

---

---

# INFORME DE RECEPCIÓ I GESTIÓ

## DEMANDES MUNICIPALS DE SERVEIS

### GENER 2013

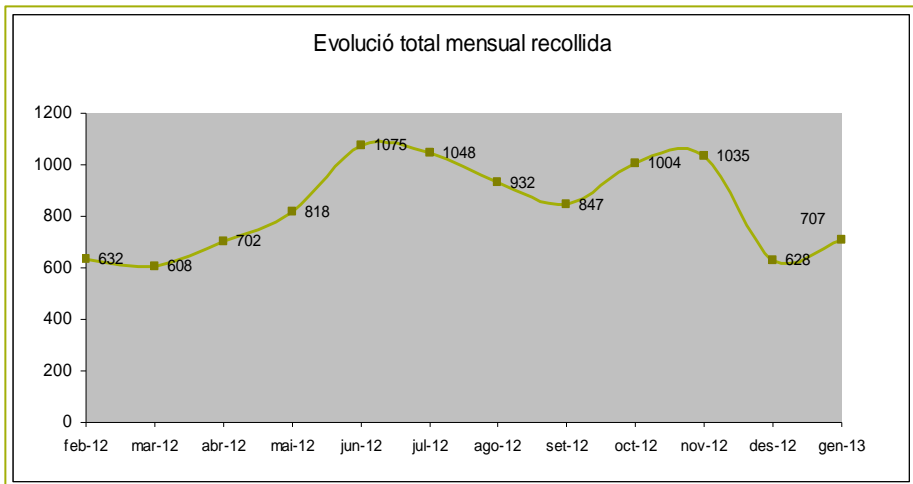
# ÍNDEX

<b>1. RECOLLIDA MENSUAL DMS .....</b>	<b>4</b>
1.1. EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA .....	4
1.2. TOTAL MENSUAL PER TIPUS.....	4
1.3. TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA.....	4
1.4. TOTAL PER PROCÉS.....	6
1.5. TOTAL MENSUAL PER ÀREA MUNICIPAL.....	6
1.6. TOTAL MENSUAL PER CODI POSTAL.....	7
<b>2. GESTOR DMS .....</b>	<b>7</b>
2.1 EVOLUCIÓ GENERAL DE L'ESTAT DEL GESTOR .....	7
2.1.1 NIVELL DE TRAMITACIÓ DMS .....	8
2.1.2 MITJANA TRAMITACIÓ EN DIES DMS .....	8
2.2 ESTAT GENERAL DE LES DMS .....	8
2.2.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES .....	8
<b>3. ESTAT MENSUAL DE LES NO-CONFORMITATS INTERNES</b>	
3.1 NCI-DMS .....	9
3.2 NCI-CARTES SERVEI .....	9
3.3 NCI-SISTEMA .....	9
3.4 NC AUDITORIA .....	9
<b>4. AVALUACIÓ PER PROCÉS .....</b>	<b>10</b>
4.1 DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA) .....	10
4.1.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES .....	10
4.1.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA .....	10
4.2 AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ) .....	10
4.2.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES .....	10
4.2.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA .....	10
4.3 PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA) .....	11
4.3.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES .....	11
4.3.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA .....	11
4.4 GIU (GESTIÓ D'INFRAESTRUCTURES URBANES) .....	11
4.4.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES .....	11
4.4.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA .....	11

4.5	ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT) .....	12
4.5.1	ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES .....	12
4.5.2	DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA .....	12
4.6	GT (GESTIÓ TERRITORIAL) .....	12
4.6.1	ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES .....	12
4.6.2	DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA .....	12
4.7	SSPC (SERVEIS DE SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA) .....	13
4.7.1	ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES .....	13
4.7.2	DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA .....	13
4.8	GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT) .....	13
4.8.1	ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES .....	13
4.8.2	DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA .....	13
4.9	RH (RECURSOS HUMANS) .....	14
4.9.1	ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES .....	14
4.9.2	DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA .....	14
4.10	GSTI (GESTIÓ DELS SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ) .....	14
4.10.1	ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES .....	14
4.10.2	DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA .....	14
4.11	GE (GESTIÓ ECONÒMICA) .....	15
4.11.1	ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES .....	15
4.11.2	DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA .....	15
4.12	ESI (EQUIPAMENTS I SERVEIS INTERNS) .....	15
4.12.1	ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES .....	15
4.12.2	DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA .....	15
5.	AVALUACIÓ PER PROCÉS .....	16
5.1	ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES .....	16
5.2	DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA .....	16
5.3	TOTAL NCI-DMS PER PROCÉS .....	17
5.3.1	TOTAL MENSUAL NCI-DMS PER PROCÉS .....	17
5.3.2	TOTAL NCI-DMS PER PROCÉS AL TOTAL DEL GESTOR .....	18
5.3.3	RESOLUCIÓ NCI-DMS PER PROCÉS AL TOTAL DEL GESTOR .....	18
6.	MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ .....	19
	ANNEX.....	22

1. RECOLLIDA MENSUAL DE DMS

1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA



1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA:

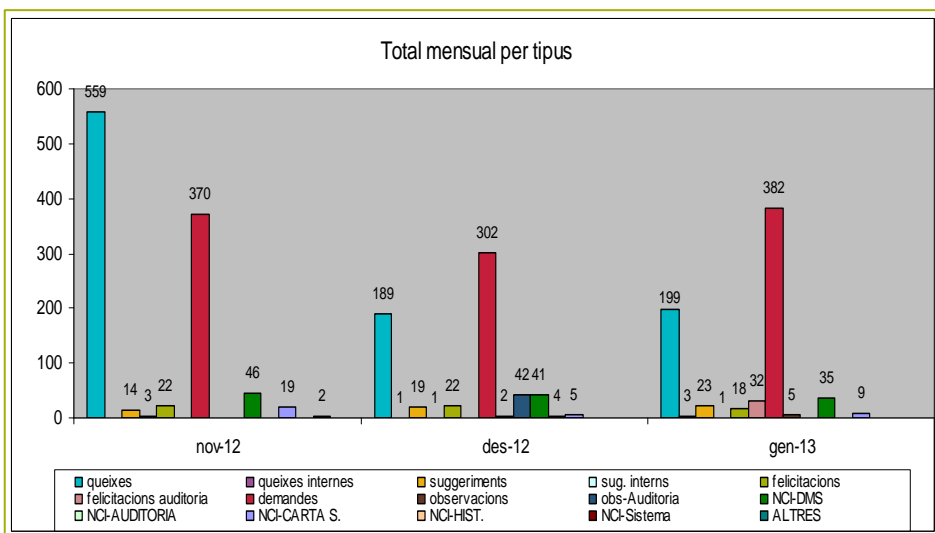
La recollida total de DMS en aquest mes ha estat de 707, xifra superior a la del mes passat i més propera a la mitjana anual de 2012, que va ser de 840.

Com es pot observar al gràfic es tracta d'una de les xifres més baixes de l'any, encara que a principis del 2012 va ser un poc inferior.

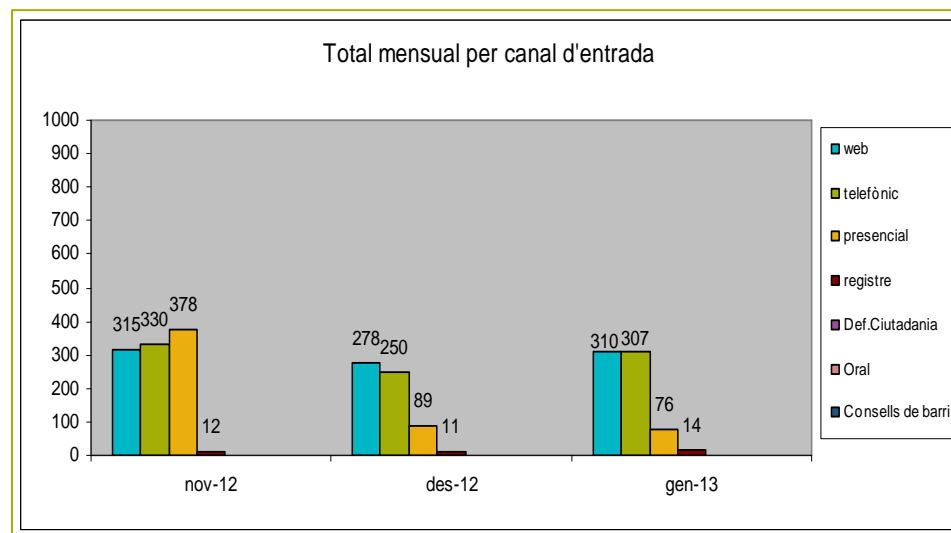
Les xifres més elevades de recollida es produeixen normalment els mesos d'estiu i a més, hi ha hagut queixes repetides massivament alguns dels mesos amb major recollida i que s'han anat explicant als respectius informes mensuals.

Destaca en la recollida d'aquest mes el registre de 32 DMS relatives a felicitacions de l'auditoria de cartes de serveis que es va dur a terme la segona setmana de desembre i que s'han enregistrat dins aquest mes de gener.

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 199, i representen el **28% del total**. És un dels tipus de DMS més habituals juntament amb les demandes.

Suggeriments. El nombre de suggeriments (23) és una mica superior al del mes passat i representa igualment el **3% del total**.

Felicitations. Aquest mes s'han enregistrat **18 felicitacions**, quatre menys que el mes passat. Aquestes felicitacions han estat: **8 pel procés GIU (4 per Vialitat, 3 per Enllumenat i 1 per Parcs i Jardins Ponent)**, **6 pel procés AC (5 pel subtema OAC i una per Altres AC)**, **2 per subtema Altres de SSPC**, **1 pel procés DE subtema Gestió/organització de la ciutat general** i **1 del procés PS subtema Participació Ciutadana**. Les felicitacions suposen aquest mes un **3% del total**.

Demandes: Aquest mes s'han enregistrat **382 demandes**, (310 són del procés SSPC). Aquest mes les demandes suposen **un percentatge de DMS del 54%**.

Observacions. Hi ha hagut 5 observacions aquest mes.

Queixes internes i suggeriments interns. Es tracta sempre de queixes i suggeriments presentats pels empleats municipals. Aquest mes hi ha hagut tres queixes internes relatives a una màquina per fitxar els treballadors municipals que fa molt temps que està espatllada a l'edifici Avingudes, una altra es refereix a un error al web i l'altre relativa a la descoordinació entre administracions. També hi ha hagut un suggeriment intern el contingut del qual fa referència a la queixa interna abans esmentada de descoordinació entre administracions.

No conformitats internes. Pel que fa a les NCI de DMS (per excedir els 45 dies sense resoldre la DMS) aquest mes són 35 i suposen **un 5% de les DMS enregistrades**. S'han enregistrat també **9 NCI de cartes de serveis** per incomplir els compromisos establerts (3 de la carta de Policia de Barri i 6 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 no se n'han enregistrat .

Pel que fa a DMS internes resultants d'auditories, aquest mes s'han enregistrat les 32 felicitacions de l'auditoria de Cartes de Serveis que es va dur a terme la segona setmana de desembre. La resta (observacions i no conformitats) ja es varen registrar el mes de desembre passat.

