
INFORME DE RECEPCIÓ I GESTIÓ

DEMANDES MUNICIPALS DE SERVEIS

JUNY DE 2012

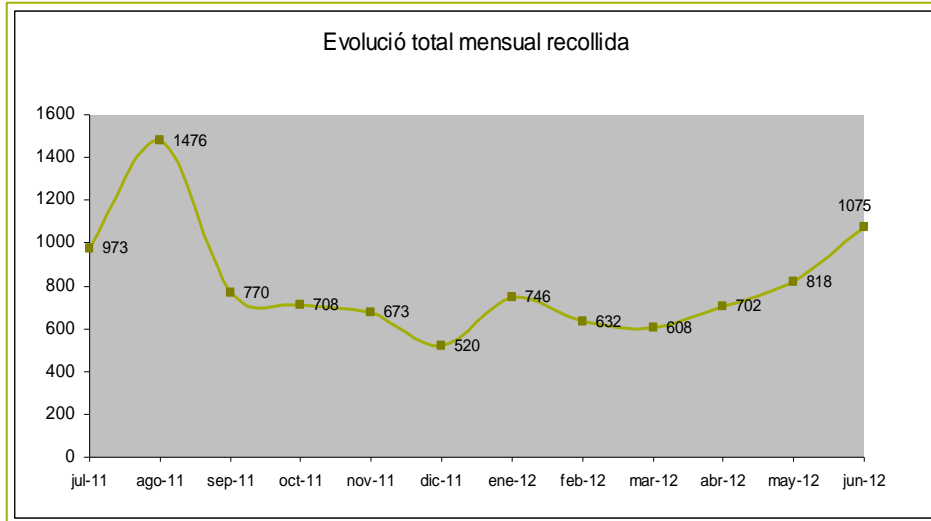
ÍNDEX

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
3.4 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'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

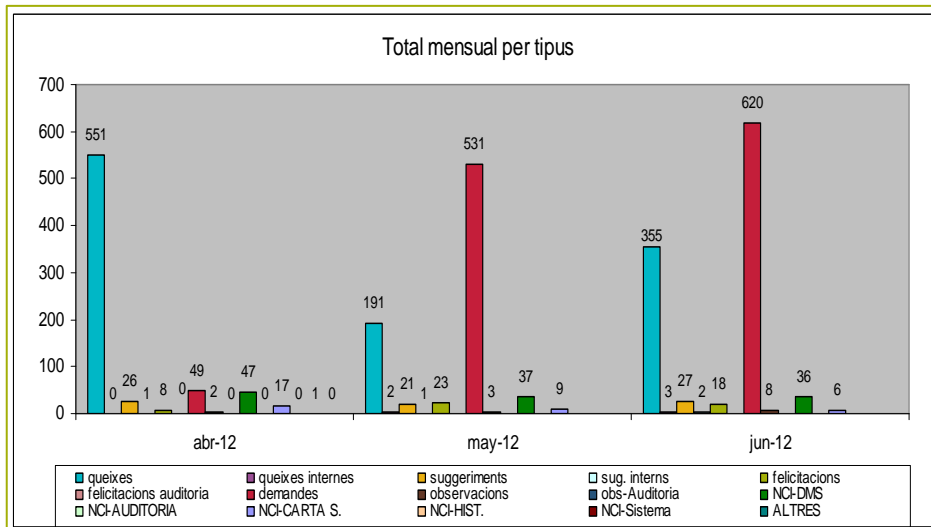


1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA:

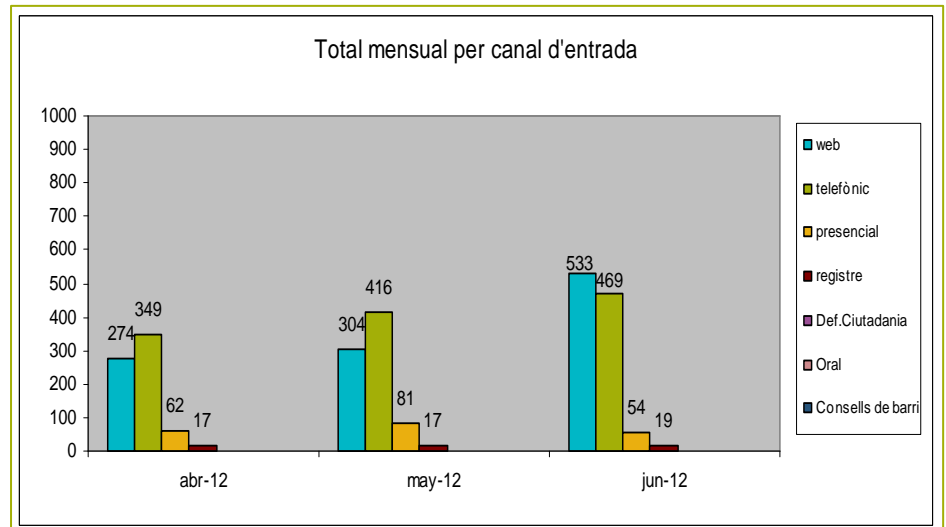
La **recollida** total de DMS en aquest mes ha estat de **1075**. Es tracta d'una xifra molt superior a l'habitual i la segona més alta del darrer any. Actualment ens trobam en una mitjana de 808, per tant el nombre de DMS enregistrades aquest mes és molt superior. Les elevades xifres dels mesos d'agost de 2011 i de juny 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".

A pesar d'aquestes 194 queixes en concret, el nombre de DMS enregistrades aquest mes és molt elevat.

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 el mes passat canviar la tipologia d'aquestes DMS, les quals consideràvem 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. Durant tot el mes de maig i el mes de juny ja hem tingut en compte l'abans explicat i per això el nombre de DMS de tipus demanda ha pujat espectacularment, i, en canvi, el nombre de queixes ha disminuït proporcionalment.

Queixes. El nombre de queixes rebudes ha estat de 355, i representen el **33% del total**. És el segon tipus de DMS més habitual, després de les demandes.

Suggeriments. El nombre de suggeriments (27) és un poc superior al del mes passat però representa igualment el **3% del total**.

Felicitations. Aquest mes s'han enregistrat **18 felicitacions**, quatre menys que el mes passat però en nombre superior a l'habitual. Aquestes felicitacions han estat: **6 pel procés AC** (3 subtema OAC i 3 subtema SAT), **3 pel procés GMA** subtemes EMAYA, Neteja Platges i Solars, **3 pel procés DE** (2 per Administració electrònica i 1 per Gestió/organització de la Ciutat Platja de Palma), **3 pel procés GIU** (1 per enllumenat, 1 per vialitat i 1 per mobilitat) i **1 per cadascun dels processos SSPC ISPS (Flassaders) i GT (Habitatge)**.

Demandes i observacions. Aquest mes s'han enregistrat **620 demandes**, pel que hem explicat a l'inici d'aquest punt (445 són del procés SSPC). Pel que fa a observacions n'hi ha hagut 8. Aquest mes i amb el canvi d'interpretació abans indicat, les demandes tornen a suposar **el major percentatge de DMS, un 57%**.

Queixes internes i suggeriments interns. Es tracta sempre de queixes i suggeriments presentats pels empleats municipals. Aquest mes hi ha hagut **3 queixes internes**, una en la qual el SAT-010 es queixa de la multitud de telefonades que reb queixant-se de que no contesten el telèfon de Multes i les altres dues són queixes del servei de Policia. Pel que fa a **suggeriments interns n'hi ha hagut 2** que fan referència a la necessitat de publicar a la Intranet la convocatòria d'assemblees de treballadors i a la necessitat d'actualització dels ordinadors municipals per la implantació de la seu electrònica. 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 36; una menys que el mes passat i que suposen **un 3% de les DMS enregistrades aquest mes**.

S'han enregistrat també **6 NCI de cartes de serveis (menys d'un 1%)**, 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 la carta de Platges).

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

En aquest mes s'han rebut 3 queixes que no eren competència municipal sinó pel Consell de Mallorca i que se li han remès. També hem rebut 1 queixa des de la CAIB, 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 533 demandes, el **49% del total**. **Aquest mes és el canal més utilitzat**.

Canal telefònic. Amb 469 entrades per aquesta via i un percentatge d'utilització del **44%** és el segon canal més utilitzat aquest mes.

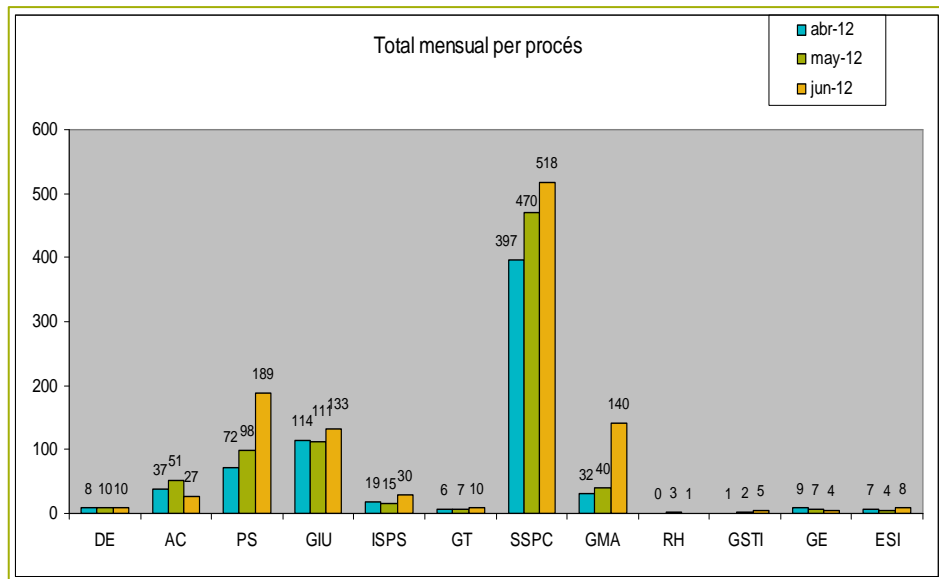
Canal presencial. S'han registrat 54 DMS que han arribat per aquesta via, que representen **el 5% del total**.

