

INFORME DE RECEPCIÓ I GESTIÓ DE DEMANDES MUNICIPALS DE SERVEIS

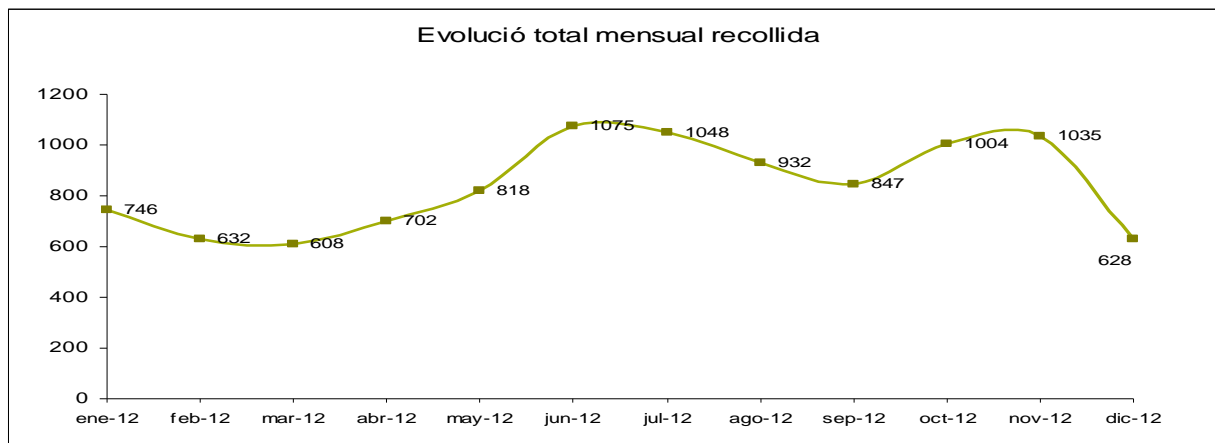
2012

ÍNDEX

1. Recollida DMS
 - 1.1 Evolució total recollida DMS
 - 1.2 Total per tipus
 - 1.3 Total per canal d'entrada
 - 1.4 Total per àrea municipal
 - 1.5 Total per codi postal
2. Gestor DMS
 - 2.1 Evolució general de l'estat del gestor
 - 2.1.1 Nivell de tramitació global del gestor DMS
 - 2.1.2 Mitjana de tramitació en dies
 - 2.2 Estat general de les DMS
3. Estat mensual de les no-conformitats internes
 - 3.1 NCI-DMS
 - 3.2 NCI-Cartes de serveis
 - 3.3 NCI-Sistema
 - 3.4 NCI-Auditoria cartes de compromisos
4. Avaluació per procés
 - 4.1 Total per procés
 - 4.2 Estat de les DMS enregistrades el 2011
 - 4.3 Distribució de les DMS per procés i subtema
 - 4.3.1 Direcció estratègica (DE)
 - 4.3.2 Atenció al ciutadà (AC)
 - 4.3.3 Promoció socioeconòmica (PS)
 - 4.3.4 Gestió d'infraestructures urbanes (GIU)
 - 4.3.5 Integració social i promoció de la salut (ISPS)
 - 4.3.6 Gestió territorial (GT)
 - 4.3.7 Serveis de seguretat i protecció ciutadana (SSPC)
 - 4.3.8 Gestió del medi ambient (GMA)
 - 4.3.9 Recursos humans (RH)
 - 4.3.10 Gestió dels serveis tecnològics i de la informació (GSTI)
 - 4.3.11 Gestió econòmica (GE)
 - 4.3.12 Equipaments i serveis interns (ESI)
5. Novetats
6. Comparativa anys anteriors
 - 6.1 Comparativa interanual recollida DMS
 - 6.2 Comparativa interanual tipus DMS
 - 6.3 Comparativa interanual canal d'entrada
 - 6.4 Comparativa interanual àrea i codi postal
 - 6.5 Comparativa interanual nivell tramitació DMS
 - 6.6 Comparativa interanual mitjana tramitació en dies
 - 6.7 Comparativa interanual estat tramitació DMS
 - 6.8 Comparativa interanual NCI-Cartes de serveis
 - 6.9 Comparativa interanual recollida DMS per procés
 - 6.10 Comparativa interanual percentatge tramitació per procés
 - 6.11 Comparativa interanual subtemes

1. RECOLLIDA DMS

1.1 EVOLUCIÓ TOTAL DE RECOLLIDA DE DMS



La recollida total de DMS en aquest any ha estat de 10.075.

En aquest període la recollida de DMS ha augmentat considerablement respecte de l'any anterior (9.095) i del 2010 (6.914). El nombre de DMS recollides va experimentar un augment a partir del mes de juny del 2010 ja que es varen començar a enregistrar DMS del subtema "Vehicles abandonats" del procés SSPC.

El nombre de DMS ha anat augmentant any rere any. La mitjana mensual d'aquest any 2012 és de 840, mentre que el 2010 era de 576.

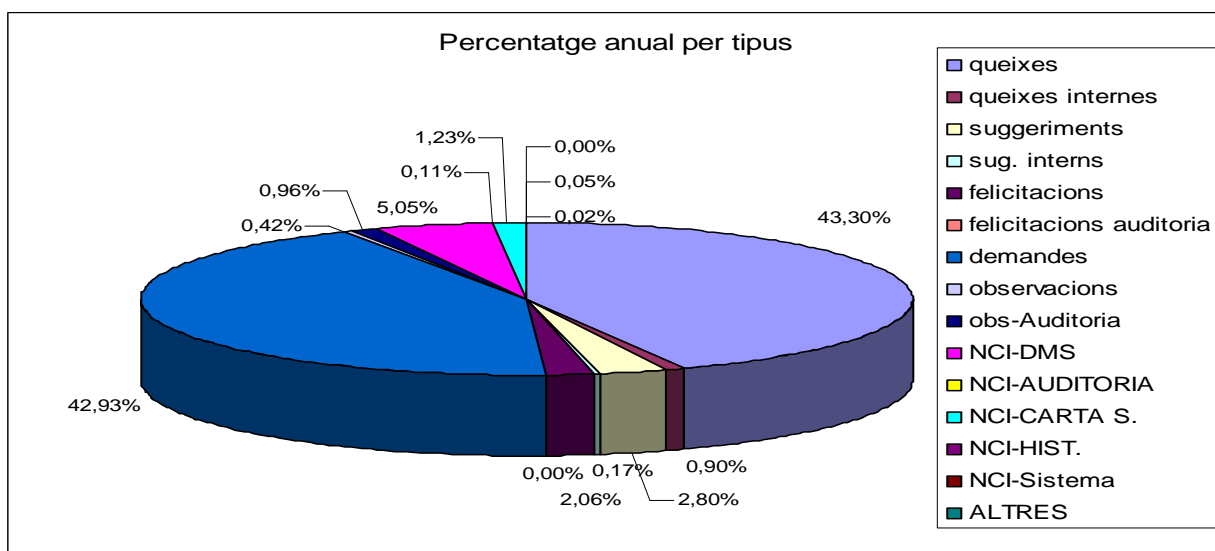
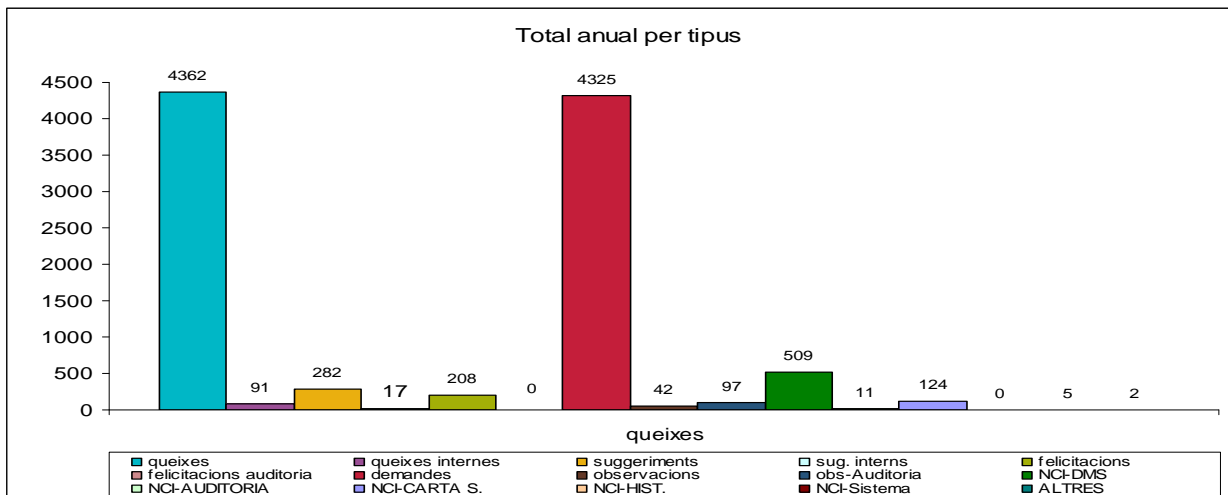
1.2 TOTAL PER TIPUS

Els tipus de DMS que s'han rebut en aquest període han estat **majoritàriament queixes i demandes**, que suposen el 43,30% i el 42,93% del total,

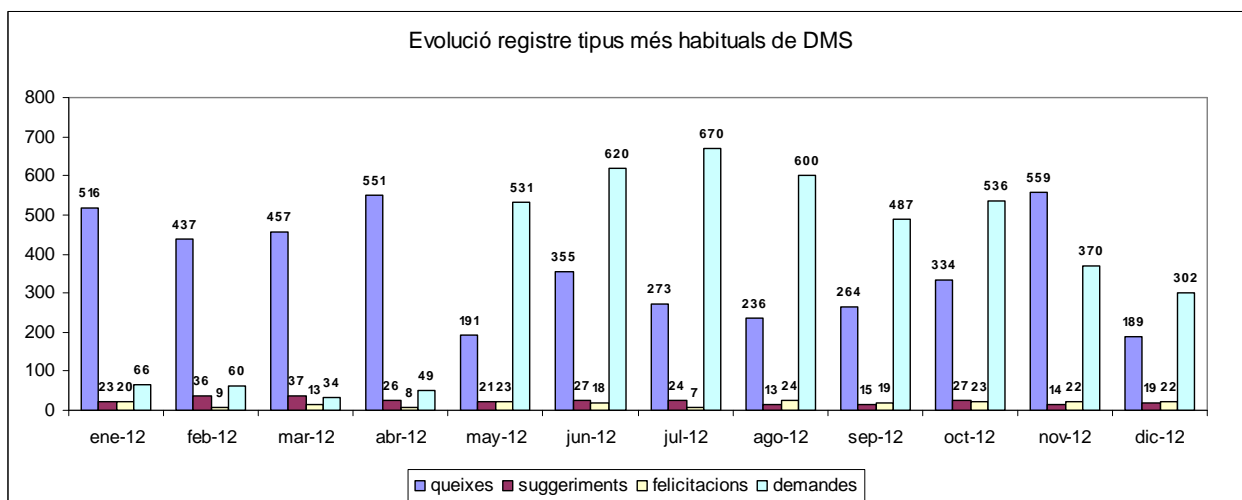
Aquest augment en les demandes en relació amb els anys anteriors es deu al fet que atès el gran nombre de DMS del procés SSPC que es refereixen a demandes d'actuacions de la Policia Local es va decidir el mes de maig canviar la tipologia d'aquestes DMS: es consideraven queixes i a partir del mes de maig passaren a considerar-se demandes. La majoria es queixen d'algun fet concret i sol·liciten l'actuació del policia de barri. Durant tot els mesos de maig i juny ja s'ha tingut en compte aquest canvi i per això el nombre de DMS de tipus demanda ha pujat espectacularment i, en canvi, el nombre de queixes ha disminuït proporcionalment.

El restant 14% es distribueix entre les diferents tipologies de DMS, entre les quals destaquen les no-conformitats internes de DMS (NCI-DMS), com és habitual (5%).

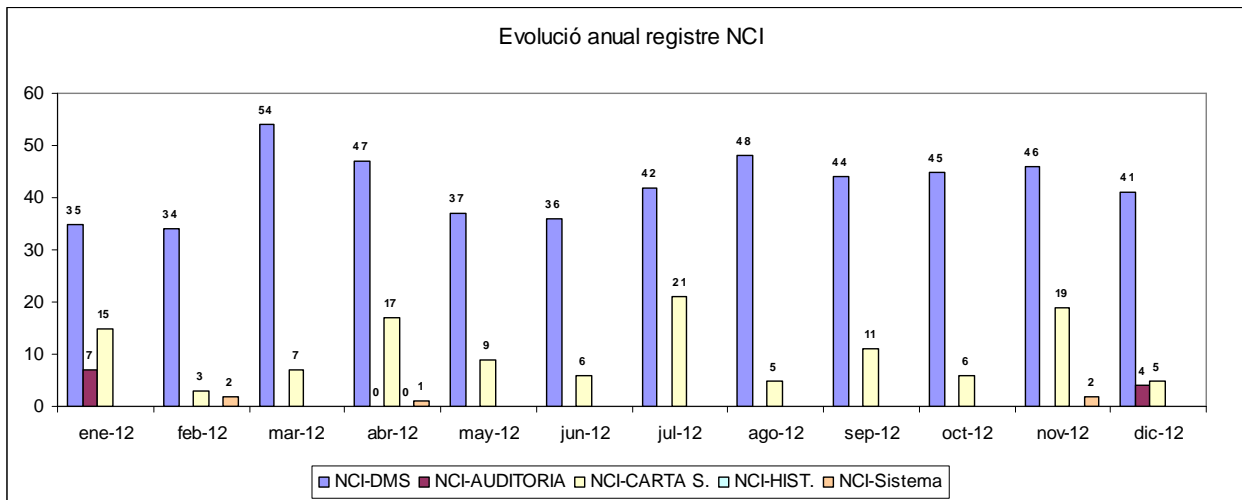
Les DMS enregistrades es distribueixen de la següent manera:



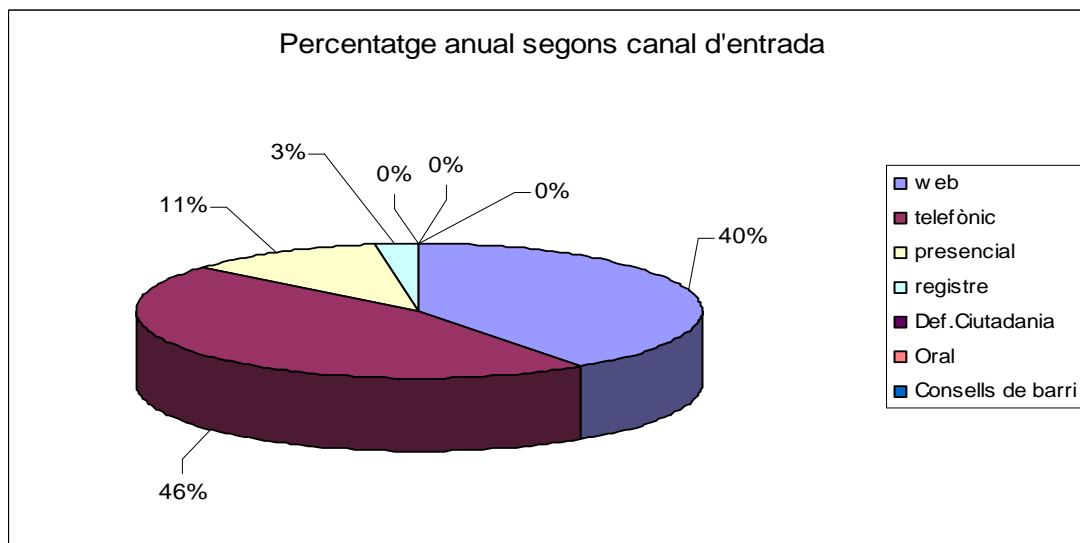
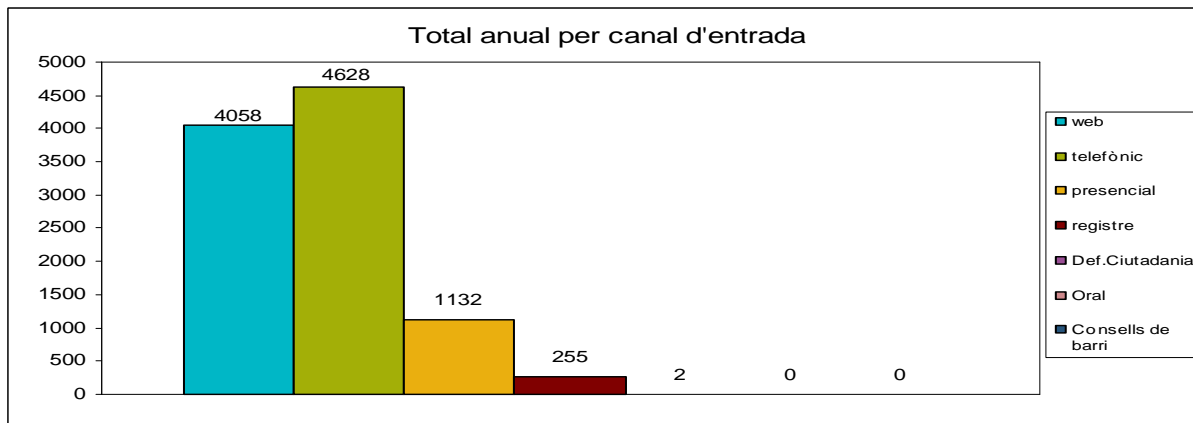
L'evolució mensual de les DMS més habituals és la següent:



L'evolució mensual de les NCI-DMS és la següent:



1.2 TOTAL PER CANAL D'ENTRADA



Canal telemàtic: ha estat el segon canal més utilitzat, encara que s'aproxima al canal telefònic. Hi ha hagut 4.058 DMS que han entrat via web, és a dir, el 40%.

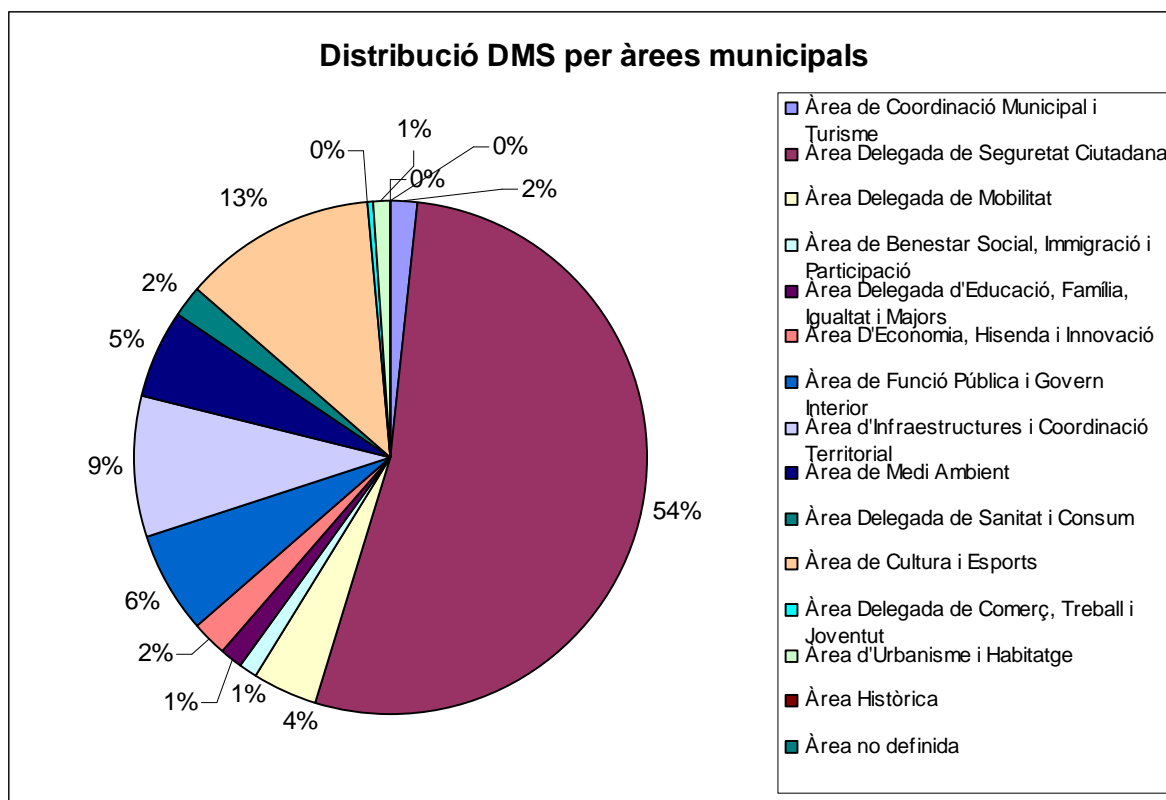
Canal telefònic: ha estat el canal més utilitzat, amb 4.628 DMS, un 46% del total. Es tracta de 570 més que el canal web.

