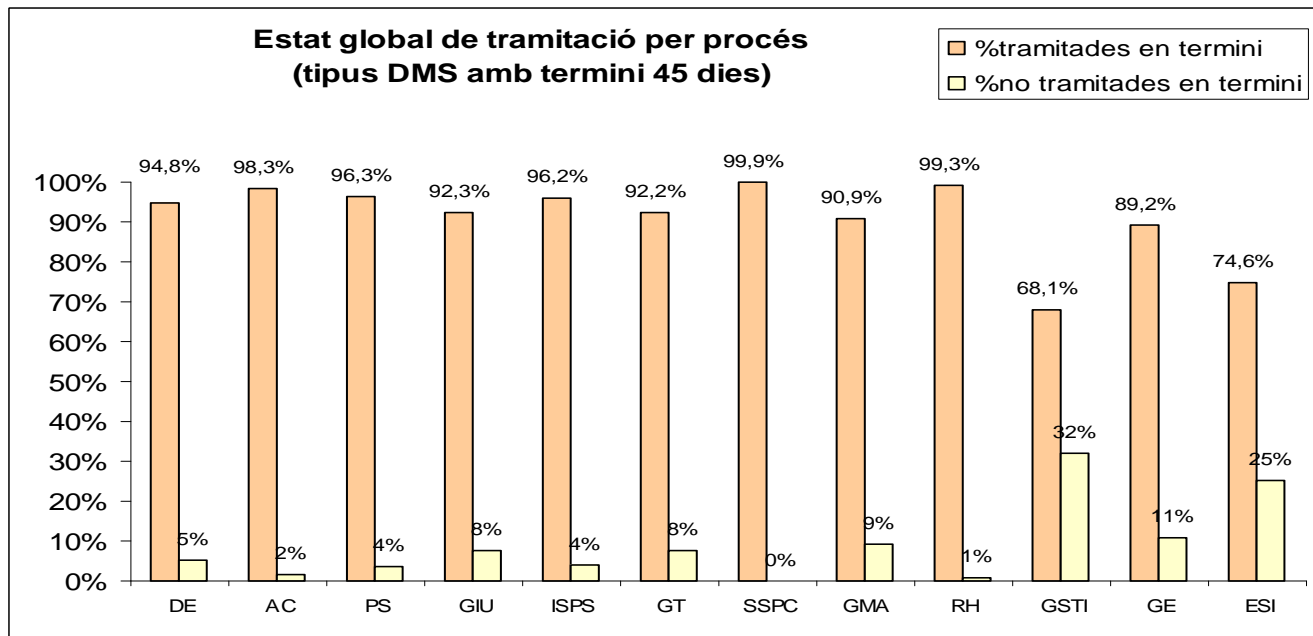
Aquest mes es tornam a trobar en el 98,7%. En tot l'any es manté el nivell de tramitació d'aproximadament el 99%, encara que els mesos d'estiu sol baixar un poc perquè és època de vacances dels treballadors municipals, la qual cosa va unida a un augment general de les demandes rebudes. *En comparació amb el mateix mes de l'any anterior la baixada en la resolució ha estat d'un 0,2%.*

*** 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 **96,45% estan tramitades en termini, i un 3,55% 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**

