

---

# INFORME DE RECEPCIÓ I GESTIÓ

## DEMANDES MUNICIPALS DE SERVEIS

**NOVEMBRE DE 2011**

---

# ÍNDEX

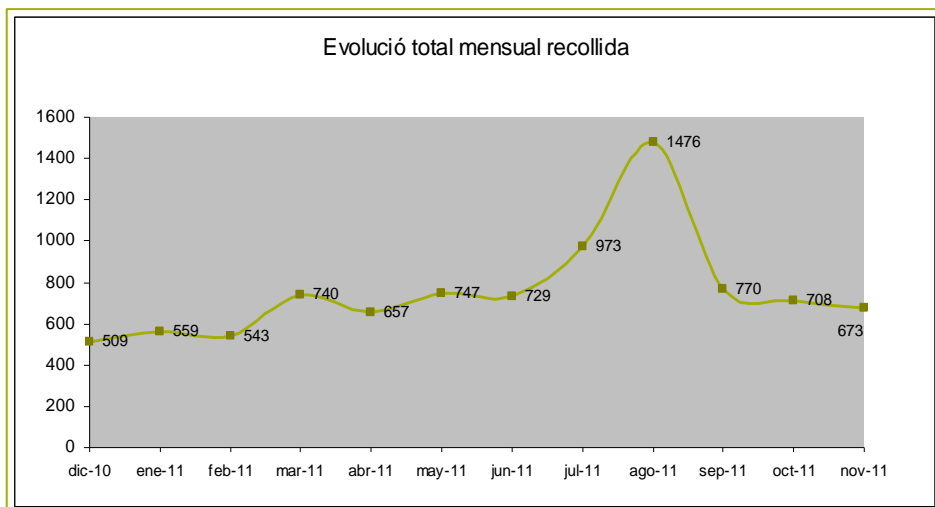
---

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 ENREGISTRATES 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 ENREGISTRATES EN EL MES .....	10
4.1.2	DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA .....	10
4.2	AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ) .....	10
4.2.1	ESTAT DMS ENREGISTRATES EN EL MES .....	10
4.2.2	DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA .....	10
4.3	PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA) .....	11
4.3.1	ESTAT DMS ENREGISTRATES 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 ENREGISTRATES 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 ENREGISTRATES EN EL MES .....	12
4.5.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA .....	12
4.6 GT (GESTIÓ TERRITORIAL) .....	12
4.6.1 ESTAT DMS ENREGISTRATES 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 ENREGISTRATES 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 ENREGISTRATES EN EL MES .....	13
4.8.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA .....	13
4.9 RH (RECURSOS HUMANS) .....	14
4.9.1 ESTAT DMS ENREGISTRATES 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 ENREGISTRATES EN EL MES .....	14
4.10.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA .....	14
4.11 GE (GESTIÓ ECONÒMICA) .....	15
4.11.1 ESTAT DMS ENREGISTRATES 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 ENREGISTRATES EN EL MES .....	15
4.12.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA .....	15
5. AVALUACIÓ PER PROCÉS .....	16
5.1 ESTAT DMS ENREGISTRATES 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

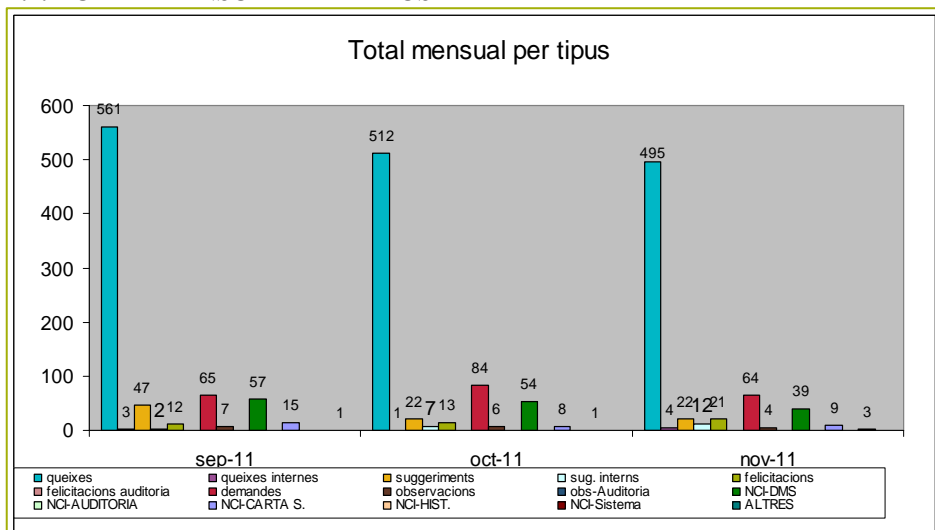
### 1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA



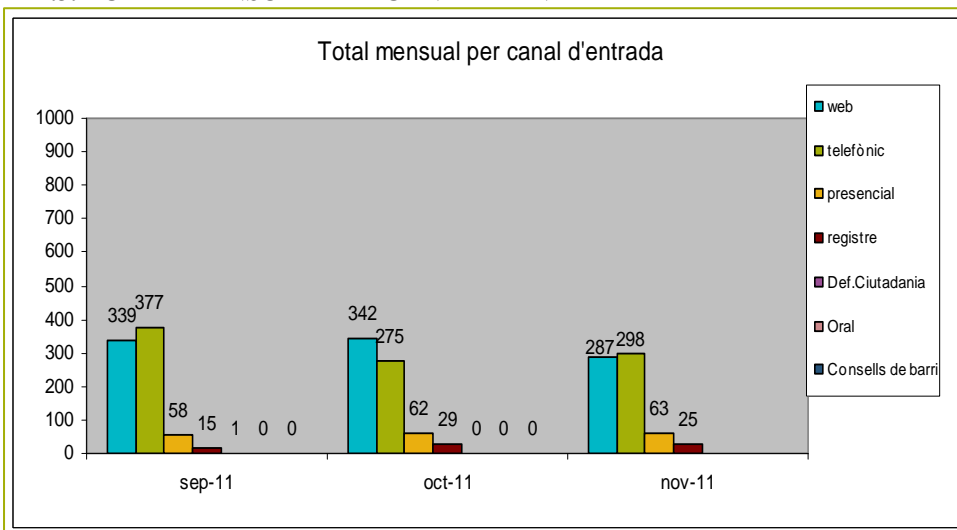
### 1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA:

La **recollida** total de DMS en aquest mes ha estat de **673**. Es tracta d'una quantitat inferior a la mitjana anual, que és de 757 demandes. Podem observar que des del mes de maig no havíem estat per davall de les 700 DMS. Aquests darrers tres mesos s'ha normalitzat el nombre de demandes que han arribat al Departament de Qualitat després dels mesos de juliol i agost amb una xifra molt elevada. El mes de juliol hi varen entrar 973 demandes i, el mes d'agost, 1.476; aquest darrer mes l'augment va ser degut a 614 queixes rebudes relatives a la supressió del carril bici de les Avingudes, dos models de queixa promoguts per agrupacions de ciclistes a través de webs i xarxes socials.

### 1.2. TOTAL MENSUAL PER TIPUS



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



## 1.2 TOTAL MENSUAL PER TIPUS

Queixes. El nombre de queixes rebudes ha estat de 495, 17 menys que el mes passat. Representen el **73% del total**, un 1% inferior al mes passat. Continua essent, amb molta diferència, el tipus de DMS més habitual.

Suggeriments. El nombre de suggeriments (22) és exactament el mateix que el mes passat i representa igualment el **3% del total**.

Felicitaions. Aquest mes s'han enregistrat **21 felicitacions**, vuit més que el mes anterior. Es tracta de la màxima quantitat de felicitacions en un mes. Aquestes felicitacions han estat: **8 pel procés AC (6 OAC i 2 telèfons/centraleta/SAT)**, **5 pel procés SSPC subtemes Vandalisme-“botellón” (2) i Altres (3)**; **2 pel procés GMA subtema EMAYA**; **2 pel procés GIU (1 Enllumenat i 1 Parcs i Jardins)**, **2 pel procés PS (subtema Esports)**, **1 per DE subtema Qualitat i 1 per ISPS (Serveis Socials)**. Suposen aquest mes el **3% del total de DMS**.

Demandes i observacions. Aquest mes s'han enregistrat 64 demandes i 4 observacions. Això suposa un percentatge del **10%** 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 **4 queixes internes**: una sobre la publicació de la llista telefònica actualitzada a la Intranet, 2 de relatives a queixes rebudes per informació poc clara a un model de sol·licitud, i 1 queixa conjunta de treballadors de Benestar Social relativa a mostrar la seva disconformitat amb la situació actual i especificar les conseqüències negatives per als ciutadans, per als mateixos professionals i per a l'Àrea Social. Pel que fa als **suggeriments interns**, aquest mes n'ha augmentat el nombre, atès que els **12** que s'han enregistrat 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. Les **queixes internes suposen un 1%** de les DMS d'aquest mes i, els **suggeriments interns, el 2%**.

No conformitats internes. Pel que fa a les NCI de DMS (per excedir els 45 dies sense resoldre la DMS) aquest mes són 39; suposen **un 6% de les DMS enregistrades**.

S'han enregistrat **9 NCI de cartes de serveis (1%)**, per incomplir els compromisos establerts.

També s'han enregistrat 3 NCI-Sistema relatives a control intern d'incompliments de la Carta de serveis d'atenció a víctimes de violència domèstica i de gènere, tot i que s'han obert les corresponents NCI-Carta de serveis.

En aquest mes s'han rebut també 2 demandes que no eren competència municipal i que han estat derivades al Consell de Mallorca.

## 1.3 TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA

Canal telemàtic. Aquest mes han entrat via web 287 demandes, el **43% del total**, que fan que aquest mes no sigui el canal més utilitzat, com és habitual.

