
INFORME DE RECEPCIÓ I GESTIÓ

DEMANDES MUNICIPALS DE SERVEIS

JUNY 2014

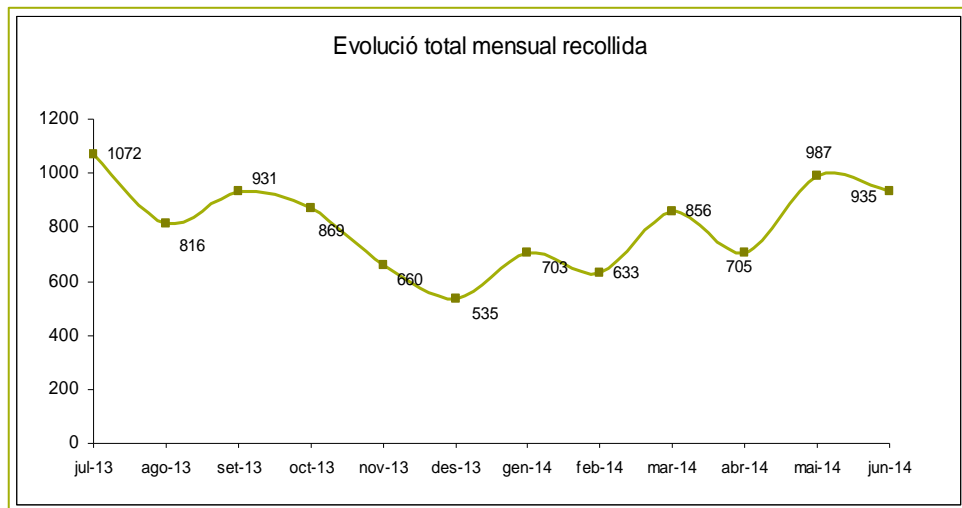
ÍNDEX

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

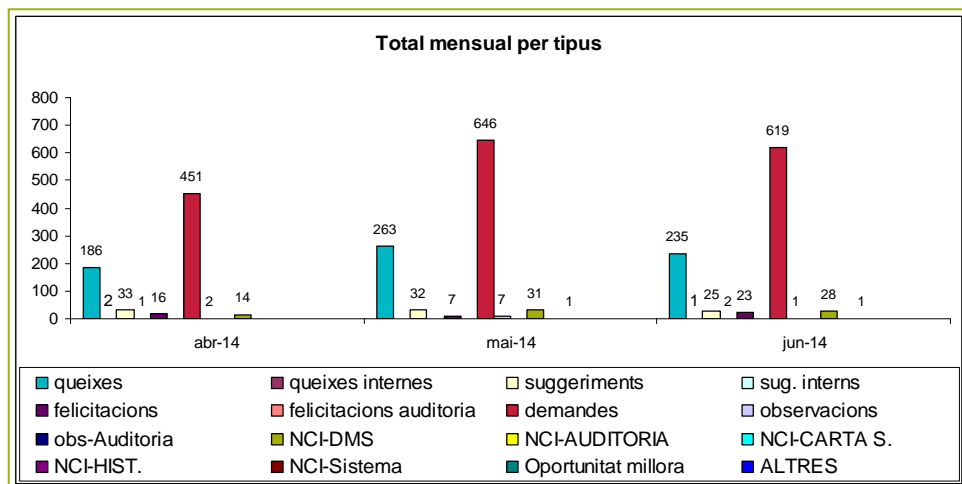


1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL DE RECOLLIDA

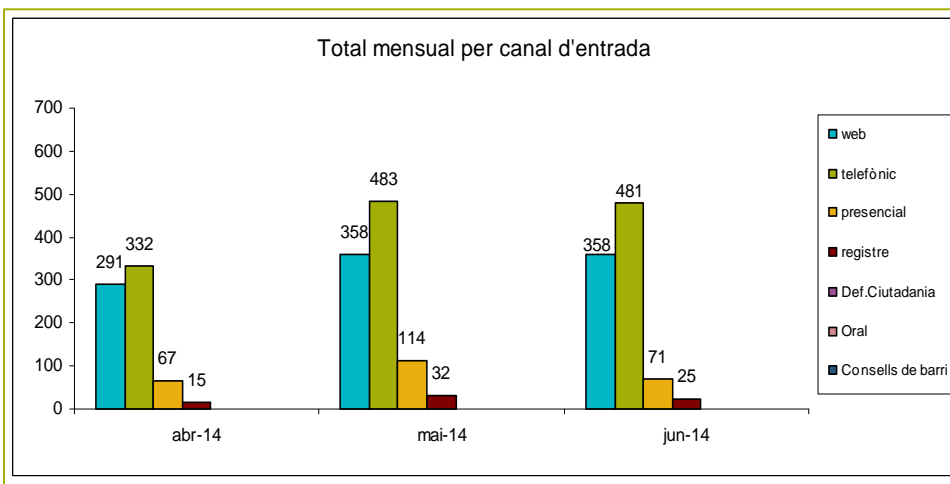
La **recollida** total de DMS (demandes municipals de serveis que inclouen queixes, suggeriments, demandes, observacions i felicitacions) aquest mes ha estat de **935**, la qual cosa suposa un descens d'un 5% respecte del mes anterior. Es tracta d'una xifra de les més altes dels darrers 12 mesos, la mitjana dels quals es troba en 809 DMS. **Només ha estat superada pel mes de juliol de l'any passat, amb 1.072 DMS.** 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 40% més de demandes municipals de serveis (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, tant el mes de juliol de l'any passat com el mes de maig actual va haver-hi un nombre molt elevat de 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 235 i representen el 25% del total, un poc inferior 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 (25) torna a representar aquest mes el 3% del total. Torna a destacar aquest mes l'elevat nombre de DMS d'aquest tipus que s'han registrat.

Felicitations. Aquest mes s'han produït 23 felicitacions, moltes més que el mes passat i que representen el 2% del total. Han estat majoritàriament pel procés GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes). Són 8 en total i en concret per Vialitat (3), Enllumenat (2), Parcs i Jardins de la zona Ponent (1), Mobilitat (1) i Logística (1). Se n'han registrat també 6 per PS (Promoció Socioeconòmica), concretament 5 per Esports i 1 per Teatres municipals. També se n'han registrat 5 per SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana), 4 de temes variis i 1 de seguretat a les platges. També hi ha hagut 3 felicitacions per AC (Atenció Ciutadana), 2 pel SAT i 1 per Urbanisme. Finalment, s'han registrat també 2 felicitacions 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, de informació, d'actuació, de recepció per part d'algun càrrec polític, etc.). Aquest mes s'han registrat 619 demandes, 524 de les quals són del procés SSPC (Policia). Aquest mes les demandes suposen un 67% del total de DMS rebudes, un poc superior al mes anterior. En concret, les demandes per a la Policia representen un 85% de les del tipus "demanda" i un 56% del total mensual de DMS rebudes, percentatges semblants al que és habitual.

Observacions. Hi ha hagut 1 única observació aquest mes, en la qual 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 una queixa interna, referida a problemes per un únic servei higiènci pels usuaris del Casal del Jonquet, i dos suggeriments interns per a Recursos Humans.

No-conformitats internes.

Pel que fa a les NCI de DMS (per excedir els 45 dies sense resoldre la DMS), aquest mes són 28 i suposen només un 3% de les DMS registrades, percentatge igual al del mes passat i un poc superior al del mesos anteriors en què va ser del 2% i de l'1,75%.

També s'ha registrat aquest mes una 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'han registrades.

Finalment, hem d'esmentar que s'han tramès 9 DMS que no eren de competència municipal al Govern de les Illes Balears (2 queixes i 1 suggeriment), al Consell de Mallorca (2 queixes), al Bisbat de Mallorca (1 queixa), al Registre Civil (1 queixa) i a l'Autoritat Portuària (1 queixa).

1.3 TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA

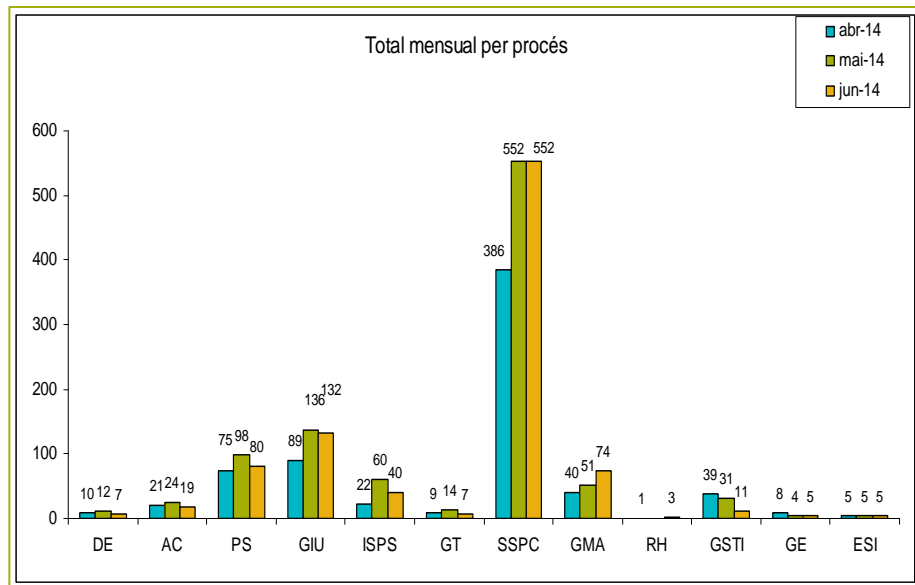
Canal telemàtic. Aquest mes han entrat via web 358 demandes, que representen el 38% del total. És el segon canal més utilitzat aquest mes.

