
INFORME DE RECEPCIÓ I GESTIÓ

DEMANDES MUNICIPALS DE SERVEIS

NOVEMBRE 2012

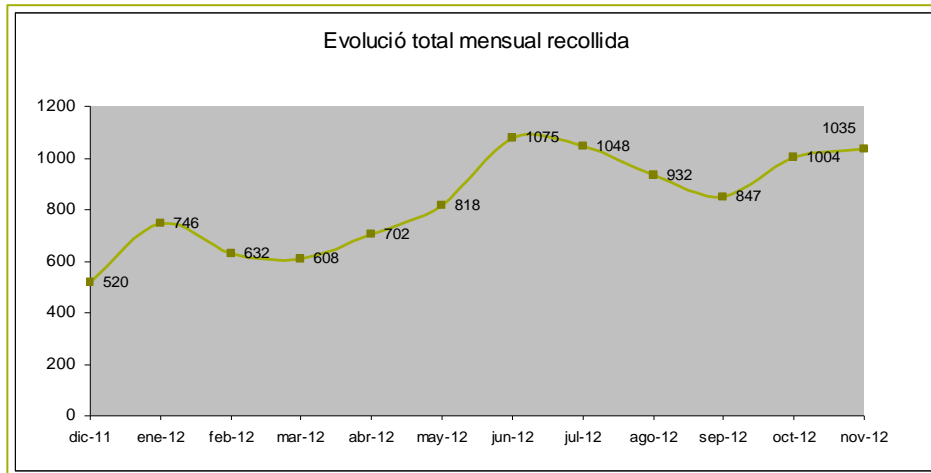
ÍNDEX

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
3.3 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



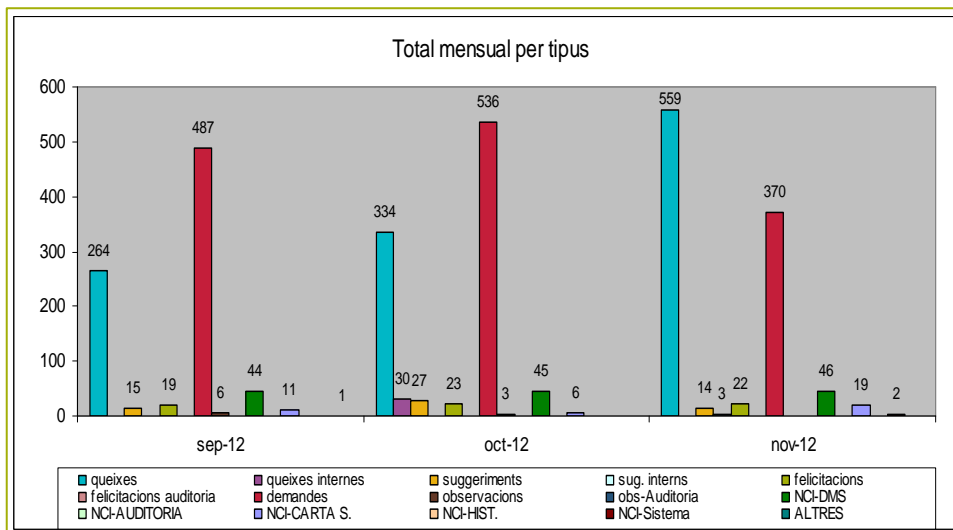
1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA:

La recollida total de DMS en aquest mes ha estat de 1035.

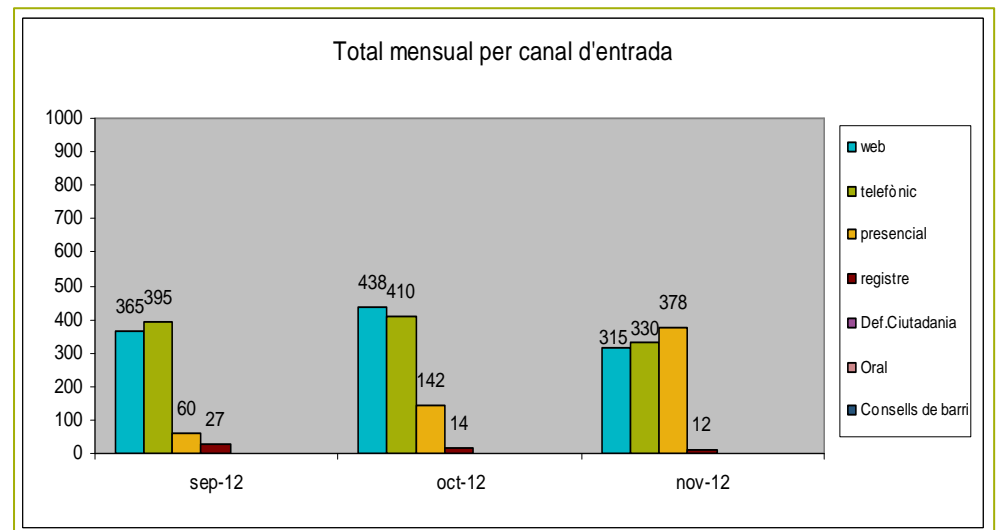
Com es pot observar al gràfic es tracta de la tercera xifra més elevada dels darrers dotze mesos. Actualment ens trobam en una mitjana anual de 831, per tant el nombre de DMS enregistrades és molt superior a aquesta. Les elevades xifres d'aquest any responen a causes diverses explicades en l'informe del mes d'octubre.

Pel que fa a les 1035 d'aquest mes, s'ha de destacar que hi ha hagut 341 queixes pel tancament de les piscines de Sant Roca i Sant Jordi (317 relatives al tancament de Son Roca i 15 al tancament de Sant Jordi) Pel que fa a les de Sant Jordi, a més de les 15 introduïdes al DMS, hi ha 23 queixes que varen arribar a l'adreça electrònica de l'IME i que per no ser un canal d'entrada de DMS, es varen registrar en una sola DMS, que consta al gestor amb el núm. DMS-91138.

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 559, i representen el 55% del total. És el tipus de DMS més habitual aquest mes, seguit de les demandes.

Suggeriments. El nombre de suggeriments (14) és pràcticament la meitat que el mes passat (27) i representa l'1% del total.

Felicitaions. Aquest mes s'han enregistrat 22 felicitacions. Aquestes felicitacions han estat: 16 pel procés AC, que sol ésser el més felicitat (13 pel subtema OAC, 2 subtema Telèfon/centraleta/SAT i 1 subtema Població), 3 pel procés GIU (1 per Infraestructures, 1 per Vialitat i 1 per Enllumenat) i 2 pel procés PS, 1 pel subtema Esports (relativa a poliesportiu Son Hugo) i una pel subtema Biblioteques (biblioteca Josep M. Llompart). Les felicitacions tornen a suposar aquest mes un 2% del total.

Demandes: Aquest mes s'han enregistrat 370 demandes, (313 són del procés SSPC). Aquest mes les demandes suposen un percentatge de DMS del 36%.

Observacions. No hi ha hagut observacions aquest mes.

Queixes internes i suggeriments interns. Es tracta sempre de queixes i suggeriments presentats pels empleats municipals. Aquest mes no hi ha hagut queixes internes. En canvi hi ha hagut 3 suggeriments interns referents al sistema de gestió i remissió de les avaluacions de Prevenció de Riscs Laborals, a afegir un camp de Sexe al formulari de queixes al web i a adaptar plantilles normalitzades a tipus de lletra Times New Roman 11.

No conformitats internes. Pel que fa a les NCI de DMS (per excedir els 45 dies sense resoldre la DMS) aquest mes són 46 i suposen igual que el mes passat un 4% de les DMS enregistrades aquest mes.

S'han enregistrat també 19 NCI de cartes de serveis per incomplir els compromisos establerts (13 de la carta de Violència Domèstica i de Gènere, 3 de la carta de Policia de Barri, 2 de la carta de l'OMIC i 1 de la carta d'Atenció Ciutadana).

Pel que fa a No conformitats internes del sistema, aquest mes no se n'han enregistrat 2, que s'expliquen al punt 3.3.

També s'han derivat dues demandes al Consell de Mallorca perquè no eren de competència municipal. En canvi no s'ha rebut cap queixa que fes referència a un tema de competència municipal i que hagués arribat a un altre organisme.

1.3 TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA

Canal telemàtic. Aquest mes han entrat via web 315 demandes que representen el 30% del total. Aquest mes aquest canal ocupa el tercer lloc.

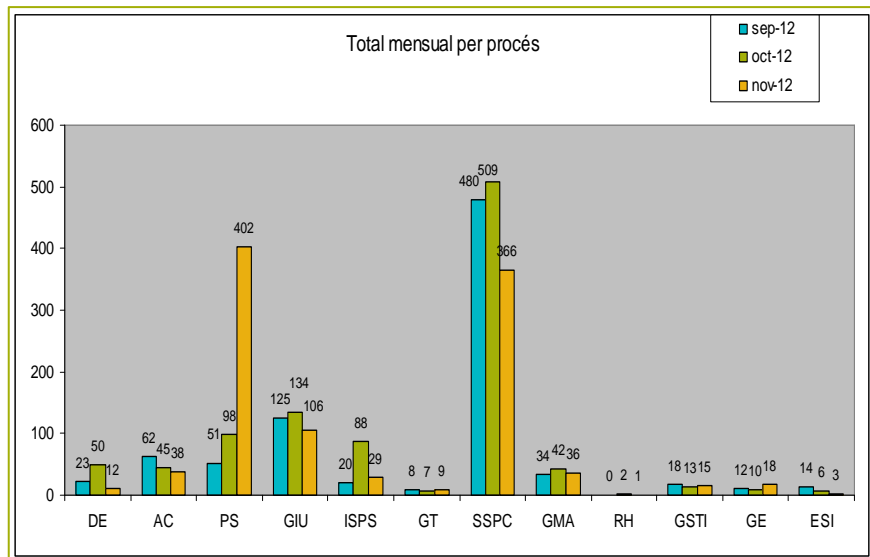
Canal telefònic. Amb 378 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del 32%, és el segon canal més utilitzat aquest mes.

Canal presencial. S'han registrat 378 DMS que han arribat per aquesta via, que representen el 37% del total i és el canal més utilitzat aquest mes (per les queixes presencials relatives al tancament de les piscines de Sant Jordi i Son Roca)..

Registre General. La resta de DMS ha entrat per aquesta via (12), l'1% del total.

Altres canals. No hi ha hagut cap entrada a través del canal oral ni a través de Consell de Barri. Tampoc derivades pel Defensor de la Ciutadania.

