

INFORME DE RECEPCIÓ I GESTIÓ DE DEMANDES MUNICIPALS DE SERVEIS (DMS)

2013

ÍNDEX

1. Recollida DMS
 - 1.1 Evolució total recollida DMS
 - 1.2 Total per tipus
 - 1.3 Total per canal d'entrada
 - 1.4 Total per àrea municipal
 - 1.5 Total per codi postal
2. Gestor DMS
 - 2.1 Evolució general de l'estat del gestor
 - 2.1.1 Nivell de tramitació global del gestor DMS
 - 2.1.2 Mitjana de tramitació en dies
 - 2.2 Estat general de les DMS
3. Estat mensual de les no-conformitats internes
 - 3.1 NCI-DMS
 - 3.2 NCI-Cartes de serveis
 - 3.3 NCI-Sistema
 - 3.4 NCI-Auditoria cartes de compromisos
4. Avaluació per procés
 - 4.1 Total per procés
 - 4.2 Estat de les DMS enregistrades el 2011
 - 4.3 Distribució de les DMS per procés i subtema
 - 4.3.1 Direcció estratègica (DE)
 - 4.3.2 Atenció al ciutadà (AC)
 - 4.3.3 Promoció socioeconòmica (PS)
 - 4.3.4 Gestió d'infraestructures urbanes (GIU)
 - 4.3.5 Integració social i promoció de la salut (ISPS)
 - 4.3.6 Gestió territorial (GT)
 - 4.3.7 Serveis de seguretat i protecció ciutadana (SSPC)
 - 4.3.8 Gestió del medi ambient (GMA)
 - 4.3.9 Recursos humans (RH)
 - 4.3.10 Gestió dels serveis tecnològics i de la informació (GSTI)
 - 4.3.11 Gestió econòmica (GE)
 - 4.3.12 Equipaments i serveis interns (ESI)
5. Recollida de necessitats i expectatives
 - 5.1 Avaluació de recollida al llarg de l'any enquesta en línia
 - 5.2 Avaluació de jornada amb resolutors del DMS
6. Novetats
7. Comparativa anys anteriors
 - 7.1 Comparativa interanual de recollida de DMS
 - 7.2 Comparativa interanual de tipus de DMS
 - 7.3 Comparativa interanual de canal d'entrada
 - 7.4 Comparativa interanual d'àrea i codi postal
 - 7.5 Comparativa interanual de nivell de tramitació DMS
 - 7.6 Comparativa interanual mitjana tramitació en dies
 - 7.7 Comparativa interanual d'estat de tramitació de DMS
 - 7.8 Comparativa interanual d'NCI-DMS
 - 7.9 Comparativa interanual d'NCI-Cartes de serveis
 - 7.10 Comparativa interanual de recollida de DMS per procés
 - 7.11 Comparativa interanual de percentatge de tramitació per procés
 - 7.12 Comparativa interanual de subtemes
 - 7.13 Comparativa de satisfacció

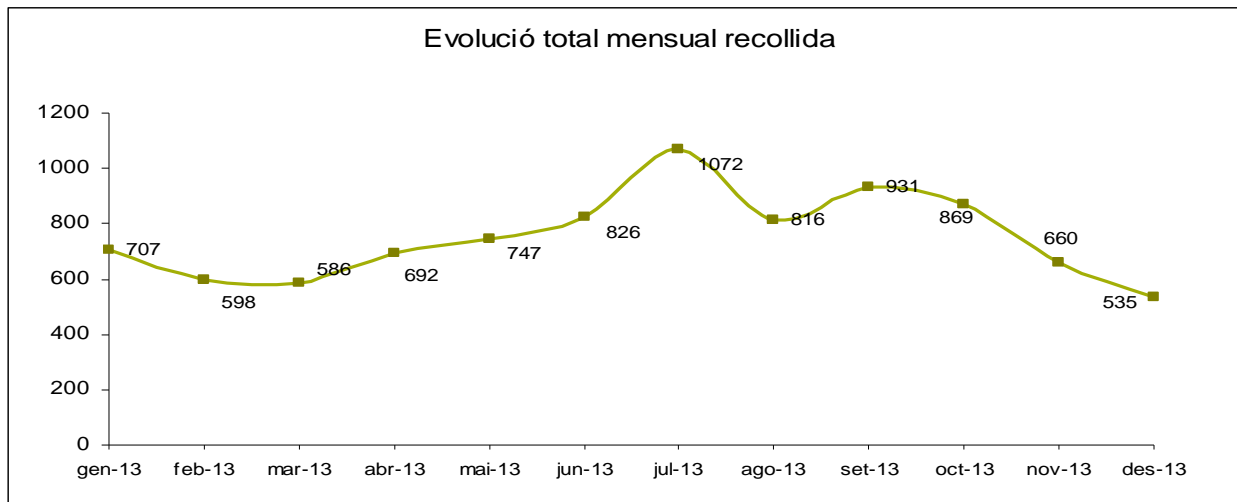
ANNEX 1 Enquesta en línia

ANNEX 2 Eina de treball grup focal (Jornada amb resolutors del DMS)

ANNEX 3 Relació de processos, subtemes i àrees municipals.

1. RECOLLIDA DE DMS

1.1 EVOLUCIÓ TOTAL DE RECOLLIDA DE DMS



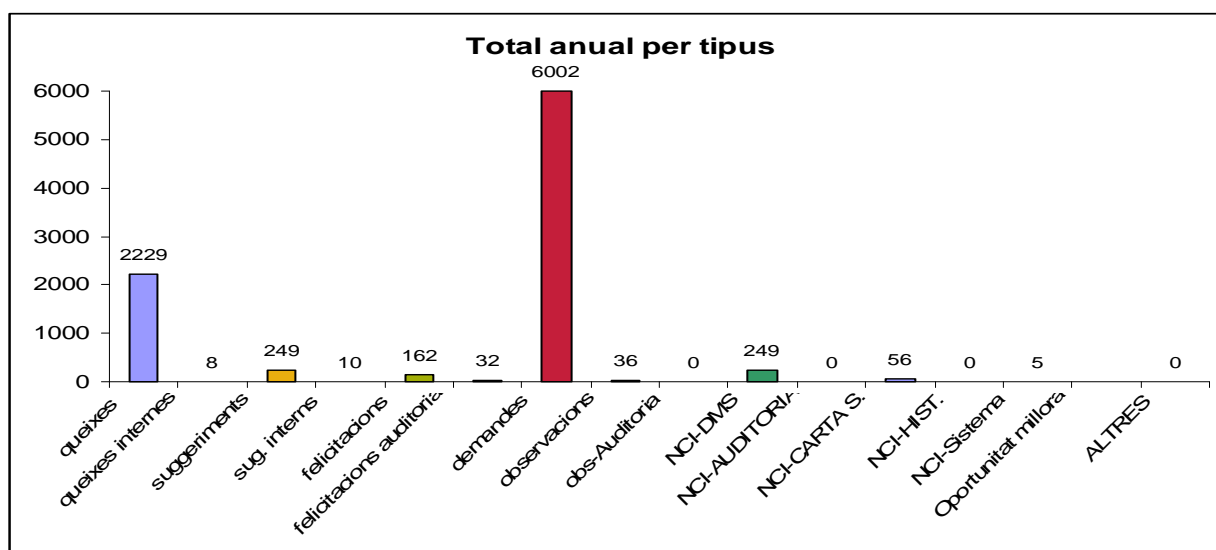
La recollida total de DMS (*demandes municipals de serveis que inclouen queixes, suggeriments, felicitacions, observacions, demandes i altres de tipus intern*) en aquest any ha estat de **9.039**.

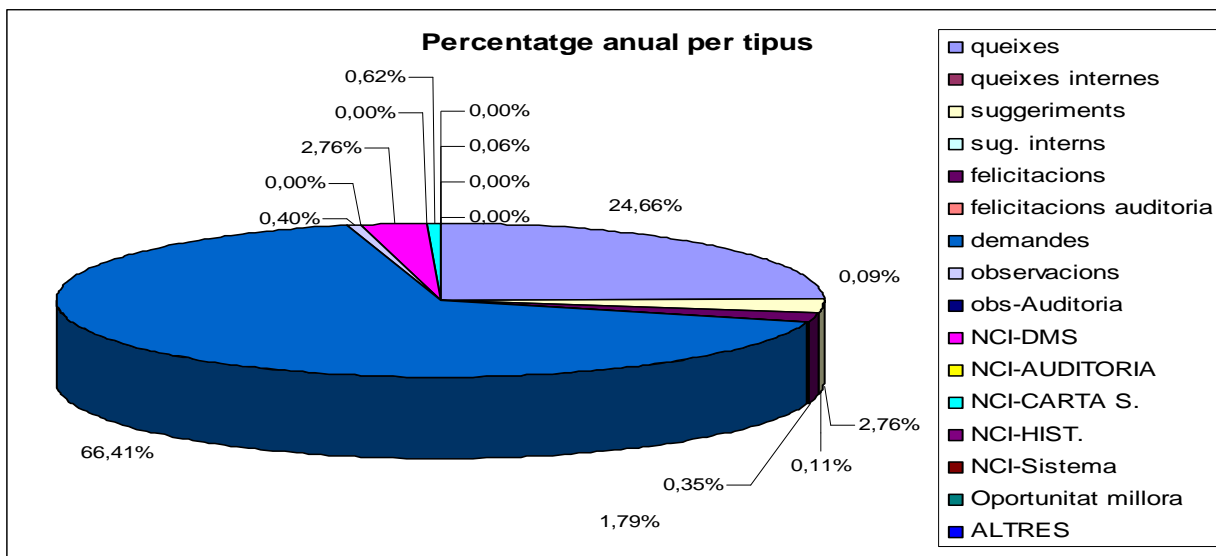
Durant l'any 2013 la recollida de DMS (9.039) ha baixat considerablement respecte de l'any 2012 (10.075 DMS), encara que és molt semblant a la recollida de 2011(9.095 DMS) i bastant superior a la de 2010 (6.914 DMS). El nombre de DMS recollides va experimentar un augment a partir del mes de juny de 2010 ja que es varen començar a enregistrar DMS del subtema "Vehicles abandonats" del procés SSPC.

El nombre de DMS enregistrades havia anat augmentant any rere any, i ha baixat per primera vegada enguany. La mitjana mensual d'aquest any 2013 és de 753 DMS, mentre que el 2012 va ser de 840; el 2011, de 757, i el 2010, de 576.

1.2 TOTAL PER TIPUS

- Les DMS enregistrades es distribueixen de la següent manera:



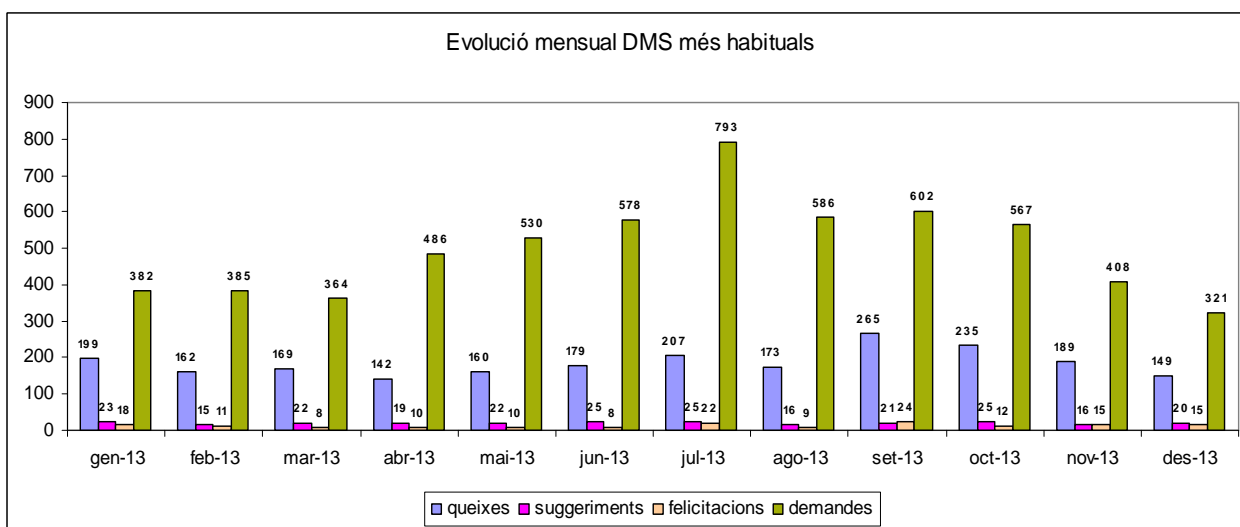


Els tipus de DMS que s'han rebut en aquest període han estat **majoritàriament queixes i demandes**, que suposen el 25% i el 66% del total, respectivament.

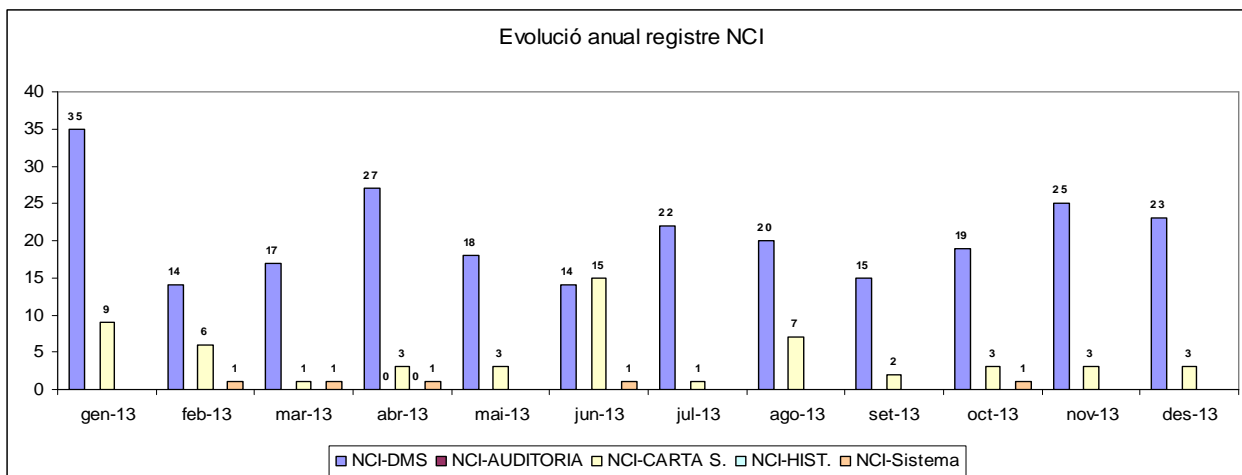
Aquest augment en les demandes en relació amb els anys anteriors es deu al fet que atès el gran nombre de DMS del procés SSPC que es refereixen a demandes d'actuacions de la Policia Local el mes de maig de 2012 es va decidir canviar la tipologia d'aquestes DMS: es consideraven queixes i a partir de llavors passaren a considerar-se demandes. Per això, atès que el canvi es va fer a mitjan 2012 ja va augmentar el nombre de demandes l'any passat i la pujada és molt més significativa aquest any 2013. La majoria d'aquestes demandes sol·liciten l'actuació del policia de barri. En conseqüència, el nombre de queixes ha disminuït proporcionalment.

El restant 9% es distribueix entre les diferents tipologies de DMS, entre les quals destaquen les no-conformitats internes de DMS (NCI-DMS) i els suggeriments, que representen un 3% cadascun, i destaca també un 2% que són felicitacions.

- L'evolució mensual de les DMS més habituals és la següent:

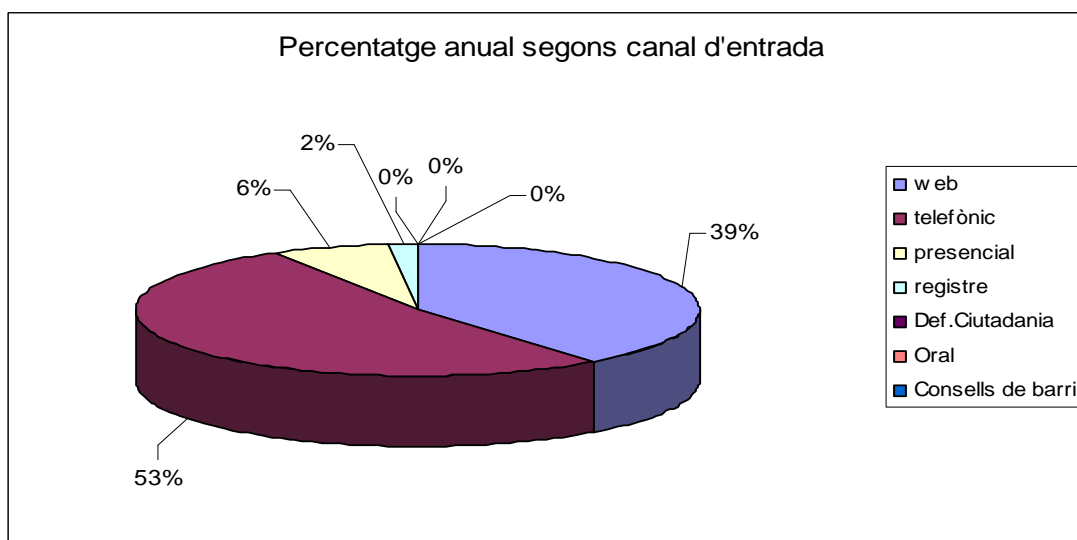
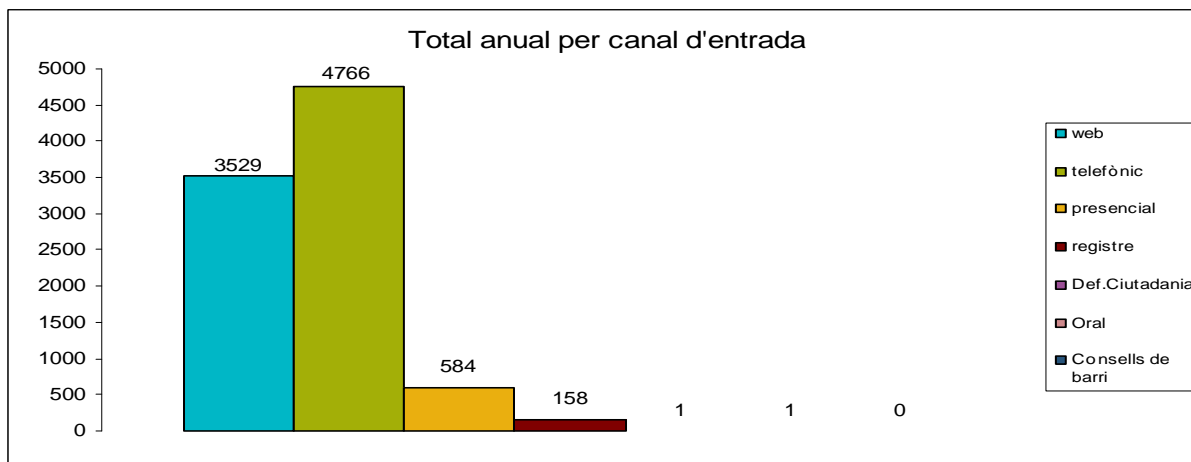


- L'evolució mensual de les NCI-DMS és la següent:



1.3 TOTAL PER CANAL D'ENTRADA

La utilització dels diferents canals d'entrada de DMS ha estat el següent:



Canal telefònic: ha tornat a ser el canal més utilitzat, com l'any passat, amb 4.766 DMS, un 53% del total. Es tracta de 1.237 més que el canal telemàtic.

Canal telemàtic: ha estat el segon canal més utilitzat i s'ha allunyat del canal telefònic. Hi ha hagut 3.529 DMS que han entrat via web; és a dir, el 39%. Es tracta de l'accés a través del formulari de queixes i suggeriments del web.

Canal presencial: s'han enregistrat 584 DMS arribades per aquesta via, quasi la meitat que l'any passat, i representen un 6% del total. El canal presencial fa referència al que es recull a les bústies de queixes i suggeriments instal·lades a totes les oficines municipals amb atenció al públic.

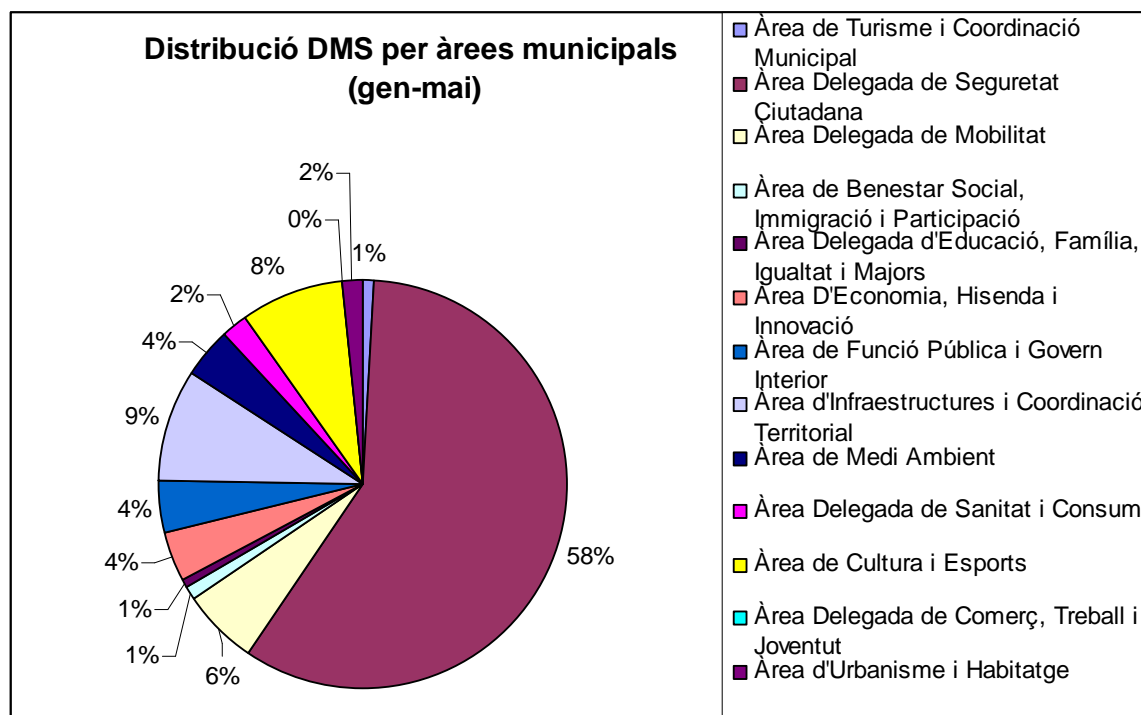
Defensor de la Ciutadania: hi ha hagut 1 DMS derivada per aquest al Departament de Qualitat.

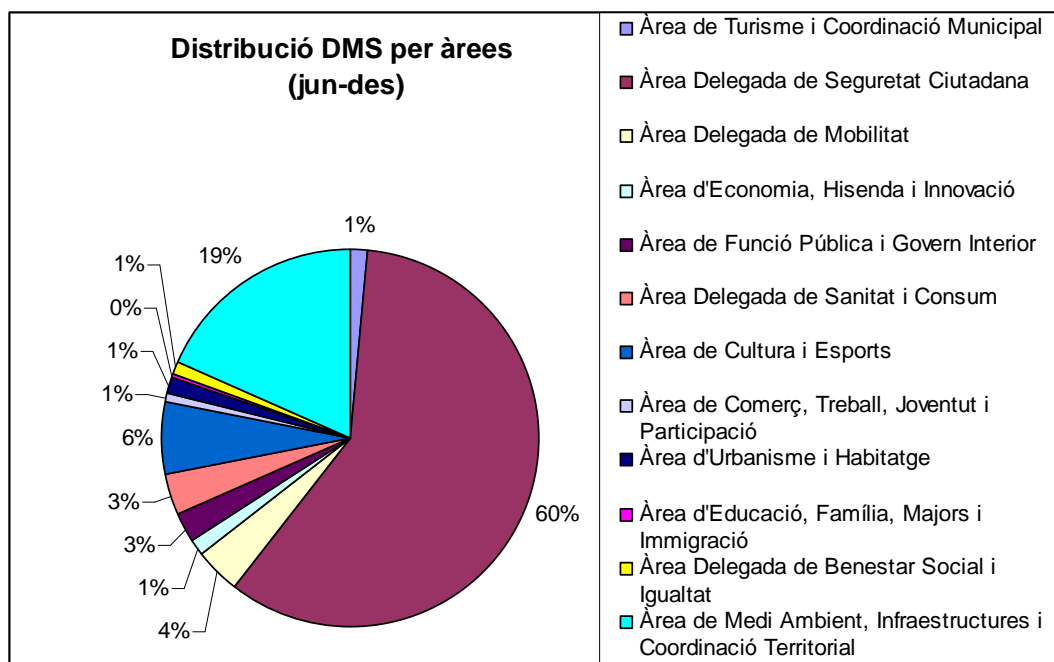
Altres canals: la resta de DMS ha entrat per Registre General (158, un 2% del total, percentatge un poc inferior al dels anys 2011 i 2012). No hi ha hagut entrades des del canal de consells de barri i 1 del canal oral. Aquest canal fa referència a demandes d'usuaris dels Serveis Socials i del Servei d'Atenció a Víctimes de Violència de Gènere, que, atesa la seva singularitat, normalment no empren els canals ordinaris. Per això es va establir que els treballadors municipals que rebien una queixa o felicitació o en siguin testimonis en facin la transcripció per a tenir constància al DMS de la realitat de les queixes o felicitacions als dits serveis. No obstant això, és un canal pràcticament inutilitzat.

