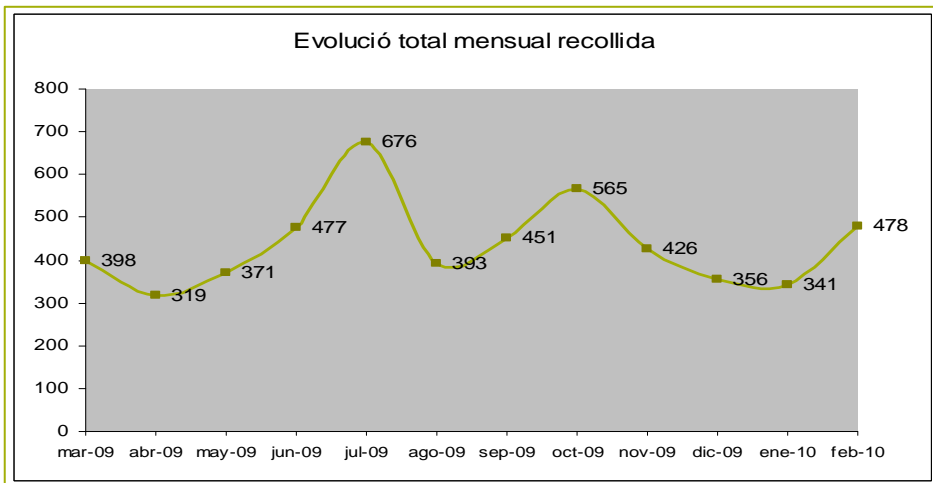


1. RECOLLIDA MENSUAL DMS

1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA

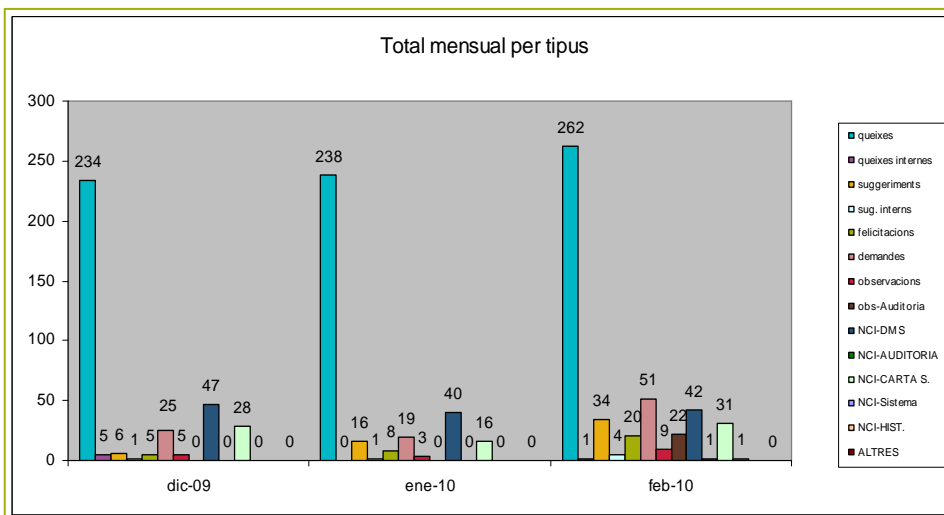


1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA:

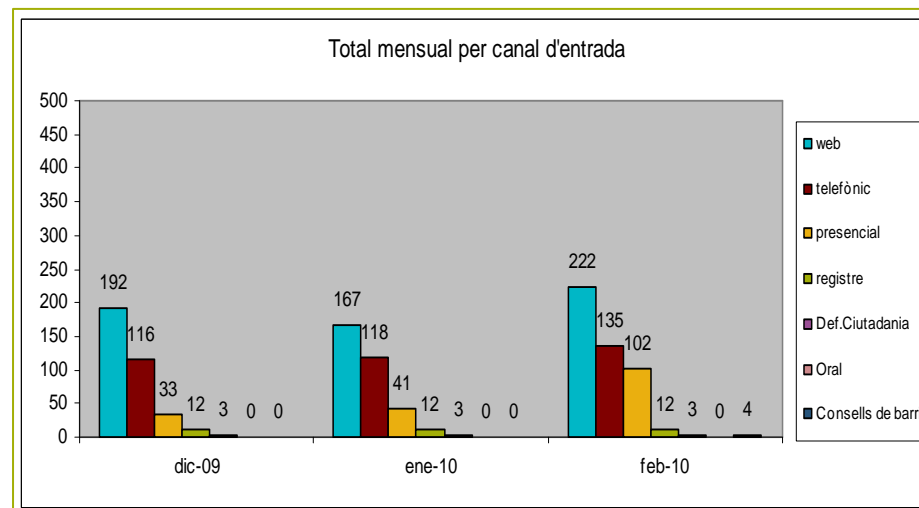
La recollida total de DMS en aquest mes ha estat de 478, xifra bastant superior a la del mes anterior, encara que hem de tenir en compte les 28 DMS derivades de l'auditoria externa de renovació de la certificació del Sistema, que es va dur a terme els dies 1 a 5 de febrer i que serà objecte d'estudi al punt 4 del present informe. Com es pot veure a l'evolució, juliol, octubre i febrer són els mesos amb més DMS enregistrades i són els mesos que corresponen a dates posteriors a les auditories internes de finals dels mesos de juny i de setembre i externa d'aquest mes. Encara així, llevat aquetes 28 tenim 450 DMS "ordinàries".

Les xifres pròximes a 400 DMS són les habituals en el darrer any. Actualment estam en una mitjana de 438 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 262, xifra un poc superior a les dels mesos passats.

Suggeriments: El nombre de suggeriments ha tornat a augmentar bastant aquest mes, passant de 6 i 16 els mesos anteriors, a 34 aquest mes.

Felicitaions: Aquest mes les felicitacions han pujat a 20, del es quals 6 són resultat de l'auditoria externa abans indicada. Així i tot podem dir que hi ha hagut 14 felicitacions, xifra bastant superior a les 5 i 8 dels mesos anteriors. Aquestes **felicitacions** són majoritàriament pels subtemes **Biblioteques i Atenció al Ciutadà**.

Demandes i Observacions: Aquest mes s'han enregistrat 51 demandes i 9 observacions. Pel que fa a demandes moltes més que el mes anterior, que se'n varen registrar 19.

Queixes internes i suggeriments interns: Es tracta sempre de queixes i suggeriments presentats pels empleats municipals. Aquest mes s'ha enregistrat una queixa interna relativa a un enviament de 29.263 notificacions de pagament de l'IBI a la carta al qual s'ha detectat un 10% d'aquests enviaments dirigits a adreces antigues, és dir a carrers que l'Ajuntament ha canviat la nomenclatura. Aquest error s'ha notificat per l'UAC al negociat corresponent per tal que s'actualitzin les adreces. També s'han enregistrat 4 suggeriments interns, 3 dels quals fan referència a poder accedir a nòmines, cursos i altres (continguts de la intranet) a través d'un portal d'Internet i no únicament des de l'ordinador del lloc de treball. D'aquesta manera no s'hauria d'estar pendent de situacions de vacances, baixes, etc. per poder accedir a certs continguts de la intranet.

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 42, quasi la mateixa xifra que el mes anterior (40), de les 354 DMS enregistrades en el mes de desembre.

S'han enregistrat 31 NCI de cartes de serveis (per incomplir els compromisos establerts), quasi el doble que el mes passat (16). D'aquest total 28 són de cartes implantades a la Policia Local, de les quals 20 són de la Carta de Serveis de la Unitat de Intervenció Immediata i 8 de la Carta de Serveis del Servei d'Atenció a Víctimes de Violència Domèstica i de Gènere. També n'hi ha 3 de la Carta de Compromisos del DMS i que fan referència a l'incompliment dels compromisos 8, 5 i 3 d'aquesta carta. Els continguts d'aquestes cartes i el seu seguiment es poden consultar a la intranet (contingut cartes) i a la web municipal (contingut cartes i seguiment). Aquest més tampoc hi ha hagut cap no conformitat de la Carta de Serveis del SAT.

