

INFORME RECEPCIÓ I GESTIÓ DEMANDES MUNICIPALS DE SERVEIS

2011

ÍNDEX

1. Recollida DMS
 - 1.1 Evolució total recollida DMS
 - 1.2 Total per tipus
 - 1.3 Total per canal d'entrada
 - 1.4 Total per àrea municipal
 - 1.5 Total per codi postal

2. Gestor DMS
 - 2.1 Evolució general de l'estat del gestor
 - 2.1.1 Nivell de tramitació global del gestor DMS
 - 2.1.2 Mitjana de tramitació en dies

 - 2.2 Estat general de les DMS

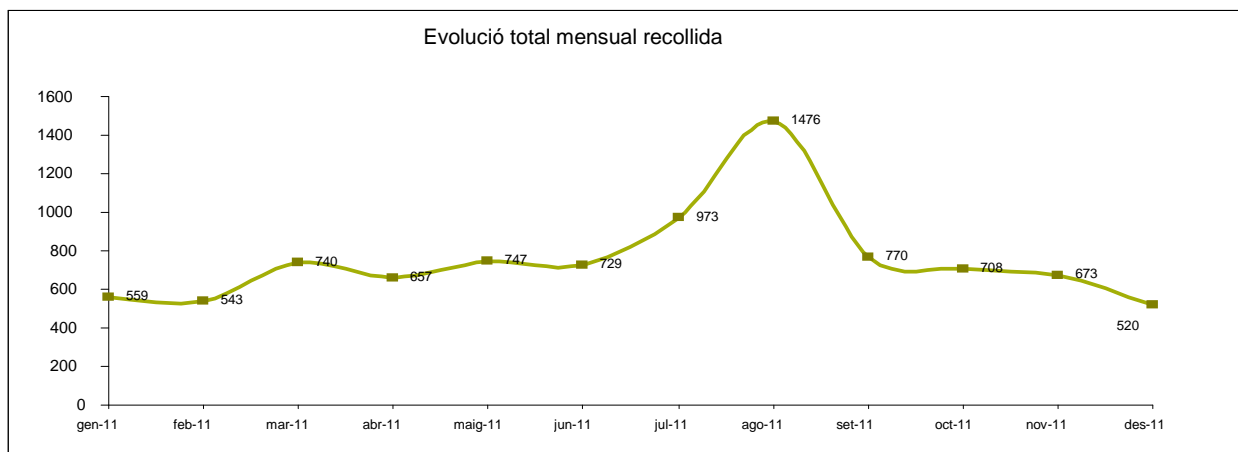
3. Estat mensual de les no-conformitats internes
 - 3.1 NCI-DMS
 - 3.2 NCI-Carta de serveis
 - 3.3 NCI-Sistema
 - 3.4 NCI-Auditoria
 - 3.4.1 NCI-Auditoria interna
 - 3.4.2 NCI-Auditoria externa
 - 3.4.3 NCI-Auditoria cartes de serveis

4. Avaluació per procés
 - 4.1 Total per procés
 - 4.2 Estat DMS enregistrades el 2011
 - 4.3 Distribució DMS per procés i subtema
 - 4.3.1 Direcció estratègica (DE)
 - 4.3.2 Atenció al ciutadà (AC)
 - 4.3.3 Promoció socioeconòmica (PS)
 - 4.3.4 Gestió d'infraestructures urbanes (GIU)
 - 4.3.5 Integració social i promoció de la salut (ISPS)
 - 4.3.6 Gestió territorial (GT)
 - 4.3.7 Serveis de seguretat i protecció ciutadana (SSPC)
 - 4.3.8 Gestió del medi ambient (GMA)
 - 4.3.9 Recursos humans (RH)
 - 4.3.10 Gestió dels serveis tecnològics i de la informació (GSTI)
 - 4.3.11 Equipaments i serveis interns (ESI)

5. Novetats
6. Comparativa any anterior

1. RECOLLIDA DMS

1.1 EVOLUCIÓ TOTAL RECOLLIDA DMS



La recollida total de DMS en aquest any ha estat de 9.095.

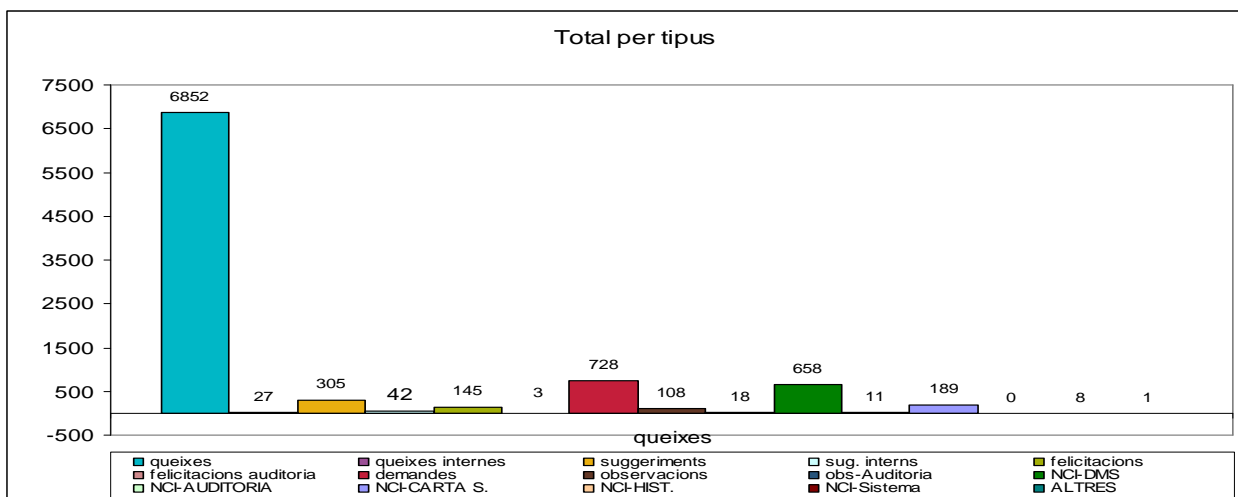
En aquest període la recollida de DMS ha augmentat considerablement respecte de l'any anterior (6.914). El nombre de DMS recollides va experimentar un augment a partir del mes de juny del 2010 ja que es varen començar a enregistrar DMS del subtema "Vehicles abandonats" del procés SSPC. Aquestes fan referència a queixes que abans arribaven al SAT i seguien una via diferent com a incidències i que a partir de juny de 2010, a petició de la Policia Local, es varen començar a enregistrar com a DMS.

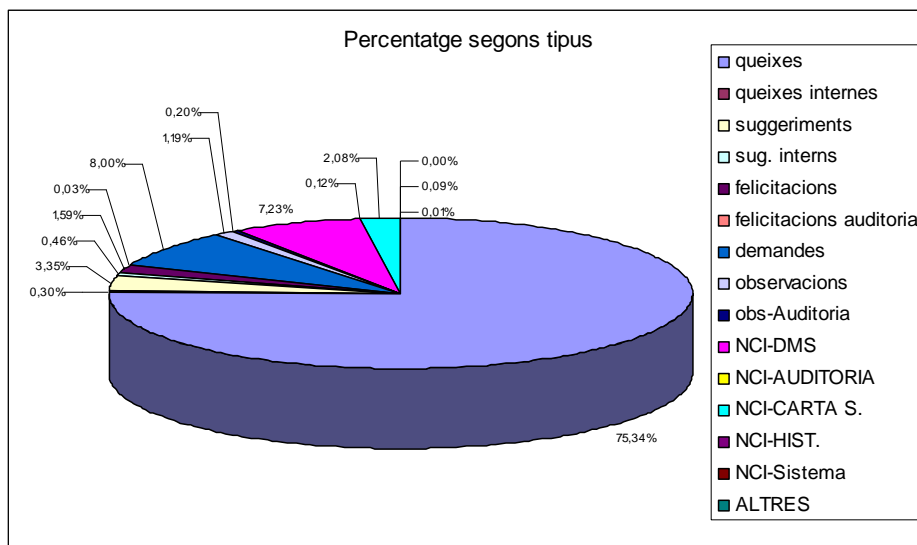
La mitjana mensual d'aquest any 2011 és de 758, mitjana un poc més elevada que la de tot el 2010, que va ser de 576 DMS.

1.2 TOTAL PER TIPUS

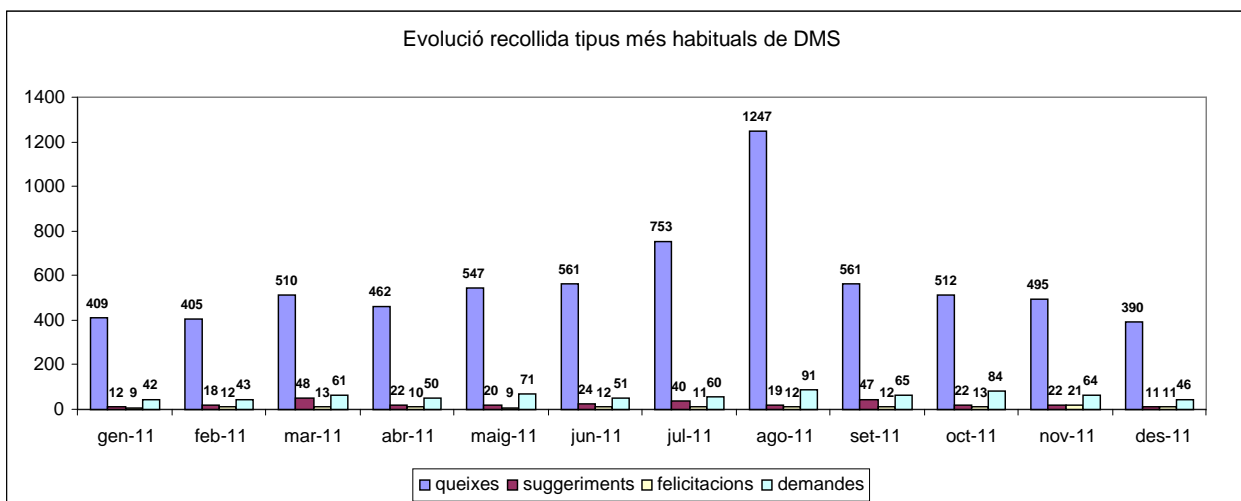
Els tipus de DMS que s'han rebut en aquest període han estat majoritàriament queixes, 6.852 (que suposen quasi un 76% del total). El restant 24% es distribueix entre les distintes tipologies de DMS, de les quals destaquen les demandes i les no-conformitats internes de DMS (NCI-DMS), com és habitual.

Les DMS enregistrades es distribueixen de la següent manera:

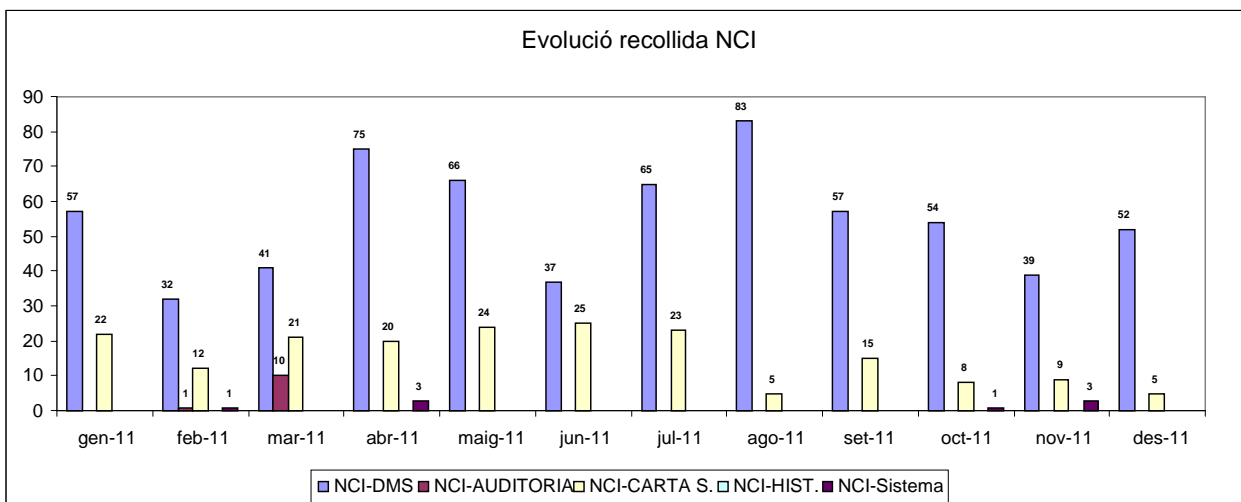




L'evolució mensual de les DMS més habituals és la següent:

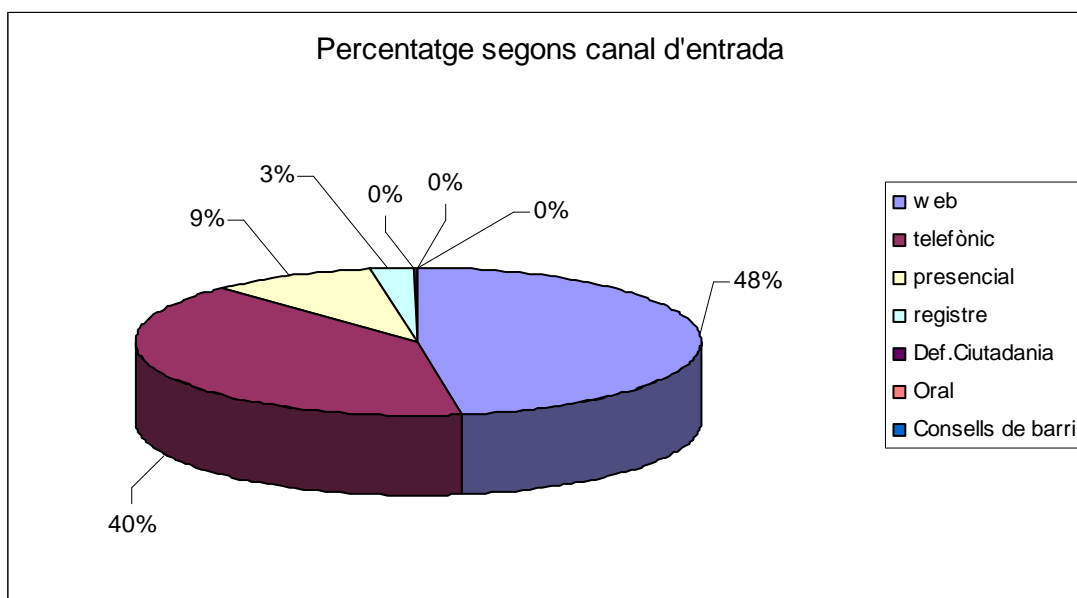
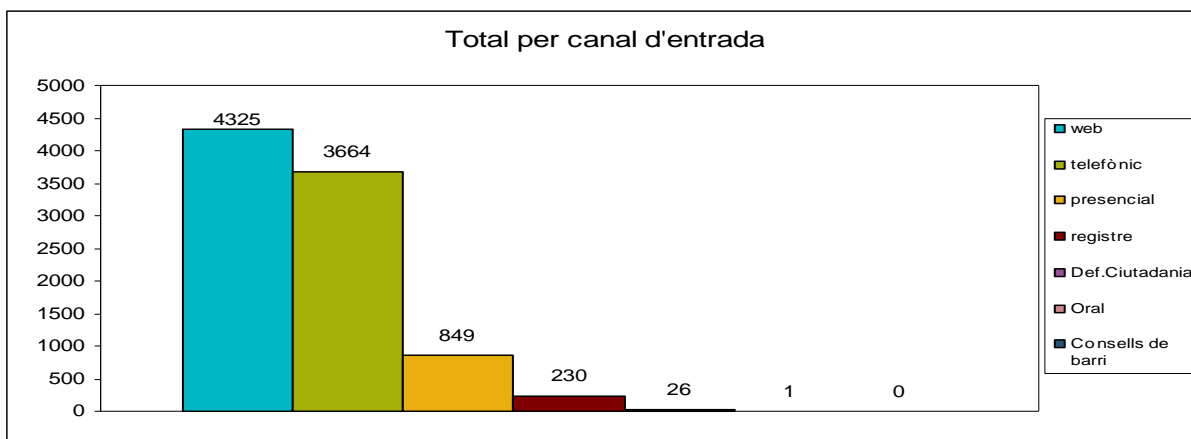


L'evolució mensual de les NCI-DMS és la següent:



És a dir, la gran majoria de les DMS són queixes però hi ha un important percentatge de demandes i de no-conformitats internes de DMS. A continuació trobam els suggeriments i les no-conformitats internes de cartes de serveis. S'ha de destacar el nombre important de demandes i suggeriments de la ciutadania, la qual cosa evidencia que el DMS és una important eina de comunicació amb aquesta.

1.3 TOTAL PER CANAL D'ENTRADA



Canal telemàtic: Ha estat el més utilitzat, encara que està pròxim al canal telefònic. Hi ha hagut 4.325 DMS que han entrat via web, és a dir, el 48%.

