
INFORME DE RECEPCIÓ I GESTIÓ

DEMANDES MUNICIPALS DE SERVEIS

AGOST 2013

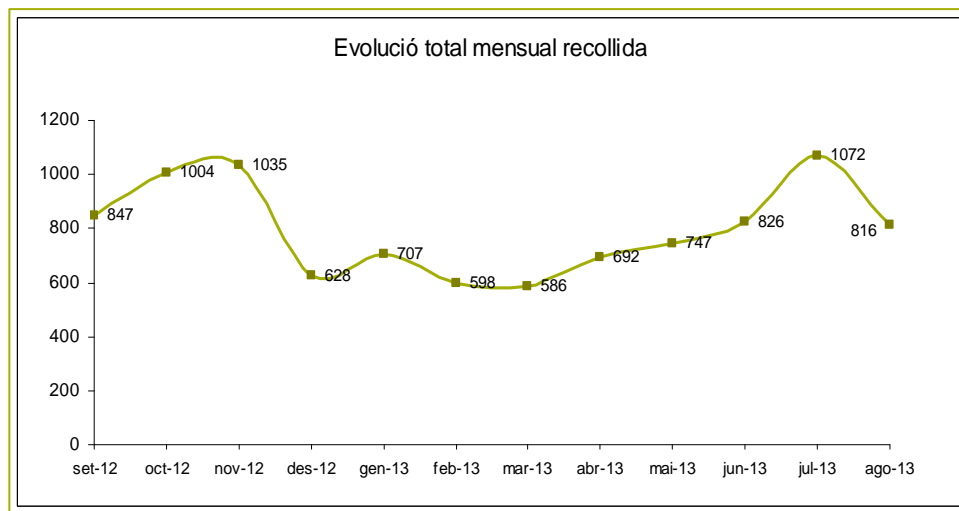
ÍNDIX

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 GSTI.....	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

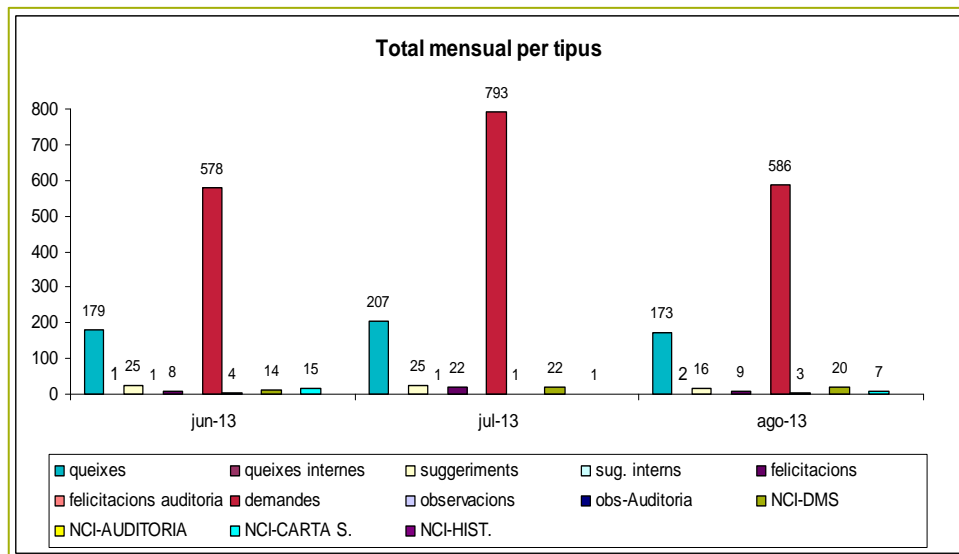


1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA:

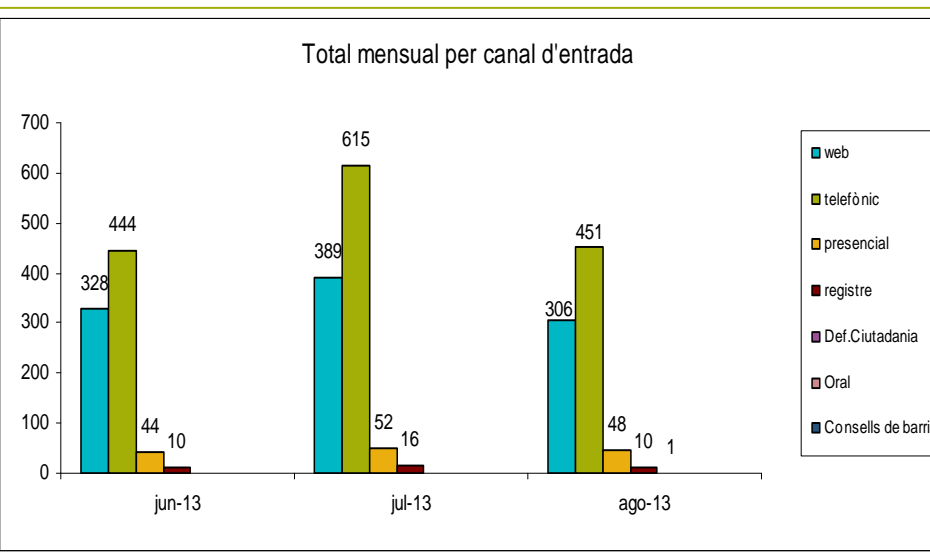
La **recollida** total de DMS aquest mes ha estat de **816**. Es tracta d'una xifra molt inferior a la del mes passat. Encara que és en els mesos d'estiu quan els ciutadans es posen més en contacte amb nosaltres per interposar demandes municipals de serveis, aquest mes el podem considerar inferior a l'habitual donat que si el comparem amb els mesos d'agost dels anys anteriors podem observar que es varen rebre 932 DMS el 2012 i 1476 el 2011. En comparació amb el mes de juliol passat, s'han rebut un 24% menys de DMS..

A pesar de tot, encara ens trobam en una de les xifres elevades de l'any, amb l'excepció dels mesos d'octubre i novembre en que les xifres entorn de 1000 es degueren 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 173, i representen el **21% del total**, inferior al mes passat (19%). És un dels tipus de DMS més habituals després de les demandes.

Suggeriments. El nombre de suggeriments (16) representa el **2% del total**, mateix percentatge que el mes passat.

Felicitarions. Aquest mes s'han enregistrat **9 felicitacions**, tretze menys que el mes passat. Aquestes felicitacions han estat majoritàriament pel procés **PS**, en concret 3 per **Esports**. A continuació trobam 2 felicitacions pel procés **SSPC (policia)** i 2 pel procés **AC** (una pel **SAT** i una altra per **OAC**), seguit amb 1 felicitació el procés **GMA subtema EMAYA** i una altra el procés **GIU subtema Parcs i Jardins Ponent**. Aquestes felicitacions representen aquest mes l'1% del total.

Demandes: Es tracta de peticions d'actuació del policia de barri bàsicament, però també engloben peticions de qualsevol tipus (d'objectes, de recepció per algú càrrec polític, etc.) Aquest mes s'han enregistrat **586 demandes**, (486 són del procés SSPC (policia). Aquest mes les demandes suposen **un percentatge de les DMS del 72%**, un 2% menys que el mes anterior.

Observacions. Hi ha hagut 3 observació aquest mes, en les quals simplement es manifesta una opinió personal.

Queixes internes i suggeriments interns. Es tracta sempre de queixes i suggeriments presentats pels empleats municipals. Aquest mes hi ha hagut 2 queixes internes relatives a excés de calor a l'edifici Avingudes.. Pel que fa a suggeriments interns, no n'hi ha hagut aquest mes.

No conformitats internes. Pel que fa a les **NCI de DMS** (per excedir els 45 dies sense resoldre la DMS) aquest mes són 20 i suposen **un 2% de les DMS enregistrades, igual que el mes passat**.

S'han enregistrat també **7 NCI de cartes de serveis** per incomplir els compromisos establerts (4 de la carta del Servei d'Atenció a Víctimes de Violència Domèstica i de Gènere i 3 de la Carta de Policia de Barri..

Pel que fa a **No conformitats internes del sistema**, aquest mes no se n'ha enregistrat cap. Tampoc **DMS internes resultants d'auditories**, ni cap oportunitat de millora.

També s'han derivat 6 demandes a altres organismes perquè no eren de competència municipal, en concret 4 al Consell de Mallorca, 1 a l'Ajuntament de Calvià i 1 a l'Autoritat Portuària.

1.3 TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA

Canal telemàtic. Aquest mes han entrat via web 306 demandes que representen el 38% del total. Aquest mes torna a ser el segon canal pel que fa a utilització.

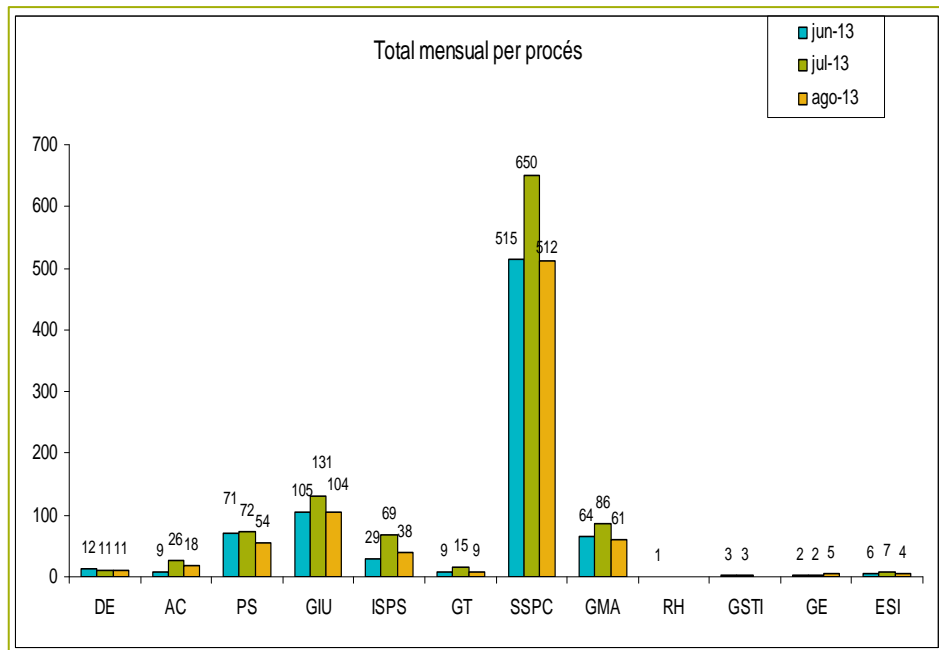
Canal telefònic. Amb 451 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del **55%**, torna a ser aquest mes el **canal més utilitzat**.

