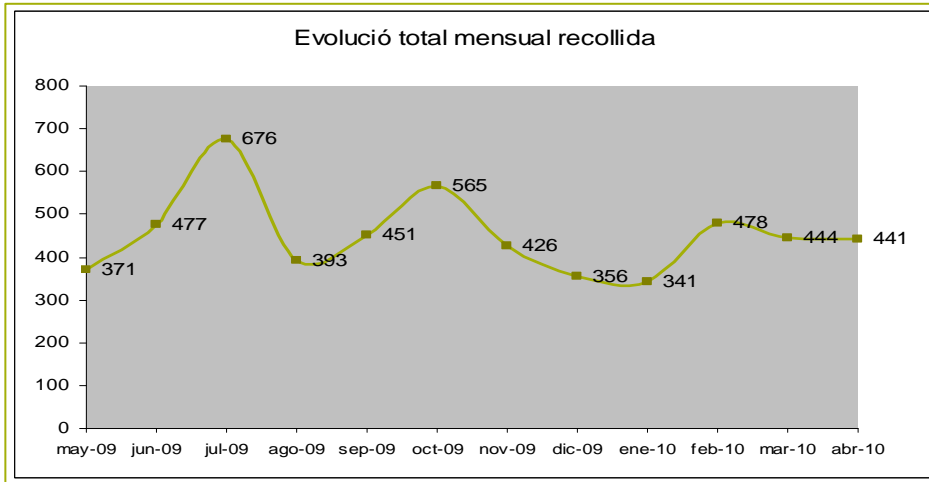


1. RECOLLIDA MENSUAL DMS

1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA

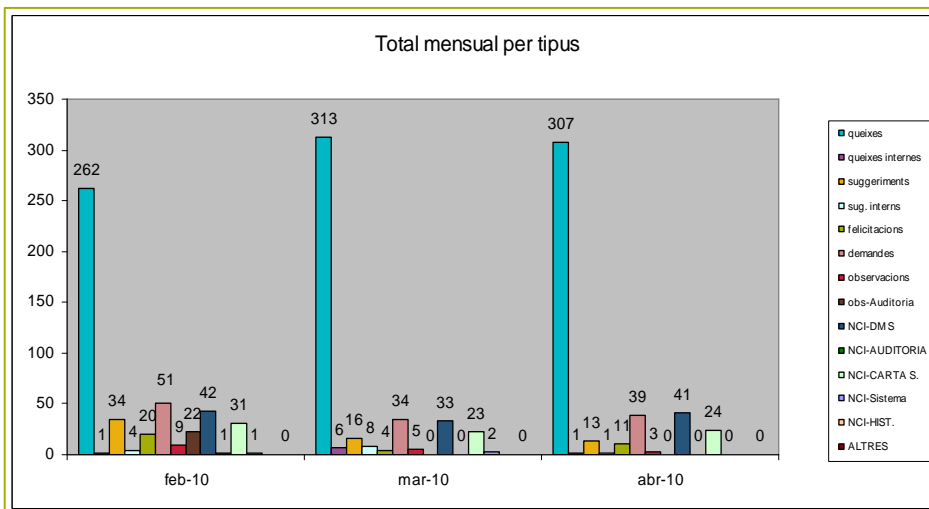


1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA:

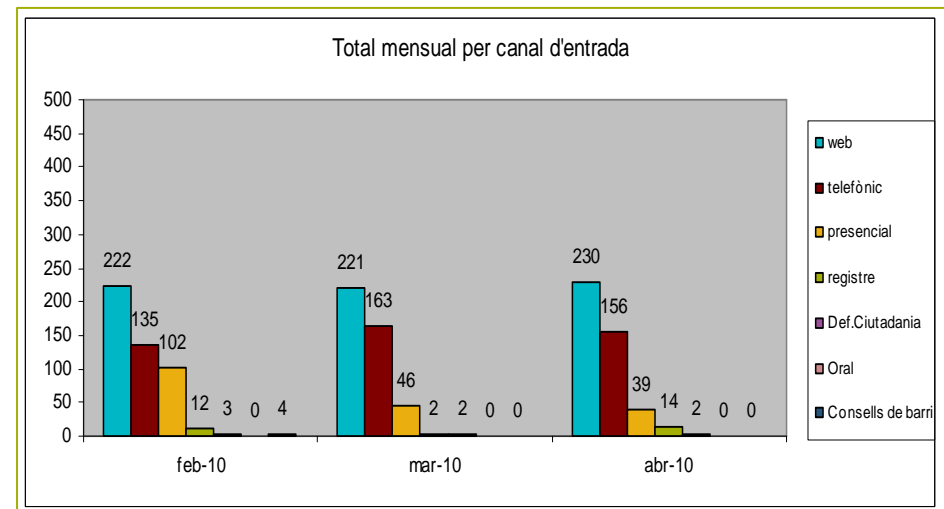
La recollida total de DMS en aquest mes ha estat de 441, pràcticament igual a la del mes anterior. En aquest darrer trimestre el número total de DMS recollida s'ha mantingut en torn a les 450.

Les xifres pròximes a 400 DMS són les habituals en el darrer any. Actualment estam en una mitjana de 451 DMS mensuals.

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 307, xifra similar a la dels mesos anteriors. És en gran diferència el tipus de DMS més habitual, suposant quasi el 70,% del total.

Suggeriments: El nombre de suggeriments ha disminuït de 16 a 13 en relació al mes anterior.

Felicitaions: Aquest mes s'han enregistrat 11 felicitacions, 7 més que en el mes anterior, destacant-ne 3 del SAT.

Demandes i Observacions: Aquest mes s'han enregistrat 39 demandes i 3 observacions, quantitats similars a les del mes anterior.

Queixes internes i suggeriments interns: Es tracta sempre de queixes i suggeriments presentats pels empleats municipals. Aquest mes s'ha enregistrat una única queixa interna i 1 únic suggeriment interns, en ambdós casos bastant menys que el mes anterior. La queixa interna fa referència a problemes de comunicació telefònica amb el negociat de Multes i el suggeriment intern es refereix a actualitzar l'actual versió del navegador web.

No conformitats internes: Pel que fa a NCI de DMS (per excedir els 60 dies sense resoldre la DMS) aquest mes n'hi ha hagut 41, xifra que representa un 8,6% de les 477 DMS enregistrades en el mes de febrer.

S'han enregistrat 24 NCI de cartes de serveis (per incomplir els compromisos establerts). Totes elles són de cartes implantades a la Policia Local, de les quals 21 són de la Carta de Serveis de la Unitat de Intervenció Immediata i 3 de la Carta de Serveis del Servei d'Atenció a Víctimes de Violència Domèstica i de Gènere. Aquest mes no hi ha hagut No-conformitats de la Carta de Compromisos del DMS ni de la Carta de Serveis del SAT.

En aquest mes d'abril no s'han enregistrat NCI del Sistema, donat que no s'han produït.

* També s'han rebut 6 DMS que no eren competència municipal i que han estat derivades al Govern Balear. La majoria d'aquestes feien referència al Parc de les Estacions, que era competència de Serveis Ferroviaris de Mallorca. A data d'avui, però, la competència de l'esmentat parc ha passat a ser municipal.

1.3 TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA:

Canal telemàtic: Continua essent el més utilitzat. La majoria de DMS han entrat via web, 230 del total de 441.

Canal telefònic: Seguidament, després del telemàtic trobam el canal telefònic, com és habitual. Aquest més s'han enregistrat 156 DMS arribades per aquest canal.

