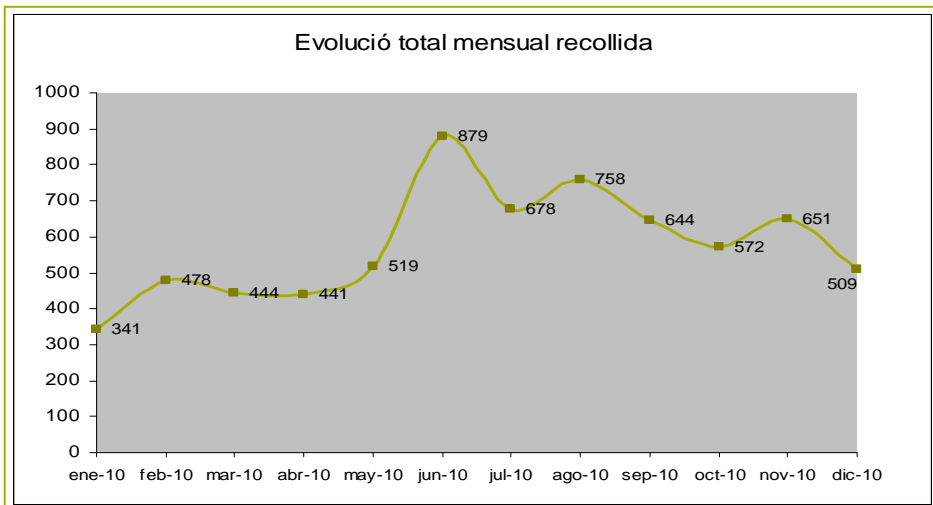


1. RECOLLIDA MENSUAL DMS

1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA



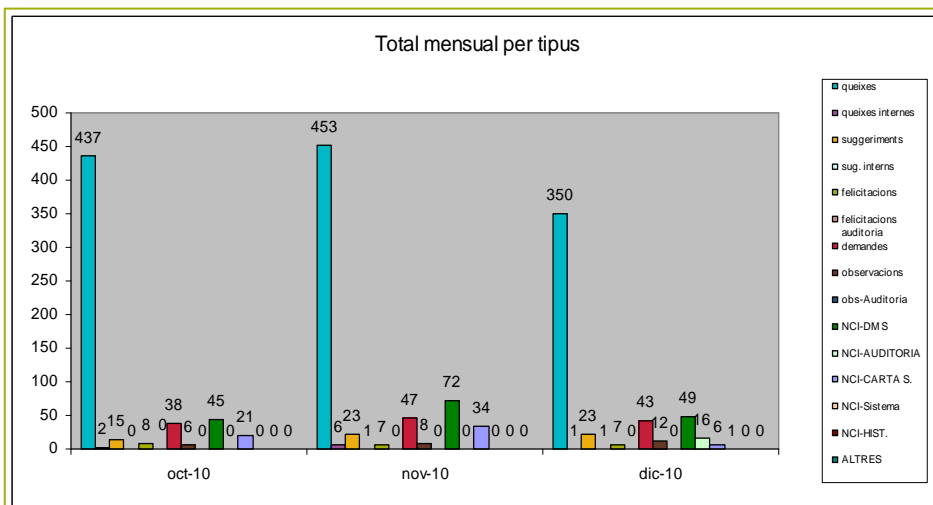
1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA:

La **recollida** total de DMS en aquest mes ha estat de **509**. Aquesta xifra és la més baixa des del mes de maig.

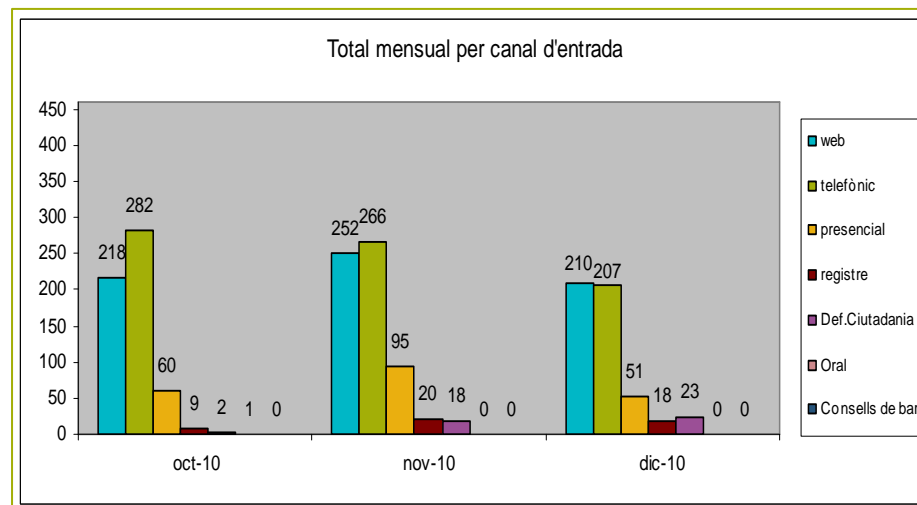
Hi havia hagut un augment considerable de les demandes arribades al Departament de Qualitat des del mes de maig, en part degut a les queixes per vehicles abandonats que ens arriben a través del SAT a partir d'aquell mes. Habitualment hi havia unes 150 demandes d'aquest tipus, en canvi, aquest mes han baixat a 100.

La mitjana anual de 2010 és de 576 DMS, xifra molt superior a la mitjana de 2009, que va ser de 428.

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 350, xifra bastant inferior a les dels mesos passats, no obstant, representa el **70% del total**, igual que el mes passat. Continua essent, amb diferència, el tipus de DMS més habitual.

Suggeriments: El nombre de suggeriments (23) és el mateix que el mes passat i representa el **5% del total**, percentatge superior al 4 i 3% dels mesos anteriors.

Felicitaions: Aquest mes s'han enregistrat **7 felicitacions**, les mateixes que el mes anterior. Aquestes felicitacions han estat **2 pel procés GIU (Infraestructures i Mobilitat)**, **2 per PS (Esports i Cultura)**, **1 per SSPC (Altres)**, **1 per DE (Gestió i Organització de la Ciutat)** i **1 per AC (SAT)**. Suposen l'**1% del total de DMS**.

Demandes i Observacions: Aquest mes s'han enregistrat 43 demandes (4 menys que el mes anterior) i 12 observacions, 9 d'elles de Gestió i Organització de la ciutat (DE). Això suposa un percentatge del **8 %** pel que fa a demandes i d'un **2%** pel que fa a observacions.

Queixes internes i suggeriments interns: Es tracta sempre de queixes i suggeriments presentats pels empleats municipals. Aquest mes hi ha hagut una única queixa interna relativa a que una funcionària, havia necessitat consultar la seva nòmina i no havia pogut per què no es pot **accedir a les dades personals de la Intranet des de l'ordinador particular** i en aquell moment es trobava de baixa mèdica. Aquest tipus de queixa ja ha arribat en diverses ocasions. També hi ha hagut un únic suggeriment intern, relatiu a que l'eixugador de mans de l'OAC Avingudes està massa alt.

No conformitats internes: Pel que fa a NCI de DMS (per excedir els 60 dies sense resoldre la DMS) aquest mes és de 49, xifra que suposa **un 10% de les DMS enregistrades en aquest mes**.

S'han enregistrat també 6 NCI de cartes de serveis (per incomplir els compromisos establerts) .

També s'ha enregistrat una NCI del Sistema, motivada per queixes dels ciutadans que no poden contactar telefònicament amb Qualitat de la Policia Local.

Finalment, aquest mes s'han enregistrat 16 NCI d'Auditoria de les diferents cartes de compromisos objecte de certificació o seguiment per l'empresa AENOR. Aquestes cartes són:

- Carta de compromisos del Servei d'Atenció a la Ciutadania
- Carta de Serveis d'Assistència a les Víctimes de Violència Domèstica i de Gènere.
- Carta de Compromisos del Sistema de Gestió de les Demandes Municipals de Servei (DMS)
- Carta de Compromisos del Servei de Policia de Barri de Palma
- Carta de Compromisos del Servei de Platges
- Carta de Compromisos del Servei d'Atenció a Víctimes Violència de Gènere
- Carta de Compromisos de l'Oficina Virtual d'Informació Turística (OVIT)
- Carta de Compromisos de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)

- També s'han rebut 2 demandes que no eren competència municipal i que han estat derivades al Consell de Mallorca.

1.3 TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA:

Canal telemàtic: Aquest mes han entrat via web 210 demandes, el **41% del total**.

Canal telefònic: Amb 207 entrades per aquesta via, no ha estat el canal més utilitzat en aquest mes, com ocorre des del mes de maig pel que ja hem explicat a informes anteriors.