També s'ha derivat una demanda al Govern Balear perquè no era de competència municipal. En canvi no s'ha rebut cap queixa que fes referència a un tema de competència municipal i que hagués arribat a un altre organisme.

## 1.3 TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA

Canal telemàtic. Aquest mes han entrat via web 310 demandes que representen el 44% del total. Aquest mes aquest canal és el més utilitzat.

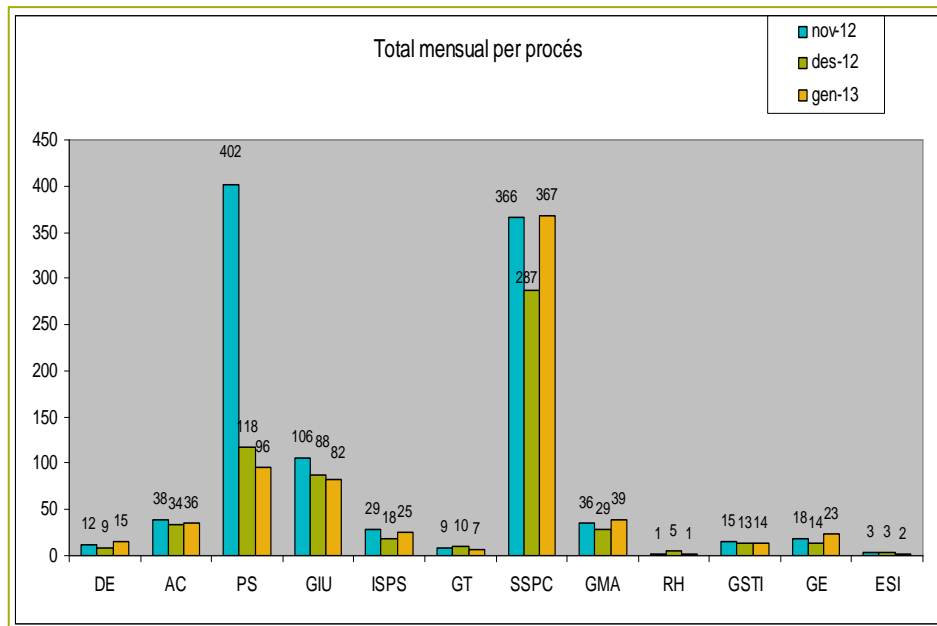
Canal telefònic. Amb 307 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del 43%, és el segon canal més utilitzat aquest mes.

Canal presencial. S'han registrat 76 DMS que han arribat per aquesta via, que representen l'11% del total.

Registre General. La resta de DMS ha entrat per aquesta via (14), 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



1.5. TOTAL MENSUAL PER ÀREA MUNICIPAL

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 51% del total. A continuació trobam aquest més l'Àrea de Cultura i Esports (12%), seguit de l'Àrea d'Infraestructures i Coordinació Municipal i l'Àrea de Funció Pública i Govern Interior (7% cadascun). A continuació trobam l'Àrea de Medi Ambient (6%), les àrees d'Economia Hisenda i Innovació i la Delegada de Mobilitat amb un 5% cadascun. Amb un 2% les Àrees Delegada de Sanitat i Consum i l'Àrea de Benestar Social, Immigració i Participació. Finalment, i representant l'1% o menys trobam les àrees Delegada d'Educació, Família, Igualtat i Majors, Urbanisme i Habitatge, Coordinació Municipal i Turisme i l'Àrea Delegada de Comerç, Treball i Joventut.

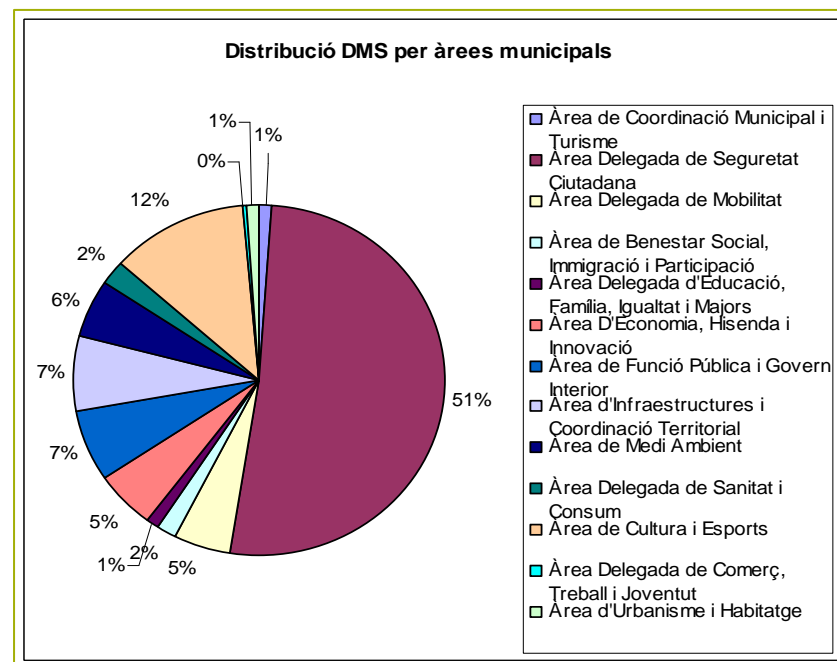
1.4. TOTAL MENSUAL PER PROCÉS

Processos amb més assignació de DMS: Aquest mes destaca que el procés amb més DMS és **SSPC**, com és habitual, amb 367 DMS, el **51% del total**, A continuació trobam **PS**, amb 96 DMS (**14% del total**). El segueix el procés **GIU**, amb un total de 82 (el **12% del total**).

Processos amb menor assignació de DMS: Aquest mes destaquen **GMA** amb 39 (6%), **AC** amb 36 (5% del total), **ISPS** amb 25 (4%), **GE** amb 23 (3%), **DE** amb 15 (2%) i **GSTI** amb 14 (2%).

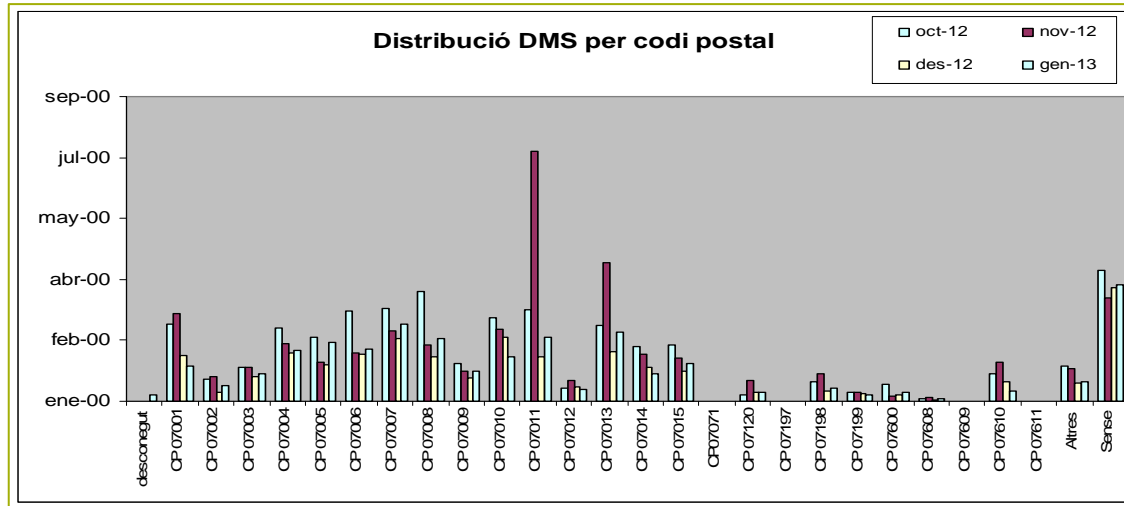
Finalment trobam **GT** amb 7 DMS, que representen l'1% del total i representant menys de l'1% **ESI** amb 2 DMS i **RH** amb 1 DMS.

Evolució de l'assignació per processos: Els processos de **SSPC**, **PS** i **GIU** són els que normalment tenen més DMS assignades. En els darrers mesos **PS** ha passat al segon lloc per davant de **GIU**.



1.6. TOTAL MENSUAL PER CODI POSTAL

1.6 TOTAL MENSUAL PER CODI POSTAL



Pel que fa al domicili dels usuaris del DMS destaquen aquest mes el CP 07007 (La Soletat) i el 07013 (Son Rapinya). A continuació i en menor proporció trobam els codis postals 07011, 07008, 07005, 07006 i 07004.

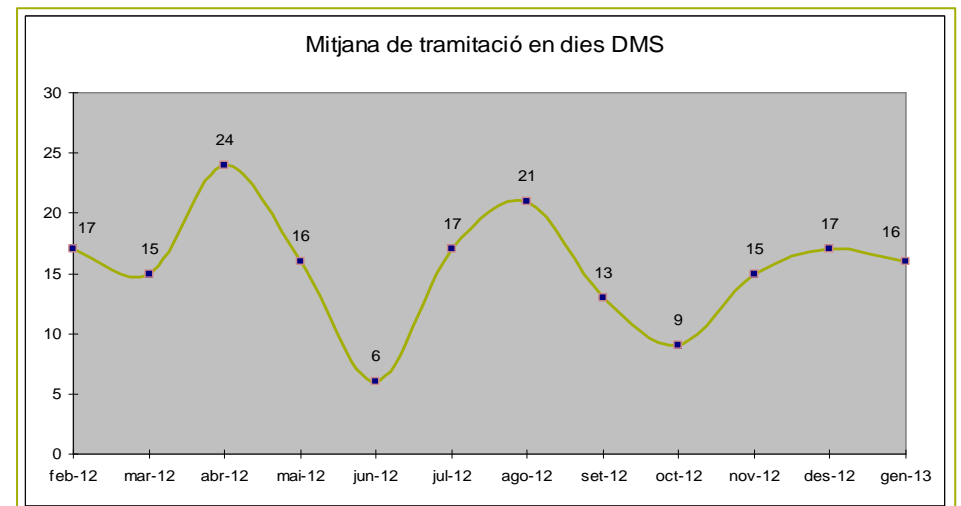
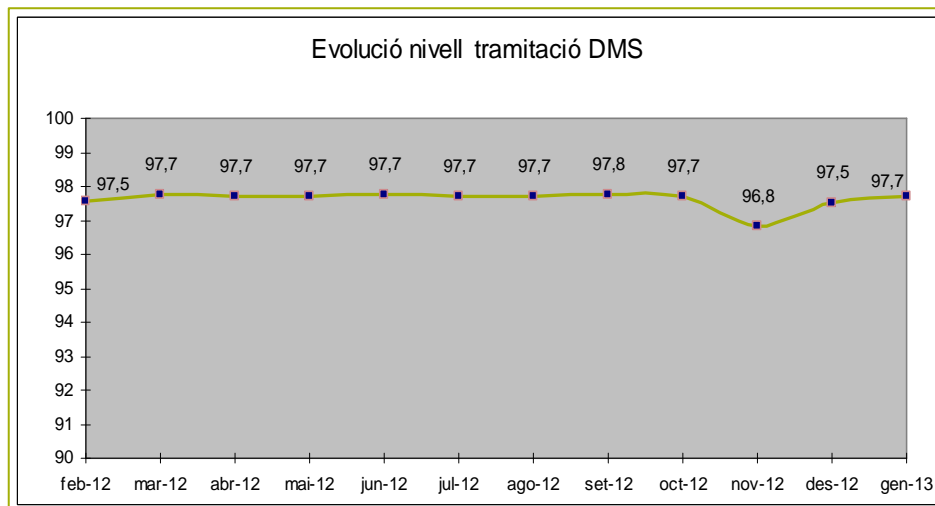
Pel que fa a les demandes amb codis postal que no són de Palma, suposen aquest mes i més o manco en la quantitat habitual, el 2% del total. Finalment, hi ha un 14% de les demandes enregistrades en les quals no consta el codi postal (obligatori només a través del canal telemàtic).

