
INFORME DE RECEPCIÓ I GESTIÓ

DEMANDES MUNICIPALS DE SERVEIS

MAIG 2013

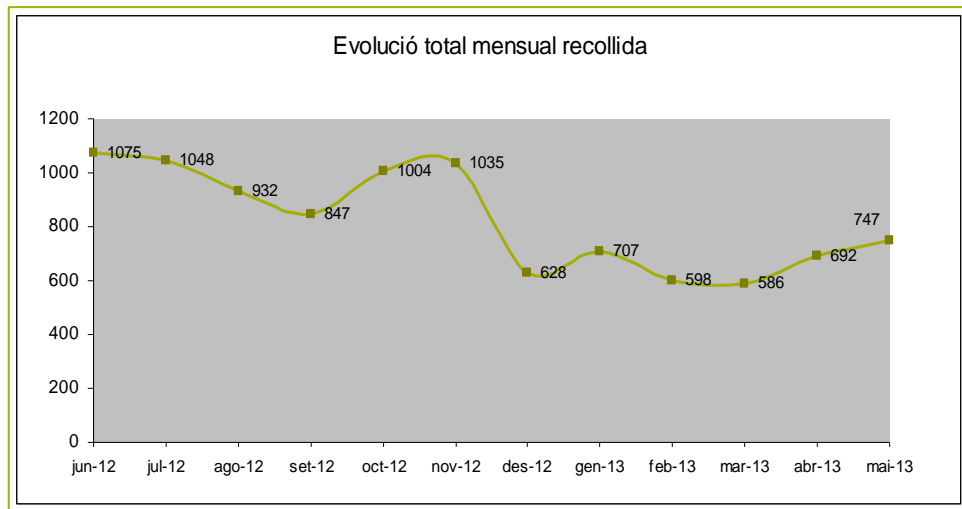
ÍNDEX

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



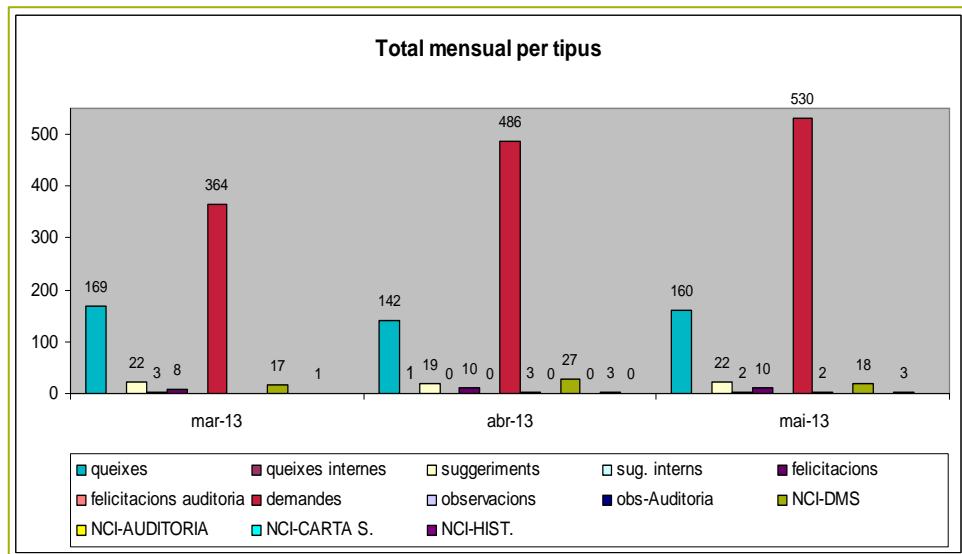
1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA:

La **recollida** total de DMS en aquest mes ha estat de **747**. 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 i 586 el mes de març). No obstant, és bastant inferior a la mitjana dels darrers dotze mesos, que és de 825 DMS.

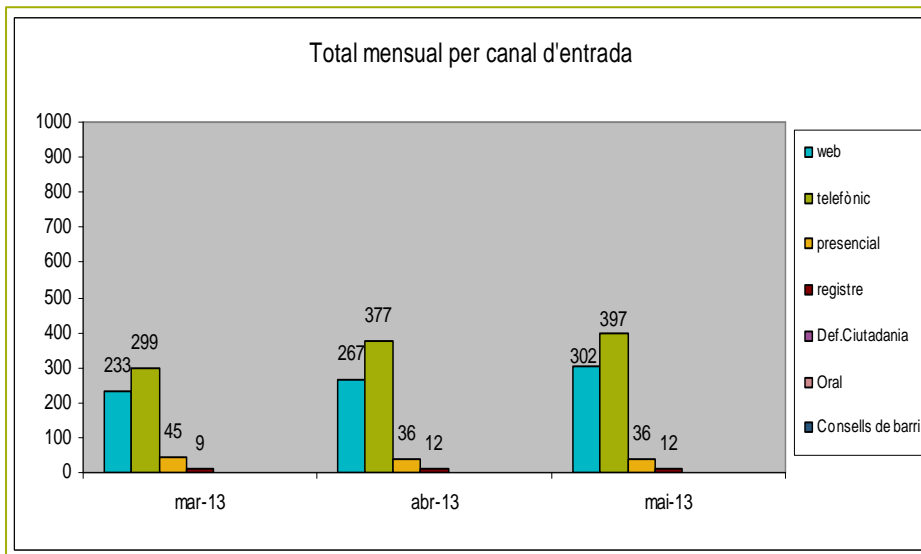
Habitualment, és en els mesos d'hivern quan arriben menys DMS donat que un gran nombre d'elles es refereixen a molèsties per renous al carrer, comunicacions d'incidències a jardins o zones verdes, etc. Aquest tipus de queixa són més habituals en èpoques de bon temps i fan que augmenti el seu nombre.

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

1.2. TOTAL MENSUAL PER TIPUS



1.3. TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA



1.2 TOTAL MENSUAL PER TIPUS

Queixes. El nombre de queixes rebudes ha estat de 160, i representen el **22% del total**. És un dels tipus de DMS més habituals juntament amb les demandes.

Suggeriments. El nombre de suggeriments (22) representa el **3% del total**.

Felicitations. Aquest mes s'han enregistrat **10 felicitacions**, igual que el mes passat. Aquestes felicitacions han estat: **6 pel procés GIU (2 pel subtema Vialitat, 2 pel subtema Mobilitat, 1 pel subtema EMT i una pel subtema Parcs i Jardins Ponent), 1 pel procés GMA (subtema EMAYA), 1 pel procés AC (subtema OAC), 1 pel procés PS (subtema Biblioteques) i 1 pel procés ESI (subtema Manteniment d'edificis municipals)**. Les felicitacions tornen a suposar aquest mes un 1% del total, igual que el mes passat.

Demandes: Aquest mes s'han enregistrat **530 demandes**, (446 són del procés SSPC). Aquest mes les demandes suposen **un percentatge de DMS del 72%**, quasi igual que el més que el mes anterior.

Observacions. Hi ha hagut 2 observacions aquest mes.

Queixes internes i suggeriments interns. Es tracta sempre de queixes i suggeriments presentats pels empleats municipals. Aquest mes no hi ha hagut queixes internes. Pel que fa a suggeriments interns, n'hi ha hagut 2 referits a impartir cursos d'idiomes a petició del servei de Recaptació i a posar més contenidors de piles usades repartits per l'Ajuntament.

No conformitats internes. Pel que fa a les **NCI de DMS** (per excedir els 45 dies sense resoldre la DMS) aquest mes són 18 i suposen **un 2% de les DMS enregistrades**. S'han enregistrat també **3 NCI de cartes de serveis** per incomplir els compromisos establerts (de la carta del Servei d'Atenció a Víctimes de Violència Domèstica i de Gènere i de la carta de Policia de Barri).

Pel que fa a **No conformitats internes del sistema**, aquest mes no se n'ha enregistrat cap.

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

També s'han derivat 4 demandes a altres organismes perquè no eren de competència municipal, en concret 2 al Govern Balear, 1 al Consell de Mallorca i 1 a l'Autoritat Portuària. No s'ha rebut cap demanda de competència municipal derivada d'altres organismes.

1.3 TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA

Canal telemàtic. Aquest mes han entrat via web 302 demandes que representen el 53% del total. Aquest mes és el canal més utilitzat.

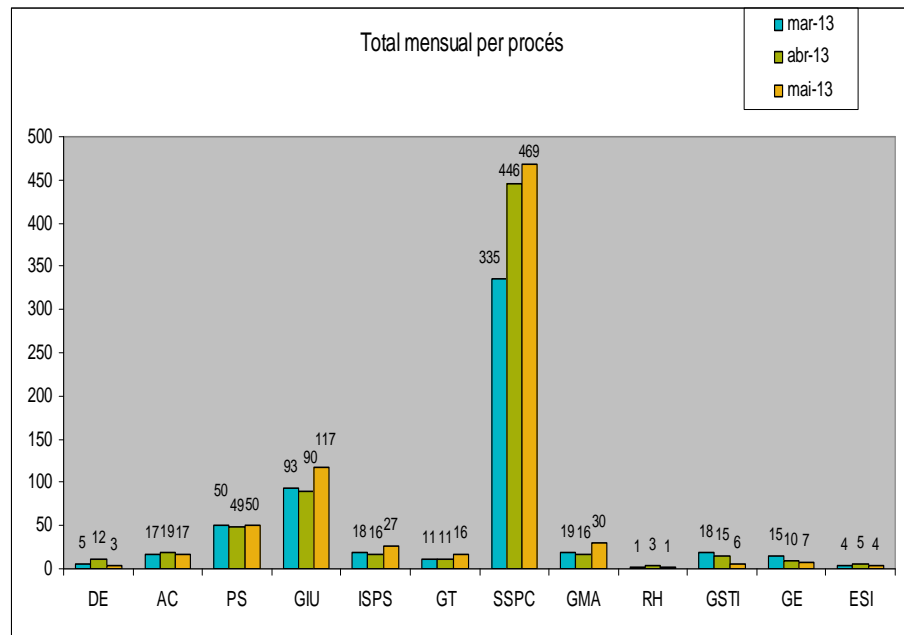
Canal telefònic. Amb 397 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del 40%, és aquest mes el segon canal més utilitzat.

