
INFORME DE RECEPCIÓ I GESTIÓ

DEMANDES MUNICIPALS DE SERVEIS

OCTUBRE 2013

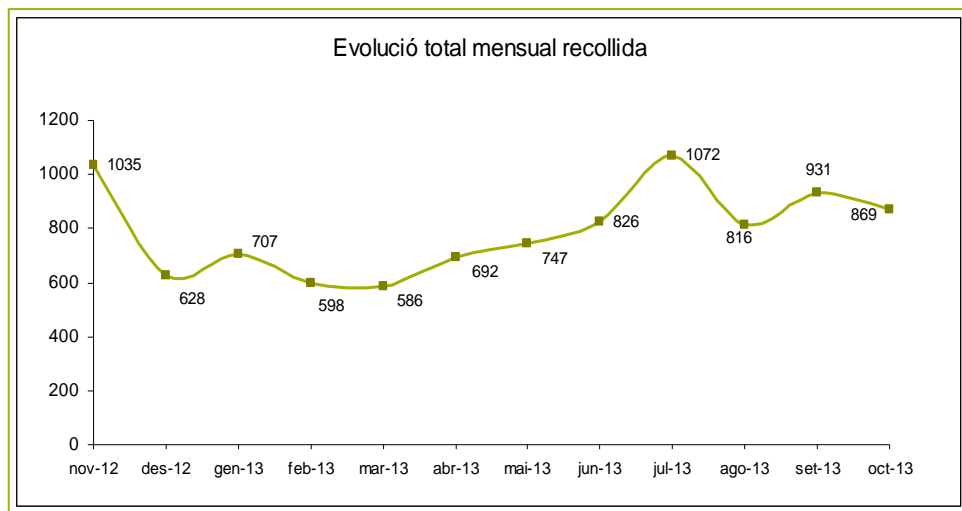
ÍNDEX

1. RECOLLIDA MENSUAL DMS	4
1.1. EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL 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 DMS	8
2.1.2 MITJANA TRAMITACIÓ EN DIES DMS	8
2.2 ESTAT GENERAL DE LES DMS ENREGISTRADES EN EL MES	9
3. AVALUACIÓ PER PROCÉS	9
3.1 RESOLUCIÓ MENSUAL PER PROCÉS.....	9
3.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER PROCÉS I SUBTEMA.....	10
3.2.1 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA DE	10
3.2.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA AC	10
3.2.3 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA PS	10
3.2.4 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA GIU	10
3.2.5 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA ISPS.....	11
3.2.6 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA GT	11
3.2.7 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA SSPC.....	11
3.2.8 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA GMA	11
3.2.9 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA RH	12
3.2.10 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA GSTL.....	12
3.2.11 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA GE	12
3.2.12 DISTRIBUCIÓ 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 NCI-DMS PER PROCÉS	14
4.1.3	TOTAL 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

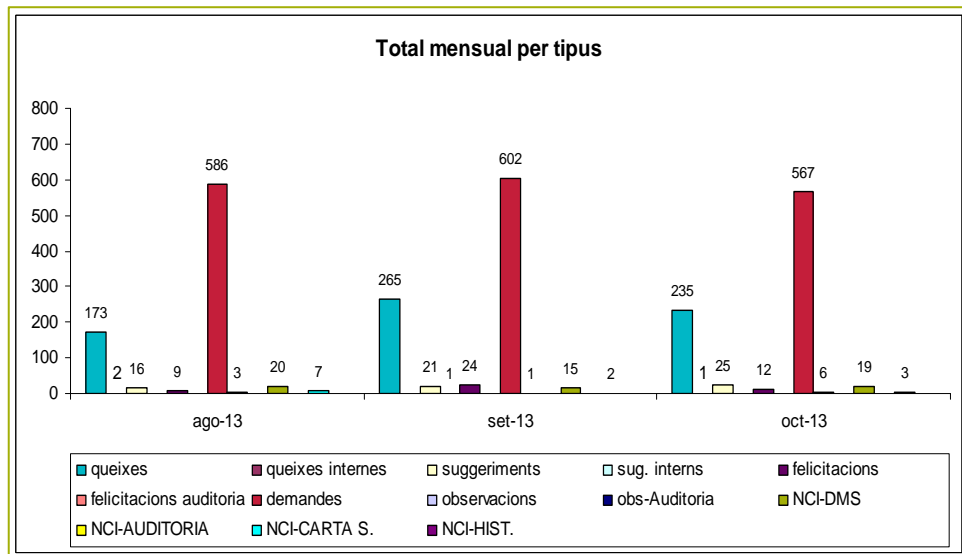


1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA:

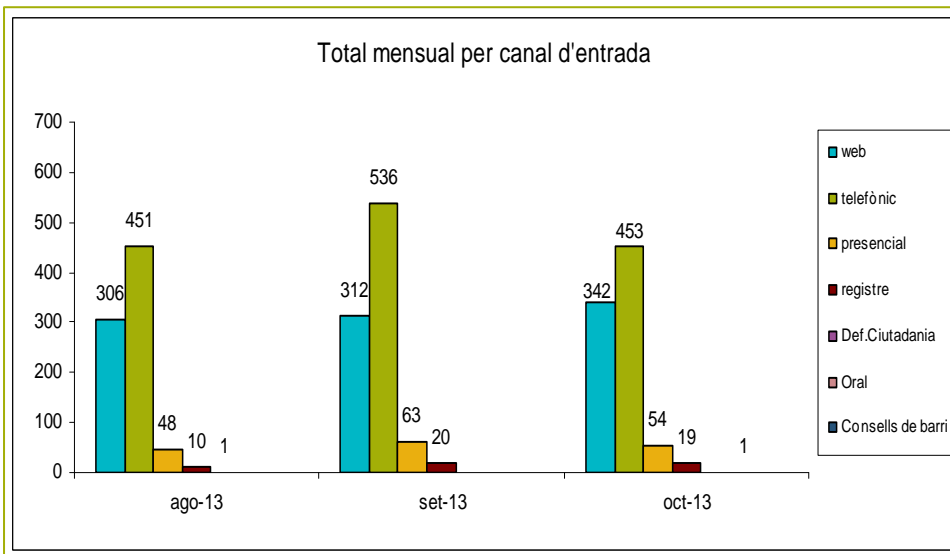
La **recollida** total de DMS aquest mes ha estat de **869**. Es tracta d'una xifra un poc inferior a la del mes passat, un 6,6%, però de les més altes dels darrers dotze mesos. Com és habitual, són els mesos d'estiu quan els ciutadans es posen més en contacte amb nosaltres per tal de presentar queixes o demandes d'actuació de la Policia. En aquest mesos són més habituals les queixes per renous, per animals o per actes a la via pública ja que és en durant l'estiu quan hi ha més activitat al l'exterior i les cases estan més obertes. En comparació amb el mes passat, s'han rebut un 6,6% menys de DMS (Demandes municipals de serveis que inclouen queixes, suggeriments, demandes, observacions i felicitacions).

L'excepció són els mesos amb més de mil DMS, això es deu a queixes repetides massivament i que s'han anat explicant als respectius informes mensuals. Destaca que el mes de juliol hi va haver 1072 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 **27% del total**, molt semblant al mes passat (28%). És un dels tipus de DMS més habituals després de les demandes, que són sobretot peticions d'actuació de la Policia Local.

Suggeriments. El nombre de suggeriments (25) representa el **3% del total**.

Felicitations. Aquest mes s'han enregistrat **12 felicitacions**, la meitat que el mes passat (24). Aquestes felicitacions han estat majoritàriament pel procés **GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes)**, en concret 2 per **Vialitat**, 1 per **Mobilitat**, 1 per **Enllumenat** i 2 per **Parcs i Jardins**. A continuació trobam 3 felicitacions pel procés **AC (Atenció Ciutadana)**, 2 pel **SAT** i una pel servei **OAC**. També hi ha 2 felicitacions pel procés **PS (Promoció Socioeconòmica)**, 1 per **Esports** i 1 per **Palmaactiva**. Finalment hi ha una felicitació pel procés **ESI (Equipaments i Serveis Externs)**, subtema **Gabinet General Tècnic**. Aquestes felicitacions representen aquest mes un 1% del total.

Demandes: Es tracta de peticions d'actuació del policia de barri bàsicament, però també engloben peticions de qualsevol tipus (d'objectes, de recepció per algun càrrec polític, etc.) Aquest mes s'han enregistrat **567 demandes**, (473 són del procés SSPC (Policia). Aquest mes les demandes suposen **un percentatge de les DMS del 66%**, un 7% menys que el mes anterior. En concret, les demandes per la Policia representen un 54 % del total mensual.

Observacions. Hi ha hagut 6 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 del SAT sobre el servei de Policia Local.. Pel que fa a suggeriments interns, no n'hi ha hagut aquest mes.

No conformitats internes. Pel que fa a les **NCI de DMS** (per excedir els 45 dies sense resoldre la DMS) aquest mes són 19 i suposen **un 2% de les DMS enregistrades, igual que els mesos passats**.

S'han enregistrat també **3 NCI de cartes de serveis** per incomplir els compromisos establerts (1 de la carta del Servei d'Atenció a Víctimes de Violència Domèstica i de Gènere i 1 de la del DMS).

Pel que fa a **No conformitats internes del sistema**, aquest mes se n'ha enregistrat una relativa a la recepció a Qualitats de fulls de queixes de la Biblioteca de Son Ferriol amb dates de 2010 i 2011..

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

També s'han derivat 8 demandes a altres organismes perquè no eren de competència municipal, en concret 2 al Govern Balear, 2 al Consell de Mallorca, 3 al Bisbat de Mallorca i 1 a l'Autoritat Portuària..

1.3 TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA

Canal telemàtic. Aquest mes han entrat via web 342 demandes que representen el 39% del total. És el segon canal elegit pel que fa a utilització.