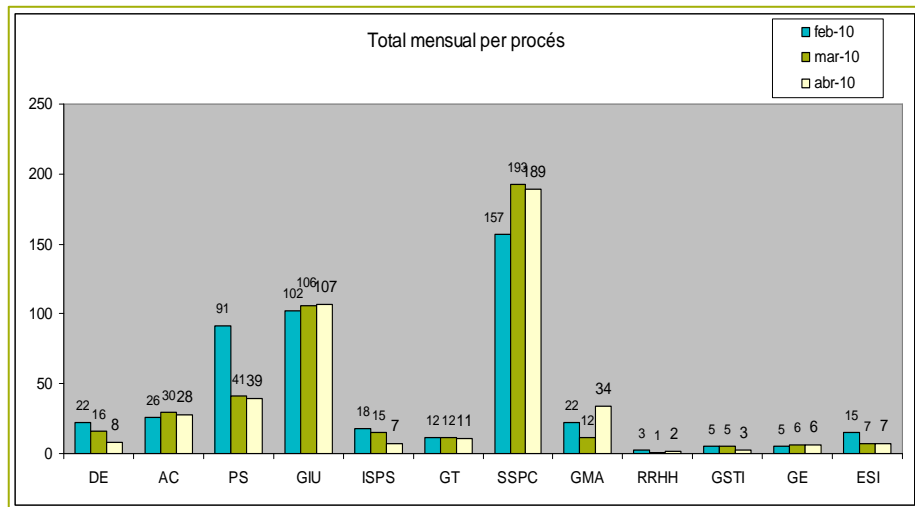
Canal presencial: S'han registrat 39 DMS arribades per aquesta via.

Defensor de la Ciutadania: Hi ha hagut 2 entrades derivades per part d'aquest al departament de Qualitat.

Consells de barri: Aquest mes no hi ha hagut cap entrada.

Altres canals: La resta de DMS, han entrat per registre general (14). No hi ha hagut cap DMS des del nou canal creat el mes de novembre i que es denomina *Canal Oral*. Aquest canal fa referència a demandes d'usuaris dels Serveis Socials que, donada la seva singularitat, normalment només tenen la voluntat de queixar-se o felicitar de manera oral i per part dels treballadors del centre es farà la transcripció per tal de tenir constància al DMS de la realitat de les queixes o felicitacions als esmentats Serveis. Aquest tipus s'ha fet extensible a les queixes rebudes oralment pels usuaris del servei d'atenció a víctimes de violència de gènere de l'Àrea de Igualtat i Drets Cívics.

1.4 TOTAL MENSUAL PER PROCÉS



1.4 TOTAL MENSUAL PER PROCÉS:

Processos amb més assignació de DMS: Igual que sempre, el procés amb més DMS assignades és SSPC, amb un total de 189, de les quals, com és habitual, la majoria són d'anomalies a la via pública, animals i renous.

El segueix GIU, com és habitual, amb 107 DMS, de les quals 43 són de Mobilitat i 52 d'Infraestructures.

De la resta de processos destaquen aquest mes, i com és habitual, PS amb 39, GMA amb 34, AC amb 28 i GT amb 11.

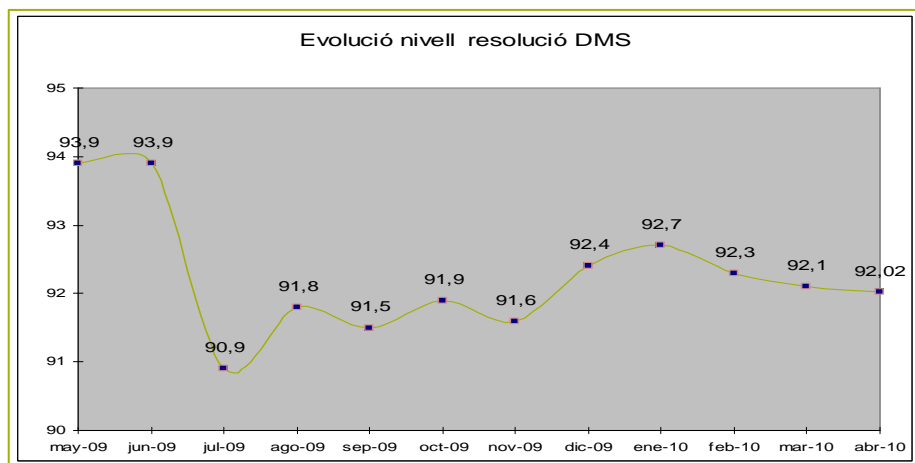
Processos amb menys assignació de DMS: Aquest mes destaquen DE amb 8, ISPS i ESI amb 7, GE amb 6, GSTI amb 3 i finalment, RH amb 2. Com sempre, són els processos de suport, és a dir els que tenen menys contacte amb el ciutadà, els que menys DMS tenen assignades.

Evolució assignació per processos: Els processos de SSPC i GIU continuen essent els que tenen més DMS assignades si observam l'evolució dels darrers mesos i els processos de suport són els que habitualment en tenen menys, pels motius exposats al paràgraf anterior.

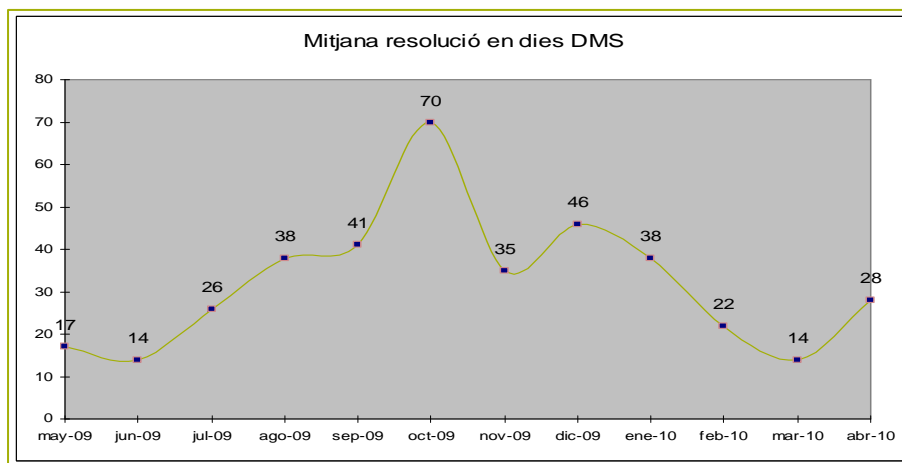
2. GESTOR DMS

2.1 EVOLUCIÓ GENERAL DE L'ESTAT DEL GESTOR

2.1.1 NIVELL DE RESOLUCIÓ DMS



2.1.2 MITJANA RESOLUCIÓ EN DIES DMS



2.1.1 NIVELL DE RESOLUCIÓ DMS:

El nivell de resolució de les DMS es troba aquest mes en el 92'02%, encara per davall dels nivells dels voltants del 93% de principis d'any. No obstant es manté la recuperació des de la baixada del mes de juliol. Des del departament de Qualitat se seguiran prenent mesures per anar augmentant el nivell de resolució de les DMS (reiteracions de peticions de resposta per ofici, mail, etc.) per tal d'aconseguir el màxim percentatge de resolució possible.

