
INFORME DE RECEPCIÓ I GESTIÓ

DEMANDES MUNICIPALS DE SERVEIS

JULIOL 2014

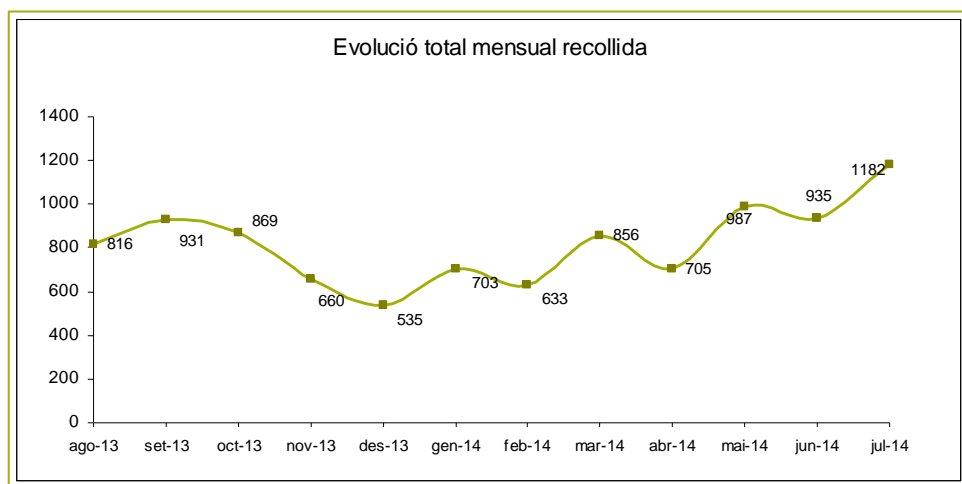
ÍNDEX

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

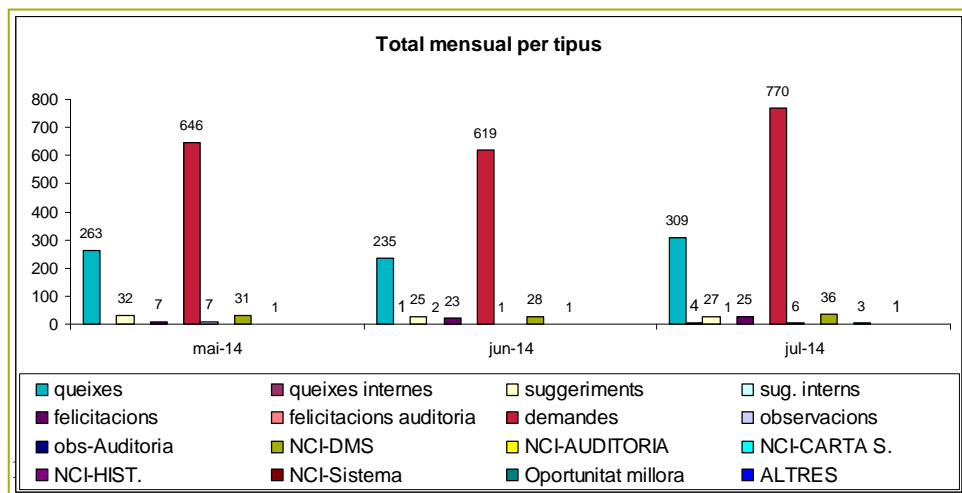


1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL DE RECOLLIDA

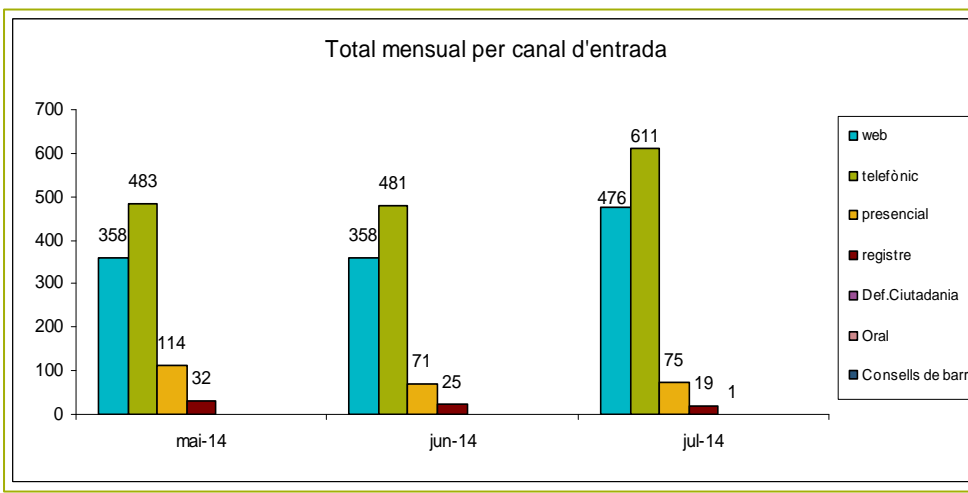
La **recollida** total de DMS (demandes municipals de serveis que inclouen queixes, suggeriments, demandes, observacions i felicitacions) aquest mes ha estat de **1182**, la qual cosa suposa un **augment d'un 26% respecte del mes anterior**. Es tracta de la xifra més alta dels darrers 12 mesos, la mitjana dels quals es troba en 818 DMS. Com anam repetint als informes mensuals, els mesos d'estiu és quan els ciutadans es posen més en contacte amb nosaltres per a presentar queixes o demandes d'actuació de la Policia. En concret **els mesos de maig, juny i juliol hi ha hagut 288 queixes per renous, 285 per molèsties d'animals (molts vegades també renous) i 79 per actes a la via pública** ja que és durant l'estiu quan hi ha més activitat a l'exterior i les cases estan més obertes. Si ho comparam amb els mesos anteriors (gener a abril), trobam només 199 queixes per renous, 247 per animals (més semblant a la xifra dels mesos d'estiu) i només 29 per actes a la via pública.

Tant el mes de juliol de l'any passat com el mes de juliol d'enguany hi ha hagut un nombre molt elevat de recepció de DMS sense que hi hagi cap tema concret repetit massivament.

1.2. TOTAL MENSUAL PER TIPUS



1.3. TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA



Queixes. El nombre de queixes rebudes ha estat de 309 i representen el **26% 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 (27) representa aquest mes el **2,28% del total**. Torna a destacar aquest mes l'elevat nombre de DMS d'aquest tipus que s'han registrat.

Felicitaions. Aquest mes s'han produït **25 felicitacions**, dues més que el mes passat i que representen el **2% del total**. Han estat majoritàriament pel procés **AC (Atenció a la Ciutadania)**; Són 8 en total i en concret pel SAT (5), per OAC (!), per Urbanisme (1) i per Altres (en concret per atenció a Gestió Tributària (1)). Se n'han registrat també 7 per **PS (Promoció Socioeconòmica)**, concretament 5 per Esports, 1 per Teatres municipals i 1 per Palmaactiva. També s'han registrat 5 felicitacions pel procés **GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes)**, en concret 4 per Vialitat i 1 per Parcs i Jardins..També se n'han registrat 3 per **SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana)**, una per EMAYA del procés **GMA (Gestió del Medi Ambient)** i una per Serveis Socials, del procés **ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut)**.

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 **770 demandes**, la majoria de les quals són del procés SSPC (Policia). Aquest mes les demandes suposen un **66%** del total de DMS rebudes, un poc superior al mes anterior.

Observacions. Hi ha hagut 6 observacions aquest mes, en les quals simplement es manifesta una opinió personal.

Queixes internes i suggeriments interns. Es tracta sempre de queixes i suggeriments presentats pels empleats municipals. Aquest mes hi ha hagut 4 queixes i 1 suggeriment intern.

No-conformitats internes.

Pel que fa a les NCI de DMS (per excedir els 45 dies sense resoldre la DMS), aquest mes són 36 i suposen només **un 3% de les DMS registrades, percentatge igual al dels dos mesos passats i un poc superior al del mesos anteriors en què va ser del 2% i de l'1,75%**.

També s'han registrat aquest mes tres NCI de cartes de serveis per incomplir els compromisos establerts a la Carta d'atenció integral a la violència domèstica i de gènere, a la Carta de Policia de Barri i a la Carta d'Atenció Ciutadana.

Pel que fa a no-conformitats internes del sistema, aquest mes se n'ha registrada una per Atenció a la Ciutadania, donada la impossibilitat d'obtenir la informació relativa a les interrupcions del servei d'administració electrònica..

Finalment, hem d'esmentar que s'han tramès 6 DMS que no eren de competència municipal al Govern de les Illes Balears (2 queixes i 1 suggeriment), al Consell de Mallorca (1 demanda), a l'Autoritat Portuària (1 queixa) i a Demarcació de Costes (1 queixa)..

1.3 TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA

Canal telemàtic. Aquest mes han entrat via web 476 demandes, que representen el 40% del total. És el segon canal més utilitzat aquest mes.

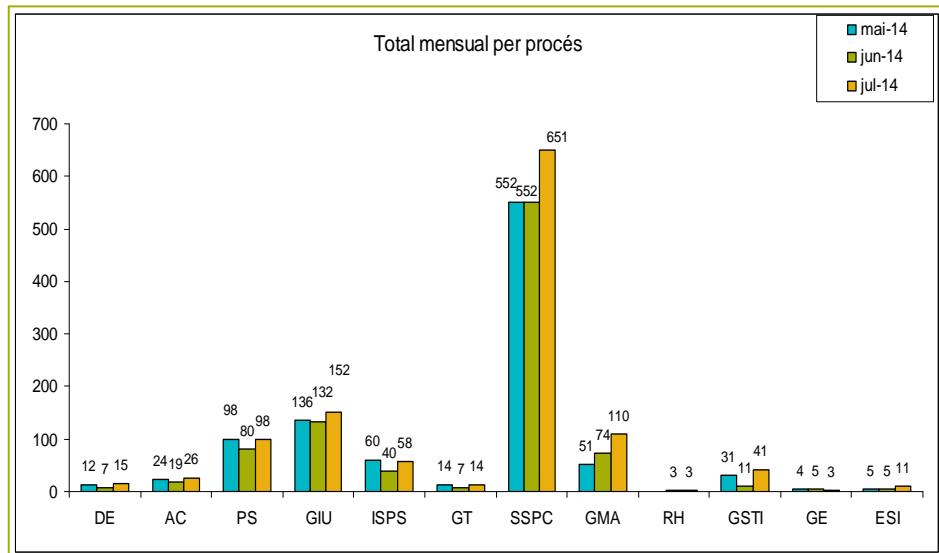
Canal telefònic. Amb 611 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del 52%, **torna a ser aquest mes és el canal més utilitzat.**

Canal presencial. S'han registrat 75 DMS per aquesta via, que representen el 6% del total.

