

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

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

**JULIOL-SETEMBRE 2023**

Sistema de Qualitat	<b>Informe de la recepció i gestió de les Demandes Municipals de Serveis</b> Juliol-Setembre 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>18</b>
<b>5. CONCLUSIONS</b>	<b>21</b>
<b>LLEGENDA</b>	<b>23</b>

Sistema de Qualitat	<b>Informe de la recepció i gestió de les Demandes Municipals de Serveis</b> Juliol-Setembre 2023	Ajuntament  de Palma
---------------------	--	---

## 1 RESUM EXECUTIU

### RECEPCIÓ DE LES DMS

Del total de 2.616 queixes, suggeriments, felicitacions i altres entrades rebudes, les peticions d'actuació de Policia de Barri suposen un 63% (1.439).

Les DMS que no són peticions policials (1.177) es distribueixen de la següent forma:

- **Queixes:** 680 (58%)
- **Suggeriments:** 60 (5%)
- **Felicitacions:** 44 (4%)
- **Peticions:** 223 (19%)
- **Observacions:** 67 (6%)
- **Altres:** 76 (6%)

El canal més utilitzat per a presentar les DMS és el telemàtic, amb un 63% d'entrades.

El procés amb més assignació és Gestió d'Infraestructures Urbanes amb un total de 396 (34%).

### TRAMITACIÓ

Quant a la tramitació els indicadors més importants són:

- Percentatge de tramitació en termini: 81,17%
- Percentatge de tramitació fora de termini: 12,60%
- Percentatge que resta en estat de no-conformitat: 5,29%
- Percentatge que es troba en els estats inicials: 0,94%
- Processos<sup>1</sup> amb un baix percentatge de tramitació en termini:
  - RH 33%
  - GIU 48%
  - DE 57%
- Mitjana de resolució en dies de les queixes: 11 dies

### SATISFACCIÓ

Quant a la satisfacció els indicadors més importants són:

- Mitjana de satisfacció global: 5,50
- Percentatge de resposta a les enquestes: 20%

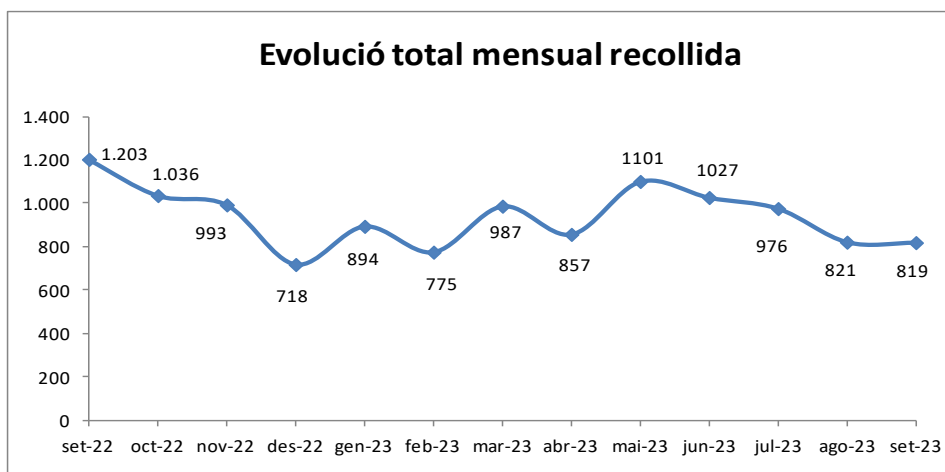
<sup>1</sup> Veure [Llegenda](#)

11/10/2023	Departament de Qualitat Pl. de la Porta del Camp, 2. 07001 PALMA	V_3_0	Pàgina 3 de 23
------------	--	-------	----------------

## 2 RECEPCIÓ

### 2.1 Nombre de DMS rebudes i evolució

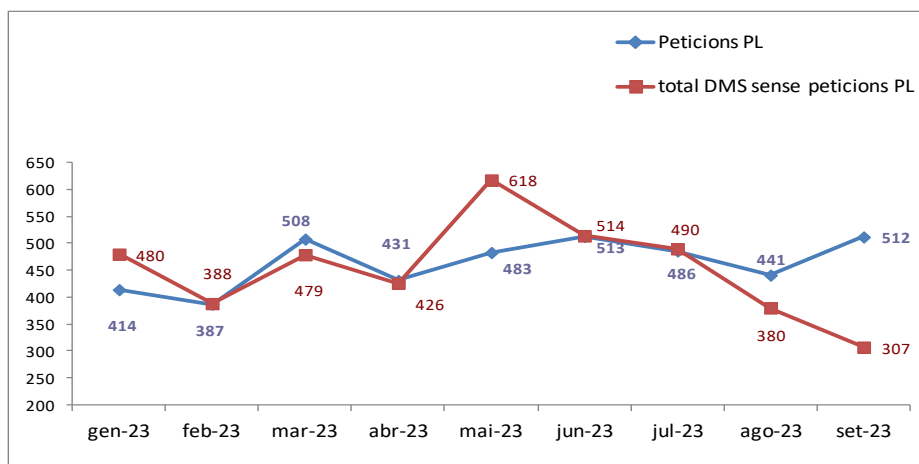
El nombre de queixes, suggeriments, peticions, observacions, felicitacions i altres de tipus intern, rebudes i registrades al gestor durant el tercer trimestre de 2023 ha estat inferior en un 12% respecte del trimestre anterior. Se n'han registrades 2.616. És una xifra significativament més baixa que les del mateix trimestre de 2023, en què en varen arribar 3.970.



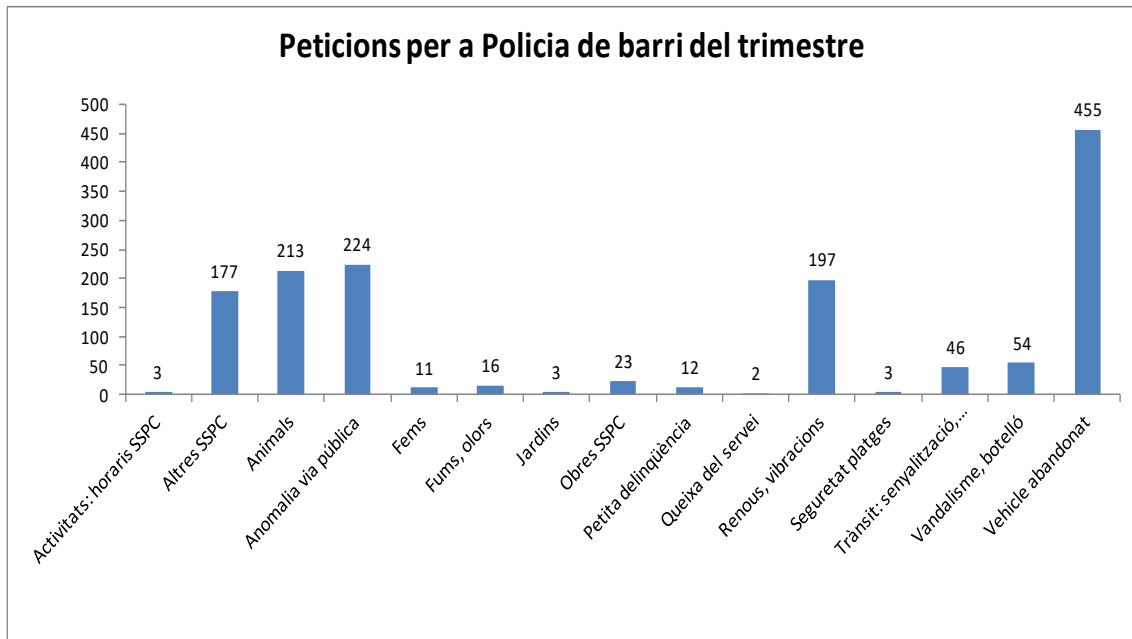
A més, s'han rebut 46 escrits que no s'han registrat com a DMS perquè el canal requerit per a la seva presentació és el registre general. És tracta sobretot de peticions de senyalització viària, aquest trimestre, i també denúncies per renous, obres, activitats, estat d'insalubritat de vivendes i altres que són al·legacions a multes i peticions de responsabilitat patrimonial.

A data final del tercer trimestre de 2023 ens trobam en una mitjana de recepció dels darrers 12 mesos de 917 DMS.