2.1.2 MITJANA DE RESOLUCIÓ EN DIES DMS:

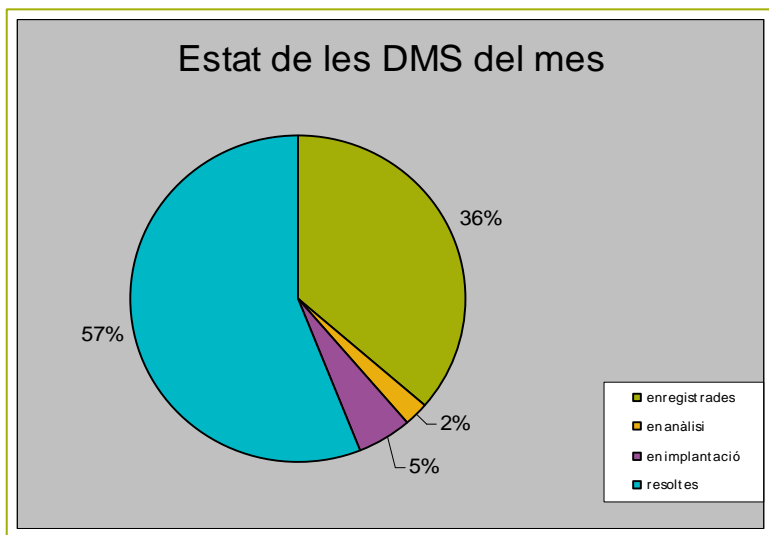
Aquest mes **ens trobam en una mitjana de 28 dies**, xifra bastant **superior a la del mes passat de només 14 dies**, no obstant la mitjana obtinguda és pròxima a la del mes de febrer. Aquesta mitjana es troba pròxima a la que s'estableix al compromís de la Carta de Compromisos del DMS de resoldre en una mitjana d'entre 15 i 25 dies.

Pel que fa a queixes es troben en una mitjana de 15 dies en aquest mes, pel que fa a suggeriments 41 dies i demandes 36 dies. Des del departament de Qualitat s'insistirà sobretot en el tema dels suggeriments, que donada la naturalesa de la seva tramitació haurien de tenir una durada molt més curta des del seu enregistrament al seu tancament.

Amb aquesta mesura esperam que torni a baixar la mitjana de resolució i es situï dins de l'establert al compromís de la Carta abans esmentada.

2.2 ESTAT GENERAL DE LES DMS

2.2.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES



2.2.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES:

De les 441 DMS enregistrades durant el present mes 247 es troben ja resoltes. La qual cosa suposa un 57%. En canvi, 160 es troben encara en estat d'enregistrada, 10 en estat d'anàlisi i 24 en estat d'implantació. Això suposa un augment de més d'un 3% en relació a la resolució del mes passat, que va ser de quasi un 54%.

El termini per resoldre les DMS està establert en 60 dies i de les dades obtingudes en el primer trimestre de 2010, veim que més de la meitat es resolen ja en els primers 30 dies.

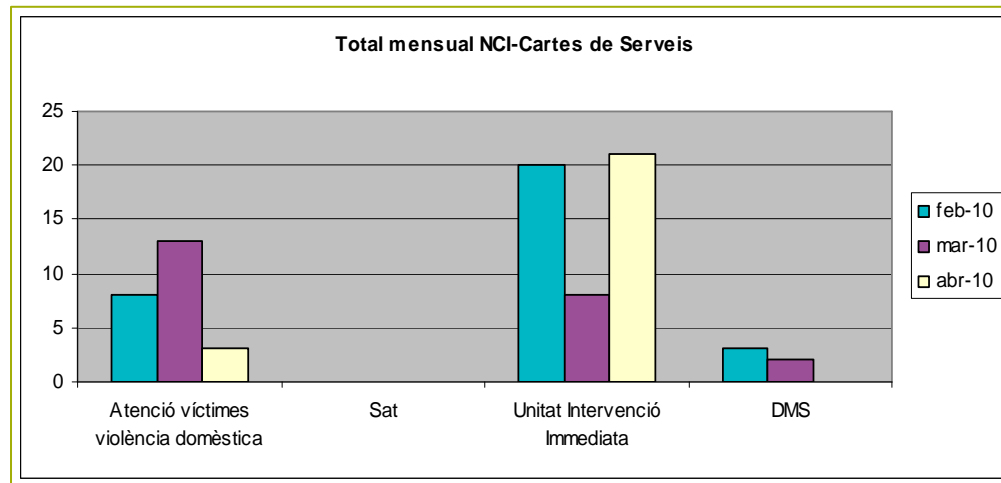
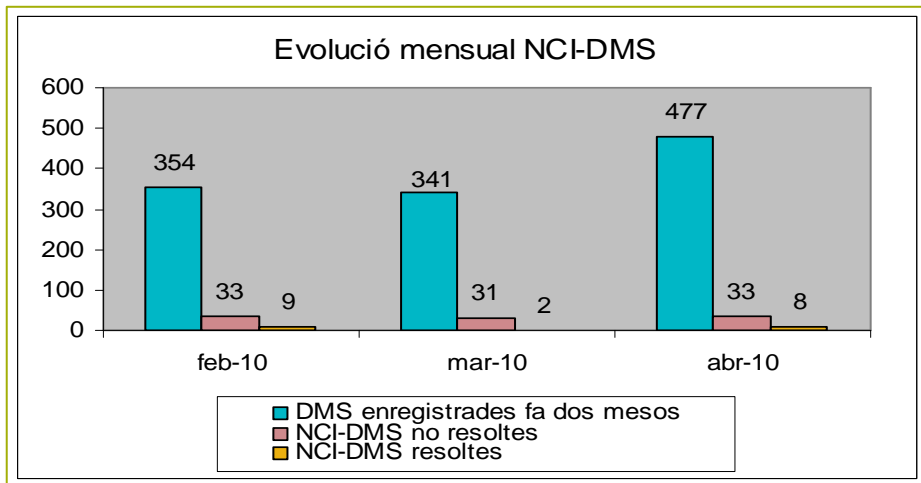
Respecte de les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat d'enregistrada, suposen un 36%, percentatge un poc inferior al 40% del mes passat, però encara massa elevat donat que és un estat que hauria de tenir una durada molt curta.

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

3. ESTAT MENSUAL DE LES NO CONFORMITATS INTERNES

3.1 NCI-DMS

3.2 NCI-CARTES SERVEI



Aquest mes s’han obert 41 NCI-DMS de les 477 DMS enregistrades fa 60 dies. Això suposa un percentatge (8,6%) un poc inferior al del mes passat (9,6 %). No obstant s’ha de destacar que d’aquestes 41 NCI-DMS, 33 es troben encara en estat d’enregistrada i només 8 en estat de resolta, per tant el percentatge de resolució és molt baix, no arriba al 20%. Des del departament de Qualitat es continuen prenent mesures al respecte i s’intentarà que els responsables de procés actuïn tal i com li correspon. S’ha de destacar, com els mesos passats, que **la majoria de NCI-DMS són de Mobilitat i ORA (24)**.

3.2 TOTAL MENSUAL NCI-CARTES SERVEI

S’han enregistrat aquest mes 24 NCI-Cartes de Servei (per incompliment dels compromisos adquirits). D’aquestes, 3 són del servei d’atenció a les víctimes de violència domèstica i 21 de la unitat d’intervenció immediata, cartes implantades a Policia Local. De la carta de serveis del SAT-010, també implantada i certificada, no s’han enregistrat no-conformitats aquest mes. Tampoc s’han produït no-conformitats pel que fa a la Carta de compromisos del DMS, implantada al Departament de Qualitat.

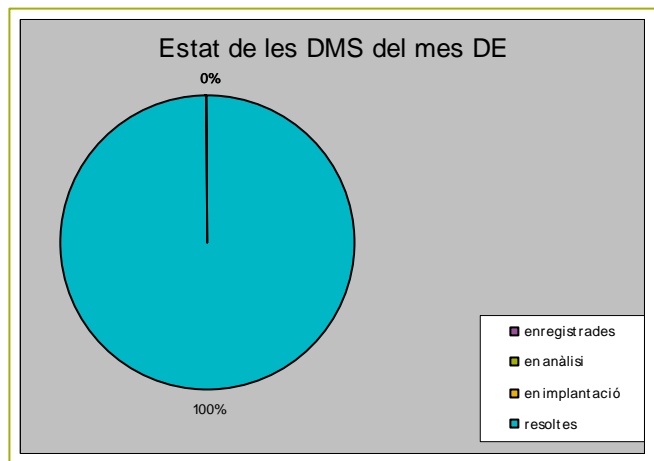
3.3 NCI-SISTEMA

Aquest mes no s’han produït no-conformitats d’aquest tipus.