Registre General. Han entrat per aquesta via 19 DMS i suposen l'1,5% del total.

També hi ha una DMS que ha arribat a Qualitat des de l'Oficina del Defensor de la Ciutadania.

1.4. TOTAL MENSUAL PER PROCÉS



Processos amb més assignació de DMS. Aquest mes el procés amb més DMS torna a ser **SSPC**, com és habitual, amb 651 DMS, el **55% del total**. A continuació trobam aquest mes **GIU** amb 152, un **13% del total**, **GMA** amb 110 (**9% del total**) i **PS**, amb 98 DMS (un **8% del total**).

Processos amb menor assignació de DMS. Aquest mes destaca **ISPS** amb 58 i **GSTI** amb 41, que representen un 5% i un 3% del total respectivament.

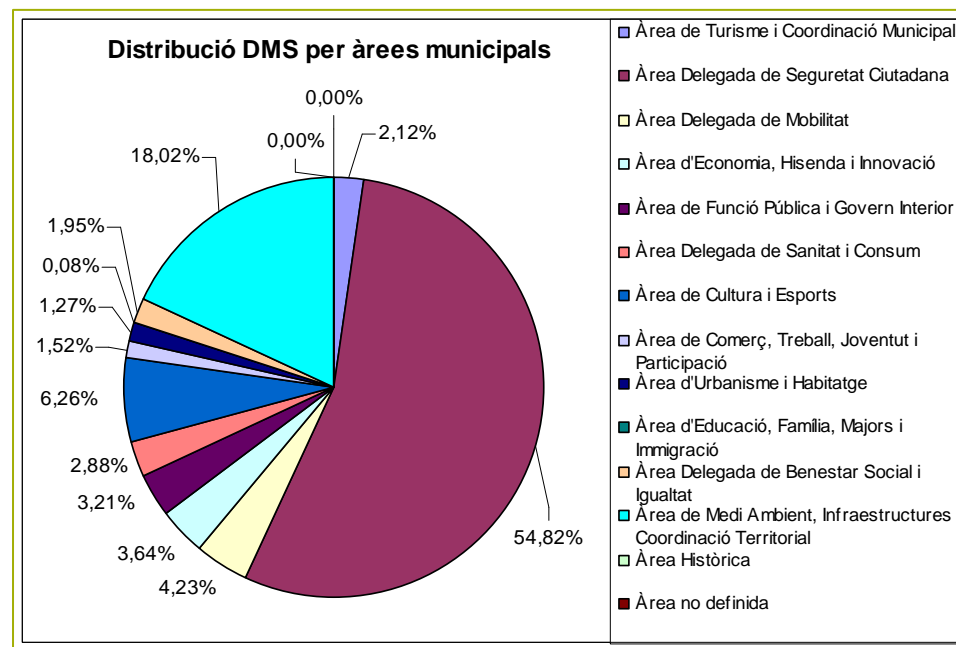
Finalment trobam **AC**, **DE**, **GT** i **ESI** amb 26, 15, 14 i 11 respectivament, que representen un 2% del total **AC** i un 1% cadascun dels altres. Finalment els processos **RH** i **GE**, amb 3 DMS assignades cadascun, no arriben ni a l'1%. Respectivament.

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

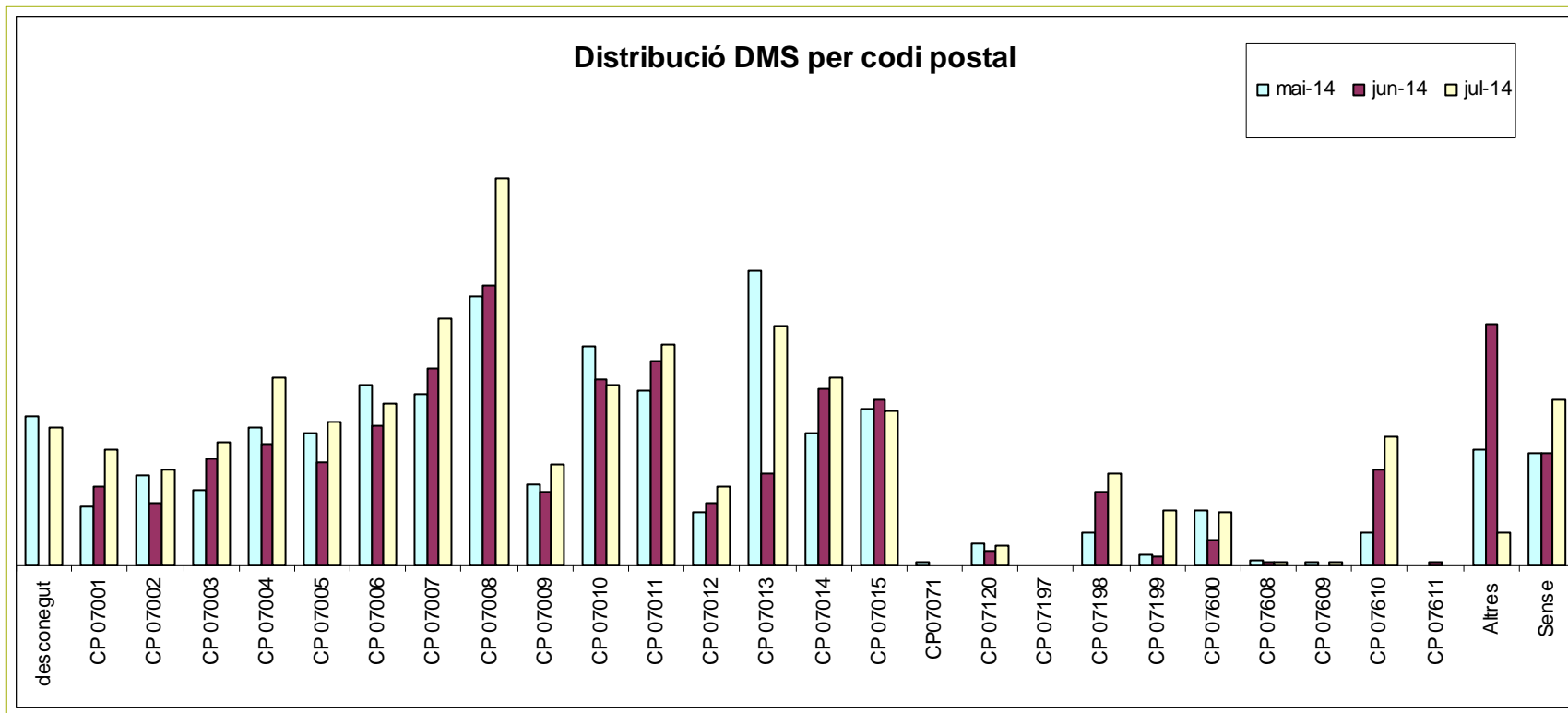
1.5. TOTAL MENSUAL PER ÀREA MUNICIPAL

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 55% 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 6% del total. Seguidament trobam l'Àrea Delegada de Mobilitat, el 4% del total, les Àrees de Funció Pública i Govern Interior i d'Economia, Hisenda i Innovació, que suposen el 3% aproximadament cadascuna. Seguidament trobam l'Àrea Delegada de Sanitat i Consum amb el 3% del total. A continuació les Àrees de Turisme i Coordinació Municipal, Delegada de Benestar Social i Igualtat i de Comerç, Treball, Joventut i Participació, que suposen el 2% cadascuna. I finalment l'Àrea d'Urbanisme i Habitatge que suposa l'1% del total i l'Àrea d'Educació, Família, Majors i Immigració que suposa només un 0,08% del total.



1.6. TOTAL MENSUAL PER CODI POSTAL



Pel que fa al domicili dels usuaris del DMS, destaquen aquest mes i amb bastant de diferència els usuaris de Son Gotleu (CP 07008), que són el més habitual, seguit dels usuaris del CP 07007 (La Soledat) i del CP 07013 (Son Rapinya), també dels més destacats. Concretament són 138 DMS amb codi postal de Son Gotleu, 88 de La Soledat i 85 de Son Rapinya).

Destaquen també aquest mes les DMS amb codi postal de Son Roca (07011), Son Armadams (07014) i 31 de Desembre (07004).

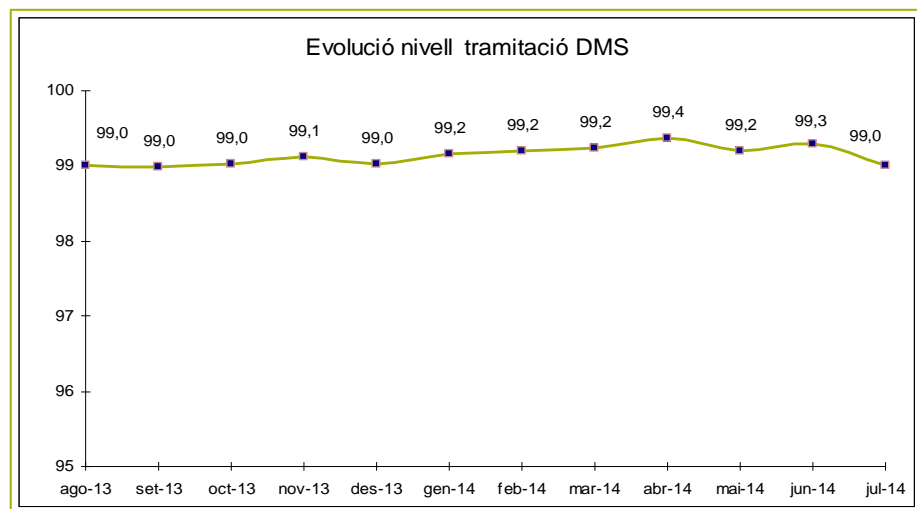
Pel que fa a les demandes amb codis postal que no són de Palma, suposen aquest mes un 1% del total. Finalment, hi ha un 4% de les demandes registrades aquest mes en què no consta el codi postal (obligatori només a través del canal telemàtic).

