

INFORME

DE RECEPCIÓ I GESTIÓ

DE LES

DEMANDES MUNICIPALS

DE SERVEIS

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

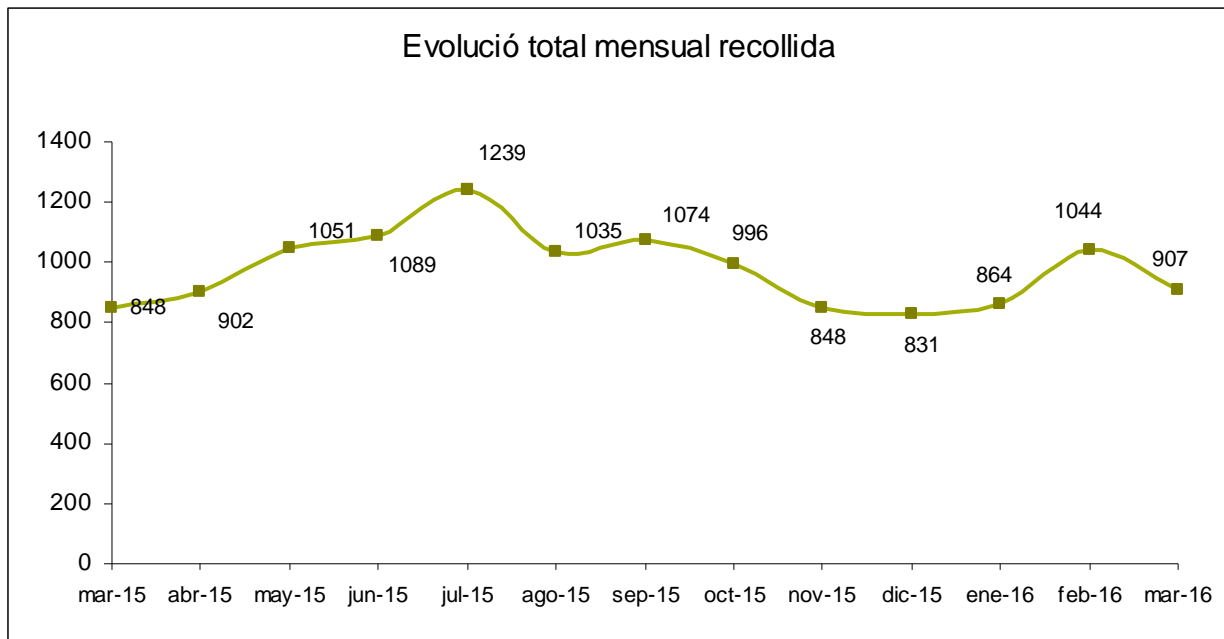
MARÇ 2016

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



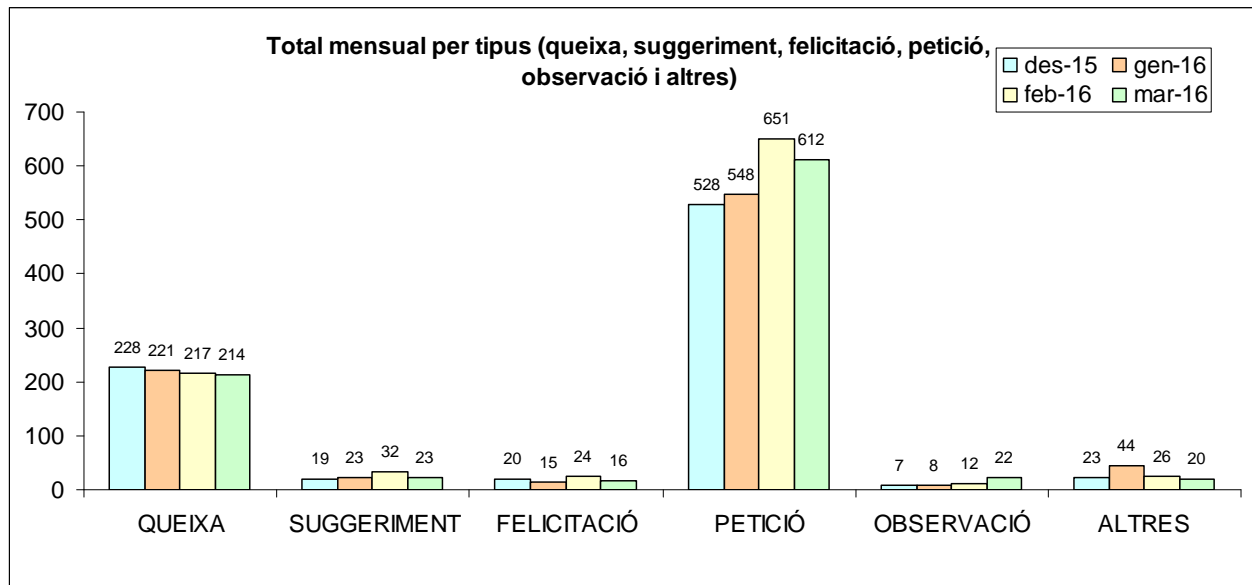
Totes les demandes municipals de serveis que arriben a l'Ajuntament de Palma a través dels canals establerts (web, 010, bústies i Registre General, principalment) són introduïdes al gestor de DMS el mateix dia que arriben o el següent dia hàbil.

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 907. Es tracta d'una xifra semblant a la mitjana dels darrers mesos dotze mesos, que és de 990 DMS.

La disminució en la recepció de DMS respecte del mes anterior, és d'un 13%.

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 214 i representa **el 24% del total**. És, després de les peticions, un dels tipus més habituals.

Suggeriments: el nombre de suggeriments (23), menys que el mes anterior, representa **el 3% del total**.

Felicitacions: és important indicar, abans d'analitzar les felicitacions que ens han arribat, la poca predisposició general de les persones a felicitar expressament pel servei rebut; en canvi, amb més facilitat es molesten per a fer arribar les seves queixes.

S'han registrat **16 felicitacions**, que representen un **2%** del total. Han estat majoritàriament pel procés PS (Promoció Socio-econòmica), concretament 5 per Esports i 3 per Teatres municipals; AC (Atenció Ciutadana) amb 3 felicitacions, 2 pel SAT i 1 pel servei OAC; per GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 1 per Enllumenat i 1 per Vialitat; per GMA (Gestió del Medi Ambient) amb 2 per EMAYA; i, finalment, 1 per SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), concretament del tema 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 612 peticions, la majoria de les quals són del procés SSPC (Policia), i suposen un **67% 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 482, que representen un 53% del total de DMS enregistrades aquest mes.

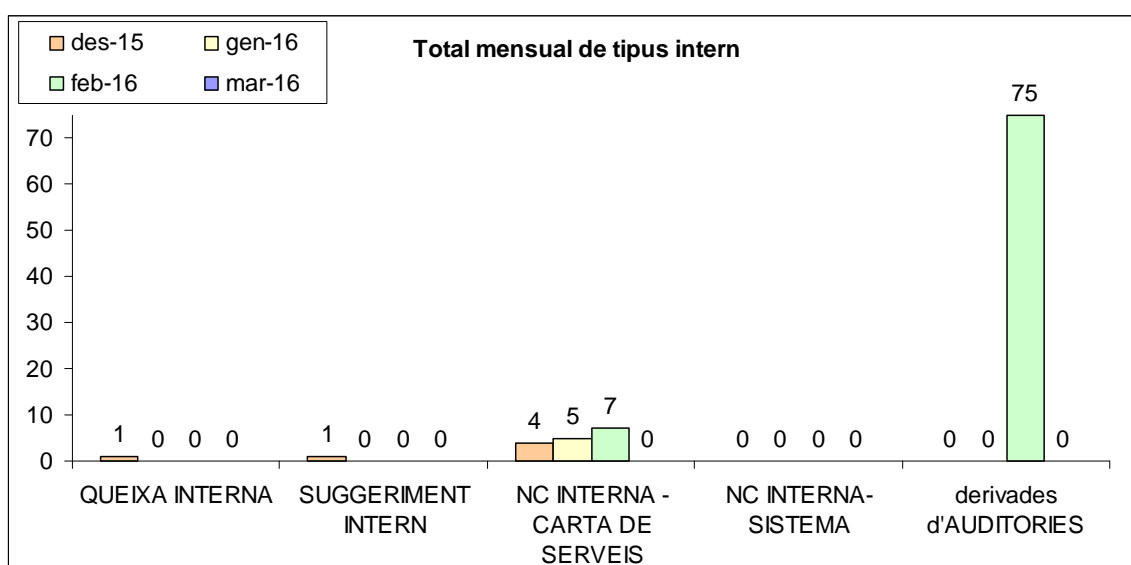
Observacions: hi ha hagut **22 observacions** aquest mes, en les quals simplement es manifesta una opinió personal. Són el **2% del total**.

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 EUROCOP i comunicam al ciutadà el número de registre en aquest gestor. Aquest mes **se n'han registrades 20**, 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 **no s'ha registrat cap queixa interna**.

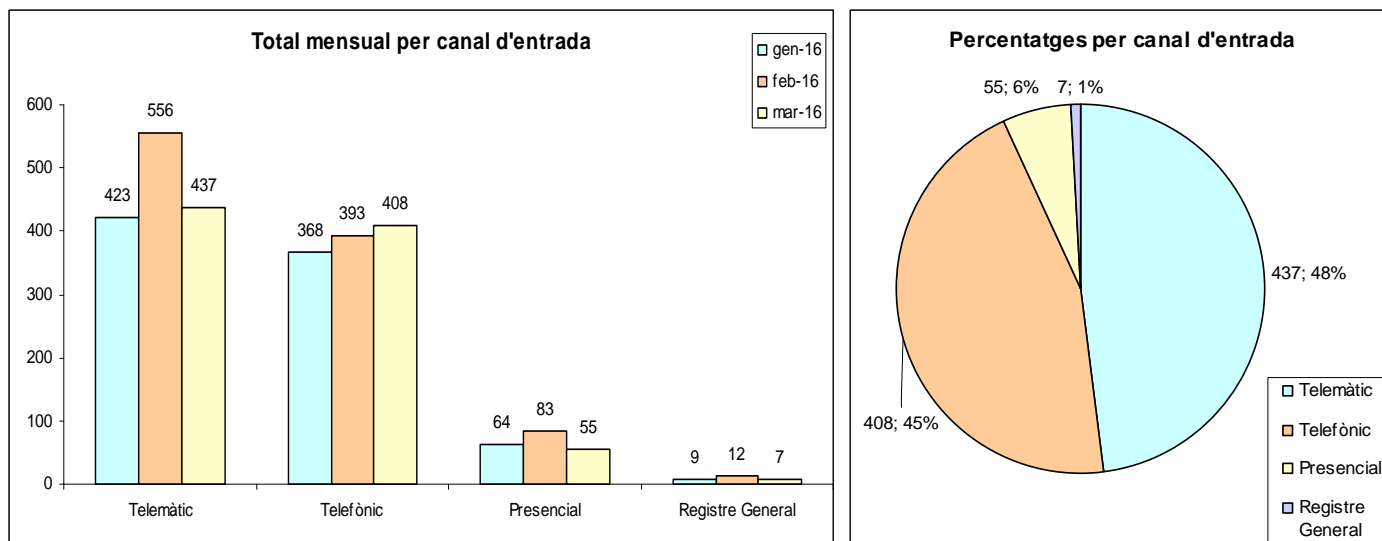
Suggeriments interns: en aquest cas es tracta de suggeriments presentats pels empleats municipals que ens poden arribar, tal com s'ha explicat a l'apartat anterior. Aquest mes **tampoc hi ha hagut cap suggeriment intern**.