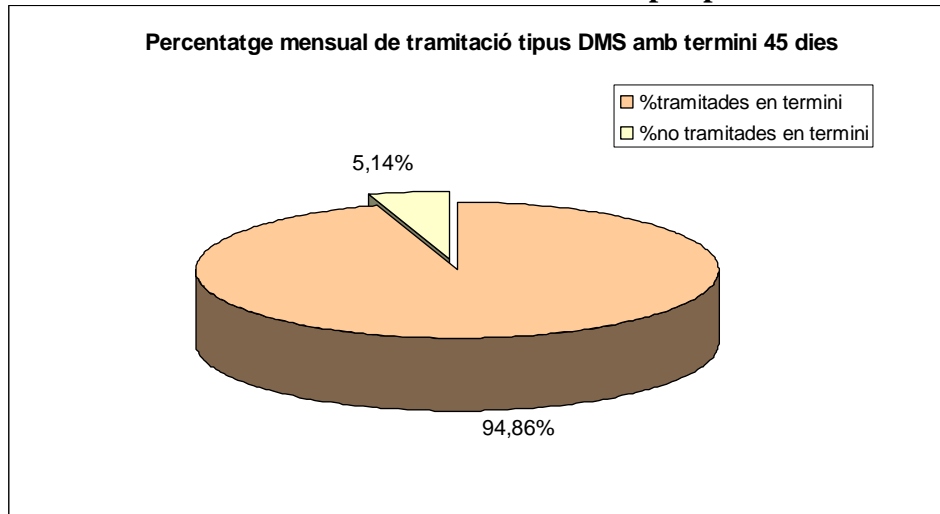


Tots els processos tenen la majoria de DMS del tipus queixa, queixa interna, suggeriment, suggeriment intern, petició o altres (que són les que s'han de tramitar en 45 dies) tramitades en el termini corresponent. Concretament, 9 dels 12 processos tenen més del 90% de les DMS tramitades en el termini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

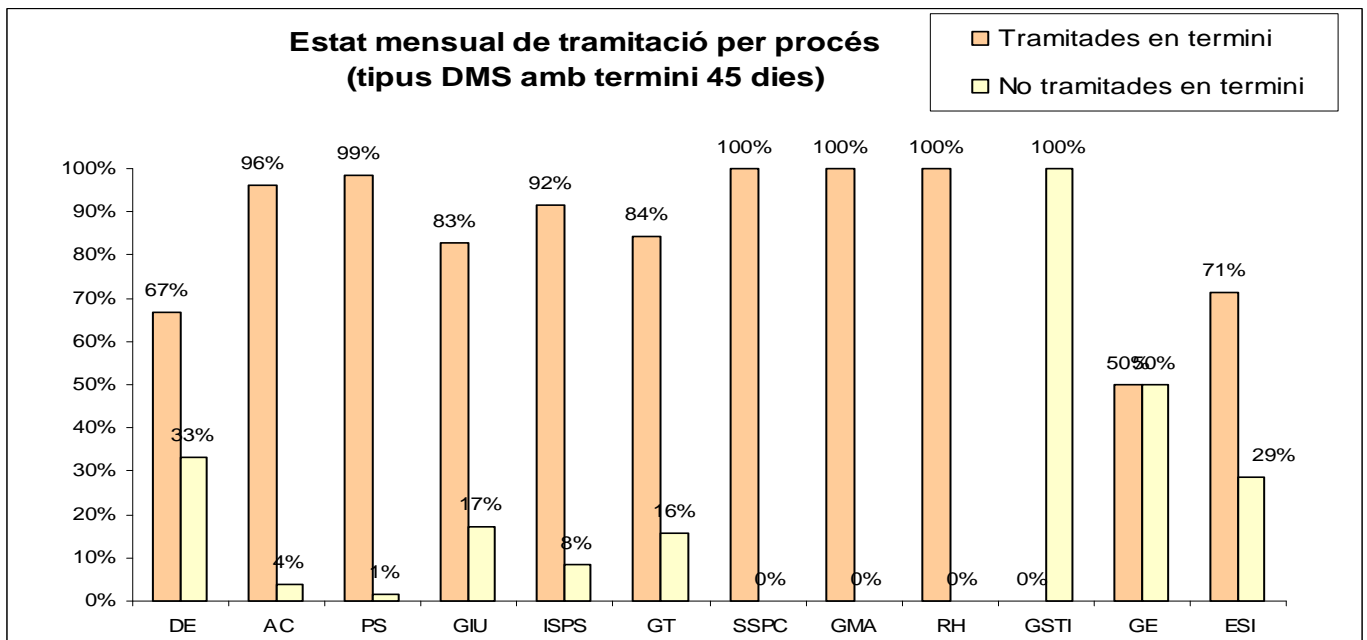
De la resta de processos, només tres estan per davall del 90% i tenen uns nivells de tramitació en termini elevats, que van del 68,1% de GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) al 89,2% de GE (Gestió Econòmica).

