
INFORME DE RECEPCIÓ I GESTIÓ

DEMANDES MUNICIPALS DE SERVEIS

FEBRER 2014

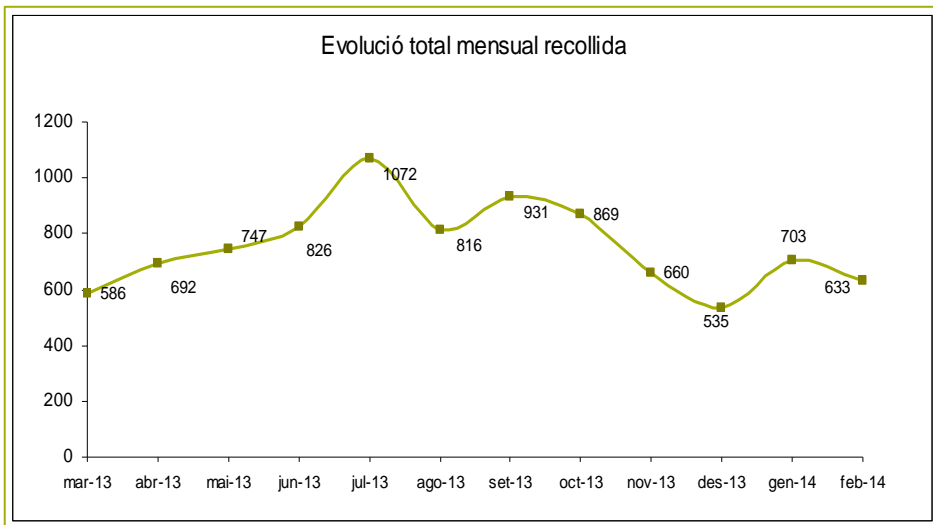
ÍNDEX

1. RECOLLIDA MENSUAL DMS	4
1.1. EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL DE 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 DE DMS	8
2.1.2 MITJANA DE TRAMITACIÓ EN DIES DE DMS	8
2.2 ESTAT GENERAL DE LES DMS REGISTRADES EN EL MES	9
3. AVALUACIÓ PER PROCÉS	9
3.1 RESOLUCIÓ MENSUAL PER PROCÉS.....	9
3.2 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER PROCÉS I SUBTEMA.....	10
3.2.1 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA DE	10
3.2.2 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA AC	10
3.2.3 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA PS	10
3.2.4 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA GIU	10
3.2.5 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA ISPS.....	11
3.2.6 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA GT	11
3.2.7 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA SSPC.....	11
3.2.8 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA GMA	11
3.2.9 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA RH	12
3.2.10 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA GSTL.....	12
3.2.11 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA GE	12
3.2.12 DISTRIBUCIÓ DE DMS PER SUBTEMA ESI	12

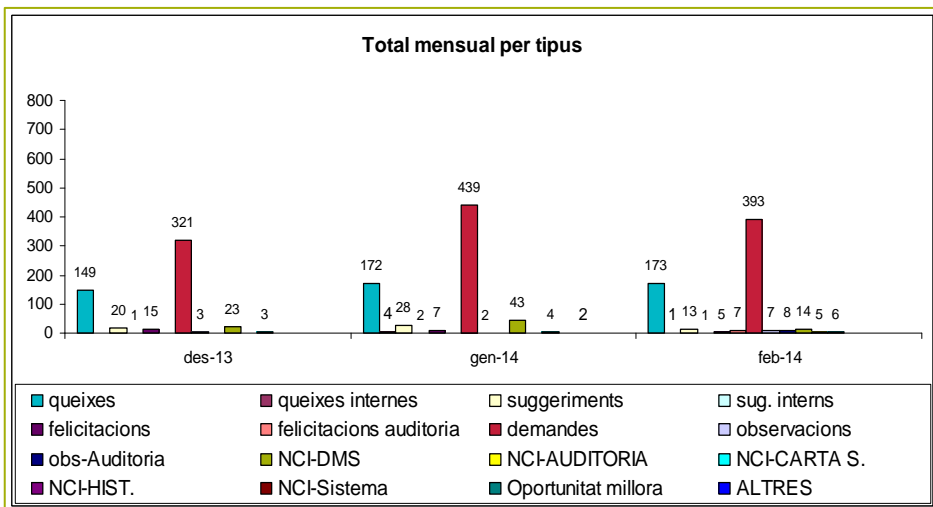
4.	ESTAT MENSUAL DE LES NO-CONFORMITATS INTERNES.....	14
4.1	NCI-DMS	14
4.1.1	EVOLUCIÓ MENSUAL DE LES NCI-DMS.....	14
4.1.2	TOTAL MENSUAL DE NCI-DMS PER PROCÉS	14
4.1.3	TOTAL DE NCI-DMS AL GLOBAL DEL GESTOR	15
4.1.4	RESOLUCIÓ DE NCI-DMS AL GLOBAL DEL GESTOR	15
4.2	NCI-CARTES SERVEI	16
4.3	NCI-SISTEMA	16
4.4	NC AUDITORIA	17
5.	MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ	18
	ANNEX.....	21

1. RECOLLIDA MENSUAL DE DMS

1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA



1.2. TOTAL MENSUAL PER TIPUS

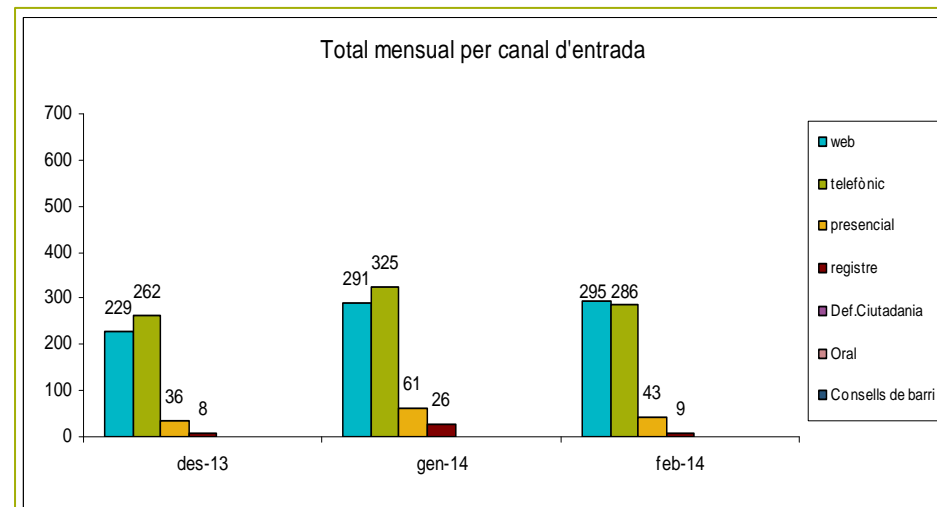


1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL DE RECOLLIDA

La **recollida** total de DMS (demandes municipals de serveis que inclouen queixes, suggeriments, demandes, observacions i felicitacions) aquest mes ha estat de **633**. Es tracta d'una xifra inferior a la mitjana dels darrers 12 mesos: 756. Això no obstant i llevat de casos puntuals, els mesos d'hivern ens solen arribar menys DMS. Com anam repetint als informes mensuals, els mesos d'estiu és quan els ciutadans es posen més en contacte amb nosaltres per a presentar queixes o demandes d'actuació de la Policia, tal com es pot veure al 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 aproximadament un 10% menys de DMS.

Periòdicament es produeixen pics en la recepció, que normalment es deuen a queixes repetides massivament i que s'expliquen als respectius informes mensuals. Això no obstant, el mes de juliol de l'any passat va haver-hi 1.072 DMS sense que hi hagués cap repetició de queixes per algun motiu concret.

1.3. TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA



1.2 TOTAL MENSUAL PER TIPUS

Queixes. El nombre de queixes rebudes ha estat de 173 i representen el **27% del total**, un poc superior al percentatge del mes passat, encara que el nombre de queixes és quasi igual. És, juntament amb les demandes (peticions d'actuació de la Policia Local), un dels tipus més habituals.

Suggeriments. El nombre de suggeriments (13) representa el **2% del total**.

Felicitations. Aquest mes s'han produït només **5 felicitacions**, dues menys que el mes passat. Han estat majoritàriament pel procés **PS (Promoció socioeconòmica)**, en concret per Flassaders, Palmaactiva i Biblioteques. També n'hi ha 2 pel procés **AC (Atenció Ciutadana)**, en concret pel servei OAC. Aquestes felicitacions tornen a representar aquest mes un 1% del total, igual que el mes passat.

Demandes. Es tracta bàsicament de peticions d'actuació del policia de barri, però també engloben peticions de qualsevol tipus (d'objectes, de recepció per part d'algun càrrec polític, etc.). Aquest mes s'han registrat **393 demandes**, 300 de les quals són del procés SSPC (Policia). Aquest mes les demandes tornen a suposar **un percentatge de les DMS del 63%**, igual que el mes anterior. En concret, **les demandes per a la Policia representen un 47% del total mensual de DMS**.

Observacions. Hi ha hagut 7 observacions aquest mes, en les quals simplement es manifesta una opinió personal.

Queixes internes i suggeriments interns. Es tracta sempre de queixes i suggeriments presentats pels empleats municipals. Aquest mes només hi ha hagut 1 queixa interna, per la posada en funcionament del DMI sense formació prèvia. També hi ha hagut 1 suggeriment intern sobre l'error en la numeració de dos tinents de batle i que es va subsanar per part de Webmaster.

No-conformitats internes. Pel que fa a les **NCI de DMS** (per excedir els 45 dies sense resoldre la DMS), aquest mes són 14 i suposen només **un 2% de les DMS registrades, un percentatge bastant inferior al del mes passat i més semblat a l'habitual**.

S'han registrat també **6 NCI de cartes de serveis** per incomplir els compromisos establerts (4 de la Carta del Servei d'Atenció Integral a Víctimes de Violència Domèstica i de Gènere, 1 de la carta de Policia de Barri i 1 de la Carta del DMS).

Pel que fa a **no-conformitats internes del sistema**, aquest mes se n'han registrades.

També s'han registrat 5 NCI-Auditoria, resultants de l'auditoria de cartes de compromisos que es va realitzar la setmana del 10 al 14 de febrer.

Finalment, hem d'esmentar que s'ha remès 1 queixa que no era de competència municipal al Govern de les Illes Balears i una altra al Consell de Mallorca.

1.3 TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA

Canal telemàtic. Aquest mes han entrat via web 295 demandes, que representen el **47% del total**. **Aquest mes és el canal més utilitzat**.

