

---

---

# INFORME RECEPCIÓ I GESTIÓ

## DEMANDES MUNICIPALS DE SERVEIS

**OCTUBRE 2011**

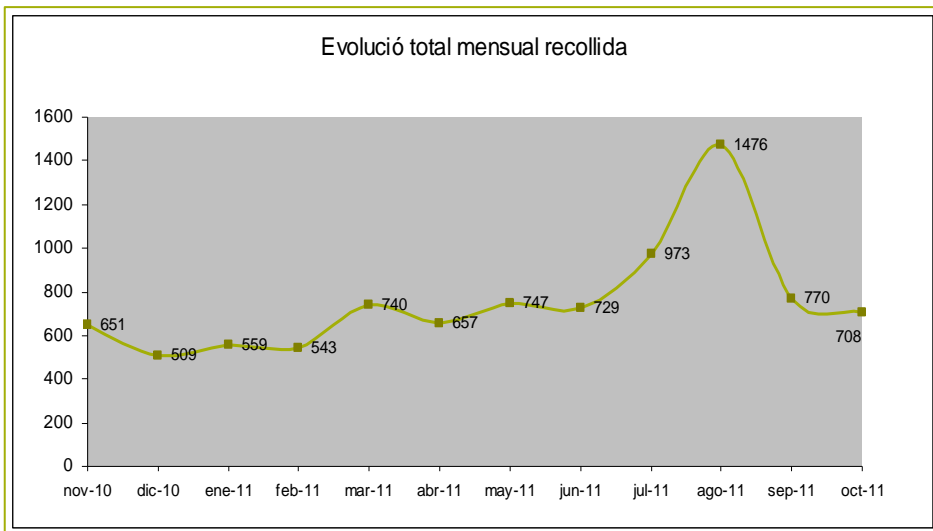
# ÍNDEX

<b>1. RECOLLIDA MENSUAL DMS .....</b>	<b>4</b>
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 MENSUAL PER PROCÉS.....	6
1.5. TOTAL MENSUAL PER ÀREA MUNICIPAL.....	6
1.6. TOTAL MENSUAL PER CODI POSTAL.....	7
<b>2. GESTOR DMS .....</b>	<b>7</b>
2.1 EVOLUCIÓ GENERAL DE L'ESTAT DEL GESTOR .....	7
2.1.1 NIVELL DE TRAMITACIÓ DMS .....	7
2.1.2 MITJANA TRAMITACIÓ EN DIES DMS .....	7
2.2 ESTAT GENERAL DE LES DMS .....	8
2.2.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES .....	8
<b>3. ESTAT MENSUAL DE LES NO CONFORMITATS INTERNES</b>	
3.1 NCI-DMS .....	9
3.2 NCI-CARTES SERVEI .....	9
3.3 NCI-AUDITORIA .....	9
3.4 NCI-SISTEMA .....	9
<b>4. AVALUACIÓ PER PROCÉS .....</b>	<b>10</b>
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
6.	MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ .....	17
	ANNEX.....	21

1. RECOLLIDA MENSUAL DMS

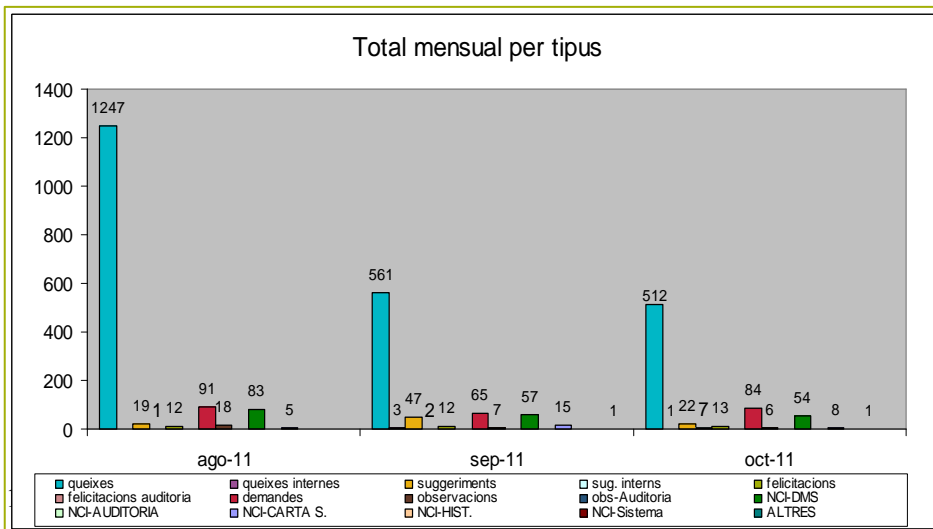
1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA



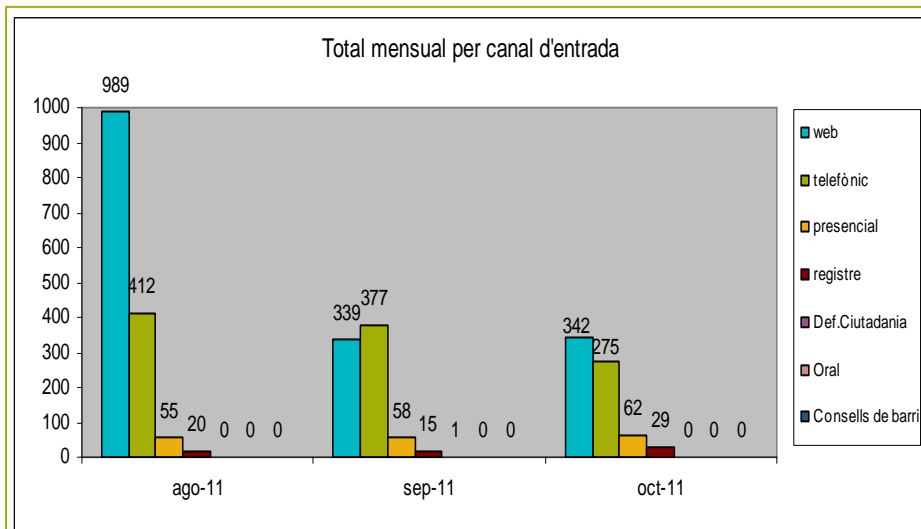
1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA:

La **recollida** total de DMS en aquest mes ha estat de **708**. Es tracta d'una quantitat un poc inferior a la mitjana anual en què ens trobam , que és de 755 demandes. Aquest mes s'ha normalitzat el número de demandes arribades al departament de Qualitat després dels mesos de juliol i agost amb una xifra molt elevada. El mes de juliol varen entrar 973 demandes i el mes d'agost 1476, aquest darrer mes l'augment va ser degut a 614 queixes rebudes relatives a la supressió del carril bici de les Avingudes i que eren 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



Queixes: El nombre de queixes rebudes ha estat de 512, bastants menys que el tres mesos anteriors, fet motivat sobretot pel que ja s'ha explicat abans al punt 1.1 i que és una xifra més similar a l'habitual. Presenta el **72% del total**, un 2% inferior al mes passat. Continua essent, amb molta diferència, el tipus de DMS més habitual.

Suggeriments: El nombre de suggeriments (22) és quasi la meitat que el mes passat (47) i representen el **3% del total**.

Felicitaions: Aquest mes s'han enregistrat **13 felicitacions**, una més que el mes anterior. Aquestes felicitacions han estat **9 pel procés AC (6 OAC i 3 Telèfons/Centraleta/SAT)**, **1 pel procés SSPC subtema Vehicles abandonats**, **1 pel procés GMA subtema EMAYA** i **2 pel procés GIU (1 Enllumenat i 1 Vialitat)**. Suposen el **2% del total de DMS**,

Demandes i Observacions: Aquest mes s'han enregistrat 84 demandes i 6observacions, xifra bastant superior pel que fa a demandes i similar pel que fa a observacions. Això suposa un percentatge del **12%** pel que fa a **demandes** i d'un **1%** pel que fa a **observacions**.

Queixes internes i suggeriments interns: Es tracta sempre de queixes i suggeriments presentats pels empleats municipals. Aquest mes hi ha hagut **1 queixa interna**, relativa a una errada en la publicació d'una notícia a la Intranet i 7 suggeriments interns. D'aquests suggeriments interns 6 d'ells són pel nou subtema creat al procés de DE anomenat OCD (Oficina de Control de la Despesa) i que es deuen a la publicació d'una notícia a la Intranet sobre la creació d'aquesta Oficina i la convidada a tots els treballadors municipals a fer-hi suggeriments. Les **queixes internes suposen menys de l'1%** de les DMS d'octubre i els **suggeriments interns l'1%**.

No conformitats internes: Pel que fa a les NCI de DMS (per excedir els 45 dies sense resoldre la DMS) aquest mes són 54 i suposen **un 8% de les DMS enregistrades aquest mes**.

S'han enregistrat **8 NCI de cartes de serveis (1%)**, per incomplir els compromisos establerts.

També s'ha enregistrat aquest mes una NCI-Sistema relativa a tancament de NCI-DMS del procés GIU, que s'explicarà al punt 3.4 del present informe.

- En aquest mes s'han rebut també 2 demandes que no eren competència municipal i que han estat derivades al Govern Balear. Igualment n' hem remès 10 que no eren competència municipal als organismes corresponents, 2 al Govern Balear, 7 al Consell de Mallorca i 1 a Inspecció de Treball.

### 1.3 TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA:

Canal telemàtic: Aquest mes han entrat via web 342 demandes, el **48% del total** i que fan que aquest mes torni a ser el canal més utilitzat.