Habitualment, eren els ciutadans de Plaça Sta. Eulàlia, La Soledat i Son Gotleu els més actius pel que fa presentar demandes ciutadanes. No obstant, aquest darrers mesos destaquen també els de Son Rapinya.

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 97,7%**, en el nivell habitual dels darrers mesos, exceptuant el dos mesos anteriors en que va ser inferior. Aquest mes s'ha normalitzat el nivell de tramitació per les 317 DMS del mes passat relatives al tancament de les piscines municipals de Son Roca i Sant Jordi i que s'han acabat de tramitar aquest mes. Aquestes DMS es tanquen en el termini establert (45 dies) donat que al plenari municipal de dia 29 de novembre es va anunciar que no es tancaven aquestes piscines i la responsable de la tramitació d'aquestes DMS ens va indicar que es tancarien totes explicant aquest acord municipal. Això no obstant, des del Departament de Qualitat se seguiran prenent mesures per a anar augmentant contínuament el nivell de resolució de les DMS (reiteracions de peticions de resposta per ofici, correu electrònic, etc.).

### 2.1.2 MITJANA DE TRAMITACIÓ EN DIES DE DMS

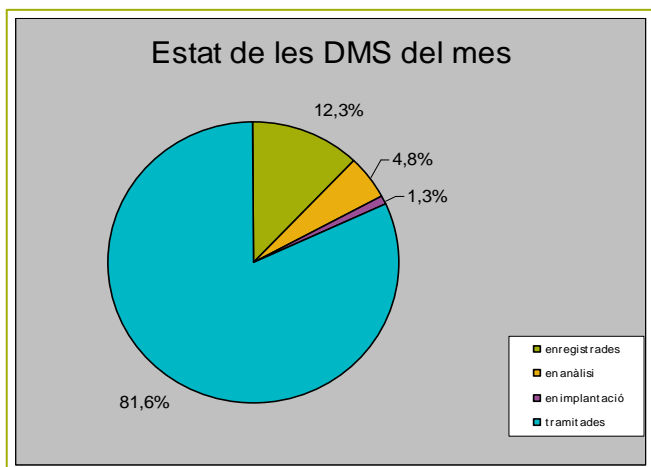
La **mitjana de tramitació és de 16 dies**. Es tracta d'una mitjana mensual que es troba dins els nivells habituals. La mitjana anual de 2012 ha estat de 16 dies, per tant ens trobam aquest mes en una mitjana igual.

Pel que fa a queixes, la mitjana és de 15 dies, un poc inferior a la del mes passat; per als suggeriments és de 19 dies, també inferior a la del mes passat. Pel que fa a demandes, aquest mes la mitjana de tramitació torna a ser de 4 dies (com els dos mesos anteriors), una mica inferior al que era habitual. Aquesta baixada 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 internes aquest mes s'han tramitat en una mitjana de 19 dies. Quant als suggeriments interns, la mitjana ha estat de 23, mitjana massa elevada donat que es tracta d'un suggeriment. El departament de Qualitat segueix recordant als resolutors que tant els suggeriments com els suggeriments interns són un tipus de DMS que s'hauria 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 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 17 dies; per tant, complim sobradament aquest mes 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:

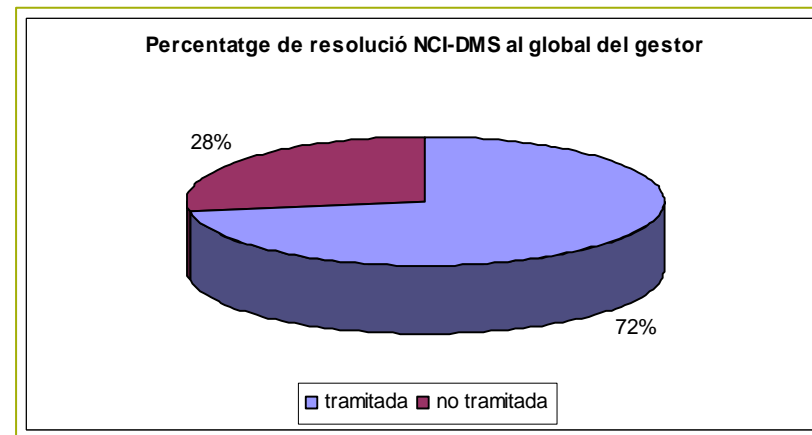
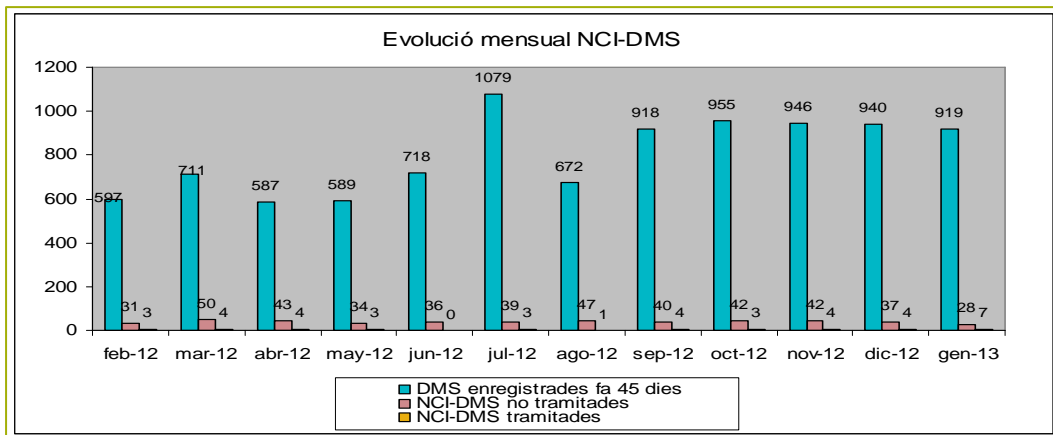
De les 707 DMS enregistrades durant el present mes, 577 es troben ja tramitades, la qual cosa suposa un 82% de resolució. En canvi, 87 es troben encara en estat d'enregistrada, 34 en estat d'anàlisi i 9 en estat d'implantació. Aquest mes el percentatge de resolució de DMS ha augmentat respecte dels mesos anteriors, i es troba en un nivell acceptable.

Respecte de les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat d'enregistrada, suposen un 12%. 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. **ESTAT MENSUAL DE LES NO-CONFORMITATS INTERNES**

3.1 **NCI-DMS**



S'han obert 35 NCI-DMS, que representen un percentatge del 4% de les DMS enregistrades fa 45 dies. Aquest percentatge es troba en un nivell bastant acceptable. La distribució d'aquestes NCI-DMS per procés s'explica al punt 5.3 del present informe. S'ha de destacar que a 01-02-2013 s'han tramitat només 7 NCI-DMS de les 35 generades. Pel que fa a nivell de tramitació de NCI-DMS al global del gestor, actualment es troba en un 72% de resolució, percentatge habitual.

3.2 **NCI-CARTES SERVEI**

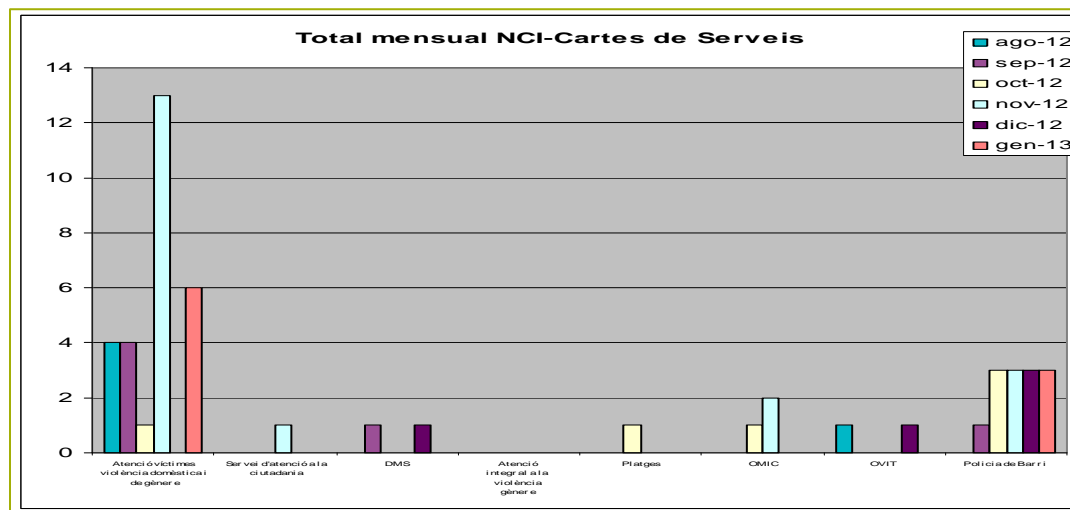
S'han enregistrat aquest mes 9 NCI-Cartes de servei (per incompliment dels compromisos adquirits). Són 3 de la Carta de Compromisos de Policia de Barri i 1 de la Carta de Compromisos de Violència Domèstica i de Gènere. No s'han enregistrat NCI de la resta de cartes implantades a l'Ajuntament de Palma.

3.3 **NCI-SISTEMA**

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

3.4 **NC AUDITORIA**

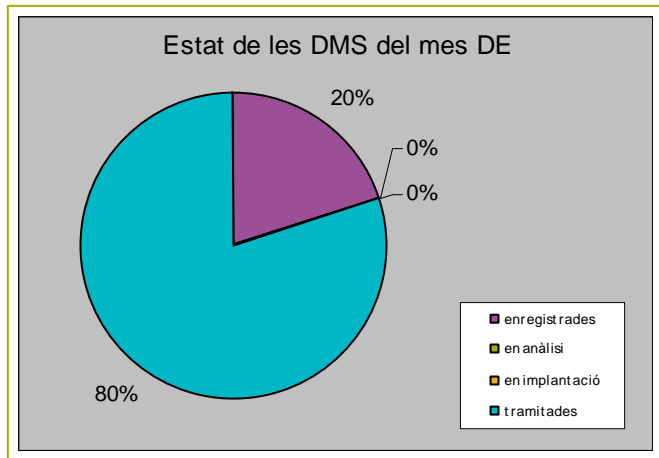
La setmana del 10 al 14 de desembre es va realitzar l'auditoria de les cartes de compromisos implantades a l'Ajuntament de Palma. D'aquesta auditoria varen sorgir 4 no conformitats i 42 observacions que es van registrar el mes de desembre i 32 felicitacions que s'han enregistrat aquest mes.