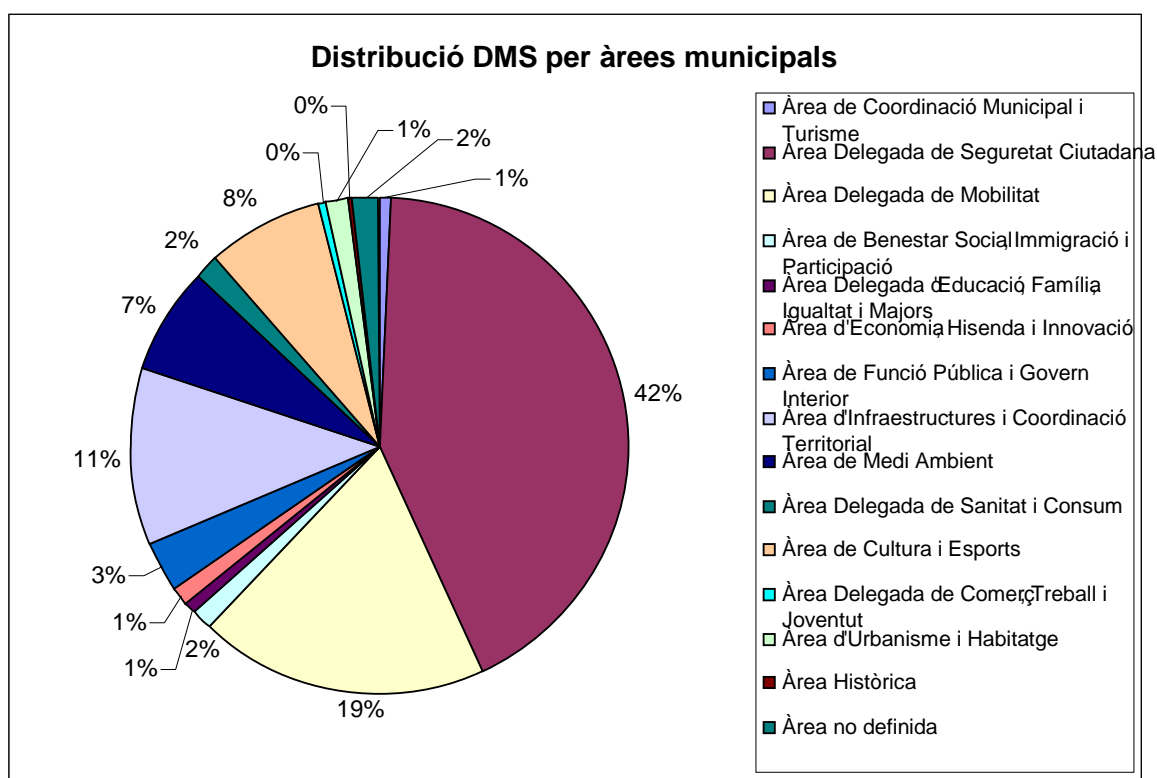
Canal telefònic: Ha estat el segon canal més utilitzat, amb 3.664 DMS, un 40% del total. Es tracta de 661 menys que el canal web. No obstant, l'any anterior aquest canal va ser el més utilitzat amb un 45% del total i en canvi, un 42% el canal web.

Canal presencial: S'han enregistrat 849 DMS arribades per aquesta via, es a dir, el 9%. El canal presencial fa referència al que es recull a les bústies de queixes i suggeriments. Això suposa un percentatge un poc inferior al de l'any passat de DMS entrades per aquest canal.

Defensor de la Ciutadania: Hi ha hagut 26 DMS derivades per part d'aquest al Departament de Qualitat.

Altres canals: La resta de DMS, han entrat per registre general (230, 3% del total, percentatge un poc superior al del 2010). No hi ha hagut entrades des del canal consells de barri i 1 del canal oral. Aquest canal fa referència a demandes d'usuaris dels Serveis Socials i del Servei d'Atenció a Víctimes de Violència de Gènere que, donada la seva singularitat, normalment no empren els canals ordinaris i per això, es va establir que per part dels treballadors municipals que rebien o siguin testimonis d'una queixa o felicitació es farà la transcripció per tal de tenir constància al DMS de la realitat de les queixes o felicitacions als esmentats Serveis. No obstant això, és un canal pràcticament inutilitzat.

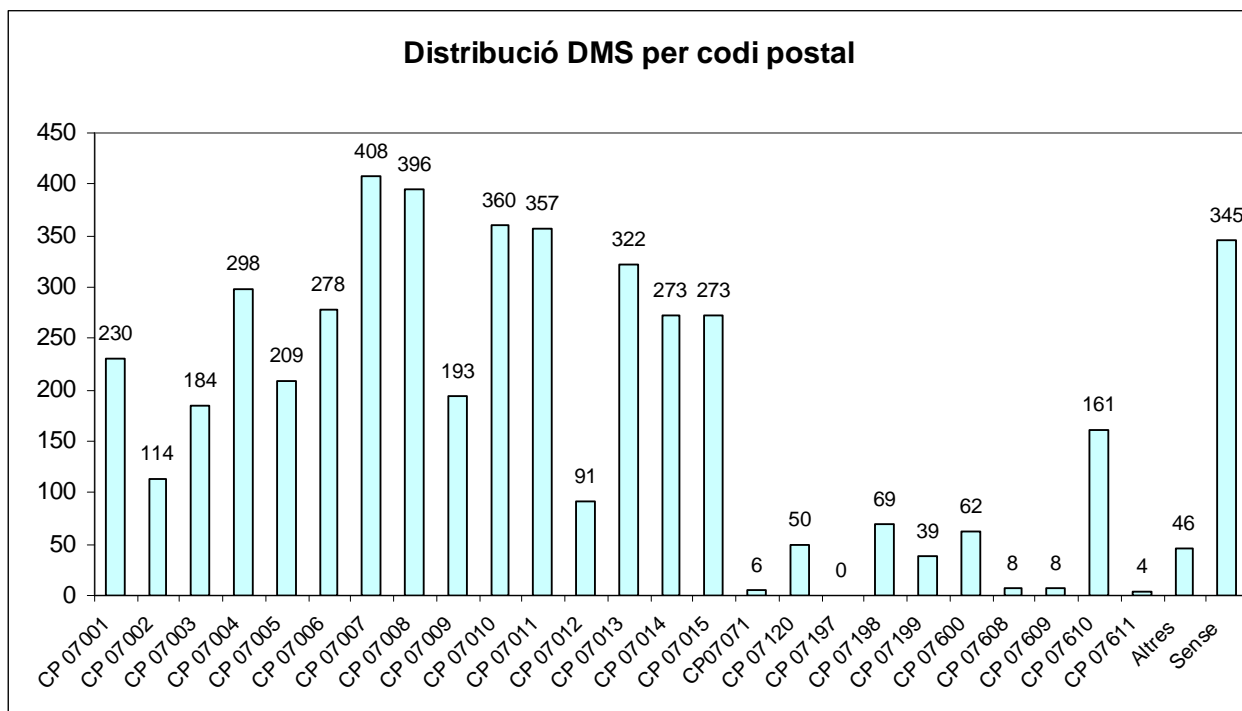
1.4 TOTAL PER ÀREA MUNICIPAL



El mes de juny de 2011 es va implantar com a millora al gestor DMS la indicació de l'àrea municipal a què pertany la demanda enregistrada. Per això tenim dades a partir d'aquest mes.

Pel que fa a la distribució de DMS segons siguin competència d'una determinada àrea municipal, ens trobam que un 49% de les DMS enregistrades entre l'1 de juny de 2010 i el 31 de desembre de 2011 corresponen a temes de l'Àrea Delegada de Seguretat Ciutadana. A continuació trobam l'Àrea Delegada de Cultura i Esports, amb un 12% i l'Àrea d'Infraestructures i Coordinació Territorial amb l'11%. Aquest darrer, motivat en gran part per les 655 DMS enregistrades el mes d'agost que feien referència a la supressió del carril bici d'Avingudes.

1.5 TOTAL PER CODI POSTAL



El mes de juny de 2011 es va implantar com a millora al gestor DMS l'obligació d'indicar el codi postal quan un usuari presenta una demanda a través del web municipal. D'aquesta manera, podem avaluar quins són els codis postals més habituals, és dir, quins són els ciutadans més actius en aquest aspecte.

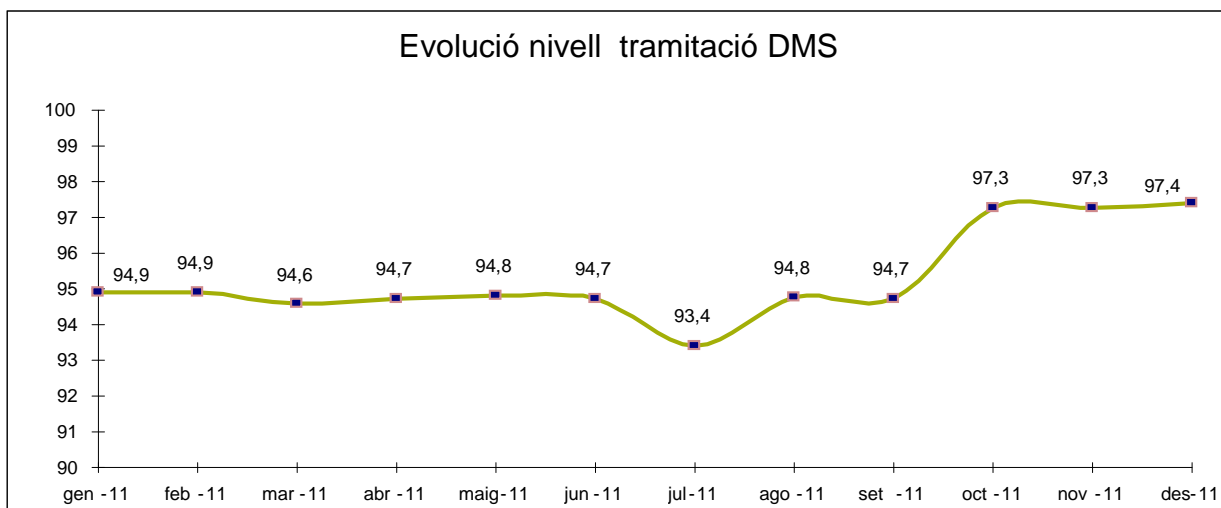
No obstant hi ha DMS a les quals no hi consta codi postal, que normalment són les que arriben a través del canal presencial (bústies) o telefònic.

De les dades recollides a partir del mes de juny destaquen les DMS amb els codis postals 07007 i 07008 (la Soledat i Son Gotleu). En canvi, els codis postals menys habituals són els de barriades perifèriques de la ciutat, amb excepció de Les Meravelles-Can Pastilla, CP 07610, amb un nombre destacable.

2. GESTOR DMS

2.1 EVOLUCIÓ GENERAL DE L'ESTAT DEL GESTOR

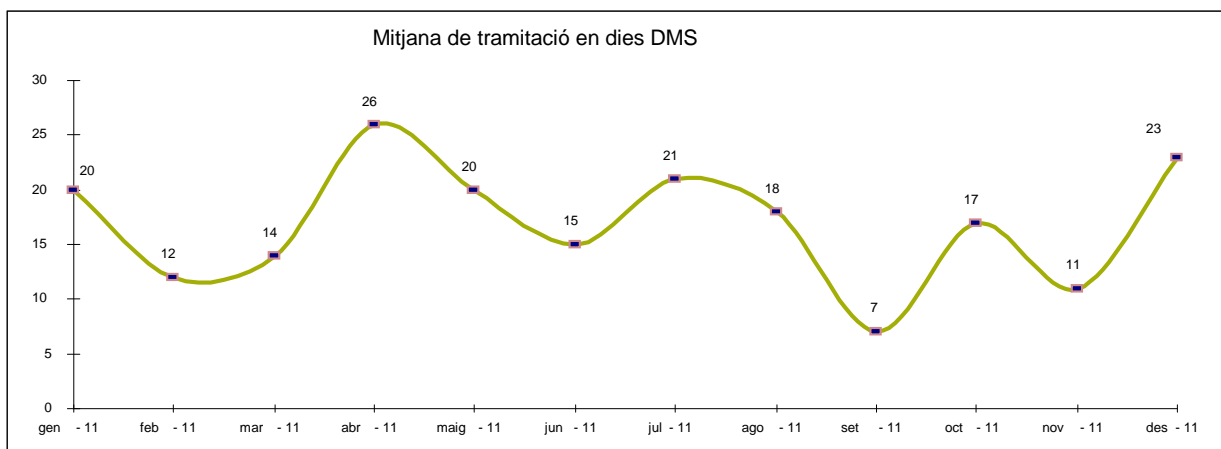
2.1.1 NIVELL DE TRAMITACIÓ GLOBAL DEL GESTOR



El nivell de resolució de les DMS es troba en el 97'4%. Aquesta xifra és acumulativa des de la implantació de l'ús de l'eina informàtica. Des del Departament de Qualitat es prenen contínuament mesures per tal d'anar augmentant aquest nivell de resolució (reiteracions de peticions de resposta per ofici, correu electrònic, etc.). De totes maneres, és obvi que mai s'arribarà al 100% de resolució, atès que sempre estaran pendents de resoldre les que s'hagin enregistrat en els darrers dies. Uns percentatges de prop del 95% han d'esser el nostre objectiu.

Destaca com ha pujat la resolució des de l'octubre de 2011. Aquest augment està motivat pel tancament de 560 NCI-DMS anteriors a 01/05/2011 del procés GIU per part del Departament de Qualitat.

2.1.2 MITJANA TRAMITACIÓ EN DIES DMS



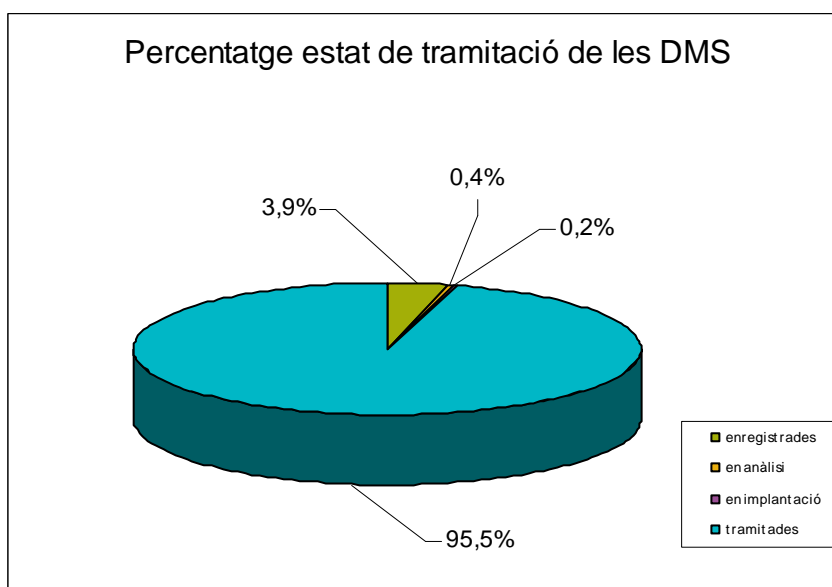
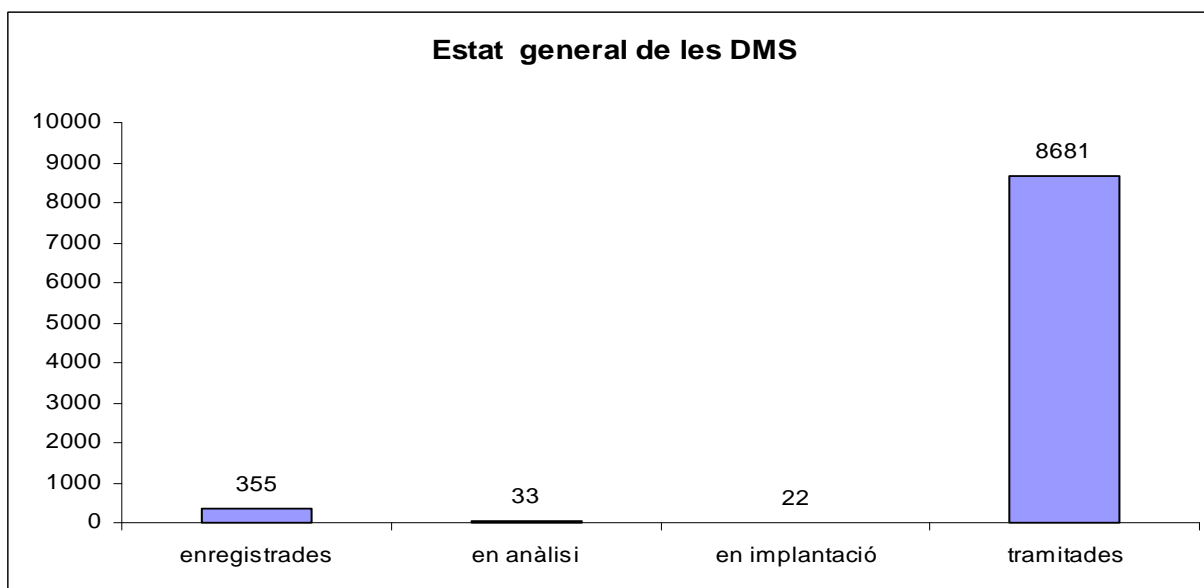
Podem observar com la mitjana de dies de tramitació de les DMS ha estat de 17 dies. No obstant destaca el mes de setembre, amb una mitjana mensual de 7 dies, la més baixa mai aconseguida.

