

---

---

# INFORME DE RECEPCIÓ I GESTIÓ

## DEMANDES MUNICIPALS DE SERVEIS

**FEBRER DE 2012**

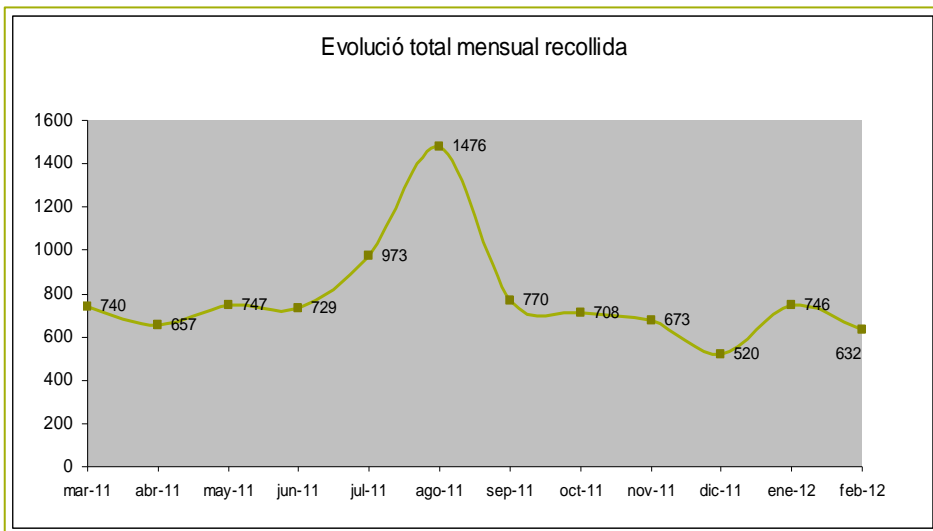
# ÍNDEX

<b>1.</b>	<b>RECOLLIDA MENSUAL DMS .....</b>	<b>4</b>
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
<b>2.</b>	<b>GESTOR DMS .....</b>	<b>7</b>
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
<b>3.</b>	<b>ESTAT MENSUAL DE LES NO-CONFORMITATS INTERNES</b>	
3.1	NCI-DMS .....	9
3.2	NCI-CARTES SERVEI .....	9
3.4	NCI-SISTEMA .....	9
<b>4.</b>	<b>AVALUACIÓ PER PROCÉS .....</b>	<b>10</b>
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'INFRAESTRUCTURES 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

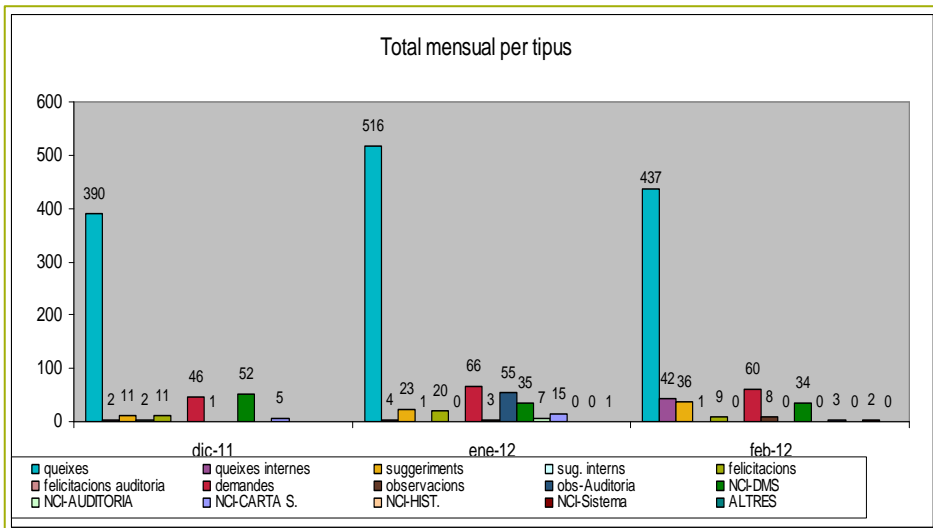
1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA



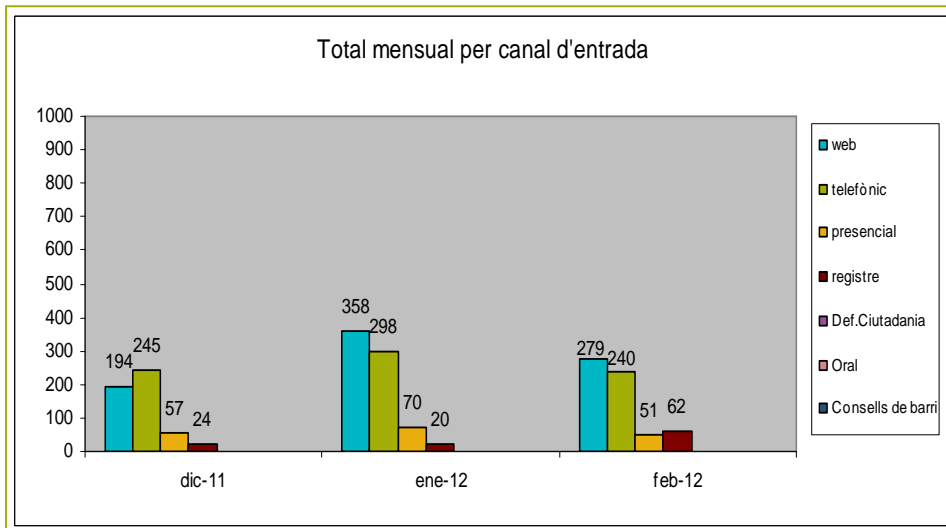
1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA:

La **recollida** total de DMS en aquest mes ha estat de **632**. Es tracta d'una xifra bastant inferior a l'habitual donat que la mitjana anual dels darrers dotze mesos és de 781. Destaca el mes de desembre pel baix nombre de DMS entrades, inferior a les 600 DMS. Únicament el mes de febrer de l'any passat tampoc es va arribar a les 600. En canvi els mesos de juliol i agost destaquen per la gran quantitat de demandes arribades al Departament de Qualitat. El mes de juliol varen entrar 973 demandes i, el mes d'agost, 1.476; aquest darrer mes l'augment va ser degut a 614 queixes rebudes relatives a la supressió del carril bici de les Avingudes, dos models de queixa promoguts per agrupacions de ciclistes a través de webs i xarxes socials.

1.2. TOTAL MENSUAL PER TIPUS



1.3. TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA



## 1.2 TOTAL MENSUAL PER TIPUS

Queixes. El nombre de queixes rebudes ha estat de 437, 79 menys que el mes passat. Representen el 70% del total, un 1% superior al mes passat. Continua essent, amb molta diferència, el tipus de DMS més habitual.

Suggeriments. El nombre de suggeriments (36) és bastant superior als mesos passats i representa el 6% del total., el doble que el mes passat.

Felicitations. Aquest mes s'han enregistrat 9 felicitacions, pràcticament la meitat que el mes anterior. Aquestes felicitacions han estat: 3 pel procés AC (2 del subtema OAC i 1 del SAT), 2 pel procés GIU (1 d'Infraestructures i 1 de Parcs i jardins), 2 pel procés DE subtema Gestió i organització de la ciutat), 1 pel procés SSPC subtema Animals i una pel procés GMA (Emaya). Suposen aquest mes només l'1% del total de DMS.

Demandes i observacions. Aquest mes s'han enregistrat 60 demandes i 8 observacions. Això suposa un percentatge del 10% pel que fa a demandes i de l'1% pel que fa a observacions.

Queixes internes i suggeriments interns. Es tracta sempre de queixes i suggeriments presentats pels empleats municipals. Aquest mes hi ha hagut 42 queixes internes, xifra extremadament alta pel que és habitual. D'aquestes, 39 són referents al tancament de l'OAC Son Pacs (presentades a través d'un model únic). Pel que fa als suggeriments interns, aquest mes n'hi ha hagut 1 per a l'Oficina de Control de la Despesa; subtema creat el mes d'octubre. Amb motiu de la creació d'aquesta Oficina es va publicar una notícia a la Intranet a la qual es convidava tots els treballadors municipals a fer suggeriments relatius a controlar la despesa municipal. Aquest suggeriment intern es refereix al consum en fotocòpies i impressions. Les queixes internes suposen aquest mes un 7% de les DMS d'aquest mes i, els suggeriments interns el 0,16%.

No conformitats internes. Pel que fa a les NCI de DMS (per excedir els 45 dies sense resoldre la DMS) aquest mes són 34; suposen un 5% de les DMS enregistrades aquest mes.

S'han enregistrat també 3 NCI de cartes de serveis (un 0,47%), per incomplir els compromisos establerts (totes de la carta de Policia de Barri).

També s'han enregistrat aquest mes 2 NCI-Sistema que s'explicaran més endavant, al punt 3.4 .

En aquest mes s'han rebut 4 demandes que no eren competència municipal sinó pel Govern Balear i que li han estat remeses.

## 1.3 TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA

Canal telemàtic. Aquest mes han entrat via web 279 demandes, el 44% del total, que fan que aquest torni a ser el canal més utilitzat, a diferència del mes anterior, que va ser el telefònic.

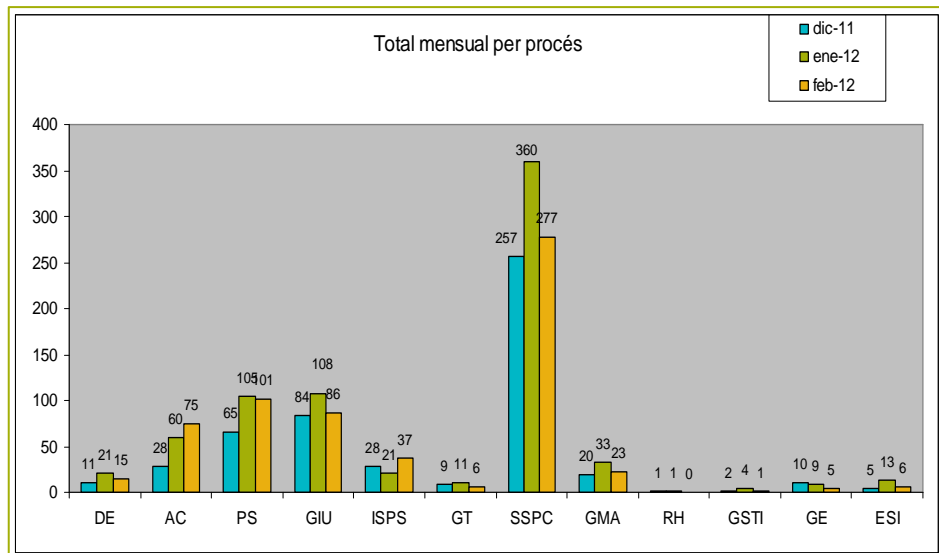
Canal telefònic. Amb 240 entrades per aquesta via i un percentatge d'utilització del 38% és el canal en segon lloc més utilitzat aquest mes.

Canal presencial. S'han registrat 51 DMS que han arribat per aquesta via, que representen el 8% del total.

Defensor de la Ciutadania. No n'hi ha hagut cap.