1.4. TOTAL MENSUAL PER PROCÉS



1.5. TOTAL MENSUAL PER ÀREA MUNICIPAL

1.5 TOTAL MENSUAL PER ÀREA MUNICIPAL

De l'anàlisi dels resultats d'aquest mes podem destacar que la majoria de DMS corresponen a l'Àrea de Cultura i Esports (39%) pel motiu indicat del tancament de les piscines municipals. A continuació, i com és habitual, l'Àrea delegada de Seguretat Ciutadana (36%); a continuació trobam aquest més l'Àrea de Infraestructures i Coordinació Municipal (7%), seguit de l'Àrea de Funció Pública i Govern Interior (4%). Seguidament les Àrees Delegada de Mobilitat, d'Economia, Hisenda i Innovació i de Medi Ambient, amb un 3% cadascuna. Finalment, i representant l'1% cadascuna trobam les àrees Delegada d'Educació, Família, Igualtat i Majors, de Benestar Social, Immigració i Participació i Delegada de Sanitat i Consum. A la resta d'Àrees els corresponen molt poques DMS, i no representen ni l'1% del total.

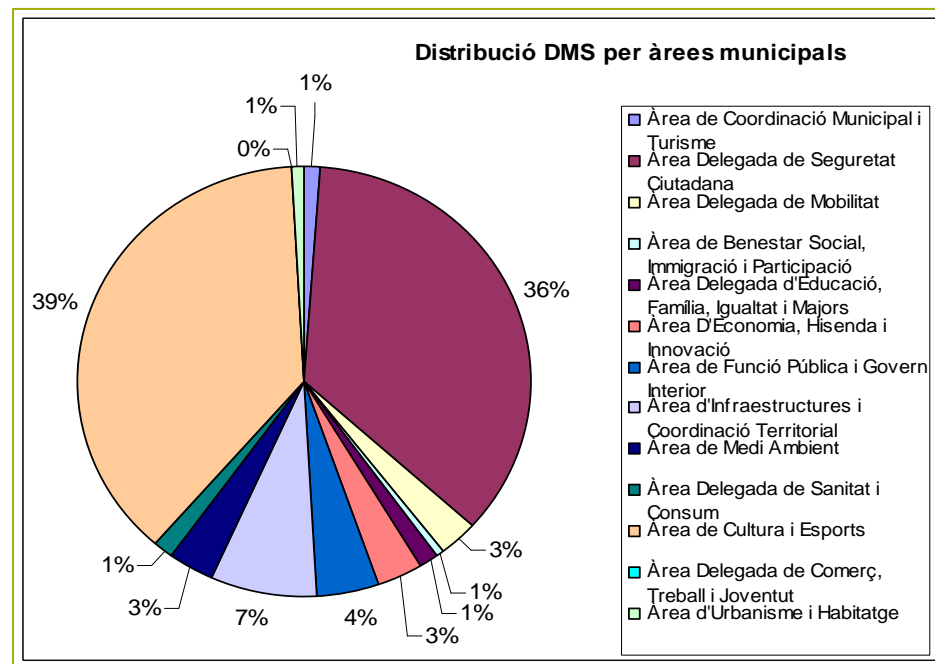
1.4. TOTAL MENSUAL PER PROCÉS

Processos amb més assignació de DMS: Aquest mes destaca que el procés amb més DMS és PS, amb 402 DMS (341 pel tema comentat abans de queixes pel tancament de piscines municipals) i que representen el 40% del total. El segueix el procés SSPC, amb un total de 366 (el 35% del total). A continuació trobam el procés GIU que té assignades 106 DMS (el 10% del total).

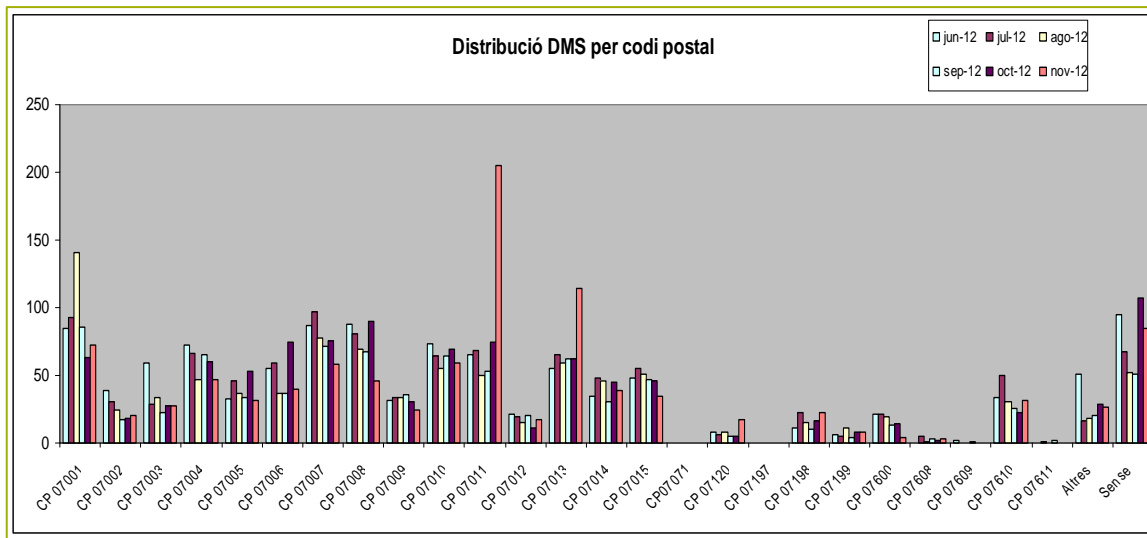
Processos amb menor assignació de DMS: Aquest mes destaquen AC amb 38 (4% del total), GMA amb 36 (3% del total), ISPS amb 29 (3%), GE amb 18 (2%), GSTI amb 15 (1%), DE amb 12 (1%) i GT amb 9 (1%).

Finalment trobam ESI i RH amb 3 i 1 DMS respectivament (representen menys de l'1% cadascun d'ells).

Evolució de l'assignació per processos: Els processos de SSPC i GIU són els que normalment tenen més DMS assignades si observam l'evolució mensual.



1.6. TOTAL MENSUAL PER CODI POSTAL



1.6 TOTAL MENSUAL PER CODI POSTAL

Pel que fa al domicili dels usuaris del DMS destaquen aquest mes el CP 07011 (Son Roca) i el 07013 (Son Rapinya). A continuació i en menor proporció trobam els codis postals 07001 (Pça. Sta. Eulàlia).

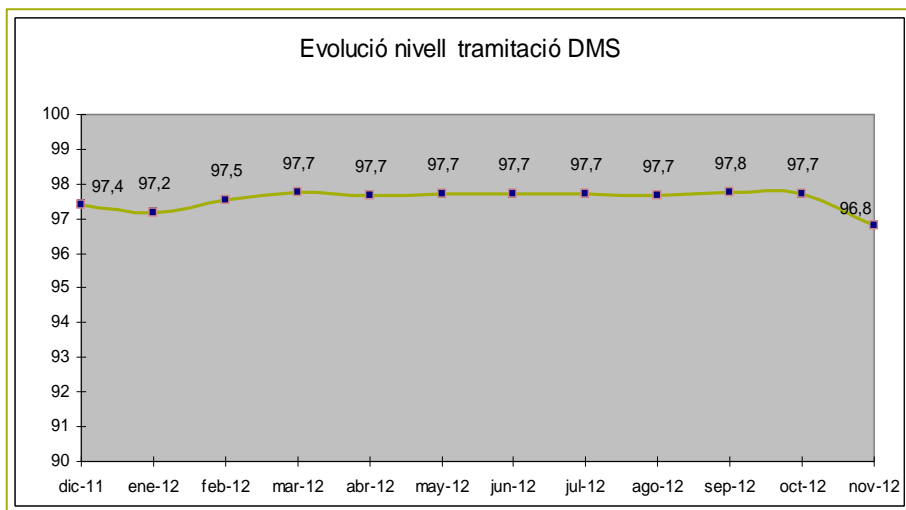
Pel que fa a les demandes amb codis postal que no són de Palma, suposen aquest mes i com és habitual, el 3% del total. Finalment, hi ha un 8% de les demandes enregistrades en les quals no consta el codi postal (obligatori només a través del canal telemàtic). Aquests percentatges són similars als dels mesos passats.

Habitualment, els ciutadans de Plaça Sta. Eulàlia, La Soledat i Son Gotleu són els més actius pel que fa presentar demandes ciutadanes. No obstant, aquest mes destaca Son Roca per 317 queixes pel tancament de la piscina municipal d'aquesta barriada.

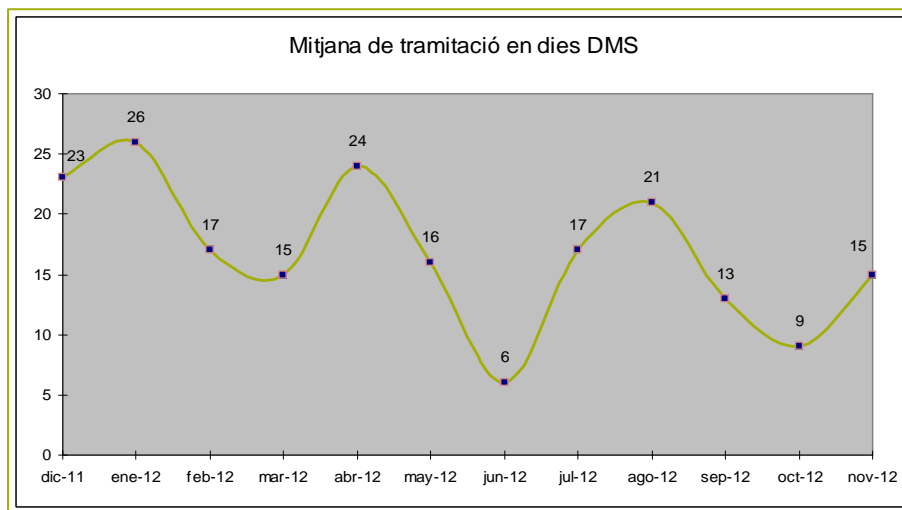
2. GESTOR DE DMS

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 96,8%**, en un nivell inferior a l'habitual dels darrers mesos. A més de la tramitació normal de les DMS, aquest mes hi ha les 317 DMS relatives al tancament de les piscines municipals de Son Roca i Sant Jordi que encara no estan tramitades, la qual cosa pot haver fet baixar el nivell de tramitació global. Aquestes DMS es tancaran en el termini establert (45 dies) donat que al plenari municipal de dia 29 de novembre es va anunciar que no es tancaven aquestes piscines i la responsable de la tramitació d'aquestes DMS ens ha indicat que es tancaran totes explicant aquest acord municipal. 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

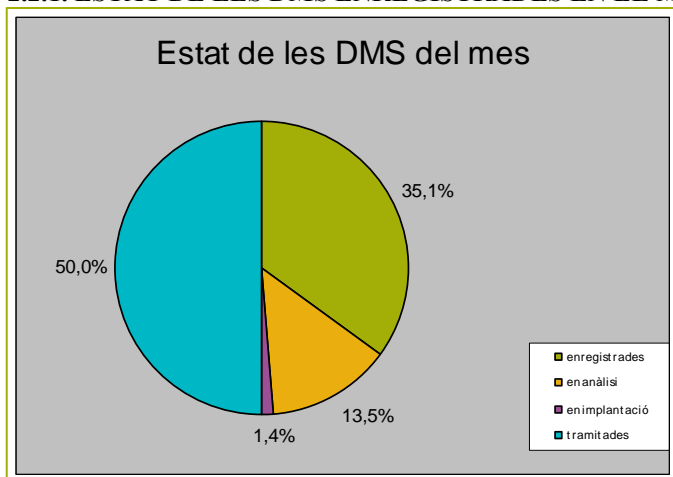
La **mitjana de tramitació és de 15 dies**. Es tracta d'una mitjana mensual bastant superior a la del mes passat, en que era de 9 dies. La mitjana anual de 2011 va ser de 17 dies, per tant ens trobam aquest mes en una mitjana un poc inferior.

