
INFORME DE RECEPCIÓ I GESTIÓ

DEMANDES MUNICIPALS DE SERVEIS

NOVEMBRE 2013

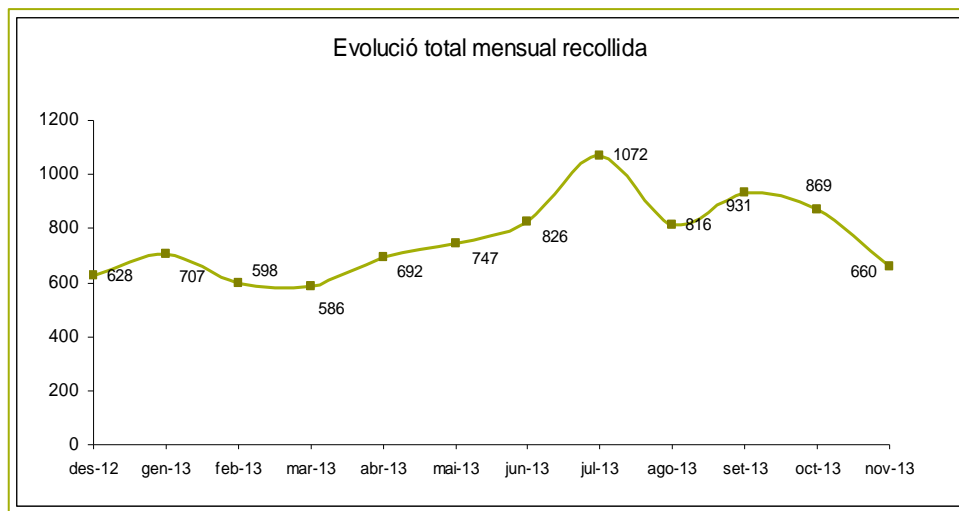
ÍNDEX

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	8
2.1 EVOLUCIÓ GENERAL DE L'ESTAT DEL GESTOR	8
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	9
3. AVALUACIÓ PER PROCÉS	9
3.1 RESOLUCIÓ MENSUAL PER PROCÉS.....	9
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.....	11
3.2.6 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA GT	11
3.2.7 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA SSPC.....	11
3.2.8 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA GMA	11
3.2.9 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA RH	12
3.2.10 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA GSTI.....	12
3.2.11 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA GE	12
3.2.12 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA ESI	12

4.	ESTAT MENSUAL DE LES NO-CONFORMITATS INTERNES.....	14
4.1	NCI-DMS	14
4.1.1	EVOLUCIÓ MENSUAL DE LES NCI-DMS.....	14
4.1.2	TOTAL MENSUAL NCI-DMS PER PROCÉS	14
4.1.3	TOTAL NCI-DMS AL GLOBAL DEL GESTOR	15
4.1.4	RESOLUCIÓ DE NCI-DMS AL GLOBAL DEL GESTOR	15
4.2	NCI-CARTES SERVEI	16
4.3	NCI-SISTEMA	16
4.4	NC AUDITORIA	16
5.	MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ	17
	ANNEX.....	20

1. RECOLLIDA MENSUAL DE DMS

1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA

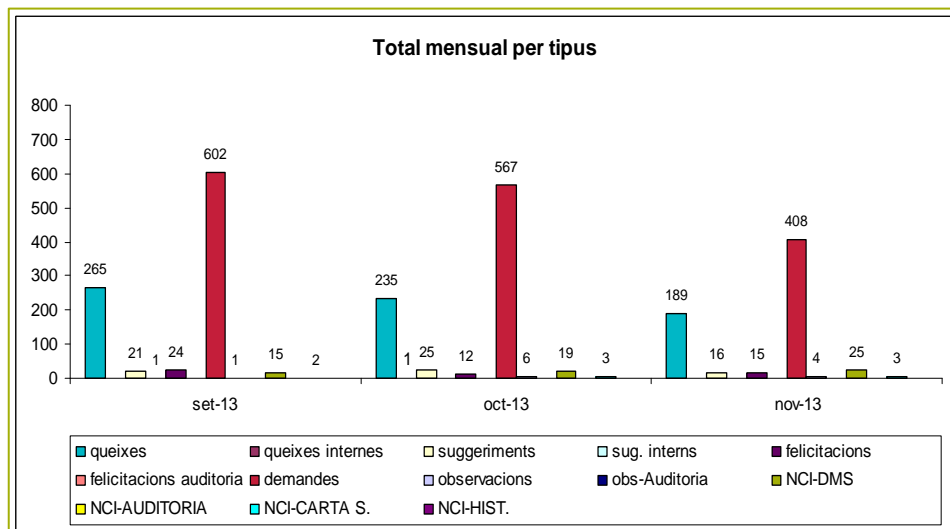


1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA:

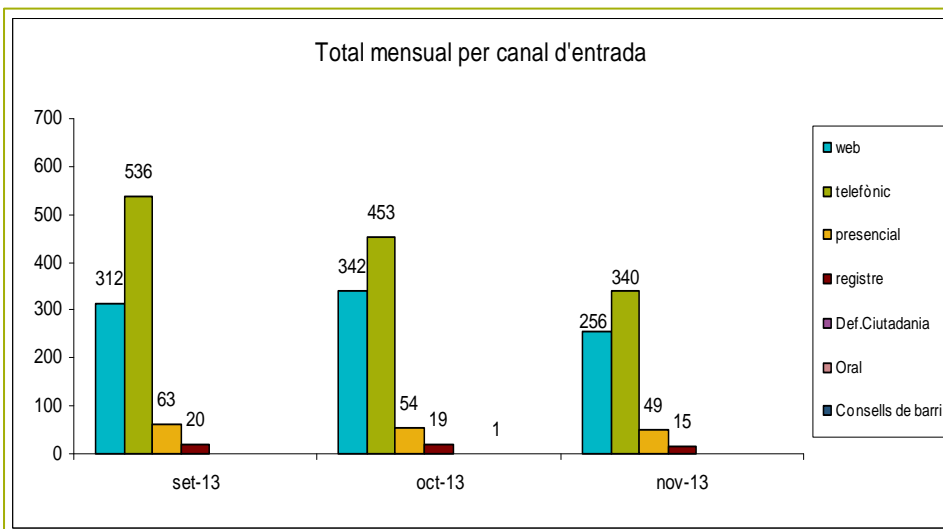
La **recollida** total de DMS aquest mes ha estat de **660**. Es tracta d'una xifra molt inferior a les dels mesos anteriors, només semblant a les del mesos de febrer, març i abril. Com venim repetint en els informes mensuals, són els mesos d'estiu quan els ciutadans es posen més en contacte amb nosaltres per tal de presentar queixes o demandes d'actuació de la Policia, tal com es pot veure en el gràfic de l'esquerra. En aquest mesos són més habituals les queixes per renous, per animals o per actes a la via pública ja que és durant l'estiu quan hi ha més activitat a l'exterior i les cases estan més obertes. En comparació amb el mes passat, s'ha rebut un 24% menys de DMS (demandes municipals de serveis que inclouen queixes, suggeriments, demandes, observacions i felicitacions). La mitjana dels darrers dotze mesos és de 761 DMS.

L'excepció són els mesos amb més de mil DMS. Això es deu a queixes repetides massivament i que s'han anat explicant als respectius informes mensuals. Destaca que el mes de juliol hi va haver 1072 DMS sense que hi hagués cap repetició de queixes per algun motiu concret.

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 189, i representen el **29% del total**, molt semblant al mes passat (27%). És un dels tipus de DMS més habituals després de les demandes, que són sobretot peticions d'actuació de la Policia Local.

Suggeriments. El nombre de suggeriments (16) representa el **2% del total**.

Felicitations. Aquest mes s'han registrat **15 felicitacions**, tres més que el mes passat. Aquestes felicitacions han estat majoritàriament pel procés **GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes)**. En concret 1 per **Vialitat**, 1 per **Enllumenat** i 1 per **Infraestructures**. A continuació trobam 2 felicitacions pel procés **AC (Atenció Ciutadana)**, les dues per les **OAC (Oficines d'Atenció Ciutadana)**, 2 pel procés **DE (Direcció Estratègica)**, ambdues per **Qualitat**. També hi ha 1 felicitació pel procés **GT (Gestió Territorial)** per **Gestió Urbanística** i 1 per **GMA (Gestió del Medi Ambient)**, en concret per a **EMAYA**. Aquestes felicitacions representen aquest mes un 2% del total.

Demandes: Es tracta de peticions d'actuació del policia de barri bàsicament, però també engloben peticions de qualsevol tipus (d'objectes, de recepció per algun càrrec polític, etc.) Aquest mes s'han registrat **408 demandes**, (336 són del procés SSPC (Policia). Aquest mes les demandes suposen **un percentatge de les DMS del 66%**, un 4% menys que el mes anterior. En concret, les demandes per la Policia representen un 51 % del total mensual..

Observacions. Hi ha hagut 4 observacions aquest mes, en les qual simplement es manifesta una opinió personal.

Queixes internes i suggeriments interns. Es tracta sempre de queixes i suggeriments presentats pels empleats municipals. Aquest mes no hi ha hagut cap DMS d'aquest tipus.

No-conformitats internes. Pel que fa a les **NCI de DMS** (per excedir els 45 dies sense resoldre la DMS) aquest mes són 25 i suposen **un 4% de les DMS registrades, percentatge un poc superior als dels mesos anteriors, en què va ser d'un 2%**.

S'han registrat també **3 NCI de cartes de serveis** per incomplir els compromisos establerts (1 de la carta del Servei d'Atenció a Víctimes de Violència Domèstica i de Gènere, 1 de la del DMS i 1 de la carta de Policia de Barri).

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

No hi ha hagut tampoc **DMS internes resultants d'auditories**, ni cap oportunitat de millora.

Finalment, hem d'esmentar que s'han derivat 3 demandes al Consell de Mallorca, ja que no eren de competència municipal.

1.3 TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA

Canal telemàtic. Aquest mes han entrat via web 342 demandes, que representen el 39% del total. És el segon canal elegit pel que fa a utilització.