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

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

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

1.4. TOTAL MENSUAL PER PROCÉS



Processos amb més assignació de DMS. Aquest mes el procés amb més DMS torna a ser **SSPC**, com és habitual, amb 469 DMS, el **62% del total**. A continuació trobam **GIU** amb 117 DMS (**16% del total**). El segueix el procés **PS**, amb un total de 50 (el **7% del total**).

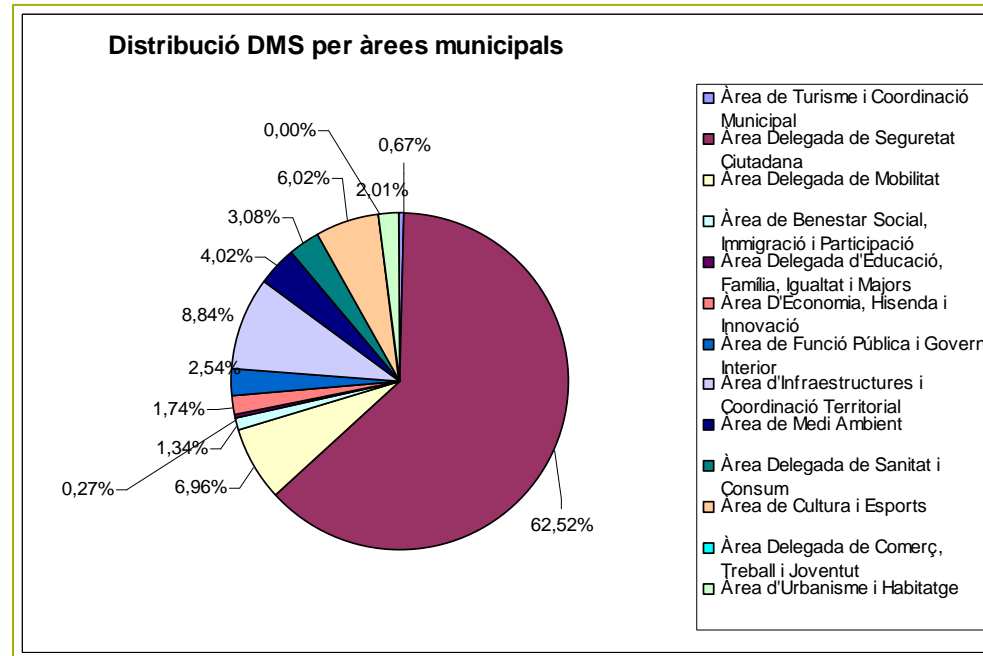
Processos amb menor assignació de DMS: Aquest mes destaquen ISPS i GMA amb 27 i 30 DMS respectivament, que representen un 4% cadascun, seguits de AC i GT amb 17 i 16 respectivament i que representen un 2% cadascun.

Finalment trobam GE amb 7, GSTI amb 6 i ESI amb 4 (1%) i RH amb 1 i DE amb 3, que representen menys de l'1% del total.

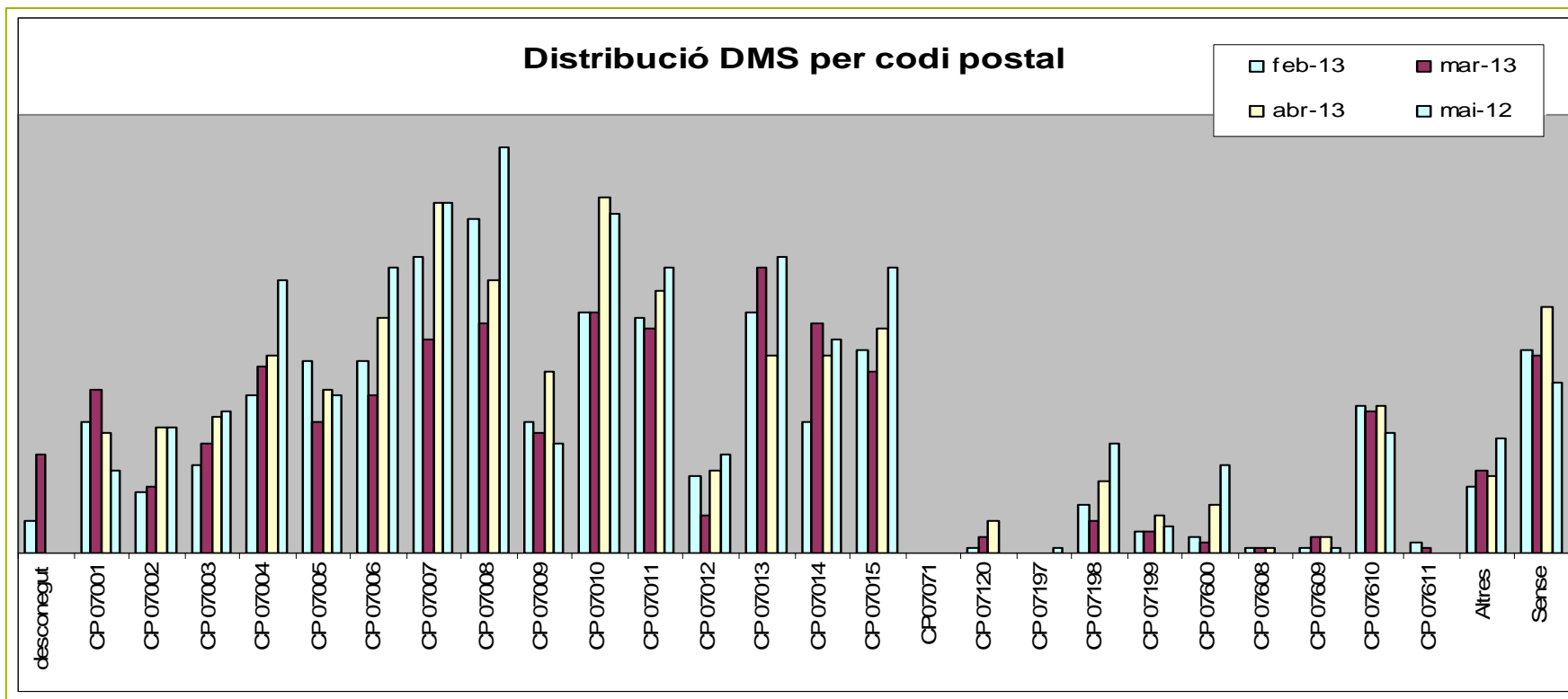
Evolució de l'assignació per processos: Els processos de **SSPC**, **PS** i **GIU** són els que normalment tenen més DMS assignades, destacant el primer per sobre de tots ells.

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 sol ser habitual i que representen un 62% del total. A continuació trobam aquest mes l'Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial que representa el 9%, l'àrea delegada de Mobilitat que representa el 7%, l'àrea de Cultura i Esports que suposa el 6% 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 les Àrees de Funció Pública i Govern Interior, l'Àrea d'Urbanisme i Habitatge i l'àrea d'Economia, Hisenda i Innovació. Finalment, amb un 1% o menys es troben les àrees de Benestar Social, Immigració i Participació, l'àrea de Turisme i Coordinació Municipal i l'àrea d'Educació, Família, Igualtat i Majors. A l'àrea delegada de Comerç, Treball i Joventut 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 el CP 07008 (Son Gotleu), 07007 (La Soletat), 07010 (Cas Capiscol), i 07013 (Son Rapinya).

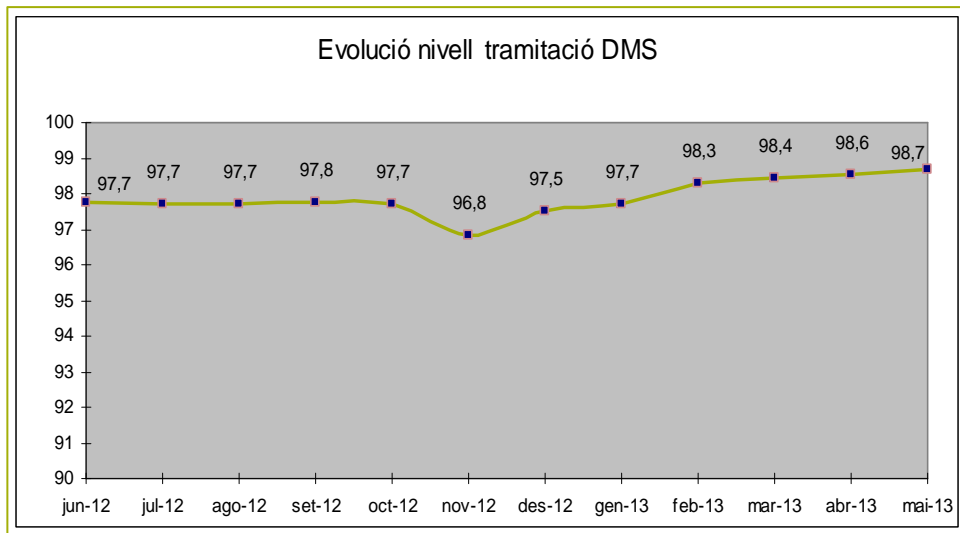
Pel que fa a les demandes amb codis postal que no són de Palma, suposen aquest mes el 3% del total. Finalment, hi ha un 4% de les demandes enregistrades en les quals no consta el codi postal (obligatori només a través del canal telemàtic).