1.4 TOTAL PER ÀREA MUNICIPAL

A mitjan 2013 hi va haver una reestructuració de les àrees municipals, recollida al Decret 8435, de 13/05/2013, d'organització dels serveis administratius.

Per aquest motiu es presenten dues gràfiques diferents, una de gener a maig i l'altra de juny a desembre:

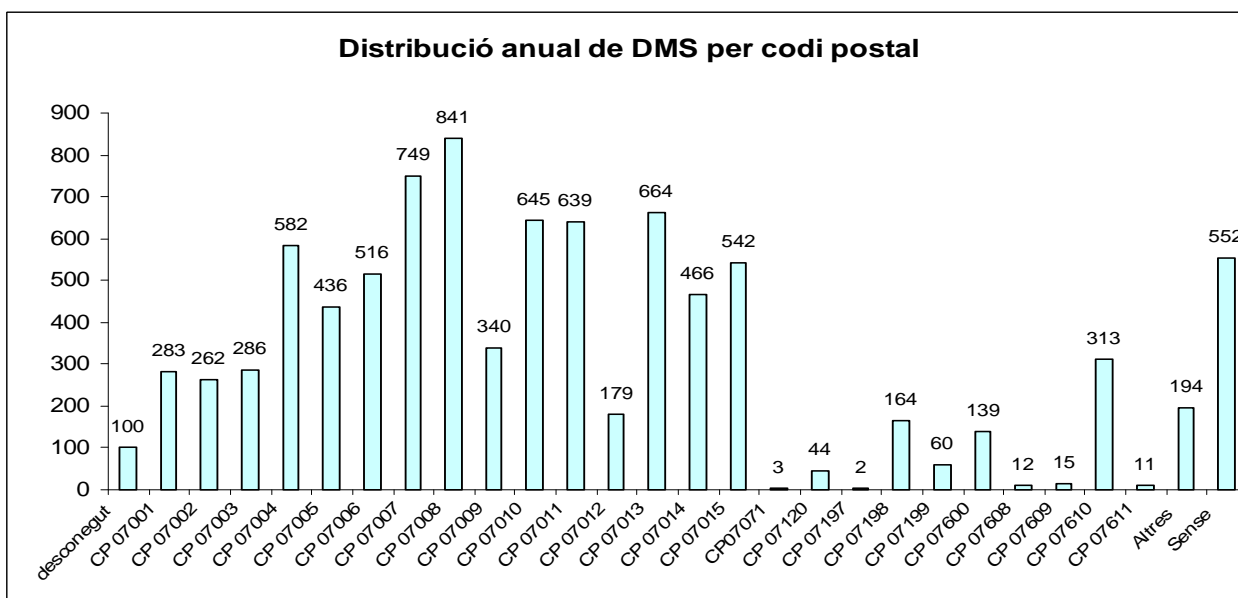




El mes de juny de 2011 es va implantar com a millora al gestor DMS la indicació de l'àrea municipal a què pertany la demanda enregistrada.

Pel que fa al 2013, en relació amb la distribució de DMS segons siguin competència d'una determinada àrea municipal ens trobam que **quasi un 60% de les DMS correspon a temes de l'Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana**. A continuació trobam la nova Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial, amb un 19% a partir de juny i amb un 13% abans d'aquest mes i de la unió de les dues antigues àrees de Medi Ambient i de Infraestructures i Coordinació Territorial. Destaquen també pel seu percentatge les DMS de l'Àrea de Cultura i Esports. Habitualment la majoria de DMS corresponen a aquestes tres àrees.

1.5 TOTAL PER CODI POSTAL



El mes de juny de 2011 es va implantar com a millora al gestor DMS l'obligació d'indicar el codi postal quan un usuari presenta una demanda a través del web municipal. D'aquesta manera es pot avaluar quins són els codis postals més habituals, és dir, quins són els ciutadans més actius a l'hora de presentar DMS.

No obstant això, hi ha DMS en què no consta codi postal. Normalment són les que arriben a través del canal presencial (bústies) o telefònic. A més, enguany s'ha introduït la possibilitat de posar el codi postal com a "Desconegut", la qual cosa ha solucionat el problema que hi ha havia d'utilitzar el primer de la llista, el 07001, quan no es podia o no es volia posar el codi postal real.

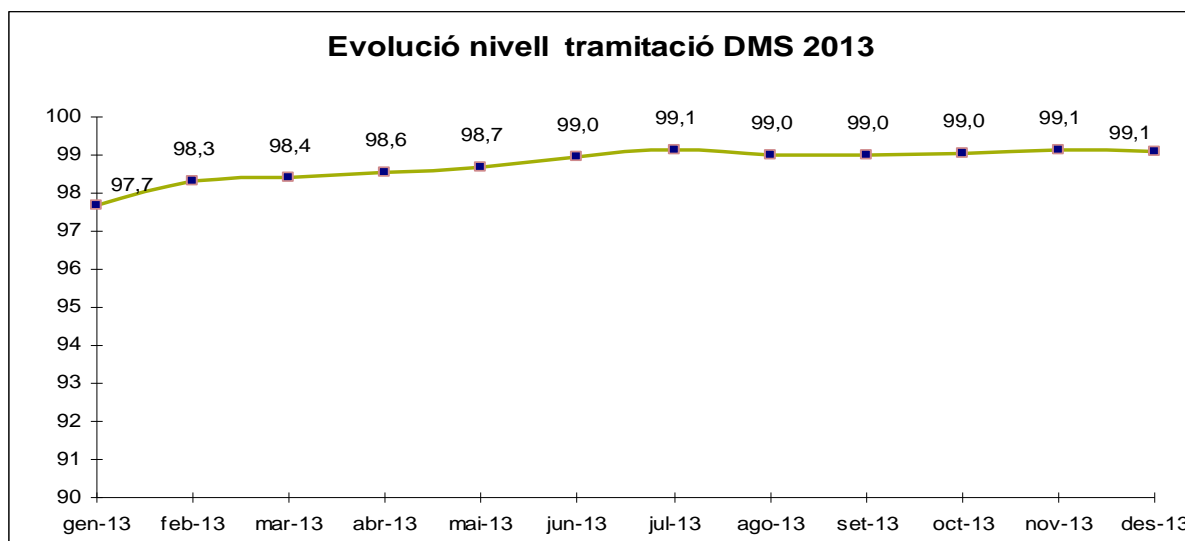
De les dades recollides el 2013 destaquen les DMS amb els codis postals 07008 (**Son Gotleu**), que suposa un 9% del total; 07007 (**La Soledat**), un 8%; 07013 (**Son Rapinya**), un 7%; 07010 (**Cal Capiscol**), un altre 7%, i 07011 (**Son Roca**), també un 7% del total. En canvi, els codis postals menys habituals són els de barriades perifèriques de la ciutat, llevat de les Meravelles-Can Pastilla (07610), amb un nombre destacable (3% del total).

2. GESTOR DE DMS

2.1 EVOLUCIÓ GENERAL DE L'ESTAT DEL GESTOR

2.1.1 NIVELL DE TRAMITACIÓ GLOBAL DEL GESTOR

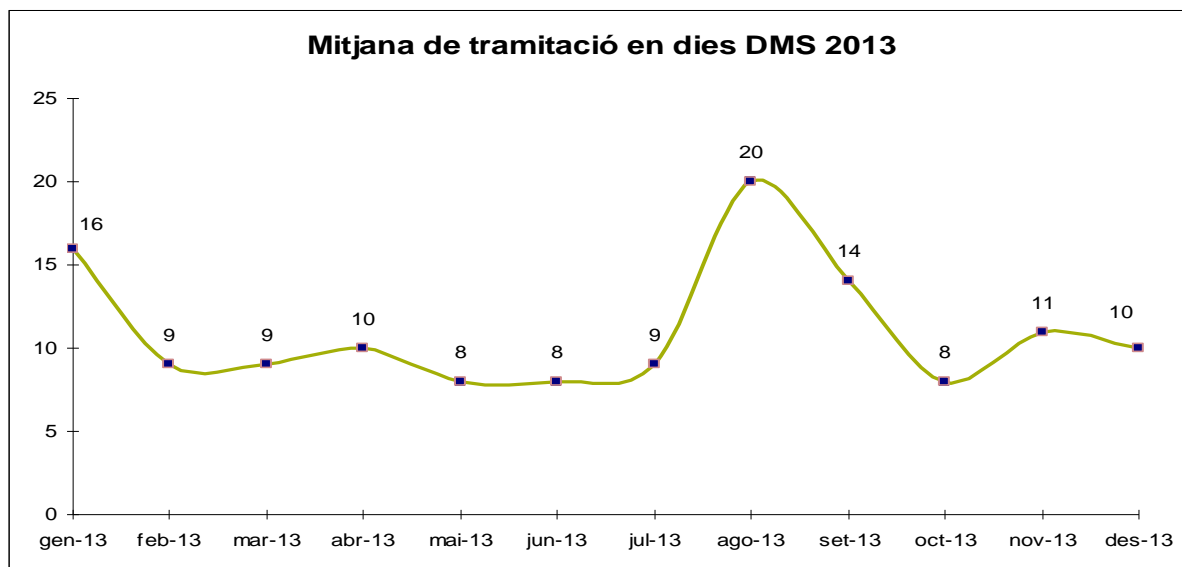
El nivell de tramitació acumulat del gestor mes a mes ha estat el següent:



El nivell de resolució de les DMS es troba en el 99,1%, i arriba al 99% o el supera des del mes de juny. Aquesta xifra és acumulativa des de la implantació de l'ús de l'eina informàtica. Des del Departament de Qualitat es prenen contínuament mesures per a anar augmentant aquest nivell de resolució (reiteracions de peticions de resposta per ofici, correu electrònic, etc.). De totes maneres, és obvi que mai s'arribarà al 100% de resolució, atès que sempre estaran pendents de resoldre les que s'hagin enregistrat en els darrers dies. El nostre objectiu de tenir uns percentatges de prop del 95% s'han superat aquest any 2013 i des del mes de juny ens mantenim per sobre del 99%.

2.1.2 MITJANA DE TRAMITACIÓ EN DIES DE DMS

L'evolució de la mitjana de tramitació en dies de queixes, queixes internes, suggeriments, suggeriments interns i demandes ha estat la següent:

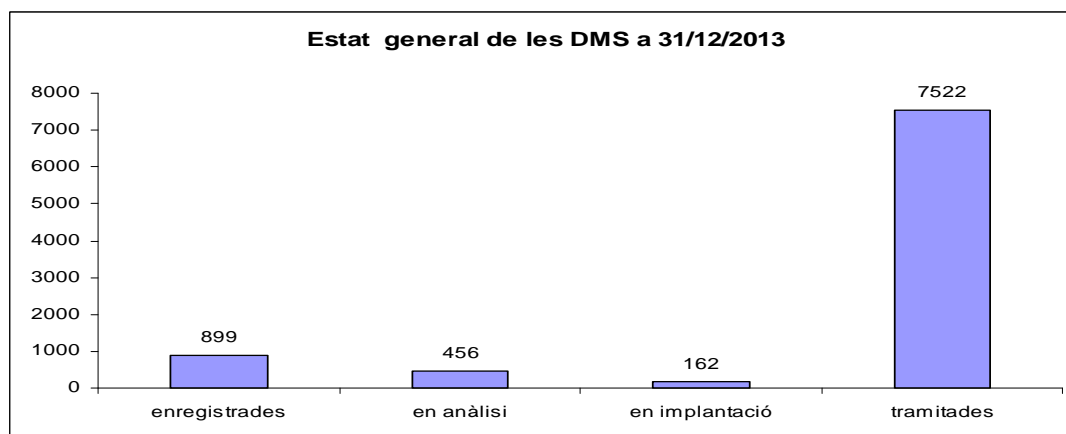


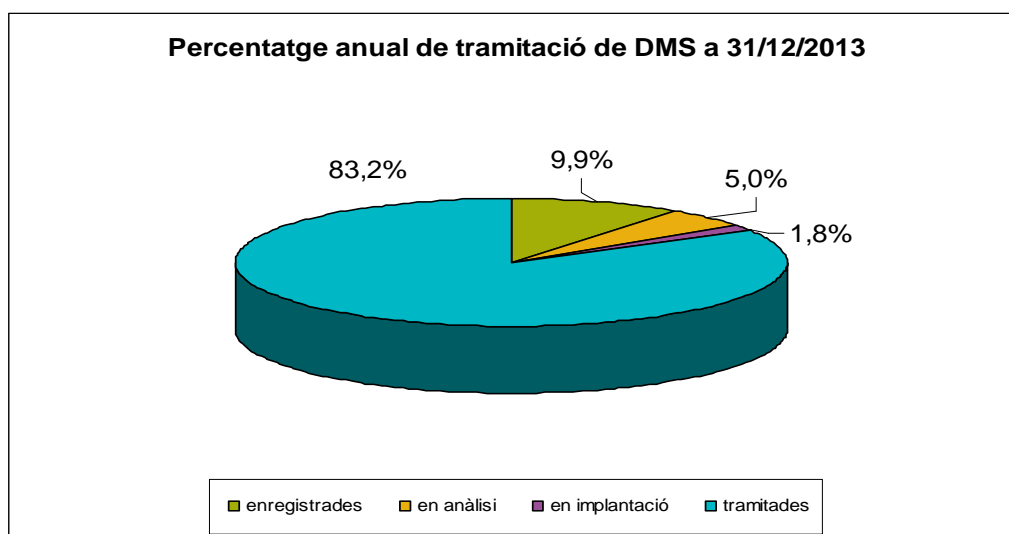
La mitjana de dies de tramitació de les DMS de 2013 ha estat d'11. No obstant això, destaca el mes d'agost, amb una mitjana mensual de 20 dies, la més alta de l'any, motivada pel fet que els suggeriments interns es varen tramitar en quasi 46 dies i això va fer augmentar considerablement la mitjana.

Hem de tenir en compte que quan es calcula el temps mitjà de resolució no es fa de tots els tipus de DMS. No es tenen en compte les felicitacions i les observacions perquè la seva tramitació només consisteix a enregistrar-les i tancar-les agraint la felicitació o observació al ciutadà. Tampoc es té en compte cap dels tipus d'NCI.

El temps de resolució en una mitjana de 20/25 dies és el valor òptim per a una organització com la de l'Ajuntament de Palma, tenint en compte l'alt volum de DMS enregistrades. Per tant, hem baixat considerablement l'objectiu.

2.2 ESTAT GENERAL DE LES DMS





De les DMS enregistrades el 2013, 7.522 estan ja tramitades, 899 es troben encara en l'estat d'enregistrada, 456 estan en l'estat d'anàlisi i 162, en l'estat d'implantació. Això suposa un **83,2% de resolució** de les DMS, un percentatge un poc inferior al dels anys anteriors.

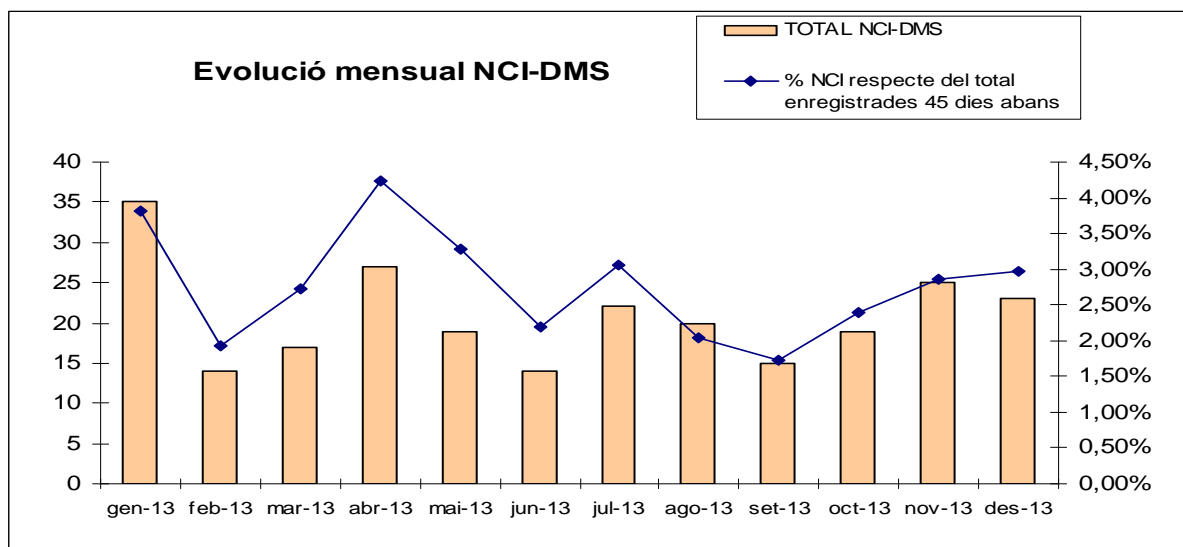
Des del Departament de Qualitat es prenen contínuament mesures per a millorar aquest aspecte.

3. ESTAT MENSUAL DE LES NO-CONFORMITATS INTERNES

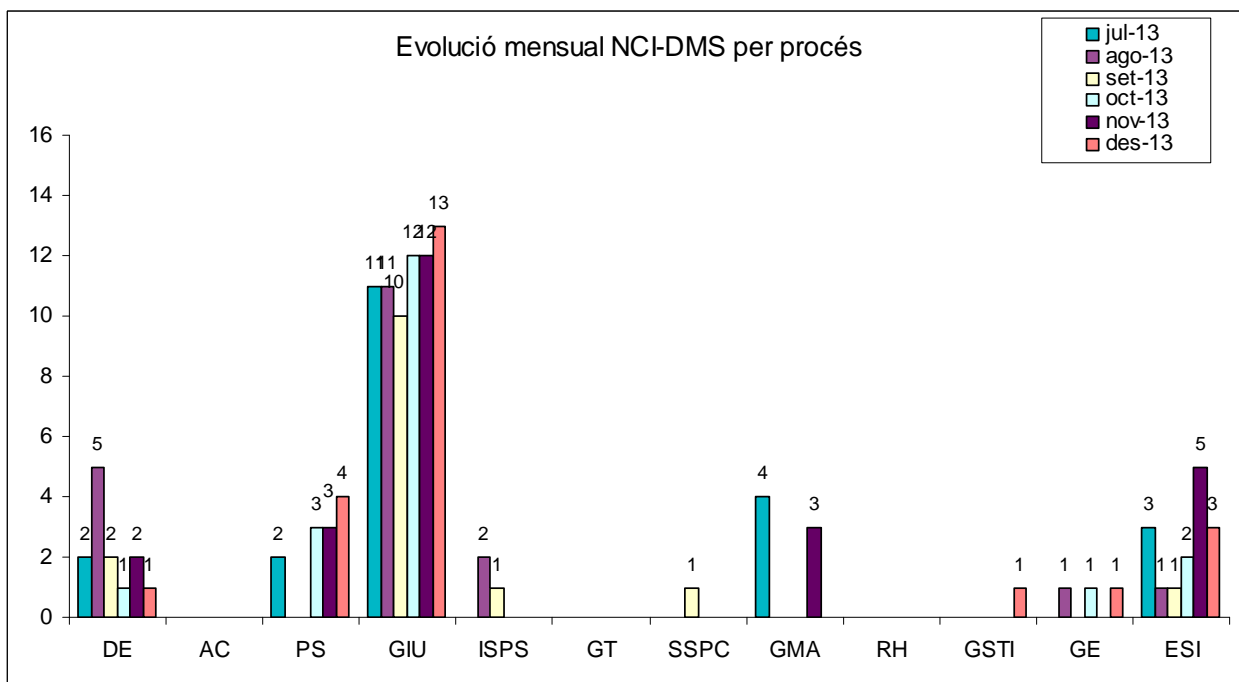
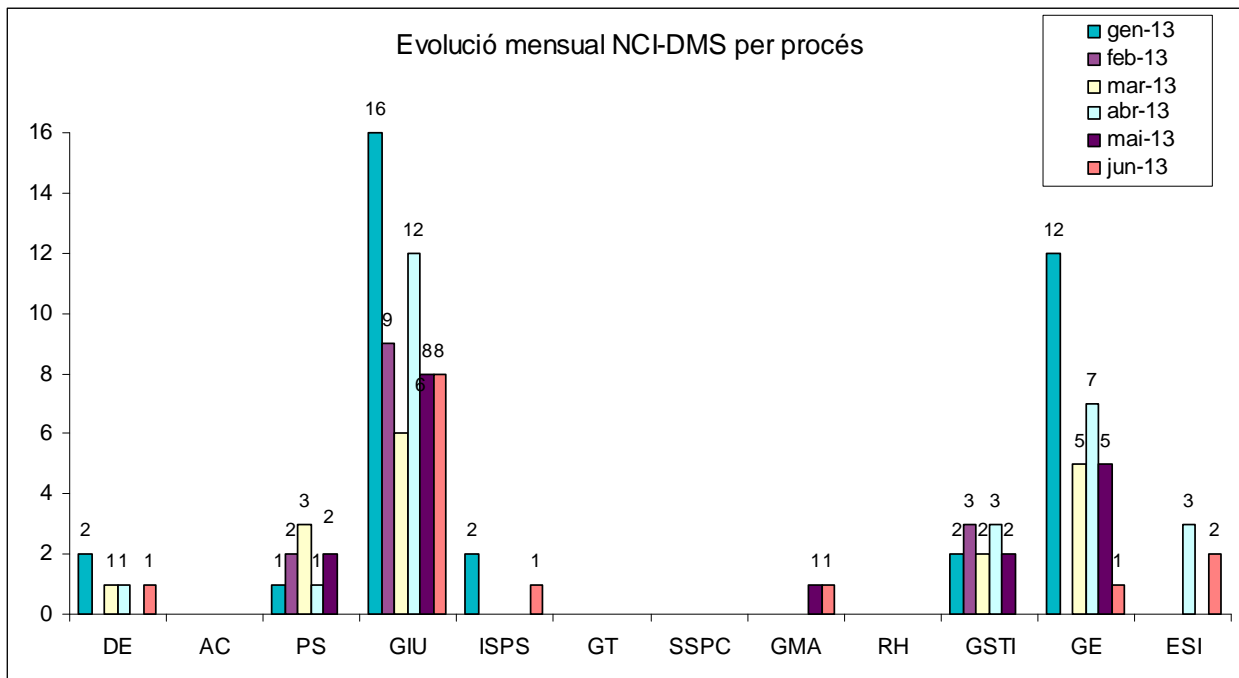
3.1 NCI-DMS

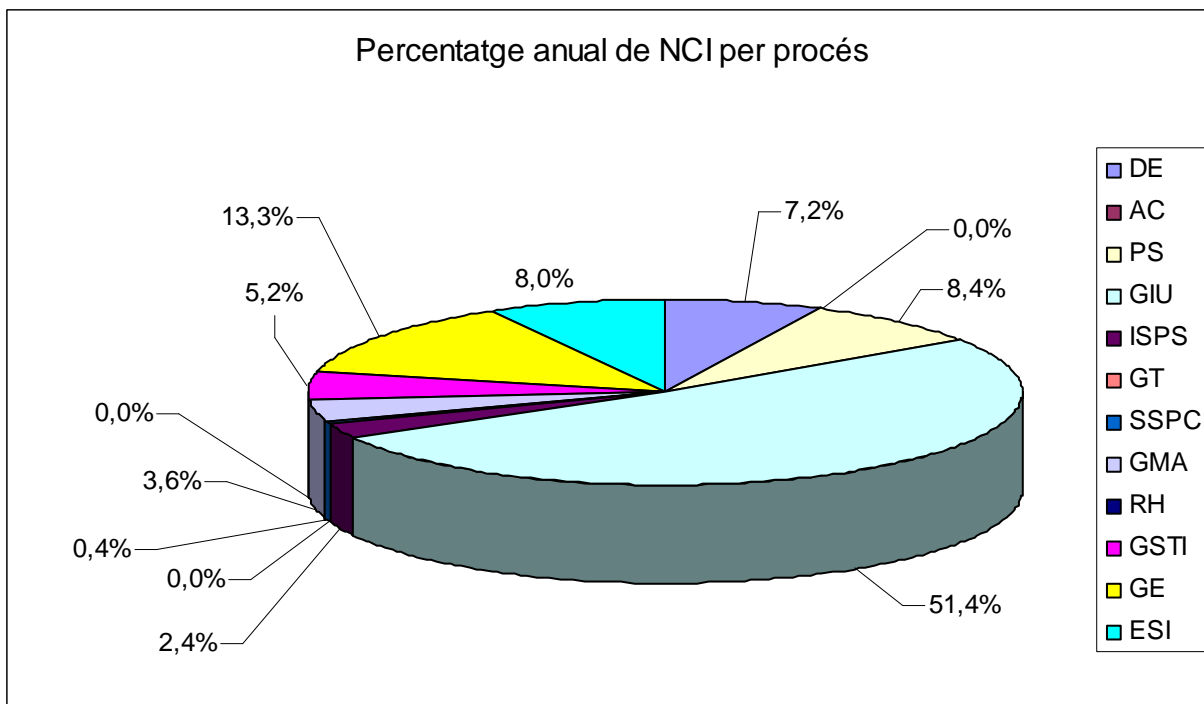
S'han obert durant l'any 2013 250 NCI-DMS, la meitat que l'any anterior, la qual cosa suposa una **mitjana mensual del 2,7% de les enregistrades 45 dies abans**. Aquests no-conformitats s'obren quan no s'ha complert el termini màxim per a tramitar la DMS, que es va establir en 45 dies a partir de novembre del 2010; anteriorment estava fixat en 60 dies.