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

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



1.4. 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 518 (el 48% del total). El segueix PS que té assignades 189 DMS (el 18% del total). A continuació trobam aquest mes GMA amb 140 (13% del total) i GIU amb 133 (12% del total).

Processos amb menys assignació de DMS: Aquest mes destaquen ISPS i AC amb 30 i 27 cadascun (un 3% en els dos casos). Finalment tobam DE i GT amb 10 DMS cadascun i ESI amb 8 (representen un 1% cadascun).

La resta de processos (ESI, GSTI, GE i RH) tenen molt poques DMS assignades i no representen 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, encara que aquests mes de juny trobam PS i GMA per davant de GIU pel motiu abans explicat al punt 1 del present informe i que es refereix a 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".

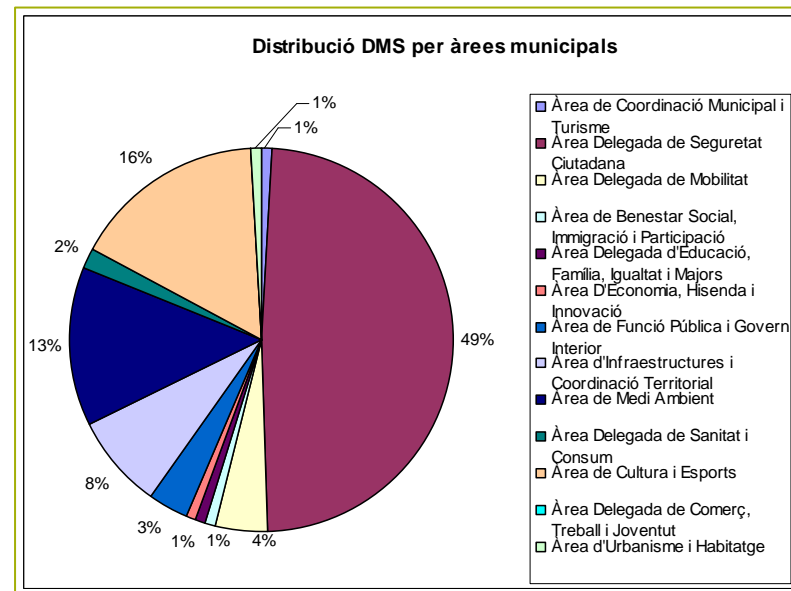
1.5. TOTAL MENSUAL PER ÀREA MUNICIPAL

1.5 TOTAL MENSUAL PER ÀREA MUNICIPAL

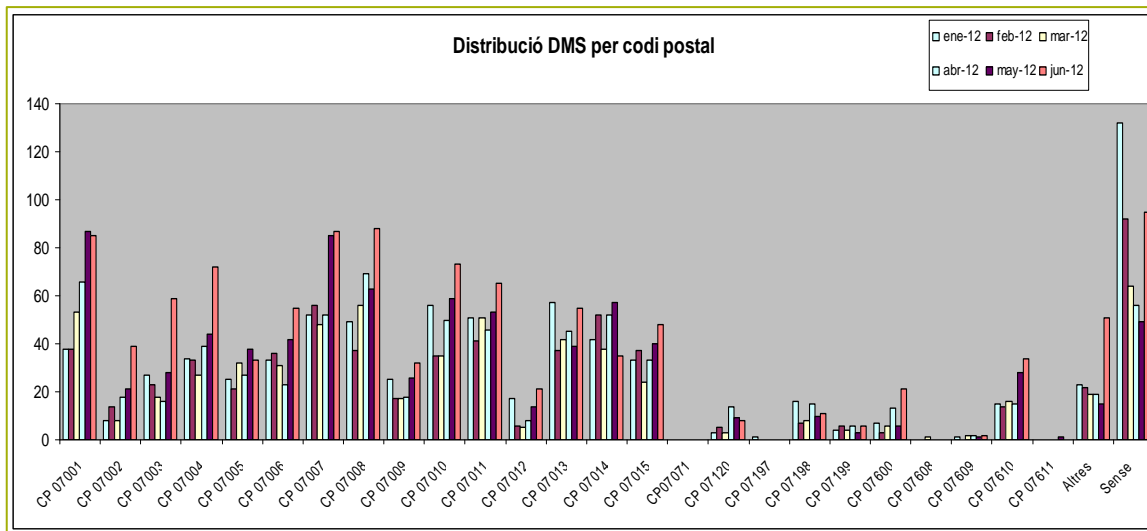
A mitjans de 2011 es varen introduir al gestor DMS les àrees municipals responsables segons el contingut de les demandes ciutadanes.

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 (49%); a continuació trobam aquest mes més l'Àrea de Cultura i Esports (16%), l'Àrea de Medi Ambient (13%), seguit de prop per l'Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial (8%) i les àrees delegada de Mobilitat (4%), de Funció Pública i Govern Interior (3%) i delegada de Sanitat i Consum (3%).

Pel que fa a les altres àrees municipals suposen percentatges de l'1% o inferiors. Amb un 1% trobam l'Àrea de Coordinació Municipal i Turisme, l'Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació i l'Àrea d'Urbanisme i Habitatge. Amb menys d'un 1% 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 07008 (Son Gotleu), el 07007 (La Soletat) i el 07001 (Plaça Santa Eulàlia) pràcticament igualats. A continuació trobam els codis postals 07010 (Cas Capiscol), 07004 (31 desembre/Eusebi Estada) i 07011 (Son Roca).

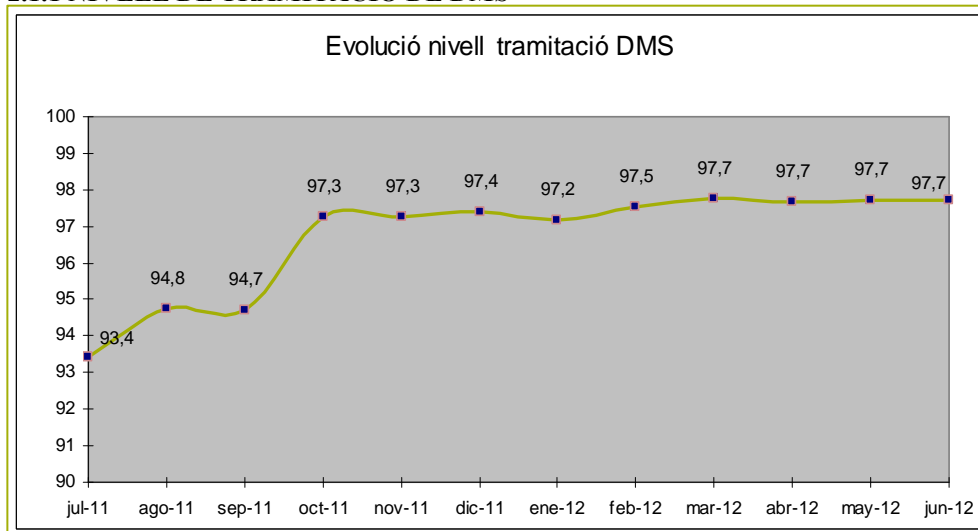
Pel que fa a les demandes amb codis postal que no són de Palma, suposen aquest mes el 5% del total. Finalment, hi ha un 9% de les demandes enregistrades en les quals no consta el codi postal (obligatori només a través del canal telemàtic).

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

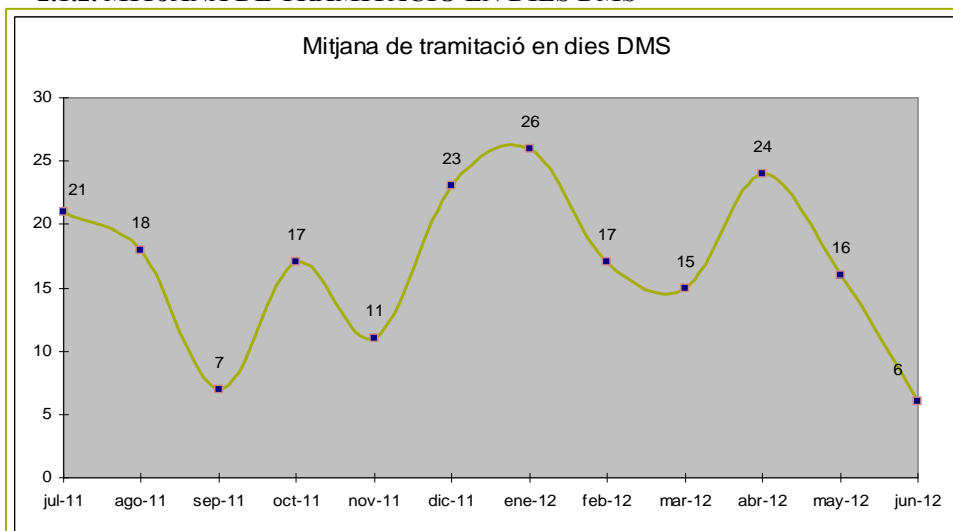
2. GESTOR DE DMS

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 quatre 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

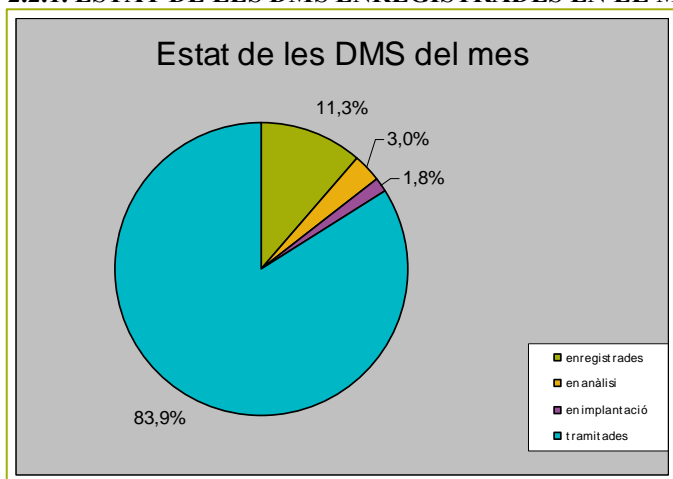
La **mitjana de tramitació és de 6 dies**. Es tracta d'una mitjana molt baixa, la més baixa del darrer any i només superada pel mes de setembre de 2011 en que va ser de 7 dies. La mitjana anual de 2011 va ser de 17 dies, per tant ens trobam aquest mes en un nivell molt inferior. Aquesta mitjana tan baixa s'ha aconseguit gràcies a què s'han contestat pràcticament en el mateix dia o el dia següent les 118 demandes d'ampliació de l'horari del poliesportiu de Son Hugo i les 76 queixes pel cartell del ca de la campanya "No en la playa".

