
INFORME DE RECEPCIÓ I GESTIÓ

DEMANDES MUNICIPALS DE SERVEIS

MAIG DE 2012

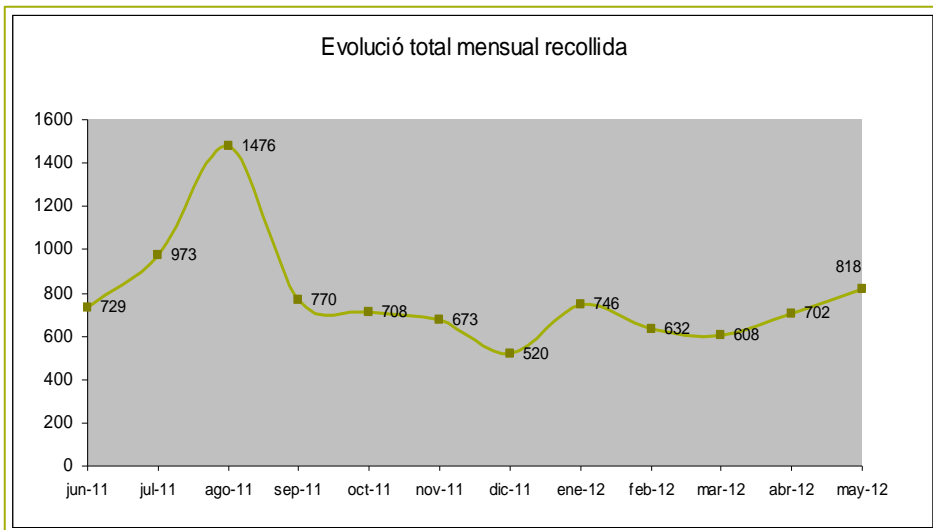
ÍNDEX

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

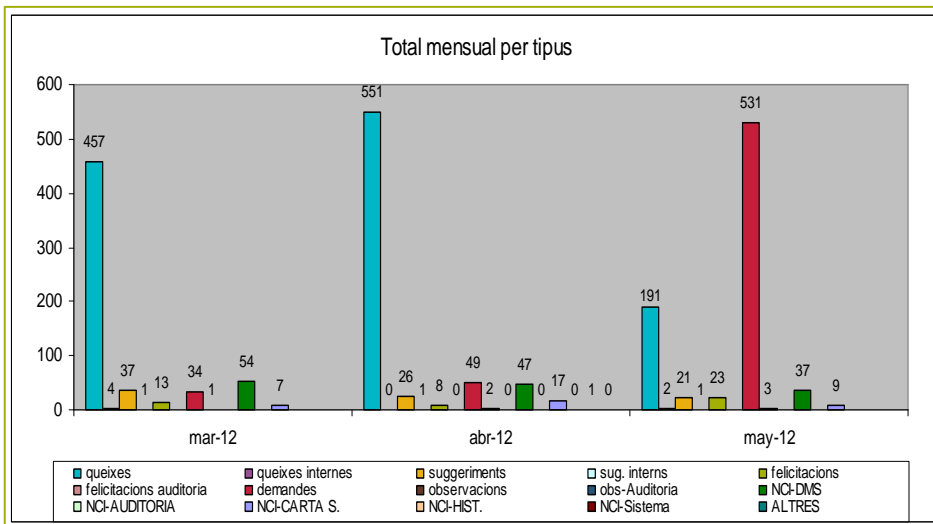


1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA:

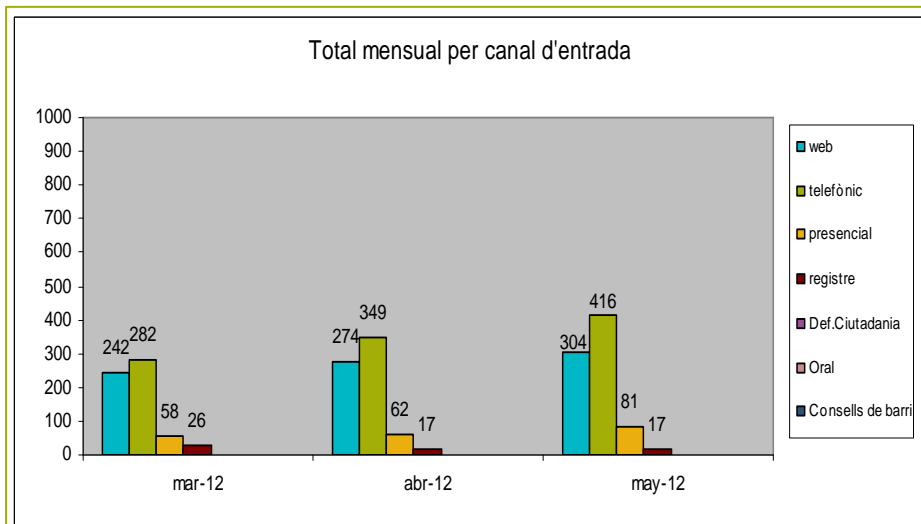
La **recollida** total de DMS en aquest mes ha estat de **818**. Es tracta d'una xifra bastant superior a la dels mesos anteriors i una de les més altes del darrer any. Actualment ens trobam en una mitjana de 780 DMS al mes. En els darrers dotze mesos, destaca el mes de desembre pel baix nombre de DMS entrades i el mes de juliol per l'alt nombre d'aquestes. Menció a part el mes d'agost, en que extraordinàriament es va arribar a 1476, per les 614 queixes relatives a la supressió del carril bici de les Avingudes.

L'augment d'aquest mes de maig no sembla motivat per alguna cosa en concret, simplement hi ha hagut un augment, repartit en les diverses tipologies i temàtiques habituals.

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, hem decidit canviar la tipologia d'aquestes DMS, les quals consideràvem queixes i que a partir d'ara passaran 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 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 191, i representen el **23% del total**. És el segon tipus de DMS més habitual, després de les demandes.

Suggeriments. El nombre de suggeriments (21) és un poc inferior al del mes passat i representa el **3% del total**.

Felicitations. Aquest mes s'han enregistrat **23 felicitacions**, moltes més que els mesos anteriors. Aquestes felicitacions han estat: **8 pel procés AC (4 subtema OAC i 4 subtema SAT), 1 pel procés PS subtema Biblioteques, 9 pel procés GIU (5 per Parcs i Jardins, 1 per Enllumenat, 1 per Vialitat, 1 per Mobilitat i 1 per Infraestructures), 1 per ISPS subtema Flassaders, 3 per GMA (totes per EMAYA) i 1 per GE (Tributs)**. Suposen aquest mes el **3% del total de DMS**.

Demandes i observacions. Aquest mes s'han enregistrat **531 demandes**, pel que hem explicat a l'inici d'aquest punt (417 són del procés SSPC). Pel que fa a observacions n'hi ha hagut 3. Aquest mes i amb el canvi d'interpretació abans indicat, les demandes **suposen 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 **2 queixes internes**, una en la qual se sol·licitava la normativa de cotxes camuflats de policia i l'altra relativa a que els controladors mediambientals telefonen al 010 per avisar de queixes per poda al carrer Sindicat. Pel que fa a **suggeriments interns n'hi ha hagut un** que feia referència a una possible millora del programa informàtic de cita prèvia per empadronament. 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 37; 10 menys que el mes passat i que suposen **un 5% de les DMS enregistrades aquest mes**.

S'han enregistrat també **9 NCI de cartes de serveis (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 l'OVIT).

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

En aquest mes s'han rebut 8 demandes que no eren competència municipal sinó pel Govern Balear (5 i pel Consell de Mallorca (3) i que se'ls han remès. També hem rebut 2 DMS des de la CAIB, que feien referència a aspectes de competència municipal.

1.3 TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA

Canal telemàtic. Aquest mes han entrat via web 304 demandes, el **37% del total**.

Canal telefònic. Amb 416 entrades per aquesta via i un percentatge d'utilització del **51%** torna a ser el canal més utilitzat aquest mes.

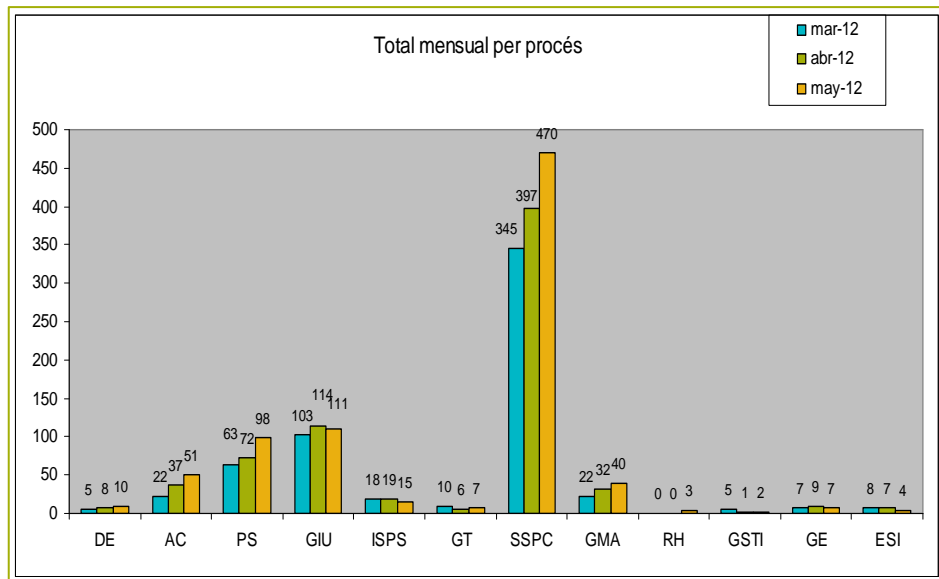
Canal presencial. S'han registrat 81 DMS que han arribat per aquesta via, que representen el **10% del total**.

