



**DOCUMENT  
EXPLICATIU  
DE L'INFORME  
DE RECEPCIÓ I GESTIÓ  
DE LES DMS**

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

Sistema de Qualitat	<p style="text-align: center;"><b>Document explicatiu de l'informe de recepció i gestió de les DMS</b></p>	<p style="text-align: center;">Ajuntament  de Palma</p>
---------------------	--	--

## ÍNDEX

<b>1. RESUM EXECUTIU</b>	<b>3</b>
<b>2. RECEPCIÓ</b>	<b>3</b>
<b>3. TRAMITACIÓ</b>	<b>5</b>
<b>4. SATISFACCIÓ</b>	<b>6</b>
<b>5. CONCLUSIONS</b>	<b>6</b>
<b>LLEGENDA</b>	<b>7</b>

Sistema de Qualitat	<p style="text-align: center;"><b>Document explicatiu de l'informe de recepció i gestió de les DMS</b></p>	Ajuntament  de Palma
---------------------	--	---

## 1 RESUM EXECUTIU

Es mostren de manera esquemàtica les dades més importants de l'informe quant a quantitat, tipus, resolució, etc.

## 2 RECEPCIÓ

### 2.1 Nombre de DMS rebudes i evolució

La recollida total té una part molt important que són peticions d'actuació del Policia de Barri.

Aquestes queden diàriament tancades al gestor de queixes i suggeriments, ja que **es tramiten a través de l'EUROCOP**, el seu propi gestor, i des del Departament de Qualitat només es comunica a les persones interessades el nou número de registre de Policia, però no es pot fer cap seguiment.

Per a això, les DMS que són peticions d'actuació del Policia de Barri es comptabilitzen al total de recepcions, ja que es registren i s'assignen als responsables de la seva resolució igual que les demés, però **no s'inclouen en la resta de punts d'aquest informe**.

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

Els tipus més habituals són les queixes i les peticions, seguits dels suggeriments, les peticions i les observacions.

### 2.3 Canals elegits per a presentar les DMS


Abans del 2023 els canals telemàtic i telefònic estaven pràcticament igualats degut a la inclusió en les estadístiques de les peticions de policia de barri, que quasi sempre tenien entrada pel SAT-010.

### 2.4 Distribució de les DMS als processos i subtemes corresponents<sup>1</sup>

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

<sup>1</sup> El mapa de processos i aquesta assignació estan definits al [Manual de qualitat](#) publicat a la Intranet.

14/07/2023	<p style="text-align: center;">Departament de Qualitat Pl. de la Porta del Camp, 2. 07001 PALMA</p>	V_1_0	Pàgina 3 de 7
------------	---	-------	---------------

Sistema de Qualitat	<p style="text-align: center;"><b>Document explicatiu de l'informe de recepció i gestió de les DMS</b></p>	Ajuntament  de Palma
---------------------	--	---

publicat a la Intranet.

#### **2.4.1 Total trimestral de DMS assignades a cada procés**

El mapa de processos de l'Ajuntament de Palma està format per 14 processos que són seleccionats en el moment de registre de cada DMS.

#### **2.4.2 Distribució de les DMS del trimestre segons el tema que tracten**

A l'efecte de registrar les DMS, cada procés es divideix en el que anomenam subtemes, que es van actualitzant constantment. Cada subtema 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, al seu torn, uns responsables de gestionar-la i tramitar-la.

#### **2.5 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.

**Podeu consultar la taula procés-subtema-àrea [AQUÍ](#)**

#### **2.6 Distribució de DMS rebudes per gènere**

No ens consta el sexe de la majoria d'usuaris, potser perquè han optat per NS/NC, o bé no en podem tenir constància ja que no han presentat la DMS a través del web;


#### **2.7 Recepció i trasllat de demandes que no són competència municipal**

Es poden rebre escrits presentats a altres administracions per tal que els tramitem al nostre gestor de DMS. O també pot ser que Qualitat rebi escrits que són de la competència d'altres administracions, la qual cosa comunicam als usuaris.

#### **2.8 Via de comunicació en la tramitació de les DMS**

La majoria de DMS ja tenen la informació de l'adreça electrònica dels ciutadans, la qual cosa permet que en la majoria de casos la comunicació sigui telemàtica.

14/07/2023	<p style="text-align: center;">Departament de Qualitat Pl. de la Porta del Camp, 2. 07001 PALMA</p>	V_1_0	Pàgina 4 de 7
------------	---	-------	---------------

Sistema de Qualitat	<p align="center"><b>Document explicatiu de l'informe de recepció i gestió de les DMS</b></p>	<p align="center">Ajuntament  de Palma</p>
---------------------	---	---

### 3 TRAMITACIÓ

La tramitació de les queixes i suggeriments té un termini establert de 45 dies. En els casos en que després d'aquest termini no s'han tramitat passen a estat de no-conformitat i, finalment, quan es tramiten, passen a l'estat de no conformitat tramitada.

