
INFORME DE RECEPCIÓ I GESTIÓ

DEMANDES MUNICIPALS DE SERVEIS

MAIG 2014

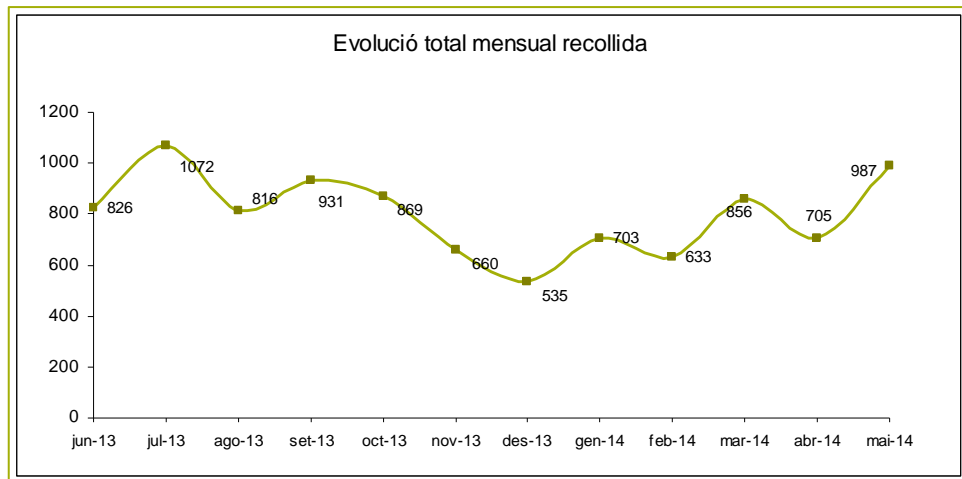
ÍNDEX

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

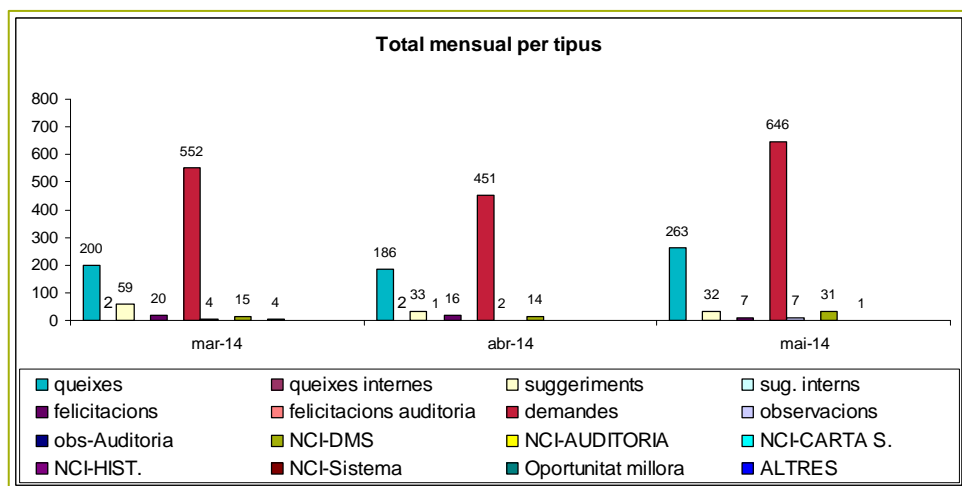


1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL DE RECOLLIDA

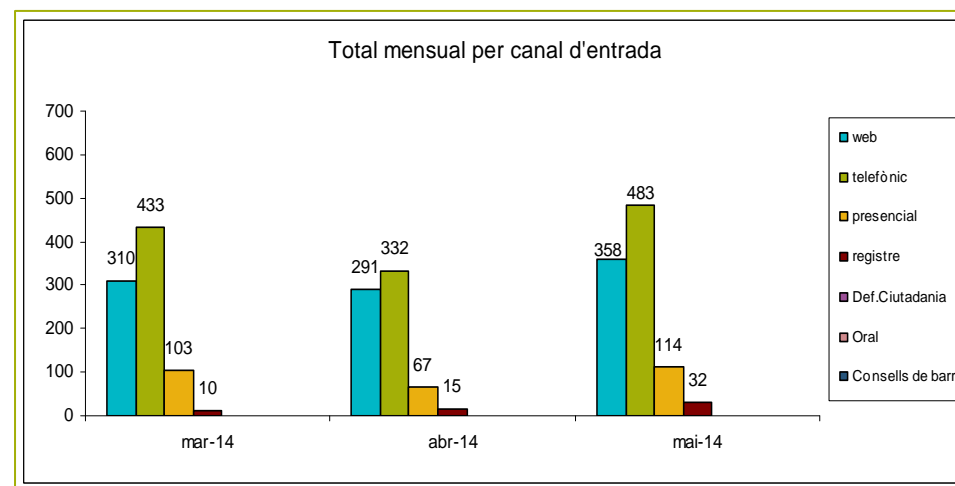
La **recollida** total de DMS (demandes municipals de serveis que inclouen queixes, suggeriments, demandes, observacions i felicitacions) aquest mes ha estat de **987**, la qual cosa suposa un **increment del 40% respecte del mes anterior**. Es tracta d'una xifra de les més altes dels darrers 12 mesos, la mitjana dels quals es troba en 799 dies. **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 263 i representen el **27% del total**, un poc superior al percentatge del mes passat. És, juntament amb les demandes (peticions d'actuació de la Policia Local), un dels tipus més habituals.

Suggeriments. El nombre de suggeriments (32) representa 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 **7 felicitacions**, quasi la meitat que el mes passat, i representen **l'1% del total**. Han estat majoritàriament pel procés **PS (Promoció socioeconòmica)**. Són 5 en total i en concret per Teatres Municipals (1), Esports (3) i Turisme (1). Se n'ha enregistrat també 1 per **GIU (Gestió d'infraestructures urbanes)**, concretament pel Servei d'Enllumenat i 1 per **ISPS (Integració social i promoció de la salut)**, concretament per Serveis Socials.

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 **646 demandes**, 527 de les quals són del procés SSPC (Policia). Aquest mes les demandes suposen **un 65% del total de DMS rebudes**, un poc superior al mes anterior. En concret, **les demandes per a la Policia representen un 53% del total mensual de DMS i un 82% de les del tipus "demanda", percentatges iguals als habituals.**

Observacions. Hi ha hagut 7 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 no n'hi ha hagut cap.

No-conformitats internes.

Pel que fa a les NCI de DMS (per excedir els 45 dies sense resoldre la DMS), aquest mes són 31 i suposen només **un 3% de les DMS registrades, un percentatge un poc superior al del mesos passats, 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 de Policia de Barri.

Pel que fa a no-conformitats internes del sistema, aquest mes tampoc 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 (3 queixes), al Consell de Mallorca (4 queixes i 1 demanda) i al Bisbat de Mallorca (1 queixa).

1.3 TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA

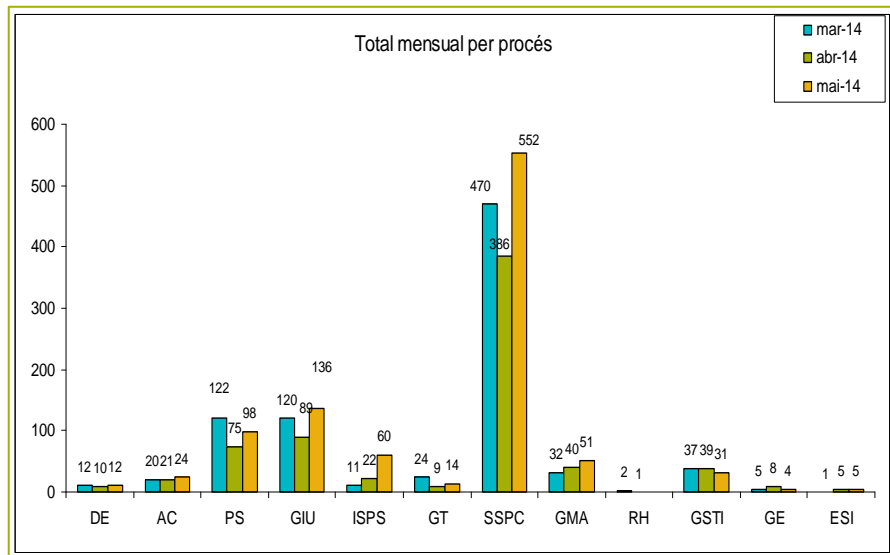
Canal telemàtic. Aquest mes han entrat via web 358 demandes, que representen el 36% del total. És el segon canal més utilitzat aquest mes.

