
INFORME DE RECEPCIÓ I GESTIÓ

DEMANDES MUNICIPALS DE SERVEIS

DESEMBRE DE 2011

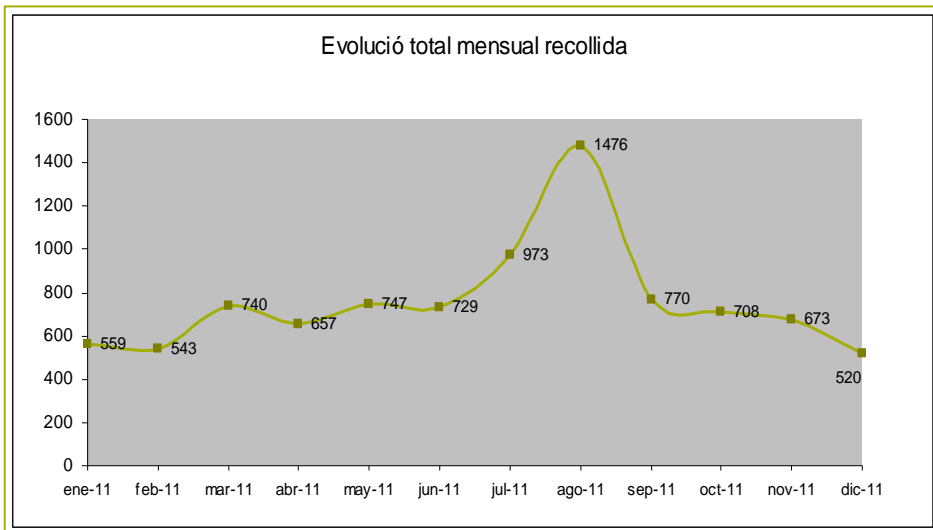
ÍNDEX

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	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
3. ESTAT MENSUAL DE LES NO-CONFORMITATS INTERNES	
3.1 NCI-DMS	9
3.2 NCI-CARTES SERVEI	9
3.3 NCI-AUDITORIA	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
6.	MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ	17
	ANNEX.....	21

1. RECOLLIDA MENSUAL DE DMS

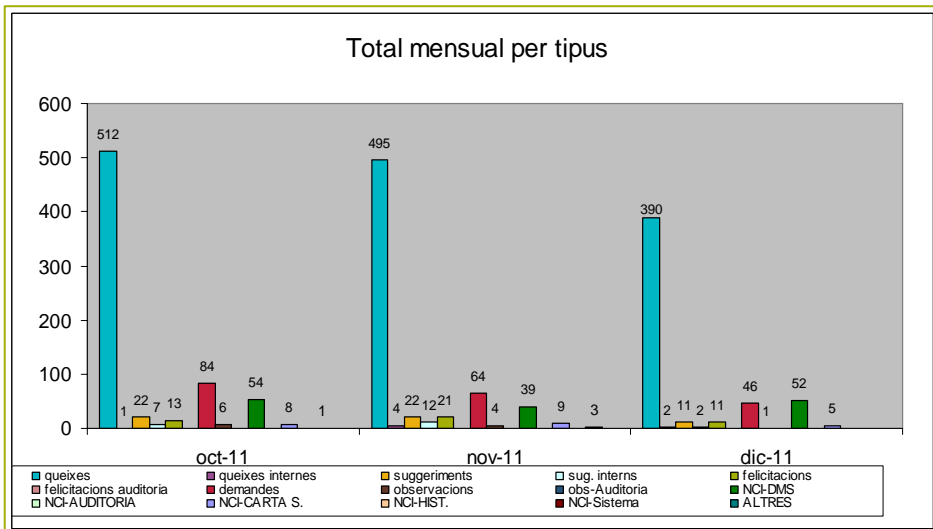
1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA



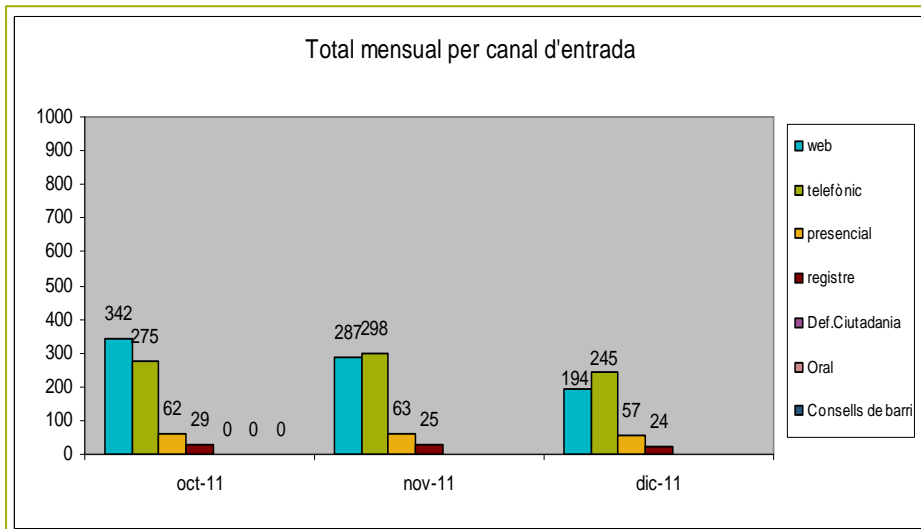
1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA:

La **recollida** total de DMS en aquest mes ha estat de **520**. Es tracta de la xifra més baixa de tot l'any i bastant allunyada de la mitjana anual, que és de 758 demandes. Podem observar que des del mes de febrer no havíem estat per davall de les 600 DMS. Els mesos de setembre, octubre i desembre s'havia normalitzat el nombre de demandes que havien arribat 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, 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. No obstant, aquest mes de desembre la baixada és molt destacable, tant que representa **la xifra més baixa de tot l'any**.

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 390, 105 menys que el mes passat. Representen el **76% del total**, un 3% superior al mes passat. Continua essent, amb molta diferència, el tipus de DMS més habitual.

Suggeriments. El nombre de suggeriments (11) és exactament la meitat que el mes passat i representa igualment el **2% del total**.

Felicitaions. Aquest mes s'han enregistrat **11 felicitacions**, deu menys que el mes anterior. Es tracta d'una xifra similar a l'habitual. Aquestes felicitacions han estat: **5 pel procés AC (4 OAC i 1 telèfons/centraleta/SAT)**, **3 pel procés ISPS subtema Igualtat**, **1 per GIU (Enllumenat)**, **1 per GT (Planejament)** i **1 per GMA (Emaya)**. Suposen aquest mes el **2% del total de DMS**.

Demanades i observacions. Aquest mes s'han enregistrat 46 demanades i 1 observació. Això suposa un percentatge del **9%** pel que fa a **demanades** i del **0'19%** 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 **2 queixes internes**: una sobre l'excessiu calor a l'OAC Avingudes i l'altra sobre el fet que es va rebre una targeta informativa d'activitats per dia 25 de novembre "Dia Internacional contra la violència a les dones" el mateix dia 25 i es publicitaven activitats pels dies anteriors, 15, 16, 17, 22 i 24 de novembre. Pel que fa als **suggeriments interns**, aquest mes n'hi ha hagut 2 que són per a l'Oficina de Control de la Despesa; nou subtema creat el mes d'octubre. Amb motiu de la creació d'aquesta Oficina es va publicar una notícia a la Intranet a la qual es convidava tots els treballadors municipals a fer suggeriments relatius a controlar la despesa municipal. Aquests dos suggeriments interns es refereixen a la possibilitat de reutilitzar el paper imprès i l'altra a la possibilitat de que el propi Ajuntament recapti els seus impostos. Les **queixes internes suposen un 0,38%** de les DMS d'aquest mes i, els **suggeriments interns, també el 0,38%**.

No conformitats internes. Pel que fa a les NCI de DMS (per excedir els 45 dies sense resoldre la DMS) aquest mes són 52; suposen **un 10% de les DMS enregistrades aquest mes**.

S'han enregistrat **5 NCI de cartes de serveis (1%)**, per incomplir els compromisos establerts (1 de la carta del DMS i 4 de la carta de Policia de Barri).

No s'ha enregistrat cap NCI-Sistema.

En aquest mes no s'ha rebut cap demanda que no fos competència municipal i que s'hagués de derivar a una altra administració.

1.3 TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA

Canal telemàtic. Aquest mes han entrat via web 194 demanades, el **37% del total**, que fan que aquest mes no sigui el canal més utilitzat, com és habitual.

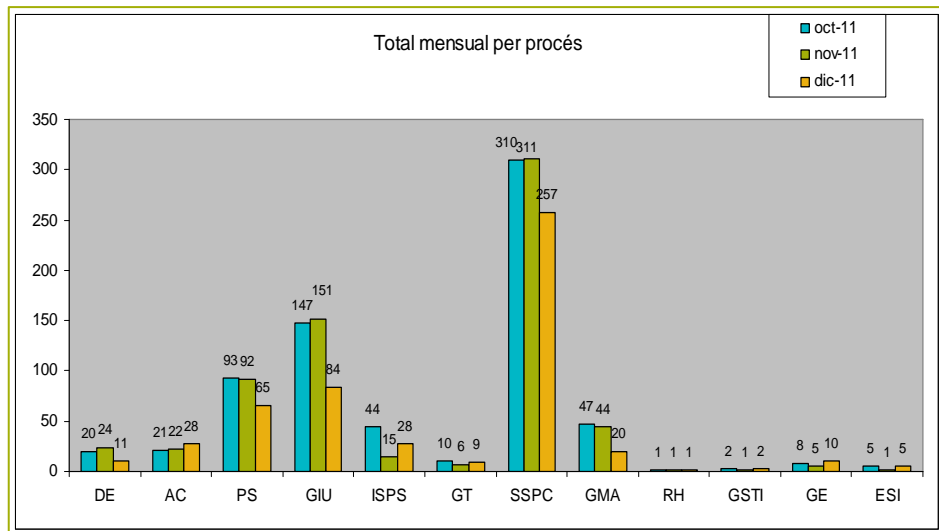
Canal telefònic. Amb 245 entrades per aquesta via i un percentatge d'utilització del **47%** és el canal més utilitzat aquest mes.