S'ha de destacar que la mitjana de l'any 2010 va ser de 29 dies, molt superior a la d'aquest període.

Hem de tenir en compte que quan calculam el temps mitjà de resolució no ho fem de tots els tipus de DMS, no es tenen en compte les felicitacions i observacions, per què la seva tramitació només consisteix a enregistrar-la i tancar-la, agraint la felicitació o observació al ciutadà. Tampoc no es tenen en compte tots els tipus de NCI.

El temps de resolució en una mitjana de 20/25 dies és el valor òptim per a una organització com la de l'Ajuntament de Palma, tenint en compte l'alt volum de DMS enregistrades

2.2 ESTAT GENERAL DE LES DMS



De les DMS enregistrades en el 2011, 8.681 es troben ja tramitades, 355 es troben encara en l'estat d'enregistrada, 33 en l'estat d'anàlisi i 22 en l'estat d'implantació. Això suposa un 95,5% de resolució de les DMS, percentatge bastant superior al de final de 2010 en què era d'un 88,6%.

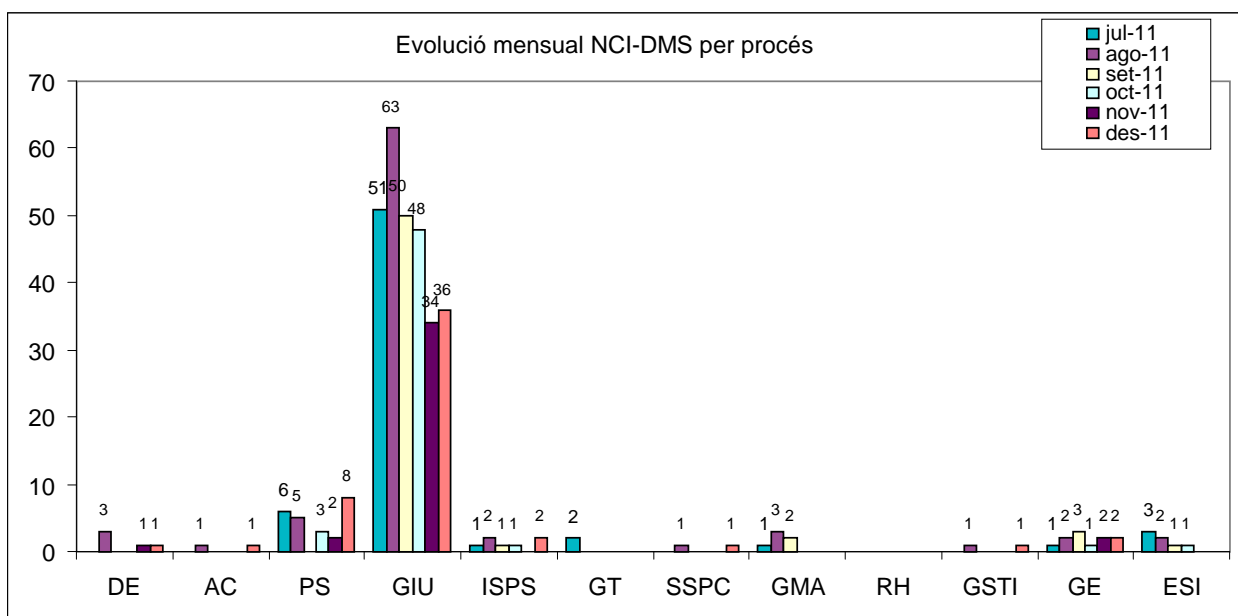
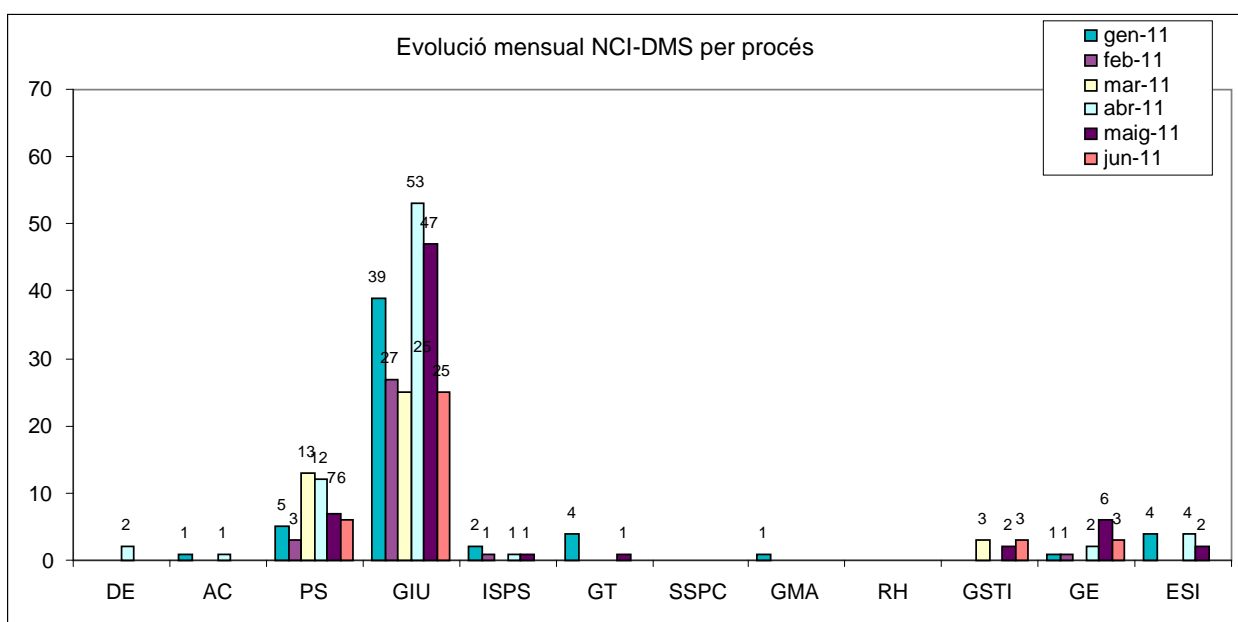
Des del Departament de Qualitat es prenen contínuament mesures per tal de millorar aquest aspecte.

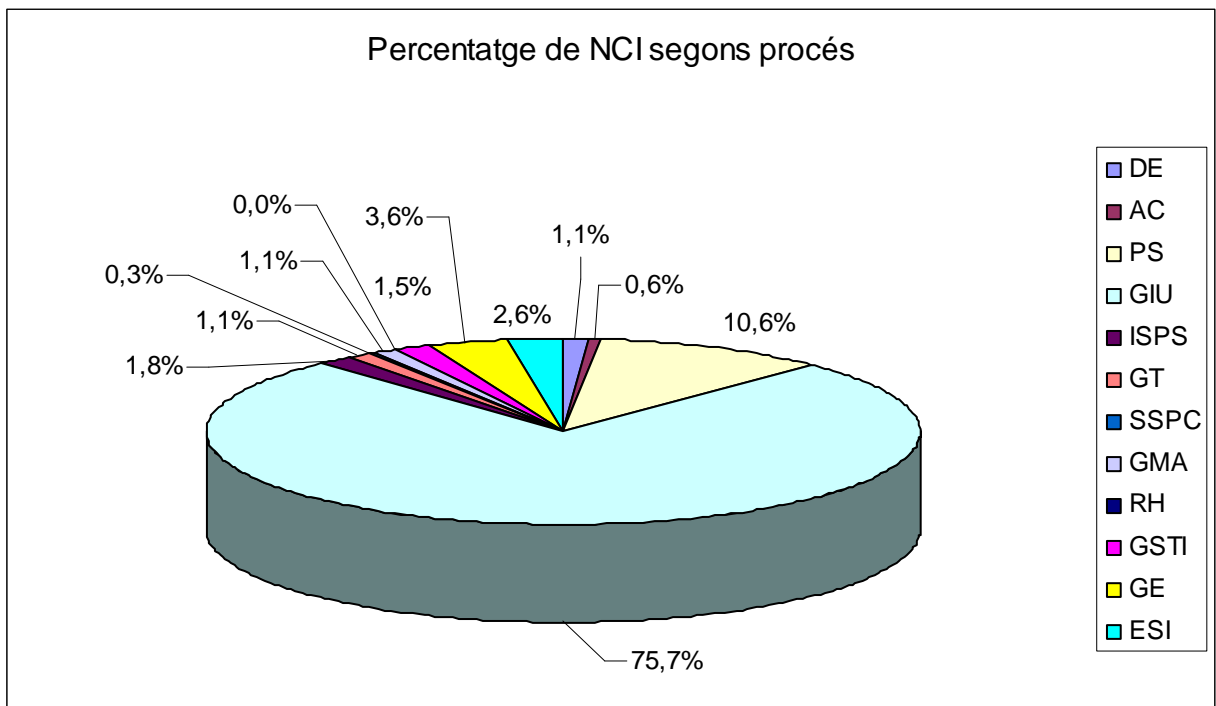
3. ESTAT MENSUAL DE LES NO CONFORMITATS INTERNES

3.1 NCI-DMS

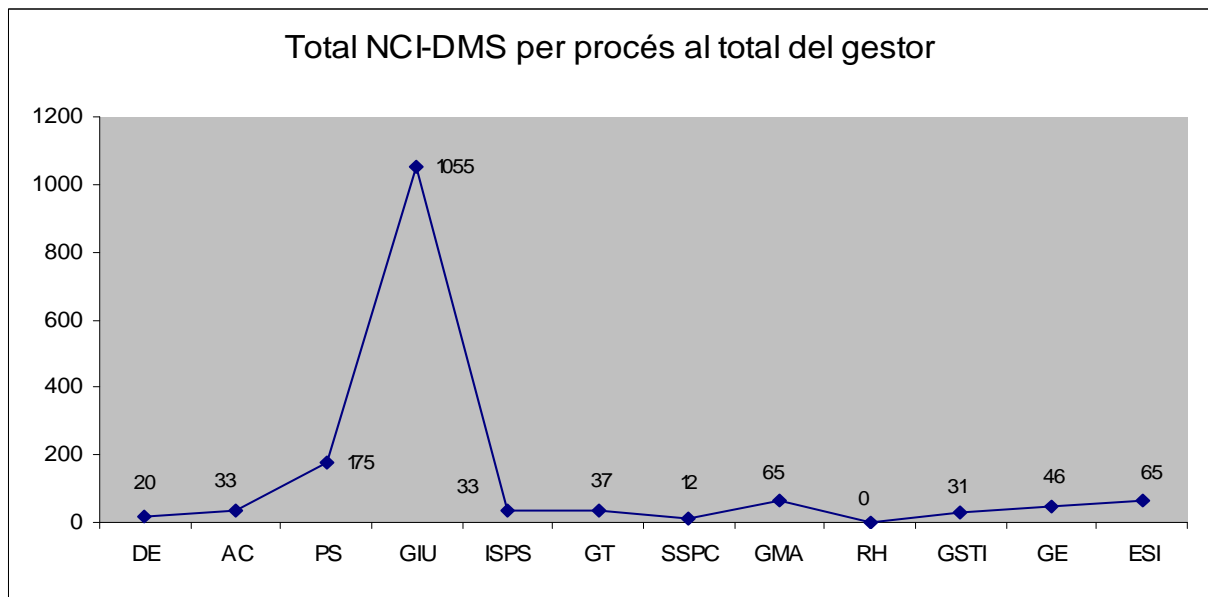
S'han obert durant l'any 2011 658 NCI-DMS, la qual cosa suposa una mitjana mensual del 7,6% de les enregistrades. Aquests no-conformitats s'obren quan no s'ha complit el termini màxim per a tramitar la DMS, que es va establir en 45 dies a partir de novembre del 2010; anteriorment estava fixat en 60 dies.

Als gràfics següents podem observar el nombre de NCI-DMS obertes per procés. Destaca amb diferència GIU (que suposa el 75,7% del total), seguit de PS, com a processos amb més DMS que varen passar a no-conformitat.



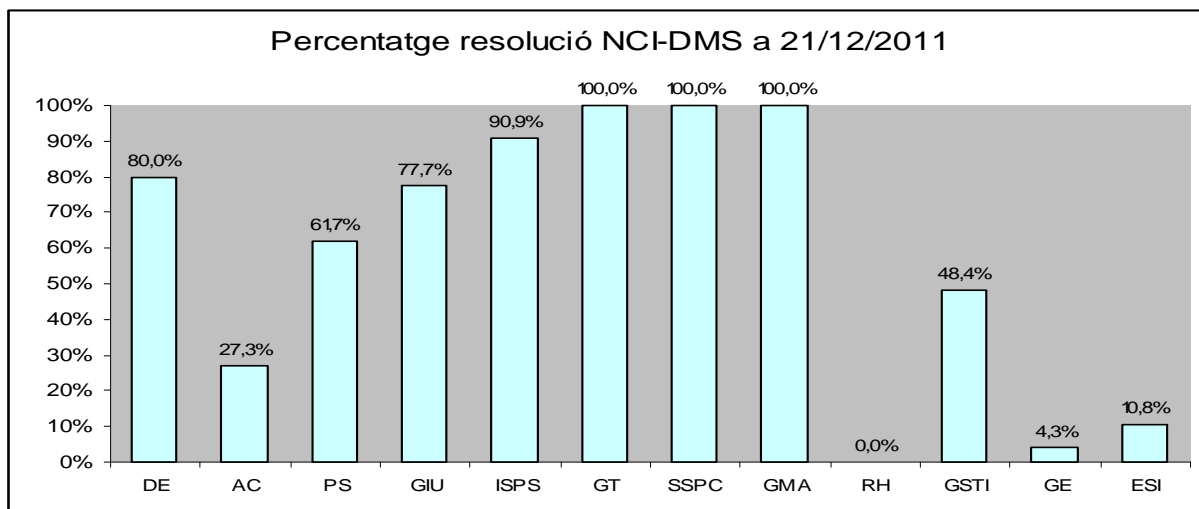


A continuació podem observar el nombre de NCI-DMS per procés que consten al global del gestor:



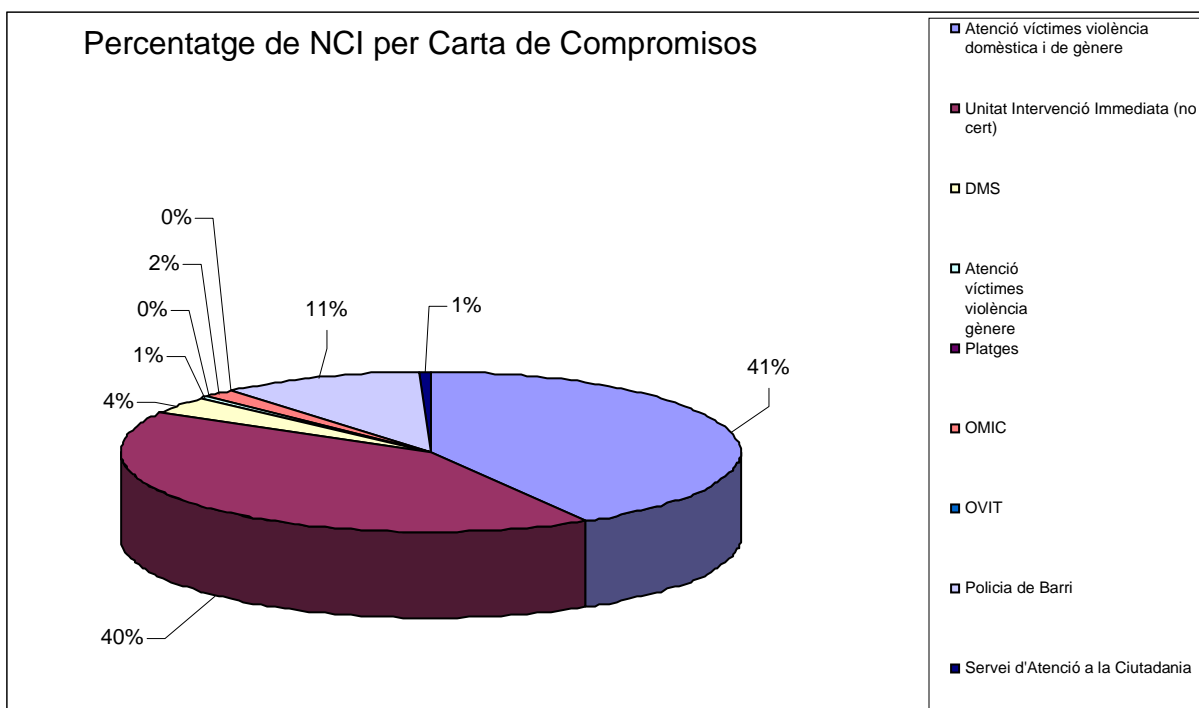
Al total del gestor de DMS hi consten 1572 NCI-DMS, de les quals 1121 estan ja tramitades. Això suposa un **71,31% de resolució**.