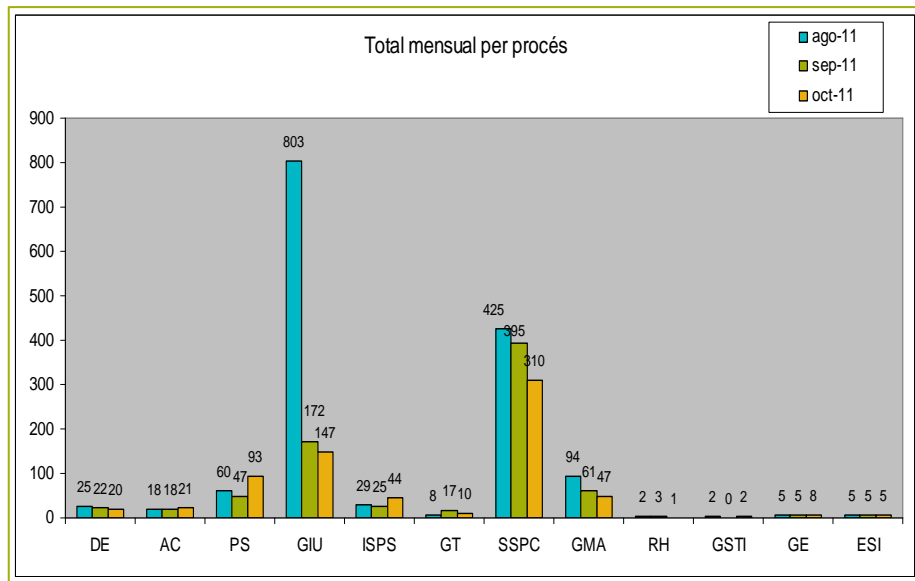
Canal telefònic: Amb 275 entrades per aquesta via i un percentatge d'utilització del **39%** és el segon canal més utilitzat aquest mes.

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

Defensor de la Ciutadania: Aquest mes no hi ha hagut cap entrada derivada per part d'aquest al departament de Qualitat.

Altres canals: La resta de DMS, han entrat per registre general (29), el **4% del total**. No hi ha hagut cap entrada a través del canal Oral ni del canal Consell de Barri.

1.4 TOTAL MENSUAL PER PROCÉS



1.4 TOTAL MENSUAL PER PROCÉS:

Processos amb més assignació de DMS: Com és habitual, amb excepció del mes d'agost que va ser GIU per les queixes del carril bici que ja hem explicat, el procés amb més DMS assignades és SSPC, amb un total de 310 (el 44% del total). El segueix GIU com és habitual i que té assignades 147 DMS (el 21% del total). A continuació trobam PS amb 93 (13% del total), GMA amb 47 (7%) i ISPS amb 44 (6%).

Processos amb menys assignació de DMS: Aquest mes destaquen AC amb 21 (3%) i DE amb 20 (3%).

Finalment trobam GT amb 10 demandes, GE amb 8 i ESI amb 5. Aquests processos representen l'1% cadascun sobre el total. GSTI amb 2 DMS i RH amb 1, no arriben ni a l'1% del total.

Evolució assignació per processos: Els processos de SSPC i GIU continuen essent els que tenen més DMS assignades si observam l'evolució mensual. En canvi, els processos de suport són els que habitualment en tenen menys (RH, GSTI, GE i ESI).

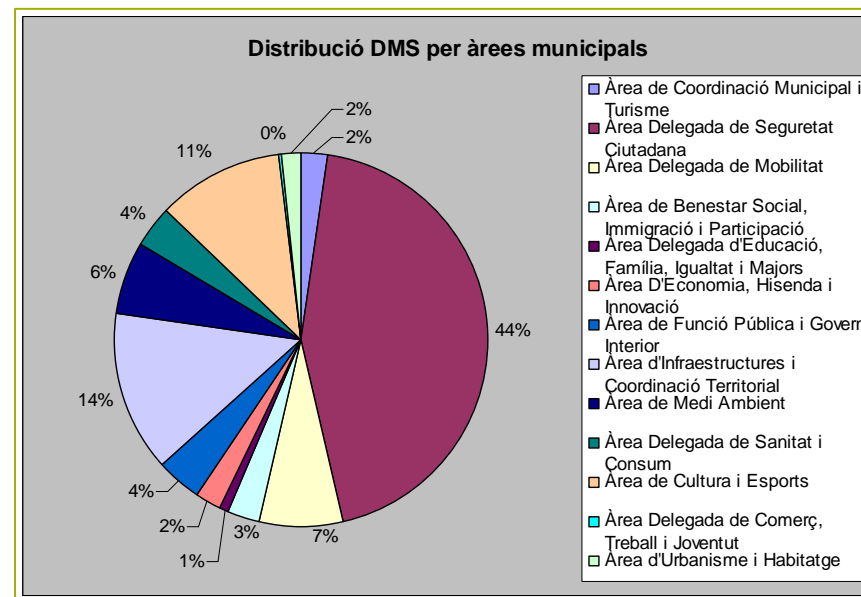
1.5 TOTAL MENSUAL PER ÀREA MUNICIPAL

1.5 TOTAL MENSUAL PER ÀREA MUNICIPAL

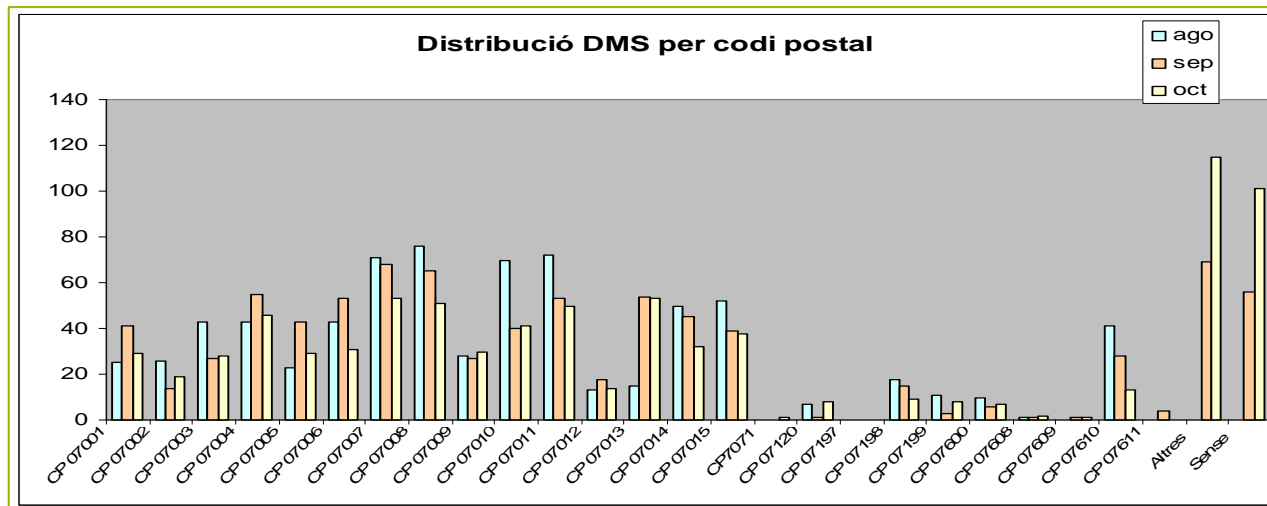
A partir de dia 15 de juny es varen introduir les àrees municipals responsables segons el contingut de les demandes ciutadanes.

De l'anàlisi dels resultat d'aquest mes podem concloure que la gran majoria, el 44% són de l'Àrea de Seguretat Ciutadana, seguit de l'Àrea d'Infraestructures i Coordinació Municipal amb 98 (14%), Àrea de Cultura i Esports amb 76 (11%), Àrea delegada de Mobilitat amb 51 (7%) i Àrea de Medi Ambient amb 44 (6%). Pel que fa a les altres àrees municipals suposen percentatges bastant inferiors que no superen el 4% sobre el total.

Destaquen l'Àrea Delegada de Comerç Treball i Joventut i l'Àrea Delegada d'Educació, Família, Igualtat i Majors que no arriben ni a 1% del total cadascuna, amb 2 i 7 demandes respectivament.



1.6 TOTAL MENSUAL PER CODI POSTAL



1.6 TOTAL MENSUAL PER CODI POSTAL

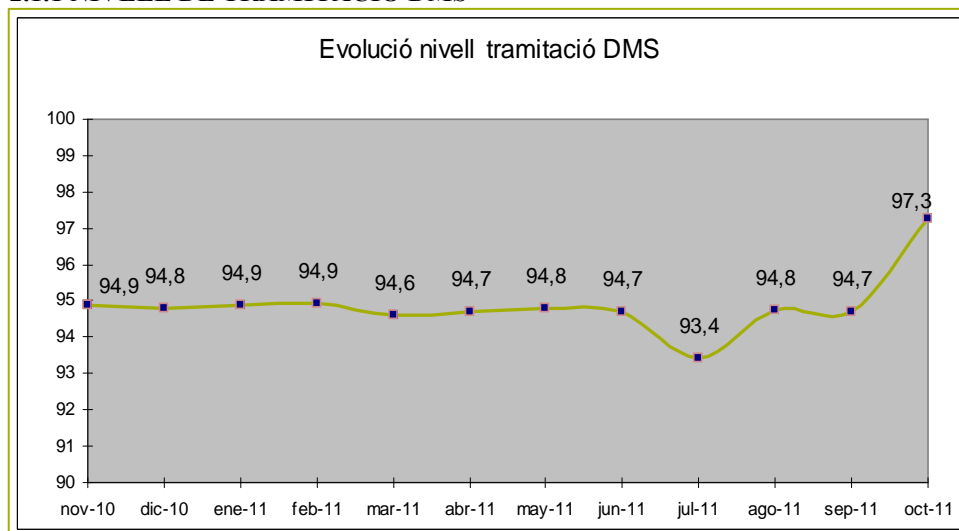
Pel que fa al domicili dels usuaris del DMS destaquen aquest mes els usuaris del codi postal 07007 (La Soletat) i el 07013 (Son Rapinya), seguit del 07008 (Son Gotleu) i el 07011 (Son Roca). Molt a prop trobam el 07004 (Eusebi Estada), el 07010 (Cas Capiscol) i el 07015 (La Bonanova).

Pel que fa a demandes amb codis postal que no són de Palma, suposen el 14% del total. Finalment, hi ha un 12% de les demandes enregistrades aquest mes en les quals no hi consta codi postal.

