
INFORME DE RECEPCIÓ I GESTIÓ

DEMANDES MUNICIPALS DE SERVEIS

AGOST DE 2012

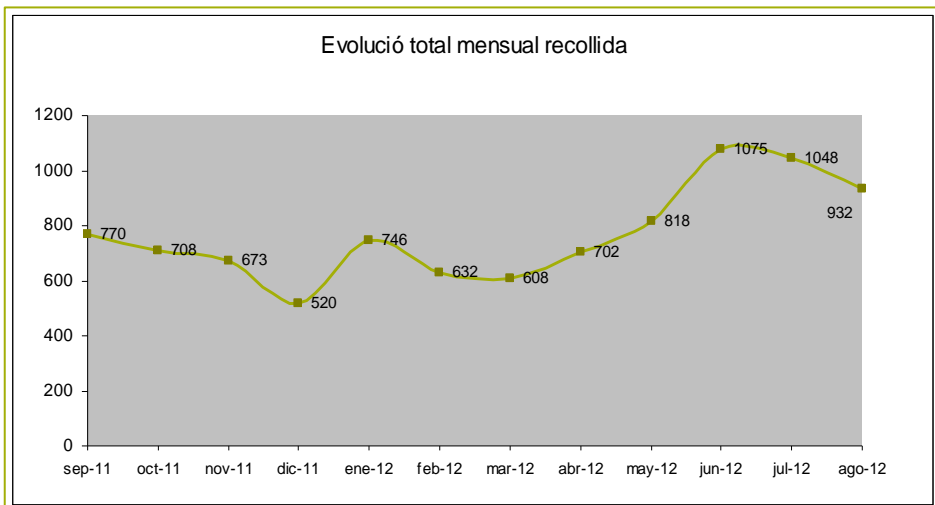
ÍNDEX

1.	RECOLLIDA MENSUAL DMS	4
1.1.	EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA	4
1.2.	TOTAL MENSUAL PER TIPUS.....	4
1.3.	TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA.....	4
1.4.	TOTAL PER PROCÉS.....	6
1.5.	TOTAL MENSUAL PER ÀREA MUNICIPAL.....	6
1.6.	TOTAL MENSUAL PER CODI POSTAL.....	7
2.	GESTOR DMS	7
2.1	EVOLUCIÓ GENERAL DE L'ESTAT DEL GESTOR	7
2.1.1	NIVELL DE TRAMITACIÓ DMS	8
2.1.2	MITJANA TRAMITACIÓ EN DIES DMS	8
2.2	ESTAT GENERAL DE LES DMS	8
2.2.1	ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES	8
3.	ESTAT MENSUAL DE LES NO-CONFORMITATS INTERNES	
3.1	NCI-DMS	9
3.2	NCI-CARTES SERVEI	9
3.3	NCI-SISTEMA	9
4.	AVALUACIÓ PER PROCÉS	10
4.1	DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA)	10
4.1.1	ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES	10
4.1.2	DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA	10
4.2	AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ)	10
4.2.1	ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES	10
4.2.2	DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA	10
4.3	PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA)	11
4.3.1	ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES	11
4.3.2	DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA	11
4.4	GIU (GESTIÓ D'INFRASTRUCTURES URBANES)	11
4.4.1	ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES	11
4.4.2	DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA	11
4.5	ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT)	12

4.5.1	ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES	12
4.5.2	DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA	12
4.6	GT (GESTIÓ TERRITORIAL)	12
4.6.1	ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES	12
4.6.2	DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA	12
4.7	SSPC (SERVEIS DE SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA)	13
4.7.1	ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES	13
4.7.2	DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA	13
4.8	GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT)	13
4.8.1	ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES	13
4.8.2	DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA	13
4.9	RH (RECURSOS HUMANS)	14
4.9.1	ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES	14
4.9.2	DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA	14
4.10	GSTI (GESTIÓ DELS SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ)	14
4.10.1	ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES	14
4.10.2	DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA	14
4.11	GE (GESTIÓ ECONÒMICA)	15
4.11.1	ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES	15
4.11.2	DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA	15
4.12	ESI (EQUIPAMENTS I SERVEIS INTERNS)	15
4.12.1	ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES	15
4.12.2	DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA	15
5.	AVALUACIÓ PER PROCÉS	16
5.1	ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES	16
5.2	DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA	16
5.3	TOTAL NCI-DMS PER PROCÉS	17
5.3.1	TOTAL MENSUAL NCI-DMS PER PROCÉS	17
5.3.2	TOTAL NCI-DMS PER PROCÉS AL TOTAL DEL GESTOR	18
5.3.3	RESOLUCIÓ NCI-DMS PER PROCÉS AL TOTAL DEL GESTOR	18
6.	MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ	19
	ANNEX.....	22

1. RECOLLIDA MENSUAL DE DMS

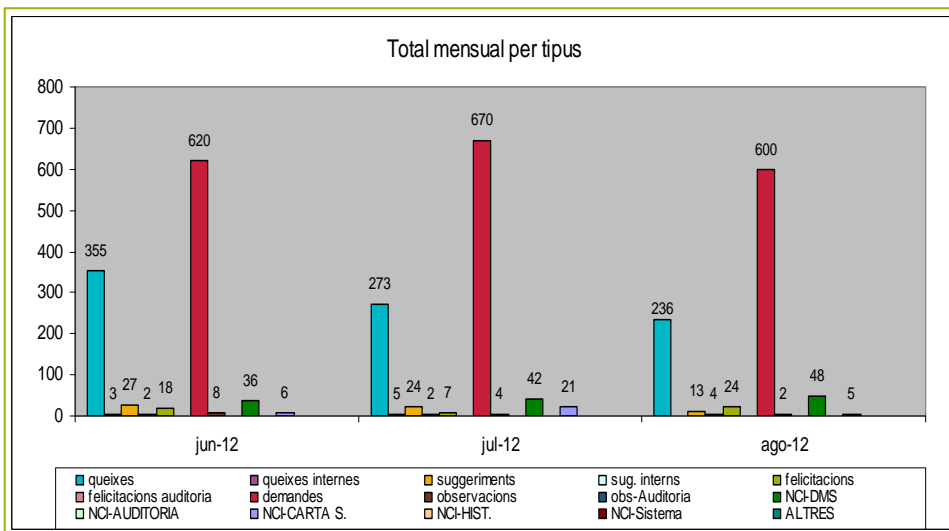
1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA



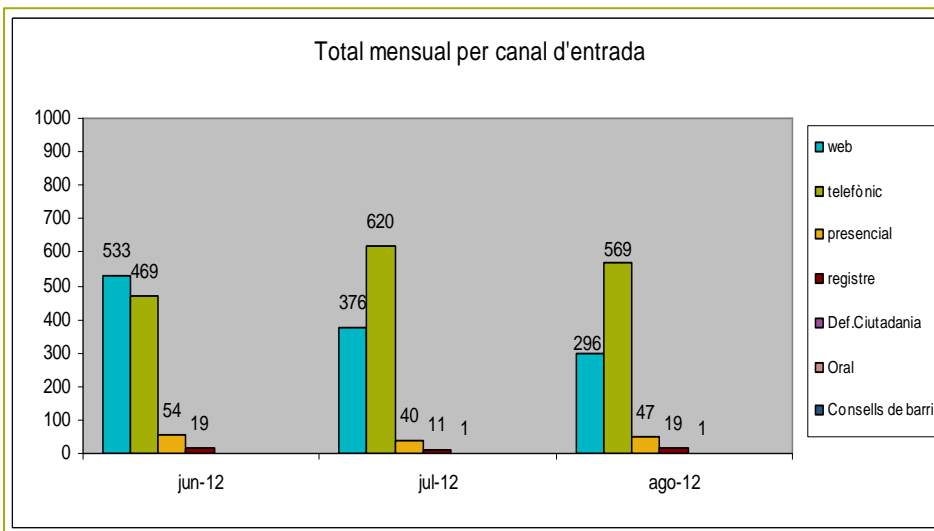
1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA:

La **recollida** total de DMS en aquest mes ha estat de **932**. Es tracta d'una xifra molt més baixa a la dels mesos anteriors, encara que superior a l'habitual. Actualment ens trobam en una mitjana anual de 769, per tant el nombre de DMS enregistrades aquest mes torna a ser bastant superior. Les elevades xifres d'aquests mesos poden respondre, pel que fa al mes de juny a les 118 demandes d'ampliació de l'horari del poliesportiu de Son Hugo i 76 queixes pel cartell del ca de la campanya "No en la playa". En canvi el mes de juliol no s'ha detectat cap motiu específic, encara que s'ha de destacar, com es va explicar el mes anterior, que **amb l'arribada de l'estiu augmenten les demandes per molèsties d'animals i de renous, en concret, entre els mesos de juny, juliol i agost hi ha hagut 295 demandes relatives a molèsties d'animals i 243 a renous i vibracions** (els mesos de gener i febrer aquest tipus de demandes ha estat molt inferior, concretament **han triplicat** les xifres dels mesos de gener i febrer en els dos casos).

1.2. TOTAL MENSUAL PER TIPUS



1.3. TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA



1.2 TOTAL MENSUAL PER TIPUS

El Departament de Qualitat, donat el gran nombre de DMS del procés SSPC que es refereixen a demandes d'actuacions de la policia local, va decidir canviar la tipologia d'aquestes DMS, les quals es consideraven queixes i que a partir del mes de maig passaren a considerar-se demandes. La majoria d'elles es refereixen a molèsties per algun fet concret i sol·liciten l'actuació del policia de barri. És per aquest motiu que ara el tipus de DMS més habitual són les demandes.

Queixes. El nombre de queixes rebudes ha estat de 236, i representen el **25% del total**. És el segon tipus de DMS més habitual, després de les demandes.

Suggeriments. El nombre de suggeriments (13) és inferior al del mes passat (quasi la meitat) i representa l'**1% del total**.

Felicitarions. Aquest mes s'han enregistrat **24 felicitacions**, més del triple que el mes anterior (7). Aquestes felicitacions han estat: **15 pel procés AC (subtema OAC), 4 pel procés SSPC (subtemes variis), 3 pel procés ISPS (2 pel subtema Serveis Socials i 1 per Flassaders), una per GT (subtema activitats) i 1 pel procés GMA (subtema neteja platges).**

Demandes i observacions. Aquest mes s'han enregistrat **600 demandes**, pel que hem explicat a l'inici d'aquest punt (518 són del procés SSPC). Pel que fa a observacions n'hi ha hagut dues. Aquest mes i amb el canvi d'interpretació abans indicat, les demandes tornen a suposar **el major percentatge de DMS, un 65%**.

Queixes internes i suggeriments interns. Es tracta sempre de queixes i suggeriments presentats pels empleats municipals. Aquest mes no hi ha hagut queixes internes. Pel que fa a **suggeriments interns n'hi ha hagut 4** que fan referència a la possibilitat d'eliminar la compra de la premsa diària, a tancar els llums i l'aire condicionat als edificis les tardes modificant el sistema de neteja de les oficines, a incloure el contingut de la DMS al mail d'avís als resolutors i a flexibilitat horària de cara a la nova jornada laboral de 37,5 hores. En cap dels dos tipus s'arriba a l'1% del total de DMS.

No conformitats internes. Pel que fa a les NCI de DMS (per excedir els 45 dies sense resoldre la DMS) aquest mes són 48; sis més que el mes passat i que suposen **un 5% de les DMS enregistrades aquest mes**.

S'han enregistrat també **5 NCI de cartes de serveis** per incomplir els compromisos establerts (4 de la carta de Violència Domèstica i de Gènere i 1 de la carta de l'OVIT).

No conformitats internes del sistema. Aquest mes no s'ha enregistrat cap no conformitat d'aquest tipus.

