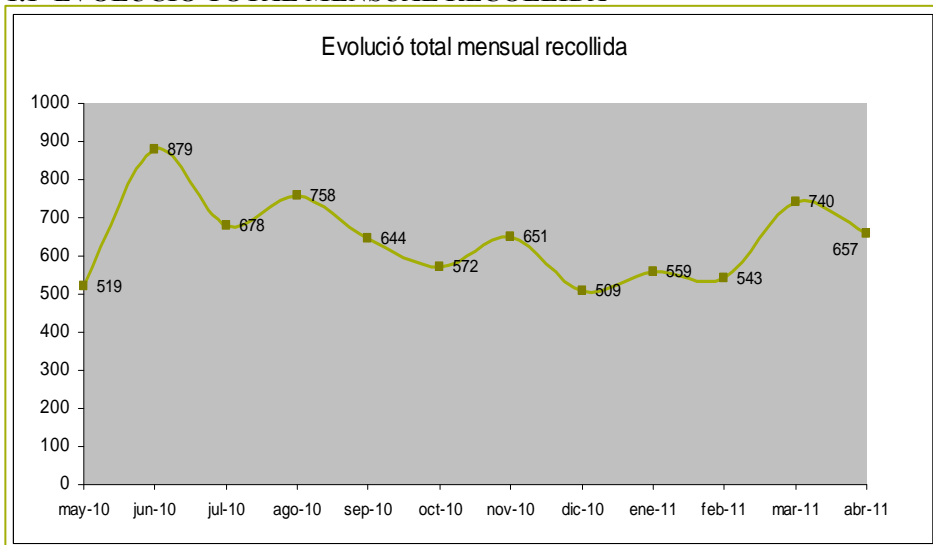


1. RECOLLIDA MENSUAL DMS

1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA

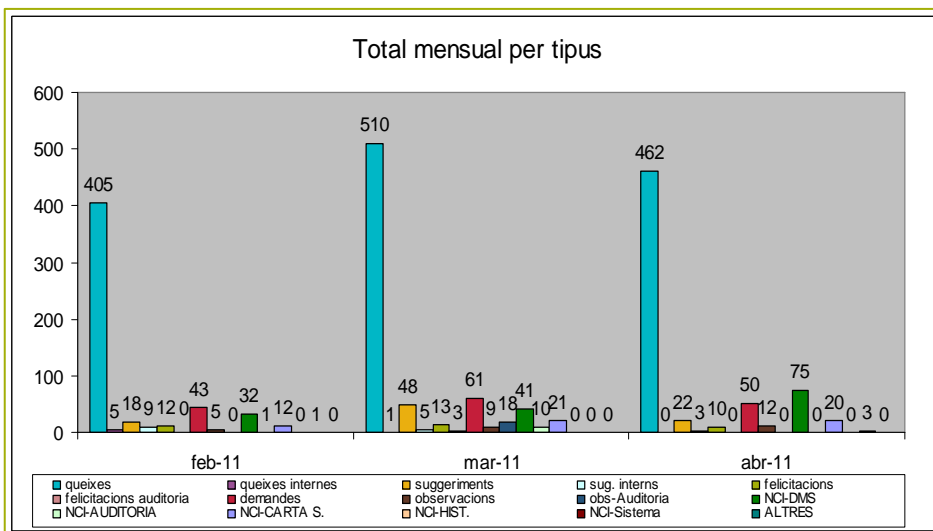


1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA:

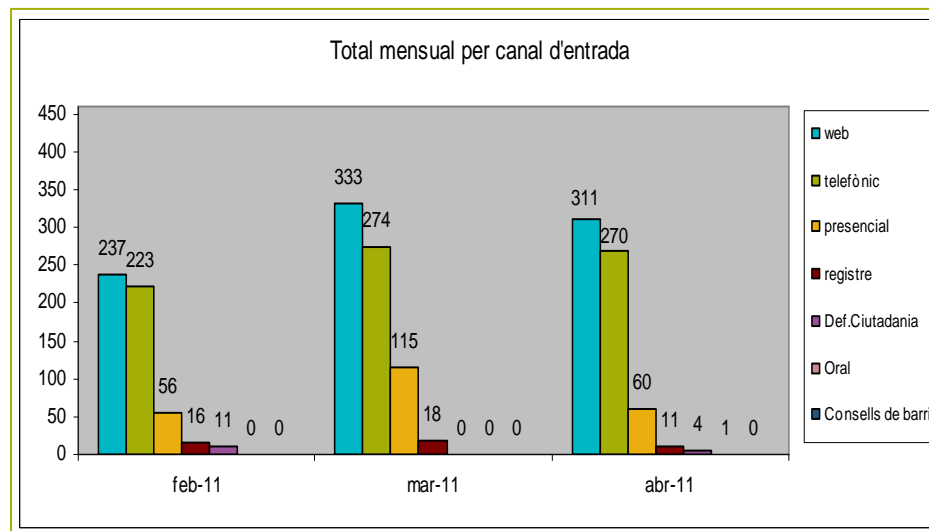
La **recollida** total de DMS en aquest mes ha estat de **657**, quasi un centenar menys que el mes passat, en que es va arribar a una de les xifres més altes de l'any. No obstant, es troba en un dels nivells més alts ja que la mitjana anual de recollida es troba actualment en 642.

A excepció del mes passat en que no hi havia cap motivació concreta per l'augment, el mes de juny (879 entrades) l'augment es va produir per la incorporació del procés GIU (subtemes d'Infraestructures) al termini general de tramitació de les DMS, que abans no tenien aquesta data límit i això va provocar un nombre considerable de NCI-DMS noves.

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 462, xifra un poc inferior al mes passat . Aquesta xifra, representa el **71% del total**, un 1% superior al mes passat. Continua essent, amb molta diferència, el tipus de DMS més habitual.

Suggeriments: El nombre de suggeriments (22) és molt inferior al del mes passat (26 menys) i representen només el **3% del total**, la meitat que el mes passat. (6%).

Felicitaions: Aquest mes s'han enregistrat **10 felicitacions**, tres menys que el mes anterior. Aquestes felicitacions han estat **3 pel procés PS (2 per Cultura i 1 per Esports), 1 pel procés GMA (Emaya), 1 pel procés DE (Qualitat), 2 per AC (OAC) i 3 pel procés GIU (2 per Mobilitat i 1 per Infraestructures)**. Suposen el **2% del total de DMS**, percentatge igual al dels dos mesos anteriors.

Demandes i Observacions: Aquest mes s'han enregistrat 50 demandes (11 menys que el mes anterior) i 12 observacions. Això suposa un percentatge del 8 % pel que fa a demandes (igual que el mes anterior) i d'un 2% pel que fa a observacions (superior a l'1% del mes anterior).

Queixes internes i suggeriments interns: Es tracta sempre de queixes i suggeriments presentats pels empleats municipals. Aquest mes no hi ha hagut cap queixa interna i 3 suggeriments interns. Pel que fa a aquests darrers, dos són de DE, un del subtema Qualitat i l'altre de Premsa, i l'altre és de GSTI, subtema pàgina web. Els suggeriments es refereixen a una millora en l'accés al gestor de DMS per part dels resolutors, a errors en l'estructura del consistori a la web municipal i a notícies que es troben de manera permanent a la Intranet.

No conformitats internes: Pel que fa a les NCI de DMS (per excedir els 45 dies sense resoldre la DMS) aquest mes són 75, moltes més que el mes anterior (41). Aquesta xifra suposa **un 11% de les DMS enregistrades en aquest mes, percentage molt superior al 6% del mes anterior**.

S'han enregistrat també 20 NCI de cartes de serveis (per incomplir els compromisos establerts). També s'han enregistrat 3 NCI-Sistema, 2 de DE (Qualitat) referides a retard en la recollida d'impresos de queixes i suggeriments de les bústies del Castell de Bellver i s'Escorxador, i 1 de SSPC (Altres) referida a la localització d'una persona sense identificar dins de les dependències policials.

- En el present més s'han rebut també 6 demandes que no eren competència municipal i que han estat derivades al Govern Balear.

## 1.3 TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA:

Canal telemàtic: Aquest mes han entrat via web 311 demandes, el **47% del total**. Aquest mes torna a ser el canal més utilitzat.