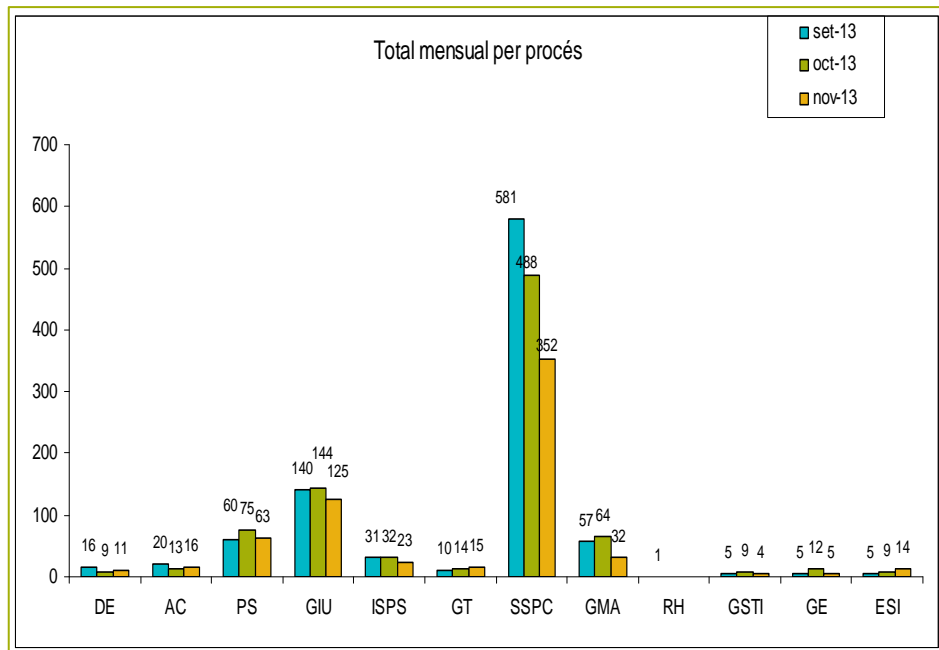
Canal telefònic. Amb 453 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del **53%**; torna a ser aquest mes el **canal més utilitzat**.

Canal presencial. S'han registrat 54 DMS per aquesta via, que representen el 6% del total.

Registre General. La resta de DMS ha entrat per aquesta via (19), el 2% del total.

Altres canals. Hi ha hagut una entrada pel canal oral, relativa al poliesportiu Germans Escales i cap entrada a través del canal Consell de Barri ni 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 352 DMS, el **53% del total**. A continuació trobam, també com ocorre habitualment, **GIU** amb 125 DMS (**19% del total**); el procés **PS**, amb un total de 63 (el **10% del total**) i el procés **GMA** amb 32 (**5% del total**).

Processos amb menor assignació de DMS: Aquest mes destaca **ISPS** amb 23, que representa un 3% del total. A continuació hi ha quatre processos que representen el 2% cadascun: **AC** amb 16, **GT** amb 15, **ESI** amb 14 i **DE** amb 11.

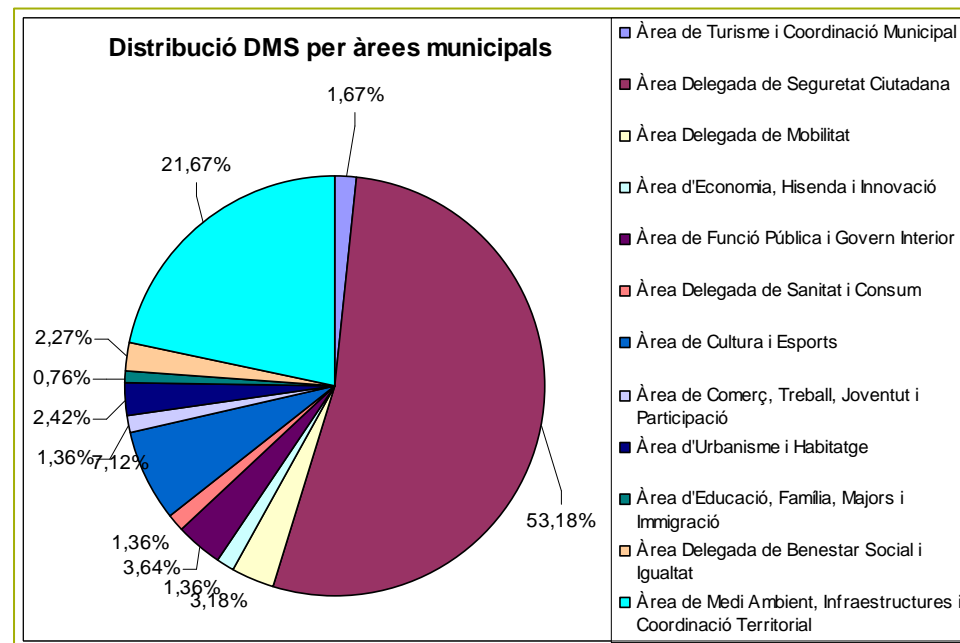
Finalment trobam **GE** i **GSTI**, amb 5 i 4 DMS respectivament, que representen l'1% del total. **RH** no té cap DMS assignada..

Evolució de l'assignació per processos: Els processos de **SSPC**, **GIU**, **PS** i **GMA** són els que normalment tenen més DMS assignades. Destaca el primer per damunt la resta amb gran diferència.

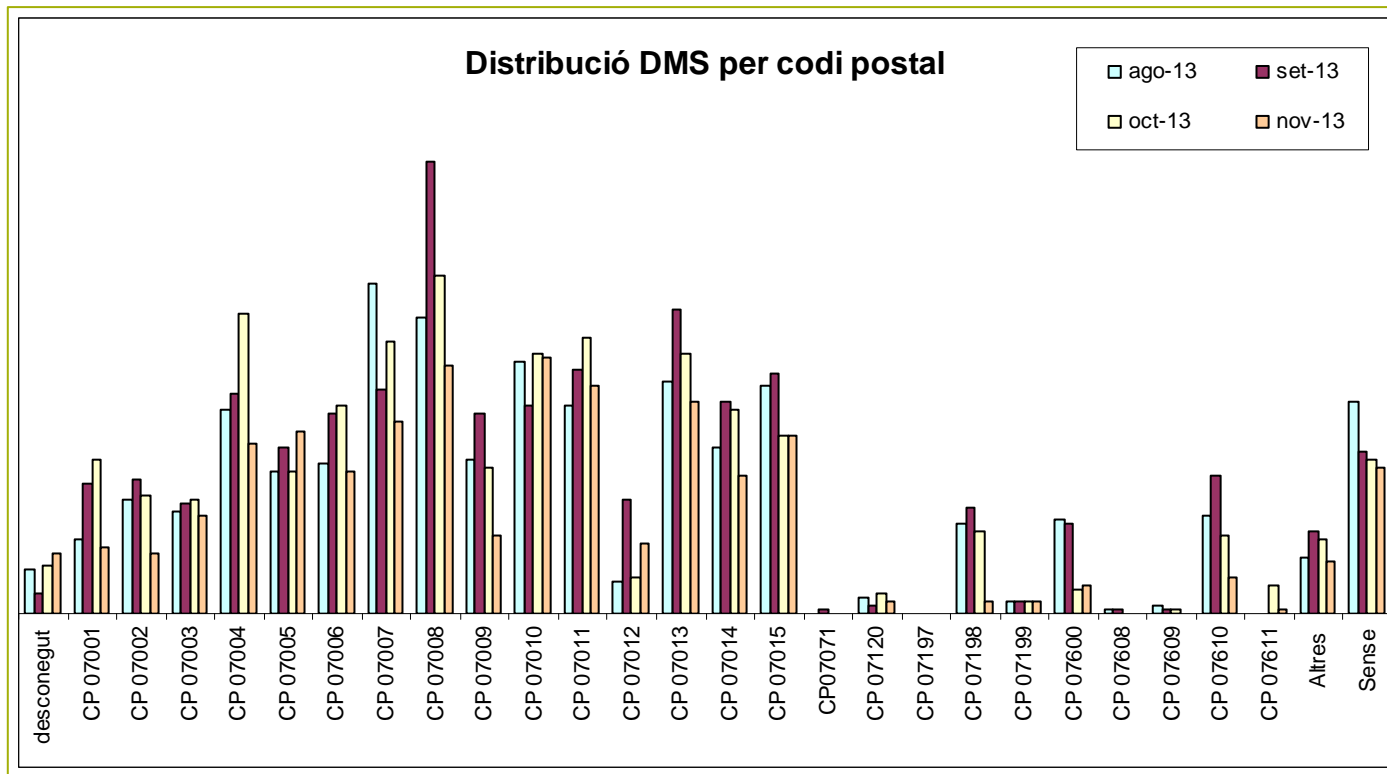
1.5. TOTAL MENSUAL PER ÀREA MUNICIPAL

De l'anàlisi dels resultats d'aquest mes podem destacar que la majoria de DMS corresponen com sempre a l'Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana, i representen un **53% del total**.

A continuació, l'Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial, que representa el **22%**; l'Àrea de Cultura i Esports, que suposa el 7% del total; l'Àrea de Funció Pública i Govern Interior, un 4%, i l'Àrea Delegada de Mobilitat, que representa un 3%. A continuació les àrees d'Urbanisme i Habitatge, l'Àrea Delegada de Benestar Social i Igualtat, i l'Àrea de Turisme i Coordinació Municipal, que representen un 2% cadascuna. I finalment l'Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació, l'Àrea Delegada de Sanitat i Consum, l'Àrea de Comerç, Treball, Joventut i Participació, i l'Àrea d'Educació, Família, Majors i Immigració, que representen l'1% cadascuna.



1.6. TOTAL MENSUAL PER CODI POSTAL



Pel que fa al domicili dels usuaris del DMS destaca sobre tots aquest mes el CP 07010 (Cas Capiscol), seguit del 07008 (Son Gotleu), el 07011 (Son Roca) i el 07013 (Son Rapinya).

