

---

# INFORME DE RECEPCIÓ I GESTIÓ

## DEMANDES MUNICIPALS DE SERVEIS

**MARÇ 2013**

# ÍNDEX

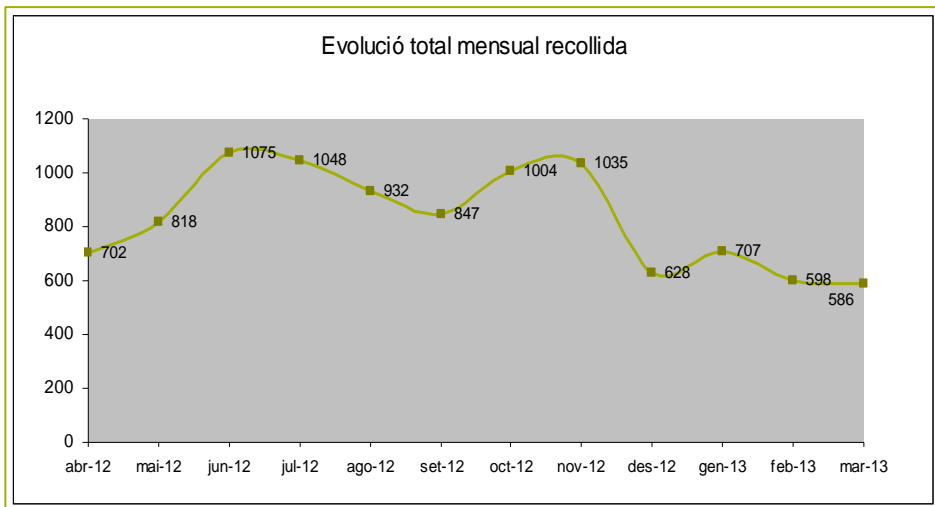
<b>1. RECOLLIDA MENSUAL DMS .....</b>	<b>4</b>
1.1. EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA .....	4
1.2. TOTAL MENSUAL PER TIPUS.....	4
1.3. TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA.....	4
1.4. TOTAL PER PROCÉS.....	6
1.5. TOTAL MENSUAL PER ÀREA MUNICIPAL.....	6
1.6. TOTAL MENSUAL PER CODI POSTAL.....	7
<b>2. GESTOR 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 ENREGISTRADES EN EL MES .....	8
<b>3. AVALUACIÓ PER PROCÉS .....</b>	<b>10</b>
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**



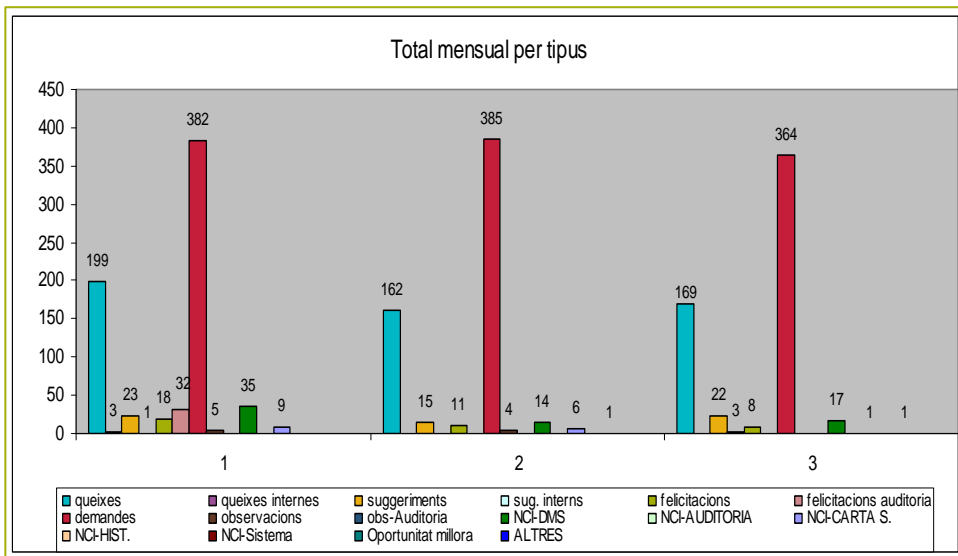
1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA:

La **recollida** total de DMS en aquest mes ha estat de **586**. Es tracta de la xifra més baixa dels darrers dotze mesos i bastant inferior a la mitjana anual, que es troba en 832 DMS.

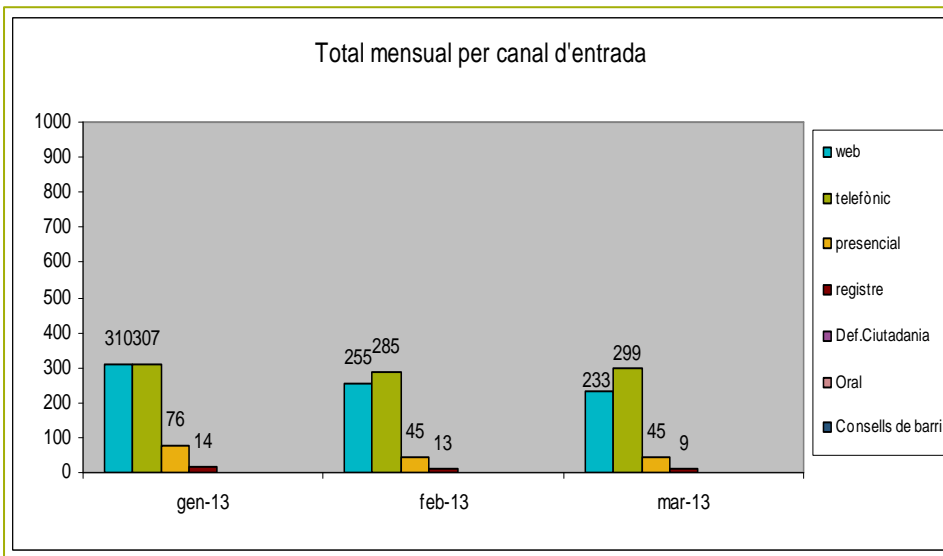
Habitualment, és en els mesos d'hivern quan arriben menys DMS donat que un gran nombre d'elles es refereixen a molèsties per renous al carrer, comunicacions d'incidències a jardins o zones verdes, etc. Aquest tipus de queixa són més habituals en èpoques de bon temps i fan que augmenti el seu nombre.

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

**1.2. TOTAL MENSUAL PER TIPUS**



**1.3. TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA**



## 1.2 TOTAL MENSUAL PER TIPUS

Queixes. El nombre de queixes rebudes ha estat de 169, i representen el **29% del total**. És un dels tipus de DMS més habituals juntament amb les demandes.

Suggeriments. El nombre de suggeriments (22) representa igualment el **4% del total**.

Felicitarions. Aquest mes s'han enregistrat **8 felicitacions**, tres menys que el mes passat. Aquestes felicitacions han estat: **2 pel procés AC (subtema OAC)**, **4 pel procés GIU (3 subtema Vialitat i 1 subtema Mobilitat)**, **1 pel procés SSPC (subtema Animals)** i **1 pel procés DE (subtema Gestió/organització de la ciutat general)**. Les felicitacions suposen aquest mes un 1% del total, un 1% menys que el mes passat.

Demandes: Aquest mes s'han enregistrat **364 demandes**, (290 són del procés SSPC). Aquest mes les demandes suposen **un percentatge de DMS del 62%**, un 2% menys que el mes anterior.

Observacions. Hi ha hagut 1 observació 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 3 i es refereixen una d'elles a millorar els serveis mínims en els casos de vaga i les assemblees en temps de feina per tal de no afectar tant als usuaris, una altra es refereix a donar al ciutadà una millor informació quan ha de presentar sol·licituds i la tercera referida a donar sempre al ciutadà la relació de totes les oficines municipals a les quals es pot adreçar.

No conformitats internes. Pel que fa a les **NCI de DMS** (per excedir els 45 dies sense resoldre la DMS) aquest mes són només 17 i suposen **un 3% de les DMS enregistrades**. S'ha enregistrat també **1 NCI de cartes de serveis** per incomplir els compromisos establerts (de la carta del Servei d'Atenció a Víctimes de Violència Domèstica i de Gènere). Pel que fa a **No conformitats internes del sistema**, aquest mes se n'ha enregistrat una referent al tancament de varies DMS del procés GIU.

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

També s'han derivat 5 demandes al Govern Balear, perquè no eren 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 233 demandes que representen el 40% del total. Aquest mes és el segon canal més utilitzat.