Altres canals. La resta de DMS ha entrat pel Registre General (62), el 10% del total, que aquest mes és superior a l'habitual per les 39 queixes internes sobre el tancament de l'OAC Son Pacs que han entrat per aquesta via. No hi ha hagut cap entrada a través del canal oral ni a través del Consell de Barri.

1.4. TOTAL MENSUAL PER PROCÉS



1.4. 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 277 (el 43% del total). El segueix PS amb que té assignades 101 DMS (el 16% del total). A continuació i molt a prop GIU, amb 86 (14% del total) i AC amb 75 (12%).

Processos amb menys assignació de DMS: Aquest mes destaquen ISPS, GMA i DE amb 37, 23 i 15 respectivament (6%, 4% i 2%). Finalment tocam ESI amb 6 (1%), GT amb 6 (1%) i GE amb 5 (1%). GSTI només té una DMS i RH no en té cap.

Evolució de l'assignació per processos: Els processos de SSPC i GIU continuen essent els que tenen més DMS assignades si observam l'evolució mensual, encara que aquests darrers mesos destaca també PS. En canvi, els processos de suport són els que habitualment en tenen menys (RH, GSTI, GE i ESI), destacant aquest mes també GT amb només 6.

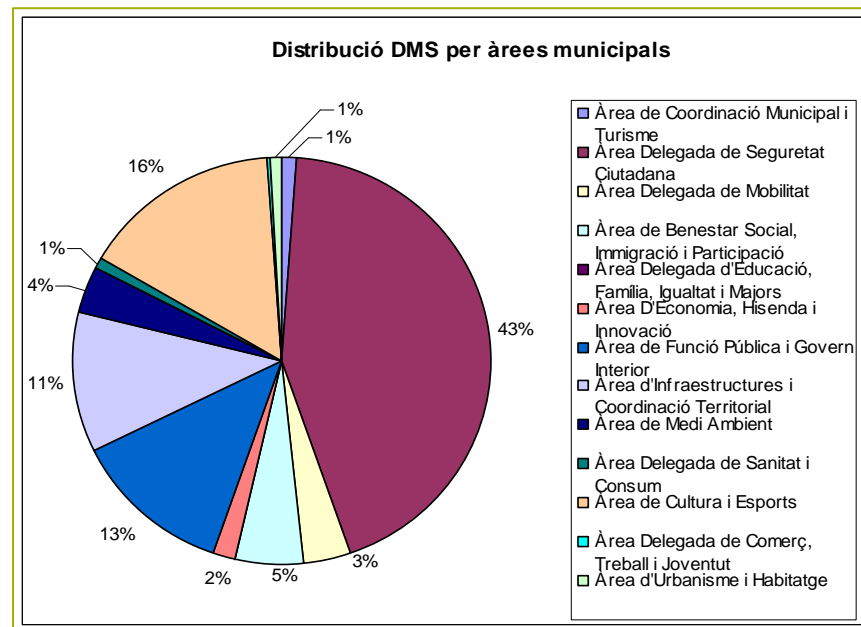
1.5. TOTAL MENSUAL PER ÀREA MUNICIPAL

1.5 TOTAL MENSUAL PER ÀREA MUNICIPAL

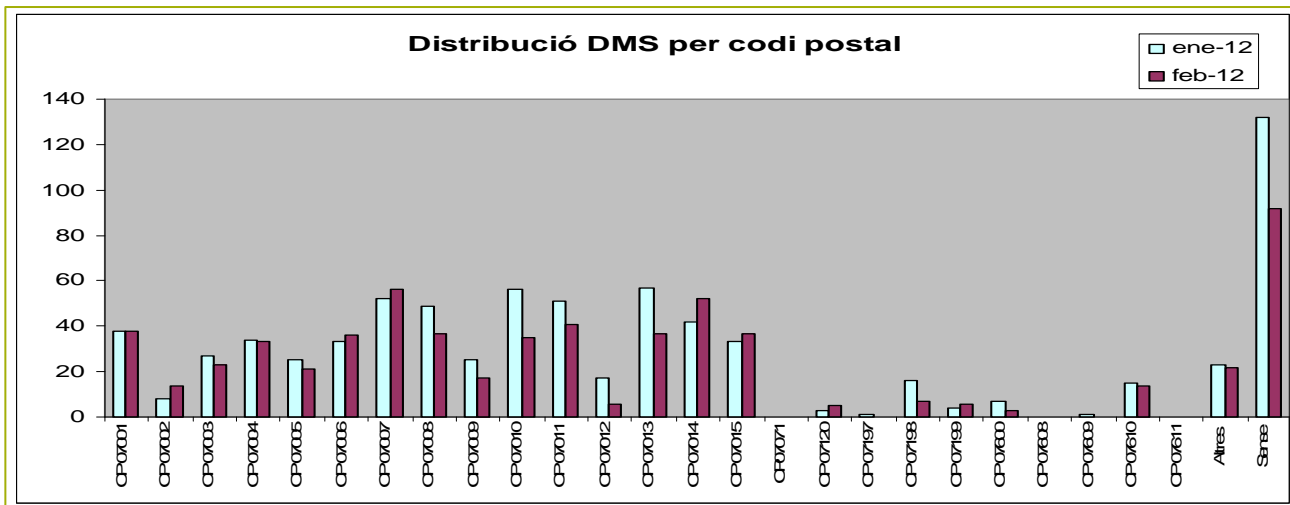
A partir de dia 15 de juny de 2011 es varen introduir les àrees municipals responsables segons el contingut de les demandes ciutadanes.

De l'anàlisi dels resultats d'aquest mes podem concloure que la gran majoria, com és habitual, són de l'Àrea de Seguretat Ciutadana (43%); a continuació, l'Àrea de Cultura i Esports (16%); l'Àrea de Funció Pública i Govern Interior (13%); l'Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial (11%); l'Àrea de Benestar Social, Immigració i Participació (5%); l'Àrea de Medi Ambient (4%) i l'Àrea Delegada de Mobilitat (3%).

Pel que fa a les altres àrees municipals suposen percentatges del 2% o inferiors. D'aquestes destaquen l'Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació (2%); l'Àrea de Coordinació Municipal i Turisme (1%); l'Àrea d'Urbanisme i Habitatge (1%); l'Àrea delegada de Sanitat i Consum (1%) i l'Àrea de Comerç, Treball i Joventut (no arriba a l'1%).



1.6. TOTAL MENSUAL PER CODI POSTAL



1.6 TOTAL MENSUAL PER CODI POSTAL

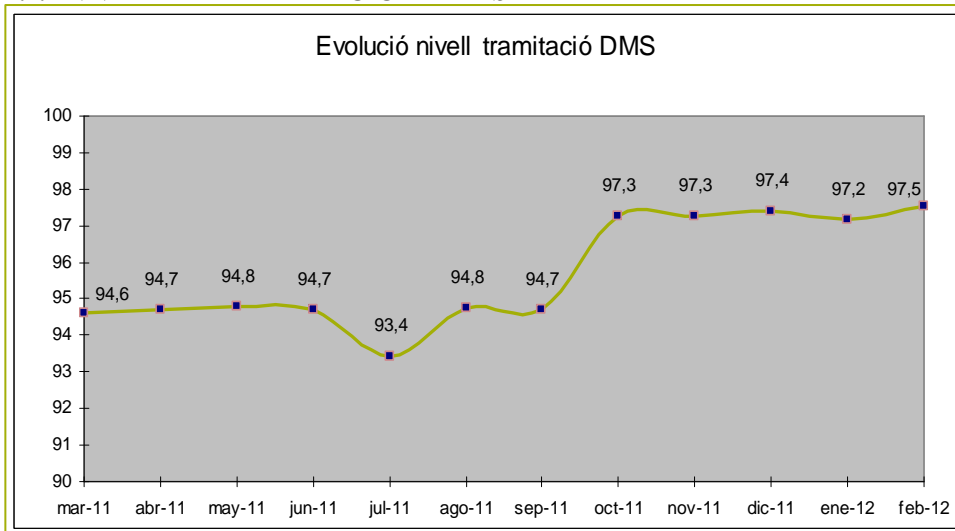
Pel que fa al domicili dels usuaris del DMS destaquen aquest mes el CP 07007 (la Soletat) i el 07014 (Son Armadams). A continuació i en la mateixa proporció tots ells trobam els codis postals 07001 (Plaça Sta. Eulàlia), 07006 (El Molinar), 07011 (Son Roca), 07013 ( Son Rapinya) i 07015 (La Bonanova).

Pel que fa a les demandes amb codis postal que no són de Palma, suposen el 3% del total. Finalment, hi ha un 15% de les demandes enregistrades en les quals no consta el codi postal (obligatori només a través del canal telemàtic).

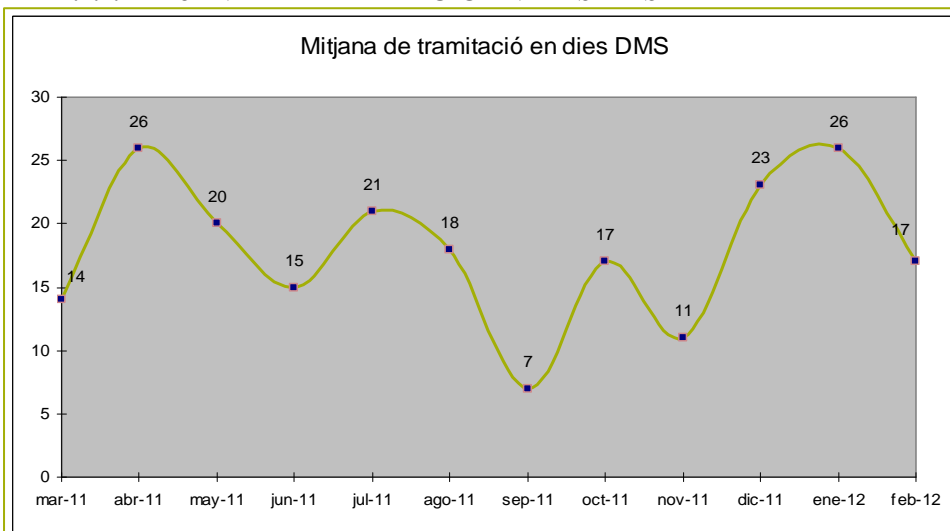
2. GESTOR DE DMS

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 97,5%; es manté en un nivell similar al dels mesos passats i és bastant superior a l'habitual, que oscil·lava entre el 94.6 i el 94.9%. 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

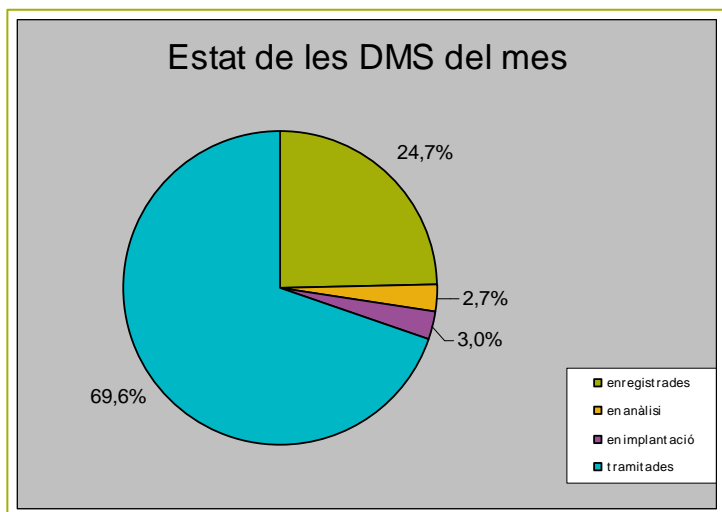
La mitjana de tramitació és de 17 dies. Es tracta d'una de les mitjanes més baixes dels darrers dotze mesos, només superada pels mesos de març, juny, setembre i novembre. La mitjana anual de 2011 va ser de 17 dies, per tant ens trobam en un nivell similar aquest mes.