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

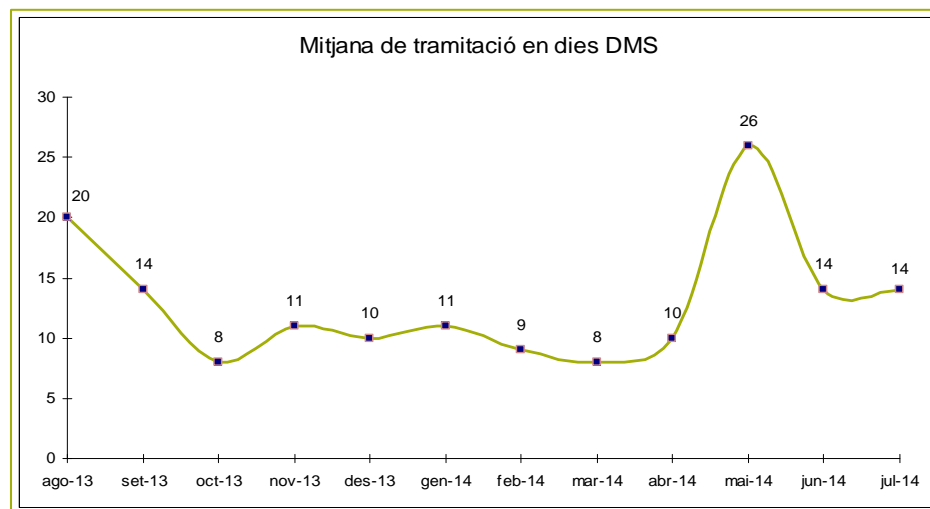
2. GESTOR DE DMS

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

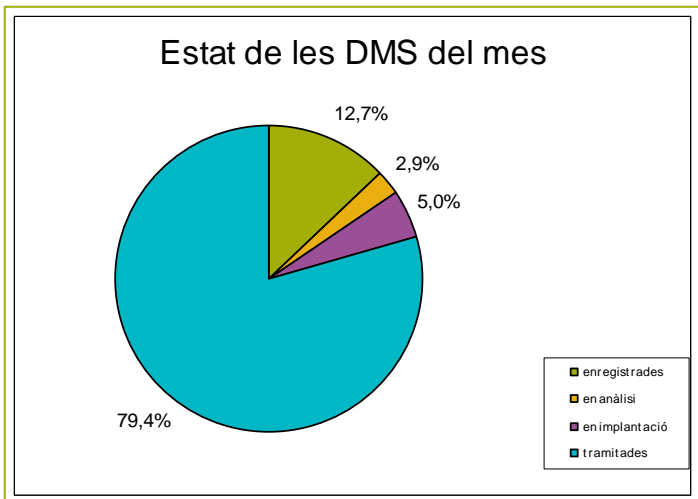
El nivell de tramitació de les DMS es troba aquest mes en el 99,01%, un poc inferior al dels mesos passats però semblant a l'habitual els mesos d'estiu., en què sol baixar un poc per ser època de vacances dels treballadors municipals..

2.1.2 MITJANA DE TRAMITACIÓ EN DIES DE DMS

La mitjana de tramitació de queixes, suggeriments i demandes, incloses les de caràcter intern, és aquest mes de 14 dies. Es tracta d'una mitjana igual a la del mes passat i molt més baixa que la del mes de maig, però més pròxima al que és habitual.. Pel que fa a les queixes s'han tramitat en una mitjana de 15 dies i els suggeriments en 16. Pel que fa a les queixes i suggeriments interns s'han tramitat en 15 dies els primers i en 37 els segons. Les demanes s'han tramitat en una mitjana de 2 dies. L'elevada mitjana de tramitació dels suggeriments interns aquest mes fa augmentar la mitjana global.

D'altra banda, respecte de la mitjana màxima d'entre 15 i 25 dies de resolució de queixes i suggeriments (no interns) establerta com a compromís a la Carta de compromisos del DMS, ens trobam en una mitjana de 15,19 dies; per tant aquest mes sí que es compleix el compromís.

2.2. ESTAT GENERAL DE LES DMS REGISTRADES EN EL MES



De les 1182 DMS registrades durant aquest mes, 939 estan ja tramitades, la qual cosa suposa un 79% de resolució. En canvi, 150 estan encara en estat de registrades, 34 en estat d'anàlisi i 59 en estat d'implantació. Aquest mes el percentatge de resolució de DMS s'ha situat en un nivell un poc inferior a l'habitual 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 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 12,7%. Aquest és un estat que hauria de tenir una durada molt curta i per això des del Departament de Qualitat es van prenent contínuament mesures per a millorar aquest aspecte.

3. AVALUACIÓ PER PROCÉS

3.1. RESOLUCIÓ MENSUAL PER PROCÉS

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

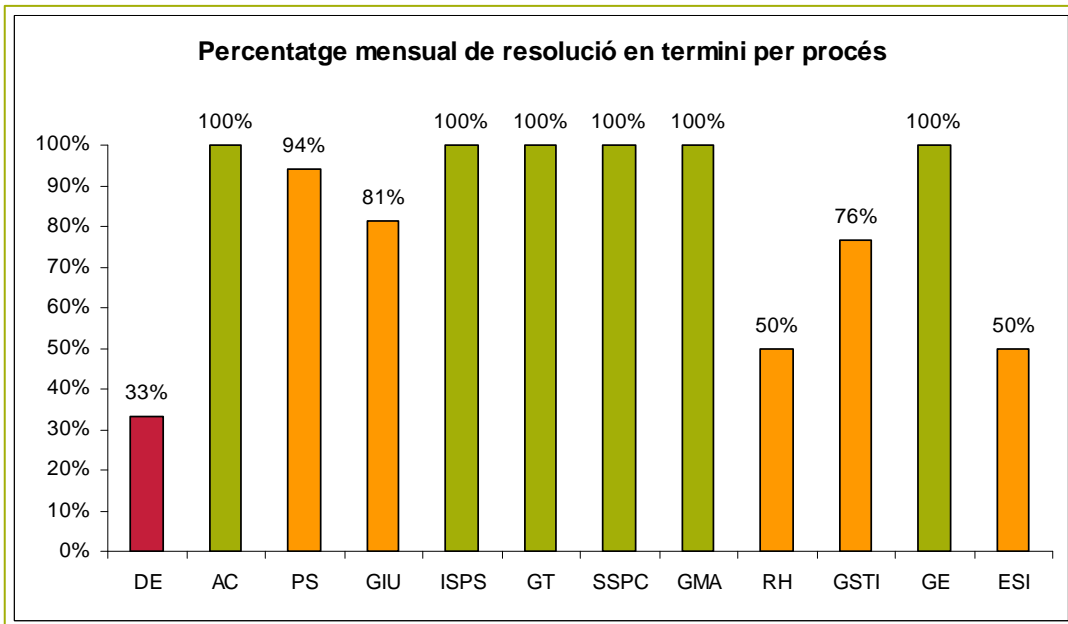
Aquests processos són: **AC, ISPS, GT, SSPC, GMA i GE**

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, **3 es troben en percentatges alts de resolució i van del 76% de GSTI al 94% de PS.**

Pel que fa als processos de RH i ESI tenen només un 50% de DMS tramitades en termini.

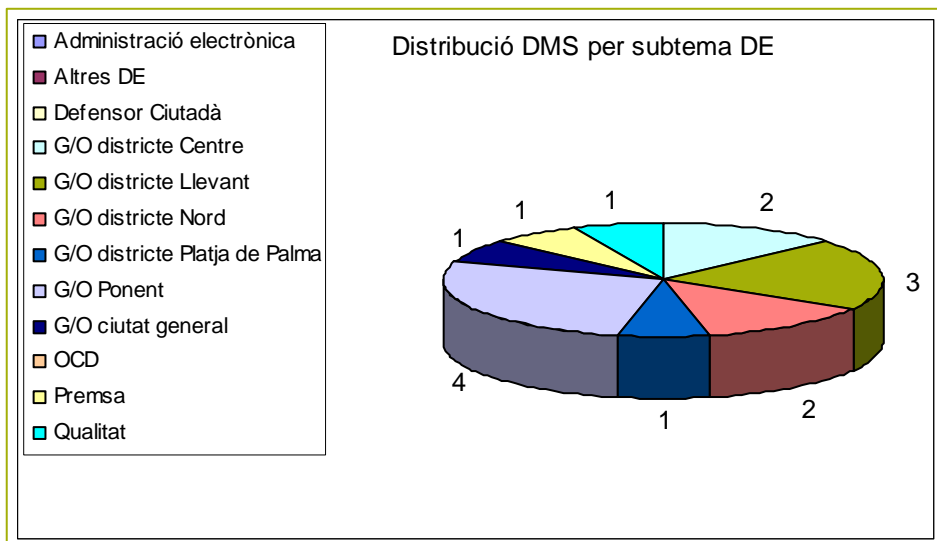
Finalment, **destaca DE amb només un 33% de resolució en termini.** Periòdicament es produeixen baixes en el seu percentatge de resolució en termini perquè és un procés que **té assignades demandes de caràcter estratègic** per les quals s'ha de demanar resposta a responsables polítics (Batlia, regidories de districte, etc.) i que no se solen rebre en un termini breu.

*Pel que fa a la **correcció de les respostes donades als usuaris**, mensualment es revisen aquestes a través d'un mostreig; aquest mes **s'han considerat correctes en un 89,19%**, xifra superior a la del mes passat i de les més elevades de l'any.

