

---

---

# INFORME DE RECEPCIÓ I GESTIÓ

## DEMANDES MUNICIPALS DE SERVEIS

### GENER 2014

# ÍNDEX

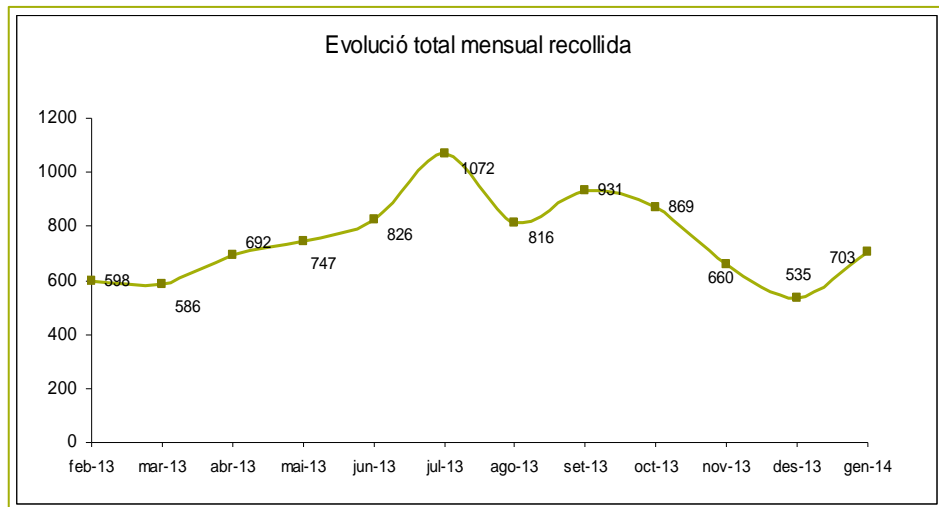
<b>1. RECOLLIDA MENSUAL DMS .....</b>	<b>4</b>
1.1. EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL DE RECOLLIDA .....	4
1.2. TOTAL MENSUAL PER TIPUS.....	4
1.3. TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA.....	4
1.4. TOTAL PER PROCÉS.....	6
1.5. TOTAL MENSUAL PER ÀREA MUNICIPAL.....	6
1.6. TOTAL MENSUAL PER CODI POSTAL.....	7
<b>2. GESTOR DMS .....</b>	<b>8</b>
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
<b>3. AVALUACIÓ PER PROCÉS .....</b>	<b>9</b>
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 .....	16
5.	MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ .....	17
	ANNEX.....	20

1. RECOLLIDA MENSUAL DE DMS

1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA

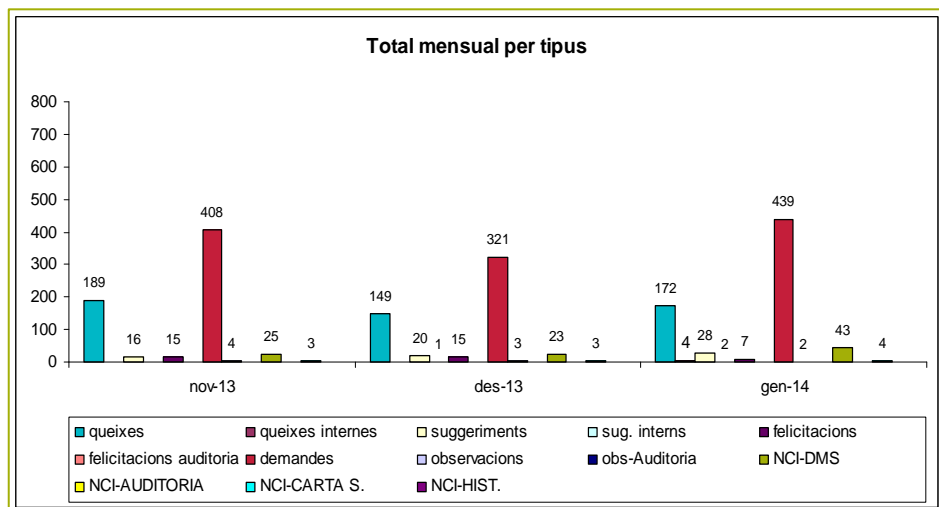


1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL DE RECOLLIDA

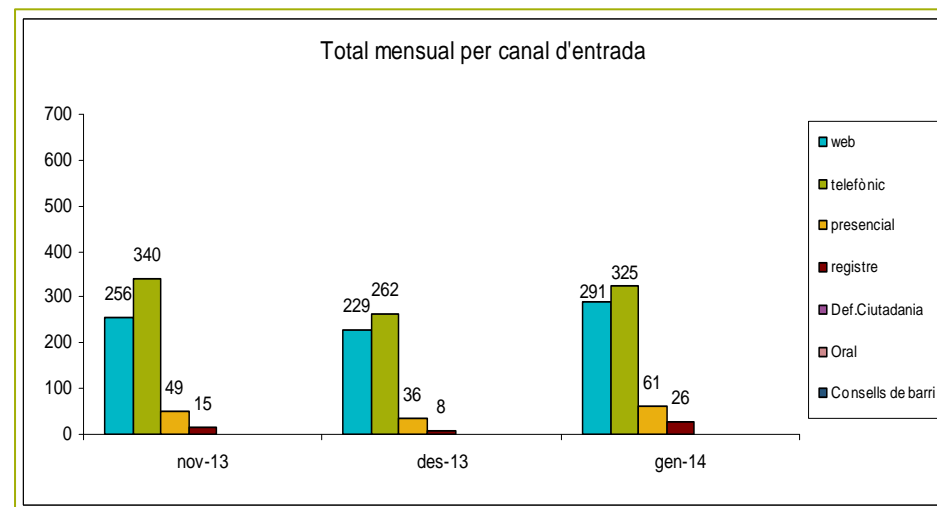
La **recollida** total de DMS (demandes municipals de serveis que inclouen queixes, suggeriments, demandes, observacions i felicitacions) aquest mes ha estat de **703**. Es tracta d'una xifra més semblant a la mitjana dels darrers 12 mesos: 753. Això no obstant i llevat de casos puntuals, els mesos d'hivern ens solen arribar menys 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, tal com es pot veure al gràfic de l'esquerra. En aquest mes 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 31% més 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 172 i representen el 24% del total, un poc inferior al percentatge del mes passat, encara que s'ha incrementat la recepció d'aquest tipus de DMS. És, juntament amb les demandes (peticions d'actuació de la Policia Local), un dels tipus més habituals.

Suggeriments. El nombre de suggeriments (28) representa el 4% del total.

Felicitarions. Aquest mes s'han produït només 7 felicitacions, menys de la meitat que el mes passat. Han estat majoritàriament pel procés GIU (Gestió d'infraestructures urbanes), en concret 2 per al procés "Infraestructures general", i 1 per a "Vialitat". A continuació trobam 2 felicitacions per al procés SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana I, 1 per al subtema "Altres" i 1 per al subtema "Animals". També hi ha 1 felicitació per a GMA (Gestió del medi ambient), en concret per a EMAYA, i 1 per al procés AC (Atenció ciutadana) en concret per al servei OAC. Aquestes felicitacions representen aquest mes un 1% del total, un percentatge inferior al del mes passat (3%).

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 439 demandes, 359 de les quals són del procés SSPC (Policia). Aquest mes les demandes suposen un percentatge de les DMS del 63%, un 4% més que el mes anterior. En concret, les demandes per a la Policia representen un 62% del total mensual.

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 només hi ha hagut 4 queixes internes, per la comunicació massa justa en el temps de poder gaudir del 4t dia anomenat "moscoso" durant tot l'any 2014, quan abans s'havia indicat que era fins el 15 de febrer. També hi ha hagut 2 suggeriments interns sobre la publicació al web de tots els horaris d'oficines, no només de les OAC, i sobre la demanda d'inclusió de la nova Ordenança de renous tant al web com a la Intranet.

No-conformitats internes. Pel que fa a les NCI de DMS (per excedir els 45 dies sense resoldre la DMS), aquest mes són 43 i suposen un 6% de les DMS registrades, un percentatge superior al del mes passat i un poc superior als dels mesos anteriors a novembre, en què va ser d'un 2%.

S'han registrat també 4 NCI de cartes de serveis per incomplir els compromisos establerts (2 de la Carta del Servei d'Atenció a Víctimes de Violència Domèstica i de Gènere, i 2 de la Carta de policia de barri).

Pel que fa a no-conformitats internes del sistema, aquest mes se n'han registrades dues, per la no-recollida setmanal dels fulls de queixa de les bústies.

No hi ha hagut DMS internes resultants d'auditories ni cap oportunitat de millora.

Finalment, hem d'esmentar que s'han rebut 5 demandes des del Govern de les Illes Balears i 1 des del Consell de Mallorca, ja que eren de competència municipal.

## 1.3 TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA

Canal telemàtic. Aquest mes han entrat via web 291 demandes, que representen el 41% del total. És el segon canal elegit pel que fa a utilització.

