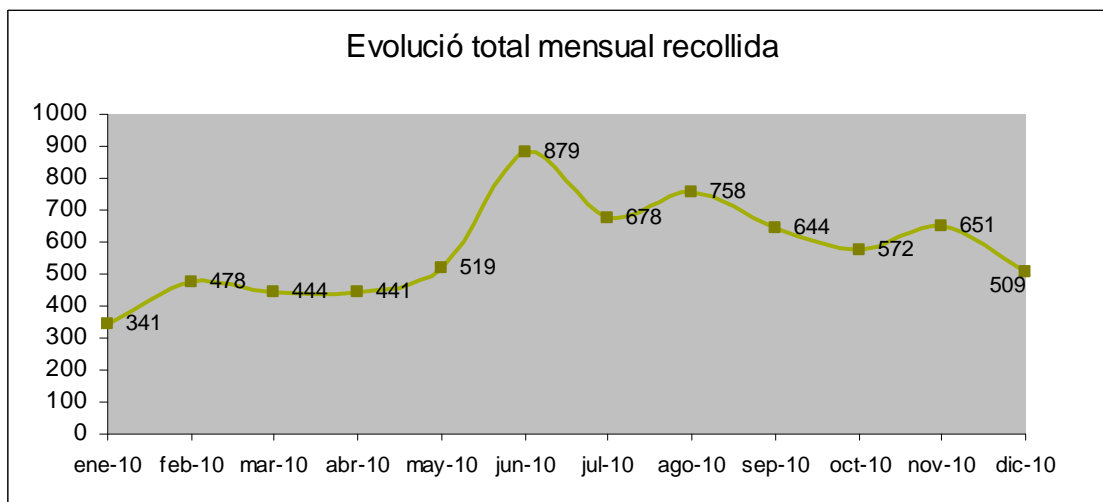


INFORME RECEPCIÓ I GESTIÓ DEMANDES MUNICIPALS DE SERVEIS 2010

1. RECOLLIDA DMS

1.1 EVOLUCIÓ TOTAL RECOLLIDA



La recollida total de DMS en aquest any ha estat de 6914 .

El pic de juny correspon a unes 879 DMS que engloben el següent: Per una part, hi ha hagut quasi 40 DMS de contingut pràcticament igual sobre el botelló i provinents de l'Associació Hotelera de Palma. En segon lloc, hi ha hagut 124 DMS provocades pel fet que al procés GIU (subtemes d'Infraestructures), que abans no tenien data límit de tramitació, s'hagi equiparat a la resta de processos i subtemes posant els 60 dies per resoldre les DMS; això ha provocat les esmentades 124 DMS, que són NCI-DMS noves. Finalment, s'han rebut unes 150 DMS per SSPC (vehicles abandonats) que són queixes que abans arribaven al SAT i seguien una via diferent com a incidències i que ara, a petició de la Policia Local, s'ha demanat que s'enregistrin en el DMS.

El darrer semestre continua havent-hi un nivell més alt de recepció de demandes, que està motivat, majoritàriament, pels avisos de vehicles abandonats que hem comentat abansl

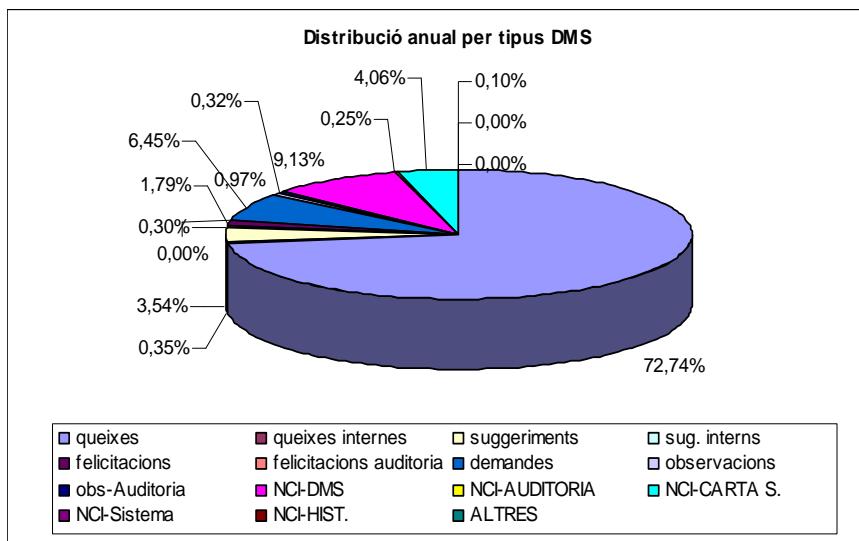
La mitjana mensual del 2010 és de 576 DMS.

1.2 TOTAL PER TIPUS

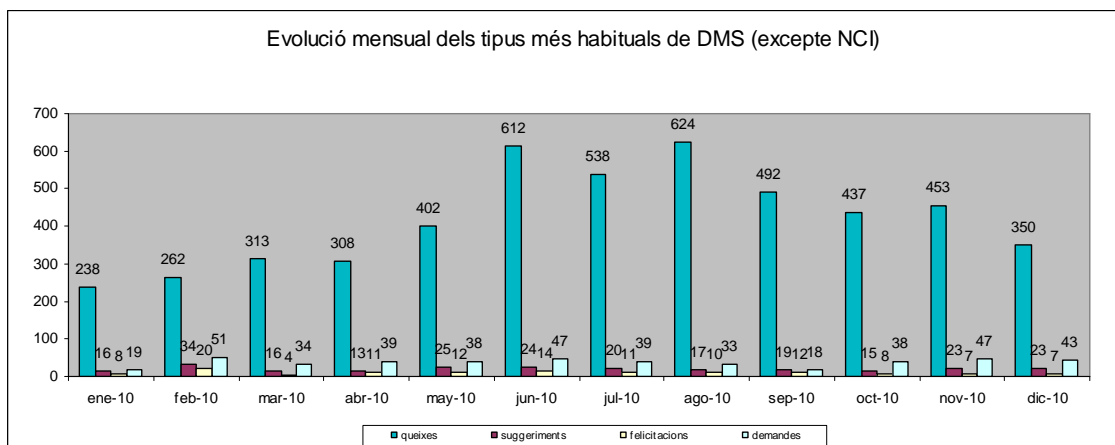
Els tipus de DMS que s'han rebut en el 2010 han estat majoritàriament queixes, 5029 (que suposen quasi un 73% del total). El restant 27% es distribueix entre les distintes tipologies de DMS, de les quals destaquen les No conformitats internes i les demandes.

Les DMS enregistrades en el 2010 es distribueixen de la següent manera:

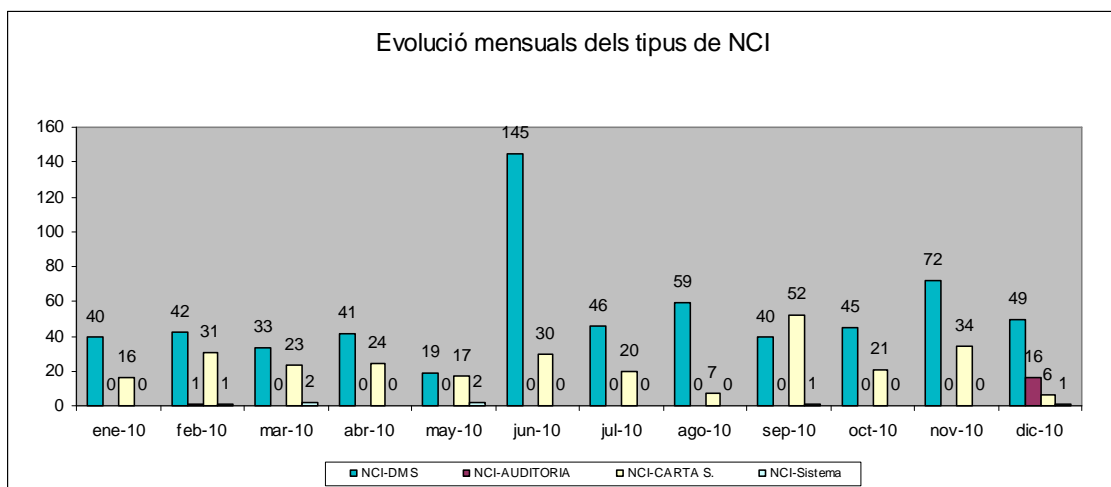
Queixes	5029
Queixes internes	24
Suggeriments	245
Suggeriments interns	21
Felicitations	124
Felicitations auditoria	0
Demandes	446
Observacions	67
Observacions auditoria	22
NCI-DMS	631
NCI-Auditoria	17
NCI-Cartes Servei	281
NCI-Sistema	7
NCI-Històriques	0
Altres	0



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

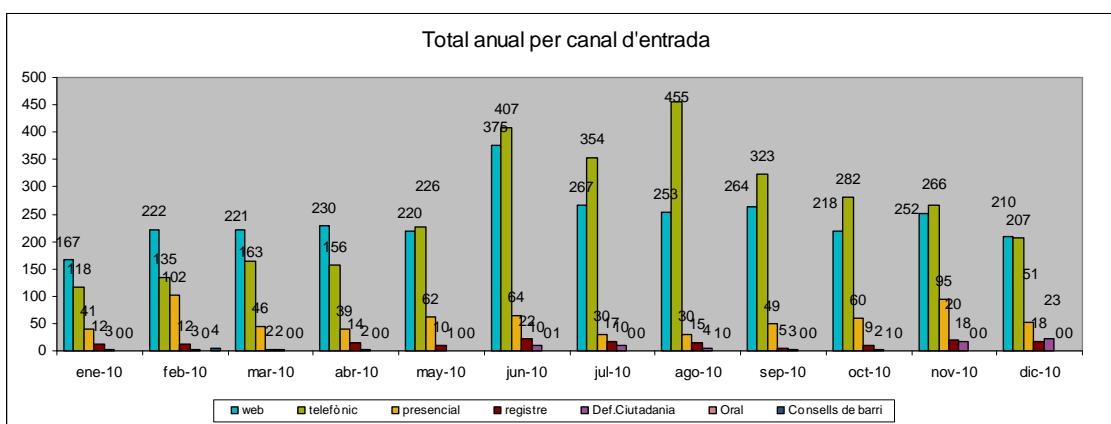


L'evolució mensual de les NCI-DMS és la següent:



És a dir, la gran majoria de les DMS són queixes però hi ha un important percentatge de no conformitats internes de DMS, seguit de demandes, no conformitats de cartes i de suggeriments. Són importants les demandes i els suggeriments de la ciutadania, la qual cosa evidencia que el DMS és una important eina de comunicació amb aquesta.

1.3 TOTAL PER CANAL D'ENTRADA



Canal telemàtic: Ja no és el més utilitzat, encara que està pràcticament igualat amb el canal telefònic. 2899 DMS han entrat via web, és a dir, el 42%.