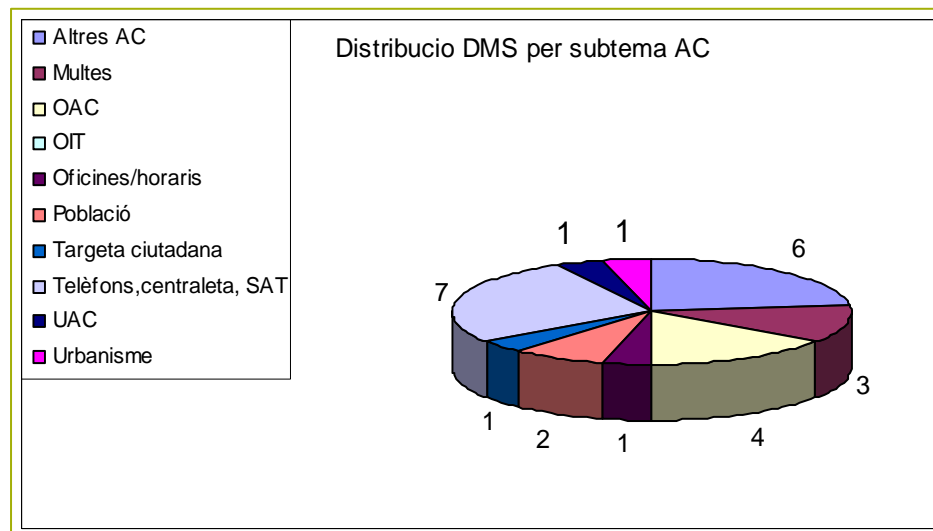


3.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER PROCÉS I SUBTEMA

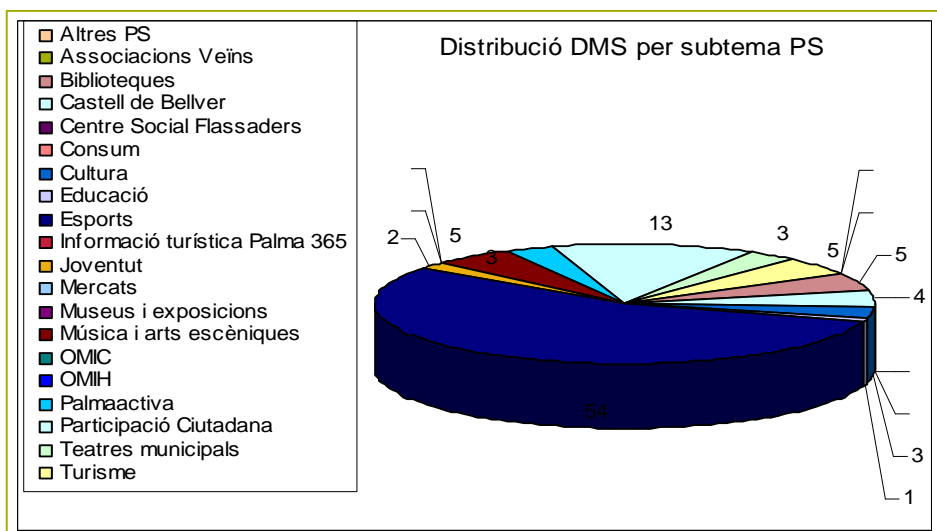
3.2.1. DISTRIBUCIÓ DE DMS DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA)



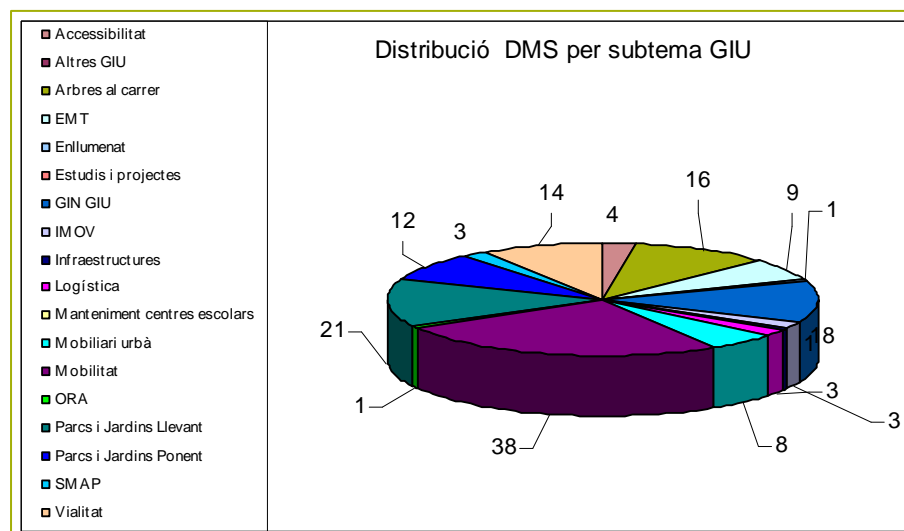
3.2.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ)



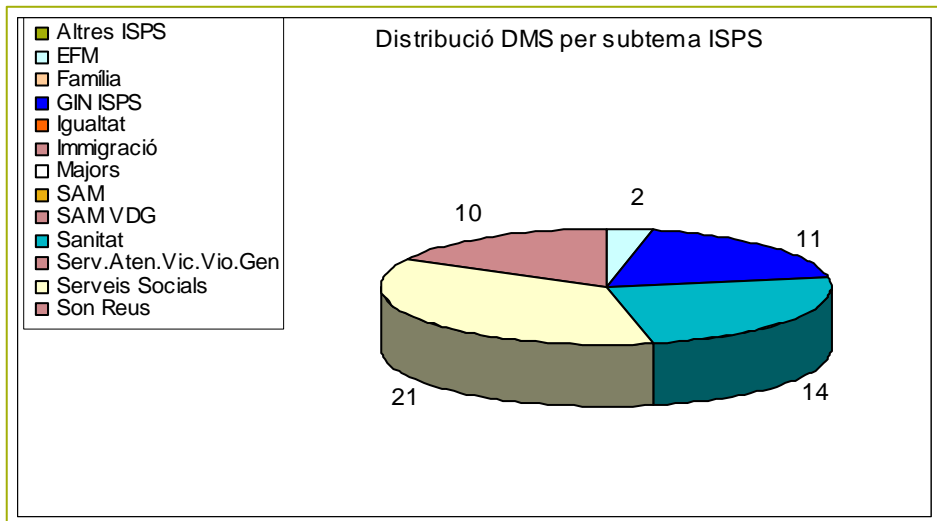
3.2.3. PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA)



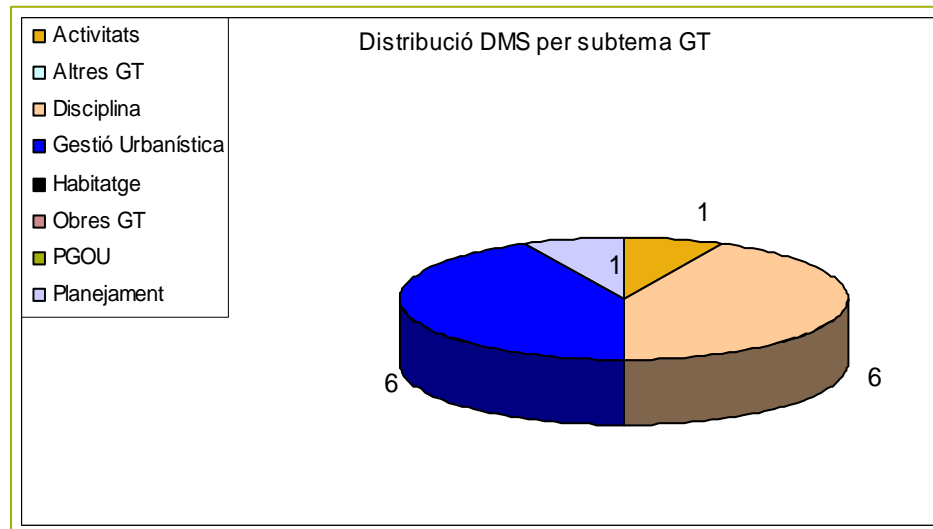
3.2.4. GIU (GESTIÓ D'INFRASTRUCTURES URBANES)



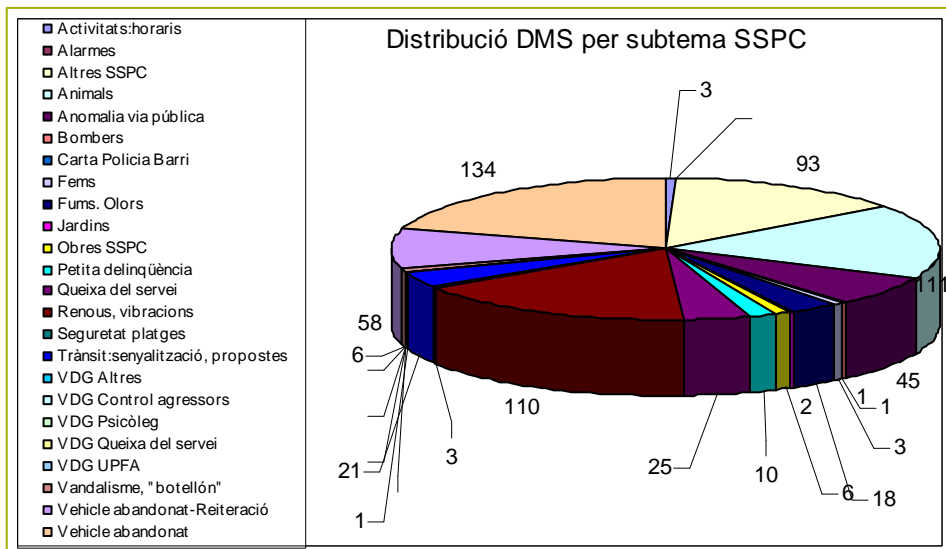
3.2.5. ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT)