Canal telefònic. Amb 483 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del 49%, **torna a ser aquest mes és el canal més utilitzat.**

Canal presencial. S'han registrat 114 DMS per aquesta via, que representen el 12% del total. **Aquest mes ha augment el nombre de DMS arribades per aquesta via atès el nombre elevat de queixes relatives al pagament de les ajudes de Serveis Socials, que, preferentment s'han dipositat a les bústies de queixes i suggeriments.**

Registre General. La resta de DMS ha entrat per aquesta via (32) 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 **57% del total**. A continuació trobam aquest mes **GIU** amb 136, un **14% del total**, i **PS**, amb 98 DMS (un **10% del total**).

Processos amb menor assignació de DMS. Aquest mes destaca **ISPS** amb 60, **GMA** amb 51, **GSTI** amb 31 i **AC** amb 24, que representen un 6%, un 5%, un 3% i un 2% del total cadascun.

Finalment trobam **GT**, **DE** i **ESI** amb 14, 12 i 5 DMS respectivament, que representen un 1% del total cadascun. Finalment el procés **GE**, amb 4 DMS assignades, no arriba ni a l'1%.

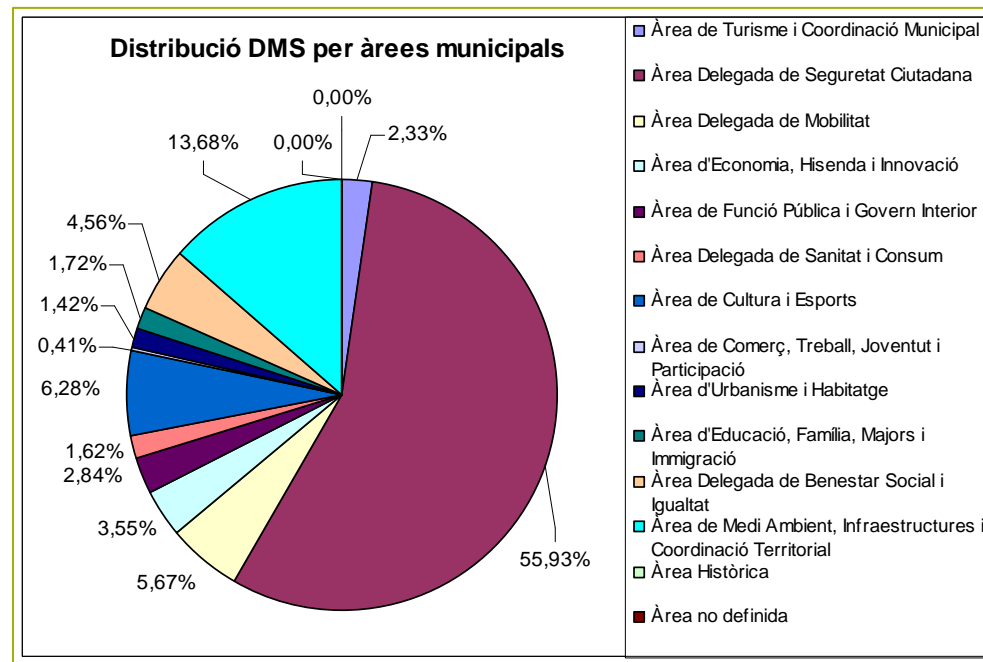
Evolució de l'assignació per processos: els processos d'**SSPC**, **GIU** i **PS** són els que normalment tenen més DMS assignades. Destaca el primer, amb gran diferència per damunt la resta.

1.5. TOTAL MENSUAL PER ÀREA MUNICIPAL

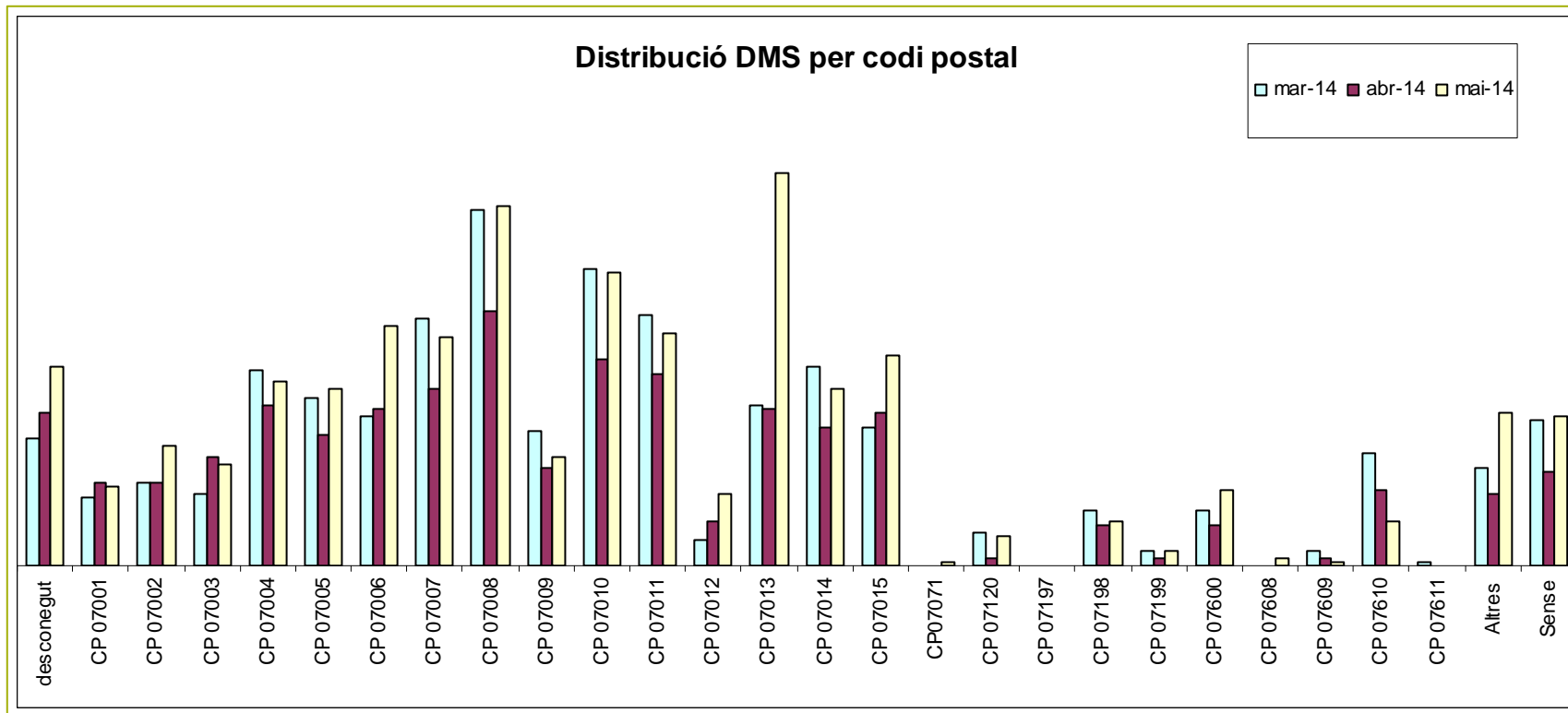
De l'anàlisi dels resultats d'aquest mes podem destacar que la majoria de DMS correspon com sempre a l'Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana, i representa un 56% del total.

A continuació se situen l'Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial, que representa el 14% i l'Àrea de Cultura i Esports, que suposa el 8% del total. Seguidament trobam l'Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació, el 6% del total, l'Àrea Delegada de Mobilitat, que representa el 6%, i l'Àrea Delegada de Benestar Social. Seguidament trobam l'Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació, que representa el 4%, i l'Àrea de Funció Pública i Govern Interior, amb un 3%.

A continuació trobam l'Àrea de Turisme i Coordinació Municipal, l'Àrea d'Educació, Família, Majors i Immigració i l'Àrea Delegada de Sanitat i Consum, que suposen un 2% cadascuna. I, finalment, representant un 1% l'Àrea d'Urbanisme i Habitatge i un 0,41%, 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 Rapinya (CP07013), seguit dels usuaris del CP 07008 (Son Gotleu), que són el més habitual i el 07010 (Cal Capiscol), també dels més destacats.

Concretament són 105 DMS amb codi postal de Son Rapinya, 96 de Son Gotleu i 78 de Cal Capiscol.

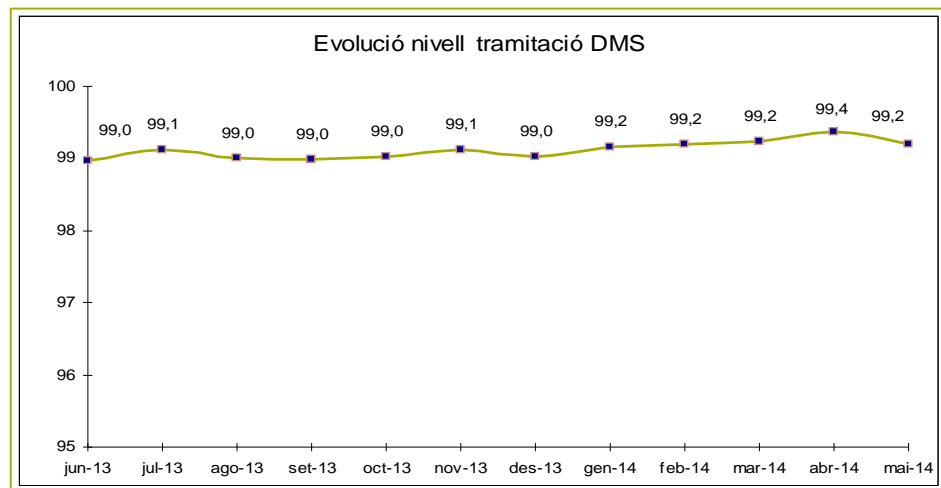
Pel que fa a les demandes amb codis postal que no són de Palma, suposen aquest mes un 4% del total. Finalment, hi ha un altre 4% de les demandes registrades aquest mes en què no consta el codi postal (obligatori només a través del canal telemàtic) i un 5% amb codi postal DESCONEGUT.