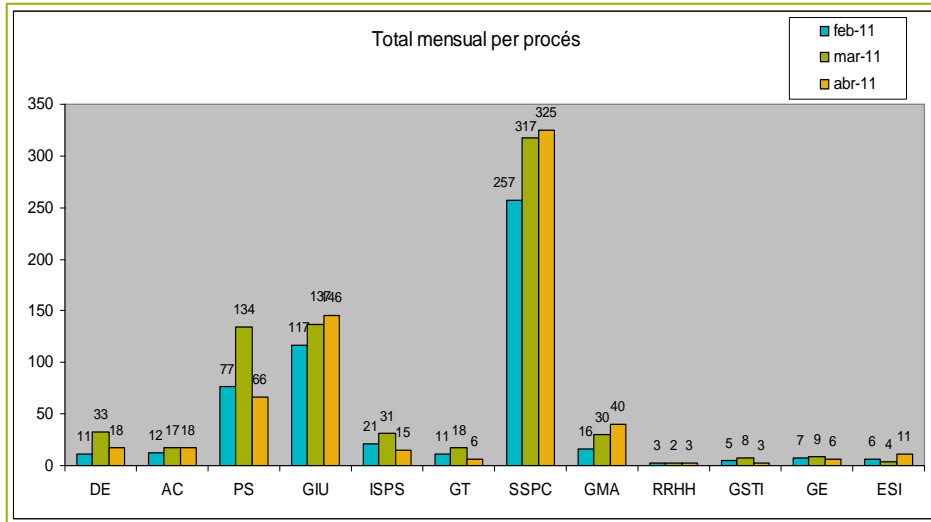
Canal telefònic: Amb 270 entrades per aquesta via, ha estat el segon canal més utilitzat en aquest mes amb el percentatge d'utilització del **41%**.

Canal presencial: S'han registrat 60 DMS arribades per aquesta via, moltes menys que el mes anterior i que representen el **9% del total**.

Defensor de la Ciutadania: Aquest mes hi ha hagut 4 entrades derivades per part d'aquest al departament de Qualitat, suposant l'**1% del total**.

Altres canals: La resta de DMS, han entrat per registre general (11), el **2% del total** i una a través del canal Oral (canal utilitzat per primera vegada per Serveis Socials) i que no representa ni l'1% del total. No s'ha rebut cap demanda a través del canal Consell de Barri.

1.4 TOTAL MENSUAL PER PROCÉS



1.4 TOTAL MENSUAL PER PROCÉS:

Processos amb més assignació de DMS: Igual que sempre, el procés amb més DMS assignades és SSPC, amb un total de 325 (el 50% del total).

El segueix GIU, com és habitual, amb 146 DMS (el 22% del total), seguit per PS amb 66 (10% del total).

Processos amb menys assignació de DMS: Aquest mes destaquen GMA amb 40 (6%), DE i AC amb 18 (un 3% cadascun), ISPS amb 15 i ESI amb 11 (un 2% cadascun).

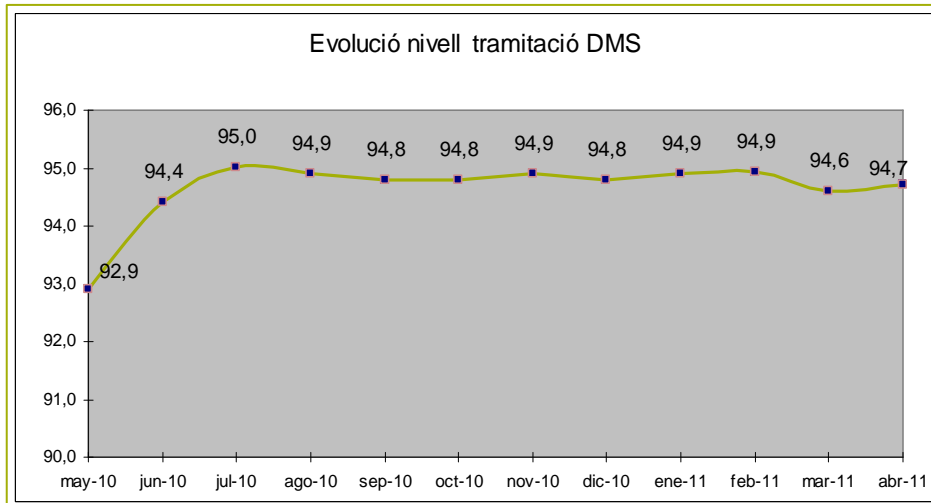
Finalment trobam processos de suport, RH, GSTI i GE amb 3, 3 i 6 respectivament, suposant un 1% GE i menys de l'1% els altres dos. Juntament amb aquests processos hi trobam GT, amb només 6 DMS i que representa un 1% del total.

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.

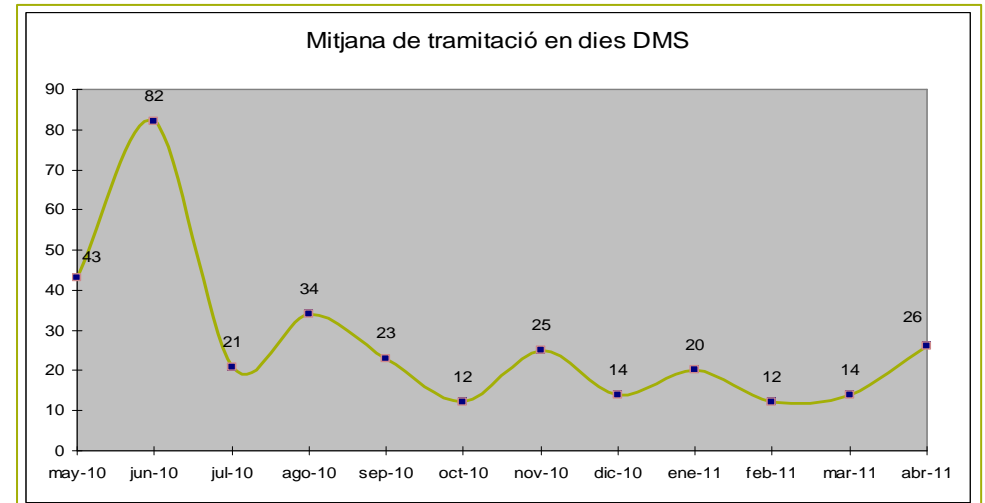
2. GESTOR DMS

2.1 EVOLUCIÓ GENERAL DE L'ESTAT DEL GESTOR

2.1.1 NIVELL DE TRAMITACIÓ DMS



2.1.2 MITJANA TRAMITACIÓ EN DIES DMS



### 2.1.1 NIVELL DE TRAMITACIÓ DMS:

El nivell de tramitació de les DMS es troba aquest mes en el 94,7 %, percentatge un poc inferior a l'habitual encara que molt pròxim ja que veim que en els mesos de juliol a febrer, oscil·lava entre el 94,8 i el 95%, màxim assolit el mes de juliol. No obstant aquest bon índex de resolució, des del departament de Qualitat se seguiran prenent mesures per anar augmentant contínuament el nivell de resolució de les DMS (reiteracions de peticions de resposta per ofici, mail, etc.).

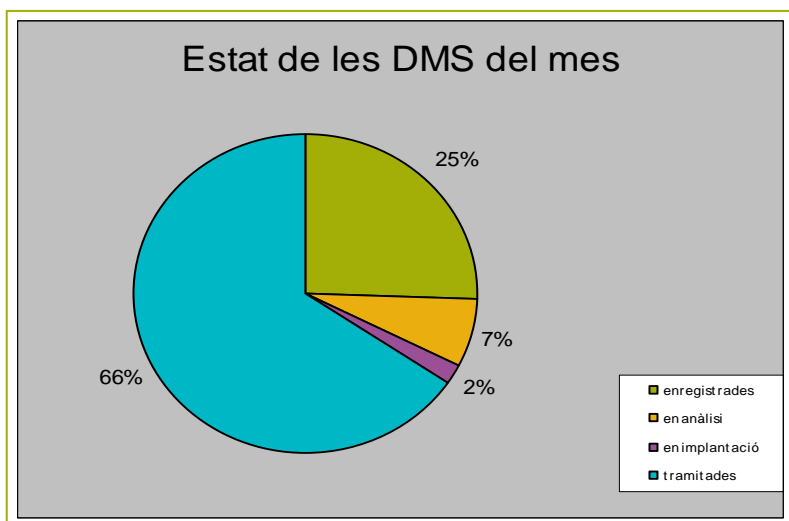
### 2.1.2 MITJANA DE TRAMITACIÓ EN DIES DMS:

Aquest mes **ens trobam en una mitjana de tramitació de 26 dies**. Es tracta d'una mitjana massa elevada respecte de la que manteníem en els mesos anteriors, sobretot els mesos d'octubre de 2010 i febrer d'enguany. Pel que fa a queixes ens trobam en una mitjana d'uns 9 dies, com el mes passat, en canvi, els suggeriments en 23 dies (més del doble que el mes passat) i pel que fa a demandes 20 dies (un poc superior al mes passat). Les queixes internes i els suggeriments interns es troben en unes mitjanes de 45 i 33 dies aquest mes (molt superiors sobretot les queixes internes respecte dels 4 dies del mes passat). D'aquestes mitjanes, l'única destacable per positiva és la de les queixes. En tots els altres casos la mitjana és excessivament elevada, sobretot els 45 dies de les queixes internes. També destaca molt negativament la mitjana de resolució dels suggeriments, tant interns com no interns, els quals han de tenir una tramitació molt més ràpida ja que aquests tipus de DMS han de tramitar-se en molt poc temps donat que únicament s'ha de rebre el suggeriment i agrair l'aportació immediatament, estudiant-ho posteriorment al tancament de la DMS.

