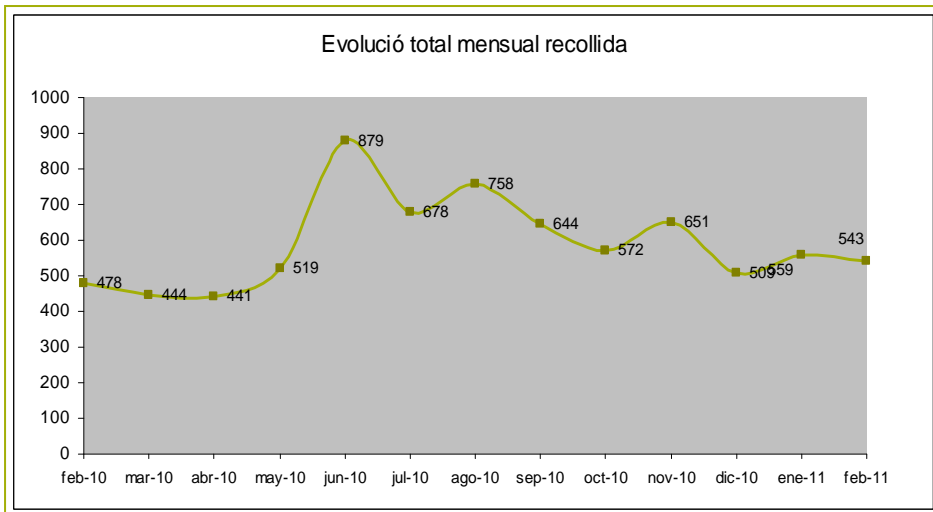


1. RECOLLIDA MENSUAL DMS

1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA

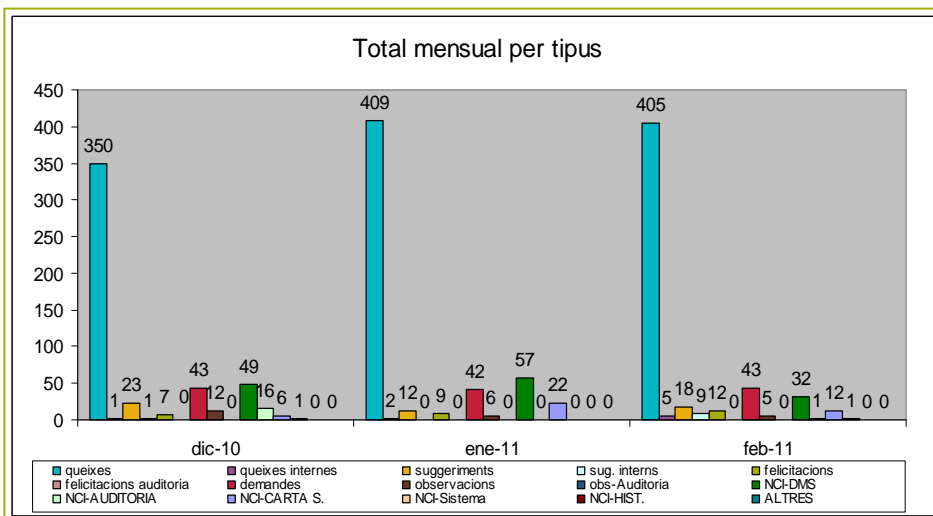


1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA:

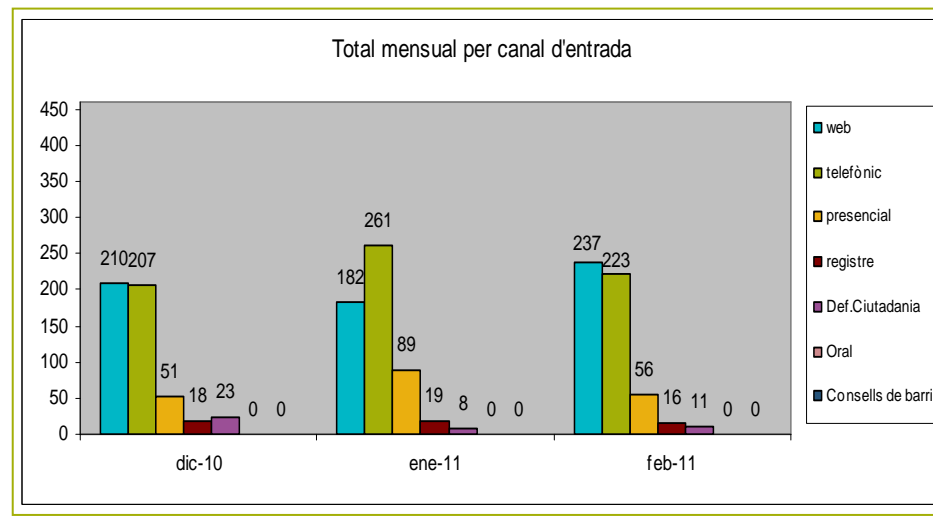
La **recollida** total de DMS en aquest mes ha estat de **543**, 16 menys que el mes anterior. Aquesta xifra és un poc superior a la del mes de desembre, que va ser la més baixa des del mes de maig.

Hi ha hagut un augment considerable de les demandes arribades al Departament de Qualitat des del mes de maig, en part degut a les queixes per vehicles abandonats que ens arriben a través del SAT a partir d'aquell mes. Aquest mes hi ha hagut 108 demandes d'aquest tipus.

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 405, xifra pràcticament igual a la del mes passat. Aquesta xifra, representa el **75% del total**, un 3% superior al mes passat. Continua essent, amb diferència, el tipus de DMS més habitual.

Suggeriments: El nombre de suggeriments (18) és superior al del mes passat i representa el **3% del total**, percentatge un poc superior al 2% del mes anterior.

Felicitations: Aquest mes s'han enregistrat **12 felicitacions**, tres més que el mes anterior. Aquestes felicitacions han estat **5 pel procés PS (Esports) i 4 AC (Telèfons/centraleta/SAT))**. Suposen el **2% del total de DMS**.

Demandes i Observacions: Aquest mes s'han enregistrat 43 demandes (1 més que el mes anterior) i 5 observacions, 2 d'elles de DE (Gestió i Organització de la ciutat), una de ISPS (Sanitat), una altra de DE (Premsa) i una de PS (Biblioteques). Això suposa un percentatge del 8 % pel que fa a demandes i d'un 1% pel que fa a observacions. Aquests percentatges són exactament iguals que el mes anterior.

Queixes internes i suggeriments interns: Es tracta sempre de queixes i suggeriments presentats pels empleats municipals. Aquest mes hi ha hagut 5 queixes internes i 9 suggeriments interns. Pel que fa a queixes internes, n'hi ha hagut 3 relatives a RH (una queixa a RH sobre el calendari laboral de la Intranet i dues queixes per l'escola de Formació relatives a solapament d'activitats formatives), 1 relativa a GIU (Infraestructures) sol·licitant resposta a una DMS antiga i finalment una per GSTI sobre problemes per l'avaría telefònica a l'edifici Avingudes. En relació als suggeriments interns n'hi ha hagut 9 de diversa tipologia, destacant-ne 3 en el mateix sentit per ESI (manteniment edificis municipals) sobre excessiva temperatura ambiental a l'edifici Avingudes.

No conformitats internes: Pel que fa a les NCI de DMS (per excedir els 45 dies sense resoldre la DMS) aquest mes són 32. moltes menys que el mes passat que varen ser 57. Aquesta xifra suposa **només un 6% de les DMS enregistrades en aquest mes, percentage bastant inferior al dels tres mesos anteriors**. S'han enregistrat també 12 NCI de cartes de serveis (per incomplir els compromisos establerts) .

- En el present més s'han rebut també 3 demandes que no eren competència municipal i que han estat derivades una al Consell de Mallorca i dues al Govern Balear.

1.3 TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA:

Canal telemàtic: Aquest mes han entrat via web 237 demandes, el **44% del total**. Aquest mes torna a ser el canal més utilitzat quan els mesos anteriors era el canal telefònic.