A l'evolució mensual observam que abril va ser el mes en què un major percentatge de les DMS enregistrades 45 dies abans no s'havien tramitat i, per tant, varen passar a NCI-DMS, concretament un 4,24%. En canvi, el mes de setembre només un 1,74% de DMS hi varen passar.



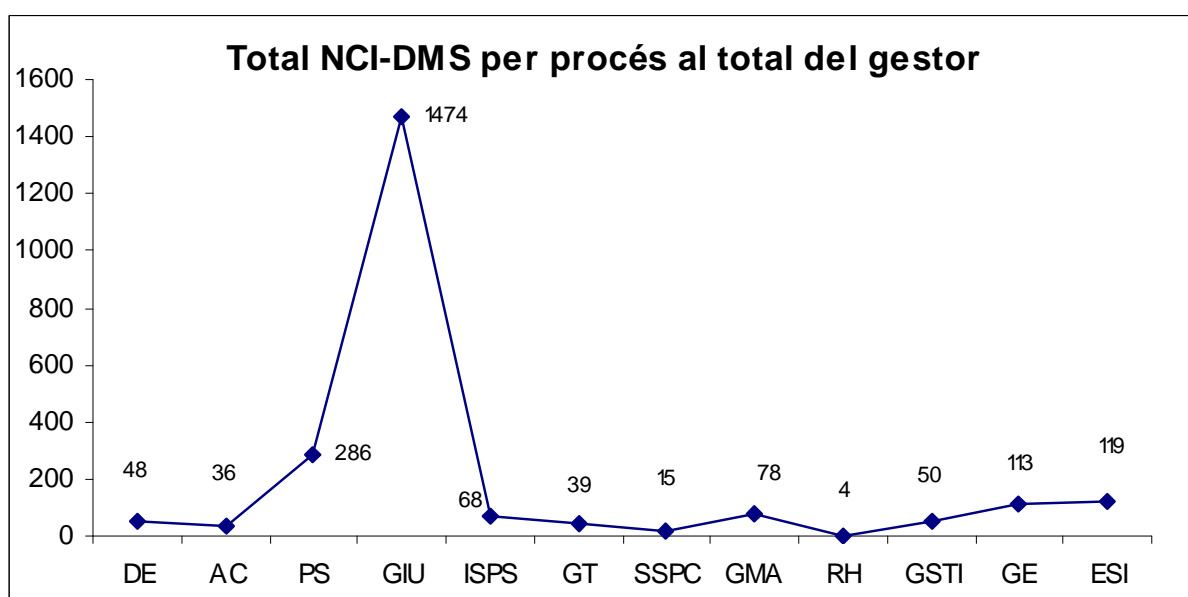
Als gràfics següents es pot observar el nombre de NCI-DMS obertes mensualment per procés.





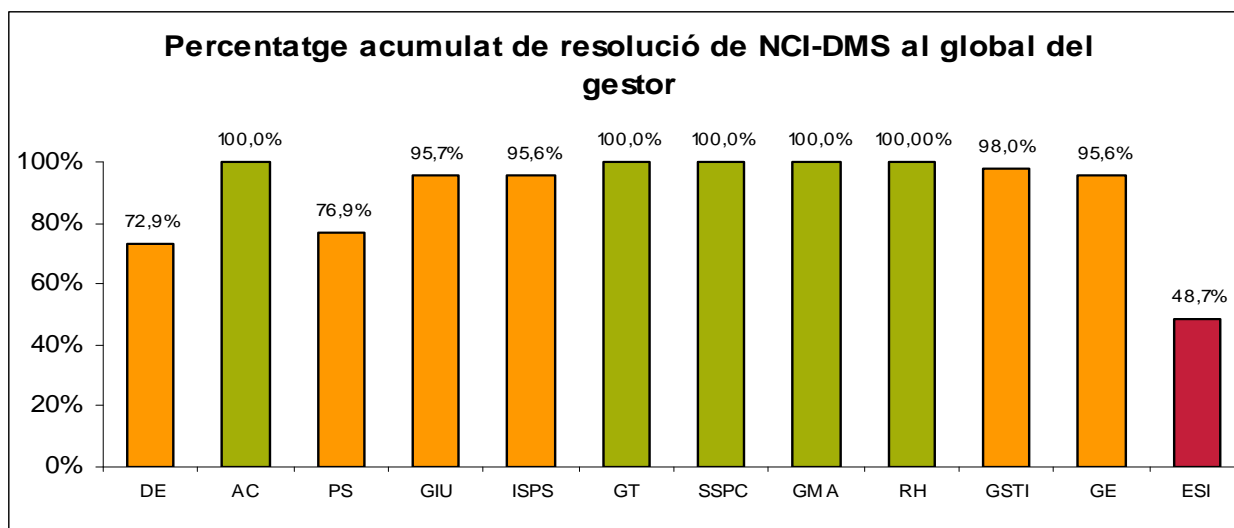
Destaca amb diferència **GIU** (que suposa el **51% del total**), seguit de PS (8,4%), ESI (8%) i DE (7,2%), com a processos amb més DMS que varen passar a no-conformitat. Les NCI-DMS del procés DE (Direcció Estratègica) obeeixen al fet que en moltes ocasions s'ha d'esperar a rebre resposta atesa la transversalitat del tema.

A continuació podem observar el nombre d'NCI-DMS per procés que consten al global del gestor, on destaca exageradament el procés GIU, amb 1.477 NCI-DMS. En els inicis del gestor de DMS la gran majoria d'aquest procés passava a NCI-DMS, cosa que s'ha corregit actualment.



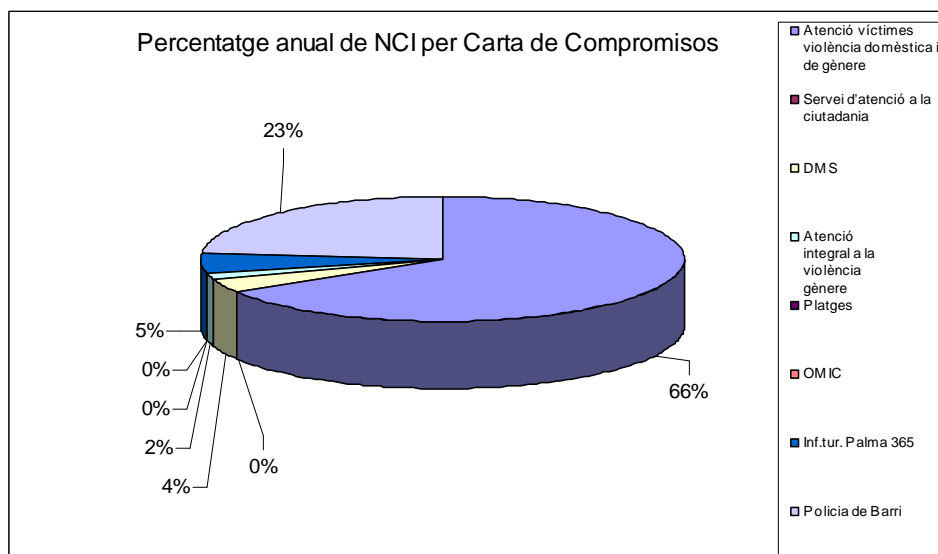
Al total del gestor de DMS hi consten 2330 NCI-DMS, de les quals 2118 estan ja tramitades. Això suposa un 91% de resolució d'NCI-DMS, quasi un 20% menys que l'any 2012.

A la gràfica següent es pot comprovar el nivell de resolució de les NCI-DMS per procés a 31/12/2013 que figuren al gestor. Es pot observar que 5 dels 12 processos es troben al 100% de resolució; la resta, entre el 72,9% i el 98%, Només ESI es troba per davall del 50%. El Departament de Qualitat treballa contínuament per a millorar aquest nivell de resolució.

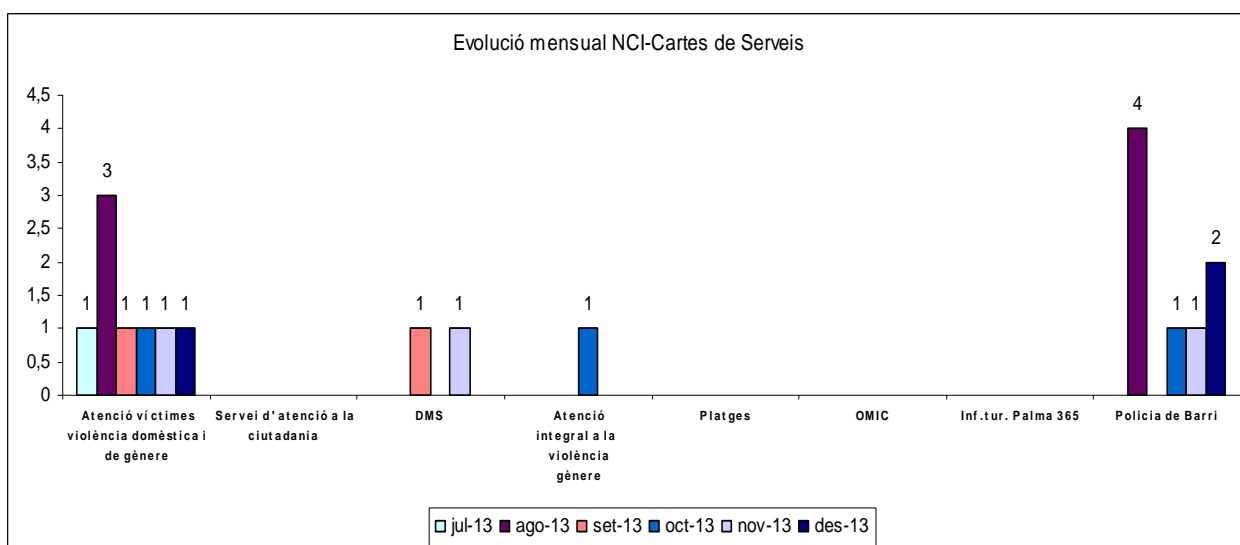
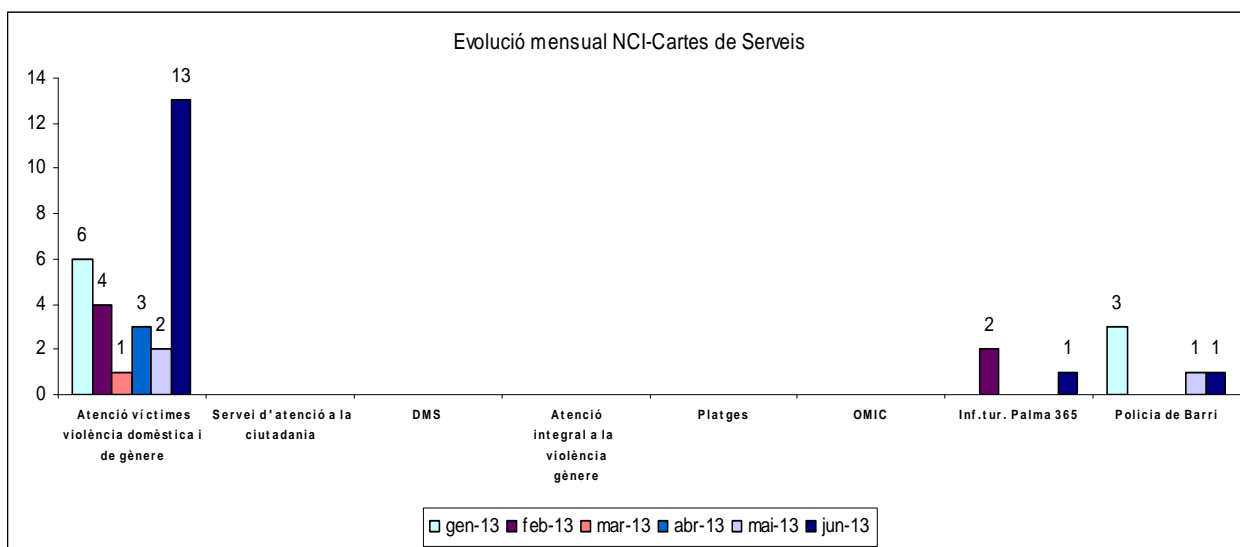


3.2 NCI-CARTES DE SERVEI

Aquest any s'han enregistrat 56 NCI-Cartes de servei (per incompliment dels compromisos adquirits a les 8 cartes implantades). **El 66% són de la Carta del Servei d'Atenció a Víctimes de Violència Domèstica i de Gènere** i el 23%, de la de Policia de Barri, totes dues implantades a Policia Local. Un 5% correspon a la Carta del Servei d'Informació Turística Fundació Palma 365; un 4%, a la Carta del DMS, i un 2%, a la del Servei d'Atenció Integral a la Violència de Gènere. No ni ha hagut cap no-conformitat de les Cartes de compromisos de l'OMIC, de Platges i d'Atenció a la Ciutadania.



A continuació podem observar l'evolució mensual d'aquestes DMS.



3.3 NCI-SISTEMA

Consisteixen en els incompliments del que estableix el sistema de qualitat o els seus procediments. En total hi ha hagut 3 no-conformitats d'aquest tipus, distribuïdes de la següent manera: 2 de DE (1 el mes de febrer i 1 el mes de juny) i 1 de SSPC el mes d'abril.

3.4 NCI-AUDITORIA CARTES DE COMPROMISOS

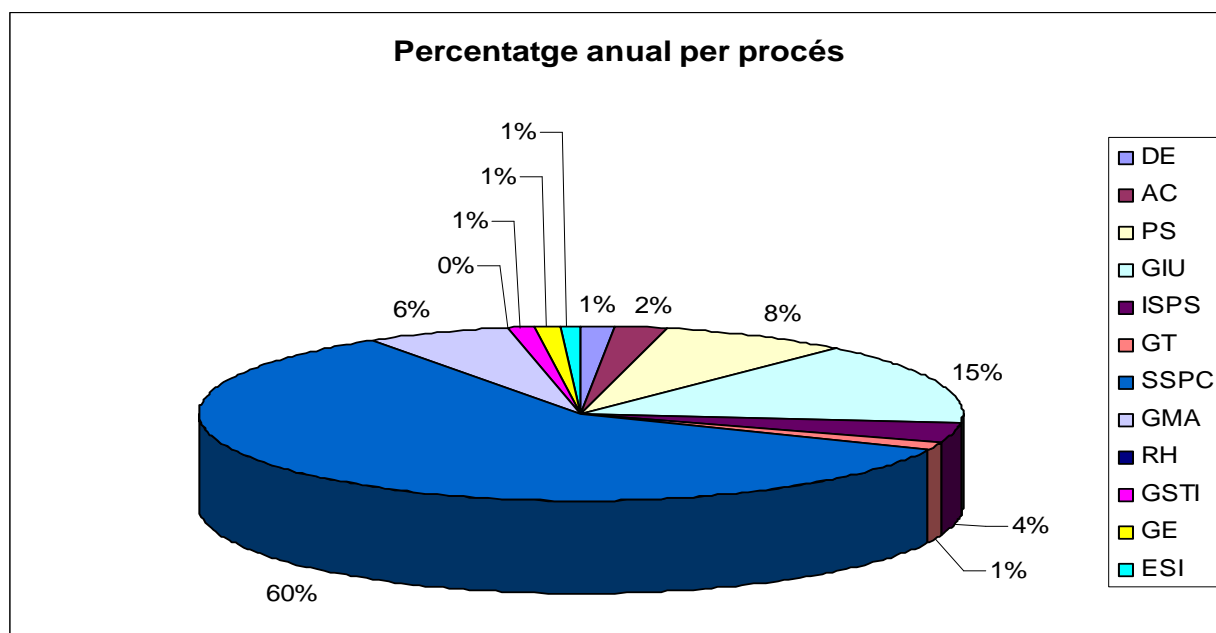
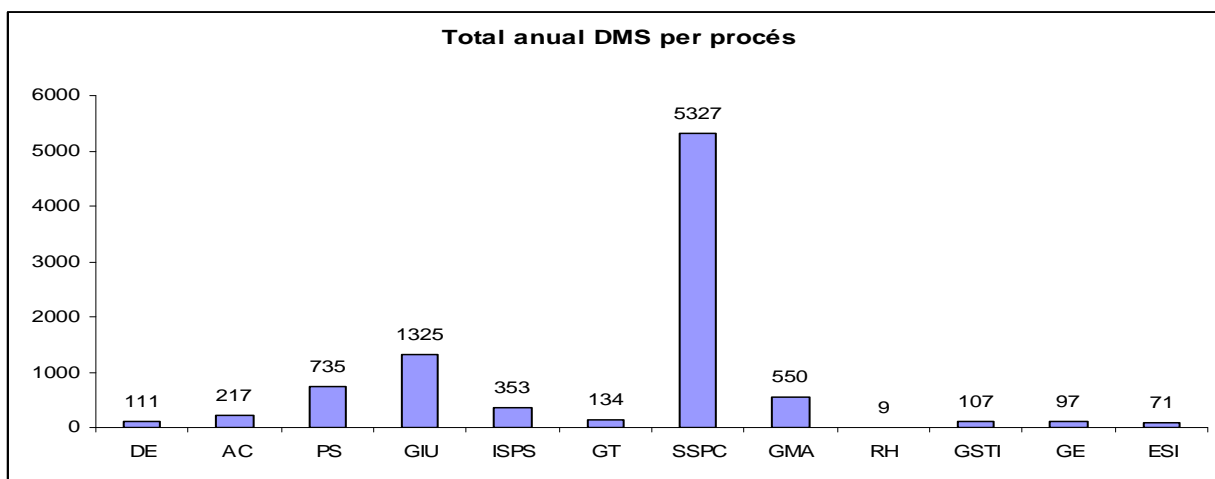
El 2013 no s'ha duit a terme l'auditoria de les cartes de compromisos el mes de desembre, sinó que s'ha ajornat al mes de febrer de 2014 per a poder veure així l'any complet.

L'any 2010 es va fer el seguiment i de les vuit cartes a finals d'any (novembre-desembre) i es varen certificar. La setmana del 12 al 16 de desembre de 2011 es va dur a terme l'auditoria de renovació de la certificació de les vuit cartes de serveis implantades a l'Ajuntament. El 2012 es va dur a terme la corresponent auditoria de seguiment, de la qual varen sorgir 4 no-conformitats i 42 observacions. A més, s'han de destacar 32 felicitacions resultants d'aquesta auditoria.

Pel que fa a les no-conformitats i les observacions, ja es varen enregistrar el mes de desembre al gestor DMS; en canvi, **les felicitacions no es varen enregistrar fins el mes de gener de 2013.**

4. AVALUACIÓ PER PROCÉS

4.1 TOTAL PER PROCÉS

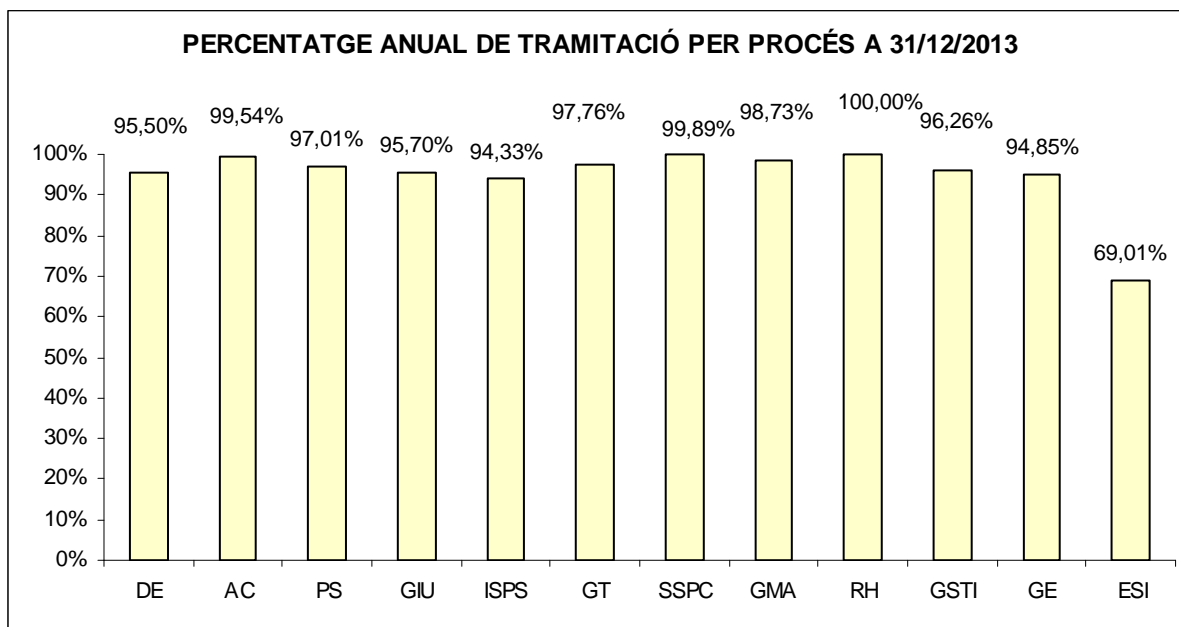


Processos amb més assignació de DMS: els processos amb més DMS assignades són, com és habitual, SSPC, amb un total de 5.327 (60%); GIU, amb 1.325 (15%), i PS, amb 735 (8%).

Processos amb menys assignació de DMS: els processos de suport, és a dir, els que tenen menys contacte amb el ciutadà, són els que any rere any tenen menys entrades de DMS assignades (RH, que no arriba ni a l'1%, i ESI, GSTI i GE, amb un 1% cadascun).

4.2. ESTAT DE LES DMS ENREGISTRADES EL 2011

El quadre següent recull les dades de resolució de les DMS per procés en el global del gestor.



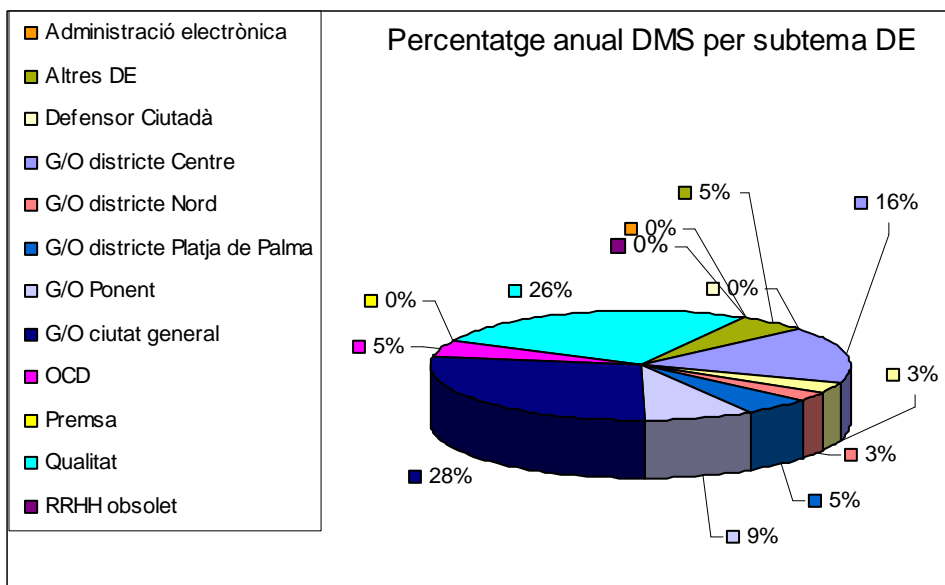
El procés que a 31/12/2013 presenta un major percentatge de resolució de DMS és **RH, amb el 100%**. No obstant això, s'ha de fer constar que també és el procés amb menys DMS assignades (9 el 2013). 10 dels 12 processos es troben per sobre del 90%, entre els quals destaca SSPC, amb un 99,89%. En aquest cas es tracta d'un procés en el qual les DMS segueixen un procediment un poc diferenciat dels altres: la seva sistemàtica consisteix a enregistrar les DMS al gestor i a través d'un procés mecanitzat traslladar-les al sistema EUROCOPE (propi de la Policia Local). Després d'aquest traspàs queden en estat de tramitades al gestor de DMS. L'any 2011 aquest procés va ser el que va tenir el màxim percentatge de tramitació. A continuació se situen els processos següents: AC (99,54%), GMA (98,73%), GT (97,76%), PS (97,01%), GSTI (96,26%), GIU (95,70%), DE (95,50%), GE (94,85%) i ISPS (94,33%).

Dels dotze processos existents només un es troba per davall del 90% de resolució: ESI, amb un 69,01%.