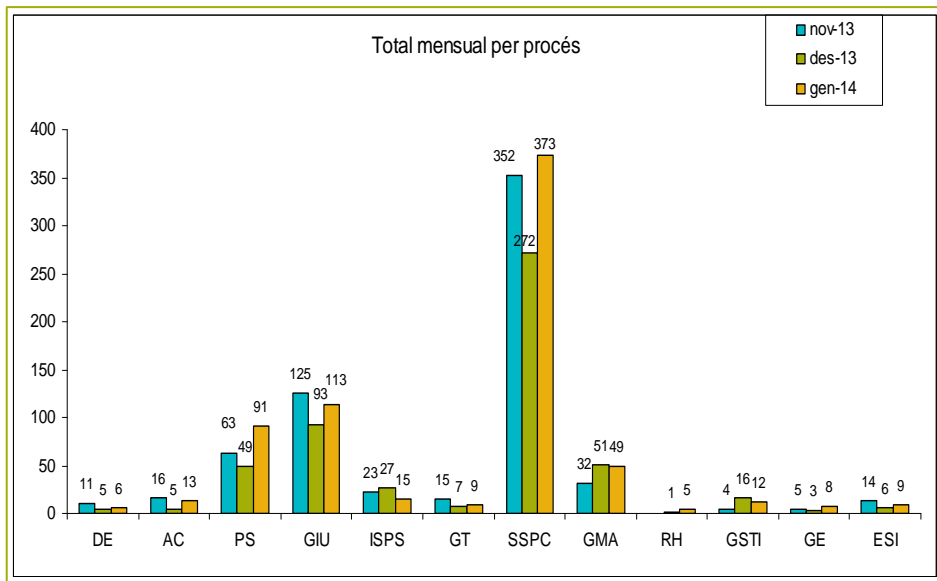
Canal telefònic. Amb 3.252 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del 46%; torna a ser el canal més utilitzat.

Canal presencial. S'han registrat 61 DMS per aquesta via, que representen el 9% del total.

Registre General. La resta de DMS ha entrat per aquesta via (26), el 4% 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 373 DMS, el **53% del total**. A continuació trobam, també com succeeix habitualment, **GIU**, amb 113 DMS (**16% del total**); el procés **PS**, amb 91 (**13% del total**), i el procés **GMA**, amb 49 (el **7% del total**).

**Processos amb menor assignació de DMS.** Aquest mes destaca ISPS, amb 15, que representa un 2% del total. A continuació trobam AC, amb 13 (també un altre 2% del total) i GSTI, amb 12 (un altre 2% del total).

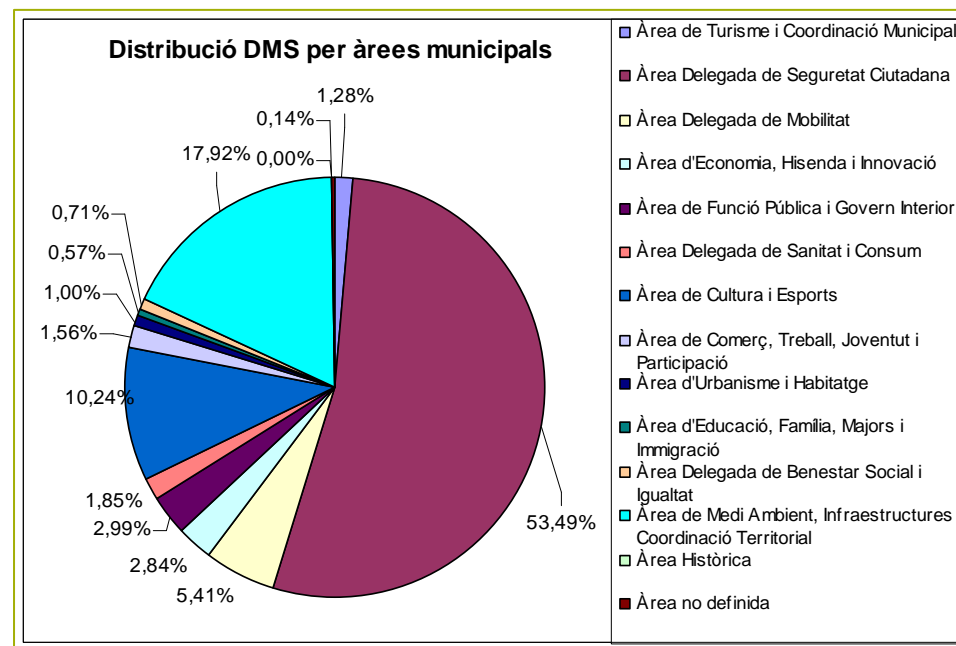
**Finalment** trobam GT, ESI, GE, DE i RH, amb 9, 9, 8, 6 i 5 DMS respectivament, que representen un 1% del total cadascun.

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

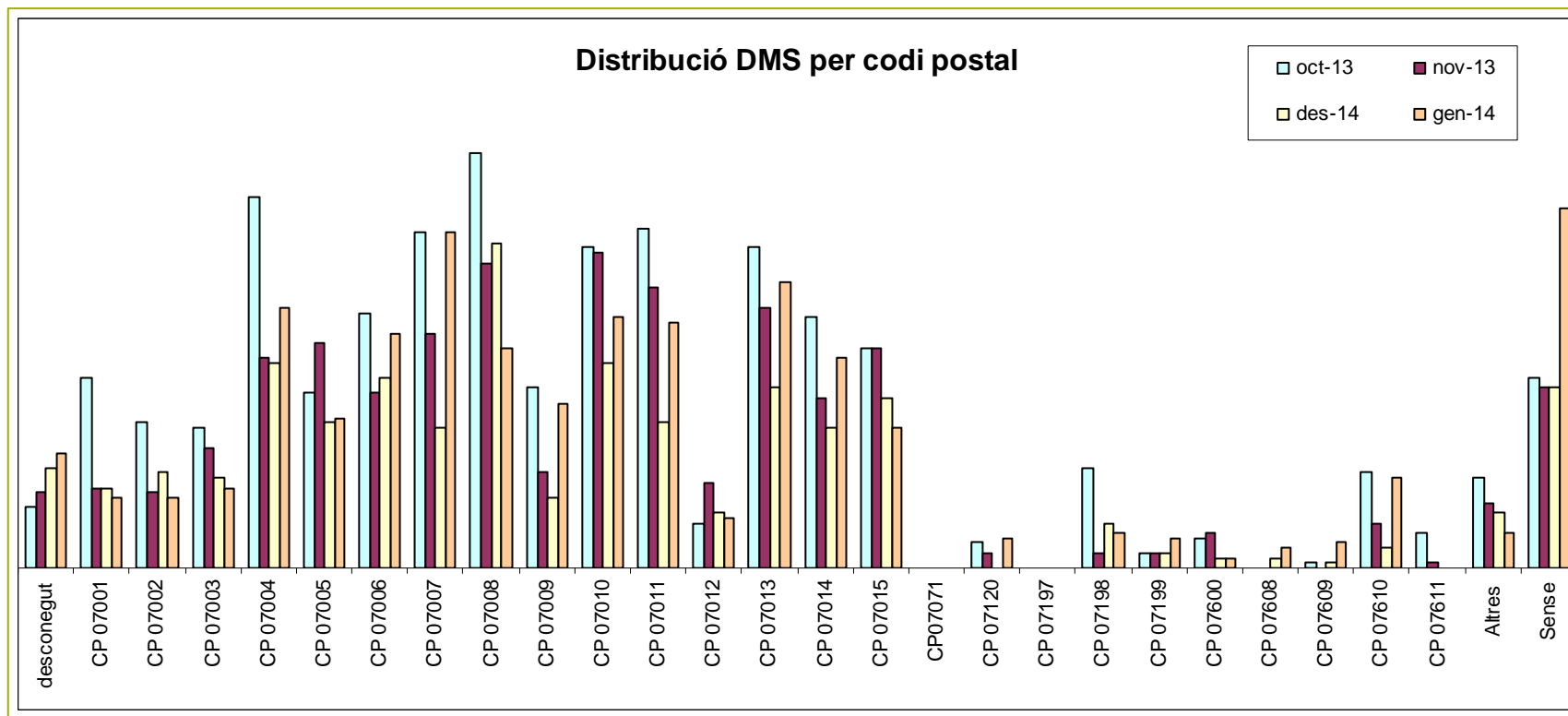
1.5. TOTAL MENSUAL PER ÀREA MUNICIPAL

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 53% del total.

A continuació se situen l'Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial, que representa el 18%; l'Àrea de Cultura i Esports, que suposa el 10% del total, i l'Àrea Delegada de Mobilitat, que representa el 5%. Seguidament trobam l'Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació i la de Funció Pública i Govern Interior, que suposen el 3% del total cadascuna. A continuació, l'Àrea Delegada de Sanitat i Consum i la de Comerç, Treball, Joventut i Participació representen un 2% cadascuna. I, finalment, amb un 1% cadascuna trobam les àrees d'Urbanisme i Habitatge, de Turisme i Coordinació Municipal, Delegada de Benestar Social i Igualtat i d'Educació, Família, Majors i Immigració.



1.6. TOTAL MENSUAL PER CODI POSTAL



Pel que fa al domicili dels usuaris dels DMS destaca sobre tots aquest mes el CP 07007 (la Soledat), seguit del 07013 (Son Rapinya). Destaquen també les dels codis postals 04004 (31 de Desembre-Eusebi Estada), 07005 (Marquès de la Fontanta), 07010 (Cas Capiscol) i 07011 (Son Roca).

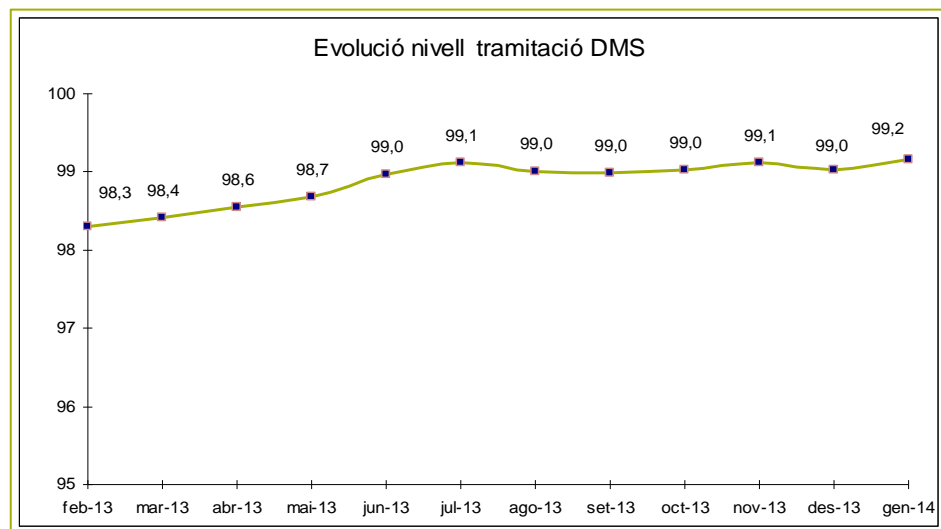
Pel que fa a les demandes amb codis postal que no són de Palma, suposen aquest mes un 1% del total. Finalment, hi ha un 10% de les demandes registrades aquest mes en què no consta el codi postal (obligatori només a través del canal telemàtic) i un 5% amb codi postal DESCONEGUT.