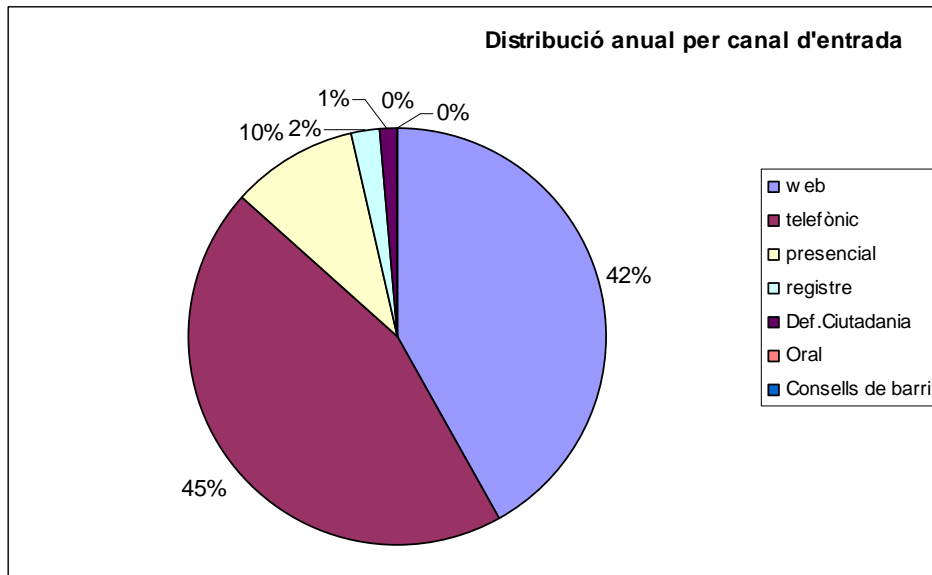
Canal telefònic: El 2010 ha estat el canal més utilitzat, amb 3092 DMS arribades per aquest canal, és a dir, el 45%.

Canal presencial: S'han enregistrat 669 DMS arribades per aquesta via, es a dir, el 10%. El canal presencial fa referència al que es recull a les bústies de queixes i suggeriments.

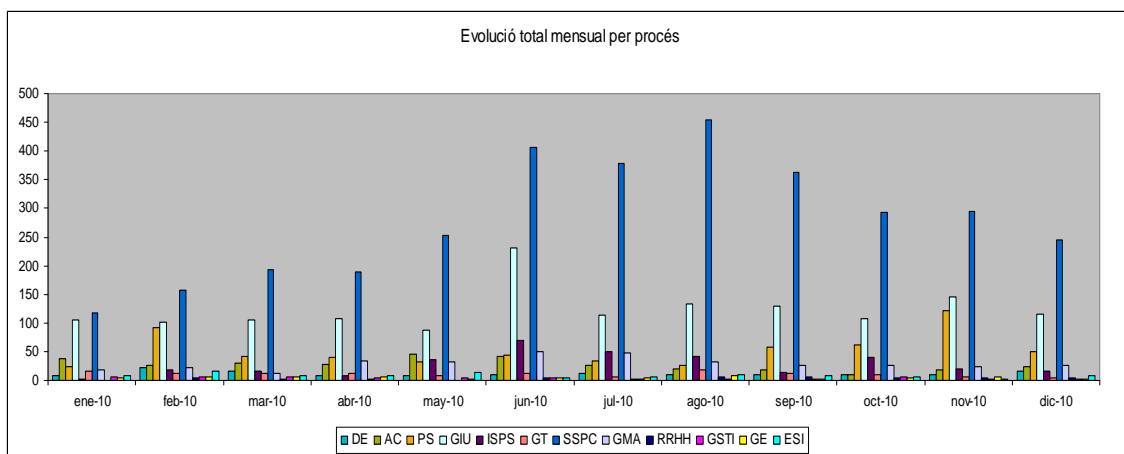
Defensor de la Ciutadania: Hi ha hagut 81 DMS derivades per part d'aquest al departament de Qualitat.

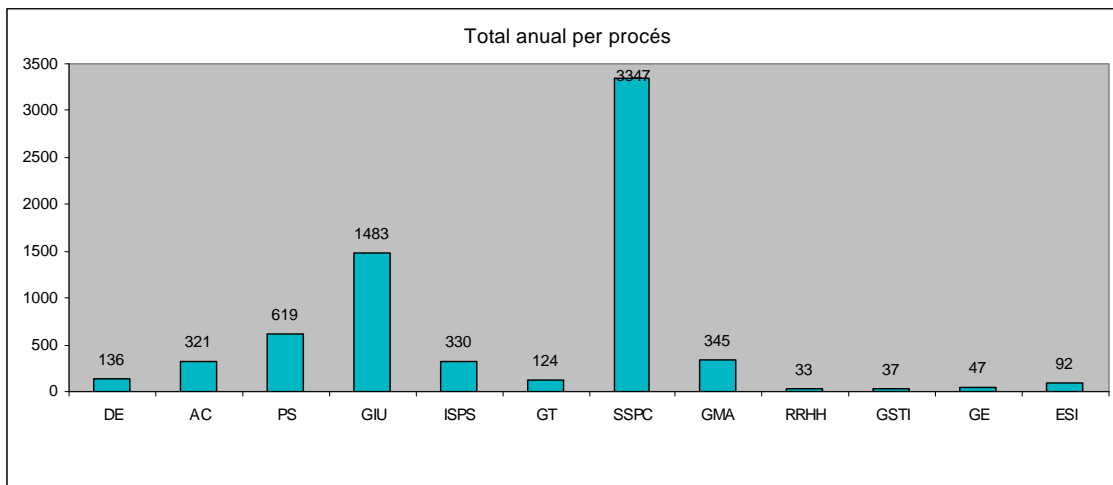
Altres canals: La resta de DMS, han entrat per registre general (156, 2% del total). Hi ha hagut 5 entrades des del canal *Consells de Barri* i 2 del canal *Oral*. Aquest canal fa referència a

demandes d'usuaris dels Serveis Socials i del Servei d'Atenció a Víctimes de Violència de Gènere que, donada la seva singularitat, normalment no empen els canals ordinaris i per això, s'ha establert que per part dels treballadors municipals que rebin o siguin testimonis d'una queixa o felicitació es farà la transcripció per tal de tenir constància al DMS de la realitat de les queixes o felicitacions als esmentats Serveis.



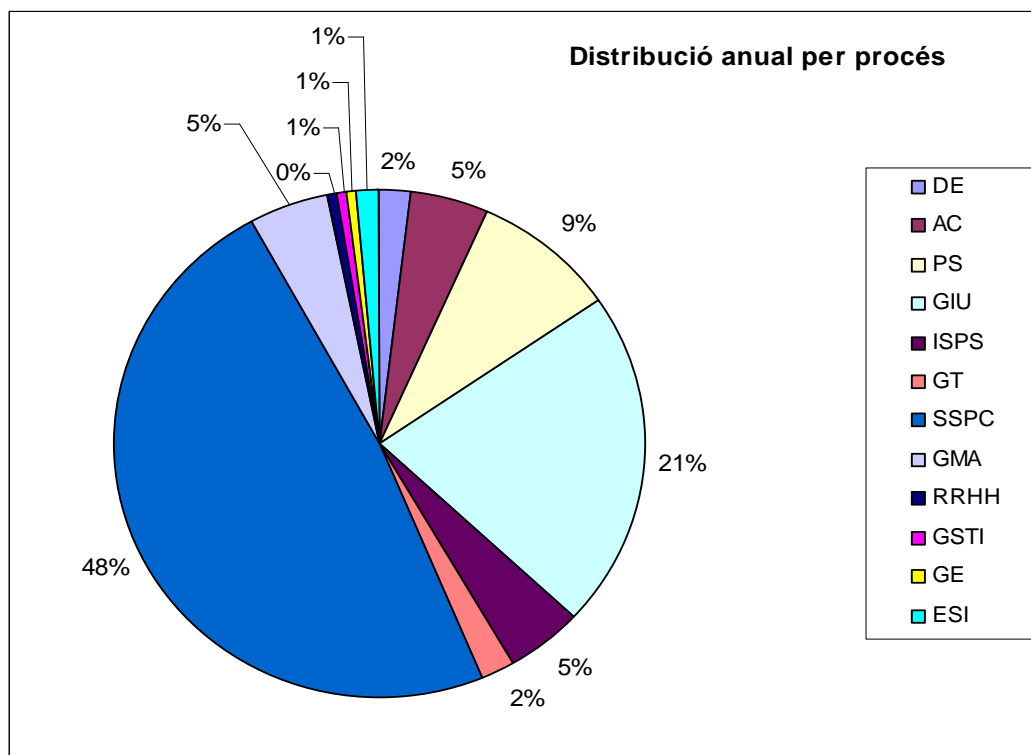
1.4 TOTAL PER PROCÉS





Processos amb més assignació de DMS: Els processos amb més DMS assignades son SSPC, amb un total de 3347 (48%) i el procés GIU amb 1483 (21%).

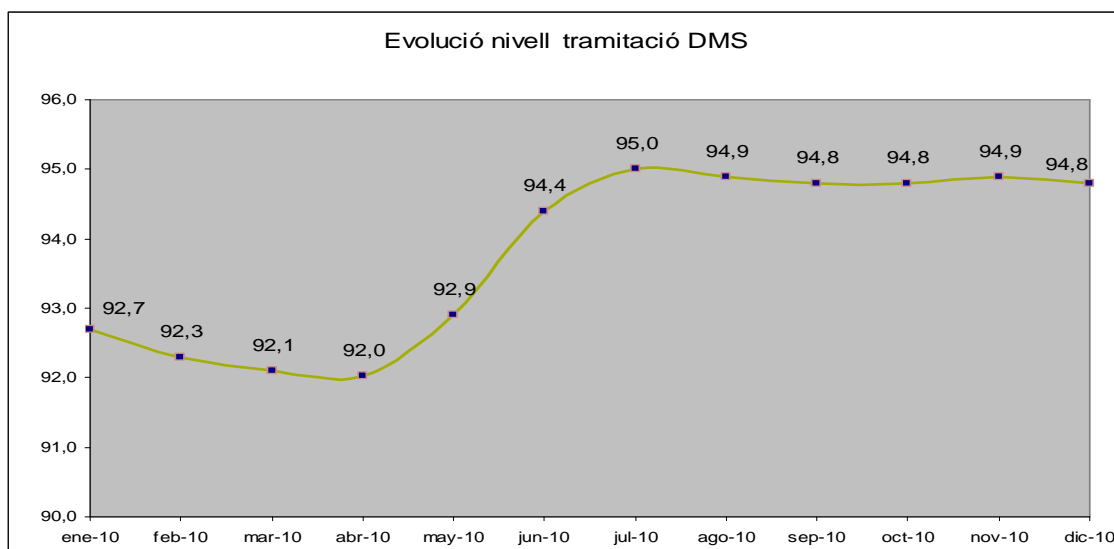
Processos amb menys assignació de DMS: Són els processos de suport, és a dir els que tenen menys contacte amb el ciutadà, els que menys entrades de DMS tenen assignades (RH amb 33 DMS, que no arriba ni a l'1% i GSTI amb 37, que suposen un 1% del total).



