
INFORME DE RECEPCIÓ I GESTIÓ

DEMANDES MUNICIPALS DE SERVEIS

JUNY 2013

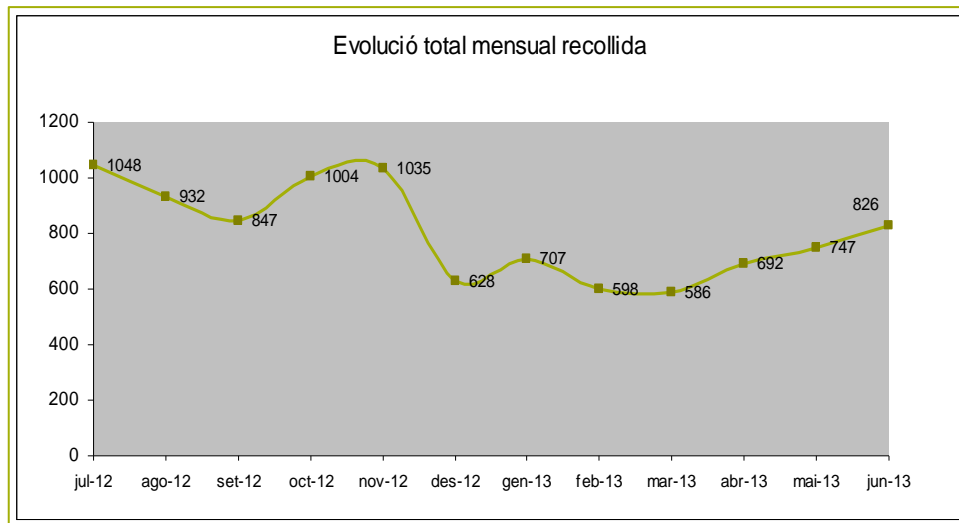
ÍNDEX

| | |
|--|-----------|
| 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



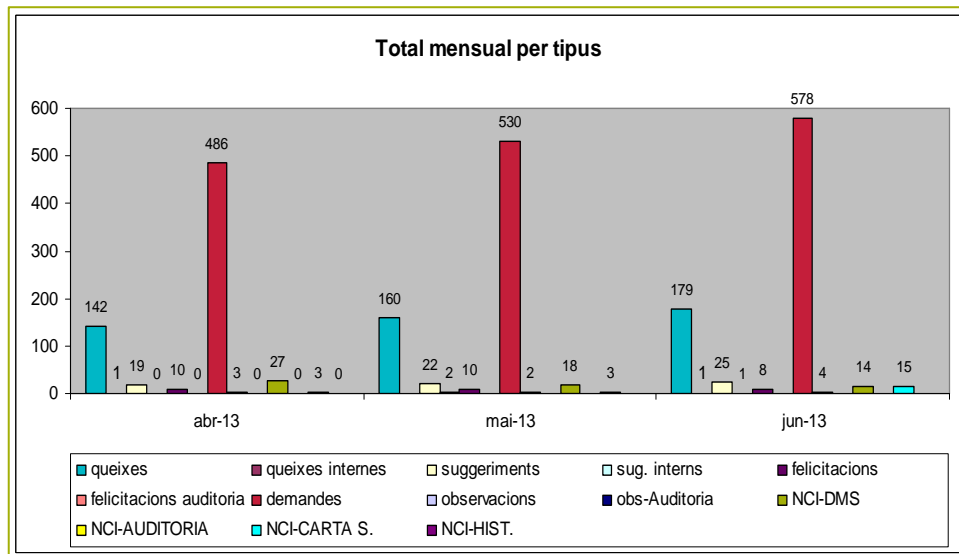
1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA:

La **recollida** total de DMS en aquest mes ha estat de **826**. Es tracta d'una xifra que va augmentant en els darrers mesos després de la baixada habitual dels mesos d'hivern (628 el mes de desembre passat, 707 el mes de gener, 598 el mes de febrer, 586 el mes de març i 747 el mes de maig). Aquest mes ja supera la mitjana dels darrers dotze mesos, que és de 804 DMS.

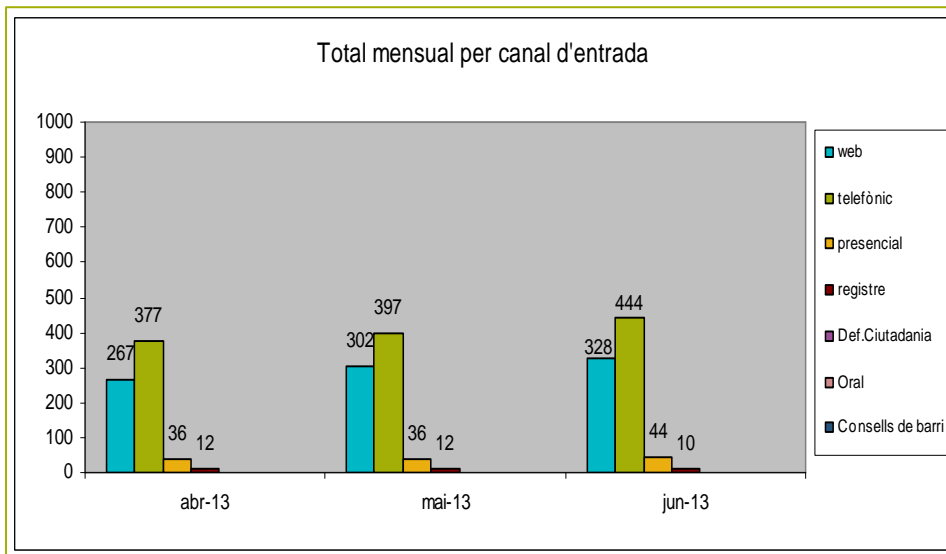
Habitualment, és en els mesos d'estiu que hi ha una major quantitat de DMS pel fet que un gran nombre d'elles es refereixen a molèsties per renous al carrer, comunicacions d'incidències a jardins o zones verdes, etc. Aquests tipus de queixes són més habituals en èpoques de bon temps i fan que augmenti 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 179, i representen el **22% del total**, igual que el mes passat. És un dels tipus de DMS més habituals juntament amb les demandes.

Suggeriments. El nombre de suggeriments (25) representa el **3% del total**, igual que el mes passat.

Felicitaions. Aquest mes s'han enregistrat **8 felicitacions**, dues menys que els dos mesos passats. Aquestes felicitacions han estat: **4 pel procés GIU (2 pel subtema Mobilitat i 2 pel subtema Parcs i Jardins Ponent)**, **3 pel procés PS (subtema Esports)** i **1 pel procés SSPC (subtema Altres)**. Les felicitacions tornen a suposar aquest mes un 1% del total, igual que el mesos anteriors.

Demandes: Aquest mes s'han enregistrat **578 demandes**, (485 són del procés SSPC). Aquest mes les demandes suposen **un percentatge de DMS del 70%**, quasi igual que el mes anterior.

Observacions. Hi ha hagut 4 observacions aquest mes.

Queixes internes i suggeriments interns. Es tracta sempre de queixes i suggeriments presentats pels empleats municipals. Aquest mes hi ha hagut 1 queixa interna per a l'Oficina de control de la Despesa i relativa a la reposició innecessària de material informàtic. Pel que fa a suggeriments interns, n'hi ha hagut 1 referit a poder fer la cerca pel camp "carrer" al DMS.

No conformitats internes. Pel que fa a les **NCI de DMS** (per excedir els 45 dies sense resoldre la DMS) aquest mes són 14 i suposen **un 2% de les DMS enregistrades**. S'han enregistrat també **15 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 i de la carta de Policia de Barri).

Pel que fa a **No conformitats internes del sistema**, aquest mes se n'ha enregistrat una relativa al tancament de DMS de 2012 del procés GE.

Quant a **DMS internes resultants d'auditories**, aquest mes no se n'han enregistrat. Tampoc s'ha enregistrat cap oportunitat de millora.

També s'han derivat 7 demandes a altres organismes perquè no eren de competència municipal, en concret 4 al Govern Balear i 3 al Consell de Mallorca.

1.3 TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA

Canal telemàtic. Aquest mes han entrat via web 328 demandes que representen el 40% del total. Aquest mes és el segon canal més utilitzat.

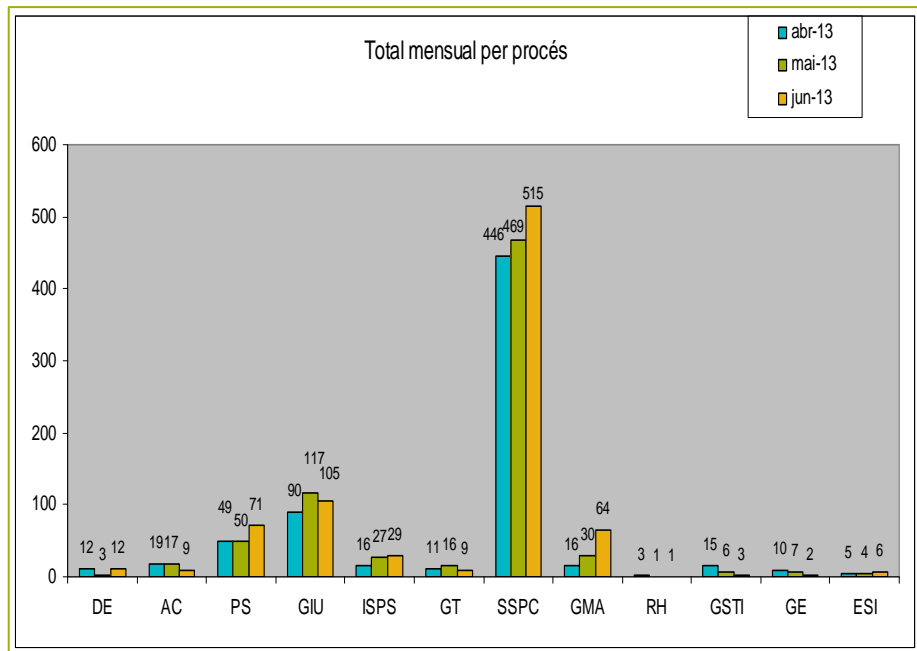
Canal telefònic. Amb 444 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del 54%, és aquest mes el segon canal més utilitzat.