No-conformitats internes de cartes de serveis: no s'han registrat DMS d'aquest tipus aquest mes. 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 437 demandes, que representen el **48% del total**. Aquest mes **és el canal més utilitzat**.

1.4.2 Telefònic

Amb 408 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del **45%**, aquest mes torna a ser **el segon canal més utilitzat**.

1.4.3 Presencial

S'han registrat 55 DMS per aquesta via, que representen el 6% del total.

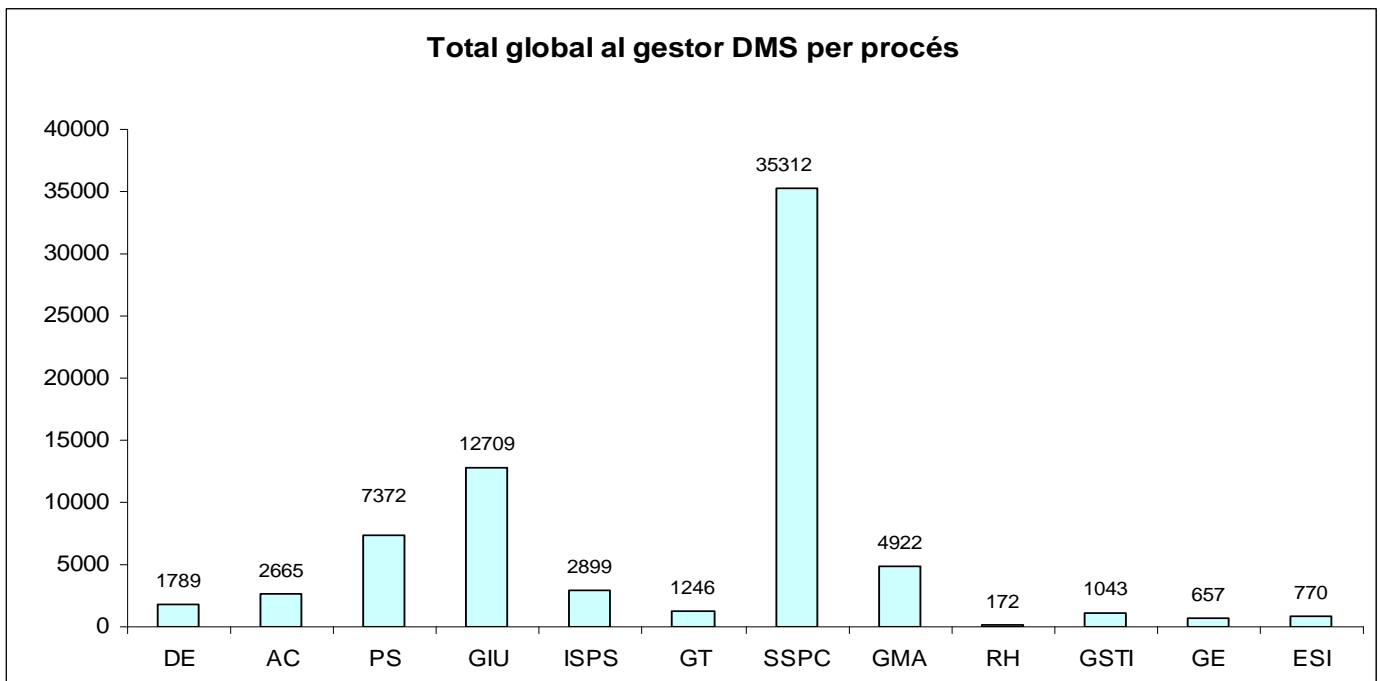
1.4.4 Registre

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

1.5 Distribució de les DMS als processos i subtemes corresponents

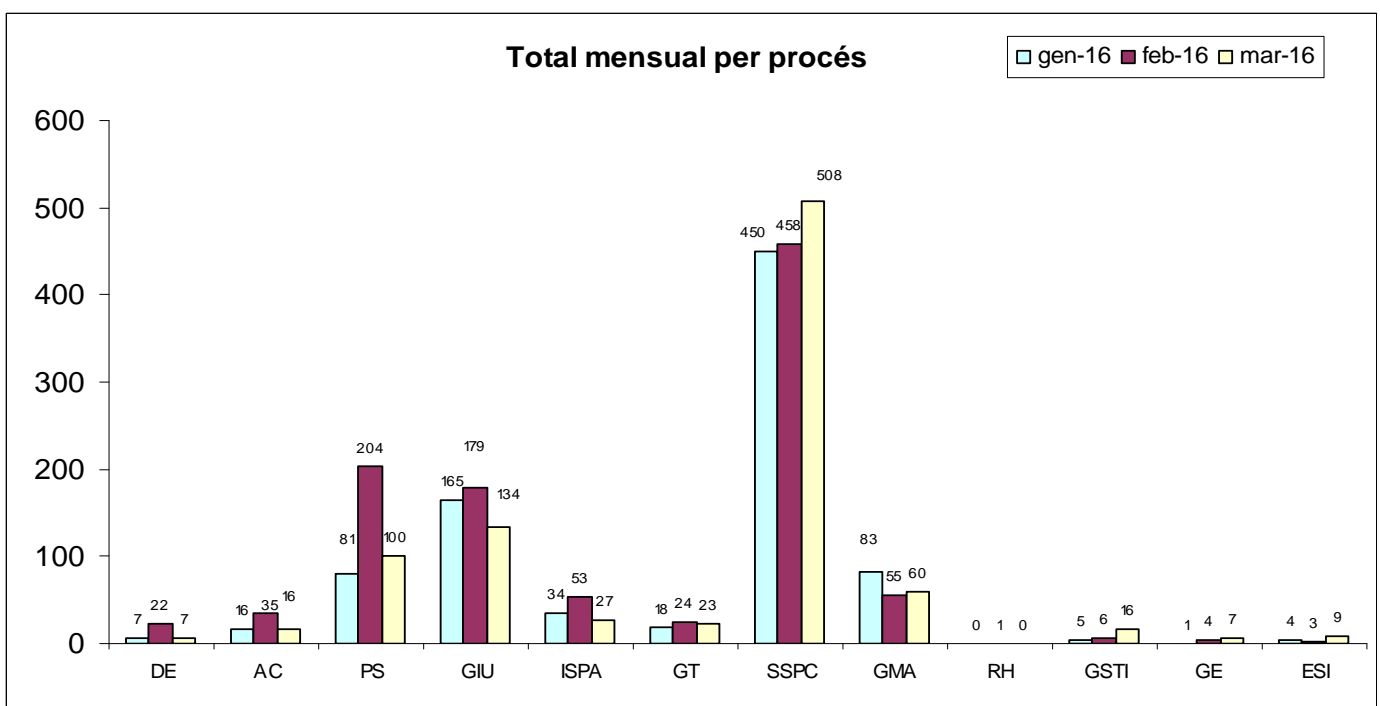
Després de la recepció a Qualitat de les demandes municipals de serveis, aquestes es registren i s'assignen al procés i subtema que els correspon d'entre els existents. Tant el mapa de processos com aquesta assignació estan definits al [Manual de qualitat](#) publicat a la Intranet.

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 508 DMS, el 55% del total. A continuació trobam GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 134, un 14% del total i PS (Promoció Socioeconòmica), amb 100 DMS, un 11% del total.

Processos amb menor assignació de DMS: els processos amb mitjana assignació de DMS són GMA (Gestió del Medi Ambient), ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut), GT (Gestió Territorial), AC (Atenció Ciutadana), i GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Innovació) amb 60, 27, 23, 16 i 16.

Finalment, ESI (Equipaments i Serveis Interns), amb 9 i GE (Gestió Econòmica) i DE (Direcció estratègica), amb 7 cadascun, són els processos amb menor número de DMS assignades aquest mes.

Finalment, RH (Recursos Humans) no té cap DMS assignada.

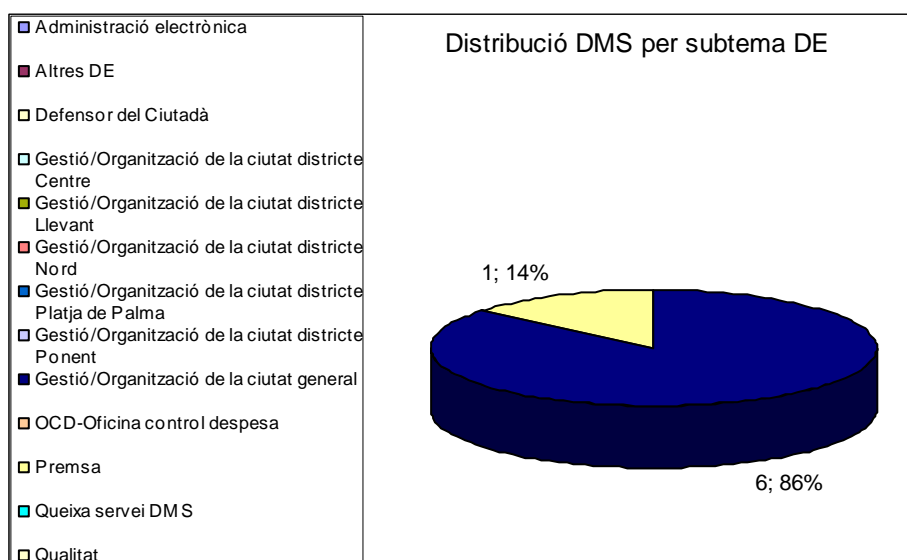
1.5.3 Distribució de les DMS del mes segons el tema que tracten

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.

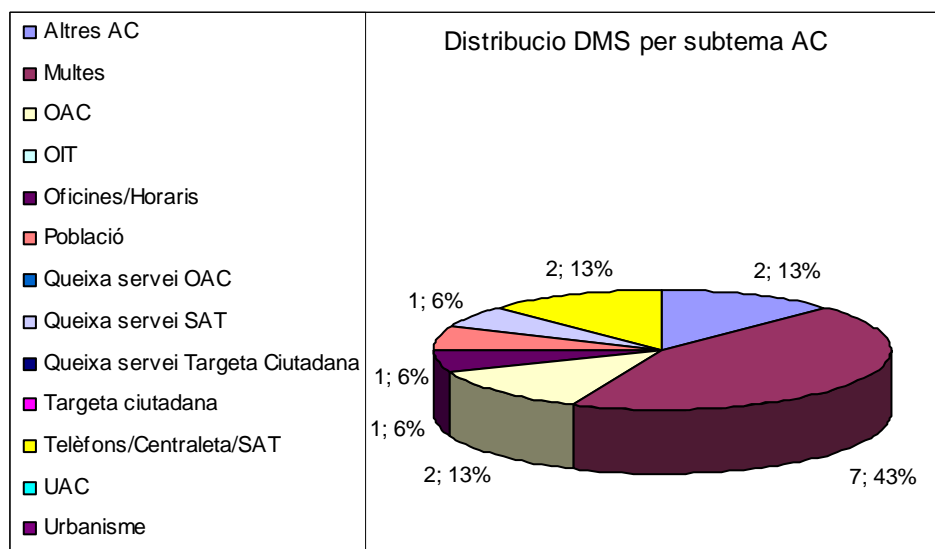
Per això quan es registra una DMS s'assigna al procés i al subtema corresponents, que té assignats uns responsables de la seva gestió i tramitació.

