
INFORME DE RECEPCIÓ I GESTIÓ

DEMANDES MUNICIPALS DE SERVEIS

ABRIL 2014

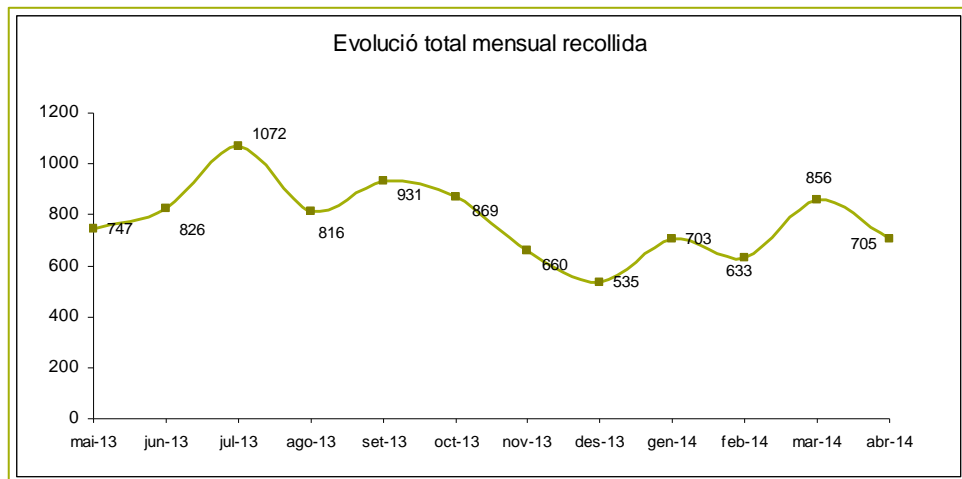
ÍNDEX

1. RECOLLIDA MENSUAL DMS	4
1.1. EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL DE 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	8
2.1 EVOLUCIÓ GENERAL DE L'ESTAT DEL GESTOR	8
2.1.1 NIVELL DE TRAMITACIÓ DE DMS	8
2.1.2 MITJANA DE TRAMITACIÓ EN DIES DE DMS	8
2.2 ESTAT GENERAL DE LES DMS REGISTRADES EN EL MES	9
3. AVALUACIÓ PER PROCÉS	9
3.1 RESOLUCIÓ MENSUAL PER PROCÉS.....	9
3.2 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER PROCÉS I SUBTEMA.....	10
3.2.1 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA DE	10
3.2.2 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA AC	10
3.2.3 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA PS	10
3.2.4 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA GIU	10
3.2.5 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA ISPS.....	11
3.2.6 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA GT	11
3.2.7 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA SSPC.....	11
3.2.8 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA GMA	11
3.2.9 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA RH	12
3.2.10 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA GSTL.....	12
3.2.11 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA GE	12
3.2.12 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA ESI	12

4.	ESTAT MENSUAL DE LES NO-CONFORMITATS INTERNES.....	14
4.1	NCI-DMS	14
4.1.1	EVOLUCIÓ MENSUAL DE LES NCI-DMS.....	14
4.1.2	TOTAL MENSUAL DE NCI-DMS PER PROCÉS	14
4.1.3	TOTAL DE NCI-DMS AL GLOBAL DEL GESTOR	15
4.1.4	RESOLUCIÓ DE NCI-DMS AL GLOBAL DEL GESTOR	15
4.2	NCI-CARTES SERVEI	16
4.3	NCI-SISTEMA	16
4.4	NC AUDITORIA	17
5.	MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ	18
	ANNEX.....	21

1. RECOLLIDA MENSUAL DE DMS

1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA

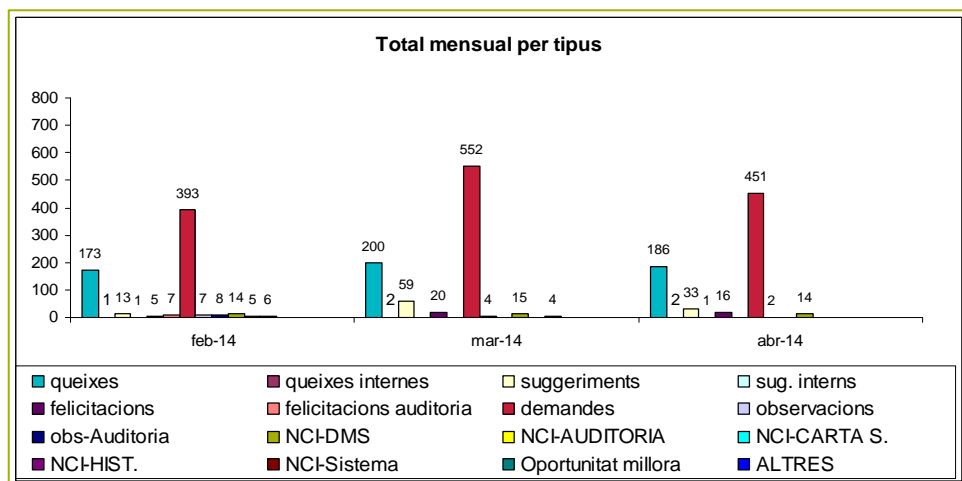


1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL DE RECOLLIDA

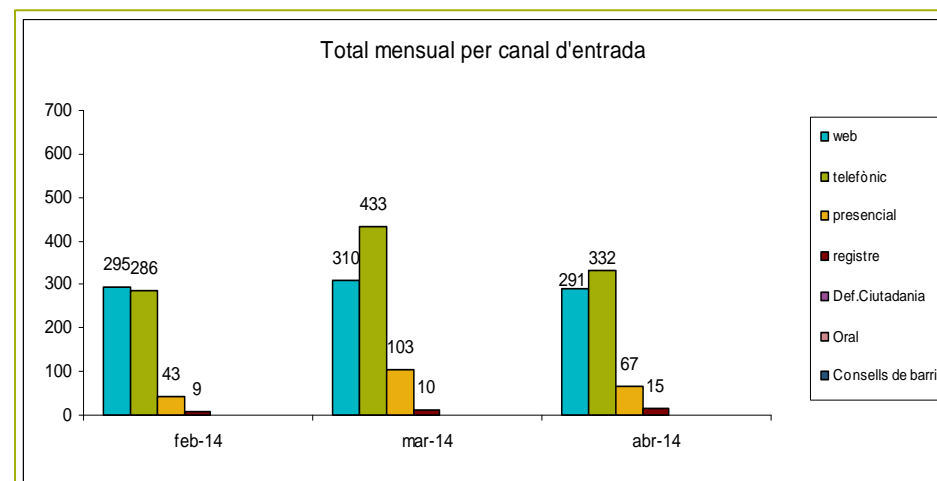
La **recollida** total de DMS (demandes municipals de serveis que inclouen queixes, suggeriments, demandes, observacions i felicitacions) aquest mes ha estat de **705**. Es tracta d'una xifra inferior a la mitjana dels darrers 12 mesos: 779. Això no obstant i llevat de casos puntuals, els mesos d'hivern ens solen arribar menys DMS i el mes de març es va començar a invertir la tendència. Com anam repetint als informes mensuals, els mesos d'estiu és quan els ciutadans es posen més en contacte amb nosaltres per a presentar queixes o demandes d'actuació de la Policia, tal com es pot veure al gràfic de l'esquerra. En aquest mesos són més habituals les queixes per renous, per animals o per actes a la via pública ja que és durant l'estiu quan hi ha més activitat a l'exterior i les cases estan més obertes. En comparació amb el mes passat, s'ha rebut un 18% menys de DMS.

Periòdicament es produeixen pics en la recepció, que normalment es deuen a queixes repetides massivament i que s'expliquen als respectius informes mensuals. Això no obstant, el mes de juliol de l'any passat va haver-hi 1.072 DMS sense que hi hagués cap repetició de queixes per algun motiu concret.

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 186 i representen el **26% del total**, un poc superior al percentatge del mes passat. És, juntament amb les demandes (peticions d'actuació de la Policia Local), un dels tipus més habituals.

Suggeriments. El nombre de suggeriments (33) representa aquest mes el **5% del total**. Destaca aquest mes l'elevat número de DMS d'aquest tipus que s'han enregistrat.

Felicitations. Aquest mes s'han produït **16 felicitacions**, quatre menys que el mes passat. Han estat majoritàriament pel procés **PS (Promoció socioeconòmica)**, en concret per Palmaactiva (4), Teatres Municipals (2), Esports (1) i OMIC (1). Se n'han enregistrat també 5 pel procés **AC (Atenció Ciutadana)**, concretament 3 pel servei OAC, 1 pel SAT i 1 per Urbanisme. També hi ha hagut 1 felicitació per **GIU (Gestió d'infraestructures urbanes)**, concretament pel servei d'Enllumenat, 1 per **ISPS (Integració social i promoció de la salut)**, per l'Empresa Funerària Municipal i 1 per **SSPC (Serveis de seguretat i protecció ciutadana)**, concretament relativa a una anomalia a la via pública. Aquestes felicitacions representen aquest mes un 2% del total, percentatge igual al mes passat i superior als mesos anteriors (1%).

Demandes. Es tracta bàsicament de peticions d'actuació del policia de barri, però també engloben peticions de qualsevol tipus (d'objectes, de recepció per part d'algun càrrec polític, etc.). Aquest mes s'han registrat **451 demandes**, 370 de les quals són del procés SSPC (Policia). Aquest mes les demandes suposen un **64%** del total de DMS rebudes, igual que el mes anterior. En concret, **les demandes per a la Policia representen un 52% del total mensual de DMS i un 82% de les del tipus "demanda"**.

Observacions. Hi ha hagut 2 observacions aquest mes, en les quals simplement es manifesta una opinió personal.

Queixes internes i suggeriments interns. Es tracta sempre de queixes i suggeriments presentats pels empleats municipals. Aquest mes hi ha hagut un suggeriment intern, relatiu a poder enviar a través del DMI consultes i justificants que s'han de presentar al departament de Personal (p.e. Prestacions i Control). Pel que fa a queixes internes, n'hi ha hagut 2, referides al retard en el pagament que els treballadors socials han de fer a les famílies.

No-conformitats internes. Pel que fa a les **NCI de DMS** (per excedir els 45 dies sense resoldre la DMS), aquest mes són 14 i suposen només **un 2% de les DMS registrades, un percentatge un poc inferior al del mes passat, que va ser de l'1,75% i semblat a l'habitual**.

No s'han registrat aquest mes **NCI de cartes de serveis** per incomplir els compromisos establerts de cap de les cartes implantades.