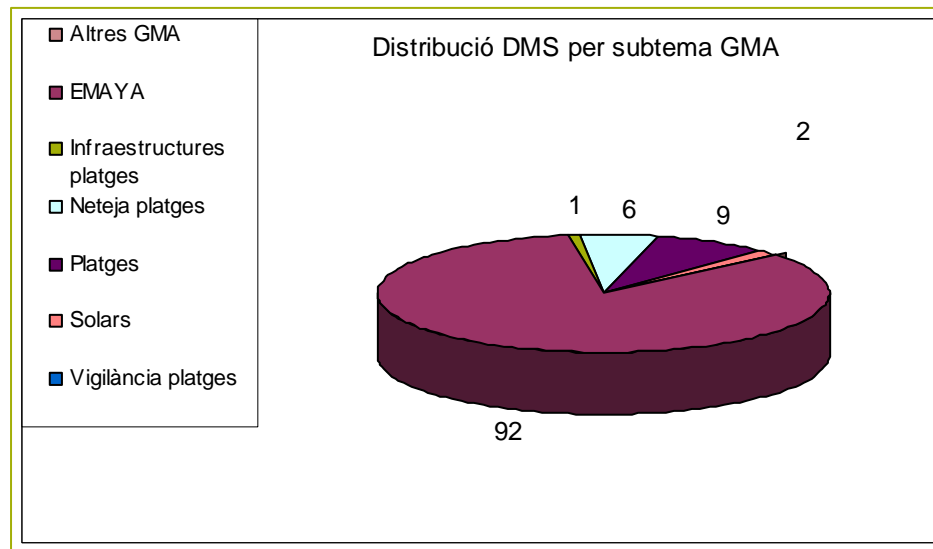
3.2.6. GT (GESTIÓ TERRITORIAL)



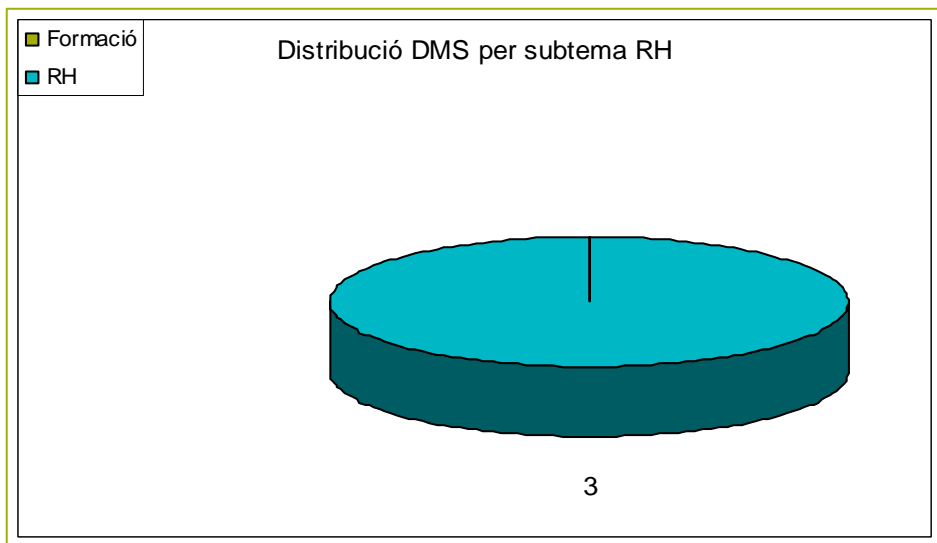
3.2.7. SSPC (SERVEIS DE SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA)



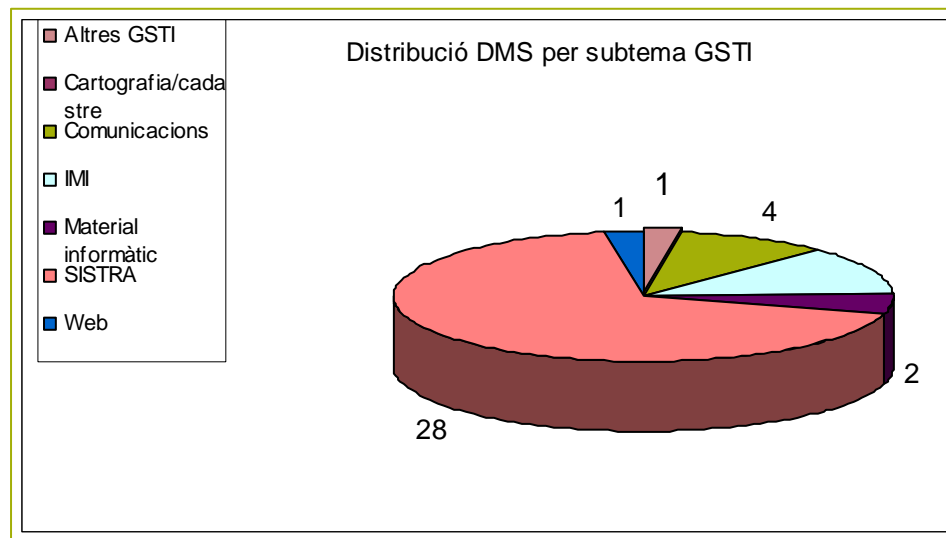
3.2.8. GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT)



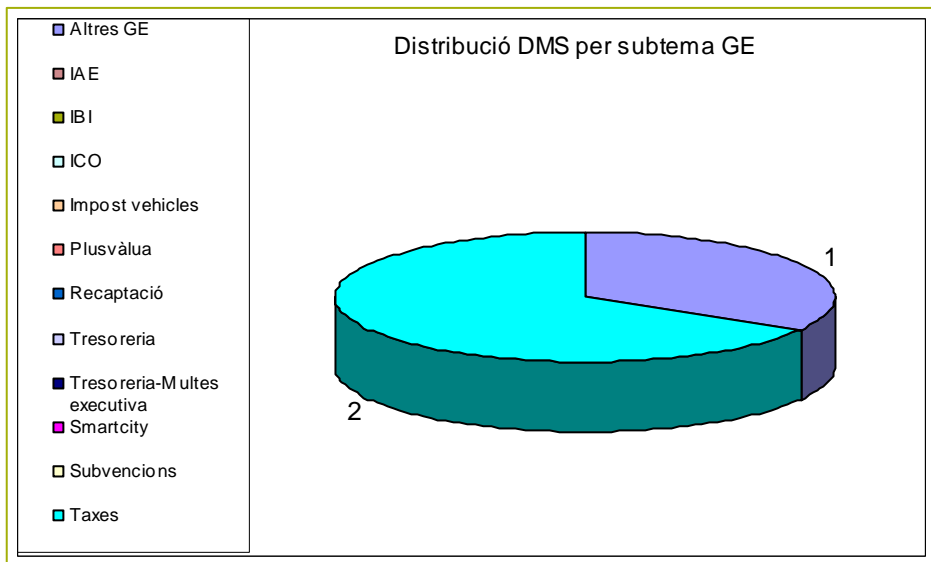
3.2.9. RH (RECURSOS HUMANS)



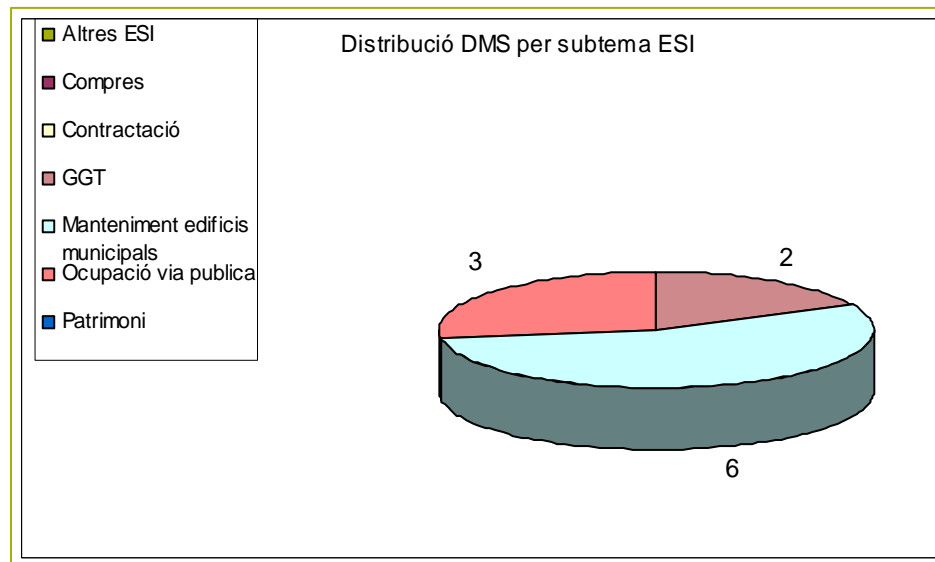
3.2.10. GSTI (GESTIÓ DE SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ)



3.2.11. GE (GESTIÓ ECONÒMICA)



3.2.12. ESI (EQUIPAMENTS I SERVEIS INTERNS)



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

- DE (Direcció Estratègica). Destaquen els subtemes **Gestió/organització de la ciutat Llevant i Ponent** amb 3 i 4 DMS respectivament.
- AC (Atenció al Ciutadà). Destaca el subtema **Telèfons, centraleta, SAT** amb 7 DMS. (5 són felicitacions).
- PS (Promoció Socioeconòmica). Destaca com sempre el subtema **Esports** amb 54 DMS. Destaquen també 13 DMS del subtema **Participació ciutadana** 6 relatives a **queixes per les festes de Sant Fermín a Canamunt**.
- GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes). Hi destaca el subtema **Mobilitat** amb 38 DMS, 7 relatives a la **queixes pel canvi de freqüència del semàfor de Gran Via Asima**. Destaquen també les queixes de **Parcs i Jardins** (Llevant i Ponent) amb 33 DMS. Del subtema **EMT** destaquen 4 **queixes pel comportament dels xofers dels autobusos**.
- ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut). Hi destaca el subtema **Serveis Socials** amb 21 DMS, 11 de les quals són **queixes pel retard en el pagament de les ajudes**.
- GT (Gestió Territorial). Destaquen aquest mes els subtemes **Disciplina** i **Gestió Urbanística**, amb 6 DMS cadascun. D'aquest darrer subtema en destaquen 5 relatives a la **falta de serveis a la urbanització Son Gual**.
- SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana). Hi destaca sobretot el subtema **Vehicle abandonat**, amb 134 DMS, el subtema **Animals** amb 111 i el subtema **Renous, vibracions** amb 110, de les quals **destaquen 11 queixes per molèsties de músics al carrer**.
- GMA (Gestió del Medi Ambient). Quasi totes són del subtema **EMAYA** (92), 32 d'elles **per falta de neteja al carrer** i 6 **per falta de neteja dels contenidors**. Destaquen també 9 queixes relatives a **Platges**, 6 referents a **molèsties per la situació del concessionari de la platja de Cala Millor**.
- RH (Recursos Humans). Només hi ha 3 DMS per **Recursos Humans**.
- GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació). Destaquen 28 DMS del subtema **SISTRA**, 24 relatives a **problemes amb l'obtenció de certificats d'empadronament a través del web**. Destaquen també les 5 queixes del subtema **IMI**, 4 d'elles relatives al **canvi del codi d'usuari per obrir el PC**.
- GE (Gestió Econòmica). Aquest mes hi ha 2 DMS del subtema **Taxes** i 1 del subtema **Altres**.
- ESI (Equipaments i Serveis Interns). Destaquen 6 DMS per a **Ocupació de la via pública**.