De la recollida total (2.616) una part molt important són peticions d'actuació del Policia de Barri (1.439). La resta d'entrades (1.177) són relatives a queixes, suggeriments, felicitacions i d'altres. Així es pot comprovar al gràfic següent:



Les 1.439 peticions d'actuació del Policia de Barri d'aquest trimestre han estat pels motius que es poden veure a continuació:



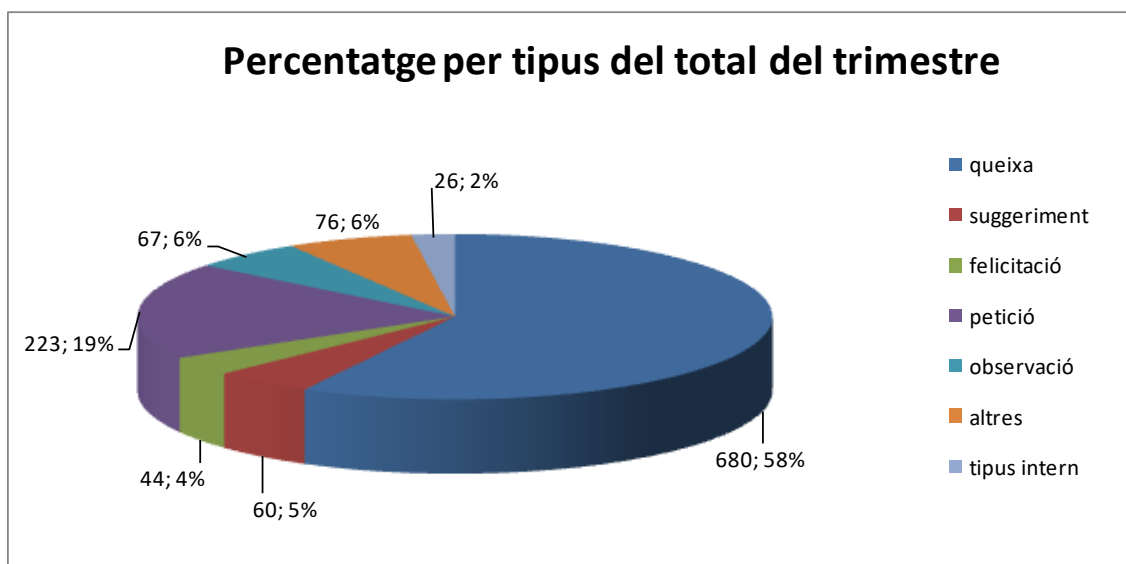
Aquestes peticions d'actuació del Policia de Barri queden diàriament tancades al gestor de queixes i suggeriments, ja que **es tramiten a través de l'EUROCOP**, el seu propi gestor, i des del Departament de Qualitat només es comunica a les persones interessades el nou número de registre de Policia, però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

La majoria, com es veu al gràfic, són avisos de vehicles abandonats (455) i també les queixes per anomalies a la via pública (224), molèsties d'animals (213) i per renous (197). De les queixes per anomalies a la via pública (224), destaquen les 89 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 23 per vehicles de tallers i de rent a car aparcats a la via pública i 10 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 **680**; representen el 58% del total. És, després de les peticions, el tipus més habitual.

**Suggeriments:** el nombre de suggeriments (**60**) representa aquest trimestre el 5% del total, percentatge igual al del trimestre anterior.

**Felicitacions:** S'han registrat **44 felicitacions** (un 4% del total), 4 menys que el trimestre passat. La majoria han estat per a Promoció Socioeconòmica (10), sobretot per a Esports (5) i pel Centre Flassaders (4). També per a Atenció a la Ciutadania (9), concretament 5 pel servei OAC i 3 pel SAT. Són també destacables les felicitacions per a EMAYA (4) i pel Gabinet General Tècnic (3). 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 **223 peticions**, que tornen a suposar un 19% del total de les DMS rebudes.

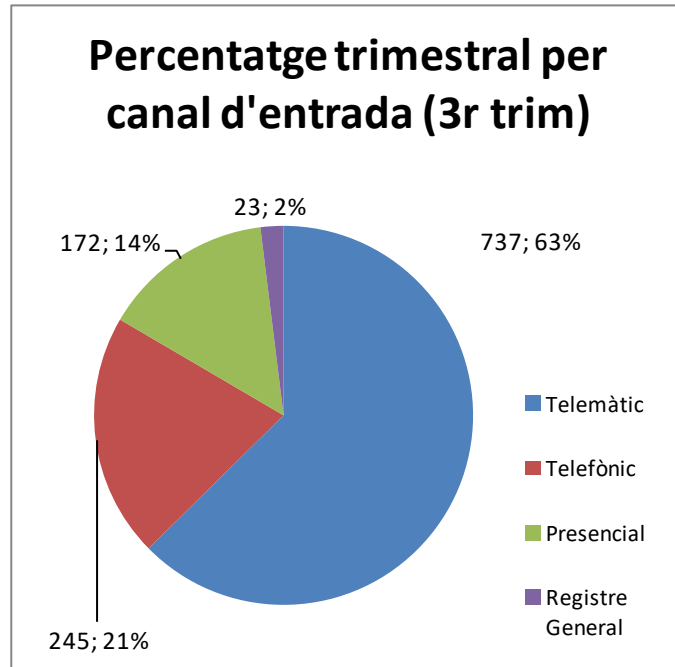
**Observacions:** hi ha hagut **67 observacions**, un 6% del total, percentatge inferior en un 2% al del trimestre passat.

**Altres:** s'han registrat **76 DMS** d'aquest tipus, un 6% del total, un 2% menys que el trimestre anterior.

## 2.3 Canals elegits per a presentar les DMS

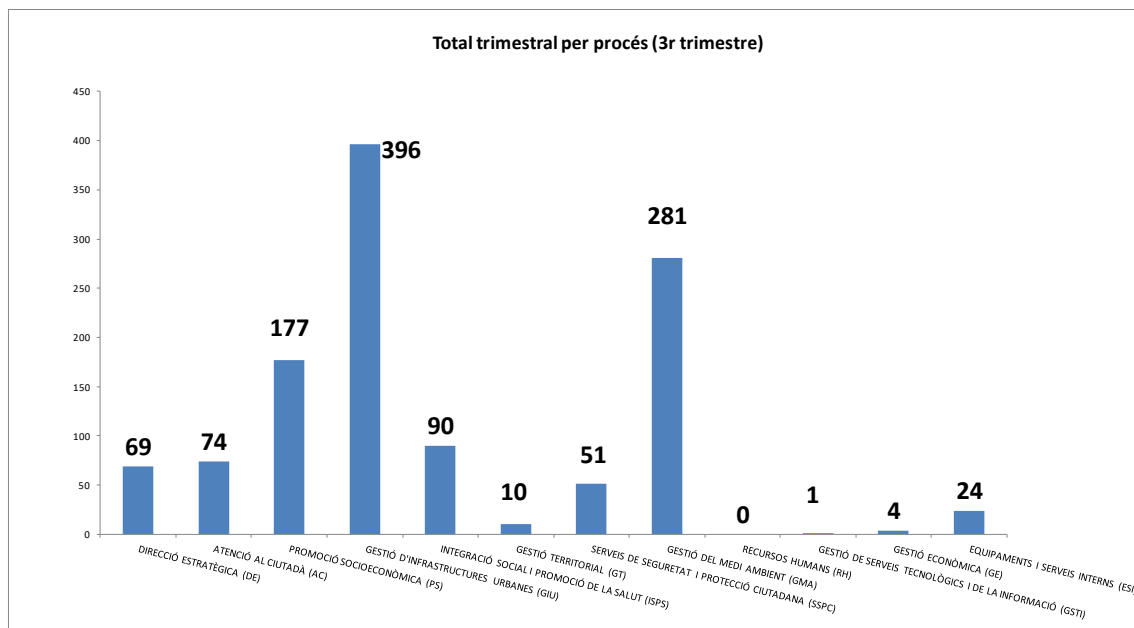
Abans del 2023 els canals telemàtic i telefònic estaven pràcticament igualats degut a la inclusió en les estadístiques de les peticions de policia de barri, que quasi sempre tenien entrada pel

SAT-010. Actualment sempre és prioritari el canal telemàtic. Aquest trimestre un 63% (737) han entrat via telemàtica, un 21% (245) via telefònica, un 14% (172) via presencial i un 2% (23) via registre general.