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

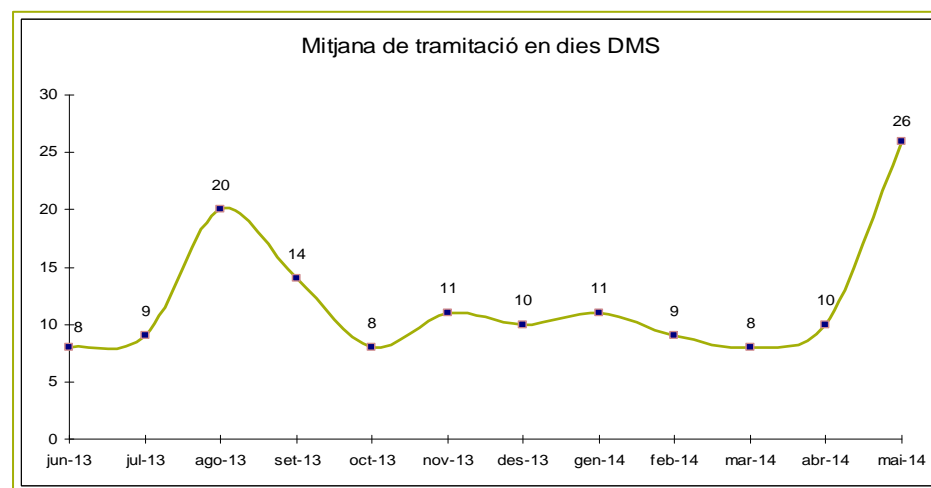
2. GESTOR DE DMS

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

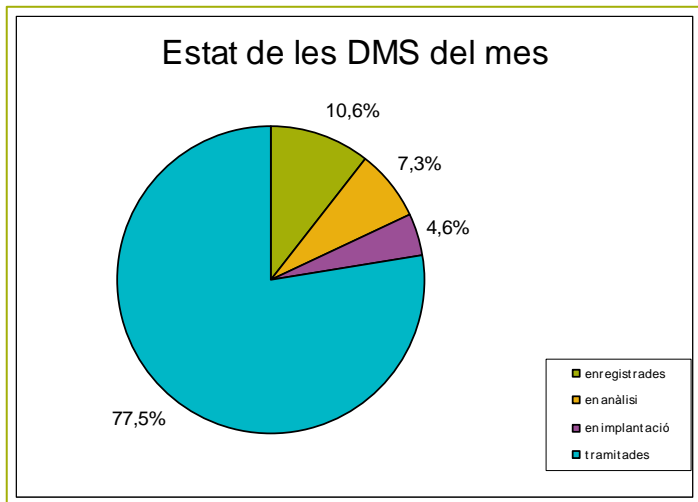
El nivell de tramitació de les DMS es troba aquest mes en el 99,2%, un poc inferior al mes anterior, però molt alt.

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 25,66. Es tracta d'una mitjana molt elevada, sobretot si la comparem amb la de la resta de l'any, i està motivada per l'elevat nombre de dies en què s'han tramitat les queixes (32), però sobretot el de les queixes internes (39). Podem considerar que les queixes han duplicat els dies de tramitació respecte del que és habitual i les queixes internes gairebé els han triplicat. Pel que fa als suggeriments, s'han tramitat aquest mes en 19 dies, també superior a l'habitual. El mateix ha passat amb les demandes, que s'han tramitat en una mitjana de 12 dies i que sol ser molt inferior. Com s'ha anat explicant mes a mes, es deu a la consideració com a demandes de la majoria de DMS per al procés SSPP (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 25,78 dies; per tant, no es compleix aquest mes el compromís.

2.2. ESTAT GENERAL DE LES DMS REGISTRADES EN EL MES

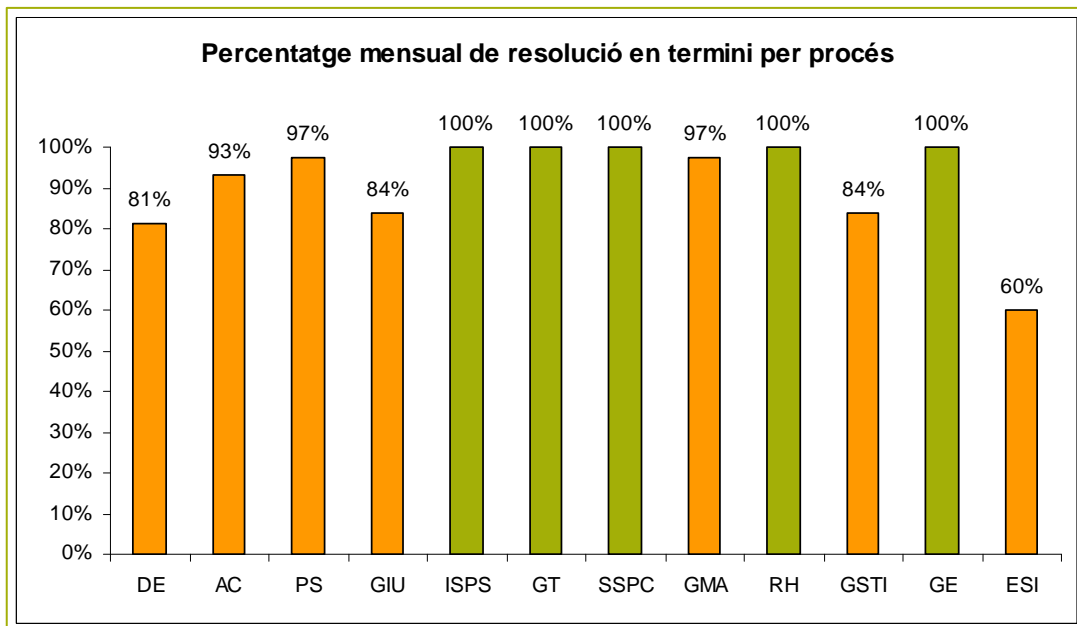


De les 987 DMS registrades durant aquest mes, 765 estan ja tramitades, la qual cosa suposa un 77,51% de resolució. En canvi, 105 estan encara en estat de registrades, 72 en estat d'anàlisi i 45 en estat d'implantació. Aquest mes el percentatge de resolució de DMS ha tornat a baixar respecte dels mesos passats i està 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, i en tot cas encara disposen almenys de 15 dies per a ser tramitades. A més, s'ha de destacar el gran augment en el nombre de DMS rebudes aquest mes.

Respecte de les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat de registrades, suposen un 10,6%. 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 **5 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: **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, **5 es troben en percentatges alts de resolució i van del 81% de DE al 97% de PS.**

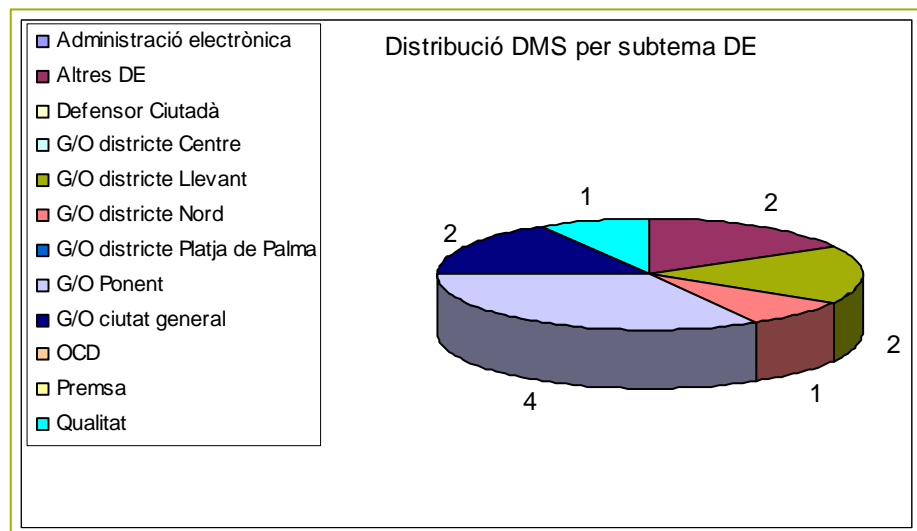
Pel que fa a DE, hi ha mesos en què baixa el seu percentatge de resolució en termini perquè té assignades demandes de caràcter estratègic per les quals s'ha de demanar resposta a responsables polítics (Batlia, regidories de districte, etc.) i que no se solen rebre en un termini breu.

