

---

# INFORME DE RECEPCIÓ I GESTIÓ

## DEMANDES MUNICIPALS DE SERVEIS

**SETEMBRE 2014**

# ÍNDEX

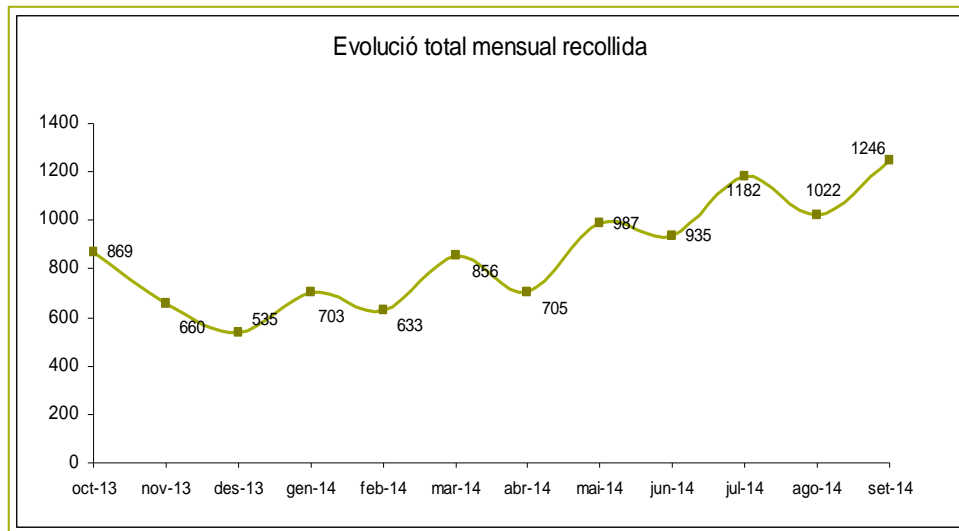
<b>1. RECOLLIDA MENSUAL DMS .....</b>	<b>4</b>
1.1. EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL DE RECOLLIDA .....	4
1.2. TOTAL MENSUAL PER TIPUS.....	4
1.3. TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA.....	4
1.4. TOTAL PER PROCÉS.....	6
1.5. TOTAL MENSUAL PER ÀREA MUNICIPAL.....	6
1.6. TOTAL MENSUAL PER CODI POSTAL.....	7
<b>2. GESTOR DMS .....</b>	<b>8</b>
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
<b>3. AVALUACIÓ PER PROCÉS .....</b>	<b>9</b>
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 D'NCI-DMS PER PROCÉS .....	14
4.1.3	TOTAL D'NCI-DMS AL GLOBAL DEL GESTOR .....	15
4.1.4	RESOLUCIÓ D'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

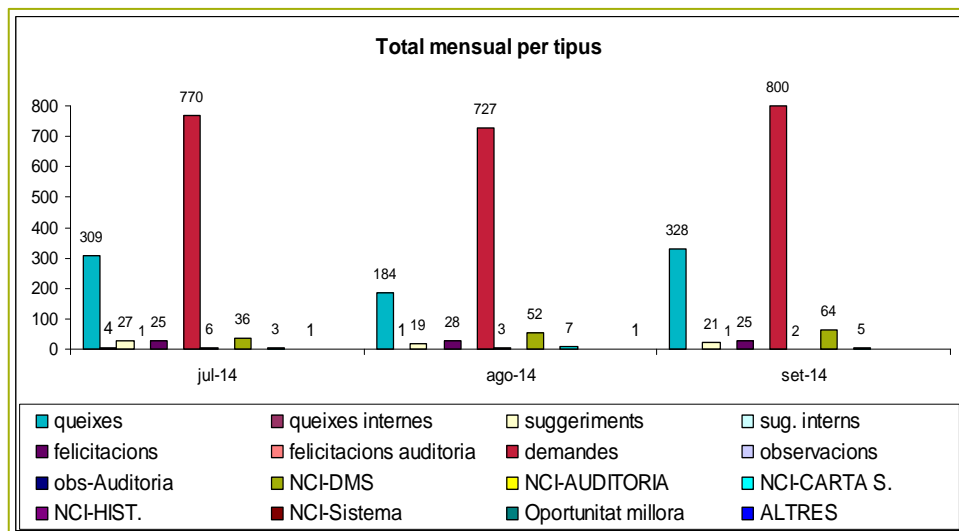
1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA



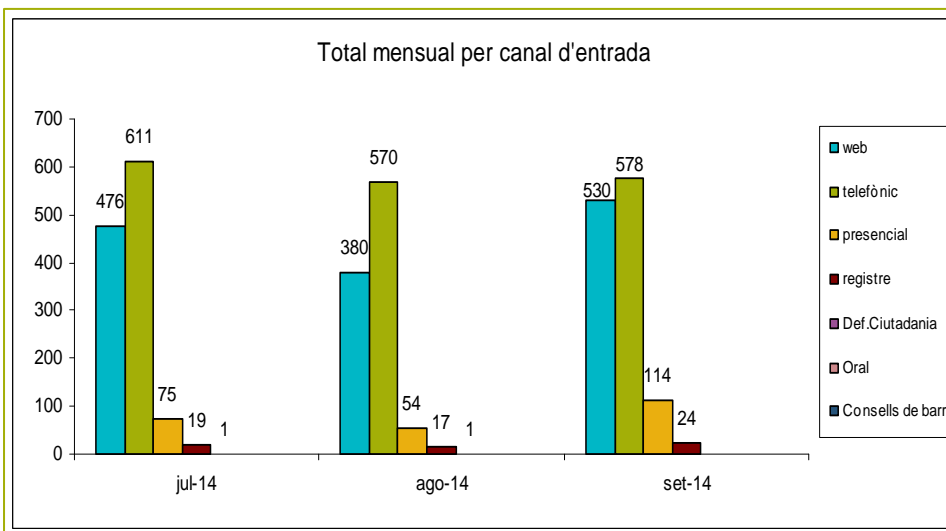
1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL DE RECOLLIDA

La **recollida** total de DMS (demandes municipals de serveis que inclouen queixes, suggeriments, demandes, observacions i felicitacions) aquest mes ha estat de **1246**. Es tracta de la segona xifra més alta des de l'existència del gestor, únicament superada pel mes d'agost de 2011. La diferència entre aquests dos mesos és que l'agost de 2011 hi va haver 614 queixes rebudes relatives a la supressió del carril bici de les Avingudes, en canvi el present mes no hi ha cap tema que s'hagi reiterat per part dels ciutadans. La mitjana anual és de 861 i l'increment respecte del mes anterior és d'un 21,92%. 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, ja que és durant l'estiu quan hi ha més activitat a l'exterior i les cases estan més obertes. Si ho comparem amb el total acumulat, un 53% són dels mesos d'estiu (juny-setembre) i un 47% dels mesos gener-maig). Aquest mes d'agost continua la tònica habitual a l'estiu de l'elevada recepció de DMS sense que hi hagi cap tema concret repetit massivament.

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 328 i representen el 26% del total, percentatge molt superior al del mes passat (18%). És, juntament amb les demandes (peticions d'actuació de la Policia Local), un dels tipus més habituals.

Suggeriments. El nombre de suggeriments (21) torna a representar aquest mes el 2% del total.

Felicitations. Aquest mes s'han registrat 25 felicitacions, tres menys que el mes passat i que representen el 2% del total. Han estat majoritàriament i com és habitual pel procés AC (Atenció a la Ciutadania). Són 8 en total i en concret 4 pel SAT i 4 per OAC. Se n'han registrat també 6 per GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes); en concret 2 per Mobilitat, 2 per Enllumenat, 1 per Parcs i Jardins Ponent i 1 per Arbres al carrer. Per al procés PS (Promoció Socioeconòmica) s'han registrat 3 felicitacions, concretament per Esports. També s'han registrat 2 felicitacions pel procés ISPS (Integració social i promoció de la salut), concretament 2 per Serveis Socials. També 4 felicitacions pel procés SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana) i finalment, 2 per EMAYA del procés GMA (Gestió del Medi Ambient).

Demandes. Es tracta bàsicament de peticions d'actuació del policia de barri, però també engloben peticions de qualsevol tipus (d'objectes, d'informació, d'actuació, de recepció per part d'algun càrrec polític, etc.). Aquest mes s'han registrat 800 demandes, la majoria de les quals són del procés SSPC (Policia). Aquest mes les demandes suposen un 65% del total de DMS rebudes, un 6% menys que mes anterior. A més, en relació amb les demandes per a la Policia Local és important destacar que representen un 78% de les DMS de tipus demanda i un 50% del total de les demandes rebudes, inclosos tots els tipus.

Observacions. Hi ha hagut 2 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 queixa interna i hi ha hagut un suggeriment intern relatiu a incorporar l'extensió telefònica a tots els correus electrònics i comunicats interns entre treballadors municipals.

No-conformitats internes. Pel que fa a les NCI de DMS (per excedir els 45 dies sense resoldre la DMS), aquest mes són 54 i suposen un 5% de les DMS registrades, percentatge igual al del mes passat i superior al dels tres mesos anteriors, en què va ser del 3%, el 2% i l'1,75%.

També s'han registrat aquest mes 5 NCI de cartes de serveis per incomplir els compromisos establerts a la Carta d'atenció integral a la violència domèstica i de gènere. (4) i a la Carta de compromisos del DMS (1).

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

Finalment, cal esmentar que s'han tramès 5 demandes que no eren de competència municipal al Govern de les Illes Balears (4 queixes) i al Consell de Mallorca (1 demanda).

## 1.3 TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA

Canal telemàtic. Aquest mes han entrat via web 530 demandes, que representen el 43% del total. Torna a ser el segon canal més utilitzat aquest mes.

