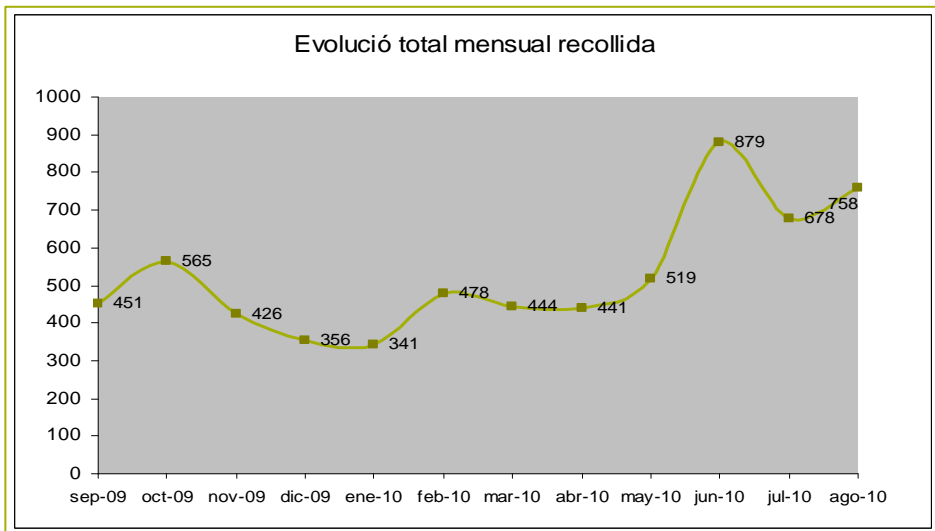


1. RECOLLIDA MENSUAL DMS

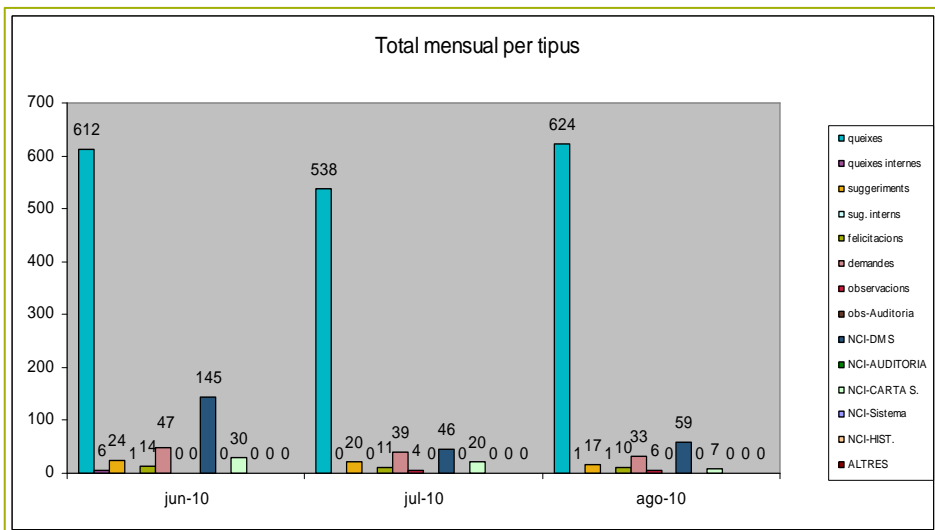
1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA



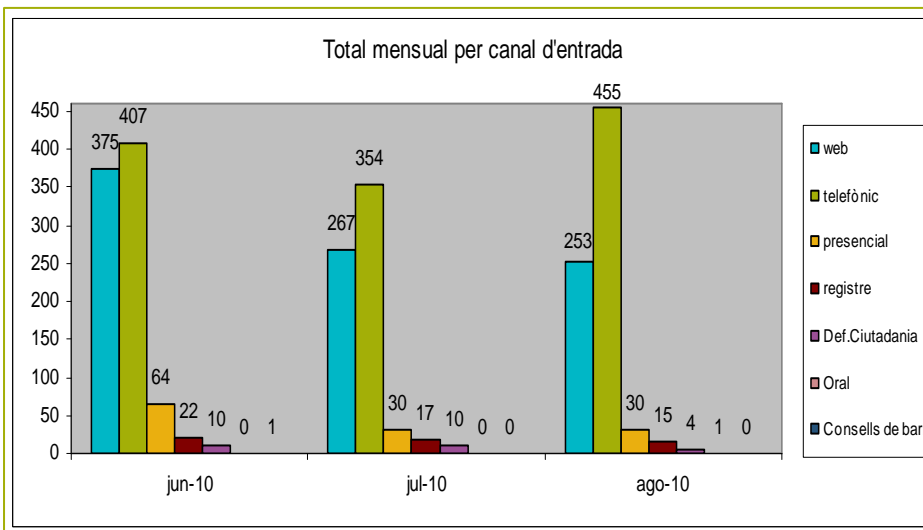
1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA:

La **recollida** total de DMS en aquest mes ha estat de **758**, 80 més que el mes passat. Es tracta d'una xifra molt elevada de DMS si la comparem amb la resta de mesos anteriors (exceptuant el mes de juny en que es varen donar unes circumstàncies especials a Infraestructures, que ja es van explicar en l'informe mensual corresponent). En el mes de maig, ens trobàvem en una mitjana de recollida dels darrers dotze mesos de 464, en canvi en aquest mes ens trobam en una mitjana de 528 DMS recepcionades. Com ja hem explicat en informes anteriors això està motivat pel fet que des del mes de maig el SAT ja no passa incidències a la Policia Local i per tant, es reben al departament de Qualitat totes les queixes per vehicles abandonats per tramitar-les a través del DMS. Per això hi ha hagut durant els mesos de juny, juliol i agost un augment del número de DMS enregistrades, provocat en part per les 157 (juny), 166 (juliol) i 144 (agost) queixes per vehicles abandonats que han arribat al Departament de Qualitat a través del SAT.

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 624, xifra bastant superior al mes passat. Continua essent, amb diferència, el tipus de DMS més habitual, suposant aquest mes un 83% del total.

Suggeriments: El nombre de suggeriments (17) és inferior al dels darrers tres mesos.

Felicitaions: Aquest mes s'han enregistrat 10 felicitacions, una menys que en el mes anterior. Aquestes felicitacions han estat 5 pel procés d'AC (totes pel servei del SAT), 2 per SSPC (una pel bon servei de la policia en el cas d'un ca en males condicions i l'altra en un cas de problemes municipals en un gual i la bona actuació del servei de grua), 1 per GIU relativa al subtema mobilitat per la implantació del Pla 30 a Son Sardina, 1 per ISPS (Sanitat) per la ràpida fumigació en el cas d'una plaga d'escarabats) i 1 per GT consistent en una felicitació per una funcionària d'Obres.

Demandes i Observacions: Aquest mes s'han enregistrat 33 demandes i 6 observacions (5 d'elles de DE, subtema Gestió i Organització de la ciutat).

Queixes internes i suggeriments interns: Es tracta sempre de queixes i suggeriments presentats pels empleats municipals. Aquest mes hi ha hagut una queixa referent a llenguatge de gènere d'un lloc de treball i un suggeriment intern referent a que s'afegeixi a la intranet un directori de tot el personal de l'Ajuntament que inclogui el càrrec, departament i extensió.

No conformitats internes: Pel que fa a NCI de DMS (per excedir els 60 dies sense resoldre la DMS) aquest mes és de 59, xifra pròxima al que és habitual, encara que un poc més elevada.

S'han enregistrat també 7 NCI de cartes de serveis (per incomplir els compromisos establerts). Totes elles són de la Carta de Serveis d'Assistència a Víctimes de Violència Domèstica i de Gènere. De la resta de cartes implantades no s'han produït no-conformitats en aquest mes.

En aquest mes no s'han enregistrat NCI del Sistema.

* També s'han rebut 7 DMS que no eren competència municipal i que han estat derivades a la CAIB (5) i al Consell de Mallorca (2).

1.3 TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA:

Canal telemàtic: Aquest mes han entrat via web, 253 DMS del total mensual de 758, la qual cosa suposa un 33% del total.