Pel que fa a queixes, la mitjana és de 16 dies, un poc superior a la del mes passat; per als suggeriments és de 29 dies, molt superior a la del mes passat, que va ser molt millor a l'habitual. Pel que fa a demandes, aquest mes la mitjana de tramitació és de 4 dies, una mica per sobre dels mesos anteriors i inferior al que era habitual. Aquesta baixada es deu a la consideració de demandes de la majoria de DMS per al procés SSPC (Policia Local), que abans es consideraven queixes. Pel que fa a la resolució de les queixes internes aquest mes no n'hi ha hagut i quant als suggeriments interns, la mitjana ha estat de 12 dies. El departament de Qualitat segueix recordant als resolutors que tant els suggeriments com 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 22 dies; per tant, encara que no sobradament, complim l'esmentat compromís.

2.2. ESTAT GENERAL DE LES DMS

2.2.1. ESTAT DE LES DMS ENREGISTRADES EN EL MES



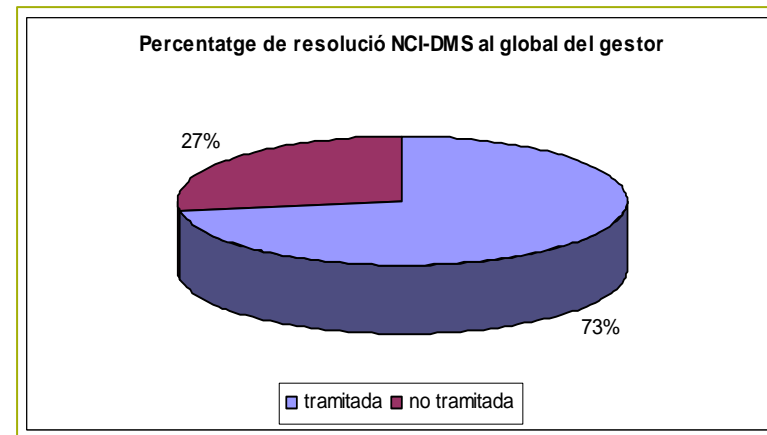
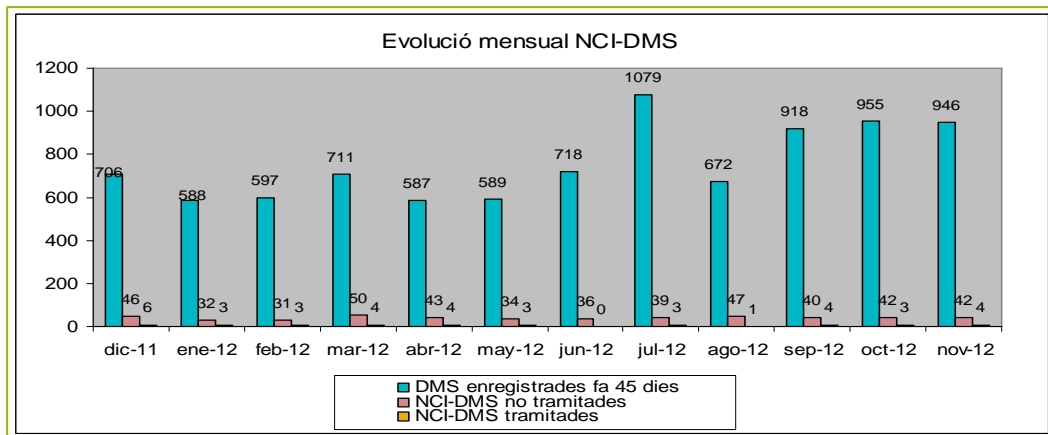
2.2.1. ESTAT DE LES DMS ENREGISTRADES EN EL MES:

De les 1035 DMS enregistrades durant el present mes, 518 es troben ja tramitades, la qual cosa suposa un 50% de resolució. En canvi, 363 es troben encara en estat d'enregistrada, 140 en estat d'anàlisi i 14 en estat d'implantació. Aquest mes el percentatge de resolució de DMS és molt inferior a l'habitual i està motivat pel que s'ha explicat al punt 2.1.1 sobre queixes pel tancament de les piscines de Son Roca i Sant Jordi..

Respecte de les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat d'enregistrada, suposen un 35%. 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. No obstant, aquest mes, les 317 DMS relatives al tancament de les piscines es troben encara en estat d'enregistrada.

3. ESTAT MENSUAL DE LES NO-CONFORMITATS INTERNES

3.1 NCI-DMS



S'han obert 46 NCI-DMS, que representen un percentatge del 5% de les DMS enregistrades fa 45 dies. Aquest percentatge es troba en un nivell bastant acceptable. La distribució d'aquestes NCI-DMS per procés s'explica al punt 5.3 del present informe. S'ha de destacar que a 01-12-2012 s'han tramitat només 4 NCI-DMS de les 46 generades.

Pel que fa a nivell de tramitació de NCI-DMS al global del gestor, actualment es troba en un 73% de resolució, percentatge semblant a l'habitual.

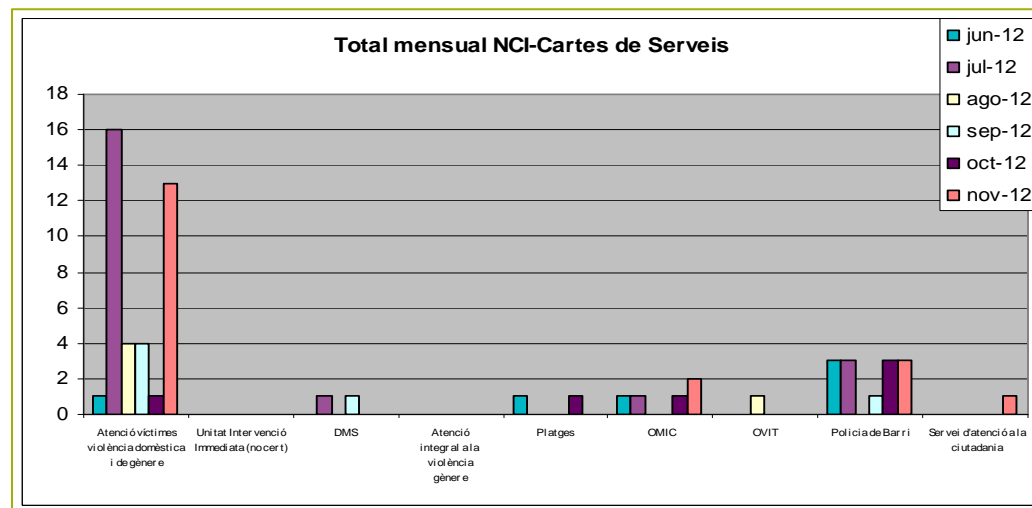
3.2 NCI-CARTES SERVEI

S'han enregistrat aquest mes 19 NCI-Cartes de servei (per incompliment dels compromisos adquirits). Són 13 de la Carta de Compromisos de Violència Domèstica i de Gènere, 3 de la Carta de Compromisos de Policia de Barri, 2 de la Carta de Compromisos de l'OMIC i 1 de la Carta de Compromisos d'Atenció Ciutadana.

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

3.2 NCI-SISTEMA

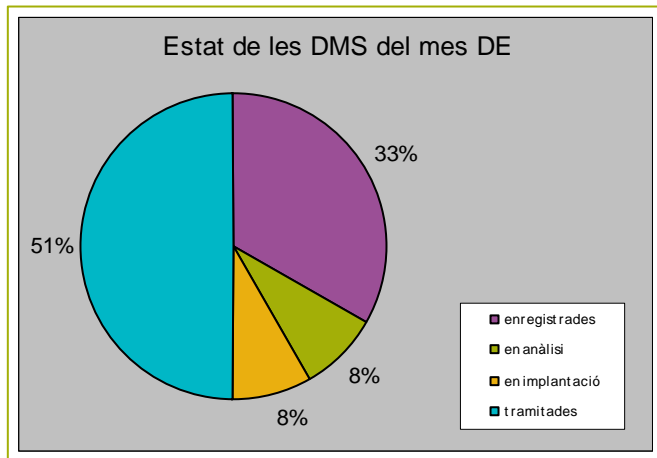
Aquest mes s'han enregistrat 2 NCI-Sistema, referents a una oportunitat de millora per a la carta del DMS i a una acció correctiva relativa a solventar problemes al gestor de cues i estampadores de targeta ciutadana a les OAC.



