
INFORME DE RECEPCIÓ I GESTIÓ

DEMANDES MUNICIPALS DE SERVEIS

AGOST 2014

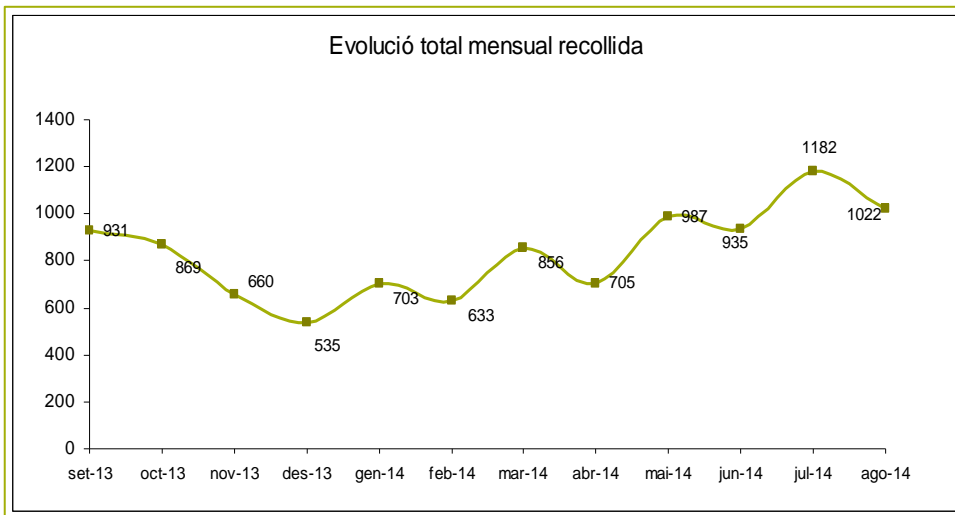
ÍNDEX

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 D'NCI-DMS PER PROCÉS	14
4.1.3	TOTAL D'NCI-DMS AL GLOBAL DEL GESTOR	15
4.1.4	RESOLUCIÓ D'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

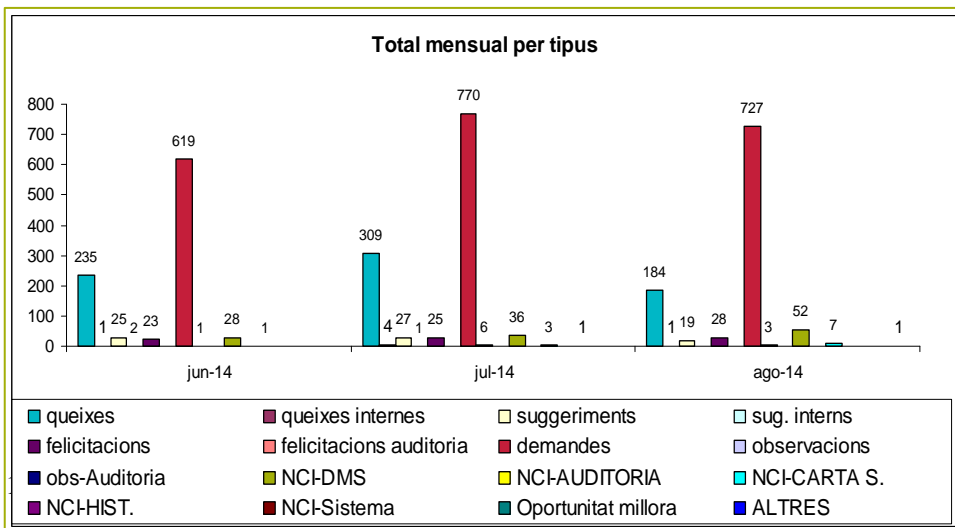


1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL DE RECOLLIDA

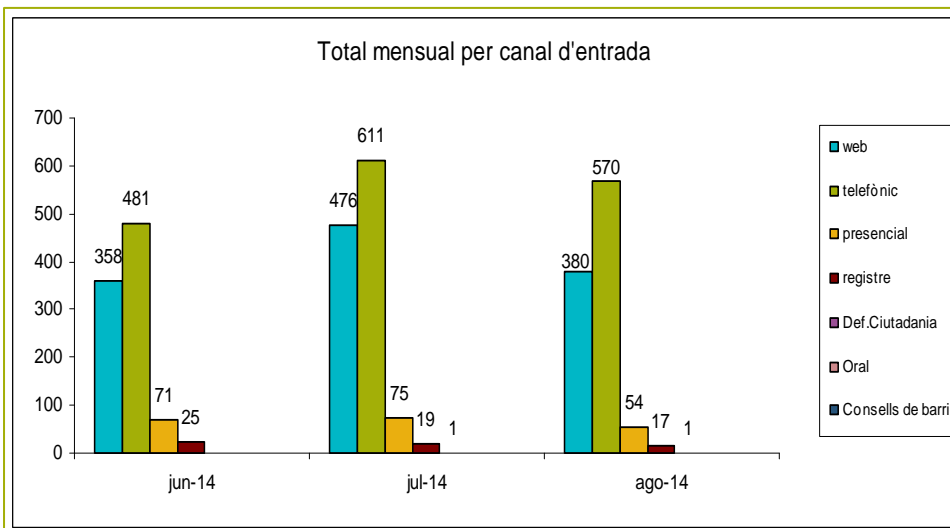
La **recollida** total de DMS (demandes municipals de serveis que inclouen queixes, suggeriments, demandes, observacions i felicitacions) aquest mes ha estat de **1022**, la qual cosa suposa un descens d'un 14% respecte del mes anterior. Continua sent una xifra molt alta, de les més altes dels darrers 12 mesos, la mitjana dels quals es troba en 835 DMS. 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. En concret **els mesos de maig, juny, juliol i agost hi ha hagut 330 queixes per renous i 398 per molèsties d'animals (molts vegades també renous), i han destacat també les motivades 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. Si ho comparam amb els quatre mesos anteriors (gener a abril), trobam només 199 queixes per renous, 247 per animals (més semblant a la xifra dels mesos d'estiu) i només 29 per actes a la via pública.

Aquest mes d'agost continua la tònica habitual a l'estiu de l'elevada recepció de DMS sense que hi hagi cap tema concret repetit massivament.

1.2. TOTAL MENSUAL PER TIPUS



1.3. TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA



Queixes. El nombre de queixes rebudes ha estat de 184 i representen el **18% del total**, percentatge bastant inferior al del mes passat (26%). És, juntament amb les demandes (peticions d'actuació de la Policia Local), un dels tipus més habituals.

Suggeriments. El nombre de suggeriments (19) representa aquest mes el **2% del total**. Aquest mes ha baixat el nombre de DMS d'aquest tipus que s'han registrat i que el mes passat va ser alt (27)..

Felicitations. Aquest mes s'han produït **28 felicitacions**, tres més que el mes passat i que representen el **3% del total**. Han estat majoritàriament pel procés **AC (Atenció a la Ciutadania)**. Són 14 en total i en concret pel SAT (6) i per OAC (8). Se n'han registrat també 6 per **GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes)**; en concret 2 per Mobilitat, 2 per Vialitat, 2 per Enllumenat i 2 per Logística. Per al procés **PS (Promoció Socioeconòmica)** s'han registrat 4 felicitacions, concretament per Esports. També s'han registrat 2 felicitacions pel procés **SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana)** i 2 per EMAYA del procés **GMA (Gestió del Medi Ambient)**.

Demandes. Es tracta bàsicament de peticions d'actuació del policia de barri, però també engloben peticions de qualsevol tipus (d'objectes, d'informació, d'actuació, de recepció per part d'algun càrrec polític, etc.). Aquest mes s'han registrat **727 demandes**, la majoria de les quals són del procés SSPC (Policia). Aquest mes les demandes suposen un **71% del total de DMS rebudes**, un 5% superior al mes anterior. A més, **en relació amb les demandes per a la Policia Local és important destacar que representen un 83% de les DMS de tipus demanda i un 60% del total de les demandes rebudes, inclosos tots els tipus.**

Observacions. Hi ha hagut 3 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 1 queixa interna referida a la varietat de contrasenyes i usuaris que utilitzen els treballadors municipals per a accedir a les diferents aplicacions informàtiques i, per tant, la necessitat d'unificar-les.

No-conformitats internes. Pel que fa a les **NCI de DMS** (per excedir els 45 dies sense resoldre la DMS), aquest mes són 52 i suposen un **5% de les DMS registrades, percentatge superior al dels darrers tres mesos, en què va ser del 3%, el 2% i l'1,75%.**

També s'han registrat aquest mes 7 **NCI de cartes de serveis** per incomplir els compromisos establerts a la Carta d'atenció integral a la violència domèstica i de gènere.

Pel que fa a **no-conformitats internes del sistema**, aquest mes no se n'ha registrada cap.

Finalment, cal esmentar que s'han tramès 2 DMS que no eren de competència municipal al Govern de les Illes Balears (1 suggeriment i 1 demanda) i 1 al Consell de Mallorca (queixa).

1.3 TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA

Canal telemàtic. Aquest mes han entrat via web 380 demandes, que representen el 37% del total. Torna a ser el segon canal més utilitzat aquest mes.