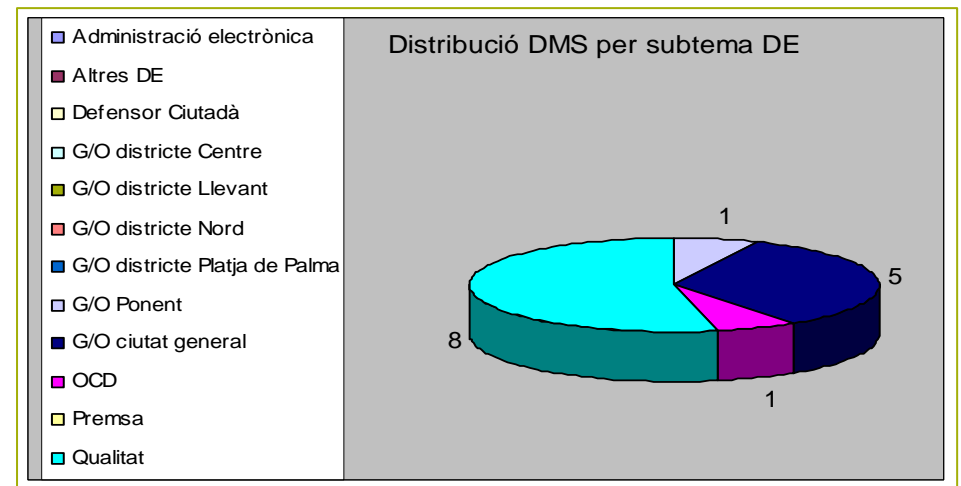
4. AVALUACIÓ PER PROCÉS

4.1. DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA)

4.1.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

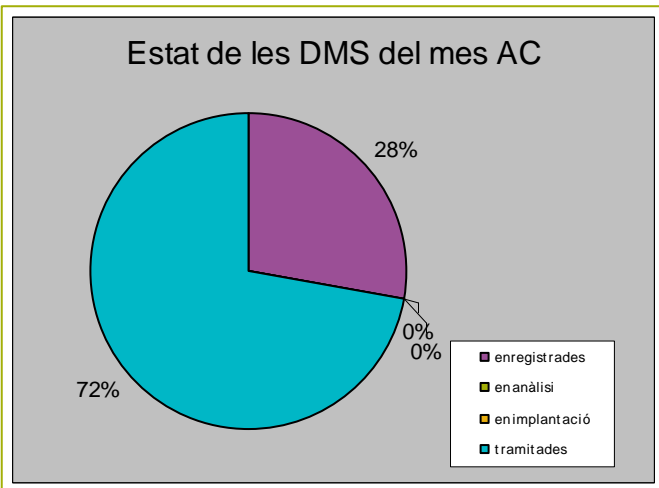


4.1.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

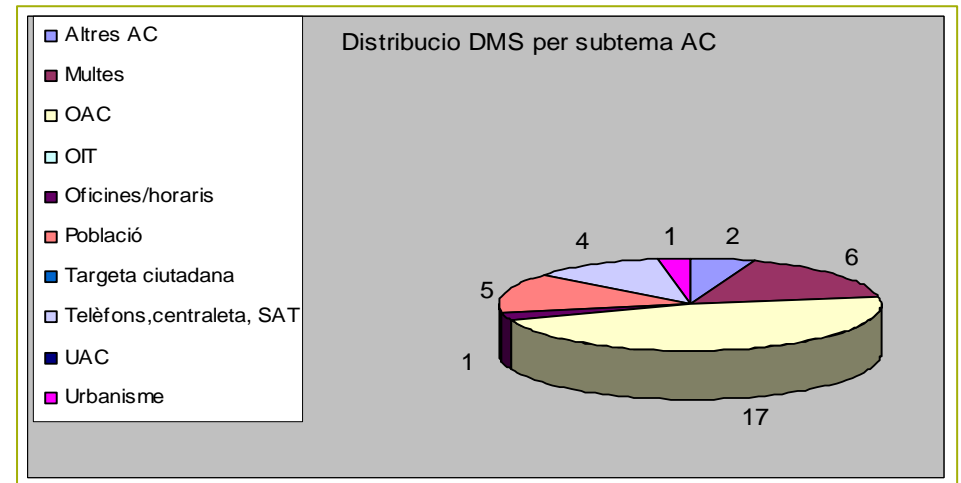


4.2 AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ)

4.2.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

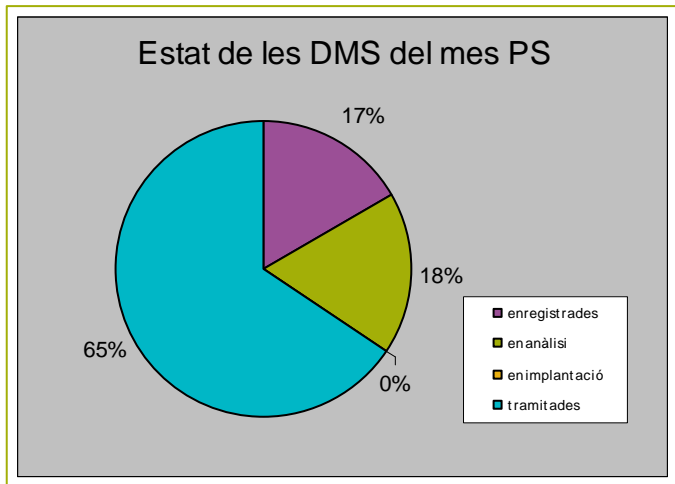


4.2.2 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

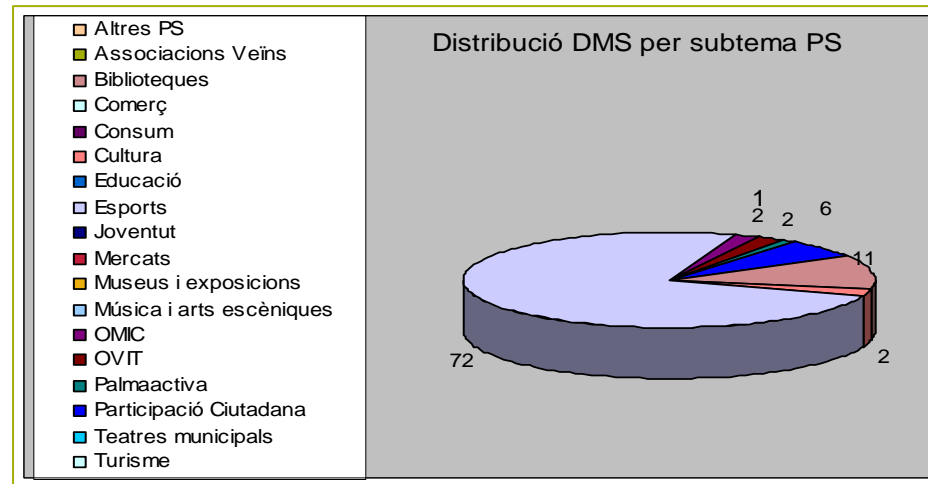


4.3 PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA)

4.3.1 ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

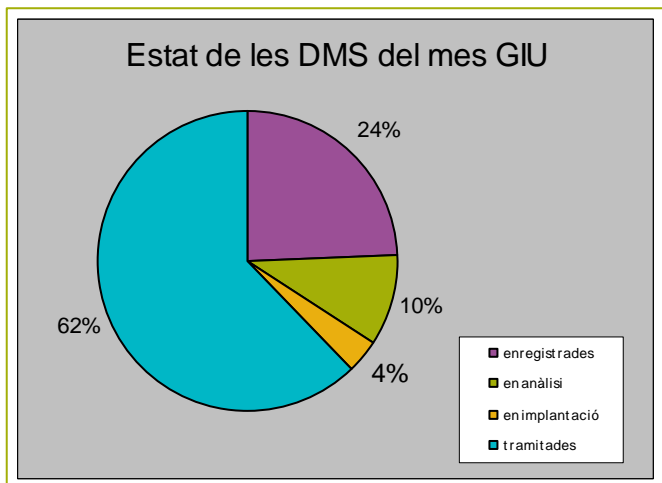


4.3.2 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

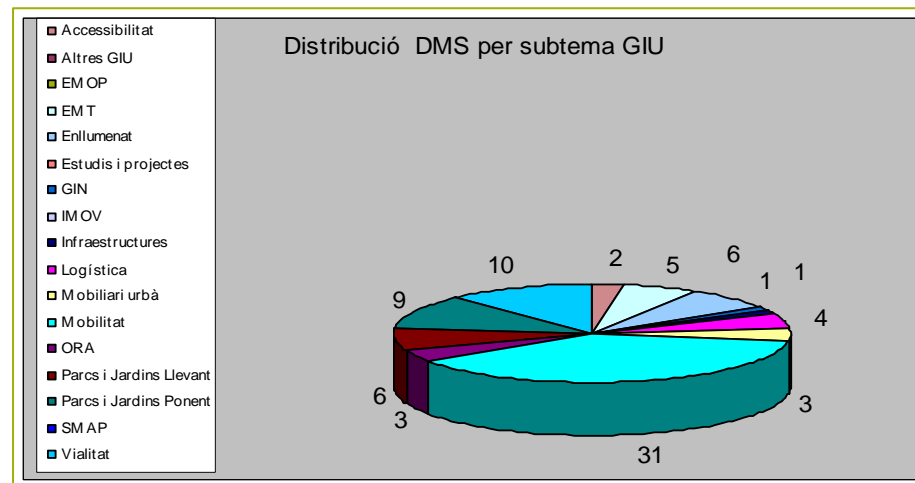


4.4 GIU (GESTIÓ D'INFRASTRUCTURES URBANES)

4.4.1 ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

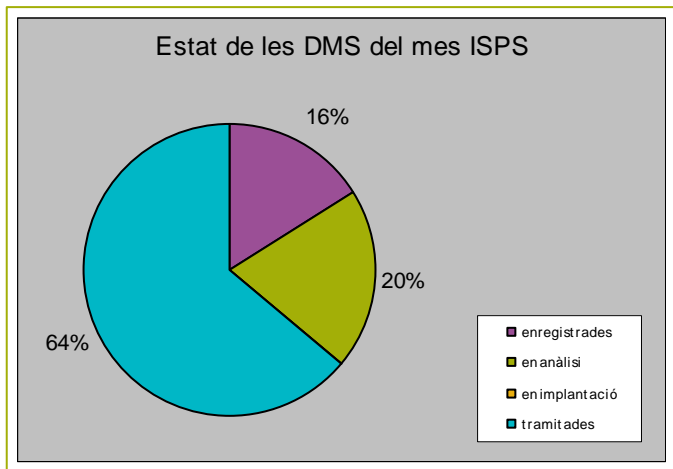


4.4.2 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

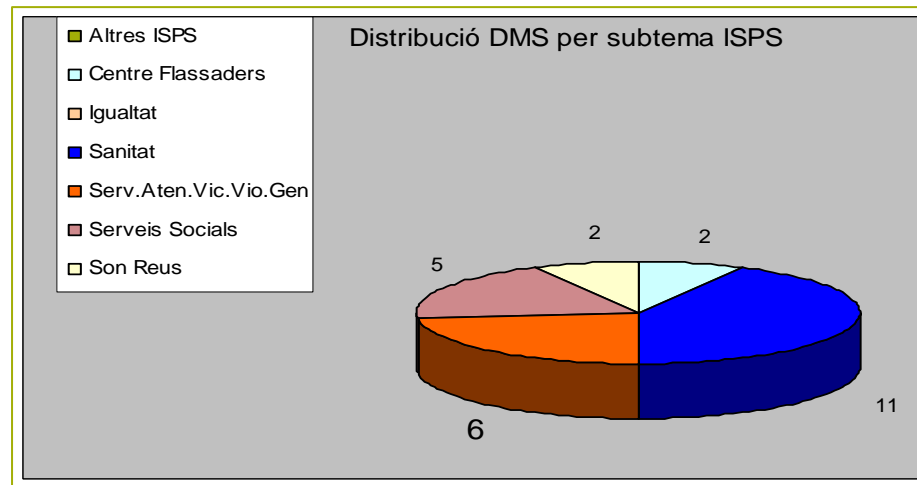


4.5. ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT)