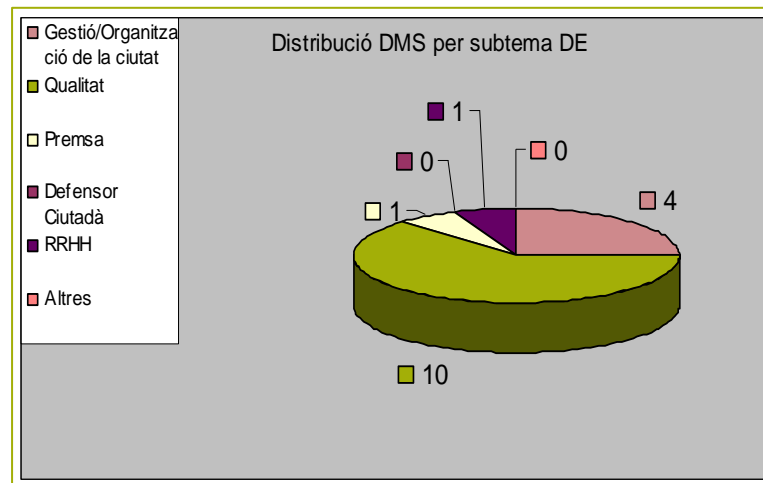
4. EVALUACIÓ PER PROCÉS

4.1 DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA)

4.1.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

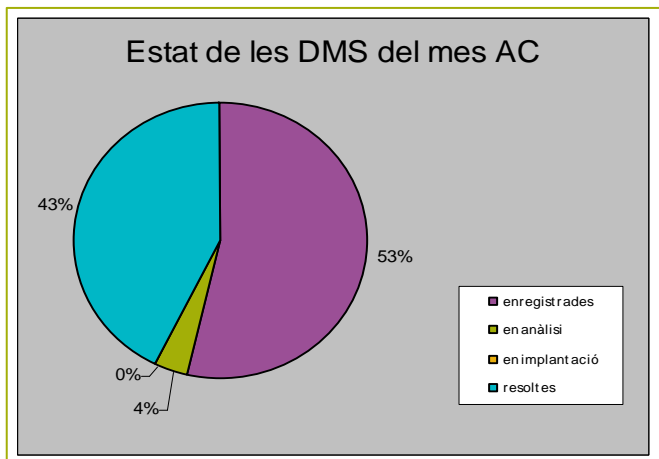


4.1.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

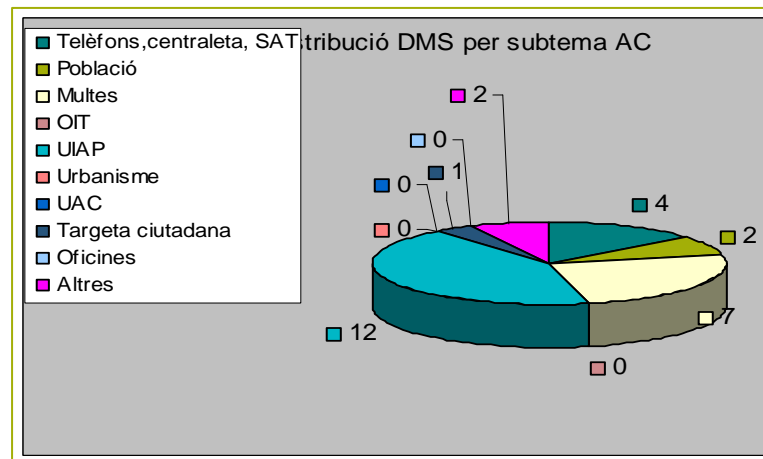


4.2 AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ)

4.2.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

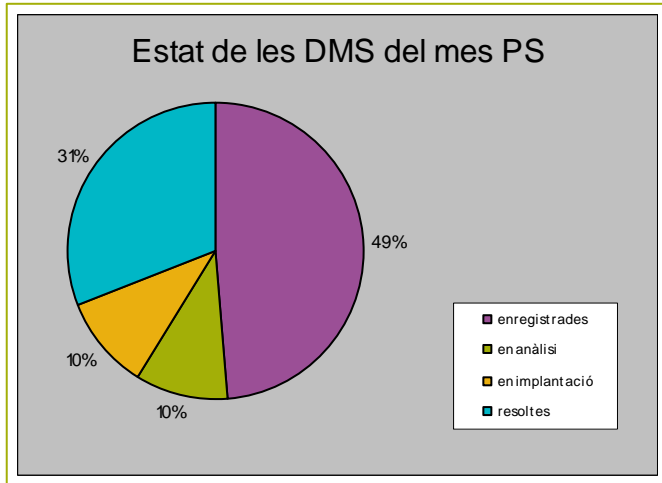


4.2.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

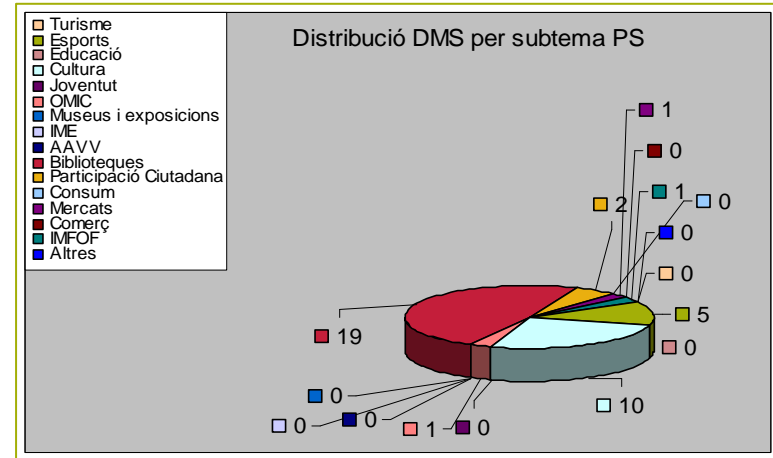


4.3 PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA)

4.3.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

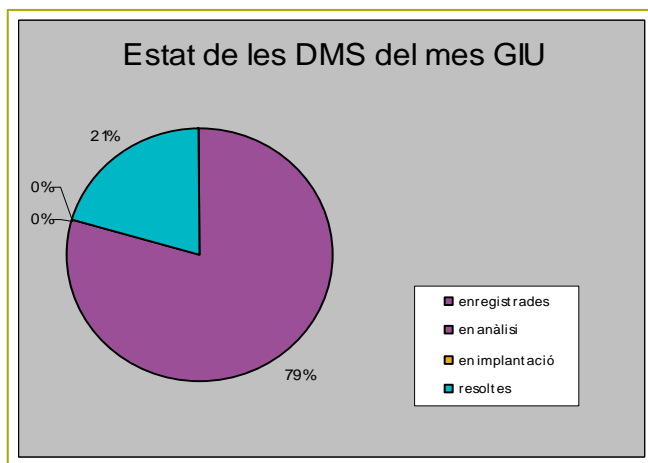


4.3.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

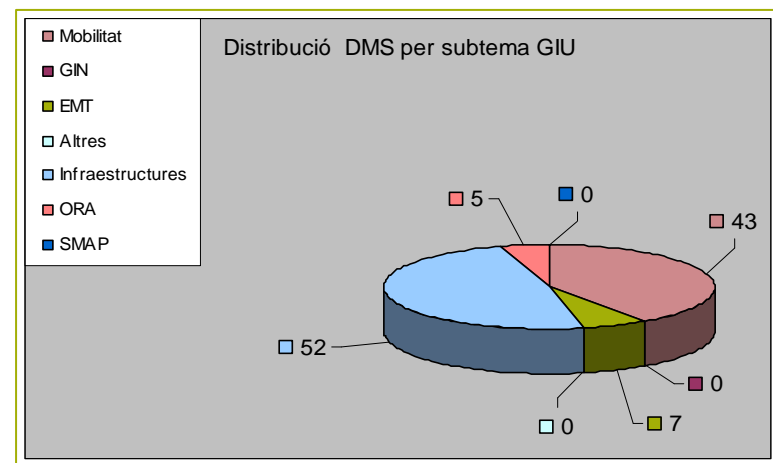


4.4 GIU (GESTIÓ D'INFRASTRUCTURES URBANES)

4.4.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

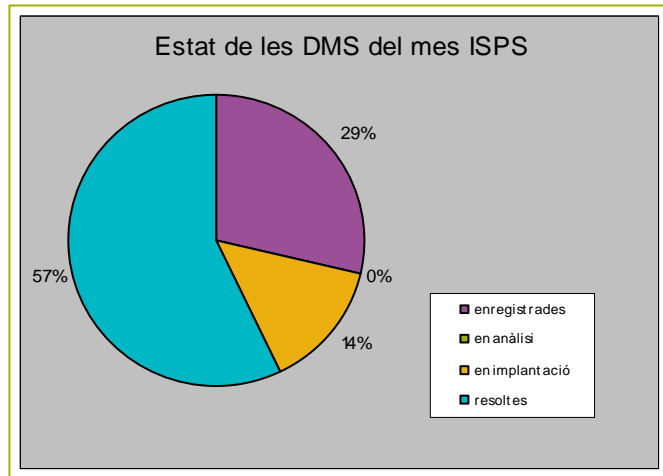


4.4.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

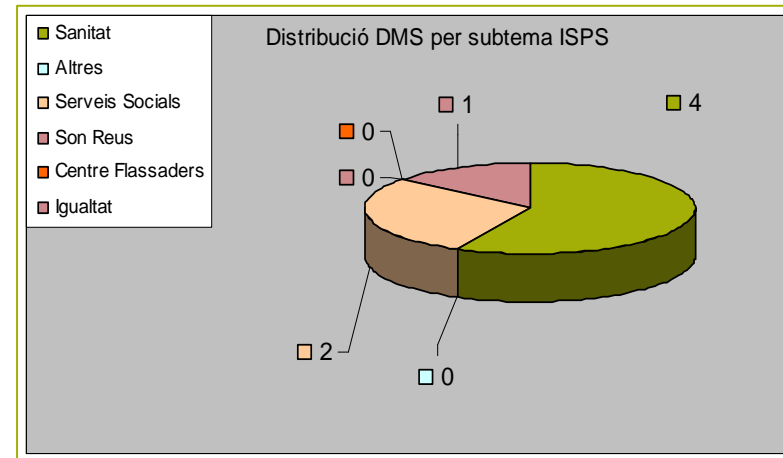


4.5 ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT)