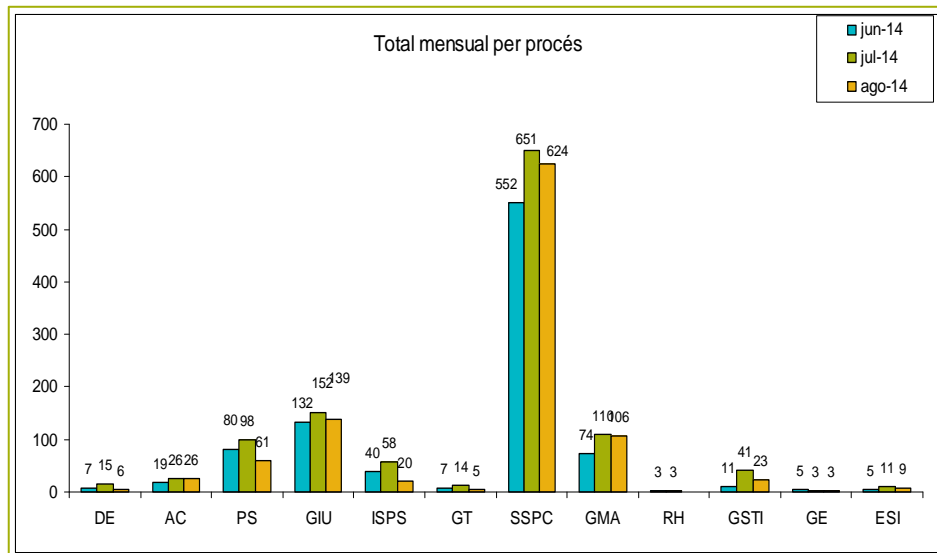
Canal telefònic. Amb 570 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del 56%, **torna a ser aquest mes és el canal més utilitzat.**

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

Registre General. Han entrat per aquesta via 17 DMS i suposen el 2% del total.

També hi ha una DMS que ha arribat a Qualitat des de l'Oficina del 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 624 DMS, el **61% del total**. A continuació trobam **GIU**, amb 139, un **14% del total**, i **GMA**, amb 106 (**10% del total**).

Processos amb menor assignació de DMS. Aquest mes destaca **PS**, amb 61 DMS (un 6% del total); **AC**, amb 76 (3%); **GSTI**, amb 23, que representen un 2%, i **ISPS**, amb 20, un altre 2%..

Finalment trobam **ESI**, **DE**, **GT** i **GE** amb 9, 6, 5 i 3 respectivament, que representen un 1% del total **ESI** i **DE**, i menys de l'1% **GT** i **GE**.. Finalment, el procés **RH** no té DMS assignades aquest mes..

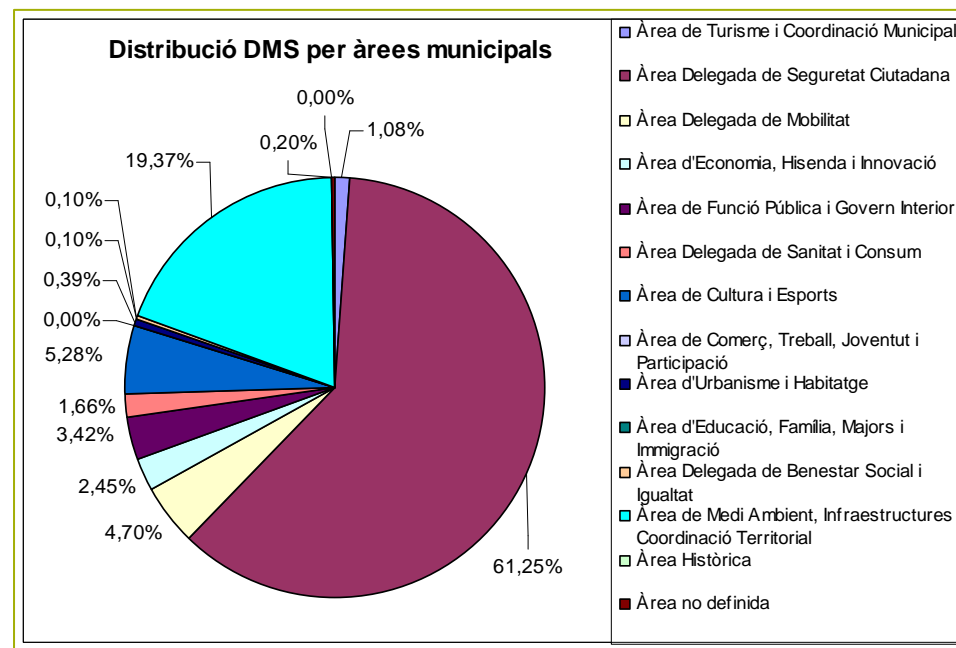
Evolució de l'assignació per processos: els processos **SSPC** i **GIU** són els que normalment tenen més DMS assignades, seguit de prop aquest darrer per **PS** i **GMA**. Destaca **SSPC** amb gran diferència per damunt la resta.

1.5. TOTAL MENSUAL PER ÀREA MUNICIPAL

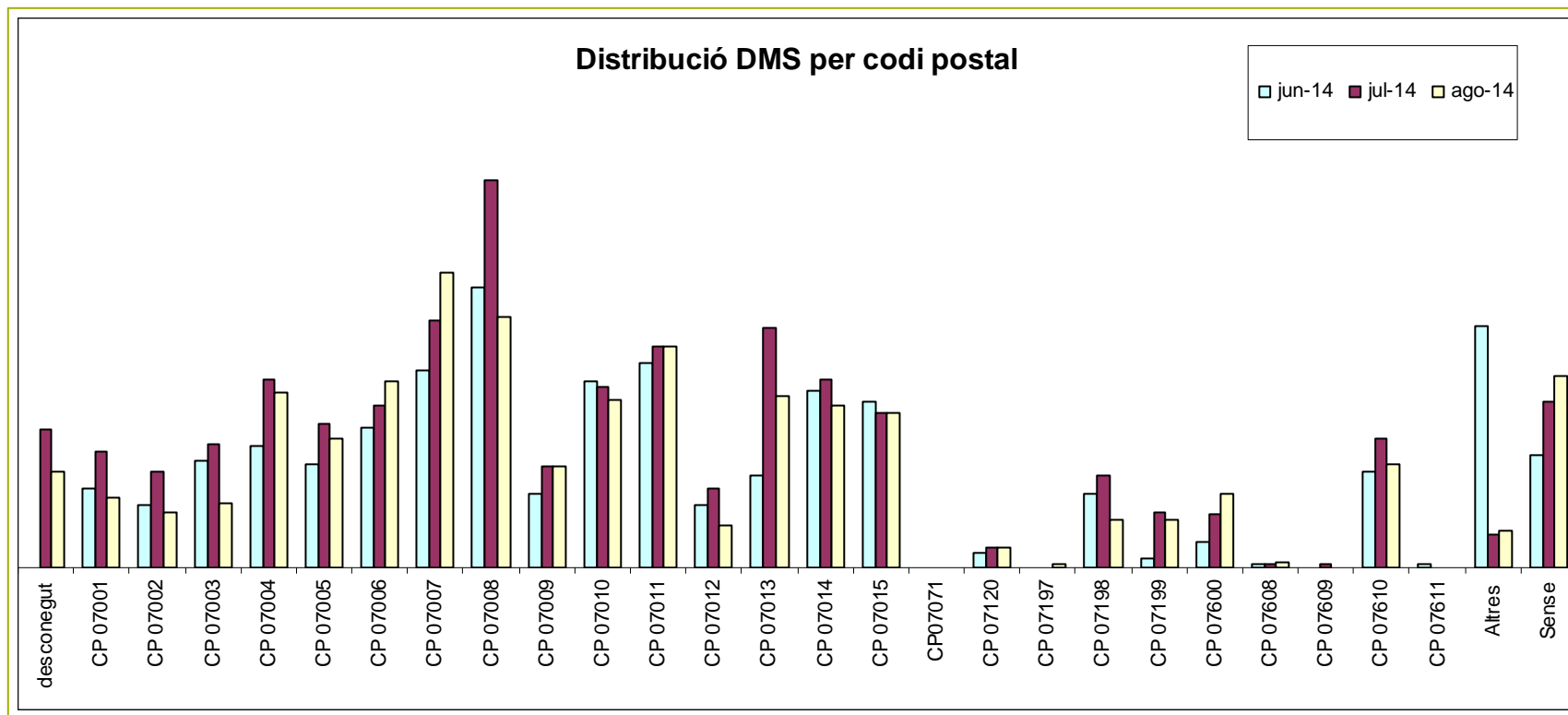
De l'anàlisi dels resultats d'aquest mes podem destacar que la majoria de DMS correspon com sempre a l'Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana i representen un 61% del total.

A continuació se situen l'Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial, que representa el 19%, i l'Àrea de Cultura i Esports, que suposa el 5% del total. Seguidament trobam l'Àrea Delegada de Mobilitat, amb el 5% del total; l'Àrea de Funció Pública i Govern Interior (3%), i les àrees d'Economia, Hisenda i Innovació i la Delegada de Sanitat i Consum, amb el 2% del total cadascuna. A continuació l'Àrea de Turisme i Coordinació Municipal, que representa l'1% del total, i finalment les àrees d'Urbanisme i Habitatge, Delegada de Benestar Social i Igualtat i d'Educació, Família, Majors i Immigració, que suposa menys de l'11% del total cadascuna.

Pel que fa a l'Àrea de Comerç, Treball, Joventut i Participació, no ha tingut DMS assignades aquest mes..



1.6. TOTAL MENSUAL PER CODI POSTAL



Pel que fa al domicili dels usuaris del DMS, destaquen aquest mes i amb bastant de diferència els usuaris de la Soledat (CP 07007), seguits dels de Son Gotleu (CP 07008), que sol ser el més habitual. A continuació destaquen els codis postals 07011 (Son Roca), seguit dels CP 07006 (el Molinar), 07004 (31 de Desembre), 07013 (Son Rapinya) i 07010 (Cal Capiscol).