S'ha enregistrat també una NCI del Sistema que es refereix a incompliment del que s'estableix en el procediment de Gestió de DMS de comunicació de la resolució de les DMS. Per part del departament de Qualitat ja s'han pres mesures encaminades a corregir aquest incompliment. Pel que fa a les NCI i Observacions d'Auditoria s'estudiaran al punt 4 del present informe.

* També s'han rebut 5 DMS que no eren competència municipal i que han estat derivades al Govern Balear (3) i al Consell de Mallorca (2).

1.3 TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA:

Canal telemàtic: Continua essent el més utilitzat. La majoria de DMS han entrat via web, 222 del total de 478.

Canal telefònic: Seguidament, després del telemàtic trobam el canal telefònic, com és habitual, amb 135 DMS arribades per aquest canal.

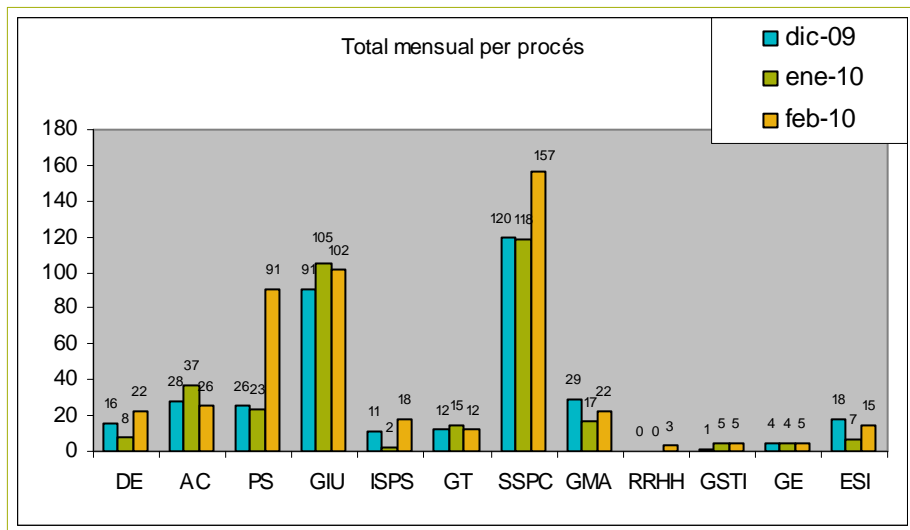
Canal presencial: S'han registrat 102 DMS arribades per aquesta via. Aquest mes hi ha hagut un important augment del canal presencial (bústies), en part motivat per la recollida d'unes 50 de la Biblioteca de S'Escorxador, on s'havia produït un endarreriment en la recollida des de finals de 2009.

Defensor de la Ciutadania: Hi ha hagut igual que els mesos passats 3 entrades derivades per part d'aquest al departament de Qualitat.

Consells de barri: Aquest mes i per primera vegada s'han enregistrat 4 DMS derivades dels Consells de Barri, dues referents a GIU i dues a SSPC.

Altres canals: La resta de DMS, han entrat per registre general (12), de les quals 7 són per GIU. 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 157, de les quals, com és habitual, la majoria (22) són de molèsties per renous i 28 són d’anomalies a la via pública. També destaca que hi ha 21 DMS referides a molèsties per animals, i, pel que fa al subtema altres (56), 28 es refereixen a incompliment de les cartes de serveis que tenen implantades i la resta es refereixen a DMS derivades de l’auditoria externa i a temes que no es poden englobar en cap dels subtemes creats per aquest procés. El segueix GIU, com és habitual, amb 102, de les quals 45 són de Mobilitat, 44 d’Infraestructures i la resta, 12, repartides entre els altres subtemes. De la resta de processos destaquen aquest mes, i com és habitual, PS amb 91, AC amb 26, DE i GMA amb 22, GT amb 15, ISPS amb 18 i ESI amb 15.

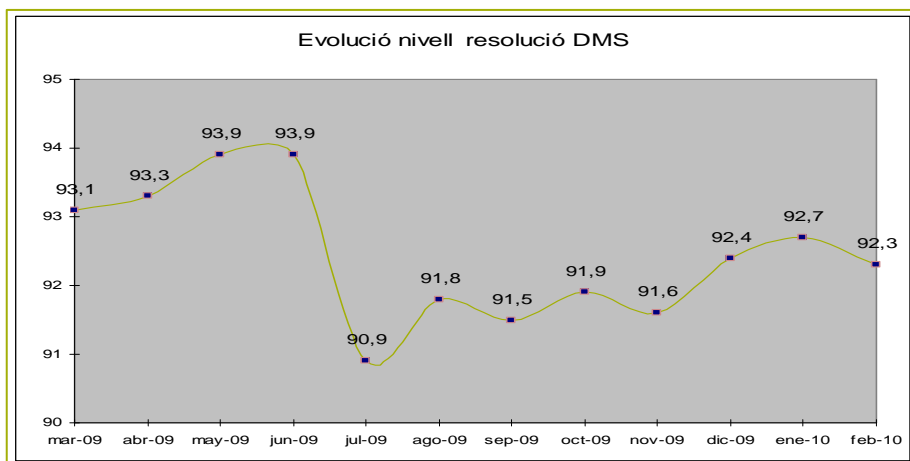
Processos amb menys assignació de DMS: Aquest mes destaquen GT amb 12 DMS assignades, GSTI i GE amb 5 i RH amb 3, que com sempre, són els processos de suport, és a dir els que tenen menys contacte amb el ciutadà, els que menys entrades de DMS tenen assignades.

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.

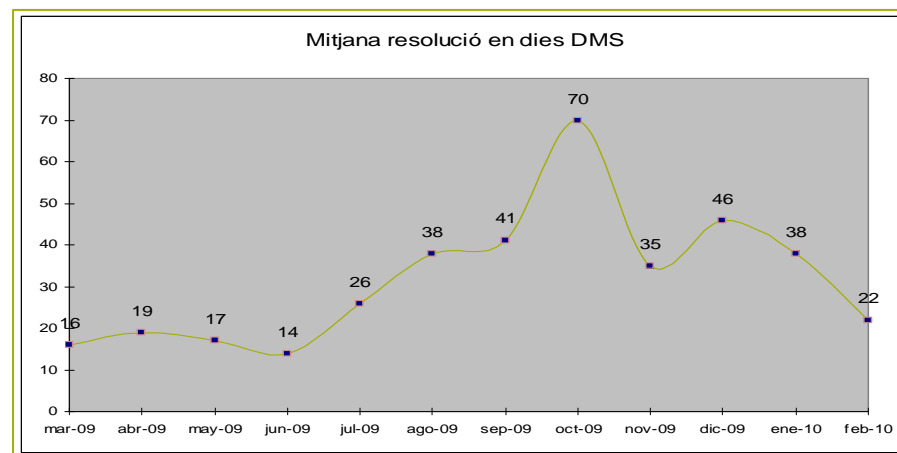
2. GESTOR DMS

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:

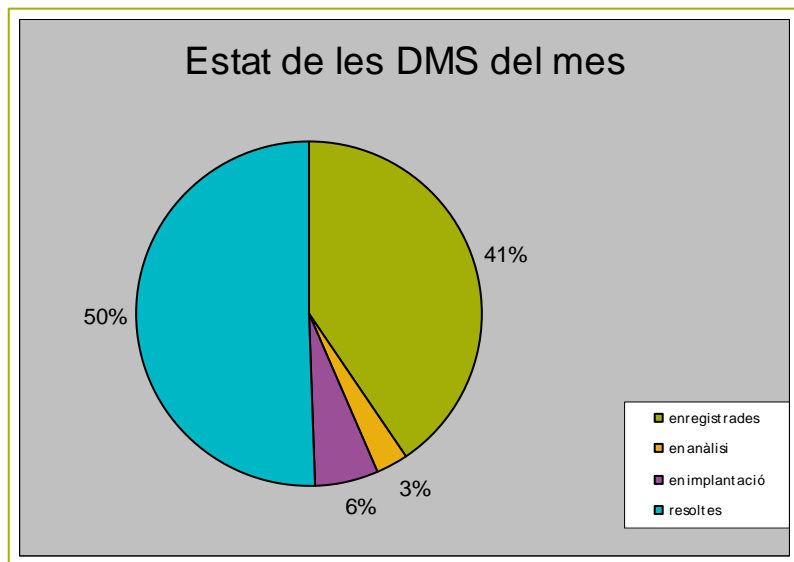
El nivell de resolució de les DMS es troba aquest mes en el 92'28%, encara per davall dels nivells dels voltants del 93% del primers mesos de l'any passat. No obstant es manté la recuperació des de la baixada del mes de juliol. Des del departament de Qualitat se seguiran prenent mesures per anar augmentant el nivell de resolució de les DMS (reiteracions de peticions de resposta per ofici, mail, etc.).