4.5.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

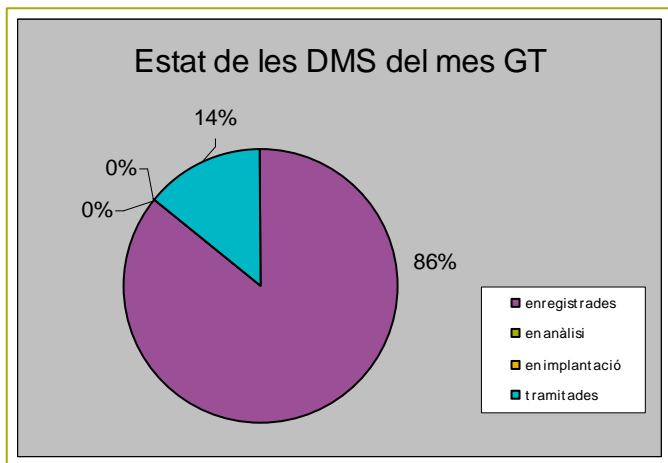


4.5.2 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

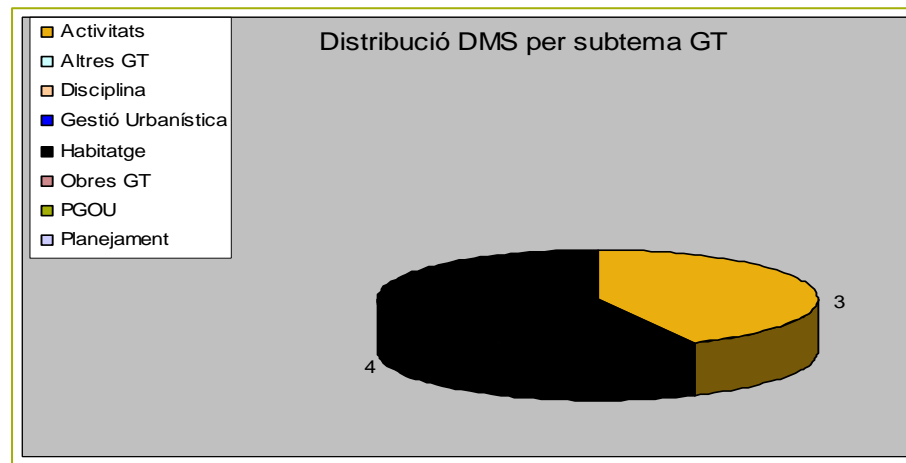


4.6. GT (GESTIÓ TERRITORIAL)

4.6.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

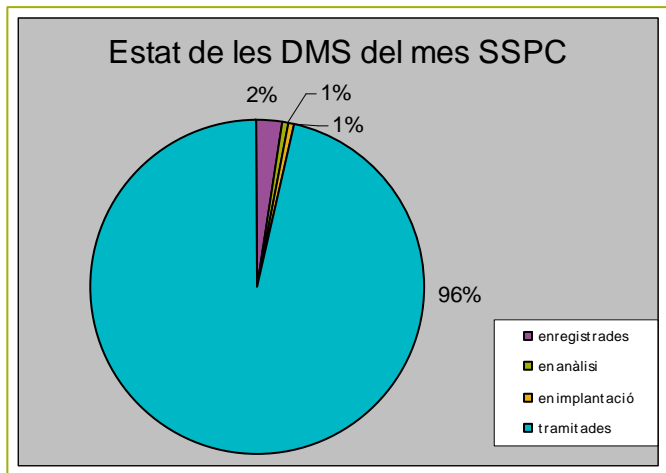


4.6.2 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

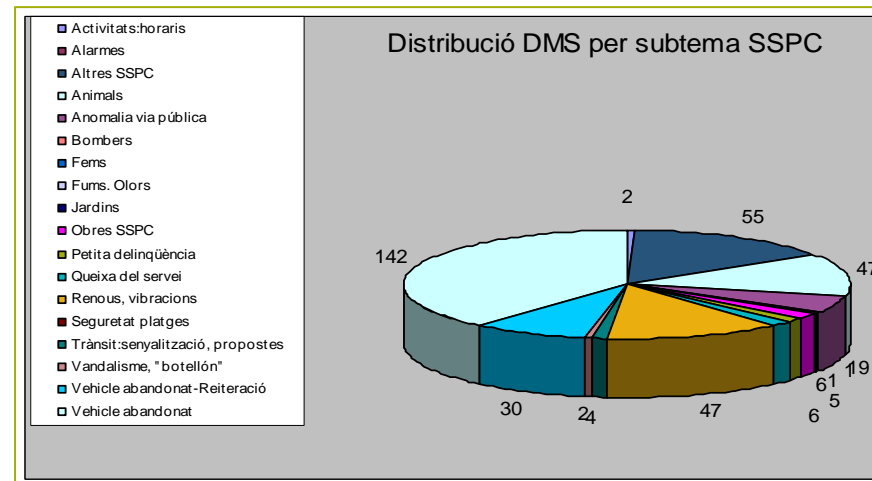


4.7. SSPC (SERVEIS DE SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA)

4.7.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

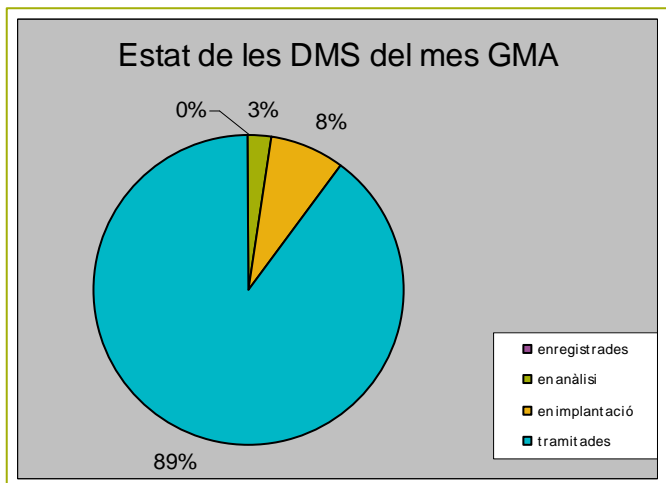


4.7.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

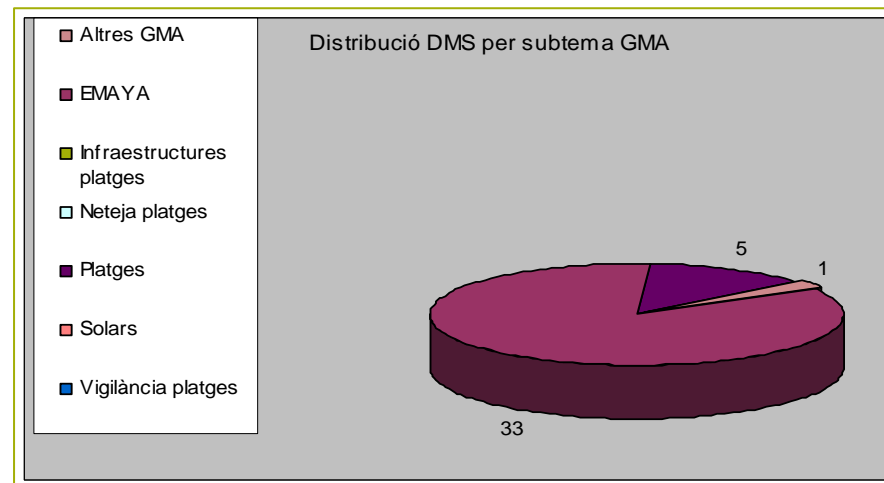


4.8. GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT)

4.8.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

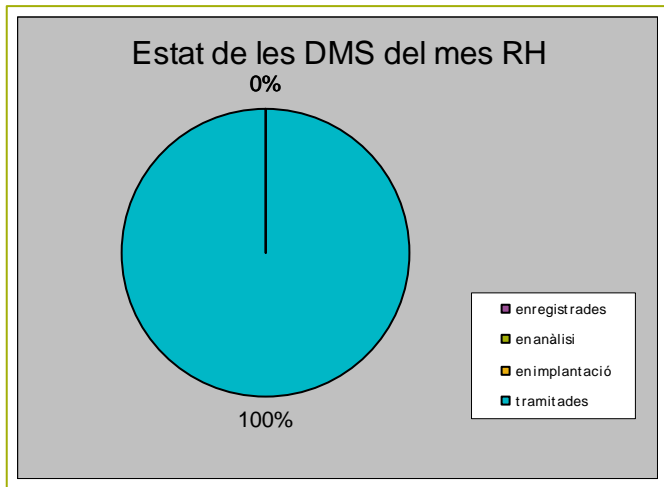


4.8.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

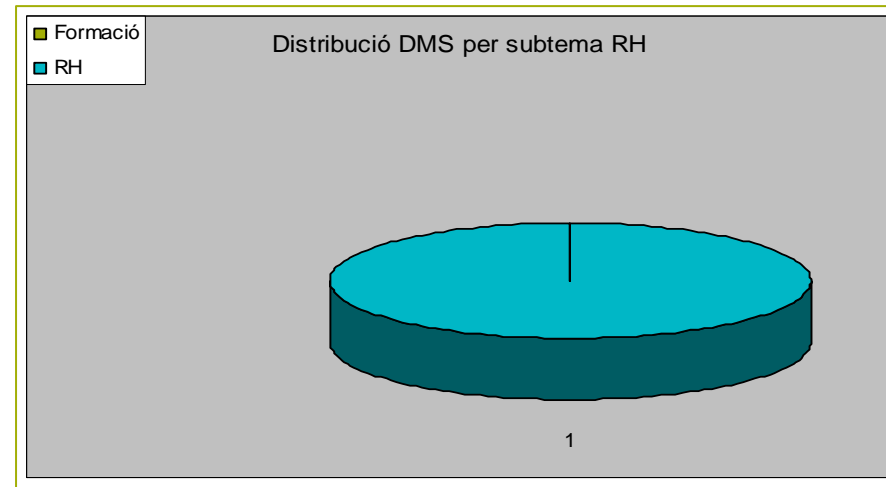


4.9. RH (RECURSOS HUMANS)

4.9.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

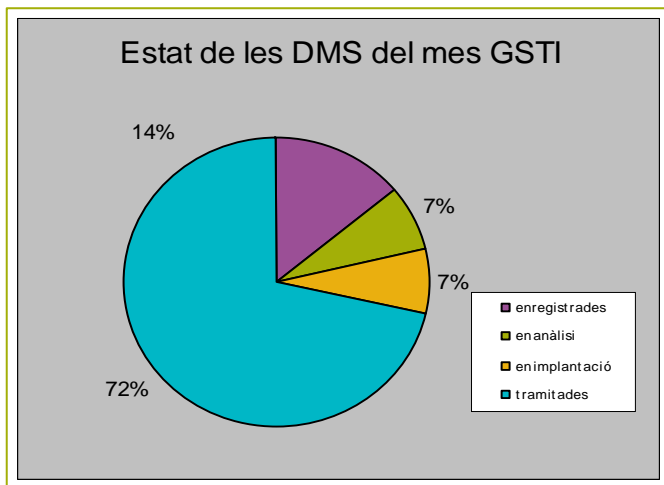


4.9.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

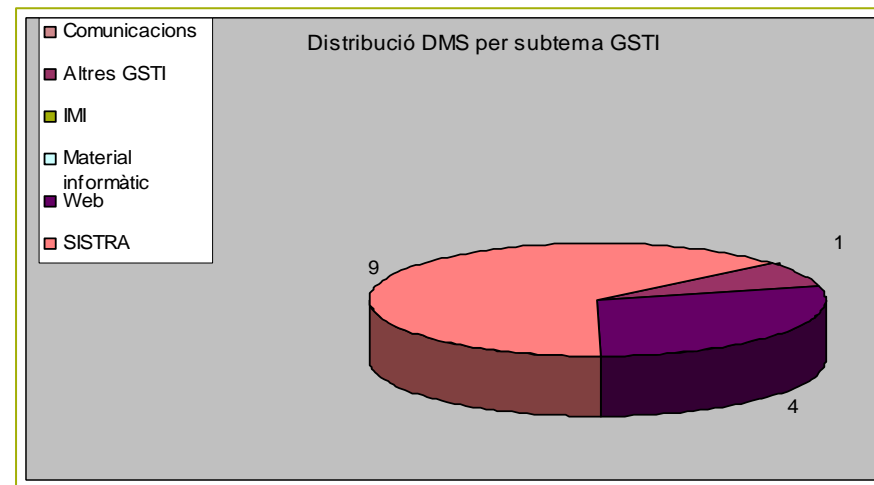


4.10. GSTI (GESTIÓ DE SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ)

4.10.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

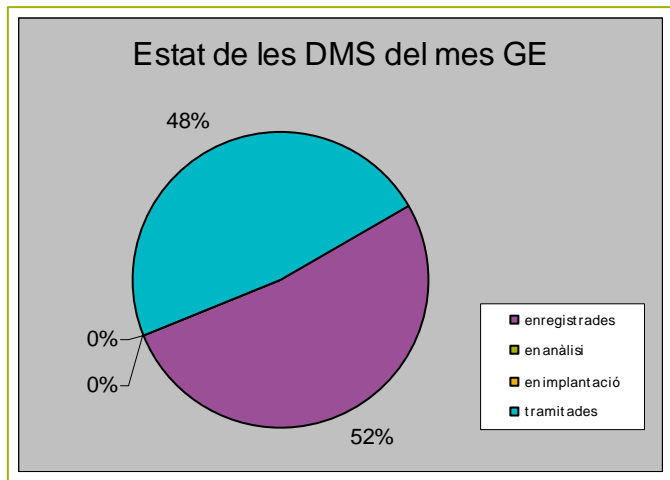


4.10.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

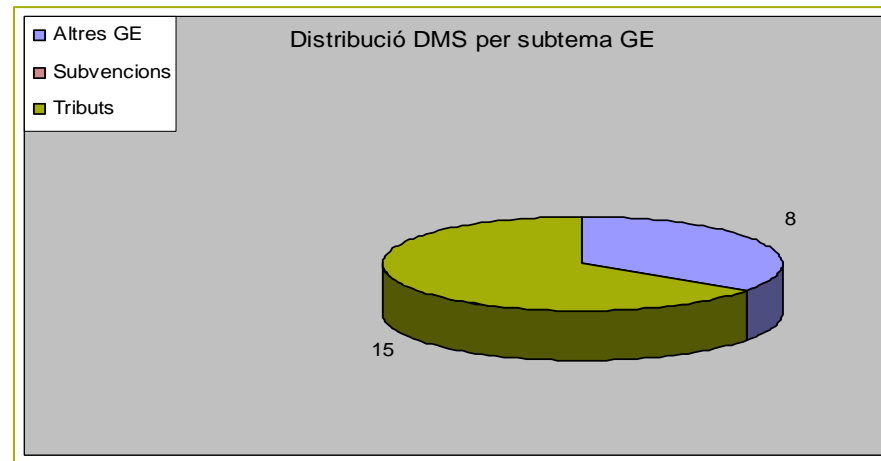


4.11. GE (GESTIÓ ECONÒMICA)

4.11.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES EN EL MES

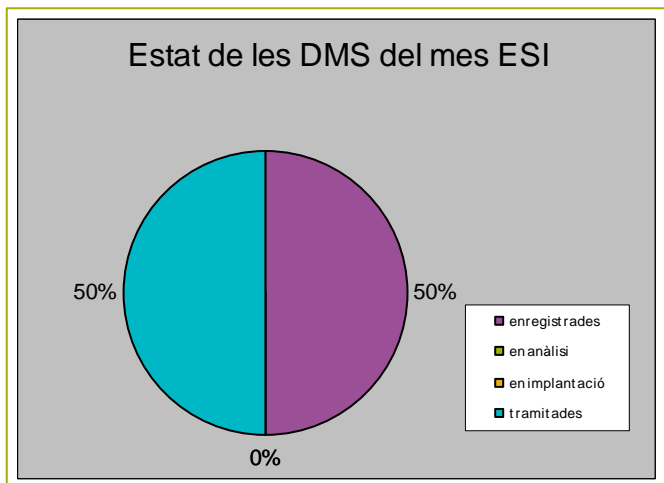


4.11.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

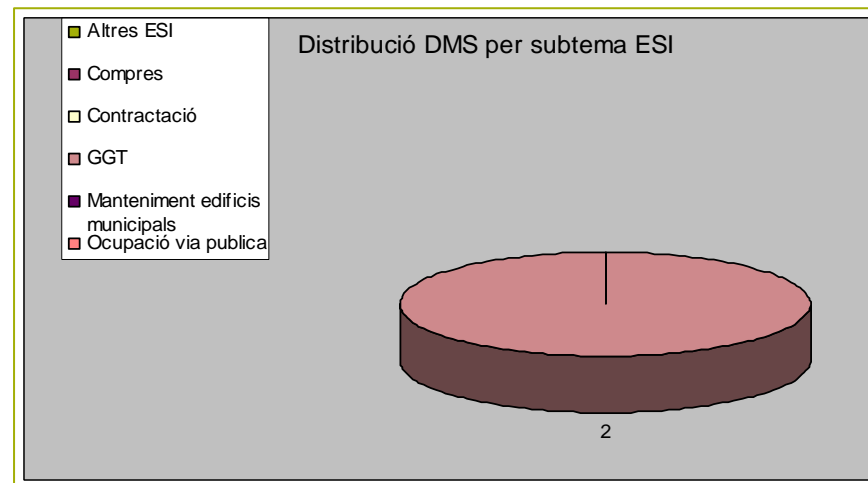


4.12. ESI (EQUIPAMENTS I SERVEIS INTERNS)

4.12.1. ESTAT DE DMS ENREGISTRADES 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 les DMS enregistrades aquest mes, el procés amb millor percentatge de resolució torna a ser **RH amb un 100% de resolució**, no obstant només té una DMS assignada. Seguidament **SSPC amb un 96% de resolució**. El procés SSPC és normalment el que té un percentatge de resolució millor, donat que SSPC tanca les seves DMS el mateix dia pel procés automàtic de traspàs a l'Eurocop.

- Pel que fa a processos amb percentatges per damunt del 50% trobam els processos GMA amb un 89%, DE amb un 80%, AC i GSTI amb un 72% cadascun, PS amb un 65%, ISPS amb un 64%, GIU amb un 62% i ESI amb un 50%.