Pel que fa a queixes, la mitjana és de 6 dies, un poc inferior a la dels darrers mesos; per als suggeriments és de 12 dies, xifra bastant acceptable; pel que fa a demandes, és de quasi 18 dies. Totes aquestes mitjanes són bastant acceptables, inclús aquest mes les queixes internes tenen una mitjana de tramitació de 12 dies, en canvi pel que fa a suggeriments interns aquesta mitjana s'eleva a 42 dies. La mitjana de resolució de les queixes normalment és correcta, inclús bastant baixa i aquest mes també és baixa la mitjana de resolució de suggeriments, demandes i queixes internes. En canvi, els suggeriments interns tenen una mitjana de resolució excessivament elevada, 42 dies. A la majoria d'informes es recorda als resolutors que els suggeriments interns 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 al ciutadà, en la qual se li agraeix la seva aportació i se li comunica que es farà arribar a qui pertorqui per al seu estudi. Per part del Departament de Qualitat es continuarà insistint sobre aquest aspecte.

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 9 dies; per tant, complim àmpliament 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:

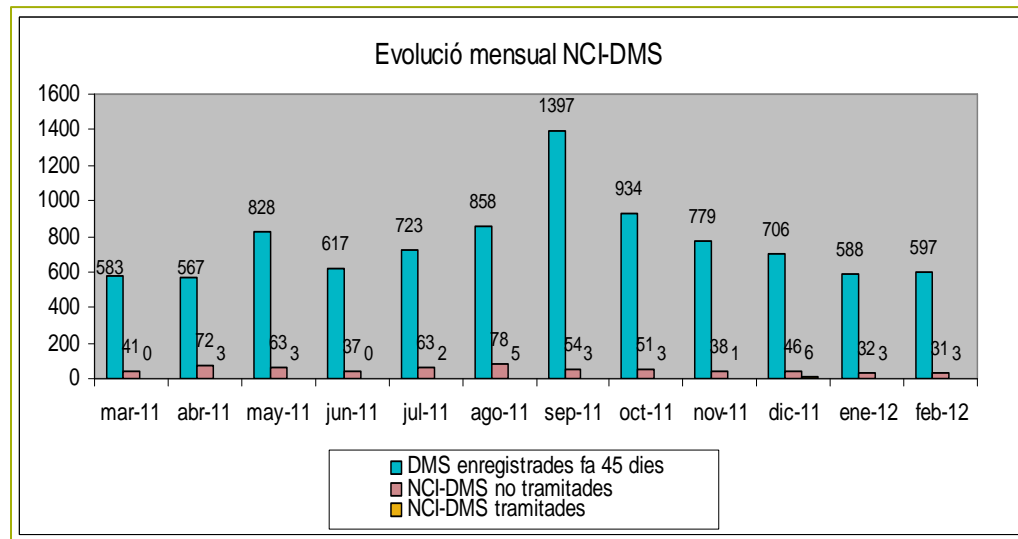
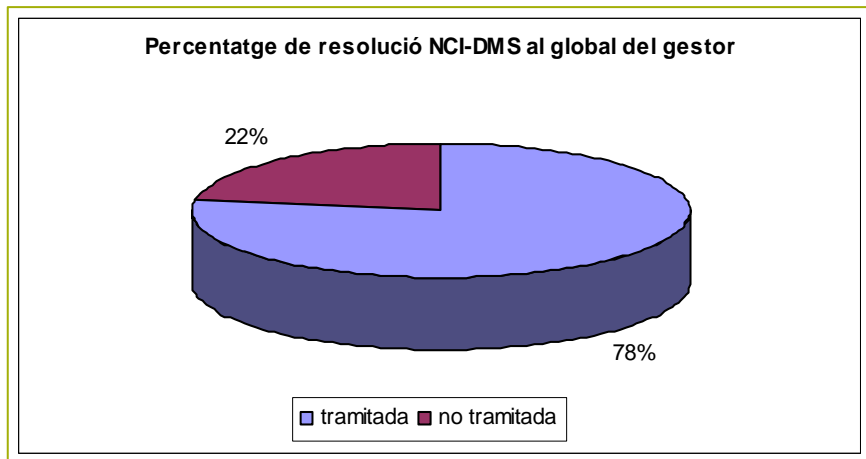
De les 632 DMS enregistrades durant el present mes, 440 es troben ja tramitades, la qual cosa suposa quasi un 70% de resolució. En canvi, 156 es troben encara en estat d'enregistrada, 17 en estat d'anàlisi i 19 en estat d'implantació. Aquest mes el percentatge de resolució de DMS és un poc inferior al del mes passat i semblant al de la majoria de mesos anteriors, amb excepció dels mesos de juliol, en què va ser molt baixa, i d'agost, en què va ser molt alta.

Respecte de les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat d'enregistrada, suposen quasi un 25%, percentatge superior al del mes passat i que sempre és excessiu, atès que es tracta d'un estat que hauria de tenir una durada molt curta. 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 34 NCI-DMS (un 6% de les DMS enregistrades fa 45 dies). Aquest percentatge es troba en un nivell bastant acceptable i igual al del mes anterior, encara que un poc superior al dels mesos passats. La distribució d'aquestes NCI-DMS per procés s'explica al punt 5.3 del present informe. S'ha de destacar que a 01-03-2012 només s'han tramitat 3 NCI-DMS de les 34 generades; les 31 restants es troben 30 en estat d'enregistrada i 1 en estat d'implantació..

Pel que fa a nivell de tramitació de NCI-DMS al global del gestor, actualment es troba en un 78% de resolució, percentatge superior al del mes passat pel que s'explica al punt 3.4.

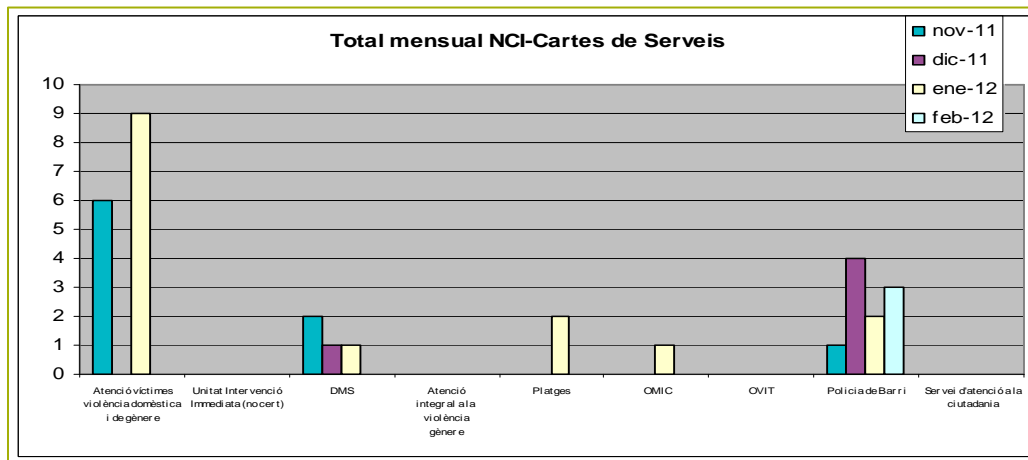
3.2 NCI-CARTES SERVEI

S'han enregistrat aquest mes només 3 NCI-Cartes de servei (per incompliment dels compromisos adquirits). Són totes de la Carta de Compromisos de la Policia de Barri.

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

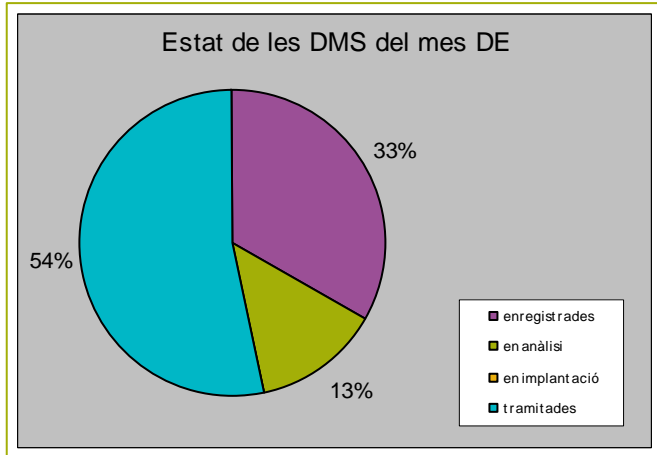
3.4 NCI-SISTEMA.

S'han enregistrat dues NCI-Sistema pel tancament de les NCI-DMS antigues de Població i Participació Ciutadana. En ambdós casos hi hagué un canvi de responsable amb el darrer canvi de govern municipal i aquestes NCI-DMS quedaren sense tramitar. Es tanquen per la seva antiguitat.