Canal presencial. S'han registrat 57 DMS que han arribat per aquesta via, que representen **l'11% del total**.

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

Altres canals. La resta de DMS ha entrat pel Registre General (24), **el 5% 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



1.4. 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 257 (el 50% del total). El segueix GIU, com quasi sempre, que té assignades 84 DMS (el 16% del total). A continuació, PS, amb 65 (13% del total).

Processos amb menys assignació de DMS: Aquest mes destaquen AC i ISPS amb 28 cadascuna (5%) i GMA amb 20 (4%).

Finalment, DE amb 11 demandes, GE, amb 10 i GT amb 9 (2% cadascun). Finalment tobam ESI amb 5 DMS (1%) i GSTI amb 2 i RH amb 1 (no arriben a l'1% cadascun).

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. En canvi, els processos de suport són els que habitualment en tenen menys (RH, GSTI, GE i ESI).

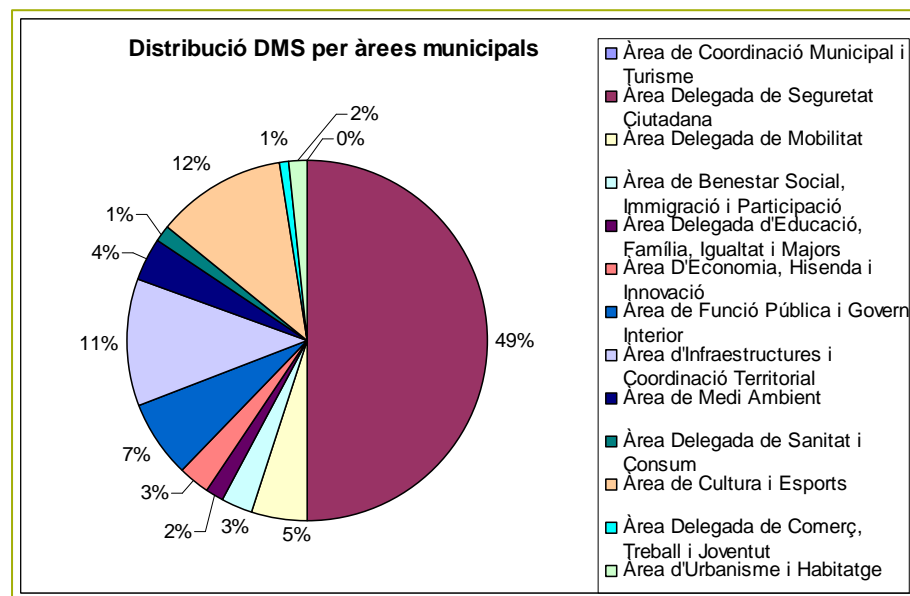
1.5. TOTAL MENSUAL PER ÀREA MUNICIPAL

1.5 TOTAL MENSUAL PER ÀREA MUNICIPAL

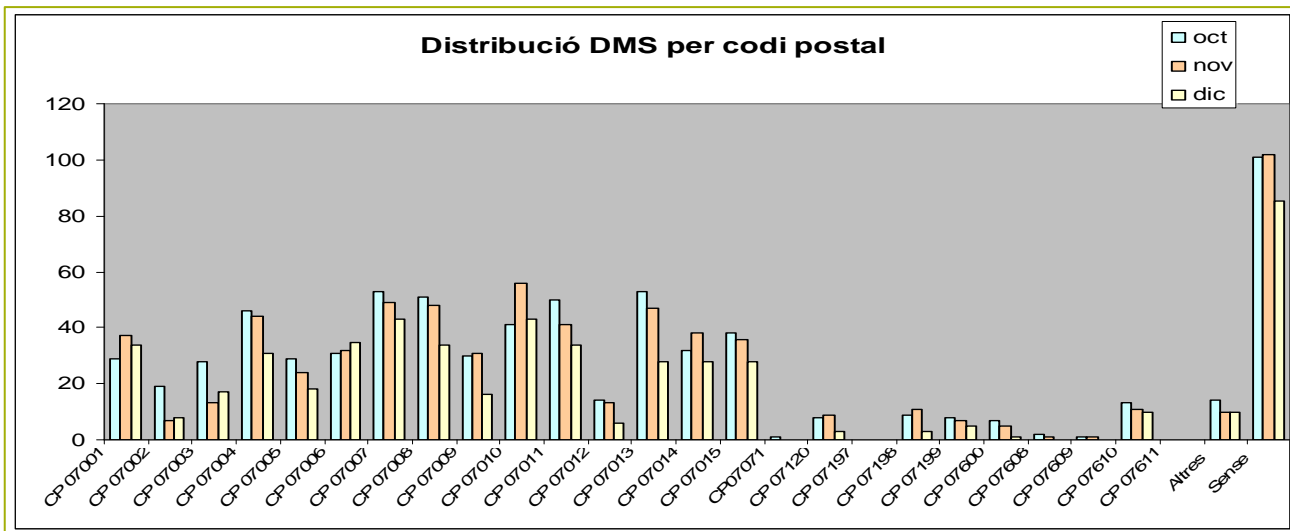
A partir de dia 15 de juny es varen introduir les àrees municipals responsables segons el contingut de les demandes ciutadanes.

De l'anàlisi dels resultat d'aquest mes podem concloure que la gran majoria, com és habitual, són de l'Àrea de Seguretat Ciutadana (49%); a continuació, l'Àrea de Cultura i Esports (12%); l'Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial (11%); l'Àrea de Funció Pública i Govern Interior (7%); l'Àrea Delegada de Mobilitat (5%); l'Àrea de Medi Ambient (4%); l'Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació (3%); l'Àrea de Benestar Social, Immigració i Participació (3%).

Pel que fa a les altres àrees municipals suposen percentatges del 2% o inferiors. D'aquestes destaquen l'Àrea Delegada d'Educació, Família, Igualtat i Majors i l'Àrea d'Urbanisme i Habitatge, amb el 2% cadascuna; l'Àrea Delegada de Sanitat i Consum i l'Àrea Delegada de Comerç Treball i Joventut, amb l'1% cadascuna.



1.6. TOTAL MENSUAL PER CODI POSTAL



1.6 TOTAL MENSUAL PER CODI POSTAL

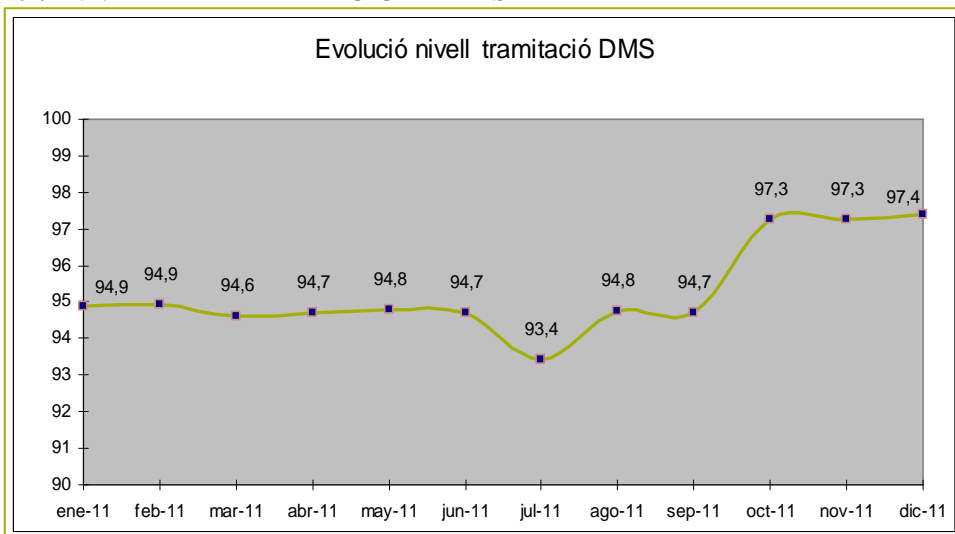
Pel que fa al domicili dels usuaris del DMS destaquen en la mateixa proporció els codis postals 07010 (Cas Capiscol) i el 07007 (la Soledat). A continuació i molt a prop, el 07006 (El Molinar) el 07011 (Son Roca) i el 07001 (Plaça Santa Eulàlia). A continuació el 07004 (Eusebi Estada), el 07013 (Son Rapinya), el 07014 (Son Armadams) i el 07015 (La Bonanova).

Pel que fa a les demandes amb codis postal que no són de Palma, suposen el 2% del total. Finalment, hi ha un 16% de les demandes enregistrades en les quals no consta el codi postal.

