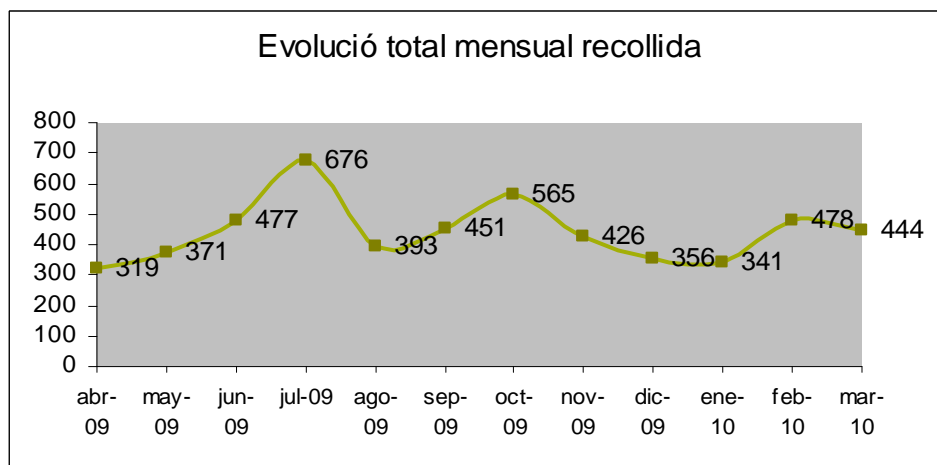


1. RECOLLIDA MENSUAL DMS

1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA

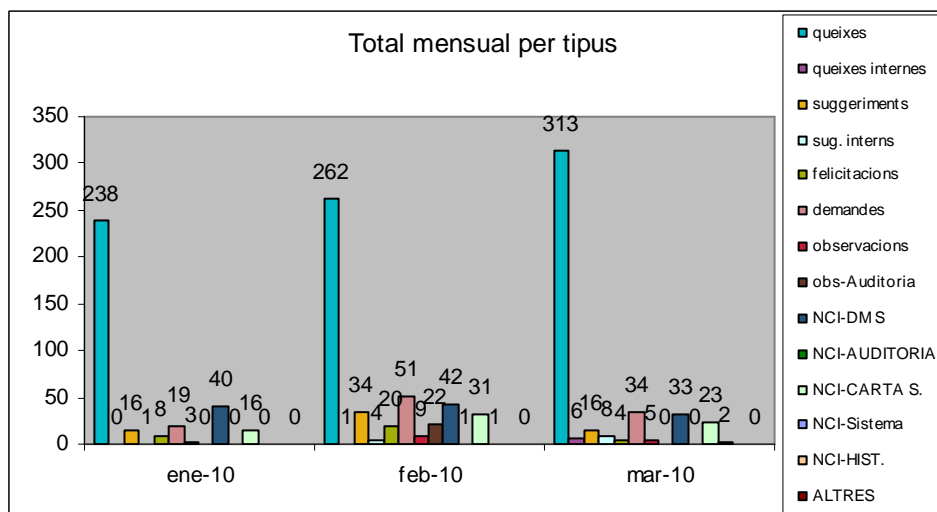


1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA:

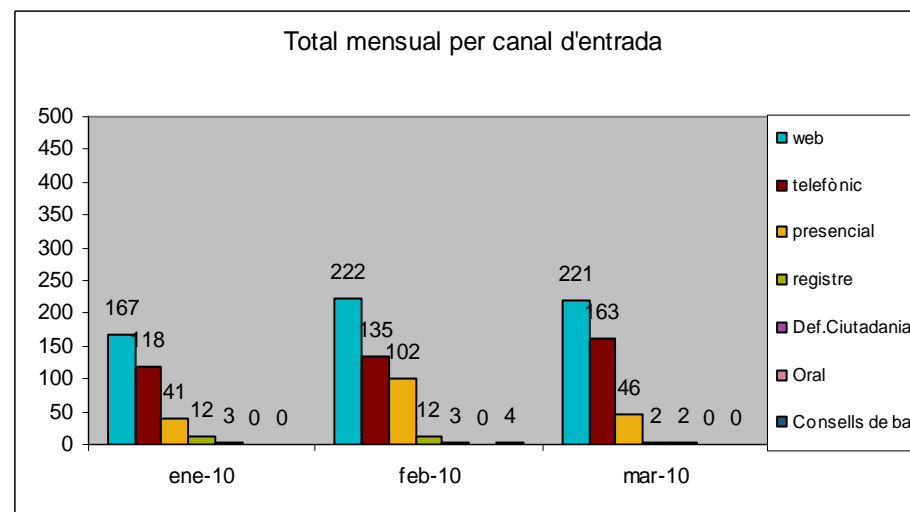
La recollida total de DMS en aquest mes ha estat de 444, xifra un poc inferior a la del mes anterior, encara que hem de tenir en compte que el mes anterior si de les 478 restem les 28 DMS derivades de l'auditoria externa de renovació de la certificació del Sistema ens surten 450, xifra molt similar a la de aquest mes.

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 313, xifra un poc superior a les dels mesos passats.

Suggeriments: El nombre de suggeriments ha disminuït de 34 a 16, xifra idèntica a la del mes de gener.

Felicitaions: Aquest mes les felicitacions han estat 4.

Demandes i Observacions: Aquest mes s'han enregistrat 34 demandes i 5 observacions. Pel que fa a demandes segueix la tendència a l'augment.

Queixes internes i suggeriments interns: Es tracta sempre de queixes i suggeriments presentats pels empleats municipals. Aquest mes s'han enregistrat 6 queixes internes i 8 suggeriments interns, la qual cosa evidencia que, encara que molt lentament, el DMS és un canal que cada vegada més utilitzen els empleats municipals per canalitzar els seus suggeriments.

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 33, xifra inferior als mesos anteriors, de les 341 DMS enregistrades en el mes de gener.

S'han enregistrat 23 NCI de cartes de serveis (per incomplir els compromisos establerts). D'aquest total 21 són de cartes implantades a la Policia Local, de les quals 8 són de la Carta de Serveis de la Unitat de Intervenció Immediata i 13 de la Carta de Serveis del Servei d'Atenció a Víctimes de Violència Domèstica i de Gènere. També n'hi ha 2 de la Carta de Compromisos del DMS i que fan referència a l' incompliment dels compromisos 5 i 8 d'aquesta carta. Els continguts d'aquestes cartes i el seu seguiment es poden consultar a la intranet i a la web municipal. Aquest més tampoc hi ha hagut cap no conformitat de la Carta de Serveis del SAT.