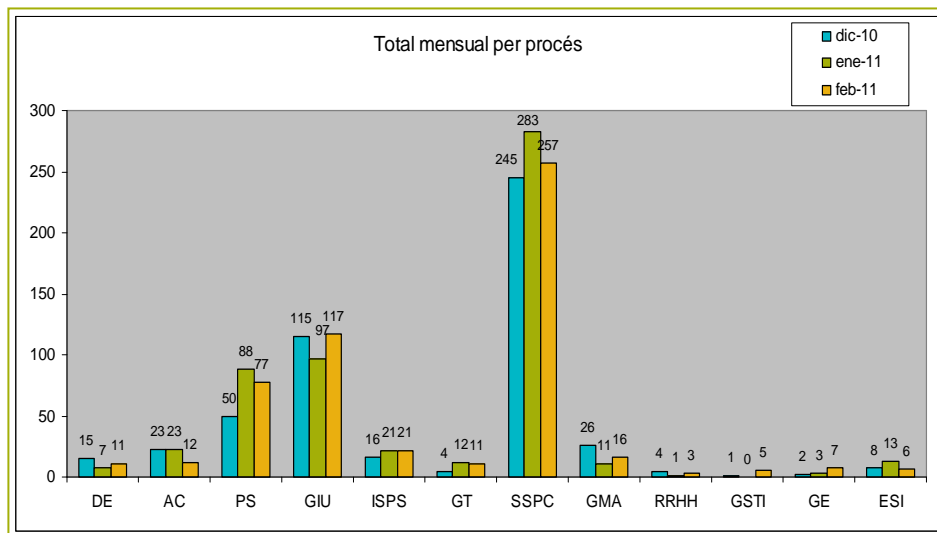
Canal telefònic: Amb 223 entrades per aquesta via, ha estat el segon canal més utilitzat en aquest mes amb el percentatge d'utilització del **41%**.

Canal presencial: S'han registrat 56 DMS arribades per aquesta via i que representen **el 10% del total**.

Defensor de la Ciutadania: Aquest mes hi ha hagut 11 entrades derivades per part d'aquest al departament de Qualitat, suposant en aquest mes **el 2% del total**.

Altres canals: La resta de DMS, han entrat per registre general (16), **el 3% del total**. No s'ha rebut cap demanda a través del canal Oral ni el 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 257 (el 47% del total). El segueix GIU, com és habitual, amb 117 DMS (el 22% del total). De la resta de processos destaca PS amb 77 (14% del total).

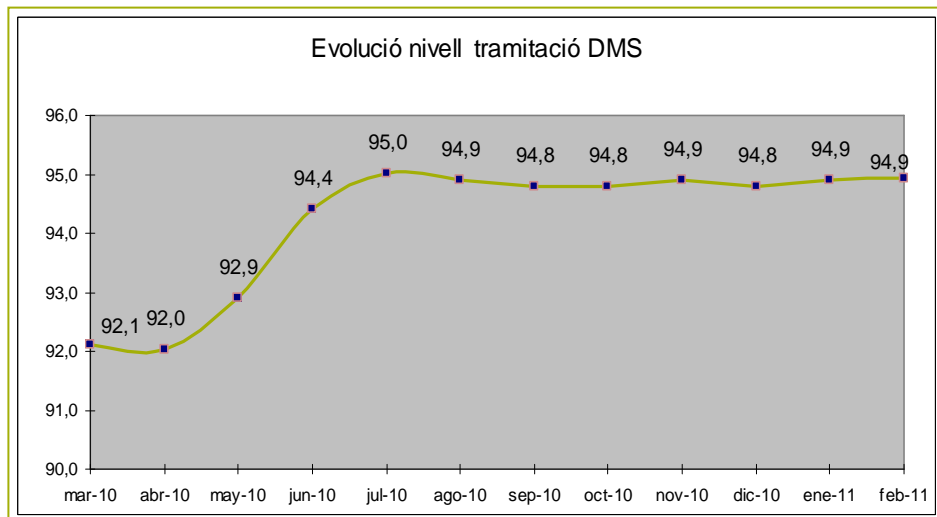
Processos amb menys assignació de DMS: Aquest mes destaquen ISPS amb 21 (4%) i GMA amb 16 (3%) seguits de DE i AC amb 11 i 12 respectivament, suposant un 2% cadascun. Finalment trobam els processos que són de suport, és dir RH, GSTI, GE i ESI amb 3, 5, 7 i 6 respectivament, suposant un 1% cadascun d'ells.

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.

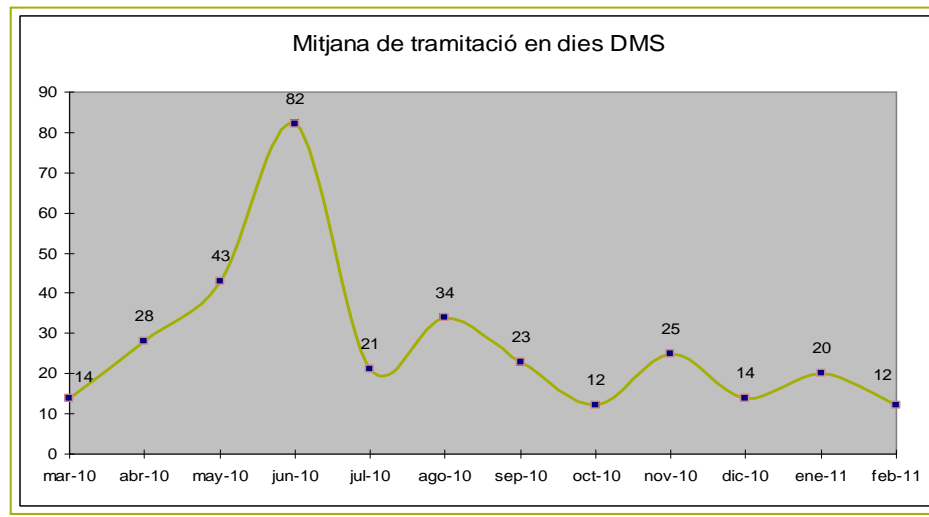
2. GESTOR DMS

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:

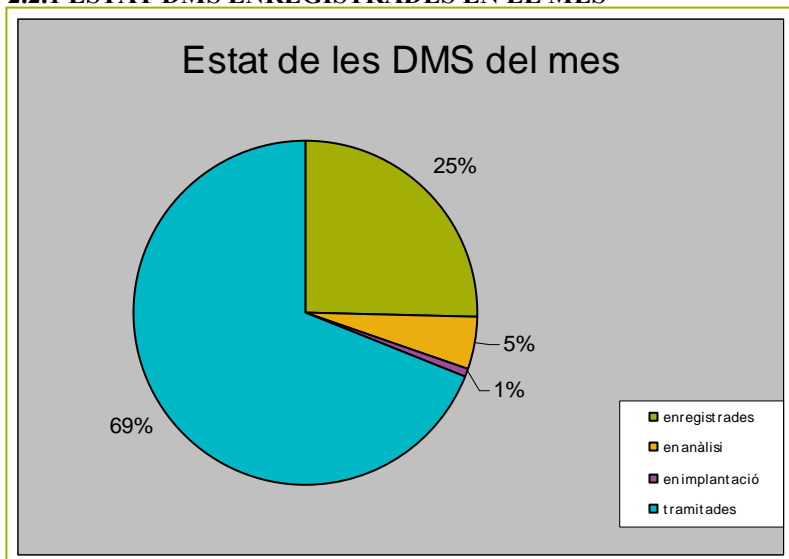
El nivell de tramitació de les DMS es troba aquest mes en el 94'9 %, exactament igual que el mes anterior. Podem dir que aquest nivell es manté en els darrers vuit mesos, oscil·lant entre el 94,8 i el 95%, màxim assolit el mes de juliol. No obstant aquest índex de resolució, des del departament de Qualitat 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 12 dies**. Es tracta d'una mitjana baixa i que és el màxim assolit en el darrer any i que també es va donar el mes d'octubre. Pel que fa a queixes ens trobam en una mitjana d'uns 7 dies i pel que fa a demandes de 5 dies. En canvi les queixes internes, els suggeriments i les demandes es troben en unes mitjanes superiors que s'haurien d'anar reduint i que són de 13, 17 i 18 dies.

Des del departament de Qualitat es continuarà insistint en la necessitat de resoldre les DMS en el període més curt possible, sobretot pel que fa als suggeriments i suggeriments interns els quals haurien de tenir una tramitació molt més curta, agraint al ciutadà el seu suggeriment i estudiant-lo posteriorment al tancament de la DMS.

