
INFORME DE RECEPCIÓ I GESTIÓ

DEMANDES MUNICIPALS DE SERVEIS

ABRIL DE 2012

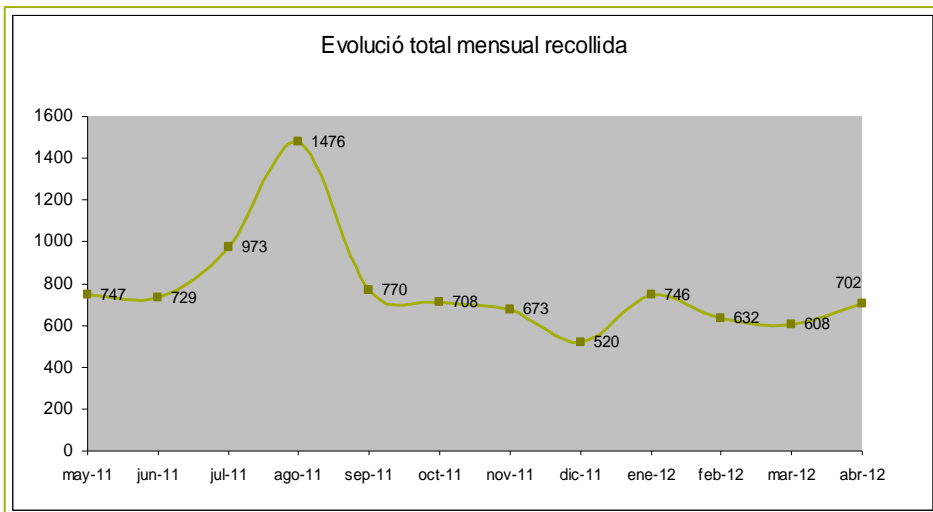
ÍNDEX

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	7
2.1 EVOLUCIÓ GENERAL DE L'ESTAT DEL GESTOR	7
2.1.1 NIVELL DE TRAMITACIÓ DMS	8
2.1.2 MITJANA TRAMITACIÓ EN DIES DMS	8
2.2 ESTAT GENERAL DE LES DMS	8
2.2.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES	8
3. ESTAT MENSUAL DE LES NO-CONFORMITATS INTERNES	
3.1 NCI-DMS	9
3.2 NCI-CARTES SERVEI	9
3.4 NCI-SISTEMA	9
4. AVALUACIÓ PER PROCÉS	10
4.1 DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA)	10
4.1.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES	10
4.1.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA	10
4.2 AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ)	10
4.2.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES	10
4.2.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA	10
4.3 PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA)	11
4.3.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES	11
4.3.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA	11
4.4 GIU (GESTIÓ D'INFRAESTRUCTURES URBANES)	11
4.4.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES	11
4.4.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA	11
4.5 ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT)	12

4.5.1	ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES	12
4.5.2	DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA	12
4.6	GT (GESTIÓ TERRITORIAL)	12
4.6.1	ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES	12
4.6.2	DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA	12
4.7	SSPC (SERVEIS DE SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA)	13
4.7.1	ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES	13
4.7.2	DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA	13
4.8	GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT)	13
4.8.1	ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES	13
4.8.2	DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA	13
4.9	RH (RECURSOS HUMANS)	14
4.9.1	ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES	14
4.9.2	DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA	14
4.10	GSTI (GESTIÓ DELS SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ)	14
4.10.1	ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES	14
4.10.2	DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA	14
4.11	GE (GESTIÓ ECONÒMICA)	15
4.11.1	ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES	15
4.11.2	DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA	15
4.12	ESI (EQUIPAMENTS I SERVEIS INTERNS)	15
4.12.1	ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES	15
4.12.2	DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA	15
5.	AVALUACIÓ PER PROCÉS	16
5.1	ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES	16
5.2	DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA	16
5.3	TOTAL NCI-DMS PER PROCÉS	17
5.3.1	TOTAL MENSUAL NCI-DMS PER PROCÉS	17
5.3.2	TOTAL NCI-DMS PER PROCÉS AL TOTAL DEL GESTOR	18
5.3.3	RESOLUCIÓ NCI-DMS PER PROCÉS AL TOTAL DEL GESTOR	18
6.	MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ	19
	ANNEX.....	22

1. RECOLLIDA MENSUAL DE DMS

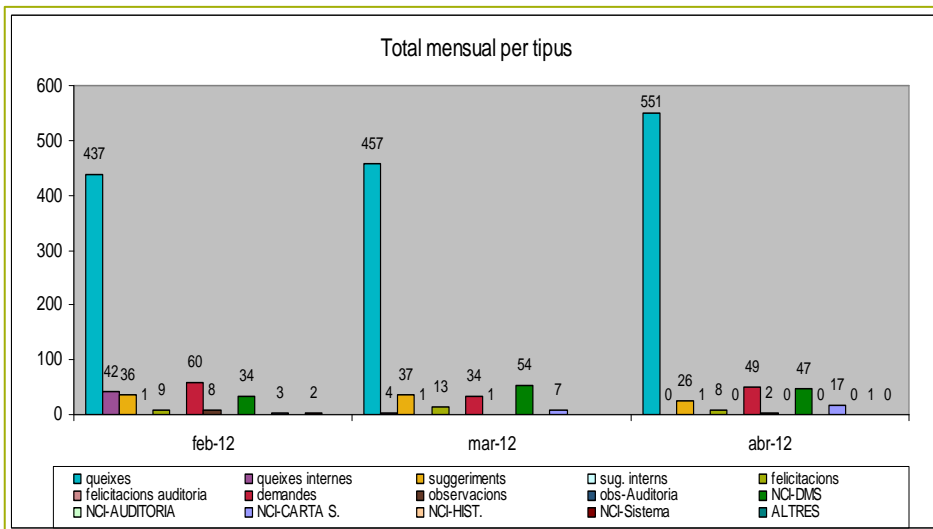
1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA



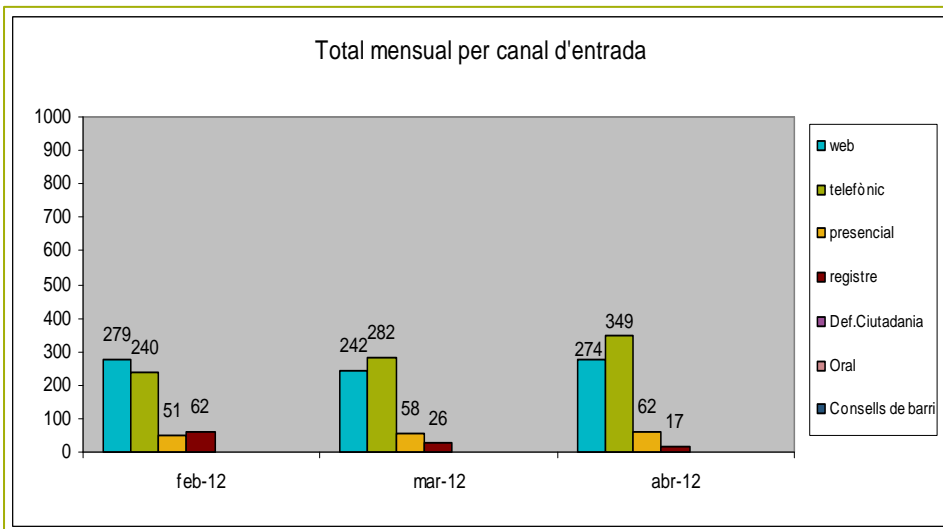
1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA:

La **recollida** total de DMS en aquest mes ha estat de **702**. Es tracta d'una xifra bastant superior a la del mes passat que va ser d'un centenar menys i més pròxima a l'habitual donat que la mitjana anual dels darrers dotze mesos és de 774. Destaca el mes de desembre pel baix nombre de DMS entrades, inferior a les 600 DMS. Únicament el mes de febrer de l'any passat tampoc es va arribar a les 600. En canvi els mesos de juliol i agost destaquen per la gran quantitat de demandes arribades al Departament de Qualitat. El mes de juliol varen entrar 973 demandes i, el mes d'agost, 1.476; aquest darrer mes l'augment va ser degut a 614 queixes rebudes relatives a la supressió del carril bici de les Avingudes, dos models de queixa promoguts per agrupacions de ciclistes a través de webs i xarxes socials.

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 551, quasi un centenar més que el mes passat. Representen el **79% del total**, un 4% superior al mes passat. Continua essent, amb molta diferència, el tipus de DMS més habitual.

Suggeriments. El nombre de suggeriments (26) és un poc inferior al del mes passat i representa el **4% del total**.

Felicitaions. Aquest mes s'han enregistrat **8 felicitacions**, cinc més que el mes anterior. Aquestes felicitacions han estat: **3 pel procés AC subtema OAC, 2 pel procés PS subtema Esports i tres pel procés GIU, una del subtema Mobilitat, una del subtema Vialitat i una del subtema EMT.** Suposen aquest mes l'**1% del total de DMS.**

Demandes i observacions. Aquest mes s'han enregistrat 49 demandes i 2 observació, en els dos casos en nombre superior al mes anterior i que suposen un percentatge del **7%** pel que fa a **demandes.**

Queixes internes i suggeriments interns. Es tracta sempre de queixes i suggeriments presentats pels empleats municipals. Aquest mes hi ha hagut **1 suggeriment intern referent a millorar la consulta de notícies de dates antigues a la Intranet.** Pel que fa a queixes internes, 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 47; 7 menys que el mes passat i que suposen **un 7% de les DMS enregistrades aquest mes.**

S'han enregistrat també **17 NCI de cartes de serveis (un 2%),** per incomplir els compromisos establerts (de la carta de Policia de Barri i la carta de Violència Domèstica i de Gènere).

No conformitats internes del sistema. Aquest mes s'ha enregistrat 1 no conformitat d'aquest tipus relativa a tancament de DMS antigues del procés GE.

En aquest mes s'han rebut 6 demandes que no eren competència municipal sinó pel Govern Balear (4) i per l'Ajuntament de Marratxí (2) i que se'ls han remès.

1.3 TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA

Canal telemàtic. Aquest mes han entrat via web 274 demandes, el **39% del total.**

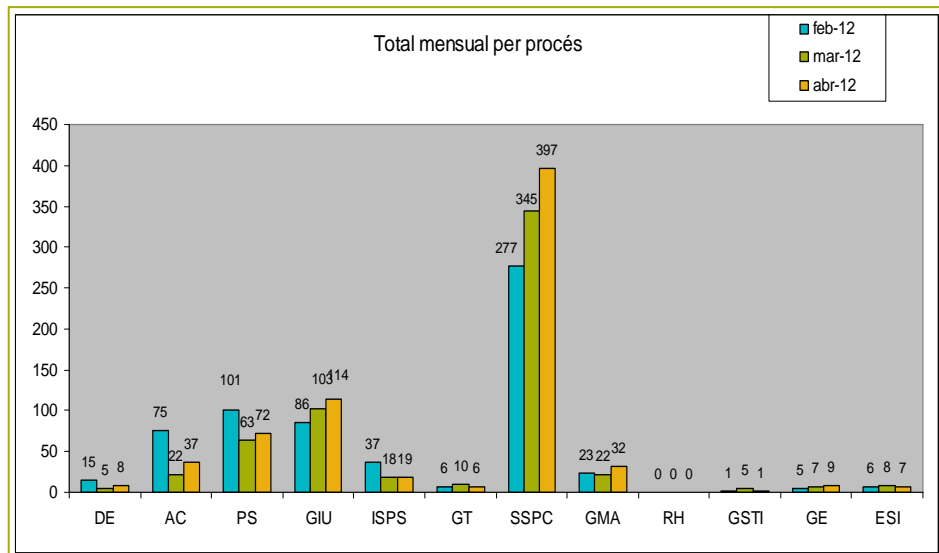
Canal telefònic. Amb 349 entrades per aquesta via i un percentatge d'utilització del **50%** és el canal més utilitzat aquest mes.