Habitualment els ciutadans de Son Gotleu (07008) són dels més actius pel que fa a presentar demandes ciutadanes, encara que aquest mes, amb un 6% del total, aquesta zona ha estat superada per les abans esmentades.

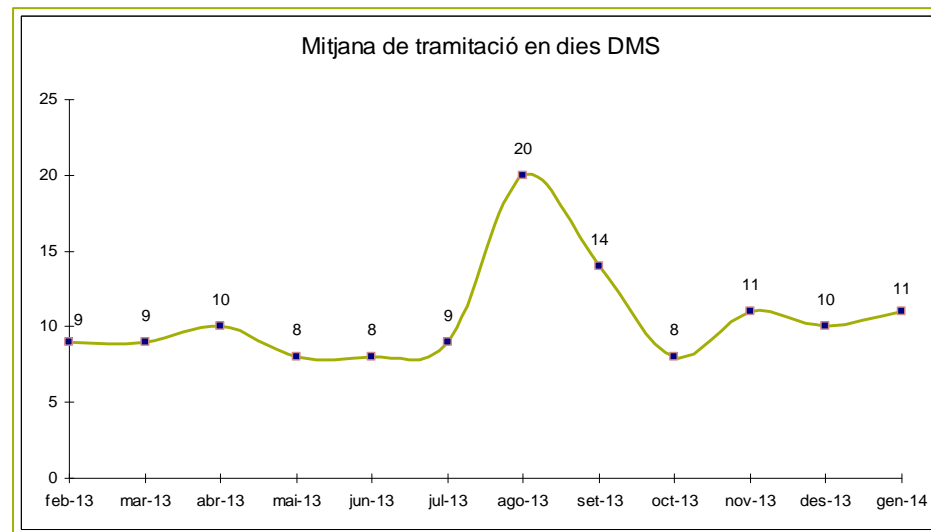
2. GESTOR DE DMS

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 99,2%, un poc per damunt del màxim del 99,1%.

2.1.2 MITJANA DE TRAMITACIÓ EN DIES DE DMS

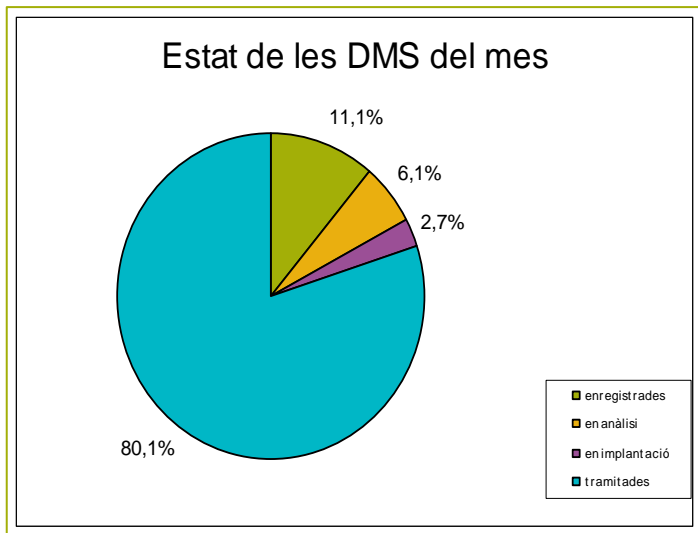
La mitjana de tramitació aquest mes és d'11 dies. Es tracta d'una mitjana bastant baixa. A més, la de 2013 va ser d'11 dies i se situa molt per davall de les mitjanes dels anys anteriors, que varen ser 16 el 2012, 17 el 2011 i 30 el 2010. Destaca aquest mes la tramitació de les queixes en quasi 26 dies, més del que és habitual. Això no obstant, tant els suggeriments com les demandes i les queixes i els suggeriment interns s'han tramitat en un nombre de dies bastant menor.

Concretament, els suggeriments s'han tramitat en 18 dies; les queixes internes, en 5 dies; els suggeriments interns, en menys d'un dia i, les demandes, en 4 dies. 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.

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 21,75 dies; per tant, tornam a complir aquest mes el dit compromís.



2.2. ESTAT GENERAL DE LES DMS REGISTRADES EN EL MES



De les 703 DMS registrades durant aquest mes, 563 estan ja tramitades, la qual cosa suposa un 80,09% de resolució. En canvi, 78 estan encara en estat de registrades, 43 en estat d’anàlisi i 19 en estat d’implantació. Aquest mes el percentatge de resolució de DMS ha pujat un poc respecte del mes anterior i se situa en un nivell un poc inferior a l’habitual durant tot l’any 2013 (mitjana del 83,22%).

Respecte de les DMS d’aquest mes que encara es troben en estat de registrades, suposen un 11%. 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

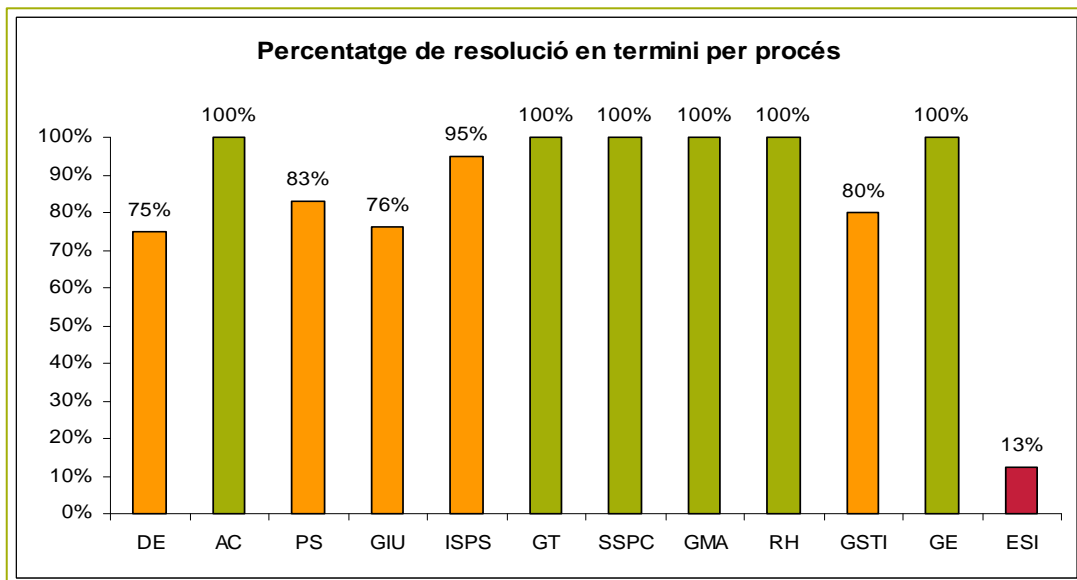
Pel que fa a les DMS del tipus queixa, queixa interna, suggeriment, suggeriment intern o demanda que qualsevol dia d’aquest mes acabaven el seu termini de resolució, és a dir, 45 dies des del registre, trobam **6 processos amb el 100% de resolució en termini**; és a dir, cap DMS d’aquests tipus ha passat a NCI-DMS per haver exhaurit el termini establert. Aquests processos són: **AC, GT, SSPC, GMA, RH i GE**.

De la resta de processos, **5 es troben en percentatges alts de resolució i van del 95% d’ISPS al 75% de DE**.

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. Pel que fa a RH, no ha tingut DMS assignades aquest mes.

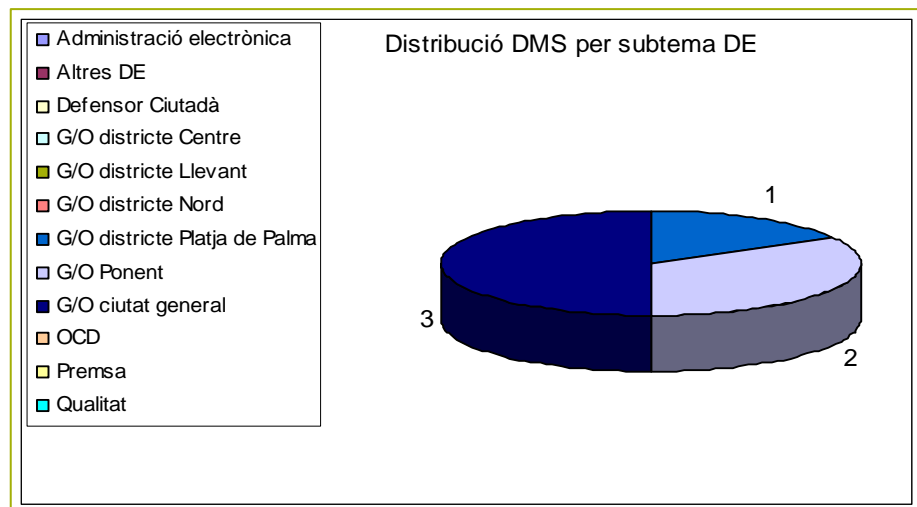
Quant a DE, com ja s’ha explicat en anteriors informes, són DMS que moltes vegades s’han d’enviar per ofici i cal esperar resposta per a poder tramitar-les, pel seu caràcter estratègic.