Canal telefònic. Amb 481 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del 51%, torna a ser aquest mes és el canal més utilitzat.

Canal presencial. S'han registrat 71 DMS per aquesta via, que representen el 8% del total.

Registre General. La resta de DMS ha entrat per aquesta via (25) i suposen el 3% del total.

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 552 DMS, el **58% del total**. A continuació trobam aquest mes **GIU** amb 132, un **14% del total**, **PS**, amb 80 DMS (un **9% del total**) i **GMA** amb 74, un **8%**. **Processos amb menor assignació de DMS.** Aquest mes destaca **ISPS** amb 40 i **AC** amb 19, que representen un 4% i un 2% del total respectivament. **Finalment** trobam **GSTI**, **GT**, **DE**, **GE** i **ESI** amb 11, 7, 7, 5 i 5 DMS respectivament, que representen un 1% del total cadascun. Finalment el procés **RH**, amb 3 DMS assignades, no arriba ni a l'1%.

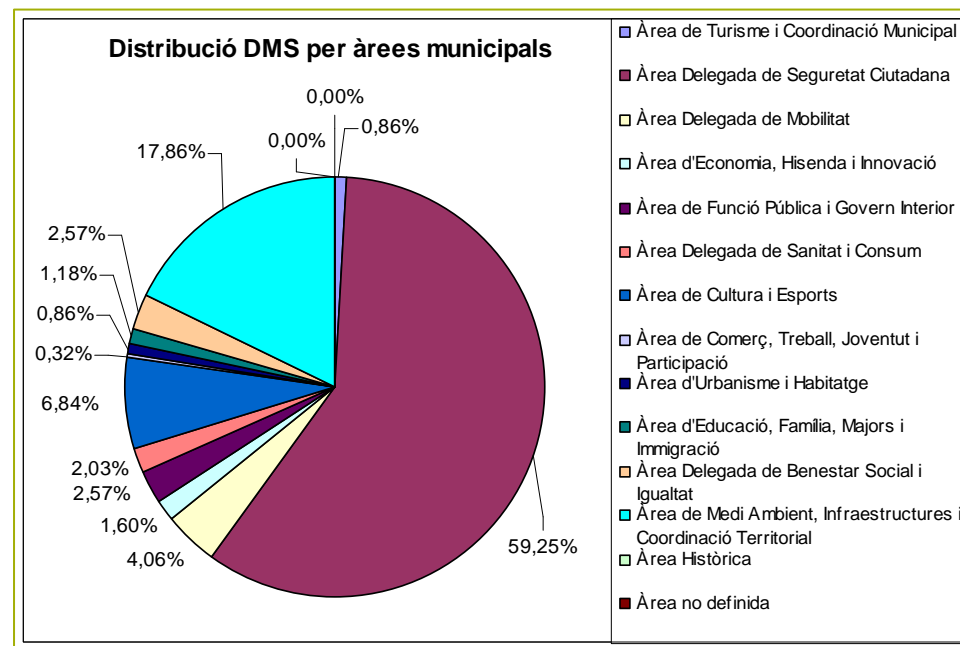
Evolució de l'assignació per processos: els processos d'**SSPC**, **GIU** i **PS** són els que normalment tenen més DMS assignades. Destaca el primer, amb gran diferència per damunt la resta.

1.5. TOTAL MENSUAL PER ÀREA MUNICIPAL

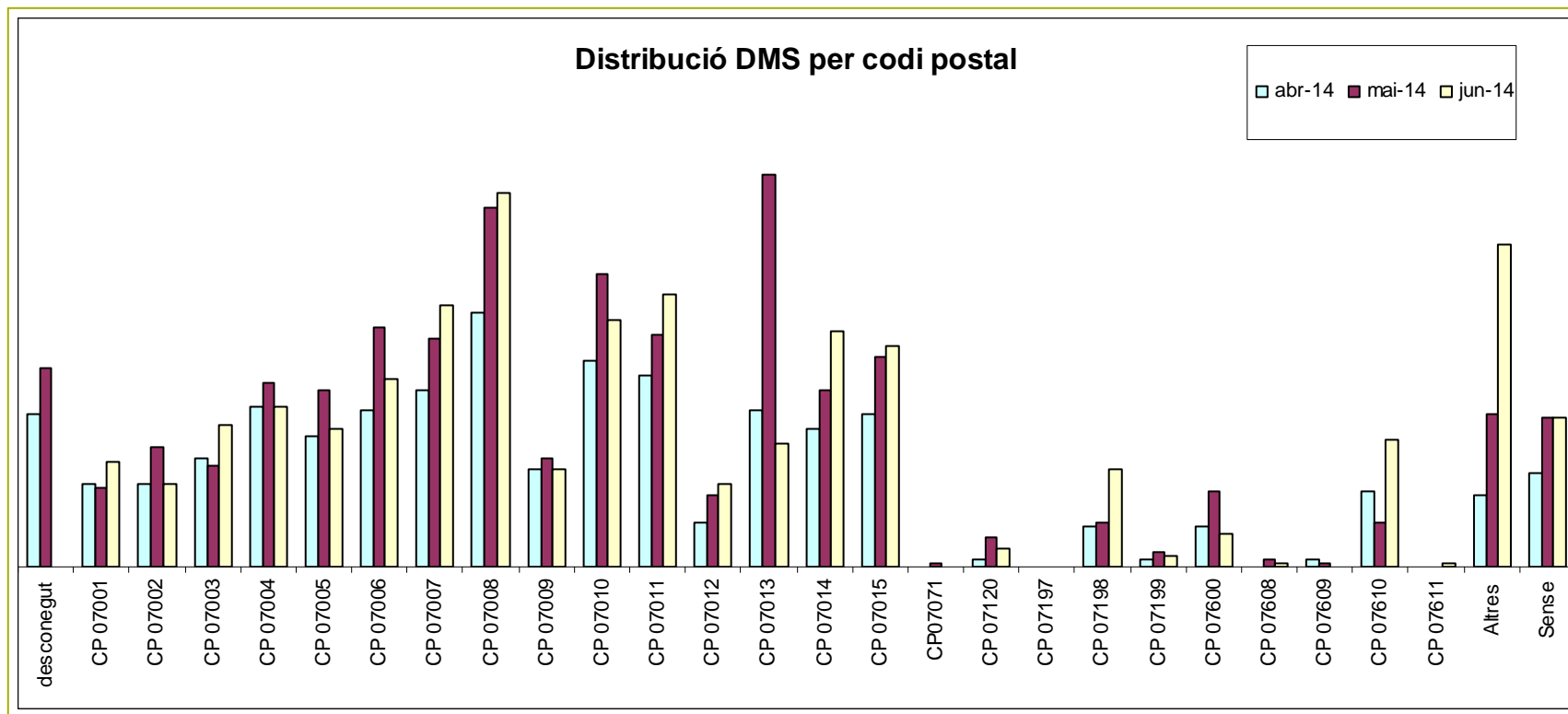
De l'anàlisi dels resultats d'aquest mes podem destacar que la majoria de DMS correspon com sempre a l'Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana, i representa un 59% del total.

A continuació se situen l'Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial, que representa el 18% i l'Àrea de Cultura i Esports, que suposa el 7% del total. Seguidament trobam l'Àrea Delegada de Mobilitat, el 4% del total, les Àrees de Funció Pública i Govern Interior i la Delegada de Benestar Social, que suposen el 3% cadascuna. Seguidament trobam l'Àrea Delegada de Sanitat i Consum i l'Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació, que representen el 2% cadascuna.

A continuació trobam, l'Àrea d'Educació, Família, Majors i Immigració que suposa l'1% del total. I, finalment, representant menys de l'1% l'Àrea d'Urbanisme i Habitatge, l'Àrea de Turisme i Coordinació Municipal i l'Àrea de Comerç, Treball, Joventut i Participació



1.6. TOTAL MENSUAL PER CODI POSTAL



Pel que fa al domicili dels usuaris del DMS, destaquen aquest mes els usuaris de Son Gotleu, que són el més habitual, (CP07008), seguit dels usuaris del CP 07011 (Son Roca), també dels més destacats. Concretament són 100 DMS amb codi postal de Son Gotleu i 73 de Son Roca.

Destaquen també aquest mes les DMS amb codi postal de la Soletat (07007), Cas Capiscol (07010) i Son Armadams (07014).