Finalment, destaca el procés ESI, amb només un 60% de tramitació en termini i amb el qual el Departament de Qualitat està intentant aconseguir una millora, sobretot en els temes relatius a edificis municipals.

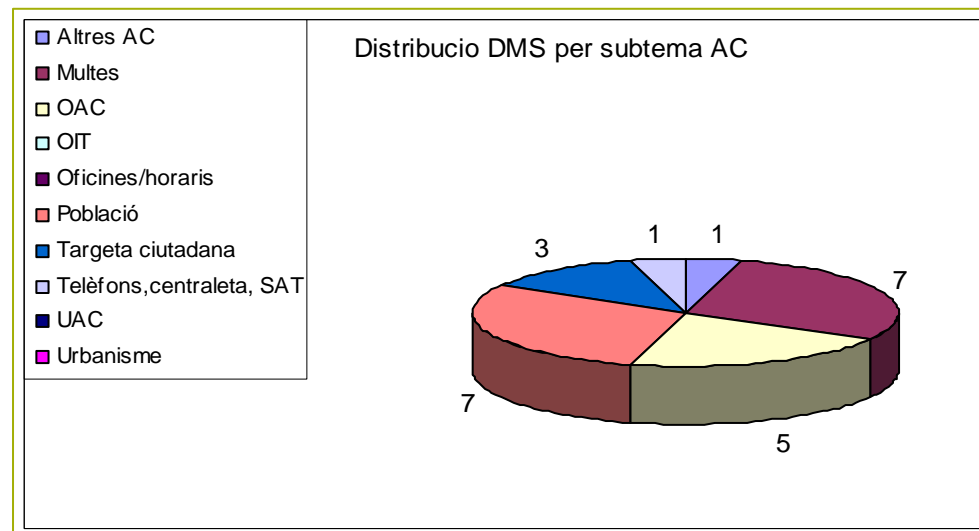
*Pel que fa a la **correcció de les respostes donades als usuaris**, mensualment es revisen aquestes a través d'un mostreig; aquest mes **s'han considerat correctes en un 93,75%**, xifra bastant més elevada que la dels mesos passats, que estava entre el 78 i el 85%.

3.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER PROCÉS I SUBTEMA

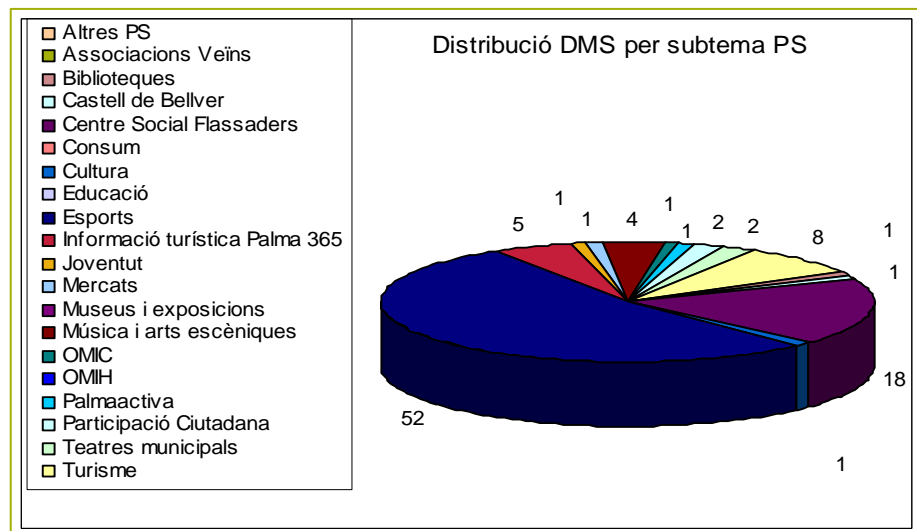
3.2.1. DISTRIBUCIÓ DE DMS DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA)



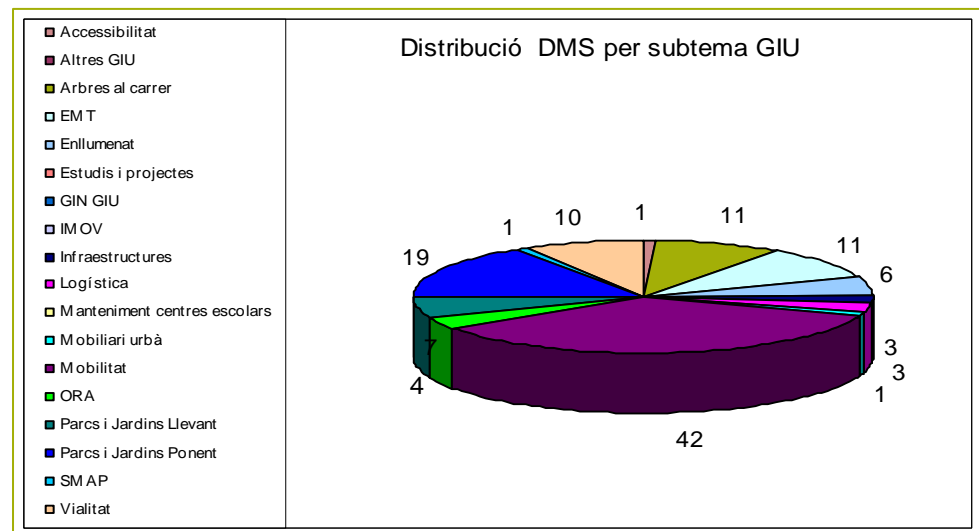
3.2.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ)



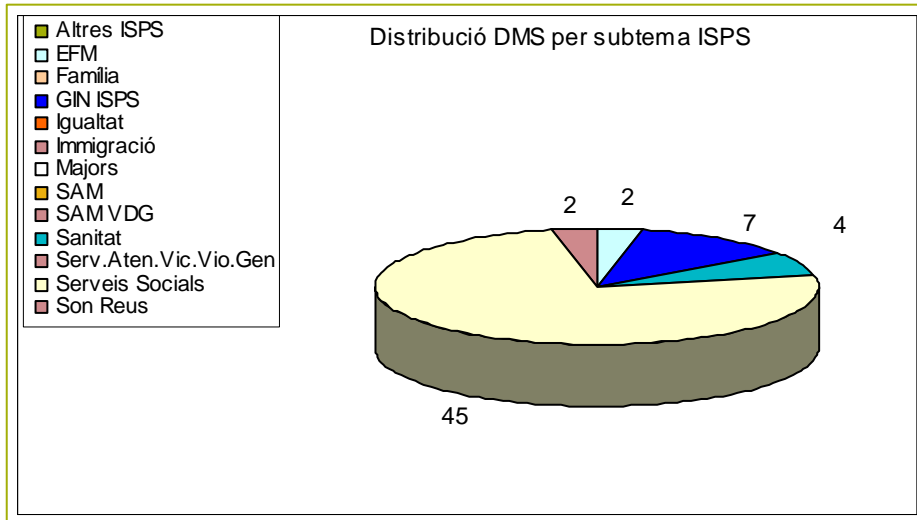
3.2.3. PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA)



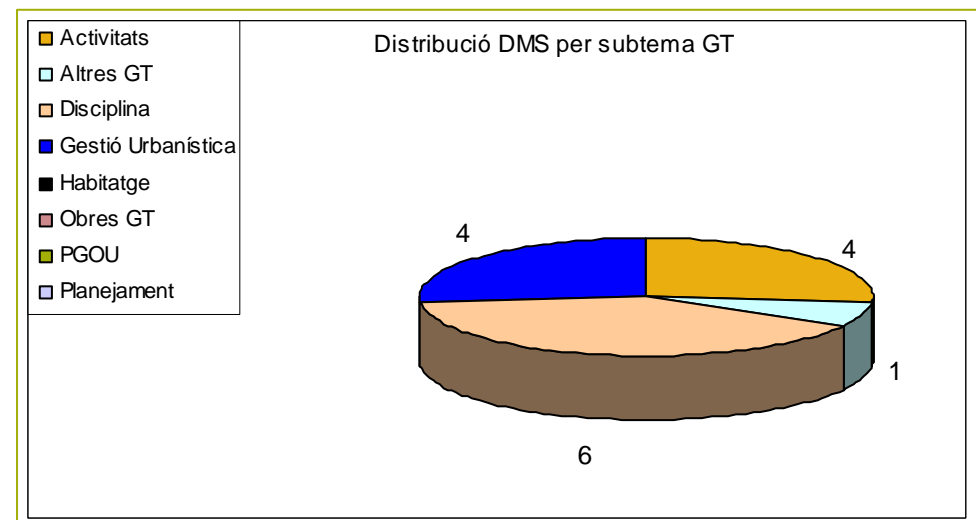
3.2.4. GIU (GESTIÓ D'INFRASTRUCTURES URBANES)