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

Registre General. La resta de DMS ha entrat per aquesta via (17), 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 470 (el 58% del total). El segueix GIU que té assignades 111 DMS (el 14% del total). A continuació trobam PS amb 98 (12% del total).

Processos amb menys assignació de DMS: Aquest mes destaquen AC i GMA amb 51 i 40 cadascun (un 6% i un 5% respectivament), seguit de ISPS amb 15 (un 2%).

Finalment tobam GE, GT i DE amb 7, 7 i 10 DMS respectivament (representen un 1% cadascun).

La resta de processos (RH, GSTI i ESI) 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 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). Destaquen també aquest mes DE i GT amb només 8 i 6 DMS.

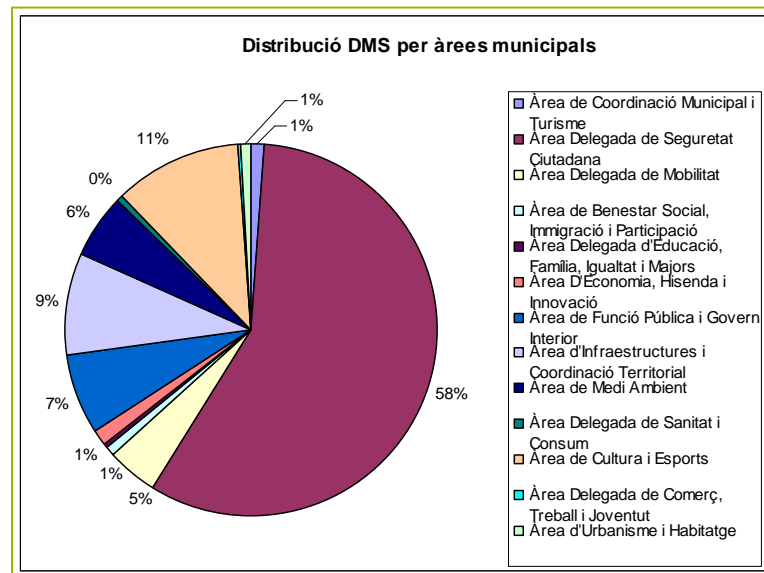
1.5. TOTAL MENSUAL PER ÀREA MUNICIPAL

1.5 TOTAL MENSUAL PER ÀREA MUNICIPAL

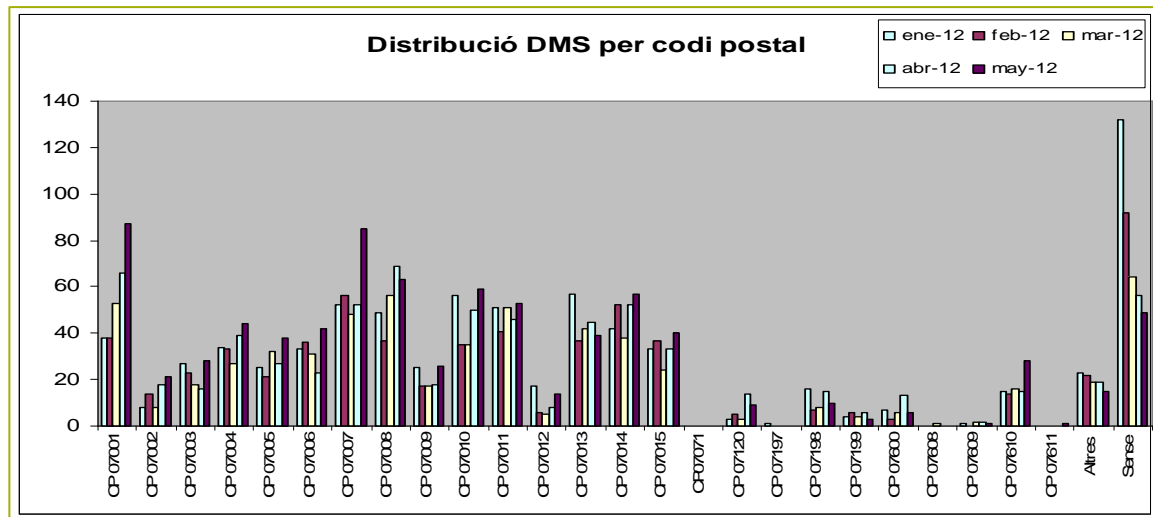
A mitjans de 2011 es varen introduir al gestor DMS les àrees municipals responsables segons el contingut de les demandes ciutadanes.

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 (58%); a continuació trobam aquest mes més l'Àrea de Cultura i Esports (11%), l'Àrea d'Infraestructures i Coordinació Municipal (9%), seguit de prop per l'Àrea de Funció Pública i Govern Interior (7%) i les àrees de Medi Ambient (6%) i delegada de Mobilitat (5%).

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 de Benestar Social, Immigració i Participació, l'Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació i l'Àrea d'Urbanisme i Habitatge. Amb menys d'un 1% l'Àrea delegada d'Educació, Família, Igualtat i Majors, l'Àrea delegada de Sanitat i Consum 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 07001 (Plaça Sta. Eulàlia) i el 07007 (La Soletat). A continuació trobam els codis postals 07008 (Son Gotleu), 07010 (Cas Capiscol), CP07014 (Son Armadams) i el 07011 (Son Roca).

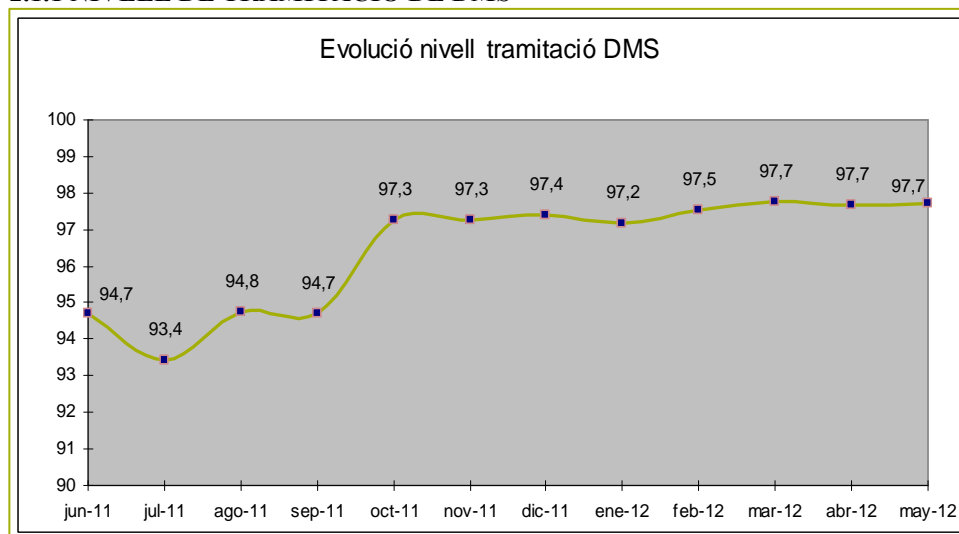
Pel que fa a les demandes amb codis postal que no són de Palma, suposen aquest mes el 2% del total. Finalment, hi ha un 6% de les demandes enregistrades en les quals no consta el codi postal (obligatori només a través del canal telemàtic).

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

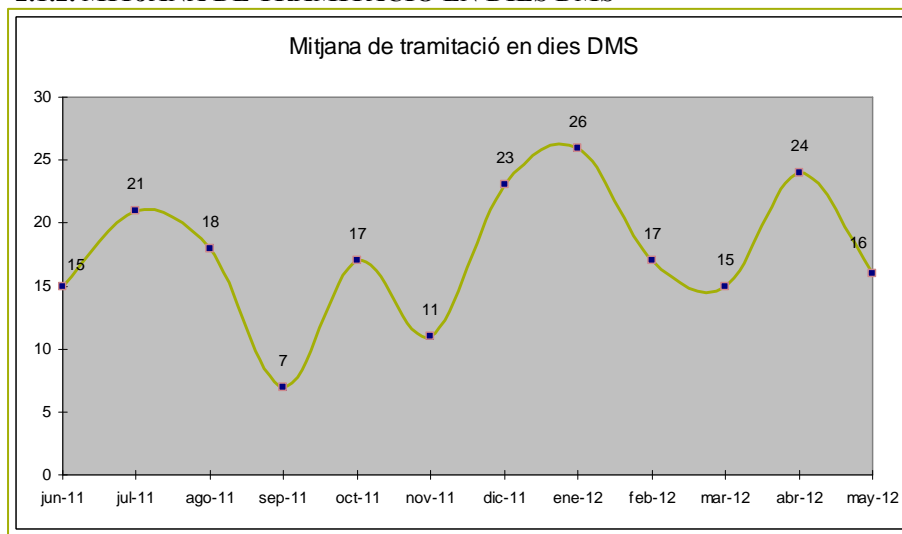
2. GESTOR DE DMS

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 que els dos mesos anteriors i 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 16 dies. Es tracta d'una mitjana bastant baixa, només superada enguany pel mes de gener, en què va ser de 15 dies. La mitjana anual de 2011 va ser de 17 dies, per tant ens trobam aquest mes en un nivell molt similar.