S'han enregistrat també 2 NCI del Sistema que es refereixen a GIU (reiteració d'una mateixa queixa per part d'un ciutadà sense que en cap moment se li hagi donat resposta) i a SSPC (feta inspecció de serveis per comprovar el número professional a la uniformitat resulta que hi ha gent que no ho duu o formats diferents).

* També s'han rebut 4 DMS que no eren competència municipal i que han estat derivades al Govern Balear.

1.3 TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA:

Canal telemàtic: Continua essent el més utilitzat. La majoria de DMS han entrat via web, 221 del total de 444.

Canal telefònic: Seguidament, després del telemàtic trobam el canal telefònic, com és habitual, amb 63 DMS arribades per aquest canal.

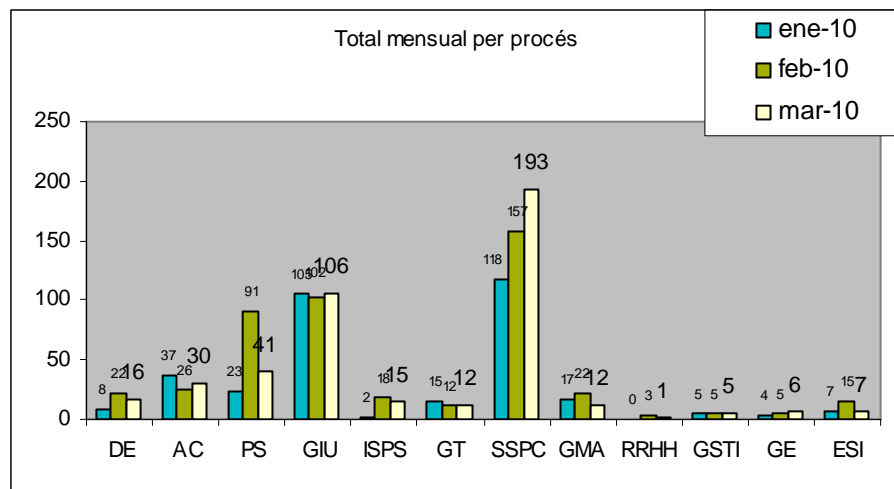
Canal presencial: S'han registrat 46 DMS arribades per aquesta via.

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

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

Altres canals: La resta de DMS, han entrat per registre general (2). 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 193, de les quals, com és habitual, la majoria (34) són de molèsties per renous i 23 referides a molèsties per animals.

El segueix GIU, com és habitual, amb 106, de les quals 49 són de Mobilitat i 49 d'Infraestructures.

De la resta de processos destaquen aquest mes, i com és habitual, PS amb 41, AC amb 30, ISPS amb 15, DE amb 16, GMA i GT amb 12 i ESI amb 7.

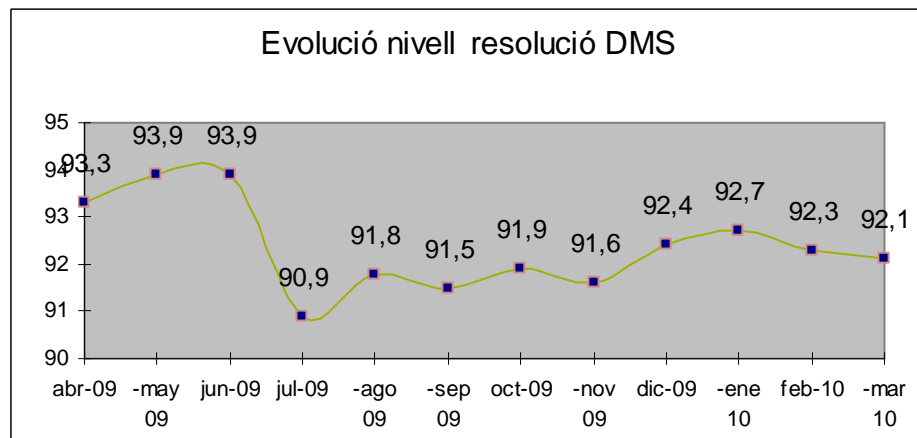
Processos amb menys assignació de DMS: Aquest mes destaquen GSTI amb 5, GE amb 6 i RH amb 1, que com sempre, són els processos de suport, és a dir els que tenen menys contacte amb el ciutadà, els que menys entrades de DMS tenen assignades.

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.

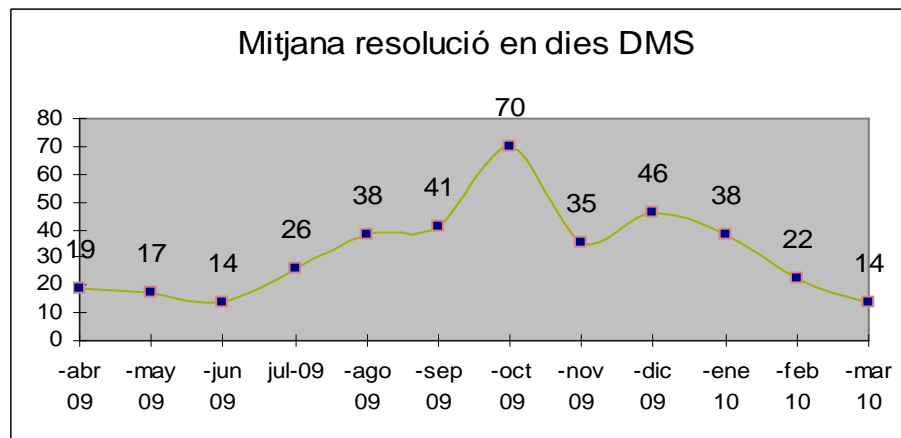
2. GESTOR DMS

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:

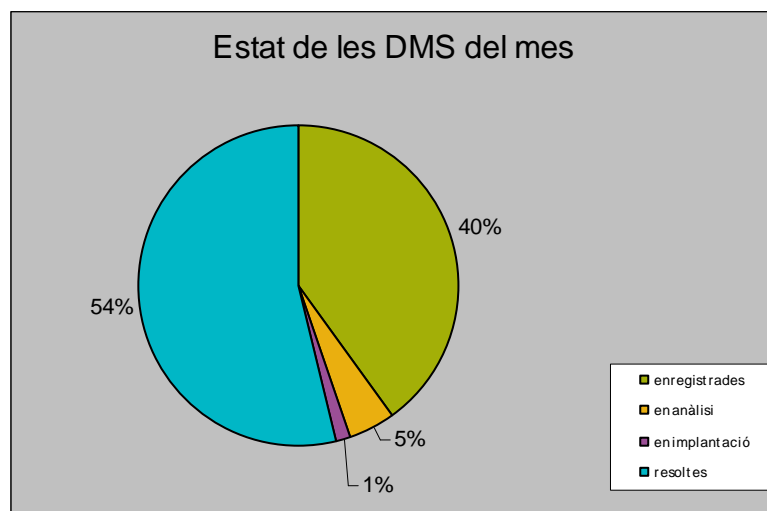
El nivell de resolució de les DMS es troba aquest mes en el 92'12%, encara per davall dels nivells dels voltants del 93% del primers mesos de l'any passat. No obstant es manté la recuperació des de la baixada del mes de juliol. Des del departament de Qualitat se seguiran prenent mesures per anar augmentant 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:

Aquest mes ens trobam en una mitjana de **només 14 dies**, dada molt millor que els mesos anteriors. Aquesta mitjana inclús supera el compromís de resoldre entre 15-25 dies, establert a la Carta de Compromisos del DMS.

Pel que fa a queixes es troben en una mitjana de 13 dies en aquest mes, pel que fa a suggeriments 22 dies i demandes 22 dies.

Aquesta és la línia a seguir i es vol agrair l'esforç i interès de tots els resolutors i responsables.

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 444 DMS enregistrades durant el present mes 239 es troben ja resoltes. En canvi, 178 es troben encara en l'estat d'enregistrada, 21 en l'estat d'anàlisi i 6 en l'estat d'implantació. Això suposa un percentatge d'un 54% , un poc superior al mes passat.

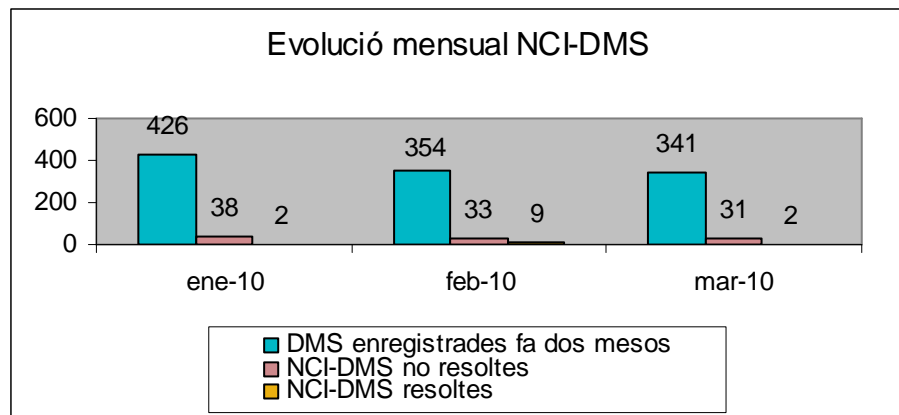
El termini per resoldre les DMS està establert en 60 dies i de les dades obtingudes el DMS veiem que aquest mes un 54% es resolen ja en els primers 30 dies.

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

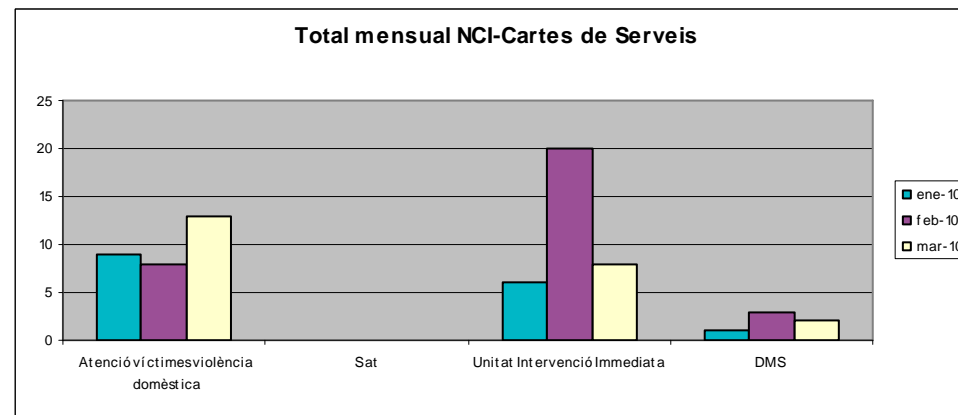
Des del departament de Qualitat se seguiran prenent mesures per tal de millorar aquest aspecte.

3. ESTAT MENSUAL DE LES NO CONFORMITATS INTERNES

3.1 NCI-DMS



3.2 NCI-CARTES SERVEI



Aquest mes s’han obert 33 NCI-DMS de les 341 DMS enregistrades fa 60 dies. Això suposa un percentatge un poc inferior al del mes passat. No obstant s’ha de destacar que d’aquestes 33 NCI-DMS, 31 es troben encara en estat d’enregistrada i només 2 en estat de resolta, 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 de procés actuïn tal i com li correspon.

S’ha de destacar, com els mesos passats, que **la majoria de NCI-DMS són de Mobilitat i ORA (23)**.

3.2 TOTAL MENSUAL NCI-CARTES SERVEI

S’han enregistrat aquest mes 23 NCI-Cartes de Servei (per incompliment dels compromisos adquirits. D’aquestes, 13 són del servei d’atenció a les víctimes de violència domèstica i 8 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 2 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 5 (percentatge de comunicacions) i 8 (satisfacció).

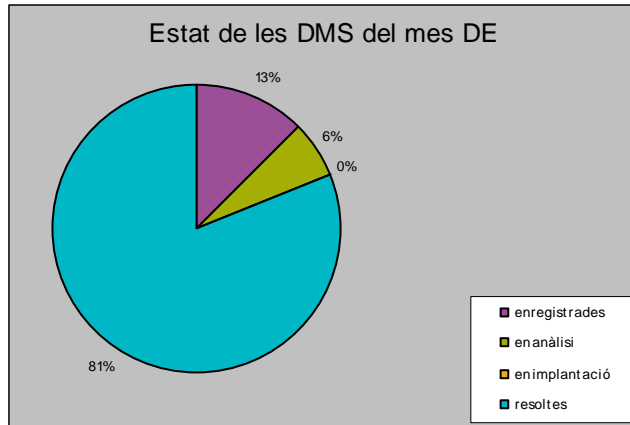
3.3 NCI-SISTEMA

Aquest mes s’han enregistrat 2 no conformitat d’aquest tipus relatives a GIU, per no donar resposta a una queixa reiterada d’un ciutadà i a SSPC, per no dur la identificació de forma correcta a l’uniforme de servei.