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

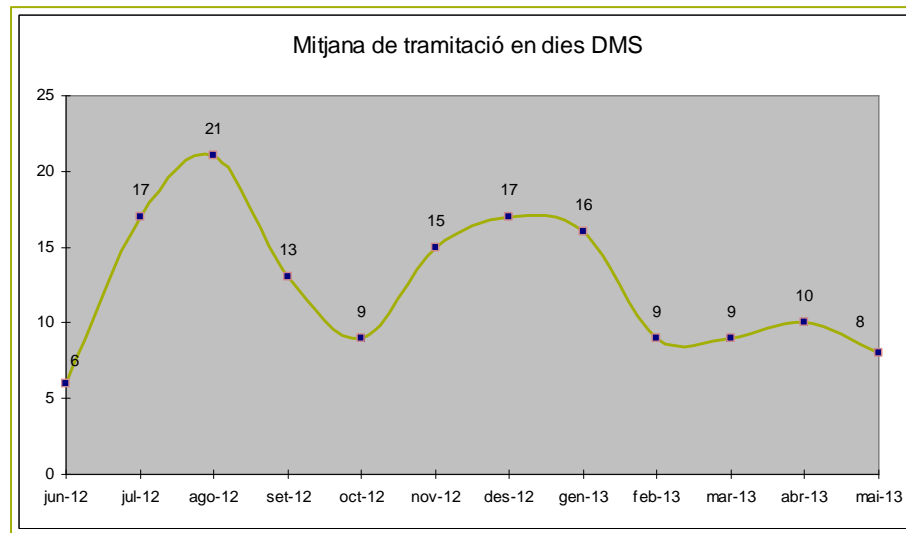
2. GESTOR DMS

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 98,7%, 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

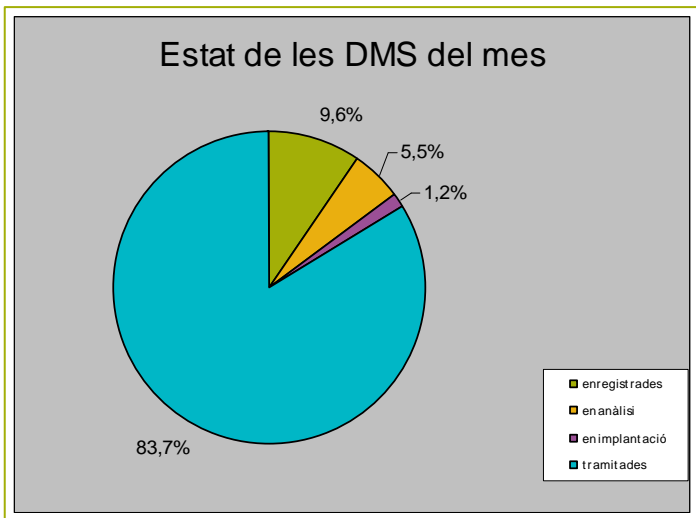
La mitjana de tramitació aquest mes és de 8 dies. Es tracta d'una mitjana un poc inferior a la dels mesos passats. La mitjana anual de 2012 va ser de 16 dies, per tant ens trobam aquest mes en un nivell molt inferior.

Pel que fa a queixes, la mitjana és de 14 dies, igual que el mes passat; en canvi, per als suggeriments és de 17 dies, bastant superior a la del mes passat. Pel que fa a demandes, aquest mes la mitjana de tramitació ha baixat de 3 a 2 dies respecte del 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 queixes internes aquest mes i pel que fa als suggeriments interns, ha estat de 0,1 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 pertorqui per al seu estudi. Per part del Departament de Qualitat es continuarà insistint sobre aquest aspecte per tal de millorar aquesta mitjana.

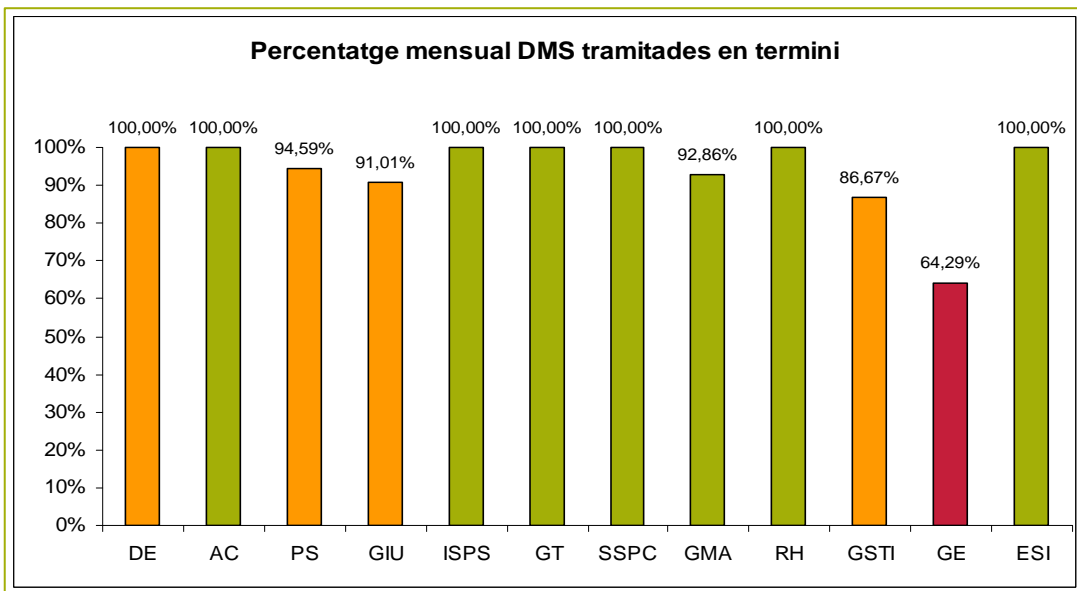
Per altra part, respecte de la mitjana màxima d'entre 15 i 25 dies de resolució de queixes i suggeriments (no interns) establerta com a compromís a la Carta de compromisos del DMS, ens trobam en una mitjana de 16 dies; per tant, tornam a complir aquest mes l'esmentat compromís.

2.2. ESTAT GENERAL DE LES DMS ENREGISTRADES EN EL MES



De les 747 DMS enregistrades durant el present mes, 625 es troben ja tramitades, la qual cosa suposa un 84% de resolució. En canvi, 72 es troben encara en estat d'enregistrada, 41 en estat d'anàlisi i 9 en estat d'implantació. Aquest mes el percentatge de resolució de DMS ha tornat a augmentar respecte dels mesos anteriors, i es troba en un nivell molt acceptable.

Respecte de les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat d'enregistrada, suposen quasi un 10%. Aquest és un estat que hauria de tenir una durada molt curta i per això des del Departament de Qualitat es van prenent contínuament mesures per millorar aquest aspecte.



3. AVALUACIÓ PER PROCÉS

3.1. RESOLUCIÓ MENSUAL PER PROCÉS

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

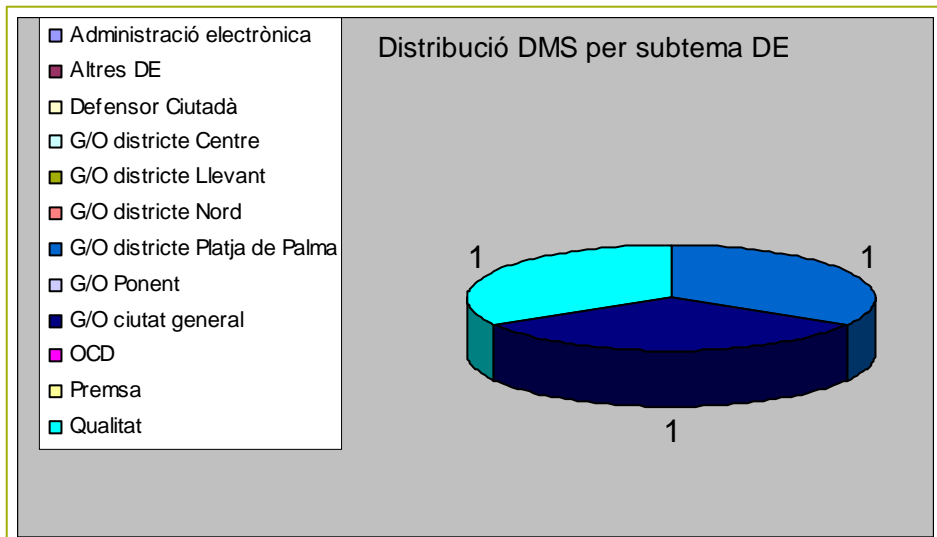
Aquests processos són: **DE, AC, ISPS, GT, SSPC, RH i ESI**

La resta de processos estan en percentatges alts de resolució i oscil·len entre el 87% de GSTI i el 95% de PS. Destaca negativament GE amb només un 64% de resolució en termini. El procés SSPC és normalment un dels que tenen major percentatge de resolució, donat que es tanquen les seves DMS el mateix dia pel procés automàtic de traspàs a l'Eurocop.

