
INFORME DE RECEPCIÓ I GESTIÓ

DEMANDES MUNICIPALS DE SERVEIS

ABRIL 2013

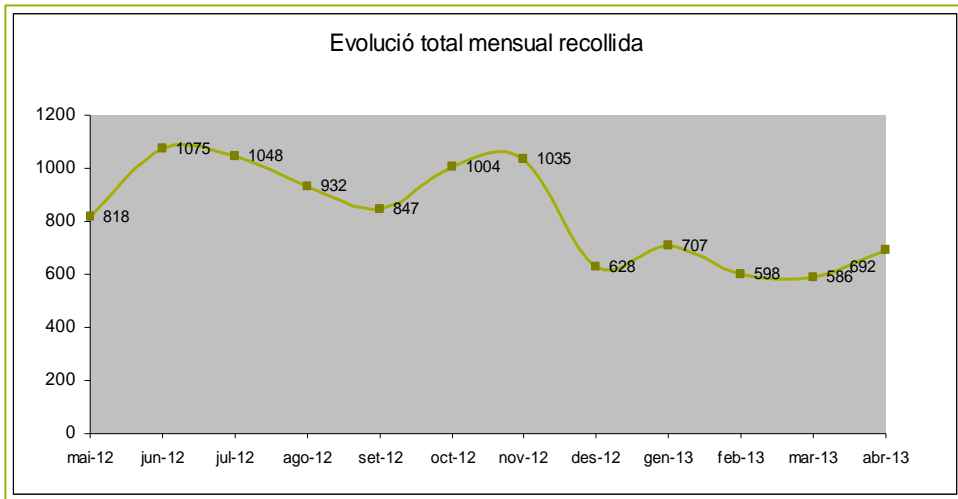
ÍNDEX

1. RECOLLIDA MENSUAL DMS	4
1.1. EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA	4
1.2. TOTAL MENSUAL PER TIPUS.....	4
1.3. TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA.....	4
1.4. TOTAL PER PROCÉS.....	6
1.5. TOTAL MENSUAL PER ÀREA MUNICIPAL.....	6
1.6. TOTAL MENSUAL PER CODI POSTAL.....	7
2. GESTOR DMS	7
2.1 EVOLUCIÓ GENERAL DE L'ESTAT DEL GESTOR	7
2.1.1 NIVELL DE TRAMITACIÓ DMS	8
2.1.2 MITJANA TRAMITACIÓ EN DIES DMS	8
2.2 ESTAT GENERAL DE LES DMS ENREGISTRADES EN EL MES	8
3. AVALUACIÓ PER PROCÉS	10
3.1 RESOLUCIÓ MENSUAL PER PROCÉS.....	10
3.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER PROCÉS I SUBTEMA.....	10
3.2.1 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA DE	10
3.2.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA AC	10
3.2.3 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA PS	10
3.2.4 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA GIU	10
3.2.5 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA ISPS.....	10
3.2.6 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA GT	10
3.2.7 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA SSPC.....	10
3.2.8 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA GMA	10
3.2.9 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA RH	10
3.2.10 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA GSTL.....	10
3.2.11 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA GE	10
3.2.12 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA ESI	10

4.	ESTAT MENSUAL DE LES NO-CONFORMITATS INTERNES	
4.1	NCI-DMS	9
4.1.1	EVOLUCIÓ MENSUAL DE LES NCI-DMS PER PROCÉS	
4.1.2	TOTAL MENSUAL NCI-DMS PER PROCÉS	
4.1.3	TOTAL NCI-DMS AL GLOBAL DEL GESTOR	
4.1.4	RESOLUCIÓ DE NCI-DMS AL GLOBAL DEL GESTOR	
4.2	NCI-CARTES SERVEI	9
4.3	NCI-SISTEMA	9
4.4	NC AUDITORIA	9
5.	MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ	19
	ANNEX.....	22

1. RECOLLIDA MENSUAL DE DMS

1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA



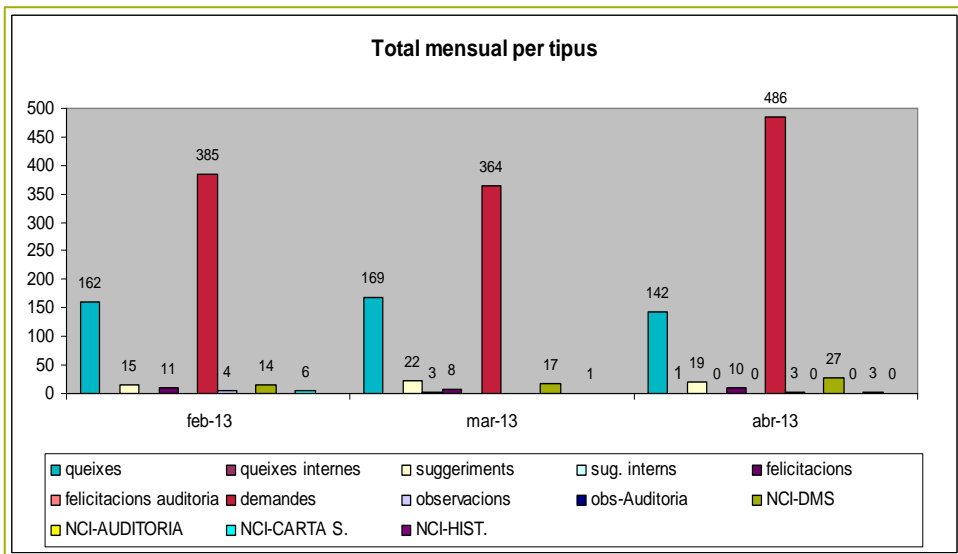
1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA:

La **recollida** total de DMS en aquest mes ha estat de **692**. Es tracta d'una xifra superior en un centenar a la dels dos mesos anteriors i més pròxima a la dels mesos d'hivern (628 el mes de desembre passat, 707 el mes de gener, 598 el mes de febrer i 586 el mes de març). No obstant, és bastant inferior a la mitjana dels darrers dotze mesos, que és de 832 DMS.

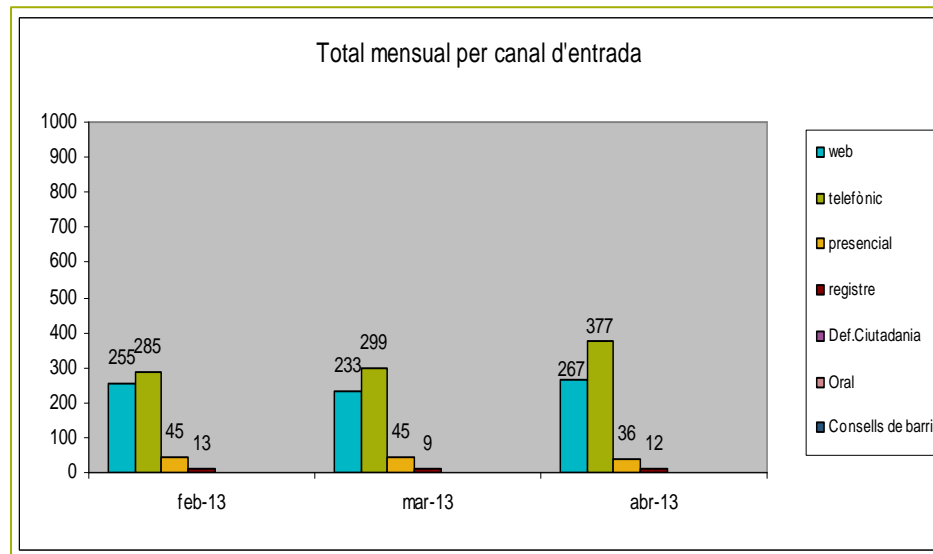
Habitualment, és en els mesos d'hivern quan arriben menys DMS donat que un gran nombre d'elles es refereixen a molèsties per renous al carrer, comunicacions d'incidències a jardins o zones verdes, etc. Aquest tipus de queixa són més habituals en èpoques de bon temps i fan que augmenti el seu nombre.

A més, les xifres destacables entorn de 1000 es deuen a queixes repetides massivament i que s'han anat explicant als respectius informes mensuals.

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 142, i representen el **21% del total**. És un dels tipus de DMS més habituals juntament amb les demandes.

Suggeriments. El nombre de suggeriments (19) representa el **3% del total**.

Felicitaions. Aquest mes s'han enregistrat **10 felicitacions**, tres menys que el mes passat. Aquestes felicitacions han estat: **2 pel procés PS (subtema Esports)**, **1 pel procés SSPC (subtema altres)**, **3 pel procés GIU (1 subtema Mobilitat i 2 subtema Parcs i Jardins)**, **1 pel procés AC (subtema Multes)** **2 pel procés ISPS (subtema Serveis Socials)** i **1 pel procés GSTI (subtema SISTRA)**. Les felicitacions suposen aquest mes un 1% del total, igual que el mes passat.

Demandes: Aquest mes s'han enregistrat **486 demandes**, (420 són del procés SSPC). Aquest mes les demandes suposen **un percentatge de DMS del 71%**, quasi un 10% més que el mes anterior.

Observacions. Hi ha hagut 3 observacions aquest mes.

Queixes internes i suggeriments interns. Es tracta sempre de queixes i suggeriments presentats pels empleats municipals. Aquest mes no hi ha hagut suggeriments interns. Pel que fa a queixes internes, n'hi ha hagut 1 referida a dubtes sobre horari teòric després de la implantació del nou Pla Director de Benestar Social.

No conformitats internes. Pel que fa a les **NCI de DMS** (per excedir els 45 dies sense resoldre la DMS) aquest mes són 27 i suposen **un 4% de les DMS enregistrades**. S'han enregistrat també **3 NCI de cartes de serveis** per incomplir els compromisos establerts (de la carta del Servei d'Atenció a Víctimes de Violència Domèstica i de Gènere). Pel que fa a **No conformitats internes del sistema**, aquest mes se n'ha enregistrat una per part de la policia local.

Quant a **DMS internes resultants d'auditories**, aquest mes no se n'han enregistrat. Tampoc d'ha enregistrat cap oportunitat de millora (nous tipus de DMS implantat fa uns mesos).

També s'han derivat 4 demandes al Govern Balear, perquè no eren de competència municipal. Igualment, s'han rebut 3 demandes que feien referència a un tema de competència municipal i que havia arribat a un altre organisme.

1.3 TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA

Canal telemàtic. Aquest mes han entrat via web 267 demandes que representen el 39% del total. Aquest mes torna a ser el segon canal més utilitzat.

