

---

---

# INFORME DE RECEPCIÓ I GESTIÓ

## DEMANDES MUNICIPALS DE SERVEIS

**JULIOL DE 2012**

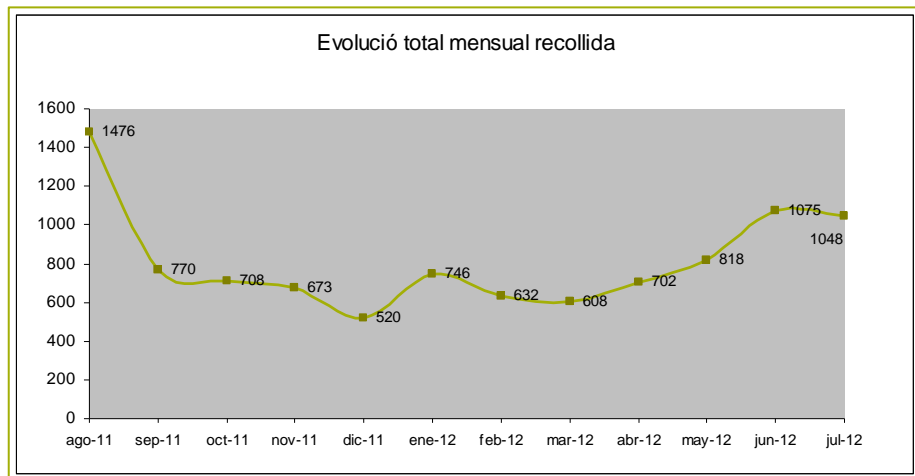
# ÍNDEX

<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
3.3	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'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

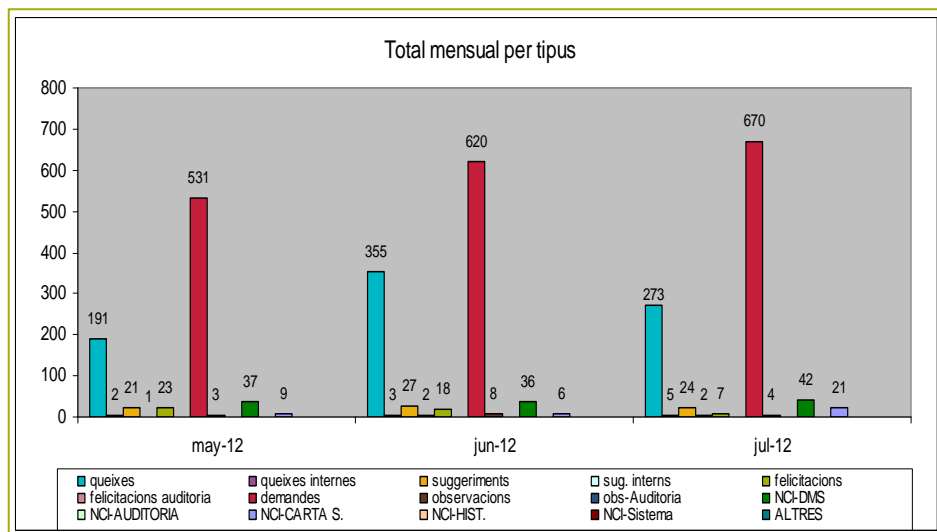
1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA



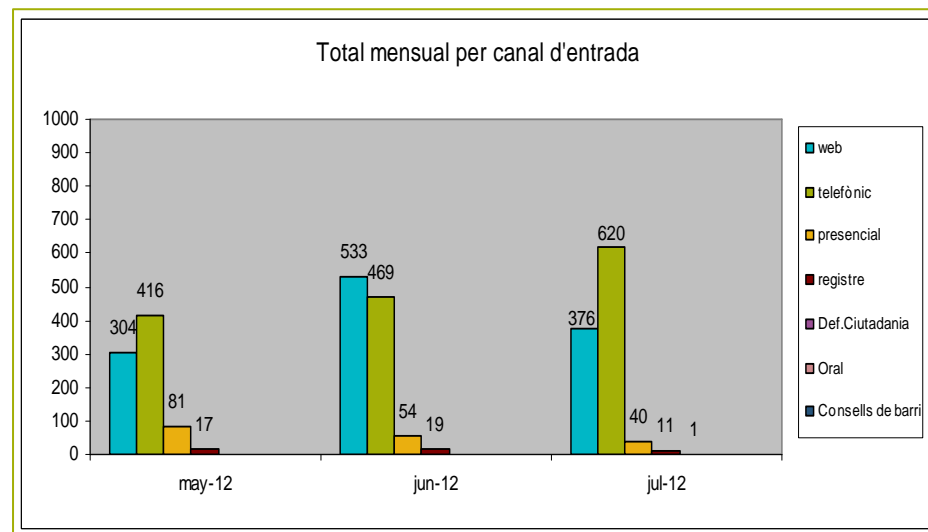
1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA:

La **recollida** total de DMS en aquest mes ha estat de **1048**. Es tracta d'una xifra molt semblant a la del mes anterior i superior a l'habitual. Actualment ens trobam en una mitjana de 815, per tant el nombre de DMS enregistrades aquest mes torna a ser molt superior. Les elevades xifres dels mesos d'agost de 2011 i de juny i juliol de 2012 responen a fets concrets. Pel que fa al mes d'agost de l'any passat varen arribar a 1476 per les 614 queixes relatives a la supressió del carril bici de les Avingudes i pel que fa al mes de juny actual destaquen 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 **aquest mes de juliol, podem destacar l'augment mes a mes i segons es va arribant al bon temps de les demandes per molèsties d'animals i de renous**, en concret aquest mes hi ha hagut 117 demandes relatives a molèsties d'animals i 86 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 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 queixen d'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 273, i representen el **26% del total**. És el segon tipus de DMS més habitual, després de les demandes.

Suggeriments. El nombre de suggeriments (24) és un poc inferior al del mes passat i representa el **2% del total**.

Felicitarions. Aquest mes s'han enregistrat **7 felicitacions**, moltes menys que els mesos anteriors (18 i 24). Aquestes felicitacions han estat: **2 pel procés PS subtema Sanitat, 2 pel procés Atenció Ciutadana subtema Telèfons-centraleta-SAT, 1 pel procés Gestió del Medi Ambient subtema EMAYA, 1 pel procés Integració Social i Promoció de la Salut subtema Serveis Socials i 1 pel procés Promoció Socioeconòmica subtema Biblioteques.**

Demandes i observacions. Aquest mes s'han enregistrat **670 demandes**, pel que hem explicat a l'inici d'aquest punt (603 són del procés SSPC). Pel que fa a observacions n'hi ha hagut 4. 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 hi ha hagut **5 queixes internes**, una relativa a Gestió Econòmica i en concret sobre la publicació errònia al web del pressupost per capítols i 4 relatives a Recursos Humans, 3 d'elles per la no publicació a la intranet de les beques d'estudi i una relativa a una sol·licitud de les OAC de no dur a terme les noves tasques relatives a revisió cadastral que s'han assignat a l'Ajuntament. Pel que fa a **suggeriments interns n'hi ha hagut 2** que fan referència a la possibilitat de cobrar les multes per expedients sancionadors pendents de cobrar en lloc de retallar el sous dels funcionaris i l'altra a la necessitat d'implantar serveis mínims per a pròximes Juntes de Personal. 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 42; sis més que el mes passat i que suposen **un 4% de les DMS enregistrades aquest mes**.

S'han enregistrat també **21 NCI de cartes de serveis (un 2%)**, per incomplir els compromisos establerts (de la carta de Policia de Barri, la carta de Violència Domèstica i de Gènere, la carta de l'OMIC i DMS).

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

En aquest mes s'han rebut 6 queixes que no eren competència municipal sinó que 3 d'elles eren pel Govern Balear, 1 pel Consell de Mallorca, 1 per l'Autoritat Portuària i 1 per l'Ajuntament de Lluçmajor i que se li ha remès.

També hem rebut 1 queixa des de la Delegació del Govern que feia referència a un tema de competència municipal.

## 1.3 TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA

Canal telemàtic. Aquest mes han entrat via web 376 demandes, moltes menys que els mes passat i que representen només **el 36% del total**. Aquest mes aquest canal ha estat molt menys utilitzat en contraposició al canal telefònic que ha tingut un augment espectacular.

Canal telefònic. **Amb 620 entrades per aquesta via i un percentatge d'utilització del 59% és el canal més utilitzat aquest mes i molt més que el mes anterior en que va representar un 44% del total.**

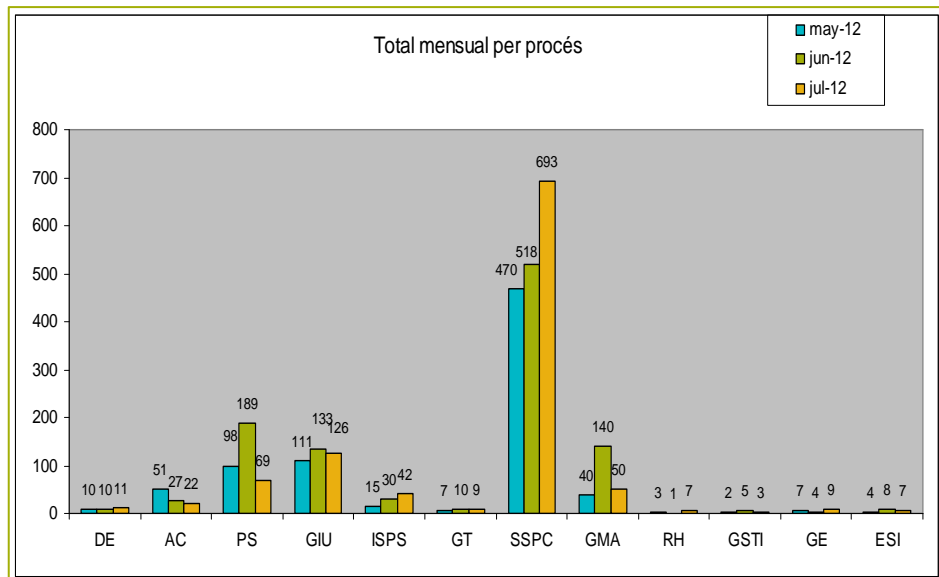
Canal presencial. S'han registrat 40 DMS que han arribat per aquesta via, que representen **el 4% del total**.