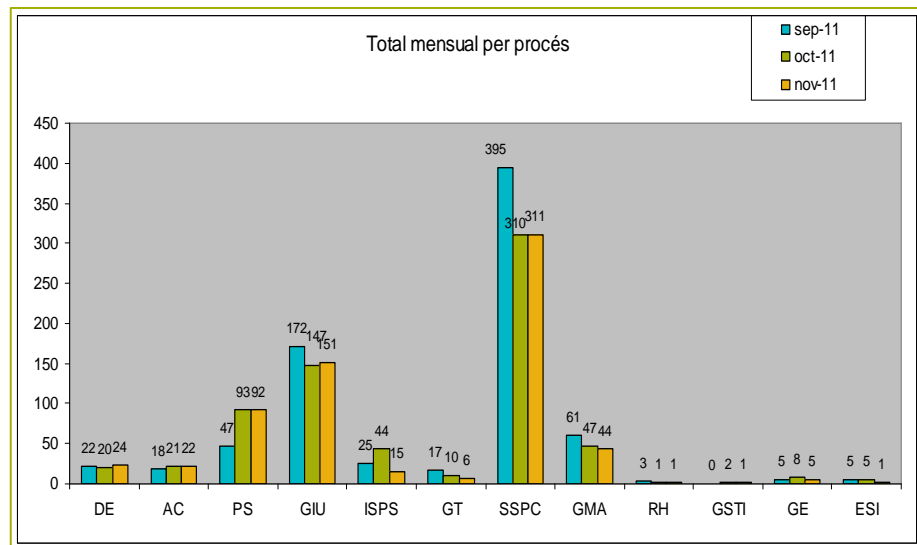
Canal telefònic. Amb 298 entrades per aquesta via i un percentatge d'utilització del **44%** és el canal més utilitzat aquest mes.

Canal presencial. S'han registrat 63 DMS que han arribat per aquesta via, que representen el **9% del total**.

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

Altres canals. La resta de DMS ha entrat pel Registre General (25), el **4% 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, amb excepció del mes d'agost, en què 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 311 (el **46% del total**). El segueix GIU, com és habitual, i que té assignades 151 DMS (el **22% del total**). A continuació, PS, amb 92 (**14% del total**), i GMA, amb 44 (**7%**).

**Processos amb menys assignació de DMS:** Aquest mes destaquen DE amb 24 (**4%**), AC amb 22 (**3%**) i ISPS amb 15 (**2%**).

Finalment, GT, amb 6 demandes, i GE, amb 5 (**1%**). Pel que fa a processos amb només 1 DMS assignada trobam RH, GSTI i ESI, que no arriben ni a l'1% del total.

**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).

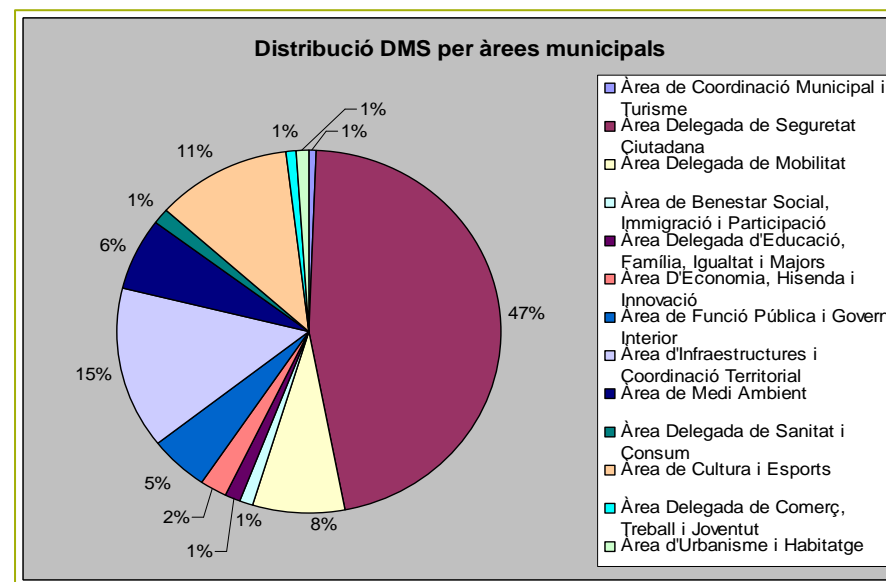
## 1.5. TOTAL MENSUAL PER ÀREA MUNICIPAL

### 1.5 TOTAL MENSUAL PER ÀREA MUNICIPAL

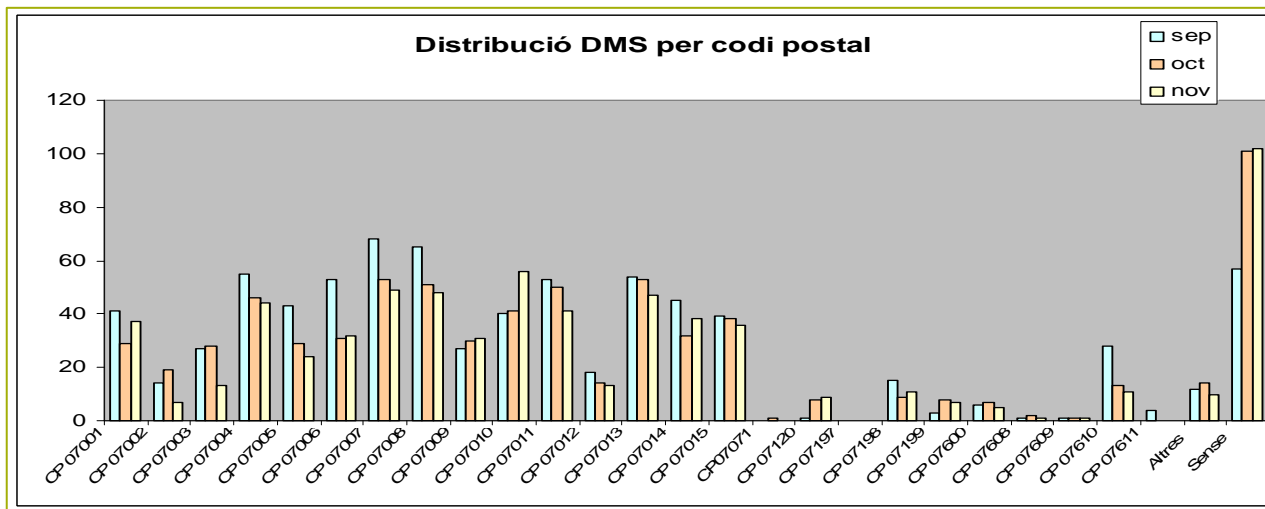
A partir de dia 15 de juny es varen introduir les àrees municipals responsables segons el contingut de les demandes ciutadanes.

De l'anàlisi dels resultats d'aquest mes podem concloure que la gran majoria, el **47%**, són de l'**Àrea de Seguretat Ciutadana**. A continuació, l'Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial, amb 98 (15%); l'Àrea de Cultura i Esports, amb 77 (11%); l'Àrea Delegada de Mobilitat, amb 53 (8%); l'Àrea de Medi Ambient, amb 43 (6%); l'Àrea de Funció Pública i Govern Interior, amb un 33 (5%). Pel que fa a les altres àrees municipals suposen percentatges bastant inferiors que no superen el 2% sobre el total.

Destaquen l'Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació, amb 15; les àrees de Benestar Social, Immigració i Participació; l'Àrea Delegada d'Educació, Família, Igualtat i Majors i l'Àrea Delegada de Sanitat i Consum, amb 8 cadascuna; l'Àrea d'Urbanisme i Habitatge, amb 7; l'Àrea Delegada de Comerç, Treball i Joventut, amb 6, i l'Àrea de Coordinació Municipal i Turisme, amb 4.



### 1.6. TOTAL MENSUAL PER CODI POSTAL



## 1.6 TOTAL MENSUAL PER CODI POSTAL

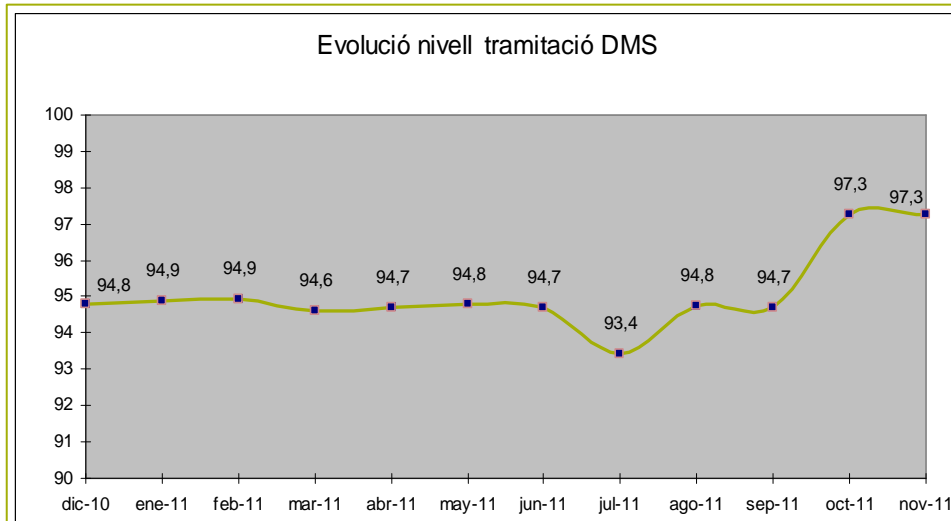
Pel que fa al domicili dels usuaris del DMS destaca el codi postal 07010 (Cas Capiscol), seguit del 07007 (la Soledat), el 07008 (Son Gotleu) i el 07013 (Son Rapinya). Molt a prop, el 07004 (Eusebi Estada), el 07011 (Son Roca), el 07015 (la Bonanova) i el 07001 (plaça de Santa Eulàlia).

Pel que fa a les demandes amb codis postal que no són de Palma, suposen l'1% del total. Finalment, hi ha un 15% de les demandes enregistrades en les quals no consta el codi postal.