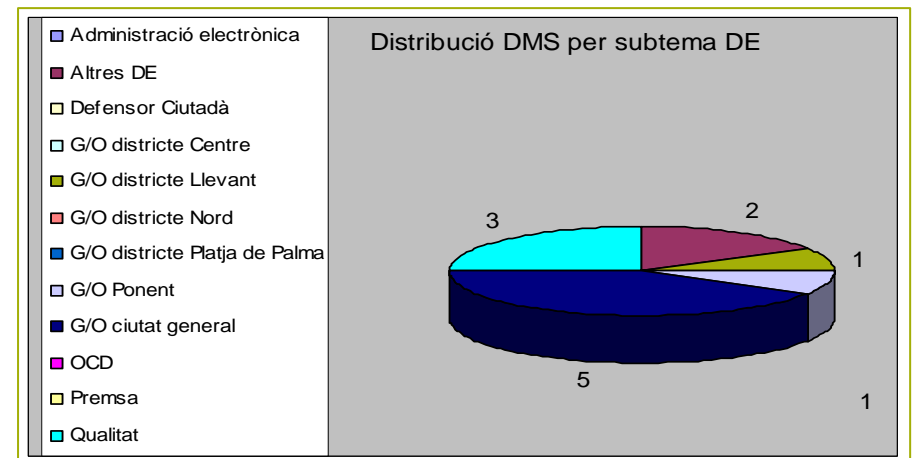
4. AVALUACIÓ PER PROCÉS

4.1. DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA)

4.1.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

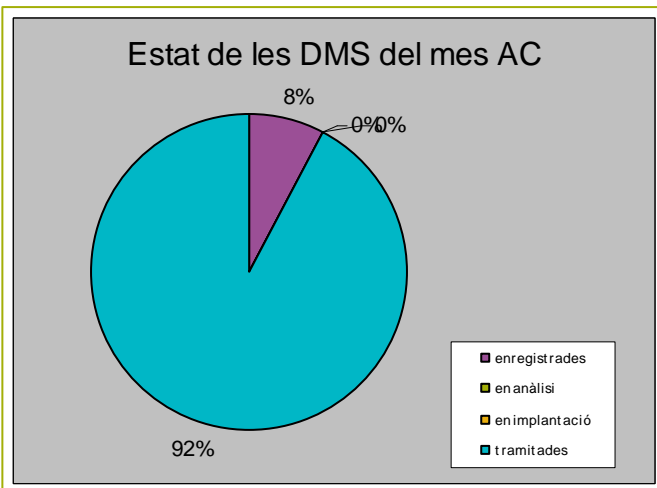


4.1.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

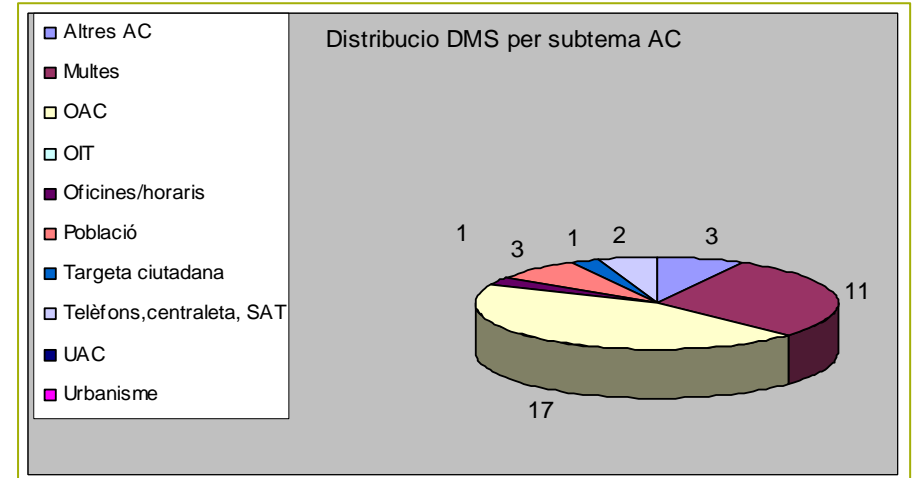


4.2 AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ)

4.2.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

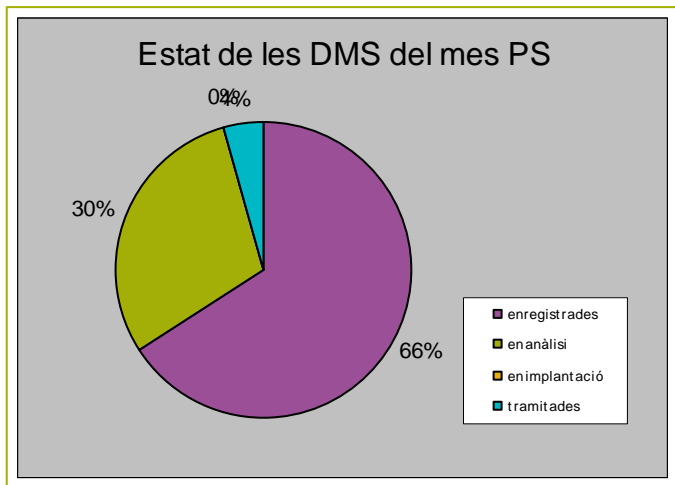


4.2.2 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

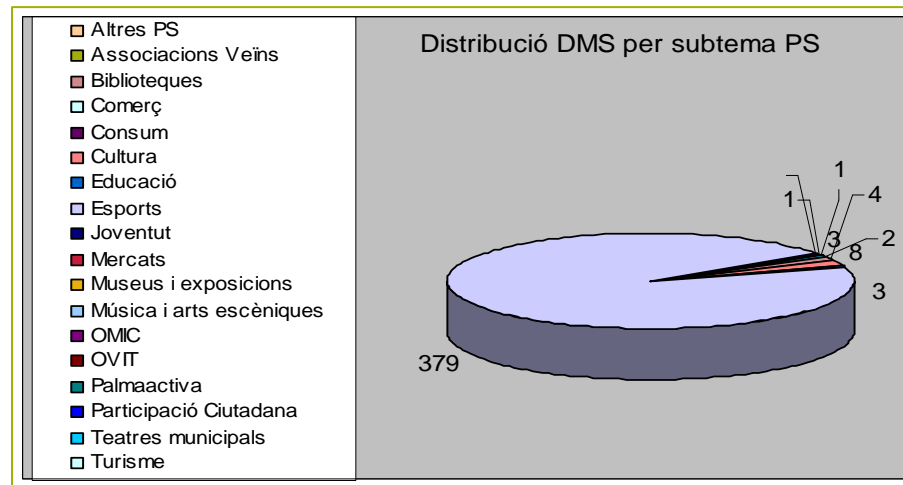


4.3 PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA)

4.3.1 ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

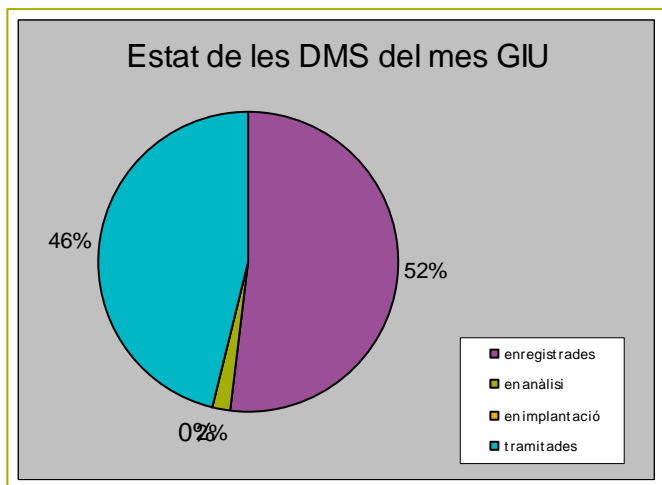


4.3.2 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

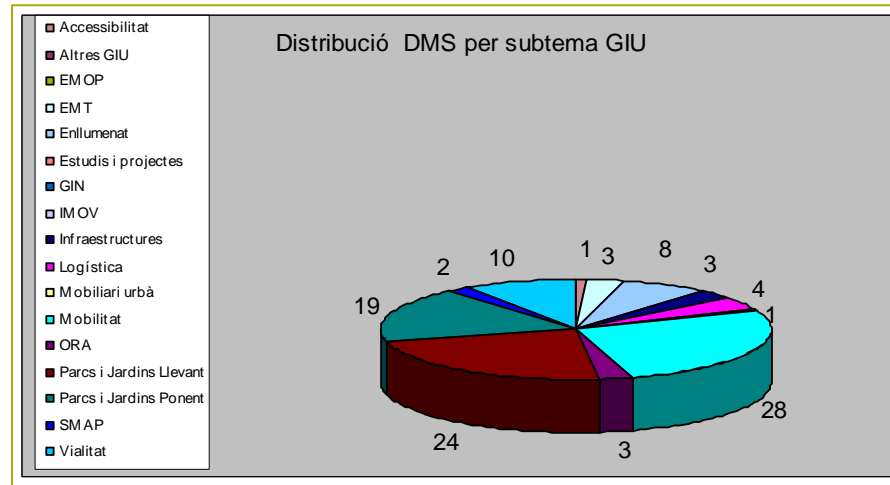


4.4 GIU (GESTIÓ D'INFRASTRUCTURES URBANES)

4.4.1 ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

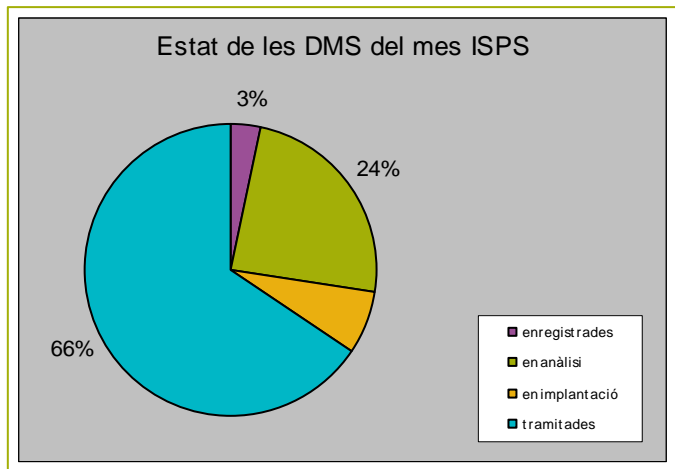


4.4.2 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

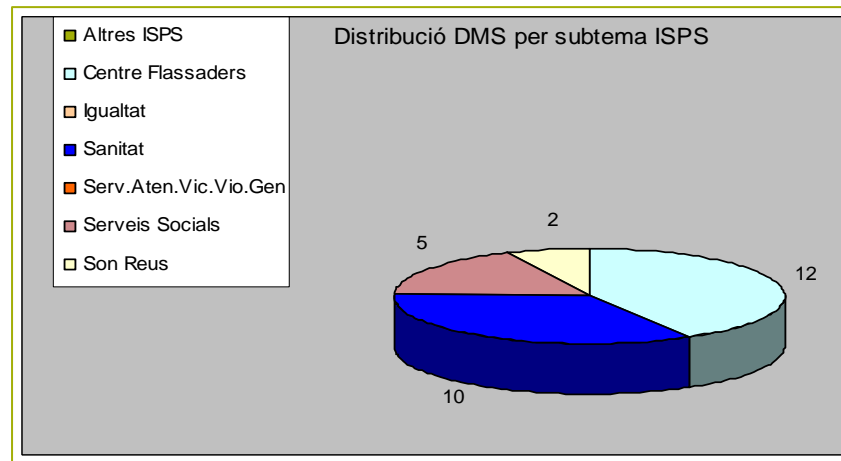


4.5. ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT)