Canal presencial. S'han registrat 48 DMS que han arribat per aquesta via, que representen el 6% del total.

Registre General. La resta de DMS ha entrat per aquesta via (10), l'1% del total.

Altres canals. No hi ha hagut cap entrada a través del canal oral ni a través de Consell de Barri. En canvi s'ha rebut una demanda a través de l'oficina del 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 512 DMS, el **63% del total**. A continuació trobam **GIU** amb 104 DMS (**13% del total**). El segueixen el procés **GMA**, amb un total de 61 (el **7% del total**), el procés **PS** amb 54 (**7% del total**) i el procés **ISPS** amb 38 (**5% del total**).

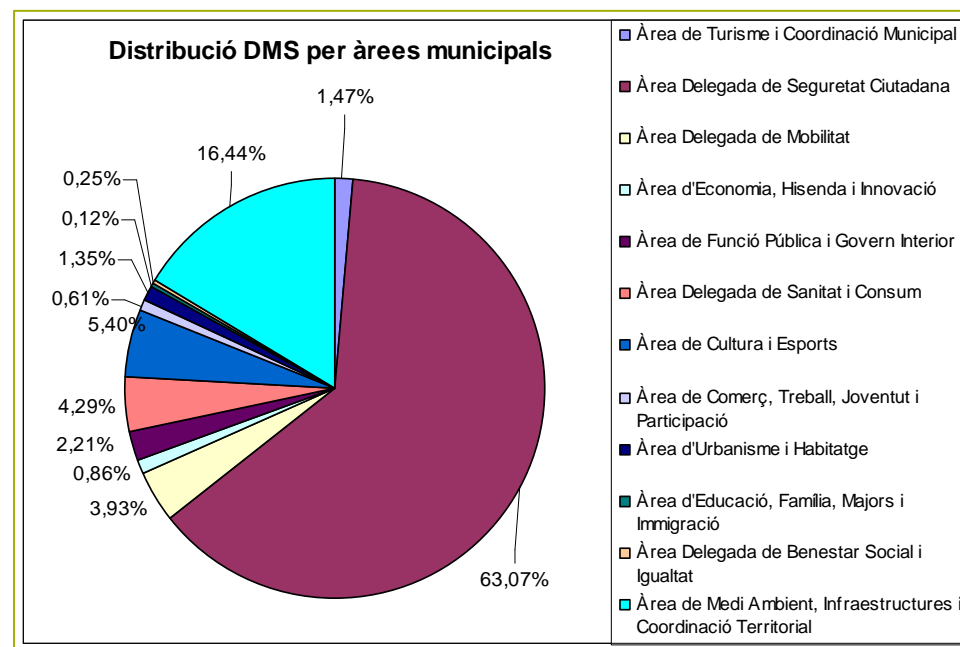
Processos amb menor assignació de DMS: Aquest mes destaca AC amb 18, que representa un 2% seguit de DE i GT amb 11 i 9 respectivament, que representen un 1%.

Finalment trobam GE i ESI amb 5 i 4 DMS respectivament, que representen menys de l'1% del total.

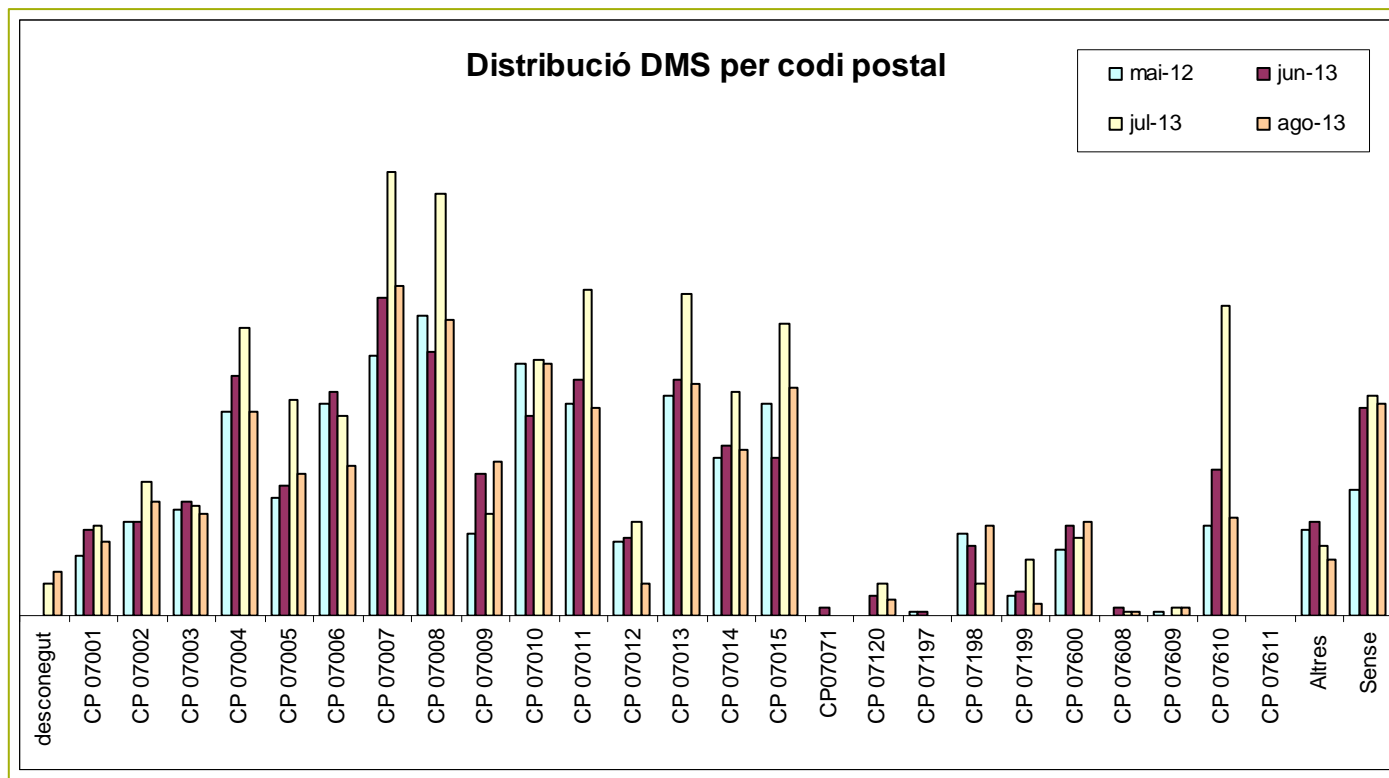
Evolució de l'assignació per processos: Els processos de **SSPC**, **GIU**, **PS** i **GMA** són els que normalment tenen més DMS assignades, destacant el primer per sobre de tots ells amb gran diferència.

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 és habitual i que representen un 64% del total. A continuació trobam aquest mes l'Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial que representa el 17%, l'Àrea de Cultura i Esports que suposa el 5% del total, les àrees delegades de Sanitat i Consum i de Mobilitat que representen el 4% i l'àrea de Funció Pública i Govern Interior que representa el 2% del total. La resta d'àrees municipals tenen DMS corresponents a elles en uns percentatges inferiors, dels voltants de l'1% i són les àrees de Turisme i Coordinació Municipal, d'Urbanisme i Habitatge, d'Economia, Hisenda i Innovació, de Comerç, Treball, Joventut i Participació, Delegada de Benestar Social i Igualtat i d'Educació, Família, Majors i Immigració.



1.6. TOTAL MENSUAL PER CODI POSTAL



Pel que fa al domicili dels usuaris del DMS tornen a destacar aquest mes els CP 07007 (La Soletat) i el 07008 (Son Gotleu), seguits dels 07010 (Cas Capiscol), 07013 (Son Rapinya), 07015 (La Bonanova) 07011 (Son Roca), i 07004 (31 Desembre-Eusebi Estada).

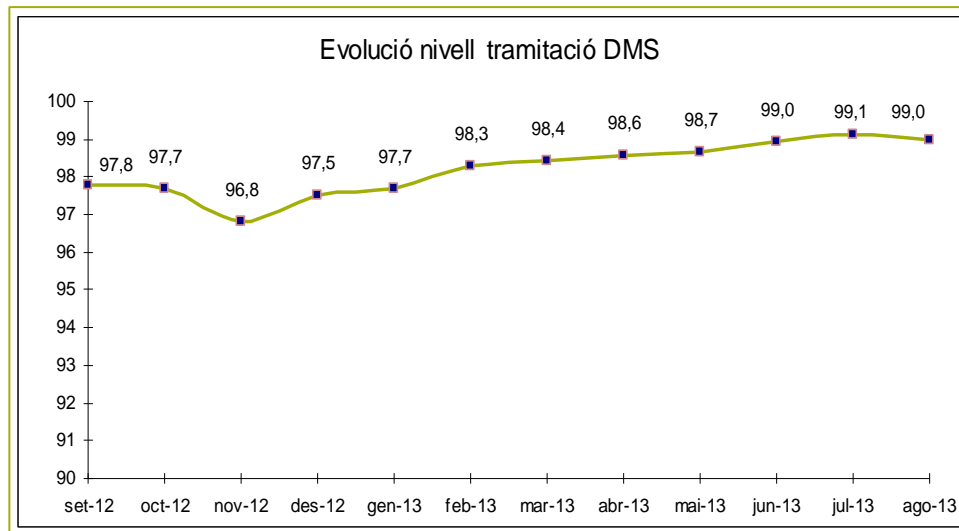
Pel que fa a les demandes amb codis postal que no són de Palma, tornen a suposar aquest mes el 2% del total. Finalment, hi ha un 6% de les demandes enregistrades en les quals no consta el codi postal (obligatori només a través del canal telemàtic) i un 1% amb codi postal DESCONEGUT.