Concretament, són 105 DMS amb codi postal de la Soledat, 89 de Son Gotleu, 79 de Son Roca, 66 del Molinar, 62 de 31 de Desembre, 61 de Son Rapinya i 60 de Cal Capiscol.

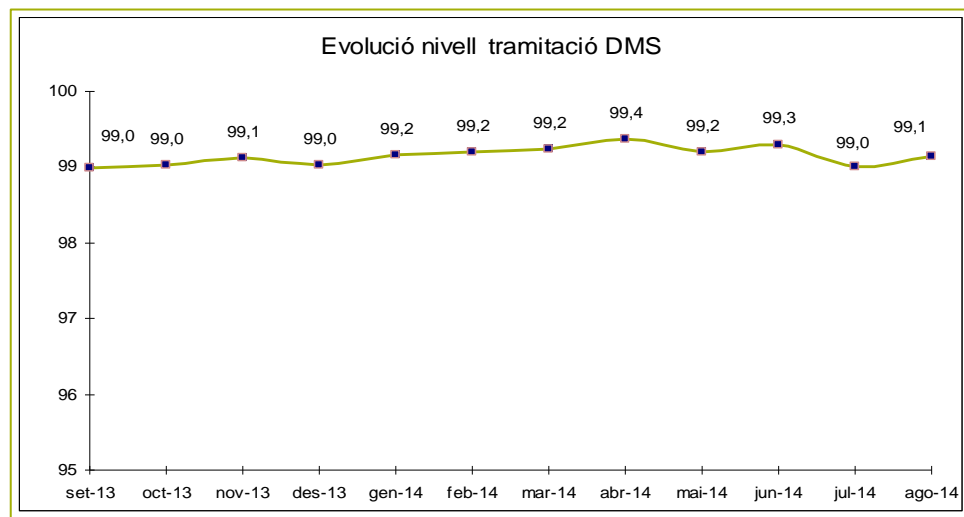
Pel que fa a les demandes amb codis postal que no són de Palma, tornen a suposar aquest mes un 1% del total. Finalment, hi ha un 7% de les demandes registrades aquest mes en què no hi consta el codi postal (obligatori només a través del canal telemàtic).

Habitualment els ciutadans de Son Gotleu (07008) i la Soledat (07007) són dels més actius pel que fa a presentar demandes ciutadanes, com torna a succeir aquest mes.

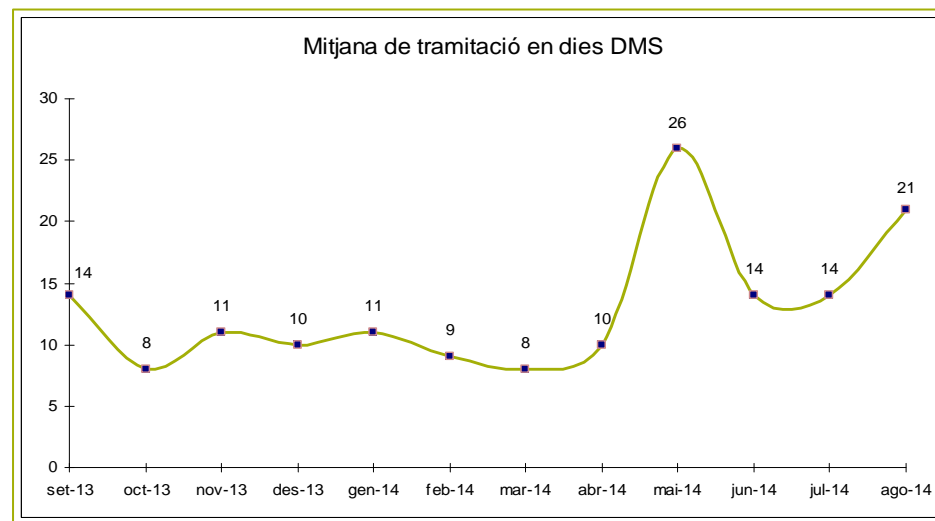
2. GESTOR DE DMS

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

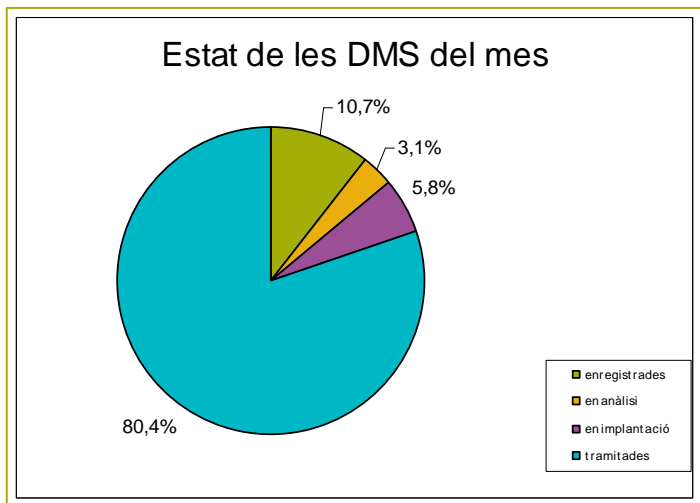
El nivell de tramitació de les DMS es troba aquest mes en el 99,1%, un poc inferior al dels mesos passats però un poc superior al del mes passat i, a més, semblant a l'habitual els mesos d'estiu., en què sol baixar un poc perquè és època de vacances dels treballadors municipals.

2.1.2. MITJANA DE TRAMITACIÓ EN DIES DE DMS

La mitjana de tramitació de queixes, suggeriments i demandes, incloses les de caràcter intern, és aquest mes de 21 dies. Es tracta d'una mitjana bastant superior a l'habitual, però encara un poc més baixa que la del mes de maig. Pel que fa a les queixes s'han tramitat en una mitjana un poc elevada, 21 dies, i els suggeriments en 16. Pel que fa a les queixes i suggeriments interns, s'han tramitat en 24 dies els primers i en 40 els segons. Les demanes s'han tramitat en una mitjana de 3 dies. L'elevada mitjana de tramitació de les queixes internes i dels suggeriments interns aquest mes fa augmentar la mitjana global.

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 18,51 dies; per tant aquest mes es compleix el compromís.

2.2. ESTAT GENERAL DE LES DMS REGISTRADES EN EL MES



De les 1022 DMS registrades durant aquest mes, 821 estan ja tramitades, la qual cosa suposa un 80% de resolució. En canvi, 109 estan encara en estat de registrades, 32 en estat d'anàlisi i 59 en estat d'implantació. Aquest mes el percentatge de resolució de DMS torna a estar per davall de la mitjana de tramitació mensual del 2013, que va ser del 83,22%. No obstant això, aquestes xifres inclouen DMS que poden dur 30 dies registrades o només un dia, i en tot cas encara disposen almenys de 15 dies per a ser tramitades.

Respecte de les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat de registrades, suposen un 10,7%. 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 **6 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.

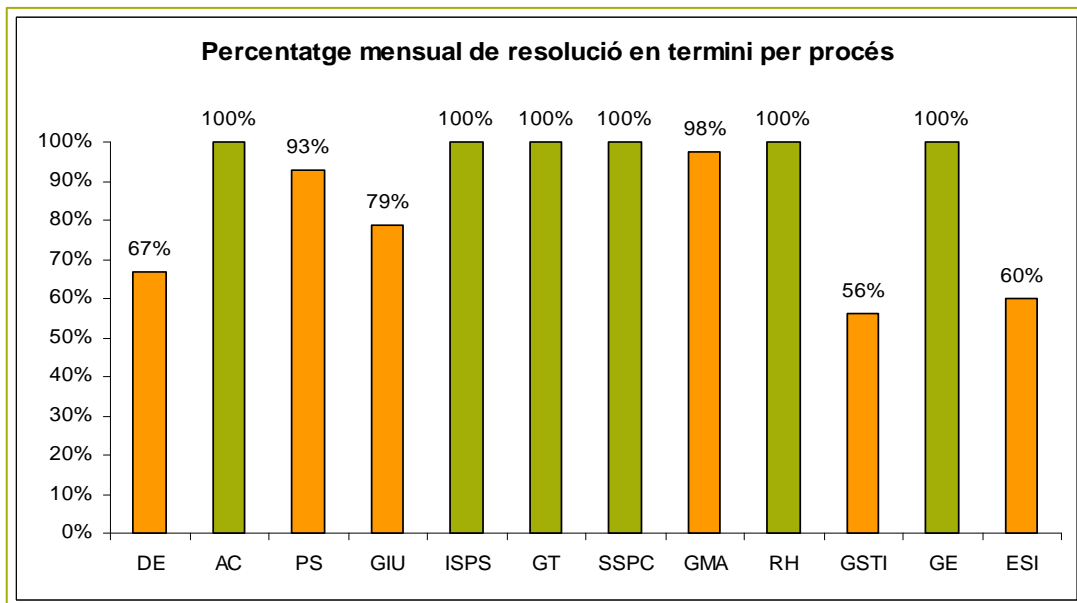
Aquests processos són: **AC, ISPS, GT, SSPC, RH i GE**

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, **2 es troben en percentatges alts de resolució i són PS amb un 93% i GIU amb un 79%**.

Pel que fa als processos ESI i GSTI, tenen només un 60% i un 56% de resolució respectivament.