2. GESTOR DMS

2.1 EVOLUCIÓ GENERAL DE L'ESTAT DEL GESTOR

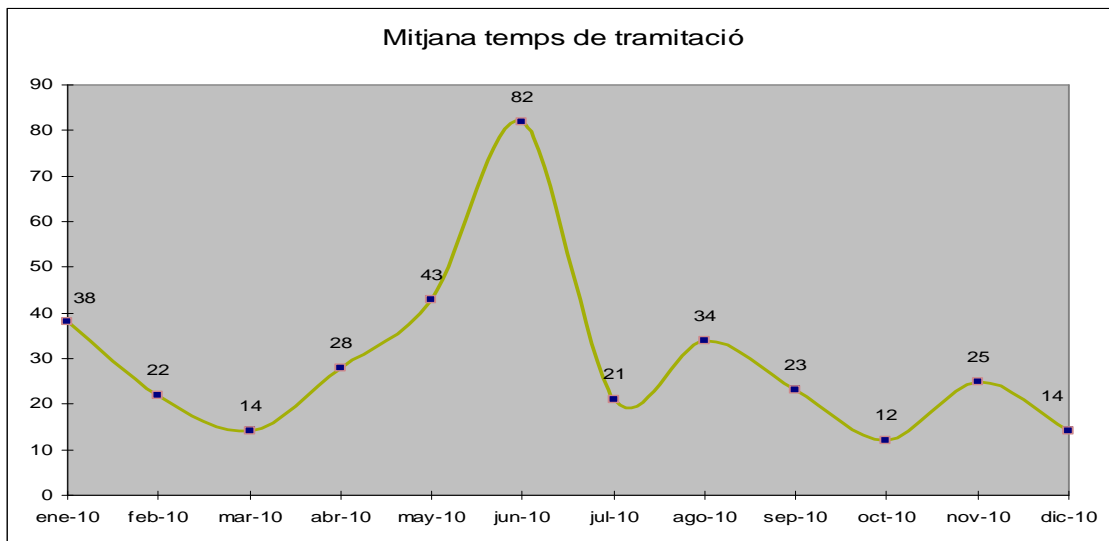
2.1.1 NIVELL DE TRAMITACIÓ DMS



El nivell de resolució de les DMS es troba en el 92'40%. Aquesta xifra és acumulativa des de la implantació de l'ús de l'eina informàtica. Des del departament de Qualitat se seguiran prenent mesures al respecte (reiteracions de peticions de resposta per ofici, mail, etc.) per tal d'augmentar el nivell de resolució actual. De totes maneres, és obvi que mai s'arribarà al 100% de resolució, atès que sempre hi haurà pendents de resoldre les que s'hagin enregistrat en els darrers dies. Uns percentatges de prop del 95% han d'esser el nostre objectiu.

2.1.2 MITJANA TRAMITACIÓ EN DIES DMS

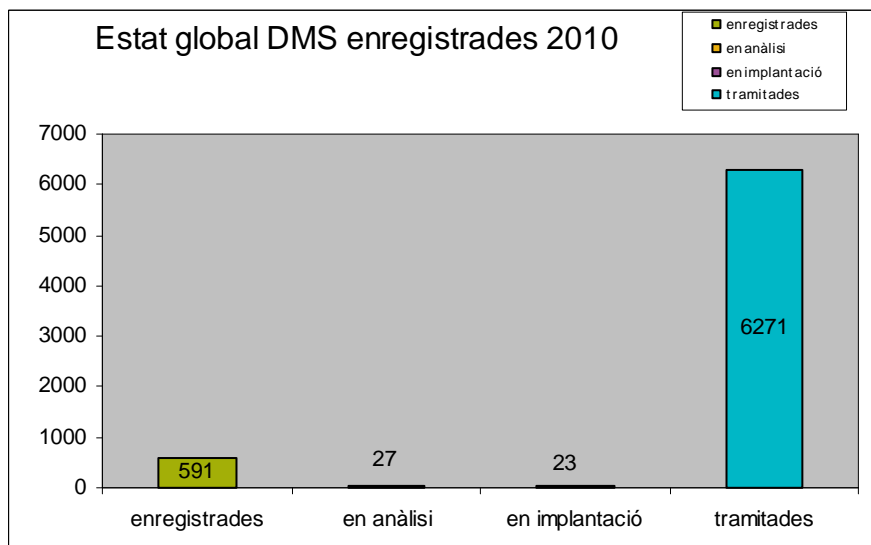
Podem observar com la mitjana de dies de tramitació de les DMS durant el 2010 ha estat de 29 dies. No obstant destaca el mes de juny, amb una mitjana mensual de 82 dies, deguda a l'adaptació de GIU al sistema DMS, la qual cosa ha provocat que es tanquessin les DMS que duien un temps indefinit sense resoldre.

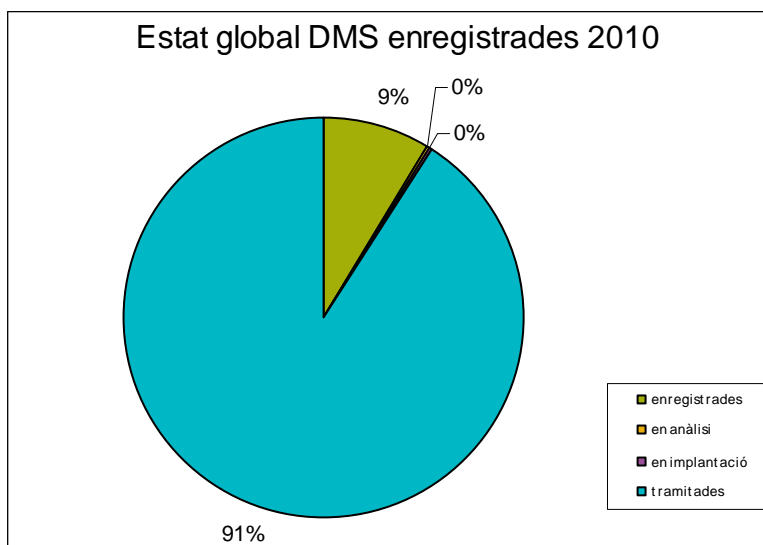


Hem de tenir en compte que quan calculem el temps mitjà de resolució no ho fem de tots els tipus de DMS, no es tenen en compte les felicitacions i observacions, per què la seva tramitació només consisteix en enregistrar-la i tancar-la, agraint la felicitació o observació al ciutadà. Tampoc es tenen en compte tots els tipus de NCI. Això no impedeix que s'hagin de prendre les mesures adients per reduir el temps de resolució a una mitjana de 20/25 dies, que és el valor òptim per una organització com la de l'Ajuntament de Palma i donat l'alt volum de DMS enregistrades

Tot i això, s'ha de destacar que la mitjana de resolució anual és de 29 dies.

2.2 ESTAT GENERAL DE LES DMS





De les 6914 DMS enregistrades 6271 es troben ja resoltes, 591 es troben encara en l'estat d'enregistrada, 27 en l'estat d'anàlisi i 23 en l'estat d'implantació. Això suposa un 90/7% de resolució de DMS.

En el 2010 la resolució de DMS ha augmentat un 6% respecte de l'any anterior. Això pot estar motivat per la implantació el mes d'octubre de 2009 d'un avís per correu electrònic als resolutors de què tenen assignada una DMS i que l'han de tramitar.

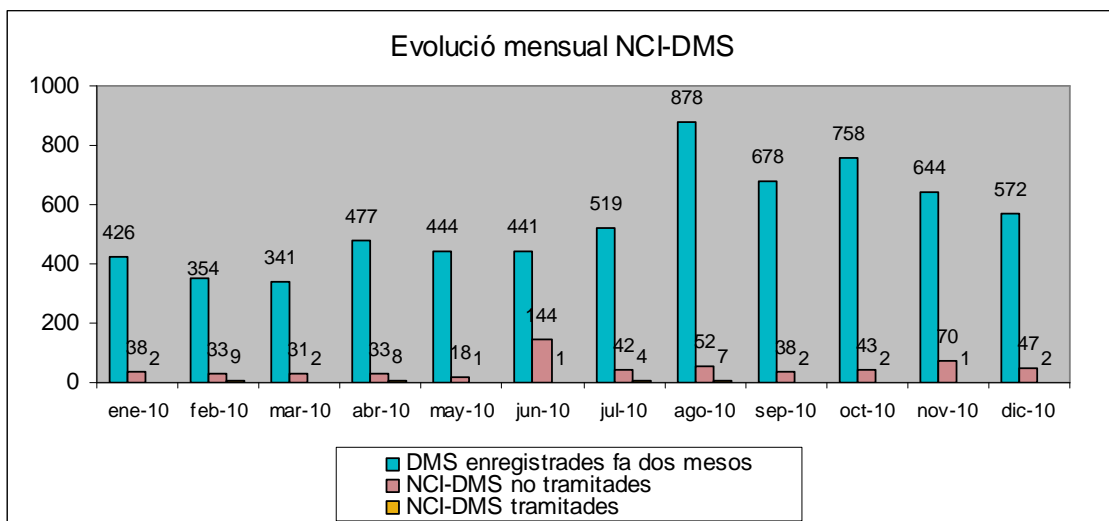
Des del departament de Qualitat se seguiran prenent mesures durant el 2011 per tal de millorar aquest aspecte.

3. ESTAT MENSUAL DE LES NO CONFORMITATS INTERNES

3.1 NCI-DMS

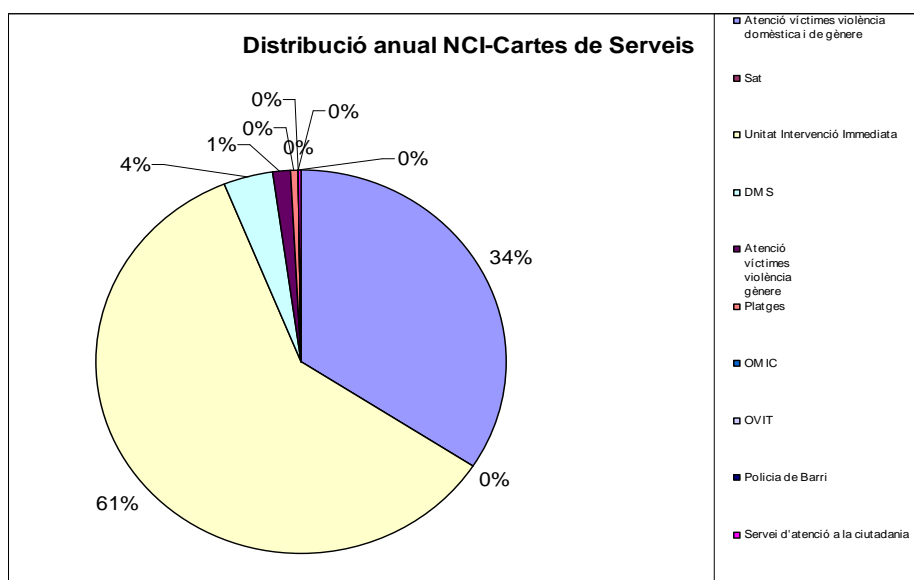
Aquest any s'han obert 630 NCI-DMS, la qual cosa suposa una mitjana anual del 10% del total de DMS enregistrades. Aquests no conformitats s'obren quan no s'ha complert el termini màxim per tramitar la DMS, que fins dia 15 de novembre estava establert actualment en 60 dies i que a partir d'aquesta data es va baixar a 45 dies.