**Destaca molt negativament el procés ESI**, amb només un 13% de resolució en termini. De les 8 DMS registrades per a aquest procés, 7 han passat a NCI-DMS i 6 són del subtema “Manteniment d’edificis municipals”.

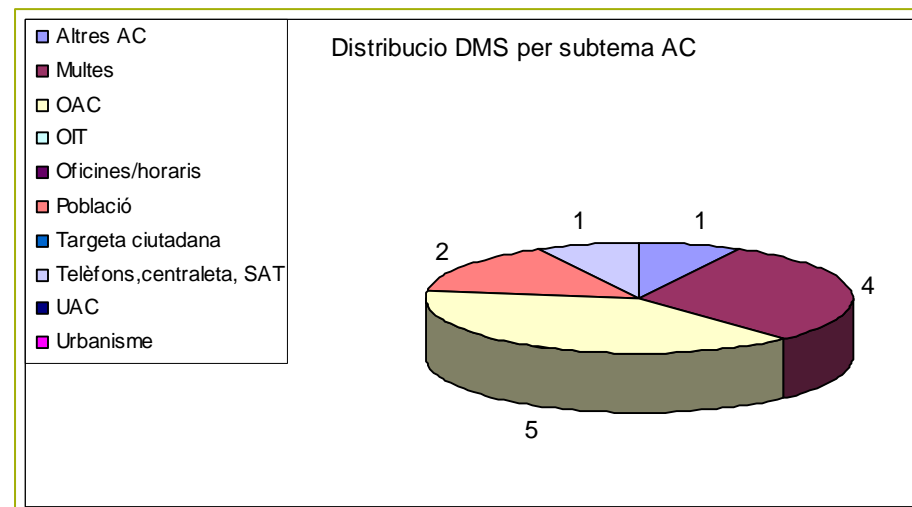


3.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER PROCÉS I SUBTEMA

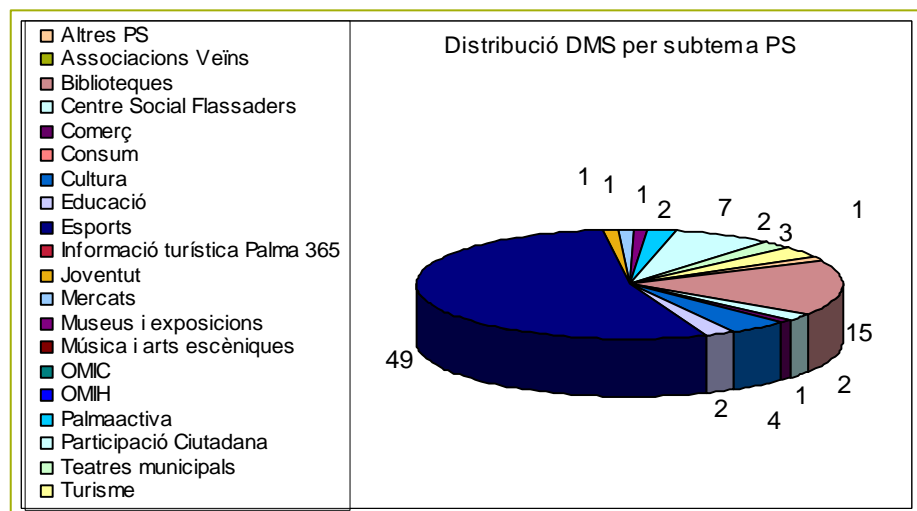
3.2.1. DISTRIBUCIÓ DE DMS DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA)



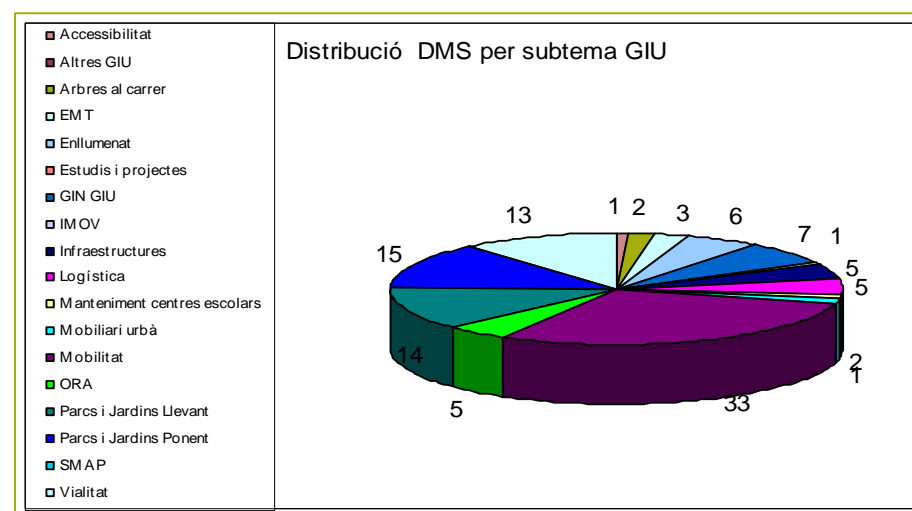
3.2.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ)



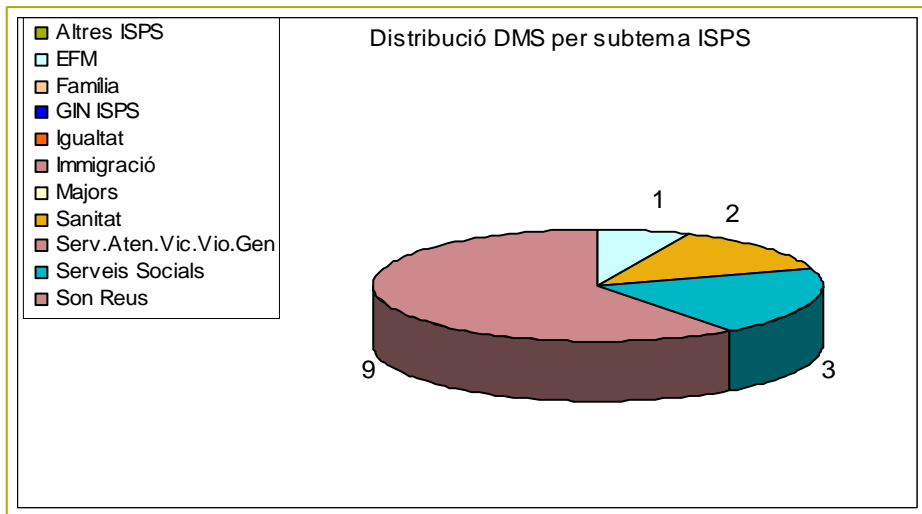
3.2.3. PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA)



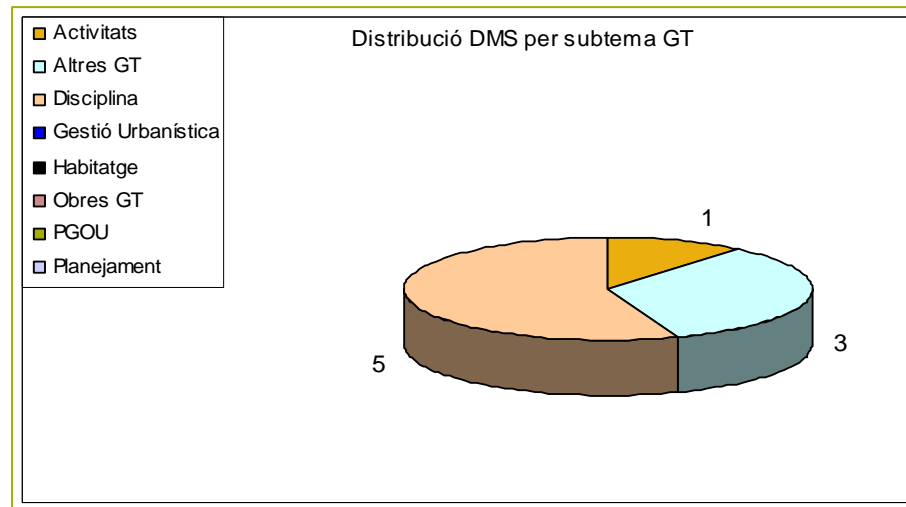
3.2.4. GIU (GESTIÓ D'INFRASTRUCTURES URBANES)



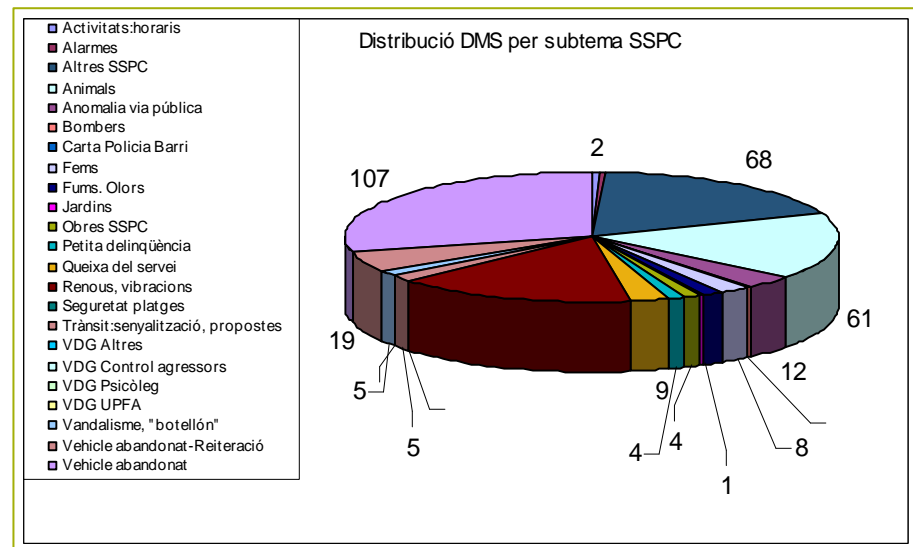
3.2.5. ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT)