Canal presencial. S'han registrat 62 DMS que han arribat per aquesta via, que representen el **9% del total.**

Defensor de la Ciutadania. No n'hi ha hagut cap.

Altres canals. La resta de DMS ha entrat pel Registre General (17), el **2% del total.** No hi ha hagut cap entrada a través del canal oral ni a través del Consell de Barri.

1.4. TOTAL MENSUAL PER PROCÉS



1.5. TOTAL MENSUAL PER ÀREA MUNICIPAL

1.5 TOTAL MENSUAL PER ÀREA MUNICIPAL

A mitjans de 2011 es varen introduir al gestor DMS les àrees municipals responsables segons el contingut de les demandes ciutadanes.

De l'anàlisi dels resultats d'aquest mes podem concloure que la gran majoria, com és habitual, són de l'Àrea de Seguretat Ciutadana (57%); a continuació, l'Àrea d'Infraestructures i Coordinació Municipal (11%), seguit de prop per l'Àrea de Cultura i Esports (9%); Seguidament trobam l'Àrea de Funció Pública i Govern Interior (6%) i les àrees de Medi Ambient i delegada de Mobilitat (5% cadascuna).

Pel que fa a les altres àrees municipals suposen percentatges del 2% o inferiors. Aquestes són l'Àrea de Coordinació Municipal i Turisme (2%), l'Àrea delegada de Sanitat i Consum (2%), l'Àrea de Benestar Social, Immigració i Participació (1%), l'Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació (1%) i l'Àrea d'Urbanisme i Habitatge (1%). La resta d'àrees tenen 1 o cap DMS assignada.

1.4. TOTAL MENSUAL PER PROCÉS

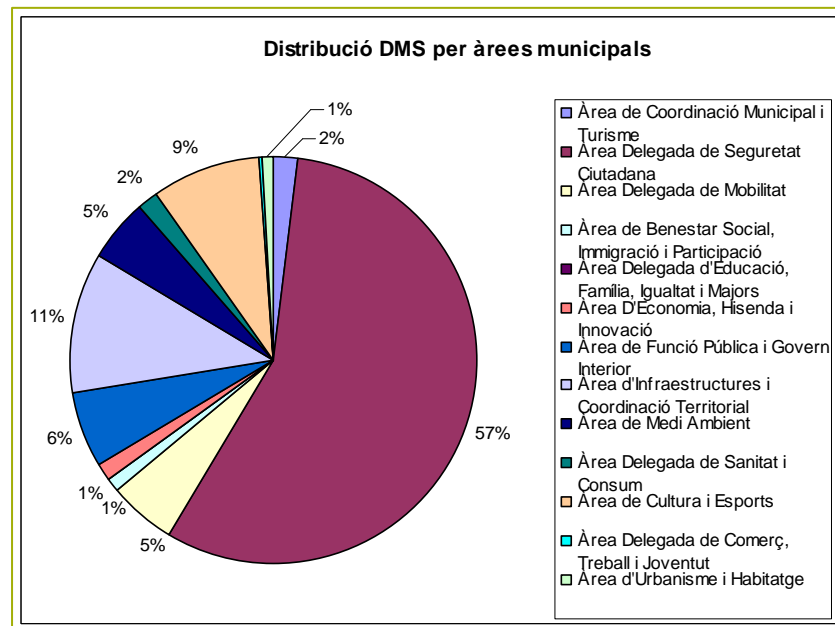
Processos amb més assignació de DMS. Com és habitual el procés amb més DMS assignades és SSPC, amb un total de 397 (el 57% del total). El segueix GIU que té assignades 114 DMS (el 16% del total). A continuació trobam PS amb 72 (10% del total).

Processos amb menys assignació de DMS: Aquest mes destaquen AC i GMA amb 37 i 32 DMS cadascun (un 5% respectivament), seguit de ISPS amb 19 (un 3%).

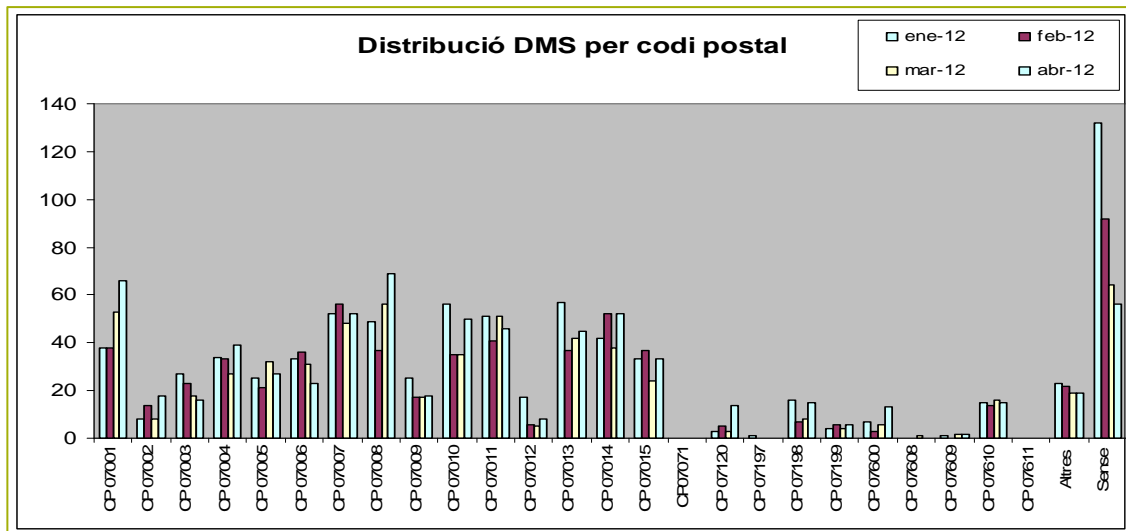
Finalment trobam DE, GT, GE, ESI i GSTI amb 8, 6, 9, 7 i 1 DMS respectivament (representen un 1% cadascun).

Pel que fa a RH, no té cap DMS assignada aquest mes.

Evolució de l'assignació per processos: Els processos de SSPC i GIU continuen essent els que tenen més DMS assignades si observam l'evolució mensual, encara que aquests darrers mesos destaca també PS. En canvi, els processos de suport són els que habitualment en tenen menys (RH, GSTI, GE i ESI). Destaquen també aquest mes DE i GT amb només 8 i 6 DMS.



1.6. TOTAL MENSUAL PER CODI POSTAL



1.6 TOTAL MENSUAL PER CODI POSTAL

Pel que fa al domicili dels usuaris del DMS torna a destacar aquest mes el CP 07008 (Son Gotleu) i el 07001 (Plaça Santa Eulàlia). A continuació trobam els codis postals 07007 (La Soletat), 07010 (Cas Capiscol) i el 07011 (Son Roca).

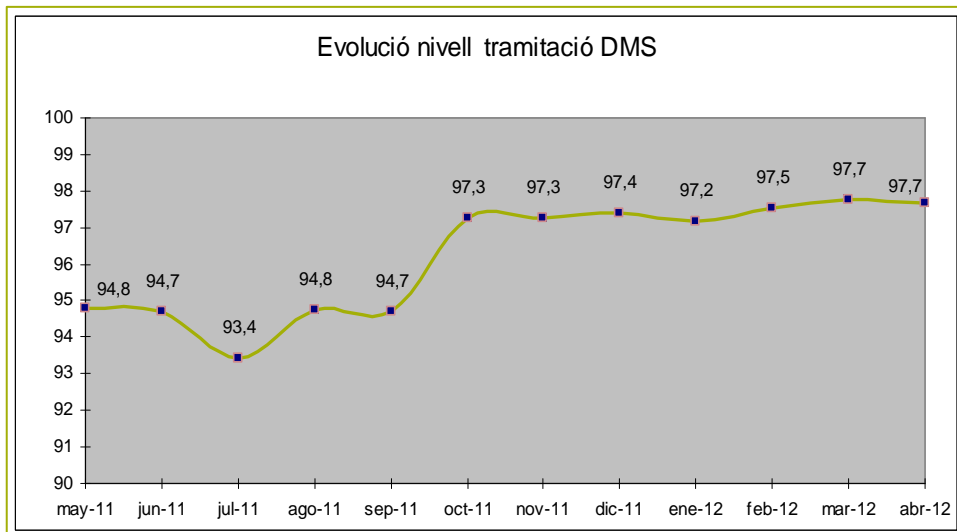
Pel que fa a les demandes amb codis postal que no són de Palma, suposen com el mes passat el 3% del total. Finalment, hi ha un 8% de les demandes enregistrades en les quals no consta el codi postal (obligatori només a través del canal telemàtic).

Habitualment, els ciutadans de Plaça Sta. Eulàlia, La Soletat, Son Gotleu, Cas Capiscol, Son Roca, Son Rapinya i Son Armadams són els més actius pel que fa presentar demandes ciutadanes.

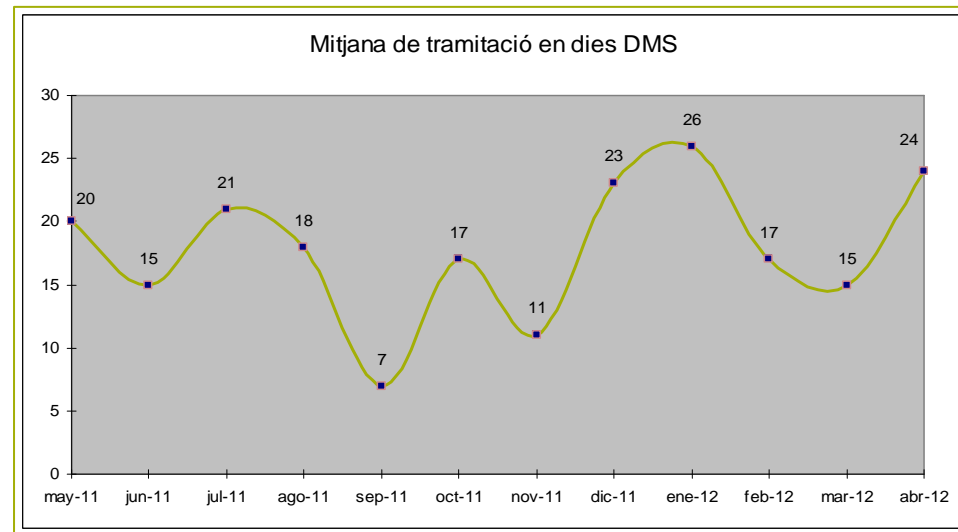
2. GESTOR DE DMS

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 97,7%; el mateix nivell que el mes passat i similar al dels mesos anteriors i és bastant superior al dels mesos anteriors a octubre de 2011, que no arribaven al 95%. Aquest augment va estar motivat per la revisió de 560 NCI-DMS del procés GIU anteriors a 01/05/2011, que es varen tancar el mes d'octubre per part del Departament de Qualitat, la qual cosa es va explicar a l'informe corresponent. Això no obstant, des del Departament de Qualitat se seguiran prenent mesures per a anar augmentant contínuament el nivell de resolució de les DMS (reiteracions de peticions de resposta per ofici, correu electrònic, etc.).