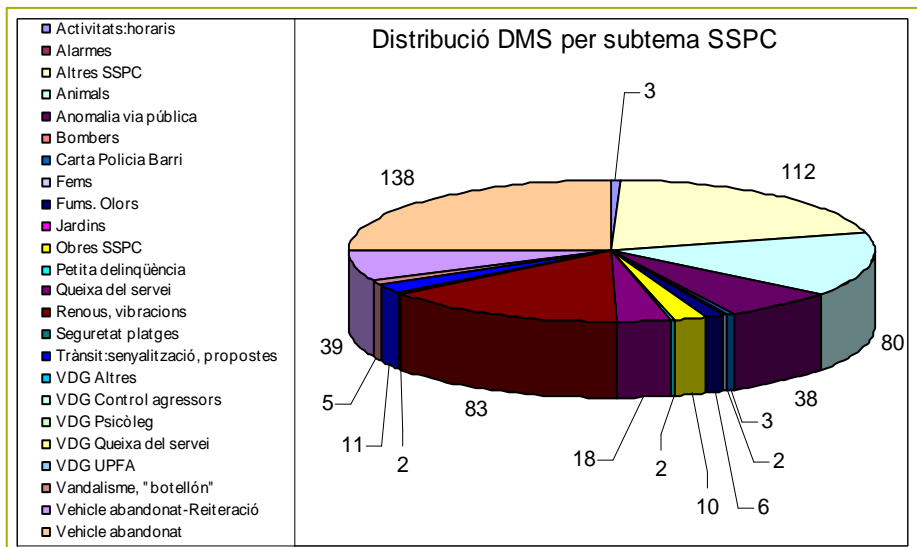
3.2.5. ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT)



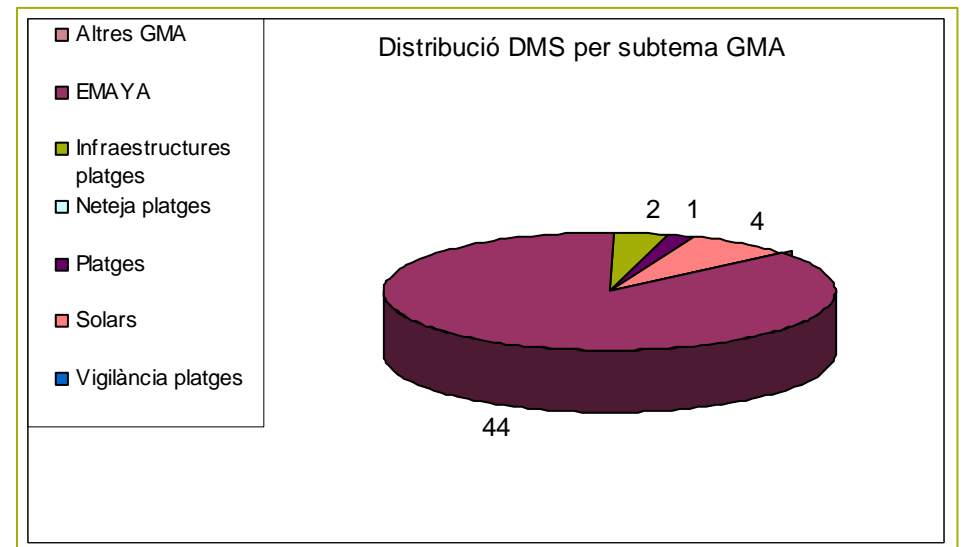
3.2.6. GT (GESTIÓ TERRITORIAL)



3.2.7. SSPC (SERVEIS DE SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA)



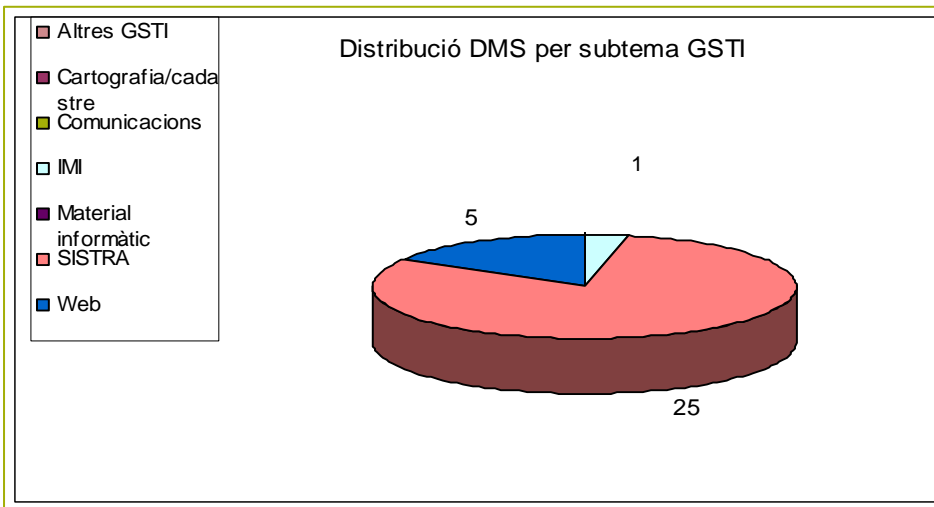
3.2.8. GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT)



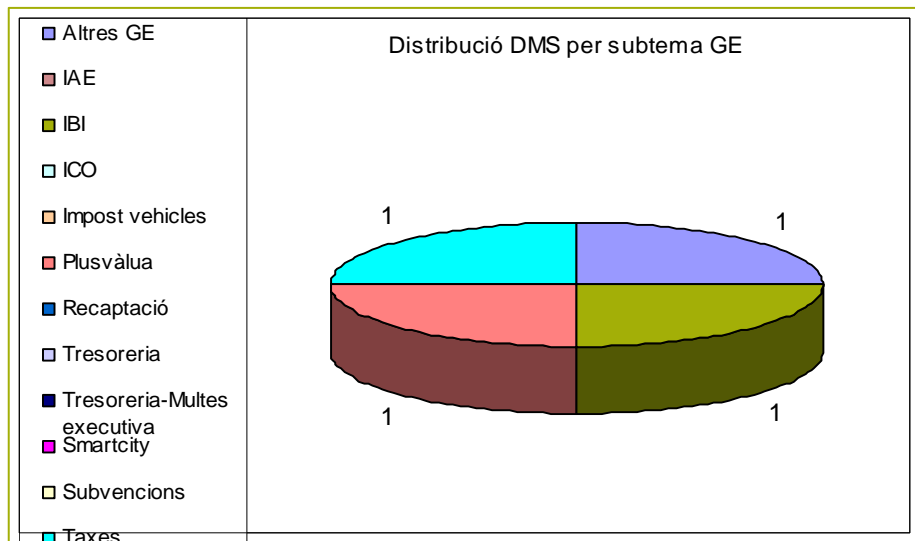
3.2.9. RH (RECURSOS HUMANS)

El mes de maig no hi ha DMS assignades a aquest subtema.

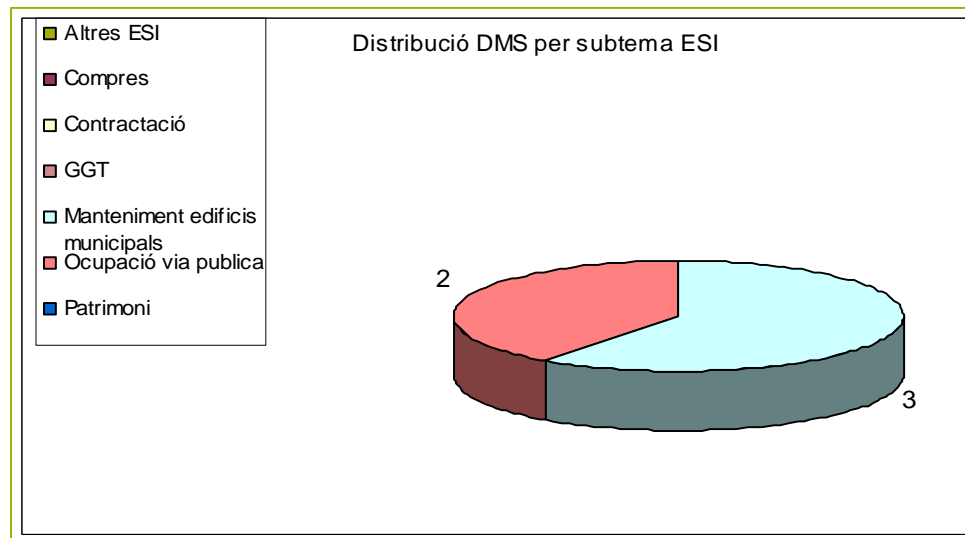
3.2.10. GSTI (GESTIÓ DE SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ)