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

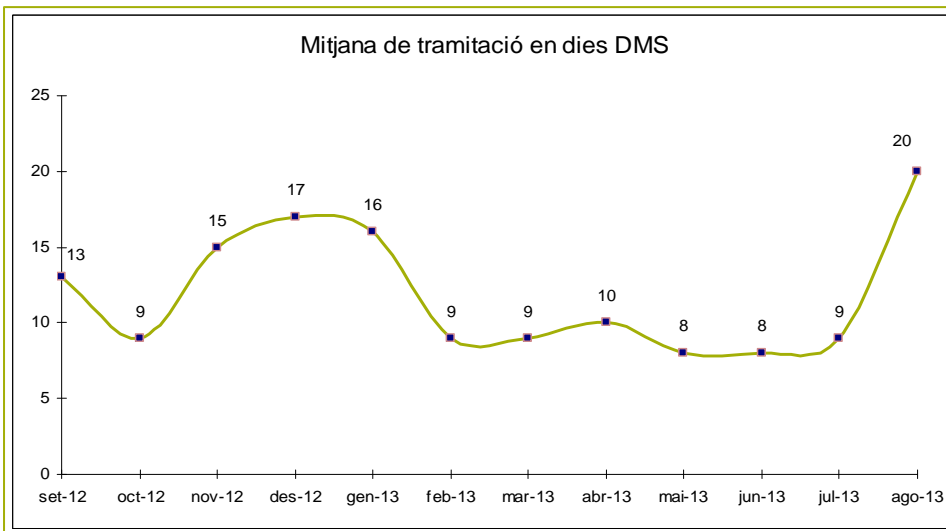
2. GESTOR DMS

2.1 EVOLUCIÓ GENERAL DE L'ESTAT DEL GESTOR

2.1.1 NIVELL DE TRAMITACIÓ DE DMS



2.1.2. MITJANA DE 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 99%, mantenint-se als voltants d'aquest percentatge en el darrer trimestre.

2.1.2 MITJANA DE TRAMITACIÓ EN DIES DE DMS

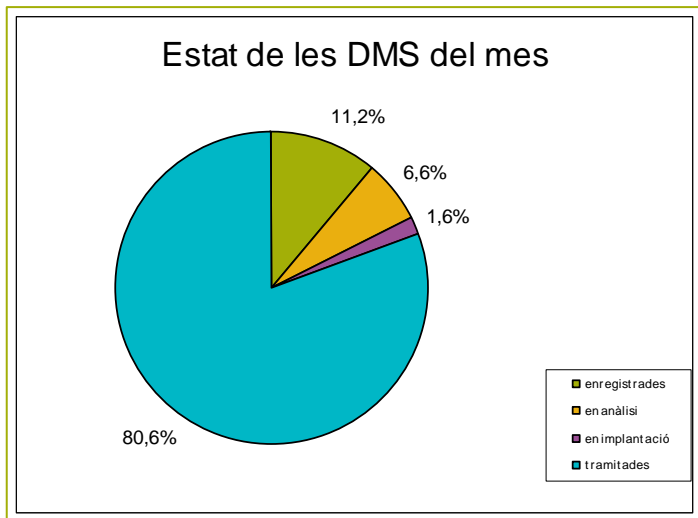
La mitjana de tramitació aquest mes és de 20 dies. Es tracta d'una mitjana molt superior a la dels mesos passats que era inferior a 10 dies. Encara que ha augmentat la mitjana en tots els tipus de demanda, és acceptable en les queixes, els suggeriments i les demandes, però molt elevada en les queixes internes, que s'han tramitat en una mitjana de 46 dies.

Pel que fa a queixes, la mitjana és de 16 dies, un poc superior al mes passat, per als suggeriments és de 14 dies, també un poc superior a la del mes passat. Pel que fa a demandes, aquest mes la mitjana torna a ser de 3 dies. Aquesta mitjana de tramitació de les demandes, com s'ha anat explicant mes a mes, es deu a la consideració de demandes de la majoria de DMS per al procés SSPC (Policia Local), que abans es consideraven queixes. Pel que fa a la resolució de les queixes i suggeriments interns, no hi ha hagut resolució de queixes internes aquest mes i pel que fa als suggeriments interns, ha estat de quasi 46 dies, molt superior a la dels mesos passats que va ser de 8 i 3 dies..

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

Per altra part, respecte de la mitjana màxima d'entre 15 i 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 dies; per tant, tornam a complir aquest mes l'esmentat compromís.

2.2. ESTAT GENERAL DE LES DMS ENREGISTRADES EN EL MES



De les 816 DMS enregistrades durant el present mes, 658 es troben ja tramitades, la qual cosa suposa un 81% de resolució. En canvi, 91 es troben encara en estat d'enregistrada, 54 en estat d'anàlisi i 13 en estat d'implantació. Aquest mes el percentatge de resolució de DMS ha baixat un 10% respecte del mes passat però encara es troba en una xifra similar a l'habitual (entre el 81 i el 85%).

Respecte de les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat d'enregistrada, suposen un 11%. 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 les DMS de tipus queixa, queixa interna, suggeriment, suggeriment intern o demanda que qualsevol dia d'aquest mes acabaven el seu termini de resolució, és dir, 45 dies des del registre, aquest mes trobam tornam a trobar **set processos amb el 100% de resolució en termini**, és dir, que cap DMS d'aquests tipus ha passat a NCI-DMS per exhaurir el termini establert.

Aquests processos són: **AC, PS, GT, SSPC, GMA, RH i GSTI**.

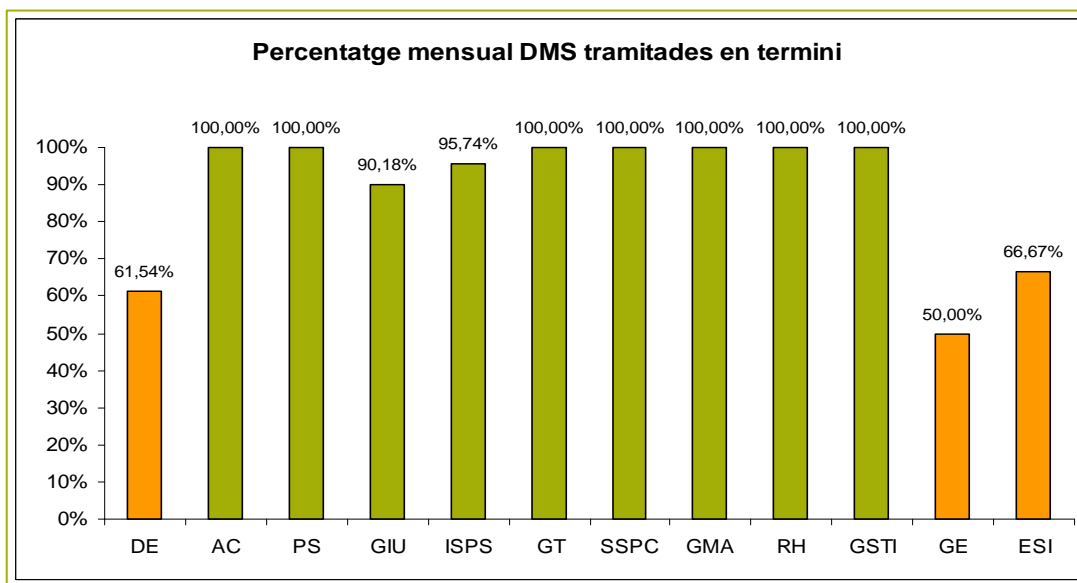
De la resta de processos, dos es troben en percentatges alts de resolució i són un 96% ISPS i un 90% GIU.

En un percentatge més baix trobam DE amb un 62%, motivat pel que ja hem explicat en altres informes de que inclou DMS de tipus estratègic que no tenen resolutors assignats i per tant s'ha d'esperar la resposta a l'ofici que s'ha remès als serveis responsables.

Destaquen com a processos amb més baix nivell de resolució GE amb el 50% i ESI amb el 67%.

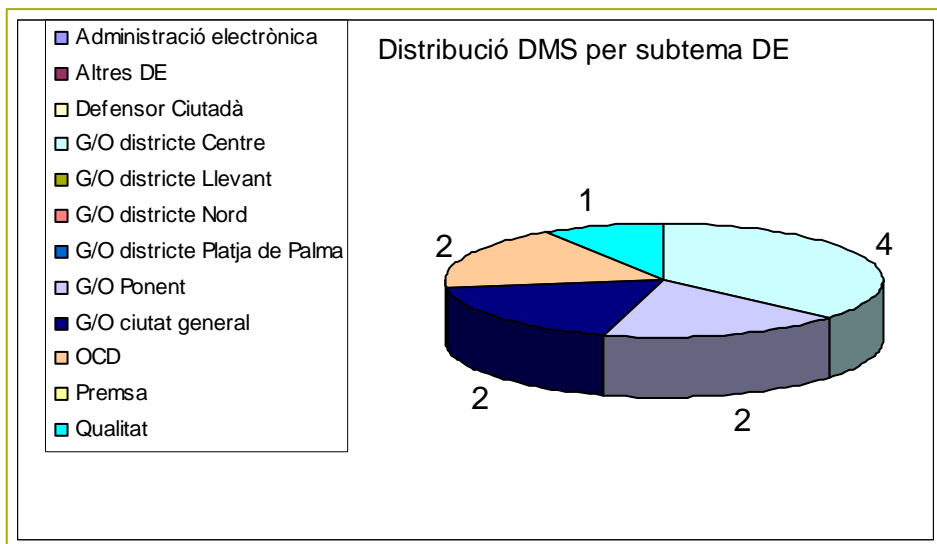
Aquest mes no hi ha cap procés que es trobi per davall del 50%.