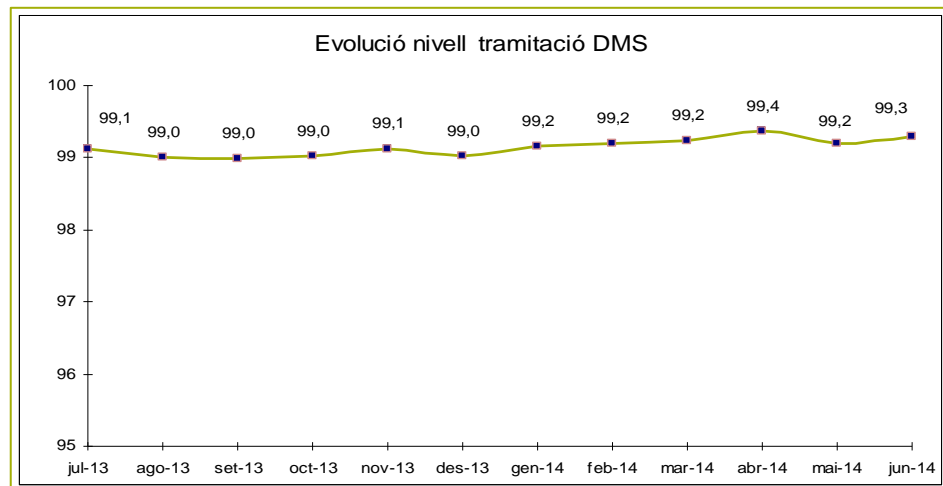
Pel que fa a les demandes amb codis postal que no són de Palma, suposen aquest mes un 9% del total. Finalment, hi ha un 4% de les demandes registrades aquest mes en què no consta el codi postal (obligatori només a través del canal telemàtic).

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

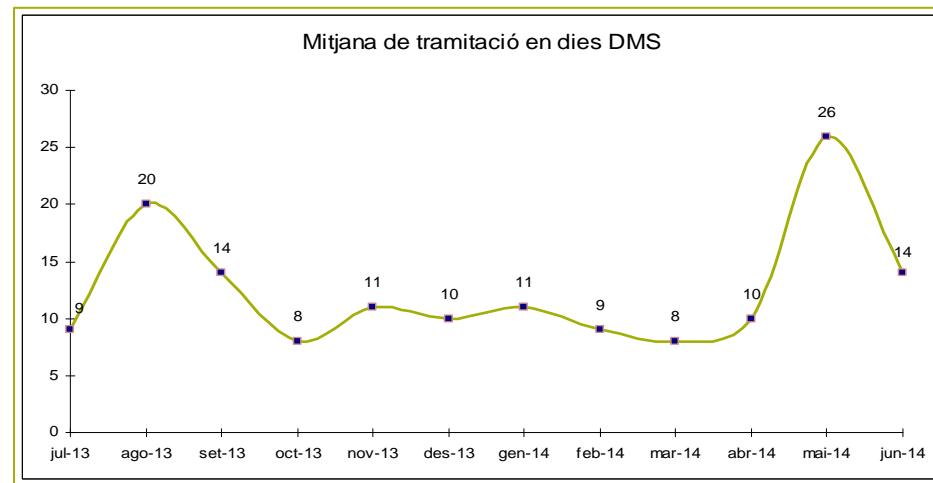
2. GESTOR DE DMS

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

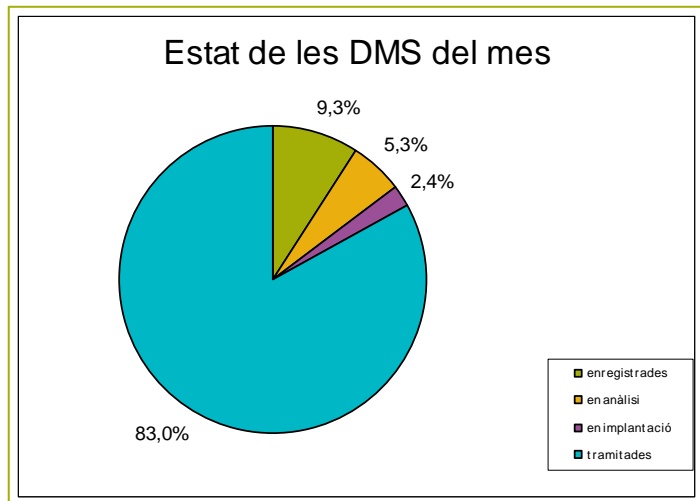
El nivell de tramitació de les DMS es troba aquest mes en el 99,3%, un poc superior al mes anterior i molt alt.

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 13,90. Es tracta d'una mitjana molt més baixa que la del mes passat, i més pròxima a la mitjana habitual. Pel que fa a les queixes s'han tramitat en una mitjana de 15 dies i els suggeriments en 14. Pel que fa a les queixes i suggeriments interns s'han tramitat en 32 dies els primers i en 6 els segons. Les demanes s'han tramitat en una mitjana de 3 dies. Com s'ha anat explicant mes a mes, es consideren demandes la majoria de DMS per al procés SSPC (Policia Local), que antigament 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 14,51 dies; per tant aquest mes sí que es compleix el compromís, que no es va complir el mes passat per què es va donar una mitjana de 25,78 dies.

2.2. ESTAT GENERAL DE LES DMS REGISTRADES EN EL MES



De les 935 DMS registrades durant aquest mes, 776 estan ja tramitades, la qual cosa suposa un 83% de resolució. En canvi, 87 estan encara en estat de registrades, 50 en estat d'anàlisi i 22 en estat d'implantació. Aquest mes el percentatge de resolució de DMS s'ha situat en els termes habituals i està en el mateix nivell que 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 9,3%. 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.

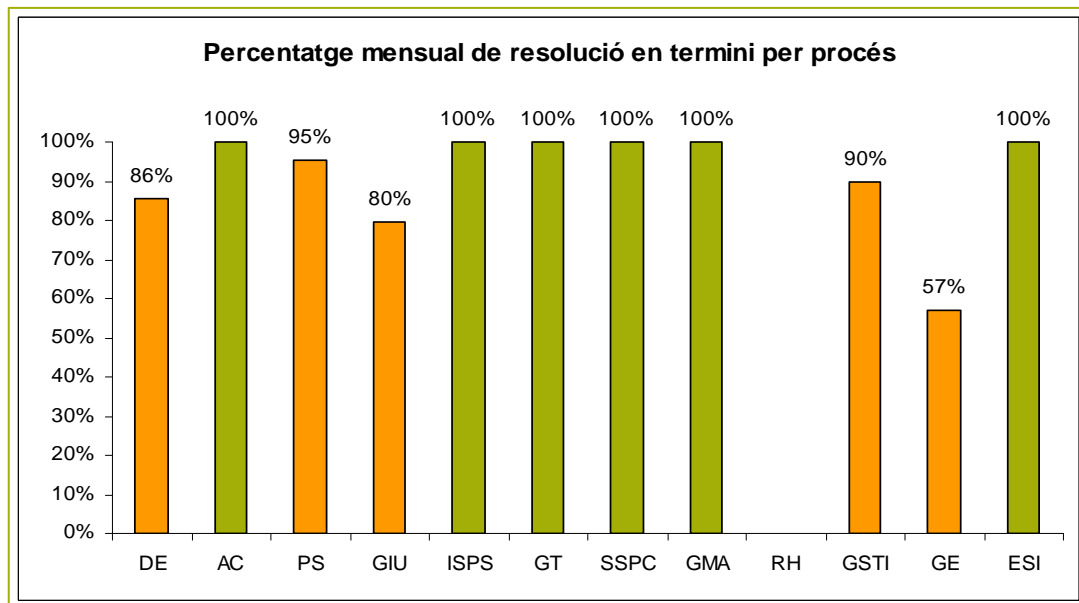
Aquests processos són: **AC, ISPS, GT, SSPC, GMA i ESI**

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, **4 es troben en percentatges alts de resolució i van del 80% de GIU al 95% de PS.**

Pel que fa a DE, hi ha mesos en què baixa el seu percentatge de resolució en termini perquè 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.

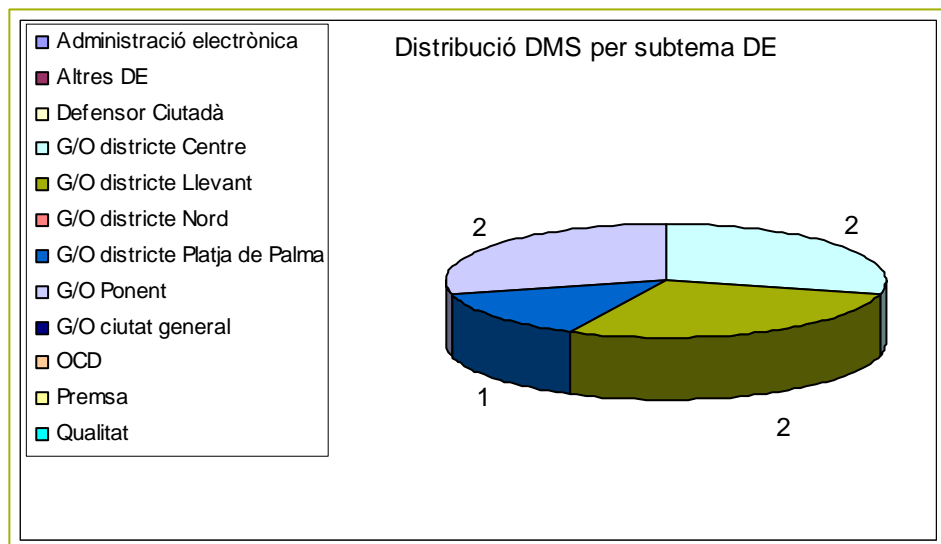
Finalment, destaca el procés GE, amb només un **57% de tramitació en termini** i amb el qual el Departament de Qualitat va establir uns subtemes més concrets per tal de millorar la tramitació de les DMS i que habitualment es troba en un percentatge superior de resolució en termini.

*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 82,05%**, xifra semblant a la dels mesos passats, que estava entre el 78 i el 85%.