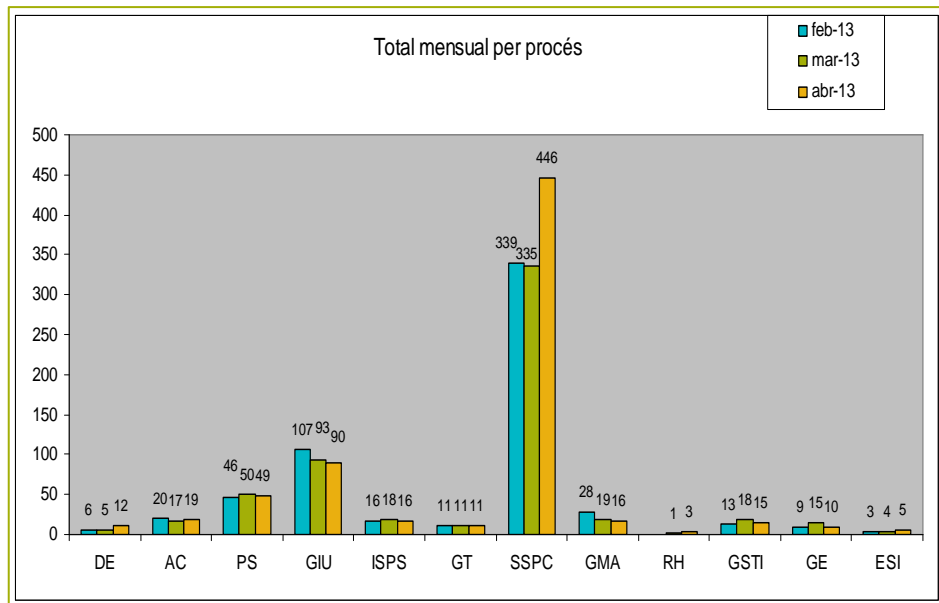
Canal telefònic. Amb 377 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del 54%, és el canal més utilitzat aquest mes.

Canal presencial. S'han registrat 36 DMS que han arribat per aquesta via, que representen el 5% del total.

Registre General. La resta de DMS ha entrat per aquesta via (12), el 2% del total.

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

1.4. TOTAL MENSUAL PER PROCÉS



Processos amb més assignació de DMS. Aquest mes el procés amb més DMS torna a ser **SSPC**, com és habitual, amb 446 DMS, el **65% del total**. A continuació trobam **GIU** amb 90 DMS (**13% del total**). El segueix el procés **PS**, amb un total de 49 (el **7% del total**).

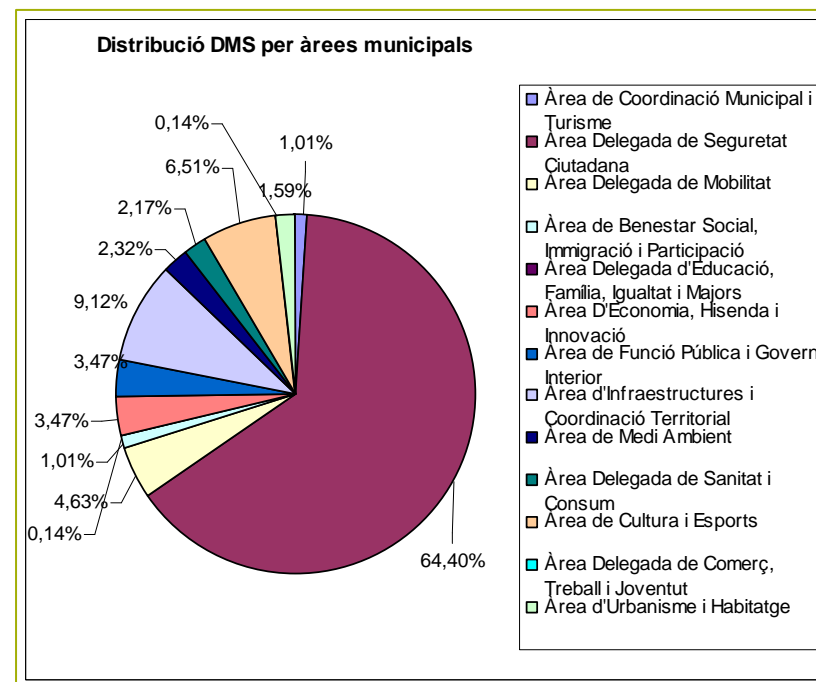
Processos amb menor assignació de DMS: Aquest mes destaquen AC, ISPS, GMA, GSTI, DE i GT amb 19, 16, 16, 15, 12 i 11 DMS respectivament, que representen un 2% cadascun.

Finalment trobam GE amb 105 (1%) i ESI amb 5 i RH amb 3 que no arriben ni a l'1%.

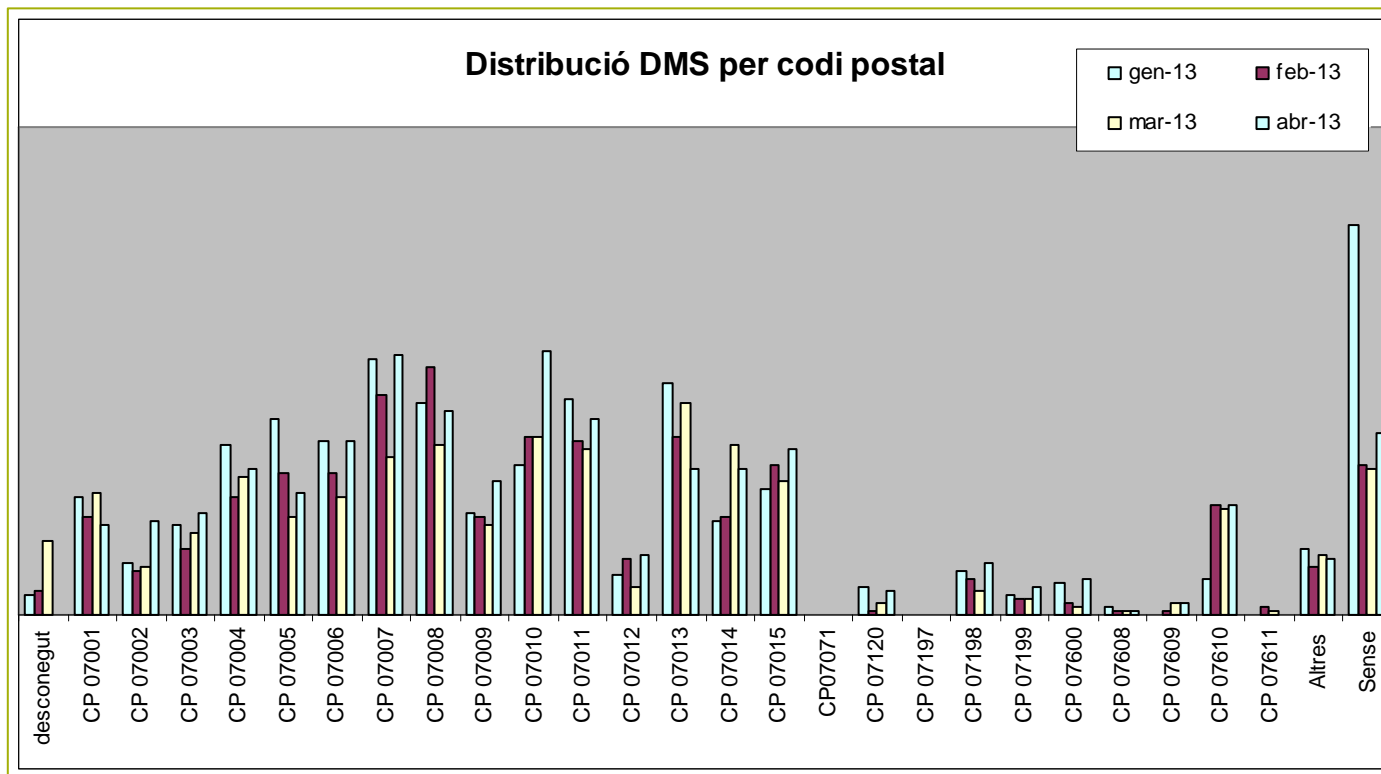
Evolució de l'assignació per processos: Els processos de **SSPC**, **PS** i **GIU** són els que normalment tenen més DMS assignades, destacant el primer per sobre de tots ells.

1.5. TOTAL MENSUAL PER ÀREA MUNICIPAL

De l'anàlisi dels resultats d'aquest mes podem destacar que la majoria de DMS corresponen a l'Àrea delegada de Seguretat Ciutadana, com sol ser habitual i que representen un **65% del total**. A continuació trobam aquest mes l'Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial que representa el 9%, l'àrea de Cultura i Esports que suposa el 7% i l'àrea delegada de Mobilitat que representa el 5% del total. La resta d'àrees municipals tenen DMS corresponent a elles en uns percentatges inferiors, que van del 3% de les Àrees d'Economia, Hisenda i Innovació i de Funció Pública i Govern Interior, fins al 0,14% cadascuna de les àrees d'Educació, Família, Igualtat i Majors i delegada de Comerç, Treball i Joventut.



1.6. TOTAL MENSUAL PER CODI POSTAL



Pel que fa al domicili dels usuaris del DMS destaquen aquest mes el CP 07010 (Cas Capiscol) i el 07007 (La Soletat). A continuació i en menor proporció trobam els codis postals 07008, 07011, 07006 i 07015 que corresponen a Son Gotleu, Son Roca, El Molinar i La Bonanova.

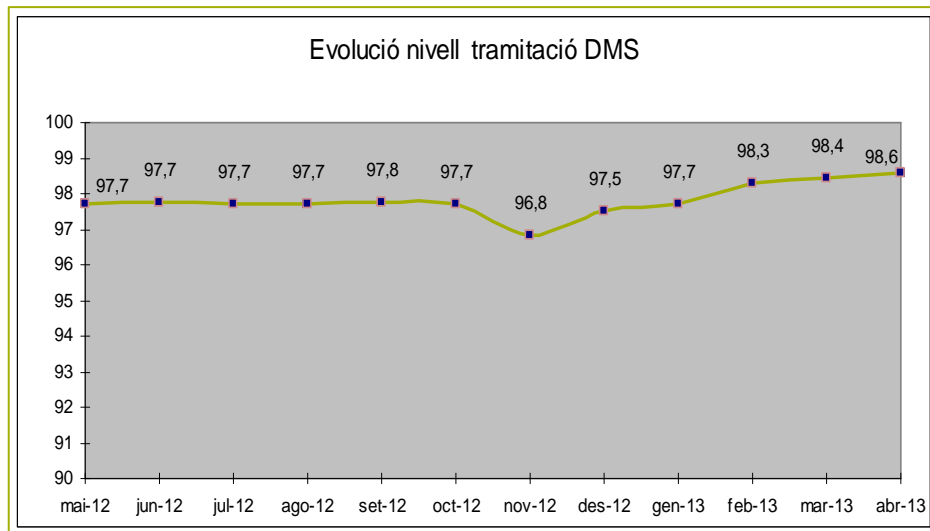
Pel que fa a les demandes amb codis postal que no són de Palma, suposen aquest mes el 2% del total. Finalment, hi ha un 7% de les demandes enregistrades en les quals no consta el codi postal (obligatori només a través del canal telemàtic).