Canal presencial. S'han registrat 44 DMS que han arribat per aquesta via, que representen el 5% 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. 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 515 DMS, el **62% del total**. A continuació trobam **GIU** amb 105 DMS (**13% del total**). El segueixen el procés **PS**, amb un total de 71 (el **9% del total**) i el procés **GMA** amb 64 (**8% del total**).

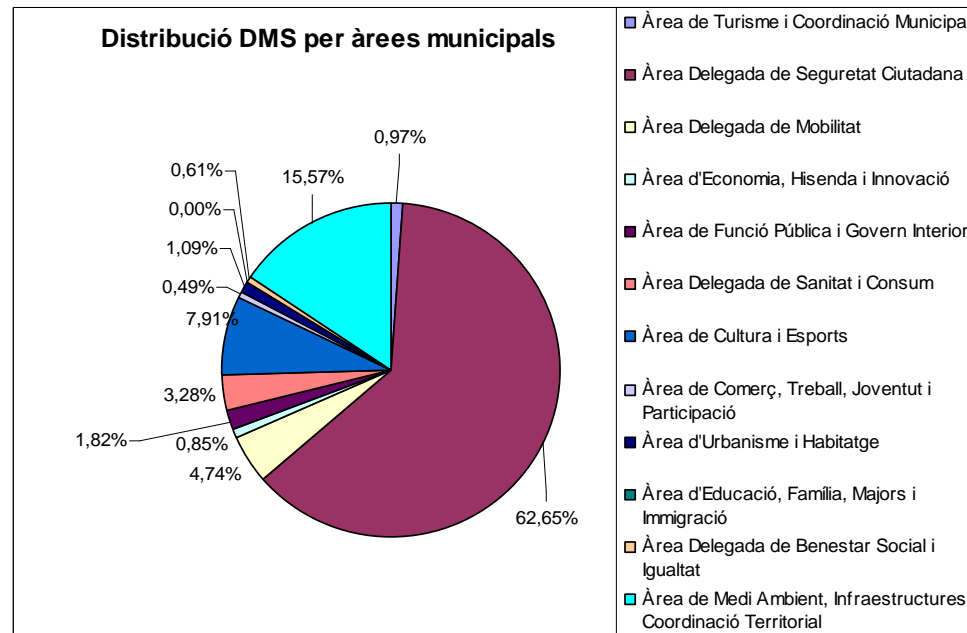
Processos amb menor assignació de DMS: Aquest mes destaquen ISPS i DE amb 29 i 12 DMS respectivament, que representen un 4% i un 1%.

Finalment trobam AC i GT amb 9 DMS cadascun, que representen un 1% respectivament, seguits d'ESI amb 6, GSTI amb 3, GE amb 2 i RH amb 1. Aquests processos representen percentatges inferiors a l'1% del total.

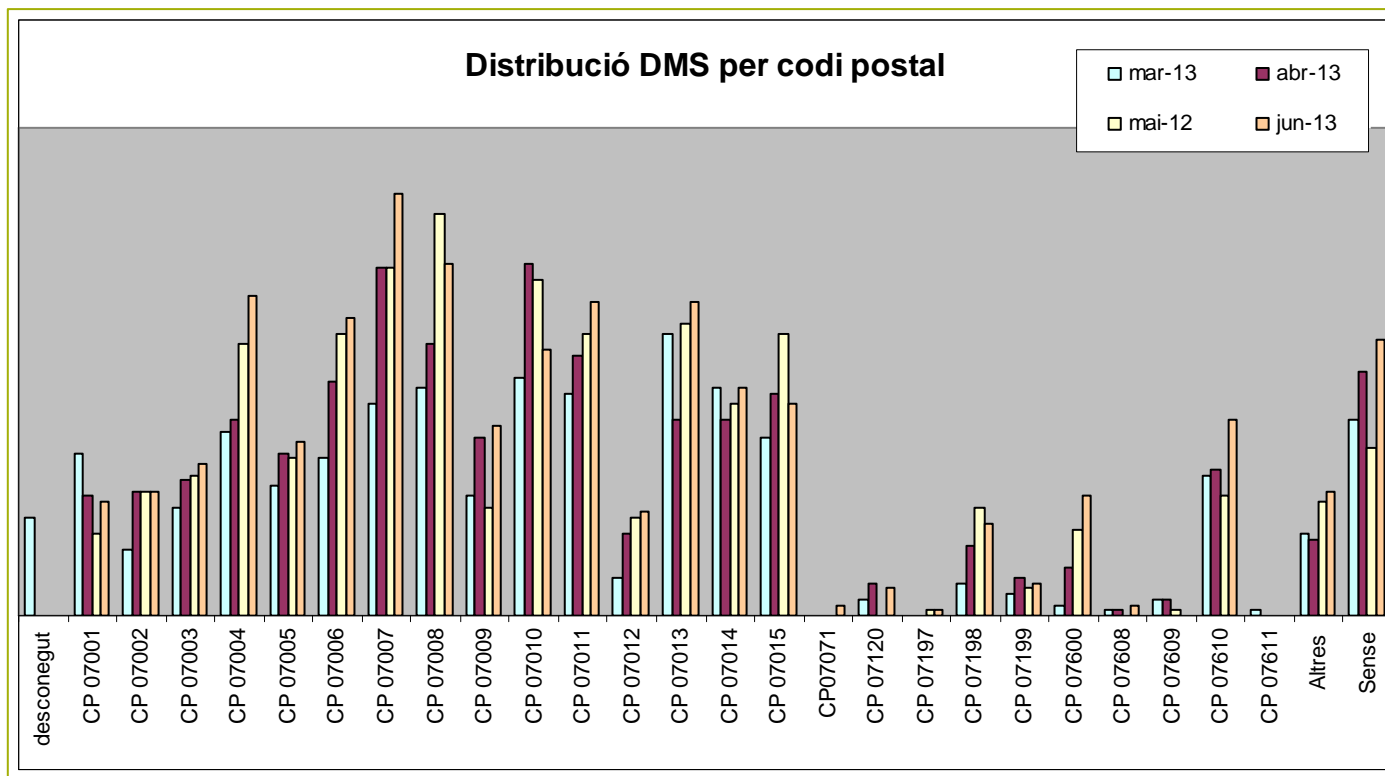
Evolució de l'assignació per processos: Els processos de **SSPC**, **PS** i **GIU** són els que normalment tenen més DMS assignades, destacant el primer per sobre de tots ells.

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 és habitual i que representen un 63% del total. A continuació trobam aquest mes l'Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial que representa el 16%, l'àrea de Cultura i Esports que suposa el 8%, l'Àrea delegada de Mobilitat que representa el 5% i l'àrea de Medi Ambient que representa el 4% del total. La resta d'àrees municipals tenen DMS corresponent a elles en uns percentatges inferiors, un 3% l'Àrea delegada de Sanitat i Consum, el 2% de l'Àrea de Funció Pública i Govern Interior. Finalment, amb un 1% o menys es troben les àrees d'Urbanisme i Habitatge, de Turisme i Coordinació Territorial, d'Economia, Hisenda i Innovació, Delegada de Benestar Social i Igualtat i de Comerç, Treball, Joventut i participació. Finalment a l'Àrea d'Educació, Família, Majors i Immigració no li correspon cap DMS aquest mes.



1.6. TOTAL MENSUAL PER CODI POSTAL



Pel que fa al domicili dels usuaris del DMS destaquen aquest mes els CP 07007 (La Soletat) i el 07008 (Son Gotleu), seguits dels 07004 (Eusebi Estada), 07011 (Son Roca), 07013 (Son Rapinya) i 07006 (Molinar).

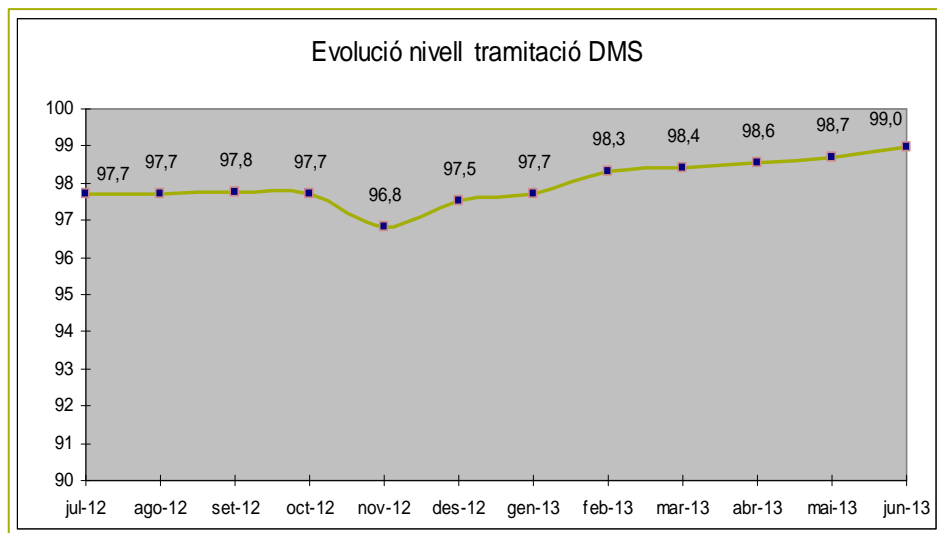
Pel que fa a les demandes amb codis postal que no són de Palma, suposen aquest mes el 3% del total. Finalment, hi ha un 6% de les demandes enregistrades en les quals no consta el codi postal (obligatori només a través del canal telemàtic).

