
INFORME DE RECEPCIÓ I GESTIÓ

DEMANDES MUNICIPALS DE SERVEIS

MARÇ 2014

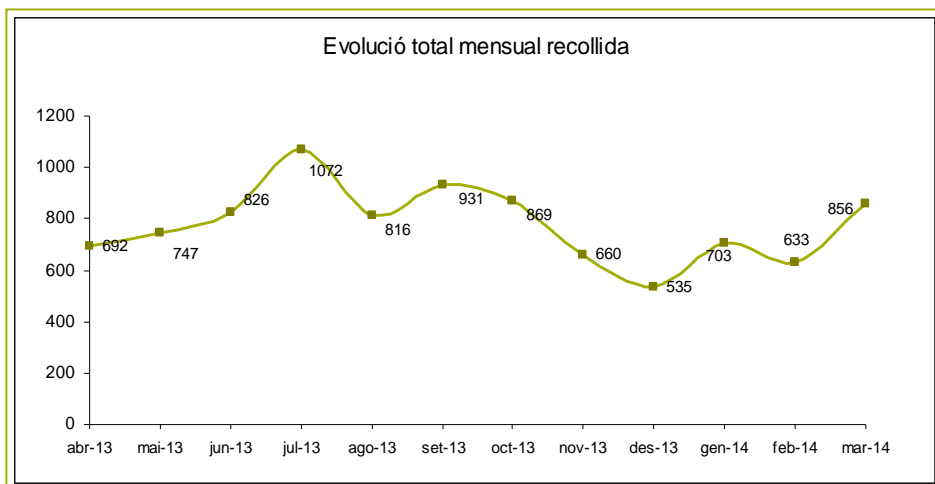
ÍNDIX

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

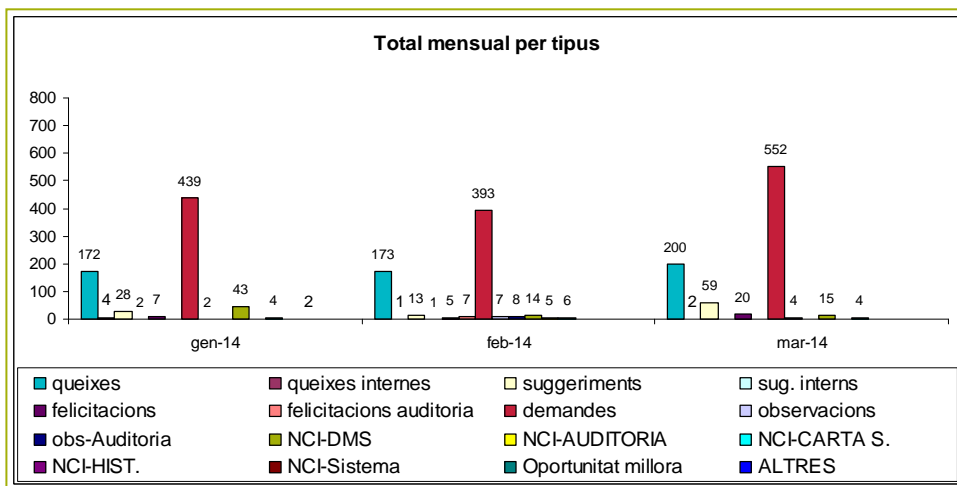


1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL DE RECOLLIDA

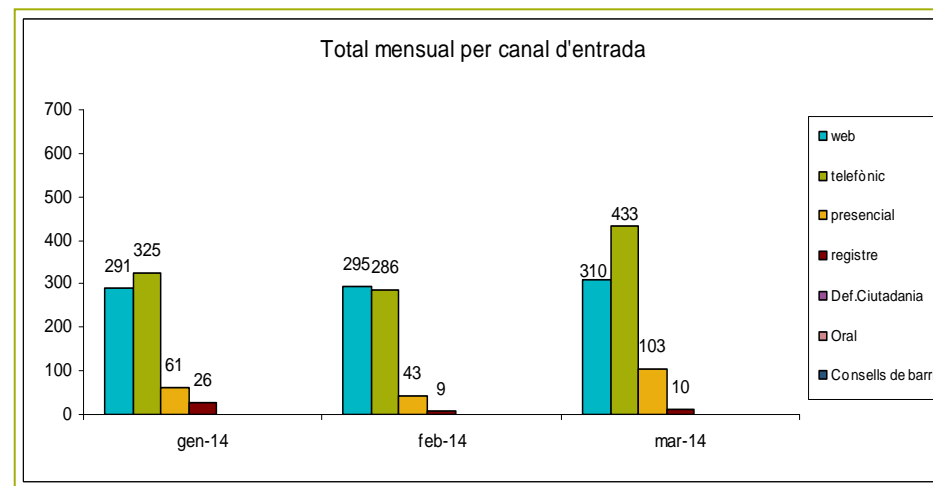
La **recollida** total de DMS (demandes municipals de serveis que inclouen queixes, suggeriments, demandes, observacions i felicitacions) aquest mes ha estat de **856**. Es tracta d'una xifra superior a la mitjana dels darrers 12 mesos: 778. Això no obstant i llevat de casos puntuals, els mesos d'hivern ens solen arribar menys DMS i aquest mes de març es comença a invertir la tendència.. 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 un 35% més 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.

1.2. 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 200 i representen el **23% del total**, un poc inferior al percentatge del mes passat, encara que el nombre de queixes és superior. És, juntament amb les demandes (peticions d'actuació de la Policia Local), un dels tipus més habituals.

Suggeriments. El nombre de suggeriments (59) representa aquest mes el **7% del total**. Destaca aquest mes l'elevat número de DMS d'aquest tipus que s'han enregistrat.

Felicitaions. Aquest mes s'han produït **20 felicitacions**, quinze més que el mes passat. Han estat majoritàriament pel procés **PS (Promoció socioeconòmica)**, en concret per Flassaders (2), Palmaactiva (5), Esports (1) i Teatres Municipals (1). Se n'han enregistrat també 6 pel procés **GIU (Gestió d'infraestructures urbanes)**, 3 per Enllumenat, 1 per Vialitat, 1 per Parcs i jardins i 1 per mobiliari urbà. També n'hi ha 5 pel procés **AC (Atenció Ciutadana)**, en concret 2 pel servei OAC, 2 pel SAT i 1 per Població. Aquestes felicitacions representen aquest mes un 3% del total, percentatge superior als mesos anteriors (1%).

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 **552 demandes**, 458 de les quals són del procés SSPC (Policia). Aquest mes les demandes suposen **un 64%**, quasi igual que el mes anterior. En concret, **les demandes per a la Policia representen un 53% del total mensual de DMS**.

Observacions. Hi ha hagut 4 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 no hi ha hagut cap suggeriment intern Pel que fa a queixes internes, n'hi ha hagut 2, una referida a molèsties per fumadors al 2n pis de l'edifici Avingudes i una altra pel renou de les portes de l'OAC Sant Ferran.

No-conformitats internes. Pel que fa a les **NCI de DMS** (per excedir els 45 dies sense resoldre la DMS), aquest mes són 15 i suposen només **un 1,75% de les DMS registrades, un percentatge encara inferior al del mes passat, que ja va ser del 2% i semblat a l'habitual..**

S'han registrat també **4 NCI de cartes de serveis** per incomplir els compromisos establerts (2 de la Carta del Servei d'Atenció Integral a Víctimes de Violència Domèstica i de Gènere i 2 de la Carta del DMS).

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

Finalment, hem d'esmentar que s'ha remès 1 queixa que no era de competència municipal a l'Autoritat Portuària.

1.3 TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA

Canal telemàtic. Aquest mes han entrat via web 310 demandes, que representen el 36% del total. Es el segon canal més utilitzat aquest mes.

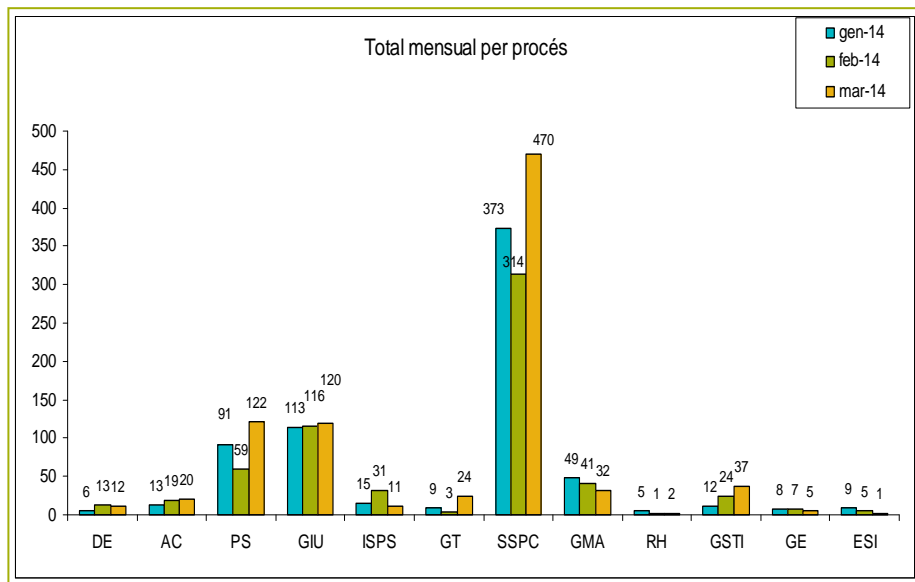
Canal telefònic. Amb 433 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del 51%, **és aquest mes és el canal més utilitzat**.

