

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

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

**ABRIL-JUNY 2023**

|                     |   |   |
|---------------------|---|---|
| Sistema de Qualitat | <b>Informe de la recepció i gestió<br/>de les Demandes Municipals<br/>de Serveis</b><br>Abril-Juny 2023 | Ajuntament  de Palma |
|---------------------|---|---|

## ÍNDEX

|                          |           |
|--------------------------|-----------|
| <b>1. RESUM EXECUTIU</b> | <b>3</b>  |
| <b>2. RECEPCIÓ</b>       | <b>4</b>  |
| <b>3. TRAMITACIÓ</b>     | <b>14</b> |
| <b>4. SATISFACCIÓ</b>    | <b>17</b> |
| <b>5. CONCLUSIONS</b>    | <b>20</b> |
| <b>LLEGENDA</b>          | <b>22</b> |

## 1 RESUM EXECUTIU

### RECEPCIÓ DE LES DMS

Del total de 2.985 queixes, suggeriments, felicitacions i altres entrades rebudes, les peticions d'actuació de Policia de Barri suposen un 48% (1.427).

Les DMS que no són peticions policials (1.558) es distribueixen de la següent forma:

- **Queixes:** 870 (56%)
- **Suggeriments:** 98 (6%)
- **Felicitacions:** 48 (3%)
- **Peticions:** 296 (19%)
- **Observacions:** 124 (8%)
- **Altres:** 117 (8%)

El canal més utilitzat per a presentar les DMS és el telemàtic, amb un 71% d'entrades.

El procés amb més assignació és Gestió d'Infraestructures Urbanes amb un total de 581 (37%).

### TRAMITACIÓ

Quant a la tramitació els indicadors més importants són:

- Percentatge de tramitació en termini: 81,29%
- Percentatge de tramitació fora de termini: 12,33%
- Percentatge que resta en estat de no-conformitat: 5,18%
- Percentatge que es troba ens els estats inicials: 1,21%
- Processos<sup>1</sup> amb un baix percentatge de tramitació en termini:
  - ESI 14%
  - GIU 44%
  - DE 52%
- Mitjana de resolució en dies de les queixes: 9 dies

### SATISFACCIÓ

Quant a la satisfacció els indicadors més importants són:

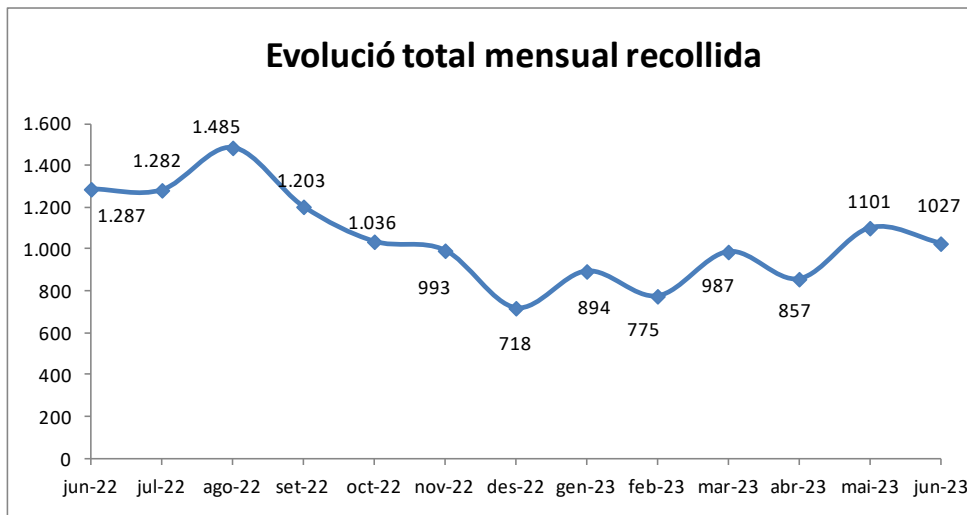
- Mitjana de satisfacció global: 5,31
- Percentatge de resposta a les enquestes: 12%

<sup>1</sup> Veure [Llegenda](#)

## 2 RECEPCIÓ

### 2.1 Nombre de DMS rebudes i evolució

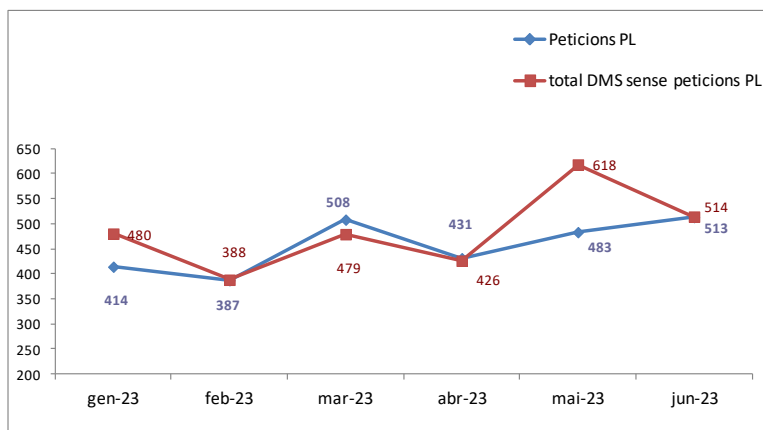
El nombre de queixes, suggeriments, peticions, observacions, felicitacions i altres de tipus intern, rebudes i registrades al gestor durant el segon trimestre de 2023 ha estat superior en un 12% respecte del trimestre anterior. Se n'han registrades 2.985.



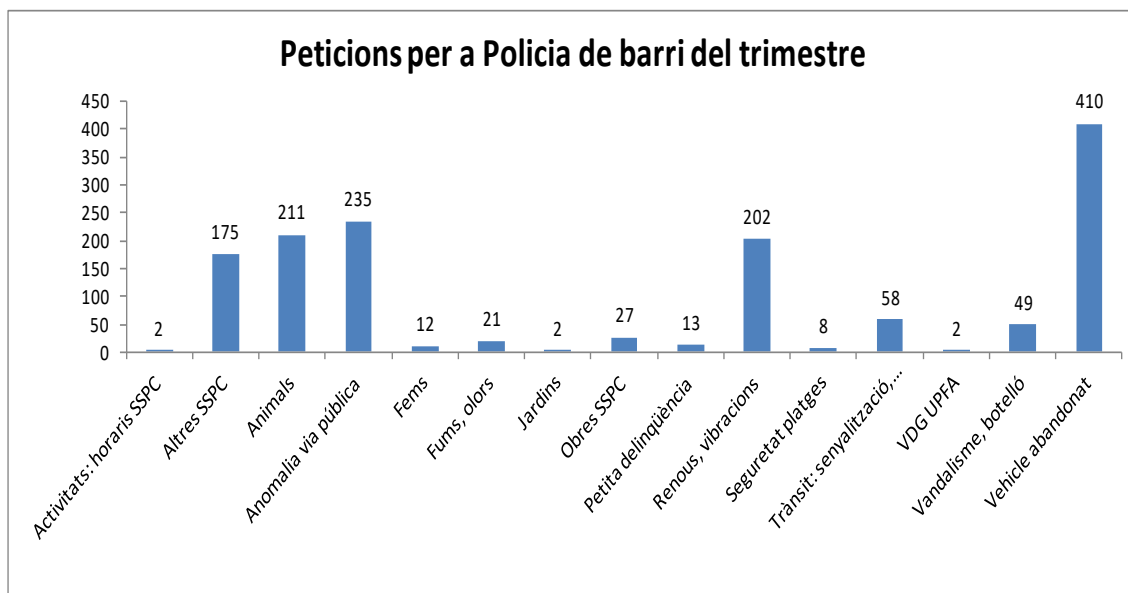
A més, s'han rebut 51 escrits que no s'han registrat com a DMS perquè el canal requerit per a la seva presentació és el registre general. És tracta de peticions de senyalització viària, sobretot, aquest trimestre, i també denúncies per renous, obres, activitats, estat d'insalubritat de vivendes i altres que són al·legacions a multes i peticions de responsabilitat patrimonial.

A data final del segon trimestre de 2023 ens trobam en una mitjana de recepció dels darrers 12 mesos de 1.030 DMS.

