
INFORME DE RECEPCIÓ I GESTIÓ

DEMANDES MUNICIPALS DE SERVEIS

MARÇ DE 2012

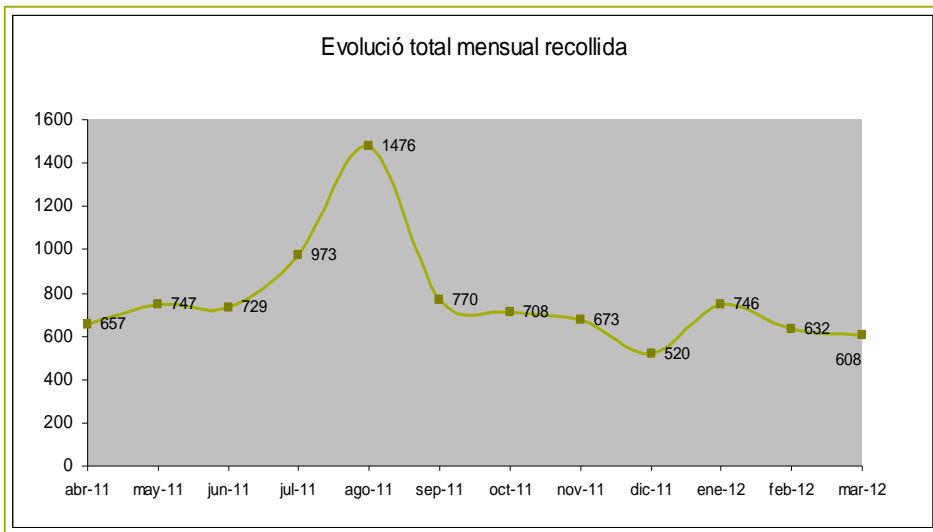
ÍNDEX

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'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 ENREGISTRANES EN EL MES	12
4.5.2	DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA	12
4.6	GT (GESTIÓ TERRITORIAL)	12
4.6.1	ESTAT DMS ENREGISTRANES 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 ENREGISTRANES 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 ENREGISTRANES EN EL MES	13
4.8.2	DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA	13
4.9	RH (RECURSOS HUMANS)	14
4.9.1	ESTAT DMS ENREGISTRANES 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 ENREGISTRANES EN EL MES	14
4.10.2	DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA	14
4.11	GE (GESTIÓ ECONÒMICA)	15
4.11.1	ESTAT DMS ENREGISTRANES 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 ENREGISTRANES EN EL MES	15
4.12.2	DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA	15
5.	AVALUACIÓ PER PROCÉS	16
5.1	ESTAT DMS ENREGISTRANES 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

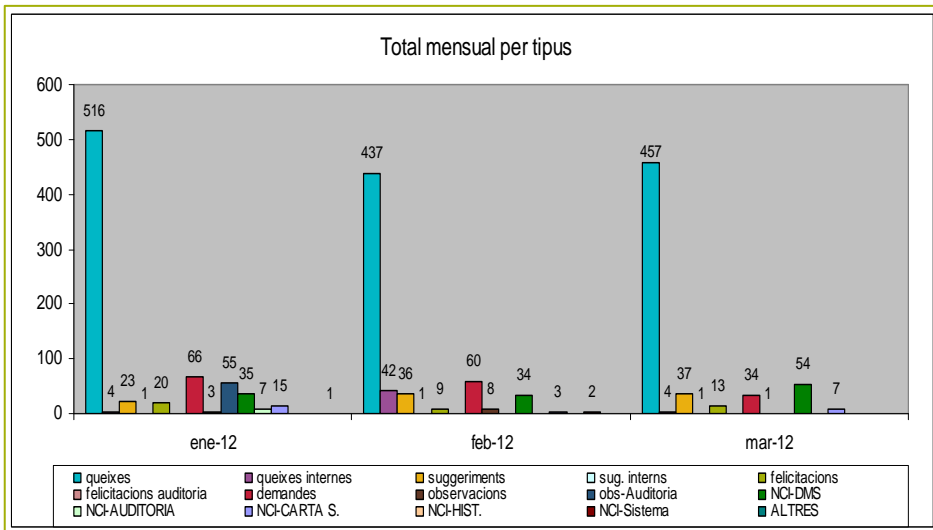
1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA



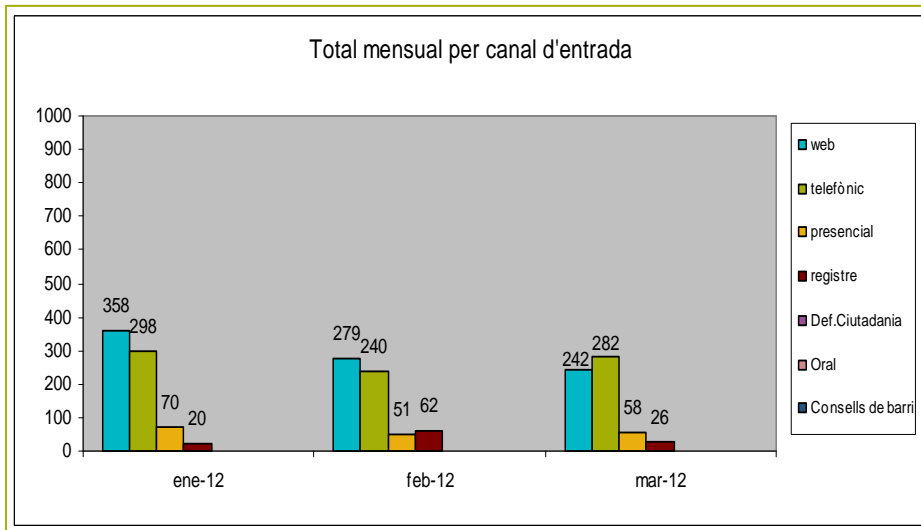
1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA:

La **recollida** total de DMS en aquest mes ha estat de **608**. Es tracta d'una xifra bastant inferior a l'habitual donat que la mitjana anual dels darrers dotze mesos és de 770. Destaca el mes de desembre pel baix nombre de DMS entrades, inferior a les 600 DMS. Únicament el mes de febrer de l'any passat tampoc es va arribar a les 600. En canvi els mesos de juliol i agost destaquen per la gran quantitat de demandes arribades al Departament de Qualitat. El mes de juliol varen entrar 973 demandes i, el mes d'agost, 1.476; aquest darrer mes l'augment va ser degut a 614 queixes rebudes relatives a la supressió del carril bici de les Avingudes, dos models de queixa promoguts per agrupacions de ciclistes a través de webs i xarxes socials.

1.2. TOTAL MENSUAL PER TIPUS



1.3. TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA



1.2 TOTAL MENSUAL PER TIPUS

Queixes. El nombre de queixes rebudes ha estat de 457, 20 més que el mes passat. Representen el 75% del total, un 5% superior al mes passat. Continua essent, amb molta diferència, el tipus de DMS més habitual.

Suggeriments. El nombre de suggeriments (37) és pràcticament igual al mes passat i representa el 6% del total.

Felicitaions. Aquest mes s'han enregistrat 13 felicitacions, quatre més que el mes anterior. Aquestes felicitacions han estat: 4 pel procés AC (1 del subtema OAC i 3 del SAT), 5 pel procés GIU, 3 pel procés PS i 1 per ISPS. Suposen aquest mes el 2% del total de DMS.

Demandes i observacions. Aquest mes s'han enregistrat 34 demandes i 1 observació, en els dos casos moltes menys que el mes anterior i que suposen un percentatge del 6% pel que fa a demandes.

Queixes internes i suggeriments interns. Es tracta sempre de queixes i suggeriments presentats pels empleats municipals. Aquest mes hi ha hagut 4 queixes internes. D'aquestes, 2 són referents a un excés de llum a la planta baixa de l'edifici Avingudes, 1 és de Bombers i l'altra de Policia. Les queixes internes suposen aquest mes un 1% de les DMS enregistrades. Pel que fa a suggeriments interns, aquest mes n'hi ha hagut un, relatiu al fet que les DMS poden ser anònimes i això provoca que no es pugui iniciar un procediment administratiu en alguns casos. Aquest fet ja està previst pel Departament de Qualitat i per això, al formulari de DMS hi consta una advertència en aquest sentit.

No conformitats internes. Pel que fa a les NCI de DMS (per excedir els 45 dies sense resoldre la DMS) aquest mes són 54; 20 més que el mes passat i que suposen un 9% de les DMS enregistrades aquest mes.

S'han enregistrat també 7 NCI de cartes de serveis (un 1%), per incomplir els compromisos establerts (de la carta de Policia de Barri, Violència Domèstica i de Gènere i Platges).

No s'han enregistrat aquest mes NCI-Sistema.

En aquest mes s'han rebut 3 demandes que no eren competència municipal sinó pel Govern Balear (2) i pel Consell de Mallorca (1) i que se'ls han remès.

1.3 TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA

Canal telemàtic. Aquest mes han entrat via web 242 demandes, el 40% del total, que fan que aquest mes no siguin el canal més utilitzat

Canal telefònic. Amb 282 entrades per aquesta via i un percentatge d'utilització del 46% és el canal més utilitzat aquest mes.

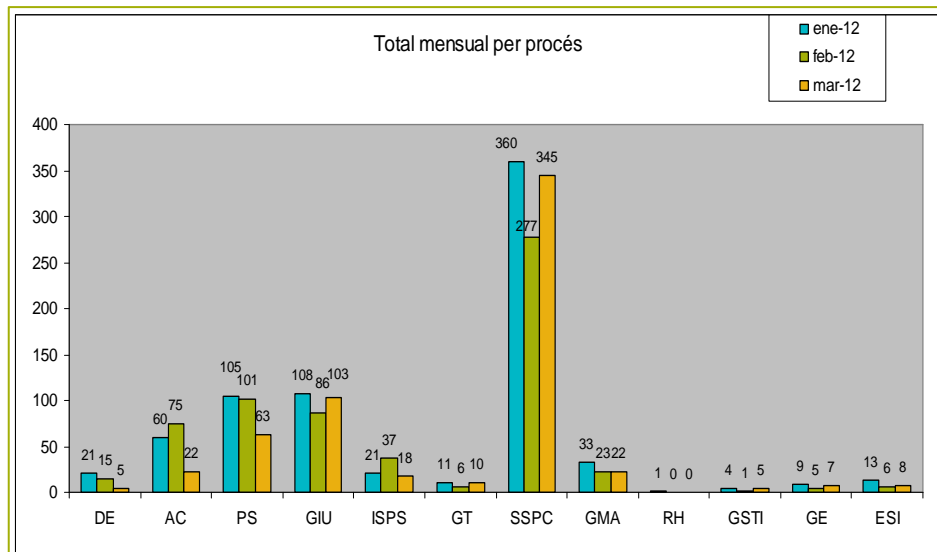
Canal presencial. S'han registrat 58 DMS que han arribat per aquesta via, que representen el 10% del total.