Canal presencial. S'han registrat 103 DMS per aquesta via, que representen el 12% del total.

Registre General. La resta de DMS ha entrat per aquesta via (10), l'1% del total.

Altres canals. No hi ha hagut cap entrada 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 470 DMS, el **56% del total**. A continuació trobam aquest mes **PS** amb 122, un **14% del total** i **GIU**, amb 120 DMS (també un **14% del total**).

Processos amb menor assignació de DMS. Aquest mes destaca GSTI amb 37 i GMA amb 32, que representen un 4% del total cadascun. A continuació trobam GT amb 24 (un 3% del total) i AC amb 20 (un 2% del total).

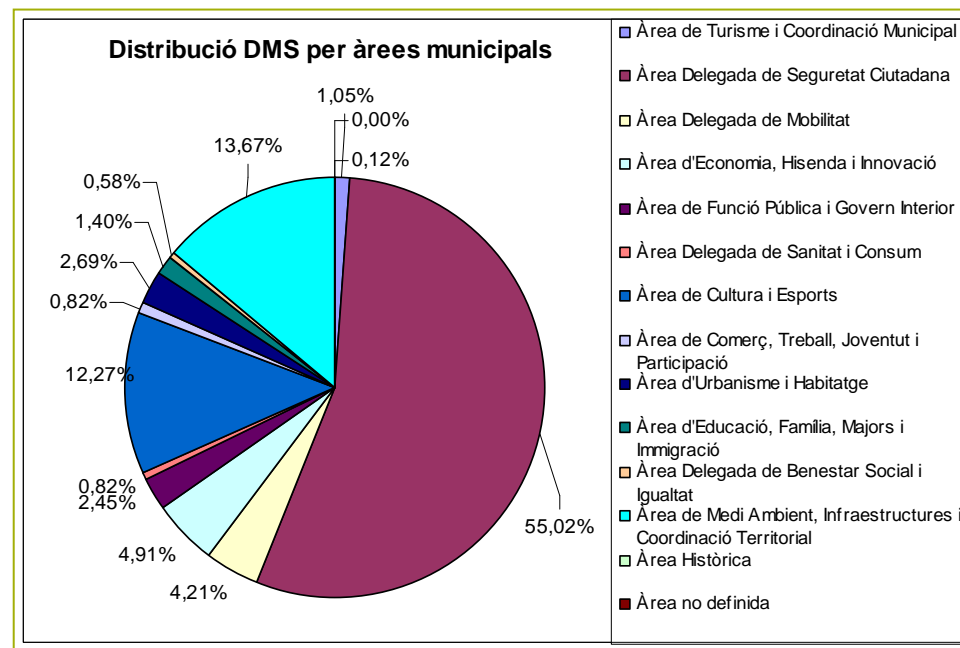
Finalment trobam ISPS, DE, GE, RH i ESI, amb 11, 12, 2 i 1 DMS respectivament, que representen un 1% del total cadascun dels tres primers. RH i ESI no arriben a l'1%.

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

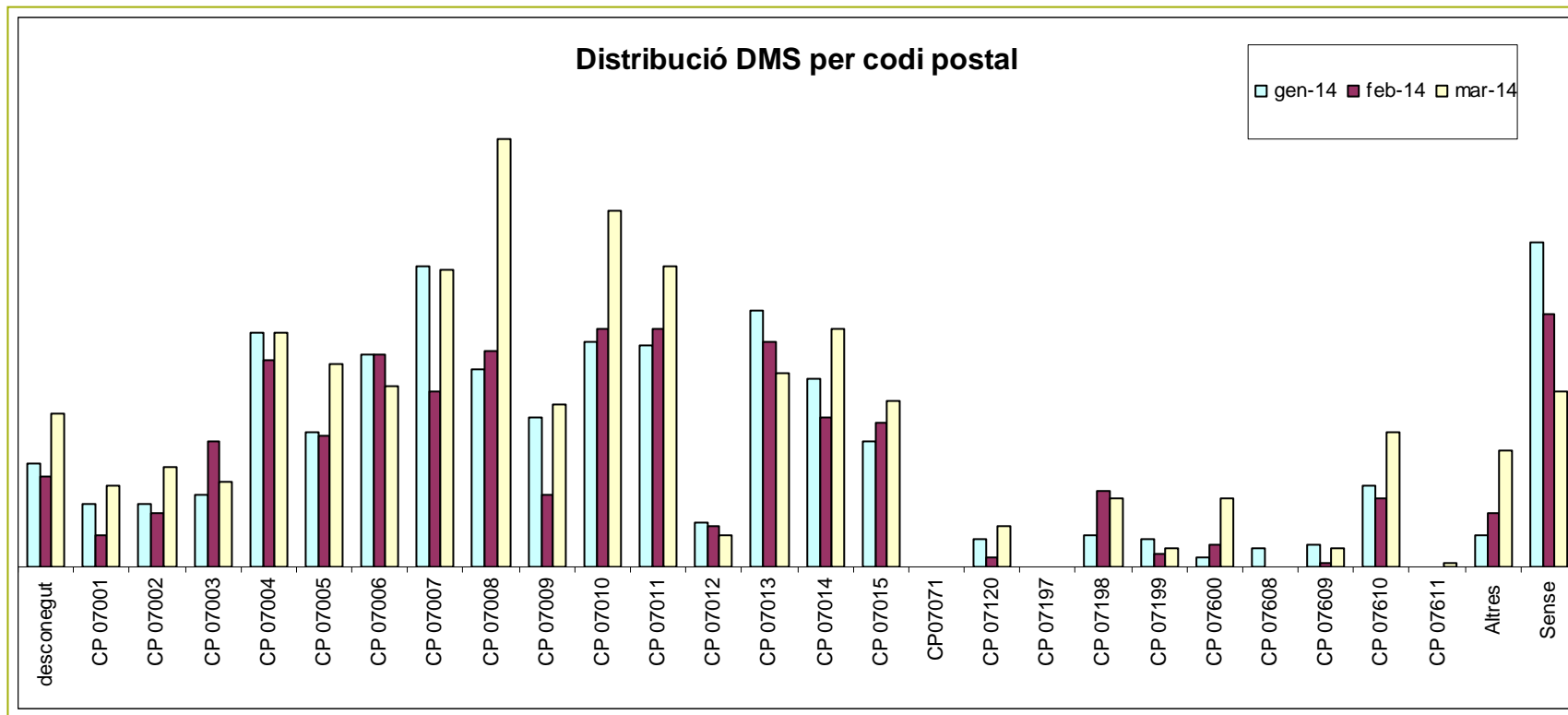
1.5. TOTAL MENSUAL PER ÀREA MUNICIPAL

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 55% del total.

A continuació se situen l'Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial, que representa el 14% i l'Àrea de Cultura i Esports, que suposa el 12% del total. Seguidament trobam l'Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació, el 5% del total, l'Àrea Delegada de Mobilitat, que representa el 4%. Seguidament trobam l'Àrea d'Urbanisme i Habitatge, un 3% i la de Funció Pública i Govern Interior, que suposa un 2%, A continuació, representant un 1% cadascun trobam l'Àrea d'Educació, Família, Majors i Immigració, l'Àrea de Turisme i Coordinació Municipal, l'Àrea Delegada de Sanitat i Consum, l'àrea de Comerç, Treball, Joventut i Participació i l'àrea Delegada de Benestar Social, totes elles representen un 1% del total cadascuna.



1.6. TOTAL MENSUAL PER CODI POSTAL



Pel que fa al domicili dels usuaris dels DMS destaquen sobre tot aquest mes els CP 07008 (Son Gotleu), 07010 (Cas Capiscol) i 07011 (Son Roca), seguit de prop del 07007 (La Soletat).

Concretament són 95 DMS amb codi postal de Son Gotleu, 79 de Cas Capiscol, 67 de Son Roca i 66 de la Soletat.

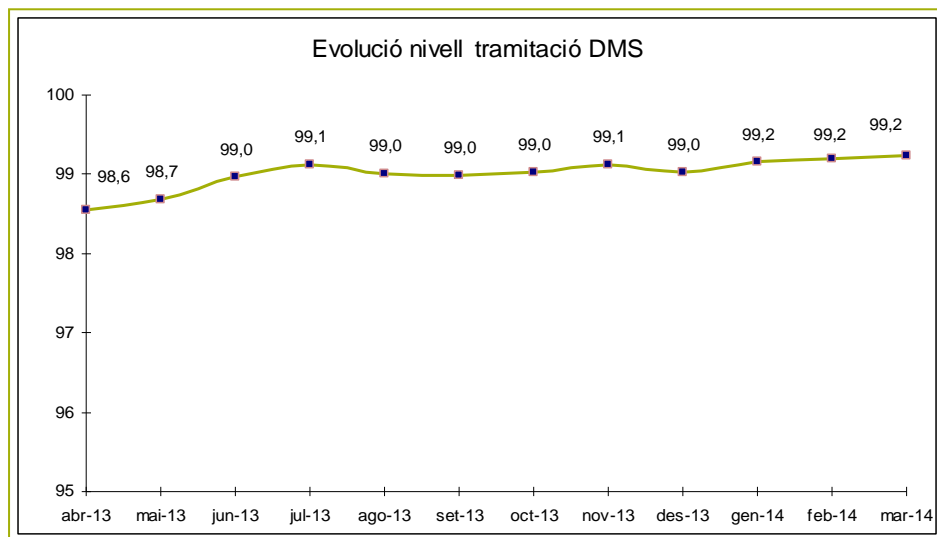
Pel que fa a les demandes amb codis postal que no són de Palma, suposen aquest mes un 3% del total. Finalment, hi ha un 5% de les demandes registrades aquest mes en què no consta el codi postal (obligatori només a través del canal telemàtic) i un 4% amb codi postal DESCONEGUT.

