

**INFORME
DE RECEPCIÓ I GESTIÓ
DE LES
DEMANDES MUNICIPALS
DE SERVEIS**

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

GENER-MARÇ 2023

Sistema de Qualitat	Informe de recepció i gestió de Demandes Municipals de Serveis Gener-Març 2023	Ajuntament  de Palma
---------------------	--	---

ÍNDEX

1. RESUM EXECUTIU	3
2. RECEPCIÓ	4
3. TRAMITACIÓ	15
4. SATISFACCIÓ	19
5. CONCLUSIONS	22
LLEGENDA	23

1 RESUM EXECUTIU

RECEPCIÓ DE LES DMS

Del total de 2.656 **queixes, suggeriments, felicitacions** i altres entrades rebudes, les peticions d'actuació de Policia de Barri suposen un **51%** (1.309).

Les DMS que no són peticions policials (1.346) es distribueixen de la següent forma:

- **Queixes:** 801 (60%)
- **Suggeriments:** 59 (4%)
- **Felicitacions:** 43 (3%)
- **Peticions:** 256 (19%)
- **Observacions:** 93 (7%)
- **Altres:** 90 (7%)

El canal més utilitzat per a presentar les DMS és el telemàtic, amb un 68% d'entrades.

El procés amb més assignació és Gestió d'Infraestructures Urbanes amb un total de 486 (36%).

TRAMITACIÓ

Quant a la tramitació els indicadors més importants són:

- Percentatge de tramitació en termini: 82,34%
- Percentatge de tramitació fora de termini: 8,97%
- Percentatge que resta en estat de no-conformitat: 7,60%
- Percentatge que es troba ens els estats inicials: 1,08%
- Processos¹ amb un baix percentatge de tramitació en termini:
 - ESI 4%
 - RH 50%
 - DE 53%
 - GIU 57%
- Mitjana de resolució en dies de les queixes: 8 dies

SATISFACCIÓ

Quant a la satisfacció els indicadors més importants són:

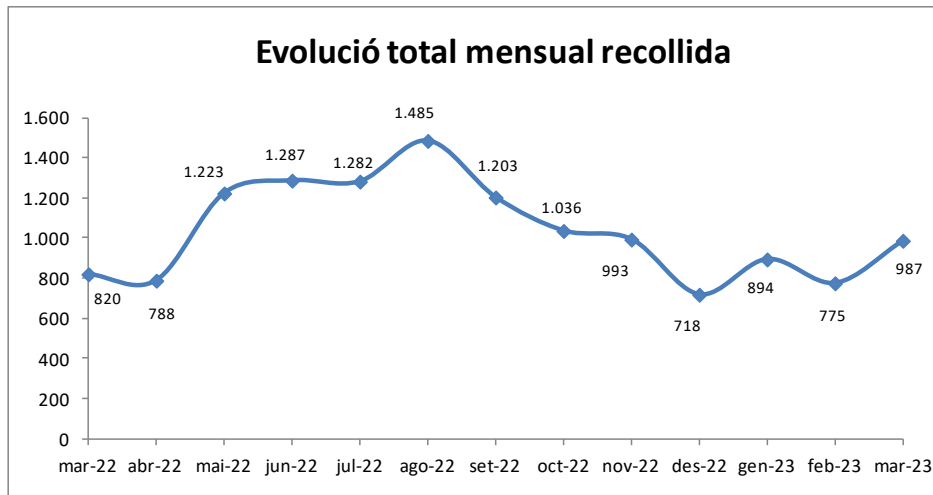
- Mitjana de satisfacció global: 6,01
- Percentatge de resposta a les enquestes: 21%

¹ Veure [Llegenda](#)

2 RECEPCIÓ

2.1 Nombre de DMS rebudes i evolució

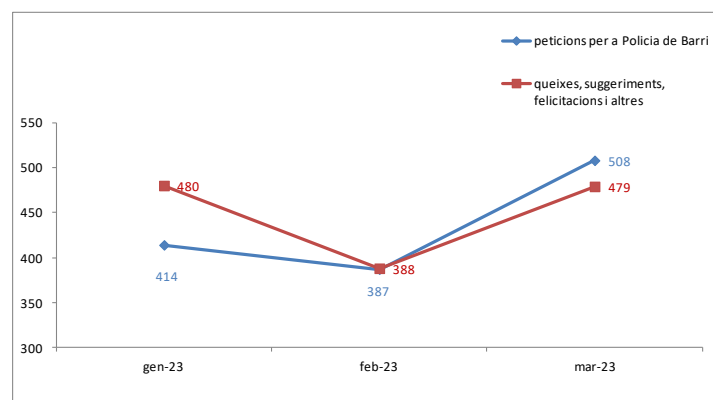
El nombre de queixes, suggeriments, peticions, observacions, felicitacions i altres de tipus intern, rebudes i registrades al gestor durant el primer trimestre de 2023 ha estat inferior en un 30% respecte del trimestre anterior. Se n'han registrades 2.656.



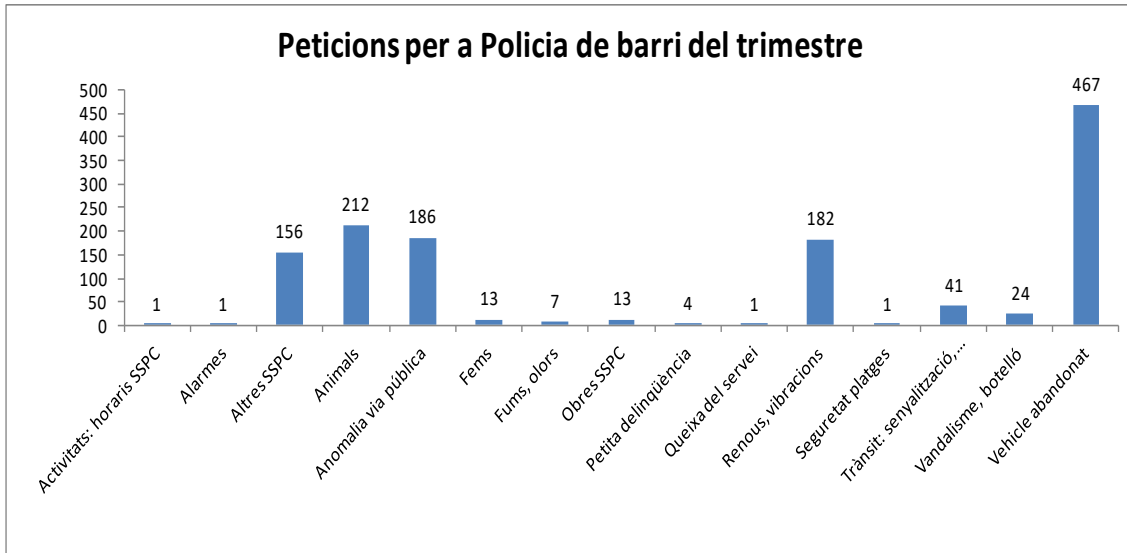
A més, s'han rebut 52 escrits que no s'han registrat com a DMS perquè el canal requerit per a la seva presentació és el registre general. És tracta de peticions de senyalització viària, sobretot, aquest trimestre, i també denúncies per renous, obres, activitats, estat d'insalubritat de vivendes i altres que són al·legacions a multes, peticions de responsabilitat patrimonial i reclamacions a taxistes.

A data final del primer trimestre de 2023 ens trobam en una mitjana de recepció dels darrers 12 mesos de 1.056 DMS.