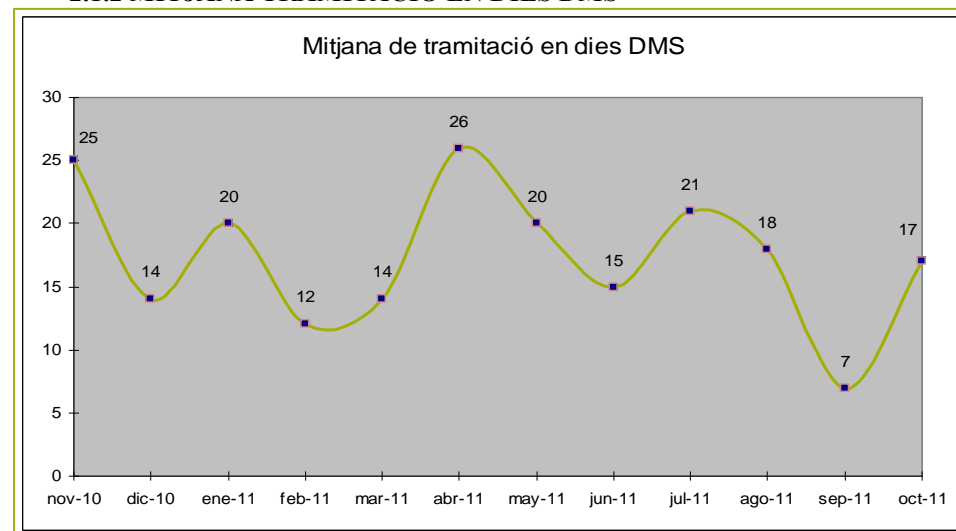
2. GESTOR DMS

2.1 EVOLUCIÓ GENERAL DE L'ESTAT DEL GESTOR

2.1.1 NIVELL DE TRAMITACIÓ DMS



2.1.2 MITJANA TRAMITACIÓ EN DIES DMS



2.1.1 NIVELL DE TRAMITACIÓ DMS:

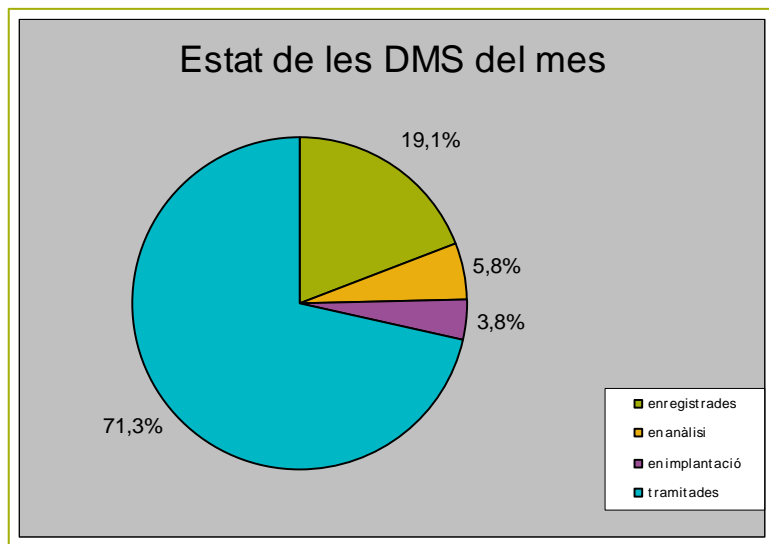
El nivell de tramitació de les DMS es troba aquest mes en el 97,3 %, percentatge bastant superior a l'habitual que oscil·la entre el 94.6 i el 94.9. Aquest augment està motivat pel tancament de 560 NCI-DMS del procés GIU i anteriors a 01/05/2011 que es varen tancar pel Departament de Qualitat i que s'explica al punt 3.4 NCI-Sistema.. No obstant, des del departament de Qualitat se seguiran prenent mesures per anar augmentant contínuament el nivell de resolució de les DMS (reiteracions de peticions de resposta per ofici, mail, etc.).

2.1.2 MITJANA DE TRAMITACIÓ EN DIES DMS:

Aquest mes **ens trobam en una mitjana de tramitació de 17 dies**. Es tracta d'una mitjana similar a l'habitual. Actualment ens trobam en una mitjana anual de 17,42 dies.

Pel que fa a queixes ens trobam en una mitjana de 8 dies, igual que el mes passat, en canvi, els suggeriments 19 dies i pel que fa a demandes 19 dies. Respecte de les queixes internes, s'han tramitat aquest mes en una mitjana de 13 dies i els suggeriments interns en 26 dies. Aquestes mitjanes de resolució de suggeriments i suggeriments interns tornen a ser massa elevades, sobretot si les comparem amb el mes anterior. En aquests casos, des del departament de Qualitat s'ha estat insistint en la necessitat de resoldre les DMS en el període més curt possible i de intentar reduir especialment la mitjana de tramitació dels suggeriments. El mes passat pareixia que aquesta tasca estava donant resultat, però aquest mes s'ha tornat a augmentar excessivament. Per part del departament de Qualitat es continuarà insistint sobre aquest aspecte.

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 13,84 dies, per tant complim àmpliament amb l'esmentat compromís.

**2.2 ESTAT GENERAL DE LES DMS****2.2.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES**2.2.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES:

De les 708 DMS enregistrades durant el present mes 505 es troben ja tramitades, la qual cosa suposa un 71% de resolució. En canvi, 135 es troben encara en estat d'enregistrada, 41 en estat d'anàlisi i 27 en estat d'implantació. Aquest mes el percentatge de resolució de DMS torna a ser semblant al dels mesos anteriors, amb excepció del mes d'agost.

Respecte de les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat d'enregistrada, suposen un 19%, percentatge excessiu donat que es tracta d'un estat que hauria de tenir una durada molt curta. Des del departament de Qualitat es van prenent contínuament mesures per tal de millorar aquest aspecte.



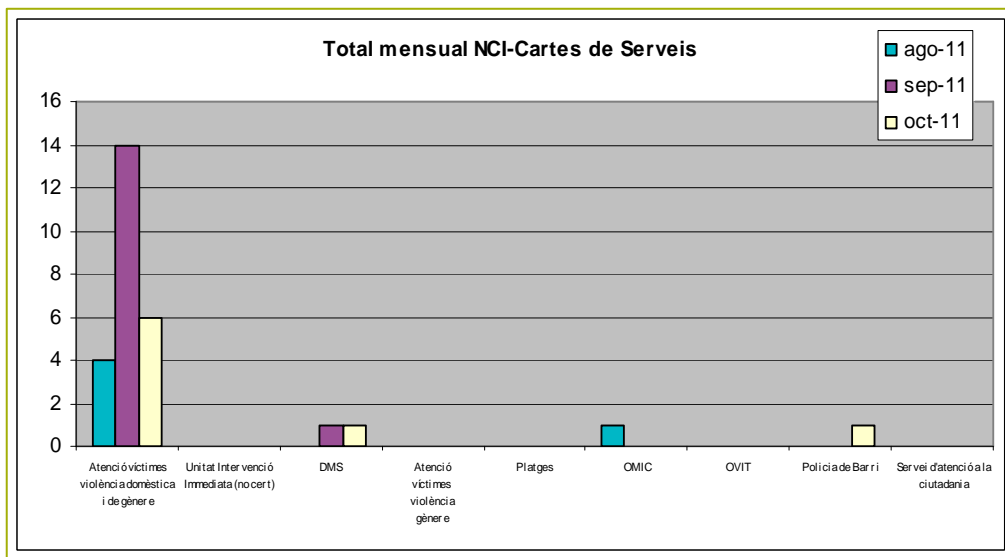
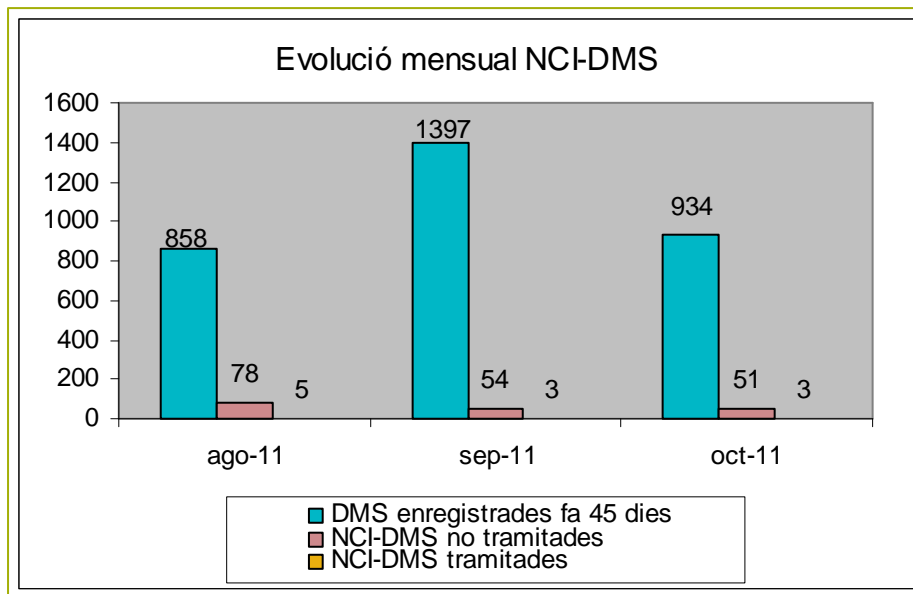
3. ESTAT MENSUAL DE LES NO CONFORMITATS INTERNES

3.1 NCI-DMS

Aquest mes s'han obert 54 NCI-DMS (un 6% de les DMS enregistrades fa 45 dies). Aquest percentatge es troba en un nivell bastant acceptable aquest mes, igual al del mes de juny en què va ser també un 6% i amb excepció del mes de setembre en que va ser de només un 4%. La distribució d'aquestes NCI-DMS per procés s'explica al punt 5.3 del present informe.

S'ha de destacar que a 1-11-2011 només s'han tramitat 3 NCI-DMS de les 54 generades en el mes d'octubre, les 53 restants es troben en estat d'enregistrada, en anàlisi o en implantació.

3.2 NCI-CARTES SERVEI



S'han enregistrat aquest mes 8 NCI-Cartes de Servei (per incompliment dels compromisos adquirits). D'aquestes, 6 són de la Carta de Serveis d'Assistència a Víctimes de Violència Domèstica i de Gènere, 1 de la Carta de Compromisos de Policia de Barri i 1 de la Carta de Compromisos del DMS.