En aquest mes s'han rebut 2 queixes que no eren competència municipal sinó que 1 d'elles era pel Govern Balear i l'altra per a la Delegació del Govern. També hem rebut 2 queixes, una demanda i un suggeriment que feien referència a temes de competència municipal i que havien arribat al Govern Balear.

1.3 TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA

Canal telemàtic. Aquest mes han entrat via web 296 demandes, moltes menys que els mes passat i que representen només **el 32% del total**. Aquest mes aquest canal ha estat molt menys utilitzat en contraposició al canal telefònic que ha tingut un augment espectacular els darrers mesos.

Canal telefònic. **Amb 569 entrades per aquesta via i un percentatge d'utilització del 61% és el canal més utilitzat aquest mes i l'anterior.**

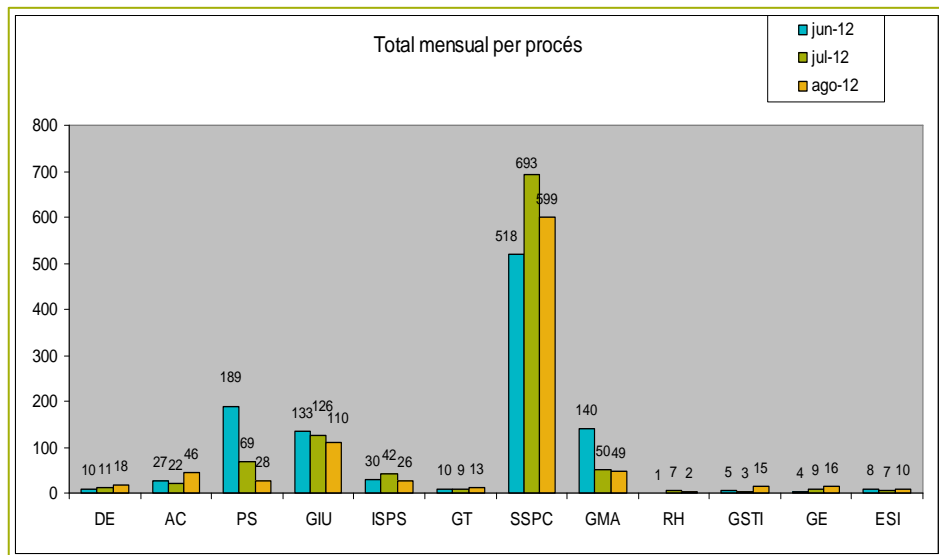
Canal presencial. S'han registrat 47 DMS que han arribat per aquesta via, que representen **el 5% del total**.

Defensor de la Ciutadania. No hi ha hagut DMS entrades per aquesta via.

Registre General. La resta de DMS ha entrat per aquesta via (19), **el 2% del total**.

Altres canals. No hi ha hagut cap entrada a través del canal oral ni a través del Consell de Barri.

1.4. TOTAL MENSUAL PER PROCÉS



1.5. TOTAL MENSUAL PER ÀREA MUNICIPAL

1.5 TOTAL MENSUAL PER ÀREA MUNICIPAL

De l'anàlisi dels resultats d'aquest mes podem concloure que la gran majoria, com és habitual, són de l'Àrea delegada de Seguretat Ciutadana (63%); a continuació trobam aquest mes més l'Àrea de Infraestructures i Coordinació Municipal (7%), seguit de les Àrees de Funció Pública i Govern Interior i la de Medi Ambient (6%), l'Àrea delegada de Mobilitat (5%) i l'Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació (4%).

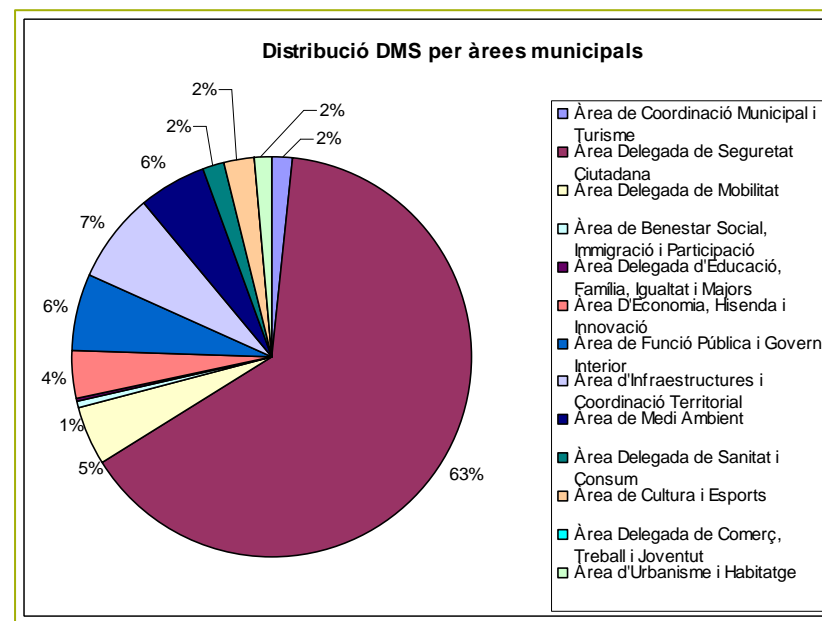
Pel que fa a les altres àrees municipals suposen percentatges del 2% o inferiors. Amb un 2% trobam les àrees de Coordinació Municipal i Turisme, Delegada de Sanitat i Consum, Cultura i Esports i Urbanisme i Habitatge. Amb un 1% l'Àrea de Benestar Social, Immigració i Participació i amb menys de l'1% l'Àrea delegada d'Educació, Família, Igualtat i Majors.

1.4. TOTAL MENSUAL PER PROCÉS

Processos amb més assignació de DMS. Com és habitual el procés amb més DMS assignades és SSPC, amb un total de 599 (el 64% del total). El segueix GIU que té assignades 110 DMS (el 12% del total). A continuació trobam aquest mes AC i GMA amb 46 i 49 respectivament (5% del total cadascun) i GMA amb 50 (5% del total).

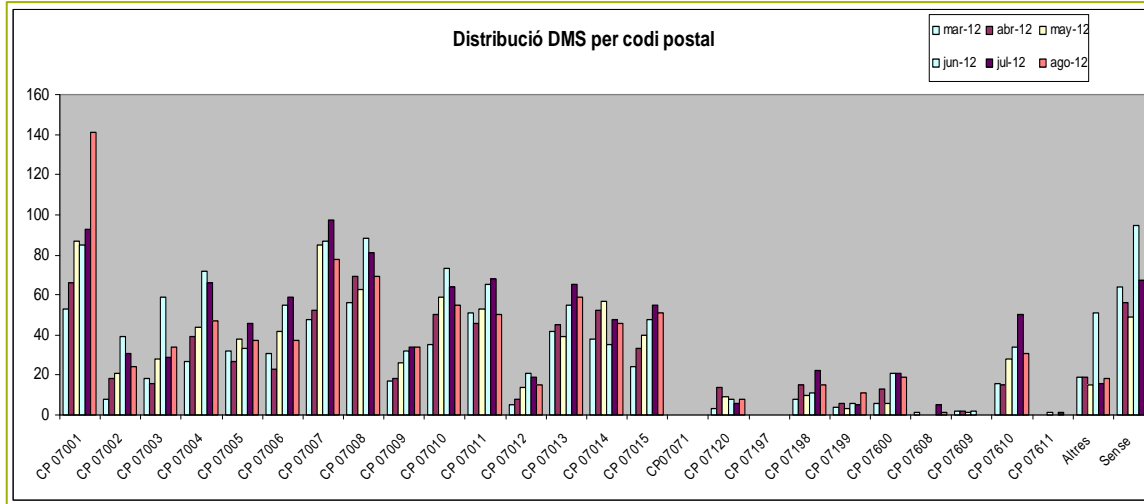
Processos amb menys assignació de DMS: Aquest mes destaquen PS i ISPS amb 28 i 26 cadascun (un 3% en els dos casos). Finalment trobam DE, GSTI i GE amb 18, 15 i 16 DMS, respectivament (representen un 2% cadascun d'ells). GT amb 13 i ESI amb 10 representen l'1% cadascun. El procés de RH només té 2 DMS assignades i no representa ni l'1% del total.

Evolució de l'assignació per processos: Els processos de SSPC i GIU són els que normalment tenen més DMS assignades si observam l'evolució mensual.



1.6. TOTAL MENSUAL PER CODI POSTAL

1.6 TOTAL MENSUAL PER CODI POSTAL



Pel que fa al domicili dels usuaris del DMS destaquen aquest mes el CP 07001 (Plaça Santa Eulàlia), el 07007 (La Soletat) i el 07008 (Son Gotleu). A continuació i en menor proporció trobam els codis postals 07010 (Cas Capiscol) i 07013 (Son Rapinya).

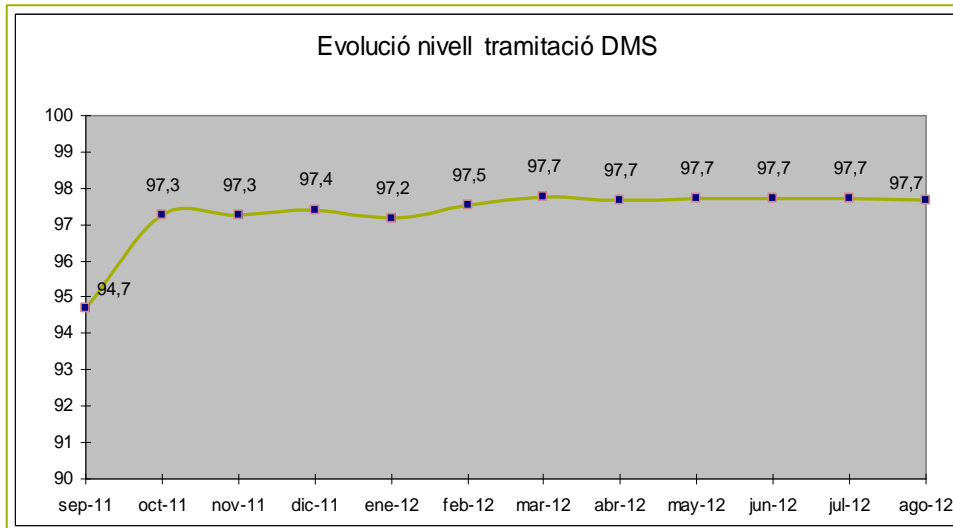
Pel que fa a les demandes amb codis postal que no són de Palma, suposen aquest mes el 2% del total. Finalment, hi ha un 6% de les demandes enregistrades en les quals no consta el codi postal (obligatori només a través del canal telemàtic). Aquests percentatges són els mateixos que el mes passat.

Habitualment, els ciutadans de Plaça Sta. Eulàlia, La Soletat, Son Gotleu, Cas Capiscol i Son Roca són els més actius pel que fa presentar demandes ciutadanes.