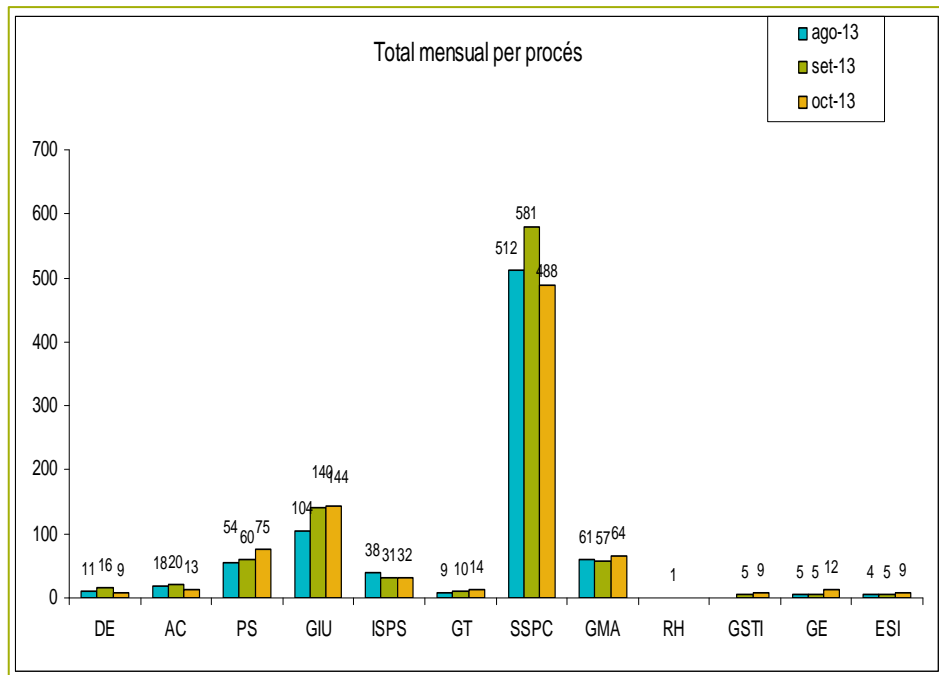
Canal telefònic. Amb 453 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del **53%**, torna a ser aquest mes el **canal més utilitzat**.

Canal presencial. S'han registrat 54 DMS que han arribat per aquesta via, que representen el 6% del total.

Registre General. La resta de DMS ha entrat per aquesta via (19), el 2% del total.

Altres canals. Hi ha hagut una entrada pel canal oral, relativa al poliesportiu Germans Escales i cap entrada a través del canal 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 488 DMS, el **56% del total**. A continuació trobam **GIU** amb 144 DMS (**17% del total**). El segueixen el procés **PS**, amb un total de 75 (el **9% del total**) i el procés **GMA** amb 64 (**7% del total**).

Processos amb menor assignació de DMS: Aquest mes destaca ISPS amb 32, que representa un 4% seguit de GT amb 14, que representa el 2% del total. .

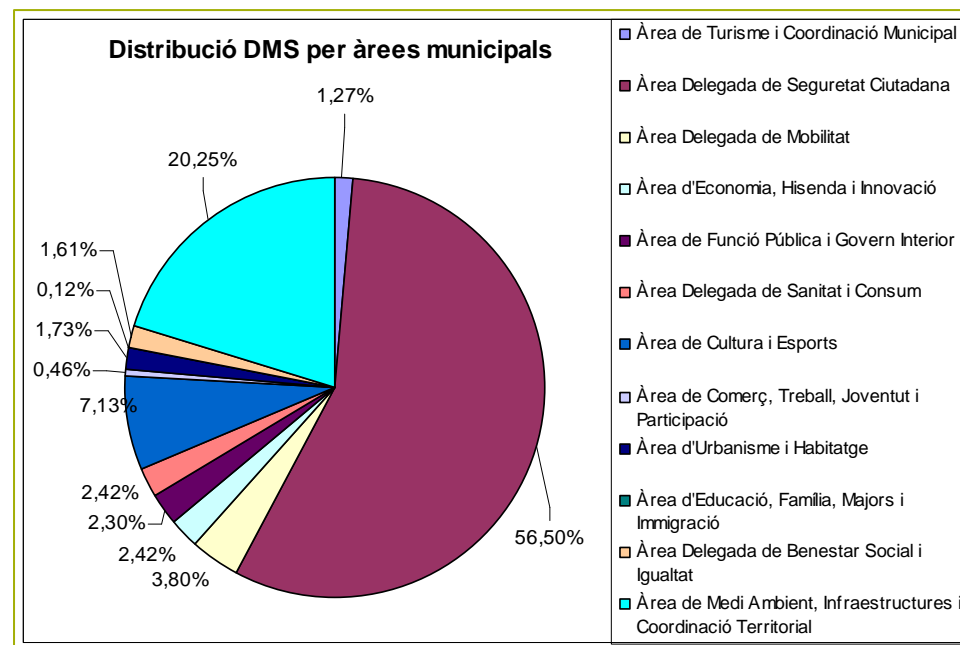
Finalment trobam AC amb 13, GE amb 12, ESI, GSTI i DE amb 3 cadascun. Cadascun d'ells representa un 1% del total. RH que no té cap DMS assignada..

Evolució de l'assignació per processos: Els processos de SSPC, GIU, PS i GMA són els que normalment tenen més DMS assignades, destacant el primer per sobre de tots ells amb gran diferència.

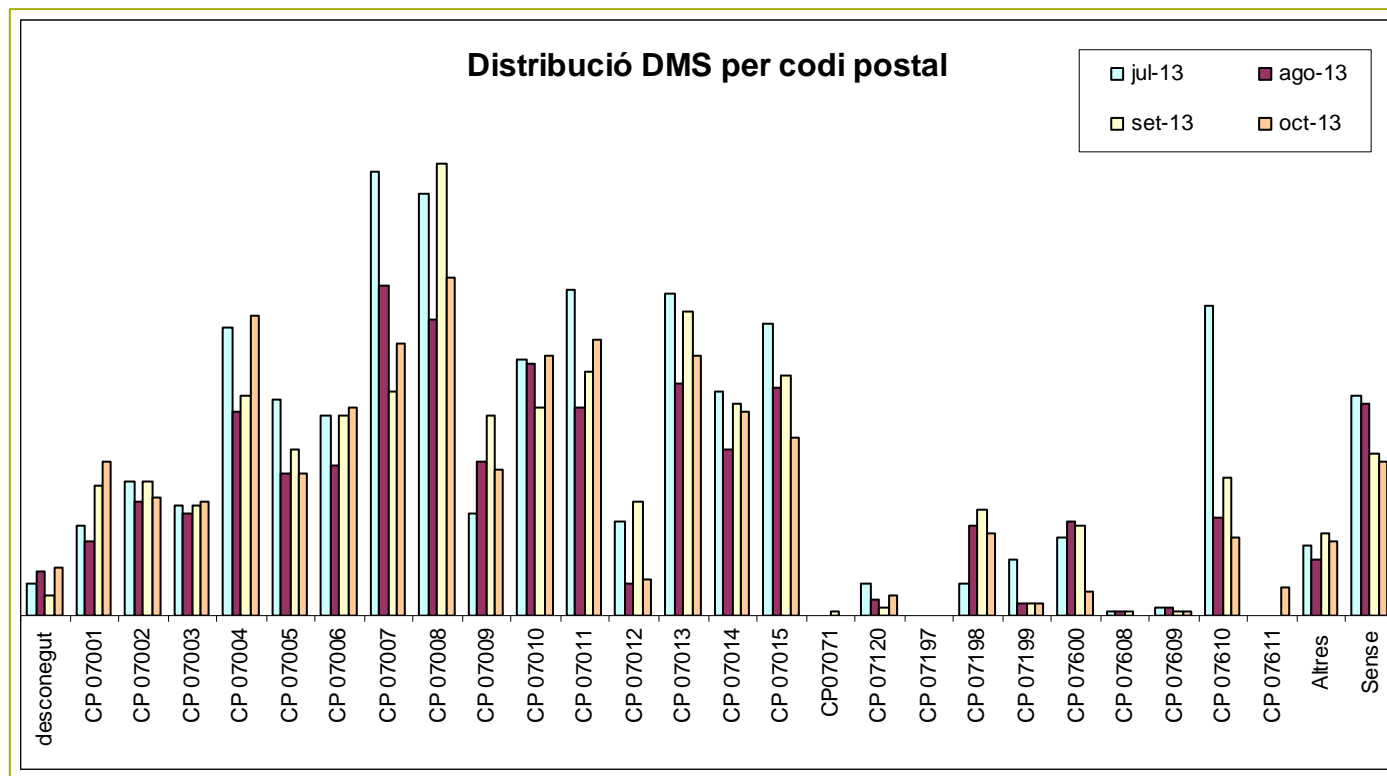
1.5. TOTAL MENSUAL PER ÀREA MUNICIPAL

De l'anàlisi dels resultats d'aquest mes podem destacar que la majoria de DMS corresponen com sempre a l'Àrea delegada de Seguretat Ciutadana i que representen un 56,50% del total.

A continuació trobam aquest mes l'Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial que representa el 20%, l'Àrea de Cultura i Esports que suposa el 7% del total, l'àrea delegada de Mobilitat que representa quasi el 4%, l'àrea de Funció Pública i Govern Interior suposa un 2,30%, l'Àrea Delegada de Sanitat i Consum i l'Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació representen un 2,42 cadascuna sobre el total, l'Àrea d'Urbanisme i Habitatge l'1,73%, l'Àrea Delegada de Benestar Social i Igualtat, que representa l'1,61% del total i la de Turisme i Coordinació Municipal l'1,27%. La resta d'àrees municipals tenen DMS corresponents a elles en uns percentatges inferiors, que no arriben ni a l'1% i són les àrees de Comerç, Treball, Joventut i Participació i d'Educació, Família, Majors i Immigració.



1.6. TOTAL MENSUAL PER CODI POSTAL



Pel que fa al domicili dels usuaris del DMS destaca sobre tots, igual que el mes passat el CP 07008 (Son Gotleu), seguit del 07004 (31 Desembre-Eusebi Estada), 07011 (Son Roca), 07007 (La Soletat), 07010 (Cas Capiscol) i 07013 (Son Rapinya).