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

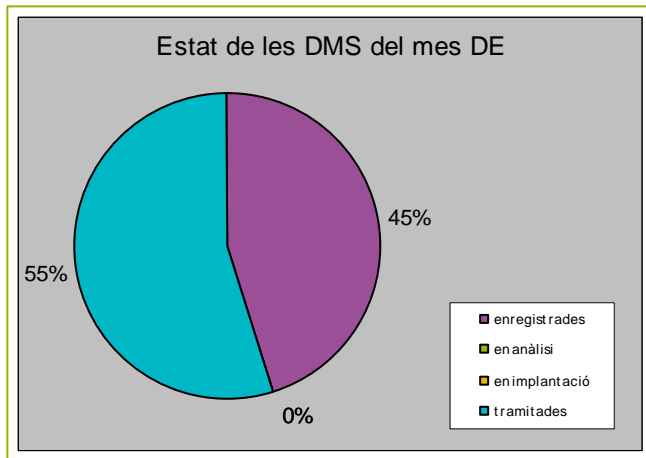
3.3 NCI-AUDITORIA: Aquest mes no s'han enregistrat DMS d'aquest tipus.

3.4 NCI-SISTEMA: Aquest mes s'ha enregistrat la NCI-Sistema DMS-27924 del procés DE, subtema Qualitat. Aquesta NCI del Sistema s'ha obert pel tancament de 560 NCI-DMS del procés GIU, anteriors a 01/05/2011 i que encara no estaven tramitades. La decisió d'aquest tancament es va prendre després d'una reunió amb els nous responsables del departament d'Infraestructures en relació a la tramitació de les DMS d'aquest procés, que estava pràcticament paralitzat.

4. AVALUACIÓ PER PROCÉS

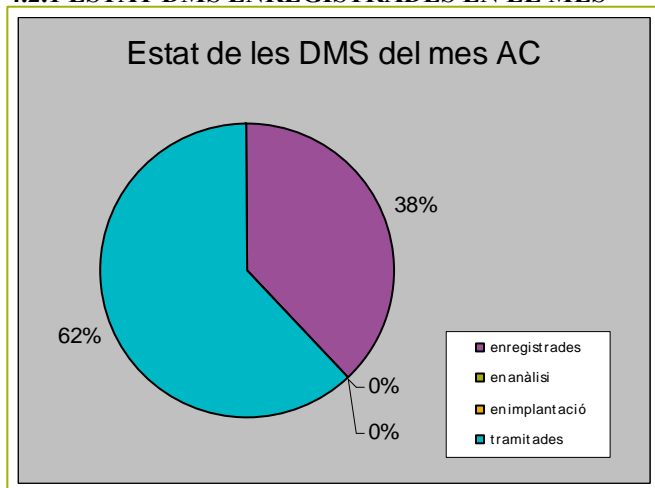
4.1 DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA)

4.1.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

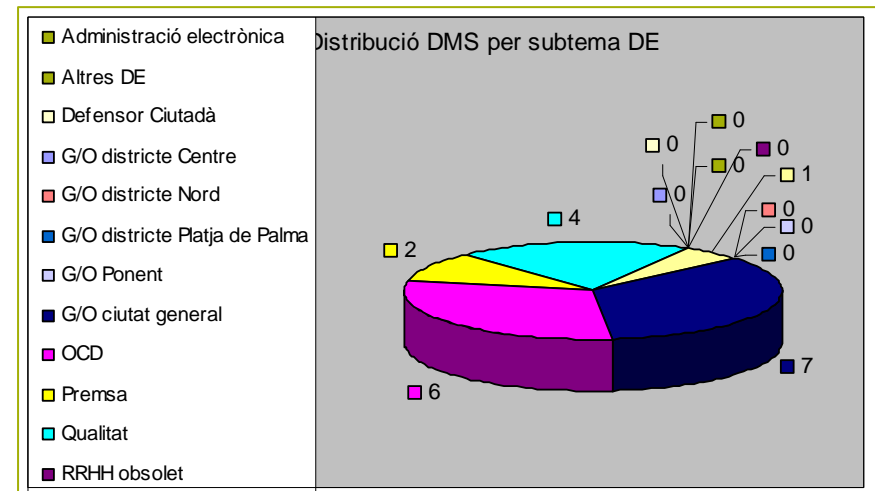


4.2 AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ)

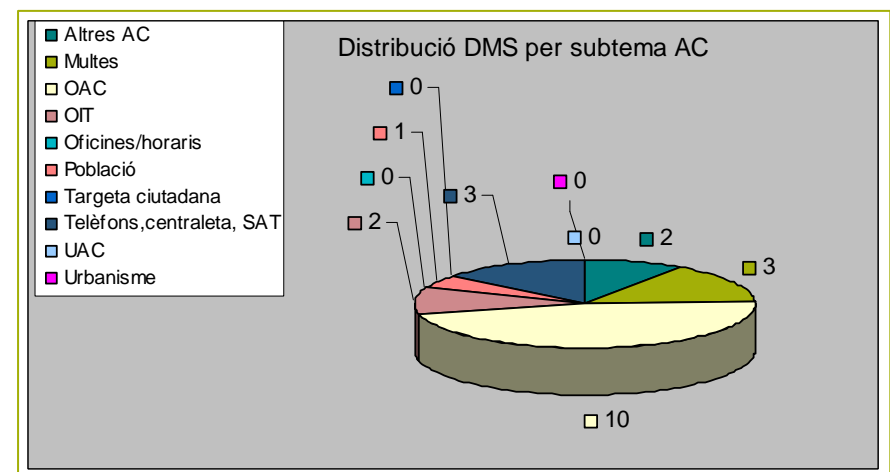
4.2.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES



4.1.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

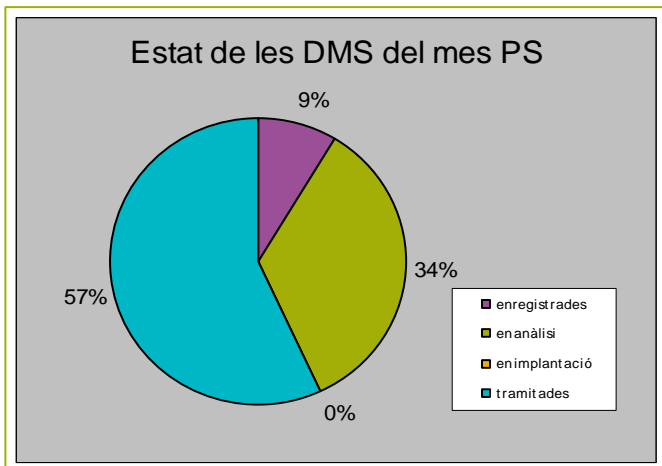


4.2.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA



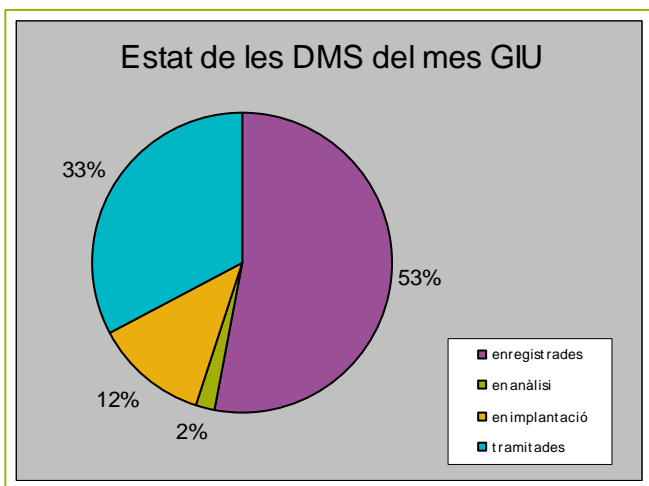
4.3 PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA)