De la recollida total (2.985) una part molt important són peticions d'actuació del Policia de Barri (1.427). La resta d'entrades (1.558) són relatives a queixes, suggeriments, felicitacions i d'altres. Així es pot comprovar al gràfic següent:



Les 1.427 peticions d'actuació del Policia de Barri d'aquest trimestre han estat pels motius que es poden veure a continuació:



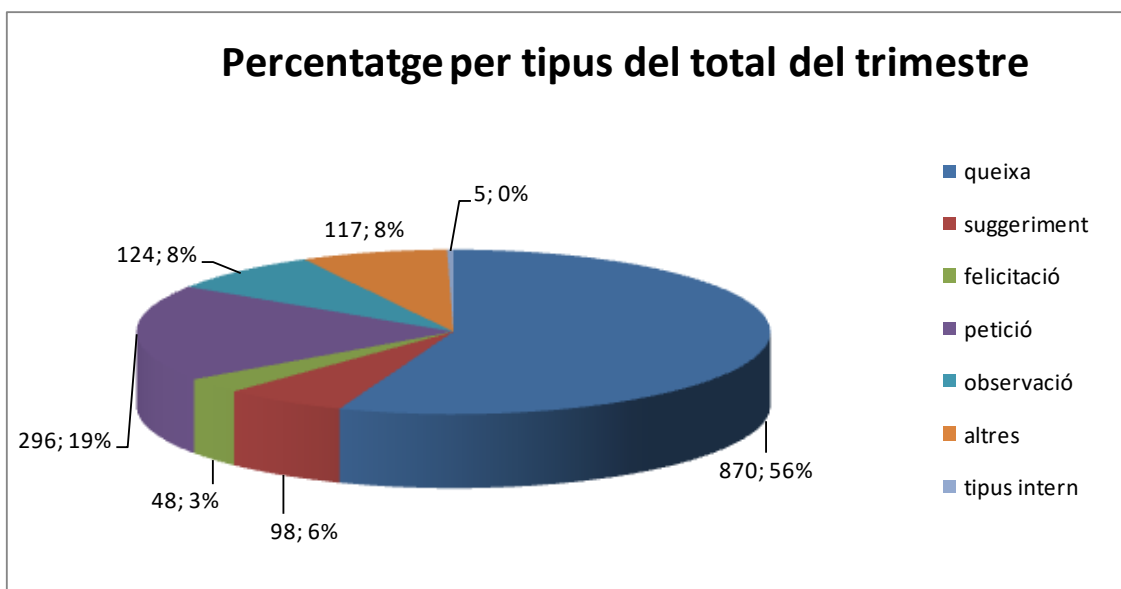
Aquestes peticions d'actuació del Policia de Barri queden diàriament tancades al gestor de queixes i suggeriments, ja que **es tramiten a través de l'EURO COP**, el seu propi gestor, i des del Departament de Qualitat només es comunica a les persones interessades el nou número de registre de Policia, 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 (410) i també les queixes per molèsties d'animals (211) i per renous (202). De les queixes per anomalies a la via pública (235), destaquen les 85 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 40 per vehicles de tallers i de rent a car aparcats a la via pública i 19 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 demés tipus.



**Queixes:** el nombre de queixes rebudes aquest trimestre és de **870**; representen el 56% del total. És, després de les peticions, el tipus més habitual.

**Suggeriments:** el nombre de suggeriments (**98**) representa aquest trimestre el 6% del total, percentatge superior en un 2% al del trimestre anterior.

**Felicitacions:** S'han registrat **48 felicitacions** (un 3% del total), 5 més que el trimestre passat.

La majoria han estat per a Promoció Socioeconòmica (20), sobretot per a Esports (7). També per a Atenció a la Ciutadania (19), concretament 12 pel servei OAC i 7 pel SAT. 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 **296 peticions**, que suposen un 19% del total de les DMS rebudes.

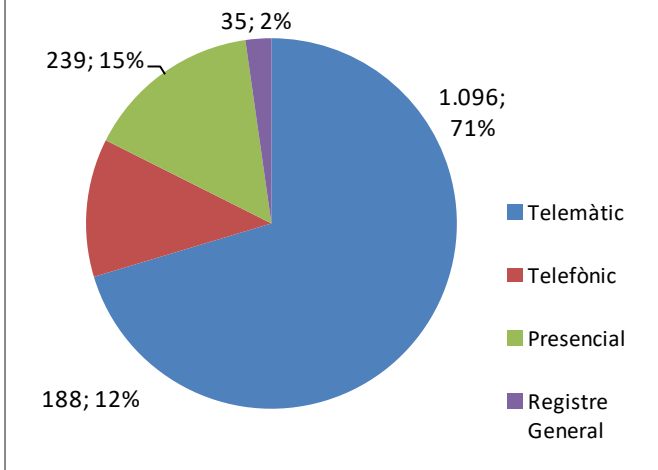
**Observacions:** hi ha hagut **124 observacions**, un 8% del total, percentatge superior en un 1% al del trimestre passat.

**Altres:** s'han registrat **117 DMS** d'aquest tipus, un 8% del total, un 1% més que el trimestre anterior.

## 2.3 Canals elegits per a presentar les DMS

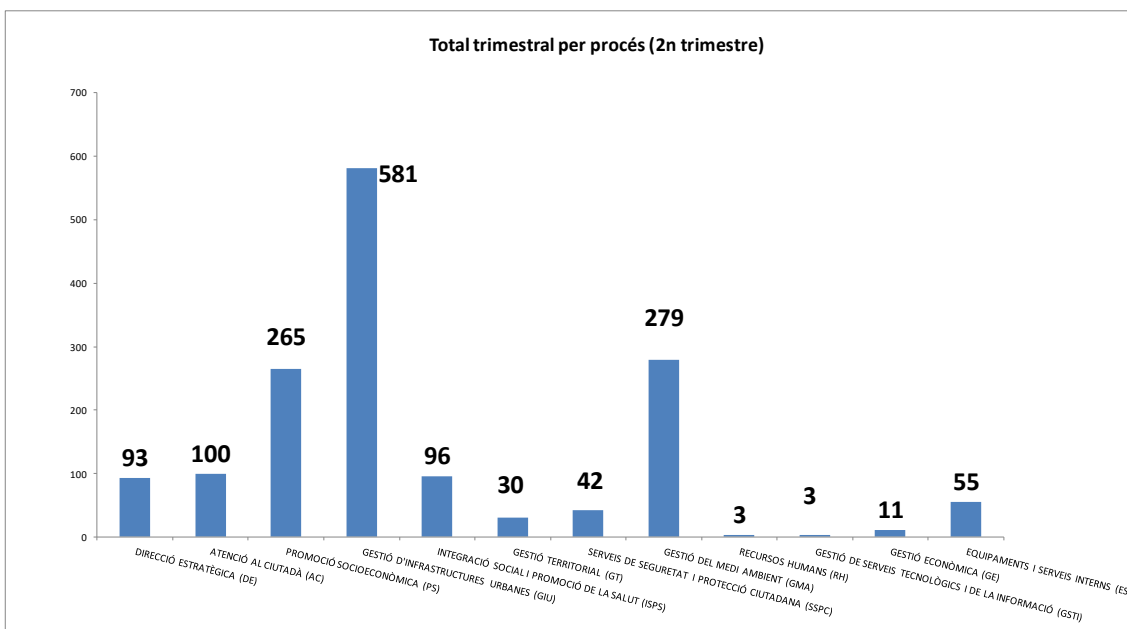
Abans del 2023 els canals telemàtic i telefònic estaven pràcticament igualats degut a la inclusió en les estadístiques de les peticions de policia de barri, que quasi sempre tenien entrada pel SAT-010. Actualment sempre és prioritari el canal telemàtic.