De la recollida total (2.656) una part molt important són peticions d'actuació del Policia de Barri (1309). La resta d'entrades (1346) son relatives a queixes, suggeriments, felicitacions i d'altres. Així es pot comprovar al gràfic següent:



Les 1.309 peticions d'actuació del Policia de Barri d'aquest trimestre han estat pels motius que es poden veure a continuació:



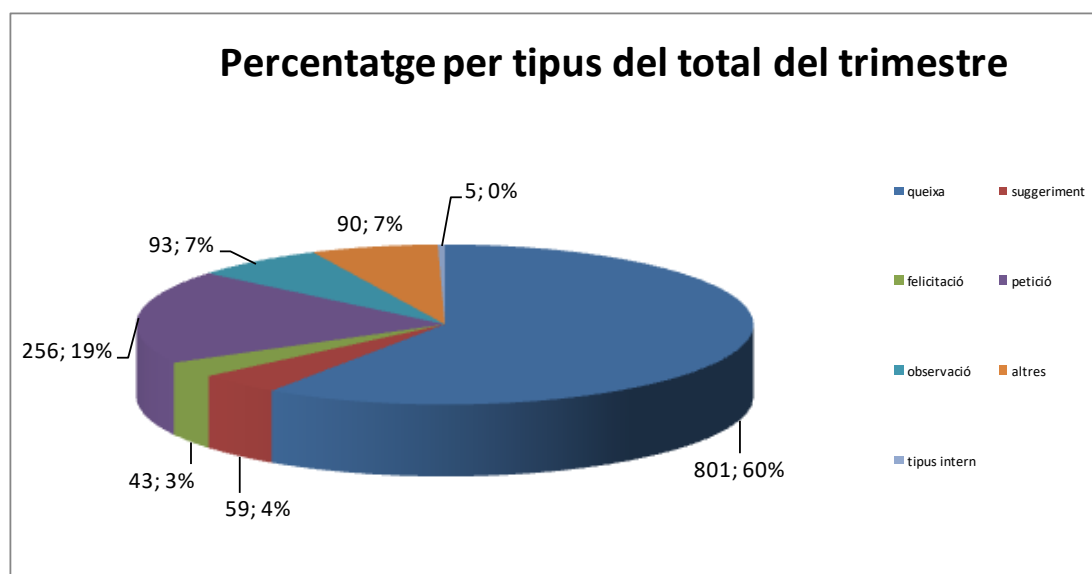
Aquestes peticions d'actuació del Policia de Barri queden diàriament tancades al gestor de queixes i suggeriments, ja que **es tramiten a través de l'EUROCCOP**, el seu propi gestor, i des del Departament de Qualitat només es comunica a les persones interessades el nou número de registre de Policia, 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**.

La majoria, com es veu al gràfic, són avisos de vehicles abandonats (467) i també les queixes per molèsties d'animals (212) i per renous (182). De les queixes per anomalies a la via pública (186), destaquen les 82 relatives a aparcament de vehicles a les voravies, a guals, sobre línies grogues, a càrregues i descàrregues i a aparcaments de persones amb discapacitat. També les 30 per vehicles de tallers i de rent a car aparcats a la via pública i 14 per excés en l'ocupació de terrasses de bars i restaurants.

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

Els tipus de DMS més habituals cada mes són sempre les queixes, molt per sobre dels demás tipus.



Queixes: el nombre de queixes rebudes aquest trimestre és de **801**; representen el 60% del total. És, després de les peticions, el tipus més habitual.

Suggeriments: el nombre de suggeriments (**59**) representa aquest trimestre el 4% del total, percentatge superior en un 1% al del trimestre anterior.

Felicitarions: S'han registrat **43 felicitacions**, (un 3% del total), 8 menys que el trimestre passat.

La majoria han estat per a Promoció Socioeconòmica (18), la majoria per a Esports (10), 2 per a Biblioteques i 1 per a Teatres Municipals. També per a Atenció a la Ciutadania (12), totes per a OAC. La resta de felicitacions han estat molt repartides entre diversos serveis municipals.

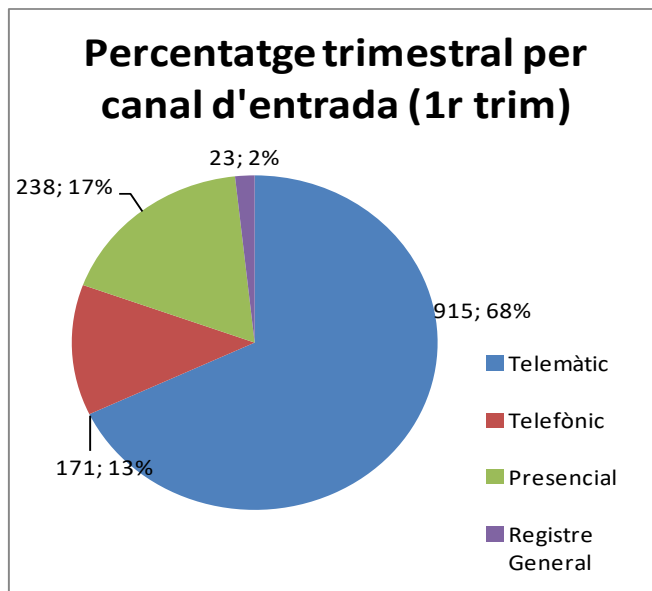
Peticions: es tracta de peticions de qualsevol tipus (d'objectes, d'informació, d'actuació, d'entrevista amb algun càrrec polític, etc.). Aquest trimestre s'han registrat **256 peticions**, que suposen un 19% del total de les DMS rebudes.

Observacions: hi ha hagut **93 observacions**, un 7% del total, percentatge superior en un 2% al del trimestre passat.

Altres: s'han registrat **90 DMS** d'aquest tipus, un 7% del total, igual que els trimestres anteriors.

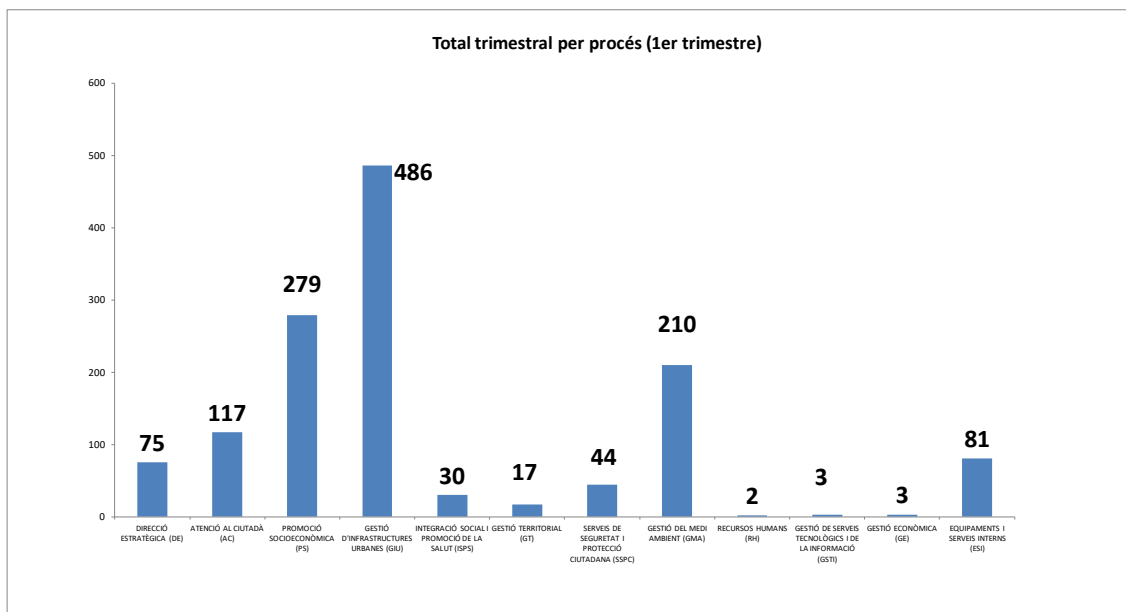
2.3 Canals elegits per a presentar les DMS

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.