4.3.1 ESTAT DMS ENREGISTRATES EN EL MES

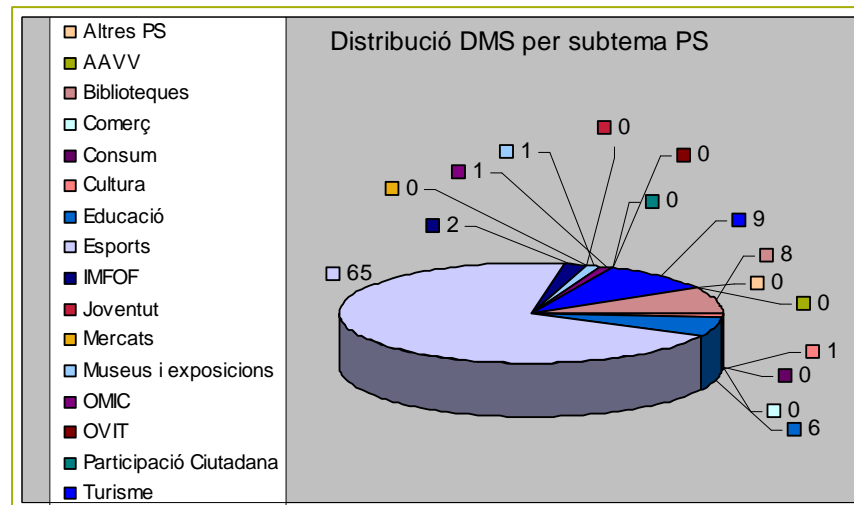


4.4 GIU (GESTIÓ D'INFRAESTRUCTURES URBANES)

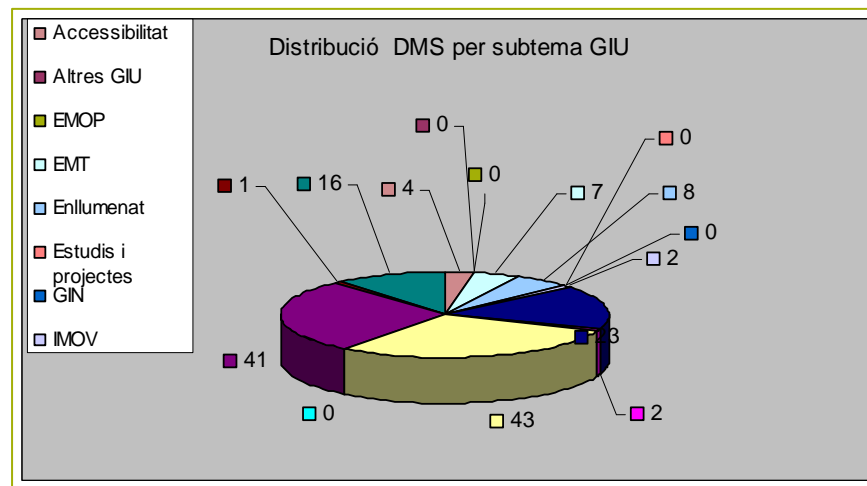
4.4.1 ESTAT DMS ENREGISTRATES EN EL MES



4.3.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

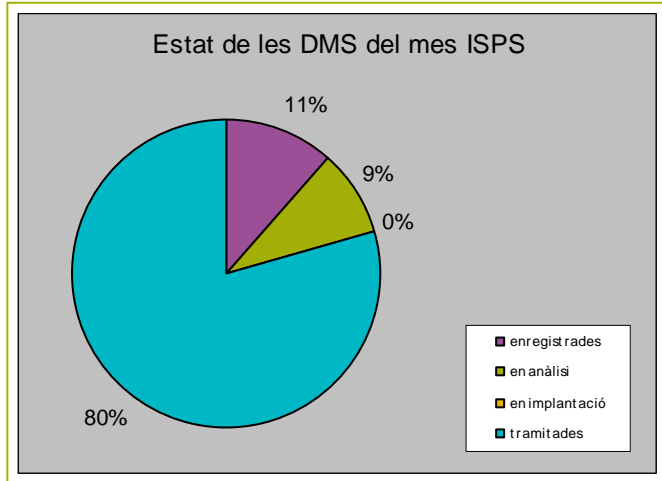


4.4.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

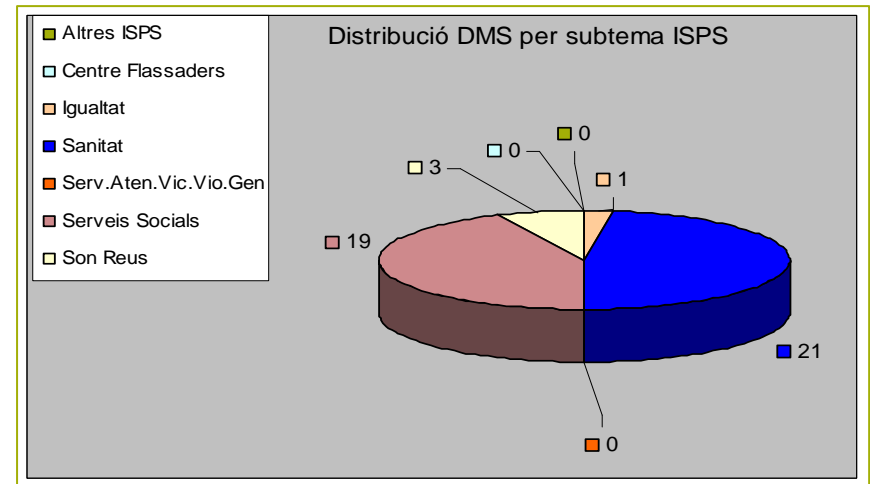


4.5 ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT)