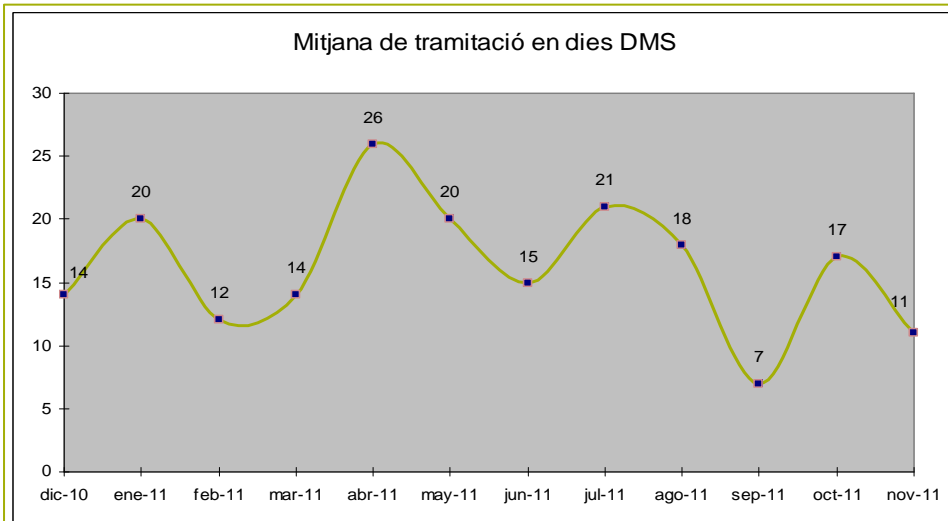
## 2. GESTOR DE DMS

## 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 97,3%**; es manté en el mateix nivell que el mes passat i és bastant superior a l'habitual, que oscil·lava 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 el mes d'octubre per part del Departament de Qualitat, la qual cosa es va explicar a l'informe anterior. 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

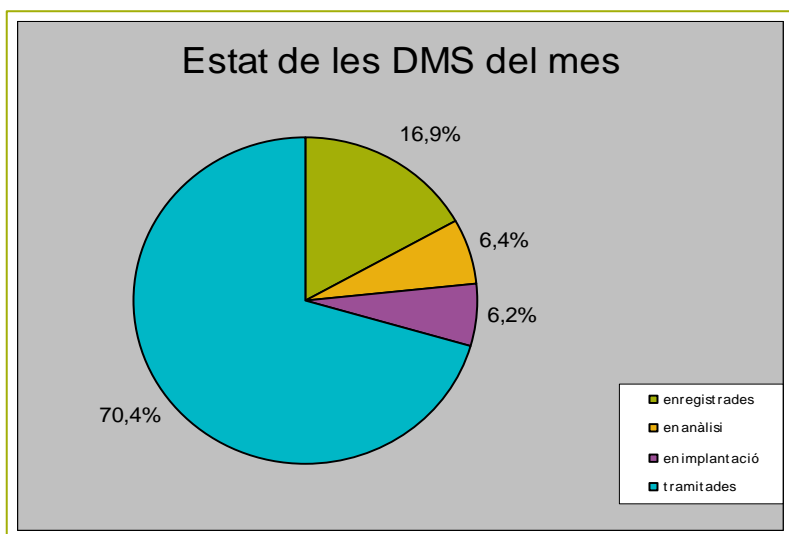
La **mitjana de tramitació és d'11 dies**. Es tracta d'una de les mitjanes més baixes a què s'ha arribat. Actualment ens trobam en una mitjana anual de 16 dies.

Pel que fa a queixes, la mitjana és de 8 dies, igual que els dos mesos passats; en canvi, per als suggeriments és de 10 dies, 9 menys que la mitjana del mes passat; pel que fa a demandes, és de 19 dies, igual a la mitjana del mes passat. Respecte de les queixes internes, s'han tramitat en una mitjana de 6 dies, més de la meitat que el mes anterior, en què la mitjana va ser de 13 dies. Pel que fa a suggeriments interns, no se n'ha tramitat cap aquest mes. Aquestes mitjanes de resolució han millorat considerablement respecte del mes anterior i són més semblants a les del mes de setembre, en el qual les mitjanes de tramitació en dies varen ser molt baixes. Sobretot hem de destacar la millora en el temps de tramitació dels suggeriments, que no té sentit que tinguin una tramitació massa llarga, ja que després de rebre'ls es poden deixar com a tramitats, amb l'agraïment de l'aportació feta per part de l'usuari del servei, i estudiar-lo posteriorment. 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 9,23 dies; per tant, complim àmpliament 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 673 DMS enregistrades durant el present mes, 474 es troben ja tramitades, la qual cosa suposa un 70% de resolució. En canvi, 114 es troben encara en estat d'enregistrada; 43, en estat d'anàlisi, i 42, 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 17%, 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.



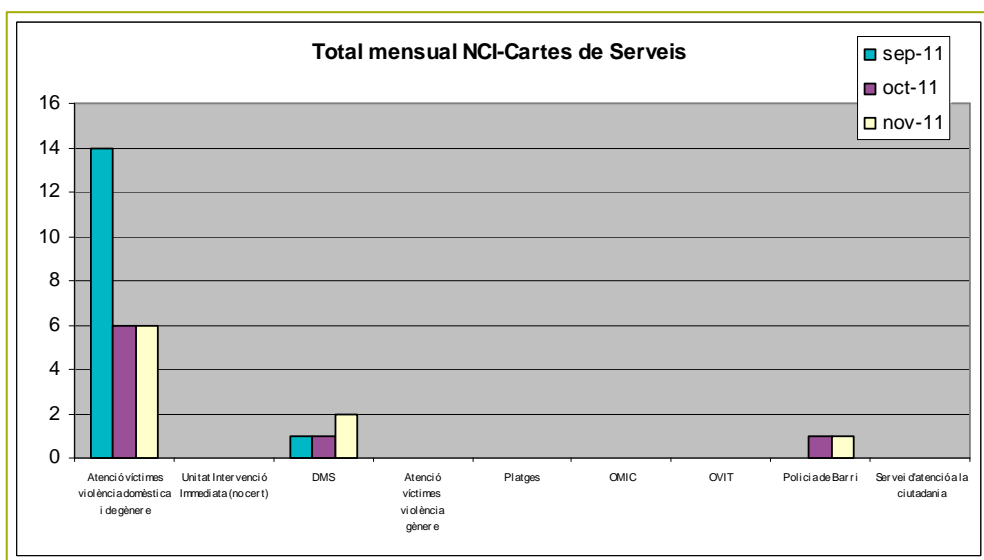
### 3. ESTAT MENSUAL DE LES NO-CONFORMITATS INTERNES

#### 3.1 NCI-DMS

S'han obert **39 NCI-DMS** (un 5% de les DMS enregistrades fa 45 dies). Aquest percentatge es troba en un nivell bastant acceptable, un poc inferior al del mes de juny, en què va ser també d'un 6%, i amb excepció del mes de setembre, en què va ser de només un 4%. La distribució d'aquestes NCI-DMS per procés s'explica al punt 5.3 del present informe.

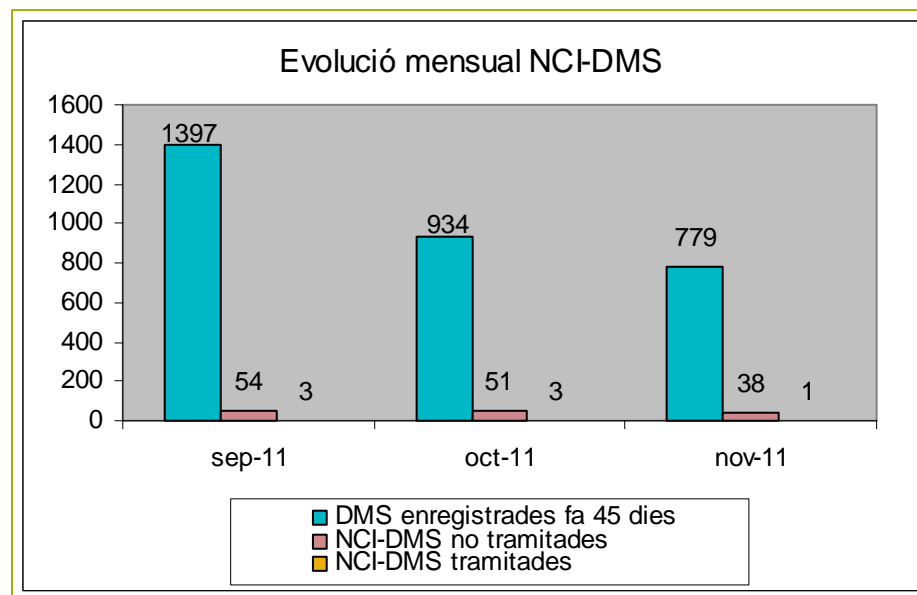
S'ha de destacar que a 1-12-2011 només s'ha tramitat 1 NCI-DMS de les 39 generades en el mes de novembre; les 38 restants es troben totes en estat d'enregistrada.

#### 3.2 NCI-CARTES SERVEI



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

**3.4 NCI-SISTEMA.** S'han enregistrat 3 NCI-Sistema relatives al control intern per part de la Policia Local de certs incompliments de la Carta d'assistència a víctimes de violència domèstica i de gènere, dels quals s'han obert les corresponents NCI-Cartes de servei.