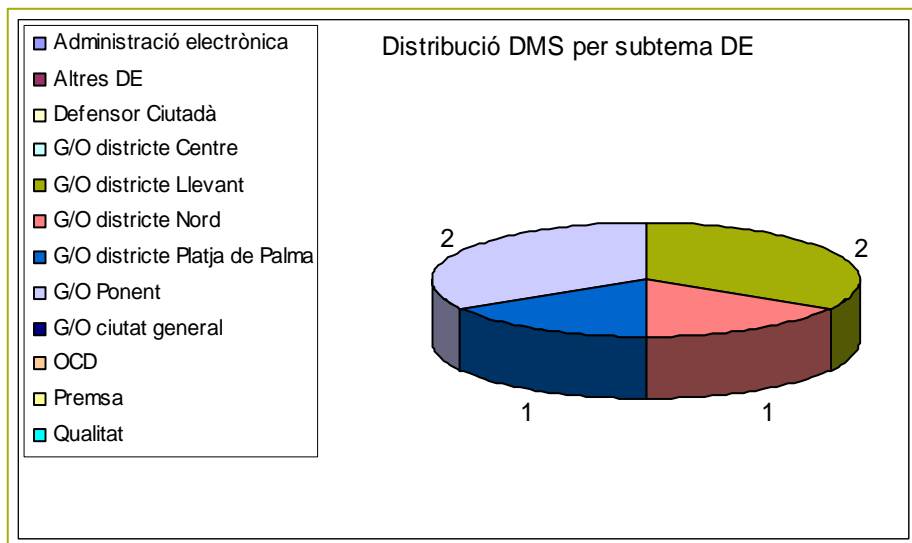
Com se sol indicar sovint, **destaca també DE que a vegades té un baix nivell de tramitació en termini** i que es deu al fet que és un procés que **té assignades demandes de caràcter** estratègic per les quals s'ha de demanar resposta a responsables polítics (Batlia, regidories de districte, etc.) i que no se solen rebre en un termini breu.

*Pel que fa a la **correcció de les respostes donades als usuaris**, mensualment es revisen aquestes a través d'un mostreig; aquest mes **s'han considerat correctes en un 87,88%**, xifra superior a la del mes passat i de les més elevades de l'any.

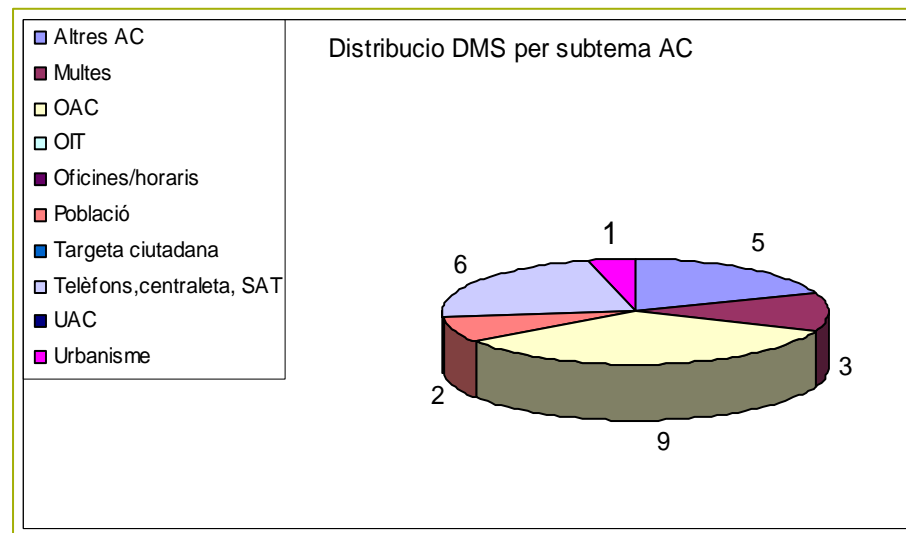


3.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER PROCÉS I SUBTEMA

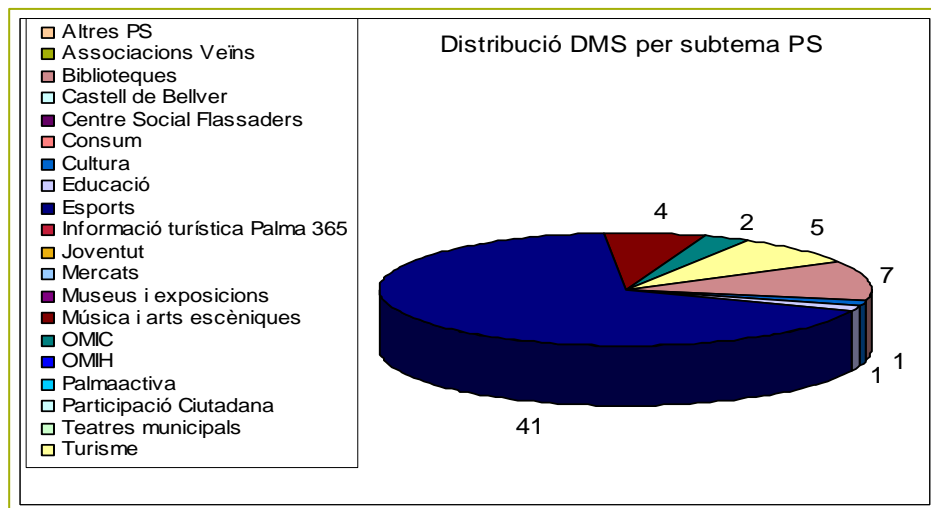
3.2.1. DISTRIBUCIÓ DE DMS DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA)



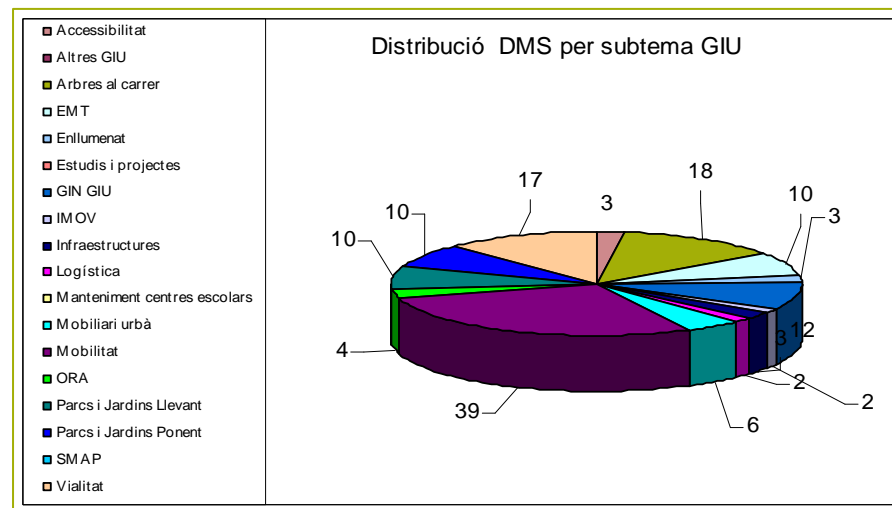
3.2.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ)



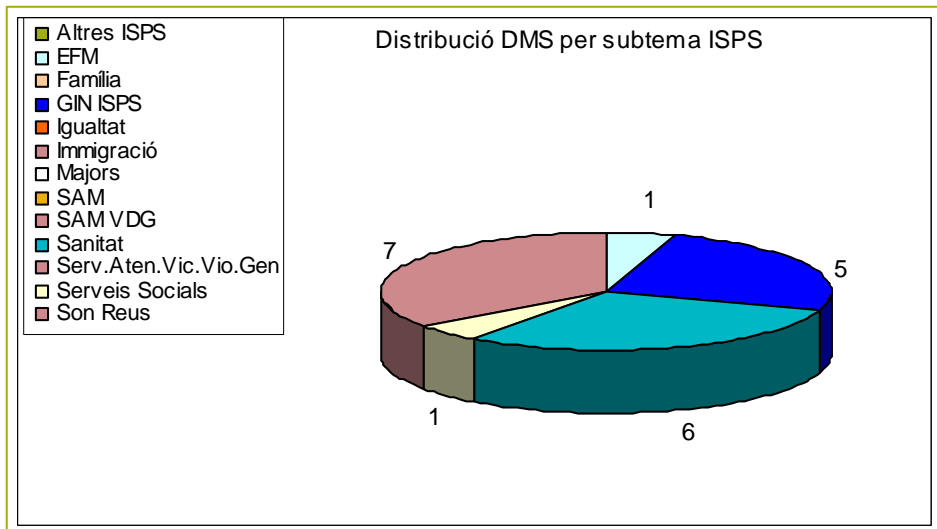
3.2.3. PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA)



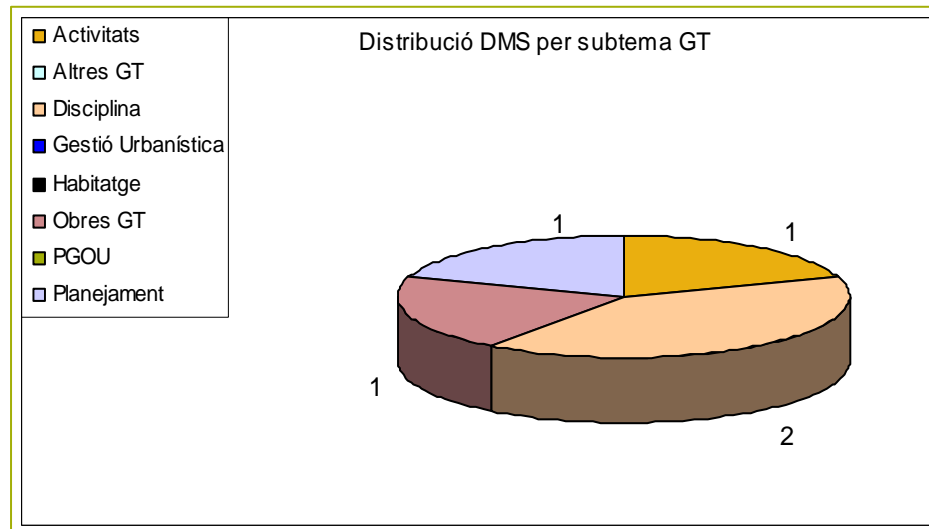
3.2.4. GIU (GESTIÓ D'INFRASTRUCTURES URBANES)