4.5.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

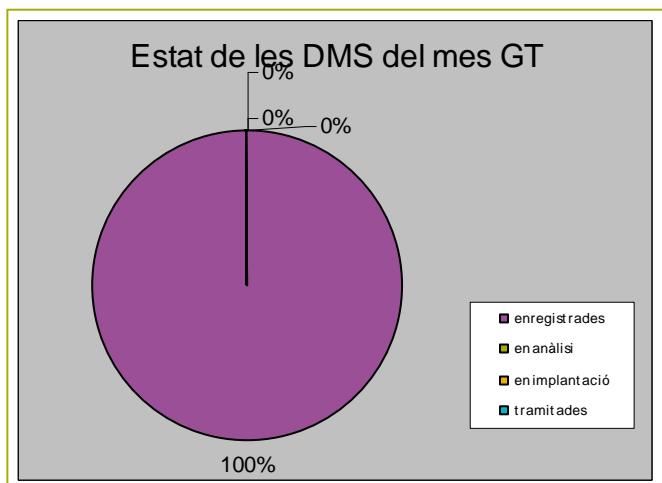


4.5.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

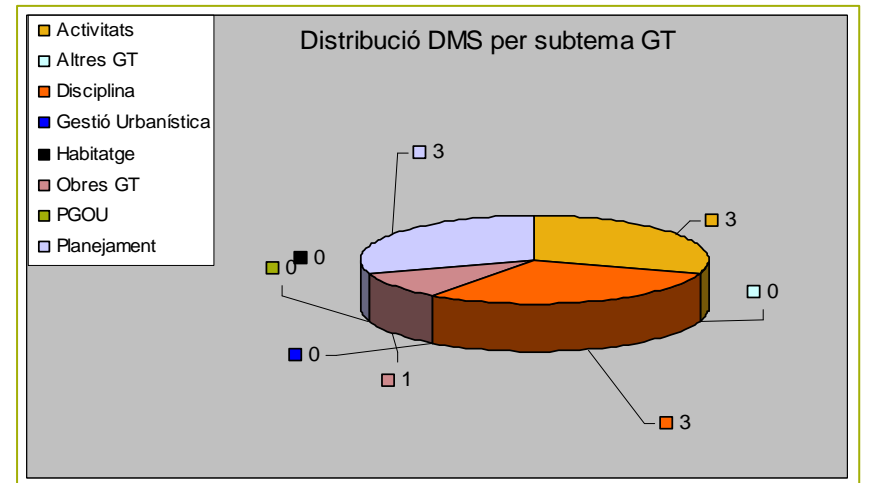


4.6 GT (GESTIÓ TERRITORIAL)

4.6.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

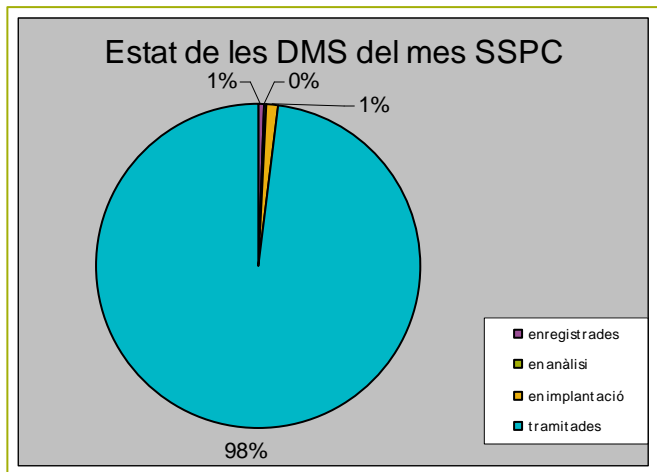


4.6.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

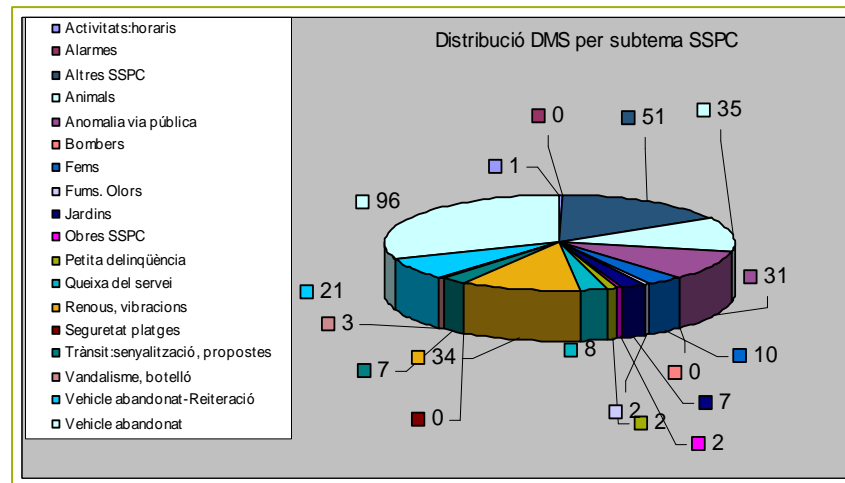


4.7 SSPC (SERVEIS SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA)

4.7.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

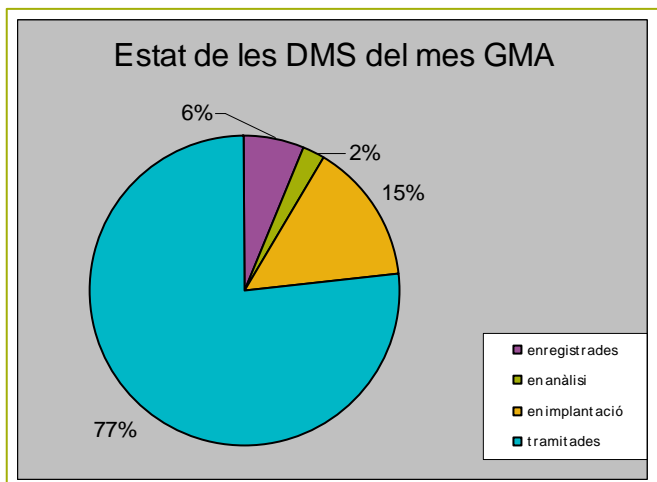


4.7.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

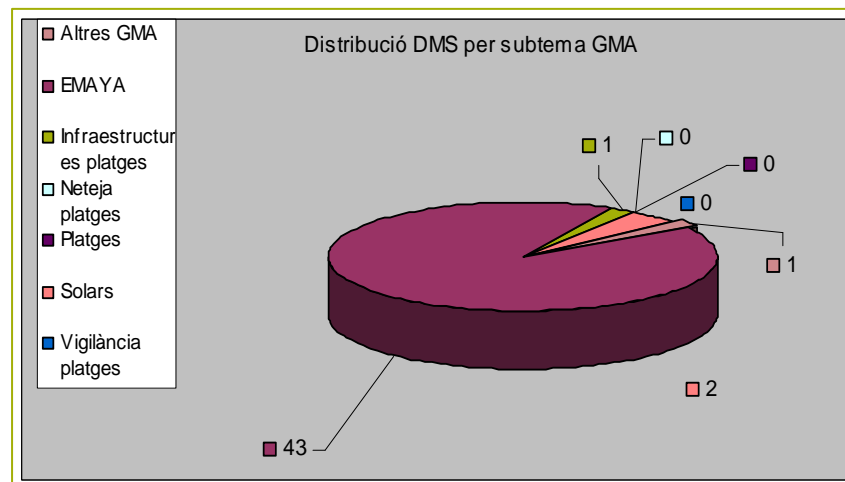


4.8 GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT)

4.8.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

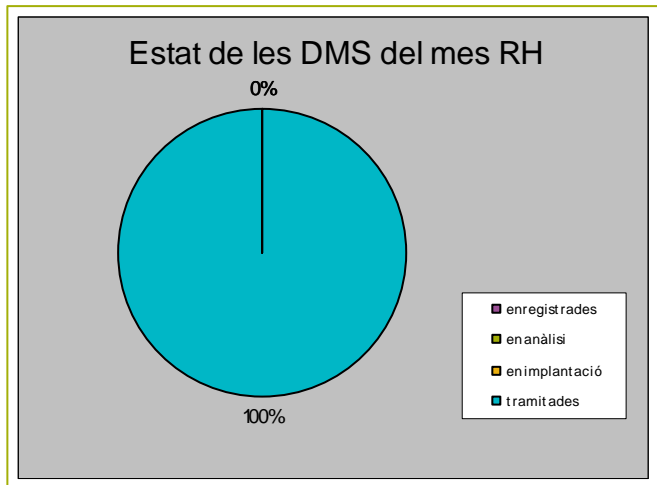


4.8.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

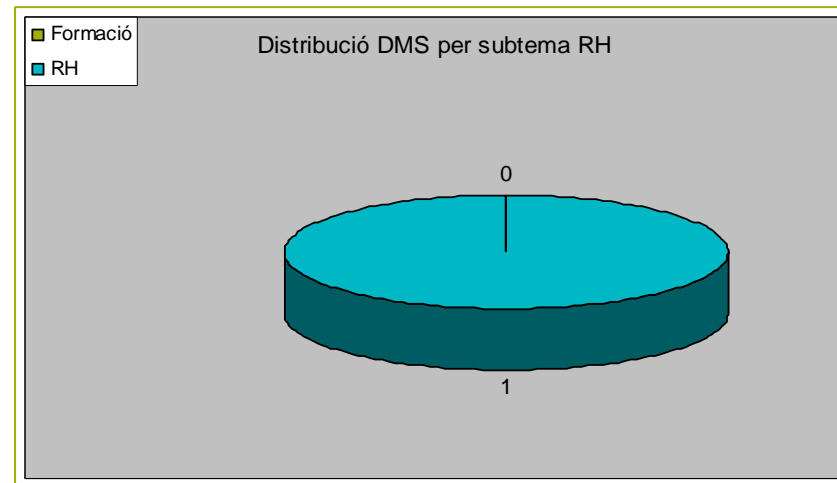


4.9 RH (RECURSOS HUMANS)

4.9.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

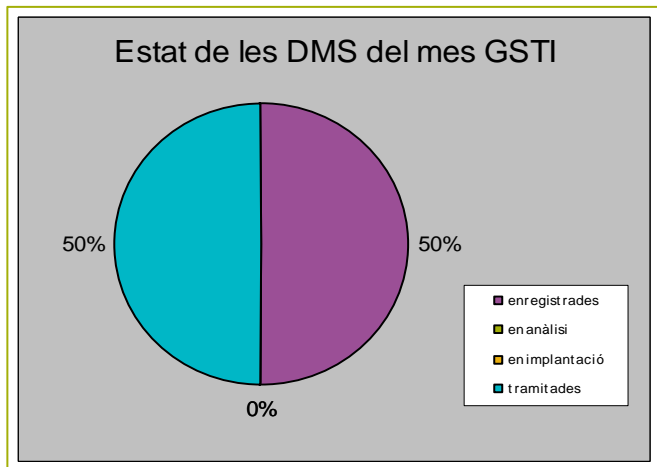


4.9.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

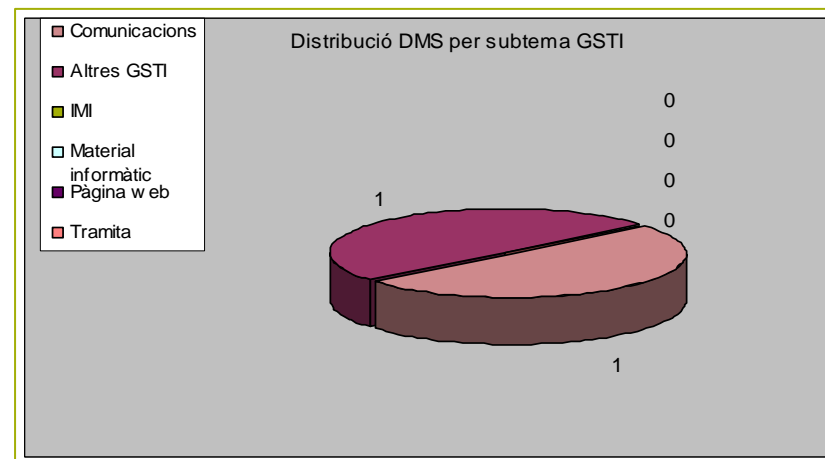


4.10 GSTI (GESTIÓ SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ)

4.10.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

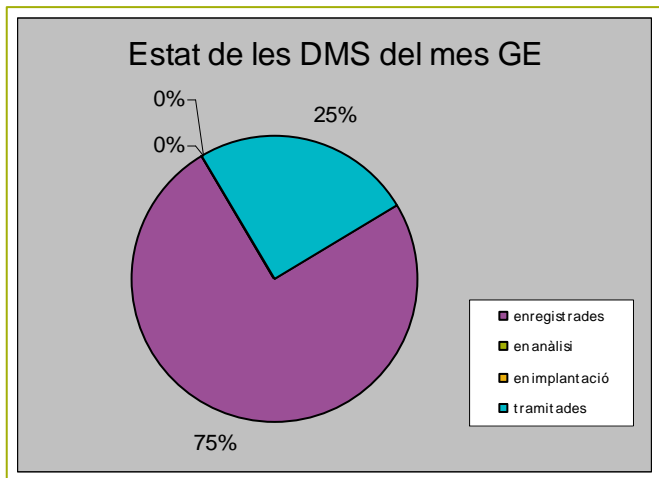


4.10.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

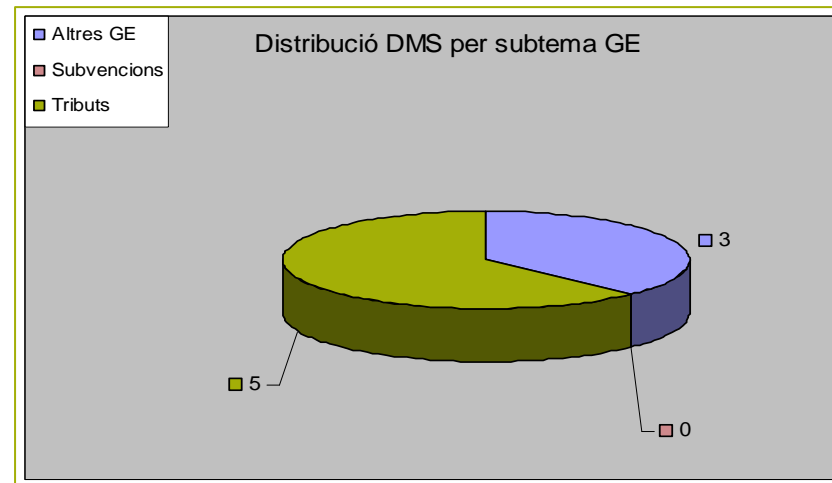


4.11 GE (GESTIÓ ECONÒMICA)

4.11.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

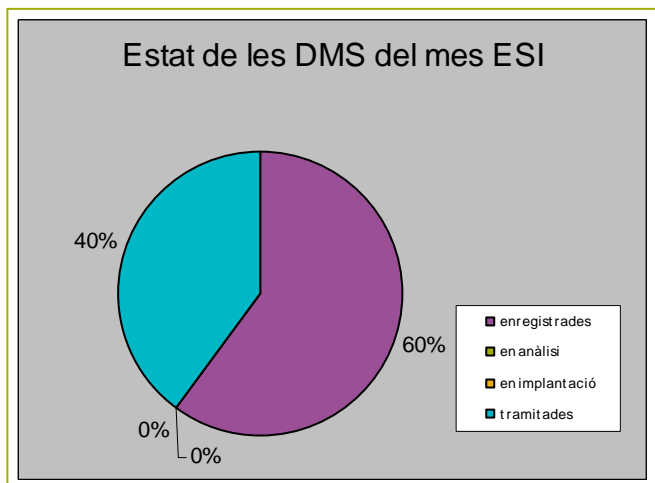


4.11.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

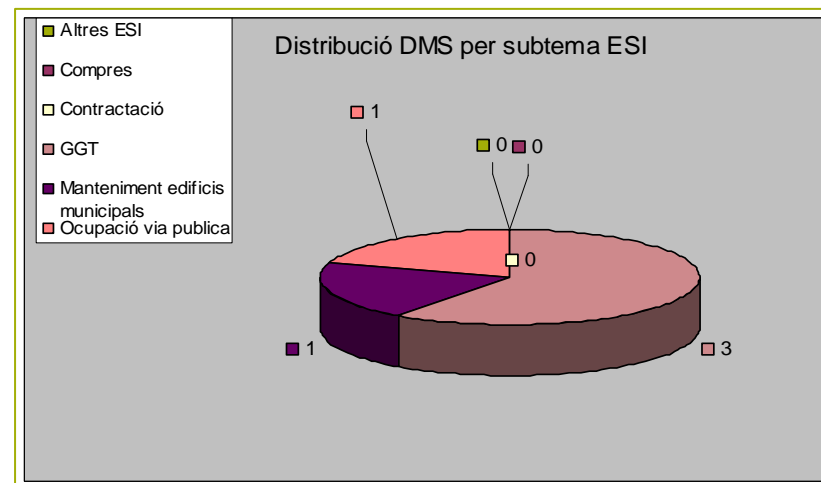


4.12 ESI (EQUIPAMENTS I SERVEIS INTERNS)

4.12.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES



4.12.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA



## 5. AVALUACIÓ PER PROCÉS

### 5.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES:

Aquest mes trobam pel que fa a resolució de DMS trobam el procés RH amb un 100% de resolució (no obstant, s'ha de destacar que només n'han tingut una d'assignada). Seguidament i com és habitual, el procés de SSPC amb un 98% de resolució, seguit de ISPS amb un 80%, i GMA amb un 77%.

Pel que fa a processos amb percentatges de resolució més pròxims al 50% trobam AC amb un 62%, PS amb un 57% i DE i GSTI amb un 50% cadascun.