2.1.2 MITJANA DE TRAMITACIÓ EN DIES DE DMS

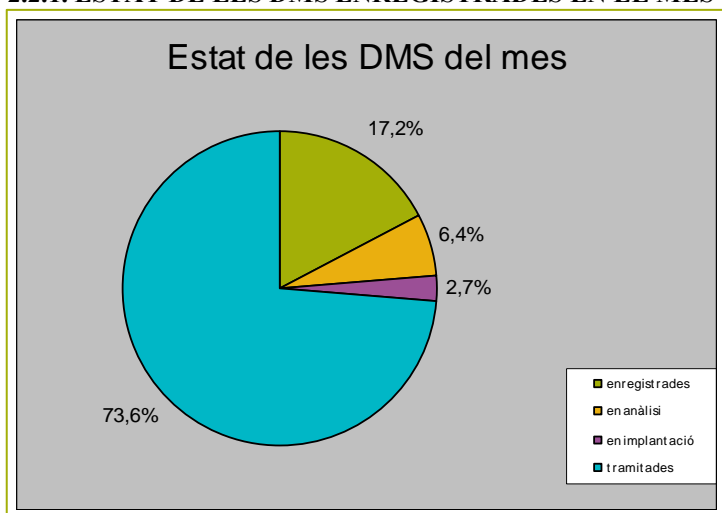
La mitjana de tramitació és de 24 dies. Es tracta d'una de les mitjanes més altes dels darrers dotze mesos, només superada pel mes de gener. La mitjana anual de 2011 va ser de 17 dies, per tant ens trobam aquest mes en un nivell bastant superior.

Pel que fa a queixes, la mitjana és de 5 dies, mitjana molt baixa; per als suggeriments és de 26 dies, xifra un poc elevada i que suposa una mitjana superior a la del mes passat; pel que fa a demandes, és de 18 dies, mitjana acceptable. Totes aquestes mitjanes són acceptables, en canvi, pel que fa a queixes internes (46 dies) es troben en un nivell excessiu; no hi ha hagut aquest mes suggeriments interns. La mitjana de resolució de les queixes normalment és correcta, inclús bastant baixa, en canvi els suggeriments interns normalment tenen una mitjana de resolució excessivament elevada, s'han tramitat aquest mes en 46 dies. A la majoria d'informes es recorda als resolutors que els suggeriments interns són un tipus de DMS que s'hauria 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 pertoqui 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 de 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 16 dies; per tant, complim l'esmentat compromís.

2.2. ESTAT GENERAL DE LES DMS

2.2.1. ESTAT DE LES DMS ENREGISTRADES EN EL MES



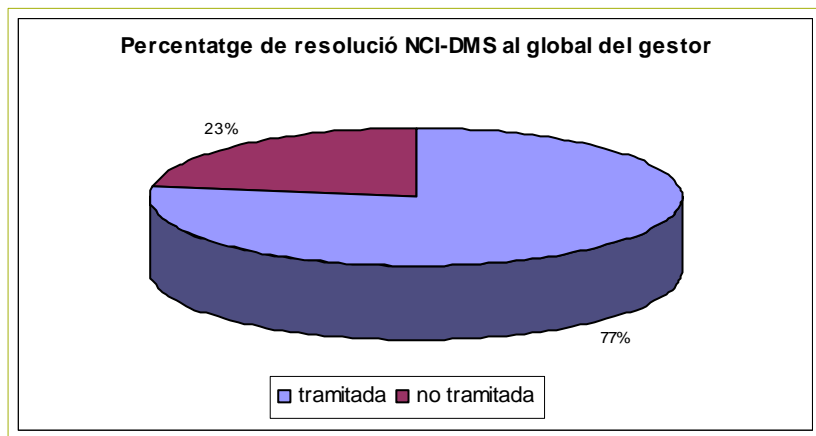
2.2.1. ESTAT DE LES DMS ENREGISTRADES EN EL MES:

De les 702 DMS enregistrades durant el present mes, 517 es troben ja tramitades, la qual cosa suposa quasi un 74% de resolució. En canvi, 121 es troben encara en estat d'enregistrada, 45 en estat d'anàlisi i 19 en estat d'implantació. Aquest mes el percentatge de resolució de DMS és inferior al del mes passat encara que es troba en un dels nivells més elevats de resolució.

Respecte de les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat d'enregistrada, suposen un 17%, percentatge similar al dels mesos passats. 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. ESTAT MENSUAL DE LES NO-CONFORMITATS INTERNES

3.1 NCI-DMS



S'han obert 47 NCI-DMS (set menys que el mes passat i que representen igualment un 8% de les DMS enregistrades fa 45 dies). Aquest percentatge es troba en un nivell acceptable, encara que un poc superior al dels mesos passats. La distribució d'aquestes NCI-DMS per procés s'explica al punt 5.3 del present informe. S'ha de destacar que a 01-05-2012 només s'han tramitat 4 NCI-DMS de les 47 generades; les 43 restants es troben en estat d'enregistrada.

Pel que fa a nivell de tramitació de NCI-DMS al global del gestor, actualment es troba en un 77% de resolució, percentatge un poc superior al del mes passat però semblant a l'habitual.

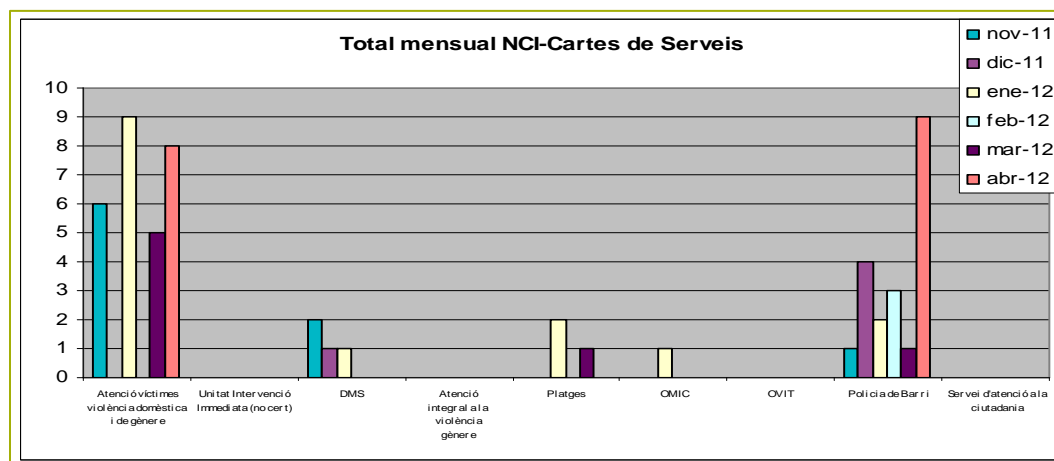
NCI-CARTES SERVEI

S'han enregistrat aquest mes 17 NCI-Cartes de servei (per incompliment dels compromisos adquirits). Són 8 de la Carta de Compromisos de Violència Domèstica i de Gènere i 9 de la Policia de Barri.

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

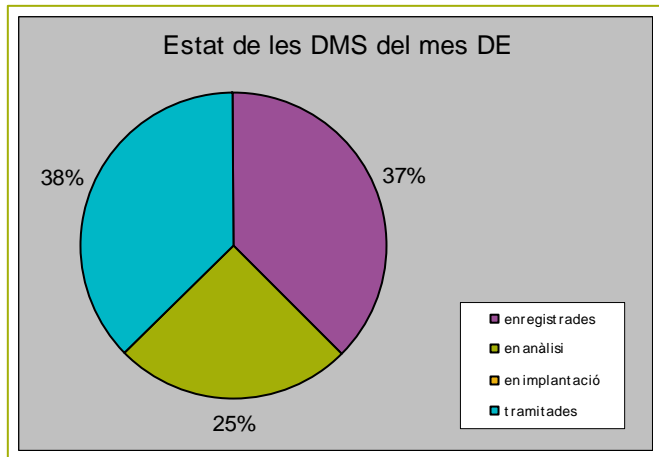
3.4 NCI-SISTEMA.

S'ha enregistrat una NCI-Sistema relativa al tancament de 44 NCI-DMS del procés GE motivat pel canvi de resolutor de totes les DMS d'aquest procés.