Habitualment els ciutadans de La Soledat (07007) i Son Gotleu (07008) són dels més actius pel que fa presentar demandes ciutadanes.

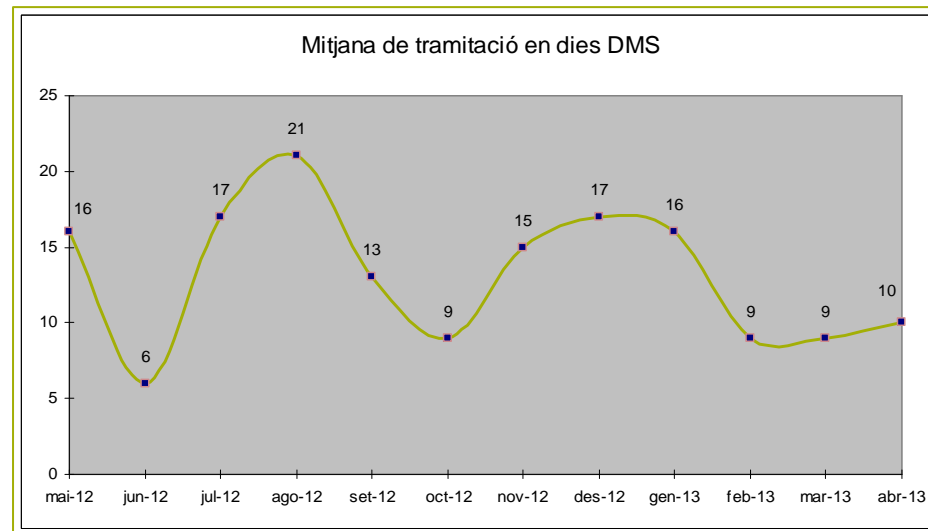
2. GESTOR DMS

2.1 EVOLUCIÓ GENERAL DE L'ESTAT DEL GESTOR

2.1.1 NIVELL DE TRAMITACIÓ DE DMS



2.1.2. MITJANA DE TRAMITACI3 EN DIES DMS



2.1.1. NIVELL DE TRAMITACI3 DE DMS

El nivell de tramitaci3 de les DMS es troba aquest mes en el 98,6%, en el nivell superior dels darrers dotze mesos. Aquest augment, com es va explicar el mes passat, pot estar motivat per l'actuaci3 dels responsables d'Infraestructures, que s'han posat al dia en el tema del DMS. Aix3 no obstant, des del Departament de Qualitat se seguiran prenent mesures per a anar augmentant cont3nuament el nivell de resoluci3 de les DMS (reiteracions de peticions de resposta per ofici, correu electr3nic, etc.).

2.1.2 MITJANA DE TRAMITACI3 EN DIES DE DMS

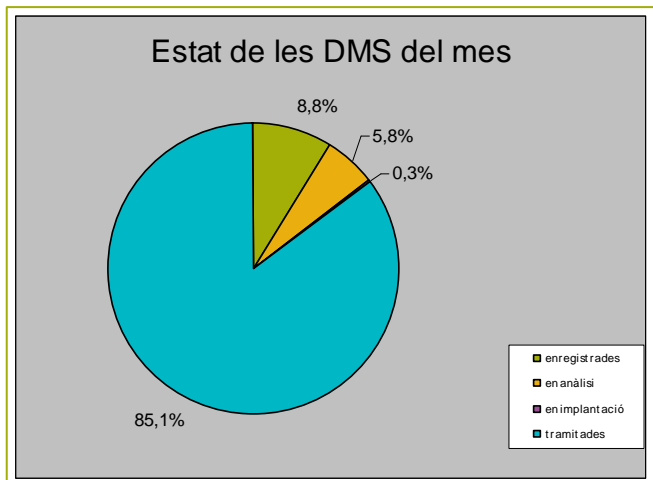
La mitjana de tramitaci3 aquest mes 3s de 10 dies. Es tracta d'una mitjana mensual que es troba dins els nivells m3s baixos mai assolits i que 3s un poc superior a la del mes anterior. La mitjana anual de 2012 va ser de 16 dies, per tant ens seguim trobant aquest mes en una mitjana molt inferior.

Pel que fa a queixes, la mitjana 3s de 14 dies, un poc superior a la del mes passat; per als suggeriments 3s de 12 dies, un poc inferior a la del mes passat. Pel que fa a demandes, aquest mes la mitjana de tramitaci3 torna a ser de 3 dies, igual que el mes passat. Aquest mitjana pel que fa a demandes, com s'ha anat explicant mes a mes, es deu a la consideraci3 de demandes de la majoria de DMS per al proc3s SSPC (Policia Local), que abans es consideraven queixes. Pel que fa a la resoluci3 de les queixes i suggeriments interns, no hi ha hagut suggeriments interns aquest mes i pel que fa a les queixes internes, ha estat de 9 dies.

El departament de Qualitat segueix recordant als resolutors que tant els suggeriments com els suggeriments interns s3n un tipus de DMS que s'haurien de resoldre en pocs dies donat que l'estudi sobre la possible implantaci3 dels mateixos hauria de ser posterior a la resposta a l'usuari, en la qual se li agraeix la seva aportaci3 i se li comunica que es far3 arribar a qui pertoqui per al seu estudi. Per part del Departament de Qualitat es continuar3 insistint sobre aquest aspecte per tal de millorar aquesta mitjana.

Per altra part, respecte de la mitjana m3xima d'entre 15 i 25 dies de resoluci3 de queixes i suggeriments (no interns) establerta com a comprom3s a la Carta de compromisos del DMS, ens trobam en una mitjana de 13 dies; per tant, tornam a complir aquest mes l'esmentat comprom3s.

2.2. ESTAT GENERAL DE LES DMS ENREGISTRADES EN EL MES



De les 692 DMS enregistrades durant el present mes, 589 es troben ja tramitades, la qual cosa suposa un 85% de resolució. En canvi, 61 es troben encara en estat d'enregistrada, 40 en estat d'anàlisi i 2 en estat d'implantació. Aquest mes el percentatge de resolució de DMS ha tornat a augmentar respecte dels mesos anteriors, i es troba en un nivell acceptable.

Respecte de les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat d'enregistrada, suposen quasi un 9%. Aquest és un estat que hauria de tenir una durada molt curta i per això des del Departament de Qualitat es van prenent contínuament mesures per millorar aquest aspecte.

3. AVALUACIÓ PER PROCÉS

3.1. RESOLUCIÓ MENSUAL PER PROCÉS

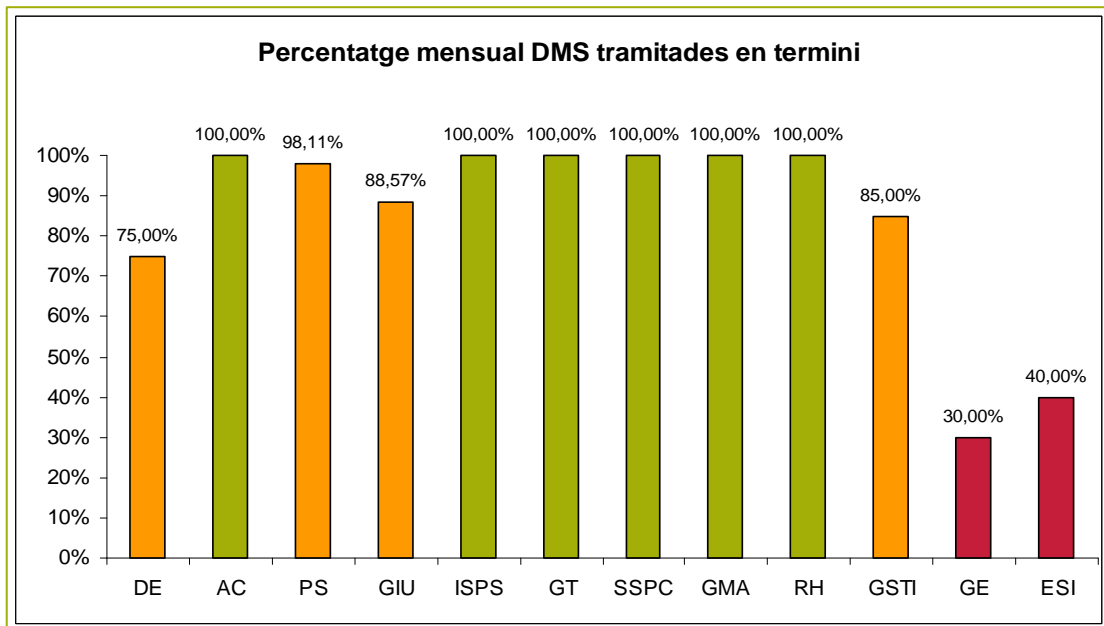
Pel que fa a resolució de les DMS dins del termini establert de 45 dies, aquest mes tornam a trobar sis processos amb el 100% de resolució en termini, és dir, que cap DMS ha passat a NCI-DMS per exhaurir el termini establert.

Aquests processos són:

- AC
- ISPS
- GT
- SSPC
- GMA
- RH

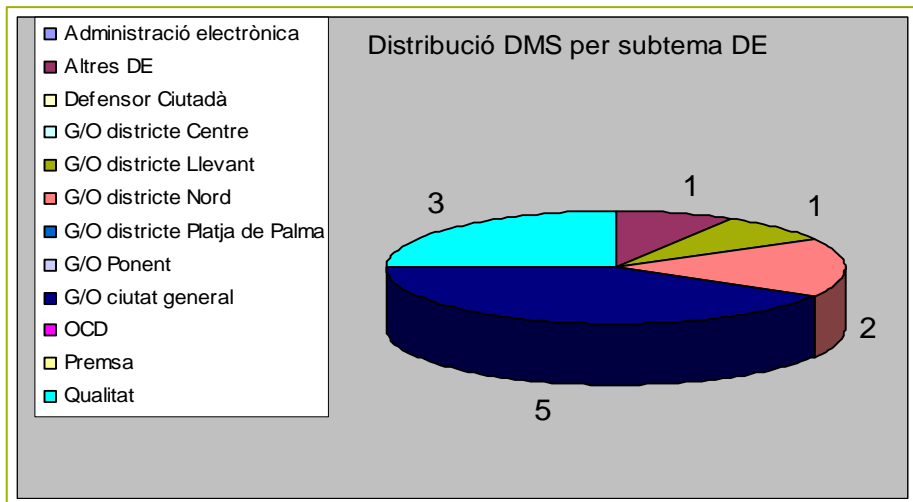
La resta de processos estan en percentatges alts de resolució i oscil·len entre el 75% de DE (pel motiu que moltes DMS de DE precisen d'una espera per obtenir la resposta de manera externa al gestor DMS) i el 98% de PS. El procés SSPC és normalment un dels que tenen major percentatge de resolució, donat que es tanquen les seves DMS el mateix dia pel procés automàtic de traspàs a l'Eurocop.