4.5.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

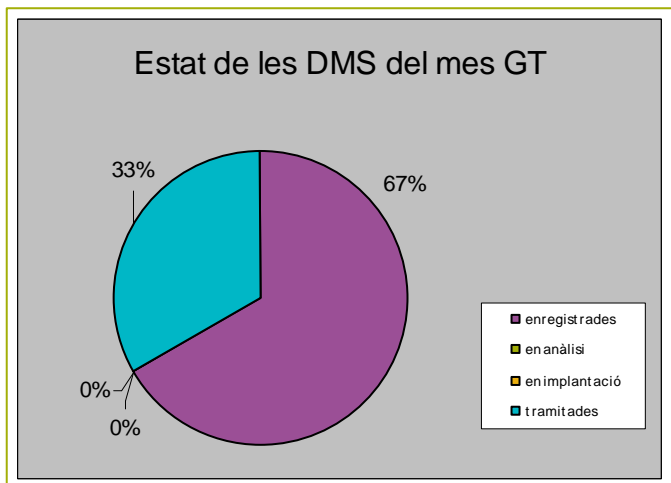


4.5.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

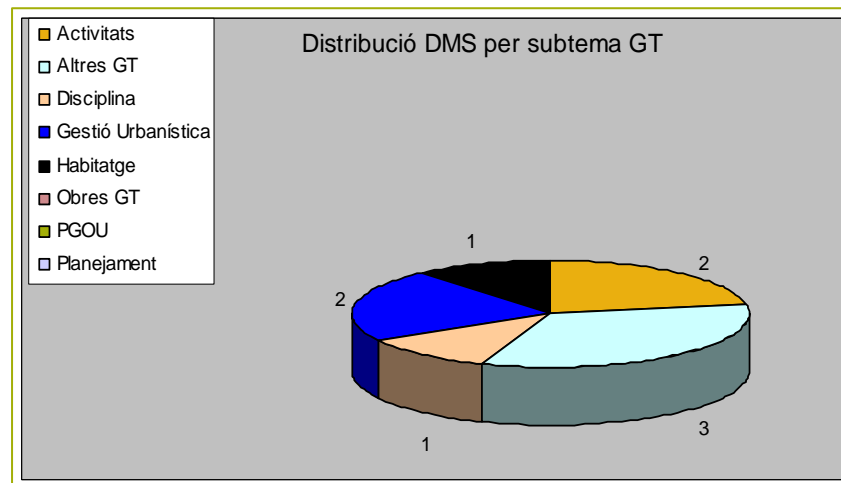


4.6. GT (GESTIÓ TERRITORIAL)

4.6.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

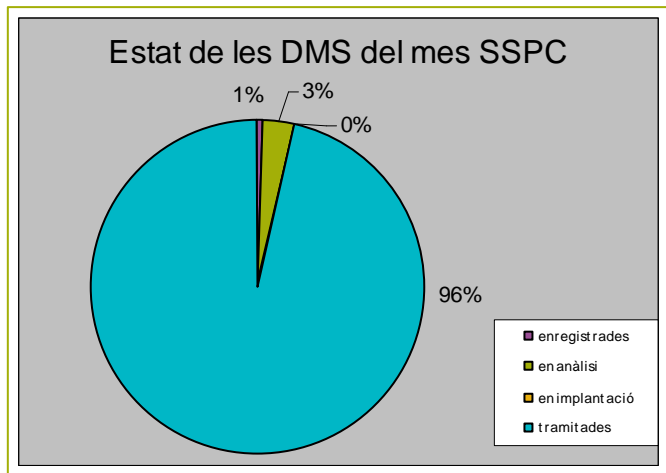


4.6.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

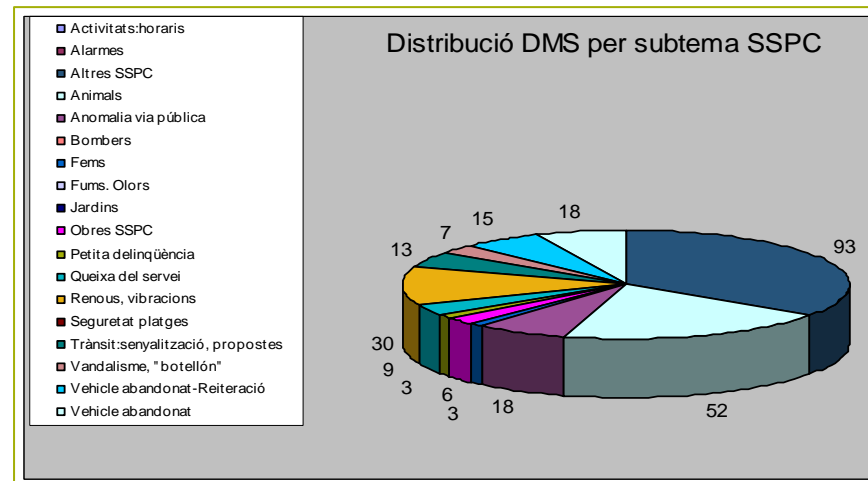


4.7. SSPC (SERVEIS DE SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA)

4.7.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

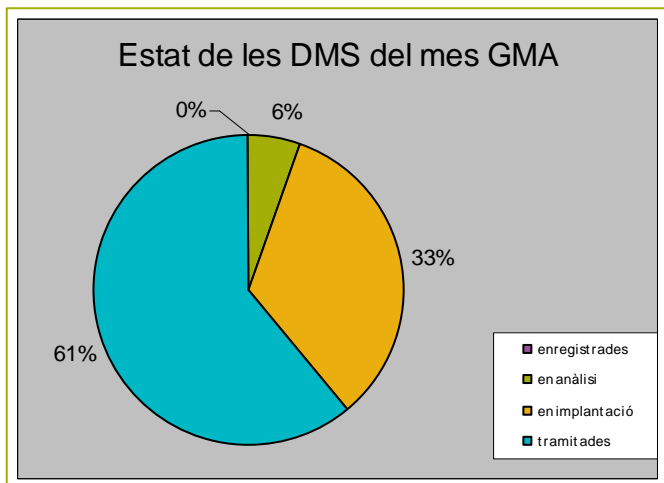


4.7.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

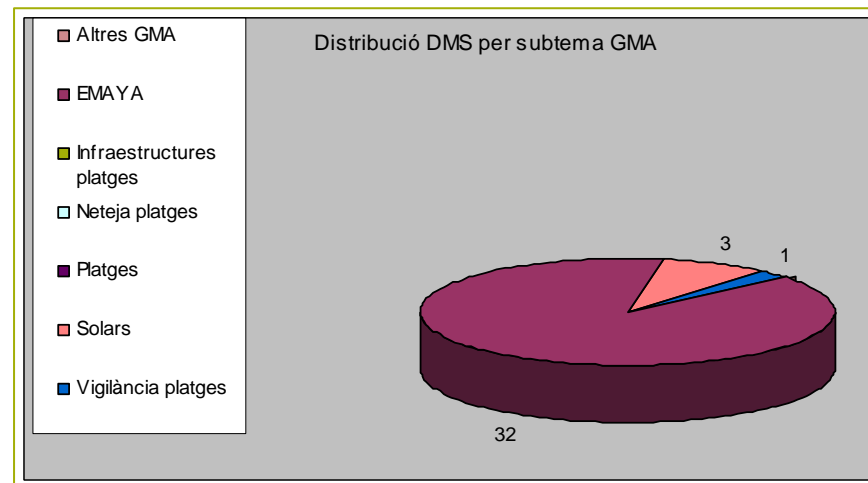


4.8. GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT)

4.8.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

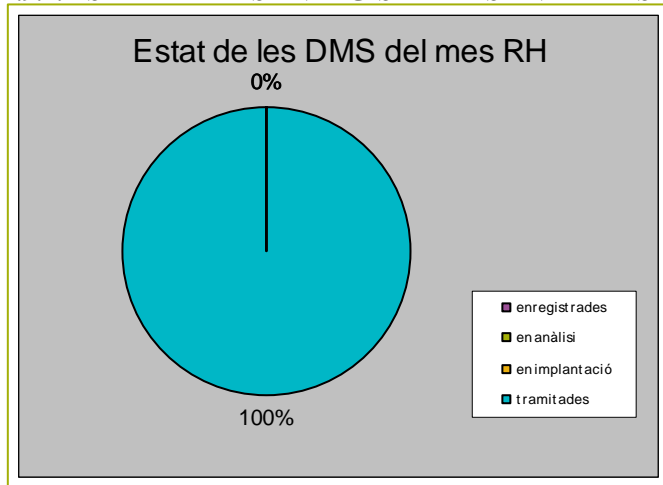


4.8.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

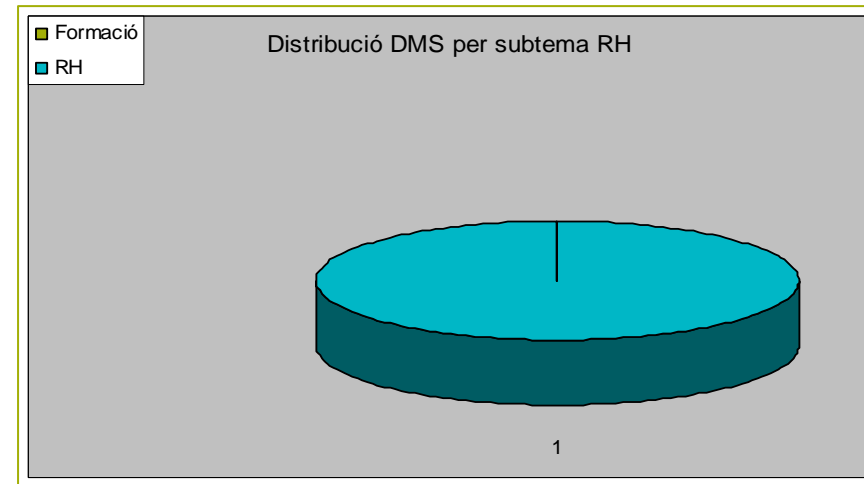


4.9. RH (RECURSOS HUMANS)

4.9.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

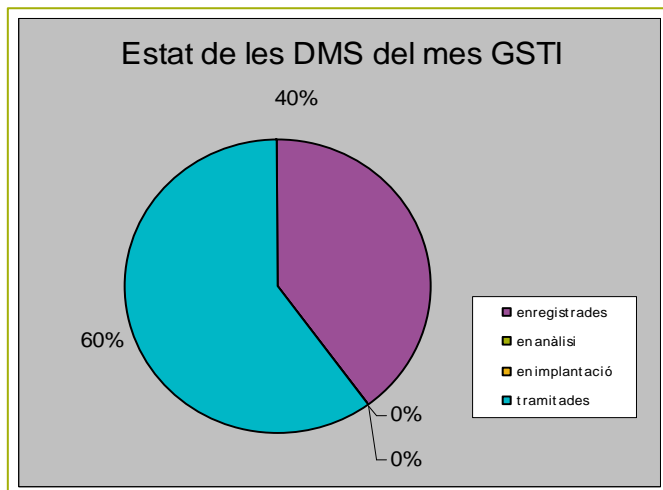


4.9.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

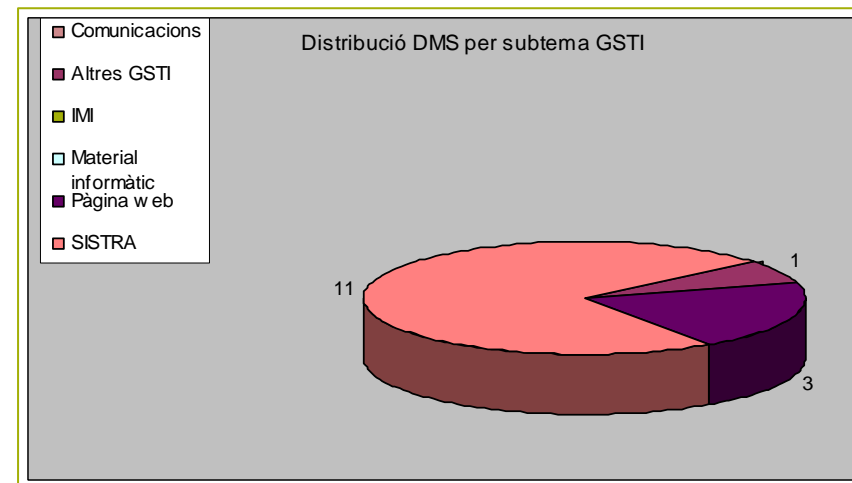


4.10. GSTI (GESTIÓ DE SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ)

4.10.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

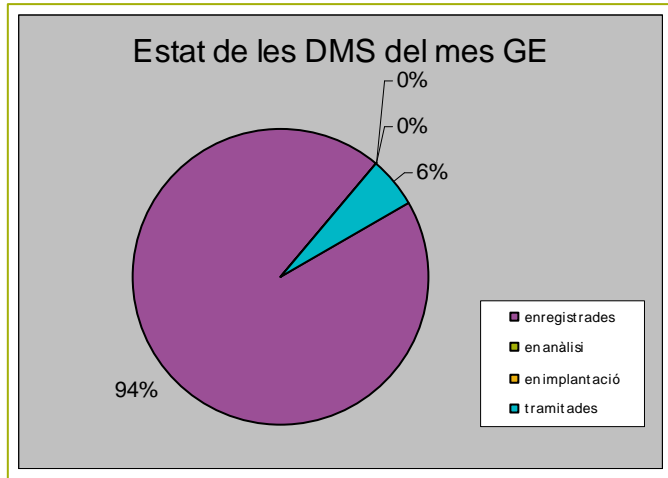


4.10.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

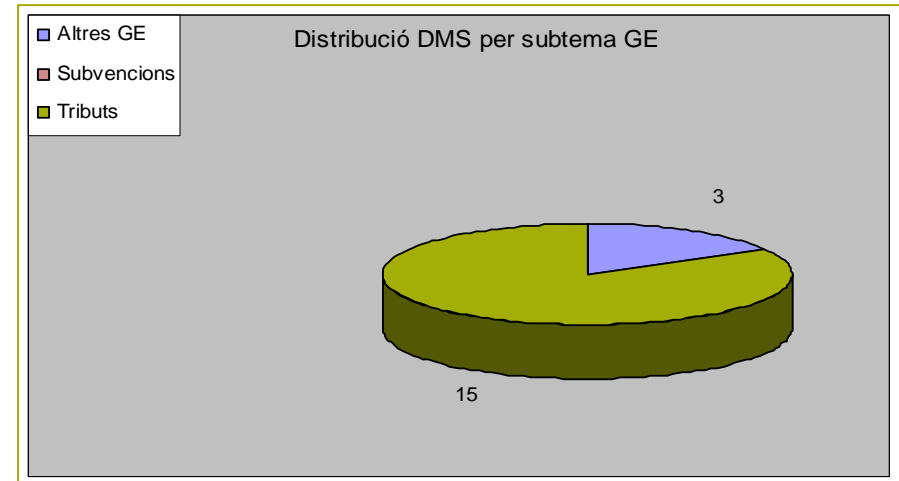


4.11. GE (GESTIÓ ECONÒMICA)

4.11.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

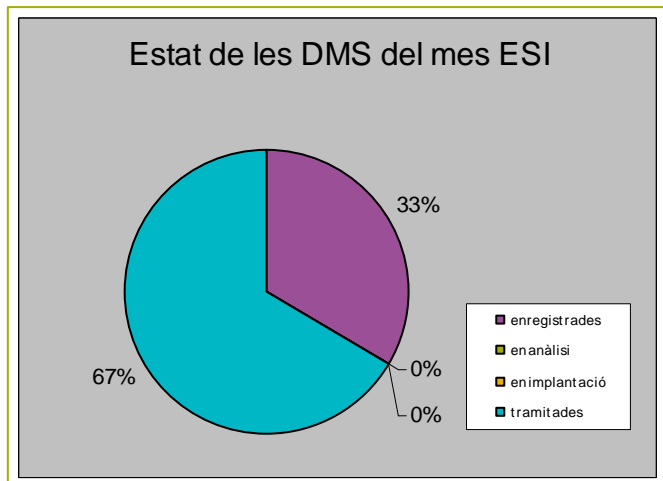


4.11.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

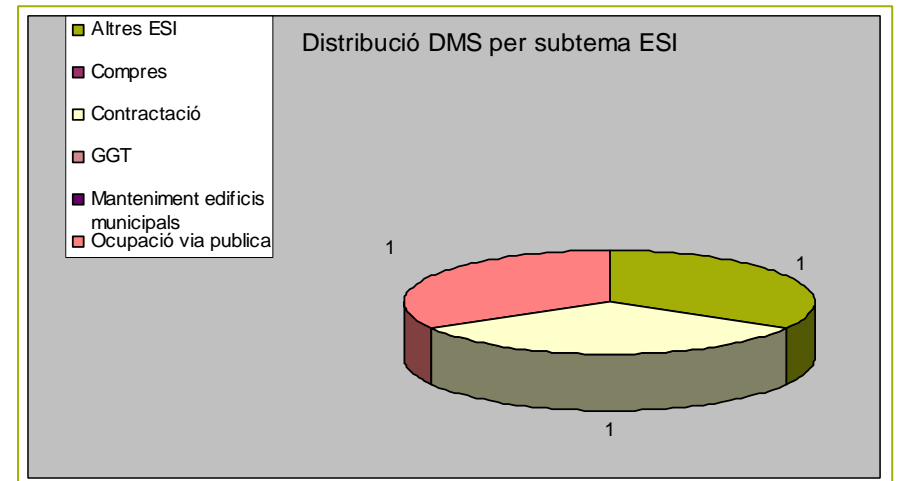


4.12. ESI (EQUIPAMENTS I SERVEIS INTERNS)

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 les DMS enregistrades aquest mes, el procés amb millor percentatge de resolució és **RH amb un 100% de resolució** (no obstant això només en tenia una d'assignada). Seguidament **SSPC amb un 96% de resolució**. El procés SSPC és normalment el que té un percentatge de resolució millor, donat que SSPC tanca les seves DMS el mateix dia pel procés automàtic de traspàs a l'Eurocop.