Canal telefònic: Amb 455 entrades per aquesta via, ha estat el canal més utilitzat en aquest mes, a l'igual que els dos mesos anteriors. Habitualment, el canal telemàtic era sempre el més utilitzat, no obstant, això ha canviat des del mes de maig, a partir del qual arriben a través del SAT les DMS relatives a vehicles abandonats tal com hem explicat al punt 1.1. Aquest canal ha estat utilitzat en el 60% dels casos.

Canal presencial: S'han registrat 30 DMS arribades per aquesta via, igual que el mes passat i que representen el 4% del total

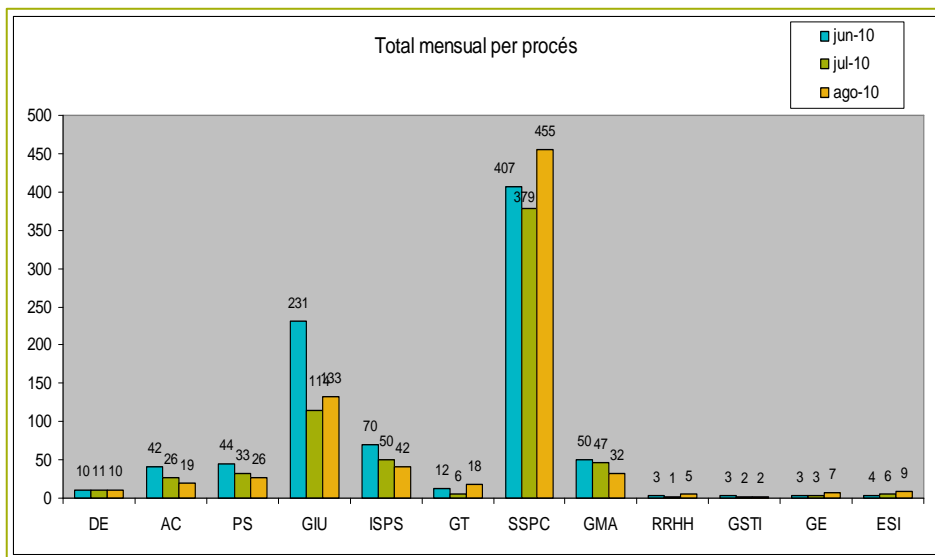
Defensor de la Ciutadania: Aquest mes hi ha hagut 4 entrades derivades per part d'aquest al departament de Qualitat, bastant menys que el mes passat (10), i que representen només l'1% del total. Tres d'elles per GIU i una per SSPC.

Consells de barri: Aquest mes no hi ha cap entrada per aquest canal.

Altres canals: La resta de DMS, han entrat per registre general (15), el 2% del total.

Aquest mes ha rebut la primera DMS des del nou canal creat el mes de novembre i que es denomina *Canal Oral*, la qual fa referència a una queixa per una cita amb una treballadora social del CMSS Ciutat Antiga. Com hem vingut explicant en els anteriors informes, 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 fa 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:

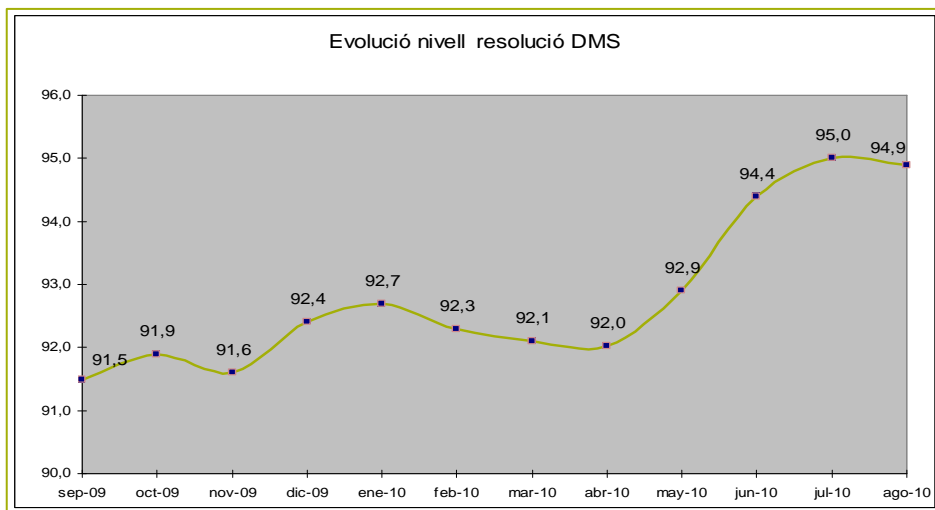
Processos amb més assignació de DMS: Igual que sempre, el procés amb més DMS assignades és SSPC, amb un total de 455. El segueix GIU, com és habitual, amb 133 DMS. De la resta de processos destaquen aquest mes ISPS amb 42, GMA amb 32, PS amb 26, AC amb 19 i GT amb 18.

Processos amb menys assignació de DMS: Aquest mes destaquen DE amb 10, ESI amb 9, GE amb 7, RH amb 5 i GSTI amb 2. Com sempre, els processos de suport, és a dir els que tenen menys contacte amb el ciutadà (ESI, GE, RH i GSTI) estan entre els que tenen menys DMS assignades.

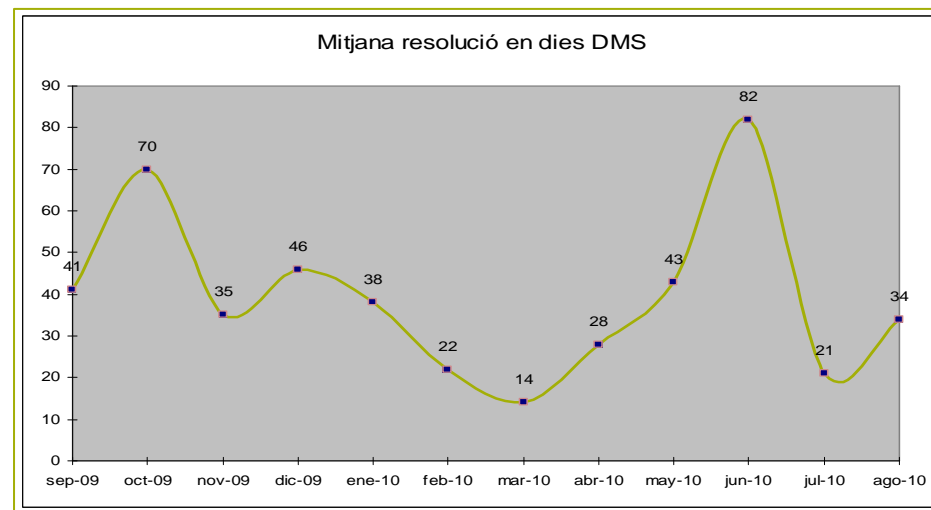
Evolució assignació per processos: Els processos de SSPC i GIU continuen essent els que tenen més DMS assignades si observam l'evolució dels darrers mesos i els processos de suport són els que habitualment en tenen menys, pels motius exposats al paràgraf anterior.

2.1 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 94,9 %, que continua essent molt elevat comparat amb la resta de l'any. Aquest mes no hi ha hagut augment en el nivell de resolució, però es troba únicament a un 0'1% del nivell assolit el mes passat. No obstant aquest índex de resolució, des del departament de Qualitat se seguiran prenent mesures per anar augmentant contínuament el nivell de resolució de les DMS (reiteracions de peticions de resposta per ofici, mail, etc.).

2.1.2 MITJANA DE RESOLUCIÓ EN DIES DMS:

Aquest mes **ens trobam en una mitjana de 34 dies**.

Pel que fa a queixes es troben aquest mes en una mitjana d'11 dies, pel que fa a suggeriments 33 dies i les demandes 21 dies. Aquestes xifres no són massa altes, no obstant, pel que fa a queixes i suggeriments interns, tenen una mitjana de resolució de 46 i 61, mitjanes massa elevades. Des del departament de Qualitat es continuarà insistint en la necessitat de resoldre les DMS, en el període més curt possible, sobretot pel que fa a queixes i suggeriments interns.