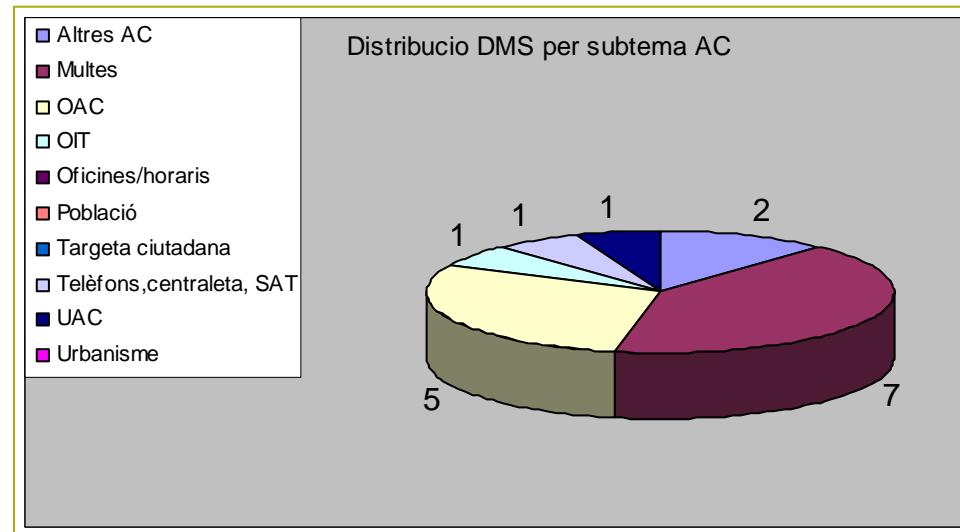
Pel que fa a GE és el procés que habitualment té pitjor percentatge de resolució de les DMS en termini. Des del departament de Qualitat ja s'han pres mesures per tal de millorar aquests resultats, afegint un nou resolutor comú a tots els subtemes i dividint el subtema Tributs en altres més específics (IBI, IAE, Impost de Vehicles., ICO i Plusvàlua) i s'està a l'espera de confirmar els resolutors corresponents. A més, s'ha creat el nou subtema SmartCity.

3.2. DISTRIBUCIÓ DMS PER PROCÉS I SUBTEMA

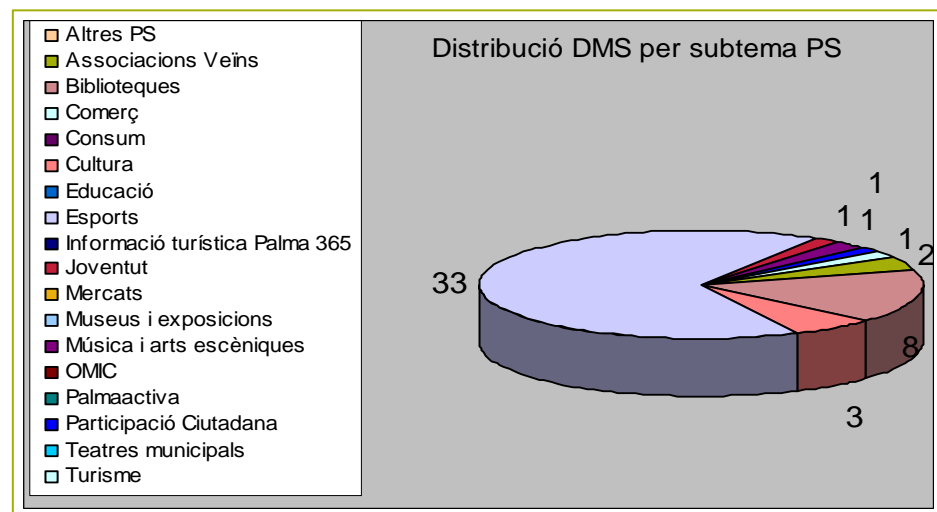
3.2.1. DISTRIBUCIÓ DMS DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA)



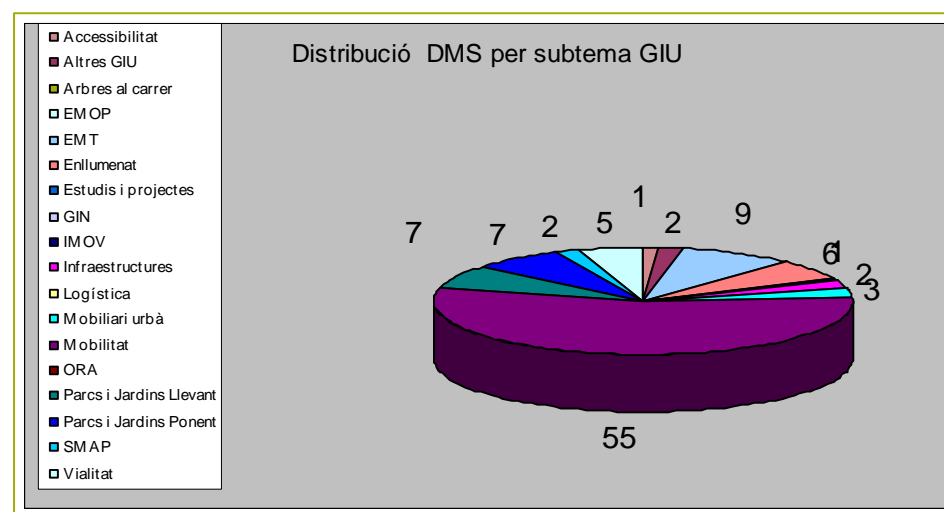
3.2.2. DISTRIBUCIÓ DMS AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ)



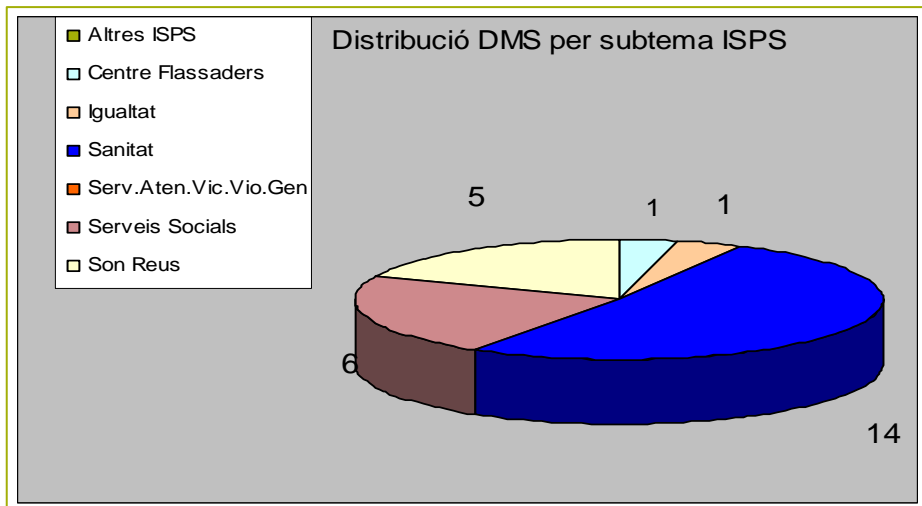
3.2.3. PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA)



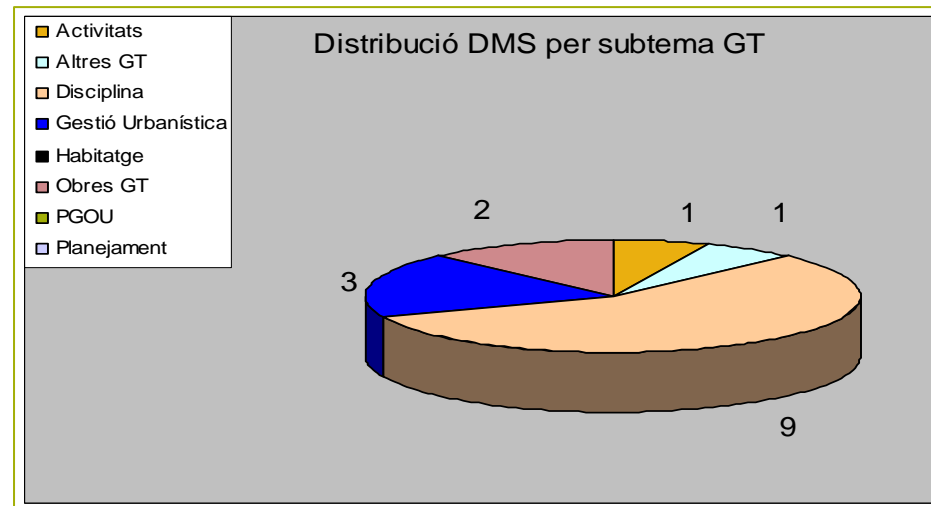
3.2.4. GIU (GESTIÓ D'INFRASTRUCTURES URBANES)