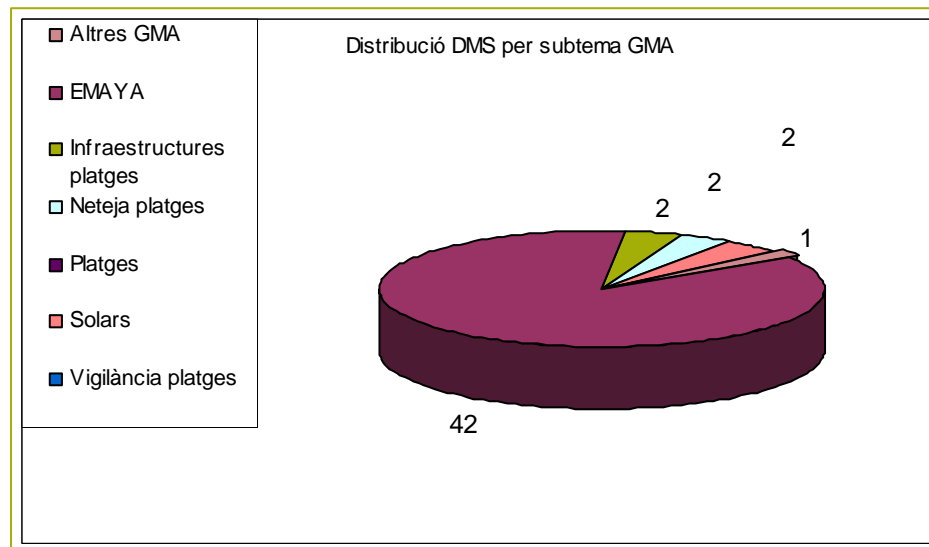
3.2.6. GT (GESTIÓ TERRITORIAL)



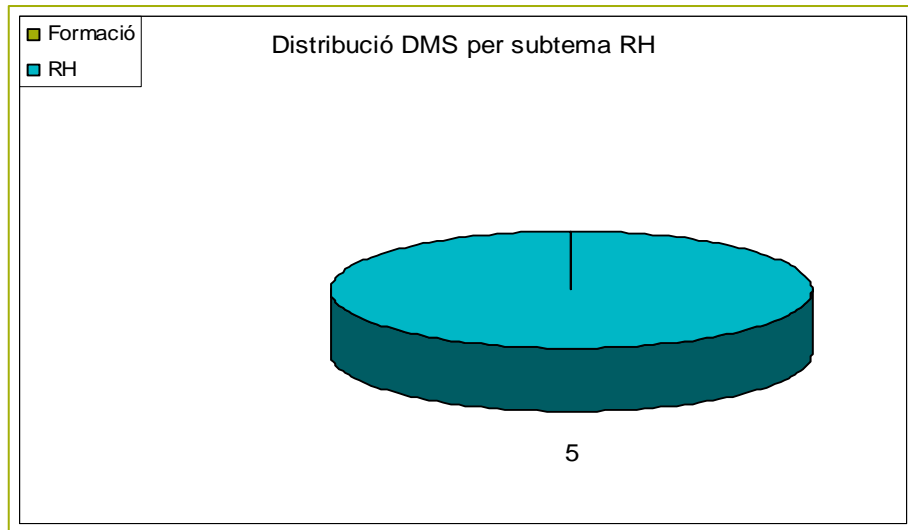
3.2.7. SSPC (SERVEIS DE SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA)



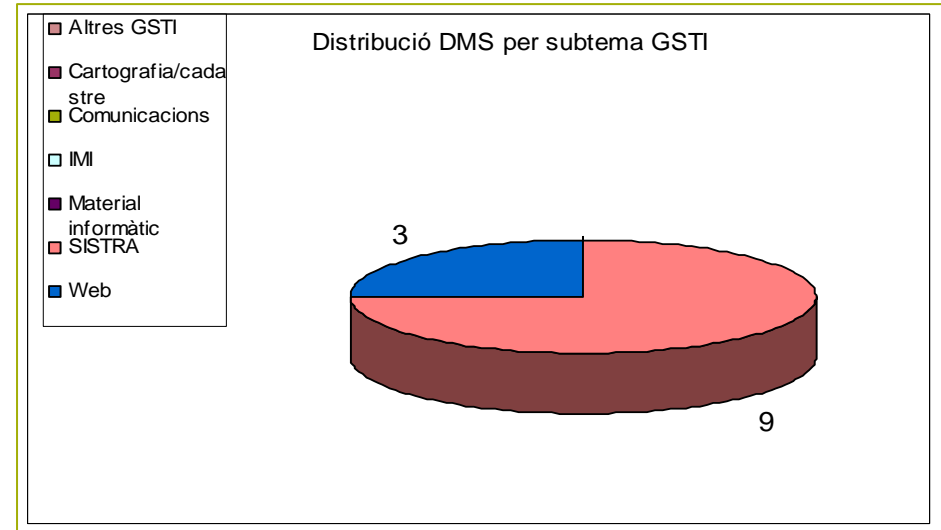
3.2.8. GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT)



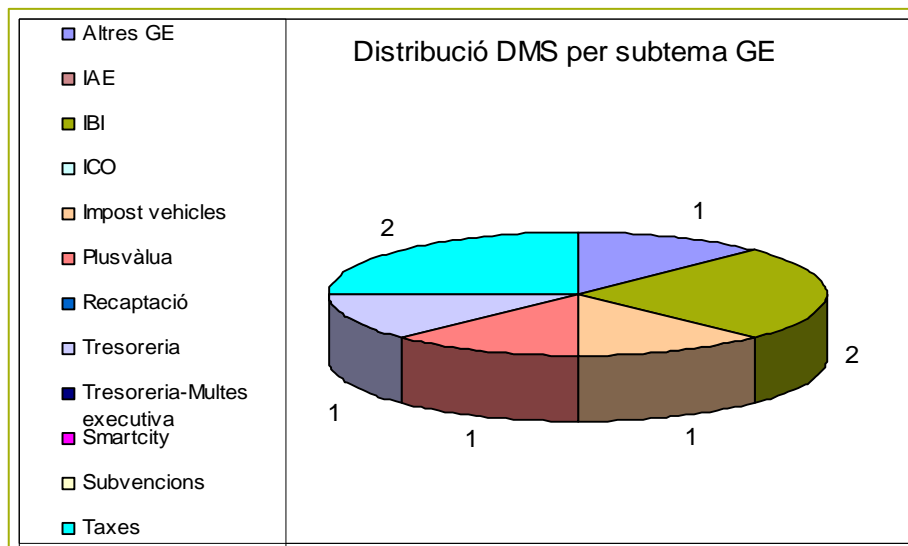
3.2.9. RH (RECURSOS HUMANS)



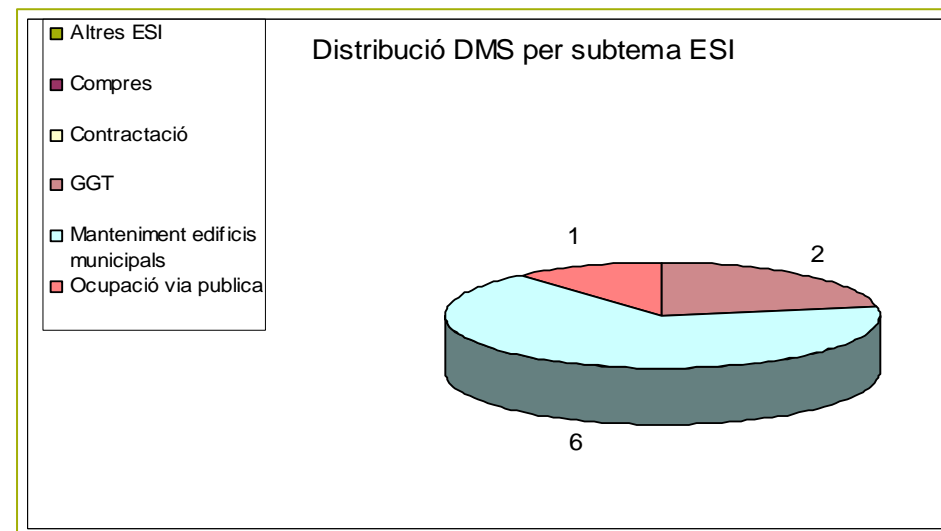
3.2.10. GSTI (GESTIÓ DE SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ)



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**.
- AC (Atenció al ciutadà). Destaquen els subtemes **OAC i Multes** amb 5 i 4 DMS.
- PS (Promoció socioeconòmica). Destaca com quasi sempre el subtema **Esports** amb 49 DMS, seguit de **Biblioteques** amb 15, 4 per la **supressió de la premsa diària fa uns mesos a la Biblioteca de Cort** i 3 pel **mal funcionament del Wi-Fi a la biblioteca de l'Escorxador**.
- GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes). Hi destaca el subtema **Parcs i Jardins** amb 29 DMS, 14 de la zona Llevant i 15 de la zona Ponent.
- ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut). Hi destaca el subtema **Son Reus** amb 9 DMS, moltes de relatives a problemes al Parc de Convivència Canina del parc de Son Dameto.
- GT (Gestió Territorial). Hi destaquen 5 DMS del subtema **Disciplina**.
- SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana). Hi destaca sobretot el subtema **Vehicle abandonat**, amb 107 DMS. A continuació el subtema **Altres** amb 68; 8, de relatives a molèsties per part d'indigents. A continuació **Animals**, amb 61, i **Renous, vibracions**, amb 59.
- GMA (Gestió del Medi Ambient). Quasi totes són del subtema **EMAYA** (42), 5 per **molèsties pel renou de la neteja dels carrers els matins** i 4 en què se sol·licita la **reposició de punts de recollida que s'havien eliminat**.
- RH (Recursos Humans). Hi ha 5 DMS assignades a aquest procés aquest mes i 4 són **queixes internes per la comunicació de poder agafar el 4t dia denominat "moscoso" durant tot el 2014 quan s'havia indicat que era fins dia 15 de febrer**.
- GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació). Destaquen 9 DMS del subtema **SISTRA**, 8 de relatives a problemes amb l'obtenció de certificats d'empadronament a través del web i 3 de **pàgina web**.
- GE (Gestió Econòmica). Aquest mes destaquen amb 2 DMS cadascun els subtemes **Taxes** i **IBI**.
- ESI (Equipaments i Serveis Interns). Destaquen 6 DMS per a **Manteniment edificis municipals** que són DMS que han passat a NCI-DMS relatives a manca de calefacció a l'OAC de l'Arenal.