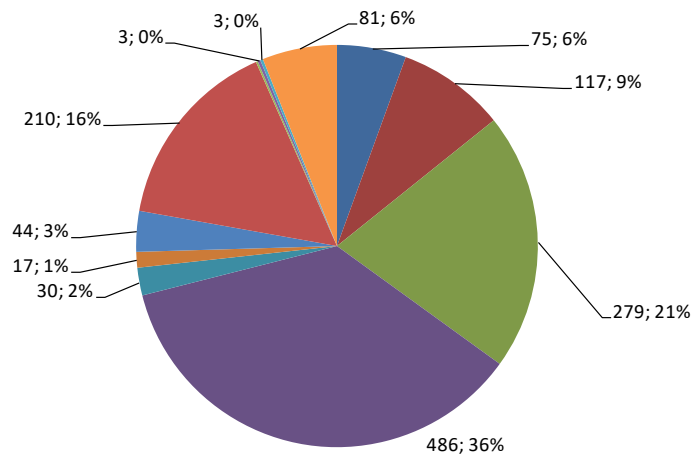
2.4 Distribució de les DMS als processos i subtemes corresponents²

2.4.1 Total trimestral de DMS assignades a cada procés



² El mapa de processos i aquesta assignació estan definits al [Manual de qualitat](#) publicat a la Intranet.

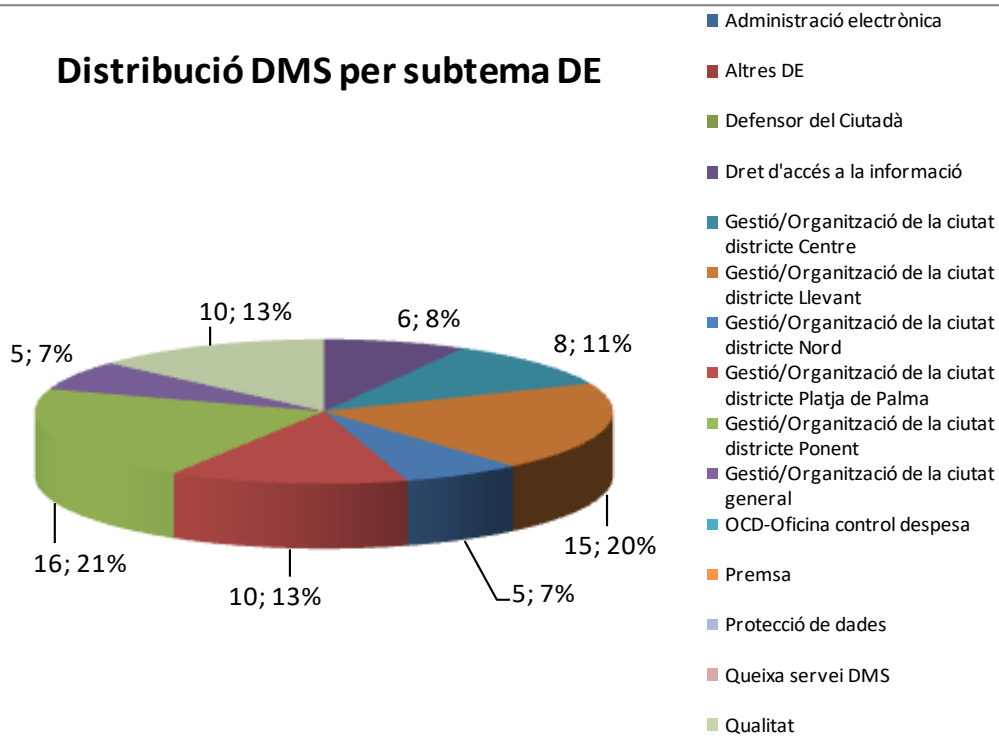
Percentage trimestral per procés 1er trimestre



Podem assenyalar com a subtemes més destacats dels processos amb més entrades:

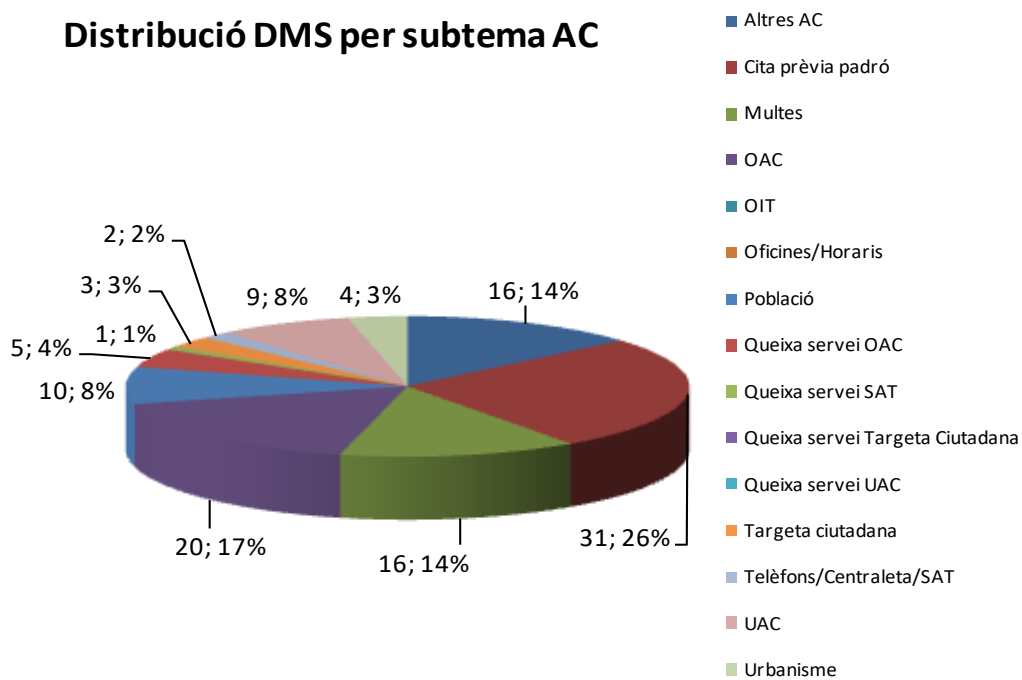
DE (Direcció Estratègica) -75-: la majoria d'aquest trimestre són del subtema Gestió/organització de la ciutat Llevant, igual que el trimestre passat, amb 15 DMS.

Distribució DMS per subtema DE

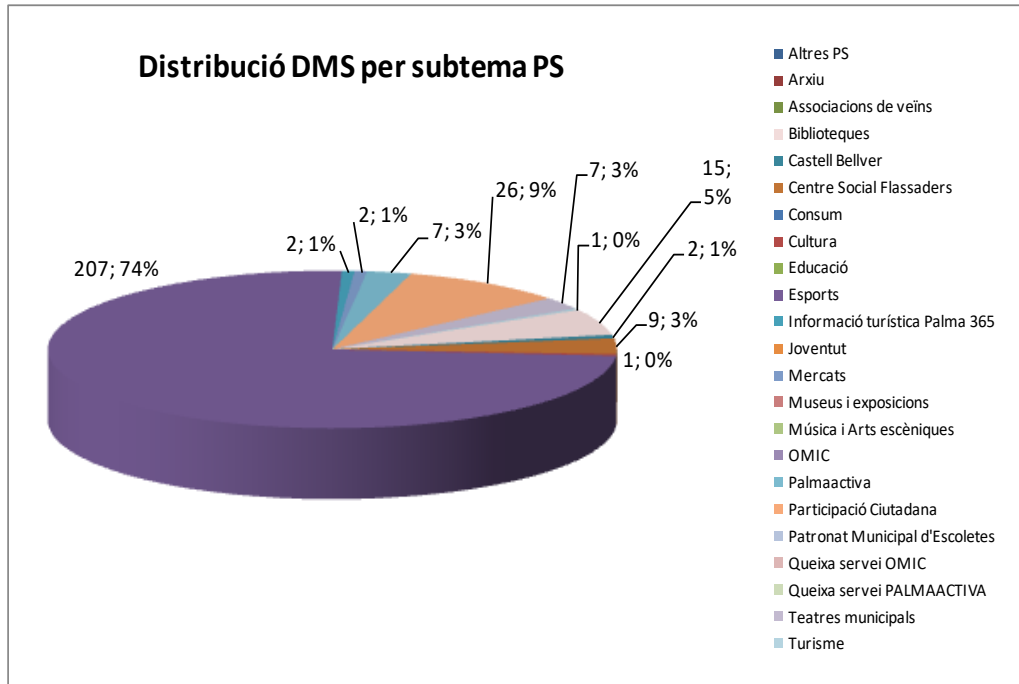


AC (Atenció Ciutadana) -117-: hi destaquen sobretot aquest trimestre, les del subtema Cita prèvia padró, igual que el trimestre anterior, amb 31 DMS.