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

Altres canals. La resta de DMS ha entrat pel Registre General (26), el 4% del total

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

1.4. TOTAL MENSUAL PER PROCÉS



1.5. TOTAL MENSUAL PER ÀREA MUNICIPAL

1.5 TOTAL MENSUAL PER ÀREA MUNICIPAL

A partir de dia 15 de juny 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 de Seguretat Ciutadana (56%); a continuació, l'Àrea d'Infraestructures i Coordinació Municipal (11%), seguit de prop per l'Àrea de Cultura i Esports (10%); Seguidament trobam l'Àrea delegada de Mobilitat (6%), l'Àrea de Funció Pública i Govern Interior (5%) i l'Àrea de Medi Ambient (4%).

Pel que fa a les altres àrees municipals suposen percentatges del 2% o inferiors. Aquestes són l'Àrea de Benestar Social, Immigració i Participació (2%), l'Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació (2%), l'Àrea d'Urbanisme i Habitatge (2%), l'Àrea delegada de Sanitat i Consum (1%), l'Àrea Delegada d'Educació, Família, Igualtat i Majors (1%) i l'Àrea de Coordinació Municipal i Turisme (no arriba a l'1%).

La resta d'àrees no tenen DMS assignades.

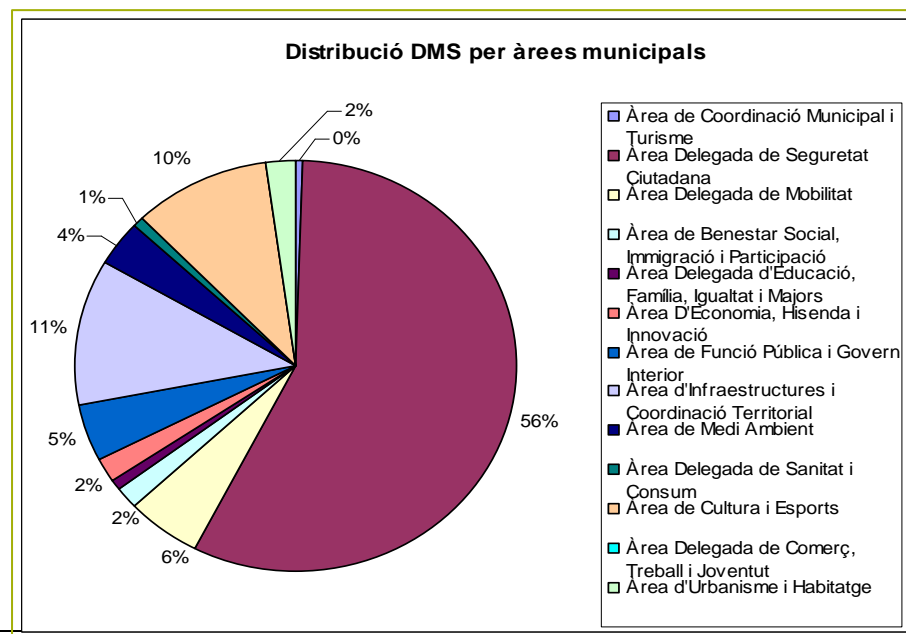
1.4. TOTAL MENSUAL PER PROCÉS

Processos amb més assignació de DMS. Com és habitual el procés amb més DMS assignades és SSPC, amb un total de 345 (el 56% del total). El segueix GIU que té assignades 103 DMS (el 17% del total). A continuació i molt a prop PS, amb 63 (10% del total).

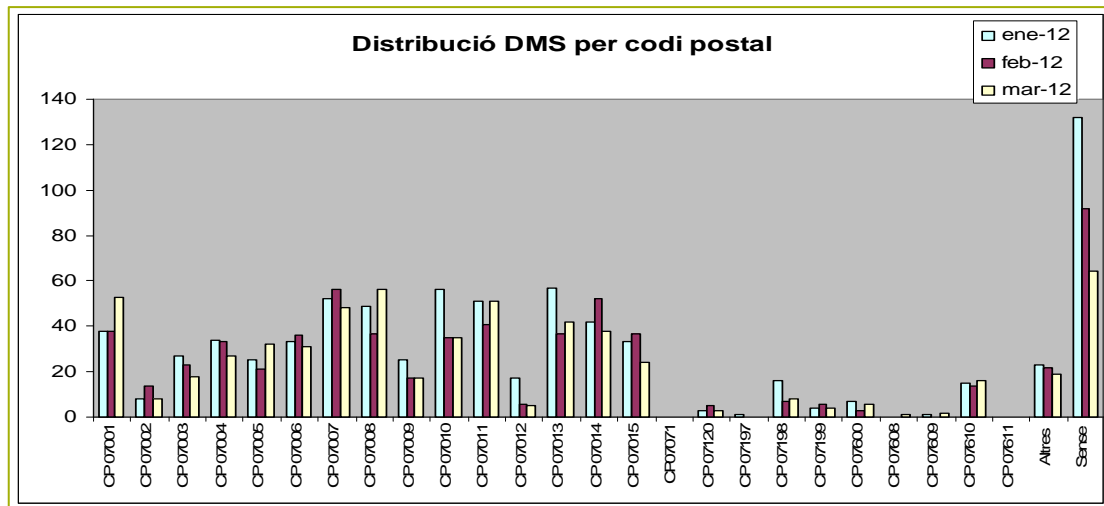
Processos amb menys assignació de DMS: Aquest mes destaquen AC i GMA amb 4 DMS cadascun (un 4% respectivament), seguit de ISPS amb 18 (un 3%) i GT amb 10 (2%). Finalment tobam DE, GSTI, GE i ESI amb 5, 5, 7 i 8 DMS respectivament (representen un 1% cadascun).

Pel que fa a RH, no té cap DMS assignada aquest mes.

Evolució de l'assignació per processos: Els processos de SSPC i GIU continuen essent els que tenen més DMS assignades si observam l'evolució mensual, encara que aquests darrers mesos destaca també PS. En canvi, els processos de suport són els que habitualment en tenen menys (RH, GSTI, GE i ESI), destacant aquest mes també DE amb només 5.



1.6. TOTAL MENSUAL PER CODI POSTAL



1.6 TOTAL MENSUAL PER CODI POSTAL

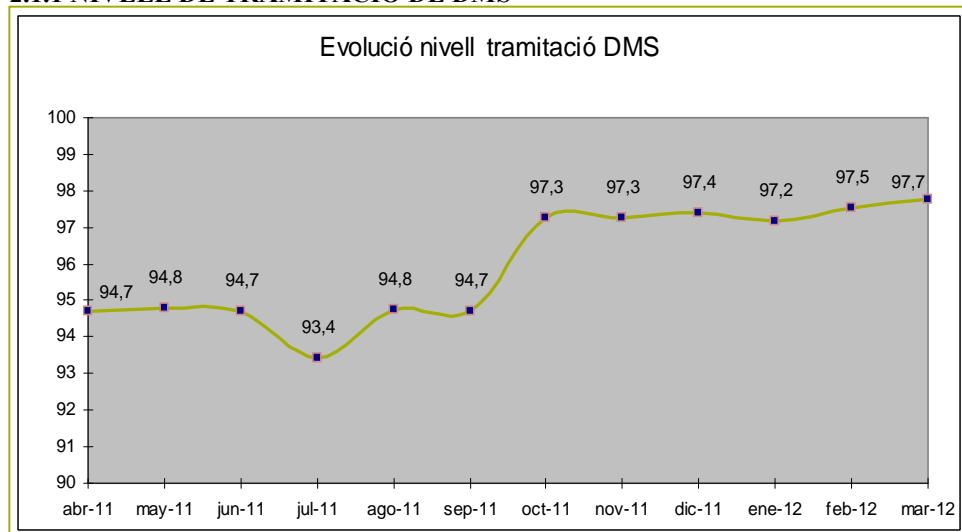
Pel que fa al domicili dels usuaris del DMS destaquen aquest mes el CP 07008 (Son Gotleu), el 07001 (Plaça Santa Eulàlia) i el 07011 (Son Roca) A continuació trobam els codis postals 07007 (La Soletat), 07013 (Son Rapinya), 07014 (Son Armadams), 07010 (Cas Capiscol), el 07005 (Marquès de Fotsanta) i 07006 (El Molinar).

Pel que fa a les demandes amb codis postal que no són de Palma, suposen com el mes passat el 3% del total. Finalment, hi ha un 11% de les demandes enregistrades en les quals no consta el codi postal (obligatori només a través del canal telemàtic).

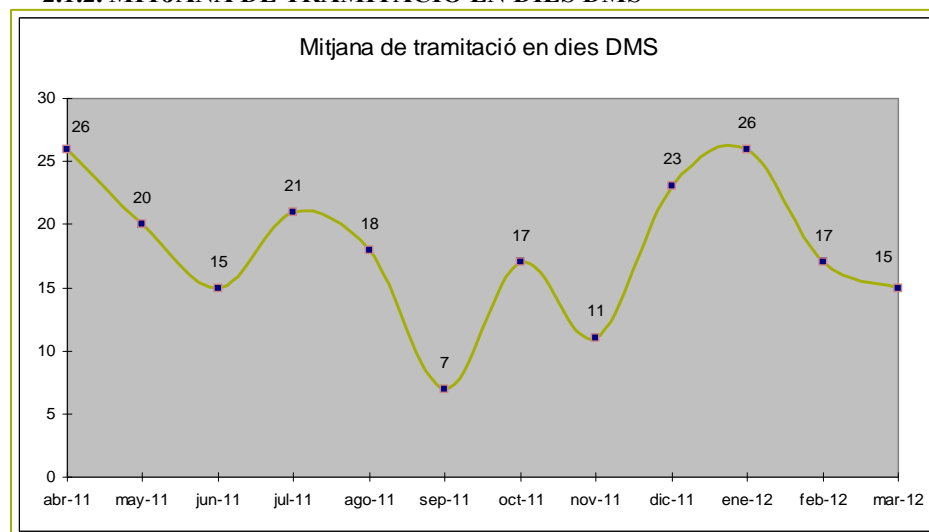
2. GESTOR DE DMS

2.1 EVOLUCIÓ GENERAL DE L'ESTAT DEL GESTOR

2.1.1 NIVELL DE TRAMITACIÓ DE DMS



2.1.2. MITJANA DE TRAMITACIÓ EN DIES DMS



2.1.1. NIVELL DE TRAMITACIÓ DE DMS

El nivell de tramitació de les DMS es troba aquest mes en el 97,7%; es manté en un nivell 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