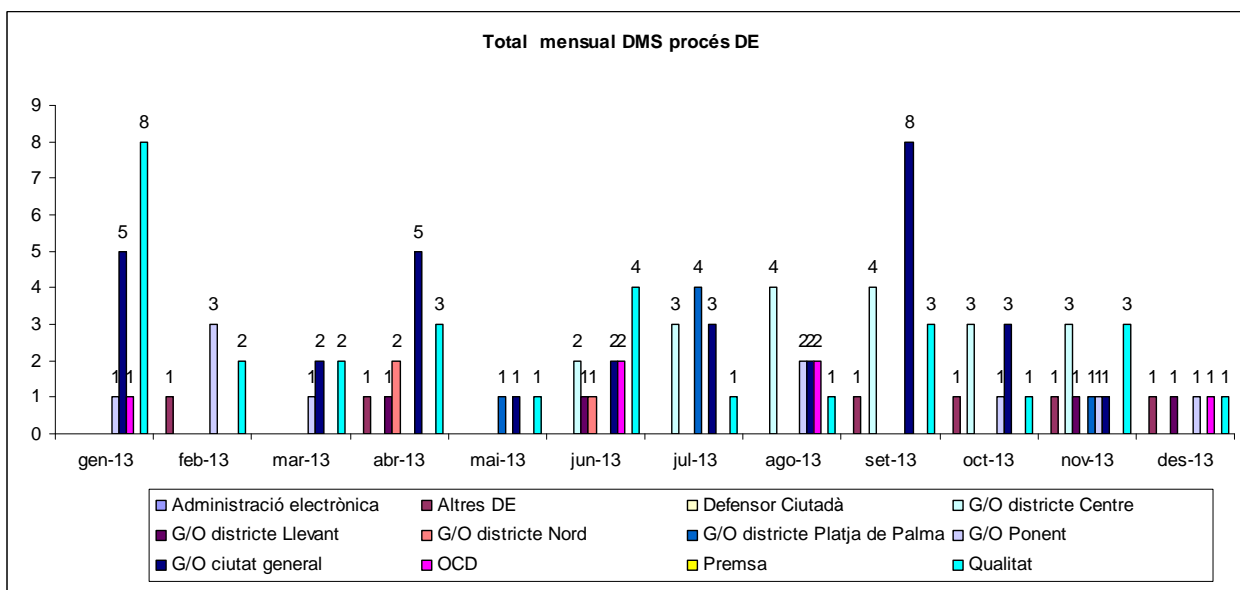
4.3. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER PROCÉS I PER SUBTEMA

4.3.1 DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA)

La majoria de DMS del procés DE fa referència a temes relacionats amb la “**gestió/organització de la ciutat general**” (28%); un 26%, amb el subtema “Qualitat”, i un 16%, amb el subtema “gestió/organització districte Centre”.

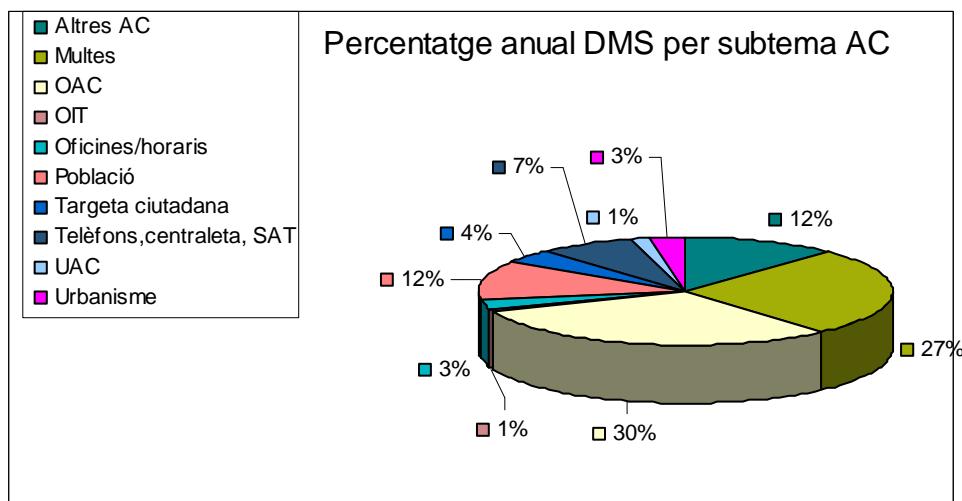


L’evolució de les DMS per subtema mostra que les relacionades amb la “gestió/organització de la ciutat” són moltes de mesos la majoria d’aquest procés. No obstant això, destaca el subtema “**Qualitat**” el mes de gener pel registre de les felicitacions de l’auditoria de cartes de compromisos.

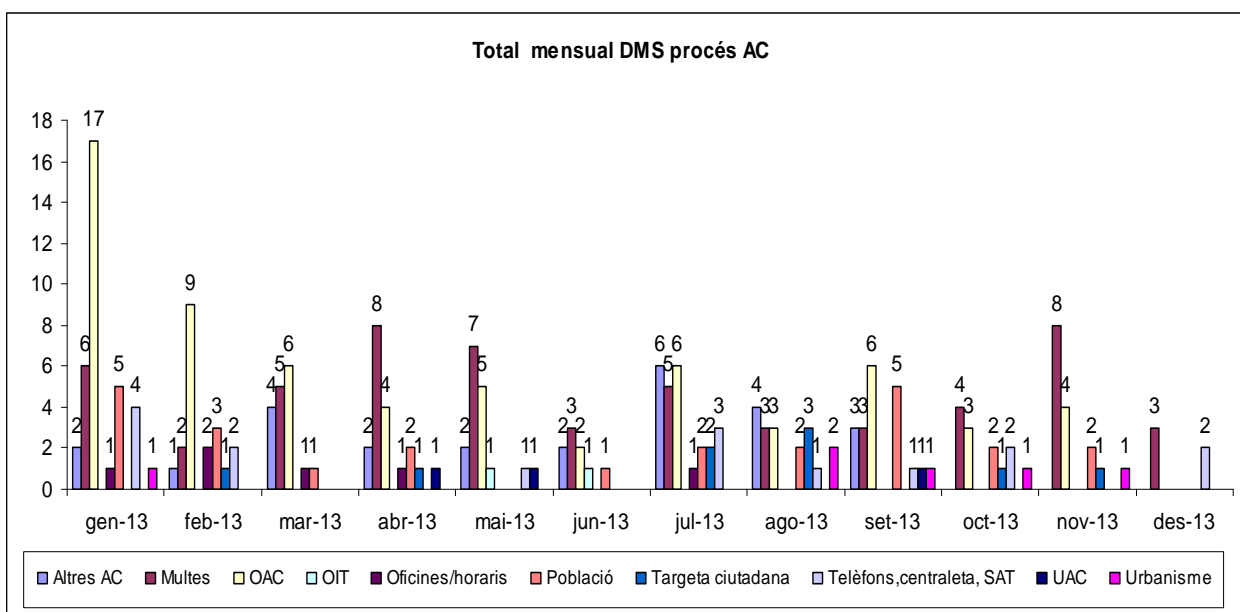


4.3.2. AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ)

Al procés AC, el subtema amb més DMS és “OAC”, amb un 30% del total; a continuació apareix “Multes”, amb un 27%, i el segueixen “Població” i “Altres AC”, amb un 12% cadascun.

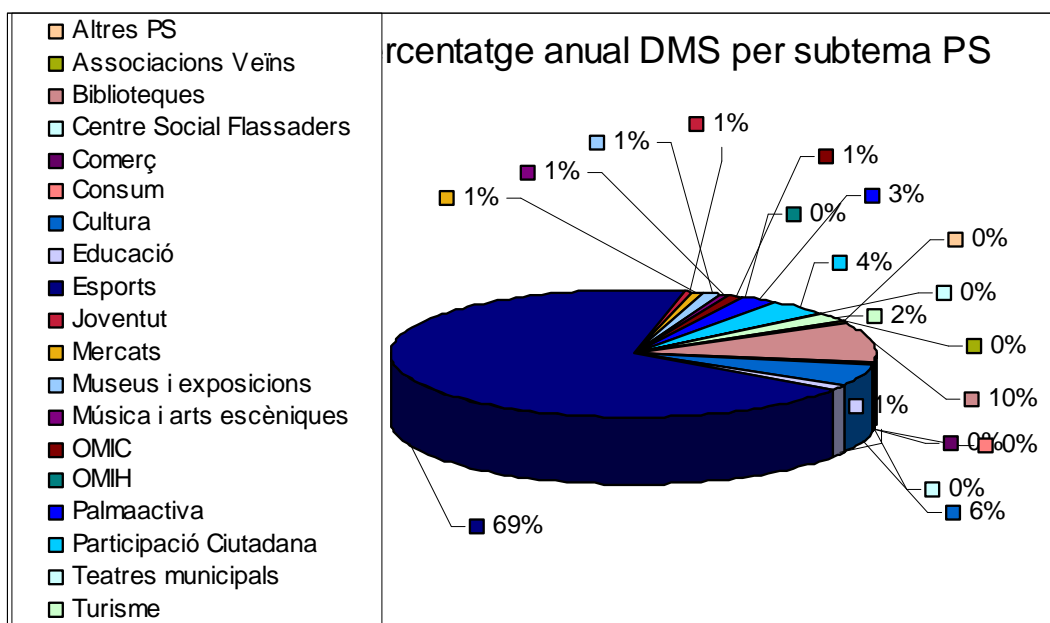


Quant a l'evolució dels subtemes, es pot observar al següent gràfic com la majoria de mesos destaca el subtema “OAC”, és a dir, demandes relacionades amb les oficines d'atenció ciutadana (una quantitat considerable són felicitacions), i dins aquest sobretot el subtema “Oficines/horaris”, amb DMS relatives al **tracte rebut, als horaris d'atenció, etc.** Destaca també alguns mesos el subtema “Població”, amb demandes relatives en la majoria de casos a retolació de carrers.

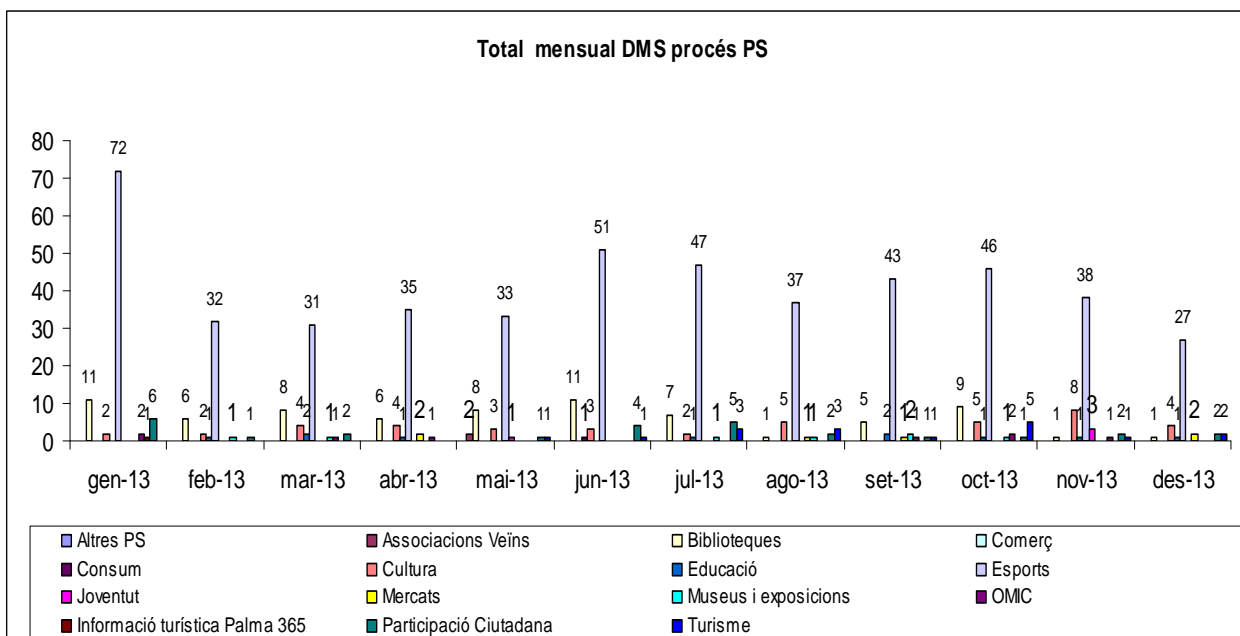


4.3.3. PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA)

Al procés PS, els subtema amb més DMS, igual que el 2010 i el 2011, és “Esports”, amb un 73%. De la resta, la majoria són de Biblioteques, amb un 8%.



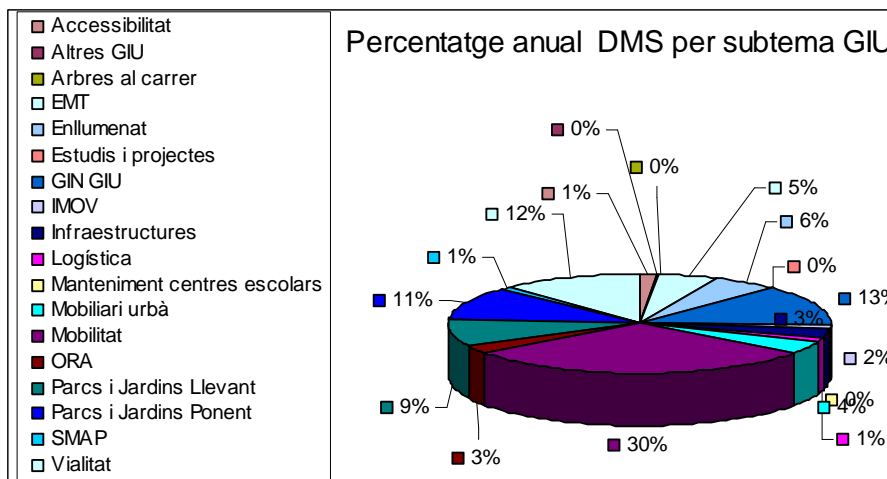
Quant a l'evolució, el subtema “Esports” sempre és el més destacat, i amb molta diferència respecte dels altres.



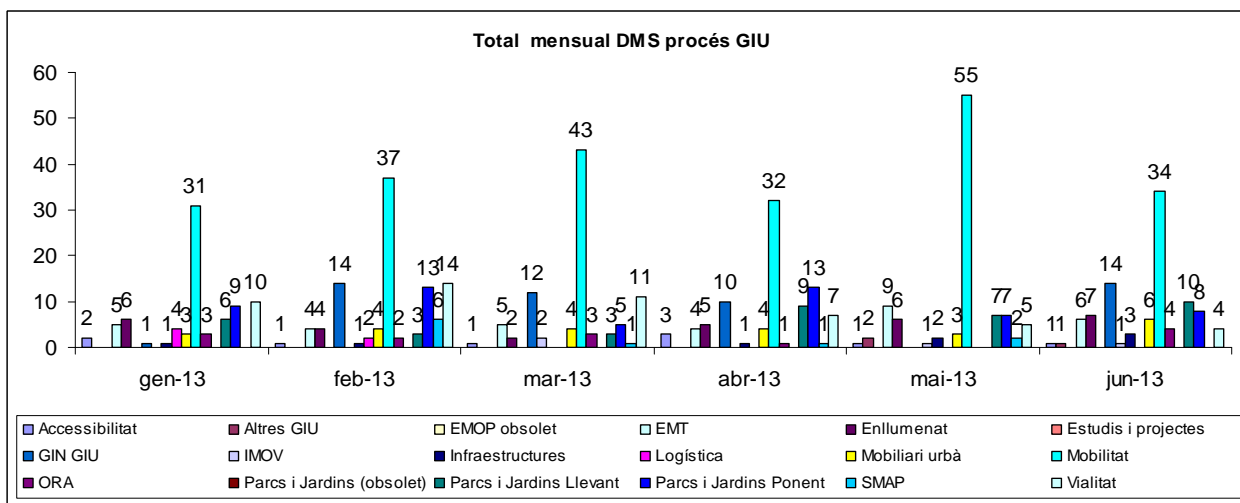
S’ha de destacar sobretot el mes de gener, amb 72 DMS, algunes de les quals fan referència a la reducció dels carrils per als abonats a la piscina de Son Hugo.

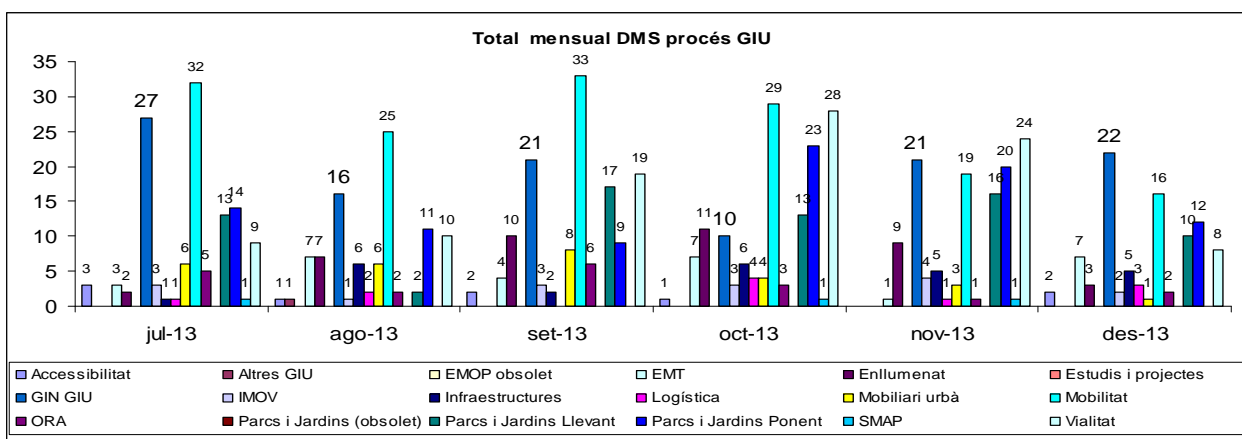
4.3.4. GIU (GESTIÓ D'INFRAESTRUCTURES URBANES)

Al procés GIU, el subtema amb més DMS és el de “Mobilitat”, amb un 30%, seguit de “GIN-GIU”, amb un 13%. Aquest subtema es va crear per a poder assignar com a incidències petits desperfectes a la via pública sense necessitat d’haver de passar abans pel subtema corresponent, la qual cosa redueix molt considerablement el temps transcorregut fins a la resolució de la incidència.



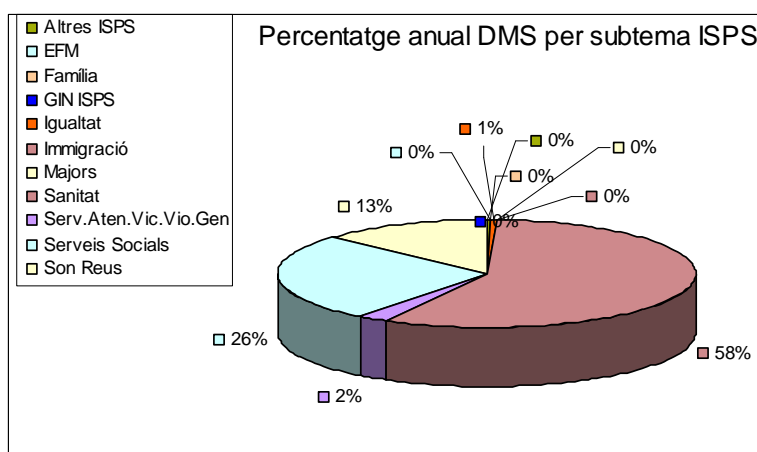
Quant a l’evolució, hi ha una tendència general clara. Destaca més rere mes els subtema “Mobilitat”. De la resta són més habituals els subtemes “GIN-GIU”, que s’ha explicat abans, “Parcs i jardins”, tant Llevant com Ponent, i “Vialitat”, que es refereix sobretot a asfaltatge i voravies, en què destaquen els mesos d’octubre i novembre, en els quals hi va haver més queixes de l’habitual pel mal drenatge dels carrers en ocasió de les pluges.



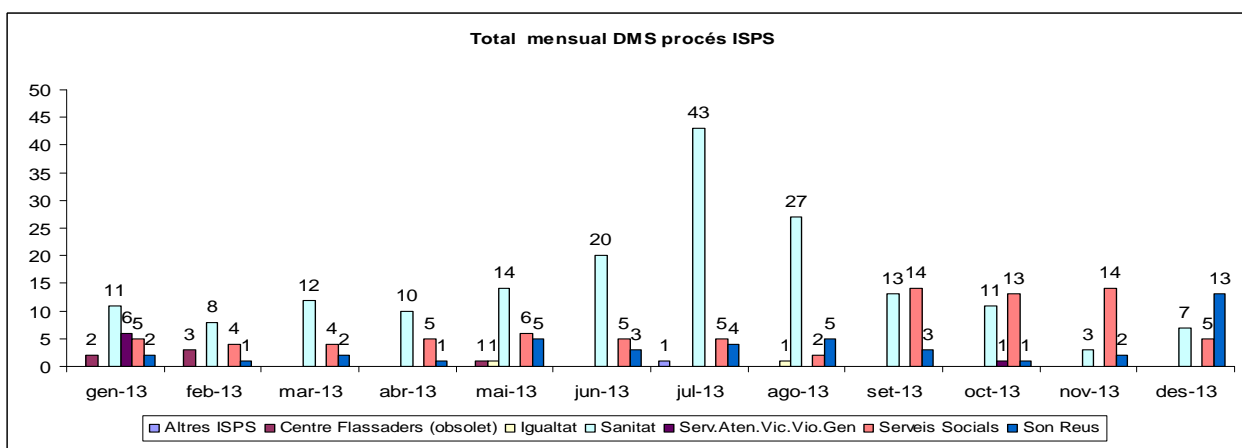


4.3.5 ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT)

Al procés ISPS, els subtemes amb més DMS són els de **“Sanitat” (58%)**, **“Serveis Socials” (26%)** i **“Son Reus” (13%)**. La resta de subtemes representen uns percentatges molt baixos sobre el total.

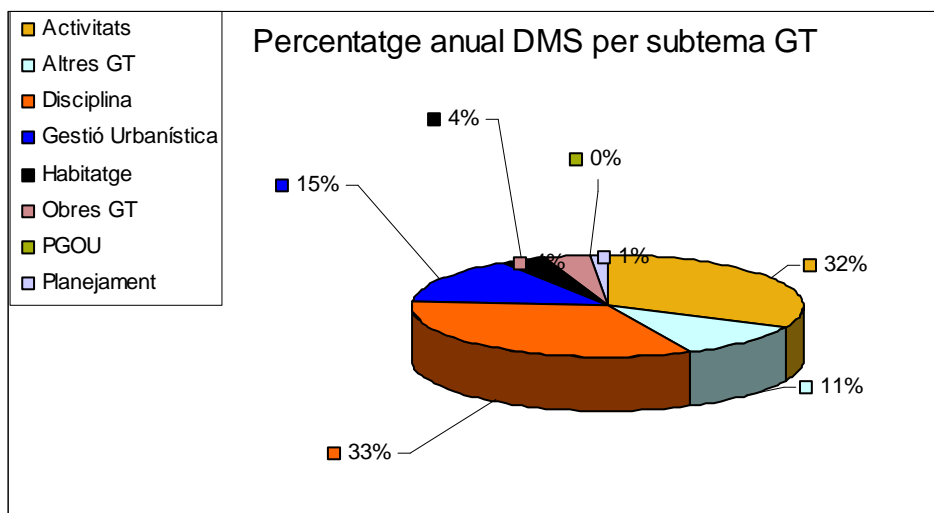


Quant a l'evolució dels subtemes, es pot observar al següent gràfic que **“Sanitat”** és el subtema que predomina normalment. Destaca el mes de juliol amb 43 DMS, **24 de les quals són queixes per la plaga de moscards a la Ribera (l'Arenal)**. A final d'any destaca el subtema **“Son Reus”**, amb un augment de les queixes perquè les demandes sobre els parcs de convivència canina són responsabilitat seva i abans s'assignaven al subtema **“Sanitat”**.

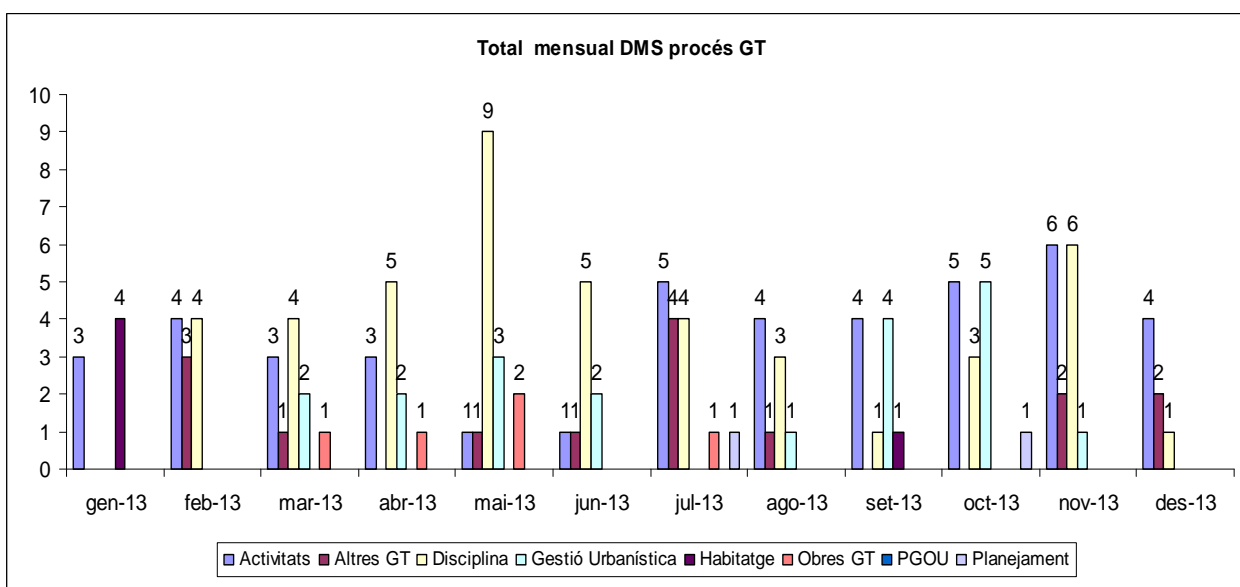


4.3.6 GT (GESTIÓ TERRITORIAL)

Al procés GT, el subtema amb més DMS és “Disciplina” (33%), seguit d’“Activitats”, amb un 32%. Són els processos destacats també en els anys anteriors.