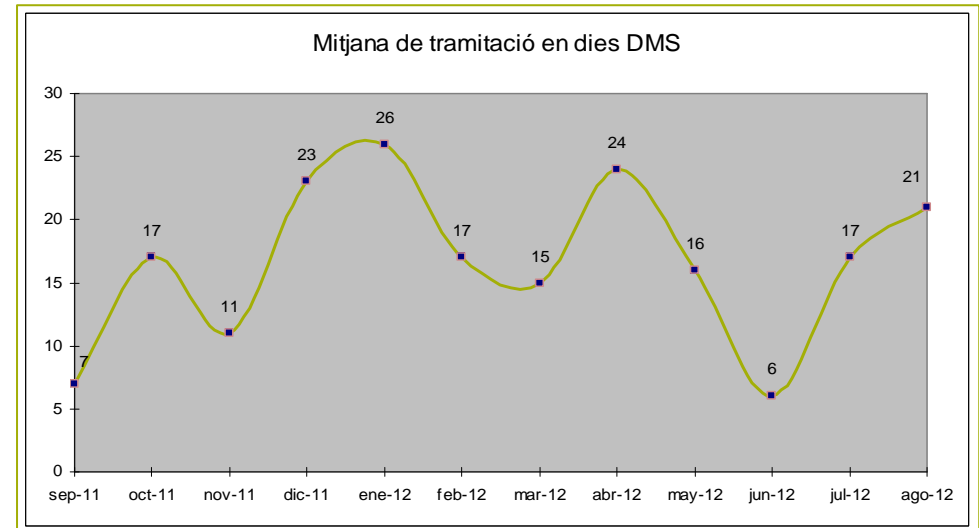
2. GESTOR DE DMS

2.1 EVOLUCIÓ GENERAL DE L'ESTAT DEL GESTOR

2.1.1 NIVELL DE TRAMITACIÓ DE DMS



2.1.2. MITJANA DE TRAMITACIÓ EN DIES DMS



2.1.1. NIVELL DE TRAMITACIÓ DE DMS

El nivell de tramitació de les DMS es troba aquest mes en el 97,7%; el mateix nivell es manté en els darrers sis mesos. És un nivell bastant superior al dels mesos anteriors a octubre de 2011, que no arribaven al 95%. Aquest augment va estar motivat per la revisió de 560 NCI-DMS del procés GIU anteriors a 01/05/2011, que es varen tancar el mes d'octubre per part del Departament de Qualitat, la qual cosa es va explicar a l'informe corresponent. Això no obstant, des del Departament de Qualitat se seguiran prenent mesures per a anar augmentant contínuament el nivell de resolució de les DMS (reiteracions de peticions de resposta per ofici, correu electrònic, etc.).

2.1.2 MITJANA DE TRAMITACIÓ EN DIES DE DMS

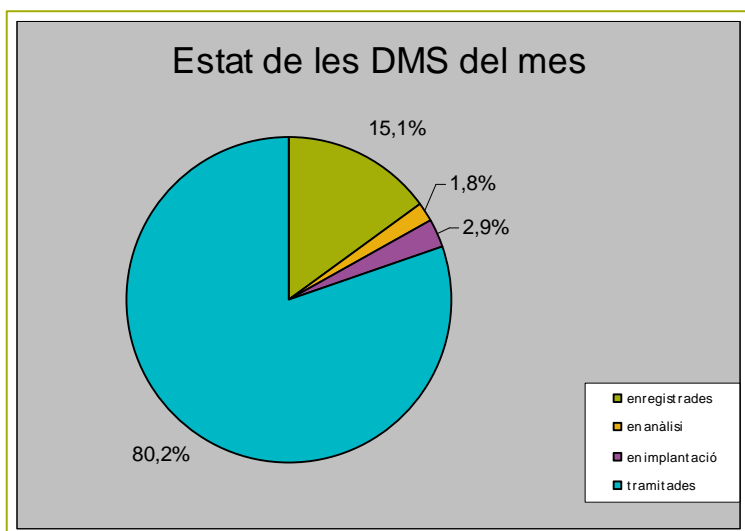
La mitjana de tramitació és de 21 dies. Es tracta d'una mitjana molt superior a la del mes de juny però molt més semblant a l'habitual. La mitjana anual de 2011 va ser de 17 dies, per tant ens trobam aquest mes en un nivell superior.

Pel que fa a queixes, la mitjana és de 13 dies, mitjana quasi igual a la del mes passat; per als suggeriments és de 28 dies, sis dies més que el mes passat i que ja havia estat bastant elevat; pel que fa a demandes, aquest mes la mitjana de tramitació és de quasi 3 dies, igual que els mesos anterior i molt inferior del que és habitual. Aquesta baixada es deu a la consideració de demandes de la majoria de DMS per al procés SSPC (Policia Local), que abans es consideraven queixes. Pel que fa a la resolució de les queixes internes es troben en una mitjana de quasi 28 dies i pel que fa als suggeriments interns de quasi 16 dies. Seguim recordant als resolutors que aquests són un tipus de DMS que s'hauria de resoldre en pocs dies donat que l'estudi sobre la possible implantació dels mateixos hauria de ser posterior a la resposta a l'usuari, en la qual se li agraeix la seva aportació i se li comunica que es farà arribar a qui pertoqui per al seu estudi. Per part del Departament de Qualitat es continuarà insistint sobre aquest aspecte per tal de millorar aquesta mitjana..

Per altra part, respecte de la mitjana màxima de 25 dies de resolució de queixes i suggeriments (no interns) establerta com a compromís a la Carta de compromisos del DMS, ens trobam en una mitjana de 20 dies; per tant, complim l'esmentat compromís.

2.2. ESTAT GENERAL DE LES DMS

2.2.1. ESTAT DE LES DMS ENREGISTRADES EN EL MES



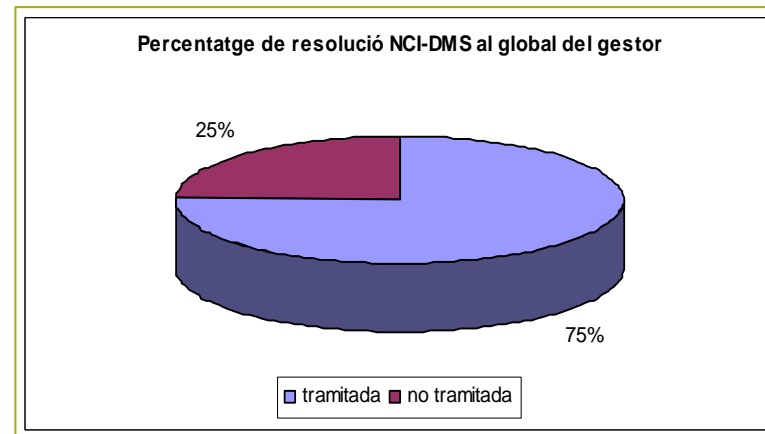
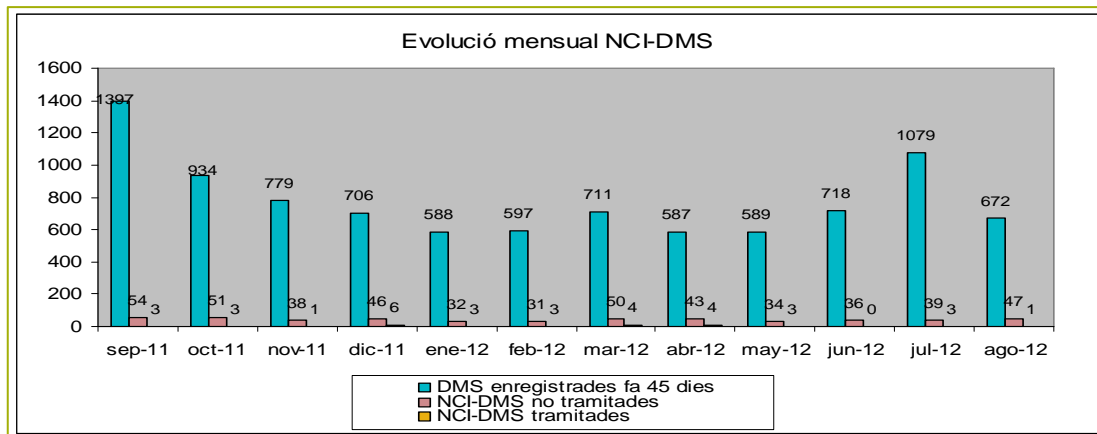
2.2.1. ESTAT DE LES DMS ENREGISTRADES EN EL MES:

De les 932 DMS enregistrades durant el present mes, 747 es troben ja tramitades, la qual cosa suposa un 80% de resolució. En canvi, 141 es troben encara en estat d'enregistrada, 17 en estat d'anàlisi i 27 en estat d'implantació. Aquest mes el percentatge de resolució de DMS ha tornat a baixar un poc respecte del mes anterior.

Respecte de les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat d'enregistrada, suposen un 15%. Aquest és un estat que hauria de tenir una durada molt curta i per això des del Departament de Qualitat es van prenent contínuament mesures per millorar aquest aspecte.

3. ESTAT MENSUAL DE LES NO-CONFORMITATS INTERNES

3.1 NCI-DMS



S'han obert 48 NCI-DMS, que representen un percentatge del 7% de les DMS enregistrades fa 45 dies. Aquest percentatge es troba en un nivell acceptable, encara que un poc superior al del mes passat. La distribució d'aquestes NCI-DMS per procés s'explica al punt 5.3 del present informe. S'ha de destacar que a 01-09-2012 s'ha tramitat només una NCI-DMS de les 48 generades.

Pel que fa a nivell de tramitació de NCI-DMS al global del gestor, actualment es troba en un 75% de resolució, percentatge molt similar al del mes passat i semblant a l'habitual.

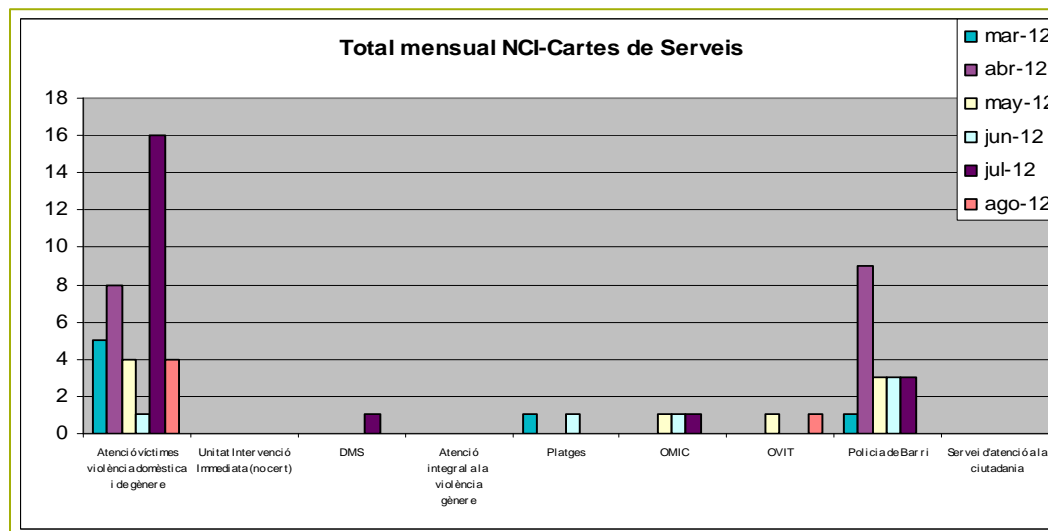
3.2 NCI-CARTES SERVEI

S'han enregistrat aquest mes 5 NCI-Cartes de servei (per incompliment dels compromisos adquirits). Són 4 de la Carta de Compromisos de Violència Domèstica i de Gènere, i 1 de la Carta de Compromisos de l'OVIT

No s'han enregistrat NCI de la resta de cartes implantades a l'Ajuntament de Palma.

3.3 NCI-SISTEMA

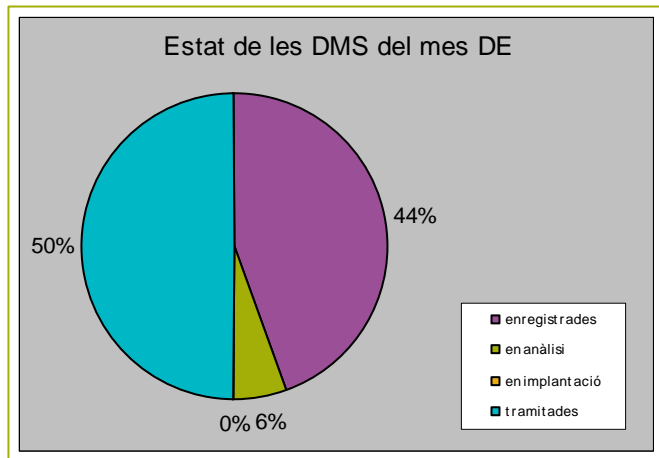
No s'han enregistrat aquest mes NCI-Sistema.