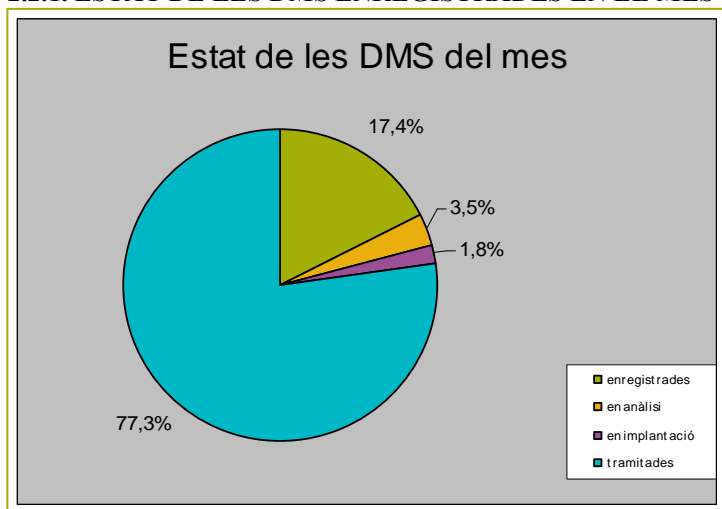
La mitjana de tramitació és de 15 dies. Es tracta d'una de les mitjanes més baixes dels darrers dotze mesos, només superada pels mesos de setembre i novembre. La mitjana anual de 2011 va ser de 17 dies, per tant ens trobam en un nivell similar aquest mes.

Pel que fa a queixes, la mitjana és de 9 dies, mitjana molt acceptable encara que un poc superior a la del mes passat; per als suggeriments és de 21 dies, xifra excessiva i que suposa quasi el doble de temps que el mes passat; pel que fa a demandes, és de 23 dies. Totes aquestes mitjanes, a excepció de les queixes són massa altes, en canvi, pel que fa a queixes internes i suggeriments interns (4 i 16 dies) es troben en uns nivells acceptables. La mitjana de resolució de les queixes normalment és correcte, inclús bastant baixa, en canvi els suggeriments interns que normalment tenen una mitjana de resolució excessivament elevada, s'han tramitat aquest mes en 16 dies. A la majoria d'informes es recorda als resolutors que els suggeriments interns són un tipus de DMS que s'hauria de resoldre en pocs dies donat que l'estudi sobre la possible implantació dels mateixos hauria de ser posterior a la resposta al ciutadà, en la qual se li agraeix la seva aportació i se li comunica que es farà arribar a qui pertorqui per al seu estudi. Sembla que aquest mes la insistència per part del Departament de Qualitat ha donat resultats., No obstant es continuarà insistint sobre aquest aspecte.

Per altra part, respecte de la mitjana màxima de 25 dies de resolució de queixes i suggeriments (no interns) establerta com a compromís a la Carta de compromisos del DMS, ens trobam en una mitjana de 15 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



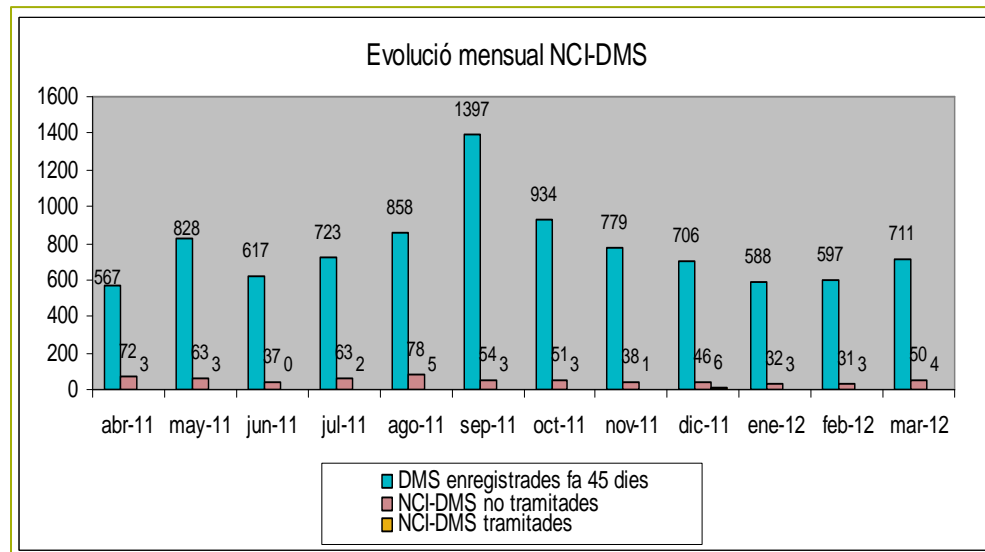
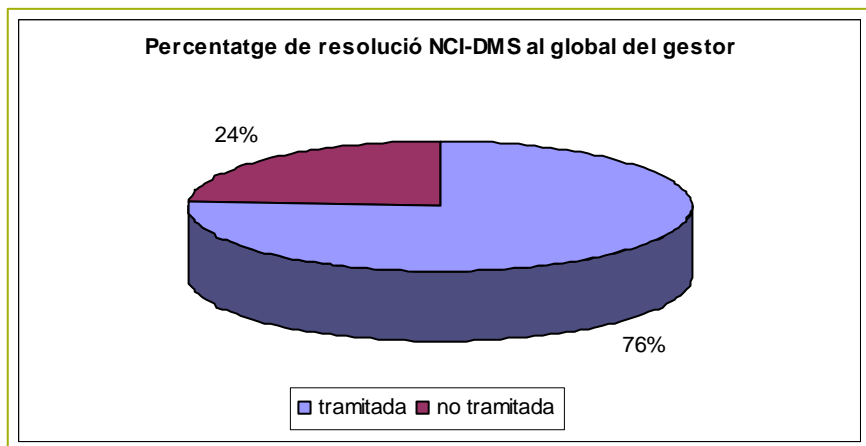
2.2.1. ESTAT DE LES DMS ENREGISTRADES EN EL MES:

De les 608 DMS enregistrades durant el present mes, 470 es troben ja tramitades, la qual cosa suposa quasi un 77% de resolució. En canvi, 106 es troben encara en estat d'enregistrada, 21 en estat d'anàlisi i 11 en estat d'implantació. Aquest mes el percentatge de resolució de DMS és superior en un 7% al del mes passat i que constitueix un dels percentatges més alt mai aconseguits, amb excepció del mes d'agost de 2011 amb un 85% de resolució.

Respecte de les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat d'enregistrada, suposen un 17%, percentatge molt inferior al del mes passat. Aquest és un estat que hauria de tenir una durada molt curta habitualment 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 54 NCI-DMS (el doble que el mes passat i que representen quasi un 8% de les DMS enregistrades fa 45 dies). Aquest percentatge es troba en un nivell acceptable, encara que un poc superior al dels mesos passats. La distribució d'aquestes NCI-DMS per procés s'explica al punt 5.3 del present informe. S'ha de destacar que a 01-04-2012 només s'han tramitat 4 NCI-DMS de les 54 generades; les 50 restants es troben en estat d'enregistrada.

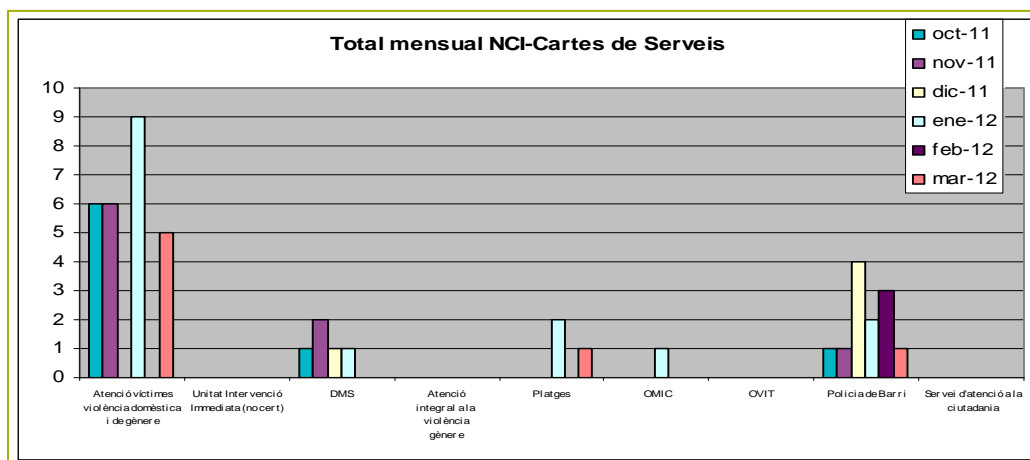
Pel que fa a nivell de tramitació de NCI-DMS al global del gestor, actualment es troba en un 76% de resolució, percentatge inferior en un 2% al del mes passat.

NCI-CARTES SERVEI

S'han enregistrat aquest mes 7 NCI-Cartes de servei (per incompliment dels compromisos adquirits). Són 5 de la Carta de Compromisos de Violència Domèstica i de Gènere, 1 de la Policia de Barri i 1 de la carta de Platges. No s'han enregistrat NCI de la resta de cartes implantades a l'Ajuntament de Palma.

3.4 NCI-SISTEMA.

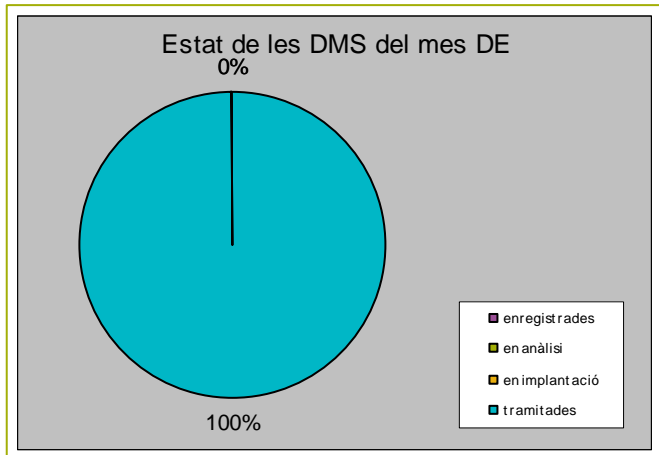
No s'han enregistrat aquest mes NCI-Sistema.