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

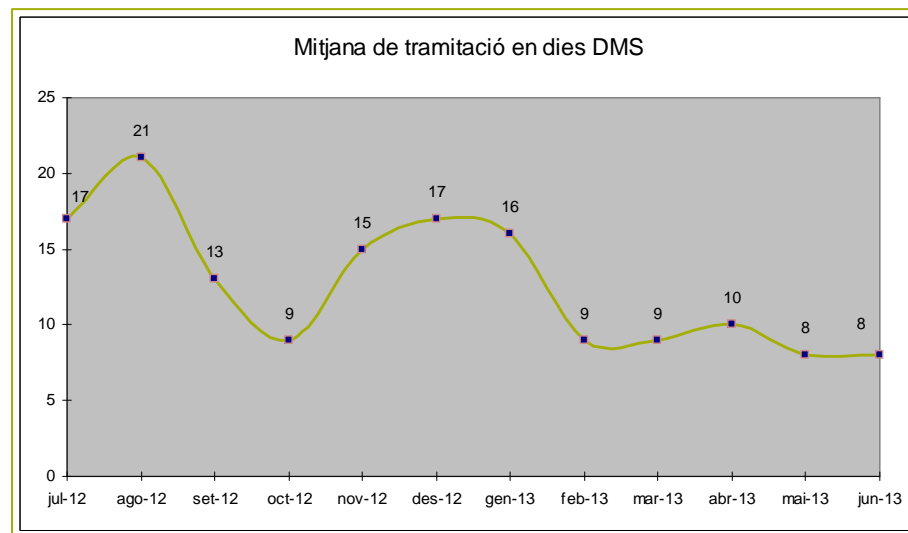
2. GESTOR DMS

2.1 EVOLUCIÓ GENERAL DE L'ESTAT DEL GESTOR

2.1.1 NIVELL DE TRAMITACIÓ DE DMS



2.1.2. MITJANA DE 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%, en el nivell superior dels darrers dotze mesos i que ha anat augmentant mes a mes.

2.1.2 MITJANA DE TRAMITACIÓ EN DIES DE DMS

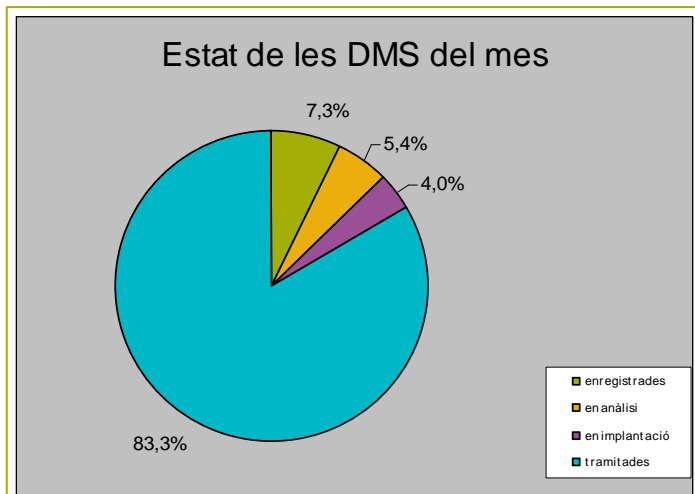
La mitjana de tramitació aquest mes és de 8 dies. Es tracta de la mateixa mitjana que el mes passat. La mitjana anual de 2012 va ser de 16 dies, per tant ens trobam en un nivell molt inferior.

Pel que fa a queixes, la mitjana és de 12 dies, un poc inferior que el mes passat; per als suggeriments és de 14 dies, també inferior a la del mes passat. Pel que fa a demandes, aquest mes la mitjana torna a ser de 2 dies, igual que el mes passat. Aquesta mitjana pel que fa a 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 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 13 dies; per tant, tornam a complir aquest mes l'esmentat compromís.

2.2. ESTAT GENERAL DE LES DMS ENREGISTRADES EN EL MES



De les 826 DMS enregistrades durant el present mes, 688 es troben ja tramitades, la qual cosa suposa un 83% de resolució. En canvi, 60 es troben encara en estat d'enregistrada, 45 en estat d'anàlisi i 33 en estat d'implantació. Aquest mes el percentatge de resolució de DMS es manté quasi en el mateix nivell que els mesos anteriors i es troba en un nivell molt acceptable.

Respecte de les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat d'enregistrada, suposen quasi un 7%. 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

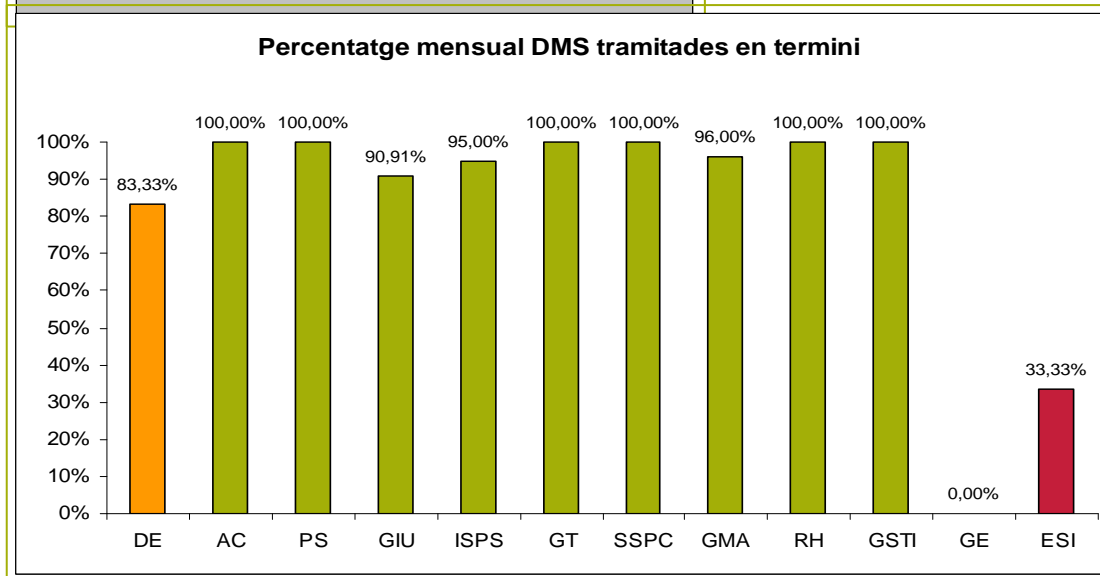
3.1. RESOLUCIÓ MENSUAL PER PROCÉS

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 **sis 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, RH i GSTI**.

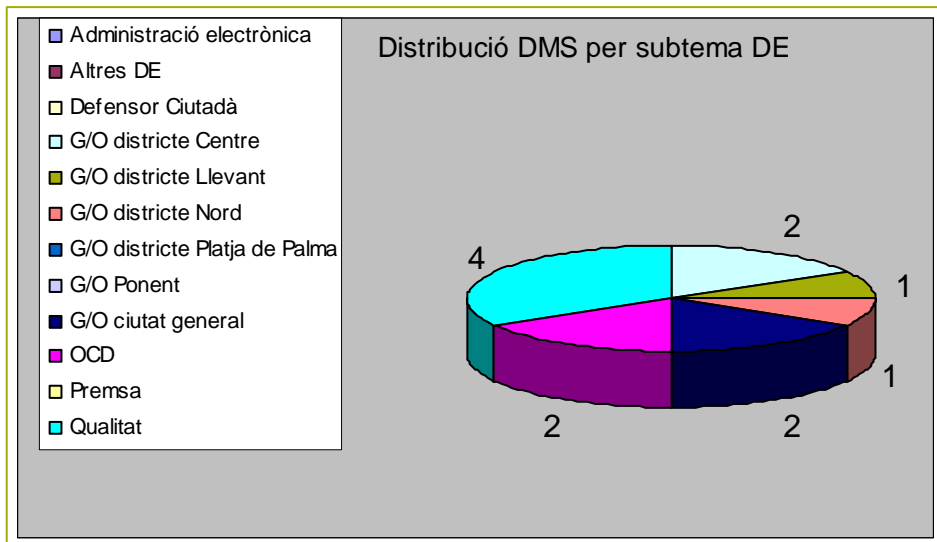
La majoria dels altres processos estan en percentatges alts de resolució i oscil·len entre el 96 % de GMA i el 83% de DE (motivats per cert tipus de DMS a les que s'ha de demanar reposta a través d'ofici per no haver-hi uns resolutors específics per alguns temes, que normalment són de tipus estratègic). Destaca negativament GE que només va tenir una DMS assignada i no l'ha resolta en termini i per tant té un 0% de resolució. Igualment destaca el baix percentatge d'ESI, amb només un 33% de resolució en termini i que només ha resolt aquest mes en termini 1 DMS de les 3 assignades. 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.