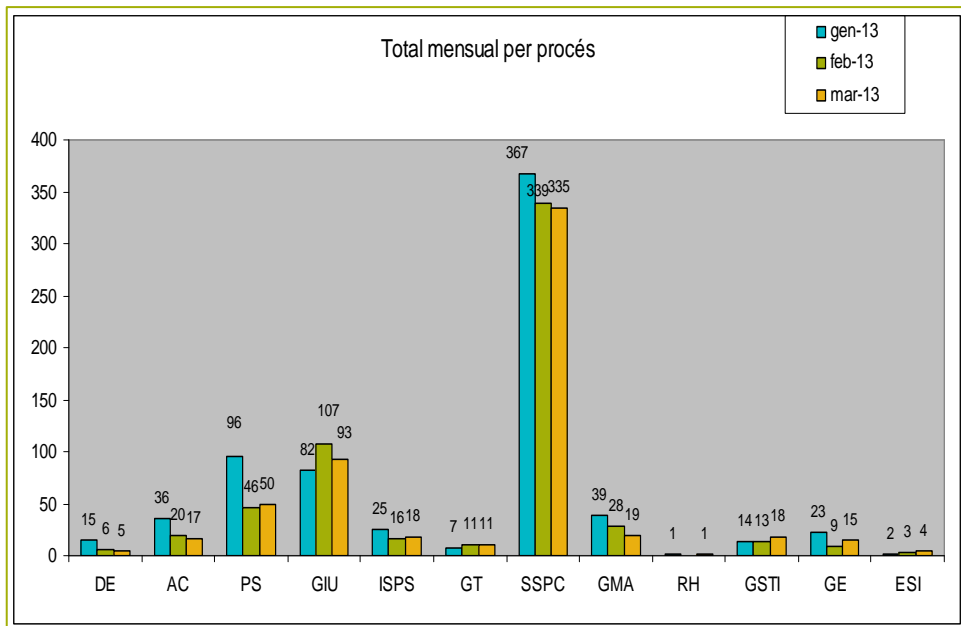
Canal telefònic. Amb 299 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del 50%, és el canal més utilitzat aquest mes.

Canal presencial. S'han registrat 45 DMS que han arribat per aquesta via, que representen el 8% del total.

Registre General. La resta de DMS ha entrat per aquesta via (9), 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 és **SSPC**, com és habitual, amb 335 DMS, el **56% del total**. A continuació trobam **GIU** amb 93 DMS (**16% del total**). El segueix el procés **PS**, amb un total de 50 (el **9% del total**).

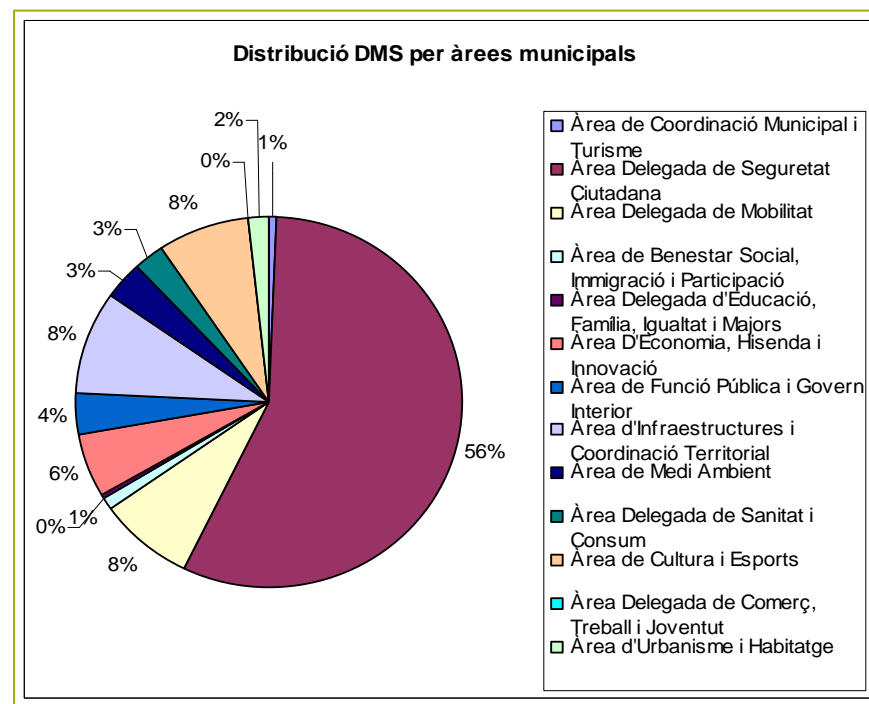
Processos amb menor assignació de DMS: Aquest mes destaquen AC, ISPS, GMA, GSTI i GE amb un 3% cadascun, seguit de GT amb un 2%.

Finalment trobam DE amb 5 (1%) i RH amb només 1 DMS..

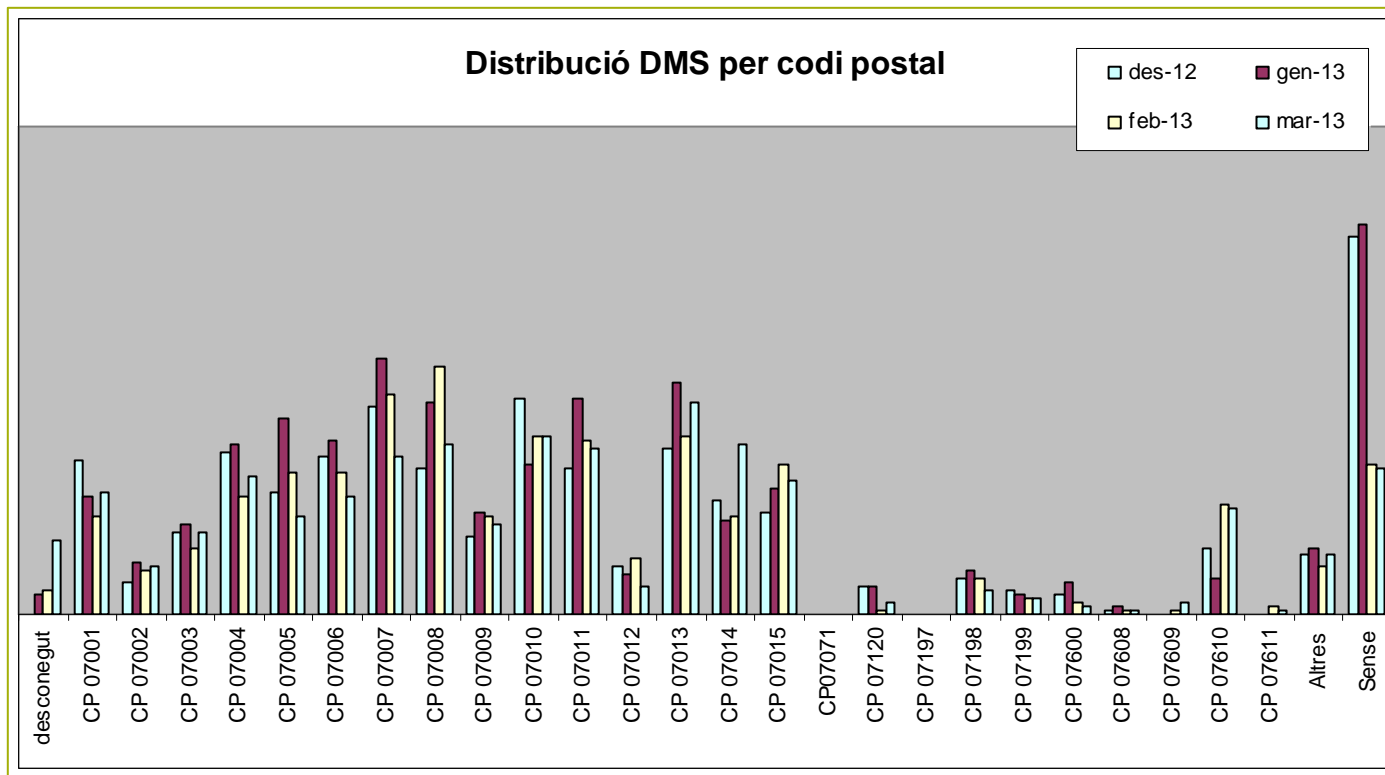
Evolució de l'assignació per processos: Els processos de SSPC, PS i GIU són els que normalment tenen més DMS assignades.

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 56% del total. A continuació trobam aquest mes l'Àrea delegada de Mobilitat, l'àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial i l'àrea de Cultura i Esports, que representen cadascuna el 8% del total. Seguidament l'Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació amb un 6%, l'Àrea de Funció Pública i Govern Interior amb un 4%, les àrees de Medi Ambient i la delegada de Sanitat i Consum amb un 3% cadascuna i l'àrea d'Urbanisme i Habitatge amb un 2% del total. Finalment trobam l'àrea de Benestar Social, Immigració i Participació amb 6 DMS, l'àrea de Coordinació Municipal i Turismes amb 3 DMS i l'àrea delegada d'Educació, Família, Igualtat i Majors amb 2 DMS, que no arriben ni a l'1% del total. Destaca que l'Àrea delegada de Comerç, Treball i Joventut no té cap DMS assignada.



1.6. TOTAL MENSUAL PER CODI POSTAL



Pel que fa al domicili dels usuaris del DMS destaquen aquest mes el CP 07013 (Son Rapinya) i el 07010 (Cas Capiscol). A continuació i en menor proporció trobam els codis postals 07008, 07014, 07011, 07007 i 07004.