El procés SSPC és normalment un dels que es troben al 100%, donat que es tanquen les seves DMS el mateix dia pel procés automàtic de traspàs a l'Eurocop.

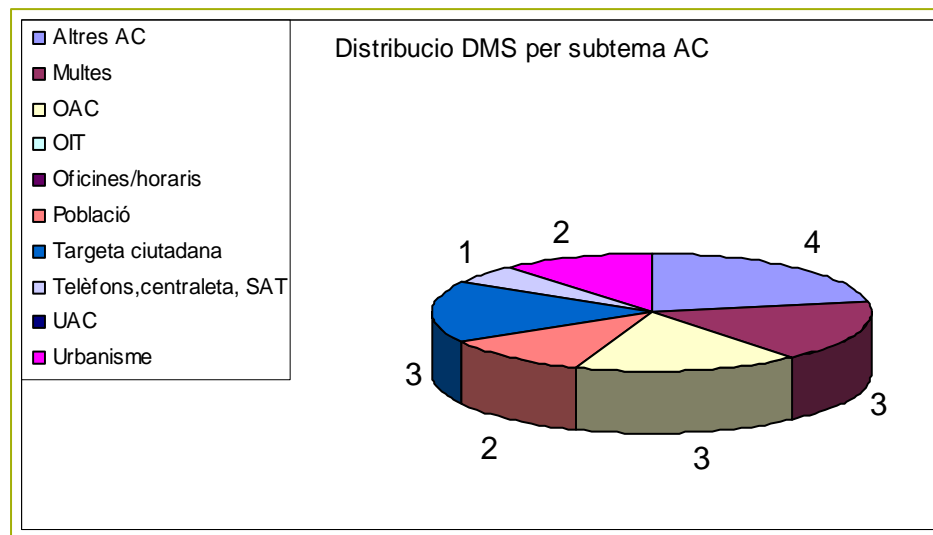


3.2. DISTRIBUCIÓ DMS PER PROCÉS I SUBTEMA

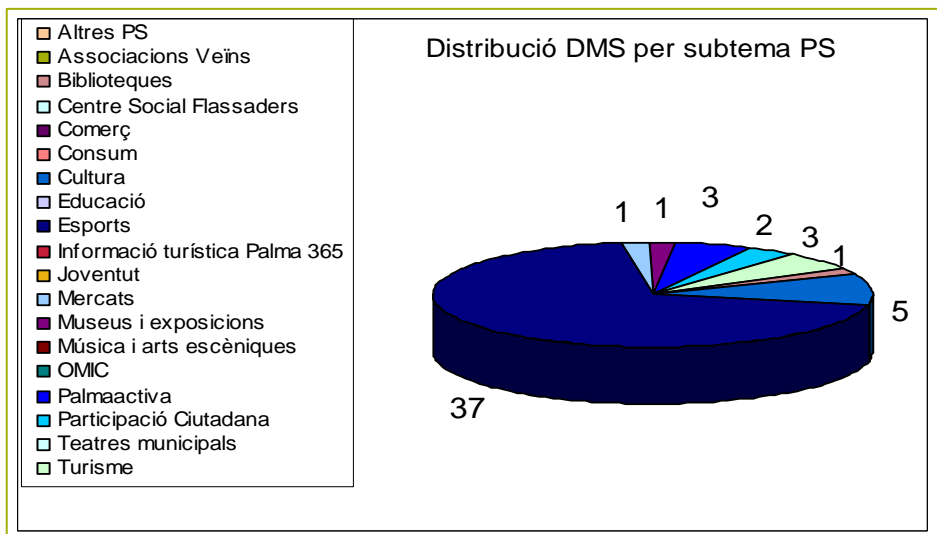
3.2.1. DISTRIBUCIÓ DMS DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA)



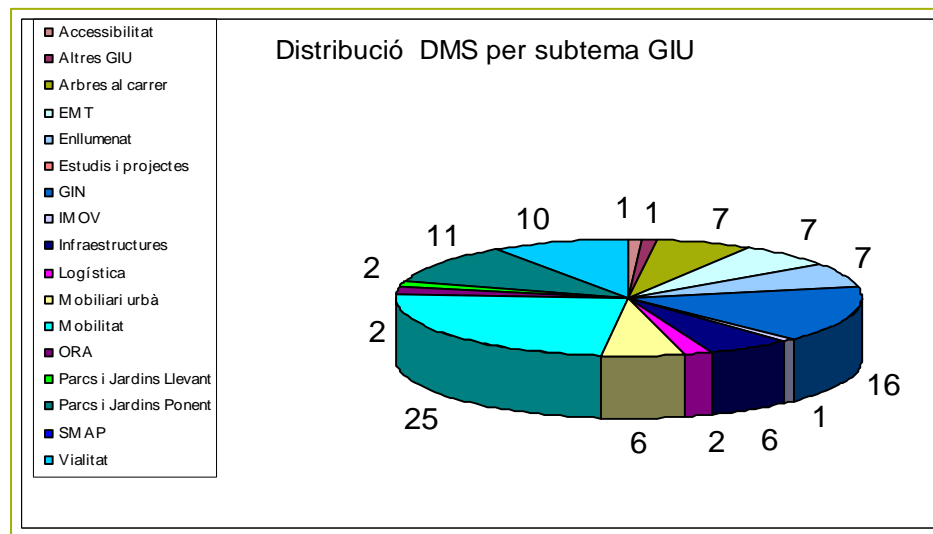
3.2.2. DISTRIBUCIÓ DMS AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ)



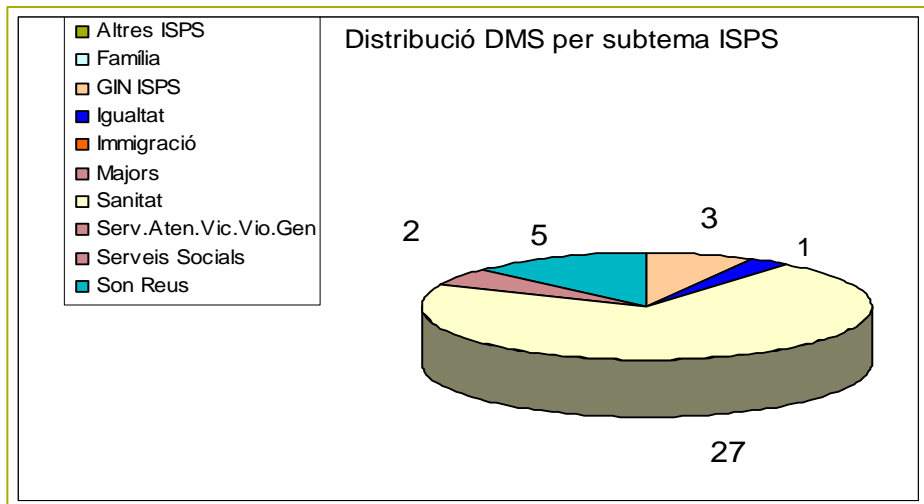
3.2.3. PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA)



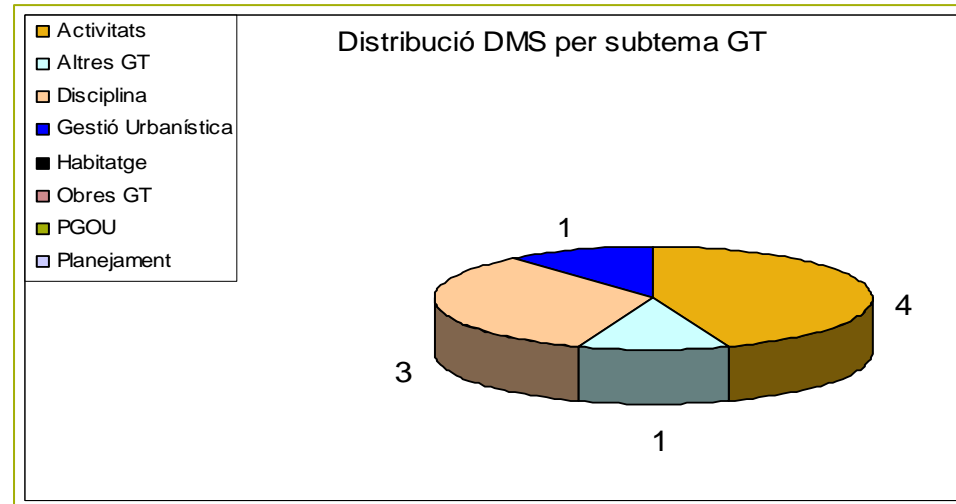
3.2.4. GIU (GESTIÓ D'INFRASTRUCTURES URBANES)