A la gràfica següent es pot comprovar el nivell de resolució per procés de les NCI-DMS que figuren al gestor. Es pot observar que 7 dels 12 processos estan per damunt del 60%. El Departament de Qualitat treballa contínuament per tal de millorar aquest nivell de resolució.

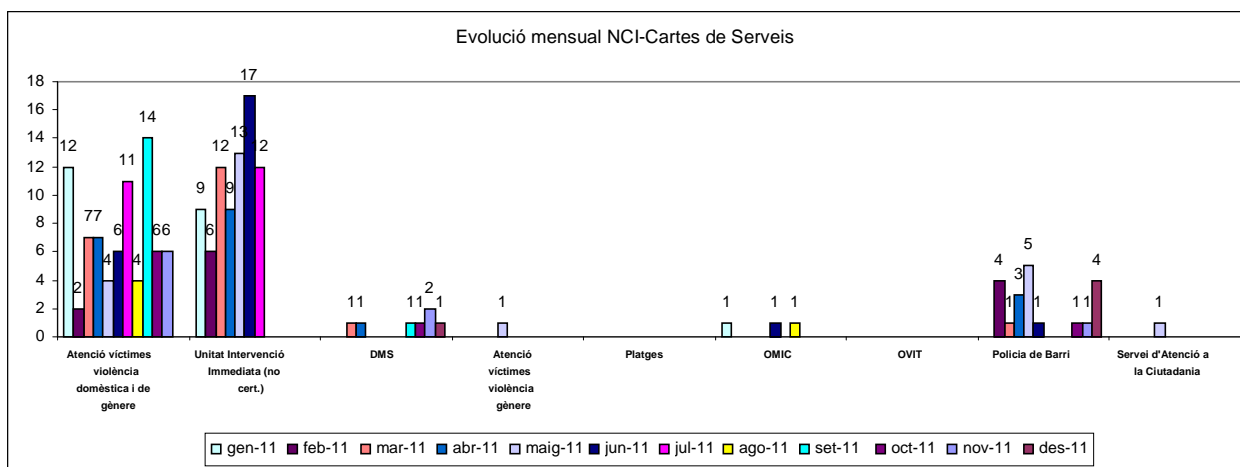


3.2 NCI-CARTES SERVEI

S'han enregistrat aquest any 2011 189 NCI-Cartes de servei (per incompliment dels compromisos adquirits en les 9 cartes implantades, encara que una d'elles no està certificada). El 41% són de la Carta del Servei d'atenció a víctimes de violència domèstica i de gènere, un 40% són de la Carta no certificada de la Unitat d'intervenció immediata de la Policia Local i un 11% de la de Policia de Barri, totes tres de la Policia Local. Un 4% de la del DMS, un 1% de la Carta d'Atenció a víctimes de violència de gènere, un 1% la d'Atenció a la ciutadania i un 2% de la de l'OMIC. No arriben ni a l'1% la de Platges i la de l'OVIT.



A continuació podem observar l'evolució mensual d'aquestes DMS.



3.3 NCI-SISTEMA

Consisteixen en els incompliments del que estableix el Sistema de Qualitat o els seus procediments. En total hi ha hagut 8 no-conformitats d'aquest tipus distribuïdes de la següent manera: 4 de DE, una el mes de febrer, dues el mes d'abril i una el mes d'octubre i 4 de SSPC, 1 el mes d'abril i 3 el mes de novembre.

3.4 NCI-AUDITORIA

3.4.1 AUDITORIA INTERNA

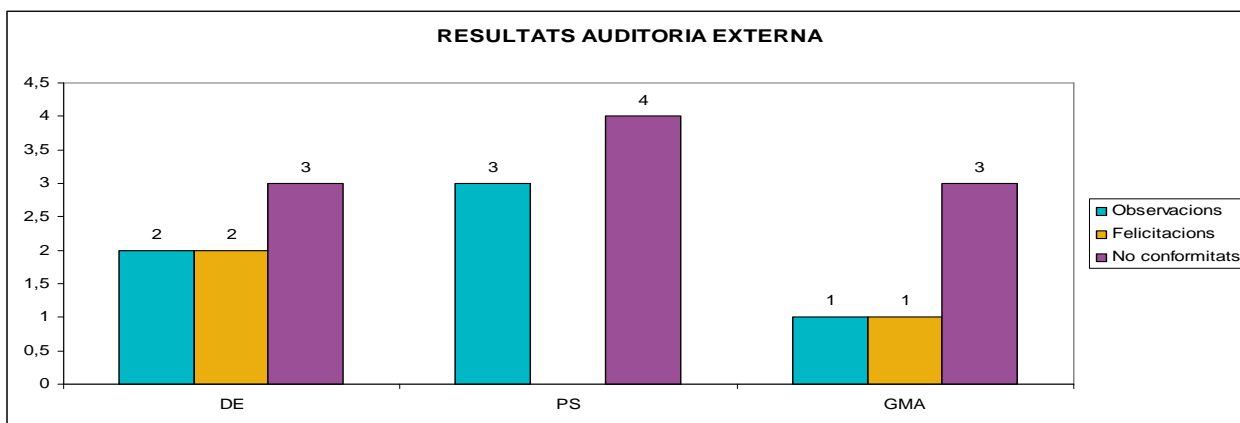
RESULTATS AUDITORIA interna

feb-11	1 NCI-Auditoria interna
mar-11	12 observacions auditoria interna

Totes de DE

3.4.2 AUDITORIA EXTERNA

De l'auditoria externa que es va dur a terme el mes de març es varen enregistrar les següents DMS del tipus observació, felicitació i no conformitat.

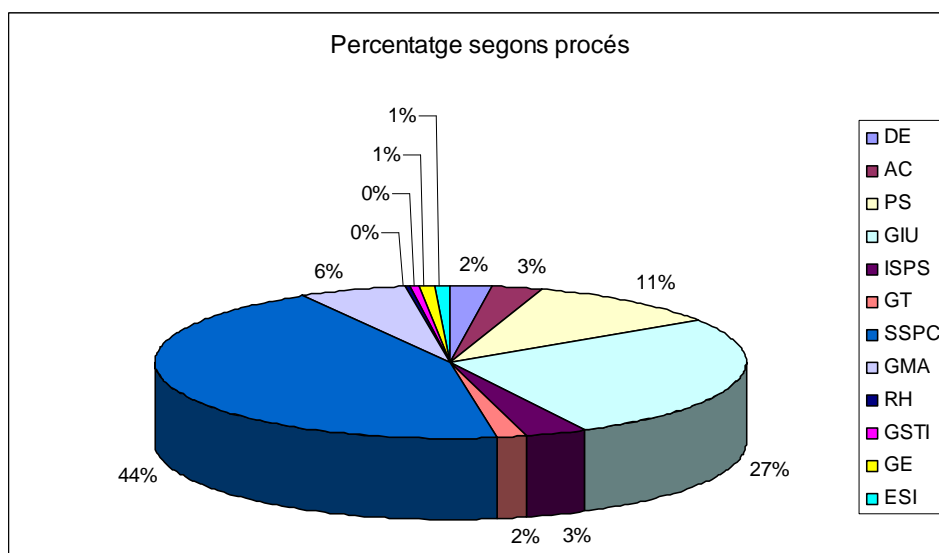
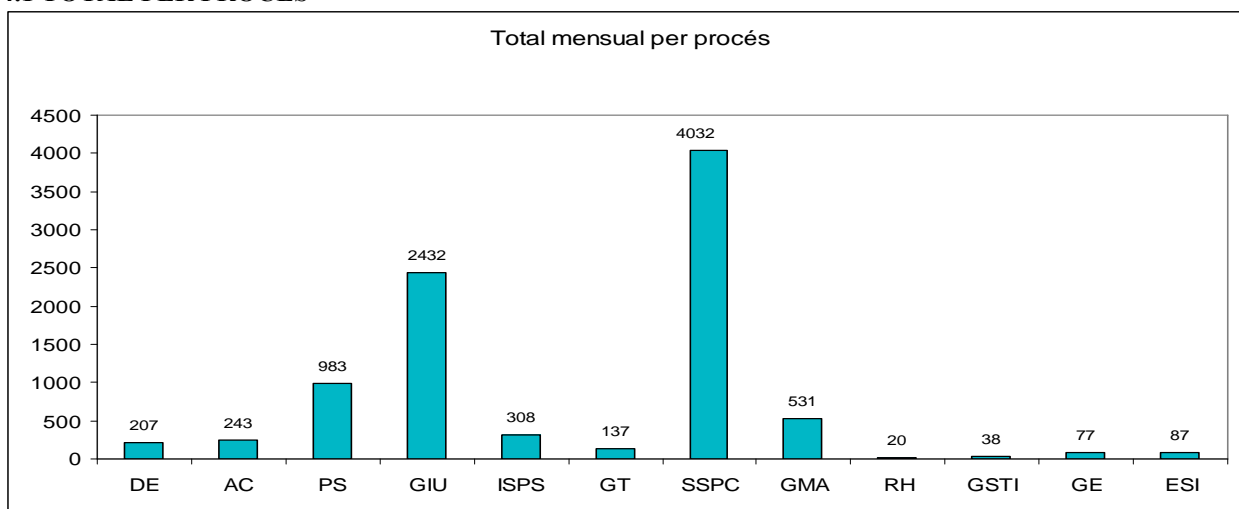


3.4.3 AUDITORIA CARTES DE SERVEI

L'any 2010 es va fer el seguiment i es varen certificar les vuit cartes a finals d'any (novembre-desembre). La setmana del 12 al 16 de desembre de 2011 s'han dut a terme les auditories de renovació de la certificació de les vuit cartes de serveis implantades a l'Ajuntament. El resultat d'aquestes auditories no s'han introduït durant el 2011 al gestor de DMS. Es tracta de 7 no-conformitats i 55 observacions d'auditoria, les quals es registraren al gestor el mes de gener de 2012.

4. AVALUACIÓ PER PROCÉS

4.1 TOTAL PER PROCÉS

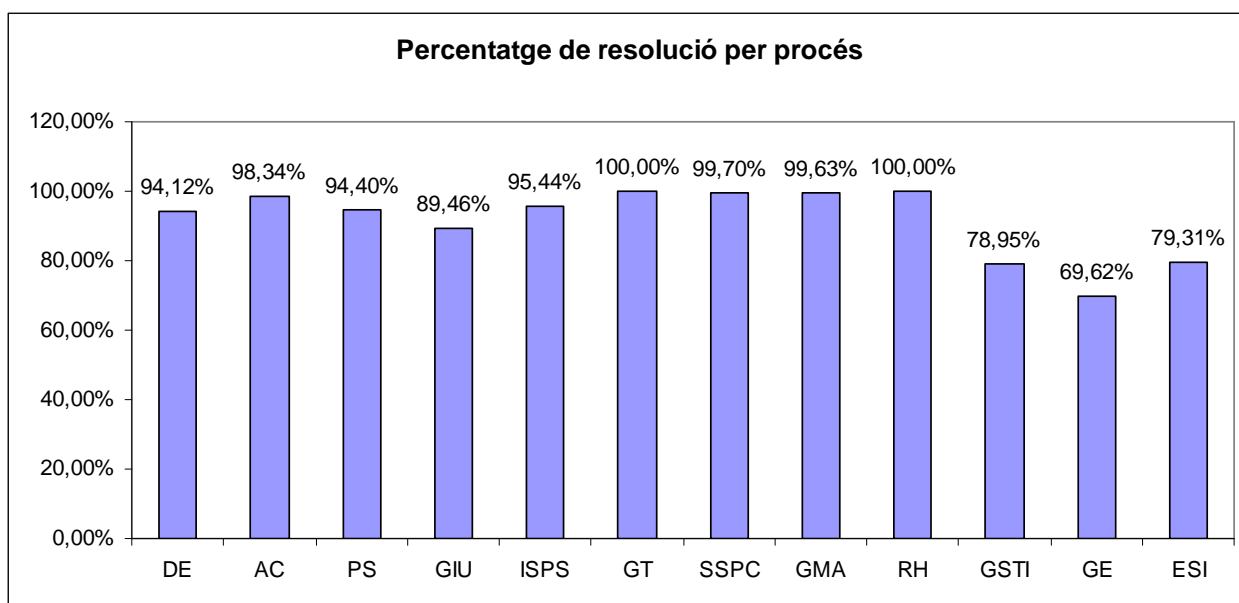


Processos amb més assignació de DMS: Els processos amb més DMS assignades són SSPC, amb un total de 4.032 (44%), el procés GIU amb 2.432 (27%) i el procés PS amb 983 (11%). L'any 2010 també varen ser els processos amb més DMS assignades.

Processos amb menys assignació de DMS: Són els processos de suport, és a dir els que tenen menys contacte amb el ciutadà, els que any, rere any, tenen menys entrades de DMS assignades (RH i GSTI que no arriben ni a l'1% i GE i ESI amb un 1%)

4.2. ESTAT DMS ENREGISTRADES EL 2011

Al quadre següent es recullen les dades de l'estat de les DMS per procés en el global del gestor.



Els processos amb major percentatge de resolució de DMS són RH i GT. En el cas de Recursos Humans, es tracta del procés amb menys DMS assignades (20 en el 2011). GT sí que té bastantes DMS assignades el 2011 (130) i totes estan tramitades. A continuació d'aquests dos processos trobam SSPC amb un 99,70%. En aquest cas es tracta d'un procés al qual les DMS segueixen un procediment un poc diferenciat dels altres; la sistemàtica d'aquest procés consisteix a enregistrar les DMS al gestor i a través d'un procés mecanitzat, traslladar aquestes al sistema EUROCOPI (propi de la Policia Local). Després d'aquest traspàs queden en estat de tramitades al gestor DMS. L'any 2010 va ser aquest procés el que va tenir el màxim percentatge de tramitació.

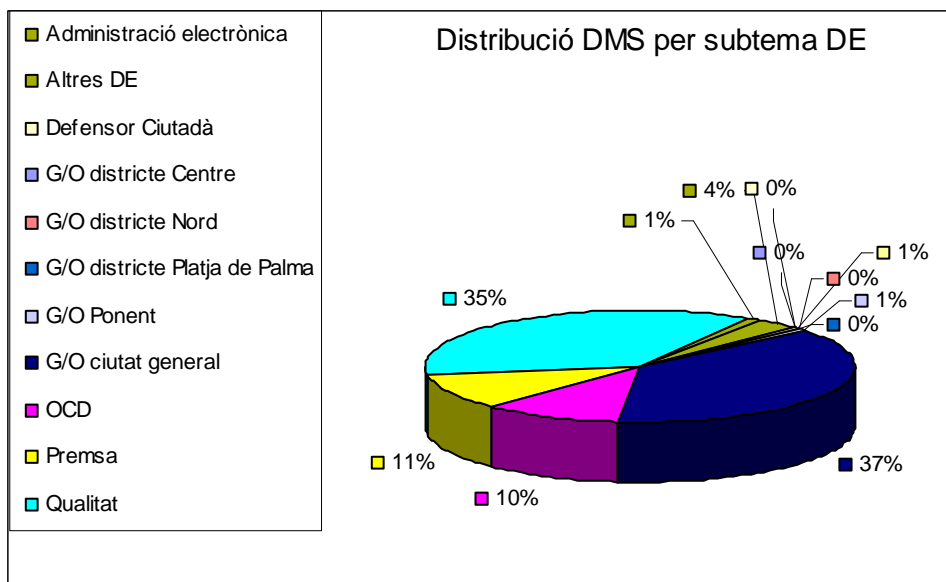
Dels dotze processos existents, 8 es troben per sobre del 90%, Els quatre restants tenen percentatges inferiors, però en cap cas per davall del 69%. Destaquen GE, GSTI i GIU com a processos amb menor percentatge de resolució.

El procés GIU, que l'any 2010 va ser el que tenia un nivell de resolució més baixa ha augmentat en el 2011 a un 89,46%.