Pel que fa a GE i ESI, processos que tenen més DMS sense tramitar en termini, des del departament de Qualitat es prendran mesures per tal de millorar aquests resultats.

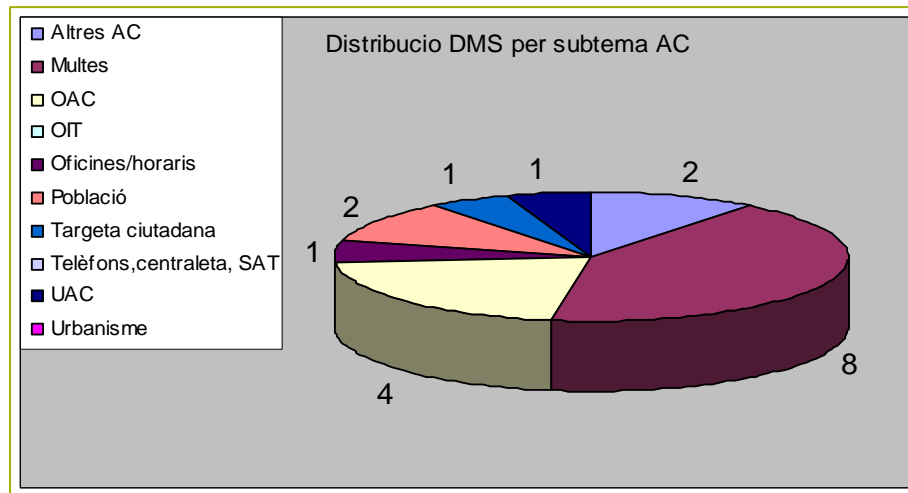


3.2. DISTRIBUCIÓ DMS PER PROCÉS I SUBTEMA

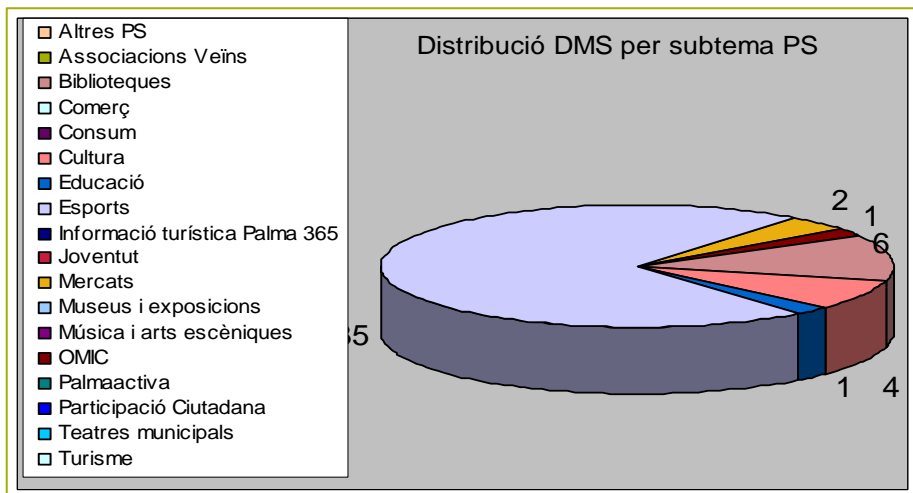
3.2.1. DISTRIBUCIÓ DMS DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA)



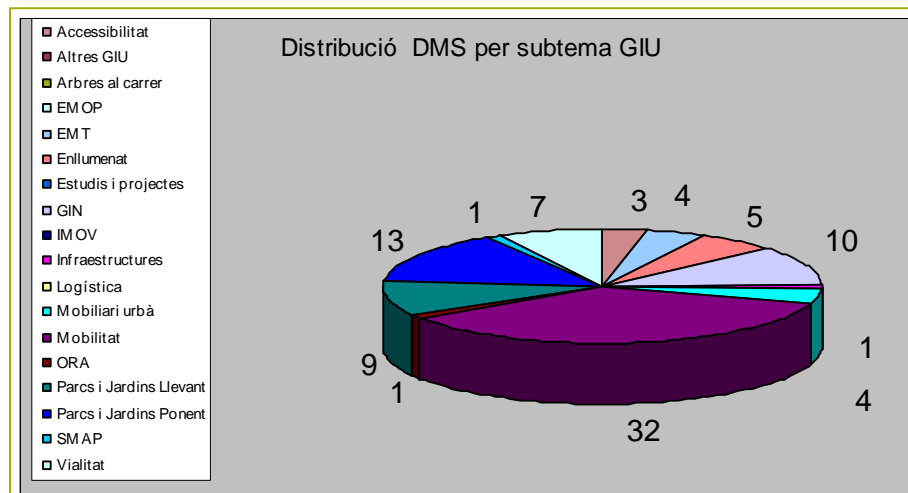
3.2.2. DISTRIBUCIÓ DMS AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ)



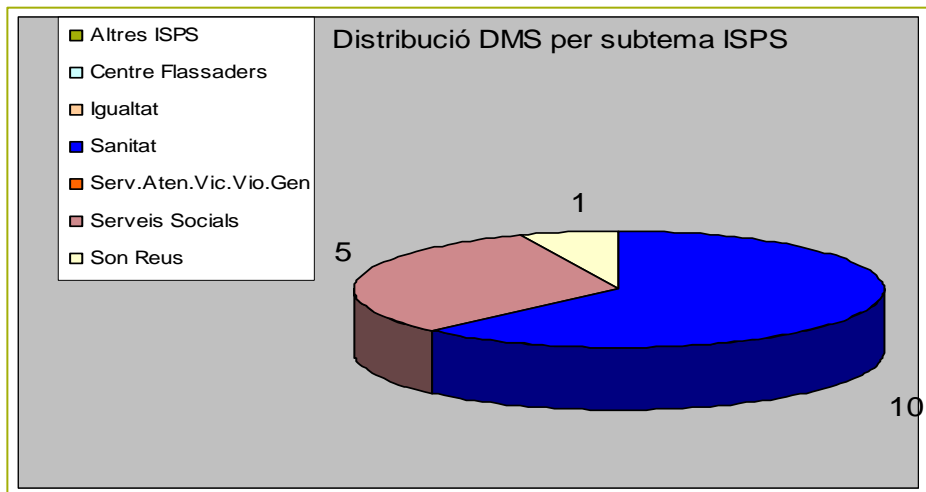
3.2.3. PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA)



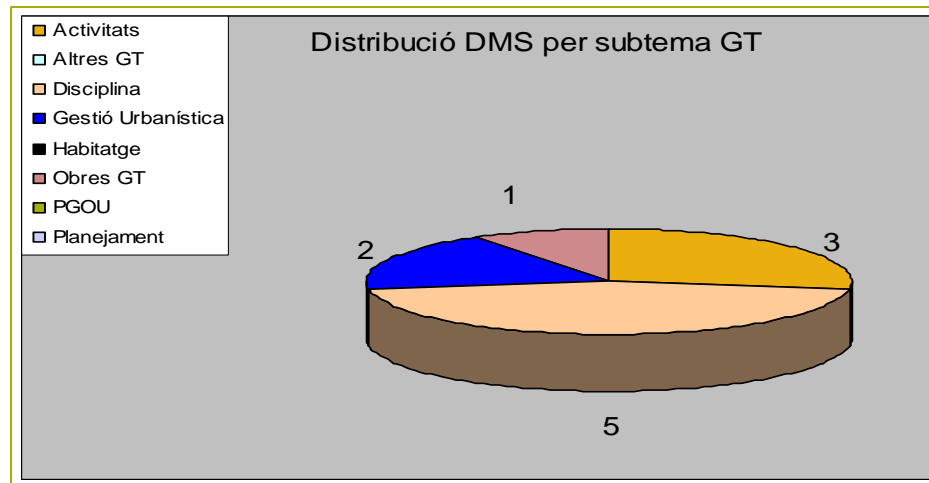
3.2.4. GIU (GESTIÓ D'INFRASTRUCTURES URBANES)



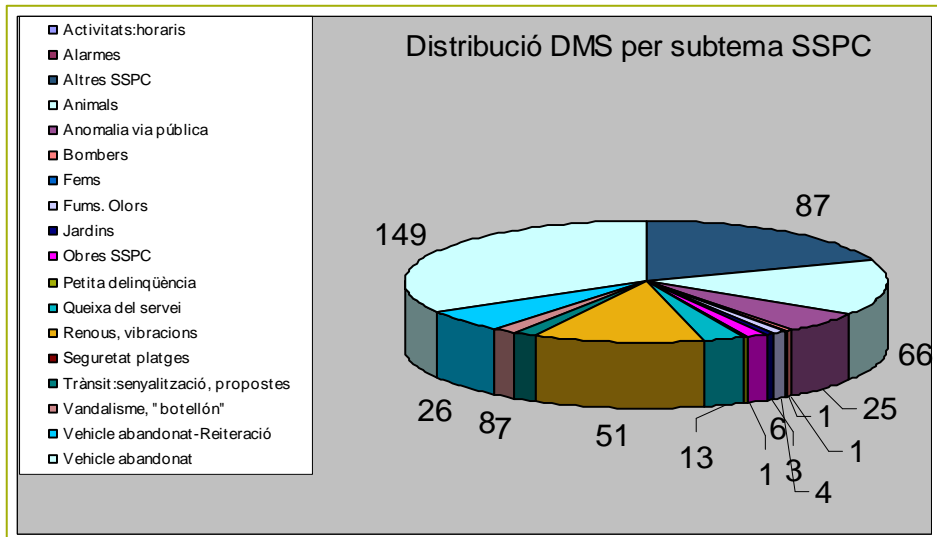
3.2.5. ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT)