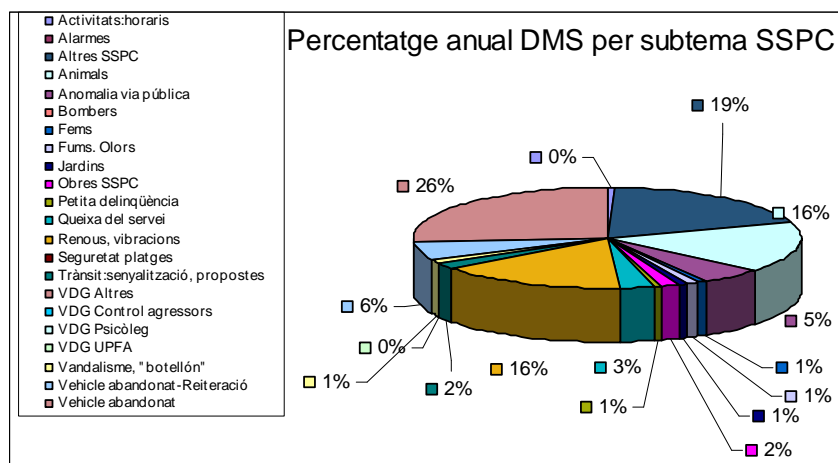


Quant a l’evolució dels subtemes, es pot observar al següent gràfic com les DMS de “Disciplina urbanística” i “Activitats” són les més habituals en la majoria de mesos. Destaca sobretot el mes de maig, amb 9 DMS del subtema “Disciplina”.

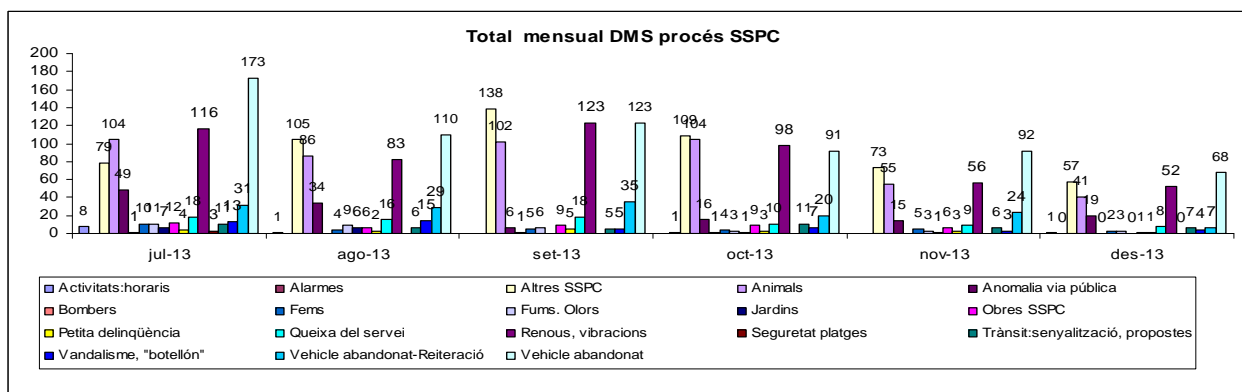
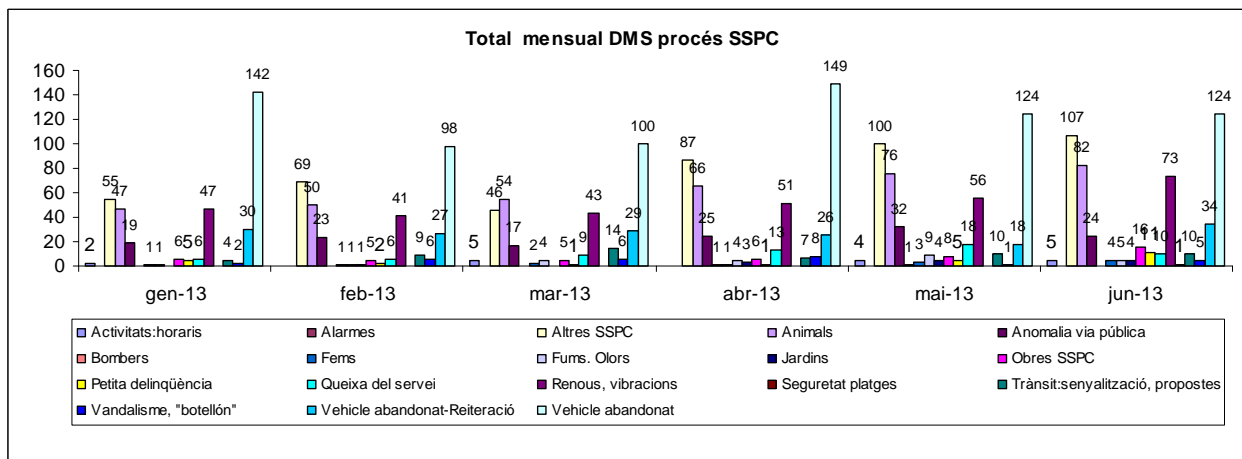


4.3.7 SSPC (SERVEIS SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA)

Al procés SSPC, els subtema amb més DMS és “Vehicles abandonats”, amb el 26% del total, al qual s’ha d’afegir un 6% de “Vehicle abandonat reiteració”. Destaca també un 19% del subtema “Altres”, que inclou queixes amb una temàtica que no es pot encaixar en cap dels subtemes existents, i també amb un 16% el subtema “Animals” i el subtema “Renous i vibracions”.

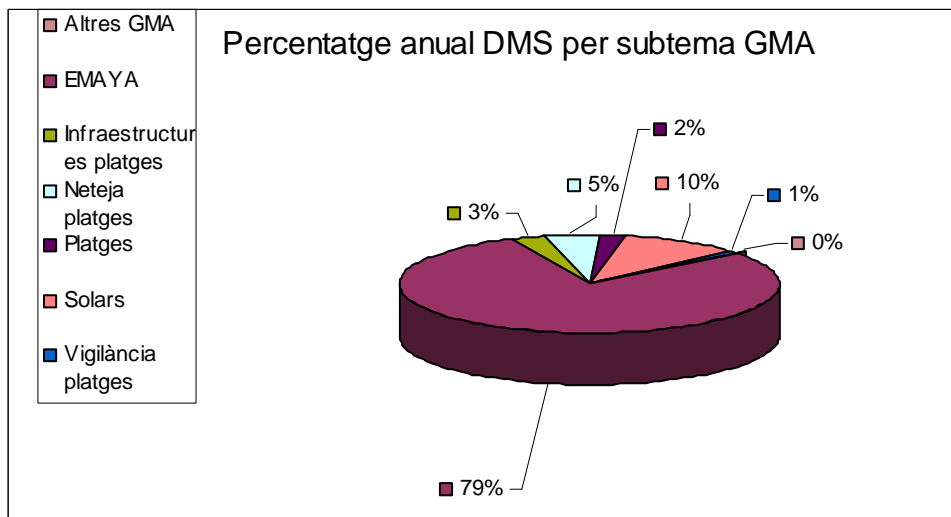


Quant a l’evolució, s’observa un clar predomini tots els mesos del subtema “Vehicles abandonats”. Pel que fa a la resta de subtemes, tenen una evolució semblant al llarg de l’any. Destaquen sobre els altres, i pràcticament en tots els mesos, el subtemes “Animals” i “Renous i vibracions”, i especialment el subtema “Vehicle abandonat” del mes de juliol, amb 173 DMS.

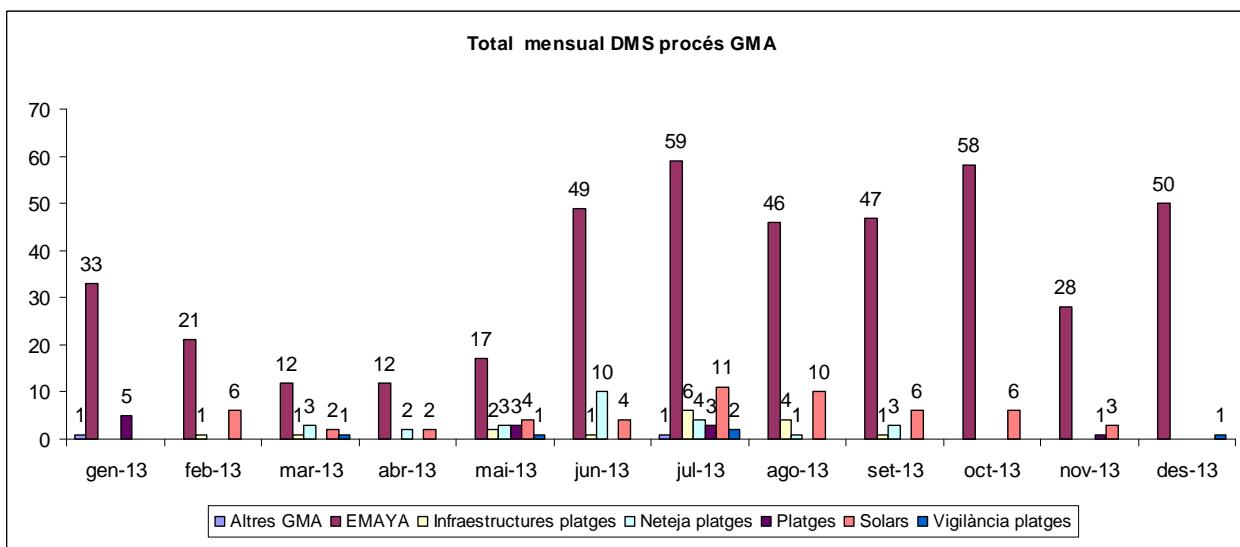


4.3.8 GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT)

Al procés GMA, el subtema amb més DMS sempre és “EMAYA” (neteja de la ciutat, recollida de fems...), que aquest any representa el 79% del total.

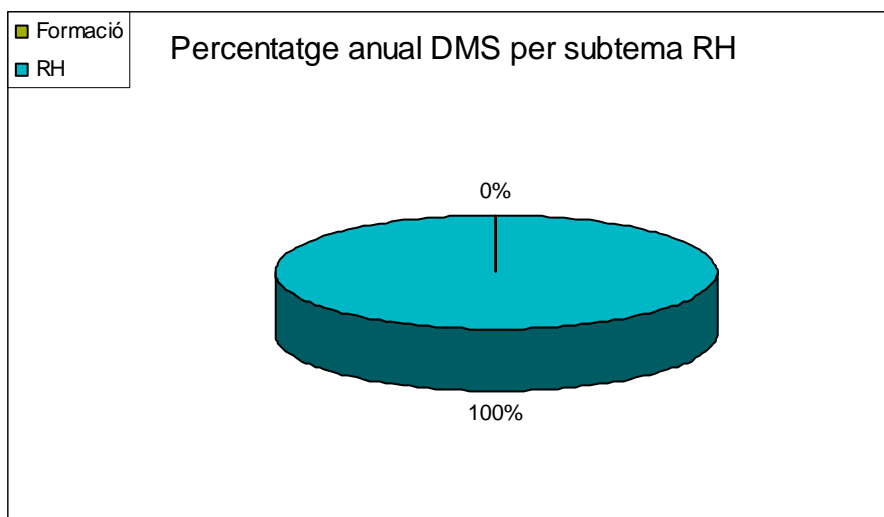


Quant a l'evolució dels subtemes, destaquen sobretot els mesos d'estiu les queixes per EMAYA, moltes relatives al renou de la maquinària que fa la neteja dels carrers a primera hora del matí. Segons va informar EMAYA aquesta qüestió poc a poc s'aniria solucionant ja que les noves màquines eren menys renoueres.

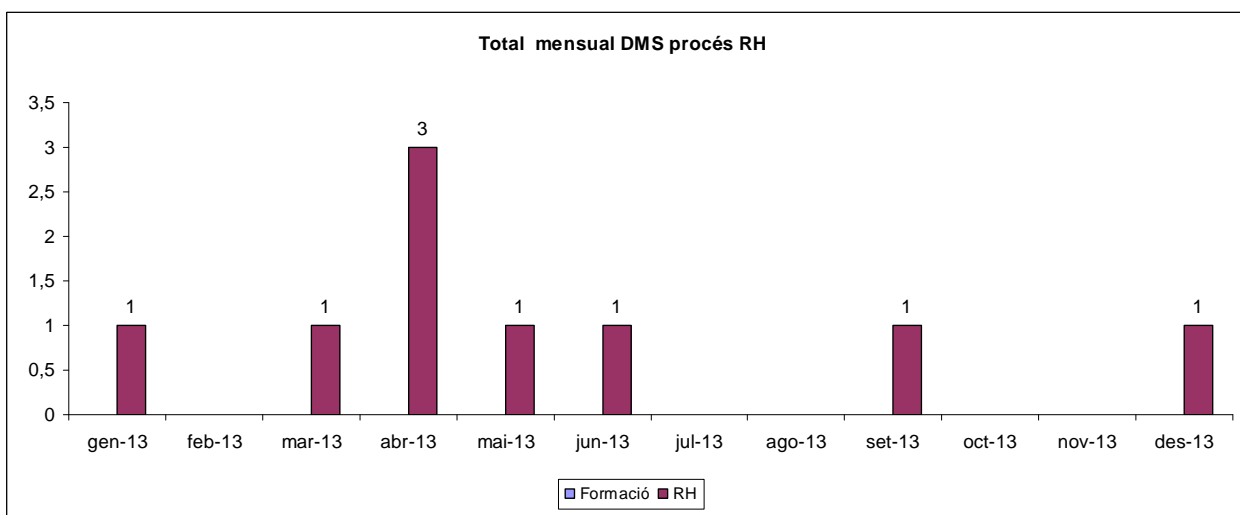


4.3.9 RH (RECURSOS HUMANS-FORMACIÓ)

Al procés RH només hi consten DMS del subtema “Recursos humans”. No n’hi ha cap de l’altre subtema: “Formació”.

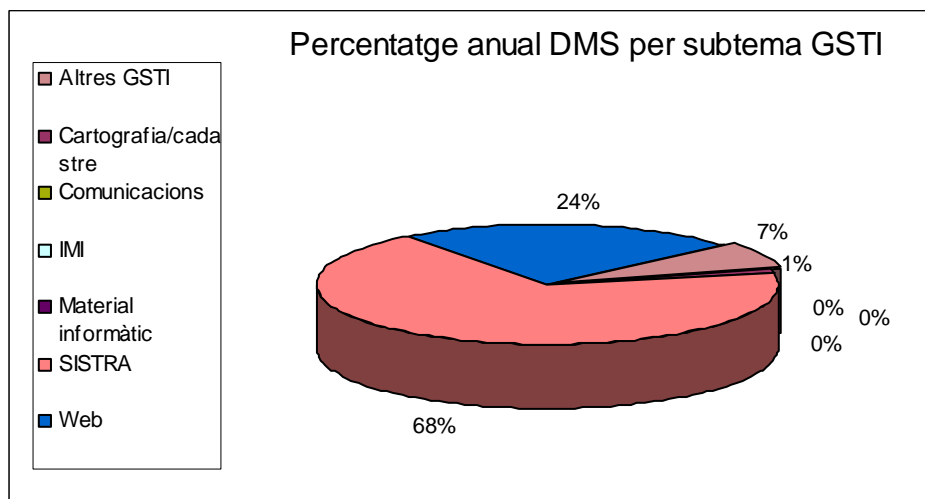


Destaca el mes d’abril amb 3 DMS, de les quals 2 són **queixes per la implantació del nou Pla director del personal adscrit al Servei de Benestar Social el mes de març, amb els nous horaris.**

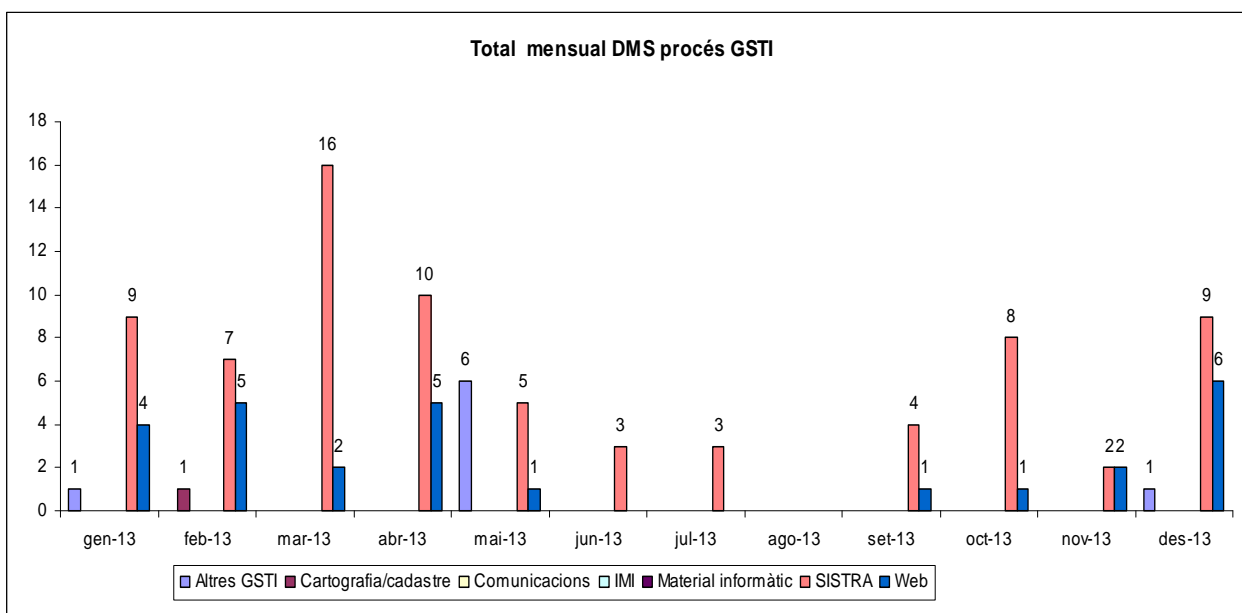


4.3.10 GSTI (GESTIÓ DELS SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ)

Al procés GSTI, el subtema amb més DMS des que es va implantar l'administració electrònica és SISTRA, amb un 68% de les DMS del procés GSTI. També destaquen les queixes sobre el web municipal, amb un 24%.

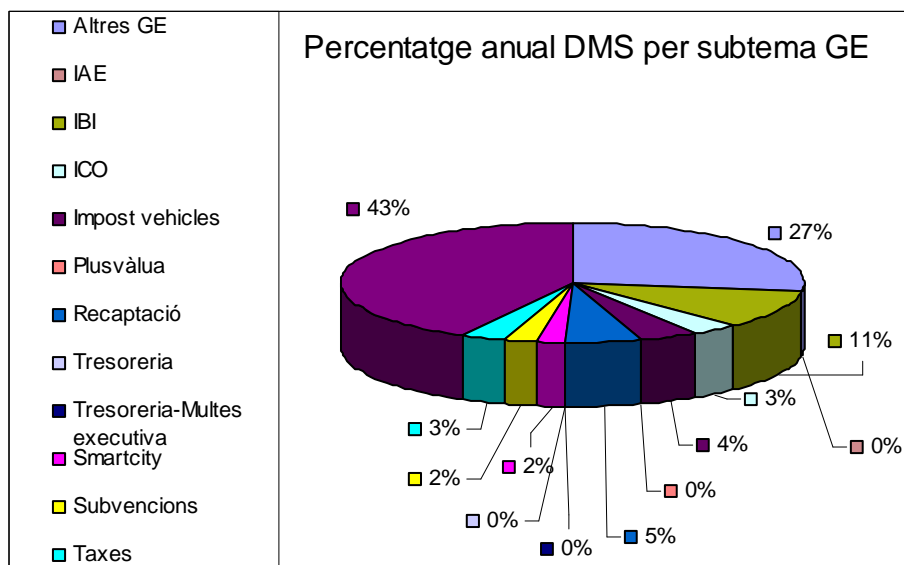


Quant a l'evolució dels subtemes, es pot observar al següent gràfic com "SISTRA" és sempre el subtema més freqüent. Destaca sobretot el mes de març, amb 16 DMS. En resum, totes aquestes queixes, tant de "Pàgina web" com de "SISTRA", es refereixen al **mal funcionament del web per a obtenir certificats de viatges o de l'Administració electrònica implantada a l'Ajuntament de Palma, així com problemes de connexió als caixers per a obtenir els dits certificats.**

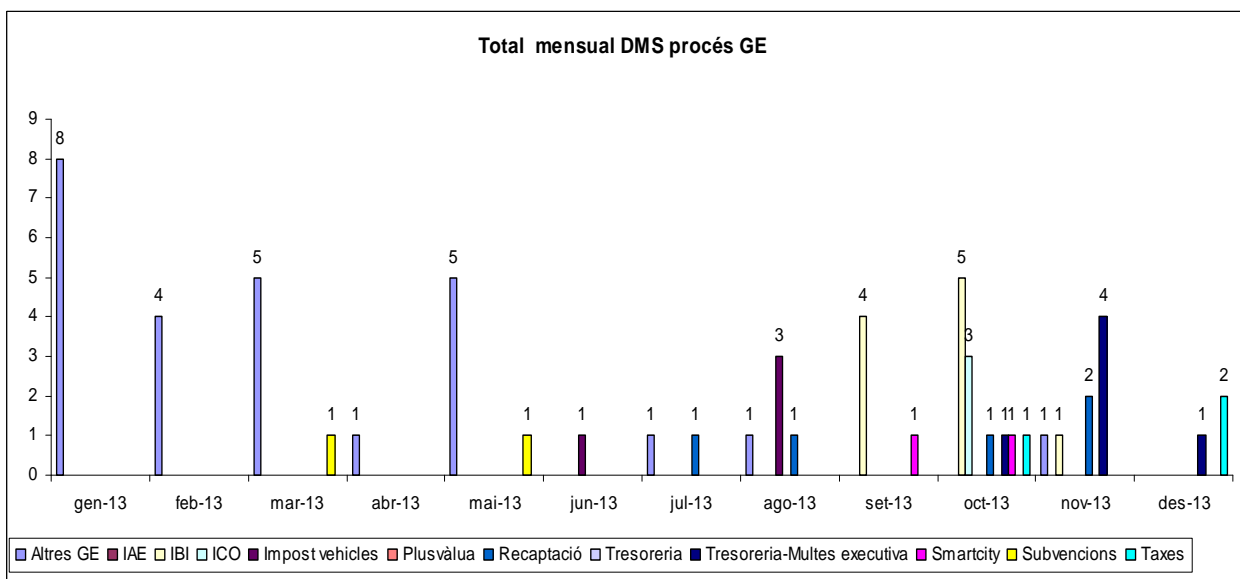


4.3.11 GE (GESTIÓ ECONÒMICA)

El procés GE s’ha reorganitzat dividint el tema “Tributs” en diversos subtemes corresponents a cada tribut en concret i a Recaptació i Tresoreria. Això ha redundat en una millora molt significativa en la gestió de les DMS d’aquest procés. El subtemes que tenen més DMS són **“Tributs obsolet” (43%)**, que fins el mes de juny englobava tots els tributs municipals, seguit d’“Altres GE” (27%), que englobava “Recaptació” i “Tresoreria”.