Pel que fa a queixes, la mitjana és de quasi 9 dies, mitjana inferior a la del mes passat; per als suggeriments és de 12 dies, la meitat que el mes passat; pel que fa a demandes, aquest mes la mitjana de tramitació és de 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. Encara que aquest mes hagi baixat la mitjana de dies de resolució de les queixes internes, 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 10 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



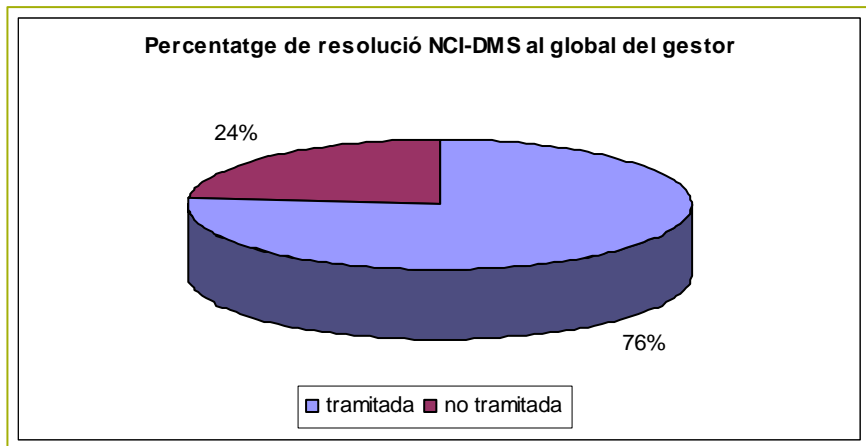
2.2.1. ESTAT DE LES DMS ENREGISTRADES EN EL MES:

De les 1075 DMS enregistrades durant el present mes, 902 es troben ja tramitades, la qual cosa suposa quasi un 84% de resolució. En canvi, 122 es troben encara en estat d'enregistrada, 32 en estat d'anàlisi i 19 en estat d'implantació. Aquest mes el percentatge de resolució de DMS ha augmentat un poc respecte del mes anterior.

Respecte de les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat d'enregistrada, suposen un 11%, percentatge quasi igual al del mes passat però bastant inferior al dels mesos anteriors. 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 36 NCI-DMS (una menys que el mes passat i que representen un percentatge del 5% 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 01-07-2012 no s'ha tramitat cap NCI-DMS de les 36 generades.

Pel que fa a nivell de tramitació de NCI-DMS al global del gestor, actualment es troba en un 76% de resolució, percentatge quasi igual al del mes passat i semblant a l'habitual.

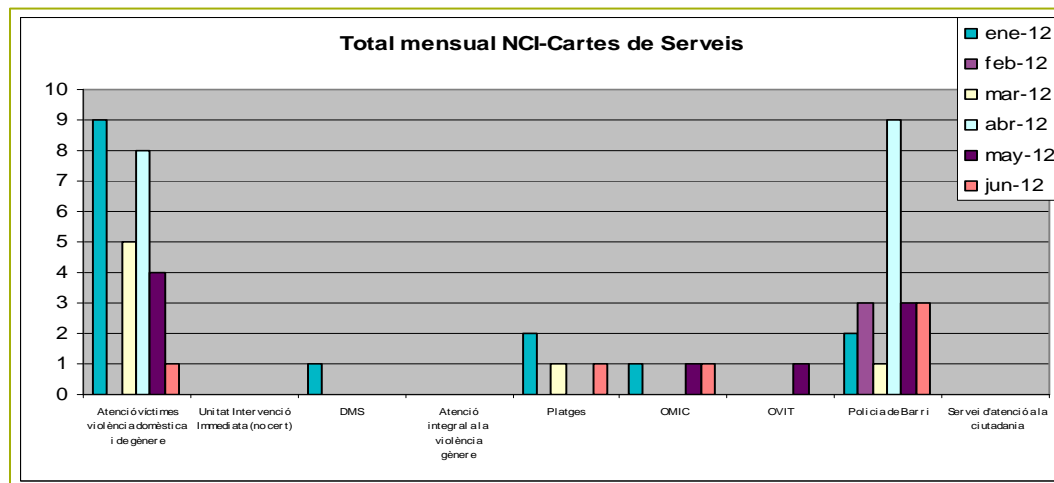
NCI-CARTES SERVEI

S'han enregistrat aquest mes 6 NCI-Cartes de servei (per incompliment dels compromisos adquirits). Són 1 de la Carta de Compromisos de Violència Domèstica i de Gènere, 3 de la Carta de Policia de Barri, 1 de la Carta de Platges i 1 de la Carta de l'OMIC.

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

3.4 NCI-SISTEMA.

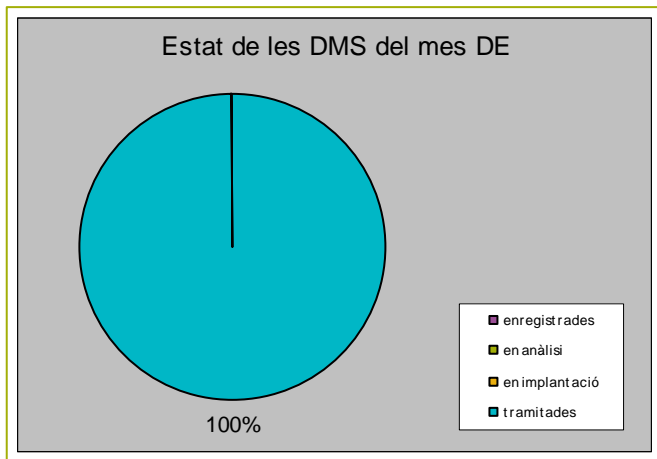
No s'han enregistrat aquest mes NCI-Sistema.