### Percentatge trimestral per canal d'entrada (2n trim)



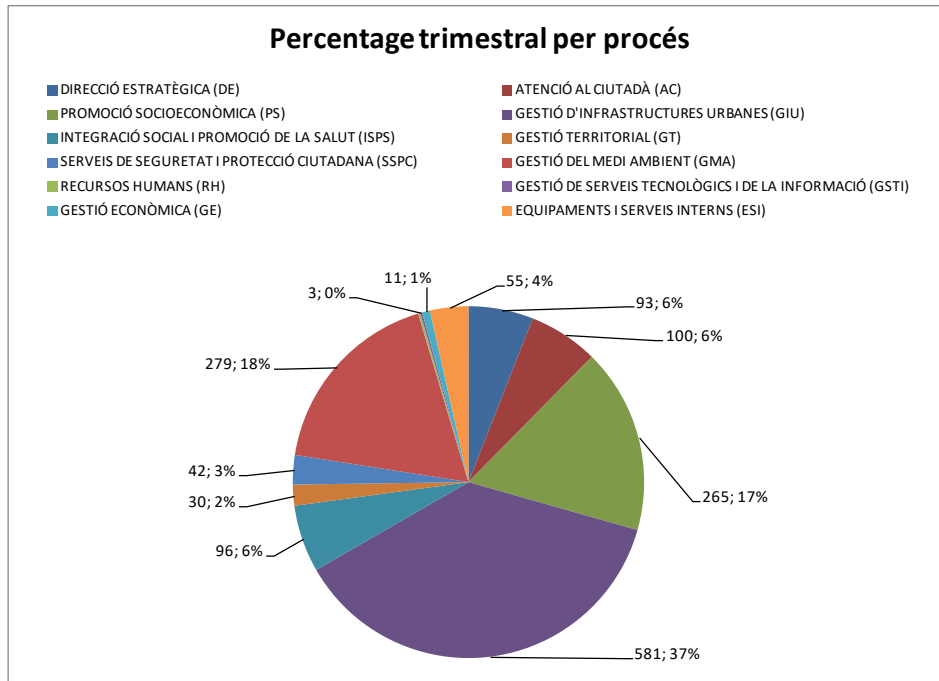
## 2.4 Distribució de les DMS als processos i subtemes corresponents<sup>2</sup>

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



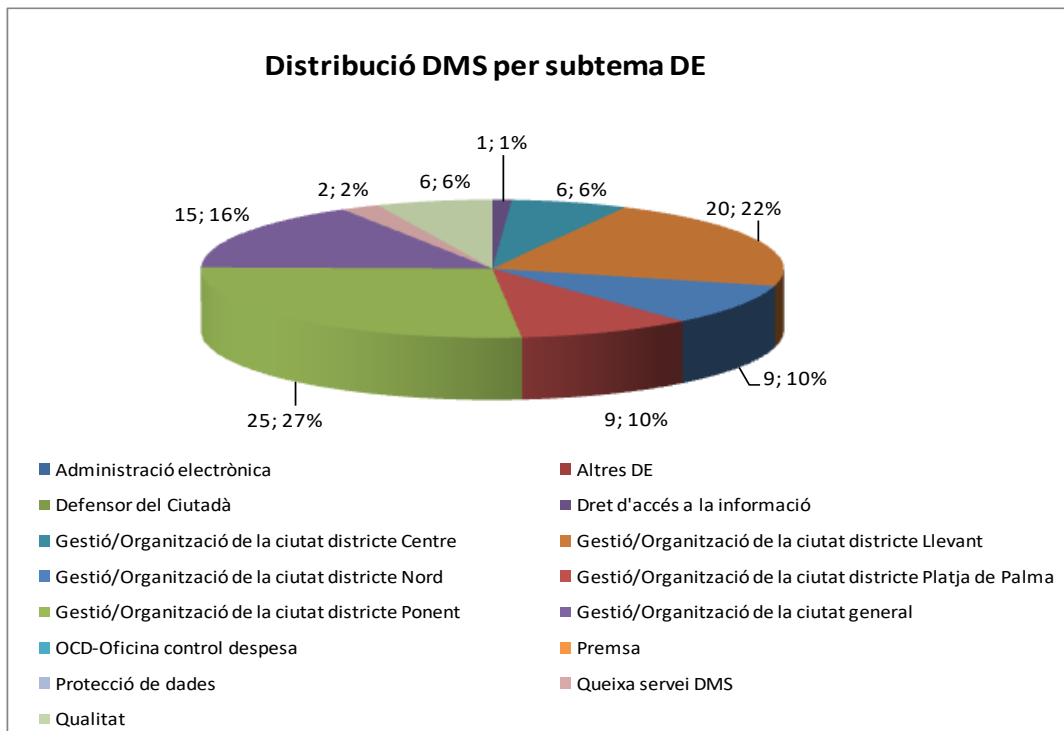
<sup>2</sup> El mapa de processos i aquesta assignació estan definits al [Manual de qualitat](#) publicat a la Intranet.

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



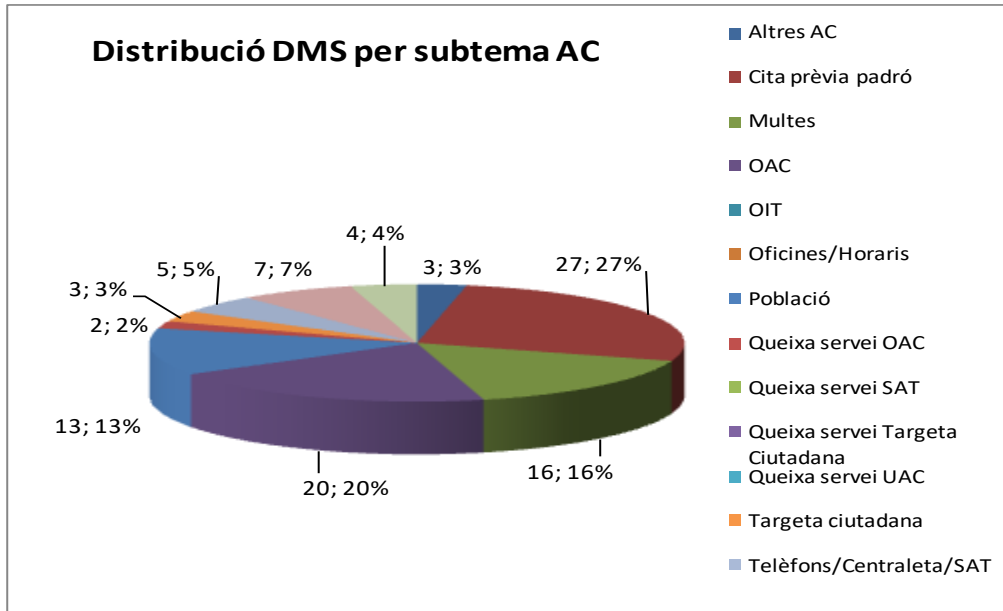
Podem assenyalar com a subtemes més destacats dels processos amb més entrades:

**DE (Direcció Estratègica) -93-:** la majoria d'aquest trimestre són del subtema Gestió/organització de la ciutat Ponent, igual que el trimestre passat, amb 25 DMS.