A continuació podem observar l'evolució mensual d'aquest tipus de DMS.

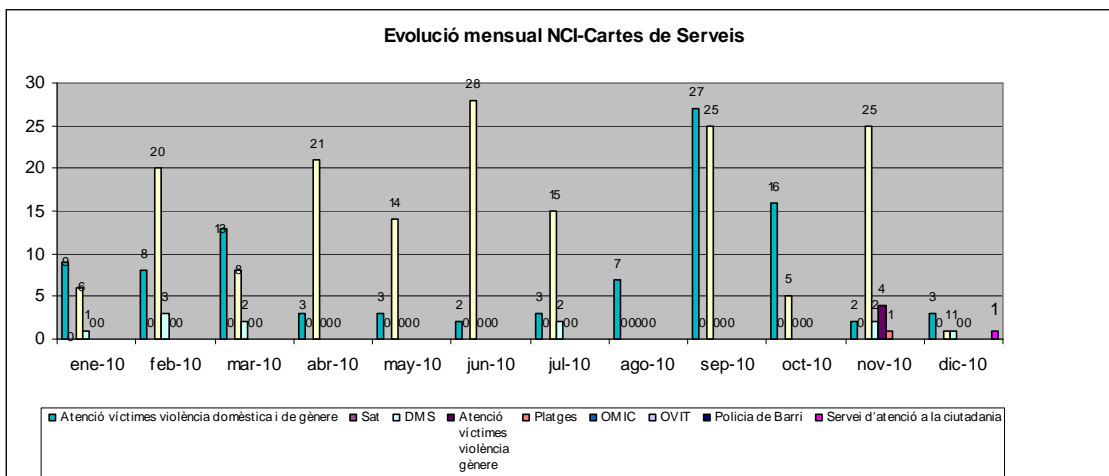


3.2 NCI-CARTES SERVEI

S'han enregistrat aquest any 281 NCI-Cartes de Servei (per incompliment dels compromisos adquirits). Aquest any s'han elaborat cinc noves cartes de compromisos, OVIT, OMIC, Platges, Policia de Barri i Atenció a la ciutadania. Aquesta darrera engloba la carta del SAT, la qual desapareix. Del total de 281, quasi el 60% són de la Carta no certificada de la Unitat d'Intervenció Immediata de la Policia Local, un 34% de la d'Atenció a Víctimes de Violència Domèstica i de Gènere també de la Policia Local, un 4% de la del DMS, un 1% de la Carta d'Atenció a víctimes de violència de gènere i un 0'36% de la de Platges.



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 6 no conformitats d'aquest tipus distribuïdes de la següent manera: 2 de DE, 1 de PS, 1 de GIU, 1 de SSPC i 1 de GE.

3.4 NCI-AUDITORIA

3.4.1 AUDITORIA INTERNA

A data 31/12/2010 no s'ha enregistrat cap DMS referent a l'Auditoria Interna que es va dur a terme en diversos dies dels mesos de setembre i octubre de 2010.

3.4.2 AUDITORIA EXTERNA

De l'auditoria externa que es va dur a terme entre els dies 1 i 5 de febrer de 2010 es varen registrar les següents DMS del tipus observació, felicitació i no conformitat.

	DE	AC	ISPS	RH	GIU	PS	SSPC	GT	GSTI	TOTAL
Observacions	2	3	5	3	2	2	2	2		21
Felicitacions	1	1	2					1	1	6
No conformitats	1									1

3.4.3 AUDITORIA CARTES DE SERVEI

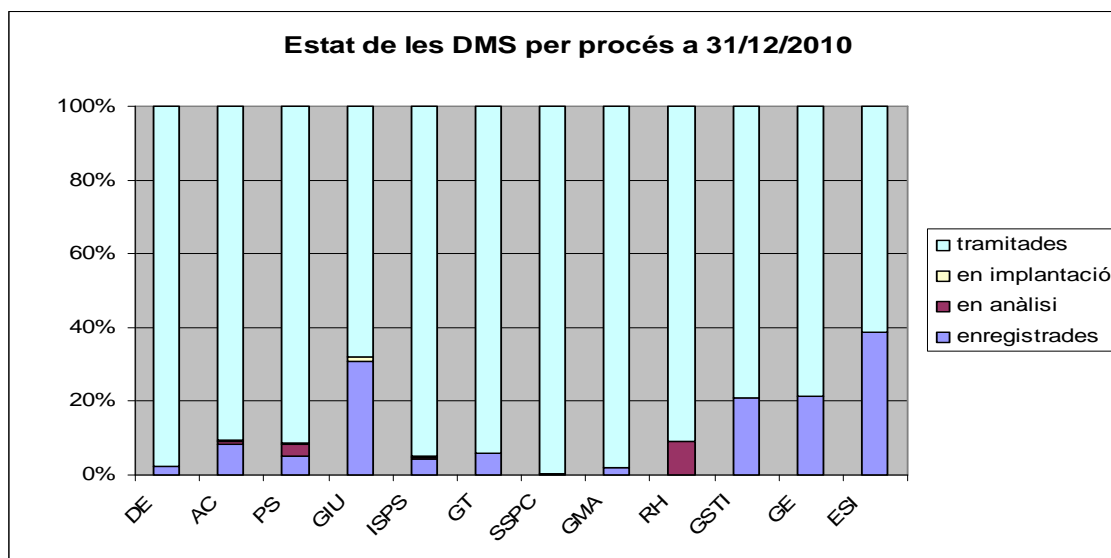
De l'auditoria de Cartes de Servei que es va dur a terme entre els dies 29 de novembre i 2 de desembre de 2010 es varen registrar les següents DMS del tipus observació, felicitació i no conformitat.

	Atenció víctimes violència domèstica i de gènere	DMS	Atenció víctimes violència gènere	Platges	OMIC	OVIT	Policia de Barri	Servei d'atenció a la ciutadania	TOTAL
Observacions									0
Felicitats									0
No conformitats	2	1	2	2	3	4	1	1	16

4. AVALUACIÓ PER PROCÉS

4.1. ESTAT DMS ENREGISTRADES DURANT L'ANY

Al quadre següent es recullen les dades de l'estat de les DMS per procés.



Els processos amb un percentatge més alt de DMS resoltes són els de SSPS, GIU i PS.

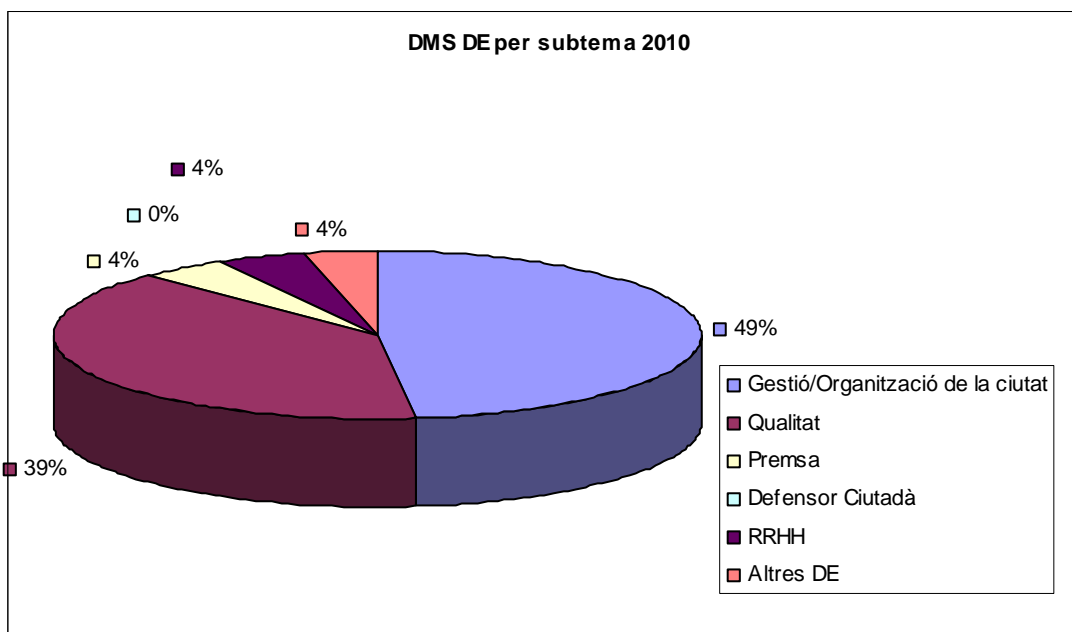
A continuació, i per ordre, trobam GMA, ISPS, AC, DE, GT, ESI i GE.

Els processos amb un percentatge menor de DMS resoltes són els de RH i GE.

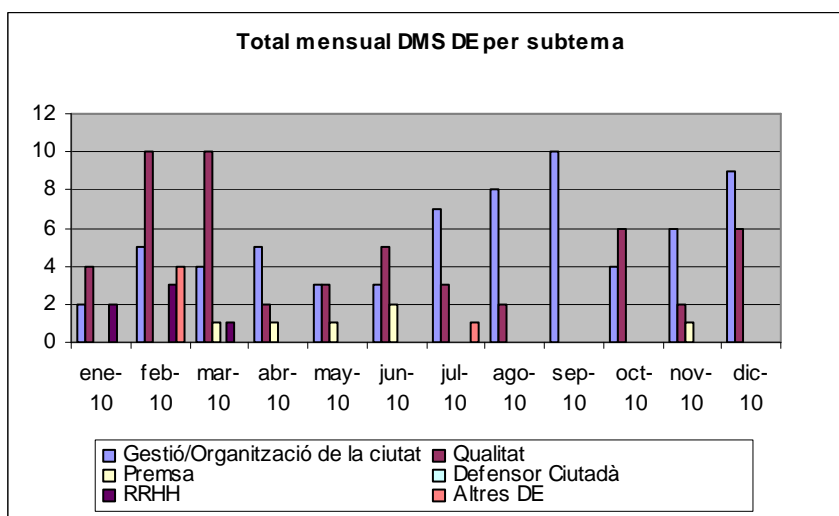
4.2. DISTRIBUCIÓ DMS PER PROCÉS I PER SUBTEMA

4.2.1 DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA)

Del total de DMS del procés DE quasi la meitat estan relacionades amb la gestió / organització de la ciutat.

