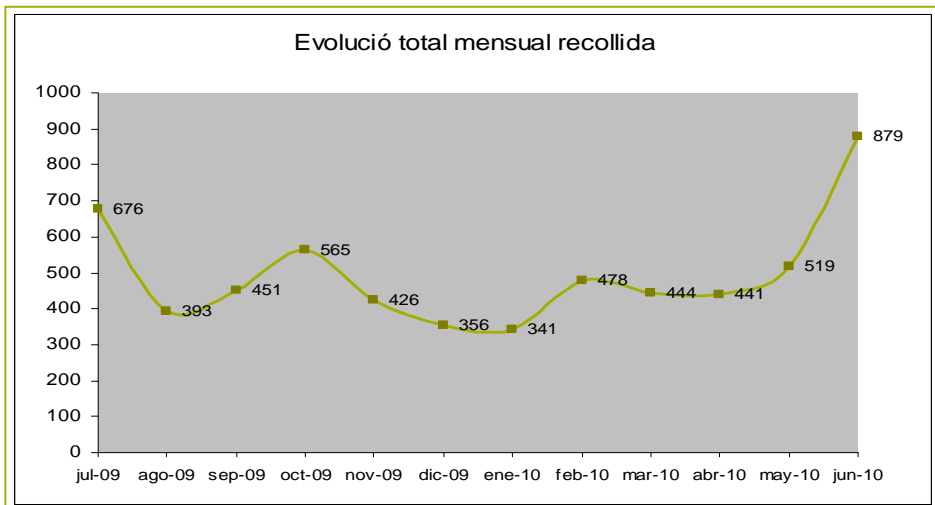


1. RECOLLIDA MENSUAL DMS

1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA

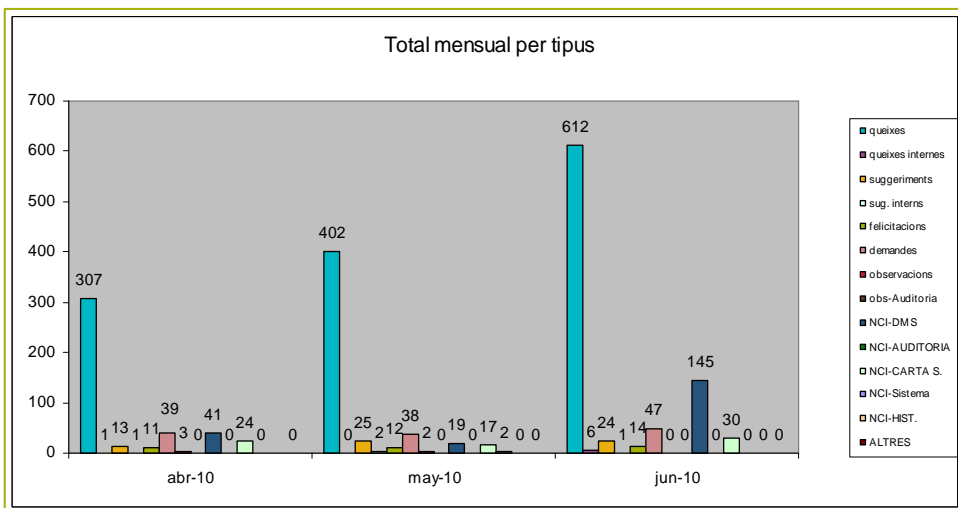


1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA:

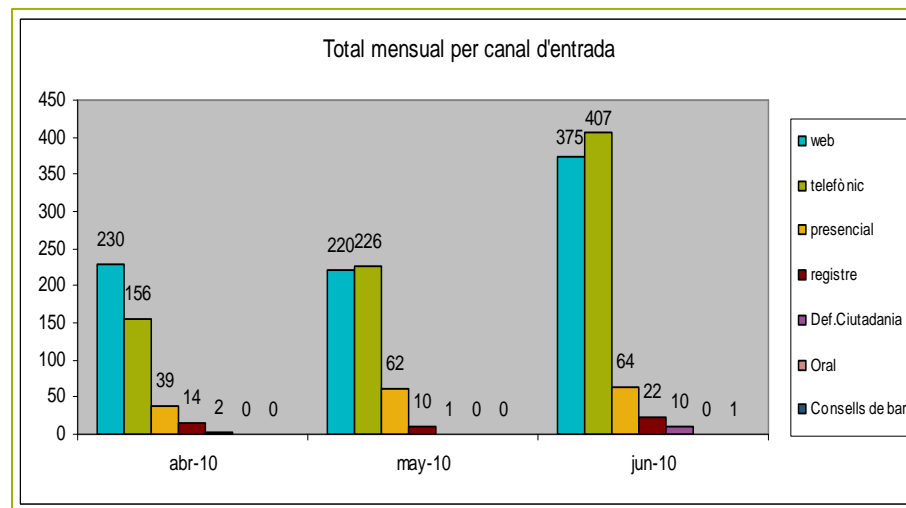
La recollida total de DMS en aquest mes ha estat de 879, xifra molt superior a la del mes passat i a la mitjana anual. Realment es tracta d'un augment de recollida de DMS, no obstant, s'han donat tres circumstàncies que hi ha contribuït: Per una part, hi ha hagut quasi 40 DMS de contingut pràcticament igual sobre el botelló i provinents de l'Associació Hotelera de Palma. En segon lloc, hi ha hagut 124 DMS provocades pel fet que al procés GIU (subtemes d'Infraestructures), que abans no tenien data límit de tramitació, s'hagi equiparat a la resta de processos i subtemes posant els 60 dies per resoldre les DMS; això ha provocat les esmentades 124 DMS, que són NCI-DMS noves. Finalment, s'han rebut unes 150 DMS per SSPC (vehicles abandonats) que són queixes que abans arribaven al SAT i seguien una via diferent com a incidències i que ara, a petició de la Policia Local, s'ha demanat que s'enregistrin en el DMS.

Tot això suposa la justificació d'un augment d'unes 300 DMS, però així i tot, aquest mes l'augment ha estat considerable.

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 412, moltes més que el mes passat i els anteriors. Continua essent el tipus de DMS més habitual, suposant aquest mes un 70% del total.

Suggeriments: El nombre de suggeriments (24) es manté pròxim a la xifra del mes (25).

Felicitaions: Aquest mes s'han enregistrat 14 felicitacions, dues més que en el mes anterior, destacant-ne 5 pel procés de GIU, 3 d'atenció al ciutadà (2 pel SAT) i 3 de GMA (2 per platges).

Demanes i Observacions: Aquest mes s'han enregistrat 47 demanes i cap observació, quantitat un poc superior pel que fa demanes respecte del mes anterior.

Queixes internes i suggeriments interns: Es tracta sempre de queixes i suggeriments presentats pels empleats municipals. Aquest mes s'han enregistrat 6 queixes internes, tres d'elles relatives a errors o correccions a la web municipal. Quant a suggeriments interns, se n'ha enregistrat 1, per l'IMI.

No conformitats internes: Pel que fa a NCI de DMS (per excedir els 60 dies sense resoldre la DMS) aquest mes la xifra que podem considerar real és de 21, xifra que es troba pròxima a la del mes anterior. No obstant, el número de NCI de DMS total és de 145, donat que n'hi ha 124 de dia 24 de juny, dia en que es va posar el límit de 60 dies a les DMS de GIU (subtemes d'Infraestructures) i que es varen generar automàticament donada la seva antiguitat.

S'han enregistrat també 30 NCI de cartes de serveis (per incomplir els compromisos establerts). Totes elles són de cartes implantades a la Policia Local, i que s'expliquen el punt corresponent del present informe. 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 no s'han enregistrat NCI del Sistema.

* També s'han rebut 3 DMS que no eren competència municipal i que han estat derivades al Govern Balear per ser de la seva competència.