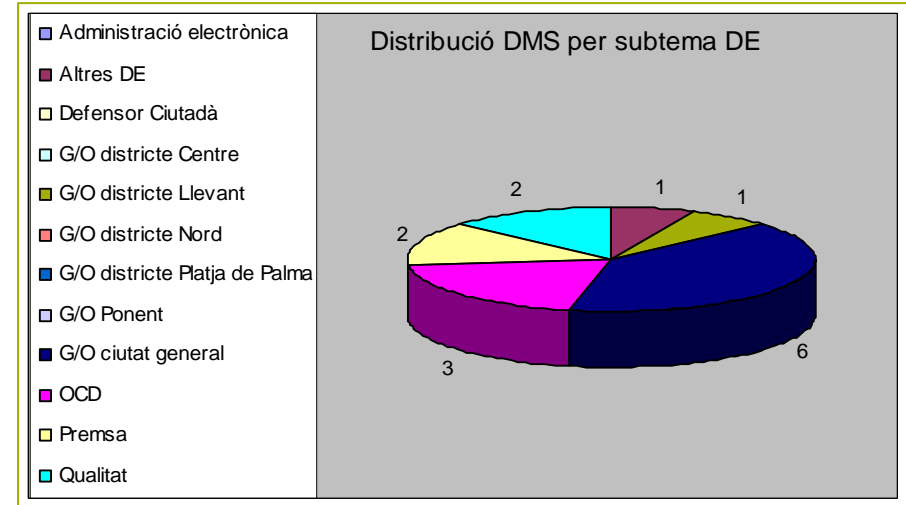


4. AVALUACIÓ PER PROCÉS  
4.1. DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA)

4.1.1. ESTAT DE DMS ENREGISTR ADES EN EL MES

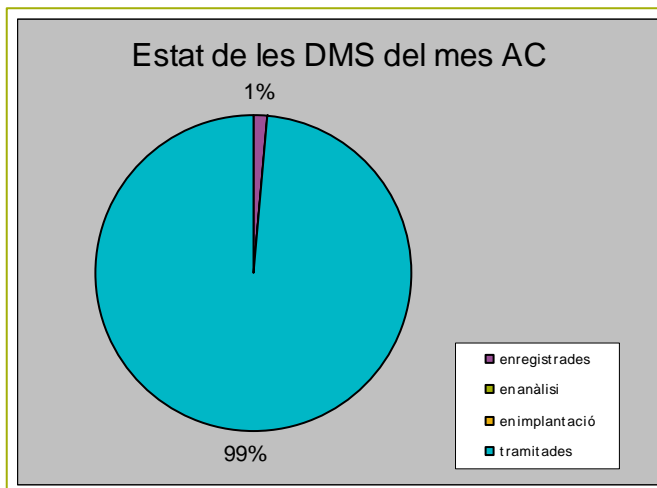


4.1.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

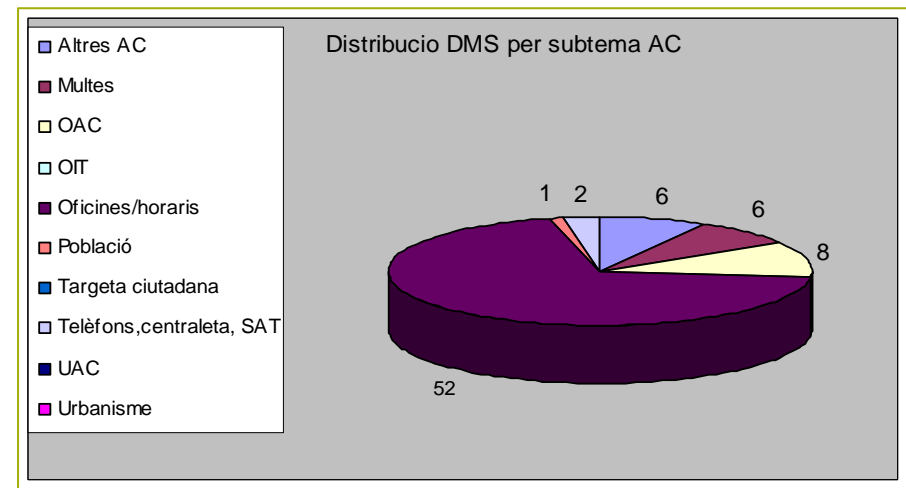


4.2 AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ)

4.2.1 ESTAT DMS ENREGISTR ADES EN EL MES

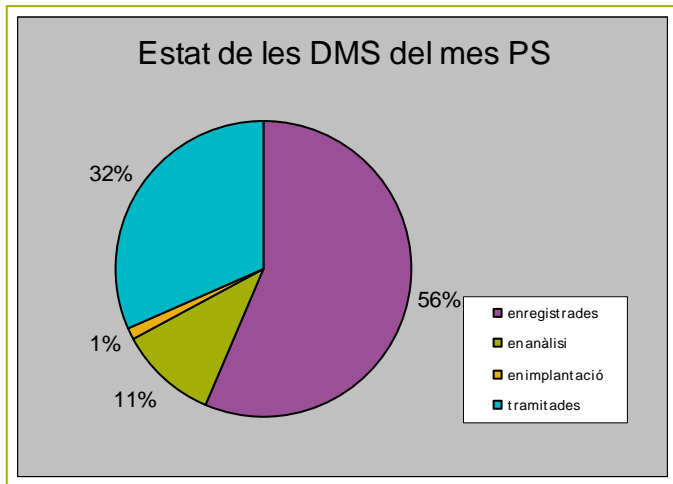


4.2.2 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

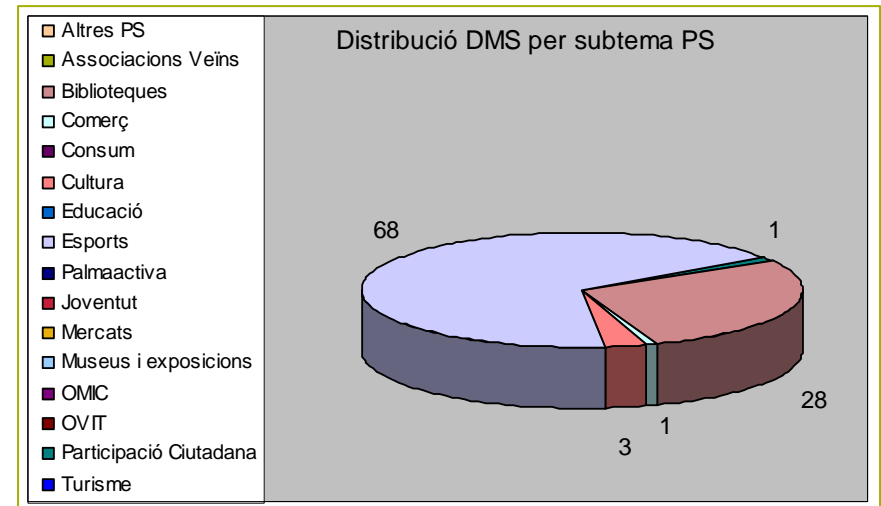


4.3 PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA)

4.3.1 ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

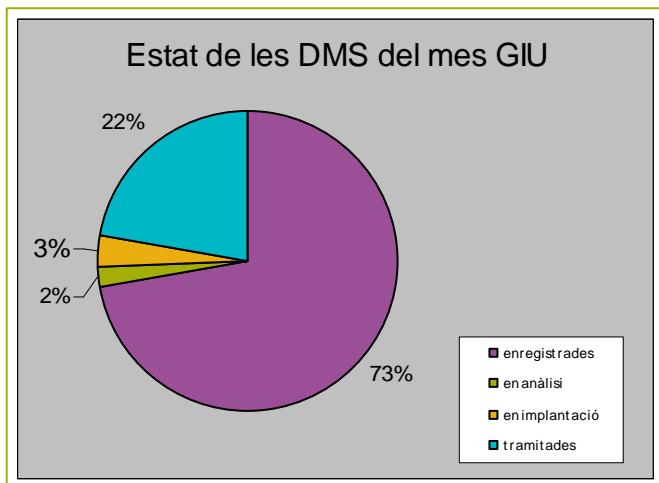


4.3.2 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

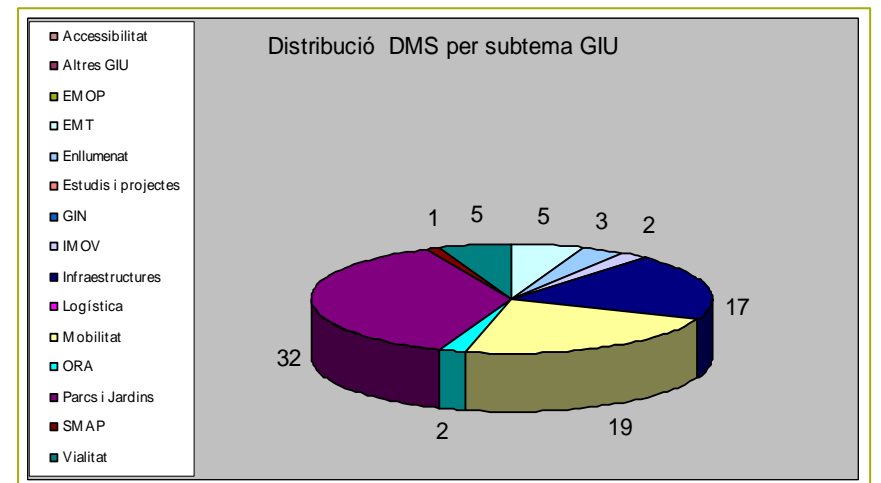


4.4 GIU (GESTIÓ D'INFRASTRUCTURES URBANES)

4.4.1 ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

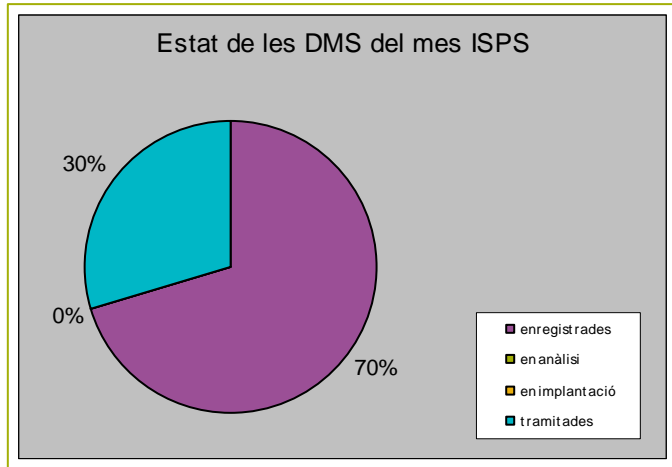


4.4.2 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

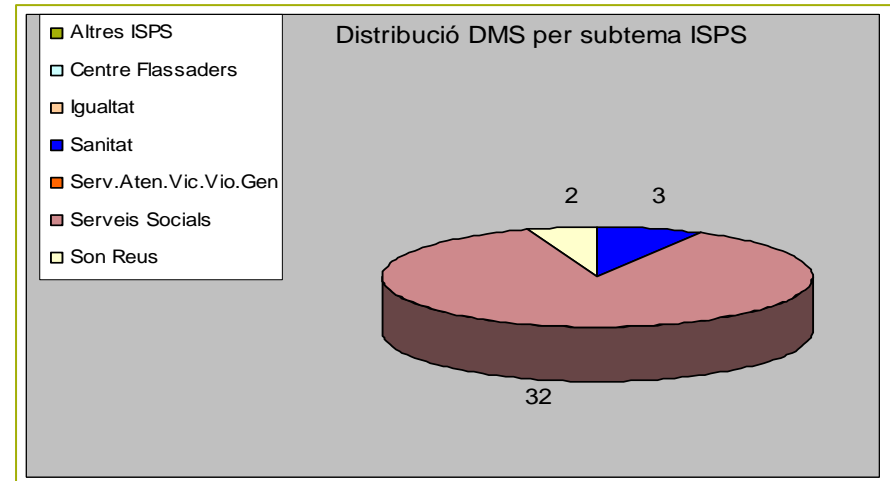


4.5. ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT)