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 12,44 dies, per tant complim àmpliament amb l'esmentat compromís.

2.2 ESTAT GENERAL DE LES DMS2.2.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES2.2.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES:

De les 543 DMS enregistrades durant el present mes 374 es troben ja tramitades, la qual cosa suposa un 69%, xifra un poc superior a la dels mesos passats. En canvi, 137 es troben encara en estat d'enregistrada, 27 en estat d'anàlisi i 5 en estat d'implantació. Aquest mes s'ha aconseguit el percentatge més elevat dels últims cinc mesos, els quals han experimentat un augment consecutiu.

S'ha de destacar que es va rebaixar a 45 dies el termini per resoldre les DMS el dia 15 de novembre, per tant, les DMS enregistrades a partir d'aquest dia donaran lloc a NCI de DMS als 45 dies.

De les dades obtingudes durant tot l'any 2010, veiem que sempre més del 50% es tramiten sempre en la meitat de temps, és a dir, en els primers 30 dies. Aquest va ser el motiu de rebaixar el temps de tramitació.

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

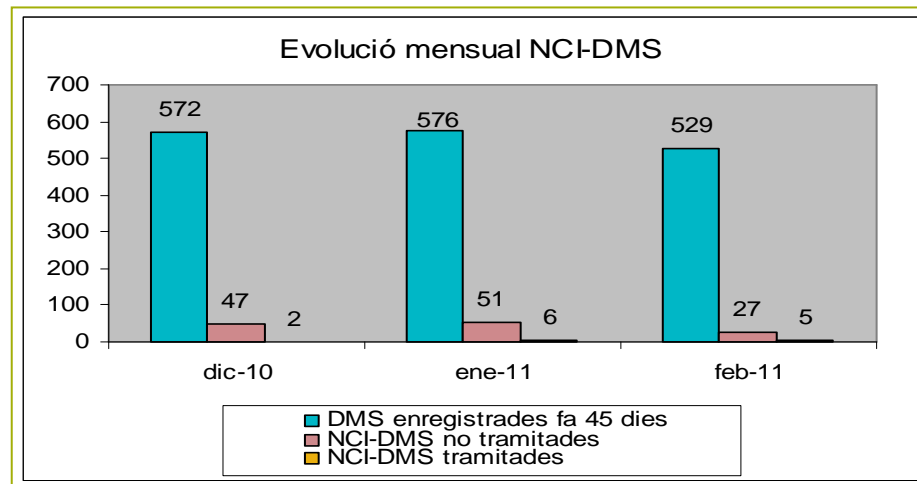
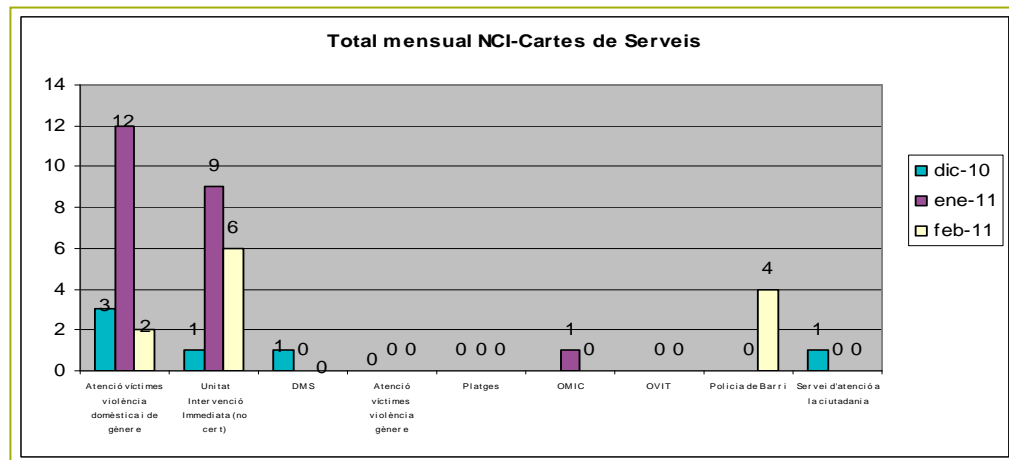
3.1 NCI-DMS

Aquest mes s'han obert 32 NCI-DMS (un 6% de les DMS enregistrades fa 45 dies). Aquesta xifra ha baixat bastant en aquest mes però encara suposa un percentatge massa elevat de DMS que no es tramiten en el temps establert.

S'ha de destacar que a 1-3-2011 ja s'han resolt quasi un 16% de les NCI-DMS del mes, percentatge molt superior al dels mesos anteriors, que va ser del 10% el mes passat i d'entre l'1 i el 5% els mesos anteriors.

No obstant això, el departament de Qualitat continuarà prenent mesures per tal de corregir aquesta situació.

3.2 NCI-CARTES SERVEI



S'han enregistrat aquest mes 12 NCI-Cartes de Servei (per incompliment dels compromisos adquirits). D'aquestes 12, 2 són de la Carta de Serveis d'Assistència a Víctimes de Violència Domèstica i de Gènere, 6 de la Carta de Serveis de la Unitat d'Intervenció Immediata i 4 de la Carta de Policia de Barri.

No s'han enregistrats NCI de la resta de cartes implantades a l'Ajuntament de Palma.

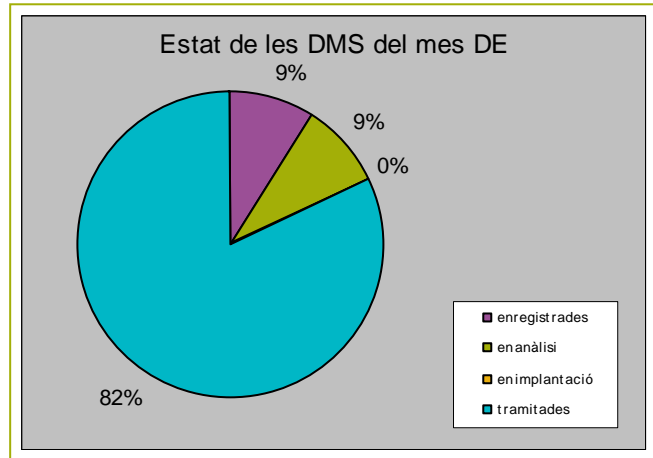
3.3 **NCI-AUDITORIA:** Aquest mes de febrer s'ha enregistrat una no conformitat relativa a l'auditoria interna de 2010 i relativa a l' incompliment de la norma de referència pel que fa al control documental. Aquesta no conformitat encara es troba en l'estat d'enregistrada.

3.4 **NCI-SISTEMA:** S'ha enregistrat aquest mes una no conformitat del sistema del procés DE subtema Qualitat relativa a l' incompliment del requisit de resolució de les NCI-DMS. Aquesta no conformitat del sistema ja es troba en estat de tramitada donat que s'ha remès la resposta a l'interessat.