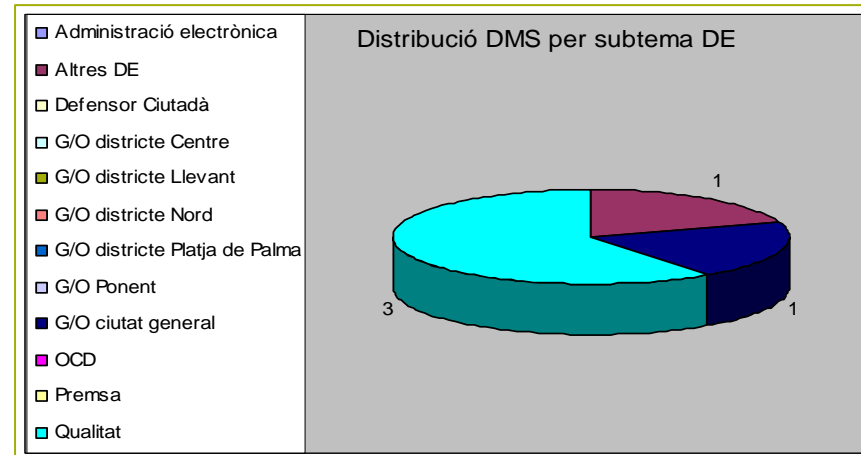
4. AVALUACIÓ PER PROCÉS

4.1. DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA)

4.1.1. ESTAT DE DMS ENREGISTR ADES EN EL MES

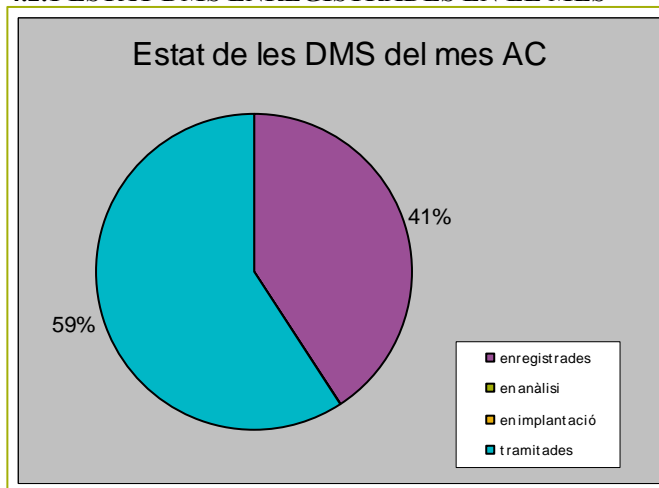


4.1.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

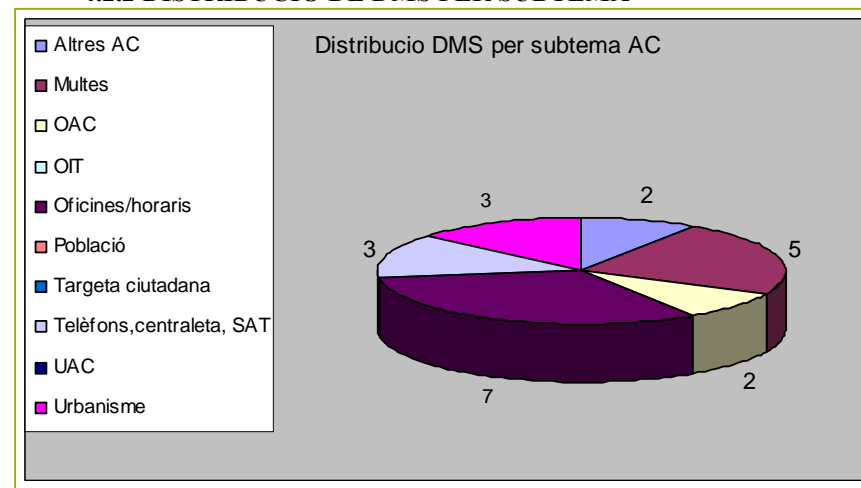


4.2 AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ)

4.2.1 ESTAT DMS ENREGISTR ADES EN EL MES

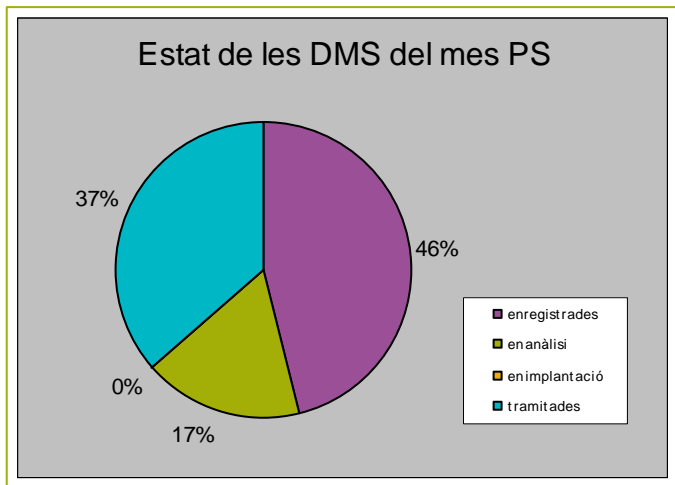


4.2.2 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

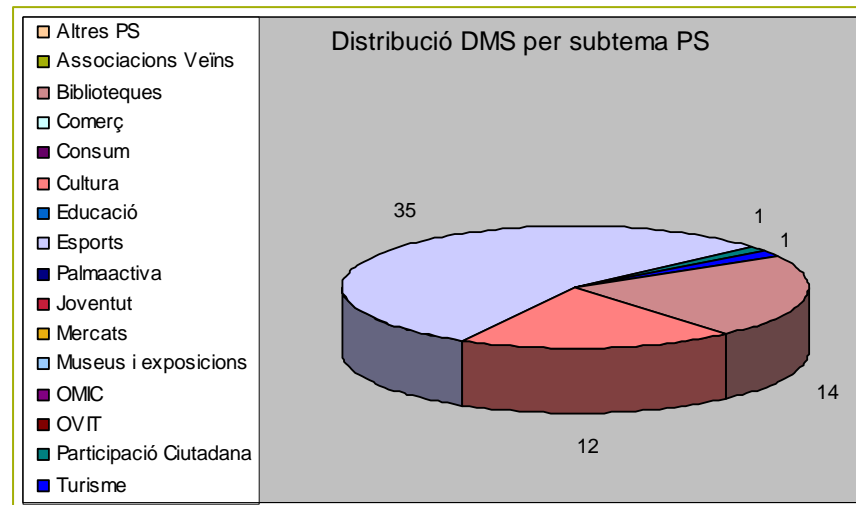


4.3 PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA)

4.3.1 ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

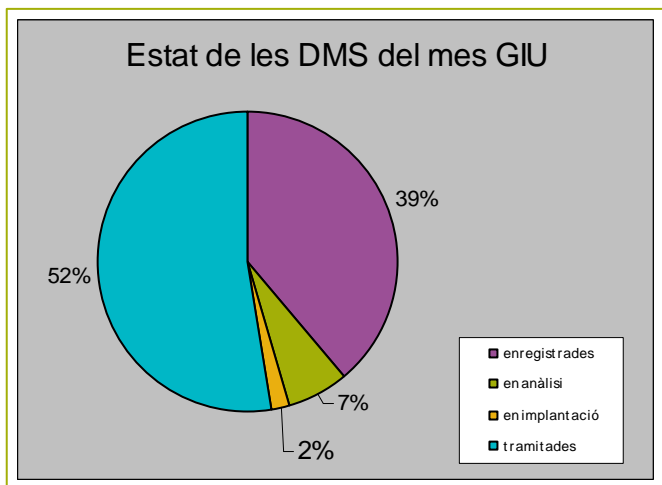


4.3.2 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

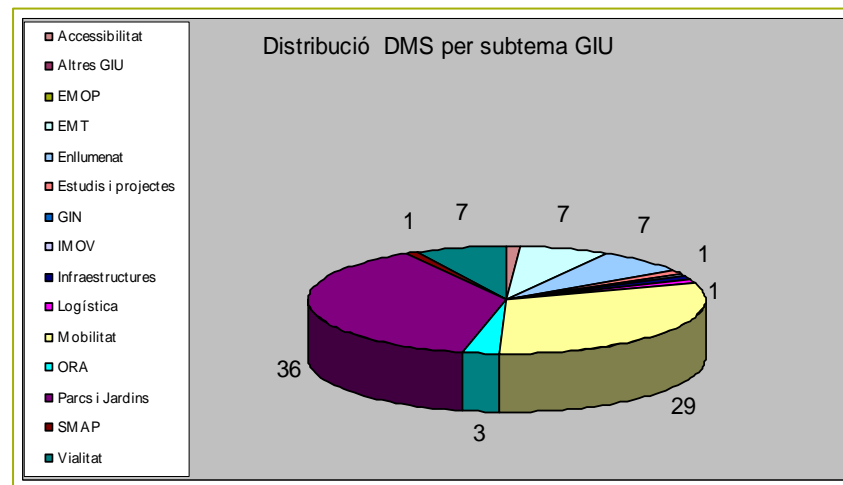


4.4 GIU (GESTIÓ D'INFRASTRUCTURES URBANES)

4.4.1 ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

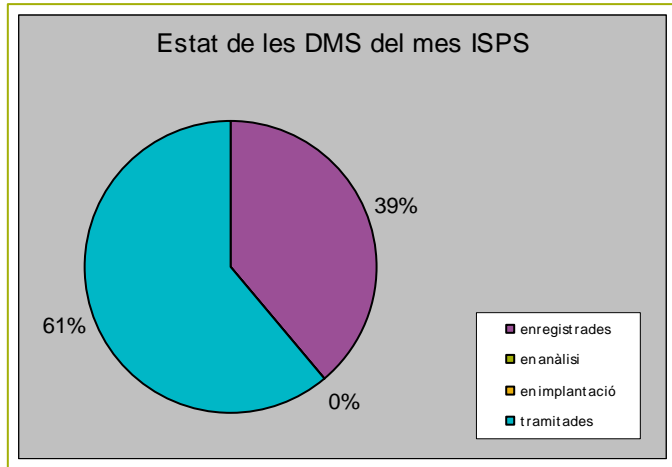


4.4.2 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

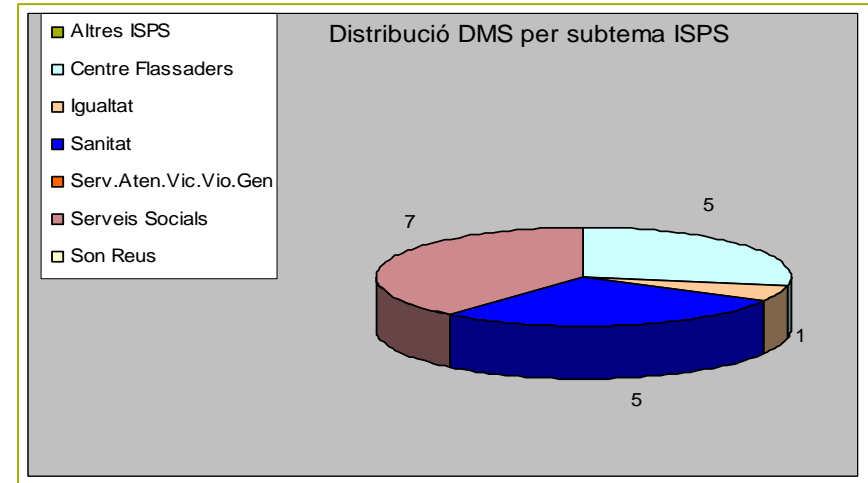


4.5. ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT)