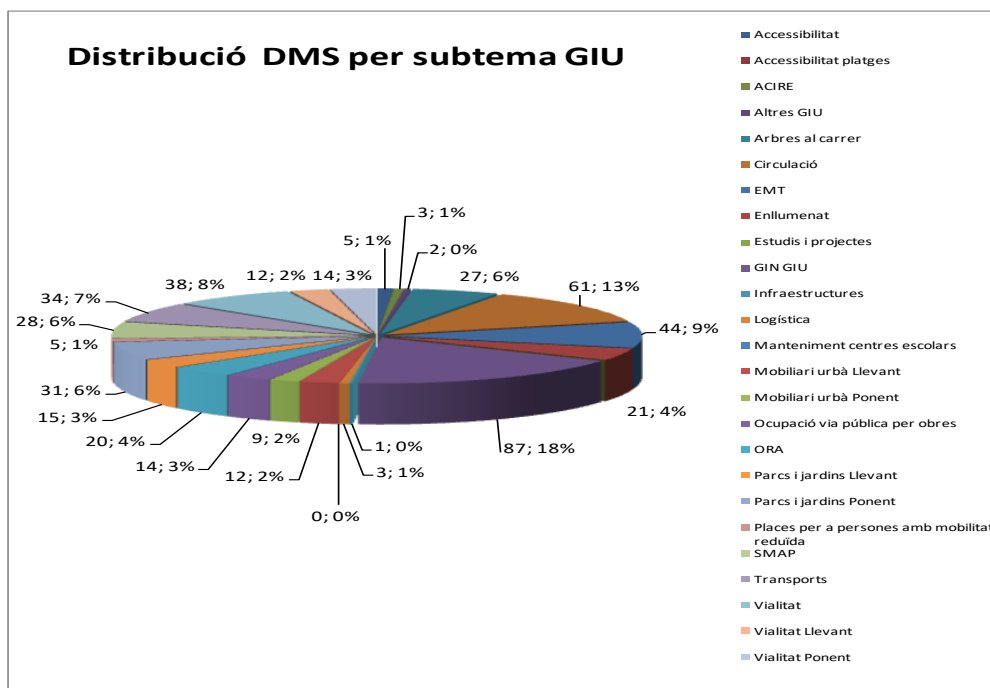
Distribució DMS per subtema AC



PS (Promoció Socioeconòmica) -279-: hi destaca, com sempre, el subtema Esports, aquest trimestre amb 207 DMS. Aquest trimestre tornen a destacar les queixes per la temperatura dels vestuaris i de l'aigua de la piscina dels poliesportius Son Moix i Marga Crespí (33), per la falta de manteniment de les màquines als poliesportius de Son Moix, Germans Escales i Toni Servera (24), les 14 queixes per problemes amb les dutxes de Son Moix i Germans Escales, les 5 queixes pel no funcionament de l'ascensor de Son Moix, i, també, 3 felicitacions a monitors.

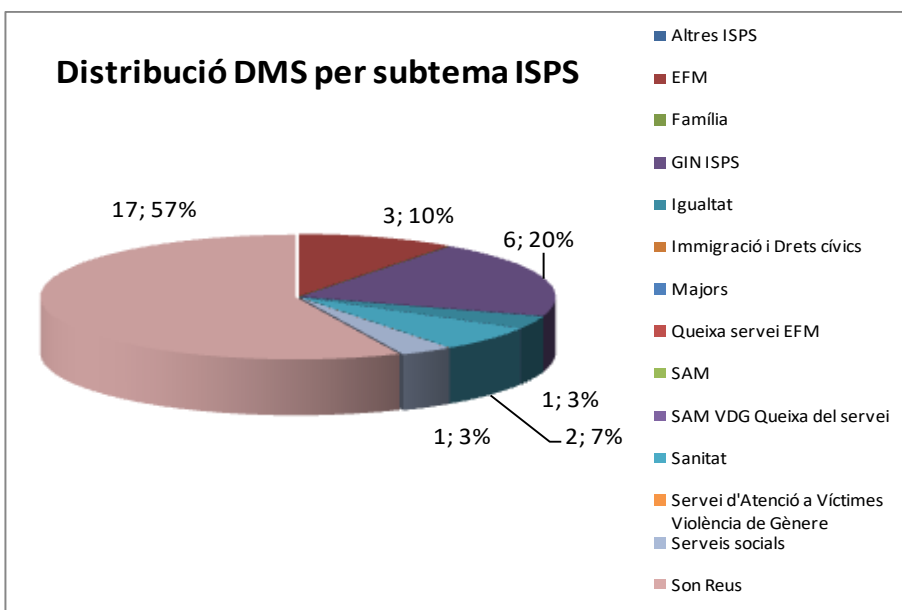


GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes) -486-:

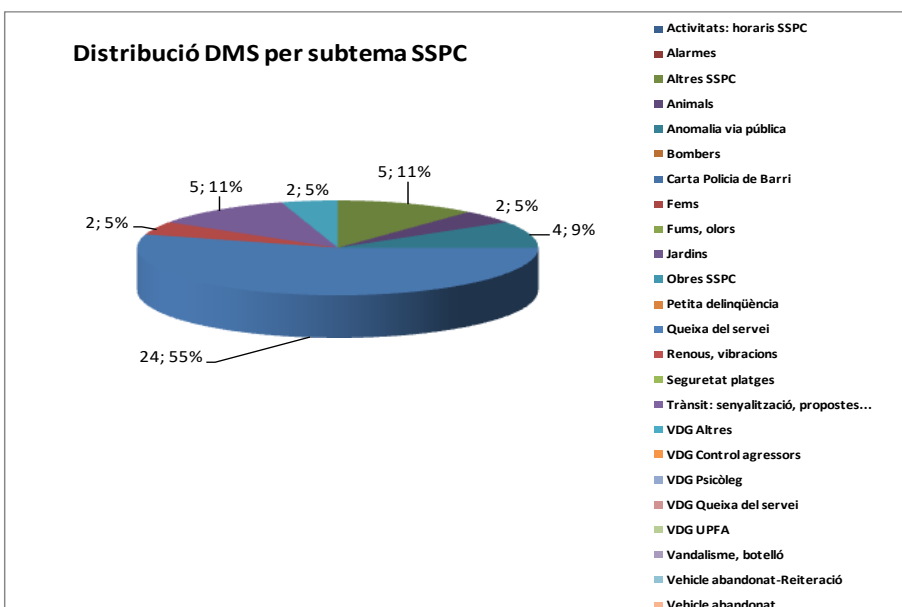


Hi destaquen altre vegada aquest trimestre les relatives a incidències d'Infraestructures (87). Seguidament les 61 de Circulació. També són destacables les 33 queixes pel mal funcionament del servei de taxi o a la manca de taxis a la ciutat. Hi ha hagut també 3 escrits de ciutadans relatius a la falta d'aparcament per les obres del Passeig Marítim.

ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut) -30-: aquest trimestre, la majoria (17) tornen a ser del subtema Son Reus. En relació a aquest subtema, ja s'ha designat algun resolutor i s'està pendent de formar-ne dos més.