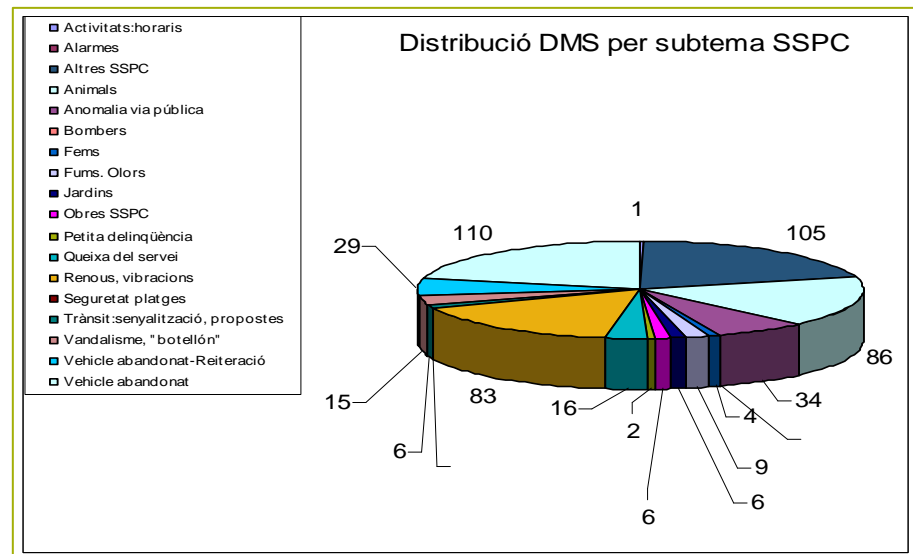
3.2.5. ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT)



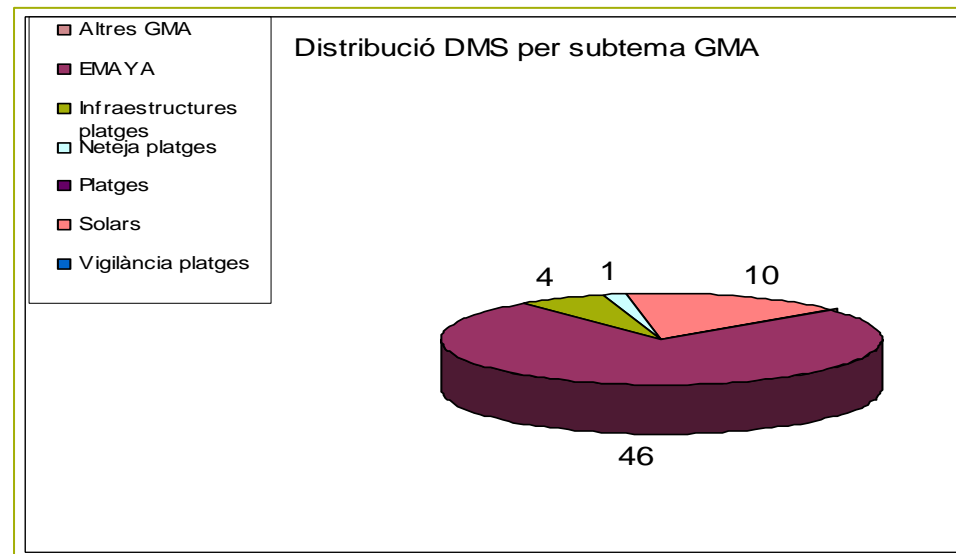
3.2.6. GT (GESTIÓ TERRITORIAL)



3.2.7. SSPC (SERVEIS DE SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA)



3.2.8. GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT)



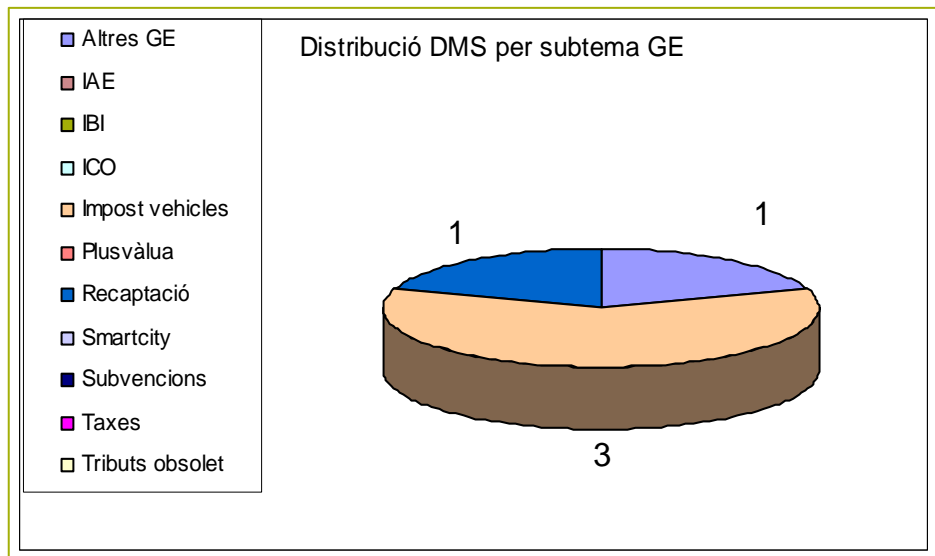
3.2.9. RH (RECURSOS HUMANS)

*** No hi ha DMS assignades a aquest procés en el present mes ***

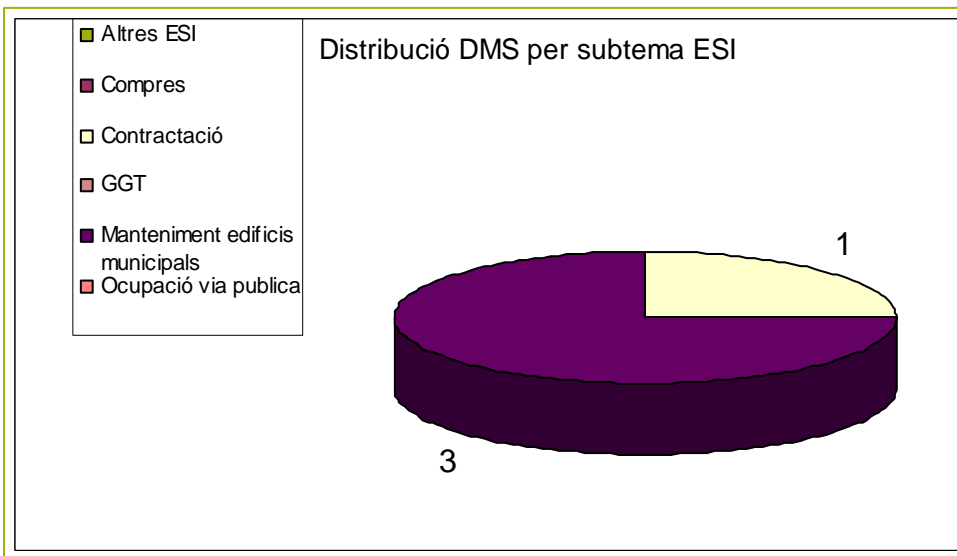
3.2.10. GSTI (GESTIÓ DE SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ)

*** No hi ha DMS assignades a aquest procés en el present mes ***

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:

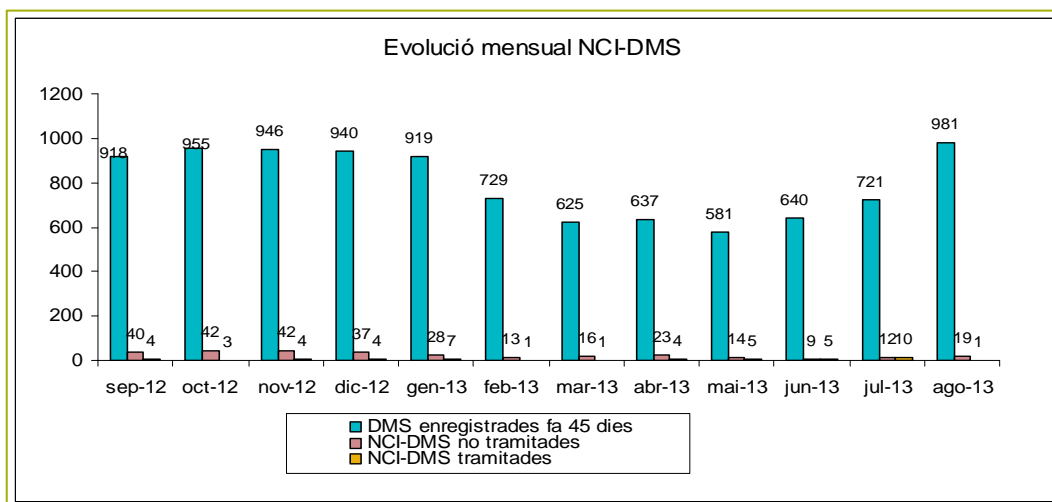
- DE (Direcció Estratègica). Destaca el subtema **Gestió/organització de la Ciutat Centre** amb 4 DMS.
- AC (Atenció al Ciutadà). Destaquen els subtemes **Altres** amb 4 DMS i Multes. i Targeta Ciutadana amb 3 cadascun.
- PS (Promoció Socioeconòmica). Destaca com quasi sempre el subtema **Esports** amb 37 DMS aquest mes.
- GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes). Hi destaca el subtema **Mobilitat** amb 25. Destaquen també 7 demandes sobre **Enllumenat**, 6 de les quals són per demanar la modificació de l'horari de llum al carrer, concretament que s'encengui més prest tant el matí com el vespre.
- ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut). Hi destaca el subtema **Sanitat** amb 27 DMS. D'aquestes 7 són pel mal estat dels cignes de l'Hort del Rei.
- GT (Gestió Territorial). Hi destaquen 4 DMS del subtema **Activitats**.
- SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana). Destaca, com sempre, **Vehicles Abandonats** amb 110 DMS, seguit del subtema **Animals** amb 86, 9 d'elles relatives a maltractaments i **Renous/vibracions** amb 83 (11 per renous d'animals, 4 per renous de maquinària i 13 per renous de persones). Destaquen també 16 **Queixes del servei** i en el subtema **Altres** 9 peticions de contacte amb el policia de barri.
- GMA (Gestió del Medi Ambient). La gran majoria són del subtema **EMAYA** (46) i en destaquen 6 relatives a **renou de la neteja dels carrers** i 6 peticions de neteja.
- RH (Recursos Humans). No té cap DMS assignada aquest mes.
- GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació). No té cap DMS assignada aquest mes.
- GE (Gestió Econòmica). Aquest mes destaquen 3 DMS del subtema **Impost de vehicles**.
- ESI (Equipaments i Serveis Interns). Només té assignades 4 DMS, 3 pel subtema **Manteniment d'edificis municipals** i 1 per a **Contractació**.