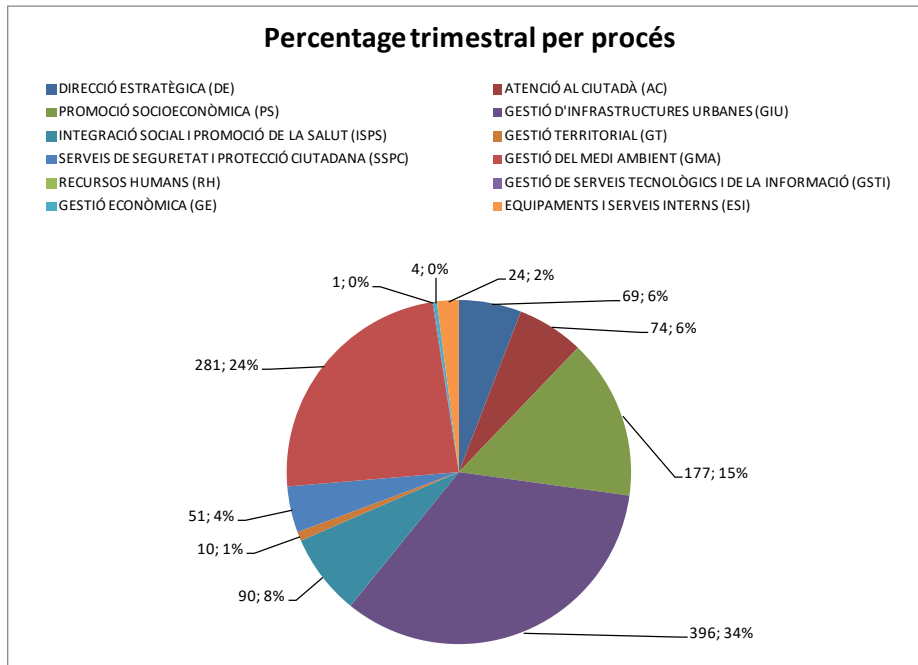
## 2.4 Distribució de les DMS als processos i subtemes corresponents<sup>2</sup>

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



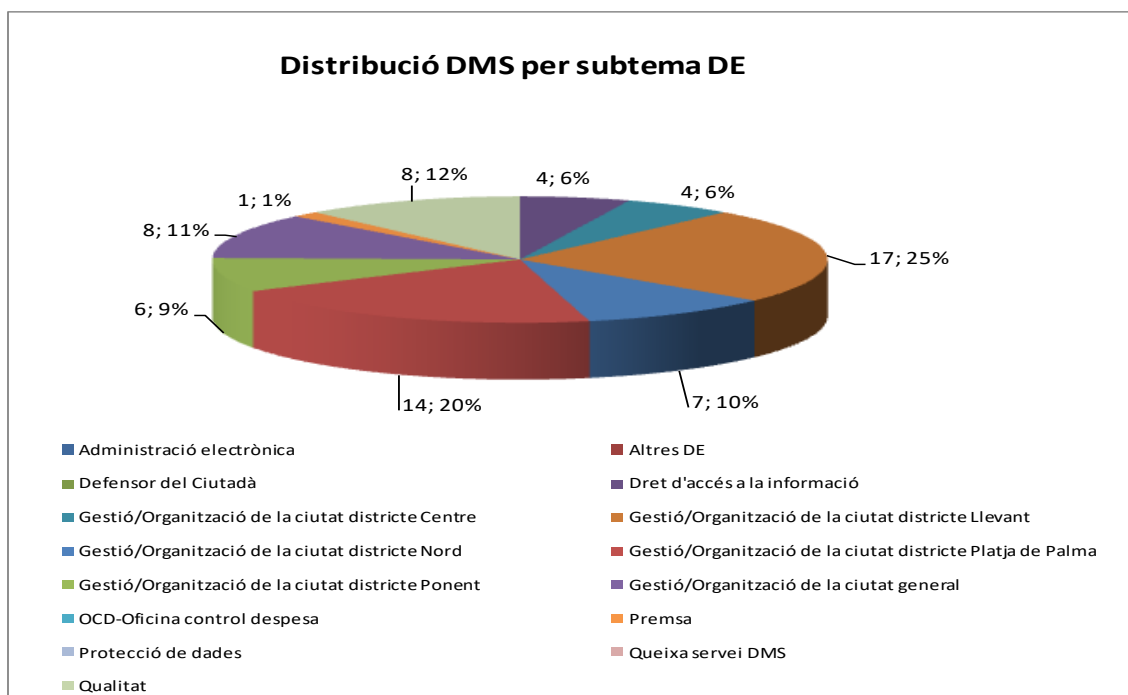
<sup>2</sup> El mapa de processos i aquesta assignació estan definits al [Manual de qualitat](#) publicat a la Intranet.

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



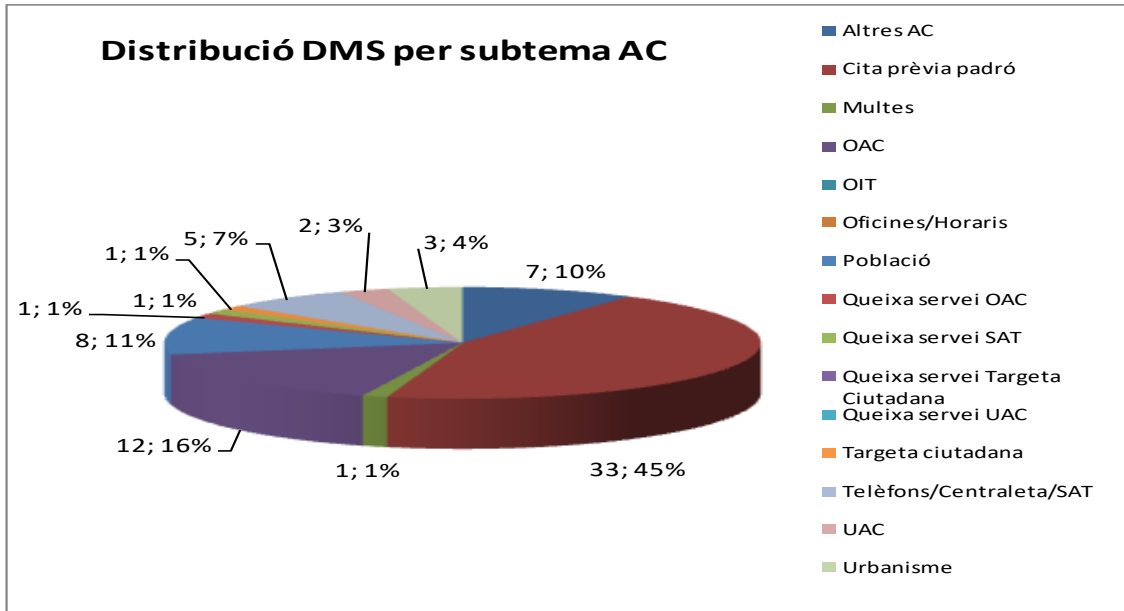
Podem assenyalar com a subtemes més destacats dels processos amb més entrades:

**DE (Direcció Estratègica) -69-:** la majoria d'aquest trimestre són del subtema Gestió/organització de la ciutat Llevant, amb 17 DMS.