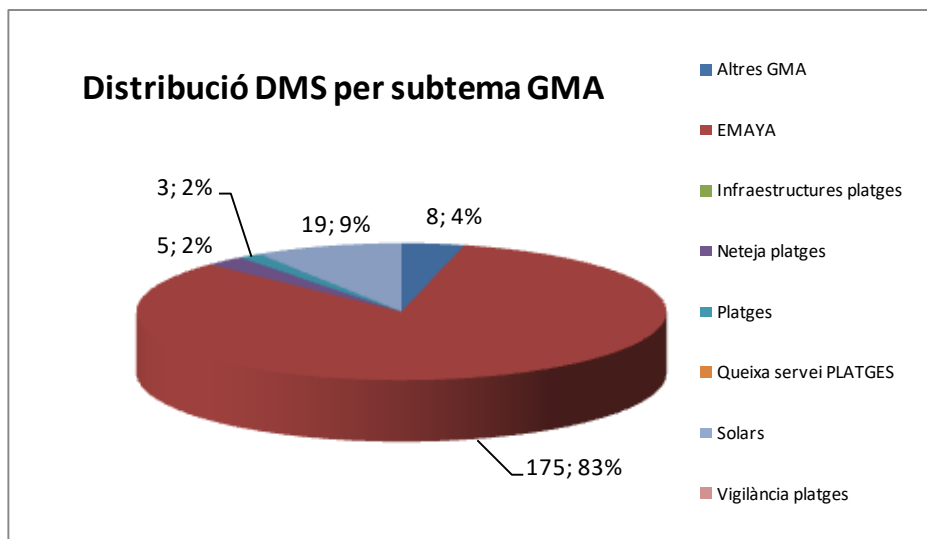


SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) -44-:

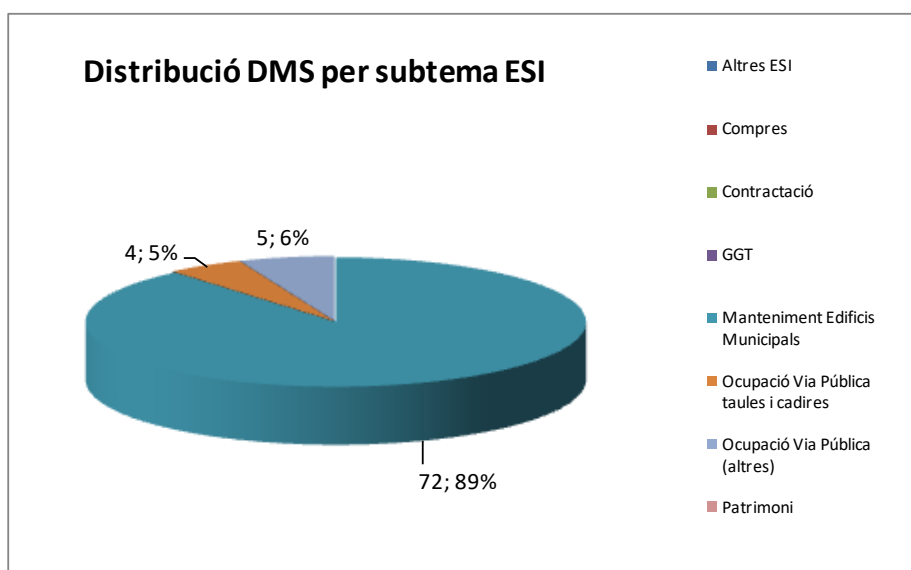


Hi destaquen les 24 Queixes del servei, la majoria per què el 092 no contesta les telefonades o no actua i altres perquè tampoc contesta l'oficina d'Objectes Trobats.

GMA (Gestió del Medi Ambient) -210-: la majoria són del subtema EMAYA, com és habitual, algunes d'elles com sempre, per les molèsties pels renous en la recollida o de la neteja però la majoria d'aquest trimestre es refereixen a la brutor o falta de neteja dels carrers (50 aquest trimestre).

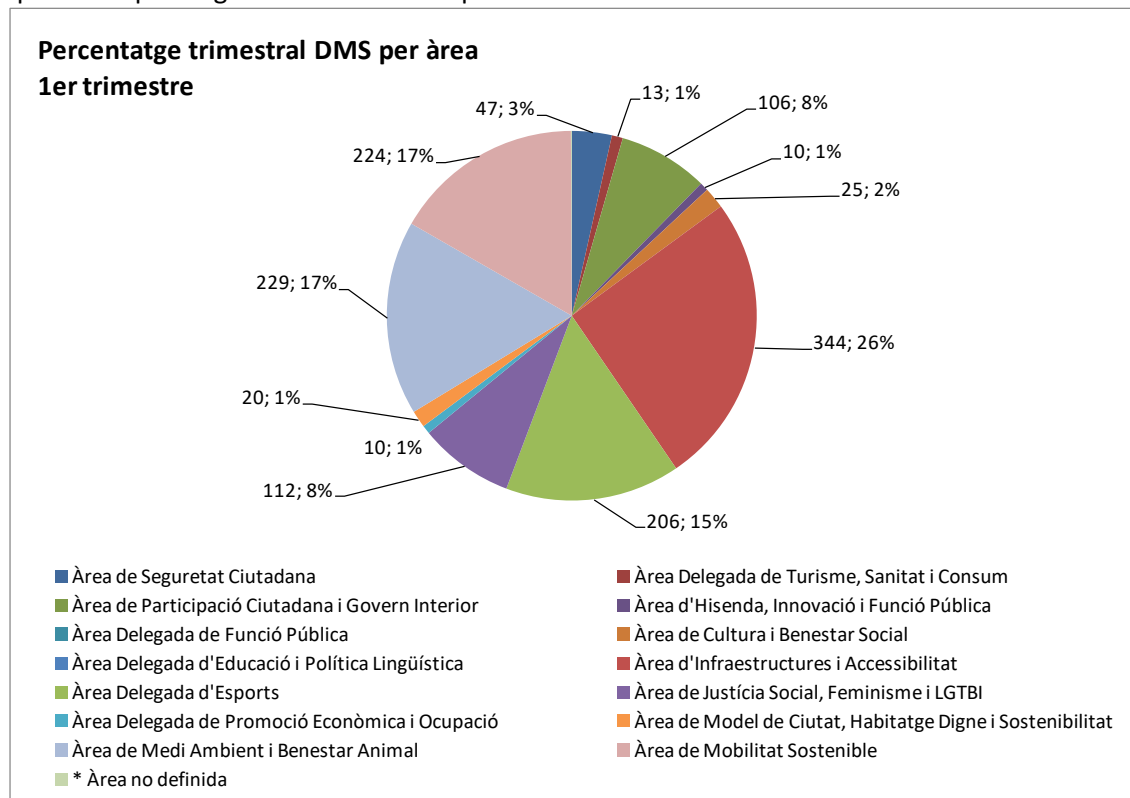


ESI (Equipaments i Serveis Interns) -81-: aquest trimestre destaquen altre vegada les de Manteniment d'edificis municipals (72), 63 d'aquestes pel no funcionament de la calefacció als casals de Son Ferriol (9 del mes de gener), de Santa Catalina (47 del mes de gener i 4 de febrer) i del Rafal Vell (3 del mes de febrer).



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.



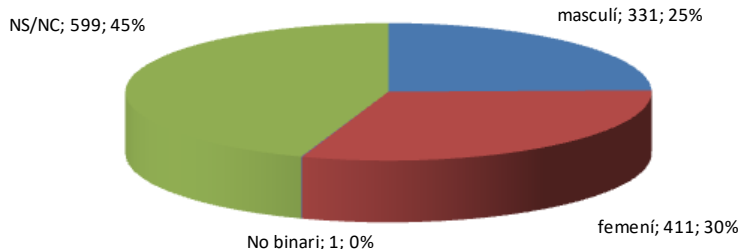
La majoria de DMS correspon, com sempre, a l'Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat, que representa aquest trimestre el 26% del total.

Seguidament destaquen, aquest trimestre i per aquest ordre, l'Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal, l'Àrea de Mobilitat Sostenible i l'Àrea delegada d'Esports.

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 podem tenir constància ja que no han presentat la DMS a través del web; es tracta d'un 45% dels usuaris.

Distribució trimestral per gènere



2.7 Recepció i trasllat de demandes que no són competència municipal

Aquest trimestre no s'ha rebut cap queixa derivada d'una altra administració i se n'han tramès 8 a altres administracions, en concret 1 queixa i 1 petició al Govern Balear; 2 queixes, 1 suggeriment i 2 peticions al Consell de Mallorca; i 1 queixa a la DGT.