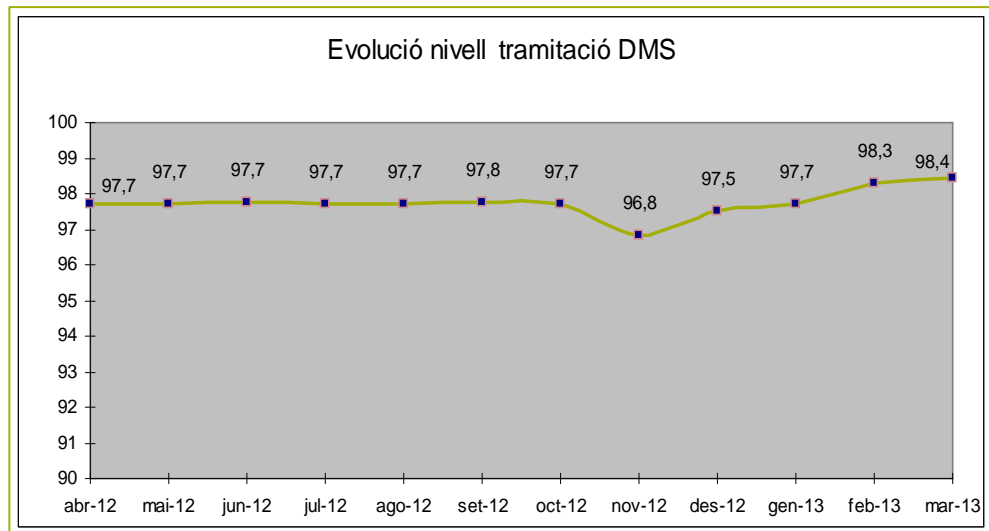
Pel que fa a les demandes amb codis postal que no són de Palma, suposen aquest mes el 3% del total. Finalment, hi ha un 6% de les demandes enregistrades en les quals no consta el codi postal (obligatori només a través del canal telemàtic).

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

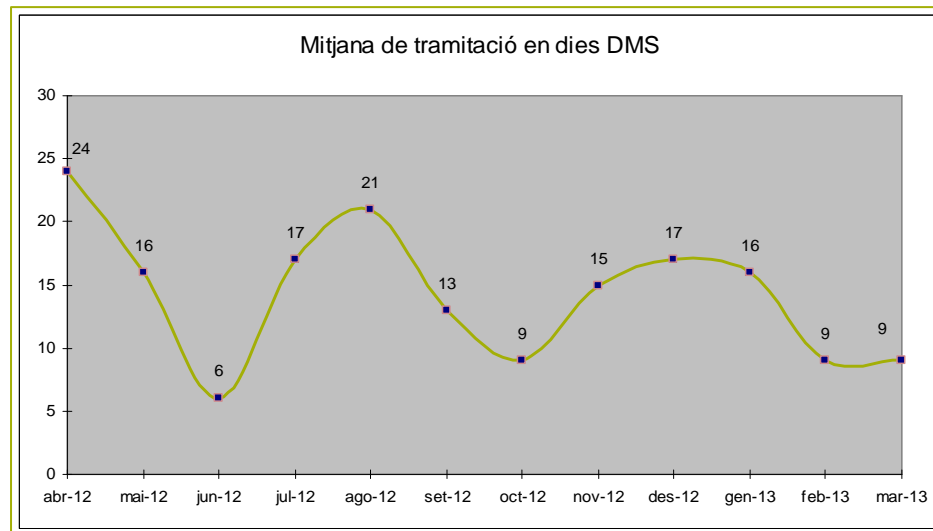
2. GESTOR DMS

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 98,4%, en el nivell superior dels darrers dotze mesos. Aquest augment de la tramitació de DMS pot estar motivat per l'actuació dels responsables d'Infraestructures, que s'han pres seriosament el tema del DMS i que s'explica al punt 4.1.2. del present informe. 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 9 dies. Es tracta d'una mitjana mensual que es troba dins els nivells més baixos mai assolits i que és la mateixa que el mes anterior. La mitjana anual de 2012 va ser de 16 dies, per tant ens trobam aquest mes en una mitjana molt inferior.

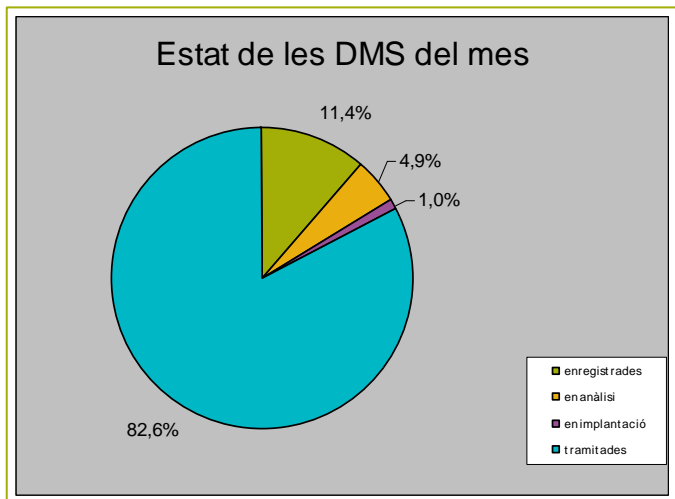
Pel que fa a queixes, la mitjana és de 12 dies, un poc superior a la del mes passat; per als suggeriments és de 18 dies, també superior a la del mes passat. Pel que fa a demandes, aquest mes la mitjana de tramitació és de 3 dies, bastant inferior a la del mes passat, en què va ser de 7 dies. Aquesta 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 i suggeriments interns, no hi ha hagut queixes internes aquest mes i pel que fa als suggeriments interns, ha estat de 5 dies.

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 9 dies; per tant, complim sobradament aquest mes l'esmentat compromís.



2.2. ESTAT GENERAL DE LES DMS ENREGISTRADES EN EL MES



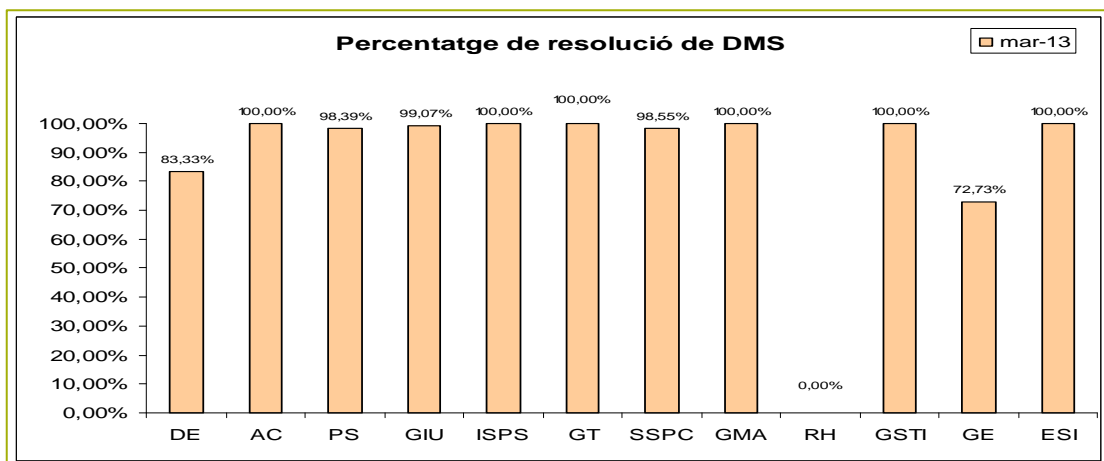
De les 586 DMS enregistrades durant el present mes, 484 es troben ja tramitades, la qual cosa suposa un 83% de resolució. En canvi, 67 es troben encara en estat d'enregistrada, 29 en estat d'anàlisi i 6 en estat d'implantació. Aquest mes el percentatge de resolució de DMS ha augmentat respecte dels mesos 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. 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 sis processos amb el 100% de resolució en termini, és dir, que cap DMS ha passat a NCI-DMS per exhaurir el termini establert.



Aquests processos són:

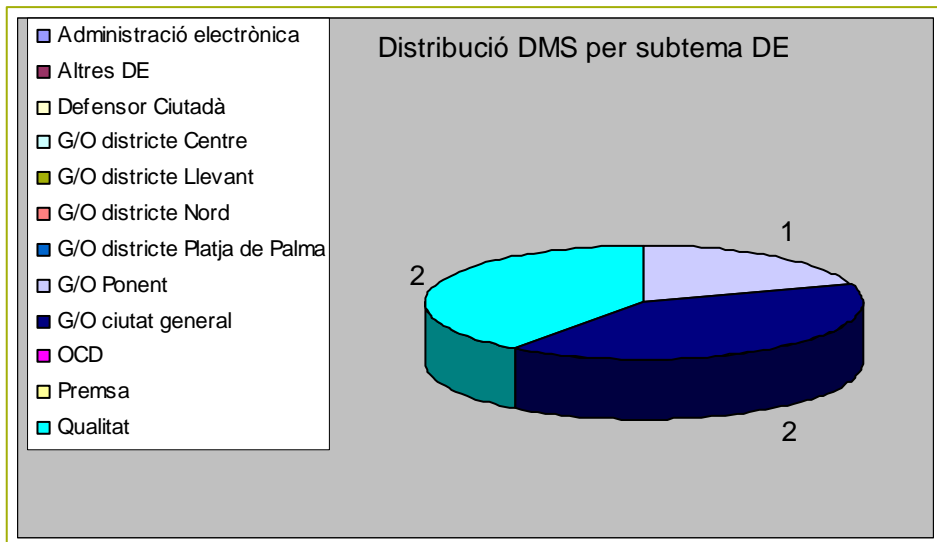
- AC
- ISPS
- GT
- GMA
- GSTI
- ESI

La resta de processos, amb excepció de RH que no ha tingut cap DMS assignada. estan en percentatges alts de resolució i oscil·len entre el 73% de GE i el 99% de GIU. 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.