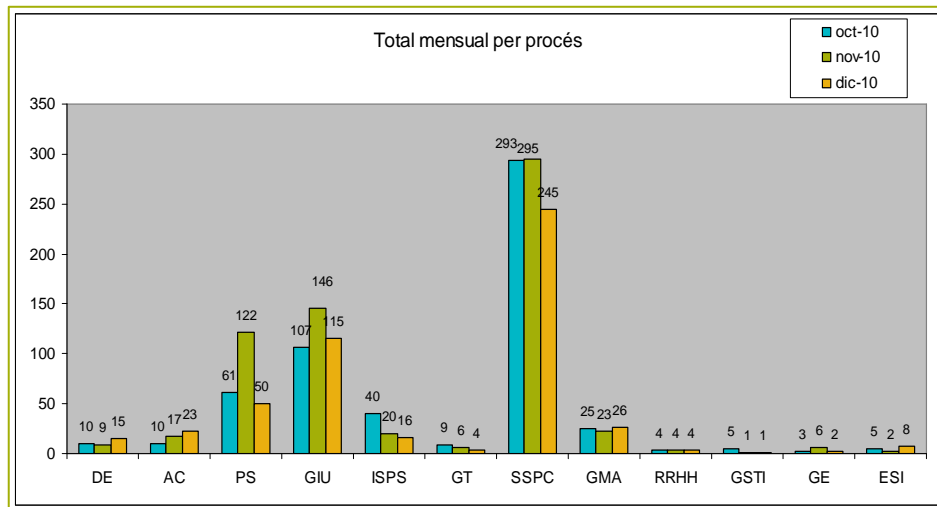
Aquest canal ha estat utilitzat en el **40% dels casos**.

Canal presencial: S'han registrat 51 DMS arribades per aquesta via i que representen el **10% del total**.

Defensor de la Ciutadania: Aquest mes hi ha hagut 23 entrades derivades per part d'aquest al departament de Qualitat, això suposa una quantitat superior a les dels mesos anteriors, suposant en aquest mes el **5% del total**.

Altres canals: La resta de DMS, han entrat per registre general (18), el **4% del total**. No s'ha rebut cap demanda a través del canal Oral ni el canal Consell de Barri.

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 245 (el 47% del total). El segueix GIU, com és habitual, amb 115 DMS (el 23% del total). De la resta de processos destaca aquest mes PS amb 50 (10% del total). A continuació trobam GMA amb 26 i AC amb 23 (5% ambdues). Finalment trobam ISPS amb 16 DMS i DE amb 15.

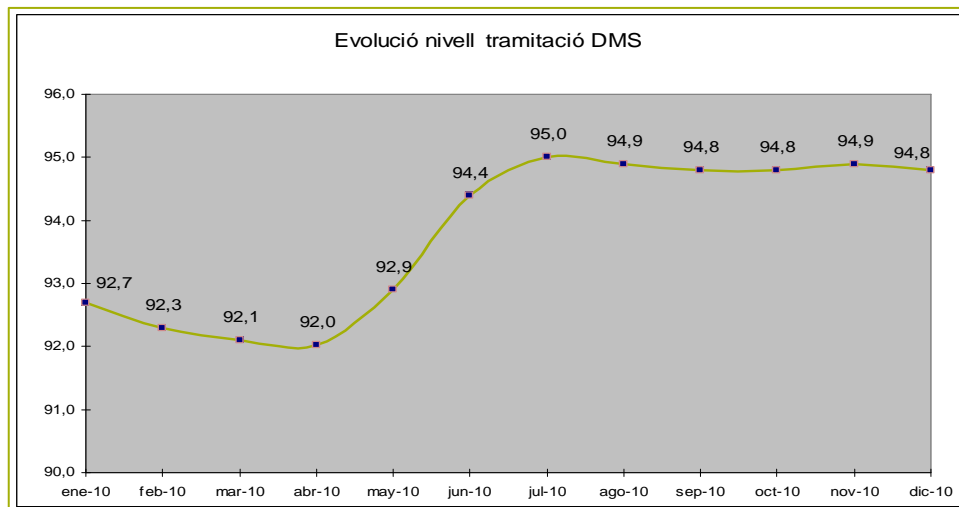
Processos amb menys assignació de DMS: Aquest mes destaquen GSTI amb 1, GE amb 2, RH amb 4, GT també amb 4 i ESI amb 8. Com sempre els processos de suport, és a dir els que tenen menys contacte amb el ciutadà (ESI, GE, RH i GSTI) són els que tenen menys DMS assignades.

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.

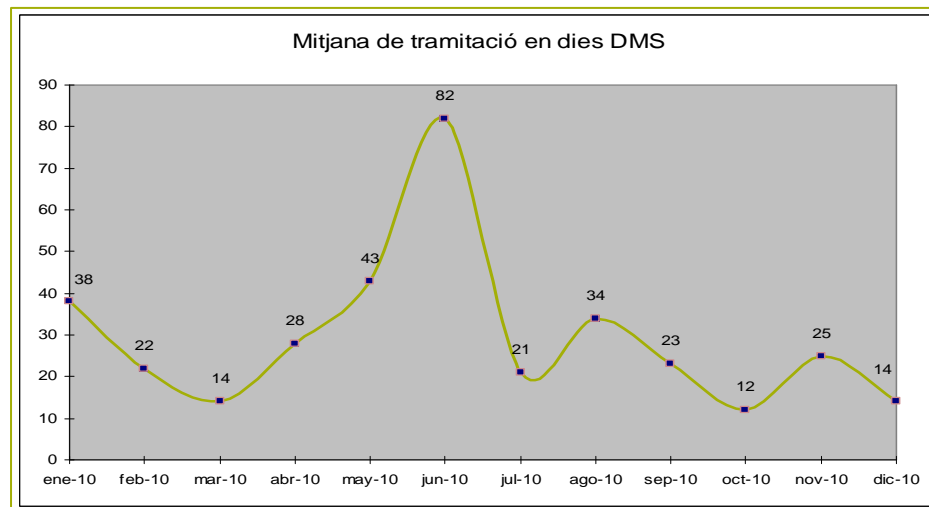
2. GESTOR DMS

2.1 EVOLUCIÓ GENERAL DE L'ESTAT DEL GESTOR

2.1.1 NIVELL DE TRAMITACIÓ DMS



2.1.2 MITJANA TRAMITACIÓ EN DIES DMS



2.1.1 NIVELL DE TRAMITACIÓ DMS:

El nivell de tramitació de les DMS es troba aquest mes en el 94'8 %, una mica més baix que el 94'9 del mes anterior. Aquest nivell es manté molt elevat en l'últim semestre i es troba molt pròxim al màxim assolit, el 95% del mes de juliol. 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 TRAMITACIÓ EN DIES DMS:

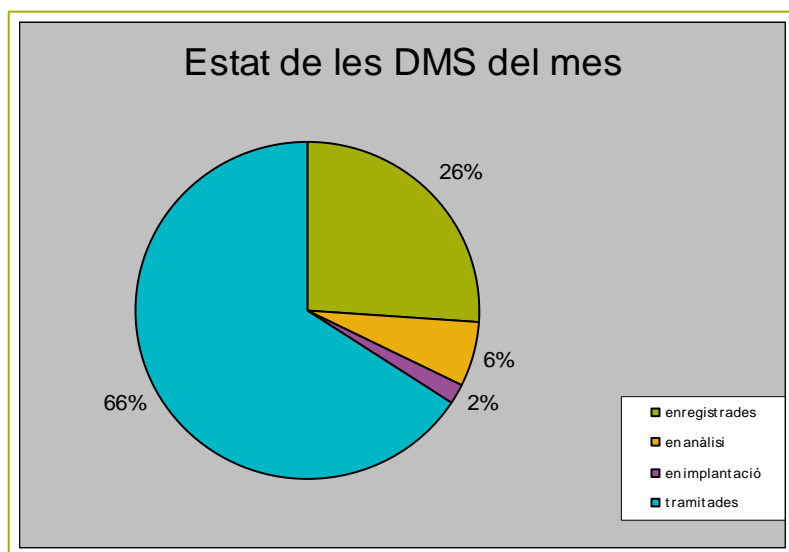
Aquest mes **ens trobam en una mitjana de tramitació de 14 dies**, una de les mitjanes més baixes de l'any. Com a resum podem dir que la mitjana anual és de 29,7, xifra molt elevada degut sobretot a l'augment del mes de juny, en què es varen tancar les DMS antigues de GIU.

Pel que fa a **queixes** es troben aquest mes en una mitjana de **9 dies**, pel que fa a **suggeriments 16 dies** i les **demanades 12 dies**. Pel que fa a **queixes internes**, es troben aquest mes en una mitjana de resolució de **20 dies** i pel que fa a **suggeriments interns, no n'hi ha hagut**. Sobretot pel que fa a suggeriments haurien de baixar la mitjana de temps de resolució, donat que en aquests casos s'hauria d'agrair el suggeriment i tramitar la DMS estudiant-ho posteriorment. 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 als suggeriments i suggeriments interns.

Per altra part, 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 14 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 509 DMS enregistrades durant el present mes 335 es troben ja tramitades, la qual cosa suposa un 66%, xifra igual a la del mes passat. En canvi, 133 es troben encara en estat d'enregistrada, 31 en estat d'anàlisi i 10 en estat d'implantació. Els mesos de juliol, agost i setembre són els que varen tenir un percentatge més elevat, en canvi en els últims tres mesos es troba als voltants del 66%.

El termini per tramitar les DMS s'ha rebaixat a 45 dies, aquest canvi es va realitzar el 15 de novembre, per tant, les DMS enregistrades a partir d'aquest dia donaran lloc a NCI de DMS als 45 dies. Per tant, fins el mes de gener no s'obriran les NCI de DMS després de 45 dies.

De les dades obtingudes durant tot aquest any 2010, veiem que sempre més del 50% es tramiten sempre en la meitat de temps, és a dir, en els primers 30 dies. Aquest ha estat el motiu de rebaixar el temps de tramitació.