Des del departament de Qualitat es continuarà insistint en la necessitat de resoldre les DMS en el període més curt possible, sobretot en aquest mes pel que fa als suggeriments. Per altra part, respecte de la mitjana màxima de 25 dies de resolució de queixes i suggeriments (no interns) establerta com a compromís a la Carta de Compromisos del DMS, ens trobam en una mitjana de 15,96 dies, per tant complim amb l'esmentat compromís.

## 2.2 ESTAT GENERAL DE LES DMS

### 2.2.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES



### 2.2.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES:

De les 657 DMS enregistrades durant el present mes 431 es troben ja tramitades, la qual cosa suposa un 66%. En canvi, 167 es troben encara en estat d'enregistrada, 47 en estat d'anàlisi i 12 en estat d'implantació. Aquest mes el percentatge de resolució de DMS ha pujat bastant respecte la del mes anterior i està més pròxima a la dels mesos anteriors.

Respecte de les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat d'enregistrada, suposen un 25%, percentatge massa elevat donat que es tracta d'un estat que hauria de tenir una durada molt curta. Des del departament de Qualitat es van prenent contínuament mesures per tal de millorar aquest aspecte.

**3. ESTAT MENSUAL DE LES NO CONFORMITATS INTERNES**

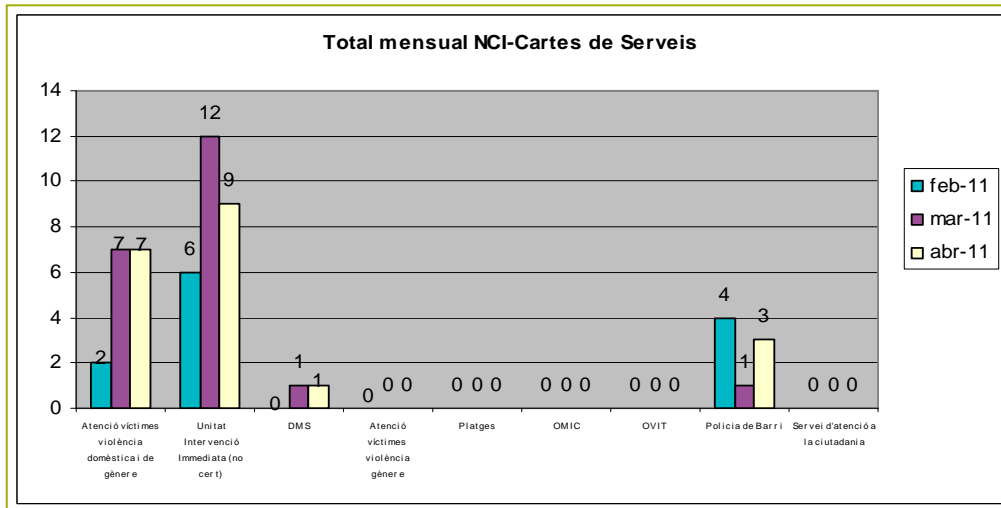
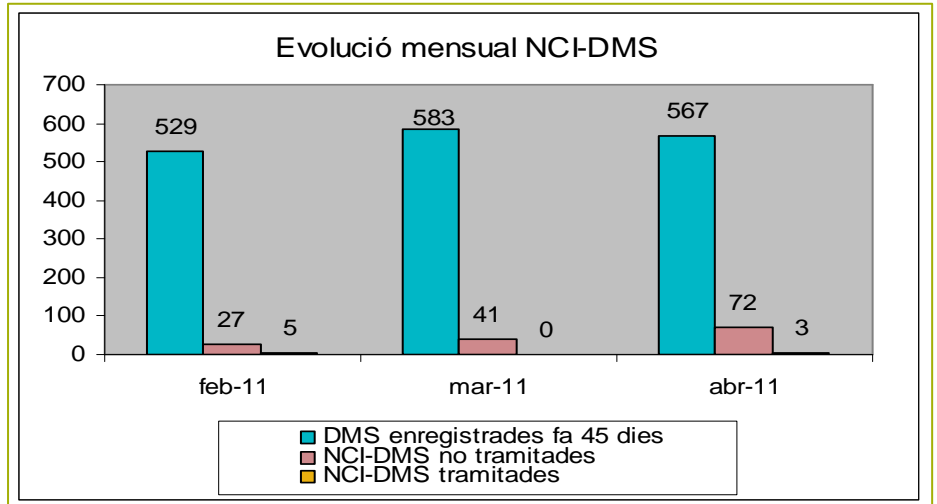
**3.1 NCI-DMS**

Aquest mes s’han obert 75 NCI-DMS (un 13% de les DMS enregistrades fa 45 dies). Aquest percentatge quasi s’ha duplicat respecte del mes anterior que va ser d’un 7% i molt superior també al dels mesos anteriors. La distribució d’aquestes NCI-DMS per procés s’explica al punt 5.3 del present informe.

S’ha de destacar que a 1-5-2011 només s’han tramitat 3 NCI-DMS de les generades en el mes d’abril.

Donat aquest greu augment NCI-DMS el departament de Qualitat prendrà mesures per tal de corregir aquesta situació.

**3.2 NCI-CARTES SERVEI**



S’han enregistrat aquest mes 20 NCI-Cartes de Servei (per incompliment dels compromisos adquirits). D’aquestes, 7 són de la Carta de Serveis d’Assistència a Victimes de Violència Domèstica i de Gènere, 9 de la Carta de Serveis de la Unitat d’Intervenció Immediata, 1 de la Carta del DMS i 3 de la Carta de Policia de Barri.

No s’han enregistrat NCI de la resta de cartes implantades a l’Ajuntament de Palma.

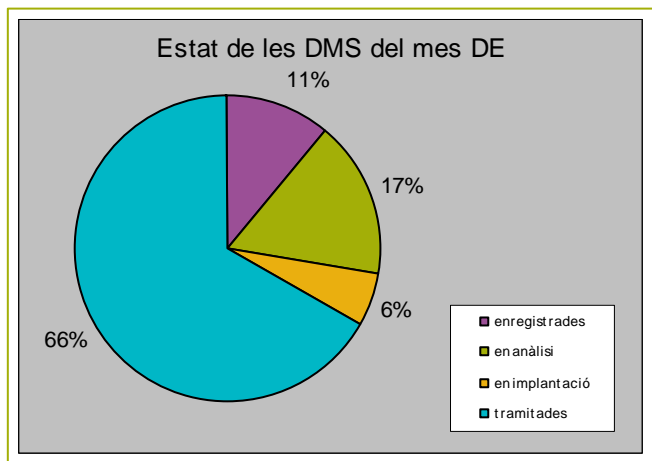
**3.3 NCI-AUDITORIA:** Aquest mes no s’han enregistrat DMS d’aquest tipus.

**3.4 NCI-SISTEMA:** Aquest mes s’han enregistrat tres no conformitats del sistema. Dues són de DE (Qualitat) i fan referència al retard en la recollida dels impresos de queixes i suggeriments de les bústies del Castell de Bellver i S’Escorxadador. La tercera és de SSPC (Altres) i fa referència a la localització d’una persona de paisà sense identificar en unes dependències policials.