2.1.2 MITJANA DE RESOLUCIÓ EN DIES DMS:

Després de la mitjana del mes d'octubre, motivada pel tancament de totes les DMS antigues que es trobaven en estat de no-conformitat, aquest mes ens trobam en una mitjana de 22 dies, dada bastant millor que els mesos anteriors. Aquesta mitjana entra dins del compromís de resoldre en 15-25 dies, establert a la Carta de Compromisos del DMS.

De les dades dels informes dels mesos anteriors veiem que encara que se supera bastant aquest compromís, les DMS es resolen en menys temps del que estableix el sistema, 60 dies des del seu enregistrament. Pel que fa a queixes es troben en una mitjana de 25 dies en aquest mes, pel que fa a suggeriments 13 dies i demandes 26 dies.

Aquesta és la línia a seguir, resolució de suggeriments en pocs dies i estar als voltants del 20/25 dies en les queixes i demandes.

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 478 DMS enregistrades durant el present mes 242 es troben ja resoltes. En canvi, 194 es troben encara en l'estat d'enregistrada, 14 en l'estat d'anàlisi i 28 en l'estat d'implantació. Això suposa un percentatge un poc inferior al 52% del mes passat.

El termini per resoldre les DMS està establert en 60 dies i de les dades obtingudes el DMS veiem que aquest mes un 50% es resolen ja en els primers 30 dies.

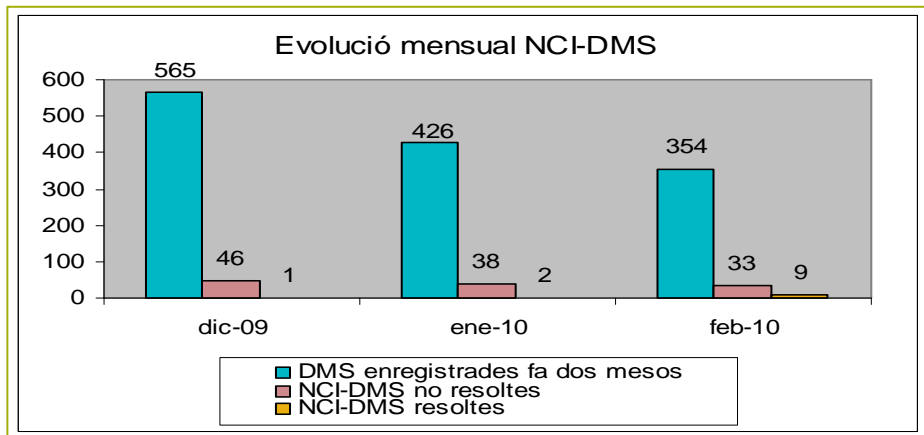
Respecte de les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat d'enregistrada, suposen un 41% percentatge massa elevat, donat que és un estat que hauria de tenir una durada molt curta.

Amb la millora implantada el mes d'octubre d'avís per correu electrònic als resolutors, s'intenta aconseguir una reducció del temps de les DMS en aquest estat.

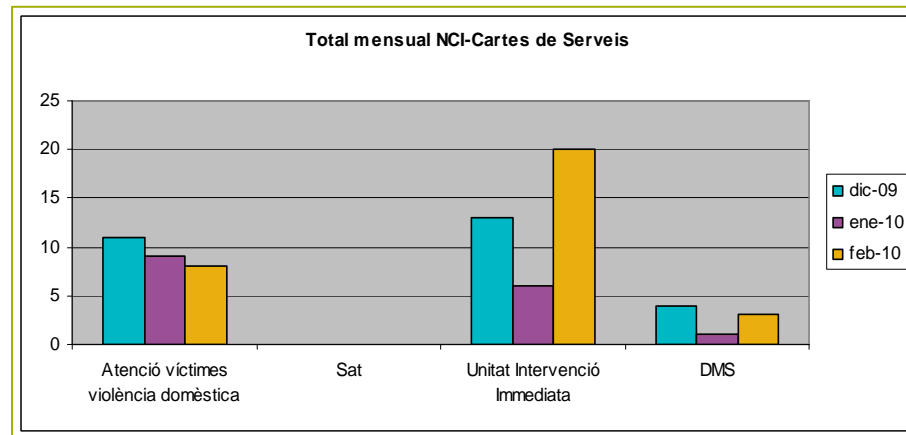
Des del departament de Qualitat se seguiran prenent mesures per tal de millorar aquest aspecte.

3. ESTAT MENSUAL DE LES NO CONFORMITATS INTERNES

3.1 NCI-DMS



3.2 NCI-CARTES SERVEI



Aquest mes s’han obert 42 NCI-DMS de les 354 DMS enregistrades fa 60 dies. Això suposa un percentatge un poc superior al del mes passat. No obstant s’ha de destacar que d’aquestes 42 NCI-DMS, 33 es troben en estat d’enregistrada i 9 en estat de resolta, per tant el percentatge de resolució, encara que no és l’ideal, ha augmentat considerablement (del 5 al 21% aquest mes). Des del departament de Qualitat es continuen prenent mesures al respecte.

S’ha de destacar, com els mesos passats, que **la majoria de NCI-DMS són de Mobilitat i ORA (17)**. La resolutora d’aquests subtemes ens va informar fa uns mesos de què degut a la gran quantitat de treball que té no pot dedicar-se al DMS. Davant d’aquest problema, es va posar en coneixement del regidor corresponent i actualment ja s’ha designat un segon resolutor per aquests subtemes. D’aquesta manera s’espera anar solucionant aquest problema, de fet han passat de 22 a 17 aquest mes. Esperarem al mes de març i si no millora tornarem a plantejar mesures al respecte.