En relació a GE és el procés que habitualment té pitjor percentatge de resolució de les DMS en termini. Des del departament de Qualitat ja s'han creat aquest mes nous subtemes més específics i s'han designat els resolutors corresponents, amb la qual cosa s'espera una millora en la tramitació de les seves DMS.

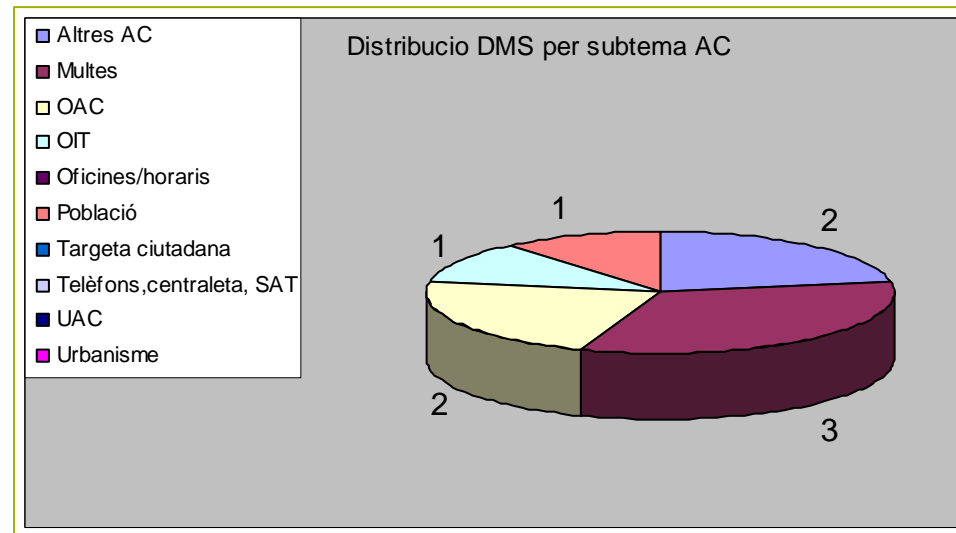


3.2. DISTRIBUCIÓ DMS PER PROCÉS I SUBTEMA

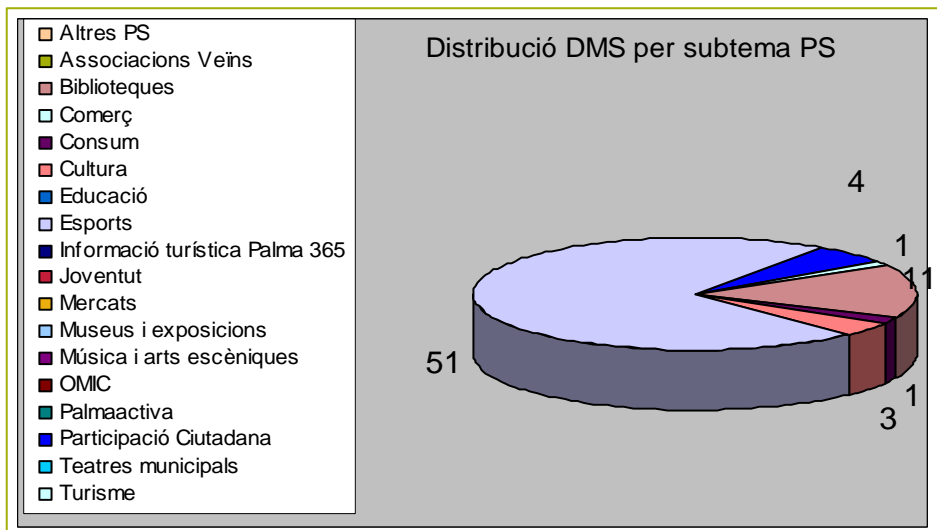
3.2.1. DISTRIBUCIÓ DMS DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA)



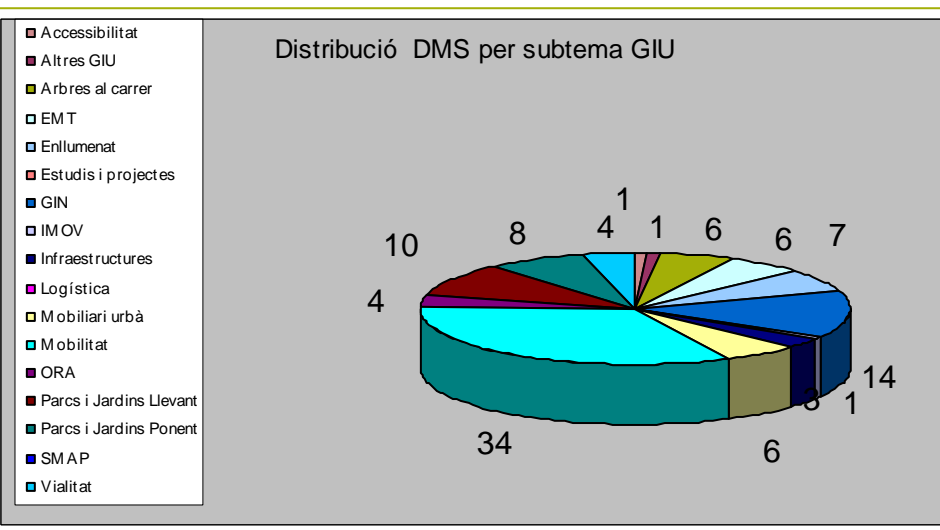
3.2.2. DISTRIBUCIÓ DMS AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ)



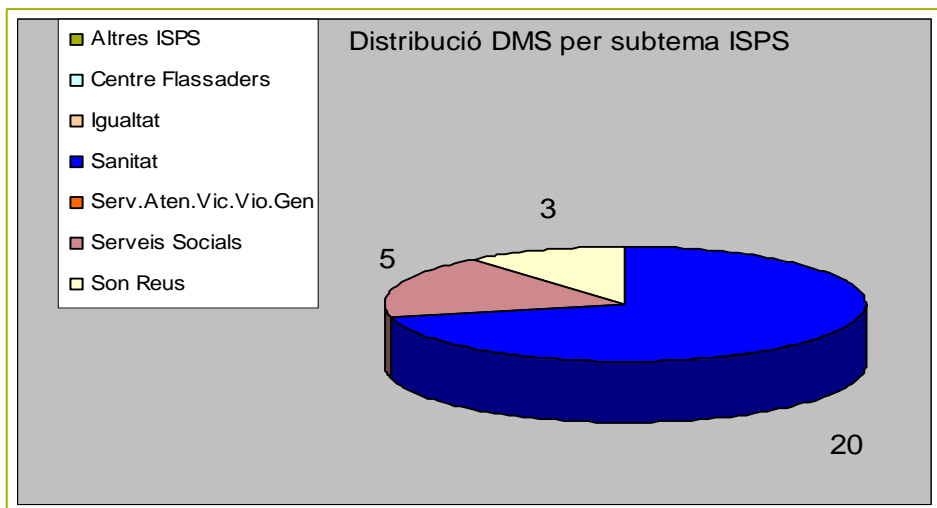
3.2.3. PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA)



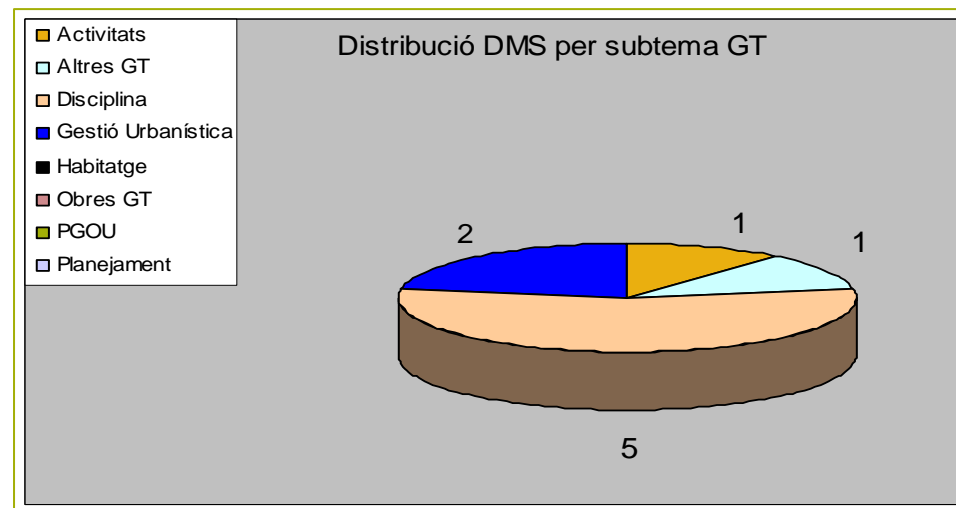
3.2.4. GIU (GESTIÓ D'INFRASTRUCTURES URBANES)