1.3 TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA:

Canal telemàtic: Aquest mes no ha estat el més utilitzat, igual que el mes anterior l'ha superat el canal telefònic. Han entrat via web, 375 DMS del total mensual de 879.

Canal telefònic: Amb 407 entrades per aquesta via, ha estat el canal més utilitzat en aquest mes. Habitualment, el canal telemàtic era sempre el més utilitzat.

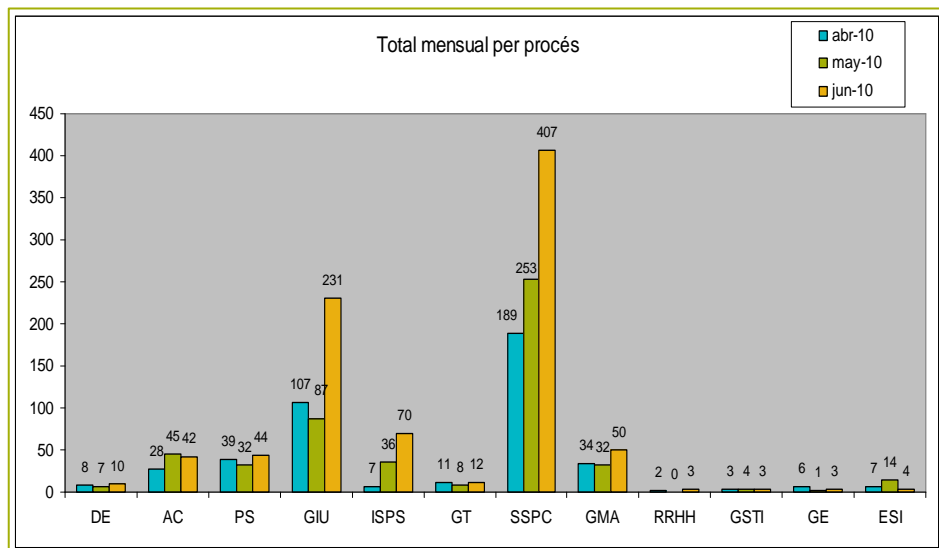
Canal presencial: S'han registrat 62 DMS arribades per aquesta via.

Defensor de la Ciutadania: Aquest mes hi ha hagut 10 entrades derivades per part d'aquest al departament de Qualitat, totes elles per ISPS (Sanitat) relatives a la nova ordenança sobre animals de companyia.

Consells de barri: Aquest mes hi ha una entrada per aquest canal.

Altres canals: La resta de DMS, han entrat per registre general (22). 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 demanes 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 407. Aquest mes amb la singularitat de les esmentades a l'inici d'aquest informe sobre vehicles abandonats.

El segueix GIU, com és habitual, amb 231 DMS, augment motivat pel també explicat a l'inici de l'informe sobre canvis a subtemes de Infraestructures.

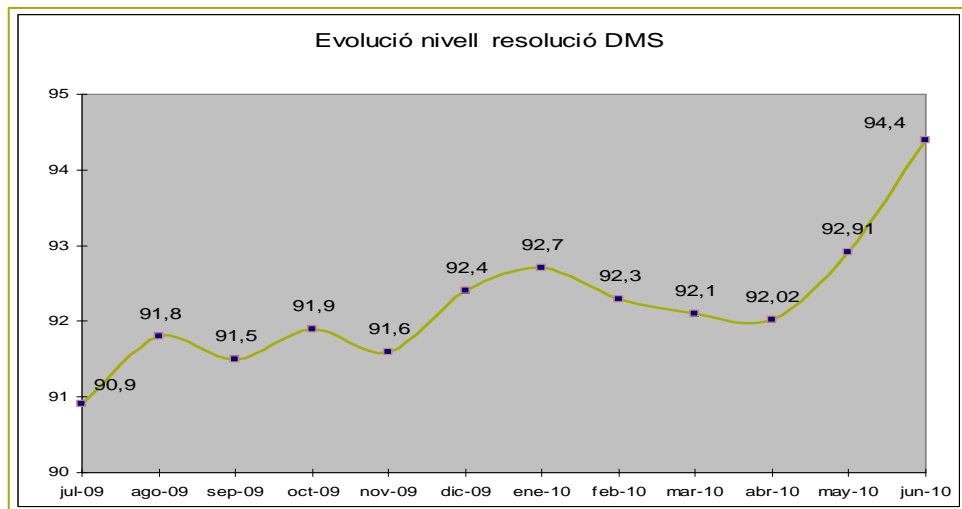
De la resta de processos destaquen aquest mes ISPS, per l'abans explicat sobre queixes per botelló de l'Associació Hotelera, GMA amb 50, PS amb 44 i AC amb 42.

Processos amb menys assignació de DMS: Aquest mes destaquen, GT amb 12, DE amb 10, ESI amb 2 i GSTI, GE i RH amb 3 cadascun. Com sempre, són els processos de suport, és a dir els que tenen menys contacte amb el ciutadà, els que menys DMS tenen assignades.

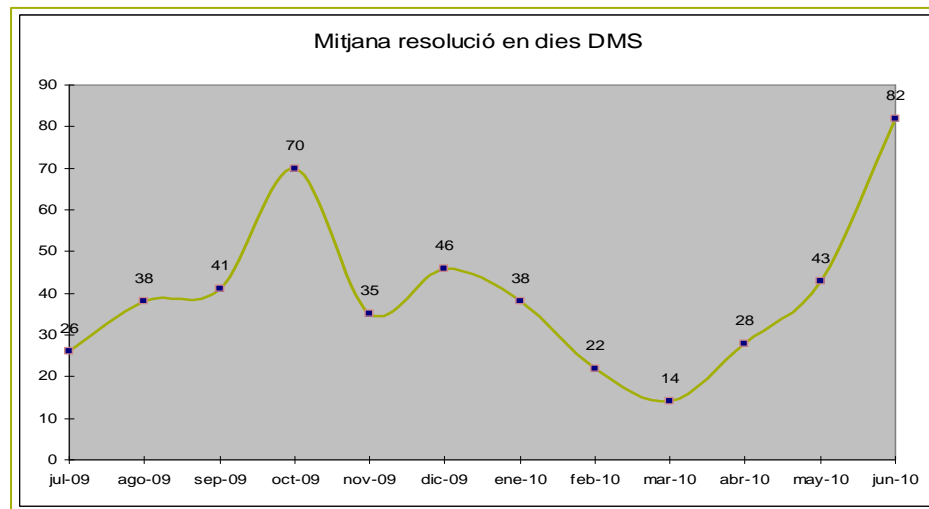
Evolució assignació per processos: Els processos de SSPC i GIU continuen essent els que tenen més DMS assignades si observam l'evolució dels darrers mesos i els processos de suport són els que habitualment en tenen menys, pels motius exposats al paràgraf anterior.

2.1 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 94'40%, que és el màxim assolit. No obstant això està motivat en part per l'esmentada adaptació de les DMS de GIU (subtemes de Infraestructures). 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:

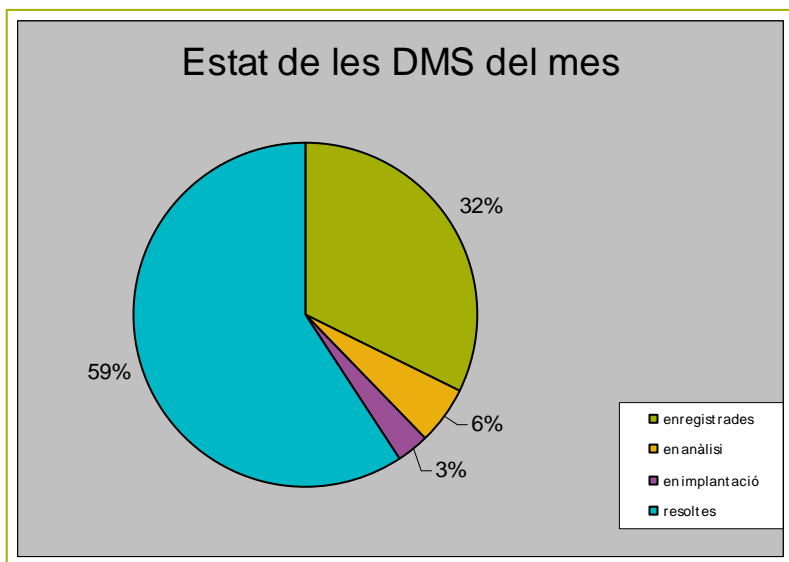
Aquest mes **ens trobam en una mitjana de 82 dies**, xifra exageradament elevada. Aquesta mitjana està també motivada pel que explicam contínuament d'adaptació de GIU al sistema DMS, donat que s'han tancat les DMS que duen un temps indefinit sense resoldre.