Habitualment els ciutadans de Son Gotleu (07008) són dels més actius pel que fa a presentar demandes ciutadanes, com es torna a produir aquest mes.

2. GESTOR DE DMS

2.1 EVOLUCIÓ GENERAL DE L'ESTAT DEL GESTOR

2.1.1 NIVELL DE TRAMITACIÓ DE 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 els mesos anteriors.

2.1.2 MITJANA DE TRAMITACIÓ EN DIES DE DMS

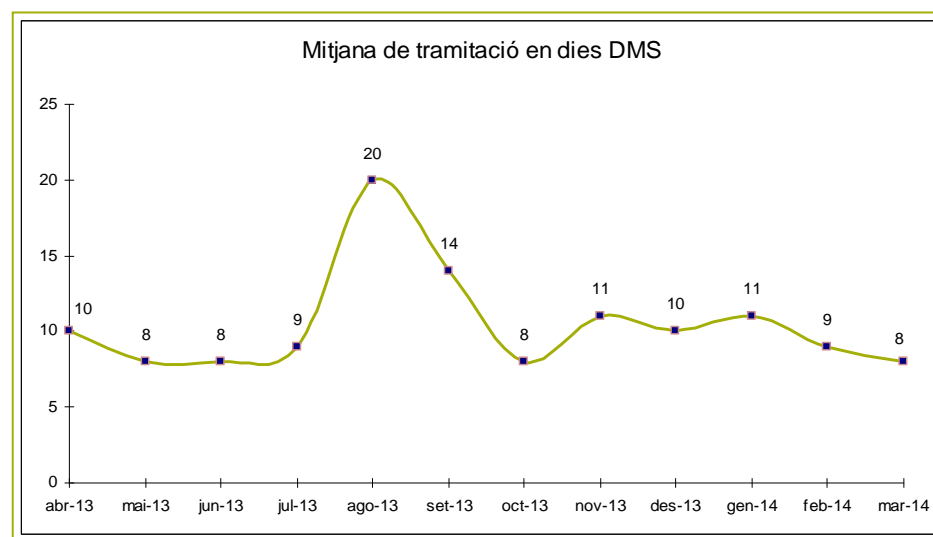
La mitjana de tramitació aquest mes és de 8 dies. Es tracta d'una mitjana molt baixa, de les més baixes de l'any. Aquest mes la mitjana de tramitació de les queixes ha estat de 15 dies, 11 els suggeriments i quasi 2 les demandes.

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.

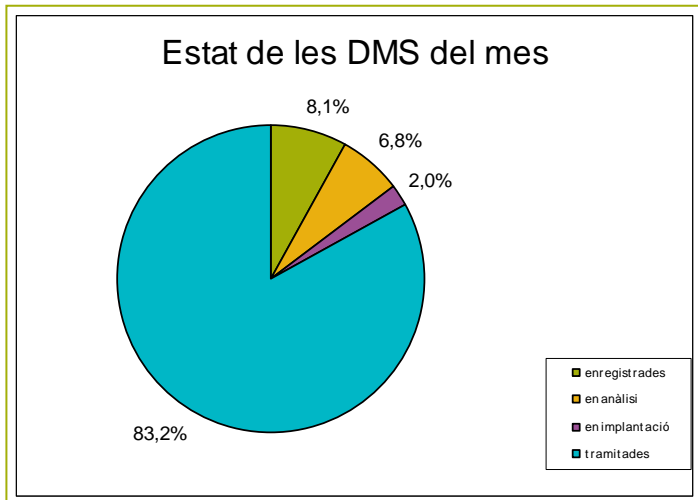
Pel que fa a les queixes internes, s'han tramitat en 4 dies i no hi ha hagut cap tramitació de suggeriments interns.

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 12,92 dies; per tant, tornam a complir aquest mes el dit compromís.

2.1.2. MITJANA DE TRAMITACIÓ EN DIES DMS

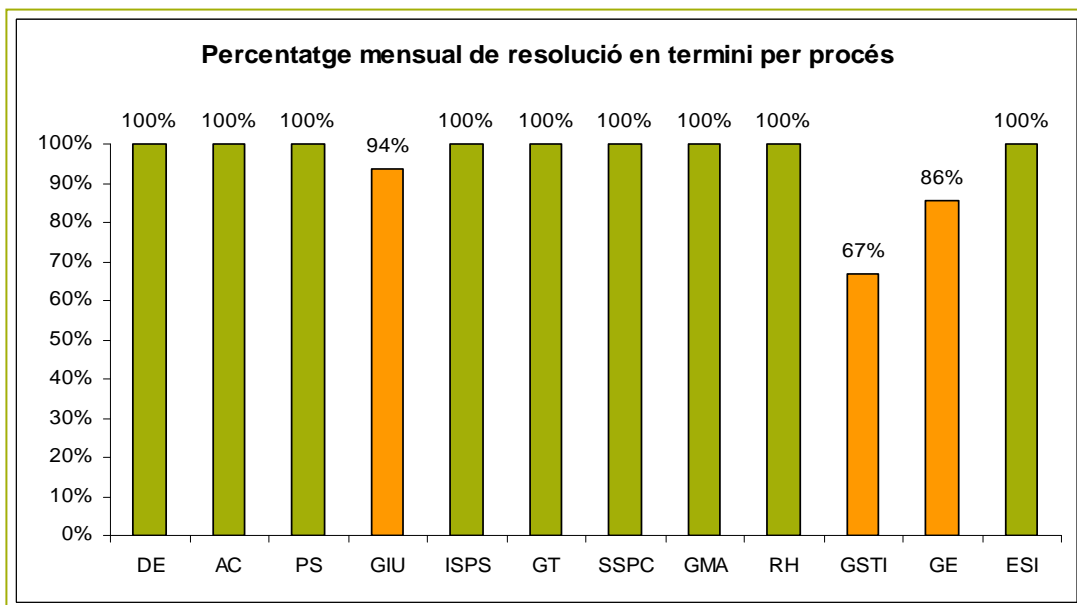


2.2. ESTAT GENERAL DE LES DMS REGISTRADES EN EL MES



De les 856 DMS registrades durant aquest mes, 712 estan ja tramitades, la qual cosa suposa un 83,18% de resolució. En canvi, 69 estan encara en estat de registrades, 58 en estat d'anàlisi i 17 en estat d'implantació. Aquest mes el percentatge de resolució de DMS ha millorat respecte del mes passat i està en el mateix nivell que 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 8%. 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 **9 processos amb el 100% de resolució en termini**; és a dir, cap DMS d'aquests processos ha passat a NCI-DMS per haver exhaurit el termini establert. Aquests processos són: **DE, AC, PS, ISPS, GT, SSPC, GMA, RH i ESI**

Destaca molt positivament el 100% d'ESI, comparat amb els mesos anteriors.

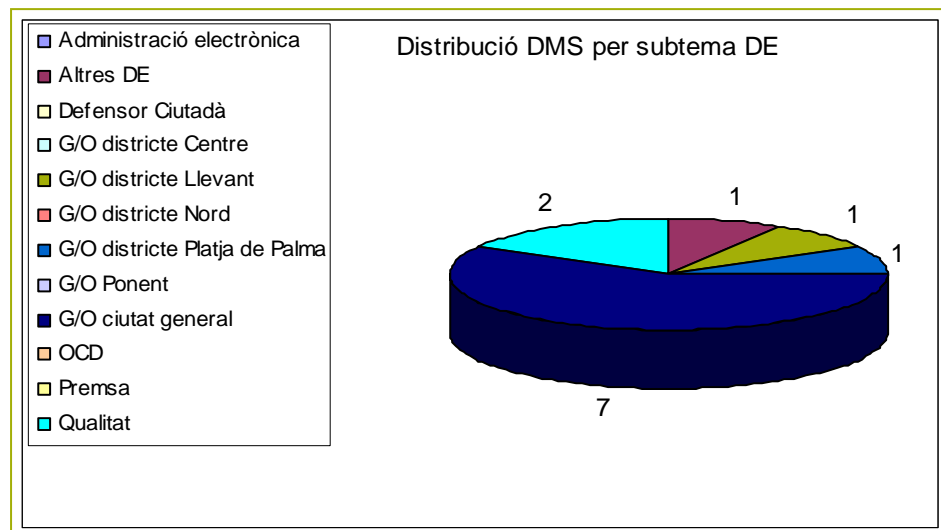
El procés SSPC és normalment un dels que es troben al 100%, atès que es tanquen les seves DMS el mateix dia pel procés automàtic de traspàs a l'Eurocop.