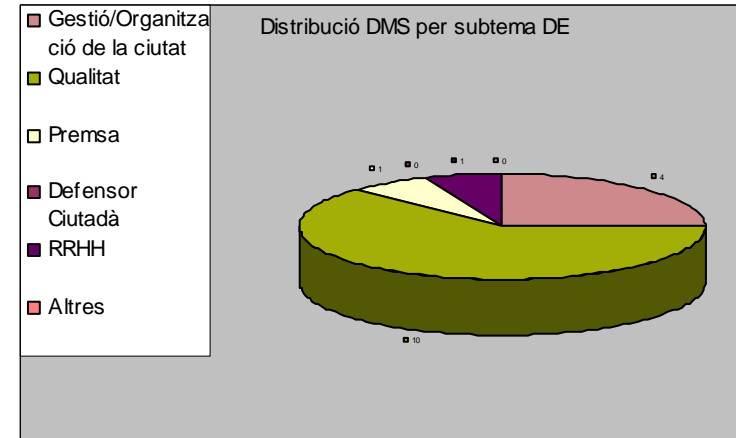
4. EVALUACIÓ PER PROCÉS

4.1 DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA)

4.1.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

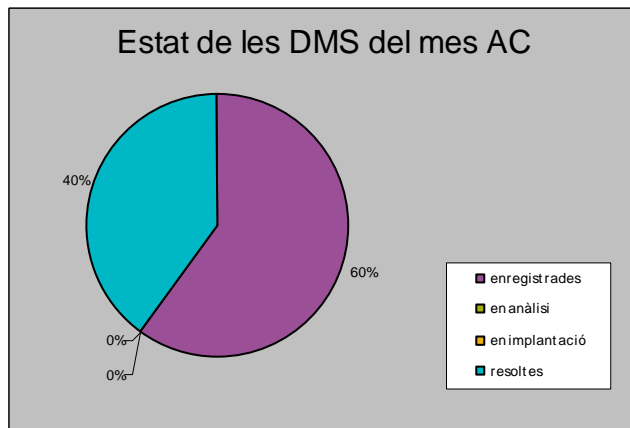


4.1.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

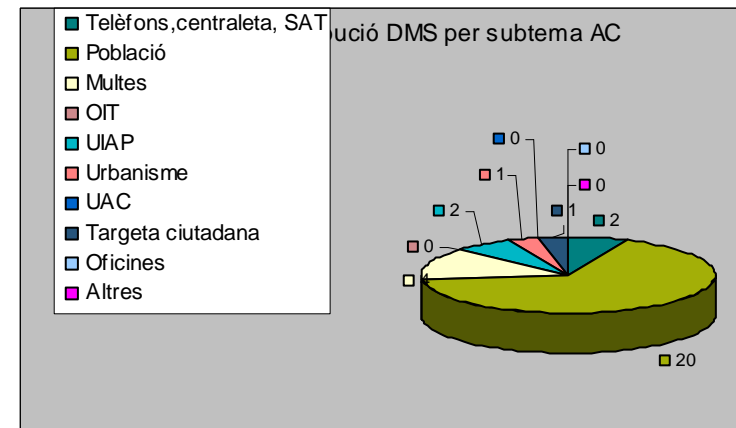


4.2 AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ)

4.2.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

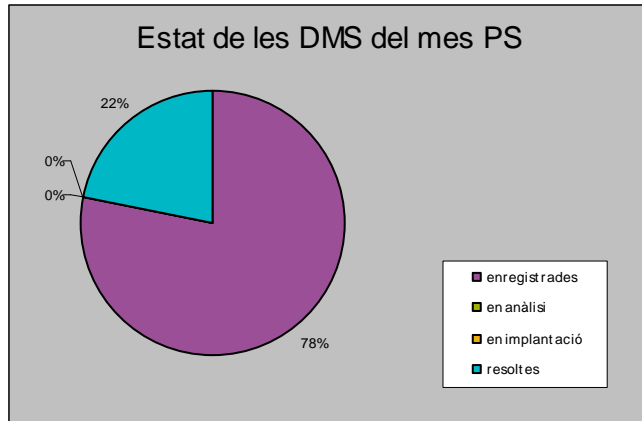


4.2.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

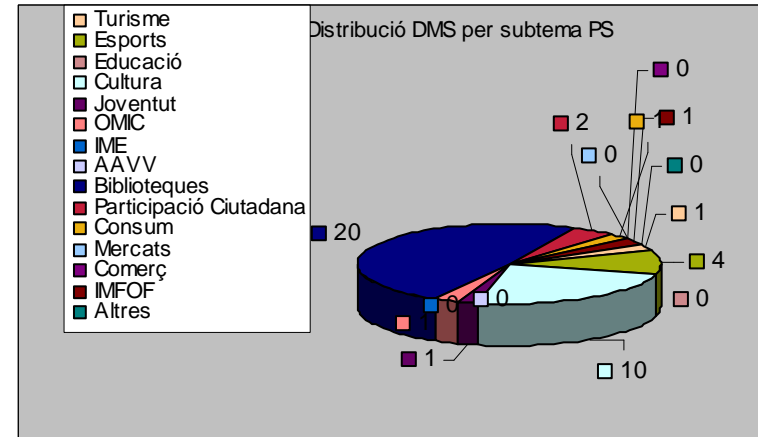


4.3 PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA)

4.3.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

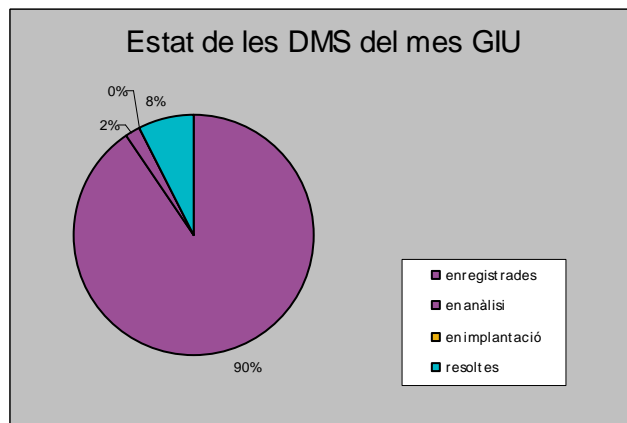


4.3.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

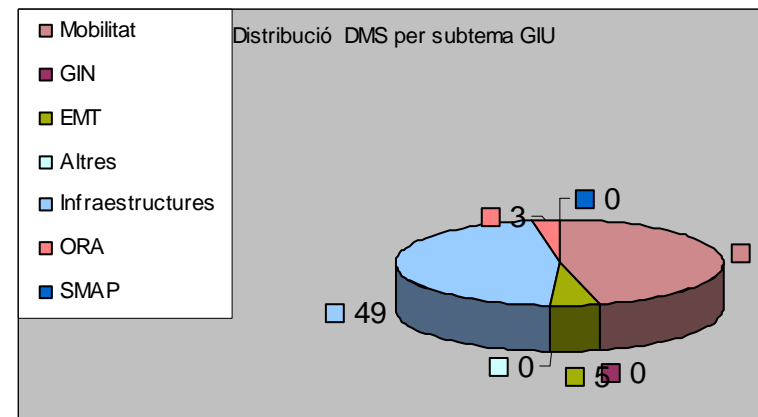


4.4 GIU (GESTIÓ D'INFRASTRUCTURES URBANES)

4.4.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

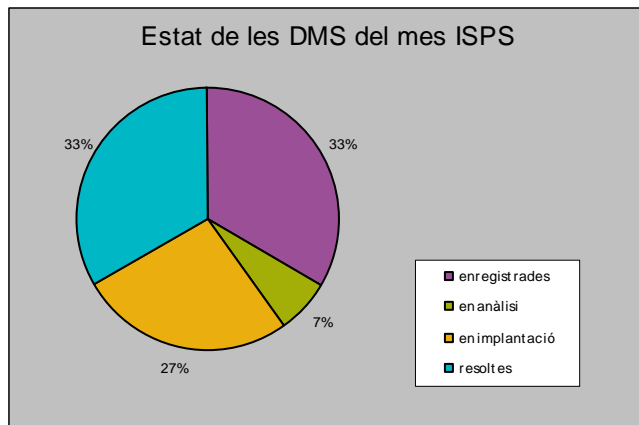


4.4.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

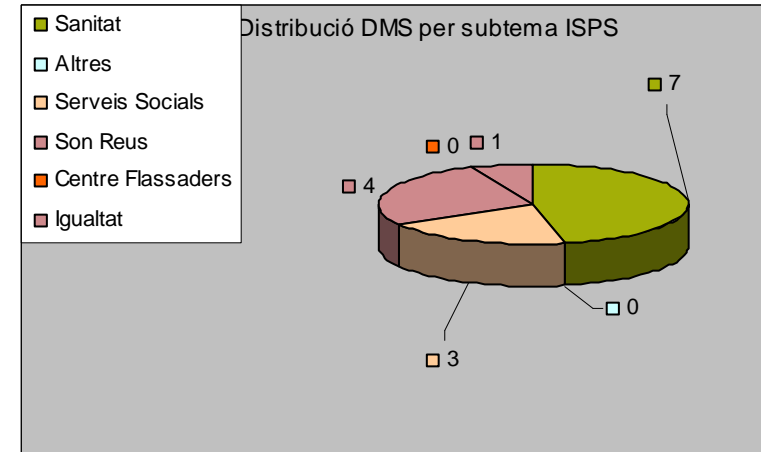


4.5 ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT)