Canal presencial: s'han enregistrat 1.132 DMS arribades per aquesta via, es a dir, l'11%. El canal presencial fa referència al que es recull a les bústies de queixes i suggeriments.

Defensor de la Ciutadania: no hi ha hagut DMS derivades per part d'aquest al Departament de Qualitat.

Altres canals: la resta de DMS ha entrat per Registre General (255, un 3% del total, percentatge igual al de 2011). No hi ha hagut entrades des del canal de consells de barri i 1 del canal oral. Aquest canal fa referència a demandes d'usuaris dels Serveis Socials i del Servei d'Atenció a Victimes de Violència de Gènere, que, atesa la seva singularitat, normalment no empen els canals ordinaris. Per això es va establir que els treballadors municipals que rebin una queixa o felicitació o en siguin testimonis en facin la transcripció per a tenir constància al DMS de la realitat de les queixes o felicitacions als dits serveis. No obstant això, és un canal pràcticament inutilitzat.

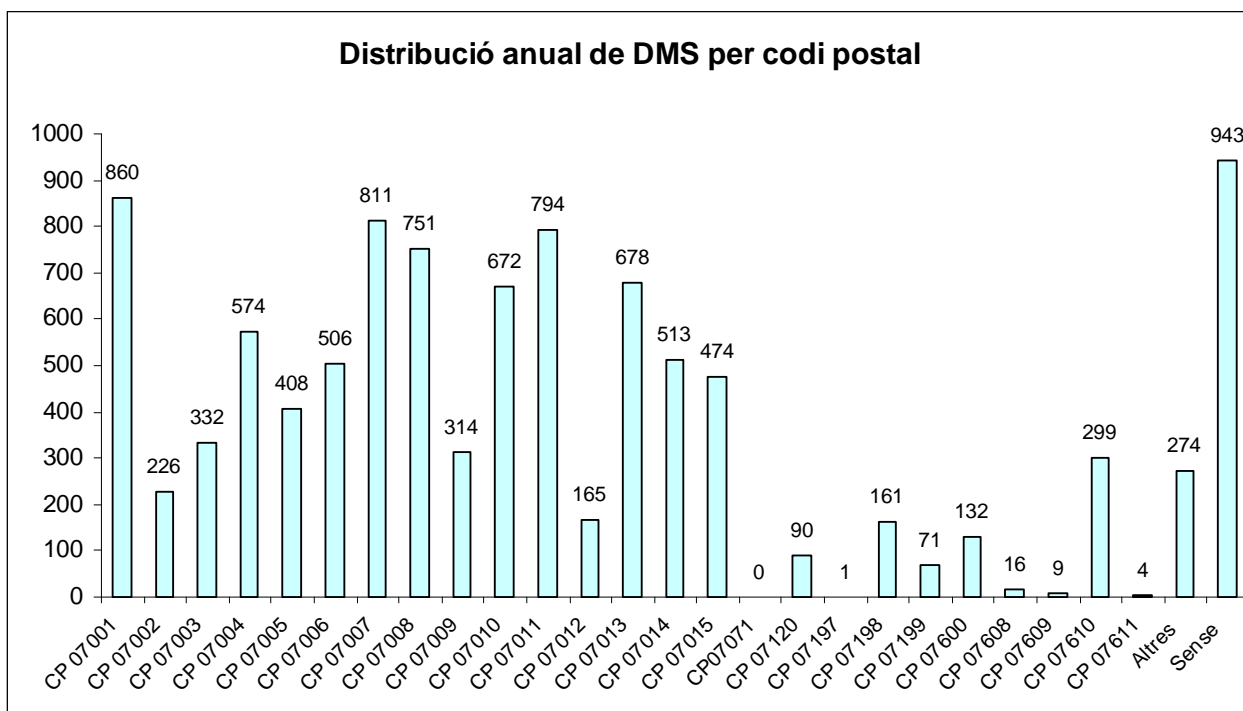
1.4 TOTAL PER ÀREA MUNICIPAL



El mes de juny de 2011 es va implantar com a millora al gestor DMS la indicació de l'àrea municipal a què pertany la demanda enregistrada.

Pel que fa al 2012, en relació amb la distribució de DMS segons siguin competència d'una determinada àrea municipal ens trobam que **un 54% de les DMS correspon a temes de l'Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana**. A continuació se situen l'Àrea Delegada de Cultura i Esports, amb un 13%, i l'Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial, amb un 9%. Habitualment la majoria de DMS corresponen a aquestes tres àrees.

1.5 TOTAL PER CODI POSTAL



El mes de juny de 2011 es va implantar com a millora al gestor DMS l'obligació d'indicar el codi postal quan un usuari presenta una demanda a través del web municipal. D'aquesta manera es pot avaluar quins són els codis postals més habituals, és dir, quins són els ciutadans més actius en aquest aspecte.

No obstant això, hi ha DMS en què no consta codi postal. Normalment són les que arriben a través del canal presencial (bústies) o telefònic.

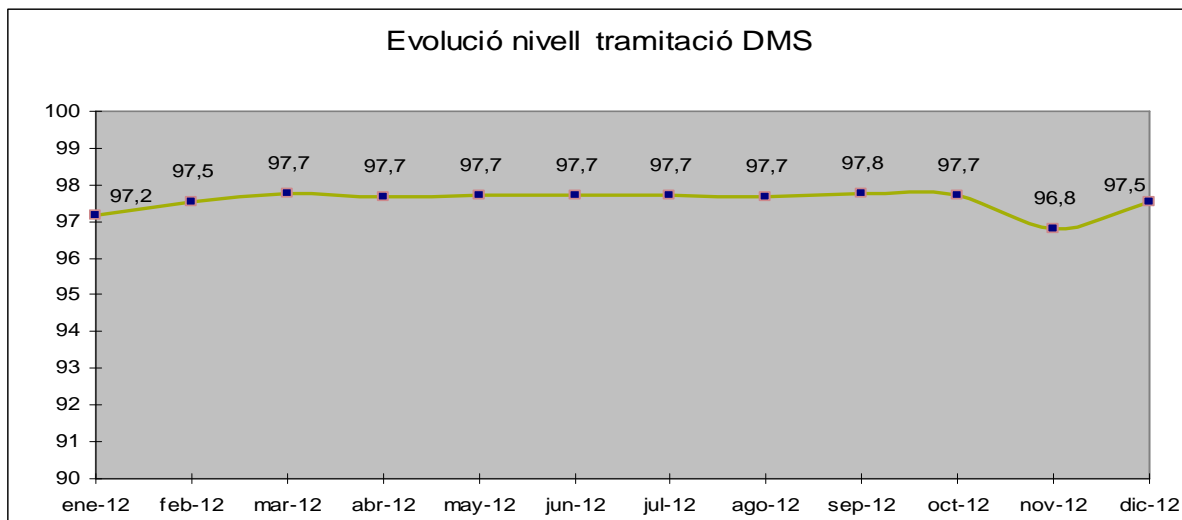
De les dades recollides el 2012 destaquen les DMS amb els codis postals 07007 (**la Soledat**), que suposa un un 9% del total; 07011 (**Son Roca**), també un 9%. 07008 (**Son Gotleu**), un 8%; 07013 (**Son Rapinya**), un altre 8%, i 07010 (**Cal Capiscol**), també un 8% del total. En canvi, els codis postals menys habituals són els de barriades perifèriques de la ciutat, amb excepció de les Meravelles-Can Pastilla (07610), amb un nombre destacable (3% del total).

A més, el codi postal 07001, el més freqüent, no es pot prendre en consideració ja que hi ha una part de DMS presentades via web que l'agafen perquè és el primer i quan es confronta amb l'adreça postal es veu que no li correspon aquest codi. Per això el gener de 2013 s'ha creat el codi postal Desconegut-00000, que es podrà canviar quan es produeixi aquest fet.

2. GESTOR DMS

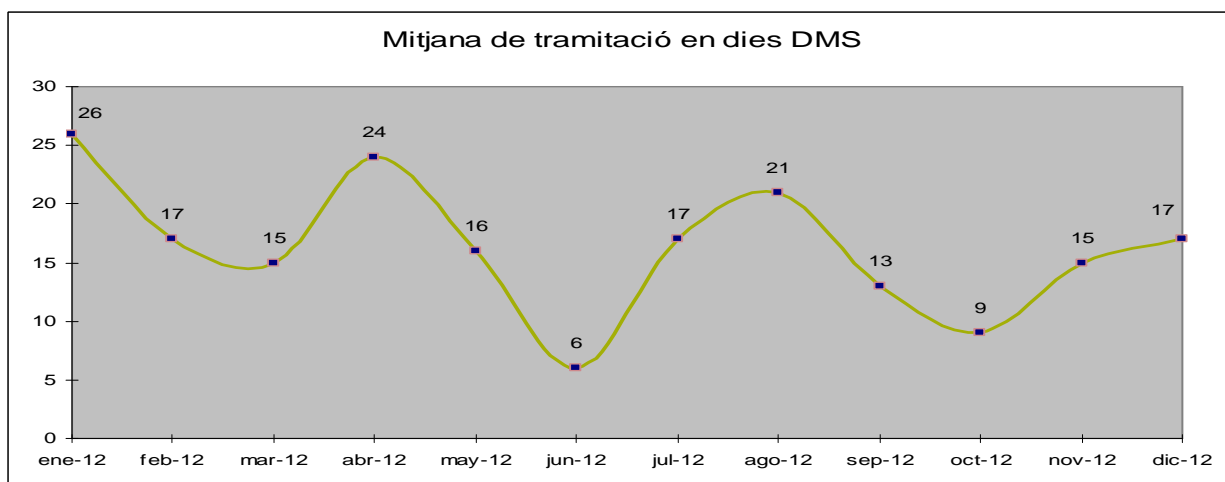
2.1 EVOLUCIÓ GENERAL DE L'ESTAT DEL GESTOR

2.1.1 NIVELL DE TRAMITACIÓ GLOBAL DEL GESTOR



El nivell de resolució de les DMS es troba en el 97,5%. Aquesta xifra és acumulativa des de la implantació de l'ús de l'eina informàtica. Des del Departament de Qualitat es prenen contínuament mesures per a anar augmentant aquest nivell de resolució (reiteracions de peticions de resposta per ofici, correu electrònic, etc.). De totes maneres, és obvi que mai s'arribarà al 100% de resolució, atès que sempre estaran pendents de resoldre les que s'hagin enregistrat en els darrers dies. El nostre objectiu han de ser uns percentatges de prop del 95%.

2.1.2 MITJANA DE TRAMITACIÓ EN DIES DMS



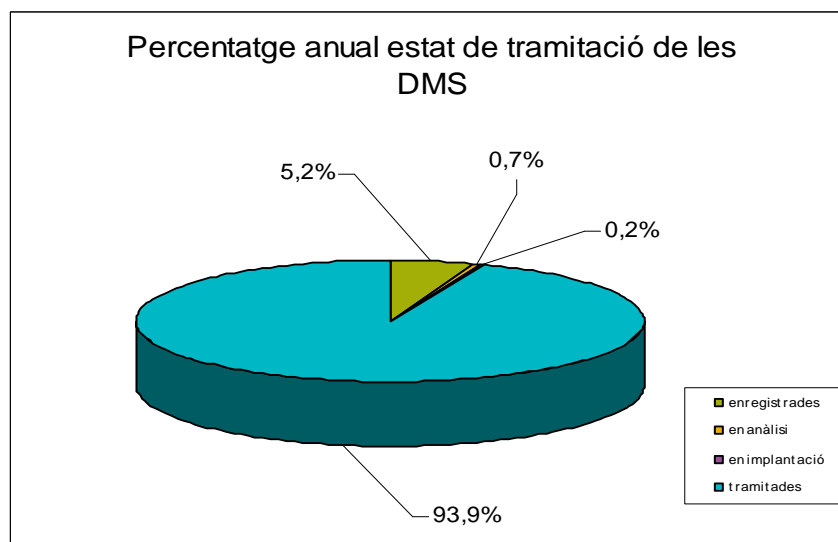
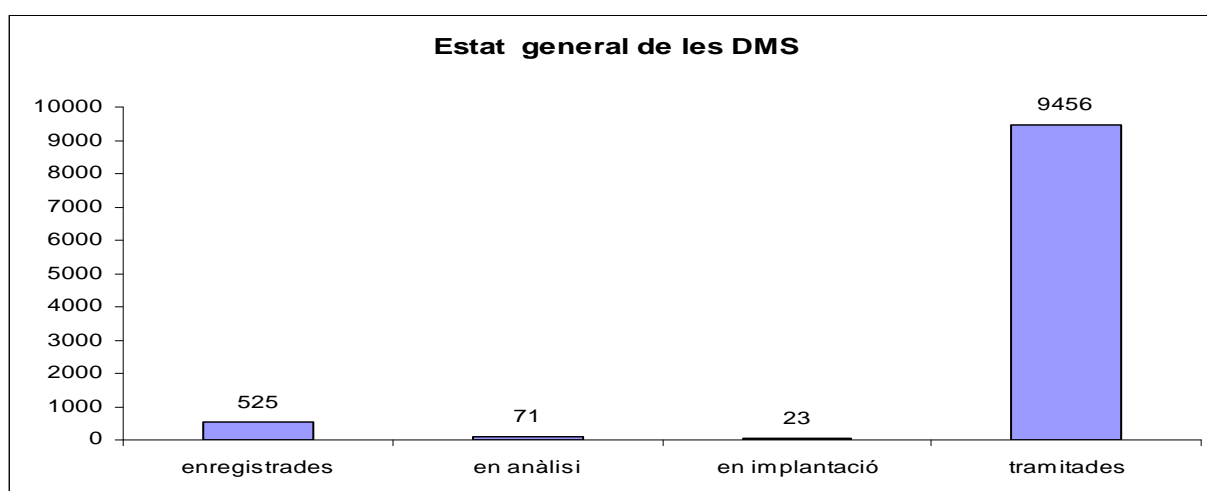
La mitjana de dies de tramitació de les DMS de 2012 ha estat de 16,33 dies. No obstant això, destaca el mes de juny, amb una mitjana mensual de 6 dies, la més baixa mai aconseguida i motivada pel que ja s'ha

explicat al punt 1.2 sobre demandes de la Policia Local, que es tanquen automàticament el mateix dia per traspàs a l'EUROCOP i que consten com a tramitades al gestor DMS.

Hem de tenir en compte que quan es calcula el temps mitjà de resolució no es fa de tots els tipus de DMS. No es tenen en compte les felicitacions i observacions perquè la seva tramitació només consisteix a enregistrar-les i tancar-les agraint la felicitació o observació al ciutadà. Tampoc no es tenen en compte cap dels tipus d'NCI.

El temps de resolució en una mitjana de 20/25 dies és el valor òptim per a una organització com la de l'Ajuntament de Palma, tenint en compte l'alt volum de DMS enregistrades

2.2 ESTAT GENERAL DE LES DMS



De les DMS enregistrades en el 2012, 9.456 estan ja tramitades, 525 es troben encara en l'estat d'enregistrada, 71 estan en l'estat d'anàlisi i 23 en l'estat d'implantació. Això suposa un **93,9% de resolució** de les DMS, un percentatge un poc inferior al de final de 2011, en què era d'un 95,5%.

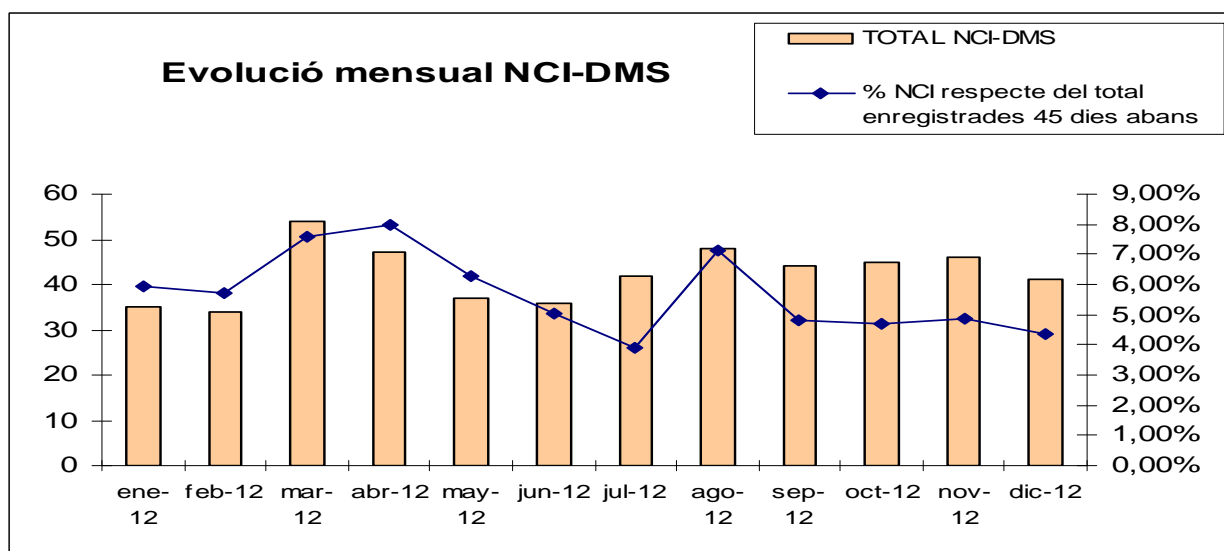
Des del Departament de Qualitat es prenen contínuament mesures per a millorar aquest aspecte.