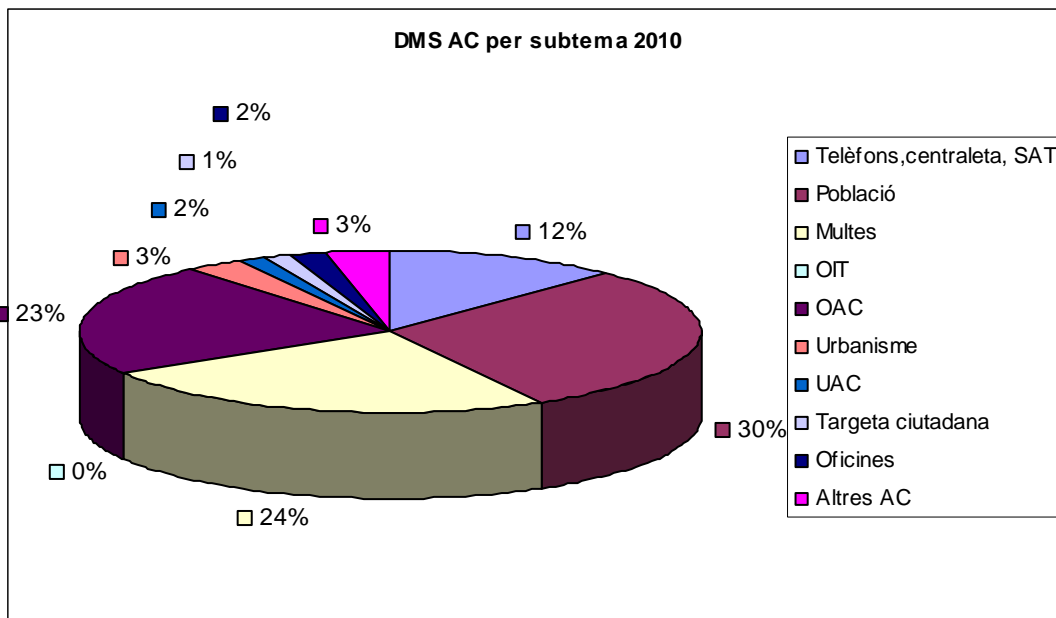


L'evolució de les DMS per subtema mostra que les relacionades amb la gestió/organització són quasi sempre la majoria d'aquest procés, seguit de les relacionades amb Qualitat. Destaquen els mesos de febrer i març, en què la majoria varen ser de Qualitat. D'aquestes, el mes de febrer 3 són NCI de la Carta de compromisos del DMS i 4 derivades de l'auditoria externa. Pel que fa al mes de març fan referència a temes diversos.

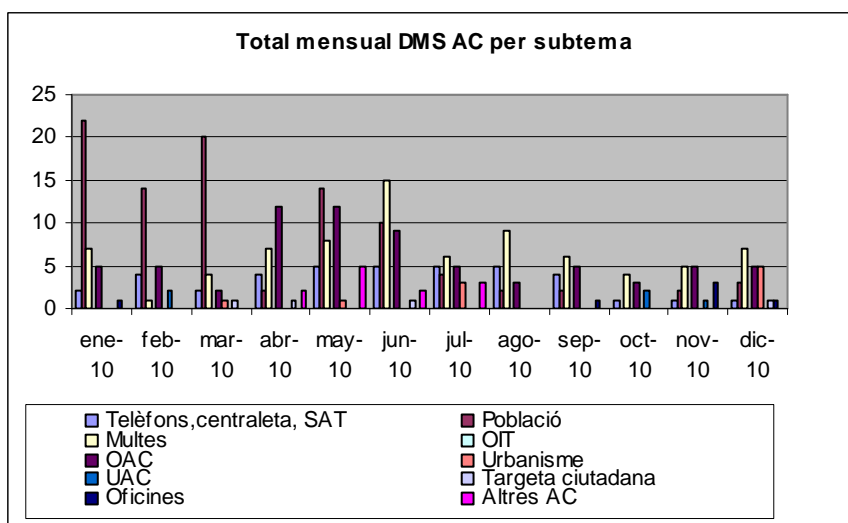


4.2.2. AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ)

Al procés AC, el subtema amb més DMS és població amb un 30% del total. El segueix OAC amb un 23%.

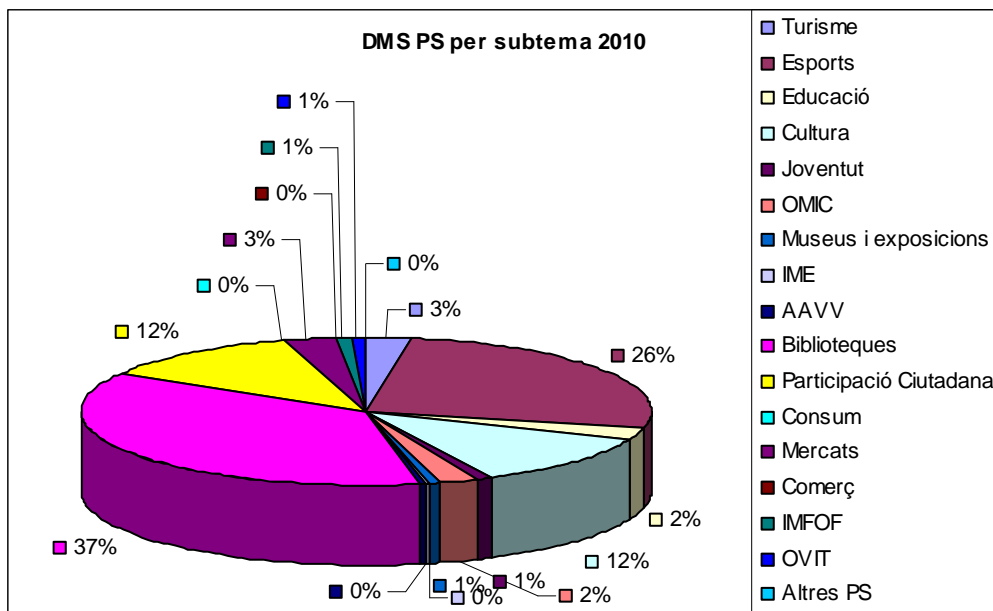


Quant a l'evolució dels subtemes, es pot observar al següent gràfic com el primer semestre destaca el subtema població del qual, la majoria de DMS corresponent a queixes per mal funcionament de la cita prèvia i del temps d'espera per empadronar-se. Al llarg de l'any aquesta situació ha canviat, baixant molt les DMS del subtema Població, la qual cosa pot explicar-se amb la incorporació de la tasca d'empadronament a les OAC que s'ha anat fent de manera progressiva en els darrers mesos del 2010.

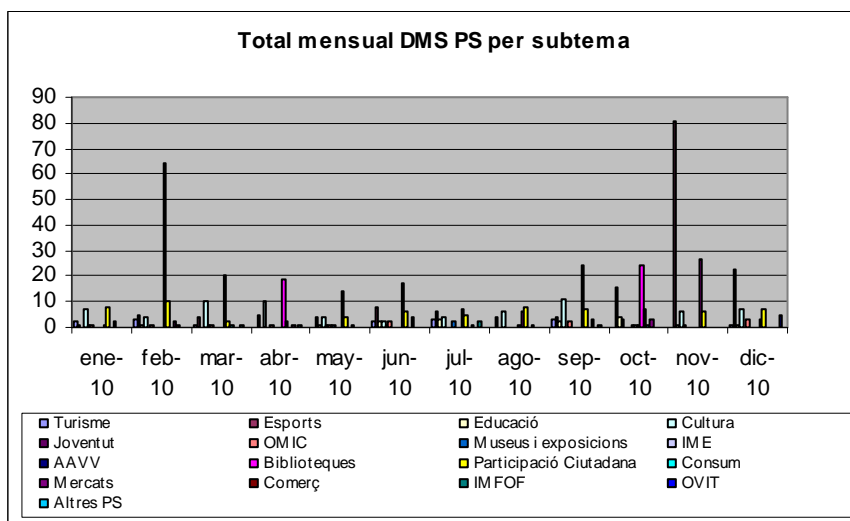


4.2.3. PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA)

Al procés PS, els subtemes amb més DMS són els de biblioteques, amb el 37%, seguit d'Esports i de cultura i participació ciutadana.

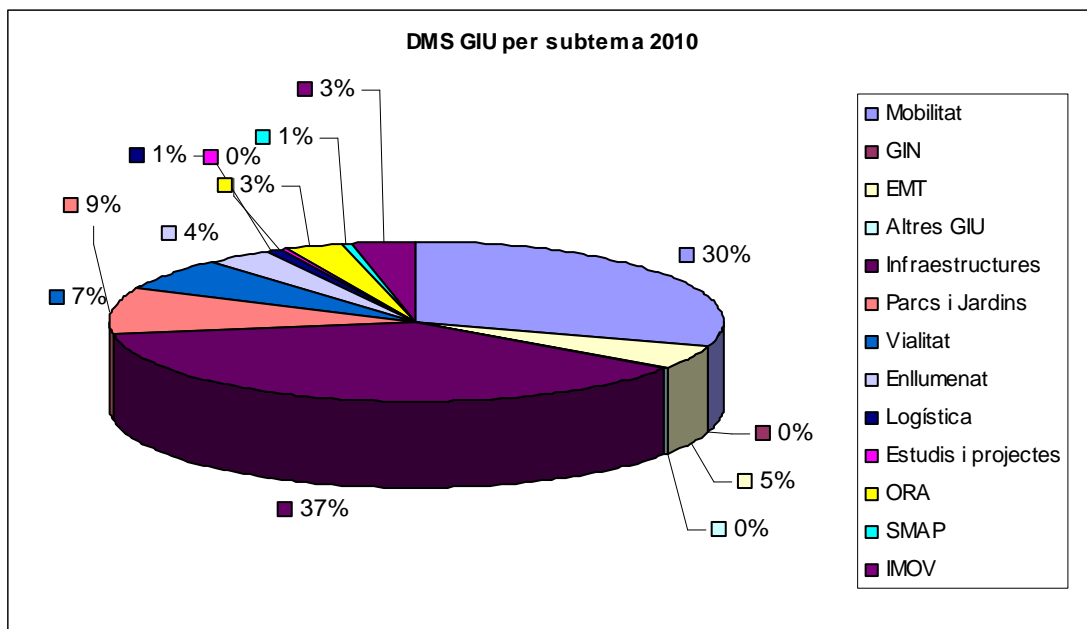


Quant a l'evolució, destaca el mes de novembre el subtema biblioteques, motivat per l'endarreriment que s'havia produït en la recollida de les bústies.

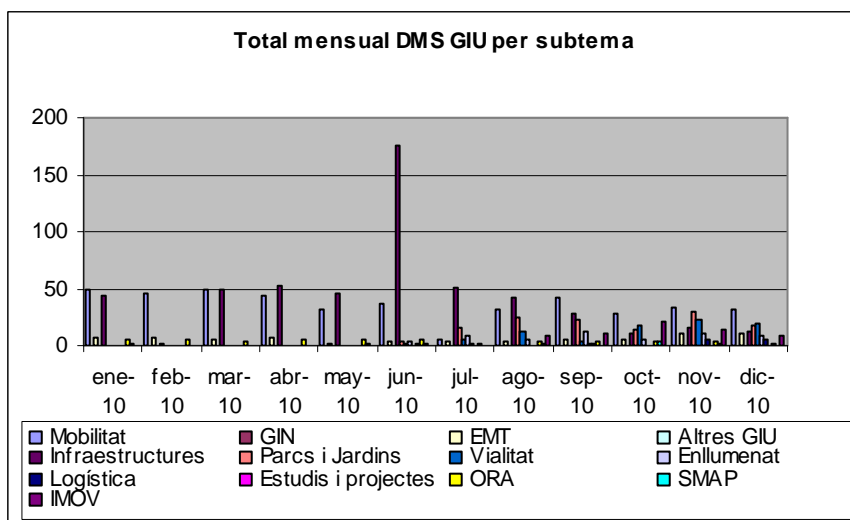


4.2.4. GIU (GESTIÓ D'INFRAESTRUCTURES URBANES)

Al procés GIU, el subtema amb més DMS és el de infraestructures, seguit de Mobilitat.