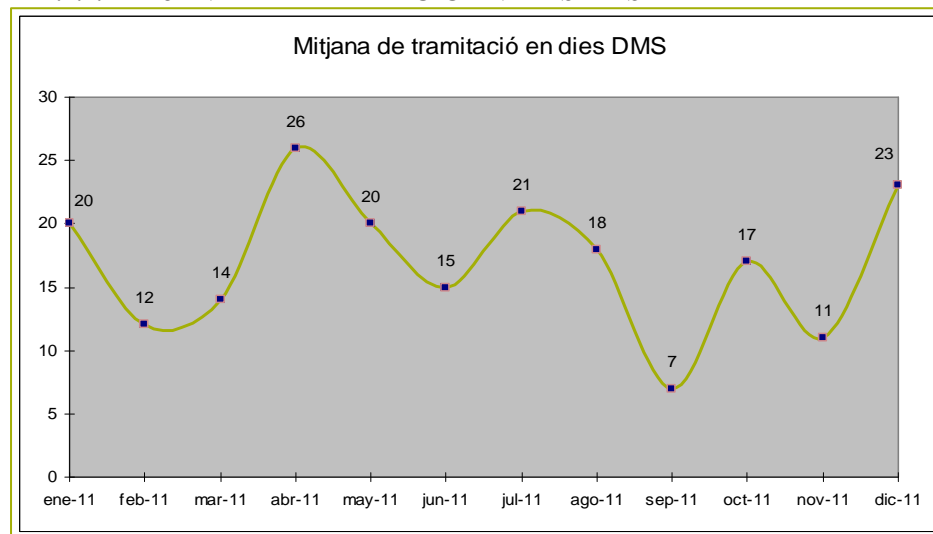
2. GESTOR DE DMS

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 97,4%; es manté en un nivell similar al dels mesos passats i és bastant superior a l'habitual, que oscil·lava entre el 94.6 i el 94.9%. 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

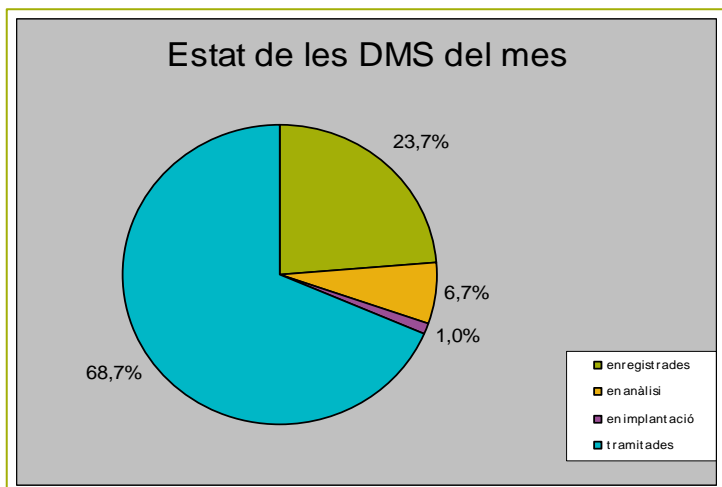
La mitjana de tramitació és de 23 dies. Es tracta d'una de les mitjanes més elevades de l'any. La mitjana anual de 2010 ha estat de 17 dies, per tant ens trobam en un nivell molt elevat aquest mes.

Pel que fa a queixes, la mitjana és de 9 dies, quasi igual que els darrers mesos (8); en canvi, per als suggeriments és de quasi 21 dies, el doble que el mes passat; pel que fa a demandes, és de 24 dies, superior en 5 dies respecte del mes passat. Respecte de les queixes internes, no se n'han tramitat aquest mes. Pel que fa a suggeriments interns, el mes passat no se'n va tramitar cap i aquest mes s'ha disparat la mitjana de dies arribant a 37 dies de mitjana.. La mitjana de resolució de les queixes normalment és correcta, inclús bastant baixa. En canvi, pel que fa a les demandes i sobretot els suggeriments, tenen una mitjana de resolució excessiva. Pel que fa a suggeriments hem de destacar que sovint tenen una mitjana massa elevada de dies de resolució, per la qual cosa a la majoria d'informes es recorda als resolutors que es tracta d'un tipus de DMS que s'hauria de resoldre amb pocs dies donat que l'estudi sobre la possible implantació dels mateixos s'hauria de ser posterior a la resposta al ciutadà, en la qual se li agraeix la seva aportació i se li comunica que es farà arribar a qui pertorqui per al seu estudi. Per part del Departament de Qualitat es continuarà insistint sobre aquest aspecte.

Per 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 15,14 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 520 DMS enregistrades durant el present mes, 357 es troben ja tramitades, la qual cosa suposa quasi un 69% de resolució. En canvi, 123 es troben encara en estat d'enregistrada, 35 en estat d'anàlisi i 5 en estat d'implantació. Aquest mes el percentatge de resolució de DMS és un poc inferior al del mes passat, però semblant al dels mesos anteriors, amb excepció dels mesos de juliol, en què va ser molt baixa, i d'agost, en què va ser molt alta.

Respecte de les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat d'enregistrada, suposen quasi un 24%, percentatge excessiu, atès 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 a millorar aquest aspecte.

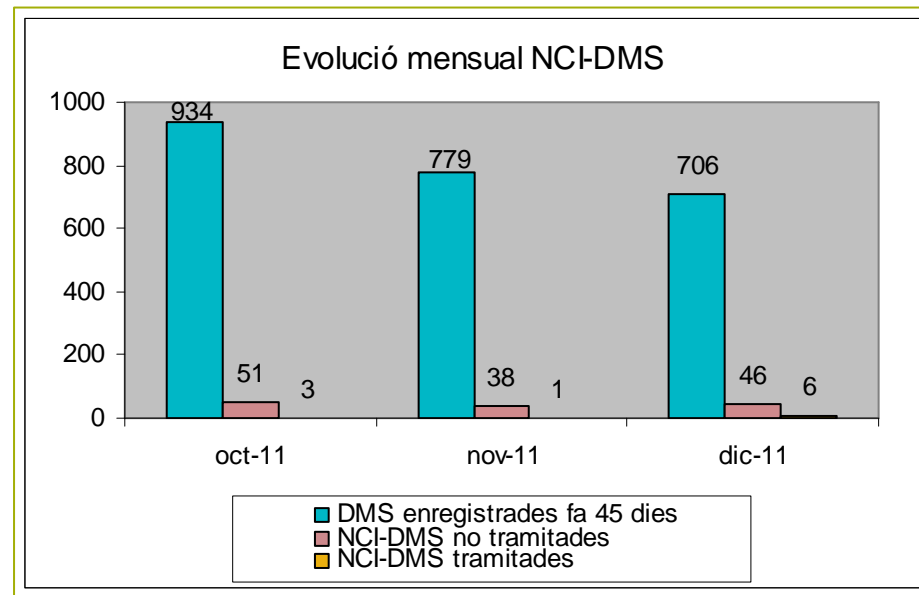
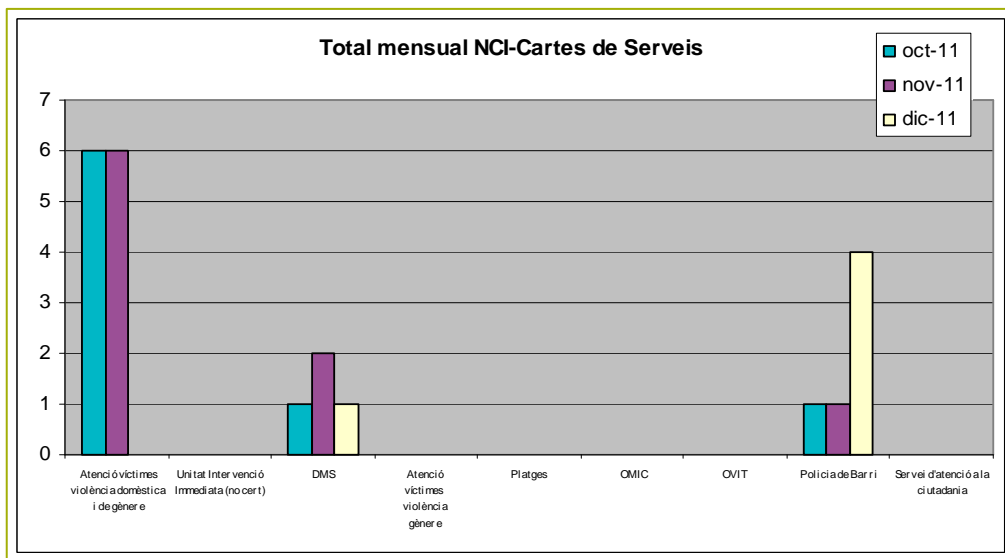
3. ESTAT MENSUAL DE LES NO-CONFORMITATS INTERNES

3.1 NCI-DMS

S'han obert 52 NCI-DMS (un 7% de les DMS enregistrades fa 45 dies). Aquest percentatge es troba en un nivell bastant 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 01-01-2012 només s'han tramitat 6 NCI-DMS de les 52 generades; les 46 restants es troben totes en estat d'enregistrada.

3.2 NCI-CARTES SERVEI



S'han enregistrat aquest mes 5 NCI-Cartes de servei (per incompliment dels compromisos adquirits). D'aquestes, 4 són de la Carta de compromisos de la Policia de Barri i 1 de la Carta de compromisos de DMS.

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

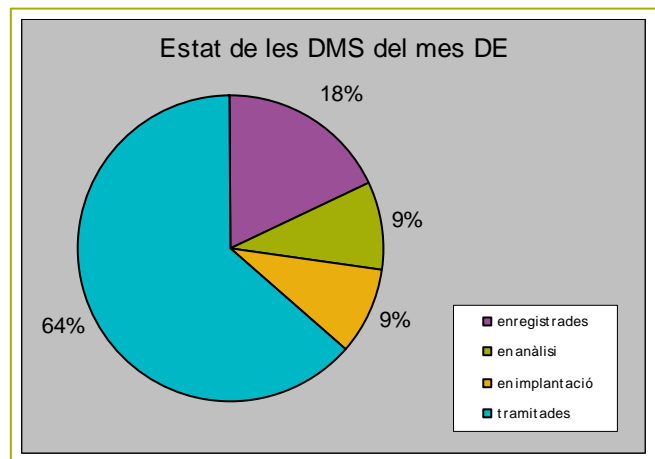
3.3 NCI-AUDITORIA. No s'han enregistrat DMS d'aquest tipus.