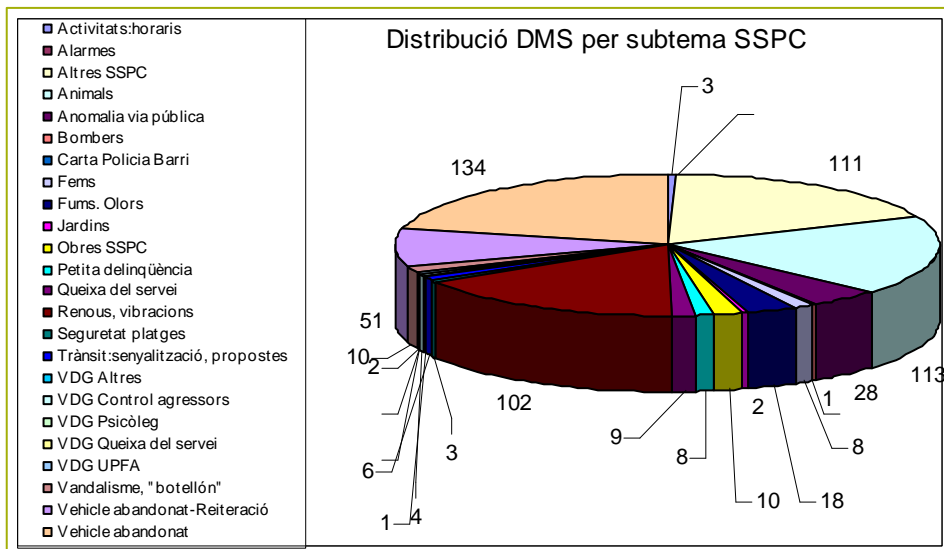
3.2.5. ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT)



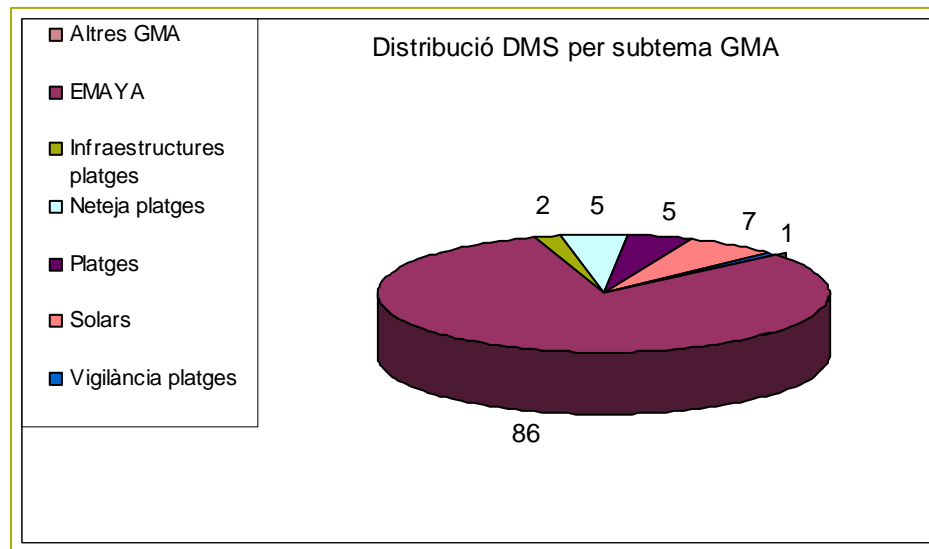
3.2.6. GT (GESTIÓ TERRITORIAL)



3.2.7. SSPC (SERVEIS DE SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA)



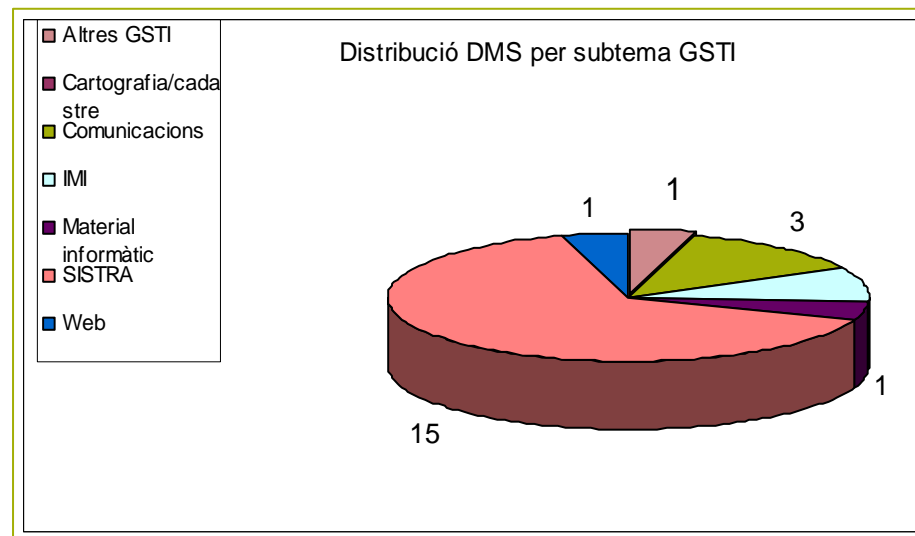
3.2.8. GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT)



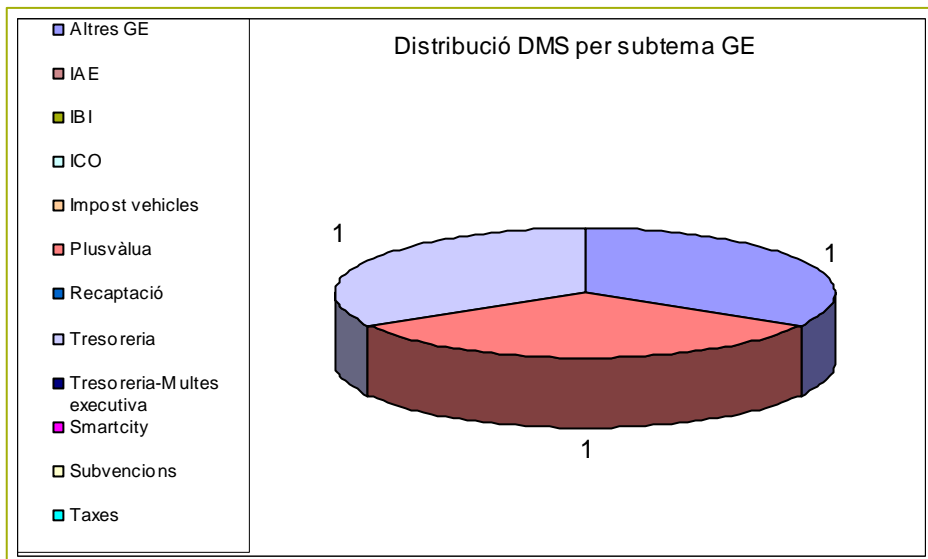
3.2.9. RH (RECURSOS HUMANS)

No hi ha DMS

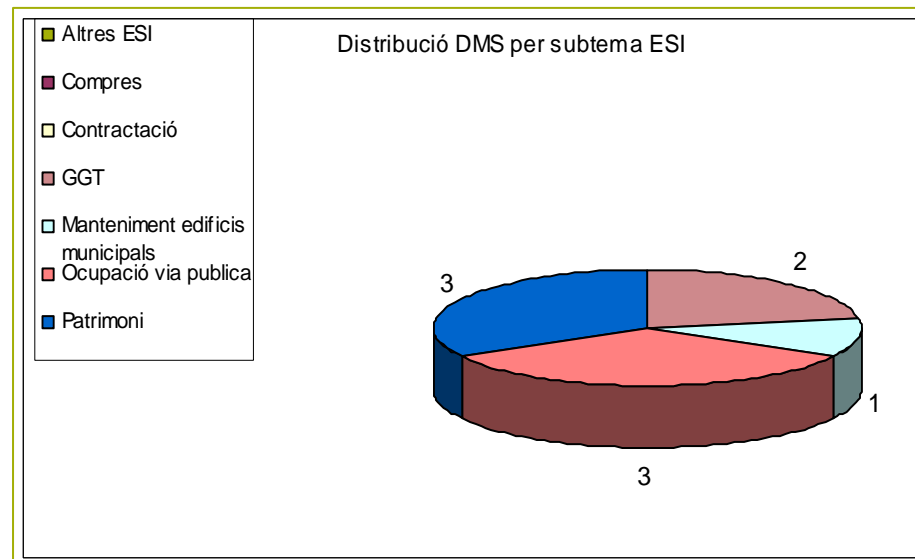
3.2.10. GSTI (GESTIÓ DE SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ)



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). Destaquen els subtemes **Gestió/organització de la ciutat Llevant i Ponent**, amb 2 DMS cadascun.
- AC (Atenció al Ciutadà). Destaca el subtema **OAC**, amb 9 DMS. (8 són felicitacions).
- PS (Promoció Socioeconòmica). Destaca com sempre el subtema **Esports**, amb 41 DMS. Destaquen també 7 DMS del subtema **Biblioteques** 3 relatives a **queixes per calor a la Biblioteca de Son Fortesa**.
- GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes). Hi destaca el subtema **Mobilitat**, amb 39 DMS. Destaquen també les queixes de **Parcs i Jardins** (Llevant i Ponent), amb 20 DMS. Del subtema **Arbres al carrer** destaquen 18 DMS i 17 de **Vialitat**.
- ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut). Hi destaca el subtema **Son Reus**, amb 7 DMS.
- GT (Gestió Territorial). Destaca aquest mes el subtema **Disciplina**, amb 2 DMS.
- SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana). Hi destaquen sobretot el subtema **Vehicle abandonat**, amb 134 DMS; el subtema **Animals**, amb 113, i el subtema **Renous, vibracions**, amb 102.
- GMA (Gestió del Medi Ambient). Quasi totes són del subtema **EMAYA** (86), 23 de les quals **per falta de neteja al carrer** i 6 **per renous motivats pel sistema de neteja**.
- RH (Recursos Humans). No hi ha DMS assignades a aquest procés aquest mes.
- GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació). Destaquen 15 DMS del subtema **SISTRA**, 4 relatives a **problemes amb l'obtenció de certificats d'empadronament a través del web**.
- GE (Gestió Econòmica). Aquest mes hi ha 3 DMS dels subtemes **Plusvàlua**, **Tresoreria** i **Altres**.
- ESI (Equipaments i Serveis Interns). Destaquen 3 DMS per **Ocupació de la via pública** i 3 per **Patrimoni**.

