

INFORME

DE RECEPCIÓ I GESTIÓ

DE LES

DEMANDES MUNICIPALS

DE SERVEIS

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

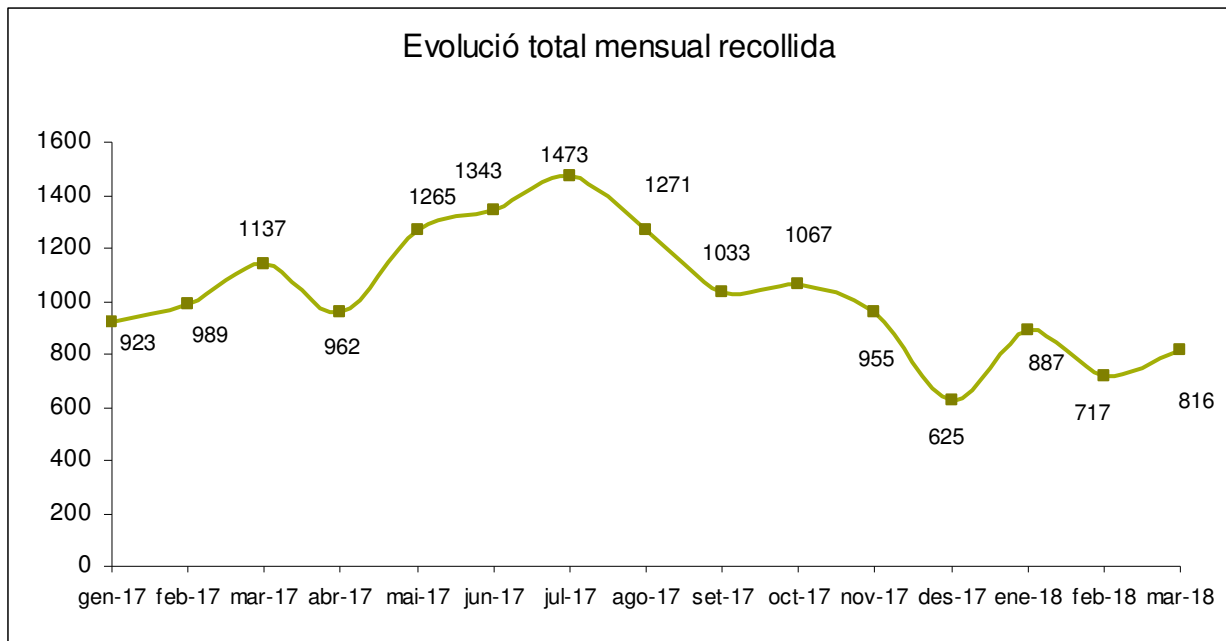
GENER-MARÇ 2018

ÍNDEX

1	RECEPCIÓ	3
1.1	Nombre de DMS rebudes i evolució	3
1.2	Distribució de DMS dels tipus més habituals (queixa, suggeriment, felicitació, petició i observació)	4
1.3	Distribució de DMS de tipus intern (queixes i suggeriments interns, NCI-cartes de serveis i NCI-sistema)	5
1.4	Canals elegits per a presentar les DMS	6
1.4.1	Telemàtic	7
1.4.2	Telefònic	7
1.4.3	Presencial	7
1.4.4	Registre	7
1.4.5	Defensora de la Ciutadania	7
1.5	Distribució de les DMS als processos i subtemes corresponents	7
1.5.1	Total de DMS assignades a cada procés al global del Gestor de DMS	7
1.5.2	Total mensual de DMS assignades a cada procés	8
1.5.3	Distribució de les DMS del trimestre segons el tema que tracten	9
1.6	Distribució de les DMS rebudes segons l'àrea municipal a què corresponen	16
1.7	Anàlisi de la recepció per codi postal	17
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	18
2.1	Tramitació en termini	18
2.1.1	Dades relatives al global del Gestor de DMS	18
	* Evolució del nivell de tramitació global al gestor DMS	18
	*Tramitació global al Gestor de DMS per procés	19
2.1.2	Dades relatives al trimestre	20
	*Tramitació trimestral de les DMS per procés	20
	*Estat de les DMS registrades en el trimestre	21
2.2	Tramitació fora de termini	22
2.2.1	Estat global de les DMS no tramitades en termini	22
2.2.2	Estat per procés de DMS no tramitades en termini	22
2.3	Mitjana de tramitació	23
3	SATISFACCIÓ	24
	ANNEX (TAULA PROCÉS-SUBTEMA-ÀREA)	29
	LLEGENDA	40

1 RECEPCIÓ

1.1 Nombre de DMS rebudes i evolució



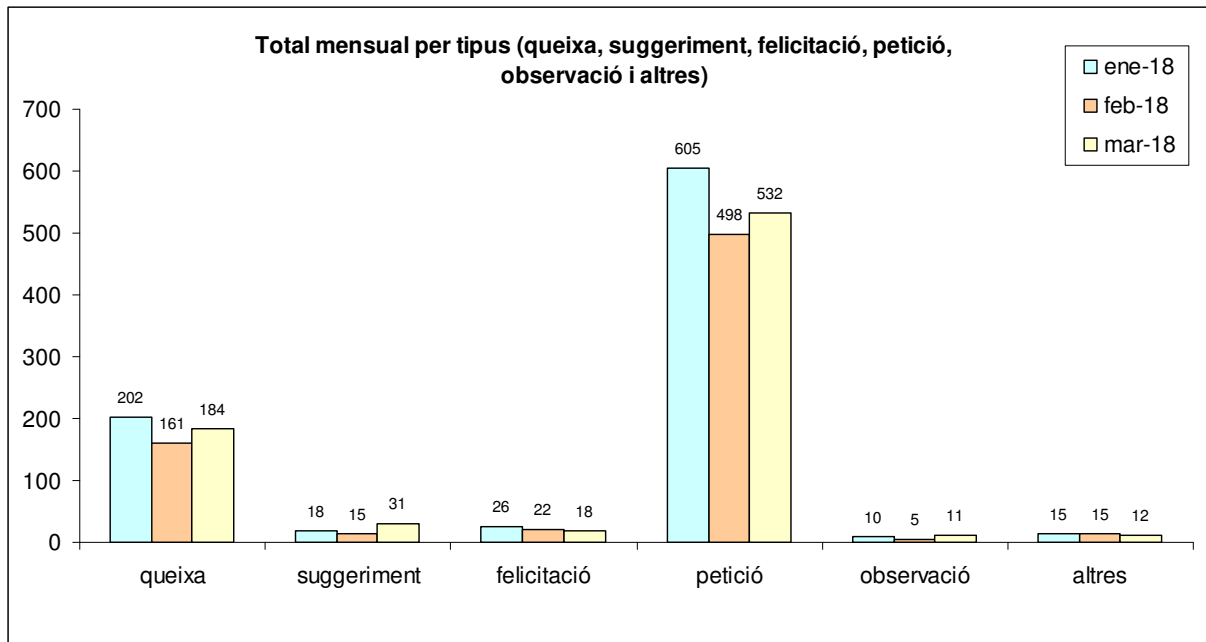
Totes les demandes municipals de serveis que arriben a l'Ajuntament de Palma a través dels canals establerts (web, 010, bústies i Registre General, principalment) són introduïdes al Gestor de DMS el mateix dia que hi arriben o el següent dia hàbil.

El nombre de DMS (demandes municipals de serveis –que inclouen queixes, suggeriments, peticions, observacions, felicitacions i altres de tipus intern), rebudes i registrades al gestor en els tres primers mesos de 2018 ha estat bastant inferior al que és habitual, encara que s'ha recuperat un poc des de la gran baixada del mes de desembre passat.

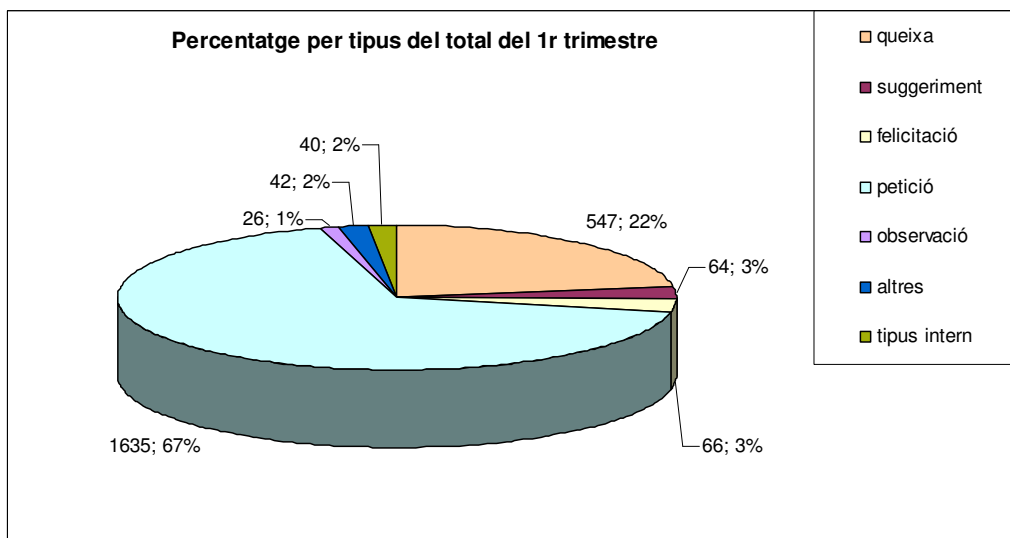
Després de veure el resultat del mes de gener varem pensar que era possible que aquesta baixada pogués estar relacionada amb els canvis introduïts en la gestió de les DMS a principi d'any i que consistien en no registrar com a DMS les denúncies (comunicació d'una situació d'infracció de la legalitat que inicia un expedient administratiu segons indica la normativa vigent)) ja que en aquests casos sempre s'ha de presentar per registre amb la corresponent identificació. No obstant, el mes de desembre ja hi havia hagut una baixada molt important no atribuïble a aquests canvis, però amb l'estudi de la recepció en els mesos següents hem pogut confirmar amb el Servei d'Atenció Telefònica que la baixada dels darrers mesos està directament relacionada amb els canvis abans esmentats, ja que moltes d'aquestes denúncies provenien del SAT. Una part menor provenien del formulari de queixes del web i que gestionava el departament de Qualitat.

Ens trobam en una mitjana dels de recepció dels darrers 12 mesos de 1.035, propera a la de l'any passat, que va ser de 1.087 DMS.

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



Els tipus de DMS més habituals cada mes 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 mes.



Queixes: el nombre de queixes rebudes ha estat el primer trimestre de 2018 de 547; representa el 22% del total. És, després de les peticions, un dels tipus més habituals.

Suggeriments: el nombre de suggeriments (64) representa el 3% del total.

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

S'han registrat **66 felicitacions**. La majoria han estat per Atenció Ciutadana, sobretot pel servei **OAC** i algunes pel **SAT**. Són destacables també les de Promoció Socioeconòmica, sobretot per a **Esports** i per a **Teatres municipals**; i les de Gestió d'Infraestructures Urbanes, la majoria per a **Enllumenat** i per a **Vialitat**.

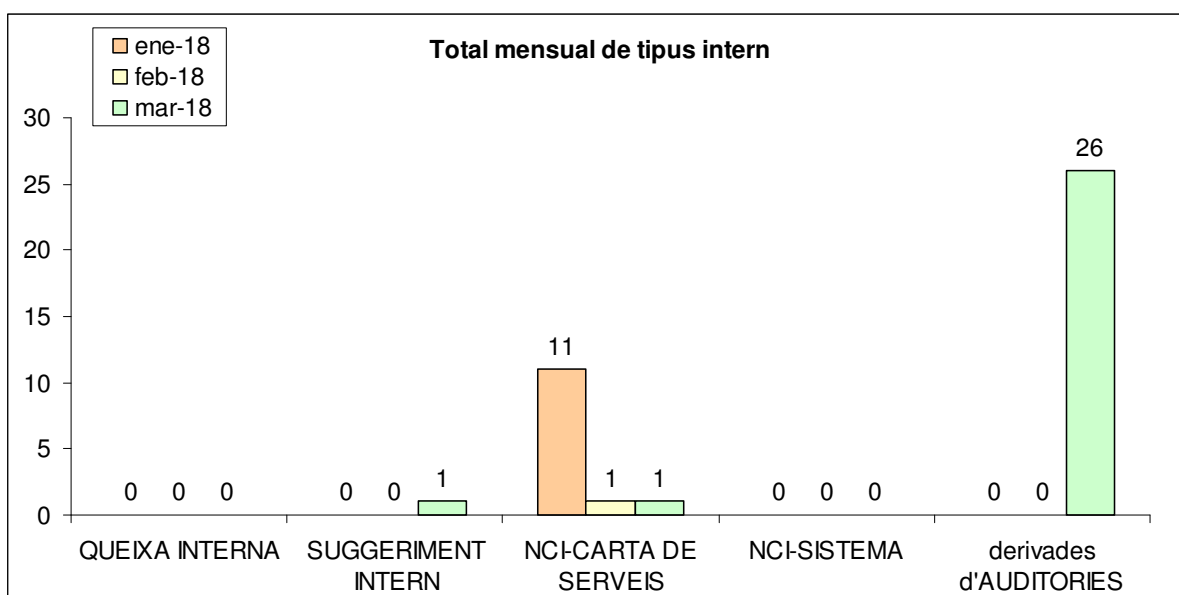
Peticions: es tracta bàsicament de peticions d'actuació del policia de barri, però també n'engloben de qualsevol tipus (d'objectes, d'informació, d'actuació, d'entrevista amb algun càrrec polític, etc.). Aquest trimestre s'han registrat **1635 peticions**, i suposen un **67% del total** de DMS rebudes. A més, quant a les peticions per a la Policia Local, és important destacar que aquest trimestre se n'han registrades 1.438, que representen el 59% del total de DMS enregistrades al trimestre.