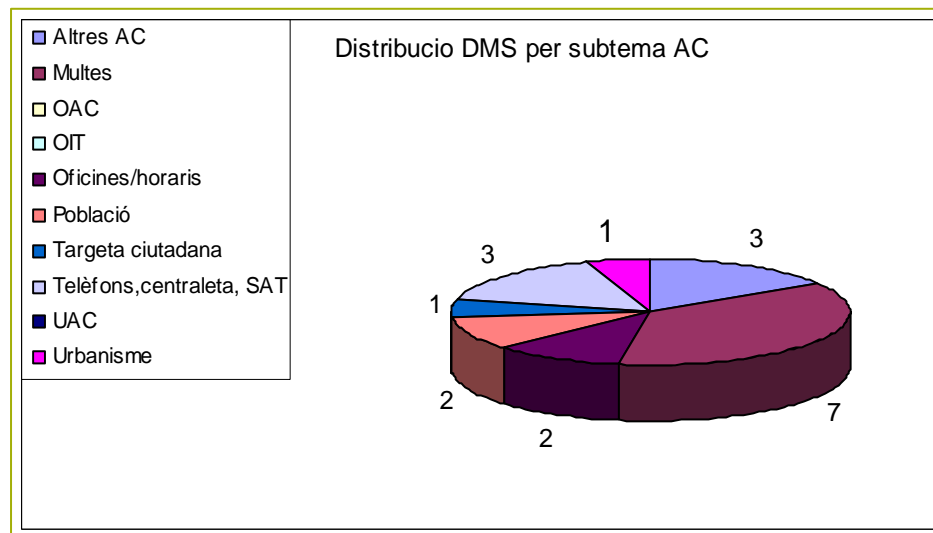


3.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER PROCÉS I SUBTEMA

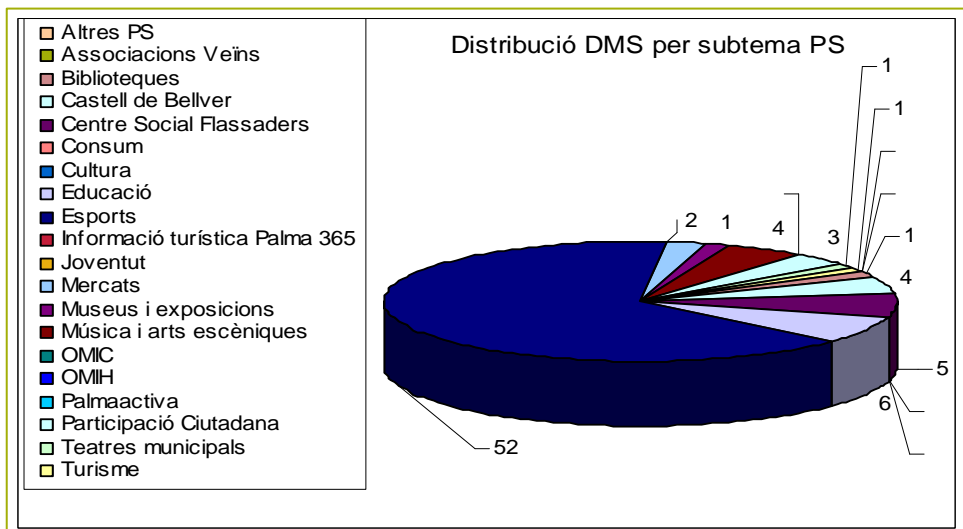
3.2.1. DISTRIBUCIÓ DE DMS DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA)



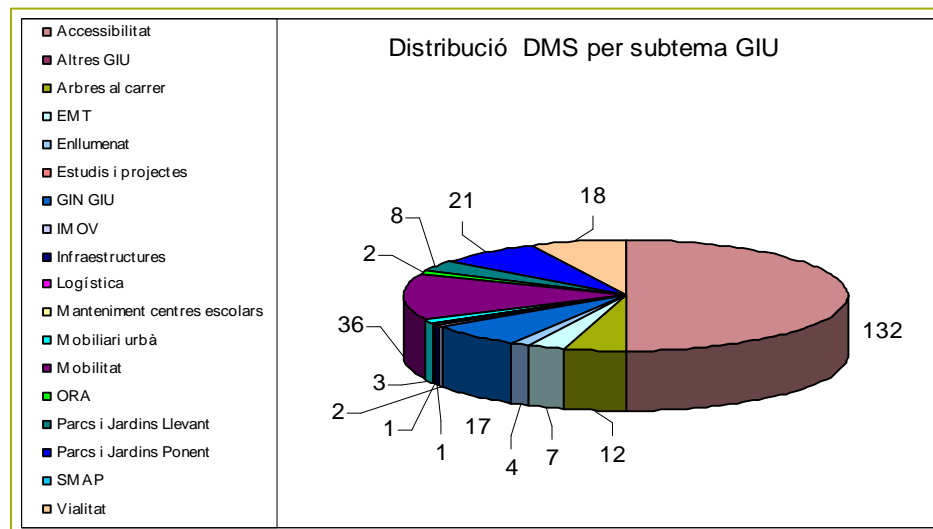
3.2.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ)



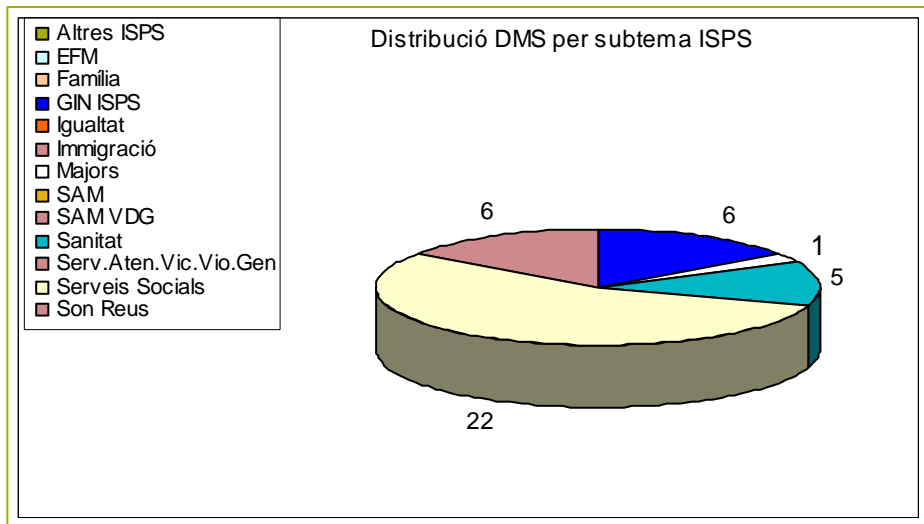
3.2.3. PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA)



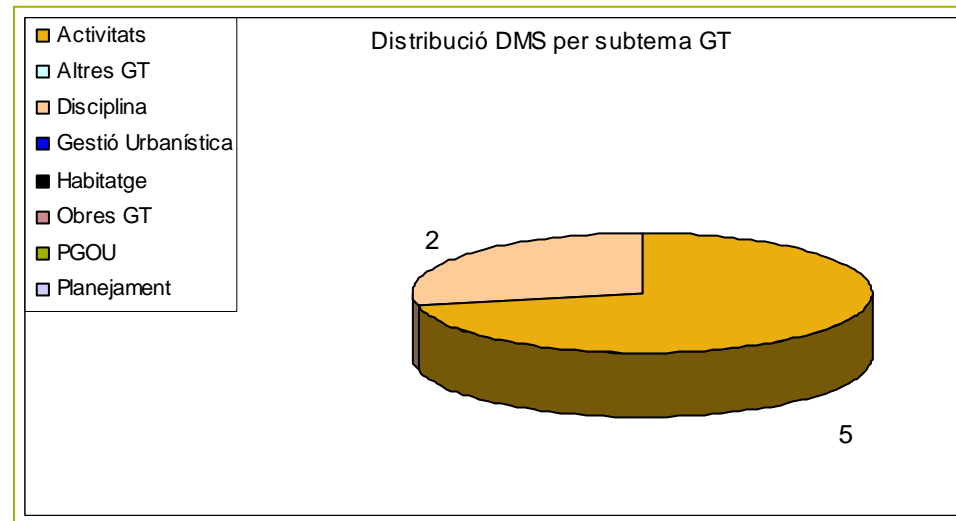
3.2.4. GIU (GESTIÓ D'INFRASTRUCTURES URBANES)



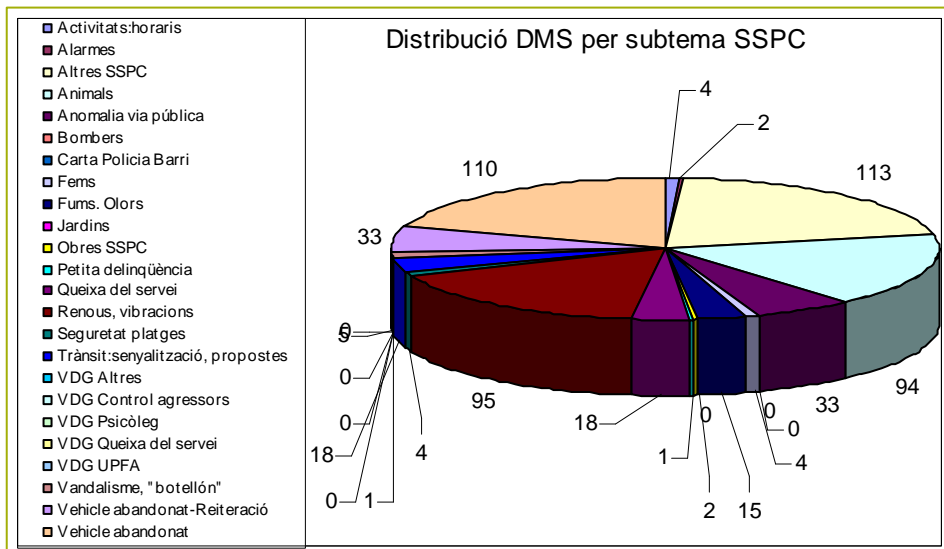
3.2.5. ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT)