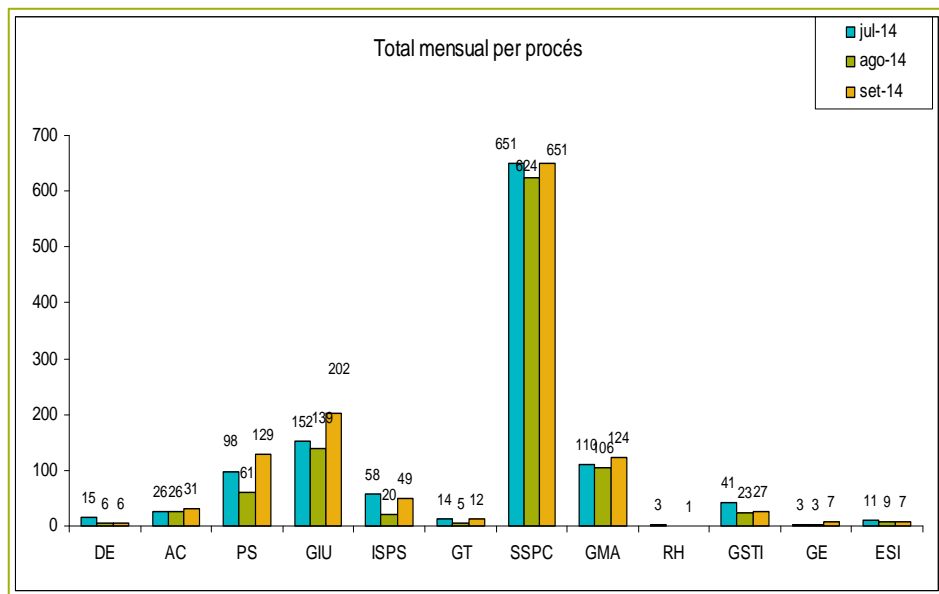
Canal telefònic. Amb 578 entrades per aquesta via, que representen un percentatge d'utilització del 46%, torna a ser aquest mes és el canal més utilitzat, però amb menys diferència amb el canal telemàtic.

Canal presencial. S'han registrat 54 DMS per aquesta via, que representen el 5% del total.

Registre General. Han entrat per aquesta via 17 DMS i suposen el 2% del total.

També hi ha una DMS que ha arribat a Qualitat des de l'Oficina del 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 651 DMS, el **53% del total**. A continuació trobam **GIU**, amb 202, un **16% del total**, **PS** amb 129, un **10% del total** i **GMA**, amb 106 (**10% del total**).

Processos amb menor assignació de DMS. Aquest mes trobam ISPS, amb 49 DMS (un 4% del total); AC, amb 31 (2%)n i GSTI, amb 27, que representen un altre 2%.

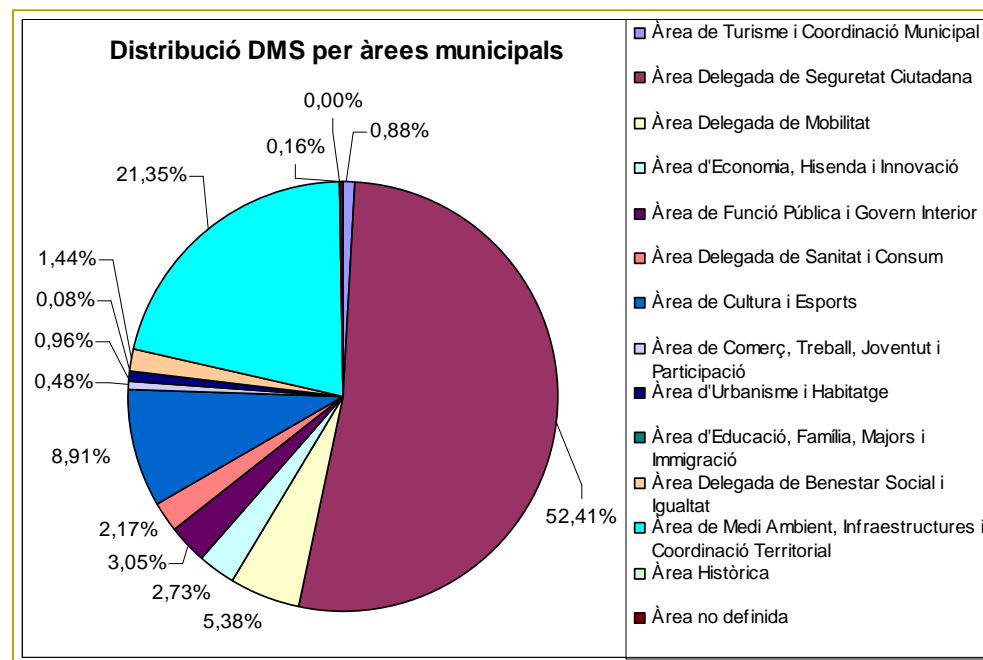
Finalment troba GT, GE i ESI amb 12, 7 i 7 respectivament, que representen un 1% del total cadascun. Finalment, els processos DE i RH amb 6 i 1 DMS assignades aquest mes, representen menys d'un 1% del total cadascun..

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

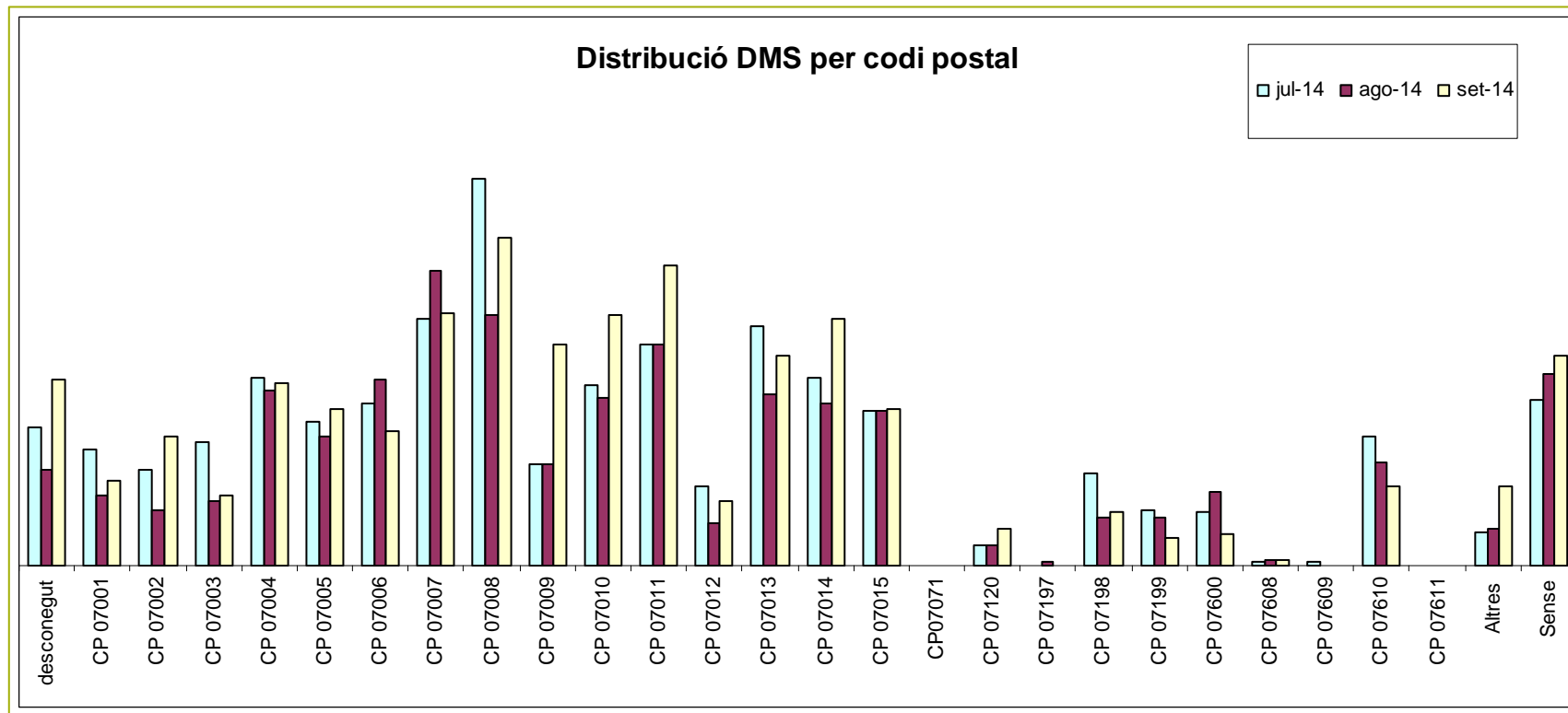
1.5. TOTAL MENSUAL PER ÀREA MUNICIPAL

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 representen un 52% del total.

A continuació se situen l'Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial, que representa el 19%, i l'Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial, el 21%. Seguidament Cultura i Esports, que suposa el 9% del total, l'Àrea Delegada de Mobilitat, amb el 5% del total; l'Àrea de Funció Pública i Govern Interior, i les àrees d'Economia, Hisenda i Innovació i la Delegada de Sanitat i Consum, amb el 2% del total cadascuna. A continuació l'Àrea de Benestar Social i Igualtat, un 1% i les àrees d'Urbanisme i Habitatge, de Turisme i Coordinació Municipal, de Comerç, Treball, Joventut i Participació i d'Educació, Família, Majors i Immigració, que suposen menys de l'1% del total cadascuna.



1.6. TOTAL MENSUAL PER CODI POSTAL



Pel que fa al domicili dels usuaris del DMS, destaquen aquest mes els usuaris de Son Gotleu (CP 07008), seguits dels de Son Roca (CP 07011). A continuació i ben d'aprop trobam els usuaris dels codis postals 07007 (La Soletat), seguit dels CP 07010 (Cas Capiscol) i 07014 (Son Armadams)..

Concretament, són 117 DMS amb codi postal de Son Gotleu, 107 de Son Roca, 90 de la Soletat, 89 de Cas Capiscol i 88 de Son Armadams..