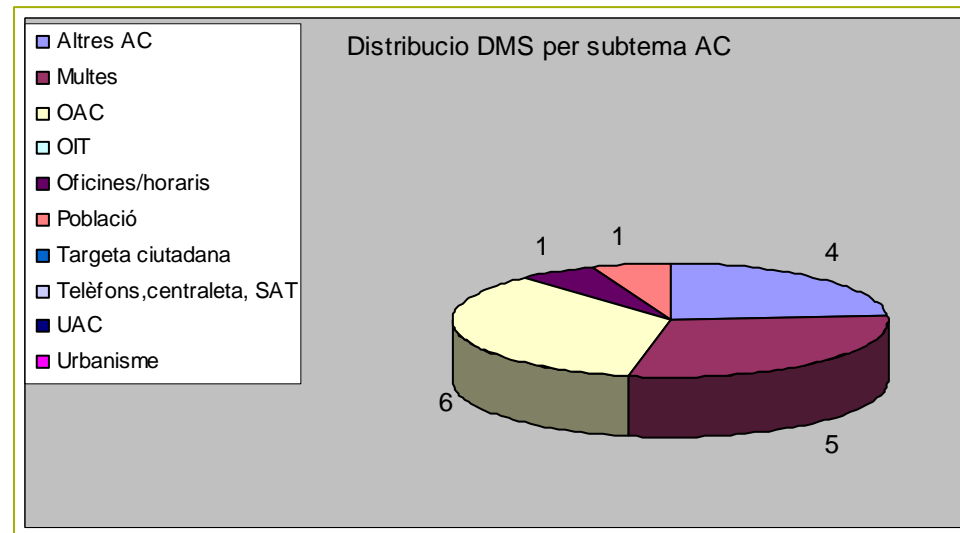
Pel que fa a GE, des del departament de Qualitat es prendran mesures per tal de millorar aquests resultats.

3.2. DISTRIBUCIÓ DMS PER PROCÉS I SUBTEMA

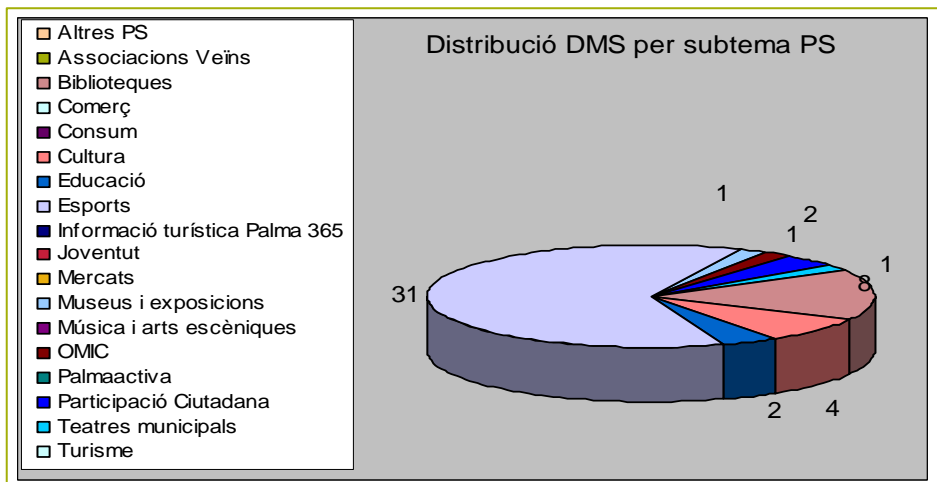
3.2.1. DISTRIBUCIÓ DMS DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA)



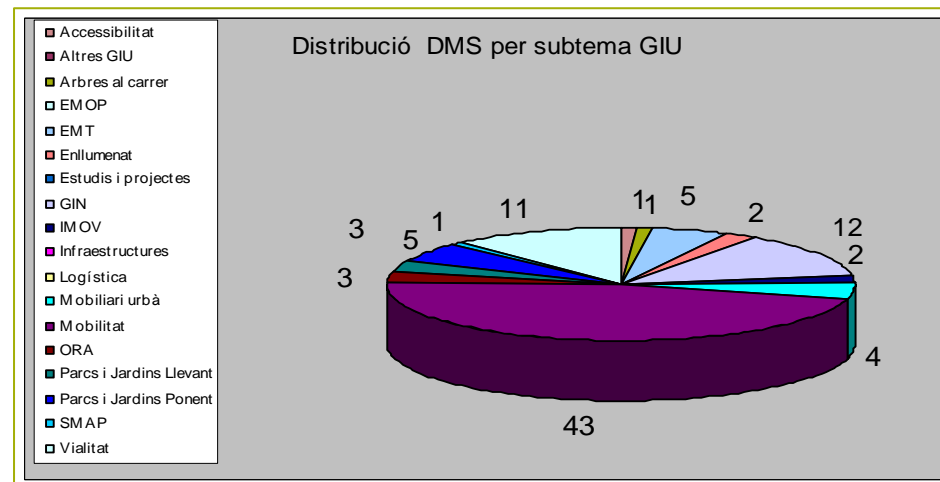
3.2.2. DISTRIBUCIÓ DMS AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ)



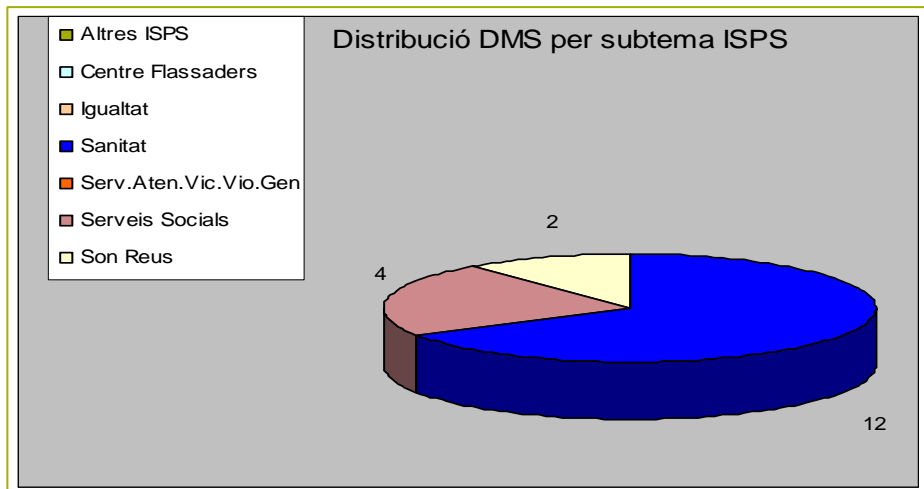
3.2.3. PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA)



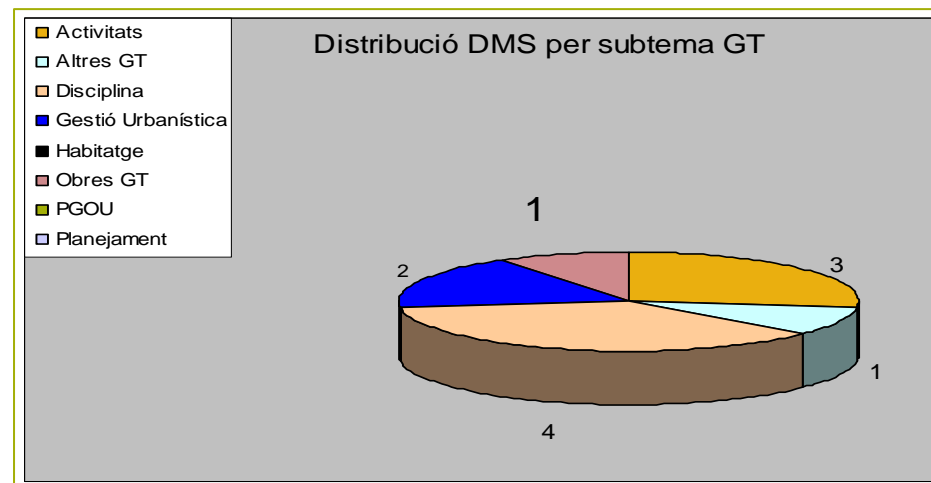
3.2.4. GIU (GESTIÓ D'INFRASTRUCTURES URBANES)



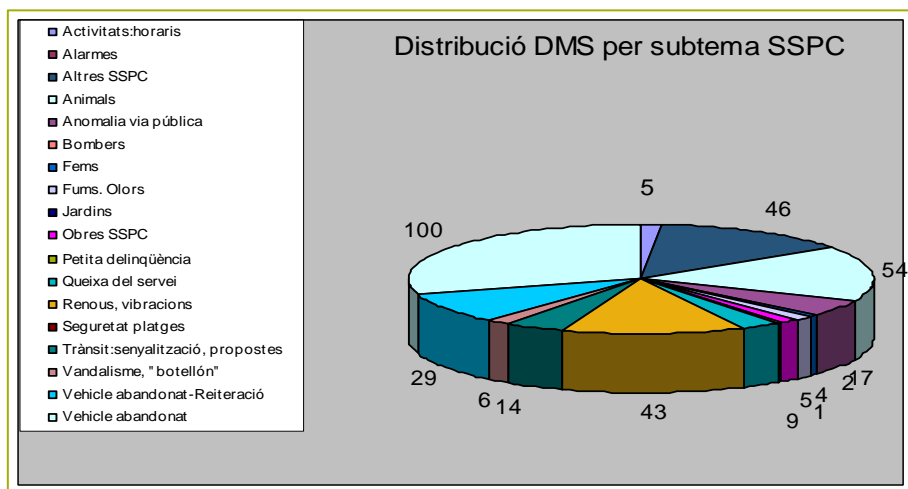
3.2.5. ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT)