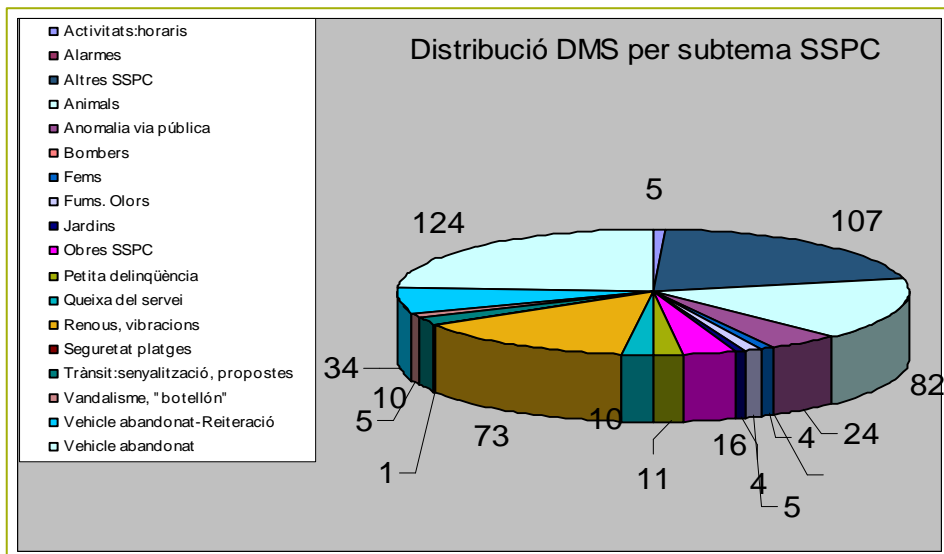
3.2.5. ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT)



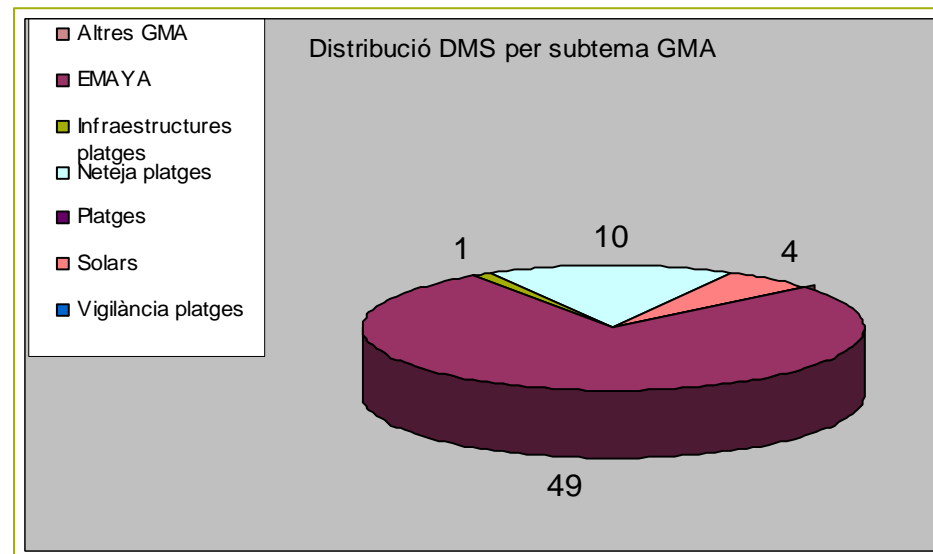
3.2.6. GT (GESTIÓ TERRITORIAL)



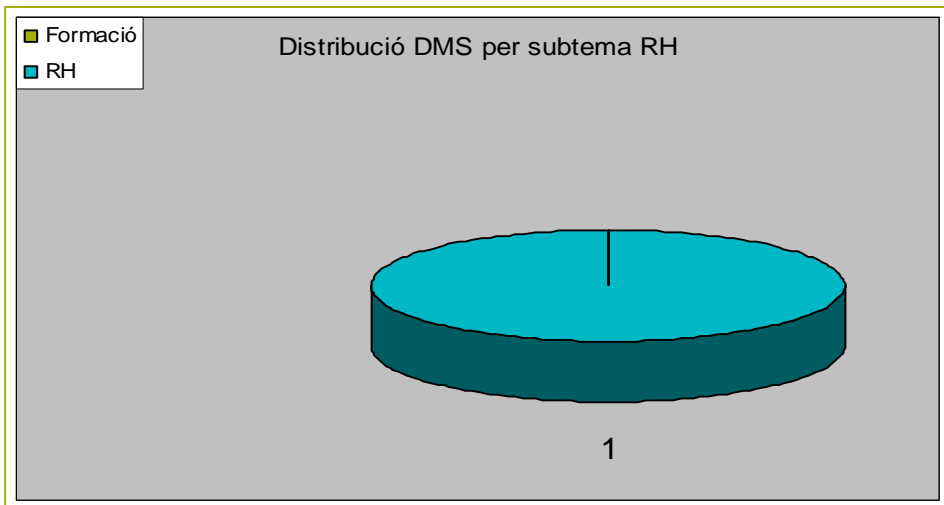
3.2.7. SSPC (SERVEIS DE SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA)



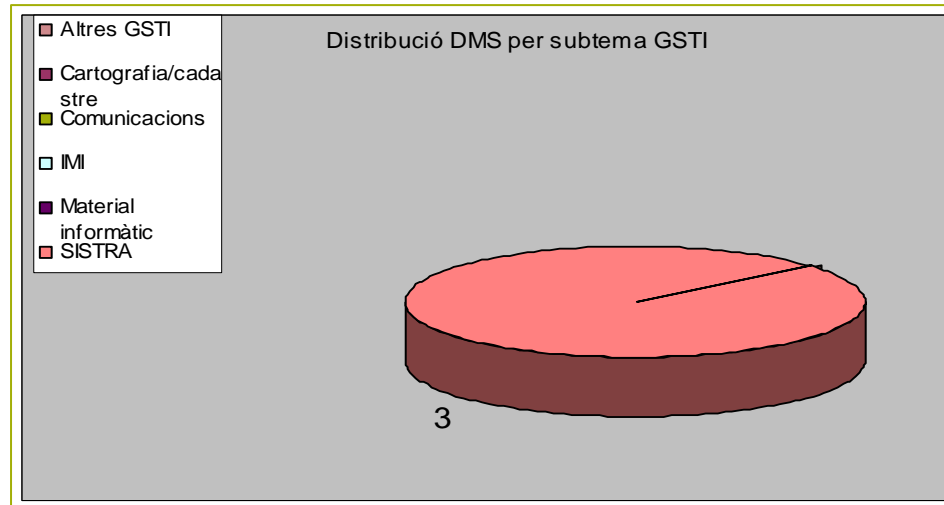
3.2.8. GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT)



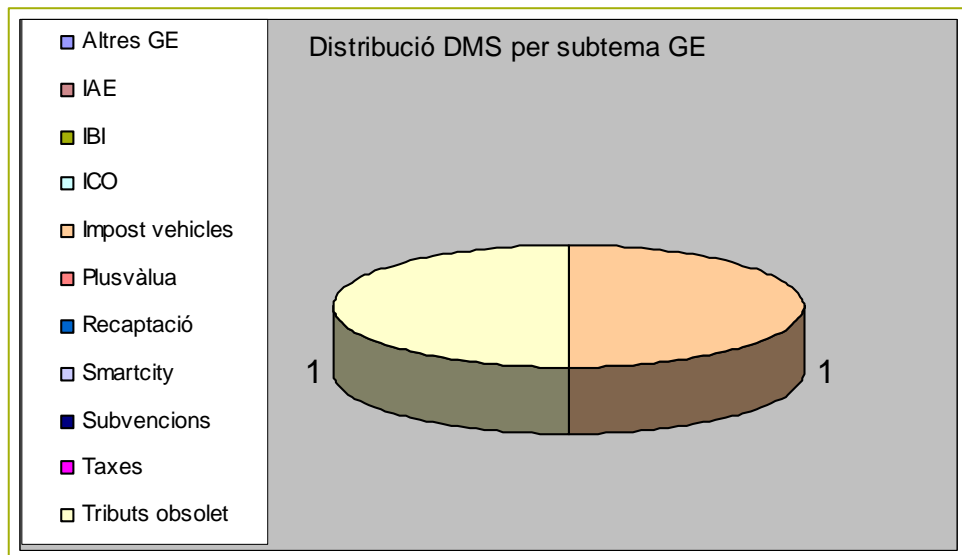
3.2.9. RH (RECURSOS HUMANS)



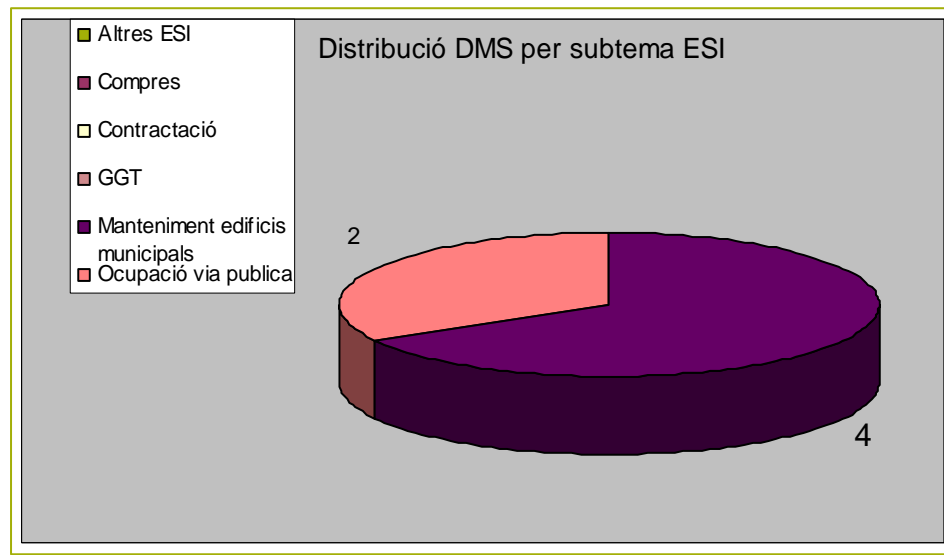
3.2.10. GSTI (GESTIÓ DE SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ)