3.4 NCI-SISTEMA. No s'han enregistrat DMS d'aquest tipus.

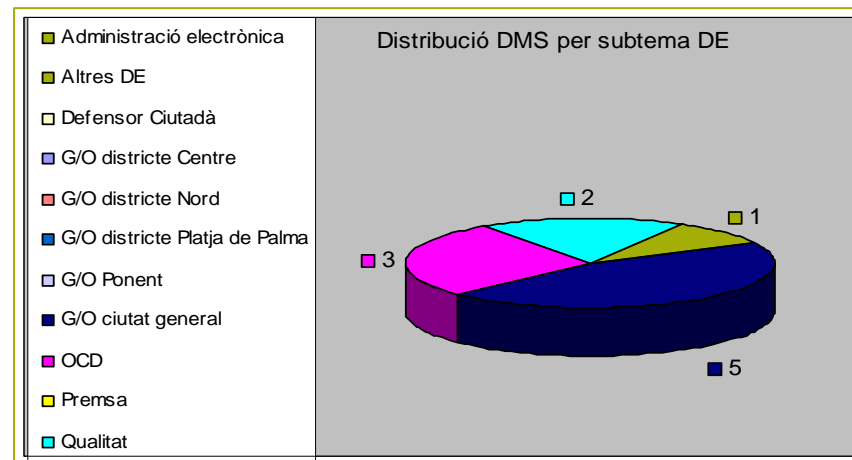
4. AVALUACIÓ PER PROCÉS

4.1. DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA)

4.1.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

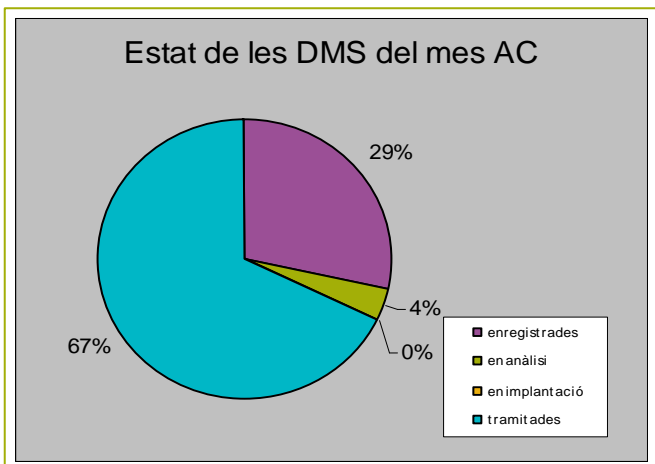


4.1.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

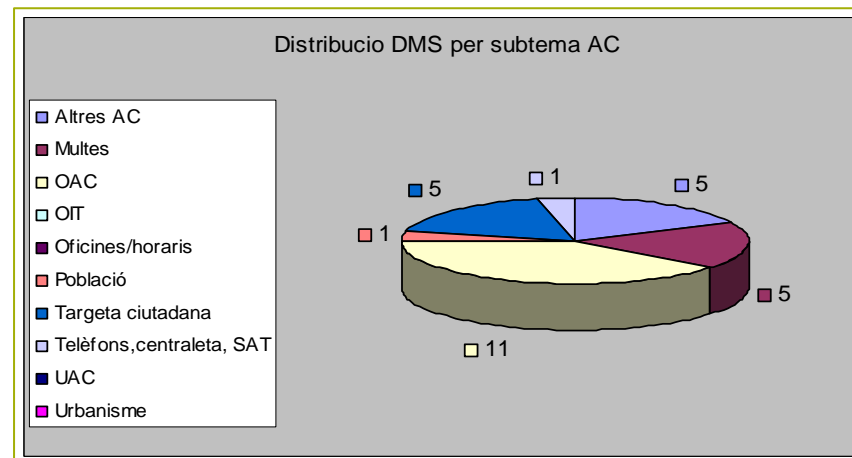


4.2 AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ)

4.2.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

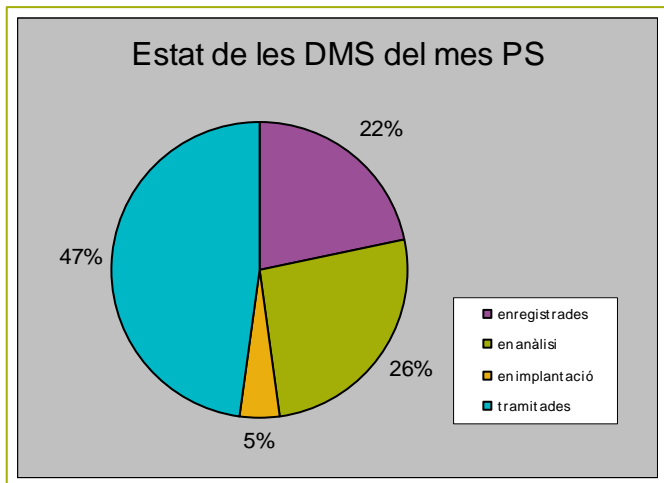


4.2.2 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

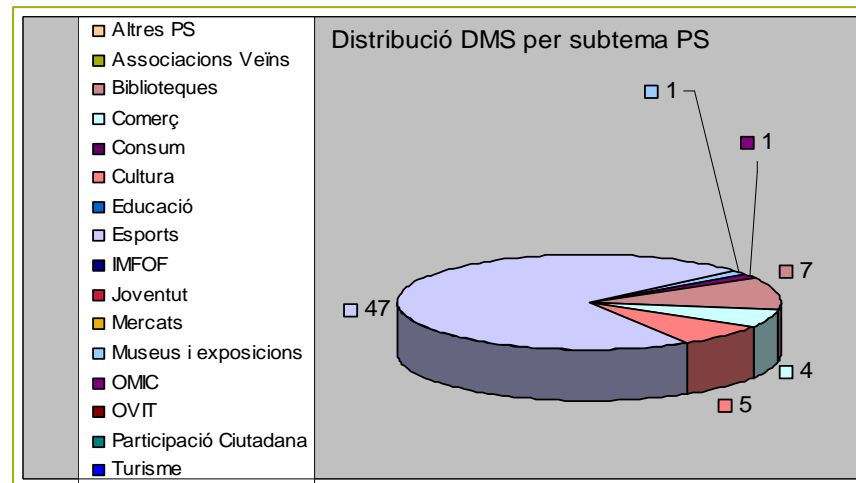


4.3 PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA)

4.3.1 ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

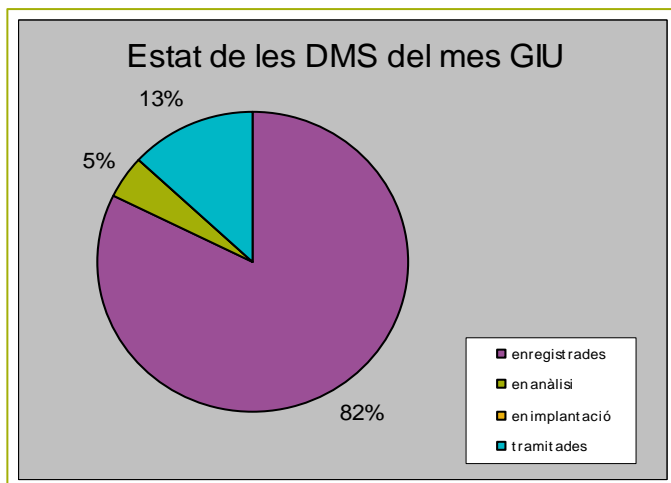


4.3.2 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

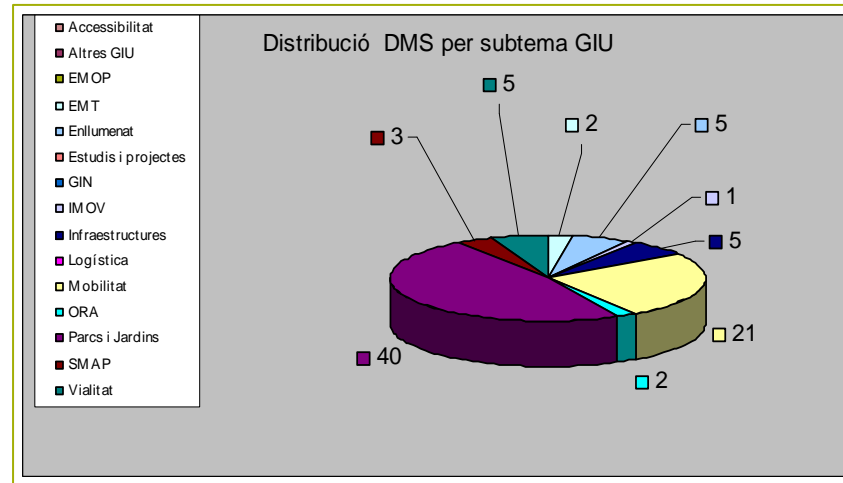


4.4 GIU (GESTIÓ D'INFRASTRUCTURES URBANES)

4.4.1 ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

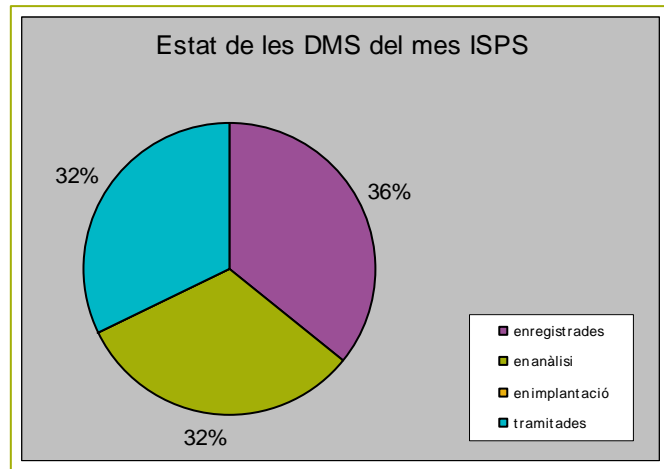


4.4.2 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

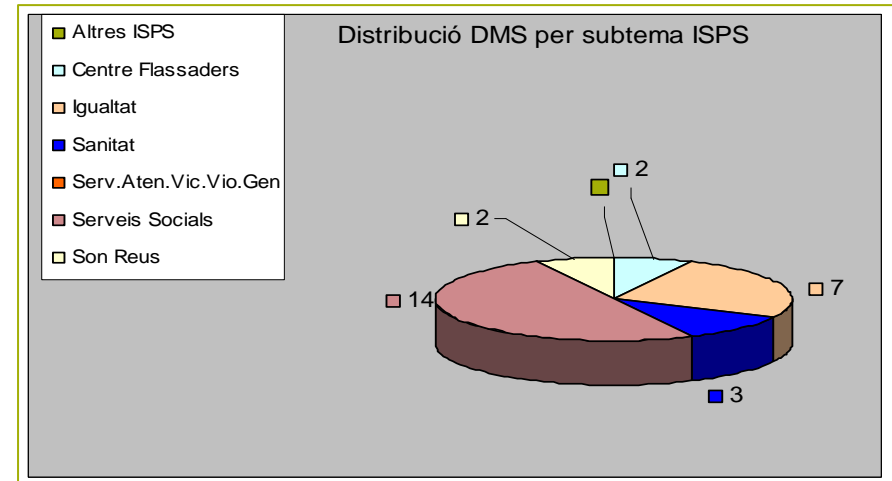


4.5. ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT)