4.5.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

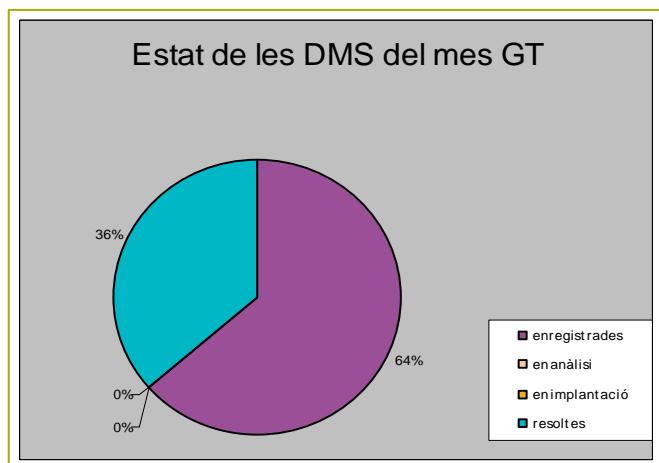


4.5.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

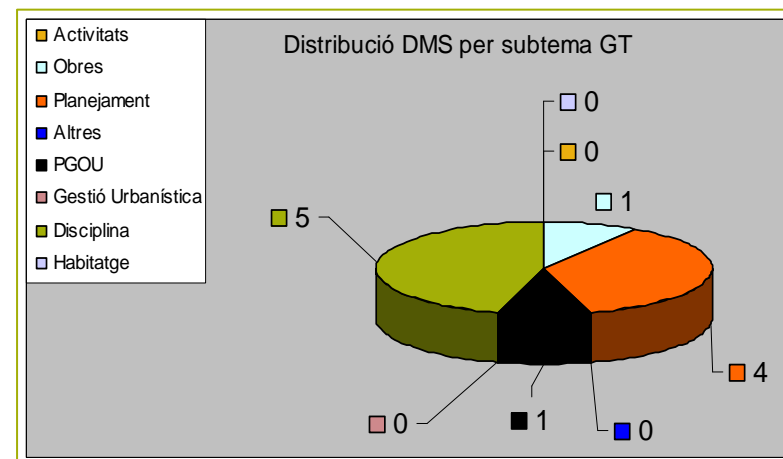


4.6 GT (GESTIÓ TERRITORIAL)

4.6.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

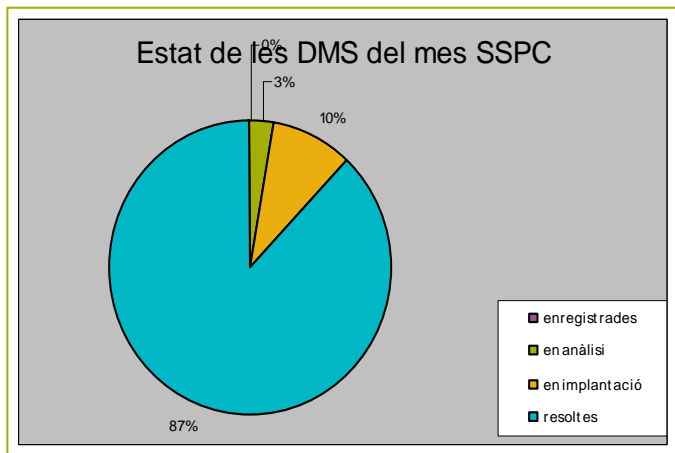


4.6.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

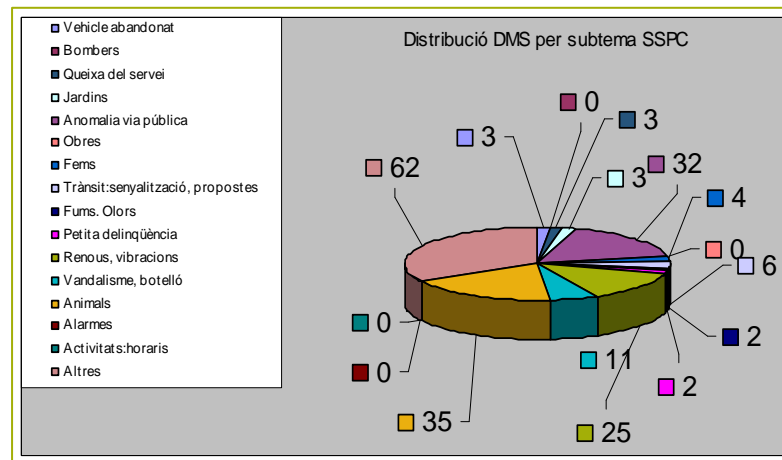


4.7 SSPC (SERVEIS SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA)

4.7.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

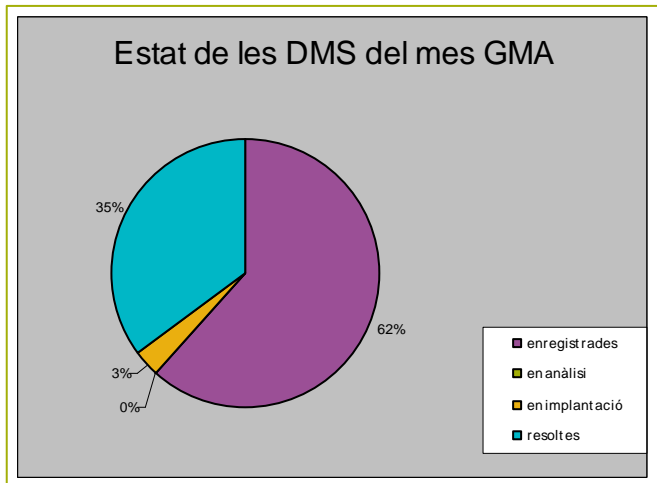


4.7.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

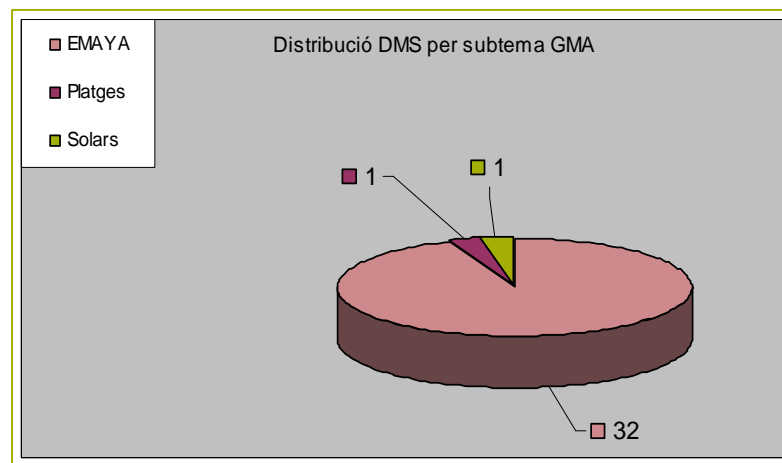


4.8 GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT)

4.8.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

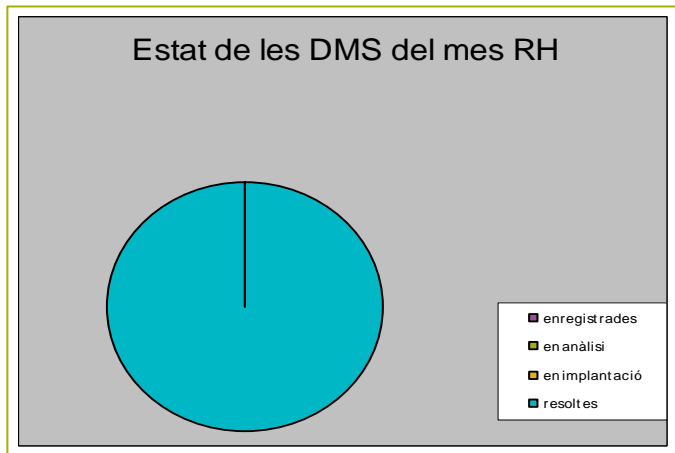


4.8.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

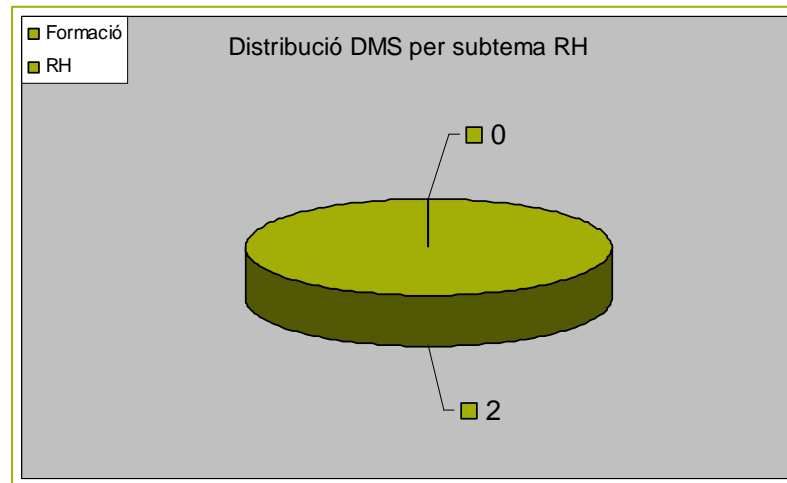


4.9 RRHH (RECURSOS HUMANS)

4.9.1 ESTAT DMS ENREGISTRATES EN EL MES

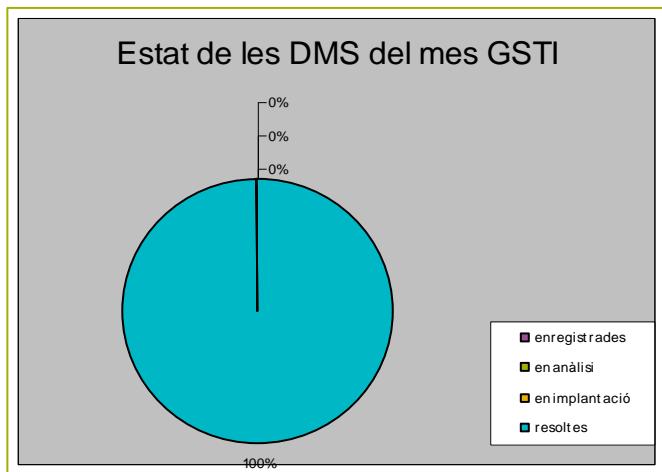


4.9.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

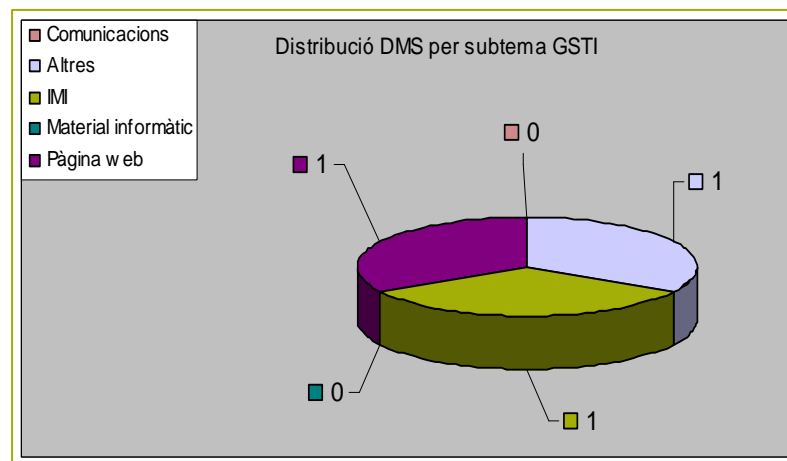


4.10 GSTI (GESTIÓ SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ)

4.10.1 ESTAT DMS ENREGISTRATES EN EL MES

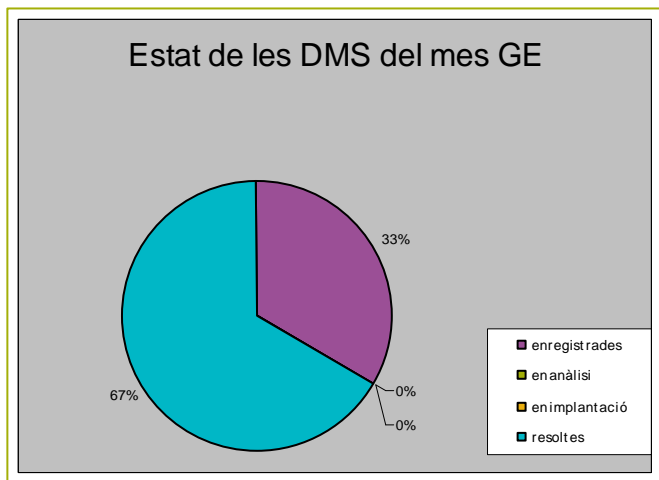


4.10.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

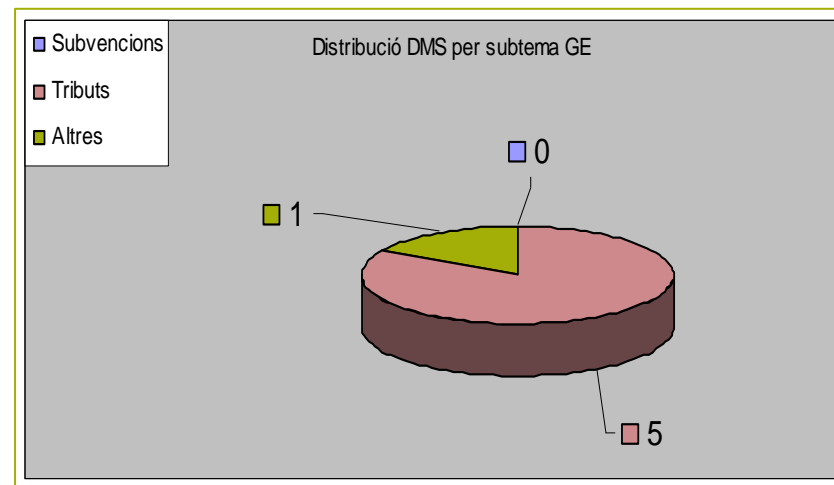


4.11 GE (GESTIÓ ECONÒMICA)

4.11.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

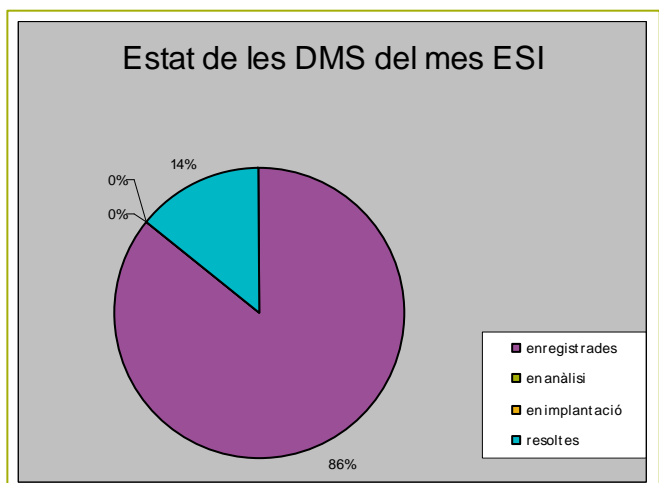


4.11.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

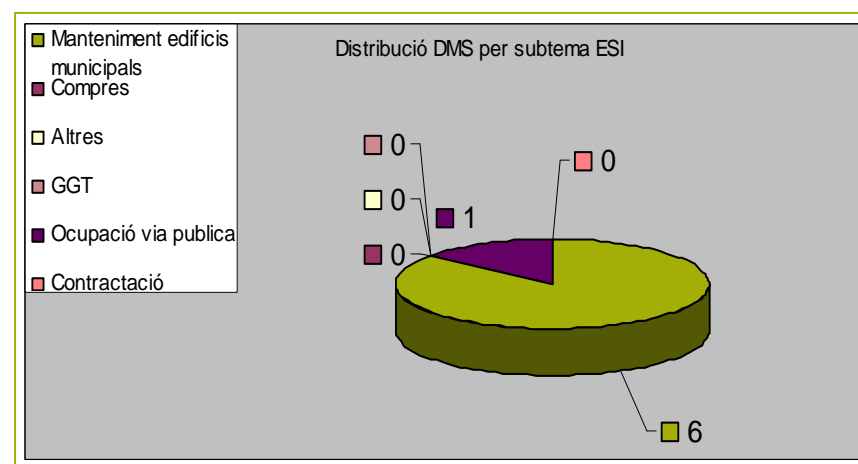