No obstant l'anterior, respecte de la mitjana màxima de 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 22 dies, per tant complim amb l'esmentat compromís.

2.2 ESTAT GENERAL DE LES DMS

2.2.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

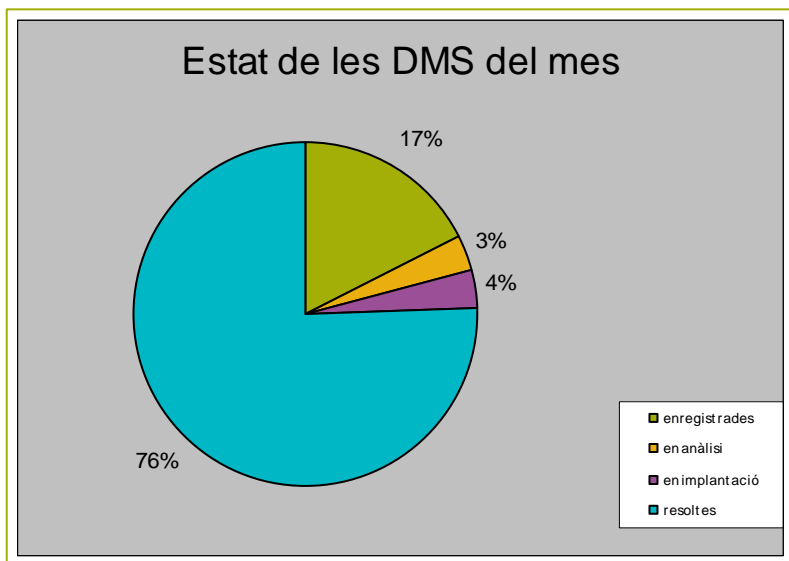
2.2.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES:

De les 758 DMS enregistrades durant el present mes 573 es troben ja resoltes, la qual cosa suposa un 76%. En canvi, 132 es troben encara en estat d'enregistrada, 26 en estat d'anàlisi i 27 en estat d'implantació. Això suposa, a l'igual que el mes anterior, el major percentatge assolit en el darrer any i un augment consecutiu en els dos darrers mesos.

El termini per resoldre les DMS està establert en 60 dies i **de les dades obtingudes durant tot aquest any 2010, veiem que sempre més del 50% es resolten ja en la meitat de temps, és a dir, en els primers 30 dies.**

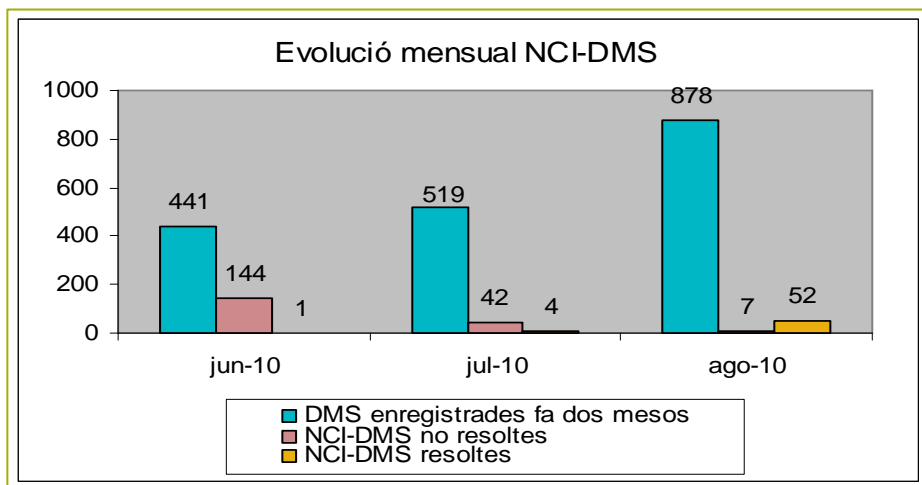
Respecte de les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat d'enregistrada, suposen un poc més del 17%, percentatge no massa elevat encara que es tracta d'un estat que hauria de tenir una durada molt curta.

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



3.1 NCI-DMS.

Aquest mes s’han obert 59 NCI-DMS (un 6’7% de les DMS enregistrades fa 60 dies). Aquesta xifra és bastant similar a la dels altres mesos, amb excepció del mes de maig, en què només es van obrir 19 NCI-DMS i el mes de juny per la integració de Infraestructures que ja van explicar en el seu moment. S’ha de destacar que de les NCI-DMS d’aquest mes només 7 estan resoltes, 5 d’elles de GT, 1 de PS i 1 de GMA, per tant **el percentatge de resolució és molt baix (un 11,8%)**. Des del departament de Qualitat es continuen prenent mesures al respecte i s’intentarà que els responsables dels processos actuïn tal i com els correspon.

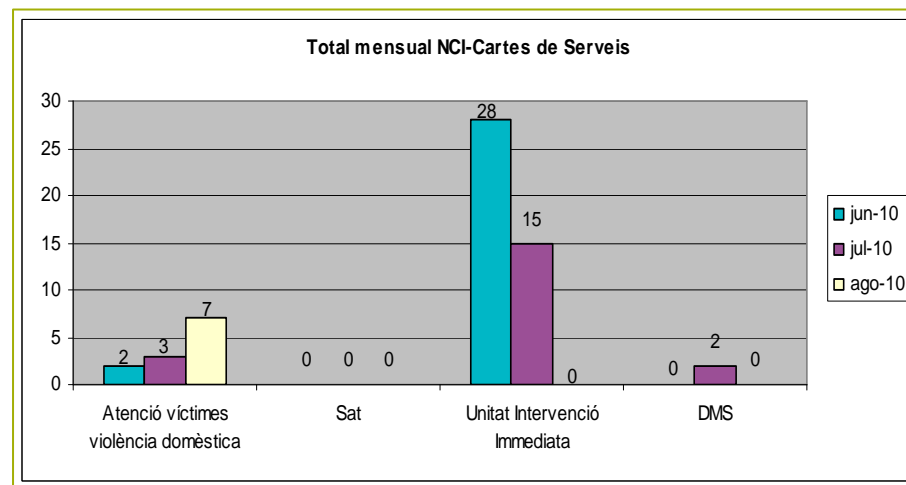
3.2 NCI-CARTES SERVEI

S’han enregistrat aquest mes 7 NCI-Cartes de Servei (per incompliment dels compromisos adquirits), totes elles de la Carta de Serveis d’Assistència a Víctimes de Violència Domèstica i de Gènere.