4.5.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

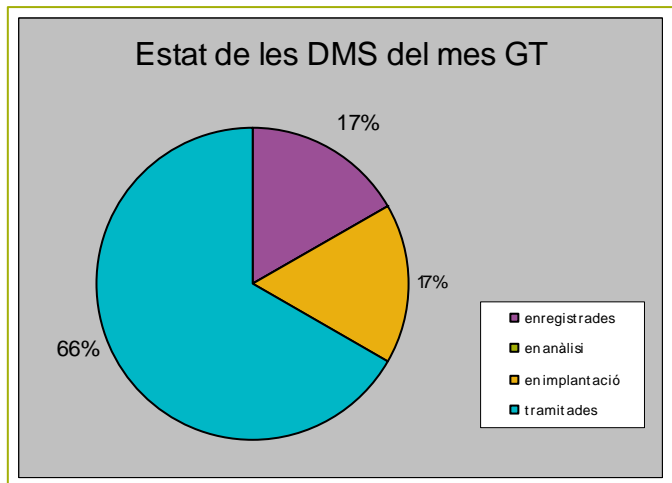


4.5.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

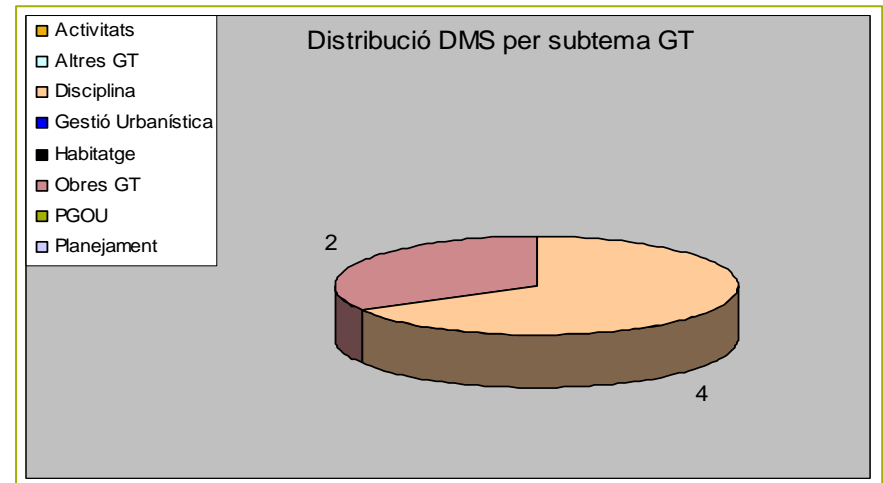


4.6. GT (GESTIÓ TERRITORIAL)

4.6.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

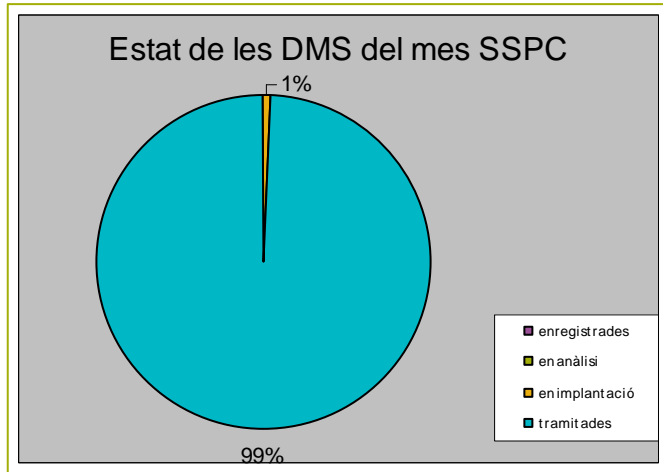


4.6.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

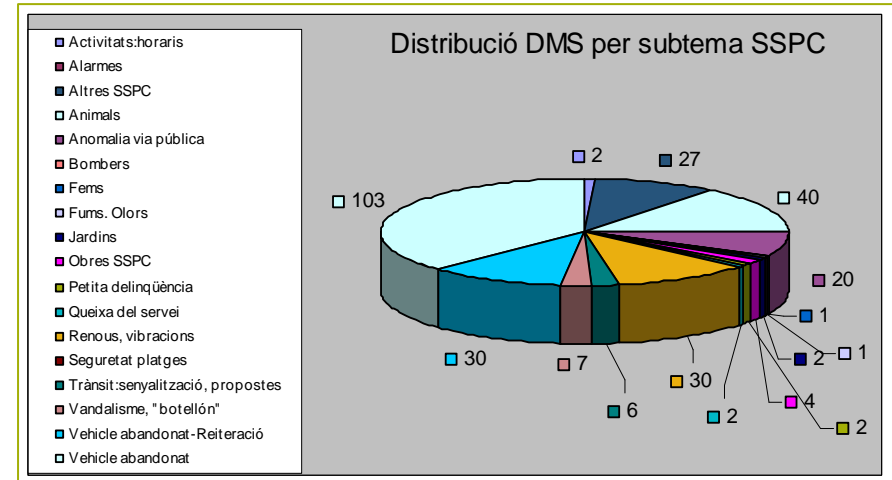


4.7. SSPC (SERVEIS DE SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA)

4.7.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

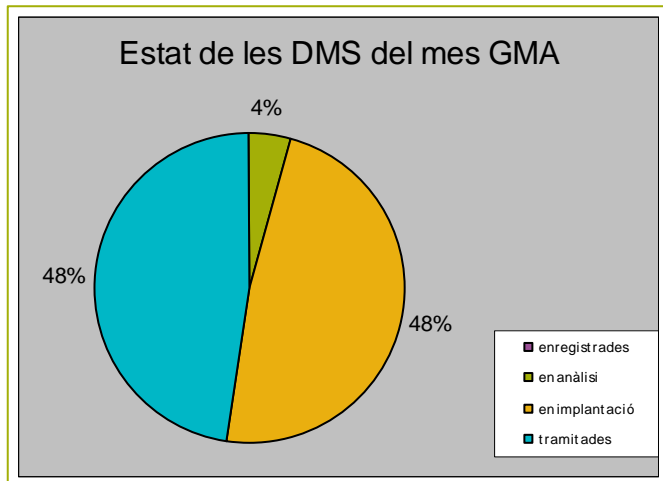


4.7.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

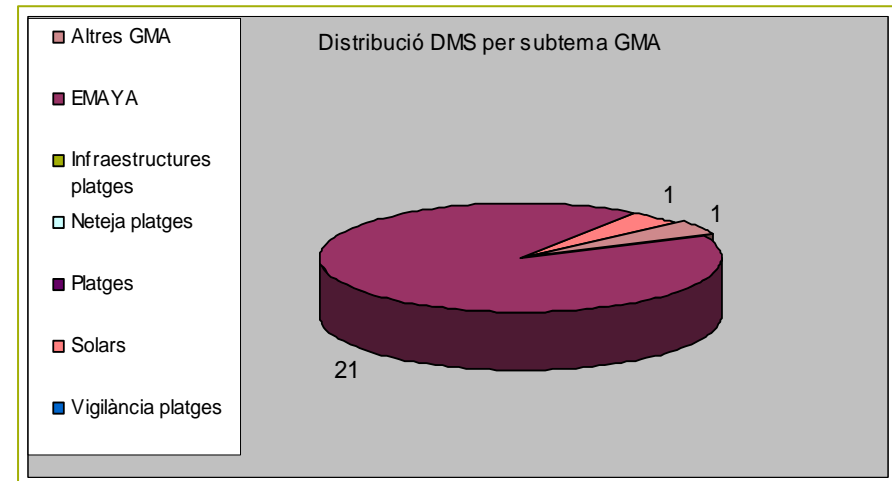


4.8. GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT)

4.8.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

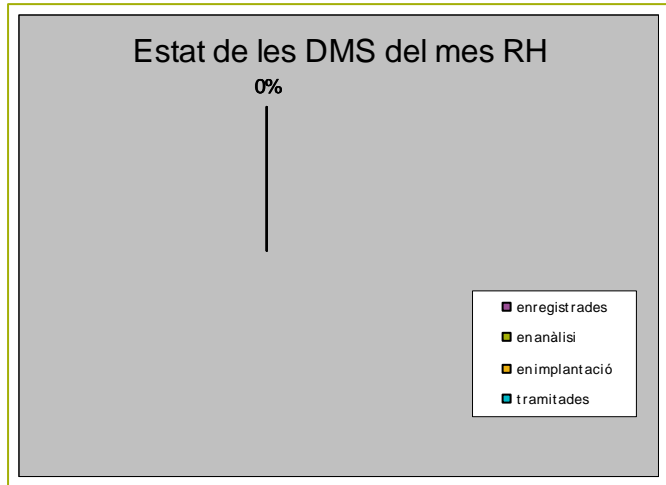


4.8.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

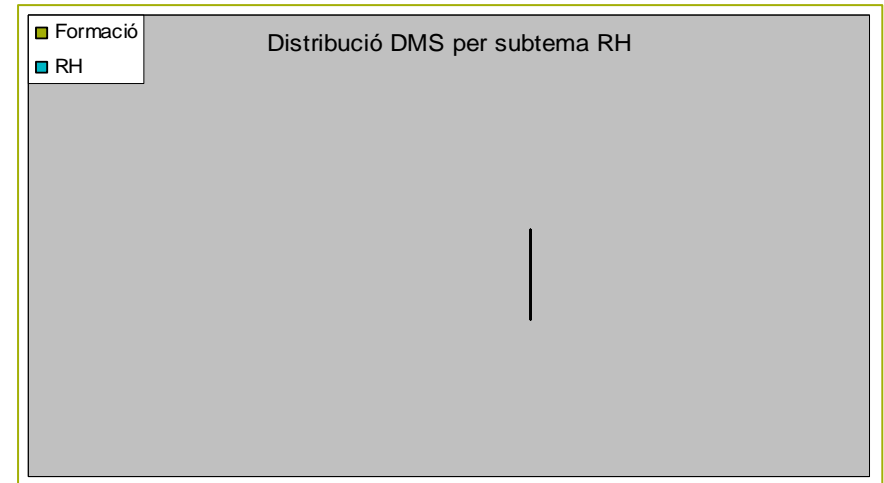


4.9. RH (RECURSOS HUMANS)

4.9.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

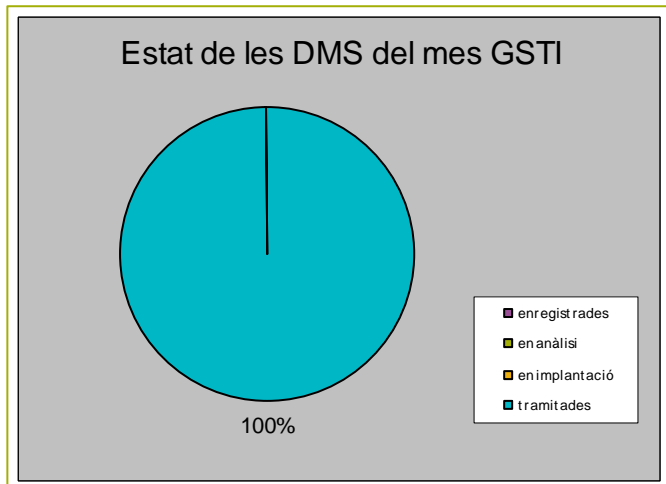


4.9.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

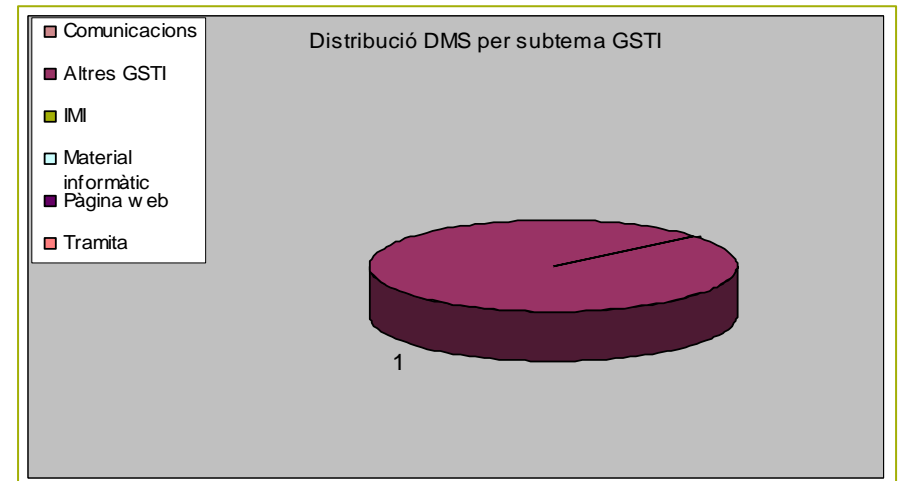


4.10. GSTI (GESTIÓ DE SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ)

4.10.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

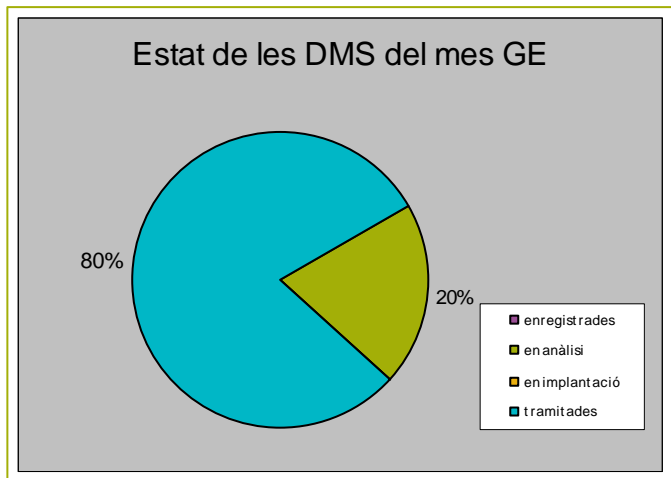


4.10.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

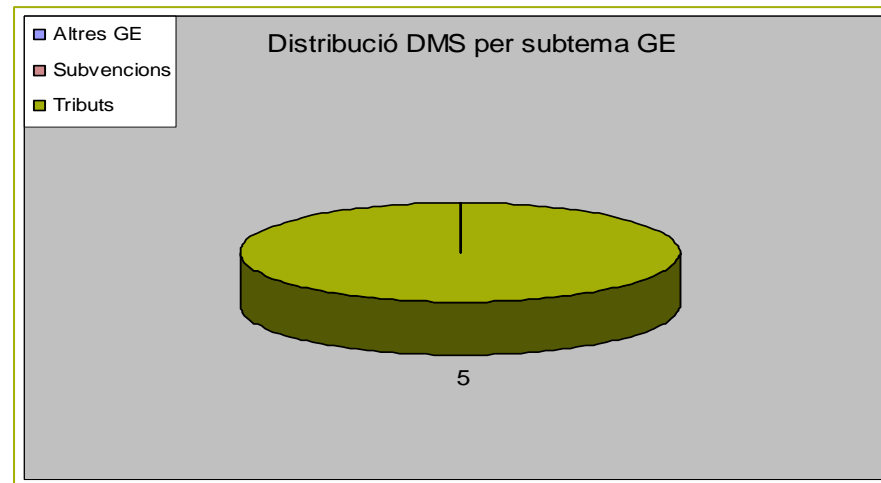


4.11. GE (GESTIÓ ECONÒMICA)

4.11.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

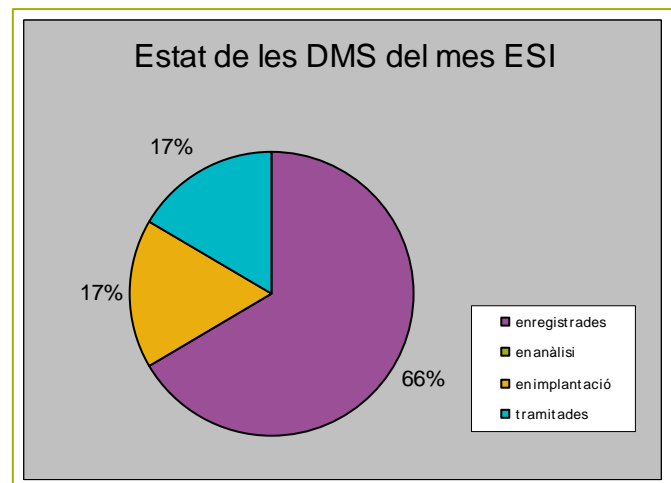


4.11.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

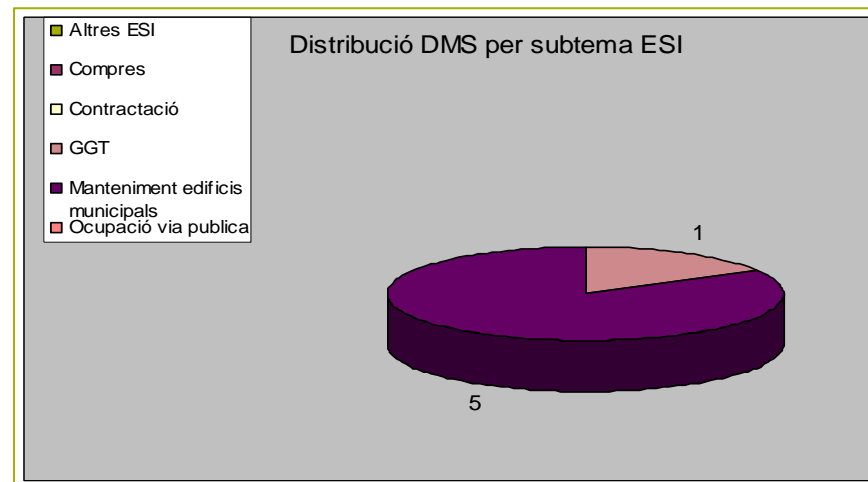


4.12. ESI (EQUIPAMENTS I SERVEIS INTERNS)

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 DMS, el procés amb millor percentatge de resolució de DMS aquest mes és GSTI amb un 100% (només una DMS enregistrada i ja tramitada) seguit de SSPC i AC amb un 99%, que són els processos habitualment amb major resolució de DMS. Seguidament trobam el procés GE amb un 80%.

Pel que fa a processos amb percentatges de resolució més pròxims al 50%, hi observam GT amb un 66%, DE amb un 54% i GMA amb un 48%.

Finalment, s'han de destacar com a processos que es troben en un nivell molt baix pel que fa a la resolució aquest mes:

- PS amb un 32%
- ISPS amb un 30%
- GIU amb un 22%
- ESI amb un 17%