4.12 ESI (EQUIPAMENTS I SERVEIS INTERNS)

4.12.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES



4.12.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA



5. AVALUACIÓ PER PROCÉS.

Quant a l'estat per processos, en aquest mes destaca el següent:

5.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES:

Com a processos que més destaquen per la resolució de DMS trobam amb un 100% els processos de DE, GSTI i RH. En el cas de recursos humans, fins fa poc només hi havia l'escola de Formació. Recentment s'ha incorporat a aquest procés tot el que fa referència a la gestió dels recursos humans municipals i aquest mes ja hi ha hagut dues DMS assignades a la nova resolutora del subtema Recursos Humans, que ja les ha resolt. A continuació trobam , SSPC amb el 87% de resolució de les DMS enregistrades en aquest mes, la qual cosa en part és pel traspàs automàtic i diari del DMS a l'Eurocop que fa que es segueixi la tramitació pel seu procediment específic. Seguidament trobam GE, amb un 67% i ISPS amb un 57%.

Els processos amb percentatges de resolució inferiors al 50% són AC amb un 43% i GT amb un 36%. Finalment, destacar els següents processos que es troben en un nivell molt baix pel que fa a la resolució:

- GMA amb un 35%, PS amb un 31%
- GIU amb un 21% i ESI amb un 14%.

El Departament de Qualitat es posarà en contacte amb els responsables d'aquests processos per tal de prendre les mesures correctores pertinents.

5.2. DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA:

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

- DE (Direcció Estratègica): Destaquen 5 DMS del subtema **Gestió i organització de la ciutat** del total de 7 enregistrades.