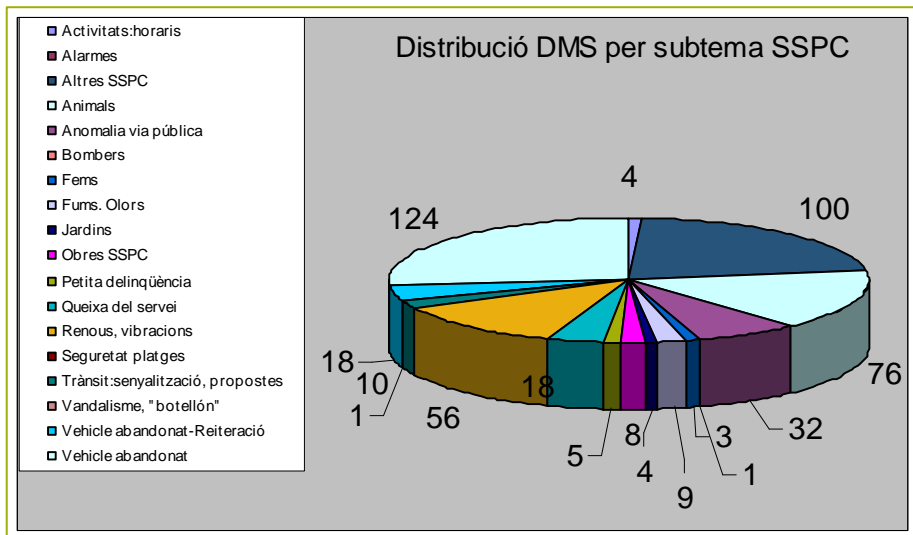
3.2.5. ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT)



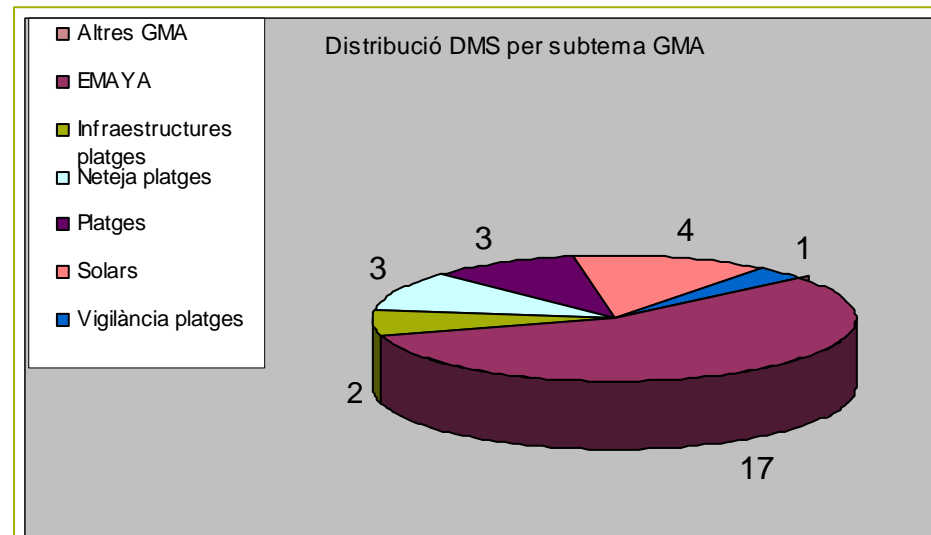
3.2.6. GT (GESTIÓ TERRITORIAL)



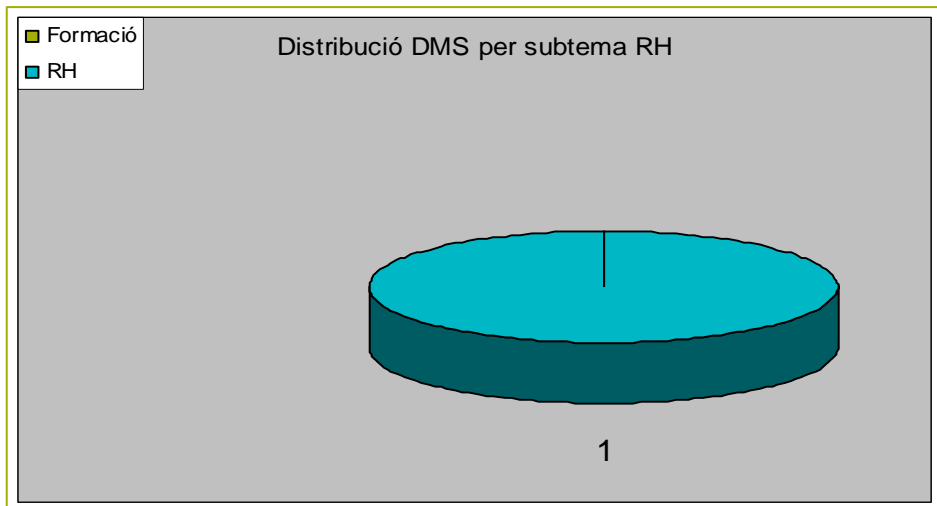
3.2.7. SSPC (SERVEIS DE SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA)



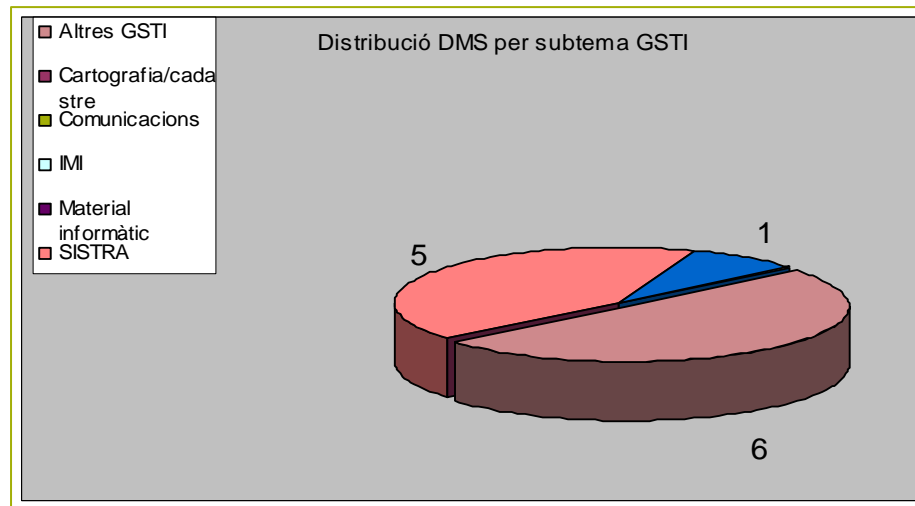
3.2.8. GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT)



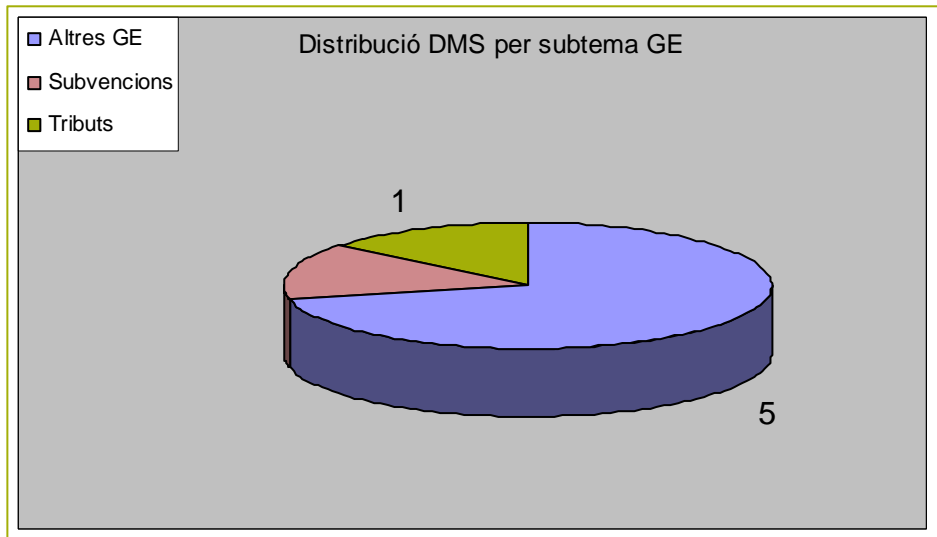
3.2.9. RH (RECURSOS HUMANS)



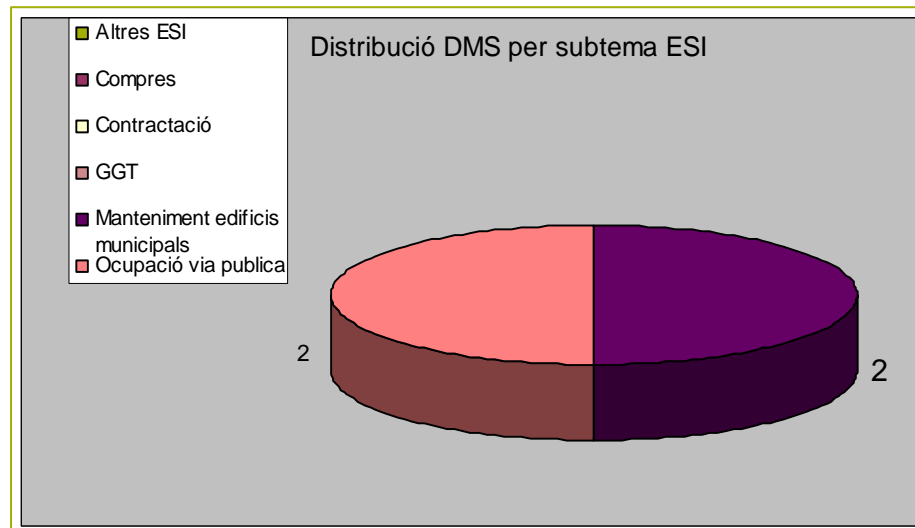
3.2.10. GSTI (GESTIÓ DE SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ)