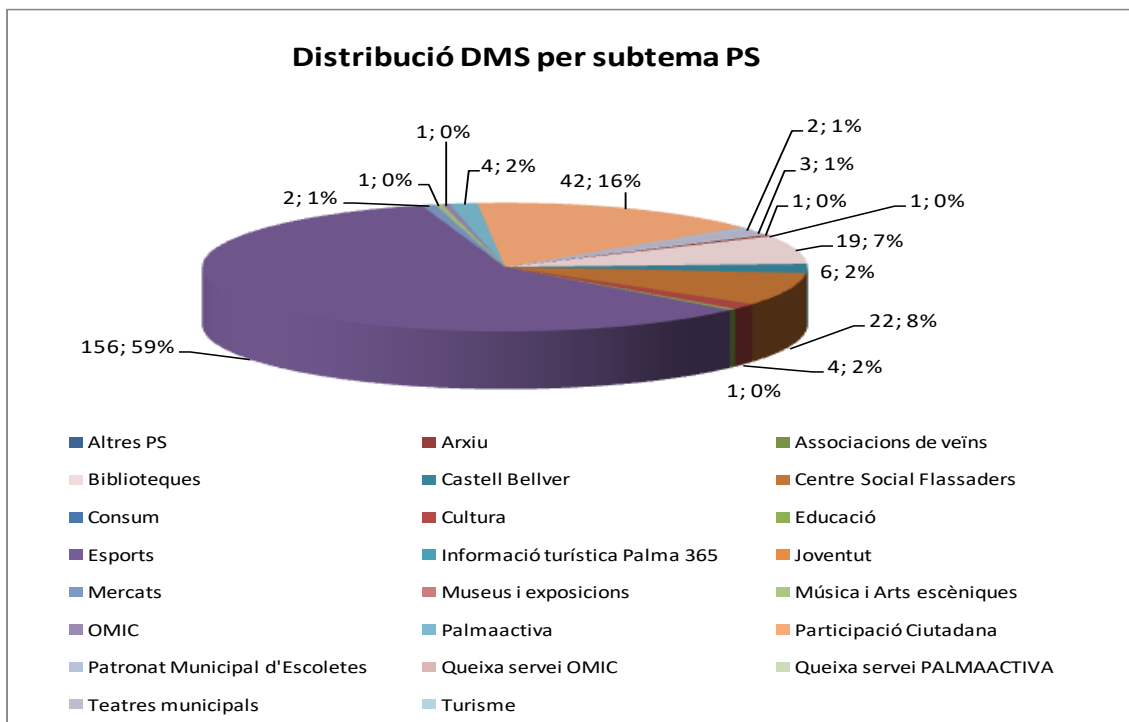




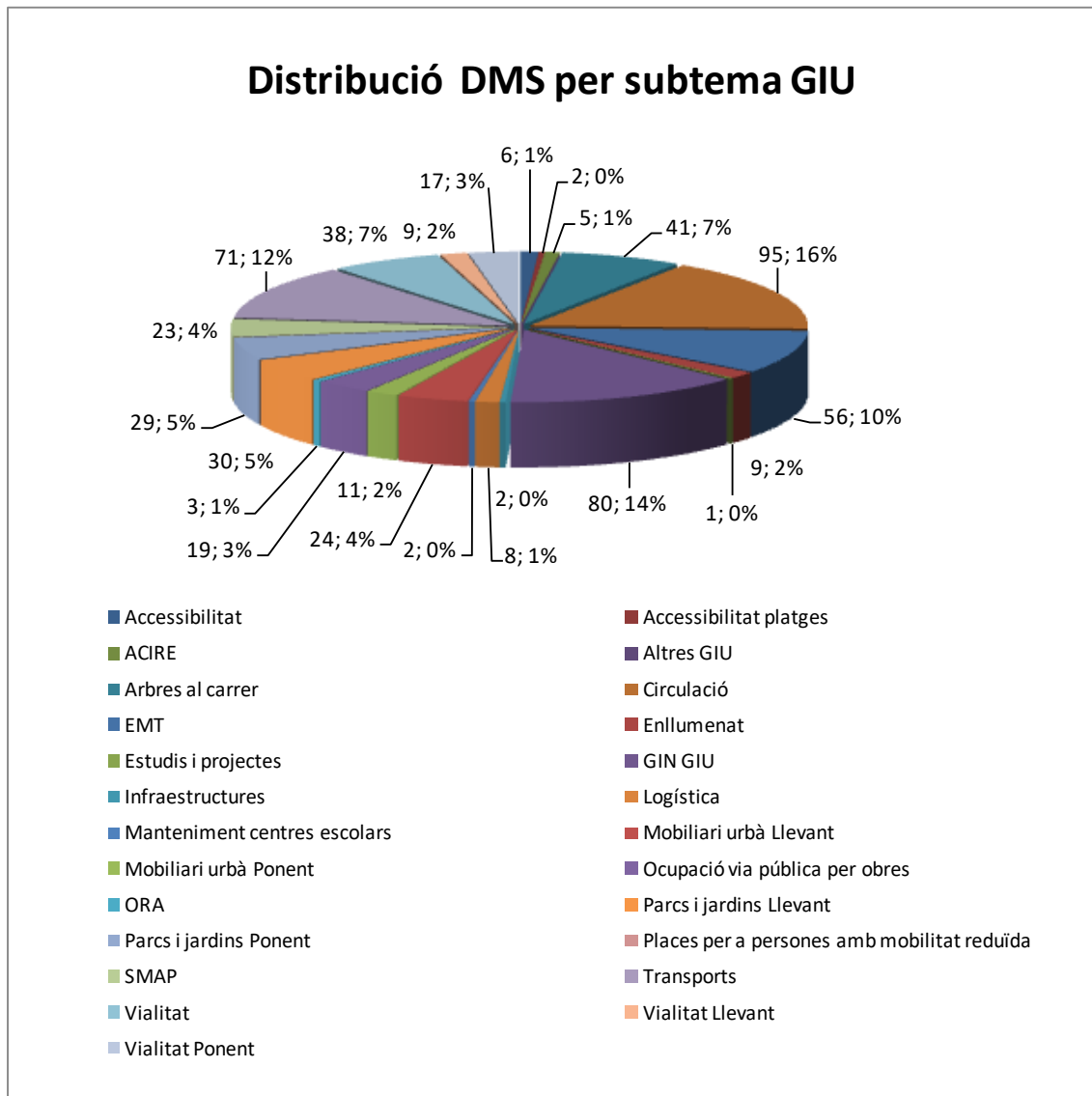
**AC (Atenció Ciutadana) -100-:** hi destaquen altra vegada aquest trimestre, les del subtema Cita prèvia padró, igual que el trimestre anterior, amb 27 DMS.



**PS (Promoció Socioeconòmica) -265-:** hi destaca, com sempre, el subtema Esports, aquest trimestre amb 156 DMS. Aquest trimestre destaquen les queixes per la falta de manteniment de les màquines dels gimnasos a diversos poliesportius (31), per problemes amb les dutxes (12) i per la falta d'aire condicionat a Son Hugo (7).



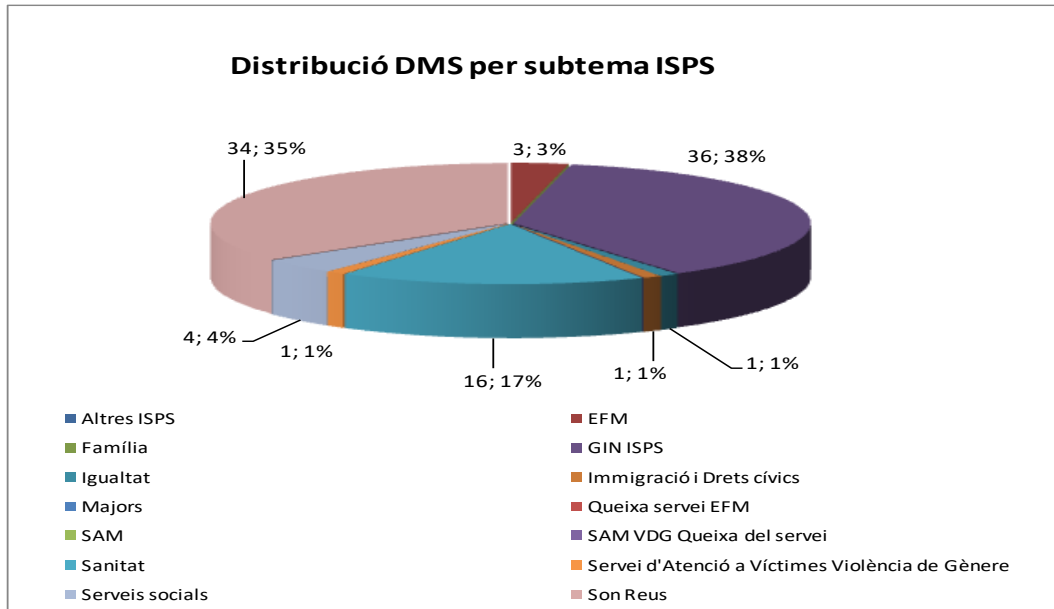
**GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes) -581-**



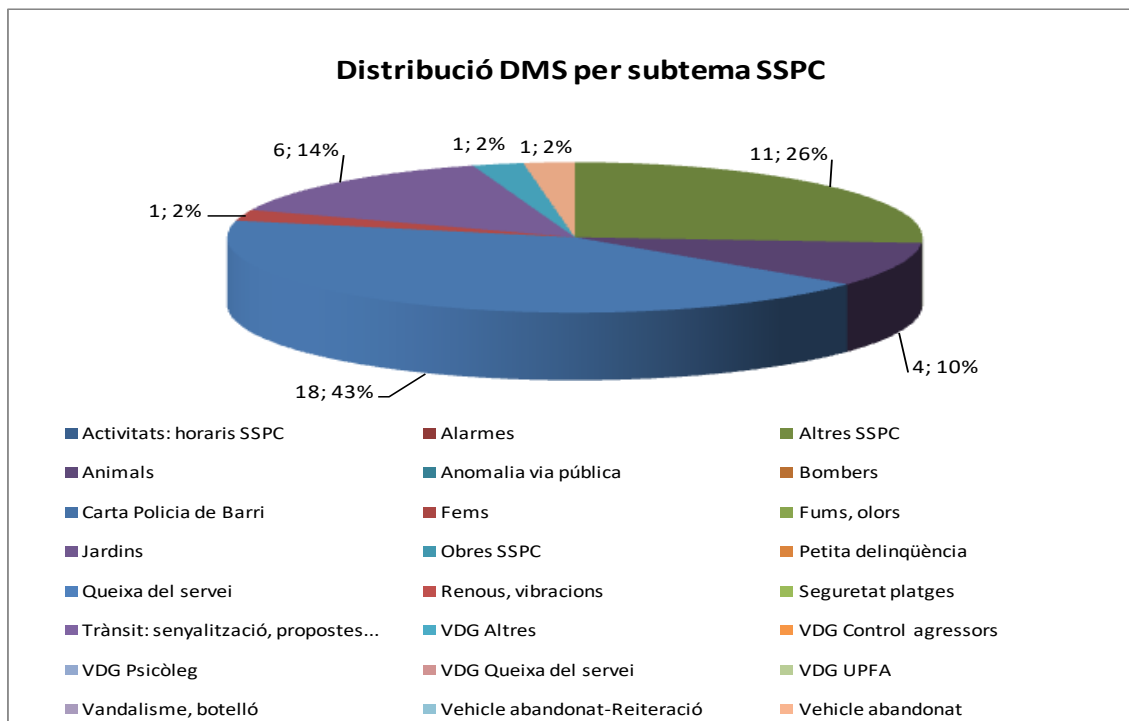
Hi destaquen altre vegada aquest trimestre les 53 queixes pel mal funcionament del servei de taxi i dels taxistes en general.