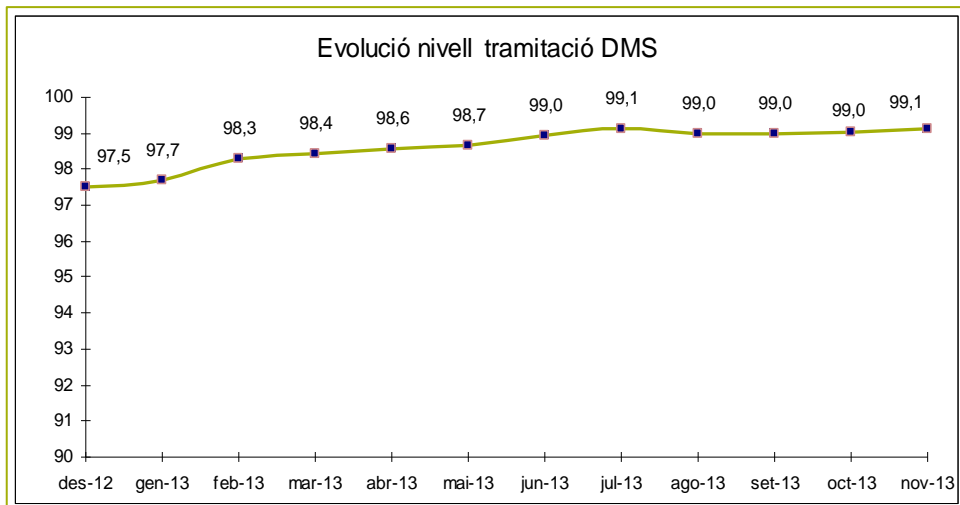
Pel que fa a les demandes amb codis postal que no són de Palma, tornen a suposar aquest mes el 2% del total. Finalment, hi ha un 5% de les demandes registrades aquest mes en les quals no consta el codi postal (obligatori només a través del canal telemàtic) i un 2% amb codi postal DESCONEGUT.

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

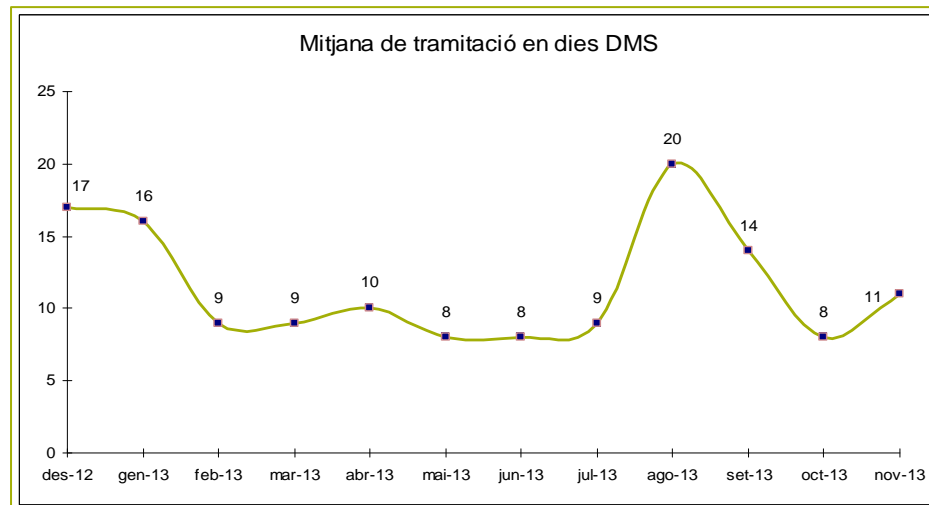
2. GESTOR DMS

2.1 EVOLUCIÓ GENERAL DE L'ESTAT DEL GESTOR

2.1.1 NIVELL DE TRAMITACIÓ DE DMS



2.1.2. MITJANA DE TRAMITACIÓ EN DIES DMS



2.1.1. NIVELL DE TRAMITACIÓ DE DMS

El nivell de tramitació de les DMS es troba aquest mes en el 99,1%, i es manté en el màxim aconseguit.

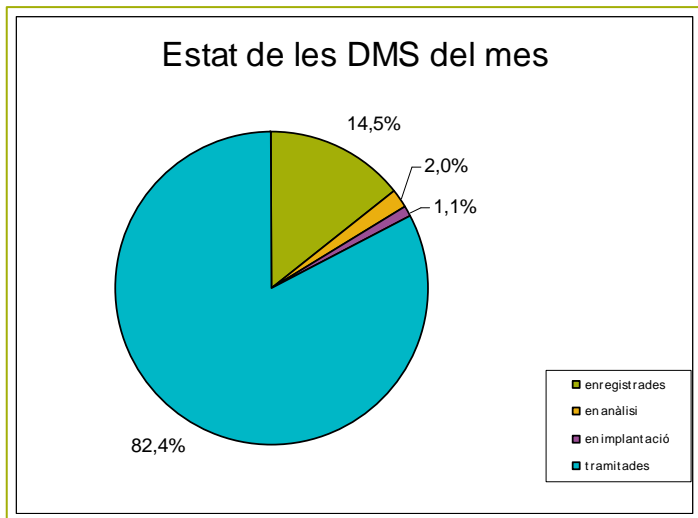
2.1.2 MITJANA DE TRAMITACIÓ EN DIES DE DMS

La mitjana de tramitació aquest mes és d'11 dies. Es tracta d'una mitjana bastant baixa. A més, la mitjana dels darrers dotze mesos és d'11,58 dies, la més baixa d'aquest període i que es troba molt per davall de les mitjanes dels anys anteriors, que varen ser 16 el 2012, 17 el 2011 i 30 el 2010. Aquest mes no s'han tramitat queixes internes ni suggeriments interns. Pel que fa a les queixes i els suggeriments que no són interns s'han tramitat en 15 i 14 dies respectivament. Pel que fa a demandes, aquest mes la mitjana és de 4 dies. Aquesta baixa mitjana de tramitació de les demandes, com s'ha anat explicant mes a mes, es deu a la consideració de demandes de la majoria de DMS per al procés SSPC (Policia Local), que abans es consideraven queixes.

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, atès que l'estudi sobre la seva possible implantació 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 perquè s'estudiï. Per part del Departament de Qualitat es continuarà insistint sobre aquest aspecte per a 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 14,49 dies; per tant, tornam a complir aquest mes l'esmentat compromís.

2.2. ESTAT GENERAL DE LES DMS REGISTRADES EN EL MES



De les 660 DMS registrades durant el present mes, 544 es troben ja tramitades, la qual cosa suposa un 82,4% de resolució. En canvi, 96 es troben encara en estat de *registrada*, 13 en estat d'anàlisi i 7 en estat d'implantació. Aquest mes el percentatge de resolució de DMS ha augmentat quasi un 2% respecte del mes anterior i es troba en un nivell similar a l'habitual (entre el 80 i el 85%).

Respecte de les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat de *registrada*, suposen quasi un 15%. 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 a millorar aquest aspecte.

3. AVALUACIÓ PER PROCÉS

3.1. RESOLUCIÓ MENSUAL PER PROCÉS

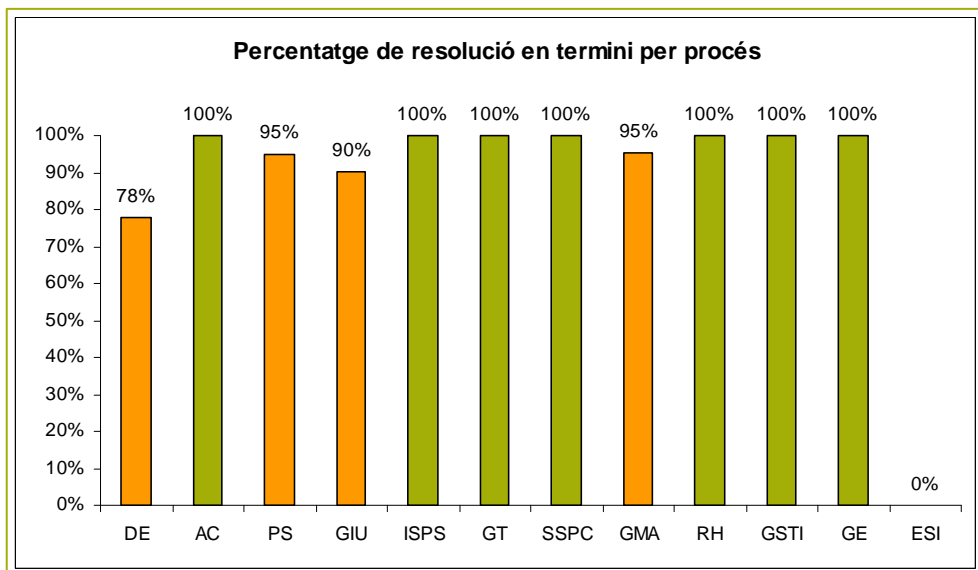
Pel que fa a les DMS de tipus queixa, queixa interna, suggeriment, suggeriment intern o demanda que qualsevol dia d'aquest mes acabaven el seu termini de resolució, és a dir, 45 dies des del registre, trobam 7 processos amb el 100% de resolució en termini; és a dir, que cap DMS d'aquests tipus ha passat a NCI-DMS per exhaurir el termini establert. Aquests processos són: AC, ISPS, GT, SSPC, RH, GSTI i GE..

De la resta de processos, 4 es troben en percentatges alts de resolució i van del 95% de PS i GMA al 78% de DE.

Destaca el procés ESI (Equipaments i serveis urbans) amb un 0% de resolució, igual que el mes passat. De les 5 DMS assignades a aquest procés, no se n'ha tramitat cap en termini; són concretament 2 del subtema Manteniment d'Edificis Municipals i 3 d'Ocupació de la Via Pública.

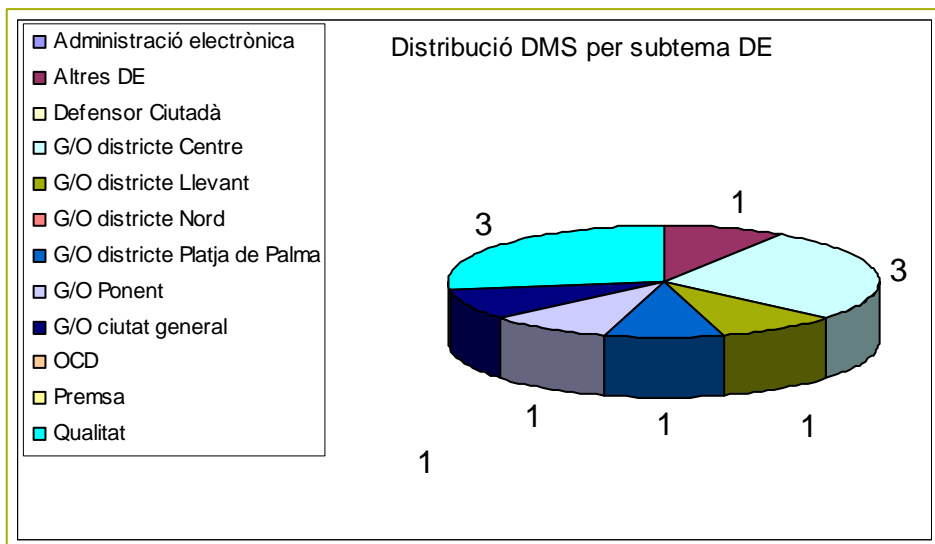
El procés SSPC és normalment un dels que es troben al 100%, atès que es tanquen les seves DMS el mateix dia pel procés automàtic de traspàs a l'Eurocop. Aquest mes una DMS del subtema Bombers ha passat a NCI-DMS.