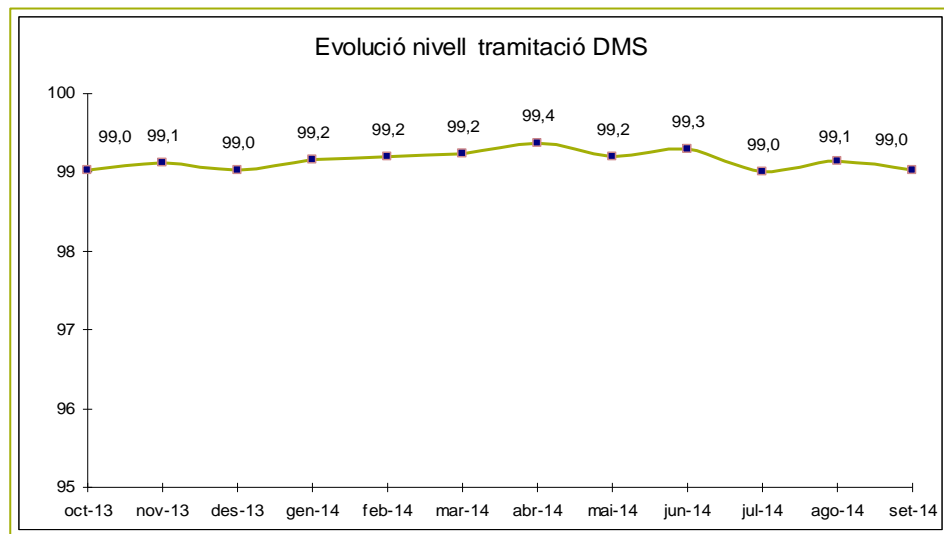
Pel que fa a les demandes amb codis postal que no són de Palma, tornen suposen aquest mes un 2% del total, encara que habitualment només representen l'1%). Finalment, hi ha un 6% de les demandes registrades aquest mes en què no hi consta el codi postal (obligatori només a través del canal telemàtic).

Habitualment els ciutadans de Son Gotleu (07008) i la Soletat (07007) són dels més actius pel que fa a presentar demandes ciutadanes, com torna a succeir aquest mes.

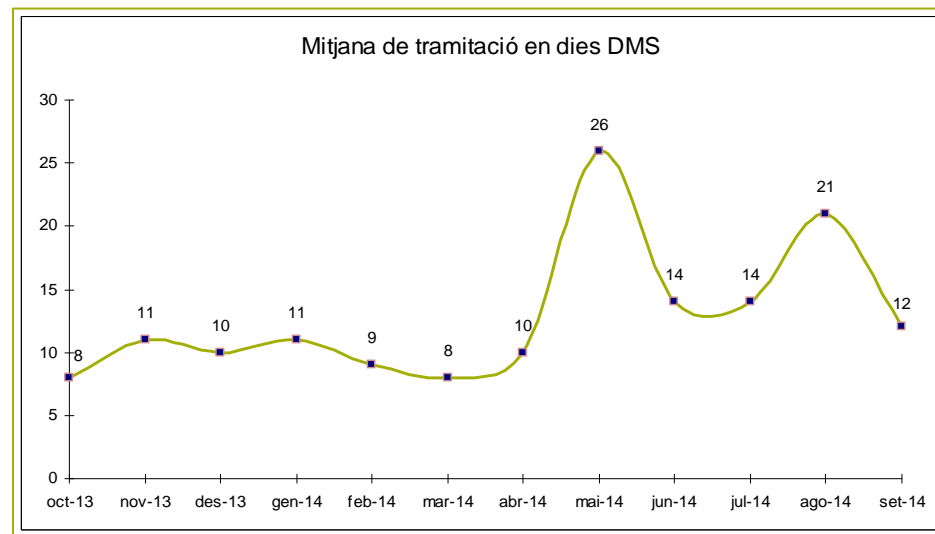
2. GESTOR DE DMS

2.1 EVOLUCIÓ GENERAL DE L'ESTAT DEL GESTOR

2.1.1 NIVELL DE TRAMITACIÓ DE DMS



2.1.2. 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%, un poc inferior al del mes passat. No obstant, en tot l'any es manté o es supera el nivell de tramitació del 99%. A més, els mesos d'estiu sol baixar un poc perquè és època de vacances dels treballadors municipals, la qual cosa va unida a un augment general de demandes rebudes.

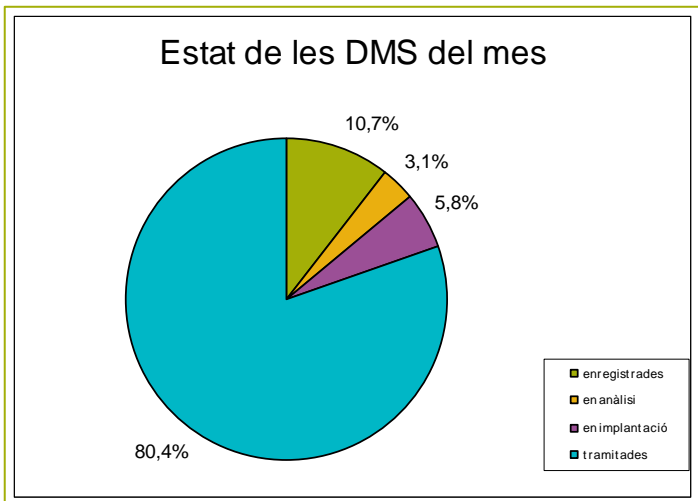
2.1.2. MITJANA DE TRAMITACIÓ EN DIES DE DMS

La mitjana de tramitació de queixes, suggeriments i demandes, incloses les de caràcter intern, és aquest mes de 12 dies. Es tracta d'una mitjana semblant a l'habitual després dels pics del mes passat i del mes de maig. Pel que fa a les queixes s'han tramitat en una mitjana de 17 dies i els suggeriments en 14. Pel que fa a les queixes i suggeriments interns, no se n'han tramitat aquest mes. Finalment, les demanes s'han tramitat en una mitjana de 5 dies. Totes aquestes mitjanes estan en els nivells habituals i es poden considerar bones.

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 15,26 dies; per tant aquest mes es compleix el compromís.



2.2. ESTAT GENERAL DE LES DMS REGISTRADES EN EL MES



De les 1246 DMS registrades durant aquest mes 952 estan ja tramitades, la qual cosa suposa un 80% de resolució. En canvi, 139 estan encara en estat de registrades, 95 en estat d'anàlisi i 60 en estat d'implantació. Aquest mes el percentatge de resolució de DMS torna a estar en el nivell habitual. La mitjana anual de 2014 és d'un 80,34%. No obstant això, aquestes xifres inclouen DMS que poden dur 30 dies registrades o només un dia, i en tot cas encara disposen almenys de 15 dies per a ser tramitades.

Respecte de les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat de registrades, suposen un 10,7%. 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

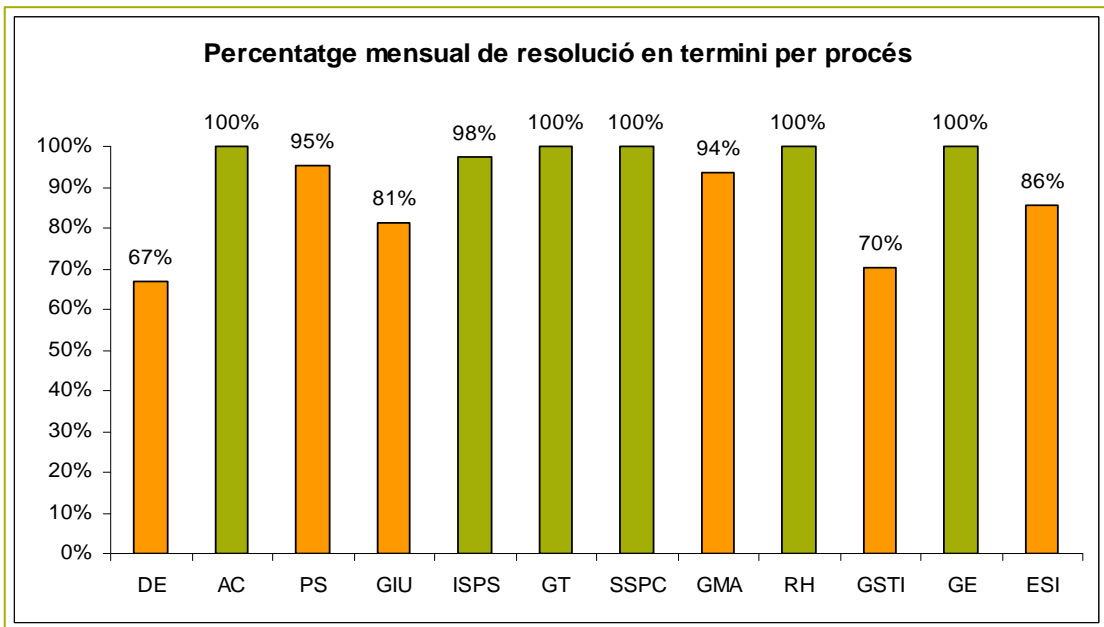
Pel que fa a les DMS del tipus queixa, queixa interna, suggeriment, suggeriment intern o demanda que qualsevol dia d'aquest mes acabaven el seu termini de resolució, és a dir, 45 dies des del registre, trobam **5 processos amb el 100% de resolució en termini**; és a dir, cap DMS d'aquests processos ha passat a NCI-DMS per haver exhaurit el termini establert.

Aquests processos són: **AC, GT, SSPC, RH i GE**. 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. De la resta de processos, **3 es troben en percentatges alts de resolució i són ISPS amb un 98, PS amb un 95% i GMA amb un 949%**.

Pel que fa als processos GIU, ESI i GSTI, tenen percentatges acceptables de tramitació, 81% 86% i 70% de resolució respectivament.

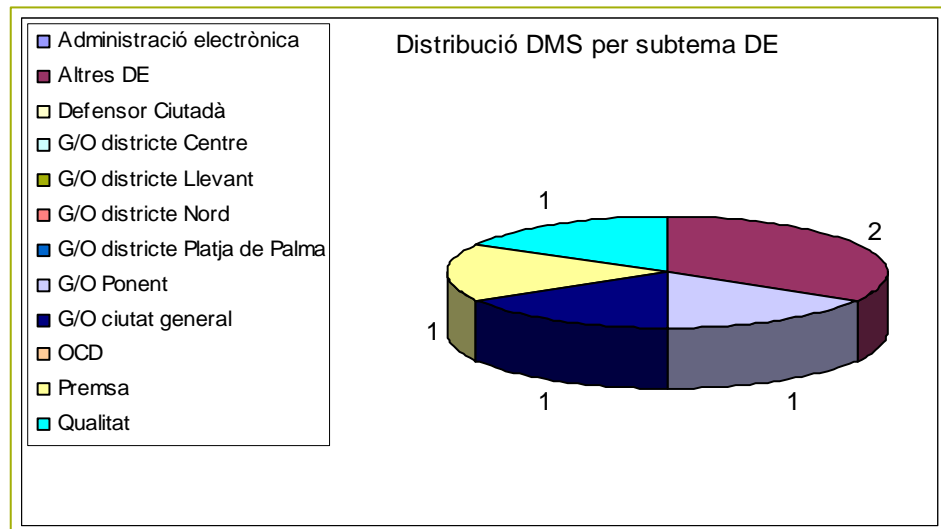
Com se sol indicar sovint, **destaca també DE, aquest mes amb un 67% de resolució, que a vegades té un baix nivell de tramitació en termini i que es deu al fet que és un procés que té assignades demandes de caràcter estratègic per les quals s'ha de demanar resposta a responsables polítics (Batlia, regidories de districte, etc.) i que no se solen rebre en un termini breu.**

\*Pel que fa a la **correcció de les respostes donades als usuaris**, mensualment es revisen aquestes a través d'un mostreig; aquest mes **s'han considerat correctes en un 91,30%**, xifra superior a la del mes passat i de les més elevades de l'any.