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

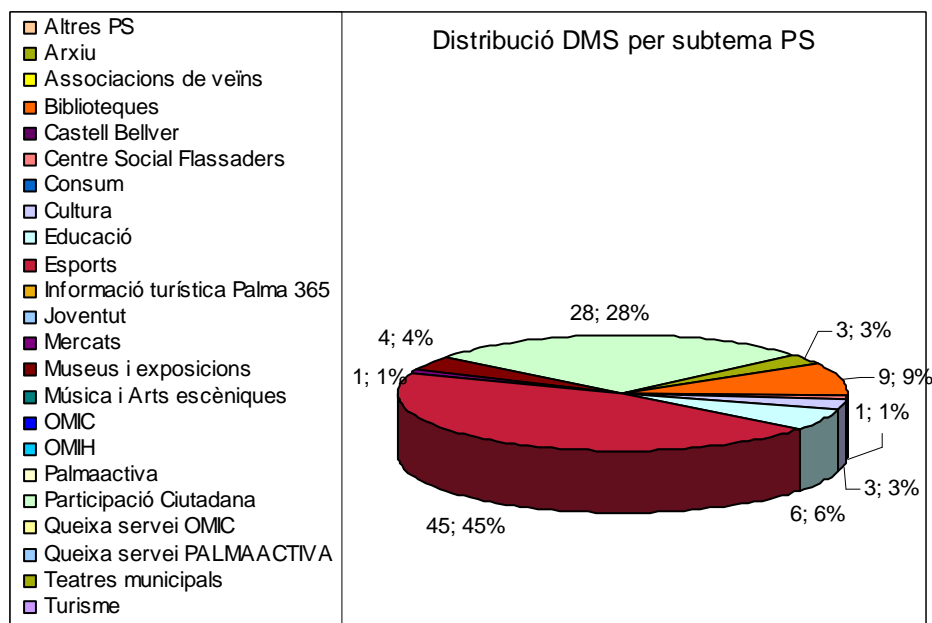
DE (Direcció Estratègica): la majoria aquest mes són de Gestió/Organització de la ciutat general, concretament, 6.



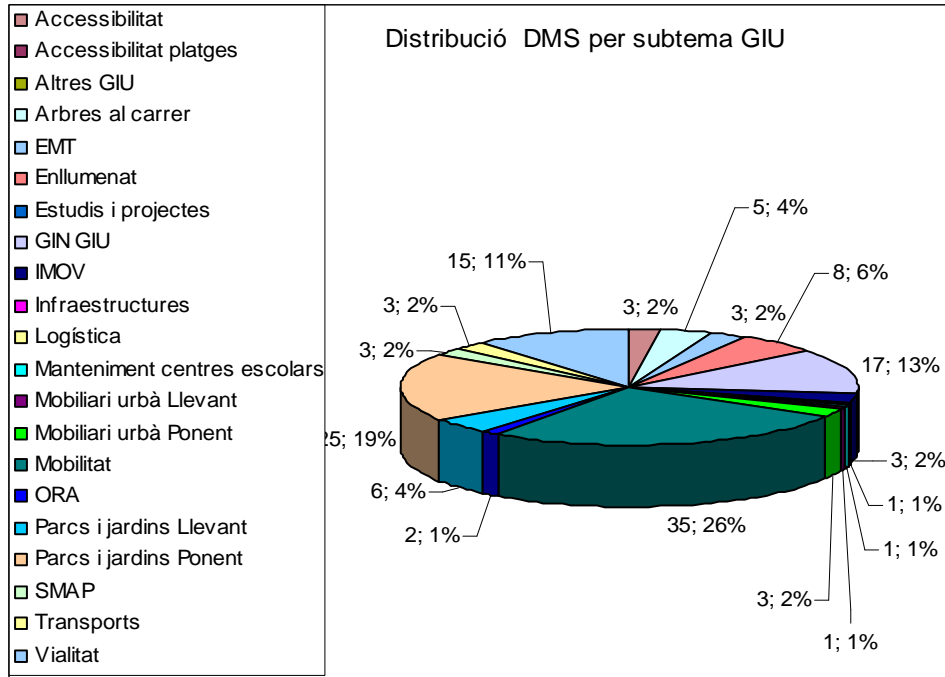
- **AC (Atenció Ciutadana):** Destaca sobretot el subtema Multes amb 7 DMS, 4 d'elles per què no contesten el telèfon.



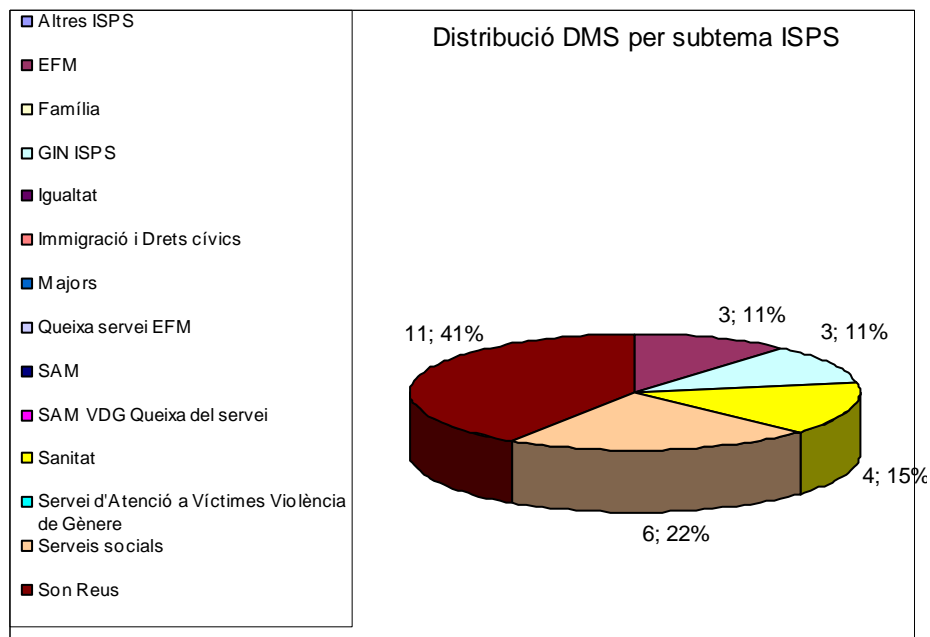
- **PS (Promoció Socioeconòmica):** hi destaca com sempre el subtema Esports, amb 45 DMS i Participació Ciutadana, amb 28, algunes d'aquestes darreres són queixes per les processons, per la cera a l'asfalt o peticions de poda d'arbres per no enganxar-s'hi amb els passos. També se n'han repetit algunes per excés de renou a la biblioteca de Son Ferriol.



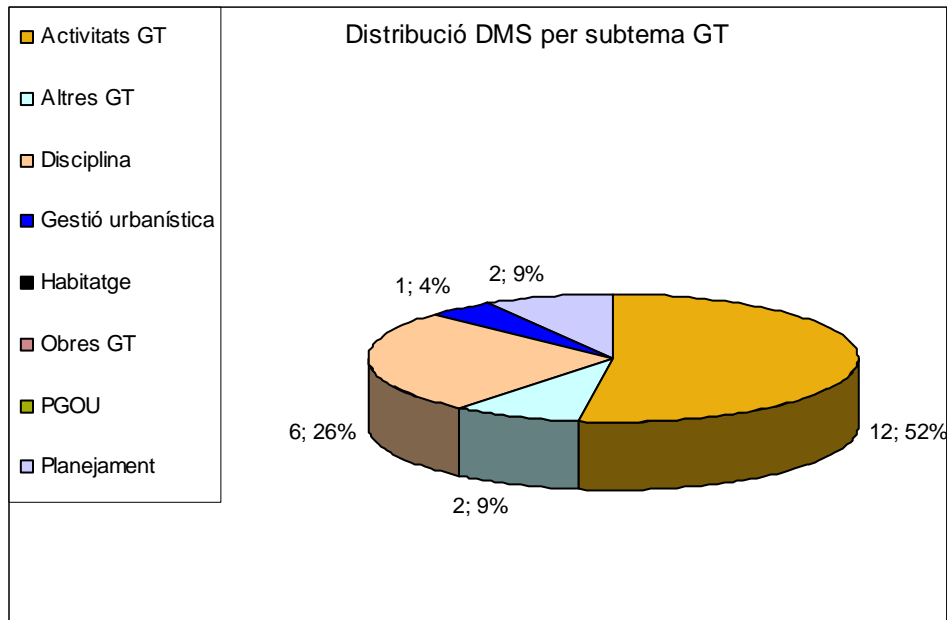
- **GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes):** hi destaca el subtema Mobilitat, amb 35 DMS, com és habitual. Destaquen també les queixes de Parcs i Jardins de la zona de Ponent, la majoria d'elles **demantant que es faci un jardí al solar d'enfront de Son Dureta**.



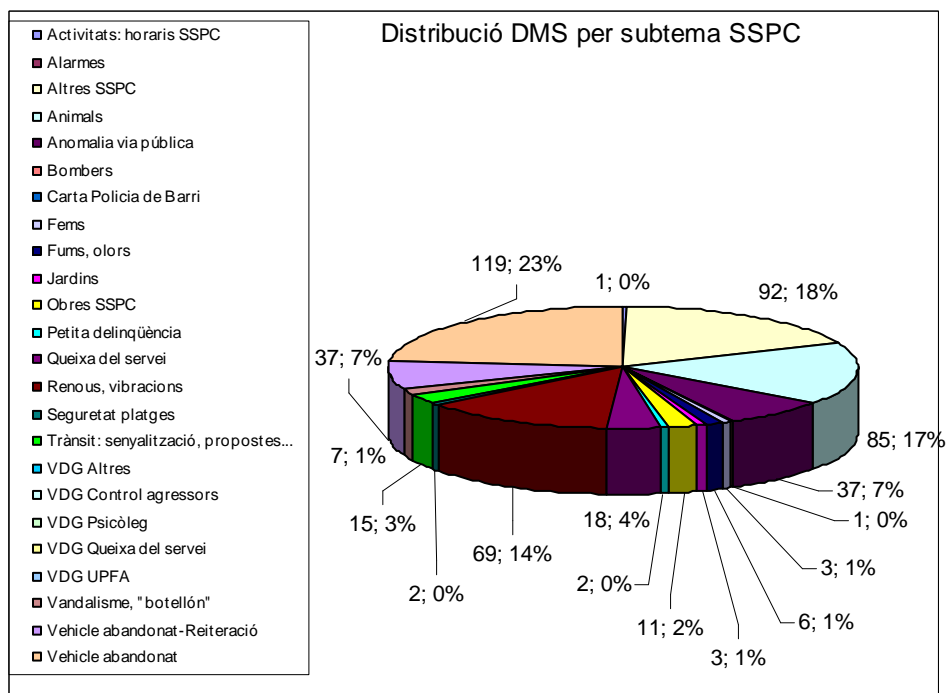
- **ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut):** hi destaca aquest mes el subtema Son Reus, seguit de Sanitat.



- **GT (Gestió Territorial):** hi destaca els subtema Activitats, amb 12 DMS.