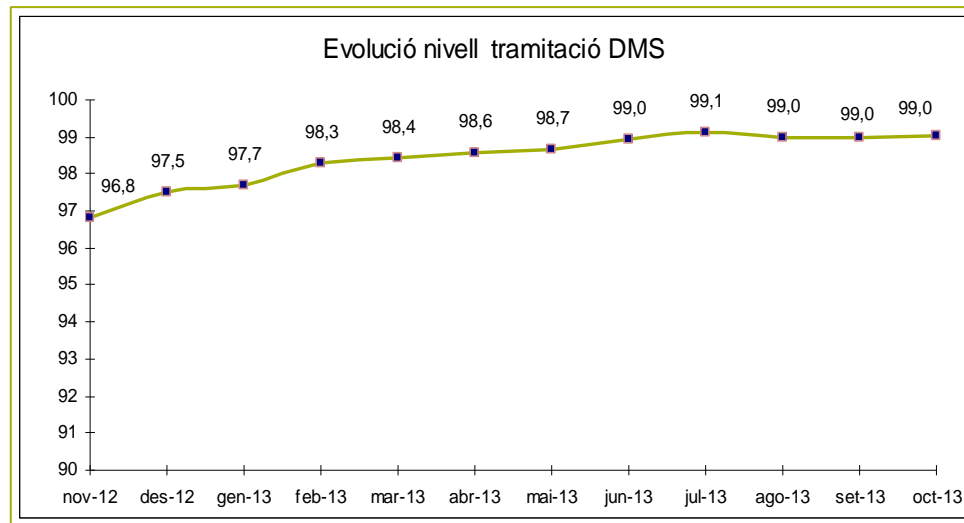
Pel que fa a les demandes amb codis postal que no són de Palma, tornen a suposar aquest mes el 2% del total. Finalment, hi ha un 4% de les demandes enregistrades en les quals no consta el codi postal (obligatori només a través del canal telemàtic) i un 1% amb codi postal DESCONEGUT.

Habitualment els ciutadans de La Soletat (07007) i Son Gotleu (07008) són els més actius pel que fa a presentar demandes ciutadanes.

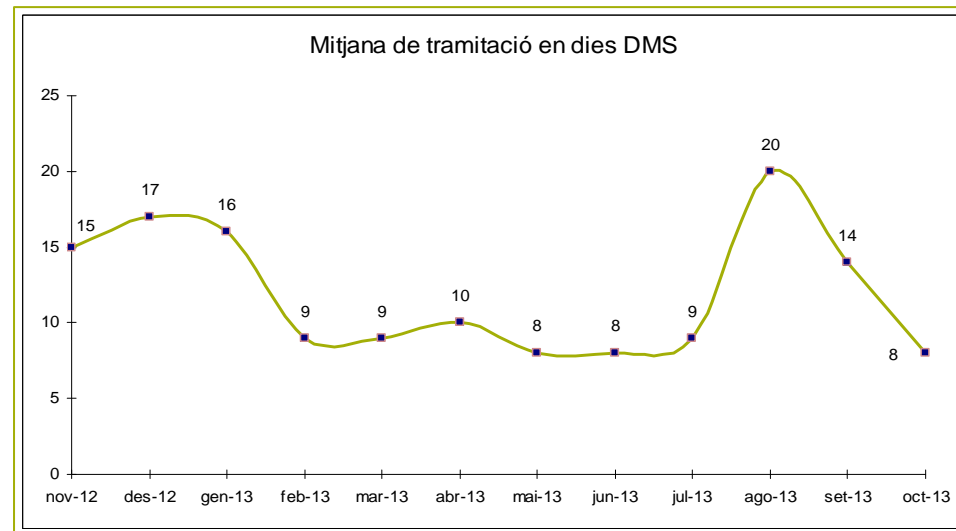
2. GESTOR DMS

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 continua aquest mes en el 99%, mantenint-se els darrers tres mesos en el mateix percentatge.

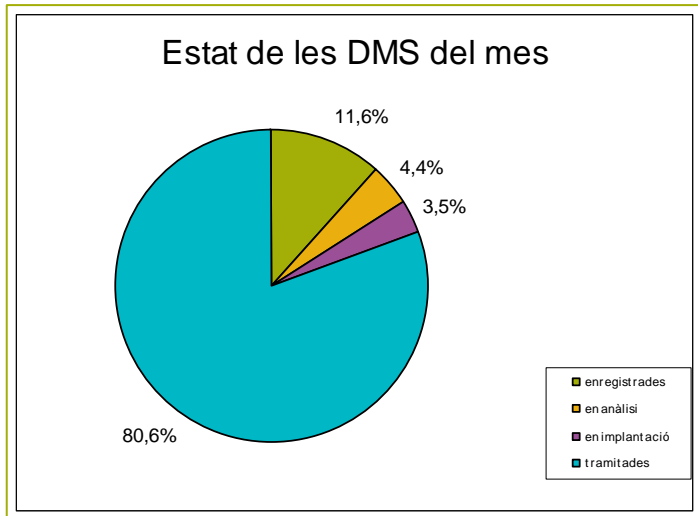
2.1.2 MITJANA DE TRAMITACIÓ EN DIES DE DMS

La mitjana de tramitació aquest mes és de 8 dies. Es tracta de la mitjana més baixa dels dotze darrers mesos, sobretot per la baixada en la tramitació de les queixes internes, que aquest mes no arriba a 1 dia i en els suggeriments interns, 7 dies. Pel que fa a les queixes i els suggeriments que no són interns, s'han tramitat en 15 i 16 dies respectivament. Pel que fa a demandes, aquest mes la mitjana és de 2 dies. Aquesta baixa mitjana de tramitació de les demandes, com s'ha anat explicant mes a mes, es deu a la consideració de demandes de la majoria de DMS per al procés SSPC (Policia Local), que abans es consideraven queixes.

El departament de Qualitat segueix recordant als resolutors que tant els suggeriments com els suggeriments interns són un tipus de DMS que s'haurien de resoldre en pocs dies donat que l'estudi sobre la possible implantació dels mateixos hauria de ser posterior a la resposta a l'usuari, en la qual se li agraeix la seva aportació i se li comunica que es farà arribar a qui pertorqui per al seu estudi. Per part del Departament de Qualitat es continuarà insistint sobre aquest aspecte per tal de millorar aquesta mitjana.

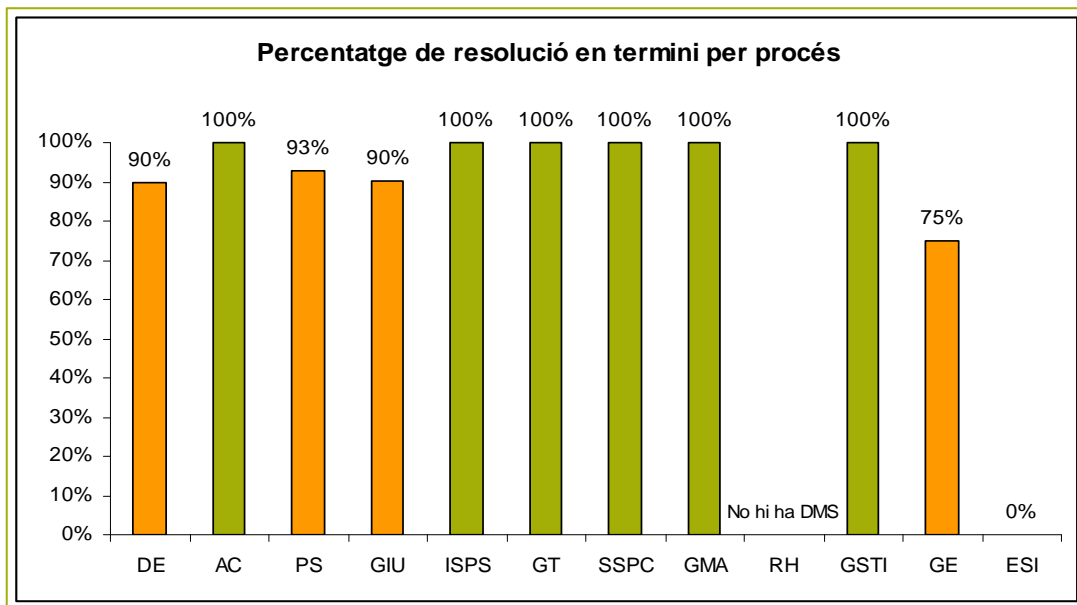
Per altra part, respecte de la mitjana màxima d'entre 15 i 25 dies de resolució de queixes i suggeriments (no interns) establerta com a compromís a la Carta de compromisos del DMS, ens trobam en una mitjana de 15 dies; per tant, tornam a complir aquest mes l'esmentat compromís.

2.2. ESTAT GENERAL DE LES DMS ENREGISTRADES EN EL MES



De les 869 DMS enregistrades durant el present mes, 700 es troben ja tramitades, la qual cosa suposa un 80,6% de resolució. En canvi, 101 es troben encara en estat d'enregistrada, 38 en estat d'anàlisi i 30 en estat d'implantació. Aquest mes el percentatge de resolució de DMS ha baixat un 3% respecte del mes anterior i es troba en un nivell similar a l'habitual (entre el 80 i el 85%).

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



3. AVALUACIÓ PER PROCÉS

3.1. RESOLUCIÓ MENSUAL PER PROCÉS

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

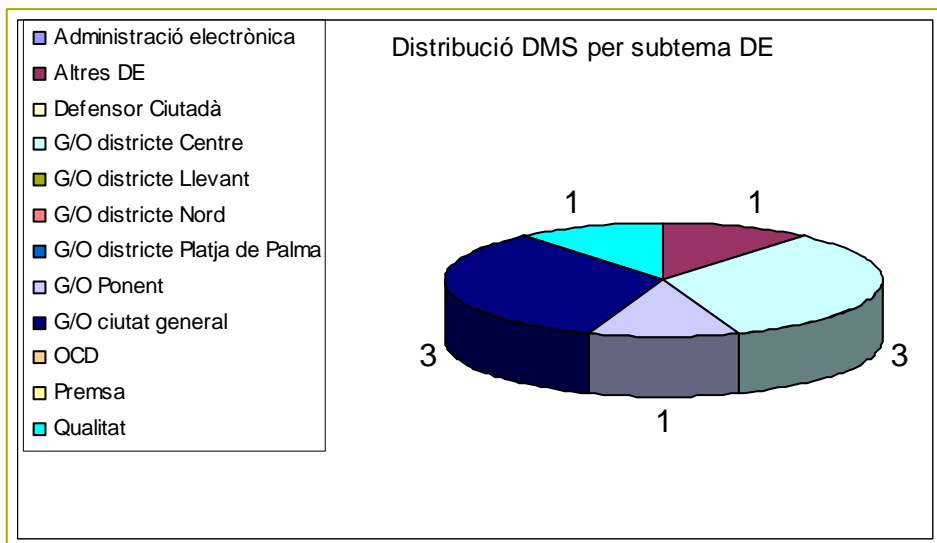
De la resta de processos, quatre es troben en percentatges alts de resolució i van del 93% de PS al 75% de GE.