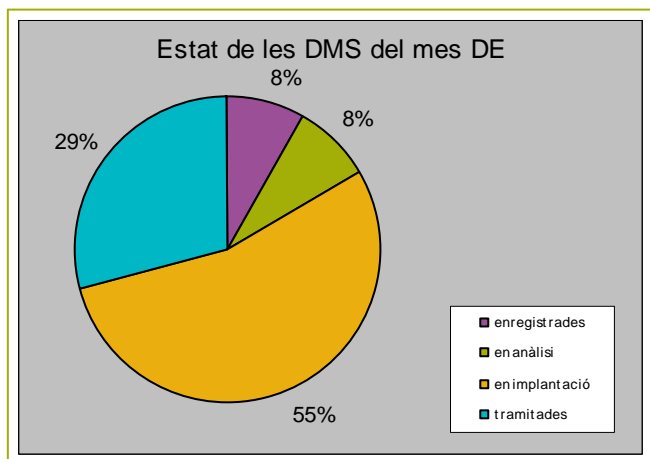
S'han enregistrat aquest mes **9 NCI-Cartes de servei** (per incompliment dels compromisos adquirits). D'aquestes, 6 són de la Carta de serveis d'assistència a víctimes de violència domèstica i de gènere, 1 de la Carta de compromisos de la Policia de Barri i 2 de la Carta de compromisos de DMS.

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

#### 4. AVALUACIÓ PER PROCÉS

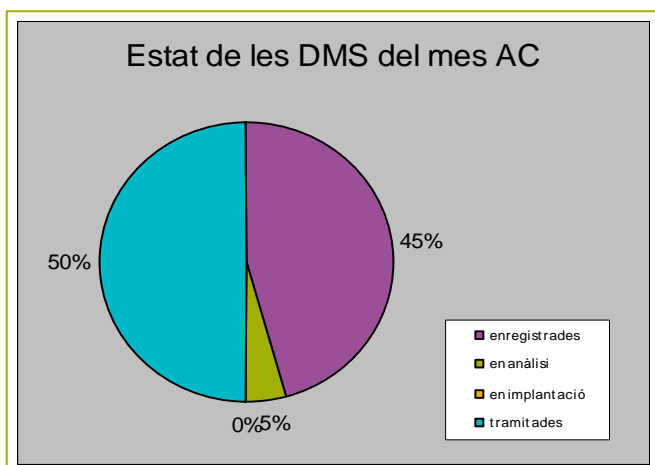
##### 4.1. DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA)

###### 4.1.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRATES EN EL MES

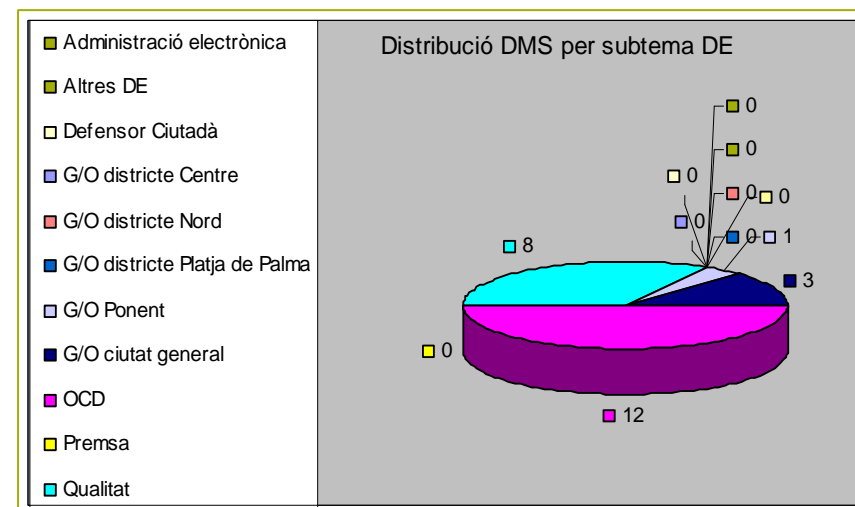


##### 4.2 AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ)

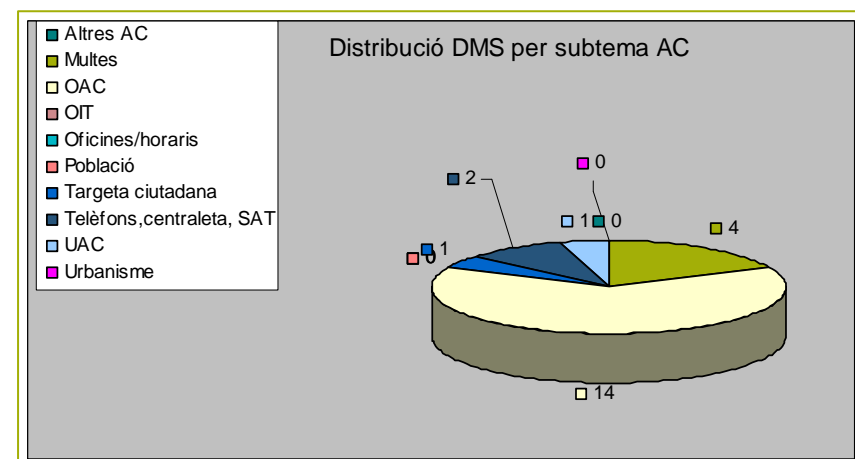
###### 4.2.1 ESTAT DMS ENREGISTRATES EN EL MES