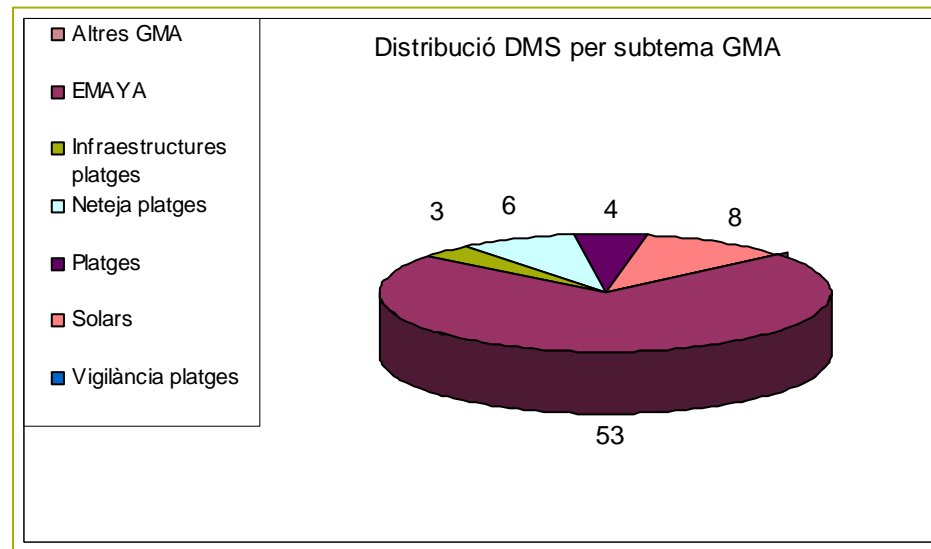
3.2.6. GT (GESTIÓ TERRITORIAL)



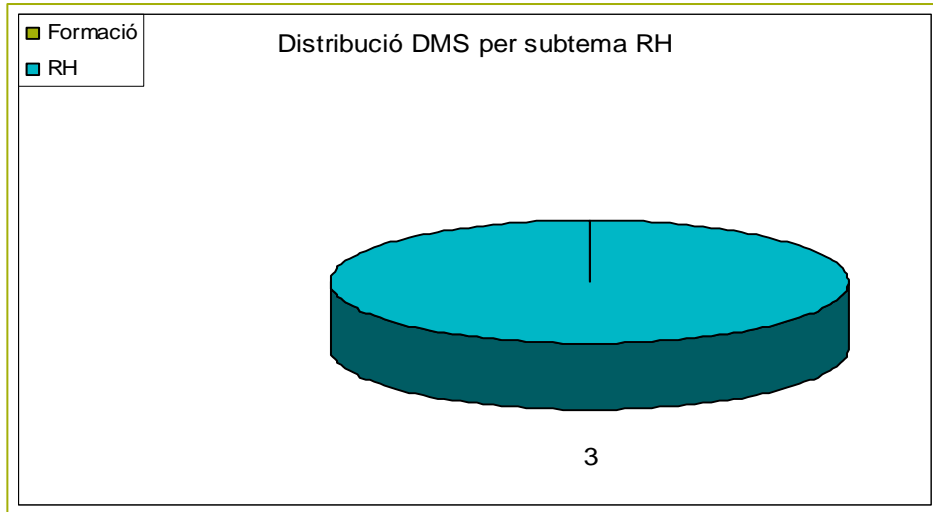
3.2.7. SSPC (SERVEIS DE SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA)



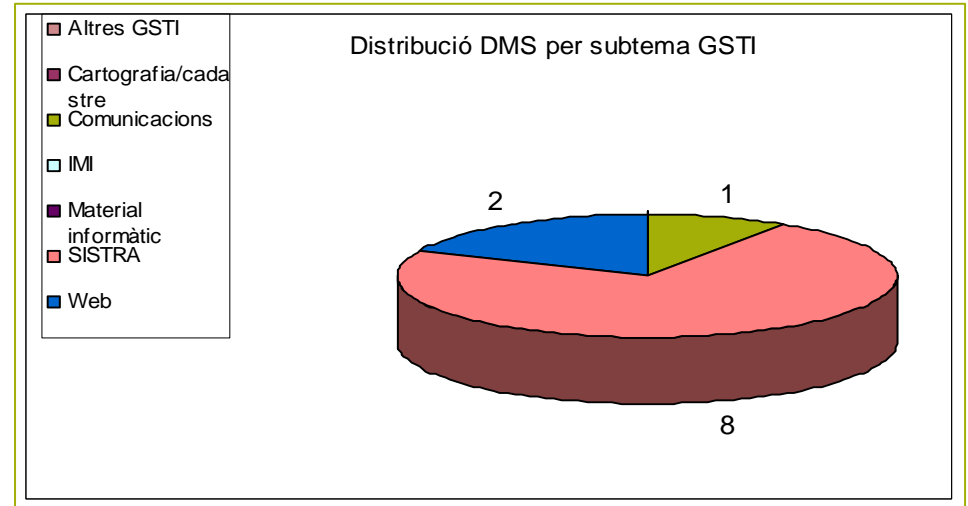
3.2.8. GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT)



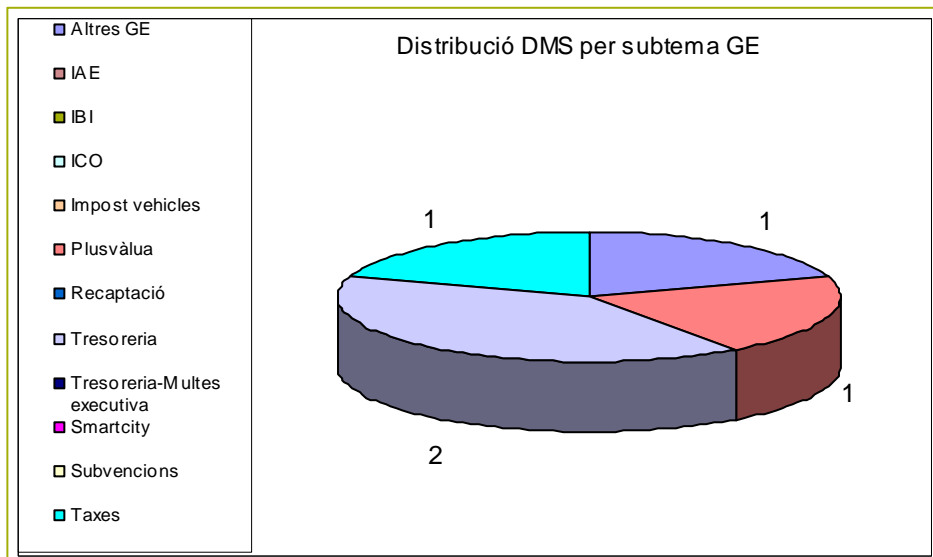
3.2.9. RH (RECURSOS HUMANS)



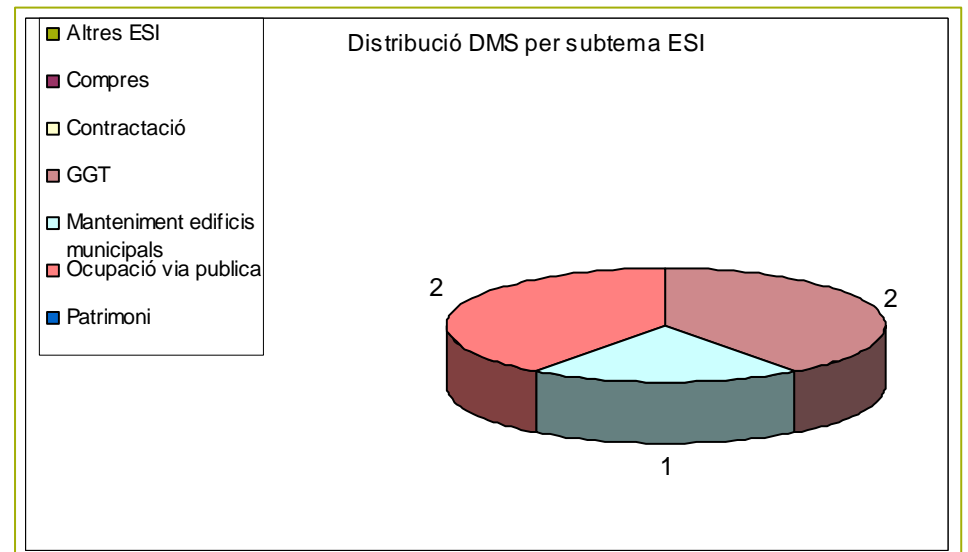
3.2.10. GSTI (GESTIÓ DE SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ)