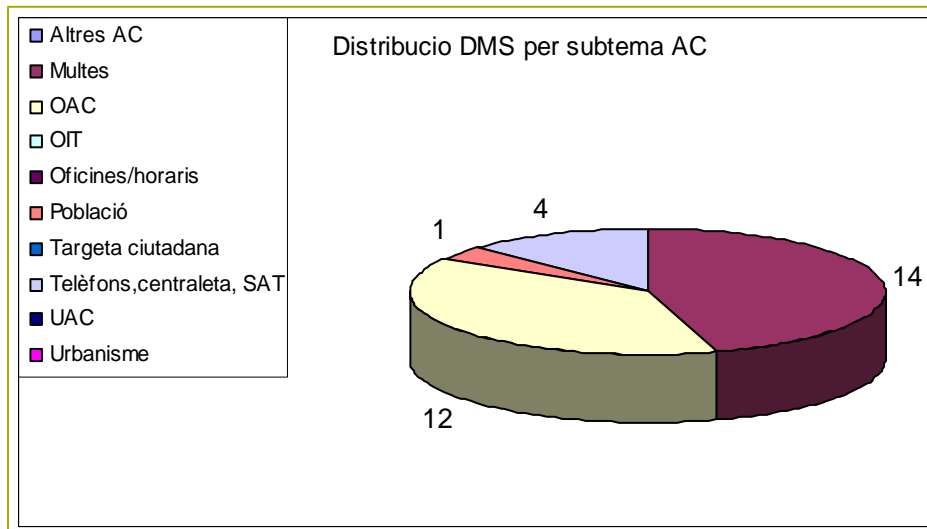


3.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER PROCÉS I SUBTEMA

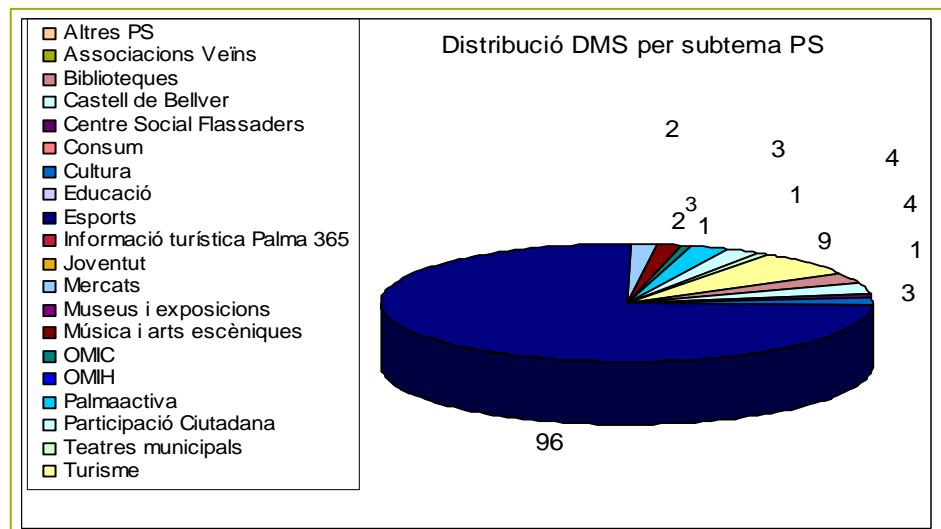
3.2.1. DISTRIBUCIÓ DE DMS DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA)



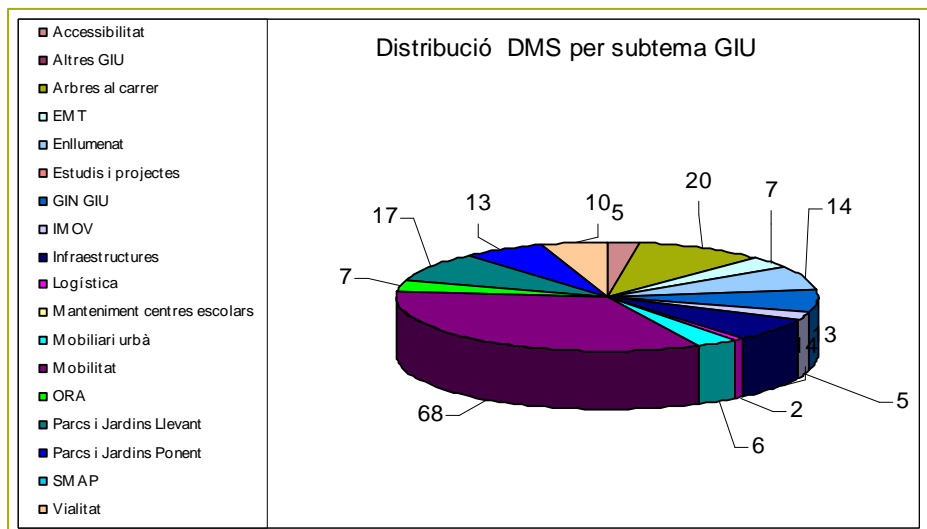
3.2.2. DISTRIBUCIÓ DE DMS AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ)



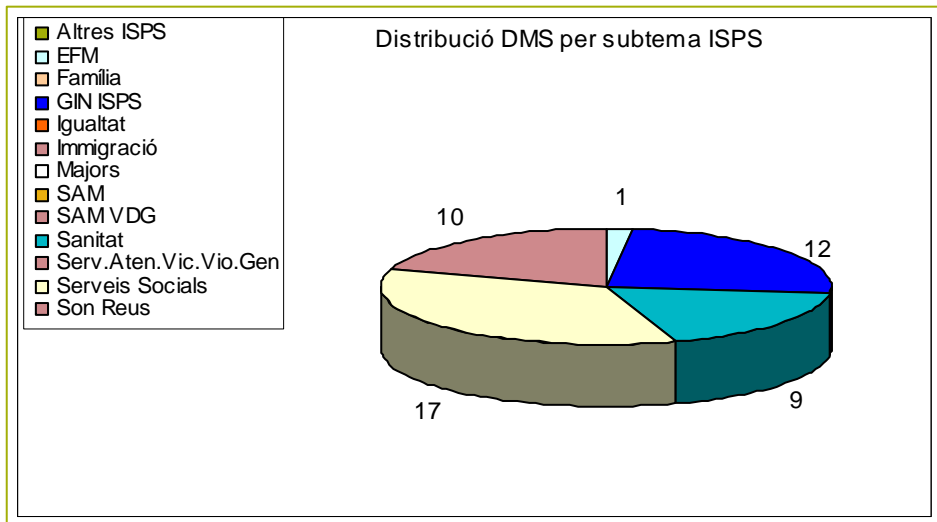
3.2.3. PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA)



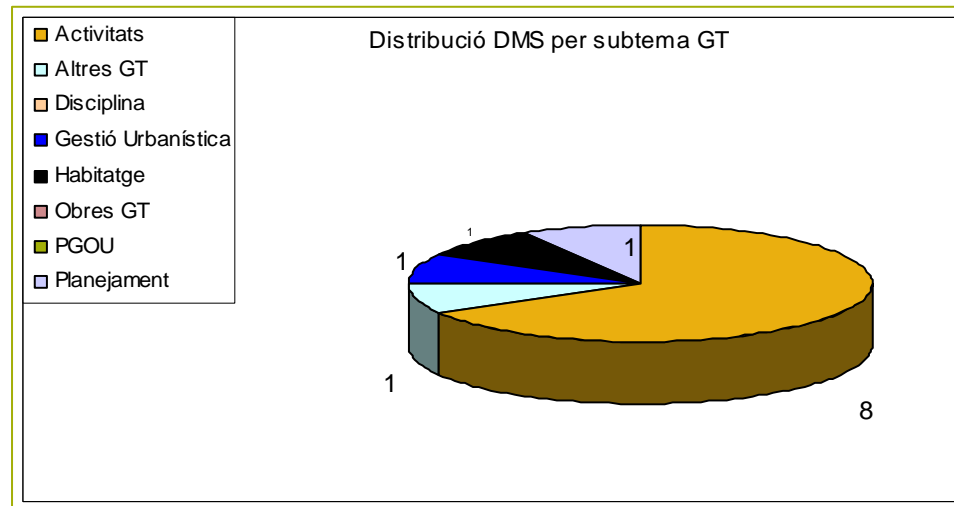
3.2.4. GIU (GESTIÓ D'INFRASTRUCTURES URBANES)



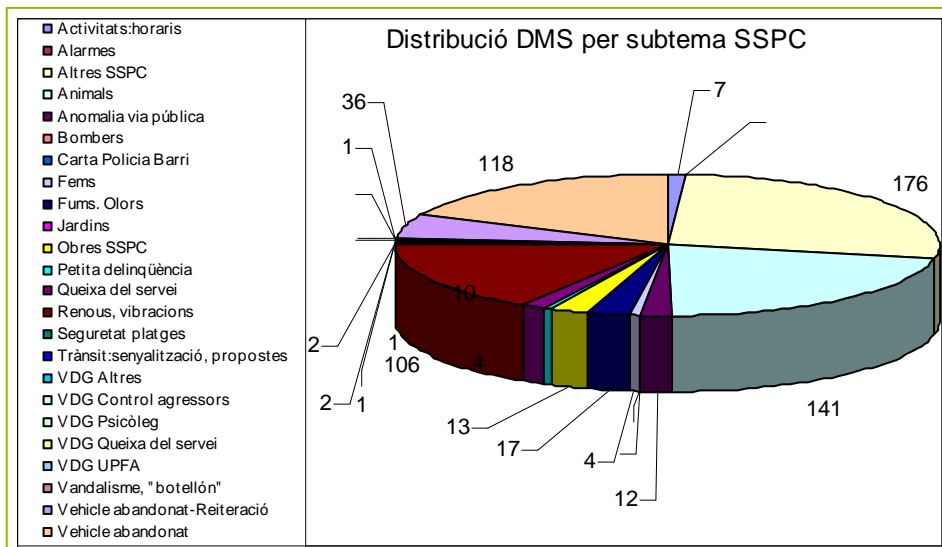
3.2.5. ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT)