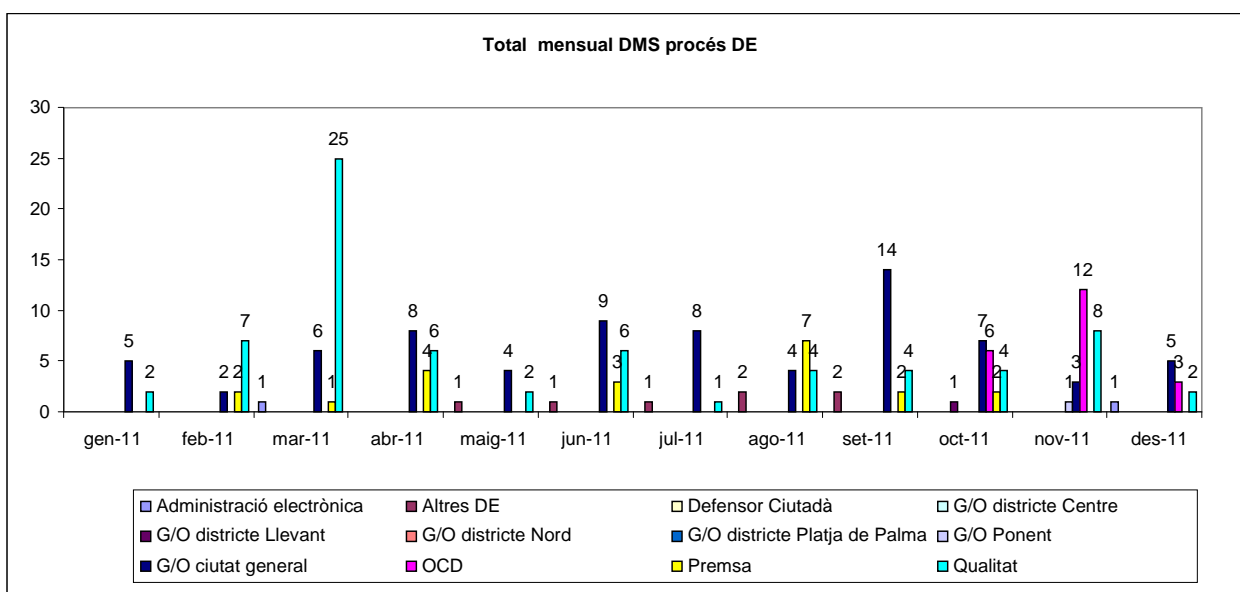
4.3. DISTRIBUCIÓ DMS PER PROCÉS I PER SUBTEMA

4.3.1 DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA)

Del total de DMS del procés DE quasi la meitat fan referència a temes relacionats amb la gestió / organització de la ciutat (44%) i un 38% del subtema “Qualitat”.

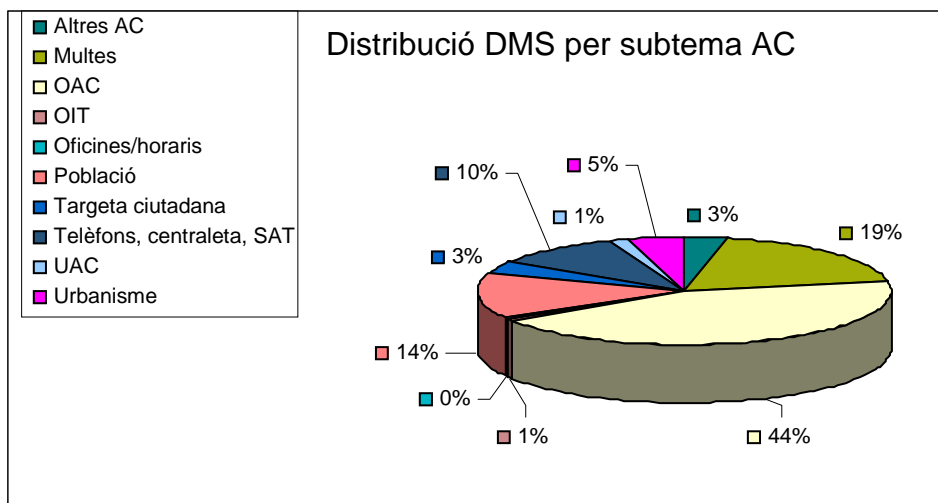


L'evolució de les DMS per subtema mostra que les relacionades amb la gestió/organització de la ciutat són quasi sempre la majoria d'aquest procés, seguit de les relacionades amb qualitat. Destaca el mes de març, en què la majoria varen ser de qualitat i a més en un nombre molt superior. Això es va deure a l'enregistrament de les no-conformitats i observacions de l'auditoria externa i les observacions de l'auditoria interna del Sistema de qualitat. A partir del mes d'octubre destaquen les DMS del nou subtema OCD (“Oficina control despesa”).

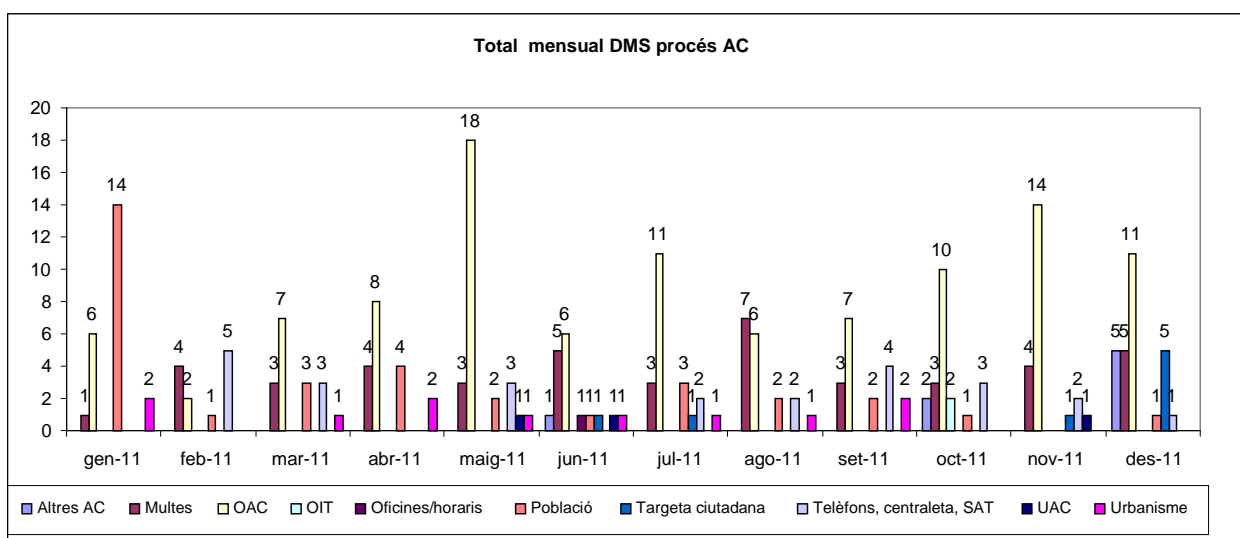


3.2. AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ)

Al procés AC, el subtema amb més DMS és OAC amb un 44% del total, percentatge un poc superior al del 2010 (40%). El segueix Multes amb un 19% i Població amb un 14%.

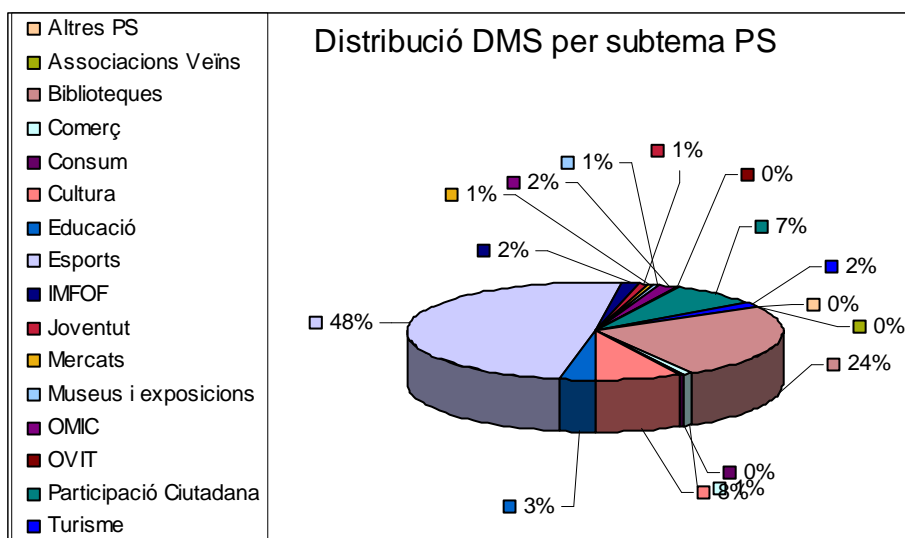


Quant a l'evolució dels subtemes, es pot observar al següent gràfic com destaca el subtema OAC, és a dir, demandes relacionades amb les oficines d'atenció ciutadana. Destaca el mes de gener amb 14 DMS del subtema "Població", la majoria de les quals correspon a l'endarreriment en la recollida de la seva bústia. El mes de maig destaca el subtema OAC amb 18 DMS, 15 de les quals són queixes referents al tancament temporal de l'OAC-Cort i llargues coes a l'OAC-Avingudes

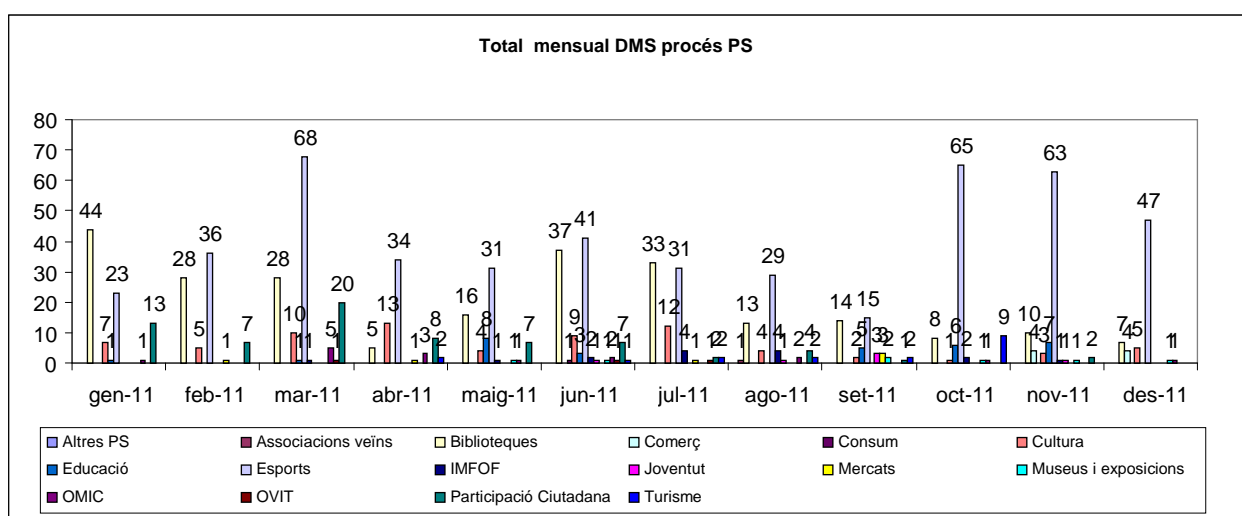


4.3.3. PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA)

Al procés PS, els subtemes amb més DMS, igual que el 2010, són “Esports” amb un 48% i “Biblioteques” amb el 24%.

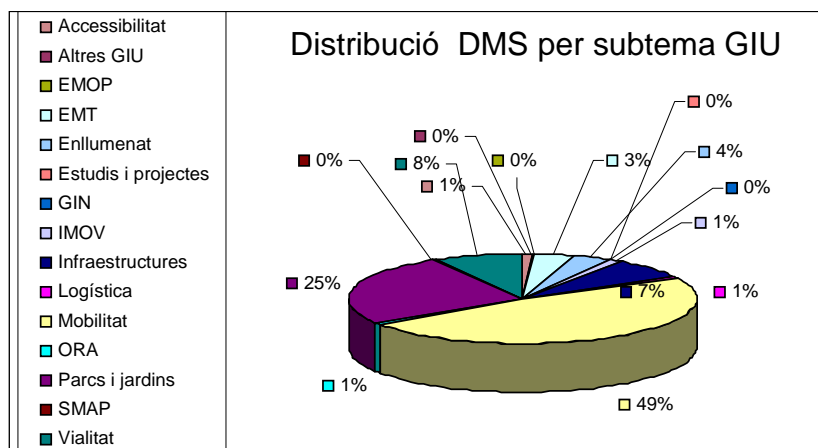


Quant a l'evolució, sempre són els subtemes “Esports” i “Biblioteques” els més destacats. S’han de ressaltar els mesos de març, octubre i novembre de 2011 amb 68, 65 i 63 DMS del subtema “Esports”. Bastantes d’aquestes referents a l’aigua massa freda de les dutxes d’alguns poliesportius.

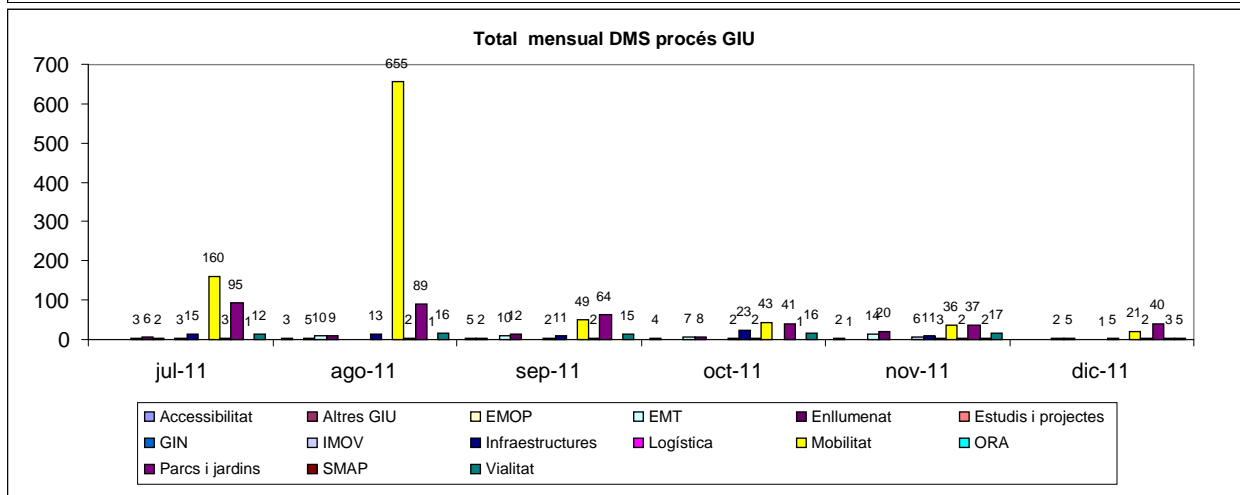
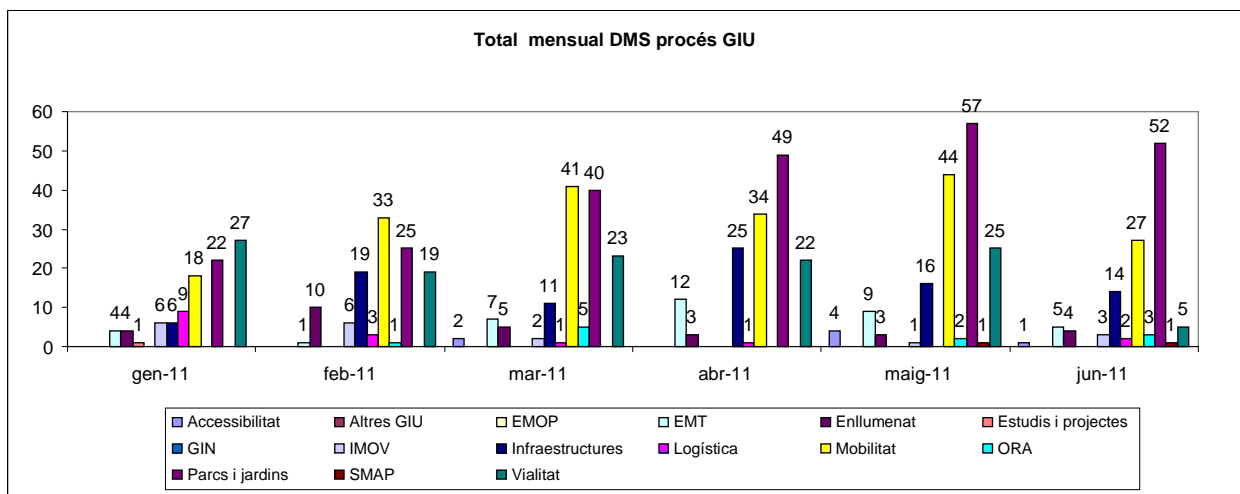


4.3.4. GIU (GESTIÓ D'INFRAESTRUCTURES URBANES)

Al procés GIU, el subtema amb més DMS és el de “Mobilitat” amb un 49%, seguit de “Parcs i Jardins” amb un 25%. Aquests percentatges són similars (un poc superiors) als del 2010.