4.5.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

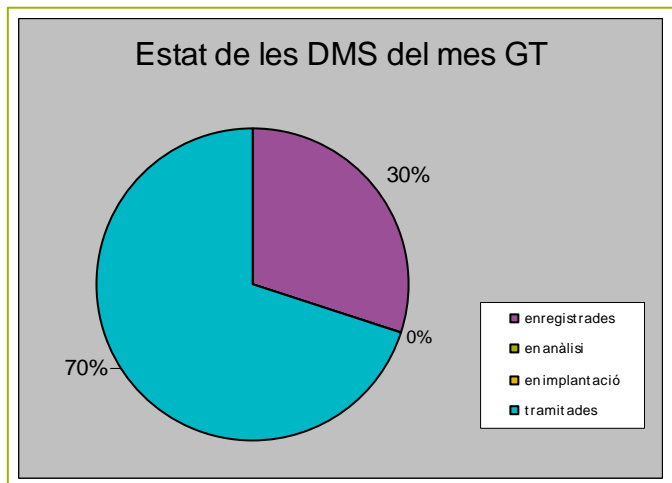


4.5.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

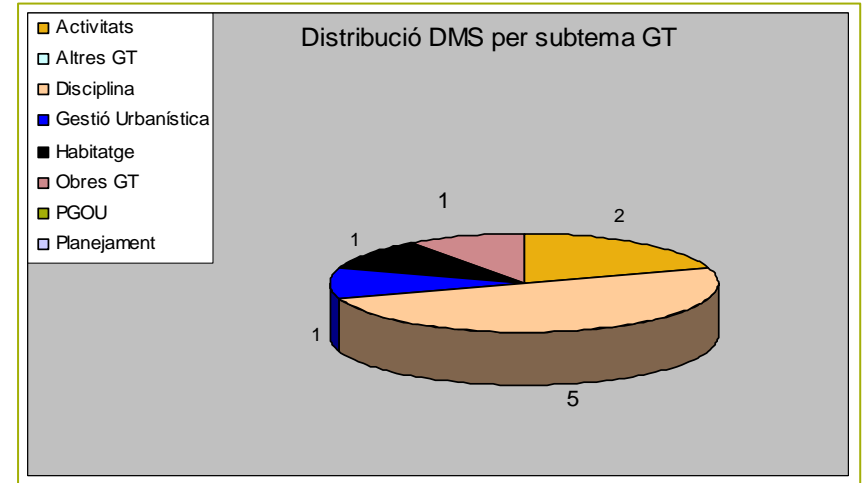


4.6. GT (GESTIÓ TERRITORIAL)

4.6.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

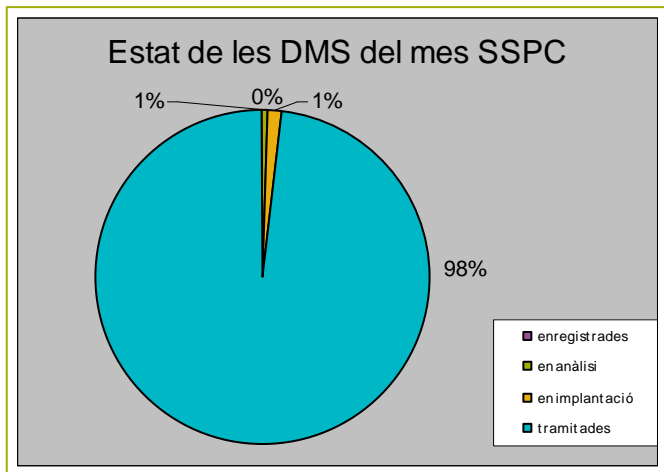


4.6.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

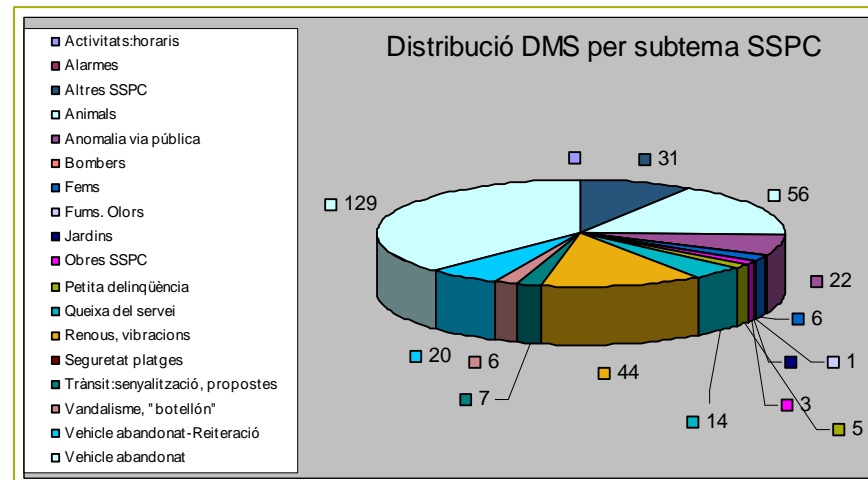


4.7. SSPC (SERVEIS DE SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA)

4.7.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

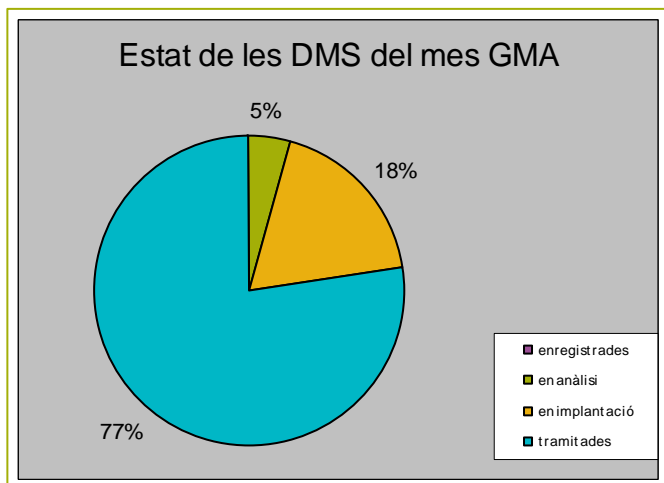


4.7.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

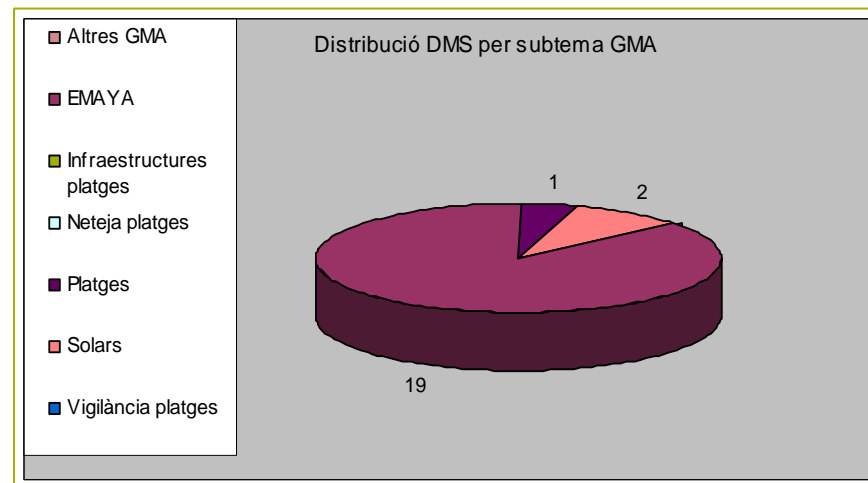


4.8. GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT)

4.8.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

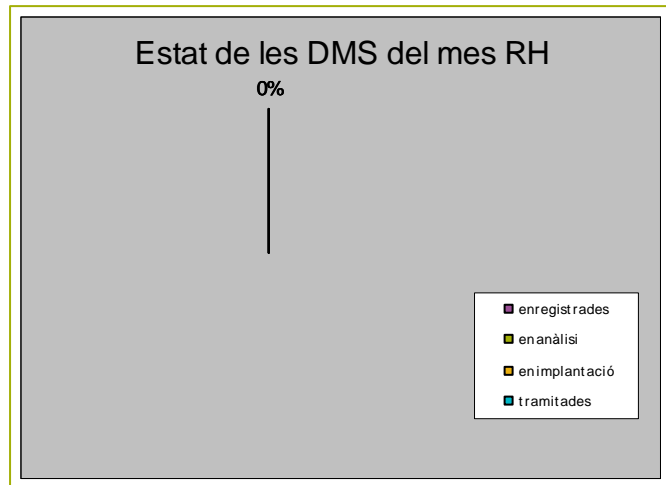


4.8.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

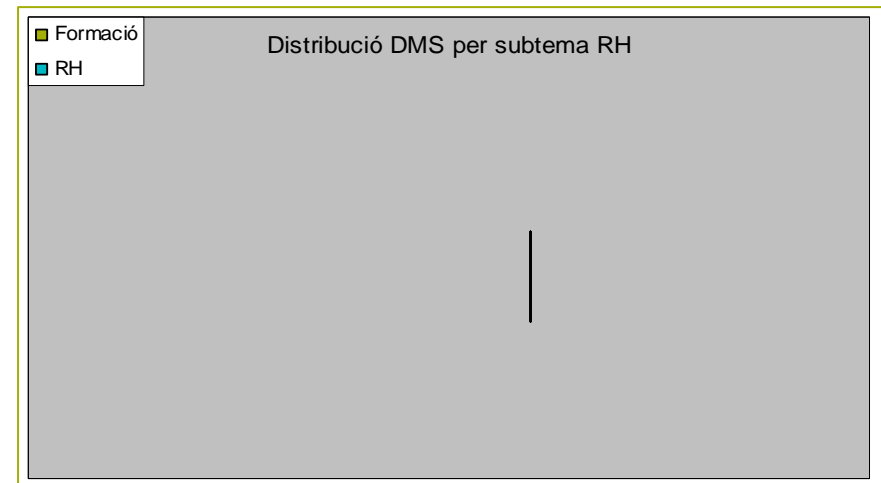


4.9. RH (RECURSOS HUMANS)

4.9.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

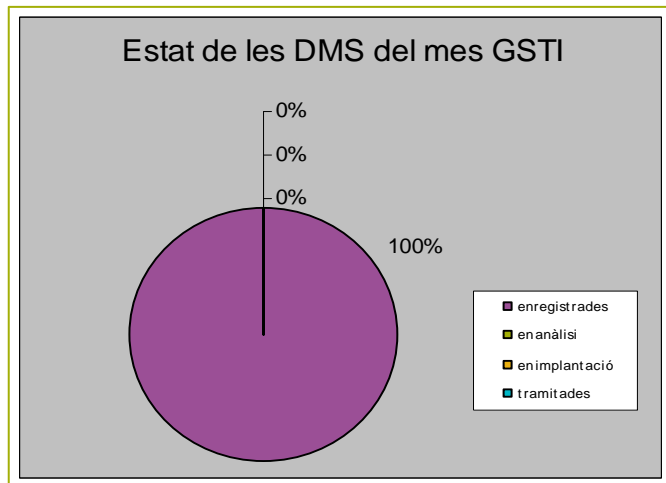


4.9.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

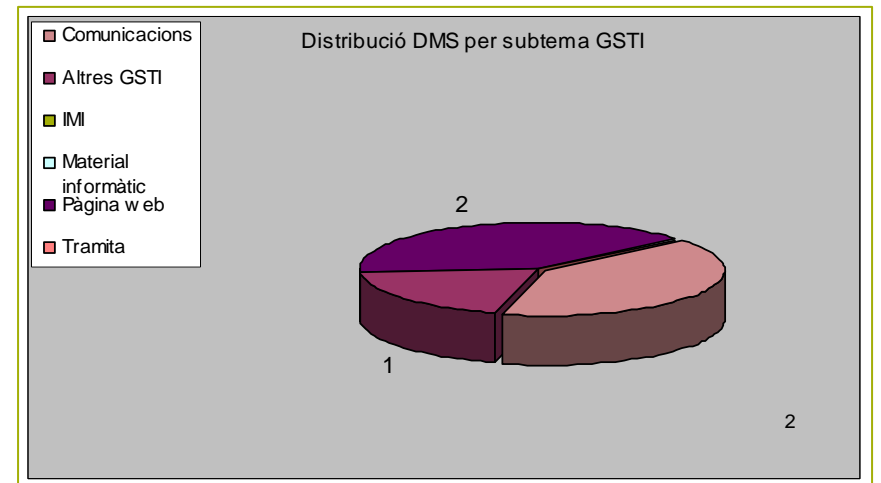


4.10. GSTI (GESTIÓ DE SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ)

4.10.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

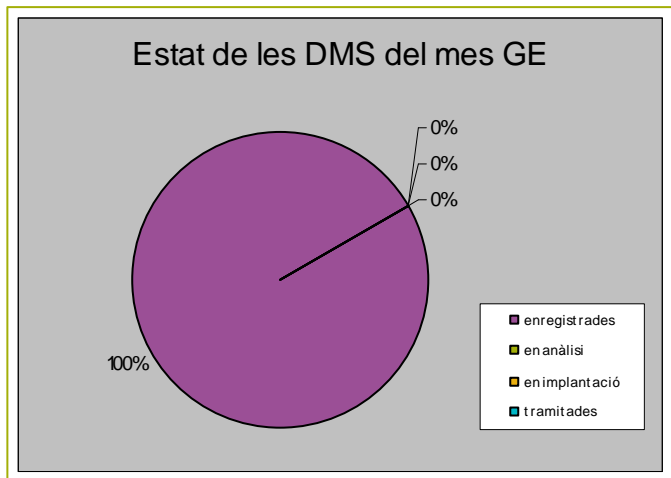


4.10.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