###### 4.1.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

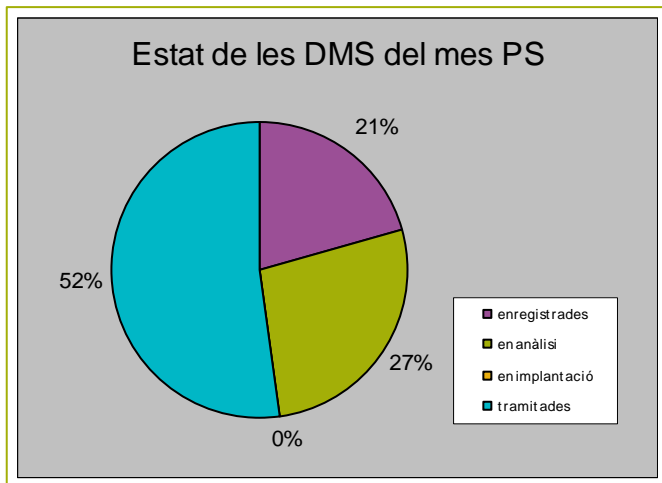


###### 4.2.2 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

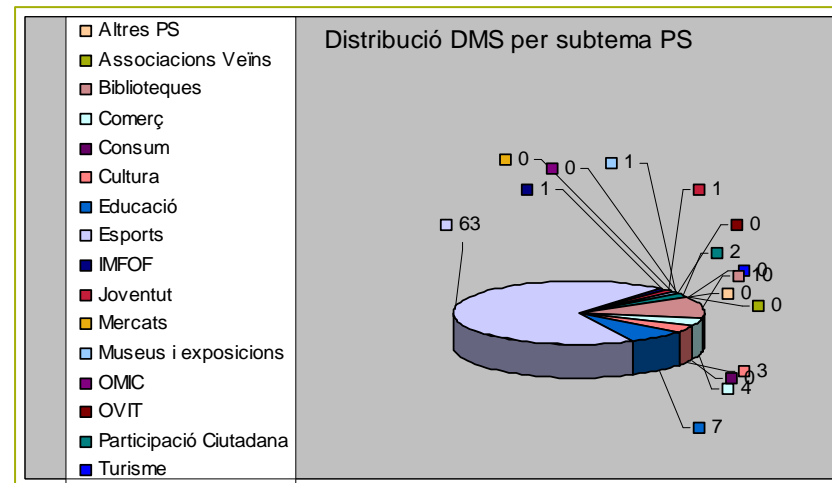


### 4.3 PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA)

#### 4.3.1 ESTAT DE DMS ENREGISTRATES EN EL MES

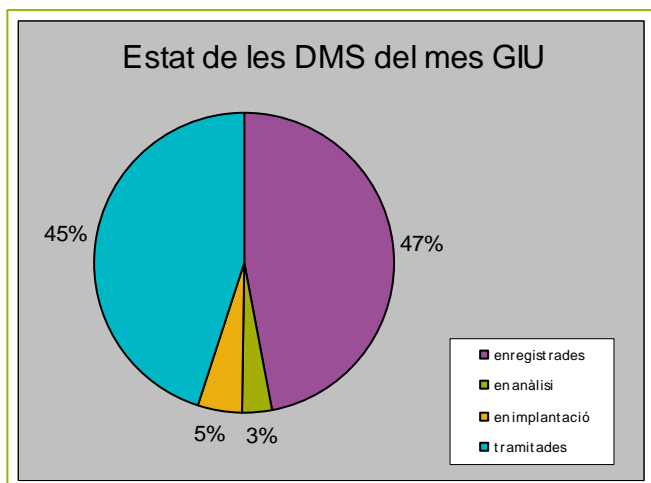


#### 4.3.2 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

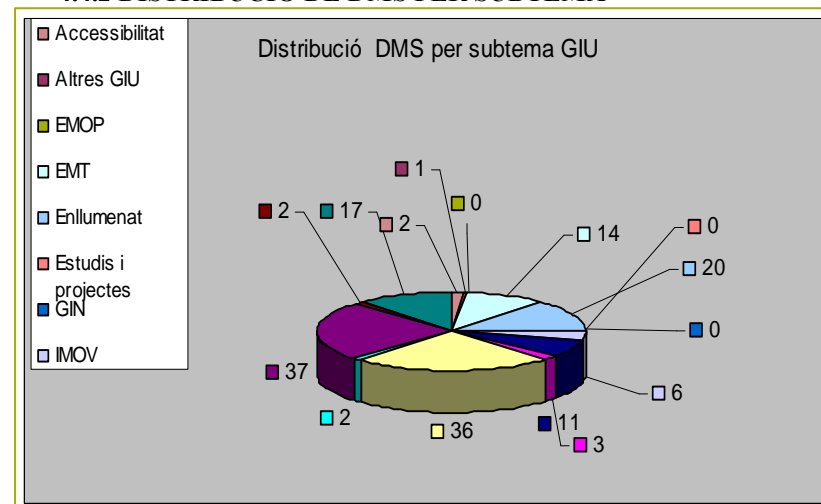


### 4.4 GIU (GESTIÓ D'INFRAESTRUCTURES URBANES)

#### 4.4.1 ESTAT DE DMS ENREGISTRATES EN EL MES

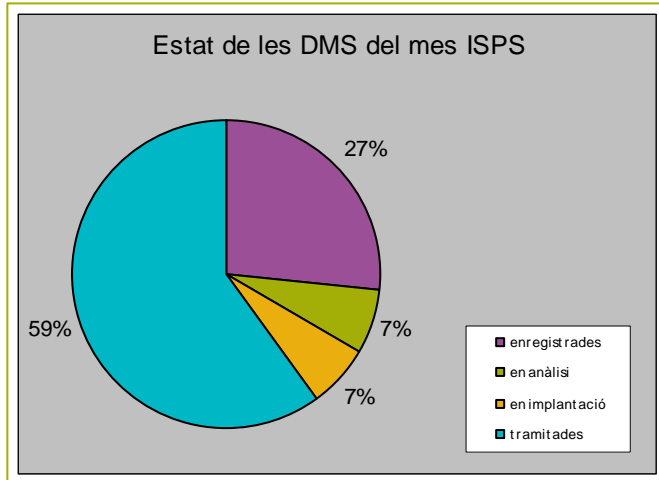


#### 4.4.2 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

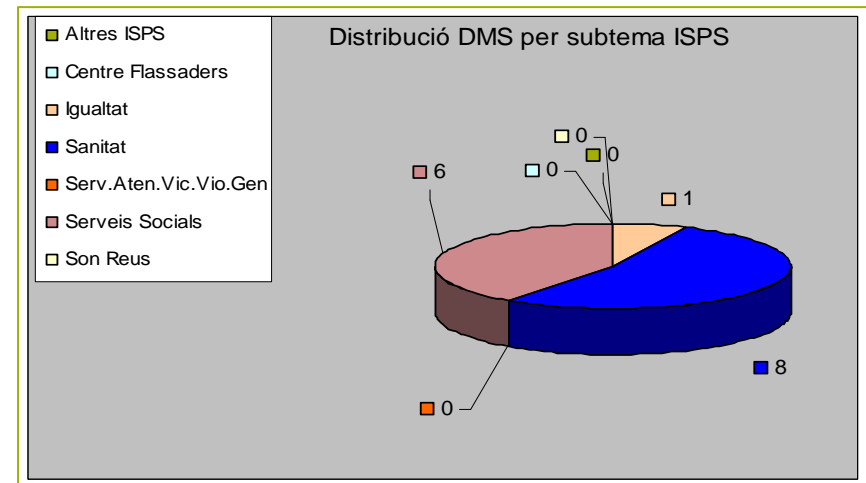


#### 4.5. ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT)

##### 4.5.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRATES EN EL MES

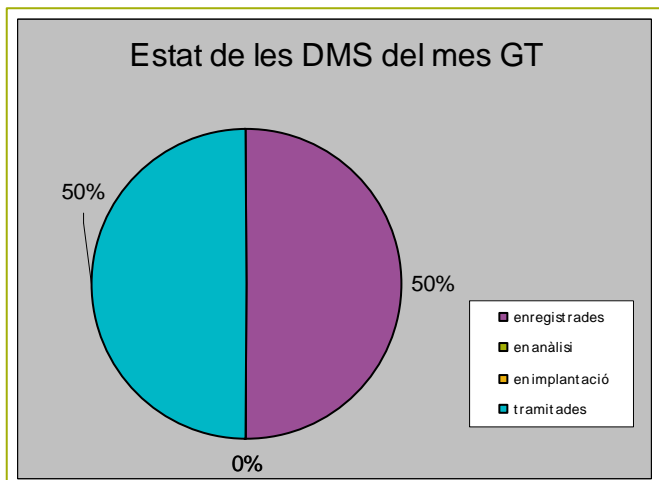


##### 4.5.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

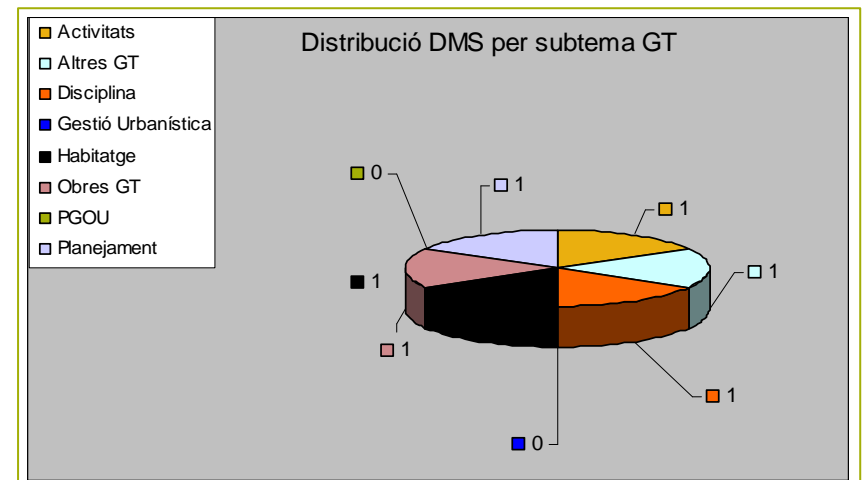


#### 4.6. GT (GESTIÓ TERRITORIAL)

##### 4.6.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRATES EN EL MES

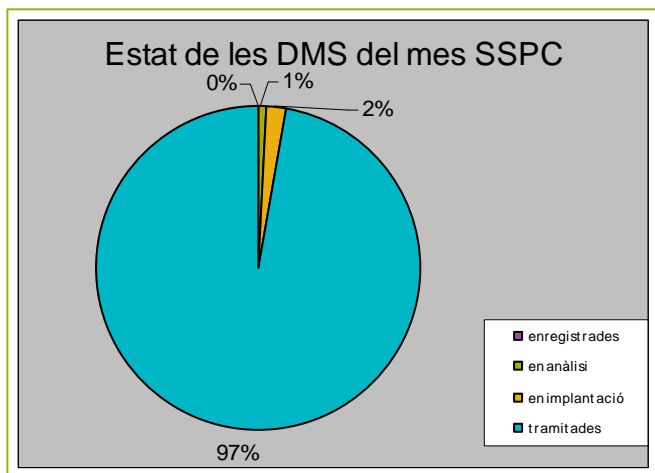


##### 4.6.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

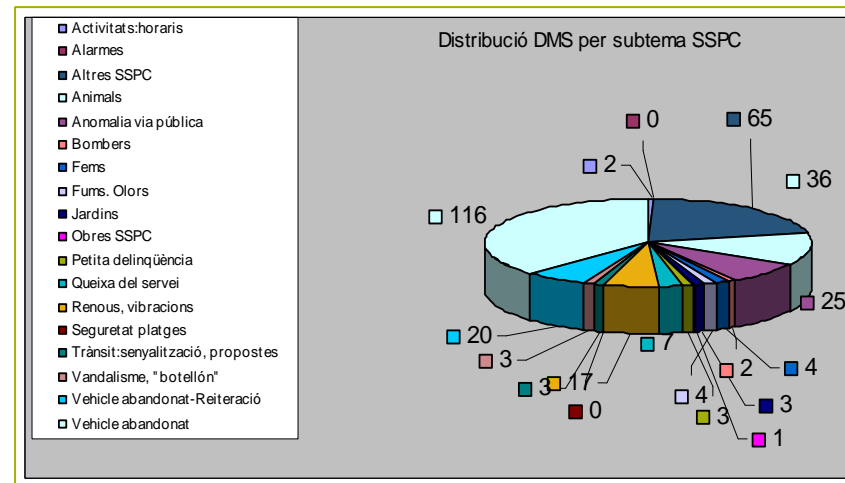