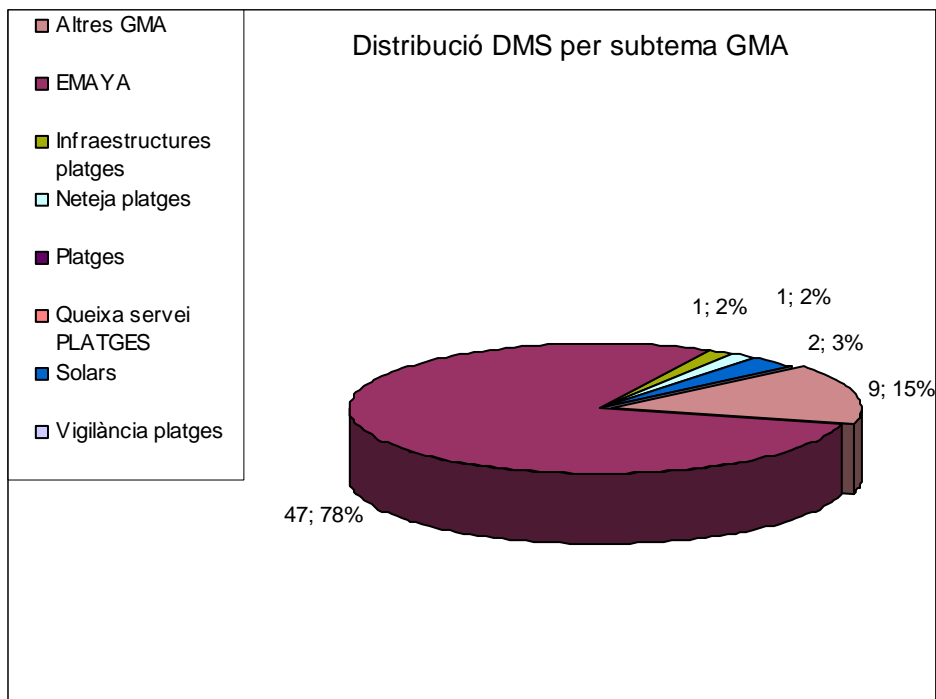


- **SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana):** hi destaquen, sobretot, i com sempre, els subtemes Vehicle abandonat i les seves reiteracions, amb 156 DMS en total. Seguidament destaca el subtema Altres, amb 92, que engloba demandes molt variades. Destaquen també els subtemes Animals i Renous, vibracions, amb 85 i 69 respectivament. S'han repetit, com cada mes, queixes per renous del bar el Rincón de los Amigos del C/Benet Pons. També s'han repetit algunes queixes sobre molèsties per renous, fums i botelló d'un grup d'al·lots que estan tot el dia al C/Bosc.



- **GMA (Gestió del Medi Ambient):** quasi totes són del subtema EMAYA (47), com és habitual i algunes, com sempre, són relatives a **molèsties pel renou de la neteja dels carrers i de la recollida de fems**.

Destaquen també els darrers mesos un **número important de queixes d'una mateixa persona per la brutor excessiva provocada pels cans que, al seu parer, hi ha a la ciutat**.



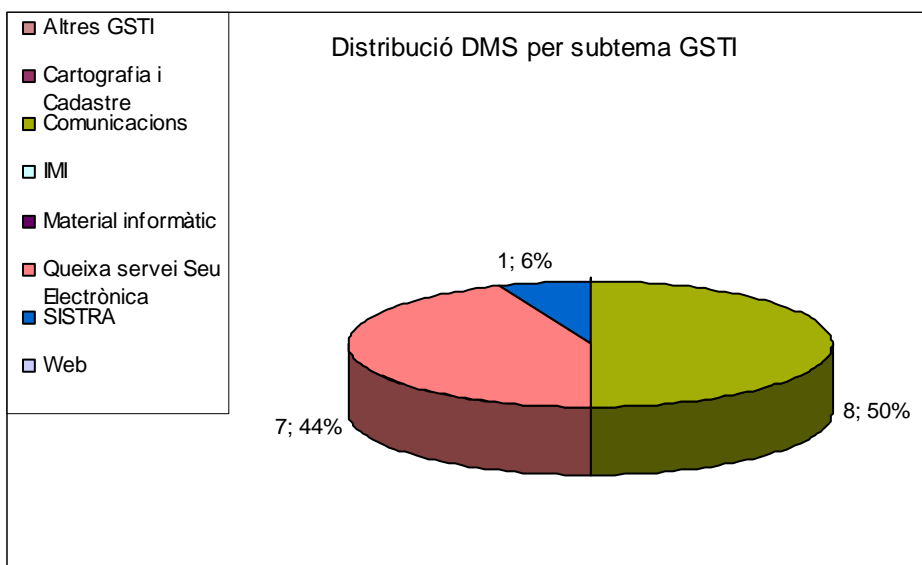
- **RH (Recursos Humans):** hi ha 1 única DMS, de Recursos Humans.

No hi ha DMS de RH (Recursos Humans) aquest mes

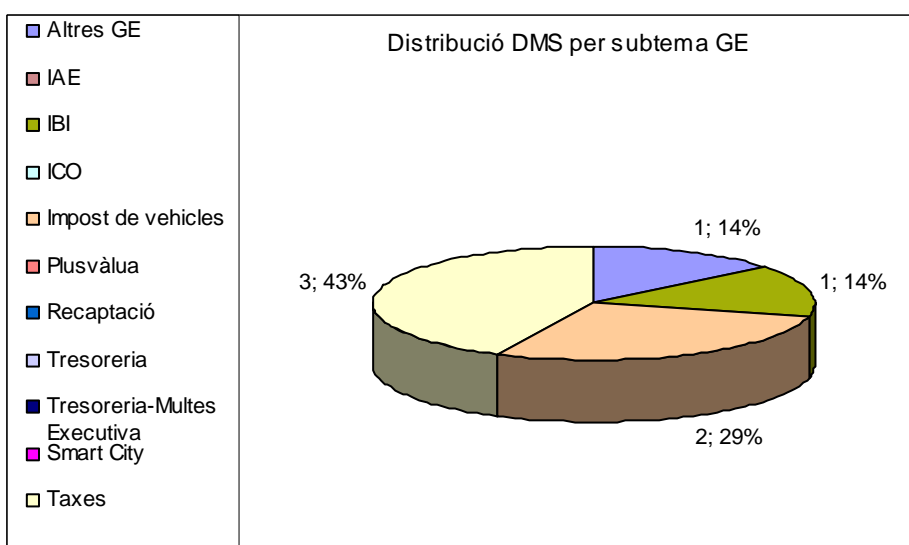
- **GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació):** quasi totes les DMS són Queixes del servei de Seu Electrònica, 7, i 8 de Comunicacions.

De Comunicacions, n'hi ha tres referents al **mal funcionament del wifi a la biblioteca Josep M. Llompart i a la plaça del Tub**.

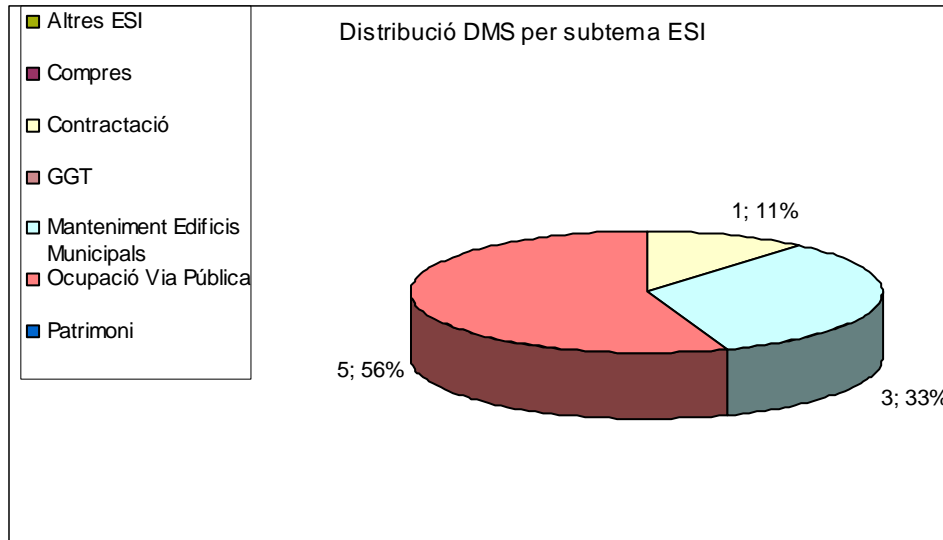
Pel que fa a les queixes de seu electrònica, sis són referents a **dificultat per treure el certificat d'empadronament al web**.



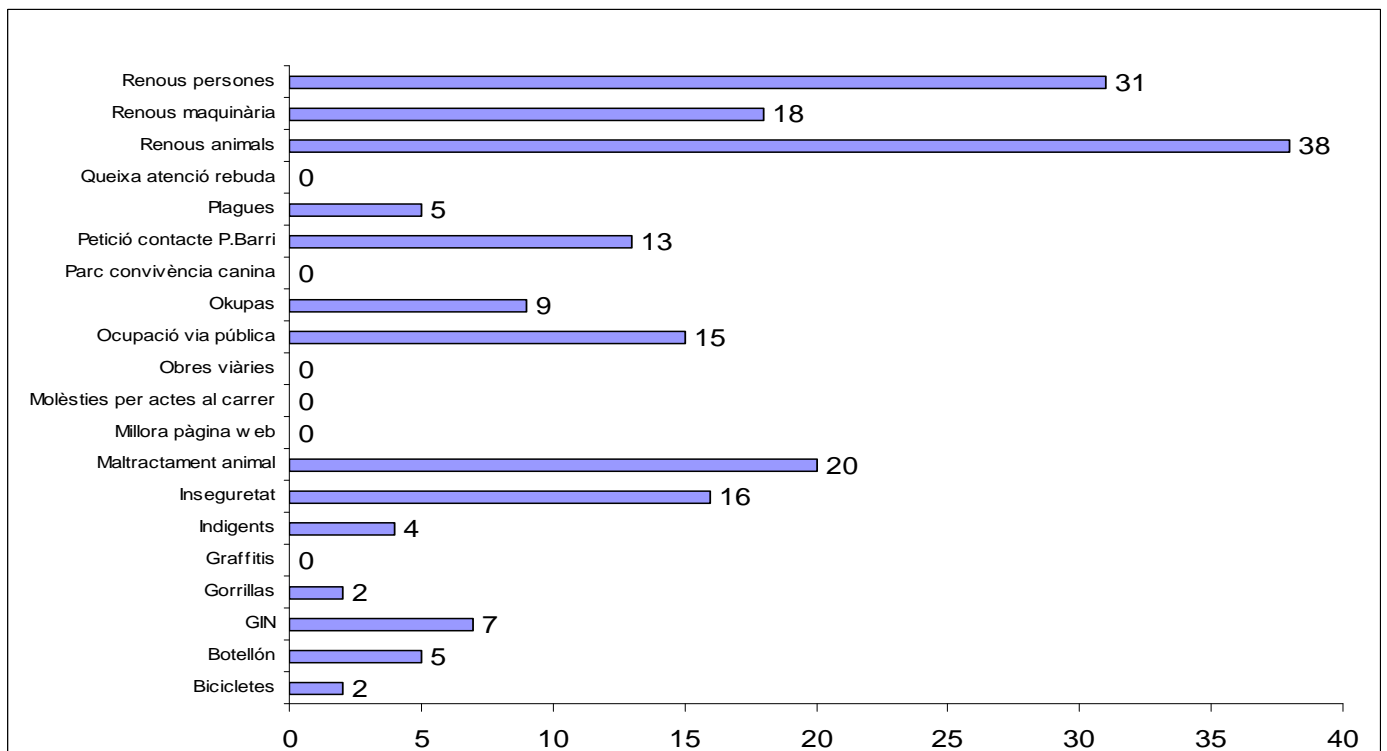
- **GE (Gestió Econòmica):** la majoria són per Taxes i Impost de Vehicles.



ESI (Equipaments i Serveis Interns): destaquen 5 DMS d'Ocupació Via Pública.



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



A nivell transversal destaca altre cop aquest mes el tema del solar municipal que hi ha enfront de Son Dureta. Han arribat 42 DMS més, a afegir a les 102 del mes passat. Són 21 per participació ciutadana, suggerint que es dediqui a Casal de Barri, 14 que suggereixen que s'hi faci un parc, 5 una escoleta, 1 una biblioteca i 1 una zona esportiva.

Juntament amb les del mes passat, s'han fet els següents suggeriments:

- 87 han demanat que es dediqui a Casal de Barri
- 33 a fer un parc.
- 12 a una escoleta
- 7 a zona esportiva,
- 4 a biblioteca,
- 1 a Associació de veïns,

Quant a **renous**, n'hi ha 38 de relatives a *renous d'animals*, assignades totes a la Policia Local. També hi ha 31 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*, 18 en total, en corresponen 2 a EMAYA i la resta a la Policia.