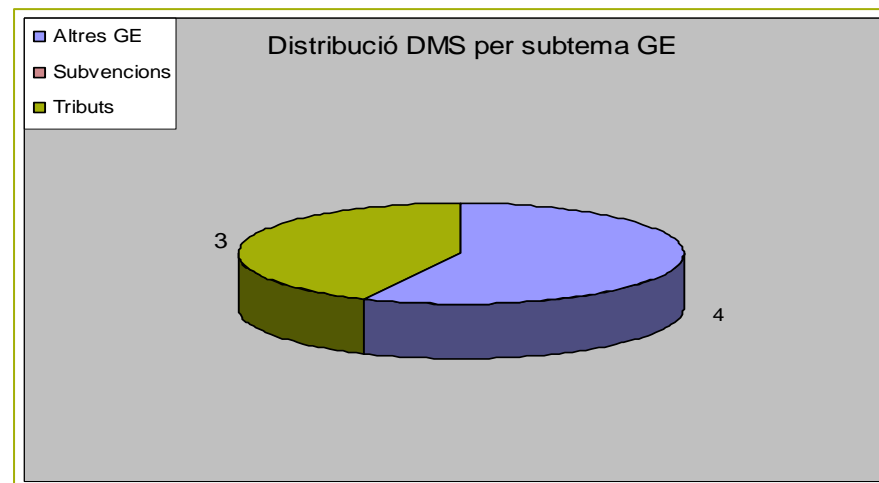


4.11. GE (GESTIÓ ECONÒMICA)

4.11.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

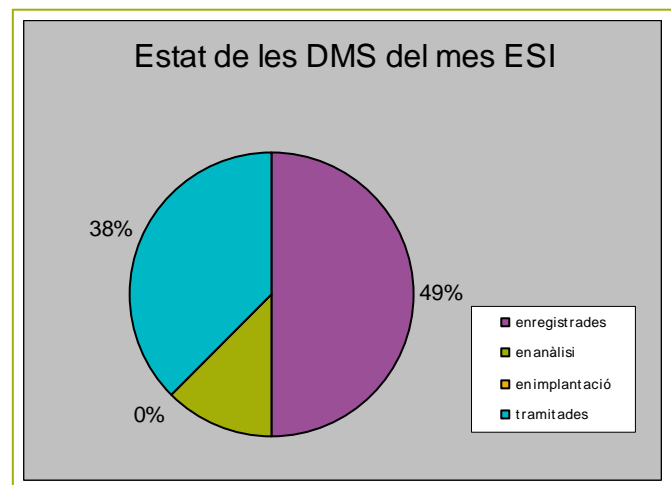


4.11.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

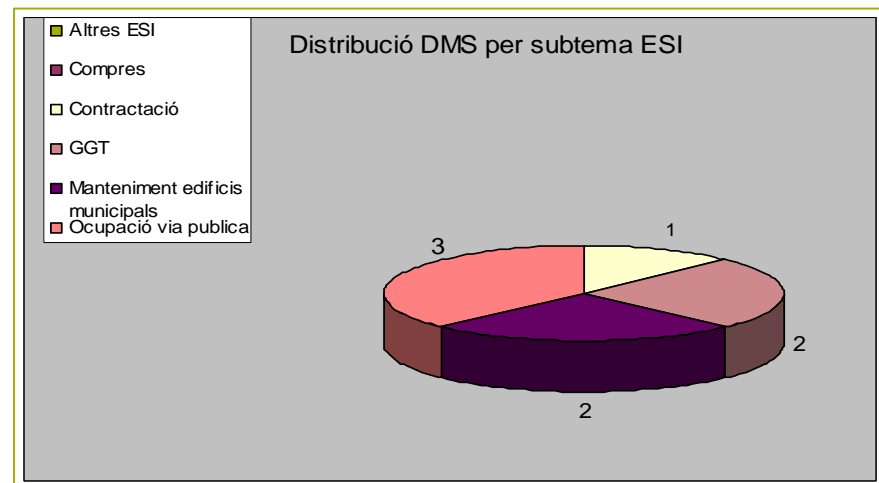


4.12. ESI (EQUIPAMENTS I SERVEIS INTERNS)

4.12.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES



4.12.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA



5. AVALUACIÓ PER PROCÉS

5.1 ESTAT DE DMS ENREGISTRADES

Pel que fa a resolució de DMS, el procés amb millor percentatge de resolució de DMS aquest mes és **DE amb un 100%**, seguit de SSPC i AC amb un 98%, que és el procés habitualment amb major resolució de DMS. Seguidament trobam el procés GMA amb un 77%, GT amb un 70% i ISPS amb un 61%.

Pel que fa a processos amb percentatges de resolució més pròxims al 50%, hi observam AC amb un 59% i GIU amb un 52%.

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

- ESI amb un 38%
- GE amb un 0%
- GSTI amb un 0%

En conclusió, es pot destacar que aquest mes ha augmentat globalment el percentatge de resolució ja que només tres processos es troben per davall del 50%. No obstant s'ha de destacar que hi ha dos processos amb un 0% de resolució (GE i GSTI). Des del Departament de Qualitat es contactarà amb els responsables dels processos amb nul·la resolució per tal de corregir aquesta situació.

També s'ha de destacar que RH no ha tingut cap DMS assignada aquest mes.