Pel que fa a queixes es troben en una mitjana de quasi 83 dies en aquest mes, pel que fa a suggeriments 102 dies i demandes 158 dies. Des del departament de Qualitat s'insistirà en la necessitat de resoldre les DMS en un període més curt, sobretot pel que fa a suggeriments i demandes, que haurien de tramitar-se en molt poc temps.

Amb aquestes mesures esperam que torni a baixar la mitjana de resolució i es situï dins de l'establert al compromís de la Carta de Compromisos del DMS.

2.2 ESTAT GENERAL DE LES DMS

2.2.1 ESTAT DMS ENREGISTRATES EN EL MES



2.2.1 ESTAT DMS ENREGISTRATES EN EL MES:

De les 879 DMS enregistrades durant el present mes 521 es troben ja resoltes, la qual cosa suposa un 59%. En canvi, 284 es troben encara en estat d'enregistrada, 49 en estat d'anàlisi i 25 en estat d'implantació. Això suposa una mica de davallada respecte del mes de maig, en que la mitjana de resolució del mes va ser d'un 66%. No obstant, aquesta mitjana es troba en un nivell similar al dels mesos anteriors.

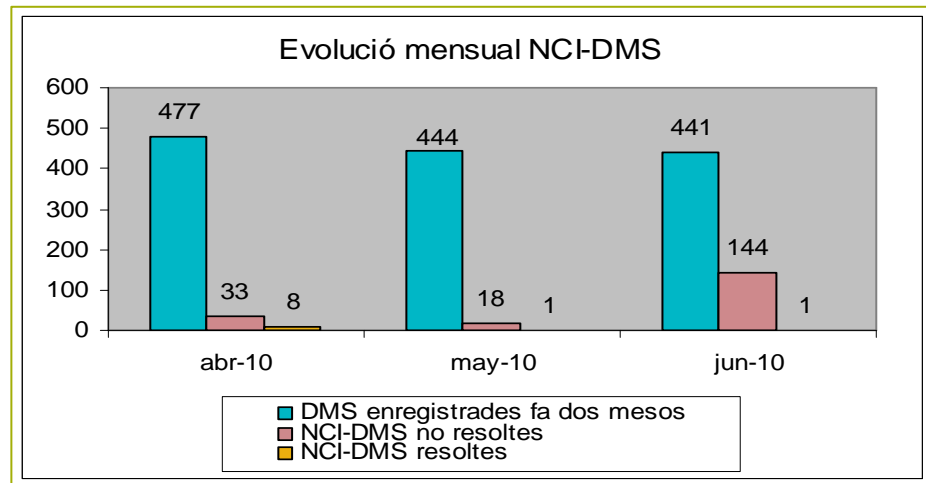
El termini per resoldre les DMS està establert en 60 dies i **de les dades obtingudes en el primer semestre, veim que sempre més del 50% es resolen ja en la meitat de temps, és a dir, en els primers 30 dies.**

Respecte de les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat d'enregistrada, suposen un poc més del 32%, percentatge 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



3.1 NCI-DMS.

Aquest mes s’han obert 145 NCI-DMS. Com estam indicant contínuament a l’informe, l’adaptació de les DMS de GIU (subtemes d’Infraestructures) als 60 dies establerts per resoldre-les ha motivat aquest augment respecte dels mesos anteriors. Això s’explica per que el dia 24 de juny totes les DMS que superaven els 60 dies des del seu enregistrament (124) es varen tancar automàticament i en conseqüència es varen obrir les corresponent NCI-DMS. Per tant, si exclouem aquestes 124, ens trobam amb que realment hi hauria hagut aquest mes 21 NCI-DMS, xifra bastant similar a la del mes anterior, que ja va ser bastant més baixa que els mesos anteriors (19 NCI-DMS).

Aquesta xifra suposa un percentatge dels més baixos assolits d’obertura de NCI-DMS per no resoldre en el temps establert. No obstant s’ha de destacar que d’aquestes NCI-DMS d’aquest mes, només una està resolta i 2 en estat d’implantació, per tant **el percentatge de resolució és molt baix.** 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.

Exceptuant el cas especial i ja comentat de GIU (subtemes d’Infraestructures), s’ha de destacar, com en els mesos passats, les **NCI-DMS de GIU (Mobilitat), que sempre era el que més destacava i que aquest mes ha baixat a 3 i s’ha igualat amb GMA i PS també amb 3. Finalment trobam AC i GSTI amb 1.**

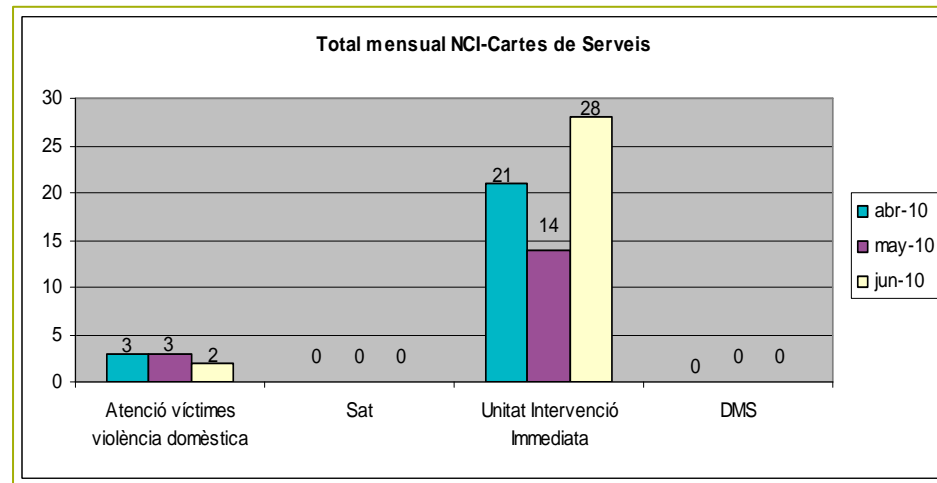
3.2 NCI-CARTES SERVEI

S’han enregistrat aquest mes 30 NCI-Cartes de Servei (per incompliment dels compromisos adquirits), xifra superior a les dels mesos anteriors. D’aquestes 30, 2 són del servei d’atenció a les víctimes de violència domèstica i 20 de la unitat d’intervenció immediata. A aquestes 20 se n’hi afegixen 8 que fan referència a les dues cartes implantades a la 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.