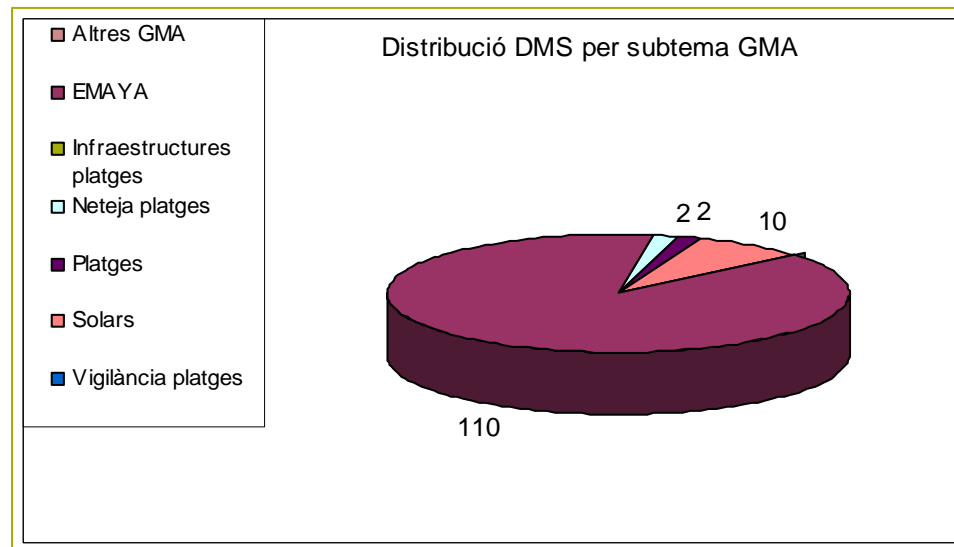
3.2.6. GT (GESTIÓ TERRITORIAL)



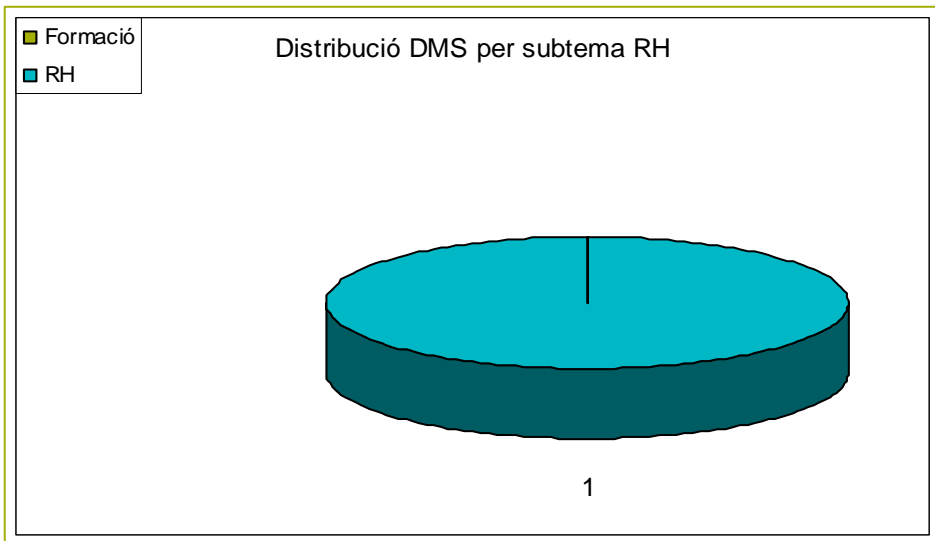
3.2.7. SSPC (SERVEIS DE SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA)



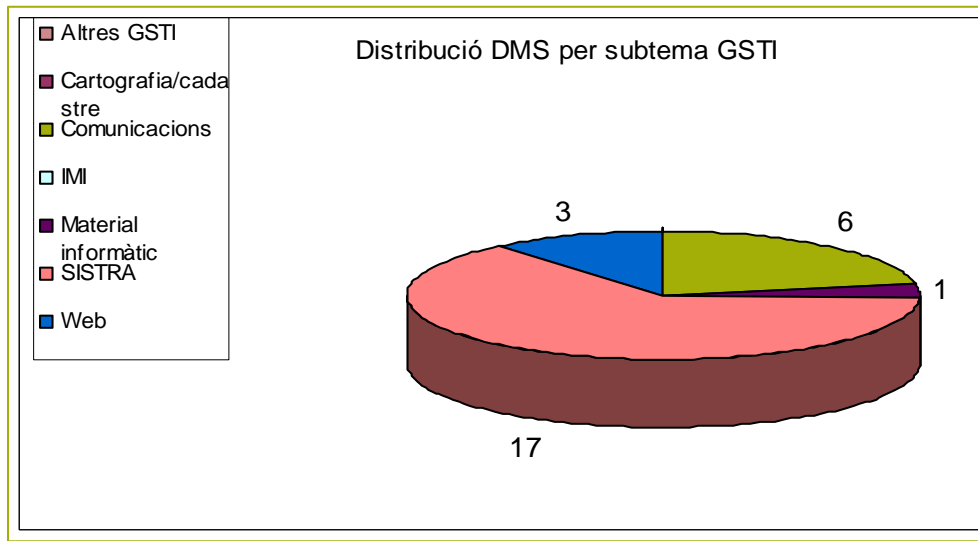
3.2.8. GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT)



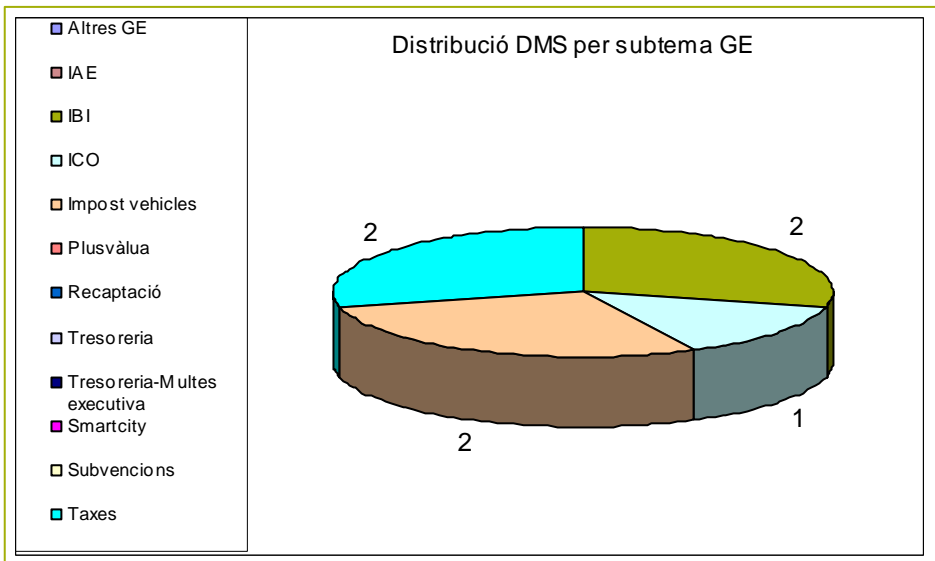
3.2.9. RH (RECURSOS HUMANS)



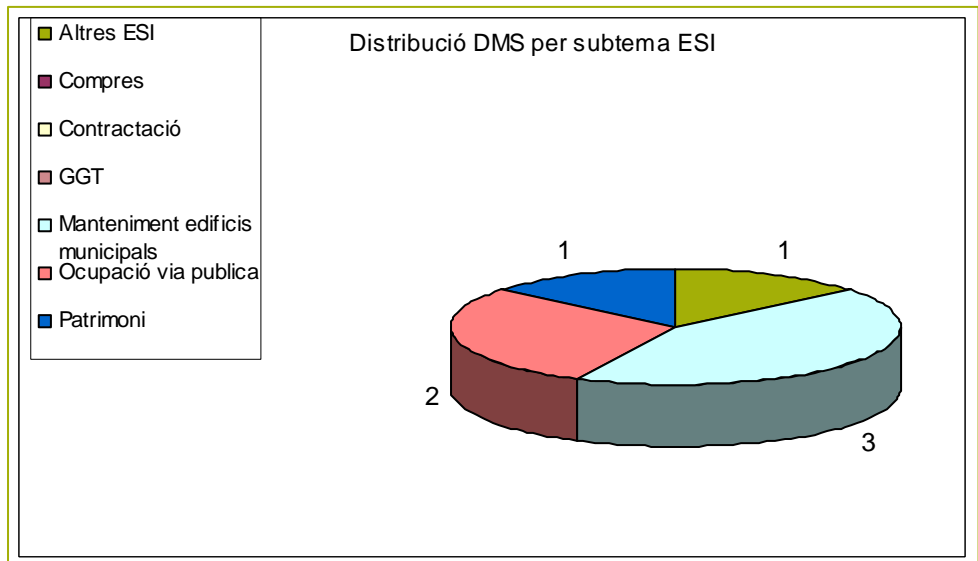
3.2.10. GSTI (GESTIÓ DE SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ)