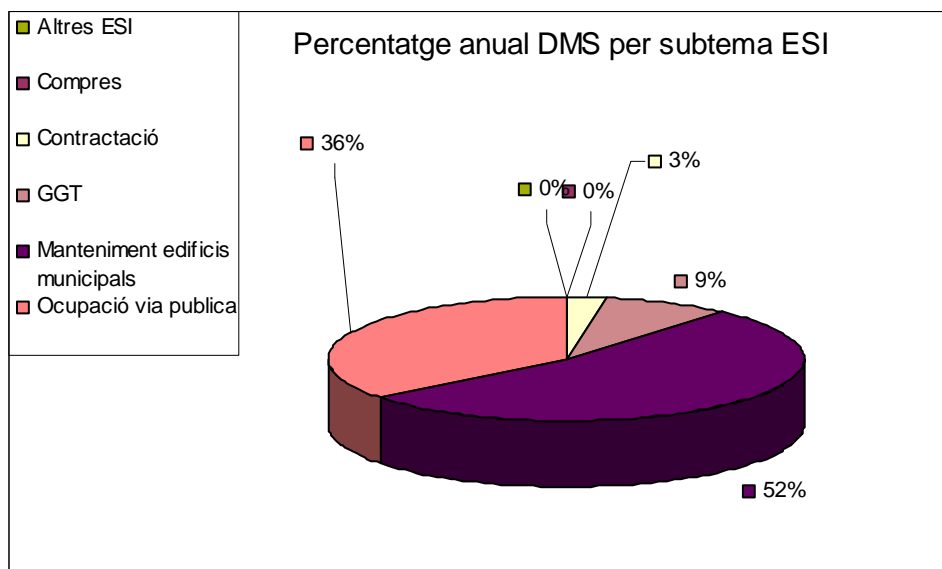


Quant a l’evolució dels subtemes, es pot observar al següent gràfic com el segon semestre s’han anat repartint les DMS als nous subtemes. Destaquen sobretot “IBI” i “Tresoreria-Multes executiva”.



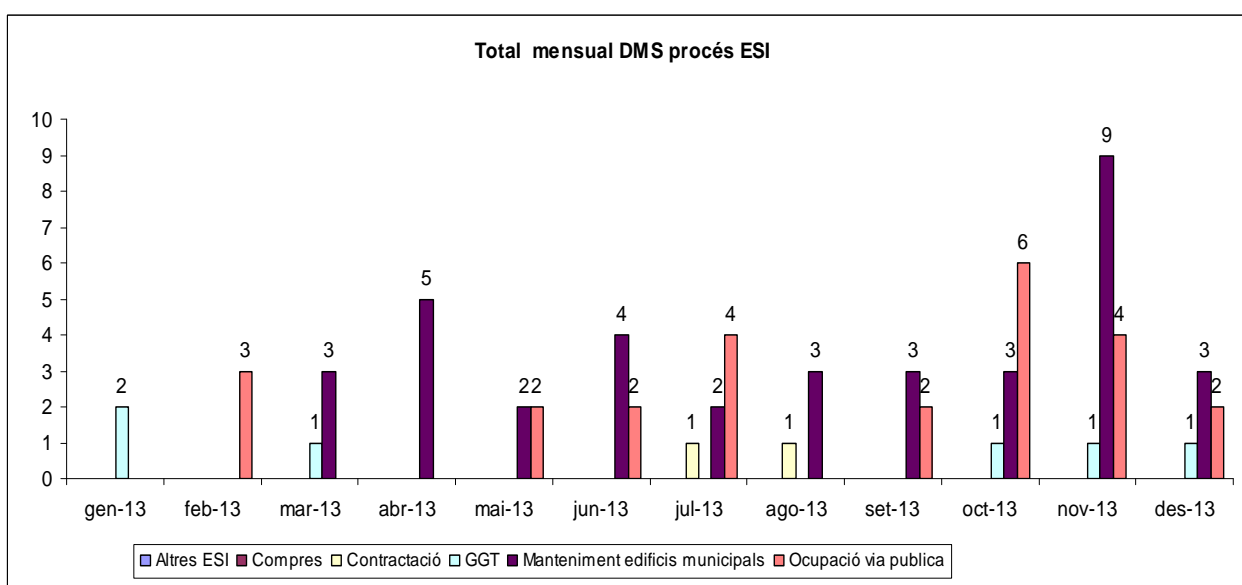
4.3.12 ESI (EQUIPAMENTS I SERVEIS INTERNS)

Al procés ESI, el subtema amb més DMS és “**Manteniment d’edificis municipals**”, amb un **52%**, seguit d’“**Ocupació de la via pública**”, amb un **36%**.



Quant a l’evolució dels subtemes, es pot observar que “**Ocupació de la via pública**” és un subtema que els ciutadans perceben, en ocasions, amb molèsties, sobretot des de la prohibició de fumar a l’interior dels bars, la qual cosa va disparar les peticions d’ocupació de la via pública amb taules i cadires. **Abans destacaven especialment el mesos de primavera i estiu però ara també el darrer trimestre de l’any.**

Pel que fa a “Manteniment d’edificis municipals”, destaca el mes de novembre, amb queixes relatives a la manca de calefacció a l’OAC L’Arenal.



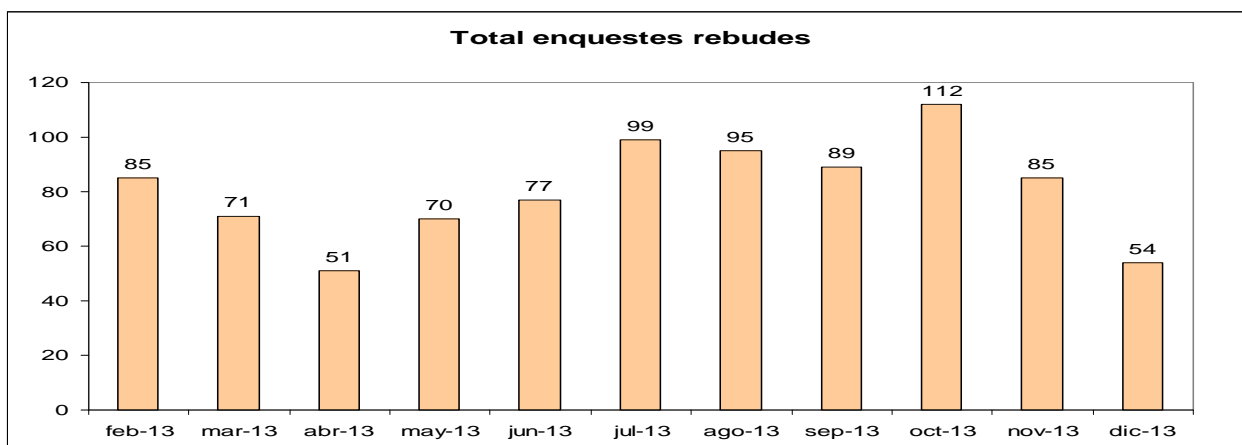
5. Satisfacció i expectatives

5.1 Avaluació recollida al llarg de l'any d'enquesta en línia

Al correu electrònic de resolució de la DMS que rep la persona que l'ha presentada s'hi adjunta un qüestionari de satisfacció del servei, que es pot contestar des del mateix correu electrònic de resolució. Si no es fa en aquell moment una setmana més tard s'envia un recordatori.

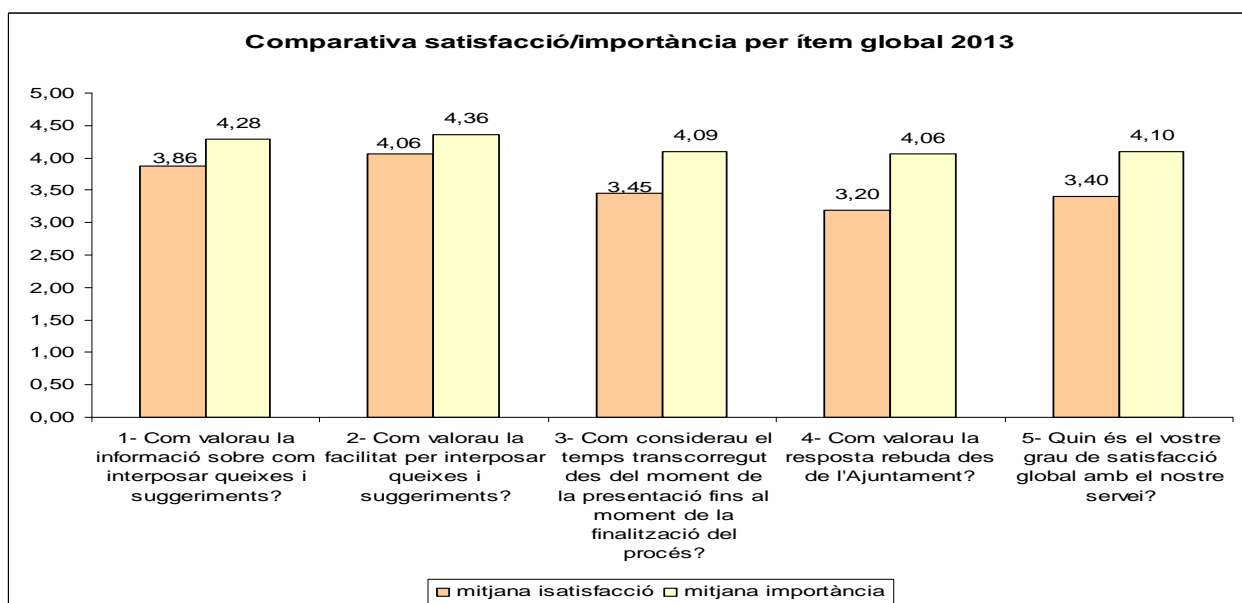
Els mesos de gener i febrer es varen introduir canvis en les preguntes de l'enquesta de satisfacció i a més se n'hi va afegir alguna. A partir de mes de març ja es va enviar la nova enquesta.

Durant l'any 2013 s'han rebut en total 1.000 enquestes emplenades. Destact, com es pot veure al gràfic següent, el mes d'octubre amb 112. La mitjana mensual de recepció d'enquestes ha estat de 83.



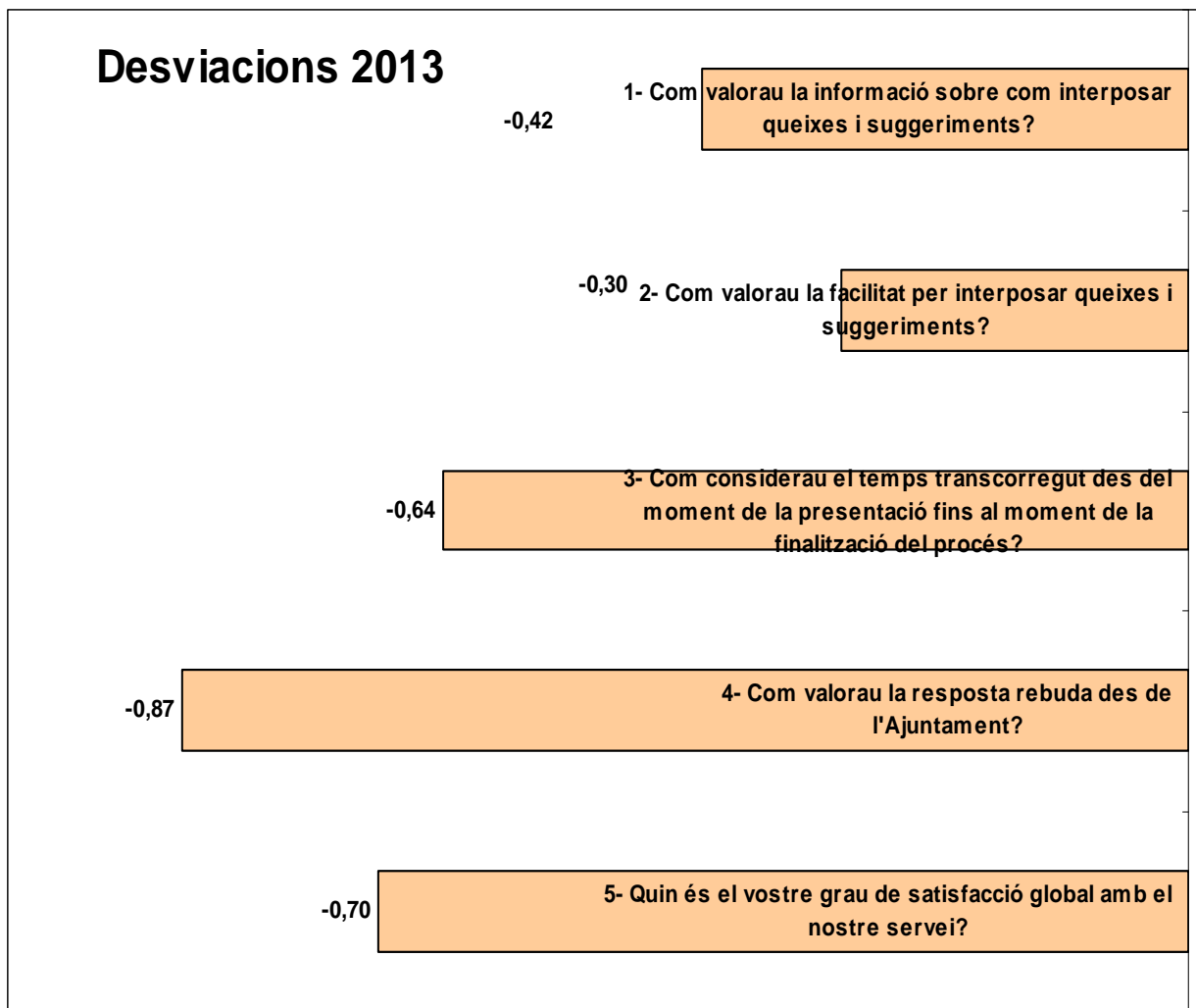
L'avaluació de la satisfacció del servei d'aquest any es farà de març a desembre, obviant els dos primer mesos de l'any.

La comparativa entre la satisfacció i la importància per ítem es mostra al següent gràfic:



L'ítem **més ben valorat** el 2013 és el que fa referència a la facilitat per interposar queixes i suggeriments. En canvi el més mal **valorat** és el que es refereix a la valoració de la resposta rebuda.

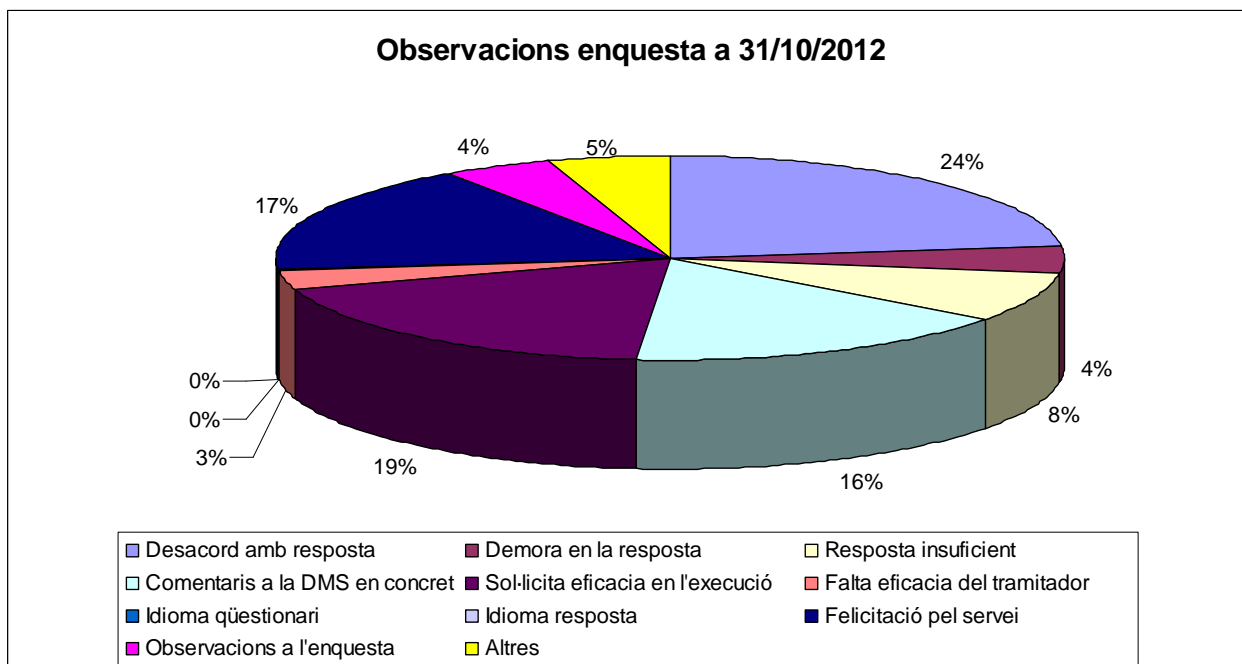
Pel que fa a les desviacions produïdes per la diferència entre la satisfacció i la importància (expectatives del servei) els resultats són els següents:



La major desviació es produeix a l'ítem més mal valorat, *Com valorau la resposta rebuda des de l'Ajuntament?*

La menor desviació es produeix a l'ítem més ben valorat, *Com valorau la facilitat per interposar queixes i suggeriments?*

L'enquesta de satisfacció inclou també un apartat lliure per a poder manifestar observacions al servei. Les observacions arribades el 2013 són les que figuren al següent gràfic:



La majoria d'observacions es refereixen a desacord amb la resposta, un 24%, la qual cosa coincideix amb la baixa valoració del l'ítem referit a la satisfacció per la resposta rebuda. En molts de casos hi ha desacord amb la resposta perquè la solució al problema plantejat no és la que desitjava la persona interessada. A continuació trobam un 19% d'observacions que sol·liciten eficàcia en l'execució i un 16% que són comentaris a la DMS en concret.

Destaca també que un 17% de les observacions són felicitacions pel servei, que enllaça també amb l'ítem més ben valorat relatiu a la facilitat per a interposar queixes i fer suggeriments.

5.2 Avaluació de la jornada amb resolutors del DMS

INFORME CONCLUSIONS JORNADA RESOLUTORS DMS-GENER 2014

“Gestors dels DMS, 130 persones al servei dels ciutadans de Palma”

DIA: 16 de gener de 2014

HORARI: 09:00-12:30

LLOC DE REALITZACIÓ: Centre Flassaders

PERSONES CONVIDADES: els resolutors i responsables dels processos



INAUGURACIÓ

09:00-09:15 Margarita Gayà, coordinadora de Batlia
09:15-09:30 Irene San Gil, regidora de Funció Pública

PRESENTACIÓ NOVETATS DMS

09:30-10:00 Catalina Català, cap del Negociat, Departament de Qualitat i Atenció a la Ciutadania
“Millora contínua: les millores 2013 als DMS”

TALLER: COM PODEM MILLORAR ELS DMS?

10:00-10:45 Taller de detecció de necessitats i expectatives: treball en grups
María Monar, tècnica del Departament de Qualitat i Atenció a la Ciutadania

10:45 - 11:15 - DESCANS

11:15-12:00 Taller de detecció de necessitats i expectatives: exposició dels resultats
María Monar, tècnica del Departament de Qualitat i Atenció a la Ciutadania

CLOENDA DE LA JORNADA

12:00-12:30 M. Teresa Benito, cap del Departament de Qualitat i Atenció a la Ciutadania:
“Les persones, la clau de l'èxit dels projectes de millora a l'Ajuntament”

1. INTRODUCCIÓ

El dia 16 de gener vàrem convocar els 130 resolutors dels DMS, dels quals en varen venir 59, per tal d'agrair i reconèixer la tasca que estan fent per a l'Ajuntament.

Així mateix vàrem aprofitar per a traslladar-los les darreres millores al programa i per a fer uns tallers de recollida de necessitats i expectatives com a clients interns que són.

Vàrem emprar la tècnica del grup focal i férem quatre grups, cada un amb un portaveu i un secretari. L'objectiu era permetre que els participants expressassin de manera informal i espontània les seves percepcions, actituds i opinions en relació amb els DMS, i establir mecanismes de participació, de recollida d'expectatives, necessitats i opinions, i d'intercanvi d'informació.

A continuació exposam els resultats obtinguts.

2. CONCLUSIONS DE LA RECOLLIDA DE NECESSITATS I EXPECTATIVES

1. Debat per a definir fortaleces, debilitats i punts crítics del servei:

Fortaleces del servei:

- Es valora positivament la facilitat del sistema i de l'eina, tant per a contactar com per a contestar.
- Es destaca la bona disposició del personal de Qualitat, que facilita la tasca.

Debilitats del servei:

- Es destaca com un punt feble i fins i tot crític que les DMS puguin ser anònimes.
- Més que una debilitat és un suggeriment, però és molt constructiu: la possibilitat d'un desplegable amb respostes tipus.
- Per últim, la dependència d'altres departaments o companys per a contestar dificulta el procés.

Punts crítics del servei:

- Es repeteix el tema de la necessitat d'identificació.
- Manca de formació sobre les contestacions.

2. Opinió sobre l'aplicatiu

- Té moltes coses positives, però és susceptible de millores.
- Sensació de resposta burocràtica, amb especial referència a les DMS competència de Policia.
- Possible filtre a Qualitat i ja no assignar-ne algunes.

- Reduir passes: eficàcia de l'acció, estats, etc.

3. Implicació de la direcció: depèn del cas, però en general hi ha desconeixement i poca implicació, a pesar que la jornada hi havia 4 caps de departament i el secretari adjunt.

4. Opinió sobre les millores: es valoren molt positivament les millores implantades, encara que es reclama més formació.

CONCLUSIONS

De tot el que s'ha plantejat trobam interessant estudiar la possible implantació de les següents mesures:

1. Establir l'obligatorietat d'identificació si és queixa o demanda, només deixariem que fossin anònims els suggeriments, les felicitacions i les observacions, per a les quals faríem uns models de contestació. En realitat a observacions i felicitacions ja es fa així.
2. Programar accions formatives de reciclatge, no tant de l'eina i del sistema sinó també de com contestar i com gestionar-ho bé, però amb agilitat.
3. Estudiar la agilitat de l'aplicatiu (reduint passes o estats, per exemple).
4. Afegir l'opció expressa de presentar felicitacions al sistema del web de queixes i suggeriments.
5. Estudiar la possibilitat que les DMS es contestin via SMS al mòbil del ciutadà.

- Resultats eina de treball:

Debat al grup								
Exposició de l'opinió del grup sobre			Opinió sobre l'aplicatiu DMS i el seu ús				Involucració de la direcció al procés	
Fortaleses del servei	Debilitats del servei	Punts crítics del servei	En el cas que hagueu utilitzat el servei com a client intern, quina valoració us mereix?	Com a usuari del gestor DMS (resolutor de demandes municipals de servei) quina valoració us mereix?	Quines coses, quan utilitzeu el programa, trobeu que són més complexes?	Quines possibles millores proposaríeu pel que fa a l'ús del gestor DMS?	Com valoreu l'actuació dels responsables de procés pel que fa al control en la tramitació de DMS?	Com valoreu l'actuació dels responsables de procés pel que fa a la tramitació de NCI-DMS?
1- Facilitat del ciutadà per contactar. 2- Facilitat per contestar si hi ha correu electrònic 3- Bona disposició contínua de Qualitat. 4- Inmediates dels avisos.	1- Avisar al 010 confusió català-castella 2- Pocos datos del ciudadano, de contacto 3- Anònimos, identificació obligatòria 4- Duplicitat amb presentat pel Registre	1- Obligació identificació. 2- Emaya: cinco tipos de vía de recepció: unificar. 3- Falta de datos cuando se introduce la queja o la DMS.	Com a client inter: només 1	El sistema de comunicació es valora positivament: correu electrònic	1- Simplificar menys estas. Hi ha procesos que no neceisten pesar per tots els estats 2- Quan ja	Adjuntar plànol de situació, hi ha departaments que ajudaria molt	Hauria d'esser més proper i més implicat.	
1- Canal de comunicació que és per diferents vies. 2- Bona participació dels participans, i a més és la nostra feina. Trabajar con diligencia. 3- Bona predisposició del	1- A vegades al personal que li toca respondre/resoldre s'ho pren amb més o menys pressa per tant, s'ha de pressionar al company. Els companys sembla que	Es la aplicació. (por todo lo que se ha comentado)	El funcionament de la Policia no és correcte (tanca DMS i envia enquesta). El sistema no funciona.	L'aplicatiu no és bo, el mateix texte va a vèries casellas	1er - Filtrar la informació, acceptar unes condicions preestablertes per eliminar peticions	No està involucrat en tots els casos	Depen del cas	
Bona eina pel ciutadà per la proximitat que dona amb l'Ajuntament.	Desconeixement per part del ciutadà. Difusió insuficient.	els procediments que podrien reduir el temps de resposta i informar al ciutadà sobre l'estat (en estudi, en curs, etc.) quan el procés	Dels 3 que l'han utilitzat, a 2 bé i 1 no ha obtingut cap resposta (de l'EMT)	Entre 4 i 6 perquè és poc intuitiu, poc àgil ara per ara	L'ús del filtre	camps eficàcia de l'acció ja que molts de resolutors se limiten a copiar l'escrit a altres camps.	Molt bé (algú diu que no sap qui és el responsable del seu procés)	Molt bé.
ciutadà/na, de vegades en hores. 2- A través de la informació que ens proporciona la ciutadania milloren els nostres serveis. 3- Coneixem com viu la	les demandes internes. 2- Manca de contestacions tipus a un desplegable. 3- La dependència d'altres departaments o àrees dificulten el procés.	1- Manca de formació per als resolutors en vers les contestacions.	falta de confiança per les possibles implicacions i sensació de contestació burocràtica.	un instrument positiu, susceptible de millora. Té coses pràctiques, però que no	més complexe són les passes que s'han de fer, anàlisi- implantació, que realment són artificials.	quan es genera una nova desapareix l'adreça postal 2- A l'hora de tancar, s'hi		

Debat al grup

Millores del servei per l'usuari

Com valoreu el sistema de comunicacions d'assignació de DMS?	Com valoreu el sistema d'avisos sobre terminis de resolució?	Com valoreu el sistema de comunicacions de la resolució de les DMS a l'usuari?	Com valoreu la utilitat del Manual de gestió de respostes per a usuaris del DMS?	En el cas d'assignació de DMS rebudes pel canal presencial (bústies i registre general), com considereu el temps transcorregut entre la data de la queixa i la data d'assignació?	Com valoreu el temps establert de 45 dies per a la resolució de les DMS? RELACIÓ AMB EL DEPARTAMENT RESPONSABLE DE L'APLICATIU	Com valoreu les millores establertes pel departament de Qualitat que s'han anat introduint al gestor DMS?	Com valoreu el tracte rebut per part del Departament de Qualitat pel que fa a consultes per correu electrònic?	Com valoreu el tracte rebut per part del Departament de Qualitat pel que fa a consultes telefòniques?	Com valoreu la formació rebuda per part del departament de Qualitat per tal de designar-vos responsable de resolució de DMS?
Sistema de comunicació es valora positivament: correus electrònics	Sistema de comunicació es valora positivament: correus electrònics	Sa majoria no ha vist el que reb l'usuari.	Si s'ha consultat valoració positiva		Incongruent amb els terminis establerts a la llei de procediment.	Positivament	Excelent	Excelent	Molt bona
Problema amb les reassignades.	Correcte	Les vies estan obertes per contestar. S'ha de poder posar un arxiu adjunt.	S'usa poc o res, perquè els treballadors de Qualitat ens ajuden molt.	Tarda un poc massa temps, encara que no és significatiu.	Temps suficient per respondre, però no per solucionar.	Correctes però insuficients (tema aplicatiu)	10	10	Molt bé.
Ha millorat molt.	Bé	Bé	Bé els qui l'han llegit.	La recollida de les bústies hauria de ser diària ja que de vegades se perden dies per aquest motiu.	S'hauria de medir. En alguns casos el ciutadà, quan reb la resposta, ja no se'n recorda de la queixa.	S'hauria d'impulsar més celeritat en les pendents. Se podria sol·licitar per escrit el motiu	Bé encara que a vegades són reaccions a confirmar la lectura.	Molt bé.	Molt bé, en algun cas escassa (persones que s'han incorporat recentment)
Bó, molt positiu.	Bó, molt positiu	Generalment no agrada l'ús del telèfon.	La majoria de gent el desconeixia	No hi ha acord	Més que suficient, llevat d'alguns casos concrets	Bones	Excelent	Excelent	La formació és una mica escassa, tant en l'ús de l'aplicatiu com de les possibles respostes.