A nivell transversal destaquen, com sempre, les queixes rebudes per **renous**. N'hi ha 76 relatives a renous d'animals, assignades a la Policia Local. També hi ha 118 DMS sobre renous de persones al carrer, a interiors d'habitatges o a bars, competència la majoria de la Policia Local i algunes per altres serveis municipals per ser els responsables o els organitzadors dels actes. Pel que fa a queixes per renous de maquinària, la majoria corresponen a Policia (13), però també n'hi ha bastants per EMAYA (7).

Destaquen també les queixes per **inseguretat**, 35, la majora responsabilitat de la Policia Local però també algunes per Mobilitat, Turisme o Infraestructures.

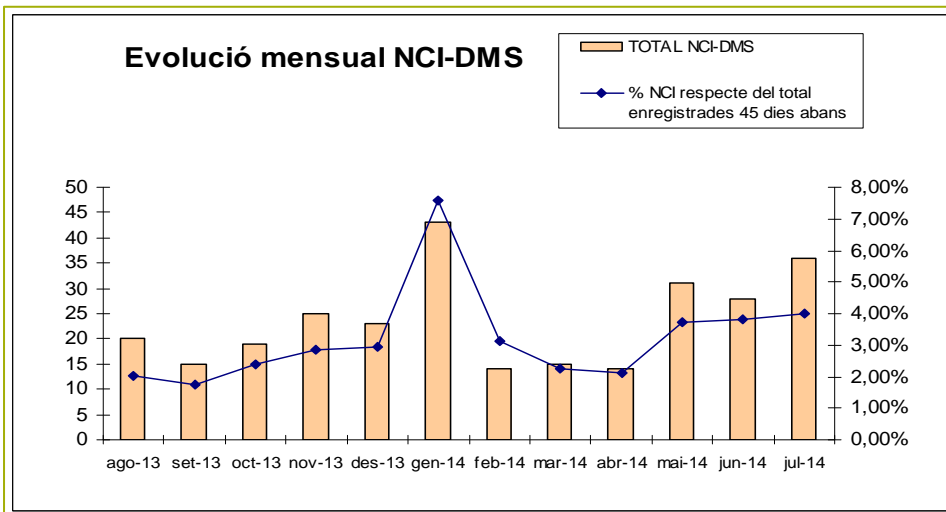
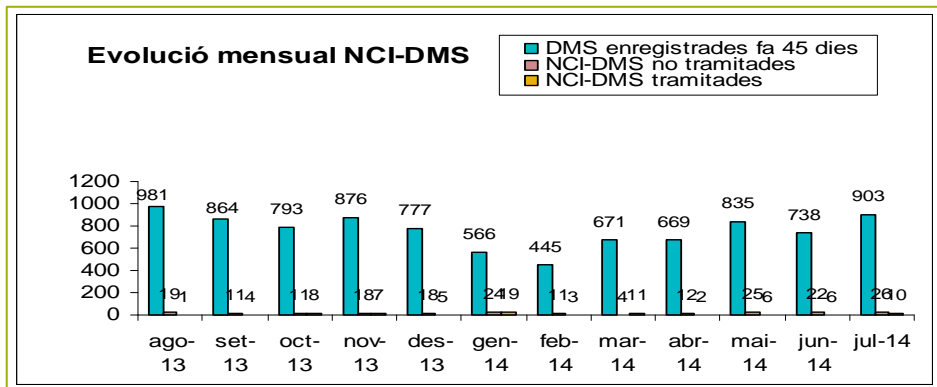
Relatives a **ocupació de la via pública**, 27 s'han derivat a la Policia Local. També són destacables les que es refereixen a **molèsties per actes al carrer**, la majoria derivades a la Participació Ciutadana. Pel que fa a **queixes per plagues animals**, són 15 i segons el seu contingut s'han assignat a Sanitat, Medi Ambient o Policia.

Pel que fa a **queixes per l'atenció rebuda**, s'han derivat a diversos processos perquè es referien a queixes per l'atenció a Gestió Tributària, atenció ciutadana, atenció de la policia local, de la EMT o del Servei de Parcs i Jardins..

4. ESTAT MENSUAL DE LES NO-CONFORMITATS INTERNES

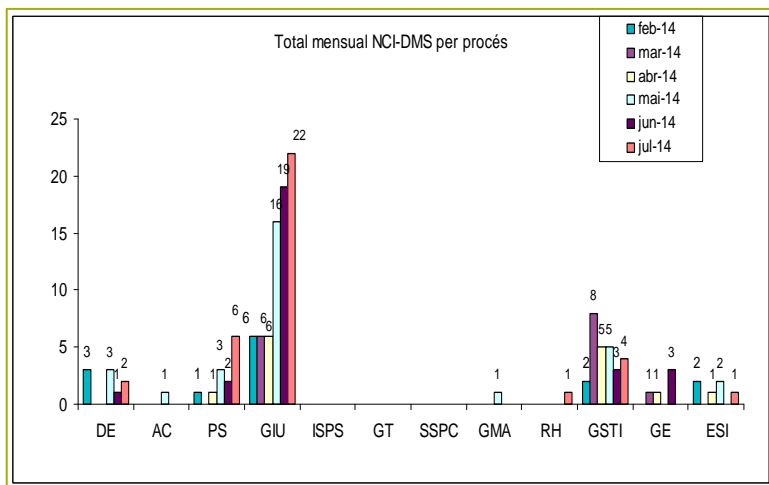
4.1. NCI-DMS

4.1.1. EVOLUCIÓ MENSUAL DE LES NCI-DMS



S'han obert aquest mes 36 NCI-DMS, que representen un percentatge del 3,99% 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 31-07-2014 s'ha tramitat ja un 27,78% d'aquestes NCI-DMS, percentatge un poc baix.

4.1.2. TOTAL MENSUAL NCI-DMS PER PROCÉS



Només 6 processos han tingut DMS que no s'han tramitat en el termini establert i són DE, PS, GIU, RH, 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 22.. Representen el 61% del total mensual de NCI-DMS.

PS i GSTI són els processos que segueixen GIU en nombre d'NCI-DMS, en concret 6 i 4.. S'ha d'indicar que el fet explicat els mesos passats sobre el funcionament de la tramitació de les DMS de GSTI encara no s'ha solucionat completament. Representen el 17% i l'11% respectivament.

Seguidament trobam DE amb 2 NCI-DMS, que representen el 6% del total.

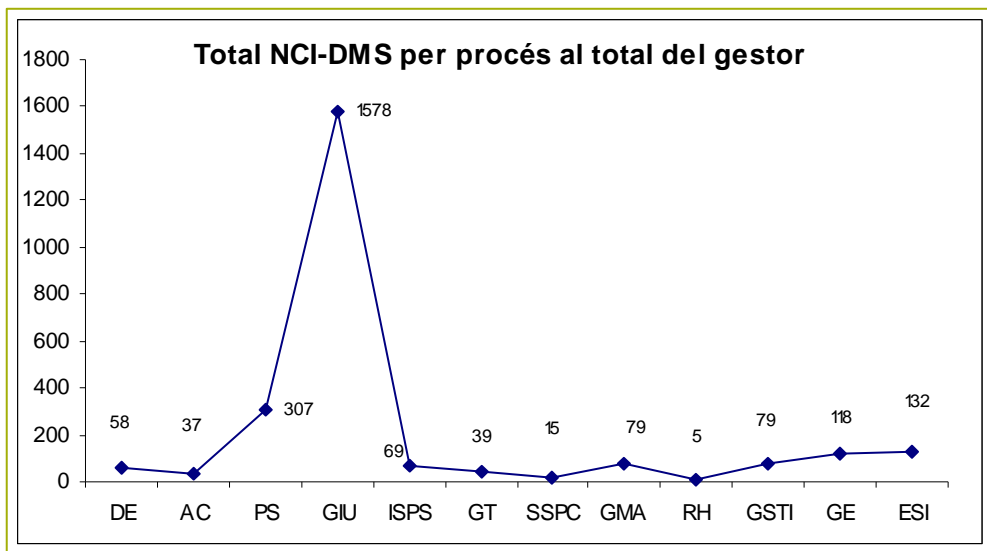
Finalment, RH i ESI amb 1 NCI-DMS cadascu i que suposen el 3% del total respectivament..

Els processos sense NCI-DMS són AC, ISPS, GT, SSPC, GMA, 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 aquest mes DE amb només un 33% de resolució en termini i que com s'ha explicat anteriorment que es deu a que es tracte de qüestions estratègiques que precisen de resposta d'algun responsable municipal concret i que poden demorar-se en donar resposta..