A nivell transversal, hem de destacar que aquest mes ens han arribat 5 queixes per actes realitzats al carrer, en concret 3 per la Copa del Rei, 2 per la festa hippy de Santa Catalina i 1 per festa a la Plaça Espanya. Totes aquestes queixes s'han assignats als processos corresponents (PS i ESI).

4. ESTAT MENSUAL DE LES NO CONFORMITATS INTERNES

4.1. NCI-DMS

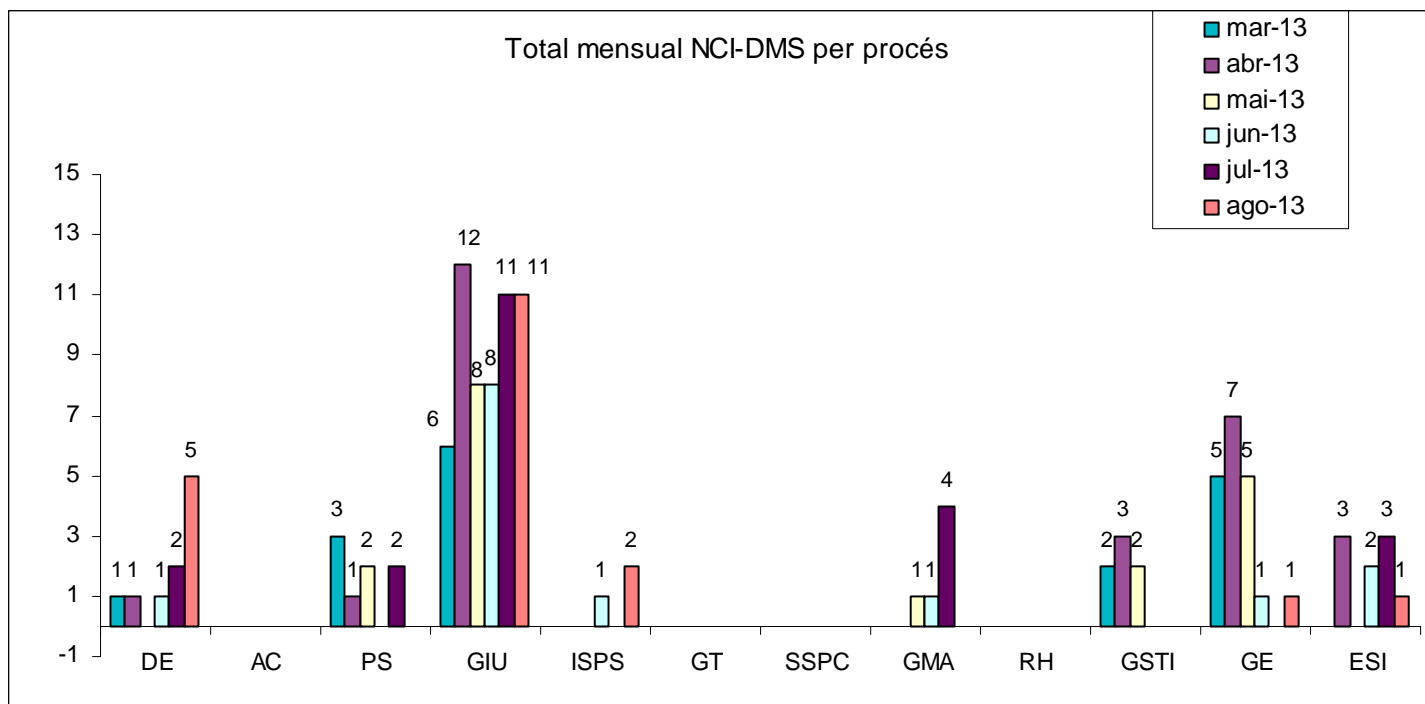
4.1.1. EVOLUCIÓ MENSUAL DE LES NCI-DMS PER PROCÉS



S'han obert aquest mes 20 NCI-DMS, que representen un percentatge del 2,04% de les DMS enregistrades fa 45 dies. Aquest percentatge es troba en un nivell bastant baix.

S'ha de destacar que a 31-08-2013 s'ha tramitat només 1 NCI-DMS de les 20 generades i les 19 restants es troben encara en estat d'enregistrada.

4.1.2. TOTAL MENSUAL DE NCI-DMS PER PROCÉS



El procés amb més DMS que passen a NCI-CMS, és dir, no s’han tramitat en els 45 dies establerts, és GIU, amb 11 NCI-DMS, que representen un 55% del total. No obstant, s’ha d’indicar que es tracta d’un procés amb un nombre molt elevat de DMS assignades. D’aquestes 11, 4 són de Mobilitat i les tres que encara no estan tramitades és per què s’està pendent de l’informe dels tècnics.

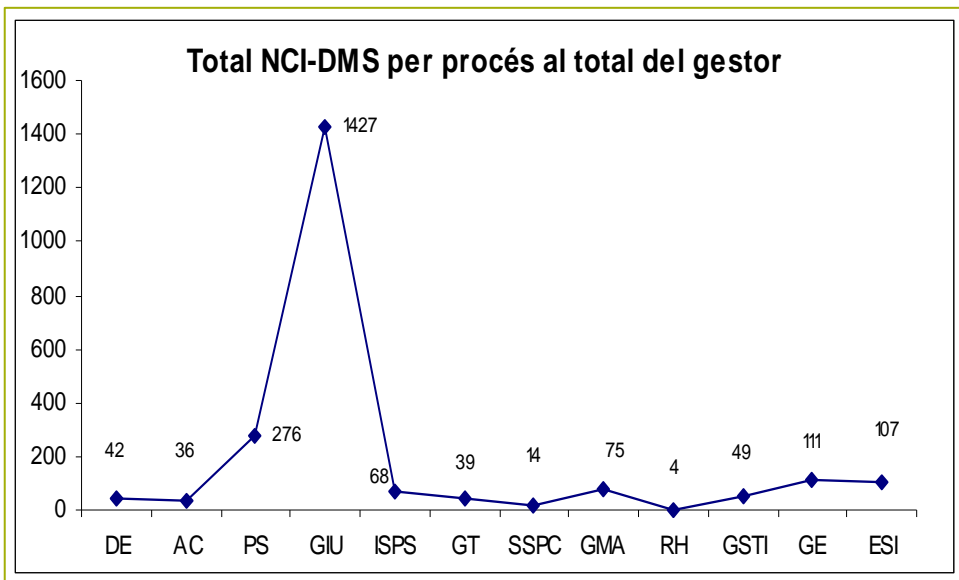
Seguidament trobam els processos DE amb 5 (3 del districte Centre que s’han retardat per estar a l’espera de resposta i 2 de l’Oficina de Control de la Despesa) i ISPS amb 2, que representen un 25% i un 10% respectivament.

Finalment GE i ESI amb 1 cadascun i que representen el 5% del total cada procés.

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

En percentatges, podem resumir que un 55% de NCI-DMS d’aquest mes són de GIU, un 25% de DE, un 10% de ISPS, un 5% de GE i un altre 5% d’ESI.

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 1427, 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. Actualment, encara que sigui habitualment el procés amb més NCI-DMS, són moltes menys les DMS que no es tramiten en el termini reglamentari de 45 dies.

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. Pel que fa a RH, té molt poques DMS assignades, com a procés de caràcter intern que és per tant és normal que només 4 hagin passat a NCI-DMS.

La resta de processos es troben en nivells que van de les 36 d’AC a les 276 de PS.

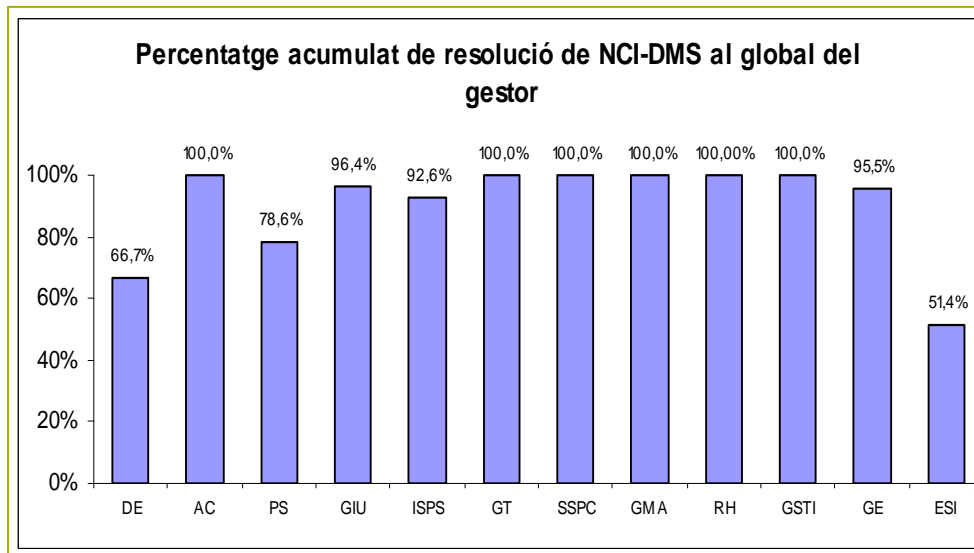
Habitualment els processos amb menys DMS que passen a NCI-DMS són AC i GT.