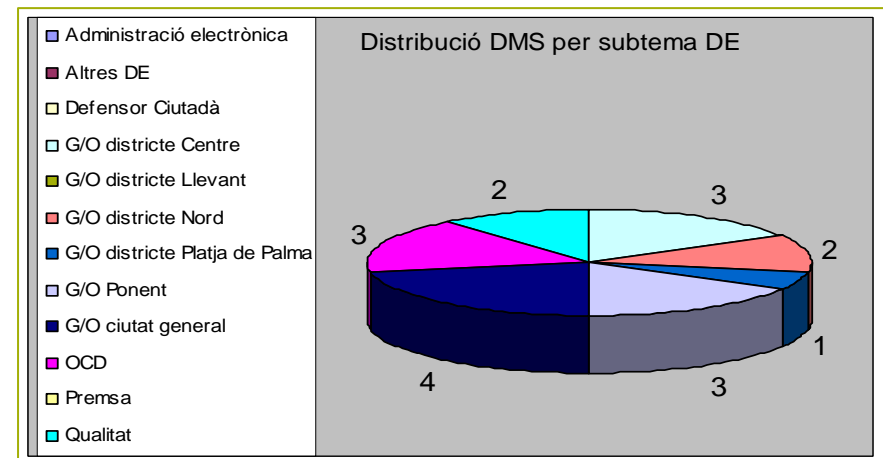
4. AVALUACIÓ PER PROCÉS

4.1. DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA)

4.1.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

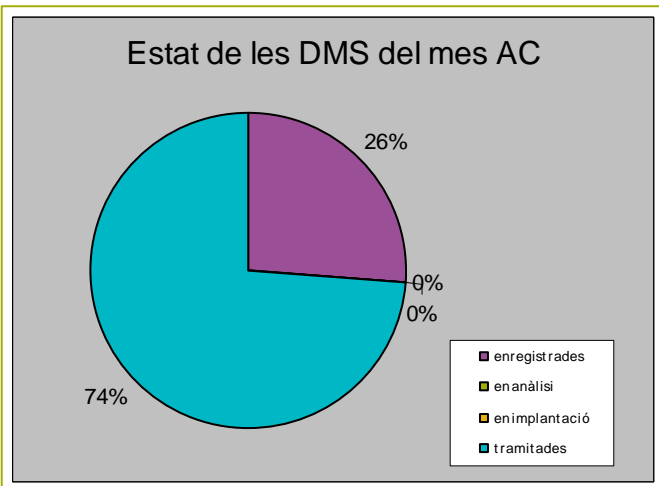


4.1.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

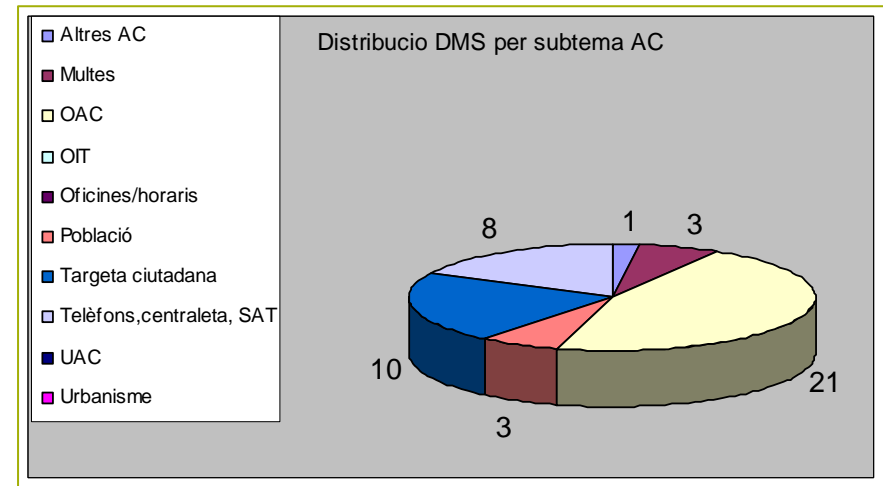


4.2 AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ)

4.2.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

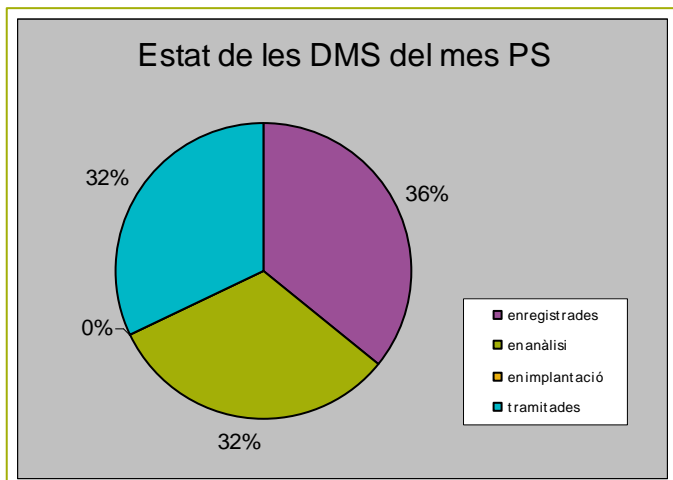


4.2.2 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

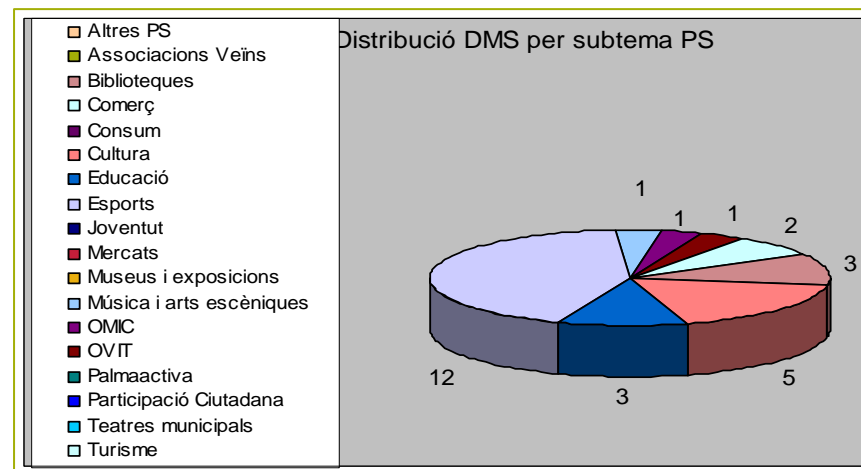


4.3 PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA)

4.3.1 ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

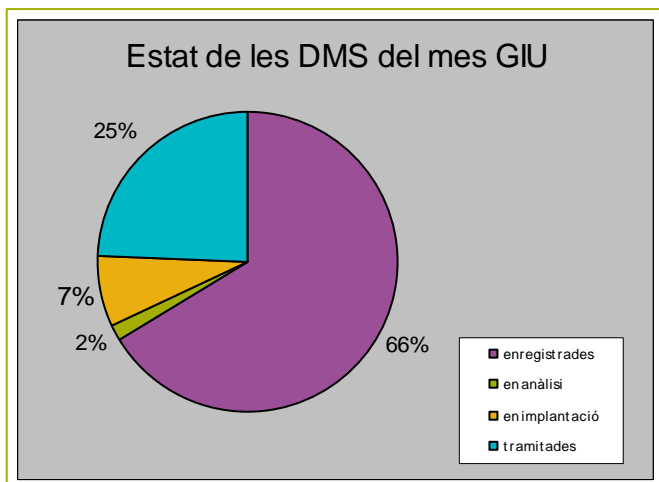


4.3.2 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

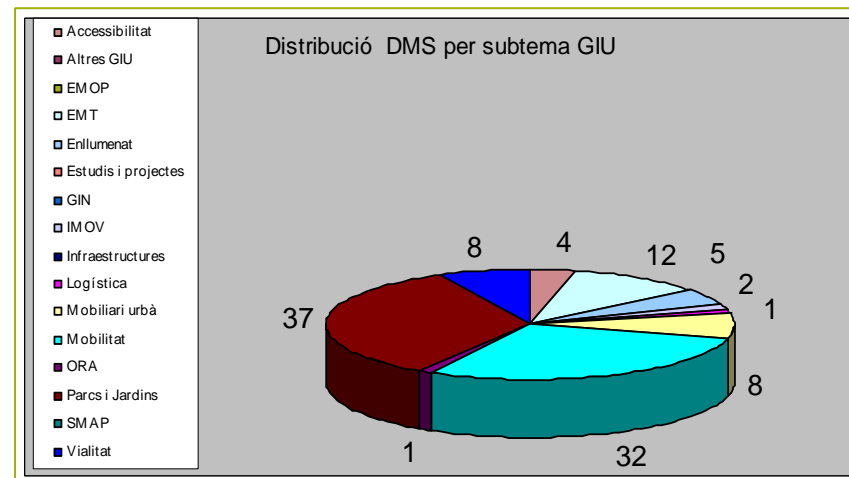


4.4 GIU (GESTIÓ D'INFRASTRUCTURES URBANES)

4.4.1 ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

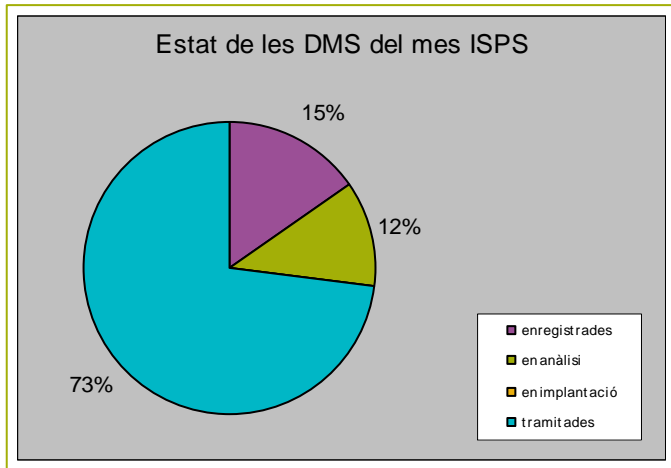


4.4.2 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

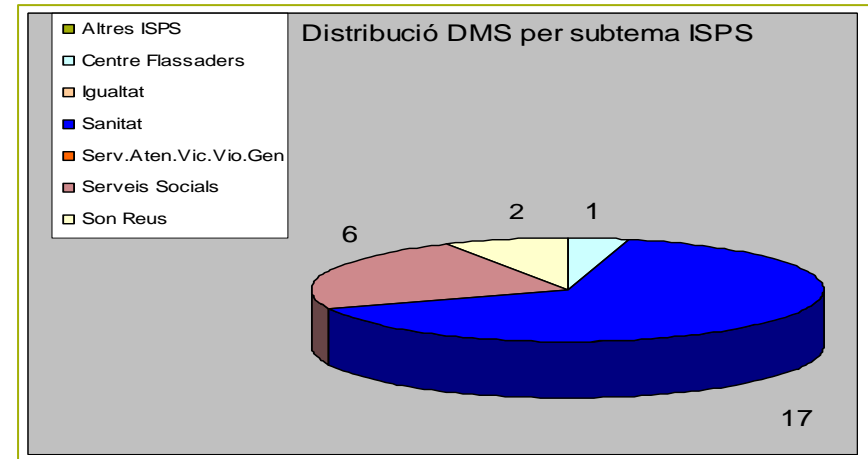


4.5. ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT)