En conclusió, es pot destacar que aquest mes ha baixat globalment el percentatge de resolució ja que només la meitat dels processos estan per damunt del 50% pel que fa a tramitació de les DMS enregistrades, i que 5 processos estan per davall d'aquest 50%. **Respecte d'aquets darrers destaca ESI amb un 17% de resolució de DMS, a pesar de tenir només 6 DMS assignades aquest mes.**

**També s'ha de destacar, pel que fa a DE, que normalment estava entre els processos amb més percentatge de resolució, que des que s'ha creat el subtema OCD (Oficina de Control de la Despesa) aquestes DMS no es tramiten fins després de la reunió mensual d'aquesta Oficina. Per tant la resolució, encara que dins el termini establert, no es realitza en els pocs dies en què era habitual.** També s'ha de destacar que RH no ha tingut cap DMS assignada aquest mes.

El Departament de Qualitat es posarà en contacte 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 aquest mes el subtema **Gestió/Organització de la ciutat general** amb 6 DMS.
- AC (Atenció al Ciutadà). Hi destaca el subtema **Oficines/horaris**, amb 52 DMS (relatives al tancament de les OAC Son Pacs (46 DMS) i Coll den Rabassa (5 DMS)).
- PS (Promoció Socioeconòmica). Destaca el subtema **Biblioteques** amb 28 DMS, totes referides a la Biblioteca Josep M. Llompart (24 queixes relatives a un dia en què la biblioteca havia de tancar a la 1 i per problemes de canvi de torn del personal va tancar a les 9 i 8 suggeriments d'ampliació d'horari els dissabtes).
- GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes). Hi destaca sobretot el subtema **Parcs i Jardins** amb 32, seguit de **Mobilitat** amb 19 i **Infraestructures** amb 17 (11 d'elles relatives a la zona de convivència canina al Parc Arabella Son Xigala II).
- ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut). Hi destaca el subtema **Serveis Socials** amb 32 DMS (24 d'aquestes són queixes pel no pagament del deute municipal a AMADIBA).
- GT (Gestió Territorial). Destaca **Disciplina** amb 4 DMS.
- SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana). El subtema destacat, com és habitual, és **Vehicles Abandonats** amb 103 DMS, seguit del subtema **Animals** amb 40.
- GMA (Gestió del Medi Ambient). La gran majoria són del subtema **EMAYA** (21).
- RH (Recursos Humans). No hi ha hagut cap DMS assignada al subtema **Recursos Humans**.
- GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació). Hi ha hagut una única DMS per **Altres GSTI**.
- GE (Gestió Econòmica). Destaca el subtema **Tributs** amb 5 DMS.
- ESI (Equipaments i Serveis Interns). Destaquen 5 DMS pel subtema **Manteniment d'Edificis Municipals**.