Pel que fa a DE, com ja s'ha explicat en anteriors informes, són DMS que moltes vegades s'han d'enviar per ofici i esperar resposta per a poder tramitar-les, pel seu caràcter estratègic.

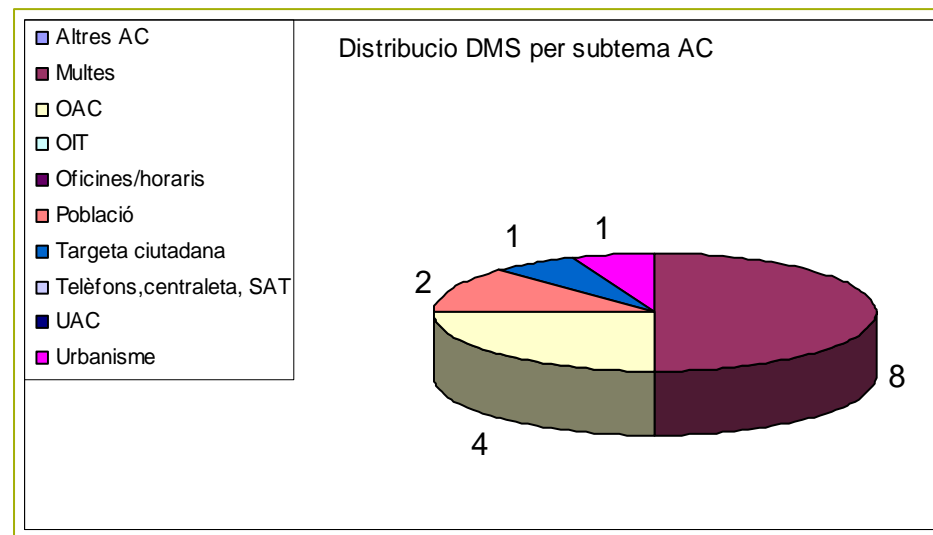


3.2. DISTRIBUCIÓ DMS PER PROCÉS I SUBTEMA

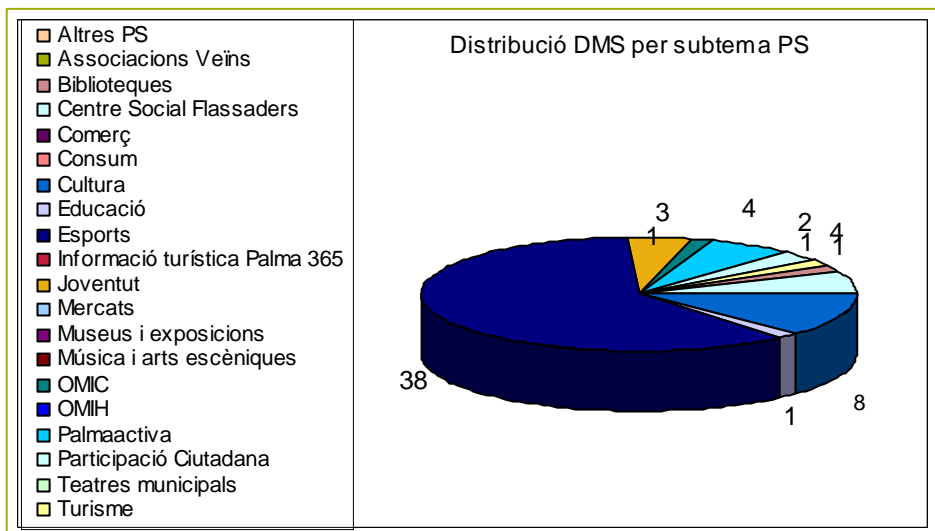
3.2.1. DISTRIBUCIÓ DMS DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA)



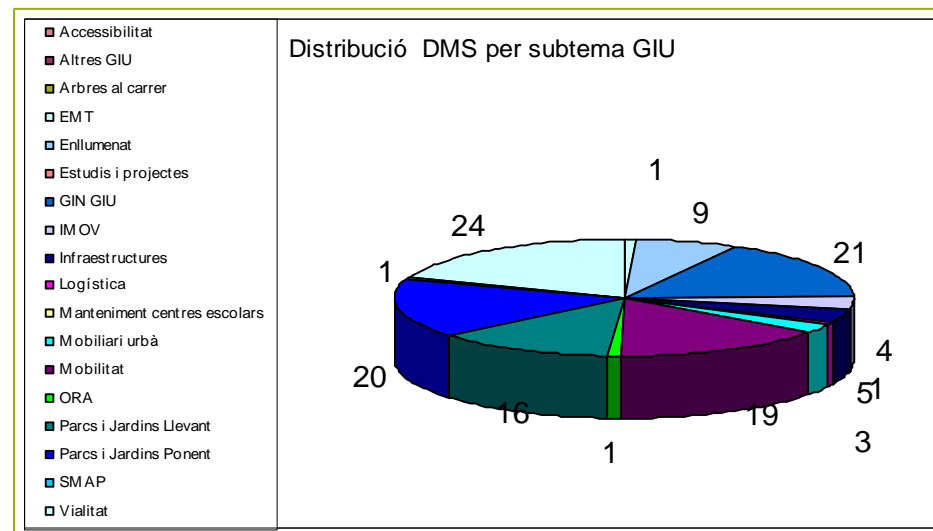
3.2.2. DISTRIBUCIÓ DMS AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ)



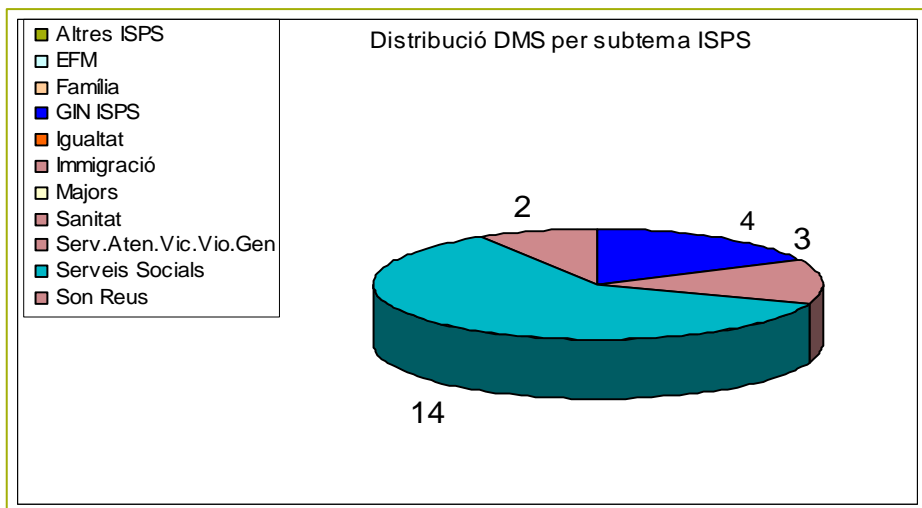
3.2.3. PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA)



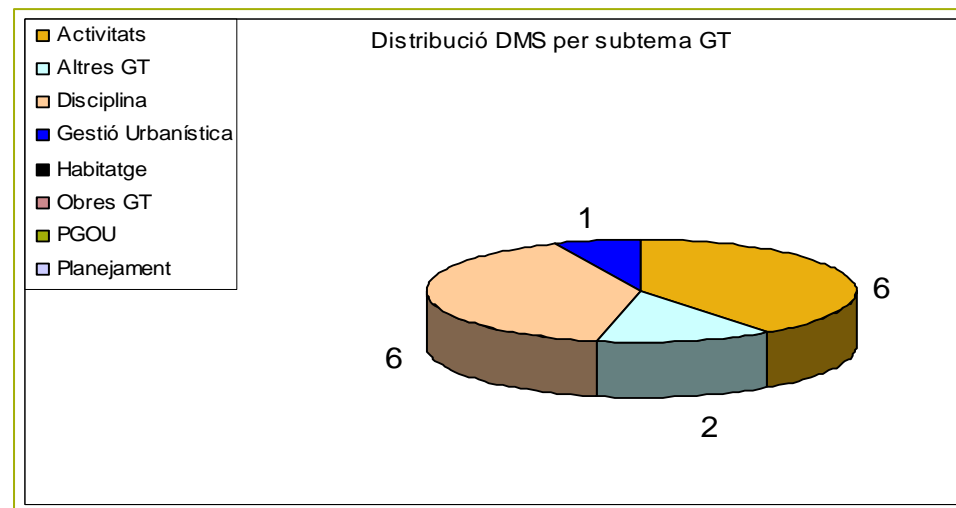
3.2.4. GIU (GESTIÓ D'INFRASTRUCTURES URBANES)



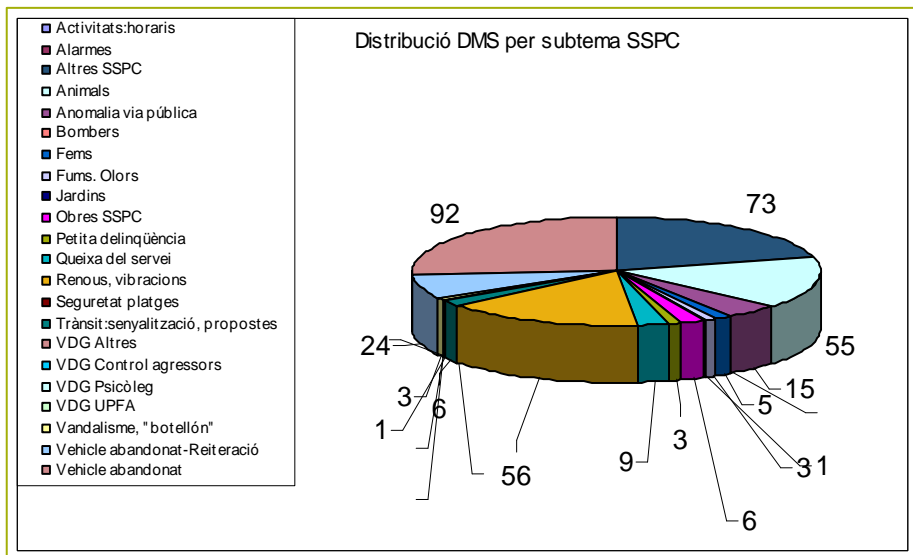
3.2.5. ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT)