En relació a **maltractament animal** (20) s'han assignat totes a Policia.

Pel que fa a **inseguretat** (16), son per policia, participació ciutadans o mobilitat.

En quant a **ocupació de la via pública** (15), quasi totes són per Policia, excepte dues que són per Participació Ciutadana i per Govern Interior.

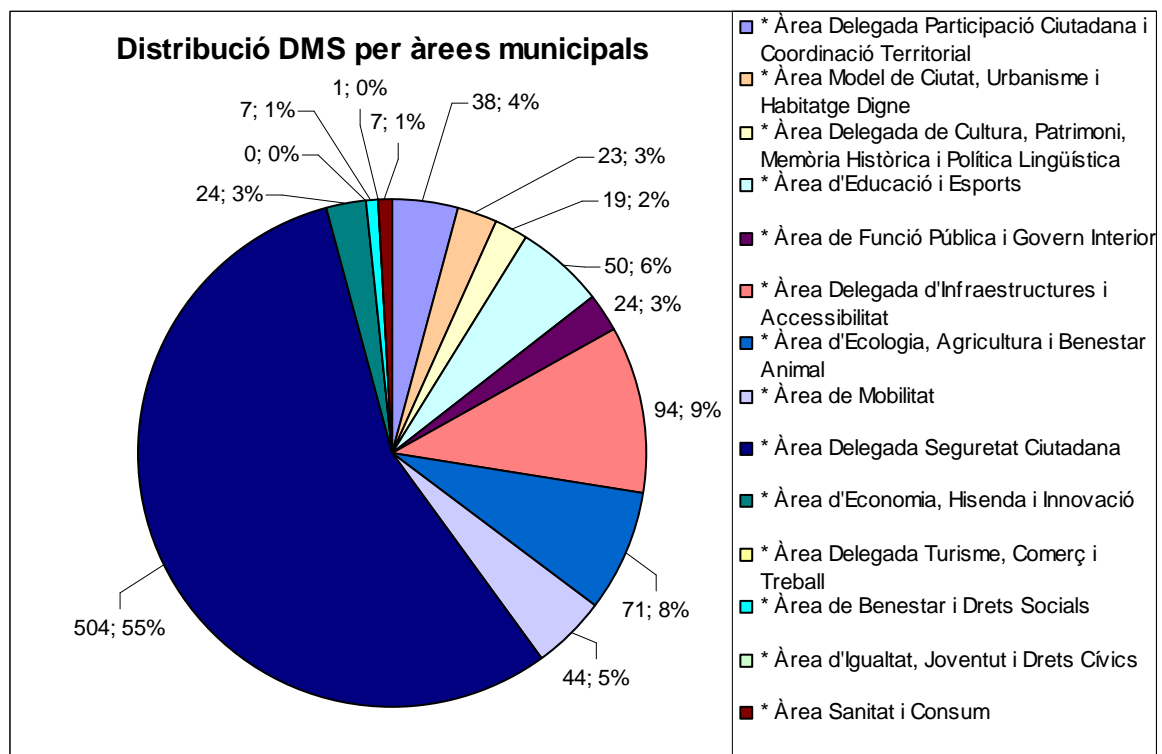
Destaquen 13 **peticions de contacte amb el policia de barri**, assignades als diversos subtemes creats dins el procés segons el problema a què es refereixin (altres, animals...).

Hi ha també 7 **incidències** quasi totes d'Infraestructures i alguna de Sanitat.

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

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

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



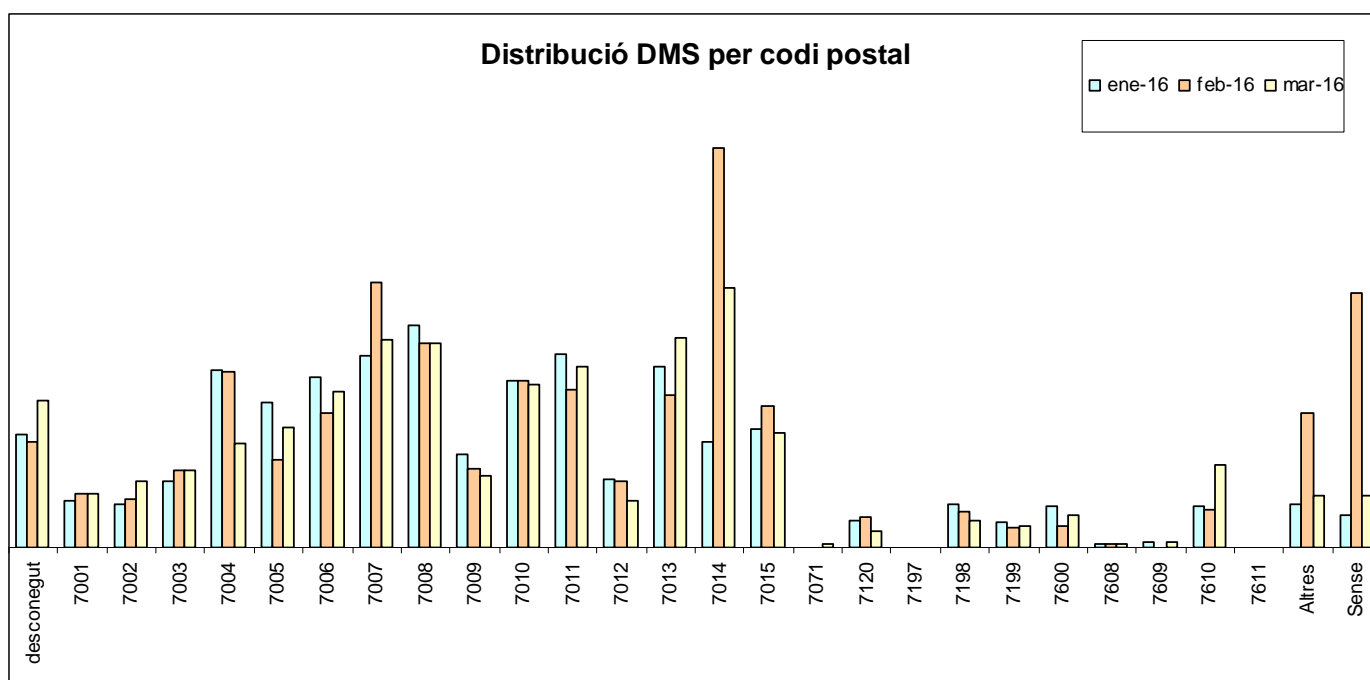
A partir de l'anàlisi dels resultats d'aquest mes podem destacar que la majoria de DMS correspon, com sempre, a l'Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana, i representa un 55% del total.

Destaquen, a continuació, l'Àrea delegada d'Infraestructures i Accessibilitat, amb un 11% del total, l'àrea delegada d'Educació i Esports, un 8%, l'àrea delegada d'Infraestructures i Mobilitat, un 9%, l'Àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal, 8%, i l'Àrea d'Educació i Esports, un 6%.

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

1.7 Anàlisi de la recepció mensual per codi postal

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



Aquest mes **destaquen sobretot els usuaris de Son Armadams** (codi postal 07014), **Son Rapinya** (CP 07013), **la Soledat** (CP 07007) i **Son Gotleu** (codi postal 07008).

Concretament, són 95 DMS amb codi postal de Son Armadams; 77 de Son Rapinya; 76 de la Soledat i 75 de Son Gotleu.

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

1.8 Recepció i trasllat de demandes que no són competència municipal

Aquest mes s'han tramès 7 DMS a altres administracions. En concret, s'han derivat 3 queixes, 1 suggeriment i 1 demandes al Govern de les Illes Balears i 1 queixa i 1 suggeriment al Consell de Mallorca.

1.9 Via de comunicació en la tramitació de les DMS

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

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

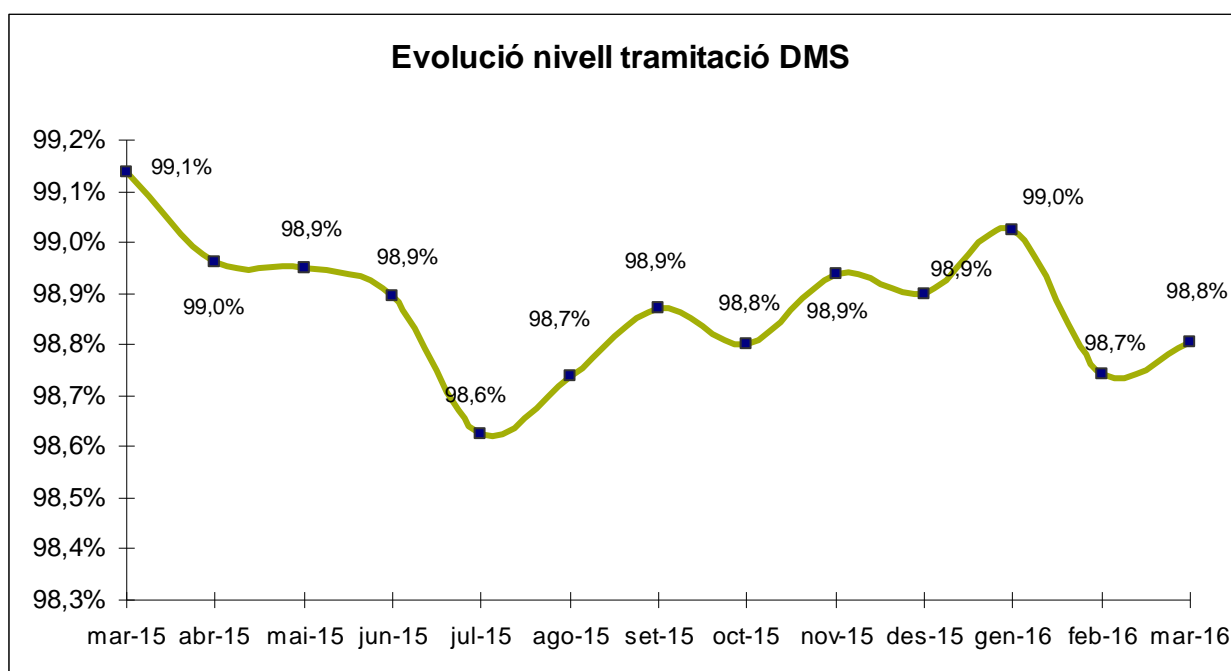
2 TRAMITACIÓ

2.1 Tramitació en termini

2.1.1 Dades relatives al global del gestor de DMS

* Evolució del nivell de tramitació global al gestor DMS

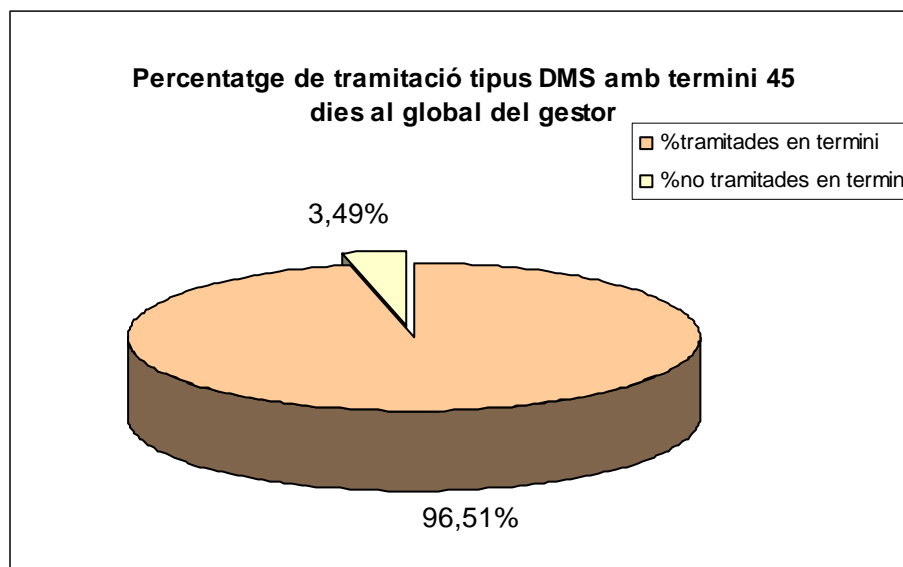
El nivell de tramitació al gestor de DMS, incloent-hi tots els tipus, es troba habitualment molt proper al 99%, o fins i tot per damunt en alguns mesos.