3.2.11. GE (GESTIÓ ECONÒMICA)



3.2.12. ESI (EQUIPAMENTS I SERVEIS INTERNS)



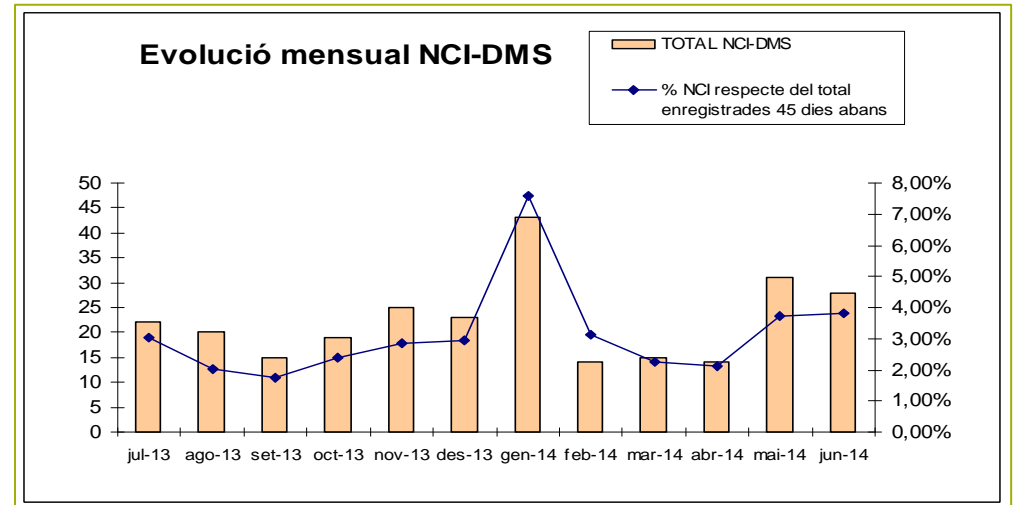
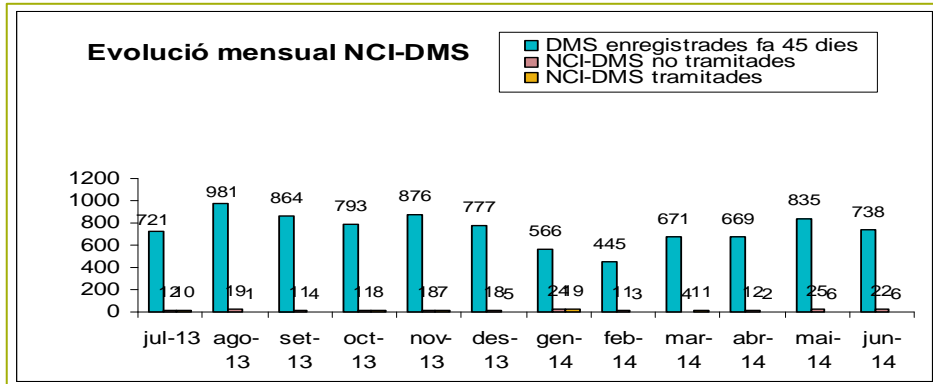
Podem assenyalar com a subtemes més destacats de cada procés en aquest mes els següents:

- DE (Direcció Estratègica). Destaquen els subtemes **Gestió/organització de la ciutat Centre, Llevant i Ponent** amb 2 DMS cadascun.
- AC (Atenció al Ciutadà). Destaca el subtema **Multes** amb 7 DMS.
- PS (Promoció Socioeconòmica). Destaca com sempre el subtema **Esports** amb 52 DMS. Destaquen també 6 DMS del subtema **Educació** relatives a **queixa per la neteja del col·legi Son Canals**, destaca també el subtema **Centre Flassaders**, 5 DMS, 2 relatives a **petició de que es faci l'escoleta d'estiu** que enguany s'ha eliminat i 2 més relatives a **l'obligació de pagar l'activitat de Pilates trimestralment**. Del subtema **Castell de Bellver** hi ha 2 queixes referides a la mala ubicació del punt de venda d'entrades i del subtema **Música i Arts Escèniques**, hi ha dues queixes per **la mala organització en la venda d'entrades per varis concerts**.
- GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes). Hi destaca el subtema **Mobilitat** amb 36 DMS, 2 relatives a la **queixes contra taxistes**. Del subtema **Arbres al carrer** destaquen 4 **queixes per la brutor dels arbres damunt dels cotxes**.
- ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut). Hi destaca el subtema **Serveis Socials** amb 22 DMS, 17 de les quals són **queixes pel retard en el pagament de les ajudes**.
- 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 110 DMS i el subtema **Altres** amb 113, de les quals destaquen 3 **queixes per molèsties de jocs al carrer**, 8 **queixes per fums de barbacoes**, 9 **queixes pels músics al carrer**, 3 **queixes per caravanes a Ciutat Jardí** i 10 **queixes del servei referides a que no ha acudit la policia per queixes per renous**.
- GMA (Gestió del Medi Ambient). Quasi totes són del subtema **EMAYA** (53), 8 d'elles per renous de la neteja. Destaquen també 9 queixes relatives a **Infraestructures i Neteja de les platges**, 2 referents a la **manca de cartells de prohibició de cans a la platja de Cala Gamba**.
- RH (Recursos Humans). Només hi ha 3 DMS per **Recursos Humans**.
- GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació). Destaquen 8 DMS del subtema **SISTRA**, 8 relatives a **problemes amb l'obtenció de certificats d'empadronament a través del web**.
- GE (Gestió Econòmica). Aquest mes destaquen 2 DMS del subtema **Tresoreria**.
- ESI (Equipaments i Serveis Interns). Destaquen 2 DMS per a **Gabinet General Tècnic** i 2 més per a **Ocupació de la via pública**.

A nivell transversal destaquen, com sempre, les queixes rebudes per **renous**. N'hi ha 70 relatives a renous d'animals, assignades a la Policia Local o a Medi Ambient segons el seu contingut. També hi ha 95 DMS sobre renous de persones al carrer, a interiors d'habitatges o a bars, competència la majoria de la Policia Local (renous de fusteries, d'aire condicionat, etc) i alguna per Museus i Exposicions i per la Gerència d'Urbanisme (activitat de guarderia). Pel que fa a queixes per renous de maquinària, la majoria corresponen a Policia (9), 6 a EMAYA pel renou de la recollida nocturna i 1 a Infraestructures relativa a una obra a la via pública..

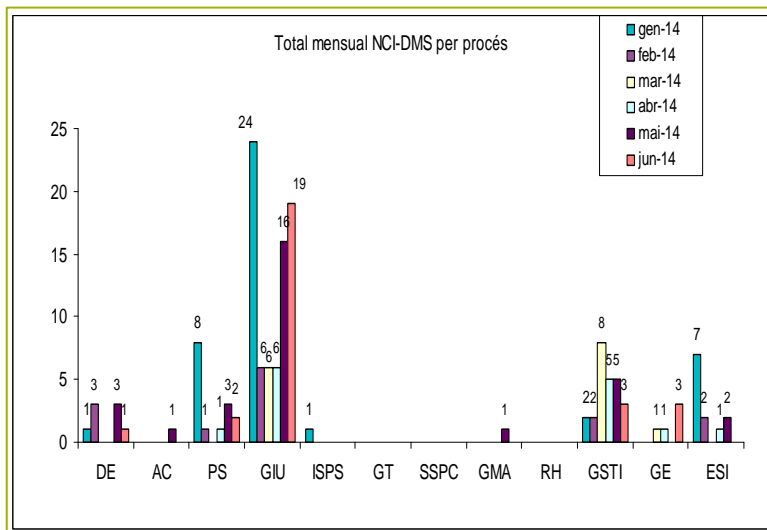
Destaquen també les queixes per **ocupació de la via pública**, 27 derivades a la Policia i que es refereixen en molts de casos a excessiva ocupació de taules i caires. També són destacables les que es refereixen a molèsties per "botellón", la majoria derivades a la Policia i alguna per Infraestructures.. Pel que fa a **queixes per plagues animals**, són 7 i segons el seu contingut s'han assignat a Infraestructures, Sanitat o Medi Ambient. Pel que fa a queixes per l'atenció rebuda, s'han derivat a diversos processos perquè es referien a queixes del SAT, Informació turística, ORA, Mobilitat, Multes, Participació ciutadana 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 28 NCI-DMS, que representen un percentatge del 3,79% de les DMS registrades fa 45 dies. Aquest percentatge es troba en un nivell un poc superior al de mesos anteriors, en què va ser del 2% i de l'1,75%. Habitualment 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 30-06-2014 s'ha tramitat ja un 21,43% d'aquestes NCI-DMS, percentatge un poc baix.

4.1.2. TOTAL MENSUAL D'NCI-DMS PER PROCÉS



Només 5 processos han tingut DMS que no s'han tramitat en el termini establert i són DE, PS, GIU, 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 19, de les quals 8 són de temes de mobilitat, 10 relatives a Parcs i Jardins i 1 s'arbres al carrer. Representen el 67% del total de NCI-DMS.

GSTI i GE són els processos que segueixen GIU en nombre d'NCI-DMS, en concret 6, tres de cada procés.. 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 l'11% cadascun.

Seguidament trobam PS amb 2 NCI-DMS, que representen el 7% del total.