4.5.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

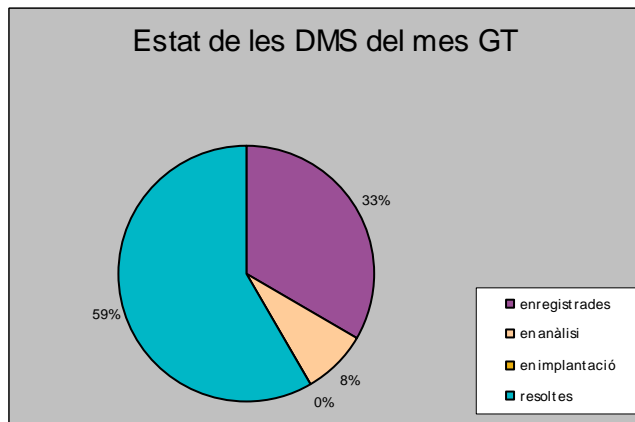


4.5.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

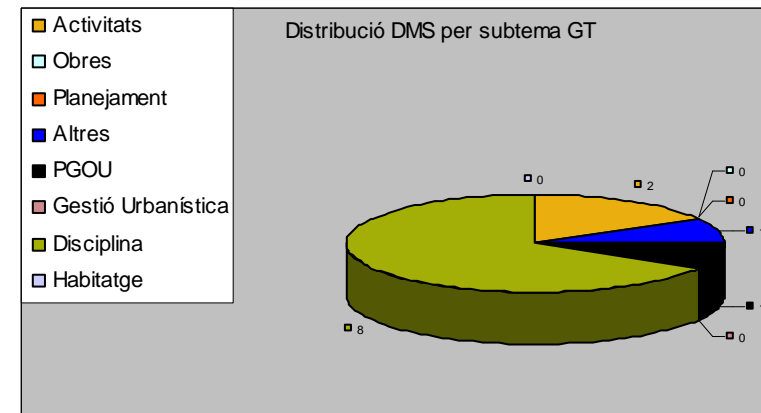


4.6 GT (GESTIÓ TERRITORIAL)

4.6.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

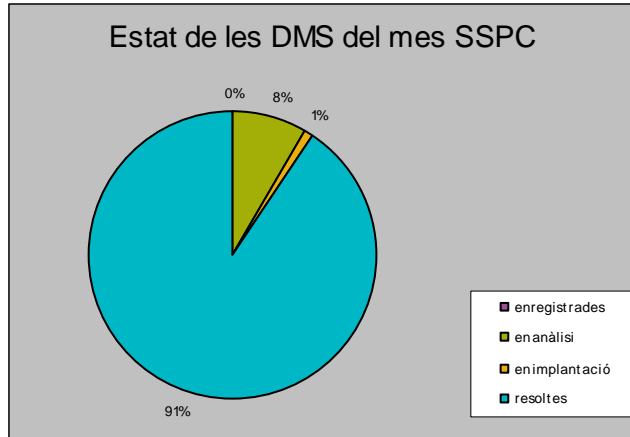


4.6.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

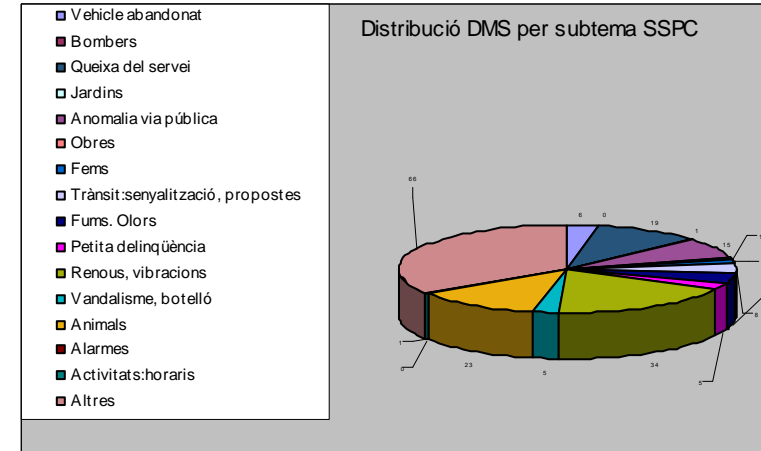


4.7 SSPC (SERVEIS SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA)

4.7.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

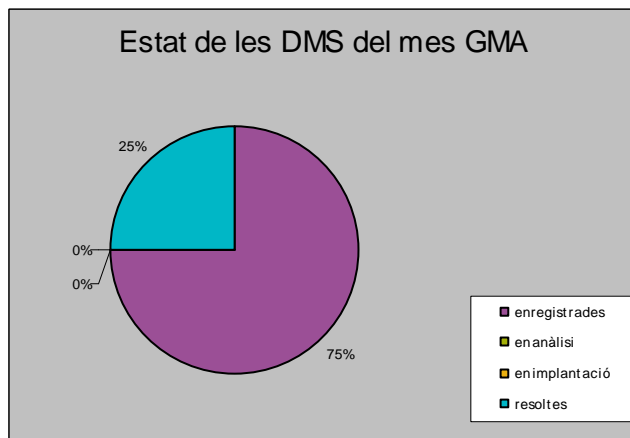


4.7.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

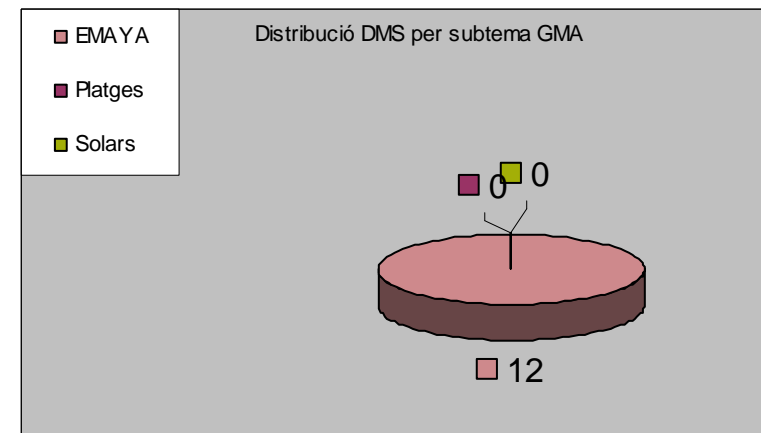


4.8 GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT)

4.8.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

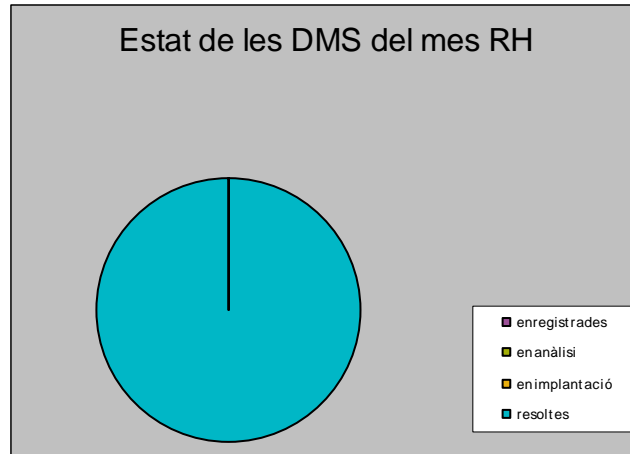


4.8.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

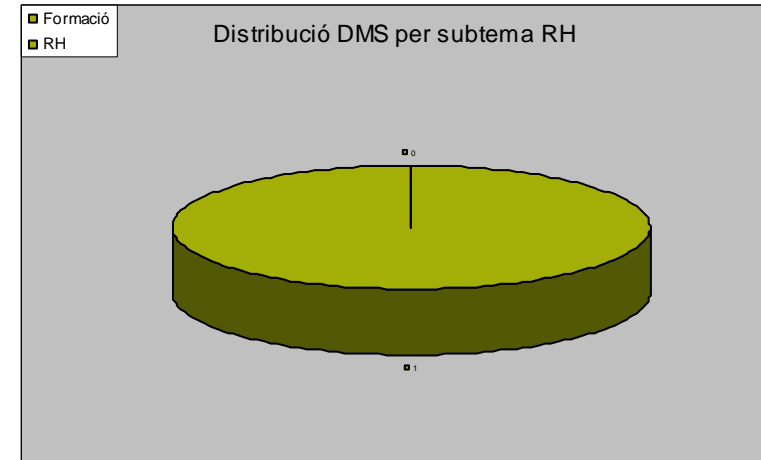


4.9 RRHH (RECURSOS HUMANS)

4.9.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

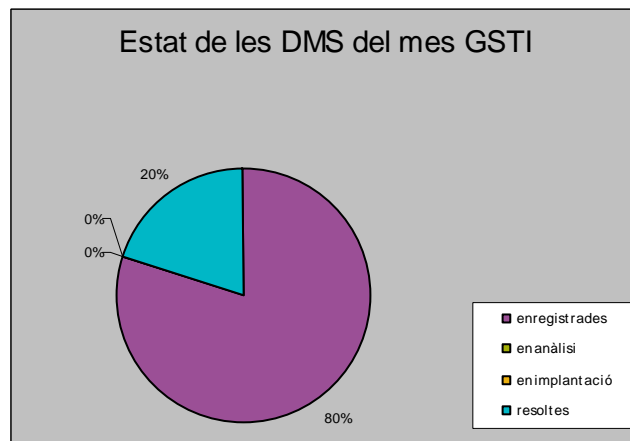


4.9.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