#### 4.7. SSPC (SERVEIS DE SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA)

##### 4.7.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRATES EN EL MES

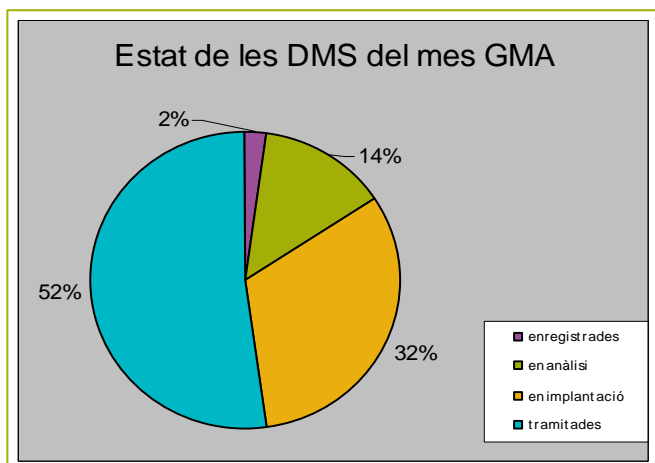


##### 4.7.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

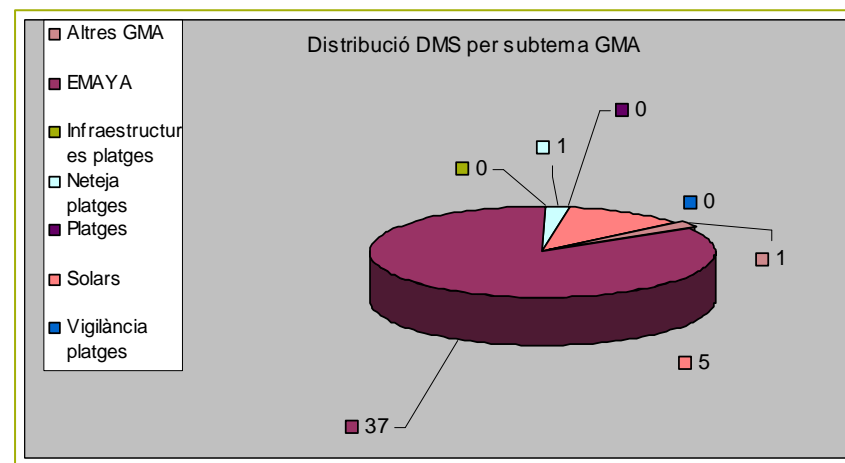


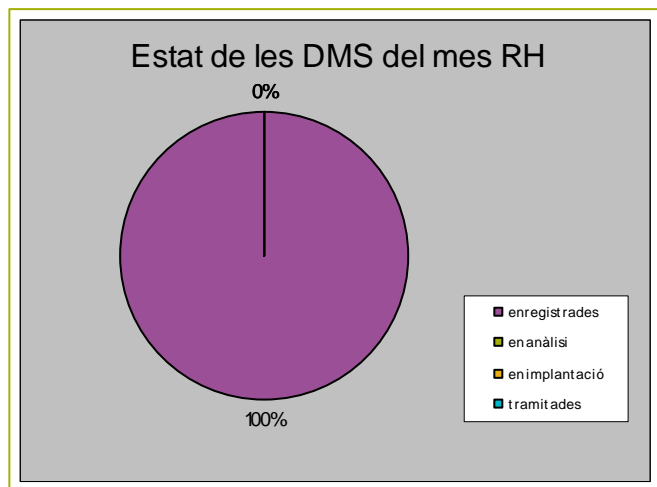
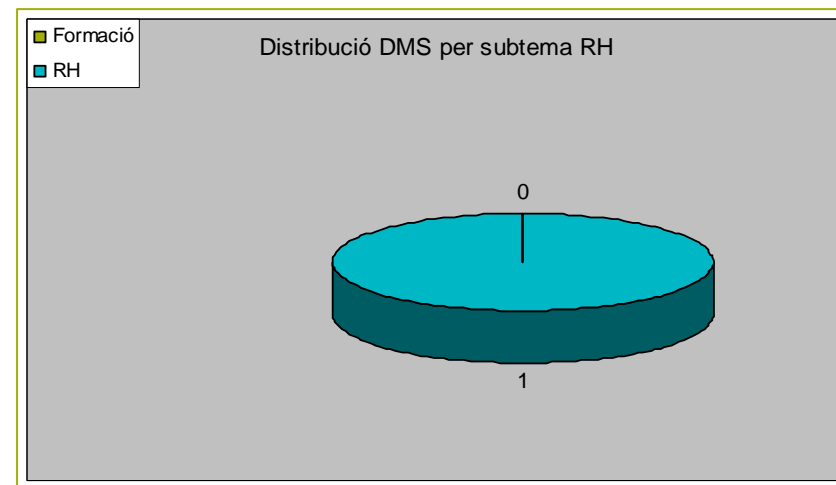
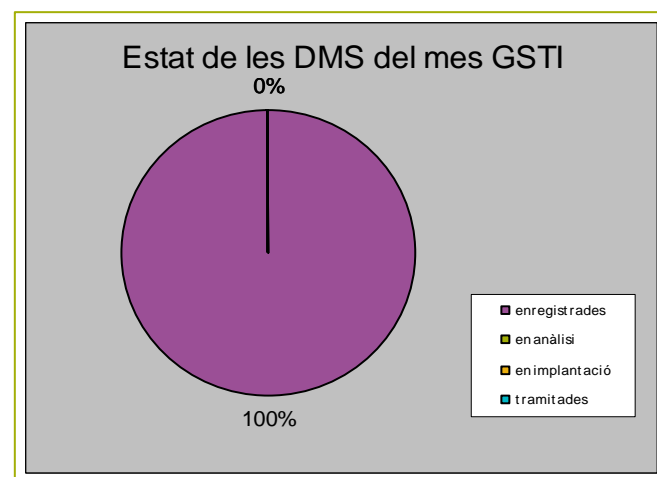
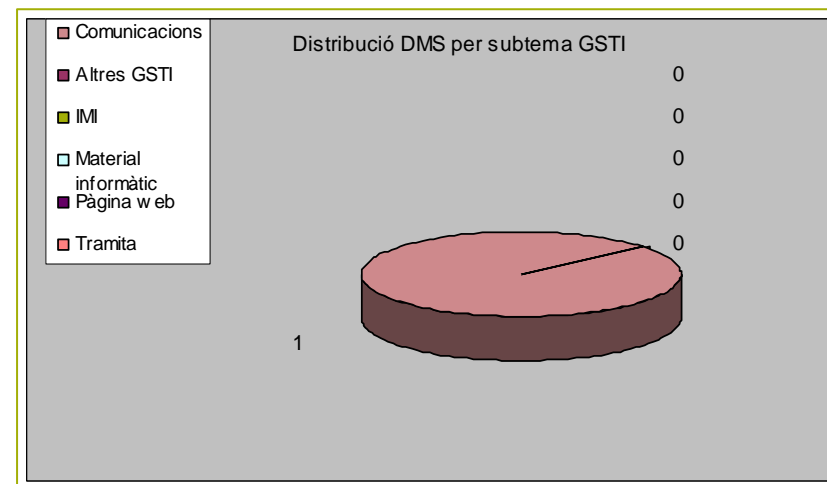
#### 4.8. GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT)

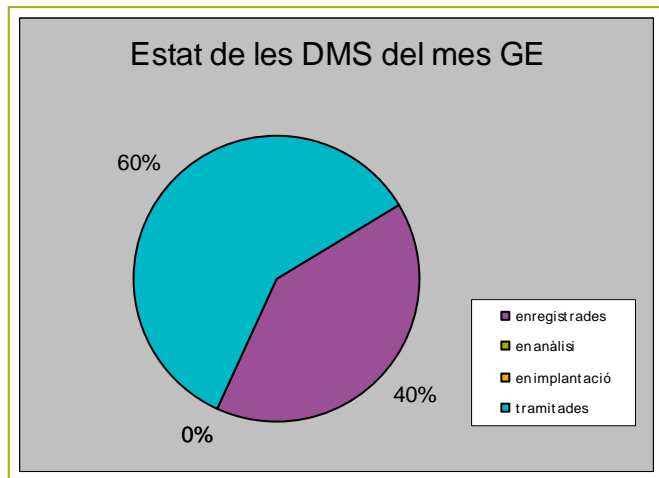
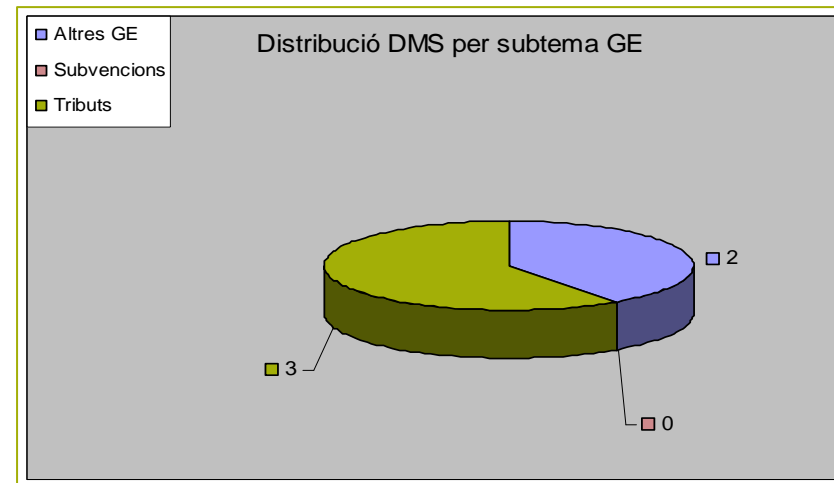
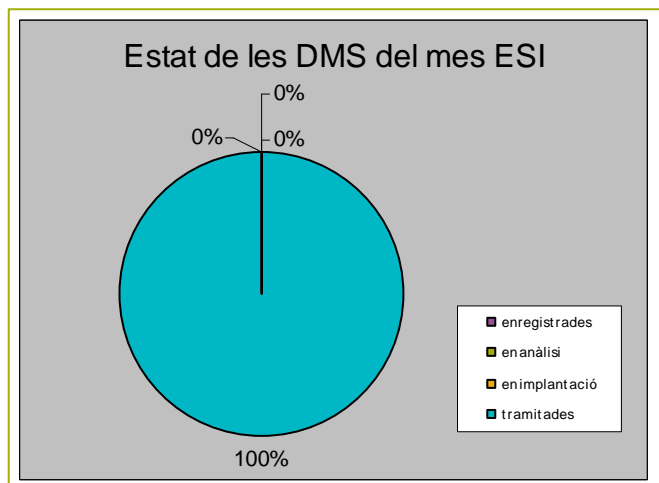
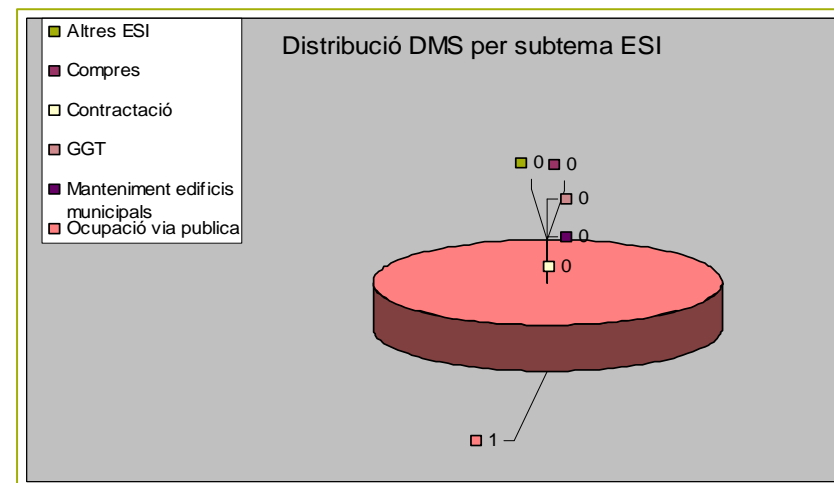
##### 4.8.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRATES EN EL MES



##### 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 ENREGISTRATES EN EL MES****4.11.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA****4.12. ESI (EQUIPAMENTS I SERVEIS INTERNS)****4.12.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRATES EN EL MES****4.12.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA**

## 5. AVALUACIÓ PER PROCÉS

### 5.1 ESTAT DE DMS ENREGISTRADES

Pel que fa a resolució de DMS, el procés ESI té un 100% de resolució (això no obstant, s'ha de destacar que només n'ha tingut una d'assignada). Seguidament, i com és habitual, el procés de SSPC compta amb un 97% de resolució, seguit del GE, amb un 60%.