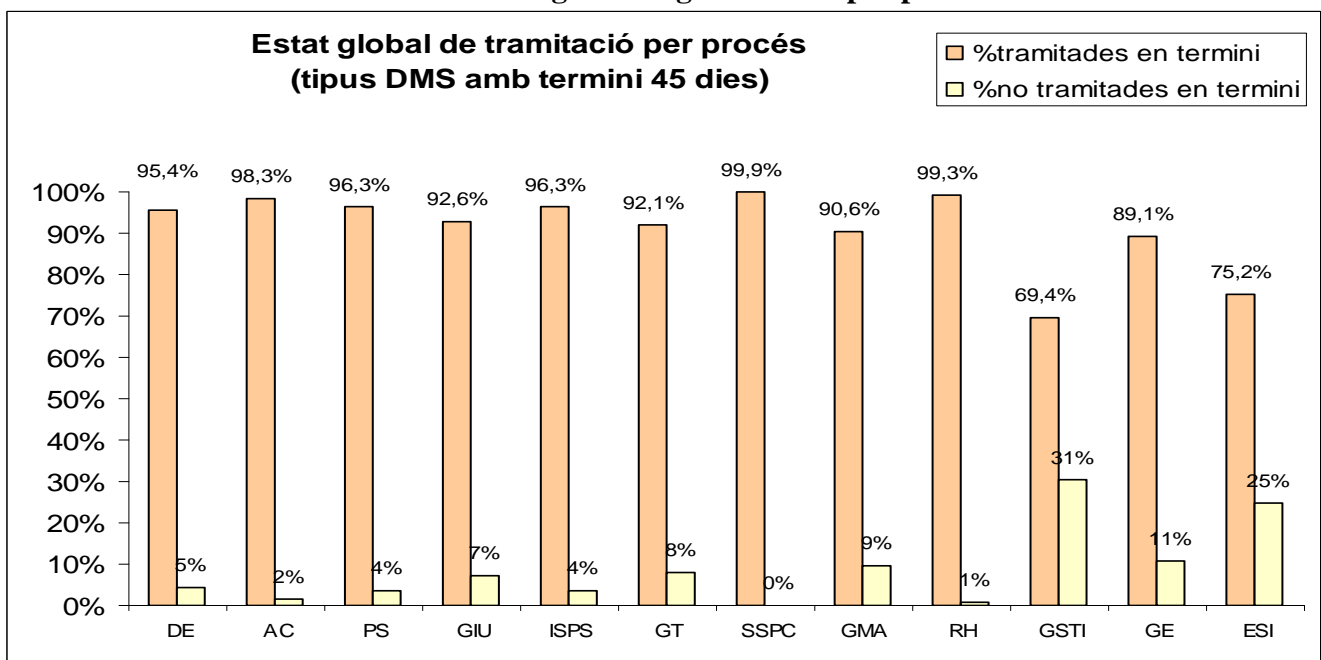
Aquest mes es troba en el 98,8%. En tot l'any es manté el nivell de tramitació d'aproximadament el 99%, encara que els mesos d'estiu sol baixar un poc perquè és època de vacances dels treballadors municipals, la qual cosa va unida a un augment general de les demandes rebudes. *En comparació amb el mateix 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 96,51% 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**

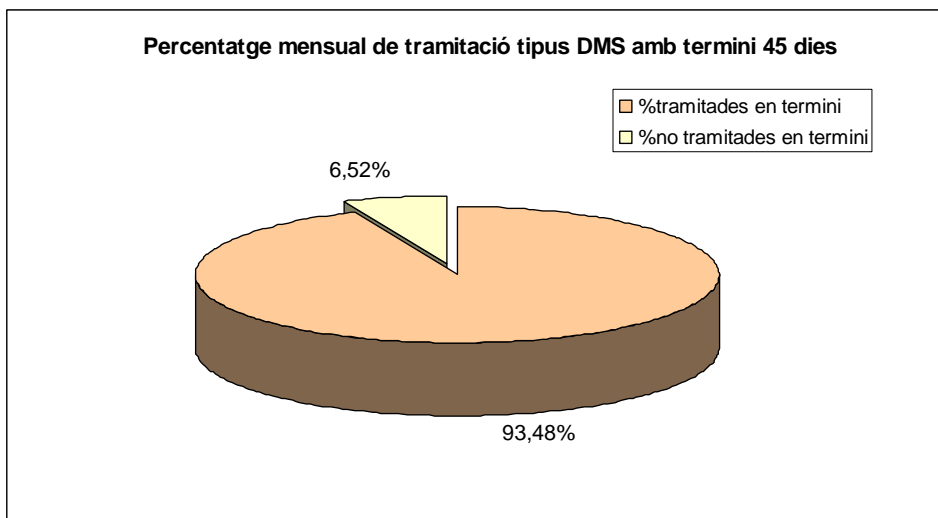


Tots els processos tenen la majoria de DMS del tipus queixa, queixa interna, suggeriment, suggeriment intern, petició o altres (que són les que s'han de tramitar en 45 dies) tramitades en el termini corresponent. Concretament, 9 dels 12 processos tenen més del 90% de les DMS tramitades en el termini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

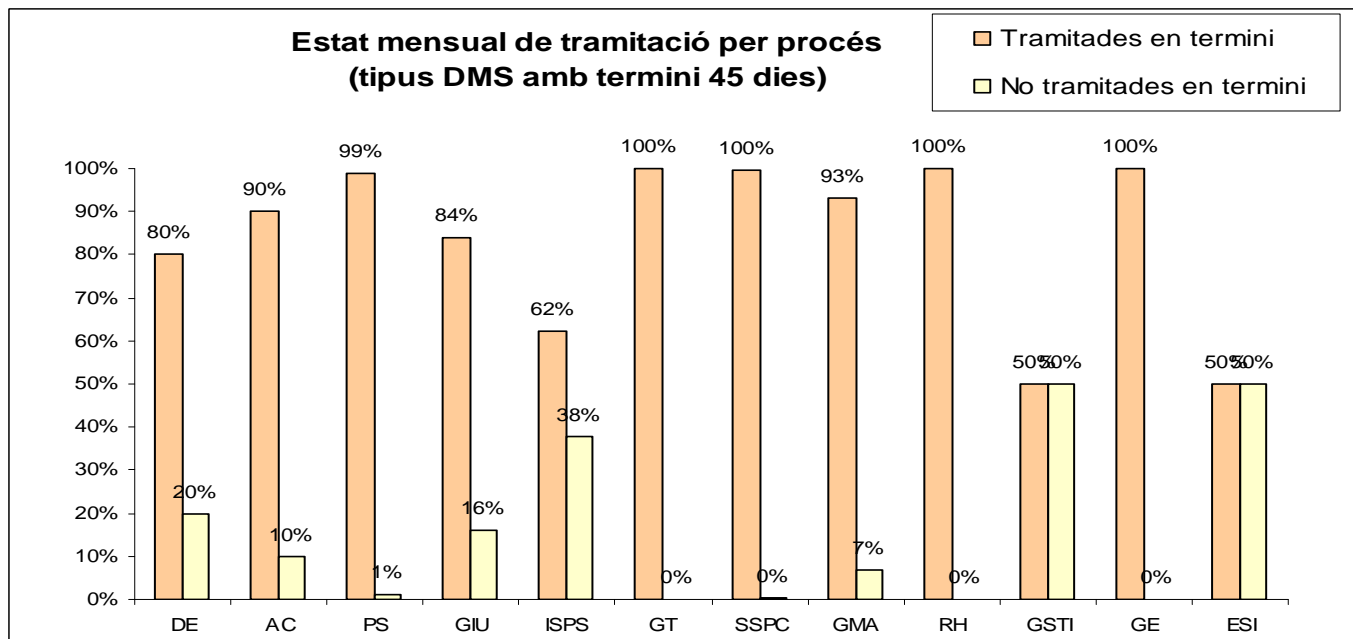
De la resta de processos, només tres estan per davall del 90% i tenen uns nivells de tramitació en termini elevats, que van del 69,4% de GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) al 89,1% de GE (Gestió Econòmica).

2.1.2 Dades relatives al mes en curs

*Tramitació mensual de les DMS per procés



El 93% de les DMS que aquest mes acabaven el seu termini de resolució (45 dies), es varen tramitar dins el termini establert i, el 7%, no. Aquest mes es manté 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 **4 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: 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.

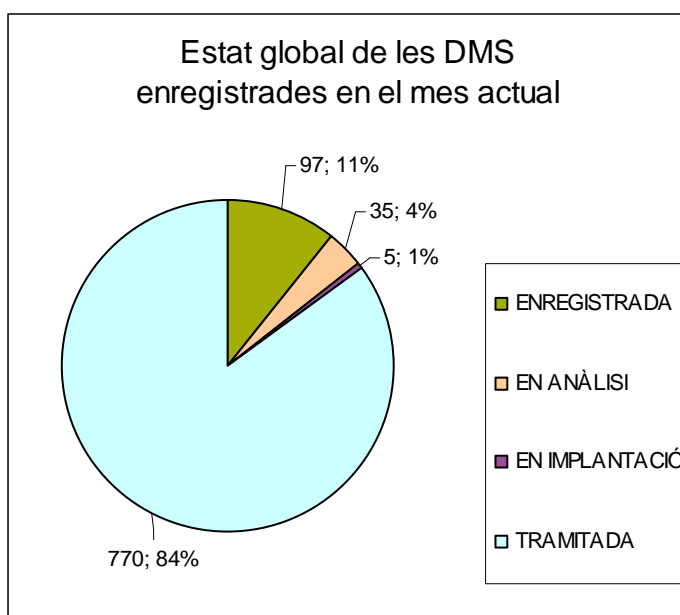
De la resta de processos que no es troben al 100%, cinc tenen percentatges alts de resolució, DE (Direcció Estratègica), AC (Atenció ciutadana), PS (Promoció Socioeconòmica), GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes) i GMA (Gestió del Medi Ambient),

Pel que fa a ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut), **ESI (Equipaments i Serveis Interns) i GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació)**, ténen només un 62% de tramitació en termini el primer i un 50% cadascun dels altres dos. És dir, són els processos amb pitjor nivell de tramitació aquest mes pel que fa a temps.

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

*Estat de les DMS registrades en el mes

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



De les 907 DMS registrades durant aquest mes, 770 estan ja tramitades, la qual cosa suposa un 84% de resolució. En canvi, 97 estan encara en estat de registrades; 35, en estat d'anàlisi i, 5, 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.