3.2.11. GE (GESTIÓ ECONÒMICA)



3.2.12. ESI (EQUIPAMENTS I SERVEIS INTERNS)



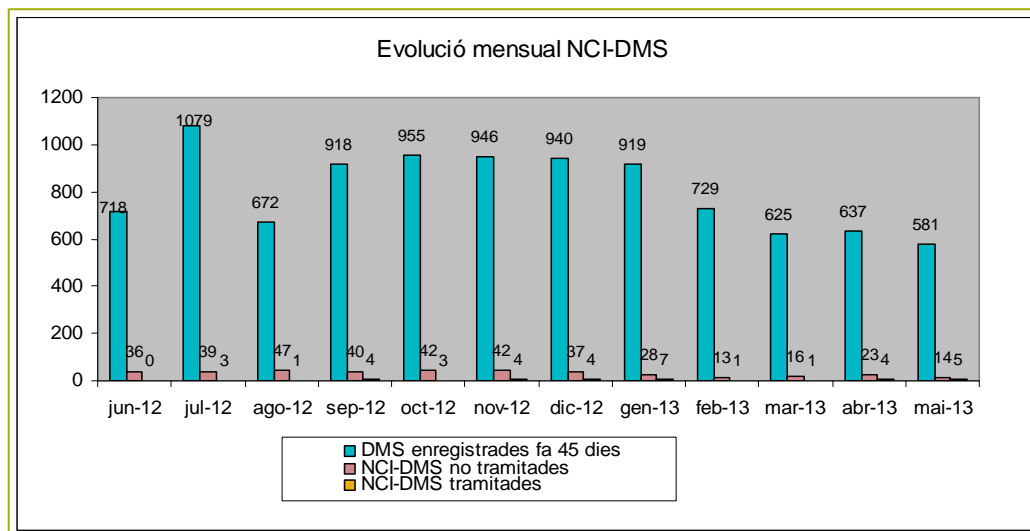
Podem assenyalar com a subtemes més destacats de cada procés en aquest mes els següents:

- DE (Direcció Estratègica). HI ha tres DMS repartides entre **Gestió/organització de la ciutat general** , **Gestió/organització districte Platja de Palma** i **Qualitat**.
- AC (Atenció al Ciutadà). Destaquen 7 DMS del subtema **Multes** , i 5 del subtema **OAC**, 1 de les quals és una felicitació.
- PS (Promoció Socioeconòmica). Destaca com quasi sempre el subtema **Esports** amb 33 DMS aquest mes.
- GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes). Hi destaca el subtema **Mobilitat** amb 55. D'aquestes hi ha 7 queixes relatives a molèsties pels vehicles que accedeixen a Son Espases i 5 queixes de pares d'alumnes del Col·legi Sant Agustí donat que ara ja no els permeten aparcar en el carril bici quan van a recollir els fills.
- ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut). Hi destaca el subtema **Sanitat** amb 14 DMS.
- GT (Gestió Territorial). Hi destaquen 9 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 100, algunes en relació a molèsties pels vehicles que accedeixen a Son Espases i **Animals** amb 76, 10 d'elles relatives a maltractaments.
- GMA (Gestió del Medi Ambient). La gran majoria són del subtema **EMAYA** (17).
- RH (Recursos Humans). Té 1 DMS assignada al subtema **RH**.
- GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació). Destaquen 6 DMS del subtema **SISTRA**. Totes elles relatives a problemes per obtenir certificats de residència a través del web.
- GE (Gestió Econòmica). Aquest destaca el subtema **Altres**, amb 5 DMS.
- ESI (Equipaments i Serveis Interns). Només té assignades 4 DMS, 2 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



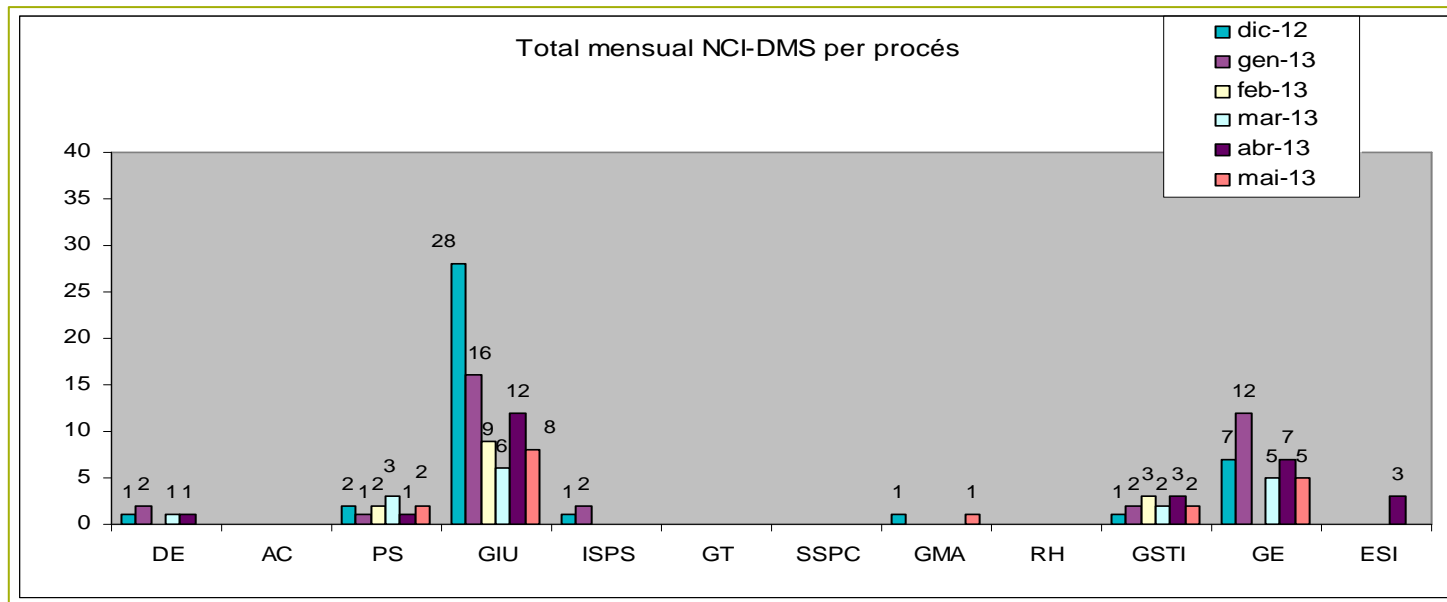
S'han obert només 18 NCI-DMS, que representen un percentatge del 3,27% de les DMS enregistrades fa 45 dies. Aquest percentatge es troba en un nivell un poc més alt aquest mes.

S'ha de destacar que a 31-05-2013 s'han tramitat 5 NCI-DMS de les 18 generades i de les 14 restants 12 es troben en estat d'enregistrada, 1 en anàlisi i 1 en implantació.

Pel que fa a nivell de tramitació de NCI-DMS al global del gestor, actualment es troba en un 87% de resolució, percentatge igual al del mes passat.

Ens trobam actualment en uns nivells més que acceptables de tramitació de les NCI-DMS, donat que fins fa poc hi havia algun procés 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.

4.1.2. TOTAL MENSUAL DE NCI-DMS PER PROCÉS



Aquest mes set 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 té 8, de les quals 6 són subtemes relatius a Mobilitat i 2 d'Infraestructures. A continuació trobam GE amb 5, PS amb 2, GSTI amb 2 i GMA amb una.

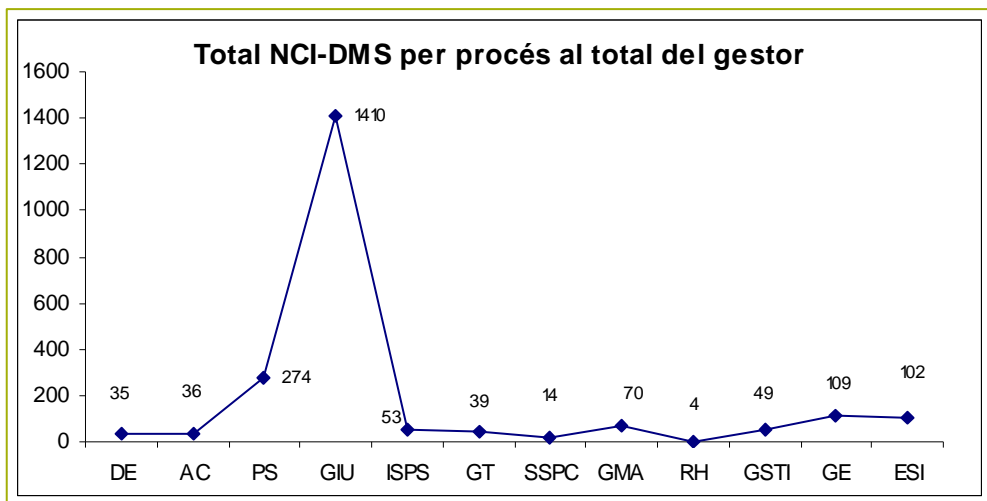
Actualment GE és el procés que funciona pitjor pel que fa a tramitació de DMS en termini i per tant pel que fa a NCI-DMS obertes. Encara que no figura en primer lloc, no és comparable amb GIU donat que aquest procés té assignades aquest mes 117 DMS i GE només 7.