Destaca el procés ESI (Equipaments i serveis urbans) amb un 0% de resolució. De les 2 DMS assignades a aquest procés, no se n'ha tramitat cap en termini, són concretament dels subtemes Manteniment d'Edificis Municipals i Ocupació de la Via Pública.

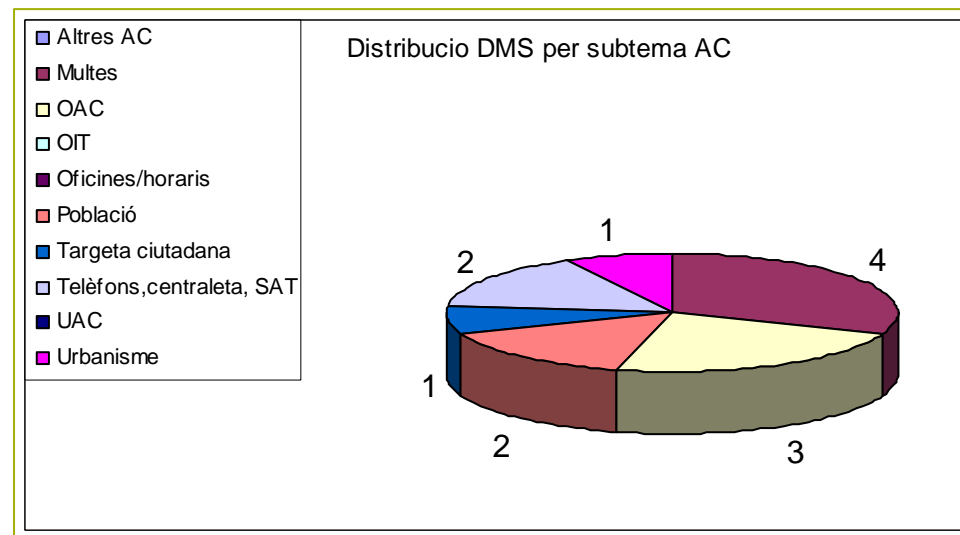
El procés SSPC és normalment un dels que es troben al 100%, donat que es tanquen les seves DMS el mateix dia pel procés automàtic de traspàs a l'Eurocop. Aquest mes una DMS del subtema Bombers ha passat a NCI-DMS.

3.2. DISTRIBUCIÓ DMS PER PROCÉS I SUBTEMA

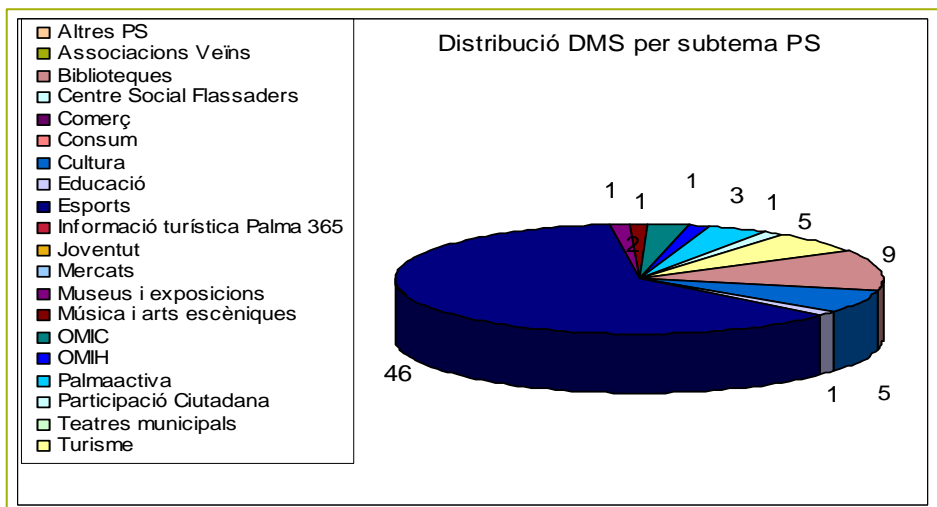
3.2.1. DISTRIBUCIÓ DMS DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA)



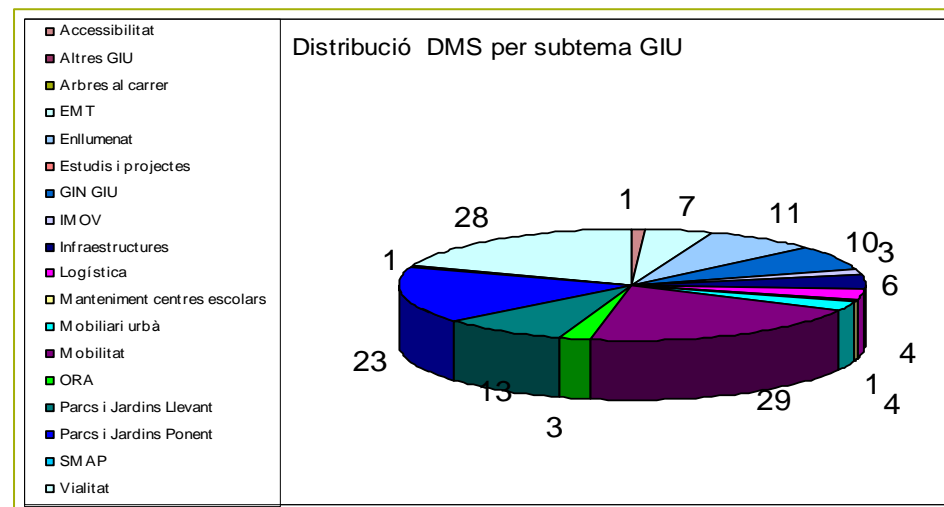
3.2.2. DISTRIBUCIÓ DMS AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ)



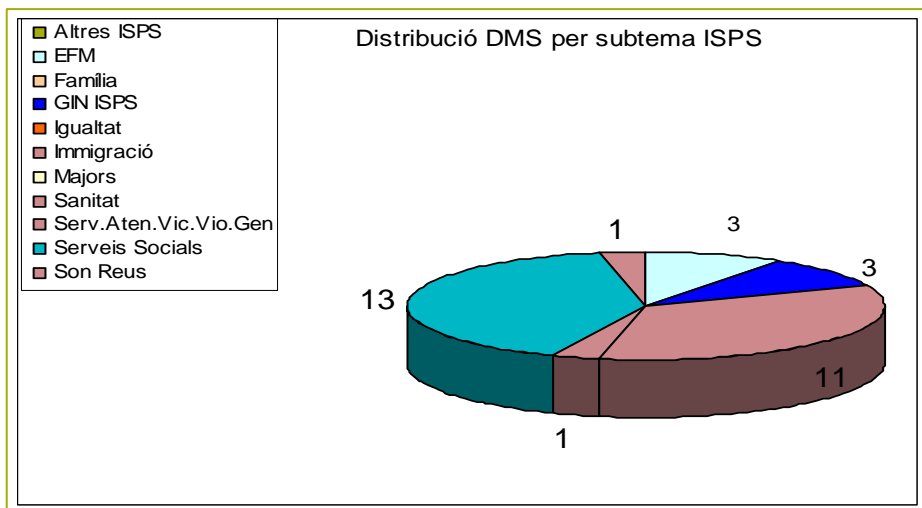
3.2.3. PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA)



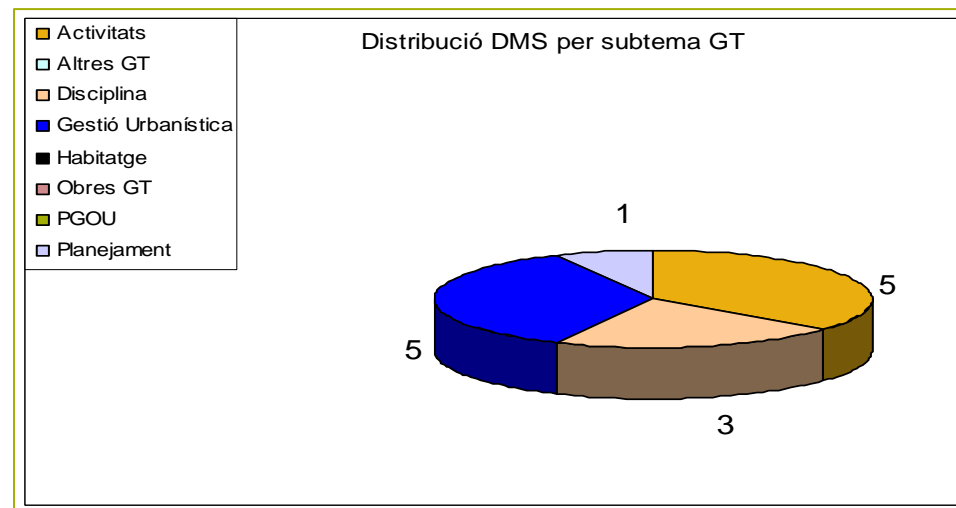
3.2.4. GIU (GESTIÓ D'INFRASTRUCTURES URBANES)