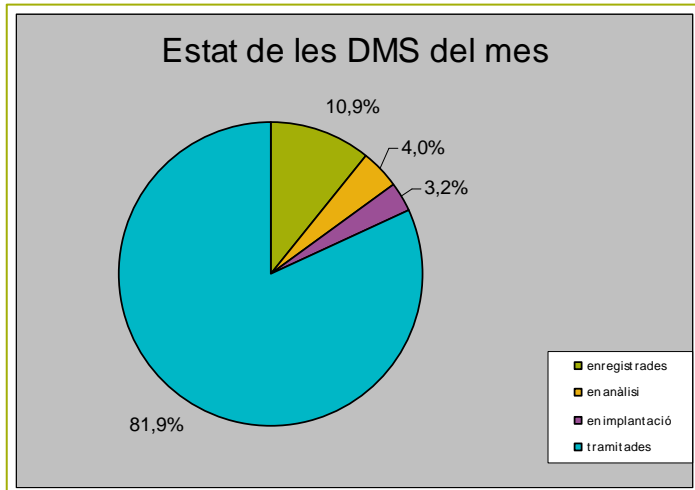
Pel que fa a queixes, la mitjana és de 12 dies, mitjana superior a la del mes passat que va ser de 5, però que és una mitjana molt acceptable. molt baixa; per als suggeriments és de 24 dies, xifra un poc elevada i que suposa una mitjana un poc inferior a la del mes passat (26 dies); pel que fa a demandes, aquest mes la mitjana de tramitació és de 3 dies, molt inferior del que és habitual. Aquesta baixada es deu a l'explicat al punt 1.2 en referència a la consideració de demandes de la majoria de DMS per al procés SSPC (Policia Local), que abans es consideraven com queixes. Totes aquestes mitjanes són acceptables, inclús aquest mes pel que fa a queixes i suggeriments internes que es troben en una mitjana de 24 dies les queixes internes i de 17 dies els suggeriments interns.

Encara que aquest mes hagi baixat la mitjana de dies de resolució dels 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 18 dies; per tant, complim l'esmentat compromís.

2.2. ESTAT GENERAL DE LES DMS

2.2.1. ESTAT DE LES DMS ENREGISTRADES EN EL MES



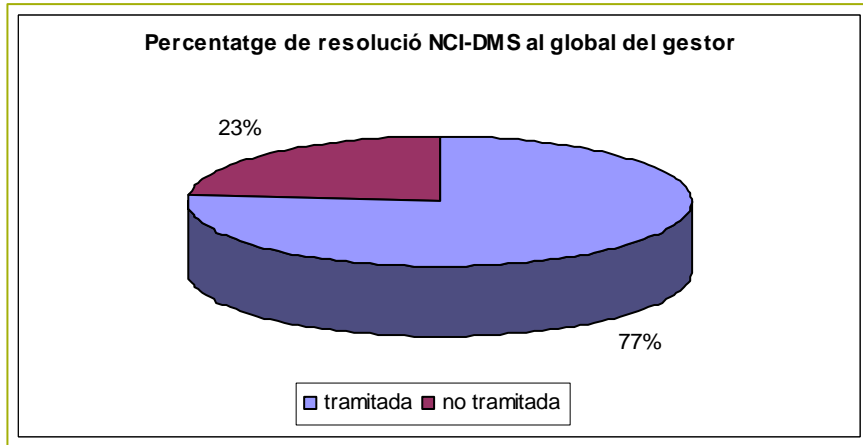
2.2.1. ESTAT DE LES DMS ENREGISTRADES EN EL MES:

De les 818 DMS enregistraes durant el present mes, 670 es troben ja tramitades, la qual cosa suposa quasi un 82% de resolució. En canvi, 89 es troben encara en estat d'enregistraes, 33 en estat d'anàlisi i 26 en estat d'implantació. Aquest mes el percentatge de resolució de DMS ha augmentat bastant respecte del mes anterior, que era de quasi un 74%.

Respecte de les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat d'enregistraes, suposen un 10%, percentatge bastant inferior al dels mesos passats. 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 37 NCI-DMS (deu menys que el mes passat i que representen un percentatge del 6% 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 01-06-2012 només s'han tramitat 3 NCI-DMS de les 37 generades; les 34 restants es troben 31 en estat d'enregistrada i 3 en estat d'anàlisi.

Pel que fa a nivell de tramitació de NCI-DMS al global del gestor, actualment es troba en un 77% de resolució, percentatge igual al del mes passat però semblant a l'habitual.

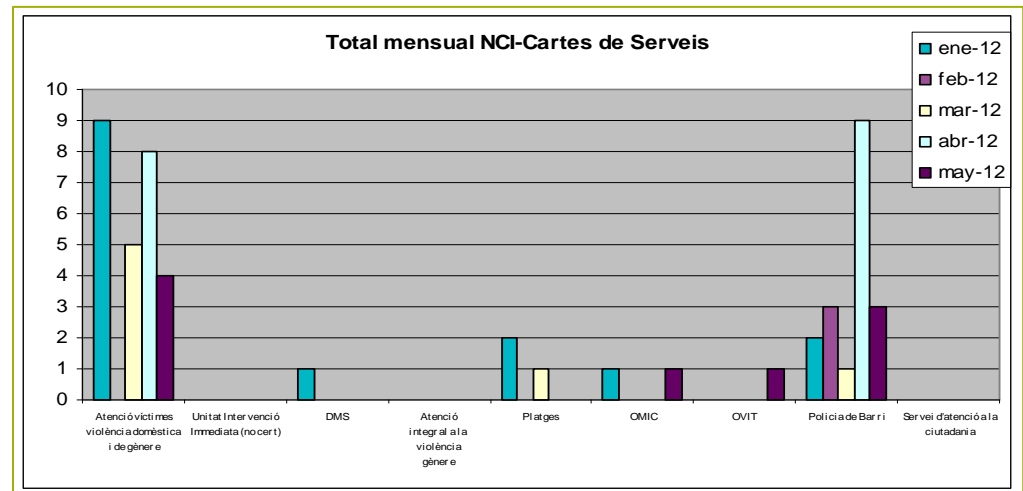
NCI-CARTES SERVEI

S'han enregistrat aquest mes 9 NCI-Cartes de servei (per incompliment dels compromisos adquirits). Són 4 de la Carta de Compromisos de Violència Domèstica i de Gènere, 3 de la Carta de Policia de Barri, 1 de la Carta de l'OVIT 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.

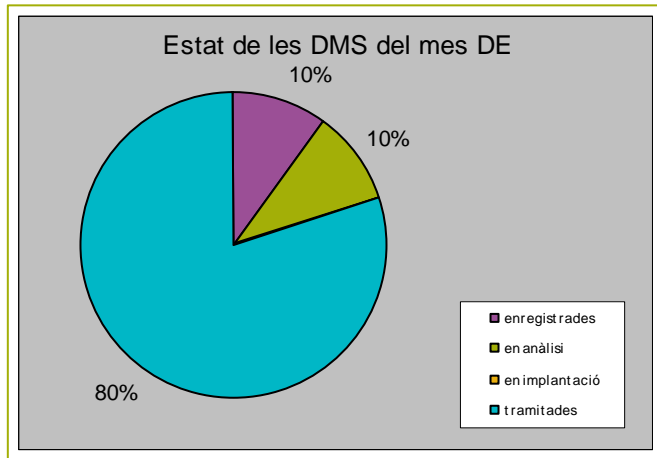
No s'han enregistrat aquest mes NCI-Sistema.