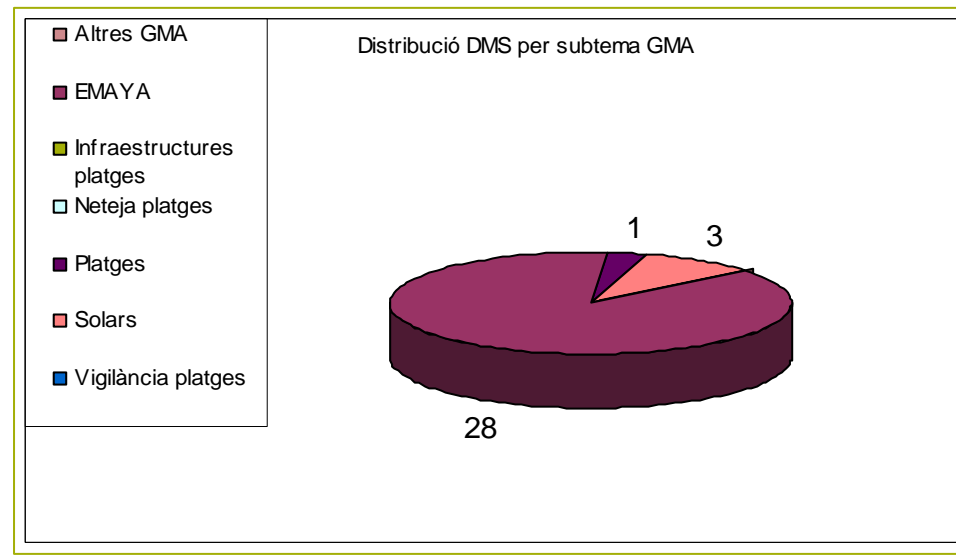
3.2.6. GT (GESTIÓ TERRITORIAL)



3.2.7. SSPC (SERVEIS DE SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA)



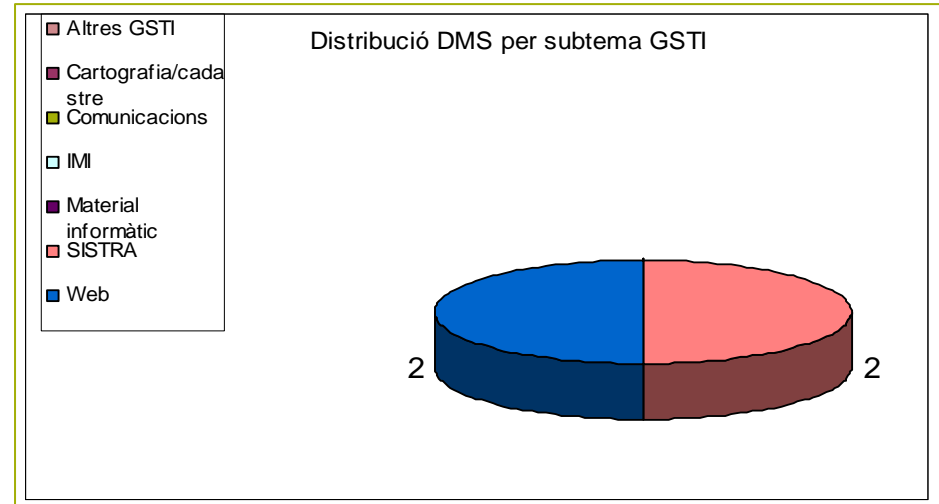
3.2.8. GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT)



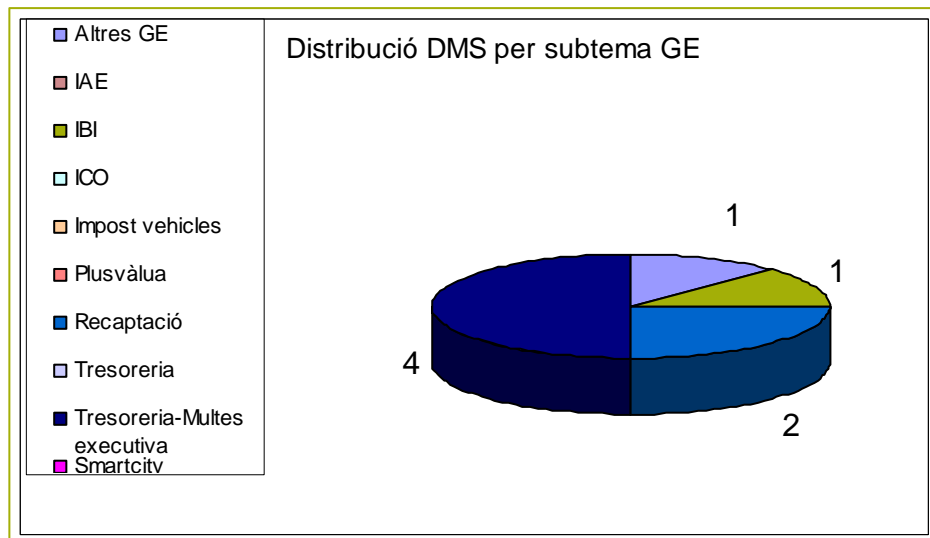
3.2.9. RH (RECURSOS HUMANS)

*No hi ha DMS el mes de novembre

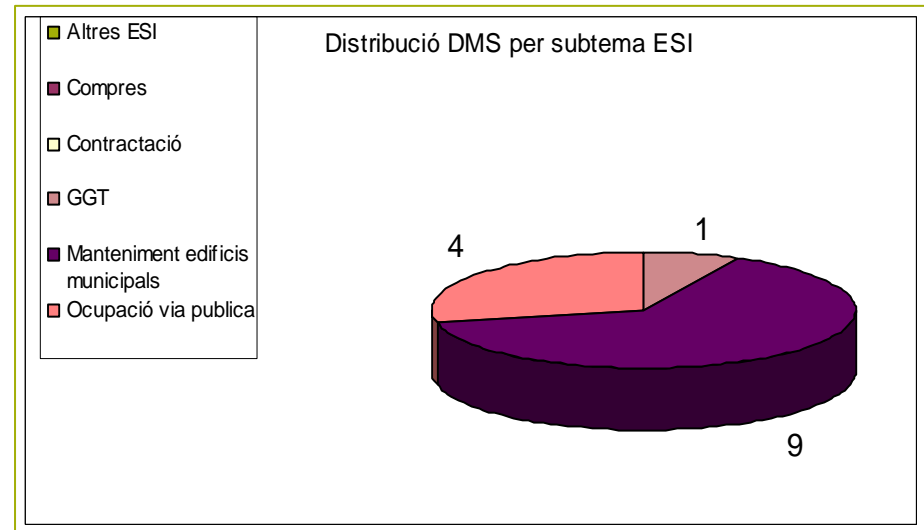
3.2.10. GSTI (GESTIÓ DE SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ)



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 **Gestió/organització de la Ciutat districte Centre** amb 3 DMS i **Qualitat** també amb 3 DMS.
- AC (Atenció al Ciutadà). Destaquen els subtemes **Multes** amb 8 DMS i el subtema **OAC** amb 4.
- PS (Promoció Socioeconòmica). Destaca com quasi sempre el subtema **Esports** amb 38 DMS aquest mes.
- GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes). Hi destaca el subtema **Vialitat amb 24 DMS**, quatre d'aquestes referides a mala construcció de voravies que fan deficient el drenatge dels carrers quan plou, i que ja es va repetir el mes passat (7 DMS d'aquest tema).
- ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut). Hi destaca el subtema **Serveis socials** amb 14 DMS.
- GT (Gestió Territorial). Hi destaquen 6 DMS del subtema **Activitats** i 6 del subtema **Disciplina**.
- SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana). Aquest mes destaca sobretot el subtema **Vehicle abandonat**, amb 92 DMS, Hi destaca a continuació el subtema **Altres** amb 73, 18 de les quals són peticions de contacte amb el policia de barri.. A continuació **Renous, vibracions** amb 56 i **Animals** amb 55.
- GMA (Gestió del Medi Ambient). La gran majoria són del subtema **EMAYA** (28).
- RH (Recursos Humans). No hi ha DMS assignades a aquest procés aquest mes.
- GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació). Hi ha 4 DMS, 2 del subtema **SISTRA** i 2 de **PÀGINA WEB** relatives a problemes amb l'obtenció de certificats d'empadronament a través del web.
- GE (Gestió Econòmica). Aquest mes destaquen 2 DMS del subtema **Recaptació**.
- ESI (Equipaments i Serveis Interns). Destaquen 9 DMS per a **Manteniment edificis** municipals (6 de relatives a la manca de calefacció a l'OAC de l'Arenal) i 4 per a **Ocupació de la via pública**.