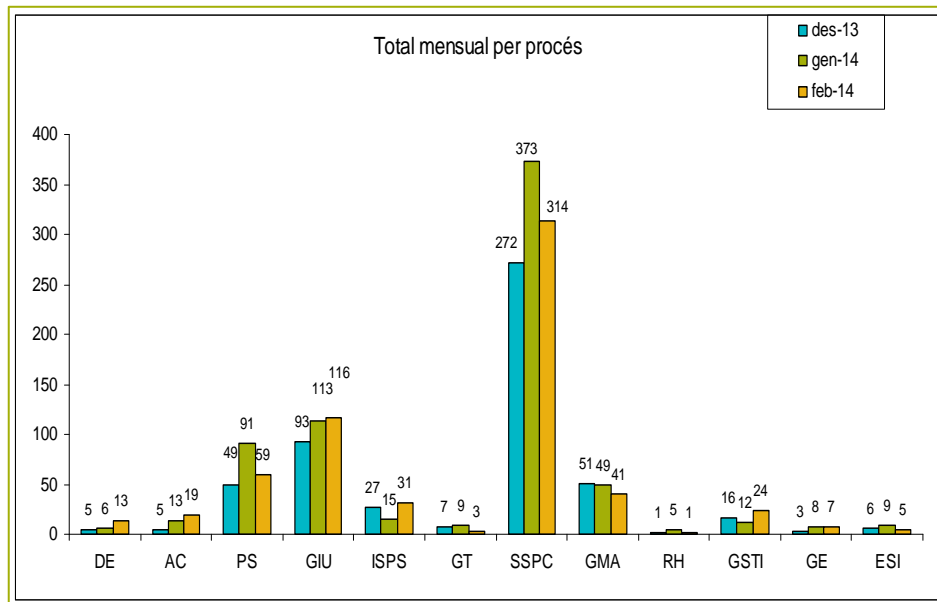
Canal telefònic. Amb 286 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del 45%; és el segon canal més utilitzat.

Canal presencial. S'han registrat 43 DMS per aquesta via, que representen el 7% del total.

Registre General. La resta de DMS ha entrat per aquesta via (9), l'1% del total.

Altres canals. No hi ha hagut cap entrada pel canal oral, ni a través dels canals 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 314 DMS, el **53% del total**. A continuació trobam, també com succeeix habitualment, **GIU**, amb 116 DMS (**16% del total**); el procés **PS**, amb 59 (**13% del total**), i el procés **GMA**, amb 41 (el **7% del total**).

Processos amb menor assignació de DMS. Aquest mes destaca ISPS, amb 31, que representa un 2% del total. A continuació trobam GSTI amb 34 (un altre 2% del total) i AC amb 19 (també un 2% del total).

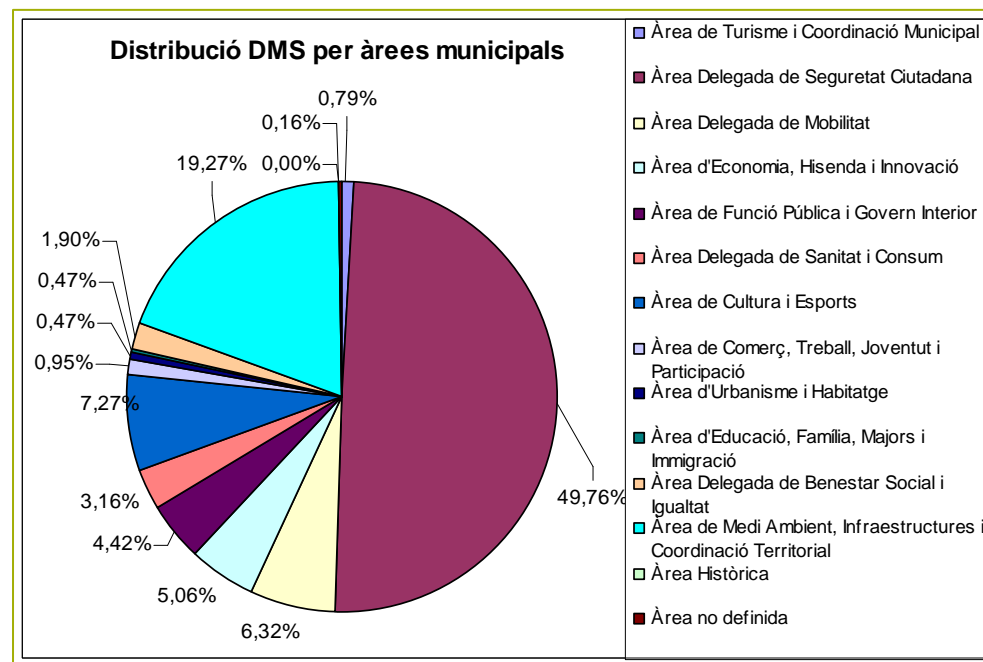
Finalment trobam DE, GE, ESI, GT i RH, amb 13, 7, 5, 3 i 1 DMS respectivament, que representen un 1% del total cadascun.

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

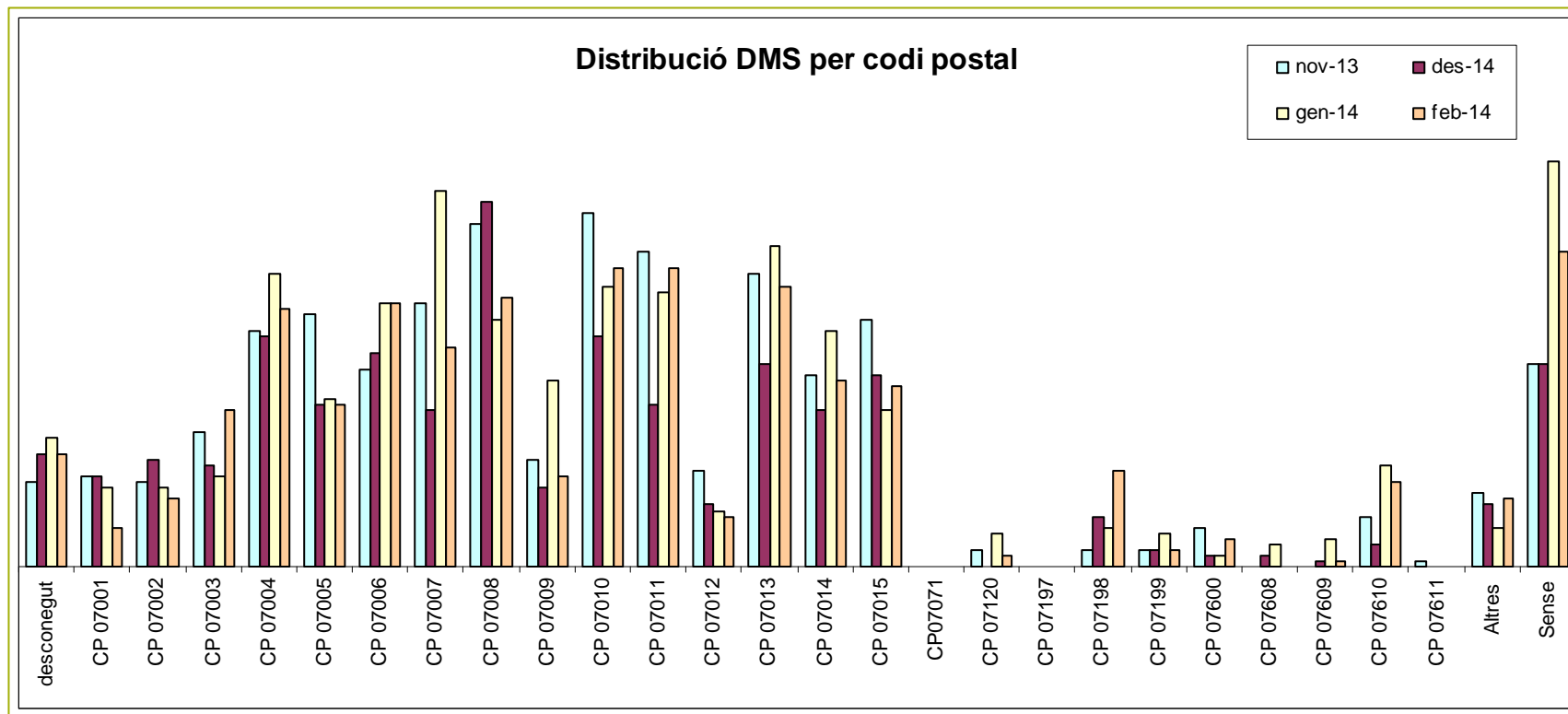
1.5. TOTAL MENSUAL PER ÀREA MUNICIPAL

De l'anàlisi dels resultats d'aquest mes podem destacar que la majoria de DMS correspon com sempre a l'Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana, i representa quasi un 50% del total.

A continuació se situen l'Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial, que representa el 20%; l'Àrea de Cultura i Esports, que suposa el 7% del total, i l'Àrea Delegada de Mobilitat, que representa quasi el 6%. Seguidament trobam l'Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació amb un 5,06% i la de Funció Pública i Govern Interior, que suposa un 4,42%, l'Àrea Delegada de Sanitat i Consum amb un 3,16% i l'àrea Delegada de Benestar Social i Igualtat que representa el 2. Finalment, amb un 1% cadascuna trobam les àrees de Comerç, Treball, Joventut i Participació i l'àrea de Turisme i Coordinació Municipal. Les àrees d'Urbanisme i Habitatge i l'àrea d'Educació, Família, Majors i Immigració són les que han tingut menys DMS assignades, 3 cadascuna.



1.6. TOTAL MENSUAL PER CODI POSTAL



Pel que fa al domicili dels usuaris dels DMS destaquen sobre tots aquest mes els CP 07010 (Cas Capiscol) i 07011 (Son Roca), seguit de prop del 07013 (Son Rapinya). Destaquen també les dels codis postals 07008 (Son Gotleu) 07006 (Molinar) i 07004 (Eusebi Estada).

Pel que fa a les demandes amb codis postal que no són de Palma, suposen aquest mes un 2% del total. Finalment, hi ha un 9% de les demandes registrades aquest mes en què no consta el codi postal (obligatori només a través del canal telemàtic) i un 3% amb codi postal DESCONEGUT.