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

5.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

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

- DE (Direcció Estratègica). Destaca aquest mes el subtema **Qualitat** amb 3 DMS.
- AC (Atenció al Ciutadà). Hi destaca el subtema **Oficines/horaris**, amb 7 DMS (3 d'elles relatives al tancament de la OAC Coll den Rabassa).
- PS (Promoció Socioeconòmica). Destaca el subtema **Esports** amb 35 DMS i **Cultura** amb 12.
- GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes). Hi destaca sobretot el subtema **Parcs i Jardins** amb 36, seguit de **Mobilitat** amb 2. Destaca també el subtema **EMT** amb 7 (2 reatives a l'augment de tarifes i baixada de serveis).
- ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut). Hi destaca el subtema **Serveis Socials** amb 7 DMS.
- GT (Gestió Territorial). Destaca **Disciplina** amb 5 DMS.
- SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana). El subtema destacat, com és habitual, és **Vehicles Abandonats amb 129 DMS**, seguit del subtema **Animals** amb 56.
- GMA (Gestió del Medi Ambient). La gran majoria són del subtema **EMAYA** (19).
- RH (Recursos Humans). No hi ha hagut cap DMS assignada al subtema **Recursos Humans**.
- GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació). Destaquen **Comunicacions** i **Pàgina web**.
- GE (Gestió Econòmica). Destaca el subtema **Altres** amb 4 DMS .
- 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

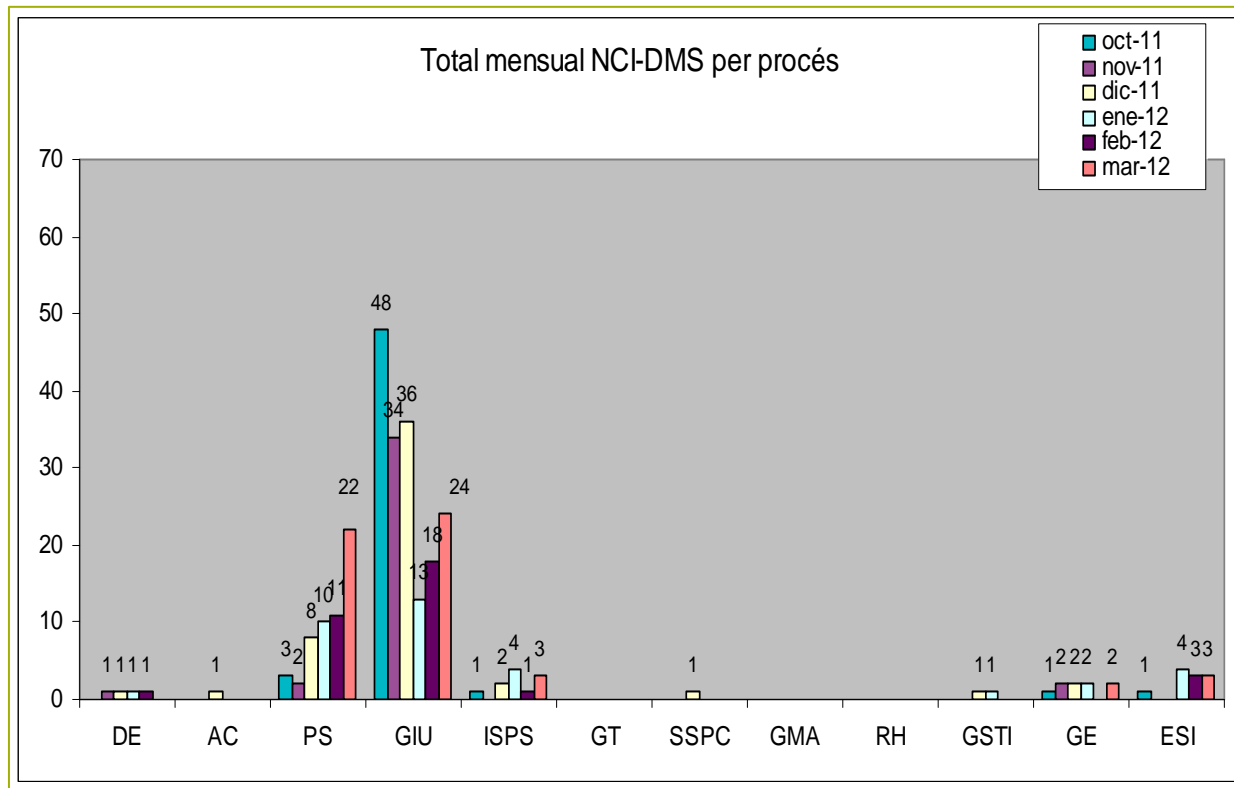
Destaca com a procés amb més NCI-DMS, és a dir no resoltes en els 45 dies establerts per a resolució de les DMS, el següent:

GIU amb 24 (quantitat que igual que el mes passat segueix essent molt inferior als mesos anteriors) i que suposen el 43% del total de DMS que aquest mes han passat a NCI-DMS. Destaca negativament que totes es troben encara en estat d'enregistrada. En relació a aquest procés, es va mantenir una reunió amb els responsables d'Infraestructures el passat mes de setembre per tal de cercar una solució a la tramitació de les DMS. Aquesta reunió va donar lloc a una sèrie de canvis pel que fa a resolutors d'alguns subtemes i al tancament de 560 NCI-DMS antigues, segons el que s'ha explicat a l'informe del mes d'octubre. Sembla que els tres darrers mesos aquests canvis han començat a donar fruit donat que la disminució de DMS passades a NCI-DMS és gran.

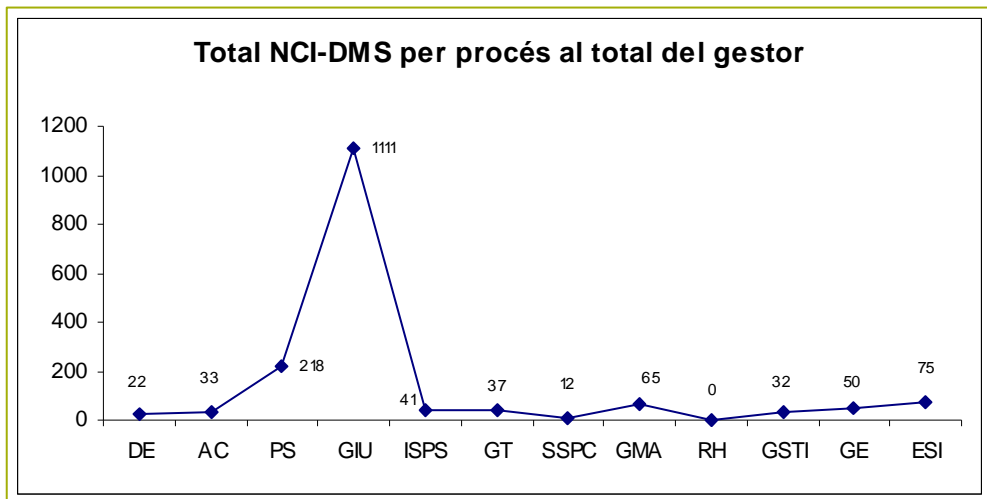
El segueixen **PS**, amb 22 (21 enregistrades i 1 tramitada), **ESI** i **ISPS** amb 3 cadascun (totes enregistrades), i **GE** amb 2 (totes enregistrades).

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

En percentatges, podem resumir que un 43% de NCI-DMS d'aquest mes són de GIU; un 41% de PS, un 6% d'ESI, un altre 6% de ISPS i un 4% de GE.



5.3.2 Total NCI-DMS al total del gestor per procés



Al total del gestor DMS hi consten actualment 1696 NCI-DMS de les quals 1289 es troben en estat de tramitades, per tant un 75.87% de resolució, que ha baixat en prop d'un 2% respecte del mes passat.

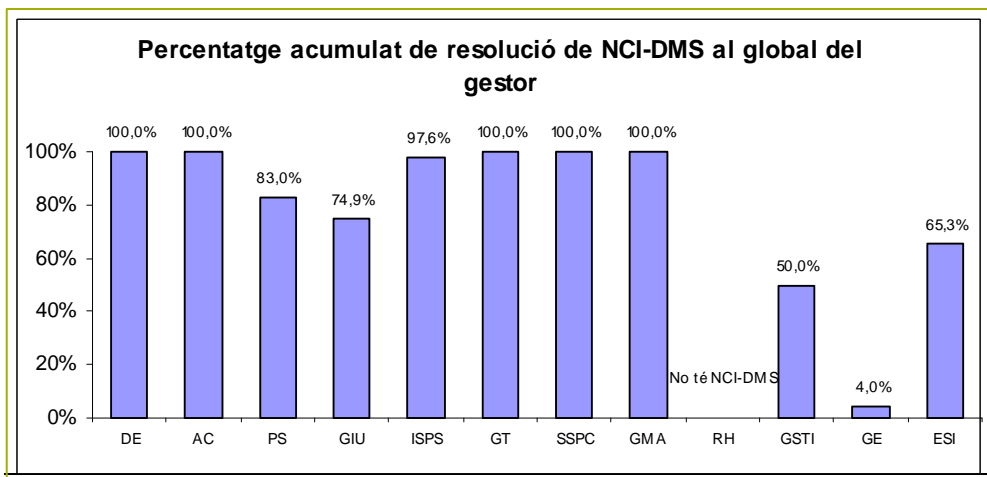
Com a processos amb més DMS que han passat a NCI-DMS, és dir, que no s'han tramitat en els 45 dies establert a l'efecte, trobam en primer lloc GIU amb 1111, destacant molt per sobre dels altres processos. La resta de processos es troben en nivells similars de NCI-DMS. Destaca PS amb 218, seguit d'ESI amb 75 i GMA amb 65.

Com a procés amb menys NCI-DMS trobam SSPC, dada que no podem prendre en consideració donat que la tramitació real es realitza al seu programa propi EUROCOP i en el moment del traspàs des del DMS queden en estat de tramitades.

La resta de processos oscil·len entre les 12 i les 50 NCI-DMS. Destaca RH que no té cap NCI-DMS, no obstant, quasi no té DMS assignades.

Els processos amb menys DMS que passen a NCI-DMS són DE, seguit de GSTI i AC. En relació a l'anterior i pel que fa al número de DMS assignades, s'ha de destacar AC com a procés amb poques DMS passades a NCI-DMS.