2.1.2 Dades relatives al mes en curs

*Tramitació mensual de les DMS per procés



El 95% de les DMS que aquest mes acabaven el seu termini de resolució (45 dies), es varen tramitar dins el termini establert i, el 5%, no. Aquest mes ha baixat el percentatge de resolució en termini en relació al mes anterior en un 1%.



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 **3 processos tenen el 100% de resolució en termini**, és a dir, cap DMS d'aquests processos ha passat a estat de no-conformat per haver-se exhaurit el termini establert.

Aquests processos són: SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), GMA (Gestió del Medi Ambient) i RH (Recusos Humans).

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. Són PS (Promoció Socioeconòmica), AC (Atenció Ciutadana), ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut), GT (Gestió Territorial) i GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes).

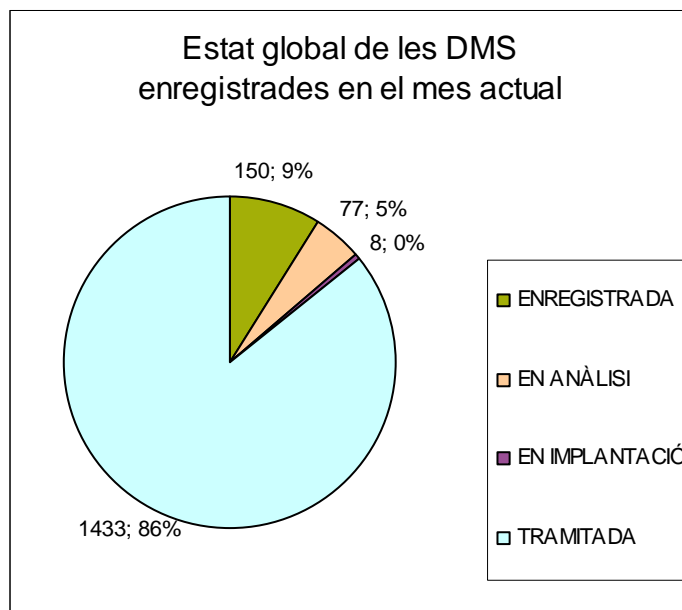
Pel que fa a **ESI (Equipaments i Serveis Interns)**, **DE (Direcció estratègica)** i **GE (Gestió Econòmica)** tenen només un **71%** , un **67%** i un **50%** respectivament.

Destaca especialment **GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació)** amb un **0%** de resolució en termini. És dir, és el procés amb pitjor nivell de tramitació 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. De fet s'han designat nous resolutors de les DMS per part de la direcció de l'IMI per tal de millorar aquest percentatge.

*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 1169 DMS registrades durant aquest mes, 1433 estan ja tramitades, la qual cosa suposa un 86% de resolució. En canvi, 150 estan encara en estat de registrades; 77, en estat d'anàlisi i, 8, en estat d'implantació. Aquest mes el percentatge de resolució de DMS ha augmentat 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.