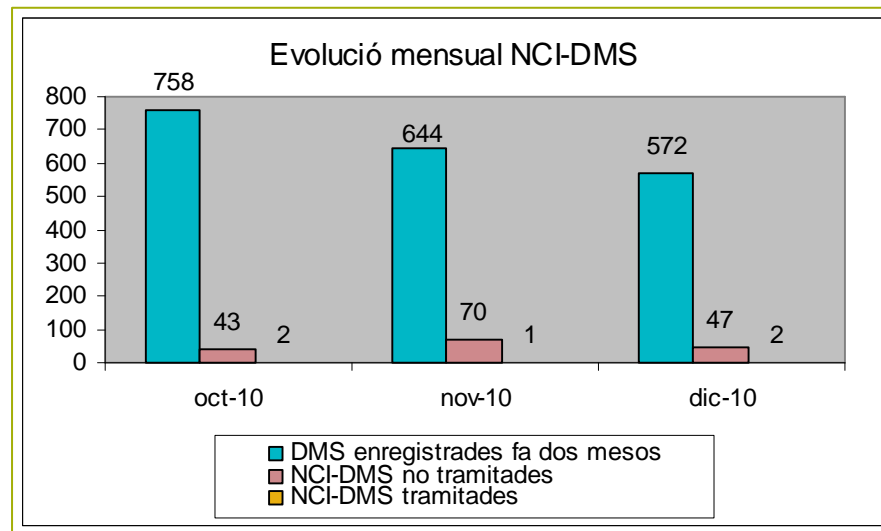
Respecte de les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat d'enregistrada, suposen un 26%, percentatge massa elevat donat que es tracta d'un estat que hauria de tenir una durada molt curta. Des del departament de Qualitat es van prenent contínuament mesures per tal de millorar aquest aspecte.

3. ESTAT MENSUAL DE LES NO CONFORMITATS INTERNES

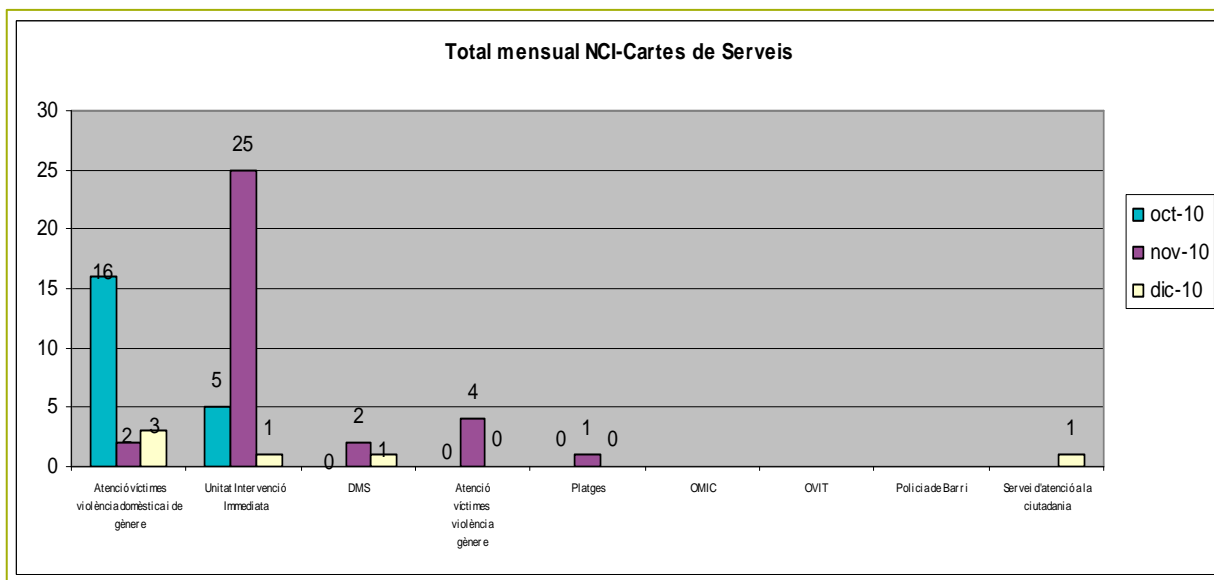
3.1 NCI-DMS

Aquest mes s'han obert 49 NCI-DMS (més d'un 8% de les DMS enregistrades fa 60 dies). Aquesta xifra ha baixat aquest mes respecte dels mes anterior, no obstant és un percentatge massa elevat.

S'ha de destacar que de les NCI-DMS d'aquest mes només 2 estan ja tramitades, i són de GIU (Parcs i Jardins), per tant **el percentatge de resolució és molt baix, un 4%**. 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

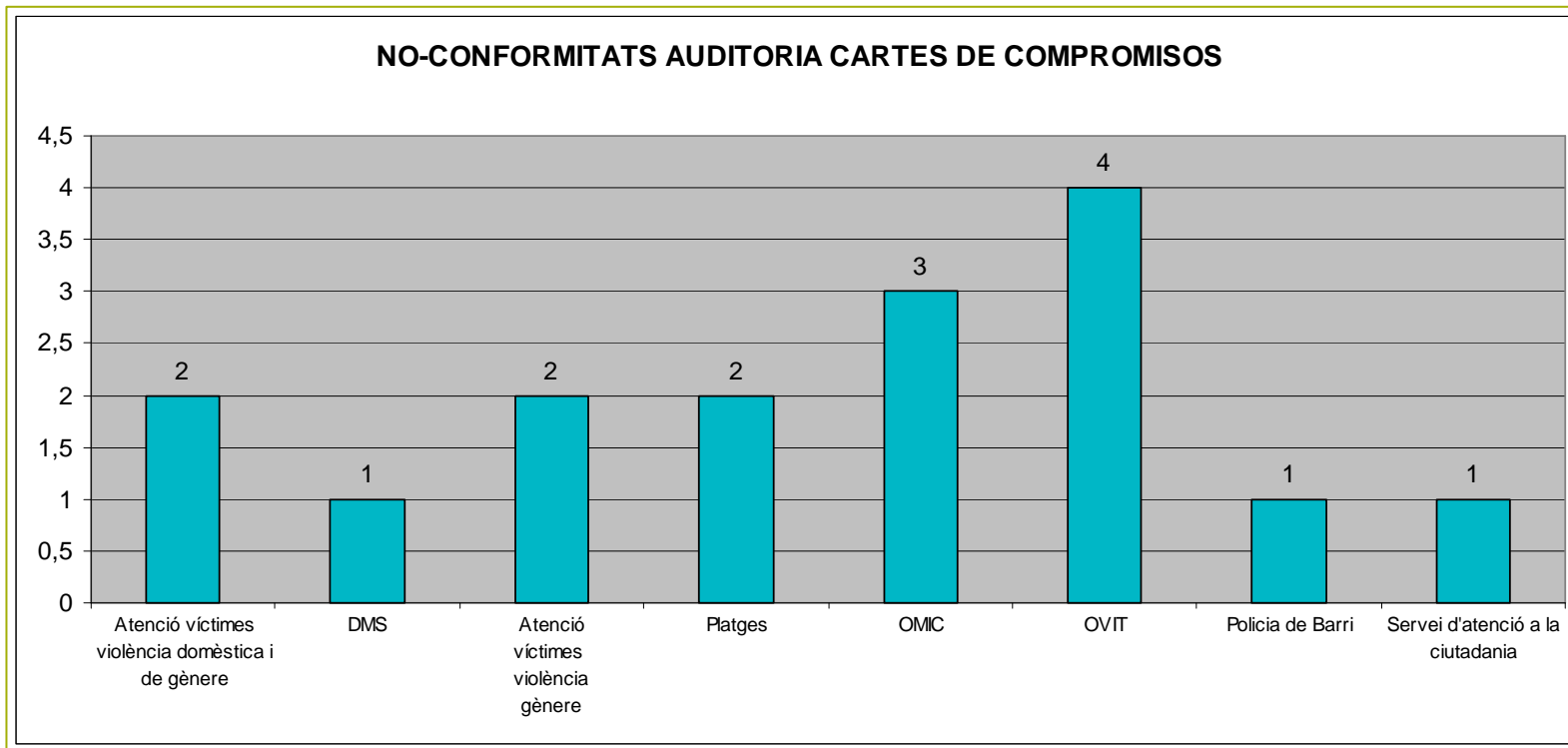


S'han enregistrat aquest mes només 6 NCI-Cartes de Servei (per incompliment dels compromisos adquirits), això suposa una davallada molt significativa respecte dels mesos anteriors. D'aquestes, 4 corresponen a cartes implantades a la Policia Local, 3 són de la Carta de Serveis d'Assistència a Victimes de Violència Domèstica i de Gènere i 1 de la Carta de Serveis de la Unitat d'Intervenció Immediata.

De la resta de cartes implantades a l'Ajuntament en trobam 1 de la Carta de Compromisos del Sistema de Gestió de les Demandes Municipals de Servei (DMS) i 1 de la nova Carta del Servei d'Atenció a la Ciutadania.

S'ha d'especificar que el contingut de la Carta de Serveis del SAT s'ha incorporat a la nova carta del Servei d'Atenció a la Ciutadania.