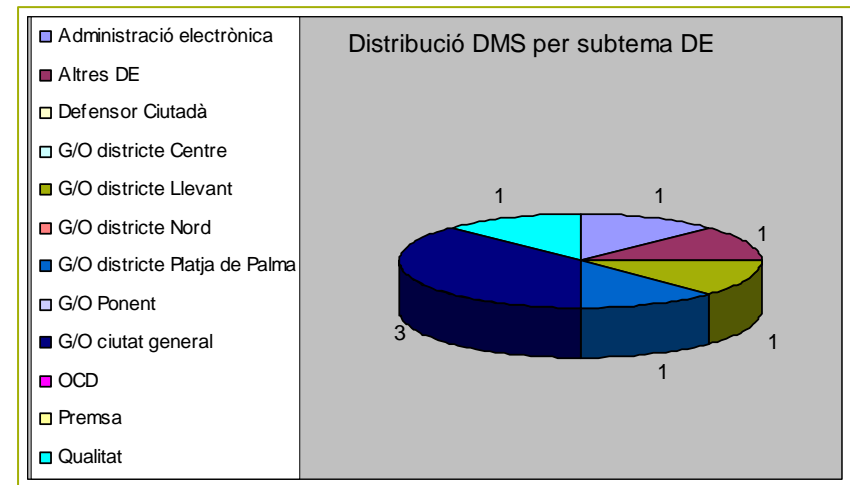


4. AVALUACIÓ PER PROCÉS
 4.1. DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA)

4.1.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

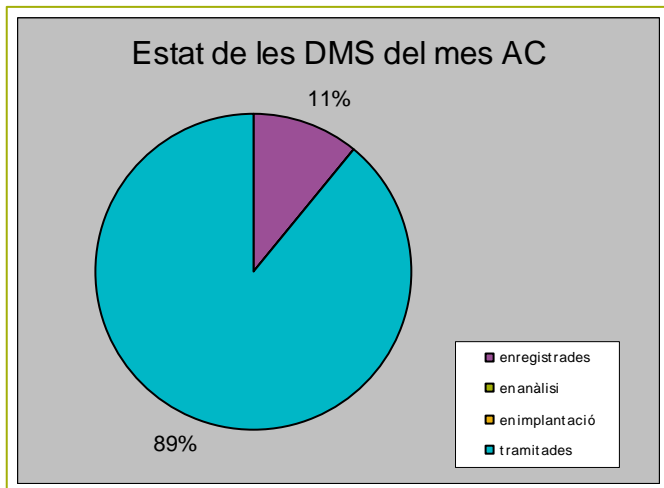


4.1.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

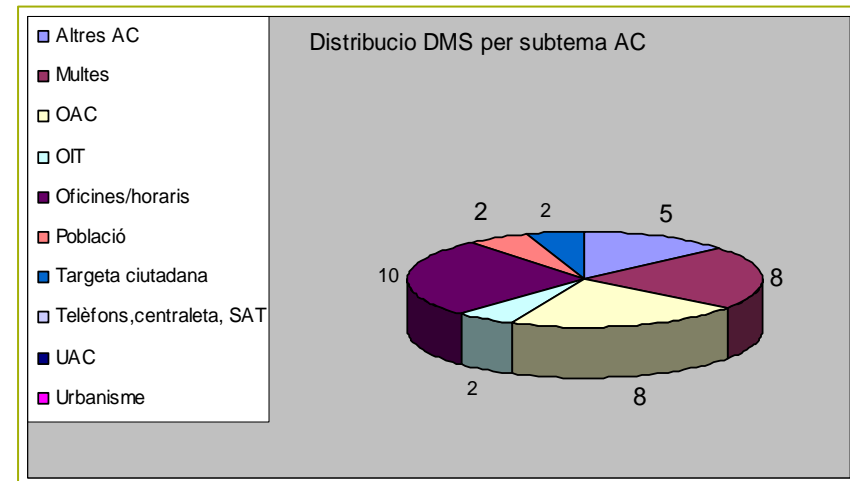


4.2 AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ)

4.2.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

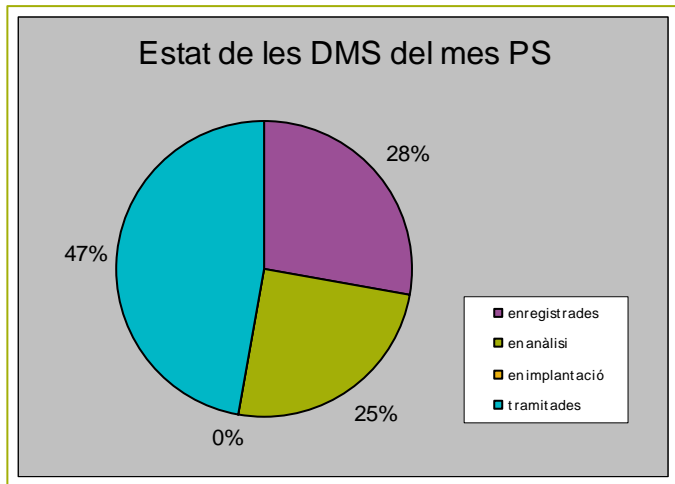


4.2.2 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

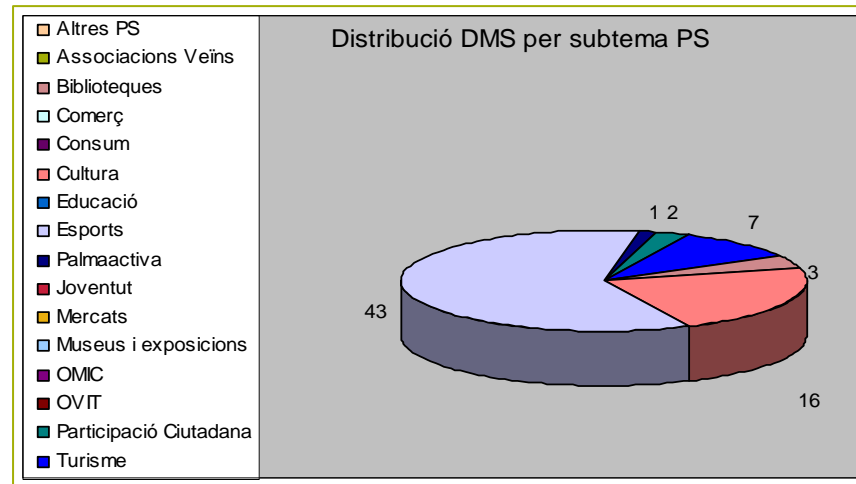


4.3 PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA)

4.3.1 ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

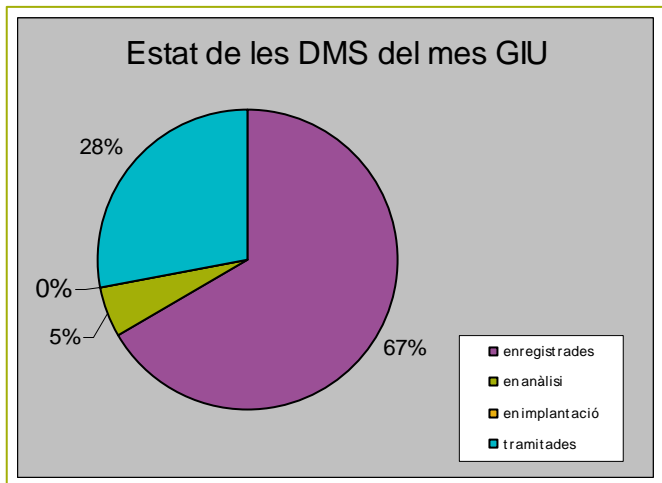


4.3.2 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

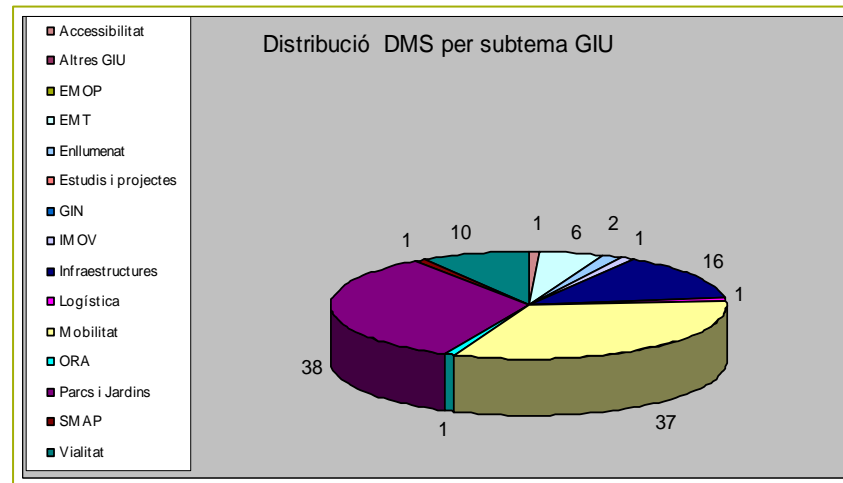


4.4 GIU (GESTIÓ D'INFRASTRUCTURES URBANES)

4.4.1 ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

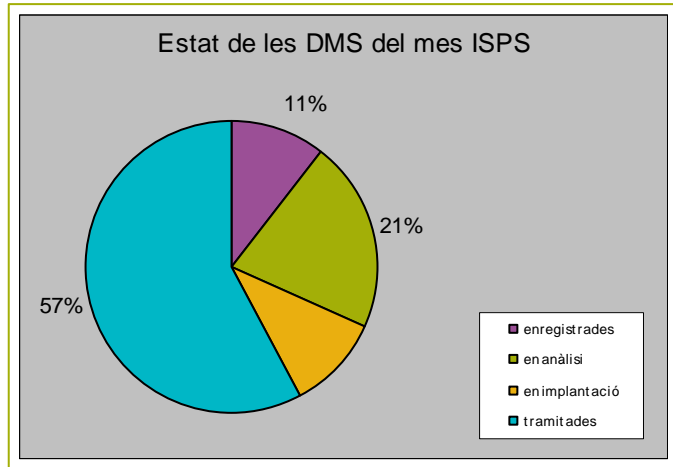


4.4.2 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

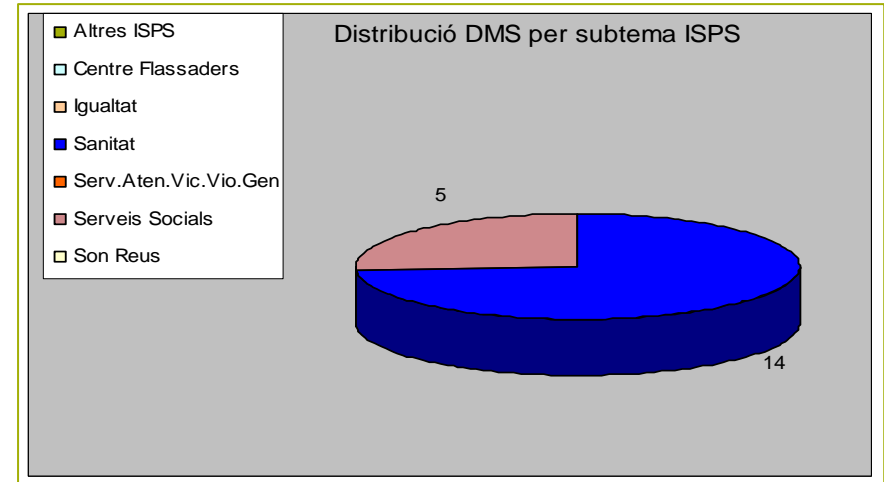


4.5. ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT)