A nivell transversal destaquen les queixes rebudes per renous. N'hi ha 59 de relatives a renous de persones al carrer, a interiors d'habitatges o a bars. Pel que fa a queixes per renous d'animals, 37; totes són per a la Policia; les queixes per renous de maquinària, 11, corresponen 4 a Policia, 5 a EMAYA, 1 a EMT i 1 a Logística.

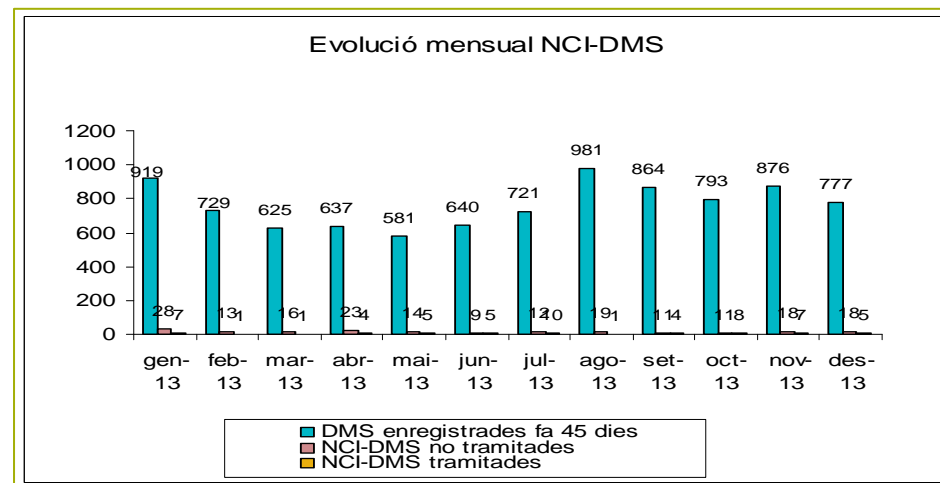
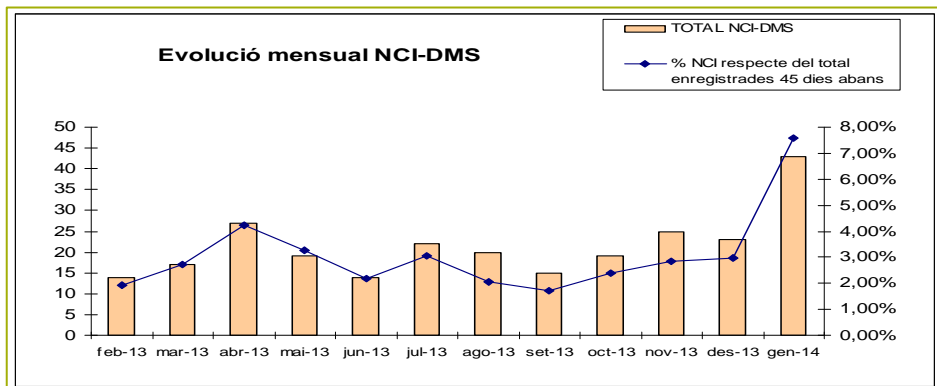
Destaquen també les queixes per l'atenció rebuda (13), que segons el seu contingut s'han assignat a diversos processos perquè es referien a queixes del Servei de Policia, Multes, OAC, SAT, ORA, Parcs i Jardins, Biblioteques, Esports, Cultura, Empresa Funerària i Gestió Econòmica.

Destaquen també les queixes per maltractament animal, 14, assignades a la Policia.

4. ESTAT MENSUAL DE LES NO-CONFORMITATS INTERNES

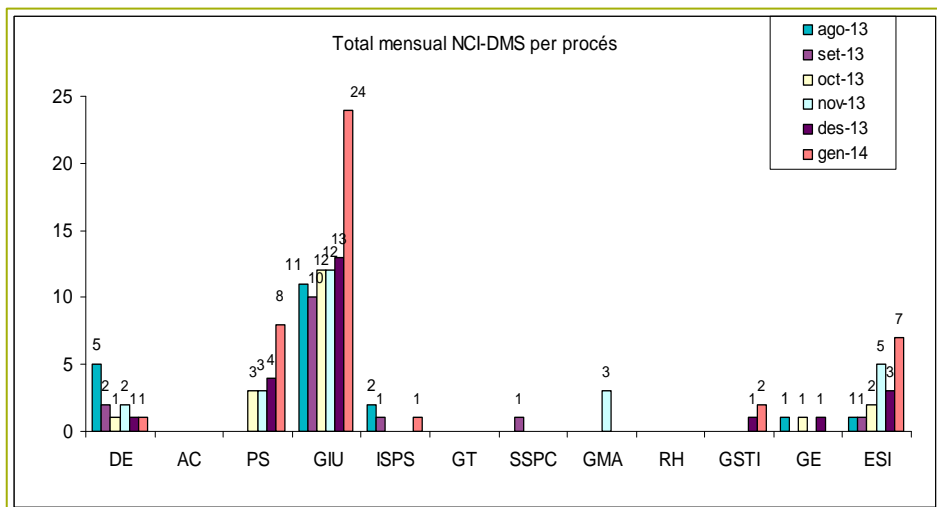
4.1. NCI-DMS

4.1.1. EVOLUCIÓ MENSUAL DE LES NCI-DMS



S'han obert aquest mes 43 NCI-DMS, que representen un percentatge del 7,6% de les DMS registrades fa 45 dies. Aquest percentatge es troba en un nivell bastant superior 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. Aquest mes ha augmentat el nombre de DMS no tramitades en termini, en part pel fet que han passat a no-conformitat una sèrie de DMS que es varen presentar com a exercici en un curs de formació sobre el web municipal. S'ha de destacar, això no obstant, que a 31-01-2014 s'ha tramitat un 44% d'aquestes NCI-DMS.

4.1.2. TOTAL MENSUAL DE NCI-DMS PER PROCÉS



El procés amb més DMS que passen a NCI-DMS, és a dir, que no s'han tramitat en els 45 dies establerts, és GIU, com sempre, amb 24 NCI-DMS, que representen un 56% del total. Això no obstant, s'ha d'indicar que es tracta d'un procés amb un nombre molt elevat de DMS assignades. D'aquestes, 8 estan en estat de registrades, 2 en anàlisi i 14 ja s'han tramitat. Pel que fa als temes que tracten, 14 són de Parcs i Jardins (la majoria tramitades), 3 de Logística, 2 del subtema general Infraestructures i 2 de Vialitat. Finalment n'hi ha 1 d'Accessibilitat, 1 de EMT i 1 de Mobilitat.

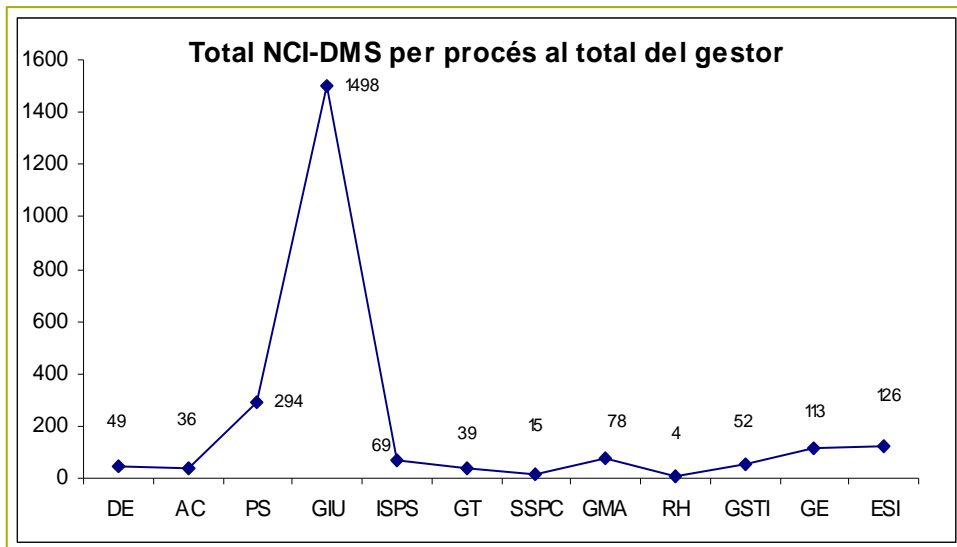
Seguidament trobam els processos PS amb 8, que representa el 19% del total, i ESI amb 7, un 16%.

Finalment trobam GSTI amb 2, un 5% del total, i DE i ISSP amb 1 cadascun, i que representen un 2% del total cada procés.

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

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. Només destaca ESI amb un percentatge de resolució en termini molt baix, com s'ha explicat a l'apartat 3.1.

4.1.3. TOTAL NCI-DMS AL GLOBAL DEL GESTOR



Com a processos amb més DMS que 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 1.498; 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 procés 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 294 de PS.