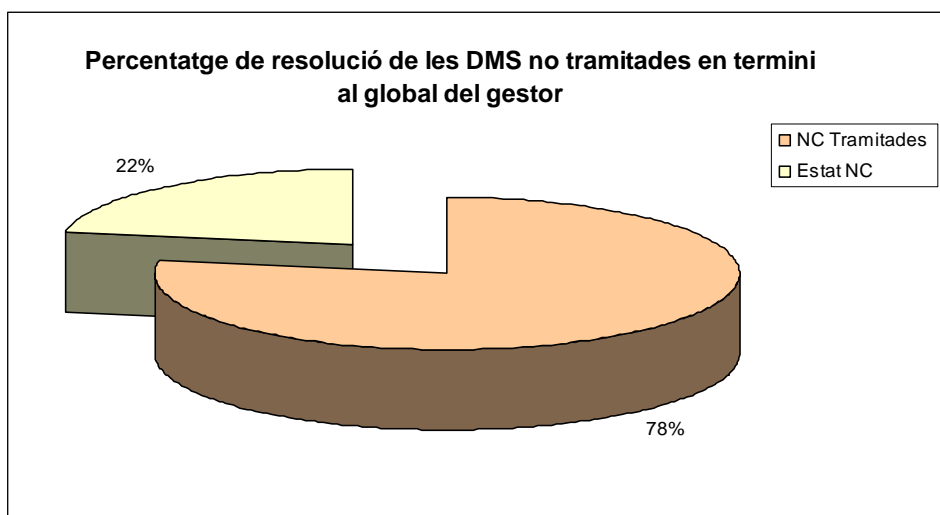
Les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat de registrades suposen un 9%, percentatge un poc més baix que el del mes passat. Aquest és un estat que hauria de tenir una durada molt curta i, per això, des del Departament de Qualitat es van prenent contínuament mesures per a millorar aquest aspecte. 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".

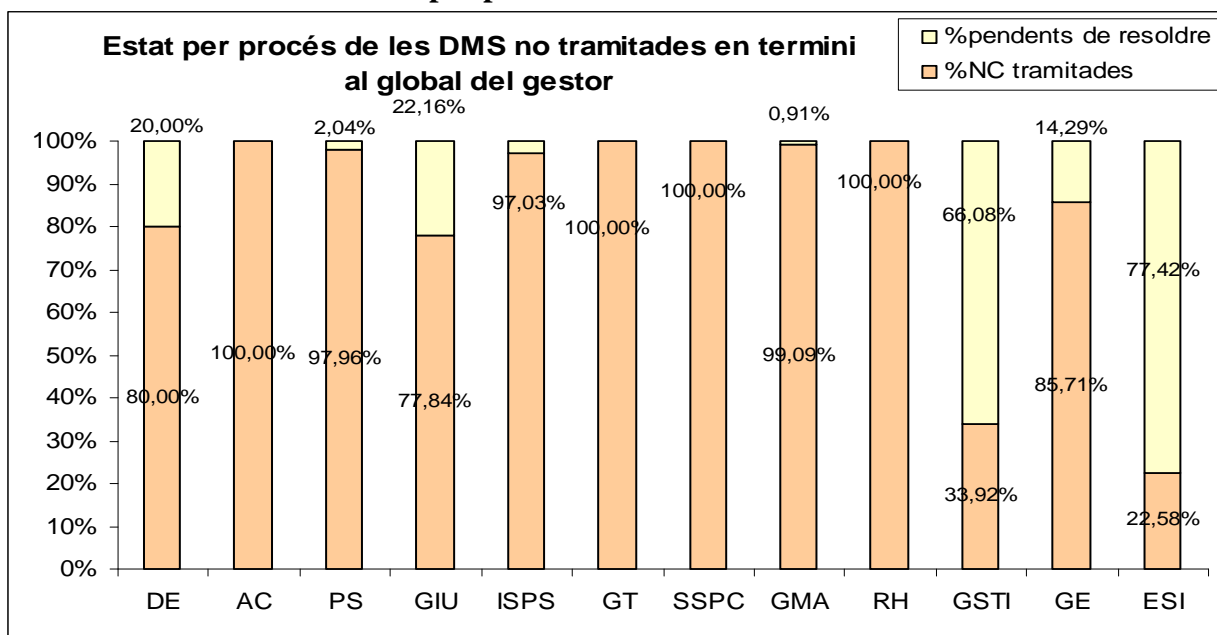
2.2.1 Estat global de les DMS no tramitades en termini



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% ja estan com a no-conformitats tramitades i un 22% encara pendents de tramitació; és a dir, en estat de no-conformitat.

Aquests percentatges són els mateixos que els mesos passats, per tant es manté el grau de tramitació sense passar a no conformitat.