4.5.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

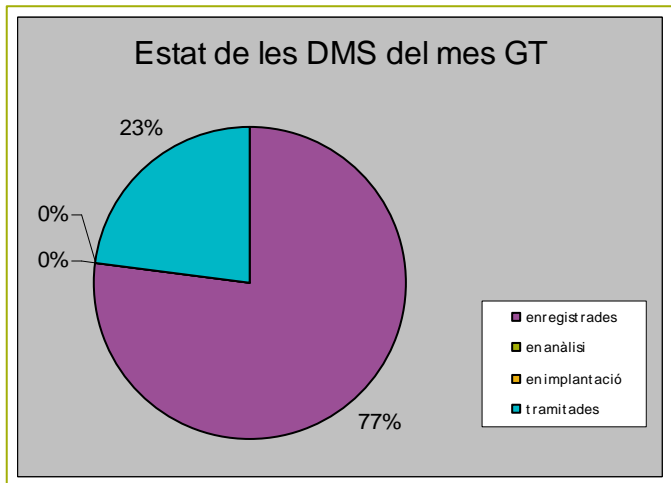


4.5.2 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

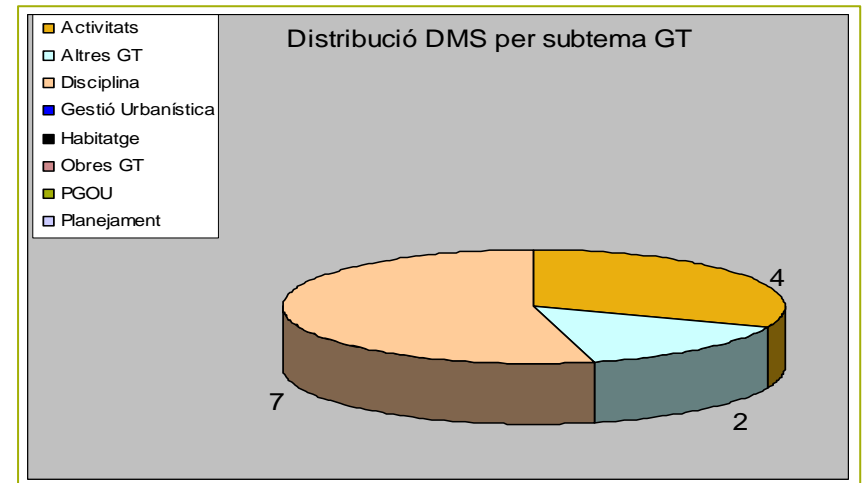


4.6. GT (GESTIÓ TERRITORIAL)

4.6.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

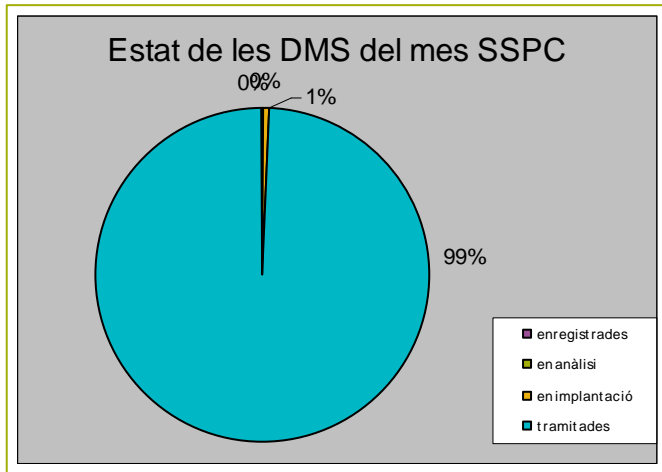


4.6.2 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

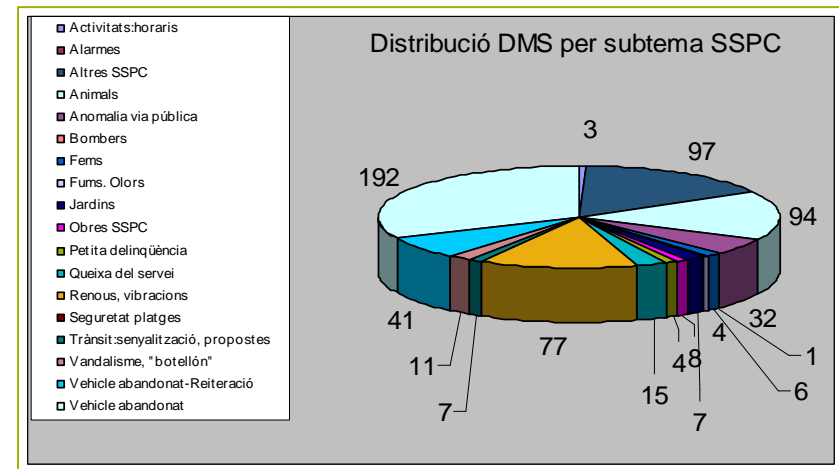


4.7. SSPC (SERVEIS DE SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA)

4.7.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

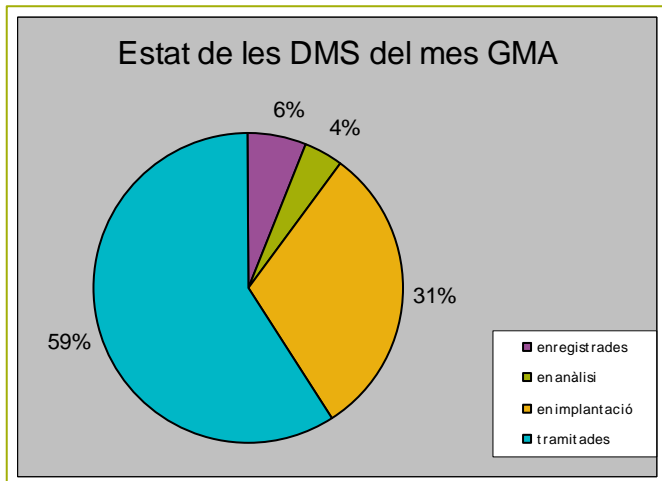


4.7.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

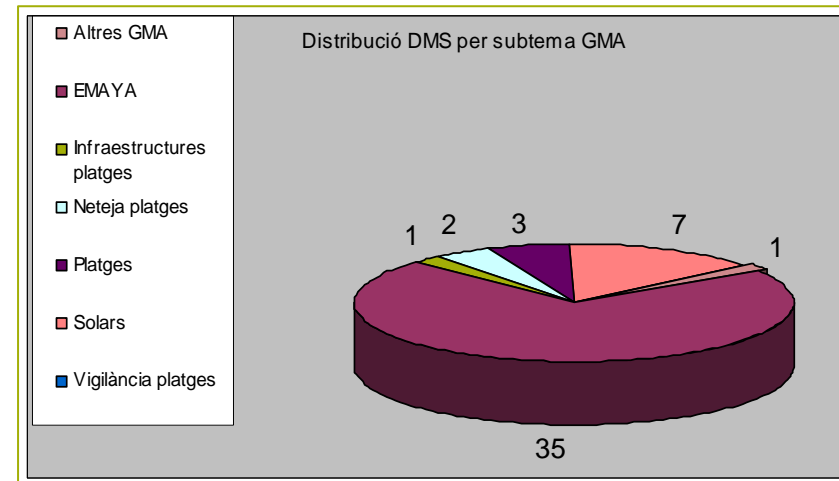


4.8. GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT)

4.8.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

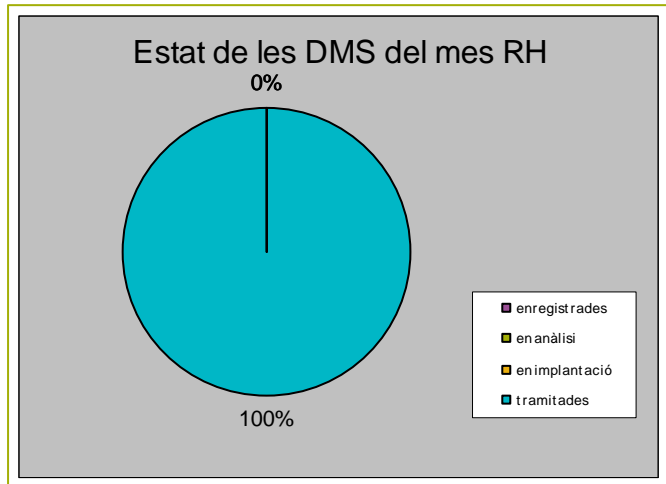


4.8.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

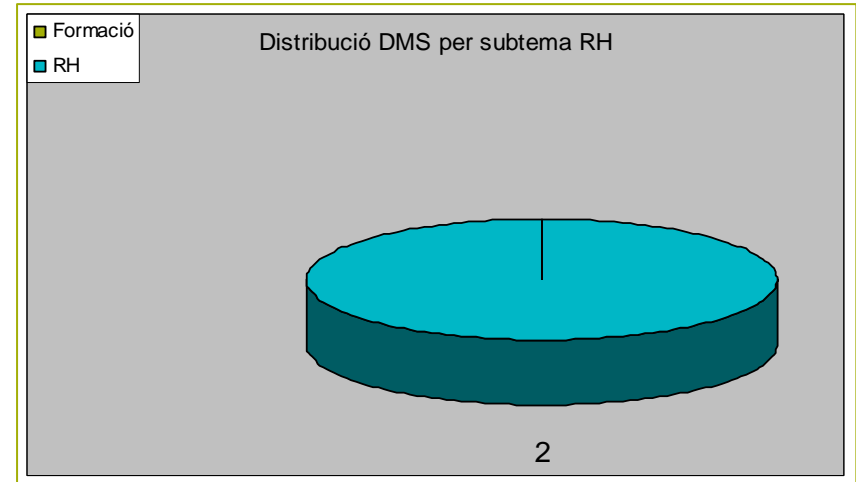


4.9. RH (RECURSOS HUMANS)

4.9.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

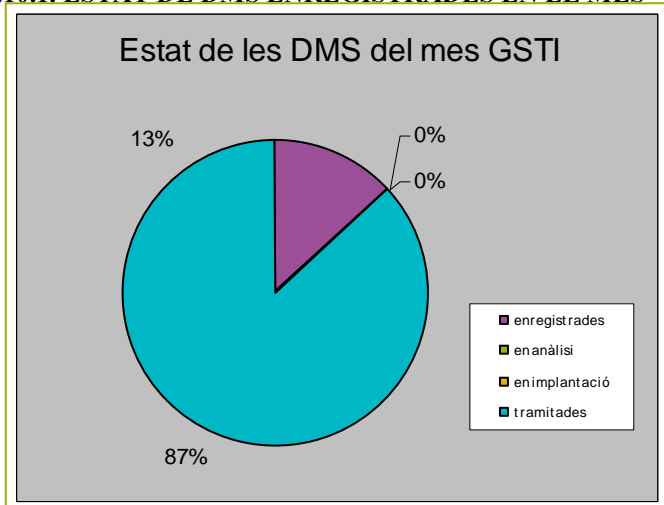


4.9.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

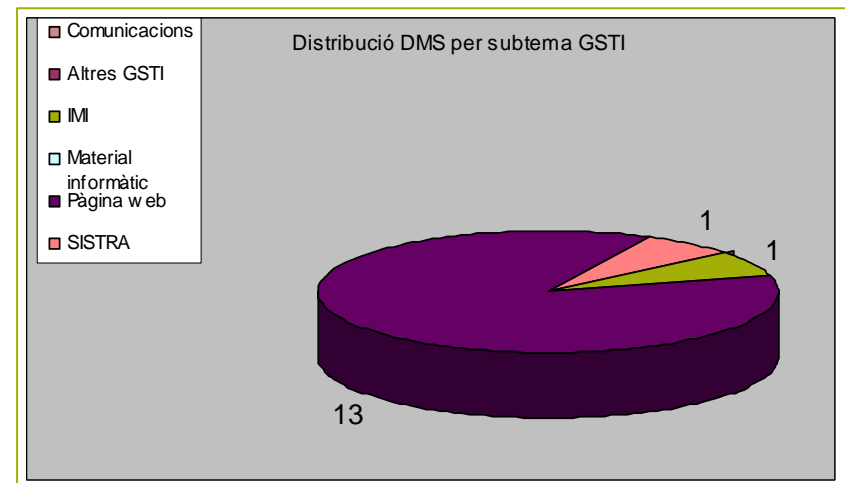


4.10. GSTI (GESTIÓ DE SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ)

4.10.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

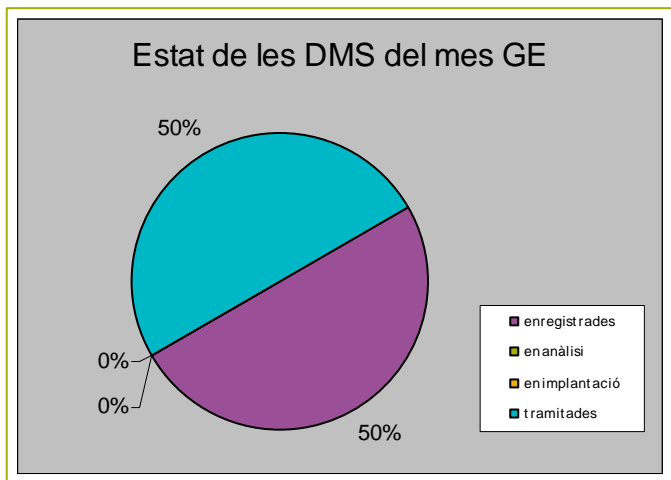


4.10.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

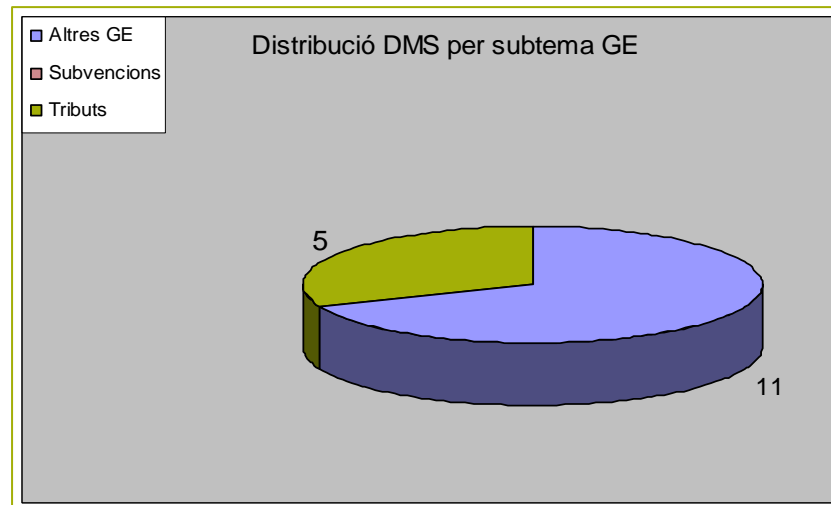


4.11. GE (GESTIÓ ECONÒMICA)

4.11.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

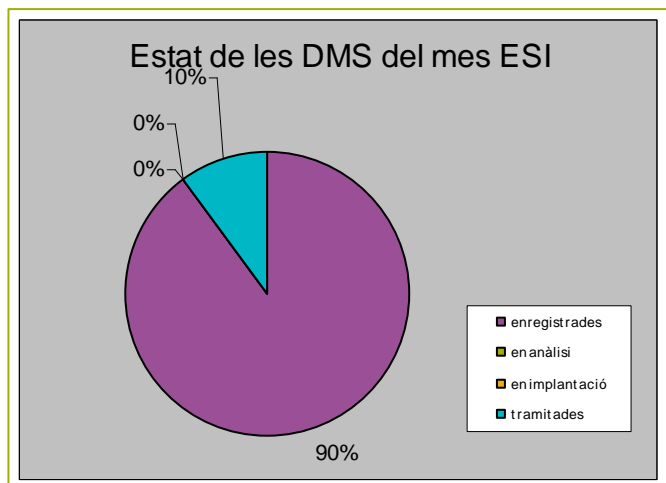


4.11.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

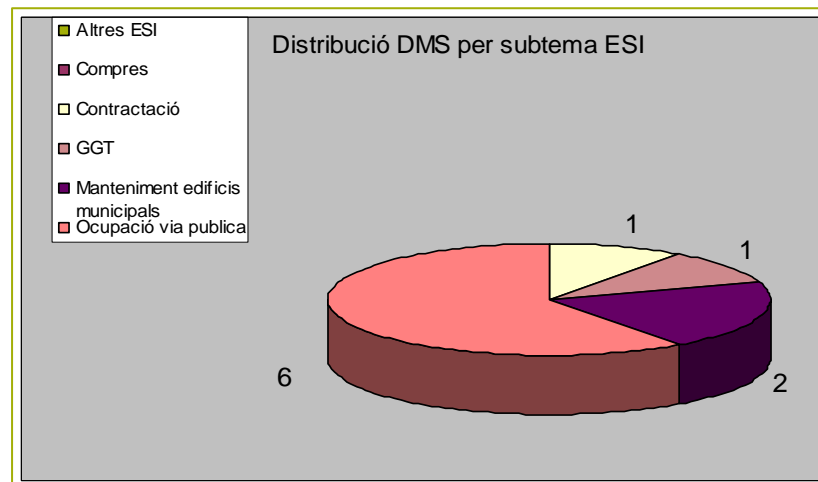


4.12. ESI (EQUIPAMENTS I SERVEIS INTERNS)

4.12.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES



4.12.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA



5. AVALUACIÓ PER PROCÉS

5.1 ESTAT DE DMS ENREGISTRADES

Pel que fa a resolució de les DMS enregistrades aquest mes, el procés amb millor percentatge de resolució és **RH amb el 100% (només dues DMS assignades)** i **SSPC amb un 99% de resolució**. El procés SSPC és normalment el que té un percentatge de resolució millor, donat que SSPC tanca les seves DMS el mateix dia pel procés automàtic de traspàs a l'Eurocop.

- Pel que fa a processos amb percentatges per damunt del 50% trobam els processos GSTI amb un 87%, AC amb un 74%, ISPS amb un 73%, GMA amb un 59% i DE i GE amb un 50% cadascun.

Pel que fa a processos que es troben en un nivell molt baix pel que fa a la resolució aquest mes trobam els següents:

- PS amb un 32%
- GIU amb un 25%
- GT amb un 23%
- ESI amb un 10%

En conclusió, es pot destacar que aquest mes hi ha quatre processos per davall del 50%, alguns d'ells com és habitual (GIU). Destaca també que no hi ha cap procés amb un 0% de resolució.

El Departament de Qualitat es posarà en contacte també amb els responsables dels processos amb baix nivell de resolució de DMS per tal de prendre les mesures correctores pertinents.

5.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