5.3 EVOLUCIÓ DE NCI-DMS PER PROCÉS:

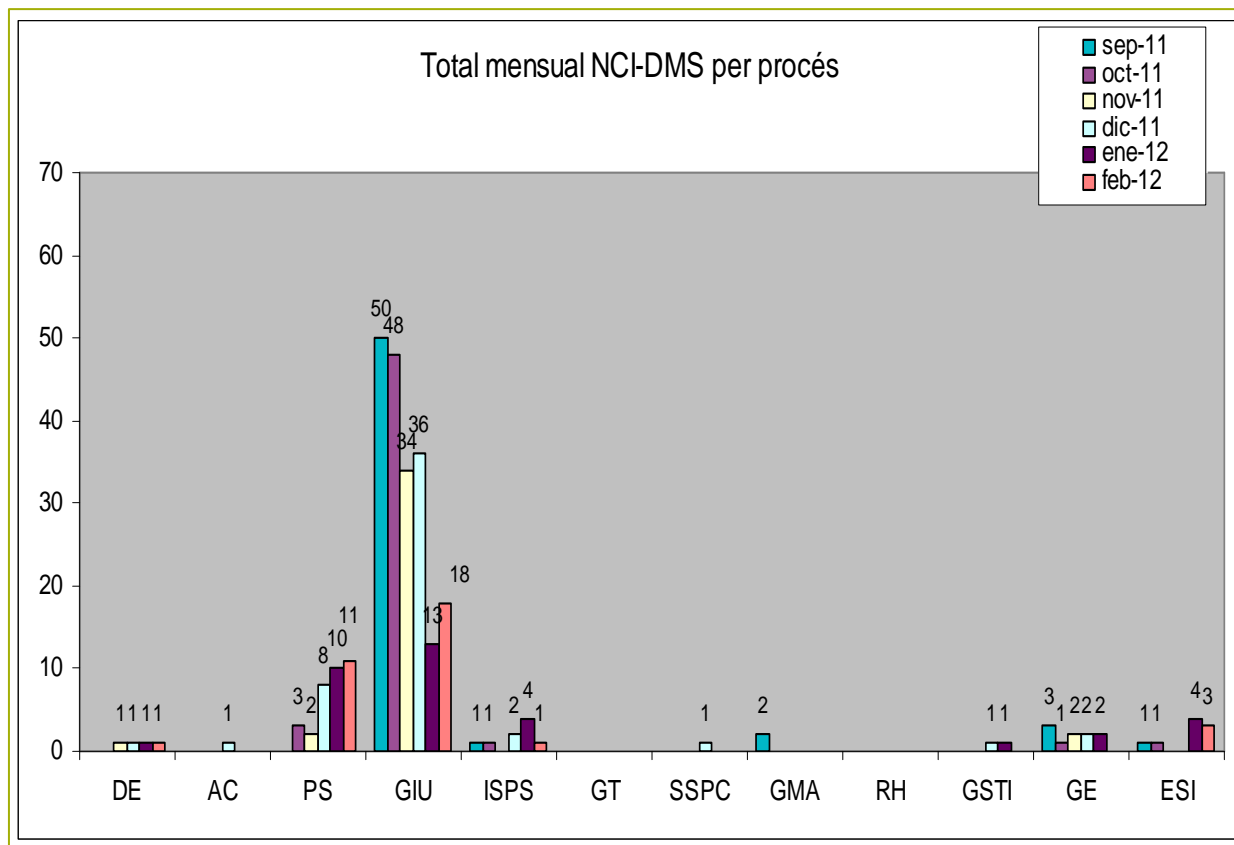
5.3.1 Total mensual NCI-DMS per procés

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 18 (quantitat que igual que el mes passat segueix essent molt inferior als mesos anteriors) i que suposen el 53% del total de DMS que aquest mes han passat a NCI-DMS. Destaca negativament que totes es troben encara en estat d'enregistrada. En relació a aquest procés, es va mantenir una reunió amb els responsables d'Infraestructures el passat mes de setembre per tal de cercar una solució a la tramitació de les DMS. Aquesta reunió va donar lloc a una sèrie de canvis pel que fa a resolutors d'alguns subtemes i al tancament de 560 NCI-DMS antigues, segons el que s'ha explicat a l'informe del mes d'octubre. Sembla que els dos darrers mesos aquests canvis han començat a donar fruit donat que la disminució de DMS passades a NCI-DMS és gran.

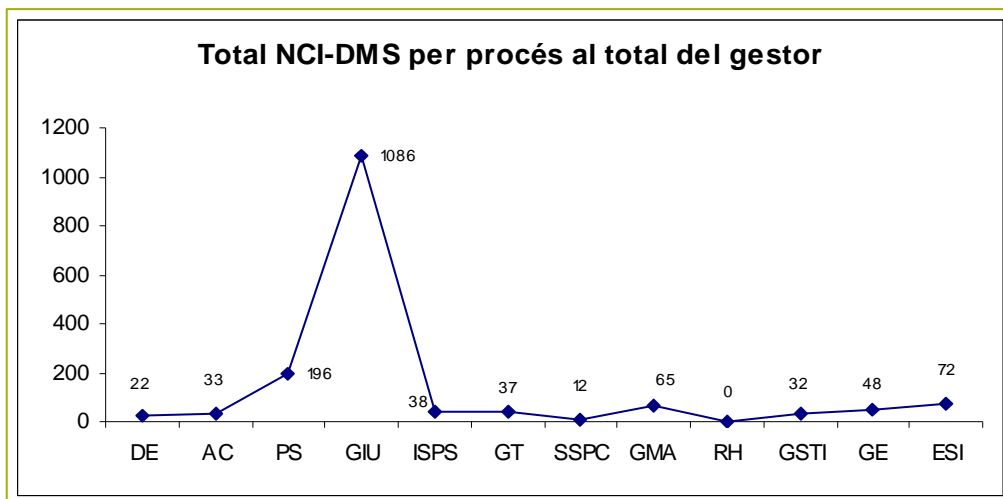
El segueixen **PS**, amb 11 (10 enregistrades i 1 tramitada), **ESI** amb 3 (2 enregistrades i 1 en implantació), i **DE** i **ISPS** amb 1 cadascun (totes tramitades).

Aquest mes destaca que hi ha hagut 7 processos sense DMS que hagin passat a no-conformitat. Els processos que no han generat NCI-DMS són els següents: **AC, GT, SSPC, GMA, RH, GSTI i GE**.



**En percentatges, podem resumir que un 53% de NCI-DMS d'aquest mes són de GIU; un 32% de PS, un 9% de ESI i un 3% de cadascun dels processos DE i ISPS.**

5.3.2 Total NCI-DMS al total del gestor per procés



Al total del gestor DMS hi consten actualment 1641 NCI-DMS de les quals 1272 es troben en estat de tramitades, per tant un 77,51% de resolució.

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 en primer lloc GIU amb 1086, destacant molt per sobre dels altres processos.

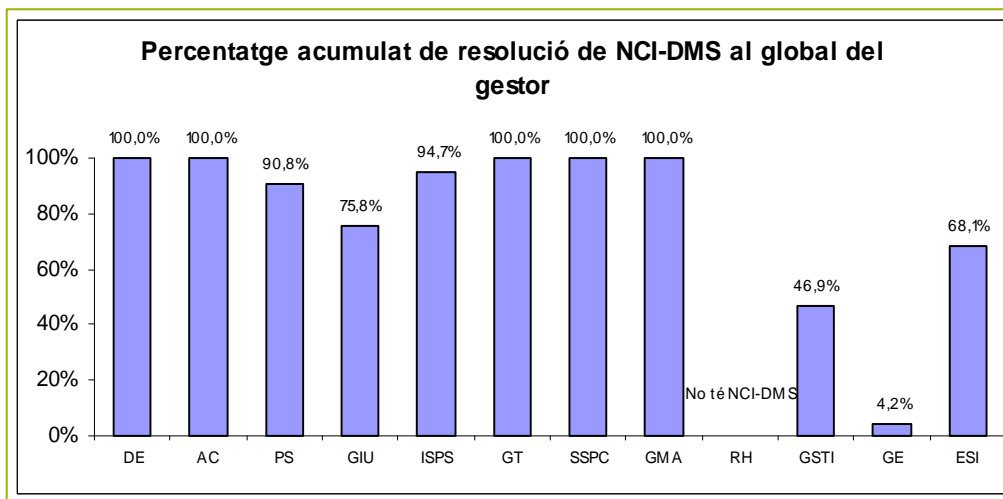
La resta de processos es troben en nivells similars de NCI-DMS. Destaca PS amb 196, seguit de ESI amb 72 i GMA amb 65.

Com a procés amb menys NCI-DMS trobam SSPC, dada 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 oscil·len entre les 22 i les 48 NCI-DMS. Destaca RH que no té cap NCI-DMS, no obstant, quasi no té DMS assignades.

**Els processos amb menys DMS que passen a NCI-DMS són DE, seguit de GSTI i AC. 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.**

5.3.3 Resolució NCI-DMS per procés al total del gestor



Quant a resolució de NCI-DMS, hi ha **cinc processos amb un 100%** de NCI-DMS tramitades, DE, AC, GT, SSPC i GMA. D'aquestes no es pot tenir en compte SSPC per l'explicat abans al punt 5.3.2.

Destaquen com a processos amb més NCI-DMS tramitades ISPS, seguit de PS i de GIU.

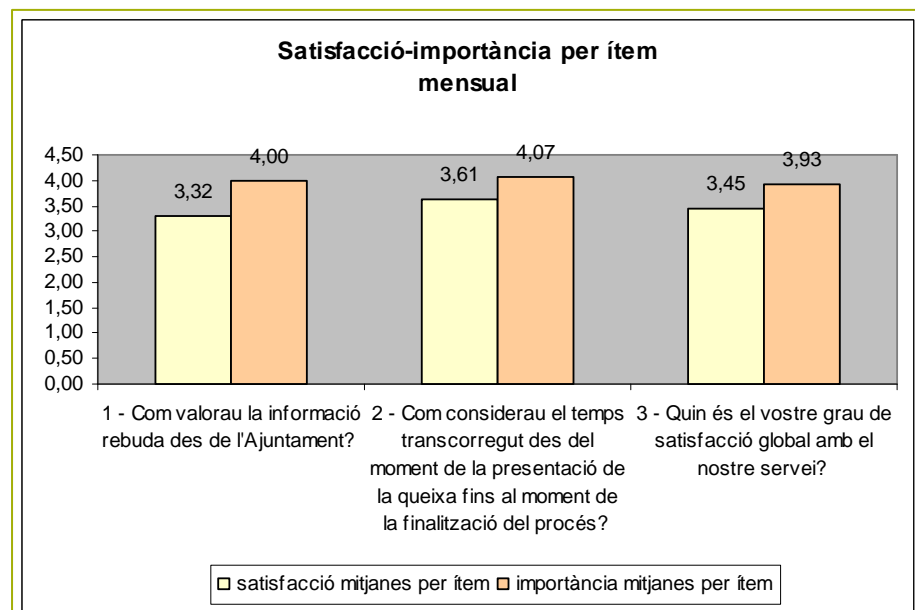
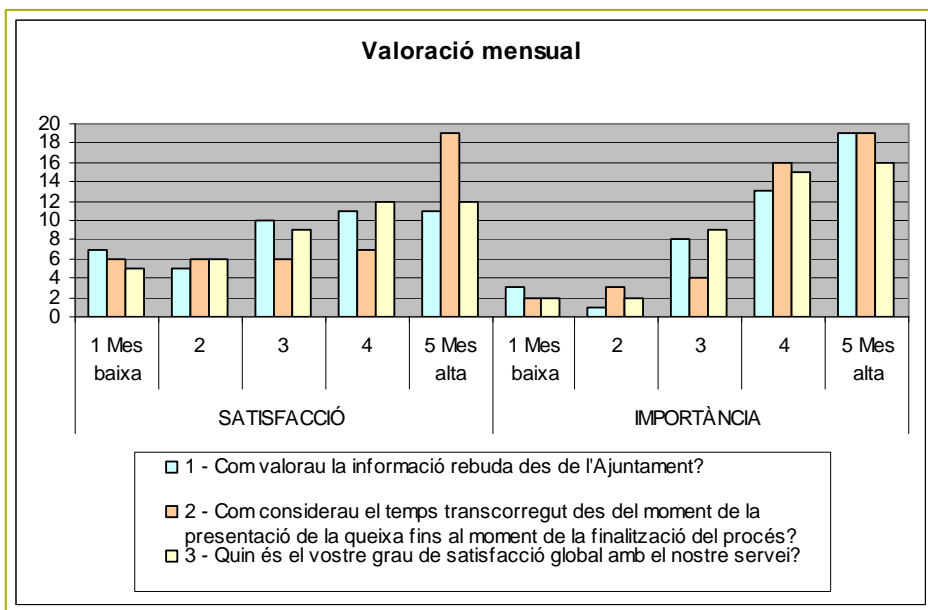
Com a processos amb menys tramitació trobam els processos de GSTI, GE i ESI (processos de suport).