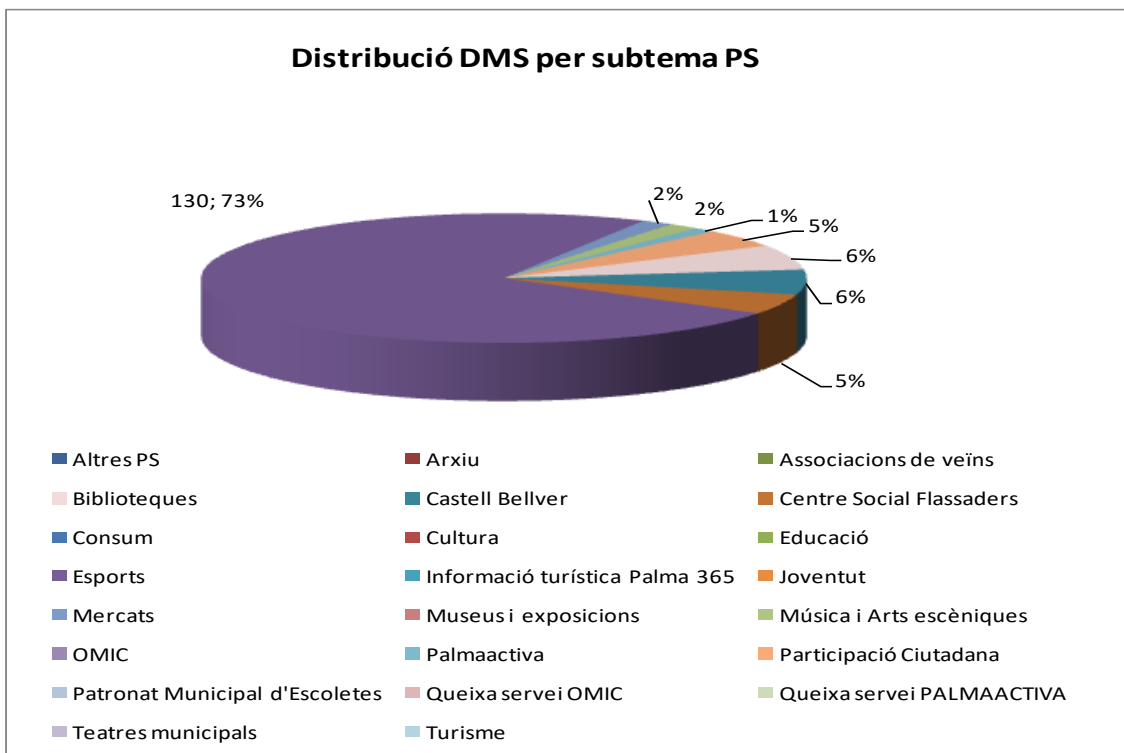




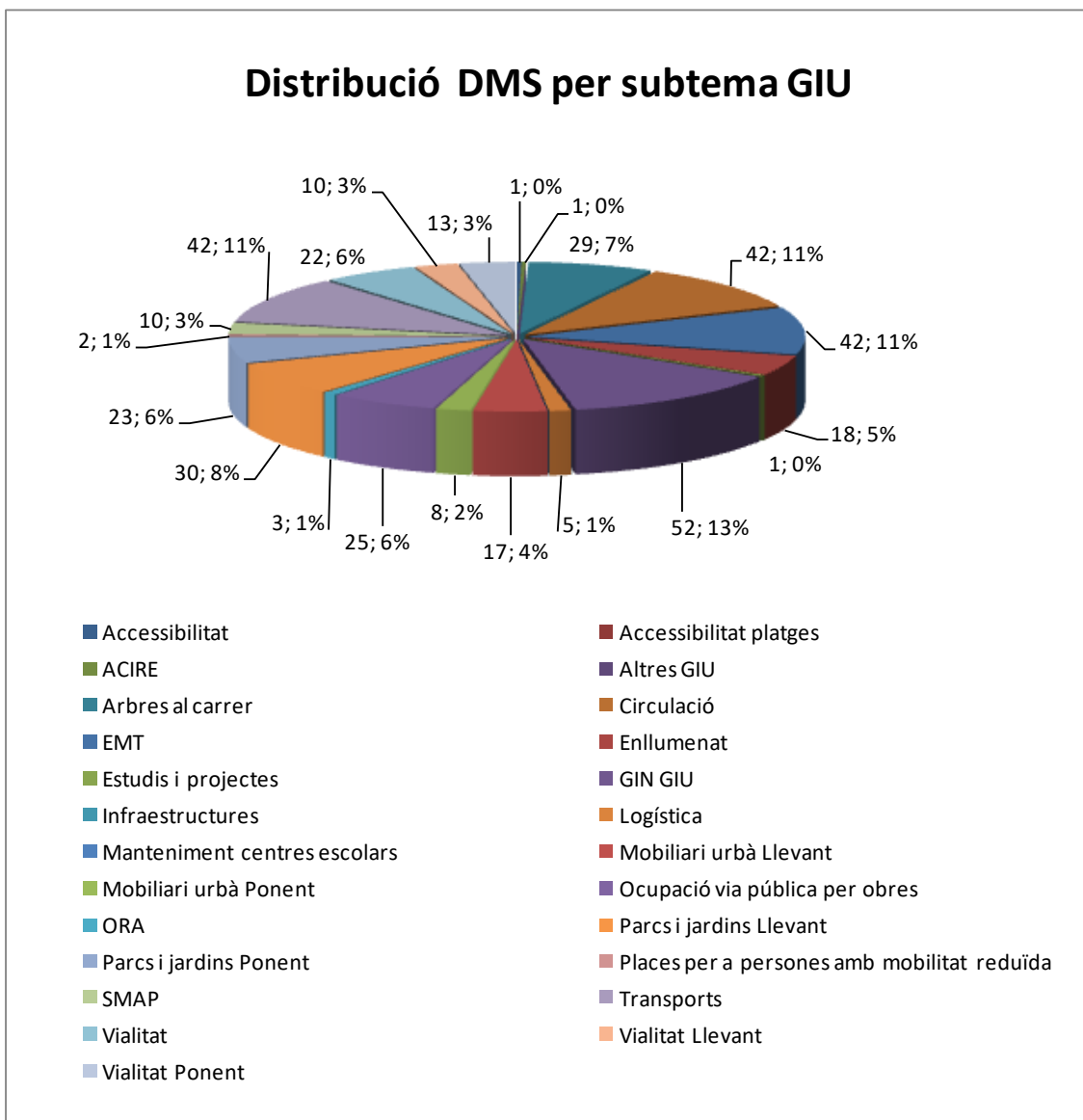
**AC (Atenció Ciutadana) -74-:** hi destaquen altra vegada aquest trimestre, les del subtema Cita prèvia padró, igual que el trimestre anterior, amb 33 DMS.



**PS (Promoció Socioeconòmica) -177-:** hi destaca, com sempre, el subtema Esports, aquest trimestre amb 130 DMS. Aquest trimestre destaquen les queixes pel retard en la reobertura dels gimnasos remodelats a distints poliesportius (18) i per la falta d'aire condicionat també a diversos poliesportius (15).



**GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes) -396-:**

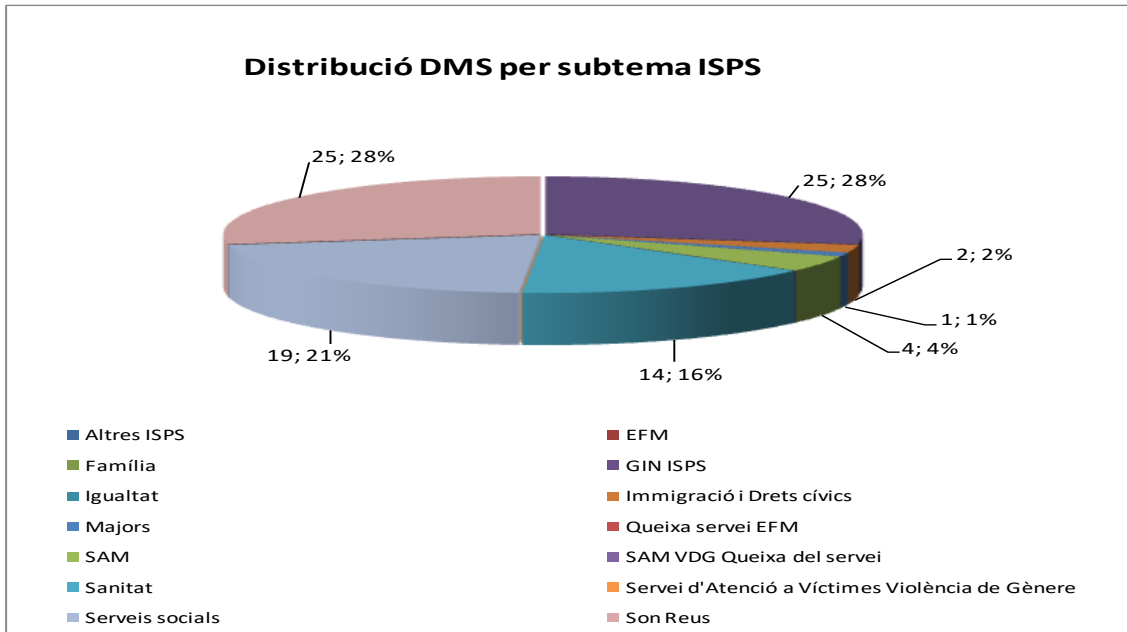


Hi destaquen aquest trimestre les GIN GIU (incidències d'infraestructures), 52.