Debat al grup

Reflexió sobre els indicadors de qualitat

De l'informe del DMS, quins punts trobeu que són més interessants?	Quines coses afegiríeu a l'informe?	Feu una reflexió sobre els resultats reflectits a l'informe i que són de la vostra competència?	Consulteu el quadre de comandament del DMS per a trobar resultats?	Quins indicadors afegiríeu al quadre de comandament del DMS?
Hi ha molt de text, els gràfics són suficients	Res	Semblen molts alts	No	Res
És molt complet	s'indicassin les felicitacions dins la distribució DMS per procés i subtema per a animar el	Correctes i amplis	Alguns si altres no (la majoria)	Estan bé.
Estadística sobre el compliment i satisfacció del ciutadà.	Trobam que és complet	Positiu	No	Fins ara cap de nosaltres li ha donat ús, per tant no n'afegiríem cap.

Aplicatiu més àgil i intuïtiu, pel funcionament del dia a dia.
No s'ha de generar un excel per gestionar els teus DMS.

Millora general:
Afegir al web i als tríptics "felicitacions" a "queixes i suggeriments", per a divulgar l'oportunitat a la ciutadania.

- 1- Sistema de comunicació a través de SMS.
- 2- Jo personalment, hi afegiria la formació.
- 3- Des d'aquí us vull agrair l'atenció que sempre ens dispensau i esper que facem

6. Novetats

El mes de novembre de 2012 es varen aprovar les **Millores 7 del DMS**.

Aquestes millores aprovades són:

1	Que es pugui fer filtre pels dos llinatges.
2	Desagregar les respostes de les enquestes segons el tipus de DMS.
3	Mantenir els accents en el correu de registre de DMS que rep el ciutadà.
4	Posar límit a l'espai per a suggeriments/observacions a l'enquesta.
5	Posar límit a l'espai per a escriure als diferents camps del gestor de DMS (especialment a descripció, eficàcia de l'acció i comunicació al ciutadà). TAMBÉ AL WEB.
6	Afegir una opció a "codis postals" que sigui "NS/NC".
7	Afegir un camp "paraula clau".
8	Donar d'alta la plantilla específica de registre de felicitació/observació per al resolutor.
9	Fer més visibles els documents adjunts.
10	Que no es pugui assignar a qualsevol persona si no és resolutor format.
11	Que les NCI-DMS siguin un estat i no un tipus.
12	Passar d'un estat a l'altre sense haver de sortir de la DMS.
13	Incloure un nou camp "lloc del fet". No ha de ser obligatori i s'hauria de poder deixar també en blanc.
14	Mantenir el resolutor juntament amb el responsable de procés a les NCI-DMS. És necessari en alguns processos.
15	Adjuntar arxius a comunicació de resolució.
16	Incloure tots els camps a exportació EXCEL.

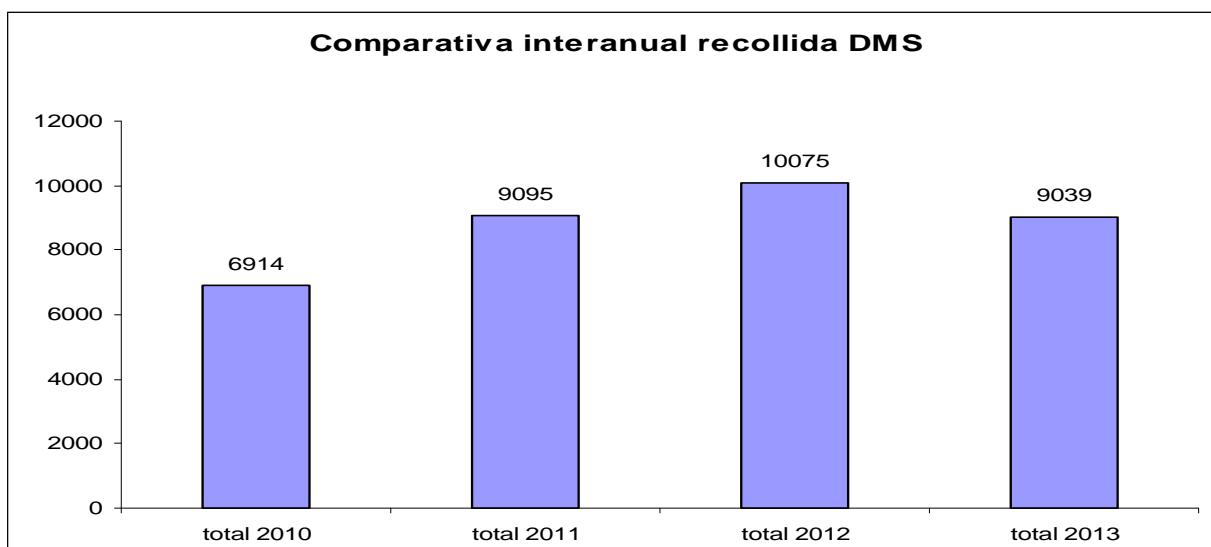
Aquestes millores no s'han començat a implantar fins el mes d'agost de 2013. En concret, es varen implantar les millores de la 1 a la 10. Les sis restants encara no estan implantades. Aquest retard s'ha degut a la manca de disponibilitat dels tècnics informàtics assignats a aquestes tasques.

A més, s'han implantat algunes altres millores que han tingut la consideració d'incidències (demandes que no necessiten canvis al programa informàtic).

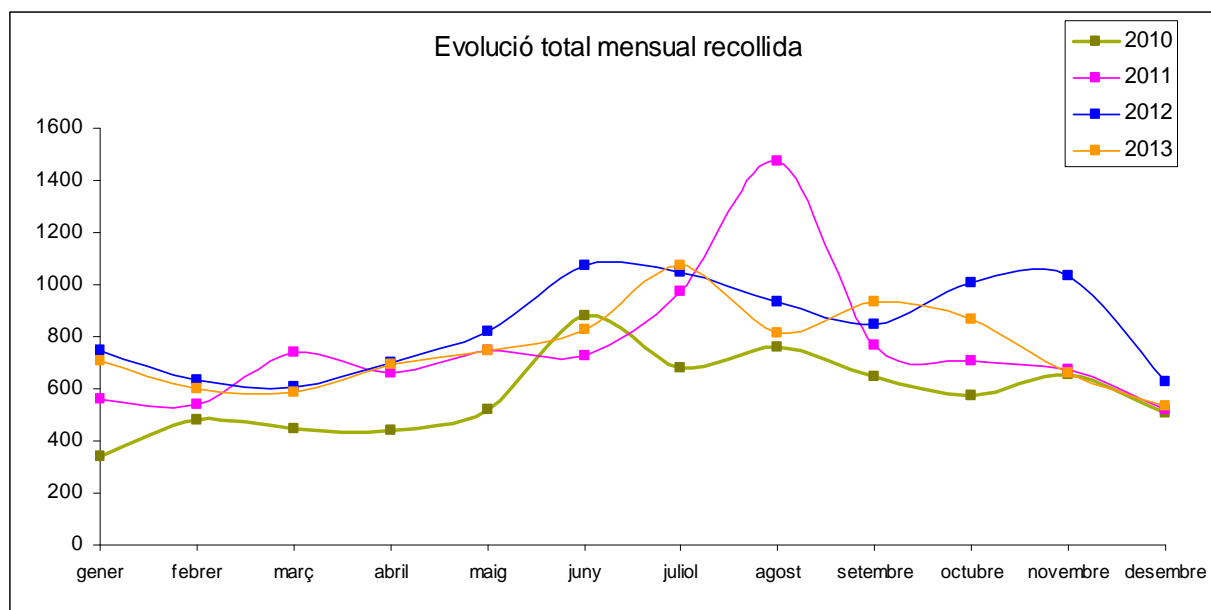
7. Comparativa amb anys anteriors

7.1 Comparativa interanual de recollida DMS

- Pel que fa a la recollida total de DMS el 2010 va ser de 6.914; el 2011 va augmentar a 9.095; el 2012, a 10.075, i el 2013 ha baixat a 9039 (nivell similar al de 2012).

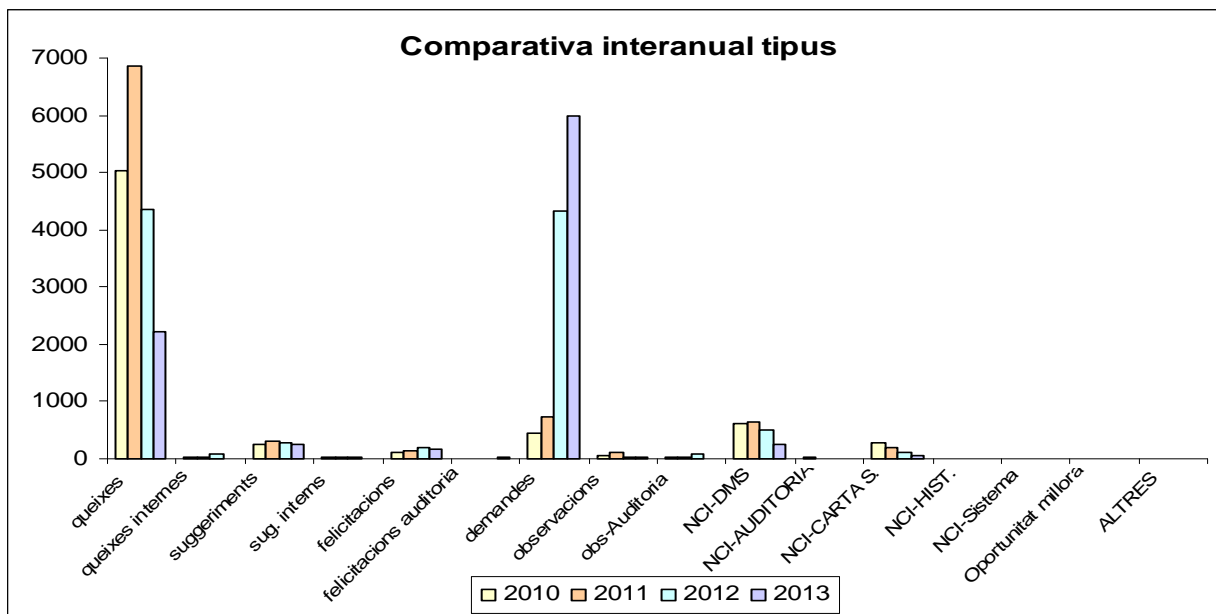


Com es pot observar al gràfic següent, el pic més alt de recepció de DMS va ser el mes d'agost de 2011, causat per les 614 queixes rebudes relatives a la supressió del carril bici de les Avingudes.



7.2 Comparativa interanual per tipus DMS

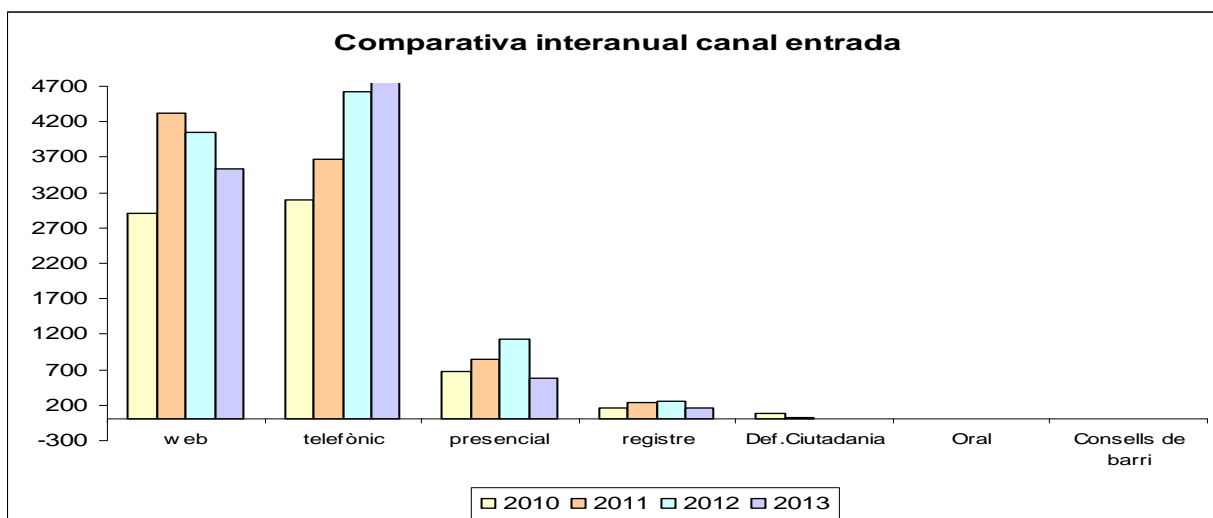
- Amb referència al tipus de DMS, la comparativa interanual permet constatar **l'augment el 2012 de les demandes, que continua el 2013**. La causa d'aquest augment és la decisió del mes de maig de 2012 de canviar la tipologia de les DMS de la Policia Local, les quals es consideraven queixes i a partir de llavors passaren a considerar-se demandes. La majoria es queixen d'algun fet concret i sol·liciten l'actuació del policia de barri.



7.3 Comparativa interanual canal entrada

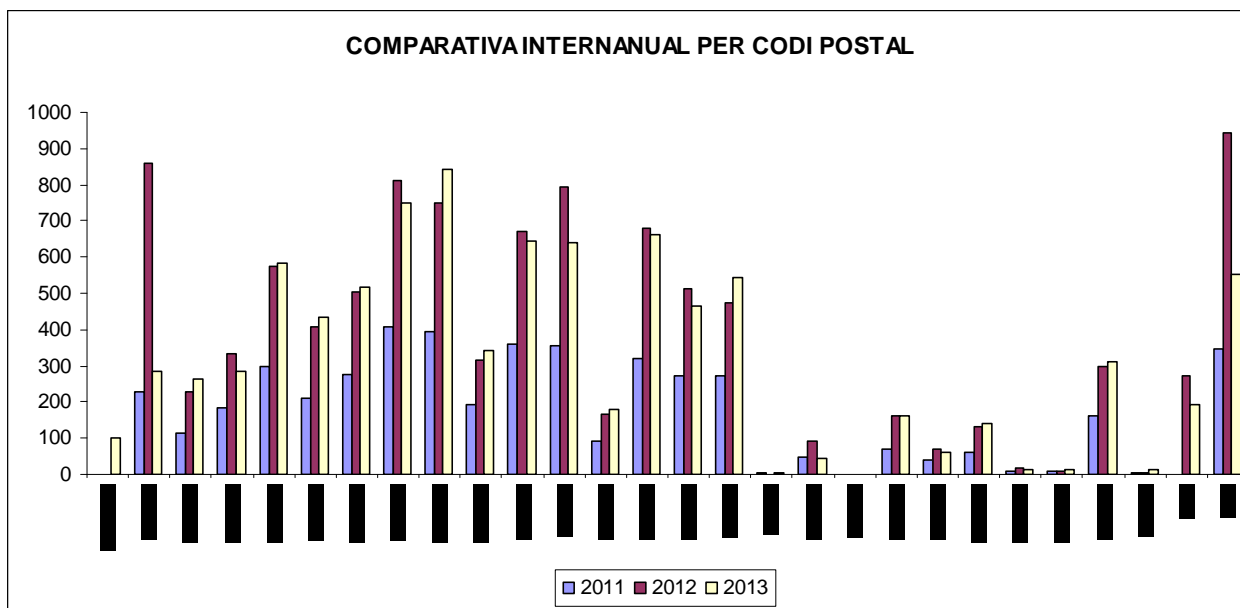
- El canal més utilitzat el 2010 va ser el canal telefònic i el 2011, el telemàtic; el 2012 va tornar a ser el **telefònic** i també ho és el **2013**. D'altra banda, els canals "Defensor de la Ciutadania", "Oral" i "Consells de barri" no eren molt utilitzats els anys anteriors i encara ho han estat menys el 2013.

En definitiva, el canal telefònic es consolida com el més utilitzat.



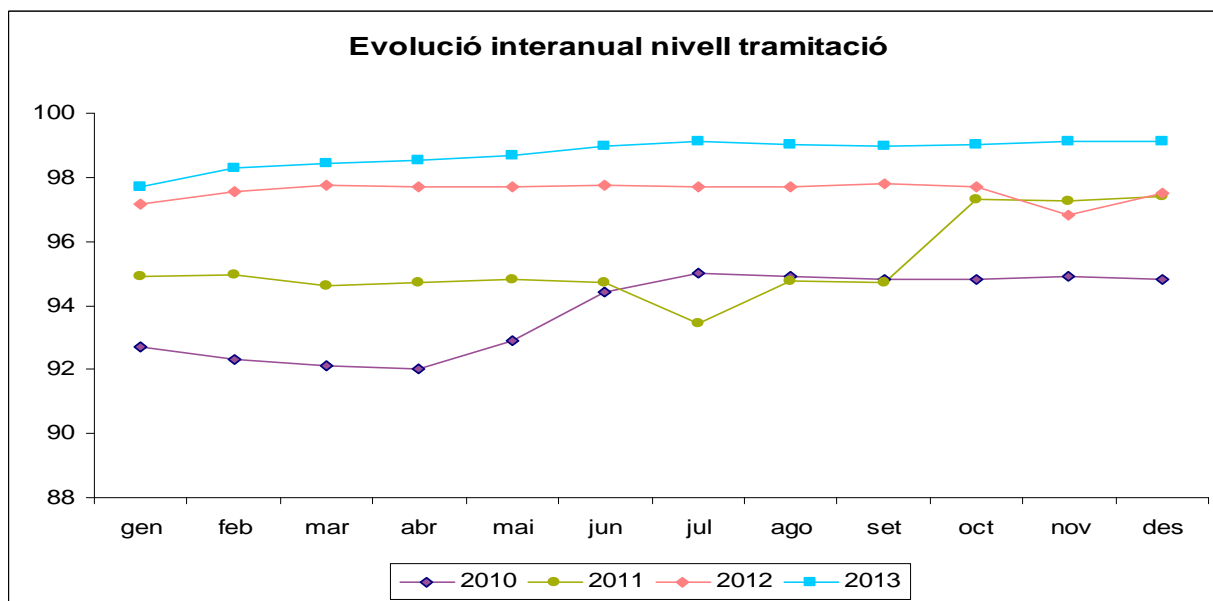
7.4 Comparativa interanual per àrea i per codi postal

- L'anàlisi de dades per àrea municipal i per codi postal són millores introduïdes al DMS el mes de juny de 2011; per tant, la comparativa pot fer-se dels anys 2012 i 2013.
- Els codis postals més habituals són el 07007 (la Soledat) i el 07008 (Son Gotleu), seguits del 07010 (Cal Capiscol), del 07011 (Son Roca) i del 07013 (Son Rapinya).



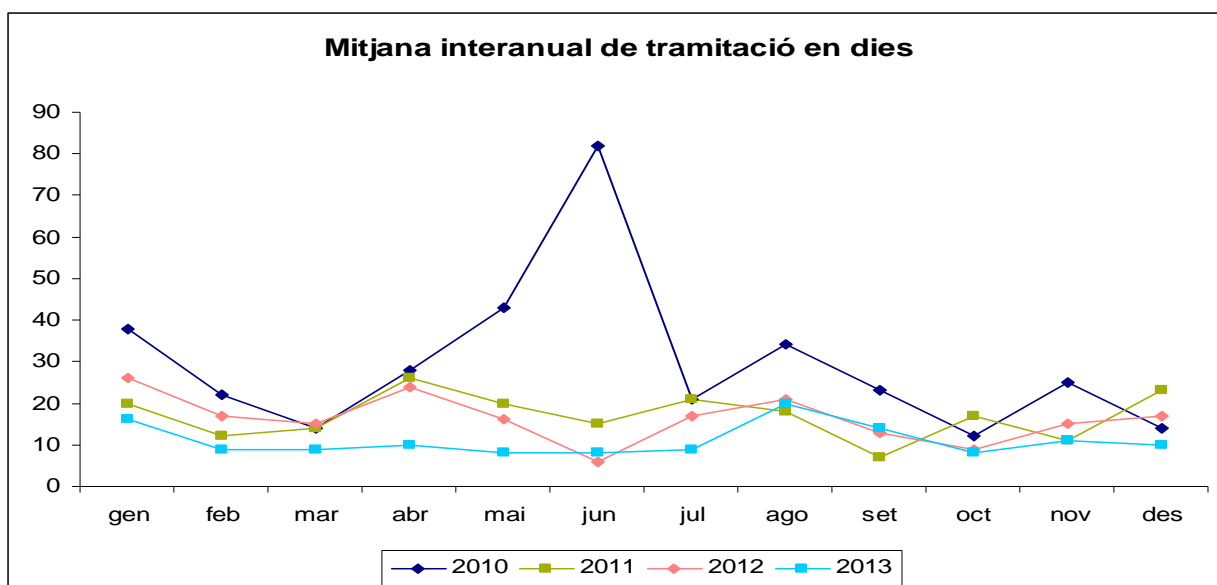
7.5 Comparativa interanual del nivell de tramitació de DMS

- Després de l'augment del percentatge de resolució el mes d'octubre de 2011, el percentatge de tramitació de les DMS **va continuar augmentant i actualment es manté igual o superior al 99%**.