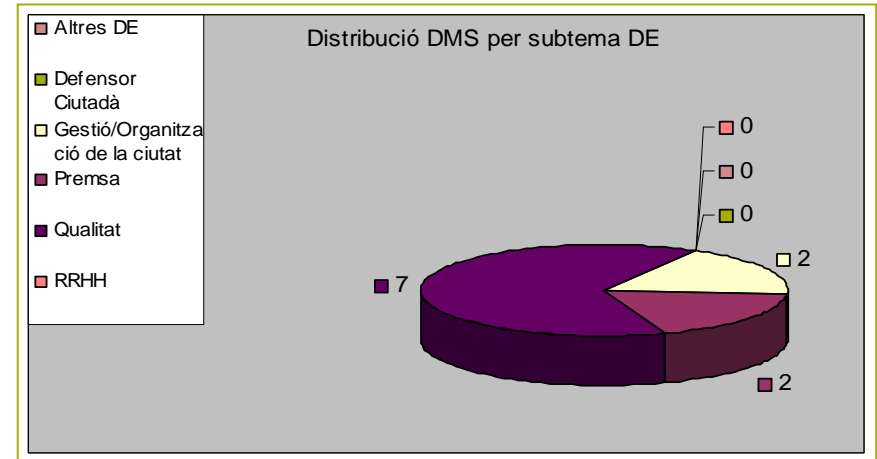
4. EVALUACIÓ PER PROCÉS

4.1 DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA)

4.1.1 ESTAT DMS ENREGISTRATES EN EL MES

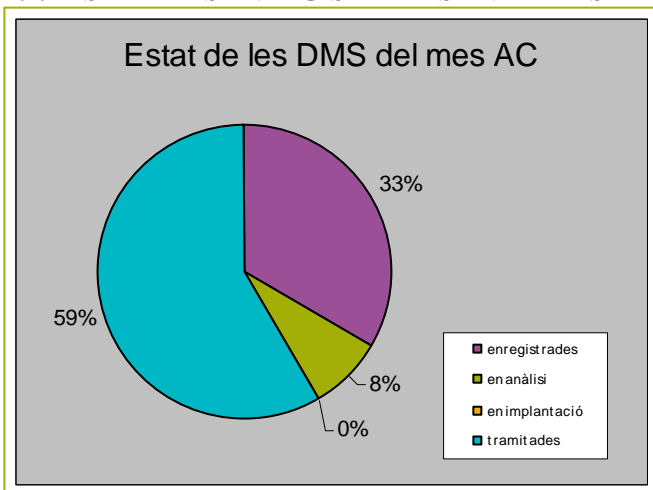


4.1.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

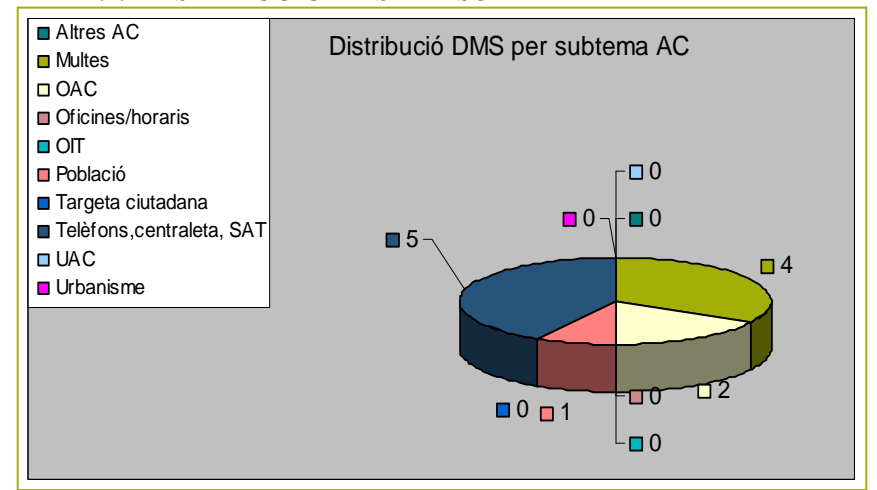


4.2 AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ)

4.2.1 ESTAT DMS ENREGISTRATES EN EL MES

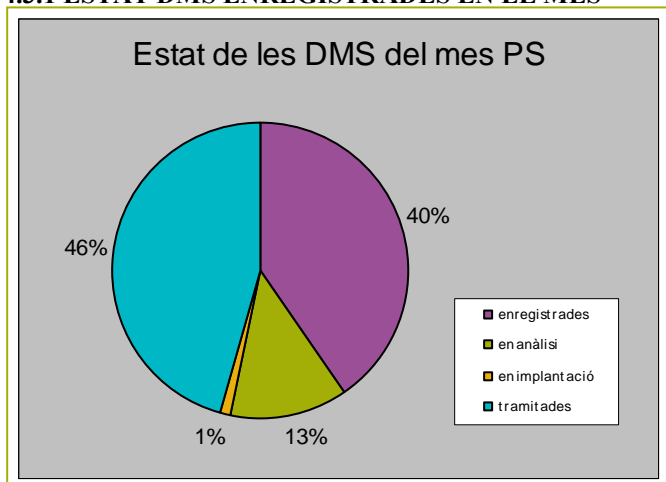


4.2.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

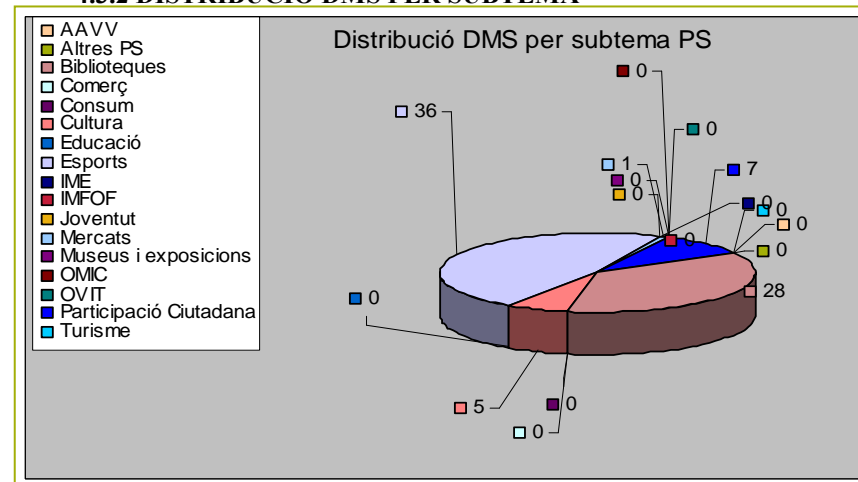


4.3 PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA)

4.3.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

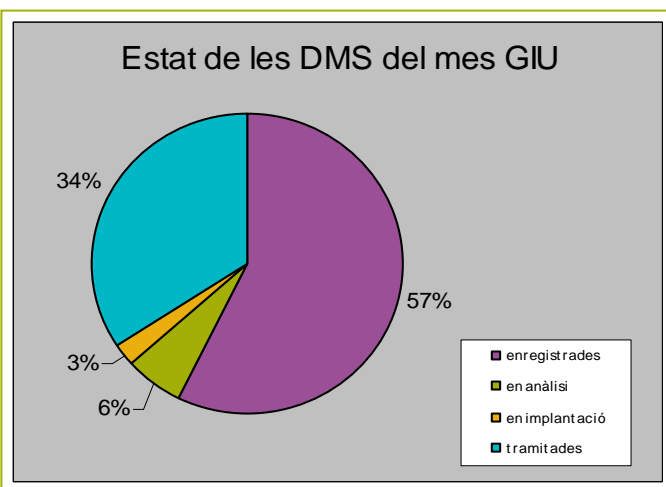


4.3.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

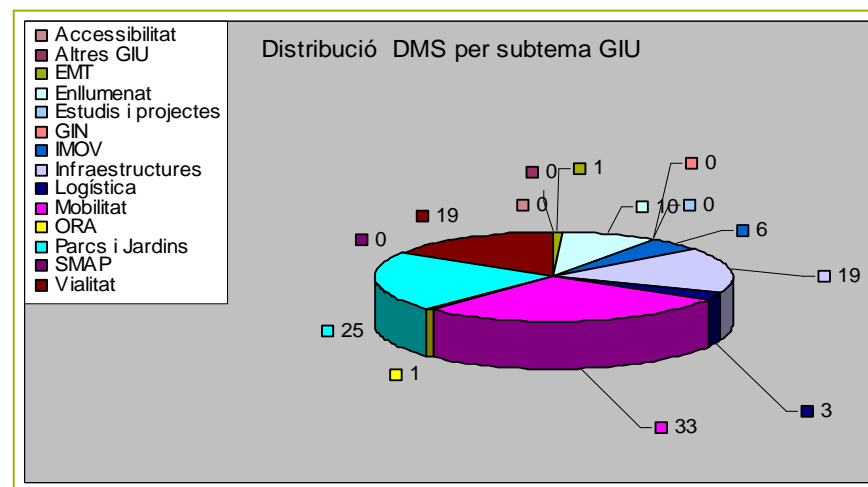


4.4 GIU (GESTIÓ D'INFRAESTRUCTURES URBANES)

4.4.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

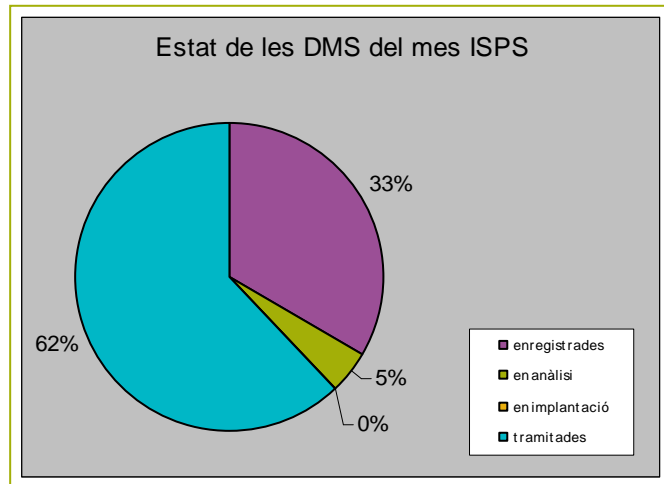


4.4.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

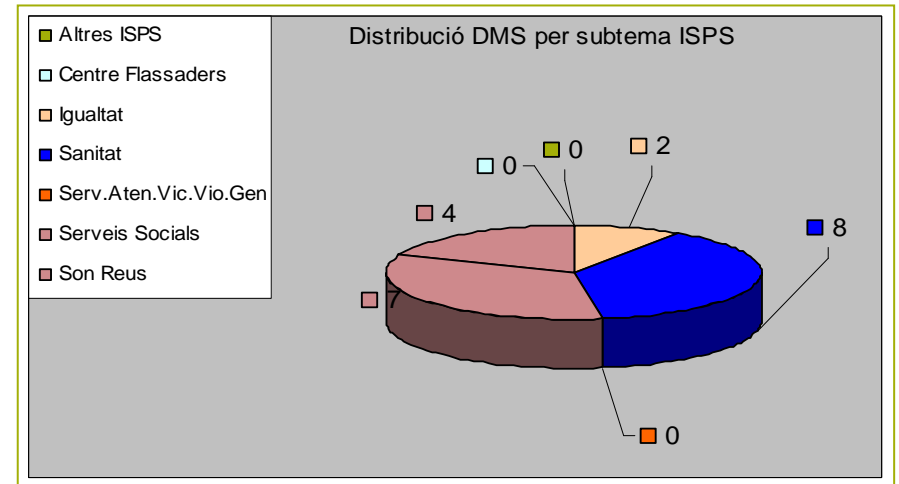


4.5 ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT)