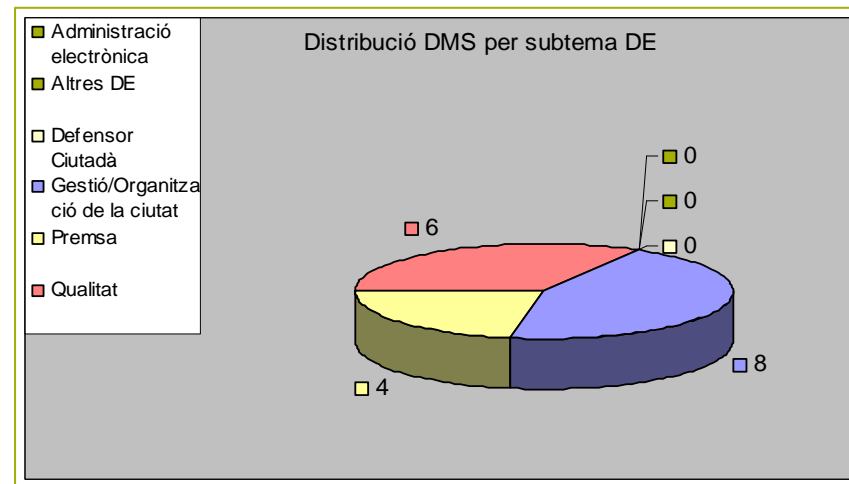
4. AVALUACIÓ PER PROCÉS

4.1 DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA)

4.1.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

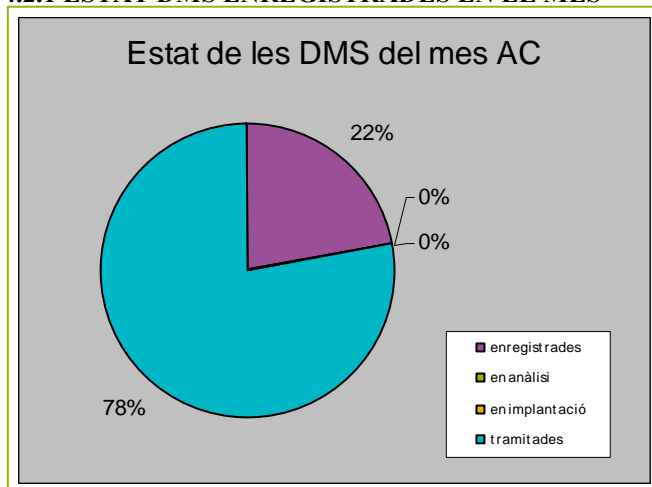


4.1.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

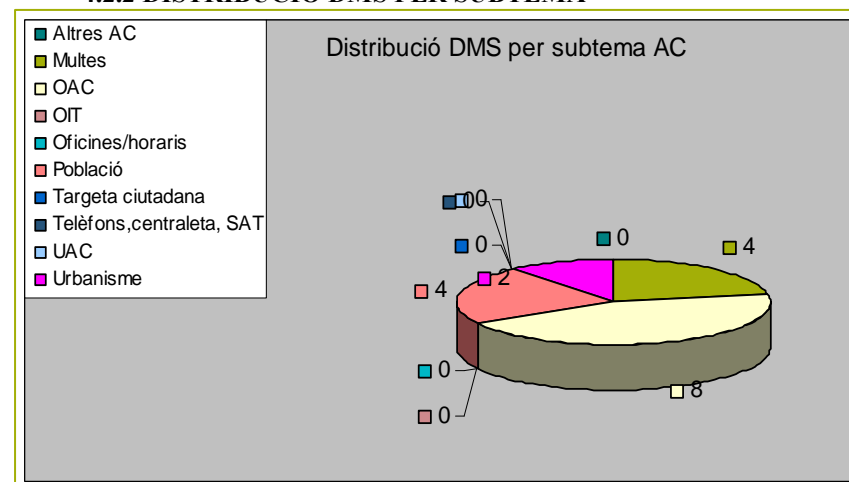


4.2 AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ)

4.2.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

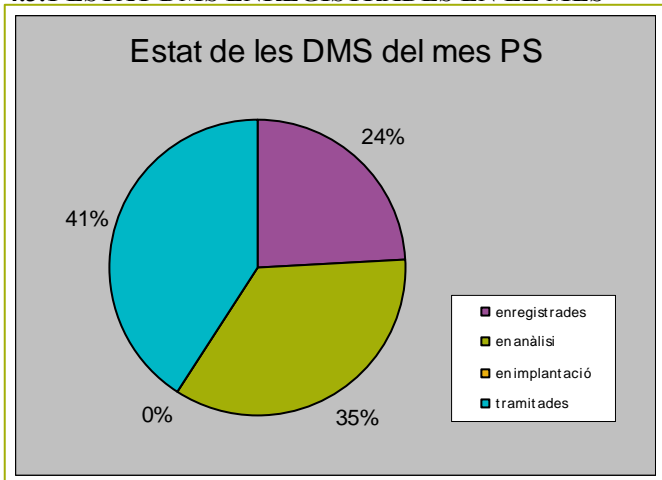


4.2.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

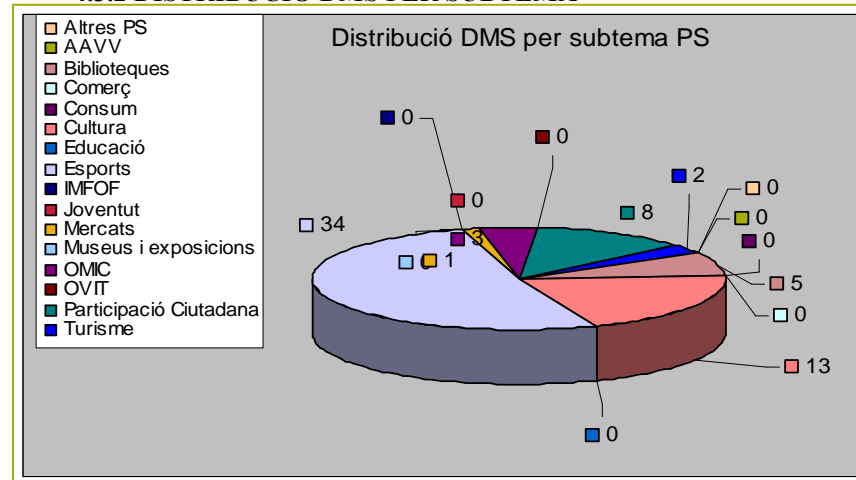


4.3 PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA)

4.3.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

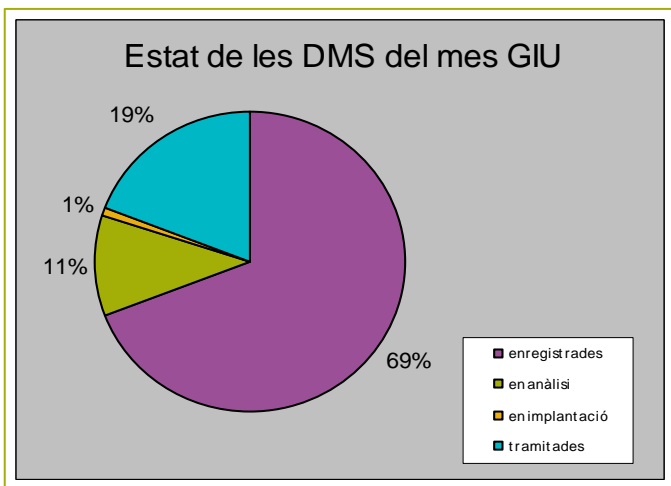


4.3.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

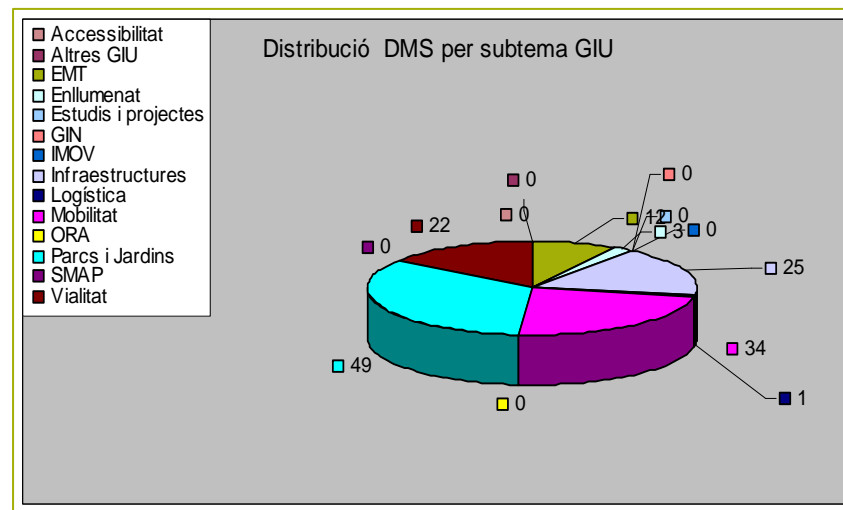


4.4 GIU (GESTIÓ D'INFRAESTRUCTURES URBANES)

4.4.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

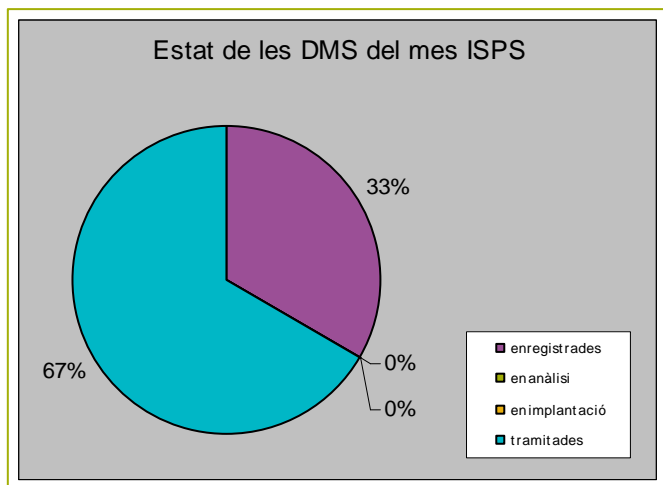


4.4.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

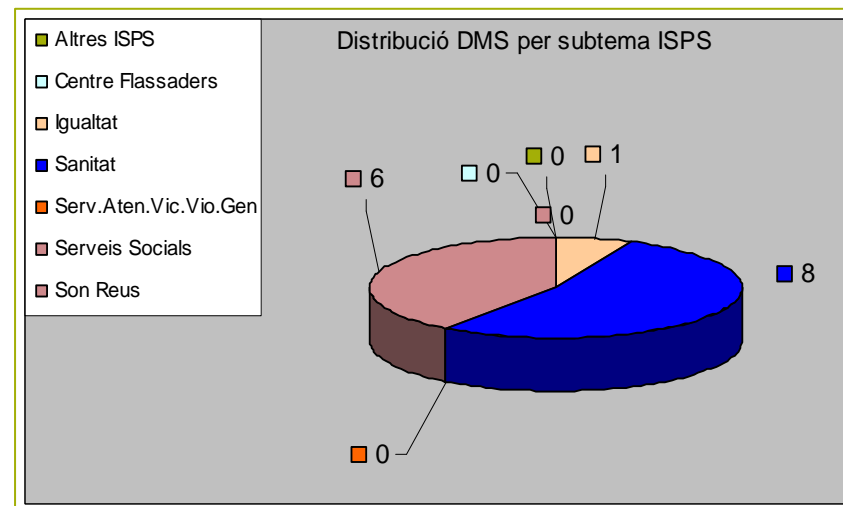


4.5 ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT)