#### 3.1 Estat global del gestor DMS

En l'estudi de l'estat global de tramitació tenim en compte tot el que hem registrat al que anomenam **DMS ACTUAL**, que inclou l'any en curs i els dos anys anteriors. Anualment, es revisa el que resta sense tramitar de l'any anterior i es tramita o es tanca, segons cada cas en particular. No obstant això, periòdicament es comunica als responsables la falta de resolució i es duen a terme les mesures pertinents per tal que no quedin queixes i suggeriments dels ciutadans sense tramitar. Aquesta falta de resolució pot obeir a diversos motius, encara que moltes vegades és per problemes esdevinguts respecte de les persones encarregades de resoldre les queixes i suggeriments (jubilacions, canvis de llocs de feina, noves càrregues que no permeten assumir la tasca, etc.). En moltes ocasions, Qualitat, quan detecta aquesta falta de tramitació ofereix ajuda per tancar-les donant la resposta corresponent als ciutadans.

#### 3.2 Estat de les DMS que a data final del trimestre acabaven el termini de tramitació

Les demandes municipals de serveis de tipus queixa, queixa interna, suggeriment, suggeriment intern i petició es poden tramitar en un màxim de 45 dies.


Les DMS que han exhaurit el temps establert de tramitació de 45 dies passen a un estat denominat 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.

#### 3.3 Mitjana de tramitació en dies

Les DMS s'han de tramitar en 45 dies, no obstant alguns passen a no-conformitat una vegada s'ha exhaurit aquest termini.

Per tal d'evitar aquesta demora en la resolució s'envia un recordatori als 60 dies consistent a rebre un avís, als resolutors i als seus responsables, en què s'indica que tenen una DMS en estat de no-conformitat pendent de resoldre, i que, per tant, no hauria de quedar sense tramitar durant gaire temps.

14/07/2023	<p align="center">Departament de Qualitat Pl. de la Porta del Camp, 2. 07001 PALMA</p>	V_1_0	Pàgina 5 de 7
------------	--	-------	---------------

Sistema de Qualitat	<p align="center"><b>Document explicatiu de l'informe de recepció i gestió de les DMS</b></p>	Ajuntament  de Palma
---------------------	---	---

## 4 SATISFACCIÓ

En aquest punt distingim dues entrades d'informació:

### 4.1 REVISIÓ DE RESPOSTES PER PART DEL DEPARTAMENT DE QUALITAT I ATENCIÓ A LA CIUTADANIA

Els requisits que des de Qualitat consideram necessaris per a considerar una resposta com a correcta són:

- Que la llengua de la resposta sigui el català, independentment de la llengua en què ens hagin fet arribar l'escrit, i sempre que no en demanin expressament una resposta en castellà.
- Que el to de la resposta sigui correcte, amb la formalitat i la correcció necessàries.
- Que es contesti concretament el que es demana i tots els aspectes que es detallin en l'escrit de recepció.
- Que no hi hagi errors tipogràfics.
- Que no inclogui dades personals.

### 4.2 AVALUACIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES (ENQUESTA)


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

El present punt inclou totes les respostes a les enquestes de satisfacció rebudes en el trimestre.

A l'enquesta hi ha la possibilitat de fer suggeriments o observacions i d'indicar-nos el motiu si ens han donat una baixa valoració.

## 5 CONCLUSIONS

14/07/2023	<p align="center">Departament de Qualitat Pl. de la Porta del Camp, 2. 07001 PALMA</p>	V_1_0	Pàgina 6 de 7
------------	--	-------	---------------

Sistema de Qualitat	Document explicatiu de l'informe de recepció i gestió de les DMS	Ajuntament  de Palma
---------------------	--	---

## LLEGENDA

**PROCESSOS** (podeu consultar la taula procés-subtema-àrea [AQUÍ](#))

DE (Direcció Estratègica)  
AC (Atenció Ciutadana)  
PS (Promoció Socioeconòmica)  
GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes)  
ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut)  
GT (Gestió Territorial)  
SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana)  
GMA (Gestió del Medi Ambient)  
RH (Recursos Humans)  
GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació)  
GE (Gestió Econòmica)  
ESI (Equipaments i serveis interns)

### TIPUS DMS

De tipus extern:

**Queixes**: manifestacions expresses de disconformitat amb alguna actuació i/o un servei municipal.

**Suggeriments**: opinions sobre possibles millores en les actuacions municipals.

**Felicitations**: manifestacions expresses de la satisfacció per alguna actuació municipal.

**Peticions**: peticions d'actuació del policia de barri, però també n'engloben de qualsevol tipus (d'objectes, d'informació, d'actuació, d'entrevista amb algun càrrec polític, etc.).

**Observacions**: manifestació d'opinions personals.

**Altres**: comunicacions d'incidències a la via pública, que es tramiten a través del Gestor d'Incidències –informant el ciutadà del número de GIN així com les incidències per a Sanitat.

De tipus intern:

**Queixes internes**: queixes dels empleats municipals.

**Suggeriments interns**: es tracta de suggeriments presentats pels empleats municipals.

**No-conformitats internes de cartes de serveis**: incompliment dels compromisos definits a la carta, encara que algunes poden estar totalment justificades.

**No-conformitats internes del sistema**: incompliment del que està definit al sistema de qualitat.

**Derivades d'auditories**: no-conformitats, observacions, felicitacions o oportunitats de millora derivades d'auditories externes o internes realitzades als serveis municipals.

14/07/2023	Departament de Qualitat Pl. de la Porta del Camp, 2. 07001 PALMA	V_1_0	Pàgina 7 de 7
------------	--	-------	---------------