4.5.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

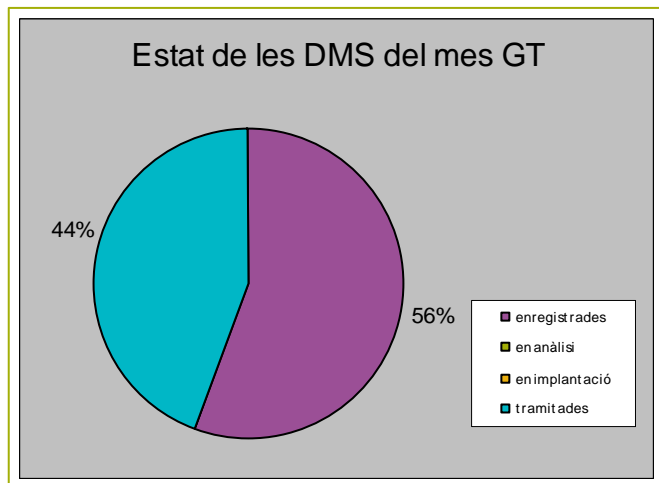


4.5.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

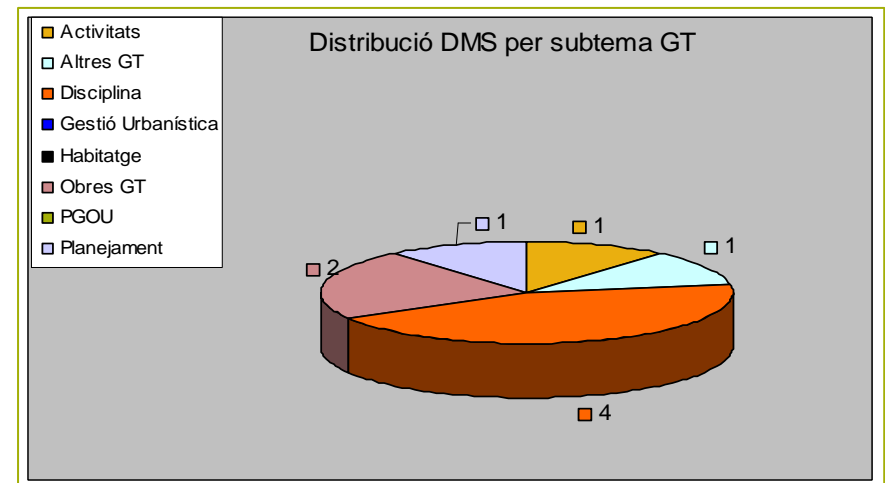


4.6. GT (GESTIÓ TERRITORIAL)

4.6.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

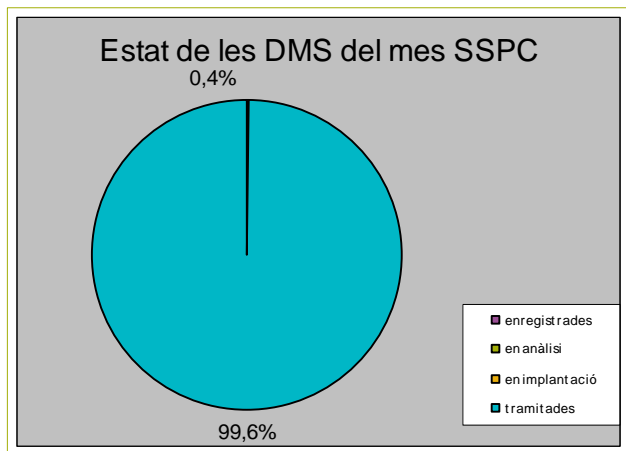


4.6.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

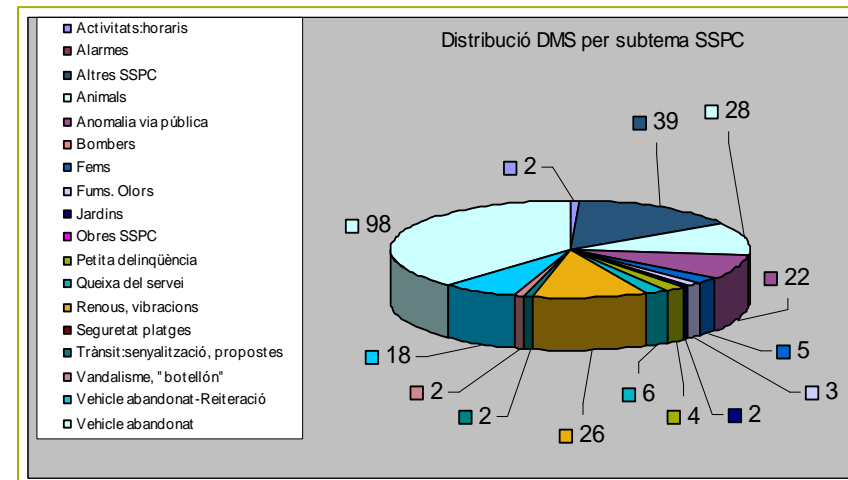


4.7. SSPC (SERVEIS DE SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA)

4.7.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

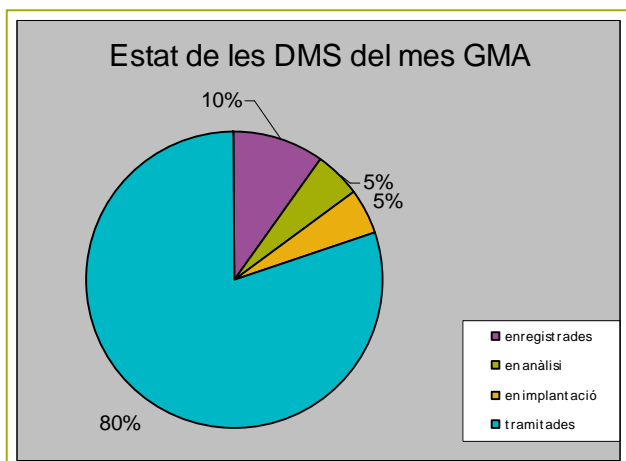


4.7.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

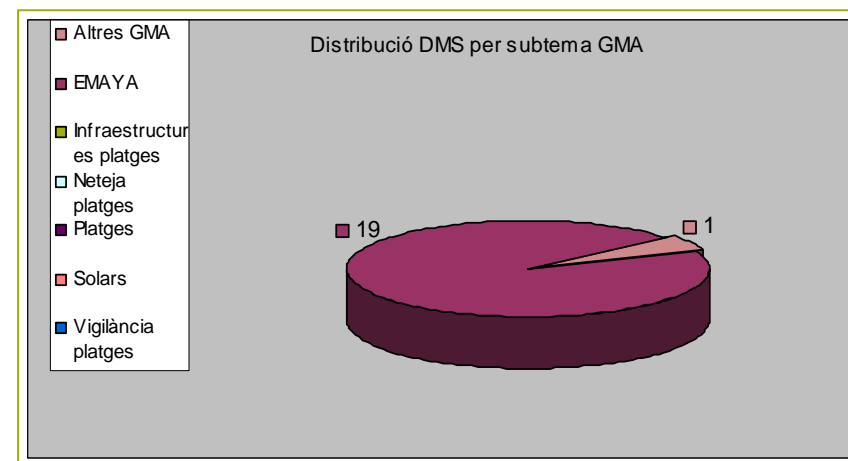


4.8. GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT)

4.8.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

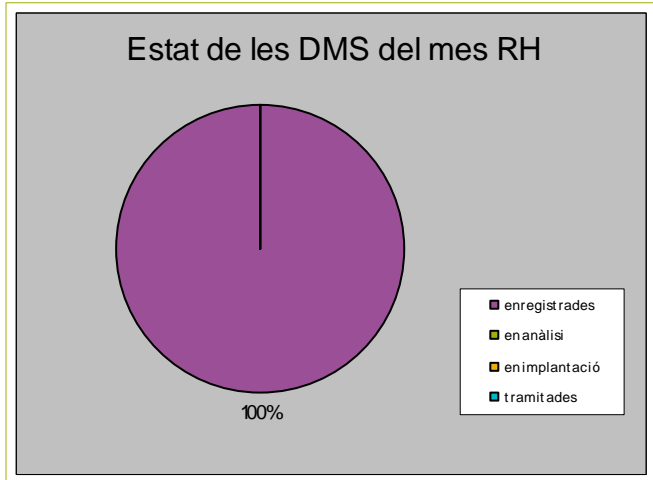


4.8.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

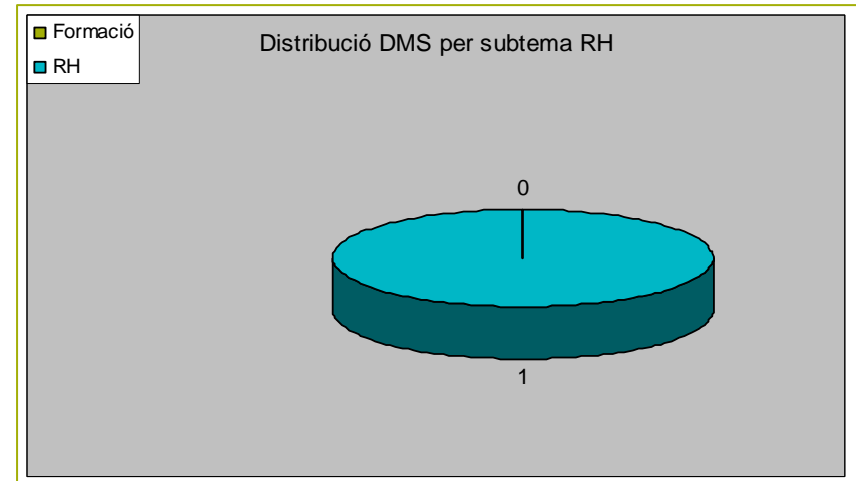


4.9. RH (RECURSOS HUMANS)

4.9.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