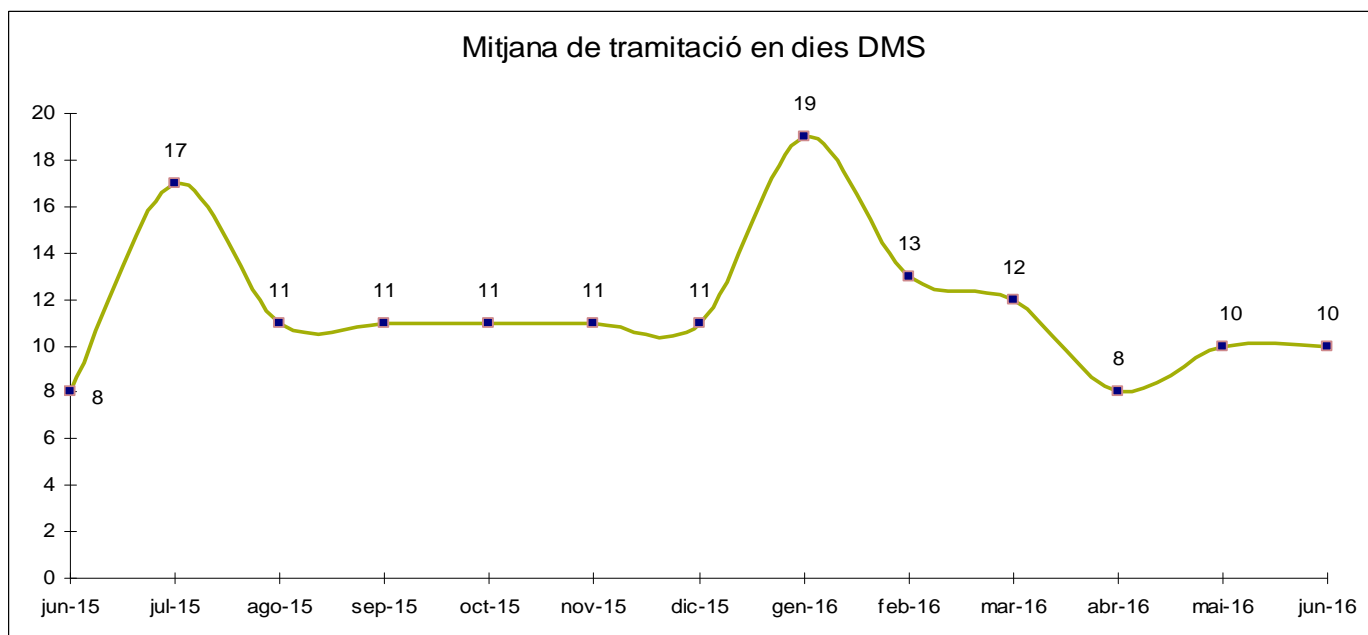
2.2.2 Estat per procés de DMS no tramitades en termini.