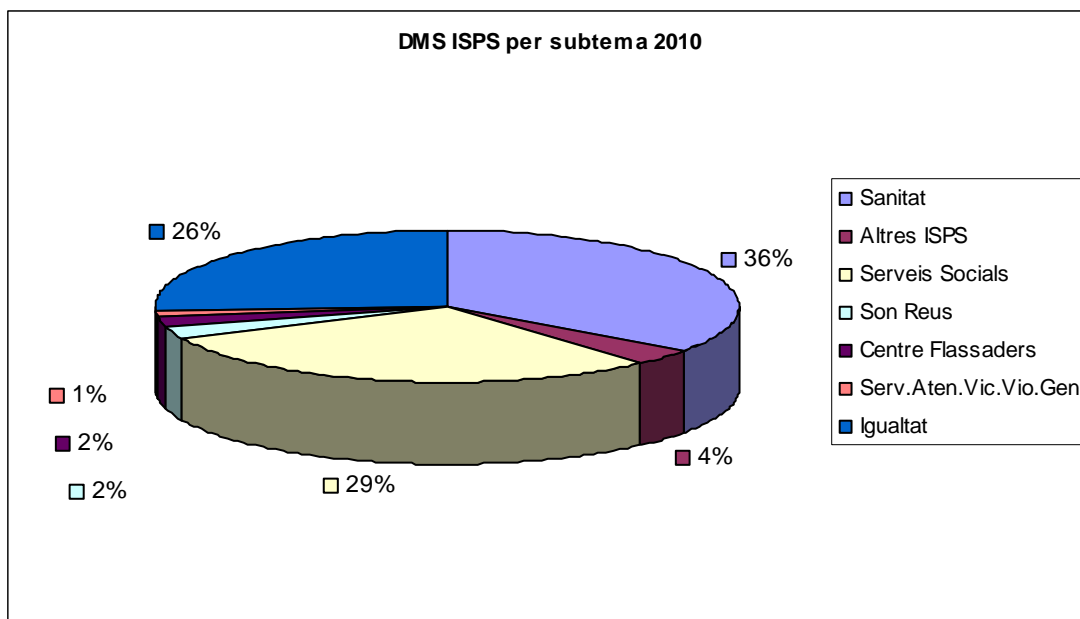


Quant a l'evolució, ha una tendència general clara, l'únic que destaca és el mes de juny, amb 124 DMS d'Infraestructures, les quals corresponen a les NCI-DMS que es varen obrir automàticament quan es va incorporar Infraestructures al sistema del DMS, que estableix un termini màxim de resolució de les DMS i que abans no el tenien establert.

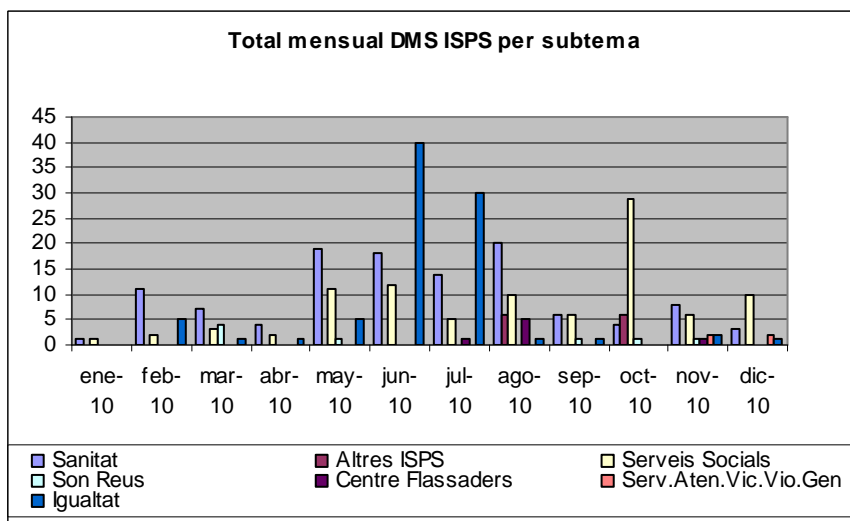


4.2.5 ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT)

Al procés ISPS, els subtemes amb més DMS són els de sanitat, serveis socials i igualtat. Els subtemes amb menys DMS són els de Servei d'atenció a víctimes de violència de gènere i Son Reus.

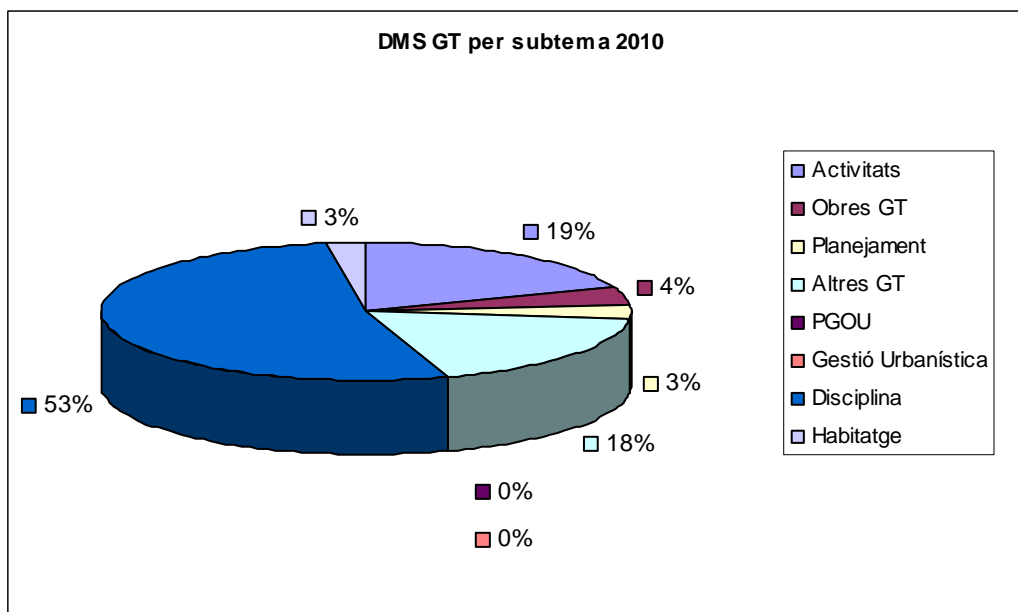


Quant a l'evolució dels subtemes, es pot observar al següent gràfic com a serveis socials el mes d'octubre va haver-hi moltes més DMS de les habituals, la majoria d'elles relatives a la reducció d'activitats al Centre Cultural Sant Jordi. També destaca que en els mesos de juny i juliol han augmentat considerablement les del subtema Igualtat, que inclou també drets civics i que fan referència a queixes pel "botellón".

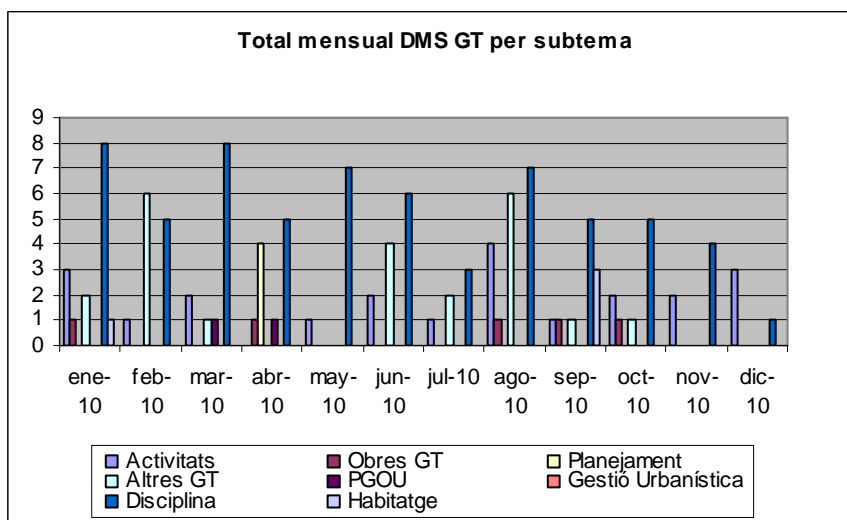


4.2.6 GT (GESTIÓ TERRITORIAL)

Al procés GT, els subtemes amb més DMS són els de disciplina urbanística. Els subtemes amb menys DMS són Gestió Urbanística i PGOU.

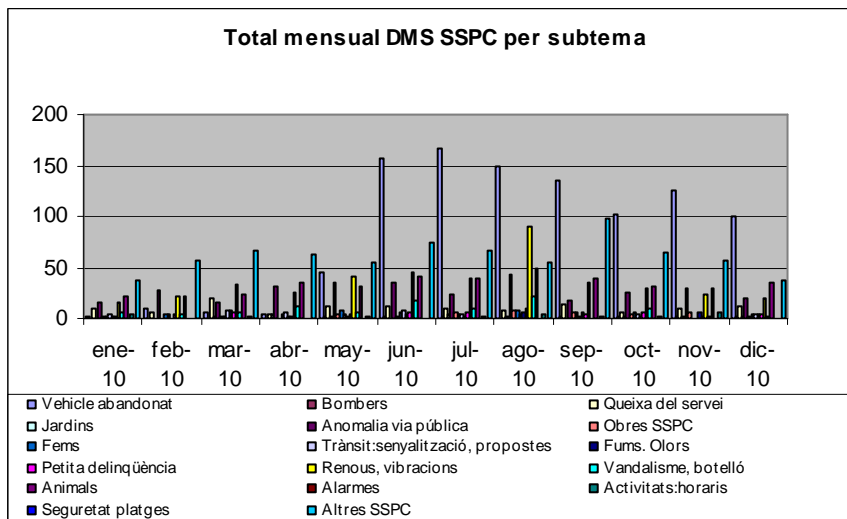
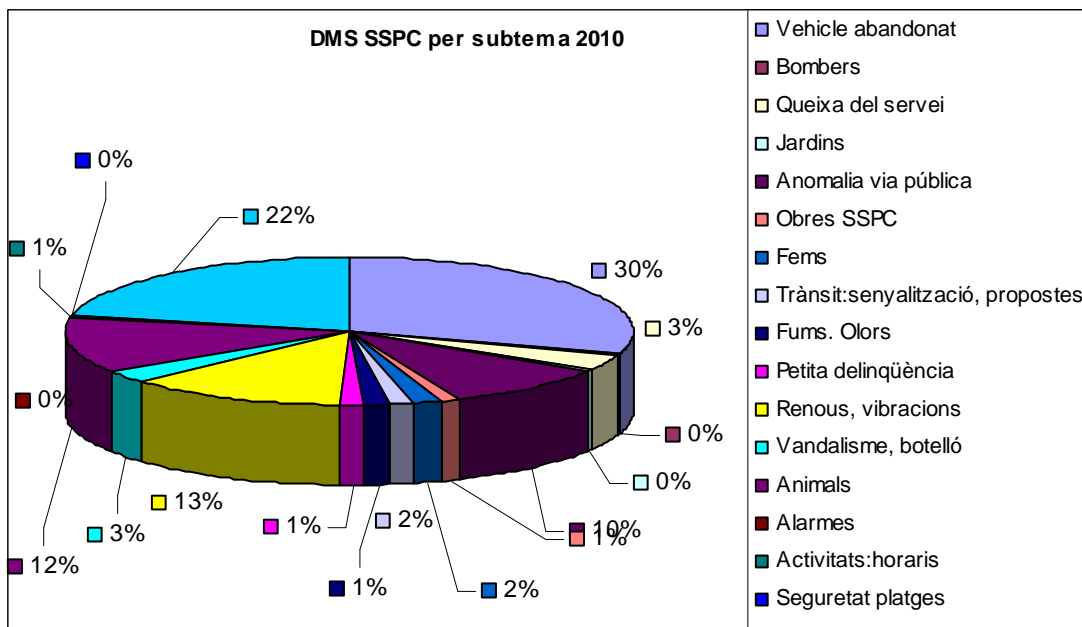


Quant a l'evolució dels subtemes, es pot observar al següent gràfic com els processos tenen una evolució lineal sense punt excessivament destacats. Pràcticament sempre les DMS de Disciplina Urbanística són la majoria de les enregistrades.