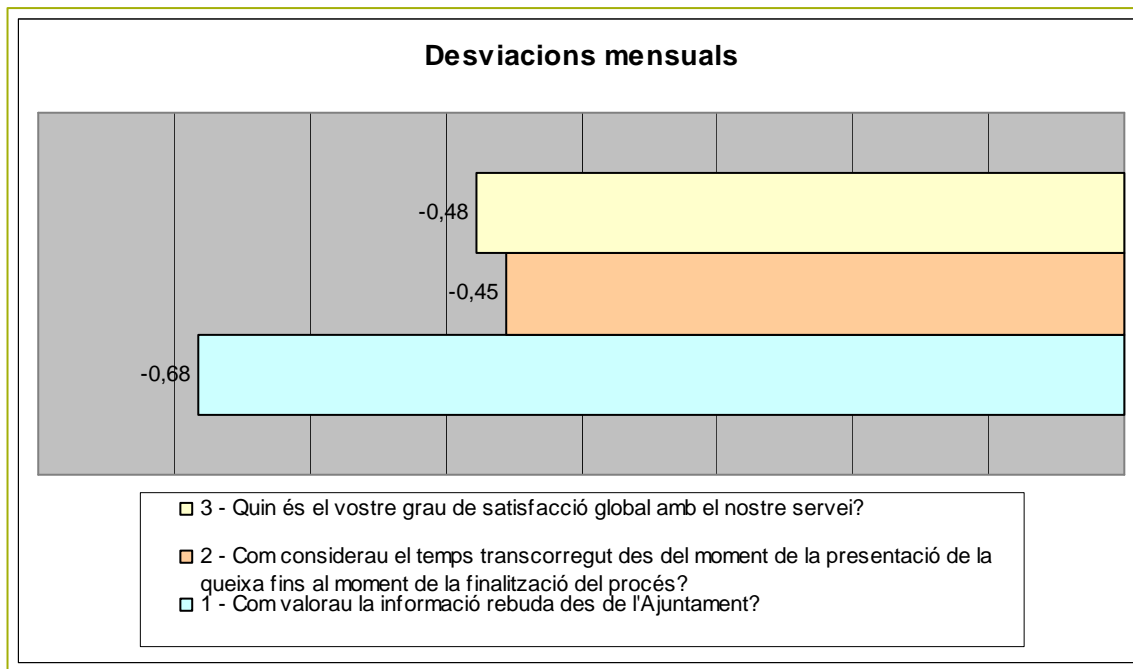
Pel que fa a l'augment d'AC el mes passat tenia un 27,3% de tramitació de NCI-DMS degut al fet de que hi havia 24 NCI-DMS antigues, que no varen ser tramitades per l'anterior responsable del procés i que es varen tancar durant el mes de febrer donat que desvirtuaven els resultats d'AC, amb un responsable nou des de la meitat del 2010. Pel que fa a l'augment de PS el mes passat tenia un 58,9% de tramitació degut al fet de que hi havia també un nombre important de NCI-DMS antigues no tramitades per l'anterior responsable, que va ser canviat per motiu de canvi de l'equip de govern.

6. MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ

Aquest mes s'han contestat 44 enquestes de satisfacció del DMS. S'ha de tenir en compte que s'han tramitat 96 DMS a les quals constava una adreça electrònica, exceptuant les de SSPC, així com les felicitacions i observacions que només tenen una comunicació agraïnt l'aportació de l'usuari i les DMS de caràcter intern. Això suposa un **percentatge de resposta a les enquestes d'un 46%**. Es tracta d'un percentatge molt similar al del mes passat, però baix, a pesar que havia augmentat bastant el darrer trimestre de l'any passat. Per intentar millorar la resposta als qüestionaris, el mes de juny 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. Això va fer que augmentàs la recepció de les mateixes, però encara ens trobam en un nivell baix de resposta. Pel que fa a la valoració (d'1 a 5) a les enquestes de satisfacció d'aquest mes ens trobam els següents resultats:

	feb-12					SATSIFACCIÓ					IMPORTÀNCIA				
	1 Mes baixa	2	3	4	5 Mes alta	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?	7	5	10	11	11	3	1	8	13	19					
2 - Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació de la queixa fins al moment de la finalització del procés?	6	6	6	7	19	2	3	4	16	19					
3 - Quin és el vostre grau de satisfacció global amb el nostre servei?	5	6	9	12	12	2	2	9	15	16					





De les valoracions que analitzam veim que aquest mes **l'ítem relatiu al temps transcorregut** ha estat el **millor valorat**, amb un 3,61 de mitjana de satisfacció i amb una **desviació de 0,45**, atès que la importància que se li ha donat és major, un 4,07.

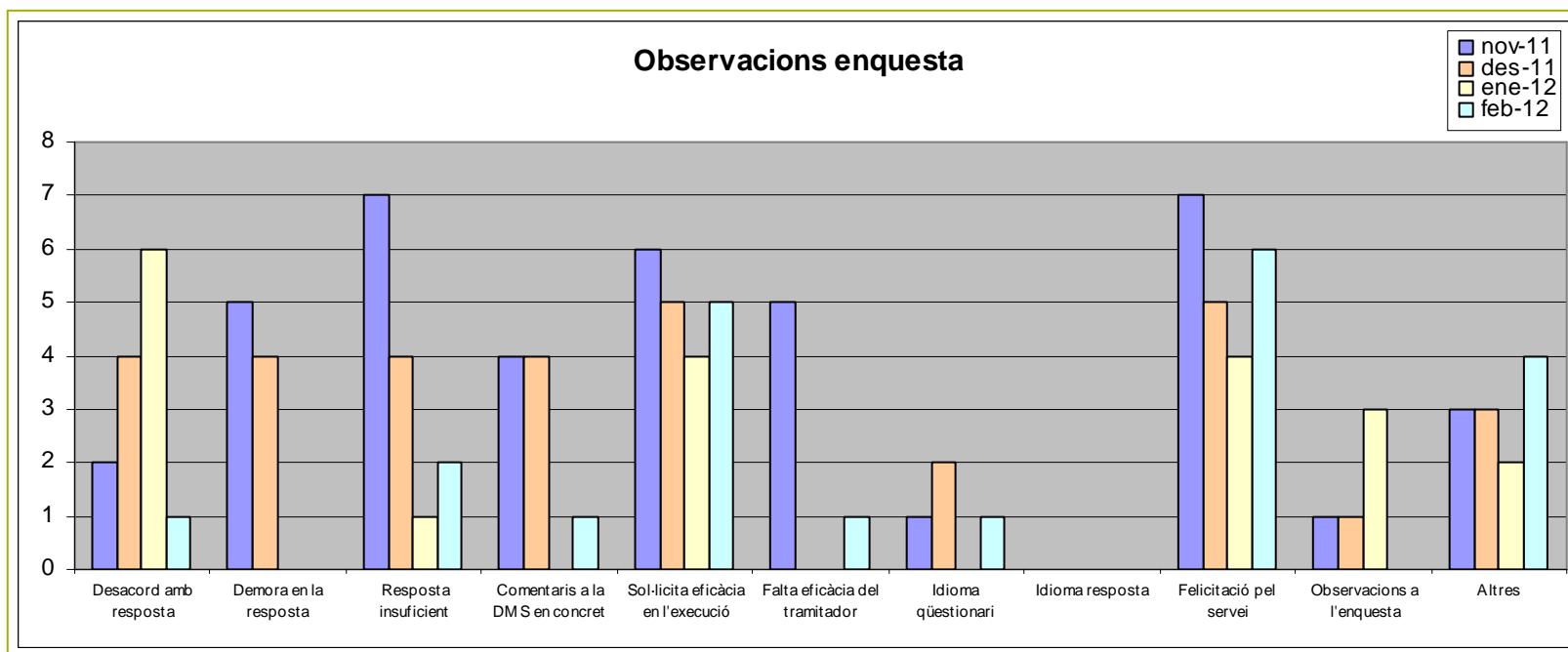
En canvi, aquest mes el **pitjor valorat** torna a ser **l'ítem referit a la valoració de la informació rebuda** amb una valoració de la satisfacció d'un 3,32 i amb una importància valorada amb un 4,00, la qual cosa dóna una **desviació de 0,68**.

Pel que fa a la valoració de la **satisfacció global amb el servei** s'ha valorat amb un 3,45 de satisfacció i un 3,93 d'importància, amb una **desviació de 0,48**.

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 es compleix, atès que és de 3,32 sobre 5.

En general les valoracions de tots els ítems pel que fa a satisfacció han tornat a augmentar aquest mes, donant desviacions inferiors a les del mes passat pel que fa als ítems 1 i 3 i similar pel que fa a l'ítem 2.

També s'inclou a l'enquesta automàtica la possibilitat de fer suggeriments o aportacions. Aquest mes han entrat 21 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 21 observacions a les enquestes. La majoria d'aquestes observacions són aquest mes felicitacions pel servei (6) que representen el 28% de les observacions rebudes. Seguidament trobam sol·licituds d'eficàcia en l'execució (5) que representen el 23% del total .

Destaca un 10% d'observacions relatives a què la resposta és insuficient.

Finalment, en la menor quantitat han arribat observacions referides a desacord amb la resposta, comentaris a la DMS en concret, falta d'eficàcia del tramitador i idioma del qüestionari, que representen un 5% cada tipus.

També hi ha hagut un 19% d'observacions que no es poden agrupar per tractar-se de temes completament diferents entre si.

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
<b>DE (Direcció Estratègica)</b>		
	Administració electrònica	Àrea no definida
	Altres DE	Àrea no definida
	Defensor del 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
<b>AC (Atenció al Ciutadà)</b>		
	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
<b>PS (Promoció Socioeconòmica)</b>		
	Altres PS	Àrea no definida

	AV	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
	IMFOF	Àrea Delegada de Comerç, Treball i Joventut
	Joventut	Àrea Delegada de Comerç, Treball i Joventut
	Mercats	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Museus i Exposicions	Àrea de Cultura i Esports
	OMIC	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	OVIT	Àrea de Coordinació Municipal i Turisme
	Participació Ciutadana	Àrea de Benestar Social, Immigració i Participació
	Turisme	Àrea de Coordinació Municipal i Turisme
<b>GIU (Gestió Infraestructures Urbanes)</b>		
	Accessibilitat	Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial
	Altres GIU	Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial
	EMOP	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
<b>ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut)</b>		
	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
	Servei d'Atenció a Víctimes de Violència de Gènere	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
<b>GT (Gestió Territorial)</b>		
	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
<b>SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana)</b>		
	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 a la via pública	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Bombers	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Fems	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Fums. Olor	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, "botellón"	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Vehicle abandonat-reiteració	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Vehicle abandonat	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
<b>GMA (Gestió del Medi Ambient)</b>		
	Altres GMA	Àrea de Medi Ambient
	EMAYA	Àrea de Medi Ambient
	Infraestructures, platges	Àrea de Medi Ambient
	Neteja de platges	Àrea de Medi Ambient
	Platges	Àrea de Medi Ambient
	Solars	Àrea de Medi Ambient
	Vigilància a les platges	Àrea de Medi Ambient
	Altres GMA	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
<b>RH (Recursos Humans)</b>		
	Formació	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	RH	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
<b>GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològic i de la Innovació)</b>		
	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
	Tramita	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
<b>GE (Gestió Econòmica)</b>		
	Altres GE	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Subvencions	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Tributs	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
<b>ESI (Equipaments i Serveis Interns)</b>		

---

	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 d'edificis municipals	Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial
	Ocupació de la via pública	Àrea de Funció Pública i Govern Interior