3.3 NCI-AUDITORIA



Els dies 29 de novembre a 3 de desembre es va dur a terme l'auditoria de les distintes cartes de Serveis implantades a l'Ajuntament de Palma. Segons els resultats d'aquestes auditories s'han enregistrat al DMS les no conformitats detectades. D'aquestes destaca la carta de l'OVIT amb 4, seguidament trobam la carta de l'OMIC amb 3, les cartes d'Atenció a Víctimes de violència domèstica i de gènere, la d'atenció a víctimes de violència de gènere i la de platges amb 2 cadascuna i finalment, les del DMS, Policia de Barri i Servei d'Atenció a la Ciutadania amb 1 cadascuna.

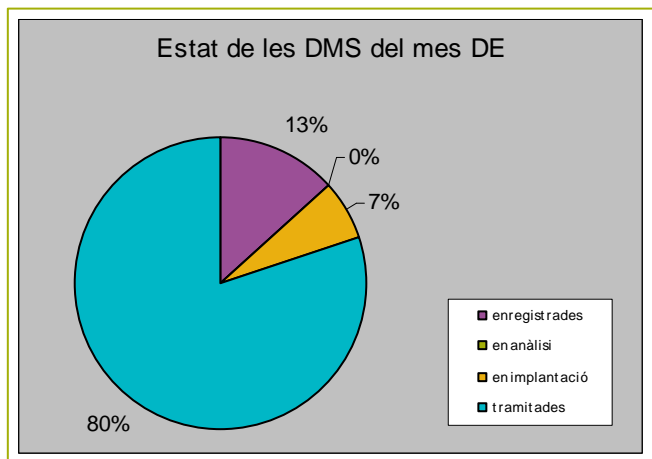
3.4 NCI-SISTEMA

Aquest mes hi ha hagut una no conformitat interna del sistema motivada per queixes dels ciutadans que no poden contactar telefònicament amb Qualitat de la Policia Local. Aquesta no-conformitat es troba al DMS en estat de tramitada. A més, com a conseqüència d'aquesta, s'ha modificat la plantilla de comunicació al ciutadà pel que fa a poder contactar a través de mail amb el departament de Qualitat de la Policia Local.