- AC (Atenció al ciutadà): Aquest mes destaca el subtema **UIAP** amb 12 DMS. És de fer notar també que hi ha hagut 7 DMS de **Multes**, 6 d'elles referents a problemes amb l'atenció telefònica d'aquest negociat.
- PS (Promoció Socioeconòmica): Aquest mes s'ha creat el **nou subtema Museus i exposicions**. Destaca d'aquest procés el subtema **Biblioteques** amb 19 DMS, de les quals 4 es referèixen a molèsties per renou a la Biblioteca de S'Escorxador , motivades per la representació d'una obra de teatre al mateix centre.
- GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes): Destaquen quasi per igual amb 43 i 52 DMS respectivament, **Mobilitat** i **Infraestructures** .
- ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut): Aquest mes destaca **Salut**, amb 4 DMS.
- GT (Gestió Territorial): Destaca com és habitual el subtema **Disciplina**, amb 5 DMS.
- SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana): Destaca el subtema **Anomalia a via pública**, amb 32 DMS, 13 de les quals fan referència a queixes de veïnats del col.legi suec que diuen que hi ha molts pares que aparquen al seu gual que està al costat del col.legi. Seguidament trobam **Animals** amb 35 i **Renous** amb 25.
- GMA (Gestió del Medi Ambient): La majoria són del subtema **EMAYA**.
- RRHH(Recursos Humans): Hi ha dues DMS relatives a **Recursos Humans**.
- GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació): Hi ha 3 DMS repartides entre **Altres**, **Material informàtic** i **Pàgina web**.
- GE (Gestió Econòmica): 5 DMS fan referència a **Tributs**.
- ESI (Equipaments i Serveis Interns): La majoria són de **Manteniment edificis municipals i Ocupació de via pública**.