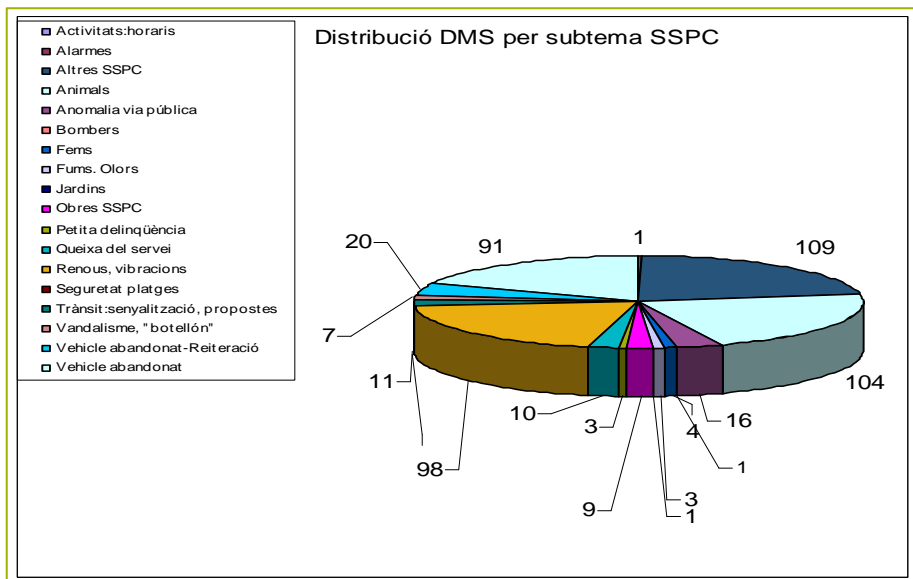
3.2.5. ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT)



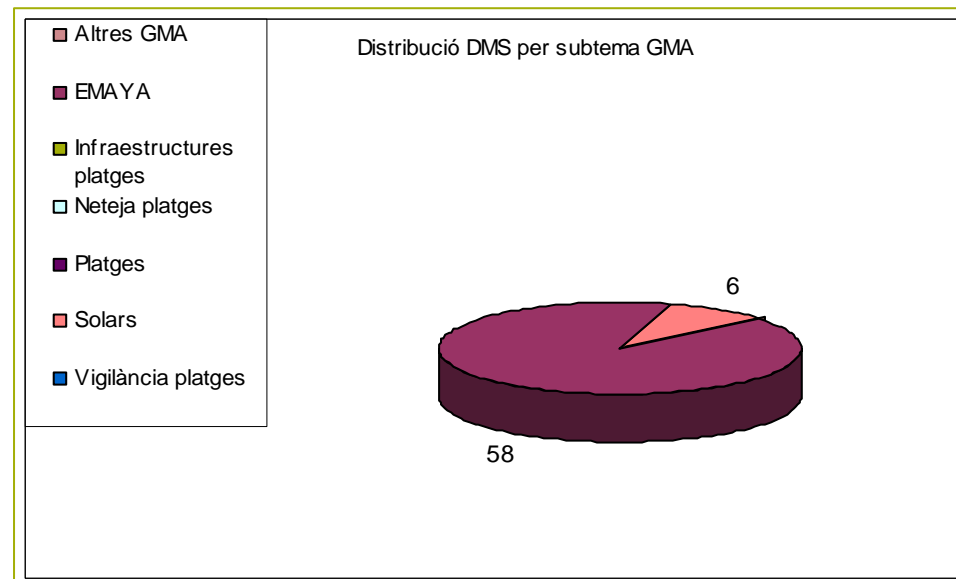
3.2.6. GT (GESTIÓ TERRITORIAL)



3.2.7. SSPC (SERVEIS DE SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA)



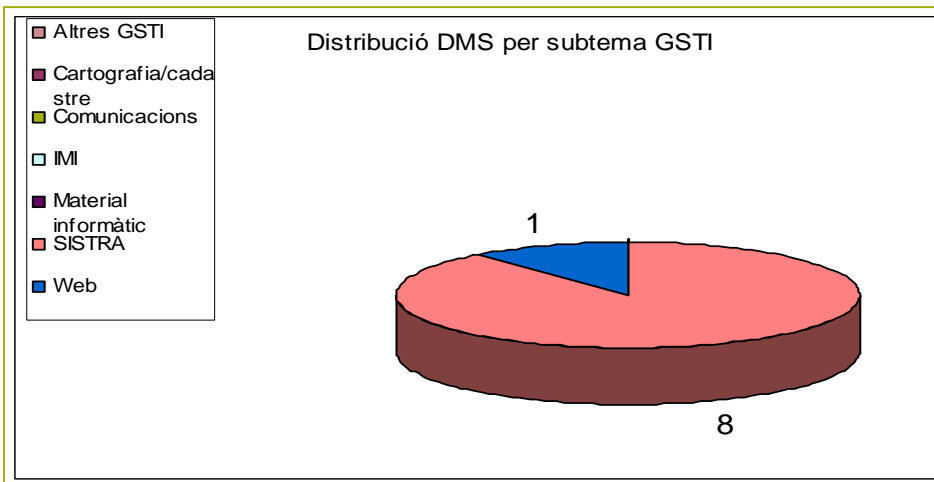
3.2.8. GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT)



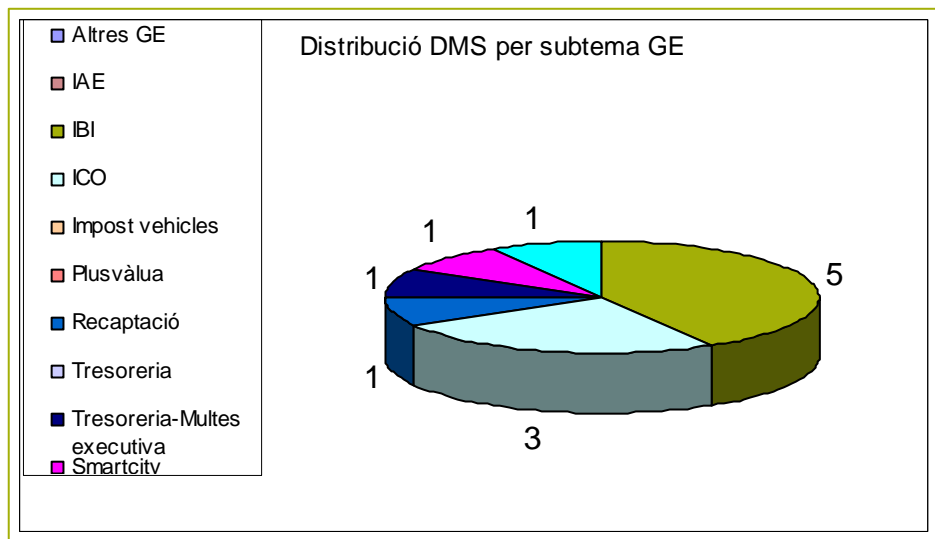
3.2.9. RH (RECURSOS HUMANS)

*No hi ha DMS el mes d'octubre

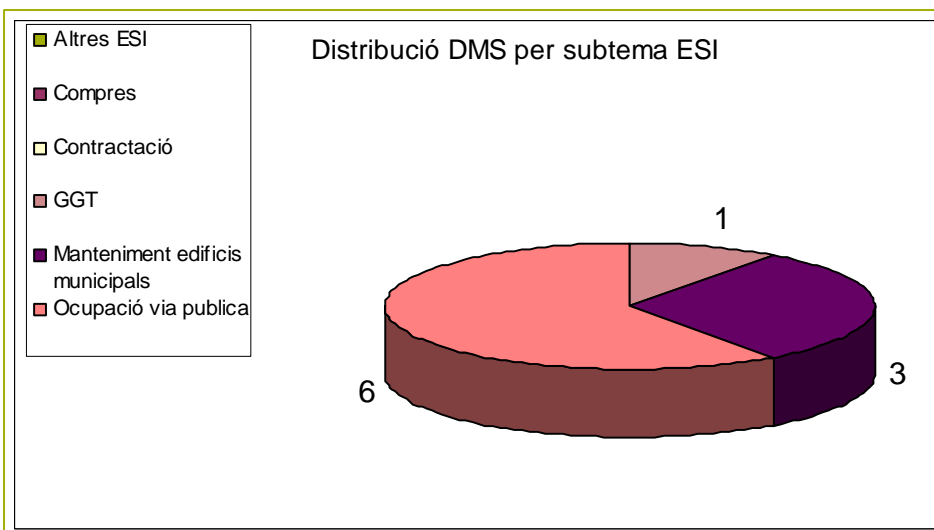
3.2.10. GSTI (GESTIÓ DE SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ)



3.2.11. GE (GESTIÓ ECONÒMICA)



3.2.12. ESI (EQUIPAMENTS I SERVEIS INTERNS)



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

- DE (Direcció Estratègica). Destaca el subtema **Gestió/organització de la Ciutat general** amb 3 DMS i **Gestió/organització de la Ciutat districte centre** també amb 3 DMS (aquestes darreres són queixes per què persisteix la inseguretat a la Porta de Sant Antoni a pesar de l'actuació de la Policia).
- AC (Atenció al Ciutadà). Destaquen els subtemes **Multes** amb 4 DMS i el subtema **OAC** amb 3.
- PS (Promoció Socioeconòmica). Destaca com quasi sempre el subtema **Esports** amb 46 DMS aquest mes. Al subtema **Biblioteques** hi ha hagut 9 DMS i d'elles, quatre són queixes per problemes amb els ordinadors a la Biblioteca Josep Maria Llopart.
- GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes). Hi destaca el subtema **Mobilitat amb 29** seguit de **Vialitat** amb 28, 7 relatives a mala construcció de voravies que fan deficient el drenatge dels carrers i que es van presentar després de les fortes pluges d'octubre. Del subtema **Parcs i jardins Ponent** hi ha 23 DMS, 5 pel tancament passa prest del parc de Bellver i l'apagada de llums massa prest.
- ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut). Hi destaca el subtema **Serveis socials** amb 13 DMS, 5 d'elles sobre el no pagament d'unes beques per a tallers prelaborals.
- GT (Gestió Territorial). Hi destaquen 5 DMS del subtema **Activitats** i 5 del subtema **Gestió Urbanística**.
- SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana). Aquest mes destaca sobretot el subtema **Altres**, amb 109 DMS, Destaca a continuació el subtema **Animals** amb 104, 8 d'elles per maltractament, i **Renous, vibracions** amb 98.
- GMA (Gestió del Medi Ambient). La gran majoria són del subtema **EMAYA** (58). En destaquen 9 per molèsties pels renous de la neteja i per la recollida de fems.
- RH (Recursos Humans). No hi ha DMS assignades a aquest procés aquest mes.
- GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació). Destaquen 8 DMS del subtema **SISTRA** relatives a problemes amb l'obtenció de certificats d'empadronament a través del web.
- GE (Gestió Econòmica). Aquest mes destaquen 5 DMS del subtema **IBI**.
- ESI (Equipaments i Serveis Interns). Destaquen 6 DMS per a **Ocupació de la via pública**.