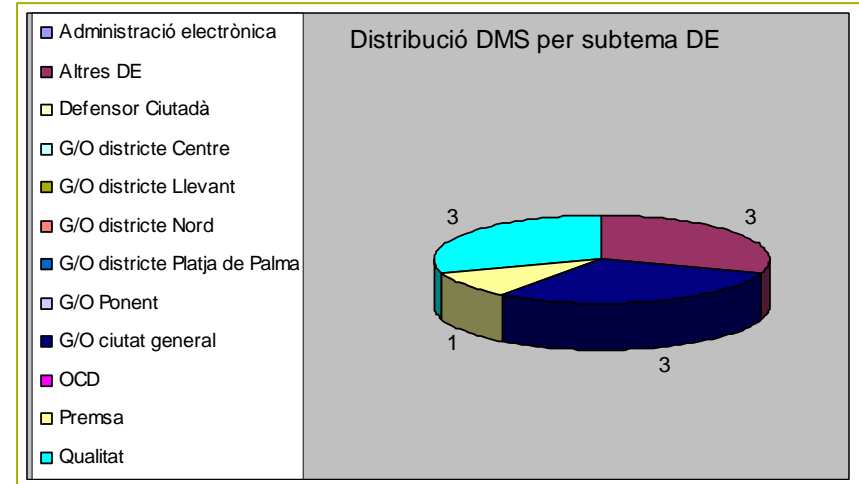
4. AVALUACIÓ PER PROCÉS

4.1. DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA)

4.1.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

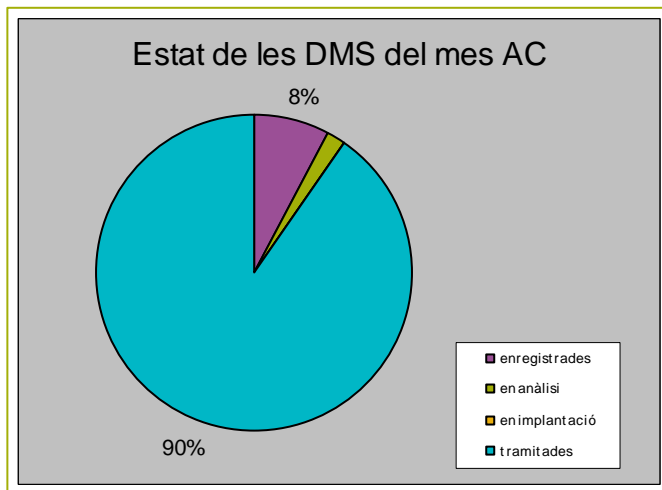


4.1.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

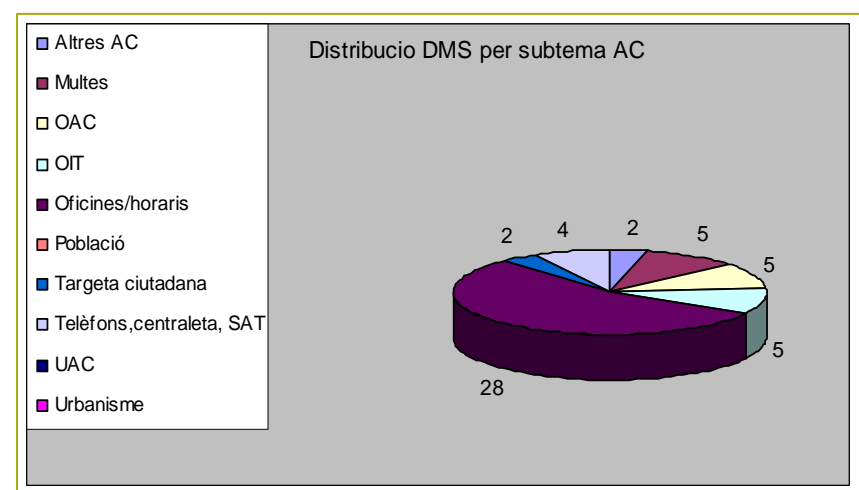


4.2 AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ)

4.2.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

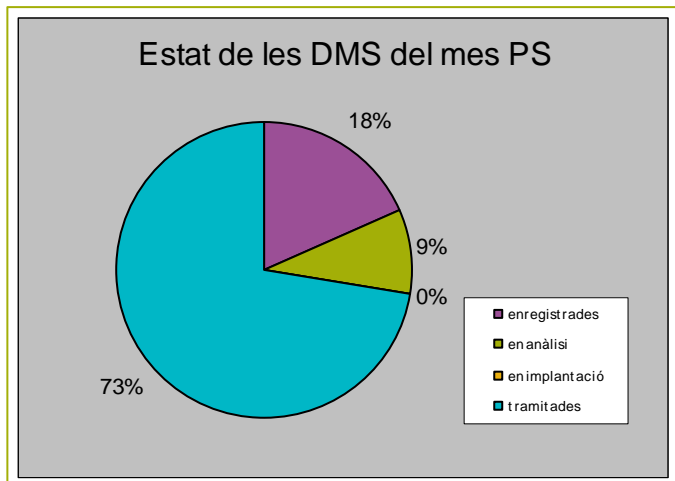


4.2.2 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

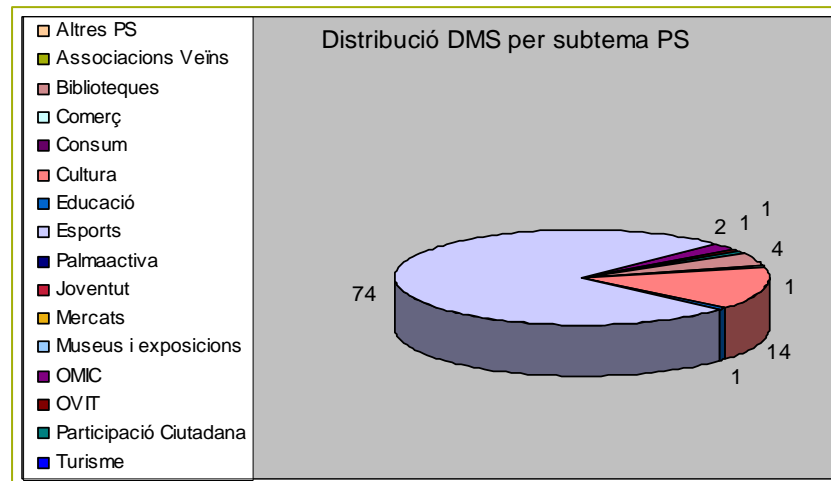


4.3 PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA)

4.3.1 ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

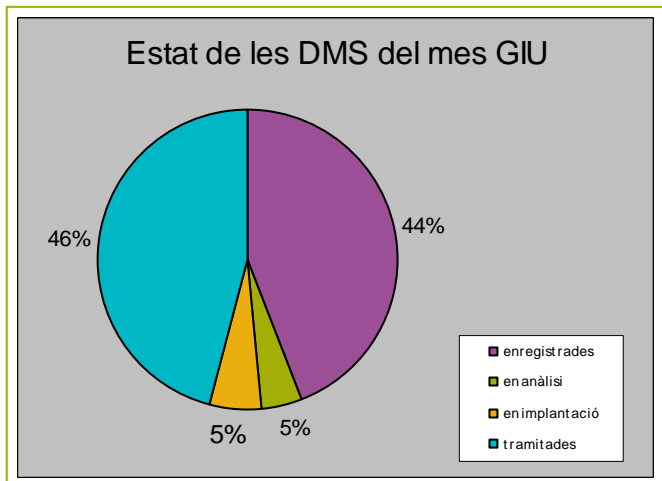


4.3.2 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

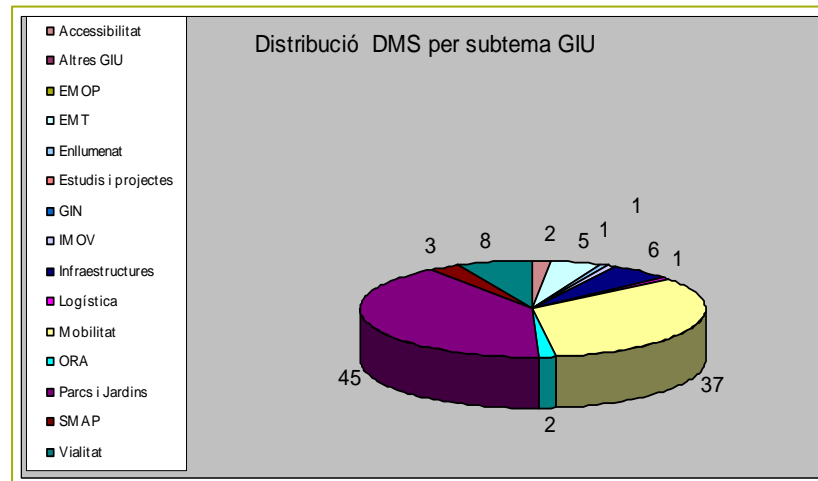


4.4 GIU (GESTIÓ D'INFRAESTRUCTURES URBANES)

4.4.1 ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

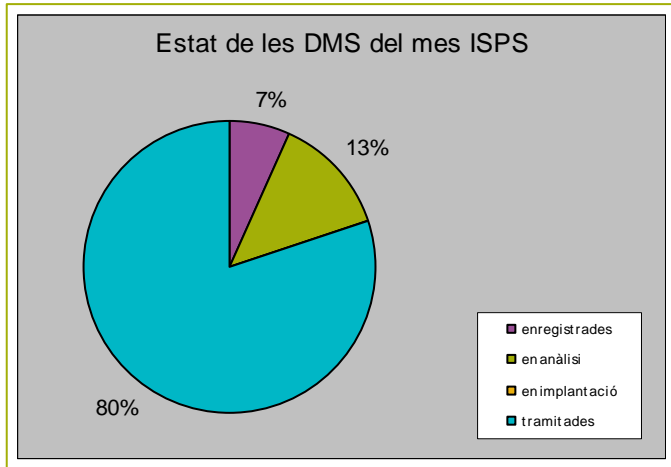


4.4.2 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

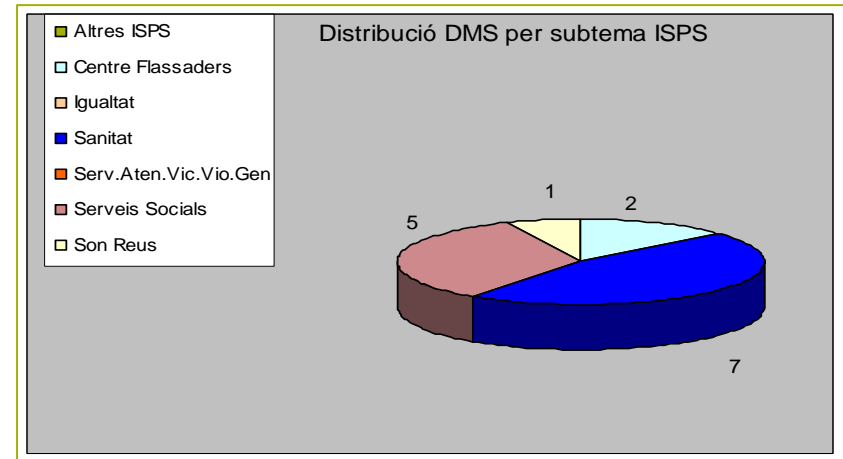


4.5. ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT)