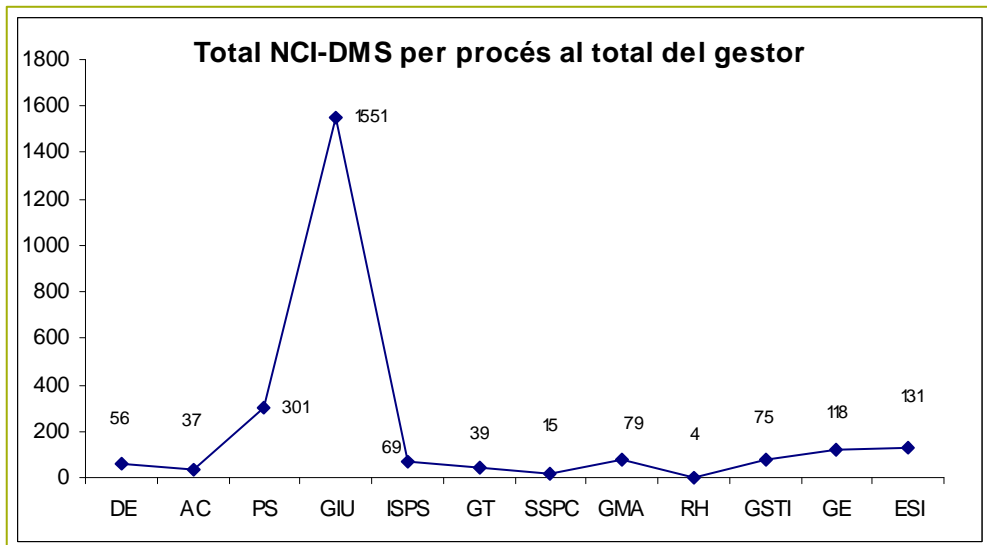
Finalment, DE amb 1 NCI-DMS, suposa el 4% del total.

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

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.

Destaca aquest mes GE amb només un 57% 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 aquest efecte, trobam sempre en primer lloc GIU, actualment amb 1.551, 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 4 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 EUROCCOP, 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 a nivells que van de les 37 d'AC a les 301 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.

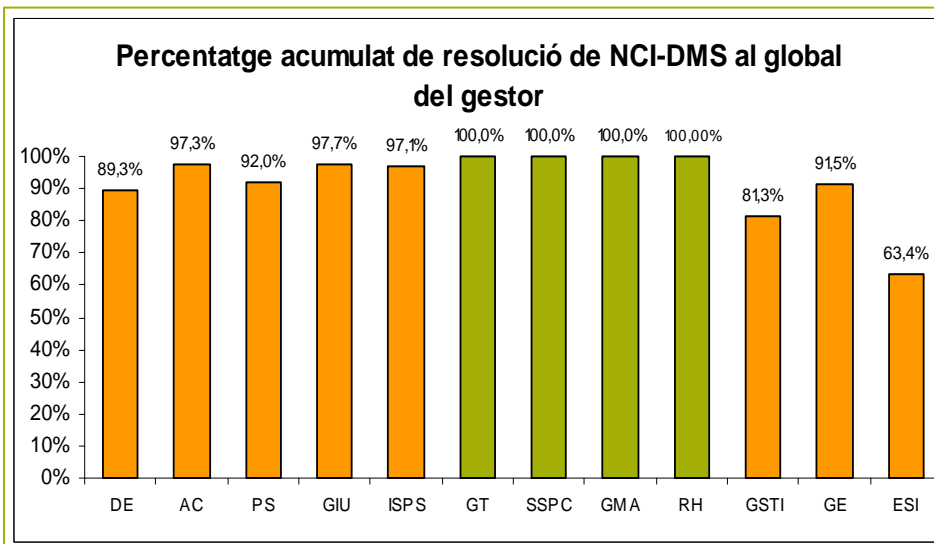
4.1.4 RESOLUCIÓ D'NCI-DMS AL GLOBAL DEL GESTOR

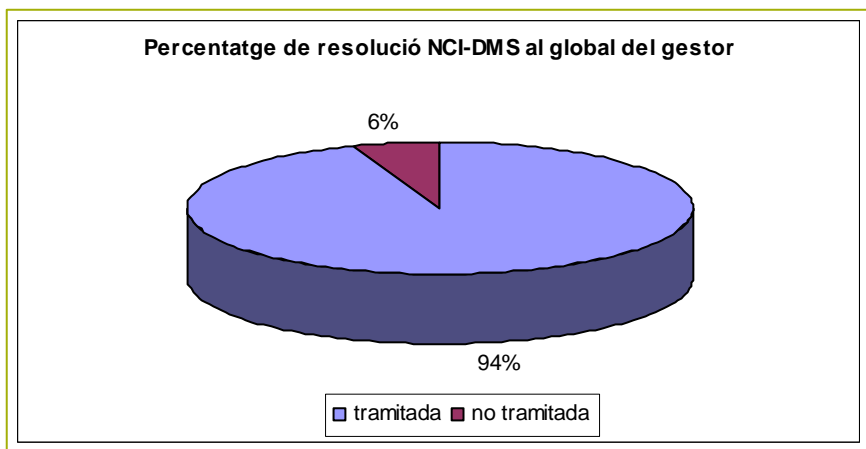
Quant a resolució d'aquestes NCI-DMS, hi ha 4 processos amb un 100% d'NCI-DMS que ja estan tramitades, GT, SSPC, GMA i RH.

Destaquen com a processos amb un percentatge elevat de resolució de les NCI-DMS GIU amb un 97,7%, AC amb un 97,3%, ISPS amb un 97,1%, PS amb un 92% i GE amb un 91,5.

Amb uns percentatges un poc més baixos trobam PS, DE i GSTI, amb un 92%, un 89,3% i un 81,3% respectivament.

Destaca finalment el procés ESI, amb el percentatge més baix de resolució: 63,4%. 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 seus responsables municipals o les queixes relatives a edificis i instal·lacions municipals.





Al total del gestor DMS hi consten actualment 2.475 NCI-DMS, de les quals 2.335 es troben en estat de tramitades. Per tant, es dona un 94% de resolució, un 1% inferior 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 en el procés ESI amb diverses accions que s'han duit a terme des de Qualitat.

4.2. NCI-CARTES SERVEI

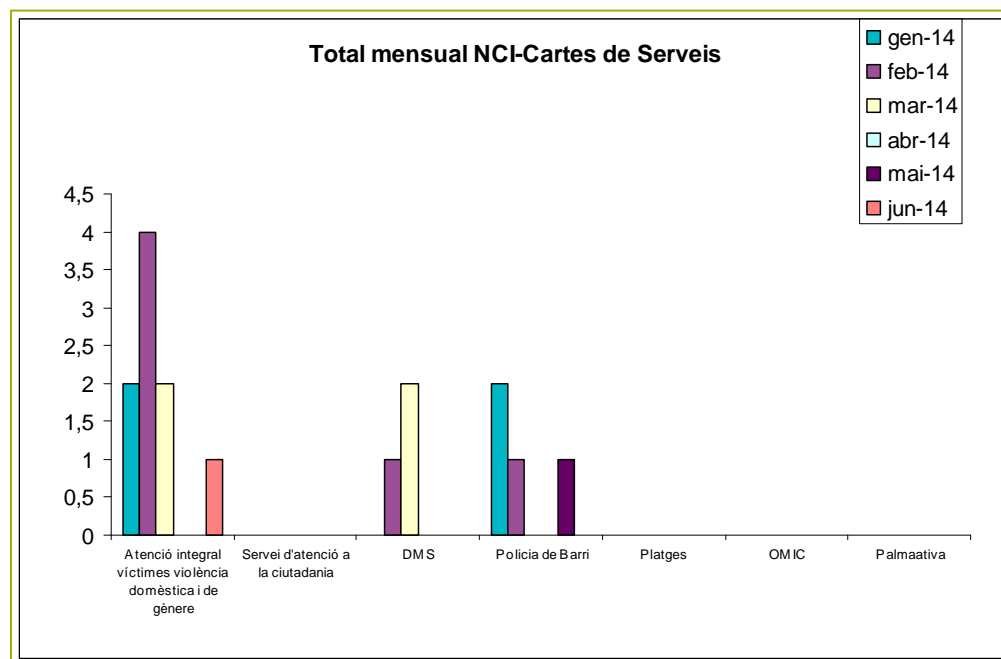
S'ha registrat una única NCI-Cartes de servei (per incompliment dels compromisos adquirits), de la Carta d'Atenció Integral a Víctimes de Violència Domèstica i de Gènere.

4.3. NCI-SISTEMA

Aquest mes no s'han registrat NCI-Sistema.