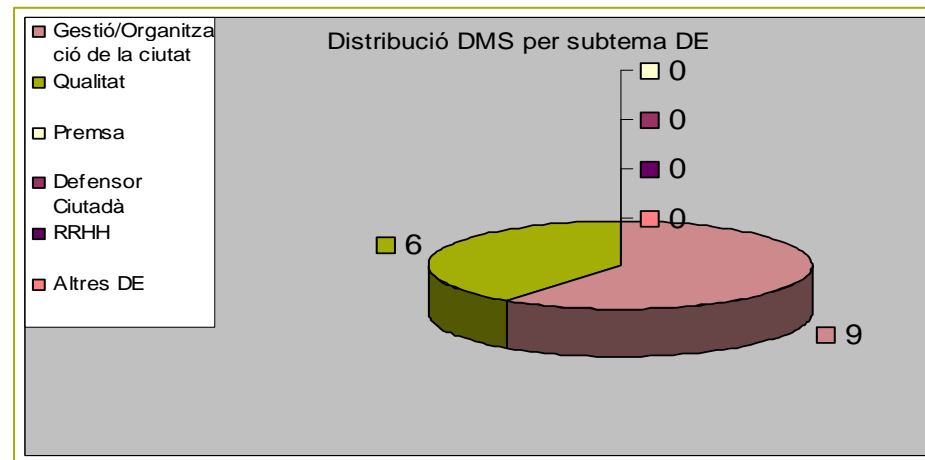
4. EVALUACIÓ PER PROCÉS

4.1 DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA)

4.1.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

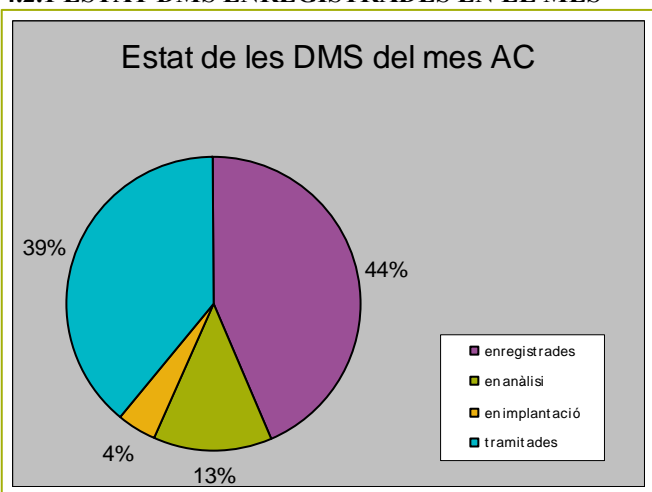


4.1.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

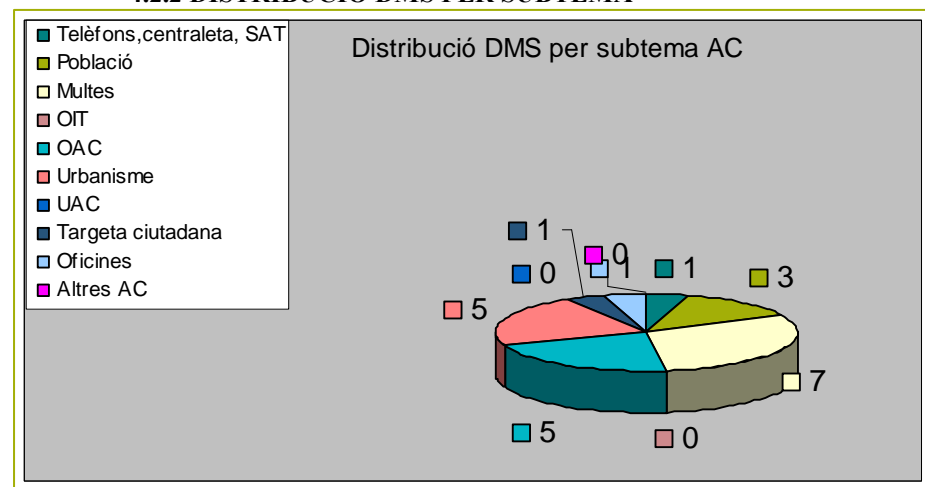


4.2 AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ)

4.2.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

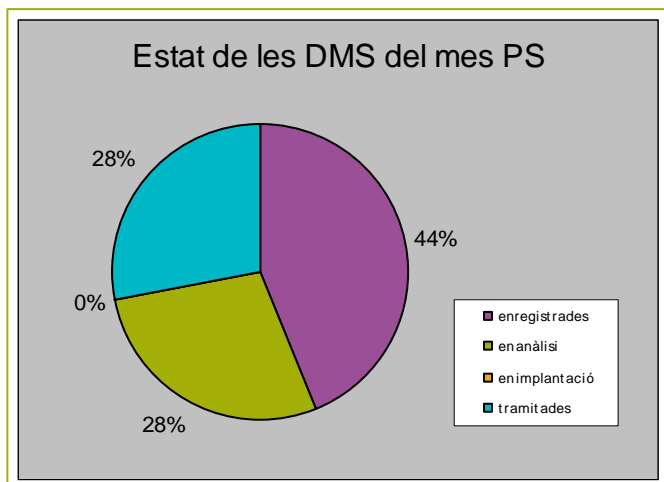


4.2.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

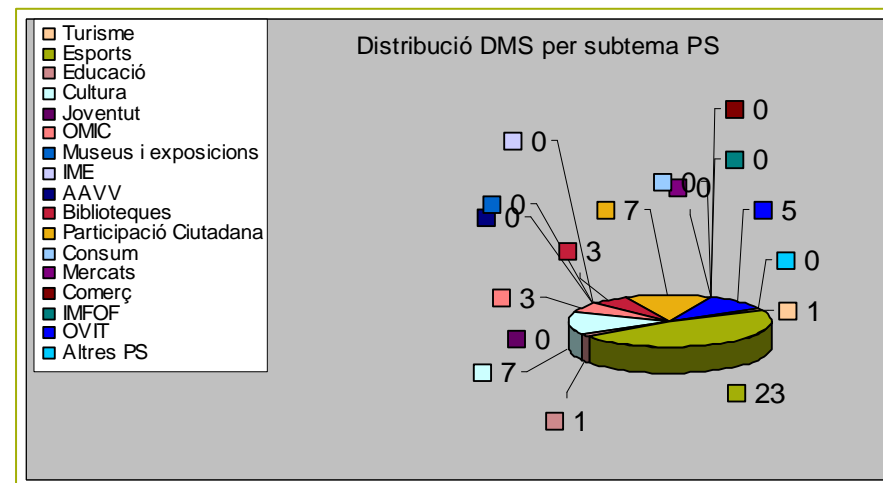


4.3 PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA)

4.3.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

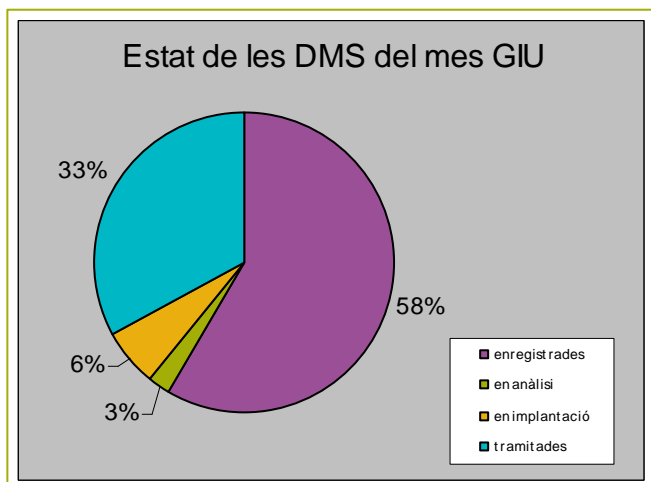


4.3.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

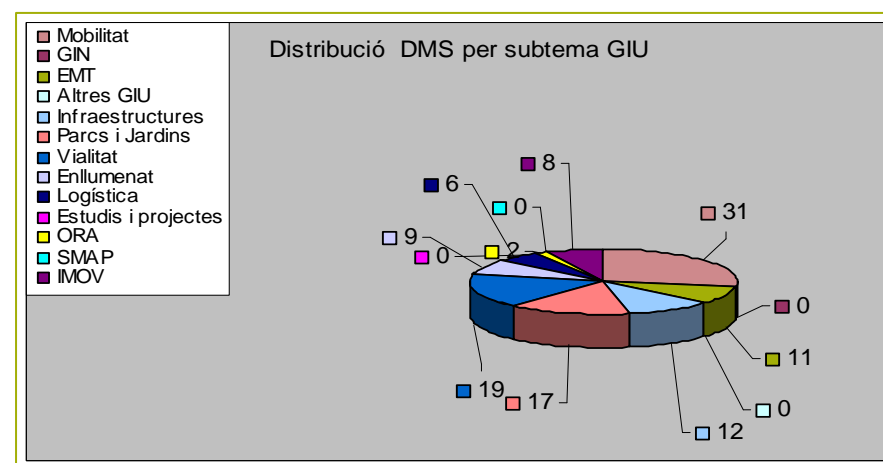


4.4 GIU (GESTIÓ D'INFRAESTRUCTURES URBANES)

4.4.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

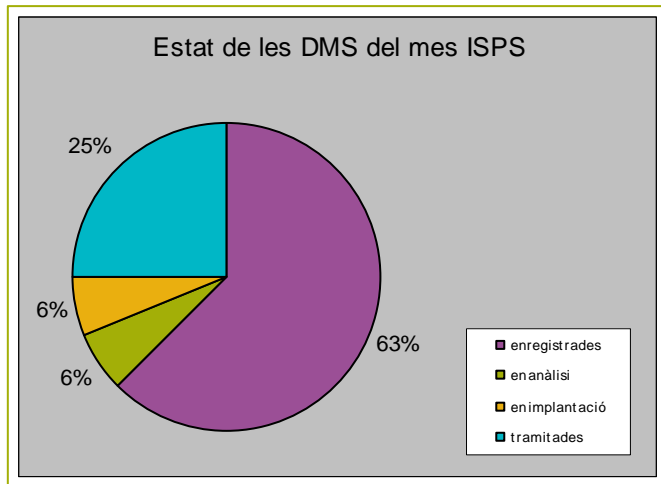


4.4.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

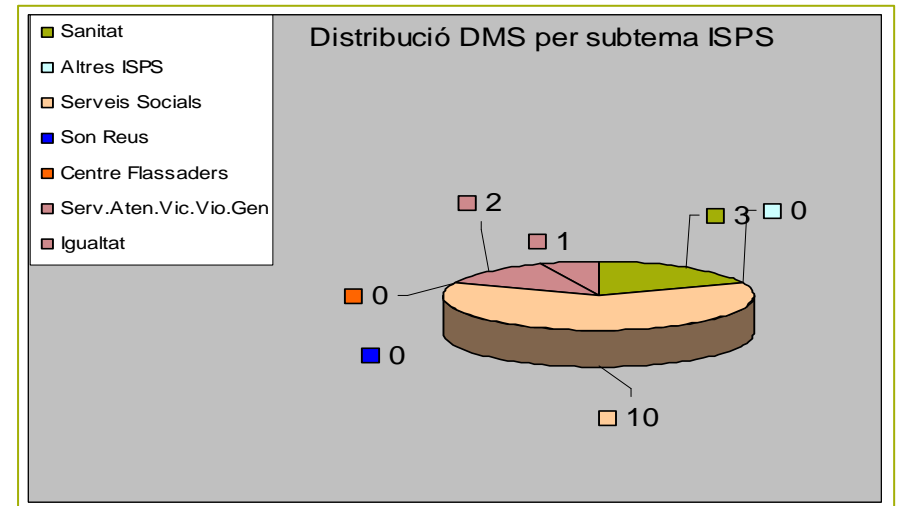


4.5 ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT)