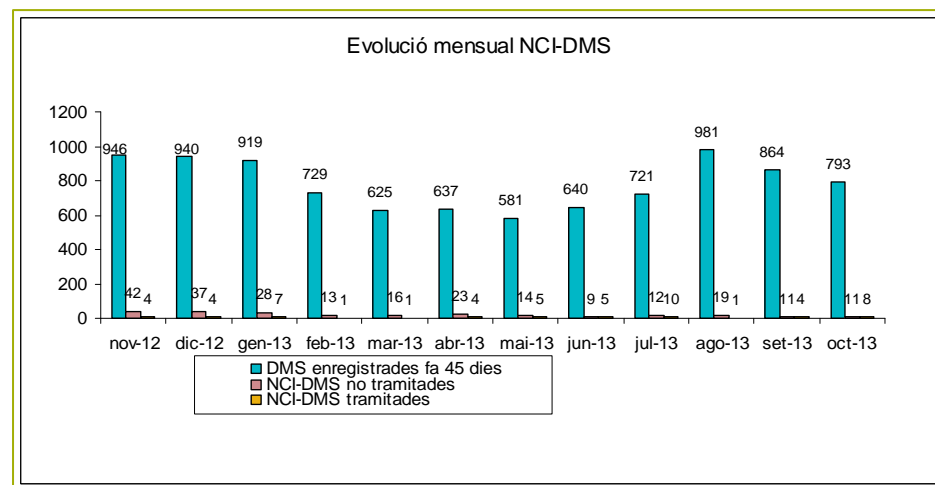
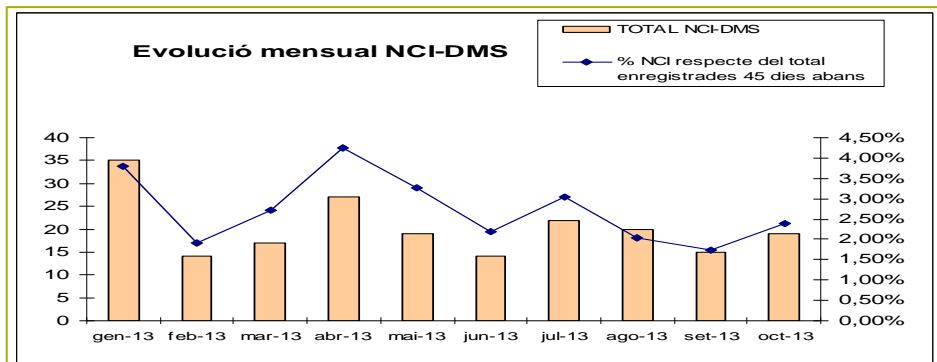
A nivell transversal destaquen les queixes rebudes per renous. N'hi ha 8 relatives a molèsties per actes al carrer, relatives a l'OKTOBERFEST, les Copes de la Selecció Espanyola, el TUI Marató i una festa a la murada. També hi ha 72 queixes per renous d'animals, 22 per renous de maquinària i 86 per renous provocats per persones. La majoria de queixes per renous s'han derivat a la Policia per a l'actuació del Policia de Barri, però també a altres serveis municipals segons el contingut concret de la queixa. Destaquen també les queixes pels problemes d'inundacions per les darreres pluges fortes i que s'han derivat a EMAYA, a Vialitat o a la Policia segons el contingut concret de les queixes.

Hi ha també vuit demandes de contacte amb el policia de barri pels següents temes: anomalies a la via pública, renous-vibracions, molèsties per animals, queixes pel servei policial i sobre trànsit i senyalització.

4. ESTAT MENSUAL DE LES NO CONFORMITATS INTERNES

4.1. NCI-DMS

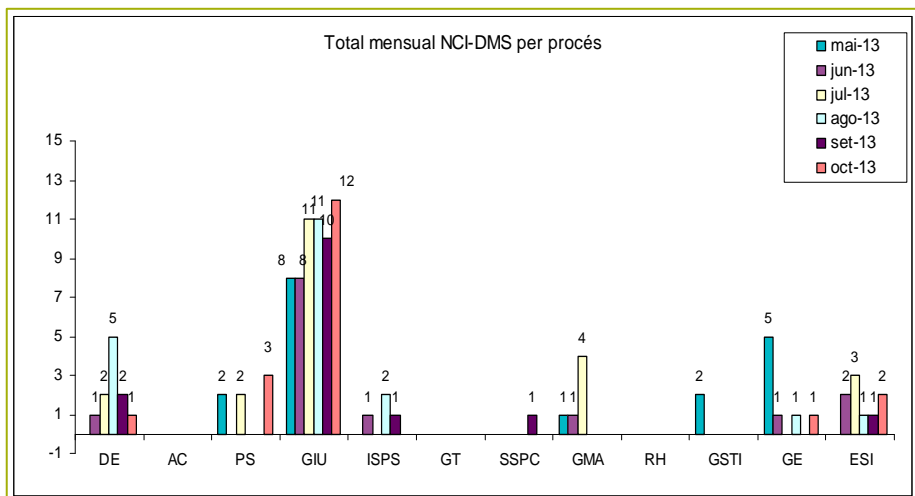
4.1.1. EVOLUCIÓ MENSUAL DE LES NCI-DMS



S'han obert aquest mes 19 NCI-DMS, que representen un percentatge del 2,4% de les DMS enregistrades fa 45 dies. Aquest percentatge es troba en un nivell bastant baix, com és habitual, als voltants d'un 2 o 3% de DMS passen a NCI-DMS per no haver-se tramitat en el termini corresponent de 45 dies.

S'ha de destacar que a 31-10-2013 s'han tramitat 8 NCI-DMS de les 19 generades i les 11 restants es troben 10 en estat d'enregistrada i 8 en implantació.

4.1.2. TOTAL MENSUAL DE NCI-DMS PER PROCÉS



El procés amb més DMS que passen a NCI-DMS, és dir, no s'han tramitat en els 45 dies establerts, és GIU, com sempre, amb 12 NCI-DMS, que representen un 63% del total. No obstant, s'ha d'indicar que es tracta d'un procés amb un nombre molt elevat de DMS assignades. D'aquestes, 5 estan en estat d'enregistrades, 1 en anàlisi i 6 ja tramitades. Pel que fa als temes que tracten, 4 són de Mobilitat, 2 de Vialitat, 3 de Parcs i Jardins i 1 d'Arbres al carrer. Les pendents de tramitar de Mobilitat (2) estan pendents de l'informe dels tècnics.

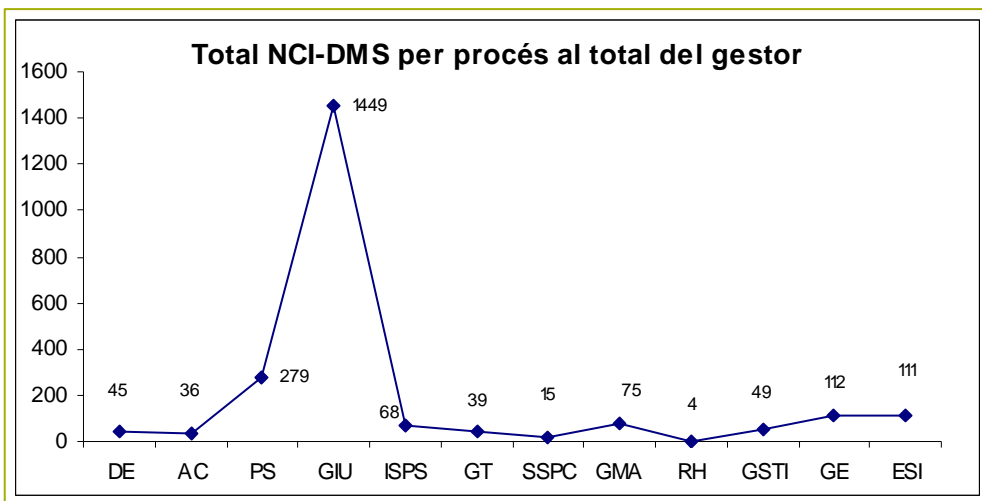
Seguidament trobam els procés PS amb 3, que representen el 16% del total i ESI amb 2, 11%.

Finalment DE i GE, amb 1 cadascun i que representen el 5% del total cada procés.

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

No obstant això, 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, concretament, DE 90%, PS 93%, GIU, 90%, GE 75% i ESI 0%.

4.1.3. TOTAL NCI-DMS AL GLOBAL DEL GESTOR



Com a processos amb més DMS que han passat a NCI-DMS, és dir, que no s’han tramitat en els 45 dies establert a l’efecte, trobam sempre en primer lloc GIU, actualment amb 1449, destacant molt per sobre 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 donat que la tramitació real es realitza al seu programa propi EUROCOPE 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 que és 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 279 de PS.

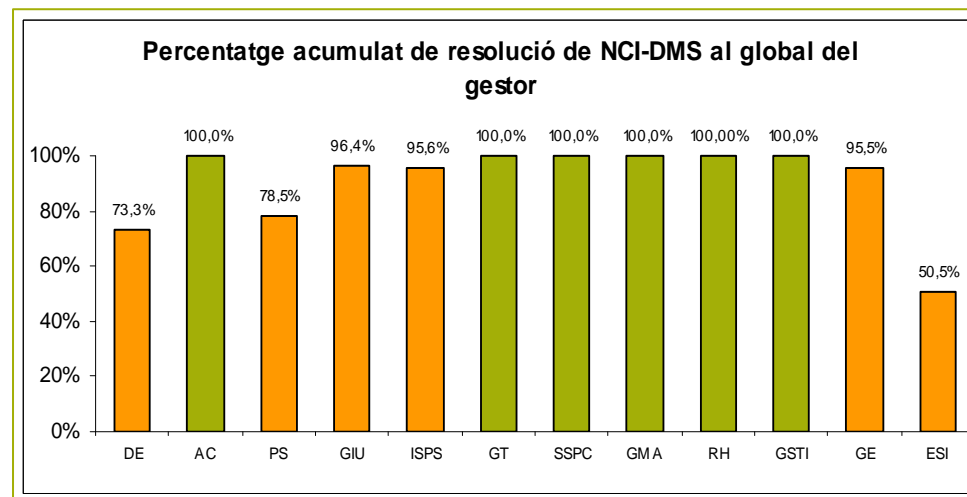
Habitualment els processos amb menys DMS que passen a NCI-DMS són AC, GT, ISPS i GMA.