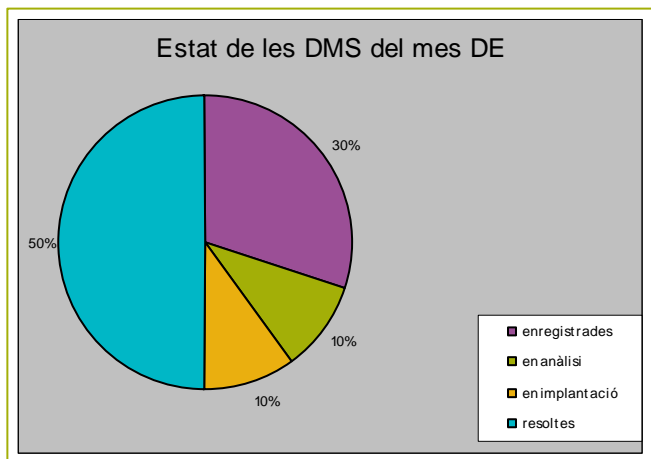
3.2 NCI-CARTES SERVEI



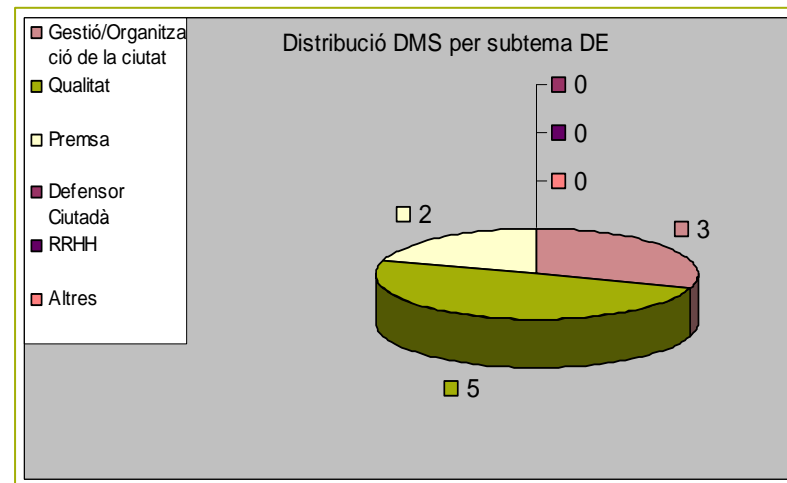
4. EVALUACIÓ PER PROCÉS

4.1 DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA)

4.1.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

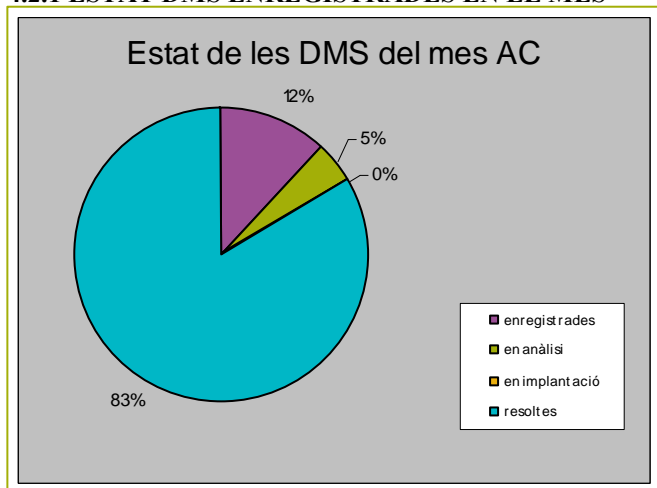


4.1.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

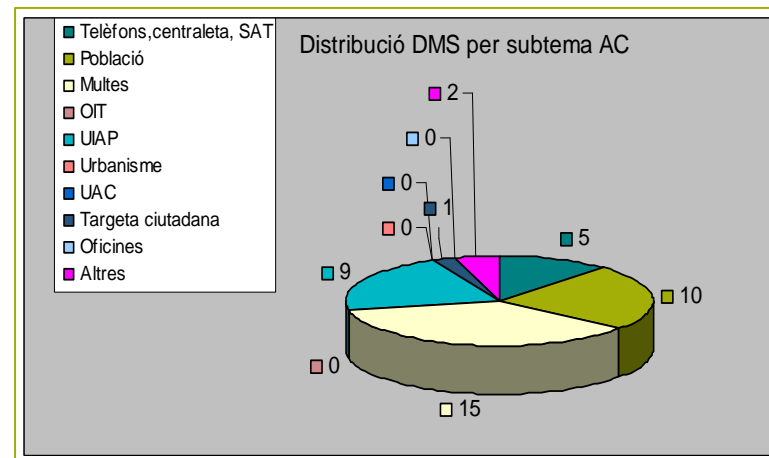


4.2 AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ)

4.2.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

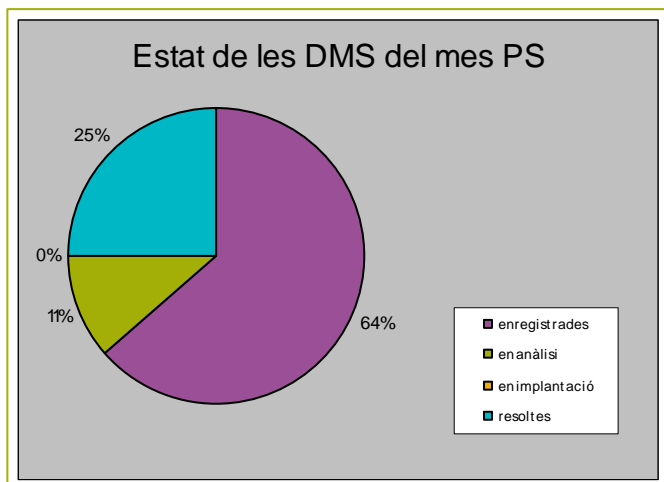


4.2.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