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 Ponent** amb 4 DMS.
- AC (Atenció al Ciutadà). Destaquen els subtemes **Multes** i **Població** amb 7 DMS cadascun, seguit d'**OAC** amb 5.
- PS (Promoció Socioeconòmica). Destaca com sempre el subtema **Esports** amb 52 DMS, seguit de **Centre Social Flassaders** amb 18, 12 referides a l'eliminació de l'Escola d'Estiu i 3 que demanen més hores o dies a la setmana de ludoteca.
- GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes). Hi destaca el subtema **Mobilitat** amb 42 DMS. Destaca també el subtema **Parcs i Jardins Ponent** amb 19 DMS, 4 relatives a la reducció de la visibilitat per unes mates d'espígol al carrer de Jeroni Bennàssar, i el subtema **Arbres al carrer** amb 11, 3 relatives a brutor provocada per la resina d'alguns arbres.
- ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut). Hi destaca el subtema **Serveis Socials** amb 45 DMS, 36 de les quals són queixes pel retard en el pagament de les ajudes.
- GT (Gestió Territorial). Destaca especialment aquest mes el subtema **Disciplina**, amb 6 DMS..
- SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana). Hi destaca sobretot el subtema **Vehicle abandonat**, amb 138 DMS. A continuació el subtema **Altres** amb 112, de les quals destaquen 11 queixes per músics al carrer i 20 relatives a molèsties per indigents. Seguidament trobam **Renous-vibracions** amb 83 i **Animals** amb 80.
- GMA (Gestió del Medi Ambient). Quasi totes són del subtema **EMAYA** (44).
- RH (Recursos Humans). No hi ha DMS per **Recursos Humans**.
- GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació). Destaquen 25 DMS del subtema **SISTRA**, 22 relatives a problemes amb l'obtenció de certificats d'empadronament a través del web.
- GE (Gestió Econòmica). Aquest mes hi ha 4 DMS, sense que destaquí cap subtema especialment.
- ESI (Equipaments i Serveis Interns). Destaquen tres DMS per a **Manteniment d'edificis municipals** i 2 més per a **Ocupació de la via pública**.

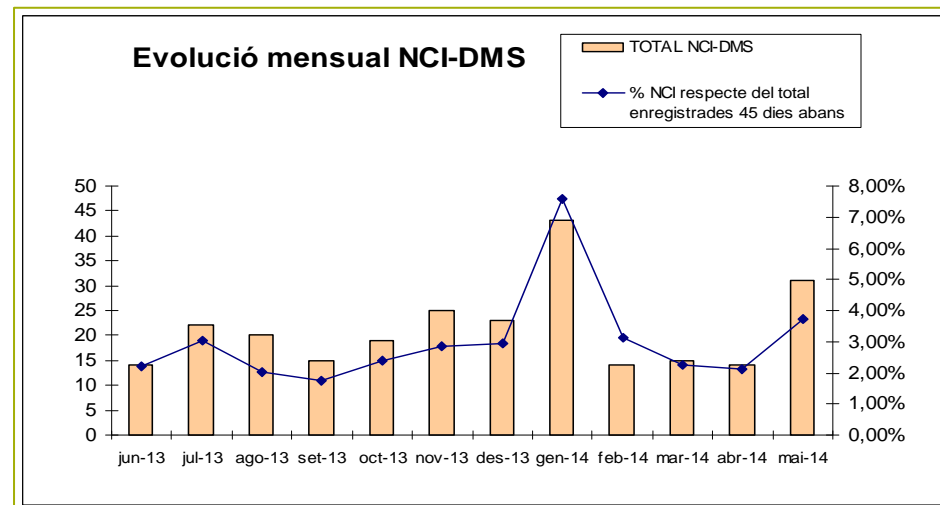
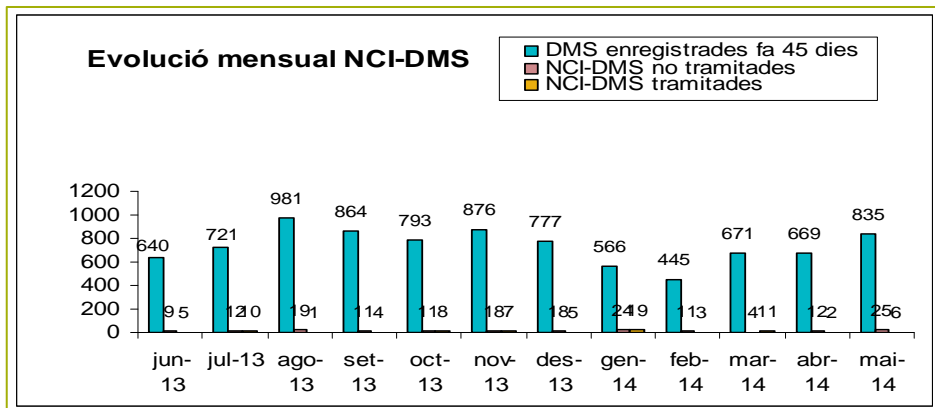
A nivell transversal destaquen, com sempre, les queixes rebudes per **renous**. N'hi ha 52 relatives a renous d'animals, totes assignades a la Policia Local. També hi ha 79 DMS sobre renous de persones al carrer, a interiors d'habitatges o a bars, competència la majoria de la Policia Local, i alguna per Participació Ciutadana i per Música i Arts Escèniques. Pel que fa a queixes per renous de maquinària, la majoria corresponen a Policia (6), 1 a EMAYA pel renou de la recollida nocturna i 1 a Parcs i Jardins de la zona Llevant relativa a la poda d'una palmera.

Destaquen també les queixes per **ocupació de la via pública**, 26 derivades a la Policia i 1 a Govern Interior. També són destacables les que es refereixen a **inseguretat**, la majoria derivades a la Policia i alguna per mobilitat i pel Districte Llevant. Pel que fa a **queixes per l'atenció rebuda**, són 13, les quals segons el seu contingut s'han assignat a diversos processos perquè es referien a queixes del Servei de Policia, informació turística, ORA o EMT. Finalment, destaquen 15 **peticions concretes de contacte amb el policia de barri**.

4. ESTAT MENSUAL DE LES NO-CONFORMITATS INTERNES

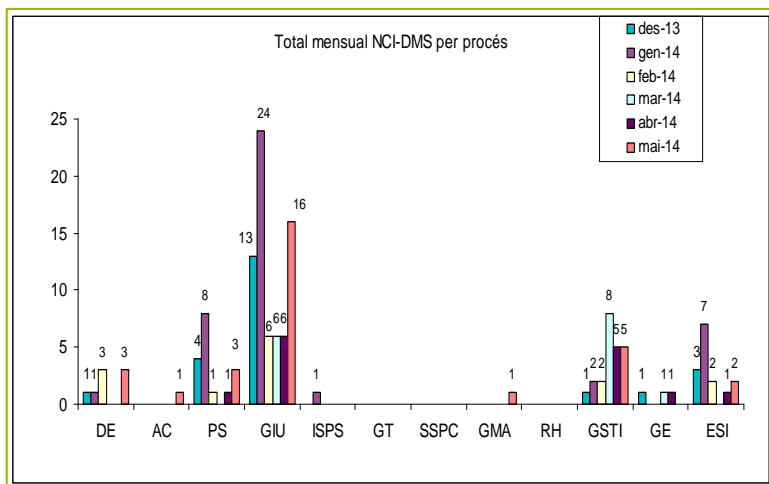
4.1. NCI-DMS

4.1.1. EVOLUCIÓ MENSUAL DE LES NCI-DMS



S'han obert aquest mes 31 NCI-DMS, que representen un percentatge del 3,71% de les DMS registrades fa 45 dies. Aquest percentatge es troba en un nivell un poc superior al del mesos passats, 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 31-05-2014 s'ha tramitat només un 19% d'aquestes NCI-DMS, percentatge bastant 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 PS, GIU, GSTI, GE i ESI.

El procés amb més DMS que han passat a NCI-DMS, és a dir, que no s'han tramitat en els 45 dies establerts, és aquest mes GIU amb 16, de les quals 10 són de temes de mobilitat, 3 relatius a Parcs i Jardins, 2 de temes d'infraestructures i 1 d'accessibilitat, i que representen el 52% del total de NCI-DMS.

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

Seguidament trobam DE i PS amb 3 NCI-DMS cadascun i que representen el 10% del total en cada cas.