Defensor de la Ciutadania. Hi ha hagut 1 DMS entrada per aquesta via.

Registre General. La resta de DMS ha entrat per aquesta via (11), **l'1% 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



1.4. 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 693 (el 65% del total). El segueix GIU que té assignades 126 DMS (el 12% del total). A continuació trobam aquest mes PS amb 69 (7% del total) i GMA amb 50 (5% del total).

Processos amb menys assignació de DMS: Aquest mes destaquen ISPS i AC amb 42 i 22 cadascun (un 2% en els dos casos). Finalment tobam DE amb 11 DMS, GT i GE amb 9 DMS cadascun i ESI i RH amb 7 cadascun (representen un 1% cadascun d'ells). El procés de GMA només té 3 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.

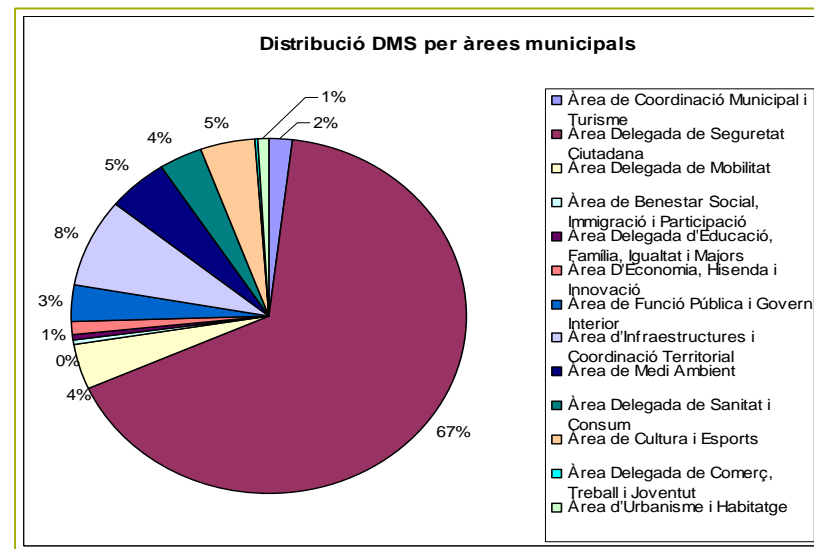
1.5. TOTAL MENSUAL PER ÀREA MUNICIPAL

1.5 TOTAL MENSUAL PER ÀREA MUNICIPAL

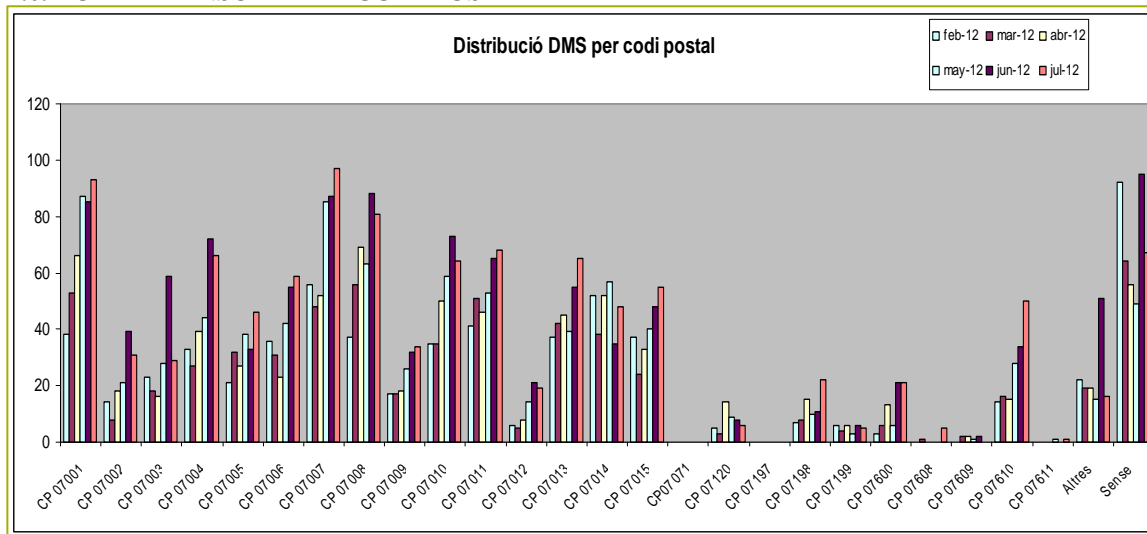
A mitjans de 2011 es varen introduir al gestor DMS les àrees municipals responsables segons el contingut de les demandes ciutadanes.

De l'anàlisi dels resultats d'aquest mes podem concloure que la gran majoria, com és habitual, són de l'Àrea delegada de Seguretat Ciutadana (67%); a continuació trobam aquest mes més l'Àrea de Infraestructures i Coordinació Municipal (8%), seguit de l'Àrea de Cultura i Esports i l'Àrea de Medi Ambient (5%), les àrees delegades de Mobilitat i de Sanitat i Consum (4% cadascuna), l'Àrea de Funció Pública i Govern Interior (3%) i l'Àrea de Coordinació Municipal i Turisme (2%).

Pel que fa a les altres àrees municipals suposen percentatges de l'1% o inferiors. Amb un 1% trobam l'Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació i l'Àrea d'Urbanisme i Habitatge. Amb menys d'un 1% l'Àrea de Benestar Social, Immigració i Participació, l'Àrea delegada d'Educació, Família, Igualtat i Majors i l'Àrea delegada de Comerç, Treball i Joventut.



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), el 07001 (Plaça Santa Eulàlia) i el 07008 (Son Gotleu). A continuació i en menor proporció trobam els codis postals 07011 (Son Roca), 07004 (31 desembre/Eusebi Estada) i 07010 (Cas Capiscol).

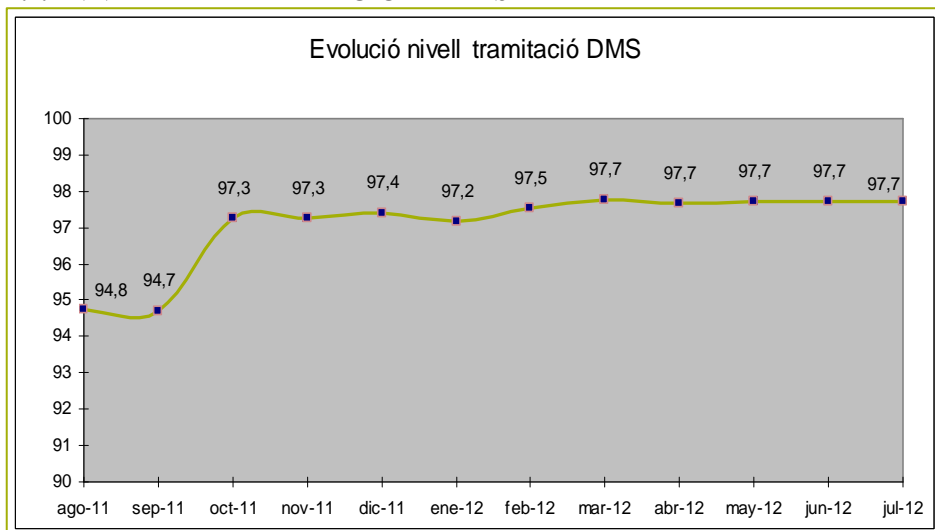
Pel que fa a les demandes amb codis postal que no són de Palma, suposen aquest mes el 2% del total. Finalment, hi ha un 6% de les demandes enregistrades en les quals no consta el codi postal (obligatori només a través del canal telemàtic).

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.

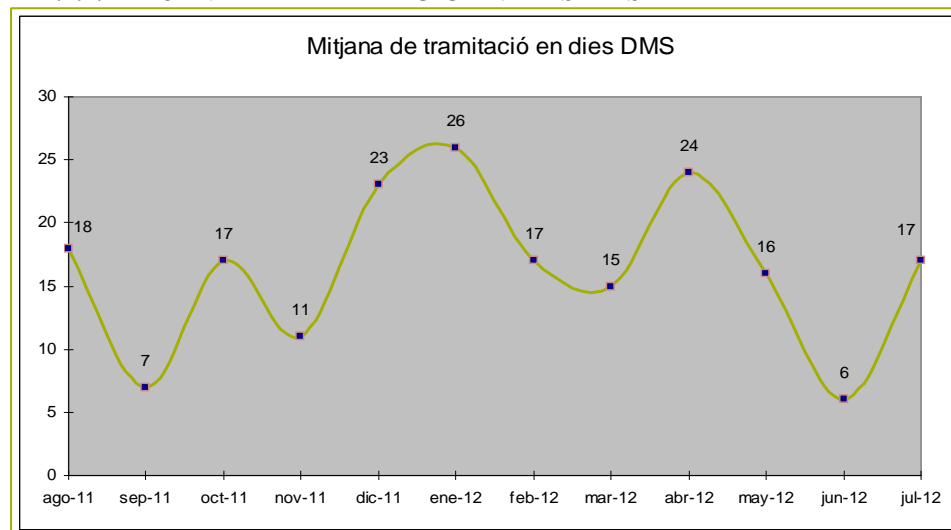
2. GESTOR DE DMS

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 cinc mesos. És similar al dels mesos passats i és 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

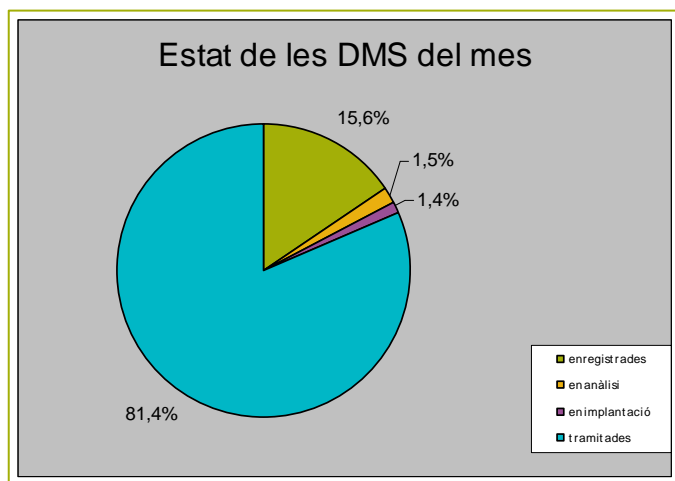
La **mitjana de tramitació és de 17 dies**. Es tracta d'una mitjana molt superior a la del mes passat però molt més semblant a l'habitual. La mitjana anual de 2011 va ser de 17 dies, per tant ens trobam aquest mes en el mateix nivell.