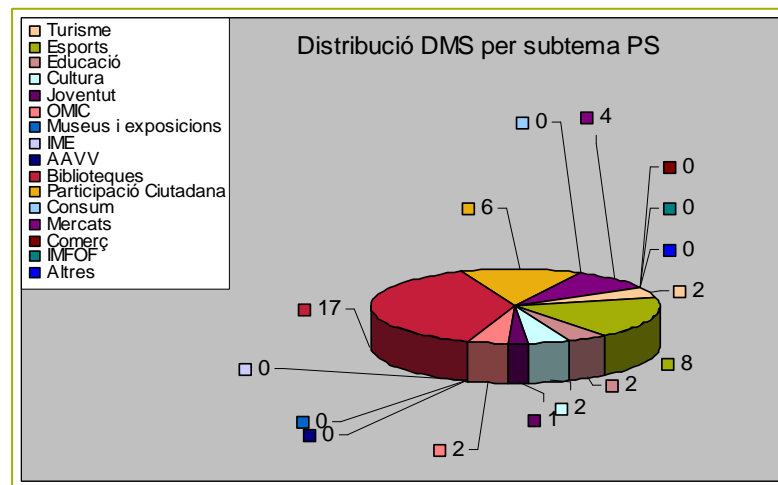


4.3 PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA)

4.3.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

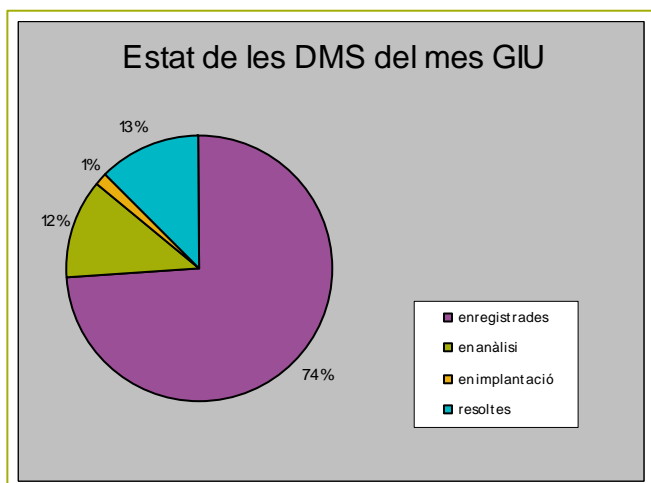


4.3.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

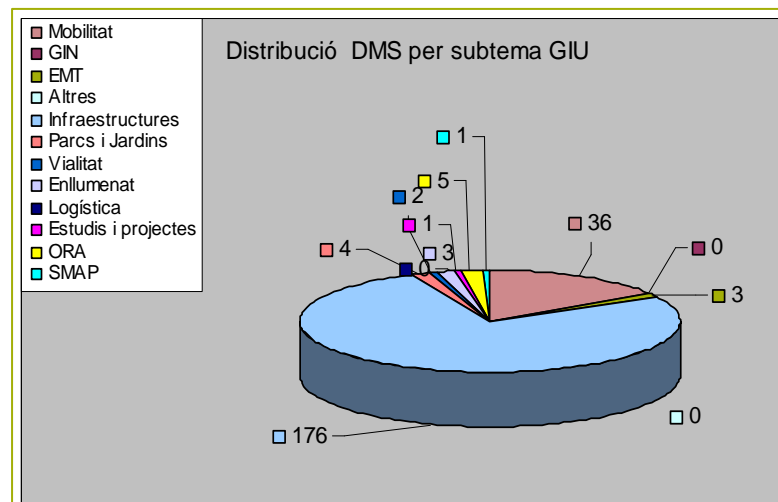


4.4 GIU (GESTIÓ D'INFRAESTRUCTURES URBANES)

4.4.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

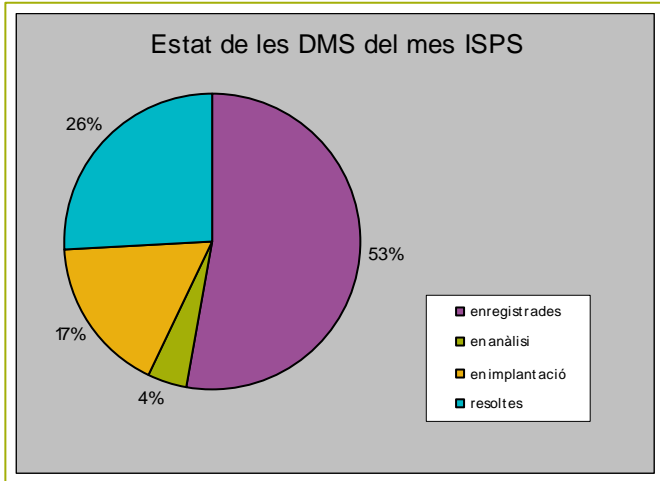


4.4.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

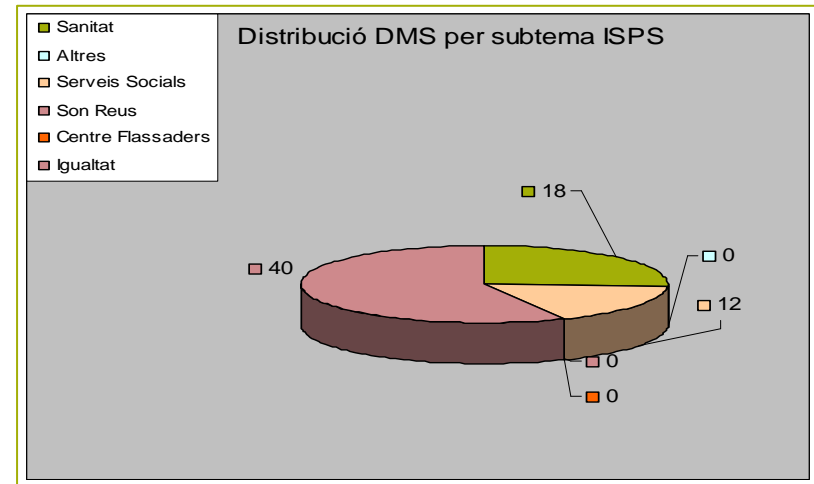


4.5 ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT)