3.3 NCI-SISTEMA

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

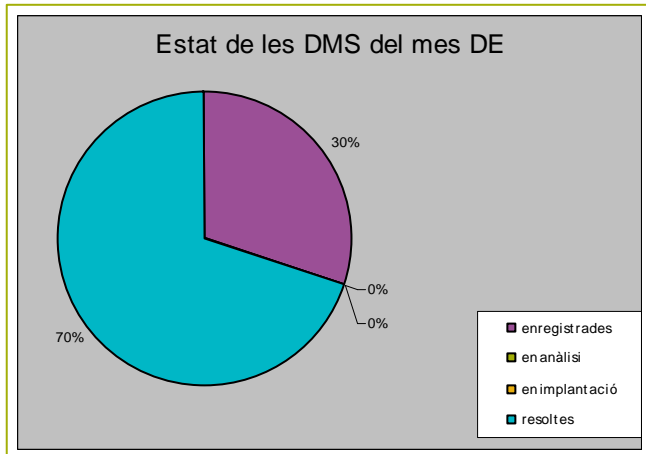
3.2 NCI-CARTES SERVEI



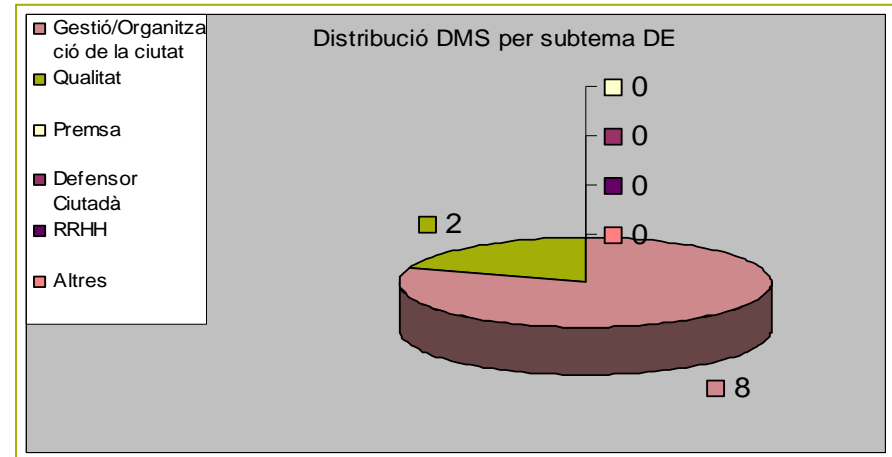
4. EVALUACIÓ PER PROCÉS

4.1 DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA)

4.1.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

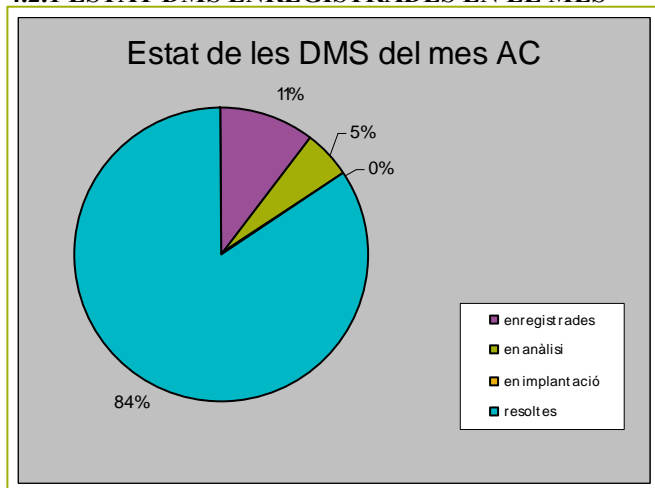


4.1.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

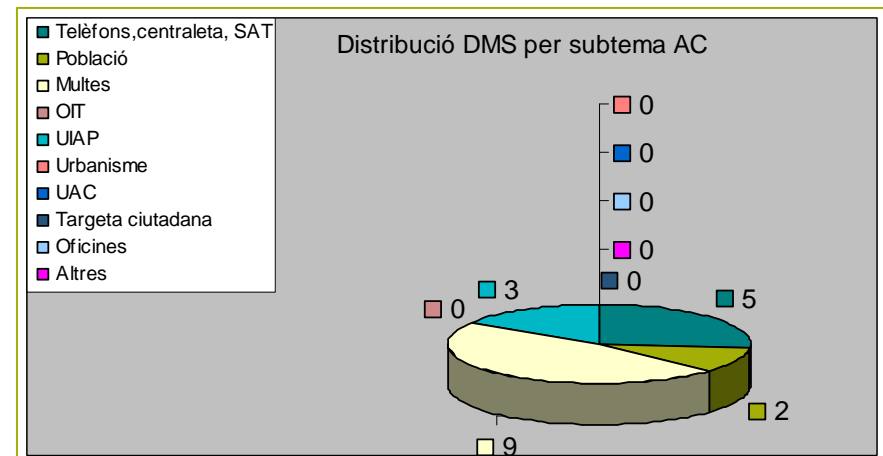


4.2 AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ)

4.2.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

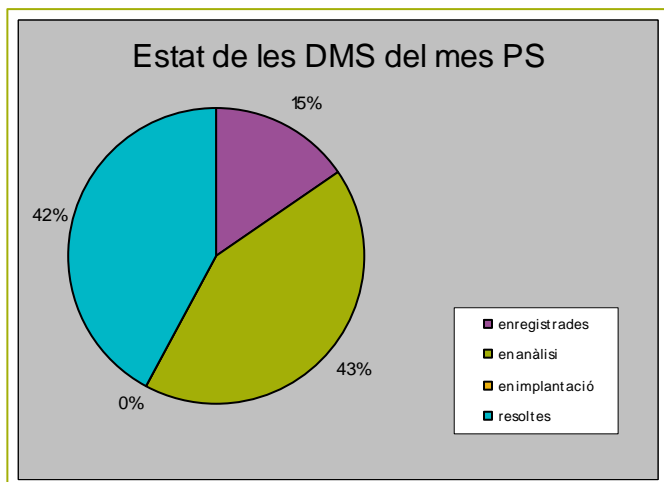