La resta de processos, 3, **es troben en percentatges alts de resolució i van del 94% de GIU al 86% de GE.**

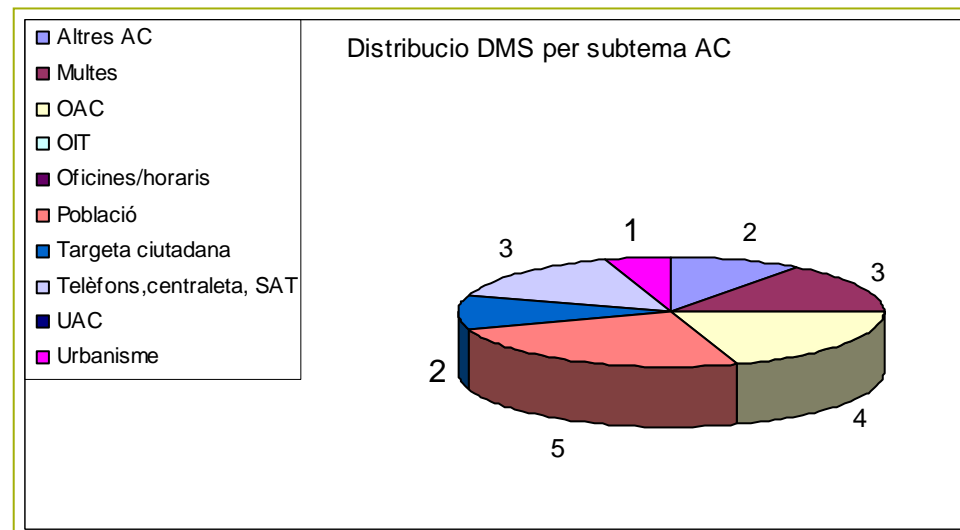
Seguidament trobam GSTI amb un 67% de resolució, més baix aquest mes i que podria estar motivat per un problema concret amb el subtema SISTRA i que ja s'ha corregit.

3.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER PROCÉS I SUBTEMA

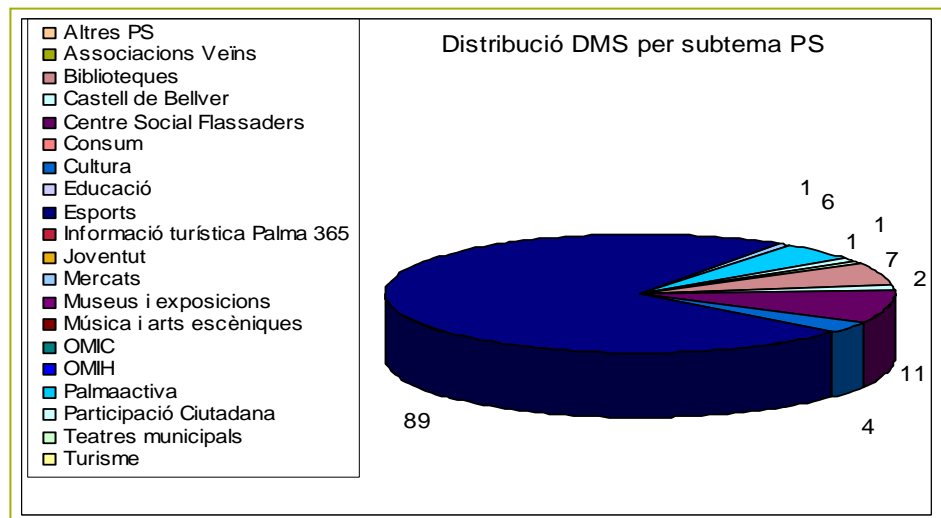
3.2.1. DISTRIBUCIÓ DE DMS DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA)



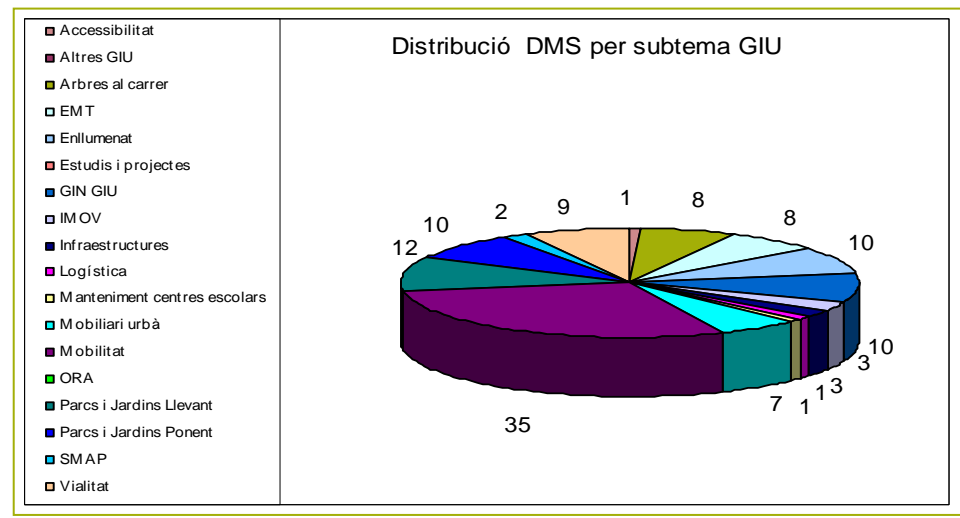
3.2.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ)



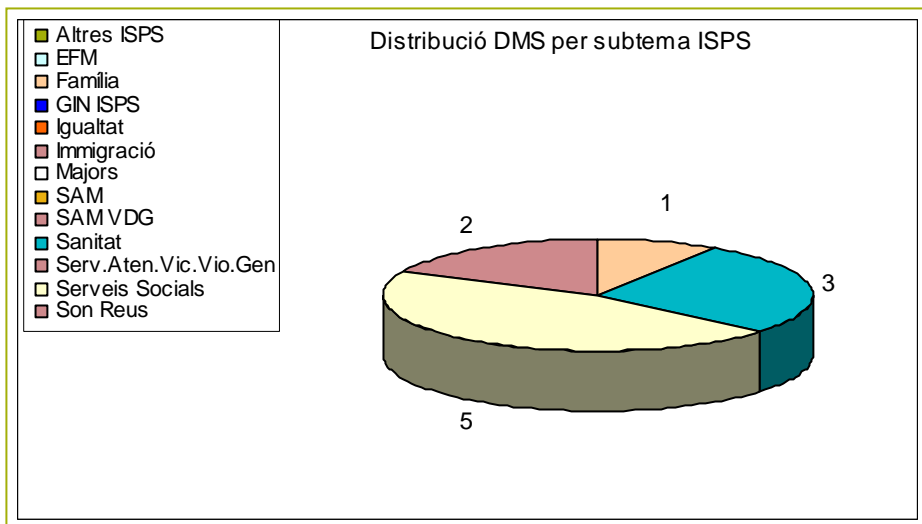
3.2.3. PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA)



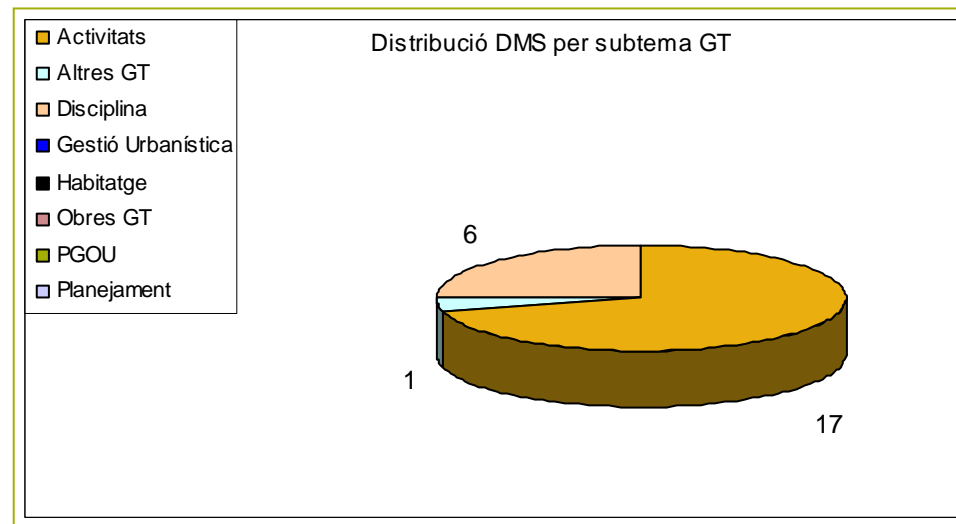
3.2.4. GIU (GESTIÓ D'INFRASTRUCTURES URBANES)