4.5.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

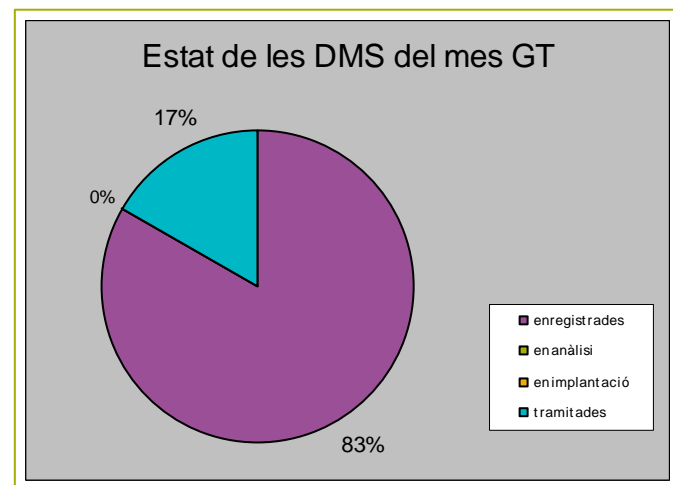


4.5.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

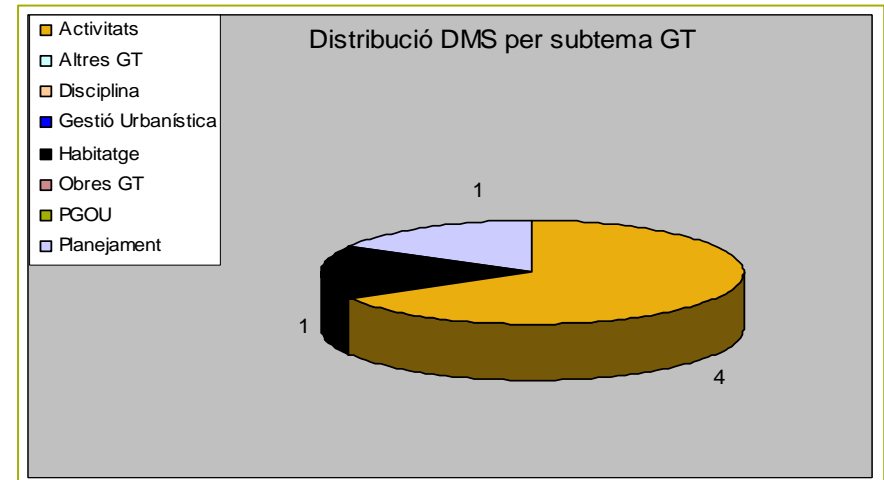


4.6. GT (GESTIÓ TERRITORIAL)

4.6.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

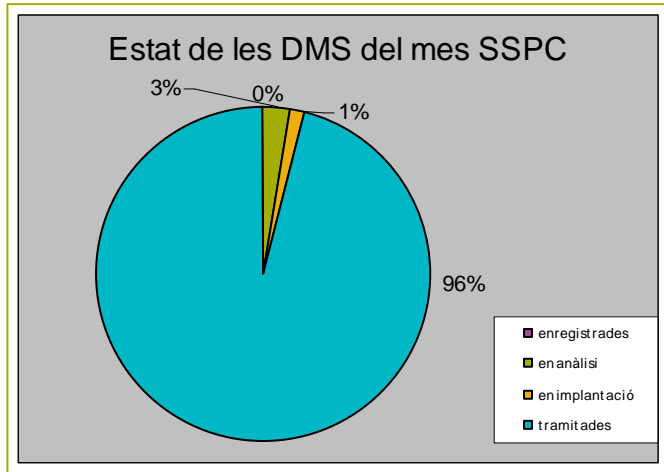


4.6.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

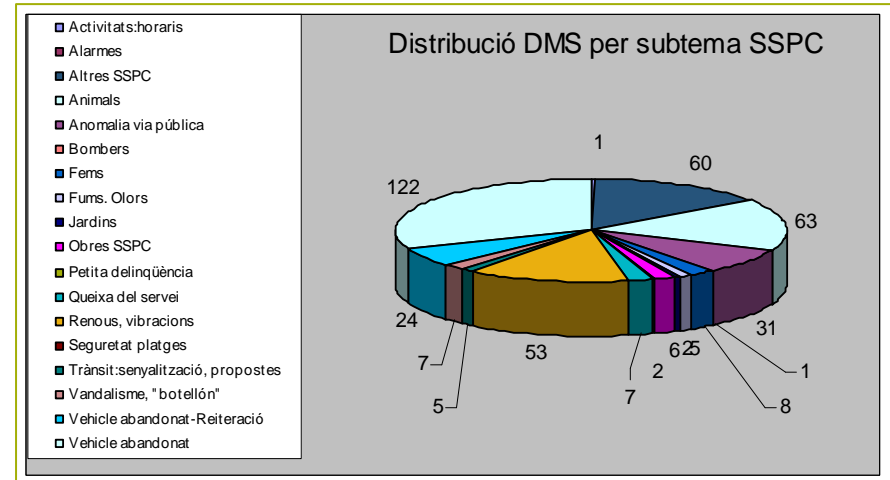


4.7. SSPC (SERVEIS DE SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA)

4.7.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

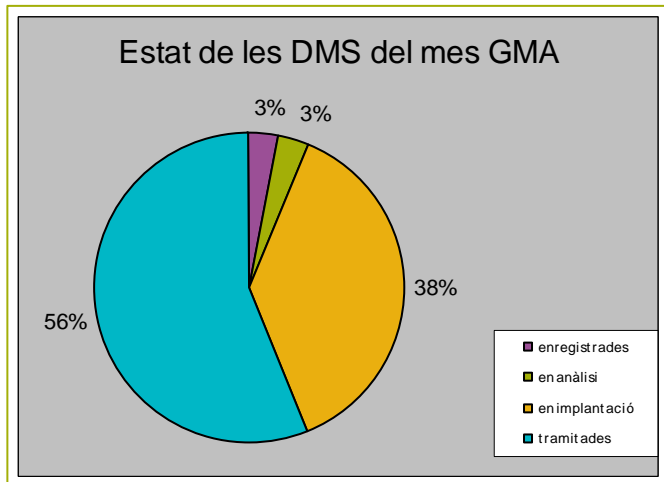


4.7.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

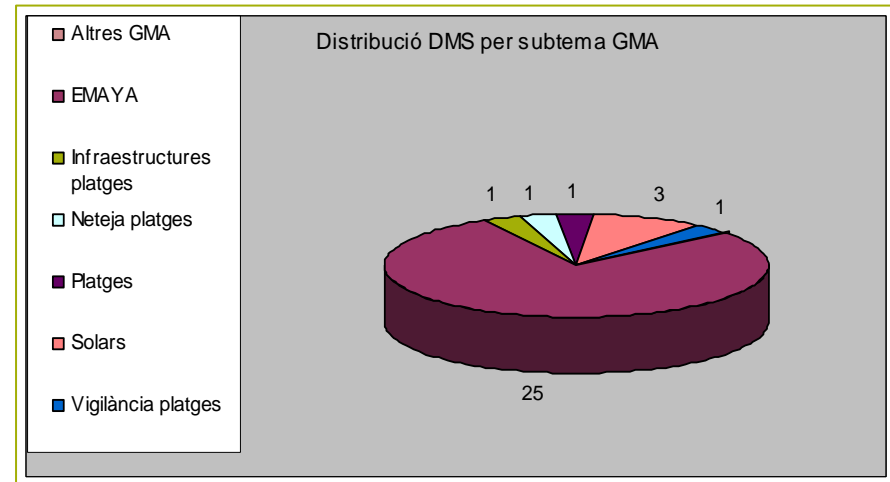


4.8. GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT)

4.8.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

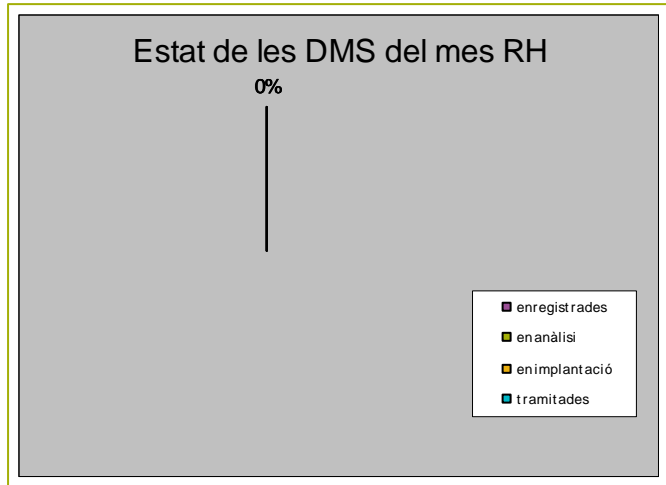


4.8.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

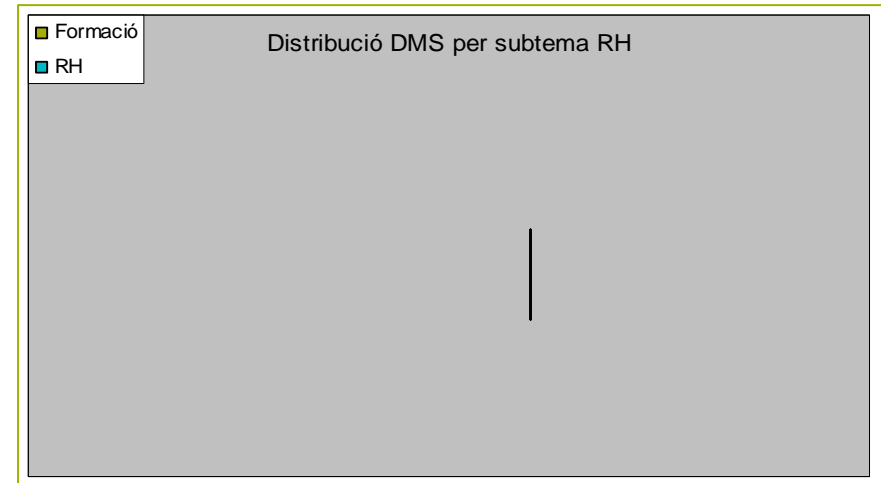


4.9. RH (RECURSOS HUMANS)

4.9.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

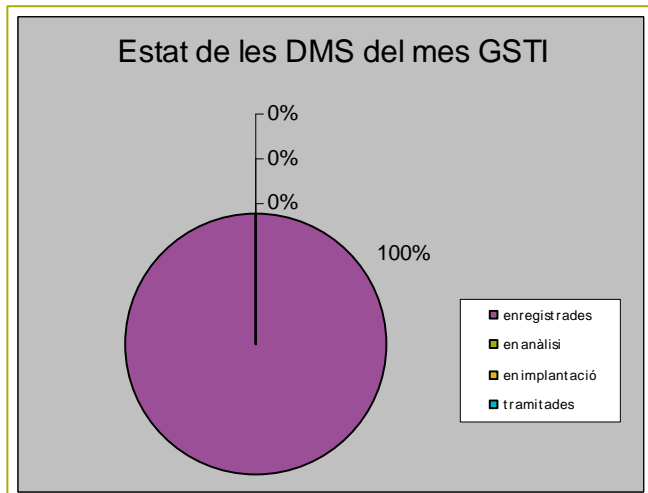


4.9.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

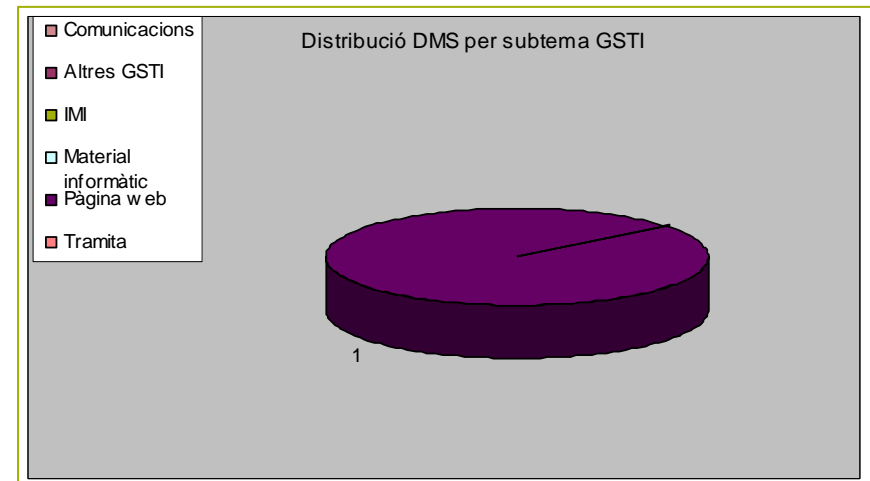


4.10. GSTI (GESTIÓ DE SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ)

4.10.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

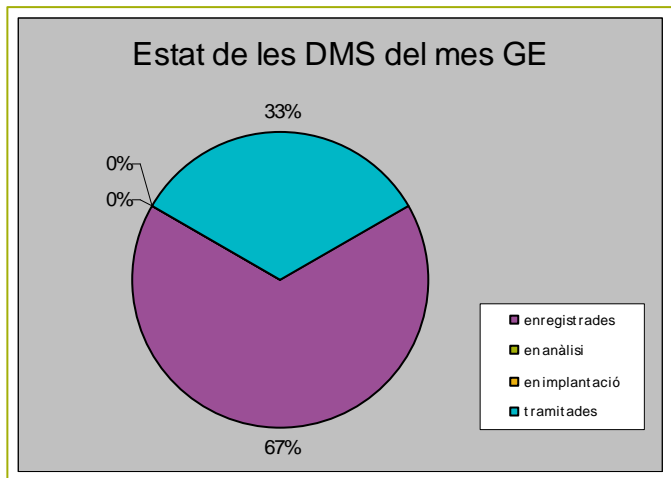


4.10.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

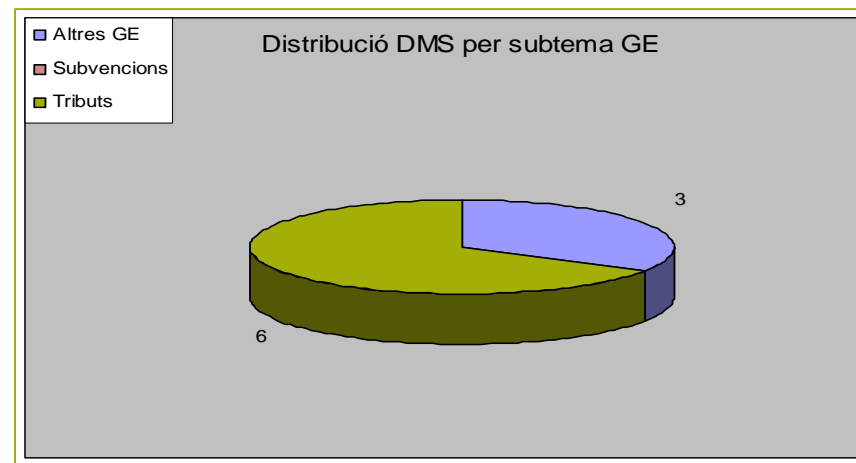


4.11. GE (GESTIÓ ECONÒMICA)

4.11.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

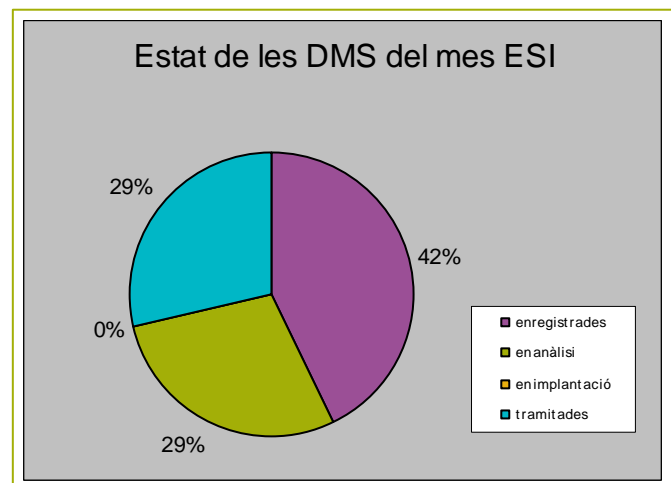


4.11.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

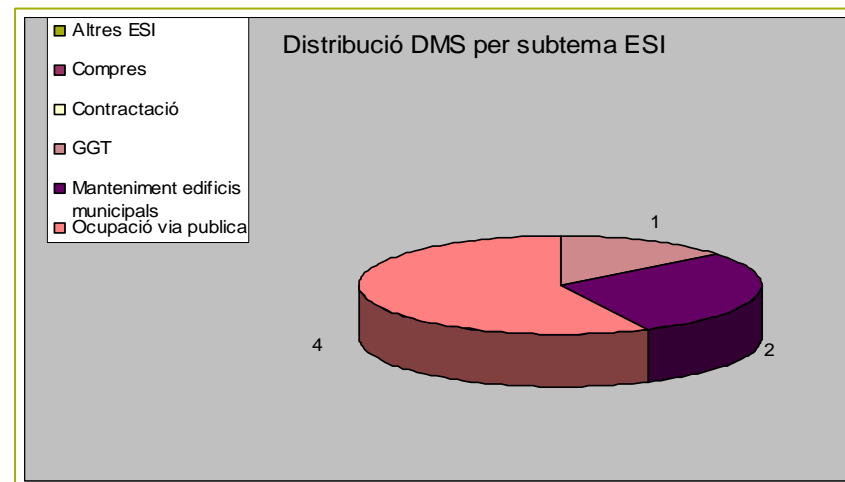


4.12. ESI (EQUIPAMENTS I SERVEIS INTERNS)

4.12.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES



4.12.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA



5. AVALUACIÓ PER PROCÉS

5.1 ESTAT DE DMS ENREGISTRADES

Pel que fa a resolució de DMS, el procés amb millor percentatge de resolució de DMS aquest mes és **SSPC amb un 96%**, seguit d'AC amb un 89%, que és el procés habitualment amb major resolució de DMS. Seguidament trobam:

- Pel que fa a processos amb percentatges pròxims al 50% hi observam el procés ISPS amb un 57% i GMA amb un 56%.
- Finalment, s'han de destacar com a processos que es troben en un nivell molt baix pel que fa a la resolució aquest mes:
 - PS amb un 47%
 - DE amb un 38%
 - GE amb un 33%
 - ESI amb un 29%
 - GIU amb un 28%
 - GT amb un 17%
 - GSTI amb un 0%

En conclusió, es pot destacar que aquest mes hi ha més processos per davall del 50%, en concret 7, alguns d'ells com és habitual (GE, ESI, GIU, GSTI). Destaca també que hi ha un procés amb un 0% de resolució (GSTI), encara que es tracta d'un únic suggeriment i està dins del termini de resolució. Des del Departament de Qualitat s'ha mantingut una reunió amb el nou responsable de GE per tal d'intentar reactivar la tramitació de les DMS d'aquest procés.

També s'ha de destacar que RH no ha tingut cap DMS assignada aquest mes.