3.2 TOTAL MENSUAL NCI-CARTES SERVEI

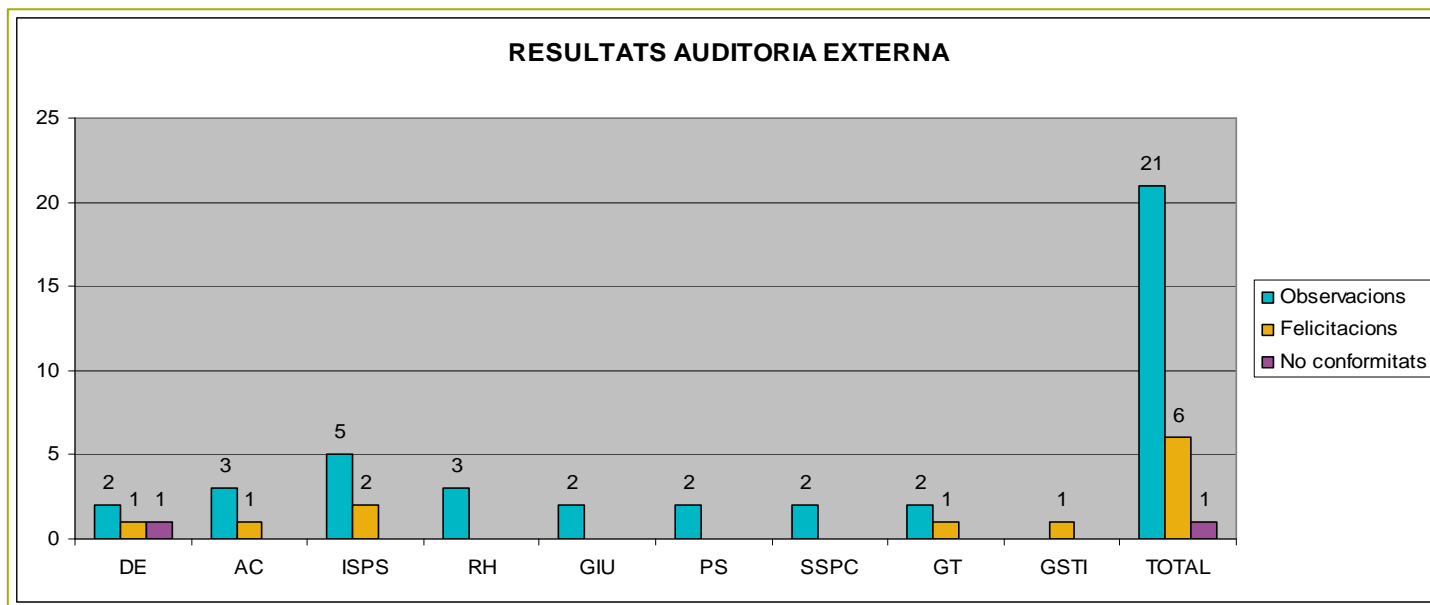
S’han enregistrat aquest mes 31 NCI-Cartes de Servei (per incompliment dels compromisos adquirits. D’aquestes, 8 són del servei d’atenció a les víctimes de violència domèstica i 20 de la unitat d’intervenció immediata, cartes implantades a Policia Local. De la carta de serveis del SAT-010, també implantada i certificada, no s’han enregistrat no-conformitats aquest mes. Finalment, indicar que hi ha 3 NCI de la Carta de compromisos del DMS, implantada al Departament de Qualitat i certificada en el present mes de desembre i que fa referència a l’incompliment dels compromisos 3 (mitjana de temps de resposta), 5 (percentatge de comunicacions) i 8 (satisfacció).

3.3 NCI-SISTEMA

Aquest mes s’ha enregistrat una no conformitat d’aquest tipus relativa a incompliment del que s’estableix en el procediment de Gestió de DMS (DE_P_Ges.Dem.Mun.Ser.) de comunicació de la resolució de les DMS dins del procés GT. Per part del departament de Qualitat ja s’han pres mesures encaminades a corregir aquest incompliment.

4. RESULTATS AUDITORIA EXTERNA DE RENOVACIÓ.

Els dies 1 a 5 de febrer es va realitzar l'auditoria externa de renovació de la certificació del Sistema de Qualitat de l'Ajuntament de Palma. El resultat d'aquesta auditoria són els següents:



OBSERVACIONS: S'han detectat 21 observacions, la majoria del procés ISPS. Igualtat i Salut són els departaments auditats.

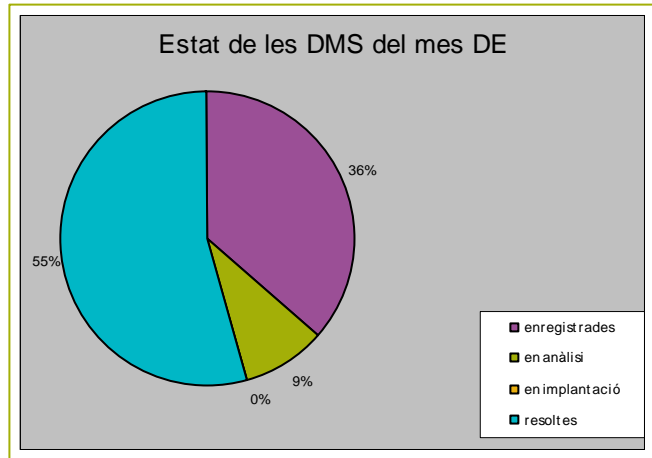
FELICITACIONS: S'han detectat 6 felicitacions, als processos ISPS, DE, AC, GT i GSTI.

NO CONFORMITATS: S'ha detectat una no conformitat al procés de DE.