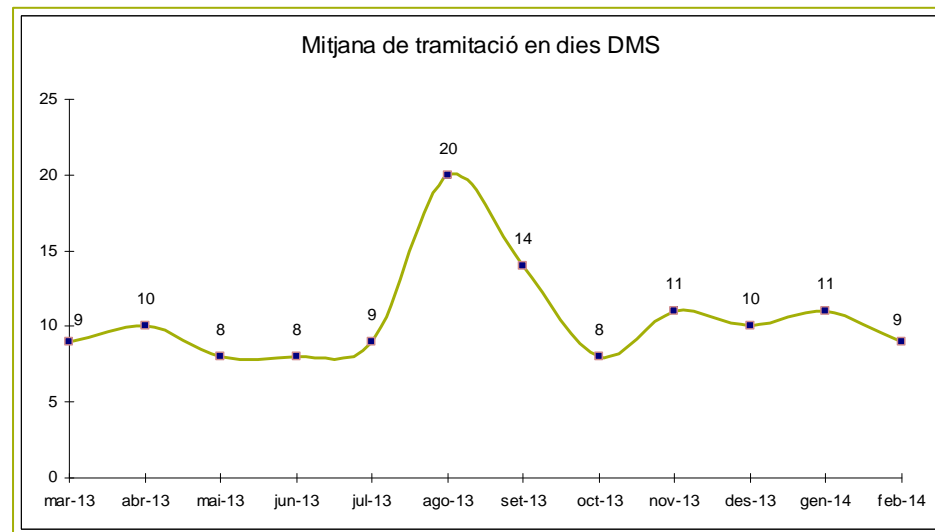
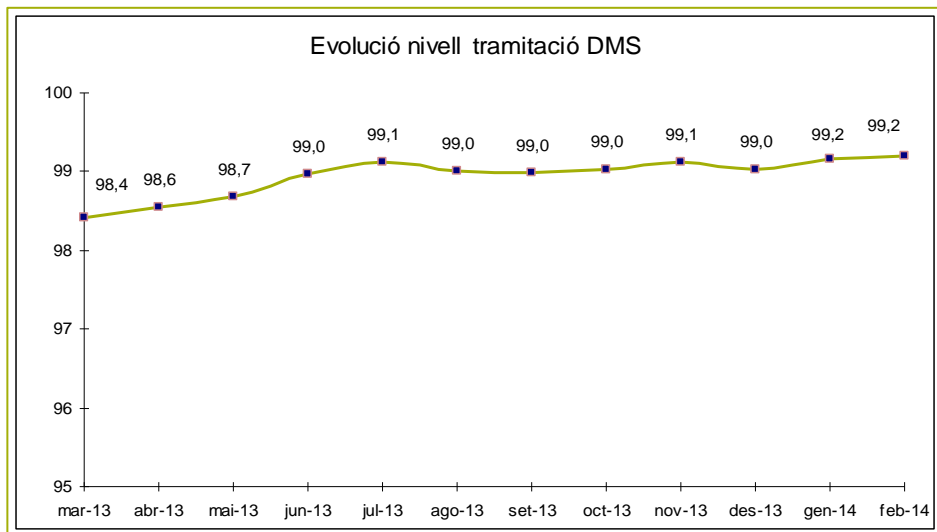
Habitualment els ciutadans de Son Gotleu (07008) són dels més actius pel que fa a presentar demandes ciutadanes, encara que aquest mes, amb un 8% del total, aquesta zona ha estat superada per les abans esmentades. Concretament hi ha 48 DMS amb codi postal de Son Gotleu i 53 DMS de cadascun dels codis més utilitzats de Cas Capiscol i Son Roca.

2. GESTOR DE 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 99,2%, igual que el més anterior.

2.1.2 MITJANA DE TRAMITACIÓ EN DIES DE DMS

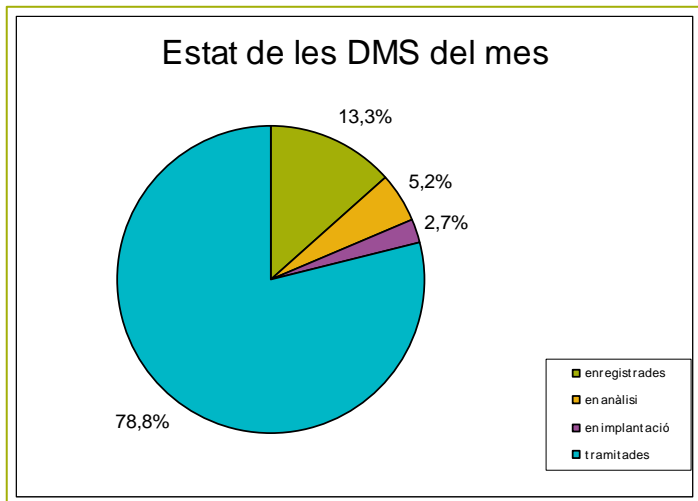
La mitjana de tramitació aquest mes és de 9 dies. Es tracta d'una mitjana bastant baixa, de les més baixes de l'any. Aquest mes la mitjana de tramitació de les queixes ha estat de 14 dies, 16 els suggeriments i quasi 3 les demandes.

La mitjana de tramitació de les demandes, com s'ha anat explicant mes a mes, es deu a la consideració com a demandes de la majoria de DMS per al procés SSPC (Policia Local), que abans es consideraven queixes i que queden tramitades al DMS quan es produeix el seu pas a l'Eurocop.

Pel que fa a les queixes internes, s'han tramitat en un dia i els suggeriments interns en 10 dies.

D'altra banda, 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 15,33 dies; per tant, tornam a complir aquest mes el dit compromís.

2.2. ESTAT GENERAL DE LES DMS REGISTRADES EN EL MES



De les 633 DMS registrades durant aquest mes, 499 estan ja tramitades, la qual cosa suposa un 78,83% de resolució. En canvi, 84 estan encara en estat de registrades, 33 en estat d'anàlisi i 17 en estat d'implantació. Aquest mes el percentatge de resolució de DMS segueix essent un poc baix si el comparem amb la mitjana de tramitació mensual del 2013, que va ser del 83,22%. No obstant, en aquestes xifres s'hi inclouen DMS que poden dur 30 dies enregistrades o només un, i en tot cas encara disposen al manco de 15 dies per ser tramitades.

Respecte de les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat de registrades, suposen un 13%. 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

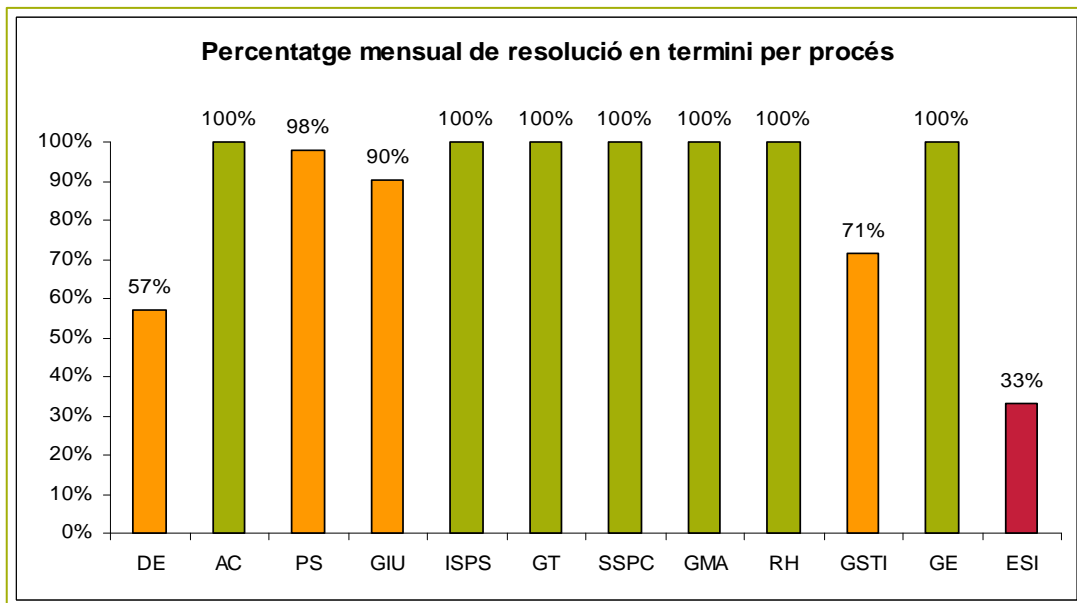
Pel que fa a les DMS del tipus queixa, queixa interna, suggeriment, suggeriment intern o demanda que qualsevol dia d'aquest mes acabaven el seu termini de resolució, és a dir, 45 dies des del registre, trobam **7 processos amb el 100% de resolució en termini**; és a dir, cap DMS d'aquests tipus ha passat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

De la resta de processos, **2 es troben en percentatges alts de resolució i van del 98% de PS al 90% de GIU.** Seguidament trobam **GSTI amb un 71% de resolució, DE amb un 57% i ESI només amb un 33%.**

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. Pel que fa a RH, no ha tingut DMS assignades aquest mes.

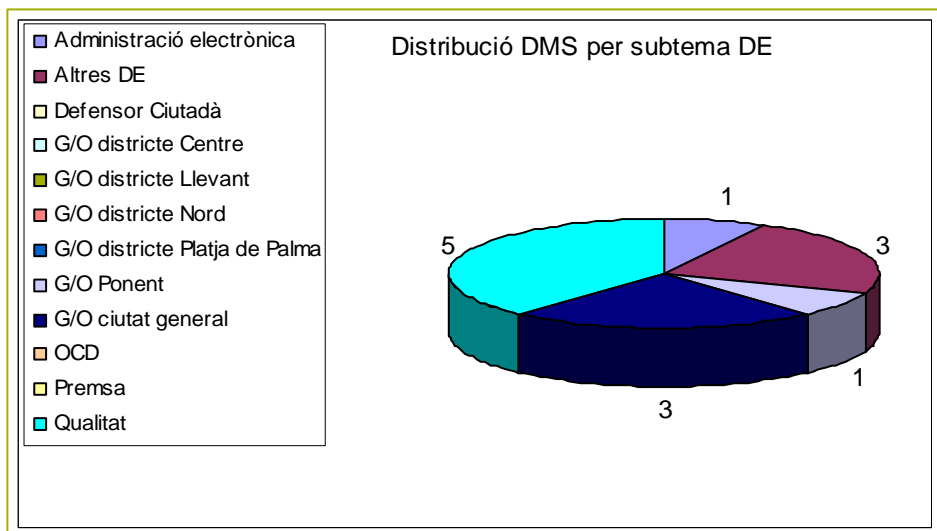
Quant a DE, com ja s'ha explicat en anteriors informes, són DMS que moltes vegades s'han d'enviar per ofici i cal esperar resposta per a poder tramitar-les, pel seu caràcter estratègic.

Destaca molt negativament el procés ESI, amb només un 33% de resolució en termini. De les 3 DMS registrades per a aquest procés, 2 han passat a NCI-DMS i són del subtema "Manteniment d'edificis municipals".