Pel que fa a **no-conformitats internes del sistema**, aquest mes tampoc se n'han registrat. Tampoc s'han registrat **NCI-Auditoria**.

Finalment, hem d'esmentar que s'han remès 5 DMS que no era de competència municipal al Govern Balear (1 queixa), al Consell de Mallorca (1 suggeriment i 1 observació), al Bisbat de Mallorca (1 suggeriment) i a l'Autoritat Portuària (1 queixa)..

1.3 TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA

Canal telemàtic. Aquest mes han entrat via web 291 demandes, que representen el 41% del total. Es el segon canal més utilitzat aquest mes.

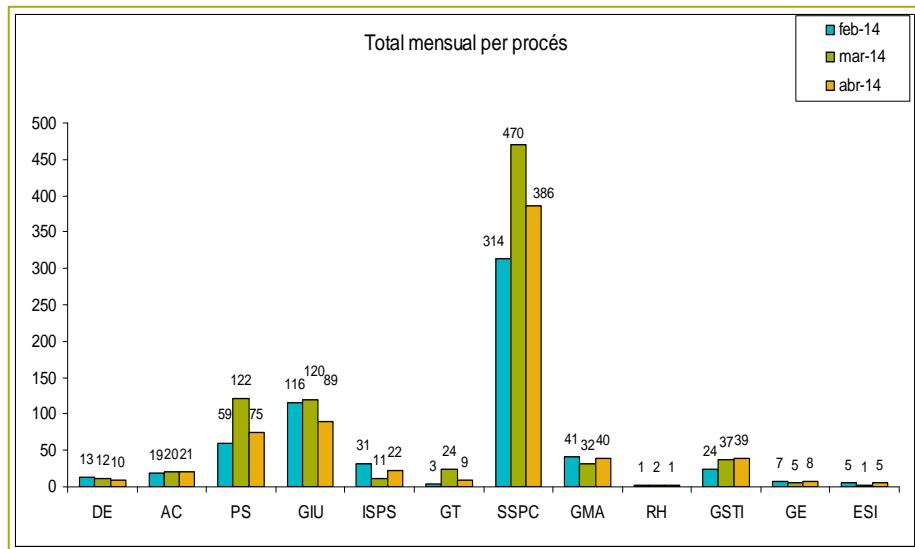
Canal telefònic. Amb 332 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del 47%, **torna a ser aquest mes és el canal més utilitzat**.

Canal presencial. S'han registrat 67 DMS per aquesta via, que representen el 10% del total.

Registre General. La resta de DMS ha entrat per aquesta via (15), el 2% del total.

Altres canals. No hi ha hagut cap entrada pel canal oral, ni a través dels canals Consell de Barri ni Defensor de la Ciutadania.

1.4. TOTAL MENSUAL PER PROCÉS



Processos amb més assignació de DMS. Aquest mes el procés amb més DMS torna a ser **SSPC**, com és habitual, amb 386 DMS, el **54% del total**. A continuació trobam aquest mes **GIU** amb 89, un **13% del total** i **PS**, amb 75 DMS (un **11% del total**).

Processos amb menor assignació de DMS. Aquest mes destaca **GMA** amb 40, **GSTI** amb 39, **ISPS** amb 22 i **AC** amb 21 i que representen un 6% del total cadascun dels dos primers i un 3% cadascun dels altres.

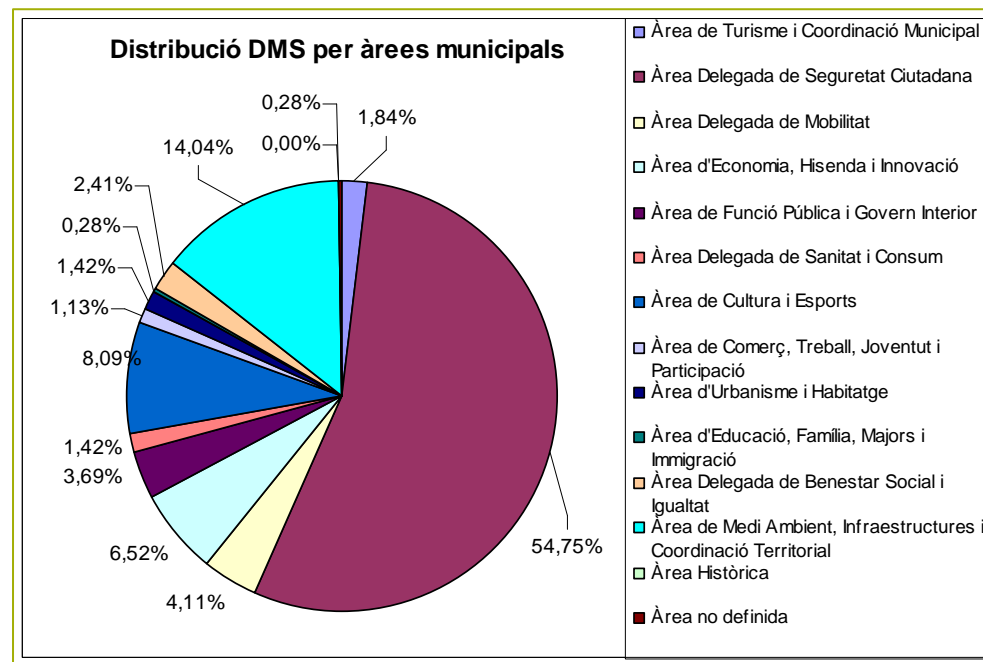
Finalment trobam **DE**, **GT**, **GE**, **ESI** i **RH**, amb 10, 9, 8, 5 i 1 DMS respectivament, que representen un 1% del total cadascun, excepte **RH** que no arriba a l'1%.

Evolució de l'assignació per processos: els processos d'**SSPC**, **GIU** i **PS** són els que normalment tenen més DMS assignades. Destaca el primer, amb gran diferència per damunt la resta.

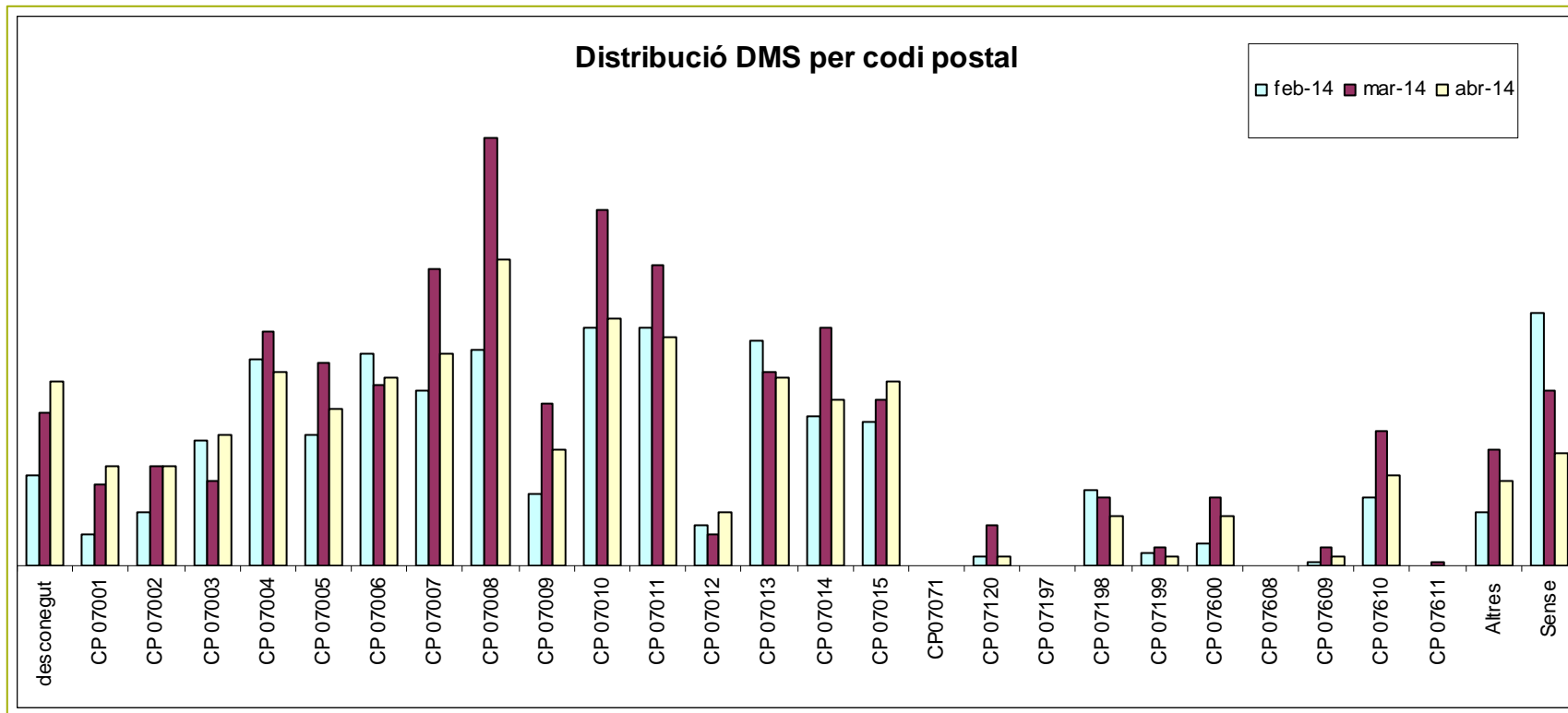
1.5. TOTAL MENSUAL PER ÀREA MUNICIPAL

De l'anàlisi dels resultats d'aquest mes podem destacar que la majoria de DMS correspon com sempre a l'Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana, i representa un 55% del total.

A continuació se situen l'Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial, que representa el 14% i l'Àrea de Cultura i Esports, que suposa el 8% del total. Seguidament trobam l'Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació, el 7% del total, l'Àrea Delegada de Mobilitat, que representa el 4% i l'Àrea de Funció Pública i Govern Interior, un altre 4%. Seguidament trobam l'Àrea Delegada de Benestar Social, i l'Àrea de Turisme i Coordinació Municipal, que suposen un 2% cadascuna. A continuació, representant un 1% cadascun trobam l'Àrea d'Urbanisme i Habitatge, l'Àrea Delegada de Sanitat i Consum i l'Àrea de Comerç, Treball, Joventut i Participació. Finalment, i amb menys de 1% del total trobam l'Àrea d'Educació, Família, Majors i Immigració.