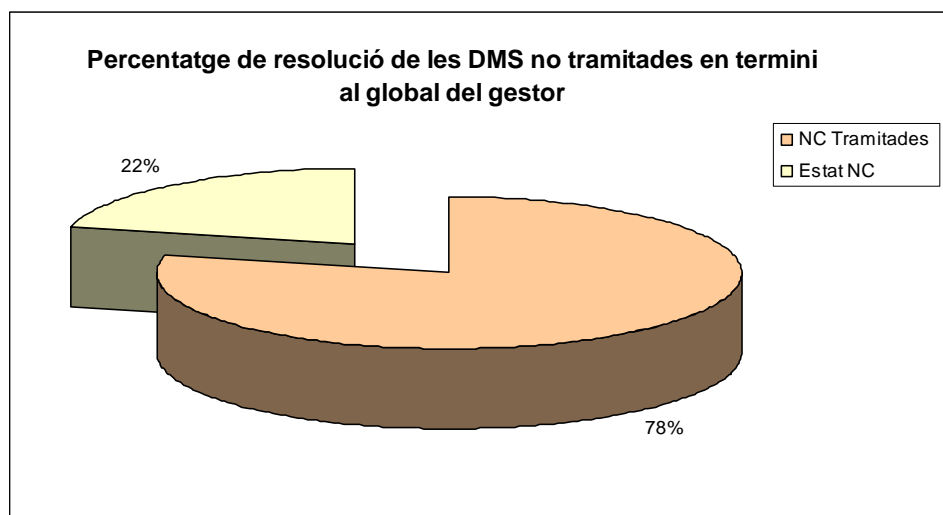
Les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat de registrades suposen un 11%, percentatge semblant a l'habitual. Aquest és un estat que hauria de tenir una durada molt curta i, per això, des del Departament de Qualitat es van prenent contínuament mesures per a millorar aquest aspecte. A més, l'augment de recepció de DMS sol redundar en un major temps per a la tramitació.

2.2 Tramitació fora de termini

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

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

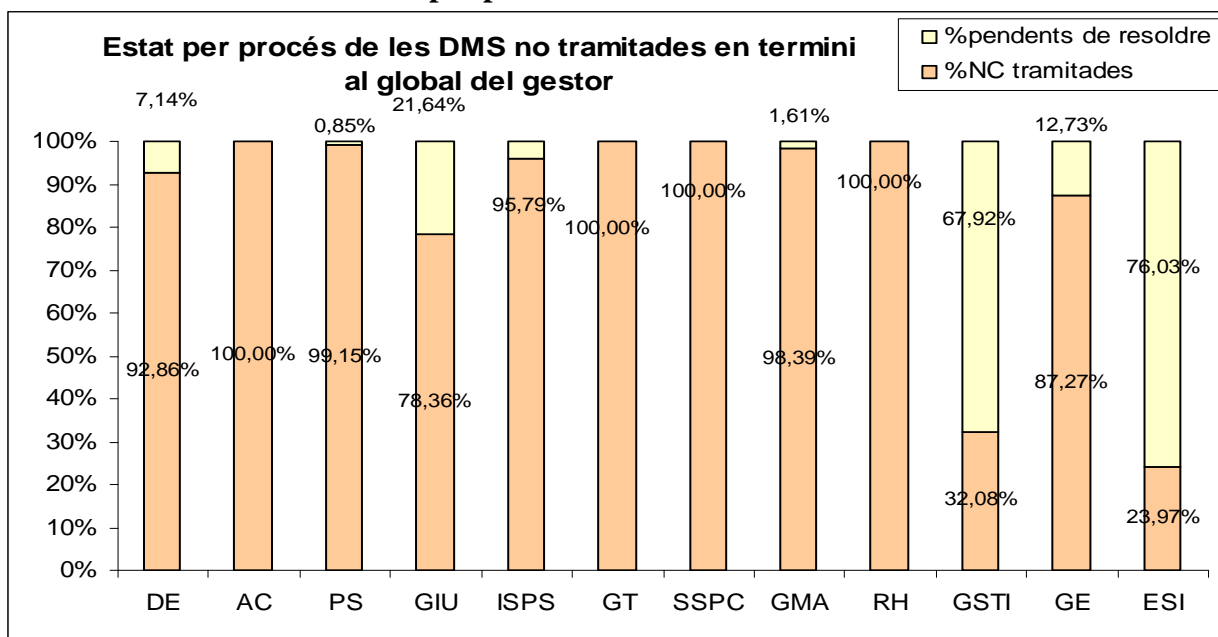
2.2.1 Estat global de les DMS no tramitades en termini



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

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

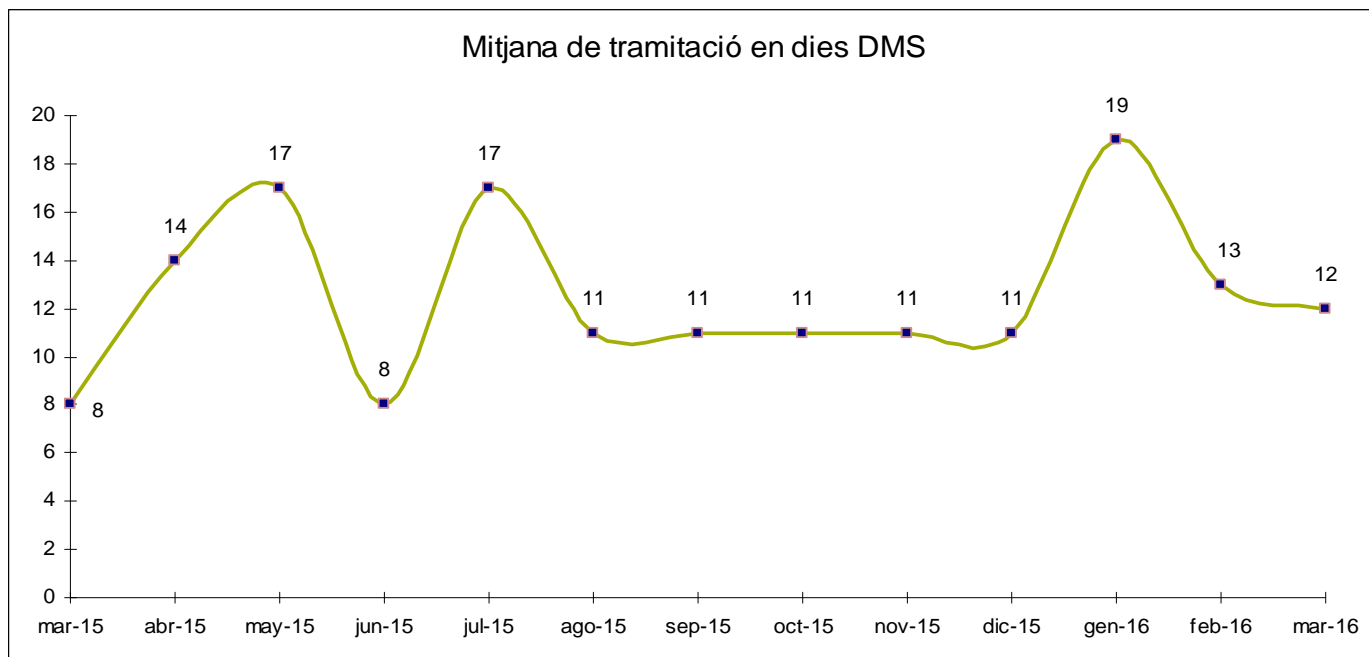
2.2.2 Estat per procés de DMS no tramitades en termini.



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 23,97% i el 32,08%.

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 **12 dies, una mitjana més semblant a l'habitual que la del mes de gener**. Les queixes s'han tramitat en una mitjana de 13 dies i, els suggeriments, en 20. No hi ha hagut queixes internes ni suggeriments interns. Finalment, les peticions s'han tramitat en una mitjana de 3 dies.

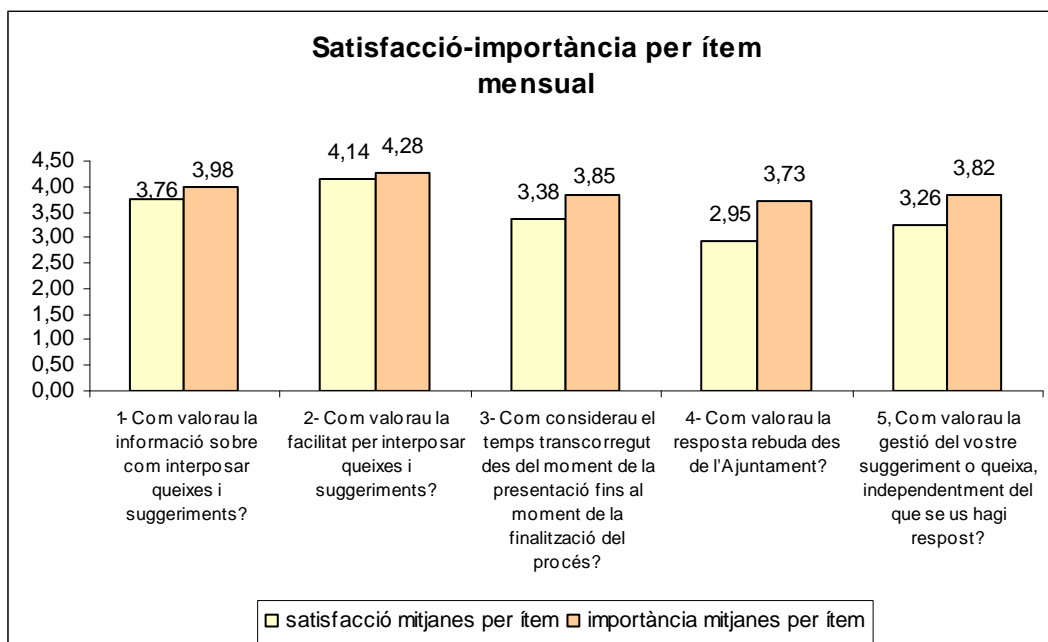
D'altra banda, respecte de la mitjana màxima d'entre 15 i 25 dies de resolució de les queixes (no internes), establerta com a compromís a la Carta de compromisos del DMS, ens trobam com hem indicat abans, en una mitjana de 13 dies. Per tant, aquest mes es torna a complir el compromís.

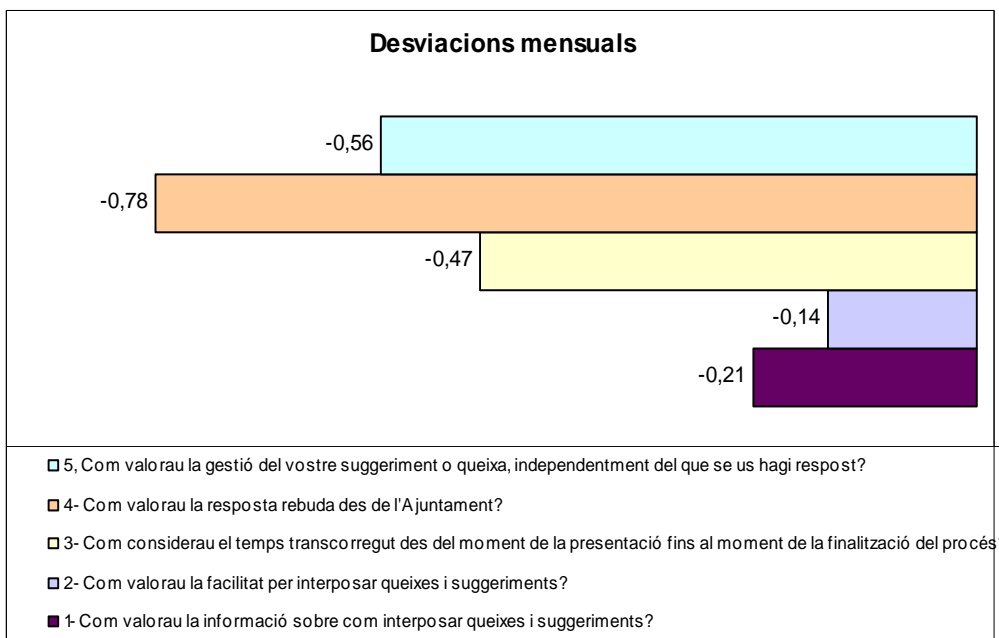
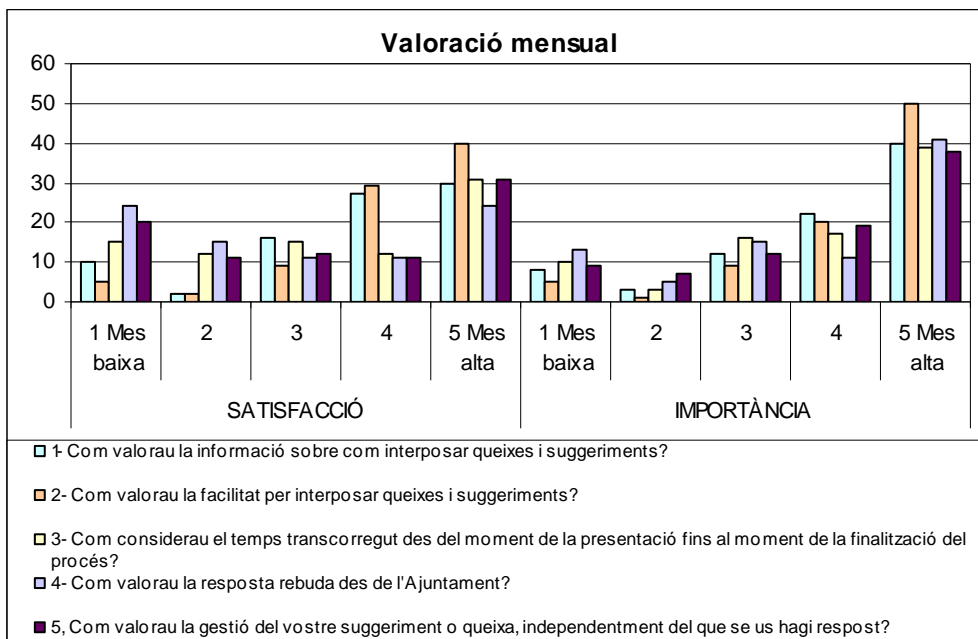
3 SATISFACCIÓ