Finalment, destacar com a processos que es troben en un nivell molt baix pel que fa a la resolució en aquest mes:

- ESI amb un 40%.
- GIU amb un 33%.
- GE amb un 25%
- GT amb un 0%

En conclusió, es pot destacar que 8 dels 12 processos estan per sobre del 50% pel que fa a tramitació de les DMS enregistrades en el mes i que només 4 processos estan per davall d'aquest 50%. Pel que fa a aquests darrers, destaca el procés GT amb un 0% de resolució de DMS.

També s'ha de destacar pel que fa a GIU, que la resolució de les DMS varia segons siguin subtemes o d'Infraestructures o de Mobilitat. En el cas dels subtemes de mobilitat el percentatge de resolució d'aquest mes de DMS és del 49%. En canvi en les d'Infraestructures el percentatge de resolució és del 24%, percentatge bastant superior al 14% del mes passat però motivat pel tancament de les 560 NCI-DMS tancades segons l'explicat al punt 3.4.

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

### 5.2. DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA:

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

- DE (Direcció Estratègica): Destaquen 7 DMS del subtema **Gestió/Organització de la ciutat general**. Sol ser el subtema més habitual. Destaca també el nou subtema **OCD** (Oficina Control Despesa), amb 6 DMS assignades.
- AC (Atenció al ciutadà): Aquest mes destaca el subtema **OAC** amb 10 DMS.
- PS (Promoció Socioeconòmica): Aquest mes destaca el subtema **Esports** amb 65 DMS. D'aquestes, 23 són queixes relatives a l'aigua massa freda de les dutxes de Son Hugo, 6 relatives al tancament de la piscina de Son Hugo i 6 relatives als carrils dels abonats a la piscina de Son Hugo. Destaca també **Turisme** amb 8 queixes relatives a l'Oktoberfest i el subtema **Biblioteques** amb 8 DMS, 5 d'elles relatives a aspectes tecnològics de les mateixes.
- GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes): Destaca sobretot el subtema **Parcs i Jardins** amb 41 DMS, seguit de **Infraestructures**, amb 23 DMS., tres d'aquestes referents a problemes amb l'ascensor de la Plaça Major.
- ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut): Aquest mes destaca el subtema **Sanitat**, amb 21 DMS, 7 d'elles relatives a queixes pel Parc de Convivència de Son Dameto d'Alt, seguit de **Serveis Socials** amb 19 DMS.
- GT (Gestió Territorial): Destaquen els subtemes **Disciplina**, **Activitats** i **Planejament** amb 3 DMS cadascun.
- SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana): El subtema amb més DMS com és habitual és **Vehicles abandonats**, amb 96 DMS, seguit del subtema **Altres** amb 51 i **Animals** amb 35 queixes.
- GMA (Gestió del Medi Ambient): La gran majoria són del subtema **EMAYA** (43).
- RH (Recursos Humans): Només hi ha hagut 1 DMS assignades al subtema **Recursos Humans**.
- GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació): Hi ha hagut una DMS per **Comunicacions** i 1 per **Altres GSTI**.



- GE (Gestió Econòmica): Hi ha 5 DMS del subtema **Tributs** i 3 DMS del subtema **Altres**.
- ESI (Equipaments i Serveis Interns): Destaca **GGT** amb 3

### 5.3 TOTAL 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 48 (un poc menys que els mesos anteriors) i que suposen el 88% del total de DMS que aquest mes han passat a NCI-DMS. 44 són de subtemes propis d'Infraestructures i n'hi ha només 4 dels subtemes propis de Mobilitat. Destaca negativament que 43 es troben encara en estat d'enregistrada. En relació a aquesta situació, 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 l'explicat al punt 3.4.

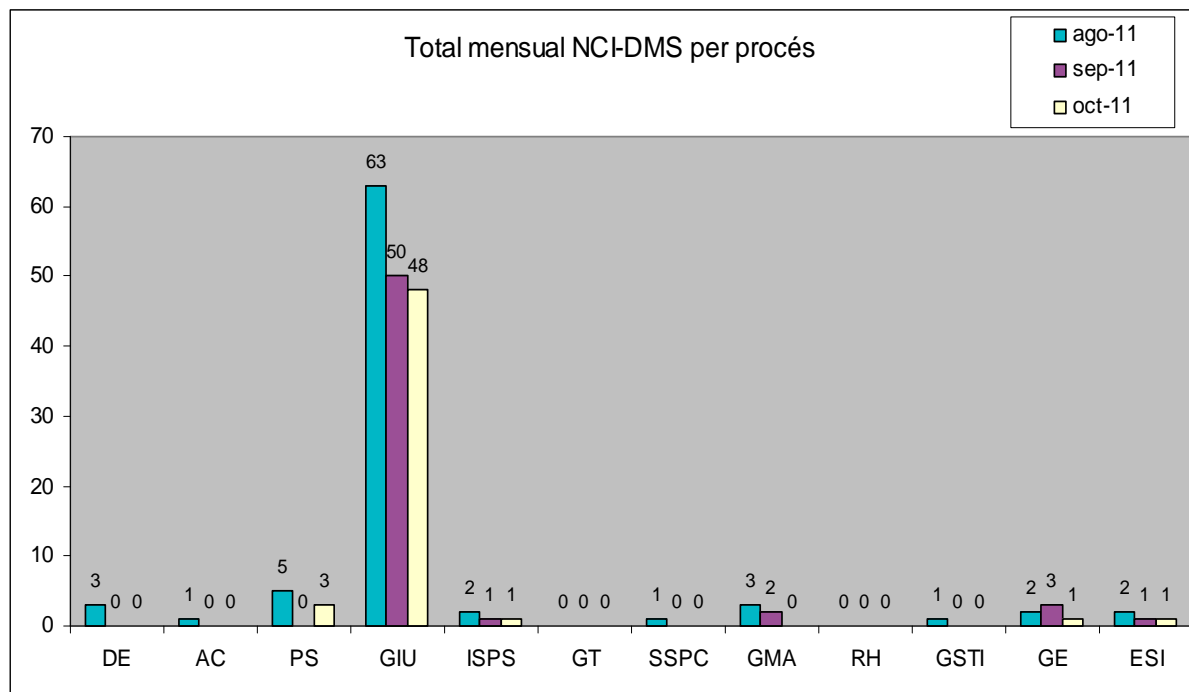
El segueixen, **PS** amb 3 (totes enregistrades). A continuació trobem **ISPS**, **GE** i **ESI** amb una cadascun (tramitada la d'ESI, en anàlisi la d'ISPS i enregistrada la de GE).

Aquest mes destaquen com a processos que no han generat NCI-DMS els següents: **DE**, **AC**, **GT**, **SSPC**, **GMA**, **RH**, i **GSTL**.

**En percentatges, podem resumir que un 88% de NCI-DMS d'aquest mes, com és habitual, són de GIU (subtemes d'Infraestructures), un 6% de PS i un 2% de cadascun dels processos ISPS, GE i ESI.**

### 6. MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ

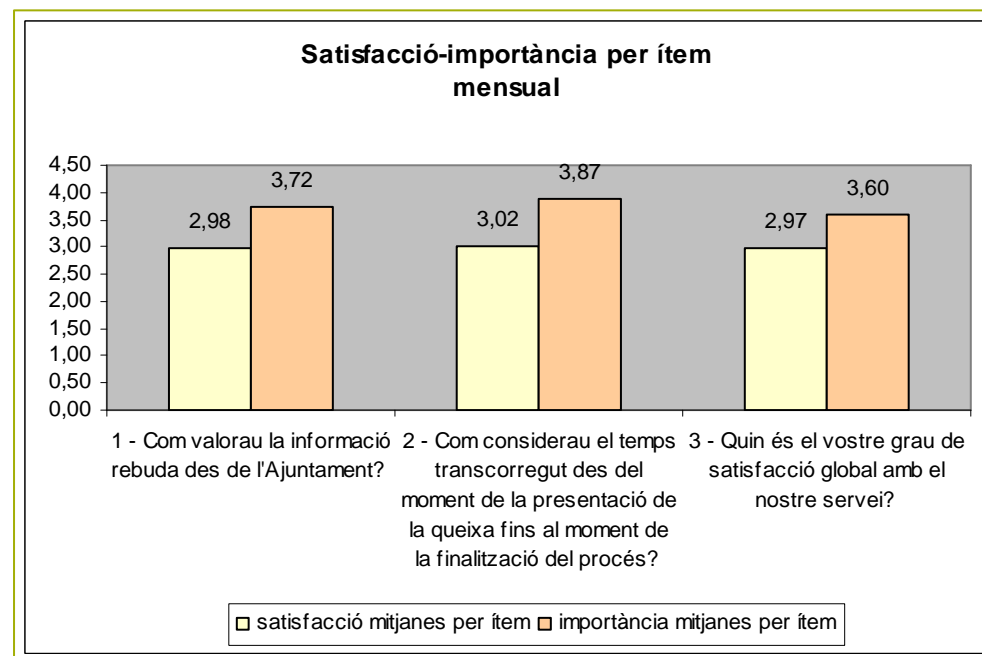
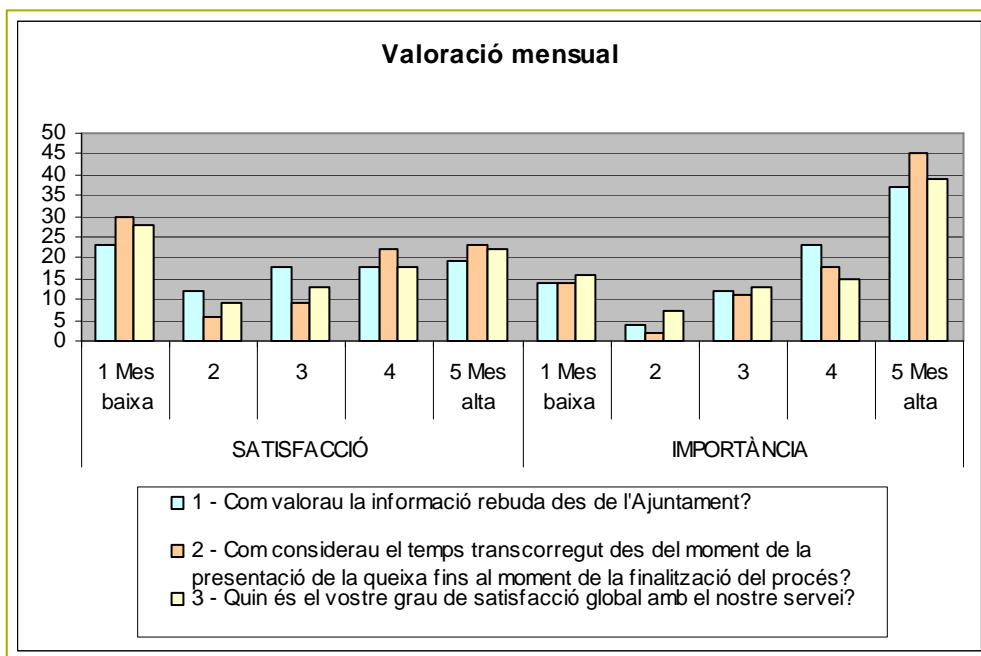
Aquest mes s'han contestat 90 enquestes de satisfacció del DMS. S'ha de tenir en compte que s'han tramitat 137 DMS a les quals hi constava una adreça electrònica i exceptuant les de SSPC, així com les felicitacions i observacions que només tenen una comunicació agraint l'aportació de l'usuari i les DMS de caràcter intern. Això suposa un percentatge de