Observacions: hi ha hagut **26 observacions**, en les quals simplement es manifesta una opinió personal. Són l'**1%** del total.

Altres: es registren com a "Altres" les comunicacions d'incidències a la via pública, que es tramiten a través del Gestor d'Incidències –informant el ciutadà del número de GIN. Es poden equiparar a les peticions de la Policia Local, que també es traspassen al seu programa propi EUROCCOP, i es comunica al ciutadà el número de registre en aquest gestor. Es registren també com a "Altres" les incidències per a Sanitat. Aquest trimestre se n'han registrades **42**, un **2% del total**.

1.3 Distribució de DMS de tipus intern (queixes i suggeriments interns, NCI-cartes de 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). Aquest trimestre hi consten 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 trimestre **no s'ha registrat cap queixa interna**.

Suggeriments interns: en aquest cas es tracta de suggeriments presentats pels empleats municipals, tal com s'ha explicat a l'apartat anterior. El mes de març **hi ha hagut un suggeriment intern** sobre un possible estacionament de bicicletes a l'edifici Avingudes, ja que el que hi ha davant de l'entrada dels treballadors és insuficient i el que s'ha posat al mateix carrer està massa allunyat per aparcar-les durant tota la jornada laboral i queden fora de l'abast del control de seguretat de l'edifici.

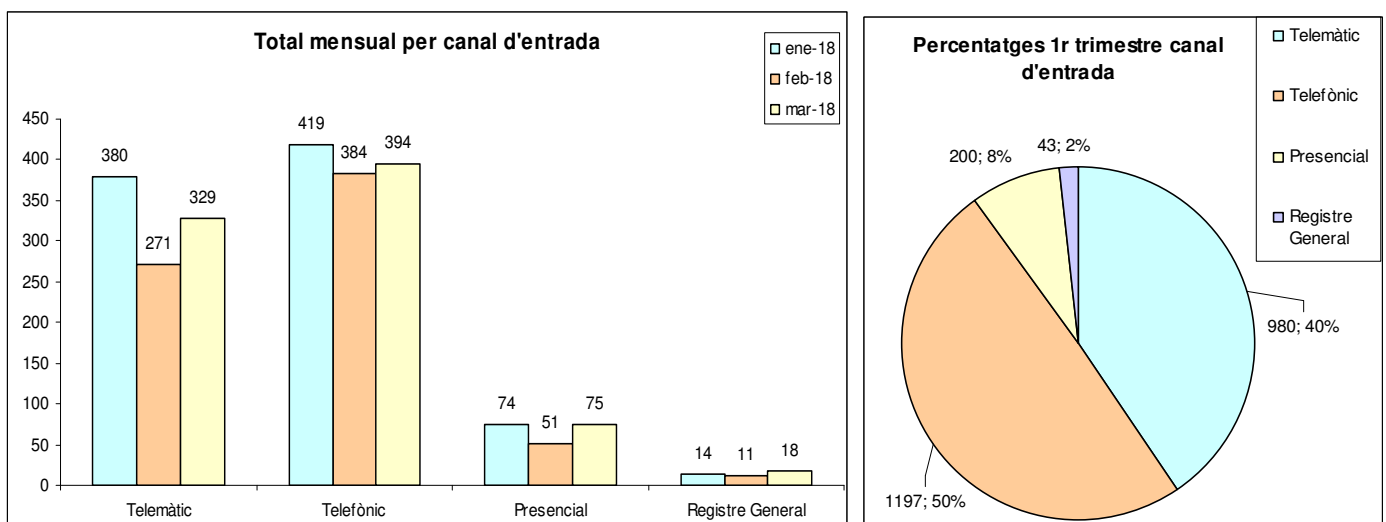
No-conformitats internes de cartes de serveis: destaquen les 11 enregistrades el mes de gener, desglossades en 3 de la Carta del DMS, 3 de la de Violència Domèstica i de Gènere, 3 de la de Platges i 2 d'Atenció a la Ciutadania. El mes de març **s'ha registrat 1 DMS d'aquest tipus**, de la Carta d'Atenció a la Ciutadania.

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 trimestre **no s'han registrat DMS d'aquest tipus**.

Derivades d'auditories: aquest mes **s'han registrat 26 DMS derivades de les auditories de cartes de compromisos realitzades el mes de febrer**. Concretament han estat 8 no conformitats, 2 felicitacions i 16 observacions.

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 de la Defensora de la Ciutadania.

Destaquen, com sempre, els canals telemàtic i telefònic com els més utilitzats per a presentar queixes, suggeriments o altres tipus de demandes.

1.4.1 Telemàtic

Han entrat via telemàtica 980 demandes, que representen el 40% del total. Aquest trimestre és el segon canal més utilitzat, com és habitual.

1.4.2 Telefònic

Amb 1197 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del 50%, és el canal més utilitzat aquest trimestre.

1.4.3 Presencial

S'han registrat 200 DMS per aquesta via, que representen el 8% del total.

1.4.4 Registre

Han entrat per aquesta via 43 DMS, que suposen el 2% del total.

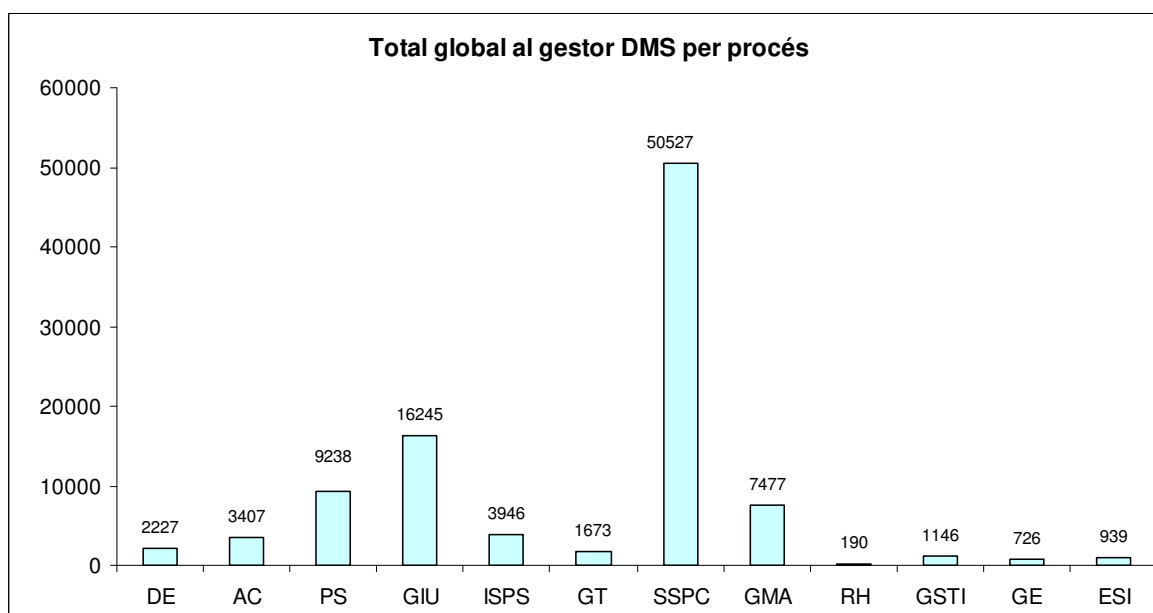
1.4.5 Defensora de la Ciutadania

No hi ha hagut cap DMS derivada des de l'oficina de la defensora.

1.5 Distribució de les DMS als processos i subtemes corresponents

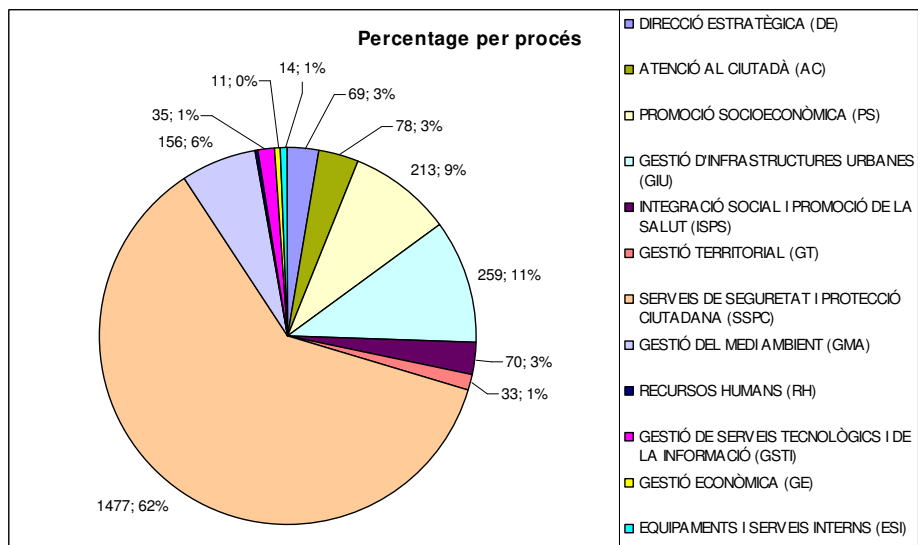
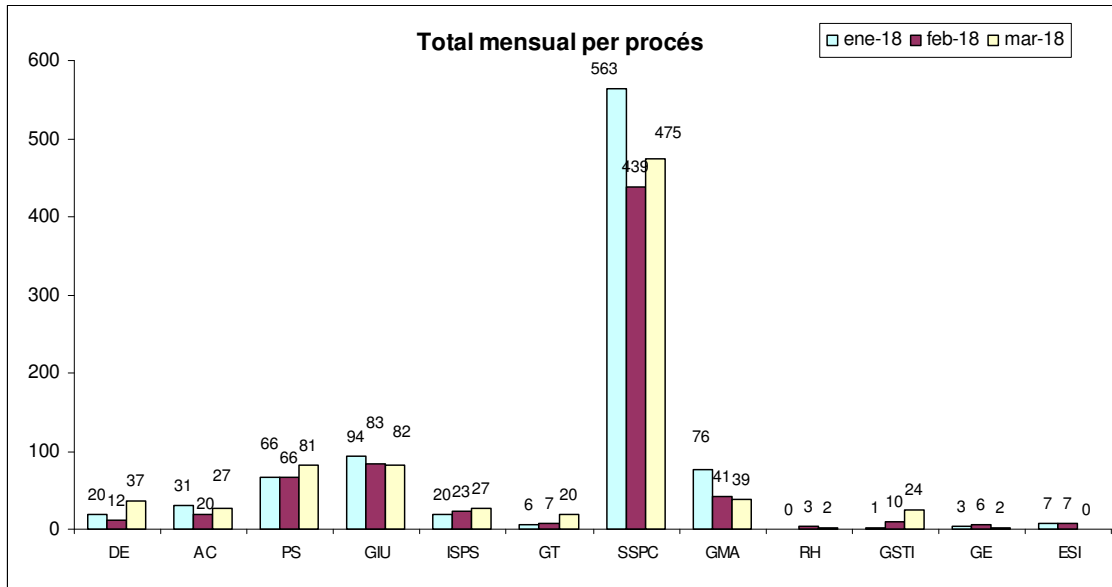
Després de la recepció a Qualitat de les demandes municipals de serveis, aquestes es registren i s'assignen al procés i subtema que els correspon d'entre els existents. Tant el mapa de processos com aquesta assignació estan definits al [Manual de qualitat](#) publicat a la Intranet.

1.5.1 Total de DMS assignades a cada procés al global del Gestor de DMS



Al global del gestor, el procés SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) és el que té més DMS assignades, seguit de GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), i PS (Promoció Socioeconòmica). 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 1,477 DMS, el 62% del total. A continuació trobam GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes), amb 259, un 11% del total i PS (Promoció Socioeconòmica), amb 213, un 9% del total.

Processos amb menor assignació de DMS: els processos amb menor assignació de DMS GE (Gestió Econòmica), RH (Recusos Humans) i ESI (Equipaments i Serveis Interns).

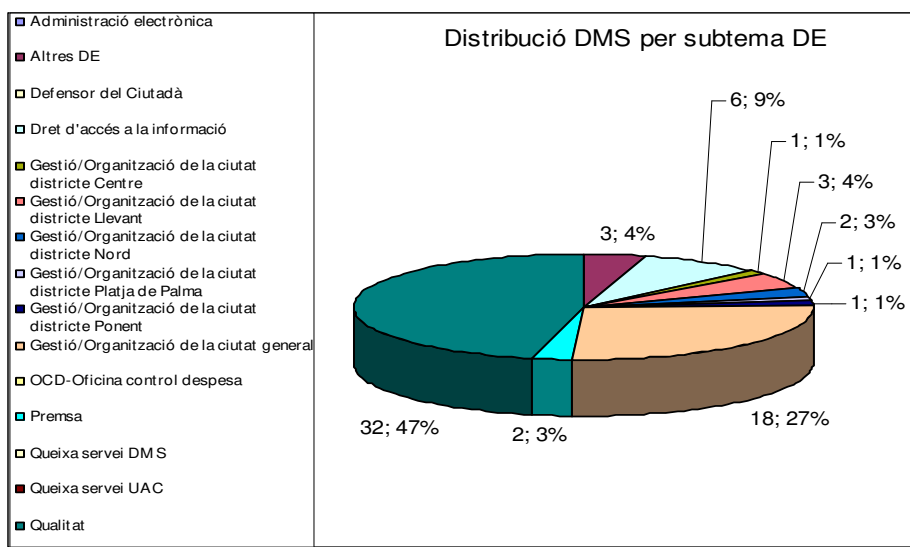
1.5.3 Distribució de les DMS del trimestre segons el tema que tracten

A l'efecte de registrar les DMS, cada procés es divideix en el que anomenem subtemes, que es van actualitzant constantment. Cada subtema es refereix a un tema de competència municipal concret.