Com ja s'ha indicat abans des del departament de Qualitat ja s'han pres mesures per tal de millorar aquests resultats, afegint un nou resolutor comú a tots els subtemes i dividint el subtema Tributs en altres més específics (IBI, IAE, Impost de Vehicles., ICO i Plusvàlua) i s'està a l'espera de confirmar els resolutors corresponents. A més, s'ha creat el nou subtema SmartCity. D'aquesta manera esperam que baixi el percentatge de DMS que passen a NCI-DMS del procés GE.

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

En percentatges, podem resumir que un 44% de NCI-DMS d'aquest mes són de GIU, un 28% de GE, un 28% de GE, un 11% de PS, un altre 11% de GSTI i un 6% de GMA.

4.1.3. TOTAL NCI-DMS AL GLOBAL DEL GESTOR



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

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

La resta de processos es troben en nivells que van de les 35 de DE a les 274 de PS.

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

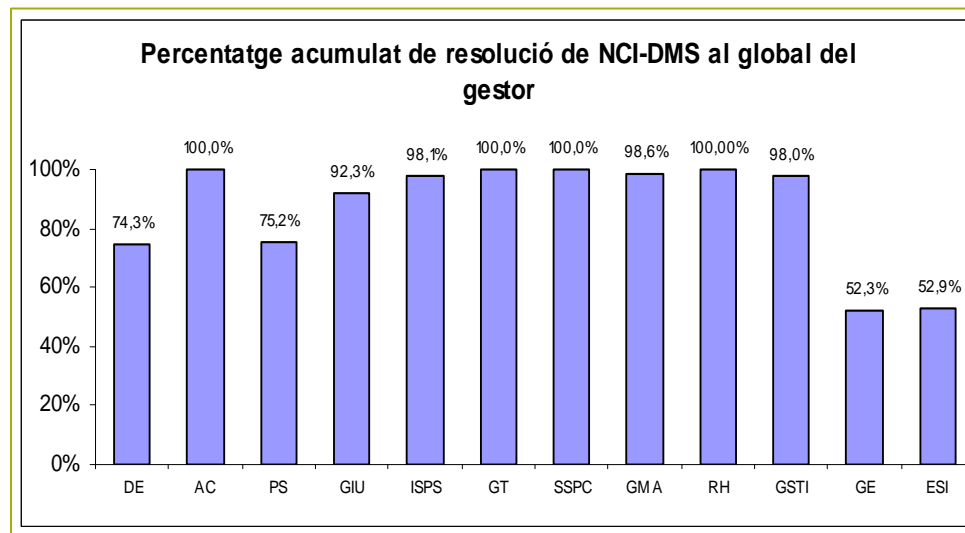
4.1.4. RESOLUCIÓ DE NCI-DMS AL GLOBAL DEL GESTOR

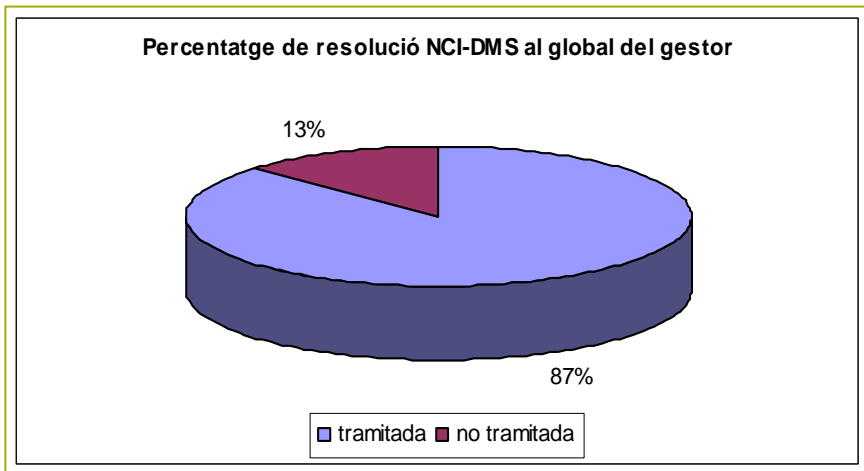
Quant a resolució d'aquestes NCI-DMS, hi ha quatre processos amb un 100% de NCI-DMS que ja estan tramitades, AC, GT, SSPC i RH, un menys que el mes anterior (GMA).

Destaca com a procés amb un percentatge elevat de resolució de les NCI-DMS GMA amb un 98,6%, seguit de i GSTI amb un 98%. També té un elevat percentatge de resolució el procés GIU, amb un 92,3%.

Encara que la resta de processos estan per damunt del 50% de resolució, són percentatges un poc baixos, que van del 52,3% de GE al 75,2% de PS.

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





Al total del gestor DMS hi consten actualment 2195 NCI-DMS de les quals 1907 es troben en estat de tramitades, per tant un 87% de resolució, percentatge un poc superior al del mes passat (86%).

4.2. NCI-CARTES SERVEI

S'han enregistrat aquest mes 3 NCI-Cartes de servei (per incompliment dels compromisos adquirits). Dues són de la Carta de Compromisos d'assistència a víctimes de violència domèstica i de gènere implantada a la Policia Local i 1 de la Carta de Policia de Barri, també de la Policia Local.

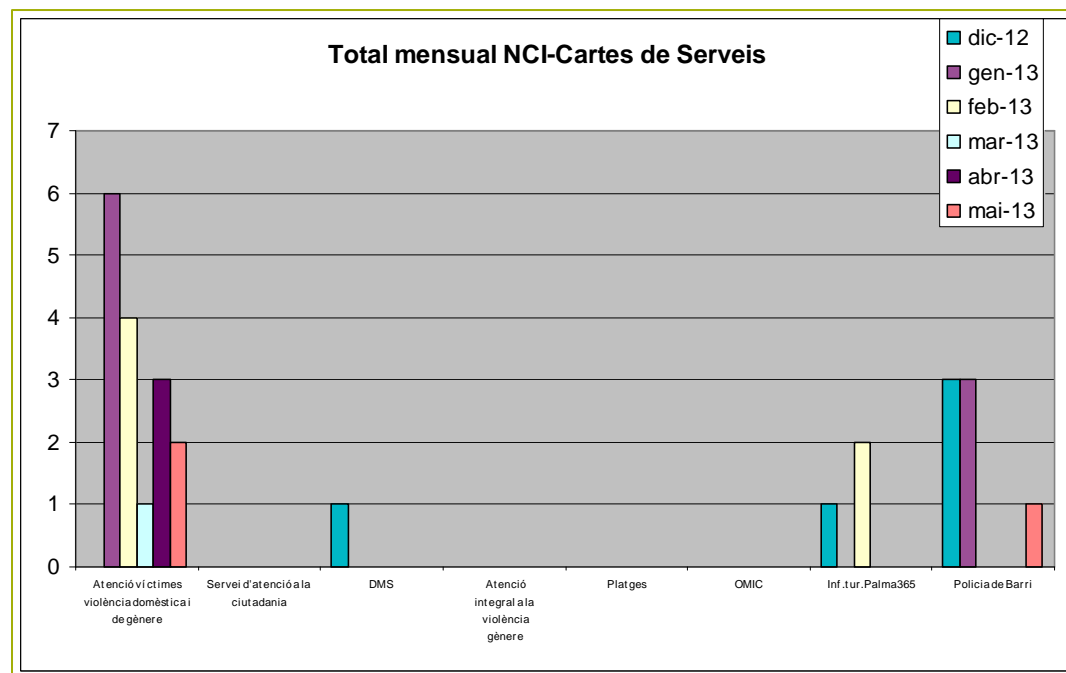
.No s'han enregistrat NCI de la resta de cartes implantades a l'Ajuntament de Palma.

4.3. NCI-SISTEMA

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

4.4. NC AUDITORIA

.No hi ha DMS derivades de cap auditoria.

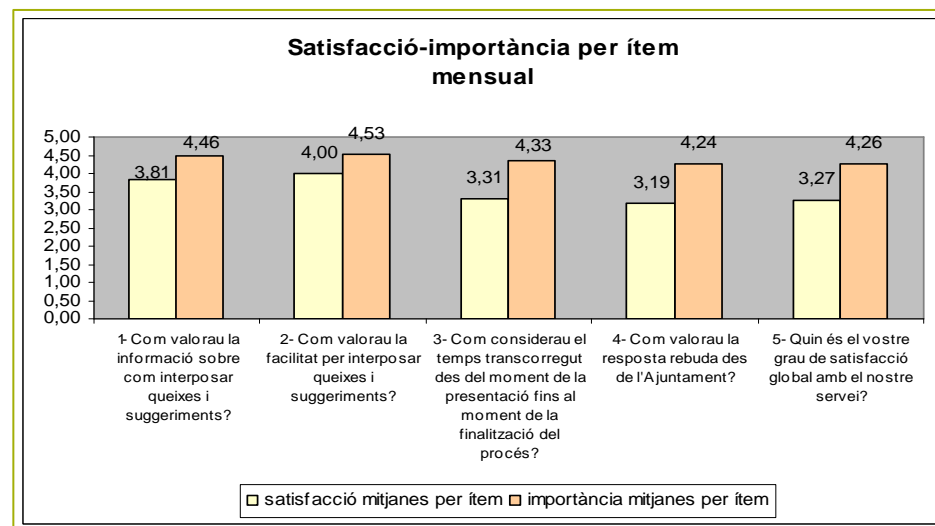
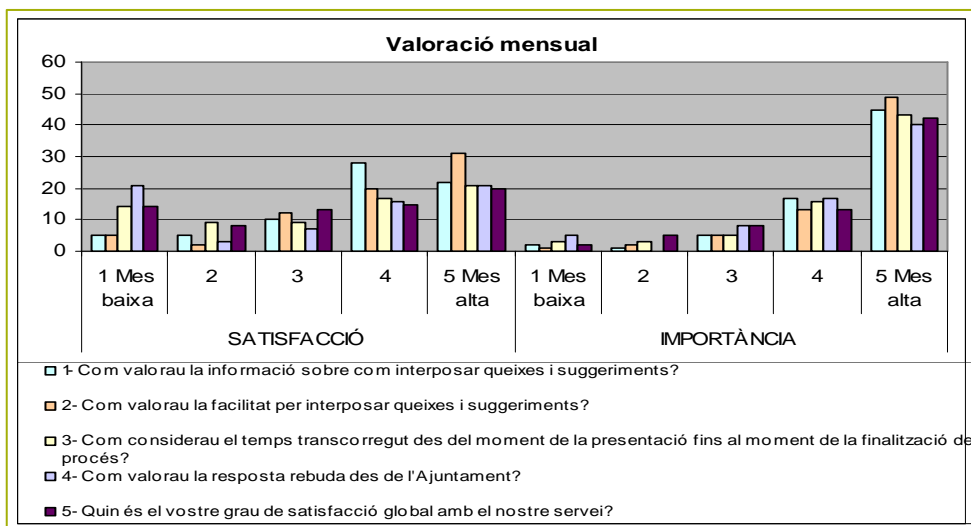