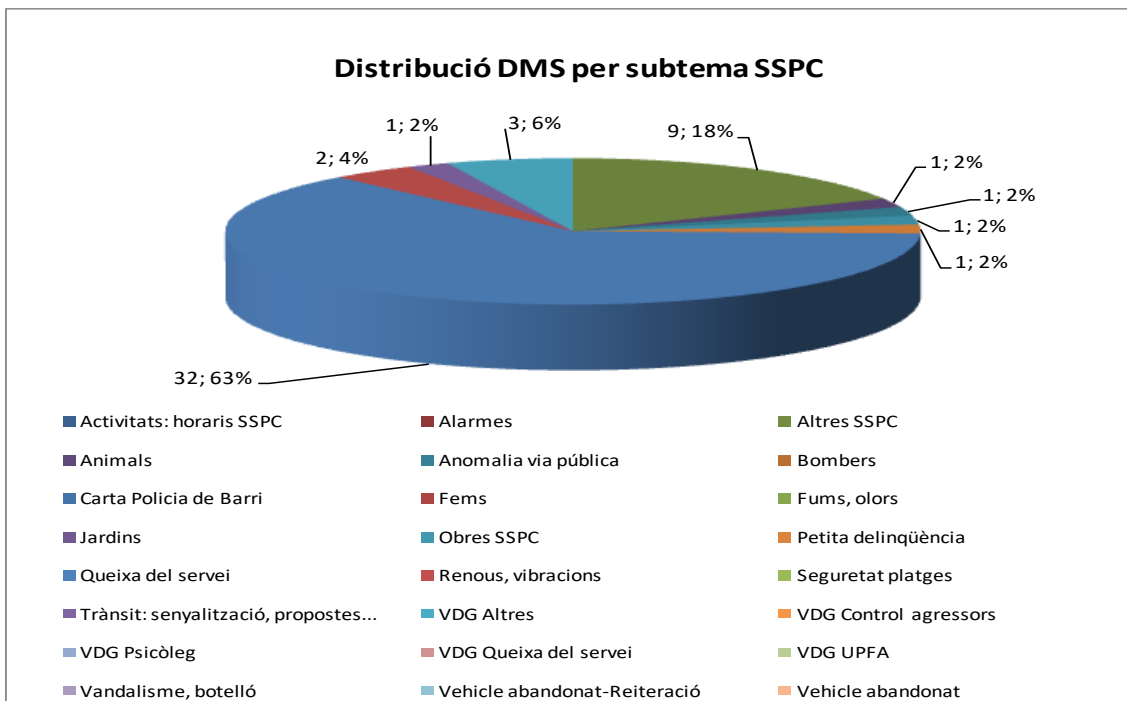
Del subtema Transports (42) destaquen 34 queixes pel mal funcionament del servei de taxi i dels taxistes en general.

Hi ha hagut també 3 escrits pel mal funcionament del servei de taxi adaptat.

**ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut) -90-:** aquest trimestre, la majoria (25) són GIN de Sanitat, 21 d'elles per plagues de paneroles i mosquits; i també 25 del subtema Son Reus, 10 d'elles del mes de setembre referides a una cussa adoptada i maltractada.

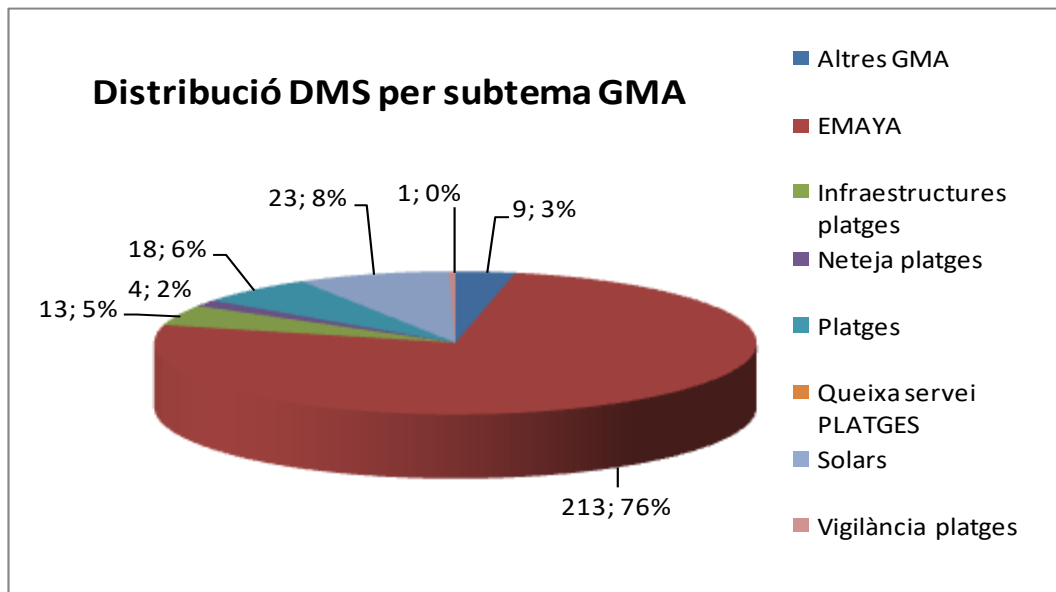


**SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) -51-:**

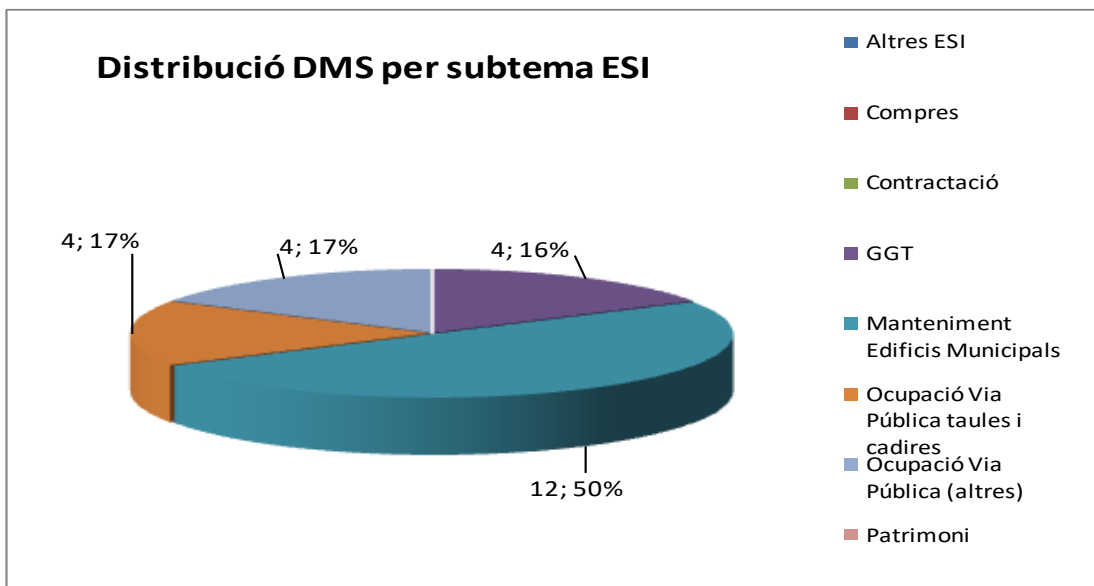


Hi destaquen les 32 Queixes del servei, la majoria per què el 092 no contesta les telefonades o no actua.

**GMA (Gestió del Medi Ambient) -281-**: la majoria són del subtema EMAYA, com és habitual, la majoria d'elles (72) es refereixen a la brutor o falta de neteja dels carrers.

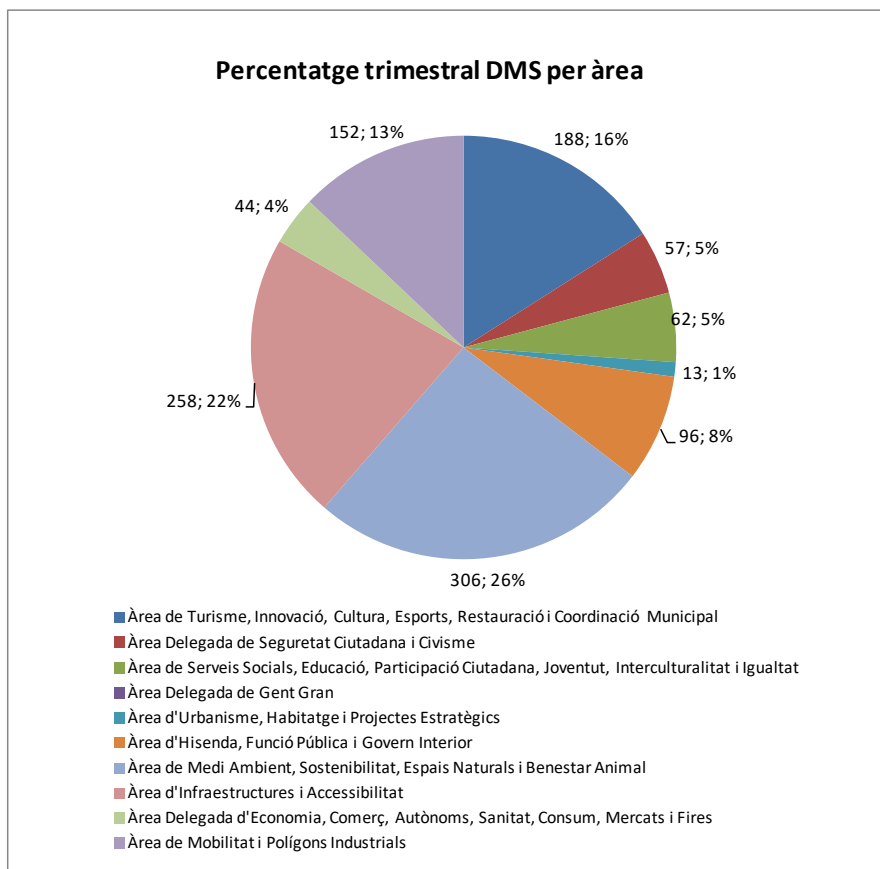


**ESI (Equipaments i Serveis Interns) -24-**: aquest trimestre destaquen altre vegada les de Manteniment d'edificis municipals (12).