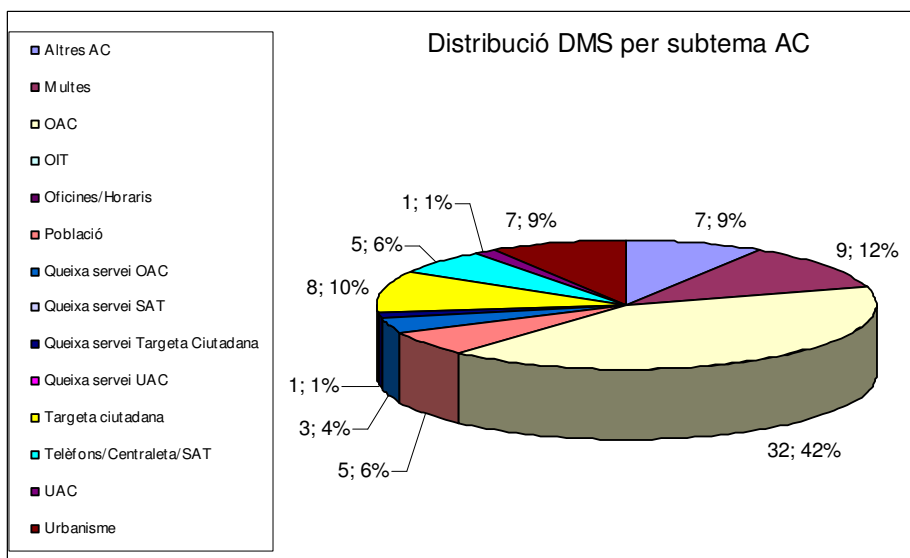
Per això, quan es registra una DMS s'assigna al procés i al subtema corresponents, que té assignats, al seu torn, uns responsables de gestionar-la i tramitar-la.

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

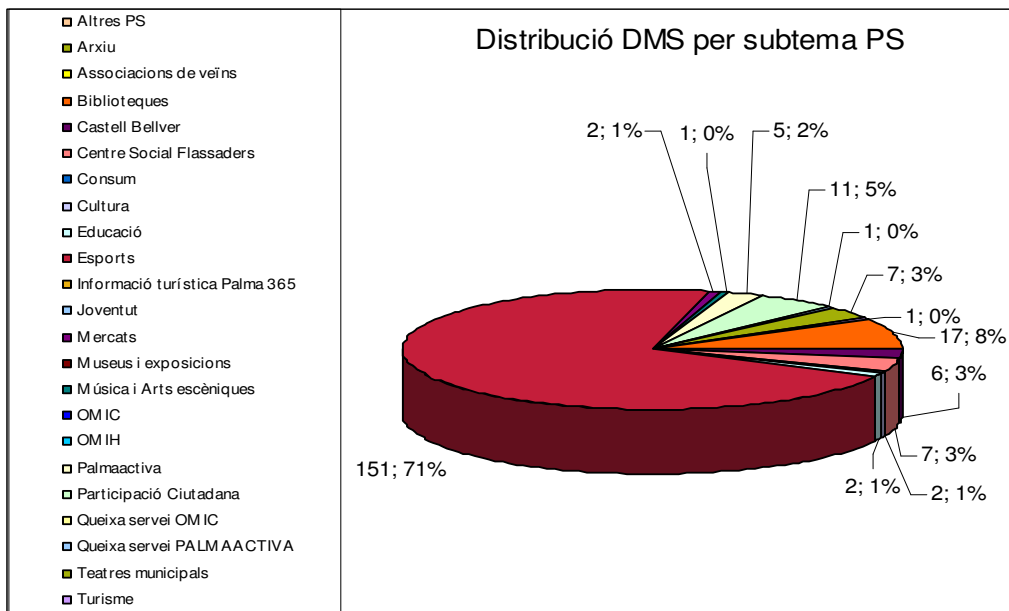
DE (Direcció Estratègica): la majoria són de Qualitat amb 32 DMS, 26 d'elles relacionades amb les auditories de mes de febrer.



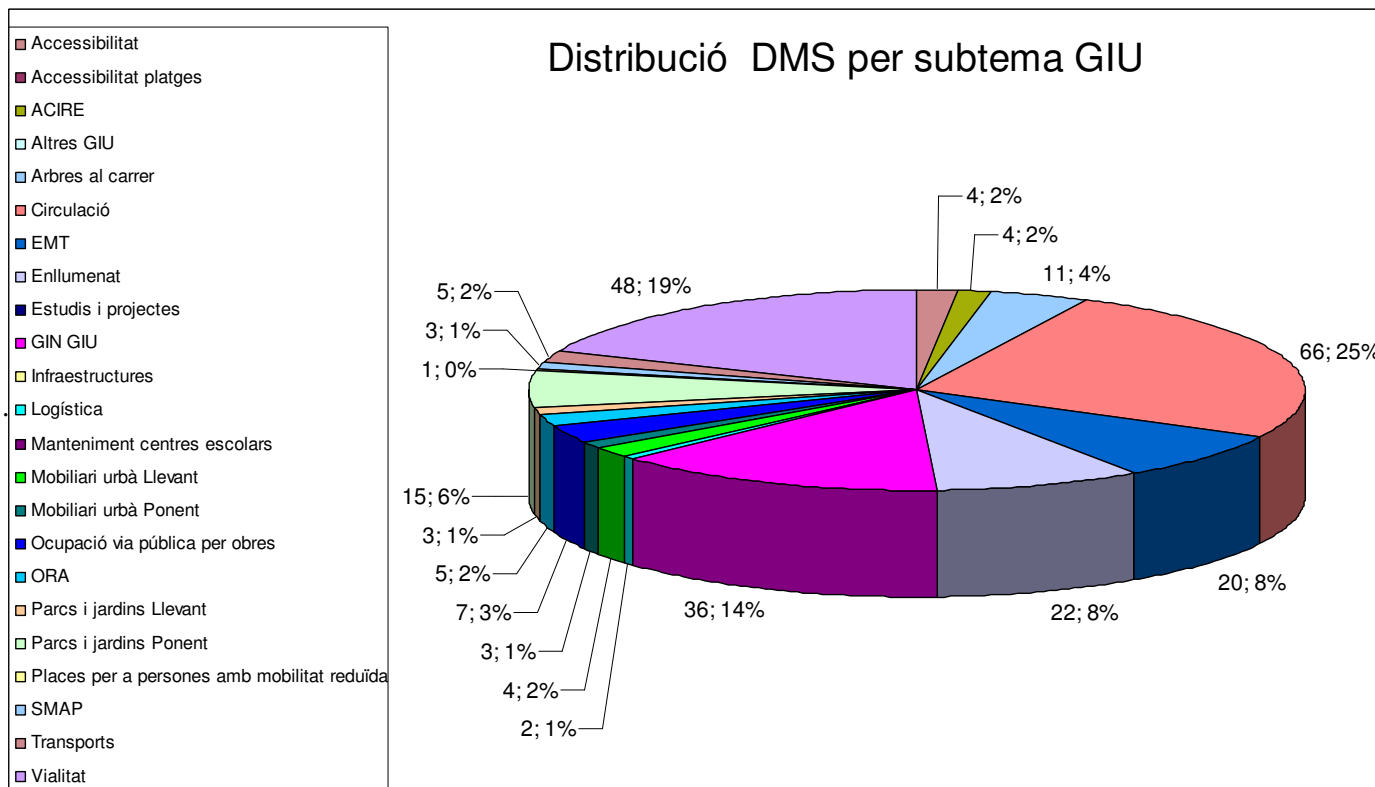
- **AC (Atenció Ciutadana):** hi destaca el subtema OAC, amb 32 DMS. Destaquen també 6 DMS de Altres AC del mes de març que són queixes per la no gratuïtat del certificat de residència quan no funciona l'aplicació del web.



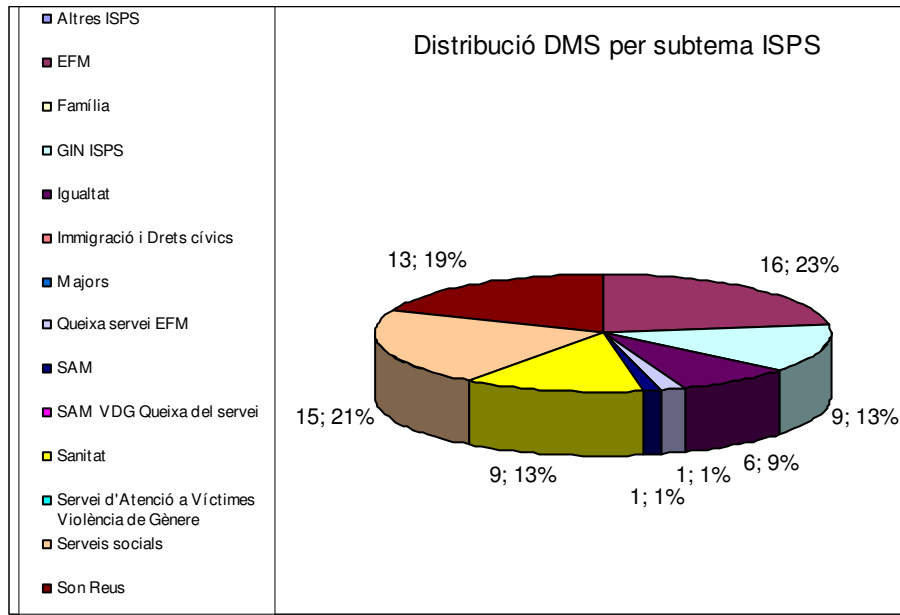
- **PS (Promoció Socioeconòmica):** hi destaca, com sempre, el subtema Esports, amb 151 DMS. El mes de març s'han registrat d'aquest subtema **6 peticions relatives a comprar samarretes per a les curses solidàries i 4 queixes per no avisar del tancament de les instal·lacions per la vaga de dia 8 de març.**



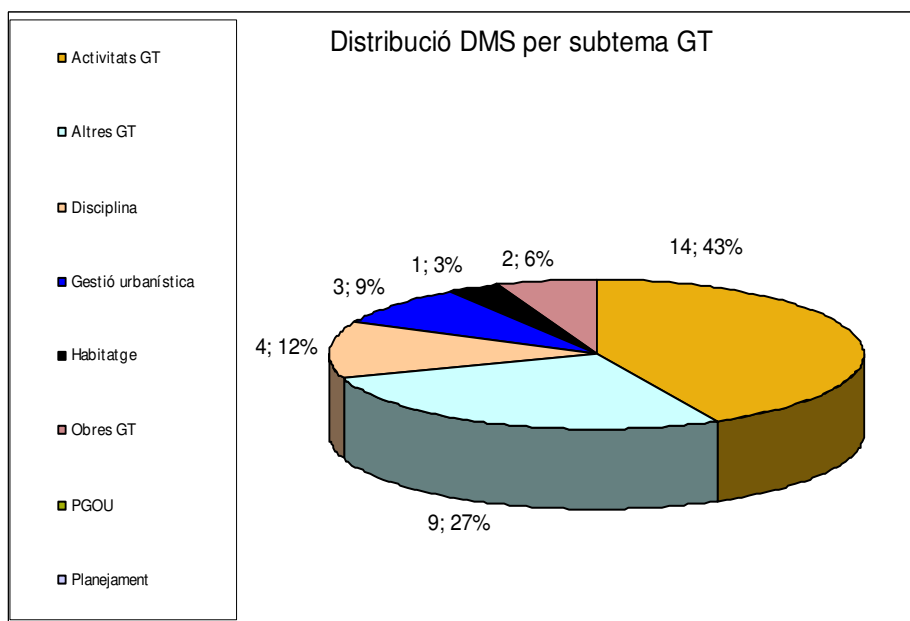
- **GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes):** hi destaca sobretot el subtema Circulació, amb 66 DMS.



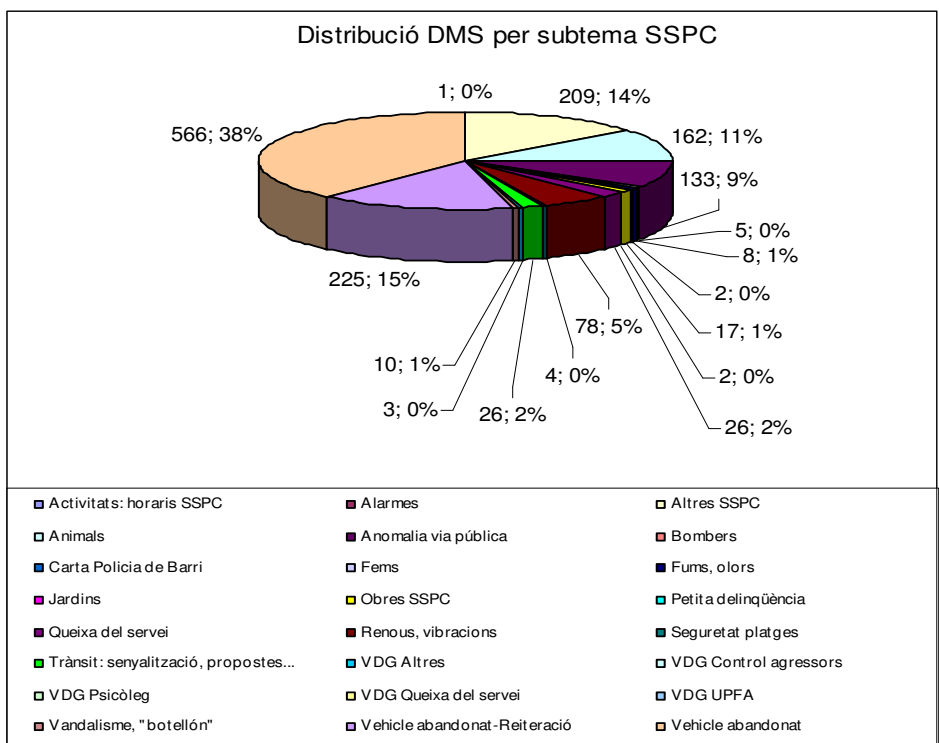
- **ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut):** hi destaquen sobretot EFM i Serveis socials amb 16 i 15 queixes respectivament.