- Pel que fa a processos amb percentatges per davant del 50% trobam els processos AC amb un 92%, ESI amb un 67%, ISPS amb un 66%, GSTI amb un 60%, GMA amb un 61% i DE amb un 51%. En el cas de DE a vegades el nivell de resolució baixa pel fet de que té assignades DMS sense resolutors específics i s'espera la resposta per a la tramitació.

Pel que fa a processos que es troben en un nivell molt baix pel que fa a la resolució aquest mes trobam els següents:

- GIU amb un 46%
- GT amb un 33%
- GE amb un 6%
- PS amb un 4%

En conclusió, es pot destacar que aquest mes només hi ha quatre processos per davant del 50%. Destaca GT, que a pesar de tenir un baix percentatge de resolució, moltes de les DMS d'octubre es troben encara en termini de resolució (45 dies) i a més, és un procés dels que té menys NCI-DMS.

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 **Gestió/organització de la ciutat general** amb 5DMS..
- AC (Atenció al Ciutadà). Destaquen 17 DMS del subtema **OAC**, 11 de les quals són **felicitacions**.
- PS (Promoció Socioeconòmica). Destaca el subtema **Esports** amb 379 DMS (317 relatives al tancament de la piscina de Son Roca i 15 del tancament de la de Sant Jordi).
- GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes). Hi destaquen els subtemes **Parcs i Jardins Llevant** amb 24 DMS i **Parcs i Jardins Ponent** amb 19 DMS.
- ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut). Hi destaca el subtema **Centre Flassaders** amb 12 DMS (11 relatives al tancament del Centre).
- GT (Gestió Territorial). Hi destaquen 3 DMS del subtema **Altres GT**.
- SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana). El subtema destacat, com és habitual, és **Vehicles Abandonats** amb 118 DMS, seguit del subtema **Altres** amb 93, **Animals** amb 52 i **Renous,vibracions** amb 30.
- GMA (Gestió del Medi Ambient). La gran majoria són del subtema **EMAYA** (32).
- RH (Recursos Humans). Només té 1 DMS assignades el subtema **Recursos Humans**.
- GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació). Destaquen 11 DMS del subtema **SISTRA**, 7 d'elles referides a **queixes per funcionament d'administració electrònica al web**.
- GE (Gestió Econòmica). Aquest mes és de destacar el subtema **Tributs**, amb 15 DMS.
- ESI (Equipaments i Serveis Interns). Només té assignades 3 DMS, una de cadascun del subtemes **Altres ESI**, **Contractació** i **Ocupació Via Pública**.