4.5.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

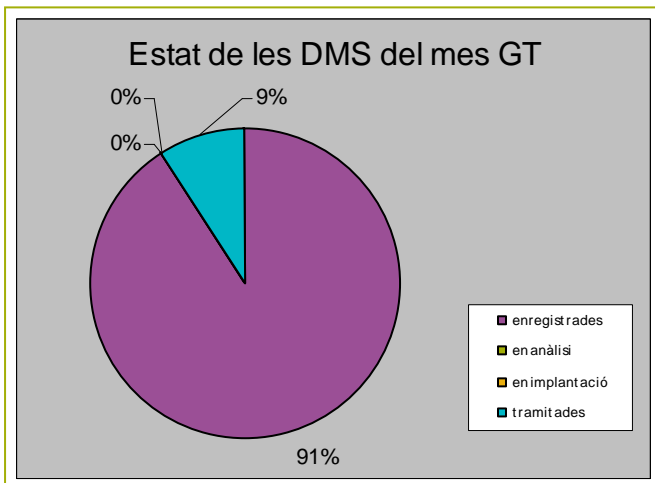


4.5.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

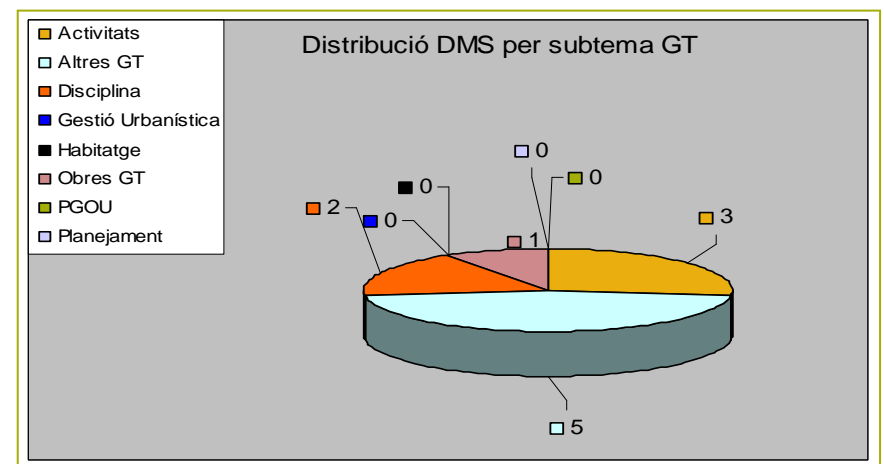


4.6 GT (GESTIÓ TERRITORIAL)

4.6.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

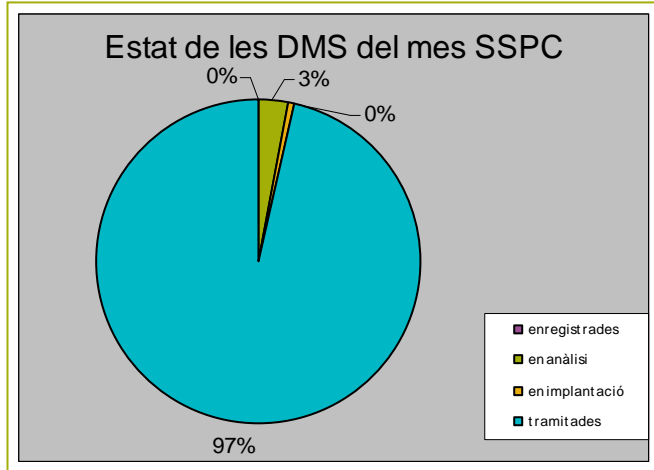


4.6.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

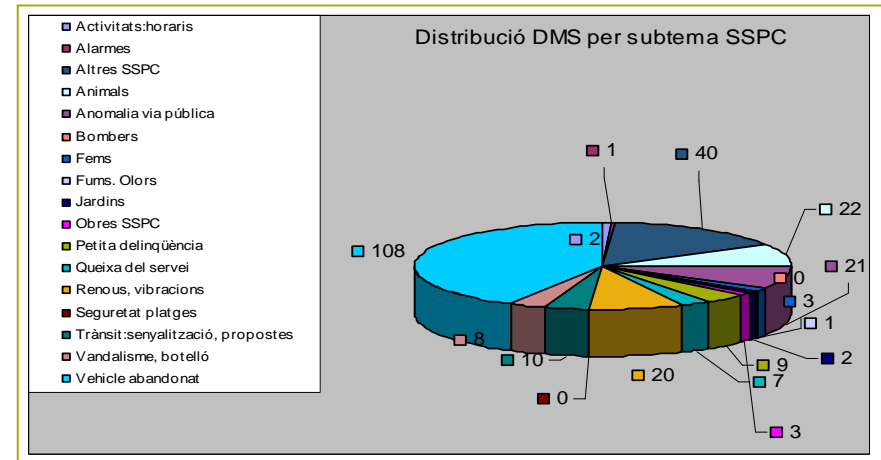


4.7 SSPC (SERVEIS SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA)

4.7.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

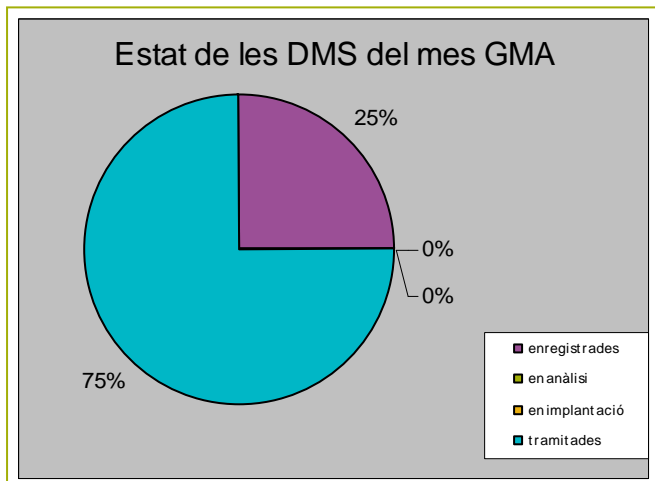


4.7.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

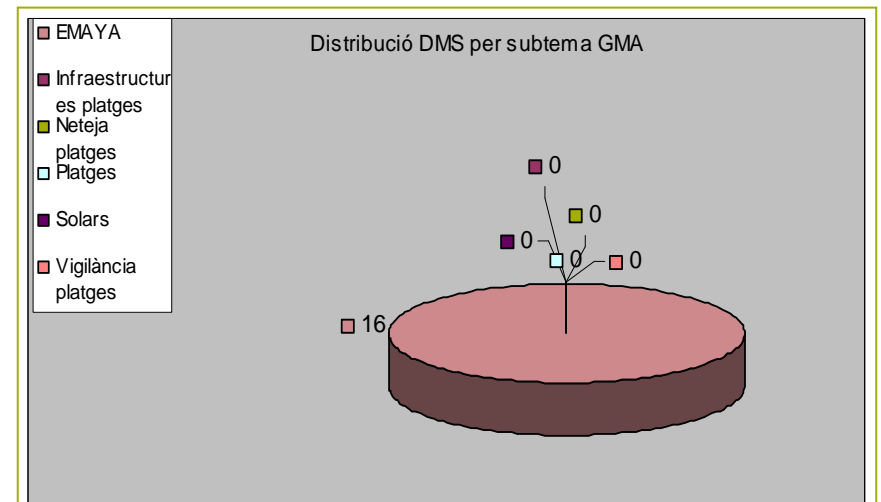


4.8 GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT)