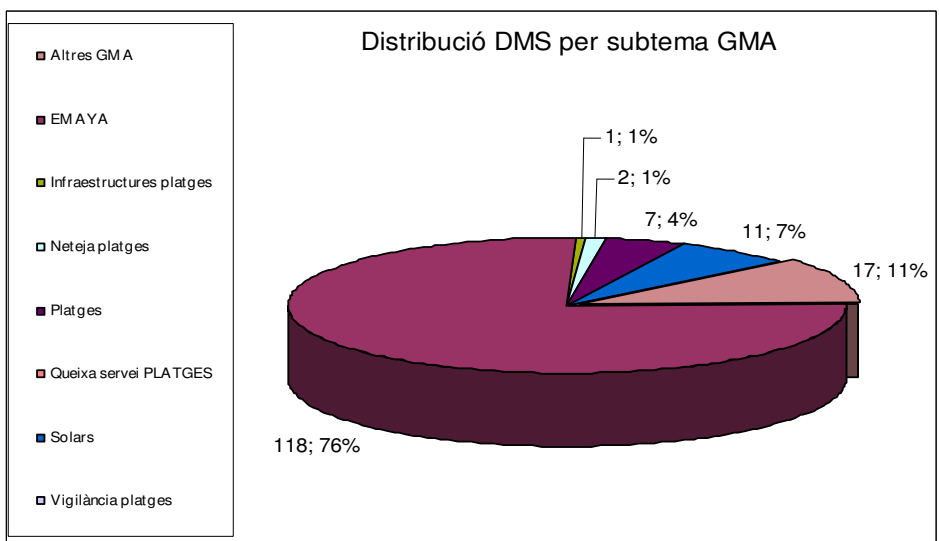
- **GT (Gestió Territorial):** té poques DMS assignades, destacant Activitats amb 14 DMS.



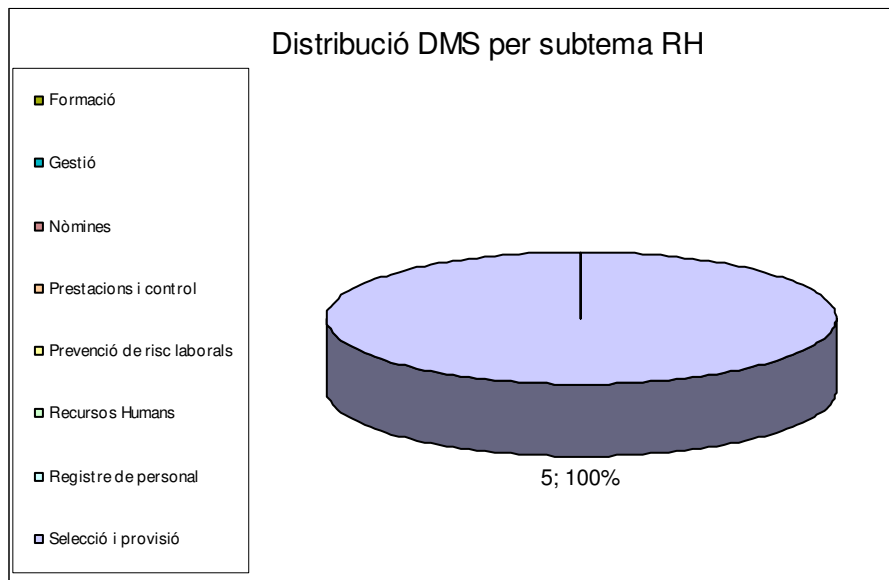
- **SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana):** hi destaquen, sobretot, i com sempre, els subtemes Vehicle abandonat i les seves reiteracions. De la resta de subtemes, destaquen les queixes d'Anomalia a la via pública, que es repeteixen cada mes per problemes d'aparcament per estacionament de cotxes de tallers que esperen per ser arreglats i estacionament de cotxes per a lloguer. D'aquest mateix subtema, són molt destacables també les queixes per problemes de convivència i de circulació provocats per vehicles mal aparcats a aparcaments de motos, damunt de voravies, davant de guals, etc., i que també es repeteixen cada mes.



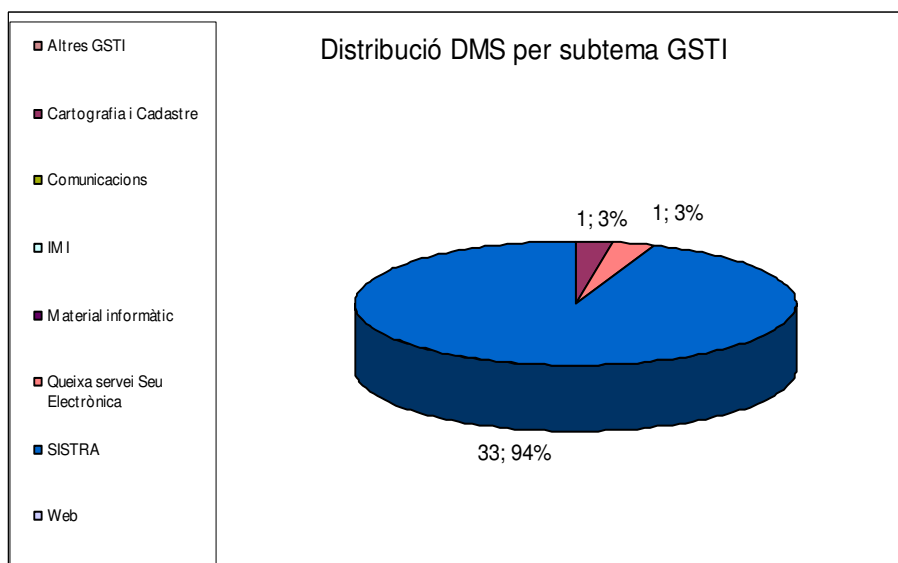
- **GMA (Gestió del Medi Ambient):** quasi totes són del subtema EMAYA, aquest trimestre han fet referència sobretot a carrers bruts i també relatives als contenidors, bé per què es demana un canvi d'ubicació, per què es deixen "trastos" a devora, en demanen per les restes de poda o en demanen més per què consideren insuficients el que hi ha.



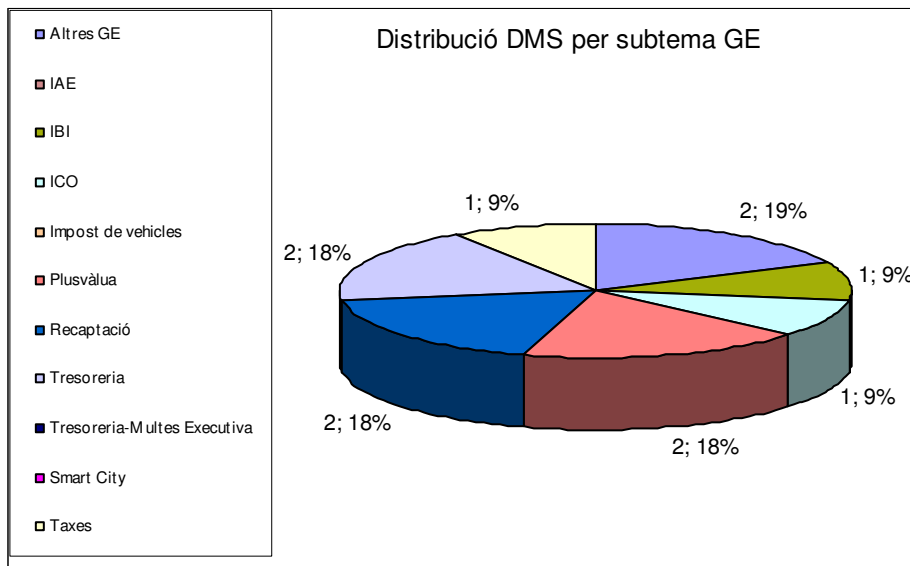
- **RH (Recursos Humans):** només hi ha DMS del subtema Selecció i provisió, 3 del mes de febrer i 2 del mes de març.



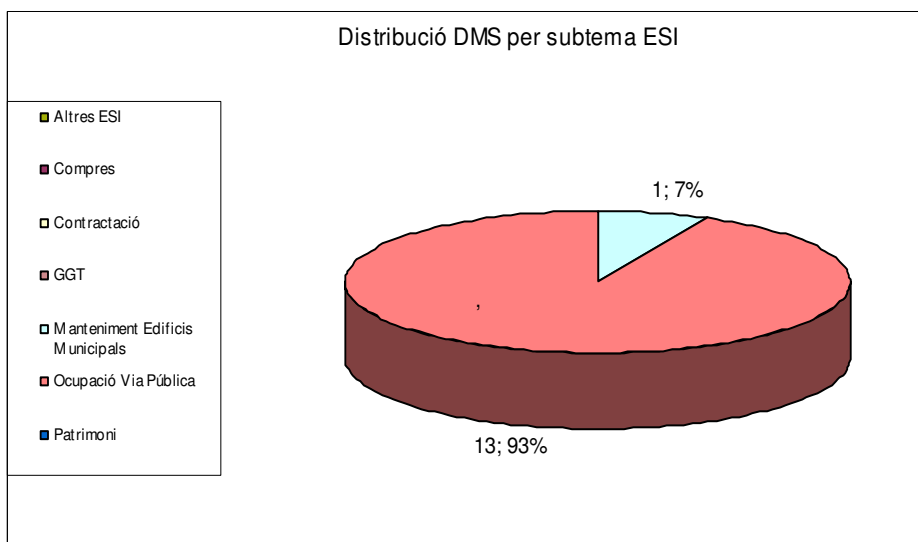
- **GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació):** la majoria de queixes són de SISTRA, **33 en total**. El motiu és **no poder treure certificats de residència a través del web municipal**. Els mesos de febrer i març hi va haver problemes a la seu electrònica, la qual cosa va fer que no sempre es poguessin treure els certificats de residència. Això va motivar la presentació de 10 queixes el mes de febrer i 23 el mes de març.



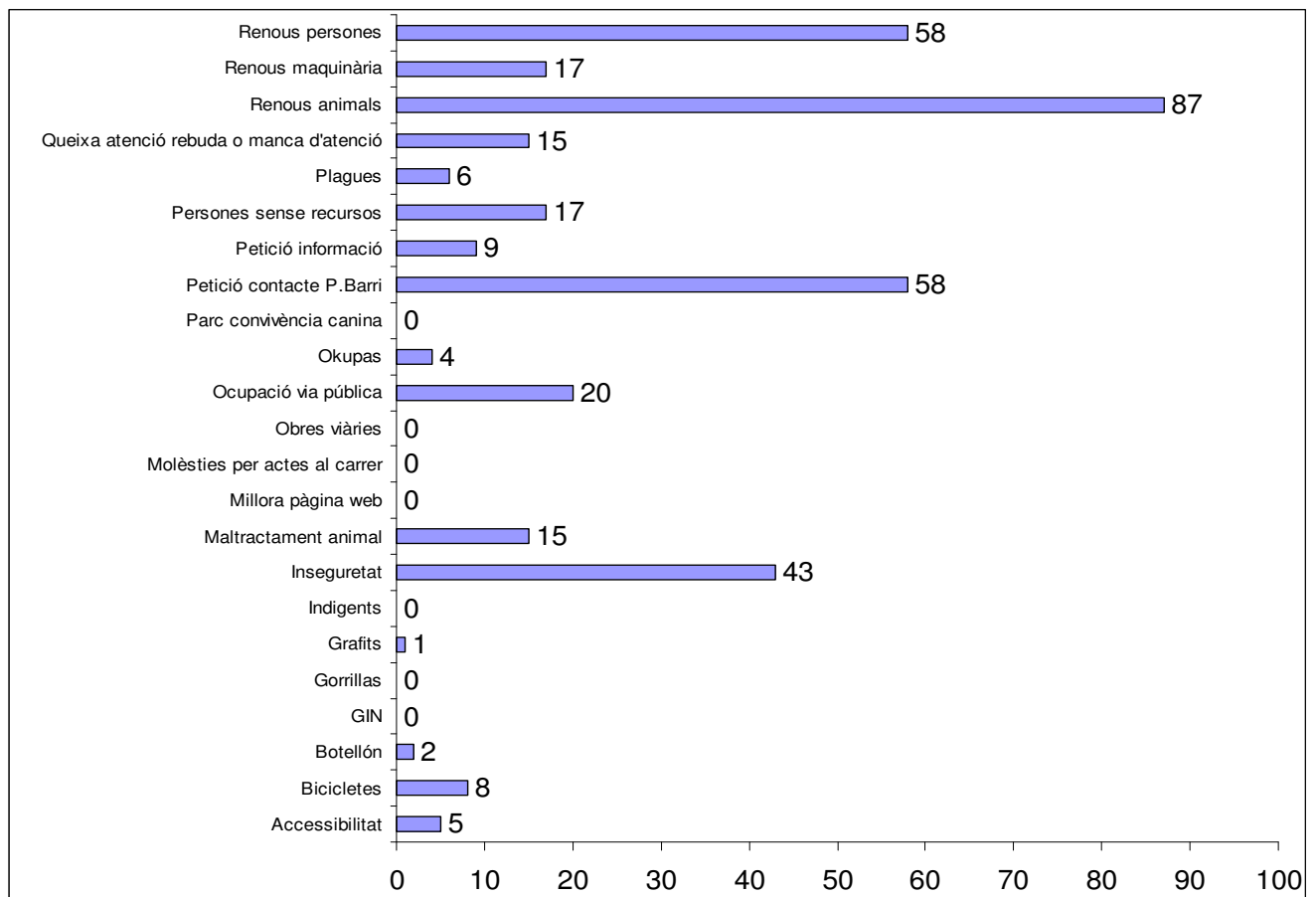
- **GE (Gestió Econòmica):** no hi destaca cap subtema en especial, les poques que tenen estan repartides entre els diferents subtemes.