Pel que fa a processos que es troben en un nivell molt baix pel que fa a la resolució aquest mes trobam els següents:

- **GE amb un 48%**
- **GT amb un 14%**

En conclusió, es pot destacar que aquest mes només hi ha dos processos per davall del 50%. Un és GE, que normalment té un nivell baix de resolució i l'altra és GT, que normalment té un nivell alt de resolució, de fet totes les DMS es tramiten en el termini establert de 45 dies i no tenen NCI-DMS (només 2 NCI-DMS el 2012).

El Departament de Qualitat estudiarà la baixa resolució de GE per tal de prendre les mesures correctores pertinents.

### 5.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA

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

- DE (Direcció Estratègica). Destaca **Qualitat** amb 8 DMS..
- AC (Atenció al Ciutadà). Destaquen 17 DMS del subtema **OAC**, 5 de les quals són **felicitacions**.
- PS (Promoció Socioeconòmica). Destaca el subtema **Esports amb 72 DMS** (4 són **queixes pel tancament els horabaixes de les piscines de Son Hugo**)
- GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes). Hi destaquen els subtemes **Mobilitat** amb 31, **Parcs i Jardins Ponent** amb 9 DMS i **Parcs i Jardins Llevant** amb 6 DMS.
- ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut). Hi destaca el subtema **Sanitat** amb 11 DMS.
- GT (Gestió Territorial). Hi destaquen 4 DMS del subtema **Habitatge**.
- SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana). El subtema destacat, com és habitual, és **Vehicles Abandonats amb 142 DMS**, seguit del subtema **Altres** amb 55, **Renous, vibracions** i **Animals** amb 47. D'aquest darrer subtema n'hi ha **8 relatives a maltracte/abandonament**.
- GMA (Gestió del Medi Ambient). La gran majoria són del subtema **EMAYA** (33), 6 de les quals fan referència a **demanda de control de la brutícia produïda pels cans**.
- RH (Recursos Humans). Té 1 DMS assignada del subtema **Recursos Humans**.
- GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació). Destaquen 9 DMS del subtema **SISTRA**.
- GE (Gestió Econòmica). Aquest mes és de destacar el subtema **Tributs**, amb 15 DMS.
- ESI (Equipaments i Serveis Interns). Només té assignades 2 DMS de GGT.



5.3 EVOLUCIÓ DE NCI-DMS PER PROCÉS:

5.3.1 Total mensual 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 16, bastantes menys que el mes passat, que suposen el 45% del total de DMS que aquest mes han passat a NCI-DMS. A continuació trobam **GE** amb 12, el 24% del total. Destaca negativament que **quasi totes elles es troben encara en estat d'enregistrada**.