Pel que fa a queixes, la mitjana és de 12 dies, mitjana superior a la del mes passat; per als suggeriments és de 22 dies, quasi el doble que el mes passat; pel que fa a demandes, aquest mes la mitjana de tramitació és de quasi 3 dies, igual que el mes 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 es troben en una mitjana de quasi 26 dies i pel que fa als suggeriments interns, 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 pertorqui 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 17 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:

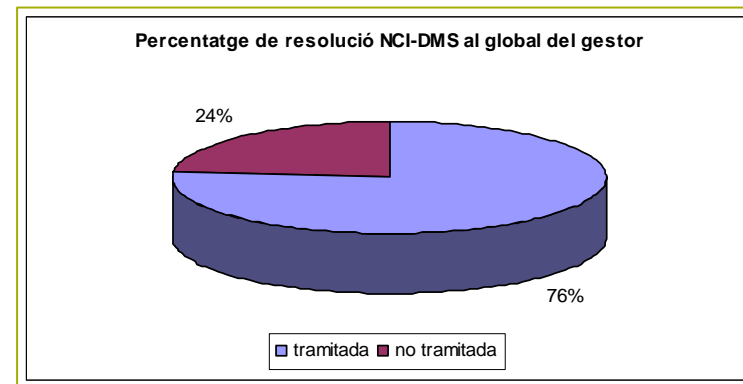
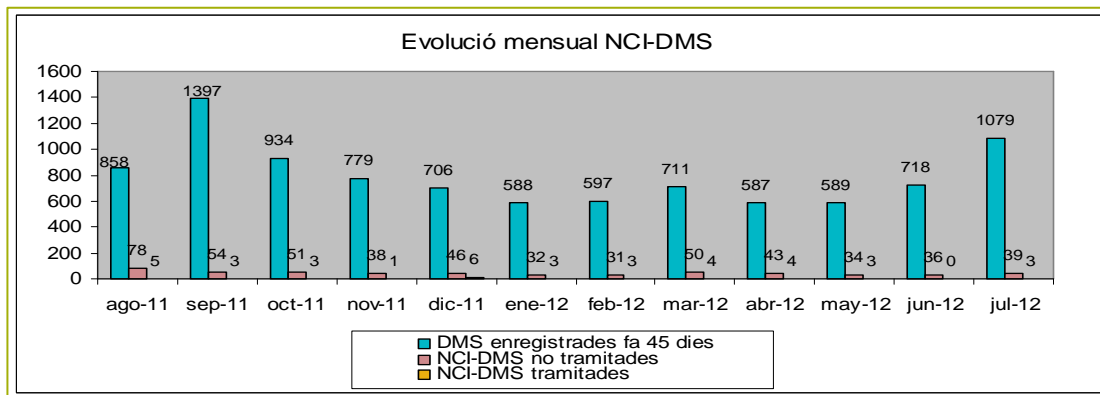
De les 1048 DMS enregistrades durant el present mes, 853 es troben ja tramitades, la qual cosa suposa un 81% de resolució. En canvi, 164 es troben encara en estat d'enregistrada, 16 en estat d'anàlisi i 15 en estat d'implantació. Aquest mes el percentatge de resolució de DMS ha baixat un poc respecte del mes anterior però és similar al del mes de maig i bastant superior al dels mesos anteriors.

Respecte de les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat d'enregistrada, suposen quasi un 16%, percentatge bastant superior al del mes passat però bastant inferior a l'habitual. 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 42 NCI-DMS, que representen un percentatge del 4% de les DMS enregistrades fa 45 dies). Aquest percentatge es troba en un nivell acceptable. La distribució d'aquestes NCI-DMS per procés s'explica al punt 5.3 del present informe. S'ha de destacar que a 01-08-2012 s'han tramitat tres NCI-DMS de les 42 generades. Pel que fa a nivell de tramitació de NCI-DMS al global del gestor, actualment es troba en un 76% de resolució, percentatge igual al del mes passat i semblant a l'habitual.

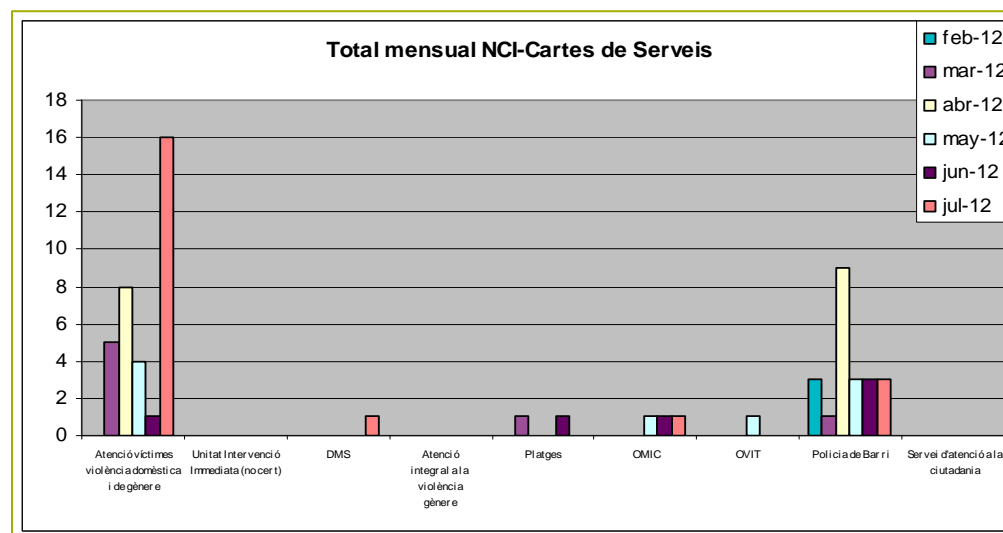
3.2 NCI-CARTES SERVEI

S'han enregistrat aquest mes 21 NCI-Cartes de servei (per incompliment dels compromisos adquirits). Són 16 de la Carta de Compromisos de Violència Domèstica i de Gènere, 3 de la Carta de Policia de Barri, 1 de la Carta del DMS i 1 de la Carta de l'OMIC.

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

3.3 NCI-SISTEMA

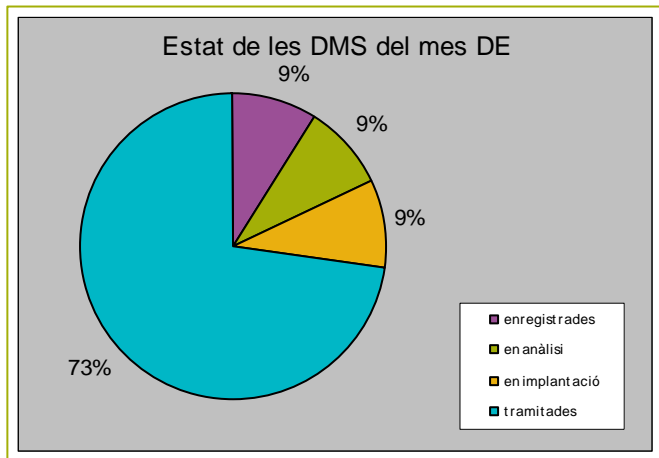
No s'han enregistrat aquest mes NCI-Sistema.



4. AVALUACIÓ PER PROCÉS

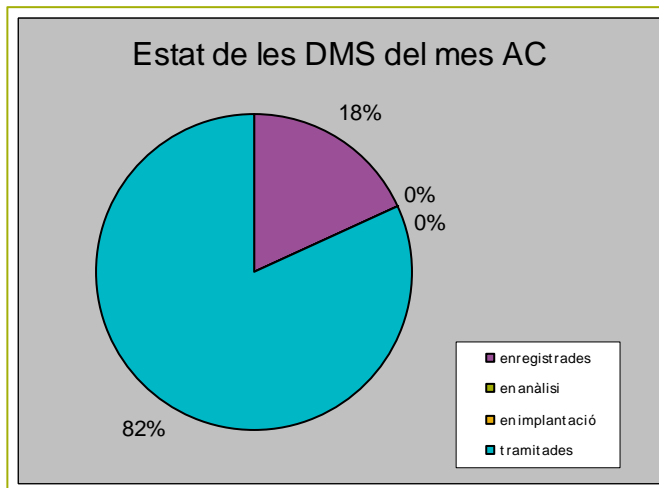
4.1. DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA)