4.5.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

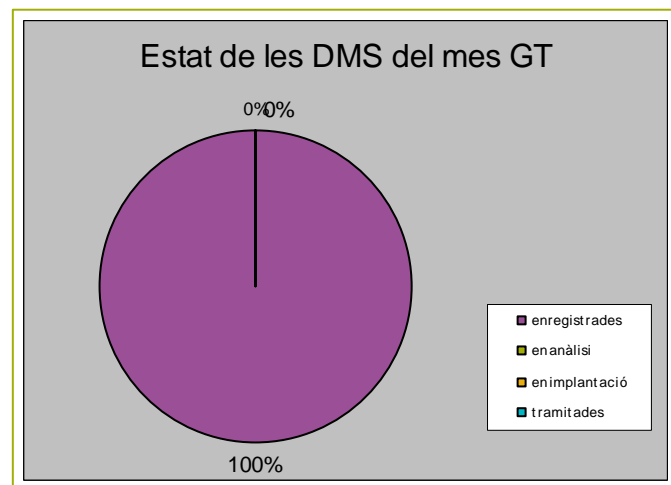


4.5.2 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

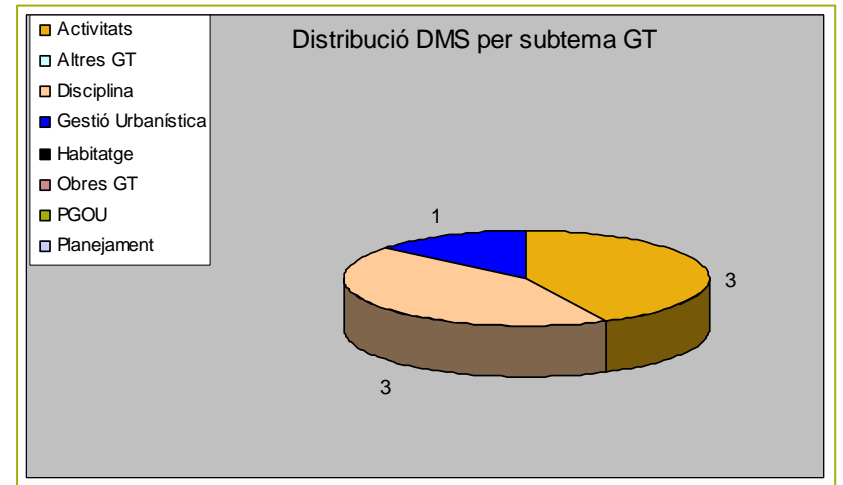


4.6. GT (GESTIÓ TERRITORIAL)

4.6.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

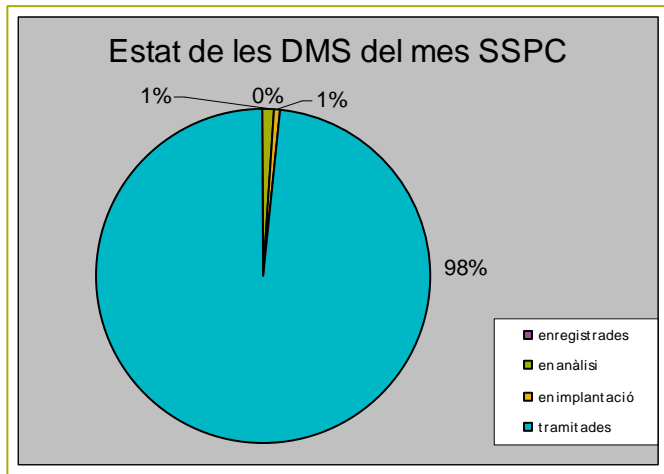


4.6.2 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

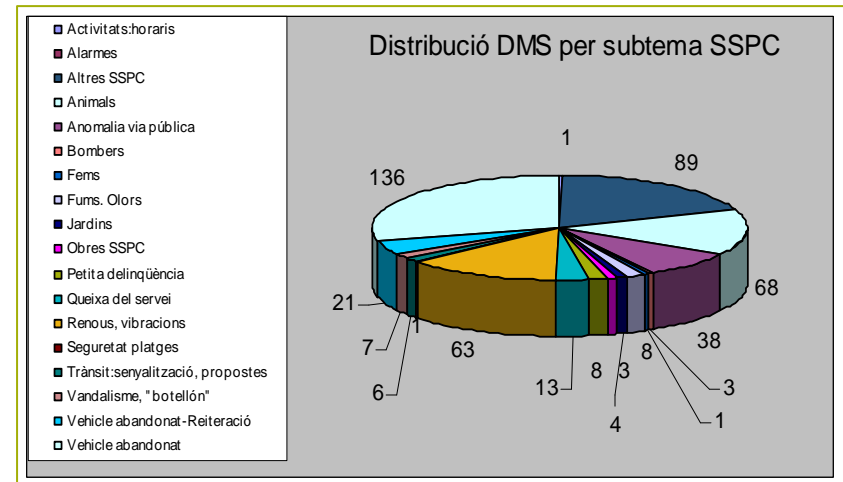


4.7. SSPC (SERVEIS DE SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA)

4.7.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

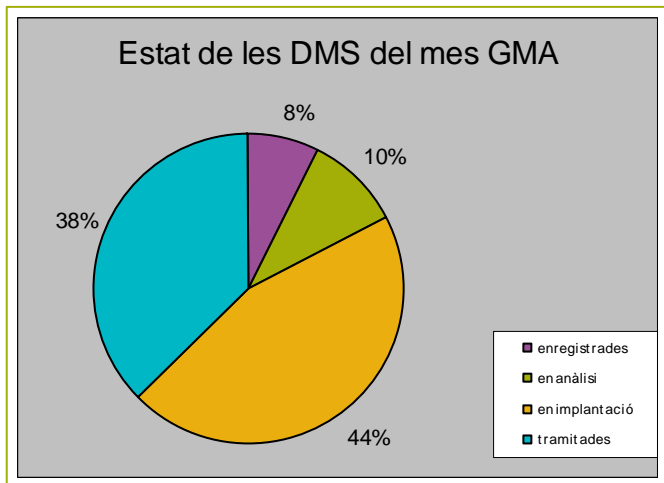


4.7.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

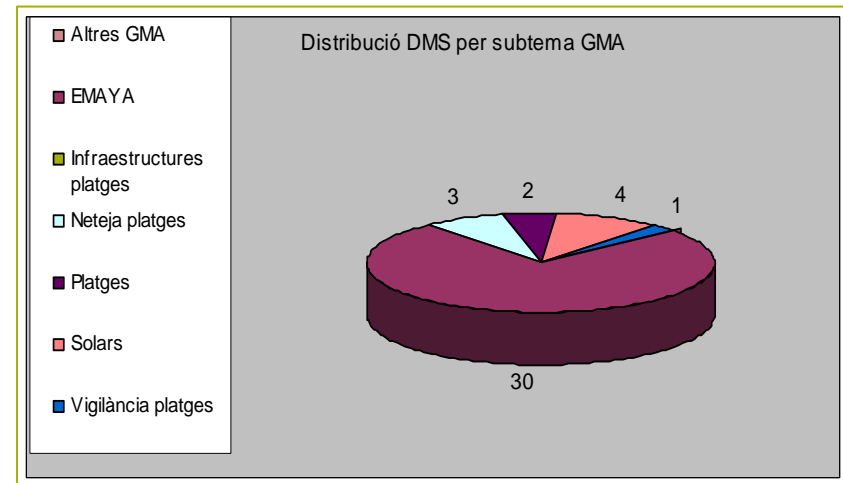


4.8. GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT)

4.8.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

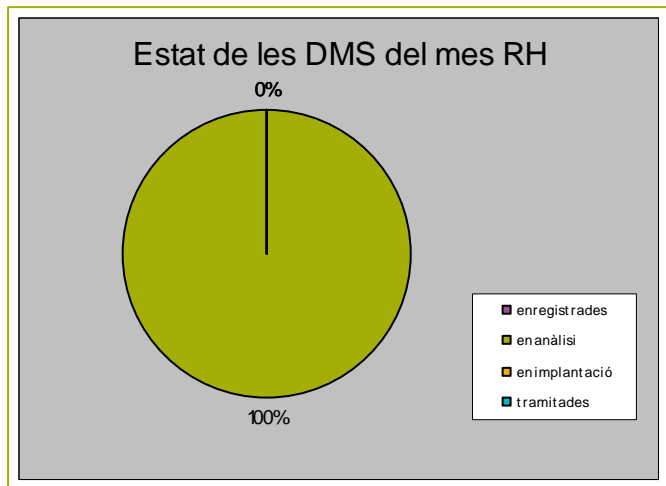


4.8.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

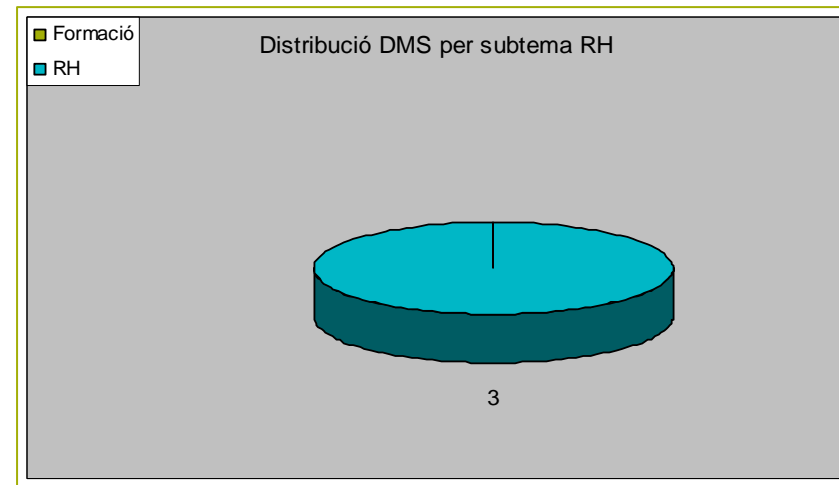


4.9. RH (RECURSOS HUMANS)

4.9.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

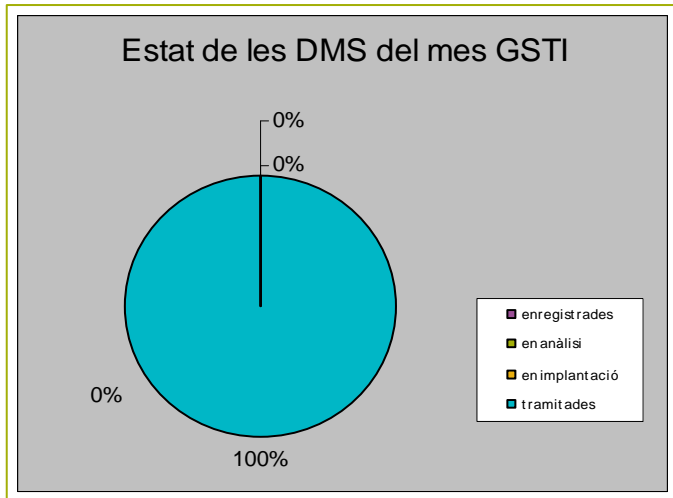


4.9.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

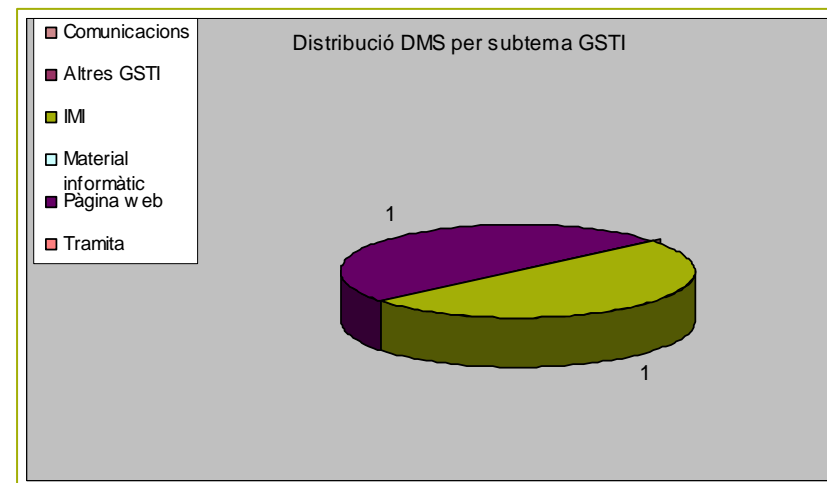


4.10. GSTI (GESTIÓ DE SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ)

4.10.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

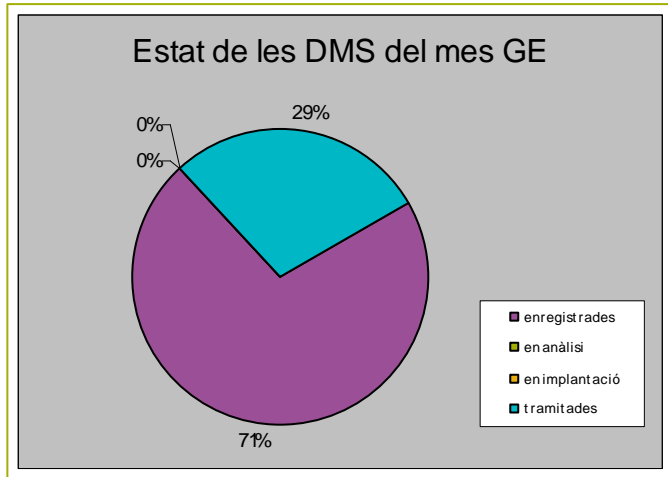


4.10.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

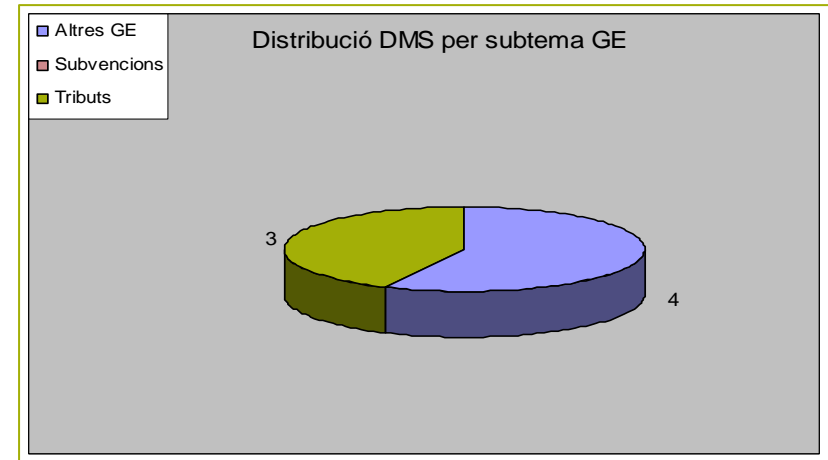


4.11. GE (GESTIÓ ECONÒMICA)

4.11.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

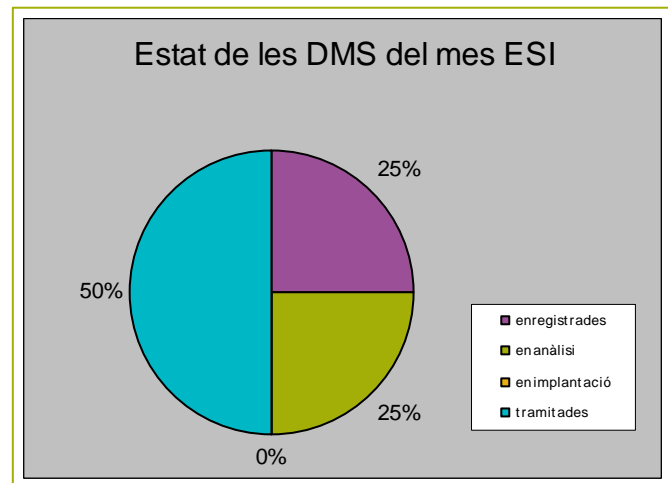


4.11.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

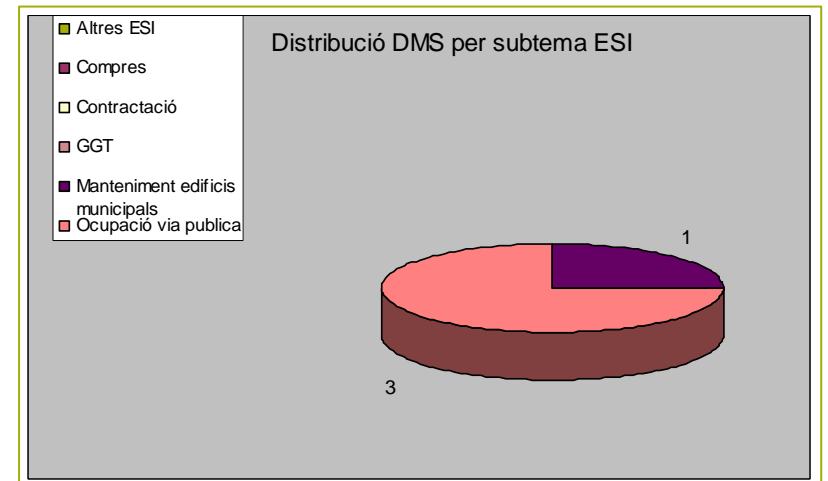


4.12. ESI (EQUIPAMENTS I SERVEIS INTERNS)

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 **GSTI amb un 100% de resolució, seguit de SSPC amb un 98% i seguit d'AC amb un 90%**. El procés AC 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 i GST normalment té molt poques DMS assignades (en concret aquest mes 2, totes tramitades).