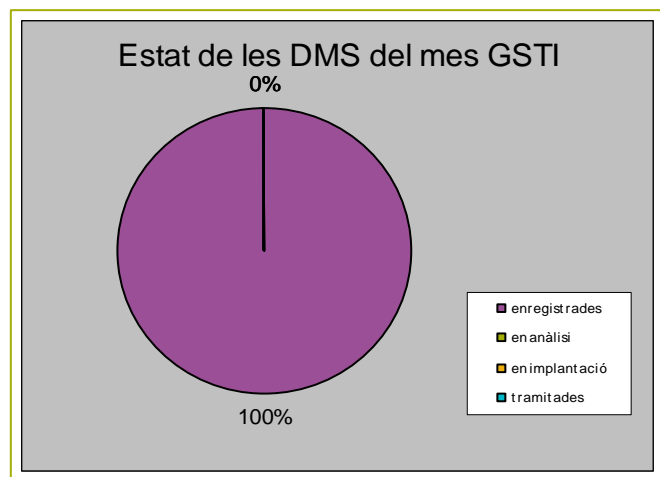


4.9.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

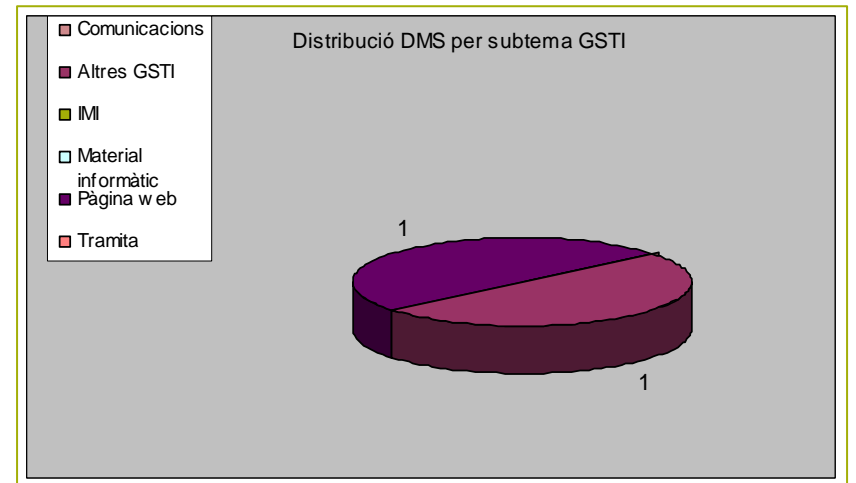


4.10. GSTI (GESTIÓ DE SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ)

4.10.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

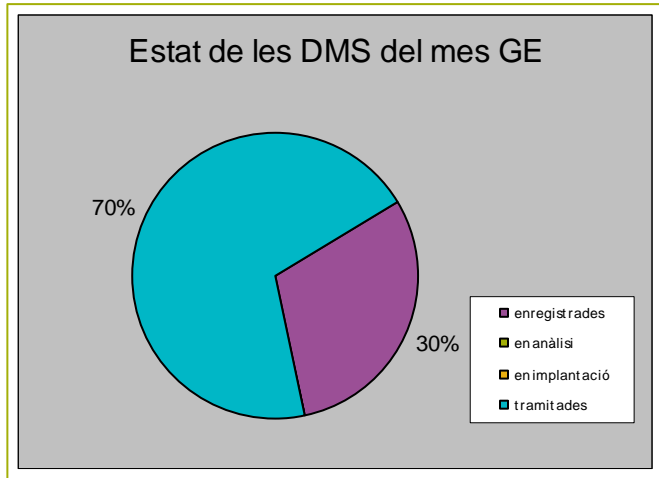


4.10.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA



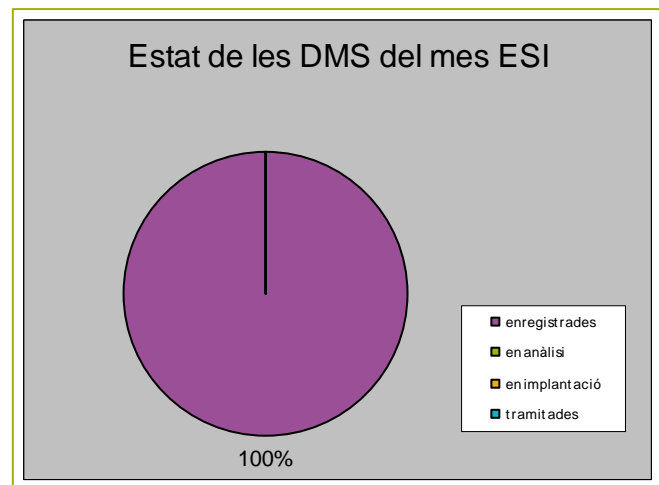
4.11. GE (GESTIÓ ECONÒMICA)

4.11.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

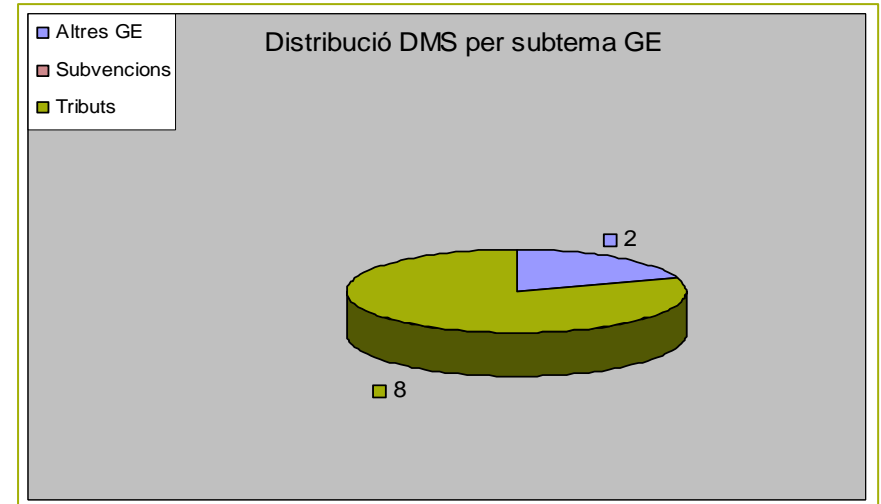


4.12. ESI (EQUIPAMENTS I SERVEIS INTERNS)

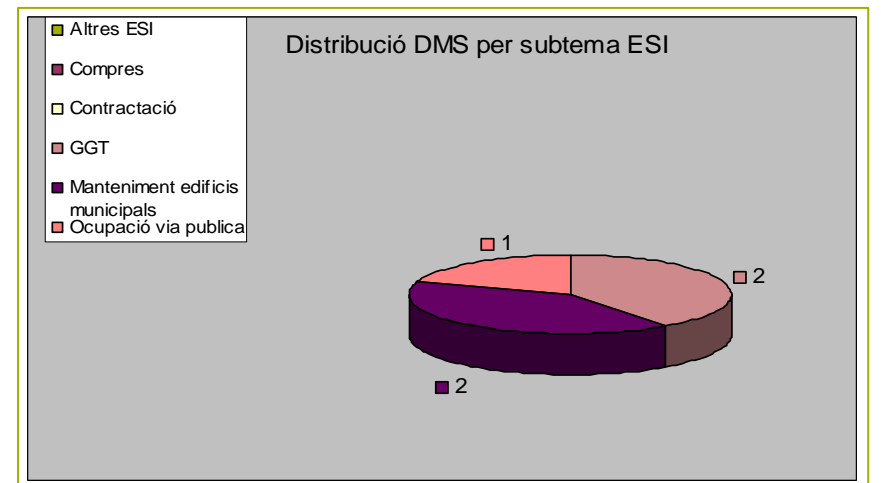
4.12.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES



4.11.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA



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 és SSPC amb un 99.6%, com és habitual. Seguidament trobam el procés GMA amb un 80% i GE amb un 70%.

Pel que fa a processos amb percentatges de resolució més pròxims al 50%, hi observam AC amb un 67%, DE amb un 64%, PS amb un 47% i GT amb un 44%.