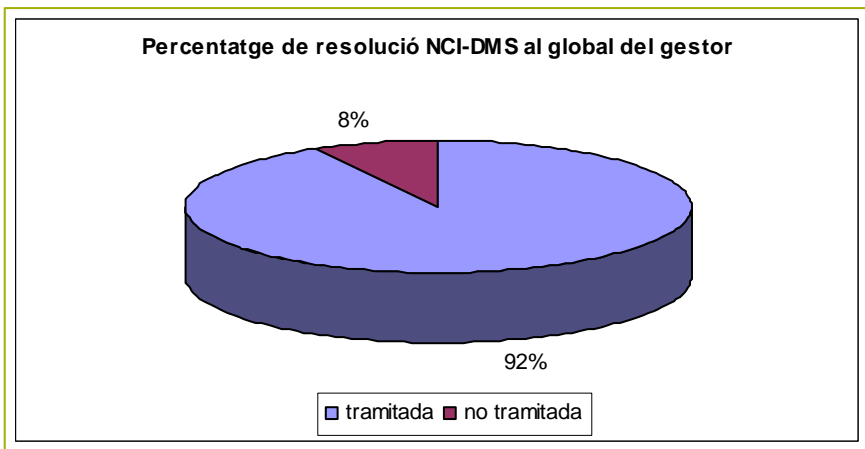
4.1.3. RESOLUCIÓ DE NCI-DMS AL GLOBAL DEL GESTOR

Quant a resolució d’aquestes NCI-DMS, hi ha 6 processos amb un 100% de NCI-DMS que ja estan tramitades, AC, GT, SSPC, GMA, RH i GSTI..

Destaca com a procés amb un percentatge elevat de resolució de les NCI-DMS GIU amb un 96,4%, seguit de ISPS amb un 95,6% i GE amb un 95,5%. També tenen un elevat percentatge de resolució el procés PS amb un 78,5% de resolució i DE amb un 73,3%..

Destaca finalment el procés ESI, amb el percentatge més baix de resolució, 50,5%. Es tracta d’un percentatge massa baix i que s’intentarà millorar adoptant algunes mesures per tal d’aconseguir una millor resolució de les DMS d’aquests processos.





Al total del gestor DMS hi consten actualment 2282 NCI-DMS de les quals 2095 es troben en estat de tramitades, per tant un 92% de resolució, igual que el mes passat.

Ens trobam actualment en uns nivells molt alts de tramitació de les NCI-DMS, donat 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 en part, pel que fa a GE i s'espera avançar en aquest sentit amb el procés ESI.

4.2. NCI-CARTES SERVEI

S'han enregistrat aquest mes 3 NCI-Cartes de servei (per incompliment dels compromisos adquirits), una de la carta implantada a la Policia Local d'assistència a víctimes de violència domèstica i de gènere, una altra de la carta de Policia de Barri i 1 de la carta del Servei d'Atenció Integral a la Violència de Gènere.

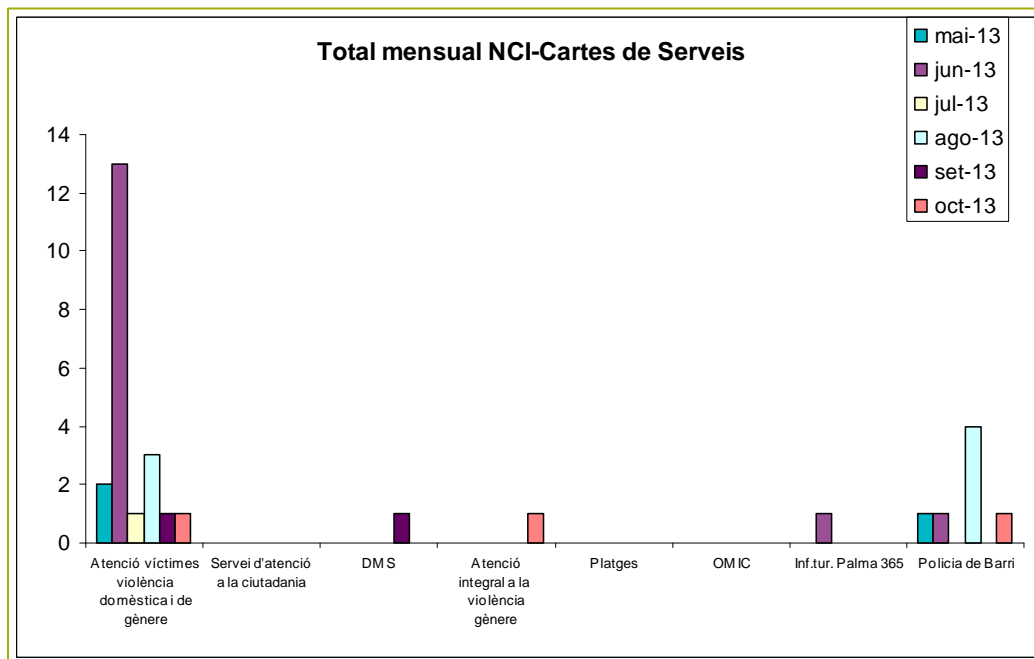
.No s'han enregistrat NCI de la resta de cartes implantades a l'Ajuntament de Palma.

4.3. NCI-SISTEMA

Aquest mes s'ha obert una NCI-Sistema relativa a la recepció a Qualitat de fulls de queixes de la Biblioteca de Son Ferriol amb dates de 2010 i 2011..

4.4. NC AUDITORIA

.No hi ha DMS derivades de cap auditoria.

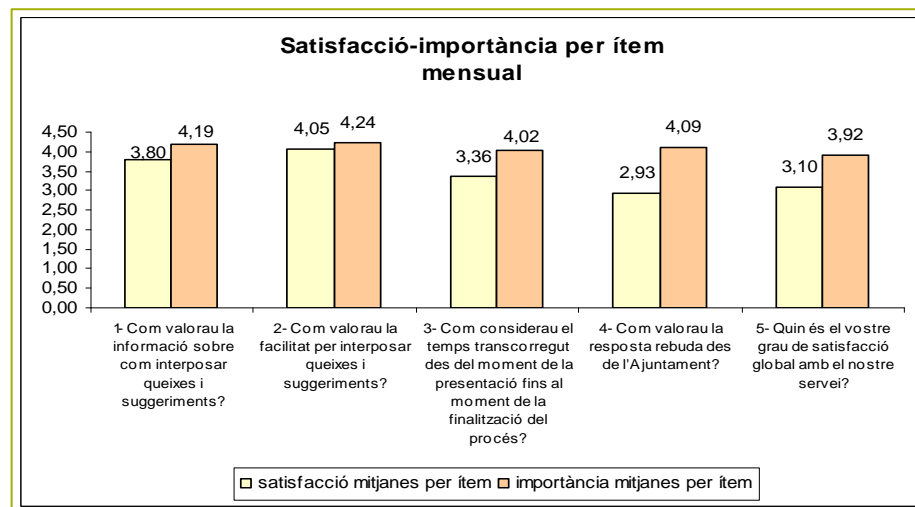
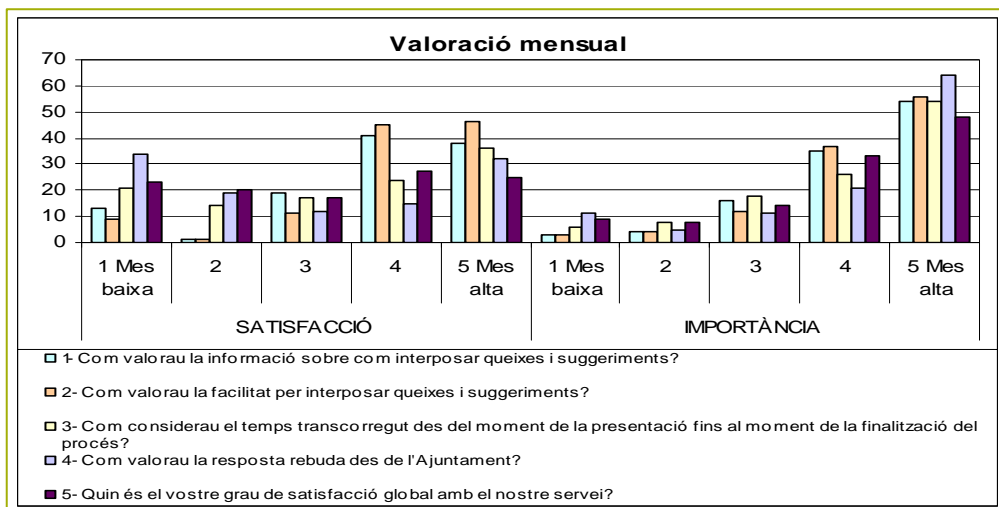