4.5.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

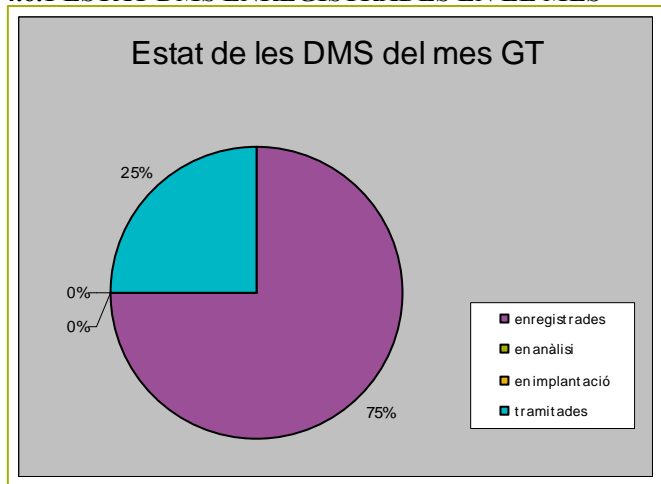


4.5.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

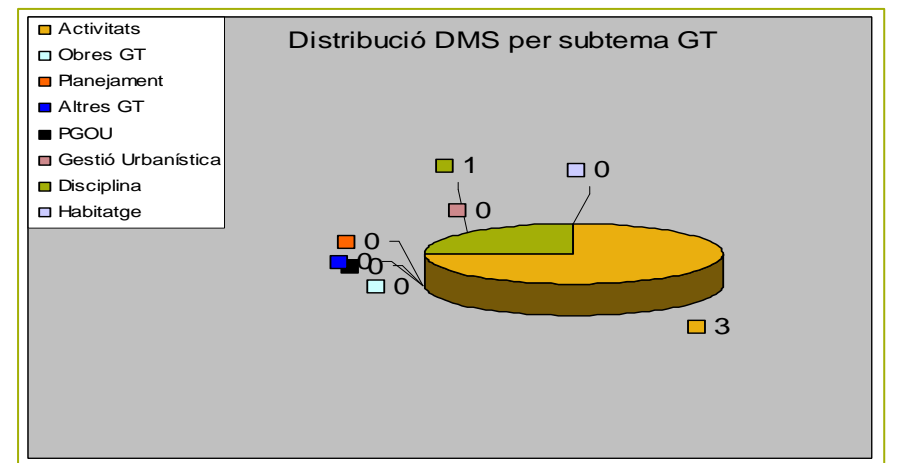


4.6 GT (GESTIÓ TERRITORIAL)

4.6.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

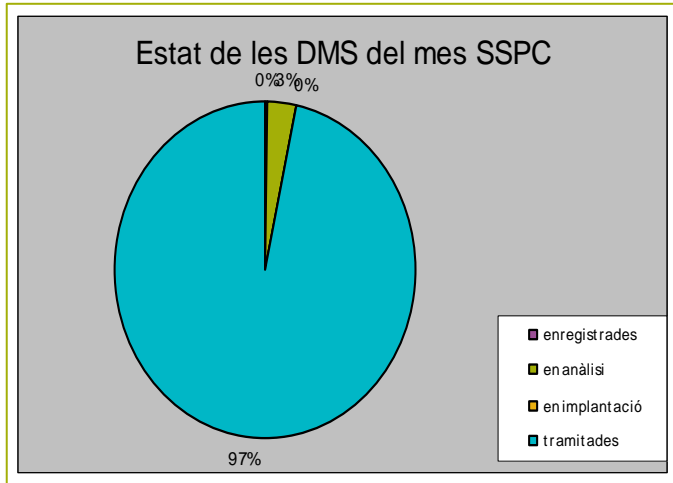


4.6.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

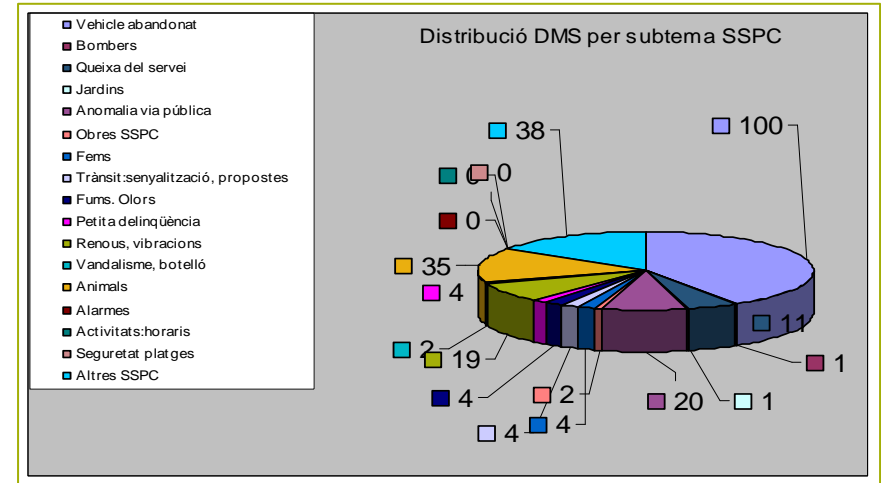


4.7 SSPC (SERVEIS SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA)

4.7.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

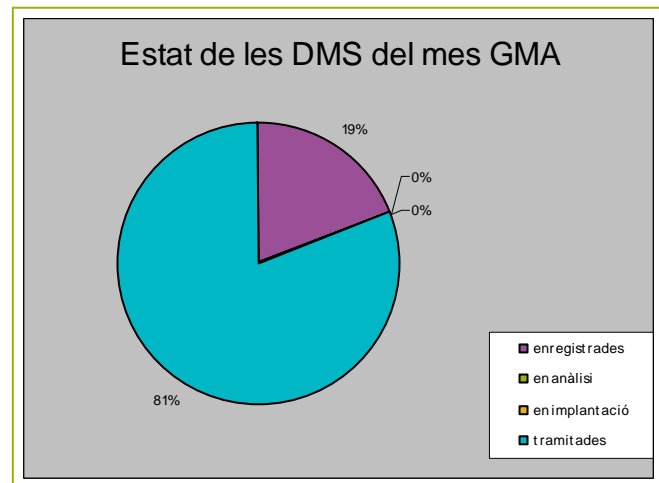


4.7.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

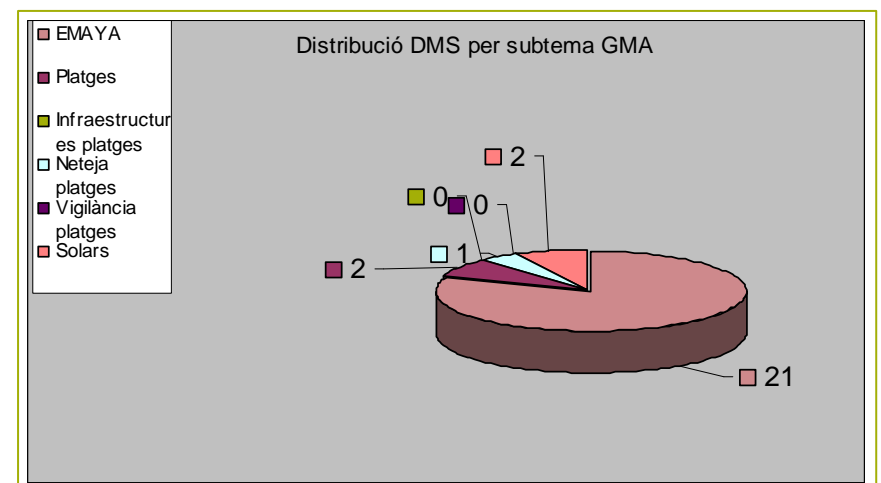


4.8 GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT)

4.8.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

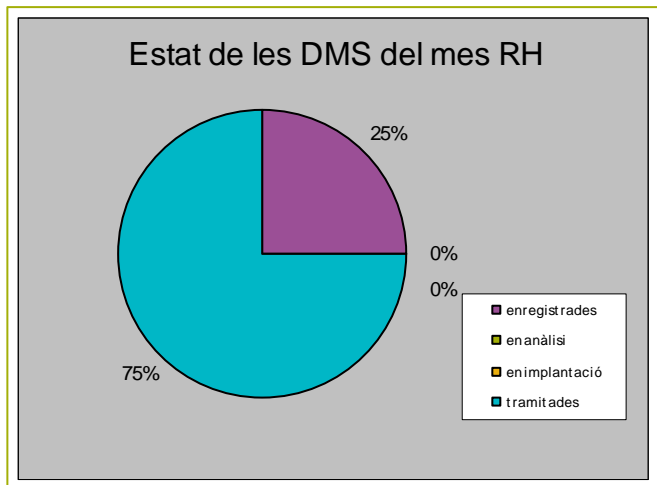


4.8.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

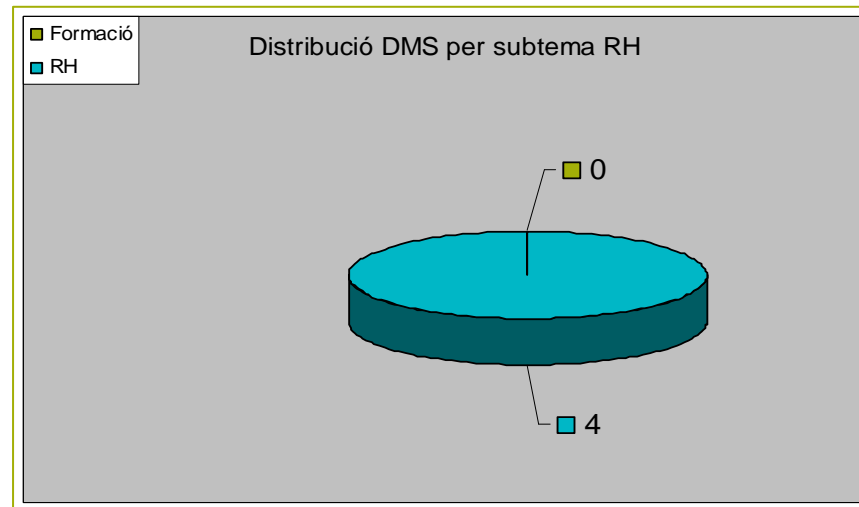


4.9 RRHH (RECURSOS HUMANS)

4.9.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

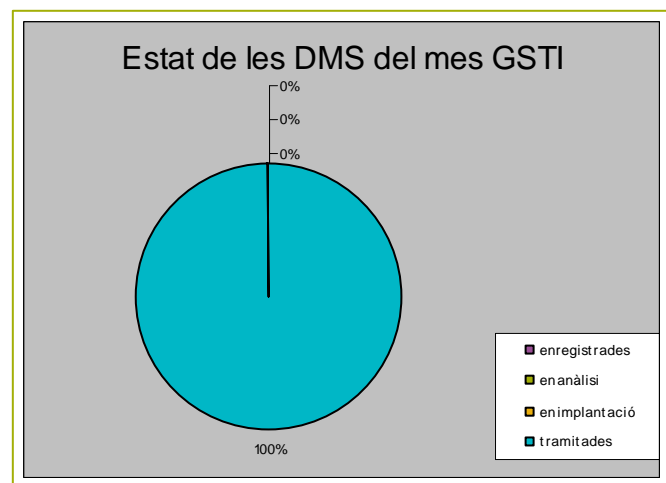


4.9.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

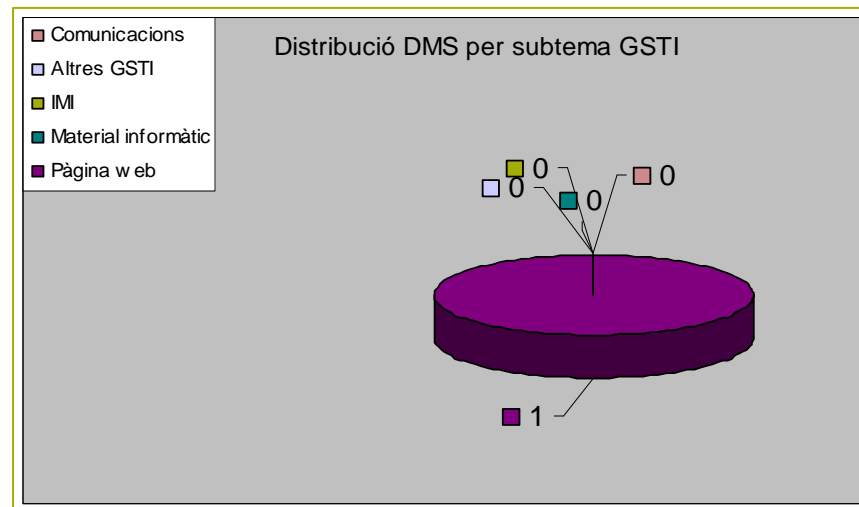


4.10 GSTI (GESTIÓ SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ)

4.10.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

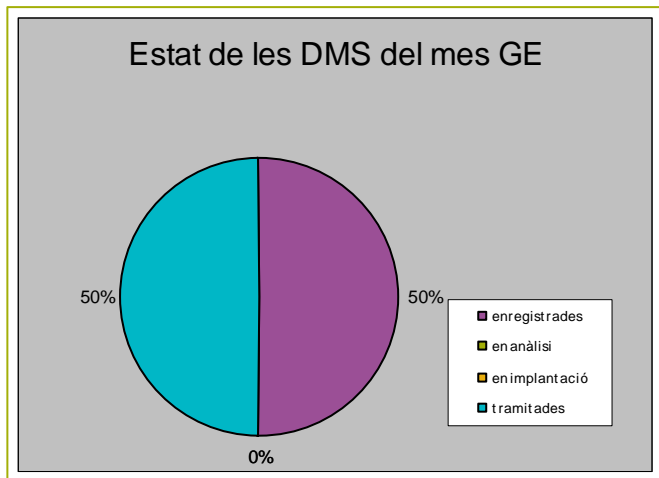


4.10.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

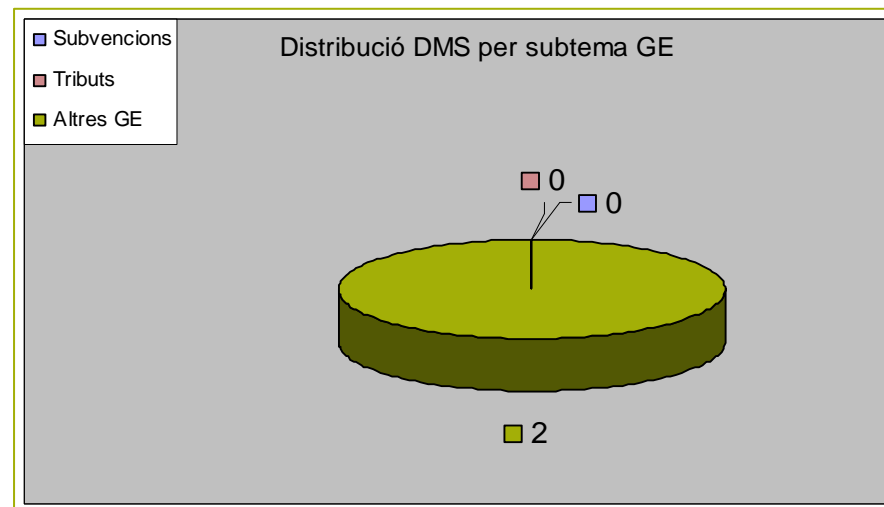


4.11 GE (GESTIÓ ECONÒMICA)

4.11.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

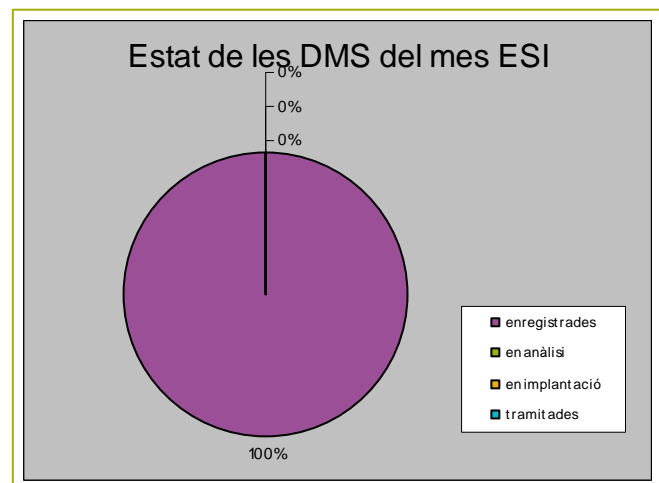


4.11.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

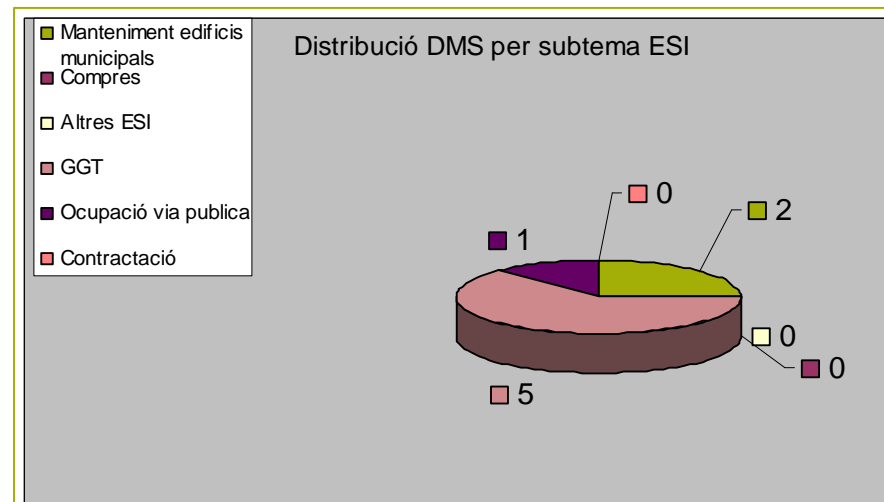


4.12 ESI (EQUIPAMENTS I SERVEIS INTERNS)

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 trobam com a procés amb el 100% de resolució GSTI, que han tingut 1 DMS assignada. Com a processos que aquest mes també destaquen pel que fa a resolució de DMS trobam, amb un 97% el procés de SSPC, seguit de GMA amb un 81%, DE amb un 80% i RH amb un 75%.

Pel que fa a processos amb percentatges de resolució pròxims al 50% només trobam GE amb un 50%.

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

- AC amb un 39%.
- GIU amb un 33%.
- PS amb un 28%.