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

- ISPS amb un 32%
- GIU amb un 13%
- RH amb un 0%
- GSTI amb un 0%
- ESI amb un 0%

En conclusió, es pot destacar que 5 dels 12 processos estan per damunt del 50% pel que fa a tramitació de les DMS enregistrades, i que 7 processos estan per davall d'aquest 50%. Pel que fa a aquests darrers, destaquen els processos RH, GSTI i ESI, amb un 0% de resolució de DMS, a pesat de tenir només 1, 2 i 5 DMS assignades aquest mes respectivament.

També s'ha de destacar, pel que fa a DE, que normalment estava entre els processos amb més percentatge de resolució, que des que s'ha creat el subtema OCD (Oficina de Control de la Despesa) aquestes DMS no es tramiten fins després de la reunió mensual d'aquesta Oficina. Per tant la resolució, encara que dins el termini establert, no es realitza en els pocs dies en què era habitual.

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 DE DMS PER SUBTEMA

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

- DE (Direcció Estratègica). Destaca el nou subtema **OCD** (Oficina Control Despesa) amb 5 DMS.
- AC (Atenció al Ciutadà). Hi destaca el subtema **OAC**, amb 11 DMS. De la resta de subtemes destaquen 3 queixes que es refereixen a que no es contesta al telèfon de Multes i 4 relatives a l'horari de renovació de la targeta ORA (error en la informació remesa per correu postal).
- PS (Promoció Socioeconòmica). Destaca el subtema **Esports** amb 47 DMS.
- GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes). Hi destaca sobretot el subtema **Parcs i Jardins** amb 40. A continuació hi trobam el subtema **Mobilitat**, amb 21 DMS.
- ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut). Hi destaca el subtema **Serveis Socials** amb 14 DMS, 8 d'elles són queixes per haver-se eliminat classes al Centre Cultural S'Escorxador.
- GT (Gestió Territorial). Destaca **Disciplina** amb 4 DMS.
- SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana). El subtema amb més DMS, com és habitual, és **Vehicles Abandonats amb 98 DMS**, seguit del subtema **Altres** amb 39, **Animals** amb 28 queixes i **Renous, vibracions** amb 26, 7 d'elles relatives a renou de "pandilles" a la pista Can Baró.
- GMA (Gestió del Medi Ambient). La gran majoria són del subtema **EMAYA** (19).
- RH (Recursos Humans). Només hi ha hagut 1 DMS assignat al subtema **Recursos Humans**.
- GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació). Hi ha hagut una DMS per **Pàgina web** i una DMS per **Altres GSTI**.
- GE (Gestió Econòmica). Destaca el subtema **Tributs** amb 8 DMS.
- ESI (Equipaments i Serveis Interns). Destaquen dues DMS pel subtema **Manteniment d'Edificis Municipals** i 2 per **GTT** (Gabinet General Tècnic).

5.3 TOTAL DE 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 36 (quasi igual que que el mes anterior) i que suposen el 69% del total de DMS que aquest mes han passat a NCI-DMS. **29 són de subtemes propis d'Infraestructures i n'hi ha només 7 dels subtemes propis de Mobilitat.** Destaca negativament que totes 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 el que s'ha explicat a l'informe del mes d'octubre.

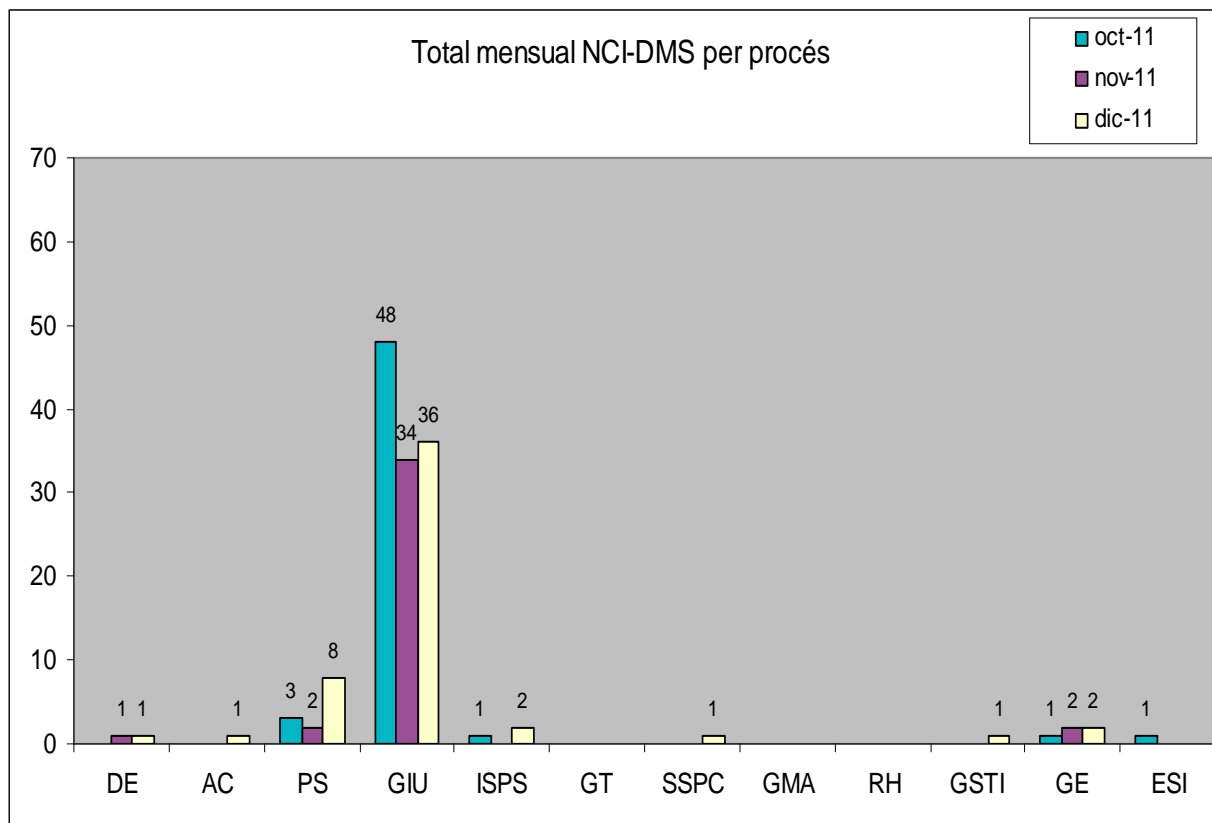
El segueixen **PS**, amb 8 (4 enregistrades i 4 tramitades), **ISPS** i **GE** amb 2 cadascun (enregistrades les de GE i una en anàlisi i l'altra tramitada a ISPS), **DE, AC, SSPC i GSTI** amb 1 cadascun, en estat d'enregistrada, tramitada, enregistrada i enregistrada respectivament.

Aquest mes destaca que hi ha hagut 8 processos amb DMS que han passat a no-conformitat. Els processos que no han generat NCI-DMS són els següents: **GT, GMA, RH i ESI.**

En percentatges, podem resumir que un 69% de NCI-DMS d'aquest mes, com és habitual, són de GIU (subtemes d'Infraestructures); un 15% de PS, un 4% de ISPS i GE i un 1% de DE, AC, SSPC i GSTI.

6. MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ

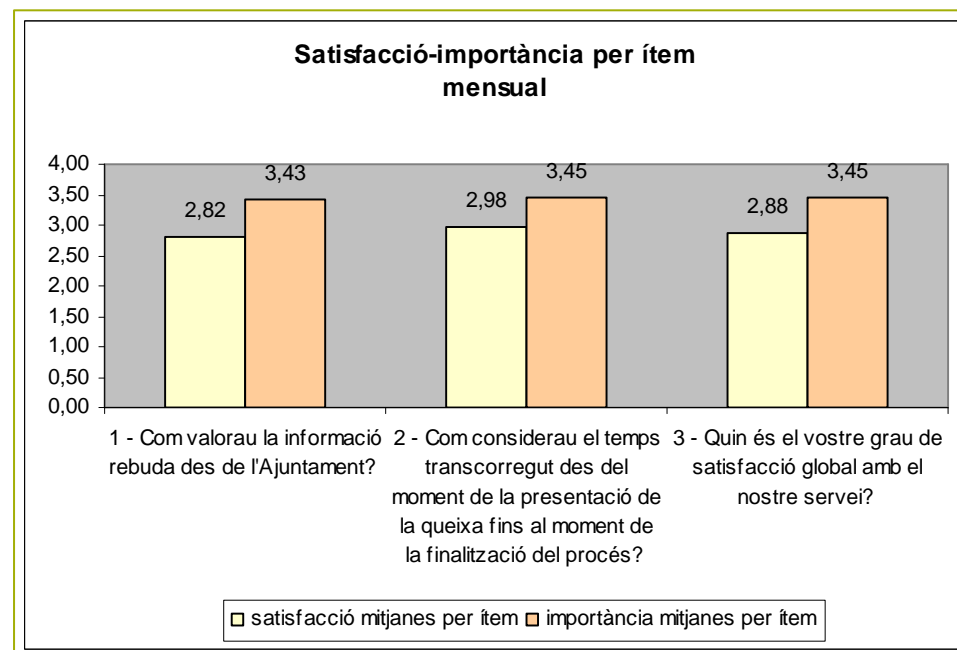
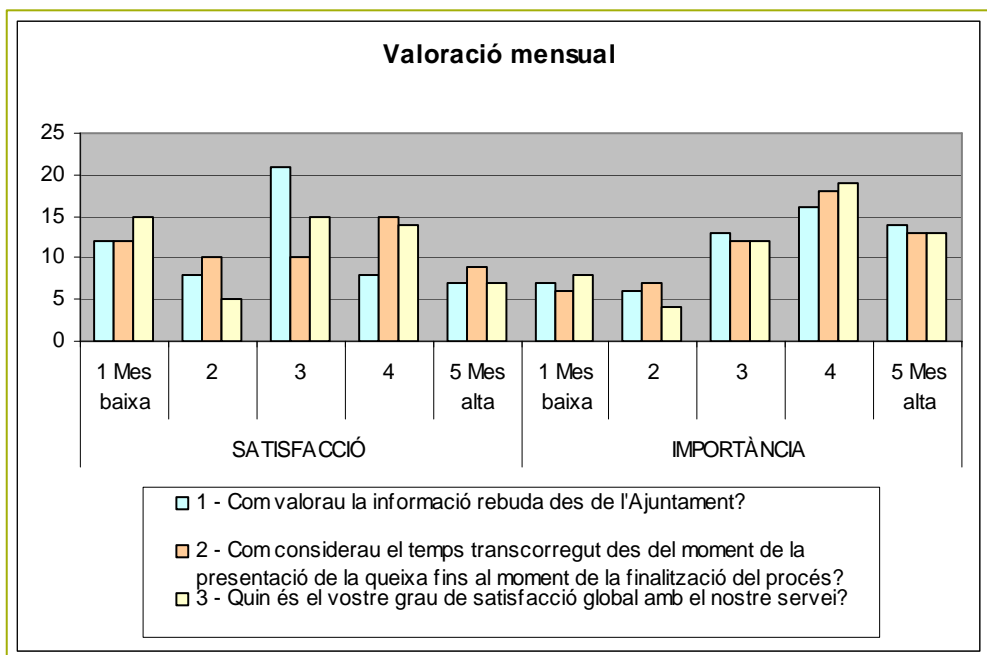
Aquest mes s'han contestat 56 enquestes de satisfacció del DMS. S'ha de tenir en compte que s'han tramitat 61 DMS a les quals constava una adreça electrònica, exceptuant les de SSPC, així com les felicitacions i observacions que només tenen una comunicació agraint l'aportació de l'usuari i les DMS de caràcter intern. Això suposa un **percentatge de resposta**