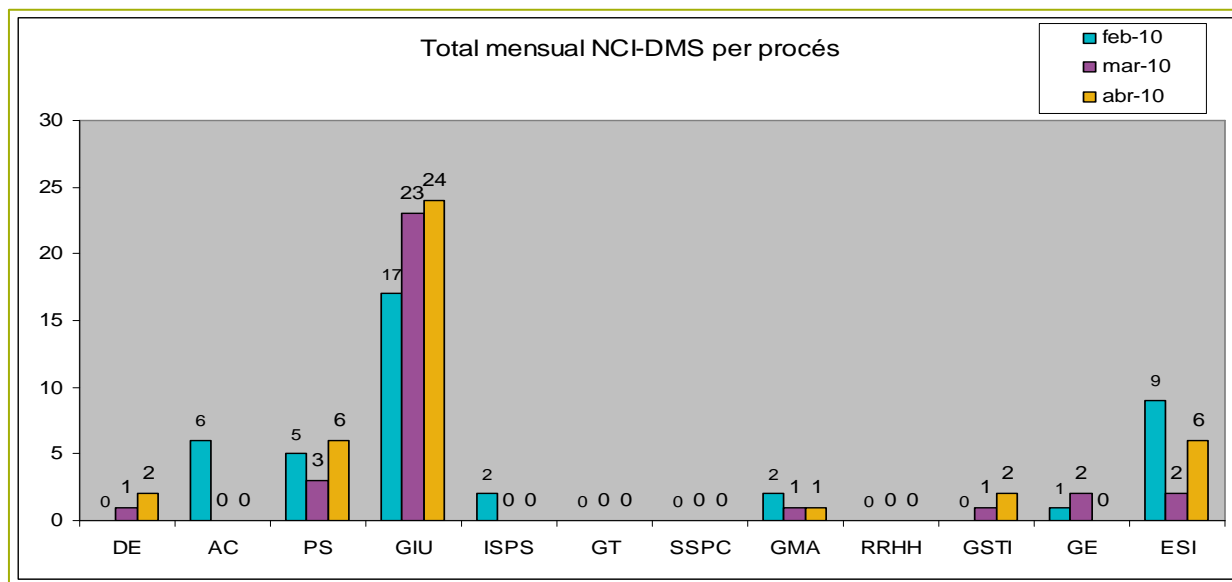
5.3. TOTAL NCI-DMS PER PROCÉS:

Destaquen com a processos amb més NCI-DMS, és a dir no resoltes en els 60 dies establerts per a resolució de les DMS, els següents:

GIU amb 24 (totes de Mobilitat i ORA, atès que Infraestructures té altres particularitats).

El segueixen, amb gran diferència PS amb 6 NCI-DMS (4 referents a Biblioteques), ESI també amb 6 (totes relatives a Manteniment d'edificis municipals). Aa continuació trobam DE amb 2 (de Gestió i organització de la ciutat), GSTI també amb 2 i GMA amb 1.

Destaquen AC, ISPS, GT, SSPC, RH i GE que no tenen cap NCI-DMS, és a dir, que les han resolt dins els 60 dies com a màxim.

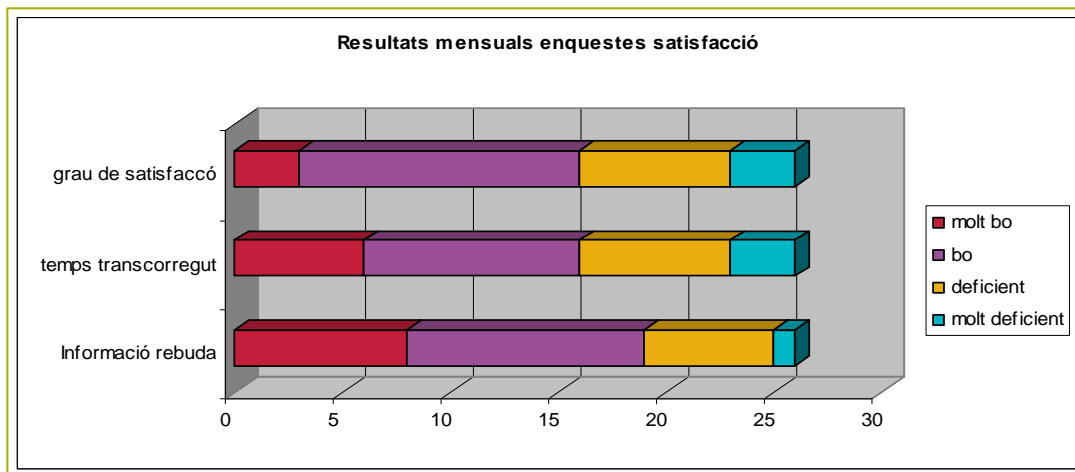


6. MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ

Pel que fa a la valoració de les enquestes de satisfacció d'aquest mes ens trobam els següents resultats:

	1. Molt bo	2. Bo	3. Deficient	4. Molt deficient
1. Informació rebuda	8	11	6	1
2. Temps transcorregut	6	10	7	3
3. Grau de satisfacció	3	13	7	3

Aquest mes s'han contestat 26 enquestes de satisfacció del DMS de les remeses juntament amb la comunicació electrònica de resolució de les DMS.

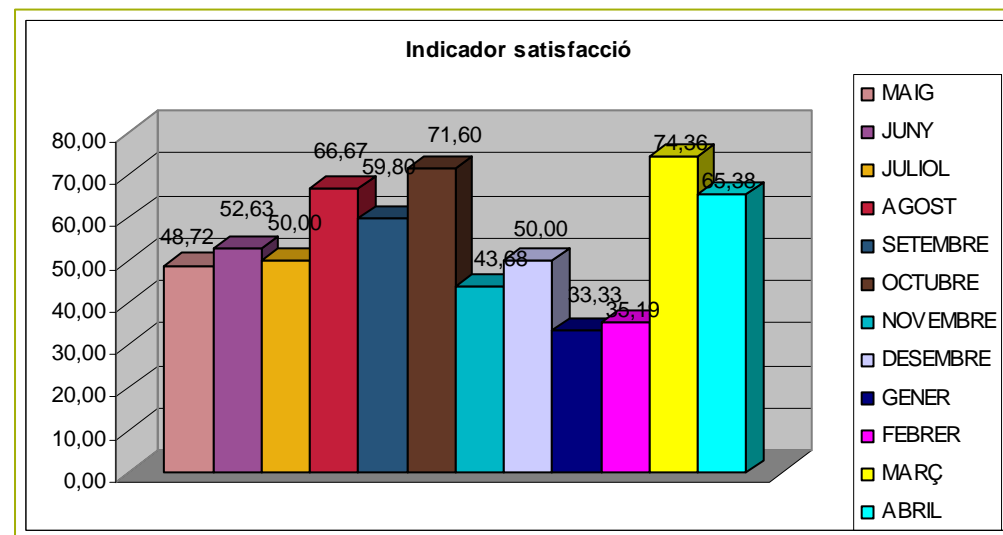


Pel que fa a informació rebuda, es valora en un 73% com a bo o molt bo (19 de 26).

Pel que fa al grau de satisfacció i al temps transcorregut, ambdós s'han valorat en un 62% com a bo o molt bo (16 de 26).

En generals les valoracions han estat un poc inferiors a les del mes passat.

Després del 74 % de valoració global del servei com a molt bo o bo del mes anterior, xifra mai obtinguda anteriorment, aquest mes s'ha produït una davallada lleugera. Ens trobam en un 65%, percentatge correcte respecte del compromís assumit a la Carta de Compromisos del DMS, no obstant, des del Departament de Qualitat sempre es duran a terme actuacions per tal d'augmentar el nivell de satisfacció dels nostres usuaris.



Per a més informació sobre el DMS podeu consultar la intranet on hi trobareu el manual d'ús, així com el procediment de queixes i suggeriments.

Si voleu fer qualsevol suggeriment es recorda que la bústia de queixes i suggeriments oberta a la intranet està a la vostra disposició.