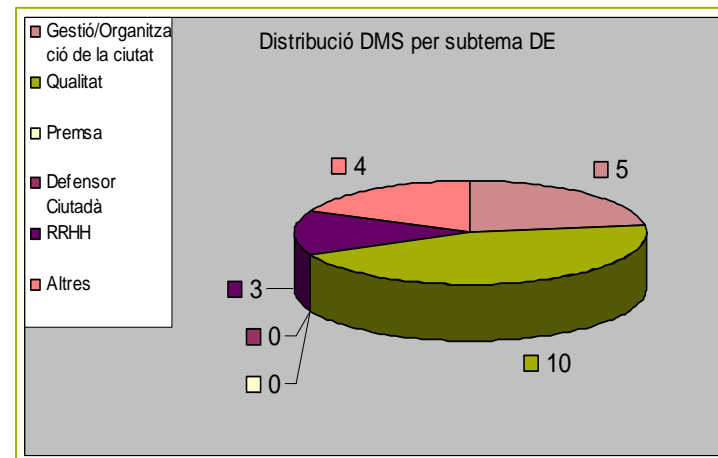
5. EVALUACIÓ PER PROCÉS

5.1 DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA)

5.1.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

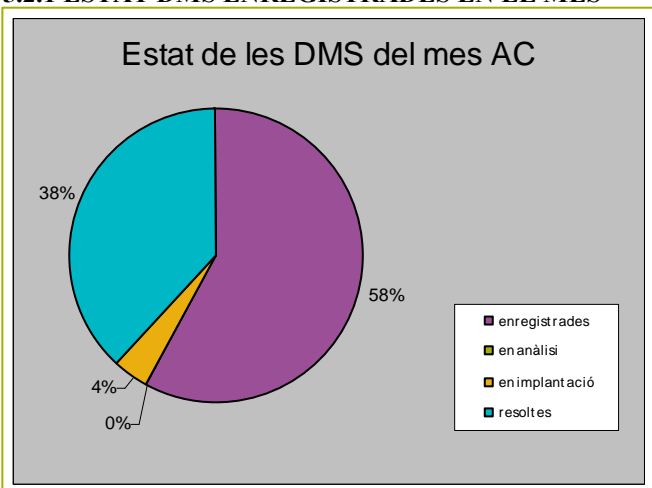


5.1.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

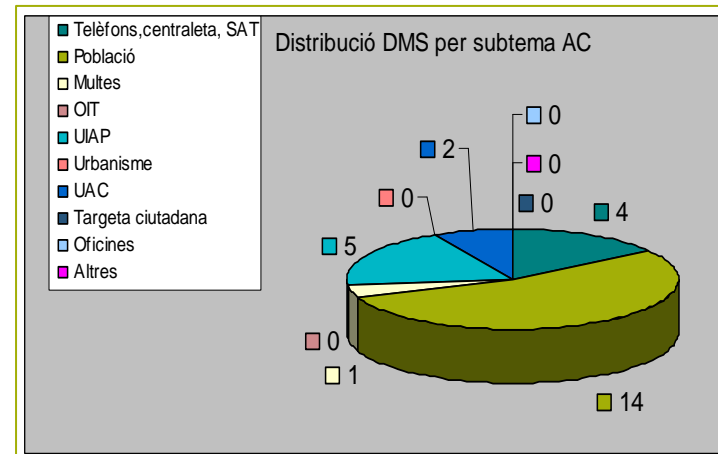


5.2 AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ)

5.2.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

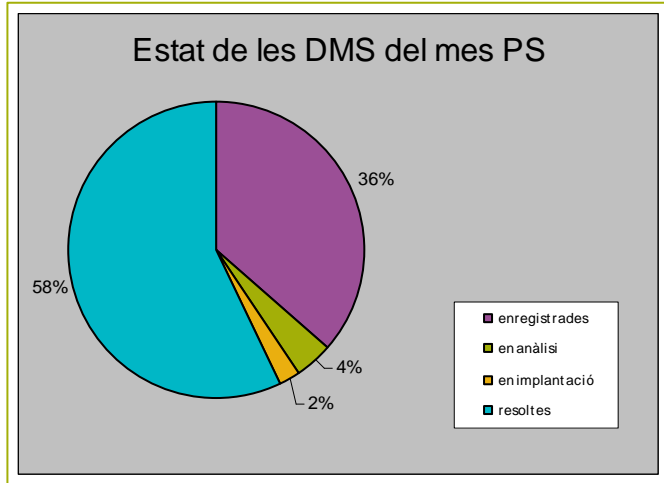


5.2.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

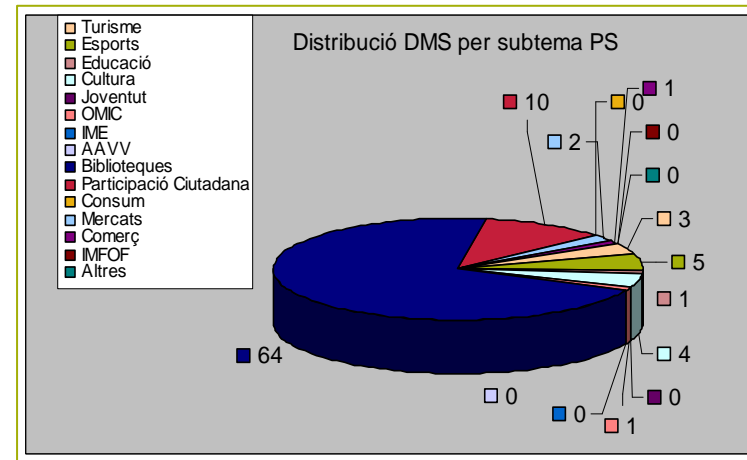


5.3 PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA)

5.3.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

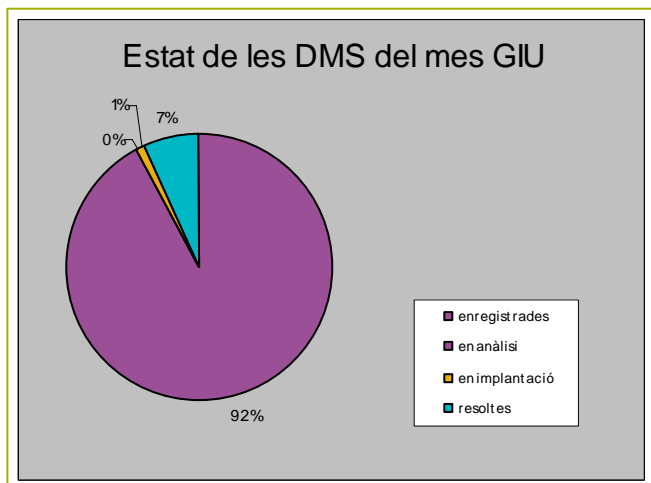


5.3.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

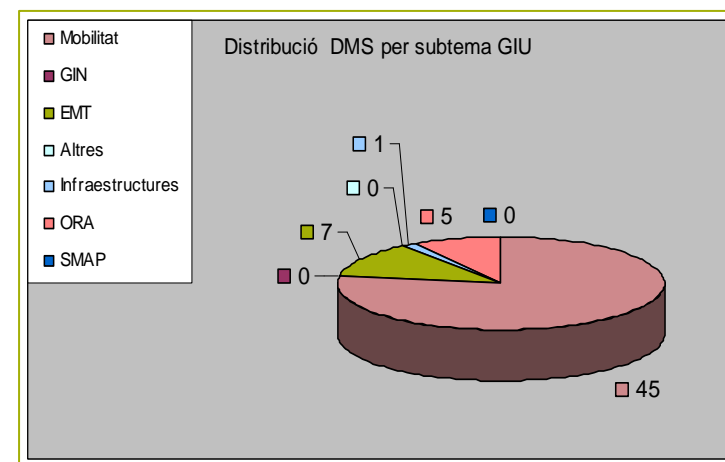


5.4 GIU (GESTIÓ D'INFRASTRUCTURES URBANES)

5.4.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

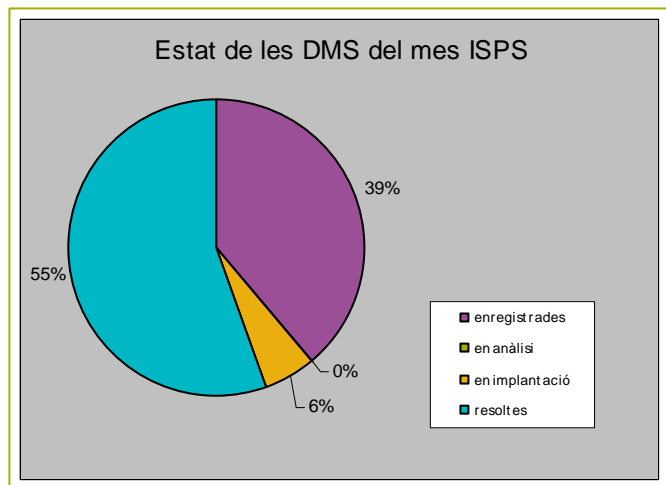


5.4.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

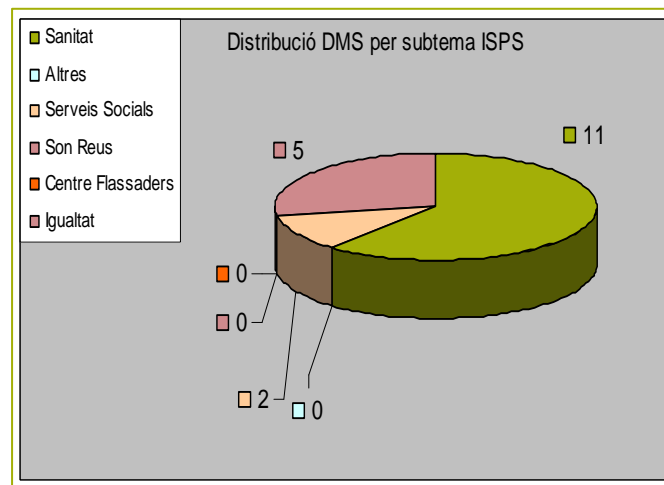


5.5 ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT)