4.4. NC AUDITORIA

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

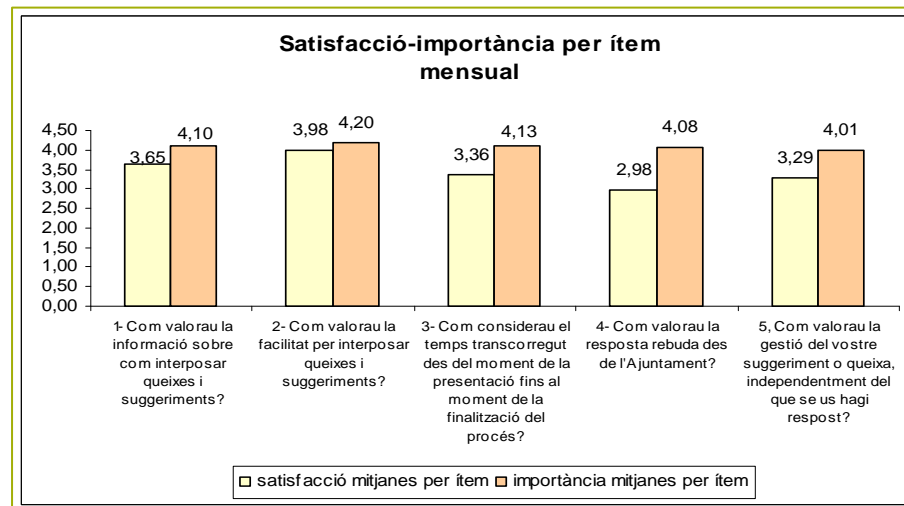
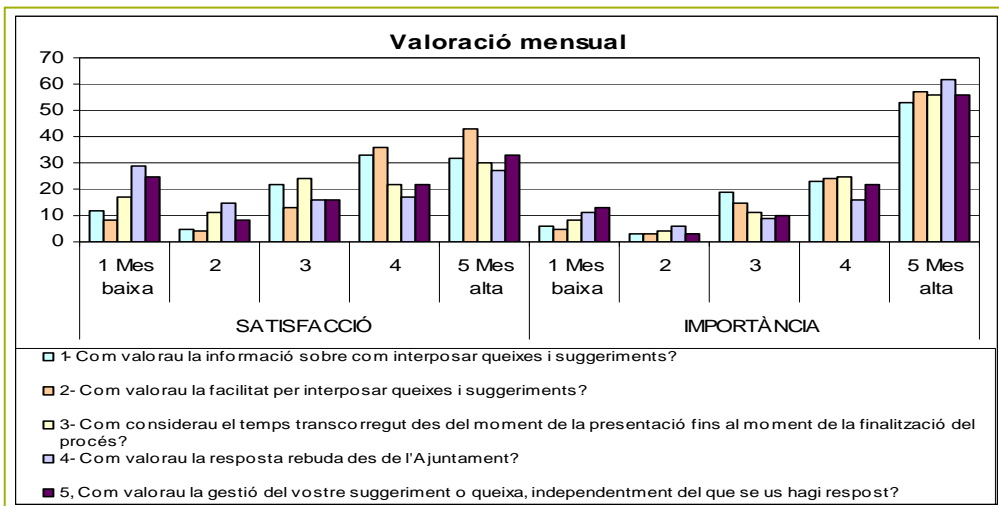


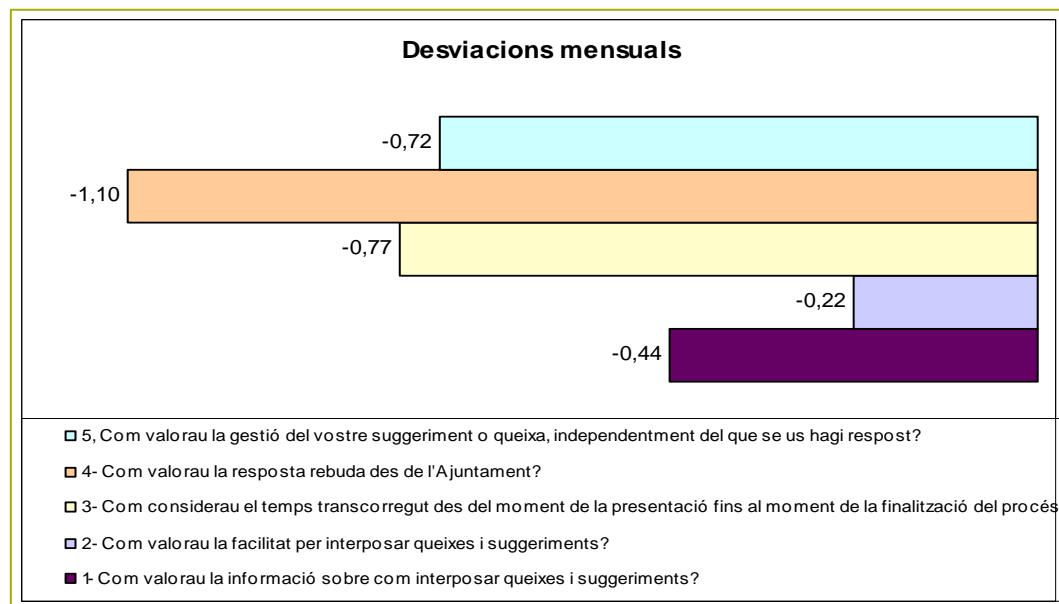
5. MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ

Aquest més han arribat al Departament de Qualitat 104 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:

jun-14	SATISFACCIÓ					IMPORTÀNCIA				
	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?	12	5	22	33	32	6	3	19	23	53
2- Com valoreu la facilitat per interposar queixes i suggeriments?	8	4	13	36	43	5	3	15	24	57
3- Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés?	17	11	24	22	30	8	4	11	25	56
4- Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament?	29	15	16	17	27	11	6	9	16	62
5, Com valoreu la gestió del vostre suggeriment o queixa, independentment del que se us hagi respost?	25	8	16	22	33	13	3	10	22	56





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 resum, els ítems més ben valorats presenten desviacions superiors a les del més passat però més semblants a les habituals.**

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 3,65 de mitjana de satisfacció i un 4,10 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,44, inferior a la dels mesos passats.

2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 3,98 de mitjana de satisfacció i un 4,20 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,22. Aquest mes torna a ser l'ítem més ben valorat.

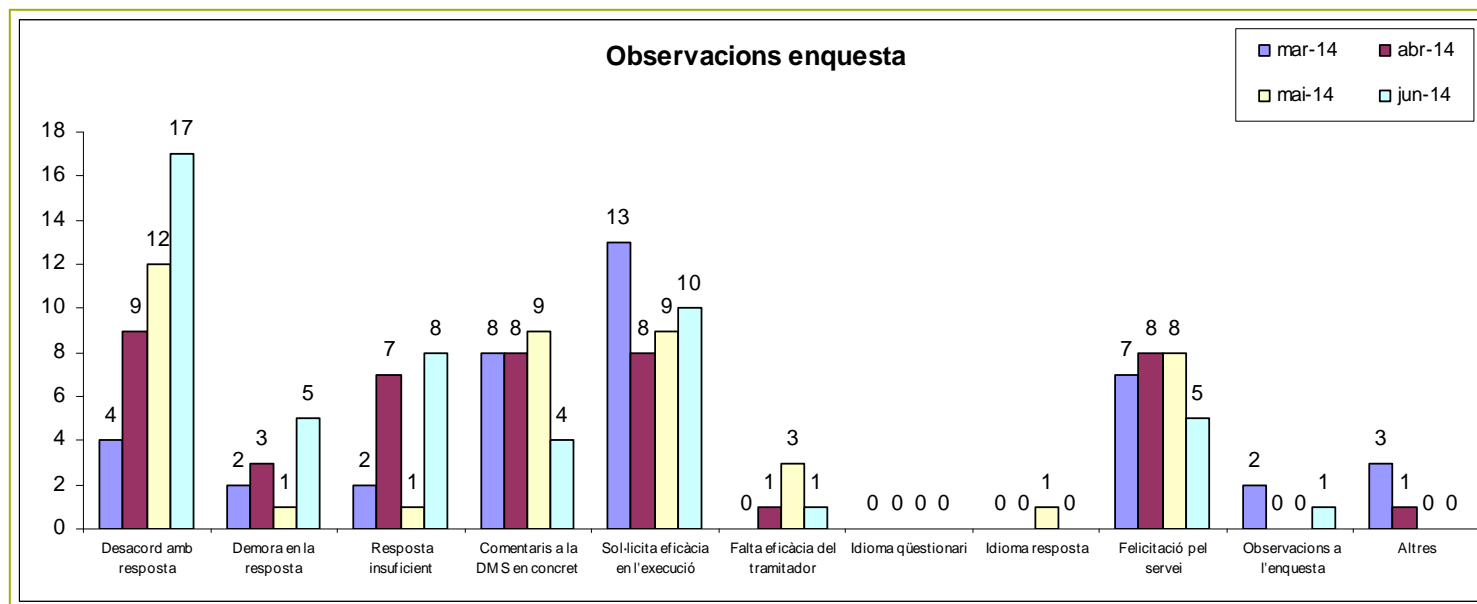
3. Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés? S'ha valorat amb un 3,36 de mitjana de satisfacció i un 4,13 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,77.

4. Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament? Pel que fa a satisfacció, té una valoració de 2,98 i pel que fa a importància, de 4,08. S'ha donat una desviació d'1,10, molt elevada. Per tant, 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 3,29 de mitjana de satisfacció i amb un 4,01 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,72.

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 3,29 sobre 5**.

També s'inclou a l'enquesta automàtica la possibilitat de fer suggeriments o aportacions. Aquest mes han entrat 51 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 d'aquest mes tornen a ser de desacord amb la resposta (17) i representen un 32% del total. A continuació trobam 10 observacions que són sol·licituds d'eficàcia en l'execució (20% del total), 8 són comentaris sobre resposta insuficient (16%), hi ha també cinc observacions sobre demora en la resposta (10% del total), i 4 comentaris a la DMS en concret, que representen el 8% del total. Finalment, hi ha 1 observació sobre la falta d'eficàcia del tramitador i 1 observació a l'enquesta, que representen el 2% cadascuna.

Destaquen també 5 felicitacions pel servei, tres menys que els dos mesos anteriors i que suposen el 10% del total d'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

03/06/2014 11:57

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	

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 Delegada de Sanitat i Consum
GT (Gestió Territorial)	Son Reus	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	GIN ISPS	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació 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
SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana)	PGOU	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
	Planejament	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
	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 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