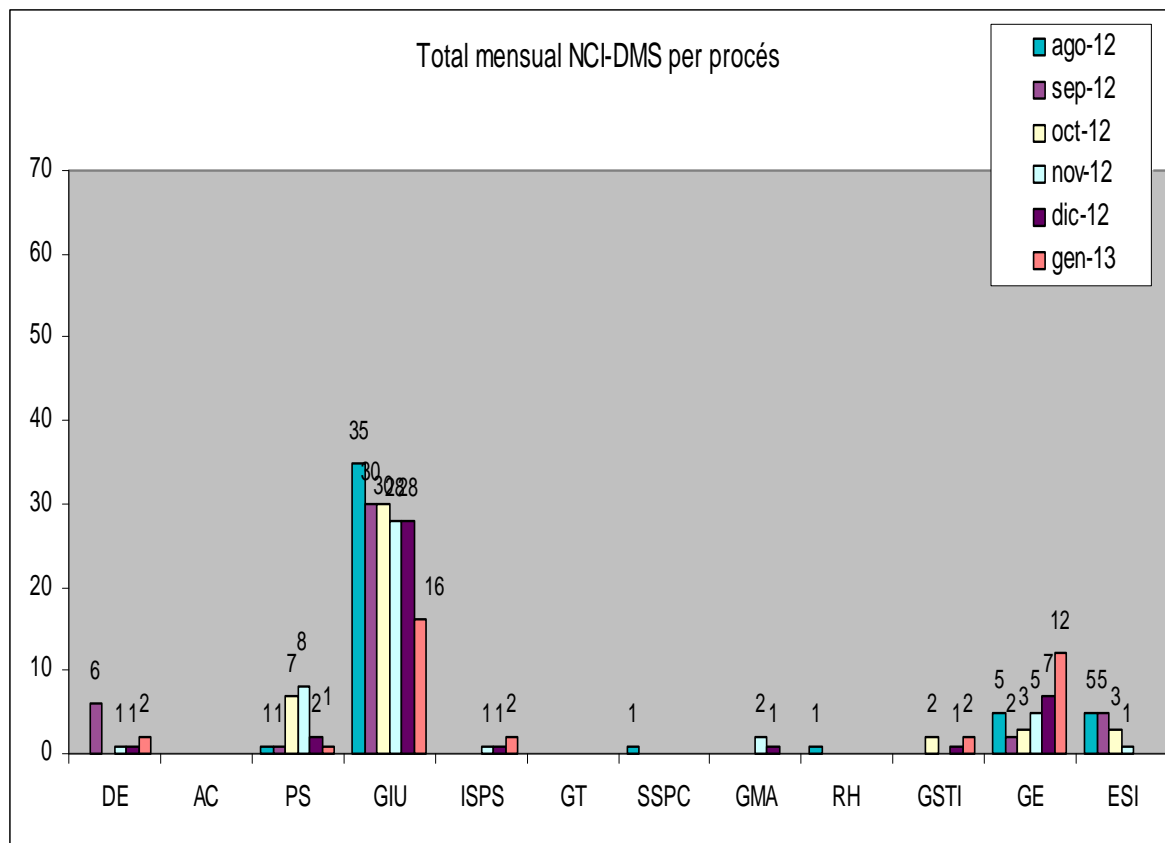
En relació al procés **GIU**, aquest mes de gener s'ha produït una reunió entre els responsables d'Infraestructures i Qualitat per tal de trobar solució a les moltes NCI-DMS que es produeixen, sobretot del subtema Parcs i Jardins. En aquesta reunió s'ha aclarit quines coses poden passar directament al GIN i s'ha decidit que es tramitaran al DMS comunicant al ciutadà el número d'incidència assignat. A més, s'ha adoptat el compromís de revisar i tramitar les NCI-DMS, les quals quedaven aturades en la seva tramitació.

Pel que fa a **GE**, el departament de Qualitat estudiarà les mesures a prendre per tal de millorar la seva tramitació dins del termini establert.

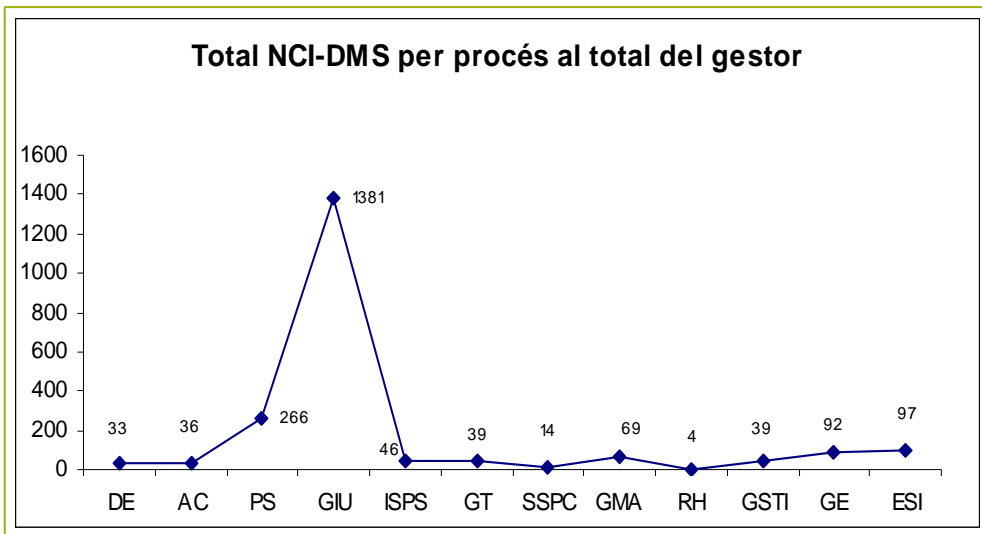
El segueixen a molta distància **DE, GSTI i ISPS** amb 2 cadascun i **PS** amb 1.

Aquest mes hi ha sis processos sense DMS que hagin passat a no-conformitat. Els processos que no han generat NCI-DMS són els següents: **AC, GT, SSSPC, GMA, RH i ESI**.

**En percentatges, podem resumir que un 45% de NCI-DMS d'aquest mes són de GIU i un 34% de GE.**



5.3.2 Total NCI-DMS al total del gestor per procés



Al total del gestor DMS hi consten actualment 2116 NCI-DMS de les quals 1526 es troben en estat de tramitades, per tant un 72% de resolució, percentatge igual al del mes de desembre i un poc inferior al de mesos anteriors, que va ser del 74 i 75%.

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 amb 1381, destacant molt per sobre dels altres processos.

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 EURO COP 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 33 de DE a les 266 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.

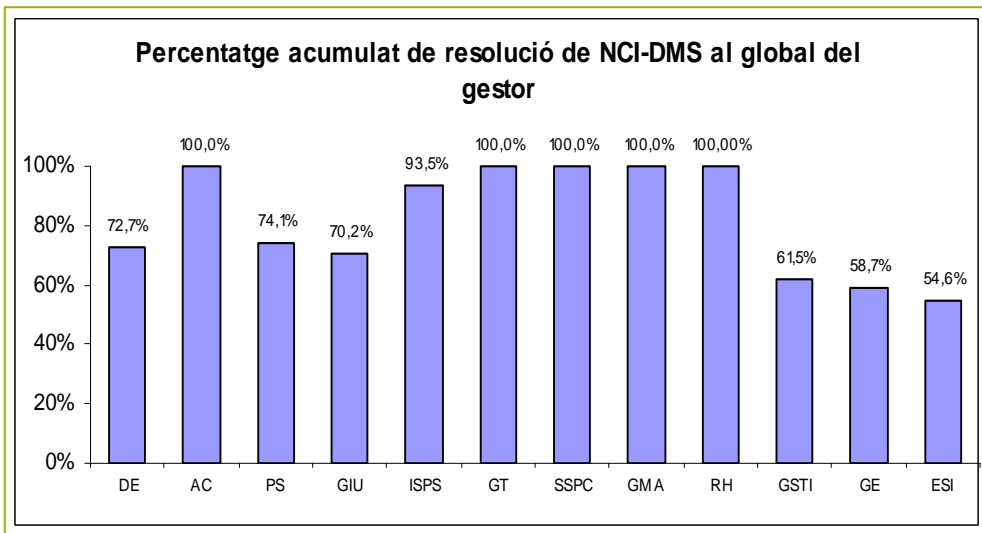
5.3.3 Resolució NCI-DMS per procés al total del gestor

Quant a resolució de NCI-DMS, hi ha cinc processos amb un 100% de NCI-DMS obertes aquest mes que ja estan tramitades, AC, GT, SSPC, GMA i RH.

Destaca com a procés amb un percentatge elevat de resolució de les NCI-DMS ISPS, amb un 93,5%.

Encara que la resta de processos estan per damunt del 50% de resolució, són percentatges un poc baixos, que van del 54,6% de ESI al 74,1% de PS.

S'ha de destacar el procés GIU el qual la tendència és a anar baixant mes a mes el percentatge de NCI-DMS tramitades.

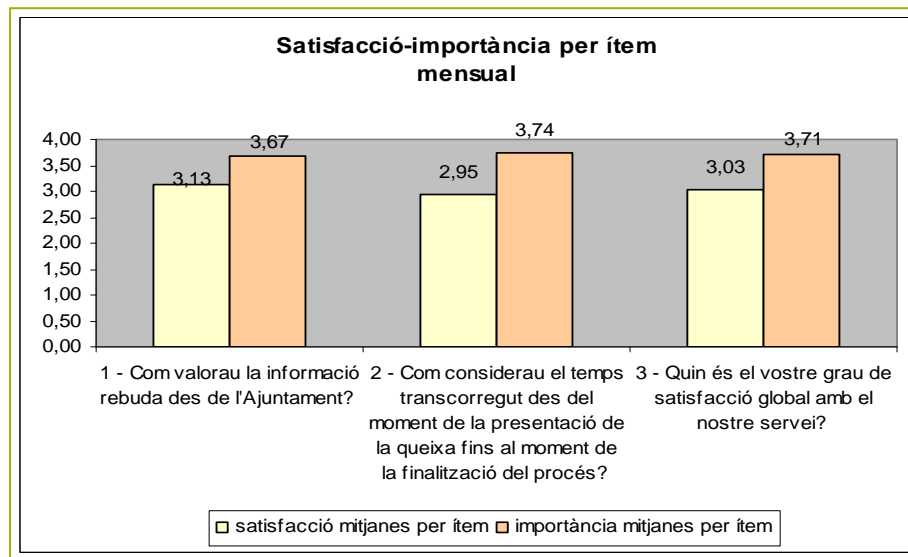
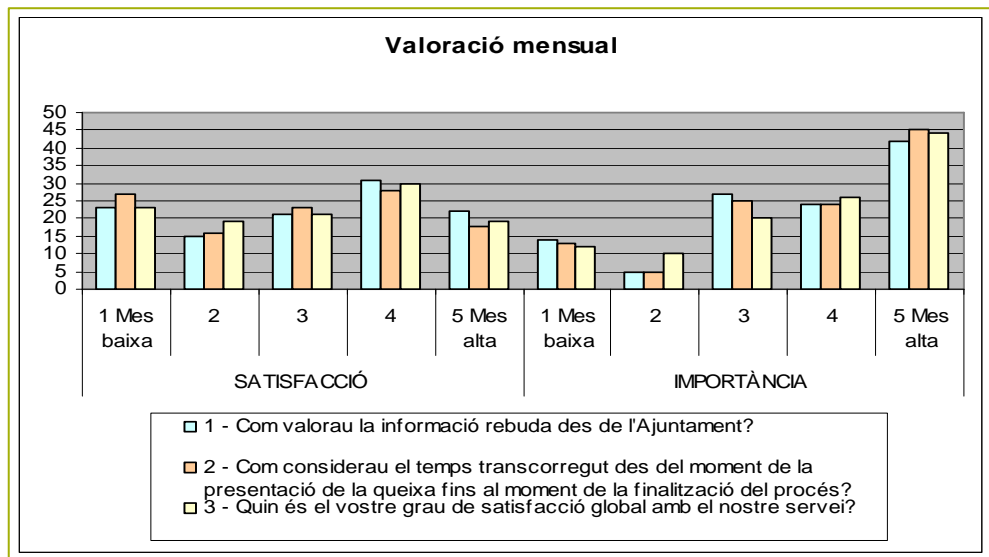