5.5.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

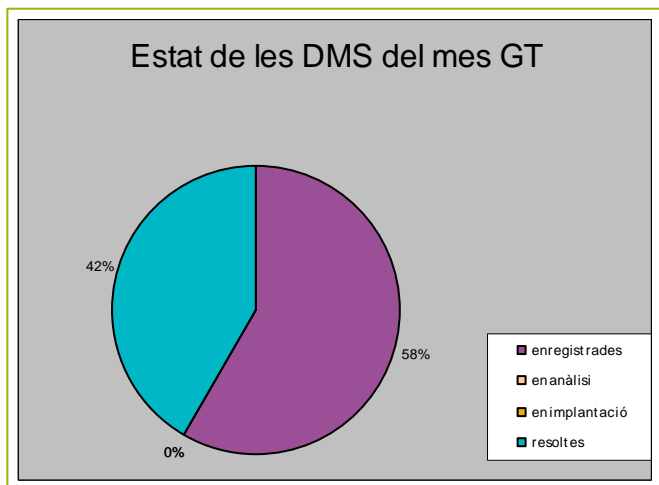


5.5.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

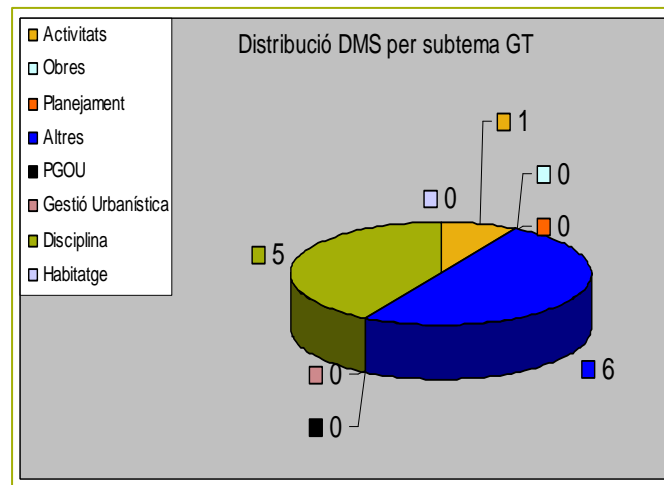


5.6 GT (GESTIÓ TERRITORIAL)

5.6.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

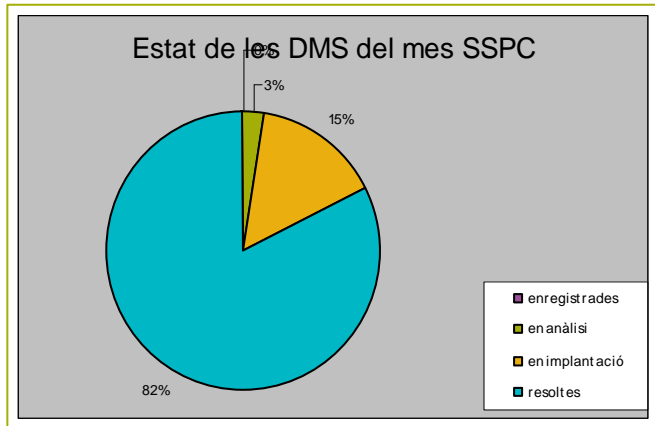


5.6.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

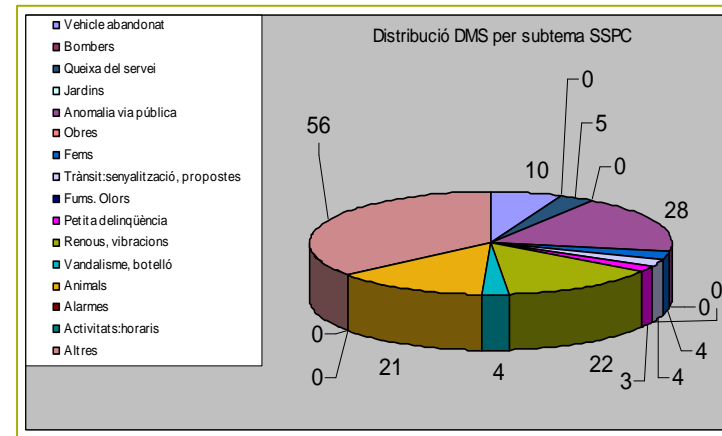


5.7 SSPC (SERVEIS SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA)

5.7.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

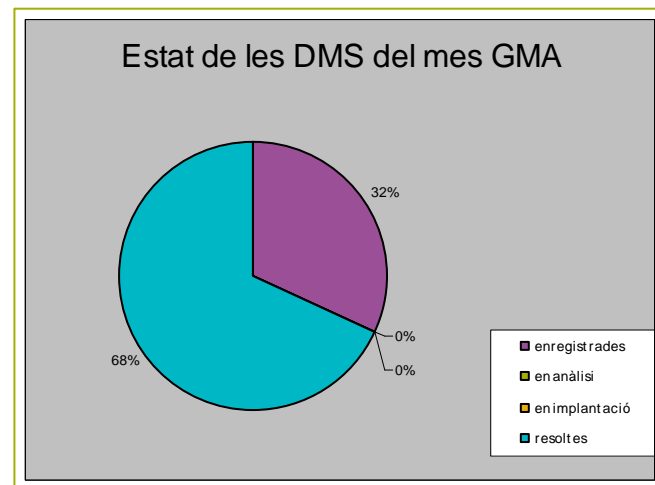


5.7.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

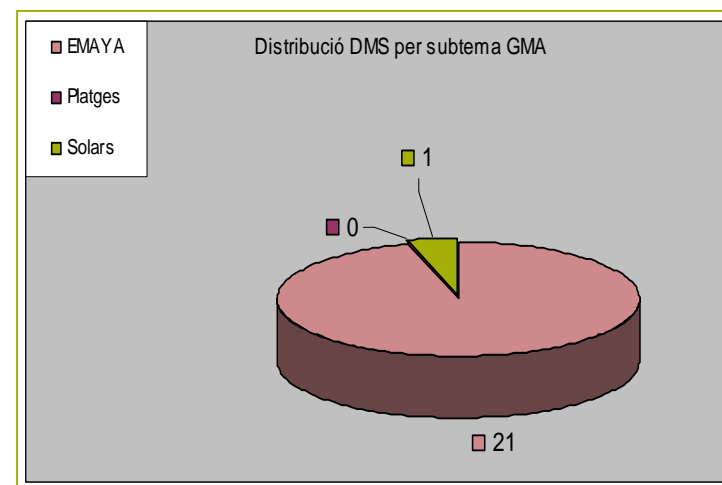


5.8 GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT)

5.8.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

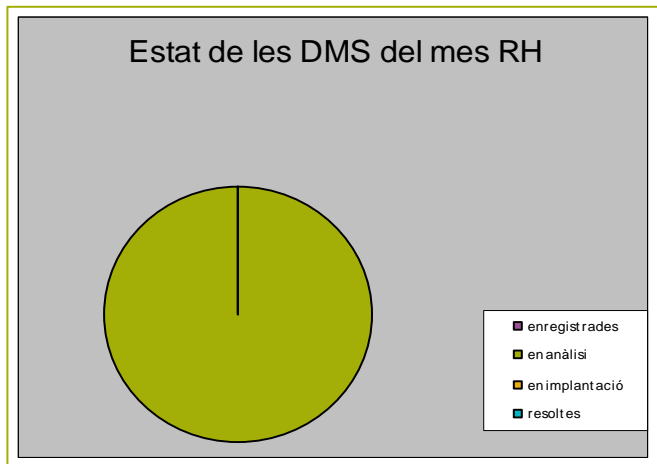


5.8.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

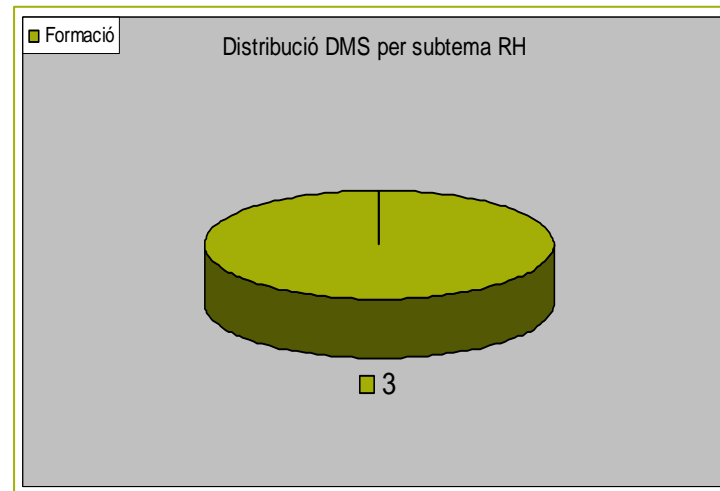


5.9 RRHH (RECURSOS HUMANS)

5.9.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

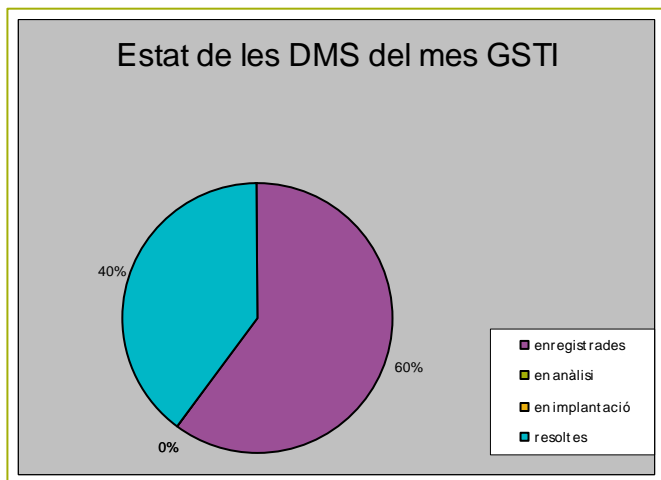


5.9.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

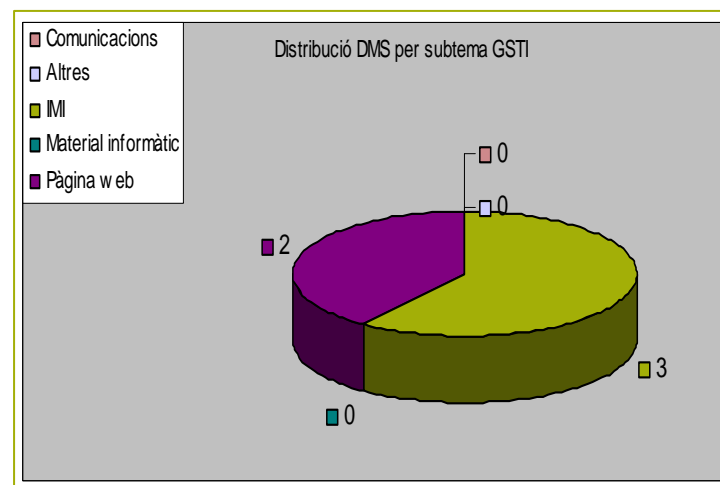


5.10 GSTI (GESTIÓ SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ)

5.10.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

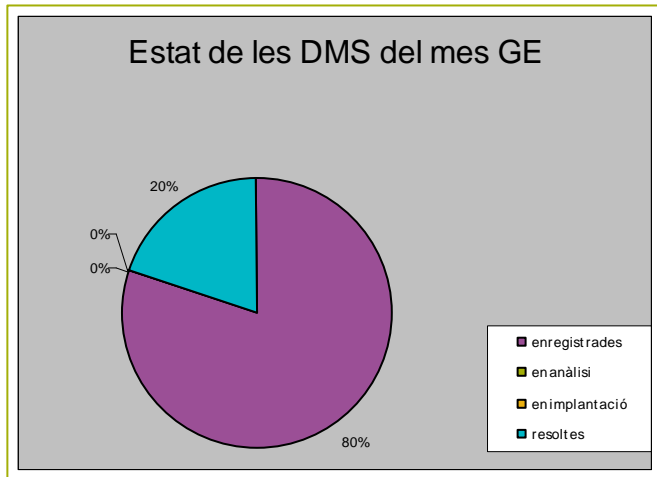


5.10.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

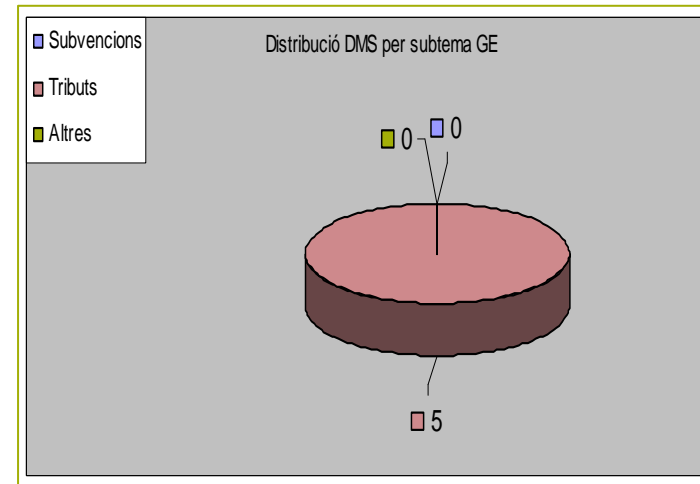


5.11 GE (GESTIÓ ECONÒMICA)

5.11.1 ESTAT DMS ENREGISTRADAES EN EL MES

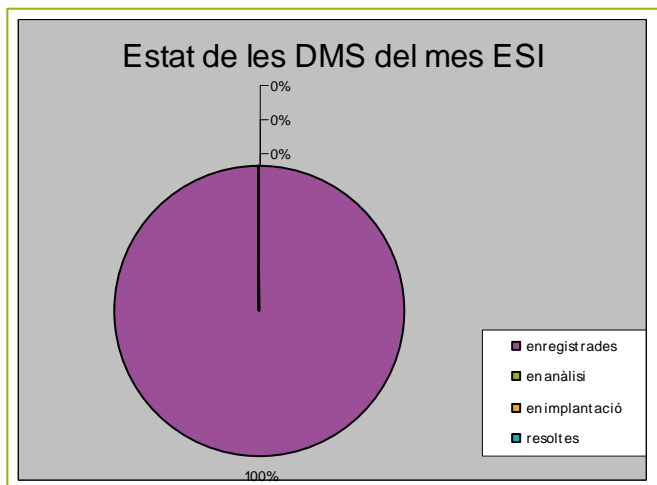


5.11.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

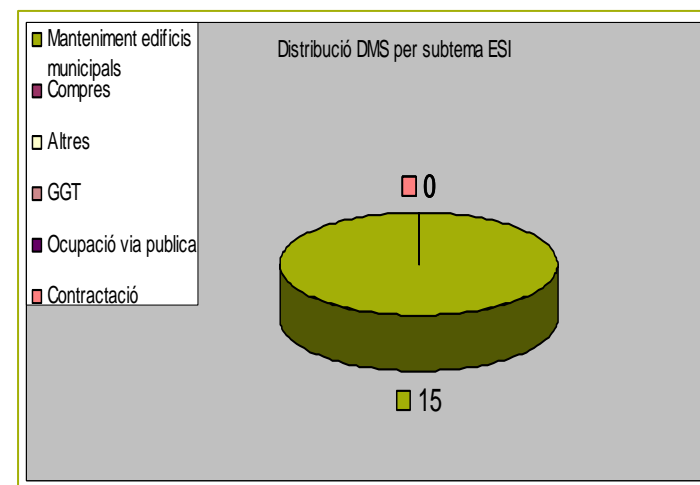


5.12 ESI (EQUIPAMENTS I SERVEIS INTERNS)

5.12.1 ESTAT DMS ENREGISTRADAES EN EL MES



5.12.2 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 procés que més destaca per la resolució de DMS trobam, com és habitual, SSPC amb el 82% 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 GMA amb un 68, PS amb un 58% i seguidament DE i ISPS amb un 55%.