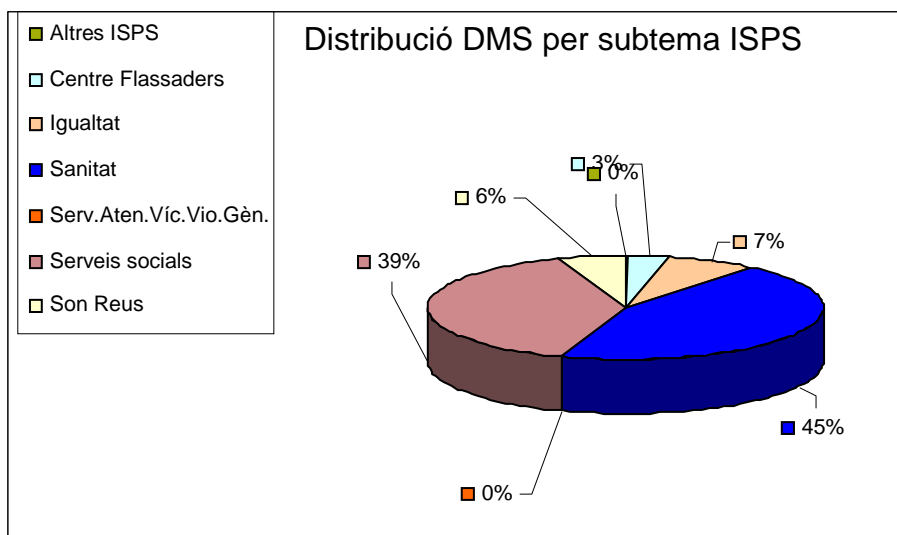


Quant a l'evolució, hi ha una tendència general clara. Destaquen mes rere mes els subtemes “Mobilitat” i “Parcs i jardins”. Sobretot s’ha de ressaltar el subtema “Mobilitat” el mes d’agost, que va tenir un augment espectacular per les 655 queixes arribades per la supressió del carril bici d’Avingudes.

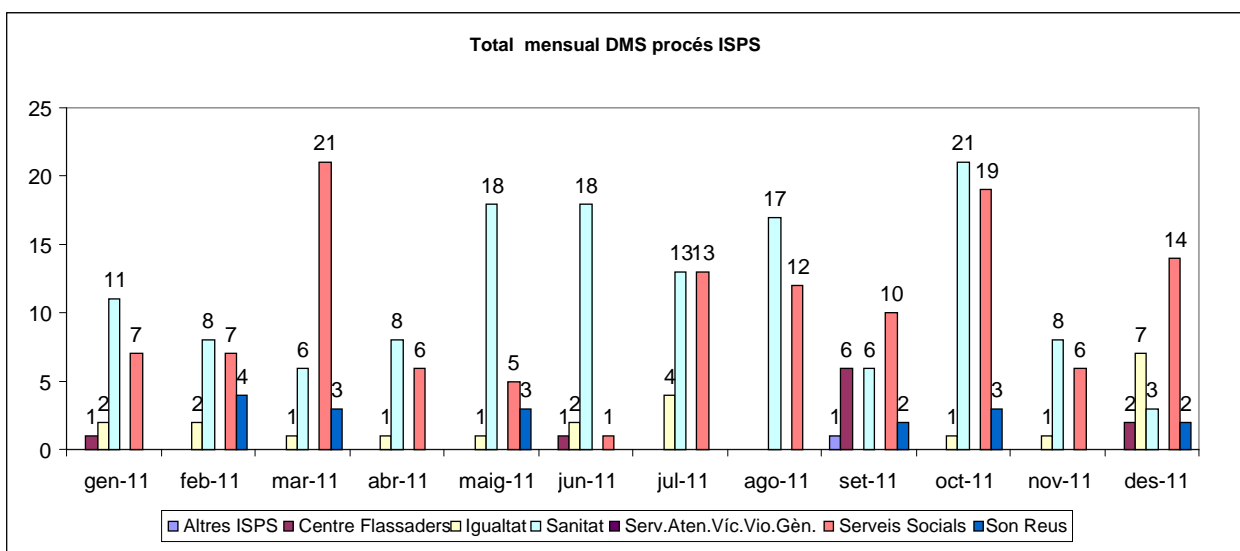


4.3.5 ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT)

Al procés ISPS, els subtemes amb més DMS són els de “Sanitat” (45%) i “Serveis socials” (39%), percentatges similars als del 2010. La resta de subtemes representen uns percentatges molt més baixos sobre el total.

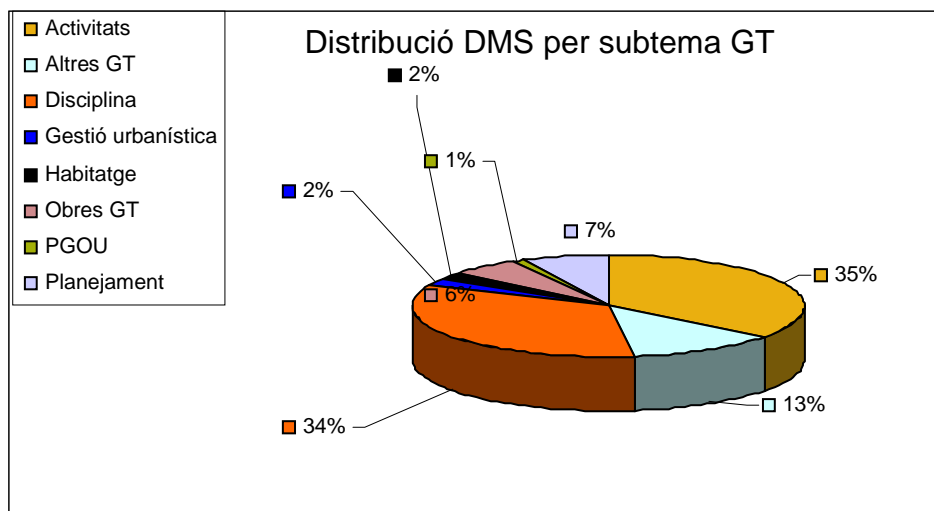


Quant a l'evolució dels subtemes, es pot observar al següent gràfic que és “Sanitat” el subtema que predomina normalment. Destaquen, no obstant els mesos de març, en què predomina “Serveis Socials” amb 21 DMS, 9 d'elles referides a problema per vagabunds a la plaça del Comtat del Rosselló, i octubre, amb 21 DMS de “Sanitat”, 7 d'elles queixes relatives al Parc de convivència de Son Dameto d'Alt.

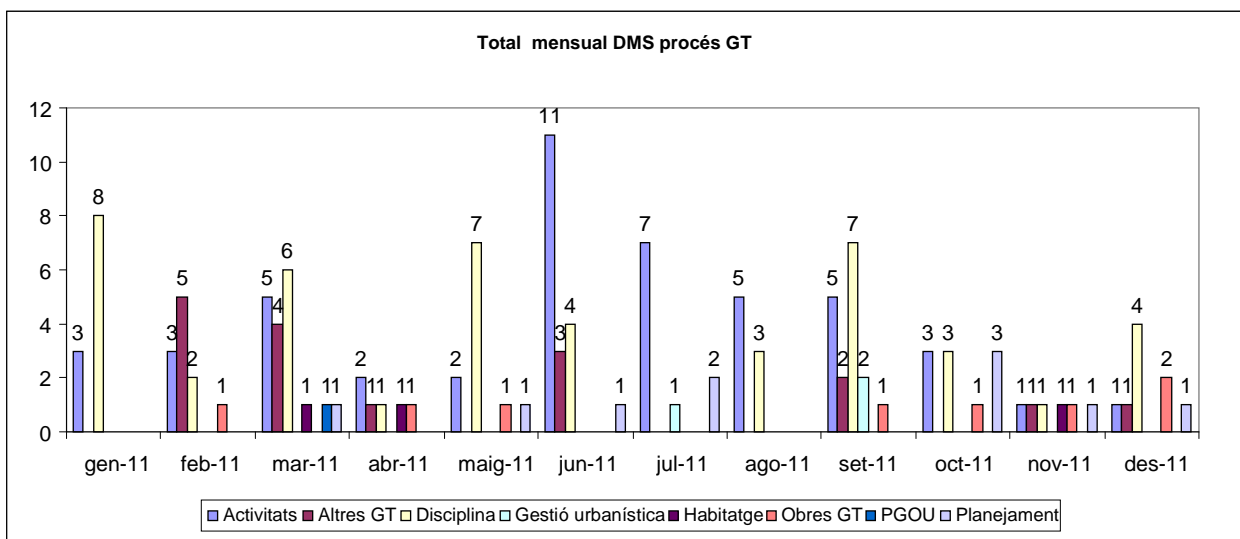


4.3.6 GT (GESTIÓ TERRITORIAL)

Al procés GT, els subtemes amb més DMS són “Activitats” amb un 35% i “Disciplina urbanística” amb un 34%. Són els processos destacats també en el 2010.

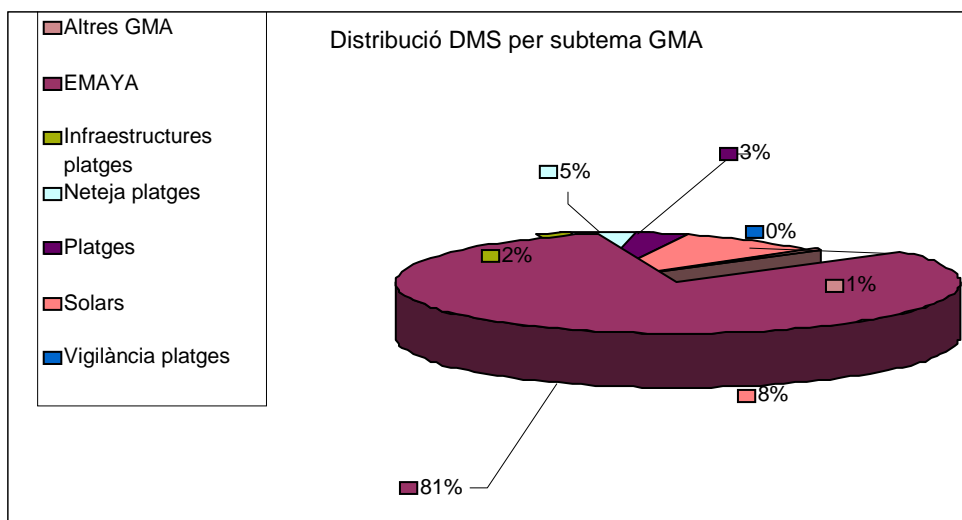


Quant a l'evolució dels subtemes, es pot observar al següent gràfic com les DMS de “Disciplina urbanística” i “Activitats” són la majoria de mesos les més habituals. Destaca el mes de juny amb 11 DMS del subtema “Activitats”.

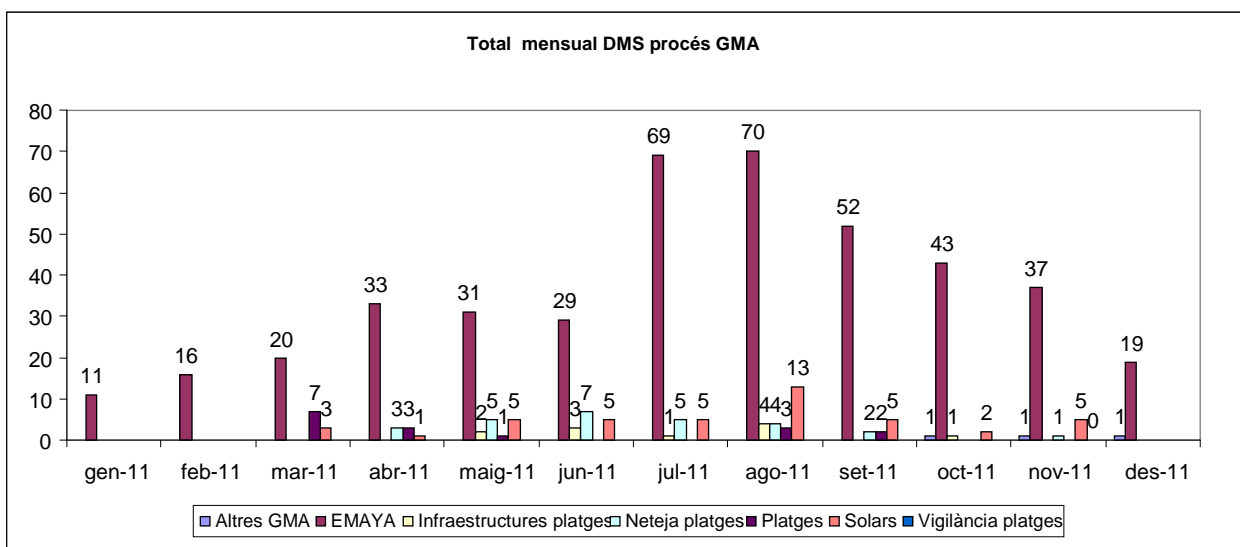


4.3.8 GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT)

Al procés GMA, el subtema amb més DMS tant el 2010 com enguany és “EMAYA” (neteja de la ciutat, recollida de fems...), que representen el 81% del total.

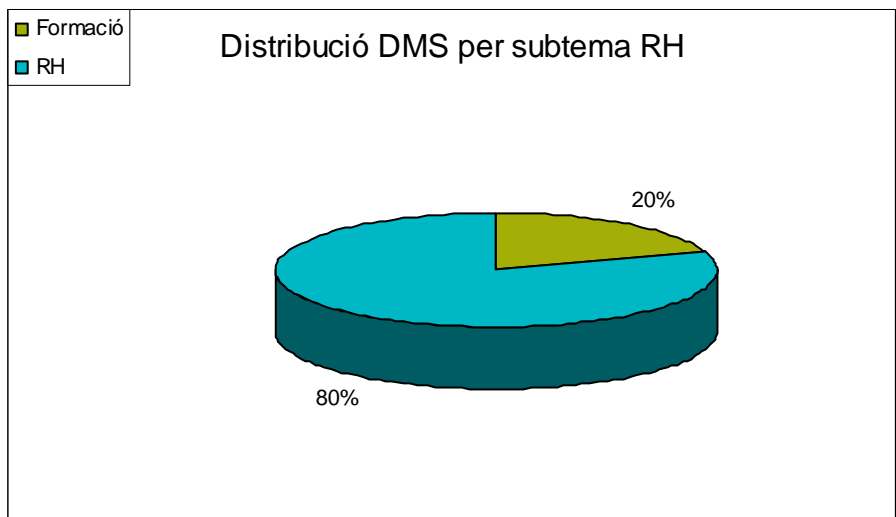


Quant a l'evolució dels subtemes, destaca que els dos primer mesos de l'any, totes les DMS enregistrades per a aquest procés varen ser d'“EMAYA”. Els altres mesos n'hi hagué dels altres subtemes, destacant “Solars” i “Neteja platges”, sobretot els mesos d'estiu.

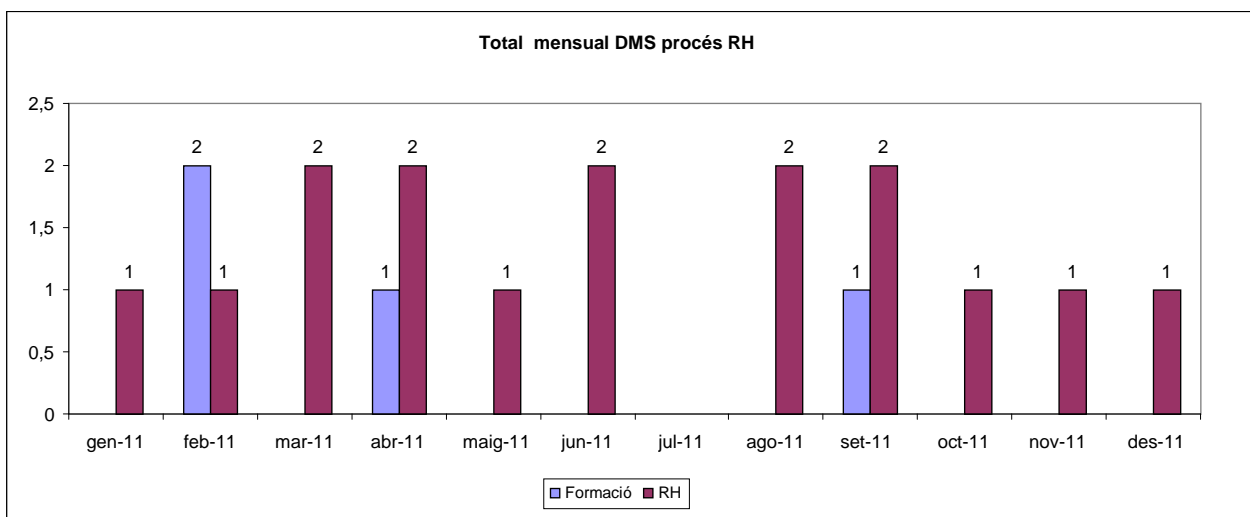


4.3.9 RH (RECURSOS HUMANS-FORMACIÓ)

Al procés RH, destaca el subtema RH, amb la majoria de DMS i que representa un 80% del total

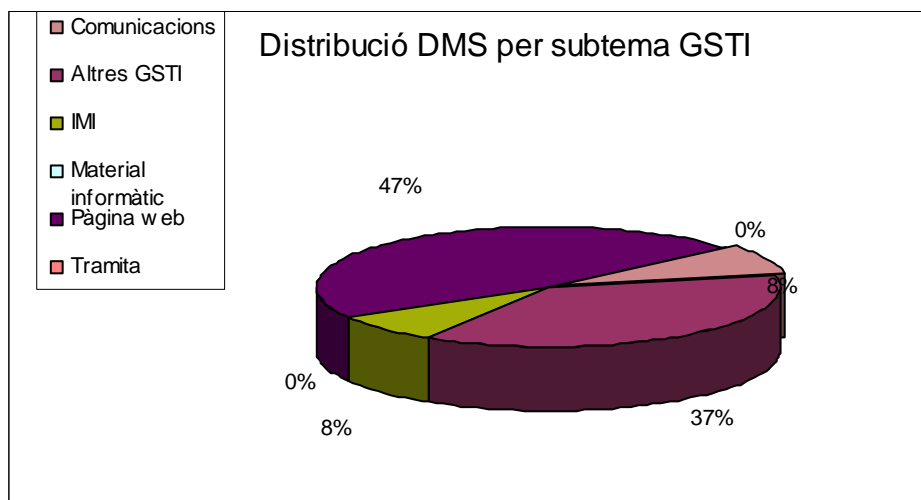


La majoria de mesos no hi ha DMS del subtema “Formació”, en canvi sí que n’hi ha del subtema “Recursos humans”, amb l’ excepció del mes de juliol. En els dos casos se sol tractar de queixes o suggeriments interns que realitzen els treballadors municipals.