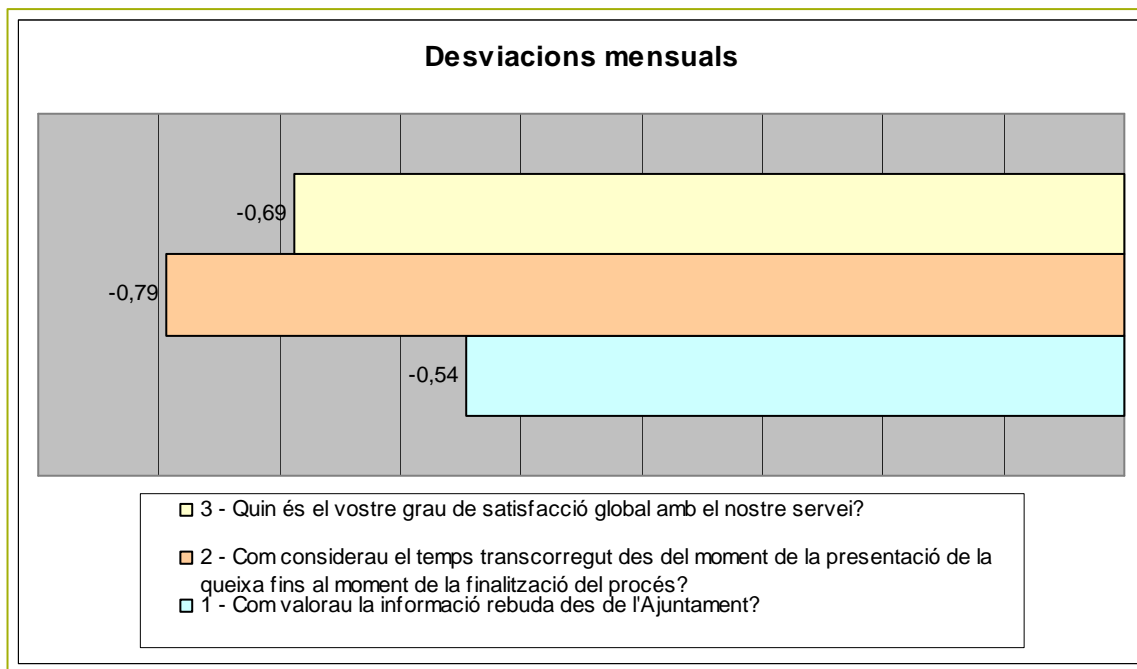
6. MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ

Aquest més han arribat 112 enquestes de satisfacció al departament de Qualitat. Aquest mes, juntament amb el mes passat i el mes d'octubre han estat els que ens han arribat més enquestes de satisfacció. Per intentar millorar la resposta als qüestionaris, el mes de juny de 2011 es va implantar una millora consistent en que quan no es contesta l'enquesta de satisfacció en un primer moment, es torna a trametre una setmana després. A pesar d'aquesta millora el percentatge de resposta no es manté en un nivell alt. De tota manera, 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 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:

	ene-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 rebuda des de l'Ajuntament?	23	15	21	31	22	14	5	27	24	42					
2 - Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació de la queixa fins al moment de la finalització del procés?	27	16	23	28	18	13	5	25	24	45					
3 - Quin és el vostre grau de satisfacció global amb el nostre servei?	23	19	21	30	19	12	10	20	26	44					





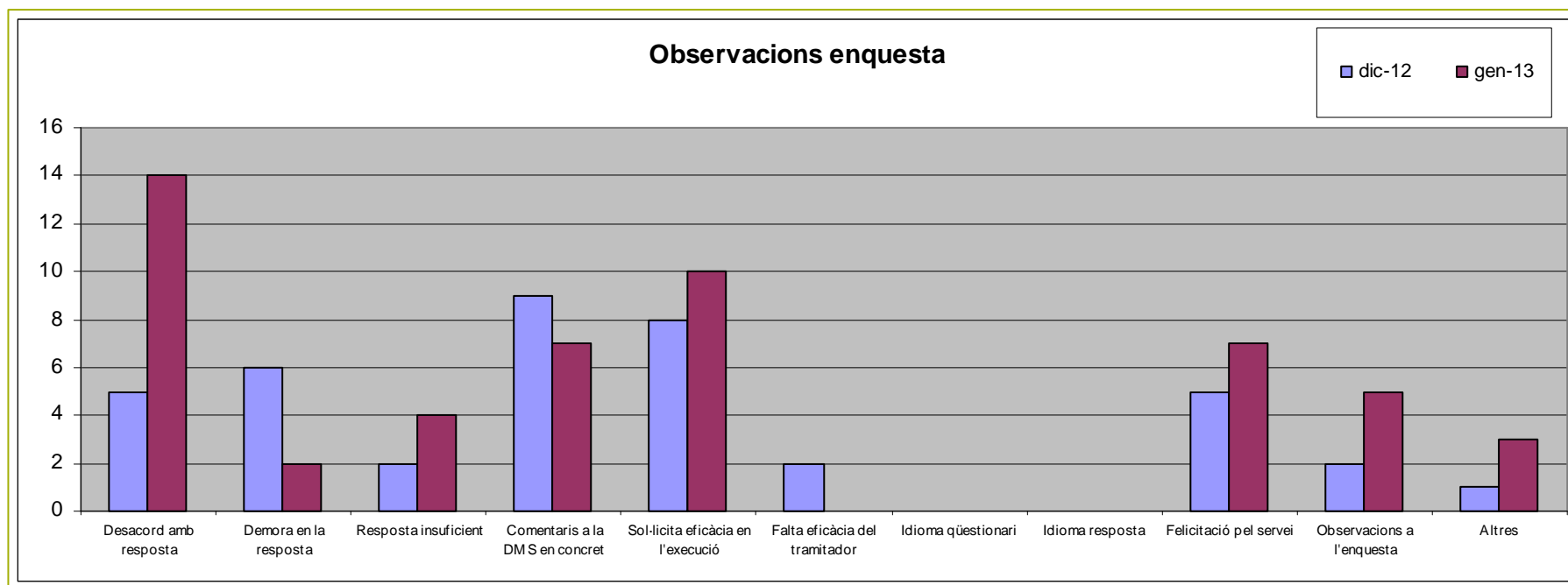
De les valoracions que analitzam veim que aquest mes **l'ítem relatiu a la informació rebuda** ha estat el **millor valorat pel que fa a satisfacció**, amb una valoració de satisfacció d'un 3,13 de mitjana i amb una valoració de la importància de 3,67 de mitjana. Tot això provoca una desviació de 0,54. És l'ítem que presenta una menor desviació.

Pel que fa al **grau de satisfacció global del servei** s'ha valorat amb un 3,03 de mitjana de satisfacció i un 3,71 de mitjana d'importància, donant una desviació de 0,69.

Finalment, l'ítem pitjor valorat aquest mes és el relatiu a **temps transcorregut**, que té aquest mes una valoració mitjana de satisfacció de 2,95 i una mitjana d'importància valorada en un 3,74, donant una desviació de 0,79.

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, encara que de manera mol ajustada, atès que és de 3,13 sobre 5.

També s'inclou a l'enquesta automàtica la possibilitat de fer suggeriments o aportacions. Aquest mes han entrat 52 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 52 observacions a les enquestes. La majoria d'aquestes observacions són **desacord amb la resposta**, en concret (14) que representen el **27%** del total, seguit d'un **19%** d'observacions relatives a **sol·licituds d'eficàcia en l'execució**, un **13%** són **comentaris a la DMS en concret**, un altre **13%** de **felicitacions pel servei**, un **10%** són **observacions a l'enquesta**, un **8%** es refereixen a que la **resposta és insuficient** i un **4%** relatives a **demora en la resposta**.

Hi ha també un **6% d'observacions de contingut variat** que no es poden englobar en cap dels grups anteriors (3 observacions).

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

	AAVV	Àrea de Benestar Social, Immigració i Participació
	Biblioteques	Àrea de Cultura i Esports
	Comerç	Àrea Delegada de Comerç, Treball i Joventut
	Consum	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Cultura	Àrea de Cultura i Esports
	Educació	Àrea Delegada d'Educació, Família, Igualtat i Majors
	Esports	Àrea de Cultura i Esports
	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
	OVIT	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
<b>GIU (Gestió Infraestructures Urbanes)</b>		
	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
<b>ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut)</b>		
	Altres ISPS	Àrea no definida
	Centre Flassaders	Àrea Delegada d'Educació, Família, Igualtat i Majors
	Igualtat	Àrea Delegada d'Educació, Família, Igualtat i Majors
	Sanitat	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Serv. Aten. Vic. Vio. Gen	Àrea Delegada d'Educació, Família, Igualtat i Majors
	Serveis Socials	Àrea de Benestar Social, Immigració i Participació
	Son Reus	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
<b>GT (Gestió Territorial)</b>		
	Activitats	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
	Altres GT	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
	Disciplina	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
	Gestió Urbanística	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
	Habitatge	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
	Obres GT	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
	PGOU	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
	Planejament	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
<b>SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana)</b>		
	Activitats:horaris	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Alarmes	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Altres SSPC	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Animals	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Anomalia via pública	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Bombers	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Fems	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Fums. 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
<b>GMA (Gestió del Medi Ambient)</b>		
	Altres GMA	Àrea de Medi Ambient
	EMAYA	Àrea de Medi Ambient
	Infraestructures platges	Àrea de Medi Ambient
	Neteja platges	Àrea de Medi Ambient
	Platges	Àrea de Medi Ambient
	Solars	Àrea de Medi Ambient
	Vigilància platges	Àrea de Medi Ambient
	Altres GMA	Àrea de Medi Ambient
<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
	SISTRA	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Cartografia i cadastre	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
<b>GE (Gestió Econòmica)</b>		
	Altres GE	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Subvencions	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Tributs	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
<b>ESI (Equipaments i Serveis Interns)</b>		

---

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