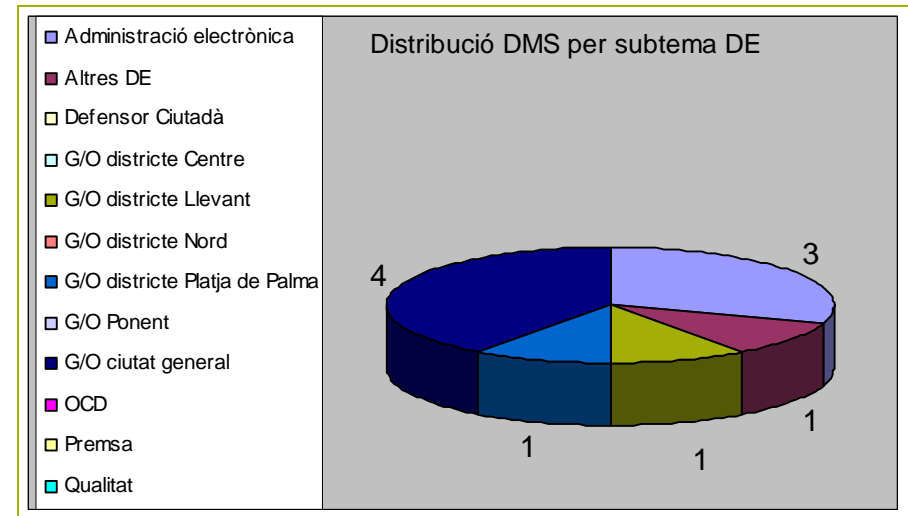
4. AVALUACIÓ PER PROCÉS

4.1. DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA)

4.1.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

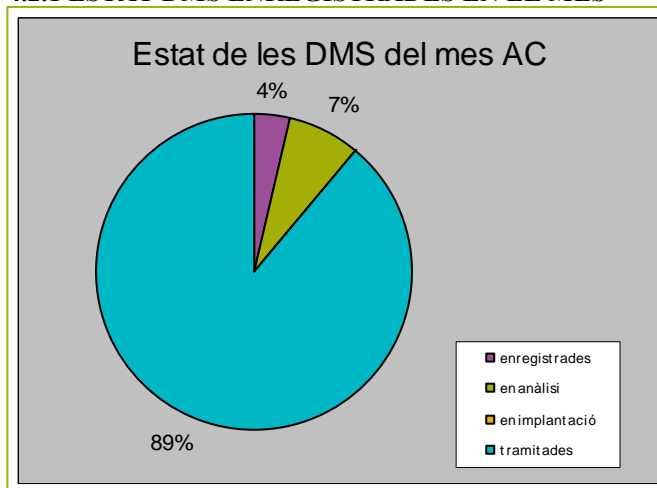


4.1.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

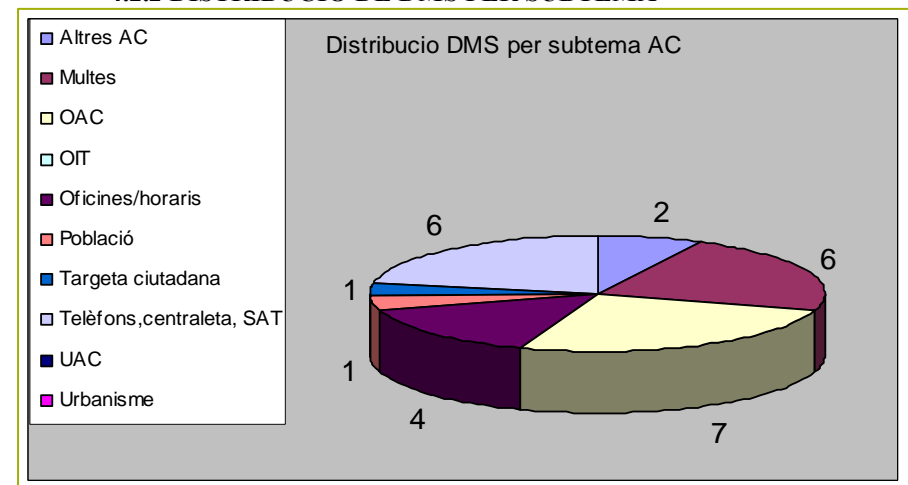


4.2 AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ)

4.2.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

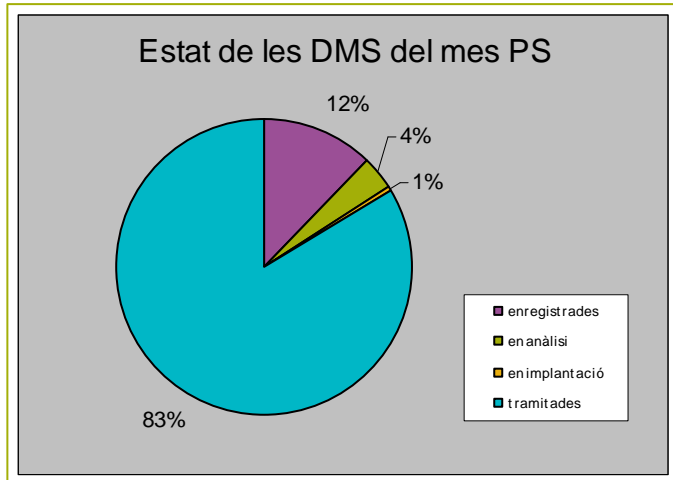


4.2.2 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

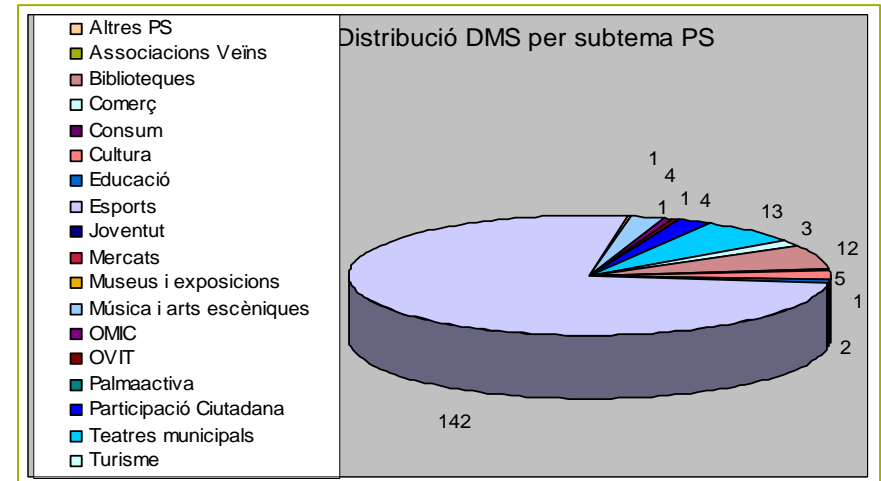


4.3 PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA)

4.3.1 ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

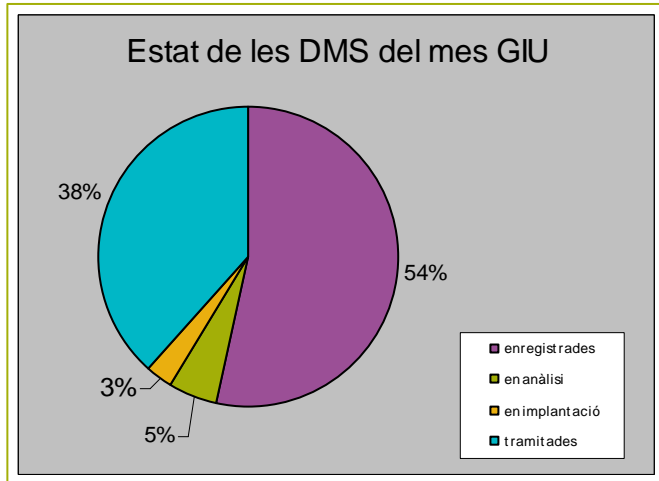


4.3.2 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

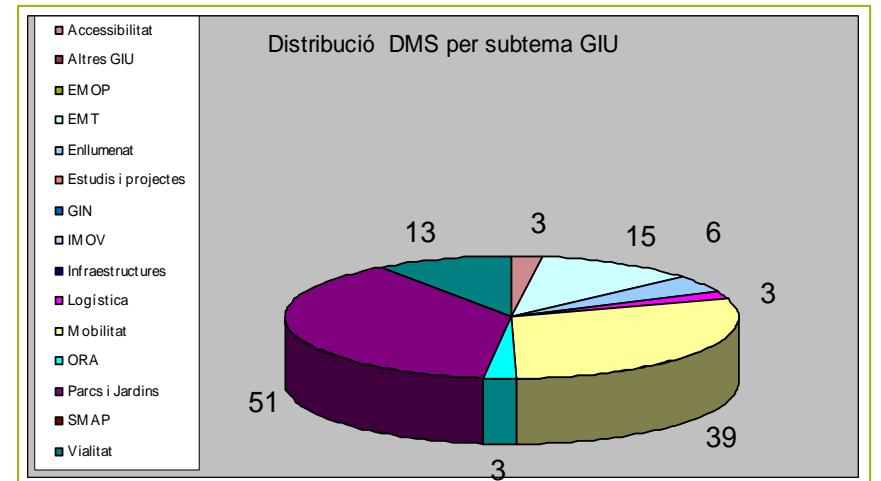


4.4 GIU (GESTIÓ D'INFRASTRUCTURES URBANES)

4.4.1 ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

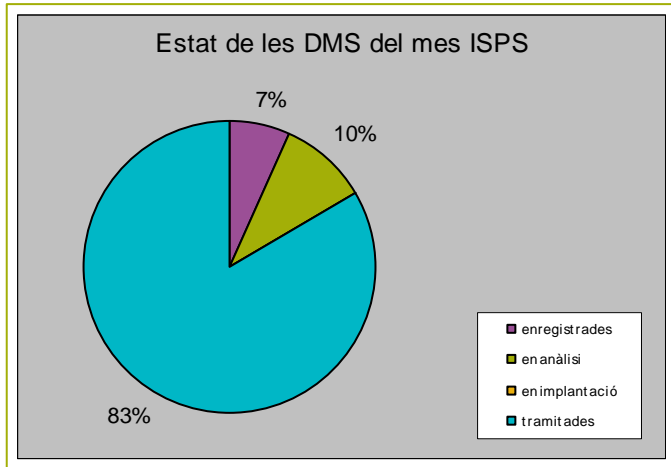


4.4.2 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

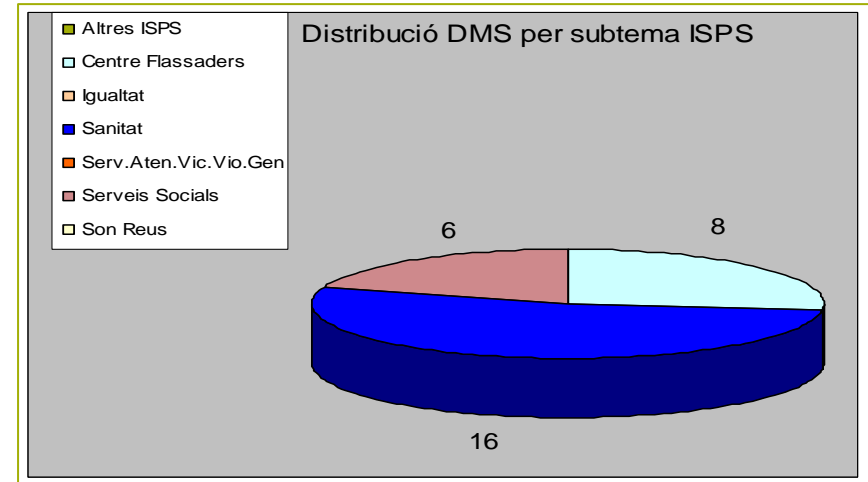


4.5. ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT)