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 1.578, i destaca molt per damunt dels altres processos. Aquesta situació va ser motivada pel temps en què les DMS de GIU no es tramitaven en termini i per tant passaven a NCI-DMS. Actualment, encara que sigui habitualment el procés amb més NCI-DMS, són moltes menys les DMS que no es tramiten en el termini reglamentari de 45 dies.

Com a processos amb menys NCI-DMS trobam RH amb 5 i SSPC amb 15, dada aquesta darrera que no podem prendre en consideració ja que la tramitació real es du a terme al seu programa propi 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 5 hagin passat a NCI-DMS.

La resta de processos es troben a nivells que van de les 37 d'AC a les 307 de PS.

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

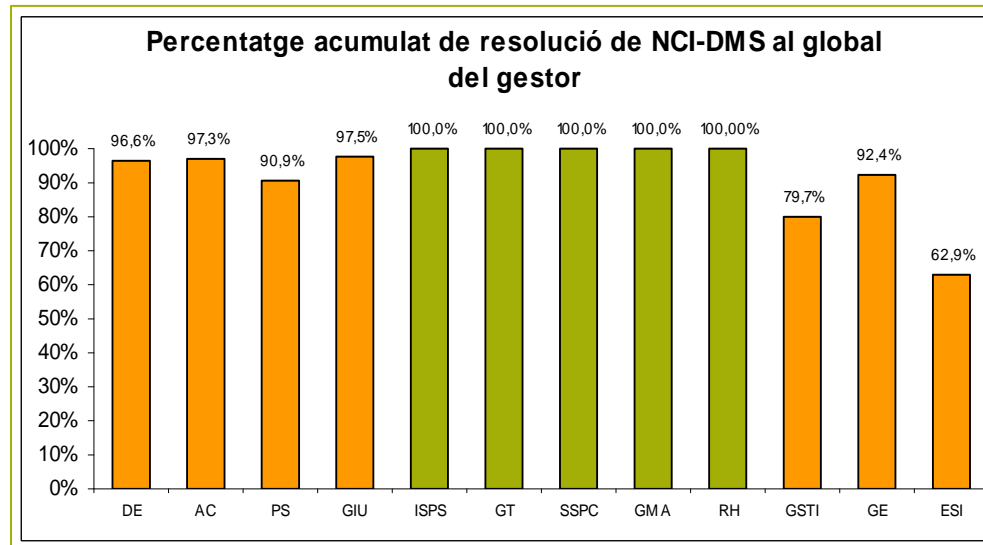
4.1.4. RESOLUCIÓ NCI-DMS AL GLOBAL DEL GESTOR

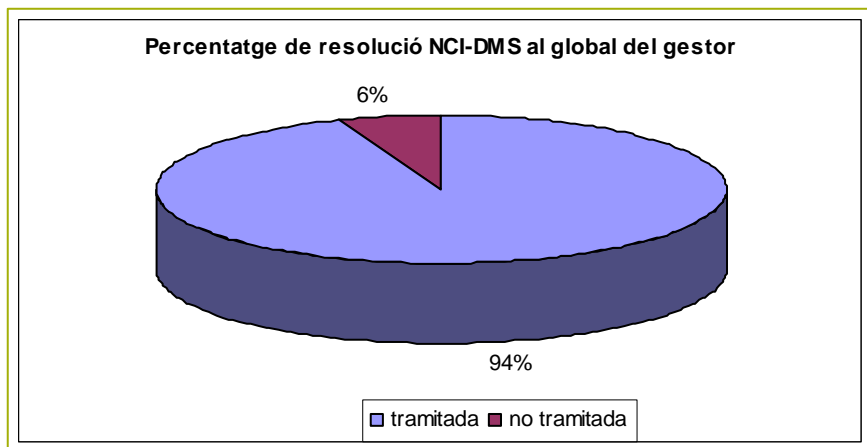
Quant a resolució d'aquestes NCI-DMS, hi ha 5 processos amb un 100% ja tramitades, ISPS, GT, SSPC, GMA i RH.

Destaquen com a processos amb un percentatge elevat de resolució de les NCI-DMS GIU amb un 97,5%, AC amb un 97,3%, DE amb un 96,6%, PS amb un 90,9% i GE amb un 92,4.

Amb uns percentatges un poc més baixos trobam GSTI amb un 79,7% i ESI amb un 62,9%.

Destaca el procés ESI, que sol ésser el que té el percentatge més baix de resolució. 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 el tractament de les queixes relatives a edificis i instal·lacions municipals.





Al total del gestor DMS hi consten actualment 2.516 NCI-DMS, de les quals 2.371 es troben en estat de tramitades. Per tant, es dona un 94% de resolució, igual que el 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

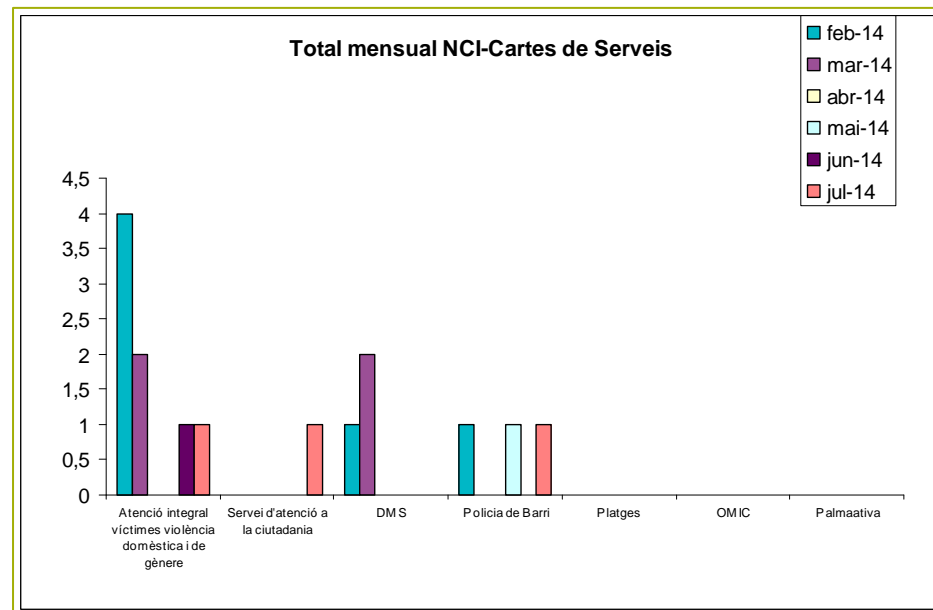
S'han registrat tres NCI-Cartes de servei (per incompliment dels compromisos adquirits) de les cartes d'Atenció Ciutadana, Atenció Integral a la Violència Domèstica i de Gènere i Policia de Barri.

4.3. NCI-SISTEMA

Aquest mes s'ha registrat una NCI-Sistema per Atenció a la Ciutadania, donada la impossibilitat d'obtenir la informació relativa a les interrupcions del servei d'administració electrònica.

4.4. NC AUDITORIA

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

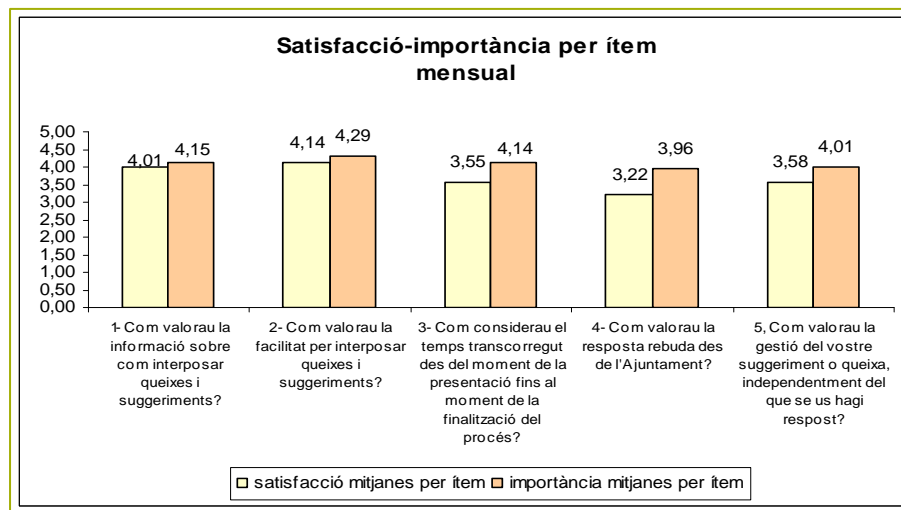
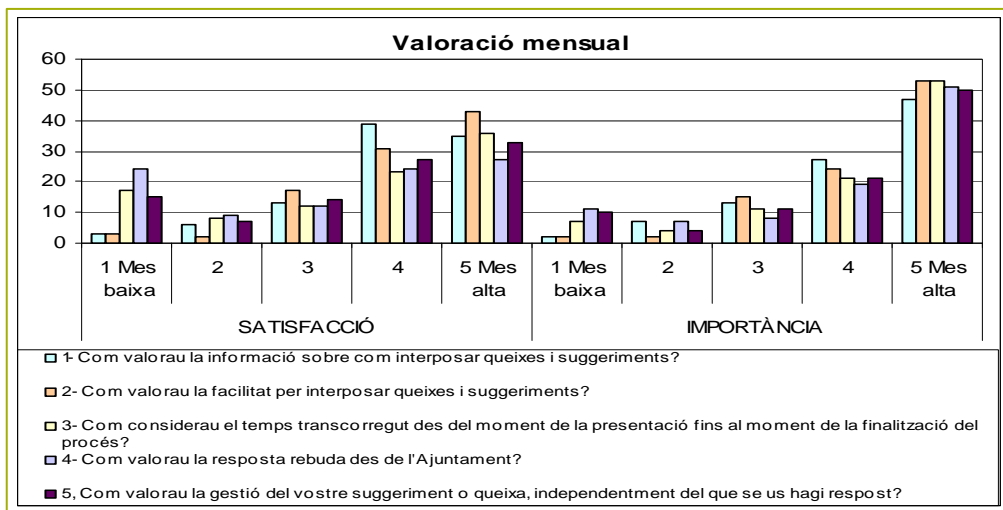