## 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.

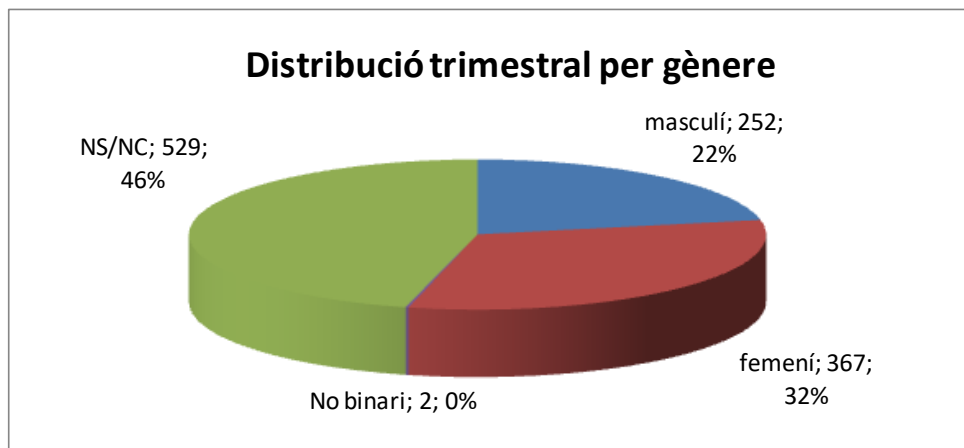


La majoria de DMS correspon, aquest trimestre, a l'Àrea de Medi Ambient, Sostenibilitat, Espais Naturals i Benestar Animal, un 26%. Seguidament les d'Infraestructures i Accessibilitat, que representen aquest trimestre el 22% del total.

A continuació destaquen, aquest trimestre i per aquest ordre, l'Àrea de Turisme, Innovació, Cultura, Esports, Restauració i Coordinació Municipal i l'Àrea de Mobilitat i Polígons Industrials.

## 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; 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

Xxxxxx Aquest trimestre no s'ha rebut cap queixa derivada d'una altra administració i se n'han tramès 30 a altres administracions, en concret 15 queixes i 1 petició al Govern Balear; 3 queixes i 2 peticions al Consell de Mallorca; i 9 queixes a l'Autoritat Portuària.

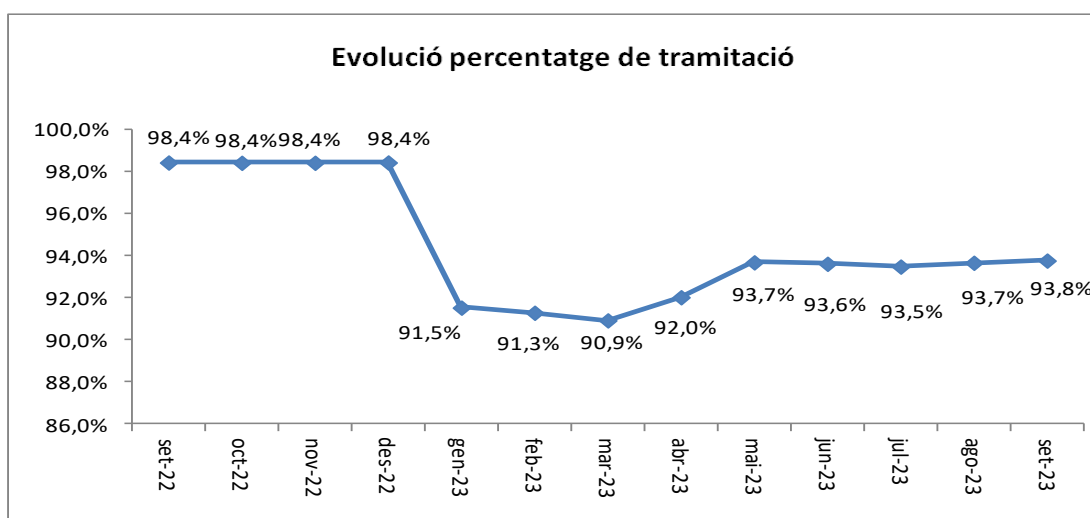
### 2.8 Via de comunicació en la tramitació de les DMS

Un 73% de les DMS tramitades aquest trimestre han tingut el canal telemàtic com a canal de comunicació amb la persona usuària.

## 3 TRAMITACIÓ

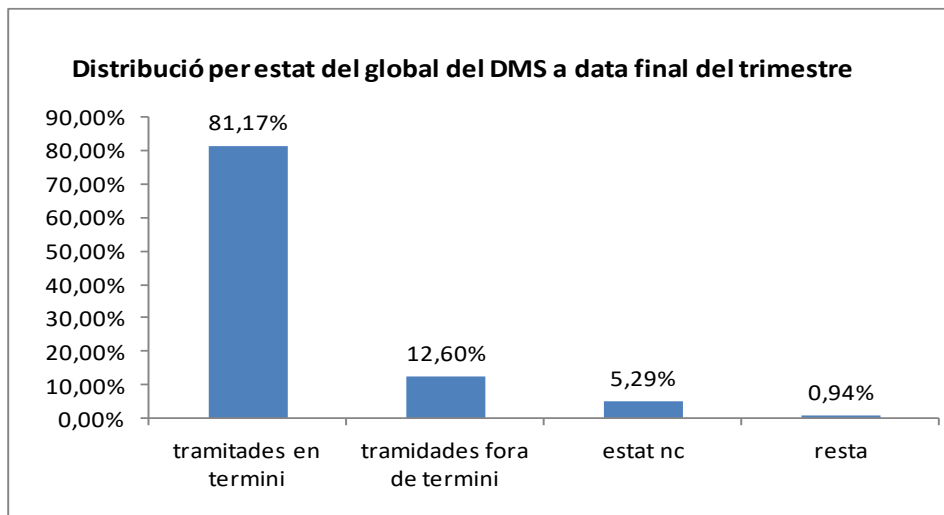
### 3.1 Estat global del gestor DMS

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:



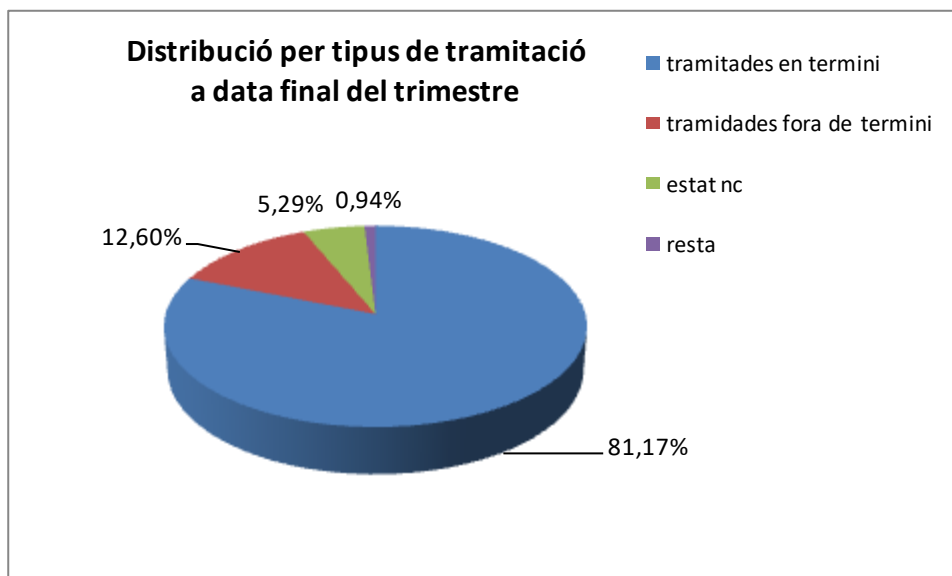
Quan estaven incloses les peticions per a Policia (fins a desembre de 2022) el percentatge de resolució era més elevat (98%-99%), ja que es tancaven aquestes el mateix dia, amb el seu traspàs al programa específic de Policia. Després del canvi, es troba entre el 91% i quasi el 94%, percentatge que podem considerar elevat i correcte. Concretament, aquest mes de setembre s'ha arribat al percentatge més alt de 2023, un 93,8%.