4.2.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

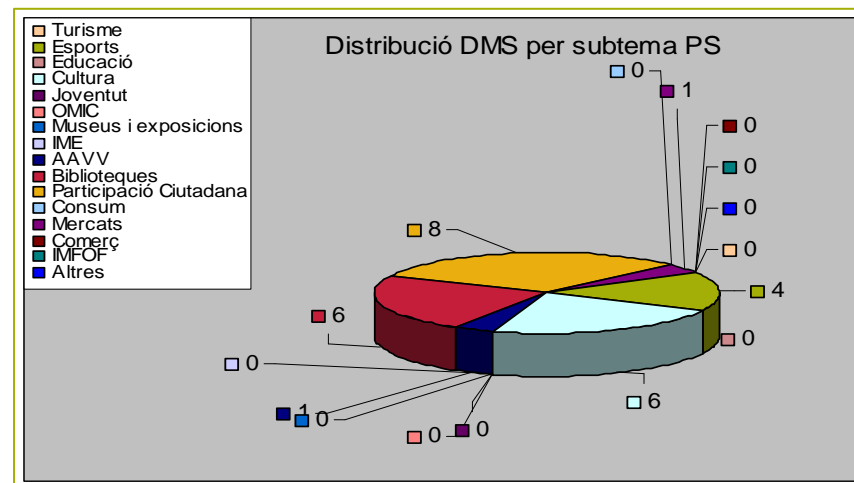


4.3 PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA)

4.3.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

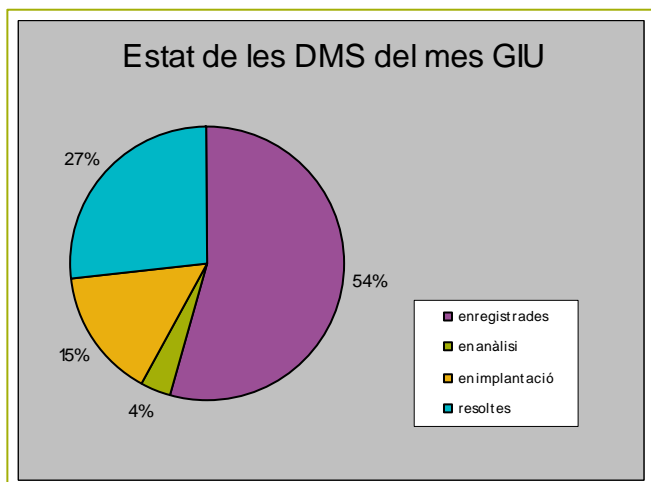


4.3.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

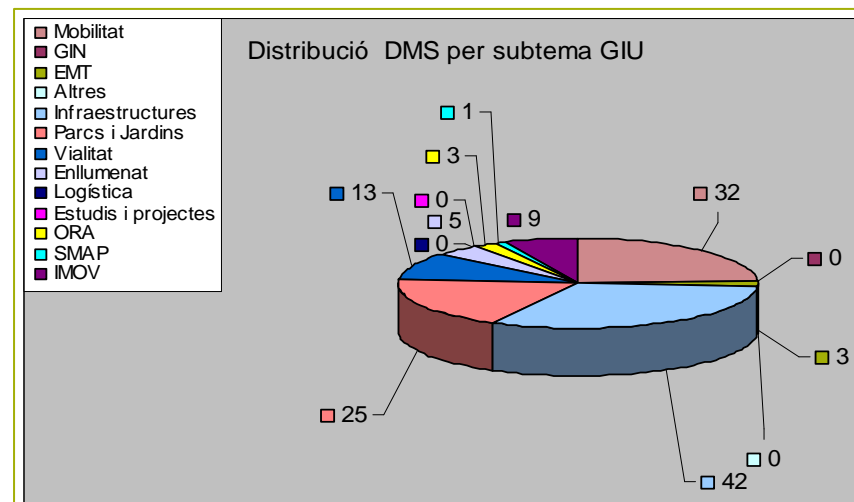


4.4 GIU (GESTIÓ D'INFRAESTRUCTURES URBANES)

4.4.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

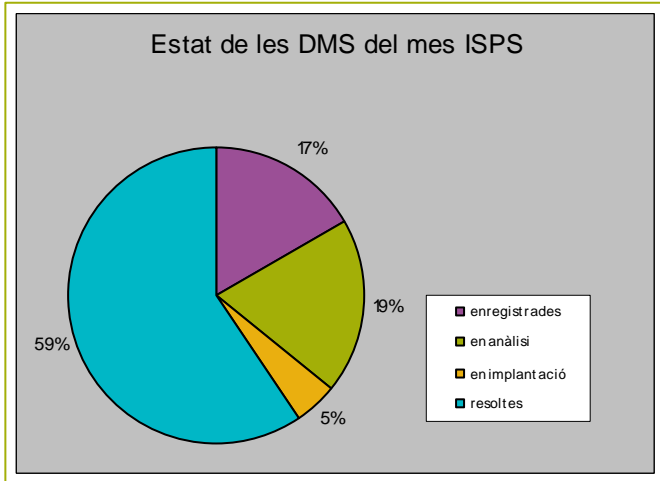


4.4.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

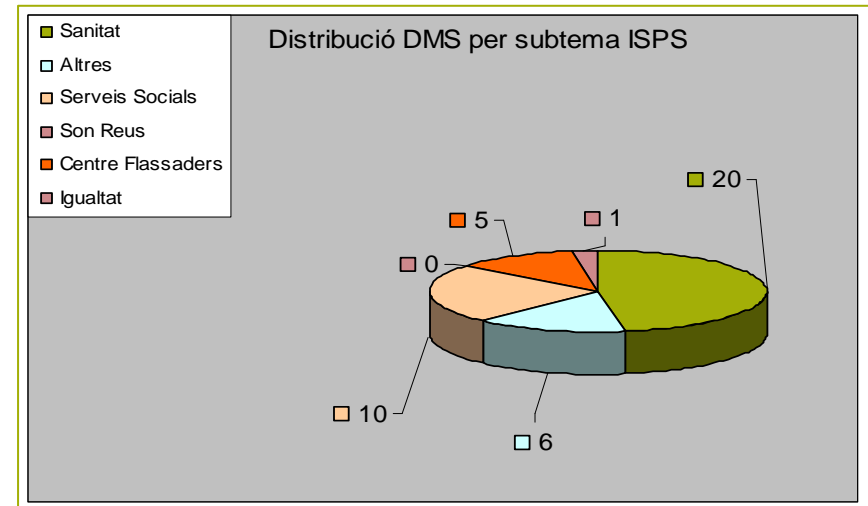


4.5 ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT)