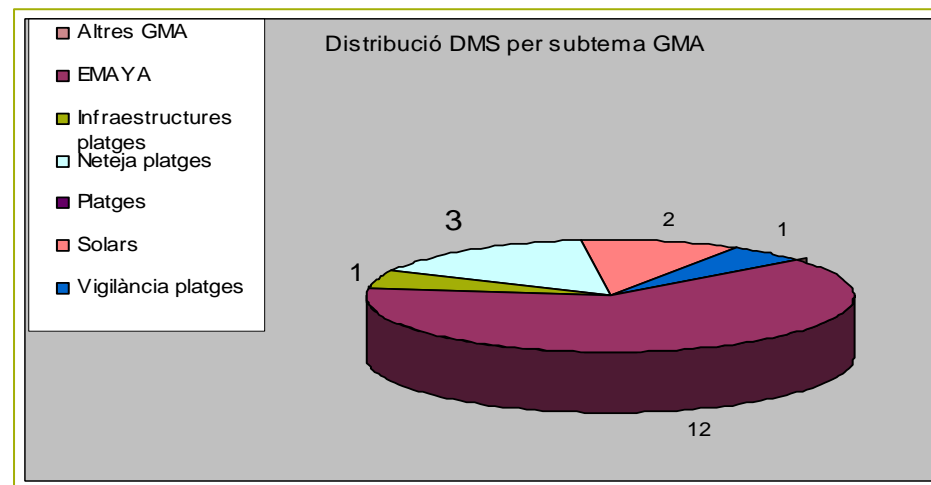
3.2.6. GT (GESTIÓ TERRITORIAL)



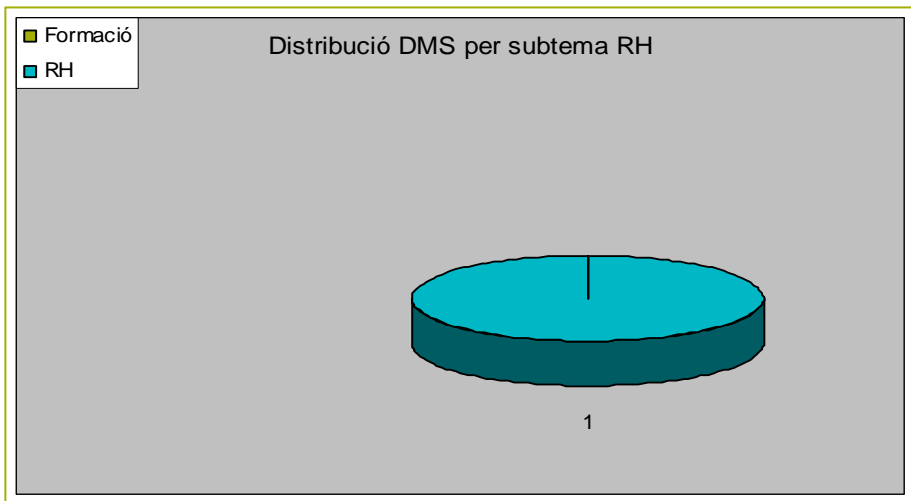
3.2.7. SSPC (SERVEIS DE SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA)



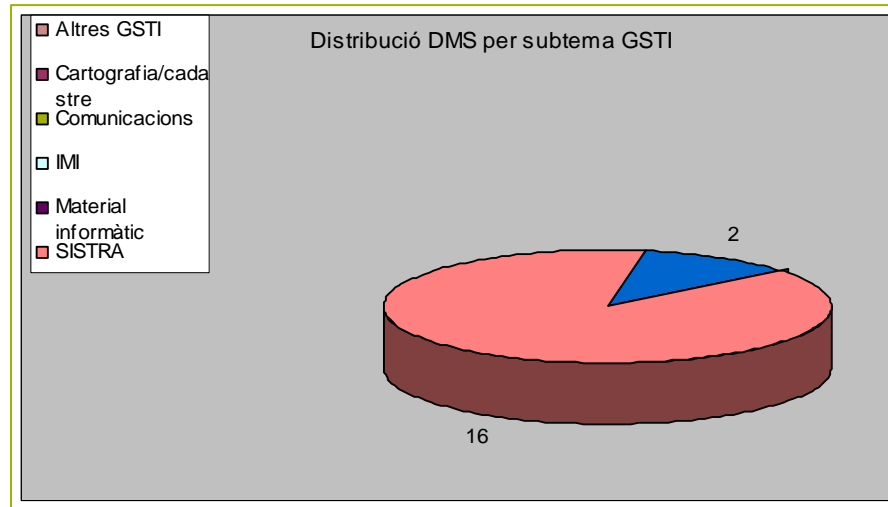
3.2.8. GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT)



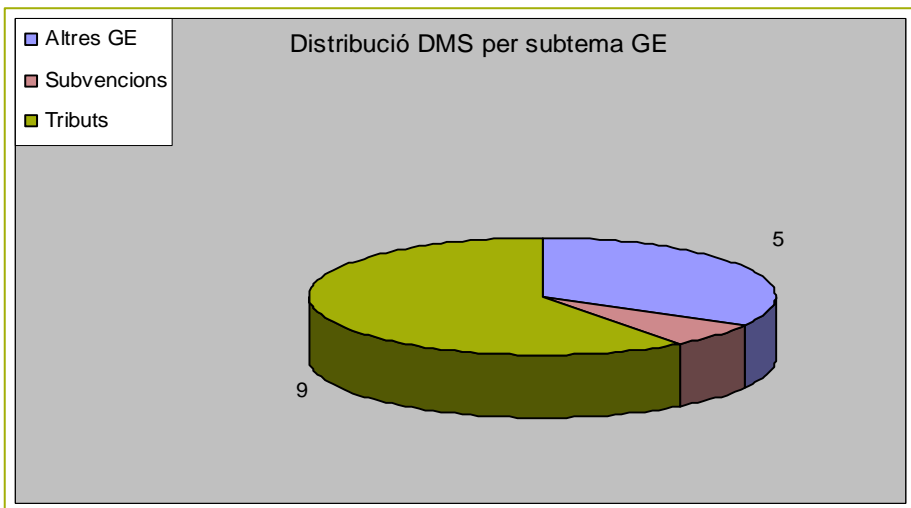
3.2.9. RH (RECURSOS HUMANS)



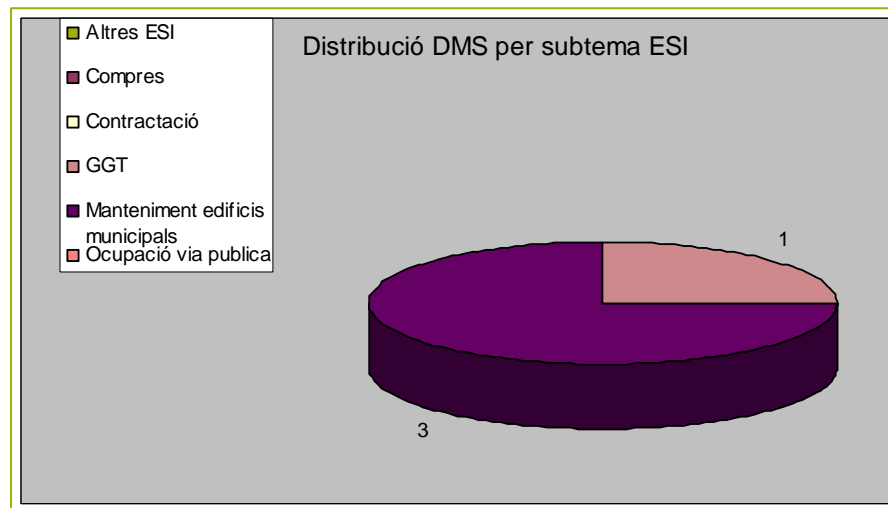
3.2.10. GSTI (GESTIÓ DE SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ)



3.2.11. GE (GESTIÓ ECONÒMICA)



3.2.12. ESI (EQUIPAMENTS I SERVEIS INTERNS)



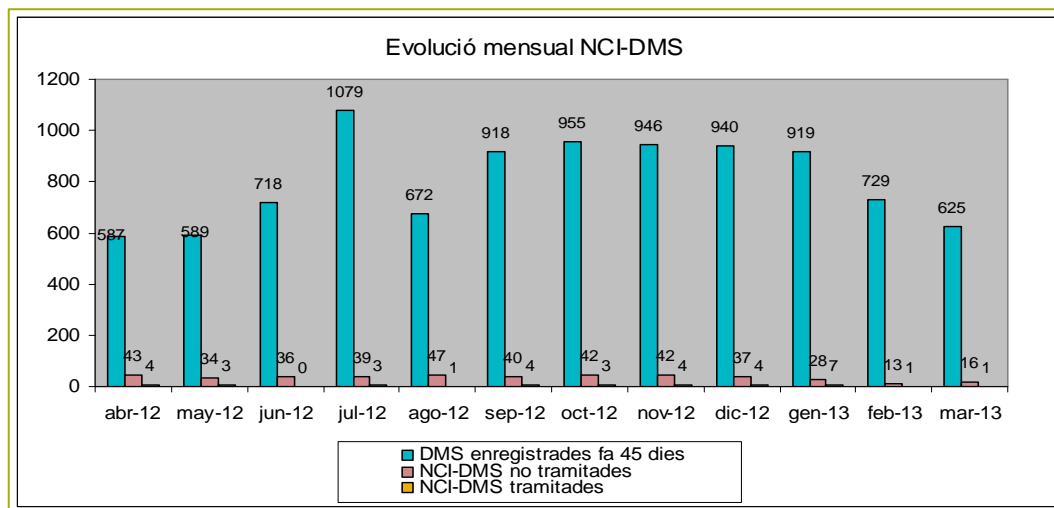
Podem assenyalar com a subtemes més destacats de cada procés en aquest mes els següents:

- DE (Direcció Estratègica). Destaca **Gestió/organització de la ciutat general** amb 2 DMS., igual que **Qualitat** també amb 2.
- AC (Atenció al Ciutadà). Destaquen 6 DMS del subtema **OAC, 2** de les quals són **felicitações**.
- PS (Promoció Socioeconòmica). Destaca el subtema **Esports amb 31 DMS**.
- GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes). Hi destaca el subtema **Mobilitat** amb 43, 10 de les quals es refereixen a la regulació circulatoria al C/Xabec.
- ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut). Hi destaca el subtema **Sanitat** amb 12 DMS.
- GT (Gestió Territorial). Hi destaquen 4 DMS del subtema **Disciplina**.
- SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana). El subtema destacat, com és habitual, és **Vehicles Abandonats amb 100 DMS**, seguit del subtema **Animals** amb 54, i **Altres** amb 46.
- GMA (Gestió del Medi Ambient). La gran majoria són del subtema **EMAYA** (12).
- RH (Recursos Humans). Té una DMS assignada del subtema **RH**.
- GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació). Destaquen 16 DMS del subtema **SISTRA**. 11 relatives a problemes per obtenir certificats de viatge a través del web.
- GE (Gestió Econòmica). Aquest mes és de destacar el subtema **Tributs**, amb 9 DMS.
- ESI (Equipaments i Serveis Interns). Només té assignades 4 DMS, 3 d'elles relatives a **Manteniment d'edificis municipals**.

#### 4. ESTAT MENSUAL DE LES NO CONFORMITATS INTERNES

##### 4.1. NCI-DMS

##### 4.1.1. EVOLUCIÓ MENSUAL DE LES NCI-DMS PER PROCÉS



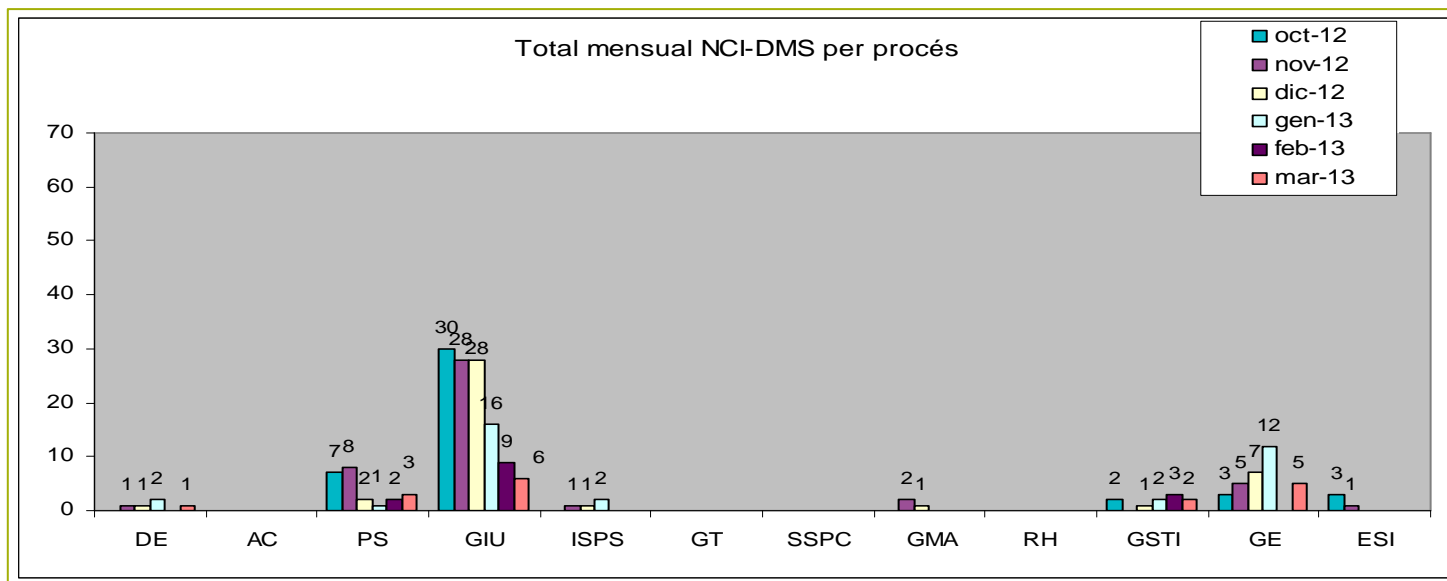
S'han obert només 17 NCI-DMS, que representen un percentatge del 2,7% de les DMS enregistrades fa 45 dies. Aquest percentatge es continua trobant en un nivell molt baix aquest mes.

S'ha de destacar que a 31-03-2013 s'ha tramitat només 1 NCI-DMS de les 17 generades i les 16 restants es troben en estat d'enregistrada.

Pel que fa a nivell de tramitació de NCI-DMS al global del gestor, actualment es troba en un 86% de resolució, percentatge un poc superior a l'habitual.

Aquestes millores poden estar motivades per la posada en funcionament d'un acord adoptat amb el departament d'Infraestructures i que s'explica al punt següent.

4.1.2. TOTAL MENSUAL DE NCI-DMS PER PROCÉS



Aquest mes cinc 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 els mesos anteriors, concretament 6 i que són 5 de subtemes de Mobilitat i 1 del subtema Vialitat d'Infraestructures. A continuació trobam GE amb 5, PS amb 3, GSTI amb 2 i DE amb 1.

**GIU:** El dia 30 de gener es va mantenir una reunió amb els responsables de Infraestructures per tal de desbloquejar el tema del DMS, donat que no es tramitaven les demandes d'alguns subtemes i per tant, passaven sempre a NCI-DMS per no tramitar-se en els 45 dies establerts a l'efecte.

Com a resultat d'aquesta reunió es va adoptar el compromís de prestar l'atenció necessària al DMS per tal de tramitar les demandes ciutadanes que tenien assignades i combinar aquesta tramitació amb la del GIN, programa específic per a incidències.

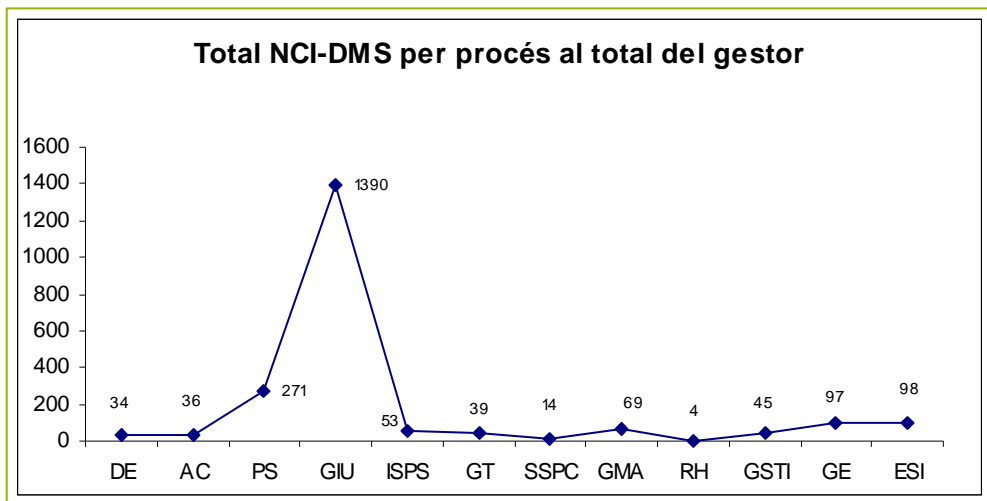
Des del departament de Qualitat hem pogut evidenciar que els responsables de Infraestructures han estat treballant en aquest sentit i tramitant les DMS que tenien pendents. Per això, a part de millorar en el seu percentatge de resolució en termini, es produeix també una baixada significativa de DMS que han passat a NCI-DMS, concretament només 1 DMS ha passat a NCI-DMS ja que les altres 5 corresponen a Mobilitat, que és un subtema del procés GIU però que treballa amb independència del Servei d'Infraestructures.

Pel que fa als altres processos amb NCI-DMS, el departament de Qualitat estudiarà les mesures a prendre per tal de millorar la tramitació de les DMS dins del termini establert.