- **ESI (Equipaments i Serveis Interns):** Quasi totes solen ser d'Ocupació de Via Pública, tant per ocupació per taules i cadires, com per actes al carrer autoritzats per aquest servei.



A nivell transversal, és a dir, DMS que es refereixen a un mateix tema i que es poden assignar a diferents responsables, destaquen com sempre, les queixes rebudes per **renous**, assignades a Policia, Sanitat o EMAYA principalment.

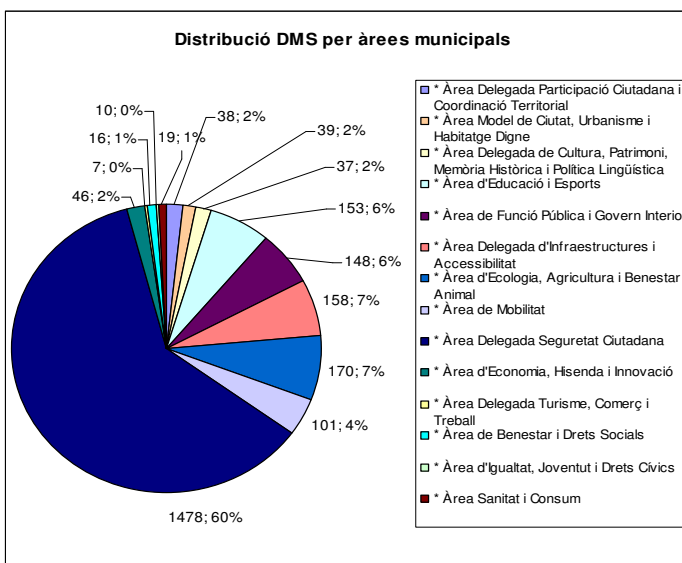
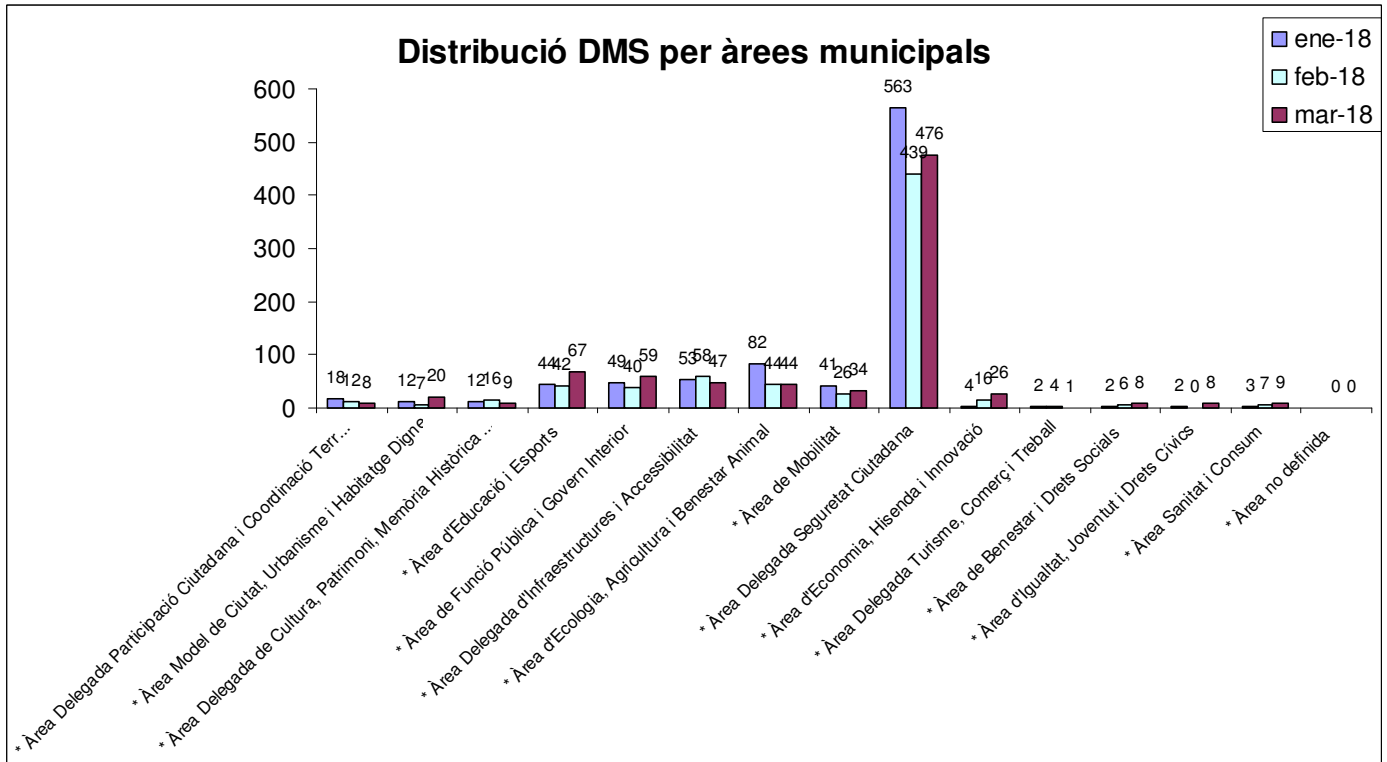


Aquest mes tornen a destacar a nivell transversal les **queixes per inseguretat a la ciutat**, que s'han derivat a la Policia Local, Mobilitat o Infraestructures.

Pel que fa a **queixes per l'atenció rebuda**, se n'han registrat 15 aquest trimestre, 4 del servei OAC i 3 del servei de Policia. La resta són per l'atenció rebuda a la Biblioteca del Rafal, a Informació urbanística, a l'EMT, a EMAYA, a l'oficina de l'ORA, a Son Reus, a Serveis socials i a Multes.

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.



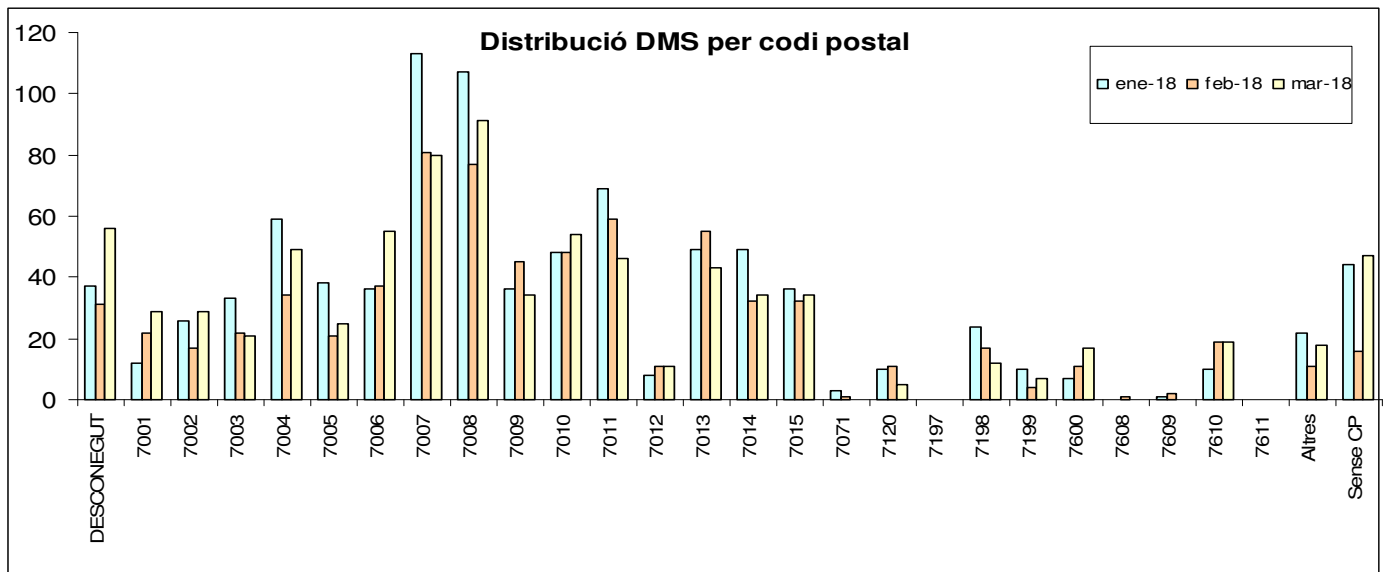
La majoria de DMS correspon, com sempre, a l'Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana, i representa un 60% del total.

Destaquen, a continuació, l'àrea d'Ecologia, Agricultura i Benestar Animal, l'àrea delegada d'Infraestructures i Accessibilitat, l'Àrea de d'Educació i Esports, i l'Àrea de Funció Pública i Govern Interior.

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

1.7 Anàlisi de la recepció 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.



La majoria de DMS tenen el codi postal 07008 (Son Gotleu) i 07007 (la Soledat). Concretament són 396 de Son Gotleu i 408 de La Soledat.

1.8 Recepció i trasllat de demandes que no són competència municipal

Aquest mes no s'han rebut **queixes o peticions derivades des d'altres administracions**, i, s'han remès **5 queixes i 1 petició al Govern Balear**, **una queixa i tres peticions al Consell de Mallorca** i **una altra petició per a Inspecció de Treball**.

1.9 Via de comunicació en la tramitació de les DMS

Quan, al 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 de DMS es traspassen al seu programa propi (EUROCOP), també es comunica per correu electrònic si hi consta l'adreça electrònica.

Un 80,78% de les DMS tramitades aquest trimestre han tingut el canal telemàtic com a canal de comunicació de resposta a l'usuari.

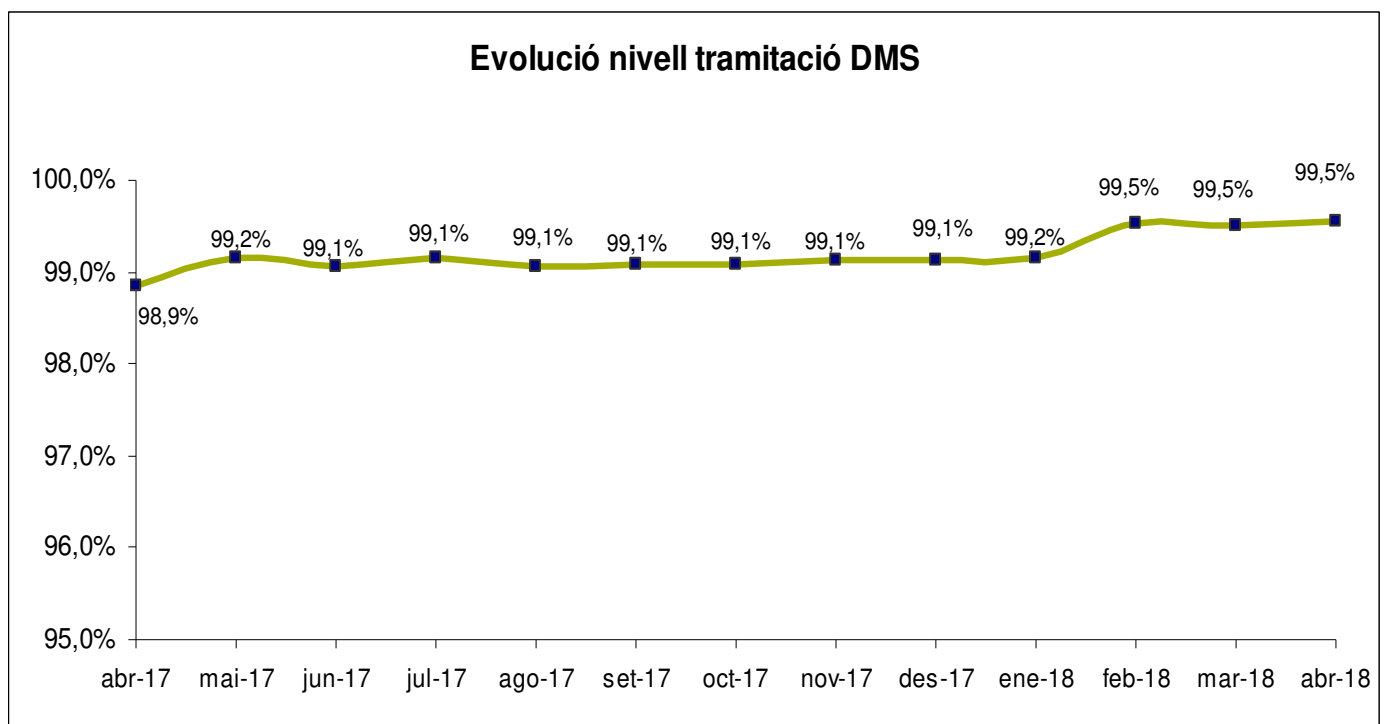
2 TRAMITACIÓ

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 pròxim al 99%.