A nivell transversal destaquen, com sempre, les queixes rebudes per **renous**. N'hi ha 76 relatives a renous d'animals, assignades a la Policia Local. També hi ha 86 DMS sobre renous de persones al carrer, a interiors d'habitatges o a bars, competència la majoria de la Policia Local, i algunes per altres serveis municipals perquè són els responsables o els organitzadors dels actes. Pel que fa a queixes per renous de maquinària, la majoria corresponen a Policia (24), però també n'hi ha per EMAYA (5) i per GIU (3)..

Destaquen també les queixes per **inseguretat**, 39, la majora responsabilitat de la Policia Local, però també algunes per EMAYA, Mobilitat o Esports. També són destacables les que es refereixen a **indigents**, 22, totes assignades a la Policia Local.

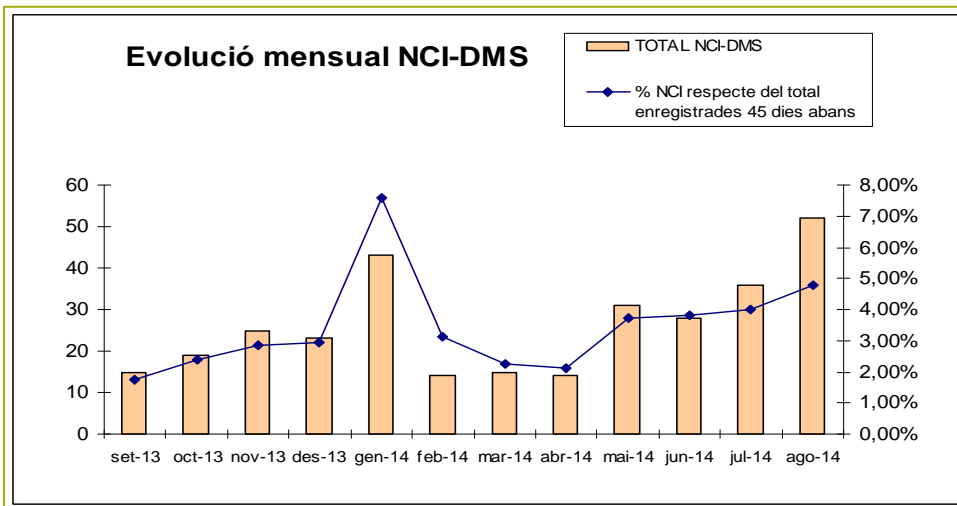
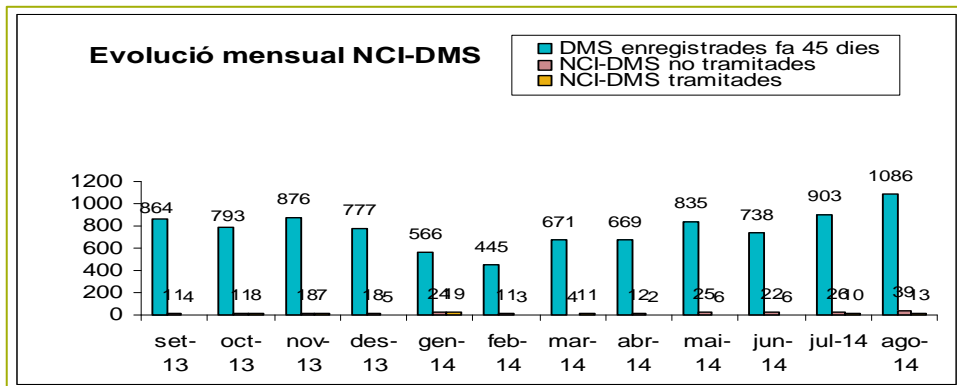
Relatives a **ocupació de la via pública**, 19 s'han derivat a la Policia Local i 2, a Govern Interior.

Pel que fa a **queixes per l'atenció rebuda** (7), s'han derivat a diversos processos perquè es referien a queixes per l'atenció a Emaya, Turisme, Urbanisme o altres..

4. ESTAT MENSUAL DE LES NO-CONFORMITATS INTERNES

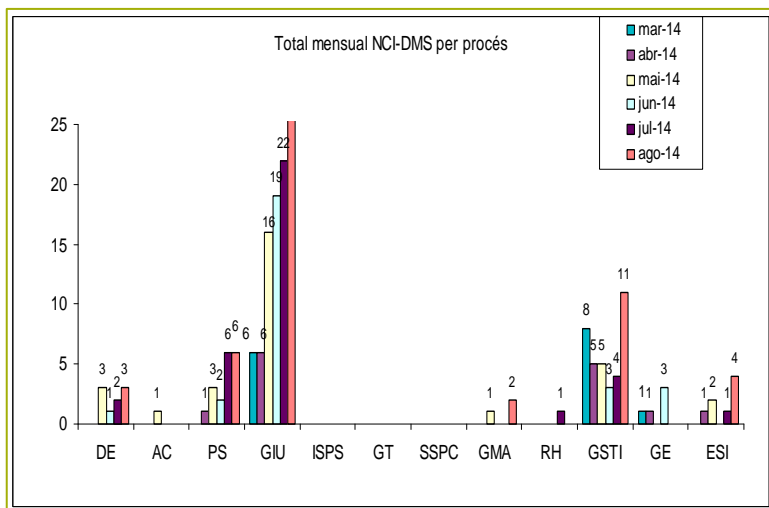
4.1. NCI-DMS

4.1.1. EVOLUCIÓ MENSUAL DE LES NCI-DMS



S'han obert aquest mes 52 NCI-DMS, que representen un percentatge del 4,79% de les DMS registrades fa 45 dies. Aquest percentatge es troba en un nivell superior en quasi un 1% al de mesos anteriors, en què va ser del 3,9%, 2% i 1,75%. Habitualment un 2 o 3% de DMS passen a NCI-DMS perquè no s'han tramitat en el termini corresponent de 45 dies. S'ha de destacar que a 31-08-2014 s'ha tramitat un 25% d'aquestes NCI-DMS, percentatge un poc baix.

4.1.2. TOTAL MENSUAL NCI-DMS PER PROCÉS



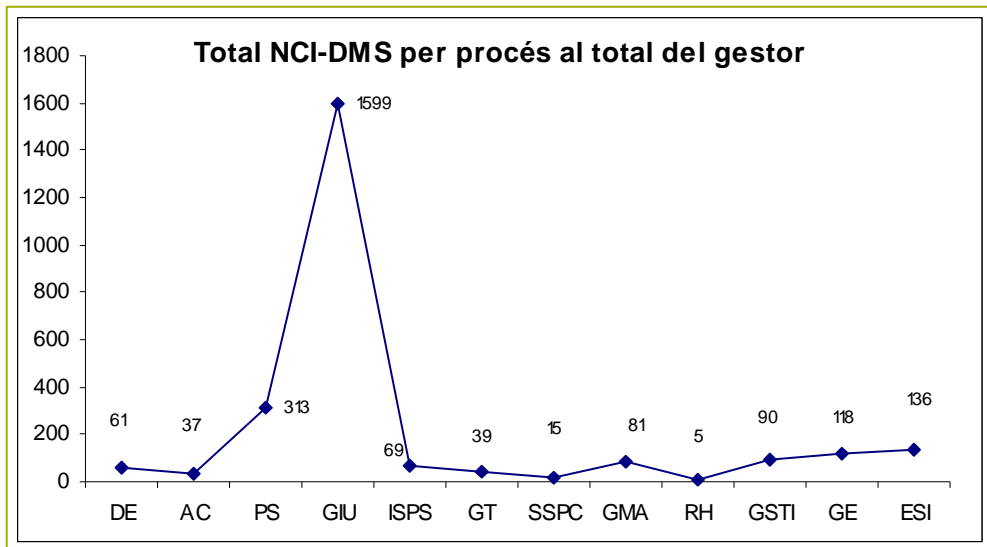
Només 6 processos han tingut DMS que no s'han tramitat en el termini establert i són DE, PS, GIU, GMA, GSTI, i GE.

El procés amb més DMS que han passat a NCI-DMS, és a dir, que no s'han tramitat en els 45 dies establerts, torna a ser aquest mes GIU, amb 26. Representen el 49% del total mensual d'NCI-DMS. GSTI i PS són els processos que segueixen GIU en nombre d'NCI-DMS, en concret 11 i 6 respectivament. S'ha d'indicar que el fet explicat els mesos passats sobre el funcionament de la tramitació de les DMS de GSTI encara no s'ha solucionat completament. Representen el 21% i el 12% respectivament. Seguidament trobam ESI, amb 4 NCI-DMS, que representen el 8% del total. Finalment, DE i GMA, amb 3 i 2 NCI-DMS respectivament, suposen el 6% i el 4% del total.