4.5.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

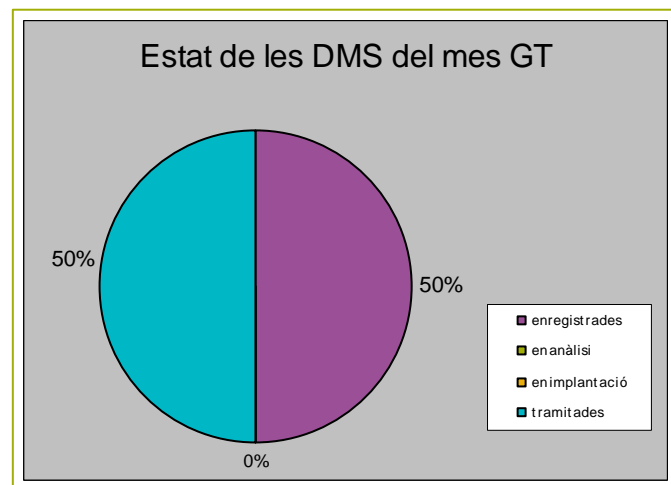


4.5.2 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

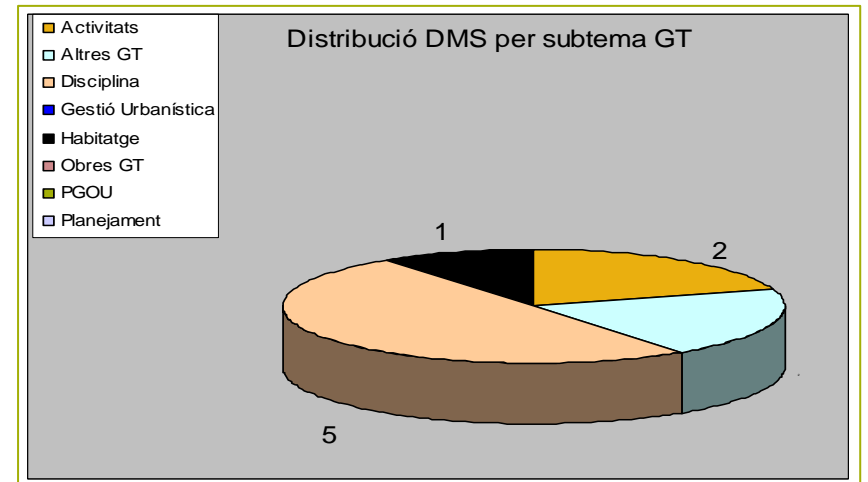


4.6. GT (GESTIÓ TERRITORIAL)

4.6.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

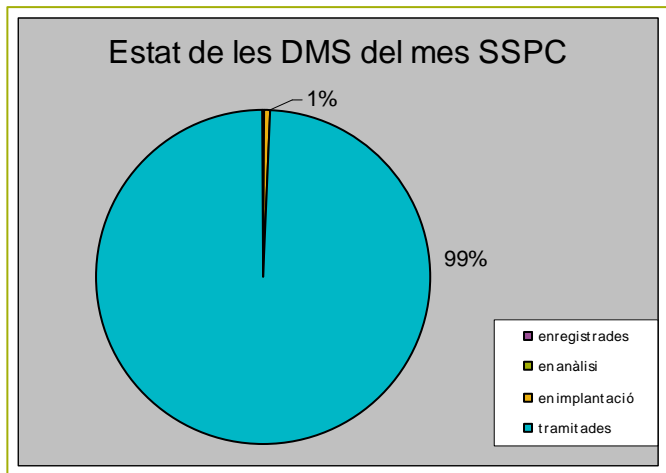


4.6.2 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

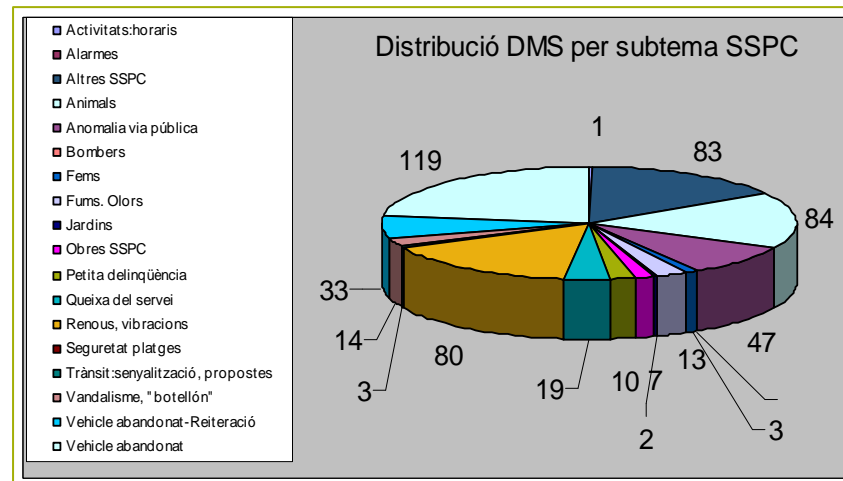


4.7. SSPC (SERVEIS DE SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA)

4.7.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

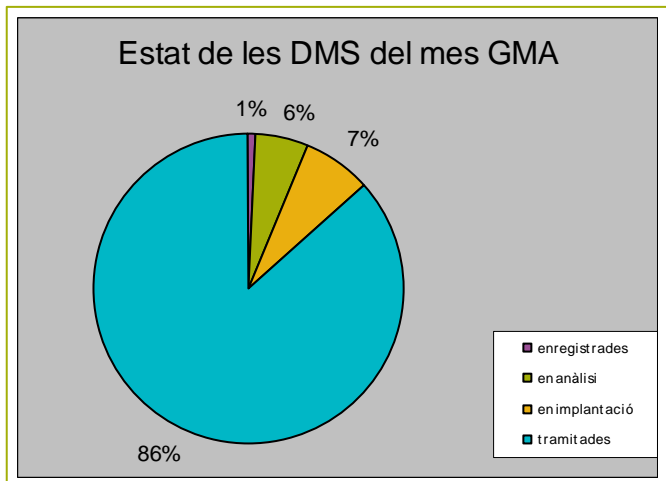


4.7.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

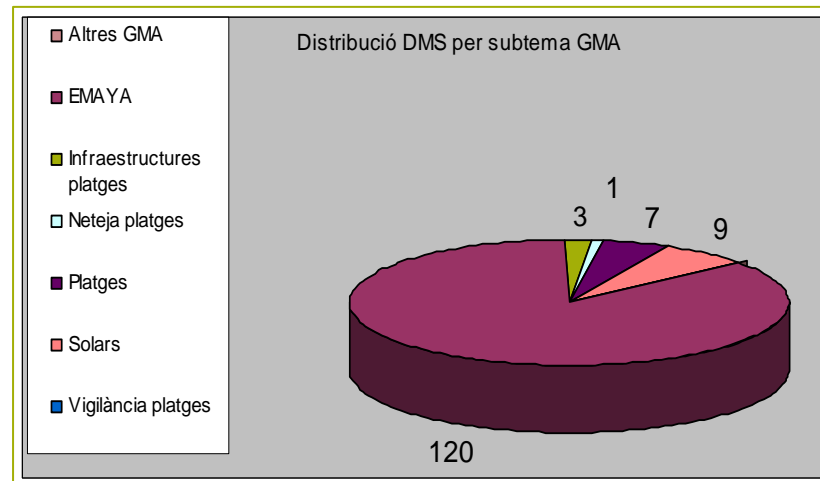


4.8. GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT)

4.8.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

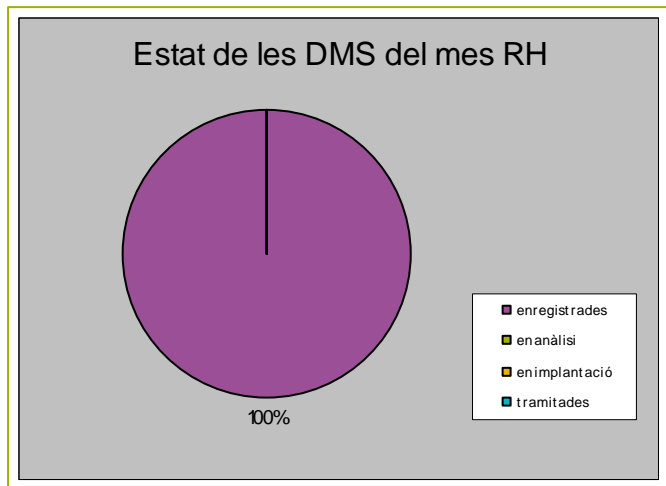


4.8.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

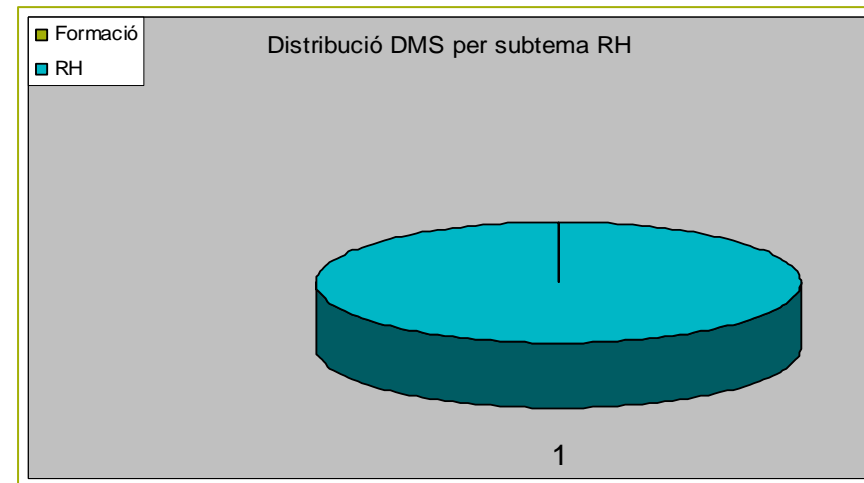


4.9. RH (RECURSOS HUMANS)

4.9.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

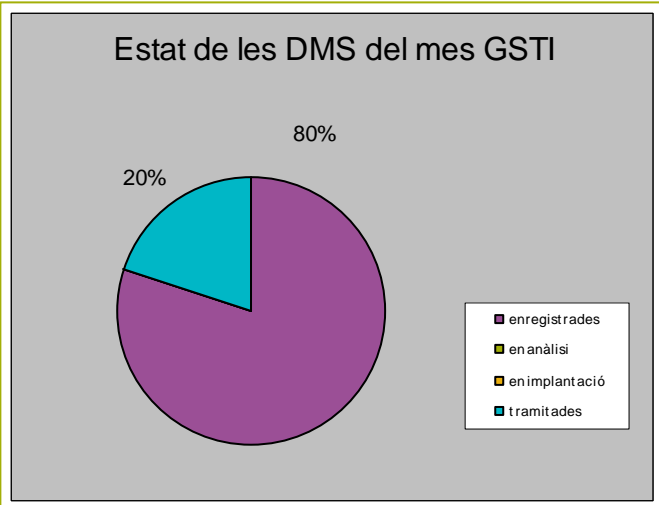


4.9.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

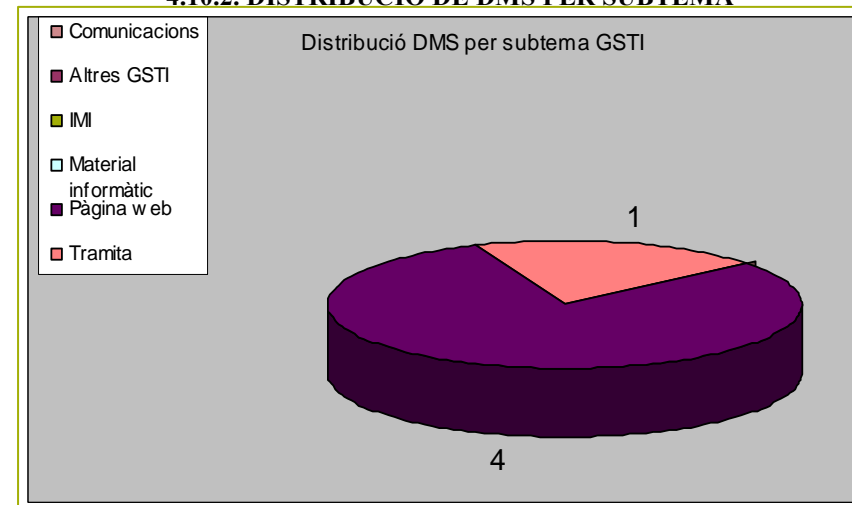


4.10. GSTI (GESTIÓ DE SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ)

4.10.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

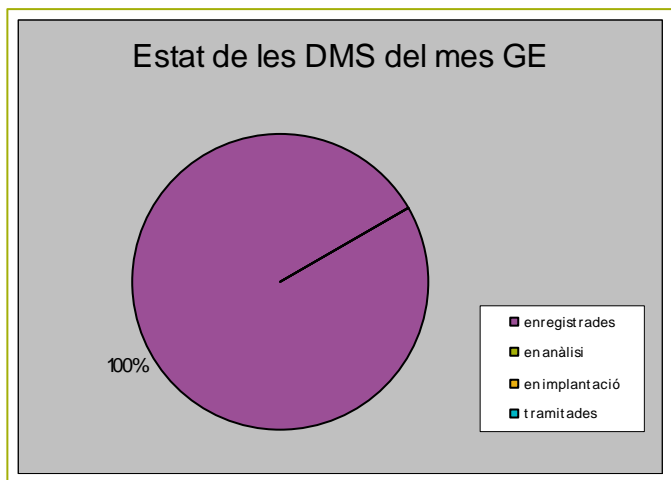


4.10.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

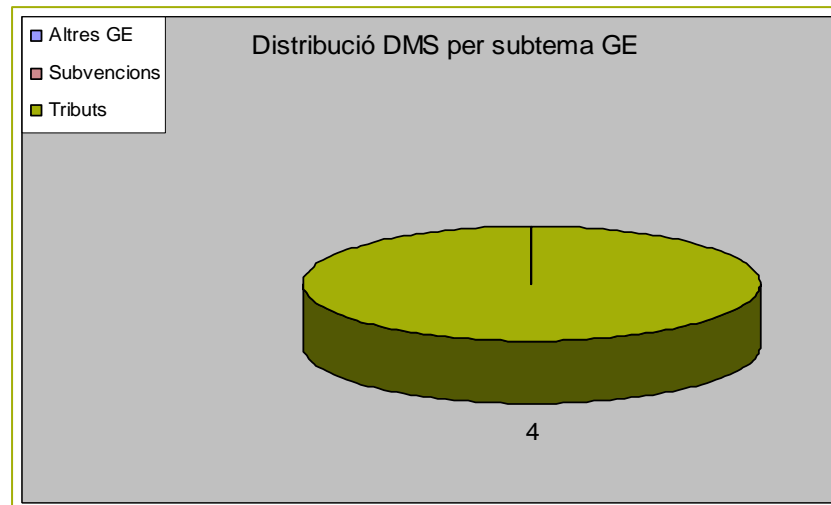


4.11. GE (GESTIÓ ECONÒMICA)

4.11.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

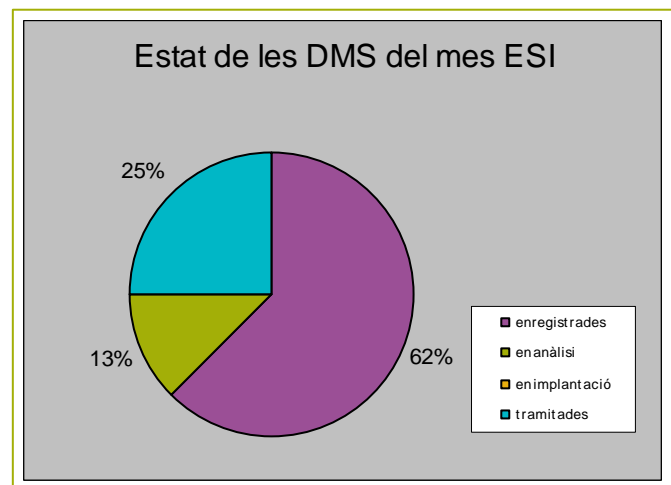


4.11.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

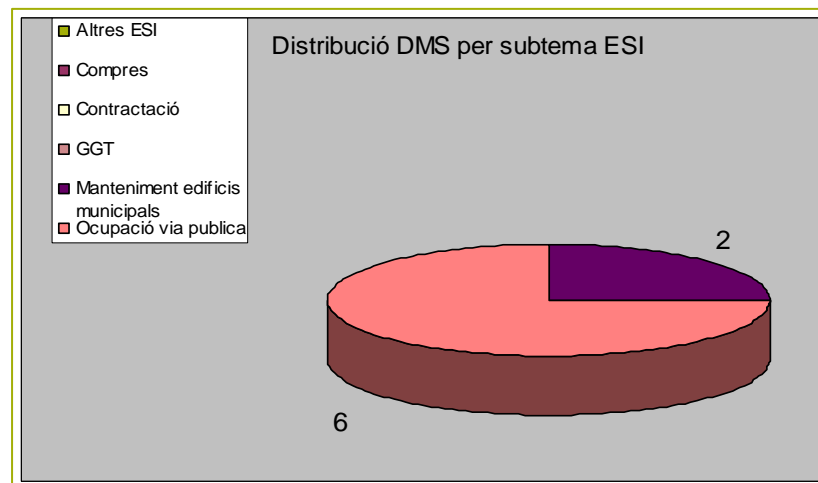


4.12. ESI (EQUIPAMENTS I SERVEIS INTERNS)

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 **DE amb un 100% de resolució, seguit de SSPC amb un 99% i d'AC amb un 89%**. 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 GMA amb un 86% i PS i ISPS amb un 83%. Finalment trobam GT amb un 50%.

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

- **GIU amb un 38%**
- **ESI amb un 25%**
- **GSTI amb un 20%**
- **GE amb un 0%**
- **RH amb un 0%**