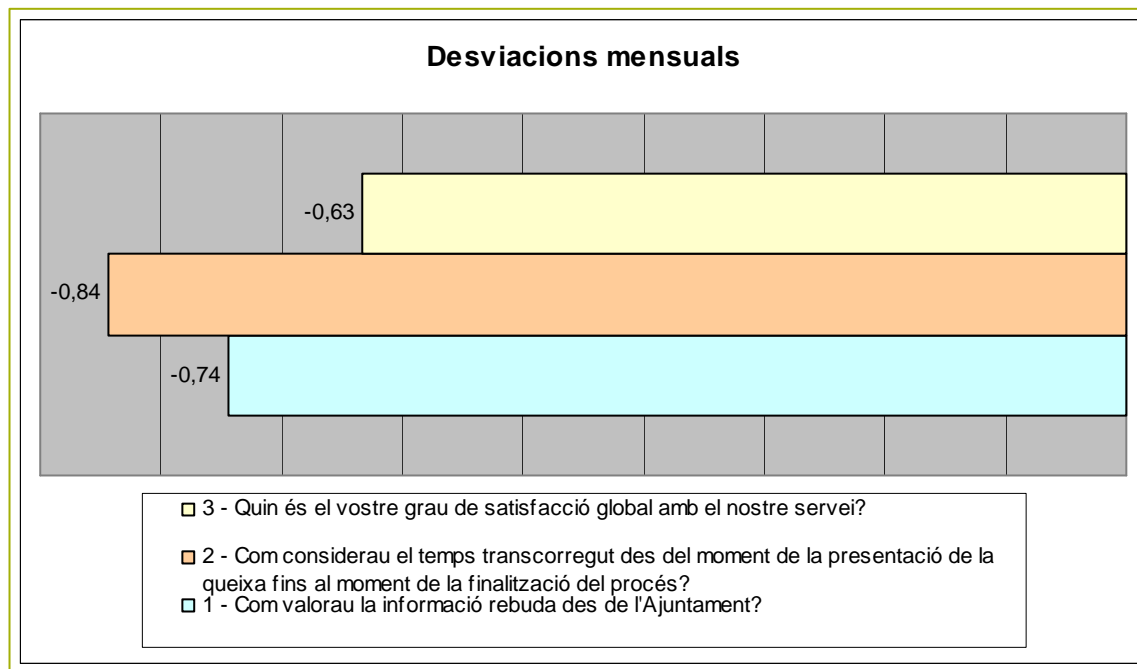


resposta a les enquestes d'un un 66%. Es tracta d'un percentatge molt més elevat del que és habitual Esperant millorar aquest percentatge es va implantar el mes de juny una millora consistent en què quan no s'ha contestat l'enquesta de satisfacció en un primer moment, es torna a remetre una setmana després.

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

	oct-11									
	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 rebuda des de l'Ajuntament?	23	12	18	18	19	14	4	12	23	37
2 - Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació de la queixa fins al moment de la finalització del procés?	30	6	9	22	23	14	2	11	18	45
3 - Quin és el vostre grau de satisfacció global amb el nostre servei?	28	9	13	18	22	16	7	13	15	39





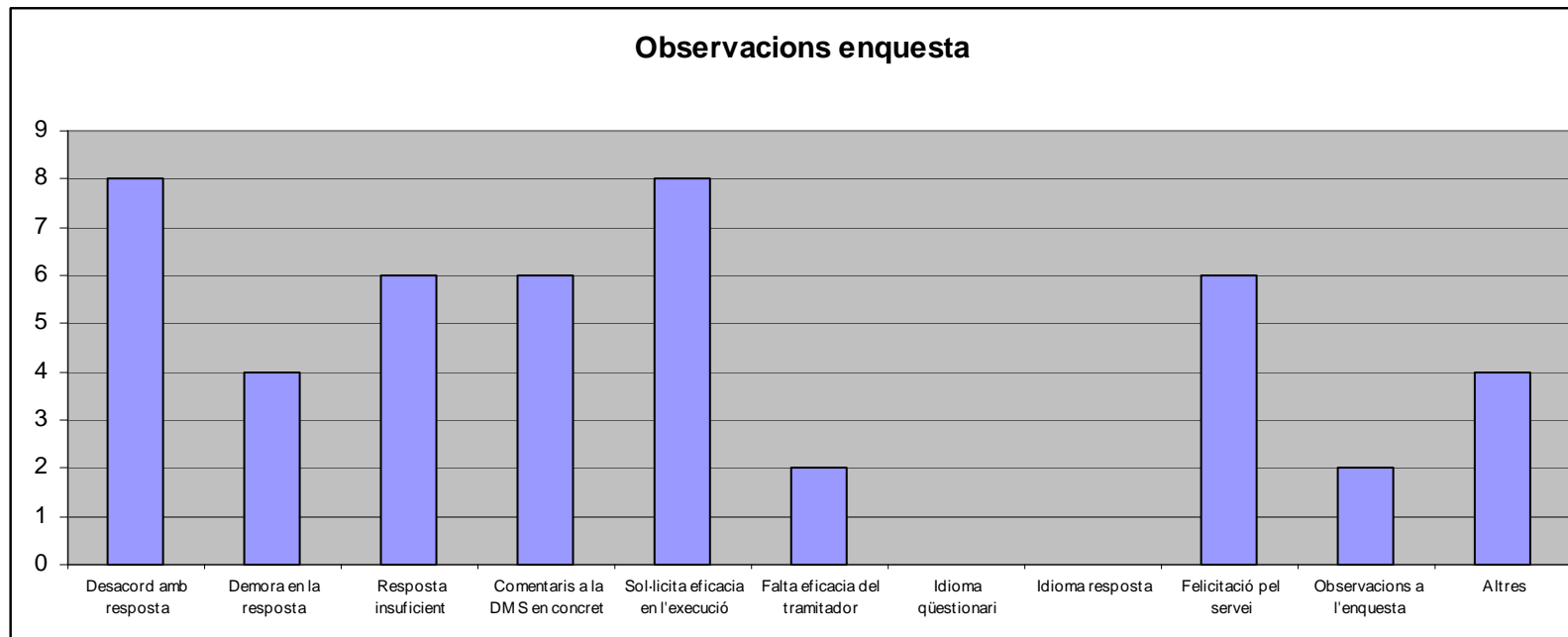
De les valoracions que analitzam veim que aquest mes **Pítem relatiu al temps transcorregut** torna a ser el **millor valorat**, amb un 3,02 de mitjana i que presenta una **desviació de 0,74** donat que la importància que se li ha donat és major, un 3,72.

En canvi, aquest mes el **pitjor valorat** és **Pítem referit a la satisfacció global amb el servei** amb una valoració de la satisfacció d'un 2,97 i amb una importància valorada amb un 3,60 la qual cosa dóna una **desviació de 0,63**.

Pel que fa a la valoració de **la informació rebuda** s'ha valorat amb un 2,98 de satisfacció i un 3,72 d'importància, donant una **desviació de 0,74**.

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, donat que és de 2,98 sobre 5.

També s'inclou a l'enquesta automàtica la possibilitat de fer suggeriments o aportacions. Aquest mes han entrat 46 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:



El mes d'octubre hi ha hagut 46 observacions a les enquestes, de les 90 que s'han rebut. La majoria d'aquestes observacions fan referència a que estan en desacord amb la resposta (18%) o sol·liciten l'execució efectiva del que se'ls ha contestat (17%).

Una part significativa d'observacions són felicitacions pel servei (13%). I en igual mesura observacions com resposta insuficient (13%) o observacions que fan referència a la DMS en concret (13%). En inferior quantitat (9%) han arribat observacions sobre demora en la resposta. Finalment, en la menor quantitat han arribat observacions sobre la falta d'eficàcia del tramitador (4%) i sobre la pròpia enquesta (4%).

També hi ha hagut un 9% d'observacions que no es poden agrupar per tractar-se de totes completament diferents entre si.

Per a més informació sobre el DMS podeu consultar la intranet on hi 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 està a la vostra disposició.

## ANNEX

PROCÉS	SUBTEMA	ÀREA
<b>DE (Direcció Estratègica)</b>		
	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
<b>AC (Atenció al Ciutadà)</b>		
	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
<b>PS (Promoció Socioeconòmica)</b>		
	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
	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
<b>GIU (Gestió Infraestructures Urbanes)</b>		
	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
<b>ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut)</b>		

	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
<b>GT (Gestió Territorial)</b>		
	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
<b>SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana)</b>		
	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. 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, botelló	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Vehicle abandonat-Reiteració	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Vehicle abandonat	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
<b>GMA (Gestió del Medi Ambient)</b>		
	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 d'Urbanisme i Habitatge
<b>RH (Recursos Humans)</b>		
	Formació	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	RH	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
<b>GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològic i de la Innovació)</b>		
	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
	Tramita	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
<b>GE (Gestió Econòmica)</b>		
	Altres GE	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Subvencions	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Tributs	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
<b>ESI (Equipaments i Serveis Interns)</b>		
	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