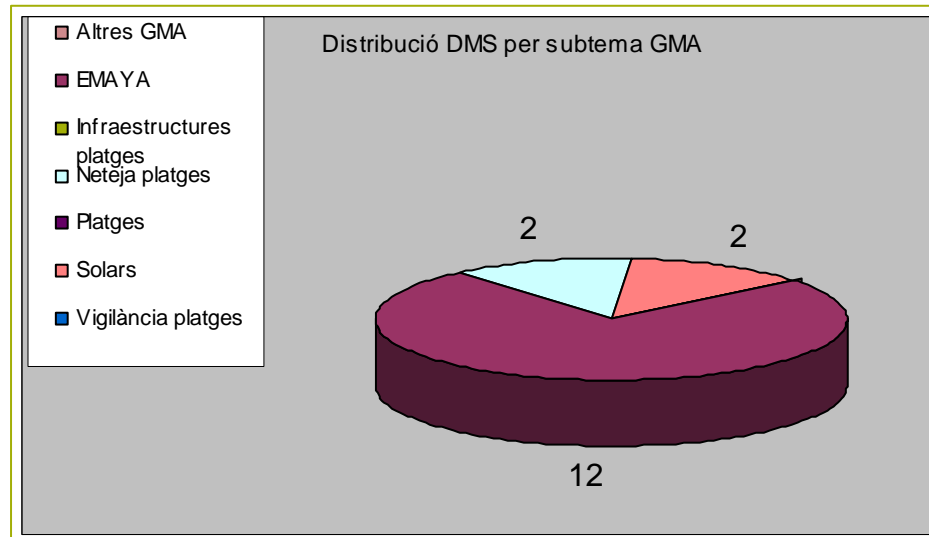
3.2.6. GT (GESTIÓ TERRITORIAL)



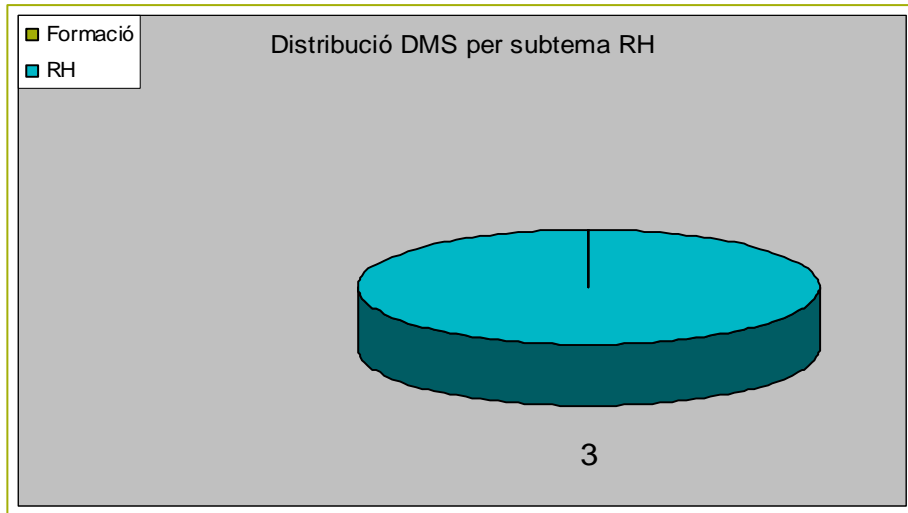
3.2.7. SSPC (SERVEIS DE SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA)



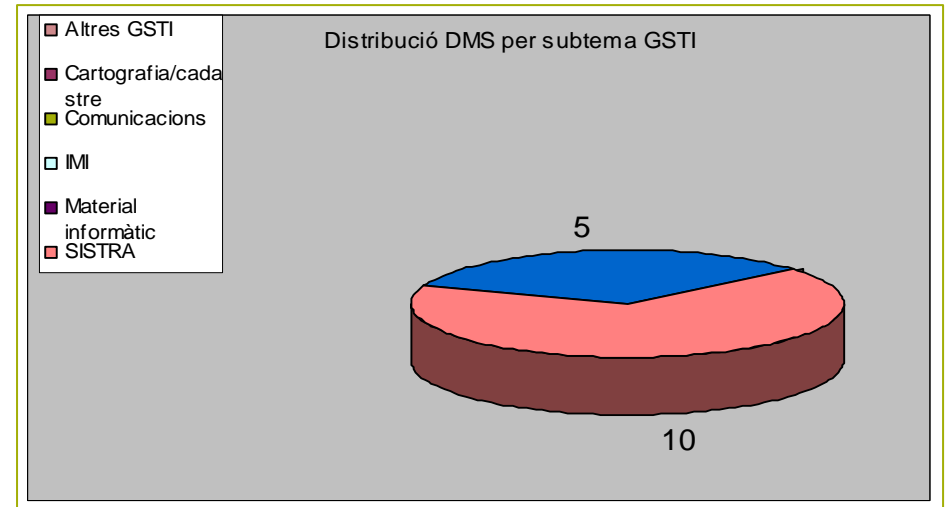
3.2.8. GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT)



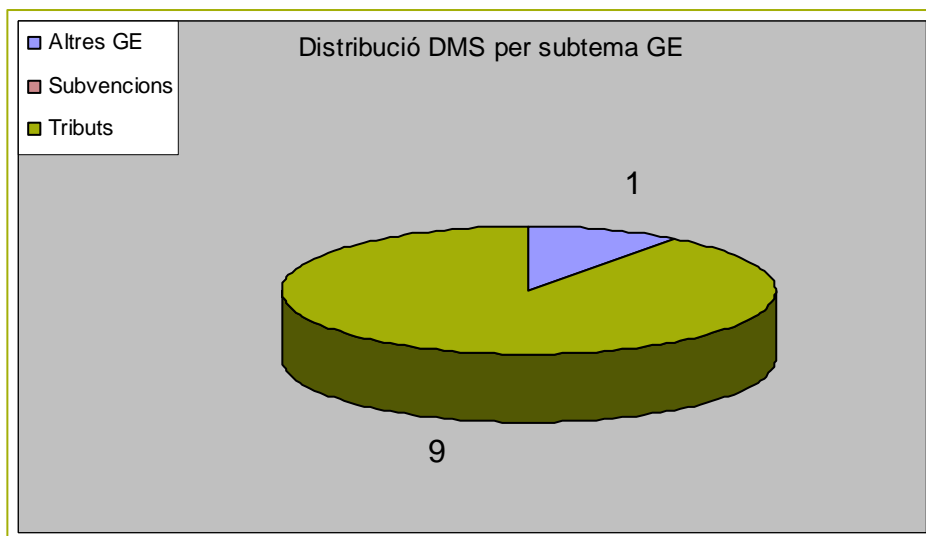
3.2.9. RH (RECURSOS HUMANS)



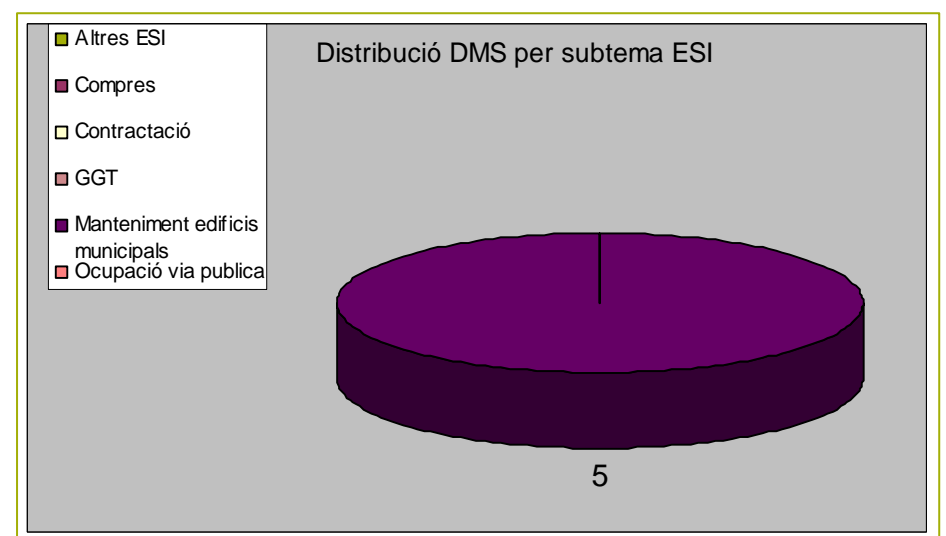
3.2.10. GSTI (GESTIÓ DE SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ)



3.2.11. GE (GESTIÓ ECONÒMICA)



3.2.12. ESI (EQUIPAMENTS I SERVEIS INTERNS)



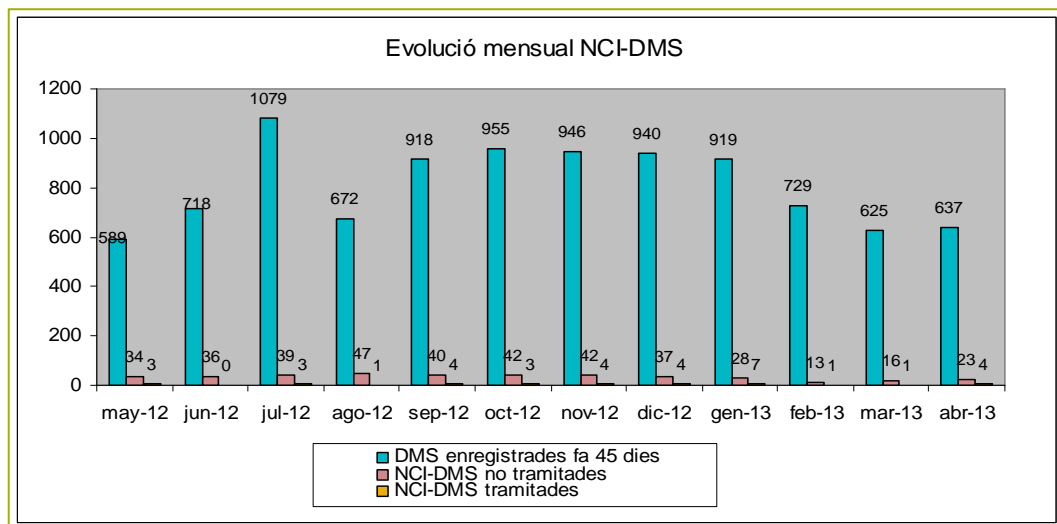
Podem assenyalar com a subtemes més destacats de cada procés en aquest mes els següents:

- DE (Direcció Estratègica). Destaca **Gestió/organització de la ciutat general** amb 5 DMS., seguit de **Qualitat** també amb 3.
- AC (Atenció al Ciutadà). Destaquen 8 DMS del subtema **Multes**, 2 de les quals són **felicitacions**.
- PS (Promoció Socioeconòmica). Destaca com quasi sempre el subtema **Esports amb 35 DMS aquest mes**.
- GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes). Hi destaca el subtema **Mobilitat** amb 32.
- ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut). Hi destaca el subtema **Sanitat** amb 10 DMS.
- GT (Gestió Territorial). Hi destaquen 5 DMS del subtema **Disciplina**.
- SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana). El subtema destacat, com és habitual, és **Vehicles Abandonats amb 149 DMS**, seguit del subtema **Animals** amb 87, 10 d'elles relatives a maltractaments.
- GMA (Gestió del Medi Ambient). La gran majoria són del subtema **EMAYA** (12).
- RH (Recursos Humans). Té 3 DMS assignades al subtema **RH**.
- GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació). Destaquen 10 DMS del subtema **SISTRA**. 8 relatives a problemes per obtenir certificats de viatge a través del web.
- GE (Gestió Econòmica). Aquest mes torna a destacar el subtema **Tributs**, amb 9 DMS.
- ESI (Equipaments i Serveis Interns). Només té assignades 5 DMS, totes relatives a **Manteniment d'edificis municipals**.