- Pel que fa a processos amb percentatges per damunt del 50% trobam els processos DE i ISPS amb un 80%, PS amb un 73% i ESI amb un 50%.
- Finalment, s'han de destacar com a processos que es troben en un nivell molt baix pel que fa a la resolució aquest mes:

- GIU amb un 46%
- GMA amb un 38%
- GE amb un 29%
- GT 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, GIU). Destaca també que hi ha dos processos amb un 0% de resolució (GI i RH), encara que es tracta de DMS dins del termini de resolució.

També s'ha de destacar que RH, que té assignades tres DMS aquest mes, es tracta de tres NCI-DMS.

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, Altres DE i Qualitat**, amb 3 DMS cadascun.
- AC (Atenció al Ciutadà). Hi destaca el subtema **Oficines/horaris**, amb 28 DMS (**27 relatives al tancament de l'OAC Coll den Rabassa**).
- PS (Promoció Socioeconòmica). Destaca el subtema **Esports** amb 74 DMS (**33 són peticions d'ampliació de l'horari de Son Hugo**).
- GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes). Hi destaca sobretot el subtema **Parcs i Jardins** amb 45, seguit de **Mobilitat** amb 37.
- ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut). Hi destaca el subtema **Sanitat** amb 7 DMS, seguit de **Serveis Socials** amb 5.
- GT (Gestió Territorial). Destaca **Activitats i Disciplina** amb 3 DMS cadascun.
- SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana). El subtema destacat, com és habitual, és **Vehicles Abandonats amb 136 DMS**, seguit del subtema **Altres** amb 89 (tres fan referència a prostitució a diverses zones) i destaquen també 4 DMS del subtema **Vandalisme-botelló** relatives a molèsties per jocs de pilota de nins al carrer.
- GMA (Gestió del Medi Ambient). La gran majoria són del subtema **EMAYA** (30).
- RH (Recursos Humans). Hi ha 3 DMS assignades al subtema **Recursos Humans**.
- GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació). Hi ha dues DMS, 1 de **Pàgina web** i 1 d'**IMI**.
- GE (Gestió Econòmica). Destaca el subtema **Altres** amb 4 DMS, la resta, 3, són de **Tributs**.
- ESI (Equipaments i Serveis Interns). Destaquen 3 DMS del subtema **Ocupació via pública**.