El Departament de Qualitat es posarà en contacte també amb els responsables dels processos amb baix nivell de resolució de DMS per tal de prendre les mesures correctores pertinents.

5.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

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

- DE (Direcció Estratègica). Destaca aquest mes el subtema **Gestió/Organització de la ciutat general** amb 3 DMS.
- AC (Atenció al Ciutadà). Hi destaca el subtema **Oficines/horaris**, amb 10 DMS relatives al tancament de la OAC Coll den Rabassa). Destaca que **una d'aquestes DMS està formada per una queixa amb la signatura de 1080 persones**.
- PS (Promoció Socioeconòmica). Destaca el subtema **Esports** amb 43 DMS, **Cultura** amb 16 (5 d'elles relatives al **mal funcionament del reproductor al Teatre Xesc Fortesa**) i 7 del subtema **Turisme** (5 d'elles sobre molèsties per renou d'un concert a Sa Riera)
- GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes). Hi destaca sobretot el subtema **Parcs i Jardins** amb 38, seguit de **Mobilitat** amb 37 (4 d'aquestes fan referència a **posar més senyals indicadors de la pujada al Castell**).
- ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut). Hi destaca el subtema **Sanitat** amb 14 DMS (4 d'elles relatives a queixes pel fet de regalar peixos a la fira del Ram, que moren molt aviat).
- GT (Gestió Territorial). Destaca **Activitats** amb 4 DMS.
- SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana). El subtema destacat, com és habitual, és **Vehicles Abandonats amb 122 DMS**, seguit del subtema **Animals** amb 63.
- GMA (Gestió del Medi Ambient). La gran majoria són del subtema **EMAYA** (25).
- RH (Recursos Humans). No hi ha hagut cap DMS assignada al subtema **Recursos Humans**.
- GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació). Hi ha una única DMS de **Pàgina web**.
- GE (Gestió Econòmica). Destaca el subtema **Tributs** amb 6 DMS.
- ESI (Equipaments i Serveis Interns). Destaquen 4 DMS del subtema **Ocupació via pública**.

5.3 EVOLUCIÓ DE NCI-DMS PER PROCÉS:

5.3.1 Total mensual NCI-DMS per procés

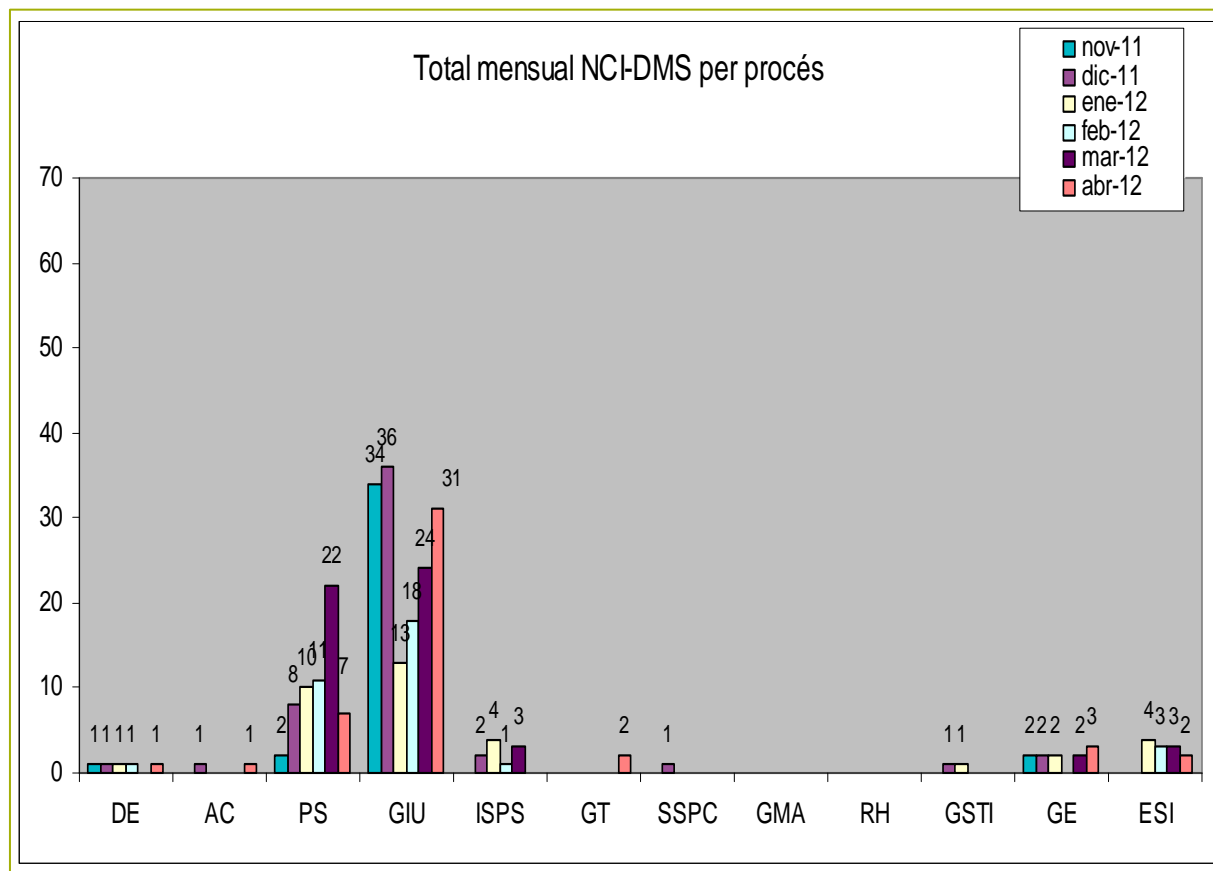
Destaca com a procés amb més NCI-DMS, és a dir no resoltes en els 45 dies establerts per a resolució de les DMS, el següent:

GIU amb 31 (set més que el mes passat i una de les xifres més elevades del darrer semestre), que suposen el 67% del total de DMS que aquest mes han passat a NCI-DMS. Destaca negativament que totes es troben encara en estat d'enregistrada. En relació a aquest procés, es va mantenir una reunió amb els responsables d'Infraestructures el passat mes de setembre per tal de cercar una solució a la tramitació de les DMS. Aquesta reunió va donar lloc a una sèrie de canvis pel que fa a resolutors d'alguns subtemes i al tancament de 560 NCI-DMS antigues, segons el que s'ha explicat a l'informe del mes d'octubre. Semblava que en els últims mesos aquests canvis havien començat a donar fruit donat que havia disminuït bastant la quantitat de DMS passades a NCI-DMS. No obstant, després de la baixada del mes de gener, han anat augmentant progressivament.