Pel que fa a processos amb percentatges de resolució més pròxims al 50%, hi observam ISPS, amb un 59%; GMA i PS amb un 52%, i AC i GT amb un 50%.

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

- GIU amb un 45%
- DE amb un 29%
- RH amb un 0%
- GSTI amb un 0%

En conclusió, es pot destacar que, igual que el mes anterior, 8 dels 12 processos estan per damunt del 50% pel que fa a tramitació de les DMS enregistrades, i que només 4 processos estan per davall d'aquest 50%. Pel que fa a aquests darrers, destaquen els processos RH i GSTI, amb un 0% de resolució de DMS (en tenien 1 d'assignada cadascun). 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). Hi destaquen 12 DMS del nou subtema Oficina de Control de la Despesa, seguit de Qualitat, amb 8.
- AC (Atenció al Ciutadà). Hi destaca el subtema OAC, amb 14 DMS.
- PS (Promoció Socioeconòmica). Destaca el subtema Esports amb 63 DMS. D'aquestes, 8 són queixes relatives a una monitora de patinatge de la pista de Can Baro i 16 relatives a l'aigua massa freda de les dutxes (12 són de Son Hugo i 4 de Son Roca). Destaca també Biblioteques amb 10 queixes, 3 de relatives als ordinadors de S'Escoxador. Seguidament trobam el subtema Educació amb 7 DMS, 4 relatives al formulari d'ajudes per a llibres.
- GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes). Hi destaca sobretot el subtema Parcs i Jardins amb 37, 4 relatives al mal estat del Parc del carrer de Joan Gris. A continuació hi trobam el subtema Mobilitat, amb 36 DMS, i Vialitat amb 17,5, relatives a clots al camí de Son Fangos. Finalment, el subtema EMT, amb 14 DMS, 4 relatives a la línia 12, Son Sardina.
- ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut). Hi destaca el subtema Sanitat, amb 8 DMS, seguit de Serveis Socials amb 6 DMS.
- GT (Gestió Territorial). No hi destaca cap subtema; Disciplina, Activitats, Planejament, Obres, Habitatge i Altres compten amb 1 DMS cadascun.
- SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana). El subtema amb més DMS, com és habitual, és Vehicles Abandonats, amb 116 DMS, seguit del subtema Altres, amb 65, i Animals, amb 36 queixes.
- GMA (Gestió del Medi Ambient). La gran majoria són del subtema EMAYA (37).
- 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 Comunicacions.
- GE (Gestió Econòmica). 3 DMS del subtema Tributs i 2 DMS del subtema Altres.
- ESI (Equipaments i Serveis Interns). Hi ha una única DMS del subtema Ocupació de la via pública, amb 3.



### 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 34 (continua baixant respecte dels dos mesos anteriors) i que suposen el 87% del total de DMS que aquest mes han passat a NCI-DMS. 24 són de subtemes propis d'Infraestructures i n'hi ha només 10 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 passat.

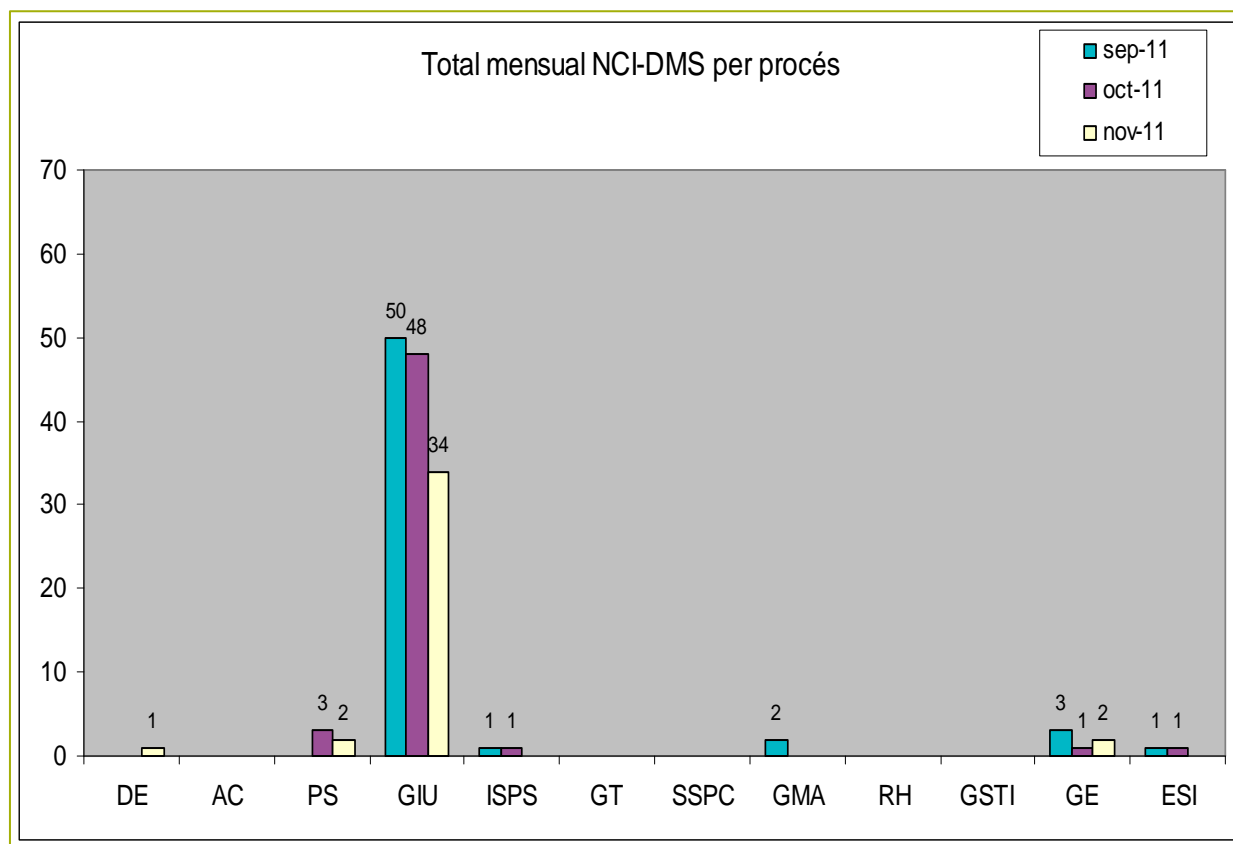
El segueixen **GE** i **PS**, amb 2 cadascun (totes enregistrades) i **DE** amb 1 ja tramitada.

Aquest mes destaca que només 4 processos han tingut DMS que han passat a no-conformitat. Els processos que no han generat NCI-DMS són els següents: **AC**, **ISPS**, **GT**, **SSPC**, **GMA**, **RH**, **GSTI** i **ESI**.

**En percentatges, podem resumir que un 87% de NCI-DMS d'aquest mes, com és habitual, són de GIU (subtemes d'Infraestructures); un 5% de PS, un altre 5% de GE i un 3% de DE.**

## 6. MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ

Aquest mes s'han contestat 89 enquestes de satisfacció del DMS. S'ha de tenir en compte que s'han tramitat 115 DMS a les quals constava una adreça electrònica i exceptuant les de SSPC, així com les felicitacions i observacions que només tenen una comunicació agraïnt l'aportació de l'usuari i les DMS de caràcter intern. Això suposa un **percentatge de resposta**

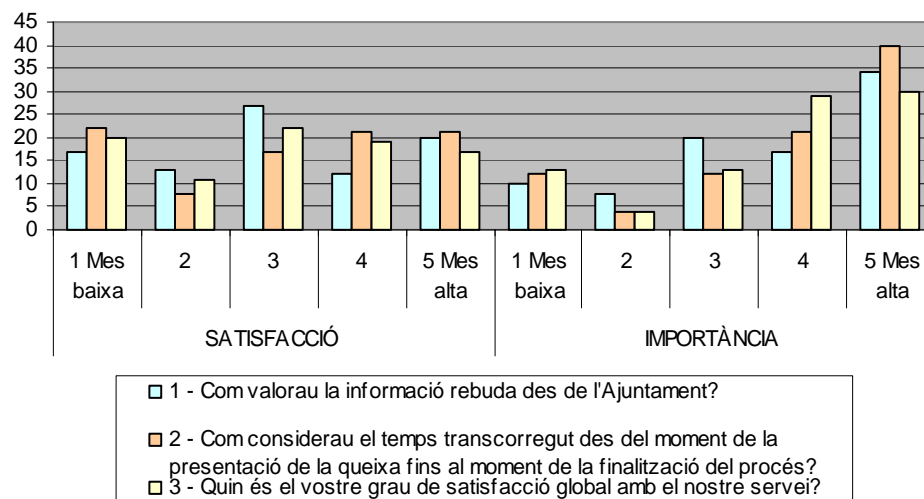


a les enquestes d'un un 77%. Es tracta d'un percentatge molt més elevat del que és habitual i que ja va augmentar el mes passat. Esperant millorar aquest percentatge es va implantar el mes de juny una millora consistent que quan no es contesta l'enquesta de satisfacció en un primer moment, es torna a trametre una setmana després.