1.6. TOTAL MENSUAL PER CODI POSTAL



Pel que fa al domicili dels usuaris del DMS destaquen, exactament igual que el mes passat els CP 07008 (Son Gotleu), 07010 (Cas Capiscol) i 07011 (Son Roca), seguit de prop del 07007 (La Soletat).

Concretament són 68 DMS amb codi postal de Son Gotleu, 55 de Cas Capiscol, 51 de Son Roca i 47 de la Soletat.

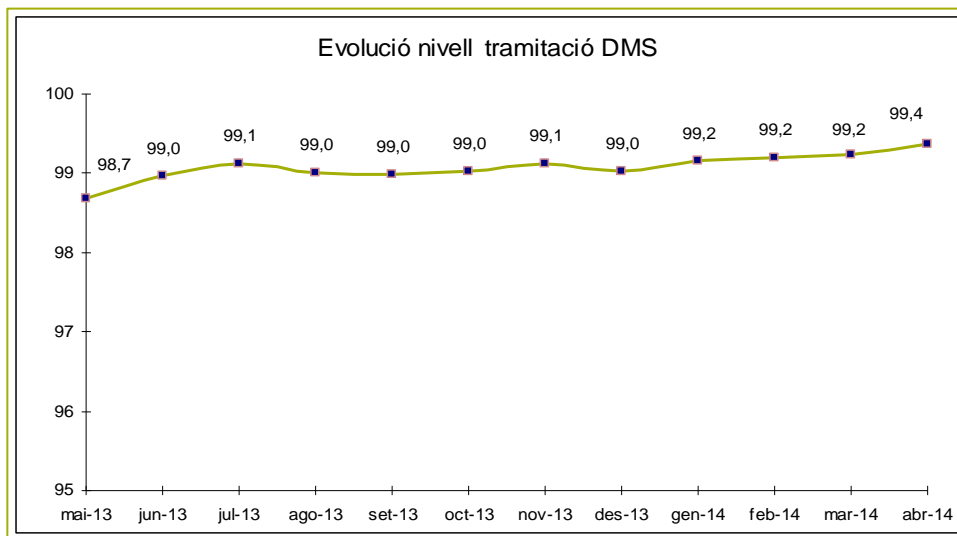
Pel que fa a les demandes amb codis postal que no són de Palma, tornen a suposar aquest mes un 3% del total. Finalment, hi ha un 4% de les demandes registrades aquest mes en què no consta el codi postal (obligatori només a través del canal telemàtic) i un 6% amb codi postal DESCONEGUT.

Habitualment els ciutadans de Son Gotleu (07008) són dels més actius pel que fa a presentar demandes ciutadanes, com es torna a produir aquest mes.

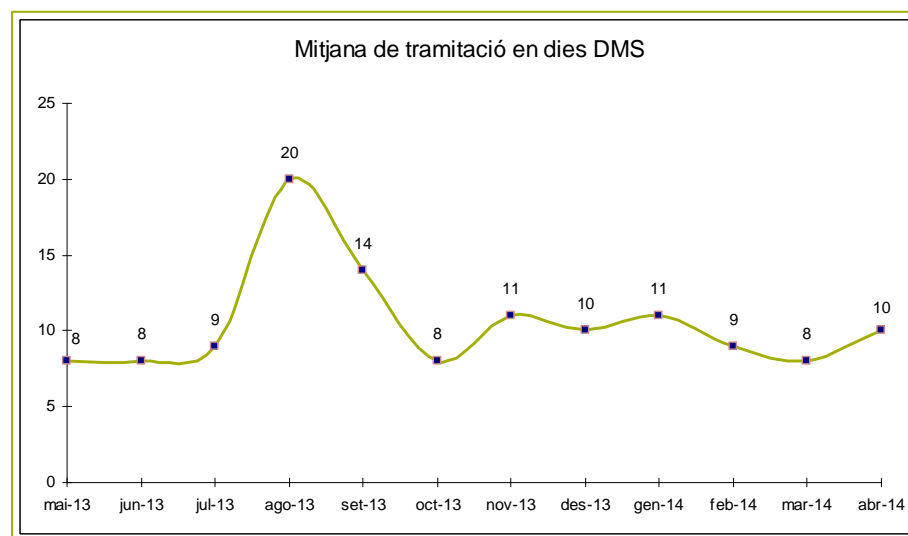
2. GESTOR DE DMS

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 99,4%, el màxim històric aconseguit.

2.1.2 MITJANA DE TRAMITACIÓ EN DIES DE DMS

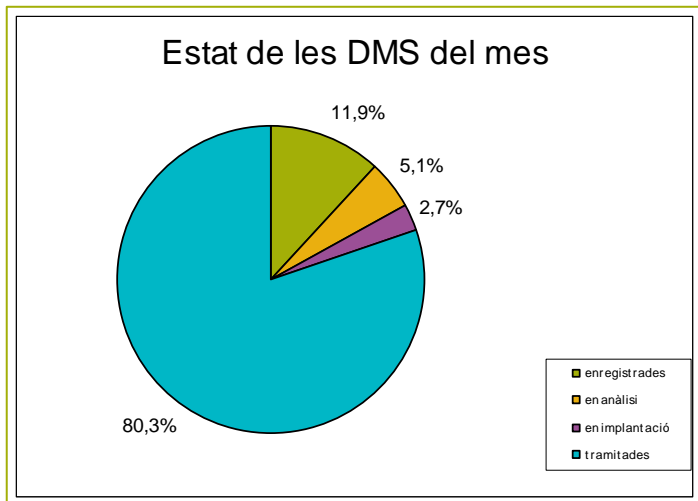
La mitjana de tramitació aquest mes és de 10 dies. Es tracta d'una bastant baixa. Aquest mes la mitjana de tramitació de les queixes ha estat de 13 dies, 14 els suggeriments i quasi 3 les demandes.

La mitjana de tramitació de les demandes, com s'ha anat explicant mes a mes, es deu a la consideració com a demandes de la majoria de DMS per al procés SSPC (Policia Local), que abans es consideraven queixes i que queden tramitades al DMS quan es produeix el seu pas a l'Eurocop.

Pel que fa a les queixes internes, no se n'han tramitat aquest mes i els suggeriments interns s'han tramitat en 9 dies.

D'altra banda, respecte de la mitjana màxima d'entre 15 i 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 13,33 dies; per tant, tornam a complir aquest mes el compromís.

2.2. ESTAT GENERAL DE LES DMS REGISTRADES EN EL MES



De les 705 DMS registrades durant aquest mes, 566 estan ja tramitades, la qual cosa suposa un 80,28% de resolució. En canvi, 84 estan encara en estat de registrades, 36 en estat d'anàlisi i 19 en estat d'implantació. Aquest mes el percentatge de resolució de DMS ha baixat un poc respecte del mes passat i està un poc per davall de la mitjana de tramitació mensual del 2013, que va ser del 83,22%. No obstant, en aquestes xifres s'hi inclouen DMS que poden dur 30 dies enregistrades o només un, i en tot cas encara disposen al manco de 15 dies per ser tramitades.

Respecte de les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat de registrades, suposen quasi un 12%. Aquest és un estat que hauria de tenir una durada molt curta i per això des del Departament de Qualitat es van prenent contínuament mesures per a millorar aquest aspecte.

3. AVALUACIÓ PER PROCÉS

3.1. RESOLUCIÓ MENSUAL PER PROCÉS

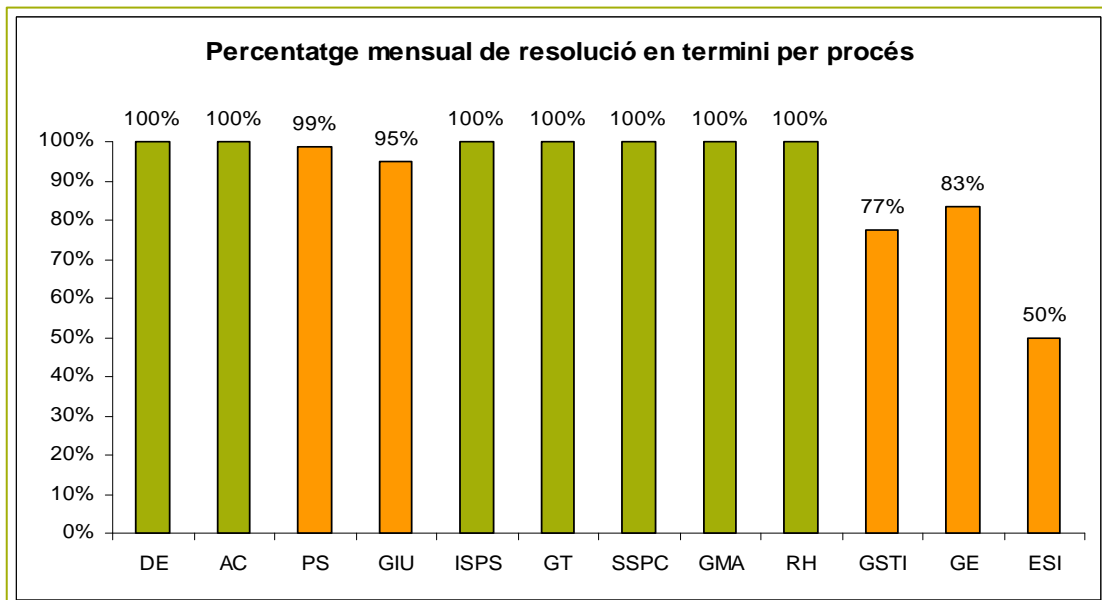
Pel que fa a les DMS del tipus queixa, queixa interna, suggeriment, suggeriment intern o demanda que qualsevol dia d'aquest mes acabaven el seu termini de resolució, és a dir, 45 dies des del registre, trobam **7 processos amb el 100% de resolució en termini**; és a dir, cap DMS d'aquests processos ha passat a NCI-DMS per haver exhaurit el termini establert. Aquests processos són: **DE, AC, ISPS, GT, SSPC, GMA i RH**

El procés SSPC és normalment un dels que es troben al 100%, atès que es tanquen les seves DMS el mateix dia pel procés automàtic de traspàs a l'Eurocop.