- ISPS i GT amb un 25% cadascun.

A més s'ha de destacar que el procés **ESI ha tingut una resolució del 0%**, és dir de les 8 DMS que se li han assignat aquest mes, totes es troben encara en estat d'enregistrada.

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 9 DMS del subtema **Gestió i Organització de la Ciutat**, la resta, 6, són del subtema Qualitat.
- AC (Atenció al ciutadà): Aquest mes torna a destacar el subtema **Multes**, amb 7 DMS, seguit d'**OAC** amb 5 DMS, 4 d'elles referents a **falta de bany públic a l'OAC de Sant Ferran**, i del subtema **Urbanisme** també amb 5, 3 d'elles referides a **queixes per què l'horari d'atenció al públic d'Urbanisme de l'OAC Avingudes comença més tard que la resta**.
- PS (Promoció Socioeconòmica): Aquest mes destaca el subtema **Esports** amb 23.
- GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes): Destaca el subtema **Mobilitat** amb 31, seguit de **Vialitat** amb 19 i **Parcs i jardins** amb 17.
- ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut): Aquest mes destaca **Serveis Socials** amb 10 DMS.
- GT (Gestió Territorial): Destaca com és habitual el subtema **Activitats** amb 3 DMS, seguit de Disciplina, amb 1, del total de 4 assignades al procés.
- SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana): El subtema amb més DMS com és habitual darrerament és **Vehicles abandonats**, amb 100 DMS, seguit del subtema **Altres** amb 38 DMS, 4 de les quals són NCI-Cartes de Serveis i Animals amb 35.
- GMA (Gestió del Medi Ambient): La majoria són del subtema **EMAYA** (21) seguit per Solars i Platges amb 2 cadascun i Neteja Platges amb 1.
- RH (Recursos Humans): Té 4 DMS, totes de **Recursos Humans**.
- GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació): Hi ha 1 única DMS de **Pàgina web**.
- GE (Gestió Econòmica): Hi ha 2 DMS del subtema **Altres**.
- ESI (Equipaments i Serveis Interns): Destaca el subtema **GGT** amb 5 DMS del total de 8 del procés.

5.3. TOTAL NCI-DMS PER PROCÉS:

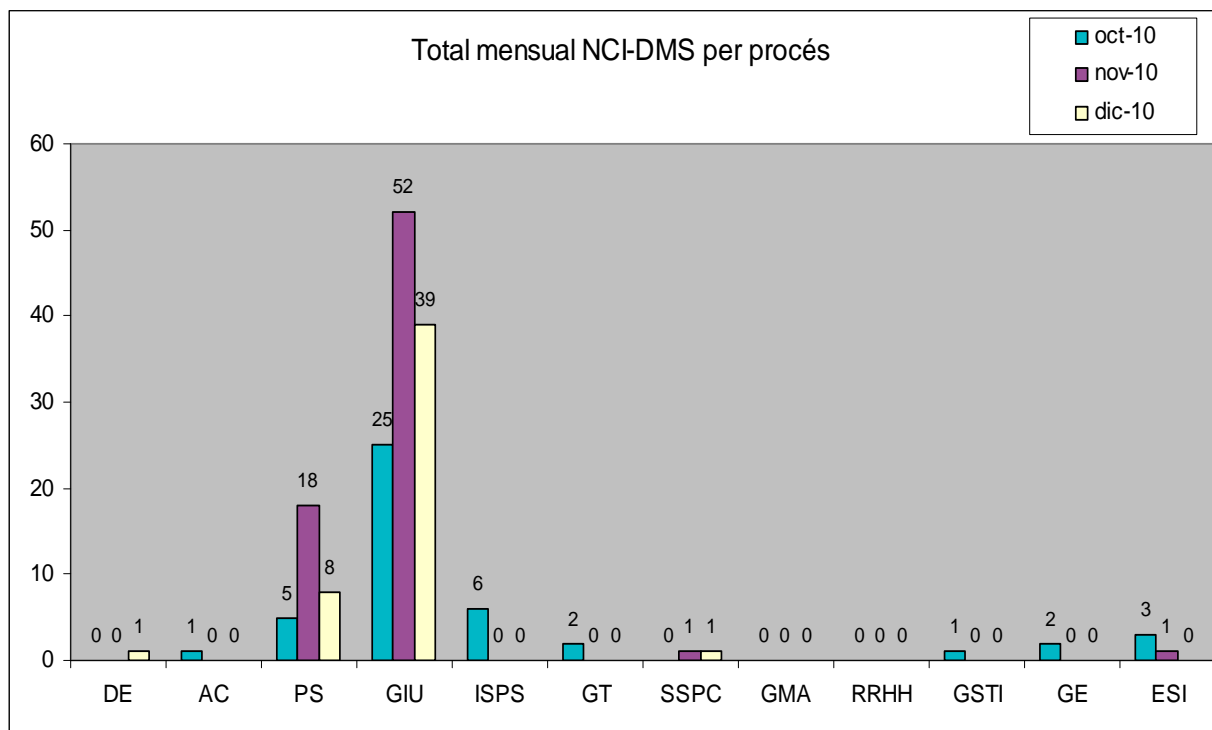
Destaquen com a processos amb més NCI-DMS, és a dir no resoltes en els 60 dies establerts per a resolució de les DMS, els següents:

GIU amb 39, totes de subtemes propis d'Infraestructures. Només 2 del subtema Parcs i Jardins ja es troben tramitades.