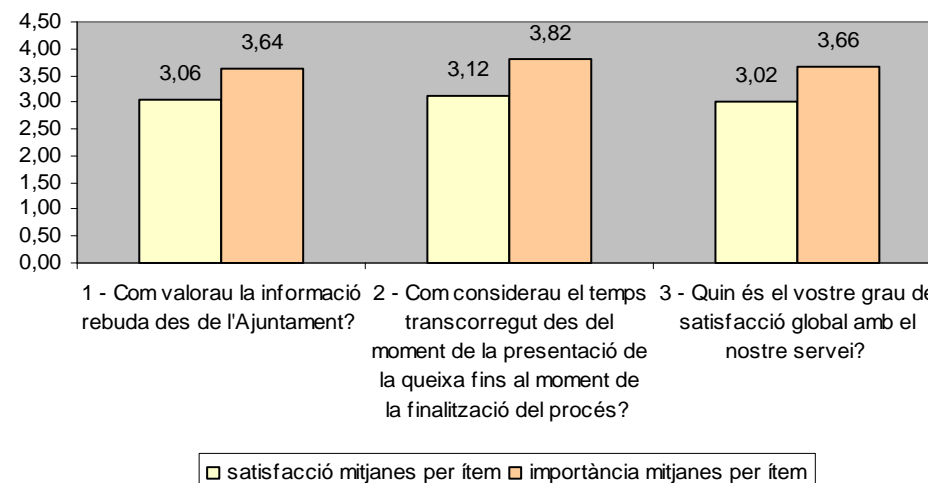
Pel que fa a la valoració (d'1 a 5) a les enquestes de satisfacció d'aquest mes ens trobam els següents resultats:

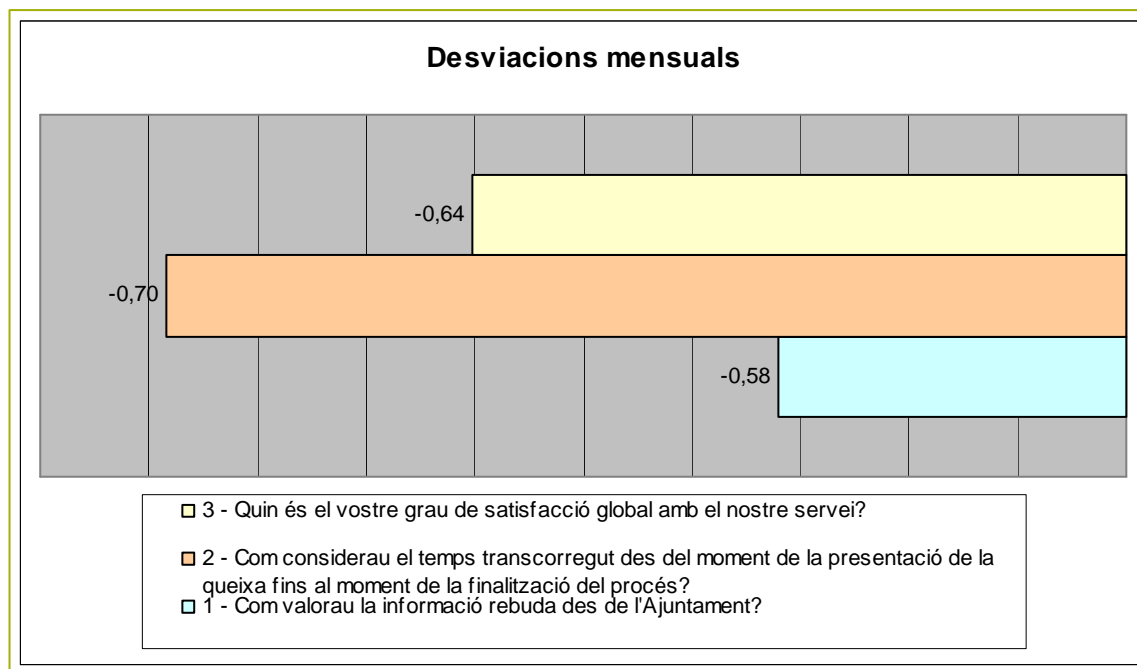
	Satisfacció					Importància				
	1 Més baixa	2	3	4	5 Més alta	1 Més baixa	2	3	4	5 Més alta
1 - Com valoreu la informació rebuda des de l'Ajuntament?	17	13	27	12	20	10	8	20	17	34
2 - Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació de la queixa fins al moment de la finalització del procés?	22	8	17	21	21	12	4	12	21	40
3 - Quin és el vostre grau de satisfacció global amb el nostre servei?	20	11	22	19	17	13	4	13	29	30

Valoració mensual



Satisfacció-importància per ítem mensual





De les valoracions que analitzam veim que aquest mes **l'ítem relatiu al temps transcorregut** torna a ser el **millor valorat**, amb un 3,12 de mitjana amb una **desviació de 0,70**, atès que la importància que se li ha donat és major, un 3,82.

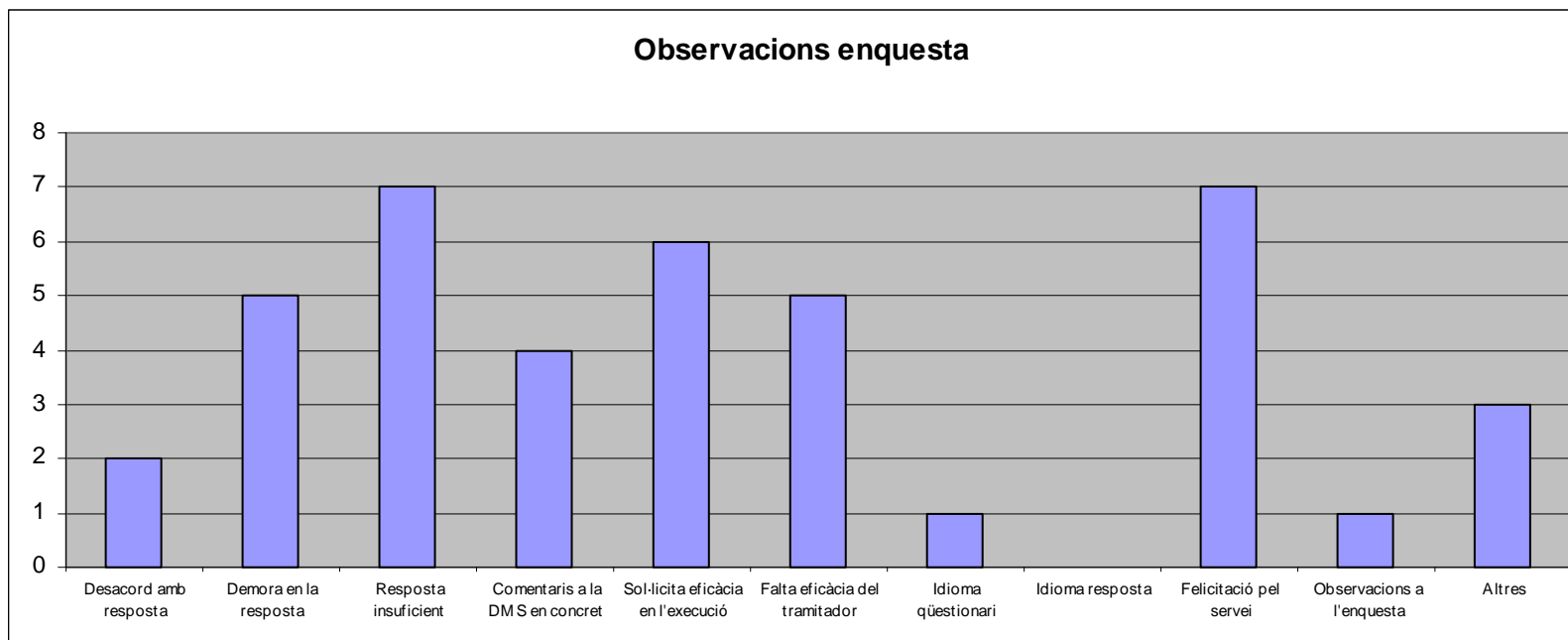
En canvi, aquest mes el **pitjor valorat** torna a ser **l'ítem referit a la satisfacció global amb el servei** amb una valoració de la satisfacció d'un 3,02 i amb una importància valorada amb un 3,66, la qual cosa dóna una **desviació de 0,64**.

Pel que fa a la valoració de **la informació rebuda** s'ha valorat amb un 3,06 de satisfacció i un 3,64 d'importància, amb una **desviació de 0,58**.

Respecte del compromís relatiu a satisfacció dels usuaris de la carta de compromisos del Sistema de Gestió de les DMS, es considera correcte aquest aspecte quan la satisfacció pel que fa a informació rebuda sigui superior a 3, cosa que aquest mes es compleix, atès que és de 3,06 sobre 5.

En general les valoracions de tots els ítems han estat millors aquest mes; cap ha tingut una valoració inferior al 3.

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 41 observacions a les enquestes. La majoria d'aquestes observacions fan referència a que la resposta és insuficient (18%). A continuació destaquen les felicitacions pel servei (17%).

Destaca un 15% d'observacions referides a sol·licitar eficàcia en l'execució, un 12% sobre falta d'eficàcia del tramitador i un altre 12% sobre demora en la resposta.

Finalment, en la menor quantitat han arribat observacions que són comentaris a la DMS en concret (10%), de desacord amb la resposta (5%), sobre l'idioma del qüestionari (2%) i sobre la mateixa enquesta (2%).

També hi ha hagut un 7% 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 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**

<b>PROCÉS</b>	<b>SUBTEMA</b>	<b>ÀREA</b>
<b>DE (Direcció Estratègica)</b>		
	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
<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
	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
<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
	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
<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 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
<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 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
<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
	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 d'edificis municipals	Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial
	Ocupació de la via pública	Àrea de Funció Pública i Govern Interior