3.2.11. GE (GESTIÓ ECONÒMICA)



3.2.12. ESI (EQUIPAMENTS I SERVEIS INTERNS)



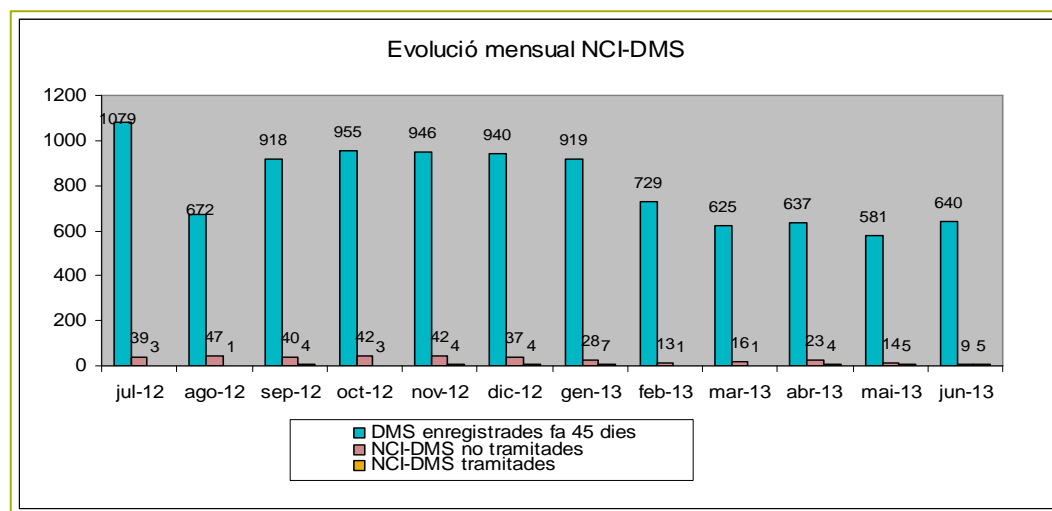
Podem assenyalar com a subtemes més destacats de cada procés en aquest mes els següents:

- DE (Direcció Estratègica). Destaca el subtema **Qualitat** amb 4 DMS.
- AC (Atenció al Ciutadà). Destaquen 3 DMS del subtema **Multes**.
- PS (Promoció Socioeconòmica). Destaca com quasi sempre el subtema **Esports** amb 51 DMS aquest mes.
- GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes). Hi destaca el subtema **Mobilitat** amb 34.
- ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut). Hi destaca el subtema **Sanitat** amb 20 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 124 DMS, seguit del subtema **Altres SSPS** amb 107, 12 d'elles relatives a poder contactar amb el policia de barri i **Animals** amb 82, 8 d'elles relatives a maltractaments.
- GMA (Gestió del Medi Ambient). La gran majoria són del subtema **EMAYA** (49) i en destaquen 6 relatives a molèsties pel **renou de la neteja dels carrers ja que aquesta es realitza a primera hora del matí**. Destaquen també 10 DMS del subtema **Neteja platges**, que aquest mes de juny han estat 10.
- RH (Recursos Humans). Té 1 DMS assignada al subtema **RH**.
- GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació). Hi ha únicament 3 DMS del subtema **SISTRA**.
- GE (Gestió Econòmica). Aquest mes hi ha dues DMS, una pel nou subtema **Impost de vehicles** i 1 per l'antic **Tributs**.
- ESI (Equipaments i Serveis Interns). Només té assignades 6 DMS, 4 pel subtema **Manteniment d'edificis municipals** i 2 pel subtema **Ocupació via publica**.

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 només 14 NCI-DMS, que representen un percentatge del 2,19% de les DMS enregistrades fa 45 dies. Aquest percentatge es troba en un nivell un poc més baix que el mes passat.

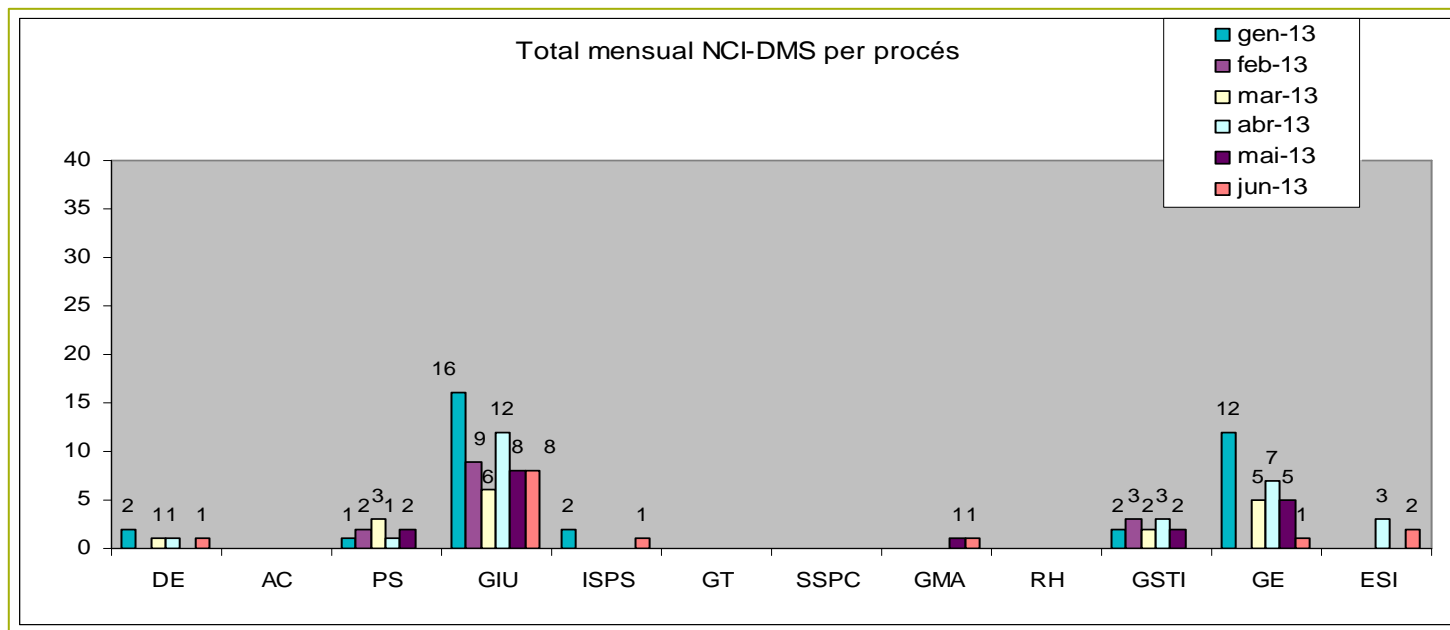
S'ha de destacar que a 30-06-2013 s'han tramitat 5 NCI-DMS de les 14 generades i les 9 restants es troben en estat d'enregistrada.

Pel que fa a nivell de tramitació de NCI-DMS al global del gestor, actualment es troba en un 91% de resolució, percentatge superior al del mes passat i motivat per l'activació dels nous subtemes i designació de resolutors del procés GE, que han anat tramitant les d'enguany; les anteriors varen ser tancades pel departament de Qualitat..

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.

4.1.2. TOTAL MENSUAL DE NCI-DMS PER PROCÉS

4.1.3.



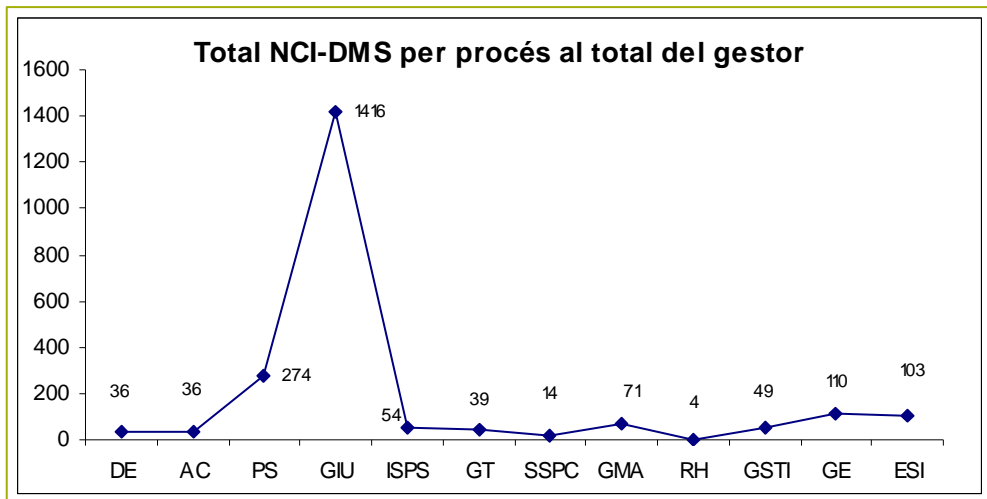
Aquest mes sis processos tenen NCI-DMS, és a dir no resoltes en els 45 dies establerts per a resolució de les DMS. El procés GIU, com és habitual, és el que en té més, però moltes menys que abans, concretament aquest mes en torna a tenir 8, 3 d'elles són de temes relatius a Mobilitat i 5 a temes propis d'Infraestructures. A continuació trobam ESI amb 2 i amb una cadascún dels processos següents: DE, ISPS, GMA i GE.