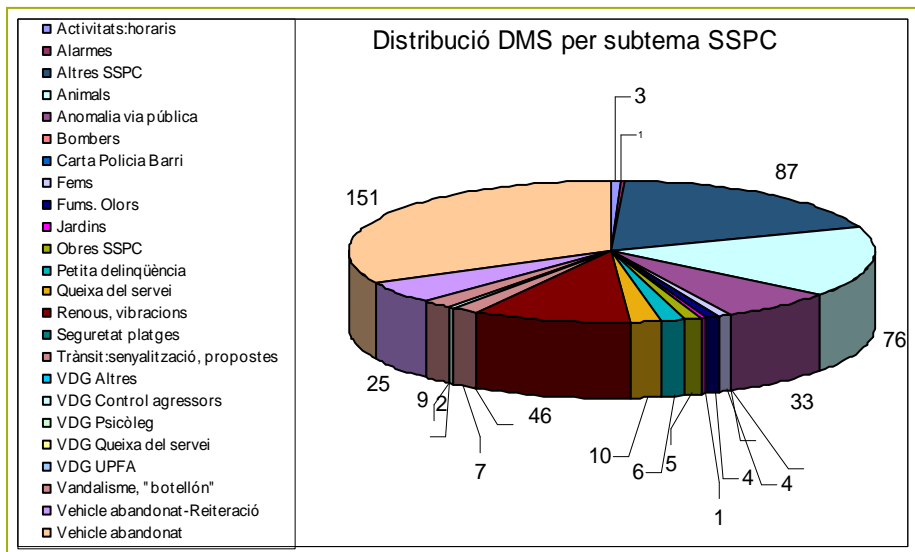
3.2.5. ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT)



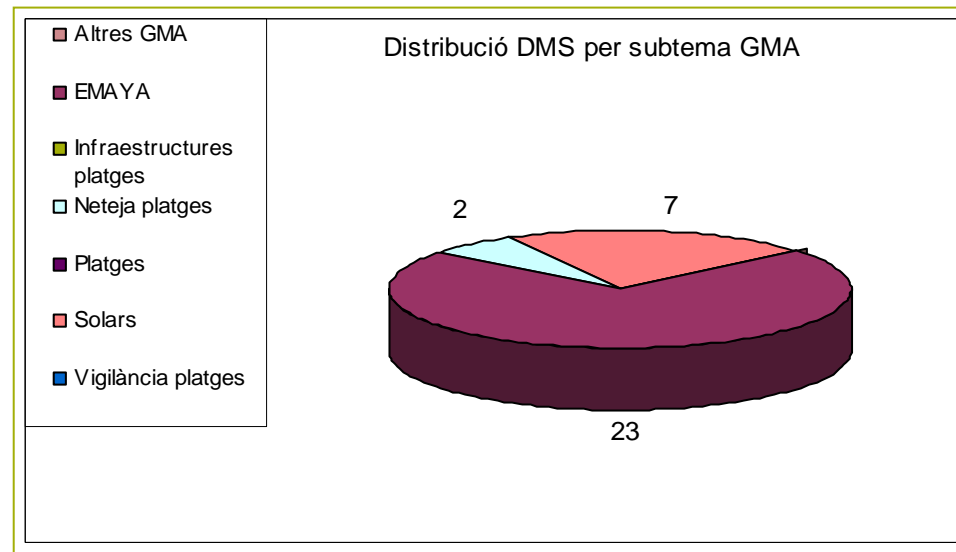
3.2.6. GT (GESTIÓ TERRITORIAL)



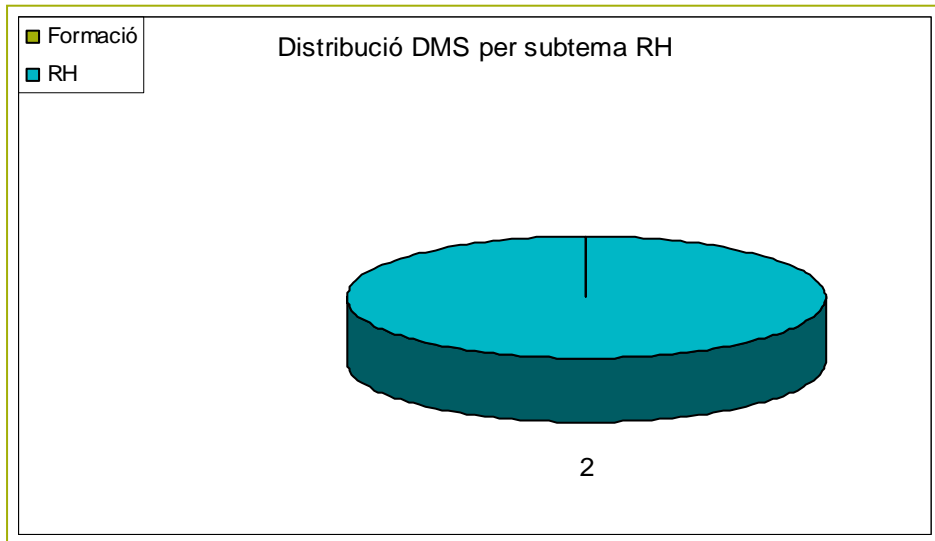
3.2.7. SSPC (SERVEIS DE SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA)



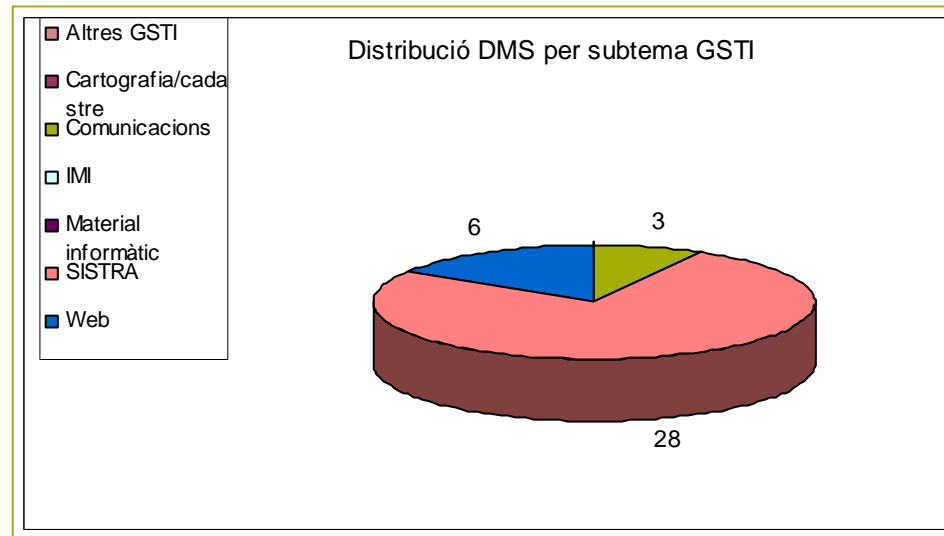
3.2.8. GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT)



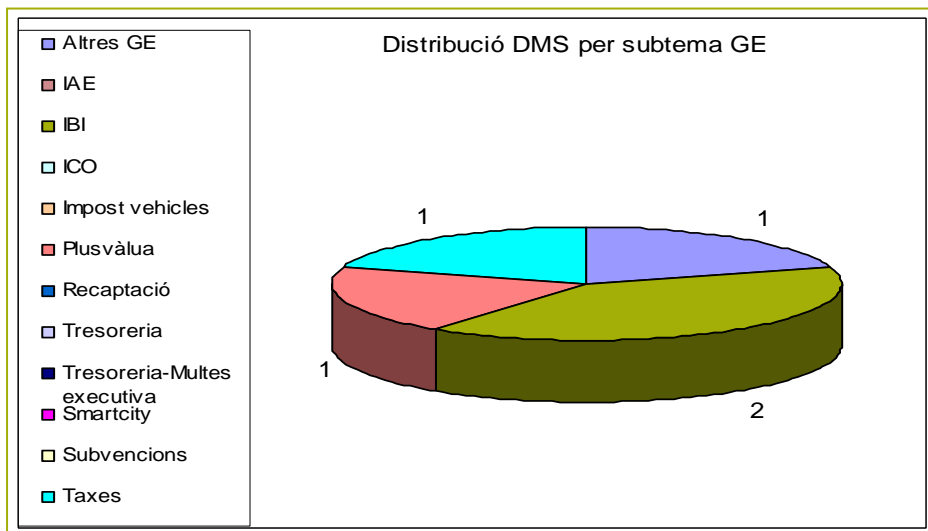
3.2.9. RH (RECURSOS HUMANS)



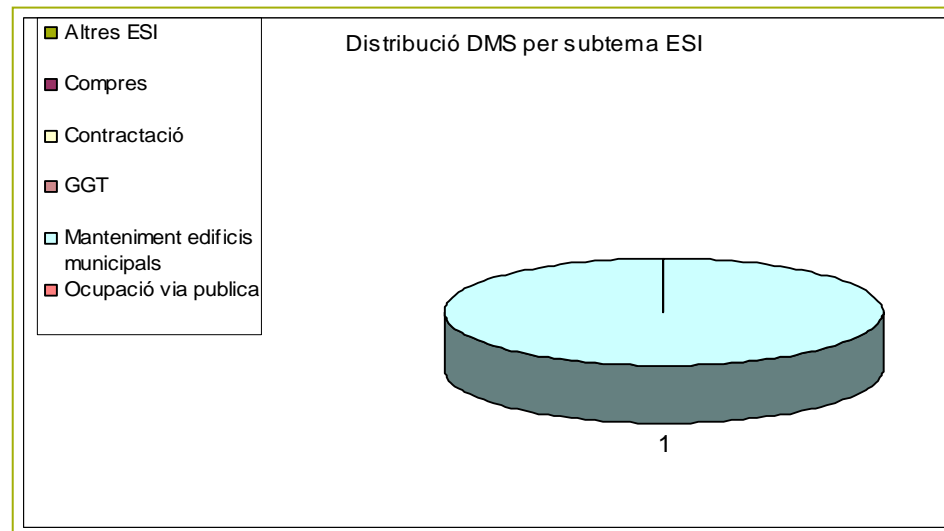
3.2.10. GSTI (GESTIÓ DE SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ)