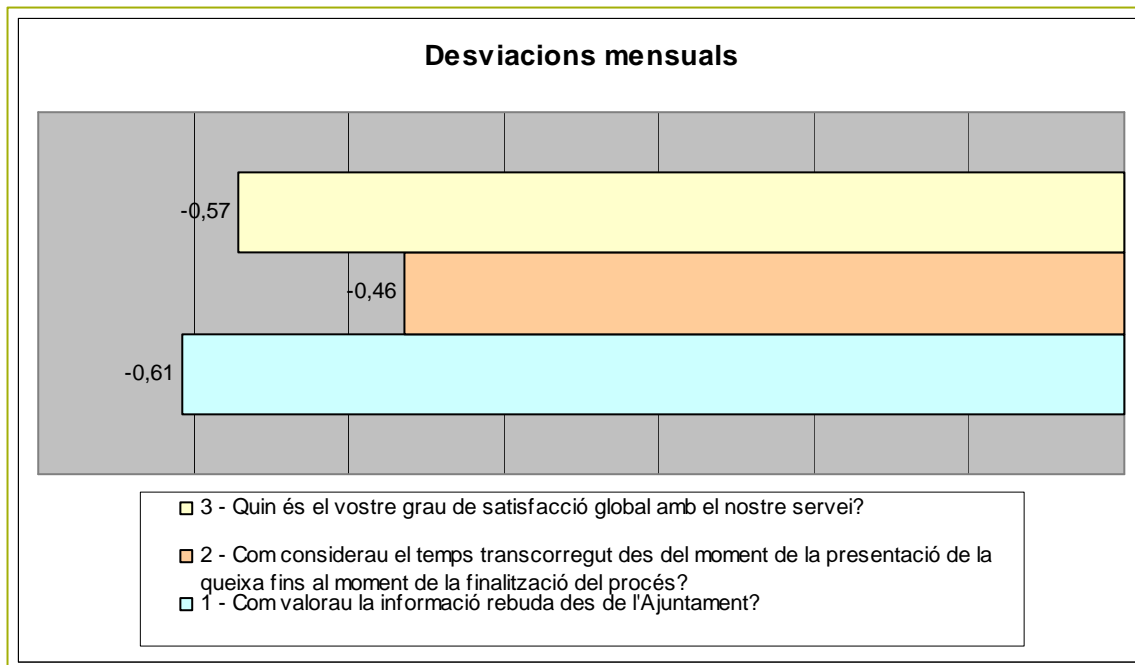


a les enquestes d'un un 91,8%. Es tracta d'un percentatge molt elevat i que ha anat en augment en els darrers mesos. Amb la implantació el mes de juny d'una millora consistent en que quan no es contesta l'enquesta de satisfacció en un primer moment, es torna a trametre una setmana després, ha anat augmentant 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:

	des-11					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?	12	8	21	8	7	7	6	13	16	14					
2 - Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació de la queixa fins al moment de la finalització del procés?	12	10	10	15	9	6	7	12	18	13					
3 - Quin és el vostre grau de satisfacció global amb el nostre servei?	15	5	15	14	7	8	4	12	19	13					





De les valoracions que analitzam veim que aquest mes **L'ítem relatiu al temps transcorregut** torna a ser el **millor valorat**, amb un 2,98 de mitjana de satisfacció i amb una **desviació de 0,46**, atès que la importància que se li ha donat és major, un 3,45.

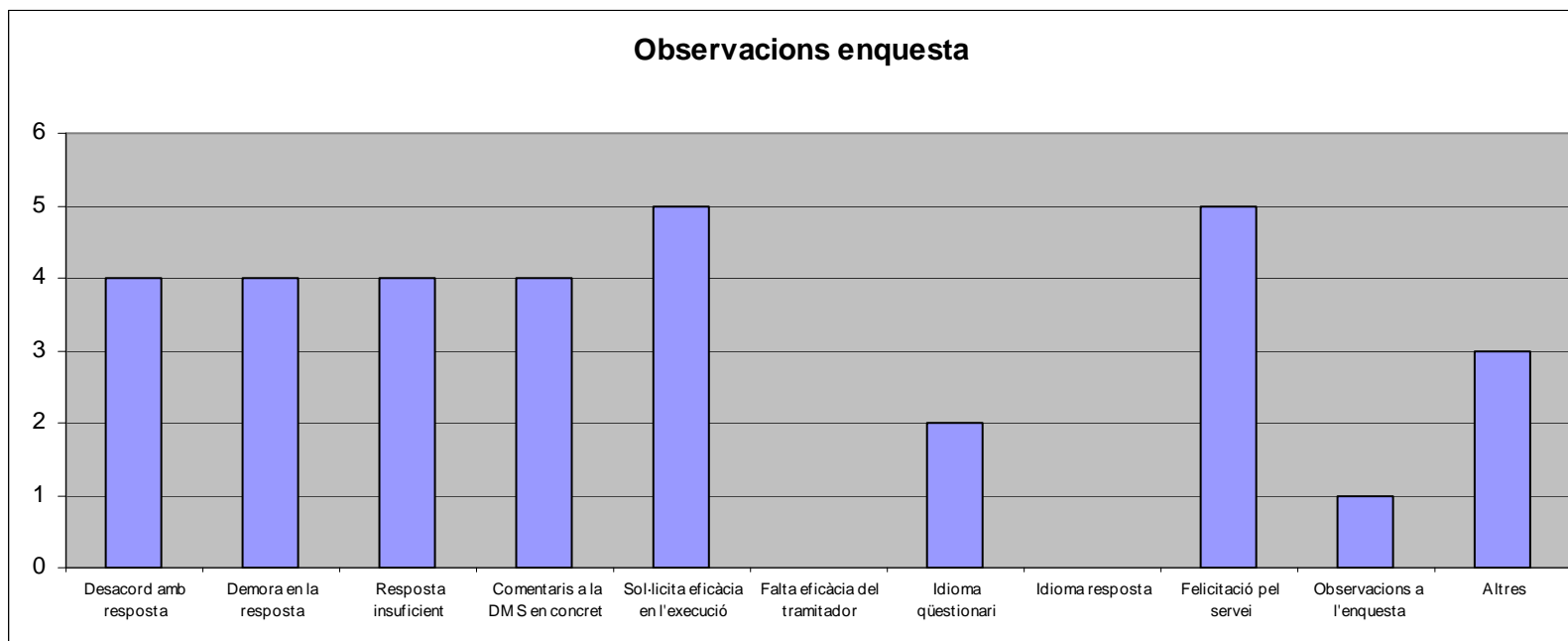
En canvi, aquest mes el **pitjor valorat** es **L'ítem referit a la valoració de la informació rebuda** amb una valoració de la satisfacció d'un 2,82 i amb una importància valorada amb un 3,43, la qual cosa dóna **una desviació de 0,61**.

Pel que fa a la valoració de **la satisfacció global** s'ha valorat amb un 2,88 de satisfacció i un 3,45 d'importància, amb 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, atès que és de 2,82 sobre 5.

En general les valoracions de tots els ítems pel que fa a satisfacció han baixat aquest mes; no obstant, les desviacions han estat inferiors donat que també ha baixat la valoració de la importància.

També s'inclou a l'enquesta automàtica la possibilitat de fer suggeriments o aportacions. Aquest mes han entrat 32 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 de desembre hi ha hagut 32 observacions a les enquestes. La majoria d'aquestes observacions són felicitacions pel servei (5) i sol·licituds d'eficàcia en l'execució. (15% cadascun).

Destaca un 13% d'observacions referides a cadascun dels següents temes: Desacord amb la resposta, demora en la resposta, resposta insuficient i comentaris a la DMS en concret.

Finalment, en la menor quantitat han arribat observacions que són comentaris a l'idioma del qüestionari (6%) i observacions a l'enquesta (3%).

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

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
	Prensa	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