3. ESTAT MENSUAL DE LES NO-CONFORMITATS INTERNES

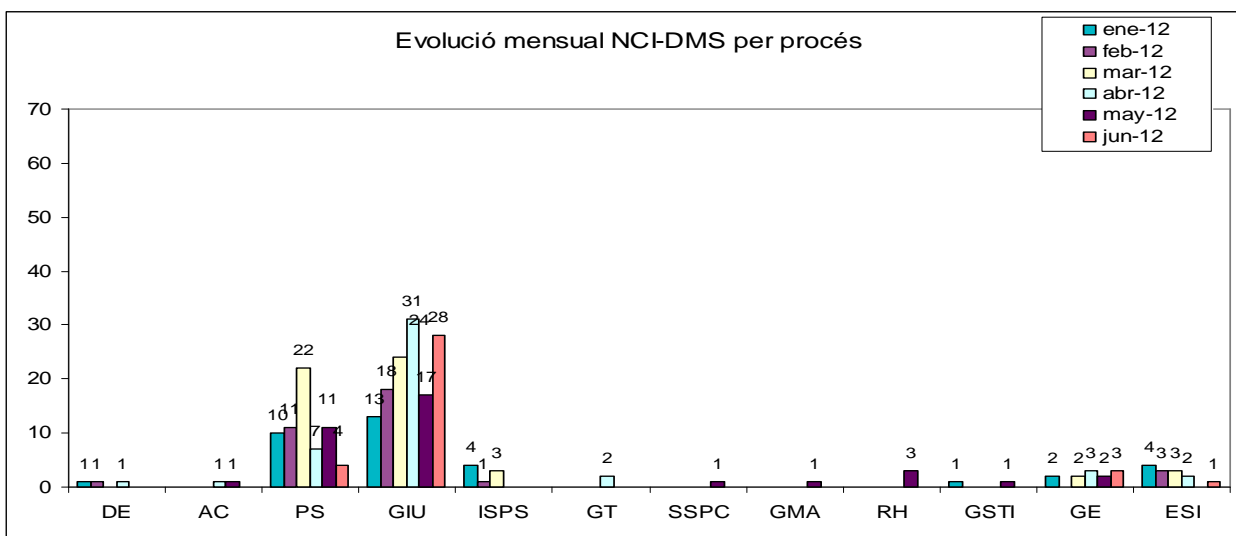
3.1 NCI-DMS

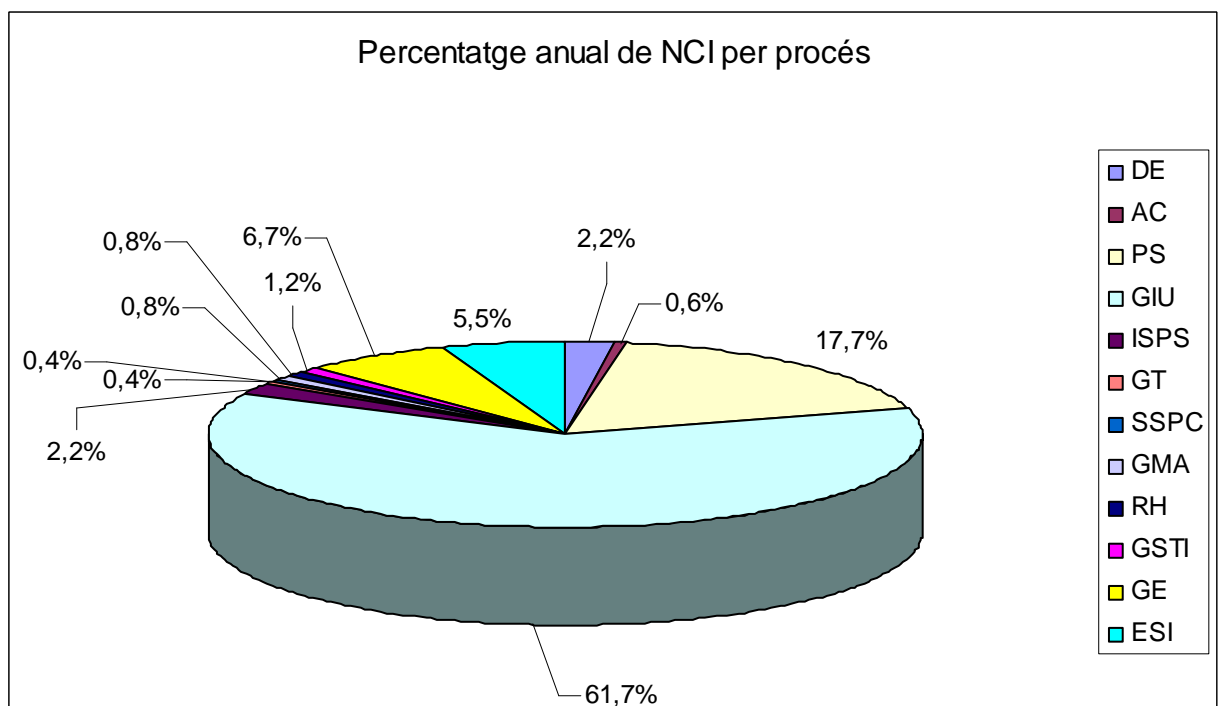
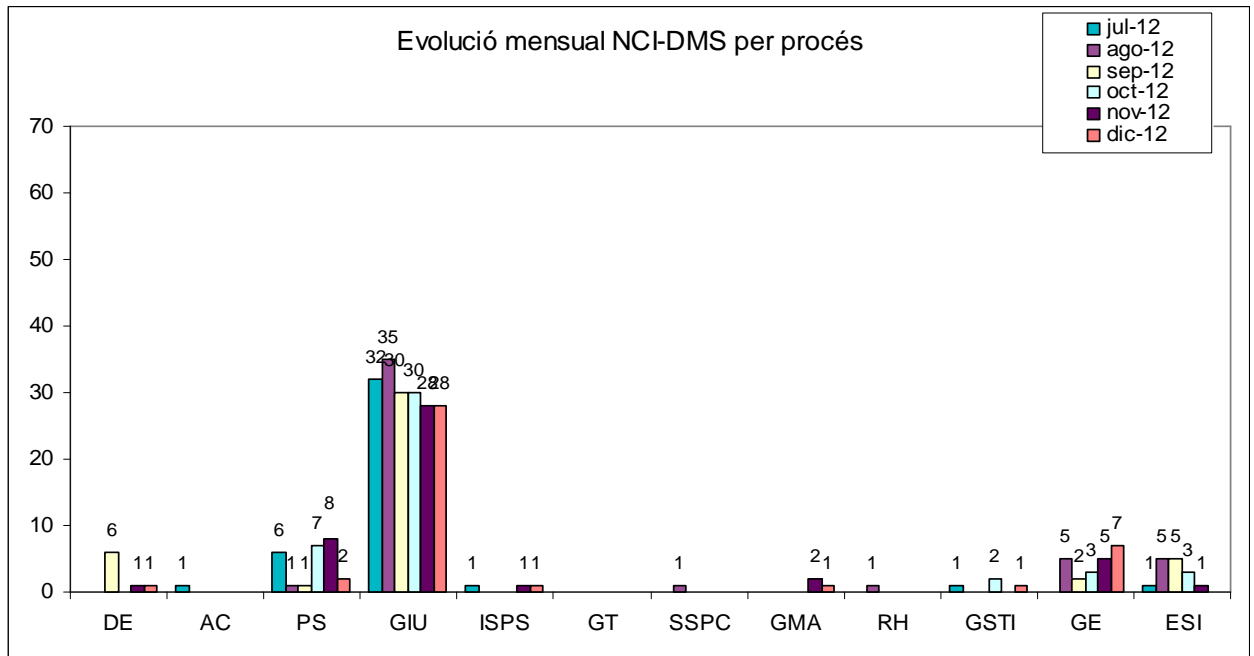
S'han obert durant l'any 2012 509 NCI-DMS, la qual cosa suposa una **mitjana mensual del 5,7% de les enregistrades 45 dies abans**. Aquests no-conformitats s'obren quan no s'ha complert el termini màxim per a tramitar la DMS, que es va establir en 45 dies a partir de novembre del 2010; anteriorment estava fixat en 60 dies.

A l'evolució mensual veim que el mes d'abril va ser el mes en què un major percentatge de les DMS enregistrades 45 dies abans no s'havien tramitat i, per tant, varen passar a NCI-DMS. En canvi, el mes de juliol, tot i que va ser un dels mesos amb més NCI-DMS obertes, aquestes representen el percentatge més baix de l'any respecte del total de DMS enregistrades en els 45 dies anteriors.

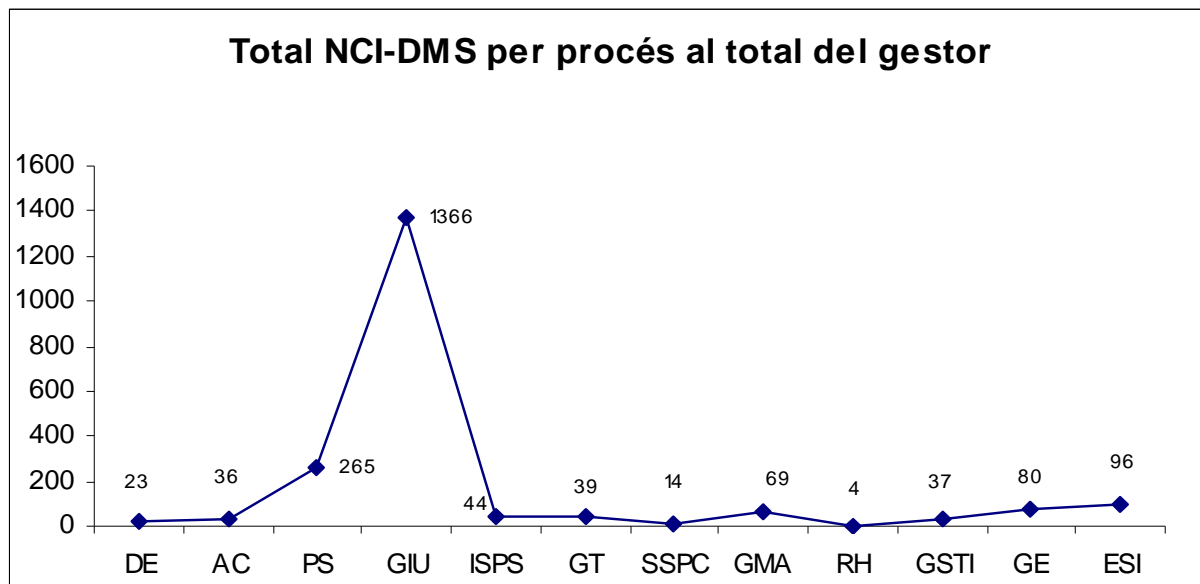


Als gràfics següents es pot observar el nombre de NCI-DMS obertes per procés. Destaca amb diferència **GIU** (que suposa el **61% del total**), seguit de PS (18% del total), com a processos amb més DMS que varen passar a no-conformitat.



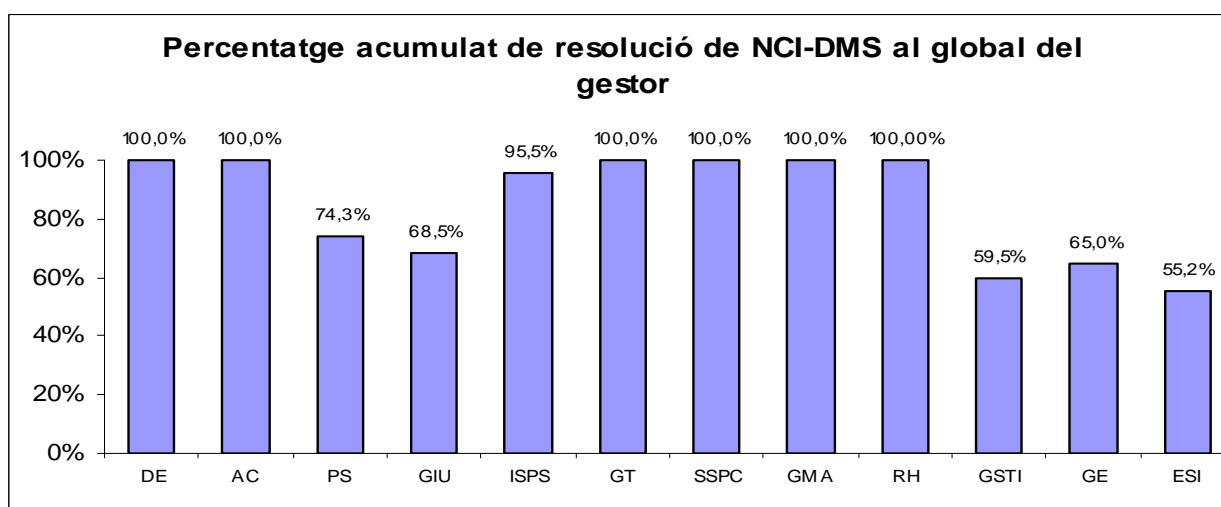


A continuació podem observar el nombre de NCI-DMS per procés que consten al global del gestor, on destaca exageradament el procés GIU amb 1.366 NCI-DMS.



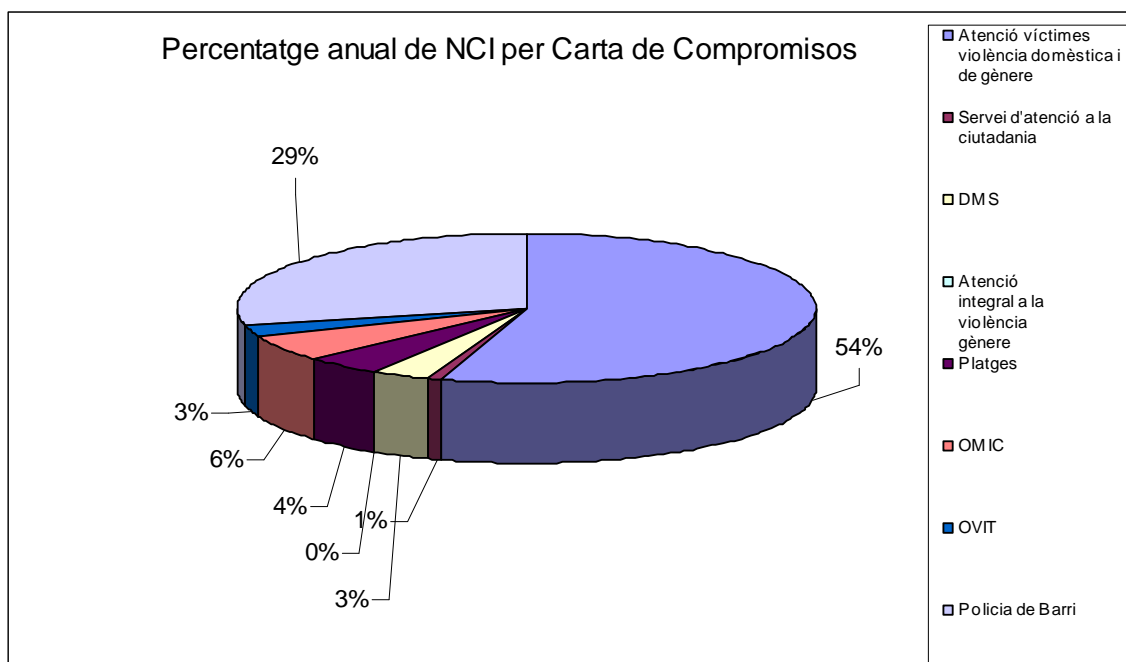
Al total del gestor de DMS hi consten 2073 NCI-DMS, de les quals 1487 estan ja tramitades. Això suposa un 72% de resolució d'NCI-DMS.

A la gràfica següent es pot comprovar el nivell de resolució de les NCI-DMS per procés a 31/12/2012 que figuren al gestor. Es pot observar que 6 dels 12 processos es troben al 100% de resolució d'NCI-DMS i cap per davall del 50%. El Departament de Qualitat treballa contínuament per a millorar aquest nivell de resolució.

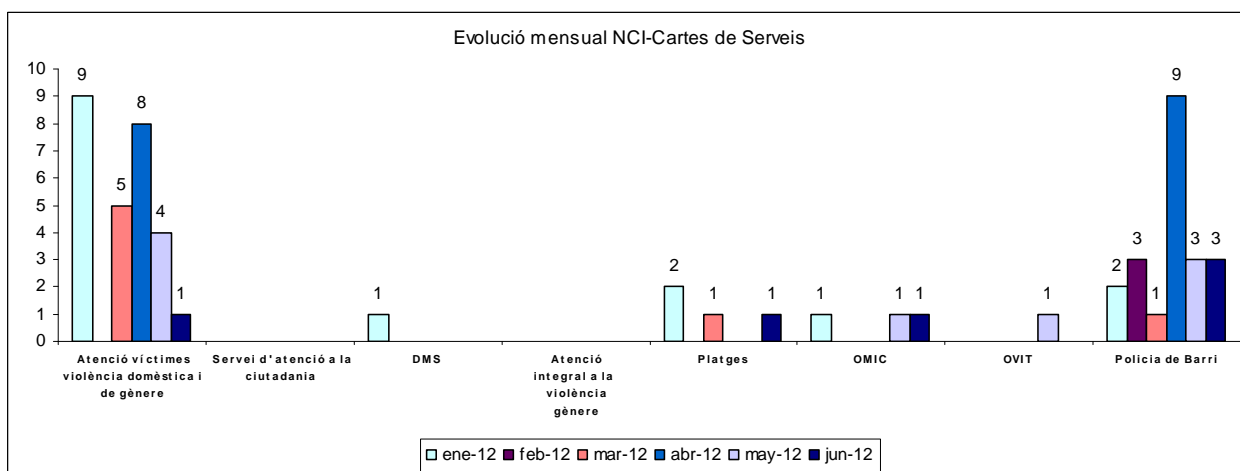


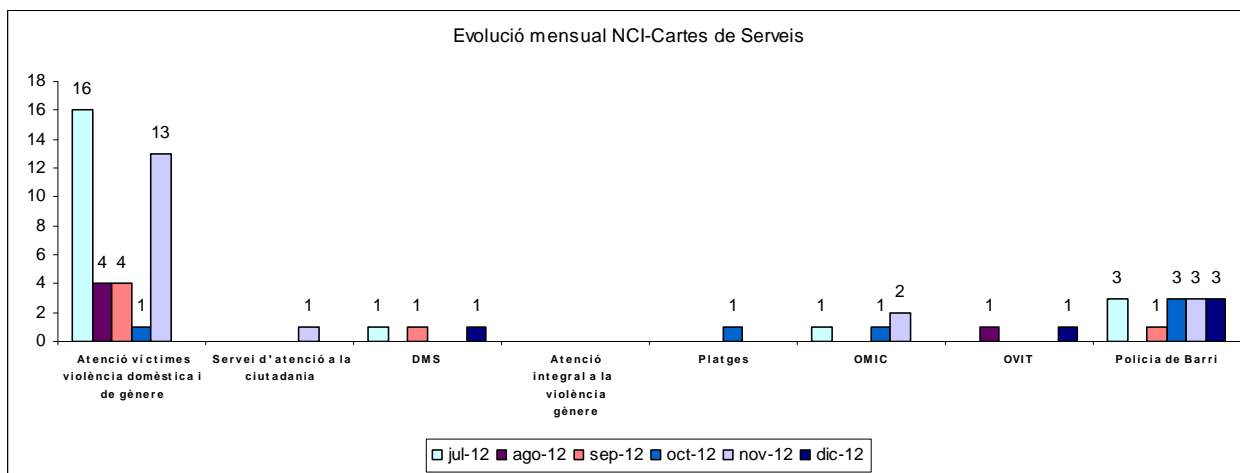
3.2 NCI-CARTES DE SERVEI

Aquest any s'han enregistrat 119 NCI-Cartes de servei (per incompliment dels compromisos adquirits en les 8 cartes implantades). El 54% són de la Carta del Servei d'Atenció a Víctimes de Violència Domèstica i de Gènere i el 29%, de la de Policia de Barri, totes dues de la la Policia Local. Un 6% correspon a la de l'OMIC; un 4%, a la Carta de Platges; un 3%, a la del DMS; un 3%, a la de l'OVIT, i un 1%, a la del Servei d'Atenció a la Ciutadania. No ni ha hagut cap no-conformitat de la Carta de compromisos del Servei d'Atenció Integral a la Violència de Gènere.



A continuació podem observar l'evolució mensual d'aquestes DMS.