De la resta de processos, **3 es troben en percentatges alts de resolució i van del 83% de GE al 99% de PS.**

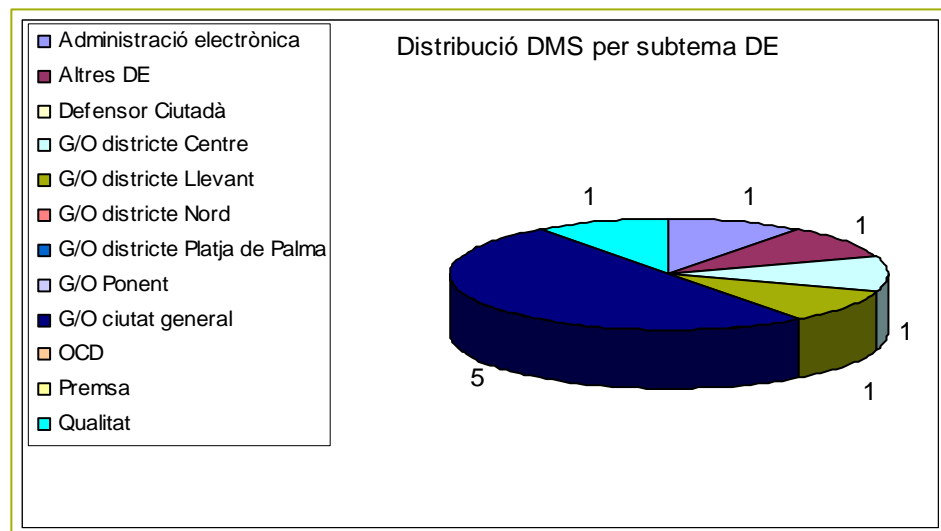
Seguidament trobam GSTI amb un 77% de resolució, un poc superior al mes passat i que com ja es va comentar a l'informe anterior podria estar motivat per un problema concret amb el subtema SISTRA que està en vies de correcció.

Finalment, destaca el procés ESI amb només un 50% de tramitació en termini i amb el qual el departament de Qualitat està intentant aconseguir una millora, sobretot en els temes relatius a edificis municipals.

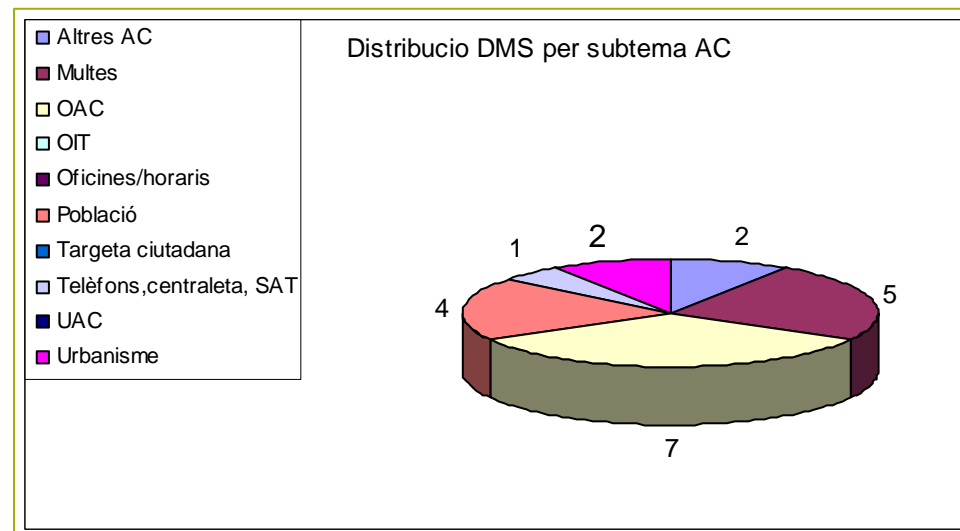


3.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER PROCÉS I SUBTEMA

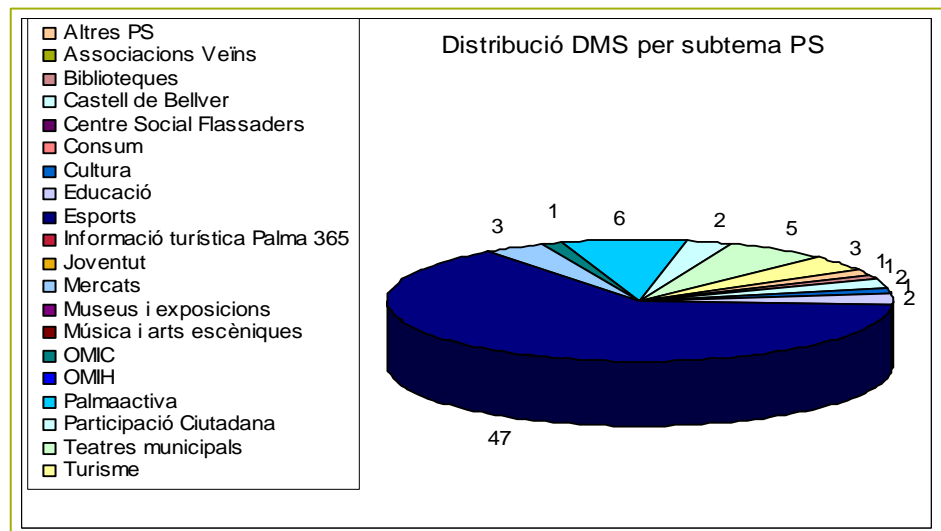
3.2.1. DISTRIBUCIÓ DE DMS DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA)



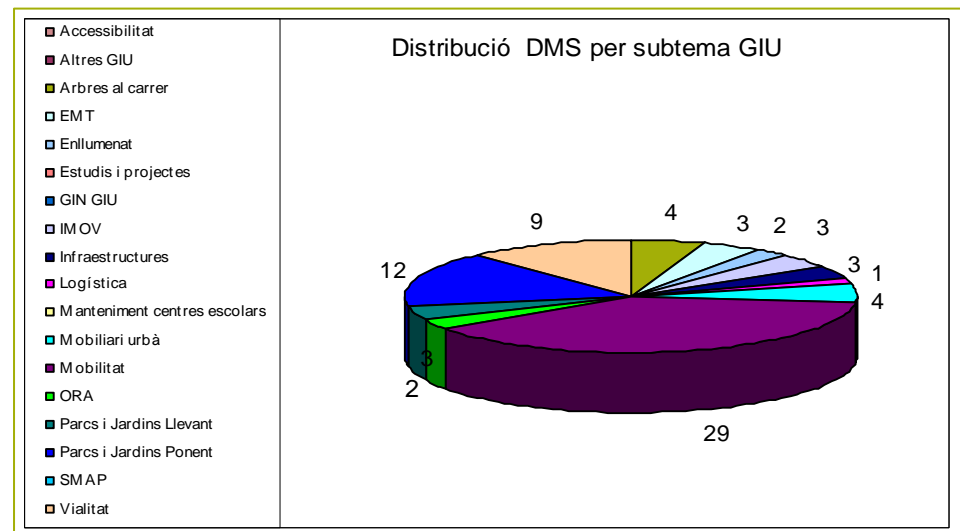
3.2.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ)



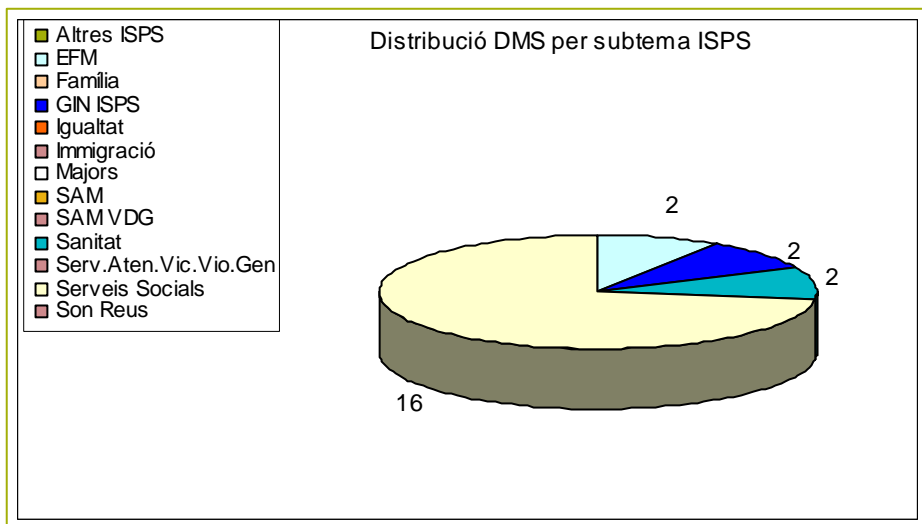
3.2.3. PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA)



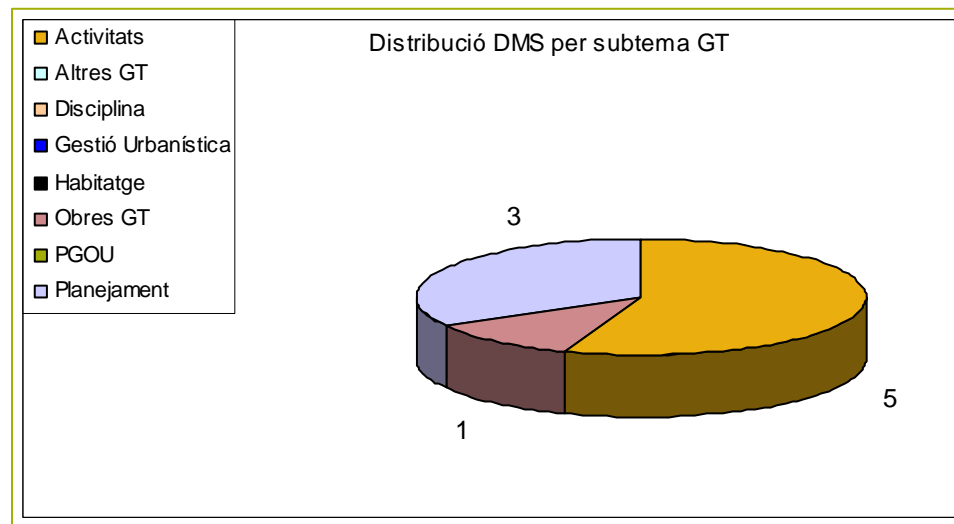
3.2.4. GIU (GESTIÓ D'INFRASTRUCTURES URBANES)