Hi ha hagut també 8 escrits pel mal funcionament del servei de taxi adaptat.

**ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut) -96-:** aquest trimestre, la majoria (36) són GIN de Sanitat; 23 d'aquests per plagues de paneroles. També tornen a ser molt destacables les del subtema Son Reus.

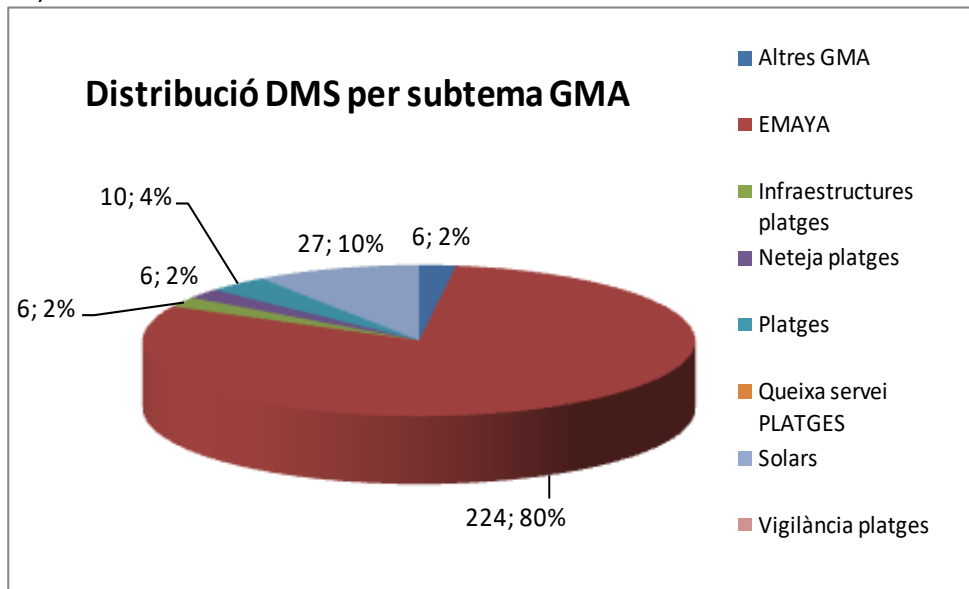


**SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) -42-:**

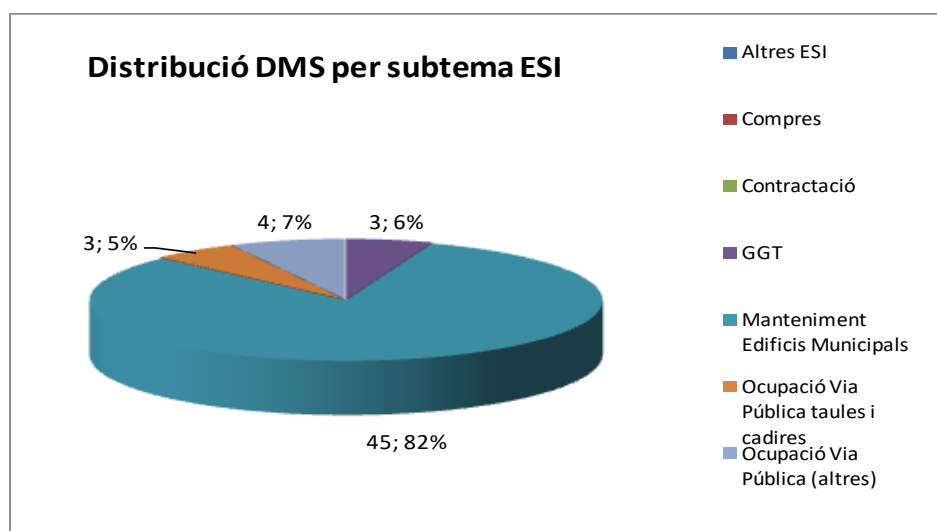


Hi destaquen les 18 Queixes del servei, la majoria per què el 092 no contesta les telefonades o no actua.

**GMA (Gestió del Medi Ambient) -279-:** 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 (61 aquest trimestre).

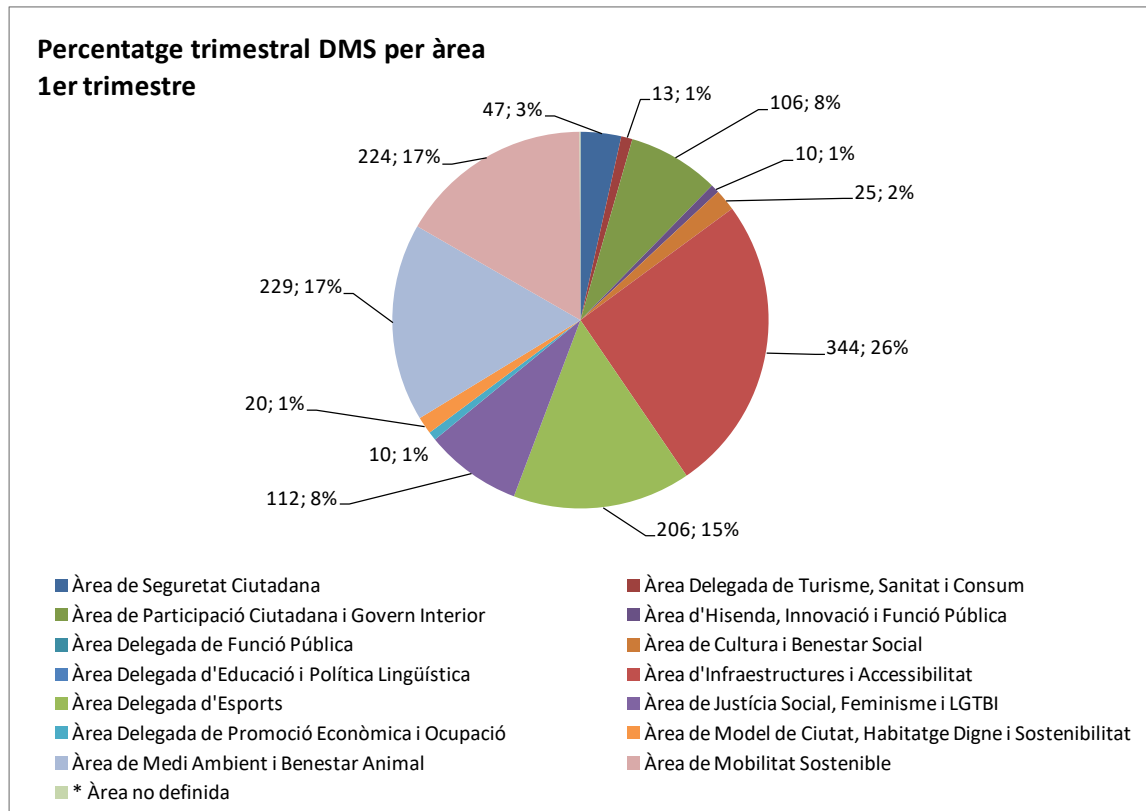


**ESI (Equipaments i Serveis Interns) -55-:** aquest trimestre destaquen altre vegada les de Manteniment d'edificis municipals (45), 12 d'aquestes pel no funcionament de l'aire condicionat a diversos casals de barri i 16 pel no funcionament dels ascensors del Casal de S'Escorxador, Cala Nova, Plaça Major i Son Cladera.