3.3 NCI-SISTEMA

Consisteixen en els incompliments del que estableix el sistema de qualitat o els seus procediments. En total hi ha hagut 5 no-conformitats d'aquest tipus, distribuïdes de la següent manera: **4 de DE** (2 el mes de gener, 1 el mes d'abril i 1 el mes de novembre) i **1 d'AC** el mes de novembre.

3.4 NCI-AUDITORIA CARTES DE COMPROMISOS

El 2012 només s'ha duit a terme l'auditoria de les cartes de compromisos.

L'any 2010 es va fer el seguiment i es varen certificar les vuit cartes a finals d'any (novembre-desembre). La setmana del 12 al 16 de desembre de 2011 es va dur a terme l'auditoria de renovació de la certificació de les vuit cartes de serveis implantades a l'Ajuntament. Aquest any 2012 s'ha duit a terme la corresponent auditoria de seguiment, de la qual han sorgit **4 no-conformitats i 42 observacions**. A més, s'han de destacar **32 felicitacions** resultants d'aquesta auditoria.

Pel que fa a les no-conformitats i les observacions, ja es varen enregistrar el mes de desembre al gestor DMS; en canvi, les felicitacions no es varen enregistrar fins el mes de gener de 2013.

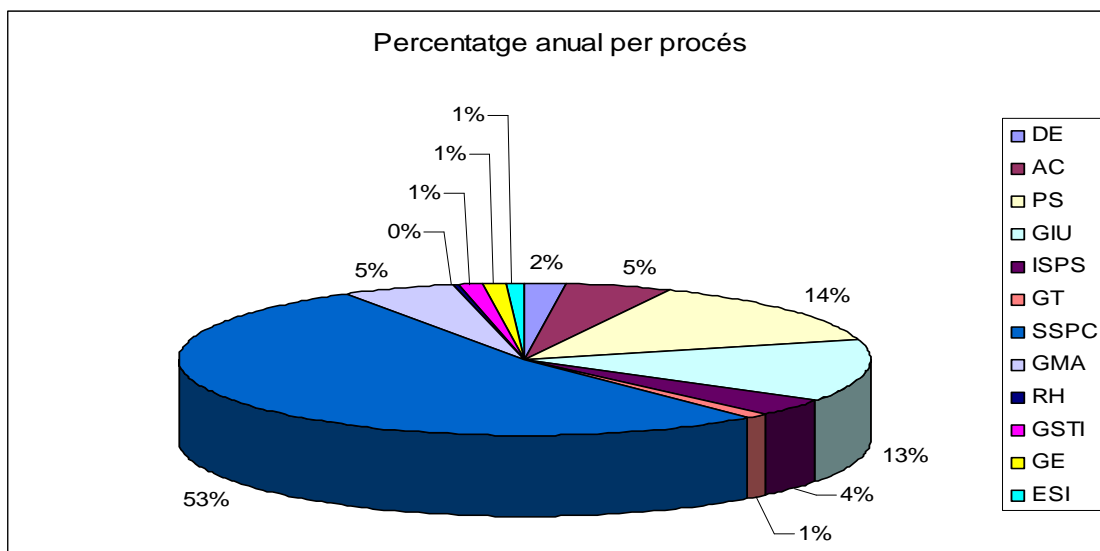
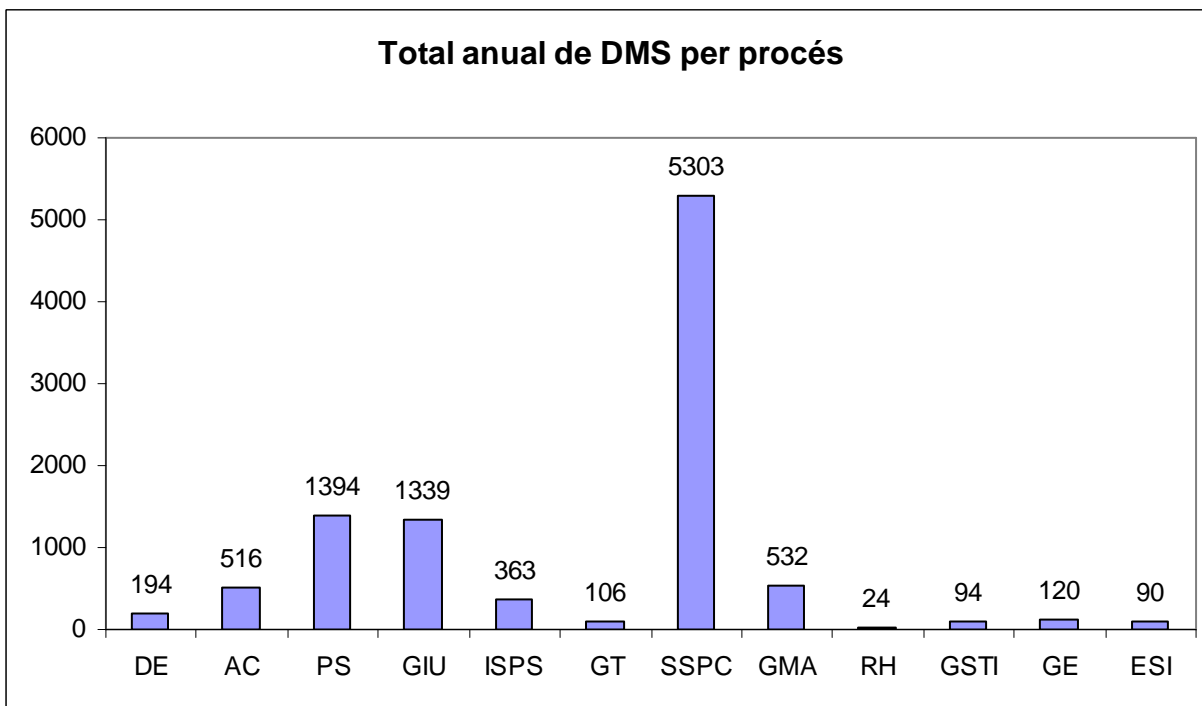
RESULTATS AUDITORIA cartes servei

DATA: 10 a 14 de desembre de 2012

	Atenció víctimes violència domèstica i de gènere	DMS	Servei d'Atenció Integral Violència de Gènere	Platges	OMIC	OVIT	Policia de Barri	Servei d'Atenció a la Ciutadania	TOTAL
Observacions	3	3	3	5	8	7	5	8	42
Felicitacions	4	5	6	5	2	2	3	5	32
No-conformitats	1				1	1		1	4

4. AVALUACIÓ PER PROCÉS

4.1 TOTAL PER PROCÉS

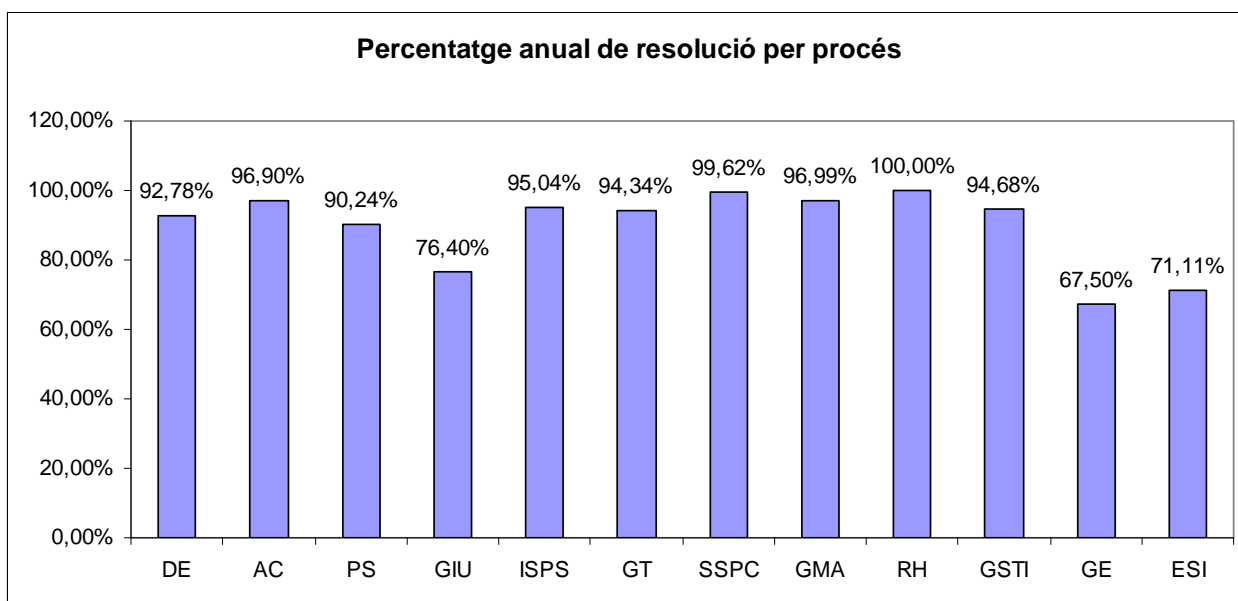


Processos amb més assignació de DMS: els processos amb més DMS assignades són **SSPC**, amb un total de 5.303 (53%); **PS**, amb 1.394 (14%), i **GIU**, amb 1.339 (13%). L'any 2010 també varen ser els processos amb més DMS assignades.

Processos amb menys assignació de DMS: els processos de suport, és a dir, els que tenen menys contacte amb el ciutadà, són els que any rere any tenen menys entrades de DMS assignades (RH, que no arriba ni a l'1%, i ESI, GSTI i GE, amb un 1% cadascun).

4.2. ESTAT DE LES DMS ENREGISTRADES EL 2011

El quadre següent recull les dades de resolució de les DMS per procés en el global del gestor.



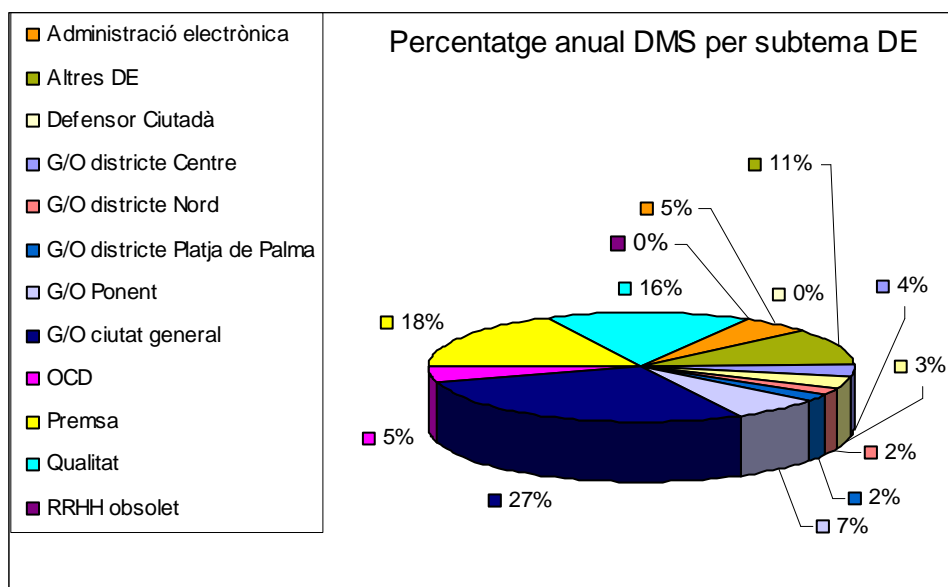
Els processos que a 31/12/2012 presenta un major percentatge de resolució de DMS és **RH, amb el 100%**. No obstant això, s'ha de fer constar que també és el procés amb menys DMS assignades (24 el 2012). Seguidament es troben vuit processos situats per sobre del 90%, entre els quals destaca SSPC, amb un 99,62%. En aquest cas es tracta d'un procés en el qual les DMS segueixen un procediment un poc diferenciat dels altres: la seva sistemàtica consisteix a enregistrar les DMS al gestor i a través d'un procés mecanitzat traslladar-les al sistema EUROCOPE (propi de la Policia Local). Després d'aquest traspàs queden en estat de tramitades al gestor DMS. L'any 2011 va ser aquest procés el que va tenir el màxim percentatge de tramitació. A continuació se situen els processos següents: GMA (96,99%), AC (96,90%), ISPS (95,04%), GSTI (94,68%), GT (94,34%), DE (92,78%) i PS (90,24%).

Dels dotze processos existents només tres es troben per davall del 90% de resolució: GIU, amb un 76,40%; ESI, amb un 71,11%, i GE, amb un 67,50%.

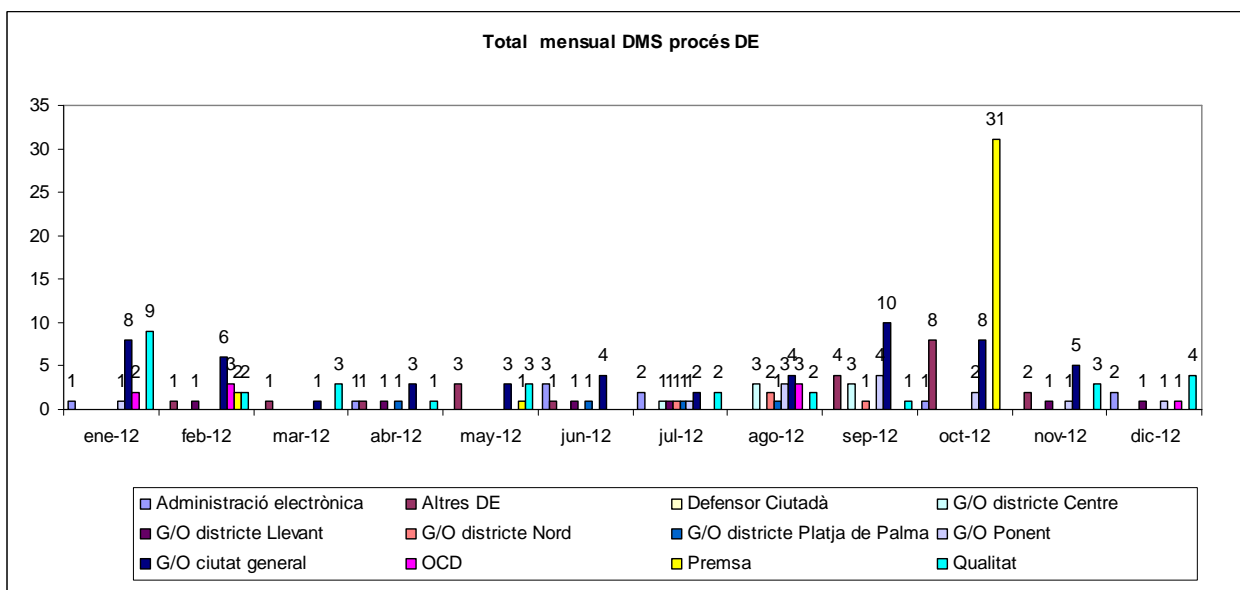
4.3. DISTRIBUCIÓ DE DMS PER PROCÉS I PER SUBTEMA

4.3.1 DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA)

La majoria de DMS del procés DE fa referència a temes relacionats amb la “gestió/ organització de la ciutat general” (27%), un 18% amb el subtema “Premsa” i un 16% amb el subtema “Qualitat”.

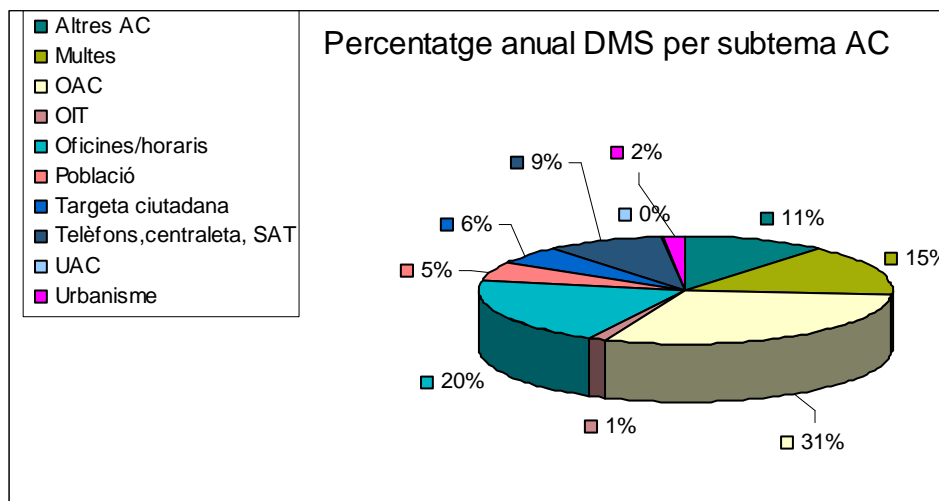


L’evolució de les DMS per subtema mostra que les relacionades amb la “gestió/organització de la ciutat” són quasi sempre la majoria d’aquest procés. No obstant això, destaca molt per sobre de la mitjana el subtema “**Premsa**” del mes d’octubre. Això es deu a l’enregistrament de 29 DMS relatives a **queixes internes de funcionaris municipals que demanen la rectificació de la informació inexacta publicada al diari *Ultima Hora* sobre ajudes mèdiques als funcionaris.**

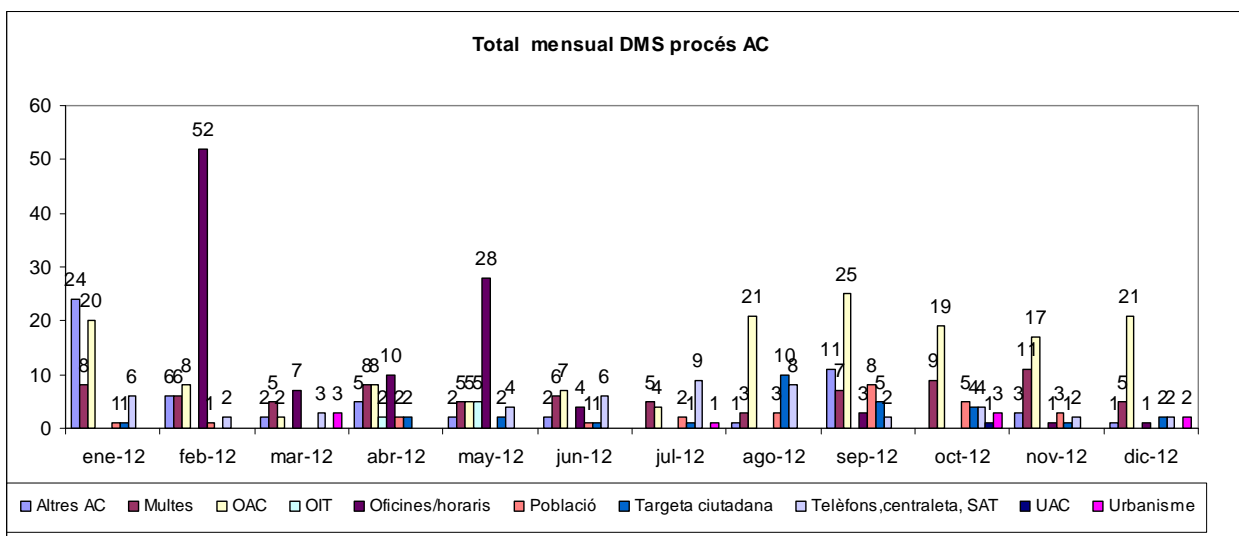


3.2. AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ)

Al procés AC, el subtema amb més DMS és “OAC”, amb un 31% del total; a continuació apareix “Oficines/horaris”, amb un 20%, i el segueixen “Multes”, amb un 15%, i altres AC, amb un 11%.