En conclusió, es pot destacar que aquest mes hi ha cinc processos per davall del 50%, alguns d'ells com és habitual (GE i GIU). Destaca també que hi ha dos processos amb un 0% de resolució (GE i RH), 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** i **Administració electrònica**, amb 4 i 3 DMS respectivament.
- AC (Atenció al Ciutadà). Hi destaca el subtema **OAC** amb 7 DMS, **Telèfons, centraleta, SAT** amb 6 i **Multes** amb 6.
- PS (Promoció Socioeconòmica). Destaca el subtema **Esports** amb 142 DMS (**118 són peticions d'ampliació de l'horari de Son Hugo**). Pel que fa al nou subtema **Teatres municipals**, ha tingut 13 queixes, **9 d'elles relatives a que no funciona l'aire condicionat del Teatre Xesc Forteza**.
- GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes). Hi destaca el subtema **Parcs i Jardins** amb 51 (6 són relatives a arbres que embruten el carrer, seguit de **Mobilitat** amb 39).
- ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut). Hi destaca el subtema **Sanitat** amb 16 DMS (**5 relatives a plagues de paneroles** a diferents llocs de Palma, seguit de **Flassaders** amb 8, **5 d'elles són queixes per l'augment del lloguer de les sales**).
- GT (Gestió Territorial). Destaca **Disciplina** amb 5 DMS cadascun.
- SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana). El subtema destacat, com és habitual, és **Vehicles Abandonats** amb 119 DMS, seguit del subtema **Animals** amb 84, **Altres** amb 83 i **Renous, vibracions** amb 80. S'ha de fer constar també que hi ha 14 queixes del subtema **Vandalisme-botelló**, **5 de les quals fan referència a molèsties per jocs de pilota de nins al carrer**. Igualment destaca el subtema **Queixa del servei** amb 19 DMS, **3 de les quals són queixes pel tancament de l'oficina de l'Arenal**.
- GMA (Gestió del Medi Ambient). La gran majoria són del subtema **EMAYA** (120). Destaca aquest mes que hi ha **76 queixes d'aquest subtema referides a al cartell del ca de la campanya "No a la platja"**.
- RH (Recursos Humans). Hi ha 1 DMS assignada al subtema **Recursos Humans**.
- GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació). Hi ha cinc DMS, 4 de **Pàgina web** i 1 de **Sistra**.
- GE (Gestió Econòmica). Totes són del subtema **Tributs** amb 4 DMS.