Podem assenyalar com a subtemes més destacats de cada procés en aquest mes els següents:

- DE (Direcció Estratègica). Destaca **Gestió i Organització de la Ciutat General** (4 DMS) Seguit de **Gestió/Organització de la ciutat Centre** i **Gestió/Organització de la ciutat Ponent** amb 3 DMS cadascun. **Les de Ponent fan referència totes elles a excessiva ocupació de la via pública a la zona del carrer Fàbrica.**
- AC (Atenció al Ciutadà). **Destaquen sobretot 21 DMS del subtema OAC, 15 d'elles són felicitacions per la OAC Cort.** Hi destaca també el subtema **Telèfons, centraleta, SAT** amb 8 DMS relatives a petició **d'informació sobre certificats d'empadronament** i **Targeta Ciutadana** amb 10 DMS.
- PS (Promoció Socioeconòmica). Destaca el subtema **Esports** amb 12 DMS..
- GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes). Hi destaca el subtema **Parcs i Jardins** amb 37, seguit de **Mobilitat** amb 32. Destaquen també 4 DMS del subtema **EMT** relatives a **queixes per la retirada de la línia 12 de bus.**
- ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut). Hi destaca el subtema **Sanitat** amb 17 DMS.
- GT (Gestió Territorial). Destaca **Disciplina** amb 7 DMS.
- SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana). El subtema destacat, com és habitual, és **Vehicles Abandonats amb 192 DMS**, seguit del subtema **Altres** amb 97, **Animals** amb 94 i **Renous,vibracions** amb 77.
- GMA (Gestió del Medi Ambient). La gran majoria són del subtema **EMAYA** (35).
- RH (Recursos Humans). Hi ha 2 DMS d'aquest procés, totes elles assignades al subtema **Recursos Humans.**
- GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació). Destaquen 13 DMS de **Pàgina web, 12 d'elles relatives a que no funciona el web municipal per obtenir certificats d'empadronament.**

- GE (Gestió Econòmica). Aquest mes és de destacar el subtema **Altres GE**, amb 11 DMS, 7 d'elles relatives a peticions de persones estrangeres sobre el procediment per pagar denúncies de trànsit que els interposaren quan eren aquí. Des del departament de Qualitat, donat que en el mes passat i en el present hem rebut varies reiteracions en aquest sentit, hem designat una persona com a resolutora d'aquest subtema
- ESI (Equipaments i Serveis Interns). Destaquen les 6 DMS del subtema **Ocupació via pública**.

5.3 EVOLUCIÓ DE NCI-DMS PER PROCÉS:

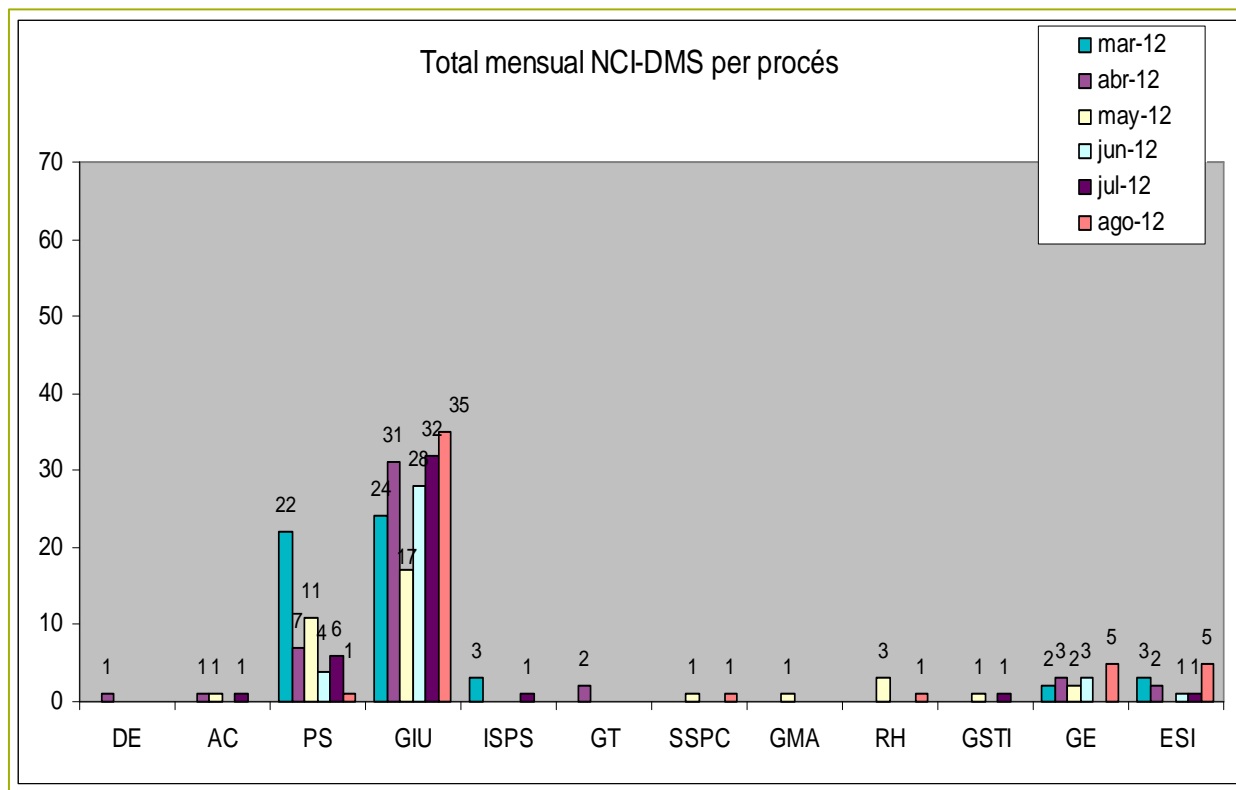
5.3.1 Total mensual NCI-DMS per procés

Destaca com a procés amb més NCI-DMS, és a dir no resoltes en els 45 dies establerts per a resolució de les DMS, el següent:

GIU amb 35, algunes més que el mes passat, que suposen el 74% del total de DMS que aquest mes han passat a NCI-DMS. Destaca negativament que **totes elles es troben encara en estat d'enregistrada**. En relació a aquest procés, es va mantenir el mes de juny una reunió amb els responsables d'Infraestructures per tal de cercar una solució a la tramitació de les DMS. Aquesta reunió va donar lloc a una sèrie de d'acords amb els quals s'espera millori la resolució de les DMS i la tramitació de les NCI-DMS.