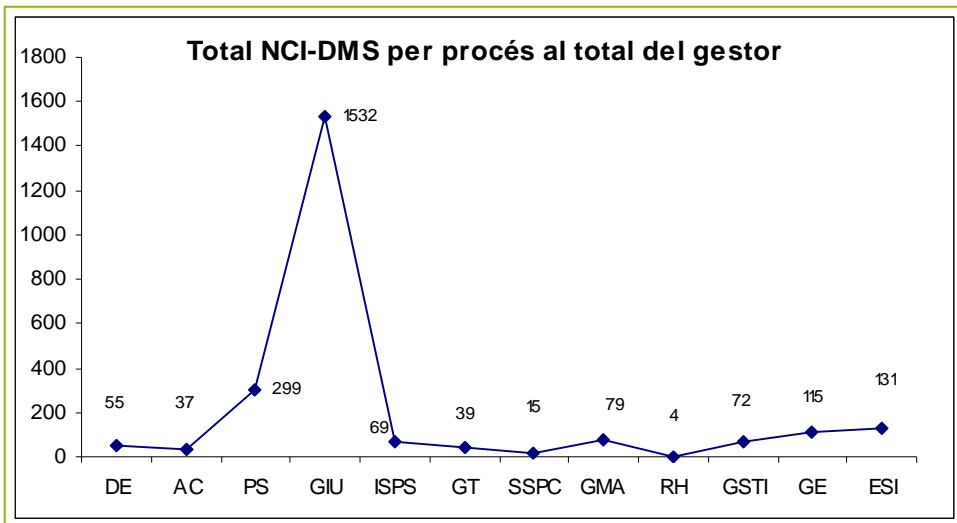
Finalment, AC i GMA, amb 3 NCI-DMS, suposen el 3% del total cadascun.

Els processos sense NCI-DMS són 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.

Destaca ESI amb només un 60% 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 1.532, 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 299 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.

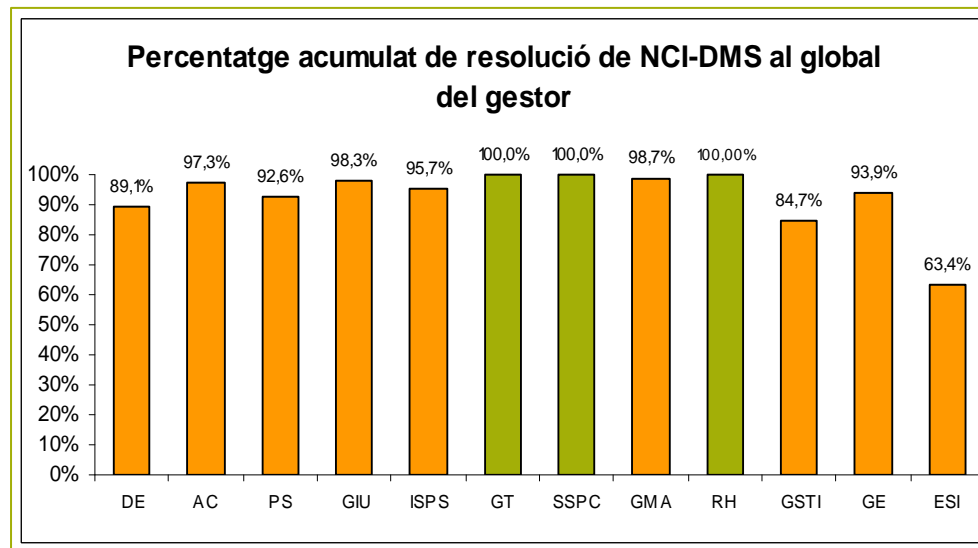
4.1.4 RESOLUCIÓ D'NCI-DMS AL GLOBAL DEL GESTOR

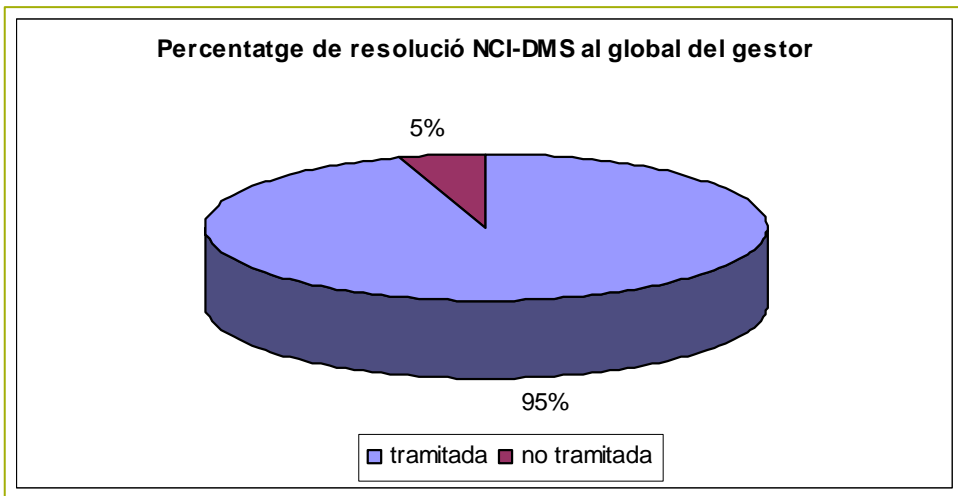
Quant a resolució d'aquestes NCI-DMS, hi ha 3 processos amb un 100% d'NCI-DMS que ja estan tramitades, GT, SSPC i RH.

Destaquen com a processos amb un percentatge elevat de resolució de les NCI-DMS GMA amb un 98,7%, GIU amb un 98,3%, AC amb un 97,3%, ISPS amb un 95,7%, GE amb un 93,9% i PS amb un 92,6%.

Amb uns percentatges un poc més baixos trobam DE i GSTI, amb un 89,1% i un 84,7% 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 2.447 NCI-DMS, de les quals 2.322 es troben en estat de tramitades. Per tant, es dona un 95% 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

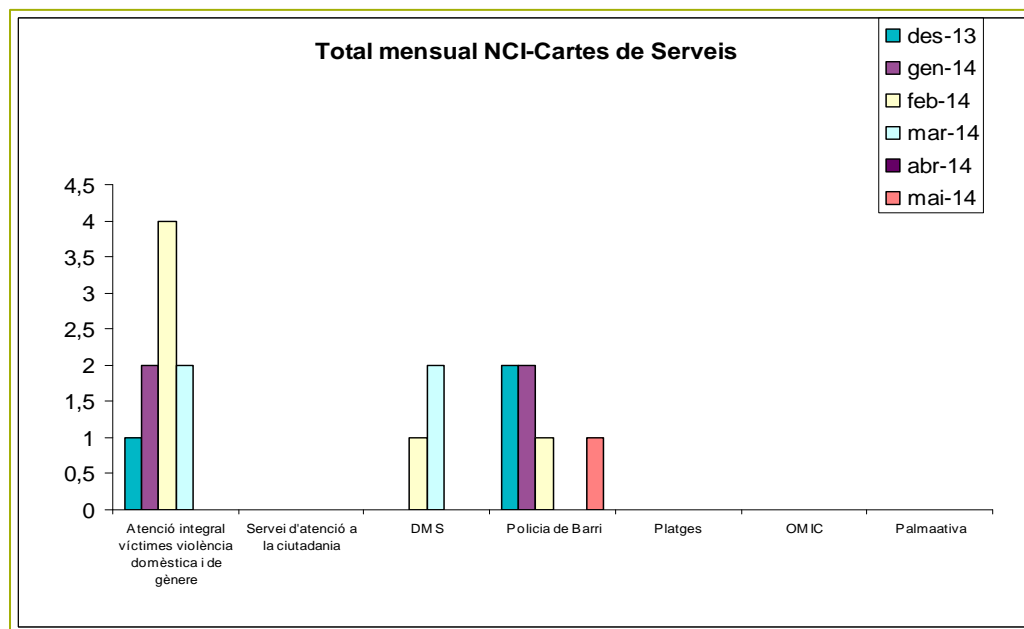
S'ha registrat una única NCI-Cartes de servei (per incompliment dels compromisos adquirits), de la Carta de Policia de Barri implantada a l'Ajuntament de Palma.

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.