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

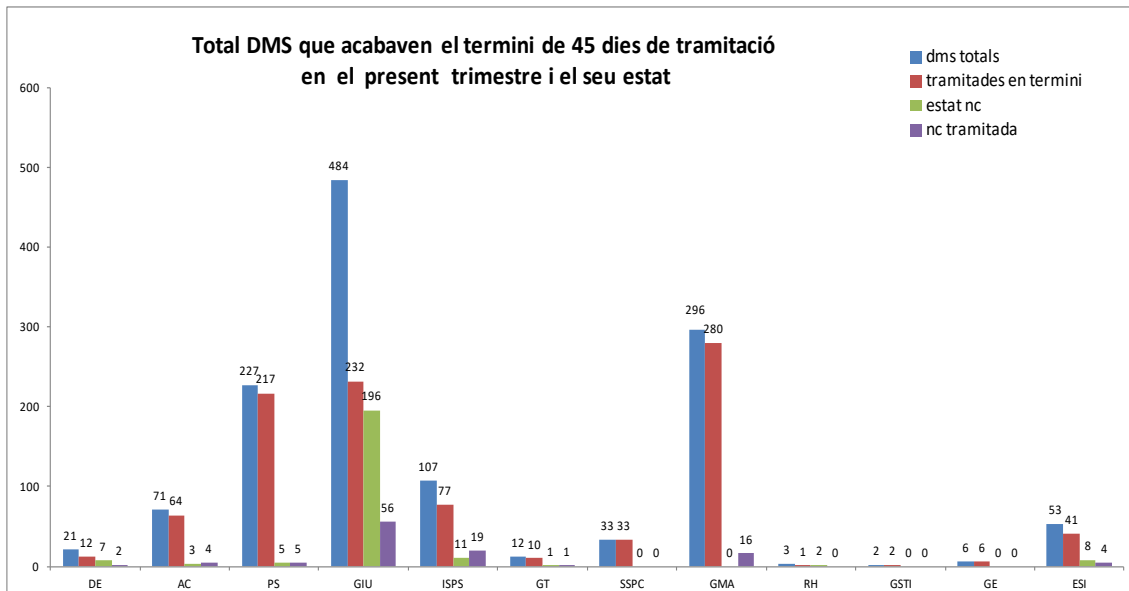


### 3.2 Estat trimestral del gestor DMS

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

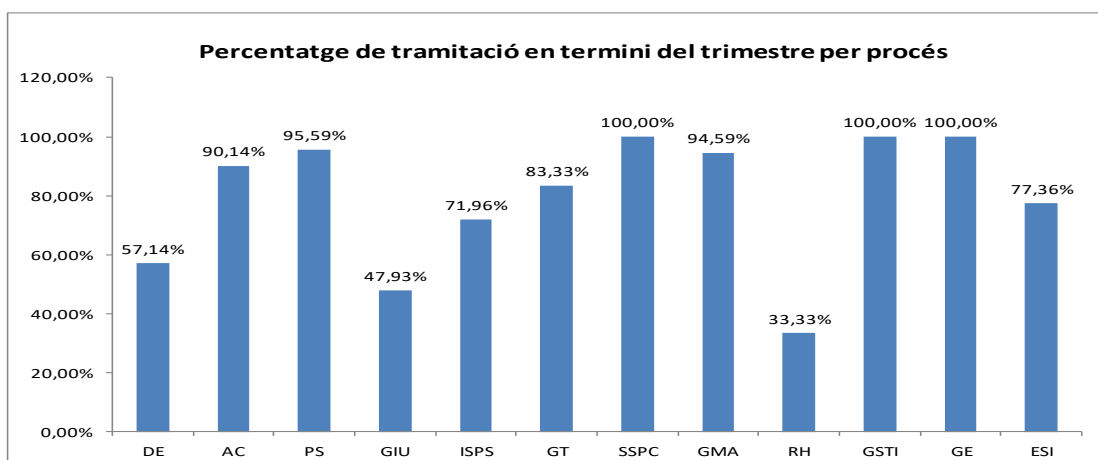


De l'anàlisi per processos, al gràfic següent, podem observar que GMA (Gestió del Medi Ambient) i PS (Promoció Socioeconòmica) són processos amb bastanta assignació de queixes i suggeriments, i amb un percentatge elevat de tramitació en termini.



Quant al procés GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), només prop 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.

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 tres serveis que acumulen retard i tenen les DMS que han passat a estat de no-conformitat i així continuen.**

**Tots ells estan dins del procés GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes).**

Parcs i jardins, Arbres al carrer i Mobiliari Urbà: Tenen moltes DMS assignades i a més hi ha una quantitat molt important de DMS que han passat a no-conformitat. Amb la designació de nous resolutors, es van tramitant les DMS antigues i això provoca que les noves no es tramitin en el termini establert i passin a no-conformitat. Es contactarà amb els responsables per tal d'indicar-los que no han de descuidar la tramitació de les noves.

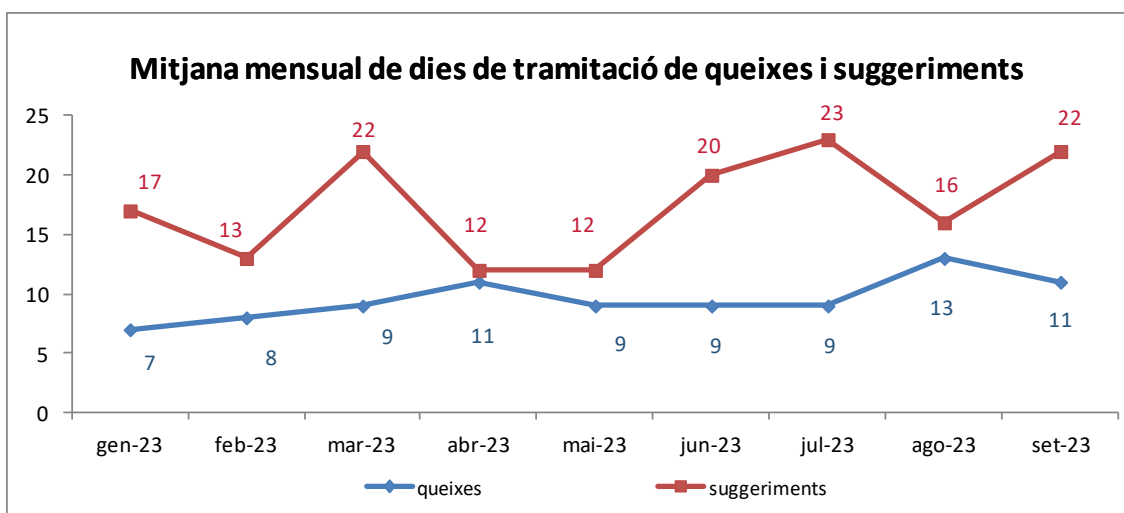
Logística: Actualment no hi ha suficients recursos per poder donar resposta en els terminis desitjats i s'està a l'espera de que es dotin.

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. No obstant això, la tramitació de les DMS no té l'agilitat que correspondria.

### 3.3 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 16 dies.** Aquest trimestre les queixes s'han tramitat en una mitjana d'11 dies i els suggeriments, en 21 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'han 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 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.

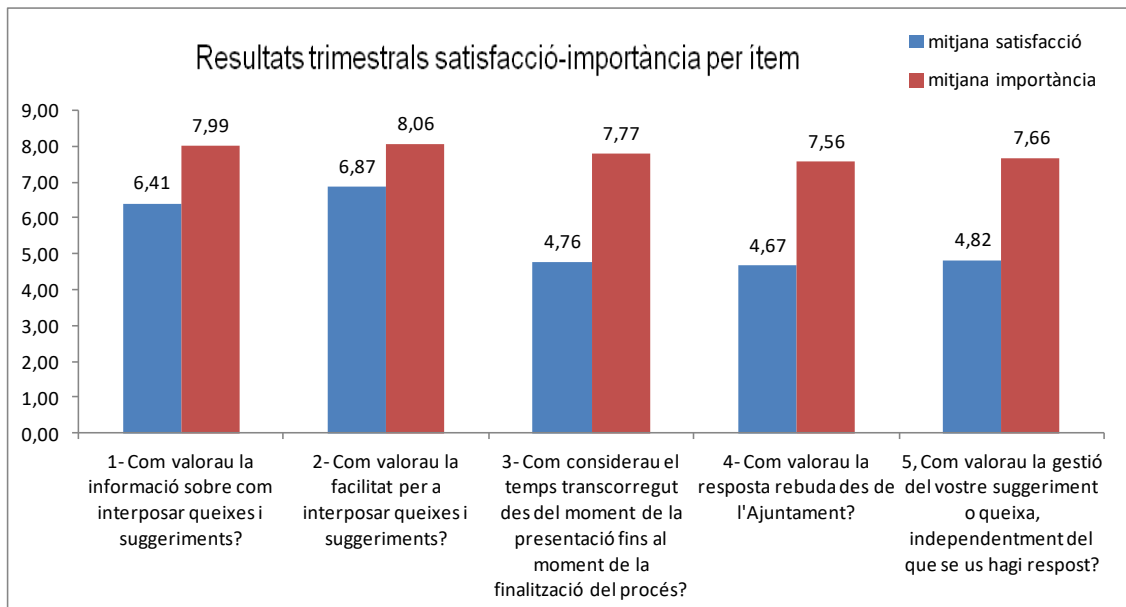
### 4.2 AVALUACIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES (ENQUESTA)

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

Aquest trimestre han arribat al Departament de Qualitat **141 respostes a les enquestes de satisfacció**, que representen un percentatge de resposta de quasi el 20%.