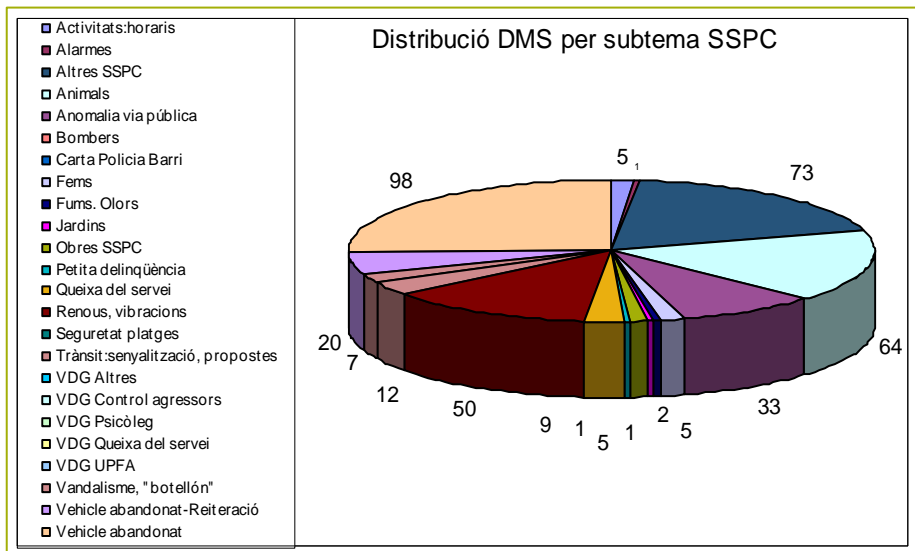
3.2.5. ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT)



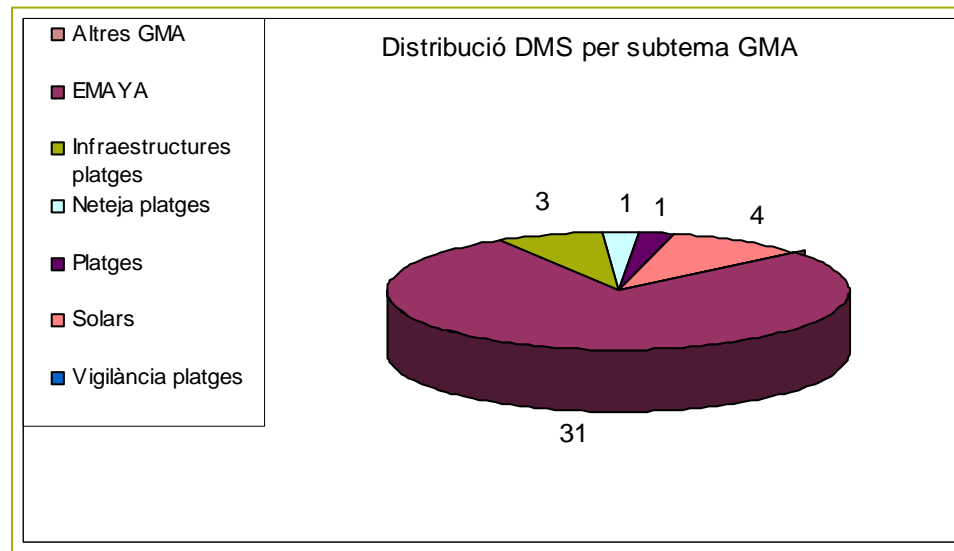
3.2.6. GT (GESTIÓ TERRITORIAL)



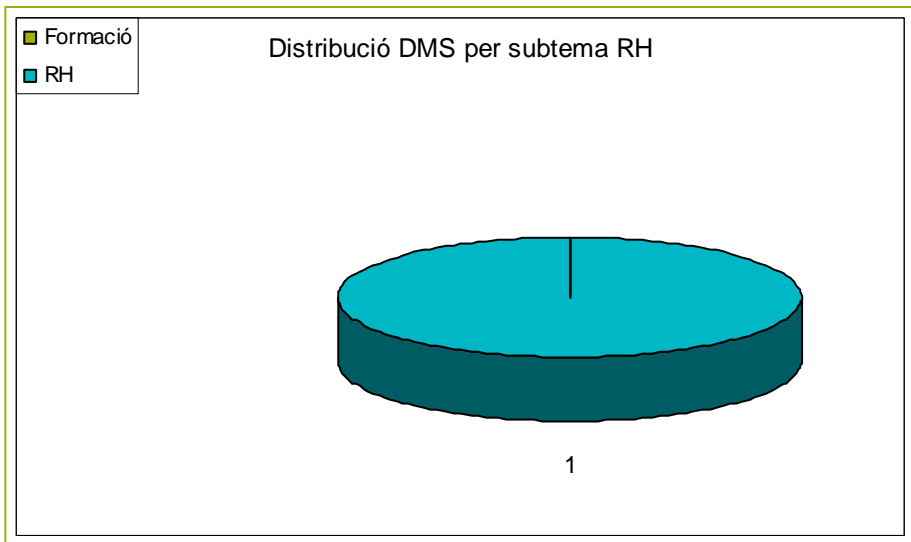
3.2.7. SSPC (SERVEIS DE SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA)



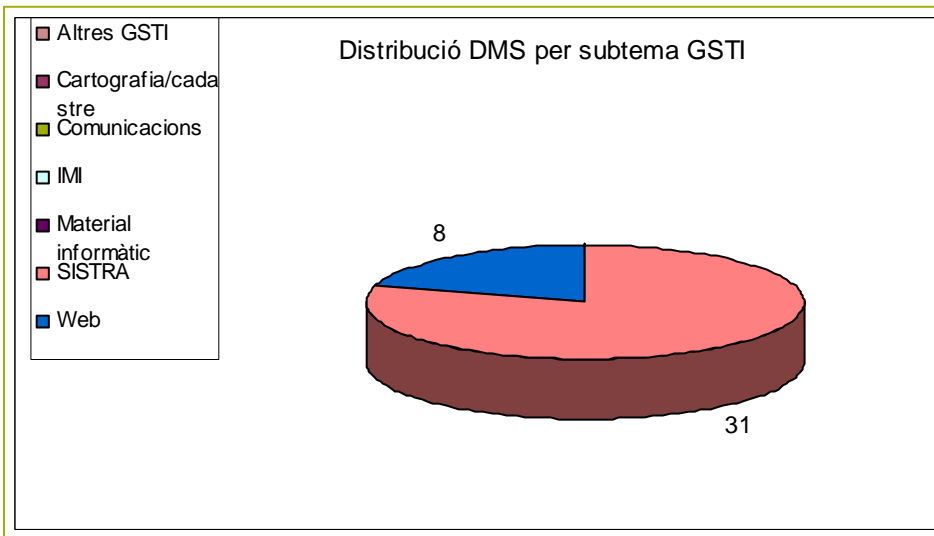
3.2.8. GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT)



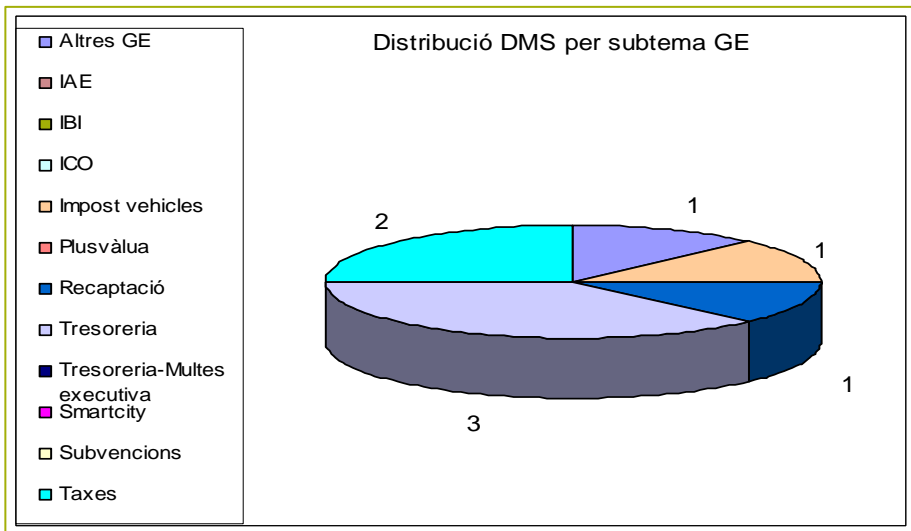
3.2.9. RH (RECURSOS HUMANS)



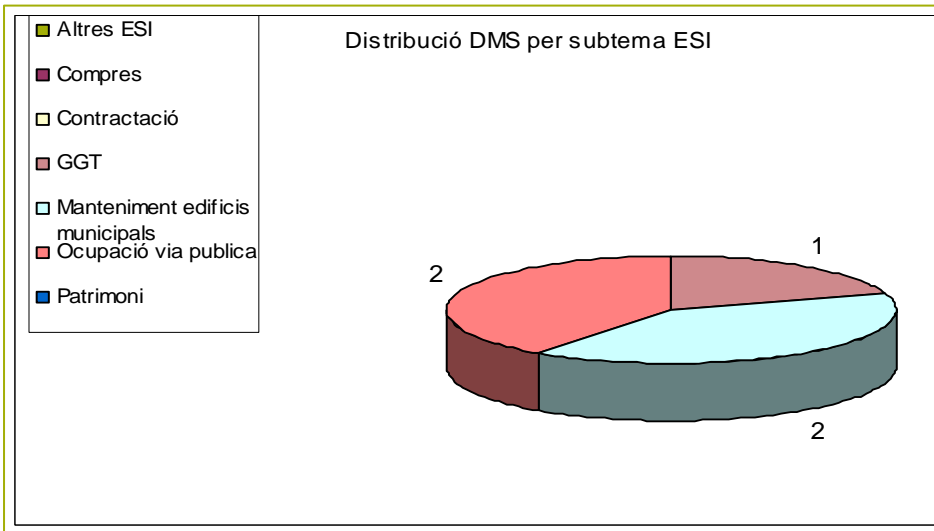
3.2.10. GSTI (GESTIÓ DE SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ)



3.2.11. GE (GESTIÓ ECONÒMICA)



3.2.12. ESI (EQUIPAMENTS I SERVEIS INTERNS)



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

- DE (Direcció estratègica). Destaca el subtema **Gestió/organització de la ciutat general** amb 5 DMS.
- AC (Atenció al ciutadà). Destaquen els subtemes **OAC** i **Multes** amb 7 i 5 DMS, seguit de **Població** amb 4..
- PS (Promoció socioeconòmica). Destaca com sempre el subtema **Esports** amb 47 DMS, 5 d'elles relatives al **mal estat o la insalubritat al velòdrom de Son Moix**.
- GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes). Hi destaca el subtema **Mobilitat** amb 29 DMS, algunes d'elles que **demanen l'apertura del Carrer Costa i Llobera a la circulació que prové de l'Avinguda Alexandre Rosselló**. Destaca també el subtema **Parcs i Jardins** amb 15 DMS, la majoria de jardins de la zona de Ponent, 4 de les quals es refereixen a la **reducció de la visibilitat per unes mates d'espígol al carrer Jeroni Bennàssar**.
- ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut). Hi destaca el subtema **Serveis Socials** amb 16 DMS, 10 de les quals són **queixes pel retard en el pagament de les prestacions**.
- GT (Gestió Territorial). Destaca especialment aquest mes el subtema **Activitats**, amb 5 DMS..
- SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana). Hi destaca sobretot el subtema **Vehicle abandonat**, amb 98 DMS. A continuació el subtema **Altres** amb 73, de les quals en destaquen 6 de **queixes per la venda ambulant**, 3 per les **molèsties del magatzem il·legal de "La Gran Ocasión"**, 2 sobre **ocupació de la via pública amb contenidors d'obres al carrer Margaluz** i 5 relatives a **molèsties per indigents**. Seguidament trobam **Animals** amb 64 i **Renous-vibracions** amb 50..
- GMA (Gestió del Medi Ambient). Quasi totes són del subtema **EMAYA** (31), **algunes relatives a la neteja després de les processons de Setmana Santa**.
- RH (Recursos Humans). Hi ha una única DMS per **Recursos Humans**.
- GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació). Destaquen 31 DMS del subtema **SISTRA**, **29 relatives a problemes amb l'obtenció de certificats d'empadronament a través del web**.
- GE (Gestió Econòmica). Aquest mes destaquen 3 DMS, 2 pel subtema **Tresoreria**.
- ESI (Equipaments i Serveis Interns). Destaquen dues DMS per a **Manteniment edificis municipals** i 2 més per a **Ocupació de la via pública**.