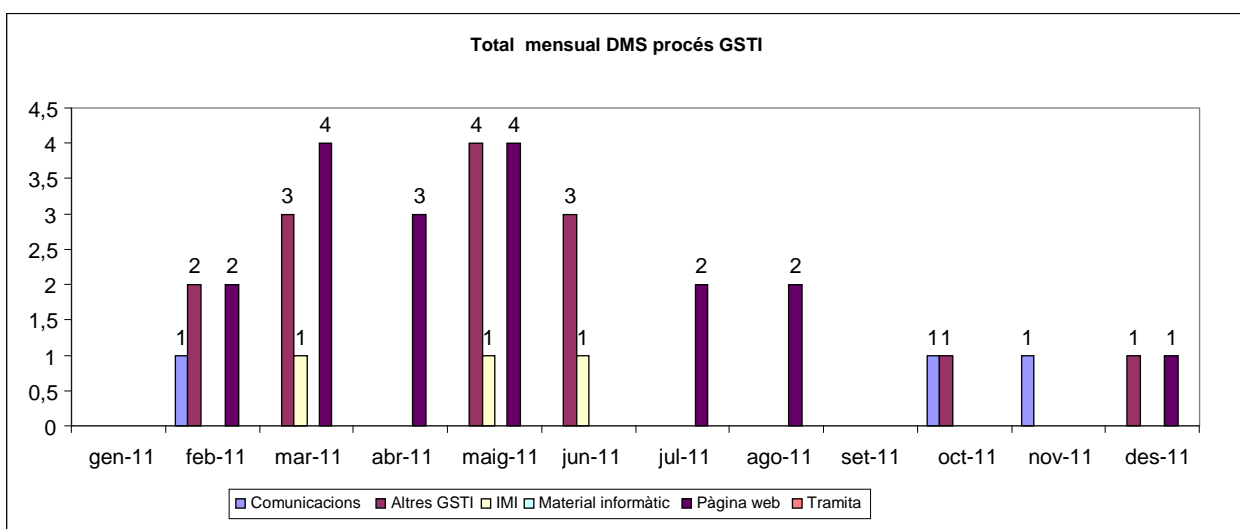


4.3.10 GSTI (GESTIÓ SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ)

Al procés GSTI, el subtema amb més DMS, igual que el 2010, és el que es refereix a problemes tecnològics de la pàgina web, amb un 47%.

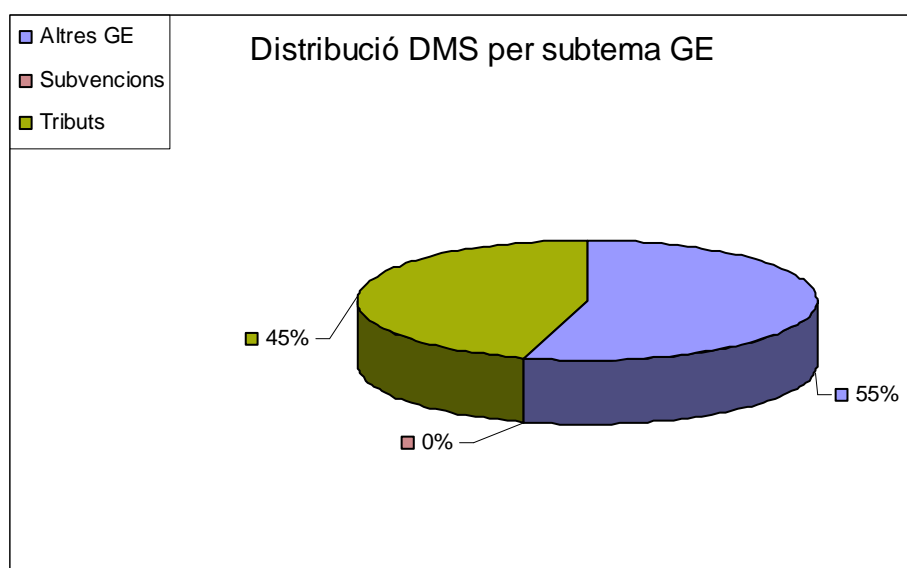


Quant a l'evolució dels subtemes, es pot observar al següent gràfic com "Pàgina web" és sempre el subtema més freqüent, seguit del subtema "Altres GSTI". Aquest procés, és juntament amb RH un procés que algun mes no té DMS assignades.

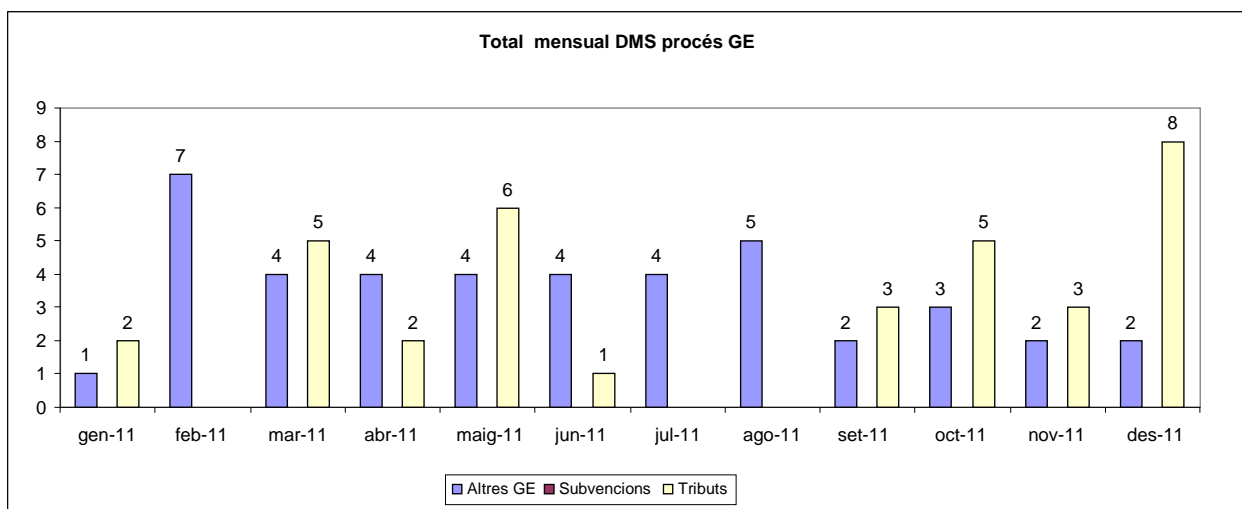


4.3.11 GE (GESTIÓ ECONÒMICA)

Al procés GE, només hi ha 3 subtemes. Igual que l'any passat, el que més DMS té és el subtema "Altres", que representa el 55% del total, seguit de "Tributs" amb el 45%.

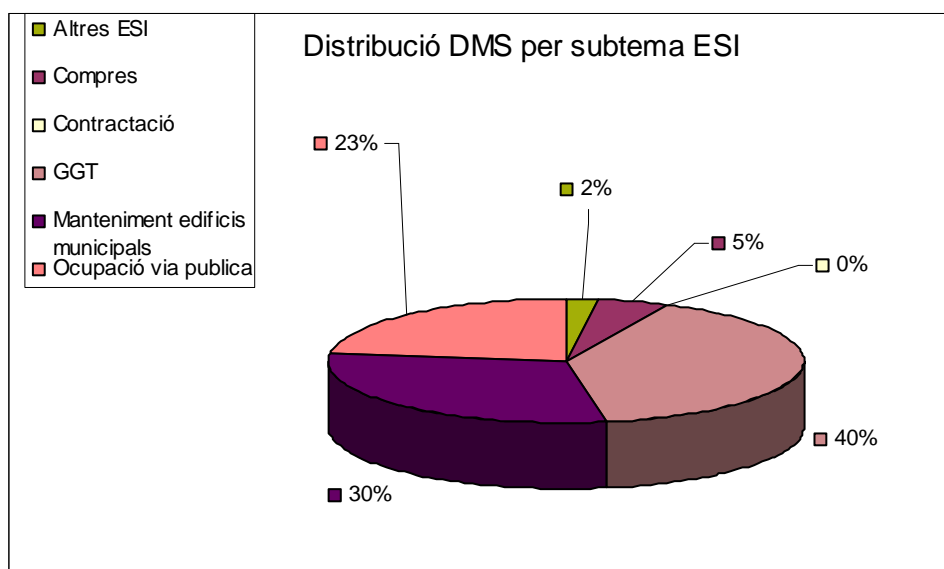


Quant a l'evolució dels subtemes, es pot observar al següent gràfic com no hi ha hagut cap DMS referida a "Subvencions". L'evolució dels altres dos subtemes mostra una alternança entre el predomini d'"Altres" i "Tributs". No obstant, és superior el nombre de queixes per tributs els quatre darrers mesos de l'any, destacant especialment el mes de desembre.



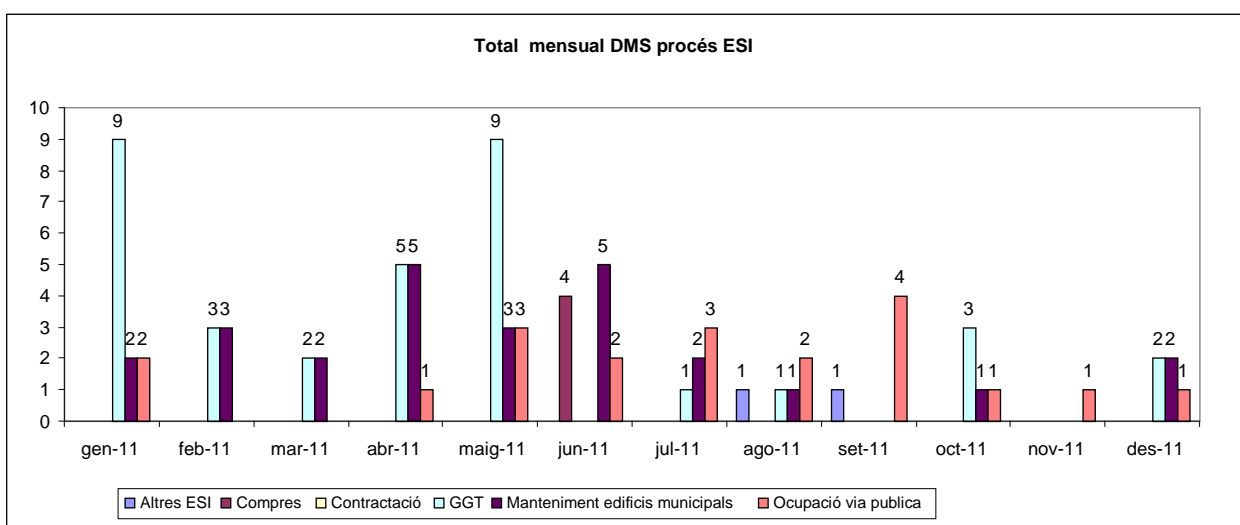
4.3.12 ESI (EQUIPAMENTS I SERVEIS INTERNS)

Al procés ESI, el subtema amb més DMS és “Gabinet General Tècnic” amb un 40%, seguit de “Manteniment d’edificis municipals” amb un 30% i “Ocupació de via pública” amb un 23%. Són els subtemes més habituals també de 2010 i en percentatges similars.



Quant a l’evolució dels subtemes, es pot observar al següent gràfic com GGT i “Manteniment d’edificis municipals” són els que més predominen. El mes de juny destaquen 4 DMS del subtema “Compres”, referides a queixes per la qualitat de l’aigua per beure.

El subtema “Ocupació de la via pública” també té un nombre important de DMS assignades, atès que és un tema que els ciutadans perceben, en ocasions, amb molèsties, sobretot des de la prohibició de fumar a l’interior dels bars, la qual cosa ha fet disparar les peticions d’ocupació de la via pública amb taules i cadires. Destaquen pel que fa a aquest subtema els mesos de maig a setembre.



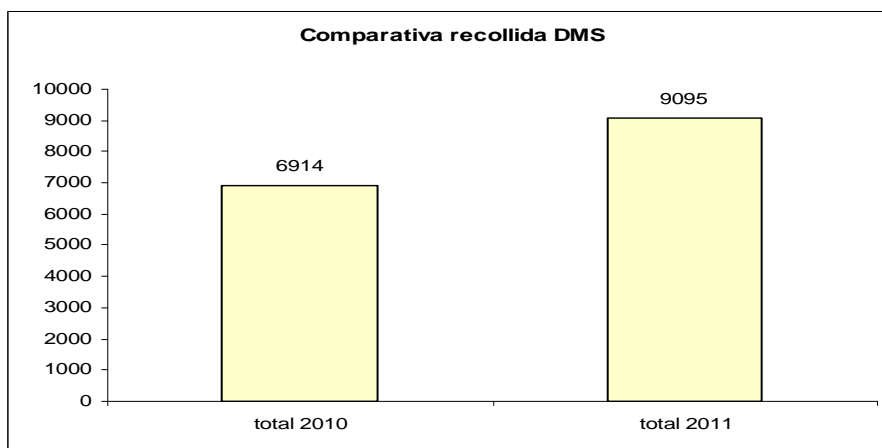
5. Novetats

El mes de juny s'han implantat diverses millores al DMS per tal de poder extreure'n més informació. Aquestes són, entre d'altres de caràcter més tècnic, l'obligatorietat de declarar el codi postal quan la persona usuària fa una queixa via web o via telefònica. L'altra millora introduïda és la determinació de l'àrea municipal a la qual va dirigida la queixa en el moment que aquesta és enregistrada pel Departament de Qualitat.

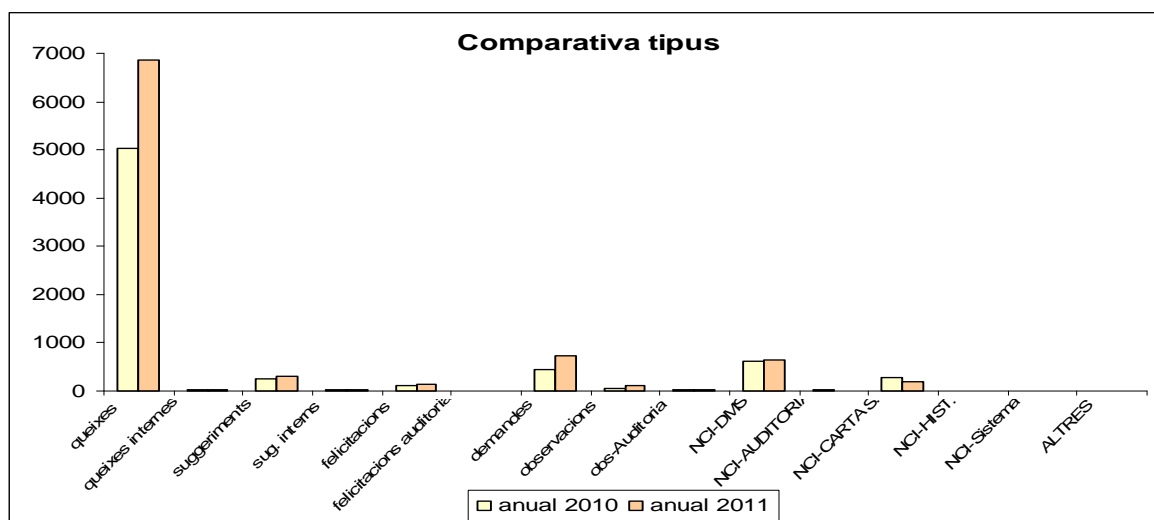
El mes de setembre s'han implantat noves millores al DMS consistents, entre d'altres de caràcter tècnic, a introduir el camp matrícula al registre de DMS, atesa la gran quantitat de demandes referides a vehicles que arriben. També s'ha realitzat el canvi de no, al tipus de DMS NCI-Auditoria per NC-Auditoria, ja que és la nomenclatura més idònia.