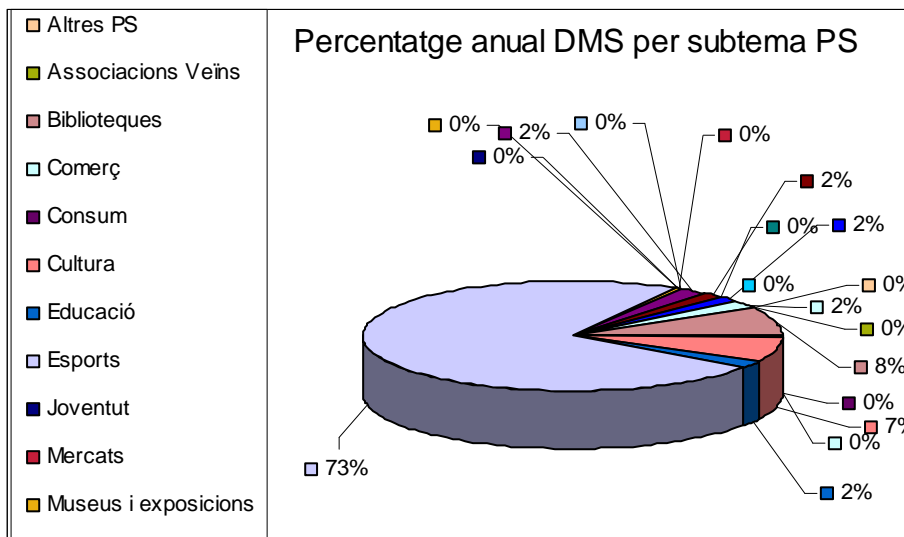


Quant a l'evolució dels subtemes, es pot observar al següent gràfic com la majoria de mesos destaca el subtema “OAC”, és a dir, demandes relacionades amb les oficines d'atenció ciutadana, i dins aquest sobretot el subtema “Oficines/horaris” el mes de febrer, amb DMS relatives al **tancament de les OAC de Son Pacs (46 DMS) i del Coll d'en Rabassa (5 DMS)**. Destaca també aquest subtema el mes de maig amb 27 DMS relatives al tancament de l'OAC del Coll d'en Rabassa). L'OAC de Son Pacs es va tancar el mes de març i la del Coll d'en Rabassa, el mes de juliol.

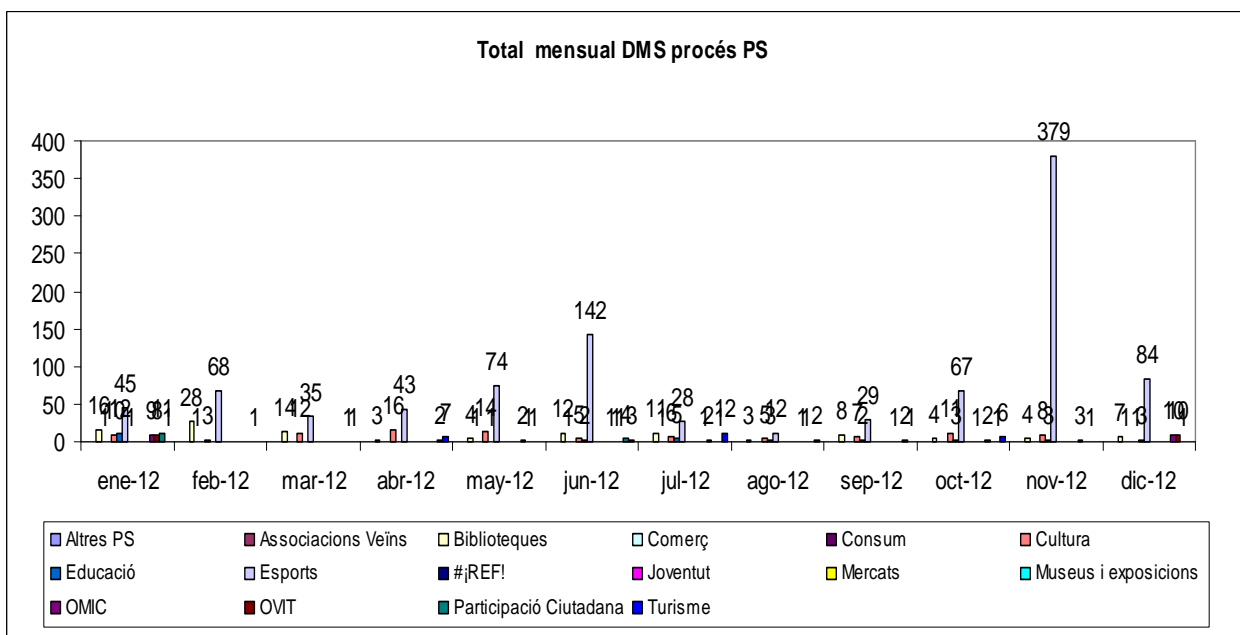


4.3.3. PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA)

Al procés PS, els subtema amb més DMS, igual que el 2010 i el 2011 és “Esports”, amb un 73%. De la resta, la majoria són de Biblioteques, amb un 8%.

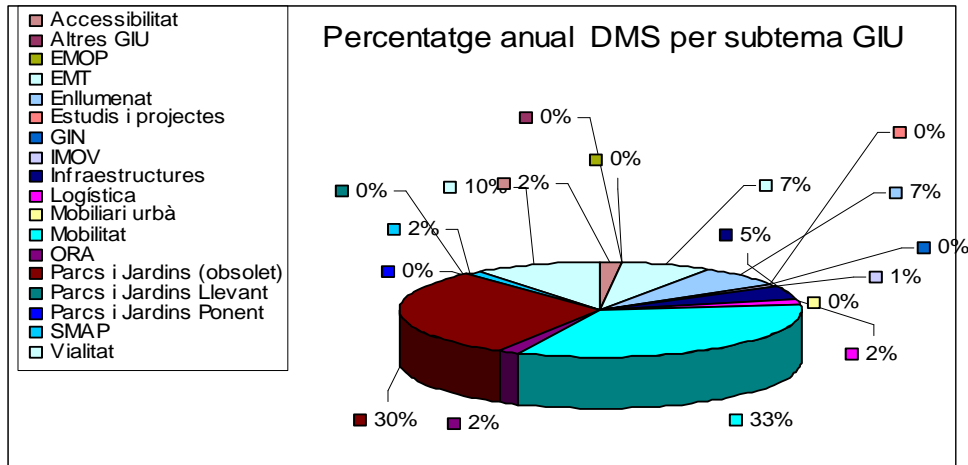


Quant a l'evolució, el subtema “Esports” sempre és el més destacat, i amb molta diferència respecte dels altres. S'ha de destacar sobretot el mes de novembre, amb 379 DMS, 317 de les quals relatives al tancament de la piscina de Son Roca i 15, al tancament de la piscina de Sant Jordi.

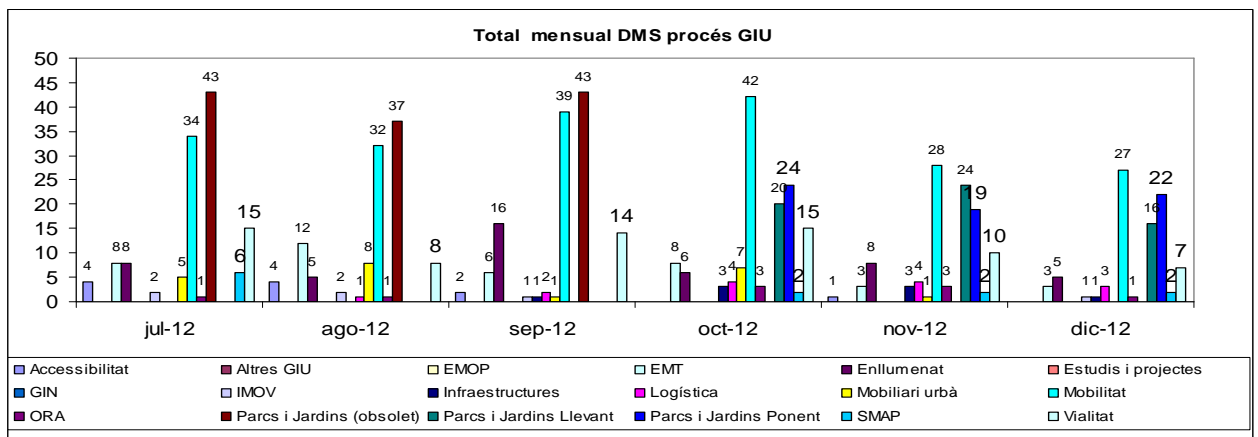
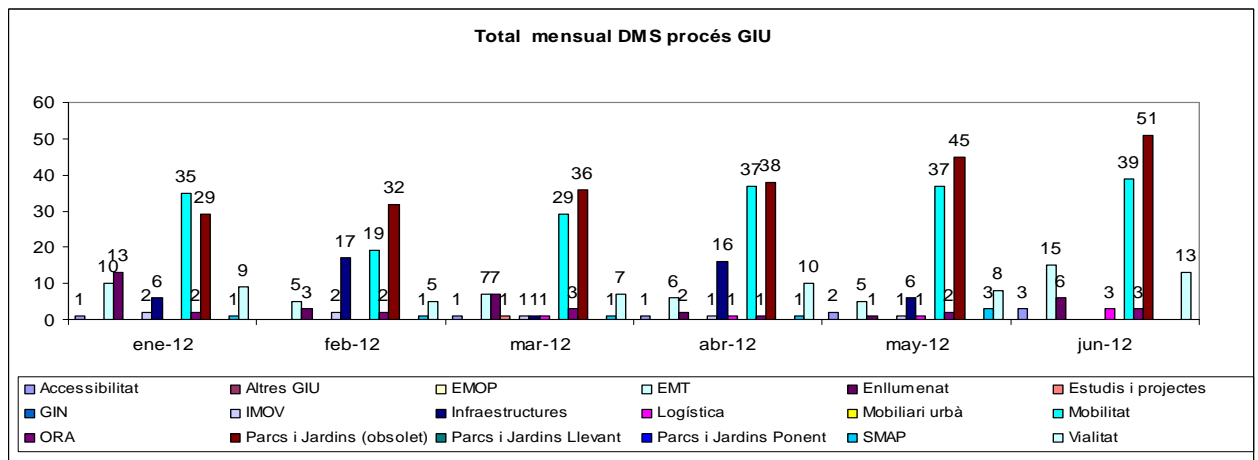


4.3.4. GIU (GESTIÓ D'INFRAESTRUCTURES URBANES)

Al procés GIU, el subtema amb més DMS és el de “**Mobilitat**”, amb un **33%**, seguit de “**Parcs i jardins**”, amb un **30%**. Aquest subtema es va dividir l'octubre de 2012 en Ponent i Llevant i per això es va deixar l'anterior com a obsolet.

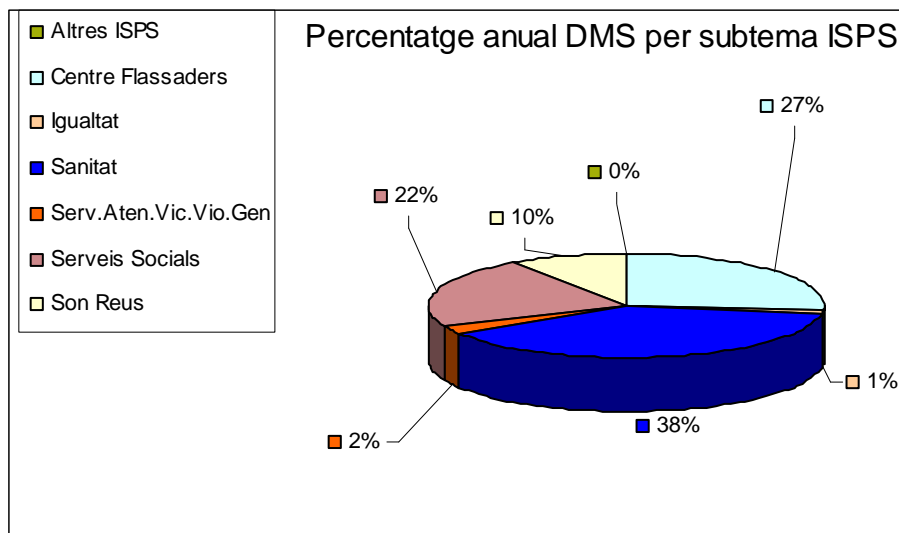


Quant a l'evolució, hi ha una tendència general clara. Destaquen mes rere mes els subtemes “**Mobilitat**” i “**Parcs i jardins**”. El mesos d'hivern són els que en general tenen menys DMS de Parcs i jardins.

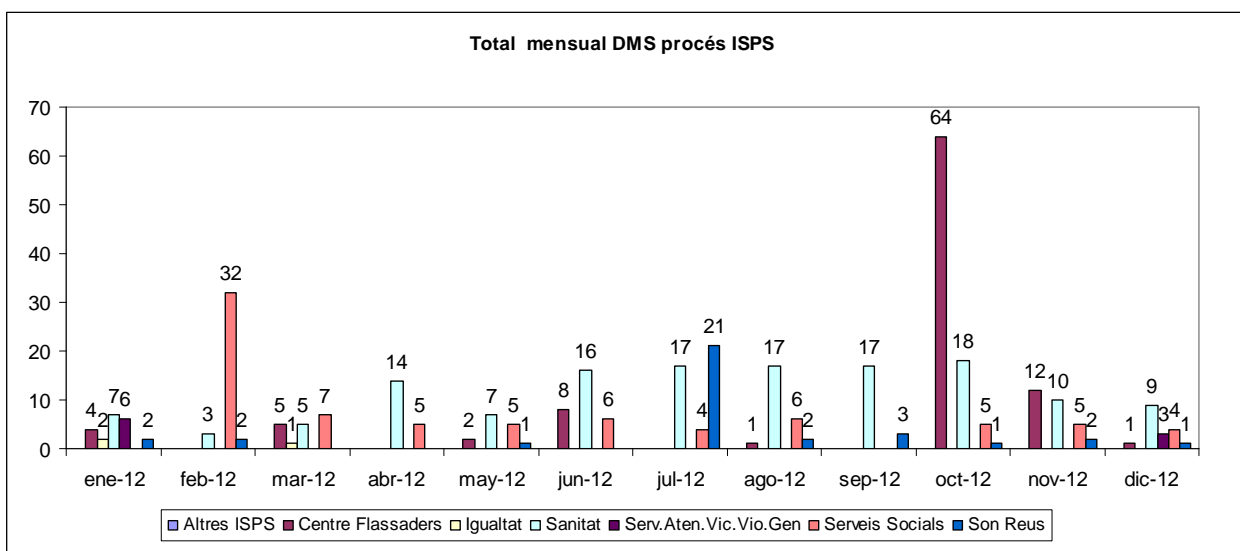


4.3.5 ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT)

Al procés ISPS, els subtemes amb més DMS són els de “Sanitat” (38%), “Centre Flassaders” (27%) i “Serveis socials” (22%), percentatges similars als del 2011, llevat de Flassaders. La resta de subtemes representen uns percentatges molt baixos sobre el total.

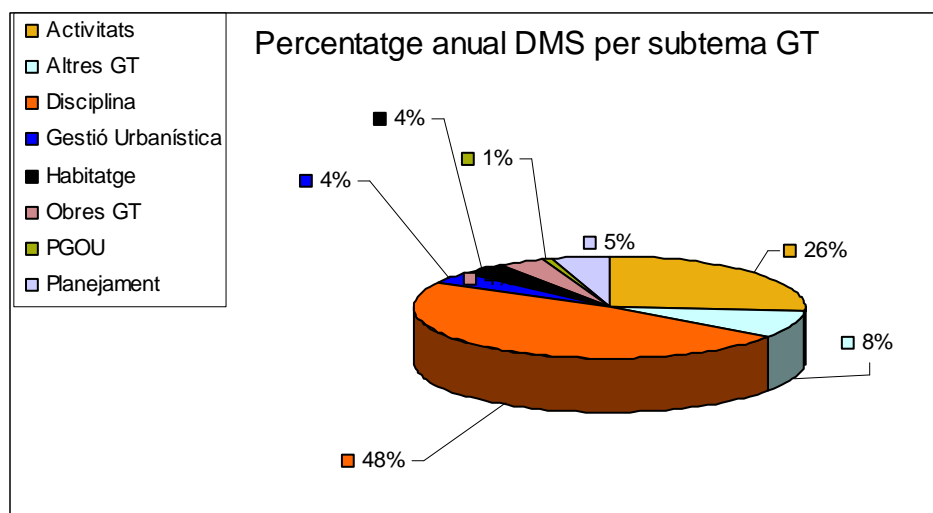


Quant a l'evolució dels subtemes, es pot observar al següent gràfic que és “Sanitat” el subtema que predomina normalment. Destaquen això no obstant els mesos de febrer, en què predomina “Serveis Socials” amb 32 DMS, 24 de les quals són **queixes pel no-pagament del deute municipal a AMADIBA**, i octubre, amb 64 DMS de “Centre Flassaders”, **61 relatives a anul·lació de cursos al Centre Flassaders**.

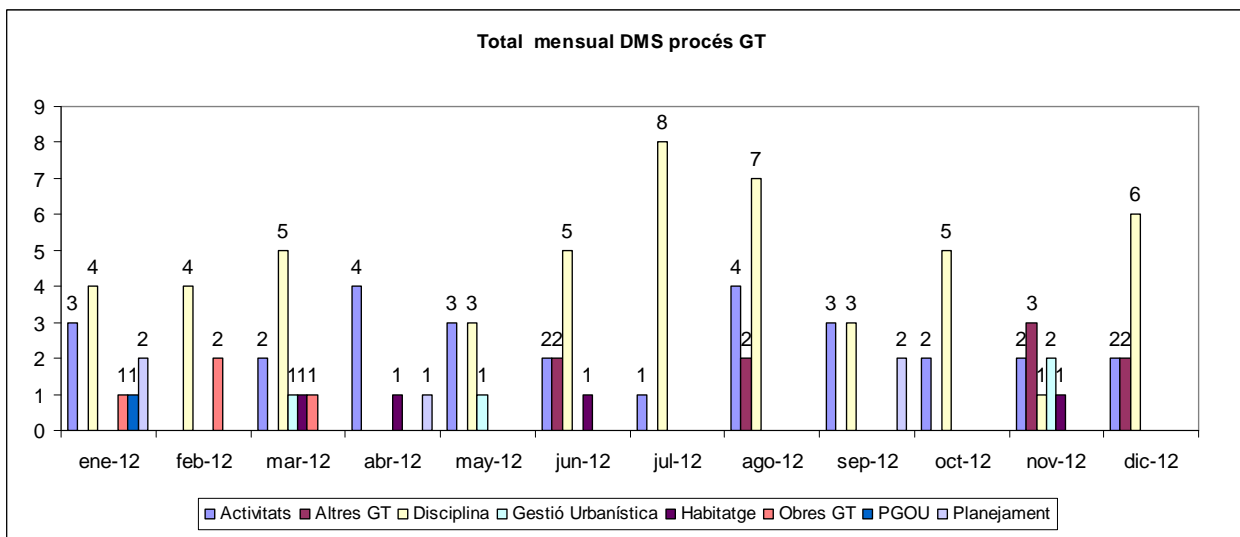


4.3.6 GT (GESTIÓ TERRITORIAL)

Al procés GT, el subtema amb més DMS és “Disciplina” (48%), seguit d’“Activitats”, amb un 26%. Són els processos destacats també en els anys anteriors.