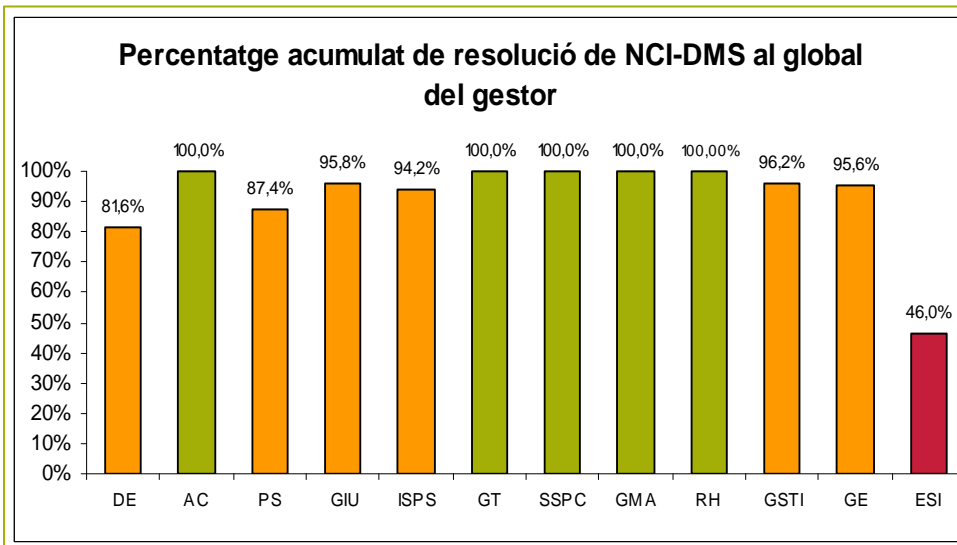
Habitualment els processos amb menys DMS que passen a NCI-DMS són AC i GT, atès el volum de demandes que tenen assignades.

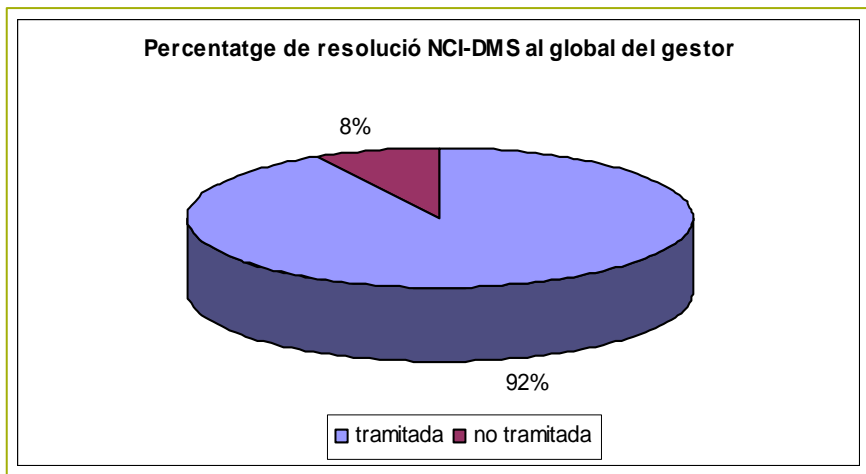
4.1.4. RESOLUCIÓ DE NCI-DMS AL GLOBAL DEL GESTOR

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 GSTI amb un 96%, seguit de GIU i GE amb un 96% cadascun i ISPS amb un 94%. També tenen un elevat percentatge de resolució el procés PS amb un 87% de resolució i DE amb un 82%.

Destaca finalment el procés ESI, amb el percentatge més baix de resolució, 46%. Es tracta d’un percentatge massa baix i que s’intentarà millorar adoptant algunes mesures per a aconseguir una millor resolució de les DMS d’aquests processos.





Al total del gestor DMS, hi consten actualment 2.373 NCI-DMS, de les quals 2.185 es troben en estat de tramitades. Per tant un 92% de resolució, un punt 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.

#### 4.2. NCI-CARTES SERVEI

S'han registrat aquest mes 4 NCI-Cartes de servei (per incompliment dels compromisos adquirits), 2 de la carta d'assistència a víctimes de violència domèstica i de gènere i dues de la carta de Policia de Barri. Ambdues implantades a la Policia Local

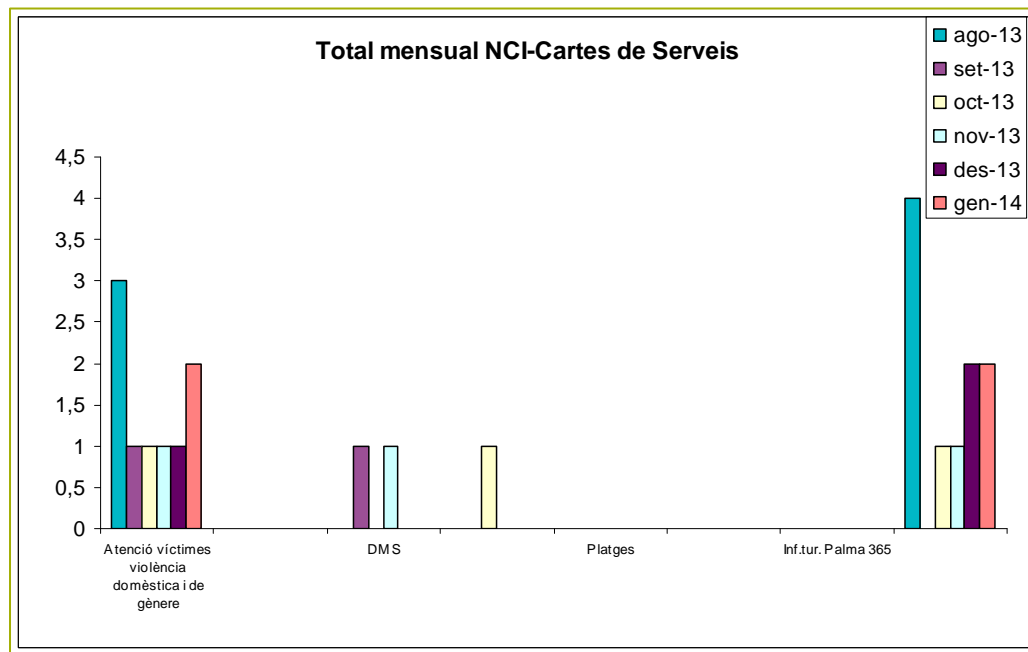
No s'han registrat NCI de la resta de cartes implantades a l'Ajuntament de Palma.

#### 4.3. NCI-SISTEMA

Aquest mes s'han registrat 2 NCI-Sistema per al procés PS, una per a Biblioteques i l'altra per a Museus i Exposicions. Fan referència totes dues a la no-recollida setmanal de les queixes dipositades a les bústies, en concret a la Biblioteca de Cort i al Casal Solleric.

#### 4.4. NC AUDITORIA

No hi ha DMS derivades de cap auditoria.



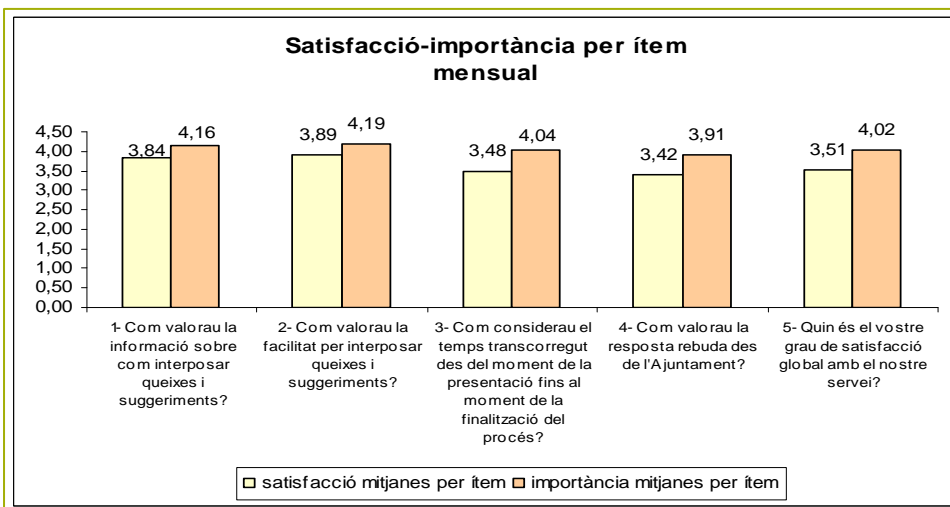
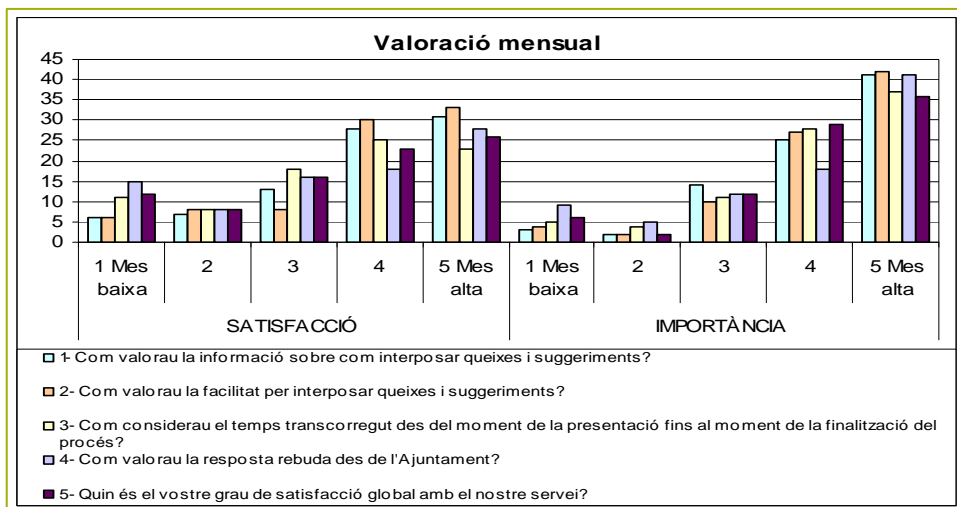