Els processos sense NCI-DMS són AC, ISPS, GT, SSPC, RH i GE.

Això no obstant, els percentatges de resolució en termini dels processos que han tingut NCI-DMS (DMS que han passat a NCI-DMS perquè s'ha exhaurit el termini establert de 45 dies) són en la majoria de casos elevats.

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 aquest efecte, trobam sempre en primer lloc GIU, actualment amb 1.599, i 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 5, i SSPC, amb 15, dada aquesta darrera que no podem prendre en consideració ja que la tramitació real es du a terme al seu programa propi EUROCOPE i en el moment del traspass 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 5 hagin passat a NCI-DMS.

La resta de processos es troben a nivells que van de les 37 d'AC a les 313 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.

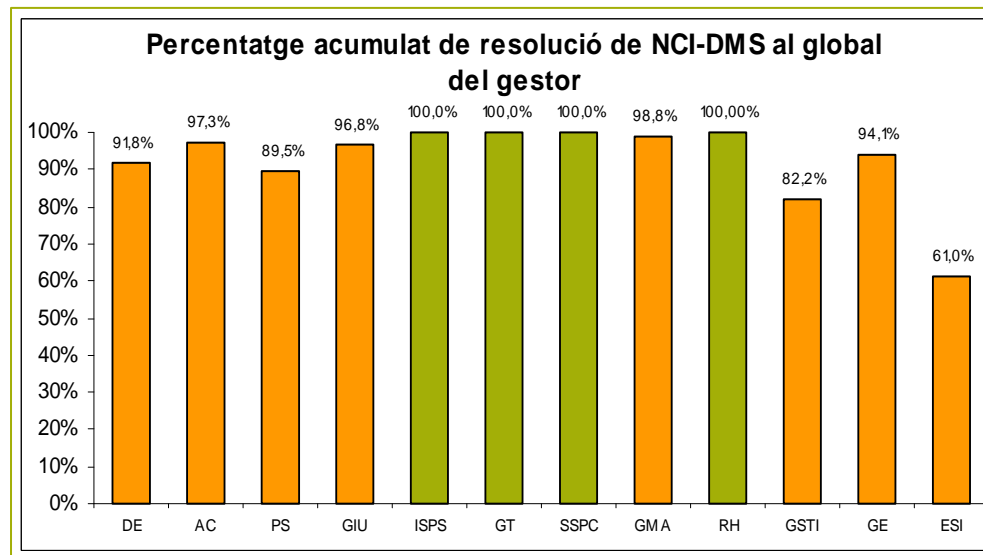
4.1.4 RESOLUCIÓ NCI-DMS AL GLOBAL DEL GESTOR

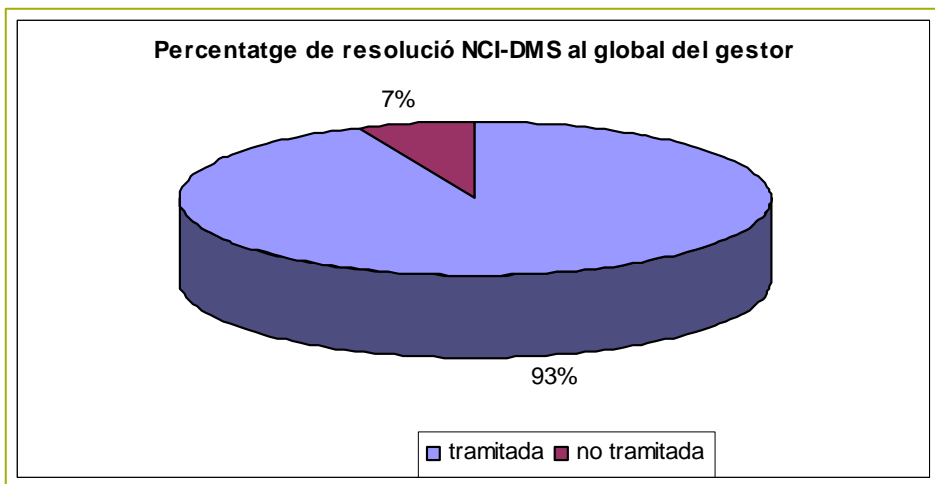
Quant a resolució d'aquestes NCI-DMS, hi ha 4 processos amb un 100% ja tramitat: ISPS, GT, SSPC i RH.

Destaquen com a processos amb un percentatge elevat de resolució de les NCI-DMS GMA, amb un 98,77%; AC, amb un 97,30%; GIU, amb un 96,81%; GE, amb un 94,07%; DE, amb un 91,8%; PS, amb un 89,46%, i GSTI, amb un 82,22%.

Amb un percentatge un poc més baix, 61,03%, trobam ESI.

Destaca aquest darrer procés (ESI), que sol esser el que té el percentatge més baix de resolució. Es tracta d'un percentatge encara massa baix i que s'està intentant millorar adoptant algunes mesures per a aconseguir una millor resolució de les DMS d'aquests processos, com poden ser correus recordatoris de les NCI-DMS pendents de tramitar als seus responsables municipals o el tractament de les queixes relatives a edificis i instal·lacions municipals.





Al total del gestor DMS hi consten actualment 2.563 NCI-DMS, de les quals 2.396 es troben en estat de tramitades. Per tant, es dona un 93% de resolució, un poc inferior al del mes passat, que va ser del 94%.

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 en el procés ESI amb diverses accions que s'han duit a terme des de Qualitat.

4.2. NCI-CARTES SERVEI

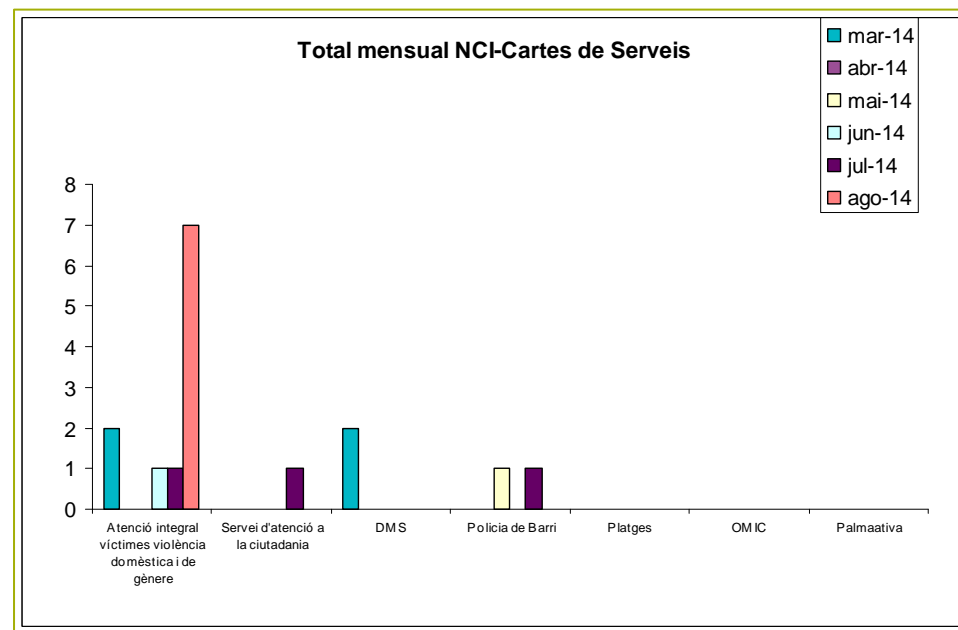
S'han registrat 7 NCI-Cartes de servei (per incompliment dels compromisos adquirits), totes de la Carta d'atenció integral a la violència domèstica i de gènere.

4.3. NCI-SISTEMA

Aquest mes no s'ha registrat cap NCI-Sistema.

4.4. NC AUDITORIA

No s'han registrat no-conformitats d'aquest tipus.

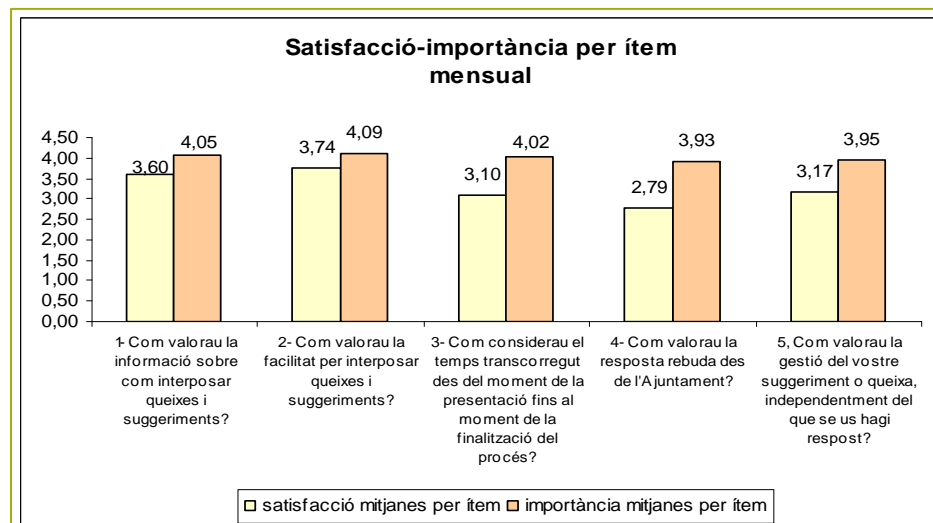
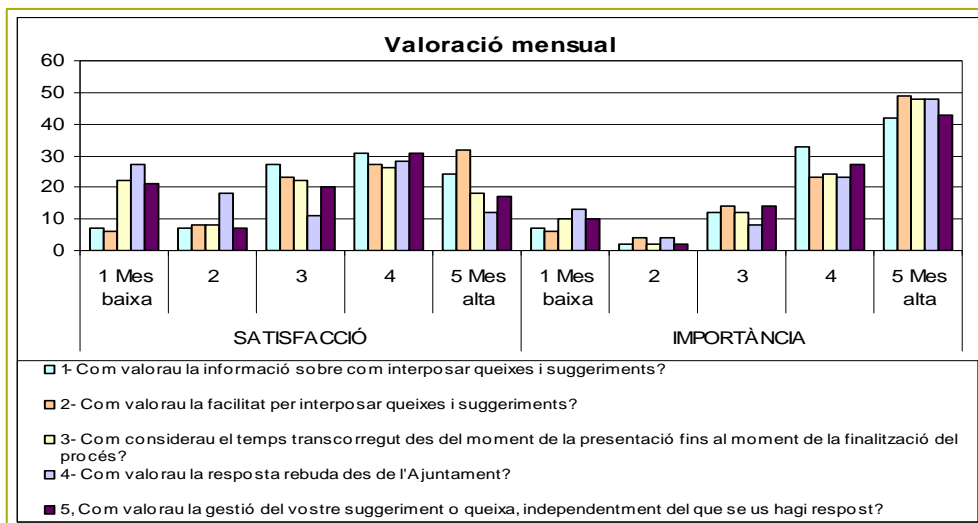