5.3 EVOLUCIÓ DE NCI-DMS PER PROCÉS:

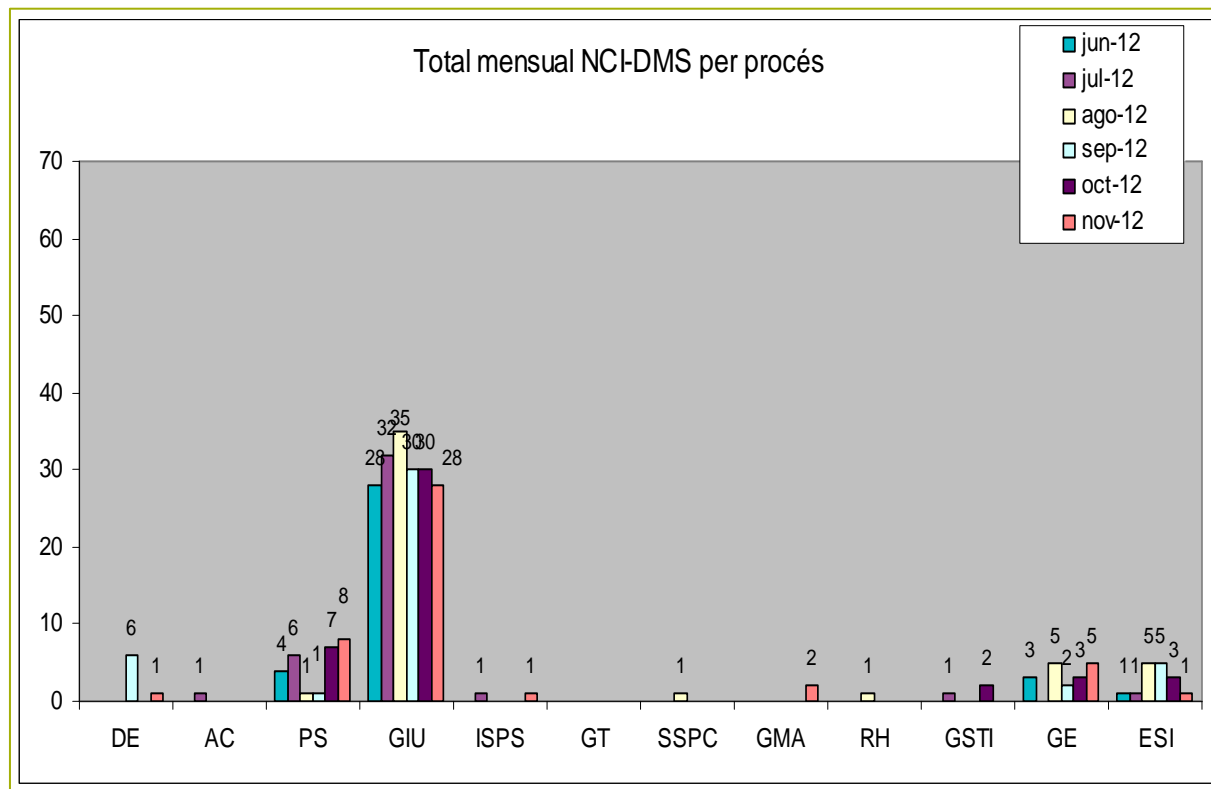
5.3.1 Total mensual NCI-DMS per procés

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 28, dues menys que el mes passat, que suposen el 62% del total de DMS que aquest mes han passat a NCI-DMS. Destaca negativament que **quasi totes elles es troben encara en estat d'enregistrada**. En relació a aquest procés, es va mantenir el mes de juny una reunió amb els responsables d'Infraestructures per tal de cercar una solució a la tramitació de les DMS. Aquesta reunió va donar lloc a una sèrie de d'acords amb els quals s'esperava que millorés la resolució de les DMS i la tramitació de les NCI-DMS. El departament de Qualitat està fent un estudi sobre la resolució de les DMS i NCI-DMS de GIU per tal d'intentar una millora en la seva tramitació.

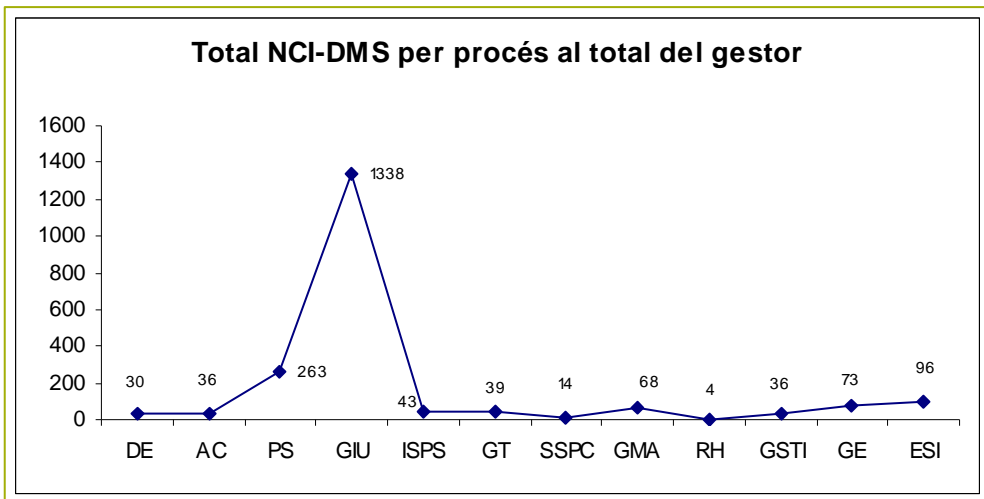
El segueixen **PS, GE, GMA, DE, ISPS i ESI** amb 8, 5, 2 i 1 cadascun dels tres restants.

Aquest mes hi hacinc processos sense DMS que hagin passat a no-conformitat. Els processos que no han generat NCI-DMS són els següents: **AC, GT, SSPC, RH i GSTI**.



En percentatges, podem resumir que un 62% de NCI-DMS d'aquest mes són de GIU; un 17% de PS, un 11% de GE, un 4% de GMA i un 2% de cadascun dels processos DE, ISPS i ESI.

5.3.2 Total NCI-DMS al total del gestor per procés



Al total del gestor DMS hi consten actualment 2040 NCI-DMS de les quals 1480 es troben en estat de tramitades, per tant un 73% de resolució, percentatge un poc inferior al dels mesos anteriors, que va ser del 74 i 75%.

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 amb 1338, destacant molt per sobre dels altres processos.

Com a procés amb menys NCI-DMS trobam RH amb 4 i SSPC amb 14, 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.

La resta de processos es troben en nivells que van de les 30 de DE a les 263 de PS.

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

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, donat que és un procés que combina un nombre important de DMS assignades i un percentatge elevat d'aquestes que es tramiten sense passar a NCI-DMS.

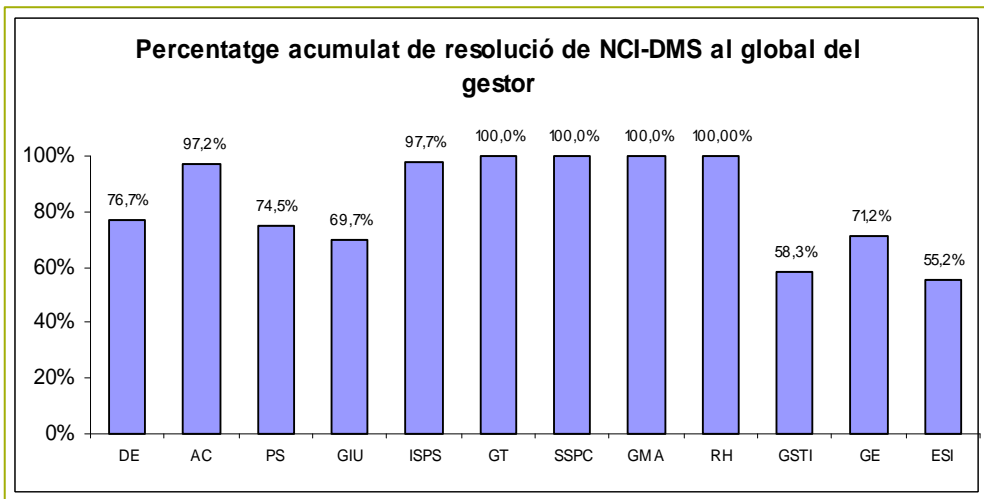
5.3.3 Resolució NCI-DMS per procés al total del gestor

Quant a resolució de NCI-DMS, hi ha quatre processos amb un 100% de NCI-DMS obertes aquest mes que ja estan tramitades, GT, SSPC, GMA i RH.

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

Com a processos amb menys tramitació trobam com és habitual els processos de GSTI i ESI.

S'ha de destacar el procés GIU al qual la tendència és a anar baixant mes a mes el percentatge de NCI-DMS tramitades.



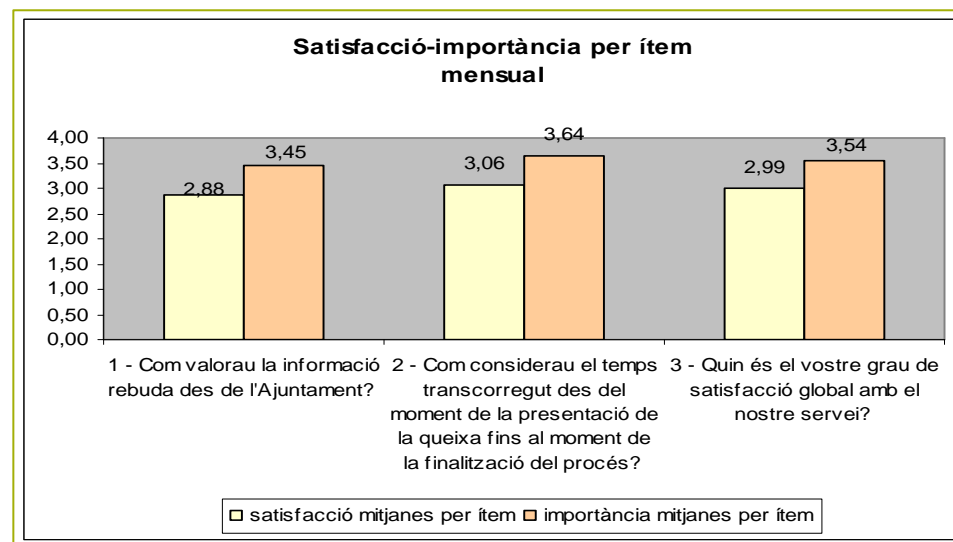
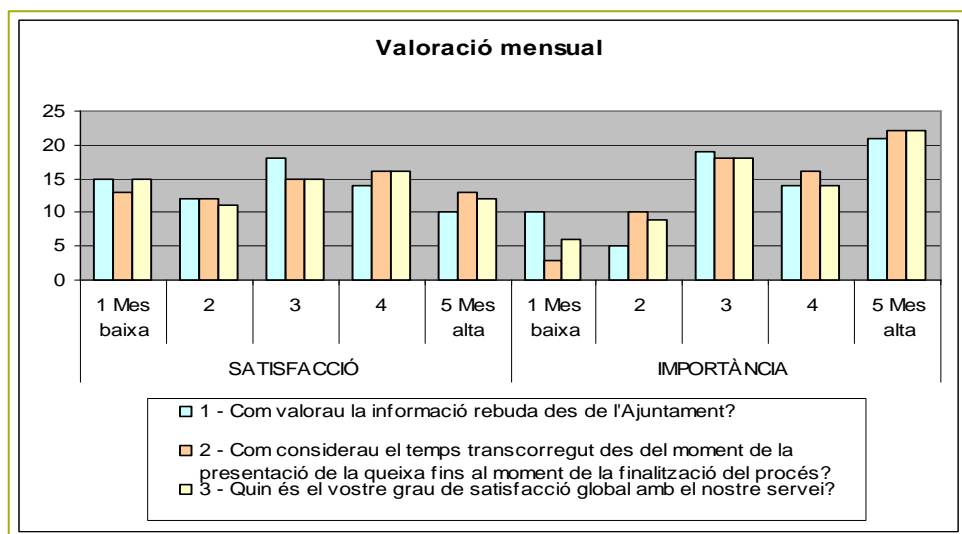
6. MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ

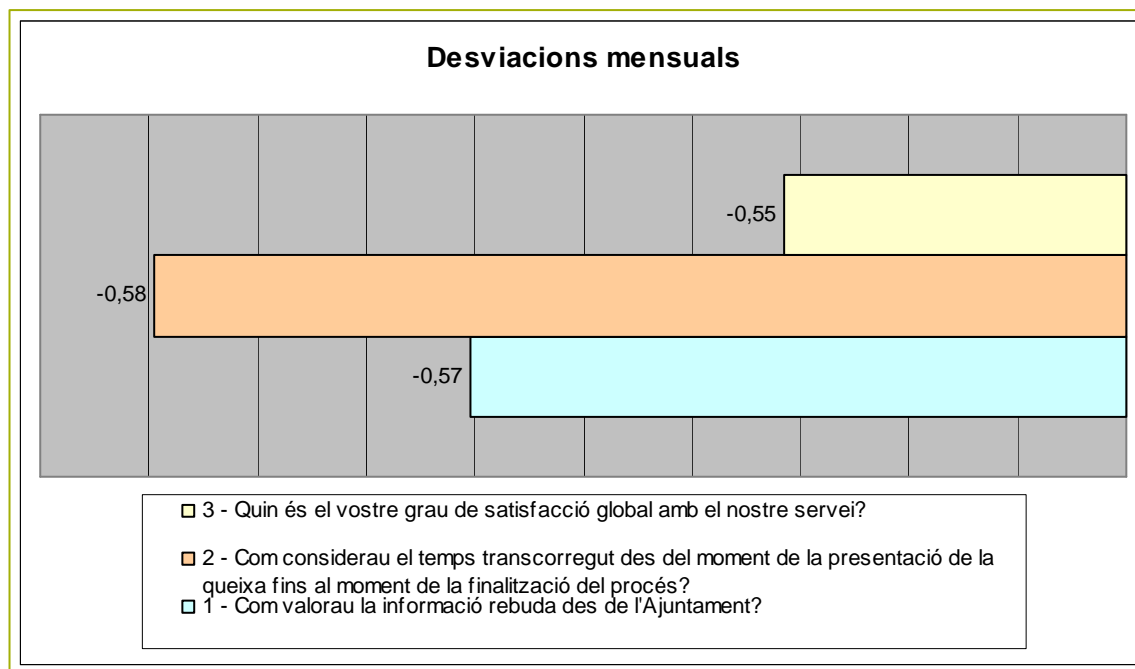
Aquest més han arribat 69 enquestes de satisfacció de les 115 DMS tramitades a les quals constava una adreça electrònica, exceptuant les de SSPC, així com les felicitacions i observacions que només tenen una comunicació agraint l'aportació de l'usuari i les DMS de caràcter intern. Això suposa un **percentatge de resposta a les enquestes del 60%**. El **percentatge de resposta mensual varia molt mes a mes, hi ha mesos amb un percentatge de resposta bastant elevat i altres molt baix**..

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. A pesar d'aquesta millora el percentatge de resposta no es manté en un nivell alt. De tota manera, 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.

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

	nov-12					SATSIFACCIÓ					IMPORTÀNCIA				
	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?	15	12	18	14	10	10	5	19	14	21					
2 - Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació de la queixa fins al moment de la finalització del procés?	13	12	15	16	13	3	10	18	16	22					
3 - Quin és el vostre grau de satisfacció global amb el nostre servei?	15	11	15	16	12	6	9	18	14	22					





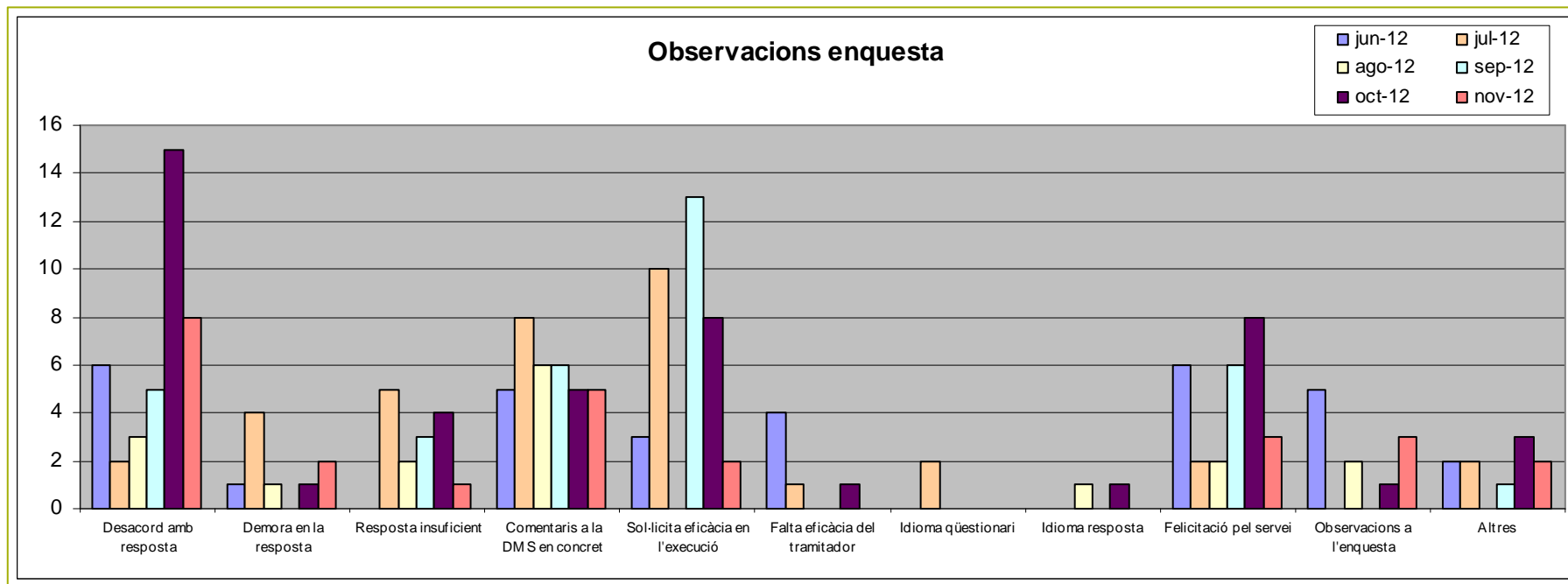
De les valoracions que analitzam veim que aquest mes **l'ítem relatiu al temps transcorregut** ha estat el **millor valorat pel que fa a satisfacció**, amb una valoració de satisfacció d'un 3,06 de mitjana i amb una valoració de la importància de 3,64 de mitjana. Tot això provoca una desviació de 0,58. És l'ítem que presenta una major desviació.

Pel que fa a **l'ítem referit a la satisfacció global amb el servei** té aquest mes una valoració mitjana de satisfacció de 2,99 i una mitjana d'importància valorada en un 3,54, donant una desviació de 0,55.

Finalment, l'ítem pitjor valorat aquest mes és el relatiu al **grau de satisfacció amb la informació rebuda**. S'ha valorat amb un 2,88 de mitjana de satisfacció i un 3,45 de mitjana d'importància, donant una desviació de 0,57.

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, encara que de manera molt ajustada, atès que és de 2,88 sobre 5.

També s'inclou a l'enquesta automàtica la possibilitat de fer suggeriments o aportacions. Aquest mes han entrat 26 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 47 observacions a les enquestes. La majoria d'aquestes observacions són per **desacord amb la resposta, en concret (8)** que representen el **30%** del total, seguit d'un **18%** d'observacions relatives a **comentaris a la DMS en concret**, un **12%** de felicitacions pel servei i un altre **12%** d'observacions a l'enquesta (2 DMS cadascun), un **8%** demores en la resposta i un altre **8%** sol·licituds d'eficàcia en l'execució, finalment un **4%** es refereixen a resposta insuficient.

Hi ha també un **8%** d'observacions de contingut variat que no es poden englobar en cap dels grups anteriors (2 observacions).

S'ha de destacar que hi ha 10 observacions que fan referència a la resposta donada per la regidora a les queixes internes de funcionaris per una publicació inexacta referent a ajudes mèdiques al diari Última Hora els dies 4 i 5 d'octubre de 2012 (un 21% del total d'observacions rebudes aquest mes).

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 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
	AAVV	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
	Joventut	Àrea Delegada de Comerç, Treball i Joventut
	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
	OVIT	Àrea de Coordinació Municipal i Turisme
	Palmaactiva	Àrea Delegada de Comerç, Treball i Joventut
	Participació Ciutadana	Àrea de Benestar Social, Immigració i Participació
	Teatres Municipals	Àrea de Cultura i Esports
	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
	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 Llevant	Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial
	Parcs i Jardins Ponent	Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial
	Parcs i Jardins obsolet	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
	Serv. Aten. Vic. Vio. Gen	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 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
	EMAYA	Àrea de Medi Ambient
	Infraestructures platges	Àrea de Medi Ambient
	Neteja platges	Àrea de Medi Ambient
	Platges	Àrea de Medi Ambient
	Solars	Àrea de Medi Ambient
	Vigilància platges	Àrea de Medi Ambient
	Altres GMA	Àrea de Medi Ambient
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
	Pàgina web	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	SISTRA	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 edificis municipals	Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial
	Ocupació via publica	Àrea de Funció Pública i Govern Interior