Com ja s'ha indicat abans des del departament de Qualitat ja s'han pres mesures per tal de millorar els resultats referents al procés GE, assignant nous resolutors per cadascun dels subtemes crats, dividint així l'antic subtema Tributs en altres més específics (IBI, IAE, Impost de Vehicles., ICO i Plusvàlua. D'aquesta manera esperam que baixi el percentatge de DMS que passen a NCI-DMS del procés GE.

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

En percentatges, podem resumir que un 58% de NCI-DMS d'aquest mes són de GIU, un 14% d'ESI i un 7% de cadascun dels processos següents: DE, ISPS, GMA i GE.

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 1416, 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 36 de DE i AC a les 274 de PS.

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

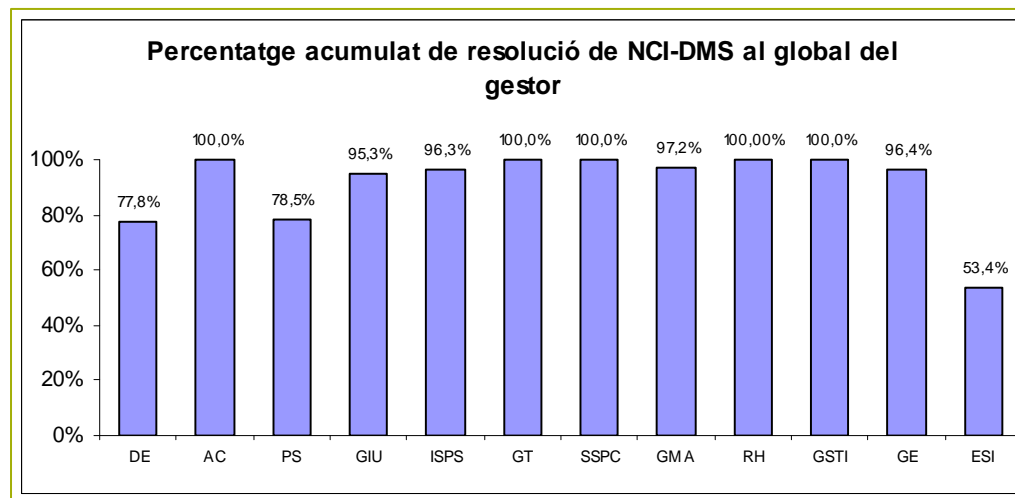
4.1.4. RESOLUCIÓ DE NCI-DMS AL GLOBAL DEL GESTOR

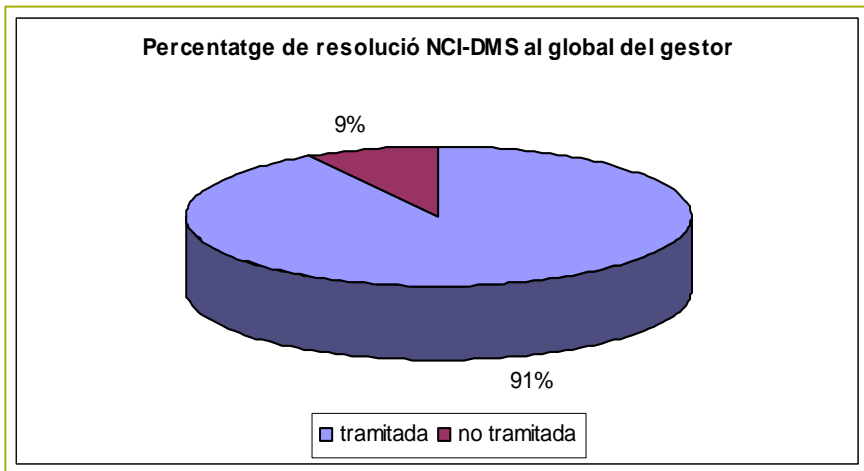
Quant a resolució d'aquestes NCI-DMS, hi ha **cinc processos amb un 100%** de NCI-DMS que ja estan tramitades, AC, GT, SSPC, RH i GSTI, un més que el mes anterior.

Destaca com a procés amb un percentatge elevat de resolució de les NCI-DMS GMA amb un 97,2%, seguit de GE amb un 96,4% i ISPS amb un 96,3%. També té un elevat percentatge de resolució el procés GIU, amb un 95,3%.

Encara que la resta de processos estan per damunt del 50% de resolució, són percentatges un poc baixos, que van del 53,4% d'ESI al 78,5 de PS.

S'ha de destacar el procés GE el qual ha augmentat la tramitació de les seves NCI-DMS pels canvis indicats en anteriors punts d'aquest informe.





Al total del gestor DMS hi consten actualment 2206 NCI-DMS de les quals 2016 es troben en estat de tramitades, per tant un 91% de resolució, percentatge superior al del mes passat.

4.2. NCI-CARTES SERVEI

S'han enregistrat aquest mes 15 NCI-Cartes de servei (per incompliment dels compromisos adquirits), 13 són de la Carta de Compromisos d'assistència a víctimes de violència domèstica i de gènere implantada a la Policia Local, 1 de la Carta de Policia de Barri, també de la Policia Local i 1 de la carta d'Informació Turística de la Fundació Palma 365.

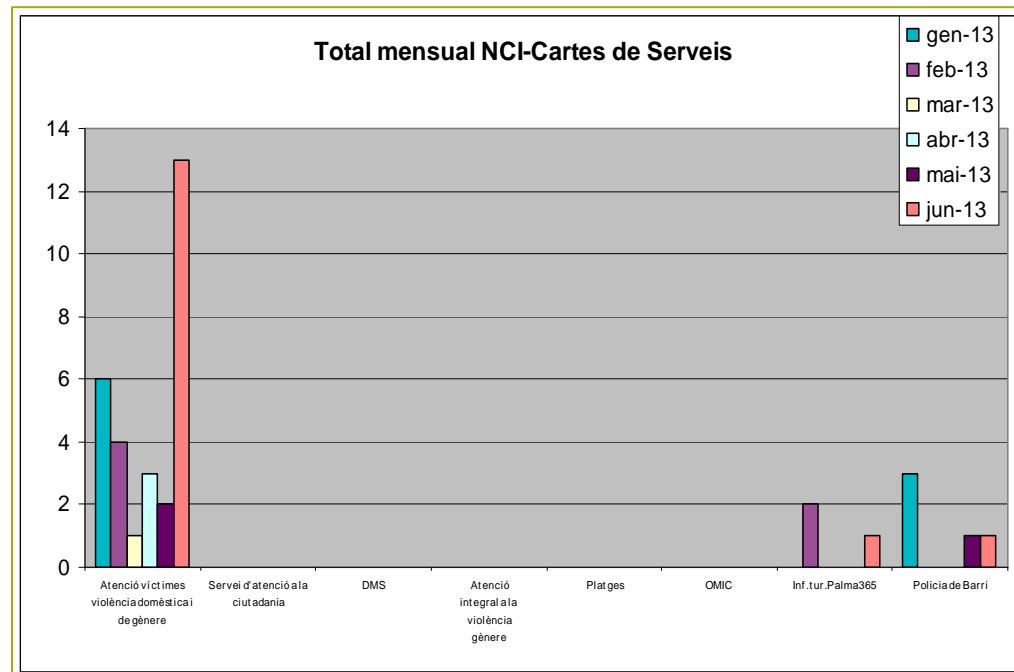
.No s'han enregistrat NCI de la resta de cartes implantades a l'Ajuntament de Palma.

4.3. NCI-SISTEMA

Aquest mes s'ha obert una NCI-Sistema relativa al tancament de 26 NCI-DMS del procés GE de l'any 2012 que donada la seva antiguitat no tenia sentir continuar la seva tramitació.

4.4. NC AUDITORIA

.No hi ha DMS derivades de cap auditoria.

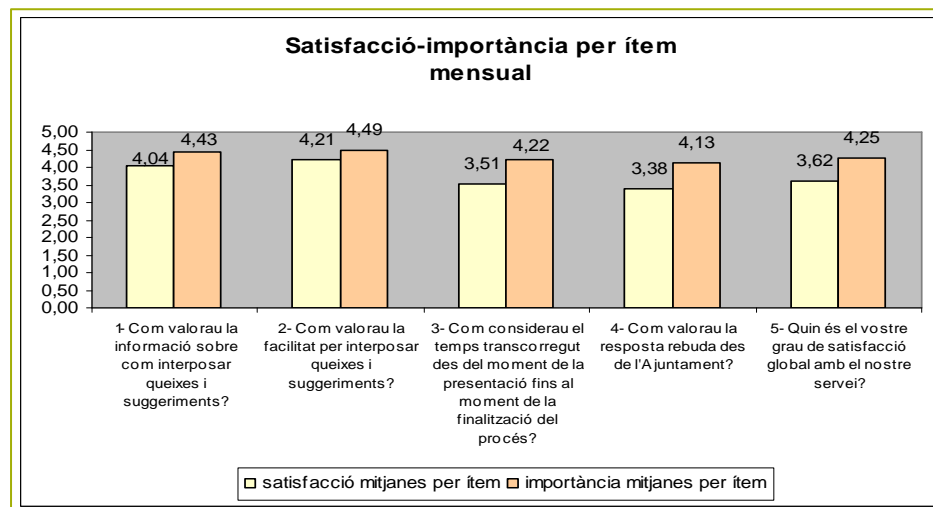
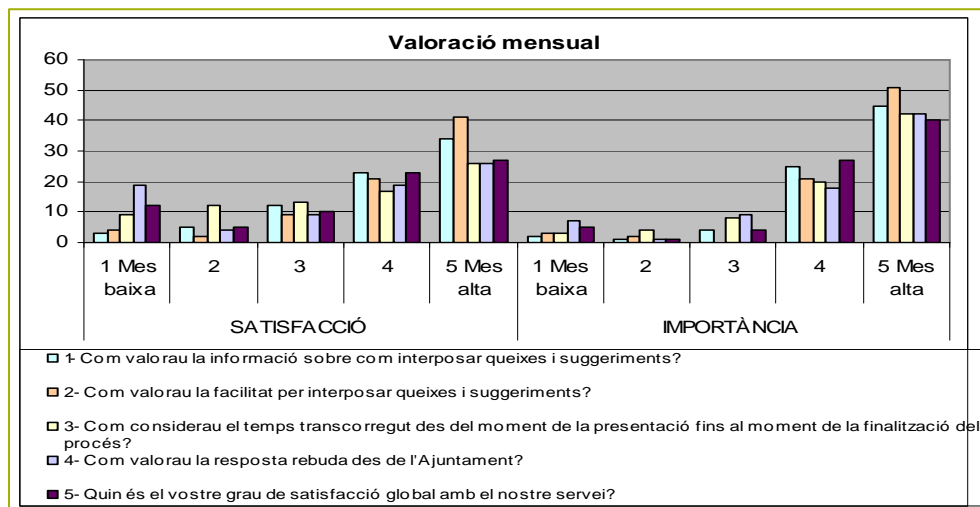