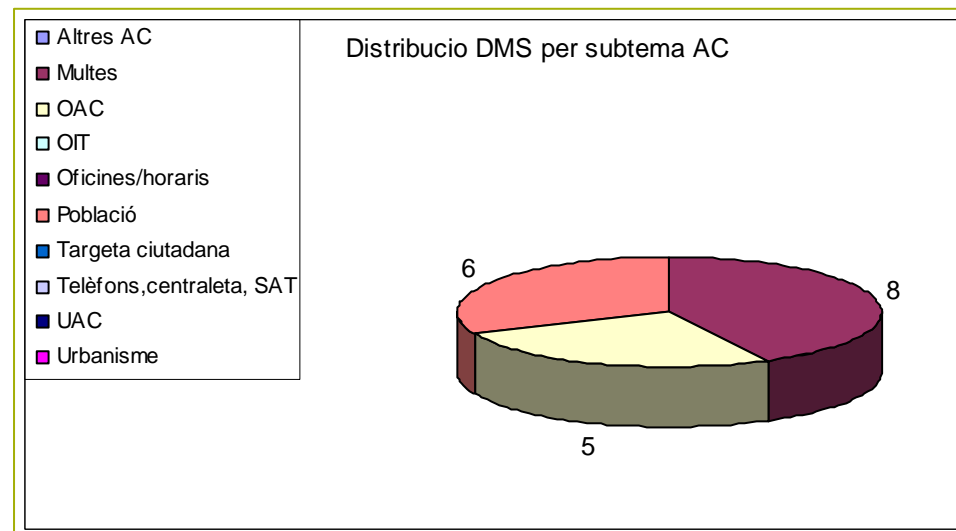


3.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER PROCÉS I SUBTEMA

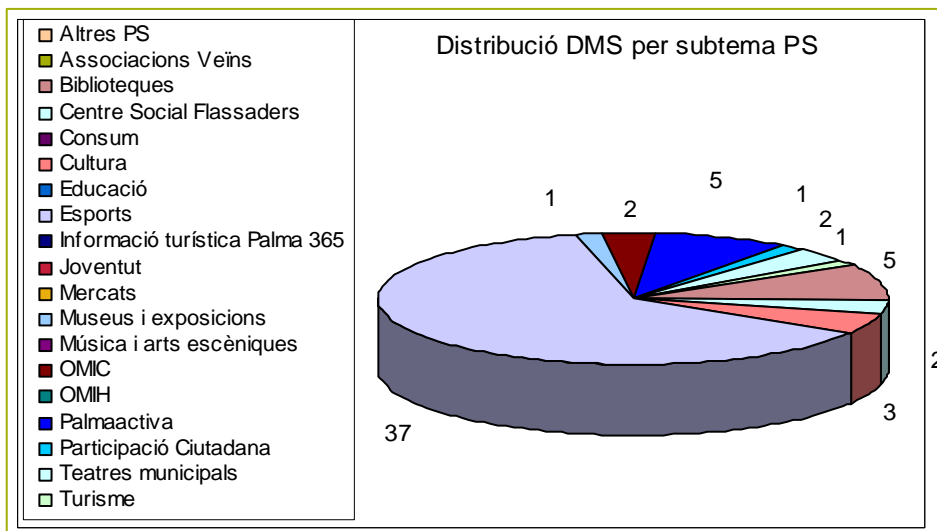
3.2.1. DISTRIBUCIÓ DE DMS DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA)



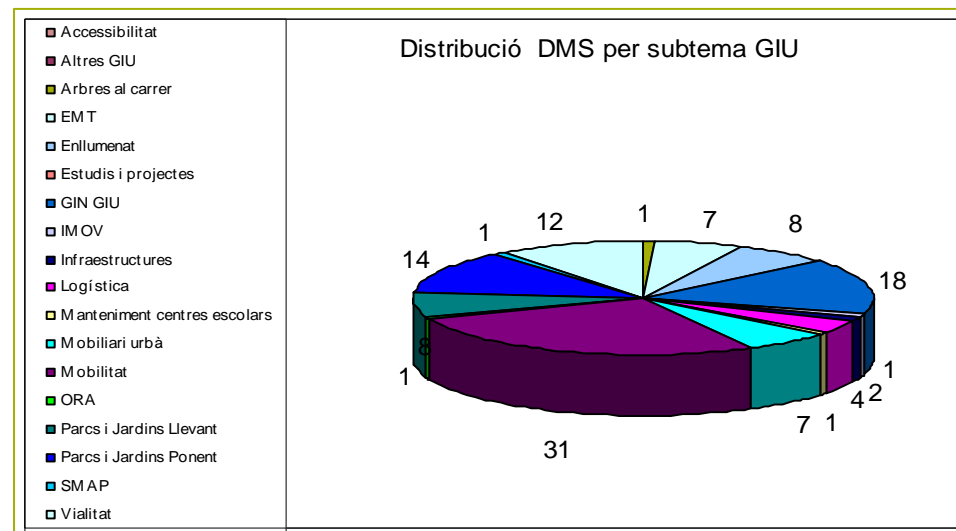
3.2.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ)



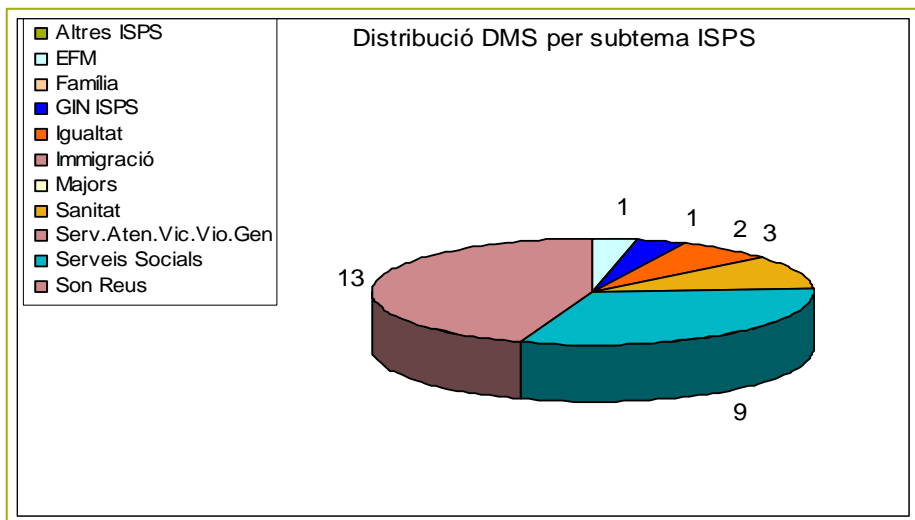
3.2.3. PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA)



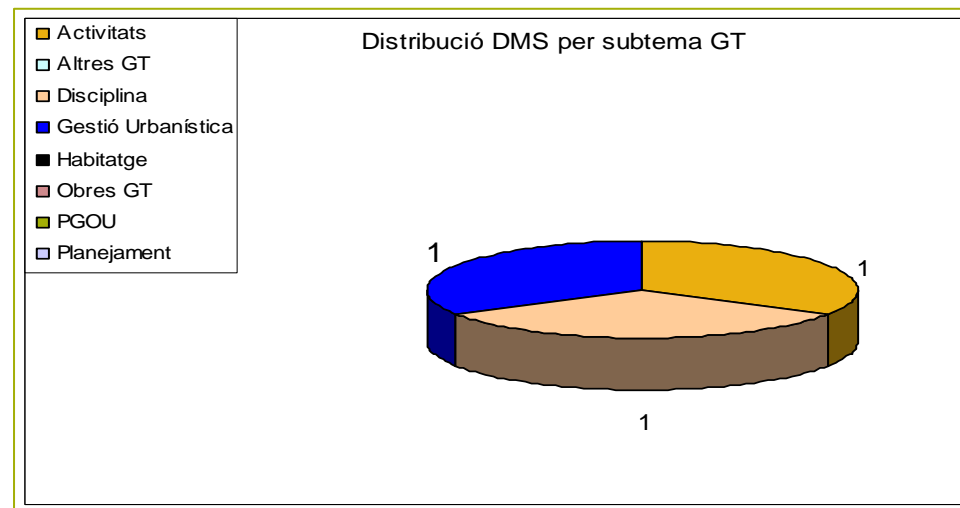
3.2.4. GIU (GESTIÓ D'INFRASTRUCTURES URBANES)



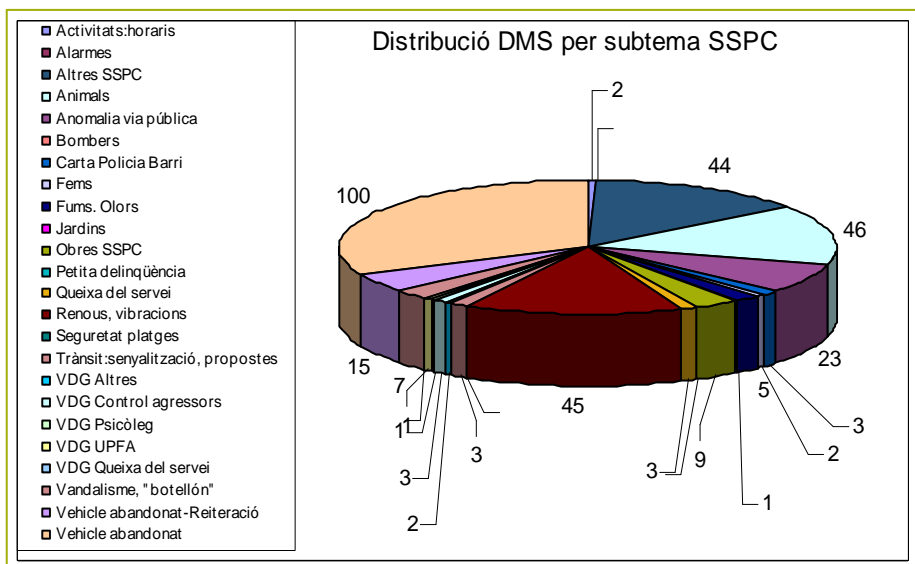
3.2.5. ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT)