4.5.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

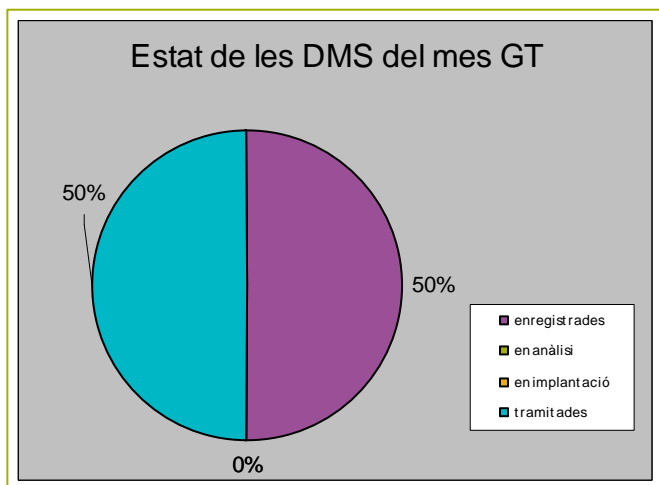


4.5.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

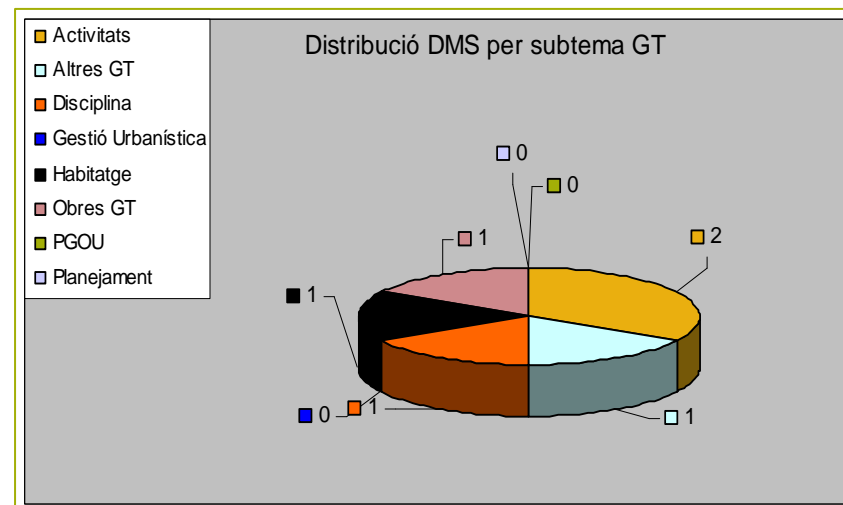


4.6 GT (GESTIÓ TERRITORIAL)

4.6.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES



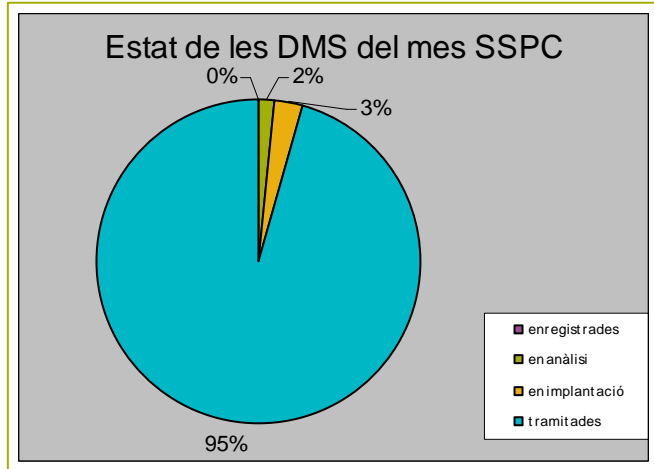
4.6.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA



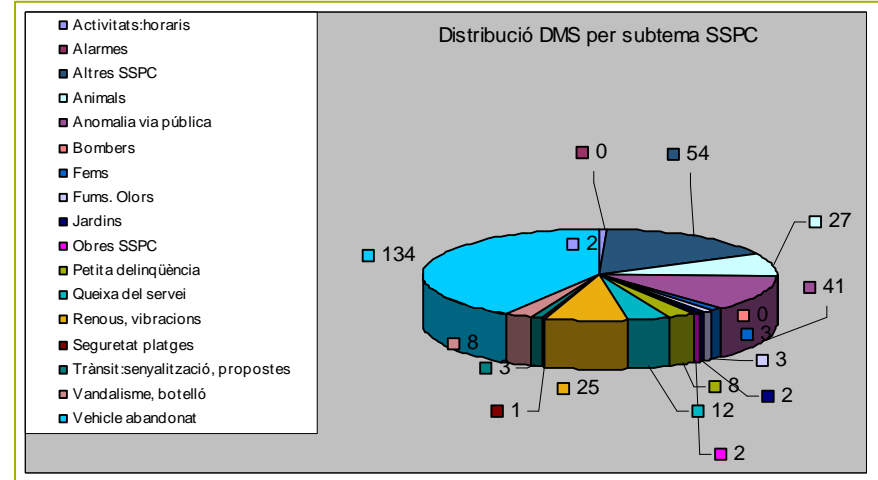


4.7 SSPC (SERVEIS SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA)

4.7.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

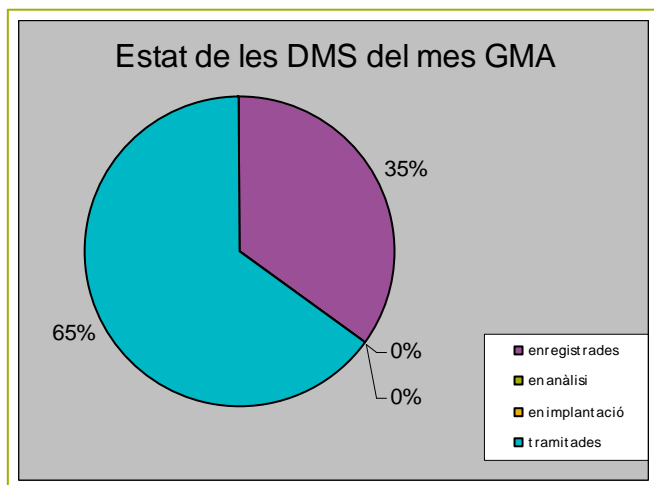


4.7.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

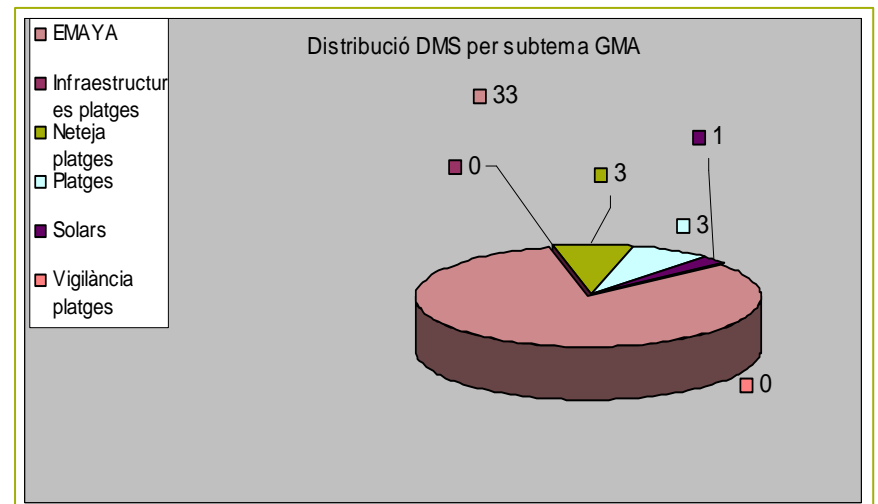


4.8 GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT)

4.8.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

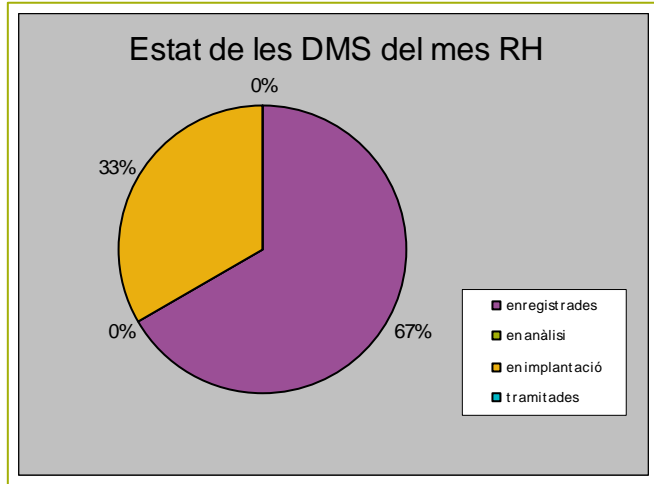


4.8.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

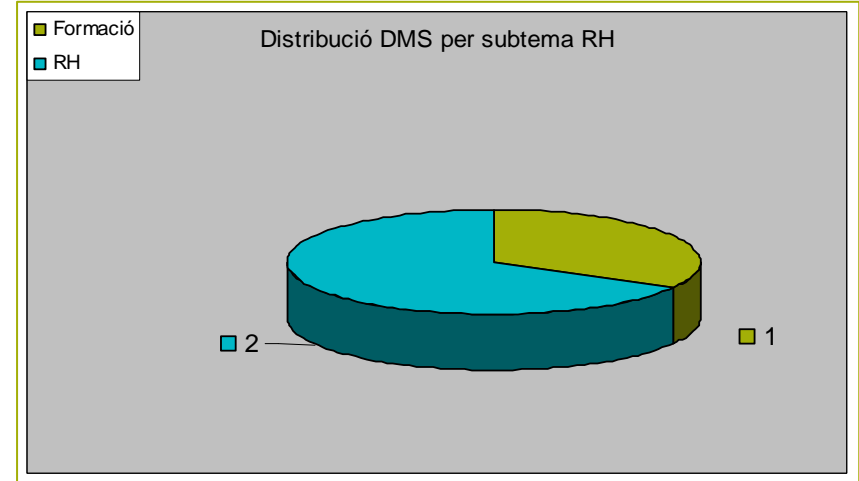


4.9 RH (RECURSOS HUMANS)

4.9.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

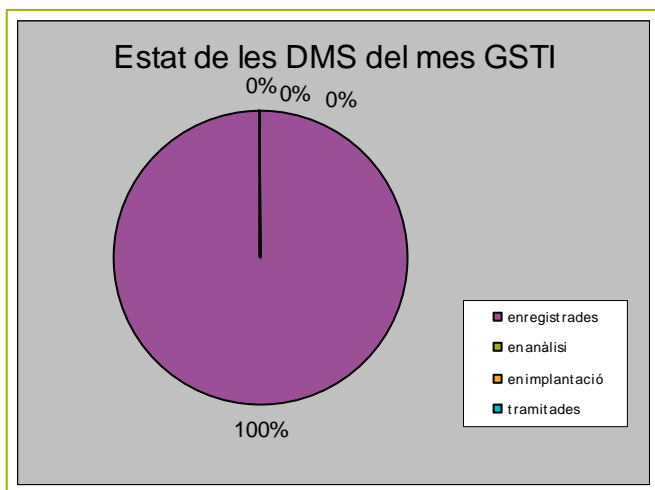


4.9.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

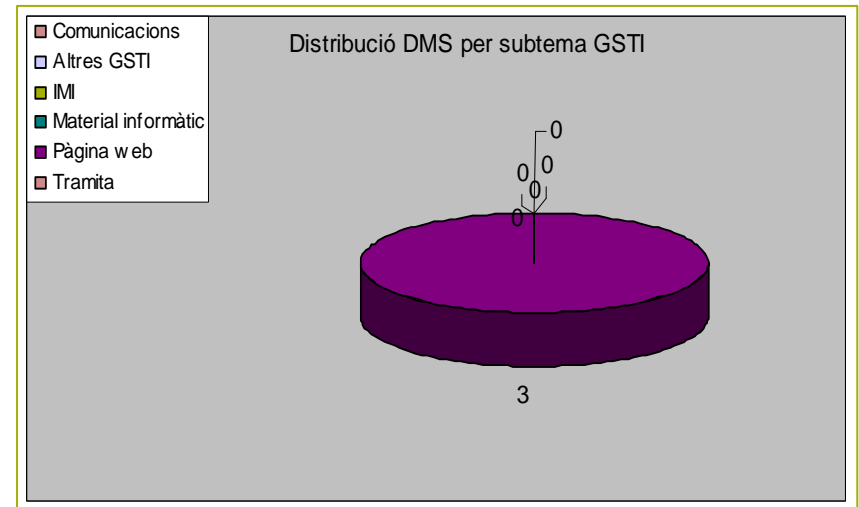


4.10 GSTI (GESTIÓ SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ)

4.10.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

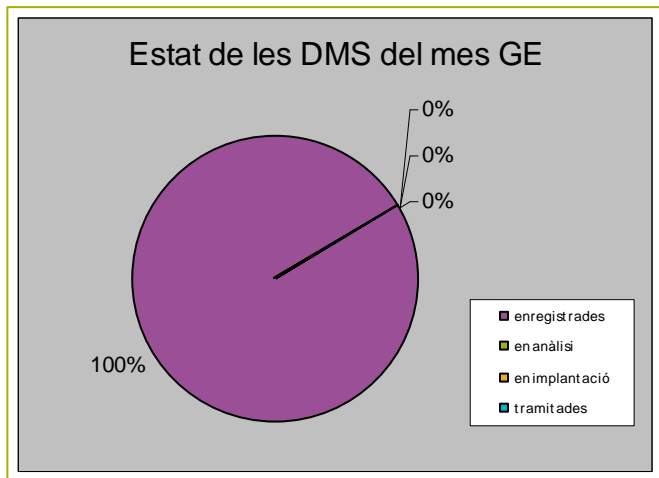


4.10.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

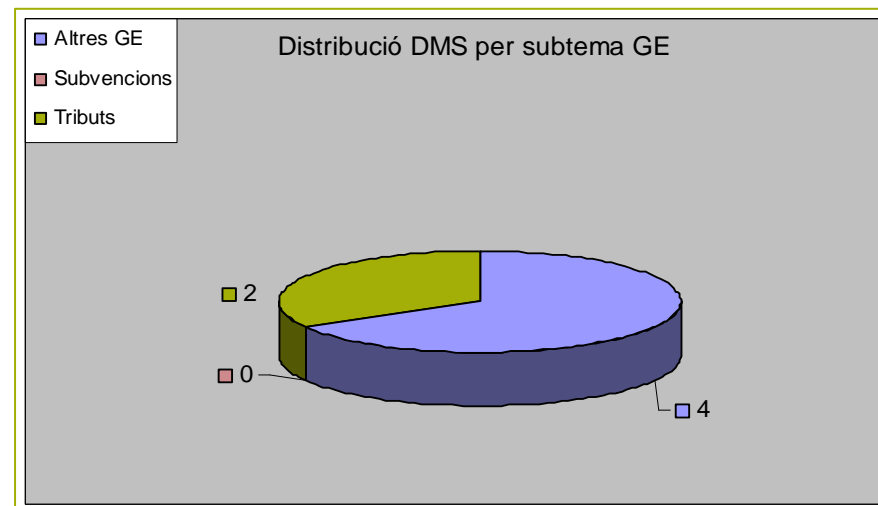


4.11 GE (GESTIÓ ECONÒMICA)

4.11.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

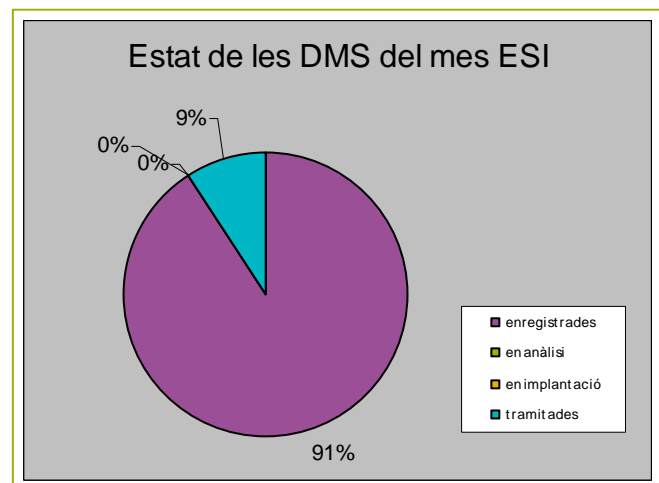


4.11.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

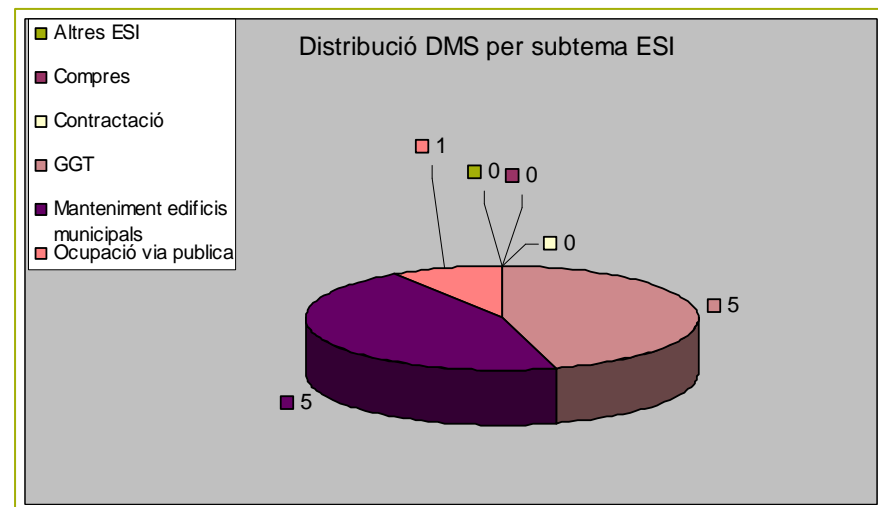


4.12 ESI (EQUIPAMENTS I SERVEIS INTERNS)

4.12.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES



4.12.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA



## 5. AVALUACIÓ PER PROCÉS

### 5.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES:

Aquest mes trobam pel que fa a resolució de DMS el procés de SSPC amb un 95%, seguit d'AC amb un 78%, ISPS amb un 67%, DE amb un 66% i GMA amb un 65%. Pel que fa a processos amb percentatges de resolució pròxims al 50% trobam GT amb un 50% i PS amb un 41%. Finalment, destacar com a processos que es troben en un nivell molt baix pel que fa a la resolució en aquest mes:

- GIU amb un 19%.
- ESI amb un 9%.
- RH amb un 0%.
- GE amb un 0%
- GSTI amb un 0%

Per tant es pot destacar que 6 processos (de 12) estan per sobre del 50% o en un 50% just pel que fa a tramitació de les DMS enregistrades en el mes i que la resta estan per davall d'aquest 50%. Pel que fa a aquests darrers, destaca que hi ha tres processos amb un 0% de resolució de DMS També s'ha de destacar pel que fa a GIU, que la resolució de les DMS de subtemes de Mobilitat és del 57% i en canvi en les d'Infraestructures és només del 2%. En aquest darrer cas només s'han tramitat 2 DMS de les 100 assignades.

El Departament de Qualitat es posarà en contacte amb els responsables dels processos amb baix nivell de resolució de DMS 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 8 DMS del subtema Gestió/Organització de la ciutat.