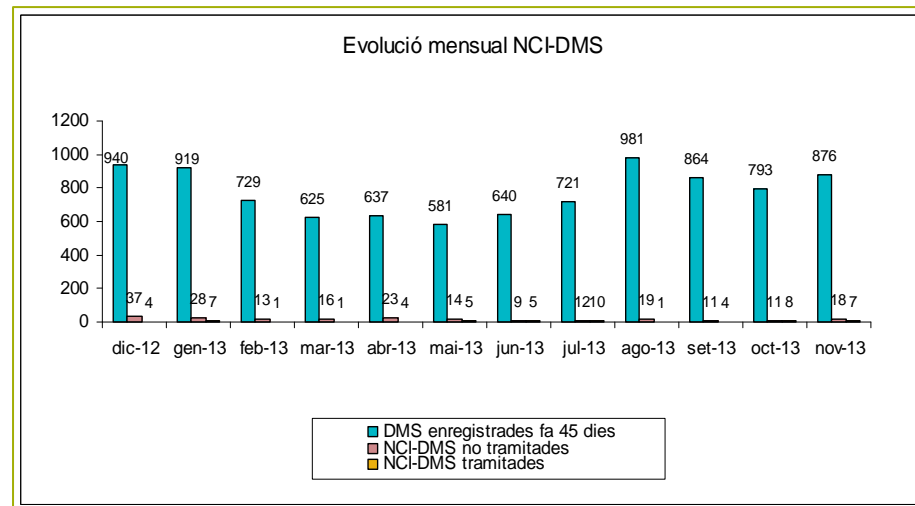
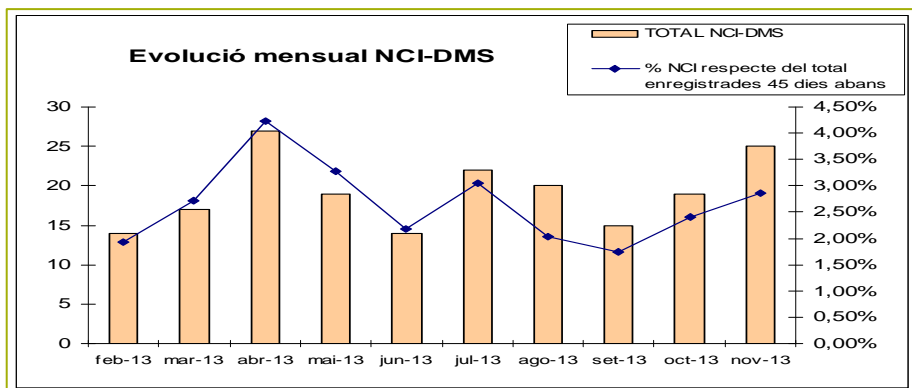
A nivell transversal destaquen les queixes rebudes per renous. N'hi ha 52 relatives a renous de persones al carrer; la majoria demanant l'actuació del policia de barri però també algunes de relatives a molèsties per a la gent que hi ha al carrer a la plaça de Sant Antoni i per a la gent de les pistes de futbol i bàsquet al carrer d'Indalecio Prieto. Pel que fa a queixes per renous d'animals, totes són per a la Policia, i les queixes per renous de maquinària corresponen a Policia, Parcs i Jardins, Activitats, EMAYA i IMOV.

Destaquen també les queixes per l'atenció rebuda, que segon el seu contingut s'han assignat a diversos processos perquè es referien a queixes del Servei de Policia, Serveis Socials, Multes, Cultura, Urbanisme, Mobilitat i EMAYA.

4. ESTAT MENSUAL DE LES NO-CONFORMITATS INTERNES

4.1. NCI-DMS

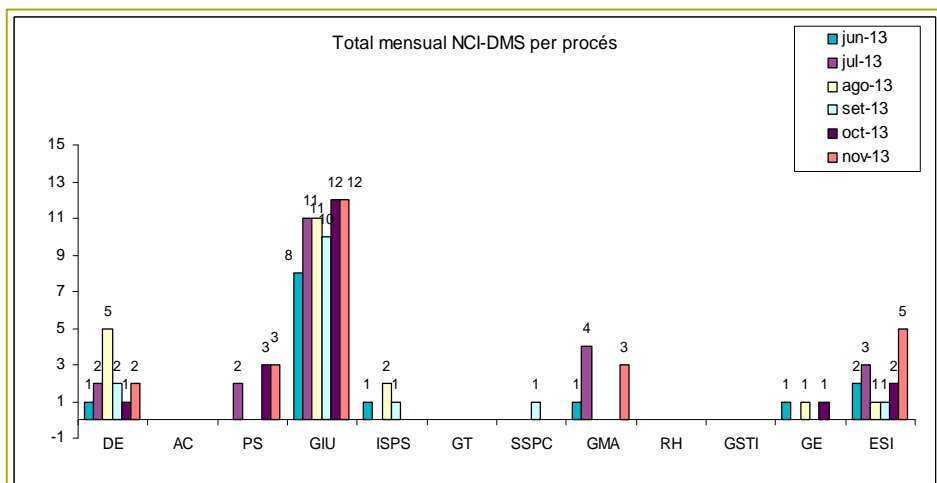
4.1.1. EVOLUCIÓ MENSUAL DE LES NCI-DMS



S'han obert aquest mes 25 NCI-DMS, que representen un percentatge del 2,8% de les DMS registrades fa 45 dies. Aquest percentatge es troba en un nivell bastant baix, com és habitual; al voltant d'un 2 o 3% de DMS passen a NCI-DMS per no haver-se tramitat en el termini corresponent de 45 dies.

S'ha de destacar que a 30-11-2013 s'han tramitat 7 NCI-DMS de les 25 generades, i les 18 restants es troben en estat de registrada.

4.1.2. TOTAL MENSUAL DE NCI-DMS PER PROCÉS

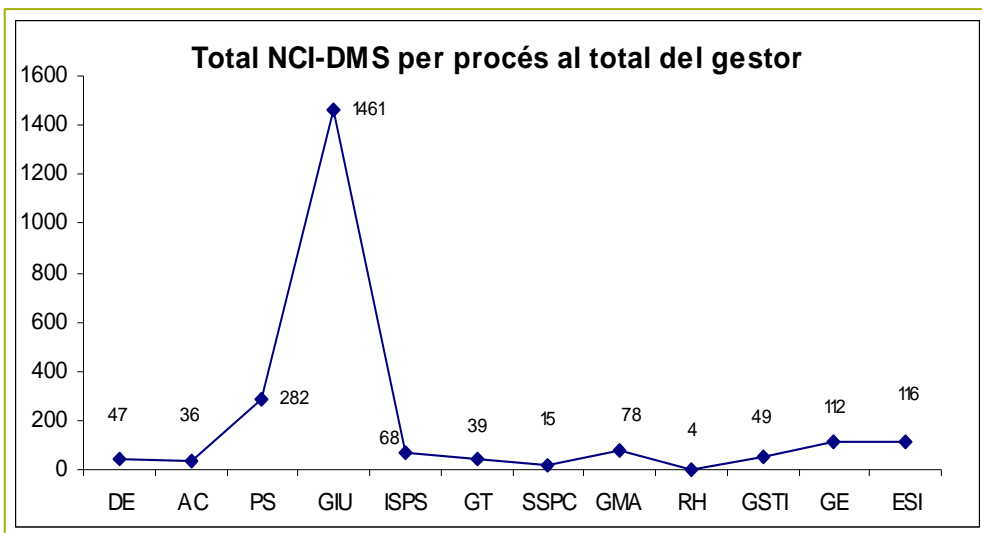


El procés amb més DMS que passen a NCI-DMS, és a dir, que no s'han tramitat en els 45 dies establerts, és GIU, com sempre, amb 12 NCI-DMS, que representen un 48% del total. Això no obstant, s'ha d'indicar que es tracta d'un procés amb un nombre molt elevat de DMS assignades. D'aquestes, 9 estan en estat de registrades i 3 ja s'han tramitat. Pel que fa als temes que tracten, 6 són de Parcs i Jardins, 4 del subtema general Infraestructures, 1 és de Mobilitat i 1 d'IMOV.

Seguidament trobam els processos ESI amb 5, que representen el 20% del total, i PS i GMA amb 3 cadascun, un 12% respectivament. Finalment DE amb 2, que representen el 8% del total.

Els processos sense NCI-DMS són: AC, ISPS, GT, SSPC, RH, GSTI i GE. Això no obstant, el percentatge de resolució en termini dels processos que han tingut NCI-DMS (DMS que han passat a NCI-DMS per exhaurir el termini establert de 45 dies) són en la majoria de casos elevats, concretament, DE 78%, PS 95%, GIU 90%, GMA 95%. Només destaca negativament ESI, amb un 0% de resolució en termini.

4.1.3. TOTAL NCI-DMS AL GLOBAL DEL GESTOR



Com a processos amb més DMS que han passat a NCI-DMS, és a dir, que no s’han tramitat en els 45 dies establerts a l’efecte, trobam sempre en primer lloc GIU, actualment amb 1.461, destacant molt per sobre dels altres processos. Aquesta situació va ser motivada pel temps en què les DMS de GIU no es tramitaven en termini i per tant passaven a NCI-DMS. Actualment, encara que sigui habitualment el procés amb més NCI-DMS, són moltes menys les DMS que no es tramiten en el termini reglamentari de 45 dies.

Com a procés amb menys NCI-DMS trobam RH amb 4 i SSPC amb 15, dada aquesta darrera que no podem prendre en consideració ja que la tramitació real es realitza al seu programa propi EUROCOP, i en el moment del traspàs des del DMS queden en estat de tramitades. Pel que fa a RH, té molt poques DMS assignades, com a procés de caràcter intern que és, per tant és normal que només 4 hagin passat a NCI-DMS.

La resta de processos es troben en nivells que van de les 36 d’AC a les 282 de PS.

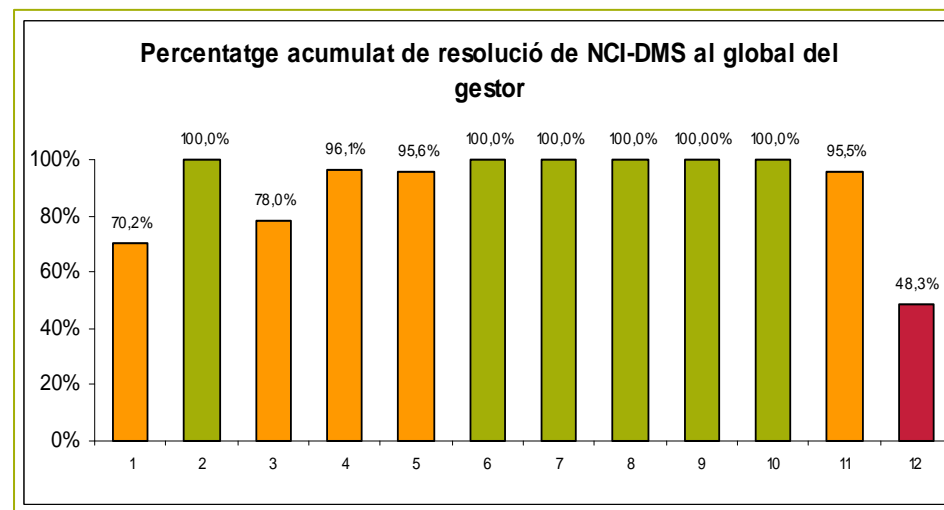
Habitualment els processos amb menys DMS que passen a NCI-DMS són AC, GT, ISPS i GMA, atès el volum de demandes que tenen assignades.