Destaquen, els següents processos que es troben en un nivell molt baix pel que fa a la resolució:

- **GT (42%), GSTI (40%), AC (38%), GE (20%) i GIU (7%).**

Finalment, destacar que **els processos de RH i ESI no han resolt cap de les DMS enregistrades en el mes.**

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 les 10 DMS del subtema **Qualitat** (3 són NCI de la Carta de compromisos del DMS i 4 derivades de l'auditoria).
- AC (Atenció al ciutadà): Aquest mes torna a destacar **Població** amb 14 DMS assignades, la majoria d'elles relatives al canvi de nom dels carrers i a queixes pel sistema d'empadronament i cita prèvia.
- PS (Promoció Socioeconòmica): Aquest mes destaca el subtema **Biblioteques** amb 64 DMS, de les quals unes 50 han arribat amb endarreriment en la recollida a la biblioteca de S'Escorxador i que fan referència sobretot a ampliació d'horari (10 DMS) i ordinadors lents (8 DMS) en aquesta biblioteca. També destaquen 4 queixes relatives a l'estat dels seus banys.
- GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes): Destaca el subtema **Mobilitat** amb 45, seguit d'**Infraestructures** amb 44.
- ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut): Destaca sobretot **Salut** seguit d'**Igualtat**.
- GT (Gestió Territorial): Destaca com és habitual el subtema **Disciplina**, amb 5 DMS seguit del subtema altres amb 6.
- SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana): Destaca el subtema **Altres**, amb un total de 56. A continuació trobam el subtema **Anomalies via pública** amb 28 DMS, seguit de **Renous** amb 22 i **Animals** amb 21.
- GMA (Gestió del Medi Ambient): La majoria són del subtema **EMAYA**.
- RRHH (Recursos Humans): Aquest mes té tres DMS assignades derivades de l'auditoria externa.
- GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació): Hi ha 2 DMS referides a **Pàgina web** i 3 del subtema **IMI**.
- GE (Gestió Econòmica): Totes les DMS fan referència a **Tributs**.
- ESI (Equipaments i Serveis Interns): En la seva totalitat fan referència a **Manteniment edificis municipals**.