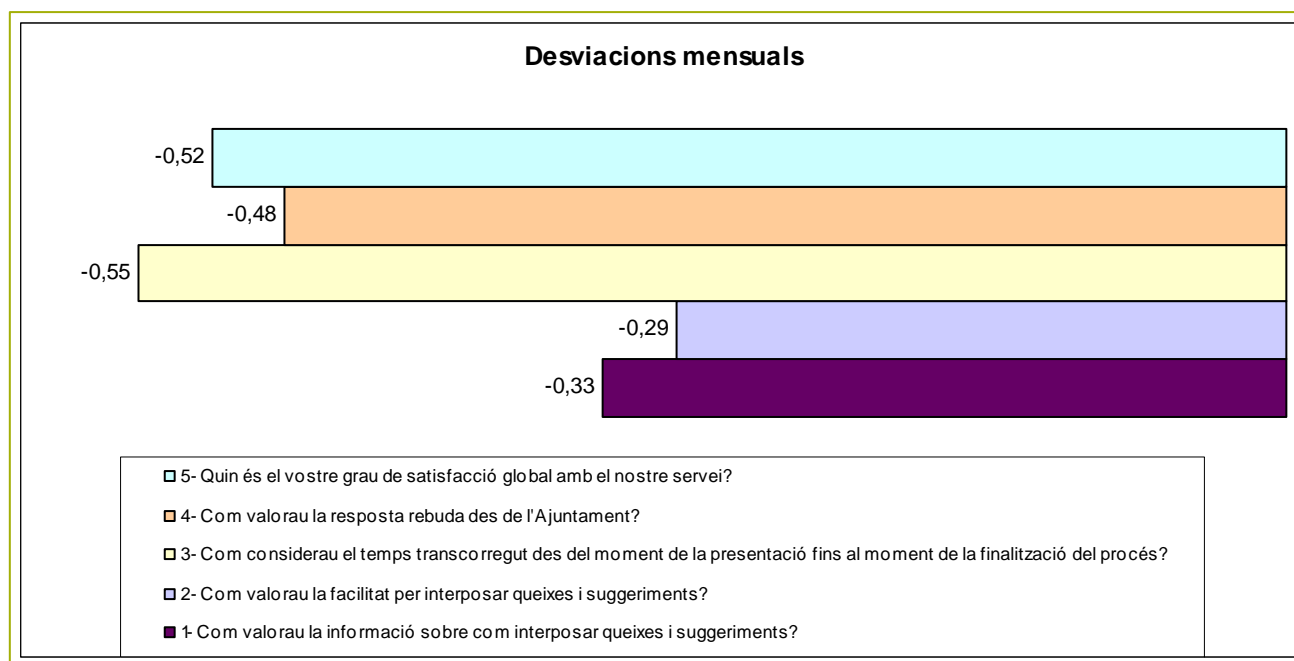
5. MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ

Aquest més han arribat 85 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 (casos de respostes molt llargues, haver d'adjuntar-hi arxius...), i en aquests casos no es trameten enquestes de satisfacció, com si es respon per telèfon o per correu postal. 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:

	gen-14					SATISFACCIÓ					IMPORTÀNCIA				
	1 Més baixa	2	3	4	5 Més alta	1 Més baixa	2	3	4	5 Més alta	1 Més baixa	2	3	4	5 Més alta
1- Com valoreu la informació sobre com interposar queixes i suggeriments?	6	7	13	28	31	3	2	14	25	41	3	2	14	25	41
2- Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments?	6	8	8	30	33	4	2	10	27	42	4	2	10	27	42
3- Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés?	11	8	18	25	23	5	4	11	28	37	5	4	11	28	37
4- Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament?	15	8	16	18	28	9	5	12	18	41	9	5	12	18	41
5- Quin és el vostre grau de satisfacció global amb el nostre servei?	12	8	16	23	26	6	2	12	29	36	6	2	12	29	36





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, podem extreure el següent:

**1. Com valoreu la informació sobre com interposar queixes i suggeriments?** S'ha valorat amb un 3,84 de mitjana de satisfacció i un 4,16 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,33, un poc inferior a la del mes passat.

**2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments?** S'ha valorat amb un 3,89 de mitjana de satisfacció i un 4,19 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,29. Aquest mes torna a ser l'ítem més ben valorat.

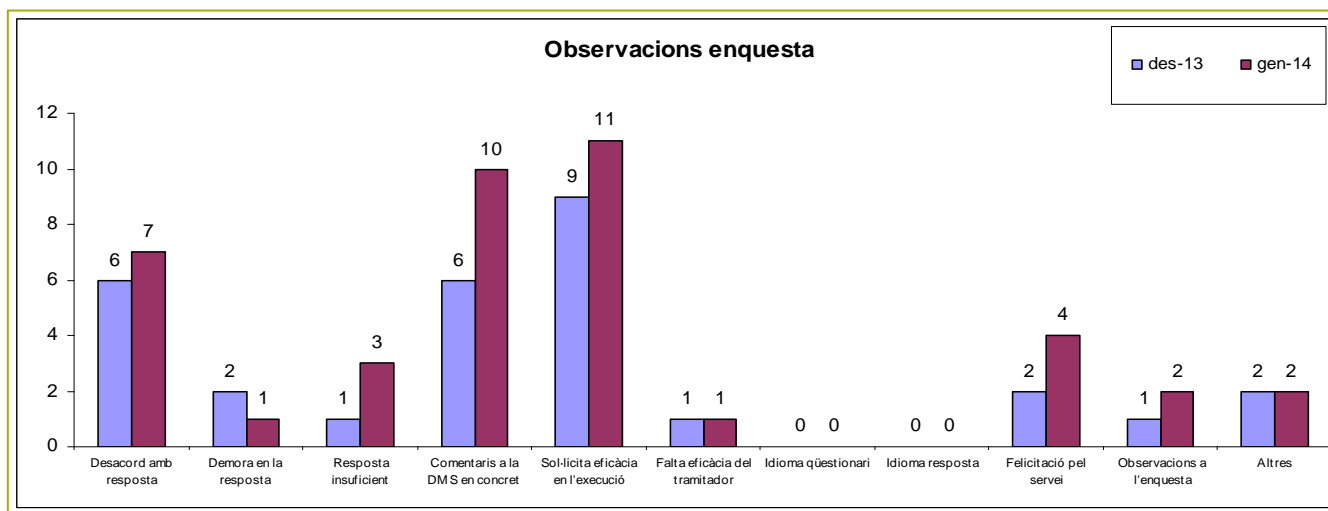
**3. Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés?** S'ha valorat amb un 3,48 de mitjana de satisfacció, i un 4,04 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,55. Per tant ha estat l'ítem més mal valorat aquest mes.

**4. Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament?** Pel que fa a satisfacció, té una valoració de 3,42 i, pel que fa a importància, de 3,91, i s'ha donat una desviació de 0,48. Per tant aquest mes no ha estat l'ítem pitjor valorat, com és habitual.

**5. Quin és el vostre grau de satisfacció global amb el nostre servei?** S'ha valorat amb un 3,51 de mitjana de satisfacció i amb un 4,02 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,52.

Respecte del compromís relatiu a satisfacció dels usuaris de la Carta de compromisos del Sistema de Gestió de les DMS, es considera correcte aquest aspecte quan la satisfacció pel que fa a informació rebuda sigui superior a 3, cosa que aquest mes es compleix, atès que és de 3,42 sobre 5. A més s'ha de fer constar que és normalment l'ítem més mal valorat, és el que dona una major desviació, encara que aquest mes no és així.

També s'inclou a l'enquesta automàtica la possibilitat de fer suggeriments o aportacions. Aquest mes han entrat 41 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 són de sol·licitud d'eficàcia en l'execució, 11, que representen un 28% del total. A continuació trobam 10 observacions que són comentaris a la DMS en concret i que representen un 24%, seguit de 7 observacions relatives a desacord amb la resposta, que representen un 17% del total, i 3 de relatives a resposta insuficient, que suposen un 7% del total. També hi ha 2 observacions relatives a la pròpia enquesta, que representen el 5% del total, i, finalment, observacions sobre demora en la resposta i falta d'eficàcia del tramitador, 1 de cada tipus, i que suposen el 2% del total cadascuna.

Destaquen 4 felicitacions pel servei, que suposen el 10% del total de les observacions.

A més, hi ha 2 observacions, un 5% del total, relatives a temes que no es poden 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

03/12/2013 13:14

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

<b>PS (Promoció Socioeconòmica)</b>	Altres PS	Àrea no definida
	AAVV	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

<b>GIU (Gestió Infraestructures Urbanes)</b>	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

<b>ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut)</b>	Altres ISPS	Àrea no definida
	Igualtat	Àrea Delegada de Benestar Social i Igualtat
	Sanitat	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Serv.Atén.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
<b>GT (Gestió Territorial)</b>	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

<b>SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana)</b>	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
	Bombers	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Fems	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Fums. Olor	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Jardins	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Obres SSPC	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Petita delinqüència	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Queixa del servei	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Renous, vibracions	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Seguretat platges	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Trànsit:senyalització, propostes	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Vandalisme, 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 Altres	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana	



<b>GMA (Gestió del Medi Ambient)</b>	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
<b>RH (Recursos Humans)</b>	Formació	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	RH	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
<b>GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològic i de la Innovació)</b>	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

<b>GE (Gestió Econòmica)</b>	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
	Tribut obsolet	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
<b>ESI (Equipaments i Serveis Interns)</b>	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 publica	Àrea de Funció Pública i Govern Interior