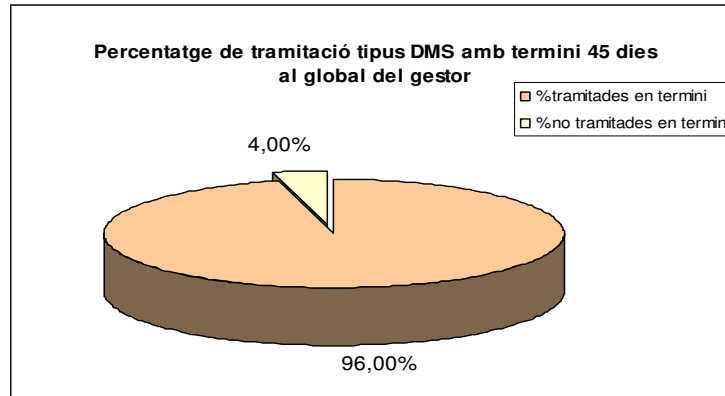
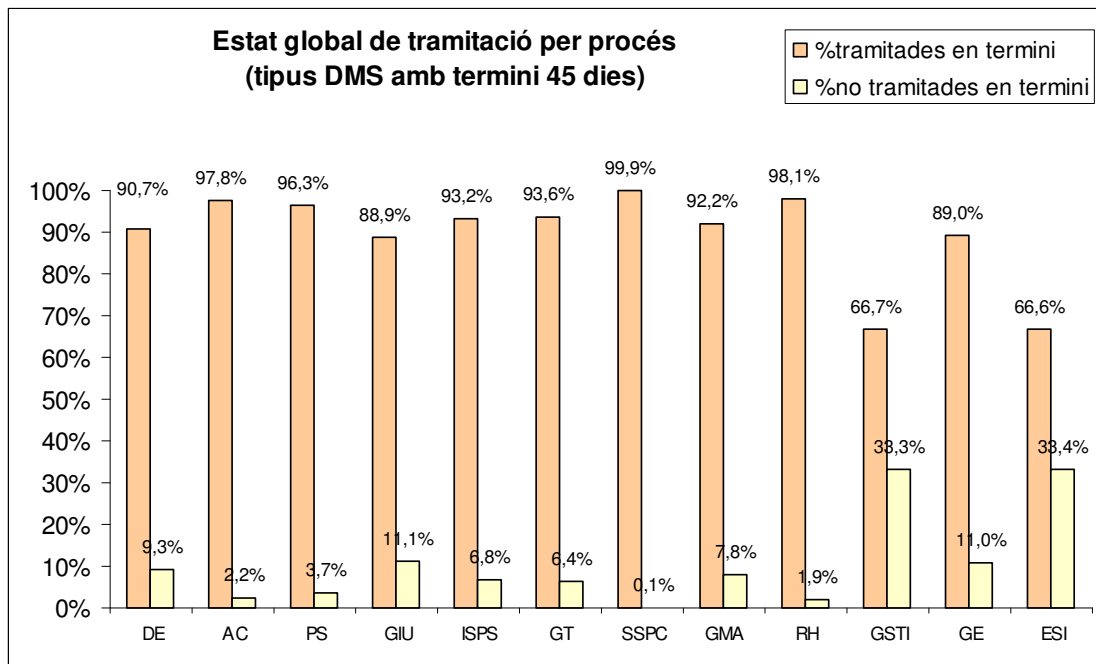
A finals del primer trimestre ens trobam en el 99,5%. En tot l'any es manté el nivell de tramitació de prop del 99%, encara que en els mesos d'estiu hi ha un augment significatiu del número de demandes rebudes.

Aquest percentatge inclou tant les DMS tramitades en termini com les tramitades posteriorment.

El nivell d'aquest trimestre és el més elevat dels darrers dotze mesos.

*** 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% estan tramitades en termini i un 4% no s'hi han tramitat; és el percentatge habitual**. No obstant, les no tramitades en termini poden estar en estat de no-conformitat o de no-conformitat tramitada.

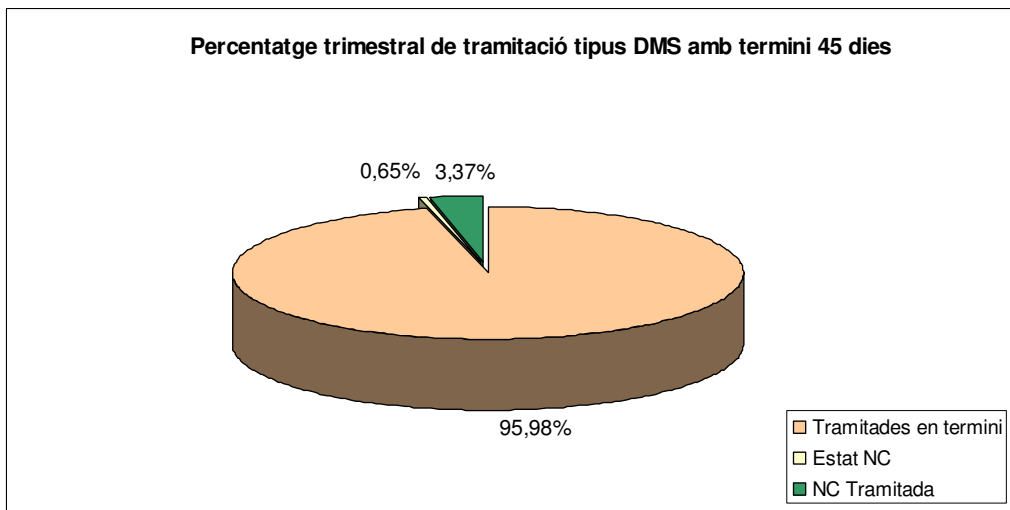
***Tramitació global al Gestor de DMS per procés**

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, 8 dels 12 processos tornen a tenir més del 90% de les DMS tramitades en el termini establert de 45 dies. *Deixant de banda SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), que es tramiten amb el traspàs a l'EUROCOP, i RH (Recursos Humans) que quasi no té DMS assignades, els processos més destacables són AC (Atenció Ciutadana) i PS (Promoció socioeconòmica), amb un percentatge molt alt de resolució en termini, un 97,8% i un 96,3% respectivament.*

La resta de processos oscil·len entre el 93,6% i el 88,9%, percentatges molt alts de resolució en termini.

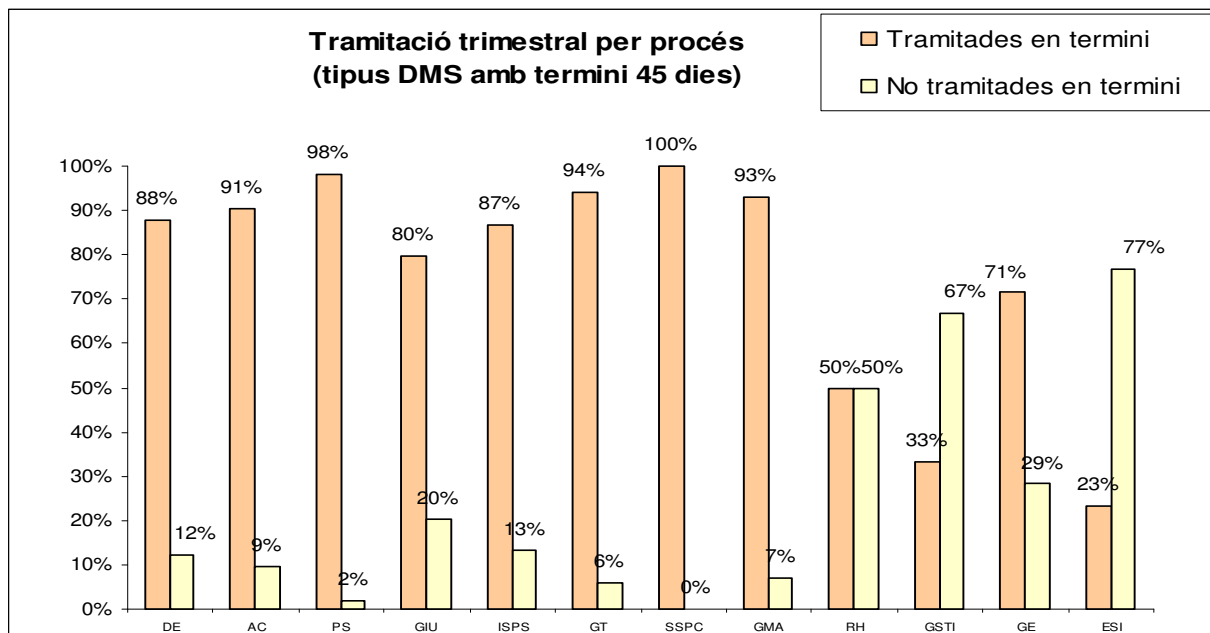
Finalment ESI (Equipaments i Serveis Interns) i GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació) tenen uns nivells de tramitació en termini més baixos, un 66,6% i un 66,7%, respectivament.

2.1.2 Dades relatives al trimestre



El 96% de les DMS que aquest trimestre acabaven el seu termini de resolució (45 dies) es varen tramitar dins el termini establert i, el 4% restant no. Aquest darrer percentatge es desglossa en un 3,37% que continuen en estat de no conformitat i un 0,65% que són No-Conformitats tramitades.

*Tramitació trimestral de les DMS per procés



Pel que fa a les DMS del tipus queixa, queixa interna, suggeriment, suggeriment intern, petició o altres que qualsevol dia d'aquest trimestre acabaven el seu termini de resolució, és a dir, 45 dies des del registre, trobam que **4 processos**

han tramitat més del 90% de les seves DMS en termini; és a dir, molt poques DMS d'aquests processos ha passat a estat de no-conformitat per haver-se exhaurit el termini establert.

Aquests processos són: AC (Atenció ciutadana), PS (Promoció socioeconòmica), GT (Gestió territorial), i GMA (Gestió del Medi Ambient).

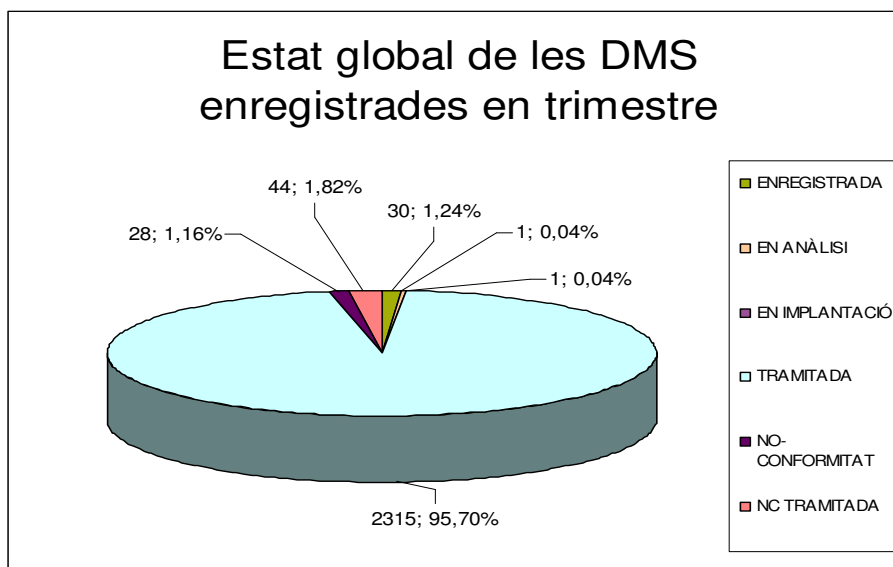
El procés SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) es troba normalment al 100%, atès que es tanquen les seves DMS el mateix dia pel procés automàtic de traspàs a l'EUROCCOP.

Únicament ESI (Equipaments i serveis interns) i GSTI (Gestió dels serveis tecnològics i de la informació) apareixen amb una resolució més baixa, del 33 i el 23%.

La resta de processos tenen percentatges alts o acceptables de resolució.

Estat de les DMS registrades en el trimestre

Les demandes municipals de serveis de tipus queixa, queixa interna, suggeriment, suggeriment intern i petició es poden tramitar 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 2347 DMS registrades durant aquest trimestre, 2315 es varen tramitar en el termini establert, la qual cosa suposa quasi un 96% de resolució. En canvi, 44 es varen tramitar després d'aquest termini, quasi un 2% del total. Per tant, hi ha un 98% de DMS del trimestre tramitades.

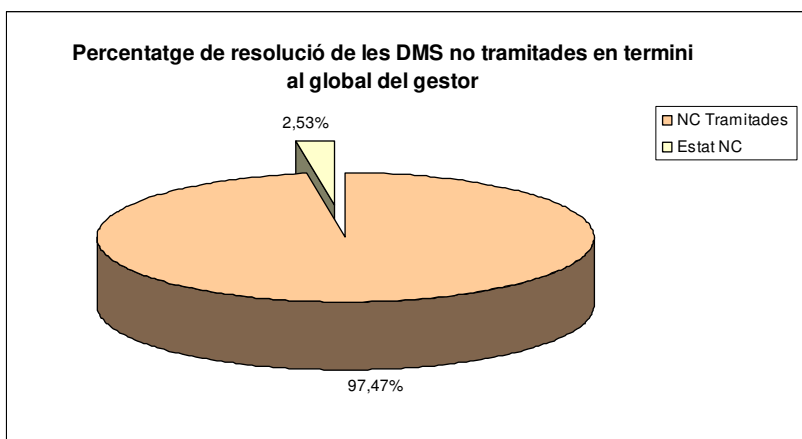
Una petita part es troba en els altres estats, concretament 30 en estat d'enregistrada, 1 en estat d'anàlisi, 1 en estat d'implantació i 20 en estat de no conformitat.

Les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat de registrades suposen un 1,24%. Aquest és un estat que hauria de tenir una durada molt curta ja que significa que no s'ha fet res encara amb la DMS, i que es troba tal com la va registrar Qualitat, i, per això, es prenen mesures contínues per a millorar aquest aspecte.