4.1.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

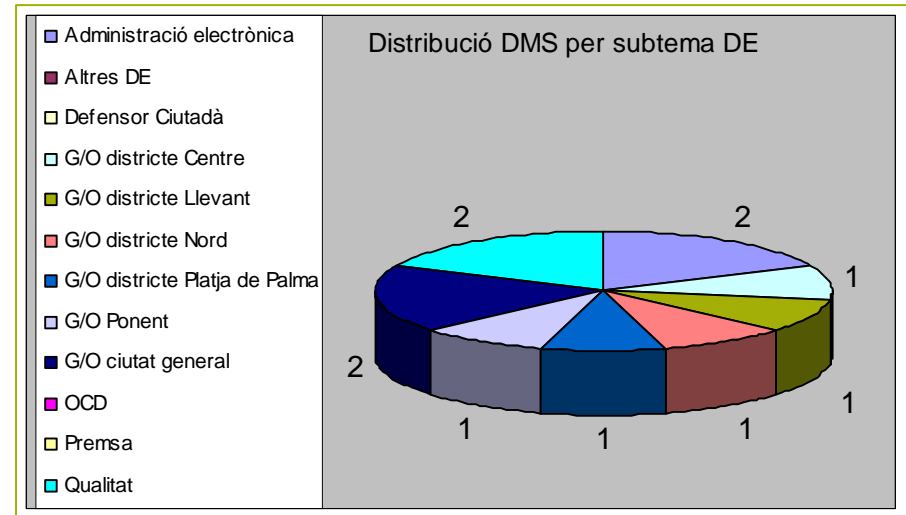


4.2 AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ)

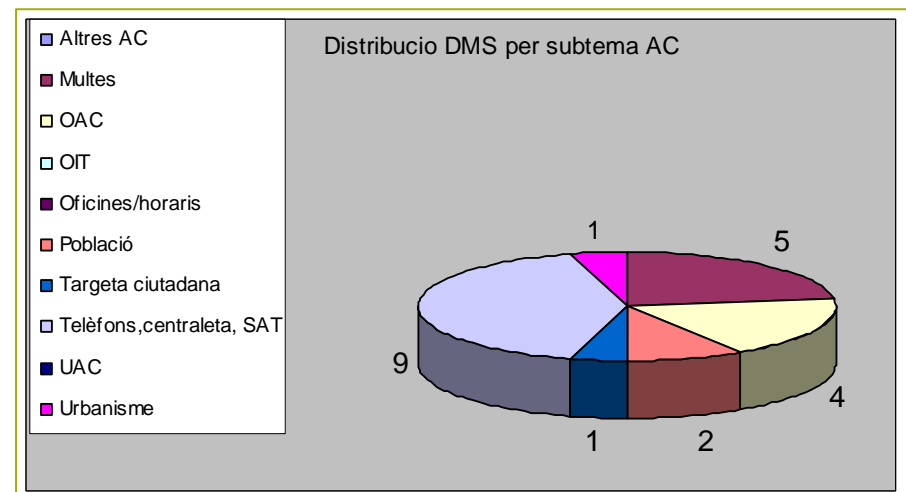
4.2.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES



4.1.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

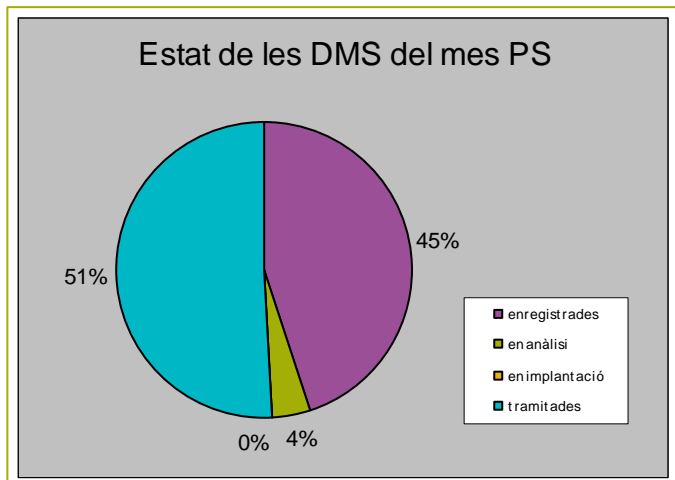


4.2.2 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

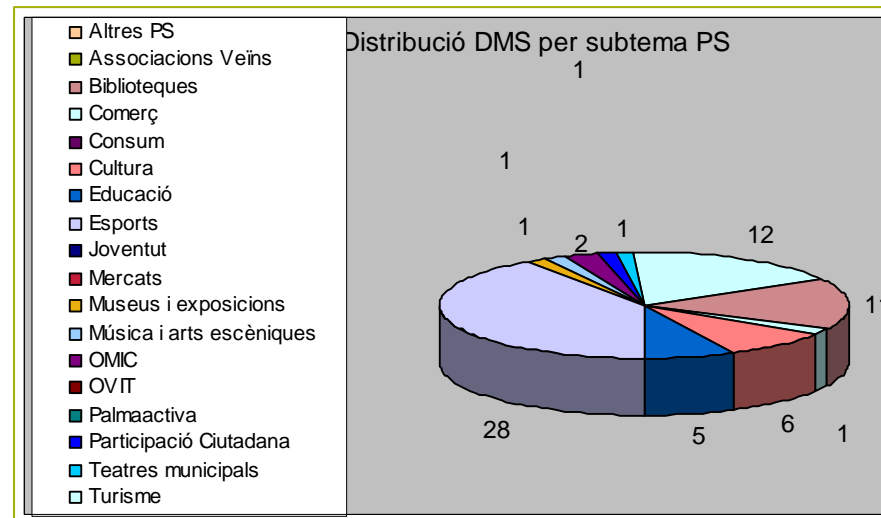


4.3 PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA)

4.3.1 ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

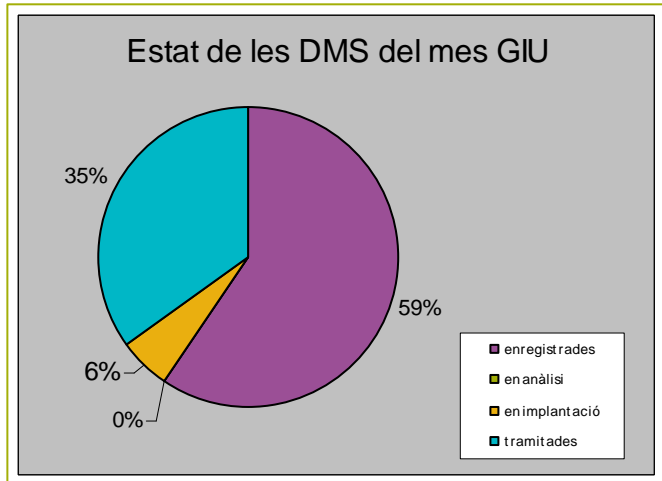


4.3.2 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

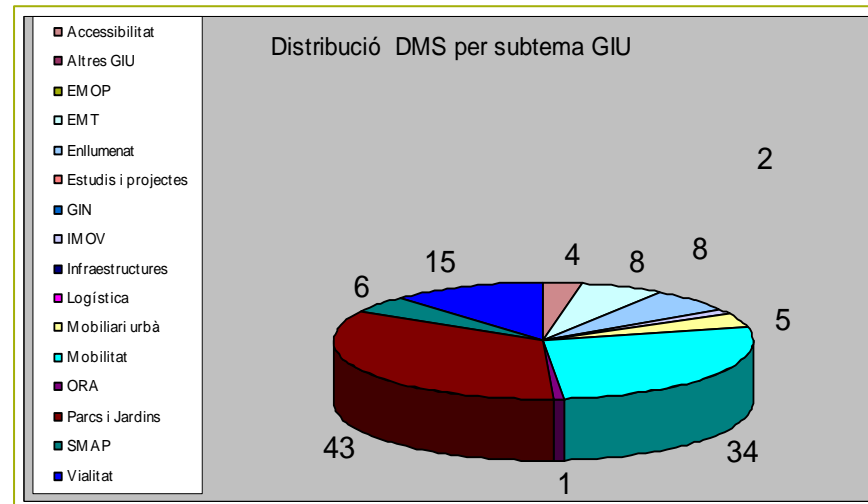


4.4 GIU (GESTIÓ D'INFRAESTRUCTURES URBANES)

4.4.1 ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

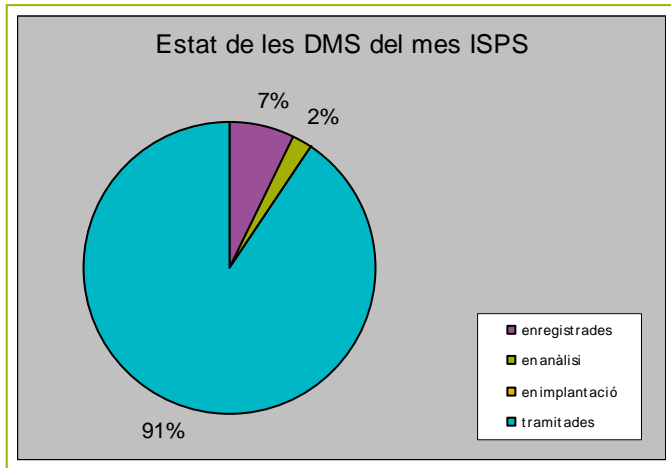


4.4.2 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

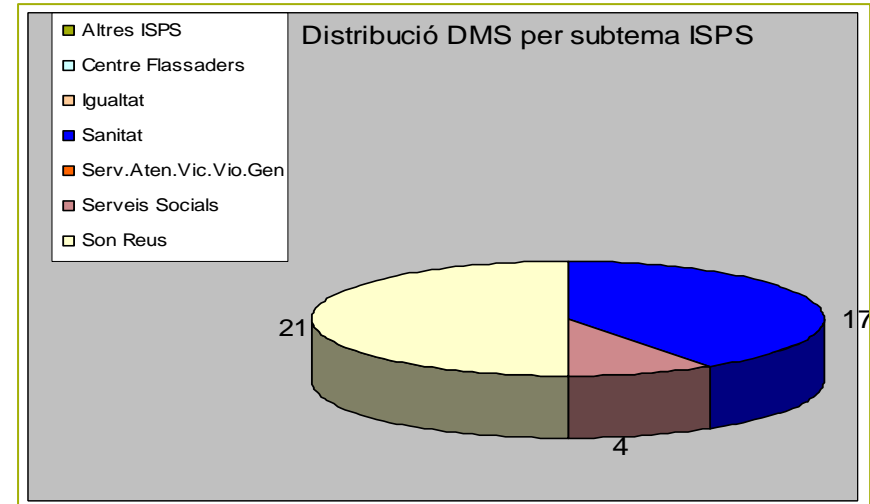


4.5. ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT)