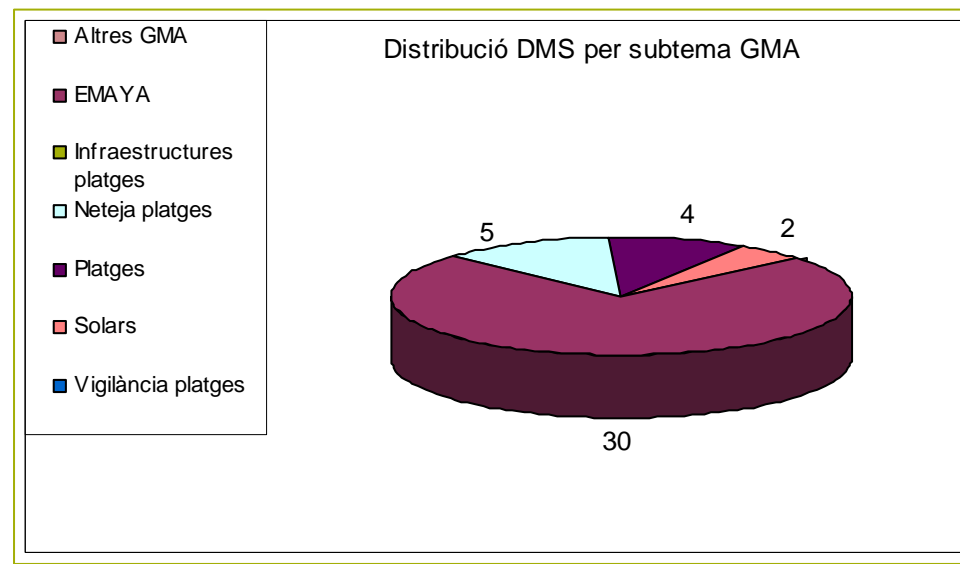
3.2.6. GT (GESTIÓ TERRITORIAL)



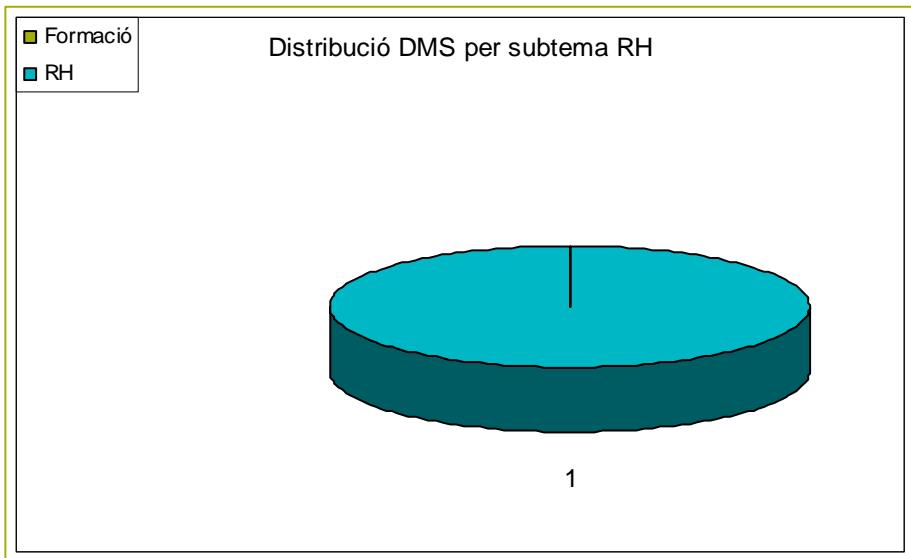
3.2.7. SSPC (SERVEIS DE SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA)



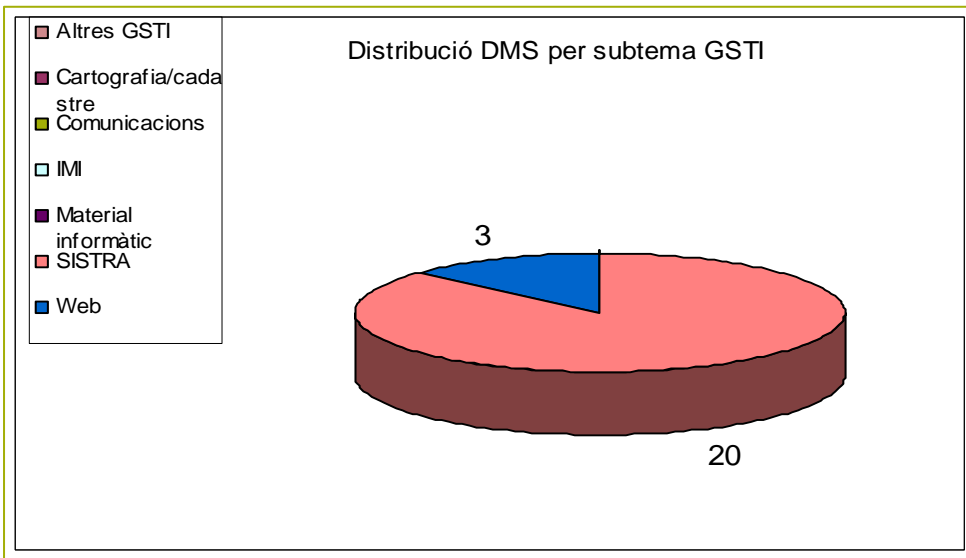
3.2.8. GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT)



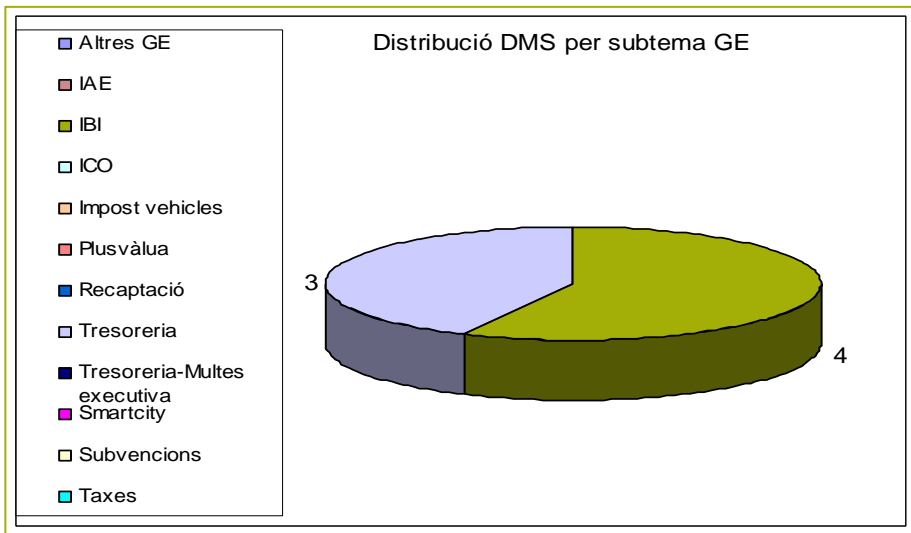
3.2.9. RH (RECURSOS HUMANS)



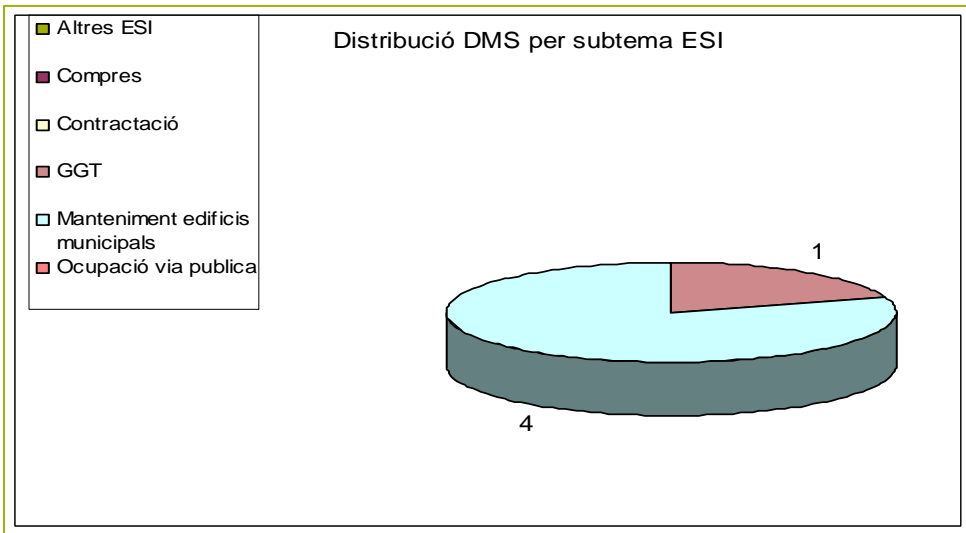
3.2.10. GSTI (GESTIÓ DE SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ)



3.2.11. GE (GESTIÓ ECONÒMICA)



3.2.12. ESI (EQUIPAMENTS I SERVEIS INTERNS)



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

- DE (Direcció estratègica). Destaca el subtema **Qualitat**.
- AC (Atenció al ciutadà). Destaquen els subtemes **OAC i Multes** amb 5 i 8 DMS. Algunes de les de Multes es refereixen a problemes per contactar telefònicament.
- PS (Promoció socioeconòmica). Destaca com sempre el subtema **Esports** amb 37 DMS, algunes pel mal estat del es pistes d'skate de Son Moix.
- GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes). Hi destaca el subtema **Mobilitat** amb 31 DMS, amb algunes DMS relatives a la necessitat de pintar les senyalitzacions dels aparcaments de minúsculs a la piscina de Son Hugo. Destaca també el subtema **GIN GIU** amb 18 DMS, 7 relatives a plagues de processonària i el subtema **Logística** amb 4 DMS, 2 relatives a molèsties per renous de matinada en la retirada dels llums de Nadal.
- ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut). Hi destaca el subtema **Son Reus** amb 13 DMS, 10 d'elles són sol·licituds de llocs per circular els cans deslligats.
- GT (Gestió Territorial). No destaca cap subtema especialment aquest mes.
- SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana). Hi destaca sobretot el subtema **Vehicle abandonat**, amb 100 DMS. A continuació el subtema Animals amb 46 DMS, **Renous, vibracions** amb 45 (algunes repetides de molèsties per renous al Bar Trave del carrer Pasqual Ribot) i **Altres** amb 44 (4 per molèsties per indigents, 2 per graffitis).
- GMA (Gestió del Medi Ambient). Quasi totes són del subtema **EMAYA** (30), algunes per molèsties pel renou de la neteja dels carrers els matins. Destaquen també 5 queixes per **Neteja platges**, 2 referides a Cala Gamba.
- RH (Recursos Humans). Hi ha una única DMS per **Recursos Humans**.
- GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació). Destaquen 20 DMS del subtema **SISTRA**, 17 de relatives a problemes amb l'obtenció de certificats d'empadronament a través del web.
- GE (Gestió Econòmica). Aquest mes hi ha hagut 7 DMS, 4 pel subtema **IBI** i 3 per **Tresoreria**.
- ESI (Equipaments i Serveis Interns). Destaquen 4 DMS per a **Manteniment edificis municipals**.