## 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.

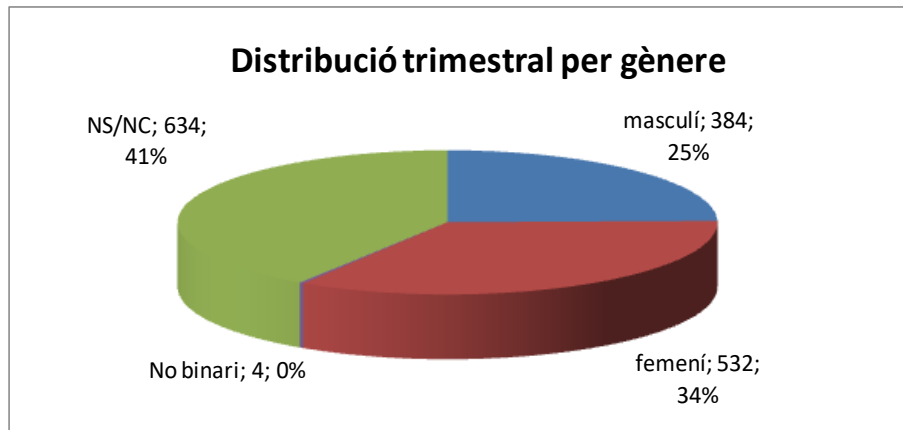


La majoria de DMS correspon, com sempre, a l'Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat, que torna a representar aquest trimestre el 26% del total.

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 41% dels usuaris. La resta es reparteix com es pot veure al gràfic següent:



### 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 4 queixes al Govern Balear; 2 queixes i 1 petició al Consell de Mallorca; i 1 queixa a l'Ajuntament d'Antigua, a Fuerteventura.

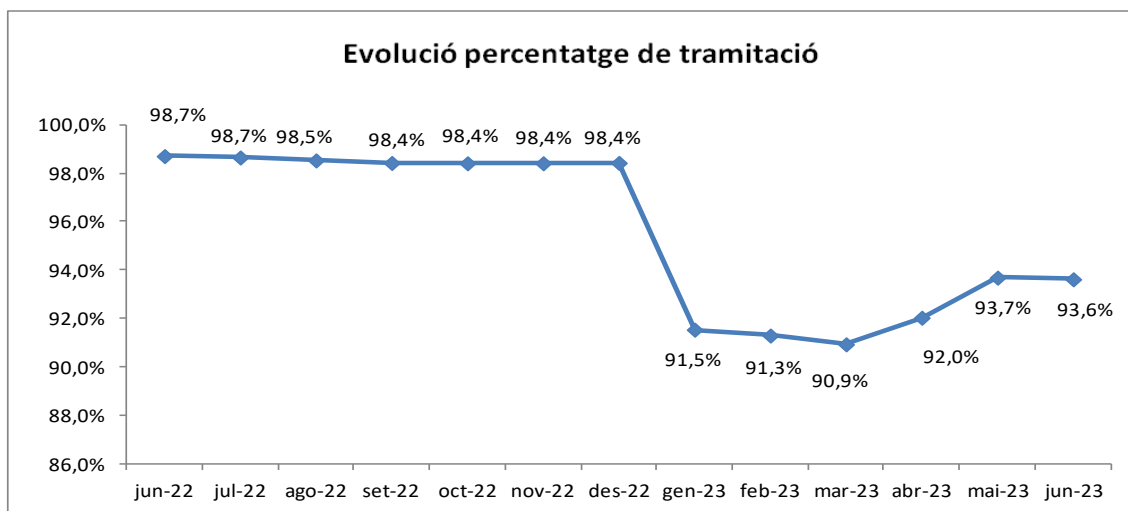
### 2.8 Via de comunicació en la tramitació de les DMS

Un 78% de les DMS tramitades aquest trimestre han tingut el canal telemàtic com a canal de comunicació amb la persona usuària.

## 3 TRAMITACIÓ

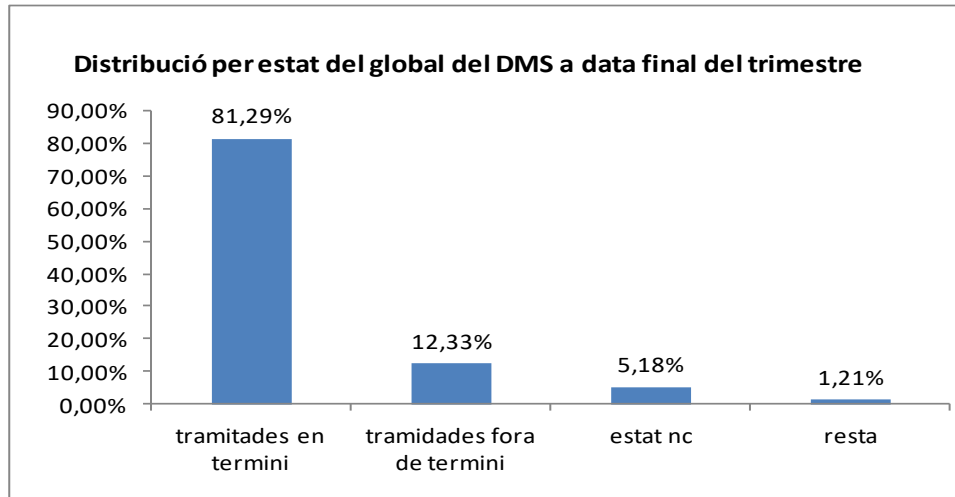
### 3.1 Estat global del gestor DMS

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:

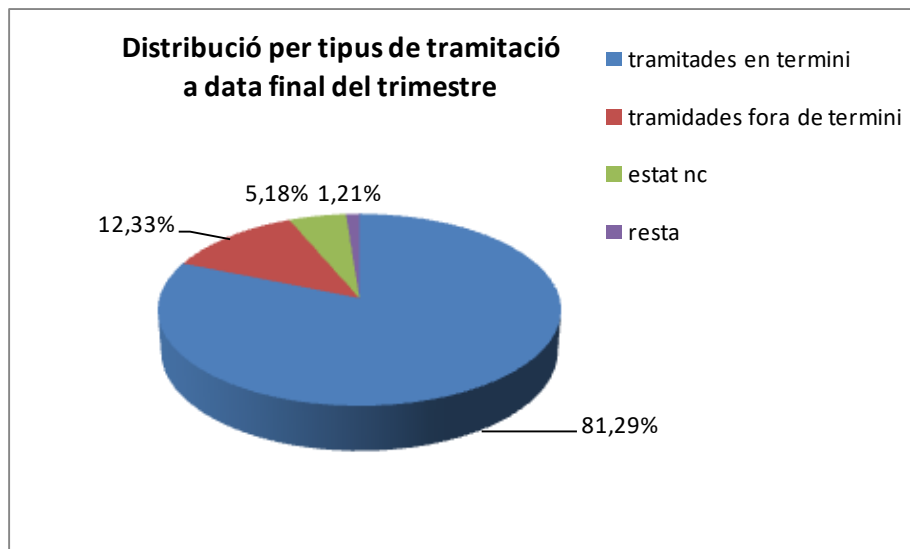


Quan estaven incloses les peticions per a Policia (fins a desembre de 2022) el percentatge de resolució era més elevat (98%-99%), ja que es tancaven aquestes el mateix dia, amb el seu traspàs al programa específic de Policia. Després del canvi, es troba entre el 91% i quasi el 94%, percentatge que podem considerar elevat i correcte.

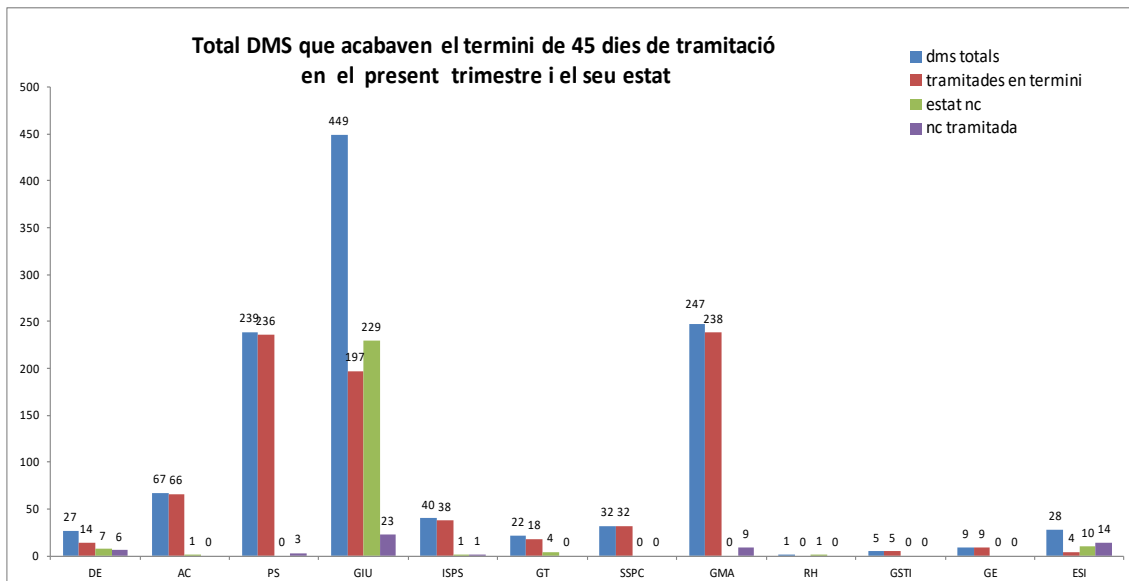
La distribució per estat de tramitació al global del gestor a final d'aquest trimestre és la que es mostra al gràfic següent:



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



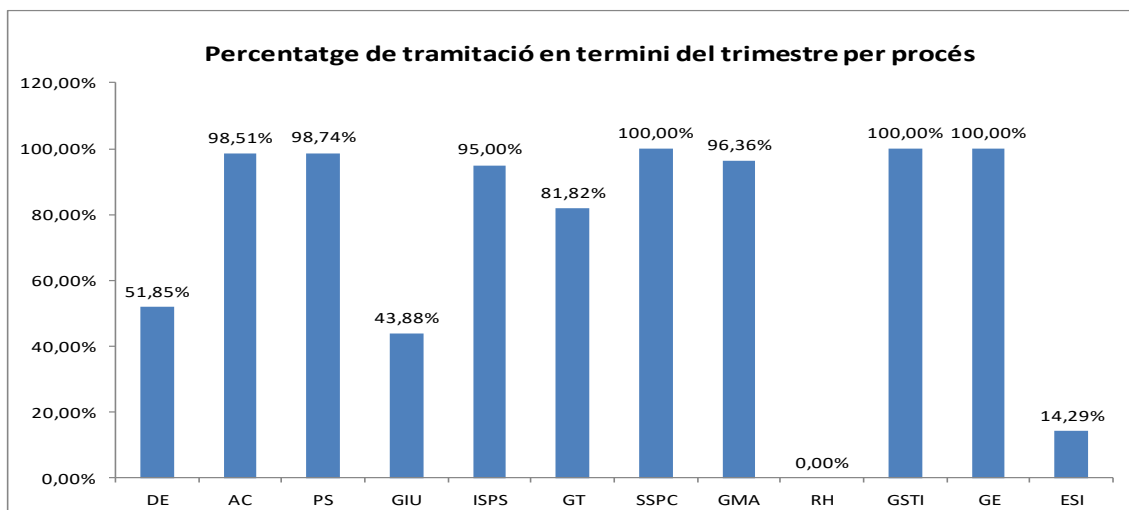
De l'anàlisi per processos, al gràfic següent, podem observar que GMA (Gestió del Medi Ambient) i PS (Promoció Socioeconòmica) són processos amb bastanta assignació de queixes i suggeriments, i amb un percentatge elevat de tramitació en termini.



Quant al procés GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), només un poc menys de la meitat s'han tramitat en termini i en resten moltes en estat de no-conformitat. En aquests moments, s'han designat ja nous resolutors d'alguns temes de queixes ciutadanes, per exemple Transports, Logística i Infraestructures general.

Com a processos amb molta assignació de queixes i suggeriments 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:



**Actualment tenim tres 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) .

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 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.

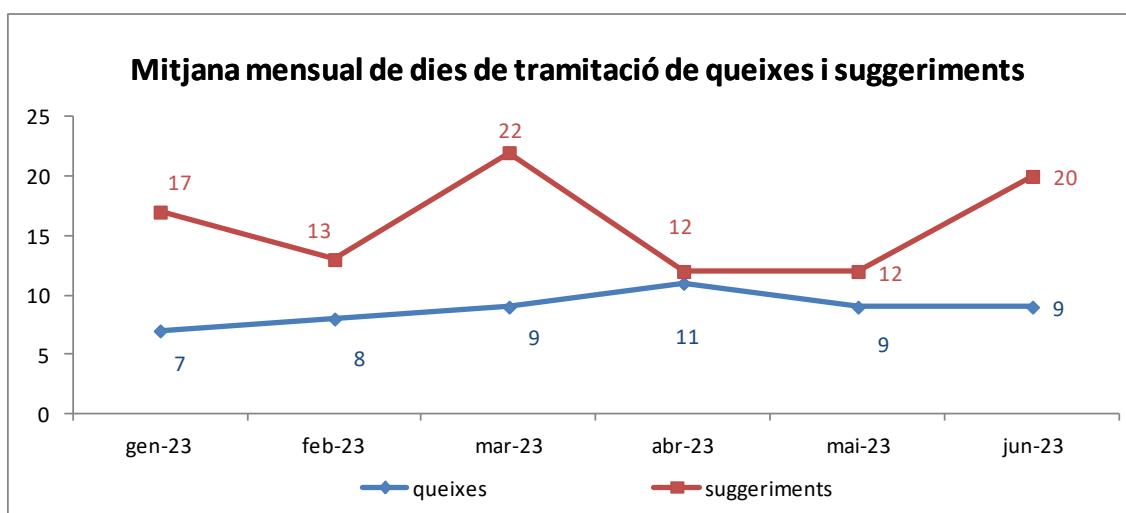
Logística: Actualment no hi ha suficients recursos per poder donar resposta en els terminis desitjats.

Mobilitat: Actualment tenim ja formats i designats nous resolutors per tal de poder donar resposta en els terminis desitjats, que en aquest cas és important degut a l'elevat número de DMS.

### 3.3 Mitjana de tramitació en dies

La mitjana de tramitació de les queixes i els suggeriments que **no han exhaure el termini de resolució establert de 45 dies** ha estat aquest trimestre de **11 dies**. Aquest trimestre les queixes s'han tramitat en una mitjana de 9 dies i els suggeriments, en 13 dies.

D'altra banda, respecte d'aquests mateixos tipus de DMS que sí que **han exhaure 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:

|            |  |       |                 |
|------------|--|-------|-----------------|
| 14/07/2023 | Departament de Qualitat<br>Pl. de la Porta del Camp, 2.<br>07001 PALMA | V_3_0 | Pàgina 17 de 22 |
|------------|--|-------|-----------------|

#### 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 la que correspon.
- 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.

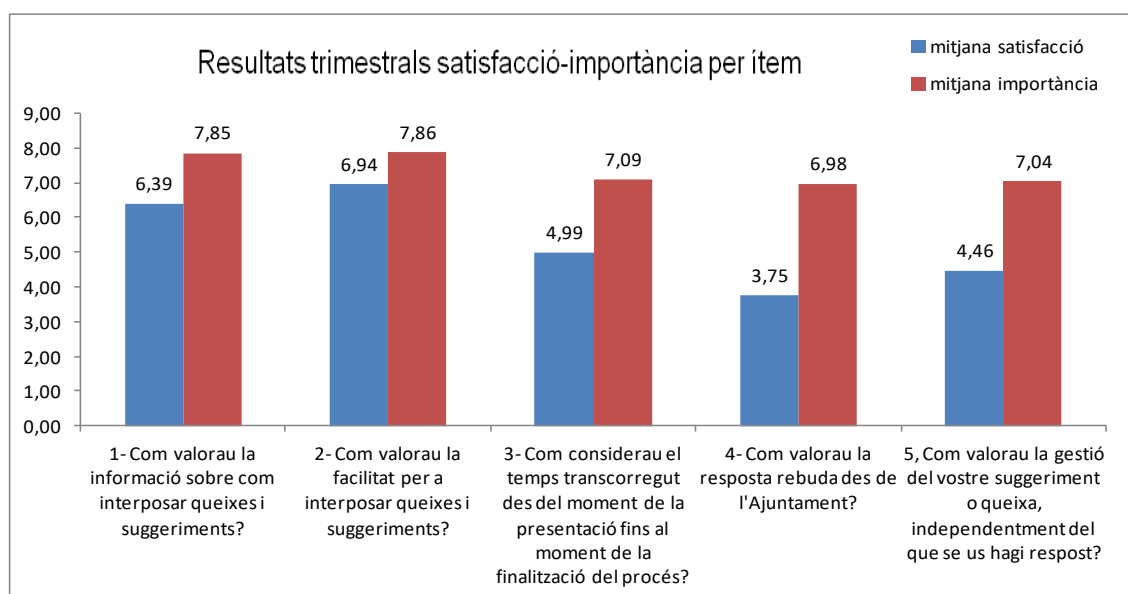
Després de l'avaluació d'aquest trimestre els serveis que responen al ciutadà atenent als criteris mencionats, hem de **destacar especialment els serveis d'Esports, Biblioteques i Atenció a la Ciutadania**, ja que donen sempre una informació molt completa en la seva resposta.