4.5.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

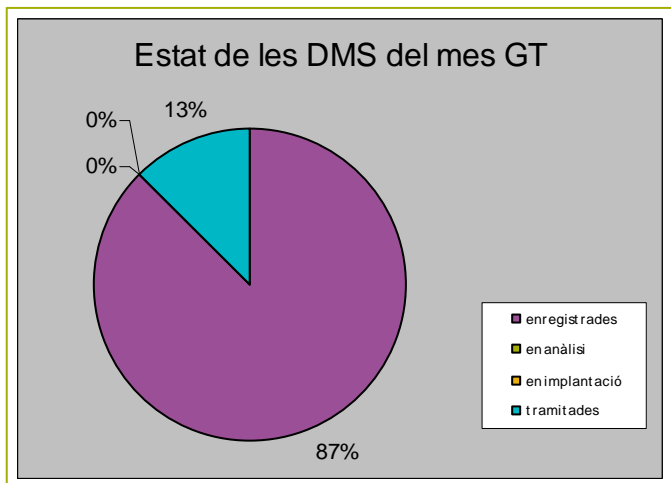


4.5.2 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

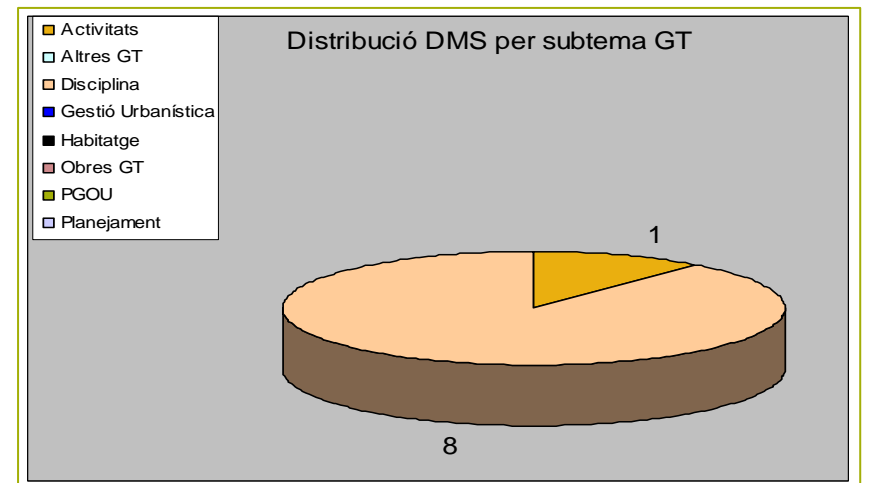


4.6. GT (GESTIÓ TERRITORIAL)

4.6.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

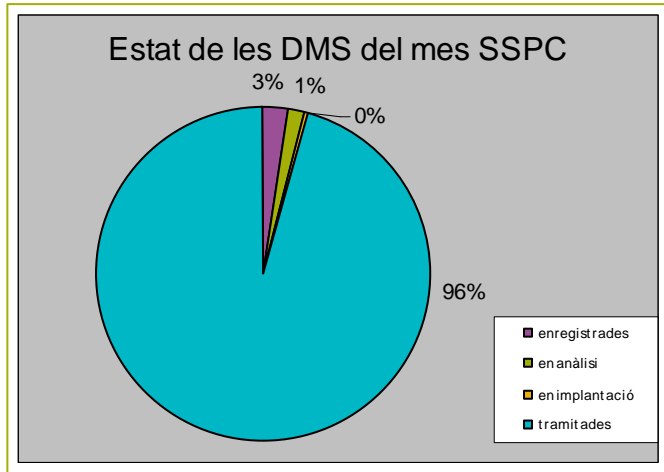


4.6.2 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

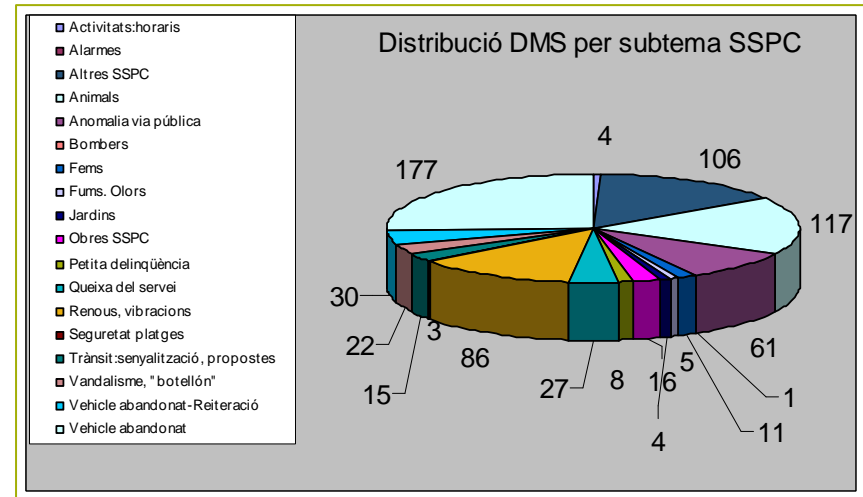


4.7. SSPC (SERVEIS DE SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA)

4.7.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

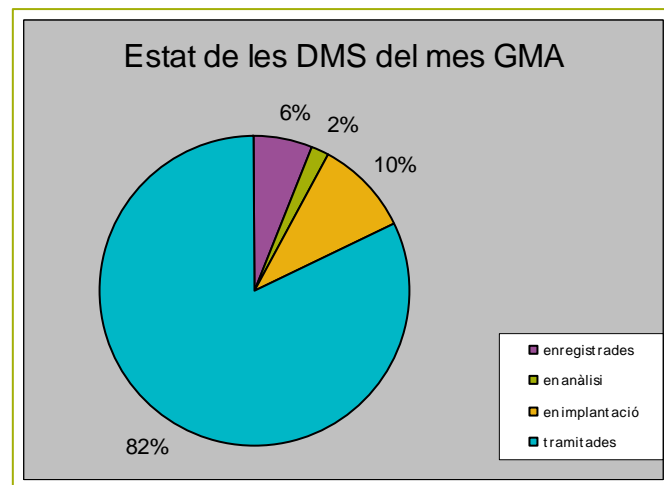


4.7.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

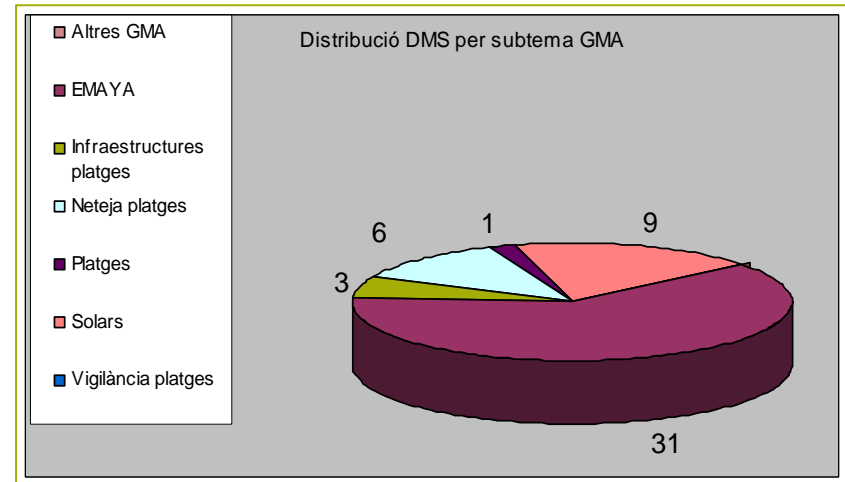


4.8. GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT)

4.8.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

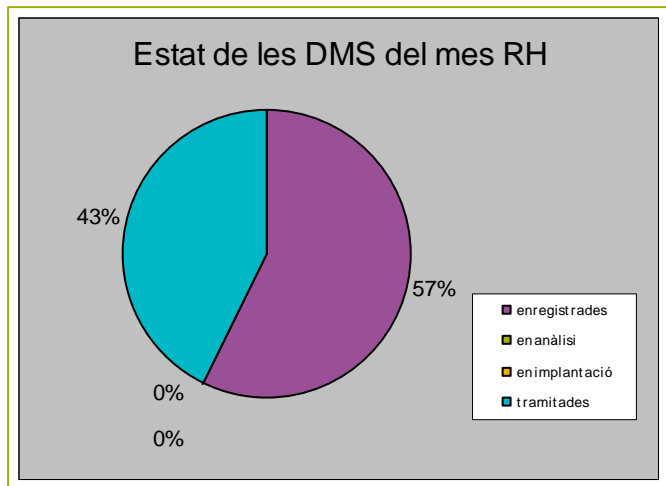


4.8.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

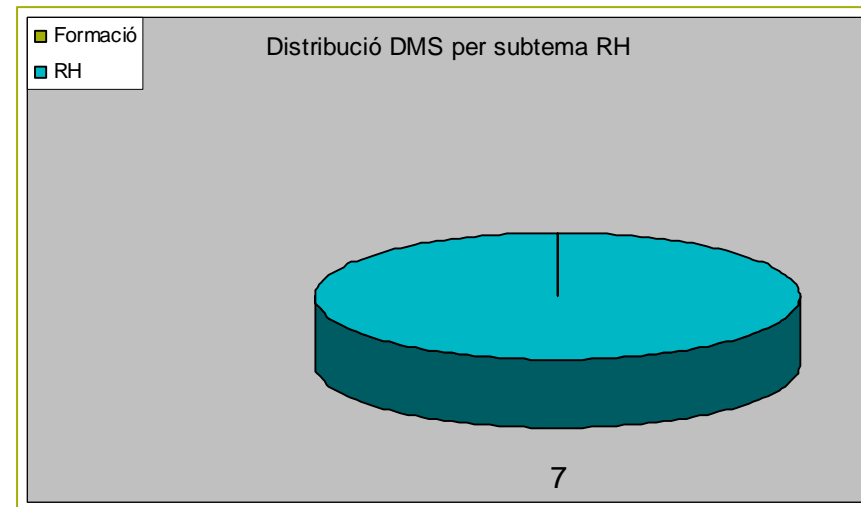


4.9. RH (RECURSOS HUMANS)

4.9.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

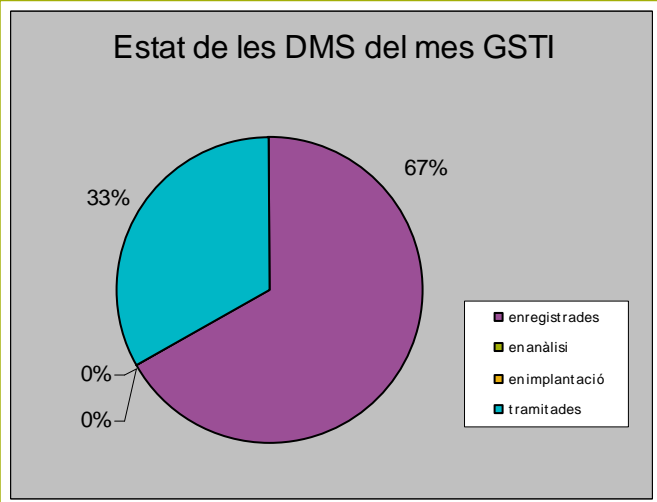


4.9.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

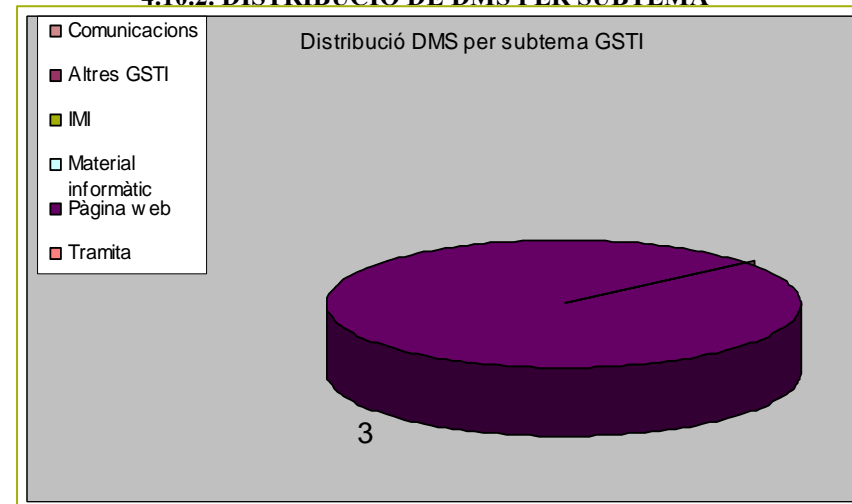


4.10. GSTI (GESTIÓ DE SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ)

4.10.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

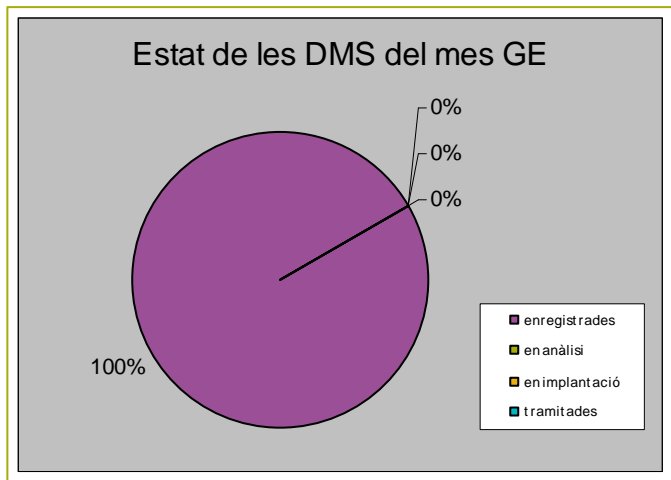


4.10.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

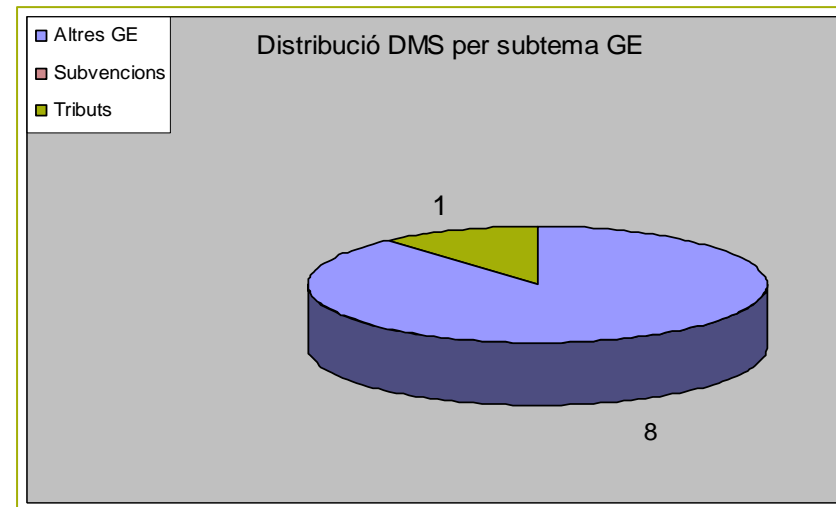


4.11. GE (GESTIÓ ECONÒMICA)

4.11.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

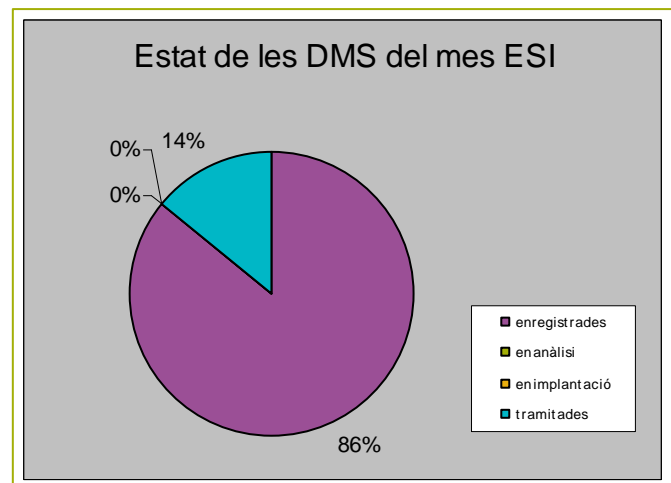


4.11.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

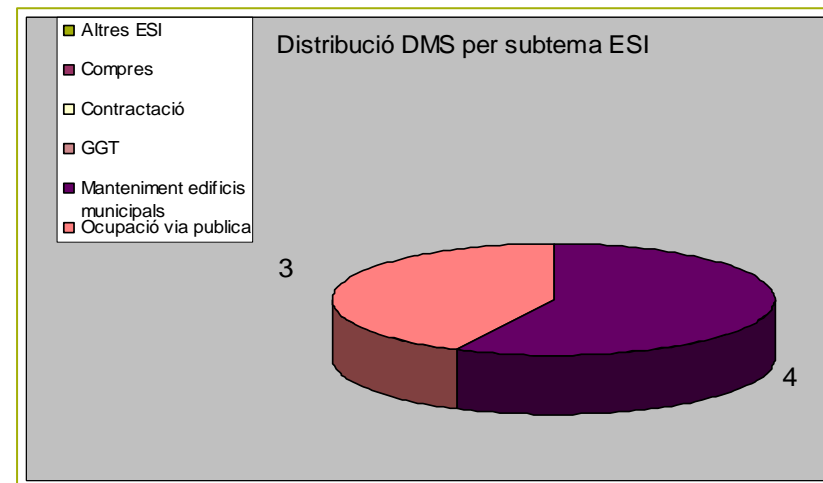


4.12. ESI (EQUIPAMENTS I SERVEIS INTERNS)

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 **SSPC amb un 96% 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 ISPS amb un 91, AC i GMA amb un 82 cadascun, DE amb un 73% i PS amb un 51%.

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

- RH amb un 43%