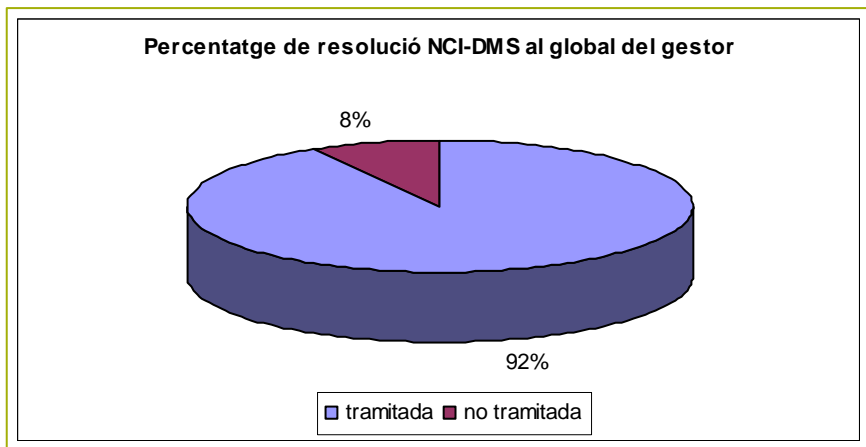
4.1.4. RESOLUCIÓ DE NCI-DMS AL GLOBAL DEL GESTOR

Quant a resolució d’aquestes NCI-DMS, hi ha 6 processos amb un 100% de NCI-DMS que ja estan tramitades, AC, GT, SSPC, GMA, RH i GSTI..

Destaca com a procés amb un percentatge elevat de resolució de les NCI-DMS GIU amb un 96,4%, seguit de GE amb un 95,5% i ISPS amb un 92,6%. També té un elevat percentatge de resolució el procés PS amb un 78,6% de resolució.

Destaquen els processos DE i ESI, amb els percentatges més baixos de resolució, 66,7% i 51,4%. Es tracta d’un percentatge massa baix i que s’intentarà millorar adoptant algunes millores per tal d’aconseguir una millor resolució de les DMS d’aquests processos..





Al total del gestor DMS hi consten actualment 2248 NCI-DMS de les quals 2062 es troben en estat de tramitades, per tant un 92% de resolució..

Ens trobam actualment en uns nivells molt alts de tramitació de les NCI-DMS, donat que fins fa poc hi havia alguns processos en el qual les DMS no tramitades en el termini establert (45 dies) no tenien cap seguiment quan passaven a NCI-DMS. Aquesta deficiència ja s'ha resolt en part, pel que fa a GE i s'espera avançar en aquest sentit amb el procés ESI.

4.2. NCI-CARTES SERVEI

S'ha enregistrat aquest mes 7 NCI-Cartes de servei (per incompliment dels compromisos adquirits), totes de cartes implantades a la Policia Loca. En concret 3 són de la Carta de Compromisos d'assistència a víctimes de violència domèstica i de gènere i 4 de la carta de Policia de Barri.

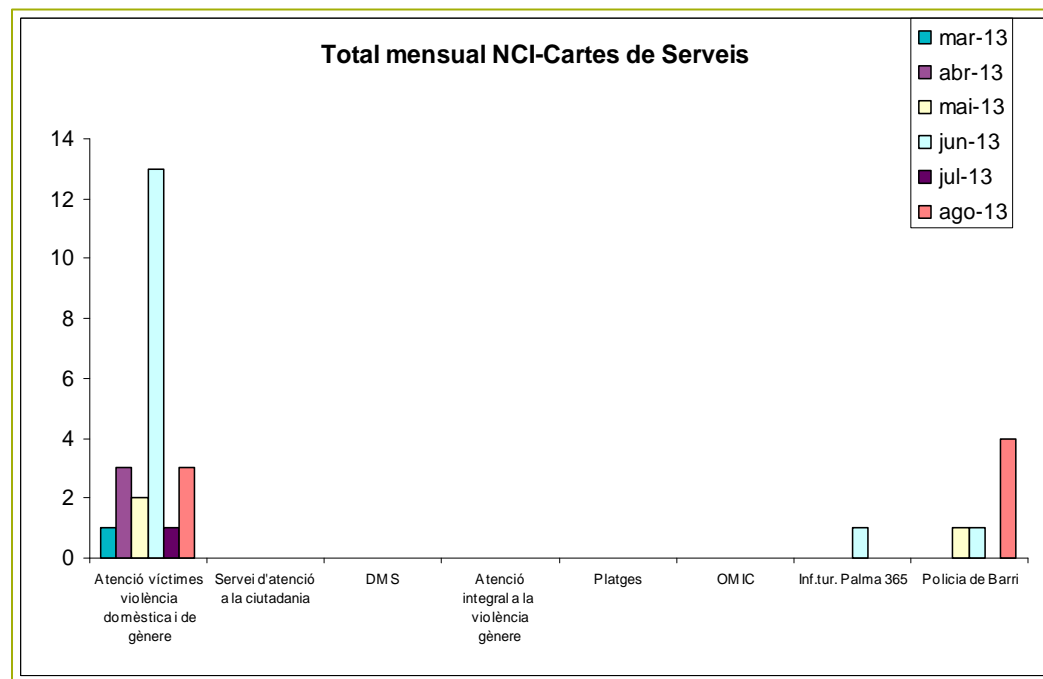
.No s'han enregistrat NCI de la resta de cartes implantades a l'Ajuntament de Palma.

4.3. NCI-SISTEMA

Aquest mes no s'ha obert cap NCI-Sistema.

4.4. NC AUDITORIA

.No hi ha DMS derivades de cap auditoria.

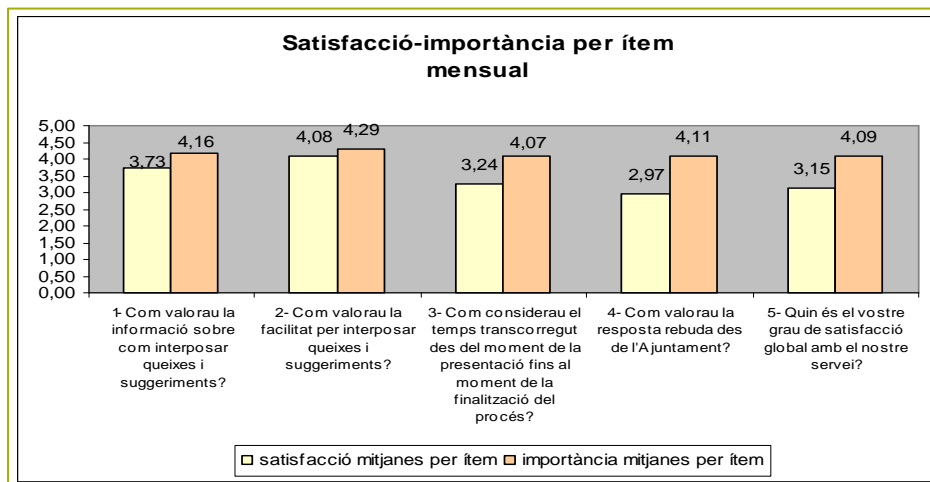
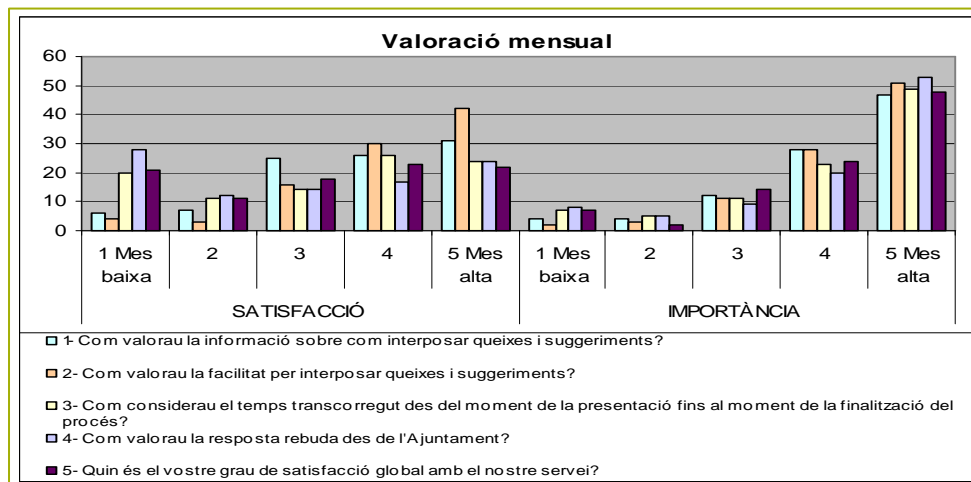


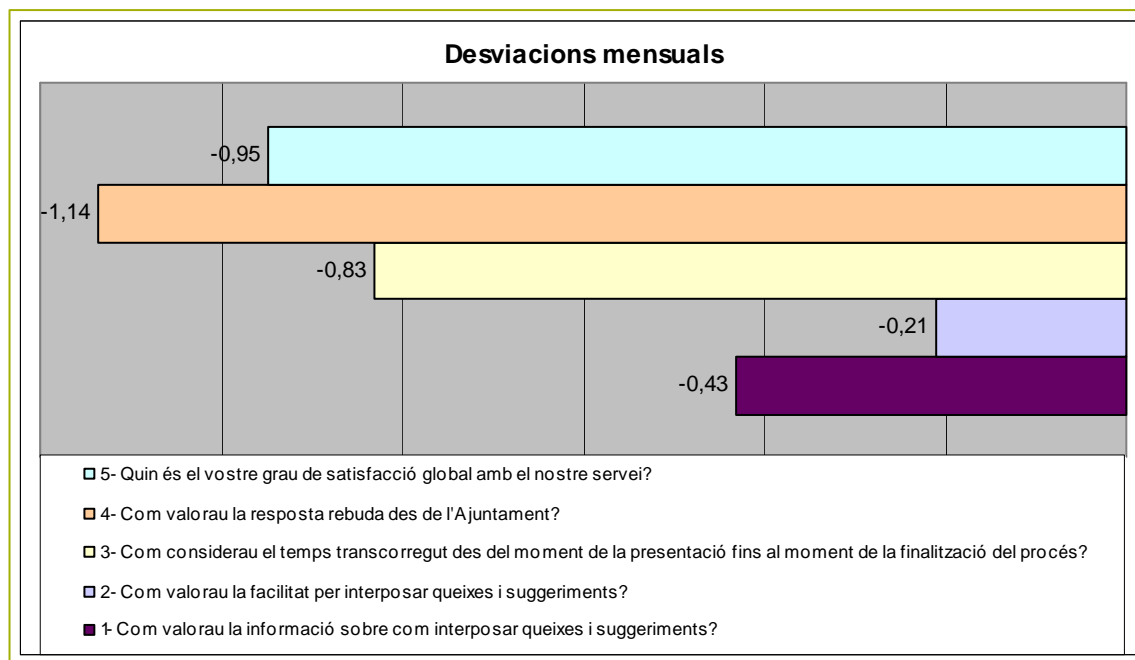
5. MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ