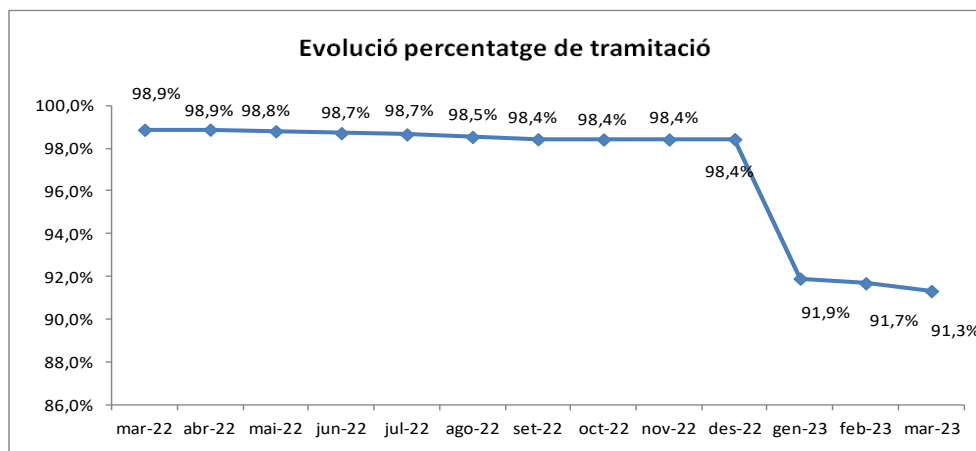
2.8 Via de comunicació en la tramitació de les DMS

Un 83% de les DMS tramitades aquest trimestre han tingut el canal telemàtic com a canal de comunicació amb la persona usuària.

3 TRAMITACIÓ

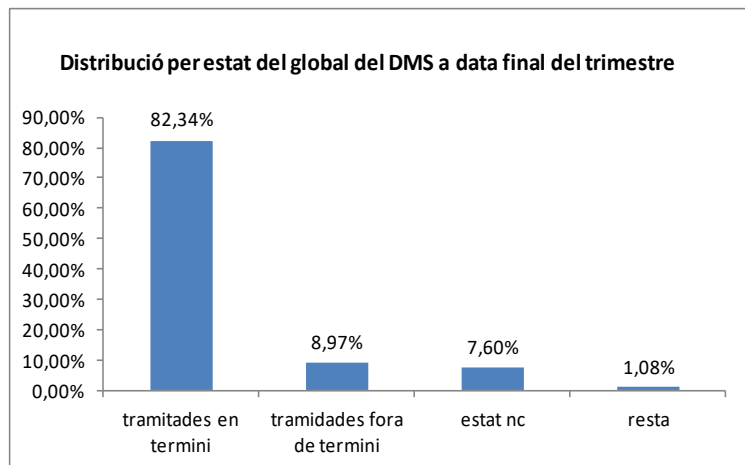
3.1 Estat global del gestor DMS

El percentatge de tramitació, que inclou les DMS tramitades, tant en termini com fora de termini, es mostra en el següent gràfic d'evolució mensual:

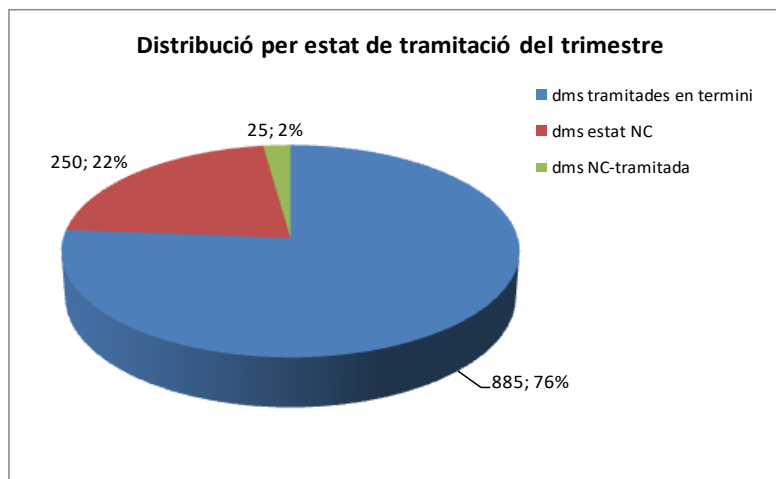


Quan estaven incloses les peticions per a Policia (fins a desembre de 2022) el percentatge de resolució era més elevat (98%-99%), ja que es tancaven aquestes el mateix dia, amb el seu traspass al programa específic de Policia. Després del canvi, es troba entre el 91% i el 92%, percentatge que podem considerar elevat i correcte.

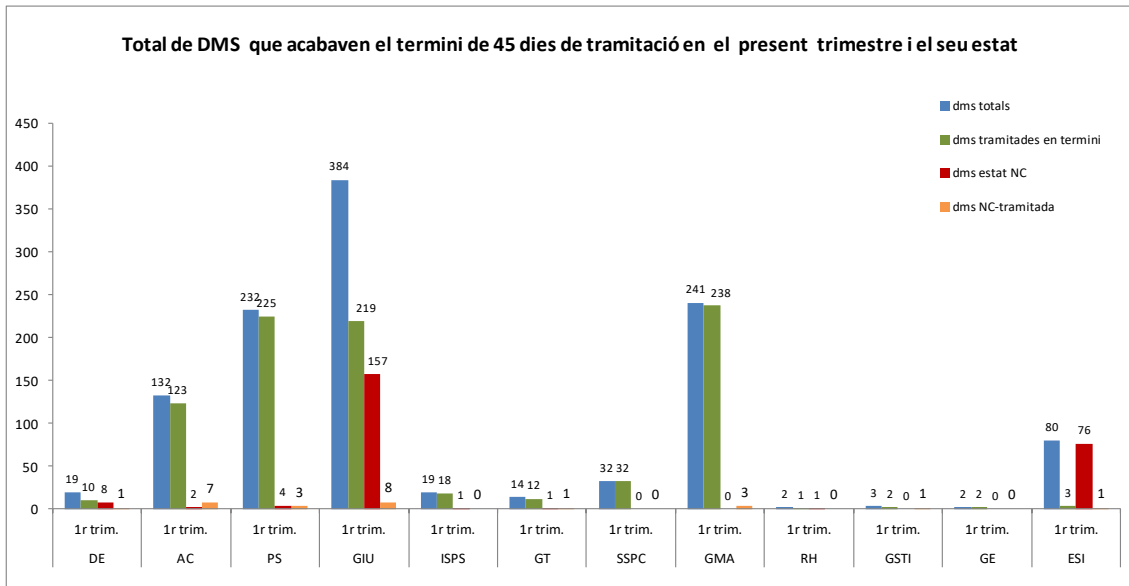
La distribució per estat de tramitació al global del gestor a final d'aquest trimestre és la que es mostra al gràfic següent:



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



De l'anàlisi per processos, al gràfic següent, podem observar que GMA, AC i PS són processos amb bastant assignació de queixes i suggeriments, i amb un percentatge elevat de tramitació en termini.