**La satisfacció global aquest trimestre ha estat d'un 5,50 sobre 10.**

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 **6,41 de mitjana** de satisfacció, i amb un 7,99 de mitjana d'importància.

2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un **6,87 de mitjana** de satisfacció, i amb un 8,06 de mitjana d'importància. Aquest trimestre ha tornat a ser **l'ítem més ben valorat**.

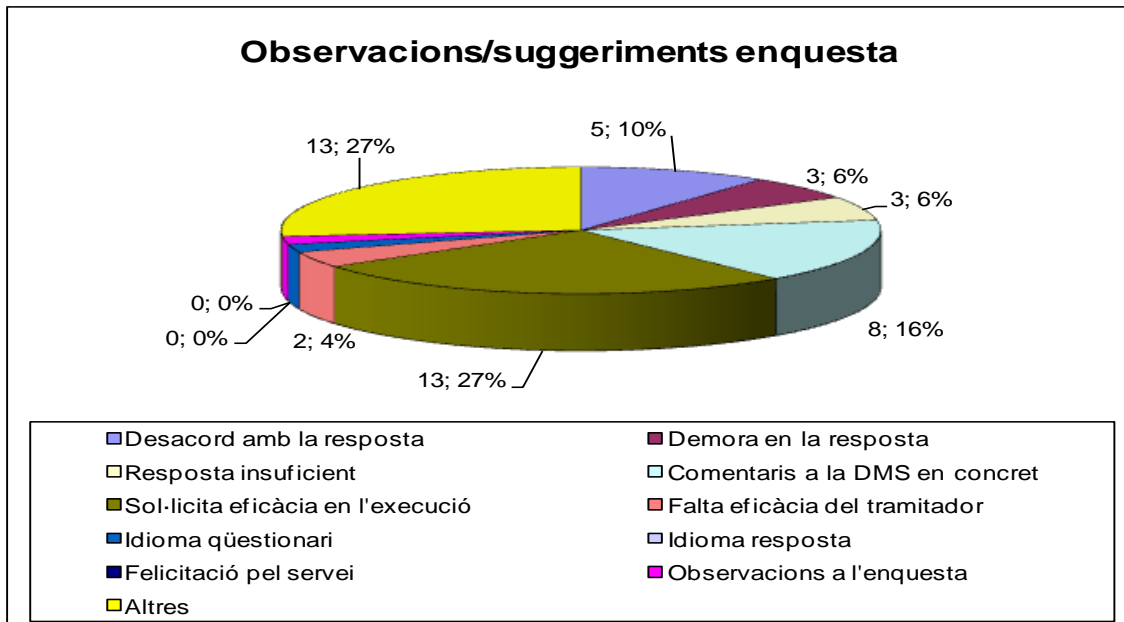
3. Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés? S'ha valorat amb un **4,76 de mitjana** de satisfacció i amb un 7,77 de mitjana d'importància.

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 7,56. Per tant, i com sempre, aquest és **l'ítem més mal valorat**.

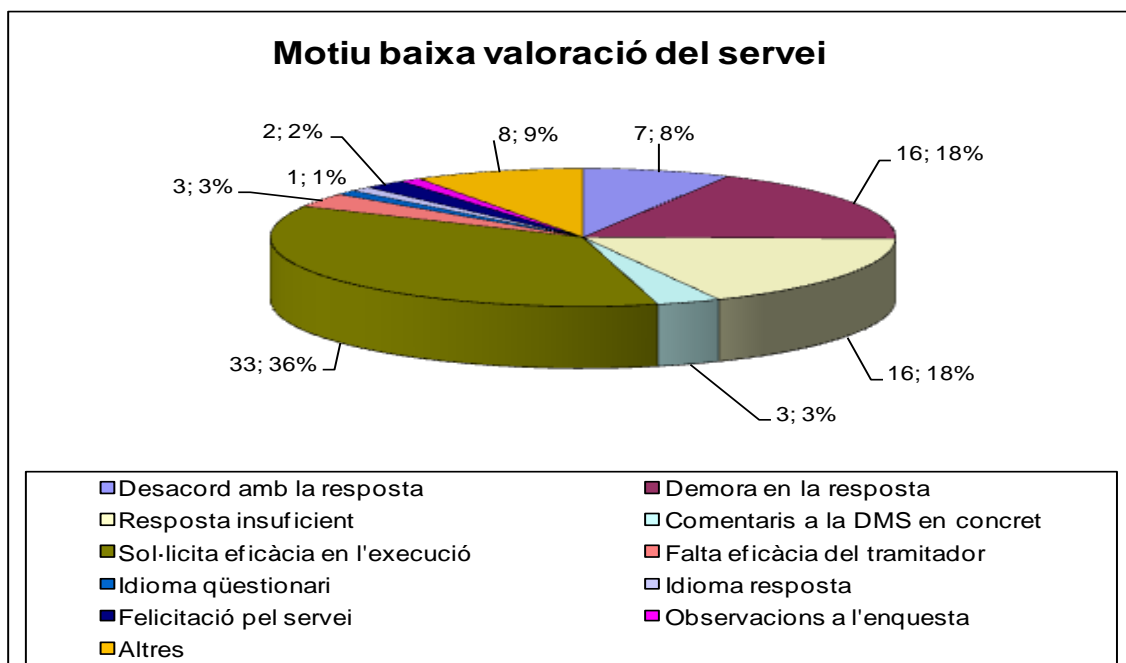
5. Com valoreu la gestió del vostre suggeriment o queixa, independentment del que se us hagi respost? S'ha valorat amb un **4,82 de mitjana** de satisfacció, amb un 7,66 de mitjana d'importància.

En general, aquest trimestre, les desviacions (diferència entre satisfacció i importància) han estat més marcades.

Aquest trimestre han entrat 49 observacions que es poden agrupar com es mostra a continuació:



I s'han enregistrat 83 comentaris sobre el motiu de la baixa valoració amb les enquestes:



Aquest trimestre, les observacions/suggeriments es refereixen majoritàriament a **sol·licituds d'eficàcia en l'execució**. Representen un **27%** del total cadascun.

	<b>Informe de la recepció i gestió de les Demandes Municipals de Serveis</b> Juliol-Setembre 2023	Ajuntament  de Palma
---	--	---

Pel que fa a les explicacions dels **motius de la baixa valoració**, la majoria són també **per requerir eficàcia en l'execució**, i representen el **36%** 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 en què 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, 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**.

-S'ha de deixar constància dels problemes tècnics que es produeixen de manera intermitent en el funcionament de les comunicacions relatives al gestor de DMS. Això ha fet que durant aquest trimestre hi hagi hagut bastants de dies que no funcionava l'enviament del formulari des del web, cosa que passava desapercebuda pels usuaris i que s'ha intentat solucionar creant una bústia de correu específica i posant un avís al web indicant als ciutadans que si no veien l'avís "el formulari s'ha enviat correctament", ens podien fer arribar el seu escrit directament al correu [dms@palma.cat](mailto:dms@palma.cat). Concretament, n'han arribat 35.

---

- 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).

11/10/2023	Departament de Qualitat Pl. de la Porta del Camp, 2. 07001 PALMA	V_3_0	Pàgina 21 de 23
------------	--	-------	-----------------

Sistema de Qualitat	<b>Informe de la recepció i gestió de les Demandes Municipals de Serveis</b> Juliol-Setembre 2023	Ajuntament  de Palma
---------------------	--	---

- 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/>

11/10/2023	Departament de Qualitat Pl. de la Porta del Camp, 2. 07001 PALMA	V_3_0	Pàgina 22 de 23
------------	--	-------	-----------------

Sistema de Qualitat	<b>Informe de la recepció i gestió de les Demandes Municipals de Serveis</b> Juliol-Setembre 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](#)

11/10/2023	Departament de Qualitat Pl. de la Porta del Camp, 2. 07001 PALMA	V_3_0      Pàgina 23 de 23
------------	--	----------------------------