- AC (Atenció al ciutadà): Aquest mes torna a destacar el subtema OAC amb 8 DMS, seguit de Població amb 4 i Multes també amb 4 (3 referides a telèfon que no funciona).
- PS (Promoció Socioeconòmica): Aquest mes torna a destacar el subtema Esports amb 34.
- GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes): Destaca el subtema Parcs i Jardins amb 49 DMS, 5 d'elles referides a l'horari de tancament dels parcs. Seguidament trobam Mobilitat amb 34 i Infraestructures amb 25.
- ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut): Aquest mes destaca Sanitat amb 8 i Serveis Socials amb 6.
- GT (Gestió Territorial): Destaca el subtema Activitats amb 2 DMS.
- SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana): El subtema amb més DMS com és habitual és Vehicles abandonats, amb 134 DMS, seguit del subtema Altres amb 54, 3 d'aquestes referides a robos de bicicletes del Servei Bicipalma.
- GMA (Gestió del Medi Ambient): La gran majoria són del subtema EMAYA (33).
- RH (Recursos Humans): Té 2 DMS del subtema Recursos Humans i 1 de Formació.
- GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació): Totes són de Pàgina web (3).
- GE (Gestió Econòmica): Destaca el subtema Altres amb 4, seguit del subtema Tributs amb 2.
- ESI (Equipaments i Serveis Interns): Destaquen GGT i Manteniment edificis municipals amb 5 cadascun.

5.3. TOTAL NCI-DMS PER PROCÉS:

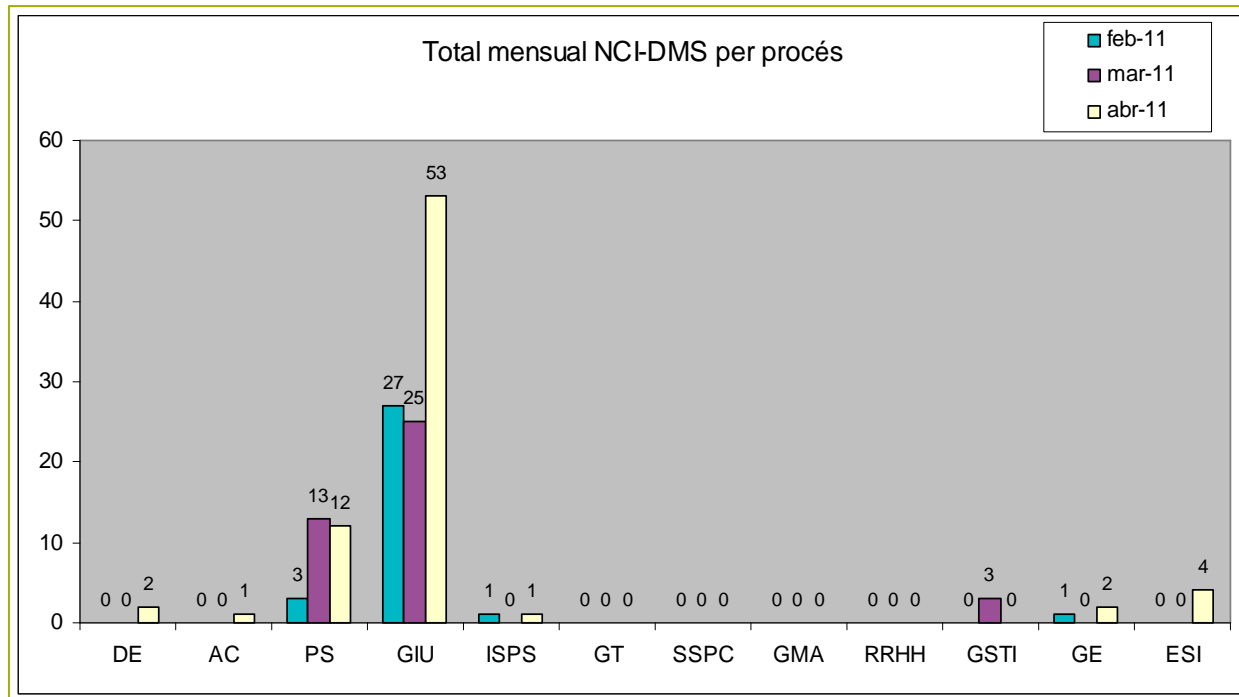
Destaquen com a processos amb més NCI-DMS, és a dir no resoltes en els 45 dies establerts per a resolució de les DMS, els següents:

**GIU** amb 53 (més del doble que el mes passat), totes de subtemes propis d'Infraestructures (14 d'Infraestructures, 25 de Parcs i Jardins i 14 de Vialitat) i totes en estat d'enregistrada. El mes de febrer es va mantenir una reunió amb els responsables d'Infraestructures per tal d'eliminar la revisió per un responsable superior abans de donar per tramitada la DMS, la qual cosa suposava un endarreriment en la tramitació que provocava que s'obrissin NCI-DMS que realment ja estaven totalment tramitades a efectes reals. No obstant el que es va parlar en aquesta reunió pareix que no s'han pres les mesures adoptades donat que el procés GIU és el que té més NCI-DMS, concretament un 70% de les NCI-DMS d'aquest mes són d'aquest procés i de subtemes d'Infraestructures (supera inclús el 61% del mes anterior).

El segueixen, **PS** amb 12 (11 enregistrades i 1 tramitada). A continuació trobem **ESI** amb 4 (totes també enregistrades), **GE** i **DE** amb 4 cadascun (totes enregistrades) i **AC** i **ISPS** amb 1 cadascun (tramitades).

Aquest mes és de destacar com a processos que no han generat NCI-DMS els següents: GT, SSPC, GMA, RH i GSTI.