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 **Gestió/organització de la ciutat general** amb 7 DMS, 6 d'elles referides a donar nom de Suárez a carrers o espais de la ciutat.
- AC (Atenció al ciutadà). Destaquen els subtemes **Població** i **OAC** amb 5 i 4 DMS..
- PS (Promoció socioeconòmica). Destaca com sempre el subtema **Esports** amb 89 DMS, algunes pel **Poliesportiu de Son Moix** i que es refereixen a queixes per les dutxes, els vestuaris o la temperatura de l'aigua.
- GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes). Hi destaca el subtema **Mobilitat** amb 35 DMS. Destaca també el subtema **GIN GIU** amb 10 DMS, 2 relatives a **processionària**.
- ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut). Hi destaca el subtema **Serveis Socials** amb 5 DMS.
- GT (Gestió Territorial). Destaca especialment aquest mes el subtema **Activitats**, amb 17 DMS, 2 referides a col·locar pantalles acústiques pel renou de la Fira del Ram..
- SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana). Hi destaca sobretot el subtema **Vehicle abandonat**, amb 151 DMS. A continuació el subtema **Altres** amb 87, de les quals destaquen repeticions de queixes per indigents i requeriments de presència policial a la sortida d'escoles, a més de 11 peticions de contacte amb el Policia de barri. Seguidament trobam **Animals** amb 76, 12 relatives a maltracte animal.
- GMA (Gestió del Medi Ambient). Quasi totes són del subtema **EMAYA** (23).
- RH (Recursos Humans). Hi ha dues DMS per **Recursos Humans**.
- GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació). Destaquen 28 DMS del subtema **SISTRA**, 23 de relatives a problemes amb l'obtenció de certificats d'empadronament a través del web.
- GE (Gestió Econòmica). Aquest mes hi ha hagut 5 DMS, 2 pel subtema **IBI**.
- ESI (Equipaments i Serveis Interns). Té una única DMS per a **Manteniment edificis municipals**.

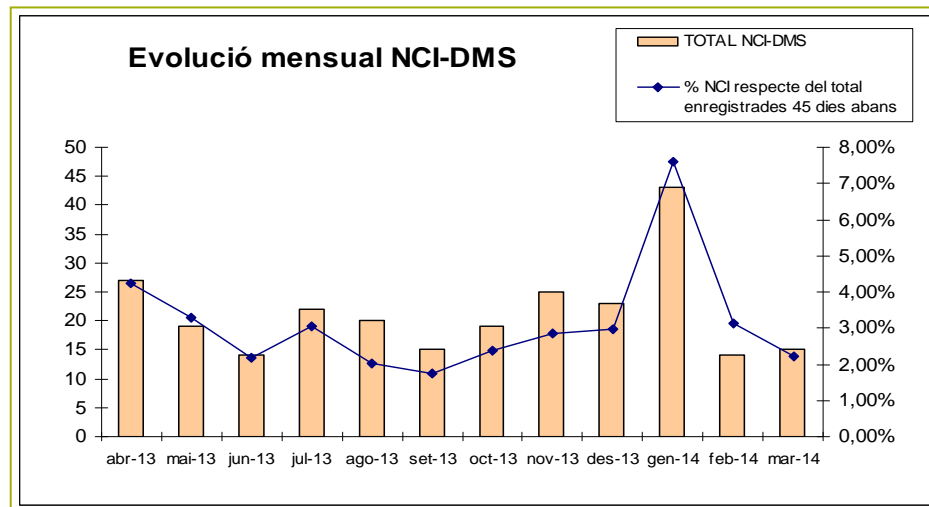
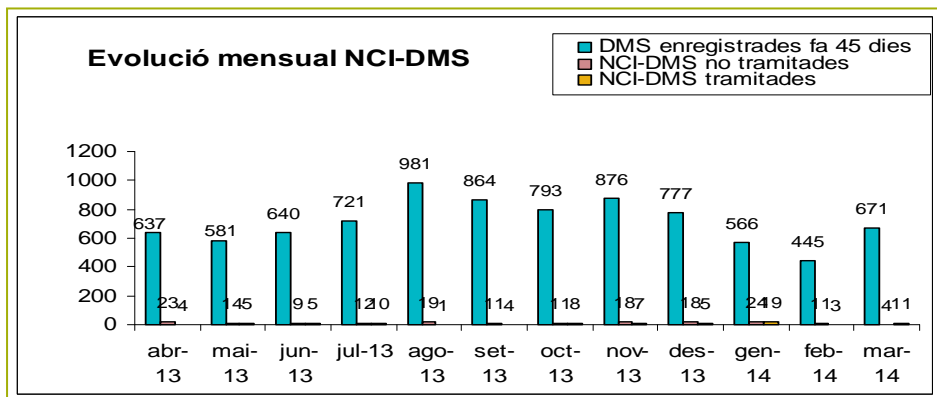
A nivell transversal destaquen, com sempre, les queixes rebudes per renous. N'hi ha 43 relatives a renous d'animals, totes assignades a la policia local: També hi ha 24 DMS sobre renous de persones al carrer, a interiors d'habitatges o a bars, competència la majoria de la Policia Local i alguna per llicències d'activitats i per biblioteques. Pel que fa a queixes per renous de maquinària, la majoria corresponen a Policia i 1 a EMAYA pel renou de la neteja del matí.

Destaquen també les queixes per l'atenció rebuda (7), que segons el seu contingut s'han assignat a diversos processos perquè es referien a queixes del servei de plusvàlua, multes, urbanisme, biblioteques, responsabilitat patrimonial, mobilitat i liquidacions.

4. ESTAT MENSUAL DE LES NO-CONFORMITATS INTERNES

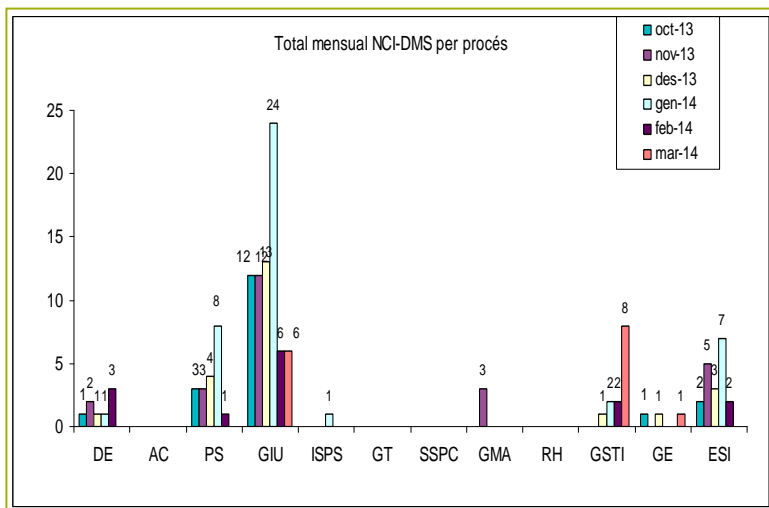
4.1. NCI-DMS

4.1.1. EVOLUCIÓ MENSUAL DE LES NCI-DMS



S'han obert aquest mes 15 NCI-DMS, que representen un percentatge del 2,24% 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 31-03-2014 s'ha tramitat ja 73% d'aquestes NCI-DMS, percentatge molt superior a l'habitual.

4.1.2. TOTAL MENSUAL DE NCI-DMS PER PROCÉS



Només 3 processos han tingut DMS que no s'han tramitat en el termini establert i són GSTI, GIU i GE.

El procés amb més DMS que han passat a NCI-DMS, és a dir, que no s'han tramitat en els 45 dies establerts, és aquest mes GSTI, amb 8, ja tramitades i que representen el 53% del total de NCI-DMS. Aquest mes s'ha produït un fet que ha afectat al funcionament de la tramitació de les DMS d'aquest procés, que s'ha intentat solventar amb el que ara mateix és l'únic resolutor responsable del subtema SISTRA.

GIU, com sempre, amb 6 NCI-DMS, és un dels processos amb NCI-DMS. Representen un 40% 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 es manté en la baixada del mes passat. D'aquestes, 3 estan en estat de registrades i 3 ja s'han tramitat. Pel que fa als temes que tracten, 2 són de Parcs i Jardins, 2 de Vialitat, 1 de Mobilitat i 1 de Manteniment de centres escolars.