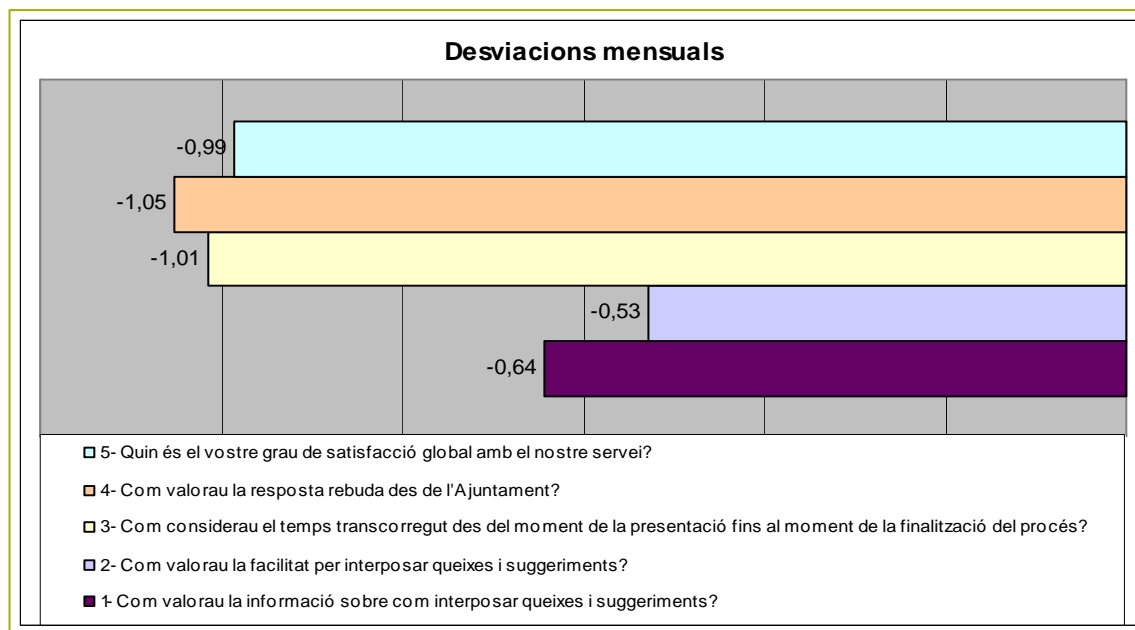
5. MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ

Aquest més han arribat 70 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:

	abr-13					SATISFACCIÓ					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?	5	5	10	28	22	2	1	5	17	45					
2- Com valoreu la facilitat per interposar queixes i suggeriments?	5	2	12	20	31	1	2	5	13	49					
3- Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés?	14	9	9	17	21	3	3	5	16	43					
4- Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament?	21	3	7	16	21	5	0	8	17	40					
5- Quin és el vostre grau de satisfacció global amb el nostre servei?	14	8	13	15	20	2	5	8	13	42					





Les valoracions d'aquest mes han estat **en general pitjors que el més passat**, en que les desviacions no superaren el 0,39. 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 3,81 de mitjana de satisfacció i un 4,46 de mitjana d'importància, donant una desviació de 0,64.

2- Com valoreu la facilitat per interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 4 de mitjana de satisfacció i un 4,53 de mitjana d'importància, donant una desviació de 0,53. Aquest mes és l'ítem millor valorat.

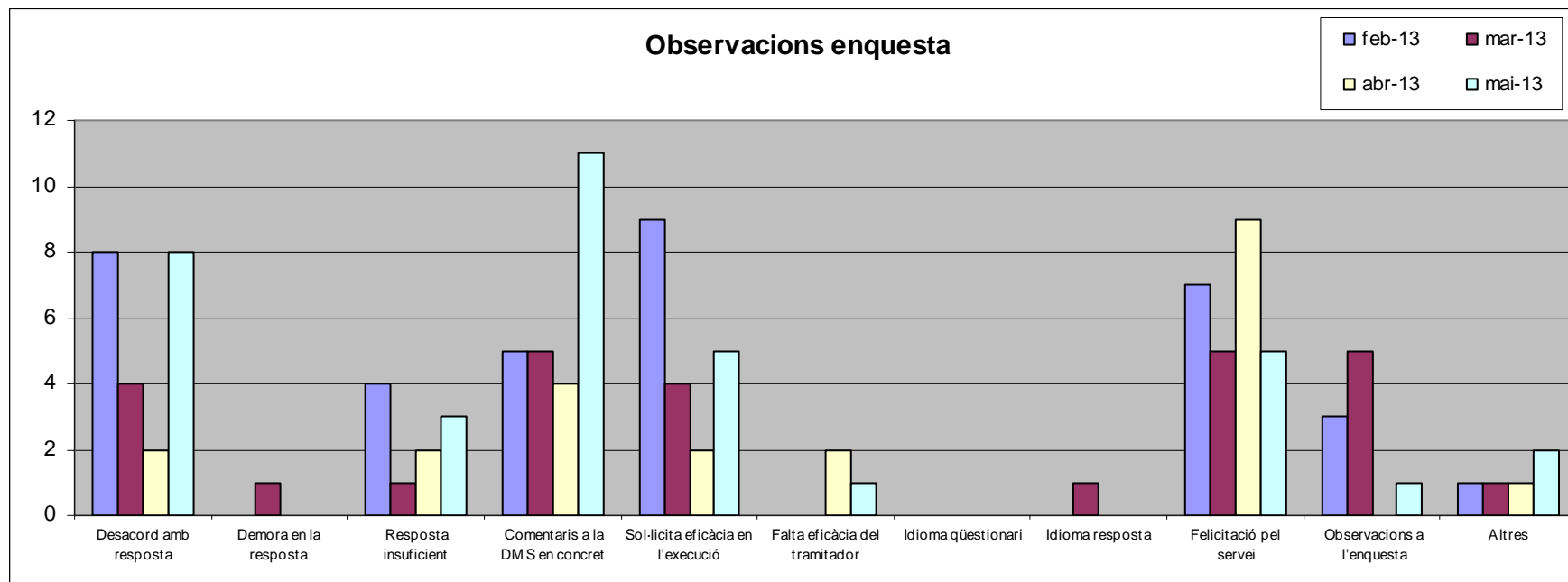
3- Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés? S'ha valorat amb un 3,31 de mitjana de satisfacció, i un 4,33 de mitjana d'importància, donant una desviació de 1,01.

4- Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament? Pel que fa a satisfacció, té una valoració de la satisfacció de 3,19 i pel que fa a importància de 4,24, donant una desviació de 1,05. Per tant ha estat l'ítem pitjor valorat.

5- Quin és el vostre grau de satisfacció global amb el nostre servei? S'ha valorat amb un 3,27 de mitjana de satisfacció i un 4,26 de mitjana d'importància, donant una desviació de 0,99.

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.

També s'inclou a l'enquesta automàtica la possibilitat de fer suggeriments o aportacions. Aquest mes han entrat 36 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 36 observacions a les enquestes. La majoria d'aquestes observacions són **comentaris a la DMS en concret**, en concret són 11 que suposen el **30%** de les observacions. A continuació trobam **desacords en la resposta**, que n'hi ha hagut 8 i suposen el **22%** del total. Seguidament, han arribat observacions relatives a **sol·licitar eficàcia en l'execució i felicitacions pel servei**, que representen un **30%** del total **cadascun**. També hi ha un **6%** d'observacions que consideren la **resposta insuficient** i un **3%** que són **observacions a la pròpia enquesta**.

A més, hi ha un **6% d'observacions de contingut variat** que no es poden englobar en cap dels grups anteriors.

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 es recorda que la bústia de queixes i suggeriments oberta a la Intranet es troba a la vostra disposició.

ANNEX

04/06/2013 12:55

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
	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	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
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
	Smart City	Àrea D'Economia, Hisenda i Innovació
	Subvencions	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