4. ESTAT MENSUAL DE LES NO CONFORMITATS INTERNES

4.1. NCI-DMS

4.1.1. EVOLUCIÓ MENSUAL DE LES NCI-DMS PER PROCÉS



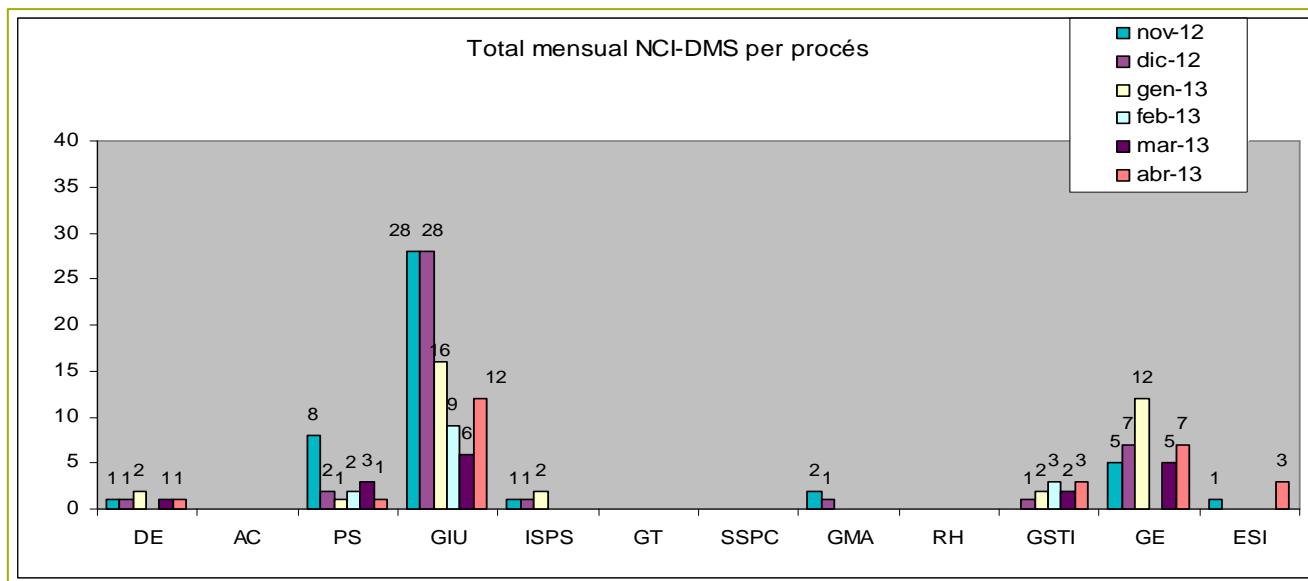
S'han obert només 27 NCI-DMS, que representen un percentatge del 4,24% de les DMS enregistrades fa 45 dies. Aquest percentatge es troba en un nivell un poc més alt aquest mes.

S'ha de destacar que a 30-04-2013 s'han tramitat només 4 NCI-DMS de les 27 generades i les 23 restants es troben en estat d'enregistrada.

Pel que fa a nivell de tramitació de NCI-DMS al global del gestor, actualment es troba en un 86% de resolució, percentatge igual al del mes passat.

Aquestes millores poden estar motivades per la posada en funcionament dels acords adoptats amb el departament d'Infraestructures que es varen explicar a l'informe del mes passat.

4.1.2. TOTAL MENSUAL DE NCI-DMS PER PROCÉS



Aquest mes sis processos tenen NCI-DMS, és a dir no resoltes en els 45 dies establerts per a resolució de les DMS. El procés GIU, com és habitual, és el que en té més, però moltes menys que fa un temps, concretament aquest mes en té 12, repartides al 50% entre subtemes de Mobilitat i d'Infraestructures. A continuació trobam GE amb 7, ESI i GSTI amb 3 cadascun i PS i DE amb 1 cadascun.

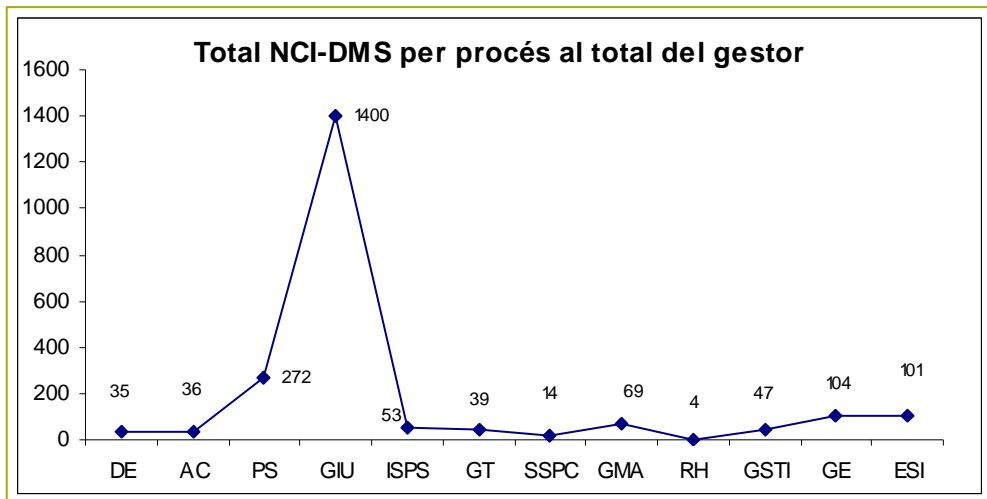
GE: Actualment GE és el procés amb més NCI-DMS, donat que les DMS dels subtemes tributs i subvencions no solen tramitarse en termini. En cantí, sí que es tramiten millor les del subtema Altres.

ESI: S'ha detectat que en aquest procés, el subtema manteniment d'edificis municipals, els resolutors del qual són persones de Infraestructures, no va formar part del procés de regulació de la tramitació de les DMS del procés GIU, que com s'ha anat explicant han experimentat una gran millora. Per això, des del departament de Qualitat ens hem posat en contacte amb els responsables per tal de millorar la tramitació d'aquestes DMS i per tant, intentar que baixi el nombre de DMS del procés ESI que passen a NCI-DMS i la seva tramitació.

Els processos sense NCI-DMS són: **AC, ISPS, GT, SSPC, GMA i RH.**

En percentatges, podem resumir que un 44% de NCI-DMS d'aquest mes són de GIU, un 26% de GE, un 11% de GSTI, un altre 11% d'ESI, un 4% de PS i un altre 4% de DE.

4.1.3. TOTAL NCI-DMS AL GLOBAL DEL GESTOR



Com a processos amb més DMS que han passat a NCI-DMS, és dir, que no s'han tramitat en els 45 dies establert a l'efecte, trobam sempre en primer lloc GIU, actualment amb 1390, destacant molt per sobre dels altres processos. Aquesta situació va ser motivada pel temps en què les DMS de GIU no es tramitaven en termini i per tant passaven a NCI-DMS.

Com a procés amb menys NCI-DMS trobam RH amb 4 i SSPC amb 14, dada aquesta darrera que no podem prendre en consideració donat que la tramitació real es realitza al seu programa propi EUROCOPE i en el moment del traspàs des del DMS queden en estat de tramitades.

La resta de processos es troben en nivells que van de les 35 de DE a les 272 de PS.

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

En relació a l'anterior i pel que fa al número de DMS assignades, s'ha de destacar AC com a procés amb poques DMS passades a NCI-DMS, donat que és un procés que combina un nombre important de DMS assignades i un percentatge elevat d'aquestes que es tramiten sense passar a NCI-DMS.

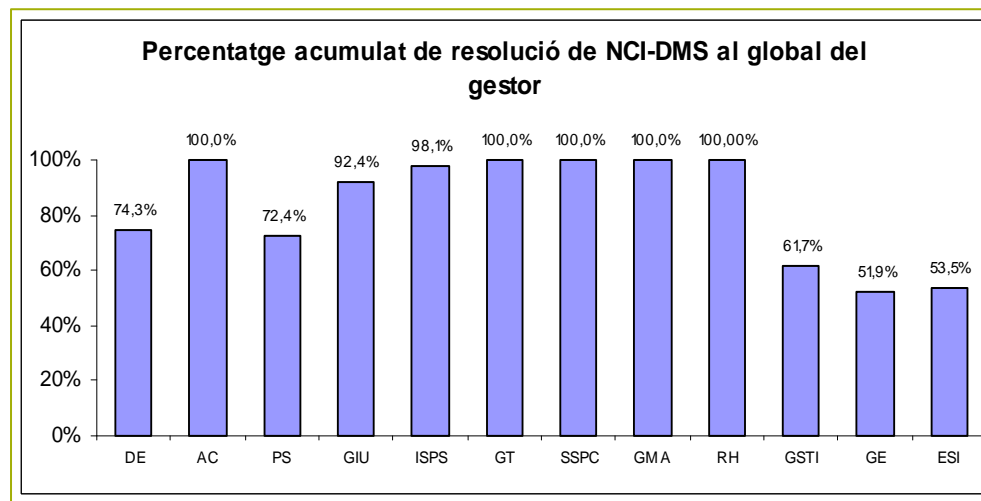
4.1.4. RESOLUCIÓ DE NCI-DMS AL GLOBAL DEL GESTOR

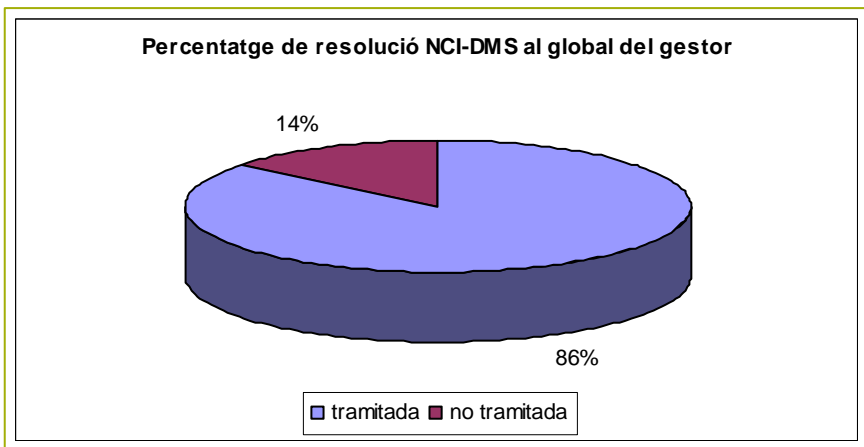
Quant a resolució d'aquestes NCI-DMS, hi ha cinc processos amb un 100% de NCI-DMS que ja estan tramitades, AC, GT, SSPC, GMA i RH, els mateixos que els mesos anteriors.