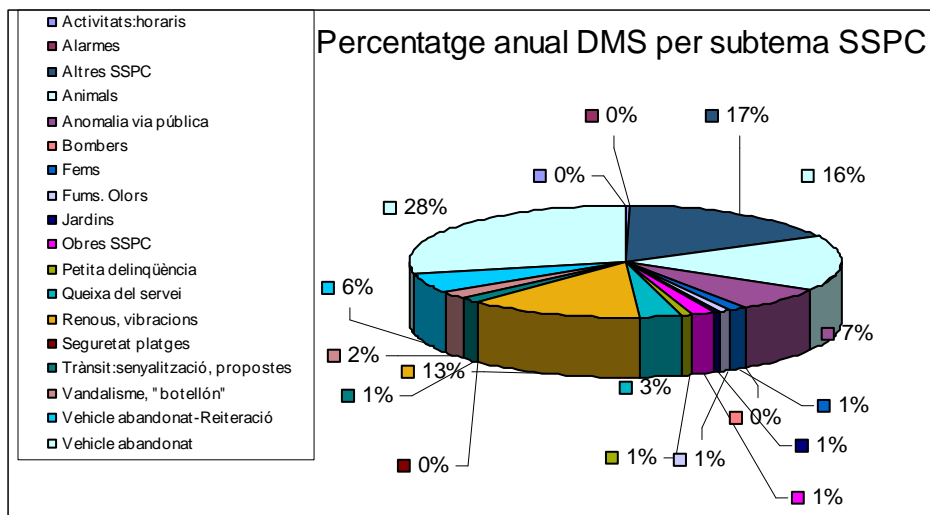


Quant a l’evolució dels subtemes, es pot observar al següent gràfic com les DMS de “Disciplina urbanística” i “Activitats” són les més habituals en la majoria de mesos. Destaca el mes de juliol, amb 8 DMS del subtema “Disciplina”.

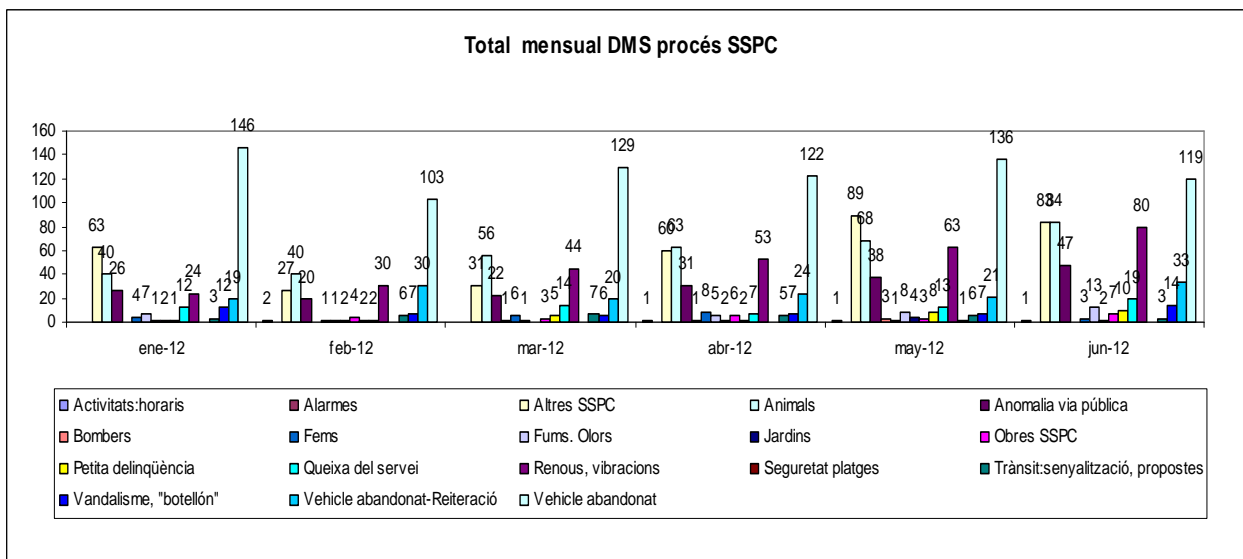


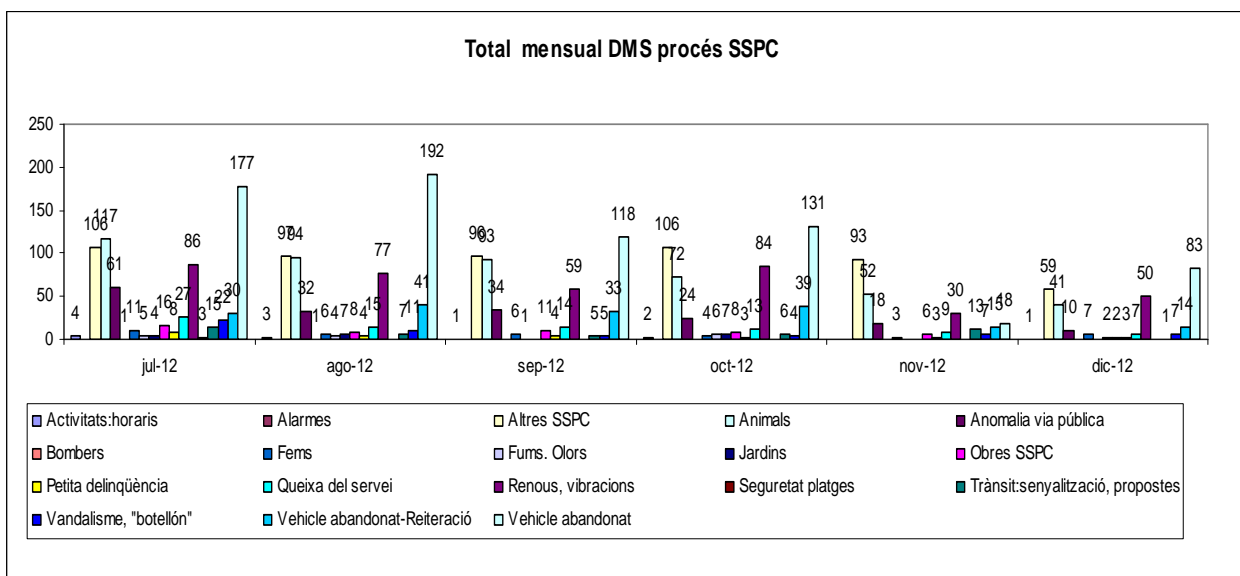
4.3.7 SSPC (SERVEIS SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA)

Al procés SSPC, els subtema amb més DMS és “Vehicles abandonats”, amb el 28% del total, al qual s’ha d’afegir un 6% de “Vehicle abandonat reiteració”. Destaquen també un 16% del subtema “Animals” i un 13% del subtema “Renous i vibracions”.



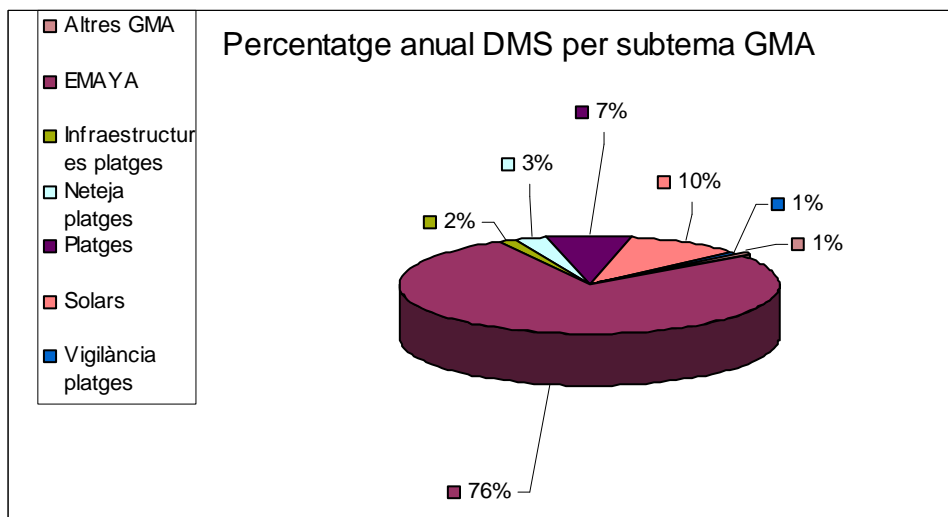
Quant a l’evolució, s’observa un clar predomini tots els mesos del subtema “Vehicles abandonats”. Pel que fa a la resta de subtemes, tenen una evolució semblant al llarg d’aquest semestre. Destaquen sobre els altres i, pràcticament en tots els mesos, el subtemes “Animals”, “Renous i vibracions”, Destaca especialment el subtema “Vehicle abandonat” del mes d’agost, amb 192 DMS.



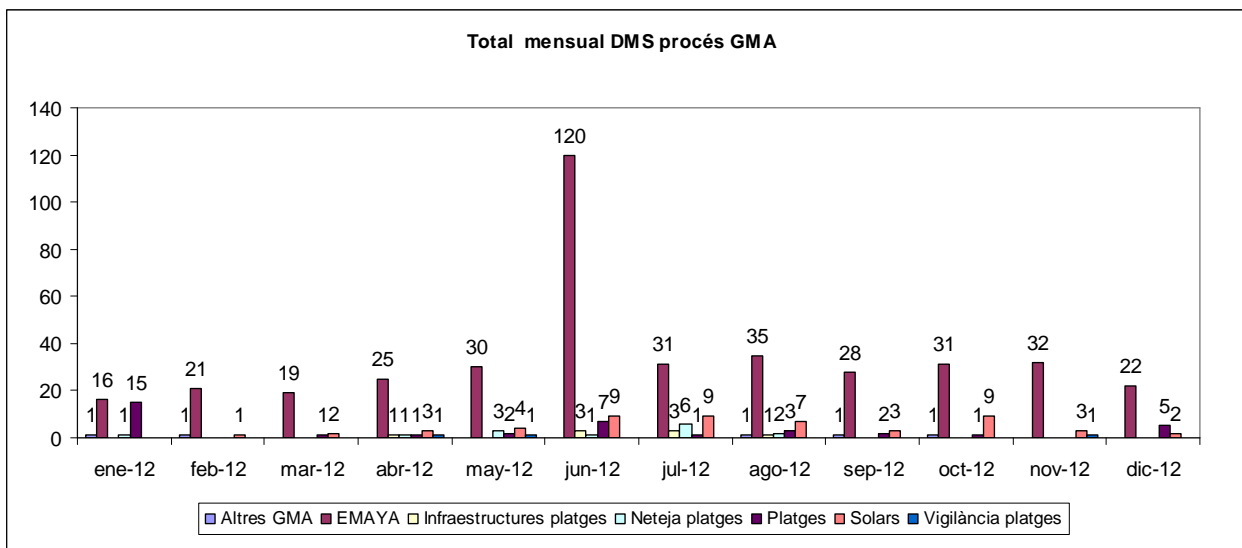


4.3.8 GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT)

Al procés GMA, el subtema amb més DMS sempre és “EMAYA” (neteja de la ciutat, recollida de fems...), que aquest any representa el 76% del total.

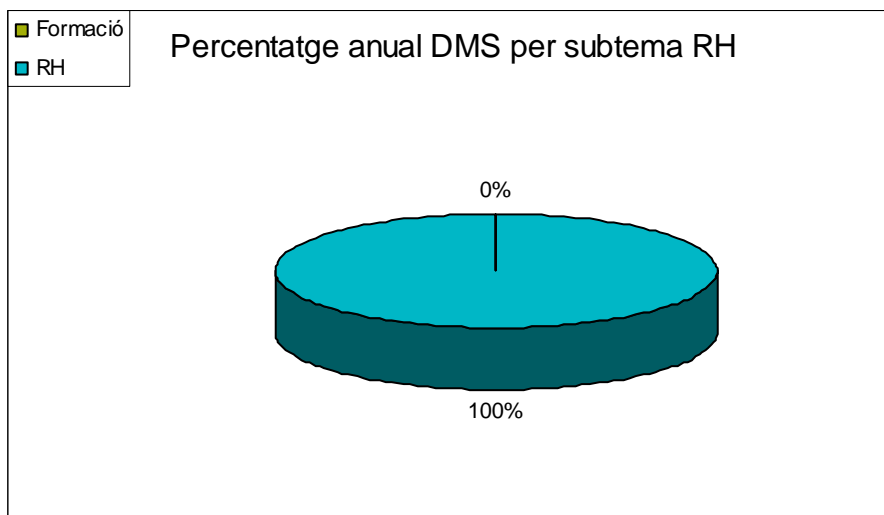


Quant a l'evolució dels subtemes, destaca el mes de juny, en què hi ha 76 DMS del subtema “EMAYA”, referides al cartell del ca de la campanya “No a la platja”. Els altres mesos destaquen els subtemes “Solars” i “Platges”.

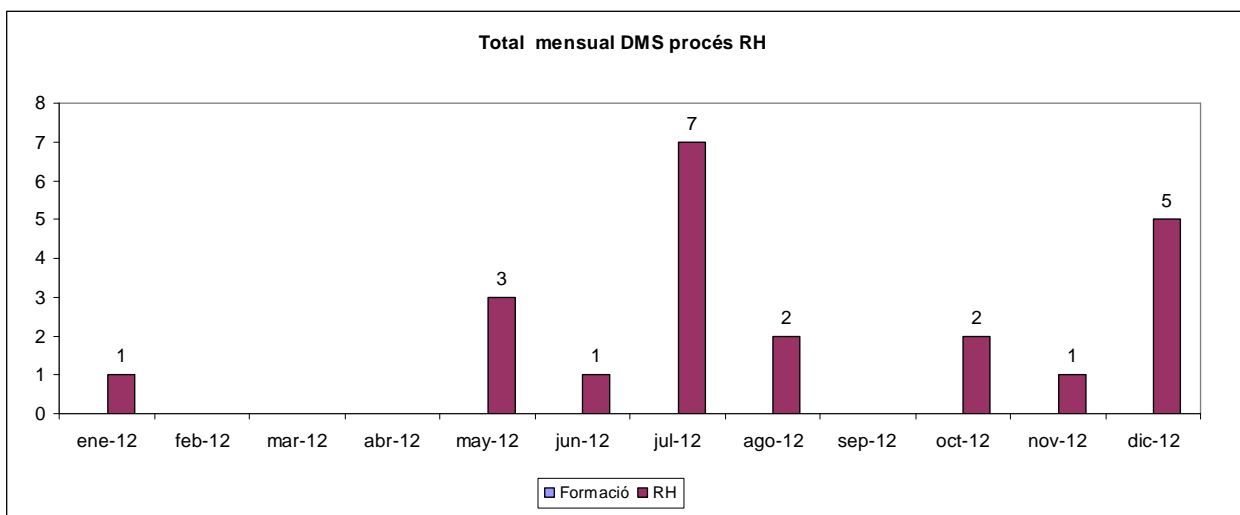


4.3.9 RH (RECURSOS HUMANS-FORMACIÓ)

Al procés RH només hi consten DMS del subtema “Recursos Humans”. No n’hi ha cap de l’altre subtema: “Formació”.

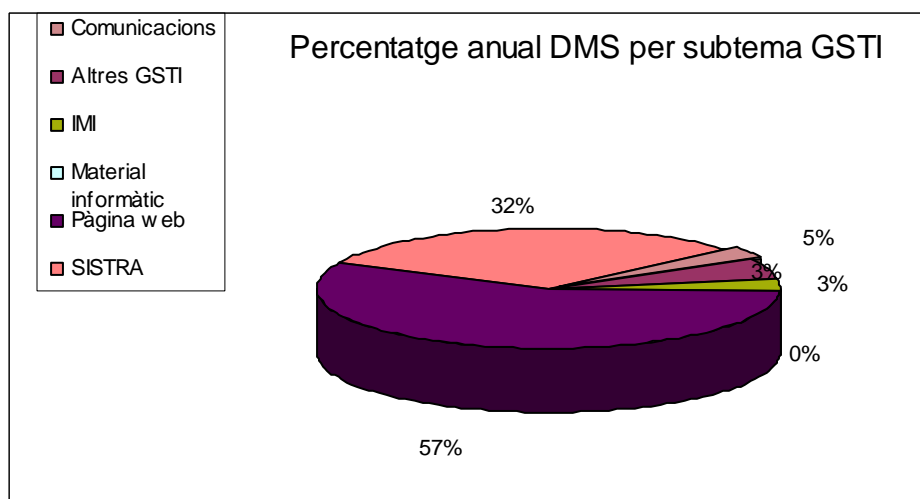


Destaca el mes de juliol amb 7 DMS, de les quals 3 són **queixes internes per la no-publicació a la Intranet de les beques d’estudi**, i el mes de desembre amb 5, quatre de les quals són **queixes pel simulacre d’alarma de l’edifici Avingudes**.

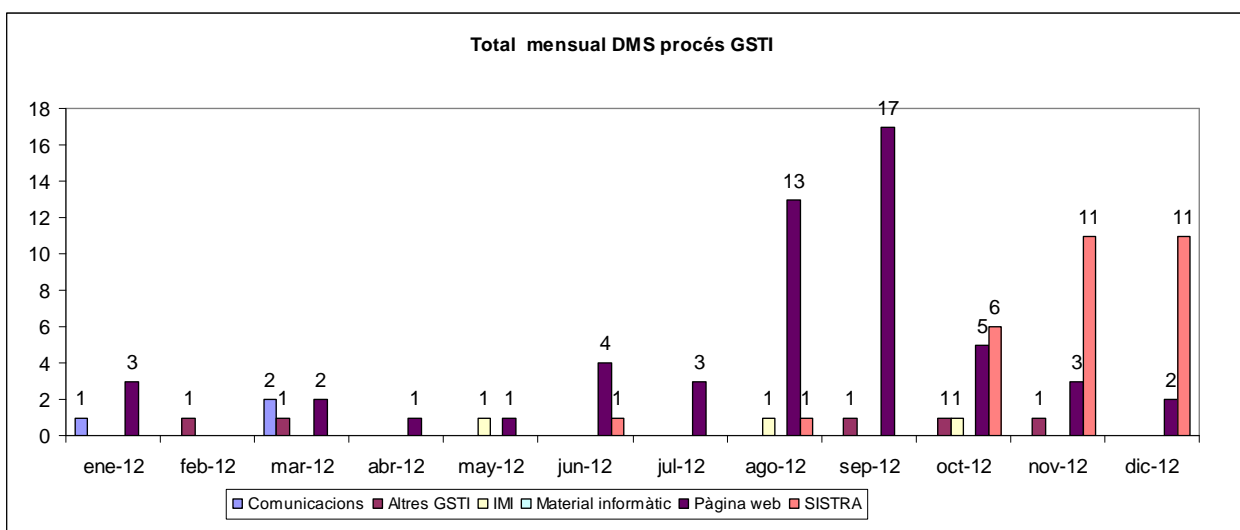


4.3.10 GSTI (GESTIÓ DELS SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ)

Al procés GSTI, el subtema amb més DMS, com és habitual tots els anys, és el que es refereix a problemes tecnològics del **web**, amb un **57%**.