5.3 EVOLUCIÓ DE NCI-DMS PER PROCÉS:

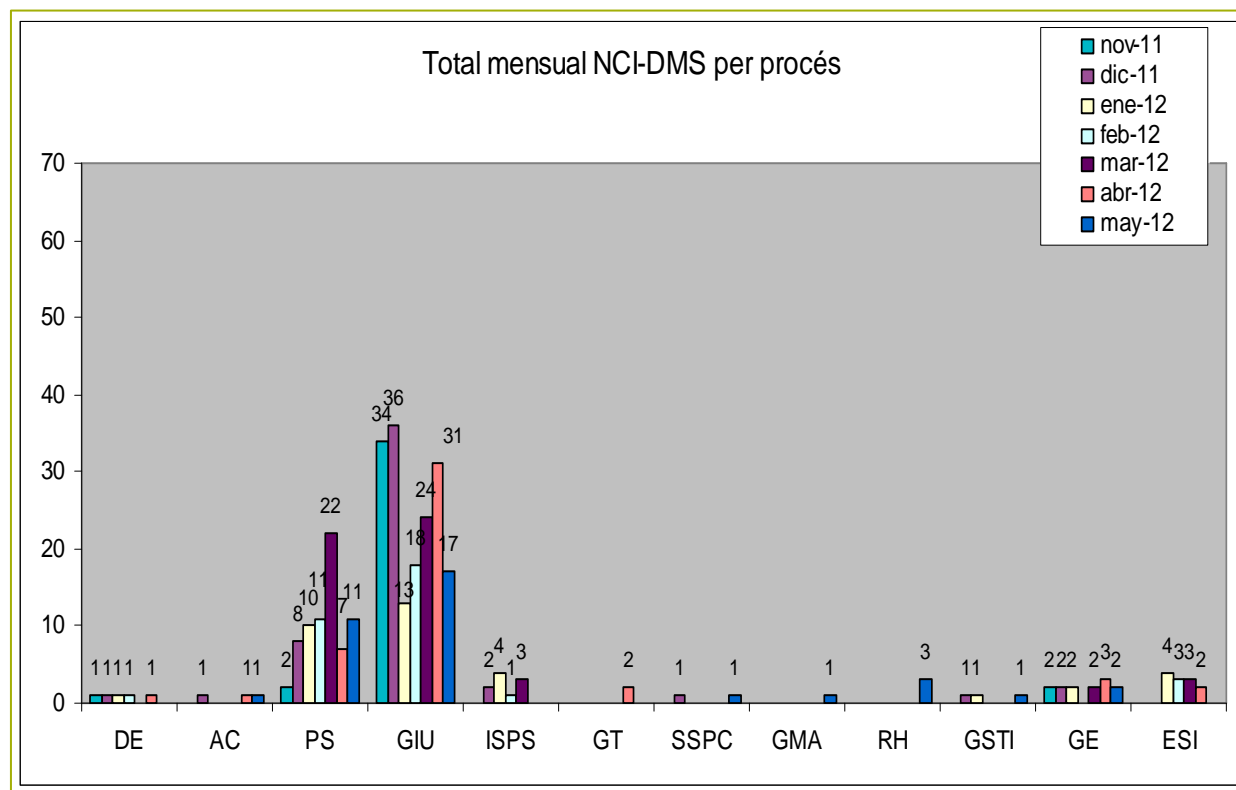
5.3.1 Total mensual NCI-DMS per procés

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 17 quasi la meitat que el mes passat, que suposen el 45% 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 aquest mes s'ha treballat més en el tema de resolució de DMS en termini, donat que ha baixat molt respecte del mes passa.

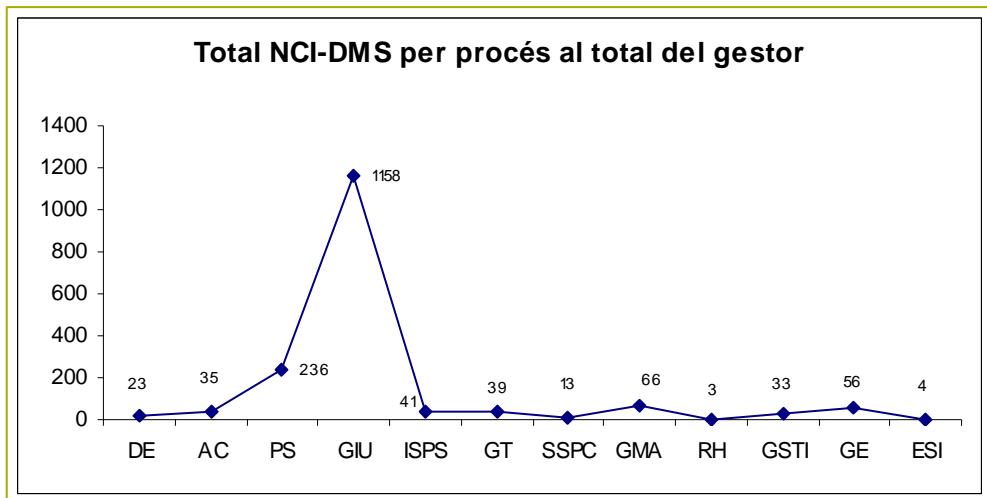
El segueixen **PS**, amb 11 (també totes enregistrades), **GE** amb 2 (totes enregistrades) i **GSTI, GMA, SSPC i AC** amb 1 cadascun (tramitades les de GSTI, GMA i SSPC i enregistrada la d'AC).

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



En percentatges, podem resumir que un 45% de NCI-DMS d'aquest mes són de GIU; un 30% de PS, un 8% de RH, un 5% de GE i un 3% cadascun dels processos AC, SSPC, GMA i GSTI

5.3.2 Total NCI-DMS al total del gestor per procés



Al total del gestor DMS hi consten actualment 1.780 NCI-DMS de les quals 1.356 es troben en estat de tramitades, per tant un 77% 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 1158, destacant molt per sobre dels altres processos.

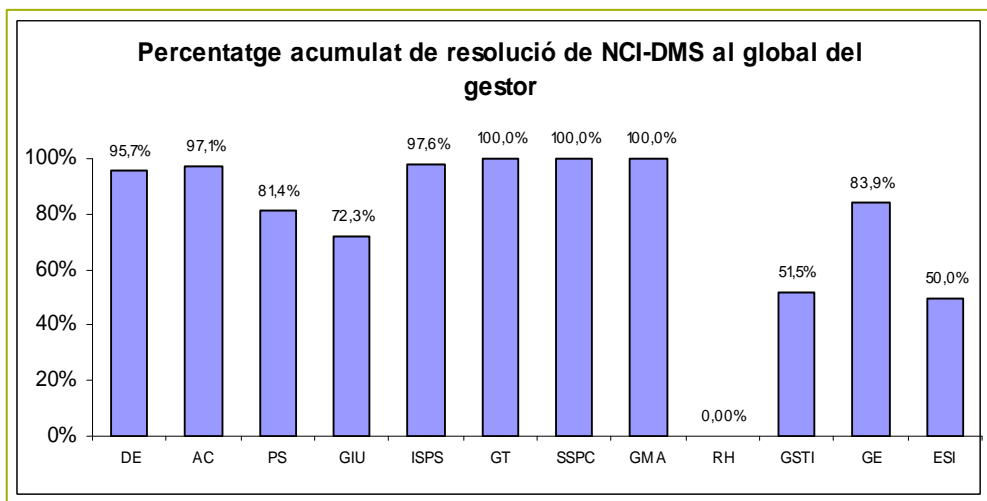
La resta de processos es troben en nivells similars de NCI-DMS. Destaca PS amb 236, seguit de GMA amb 66 i GE amb 56.

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 39 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 ESI, seguit de 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, 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 tres processos amb un 100% de NCI-DMS obertes aquest mes que ja estan tramitades, 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 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 va baixant el nivell de resolució més a més, amb un 76% el mes de gener, un 75% el mes de febrer, un 74% el mes de març, un 73% el mes d'abril i un 72% el mes de maig.

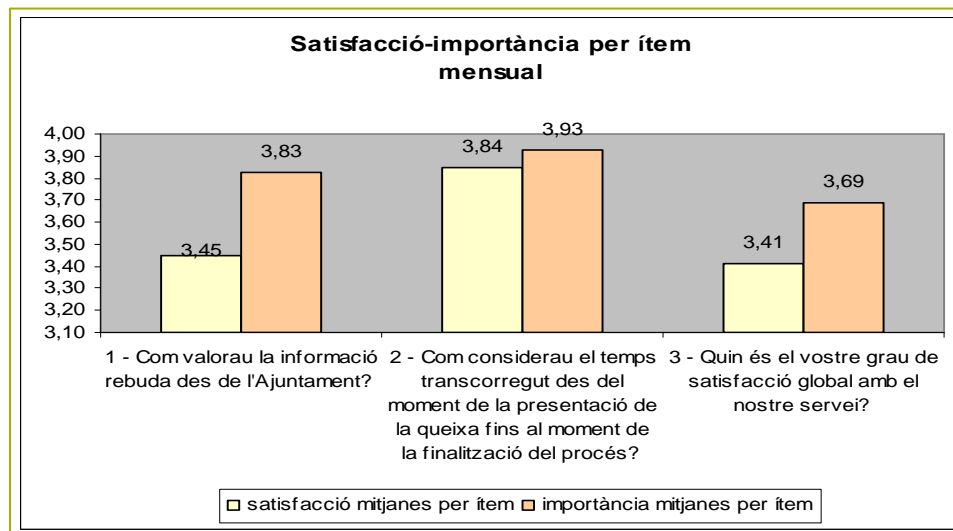
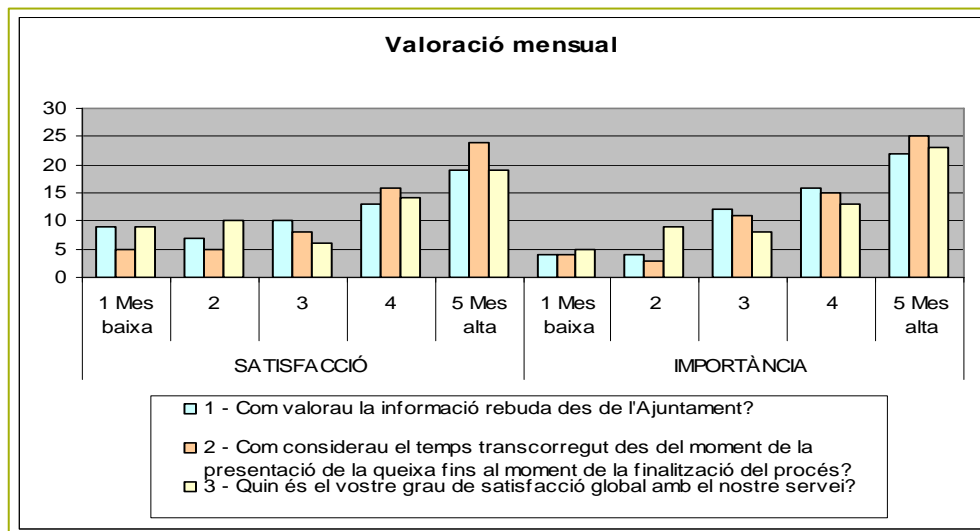
6. MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ