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

**En percentatges, podem resumir que un 35% de NCI-DMS d'aquest mes són de GIU, un 29% de GE, un 18% de PS, un 12% de GSTI i un 6% de DE.**

4.1.3. TOTAL NCI-DMS AL GLOBAL DEL GESTOR



Com a processos amb més DMS que han passat a NCI-DMS, és dir, que no s'han tramitat en els 45 dies establert a l'efecte, trobam sempre en primer lloc GIU, actualment amb 1390, destacant molt per sobre dels altres processos.

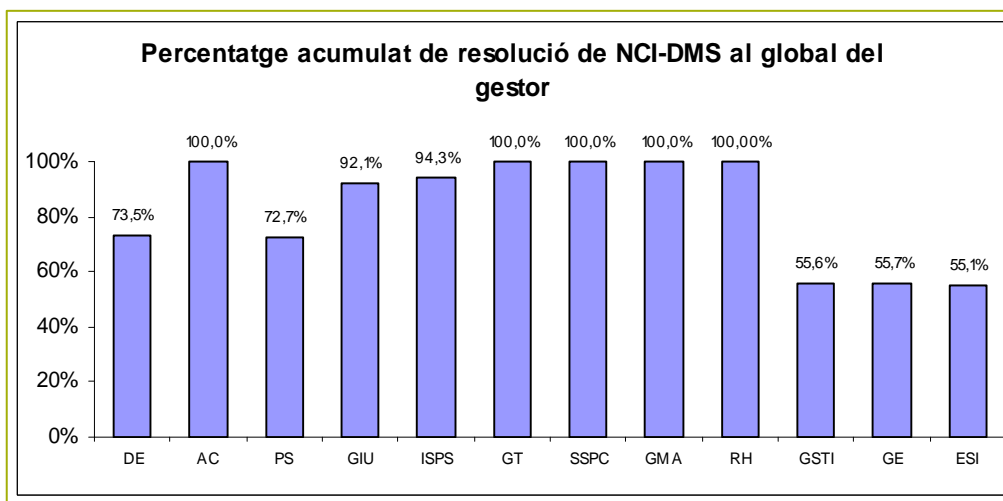
Com a procés amb menys NCI-DMS trobam RH amb 4 i SSPC amb 14, dada aquesta darrera que no podem prendre en consideració donat que la tramitació real es realitza al seu programa propi EUROCOPE i en el moment del traspàs des del DMS queden en estat de tramitades.

La resta de processos es troben en nivells que van de les 34 de DE a les 271 de PS.

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

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

4.1.4. RESOLUCIÓ DE NCI-DMS AL GLOBAL DEL GESTOR

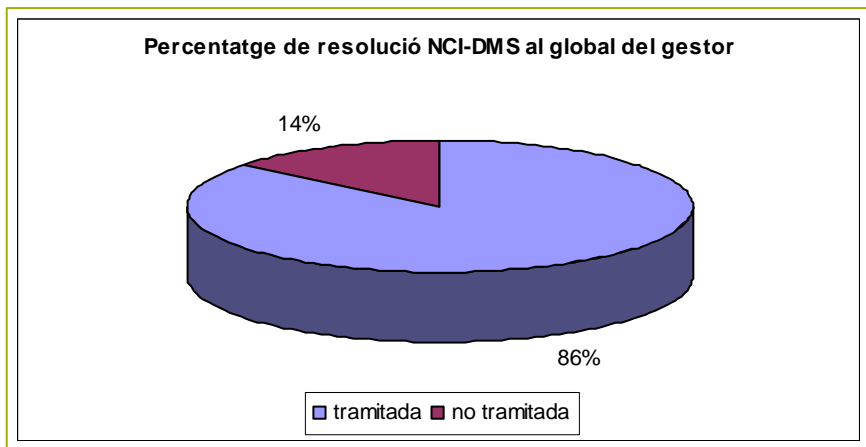


Quant a resolució d'aquestes NCI-DMS, hi ha cinc processos amb un 100% de NCI-DMS que ja estan tramitades, AC, GT, SSPC, GMA i RH, els mateixos que el mes de gener.

Destaca com a procés amb un percentatge elevat de resolució de les NCI-DMS ISPS, amb un 94,3%. També té un elevat percentatge de resolució el procés GIU, amb un 92,1%.

Encara que la resta de processos estan per damunt del 50% de resolució, són percentatges un poc baixos, que van del 55,1% d'ESI al 73,5% de DE.

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



Al total del gestor DMS hi consten actualment 2150 NCI-DMS de les quals 1847 es troben en estat de tramitades, per tant un 86% de resolució, percentatge superior al 83% del mes passat.

#### 4.2. NCI-CARTES SERVEI

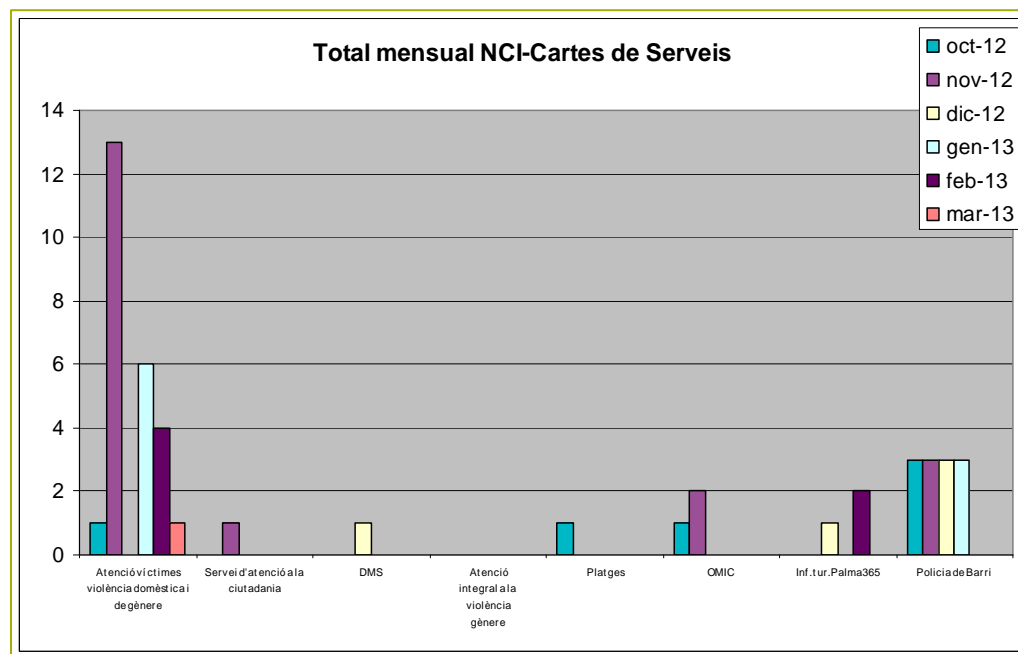
S'ha enregistrat aquest mes 1 NCI-Cartes de servei (per incompliment dels compromisos adquirits), de la Carta de Compromisos d'assistència a víctimes de violència domèstica i de gènere implantada a la Policia Local. No s'han enregistrat NCI de la resta de cartes implantades a l'Ajuntament de Palma.

#### 4.3. NCI-SISTEMA

Aquest mes s'ha obert una NCI-Sistema relativa al tancament de diverses NCI-DMS del procés GIU i de subtemes referents a Infraestructures, no a Mobilitat, donat que tracten temes que pel temps transcorregut no té sentit tramitar-les (plagues estacionals, brutor a parcs o zones verdes, herbes, etc.)

#### 4.4. NC AUDITORIA

No hi ha DMS derivades de cap auditoria.



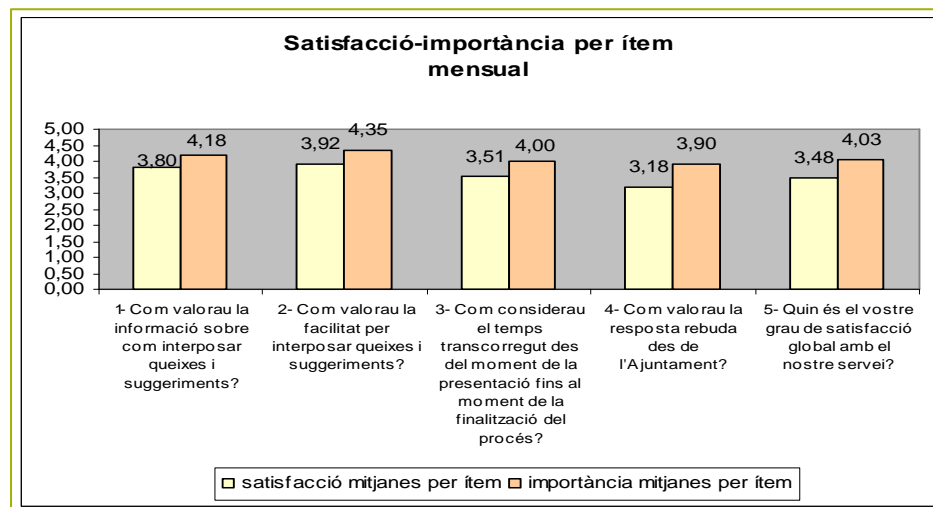
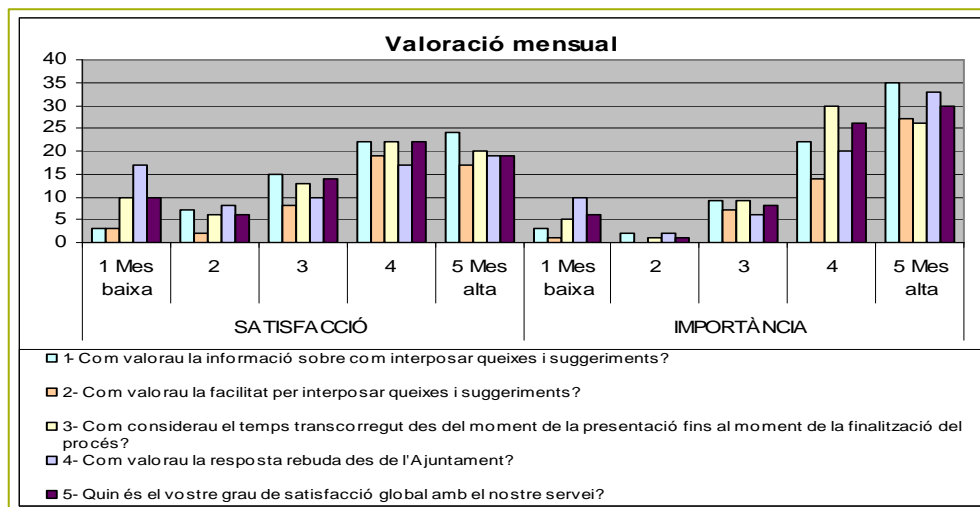