A nivell transversal destaquen les queixes rebudes per renous. N'hi ha 36 relatives a renous de persones al carrer, a interiors d'habitatges o a bars. Pel que fa a queixes per renous d'animals, 32, totes són per a la Policia; les queixes per renous de maquinària, 7, corresponen 4 a Policia i 3 a EMAYA

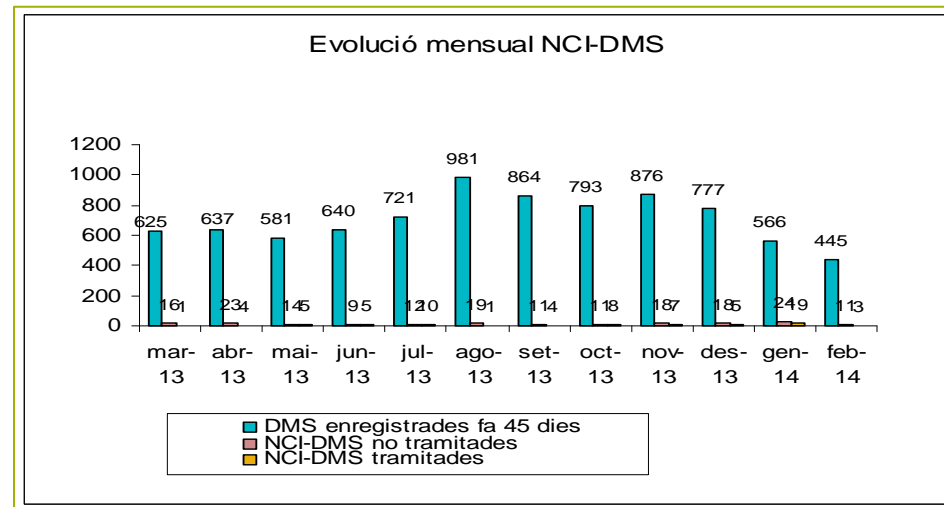
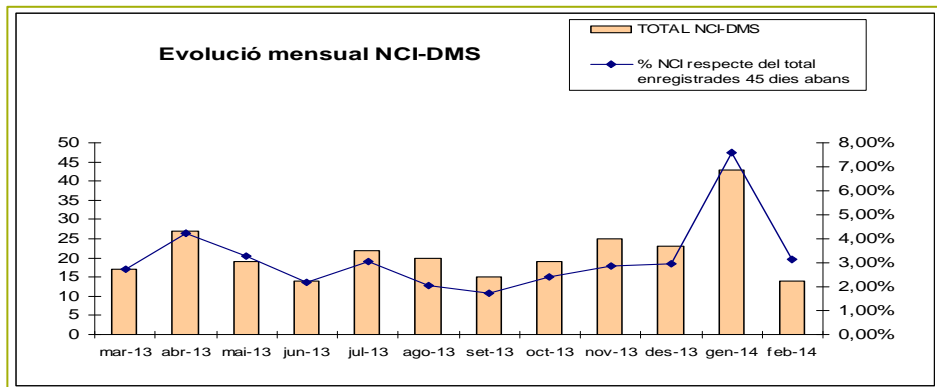
Destaquen també les queixes per l'atenció rebuda (5), que segons el seu contingut s'han assignat a diversos processos perquè es referien a queixes del servei de biblioteques, esports, trànsit, multes, mobilitat i ORA.

Destaquen també 9 queixes per plagues, enviades Platges, Infraestructures, Sanitat o Policia, segons el seu contingut.

4. ESTAT MENSUAL DE LES NO-CONFORMITATS INTERNES

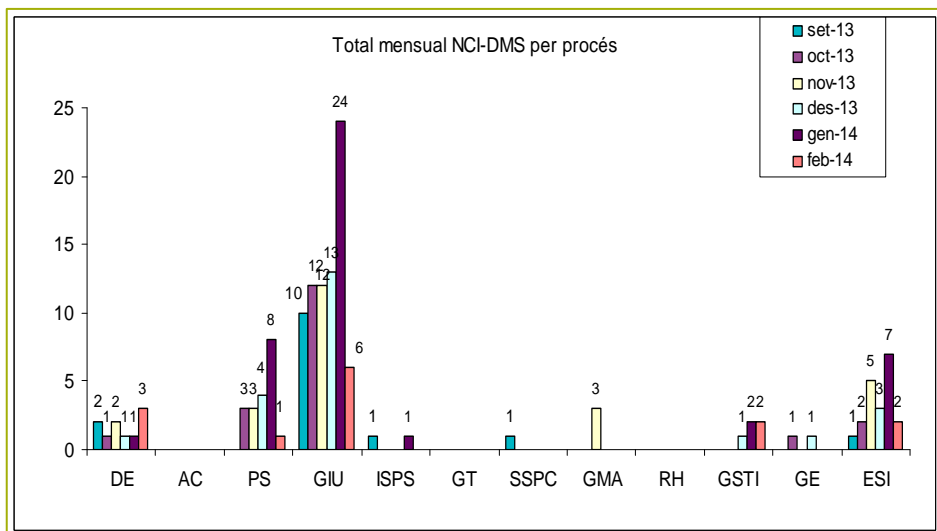
4.1. NCI-DMS

4.1.1. EVOLUCIÓ MENSUAL DE LES NCI-DMS



S'han obert aquest mes 14 NCI-DMS, que representen un percentatge del 3,15% de les DMS registrades fa 45 dies. Aquest percentatge es troba en un nivell similar a l'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 28-02-2014 s'ha tramitat només un 21,43% d'aquestes NCI-DMS.

4.1.2. TOTAL MENSUAL DE NCI-DMS PER PROCÉS



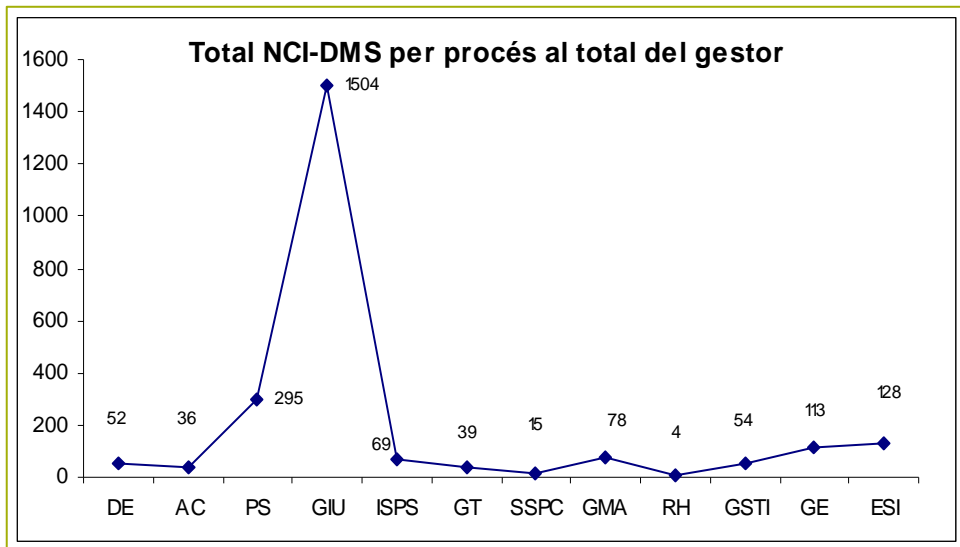
El procés amb més DMS que passen a NCI-DMS, és a dir, que no s'han tramitat en els 45 dies establerts, és GIU, com sempre, amb 6 NCI-DMS, que representen un 44% del total. Això no obstant, s'ha d'indicar que es tracta d'un procés amb un nombre molt elevat de DMS assignades i aquest més ha baixat molt la quantitat de DMS d'aquest procés que no s'han tramitat en el termini establert. D'aquestes, 4 estan en estat de registrades i 2 ja s'han tramitat. Pel que fa als temes que tracten, 4 són de Parcs i Jardins, 1 de Vialitat i 1 d'Infraestructures.

Seguidament trobam els processos DE amb 3, que representa el 21% del total. Finalment trobam GSTI i ESI amb 2 cadascun, que representen un 14% del total cada procés.

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

Això no obstant, els 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. Destaca ESI amb un percentatge de resolució en termini molt baix, com s'ha explicat a l'apartat 3.1.

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 1.504; destaca molt per damunt 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 processos 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. 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 295 de PS.

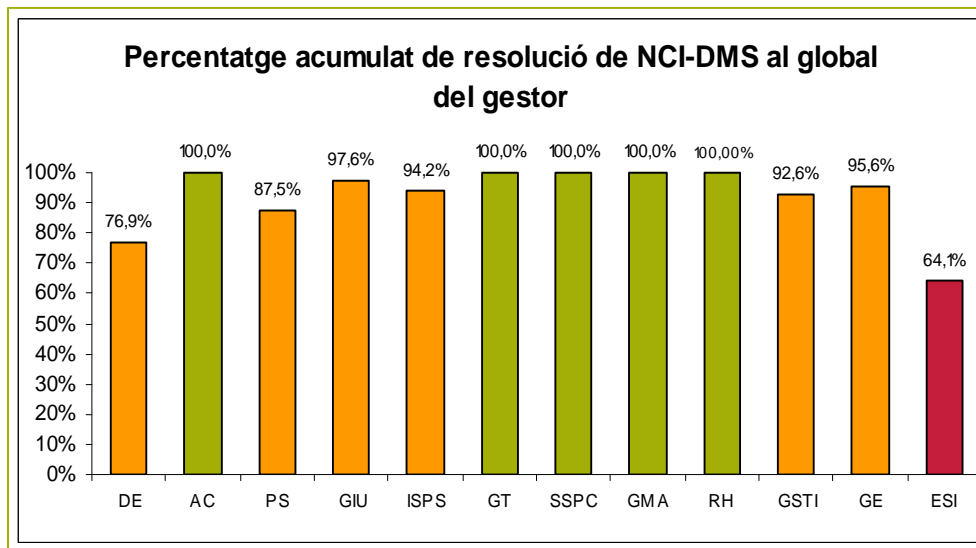
Habitualment els processos amb menys DMS que passen a NCI-DMS són AC i GT, atès el volum de demandes que tenen assignades.