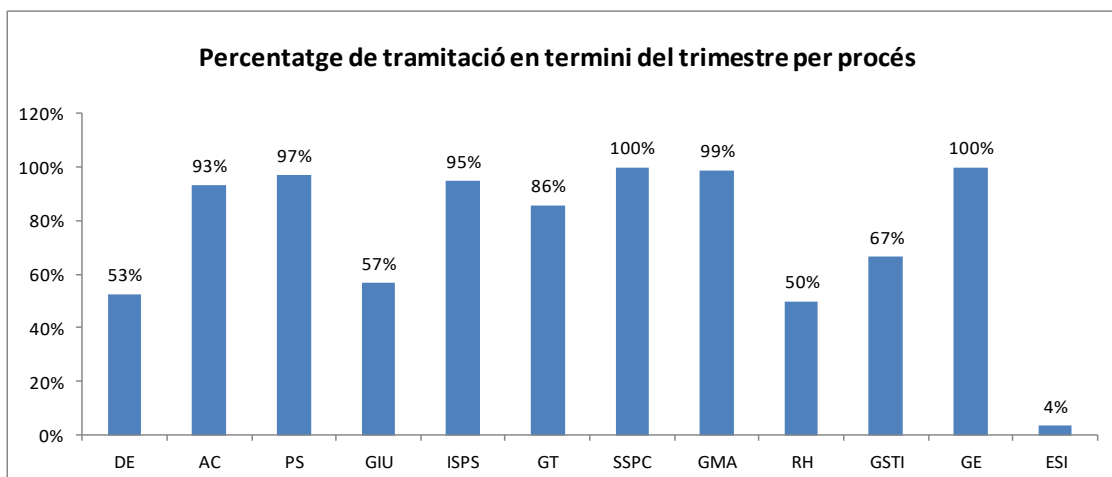


Quant al procés GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), només un poc més de la meitat s'han tramitat en termini i en resten moltes en estat de no-conformitat. En aquests moments, a més, no hi ha resolutors d'alguns temes de queixes ciutadanes, per exemple Transports, Logística i Infraestructures general. També que la resolució es més tardana del que correspondria en alguns altres serveis, de Circulació sobretot.

Pel que fa a ESI (Equipaments i Serveis Interns), quasi totes han passat a estat de no-conformitat. Qualitat ha contactat amb ells i ha acordat donar-los ajuda en la tramitació d'unes 70 queixes que feien totes referència a la falta o mal funcionament de la calefacció als Casals de Barri.

Com a processos amb molta assignació de queixes i suggeriment i molt bona resolució en termini podem veure que són PS (Promoció Socioeconòmica) i GMA (Gestió del Medi Ambient).

En percentatges, la resolució en termini per procés d'aquest trimestre ha estat la següent:



3.2.2 Relació processos/serveis pel que fa a tramitació

Actualment tenim cinc serveis que acumulen retard i tenen les DMS que han passat a estat de no-conformitat i així continuen.

Són els serveis de Infraestructures, Logística i Mobilitat, que estan dins del procés GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes) , Son Reus del procés GMA (Gestió del Medi Ambient) i Ocupació via pública-altres del procés ESI (Equipaments i Serveis Interns)

Infraestructures: Hi ha DMS que no es poden assignar a serveis concrets d'Infraestructures i van a un subtema denominat Infraestructures general. Moltes d'aquestes DMS es refereixen a pistes esportives que no són de l'IME. Des de Qualitat es va mantenir una reunió amb els coordinadors d'esports i d'infraestructures i, encara que e es va arribar a un acord no s'ha pogut dur a terme la solució per manca de recursos. Aquestes no són una quantitat destacable de DMS.

Logística: Actualment no hi ha suficients recursos per poder donar resposta als terminis desitjats.

Mobilitat: Actualment no hi ha suficients recursos per poder donar resposta als terminis desitjats, el que en aquest cas és important degut a l'elevat numero de DMS.

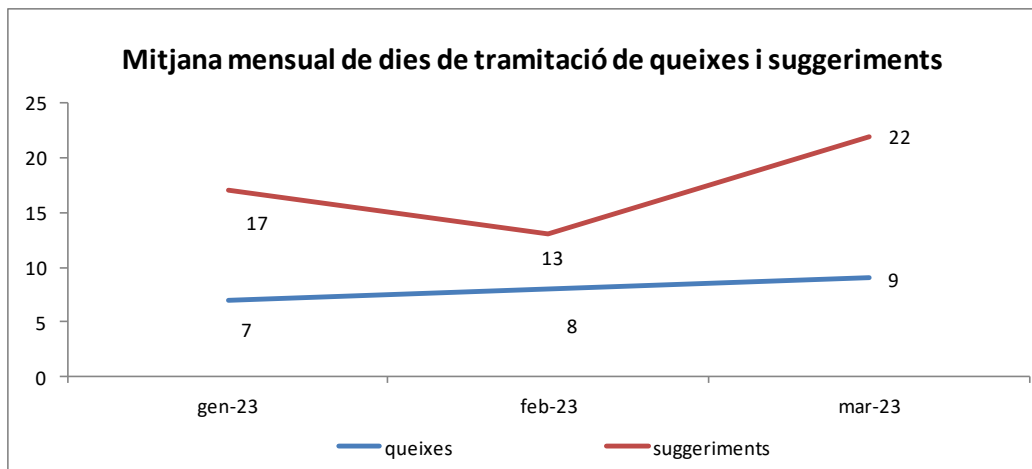
Son Reus: No hi havia suficients recursos per poder donar resposta però s'han dut a terme diverses actuacions que en un principi tindran un bon impacte a la resolució de les DMS.

Ocupació via pública (altres): Es refereix a temes d'ocupació de la via pública que no són taules i cadires. Actualment no hi ha suficients recursos per poder donar resposta.

3.2.3 Mitjana de tramitació en dies

La mitjana de tramitació de les queixes i els suggeriments que no han exhaurit el termini de resolució establert de 45 dies ha estat aquest trimestre de 13 dies. Aquest trimestre les queixes s'han tramitat en una mitjana de 8 dies i els suggeriments, en 17 dies.

D'altra banda, respecte d'aquests mateixos tipus de DMS que sí que **han exhaurit el termini de resolució**, la mitjana de dies transcorreguts entre el seu registre i la seva tramitació final com a no-conformitat ha estat molt elevada, com és habitual. Per tal d'evitar aquesta demora en la resolució s'envia un recordatori als 60 dies consistent en recordar que hi ha queixes i suggeriments en estat de no-conformitat i que s'ha de resoldre.



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 detallen en l'escrit de recepció.
- Que no hi hagi errors tipogràfics.
- Que no inclogui dades personals.

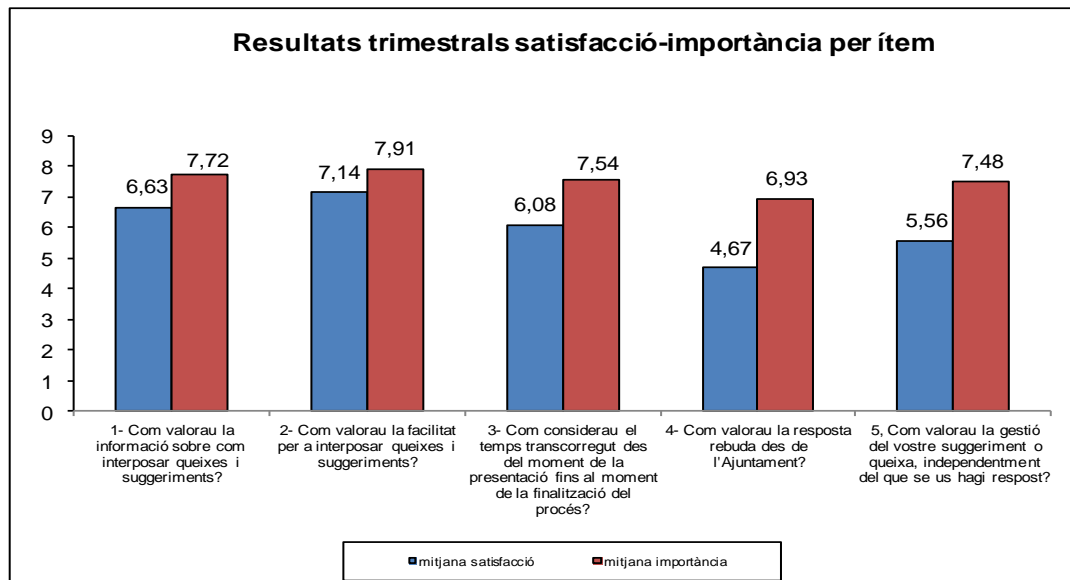
Després de l'avaluació d'aquest trimestre els serveis que responen al ciutadà atenent als criteris mencionats, hem de **destacar especialment els serveis d'Esports, Biblioteques i Atenció a la Ciutadania**, ja que donen sempre una informació molt completa en la seva resposta.

4.2 AVALUACIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES (ENQUESTA)

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

Aquest trimestre han arribat al Departament de Qualitat **145 respostes a les enquestes de satisfacció**, que representen un percentatge de resposta d'aproximadament el **21%**.