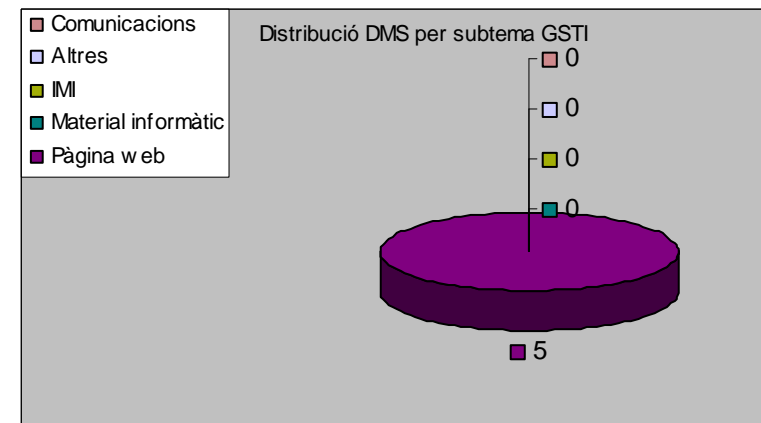


4.10 GSTI (GESTIÓ SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ)

4.10.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

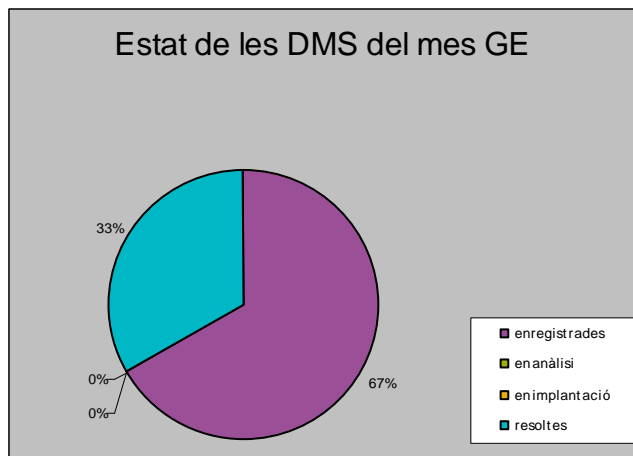


4.10.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

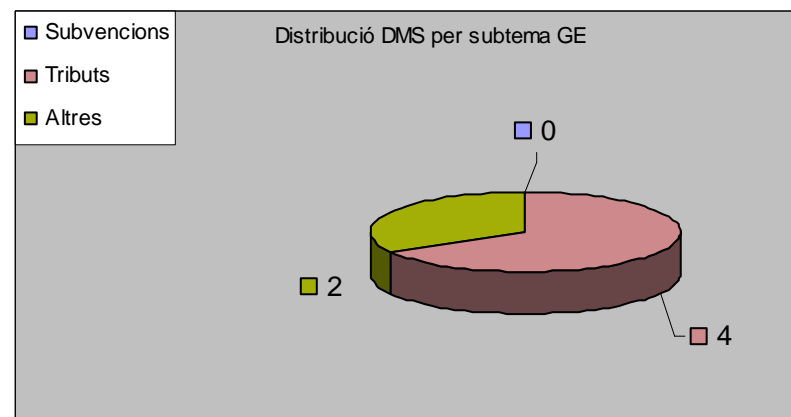


4.11 GE (GESTIÓ ECONÒMICA)

4.11.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

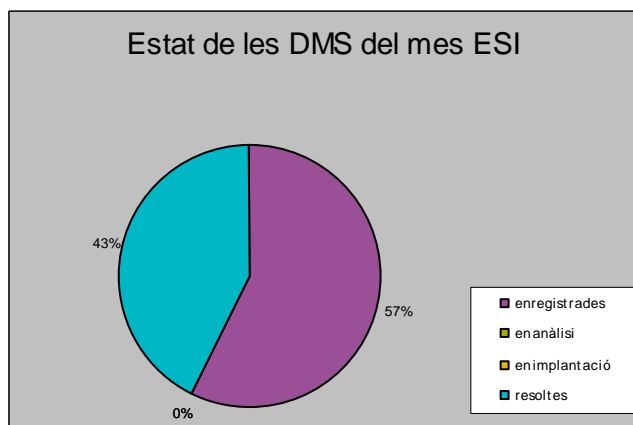


4.11.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

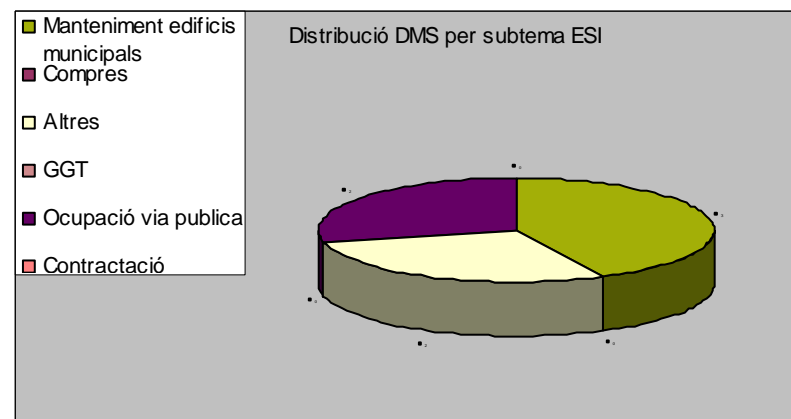


4.12 ESI (EQUIPAMENTS I SERVEIS INTERNS)

4.12.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES



4.12.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA



5. AVALUACIÓ PER PROCÉS.

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, RH, amb un 100%, SSPC amb el 91% 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 DE amb un 81% i GT amb un 58% .

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

- **GIU (8%), GSTI (20%), PS (22%), i GMA(25%)**

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

La resta de processos estan entre un 25 i un 50% de resolució.

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**.
- AC (Atenció al ciutadà): Aquest mes torna a destacar **Població** amb 20 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 20 DMS, de les quals destaquen les queixes per renou a la Biblioteca de Son Cladera.
- GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes): Destaquen per igual amb 49 DMS respectivament, **Mobilitat** i **Infraestructures** .
- ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut): Aquest mes destaca **Son Reus**, amb 4 DMS, atès que normalment no en té.
- GT (Gestió Territorial): Destaca com és habitual el subtema **Disciplina**, amb 8 DMS.
- SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana): Destaca el subtema **Renous** amb 34, **Animals** amb 23 i aquest mes 19 **queixes pel servei**.
- GMA (Gestió del Medi Ambient): La majoria són del subtema **EMAYA**.
- RRHH(Recursos Humans): La única DMS ha estat relativa a Recursos Humans.
- GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació): Hi ha 5 DMS referides a **Pàgina web**.
- GE (Gestió Econòmica): 4 DMS fan referència a **Tributs**.
- ESI (Equipaments i Serveis Interns): Repartides entre **Manteniment edificis municipals i Ocupació de via pública**.