4.8.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

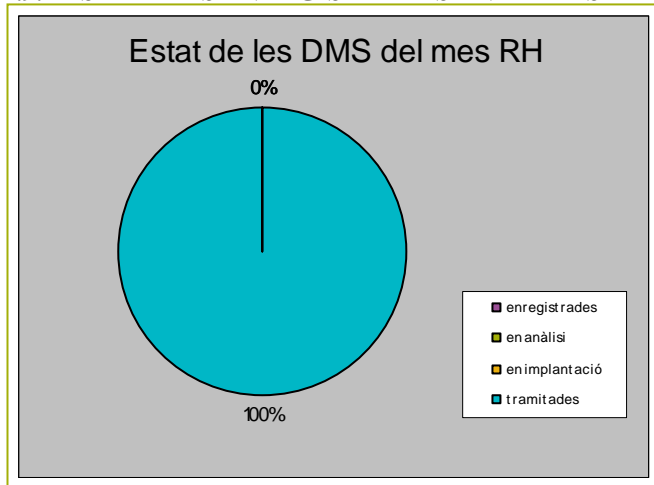


4.8.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

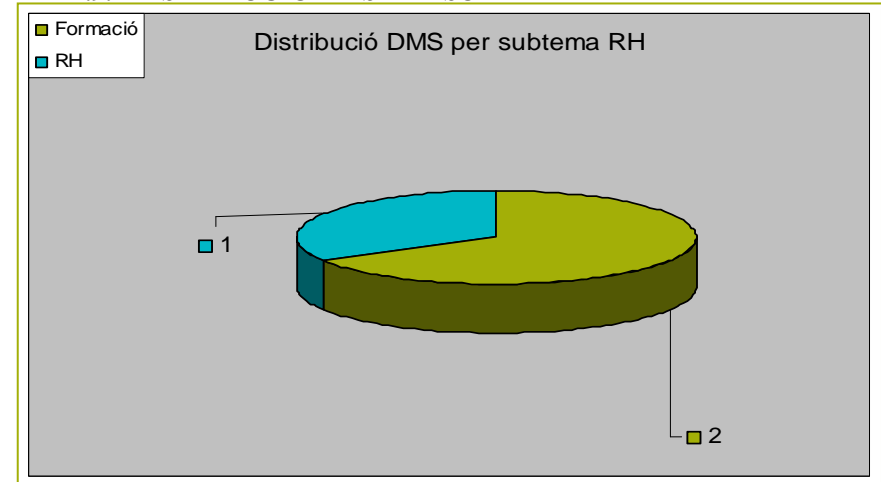


4.9 RH (RECURSOS HUMANS)

4.9.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

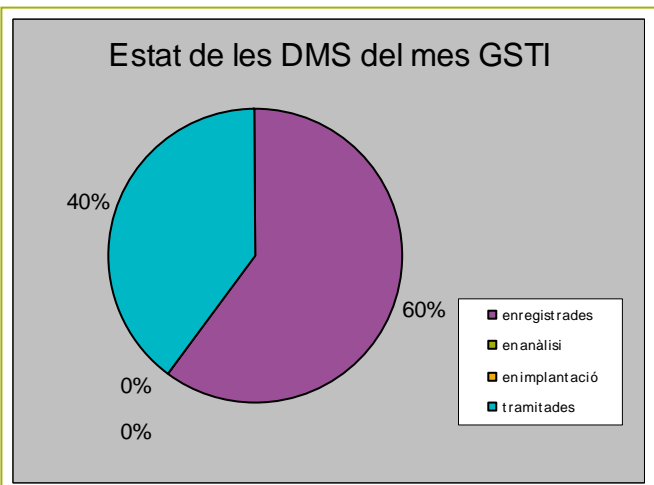


4.9.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

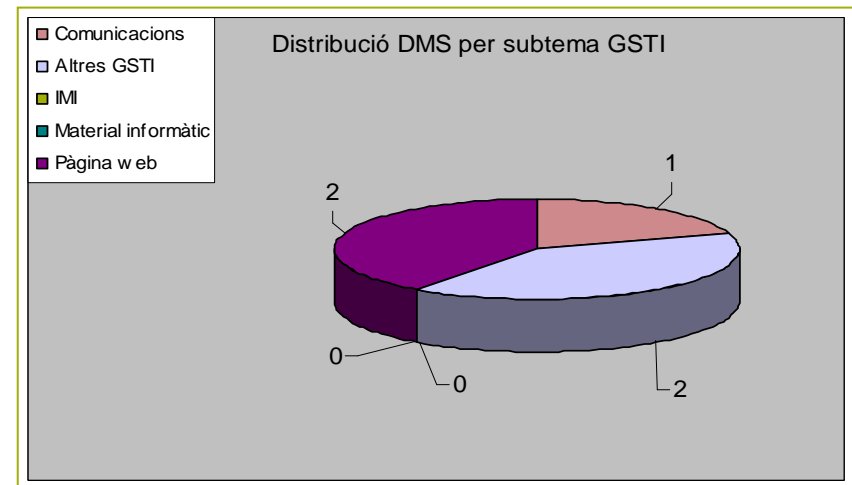


4.10 GSTI (GESTIÓ SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ)

4.10.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

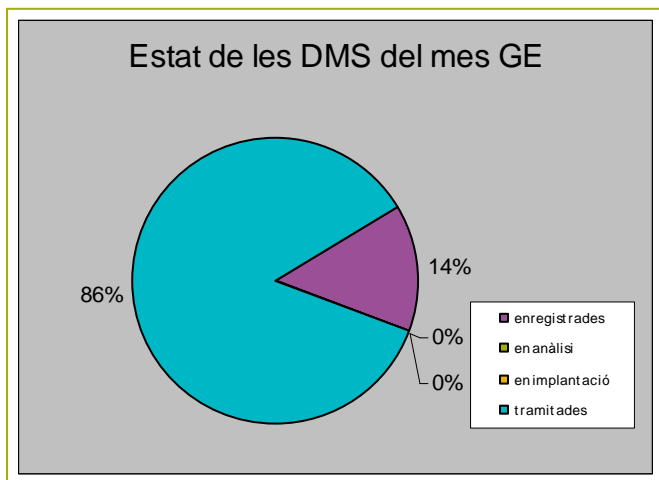


4.10.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA



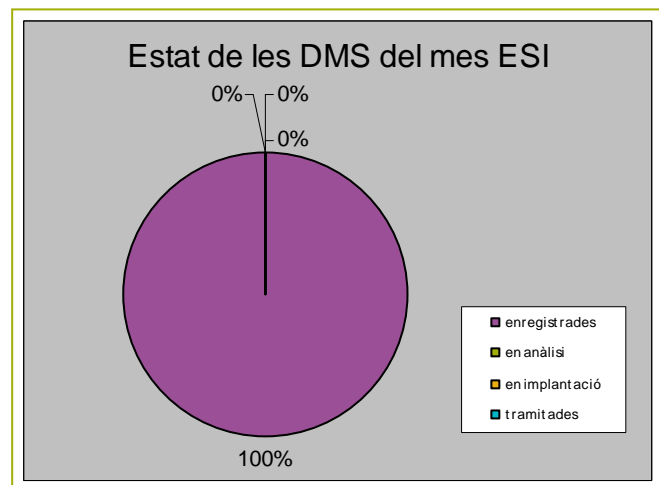
4.11 GE (GESTIÓ ECONÒMICA)