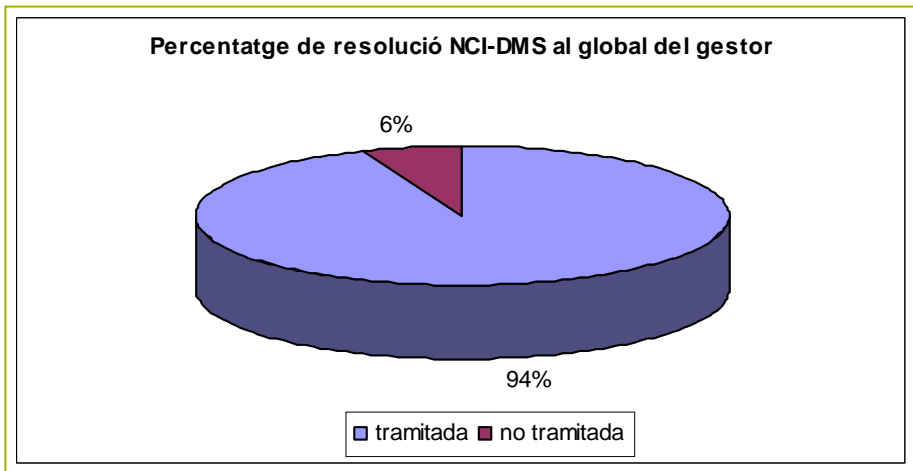
4.1.4. RESOLUCIÓ DE NCI-DMS AL GLOBAL DEL GESTOR

Quant a resolució d’aquestes NCI-DMS, hi ha 5 processos amb un 100% de NCI-DMS que ja estan tramitades, AC, GT, SSPC, GMA i RH.

Destaquen com a processos amb un percentatge elevat de resolució de les NCI-DMS GIU amb un 97,6%, GE amb un 95,6%, ISPS amb un 94,2% i GSTI amb un 92,6%. També tenen un elevat percentatge de resolució el procés PS amb un 87,5% de resolució i DE amb un 76,9%.

Destaca finalment el procés ESI, amb el percentatge més baix de resolució, 64,1%. Es tracta d’un percentatge massa baix i que ja s’està intentant millorar adoptant algunes mesures per a aconseguir una millor resolució de les DMS d’aquests processos, com poden ser correus recordatoris de les NCI-DMS pendents de tramitar als responsables municipals.





Al total del gestor DMS, hi consten actualment 2.387 NCI-DMS, de les quals 2.243 es troben en estat de tramitades. Per tant un 94% de resolució, un 2% superior al del 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 amb diverses accions que s'han dui a terme des de Qualitat.

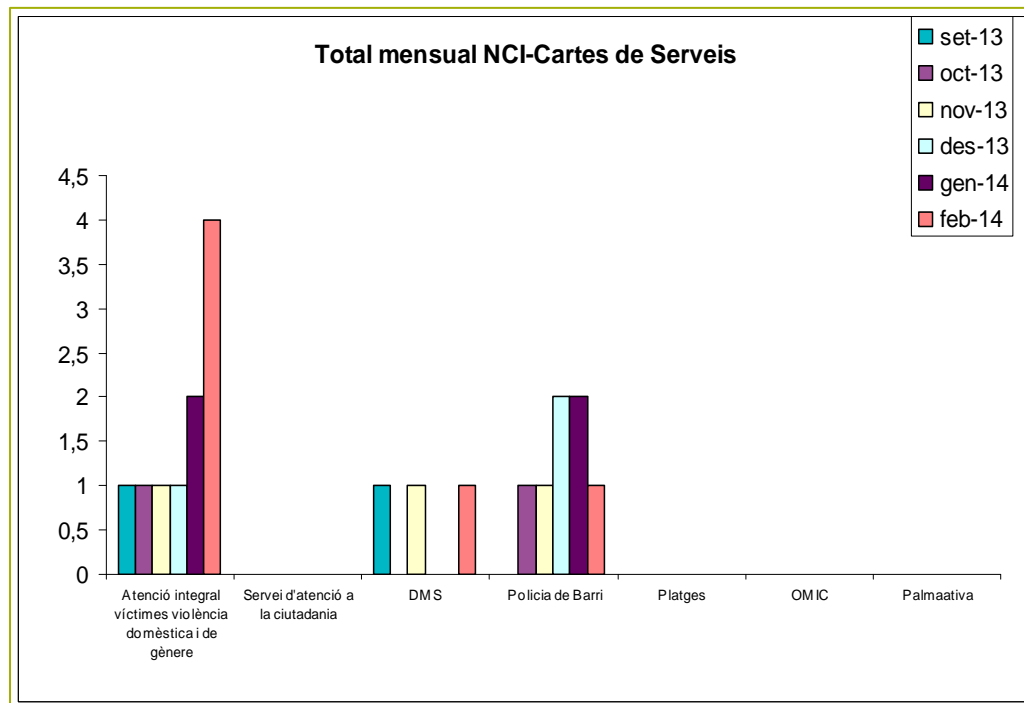
4.2. NCI-CARTES SERVEI

S'han registrat aquest mes **6 NCI-Cartes de servei** (per incompliment dels compromisos adquirits), 4 de la carta d'atenció integral a víctimes de violència domèstica i de gènere, 1 de la carta de Policia de Barri i 1 de la carta del DMS.

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

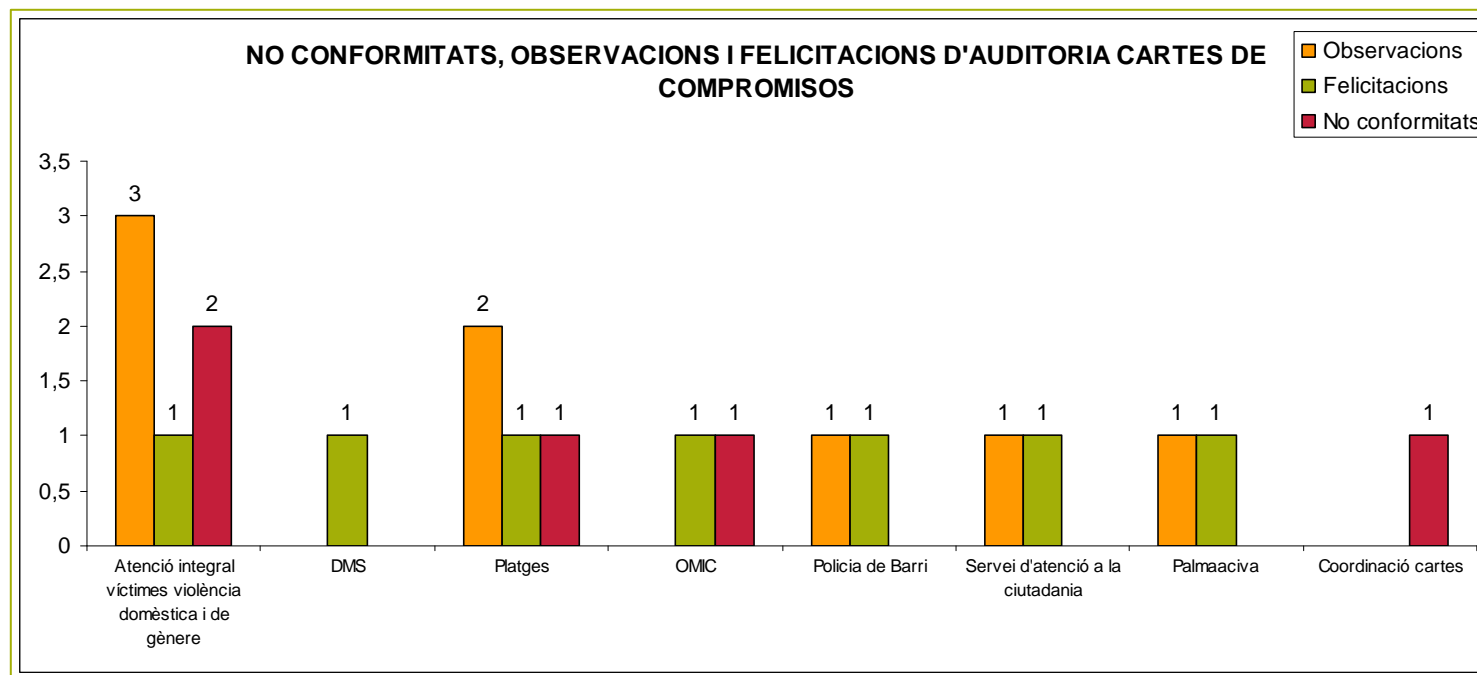
4.3. NCI-SISTEMA

Aquest mes no s'han registrat NCI-Sistema.



4.4. NC AUDITORIA

La setmana del 10 al 14 de febrer es va dur a terme l'auditoria de les cartes de compromisos implantades a l'Ajuntament de Palma y certificades per AENOR. D'aquesta auditoria en varen resultar les següents DMS (observacions d'auditoria, felicitacions d'auditoria i no conformitats d'auditoria):



Les set cartes de compromisos auditades i els resultats de l'auditoria són:

- Atenció integral a víctimes de violència domèstica i de gènere: 3 observacions, 1 felicitació i 2 no conformitats.
- DMS: 1 felicitació.
- Platges: 2 observacions, 1 felicitació i 1 no conformitat.
- OMIC: 1 felicitació i 1 no conformitat.
- Policia de barri: 1 observació i 1 felicitació.
- Servei d'atenció a la ciutadania: 1 observació i 1 felicitació.
- Palmaactiva: 1 observació i 1 felicitació.