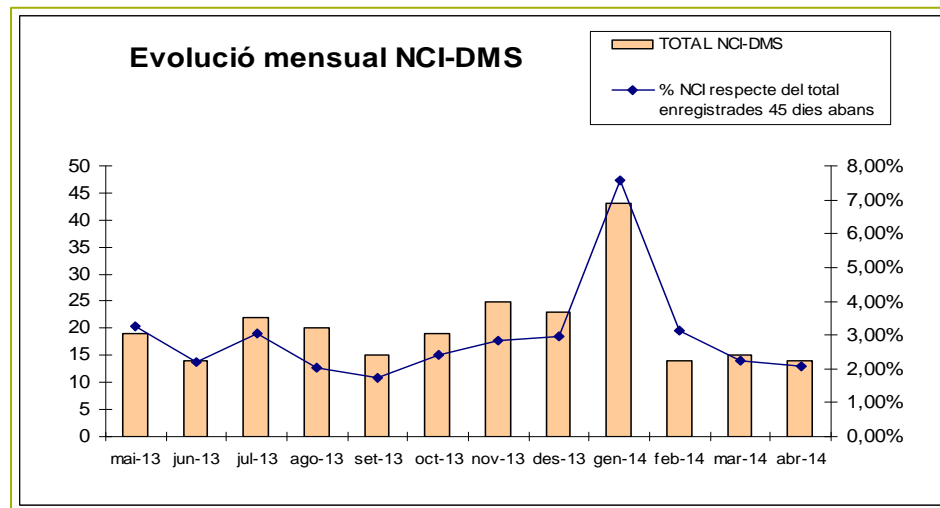
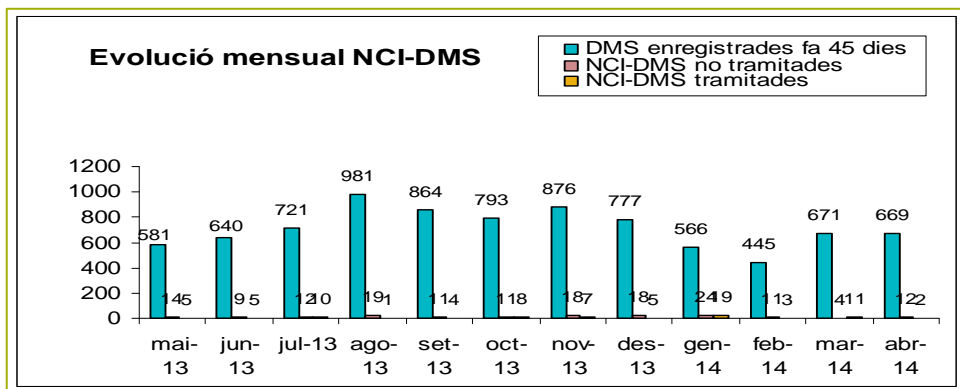
A nivell transversal destaquen, com sempre, les queixes rebudes per renous. N'hi ha 37 relatives a renous d'animals, totes assignades a la policia local: També hi ha 43 DMS sobre renous de persones al carrer, a interiors d'habitatges o a bars, competència la majoria de la Policia Local i alguna per participació ciutadana i per museus i exposicions. Pel que fa a queixes per renous de maquinària, la majoria corresponen a Policia (8), 1 a EMAYA pel renou de la neteja del matí i 1 per Parcs i Jardins de la zona Ponent.

Destaquen també les queixes per ocupació de la via pública (25), la majoria derivades a la policia o a govern interior. Destaquen també les quatre queixes per l'atenció rebuda que, segons el seu contingut, s'han assignat a diversos processos perquè es referien a queixes del servei de policia, urbanisme o serveis socials.

4. ESTAT MENSUAL DE LES NO-CONFORMITATS INTERNES

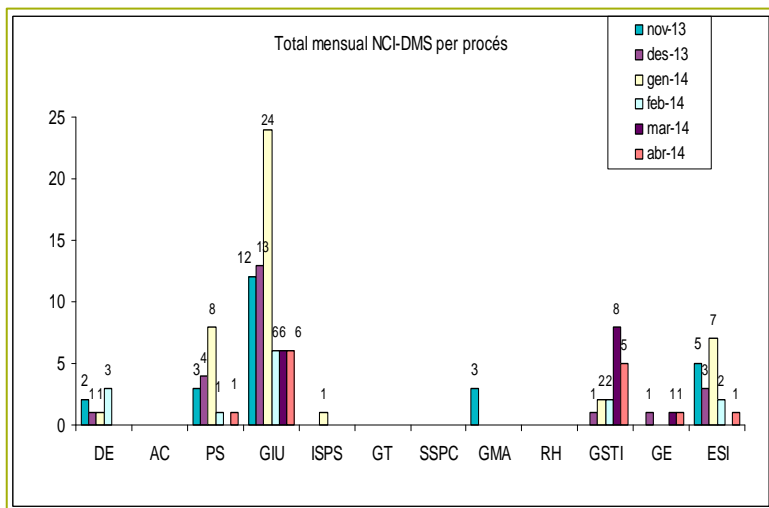
4.1. NCI-DMS

4.1.1. EVOLUCIÓ MENSUAL DE LES NCI-DMS



S'han obert aquest mes 14 NCI-DMS, que representen un percentatge del 2,09% de les DMS registrades fa 45 dies. Aquest percentatge es troba en un nivell similar a l'habitual; al voltant d'un 2 o 3% de DMS passen a NCI-DMS per no haver-se tramitat en el termini corresponent de 45 dies. S'ha de destacar que a 31-04-2014 s'ha tramitat només un 14% d'aquestes NCI-DMS, percentatge que aquest mes és bastant baix.

4.1.2. TOTAL MENSUAL DE NCI-DMS PER PROCÉS



Només 5 processos han tingut DMS que no s'han tramitat en el termini establert i són PS, GIU, GSTI, GE i ESI.

El procés amb més DMS que han passat a NCI-DMS, és a dir, que no s'han tramitat en els 45 dies establerts, és aquest mes GIU amb 6, de les quals 3 són de temes de mobilitat i 3 de temes de infraestructures i que representen el 43% del total de NCI-DMS. Hem de fer constar la gran millora en la resolució en termini d'aquest procés en els darrers mesos.

GSTI és el procés que segueix a GIU en número de NCI-DMS, en concret 5. S'ha d'indicar que el fet explicat el mes passat sobre el funcionament de la tramitació de les DMS d'aquest procés encara no s'ha solucionat completament.

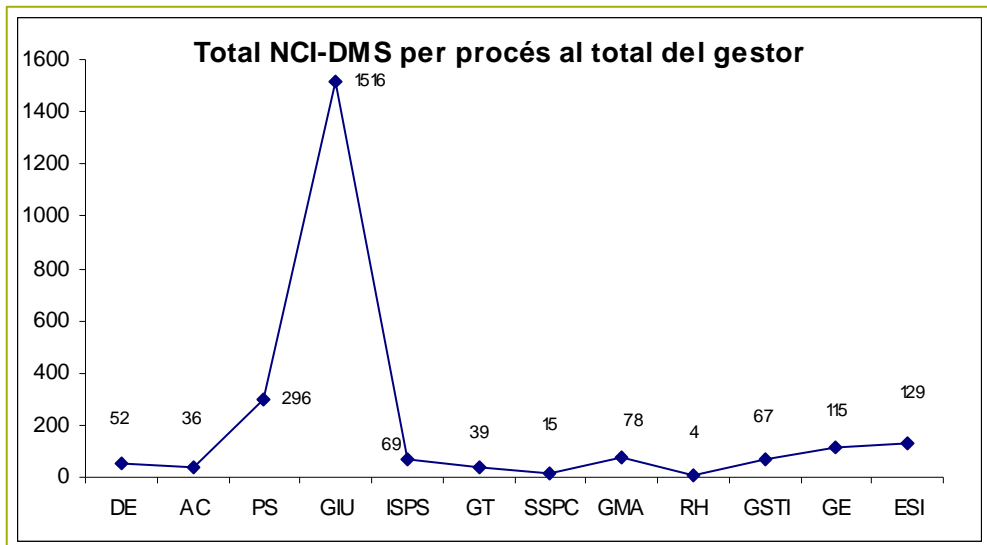
Finalment trobam GE, ESI i PS amb 1 NCI-DMS cadascun i que representen el 7% del total en cada cas.

Els processos sense NCI-DMS són: DE, AC, ISPS, GT, SSPC, GMA i RH.

Això no obstant, els percentatge de resolució en termini dels processos que han tingut NCI-DMS (DMS que han passat a NCI-DMS per exhaurir el termini establert de 45 dies) són en la majoria de casos elevats.

Destaca GE amb només un 50% de resolució en termini.

4.1.3. TOTAL NCI-DMS AL GLOBAL DEL GESTOR



Com a processos amb més DMS que històricament han passat a NCI-DMS, és a dir, que no s'han tramitat en els 45 dies establerts a l'efecte, trobam sempre en primer lloc GIU, actualment amb 1.516; destaca molt per damunt dels altres processos. Aquesta situació va ser motivada pel temps en què les DMS de GIU no es tramitaven en termini i per tant passaven a NCI-DMS. Actualment, encara que sigui habitualment el procés amb més NCI-DMS, són moltes menys les DMS que no es tramiten en el termini reglamentari de 45 dies.