- ESI (Equipaments i Serveis Interns). Destaquen 6 DMS del subtema **Ocupació via pública**.

5.3 EVOLUCIÓ DE NCI-DMS PER PROCÉS:

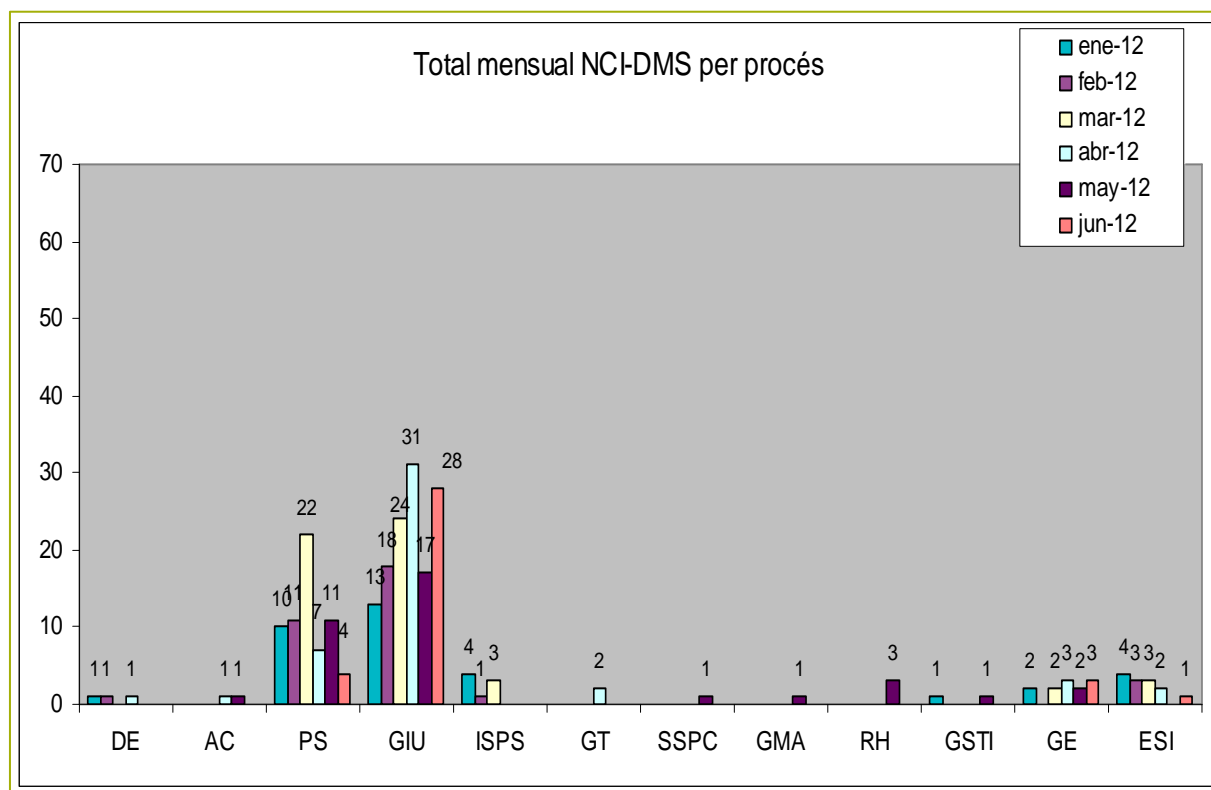
5.3.1 Total mensual NCI-DMS per procés

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 28 moltes més que el mes passat, que suposen el 78% 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 aquest mes una altra 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.

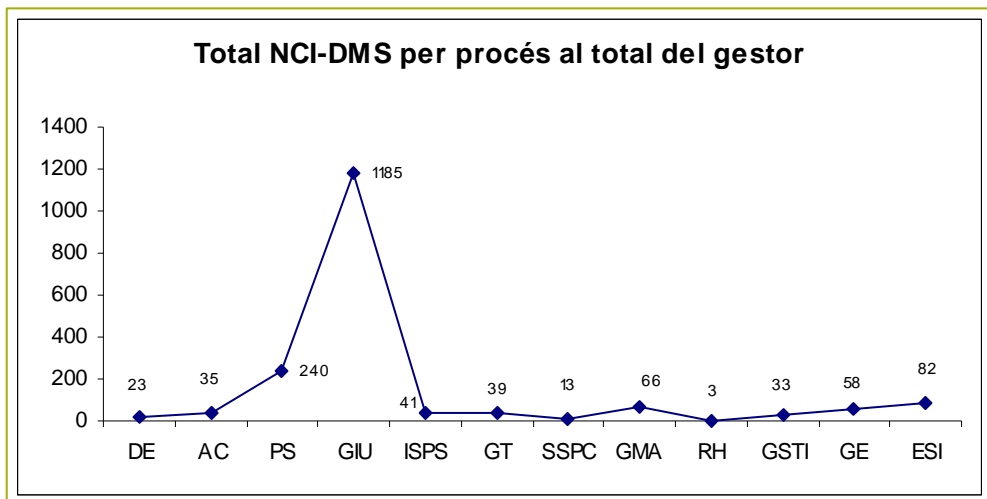
El segueixen **PS**, amb 4 (tres enregistrades i una en anàlisi), **GE** amb 3 (totes enregistrades) i **ESI** amb 1 (enregistrada).

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



En percentatges, podem resumir que un 78% de NCI-DMS d'aquest mes són de GIU; un 11% de PS, un 8% de GE i un 3 d'ESI.

5.3.2 Total NCI-DMS al total del gestor per procés



Al total del gestor DMS hi consten actualment 1.818 NCI-DMS de les quals 1.388 es troben en estat de tramitades, per tant un 76% de resolució, quasi el mateix percentatge que el mes passat.

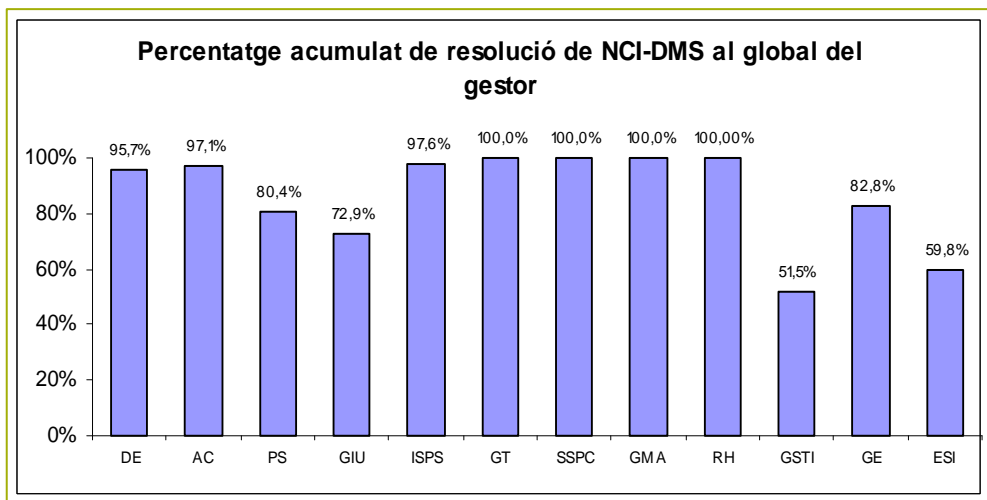
Com a processos amb més DMS que han passat a NCI-DMS, és dir, que no s'han tramitat en els 45 dies establert a l'efecte, trobam sempre en primer lloc GIU amb 1185, destacant molt per sobre dels altres processos.

La resta de processos es troben en nivells similars de NCI-DMS. Destaca PS amb 240, 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 EURO COP 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. Destaca RH que té 3 NCI-DMS, quan és un procés amb molt poques DMS assignades.

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'aquestes 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 AC seguits de DE, 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 aquest mes experimenta una lleugera pujada fins quasi el 73%.