- GIU amb un 35%
- GSTI amb un 33%
- ESI amb un 14%
- GT amb un 13%
- GE amb un 0%

En conclusió, es pot destacar que aquest mes hi ha sis processos per davall del 50%, alguns d'ells com és habitual (GE i GIU). Destaca també que hi ha un únic procés amb un 0% de resolució (GE), encara que es tracta de DMS dins del termini 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). Destaquen per igual aquest mes els subtemes **Gestió/Organització de la ciutat general**, **Qualitat** i **Administració electrònica**, amb 2 DMS cadascun.
- AC (Atenció al Ciutadà). Hi destaca el subtema **Telefons, centraleta, SAT** amb 9 DMS relatives 6 d'elles a **peticions d'informació sobre l'obtenció de certificats a través del web**.
- PS (Promoció Socioeconòmica). Destaca el subtema **Esports** amb 28 DMS (**7 són queixes per molèsties de les regates de la Copa del Rei**).
- GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes). Hi destaca el subtema **Parcs i Jardins** amb 43, seguit de **Mobilitat** amb 34. Destaquen també 5 DMS del subtema **SMAP** relatives a **molèsties pel concert de Son Fusteret**
- ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut). Hi destaca el subtema **Son Reus** amb 21 DMS (**19 relatives a campanya sobre el control de moixos**).
- GT (Gestió Territorial). Destaca **Disciplina** amb 8 DMS.
- SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana). El subtema destacat, com és habitual, és **Vehicles Abandonats** amb 177 DMS, seguit del subtema **Animals** amb 117, **Altres** amb 106 i **Renous,vibracions** amb 86. S'ha de fer constar també que hi ha **3 queixes del servei pel tancament de l'oficina de Policia Local de l'Arenal**.
- GMA (Gestió del Medi Ambient). La gran majoria són del subtema **EMAYA** (31).
- RH (Recursos Humans). Hi ha 7 DMS d'aquest procés, totes elles assignada al subtema **Recursos Humans**, 3 són **queixes internes per la no publicació a la Intranet de les beques d'estudi**.
- GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació). Hi ha tres DMS, totes de **Pàgina web**.