Com a processos amb menys NCI-DMS trobam RH amb 4 i SSPC amb 15, dada aquesta darrera que no podem prendre en consideració ja 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. Pel que fa a RH, té molt poques DMS assignades, com a procés de caràcter intern. Per tant és normal que només 4 hagin passat a NCI-DMS.

La resta de processos es troben en nivells que van de les 36 d'AC a les 296 de PS.

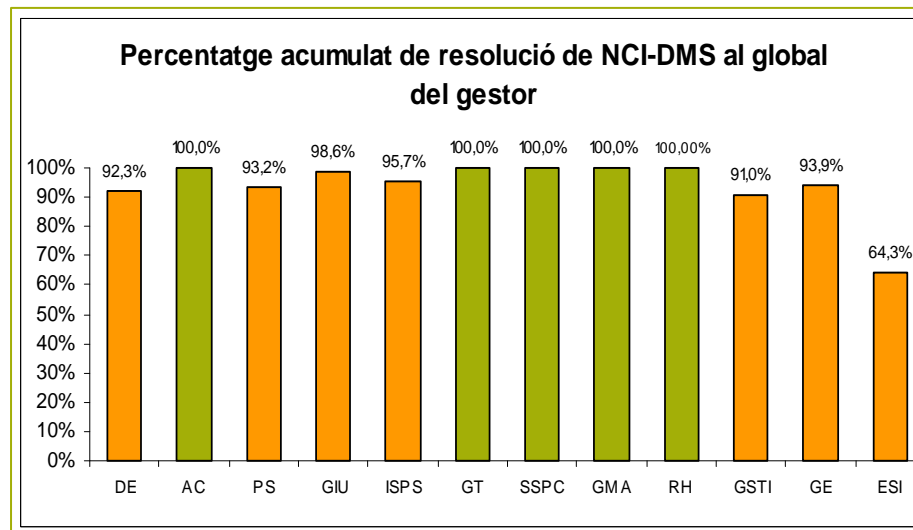
Habitualment els processos amb menys DMS que passen a NCI-DMS són AC i GT, atès el volum de demandes que tenen assignades.

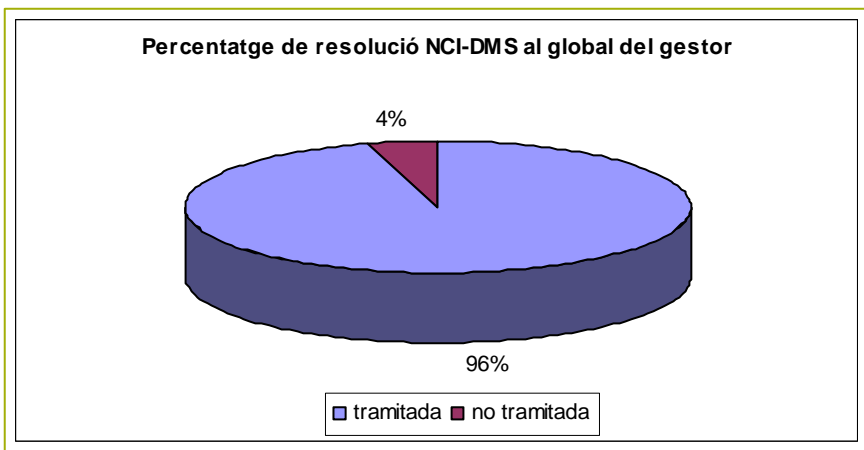
4.1.4. RESOLUCIÓ DE NCI-DMS AL GLOBAL DEL GESTOR

Quant a resolució d'aquestes NCI-DMS, hi ha 5 processos amb un 100% de NCI-DMS que ja estan tramitades, AC, GT, SSPC, GMA i RH.

Destaquen com a processos amb un percentatge elevat de resolució de les NCI-DMS GIU amb un 98,6%, ISPS amb un 95,7%, GE amb un 93,9%, PS amb un 93,2% i DE amb un 92,3%. Destaca també el procés GSTI amb un 91,10%.

Destaca finalment el procés ESI, amb el percentatge més baix de resolució, 64,3%. Es tracta d'un percentatge massa baix i que ja s'està intentant millorar adoptant algunes mesures per aconseguir una millor resolució de les DMS d'aquests processos, com poden ser correus recordatoris de les NCI-DMS pendents de tramitar als responsables municipals.





Al total del gestor DMS, hi consten actualment 2.416 NCI-DMS, de les quals 2.309 es troben en estat de tramitades. Per tant un 96% de resolució, un 1% superior al del mes passat.

Ens trobam actualment en uns nivells molt alts de tramitació de les NCI-DMS, atès que fins fa poc hi havia alguns processos en els qual les DMS no tramitades en el termini establert (45 dies) no tenien cap seguiment quan passaven a NCI-DMS. Aquesta deficiència ja s'ha resolt pel que fa a GE i s'espera avançar en aquest sentit amb el procés ESI amb diverses accions que s'han dui a terme des de Qualitat.

4.2. NCI-CARTES SERVEI

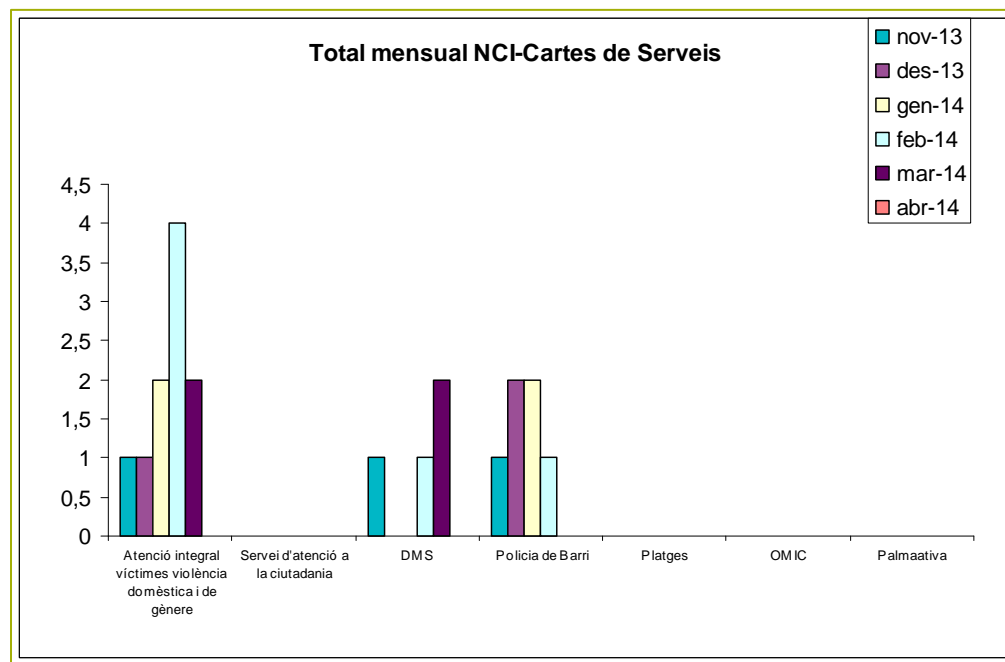
No s'han registrat aquest mes NCI-Cartes de servei (per incompliment dels compromisos adquirits), de cap de les cartes implantades a l'Ajuntament de Palma.

4.3. NCI-SISTEMA

Aquest mes no s'han registrat NCI-Sistema.

4.4. NC AUDITORIA

No s'han enregistrat tampoc no conformitats d'aquest tipus.

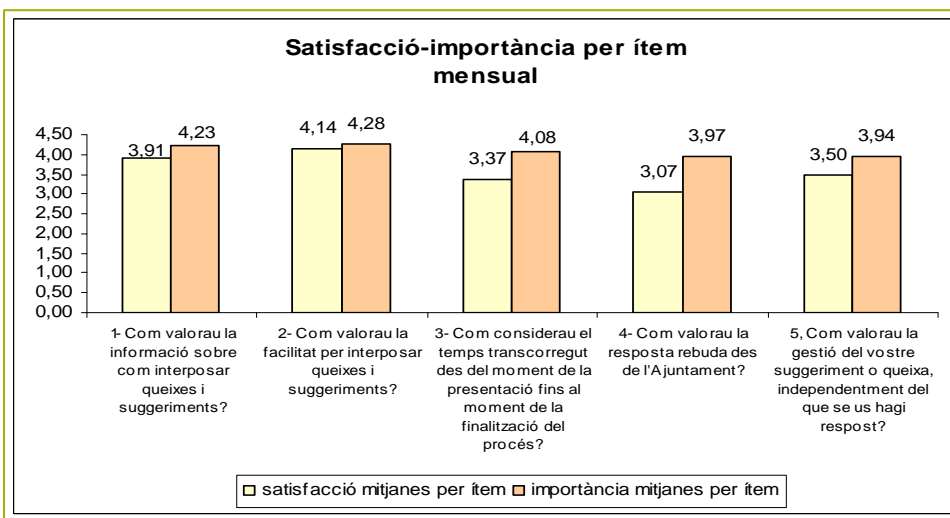
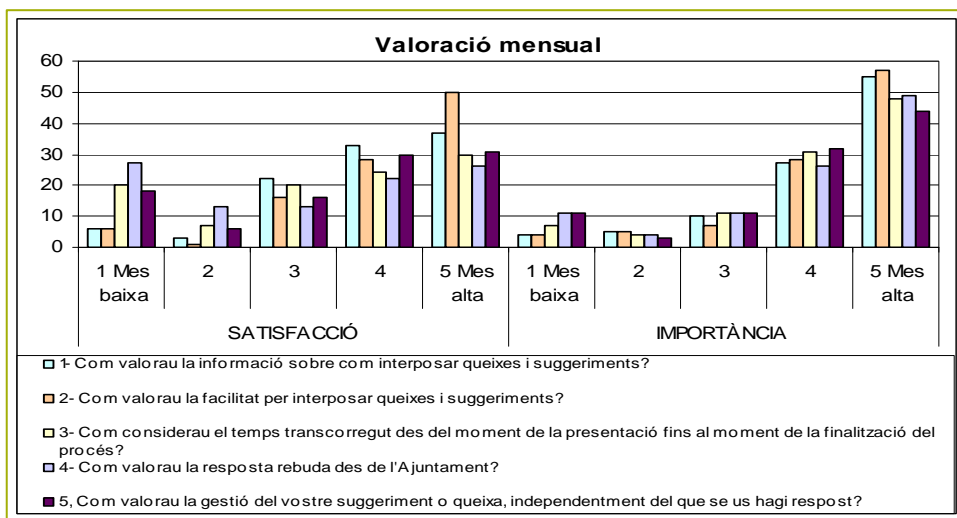