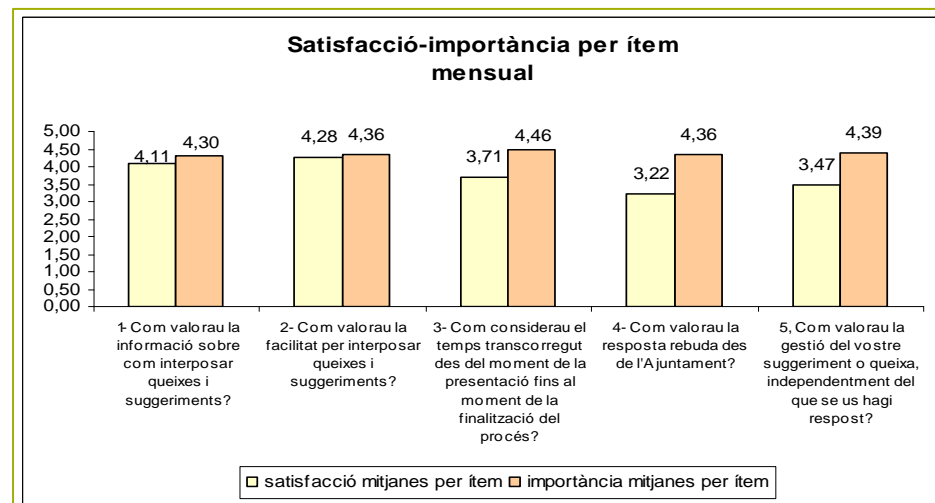
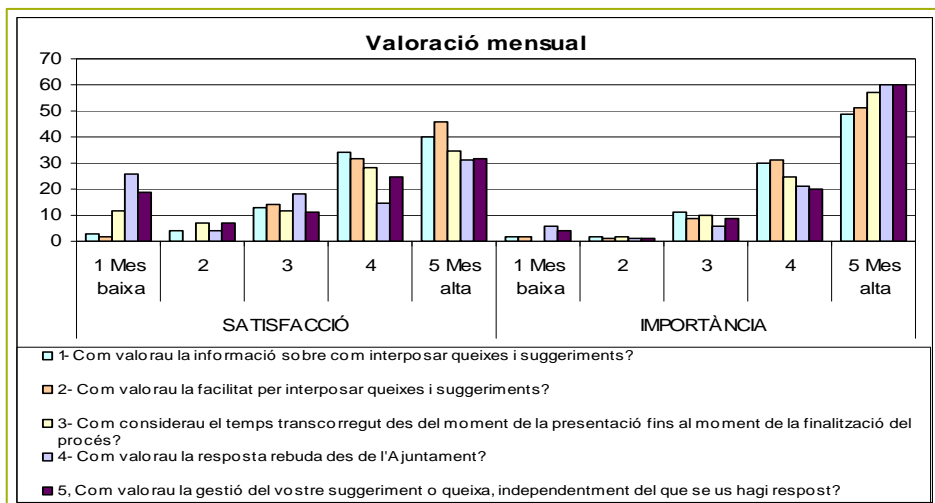


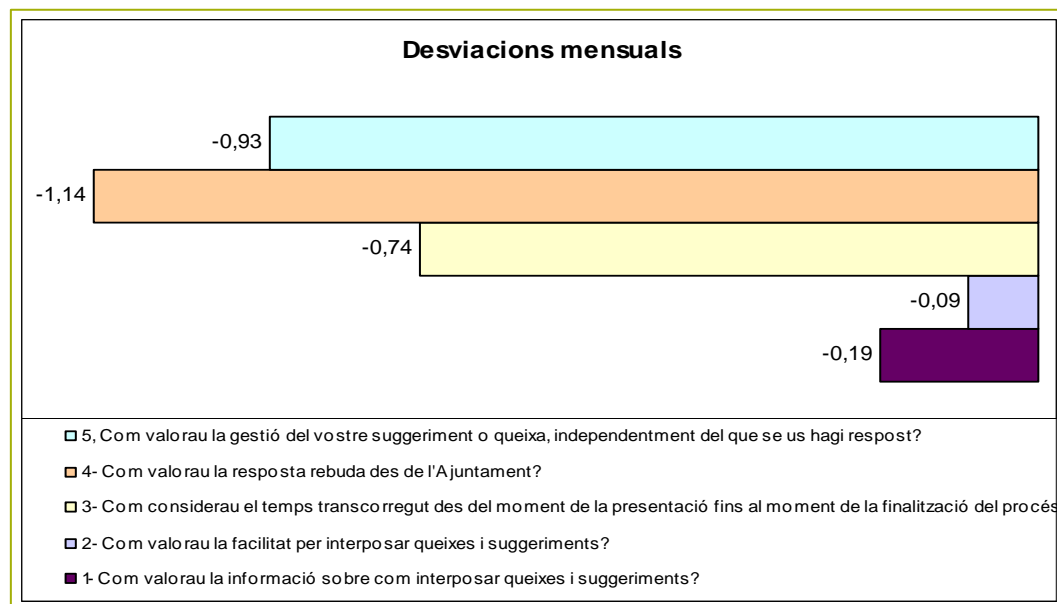
5. MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ

Aquest més han arribat al Departament de Qualitat 94 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:

	Satisfacció					Importància				
	1 Més baixa	2	3	4	5 Mes alta	1 Més baixa	2	3	4	5 Més alta
1- Com valoreu la informació sobre com interposar queixes i suggeriments?	3	4	13	34	40	2	2	11	30	49
2- Com valoreu la facilitat per interposar queixes i suggeriments?	2	0	14	32	46	2	1	9	31	51
3- Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés?	12	7	12	28	35	0	2	10	25	57
4- Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament?	26	4	18	15	31	6	1	6	21	60
5, Com valoreu la gestió del vostre suggeriment o queixa, independentment del que se us hagi respost?	19	7	11	25	32	4	1	9	20	60





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 més baixes a les habituals; en canvi, els altres les presenten més altes.**

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 4,11 de mitjana de satisfacció i un 4,30 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,19, inferior a la dels mesos passats.

2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 4,28 de mitjana de satisfacció i un 4,36 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,09. Aquest mes torna a ser l'ítem més ben valorat.

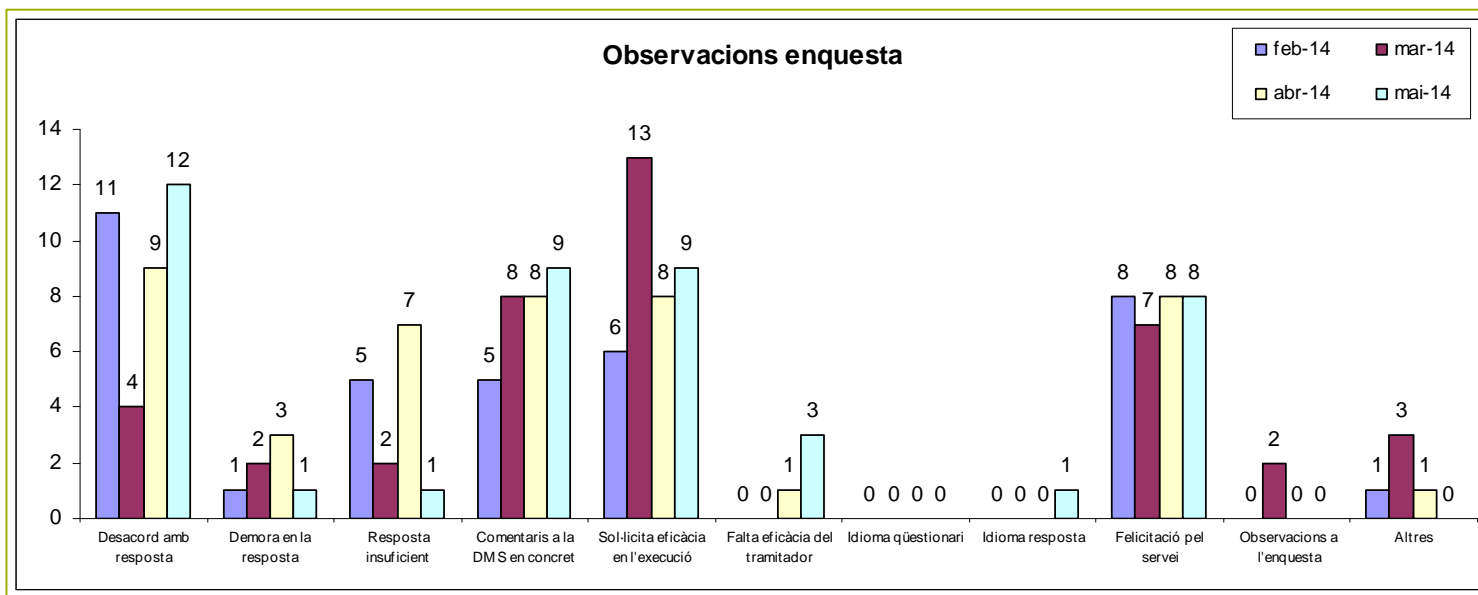
3. Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés? S'ha valorat amb un 3,71 de mitjana de satisfacció i un 4,46 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,74.

4. Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament? Pel que fa a satisfacció, té una valoració de 3,22 i pel que fa a importància, de 4,36. S'ha donat una desviació d'1,14, 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 3,47 de mitjana de satisfacció i amb un 4,39 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,93.

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 3,47 sobre 5**.

També s'inclou a l'enquesta automàtica la possibilitat de fer suggeriments o aportacions. Aquest mes han entrat 44 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 són de desacord amb la resposta (12) i representen un 28% del total. A continuació trobam 9 observacions que són comentaris a la DMS en concret, que representen el 21%; 8 que sol·liciten eficàcia en l'execució, un 19%, i 3 relatives a la falta d'eficàcia del tramitador, un 7%. Finalment, hi ha 1 observació sobre demora en la resposta, una altra sobre resposta insuficient i una altra sobre l'idioma de la resposta, que representen un 2% cadascuna.

Destaquen també 8 felicitacions pel servei, igual que el mes passat, que suposen el 19% del total de les observacions.

- 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. 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	

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