4.5.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

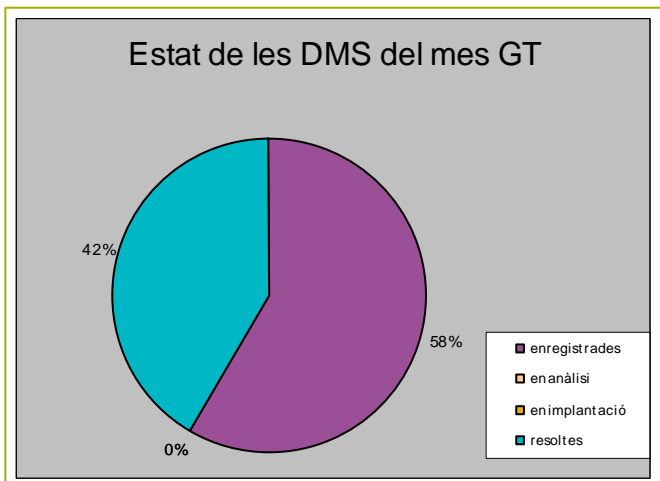


4.5.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

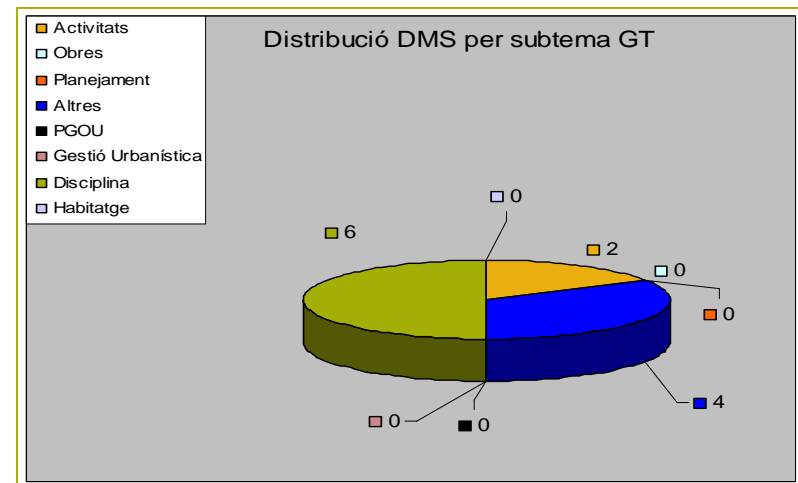


4.6 GT (GESTIÓ TERRITORIAL)

4.6.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

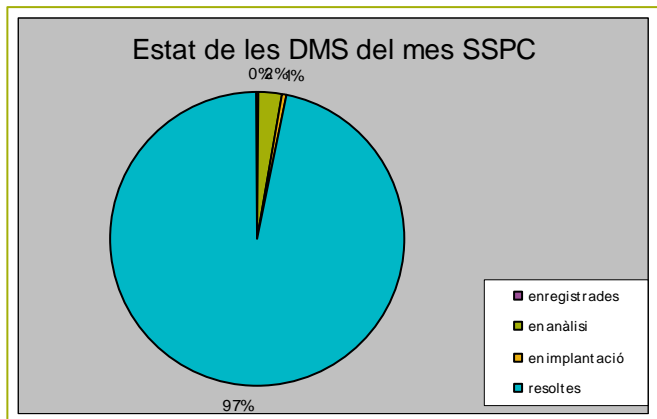


4.6.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

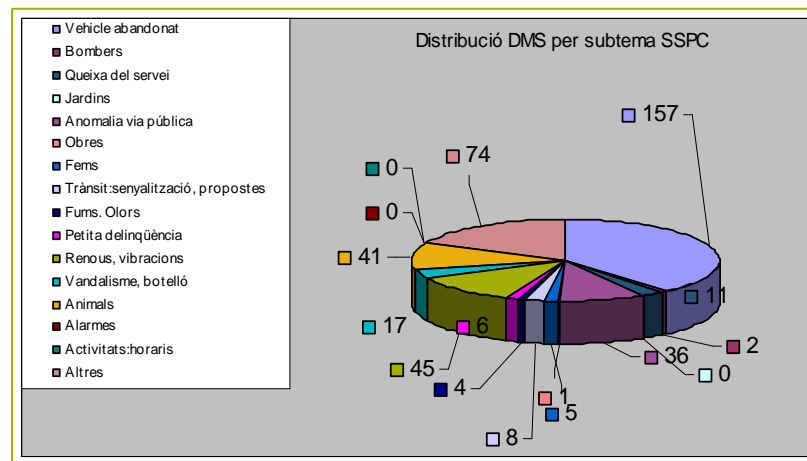


4.7 SSPC (SERVEIS SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA)

4.7.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

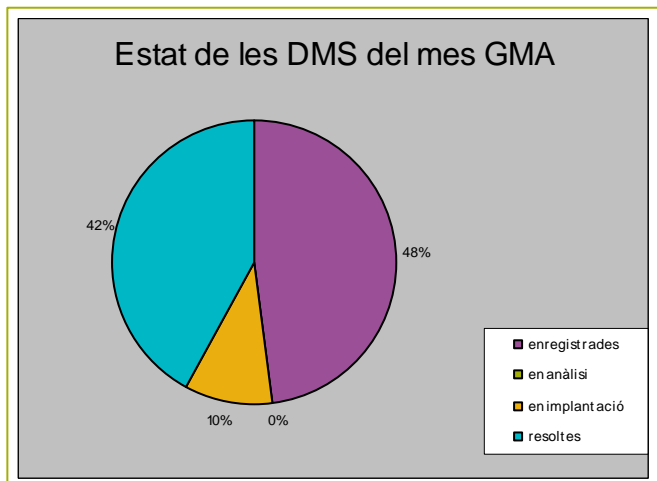


4.7.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

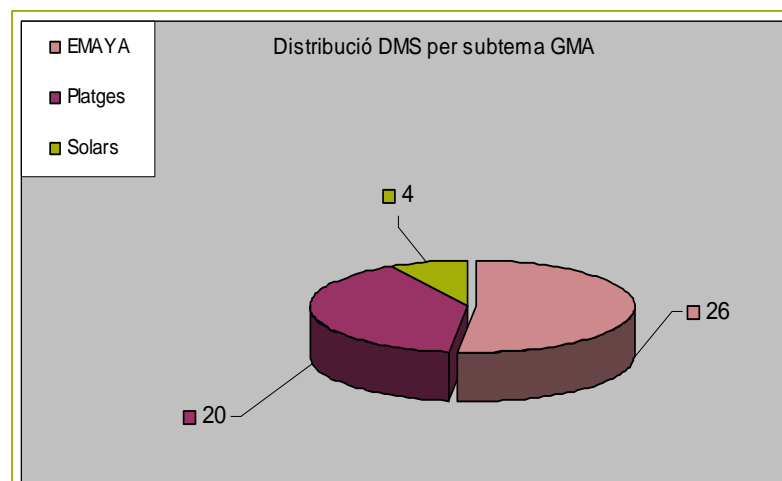


4.8 GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT)

4.8.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

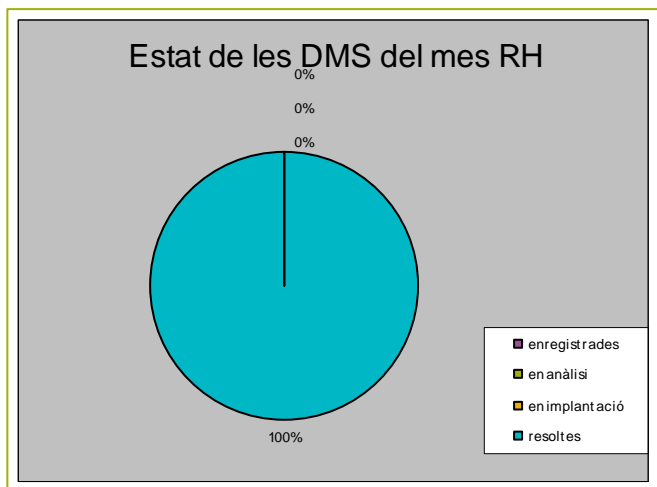


4.8.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

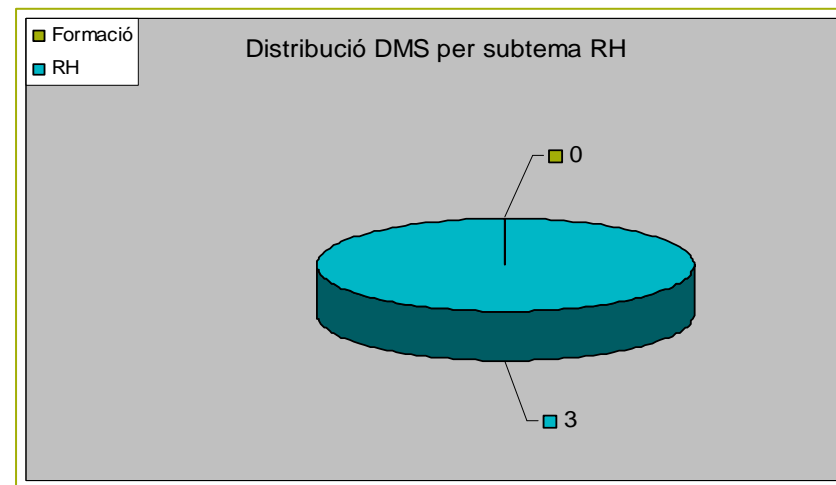


4.9 RRHH (RECURSOS HUMANS)

4.9.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

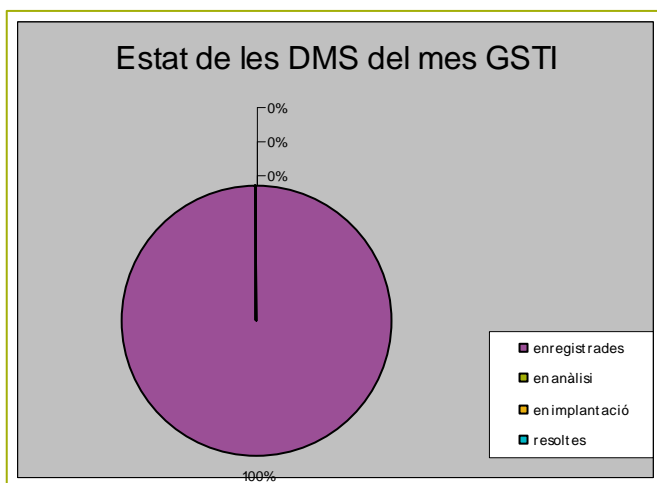


4.9.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

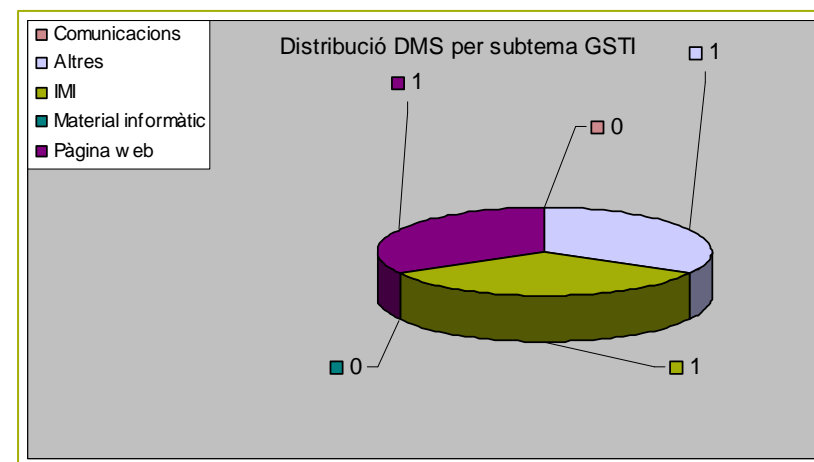


4.10 GSTI (GESTIÓ SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ)

4.10.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

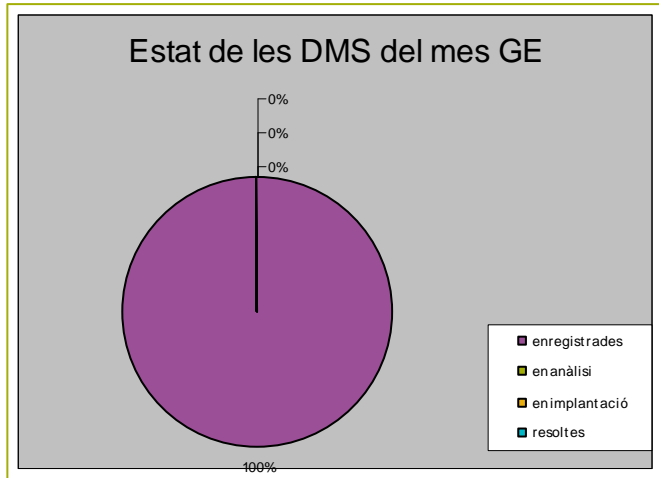


4.10.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

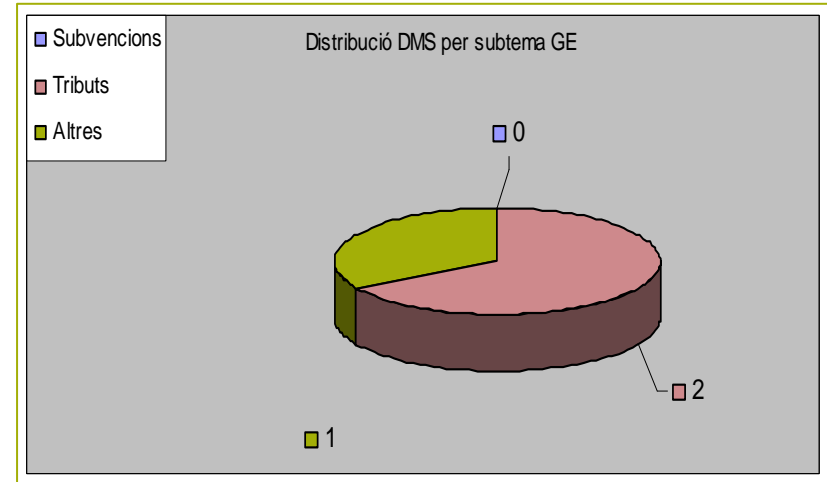


4.11 GE (GESTIÓ ECONÒMICA)

4.11.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

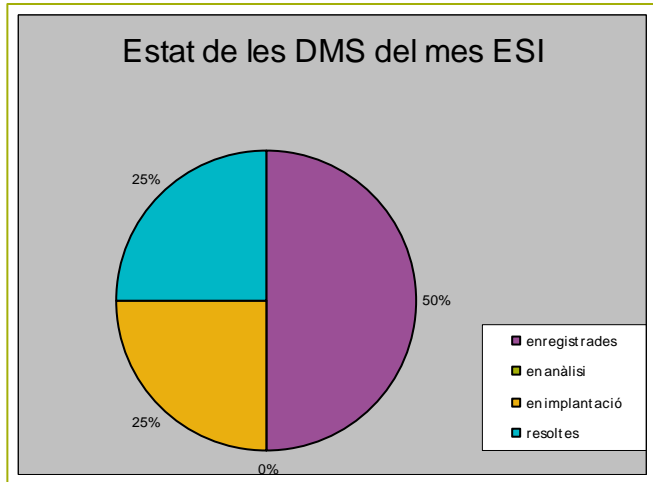


4.11.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

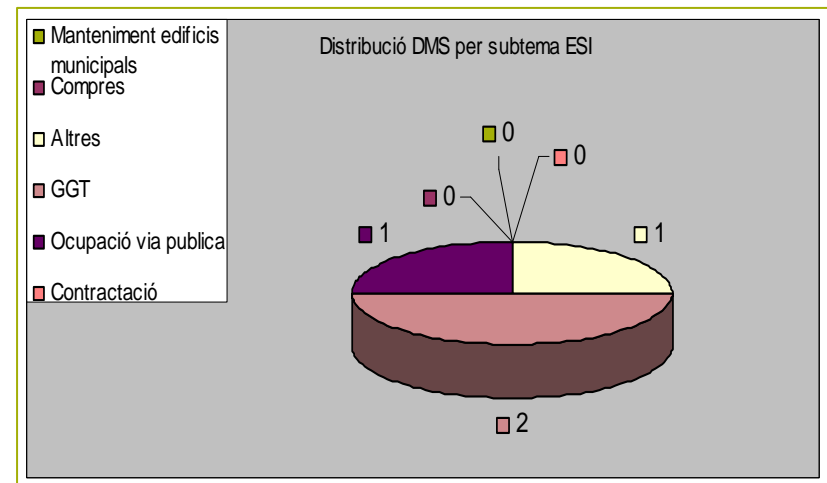


4.12 ESI (EQUIPAMENTS I SERVEIS INTERNS)

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. Com a processos que més destaquen trobam amb un 97% els procés de SSPC, seguit d'AC amb un 83% i DE amb un 50%.

Pel que fa a SSPC, el 97% 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 inferiors al 50% són GT i GMA ambdós amb un 42%.