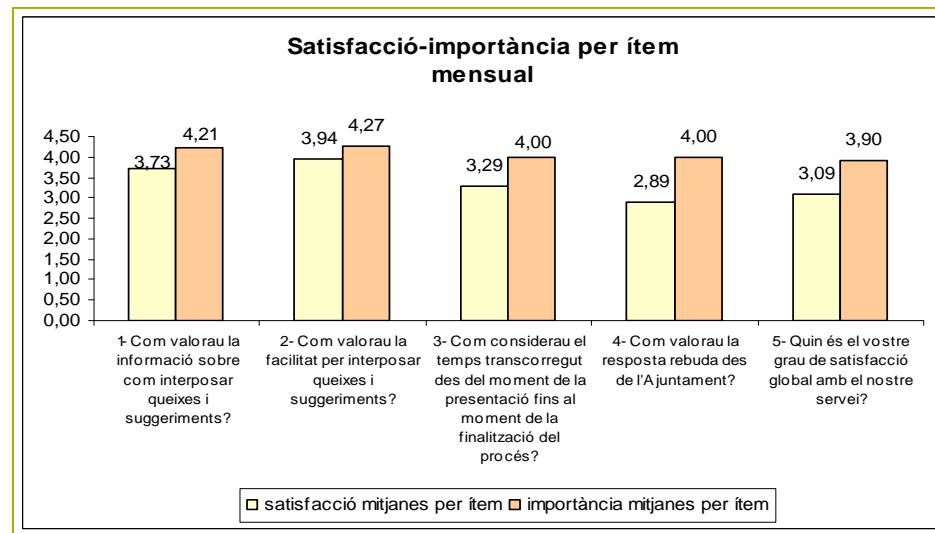
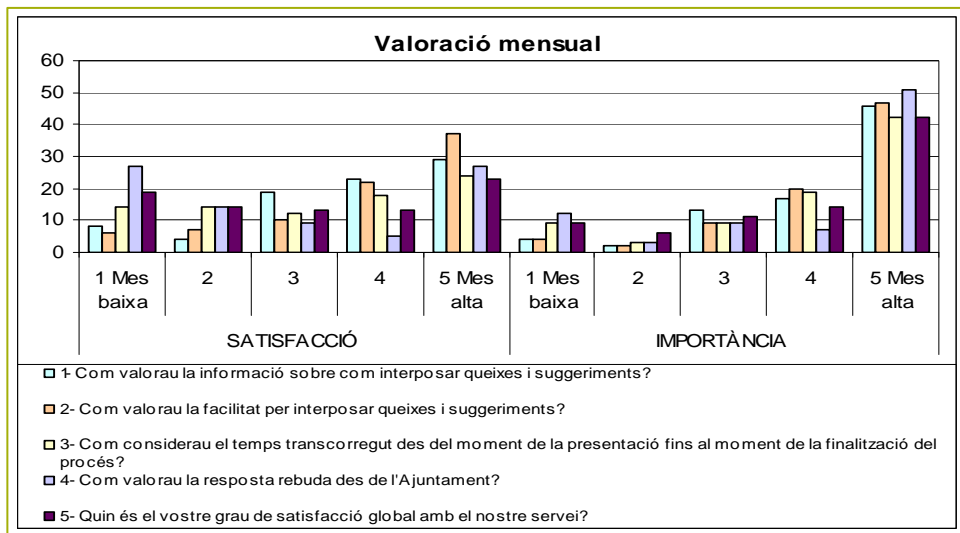
A més, s'ha enregistrat una no conformitat de Coordinació de Cartes, que és comú a diverses cartes i és responsabilitat del departament de Qualitat.

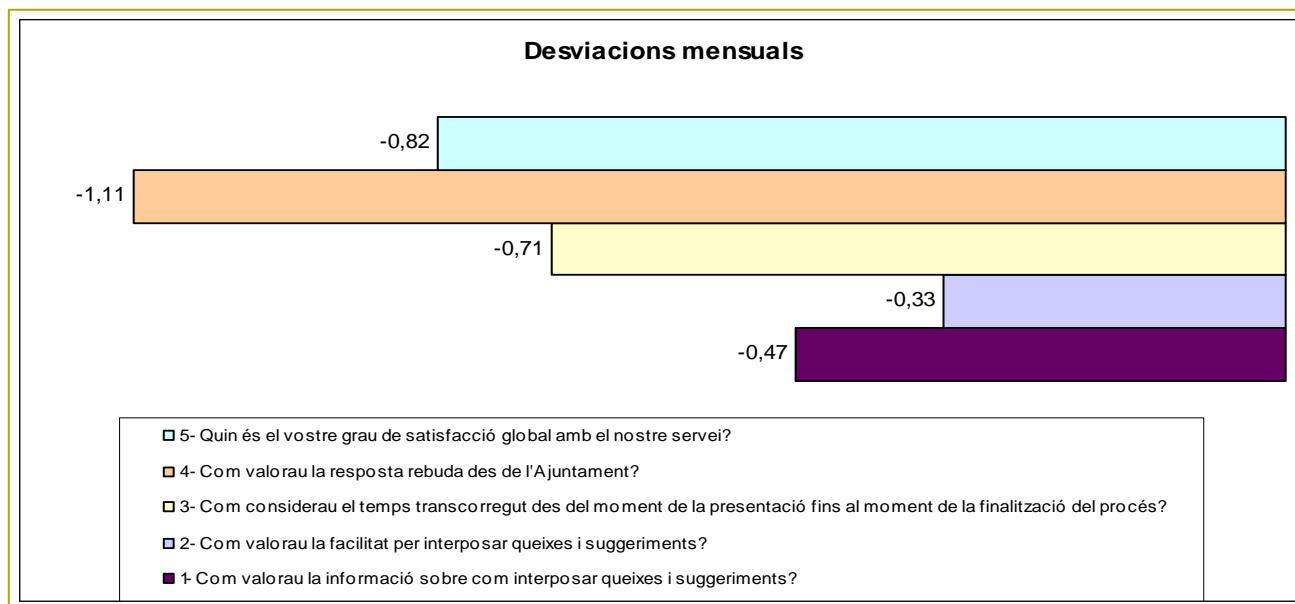
5. MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ

Aquest més han arribat 82 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 trameten enquestes de satisfacció, com si es respon per telèfon o per correu postal. Tampoc s'envia l'enquesta en les DMS de la 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:

	feb-14					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?	8	4	19	23	29	4	2	13	17	46	4	2	9	20	47
2- Com valoreu la facilitat per interposar queixes i suggeriments?	6	7	10	22	37	4	2	9	20	47	4	2	9	20	47
3- Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés?	14	14	12	18	24	9	3	9	19	42	9	3	9	19	42
4- Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament?	27	14	9	5	27	12	3	9	7	51	12	3	9	7	51
5- Quin és el vostre grau de satisfacció global amb el nostre servei?	19	14	13	13	23	9	6	11	14	42	9	6	11	14	42





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 aquest mes, podem extreure'n el següent:

1. Com valoreu la informació sobre com interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 3,73 de mitjana de satisfacció i un 4,21 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,47, un poc superior a la del 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 4,27 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,33. Aquest mes torna a ser l'ítem més ben valorat.

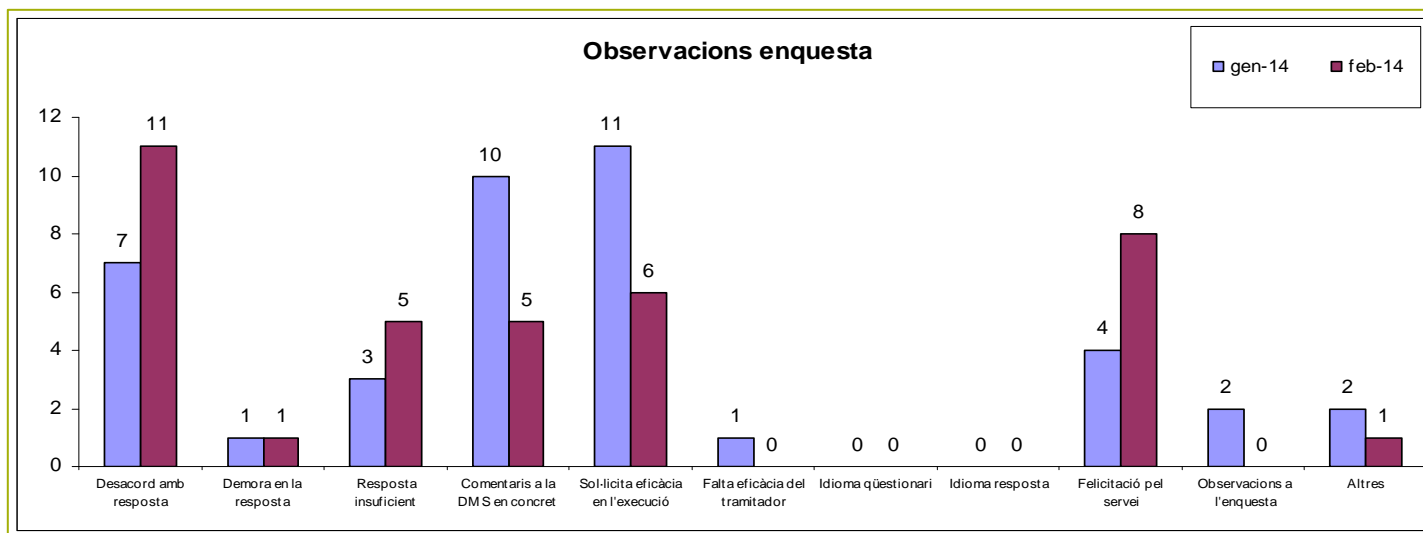
3. Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés? S'ha valorat amb un 3,29 de mitjana de satisfacció, i un 4,00 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,71.

4. Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament? Pel que fa a satisfacció, té una valoració de 2,89 i, pel que fa a importància, de 4,00, i s'ha donat una desviació d'1,11. Per tant aquest mes ha estat l'ítem pitjor valorat, com és habitual.

5. Quin és el vostre grau de satisfacció global amb el nostre servei? S'ha valorat amb un 3,09 de mitjana de satisfacció i amb un 3,90 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,82.

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 **no es compleix, atès que és de 2,89 sobre 5**. A més s'ha de fer constar que és normalment l'ítem més mal valorat, és el que dóna habitualment una major desviació.

També s'inclou a l'enquesta automàtica la possibilitat de fer suggeriments o aportacions. Aquest mes han entrat 37 observacions/suggeriments (7 d'elles amb doble contingut) 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. 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 desacord amb la resposta, 11, que representen un 29% del total. A continuació trobam 6 observacions que són sol·licituds d'eficàcia en l'execució i que representen un 16% del total. Seguidament hi ha 5 comentaris a la DMS en concret i 5 observacions de resposta insuficient, que suposen un 14% del total cadascun. Finalment hi ha un comentari sobre demora en la resposta (1%). Com es pot observar, la majoria d'observacions que ens arriben a través de l'enquesta estan relacionades amb alguna disconformitat amb la resposta, per desacord amb la resposta rebuda, per què encara no s'ha duit a terme el que es comunica a la resposta de la DMS, per què és insuficient la resposta o per demora en contestar, la qual cosa pot donar lloc a la poca satisfacció per la resposta rebuda, que és l'ítem habitualment pitjor valorat per les persones que responen a l'enquesta de satisfacció.

Destaquen 8 felicitacions pel servei, que suposen el 21% del total de les observacions. Aquest més són el doble que el mes passat. A més, hi ha 1 observació, un 3% del total, relativa a un tema que no es pot 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

04/03/2014 10:06

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
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
	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
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	

	SAM VDG Queixa del Servei	Àrea Delegada de Benestar Social i Igualtat
	SAM	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
	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 Queixa del servei	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Carta Policia de Barri	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
	Bombers	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
	ESI (Equipaments i Serveis Interns)	Altres ESI
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