El segueixen, PS amb 8 (totes enregistrades). Són 4 de Participació Ciutadana, 3 de Cultura i 1 de Biblioteques. A continuació trobem DE amb 1, en estat d'enregistrada i SSPC amb 1 de Bombers, també en estat d'enregistrada.

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. Aquests processos són AC, ISPS, GT, GMA, RH, GSTI, GE i ESI.

En percentatges, el 80% de NCI-DMS d'aquest mes, com és habitual, són de GIU, el 16% de PS, el 2% de DE i l'altre 2% de SSPCC.



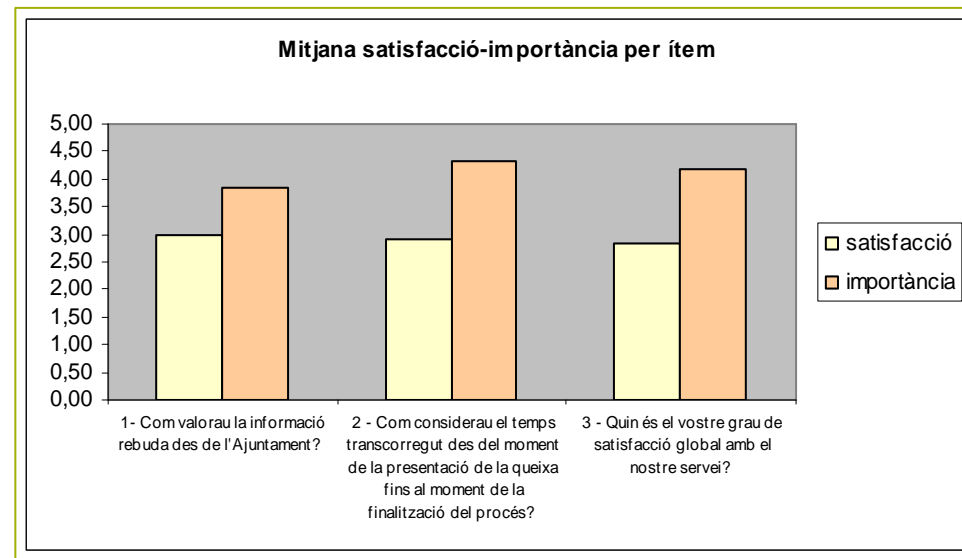
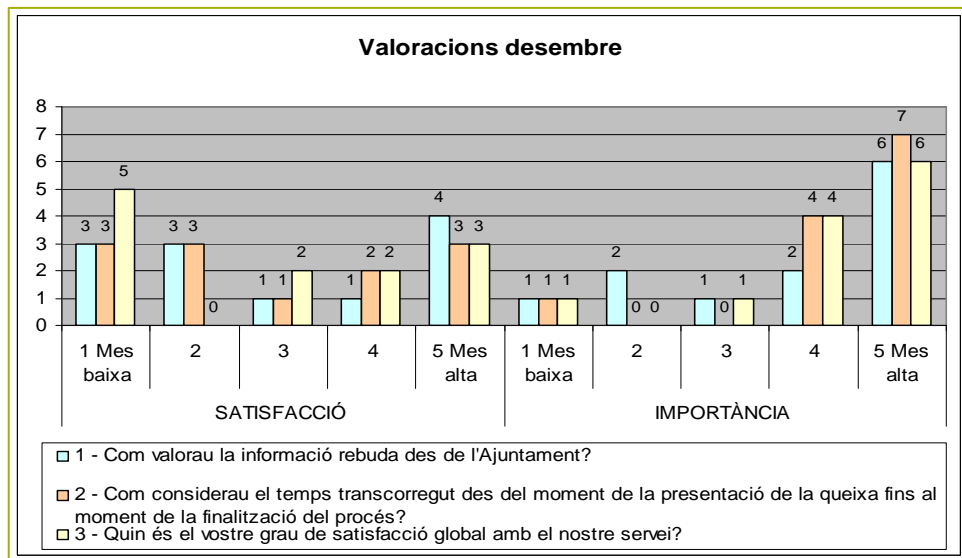
* A principis de gener ja començarem a trobar NCI-DMS als 45 dies del seu enregistrament, tal com s'ha explicat anteriorment al punt 2.2.1.

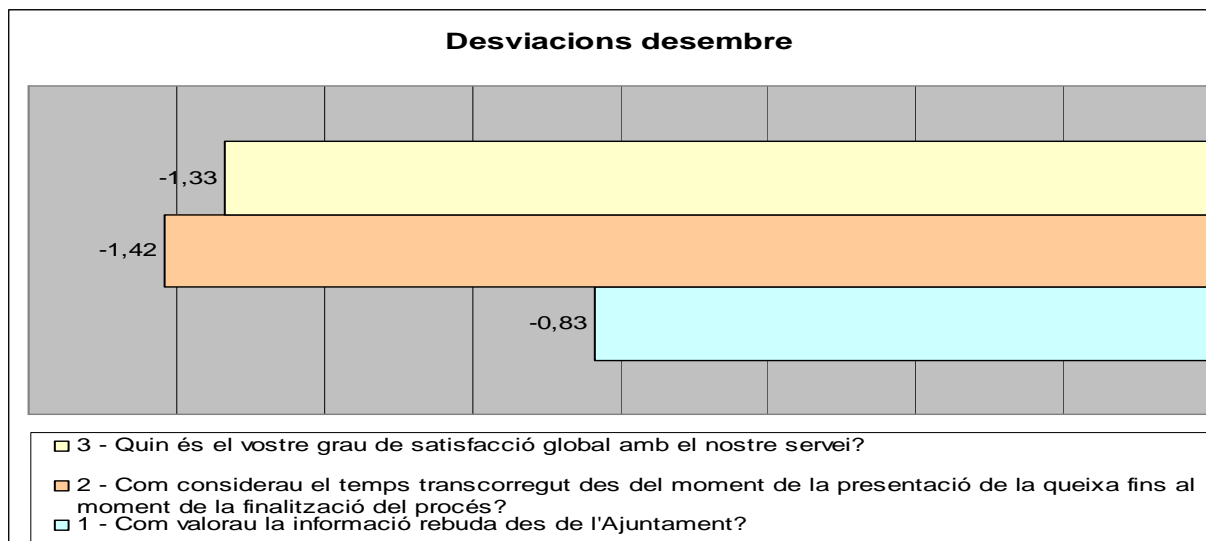
6. MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ

Aquest mes s'han contestat 12 enquestes de satisfacció del DMS de les 70 aproximadament, remeses juntament amb la comunicació electrònica de resolució, és a dir, un 17%, percentatge molt baix, però un poc superior al 14 % del mes anterior. Com que aquest percentatge sol ser bastant baix, s'està preparant una nova millora del DMS consistent en remetre l'enquesta de satisfacció com a correu electrònic a part del de comunicació de la tramitació i a més, amb uns dies de diferència.

Pel que fa a la valoració (d'1 a 5) a les enquestes de satisfacció d'aquest mes ens trobam els següents resultats:

| | | Mitjanes desembre 2010 | |
|---|--|------------------------|-------------------|
| | | satisfacció | importància |
| | | mitjanes per ítem | mitjanes per ítem |
| 1 - Com valoreu la informació rebuda des de l'Ajuntament? | | 3 | 3.83 |
| 2 - Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació de la queixa fins al moment de la finalització del procés? | | 2.92 | 4.33 |
| 3 - Quin és el vostre grau de satisfacció global amb el nostre servei? | | 2.83 | 4.17 |
| | | mitjana global | mitjana global |
| | | 3 | 4 |





De les valoracions que analitzam veim que la satisfacció per la informació rebuda ha estat la més alta. No obstant la importància major es dona a l'ítem del temps transcorregut. En canvi el pitjor valorat és l'ítem referit al grau de satisfacció global del servei, amb un 2,83, amb una importància valorada amb un 4,17.

Pel que fa al compromís relatiu a satisfacció dels usuaris de la carta de compromisos del Sistema de Gestió de les DMS, es considera correcte aquest aspecte quan la satisfacció pel que fa a informació rebuda sigui superior a 3, cosa que aquest mes no es compleix, donat que és de 3 sobre 5. No obstant tampoc es considera un incompliment per què es determina el nivell d'incompliment quan sigui menys de 3.

Pel que fa a la satisfacció per informació rebuda, es valora de mitjana en un 3 sobre 5. En canvi se li dona una importància de 3,83, suposant això una desviació d'un 0,83.

La satisfacció pel temps transcorregut té una valoració de 2,92, en canvi la importància es valora en 4,3, donant una desviació d'un 1,42.

Pel que fa al grau de satisfacció global del servei, té una valoració de 2,83 en relació a un 4,17 d'importància. La desviació en aquest cas és d'1,33.

També s'inclou a l'enquesta automàtica la possibilitat de fer suggeriments o aportacions. El mes de desembre no ens n'han arribat.

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.