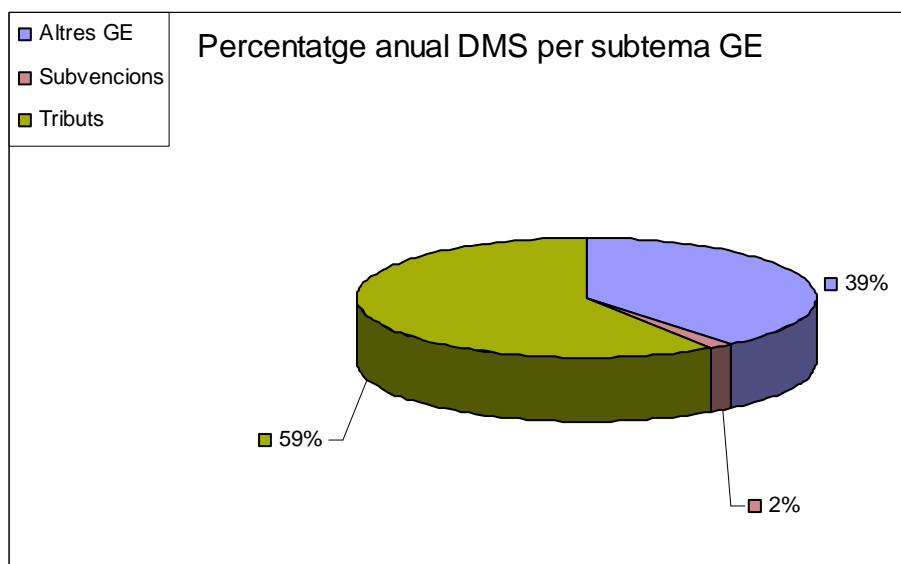


- Quant a l'evolució dels subtemes, es pot observar al següent gràfic com "Pàgina web" és normalment el subtema més freqüent. Destaquen els mesos d'agost i setembre, amb 13 i 17 DMS respectivament, i també el subtema "SISTRA" el darrer trimestre de l'any, amb 6, 11 i 11 DMS. En resum, totes aquestes queixes, tant de "Pàgina web" com de "SISTRA", es refereixen al **mal funcionament del web per a l'obtenció de certificats de viatges o de l'Administració electrònica implantada a l'Ajuntament de Palma, així com problemes de connexió als caixers per a obtenir els dits certificats.**

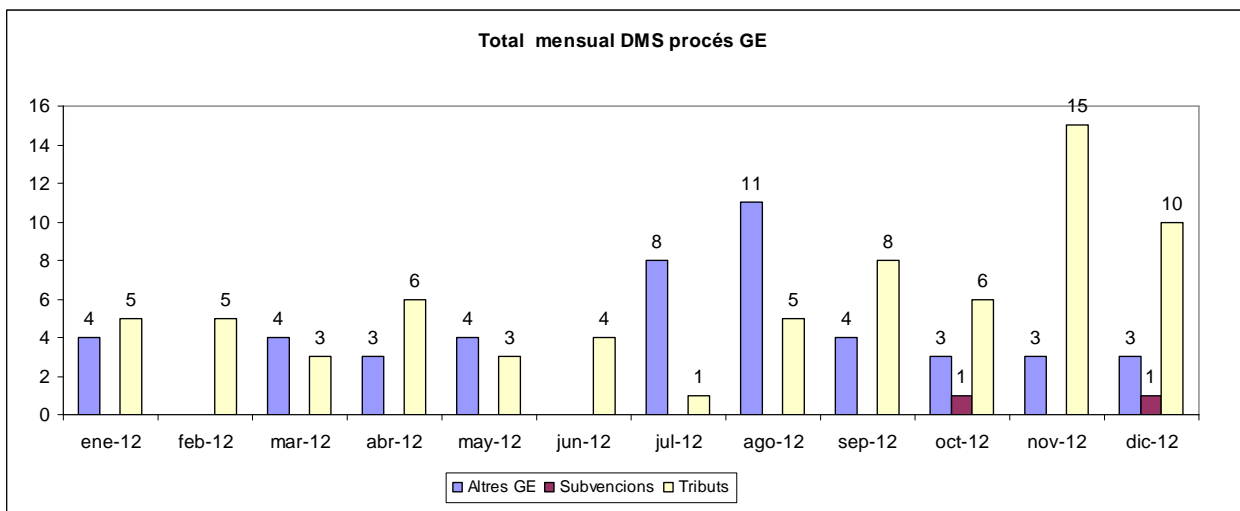


4.3.11 GE (GESTIÓ ECONÒMICA)

Al procés GE només hi ha 3 subtemes. El que té més DMS és **“Tributs”**, que representa el **59%** del total, seguit d’**“Altres GE”**, amb el 39%.

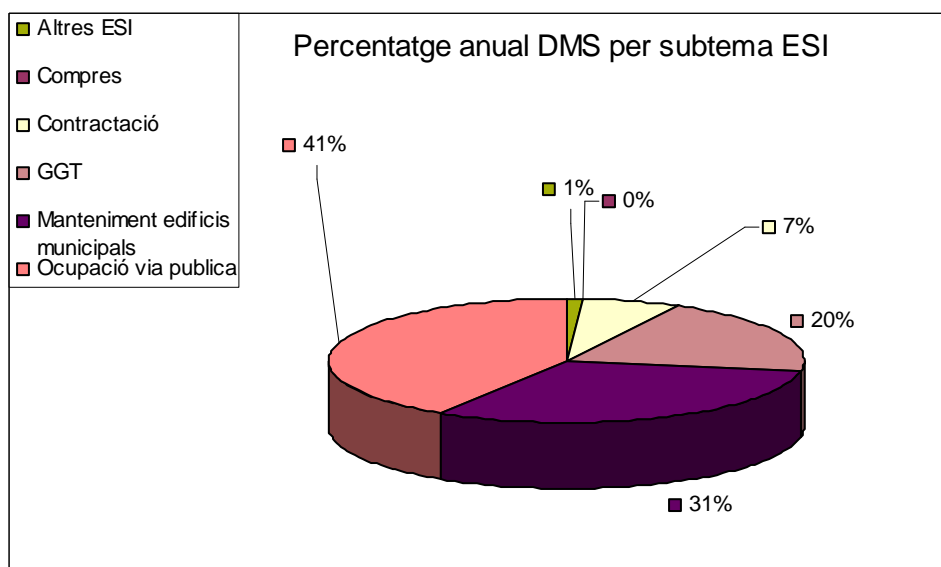


Quant a l’evolució dels subtemes, es pot observar al següent gràfic com únicament els darrer trimestre hi ha hagut DMS referides a **“Subvencions”**. L’evolució dels altres dos subtemes mostra un predomini de **“Tributs”** i destaquen els mesos de novembre i desembre. També destaca el subtema **“Altres GE”** dels mesos de juliol i agost, amb 8 i 11 DMS respectivament, la majoria de les quals relatives a **peticions de persones estrangeres sobre el procediment per a pagar denúncies de trànsit que els interposaren quan eren aquí.**



4.3.12 ESI (EQUIPAMENTS I SERVEIS INTERNS)

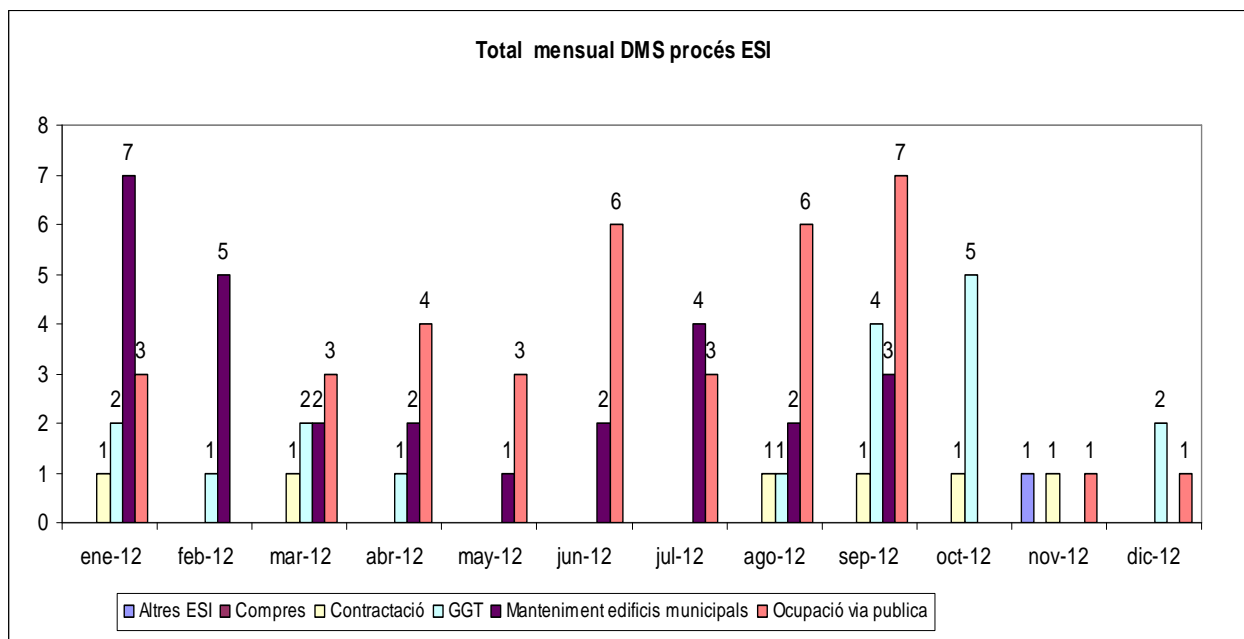
Al procés ESI, el subtema amb més DMS és **“Ocupació de la via pública”**, amb un **41%**, seguit de **“Manteniment d’edificis municipals”**, amb un **31%**, i **“GGT”** (Gabinet General Tècnic), amb un **20%**. Són els subtemes més habituals, amb percentatges similars tots els anys.



Quant a l’evolució dels subtemes, es pot observar que **“Ocupació de la via pública”** és un subtema que els ciutadans perceben, en ocasions, amb molèsties, sobretot des de la prohibició de fumar a l’interior dels

bars, la qual cosa va disparar les peticions d'ocupació de la via pública amb taules i cadires. **Destaquen especialment el mesos de primavera i estiu.**

Pel que fa a "Manteniment d'edificis municipals" destaquen el mesos de gener i febrer, amb queixes relatives a excessiva temperatura a l'OAC Avingudes.



5. Novetats

El mes d'octubre de 2011 es varen aprovar les **Millores 6 del DMS**. Aquestes millores no s'han començat a implantar fins a finals de 2012 i la majoria encara no estan implantades. Aquest retard s'ha degut a la manca de disponibilitats dels tècnics informàtics corresponents.

Aquestes millores són:

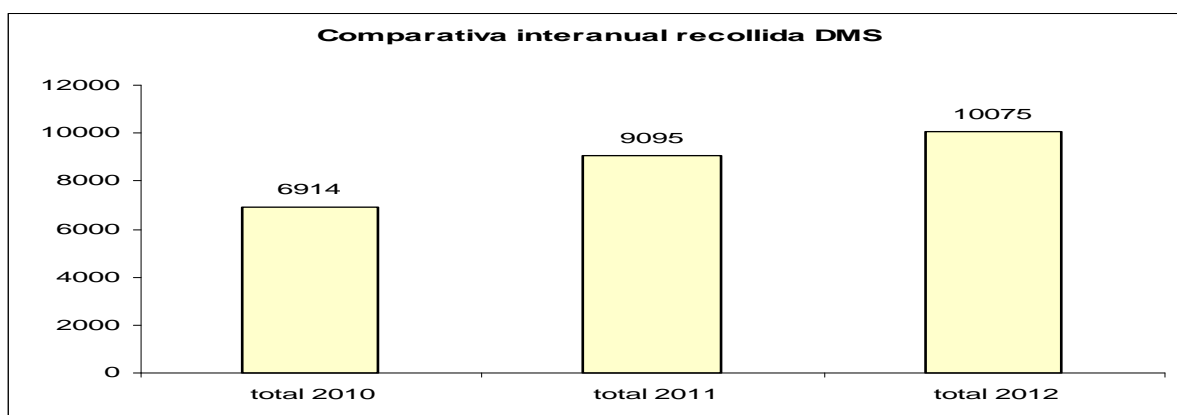
1. Crear un nou tipus de DMS, oportunitat de millora (no implantat).
2. Millorar a les NCI l'enviament automàtic als responsables de procés (no implantat).
3. Modificar el filtre per data (no implantat).
4. Afegir al web un camp per a seleccionar idioma de tramitació (implantat) i en conseqüència modificar l'enviament de plantilles segons idioma seleccionat (no implantat).
5. Impossibilitar respondre a les comunicacions que envia el Departament de Qualitat als usuaris (no implantat).
6. Corregir el traspàs de caràcters estranys a l'enviament de DMS via web (implantat).
7. Canviar nom a columna referida a data de registre (no implantat).
8. Afegir "entrevista personal" com a via de comunicació (no implantat).
9. Afegir "data estimada de resolució" i automatitzar "data real de resolució" (no implantat).

A més, a petició dels integrants del *focus group* del DMS es va afegir la descripció de la DMS als enviaments de comunicació d'assignació de DMS als responsables.

6. Comparativa anys anteriors

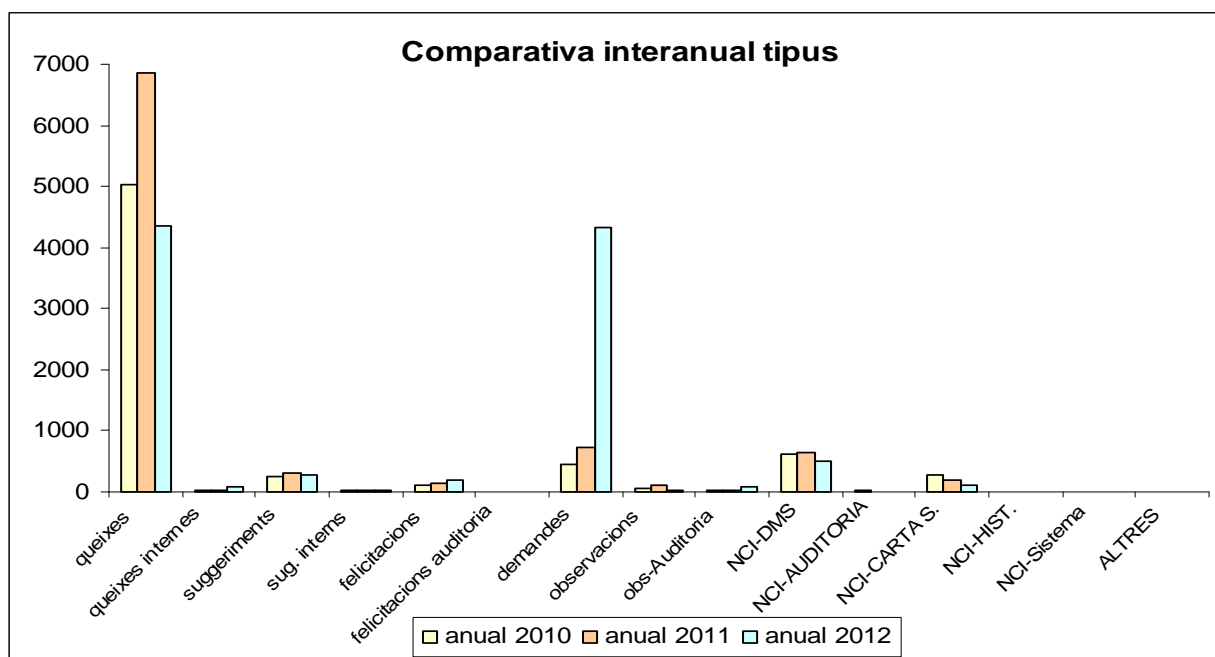
6.12 Comparativa interanual recollida DMS

- Pel que fa a la recollida total de DMS el 2010 va ser de 6.914M el 2011 va augmentar a 9.095 i el 2012, a 10.075.



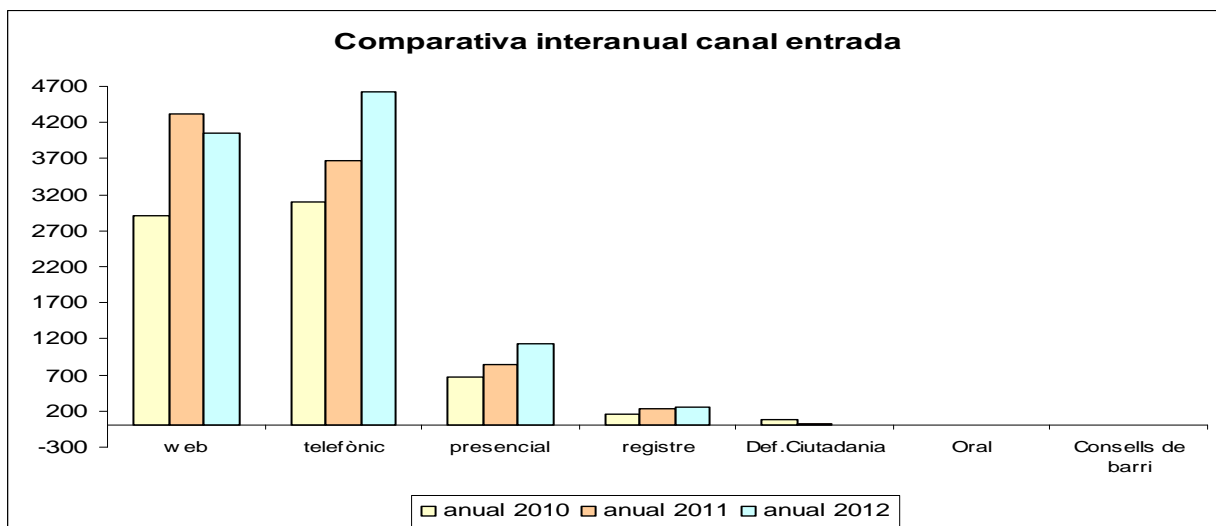
6.13 Comparativa interanual tipus DMS

- Amb referència al tipus de DMS, la comparativa interanual permet constatar **l'augment el 2012 de les demandes**. La causa d'aquest augment és la decisió el mes de maig de canviar la tipologia de les DMS de la Policia Local, les quals es consideraven queixes i a partir del mes de maig passaren a considerar-se demandes. La majoria es queixen d'algun fet concret i sol·liciten l'actuació del policia de barri. Durant els mesos de maig i juny ja s'ha tingut en compte aquest canvi i per això el nombre de DMS de tipus demanda ha pujat espectacularment i, en canvi, el de queixes ha disminuït proporcionalment.



6.14 Comparativa interanual canal entrada

- El canal més utilitzat el 2010 va ser el canal telefònic i el 2011, el telemàtic. En canvi el 2012 ha tornat a ser el **canal telefònic**. D'altra banda, els canals "Defensor de la Ciutadania", "Oral" i "Consells de barri" no eren molt utilitzats els anys anteriors i el 2012 no s'han utilitzat en cap ocasió.

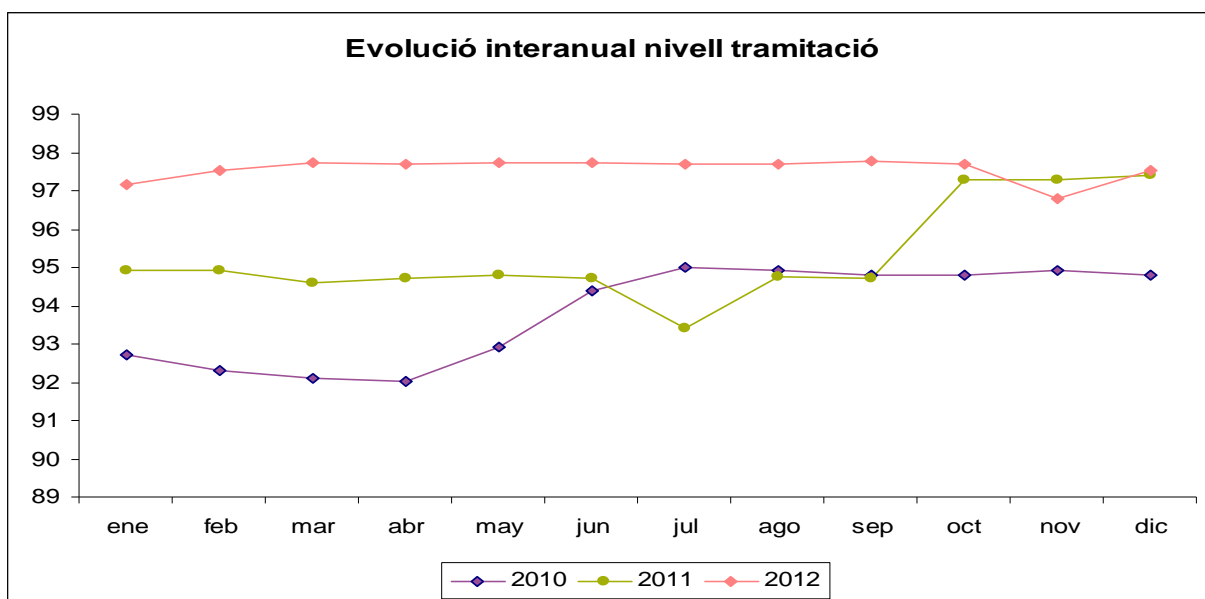


6.15 Comparativa interanual per àrea i per codi postal

- L'anàlisi de dades per àrea municipal i per codi postal són millores introduïdes al DMS en el mes de juny i, per tant, no es pot fer la comparativa.