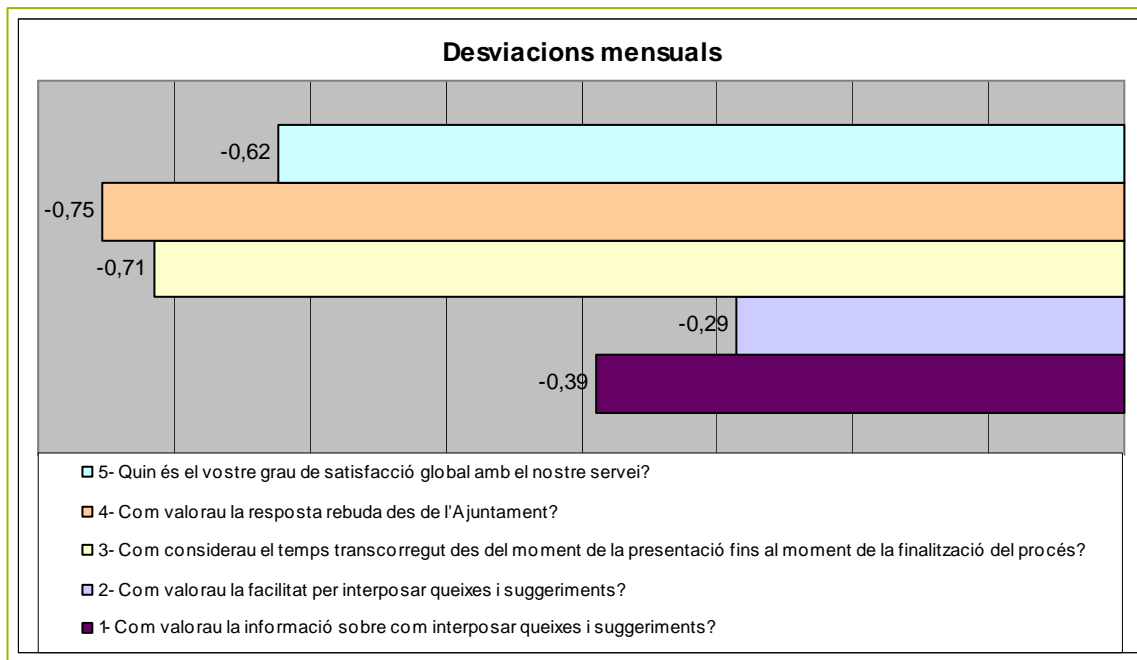
5. MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ

Aquest més han arribat 77 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:

| | jun-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 | 5 | 12 | 23 | 34 | 2 | 1 | 4 | 25 | 45 | | | | | |
| 2- Com valoreu la facilitat per interposar queixes i suggeriments? | 4 | 2 | 9 | 21 | 41 | 3 | 2 | 0 | 21 | 51 | | | | | |
| 3- Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés? | 9 | 12 | 13 | 17 | 26 | 3 | 4 | 8 | 20 | 42 | | | | | |
| 4- Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament? | 19 | 4 | 9 | 19 | 26 | 7 | 1 | 9 | 18 | 42 | | | | | |
| 5- Quin és el vostre grau de satisfacció global amb el nostre servei? | 12 | 5 | 10 | 23 | 27 | 5 | 1 | 4 | 27 | 40 | | | | | |





Les valoracions d'aquest mes han estat **en general un poc millors que el mes passat**, en que les desviacions eren un poc altes. 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 4,04 de mitjana de satisfacció i un 4,43 de mitjana d'importància, donant una desviació de 0,39.

2- Com valoreu la facilitat per interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 4,21 de mitjana de satisfacció i un 4,49 de mitjana d'importància, donant una desviació de 0,29. Aquest mes torna a ser l'ítem millor valorat.

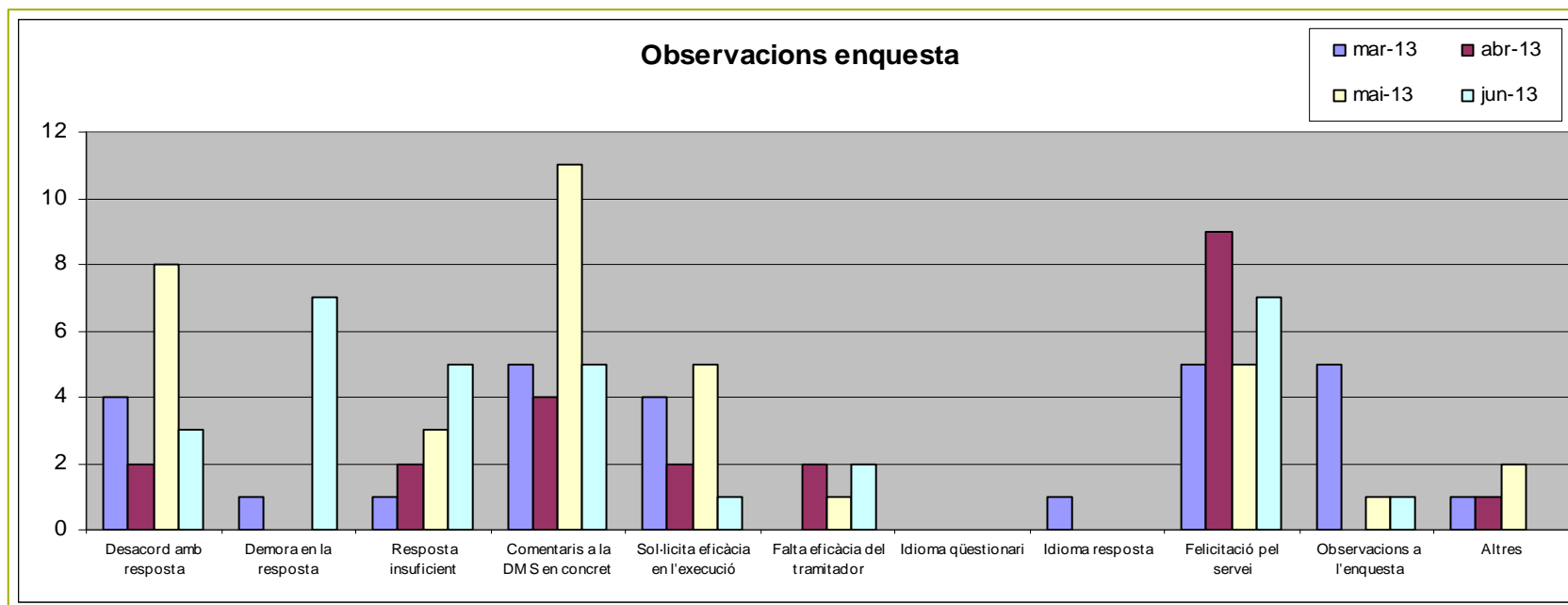
3- Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés? S'ha valorat amb un 3,51 de mitjana de satisfacció, i un 4,22 de mitjana d'importància, donant una desviació de 0,71.

4- Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament? Pel que fa a satisfacció, té una valoració de la satisfacció de 3,38 i pel que fa a importància de 4,13, donant una desviació de 0,75. Per tant ha estat l'ítem **pitjor valorat, igual que el mes passat**.

5- Quin és el vostre grau de satisfacció global amb el nostre servei? S'ha valorat amb un 3,62 de mitjana de satisfacció i un 4,25 de mitjana d'importància, donant una desviació de 0,62.

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 3,19 sobre 5. No obstant, 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 31 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 **felicitaçions pel servei** o relatives a **demora en la resposta**, en concret són 7 de cadascun d'aquest tipus, que suposen un **21,5%** de les observacions cadascun d'ells. A continuació trobam **comentaris a la DMS en concret i observacions sobre resposta insuficient**, que n'hi ha hagut 5 de cadascun i suposen el **16%** del total cadascun d'ells. Seguidament, han arribat observacions relatives a **desacord amb la resposta**, que representen un **10%** del total. També hi ha un **6%** d'observacions que consideren que **falta eficàcia del tramitador** i finalment hi ha un **3%** que són **observacions a la pròpia enquesta** i un altre **3%** que **sol·licita eficàcia en l'execució**.

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

02/07/2013 13:58

| 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 |
| | Prensa | 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 |
| | 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 |
| | 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 | 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 |
| | 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 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 |
| | 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 |