2.2 Tramitació fora de termini

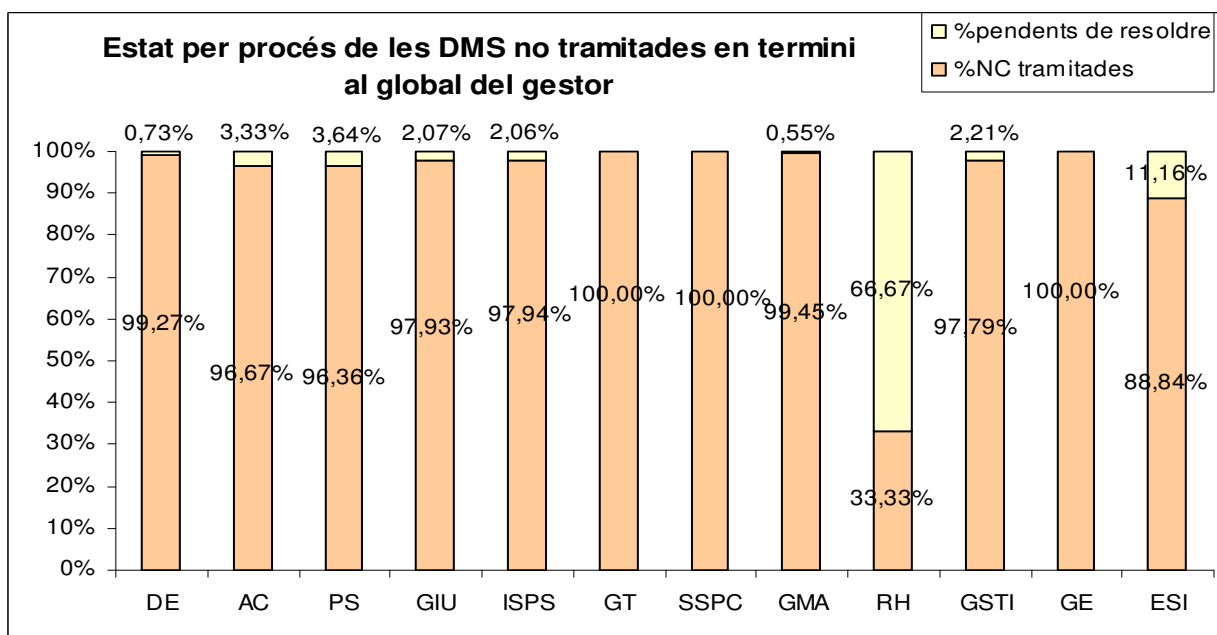
Les DMS que han exhaurit el temps establert de tramitació de 45 dies, passen a un estat denominat “de no-conformitat”, que ens indica que encara estan pendents de resoldre’s. Quan aquestes DMS es resolen, passen a ser DMS en “estat de no-conformitat tramitada”.

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 97% ja estan com a no-conformitats tramitades i un 3% encara estan pendents de tramitació; és a dir, en estat de no-conformitat.

2.2.2 Estat per procés de DMS no tramitades en termini

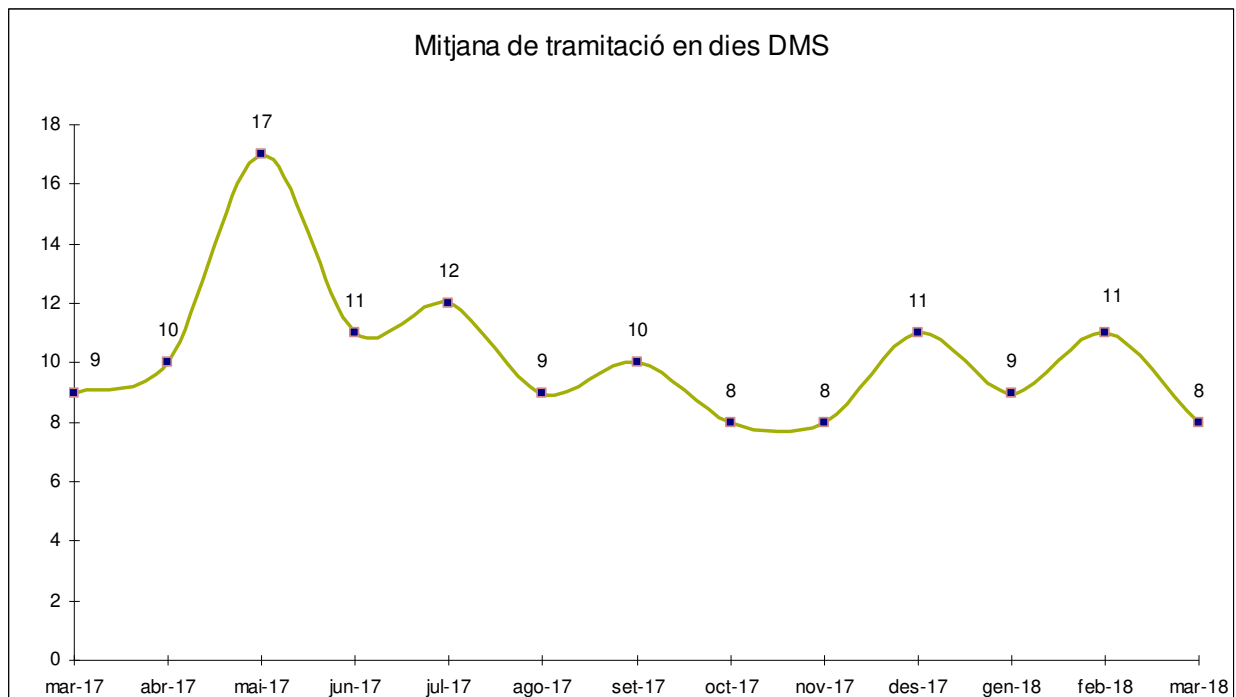


Pel que fa a la resolució de les DMS fora de termini, destaquen SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), que té les DMS sempre tramitades pel seu traspàs a l'EUROCCOP. Destaquen realment GE (Gestió econòmica) i GT (Gestió Territorial), amb un 100% real.

De la resta, 8 dels 9 processos restants es troben en nivells alts.

Destaca únicament RH amb només un 33% de les no conformitats tramitades, és dir, de les 3 no tramitades en termini, 2 estan en estat de no conformitat i 1 ja com a no conformitat tramitada.

2.3 Mitjana de tramitació



La mitjana de tramitació de les queixes, suggeriments i peticions que no han exhaurit el termini de resolució establert de 45 dies ha estat aquest trimestre de 9 dies. És la mitjana més baixa d'enguany, com els mesos d'octubre i novembre. Aquest trimestre les queixes s'han tramitat en una mitjana de 12 dies i, els suggeriments, en 14. No s'han tramitat queixes internes ni suggeriments interns. Finalment, les peticions s'han tramitat en una mitjana de 2 dies.

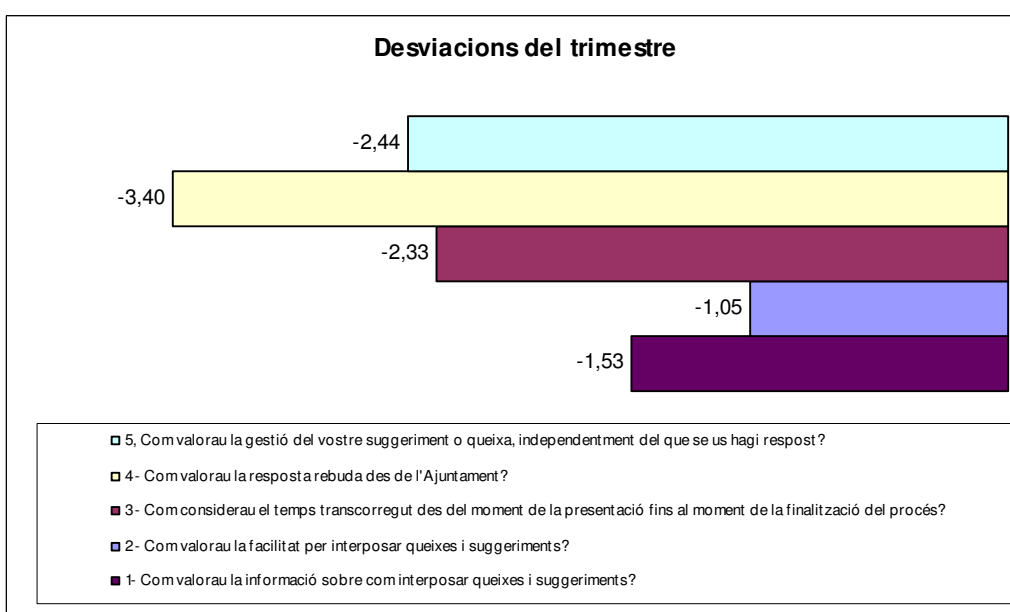
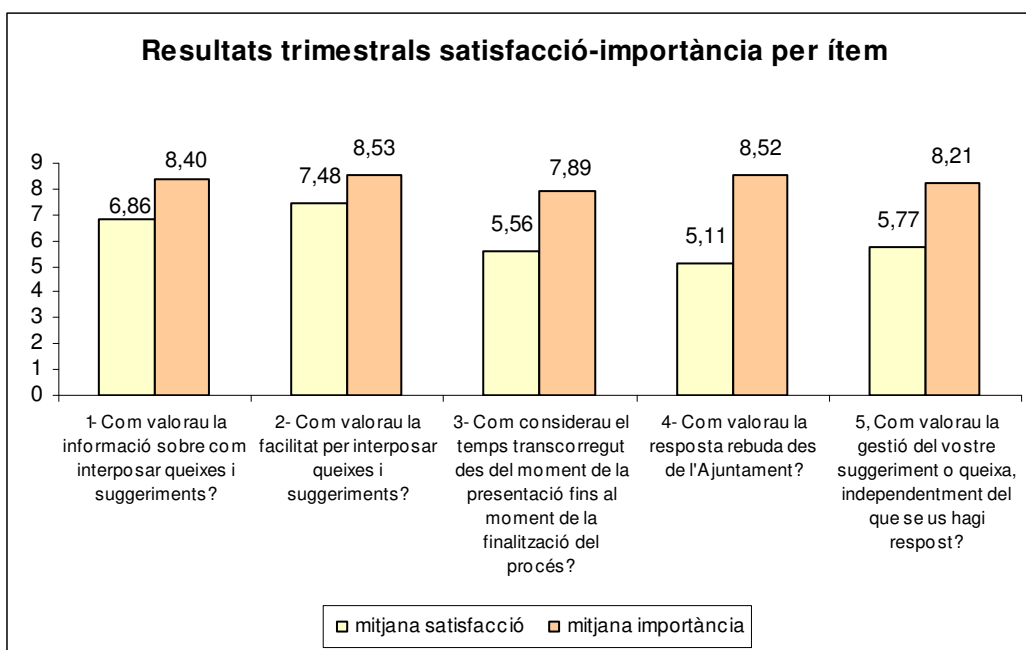
D'altra banda, respecte d'aquests mateixos tipus de DMS que sí que han exhaurit el termini de resolució, la mitjana de dies transcorreguts entre el seu registre i la seva tramitació final com a no conformitat ha estat aquest trimestre molt elevada i no es pot tenir en compte pel fet que des del departament de Qualitat es varen tancar totes les DMS en estat de no conformitat anteriors a 2017. Després d'aquest tancament es va demanar a tots els resolutors que tramitassin les DMS pendents des de l'1 de gener de 2017, ja que duïen massa temps sense tancar-se. S'ha de recordar que als 90 dies es rep un avís que recorda als resolutors i als seus responsables que tenen una DMS en estat de no conformitat pendent de resoldre, per tant no n'haurien de quedar sense tramitar durant massa temps.

3 SATISFACCIÓ

Aquest trimestre han arribat al Departament de Qualitat **126 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 tramet enquesta de satisfacció. Tampoc no 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 10) a les enquestes de satisfacció d'aquest trimestre, ens trobam els següents resultats:



De les valoracions rebudes podem extreure el següent:

1. Com valoreu la informació sobre com interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 6,86 de mitjana de satisfacció, i amb un 8,40 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació d'1,53.

2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 7,48 de mitjana de satisfacció, i amb un 8,53 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació d'1,05. Aquest trimestre és l'ítem més ben valorat, com sempre.

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 5,56 de mitjana de satisfacció i amb un 7,89 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 2,33.

4. Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament? Pel que fa a satisfacció, té una valoració de 5,77 i, pel que fa a importància, de 8,21. S'hi ha donat una desviació de 3,40. Per tant, 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 5,43 de mitjana de satisfacció i amb un 7,55 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 2,44.