- GE (Gestió Econòmica). Una és del subtema **Tributs** i les 8 restants del subtema **Altres GE**, la majoria 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 hem rebut varies reiteracions en aquest sentit, hem parlat amb la persona encarregada d'aquest tema i ens ha explicat el procediment per fer el pagament. Des del Departament de Qualitat hem anat responnent aquestes demandes gràcies a la informació rebuda i pròximament decidirem la conveniència de designar un resolutor per aquest tema.
- ESI (Equipaments i Serveis Interns). Hi ha 4 DMS del subtema **Manteniment d'edificis municipals** i 3 DMS del subtema **Ocupació via pública**.

5.3 EVOLUCIÓ DE NCI-DMS PER PROCÉS:

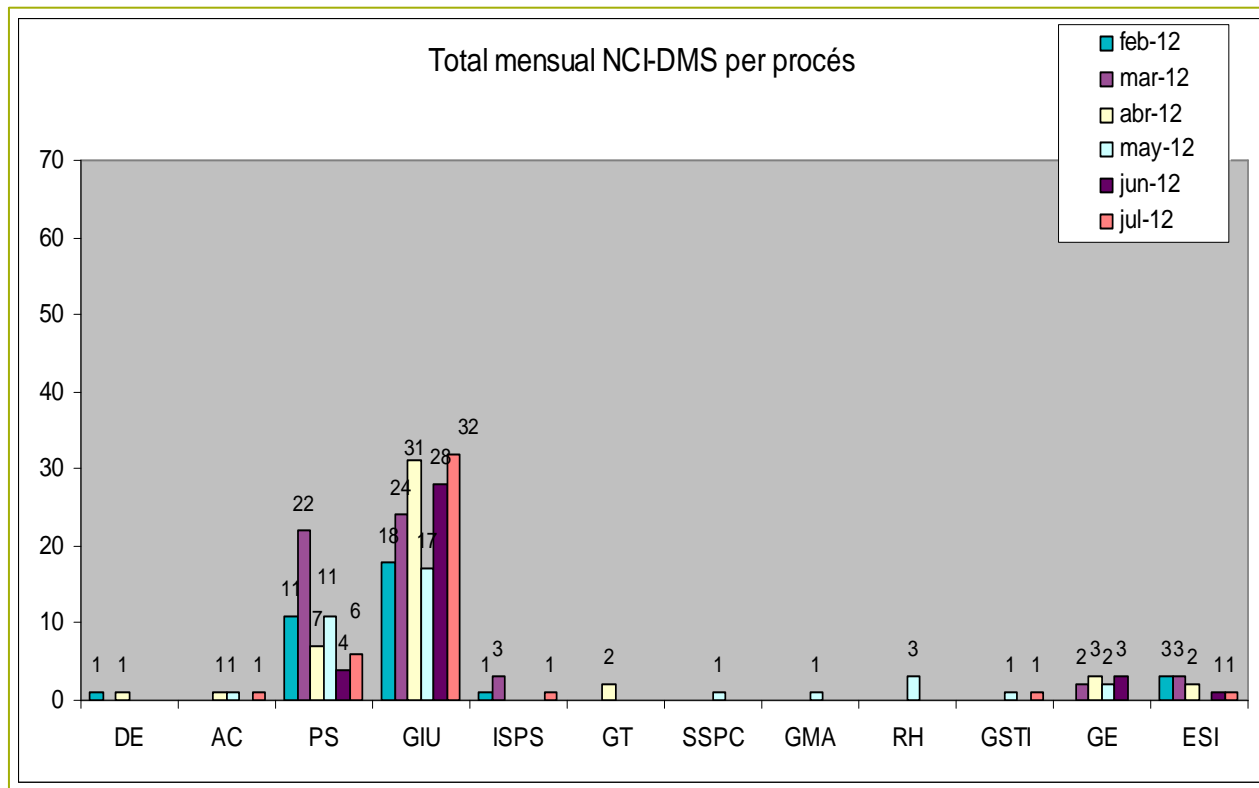
5.3.1 Total mensual NCI-DMS per procés

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 32, algunes més que el mes passat, que suposen el 77% del total de DMS que aquest mes han passat a NCI-DMS. Destaca negativament que 30 es troben encara en estat d'enregistrada i només 2 tramitades. 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.

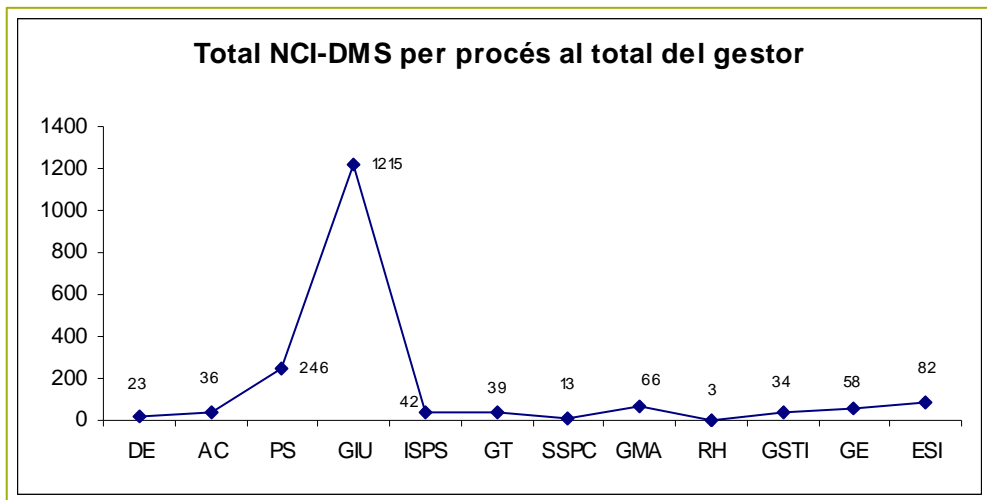
El segueixen **PS** amb 6 (totes enregistrades) i **AC, ISPS, GSTI i ESI** amb 1 cadascun (totes enregistrades)

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, GT, SSPC, GMA, RH i GE**.



**En percentatges, podem resumir que un 77% de NCI-DMS d'aquest mes són de GIU; un 15% de PS i un 2% respectivament de AC, ISPS, GSTI i ESI.**

5.3.2 Total NCI-DMS al total del gestor per procés



Al total del gestor DMS hi consten actualment 1.857 NCI-DMS de les quals 1.416 es troben en estat de tramitades, per tant un 76% de resolució, el mateix percentatge que el mes passat.

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 1215, destacant molt per sobre dels altres processos.

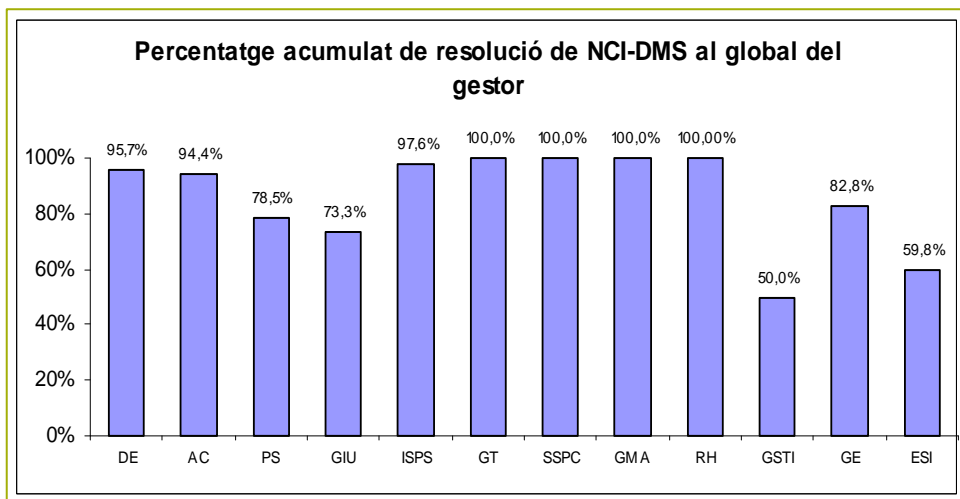
La resta de processos es troben en nivells similars de NCI-DMS. Destaca PS amb 246, seguit d'ESI amb 82 i GMA amb 66.

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 3 i les 58 NCI-DMS.

Els processos amb menys DMS que passen a NCI-DMS són DE, seguit d'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 amb un nombre important de DMS assignades.



5.3.3 Resolució NCI-DMS per procés al total del gestor

Quant a resolució de NCI-DMS, hi ha quatre processos amb un 100% de NCI-DMS obertes aquest mes que ja estan tramitades, GT, SSPC, GMA i RH. D'aquests no es pot tenir en compte SSPC per l'explicat abans al punt 5.3.2.

Destaquen com a processos amb un nombre elevat de NCI-DMS tramitades ISPS i DE seguits de AC, 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) i que el mes de juny va experimentar una lleugera pujada fins quasi el 73% que continua aquest mes.