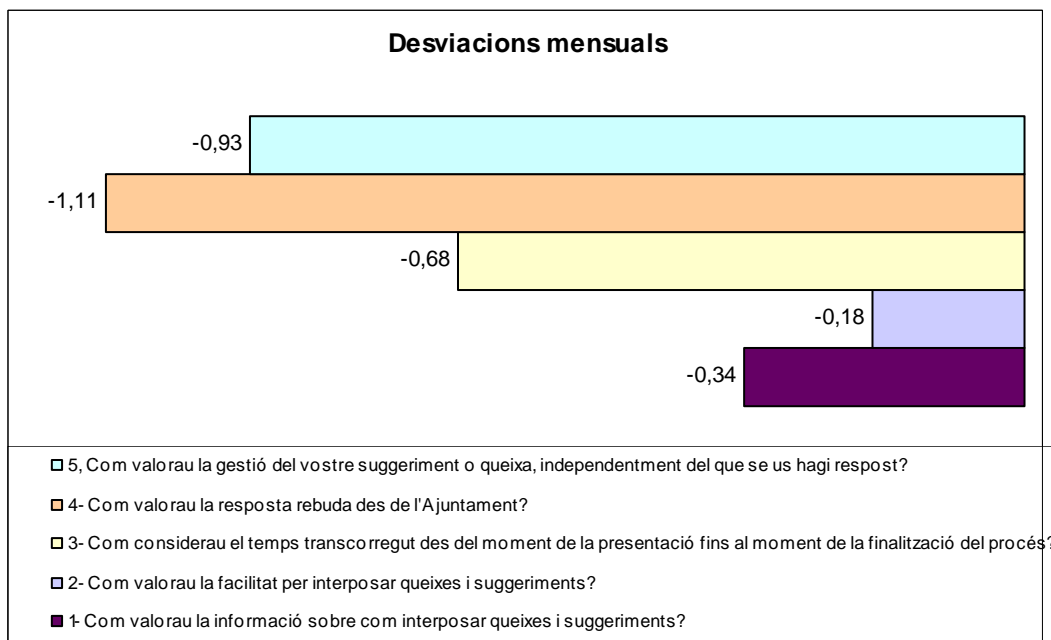
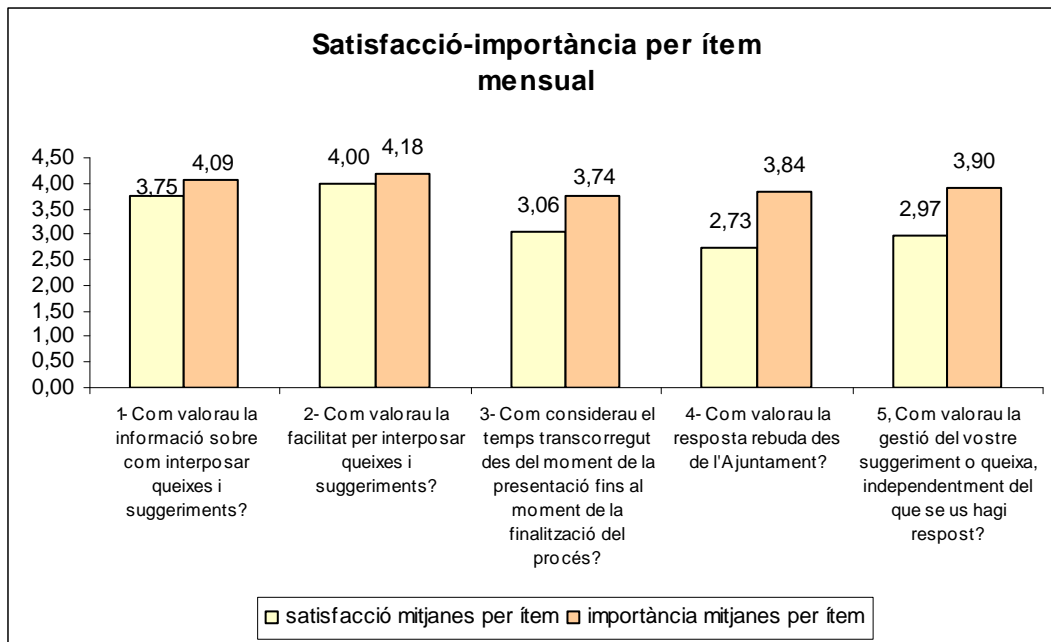


Pel que fa a la resolució de les DMS fora de termini, 4 processos tenen el 100% d'aquestes DMS, que han passat a no conformitat ja tramitades. Aquests processos són AC (Atenció Ciutadana), GT (Gestió Territorial), SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) i RH (Recursos Humans).

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 22,58% i el 33,92% respectivament.

2.3 Mitjana mensual de tramitació





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 3,75 de mitjana de satisfacció, i amb un 4,09 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,34.

2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 4 de mitjana de satisfacció, i amb un 4,18 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,18. 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 3,06 de mitjana de satisfacció i amb un 3,74 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,68.