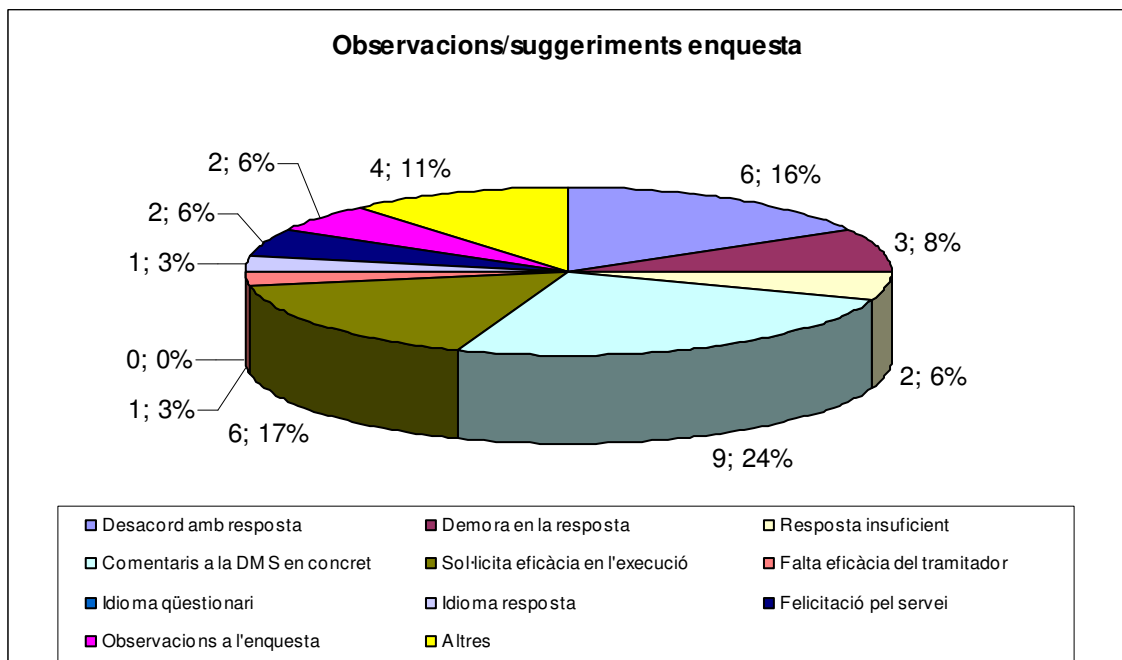
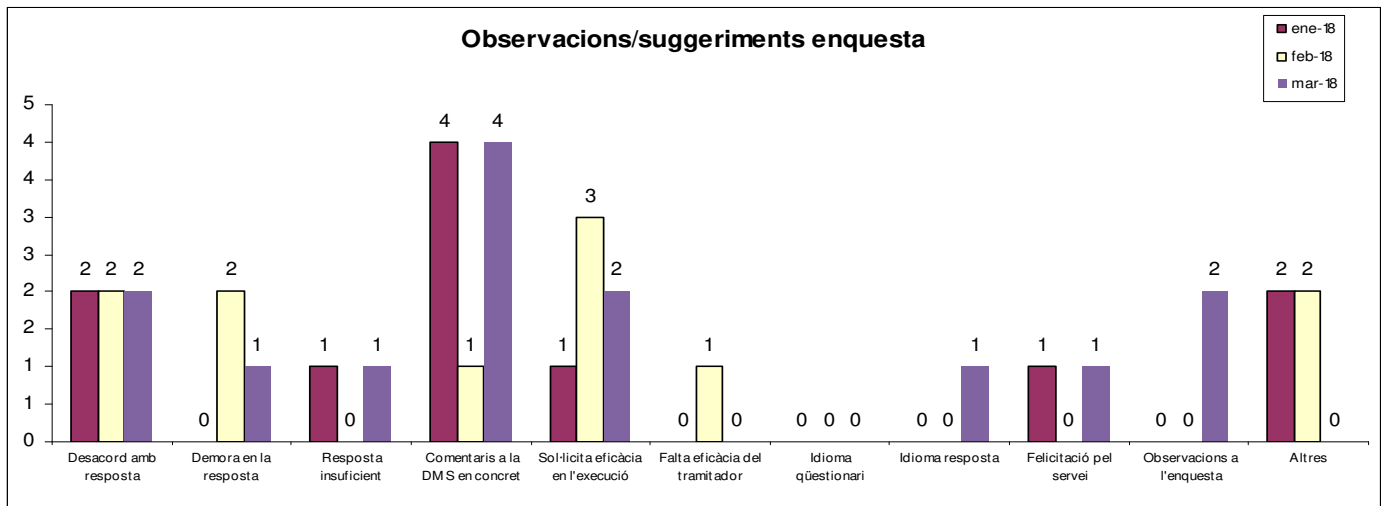
Els ítems millor i pitjor valorats són sempre els mateixos, el millor es la facilitat per interposar queixes i suggeriments i el pitjor és la resposta rebuda.

Resulta molt difícil millorar la satisfacció en l'ítem per la resposta rebuda, ja que en la majoria de queixes, la resposta no sempre és la desitjada pels usuaris, la qual cosa fa que es valori molt malament.

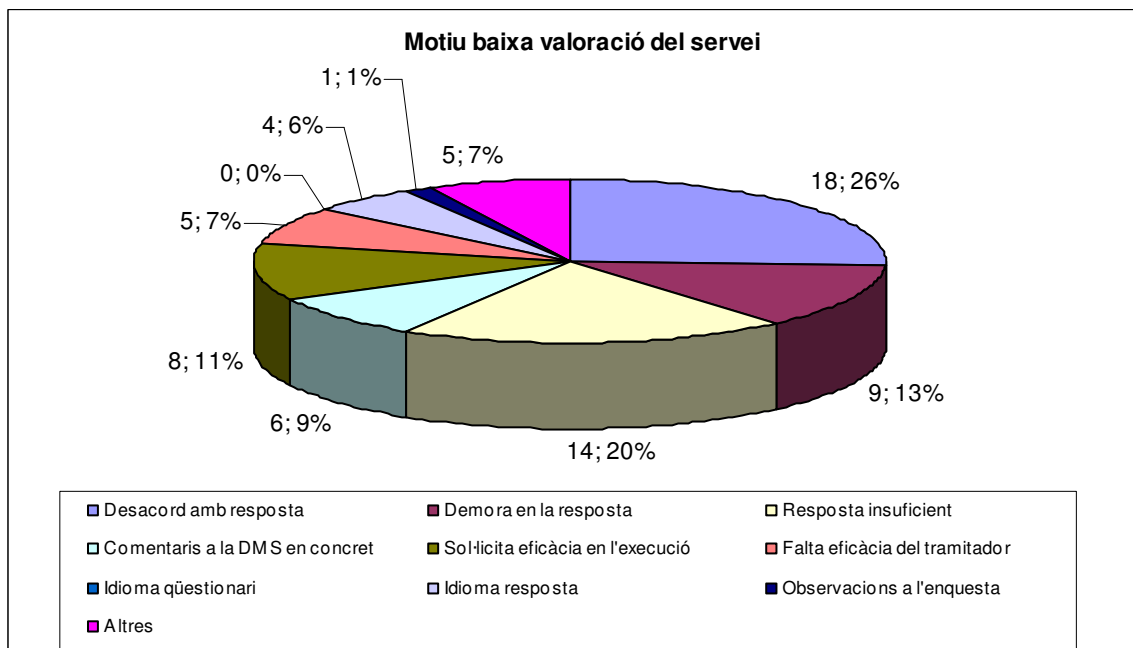
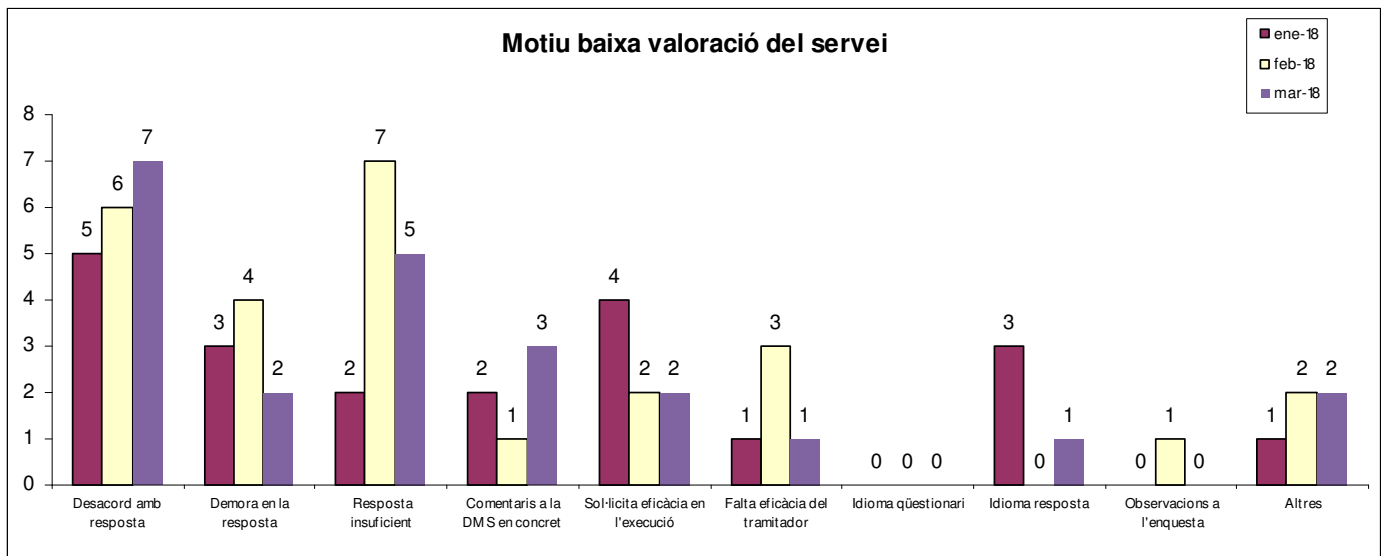
També s'inclou a l'enquesta automàtica la possibilitat de fer suggeriments o observacions, i d'indicar-nos el motiu si ens han donat una baixa valoració.

Aquest trimestre han entrat 36 observacions i 70 comentaris sobre el motiu de la baixa valoració 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 dades de les enquestes, que s'analitzen com a informació d'entrada, es poden resumir en els següents gràfics:



Aquest trimestre destaquen sobretot els comentaris a la DMS en concret.



Com a motius de la baixa valoració, la majoria són de desacord amb la resposta, o per considerar-la insuficient.

Per tant, tot ens du a pensar que aquest mes, altra vegada la satisfacció és baixa per la resposta rebuda, és dir, per no tenir la resposta esperada, com és habitual.

CONCLUSIONS

El tipus de DMS més habituals són sempre les peticions i seguidament les queixes. Quasi totes les peticions són d'actuació del policia de barri, un 59% del total de DMS de les rebudes aquest trimestre.

El canal d'entrada més utilitzat és el telèfon (010) i a continuació el canal telemàtic (formulari de queixes i suggeriments del web).

En relació al nivell de tramitació al gestor, després de finalitzar el primer trimestre, es troba en el 99,5% de les DMS tramitades. És el nivell més elevat dels darrers dotze mesos.

Pel que fa a la tramitació de les DMS que s'han registrat aquest trimestre, un 98% estan tramitades, un 96% en termini un 2% després.

Quant a la tramitació de les DMS que aquest trimestre acabaven el termini de resolució, un 96% s'han tramitat en el termini establert i un 4% han passat a estat de no-conformitat, percentatges que solen ser semblants cada mes.

En relació a les DMS no tramitades en termini, es va fer el mes de març la revisió anual de les que estaven pendents de tramitació i s'enviaren mails als responsables de les DMS per tal que les tramitin. Actualment consten al global del gestor un 2,5% de DMS que encara estan en estat de no-conformitat.

S'ha de recordar que als 90 dies comptats des de la data de registre s'envia automàticament un correu electrònic als responsables corresponents informant-los de la resolució que tenen pendent.

De l'anàlisi de la tramitació per processos, són destacables AC (Atenció ciutadana), PS (Promoció socioeconòmica), GT (Gestió territorial), i GMA (Gestió del Medi Ambient), amb més del 90% de tramitació en termini.

La mitjana de tramitació de les queixes, suggeriments i peticions tramitades en termini ha estat aquest mes de 9 dies.

El temes més recurrents de DMS són les peticions d'actuació de la Policia Local. Concretament, estan relacionades majoritàriament amb queixes per renous, anomalies a la via pública o molèsties per animals. Es tracta sempre de peticions de mediació entre veïnats per part del policia de barri.

S'han de destacar també les queixes relacionades amb la neteja a la ciutat.

Continuen arribant queixes relacionades amb la falta d'estacionament a diverses zones de Palma perquè els cotxes que esperen per a ser reparats als tallers estan estacionats als voltants d'aquests, la qual cosa dificulta l'accés a l'aparcament dels veïns d'aquests tallers i d'altres carrers de la barriada. És una queixa que es repeteix cada mes.

Pel que fa a millores del sistema, s'ha de destacar que, amb els canvis al formulari del web implantats el mes de gener, els ciutadans veuen que les denúncies no s'han de registrar com a DMS i s'explica que s'ha de fer presencialment a través del registre general. A través del SAT també s'indica això als ciutadans. Tot això fa que ja no es rebi com a resposta a aquestes DMS que eren denúncies, que s'ha de presentar per registre, sense poder fer res al gestor de DMS.

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

- 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 és a la vostra disposició.

ANNEX (taula 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

	Dret d'accés a la Informació	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Queixa servei DMS	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
AC (Atenció al Ciutadà)	Multes	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	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
	Queixa servei UAC	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)	
	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 Accessibilitat
	Accessibilitat platges	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	Altres GIU	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	Arbres al carrer	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	EMT	Àrea de Mobilitat
	Enllumenat	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	Estudis i projectes	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat

	GIN GIU	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	Ocupació via pública per obres	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	Infraestructures	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	Logística	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	ORA	Àrea de Mobilitat
	ACIRE	Àrea de Mobilitat
	Circulació	Àrea de Mobilitat
	Places persones amb mobilitat reduïda	Àrea de Mobilitat
	Transports	Àrea de Mobilitat
	Parcs i Jardins Llevant	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	Parcs i Jardins Ponent	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	Parcs i Jardins (Obsolet)	
	Mobiliari urbà (Obsolet)	
	Mobiliari urbà Llevant	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	Mobiliari urbà Ponent	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat

	SMAP	Àrea de Mobilitat
	Vialitat	Àrea Delegada d'Infraestructures i Accessibilitat
	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	Àrea de Benestar i Drets Socials
	SAM VDG Queixa del servei	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

	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 Psicològic	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
RH (Obsolet)		

	Selecció i Provisió	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Gestió	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Nomines	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Prestacions i Control	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Prestacions de riscos laborals	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Registre de Personal	Àrea no definida
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

LLEGENDA

PROCESSOS

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: es tracta de manifestacions expresses de disconformitat amb alguna actuació i/o servei municipal.

Suggeriments: es tracta d'opinions sobre possibles millores en les actuacions municipals.

Felicitaions: són manifestacions expresses de la satisfacció per alguna actuació municipal.

Peticions: es tracta bàsicament de 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: simplement es manifesta una opinió personal. A partir de l'octubre de 2016 les DMS de Mobilitat es registren també com a observacions, atesa la situació especial per la judicialització de l'àrea.

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

De tipus intern:

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.

Suggeriments interns: es tracta de suggeriments presentats pels empleats municipals, tal com s'ha explicat a l'apartat anterior.

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: s'obre per algun incompliment del que està definit al sistema de qualitat .

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