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 **Altres**, amb 2 DMS cadascun.
- AC (Atenció al Ciutadà). Destaca el subtema **Multes**, amb 14 DMS.
- PS (Promoció Socioeconòmica). Destaca com sempre el subtema **Esports**, amb 96 DMS, 38 relatives a **demanades de tancament de la pista de bàsquet de la Plaça Cala Moreia de Son Cladera...**
- GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes). Hi destaca el subtema **Mobilitat**, amb 68 DMS, 3 són queixes pel **canvi de lloc dels contenidors al carrer Fausto Morell** ordenat per Mobilitat. Destaquen també les queixes de **Parcs i Jardins** (Llevant i Ponent), amb 30 DMS.. Del subtema **Enllumenat** destaquen 4 queixes pel **tancament de l'enllumenat massa prest els matins**.
- ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut). Hi destaca el subtema **Serveis Socials**, amb 17 DMS..En destaquen també 12 del subtema **GIN ISP**, 4 per una **plagues de moscards i 5 per rates a diversos carrers de Palma**.
- GT (Gestió Territorial). Destaca aquest mes el subtema **Activitats**, amb 8 DMS. .
- SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana). Hi destaquen sobretot els subtemes **Altres**, amb 157 DMS, Animals amb 141, **Vehicle abandonat**, amb 118 DMS i el subtema **Renous, vibracions**, amb 106, 5 d'elles relatives a **renous de joves que juguen amb pilotes a la pista Can Baró**. Destaquen també 4 queixes del mateix ciutadà, del subtema **Fums, Olor**, per **molèsties de fums de la barbacoa d'un veïnat**.
- GMA (Gestió del Medi Ambient). Quasi totes són del subtema **EMAYA** (110), 10 de les quals són **per falta de neteja als carrers de Palma**, 7 per **renous motivats pel sistema de neteja (bufadors)** i 5 per **no contestar al telèfon**.
- RH (Recursos Humans). HI ha una única DMS assignada a aquest procés aquest mes.
- GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació). Destaquen 17 DMS del subtema **SISTRA**, totes relatives a **problemes amb l'obtenció de certificats d'empadronament a través del web**.
- GE (Gestió Econòmica). No hi destaca especialment cap subtema.
- ESI (Equipaments i Serveis Interns). Destaquen 3 DMS per **Manteniment d'edificis municipals** i 2 per **Ocupació de la via pública**.

**A nivell transversal destaquen**, com sempre, les queixes rebudes per **renous**. N'hi ha 95 relatives a renous d'animals, assignades a la Policia Local. També hi ha 94 DMS sobre renous de persones al carrer, a interiors d'habitatges o a bars, competència la majoria de la Policia Local, i alguna per Turisme perquè són els responsables o els organitzadors dels actes. Pel que fa a queixes per renous de maquinària, la majoria corresponen a Policia (24), però també n'hi ha per EMAYA (36) i per Turisme (1)..

Destaquen també les queixes per **plagues**, la majora responsabilitat de Salut i Medi Ambient i alguna de la Policia Local. També són destacables les que es refereixen a **maltracte animal**, quasi totes assignades a la Policia Local i alguna a Salut i Medi Ambient.

Relatives a **ocupació de la via pública**, 13 s'han derivat totes a la Policia Local.

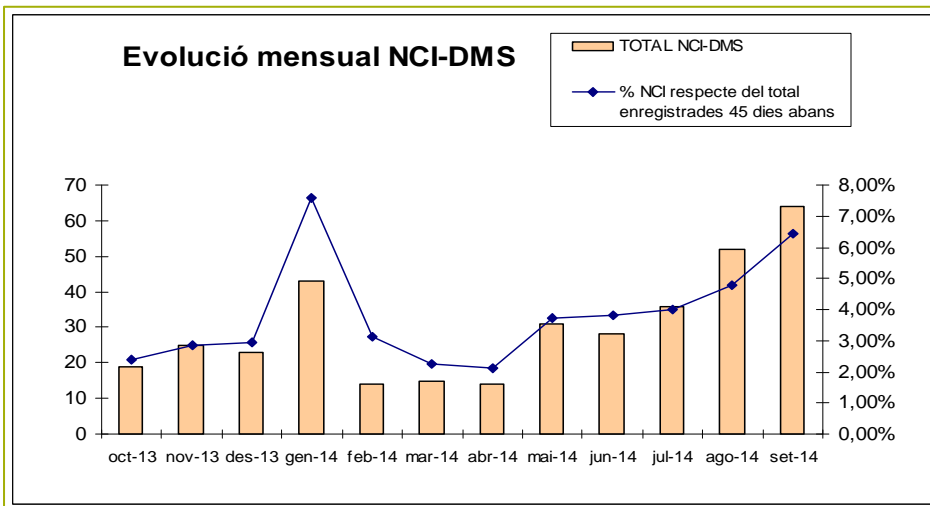
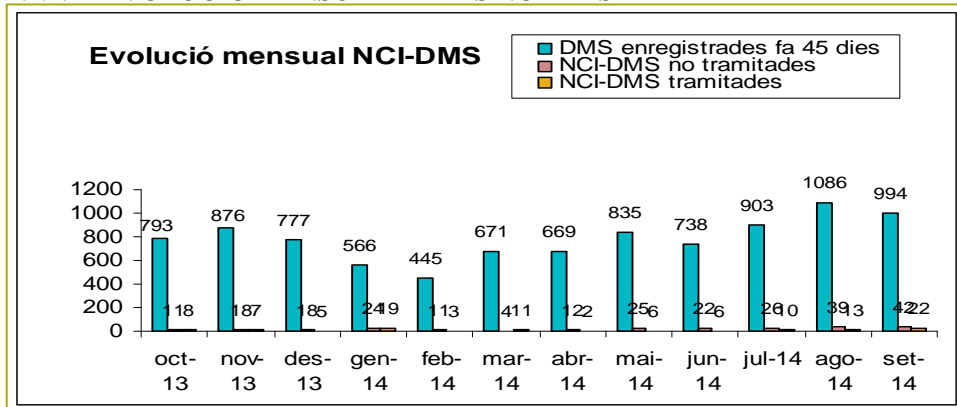
Destaquen també les queixes per **inseguretat**, una enviada a Enllumenat i la resta a Policia.

Pel que fa a **queixes per l'atenció rebuda** (7), s'han derivat a diversos processos perquè es referien a queixes per l'atenció a les OAC, Esports, Turisme, EMT, Parcs i Jardins Llevant i Gestió Urbanística..

4. ESTAT MENSUAL DE LES NO-CONFORMITATS INTERNES

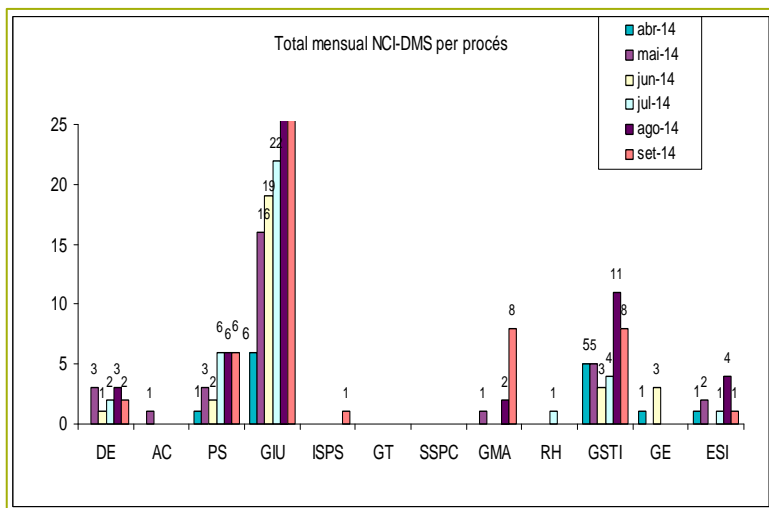
4.1. NCI-DMS

4.1.1. EVOLUCIÓ MENSUAL DE LES NCI-DMS



S'han obert aquest mes 64 NCI-DMS, que representen un percentatge del 6,44% de les DMS registrades fa 45 dies. Aquest percentatge es troba en un nivell superior al de mesos anteriors, en què va ser del 4,8%, 3,9%, 2% i 1,75%. Habitualment un 2 o 3% de DMS passen a NCI-DMS perquè no s'han tramitat en el termini corresponent de 45 dies. S'ha de destacar que a 30-09-2014 s'ha tramitat ja un 34% d'aquestes NCI-DMS.

4.1.2. TOTAL MENSUAL NCI-DMS PER PROCÉS



Set dels dotze processos han tingut DMS que no s'han tramitat en el termini establert i són DE, PS, GIU, ISPS, GMA, GSTI, i ESI.

El procés amb més DMS que han passat a NCI-DMS, és a dir, que no s'han tramitat en els 45 dies establerts, torna a ser aquest mes GIU, amb 38. Representen el 58% del total mensual d'NCI-DMS.

GSTI i GMA són els processos que segueixen GIU en nombre d'NCI-DMS, en concret 8 cadascun. S'ha d'indicar que el fet explicat els mesos passats sobre el funcionament de la tramitació de les DMS de GSTI encara no s'ha solucionat completament. Representen el 13% cadascun.

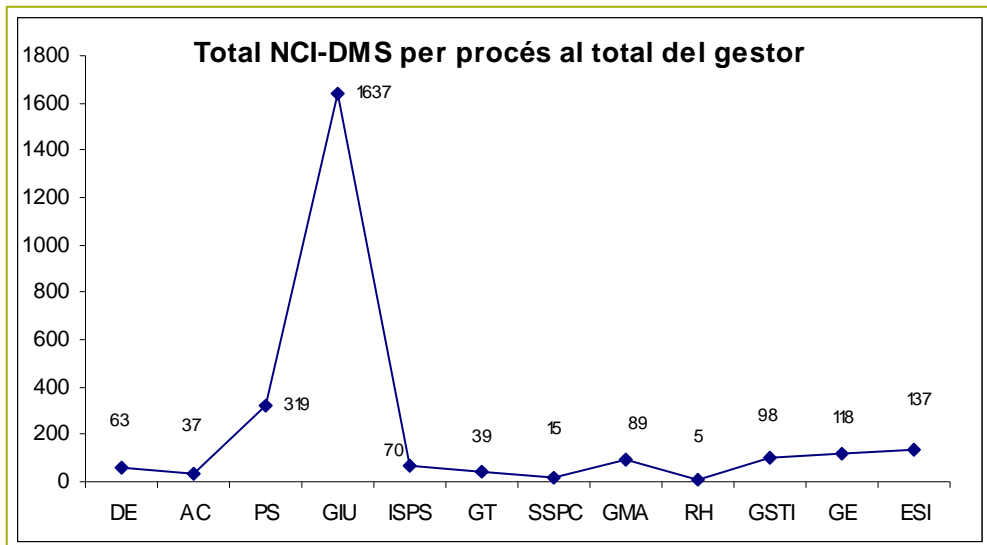
Seguidament trobam PS, amb 6 NCI-DMS, que representen el 9% del total.