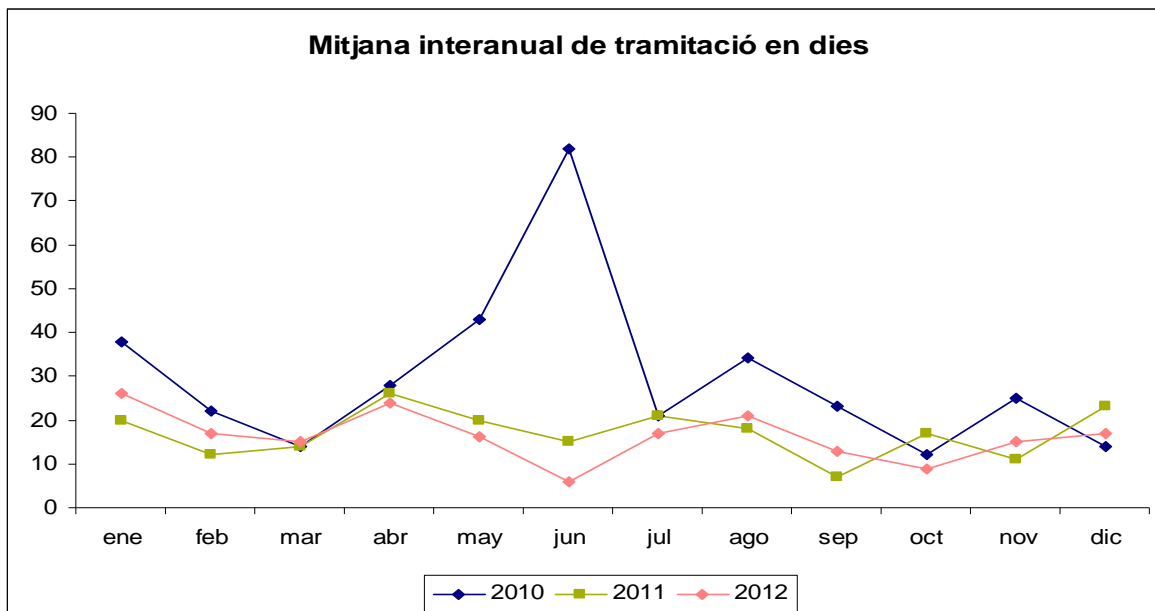
6.16 Comparativa interanual nivell tramitació DMS

- Després de l'augment del percentatge de resolució el mes d'octubre de 2011, el percentatge de tramitació de les DMS **es manté per damunt del 97%**, llevat del mes de novembre.



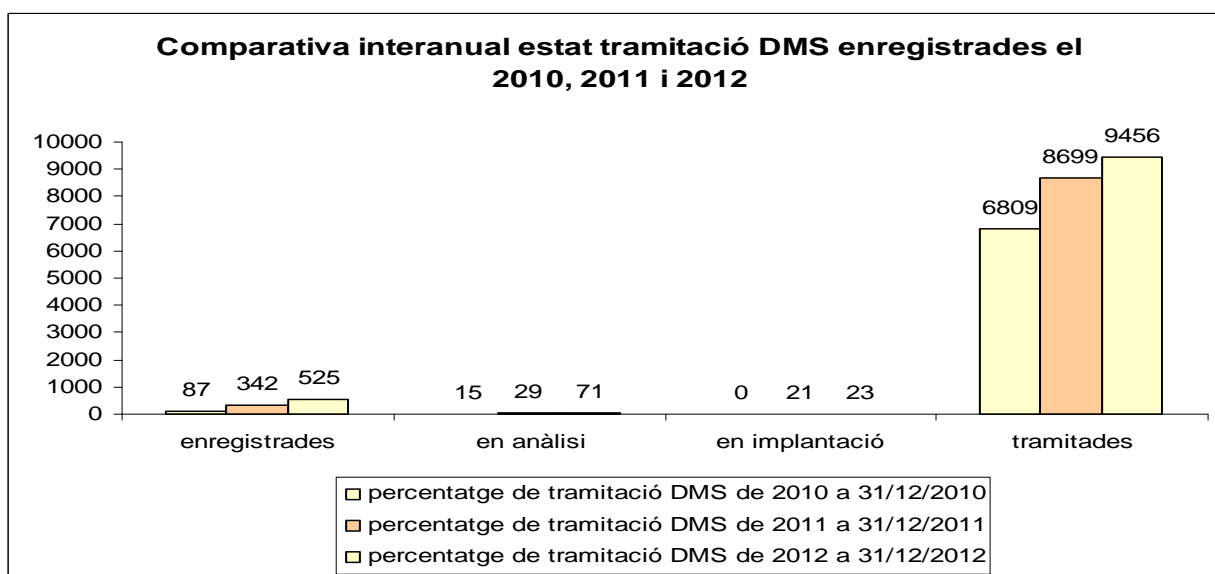
6.17 Comparativa interanual mitjana tramitació en dies

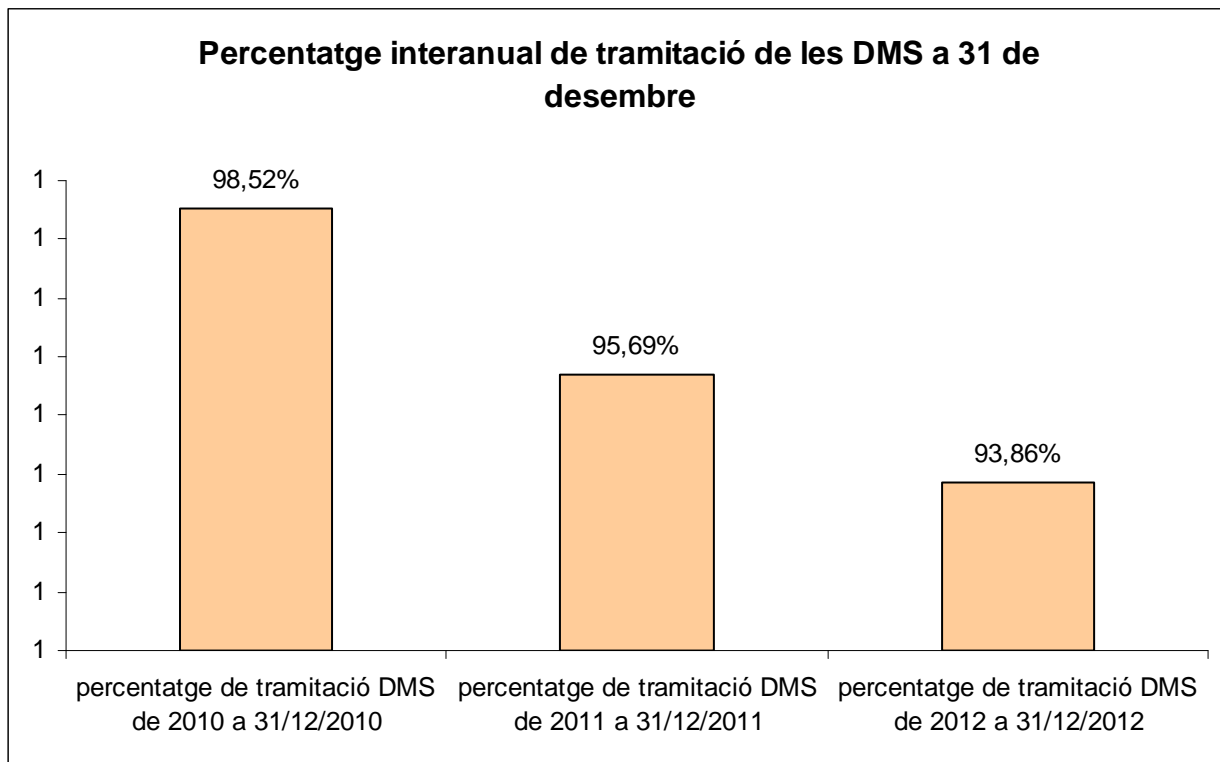
- La mitjana de tramitació en dies de queixes, queixes internes, suggeriments, suggeriments interns i demandes ha estat el 2012 de **16 dies**, un poc inferior a la de 2011 (17 dies) i molt inferior a la de l'any 2010, que va ser de 30 dies, provocada sobretot pel pic del mes de juny.



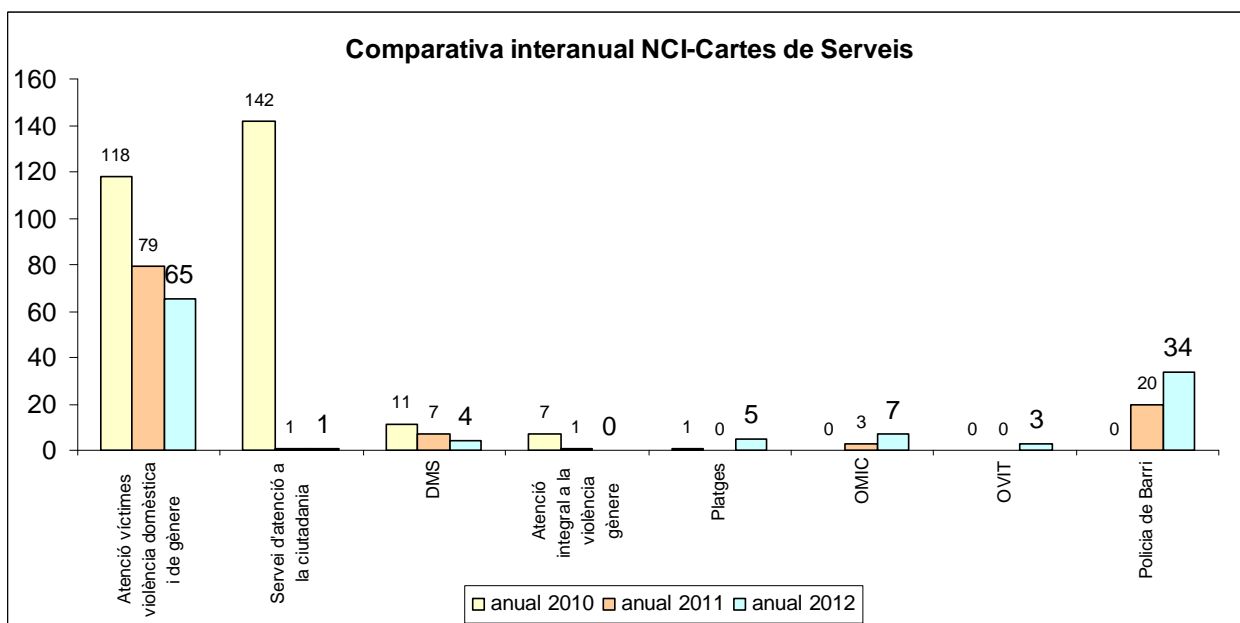
6.18 Comparativa interanual estat de tramitació DMS

- L'estat de tramitació de les DMS es troba enguany en el 93,86%, **percentatge inferior al dels anys anteriors**. No obstant això, s'ha de fer constar que hi ha moltes DMS del mes de desembre sense tramitar però que encara estan en període de tramitació. Això pot ser degut al fet que hi va haver més de mil DMS enregistrades el mes de desembre.





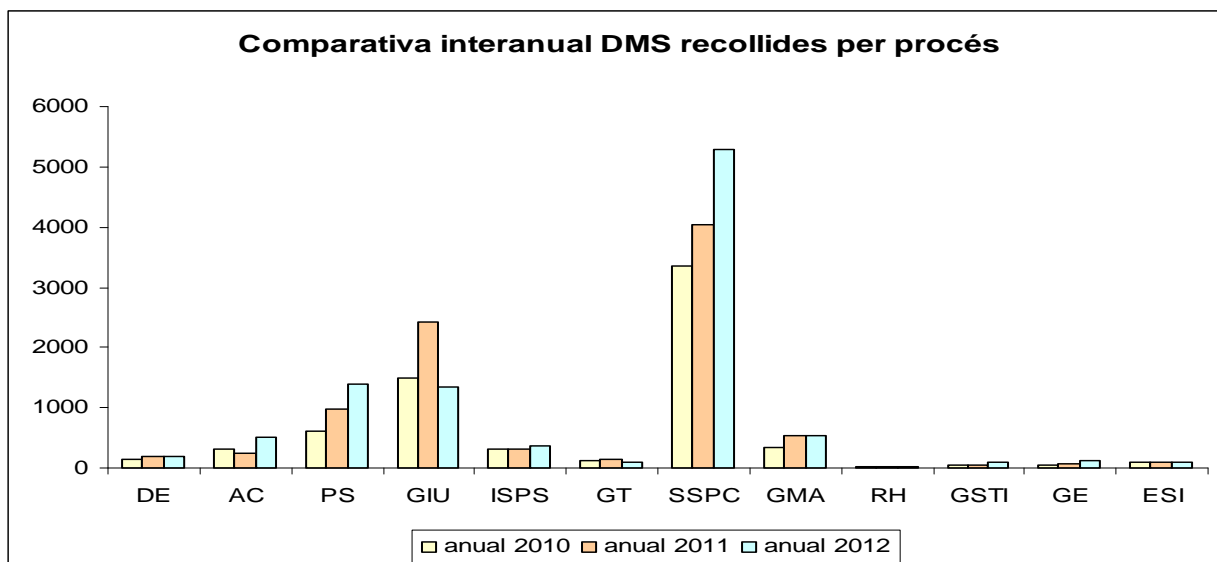
6.19 Comparativa interanual NCI-Cartes de serveis



La majoria de NCI-Cartes de serveis són de les cartes implantades a la Policia Local, Assistència a víctimes de violència domèstica i de gènere i Policia de Barri, igual que els anys anteriors, llevat del 2010, en què la majoria varen ser de la Carta de compromisos del Servei d'Atenció a la Ciutadania.

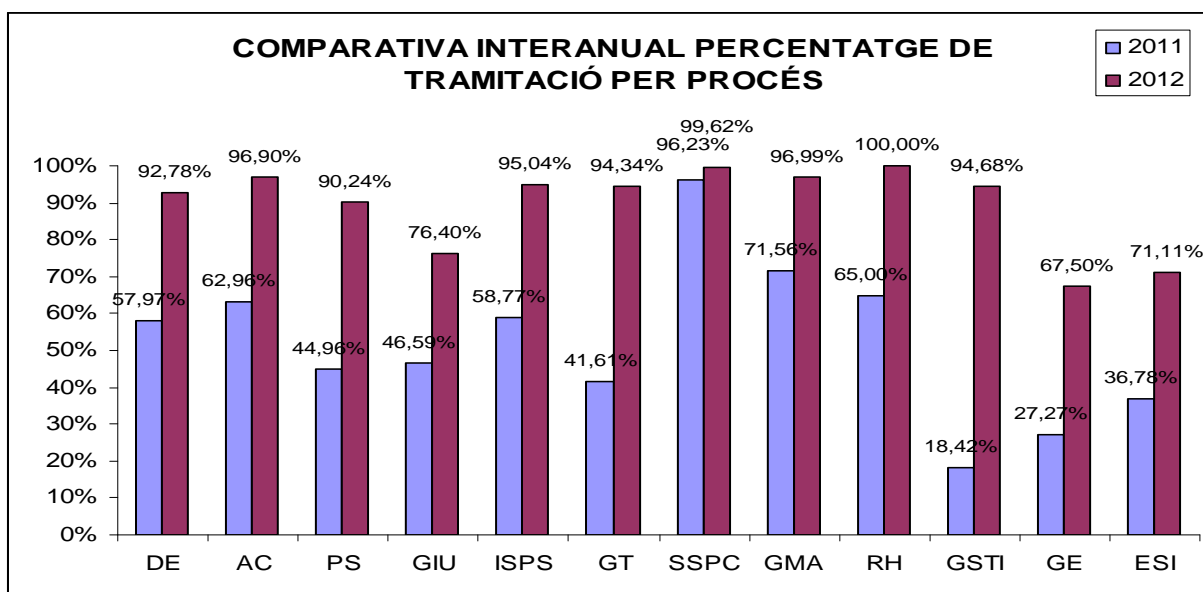
6.20 Comparativa interanual recollida DMS per procés

- Quant a processos amb més assignació de DMS, sempre se situen en **primer lloc SSPC** i a continuació GIU, encara que aquest any 2012 PS ha superat GIU en nombre de DMS.



6.21 Comparativa interanual percentatge de tramitació per procés

- Pel que fa a la resolució de DMS per procés, a 31 de desembre de 2012 **només RH es troba al 100% de resolució**.
- Exceptuant els processos GIU, GE i ESI, tots els altres se situen per sobre del 90%. El procés GE és el que té la tramitació més baixa (67,50%).
- Comparant els resultats amb el 2011 es pot observar que a quasi tots els processos ha augmentat el percentatge de resolució de manera molt significativa, especialment als que estaven en el nivell més baix.



6.22 Comparativa interanual subtemes

- Pel que fa a subtemes es pot fer el següent resum en relació amb els anys anteriors:

DE: els subtemes “**Gestió/organització de la ciutat**” i “**Qualitat**” són els més habituals, llevat de “**Prensa**”, que el 2012 ocupa el segon lloc, per davant del subtema “**Qualitat**”.

AC: el subtema “**OAC**” és el més repetit en els períodes 2010 i 2011. El 2012 destaca també el subtema “**Oficines/horaris**”.

PS: el subtemes més habituals són sempre “**Esports**” i “**Biblioteques**”.

GIU: “**Parcs i jardins**” és el subtema més repetit el 2012. Això no obstant, destaca la baixada espectacular del subtema “**Mobilitat**”, que era el més habitual els anys anteriors.

ISPS: sempre són “**Sanitat**” i “**Serveis socials**” els subtemes més habituals, tant enguany com els anys passats.

GT: “**Disciplina**” i “**Activitats**” són els subtemes que es repeteixen habitualment.

SSPC: el subtema “**Vehicles abandonats**” és el més habitual des que es va crear.

GMA: el subtema “**EMAYA**” és el més repetit sempre.

RH: només tenen dos subtemes, “**Recursos humans**” i “**Formació**”. Habitualment la majoria de DMS són de “**Recursos humans**” però, a diferència del 2010 i el 2011, enguany no hi hagut cap DMS del subtema “**Formació**”.

GSTI: el subtema “**Pàgina web**” sempre és el més habitual.

GE: en els anys 2010 i 2011 destaca que no hi ha DMS del subtema “**Subvencions**”. “**Altres GE**” va ser el subtema més habitual aquests dos anys. En canvi, el 2012 “**Tributs**” és el més habitual.

ESI: el 2010 i el 2011 la majoria varen ser de “**GGT**”, en canvi el 2012 han estat majoritàriament d’“**Ocupació via pública**”.