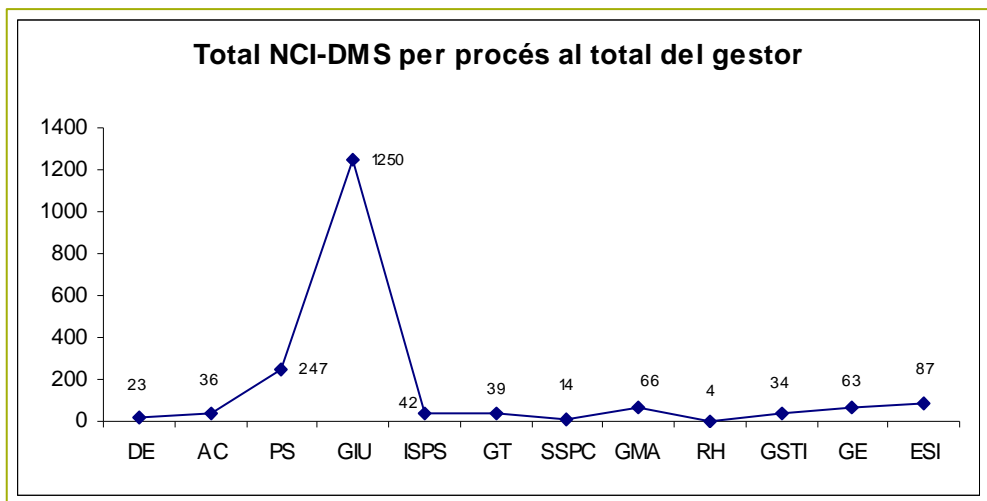
El segueixen **GE i ESI** amb 5 cadascun (totes enregistrades) i **PS, SSPC, i RH** amb 1 cadascun (només tramitada la de RH, les altres enregistrades)

Aquest mes hi ha hagut sis processos sense DMS que hagin passat a no-conformitat. Els processos que no han generat NCI-DMS són els següents: **DE, AC, ISPS, GT, GMA i GSTI**.



En percentatges, podem resumir que un 74% de NCI-DMS d'aquest mes són de GIU; un 10% de GE, un altre 10% d'ESI, un 2% de PS, un altre 2% de SSPC, un altre 2% de RH.

5.3.2 Total NCI-DMS al total del gestor per procés



Al total del gestor DMS hi consten actualment 1905 NCI-DMS de les quals 1437 es troben en estat de tramitades, per tant un 75% de resolució, percentatge un poc inferior al del mes passat, que era del 76%.

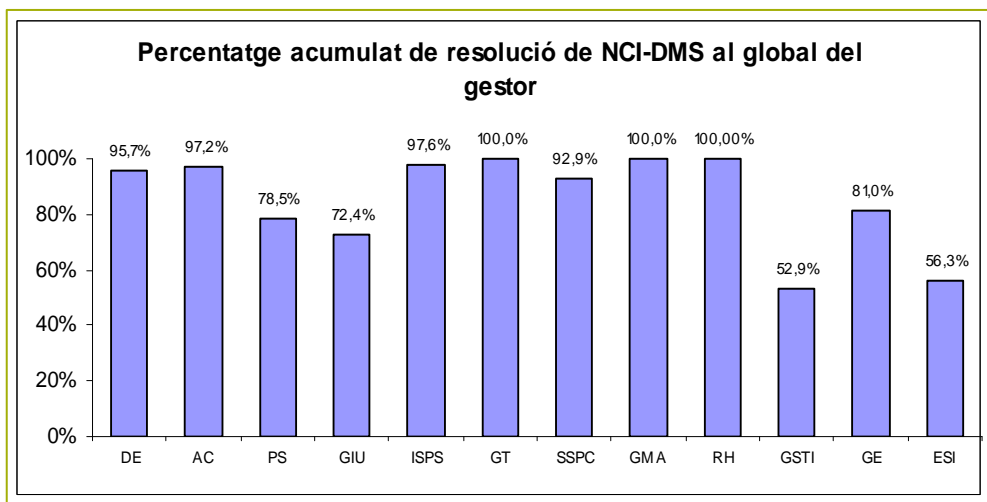
Com a processos amb més DMS que han passat a NCI-DMS, és dir, que no s'han tramitat en els 45 dies establert a l'efecte, trobam sempre en primer lloc GIU amb 1250, destacant molt per sobre dels altres processos.

Com a procés amb menys NCI-DMS trobam aquest mes RH amb només 4 i SSPC amb 14, dada aquesta darrera que no podem prendre en consideració donat que la tramitació real es realitza al seu programa propi EUROCOPE i en el moment del traspàs des del DMS queden en estat de tramitades.

La resta de processos es troben en nivells molt més baixos, que van de les 4 de RH a les 247 de PS.

Habitualment els processos amb menys DMS que passen a NCI-DMS són DE, AC i GT.

En relació a l'anterior i pel que fa al número de DMS assignades, s'ha de destacar AC com a procés amb poques DMS passades a NCI-DMS, donat que és un procés que combina un nombre important de DMS assignades i un percentatge elevat d'aquestes que es tramiten sense passar a NCI-DMS.



5.3.3 Resolució NCI-DMS per procés al total del gestor

Quant a resolució de NCI-DMS, hi ha tres processos amb un 100% de NCI-DMS obertes aquest mes que ja estan tramitades, GT, GMA i RH. Destaca aquest mes SSPC que normalment està al 100% de resolució, que aquest més té una NCI-DMS de Bombers.

Destaquen com a processos amb un nombre elevat de NCI-DMS tramitades ISPS, AC i DE seguits de SSPC, GE, PS i GIU.

Com a processos amb menys tramitació trobam els processos de ESI i GSTI.

S'ha de destacar el procés GIU que anava baixant el nivell de resolució més a més, (un 76% el mes de gener, un 75% el mes de febrer, un 74% el mes de març, un 73% el mes d'abril, un 72% el mes de maig), en canvi la tendència a partir del mes de juny és a augmentar.

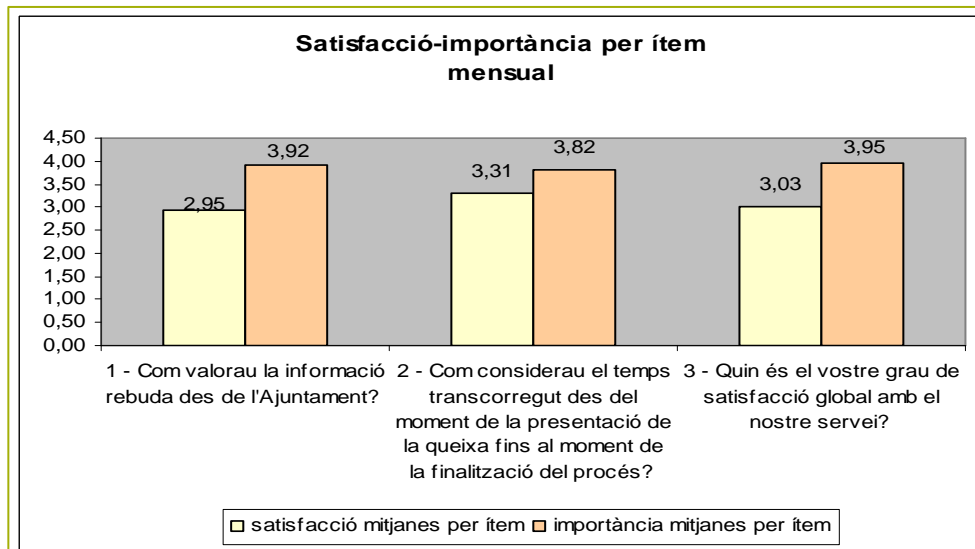
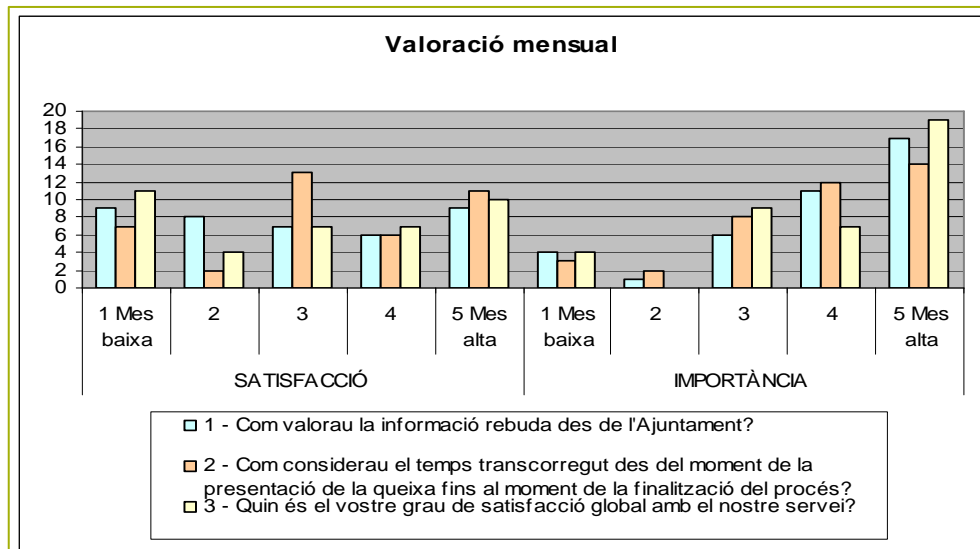
6. MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ

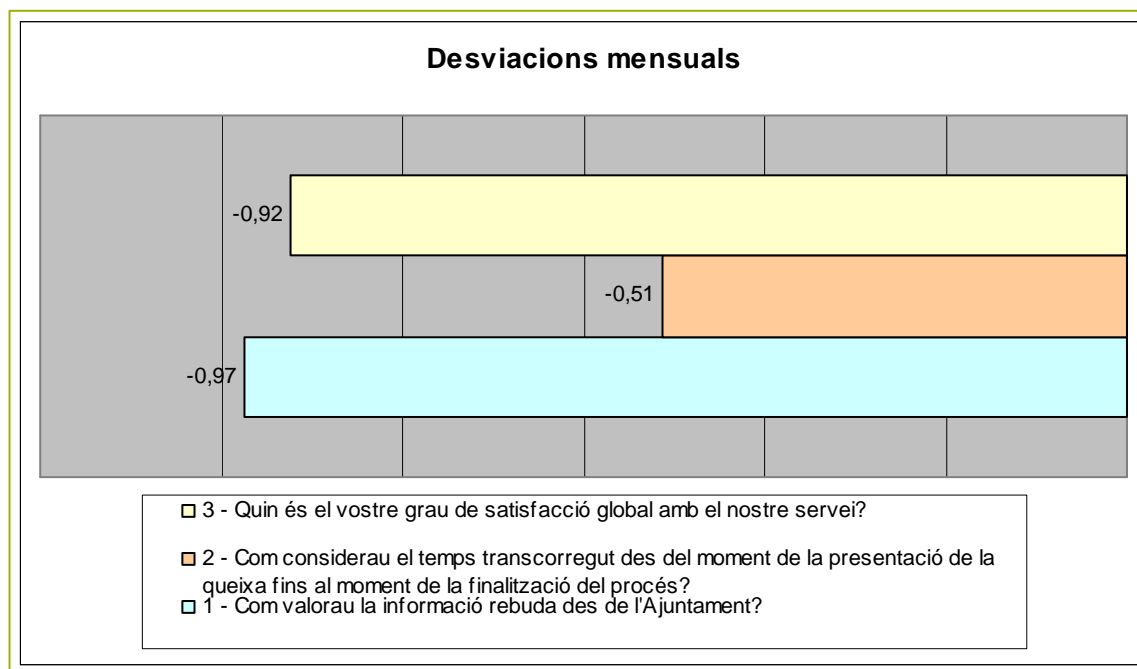
Aquest més han arribat només 39 enquestes de satisfacció de les 102 DMS tramitades a les quals constava una adreça electrònica, exceptuant les de SSPC, així com les felicitacions i observacions que només tenen una comunicació agraint l'aportació de l'usuari i les DMS de caràcter intern. Això suposa un **percentatge de resposta a les enquestes de només un 38%**. El percentatge de resposta mensual varia molt mes a mes, hi ha mesos amb un percentatge de resposta bastant elevat i altres molt baix.