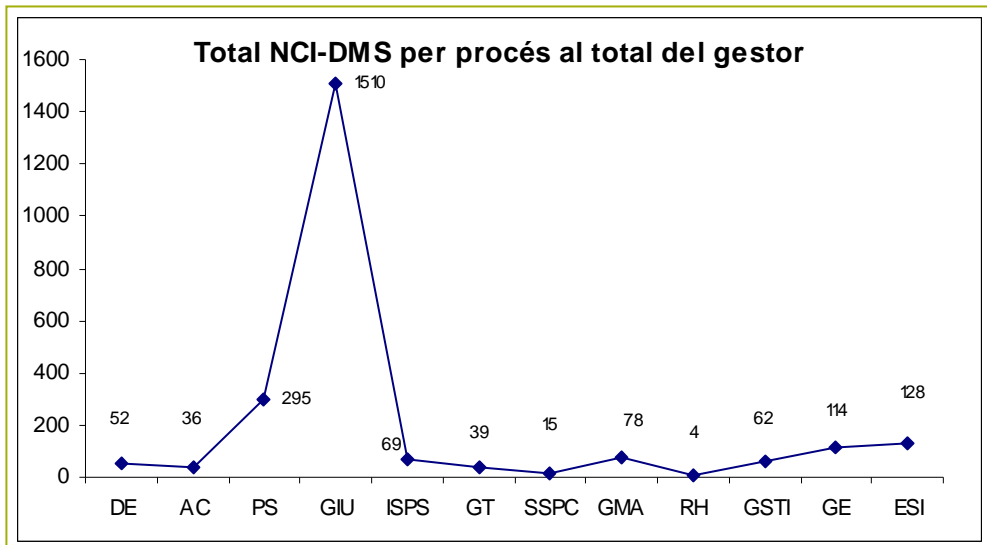
Finalment trobam GE amb 1 NCI-DMS, que representa el 7% del total.

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

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 (GIU % i GE %.

Destaca GSTI amb un 67%, el percentatge de resolució més baix pels motius abans indicats.

4.1.3. TOTAL NCI-DMS AL GLOBAL DEL GESTOR



Com a processos amb més DMS que històricament 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 EUROCCOP, 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.

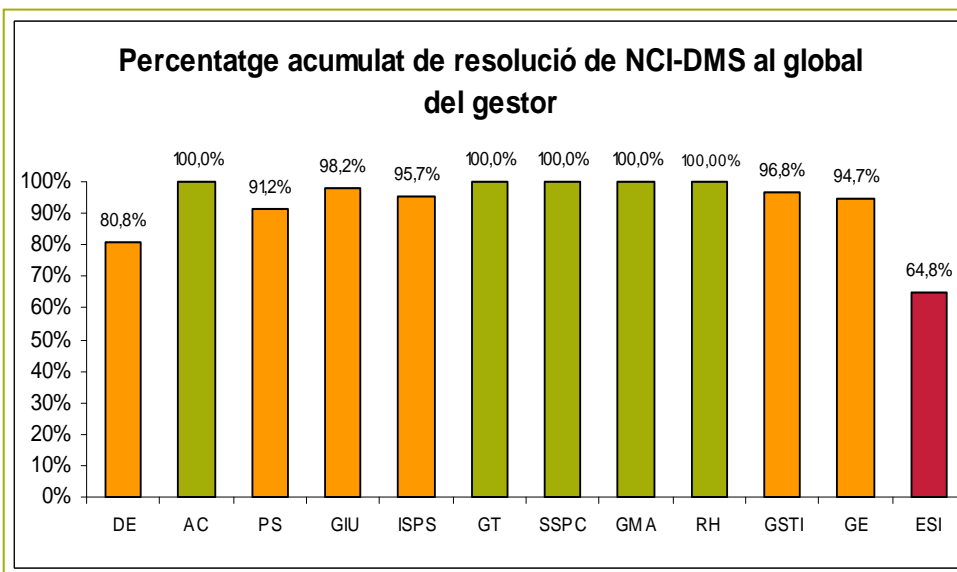
Habitualment els processos amb menys DMS que passen a NCI-DMS són AC i GT, atès el volum de demandes que tenen assignades.

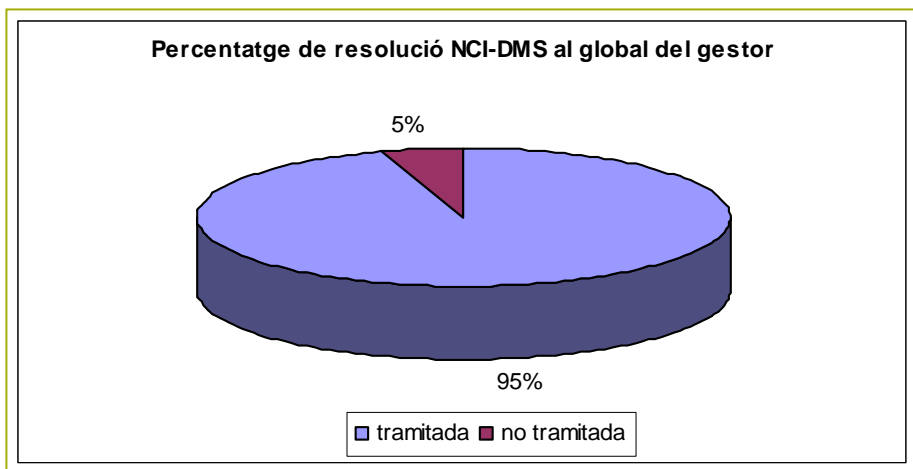
4.1.4. RESOLUCIÓ DE NCI-DMS AL GLOBAL DEL GESTOR

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 98,2%, GSTI amb un 96,8%, ISPS amb un 95,7%, GE amb un 94,7% i PS amb un 91,2%. Destaca també el procés DE amb un 80,8%, percentatge un poc més baix per què al tractar-se d'un procés estratègic, té assignades DMS que no tenen assignats resolutors específics i per la seva tramitació s'ha de demanar i rebre la resposta per ofici, o des de fa un mes a través del gestor DMI.

Destaca finalment el procés ESI, amb el percentatge més baix de resolució, 64,8%. 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 2.402 NCI-DMS, de les quals 2.283 es troben en estat de tramitades. Per tant un 95% de resolució, un 1% 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 4 NCI-Cartes de servei (per incompliment dels compromisos adquirits), 2 de la carta d'atenció integral a víctimes de violència domèstica i de gènere i 2 de la carta del DMS.

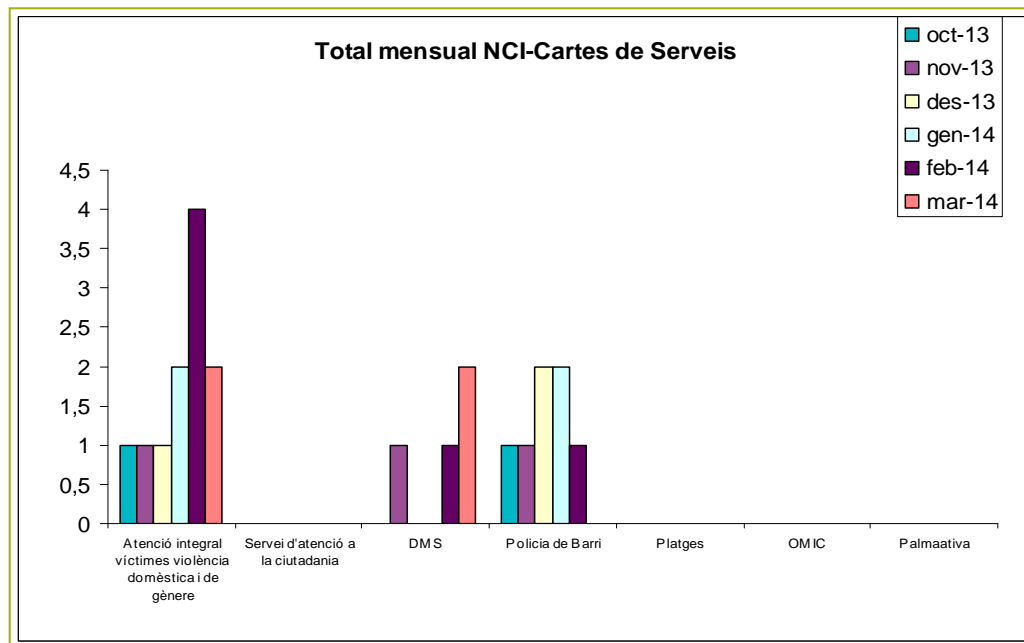
No s'han registrat NCI de la resta de cartes implantades i certificades a l'Ajuntament de Palma.

4.3. NCI-SISTEMA

Aquest mes no s'han registrat NCI-Sistema.

4.4. NC AUDITORIA

No s'han enregistrat tampoc no conformitats d'aquest tipus.