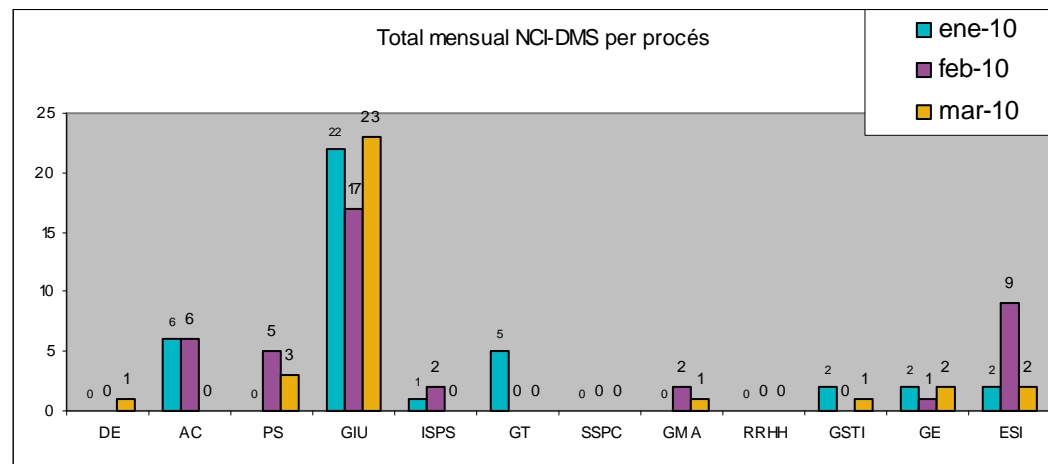
5.3. TOTAL NCI-DMS PER PROCÉS:

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

GIU amb 23 (de Mobilitat atès que Infraestructures té altres particularitats), totes en estat d'enregistrada.

El segueixen, amb gran diferència PS amb 3, seguit de GE i ESI amb 2 i DE, GMA, i GSTI amb 1.

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

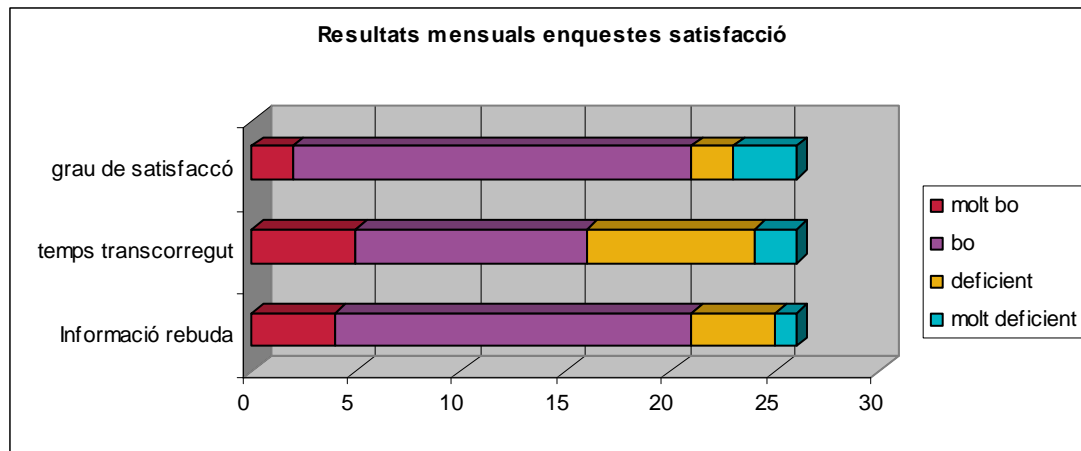


6. MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ

Pel que fa a 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	4	17	4	1
2. Temps transcorregut	5	11	8	2
3. Grau de satisfacció	2	19	2	3

Aquest mes s'han contestat 26 enquestes de satisfacció del DMS de les 96 remeses juntament amb la comunicació electrònica de resolució de les DMS.

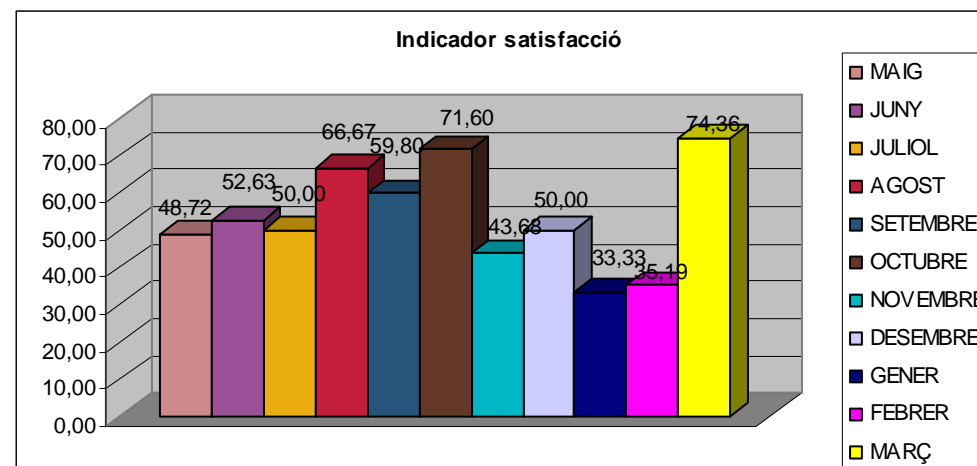


Pel que fa a informació rebuda, es valora en un 81% com a bo o molt bo (21 de 26).

Igual passa amb el grau de satisfacció que també s'ha valorat en un 81% com a bo o molt bo (21 de 26).

Pel que fa al temps transcorregut, amb un 62% com a bo o molt bo (16 de 26).

Darrerament ens trobàvem als voltants del 60% de valoracions com a bo o molt bo en la mitjana de tots els aspectes i aquest mes **la satisfacció global és d'un 74'36, el millor índex de valoració que mai hem obtingut des de que es mesura aquesta. Per tant enhorabona a tots els que ho heu fet possible i a veure si ho podem mantenir.**



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.