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

- GE i GSTI amb un 0%.
- GIU amb un 13%.
- PS i ESI amb un 25% i ISPS amb un 26%.

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 **Qualitat** i 3 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 15 DMS, tres d'elles referents a **queixes relacionades amb l'atenció telefònica**. També s'ha de destacar **Població**, amb 10 DMS, 4 d'elles relatives a queixes sobre el sistema de cita prèvia.
- PS (Promoció Socioeconòmica): Aquest mes torna a destacar el subtema **Biblioteques** amb 17 DMS.
- GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes): Destaca el subtema **Mobilitat** amb 36 DMS i **Infraestructures** amb 176, 124 d'elles són NCI-DMS pel motiu anteriorment explicat.
- ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut): Aquest mes destaca **Igualtat**, amb 40 DMS, 39 d'elles relatives a queixes de la Federació Hotelera de Palma per la pràctica del "botellón". Destaca també **Sanitat** amb 18 DMS, 8 d'elles relatives a demandes d'espais per cans.
- GT (Gestió Territorial): Destaca com és habitual el subtema **Disciplina**, amb 6 DMS de les 12 assignades.
- SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana): El subtema amb més DMS d'aquest mes és **Vehicles abandonats** amb 157 DMS (la majoria d'elles arribades a través del SAT per que ja s'ha explicat a l'inici de l'informe. A continuació trobam el subtema **Altres** amb 74 DMS, 8 de les quals fan referència a queixes per ciclistes. Destaca també el subtema **Renous** amb 45 DMS, seguit **d'Animals amb 41 i Anomalia a via pública** amb 36 DMS.
- GMA (Gestió del Medi Ambient): La majoria són del subtema **EMAYA** (26) seguit de prop per **Platges** amb 20, 8 d'elles fan referència a **brutor a les platges**.
- RH (Recursos Humans): Té 3 DMS de RH.
- GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació): Hi ha 1 DMS de **Pàgina web**, 1 DMS d'**IMI** i 1 DMS d'**Altres**.
- GE (Gestió Econòmica): 2 DMS que fa referència a **Tributs**.
- ESI (Equipaments i Serveis Interns): La majoria són de **GGT** (Gabinet General Tècnic), amb 2 DMS.