4.11.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

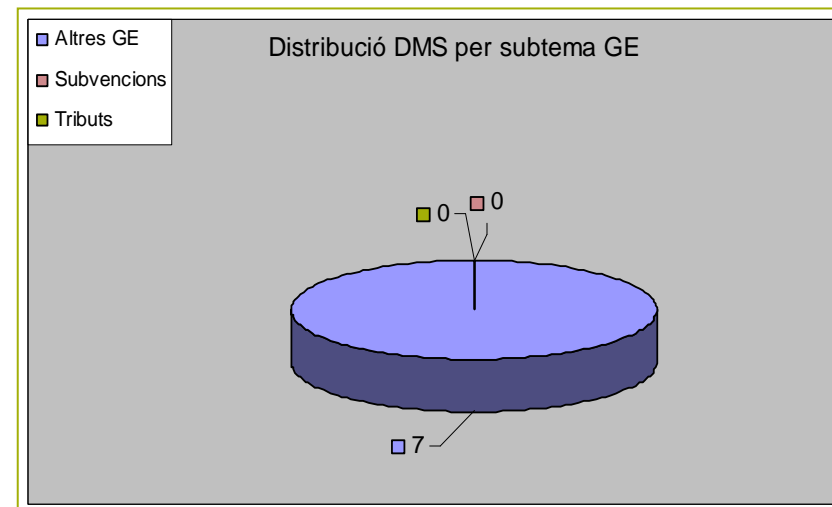


4.12 ESI (EQUIPAMENTS I SERVEIS INTERNS)

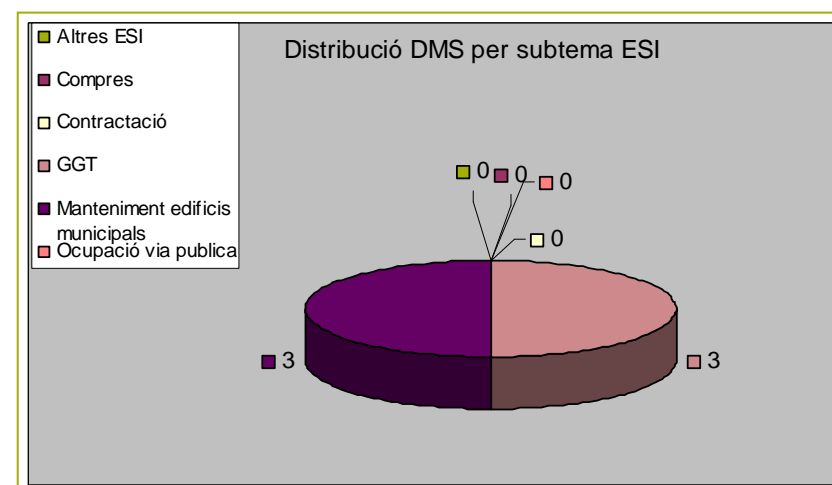
4.12.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES



4.11.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA



4.12.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA



5. AVALUACIÓ PER PROCÉS.

5.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES:

Aquest mes trobam com a procés amb el 100% de resolució RH, amb 3 DMS assignades. Com a processos que aquest mes també destaquen pel que fa a resolució de DMS trobam, amb un 97% el procés de SSPC, seguits de GE amb un 86%, DE amb un 82%, GMA amb un 75%, ISPS amb un 62% i AC amb un 59%.

Pel que fa a processos amb percentatges de resolució pròxims al 50% trobam PS i GSTI amb un 46% i un 40% respectivament.

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 34%.
- GT amb un 9%.
- ESI amb el 0%.

Per tant es pot destacar que la majoria de processos (7 de 12) estan per sobre del 50% pel que fa a tramitació de les DMS enregistrades en el mes i que 5 processos estan per davall d'aquest 50%. Pel que fa a aquests darrers, destaca un nivell molt baix de resolució.

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 7 DMS del subtema Qualitat.
- AC (Atenció al ciutadà): Aquest mes destaca el subtema Telèfons/centraleta/SAT amb 5 DMS, seguit de Multes amb 4.
- PS (Promoció Socioeconòmica): Aquest mes destaca el subtema Esports amb 36 DMS, seguit de Biblioteques amb 28, 10 d'aquestes fan referència a l'horari de les biblioteques i 4 a molèsties pel timbre.
- GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes): Destaca el subtema Mobilitat amb 33 DMS. Seguidament trobam Parcs i Jardins amb 25 i Infraestructures i Vialitat amb 19 cadascuna.
- ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut): Aquest mes destaca Sanitat amb 8 DMS seguit de Serveis Socials amb 8..
- GT (Gestió Territorial): Destaca el subtema Altres amb 5 DMS seguit d'Activitats amb 3.
- SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana): El subtema amb més DMS com és habitual darrerament és Vehicles abandonats, amb 108 DMS, seguit del subtema Altres amb 40.
- GMA (Gestió del Medi Ambient): Totes són del subtema EMAYA (16).
- RH (Recursos Humans): Té 2 DMS de Formació i 1 DMS de Recursos Humans.
- GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació): Es reparteixen entre Pàgina web (2), Altres GSTI (2) i Comunicacions (1).
- GE (Gestió Econòmica): Totes les DMS són del subtema Altres.
- ESI (Equipaments i Serveis Interns): Es reparteixen per igual entre GGT i Manteniment edificis municipals amb tres cadascuna.

5.3. TOTAL NCI-DMS PER PROCÉS:

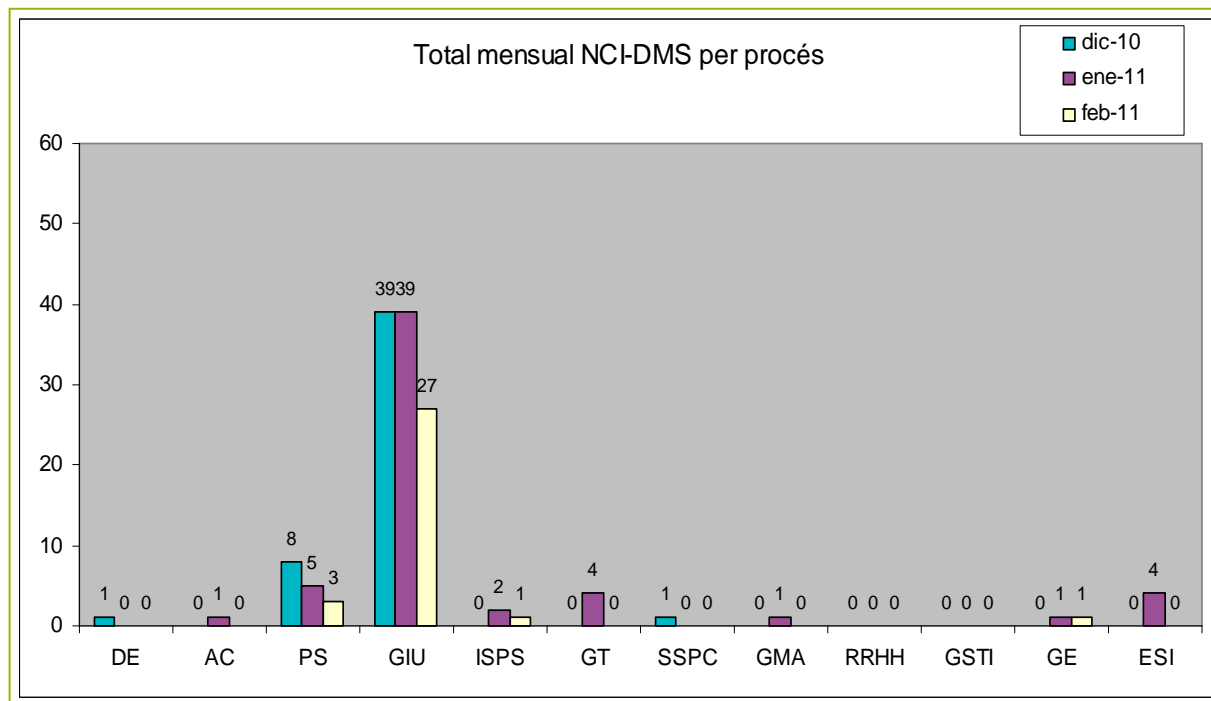
Destaquen com a processos amb més NCI-DMS, és a dir no resoltes en els 45 dies establerts per a resolució de les DMS, els següents:

GIU amb 27, 24 de subtemes propis d'Infraestructures, la majoria en estat d'enregistrada i 3 de Mobilitat i demés sutemes de GIU. Pel que fa a temes d'Infraestructures, aquest mes s'ha mantingut una reunió amb els seus responsables 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.