Per intentar millorar la resposta als qüestionaris, el mes de juny de 2011 es va implantar una millora consistent en que quan no es contesta l'enquesta de satisfacció en un primer moment, es torna a trametre una setmana després. A pesar d'aquesta millora el percentatge de resposta no es manté en un nivell alt. De tota manera, de les DMS tramitades a les quals consta correu electrònic n'hi ha un nombre considerable que es responen al ciutadà per correu electrònic manual (casos de respostes molt llargues, haver d'adjuntar arxius...), i en aquests casos no s'adjunta enquesta de satisfacció, igual que si es respon per telèfon o per correu postal.

Pel que fa a la valoració (d'1 a 5) a les enquestes de satisfacció d'aquest mes ens trobam els següents resultats:

	ago-12					SATSIFACCIÓ					IMPORTÀNCIA				
	1 Mes baixa	2	3	4	5 Mes alta	1 Mes baixa	2	3	4	5 Mes alta					
1 - Com valoreu la informació rebuda des de l'Ajuntament?	9	8	7	6	9	4	1	6	11	17					
2 - Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació de la queixa fins al moment de la finalització del procés?	7	2	13	6	11	3	2	8	12	14					
3 - Quin és el vostre grau de satisfacció global amb el nostre servei?	11	4	7	7	10	4	0	9	7	19					





De les valoracions que analitzam veim que aquest mes **l'ítem relatiu al temps transcorregut** ha estat el **millor valorat**, amb la major valoració de satisfacció amb un 3,31 de mitjana i amb la menor valoració d'importància amb un 3,82 de mitjana. Tot això provoca una desviació de 0,51.

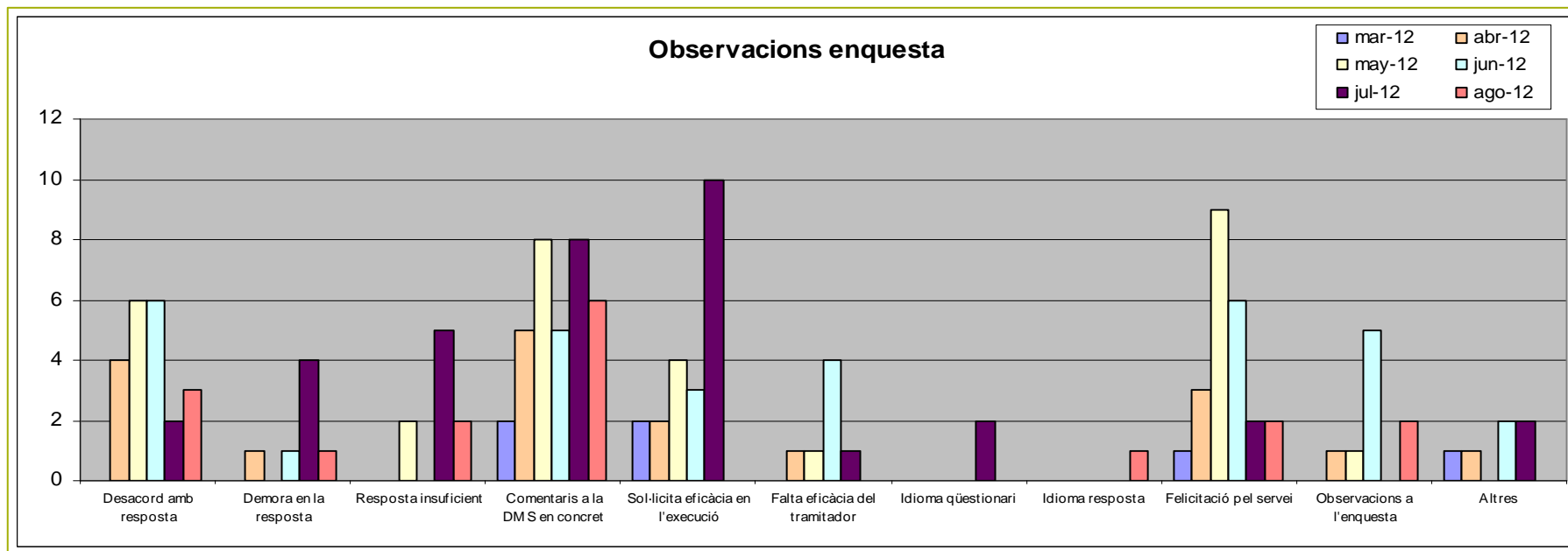
Pel que fa a **l'ítem referit a la satisfacció global del servei** té aquest mes una valoració mitjana de satisfacció de 3,03 i una mitjana d'importància valorada en un 3,95, donant una desviació de 0,92.

Finalment, l'ítem pitjor valorat aquest mes és el relatiu a la **valoració de la informació rebuda**. S'ha valorat amb un 2,95 de mitjana de satisfacció i un 3,92 de mitjana d'importància, donant una desviació de 0,97.

Destaca aquest mes que les desviacions produïdes són les més elevades de l'any, mai havíem arribat a desviacions pròximes a 1.

Respecte del compromís relatiu a satisfacció dels usuaris de la carta de compromisos del Sistema de Gestió de les DMS, es considera correcte aquest aspecte quan la satisfacció pel que fa a informació rebuda sigui superior a 3, cosa que aquest mes no es compleix atès que és de 2,95 sobre 5.

També s'inclou a l'enquesta automàtica la possibilitat de fer suggeriments o aportacions. Aquest mes han entrat 17 observacions/suggeriments de 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 observacions a les enquestes, que s'analitzen com a informació d'entrada, es poden resumir en el següent:



En el present mes hi ha hagut 17 observacions a les enquestes. La majoria d'aquestes observacions són per **comentaris a la DMS en concret** (6) que representen el **34%** del total, seguit d'un **18%** d'observacions relatives a **desacord amb la resposta** (3 DMS).

Les observacions relatives a **resposta insuficient** (2 observacions), **felicitaçions pel servei** (2) i **observacions a l'enquesta** (2) representen un **12%** del total cadascun.

Pel que fa a observacions sobre **demora en la resposta** (1) i **idioma de la resposta** (1), suposen un **6%** del total cadascun.

Per a més informació sobre el DMS podeu consultar la Intranet, on trobareu el manual d'ús així com el procediment de queixes i suggeriments.

Si voleu fer qualsevol suggeriment es recorda que la bústia de queixes i suggeriments oberta a la Intranet es troba a la vostra disposició.

ANNEX

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 Coordinació Municipal i Turisme
	Gestió/Organització de la ciutat districte Centre	Àrea de Coordinació Municipal i Turisme
	Gestió/Organització de la ciutat districte Llevant	Àrea de Coordinació Municipal i Turisme
	Gestió/Organització de la ciutat districte Nord	Àrea de Coordinació Municipal i Turisme
	Gestió/Organització de la ciutat districte Platja de Palma	Àrea de Coordinació Municipal i Turisme
	Gestió/Organització de la ciutat districte Ponent	Àrea de Coordinació Municipal i Turisme
	OCD	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Premsa	Àrea de Coordinació Municipal i Turisme
	Qualitat	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
AC (Atenció al Ciutadà)		
	Altres AC	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Multes	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	OAC	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	OIT	Àrea de Coordinació Municipal i Turisme
	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 d'Urbanisme i Habitatge
	Altres	Àrea no definida
PS (Promoció Socioeconòmica)		
	Altres PS	Àrea no definida
	AAVV	Àrea de Benestar Social, Immigració i Participació
	Biblioteques	Àrea de Cultura i Esports
	Comerç	Àrea Delegada de Comerç, Treball i Joventut

	Consum	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Cultura	Àrea de Cultura i Esports
	Educació	Àrea Delegada d'Educació, Família, Igualtat i Majors
	Esports	Àrea de Cultura i Esports
	Joventut	Àrea Delegada de Comerç, Treball i Joventut
	Mercats	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Museus i exposicions	Àrea de Cultura i Esports
	Música i Arts Escèniques	Àrea de Cultura i Esports
	OMIC	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	OVIT	Àrea de Coordinació Municipal i Turisme
	Palmaactiva	Àrea Delegada de Comerç, Treball i Joventut
	Participació Ciutadana	Àrea de Benestar Social, Immigració i Participació
	Teatres Municipals	Àrea de Cultura i Esports
	Turisme	Àrea de Coordinació Municipal i Turisme
GIU (Gestió Infraestructures Urbanes)		
	Accessibilitat	Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial
	Altres GIU	Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial
	EMT	Àrea Delegada de Mobilitat
	Enllumenat	Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial
	Estudis i projectes	Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial
	GIN	Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial
	IMOV	Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial
	Infraestructures	Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial
	Logística	Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial
	Mobilitat	Àrea Delegada de Mobilitat
	ORA	Àrea Delegada de Mobilitat
	Parcs i Jardins	Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial
	SMAP	Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial
	Vialitat	Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial
ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut)		
	Altres ISPS	Àrea no definida
	Centre Flassaders	Àrea Delegada d'Educació, Família, Igualtat i Majors

	Igualtat	Àrea Delegada d'Educació, Família, Igualtat i Majors
	Sanitat	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Serv. Aten. Vic. Vio. Gen	Àrea Delegada d'Educació, Família, Igualtat i Majors
	Serveis Socials	Àrea de Benestar Social, Immigració i Participació
	Son Reus	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
GT (Gestió Territorial)		
	Activitats	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
	Altres GT	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
	Disciplina	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
	Gestió Urbanística	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
	Habitatge	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
	Obres GT	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
	PGOU	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
	Planejament	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
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
	Bombers	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
GMA (Gestió del Medi Ambient)		
	Altres GMA	Àrea de Medi Ambient
	EMAYA	Àrea de Medi Ambient
	Infraestructures platges	Àrea de Medi Ambient
	Neteja platges	Àrea de Medi Ambient
	Platges	Àrea de Medi Ambient
	Solars	Àrea de Medi Ambient
	Vigilància platges	Àrea de Medi Ambient
	Altres GMA	Àrea de Medi Ambient
RH (Recursos Humans)		
	Formació	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	RH	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
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
	Pàgina web	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Tramita	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
GE (Gestió Econòmica)		
	Altres GE	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Subvencions	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Tributs	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 d'Infraestructures i Coordinació Territorial
	Ocupació via publica	Àrea de Funció Pública i Govern Interior