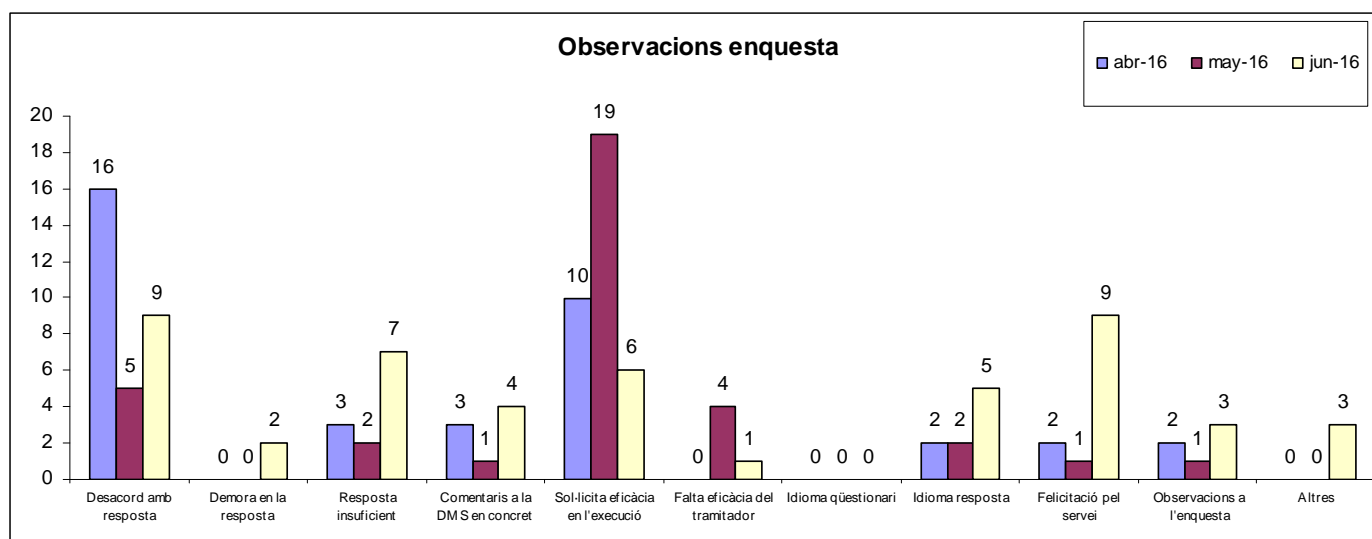
4. Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament? Pel que fa a satisfacció, té una valoració de 2,73 i, pel que fa a importància, de 3,84. S'ha donat una desviació d'1,11. Per tant, torna a ser l'ítem pitjor valorat.