Destaca com a procés amb un percentatge elevat de resolució de les NCI-DMS ISPS, amb un 98,1%. També té un elevat percentatge de resolució el procés GIU, amb un 92,4%.

Encara que la resta de processos estan per damunt del 50% de resolució, són percentatges un poc baixos, que van del 51,9% d'ESI al 74,3% de DE.

S'ha de destacar el procés GIU el qual ha augmentat la tramitació de les seves NCI-DMS.





Al total del gestor DMS hi consten actualment 2174 NCI-DMS de les quals 1867 es troben en estat de tramitades, per tant un 86% de resolució, percentatge igual al del mes passat.

4.2. NCI-CARTES SERVEI

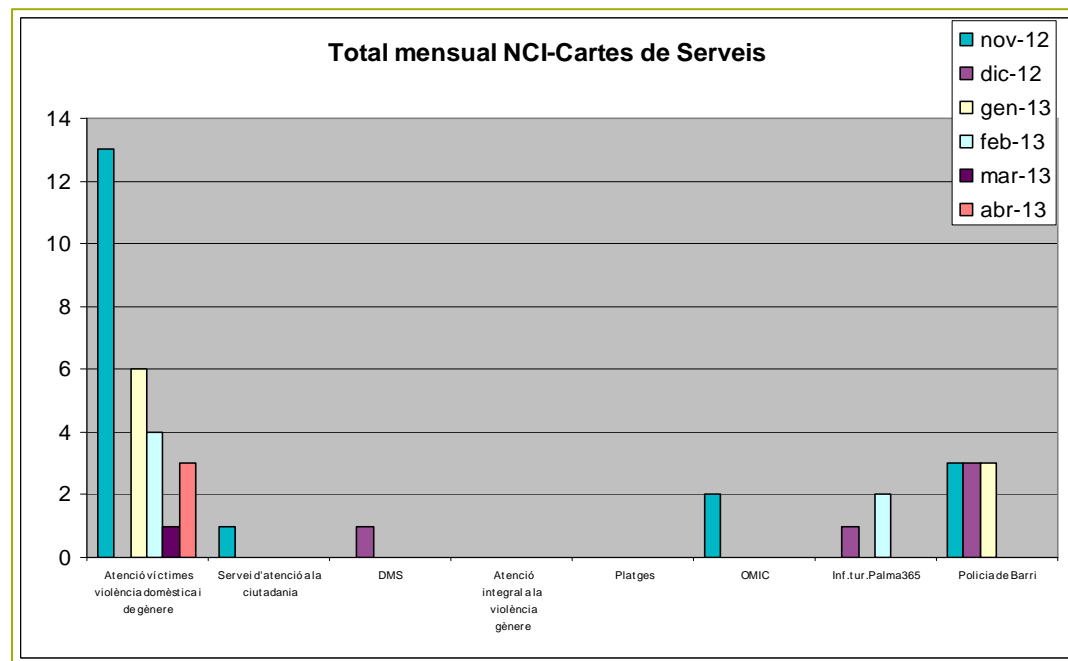
S'han enregistrat aquest mes 3 NCI-Cartes de servei (per incompliment dels compromisos adquirits), de la Carta de Compromisos d'assistència a víctimes de violència domèstica i de gènere implantada a la Policia Local. No s'han enregistrat NCI de la resta de cartes implantades a l'Ajuntament de Palma.

4.3. NCI-SISTEMA

Aquest mes s'ha obert una NCI-Sistema enregistrada per la Policia Local i que ja està tramitada.

4.4. NC AUDITORIA

No hi ha DMS derivades de cap auditoria.

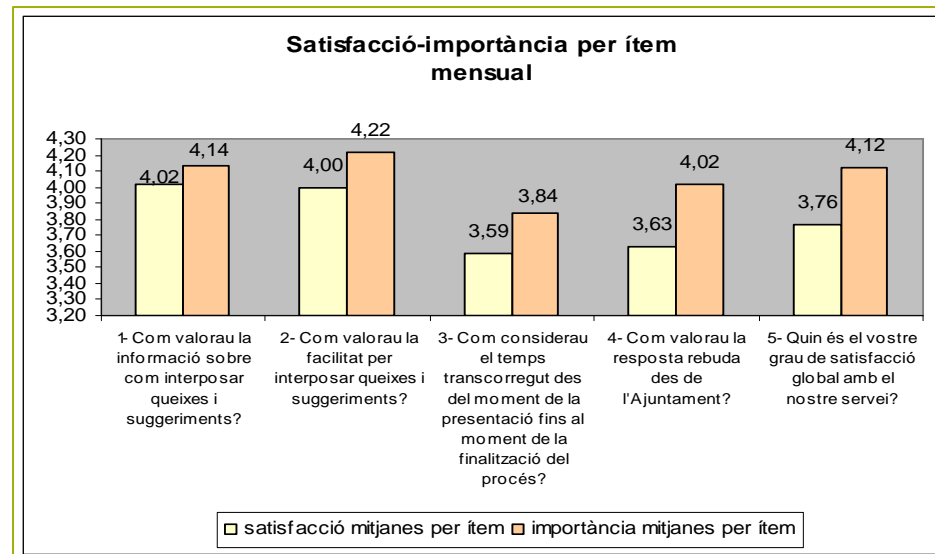
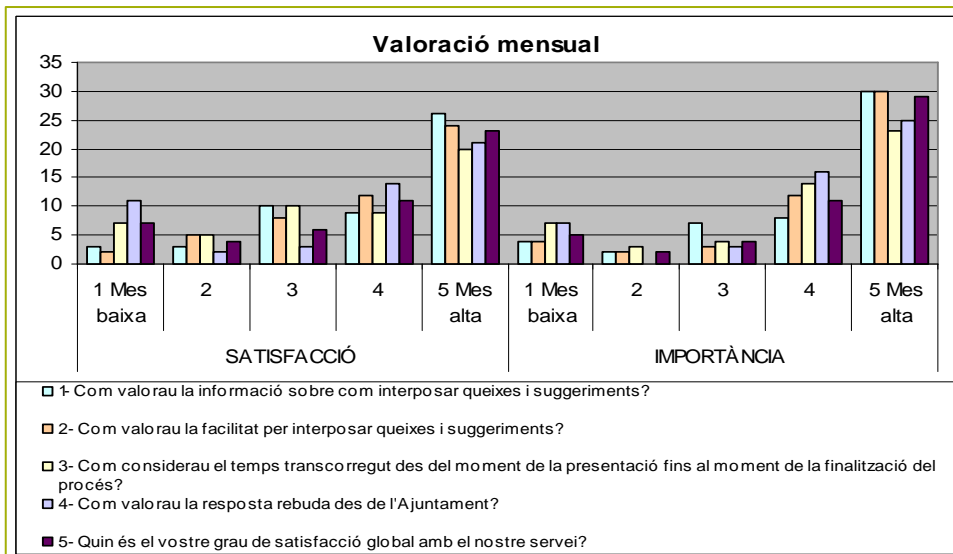


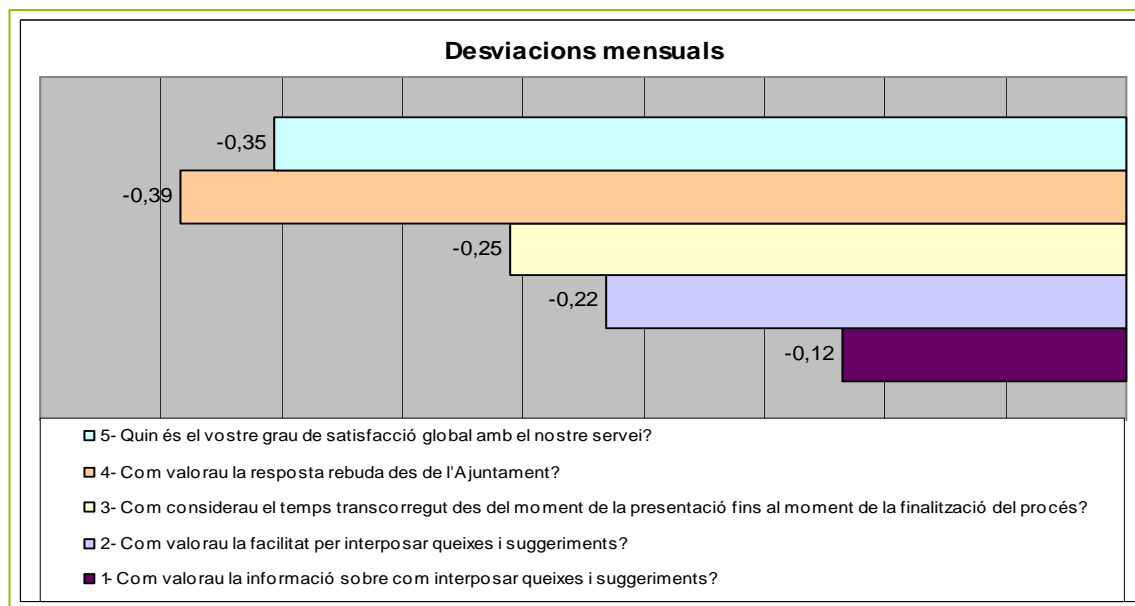
5. MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ

Aquest més han arribat 51 enquestes de satisfacció al departament de Qualitat. La sistemàtica d'enviament de les enquestes de satisfacció consisteix en incloure aquesta amb el correu de resolució de la DMS i quan aquesta no es contesta en un primer moment es torna a trametre una setmana després. No obstant, de les DMS tramitades a les quals consta correu electrònic n'hi ha un nombre considerable que es responen al ciutadà per correu electrònic manual (casos de respostes molt llargues, haver d'adjuntar arxius...), i en aquests casos no s'adjunta enquesta de satisfacció, igual que si es respon per telèfon o per correu postal. Tampoc s'envia l'enquesta en les DMS de Policia Local ni en les de caràcter intern.