Finalment, DE, ISPS i ESI, amb 2, 1 i 1 NCI-DMS respectivament, suposen el 3% el primer i el 2% cadascun dels altres.

Els processos sense NCI-DMS són AC, GT, SSPC, RH i GE.

Això no obstant, els percentatges de resolució en termini dels processos que han tingut NCI-DMS (DMS que han passat a NCI-DMS perquè s'ha exhaurit el termini establert de 45 dies) són en la majoria de casos elevats.

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 aquest efecte, trobam sempre en primer lloc GIU, actualment amb 1637, i 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 5, i SSPC, amb 15, dada aquesta darrera que no podem prendre en consideració ja que la tramitació real es du a terme al seu programa propi EUROCOPE 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 5 hagin passat a NCI-DMS.

La resta de processos es troben a nivells que van de les 37 d'AC a les 319 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.

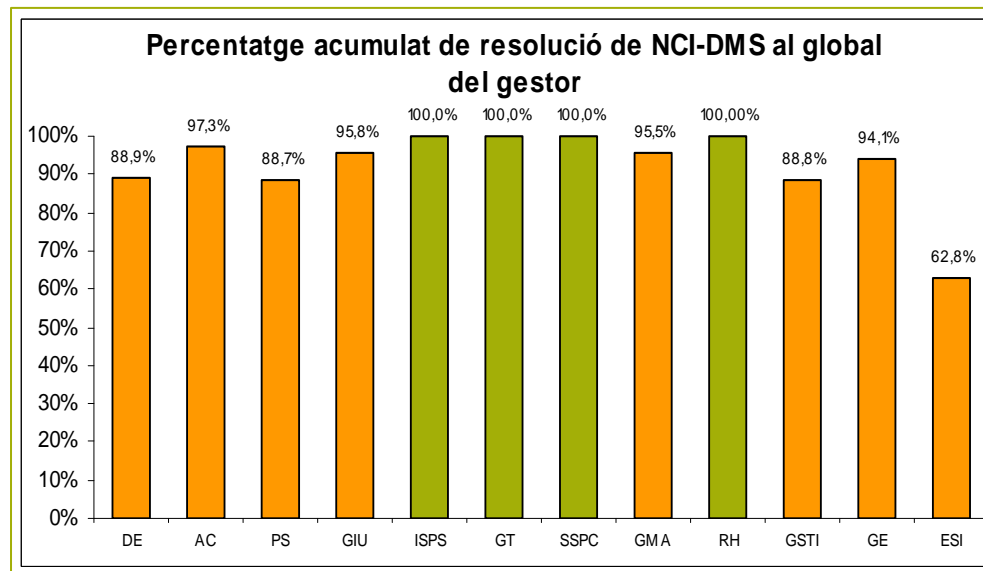
RESOLUCIÓ NCI-DMS AL GLOBAL DEL GESTOR

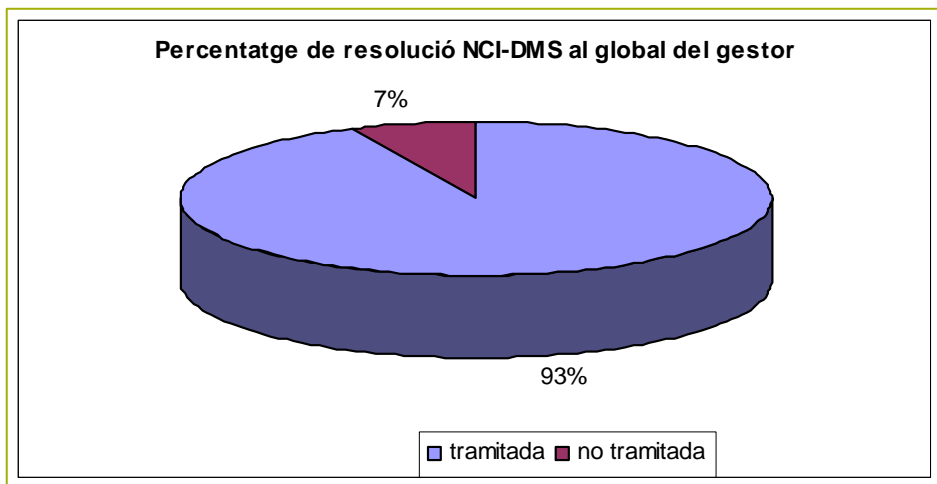
Quant a resolució d'aquestes NCI-DMS, hi ha 4 processos amb un 100% ja tramitat: ISPS, GT, SSPC i RH.

Destaquen com a processos amb un percentatge elevat de resolució de les NCI-DMS AC, amb un 97,30%; GIU, amb un 95,85%; GMA amb un 95,51% i GE, amb un 94,07%

Amb un percentatge pròxim al 89% trobam els processos DE, PS i GSTI.

Destaca amb un percentatge del 62,77% de resolució el procés ESI, que sol ésser habitualment el que té el percentatge més baix de resolució. Es tracta d'un percentatge encara massa baix i que s'està intentant millorar adoptant algunes mesures per aconseguir una millor resolució de les DMS d'aquests processos, com poden ser correus recordatoris de les NCI-DMS pendents de tramitar als seus responsables municipals o el tractament de les queixes relatives a edificis i instal·lacions municipals.





Al total del gestor DMS hi consten actualment 2.627 NCI-DMS, de les quals 2.442 es troben en estat de tramitades. Per tant, es dona un 93% de resolució, igual 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 en el procés ESI amb diverses accions que s'han duit a terme des de Qualitat.

**4.2. NCI-CARTES SERVEI**

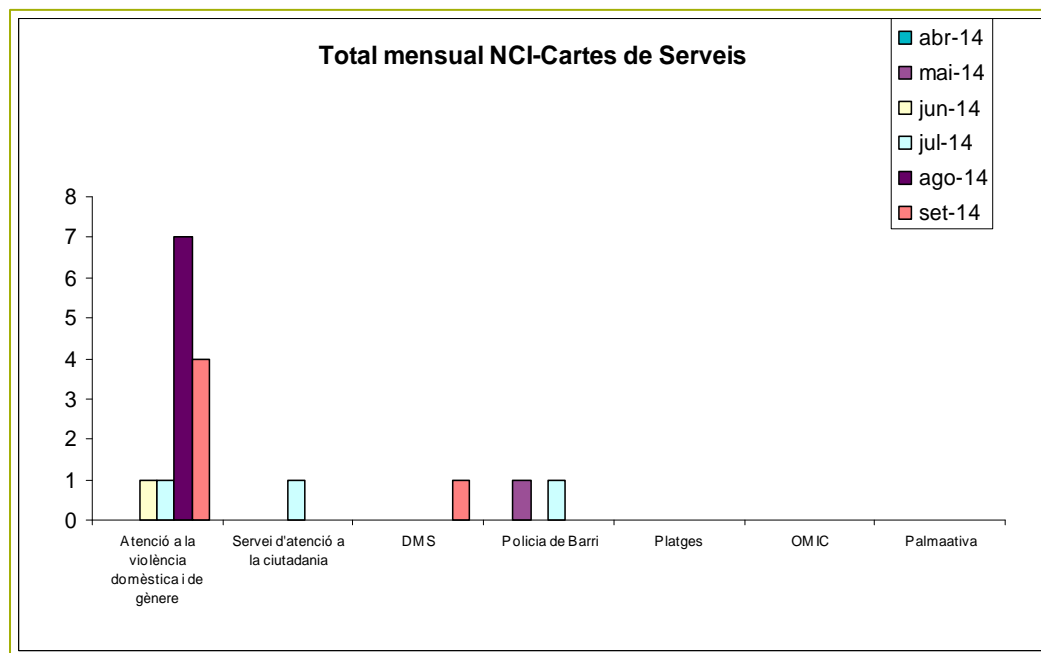
S'han registrat 5 NCI-Cartes de servei (per incompliment dels compromisos adquirits), 4 de la Carta d'atenció integral a la violència domèstica i de gènere i una de la Carta del DMS..

**4.3. NCI-SISTEMA**

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

**4.4. NC AUDITORIA**

No s'han registrat no-conformitats d'aquest tipus.



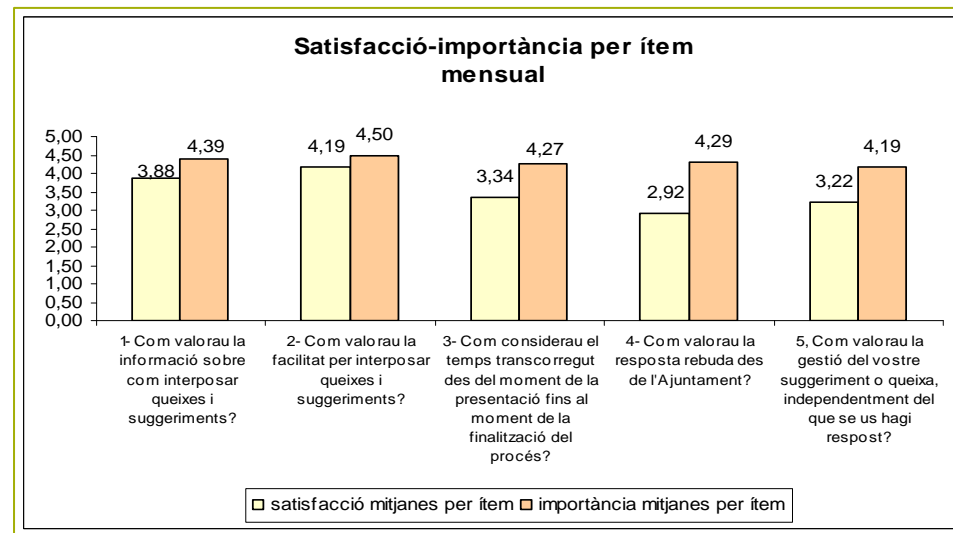
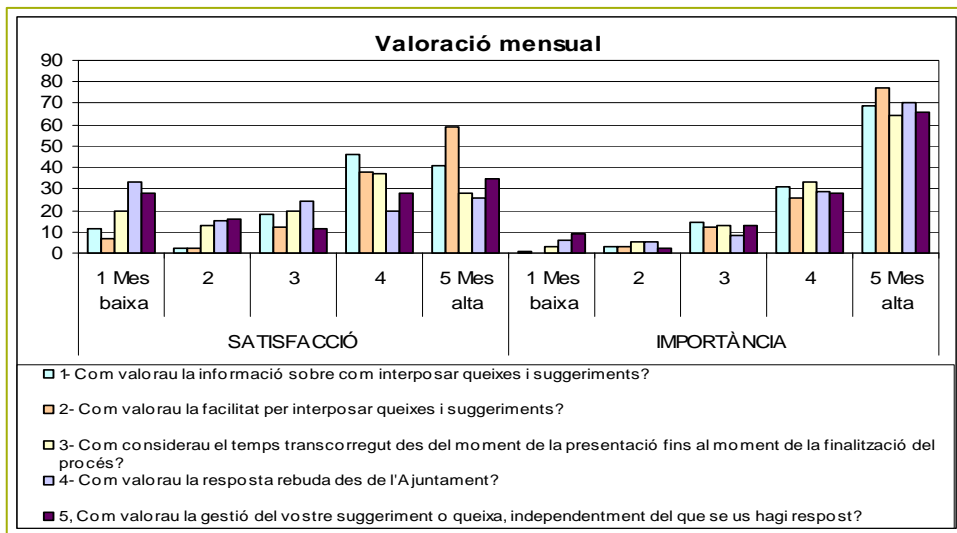