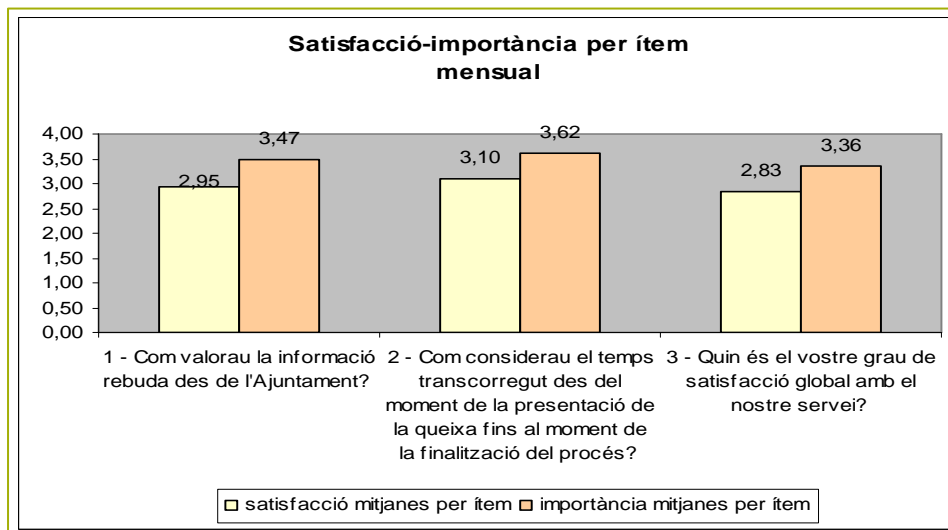
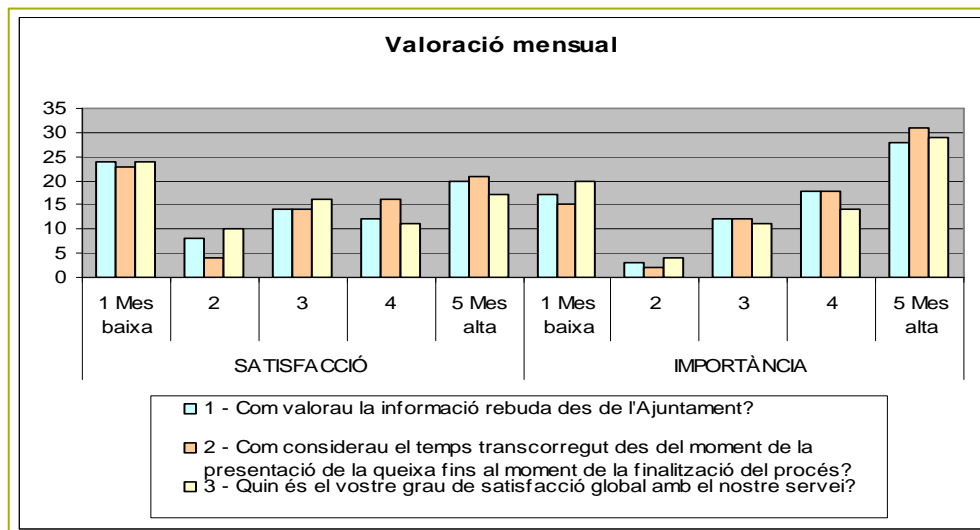
6. MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ

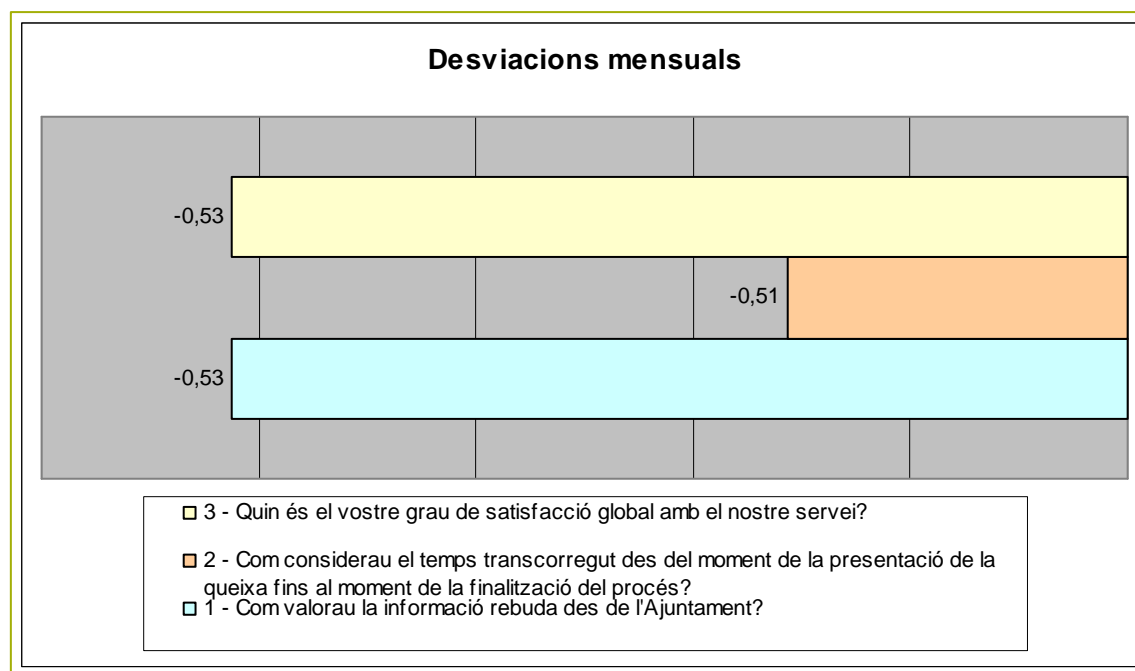
Aquest més han arribat 78 enquestes de satisfacció de les 186 DMS tramitades a les quals constava una adreça electrònica, exceptuant les de SSPC, així com les felicitacions i observacions que només tenen una comunicació agraint l'aportació de l'usuari i les DMS de caràcter intern. Això suposa un **percentatge de resposta a les enquestes d'un 42%**. Es tracta d'un percentatge un poc baix, encara que semblant al que és habitual, amb excepció del 86% del mes d'abril i que sembla que va ser tan alt per un reenviament que es va haver de fer pel mal funcionament dels correus electrònics amb enquesta de satisfacció que es va produir durant unes setmanes del mes d'abril.

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 186 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:

	jun-12					SATISFACCIÓ					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?	24	8	14	12	20	17	3	12	18	28					
2 - Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació de la queixa fins al moment de la finalització del procés?	23	4	14	16	21	15	2	12	18	31					
3 - Quin és el vostre grau de satisfacció global amb el nostre servei?	24	10	16	11	17	20	4	11	14	29					





De les valoracions que analitzem veim que aquest mes **l'ítem relatiu al temps transcorregut** ha estat el **millor valorat**, amb un 3,10 de mitjana de satisfacció i un 3,62 d'importància, la qual cosa provoca una desviació de 0,51.

En canvi, aquest mes les desviacions són iguals, de 0,53, en els dos altres ítems.

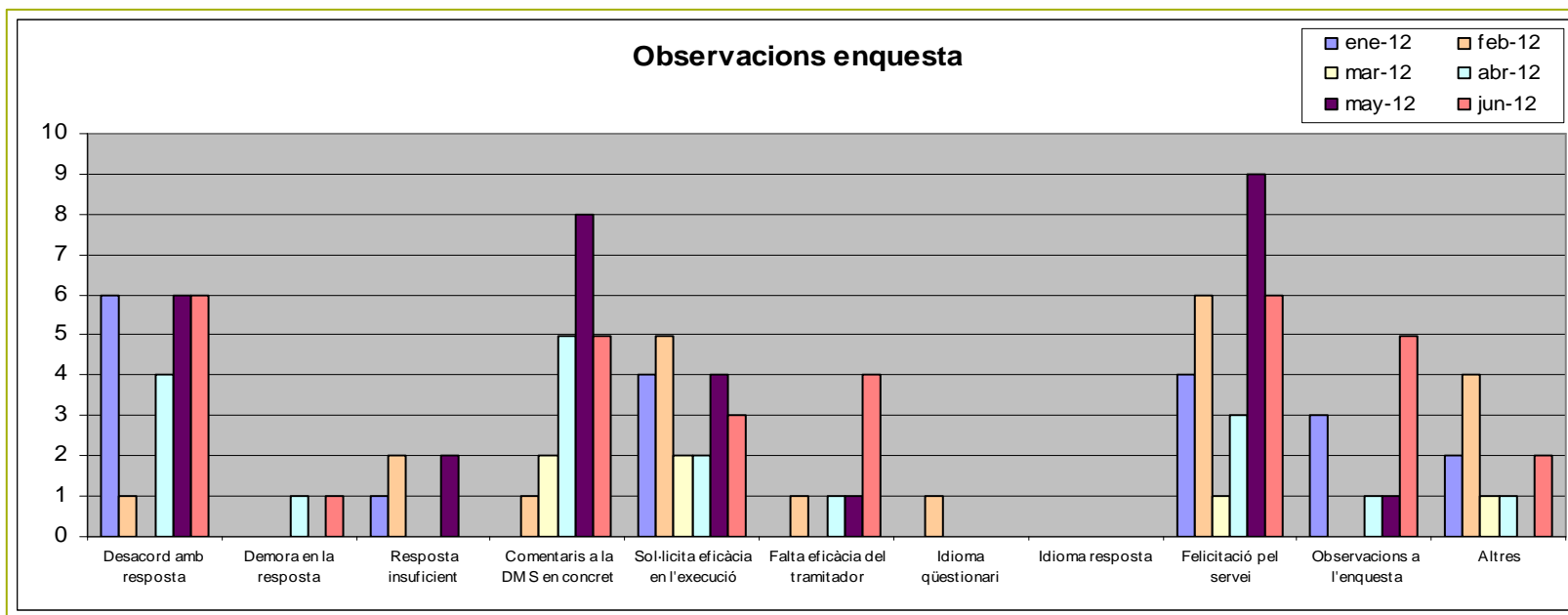
Pel que fa a **l'ítem referit a la valoració de la informació rebuda** té aquest mes una valoració mitjana de 2,95 i una importància valorada en un 3,47.

Pel que fa a la valoració de **la satisfacció global amb el servei** s'ha valorat amb un 2,83 de satisfacció i un 3,36 d'importància.

Destaca, igual que el mes anterior, que en tots els casos la importància és superior a la satisfacció, no obstant les desviacions són bastant 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 32 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 32 observacions a les enquestes. La majoria d'aquestes observacions són felicitacions pel servei (6) que representen el 19% del total i les observacions de desacord amb la resposta (6) que representen un 18% del total).

Un 16 % són comentaris a la DMS en concret i un altre 16 % observacions a l'enquesta.

Pel que fa a observacions sobre falta d'eficàcia del tramitador, suposen el 13% del total, un 9% sol·licita eficàcia en l'execució i un 3% són observacions sobre demora en la resposta.

Finalment hi ha dues observacions molt concretes i 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
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 pública	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
--	----------------------	--