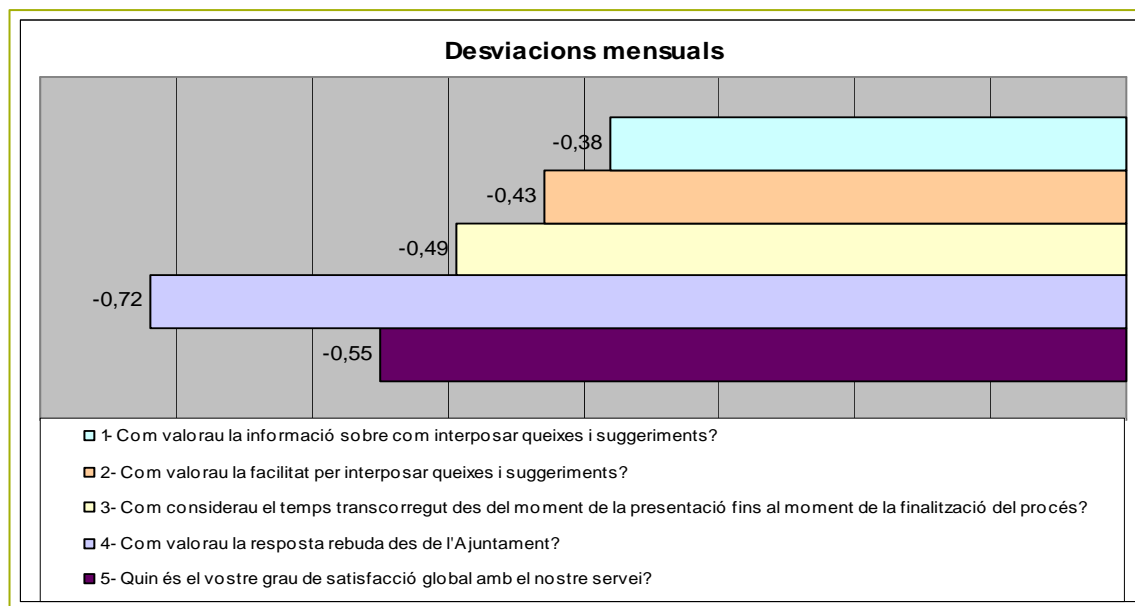
5. MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ

Aquest més s'ha enviat una enquesta modificada pel que fa a la redacció i al nombre de preguntes. Han arribat 71 enquestes de satisfacció al departament de Qualitat. Per intentar millorar el nombre de respostes 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. Amb aqueta millora el percentatge va augmentar però no és molt alt. 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:

	mar-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	7	15	22	24	3	2	9	22	35	3	2	9	22	35
2- Com valoreu la facilitat per interposar queixes i suggeriments?	3	2	8	19	17	1	0	7	14	27					
3- Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés?	10	6	13	22	20	5	1	9	30	26					
4- Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament?	17	8	10	17	19	10	2	6	20	33					
5- Quin és el vostre grau de satisfacció global amb el nostre servei?	10	6	14	22	19	6	1	8	26	30					





De les valoracions rebudes poden extreure'n el següent:

**1- Com valoreu la informació sobre com interposar queixes i suggeriments?** S'ha valorat amb un 3,80 de mitjana de satisfacció i un 4,18 de mitjana d'importància, donant la menor desviació, 0,38. És per tant l'ítem **millor valorat**.

**2- Com valoreu la facilitat per interposar queixes i suggeriments?** S'ha valorat amb un 3,92 de mitjana de satisfacció, la valoració més alta i un 4,35 de mitjana d'importància, donant una desviació de 0,43.

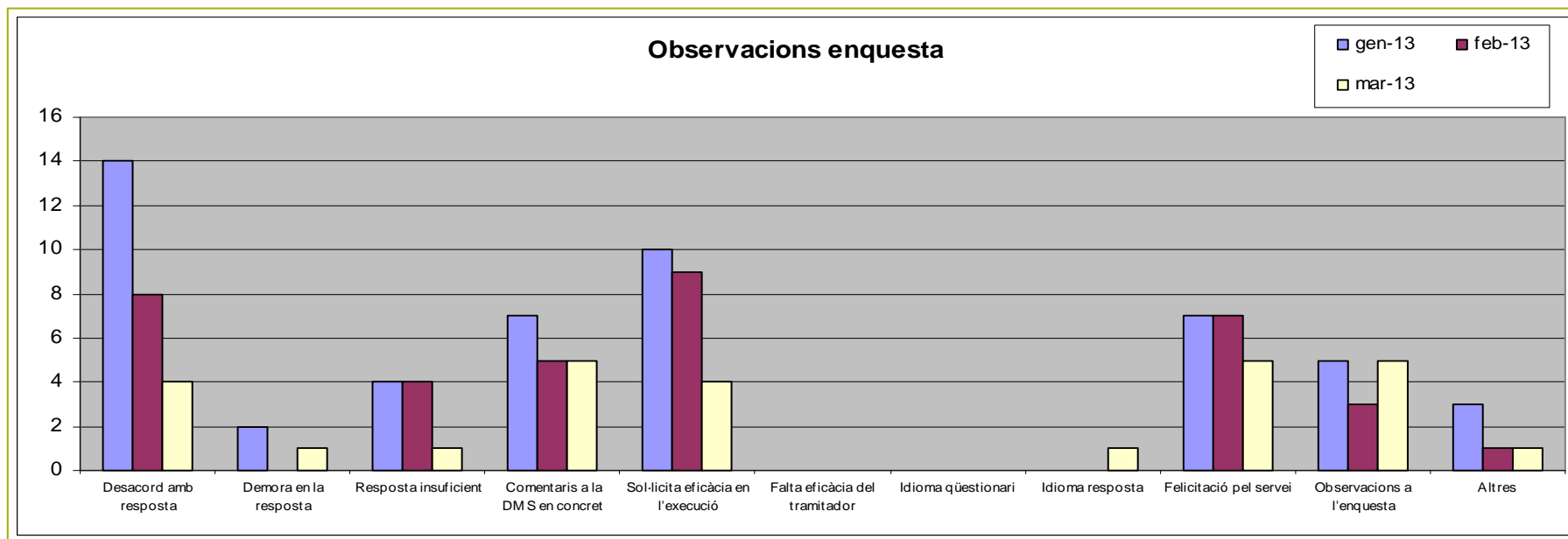
**3- Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés?** S'ha valorat amb un 3,51 de mitjana de satisfacció i un 4 de mitjana d'importància, donant una desviació de 0,49.

**4- Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament?** Pel que fa a satisfacció, té una valoració de 3,18, la més baixa i pel que fa a importància de 3,90, donant una desviació de 0,72. 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 3,48 de mitjana de satisfacció i un 4,03 de mitjana d'importància, donant una desviació de 0,55.

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 molt ajustada, atès que és de 3,18 sobre 5.

També s'inclou a l'enquesta automàtica la possibilitat de fer suggeriments o aportacions. Aquest mes han entrat 71 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 71 observacions a les enquestes. La majoria d'aquestes observacions són **comentaris a la DMS en concret, felicitacions pel servei i observacions a l'enquesta**, en concret 5 de cadascun i que representen el **18%** del total cadascun d'ells. A continuació trobam observacions relatives a **desacord amb la resposta** i a **sol·licituds d'eficàcia en l'execució**, que representen un **15%** del total cadascun. Finalment, les observacions relatives a **demora en la resposta, resposta insuficient i idioma de la resposta** representen un **4%** del total cadascun

A més, hi ha un **4% d'observacions de contingut variat** que no es poden englobar en cap dels grups anteriors (1 observació).

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

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

## ANNEX

<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
	Informació turística Palma 365	Àrea de Coordinació Municipal i Turisme
	Palmaactiva	Àrea Delegada de Comerç, Treball i Joventut
	Participació Ciutadana	Àrea de Benestar Social, Immigració i Participació
	Teatres Municipals	Àrea de Cultura i Esports
	Turisme	Àrea de Coordinació Municipal i Turisme
<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