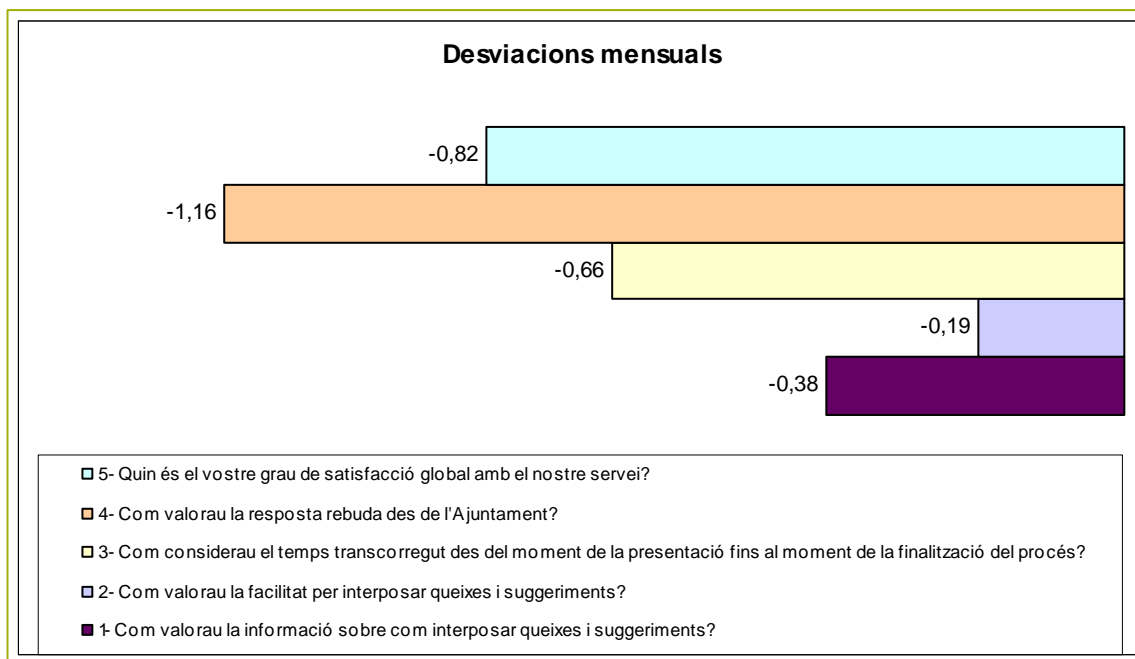
5. MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ

Aquest més han arribat 112 respostes a les enquestes de satisfacció al departament de Qualitat. La sistemàtica d'enviament de les enquestes de satisfacció consisteix en incloure aquesta amb el correu de resolució de la DMS i quan aquesta no es contesta en un primer moment es torna a trametre una setmana després. 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 (casos de respostes molt llargues, haver d'adjuntar arxius...), i en aquests casos no s'adjunta enquesta de satisfacció, igual que si es respon per telèfon o per correu postal. Tampoc s'envia l'enquesta en les DMS de Policia Local ni en 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:

	oct-13					SATSIFACCIÓ					IMPORTÀNCIA				
	1 Mes baixa	2	3	4	5 Mes alta	1 Mes baixa	2	3	4	5 Mes alta	1 Mes baixa	2	3	4	5 Mes alta
1- Com valoreu la informació sobre com interposar queixes i suggeriments?	13	1	19	41	38	3	4	16	35	54					
2- Com valoreu la facilitat per interposar queixes i suggeriments?	9	1	11	45	46	3	4	12	37	56					
3- Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés?	21	14	17	24	36	6	8	18	26	54					
4- Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament?	34	19	12	15	32	11	5	11	21	64					
5- Quin és el vostre grau de satisfacció global amb el nostre servei?	23	20	17	27	25	9	8	14	33	48					





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

De les valoracions rebudes podem extreure'n el següent:

1- Com valoreu la informació sobre com interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 3,80 de mitjana de satisfacció i un 4,19 de mitjana d'importància, donant una desviació de 0,38, inferior a la del mes passat.

2- Com valoreu la facilitat per interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 4,05 de mitjana de satisfacció i un 4,24 de mitjana d'importància, donant una desviació de 0,19. Aquest mes a baixat respecte del mes passat i torna a ser l'ítem millor valorat.

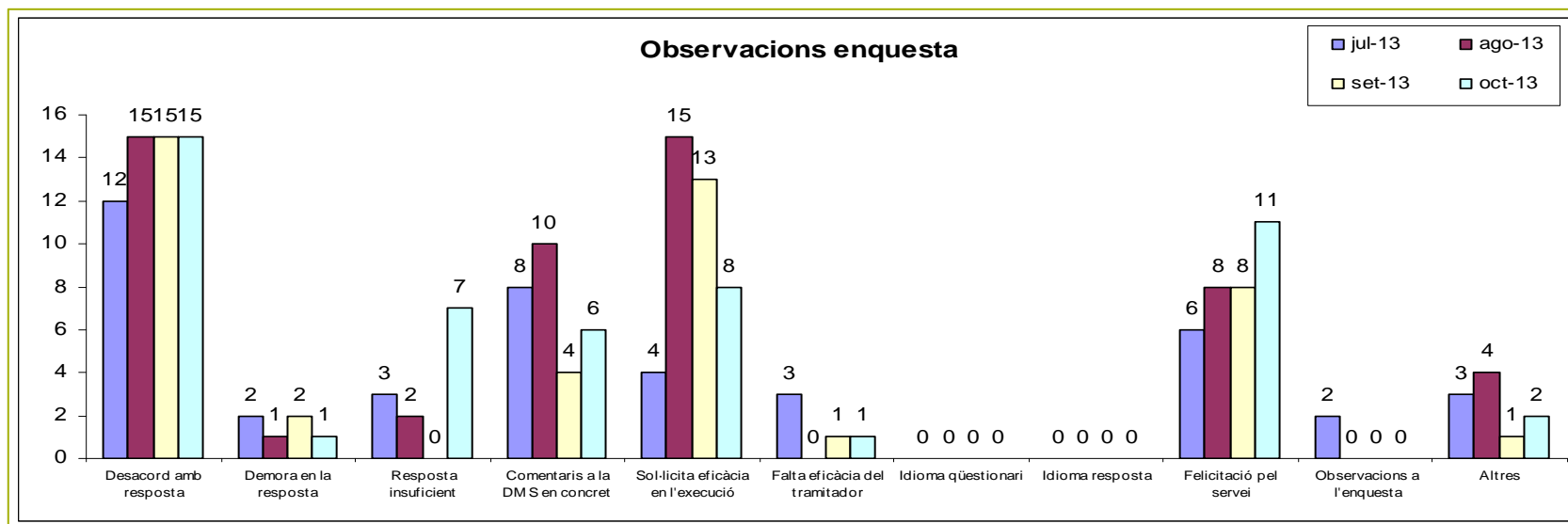
3- Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés? S'ha valorat amb un 3,36 de mitjana de satisfacció, i un 4,02 de mitjana d'importància, donant una desviació de 0,66.

4- Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament? Pel que fa a satisfacció, té una valoració de la satisfacció de 2,93 i pel que fa a importància de 4,09, donant una desviació de 1,16. Per tant ha estat l'ítem pitjor valorat, igual que els mesos passats.

5- Quin és el vostre grau de satisfacció global amb el nostre servei? S'ha valorat amb un 3,10 de mitjana de satisfacció i un 3,92 de mitjana d'importància, donant una desviació de 0,82.

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 no es compleix, atès que és de 2,93 sobre 5. A més, s'ha de fer constar que és normalment l'ítem pitjor valorat, és el que dona una major desviació.

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:



La majoria d'aquestes observacions són de desacord amb la resposta, 15, igual que els mesos passats i que representen un 28% del total. A continuació trobam 8 observacions relatives a sol·licitud d'eficàcia en l'execució, que representen un 16% del total. Seguidament, comentaris relatius a que la resposta és insuficient, n'hi ha hagut 7 i representen el 14% del total. A continuació trobam comentaris a la DMS en concret, amb 6 observacions d'aquest tipus, que representen el 12%. I, finalment, una observació sobre demora en la resposta i una altra sobre falta d'eficàcia del tramitador, que representen un 2% del total cadascun.

Destaquen 11 felicitacions pel servei, que suposen el 22% del total de les observacions.

A més, hi ha 2 observacions, un 4% 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 així com 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

22/10/2013 11:43

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
PS (Promoció Socioeconòmica)	Altres	Àrea no definida
	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
GIU (Gestió Infraestructures Urbanes)	Accessibilitat	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Altres GIU	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Arbres al carrer	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	EMT	Àrea Delegada de Mobilitat
	Enllumenat	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Estudis i projectes	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	GIN GIU	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	IMOV	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Infraestructures	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Logística	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Mobilitat	Àrea Delegada de Mobilitat
	ORA	Àrea Delegada de Mobilitat
	Parcs i Jardins Llevant	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Parcs i Jardins Ponent	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Parcs i Jardins obsolet	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Mobiliari urbà	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	SMAP	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Vialitat	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial

	Manteniment Edificis Escolars	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut)	Altres ISPS	Àrea no definida
	Igualtat	Àrea Delegada de Benestar Social i Igualtat
	Sanitat	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Serv. Aten. Vic. Vio. Gen	Àrea Delegada de Benestar Social i Igualtat
	Família	Àrea d'Educació, Família, Majors i Immigració
	Majors	Àrea d'Educació, Família, Majors i Immigració
	Immigració	Àrea d'Educació, Família, Majors i Immigració
	Serveis Socials	Àrea Delegada de Benestar Social i Igualtat
	EFM	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Son Reus	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	GIN ISPS	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	GT (Gestió Territorial)	Activitats
Altres GT		Àrea d'Urbanisme i Habitatge
Disciplina		Àrea d'Urbanisme i Habitatge
Gestió Urbanística		Àrea d'Urbanisme i Habitatge
Habitatge		Àrea d'Urbanisme i Habitatge
Obres GT		Àrea d'Urbanisme i Habitatge
PGOU		Àrea d'Urbanisme i Habitatge
Planejament		Àrea d'Urbanisme i Habitatge
SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana)	Activitats:horaris	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Alarmes	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Altres SSPC	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Animals	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Anomalia via pública	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Bombers	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
	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
GMA (Gestió del Medi Ambient)	Altres GMA	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	EMAYA	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Infraestructures platges	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Neteja platges	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Platges	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Solars	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Vigilància platges	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
RH (Recursos Humans)	Formació	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	RH	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològic i de la Innovació)	Comunicacions	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Altres GSTI	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	IMI	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Material informàtic	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Web	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	SISTRA	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Cartografia i cadastre	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
GE (Gestió Econòmica)	Altres GE	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	IAE	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	IBI	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	ICO	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Impost de vehicles	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Plusvàlua	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Recaptació	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Smart City	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Subvencions	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Taxes	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Tresoreria	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Tresoreria-Mjultes executiva	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Tribut obsolet	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
	Ocupació via publica	Àrea de Funció Pública i Govern Interior