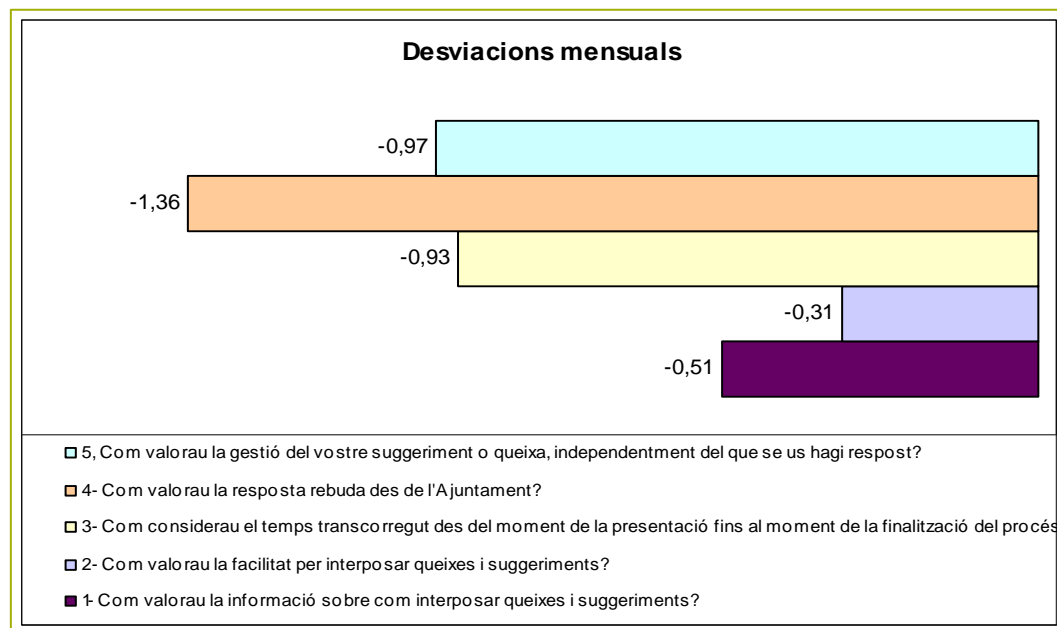
5. MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ

Aquest més han arribat al Departament de Qualitat 118 respostes a les enquestes de satisfacció. 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, n'hi ha un nombre considerable que es responen al ciutadà per correu electrònic manual, per telèfon o per correu postal i en aquests casos no es tramet enquesta de satisfacció. Tampoc s'envia l'enquesta a 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:

	sep-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?	11	2	18	46	41	1	3	14	31	69					
2- Com valoreu la facilitat per interposar queixes i suggeriments?	7	2	12	38	59	0	3	12	26	77					
3- Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés?	20	13	20	37	28	3	5	13	33	64					
4- Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament?	33	15	24	20	26	6	5	8	29	70					
5, Com valoreu la gestió del vostre suggeriment o queixa, independentment del que se us hagi respost?	28	16	11	28	35	9	2	13	28	66					





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, sobretot el relatiu a la valoració de la resposta rebuda.

En conjunt, aquest mes tots els ítems presenten valoracions de la importància superiors al que és habitual. Això ha fet que les desviacions siguin un poc superiors ja que la valoració de la satisfacció, encara que també ha augmentat en tots els ítems, ho ha fet de manera poc significativa.

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 3,88 de mitjana de satisfacció i un 4,39 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,51.

**2. Com valoreu la facilitat per a interposar queixes i suggeriments?** S'ha valorat amb un 4,19 de mitjana de satisfacció i un 4,50 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,31. Aquest mes és l'ítem més ben valorat.

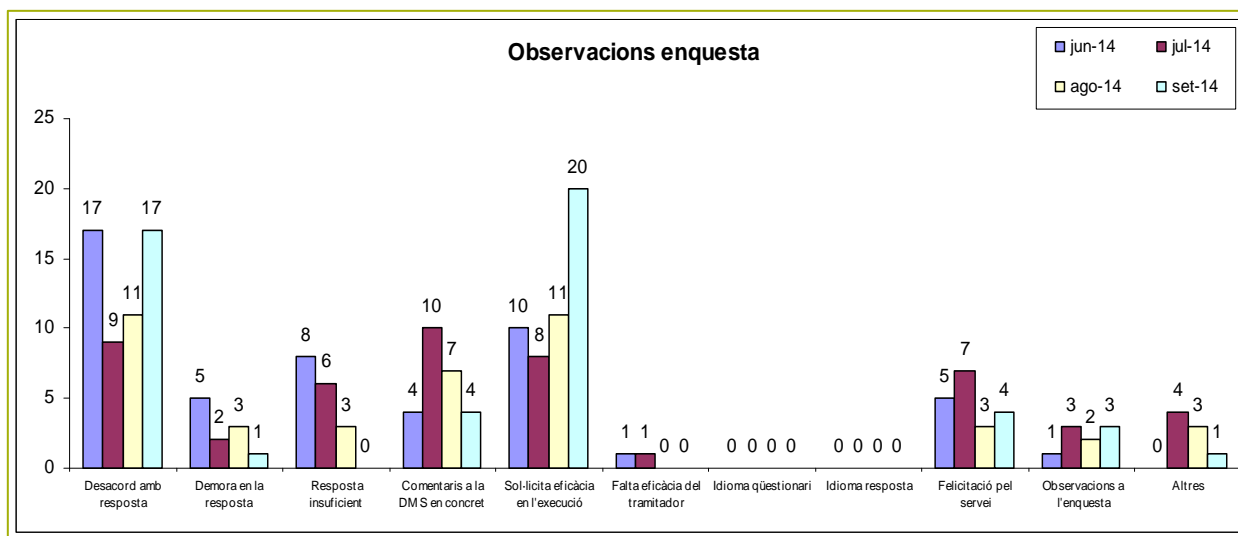
**3. Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació fins al moment de la finalització del procés?** S'ha valorat amb un 3,34 de mitjana de satisfacció i un 4,27 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,93.

**4. Com valoreu la resposta rebuda des de l'Ajuntament?** Pel que fa a satisfacció, té una valoració de 2,92 i pel que fa a importància, de 4,29. S'ha donat una desviació d'1,36, un pòct superior a la del mes passat. Aquest mes ha tornat a ser l'ítem més mal 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 3,22 de mitjana de satisfacció i amb un 4,19 de mitjana d'importància, i s'ha donat una desviació de 0,97.

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 3,22 sobre 5**.

També s'inclou a l'enquesta automàtica la possibilitat de fer suggeriments o aportacions. Aquest mes han entrat 50 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. Aquestes observacions a les enquestes, que s'analitzen com a informació d'entrada, es poden resumir en el següent gràfic:



La majoria d'observacions són sol·licituds d'eficàcia en l'execució i de desacord amb la resposta, com és habitual. En concret són 20 observacions que sol·liciten eficàcia en l'execució (40%) i 17 de desacord amb la resposta (34%). Hi ha també 4 comentaris a la DMS en concret, que representen el 8% de les observacions rebudes. Seguidament trobam 3 observacions a l'enquesta (6%) i una relativa a demora en la resposta (2%).

També hi ha 1 observació (el 2% del total) que no es poden englobar en cap de les temàtiques anteriors.

Finalment, destaquen 4 felicitacions pel servei, que suposen el 8% del total de les observacions rebudes.

- 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 és a la vostra disposició.

ANNEX

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

<b>AC (Atenció al Ciutadà)</b>	Telèfons, centraleta, SAT	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	UAC	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Urbanisme	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
	Altres	Àrea no definida
<b>PS (Promoció Socioeconòmica)</b>	Altres PS	Àrea no definida
	AV	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	

PS (Promoció Socioeconòmica)		
	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 de 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

GIU (Gestió Infraestructures Urbanes)	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

<b>ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut)</b>	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 de Funció Pública i Govern Interior
<b>GT (Gestió Territorial)</b>	Son Reus	Àrea Delegada de Sanitat i Consum
	GIN ISPS	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació 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
<b>SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana)</b>	PGOU	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
	Planejament	Àrea d'Urbanisme i Habitatge
	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	



<b>SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana)</b>	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, "botellón"	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 VDG Queixa del servei	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana
Carta Policia de Barri	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana	
Bombers	Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana	
<b>GMA (Gestió del Medi Ambient)</b>	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

<b>GMA (Gestió del Medi Ambient)</b>	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
<b>RH (Recursos Humans)</b>	Formació	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	RH	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
<b>GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològic i de la Innovació)</b>	Comunicacions	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Altres GSTI	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	IMI	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Material informàtic	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	Web	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	SISTRA	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
<b>GE (Gestió Econòmica)</b>	Cartografia i cadastre	Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
	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

<b>GE (Gestió Econòmica)</b>	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
<b>ESI (Equipaments i Serveis Interns)</b>	Altres ESI	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Compres	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Contractació	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	GGT	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Manteniment d'edificis municipals	Àrea de Medi Ambient, Infraestructures i Coordinació Territorial
	Patrimoni	Àrea de Funció Pública i Govern Interior
	Ocupació via pública	Àrea de Funció Pública i Govern Interior