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

	abr-13					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 sobre com interposar queixes i suggeriments?	3	3	10	9	26	4	2	7	8	30					
2- Com valoreu la facilitat per interposar queixes i suggeriments?	2	5	8	12	24	4	2	3	12	30					
3- Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés?	7	5	10	9	20	7	3	4	14	23					
4- Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament?	11	2	3	14	21	7	0	3	16	25					
5- Quin és el vostre grau de satisfacció global amb el nostre servei?	7	4	6	11	23	5	2	4	11	29					





De les valoracions rebudes podem extreure'n el següent:

1- Com valoreu la informació sobre com interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 4,02 de mitjana de satisfacció, la més alta, i un 4,14 de mitjana d'importància, donant la menor desviació, 0,12. És per tant l'ítem **millor valorat**.

2- Com valoreu la facilitat per interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 4 de mitjana de satisfacció i un 4,22 de mitjana d'importància, donant una desviació de 0,22.

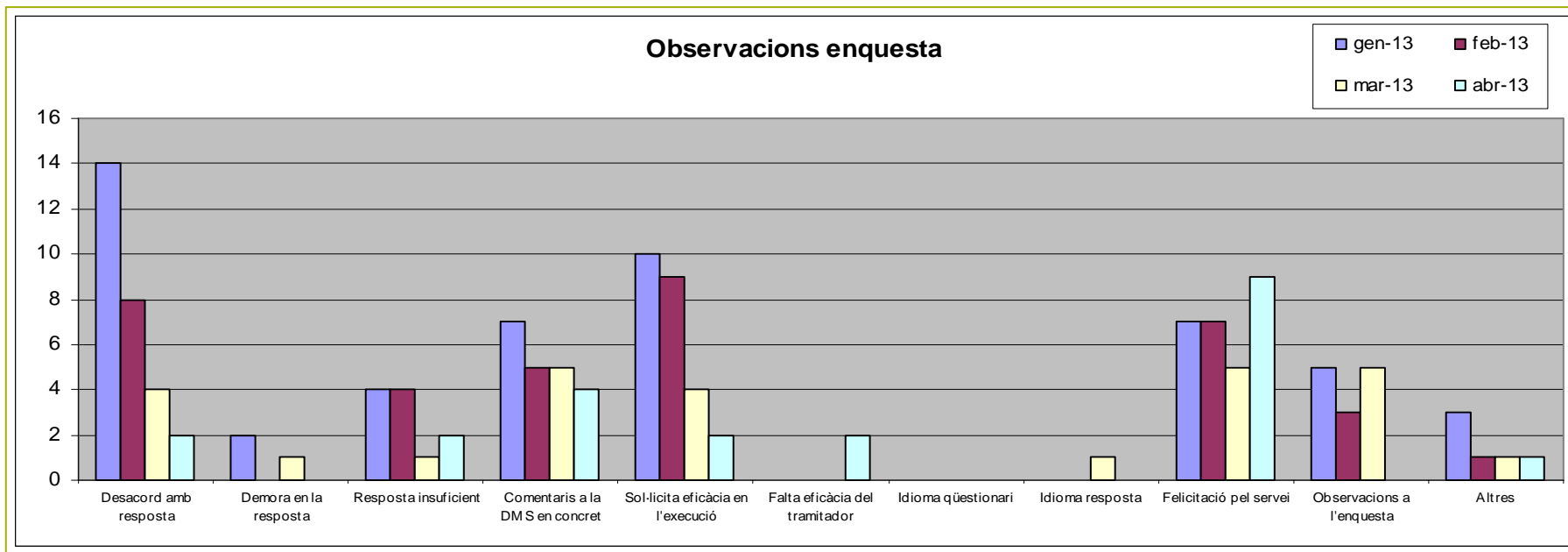
3- Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés? S'ha valorat amb un 3,59 de mitjana de satisfacció, la més baixa, i un 3,84 de mitjana d'importància, donant una desviació de 0,25.

4- Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament? Pel que fa a satisfacció, té una valoració de 3,63 i pel que fa a importància de 4,02, donant una desviació de 0,39. Per tant ha estat l'ítem **pitjor valorat**.

5- Quin és el vostre grau de satisfacció global amb el nostre servei? S'ha valorat amb un 3,76 de mitjana de satisfacció i un 4,12 de mitjana d'importància, donant una desviació de 0,35.

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 3,63 sobre 5.

També s'inclou a l'enquesta automàtica la possibilitat de fer suggeriments o aportacions. Aquest mes han entrat 22 observacions/suggeriments de les enquestes que s'han pogut respondre immediatament després de rebre la comunicació de resolució de la DMS o amb uns dies de retard després d'aquesta comunicació i a través d'un recordatori automàtic. Aquestes observacions a les enquestes, que s'analitzen com a informació d'entrada, es poden resumir en el següent:



En el present mes hi ha hagut 22 observacions a les enquestes. La majoria d'aquestes observacions són **felicitaçions pel servei**, en concret són 9, que suposen el **41%** de les observacions. A continuació trobam **comentaris a la DMS en concret**, que n'hi ha hagut 4 i suposen el 18% del total. Seguidament, han arribat observacions sobre **desacord amb la resposta, resposta insuficient, sol·licituds d'eficàcia en l'execució i falta d'eficàcia del tramitador**, que representen un **9%** del total cadascun.

A més, hi ha un **5% d'observacions de contingut variat** que no es poden englobar en cap dels grups anteriors (1 observació).

Per a més informació sobre el DMS podeu consultar la Intranet, on trobareu el manual d'ús així com el procediment de queixes i suggeriments.

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

ANNEX

PROCÉS	SUBTEMA	ÀREA
DE (Direcció Estratègica)		
	Administració electrònica	Àrea no definida
	Altres DE	Àrea no definida
	Defensor Ciutadà	Àrea no definida
	Gestió/Organització de la ciutat general	Àrea de Coordinació Municipal i Turisme
	Gestió/Organització de la ciutat districte Centre	Àrea de Coordinació Municipal i Turisme
	Gestió/Organització de la ciutat districte Llevant	Àrea de Coordinació Municipal i Turisme
	Gestió/Organització de la ciutat districte Nord	Àrea de Coordinació Municipal i Turisme
	Gestió/Organització de la ciutat districte Platja de Palma	Àrea de Coordinació Municipal i Turisme
	Gestió/Organització de la ciutat districte Ponent	Àrea de Coordinació Municipal i Turisme
	OCD	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Premsa	Àrea de Coordinació Municipal i Turisme
	Qualitat	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
AC (Atenció al Ciutadà)		
	Altres AC	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Multes	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	OAC	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	OIT	Àrea de Coordinació Municipal i Turisme
	Oficines/horaris	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Població	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Targeta ciutadana	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Telèfons, centraleta, SAT	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	UAC	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Urbanisme	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
	Altres	Àrea no definida
PS (Promoció Socioeconòmica)		
	Altres PS	Àrea no definida

	AAVV	Àrea de Benestar Social, Immigració i Participació
	Biblioteques	Àrea de Cultura i Esports
	Comerç	Àrea Delegada de Comerç, Treball i Joventut
	Consum	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Cultura	Àrea de Cultura i Esports
	Educació	Àrea Delegada d'Educació, Família, Igualtat i Majors
	Esports	Àrea de Cultura i Esports
	Joventut	Àrea Delegada de Comerç, Treball i Joventut
	Mercats	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Museus i exposicions	Àrea de Cultura i Esports
	Música i Arts Escèniques	Àrea de Cultura i Esports
	OMIC	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Informació turística Palma 365	Àrea de Coordinació Municipal i Turisme
	Palmaactiva	Àrea Delegada de Comerç, Treball i Joventut
	Participació Ciutadana	Àrea de Benestar Social, Immigració i Participació
	Teatres Municipals	Àrea de Cultura i Esports
	Turisme	Àrea de Coordinació Municipal i Turisme
GIU (Gestió Infraestructures Urbanes)		
	Accessibilitat	Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial
	Altres GIU	Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial
	Arbres al carrer	Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial
	EMT	Àrea Delegada de Mobilitat
	Enllumenat	Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial
	Estudis i projectes	Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial
	GIN	Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial
	IMOV	Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial
	Infraestructures	Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial
	Logística	Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial
	Mobilitat	Àrea Delegada de Mobilitat
	ORA	Àrea Delegada de Mobilitat
	Parcs i Jardins Llevant	Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial
	Parcs i Jardins Ponent	Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial
	Parcs i Jardins obsolet	Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial

	Mobiliari urbà	Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial
	SMAP	Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial
	Vialitat	Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial
ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut)		
	Altres ISPS	Àrea no definida
	Centre Flassaders	Àrea Delegada d'Educació, Família, Igualtat i Majors
	Igualtat	Àrea Delegada d'Educació, Família, Igualtat i Majors
	Sanitat	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Serv. Aten. Vic. Vio. Gen	Àrea Delegada d'Educació, Família, Igualtat i Majors
	Serveis Socials	Àrea de Benestar Social, Immigració i Participació
	Son Reus	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
GT (Gestió Territorial)		
	Activitats	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
	Altres GT	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
	Disciplina	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
	Gestió Urbanística	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
	Habitatge	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
	Obres GT	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
	PGOU	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
	Planejament	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana)		
	Activitats:horaris	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Alarmes	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Altres SSPC	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Animals	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Anomalia via pública	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Bombers	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Fems	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Fums. Olors	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Jardins	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Obres SSPC	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Petita delinqüència	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana

	Queixa del servei	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Renous, vibracions	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Seguretat platges	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Trànsit: senyalització, propostes	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Vandalisme, botelló	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Vehicle abandonat-Reiteració	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Vehicle abandonat	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
GMA (Gestió del Medi Ambient)		
	Altres GMA	Àrea de Medi Ambient
	EMAYA	Àrea de Medi Ambient
	Infraestructures platges	Àrea de Medi Ambient
	Neteja platges	Àrea de Medi Ambient
	Platges	Àrea de Medi Ambient
	Solars	Àrea de Medi Ambient
	Vigilància platges	Àrea de Medi Ambient
	Altres GMA	Àrea de Medi Ambient
RH (Recursos Humans)		
	Formació	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	RH	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològic i de la Innovació)		
	Comunicacions	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Altres GSTI	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	IMI	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Material informàtic	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Web	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	SISTRA	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Cartografia i cadastre	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
GE (Gestió Econòmica)		
	Altres GE	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Subvencions	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Tributs	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
ESI (Equipaments i Serveis Interns)		

	Altres ESI	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Compres	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Contractació	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	GGT	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Manteniment edificis municipals	Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial
	Ocupació via publica	Àrea de Funció Pública i Govern Interior