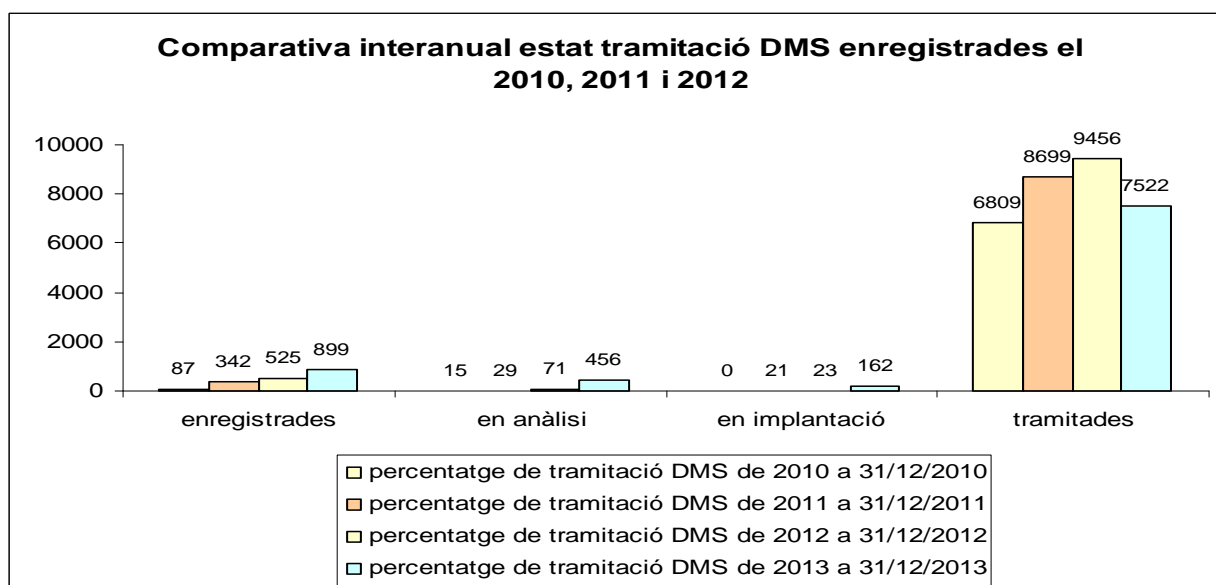


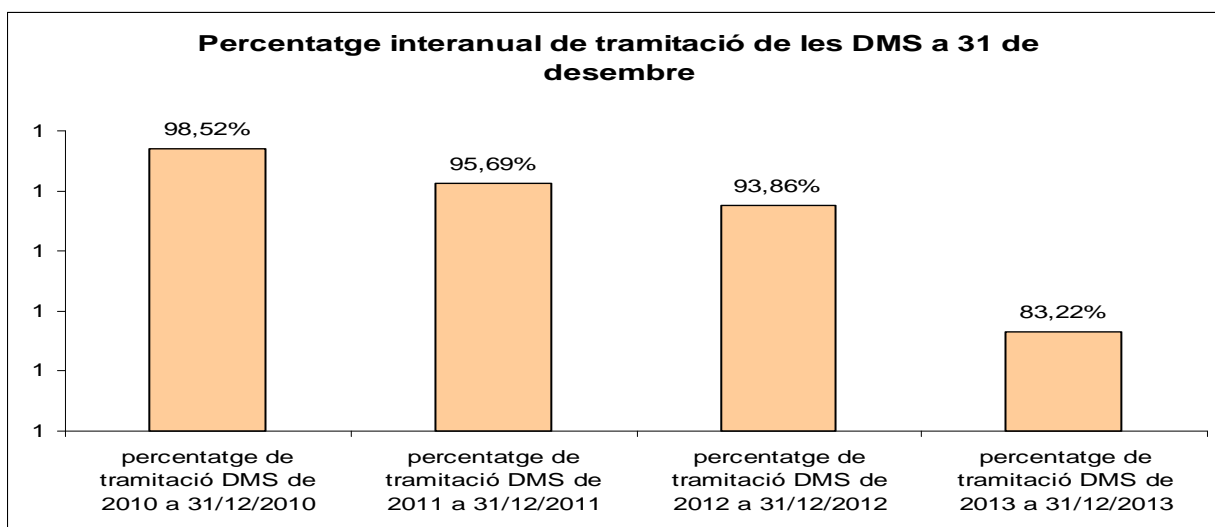
7.6 Comparativa interanual de la mitjana de tramitació en dies

- La mitjana de tramitació en dies de queixes, queixes internes, suggeriments, suggeriments interns i demandes ha estat el 2013 d'11 dies i el 2012 va ser de **16 dies**, un poc inferior a la de 2011 (17 dies) i molt inferior a la de 2010, que va ser de 30 dies, provocada sobretot pel pic del mes de juny, en què hi va haver 40 DMS de contingut pràcticament igual sobre el "botellón", provinents de l'Associació Hotelera de Palma, a més de 124 DMS provocades pel fet que el procés GIU (subtemes d'Infraestructures) s'equiparàs a la resta de processos i subtemes posant-los un màxim de dies de tramitació.



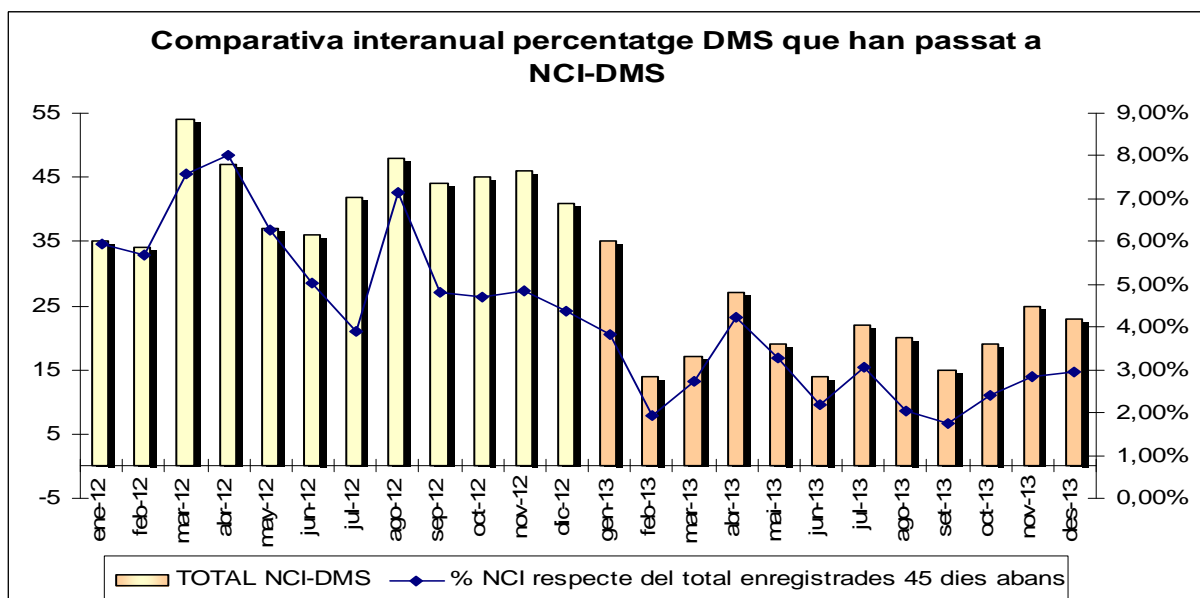
7.7 Comparativa interanual de l'estat de tramitació de DMS





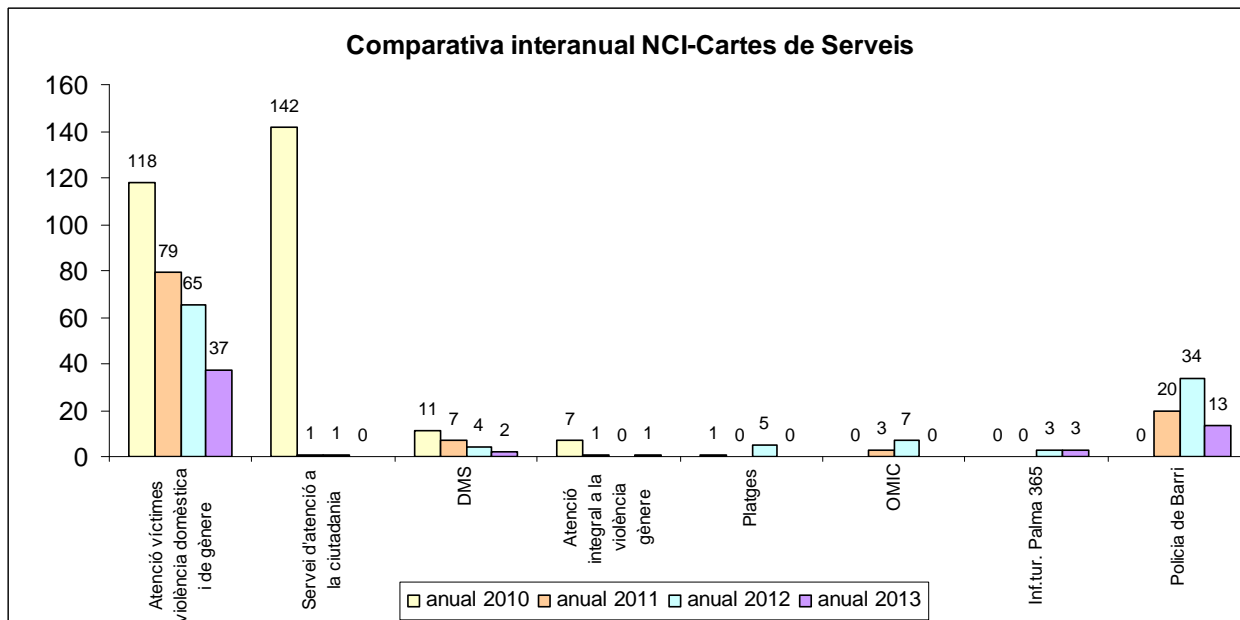
- L'estat de tramitació de les DMS a 31/12/2013 es troba en un 83,22%, un **percentatge inferior als anys anteriors**. No obstant això, s'ha de fer constar que hi ha moltes DMS del mes de desembre sense tramitar però encara estan en període de tramitació. Això pot ser degut al fet que el mes de desembre té pocs dies hàbils.
- Pel que fa a NCI-DMS, constitueixen el 3% del total de DMS del gestor, un percentatge bastant inferior al dels anys passats.
- Respecte de les NCI-Cartes de servei, exceptuant el 2010 són majoritàriament de la Carta de compromisos d'atenció a víctimes de violència domèstica i de gènere implantada a la Policia Local.

7.8 Comparativa interanual d'NCI-DMS



Com es pot observar a la gràfica, enguany s'han reduït molt notablement les DMS que han passat a NCI-DMS. Això es deu en gran part a la millora en la gestió de les DMS dels processos GIU i GE.

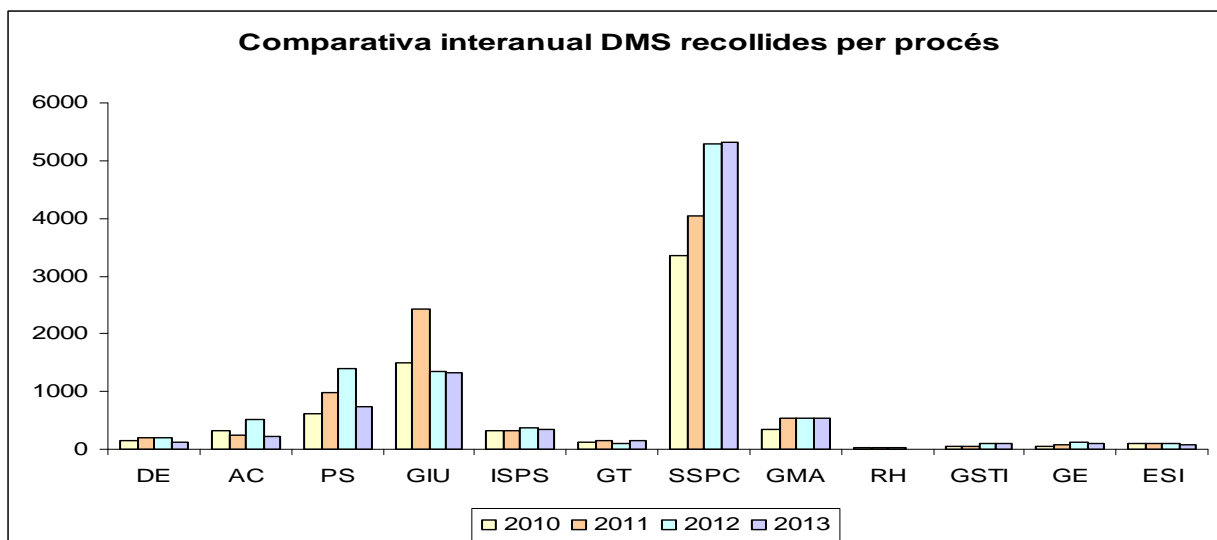
7.9 Comparativa interanual d'NCI-Cartes de serveis



La majoria d'NCI-Cartes de serveis són de les cartes implantades a la Policia Local, Assistència a víctimes de violència domèstica i de gènere i Policia de Barri, igual que els anys anteriors, llevat del 2010, en què la majoria varen ser de la Carta de compromisos del Servei d'Atenció a la Ciutadania.

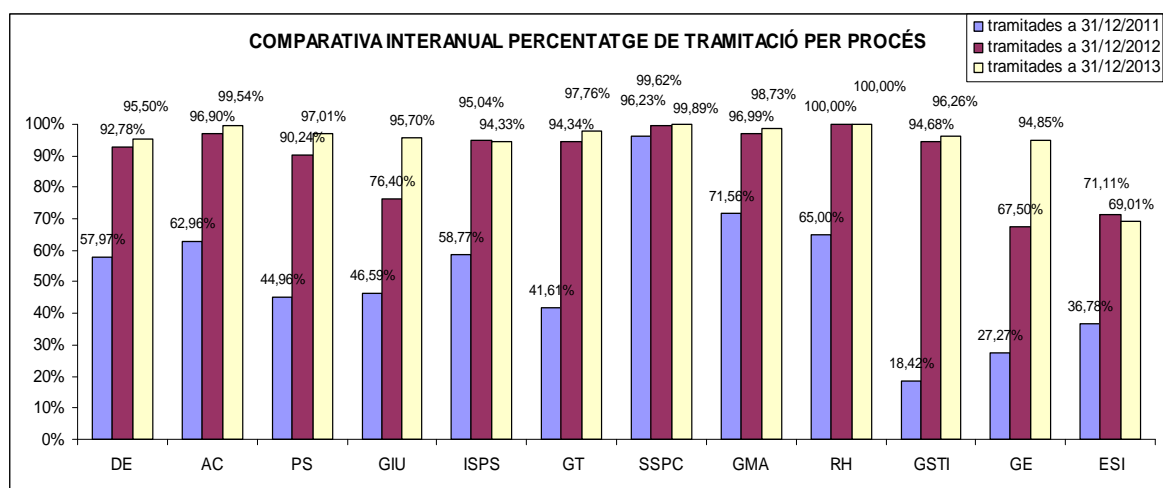
7.10 Comparativa interanual de recollida de DMS per procés

- Quant a processos amb més assignació de DMS, sempre se situa en primer lloc SSPC i a continuació GIU.



7.11 Comparativa interanual de percentatge de tramitació per procés

- Pel que fa a la resolució de DMS per procés, a 31 de desembre de 2013 **només RH es troba al 100% de resolució, encara que és un procés amb molt poques DMS cada any.**
- Llevat del procés ESI, tots els altres se situen per sobre del 90-95%. Els processos GE i GIU són els que han tingut una pujada més espectacular en el percentatge de tramitació. El motiu, com s'ha explicat ja abans, és la millora en la gestió de les DMS d'aquests processos, aconseguida amb la creació de nous subtemes i la designació de persones responsables a cadascun.
- Comparant els resultats dels tres anys es pot observar que el 2012 tots els processos varen augmentar el seu percentatge de resolució; en canvi, el 2013 n'hi ha hagut algun que ha baixat un poc respecte de l'anterior (ISPS i ESI).



7.12 Comparativa interanual subtemes (gràfics)

- Pel que fa a subtemes es pot fer el següent resum en relació amb els anys anteriors:

DE: els subtema “**Gestió/organització de la ciutat**” és sempre el més habitual, seguit de “**Qualitat**”, que normalment ocupa el segon lloc.

AC: el subtema “**OAC**” és el més repetit en els períodes 2010 a 2013. Destaca també el subtema “**Oficines/horaris**”, molt relacionat amb l'anterior.

PS: el subtema més habituals és sempre “**Esports**”, amb una gran diferència respecte del altres.

GIU: “**Mobilitat**” és el subtema més habitual el 2013. Això no obstant, el segueix de prop el subtema “**Parcs i jardins**”, que el 2012 va ser el més utilitzat.

ISPS: tant enguany com els anys passat els subtemes més habituals són “**Sanitat**” i “**Serveis socials**”. El primer amb una gran diferència respecte del segon.

GT: “**Disciplina**” i “**Activitats**” són els subtemes que més es repeteixen.

SSPC: el subtema “**Vehicles abandonats**” és el més habitual des que es va crear, encara que també destaquen molt “Animals” i “Renous”.

GMA: el subtema “**EMAYA**” és el més repetit sempre.

RH: només tenen dos subtemes, “Recursos humans” i “Formació”. Habitualment la majoria de DMS són de “**Recursos humans**” però, a diferència del 2010 i el 2011, els anys 2012 i 2013 no hi hagut cap DMS del subtema “Formació”.

GSTI: el subtema “**SISTRA**” és el més utilitzat des que es va crear, seguit de “**Pàgina web**”, que els anys anteriors era el més habitual.

GE: els anys 2010 i 2011 destaca que no hi hagi DMS del subtema “Subvencions”. “**Altres GE**” va ser el subtema més habitual aquests dos anys. En canvi, el 2012 “Tributs” va ser el més habitual. Al llarg d’aquest **2013**, com ja s’ha explicat en punts anteriors, **es varen crear un subtema per a cadascun dels tributs municipals** i s’ha produït una major entrada de demandes, sobretot pel subtema “IBI”.

ESI: el 2010 i el 2011 la majoria varen ser de “GGT”; en canvi, el 2012 majoritàriament d’“**Ocupació via pública**”. El 2013 ha continuat aquest predomini però ha estat superat pel subtema “**Manteniment d’edificis municipals**”.

* Llegenda processos:

DE: Direcció estratègica

AC: Atenció ciutadana

PS: Promoció socioeconòmica

GIU: Gestió d’infraestructures urbanes

ISPS: Integració social i promoció de la salut

GT: Gestió territorial

SSPC: Serveis de seguretat i protecció ciutadana

GMA: Gestió del medi ambient

RH: Recursos humans

GSTI: Gestió dels serveis tecnològics i de la informació

GE: Gestió econòmica

ESI: Equipaments i serveis interns

ANNEX 1

Seu Electrónica - Ajuntament de Palma - Windows Internet Explorer

https://seuelectronica.palma.es/portal/PALMA/sede/DMSPalma_enquesta.jsp?language=ca

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Favoritos Intranet Palma ... Sitios sugeridos Hotmail gratuito Galería de Web ...

Les Meves Da... Seu Electrónica ...

DMS Demanda Municipal de Serveis

Ajuntament de Palma

Sistema de Qualitat

Ajudau-nos a millorar el servei

La vostra opinió ens importa

VALORACIÓ DEL SERVEI

A continuació us sol·licitam que valoreu el nostre servei de l'1 al 5. A la columna de satisfacció, referida al servei que heu rebut, l'1 serà la qualificació més baixa, és a dir, gens satisfactori; fins a arribar a 5, que és la qualificació més alta i significa completament satisfactori. A la columna d'importància, referida al que esperàveu abans de rebre el servei, la valoració més baixa se correspon amb l'1; mentre que la més alta, el 5, significa que és molt important. Per favor, encerclau el que considereu adient.

	SATISFACCIÓ					IMPORTÀNCIA				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Com valoreu la informació sobre com interposar queixes i suggeriments?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Com valoreu la facilitat per interposar queixes i suggeriments?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quin és el vostre grau de satisfacció global amb el nostre servei?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

SUGGERIMENTS/OBSERVACIONS

Internet 90%

Inicio Ban... Seu... Bale... http... ENQ... Dibu... ES 10:14

ANNEX 2

JORNADA:**“Gestors del DMS, 130 persones al servei dels ciutadans de Palma”****Taller de detecció de necessitats i expectatives: treball en grups****1. Definició de moderador i secretari del grup.**

La persona que coordina el taller definirà per grup les persones que desenvoluparan aquestes tasques.

- ◆ Moderador: dirigirà el debat assegurant la participació de tots els membres del grup
- ◆ Secretari: recollirà les conclusions sobre cadascun dels punts senyalats a continuació

2. Debat al grup.**2.1 Exposició de l'opinió del grup sobre:**

Fortaleses del servei: aquelles coses destacables per que és fan bé.

Debilitats del servei: aquelles coses destacables per que és fan malament.

Punts crítics del servei: aquelles coses que s'haurien de solucionar immediatament.

2.1. Debat i valoració dels atributs relacionats a continuació:

OPINIO SOBRE L'APLICATIU DMS I EL SEU ÚS

- En el cas que haguen utilitzat el servei com a client intern, quina valoració us mereix?
- Com a usuari del gestor DMS (resolutor de demandes municipals de servei) quina valoració us mereix?
- Quines coses, quan utilitzeu el programa, trobeu que són més complexes?
- Quines possibles millores proposaríeu pel que fa a l'ús del gestor DMS?

INVOLUCRACIÓ DE LA DIRECCIÓ AL PROCÉS

- Com valoreu l'actuació dels responsables de procés pel que fa al control en la tramitació de DMS?

- Com valoreu l'actuació dels responsables de procés pel que fa a la tramitació de NCI-DMS?

MILLORES DEL SERVEI PER A L'USUARI

- Com valoreu el sistema de comunicacions d'assignació de DMS?
- Com valoreu el sistema d'avís sobre terminis de resolució?
- Com valoreu el sistema de comunicacions de la resolució de les DMS a l'usuari?
- Com valoreu la utilitat del Manual de gestió de respostes per a usuaris del DMS?
- En el cas d'assignació de DMS rebudes pel canal presencial (bústies i registre general), com considereu el temps transcorregut entre la data de la queixa i la data d'assignació?
- Com valoreu el temps establert de 45 dies per a la resolució de les DMS? RELACIÓ AMB EL DEPARTAMENT RESPONSABLE DE L'APLICATIU
- Com valoreu les millores establertes pel departament de Qualitat que s'han anat introduint al gestor DMS?
- Com valoreu el tracte rebut per part del Departament de Qualitat pel que fa a consultes per correu electrònic?
- Com valoreu el tracte rebut per part del Departament de Qualitat pel que fa a consultes telefòniques?
- Com valoreu la formació rebuda per part del departament de Qualitat per tal de designar-vos responsable de resolució de DMS?

REFLEXIÓ SOBRE ELS INDICADORS DE QUALITAT

- De l'informe del DMS, quins punts trobeu que són més interessants?
- Quines coses afegiríeu a l'informe?
- Feu una reflexió sobre els resultats reflectits a l'informe i que són de la vostra competència?
- Consulteu el quadre de comandament del DMS per a trobar resultats?
- Quins indicadors afegiríeu al quadre de comandament del DMS?

ANNEX 3

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 Turisme i Coordinació Municipal
	Gestió/organització de la ciutat districte Centre	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
	Gestió/organització de la ciutat districte Llevant	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
	Gestió/organització de la ciutat districte Nord	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
	Gestió/organització de la ciutat districte Platja de Palma	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
	Gestió/organització de la ciutat districte Ponent	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
	OCD	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Premsa	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
	Qualitat	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	AC (Atenció al ciutadà)	Altres AC
Multes		Àrea de Funció Pública i Govern Interior
OAC		Àrea de Funció Pública i Govern Interior
OIT		Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
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 Comerç, Treball, Joventut i Participació
	Biblioteques	Àrea de Cultura i Esports

	Comerç	Àrea de Comerç, Treball, Joventut i Participació
	Consum	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Cultura	Àrea de Cultura i Esports
	Educació	Àrea d'Educació, Família, Majors i Immigració
	Centre Social Flassaders	Àrea d'Educació, Família, Majors i Immigració
	Esports	Àrea de Cultura i Esports
	Joventut	Àrea de Comerç, Treball, Joventut i Participació
	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
	OMIH	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Informació turística Palma 365	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
	Palmaactiva	Àrea de Comerç, Treball, Joventut i Participació
	Participació Ciutadana	Àrea de Comerç, Treball, Joventut i Participació
Teatres Municipals	Àrea de Cultura i Esports	
Turisme	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal	
GIU (Gestió d'infraestructures urbanes)	Accessibilitat	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Altres GIU	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Arbres al carrer	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	EMT	Àrea Delegada de Mobilitat
	Enllumenat	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial

	Estudis i projectes	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	GIN GIU	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	IMOV	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Infraestructures	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Logística	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Mobilitat	Àrea Delegada de Mobilitat
	ORA	Àrea Delegada de Mobilitat
	Parcs i Jardins Llevant	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Parcs i Jardins Ponent	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Mobiliari urbà	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	SMAP	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Vialitat	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Manteniment d'Edificis Escolars	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Altres ISPS	Àrea no definida
	ISPS (Integració social i promoció de la salut)	Igualtat
Sanitat		Àrea Delegada de Sanitat i Consum
Serv. Aten. Vic. Vio. Gen		Àrea Delegada de Benestar Social i Igualtat
Família		Àrea d'Educació, Família, Majors i Immigració
Majors		Àrea d'Educació, Família, Majors i Immigració
Immigració		Àrea d'Educació, Família, Majors i Immigració
Serveis Socials		Àrea Delegada de Benestar Social i Igualtat
EFM		Àrea Delegada de Sanitat i Consum
Son Reus		Àrea Delegada de Sanitat i Consum
GIN ISPS		Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
GT (Gestió)	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
	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
	VDG Control agressors	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	VDG Psicòleg	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	VDG UPFA	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
Carta Policia de Barri	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana	
Bombers	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana	
GMA (Gestió del medi ambient)	Altres GMA	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	EMAYA	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Infraestructures platges	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Neteja platges	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial

	Platges	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Solars	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Vigilància platges	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
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
	SISTRA	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Cartografia i cadastre	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
GE (Gestió Econòmica)	Altres GE	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	IAE	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	IBI	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	ICO	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Impost de vehicles	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Plusvàlua	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Recaptació	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Smart City	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Subvencions	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Taxes	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació

	Tresoreria	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Tresoreria-Multes executiva	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 de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Ocupació via pública	Àrea de Funció Pública i Govern Interior