4.2.7 SSPC (SERVEIS SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA)

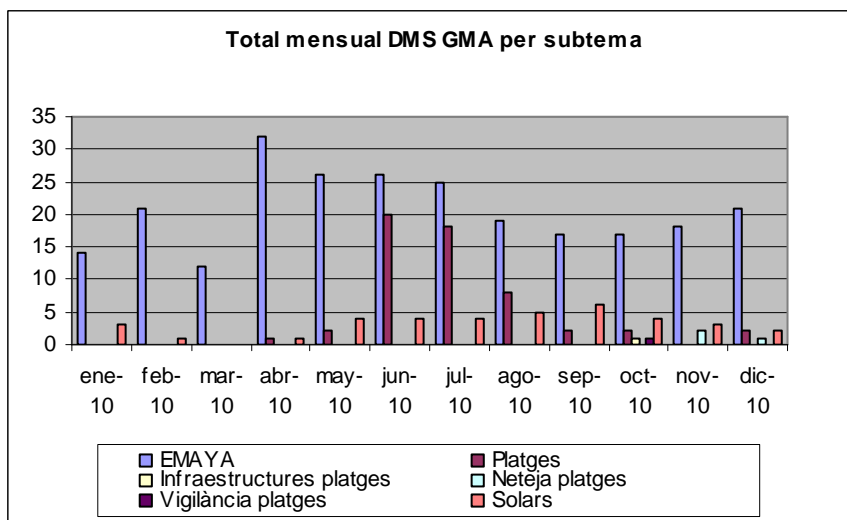
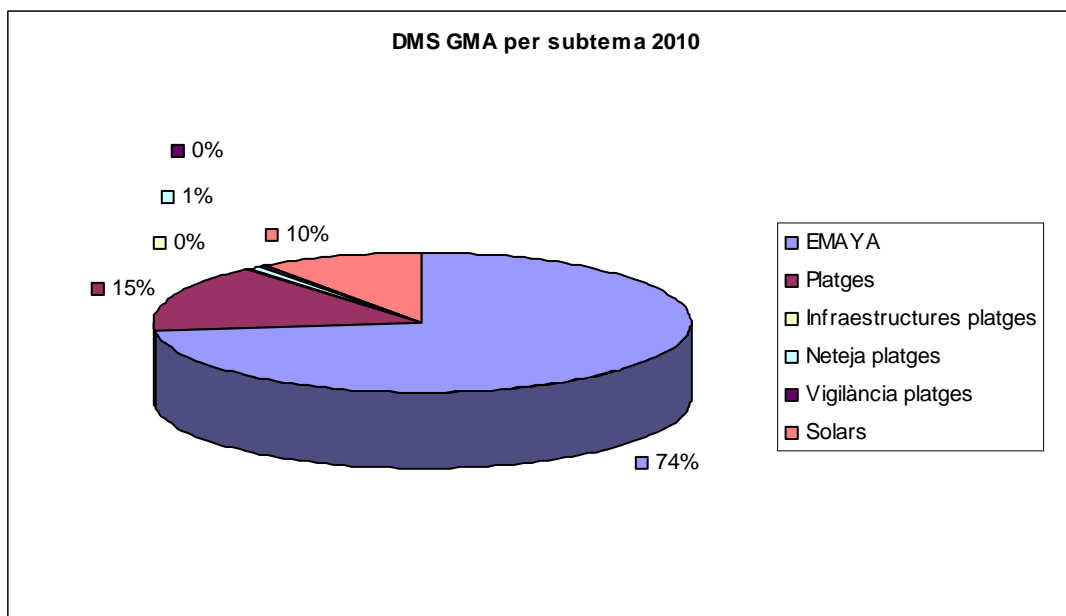
Al procés SSPC, els subtemes amb més DMS són vehicles abandonats, altres, renous-vibracions i animals. Els subtemes amb menys DMS són alarmes i seguretat platges.



Quant a l'evolució, s'observa un augment a partir del mes de juny i que es manté durant la resta de l'any del subtema vehicles abandonats. Això està motivat per què a partir d'aquest mes de juny les queixes per vehicles abandonats s'introdueixen com a DMS i no com a incidències comunicades directament a la Policia Local a través del 010. Aquest canvi es va realitzar per petició de la pròpia Policia Local.

4.2.8 GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT)

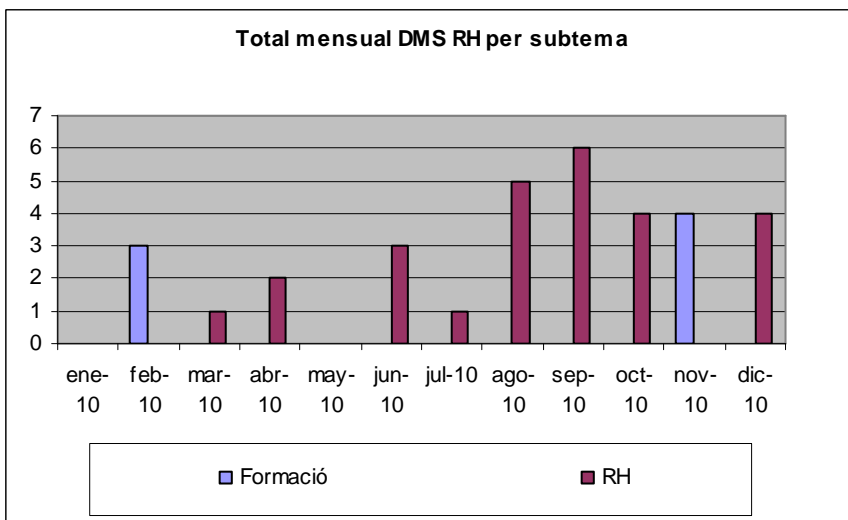
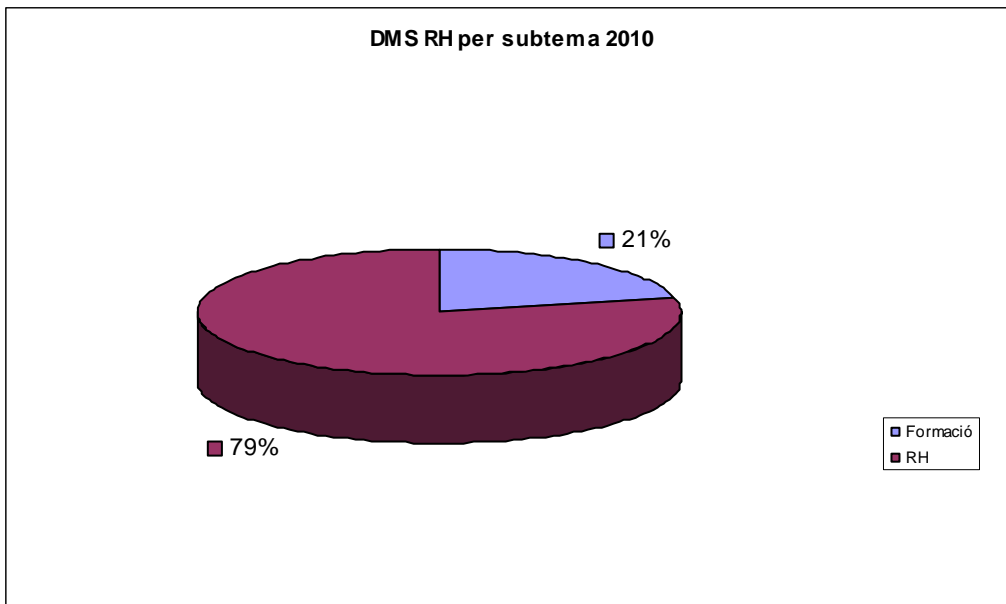
Al procés GMA, el subtema amb més DMS és EMAYA: neteja de la ciutat, recollida de fems... El subtema amb menys DMS és el de infraestructures platges.



Quant a l'evolució dels subtemes, destaca un pic el mes d'abril de DMS d'EMAYA. No obstant el que més destaca és l'augment lògic de les DMS de Platges els mesos d'estiu (juny, juliol i agost) i que es refereixen a queixes per brutor a les platges. A partir del mes d'octubre es varen crear els altres subtemes de neteja platges i infraestructures platges.