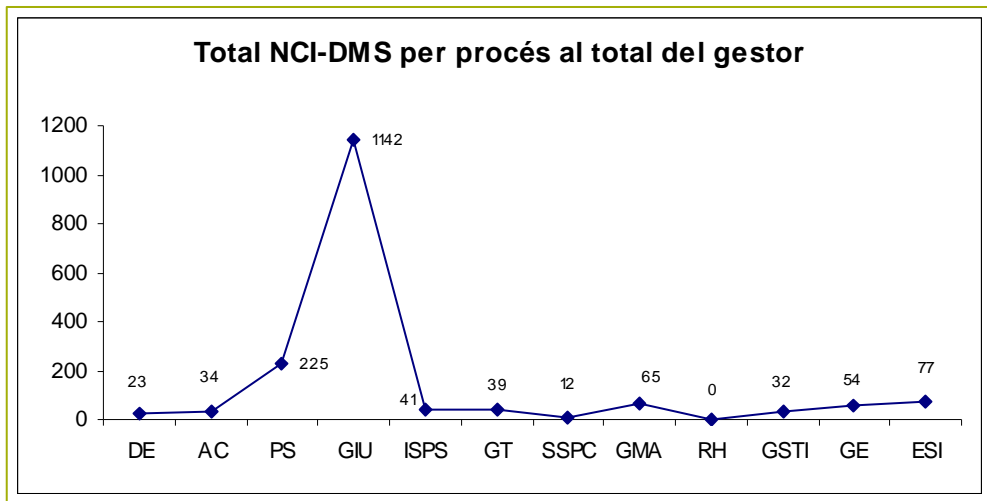
El segueixen a molta distància **PS**, amb 7 (5 enregistrades i 2 tramitades), **GE** amb 3 (totes enregistrades), **GT i ESI** amb 2 cadascun (totes enregistrades en el cas d'ESI i una enregistrada i una tramitada en el cas de GT) i **DE i AC** amb 1 (en estat d'enregistrada la de DE i tramitada la d'AC).

Aquest mes destaca hi ha hagut igual cinc processos sense DMS que hagin passat a no-conformitat. Els processos que no han generat NCI-DMS són els següents: **ISPS, SSPC, GMA, RH i GSTI**.

En percentatges, podem resumir que un 67% de NCI-DMS d'aquest mes són de GIU; un 15% de PS, un 6% de GE, un 4% de GT, un 4% de ESI, un 2% de DE i un 2% d'AC.



5.3.2 Total NCI-DMS al total del gestor per procés



Al total del gestor DMS hi consten actualment 17.446 NCI-DMS de les quals 1.348 es troben en estat de tramitades, per tant un 77,29% de resolució, que suposa un augment en el total de resolució de NCI-DMS respecte del mes passat.

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 en primer lloc GIU amb 1142, destacant molt per sobre dels altres processos.

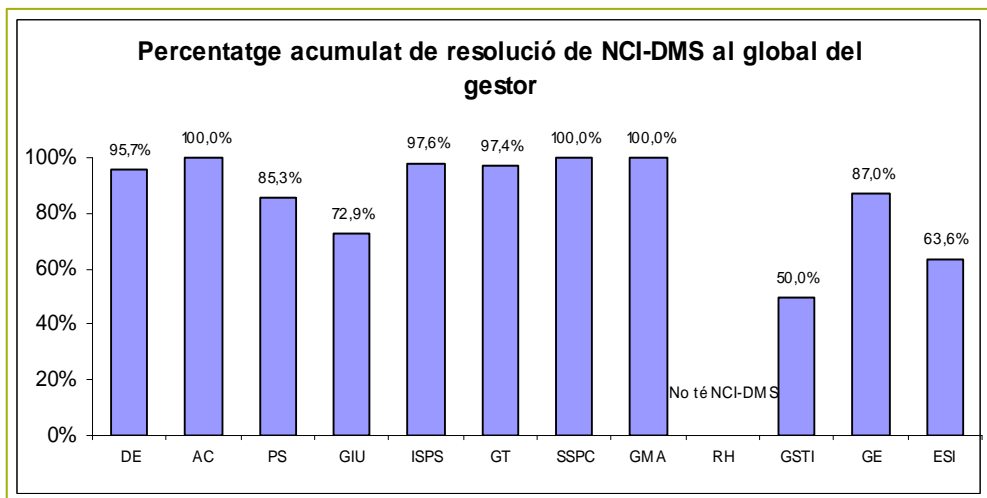
La resta de processos es troben en nivells similars de NCI-DMS. Destaca PS amb 225, seguit d'ESI amb 77 i GMA amb 65.

Com a procés amb menys NCI-DMS trobam SSPC, dada que no podem prendre en consideració donat que la tramitació real es realitza al seu programa propi EURO COP i en el moment del traspàs des del DMS queden en estat de tramitades.

La resta de processos oscil·len entre les 12 i les 54 NCI-DMS. Destaca RH que no té cap NCI-DMS, no obstant, quasi no té DMS assignades.

Els processos amb menys DMS que passen a NCI-DMS són DE, seguit de GSTI i AC. En relació a l'anterior i pel que fa al número de DMS assignades, s'ha de destacar AC com a procés amb poques DMS passades a NCI-DMS.

5.3.3 Resolució NCI-DMS per procés al total del gestor



Quant a resolució de NCI-DMS, hi ha tres processos amb un 100% de NCI-DMS tramitades, AC, SSPC i GMA. D'aquestes no es pot tenir en compte SSPC per l'explicat abans al punt 5.3.2.

Destaquen com a processos amb un nombre elevat de NCI-DMS tramitades ISPS, seguit de GT, DE, GE i PS.

Com a processos amb menys tramitació trobam els processos de GIU, ESI i GSTI.

S'ha de destacar el procés GIU que va baixant el nivell de resolució més a més, amb un 76% el mes de gener, un 75% el mes de febrer, un 74% el mes de març i un 73% el mes d'abril.

Aquest mes destaca l'augment en la resolució de NCI-DMS del procés ESI, motivat pel tancament de NCI-DMS antigues pel canvi de responsable explicat al punt 3.4.

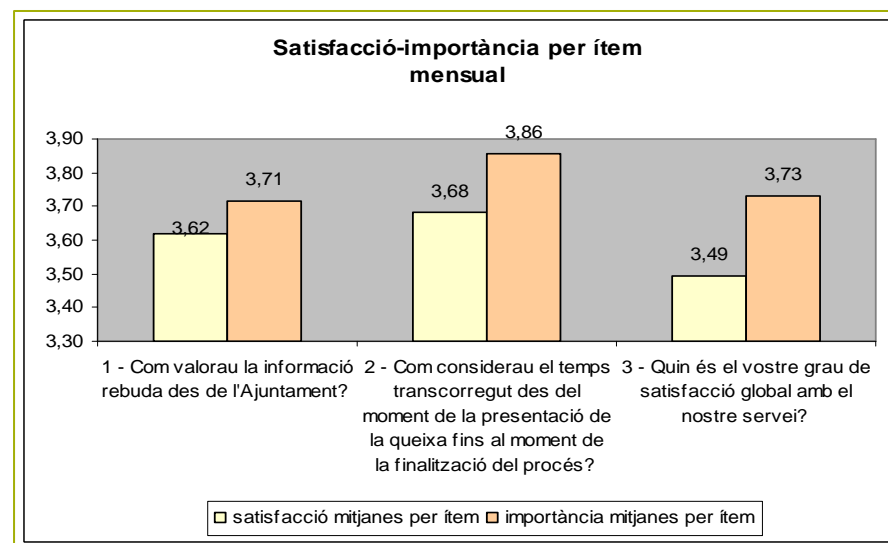
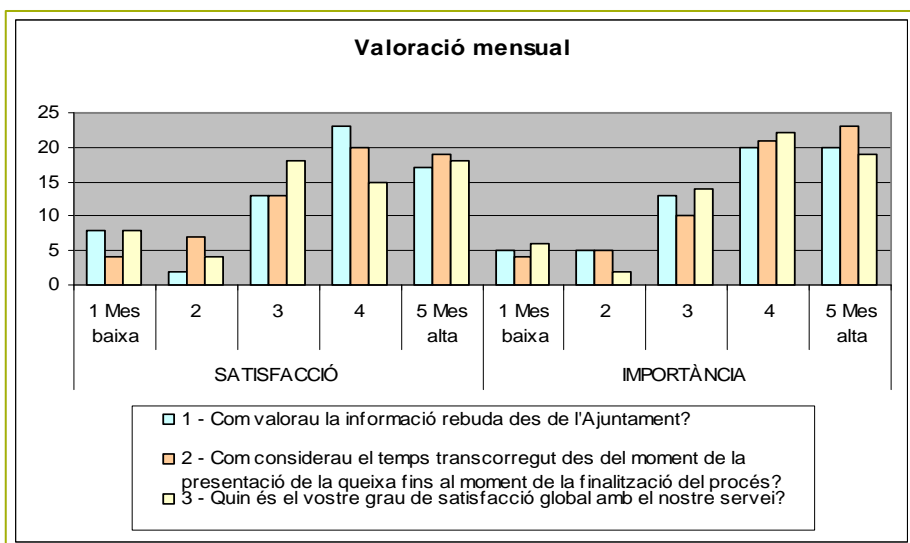
6. MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ

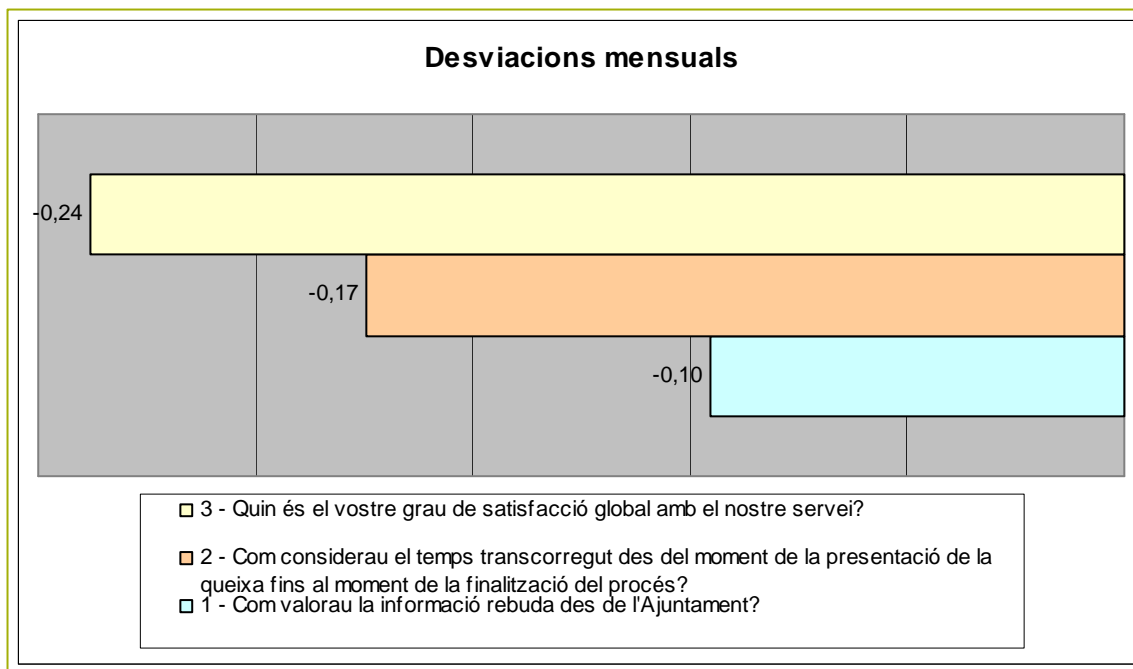
Aquest mes s'han contestat moltes més enquestes de satisfacció que el mes anterior en què només se'n varen contestar 8. Aquesta circumstància es va comunicar a l'empresa que s'encarrega del manteniment del gestor DMS i ens varen comunicar que no hi havia hagut cap error en l'enviament i en la recepció de les esmentades enquestes. No obstant això, aquest més ha augmenta molt la recepció d'enquestes, n'han arribat 63 de les 73 DMS tramitades el mes d'abril a les quals constava una adreça electrònica, exceptuant les de SSPC, així com les felicitacions i observacions que només tenen una comunicació agraint l'aportació de l'usuari i les DMS de caràcter intern. Això suposa un **percentatge de resposta a les enquestes d'un 86%**. Es tracta d'un percentatge molt alt donat que els mesos de gener i febrer es trobava un poc per davall del 50%.

Per intentar millorar la resposta als qüestionaris, el mes de juny de 2011 es va implantar una millora consistent en que quan no es contesta l'enquesta de satisfacció en un primer moment, es torna a trametre una setmana després. Això va fer que augmentàs la recepció de les mateixes.

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

	abr-12					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 rebuda des de l'Ajuntament?	8	2	13	23	17	5	5	13	20	20					
2 - Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació de la queixa fins al moment de la finalització del procés?	4	7	13	20	19	4	5	10	21	23					
3 - Quin és el vostre grau de satisfacció global amb el nostre servei?	8	4	18	15	18	6	2	14	22	19					





De les valoracions que analitzam veim que aquest mes **l'ítem relatiu a la informació rebuda** ha estat el **millor valorat**, amb un 3,62 de mitjana de satisfacció i un 3,71 d'importància, la qual cosa provoca una desviació de 0,10.

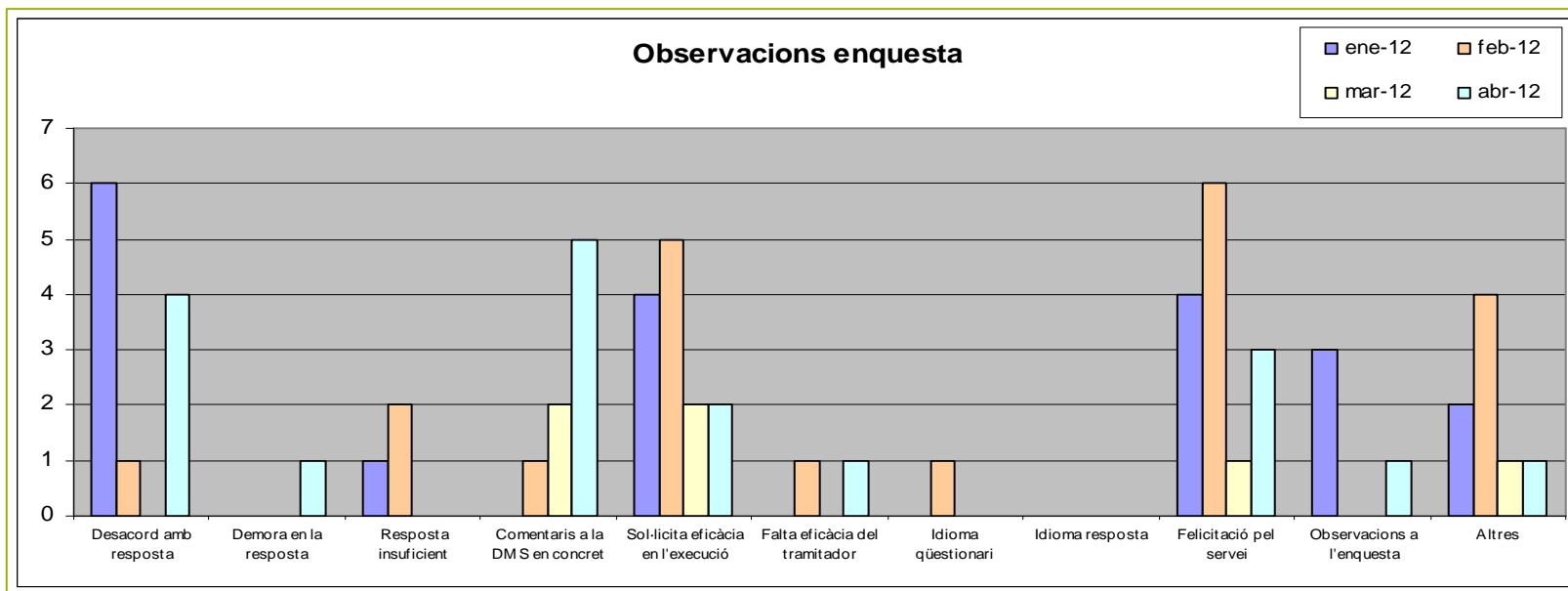
En canvi, aquest mes el **pitjor valorat** és **l'ítem referit a la satisfacció global amb el servei** amb una valoració de la satisfacció d'un 3,49 i amb una importància valorada en un 3,73 donant una desviació de 0,24.

Pel que fa a la valoració del **temps transcorregut** s'ha valorat amb un 3,68 de satisfacció i un 3,86 d'importància, donant una desviació de 0,17.

Destaca que aquest mes ha baixat globalment la satisfacció donat que les desviacions són superiors, és dir en tots els casos la importància és superior a la satisfacció.

Respecte del compromís relatiu a satisfacció dels usuaris de la carta de compromisos del Sistema de Gestió de les DMS, es considera correcte aquest aspecte quan la satisfacció pel que fa a informació rebuda sigui superior a 3, cosa que aquest mes es compleix atès que és de 3,62 sobre 5.

També s'inclou a l'enquesta automàtica la possibilitat de fer suggeriments o aportacions. Aquest mes han entrat només 18 observacions/suggeriments de 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:



En el present mes hi ha hagut 18 observacions a les enquestes. La majoria d'aquestes observacions són comentaris a la DMS en concret (5) que representen el 27% del total i en semblant proporció les observacions que manifesten desacord en la resposta (4 observacions que representen un 21% del total).

Un 17% són observacions relatives a felicitacions pel servei (3 observacions).

També hi ha hagut un 11% d'observacions (2) que es refereixen a sol·licitar l'eficàcia en l'execució.

Finalment, les 4 observacions restants es reparteixen entre observacions sobre demora en la resposta, falta d'eficàcia del tramitador, observacions a l'enquesta i altres. Suposen un 6% cadascuna

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 qualsevol suggeriment es recorda que la bústia de queixes i suggeriments oberta a la Intranet es troba a la vostra disposició.

ANNEX

PROCÉS	SUBTEMA	ÀREA
DE (Direcció Estratègica)		
	Administració electrònica	Àrea no definida
	Altres DE	Àrea no definida
	Defensor del Ciutadà	Àrea no definida
	Gestió/Organització de la ciutat general	Àrea de Coordinació Municipal i Turisme
	Gestió/Organització de la ciutat Districte Centre	Àrea de Coordinació Municipal i Turisme
	Gestió/Organització de la ciutat Districte Llevant	Àrea de Coordinació Municipal i Turisme
	Gestió/Organització de la ciutat Districte Nord	Àrea de Coordinació Municipal i Turisme
	Gestió/Organització de la ciutat districte Platja de Palma	Àrea de Coordinació Municipal i Turisme
	Gestió/Organització de la ciutat districte Ponent	Àrea de Coordinació Municipal i Turisme
	OCD	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Premsa	Àrea de Coordinació Municipal i Turisme
	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 Coordinació Municipal i Turisme
	Oficines/horaris	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Població	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Targeta Ciutadana	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Telèfons, centraleta, SAT	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	UAC	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Urbanisme	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
	Altres	Àrea no definida
PS (Promoció Socioeconòmica)		
	Altres PS	Àrea no definida
	AV	Àrea de Benestar Social, Immigració i Participació
	Biblioteques	Àrea de Cultura i Esports

	Comerç	Àrea Delegada de Comerç, Treball i Joventut
	Consum	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Cultura	Àrea de Cultura i Esports
	Educació	Àrea Delegada d'Educació, Família, Igualtat i Majors
	Esports	Àrea de Cultura i Esports
	IMFOF	Àrea Delegada de Comerç, Treball i Joventut
	Joventut	Àrea Delegada de Comerç, Treball i Joventut
	Mercats	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Museus i Exposicions	Àrea de Cultura i Esports
	OMIC	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	OVIT	Àrea de Coordinació Municipal i Turisme
	Participació Ciutadana	Àrea de Benestar Social, Immigració i Participació
	Turisme	Àrea de Coordinació Municipal i Turisme
GIU (Gestió Infraestructures Urbanes)		
	Accessibilitat	Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial
	Altres GIU	Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial
	EMOP	Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial
	EMT	Àrea Delegada de Mobilitat
	Enllumenat	Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial
	Estudis i projectes	Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial
	GIN	Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial
	IMOV	Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial
	Infraestructures	Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial
	Logística	Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial
	Mobilitat	Àrea Delegada de Mobilitat
	ORA	Àrea Delegada de Mobilitat
	Parcs i Jardins	Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial
	SMAP	Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial
	Vialitat	Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial
ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut)		

	Altres ISPS	Àrea no definida
	Centre Flassaders	Àrea Delegada d'Educació, Família, Igualtat i Majors
	Igualtat	Àrea Delegada d'Educació, Família, Igualtat i Majors
	Sanitat	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Servei d'Atenció a Víctimes de Violència de Gènere	Àrea Delegada d'Educació, Família, Igualtat i Majors
	Serveis Socials	Àrea de Benestar Social, Immigració i Participació
	Son Reus	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
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 a la via pública	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Bombers	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Fems	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Fums. Olor	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Jardins	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Obres SSPC	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Petita delinqüència	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Queixa del servei	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana

	Renous, vibracions	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Seguretat platges	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Trànsit: senyalització, propostes	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Vandalisme, "botellón"	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
	EMAYA	Àrea de Medi Ambient
	Infraestructures, platges	Àrea de Medi Ambient
	Neteja de platges	Àrea de Medi Ambient
	Platges	Àrea de Medi Ambient
	Solars	Àrea de Medi Ambient
	Vigilància a les platges	Àrea de Medi Ambient
	Altres GMA	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
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
	Tramita	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
GE (Gestió Econòmica)		
	Altres GE	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Subvencions	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Tributs	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 d'edificis municipals	Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial
	Ocupació de la via pública	Àrea de Funció Pública i Govern Interior