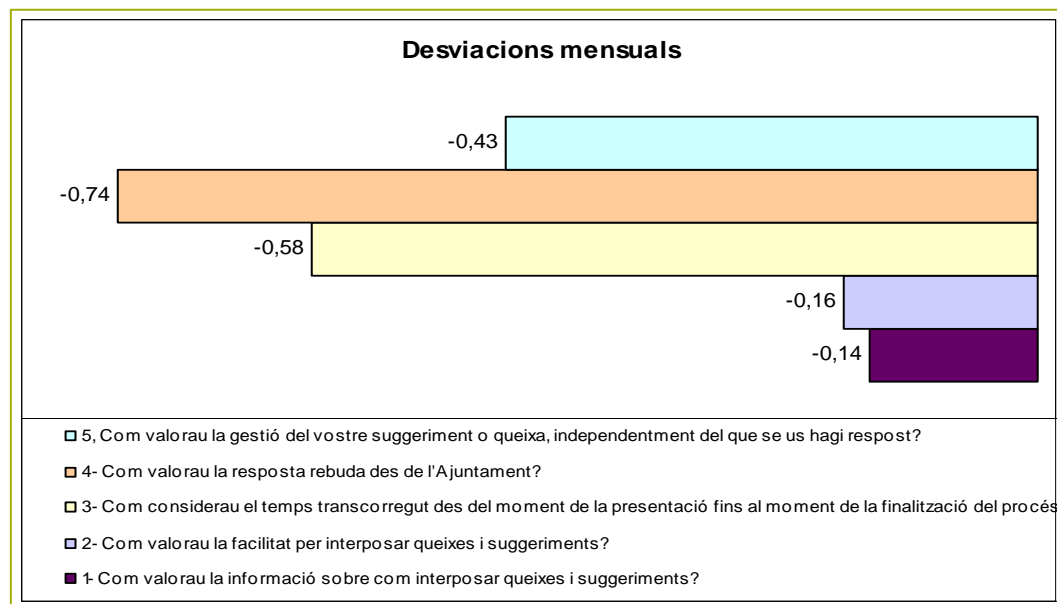
5. MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ

Aquest més han arribat al Departament de Qualitat 96 respostes a les enquestes de satisfacció. La sistemàtica d'enviament de les enquestes de satisfacció consisteix a incloure-les al correu de resolució de la DMS i quan aquestes no es contesten en un primer moment es tornen a trametre una setmana després. Això no obstant, de les DMS tramitades a les quals consta correu electrònic, n'hi ha un nombre considerable que es responen al ciutadà per correu electrònic manual, per telèfon o per correu postal i en aquests casos no es tramet enquesta de satisfacció. Tampoc s'envia l'enquesta a les DMS de la Policia Local ni a les de caràcter intern.

Pel que fa a la valoració (d'1 a 5) a les enquestes de satisfacció d'aquest mes ens trobam els següents resultats:

jul-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?	3	6	13	39	35	2	7	13	27	47
2- Com valoreu la facilitat per interposar queixes i suggeriments?	3	2	17	31	43	2	2	15	24	53
3- Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés?	17	8	12	23	36	7	4	11	21	53
4- Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament?	24	9	12	24	27	11	7	8	19	51
5, Com valoreu la gestió del vostre suggeriment o queixa, independentment del que se us hagi respost?	15	7	14	27	33	10	4	11	21	50





Aquest mes els dos primers ítems, referits a informació i facilitat per a interposar queixes i suggeriments, tornen a ser els més ben valorats. En canvi, els tres restants presenten desviacions més elevades. **En conjunt, aquest mes tots els ítems presenten desviacions inferiors 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 4,01 de mitjana de satisfacció i un 4,15 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,14, bastant inferior a les dels mesos passats. Aquest mes és **l'ítem més ben valorat.**

2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 4,14 de mitjana de satisfacció i un 4,29 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,16.

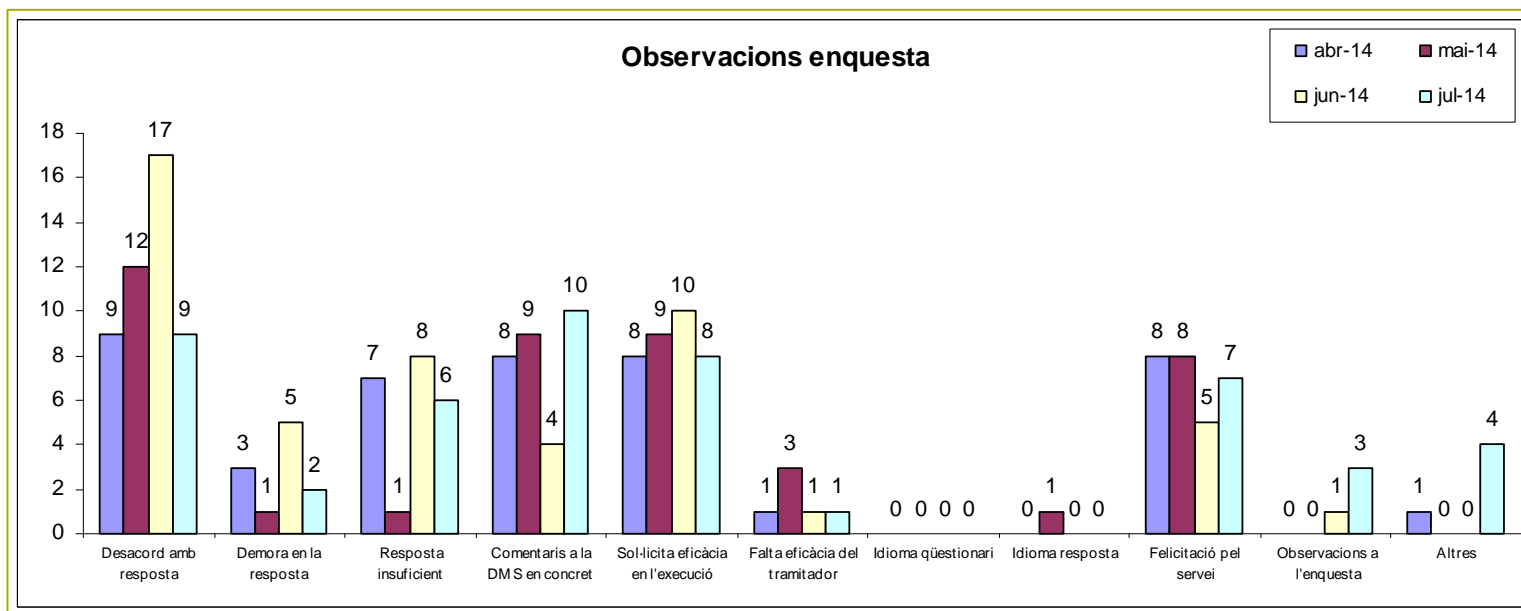
3. Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés? S'ha valorat amb un 3,55 de mitjana de satisfacció i un 4,14 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,58.

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 3,96. S'ha donat una desviació de 0,74, sensiblement inferior a la del mes passat. No obstant això, 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 3,58 de mitjana de satisfacció i amb un 4,01 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,43.

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 3,58 sobre 5**.

També s'inclou a l'enquesta automàtica la possibilitat de fer suggeriments o aportacions. Aquest mes han entrat 50 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 són comentaris a la DMS en concret (10) i representen un 20% del total. A continuació trobam 9 observacions que són de desacord amb la resposta (18% del total) i 8 sol·licituds d'eficàcia en l'execució (16% del total), 6 són comentaris sobre resposta insuficient (12%), hi ha també 3 observacions a l'enquesta (6%) i 2 observacions sobre demora en la resposta (4% del total)..Finalment, hi ha 1 observació sobre la falta d'eficàcia del tramitador, que representa el 2% del total.

Destaquen també 7 felicitacions pel servei, dues més que el mes passat i que suposen el 14% del total d'observacions rebudes.

També hi ha 4 observacions (el 8% del total) diferents totes elles i que no es poden englobar en cap de les temàtiques anteriors.

- 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 de Funció Pública i Govern Interior
Son Reus	Àrea Delegada de Sanitat i Consum	
GIN ISPS	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial	
GT (Gestió Territorial)	Activitats	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
	Altres GT	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
	Disciplina	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
	Gestió Urbanística	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
	Habitatge	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
	Obres GT	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
	PGOU	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
Planejament	Àrea d'Urbanisme i Habitatge	
SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana)	Activitats:horaris	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Alarmes	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Altres SSPC	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Animals	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Anomalia via pública	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Fems	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Fums. Olors	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Jardins	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Obres SSPC	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Petita delinqüència	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana

SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana)	Queixa del servei	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Renous, vibracions	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Seguretat platges	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Trànsit:senyalització, propostes	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Vandalisme, "botellón"	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Vehicle abandonat-Reiteració	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Vehicle abandonat	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	VDG Control agressors	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	VDG Psicòleg	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	VDG UPFA	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
VDG Queixa del servei	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana	
Carta Policia de Barri	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana	
Bombers	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana	
GMA (Gestió del Medi Ambient)	Altres GMA	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	EMAYA	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Infraestructures platges	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Neteja platges	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial

GMA (Gestió del Medi Ambient)	Platges	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Solars	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Vigilància platges	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
RH (Recursos Humans)	Formació	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	RH	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològic i de la Innovació)	Comunicacions	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Altres GSTI	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	IMI	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Material informàtic	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Web	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	SISTRA	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
GE (Gestió Econòmica)	Cartografia i cadastre	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Altres GE	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	IAE	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	IBI	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	ICO	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació

GE (Gestió Econòmica)	Impost de vehicles	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Plusvàlua	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Recaptació	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Smart City	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Subvencions	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Taxes	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Tresoreria	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Tresoreria-Multes executiva	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
ESI (Equipaments i Serveis Interns)	Altres ESI	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Compres	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Contractació	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	GGT	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Manteniment 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