#### 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 **171 respostes a les enquestes de satisfacció**, que representen un percentatge de resposta més baix aquest trimestre, només el 12%.

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 **6,39 de mitjana** de satisfacció, i amb un 7,85 de mitjana d'importància.

2. Com valoreu **la facilitat** per a interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un **6,94 de mitjana** de satisfacció, i amb un 7,86 de mitjana d'importància. Aquest trimestre ha estat **l'ítem més ben valorat**.

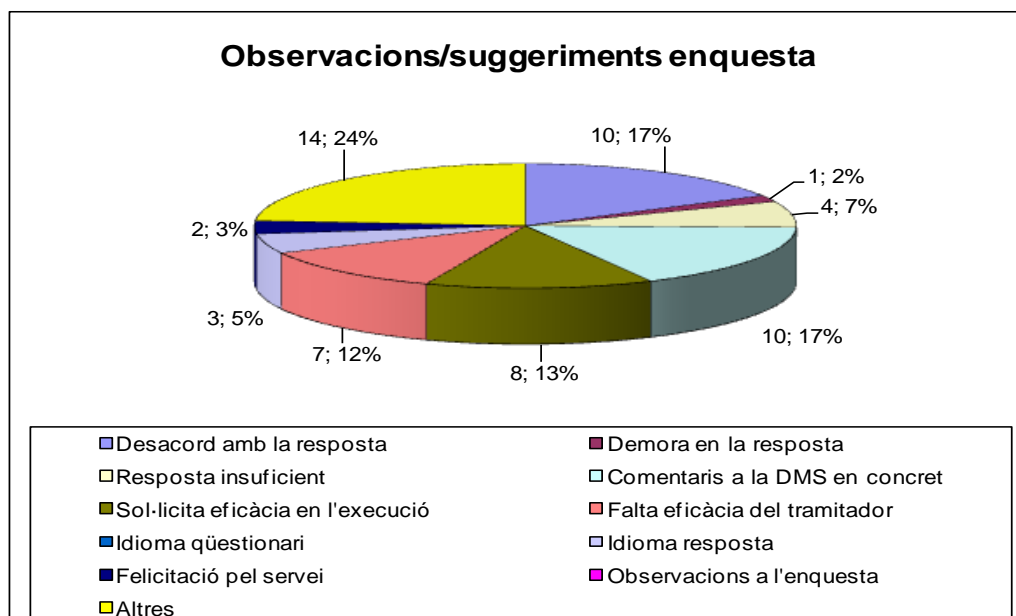
3. Com considereu el **temps transcorregut** des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés? S'ha valorat amb un **4,09 de mitjana** de satisfacció i amb un 7,09 de mitjana d'importància.

4. Com valoreu **la resposta rebuda** des de l'Ajuntament? Pel que fa a satisfacció, té una **valoració de 3,75** i, pel que fa a importància, de 6,98. Per tant, i com sempre, aquest és **l'ítem més mal valorat**.

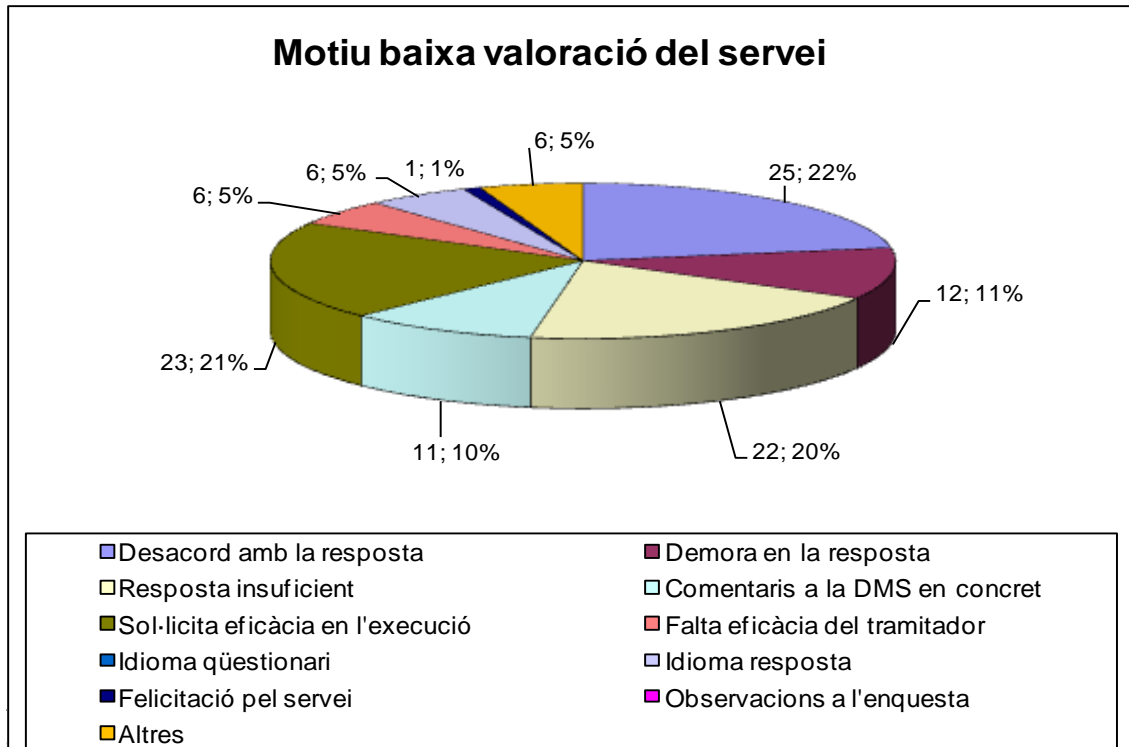
5. Com valoreu **la gestió del vostre suggeriment o queixa**, independentment del que se us hagi respost? S'ha valorat amb un **4,46 de mitjana** de satisfacció, amb un 7,04 de mitjana d'importància.

En general, aquest trimestre, les valoracions de la satisfacció en tots els ítems han estat més baixes.

Aquest trimestre han entrat 59 observacions que es poden agrupar com es mostra a continuació:



l'shan enregistrat 106 comentaris sobre el motiu de la baixa valoració amb les enquestes:



Pel que fa a les explicacions dels **motius de la baixa valoració**, la majoria són **de desacord amb la resposta**, que representen el **22%** del total.

## 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.

-Com s'ha indicat al llarg de l'informe, als casos als que no s'està donant resposta a la ciutadania, encara que sigui degut a la manca de recursos en determinats serveis, **s'hauria d'assumir el compromís amb aquest sistema de forma més ferma**, i per part de tots **els responsables dins el sistema de tramitació** de les queixes i suggeriments. En aquest sentit, per afavorir l'assumpció d'aquest compromís, **en les formacions periòdiques que es fan des del servei de Qualitat als "resolutors" s'explica clarament la importància del sistema de gestió de les impressions de la ciutadania, i, es fa èmfasi en respondre a un dels arguments que s'esgrimeixen per part d'alguns serveis quant als canals d'entrada d'aquestes informacions, que es que qualsevol dels canals d'entrada de les queixes ciutadanes té la mateixa categoria,**

|                     |   |   |
|---------------------|---|---|
| Sistema de Qualitat | <b>Informe de la recepció i gestió<br/>de les Demandes Municipals<br/>de Serveis</b><br>Abril-Juny 2023 | Ajuntament  de Palma |
|---------------------|---|---|

**i, per tant, a totes les queixes se'ls ha de donar el mateix grau d'importància.** Aquest problema és un dels que hem detectat 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](mailto: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/>

|            |  |                            |
|------------|--|----------------------------|
| 14/07/2023 | Departament de Qualitat<br>Pl. de la Porta del Camp, 2.<br>07001 PALMA | V_3_0      Pàgina 21 de 22 |
|------------|--|----------------------------|

|                     |   |   |
|---------------------|---|---|
| Sistema de Qualitat | <b>Informe de la recepció i gestió<br/>de les Demandes Municipals<br/>de Serveis</b><br>Abril-Juny 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.

### [DOCUMENT EXPLICATIU COMPLEMENTARI A L'INFORME](#)

|            |  |                            |
|------------|--|----------------------------|
| 14/07/2023 | Departament de Qualitat<br>Pl. de la Porta del Camp, 2.<br>07001 PALMA | V_3_0      Pàgina 22 de 22 |
|------------|--|----------------------------|