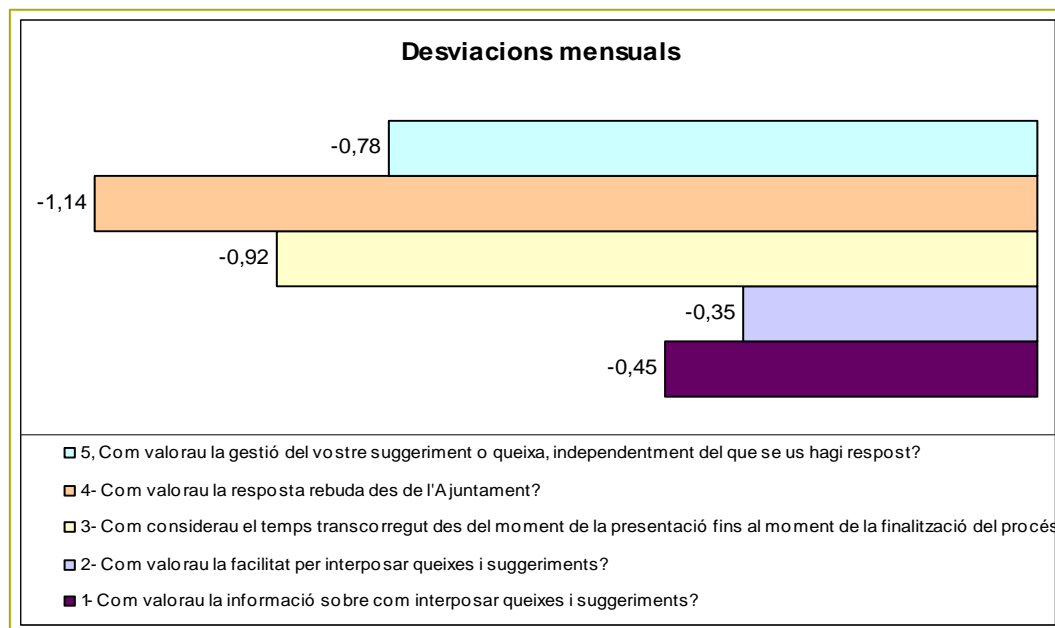
5. MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ

Aquest més han arribat al Departament de Qualitat 96 respostes a les enquestes de satisfacció. 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, n'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 a 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:

	ago-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?	7	7	27	31	24	7	2	12	33	42	7	2	12	33	42
2- Com valoreu la facilitat per interposar queixes i suggeriments?	6	8	23	27	32	6	4	14	23	49	6	4	14	23	49
3- Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés?	22	8	22	26	18	10	2	12	24	48	10	2	12	24	48
4- Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament?	27	18	11	28	12	13	4	8	23	48	13	4	8	23	48
5, Com valoreu la gestió del vostre suggeriment o queixa, independentment del que se us hagi respost?	21	7	20	31	17	10	2	14	27	43	10	2	14	27	43





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.

En conjunt, aquest mes tots els ítems presenten desviacions superiors a les del mes passat però més semblants a les habituals. Aquestes desviacions superiors estan motivades per una baixada en la mitjana de satisfacció en tots els ítems respecte de les valoracions de satisfacció del mes passat. En canvi, la importància té unes valoracions similars.

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 3,60 de mitjana de satisfacció i un 4,05 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,45.

2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 3,74 de mitjana de satisfacció i un 4,09 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,35. Aquest mes és l'ítem més ben valorat.

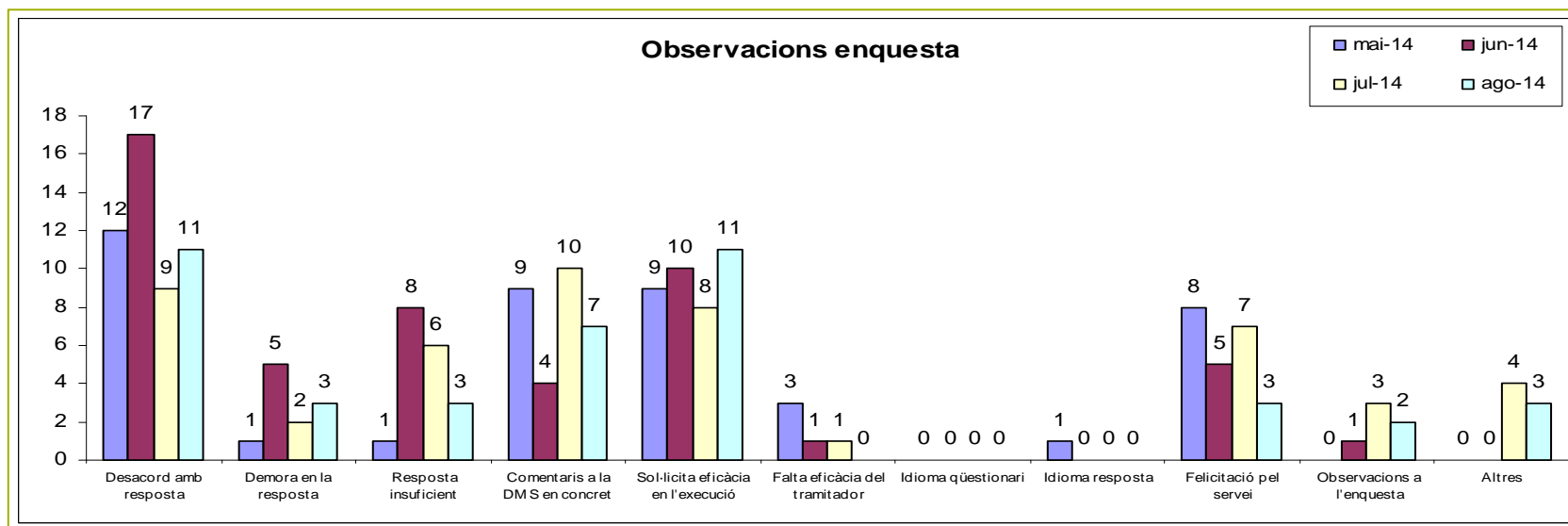
3. Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés? S'ha valorat amb un 3,10 de mitjana de satisfacció i un 4,02 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,92.

4. Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament? Pel que fa a satisfacció, té una valoració de 2,79 i pel que fa a importància, de 3,93. S'ha donat una desviació d'1,14, sensiblement superior a la del mes passat. Aquest mes ha tornat a ser l'ítem més mal 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 3,17 de mitjana de satisfacció i amb un 3,95 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,78.

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 3,17 sobre 5**.

També s'inclou a l'enquesta automàtica la possibilitat de fer suggeriments o aportacions. Aquest mes han entrat 43 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'observacions són sol·licituds d'eficàcia en l'execució i de desacord amb la resposta. En els dos casos són 11 observacions i representen un 25% del total cadascun. A continuació trobam 7 observacions que són comentaris a la DMS en concret (16% del total), 3 observacions sobre demora en la resposta i 3 més sobre resposta insuficient (7% del total). També hi ha dues observacions a l'enquesta, que representen el 5%.

També hi ha 3 observacions (el 7% del total) diferents i que no es poden englobar en cap de les temàtiques anteriors.

Finalment, destaquen 3 felicitacions pel servei, 4 menys que el mes passat i que suposen el 7% del total de les observacions rebudes.

- 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 és a la vostra disposició.

ANNEX

PROCÉS	SUBTEMA	ÀREA
DE (Direcció Estratègica)	Administració electrònica	Àrea no definida
	Altres DE	Àrea no definida
	Defensor Ciutadà	Àrea no definida
	Gestió/Organització de la ciutat general	Àrea de 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
AC (Atenció al Ciutadà)	Premsa	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
	Qualitat	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	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	

AC (Atenció al Ciutadà)	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
	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	

PS (Promoció Socioeconòmica)		
	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 de 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

GIU (Gestió Infraestructures Urbanes)	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

ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut)	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 de Funció Pública i Govern Interior
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. Olors	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Jardins	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Obres SSPC	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Petita delinqüència	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana

SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció 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
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

GMA (Gestió del Medi Ambient)	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
GE (Gestió Econòmica)	Cartografia i cadastre	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	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

GE (Gestió Econòmica)	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 d'edificis municipals	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Patrimoni	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Ocupació via pública	Àrea de Funció Pública i Govern Interior