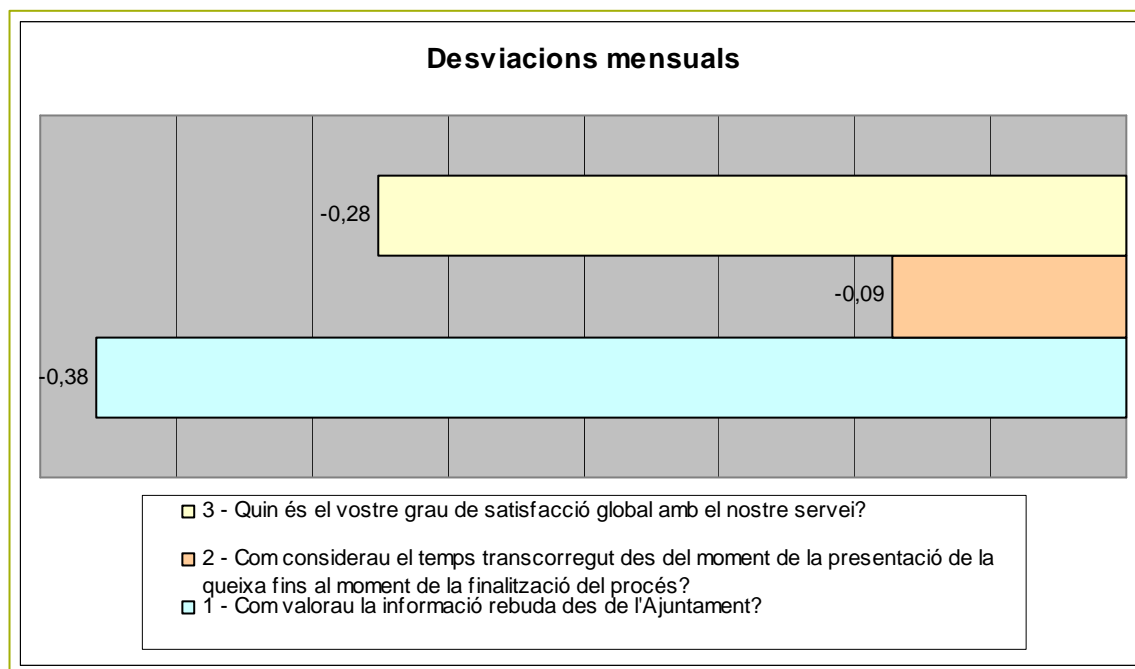
Aquest més han arribat 58 enquestes de satisfacció de les 154 DMS tramitades a les quals constava una adreça electrònica, exceptuant les de SSPC, així com les felicitacions i observacions que només tenen una comunicació agraint l'aportació de l'usuari i les DMS de caràcter intern. Això suposa un **percentatge de resposta a les enquestes d'un 38%**. Es tracta d'un percentatge més habitual que el del mes passat que va ser d'un 86% 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 154 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:

	may-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?	9	7	10	13	19	4	4	12	16	22					
2 - Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació de la queixa fins al moment de la finalització del procés?	5	5	8	16	24	4	3	11	15	25					
3 - Quin és el vostre grau de satisfacció global amb el nostre servei?	9	10	6	14	19	5	9	8	13	23					





De les valoracions que analitzam veim que aquest mes **l'ítem relatiu al temps transcorregut** ha estat el **millor valorat**, amb un 3,84 de mitjana de satisfacció i un 3,93 d'importància, la qual cosa provoca una desviació de 0,09.

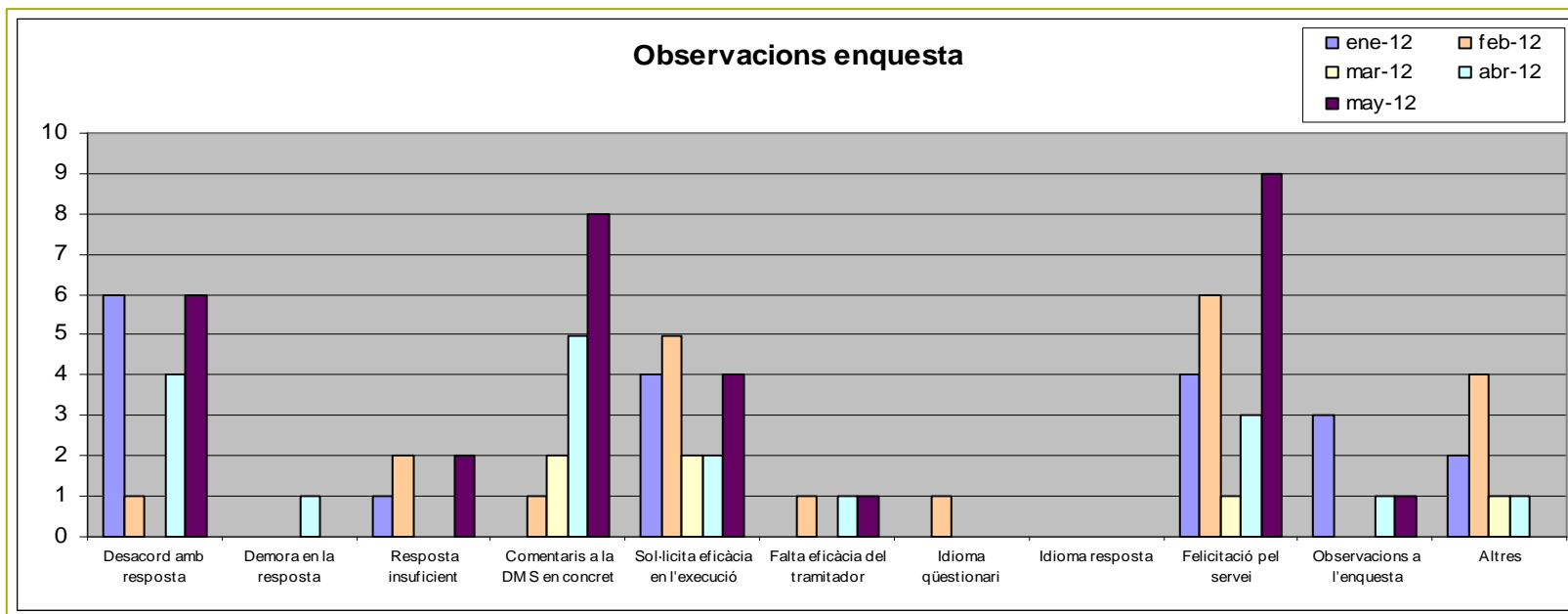
En canvi, aquest mes el **pitjor valorat** és **l'ítem referit a la valoració de la informació rebuda** amb una valoració de la satisfacció d'un 3,45 i amb una importància valorada en un 3,83 donant una desviació de 0,38, per tant és l'ítem amb major desviació aquest mes.

Pel que fa a la valoració del **la satisfacció global amb el servei** s'ha valorat amb un 3,41 de satisfacció i un 3,69 d'importància, donant una desviació de 0,28.

Destaca, igual que el mes anterior, que en tots els casos la importància és superior a la satisfacció.

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 3,45 sobre 5.

També s'inclou a l'enquesta automàtica la possibilitat de fer suggeriments o aportacions. Aquest mes han entrat 31 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 31 observacions a les enquestes. La majoria d'aquestes observacions són felicitacions pel servei (9) que representen el 30% del total i en semblant proporció les observacions que contenen comentaris a la DMS en concret (8 observacions que representen un 26% del total) i les que manifesten desacord amb la resposta (6 observacions que representen el 19% del total).

Un 13% són observacions que sol·liciten eficàcia en l'execució (4 observacions).

També hi ha hagut un 6% d'observacions (2) que consideren la resposta insuficient.

Finalment, les 2 observacions restants es reparteixen entre observacions sobre la falta d'eficàcia del tramitador i observacions a l'enquesta en concret. Suposen un 3% cadascuna

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 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
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
	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
GIU (Gestió Infraestructures Urbanes)		
	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
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
	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
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 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
GMA (Gestió del Medi Ambient)		
	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
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
	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 d'edificis municipals	Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial
	Ocupació de la via pública	Àrea de Funció Pública i Govern Interior