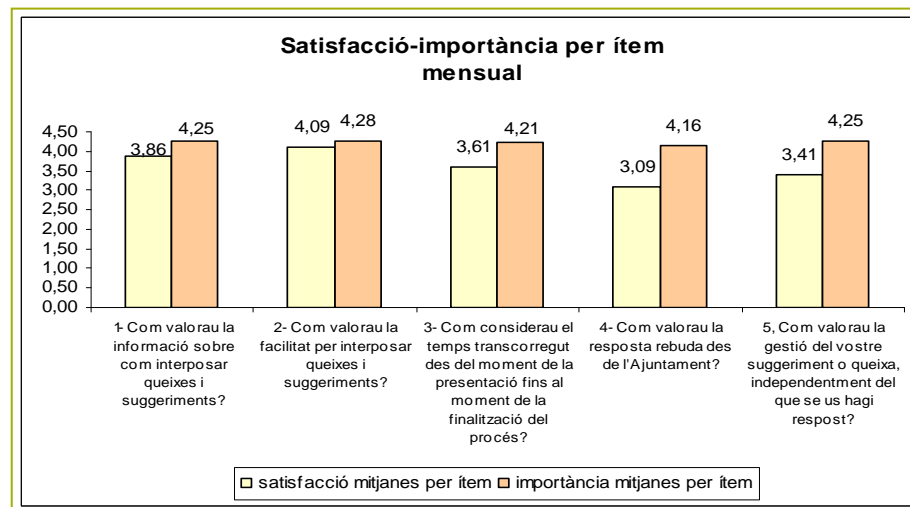
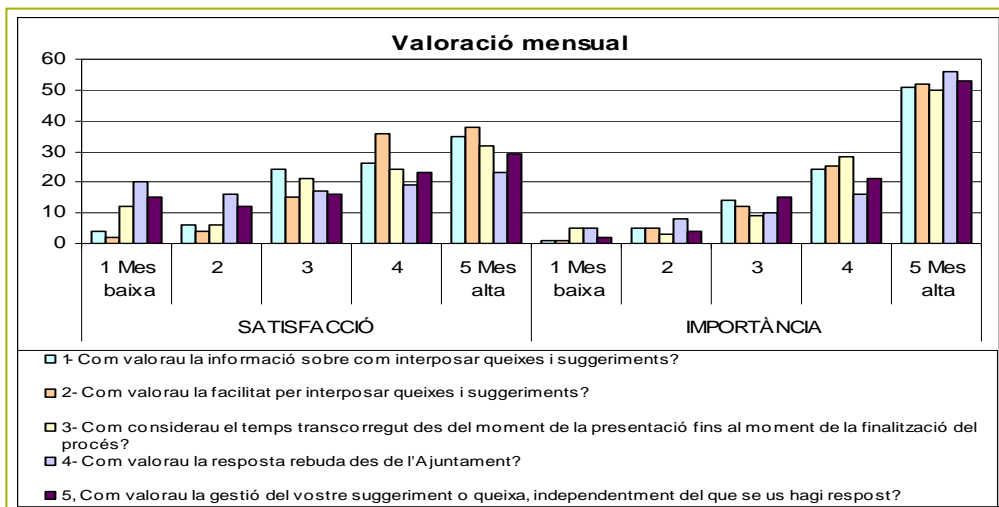


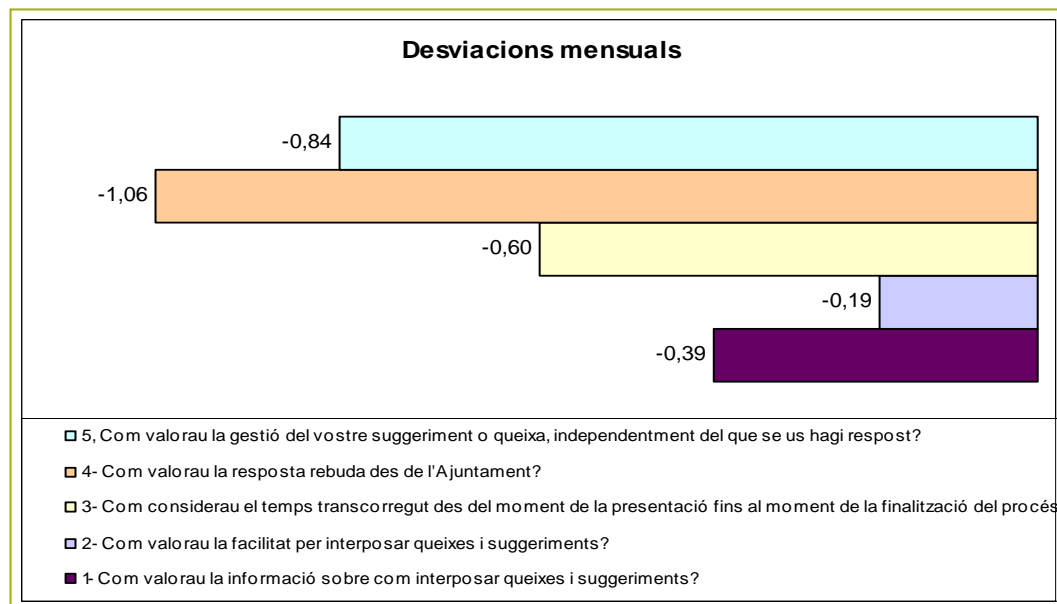
5. MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ

Aquest més han arribat 95 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:

	mar-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?	4	6	24	26	35	1	5	14	24	51	1	5	14	24	51
2- Com valoreu la facilitat per interposar queixes i suggeriments?	2	4	15	36	38	1	5	12	25	52	1	5	12	25	52
3- Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés?	12	6	21	24	32	5	3	9	28	50	5	3	9	28	50
4- Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament?	20	16	17	19	23	5	8	10	16	56	5	8	10	16	56
5, Com valoreu la gestió del vostre suggeriment o queixa, independentment del que se us hagi respost?	15	12	16	23	29	2	4	15	21	53	2	4	15	21	53





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 3,86 de mitjana de satisfacció i un 4,25 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,39, un poc inferior a la del mes passat.

2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments? S'ha valorat amb un 4,09 de mitjana de satisfacció i un 4,28 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,19. Aquest mes torna a ser l'ítem més ben valorat.

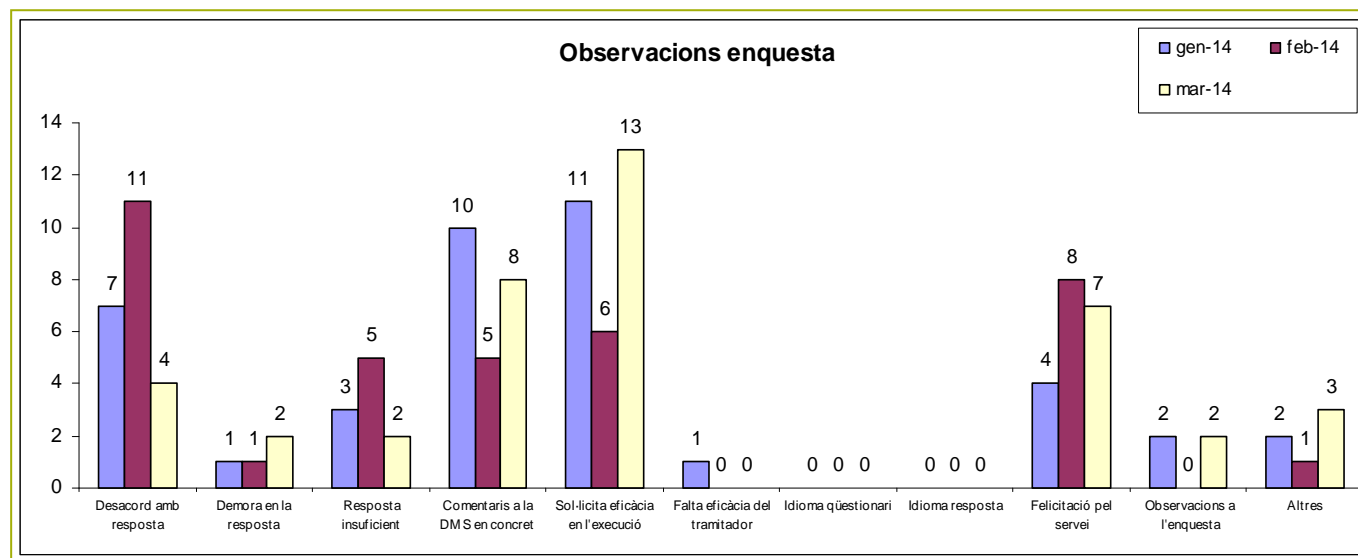
3. Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés? S'ha valorat amb un 3,61 de mitjana de satisfacció, i un 4,21 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,60.

4. Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament? Pel que fa a satisfacció, té una valoració de 3,09 i, pel que fa a importància, de 4,16, i s'ha donat una desviació d'1,06. Per tant aquest mes ha tornat a ser l'ítem pitjor valorat, com és habitual.

5. Com valoreu la gestió del vostre suggeriment o queixa, independentment del que se us hagi respost? S'ha valorat amb un 3,41 de mitjana de satisfacció i amb un 4,25 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,84.

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 valoració de la gestió de la queixa o suggeriment, independentment del que s'hagi respost, sigui superior a 3, cosa que aquest mes **es compleix, atès que és de 3,41 sobre 5**. A més s'ha de fer constar que és normalment l'ítem més mal valorat, és el que dona habitualment una major desviació.

També s'inclou a l'enquesta automàtica la possibilitat de fer suggeriments o aportacions. Aquest mes han entrat 41 observacions/suggeriments (2 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 sobre falta d'eficàcia en l'execució, 13, que representen un 31% del total. A continuació trobam 8 observacions que comentaris a la DMS en concret i que representen un 20% del total. Seguidament hi ha 4 comentaris de desacord en la resposta, que suposen 10% del total cadascun. Finalment, hi ha dues observacions sobre demora en la resposta (5%), dues més sobre resposta insuficient (5%) i altres 2 són observacions a l'enquesta (5%).

Destaquen 7 felicitacions pel servei, que suposen el 17% del total de les observacions. Aquest més un poc menys que el mes passat. A més, hi ha 3 observacions, un 7% 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

03/04/2014 11:21

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
	Castell Bellver	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
	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. 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
	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
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	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
	Patrimoni	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Ocupació via publica	Àrea de Funció Pública i Govern Interior