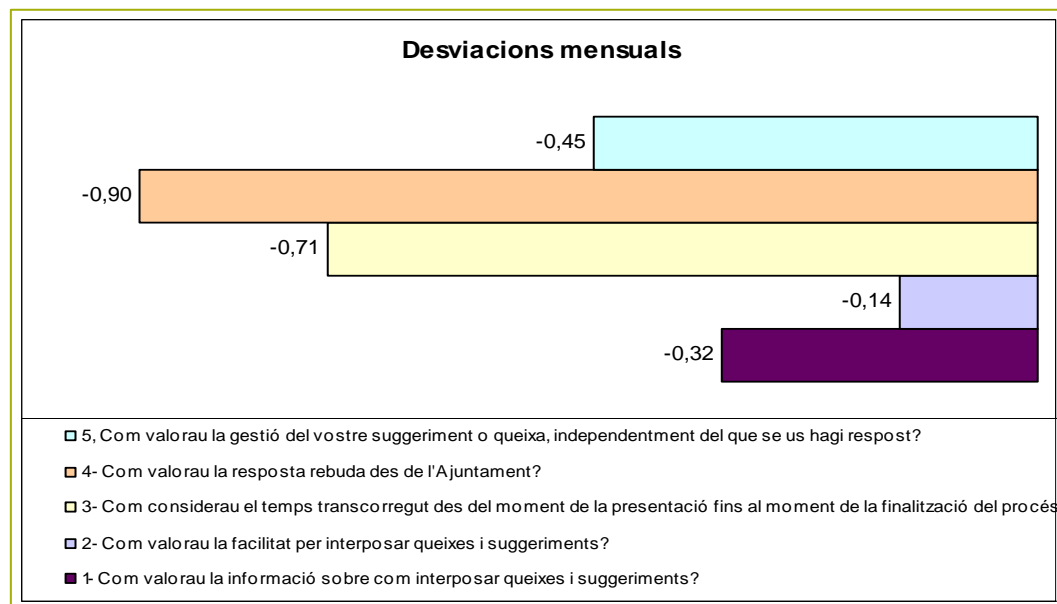
5. MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ

Aquest més han arribat 101 respostes a les enquestes de satisfacció al Departament de Qualitat. La sistemàtica d'enviament de les enquestes de satisfacció consisteix a incloure-les al correu de resolució de la DMS i, quan aquestes no es contesten en un primer moment, es tornen a trametre una setmana després. Això no obstant, de les DMS tramitades a les quals consta correu electrònic, hi ha un nombre considerable que es responen al ciutadà per correu electrònic manual, per telèfon o per correu postal i en aquests casos no es tramet enquesta de satisfacció. Tampoc s'envia l'enquesta en les DMS de la Policia Local ni a les de caràcter intern.

Pel que fa a la valoració (d'1 a 5) a les enquestes de satisfacció d'aquest mes ens trobam els següents resultats:

	abr-14					SATSIFACCIÓ					IMPORTÀNCIA				
	1 Mes baixa	2	3	4	5 Mes alta	1 Mes baixa	2	3	4	5 Mes alta	1 Mes baixa	2	3	4	5 Mes alta
1- Com valoreu la informació sobre com interposar queixes i suggeriments?	6	3	22	33	37	4	5	10	27	55	4	5	10	27	55
2- Com valoreu la facilitat per interposar queixes i suggeriments?	6	1	16	28	50	4	5	7	28	57	4	5	7	28	57
3- Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés?	20	7	20	24	30	7	4	11	31	48	7	4	11	31	48
4- Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament?	27	13	13	22	26	11	4	11	26	49	11	4	11	26	49
5, Com valoreu la gestió del vostre suggeriment o queixa, independentment del que se us hagi respost?	18	6	16	30	31	11	3	11	32	44	11	3	11	32	44





Aquest mes els dos primers ítems, referits a informació i facilitat per a interposar queixes i suggeriments, tornen a ser els més ben valorats. En canvi els tres restants presenten desviacions més elevades.

De les valoracions rebudes aquest mes, podem extreure'n el següent:

1. Com valoreu la informació sobre com interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 3,91 de mitjana de satisfacció i un 4,23 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,32, un poc inferior a les dels mesos passats.

2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 4,14 de mitjana de satisfacció i un 4,28 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,14. Aquest mes torna a ser l'ítem més ben valorat.

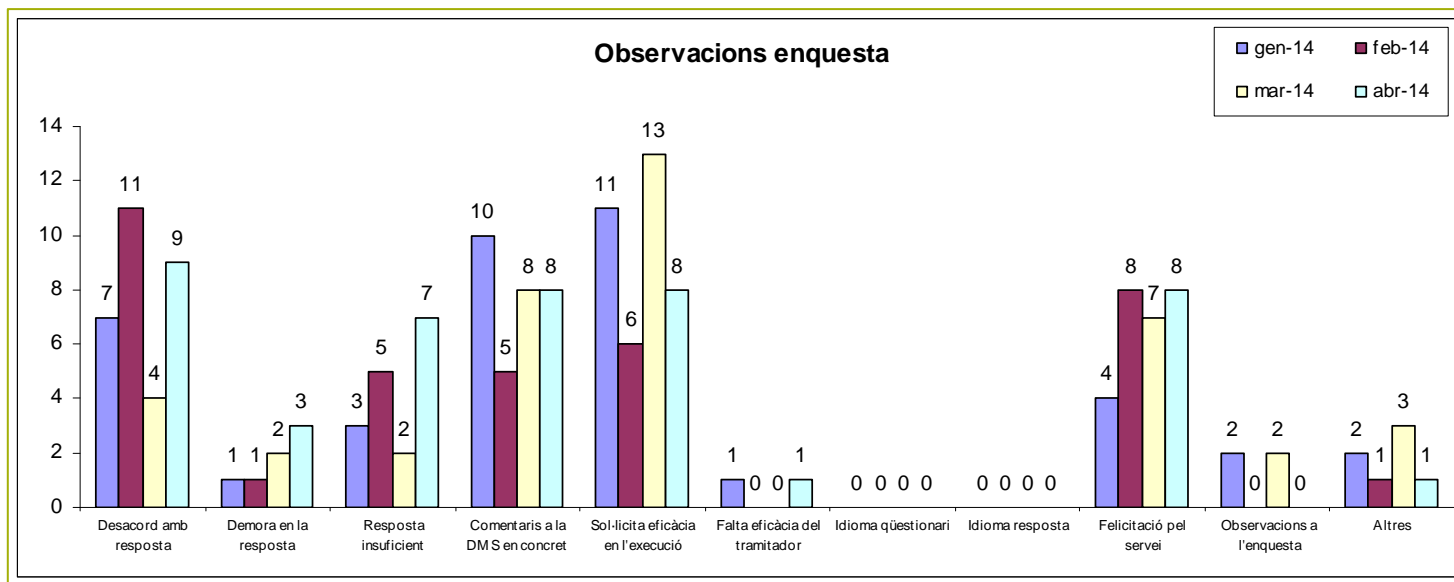
3. Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés? S'ha valorat amb un 3,37 de mitjana de satisfacció, i un 4,08 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,71.

4. Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament? Pel que fa a satisfacció, té una valoració de 3,07 i, pel que fa a importància, de 3,97, i s'ha donat una desviació de 0,90. Per tant aquest mes ha tornat a ser l'ítem pitjor valorat, com és habitual.

5. Com valoreu la gestió del vostre suggeriment o queixa, independentment del que se us hagi respost? S'ha valorat amb un 3,50 de mitjana de satisfacció i amb un 3,94 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,45.

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 valoració de la gestió de la queixa o suggeriment, independentment del que s'hagi respost, sigui superior a 3, cosa que aquest mes **es compleix, atès que és de 3,50 sobre 5**.

També s'inclou a l'enquesta automàtica la possibilitat de fer suggeriments o aportacions. Aquest mes han entrat 45 observacions/suggeriments amb 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 gràfic:



La majoria d'aquestes observacions d'aquest mes són de desacord amb la resposta, 9, que un 19% del total. A continuació trobam 8 observacions que són comentaris a la DMS en concret i 8 que sol·liciten eficàcia en l'execució, que representen un 18% del total cadascun. Seguidament hi ha 7 comentaris sobre resposta insuficient, que suposen un 16% del total. Finalment, hi ha 3 observacions sobre demora en la resposta (7%) i 1 sobre falta d'eficàcia del tramitador (2%).

Destaquen també 8 felicitacions pel servei, que suposen el 18% del total de les observacions. Aquest més un poc superior al mes passat.

A més, hi ha 1 observació, un 2% del total, relativa a un tema que no es pot englobar en cap dels grups d'observacions definits.

- Per a més informació sobre el DMS podeu consultar la Intranet, on trobareu el manual d'ús i el procediment de queixes i suggeriments.
- Si voleu fer algun suggeriment us recordam que la bústia de queixes i suggeriments oberta a la Intranet es troba a la vostra disposició.

ANNEX

05/05/2014 13:59

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	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 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
	AAVV	Àrea de Comerç, Treball, Joventut i Participació
	Biblioteques	Àrea de Cultura i Esports
	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
	Castell Bellver	Àrea de Cultura i Esports
	Turisme	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
GIU (Gestió 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 Edificis Escolars	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut)	Altres ISPS	Àrea no definida
	Igualtat	Àrea Delegada de Benestar Social i Igualtat
	Sanitat	Àrea Delegada de Sanitat i Consum

	Serv. Aten. Vic. Vio. Gen	Àrea Delegada de Benestar Social i Igualtat
	SAM VDG Queixa del Servei	Àrea Delegada de Benestar Social i Igualtat
	SAM	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 Territorial)	Activitats	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
	Altres GT	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
	Disciplina	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
	Gestió Urbanística	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
	Habitatge	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
	Obres GT	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
	PGOU	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
Planejament	Àrea d'Urbanisme i Habitatge	
SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana)	Activitats:horaris	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Alarmes	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Altres SSPC	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Animals	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Anomalia via pública	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	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, botelló	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
VDG Queixa del servei	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 Cartografia i cadastre	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació 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
	Patrimoni	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Ocupació via publica	Àrea de Funció Pública i Govern Interior