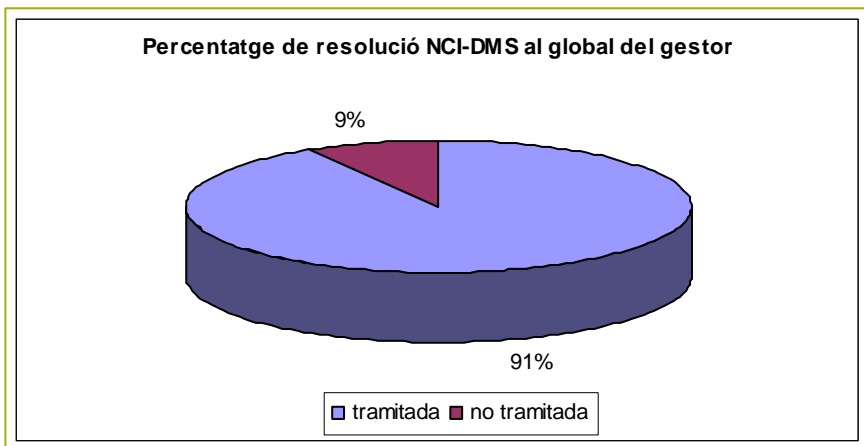
4.1.3. RESOLUCIÓ DE NCI-DMS AL GLOBAL DEL GESTOR

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

Destaca com a procés amb un percentatge elevat de resolució de les NCI-DMS GIU amb un 96,1% (amb la millora considerable dels temes de Mobilitat que no tenen cap NCI-DMS sense tramitar), seguit d’ISPS amb un 95,6% i GE amb un 95,5%. També tenen un elevat percentatge de resolució el procés PS amb un 78% de resolució i DE amb un 70,2%.

Destaca finalment el procés ESI, amb el percentatge més baix de resolució, 48,3%. Es tracta d’un percentatge massa baix i que s’intentarà millorar adoptant algunes mesures per a aconseguir una millor resolució de les DMS d’aquests processos.





Al total del gestor DMS, hi consten actualment 2307 NCI-DMS de les quals 2.106 es troben en estat de tramitades. Per tant un 91% de resolució, un 1% menys que el mes passat.

Ens trobam actualment en uns nivells molt alts de tramitació de les NCI-DMS, atès que fins fa poc hi havia alguns processos en els 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 pel que fa a GE i s'espera avançar en aquest sentit amb el procés ESI.

4.2. NCI-CARTES SERVEI

S'han registrat aquest mes 3 NCI-Cartes de servei (per incompliment dels compromisos adquirits), una de la carta implantada a la Policia Local d'assistència a víctimes de violència domèstica i de gènere, una altra de la carta de Policia de Barri i una de la carta del DMS.

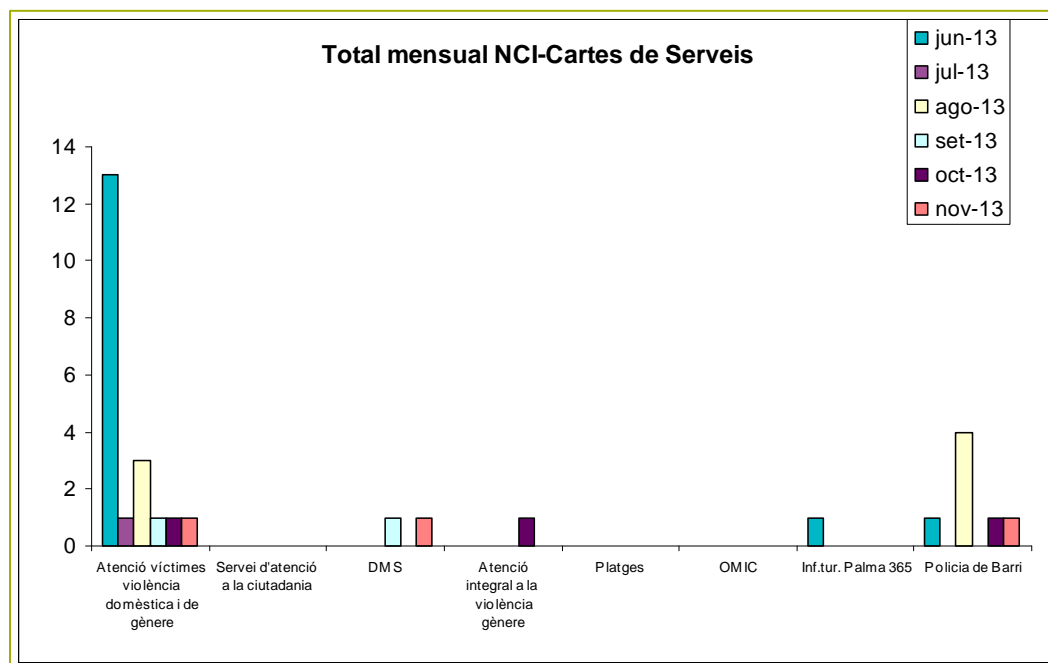
No s'han registrat NCI de la resta de cartes implantades a l'Ajuntament de Palma.

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.

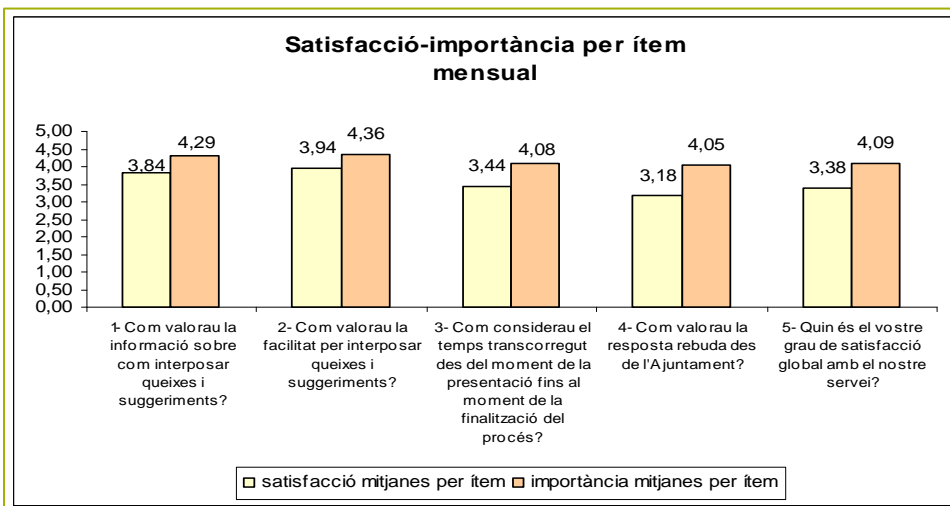
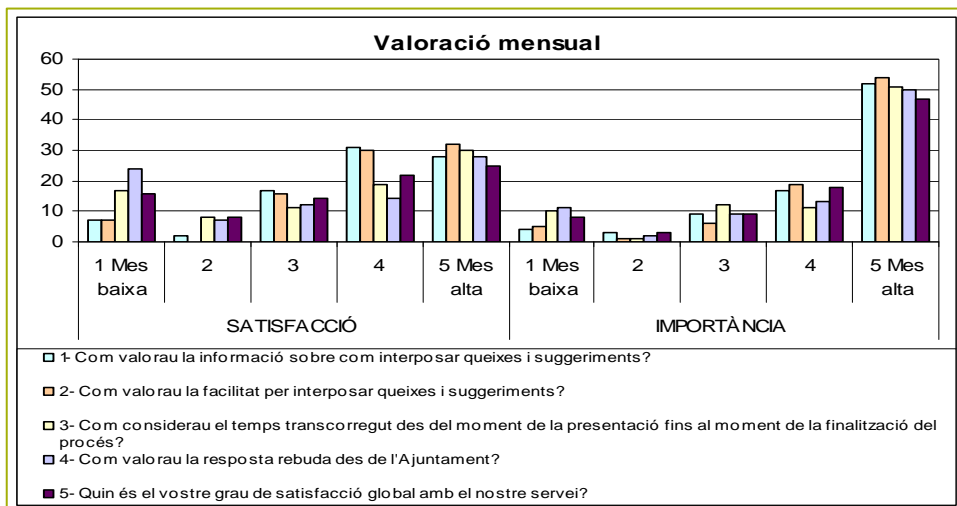


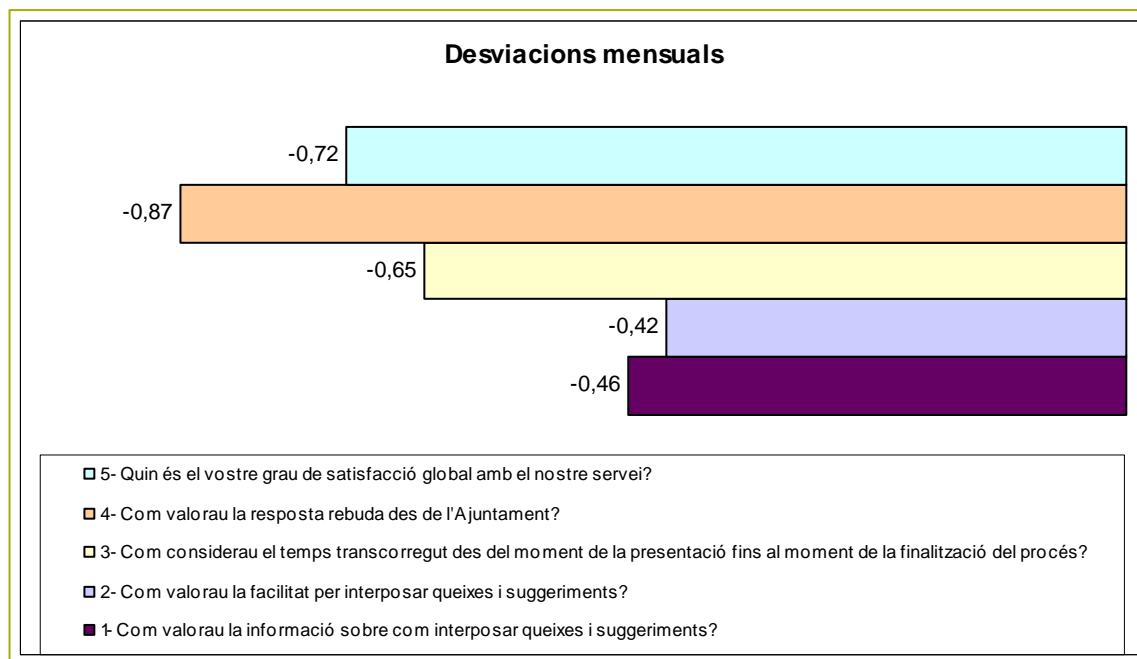
5. MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ

Aquest més han arribat 85 respostes a les enquestes de satisfacció al Departament de Qualitat. La sistemàtica d'enviament de les enquestes de satisfacció consisteix a incloure-les al correu de resolució de la DMS i, quan aquestes no es contesten en un primer moment, es tornen a trametre una setmana després. Això no obstant, de les DMS tramitades a les quals consta correu electrònic, hi ha un nombre considerable que es responen al ciutadà per correu electrònic manual (casos de respostes molt llargues, haver d'adjuntar-hi arxius...), i en aquests casos no es trameta enquesta de satisfacció, com si es respon per telèfon o per correu postal. Tampoc s'envia l'enquesta en les DMS de Policia Local ni a 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:

	nov-13					SATSIFACCIÓ					IMPORTÀNCIA				
	1 Més baixa	2	3	4	5 Més alta	1 Més baixa	2	3	4	5 Més alta	1 Més baixa	2	3	4	5 Més alta
1. Com valoreu la informació sobre com interposar queixes i suggeriments?	7	2	17	31	28	4	3	9	17	52	4	3	9	17	52
2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments?	7	0	16	30	32	5	1	6	19	54	5	1	6	19	54
3. Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés?	17	8	11	19	30	10	1	12	11	51	10	1	12	11	51
4. Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament?	24	7	12	14	28	11	2	9	13	50	11	2	9	13	50
5. uin és el vostre grau de satisfacció global amb el nostre servei?	16	8	14	22	25	8	3	9	18	47	8	3	9	18	47





Aquest mes els dos primers ítems, referits a informació i facilitat per a interposar queixes i suggeriments, tornen a ser els més ben valorats. En canvi els tres restants presenten desviacions més elevades.

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 3,84 de mitjana de satisfacció i un 4,29 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,46, un poc superior al mes passat.

2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 3,94 de mitjana de satisfacció i un 4,36 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,42. Aquest mes ha augmentat respecte del mes passat però torna a ser l'ítem més ben valorat.

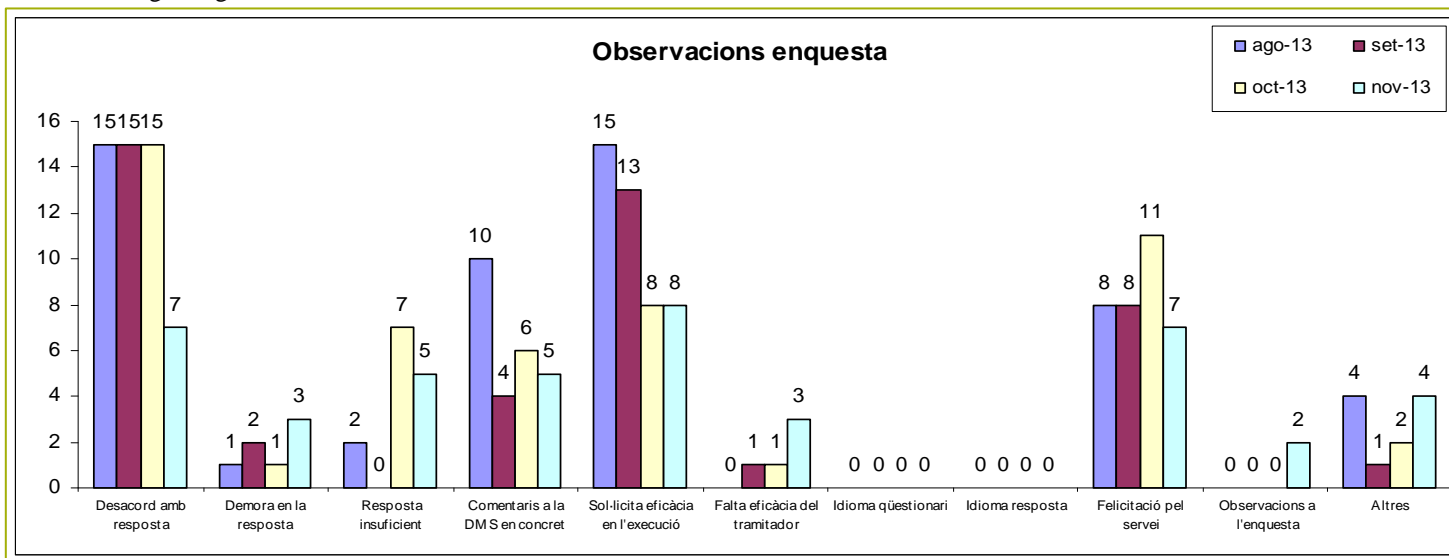
3. Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés? S'ha valorat amb un 3,44 de mitjana de satisfacció, i un 4,08 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,65.

4. Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament? Pel que fa a satisfacció, té una valoració de la satisfacció de 3,18 i, pel que fa a importància, de 4,05, i s'ha donat una desviació de 0,87. Per tant ha estat l'ítem més mal valorat, igual que els mesos passats.

5. Quin és el vostre grau de satisfacció global amb el nostre servei? S'ha valorat amb un 3,38 de mitjana de satisfacció i amb un 4,09 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,72.

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 3,18 sobre 5. A més, s'ha de fer constar que és normalment l'ítem més mal 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 51 observacions/suggeriments amb 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. Dues d'aquestes observacions es poden considerar dobles. Per tant, en comptabilitzam realment 53. Aquestes observacions a les enquestes, que s'analitzen com a informació d'entrada, es poden resumir en el següent gràfic:



La majoria d'aquestes observacions són de sol·licitud d'eficàcia en l'execució, 8, igual que el mes passat, i representen un 18% del total. A continuació trobam 7 observacions relatives a desacord amb la resposta, que representen un 16% del total. Seguidament, comentaris relatius que la resposta és insuficient; n'hi ha hagudes 5, i representen l'11% del total. A continuació trobam comentaris a la DMS en concret, amb 5 observacions d'aquest tipus, que representen un altre 11%. I, finalment, tres observacions sobre demora en la resposta i tres més sobre falta d'eficàcia del tramitador, que representen un 7% del total en cada cas. Per altra banda, hi ha dues observacions relatives a la mateixa enquesta, que representen el 5%.

Destaquen 7 felicitacions pel servei, que suposen el 16% del total de les observacions. A més, hi ha 4 observacions, un 9% del total, relatives a temes que no es poden englobar en cap dels grups d'observacions definits.

Per a més informació sobre el DMS podeu consultar la Intranet, on trobareu el manual d'ús i 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

03/12/2013 13:14

PROCÉS	SUBTEMA	ÀREA
DE (Direcció Estratègica)	Administració electrònica	Àrea no definida
	Altres DE	Àrea no definida
	Defensor Ciutadà	Àrea no definida
	Gestió/Organització de la ciutat general	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
	Gestió/Organització de la ciutat districte Centre	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
	Gestió/Organització de la ciutat districte Llevant	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
	Gestió/Organització de la ciutat districte Nord	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
	Gestió/Organització de la ciutat districte Platja de Palma	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
	Gestió/Organització de la ciutat districte Ponent	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
	OCD	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Premsa	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
	Qualitat	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
AC (Atenció al Ciutadà)	Altres AC	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Multes	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	OAC	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	OIT	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
	Oficines/horaris	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Població	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Targeta ciutadana	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Telèfons, centraleta, SAT	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	UAC	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Urbanisme	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
Altres	Àrea no definida	

PS (Promoció Socioeconòmica)	Altres PS	Àrea no definida
	AAVV	Àrea de Comerç, Treball, Joventut i Participació
	Biblioteques	Àrea de Cultura i Esports
	Comerç	Àrea de Comerç, Treball, Joventut i Participació
	Consum	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Cultura	Àrea de Cultura i Esports
	Educació	Àrea d'Educació, Família, Majors i Immigració
	Centre Social Flassaders	Àrea d'Educació, Família, Majors i Immigració
	Esports	Àrea de Cultura i Esports
	Joventut	Àrea de Comerç, Treball, Joventut i Participació
	Mercats	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Museus i exposicions	Àrea de Cultura i Esports
	Música i Arts Escèniques	Àrea de Cultura i Esports
	OMIC	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	OMIH	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Informació turística Palma 365	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal
	Palmaactiva	Àrea de Comerç, Treball, Joventut i Participació
	Participació Ciutadana	Àrea de Comerç, Treball, Joventut i Participació
	Teatres Municipals	Àrea de Cultura i Esports
	Turisme	Àrea de Turisme i Coordinació Municipal

GIU (Gestió Infraestructures Urbanes)	Accessibilitat	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Altres GIU	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Arbres al carrer	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	EMT	Àrea Delegada de Mobilitat
	Enllumenat	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Estudis i projectes	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	GIN GIU	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	IMOV	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Infraestructures	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Logística	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Mobilitat	Àrea Delegada de Mobilitat
	ORA	Àrea Delegada de Mobilitat
	Parcs i Jardins Llevant	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Parcs i Jardins Ponent	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	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
	Manteniment Edificis Escolars	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial

ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut)	Altres ISPS	Àrea no definida
	Igualtat	Àrea Delegada de Benestar Social i Igualtat
	Sanitat	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	Serv. Aten. Vic. Vio. Gen	Àrea Delegada de Benestar Social i Igualtat
	Família	Àrea d'Educació, Família, Majors i Immigració
	Majors	Àrea d'Educació, Família, Majors i Immigració
	Immigració	Àrea d'Educació, Família, Majors i Immigració
	Serveis Socials	Àrea Delegada de Benestar Social i Igualtat
	EFM	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	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. Olor	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
	VDG Control agressors	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	VDG Psicòleg	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
VDG UPFA	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana	
VDG Altres	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
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
	Tresoreria	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Tresoreria-Multes executiva	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