4.5.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

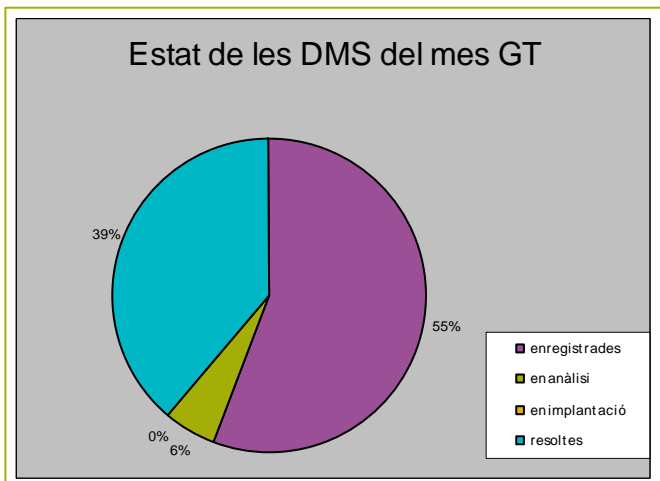


4.5.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

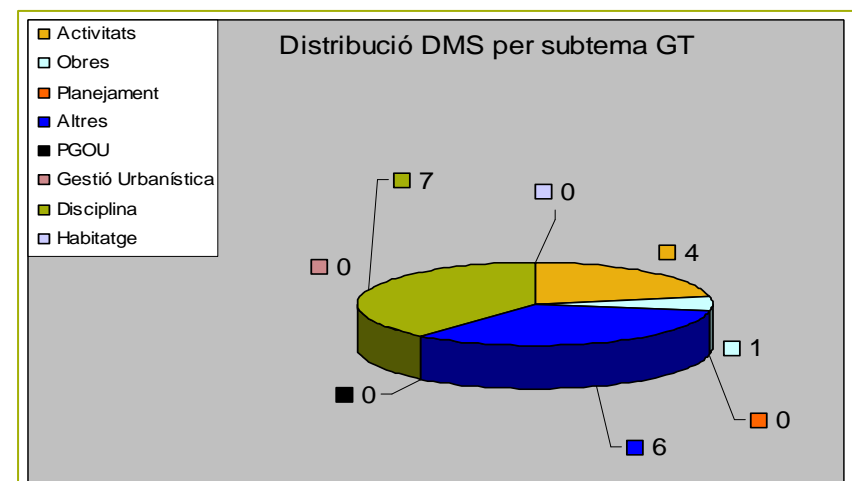


4.6 GT (GESTIÓ TERRITORIAL)

4.6.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

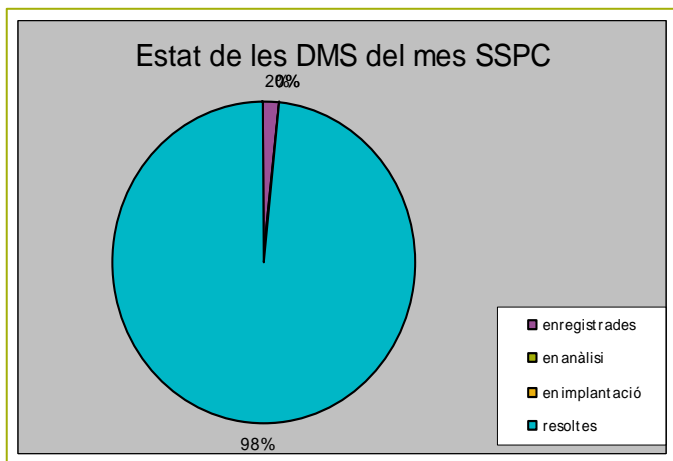


4.6.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

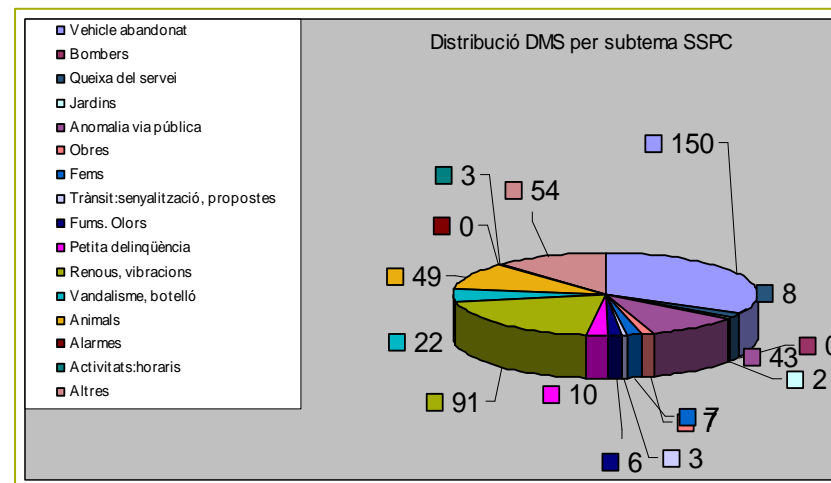


4.7 SSPC (SERVEIS SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA)

4.7.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

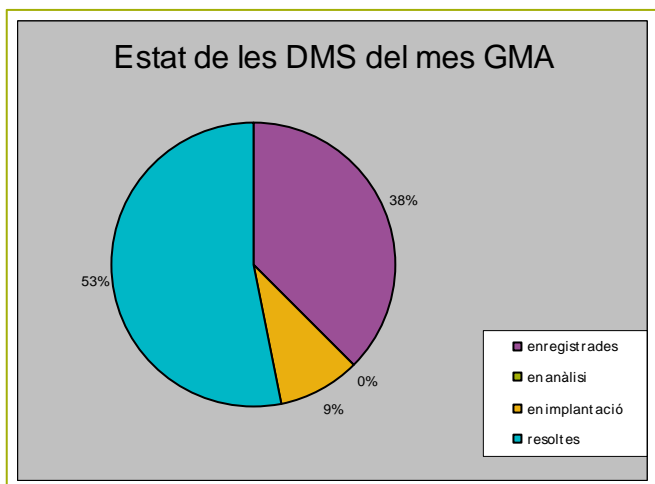


4.7.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

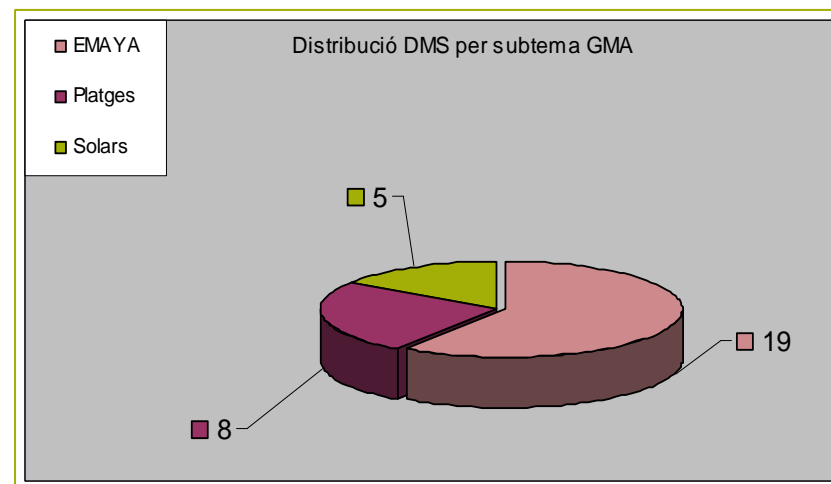


4.8 GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT)

4.8.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

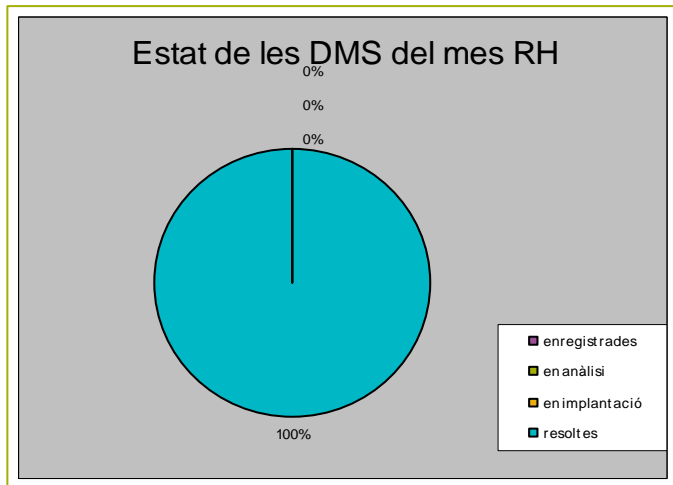


4.8.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

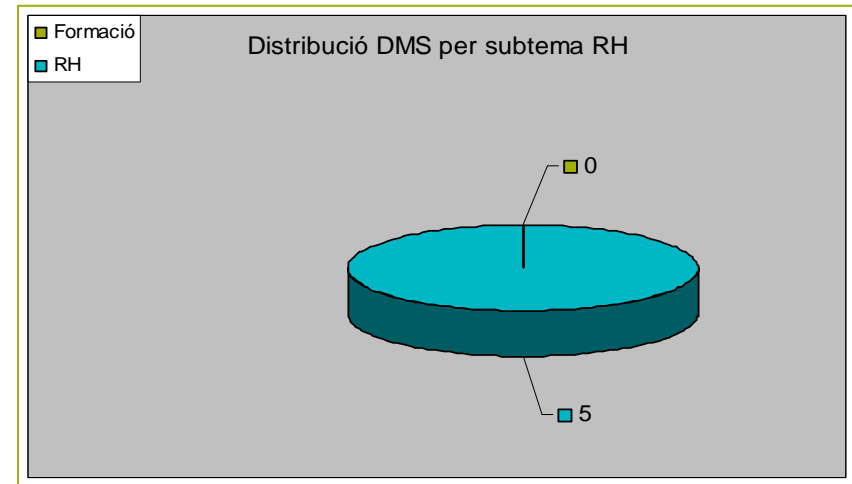


4.9 RRHH (RECURSOS HUMANS)

4.9.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

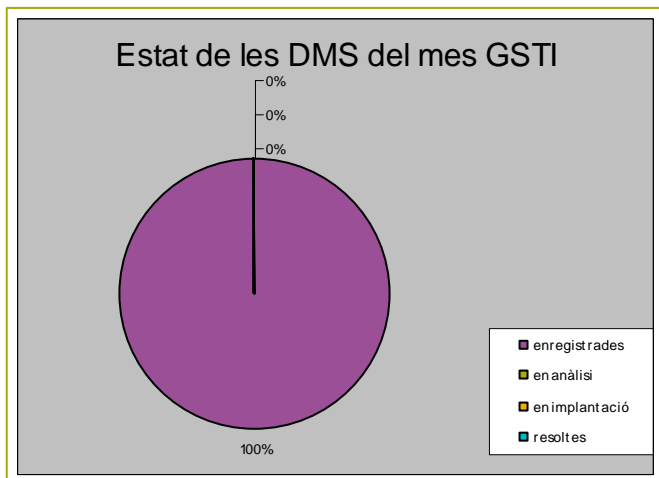


4.9.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

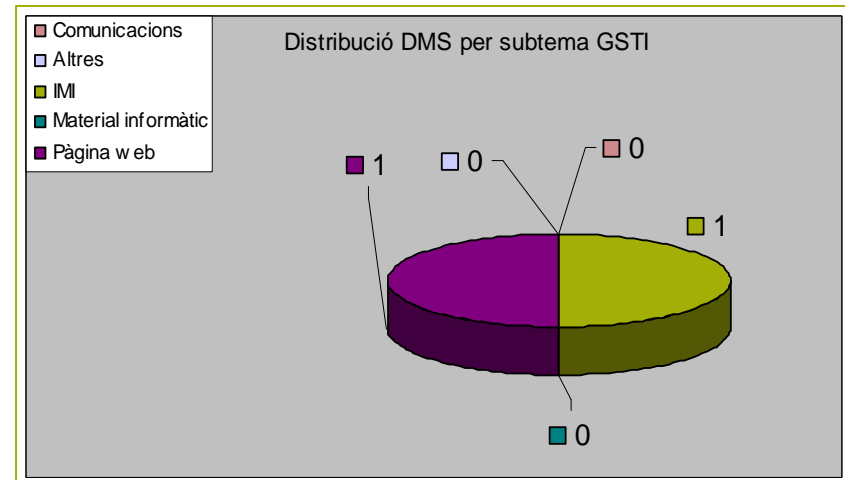


4.10 GSTI (GESTIÓ SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ)

4.10.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

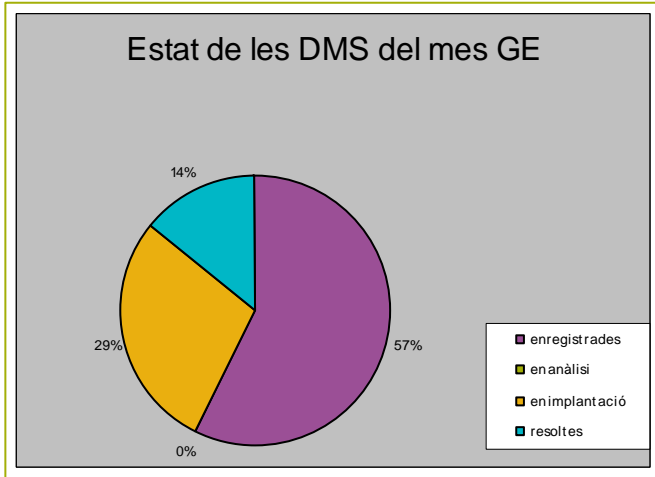


4.10.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

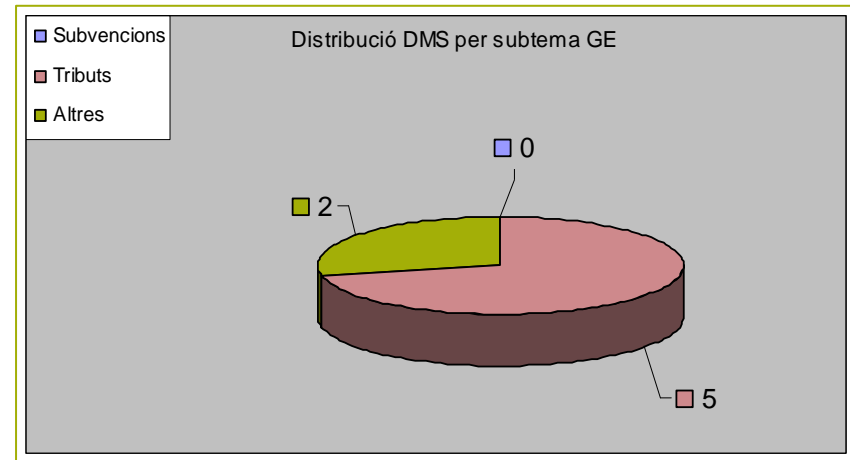


4.11 GE (GESTIÓ ECONÒMICA)

4.11.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

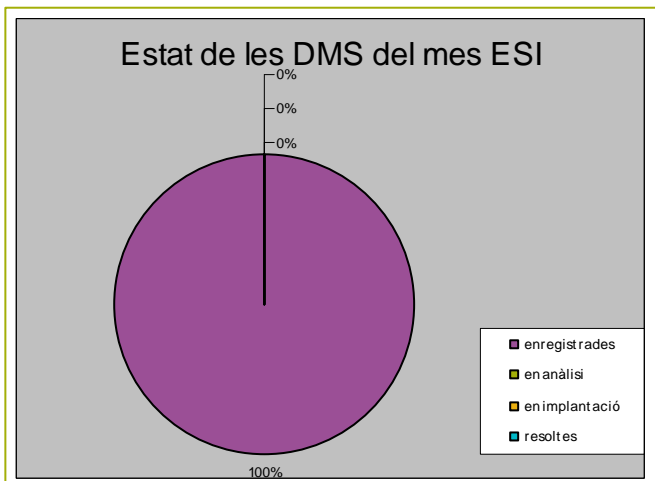


4.11.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

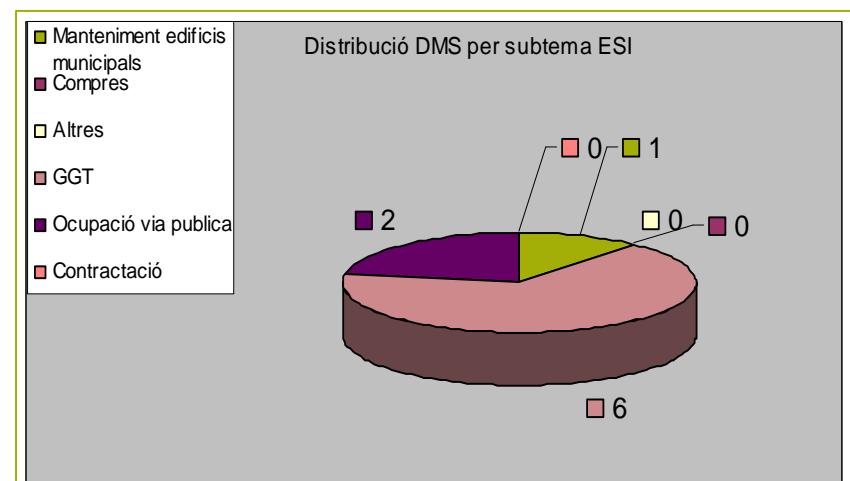


4.12 ESI (EQUIPAMENTS I SERVEIS INTERNS)

4.12.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES



4.12.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA



5. AVALUACIÓ PER PROCÉS.

5.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES:

Aquest mes únicament el procés de RH conta amb un 100% de resolució de DMS, igual que els mesos anteriors. Com a processos que més destaquen pel que fa a resolució de DMS trobam, amb un 98% el procés de SSPC, seguit d'AC amb un 84% i DE amb un 70%.