Aquest més han arribat al Departament de Qualitat **85 respostes a les enquestes de satisfacció**.

La sistemàtica d'enviament de les enquestes de satisfacció consisteix a incloure-les al correu de resolució de la DMS i, quan aquestes no es contesten en un primer moment, es tornen a trametre una setmana després. Això no obstant, de les DMS tramitades a les quals consta 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 3,76 de mitjana de satisfacció, i amb un 3,98 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,21

2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 4,14 de mitjana de satisfacció, i amb un 4,28 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,14. 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 3,38 de mitjana de satisfacció i amb un 3,85 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,47.

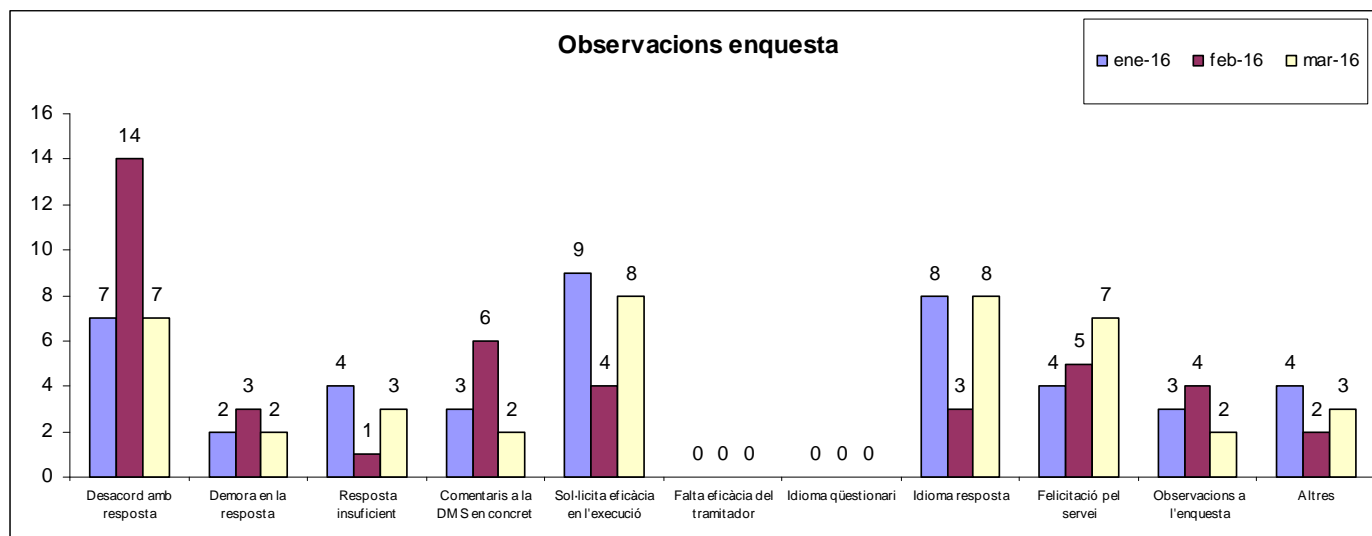
4. Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament? Pel que fa a satisfacció, té una valoració de 2,95 i, pel que fa a importància, de 3,73. S'ha donat una desviació de 0,78. Per tant, torna a ser l'ítem pitjor valorat.

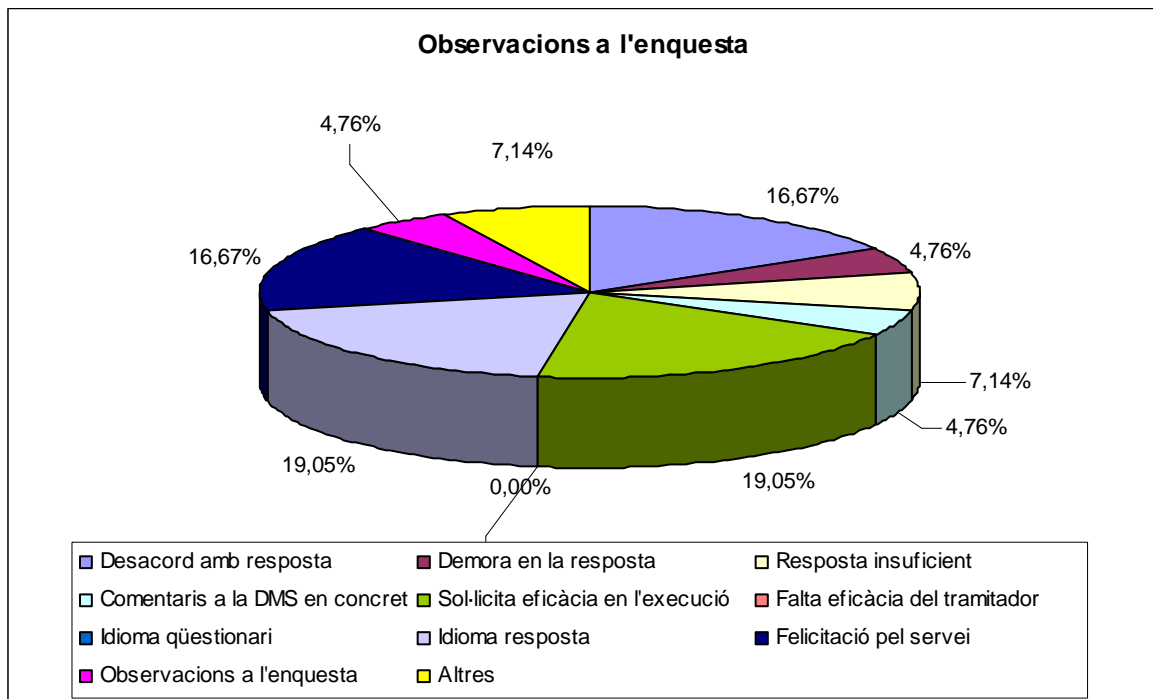
5. Com valoreu la gestió del vostre suggeriment o queixa, independentment del que se us hagi respost? S'ha valorat amb un 3,26 de mitjana de satisfacció i amb un 3,82 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,56.

En conjunt, tots els ítems, menys el 2 (que curiosament és el millor valorat) han tingut desviacions més baixes aquest mes. Per tant podem considerar que el mes de març la satisfacció del nostres usuaris ha estat major.

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 3,26 sobre 5.

També s'inclou a l'enquesta automàtica la possibilitat de fer suggeriments o observacions. Aquest mes han entrat 42 observacions/suggeriments amb les enquestes, que s'han pogut respondre immediatament després de rebre la comunicació de resolució de la DMS o amb uns dies de retard després d'aquesta comunicació i a través d'un recordatori automàtic. Aquestes observacions a les enquestes, que s'analitzen com a informació d'entrada, es poden resumir en el següent gràfic:





La majoria d'observacions aquest mes són sol·licituds d'eficàcia en l'execució i sobre l'idioma de la resposta (un 19% cadascun)

A continuació hi ha les observacions relatives a desacord amb la resposta (16%).

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

Hi ha també 3 comentaris que ens diuen que la resposta és insuficient, 7% del total.

Seguidament n'hi ha 2 sobre demora en la resposta, 2 que són observacions a l'enquesta i 2 més que són comentaris a la DMS en concret, que suposen un 5% del total cadascun dels grups.

Destaquen també 7 felicitaçions pel servei, que representen el 17% del total.

Finalment, hi ha hagut 3 observacions amb comentaris que no es poden englobar en cap dels supòsits anteriors, un 7% 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, les DMS que el mes de març acabaven el termini per a la seva resolució, es troben ja tramitades un 93,48%, percentatge un poc inferior al del mes anterior. El restant 6,52% està en estat de no conformitat o ja com a no conformitat tramitada.

En relació a les DMS que aquest mes exhaurien la seva tramitació en 45 dies, torna a destacar aquest mes el procés GSTI (Gestió Gestió els Serveis Tecnològics i de la Informació) i ESI (Equipaments i Serveis Interns) amb un 50% de les DMS no tramitades en aquest termini, i que, per tant, han passat a estat de no-conformitat.

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

Tornen a ser els processos ESI (Equipaments i Serveis Interns) amb un 76,03% i GSTI (Gestió els Serveis Tecnològics i de la Informació) amb un 67,92%, els que tenen el menor percentatge resolució de les DMS que han exhaurit el termini per esser tramitades.

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

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

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

- En el cas que us interessi 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
OAC		Àrea de Funció Pública i Govern Interior

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

	Joventut	Àrea d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics
	Mercats	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Museus i exposicions	Àrea Delegada de Cultura, Patrimoni, Memòria Històrica i Política Lingüística
	Música i Arts Escèniques	Àrea Delegada de Cultura, Patrimoni, Memòria Històrica i Política Lingüística
	OMIC	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Queixa servei OMIC	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	OMIH (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 Accesibilitat	

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

	PGOU	Àrea Model de Ciutat, Urbanisme i Habitatge Digne
	Planejament	Àrea Model de Ciutat, Urbanisme i Habitatge Digne
SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana)	Activitats:horaris	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Alarmes	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Altres SSPC	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Animals	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Anomalia via pública	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Fems	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Fums. Olors	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Jardins	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Obres SSPC	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana

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

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

	SISTRA	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Cartografia i cadastre	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Queixa servei Seu Electrònica	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
GE (Gestió Econòmica)	Altres GE	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	IAE	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	IBI	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	ICO	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Impost de vehicles	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Plusvàlua	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Smart City	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Taxes	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Recaptació	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Subvencions (Obsolet)	
	Tresoreria	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
Tresoreria-Multes executiva	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació	
ESI (Equipaments i Serveis Interns)	Altres ESI	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Compres	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Contractació	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	GGT	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Manteniment edificis municipals	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	Ocupació via publica	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Patrimoni	Àrea de Funció Pública i Govern Interior