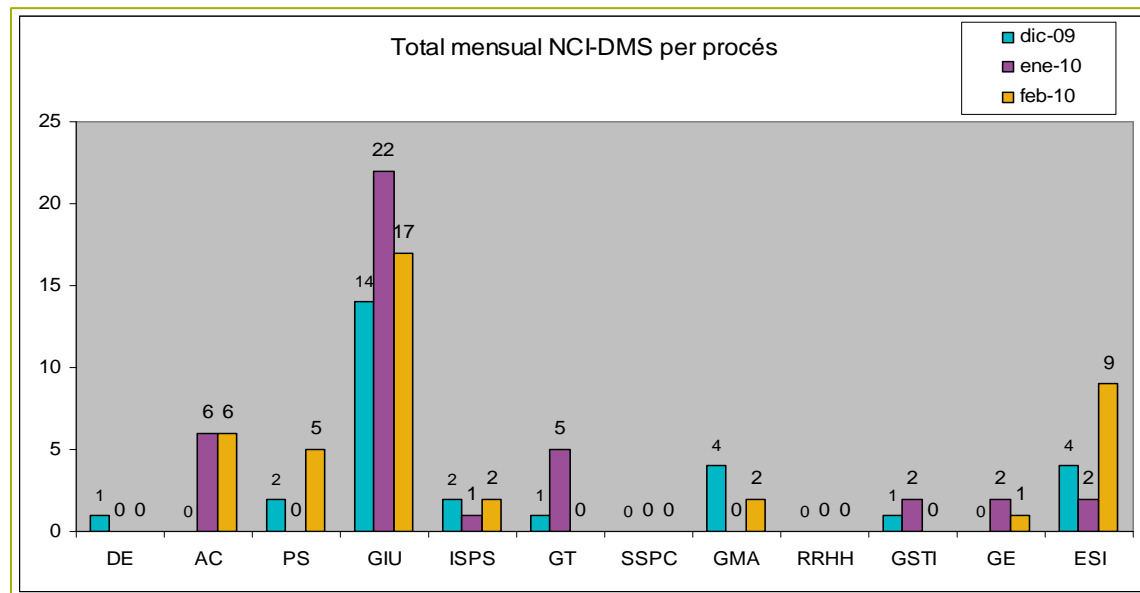
5.3. TOTAL NCI-DMS PER PROCÉS:

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 17 (de Mobilitat atès que Infraestructures té altres particularitats), totes en estat d'enregistrada.

El segueixen, amb gran diferència ESI amb 9 (totes enregistrades), seguit d'AC amb 6 (totes enregistrades) i PS amb 5 (totes resoltes). A continuació trobam ISPS i GMA amb 2 cadascuna i totes resoltes i ESI amb 9, totes enregistrades.

Destaquen DE, GT, SSPC, RH i GSTI que no tenen cap NCI-DMS.

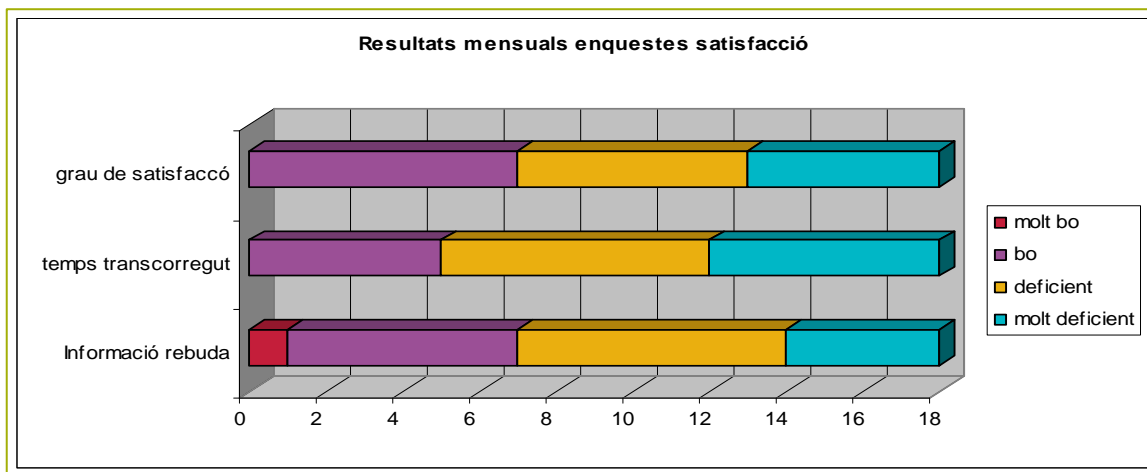


6. MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ

Pel que fa a les enquestes de satisfacció valoració d'aquest mes ens trobam el següent:

	1. Molt bo	2. Bo	3. Deficient	4. Molt deficient
1. Informació rebuda	1	6	7	4
2. Temps transcorregut	0	5	7	6
3. Grau de satisfacció	0	7	6	5

Aquest mes s'han contestat 18 enquestes de satisfacció del DMS de les 60 remeses juntament amb la comunicació electrònica de resolució de les DMS.



Pel que fa a informació rebuda, es valora en un 61% com a deficient o molt deficient (7 i 4 de 18).

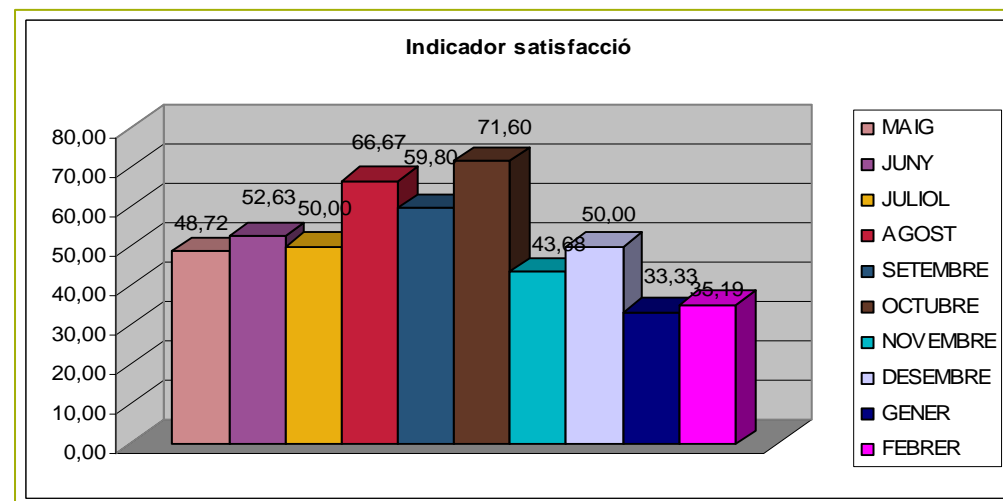
Igual passa amb el grau de satisfacció que també s'ha valorat en un 61% com a deficient o molt deficient (6 i 5 de 18).

Pel que fa al temps transcorregut, és l'ítem pitjor valorat, amb un 72% com a deficient/molt deficient (7 i 6 de 18).

Darrerament ens trobàvem als voltants del 60% de valoracions com a bo o molt bo en la mitjana de tots els aspectes.

El mes de novembre, però, es va produir una baixada a quasi el 44%, dada que es va recuperar una mica el mes de desembre, però que ha tornat a baixar, i de manera molt considerable, aquests dos darreres mesos, donant un 35,19% de valoració com a bona o molt bona aquest mes de febrer. Tot això es pot comprovar en el gràfic del costat.

Si la ciutadania no està satisfeta ens hem de plantejar perquè i millorar tant en la informació que donam com en el temps transcorregut.



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 es troba a la vostra disposició.