Pel que fa a SSPC, el 98% de resolució de DMS és degut, en part, al traspàs automàtic i diari del DMS a l'Eurocop que fa que es segueixi la tramitació pel seu procediment específic i que obliga a posar-se en contacte amb el ciutadà dins un termini molt breu de temps.

Els processos amb percentatges de resolució pròxims o inferiors al 50% són ISPS, amb un 59%, GMA amb un 53%, PS amb un 43% i GT amb un 39%.

Finalment, destacar com a processos que es troben en un nivell molt baix pel que fa a la resolució:

- GE amb un 14%.
- GIU amb un 4%.
- GSTI amb un 0%.
- ESI amb un 0%.

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 8 DMS del subtema **Gestió i organització de la ciutat** del total de 10 enregistrades.
- AC (Atenció al ciutadà): Aquest mes destaca el subtema **Multes**, amb 9 DMS, seguit de SAT amb 5, UIAP amb 3 i Població amb 2.
- PS (Promoció Socioeconòmica): Aquest mes destaca el subtema **Participació Ciutadana** amb 8 DMS, seguit de **Biblioteques i Cultura** amb 6 i **Esports** amb 4.
- GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes): Destaca el subtema **Infraestructures** amb 42 DMS, **Mobilitat** amb 32 (8 relatives a **queixes de circulació de bicicletes**) i **Parcs i jardins** amb 25.
- ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut): Aquest mes destaca **Sanitat** amb 20 DMS, 9 d'elles relatives a **peticions d'espais per cans** i 6 relatives a **molèsties per un acte de la Església Evangèlica sense permís municipal**.
- GT (Gestió Territorial): Destaca com és habitual el subtema **Disciplina**, amb 7 DMS de les 18 assignades.
- SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana): El subtema amb més DMS d'aquest mes torna a ser **Vehicles abandonats** amb 150 DMS. A continuació trobam el subtema **Renous** amb 91, **Altres** amb 54 DMS, **Animals** amb 49 i **Anomalia a via pública** amb 43 DMS.
- GMA (Gestió del Medi Ambient): La majoria són del subtema **EMAYA** (19) seguit per **Platges** amb 8, 7 d'elles fan referència a **brutícia i olors a les platges**.
- RH (Recursos Humans): Té 5 DMS, totes de **RH**.
- GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació): Hi ha 2 DMS, una de **Pàgina web** i una altra d' **IMI**.
- GE (Gestió Econòmica): Destaquen les 5 DMS del subtema **Tributs** del total de 7.
- ESI (Equipaments i Serveis Interns): La majoria són de **GGT** amb 6 DMS del total de 9.