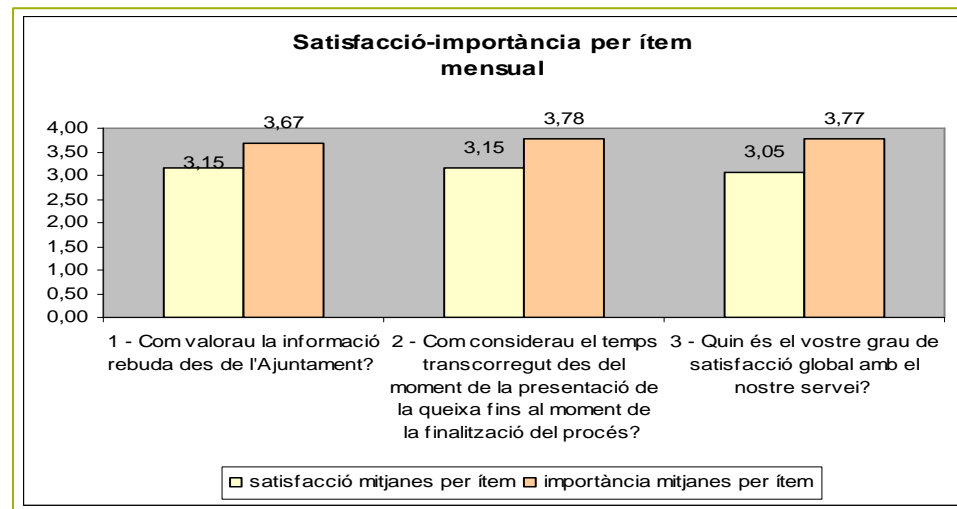
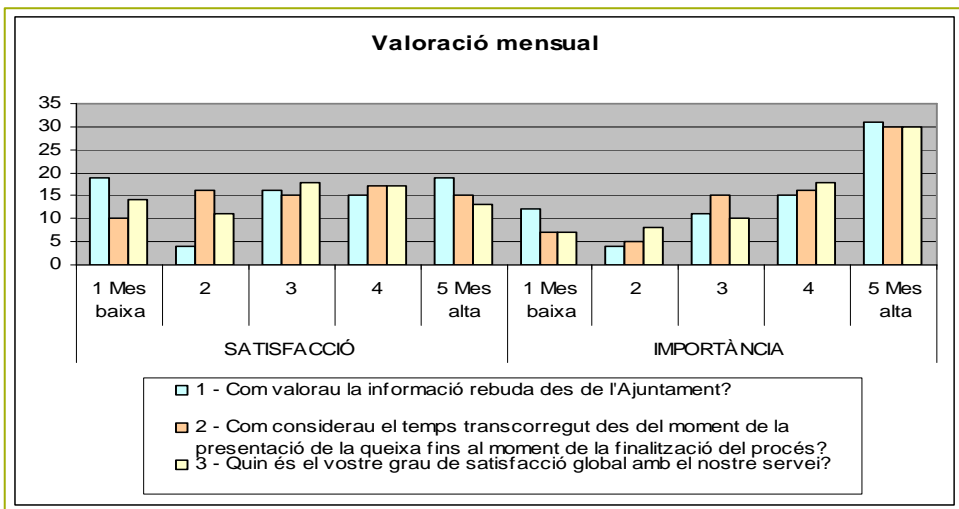
6. MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ

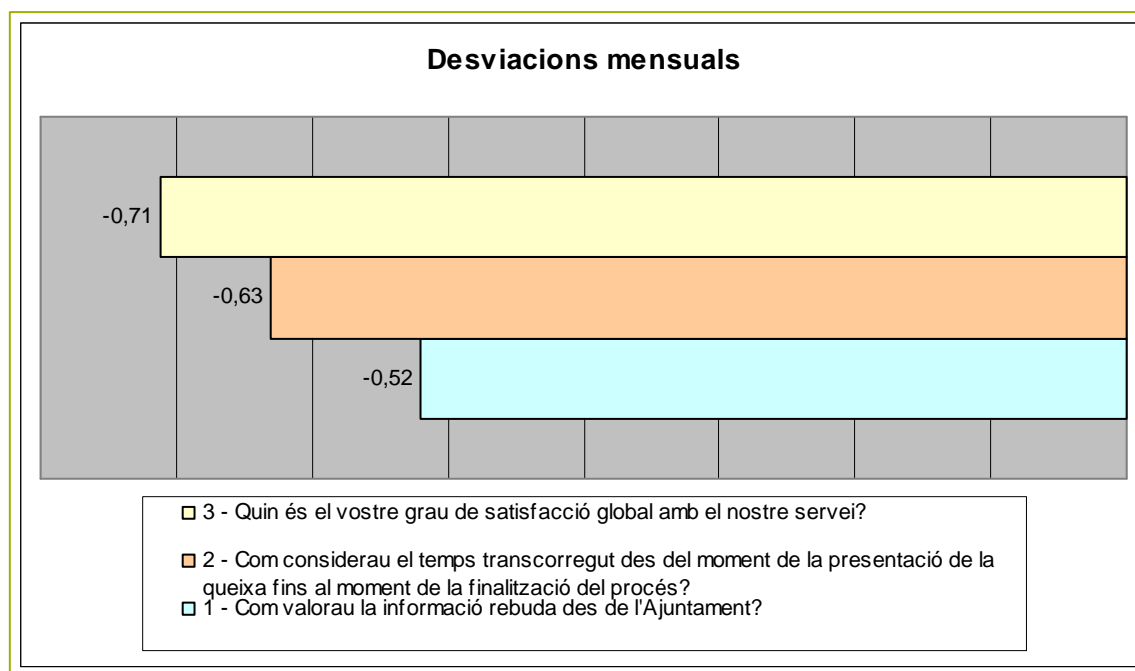
Aquest més han arribat 73 enquestes de satisfacció de les 116 DMS tramitades a les quals constava una adreça electrònica, exceptuant les de SSPC, així com les felicitacions i observacions que només tenen una comunicació agraïnt l'aportació de l'usuari i les DMS de caràcter intern. Això suposa un **percentatge de resposta a les enquestes d'un 63%**.

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 és bastant baix. 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 aquesta 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:

	jul-12					SATISFACCIÓ					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?	19	4	16	15	19	12	4	11	15	31					
2 - Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació de la queixa fins al moment de la finalització del procés?	10	16	15	17	15	7	5	15	16	30					
3 - Quin és el vostre grau de satisfacció global amb el nostre servei?	14	11	18	17	13	7	8	10	18	30					





De les valoracions que analitzam veim que aquest mes **l'ítem relatiu a la informació rebuda** ha estat el **millor valorat**, amb un 3,15 de mitjana de satisfacció i un 3,67 d'importància, la qual cosa provoca una desviació de 0,52.

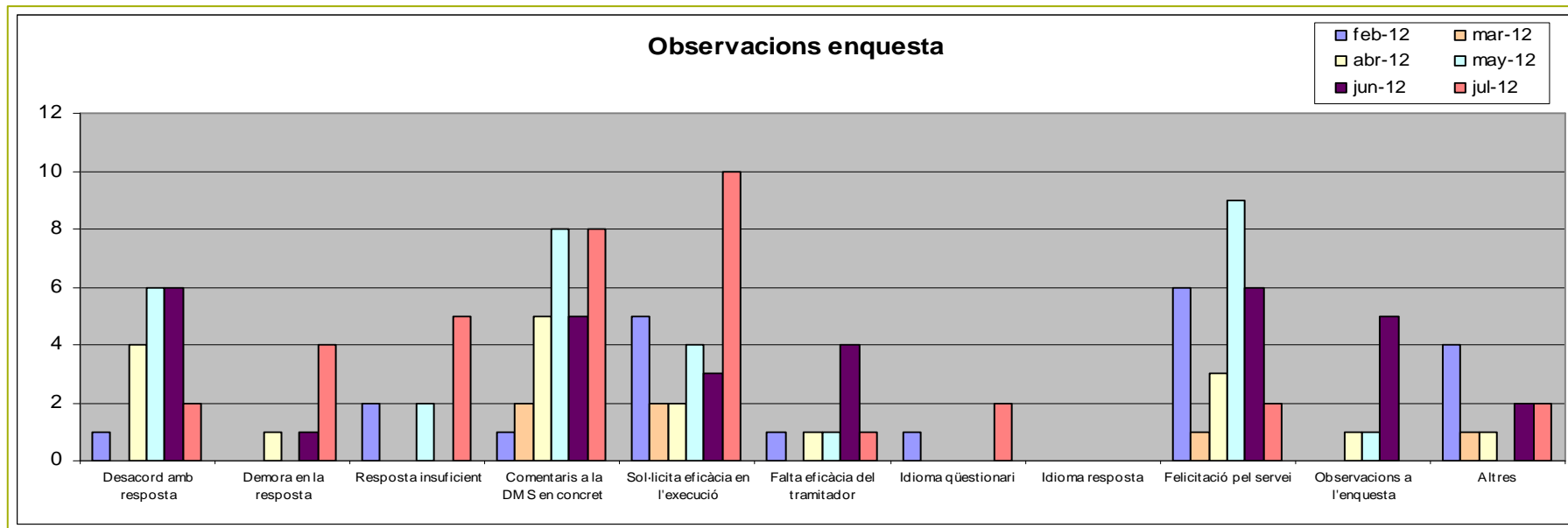
Pel que fa a **l'ítem referit a l temps transcorregut** té aquest mes una valoració mitjana de 3,15 i una importància valorada en un 3,78, donant una desviació de 0,63.

Pel que fa a la valoració de **la satisfacció global amb el servei** s'ha valorat amb un 3,05 de satisfacció i un 3,77 d'importància, donant una desviació de 0,71..

**Destaca** , igual que el mes anterior, que en tots els casos la importància és superior a la satisfacció, no obstant les desviacions són un poc superiors a les habituals d'aquest any.

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 36 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 36 observacions a les enquestes. La majoria d'aquestes observacions són per sol·licitar eficàcia en l'execució (10) que representen el 27% del total i els comentaris a la DMS en concret (8) que representen un 21% del total).

Un 14 % consideren la resposta insuficient (5 observacions) i un 11 % són observacions sobre demora en la resposta (4 observacions).

Pel que fa a observacions sobre idioma del qüestionari, felicitacions pel servei i desacord amb la resposta, suposen un 6% del total cada tipus i finalment hi ha un 3% de observacions sobre falta d'eficàcia del tramitador (1 observació).

També hi ha dues observacions que no s'engloben en cap dels blocs definits i que suposen el 6% del total.

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 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
	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
<b>GIU (Gestió Infraestructures Urbanes)</b>		
	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
<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
	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
<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 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
<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 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
<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
	Pàgina 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 edificis municipals	Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial
	Ocupació via publica	Àrea de Funció Pública i Govern Interior