5.3. TOTAL NCI-DMS PER PROCÉS:

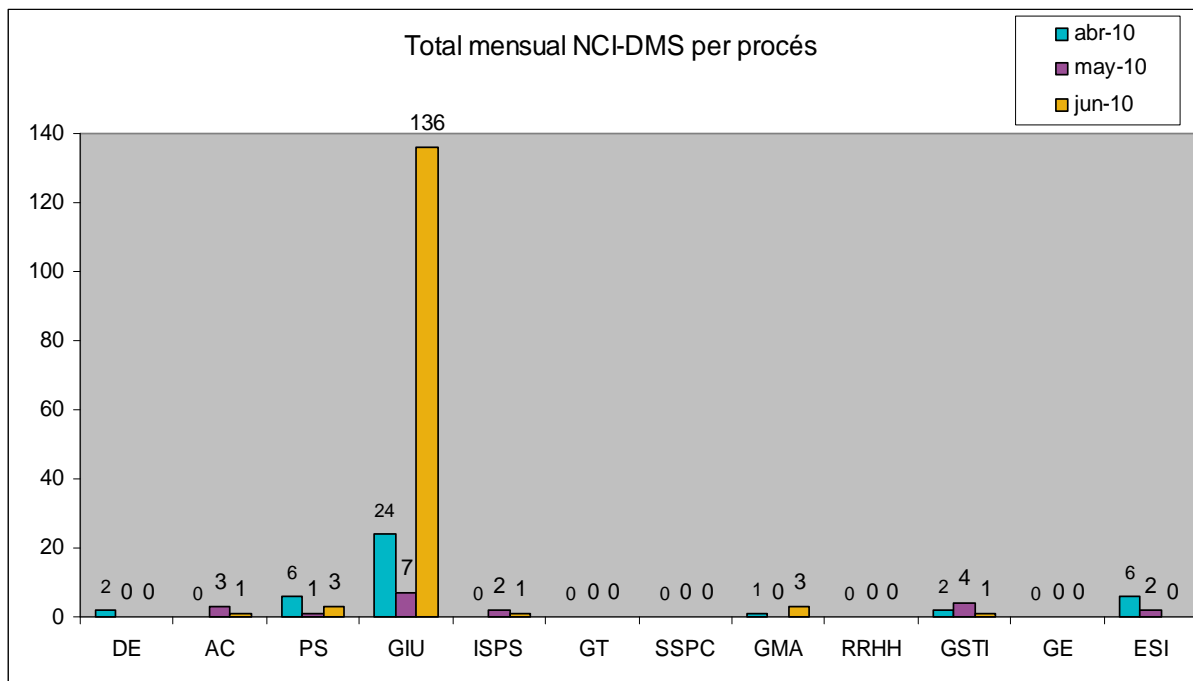
Destaquen com a processos amb més NCI-DMS, és a dir no resoltes en els 60 dies establerts per a resolució de les DMS, els següents:

GIU amb 136 (3 d'elles de Mobilitat i la resta dels altres subtemes d'Infraestructures i dels que s'ha donat l'explicació pertinent).

El segueixen, PS amb 3 (de Participació Ciutadana, Mercats i Consum) i GMA també amb 3 (totes d'EMAYA).

A continuació trobam ISPS amb 1 d'Igualdat i GSTI amb 1 referent a la sol·licitud d'actualització del navegador Internet Explorer.

Destaquen DE, 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.

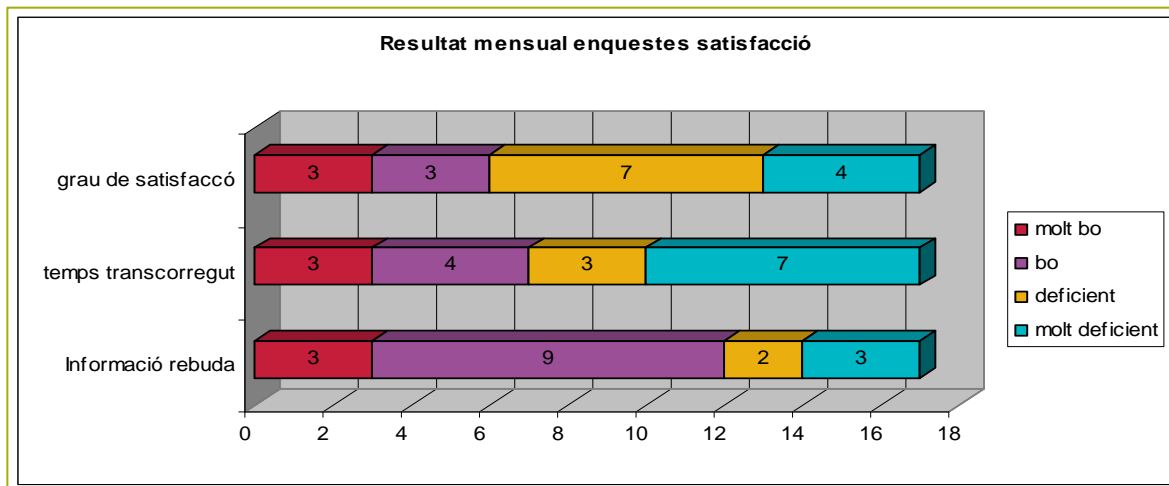


6. MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ

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	3	9	2	3
2. Temps transcorregut	3	4	3	7
3. Grau de satisfacció	3	3	7	4

Aquest mes s'han contestat 17 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 71% com a bo o molt bo (12 de 17). És l'ítem més ben valorat.

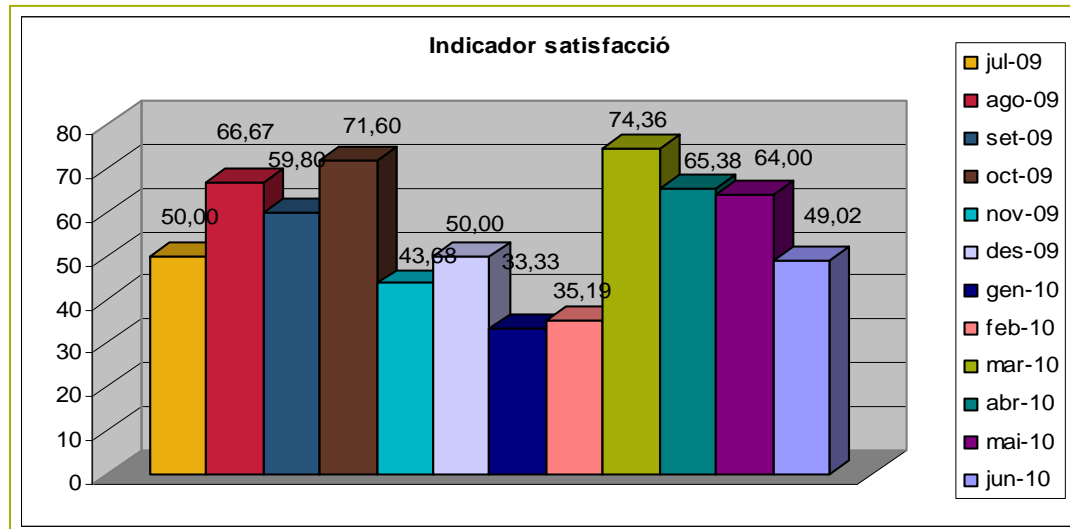
El temps transcorregut té una valoració més baixa, un 41% com a bo o molt bo (7 de 17). Aquest mes aquest ítem ha estat un poc millor valorat que el mes passat.

Pel que fa al grau de satisfacció és l'ítem menys valorat aquest mes, un 35% com a bo o molt bo (6 de 17).

De les valoracions que analitzam veim que la informació rebuda sol estar ben valorada, no obstant **s'ha de millorar en el temps transcorregut** i en el grau de satisfacció. En general les valoracions han estat inferiors a les del mes passat, sobretot en l'ítem de 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, s'està produint una baixada consecutiva en els darrers tres mesos.

Els mesos d'abril i maig ens trobam en un percentatge correcte respecte del compromís assumit a la Carta de Compromisos del DMS, no obstant, aquest mes no arribam al 60% establert com a compromís a la Carta, per tant des del Departament de Qualitat s'haurà d'estudiar quines actuacions s'han de dur a terme 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.