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:

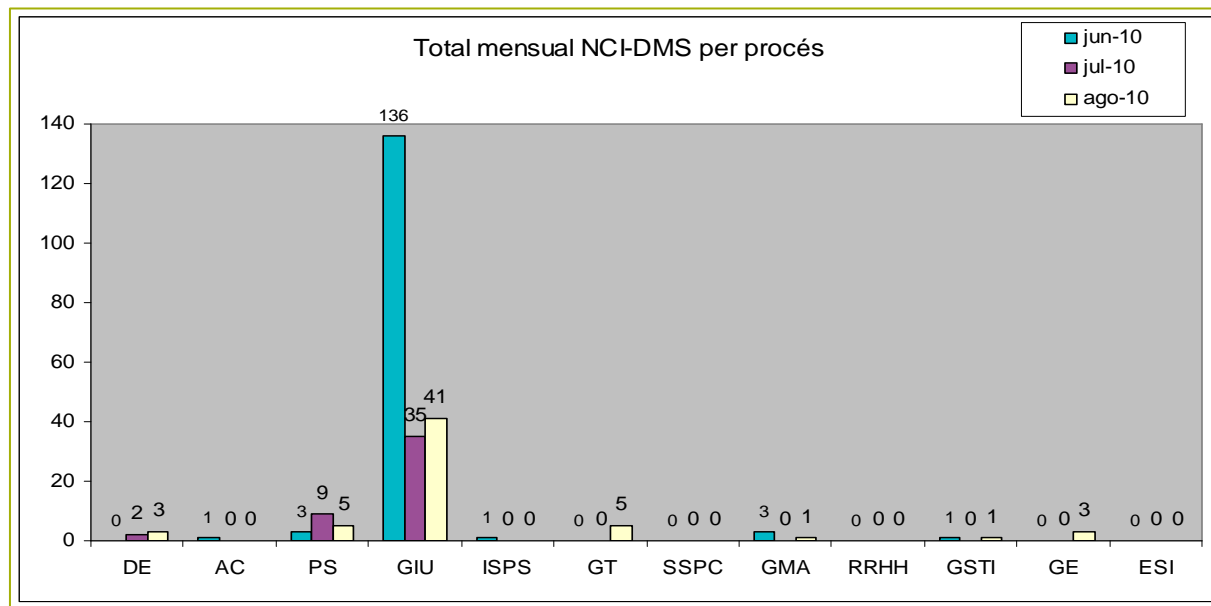
GIU amb 41, 40 del subtema Infraestructures i 1 d'ORA.

El segueixen, PS amb 5 (4 de Participació Ciutadana relatives a queixes per festes i 1 de Biblioteques) i GT també amb 5 (1 d'activitats i 4 del subtema altres).

A continuació trobam DE (3 de Gestió i Organització de la ciutat), GE (2 de tributs i 1 d'altres), GSTI (1 d'IMI) i GMA (1 d'EMAYA)

La resta de processos no han tingut NCI-DMS aquest mes, és a dir, que han resolt dins els 60 dies establerts com a màxim.

En percentatges, el 70% de NCI-DMS d'aquest mes són de GIU, el 8% de PS, també el 8% de GT, el 5% de GE, també el 5% de DE, el 2% de GMA i també el 2% de GSTI

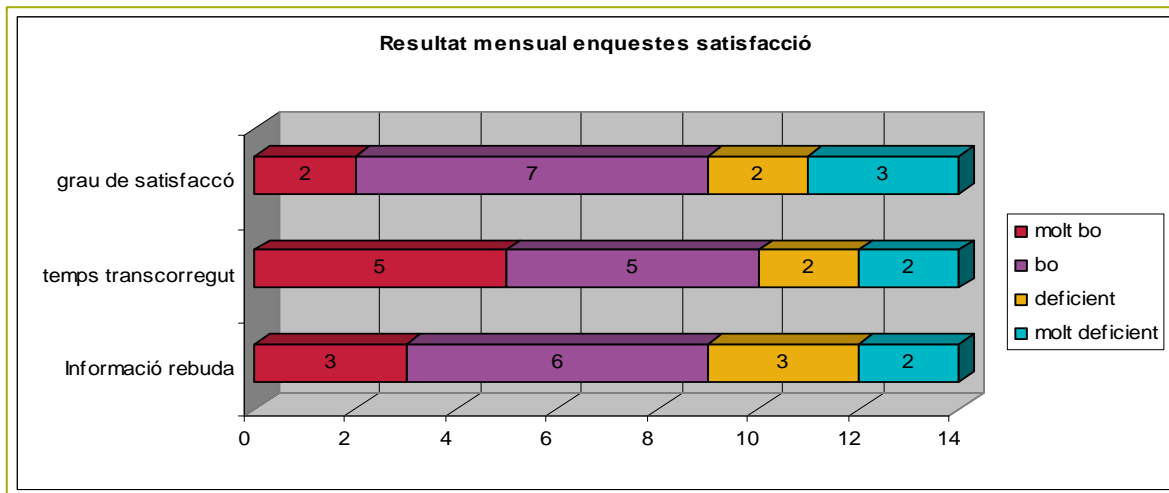


6. MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ

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	3	6	3	2
2. Temps transcorregut	5	5	2	2
3. Grau de satisfacció	2	7	2	3

Aquest mes s'han contestat 14 enquestes de satisfacció del DMS de les 137 remeses juntament amb la comunicació electrònica de resolució de les DMS, és a dir, només un 10,2%.



Pel que fa a informació rebuda, es valora en un 64,28% com a bo o molt bo (19 de 14).

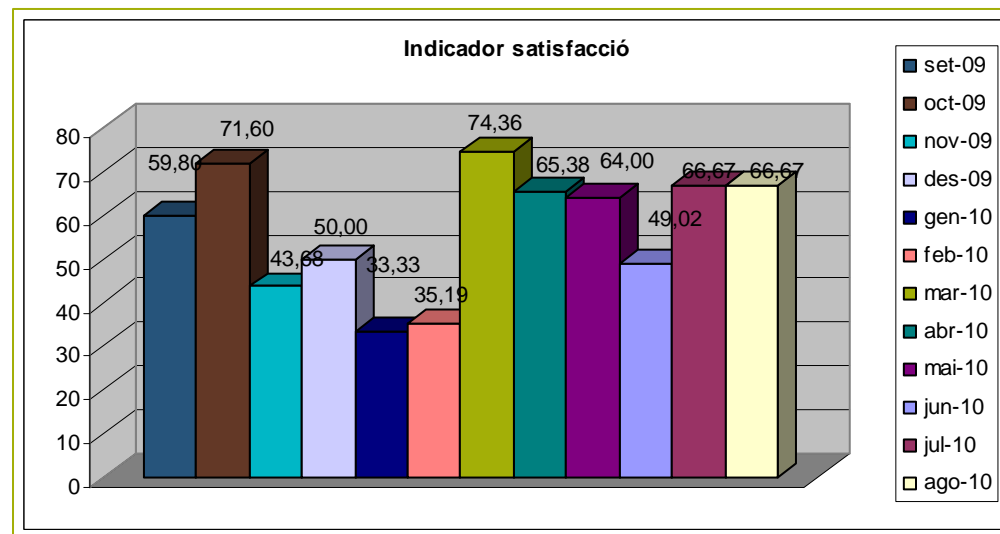
El temps transcorregut té una valoració de 71,42% com a bo o molt bo (10 de 14). Aquest mes aquest ítem ha estat el millor valorat.

Pel que fa al grau de satisfacció la seva valoració és també d'un 64,28% com a bo o molt bo (9 de 16), a l'igual que la informació rebuda.

De les valoracions que analitzam veim que el temps transcorregut en resoldre la DMS ha estat aquest mes l'ítem millor valorat, no obstant encara que s'han valorat bastant bé aquest mes els altres dos ítems, s'ha de continuar millorant tant pel que fa a la informació rebuda com al grau de satisfacció.

Després del 74 % de valoració global del servei com a molt bo o bo del mes de març, la millor valoració obtinguda, es va anar produint una baixada consecutiva en els següents mesos. No obstant en el mes juliol es va produir un augment de la satisfacció global, que va pujar al 66.67% i que és el mateix que en el present mes d'agost.

En el present any, els mesos de març, abril i maig ens trobàvem en un percentatge correcte respecte del compromís assumit a la Carta de Compromisos del DMS. El mes de juny no vam arribar al 60% establert com a compromís a l'esmentada Carta. No obstant, aquesta situació d'incompliment es torna a corregir el mes de juliol i continua en el mes d'agost amb un 66,67%.



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.