Pel que fa a la valoració (de 0 a 10) a les enquestes de satisfacció d'aquest trimestre, ens trobam els següents resultats:



De les valoracions rebudes, en podem extreure el següent:

1. Com valoreu la informació sobre com interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un **6,63 de mitjana** de satisfacció, i amb un 7,72 de mitjana d'importància.

2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un **7,14 de mitjana** de satisfacció, i amb un 7,91 de mitjana d'importància. Aquest trimestre ha estat **l'ítem més ben valorat**.

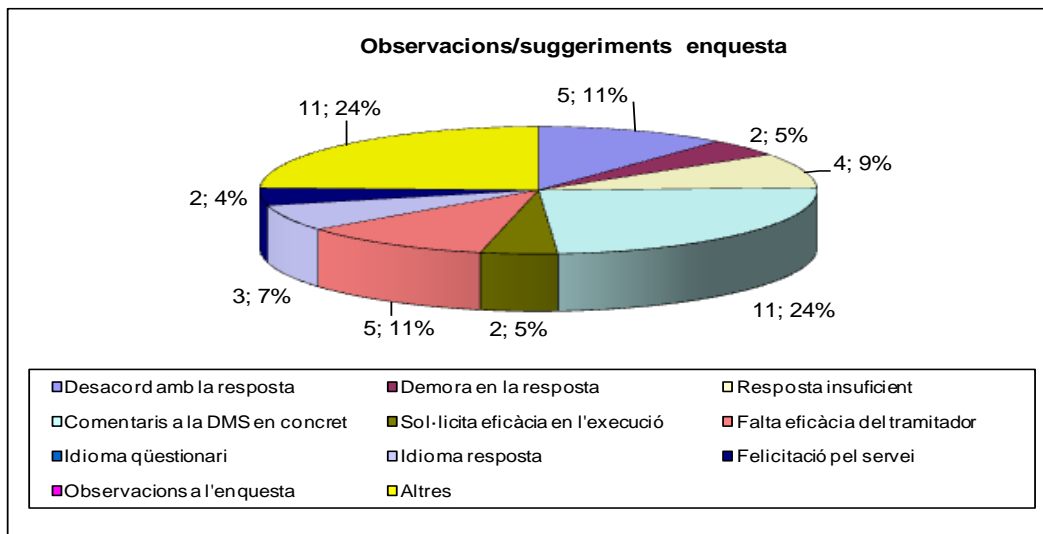
3. Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés? S'ha valorat amb un **6,08 de mitjana** de satisfacció i amb un 7,54 de mitjana d'importància.

4. Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament? Pel que fa a satisfacció, té una **valoració de 4,67** i, pel que fa a importància, de 6,93. Per tant, i com sempre, aquest és **l'ítem més mal valorat**.

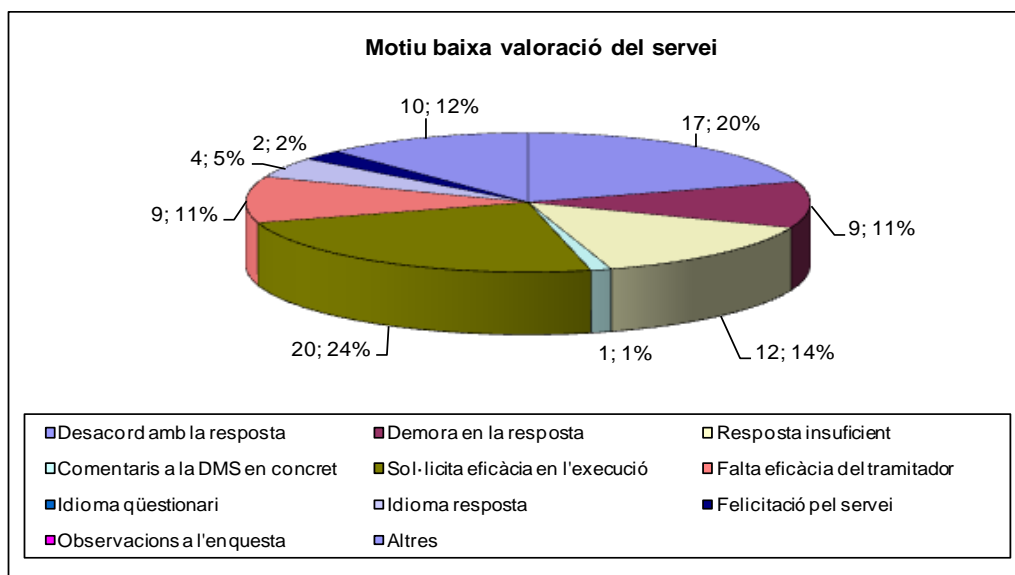
5. Com valoreu la gestió del vostre suggeriment o queixa, independentment del que se us hagi respost? S'ha valorat amb un **5,56 de mitjana** de satisfacció, amb un 7,48 de mitjana d'importància.

Aquest trimestre han entrat 45 observacions que es poden agrupar com es mostra a continuació:

10/05/2023	Departament de Qualitat Pl. de la Porta del Camp, 2. 07001 PALMA	V_3_0	Pàgina 19 de 22
------------	--	-------	-----------------




I s'han enregistrat 84 comentaris sobre el motiu de la baixa valoració amb les enquestes:



Aquest trimestre, les observacions/suggeriments es refereixen majoritàriament a **comentaris a la DMS en concret**. Representen un **24%** del total.

Pel que fa a les explicacions dels **motius de la baixa valoració**, la majoria són **sol·licituds d'eficàcia en l'execució**, que representen el **24%** del total.

Sistema de Qualitat	Informe de recepció i gestió de Demandes Municipals de Serveis Gener-Març 2023	Ajuntament  de Palma
---------------------	--	---

5 CONCLUSIONS

-En relació a la **tramitació de les DMS**, es pot indicar que, encara que la tramitació global del gestor sigui molt elevada, és important vigilar que les DMS que han passat a no-conformitat no quedin sense tramitar. Per a això, **des de Qualitat es revisen periòdicament les DMS en estat de no-conformitat i es convida els serveis responsables de la seva tramitació a fer-ne una revisió i a tramitar-les; també a donar resposta als ciutadans**, sempre que això no sigui desaconsellable pel temps transcorregut des del seu registre.

-Pel que fa als **responsables de tramitar** les queixes i suggeriments, anomenats “resolutors”, **tenim actualment problemes per tal d’aconseguir que aquestes persones es facin realment responsables de tramitar** les queixes ciutadanes, a vegades per no estar suficientment conscienciats, a nivell del servei o departament, de donar respostes a temes que no tenen l’origen en el registre general d’entrada. No obstant, **en les formacions periòdiques que es fan a Qualitat als “resolutors” s’explica clarament que qualsevol dels canals d’entrada de les queixes ciutadanes té la mateixa categoria i per tant a totes se’ls ha de donar el mateix grau d’importància**. Aquest és un problema que es repeteix sobretot a varis serveis de Mobilitat.

-La problemàtica del **retard en la resolució de les queixes** ciutadanes està motivada pels **canvis constants de llocs de treball**.

- Per a més informació sobre DMS podeu consultar la Intranet, on trobareu el [Manual d’ús i el procediment de queixes i suggeriments](#), així com el [Manual de gestió de respostes per a usuaris del DMS](#).

- Si us interessa 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](#) es troba a la vostra disposició.

- A més podeu consultar els compromisos de l’Ajuntament relacionats amb aquests serveis al següent web:

<https://compromisos.palma.cat/>

10/05/2023	Departament de Qualitat Pl. de la Porta del Camp, 2. 07001 PALMA	V_3_0	Pàgina 21 de 22
------------	--	-------	-----------------

Sistema de Qualitat	Informe de recepció i gestió de Demandes Municipals de Serveis Gener-Març 2023	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.

10/05/2023	Departament de Qualitat Pl. de la Porta del Camp, 2. 07001 PALMA	V_3_0 Pàgina 22 de 22
------------	--	--