Aquest més han arribat 95 respostes a les 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:

	ago-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?	6	7	25	26	31	4	4	12	28	47	4	4	12	28	47
2- Com valoreu la facilitat per interposar queixes i suggeriments?	4	3	16	30	42	2	3	11	28	51	2	3	11	28	51
3- Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés?	20	11	14	26	24	7	5	11	23	49	7	5	11	23	49
4- Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament?	28	12	14	17	24	8	5	9	20	53	8	5	9	20	53
5- Quin és el vostre grau de satisfacció global amb el nostre servei?	21	11	18	23	22	7	2	14	24	48	7	2	14	24	48





Les valoracions d'aquest mes han estat en tots els ítems inferiors a les del mes passat. S'han valorat menys pel que fa a satisfacció i més pel que fa a importància, per tant les desviacions són superiors a les del mes passat.

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 3,73 de mitjana de satisfacció i un 4,16 de mitjana d'importància, donant una desviació de 0,43.

2- Com valoreu la facilitat per interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 4,08 de mitjana de satisfacció i un 4,29 de mitjana d'importància, donant una desviació de 0,21. Aquest mes torna a ser l'ítem millor valorat.

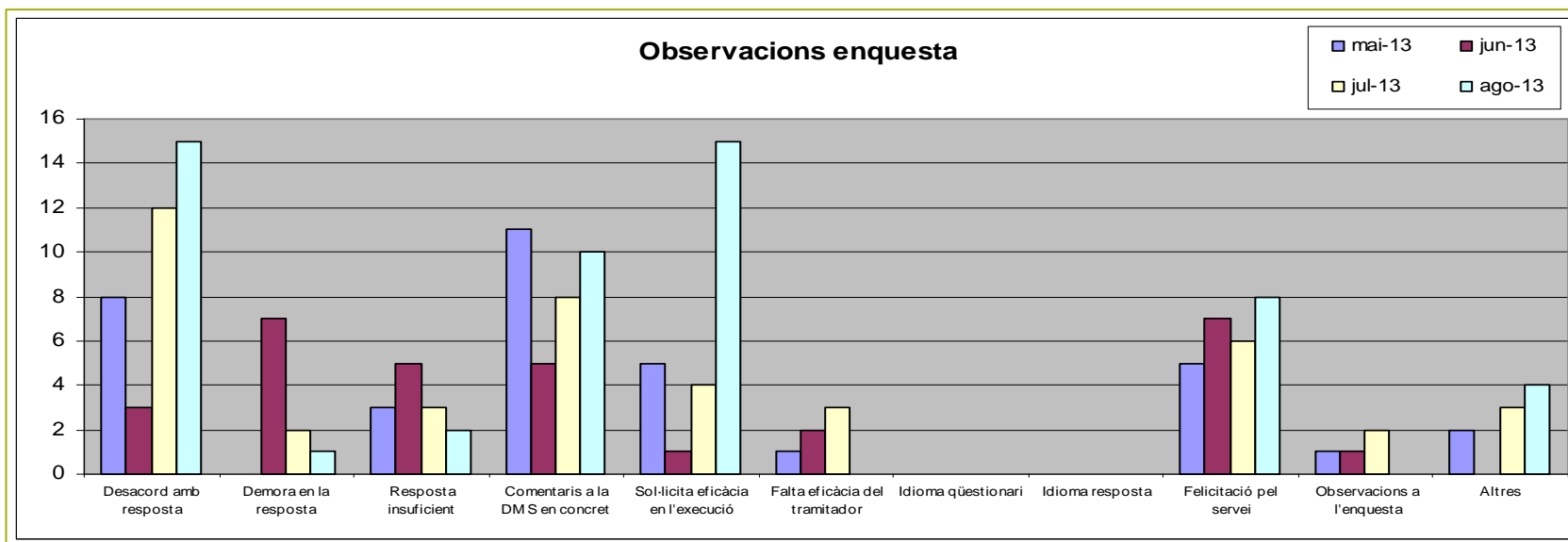
3- Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés? S'ha valorat amb un 3,24 de mitjana de satisfacció, i un 4,07 de mitjana d'importància, donant una desviació de 0,83.

4- Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament? Pel que fa a satisfacció, té una valoració de la satisfacció de 2,97 i pel que fa a importància de 4,11, donant una desviació de 1,14. Per tant ha estat l'ítem pitjor valorat, igual que els mesos passats.

5- Quin és el vostre grau de satisfacció global amb el nostre servei? S'ha valorat amb un 3,15 de mitjana de satisfacció i un 4,09 de mitjana d'importància, donant una desviació de 0,95.

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 2,97 sobre 5. A més, s'ha de fer constar que és l'ítem pitjor valorat, és el que dona una major desviació.

També s'inclou a l'enquesta automàtica la possibilitat de fer suggeriments o aportacions. Aquest mes han entrat 55 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:



La majoria d'aquestes observacions són de desacord amb la resposta i de sol·licitud d'eficàcia en l'execució, en concret 15 de cadascun dels tipus, que representen un 27% del total cadascun. A continuació trobam comentaris a la DMS en concret, amb 10 observacions d'aquest tipus, que representen el 18%. I, seguidament les felicitacions pel servei, 8, que suposen el 15%. Aquests són els tipus d'observacions més habituals que rebem.

En menor quantitat ens han arribat observacions relatives a resposta insuficient, 2 observacions que respresenten el 4% del total i de demora en la resposta, en concret 1, és dir, el 2% del total.

A més, hi ha 4 observacions, un 7% del total, relatives a temes diversos que no es poden englobar en cap dels grups d'observacions definits.

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 algun suggeriment us recordam que la bústia de queixes i suggeriments oberta a la Intranet es troba a la vostra disposició.

ANNEX

04/09/2013 11:43

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 Turisme i Coordinació Municipal
	Gestió/Organització de la ciutat districte Centre	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
	Gestió/Organització de la ciutat districte Llevant	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
	Gestió/Organització de la ciutat districte Nord	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
	Gestió/Organització de la ciutat districte Platja de Palma	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
	Gestió/Organització de la ciutat districte Ponent	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
	OCD	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Premsa	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
	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 Turisme i Coordinació Municipal
	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 Comerç, Treball, Joventut i Participació
	Biblioteques	Àrea de Cultura i Esports
	Comerç	Àrea de Comerç, Treball, Joventut i Participació
	Consum	Àrea Delegada de Sanitat i Consum

	Cultura	Àrea de Cultura i Esports
	Educació	Àrea d'Educació, Família, Majors i Immigració
	Centre Social Flassaders	Àrea d'Educació, Família, Majors i Immigració
	Esports	Àrea de Cultura i Esports
	Joventut	Àrea de Comerç, Treball, Joventut i Participació
	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
	OMIH	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Informació turística Palma 365	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
	Palmaactiva	Àrea de Comerç, Treball, Joventut i Participació
	Participació Ciutadana	Àrea de Comerç, Treball, Joventut i Participació
	Teatres Municipals	Àrea de Cultura i Esports
	Turisme	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
GIU (Gestió Infraestructures Urbanes)	Accessibilitat	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Altres GIU	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Arbres al carrer	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	EMT	Àrea Delegada de Mobilitat
	Enllumenat	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Estudis i projectes	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	GIN GIU	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	IMOV	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Infraestructures	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Logística	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Mobilitat	Àrea Delegada de Mobilitat

	ORA	Àrea Delegada de Mobilitat
	Parcs i Jardins Llevant	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Parcs i Jardins Ponent	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Parcs i Jardins obsolet	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Mobiliari urbà	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	SMAP	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Vialitat	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut)	Altres ISPS	Àrea no definida
	Centre Flassaders (obsolet)	Àrea d'Educació, Família, Majors i Immigració
	Igualtat	Àrea d'Educació, Família, Majors i Immigració
	Sanitat	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Serv. Aten. Vic. Vio. Gen	Àrea d'Educació, Família, Majors i Immigració
	Família	Àrea d'Educació, Família, Majors i Immigració
	Majors	Àrea d'Educació, Família, Majors i Immigració
	Immigració	Àrea d'Educació, Família, Majors i Immigració
	Serveis Socials	Àrea Delegada de Benestar Social i Igualtat
	Son Reus	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	GIN ISPS	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
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, Infraestructures i Coordinació Territorial
	EMAYA	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Infraestructures platges	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Neteja platges	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Platges	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Solars	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Vigilància platges	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Altres GMA	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
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	Comunicacions	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació

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
	IAE	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	IBI	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	ICO	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Impost de vehicles	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Plusvàlua	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Recaptació	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Smart City	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Subvencions	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Taxes	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Tribut obsolet	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 de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Ocupació via publica	Àrea de Funció Pública i Govern Interior