4.2.9 RRHH (RECURSOS HUMANS-FORMACIÓ)

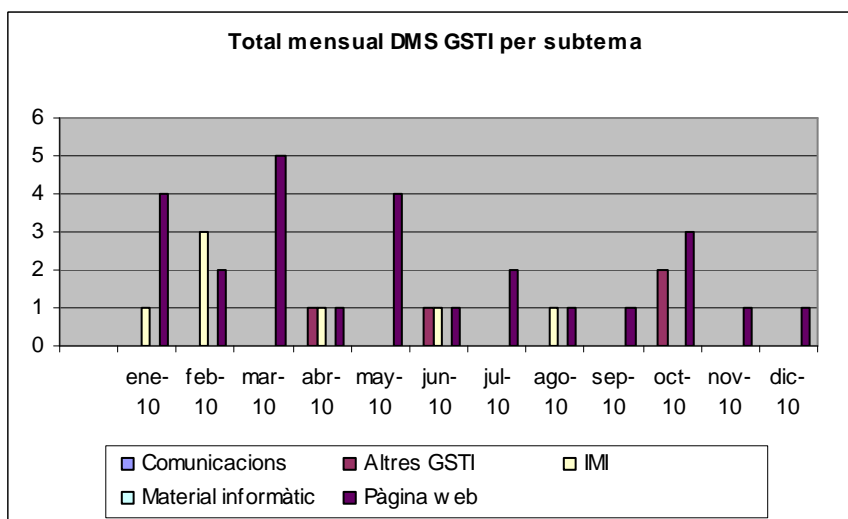
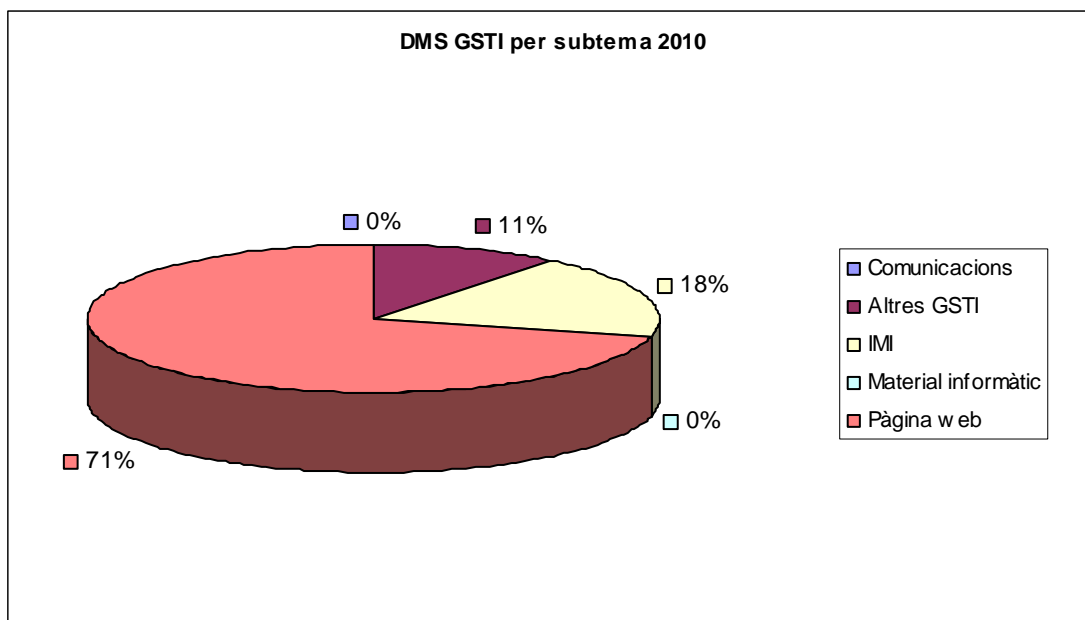
Al procés RRHH, destaca el subtema RH, amb la majoria de DMS.



Al llarg de l'any no hi ha quasi DMS de Formació, amb excepció dels mesos de febrer i març. El mes de febrer, es tracta de NCI de l'auditoria externa de renovació i el mes de novembre de queixes pel sistema d'inscripció als cursos de formació.

4.2.10 GSTI (GESTIÓ SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ)

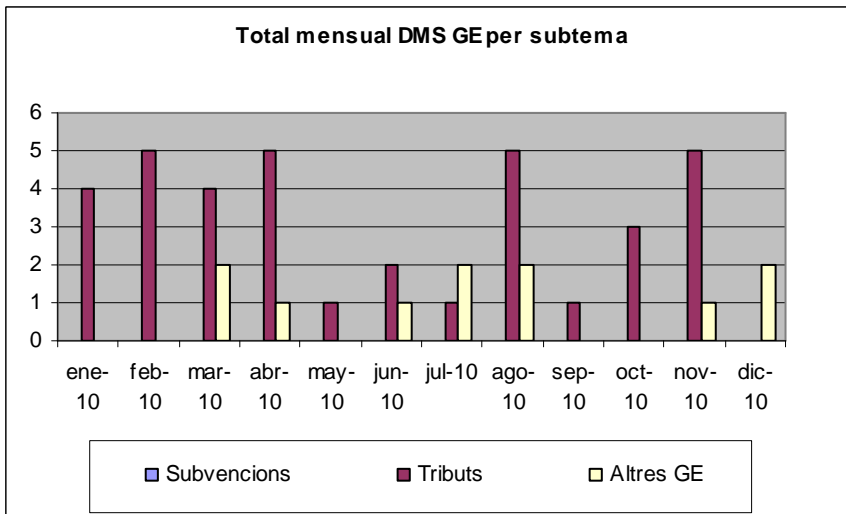
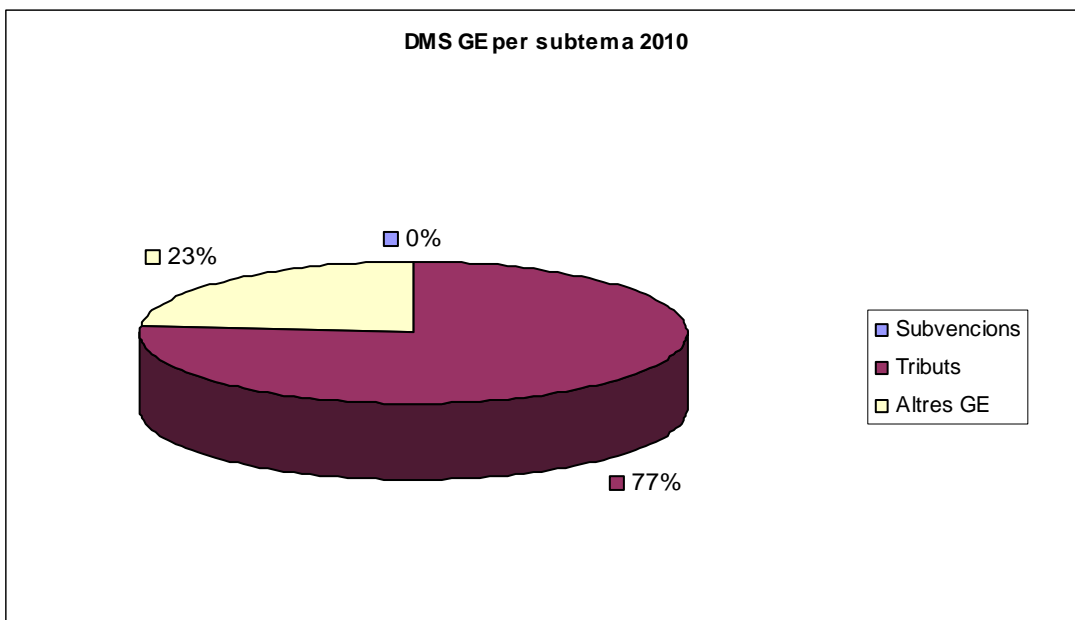
Al procés GSTI, el subtema amb més DMS és el que es refereix a problemes tecnològics de la pàgina web. El subtema amb menys DMS és material informàtic.



Quant a l'evolució dels subtemes, es pot observar al següent gràfic com pàgina web el mes de març va tenir moltes DMS assignades. També destaquen les DMS del subtema IMI del mes de febrer.

4.2.11 GE (GESTIÓ ECONÒMICA)

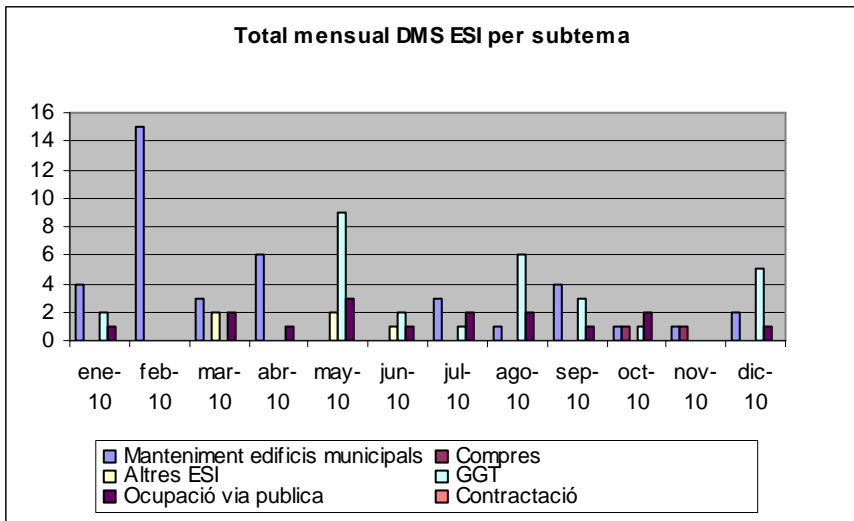
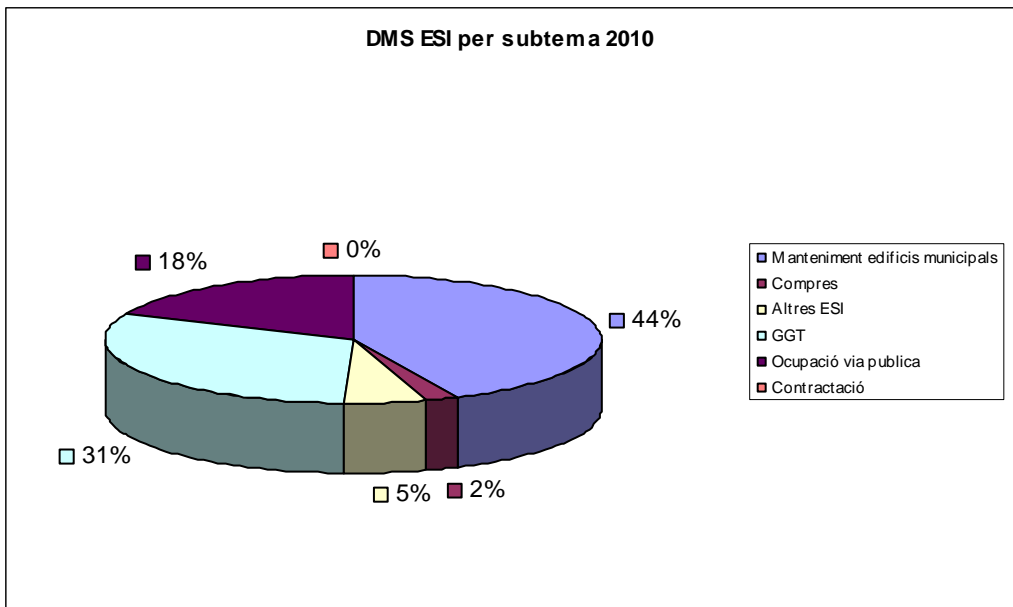
Al procés GE, només hi ha 3 subtemes. El que més DMS té, amb diferencia, és el de tributs.



Quant a l'evolució dels subtemes, es pot observar al següent gràfic com sempre destaca el subtema tributs.

ESI (EQUIPAMENTS I SERVEIS INTERNES)

Al procés ESI, el subtema amb més DMS és manteniment edificis municipals i GGT. Els subtemes amb menys DMS són compres i contractació.



Quant a l'evolució dels subtemes, es pot observar al següent gràfic com a manteniment edificis municipals hi hagut un moment amb moltes DMS, el mes de febrer. També destaca el mes de maig un augment en les DMS de GGT, la majoria de les quals feien referència a la mala situació de la pantalla dels números de torns a la OAC S'Escorxador.

El subtema ocupació de la via pública també té bastantes DMS assignades, atès que és un tema que els ciutadans perceben, en ocasions, amb molèsties. Per exemple bars que estenen les taules i cadires sense autorització o a més superfície que l'autoritzada.