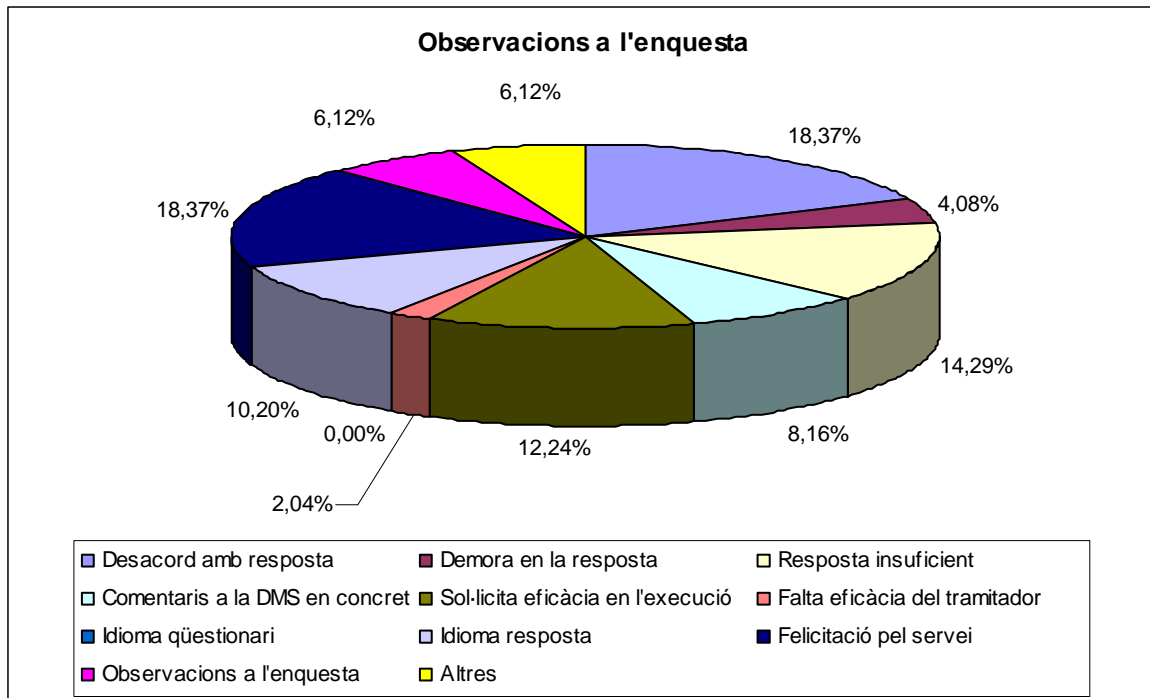
5. Com valoreu la gestió del vostre suggeriment o queixa, independentment del que se us hagi respost? S'ha valorat amb un 2,97 de mitjana de satisfacció i amb un 3,90 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,93.

En conjunt, tots els ítems, excepte el 2 (el millor valorat) han tingut desviacions més baixes aquest mes. Per tant la satisfacció del nostres usuaris ha estat major que el mes passat.

Respecte del compromís relatiu a la satisfacció dels usuaris de la Carta de compromisos del Sistema de Gestió de les DMS, es considera correcte aquest aspecte quan la valoració sobre com interposar queixes i suggeriments sigui superior a 10, la qual cosa es compleix aquest mes, atès que és de 7,50 sobre 10.

També s'inclou a l'enquesta automàtica la possibilitat de fer suggeriments o observacions. Aquest mes han entrat 49 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 els següents gràfics:





La majoria d'observacions aquest mes són observacions de desacord amb la resposta (18%)

A continuació trobam observacions que consideren la resposta insuficient, que representen el 14% del total.

Pel que fa a sol·licituds d'eficàcia en l'execució, són el 12% de les observacions rebudes.

Seguidament trobam observacions sobre l'idioma de la resposta (10%).

Hi ha 4 comentaris a la DMS en concret, un 8% .

Seguidament hi ha tres observacions a l'enquesta , un 6%.; 2 de demora en la resposta (5%) i una observació sobre falta d'eficàcia del tramitador (2%).

Finalment, hi ha 3 observacions que no es poden englobar en cap dels grups anteriors (6%).

Destaca també 9 felicitaçions pel servei, que representen un 18% del total.

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, al global del gestor, les DMS es troben ja tramitades un 96%, percentatge igual al del mes passat. El restant 4% 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, destaca aquest mes el procés GSTI (Gestió els Serveis Tecnològics i de la Informació) amb un 0% de les DMS no tramitades en aquest termini, per tant, han passat totes 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 es manté en la mateixa xifra que el mes passat.

Tornen a ser els processos ESI (Equipaments i Serveis Interns) amb un 23% i GSTI (Gestió els Serveis Tecnològics i de la Informació) amb un 34%, els que tenen el menor percentatge de 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. En canvi, continua essent una valoració especialment baixa pel 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 poden ser uns indicadors clars de insatisfacció.

* **En relació al temes més freqüents de queixes** destaquen com sempre, les queixes per vehicles abandonats, renous, les molèsties per animals i les anomalies a la via pública. Aquest mes destaquen també les queixes per EMAYA, Esports i Mobilitat.

- 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.cat

- 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
	Queixa servei UAC	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

	Flasaders	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 (obsolet)	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 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. 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
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 pública	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Patrimoni	Àrea de Funció Pública i Govern Interior