5.3.3 Resolució NCI-DMS per procés al total del gestor



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

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

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

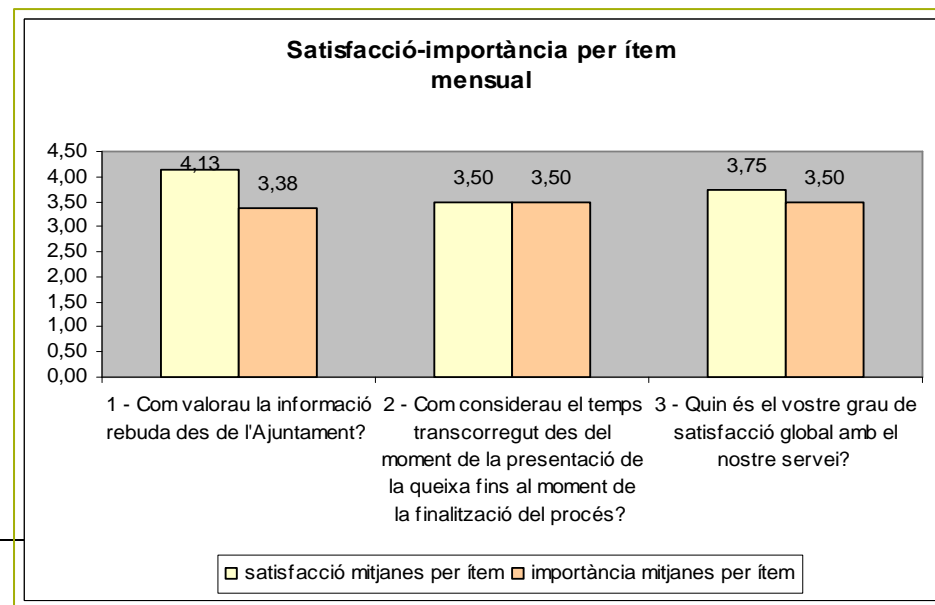
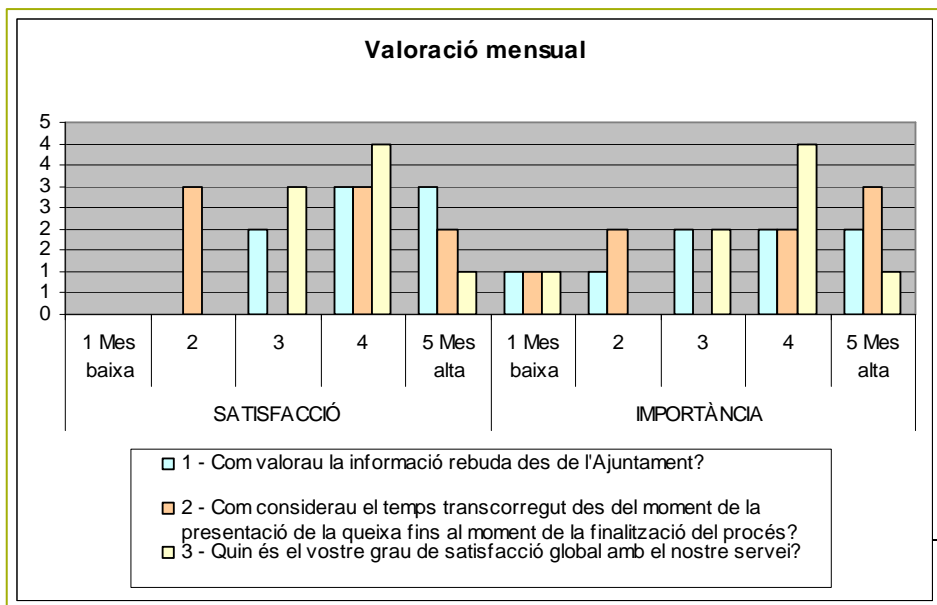
S'ha de destacar el procés GIU que va baixant el nivell de resolució més a més, amb un 76% el mes de gener, un 75% el mes de febrer i un 74% el mes de març.

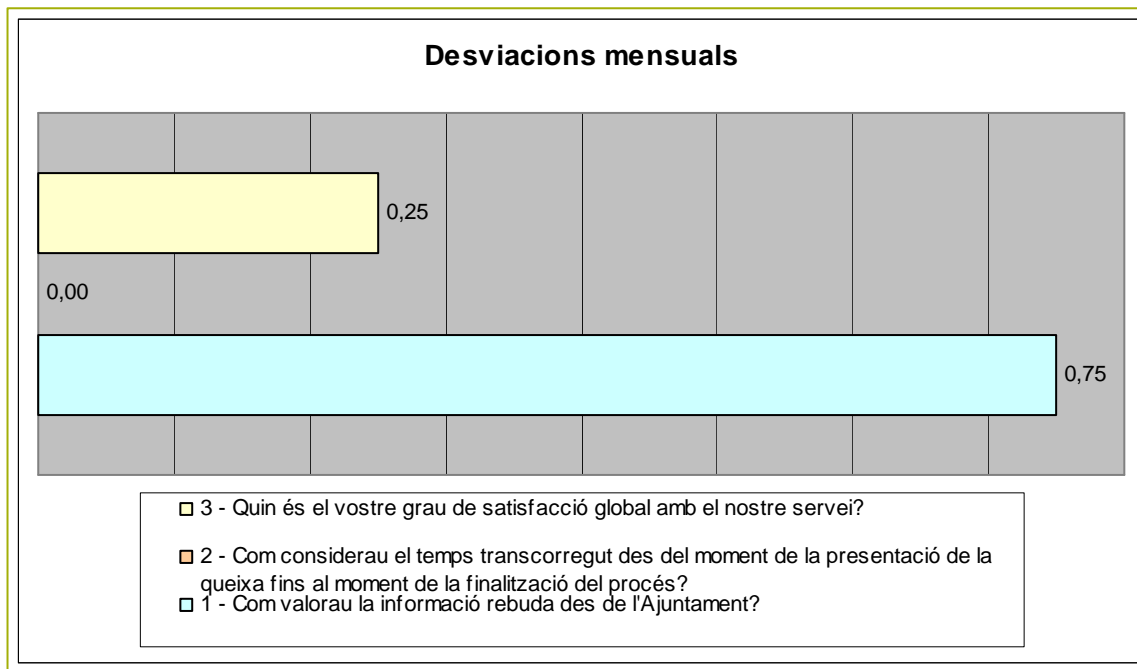
Igualment i en sentit negatiu, destaca ESI com a procés amb més baixa resolució de NCI, amb un 4%.

6. MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ

Aquest mes s'han contestat només 8 enquestes de satisfacció del DMS. S'ha de tenir en compte que s'han tramitat 79 DMS 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 10%**. Es tracta d'un percentatge molt baix, a pesar que havia augmentat bastant el darrer trimestre de l'any passat. Per intentar millorar la resposta als qüestionaris, el mes de juny es va implantar una millora consistent en que quan no es contesta l'enquesta de satisfacció en un primer moment, es torna a trametre una setmana després. Això va fer que augmentàs la recepció de les mateixes, però encara ens trobam en un nivell baix de resposta. Pel que fa a la valoració (d'1 a 5) a les enquestes de satisfacció d'aquest mes ens trobam els següents resultats:

	mar-12					SATSIFACCIÓ					IMPORTÀNCIA				
	1 Mes baixa	2	3	4	5 Mes alta	1 Mes baixa	2	3	4	5 Mes alta					
1 - Com valoreu la informació rebuda des de l'Ajuntament?	0	0	2	3	3	1	1	2	2	2					
2 - Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació de la queixa fins al moment de la finalització del procés?	0	3	0	3	2	1	2	0	2	3					
3 - Quin és el vostre grau de satisfacció global amb el nostre servei?	0	0	3	4	1	1	0	2	4	1					





De les valoracions que analitzam veim que aquest mes **l'ítem relatiu a la informació rebuda** ha estat el **millor valorat**, amb un 4,13 de mitjana de satisfacció i un 3,38 d'importància.

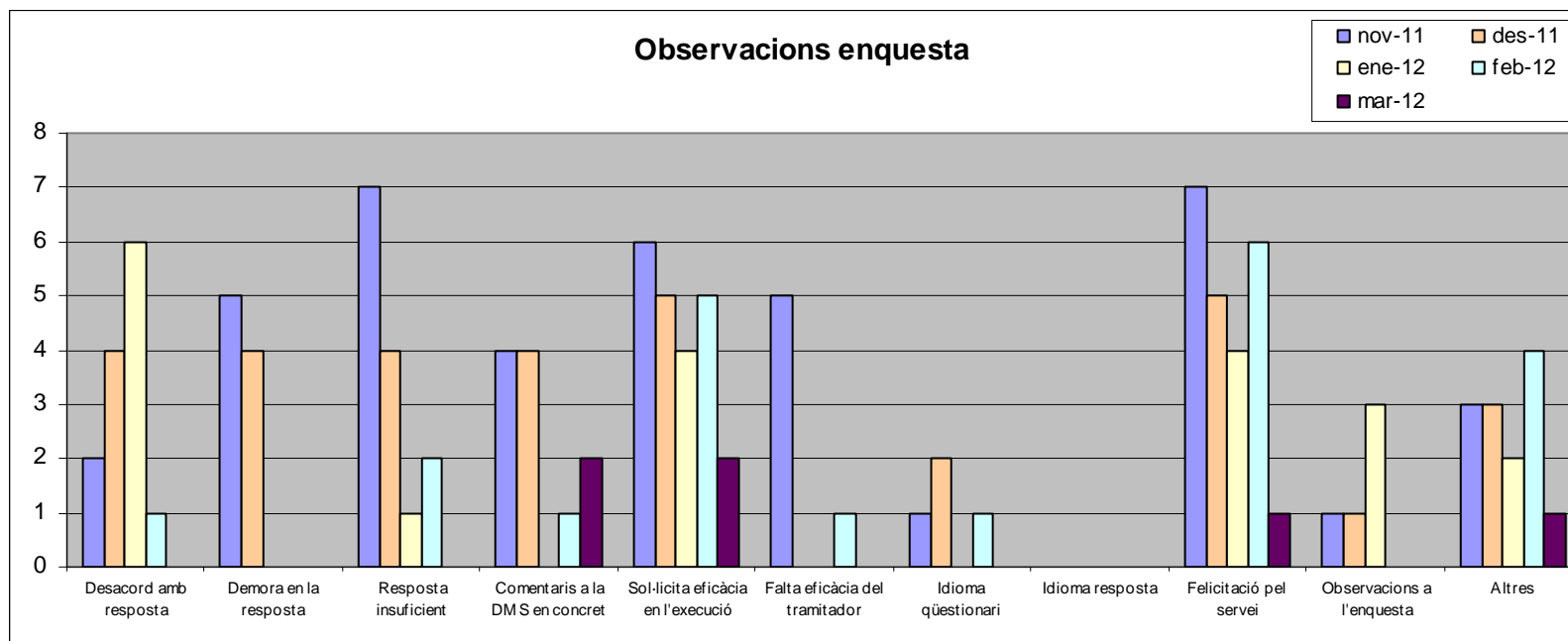
En canvi, aquest mes el **pitjor valorat** torna a ser **l'ítem referit al temps transcorregut** amb una valoració de la satisfacció d'un 3,50 i amb una importància valorada també amb un 3,50..

Pel que fa a la valoració de la **satisfacció global amb el servei** s'ha valorat amb un 3,75 de satisfacció i un 3,50 d'importància.

Destaca que aquest mes no s'han produït desviacions donat que la satisfacció sempre ha estat major o igual que la importància.

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 àmpliament, atès que és de 4,13 sobre 5.

També s'inclou a l'enquesta automàtica la possibilitat de fer suggeriments o aportacions. Aquest mes han entrat només 6 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 8 observacions a les enquestes. La majoria d'aquestes observacions són aquest sol·licituds d'eficàcia en l'execució (2) que representen el 33% del total i en la mateixa proporció les observacions que fan comentaris a la DMS en concret.

Un 17% cadascun són observacions relatives felicitacions pel servei

Finalment, també hi ha hagut un altre 17% d'observacions que no es poden agrupar per tractar-se de temes completament diferents entre si.

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

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

ANNEX

PROCÉS	SUBTEMA	ÀREA
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