**En percentatges, podem resumir que el 70% de NCI-DMS d'aquest mes, com és habitual, són de GIU, el 16% de PS, el 5% d'ESI, el 3% de GE, també el 3% de DE, un 1% de AC i un altre 1% de ISPS.**



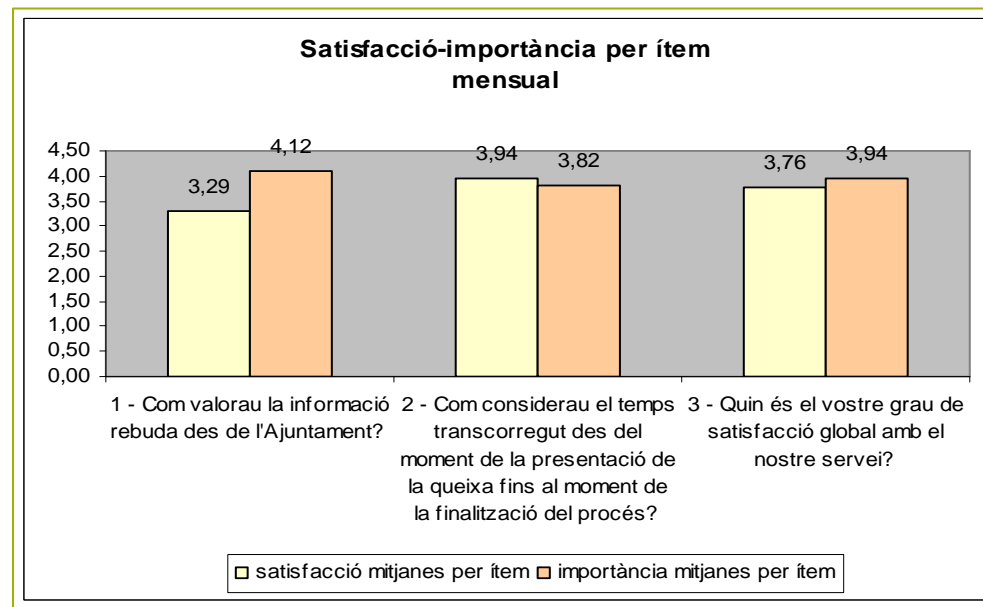
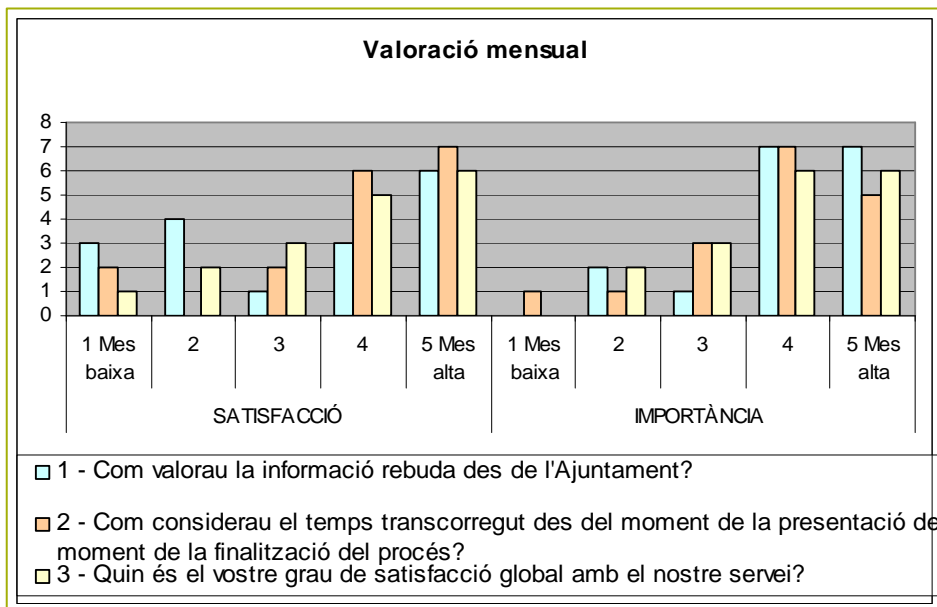
6. MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ

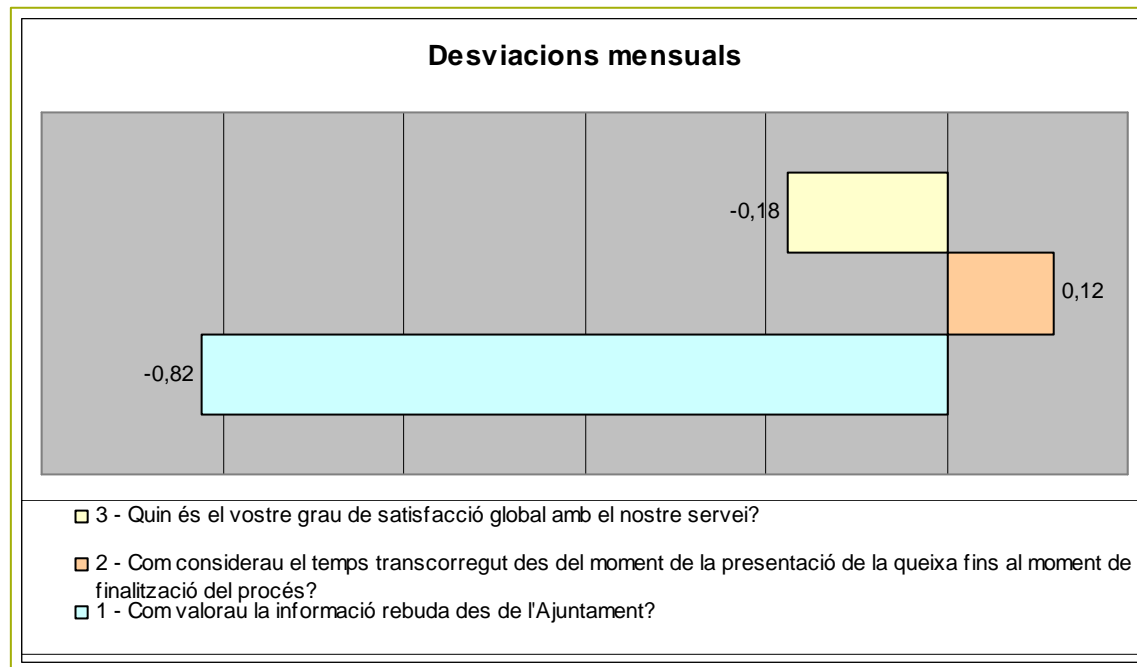
Aquest mes s'han contestat 17 enquestes de satisfacció del DMS. S'ha de tenir en compte que s'han tramitat 61 DMS a les quals hi constava una adreça electrònica, exceptuant les de SSPC i les de GMA (Emaya), així com les felicitacions i observacions que només tenen una comunicació agraint l'aportació de l'usuari. Això suposa un percentatge de resposta a les enquestes del 27,86%. Es tracta d'un percentatge molt baix, encara que bastant superior al dels mesos passats i que esperam que amb la nova millora del DMS

consistent en remetre l'enquesta de satisfacció com a correu electrònic a part del de comunicació de la tramitació i a més amb uns dies de diferència, augmenti aquest percentatge de resposta.

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

abr-11	SATISFACCIÓ					IMPORTÀNCIA				
	1 Mes baixa	2	3	4	5 Mes alta	1 Mes baixa	2	3	4	5 Mes alta
1 - Com valoreu la informació rebuda des de l'Ajuntament?	3	4	1	3	6	0	2	1	7	7
2 - Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació de la queixa fins al moment de la finalització del procés?	2	0	2	6	7	1	1	3	7	5
3 - Quin és el vostre grau de satisfacció global amb el nostre servei?	1	2	3	5	6	0	2	3	6	6





De les valoracions que analitzam veim que el temps transcorregut des del moment de la presentació de la queixa fins al moment de la finalització del procés és l'ítem millor valorat, amb un 3,94 de mitjana i que presenta una desviació positiva de 0,12 donat que la importància que se li ha donat és menor, un 3,82.

En canvi el pitjor valorat aquest mes, igual que els anteriors, és l'ítem referit a la informació rebuda amb una valoració de la satisfacció d'un 3,29 i amb una importància valorada amb un 4,12, la qual cosa dona una desviació de 0,82.

Pel que fa al grau de satisfacció global amb el servei s'ha valorat amb un 3,76 de satisfacció i un 3,94 d'importància, donant una desviació de 0,18.

Respecte del compromís relatiu a satisfacció dels usuaris de la carta de compromisos del Sistema de Gestió de les DMS, es considera correcte aquest aspecte quan la satisfacció pel que fa a informació rebuda sigui superior a 3, cosa que aquest mes es compleix, donat que és de 3'29 sobre 5.

També s'inclou a l'enquesta automàtica la possibilitat de fer suggeriments o aportacions. Aquestes observacions a les enquestes, que procedirem a analitzar com a informació d'entrada, han estat les següents:

DMS	DATA	TEXT OBSERVACIÓ/SUGGERIMENT ENQUESTES
22099	13/04/2011	<i>"LA PROBLEMATICA CREADA POR LA LIBRE CIRCULACION DE LAS BICICLETAS, Y QUE GENERO NUESTRA QUEJA, SIGUE SIN RESOLVERSE. NO SE VE NINGUNA MEJORA, SINO AL CONTRARIO, VA A PEOR PARA LOS SUFRIDOS PEATONES, QUE DEBE RECORDARSE QUE SON LA MAYORIA, POR MUCHOS."</i>
22263	19/04/2011	<i>"Muy agradecido poder realizar la gestion a traves de email, nos beneficia a los ciudadanos".</i>

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.