6. Resum comparativa amb l'any anterior

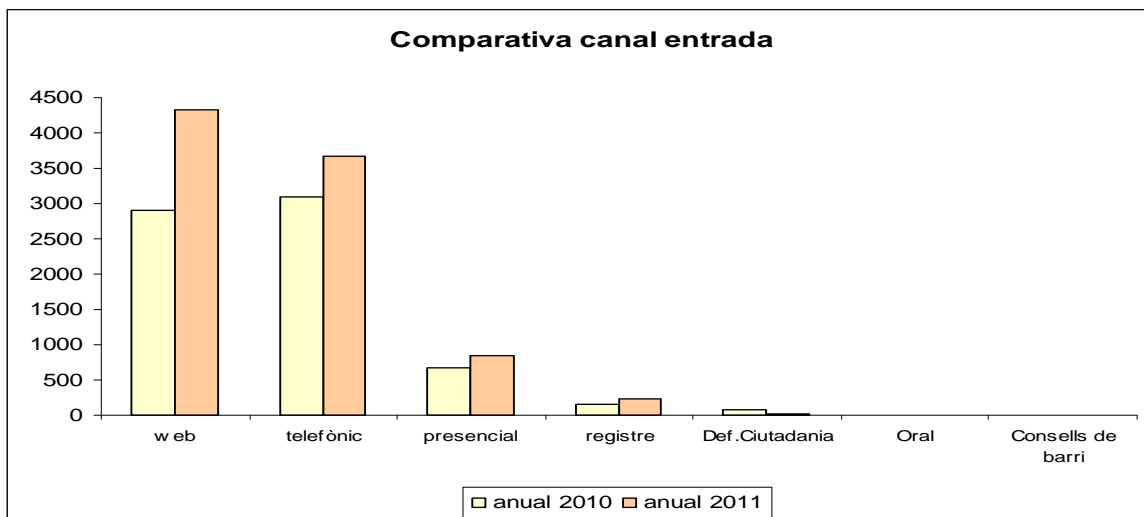
- Pel que fa a la recollida total de DMS el 2010 va ser de 6.914 i en el 2011 va augmentar a 9.095.



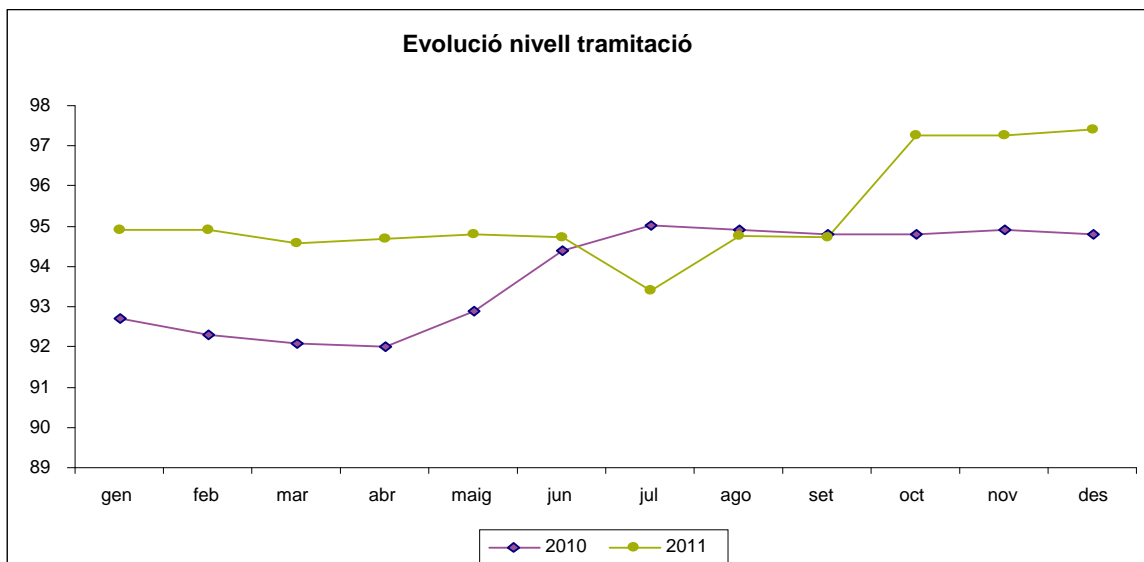
- En referència al tipus de DMS, l'any anterior majoritàriament varen ser queixes, seguit de NCI-DMS i demandes. En canvi, el 2011, majoritàriament han estat altra vegada queixes, però en segon lloc demandes i a continuació NCI-DMS.



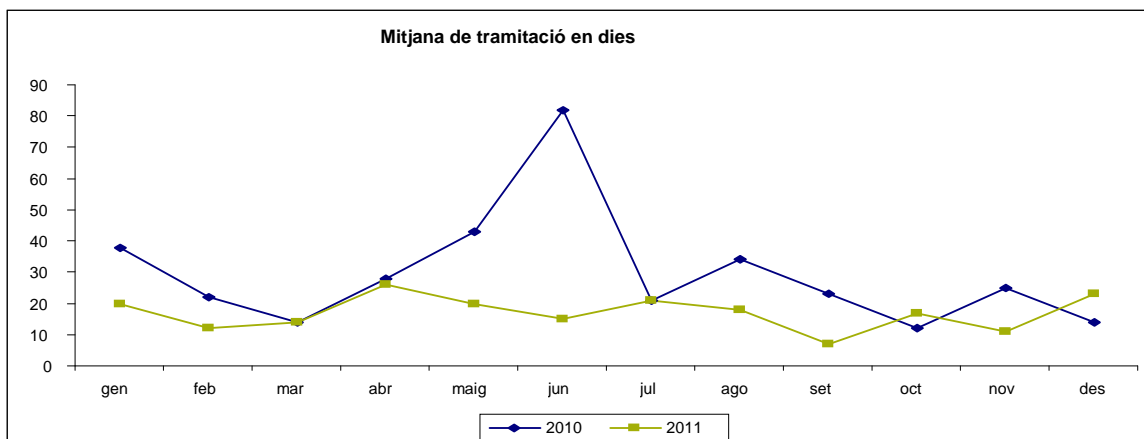
- El canal més utilitzat el 2010 va ser el canal telefònic i en el 2011 ha estat el canal telemàtic el més utilitzat.



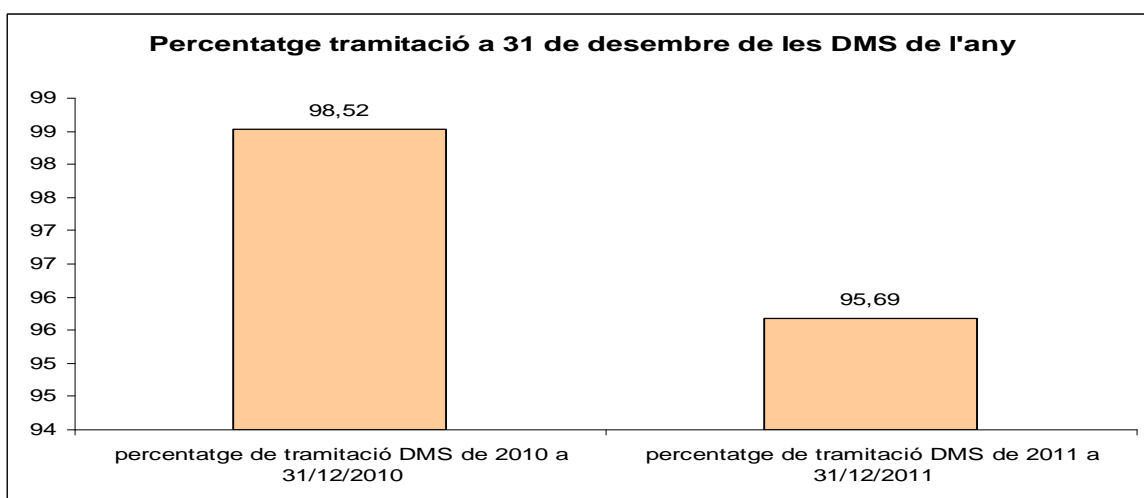
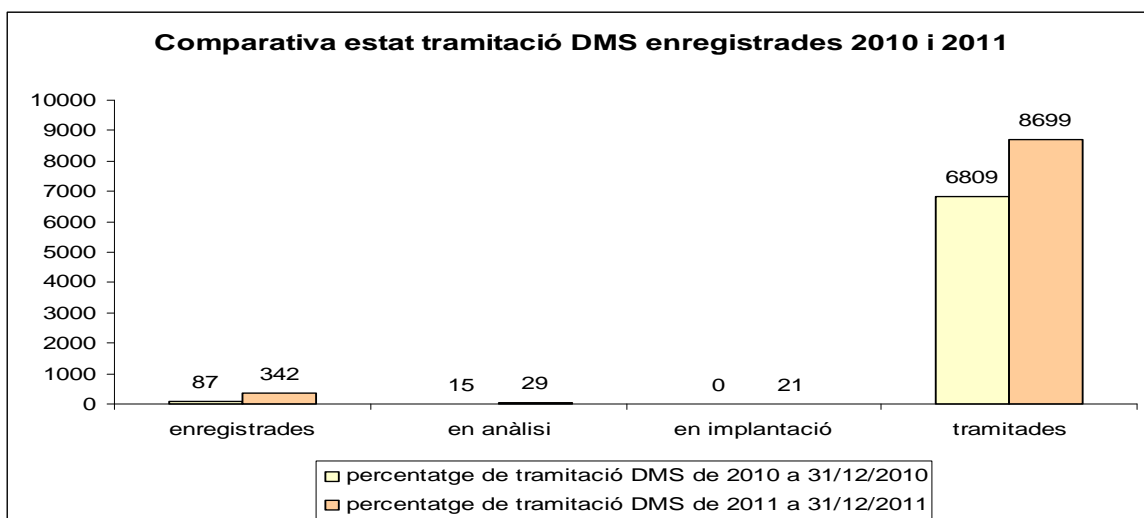
- Per que fa a anàlisi de dades per àrea municipal i per codi postal, són millores introduïdes al DMS en el mes de juny.
- El nivell de tramitació a 31 d'octubre de 2011 és del 97,3%, quan normalment, el segon semestre de 2010 i el primer de 2011, es trobava en xifres pròximes al 95%.



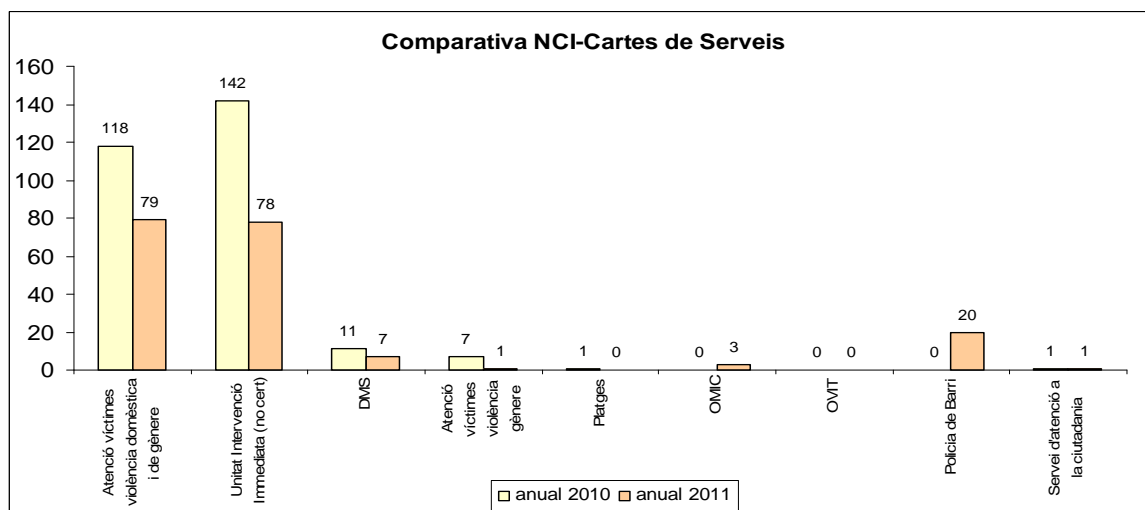
- La mitjana de tramitació en dies de queixes, queixes internes, suggeriments, suggeriments interns i demandes és de 17 dies, mitjana molt inferior a la de l'any passat que va ser de 29 dies, provocada sobretot pel pic del mes de juny.



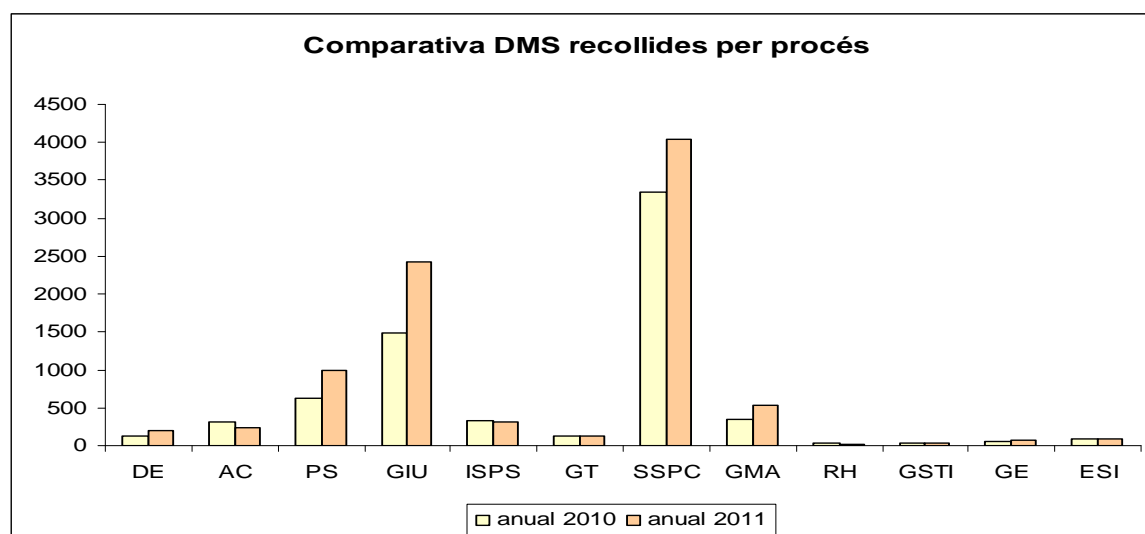
- L'estat de tramitació de les DMS es troba en el 95,3%, percentatge bastant inferior a l'any passat en què es trobava en un 88,6%.



- Pel que fa a NCI-DMS, constitueixen el 8% del total de DMS del gestor, percentatge igual al de l'any passat.
- Respecte de les NCI-Cartes de servei, tant l'any passat com enguany són majoritàriament de la Carta de compromisos d'atenció a víctimes de violència domèstica i de gènere implantada a la Policia Local.



- Quan a processos amb més assignació de DMS sempre trobam en primer lloc SSPC i a continuació GIU.



- Pel que fa a la resolució de DMS segons el procés, enguany trobam RH amb un 100% de resolució i SSPC amb un 99,70%. En canvi, l'any anterior el procés amb més resolució de DMS va ser SSPC.

Tots els processos es troben per damunt del 95% de resolució, excepte GST, GE i ESI.

GIU va ser el procés amb el percentatge de resolució més baix l'any passat, en canvi en el present període és GE el procés amb el percentatge més baix.

- Pel que fa a subtemes es pot resumir el següent:

DE: Els subtemes "Qualitat" i "Gestió/Organització de la ciutat" són els més habituals.

AC: El tema OAC és el més repetit en els dos períodes.

PS: El subtemes més habituals són sempre "Esports" i "Biblioteques".

GIU: "Parcs i jardins" és el subtema més repetit.

ISPS: Sempre són "Sanitat" i "Serveis socials" els subtemes més habituals, tant enguany com l'any passat.

GT: "Disciplina" i "Activitats" són els subtemes que més es repeteixen en els dos períodes.

SSPC: El subtema "Vehicles abandonats" és el més habitual des que es va crear aquest subtema.

GMA: El subtema EMAYA és el més repetit. En el 2010 representava aquest subtema el 75% del total de DMS d'aquest procés. En el present període arriba al 80%.

RH: Només tenen dos subtemes, "Recursos humans" i "Formació", i estan bastant equilibrats.

GSTI: Sempre és el subtema "Pàgina web" el més habitual.

GE: Destaca en els dos períodes que no hi ha mai DMS del subtema "Subvencions". "Altres" és el subtema més habitual en els dos períodes.