El segueixen, PS amb només 3 (totes enregistrades) que són de Participació Ciutadana. A continuació trobem ESI i GE amb 1 cadascun (totes també enregistrades)

Aquest mes és de destacar que només hi ha NCI-DMS de quatre processos, és dir, que han resolt dins els 45 dies establerts com a màxim. Aquests són DE, AC, GT, SSPC, GMA, RH, GSTI i ESI.

En percentatges, el 85% de NCI-DMS d'aquest mes, com és habitual, són de GIU, el 9% de PS, el 3% de GE i el 3% restant d'ISPS.

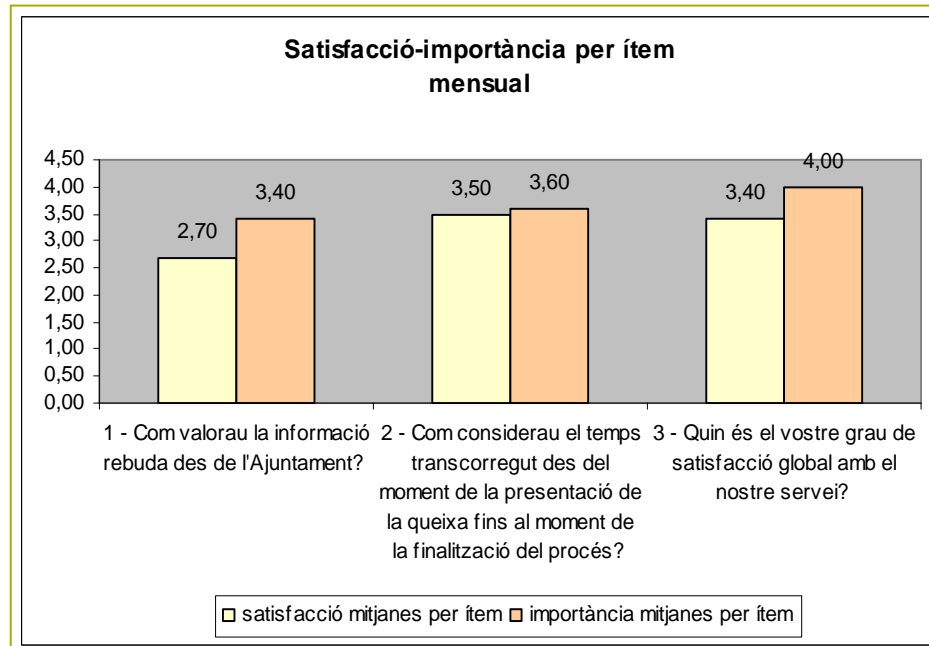
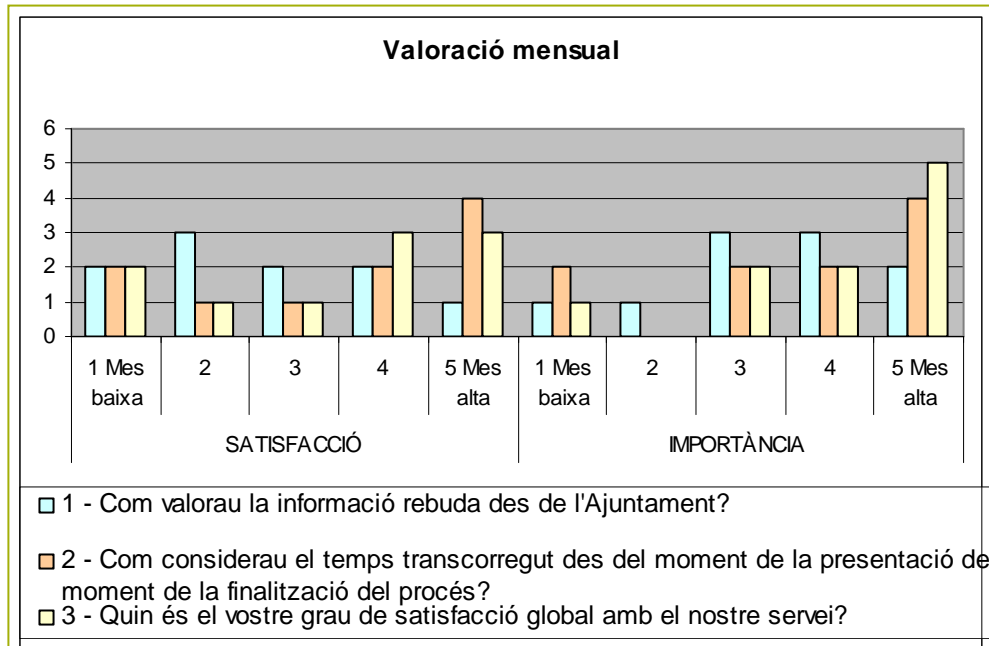


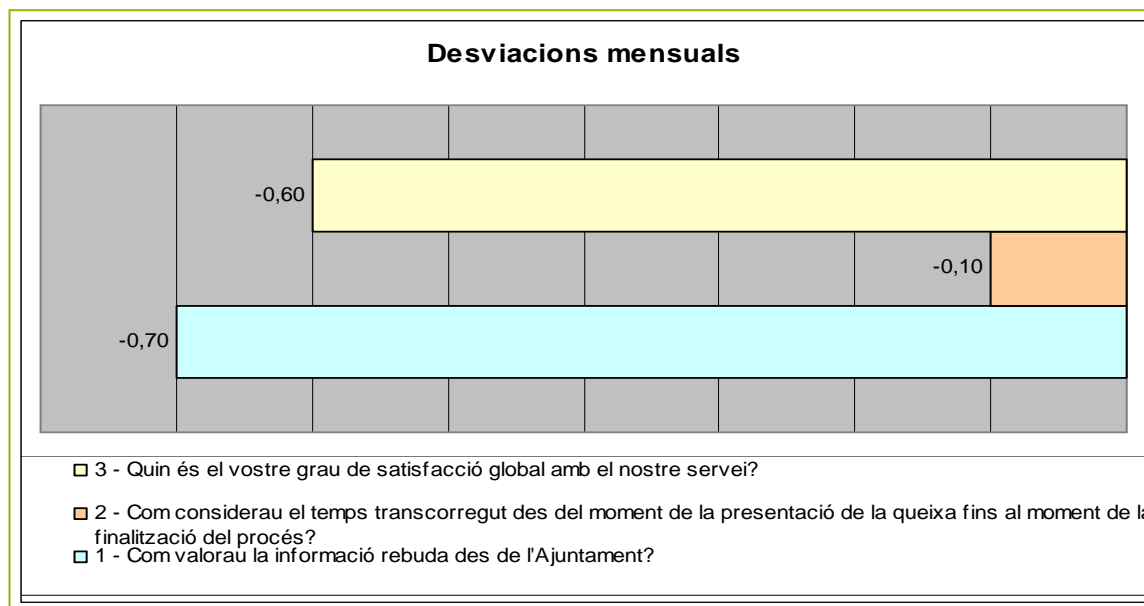
6. MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ

Aquest mes s'han contestat 10 enquestes de satisfacció del DMS. S'ha de tenir en compte que s'han tramitat 72 DMS a les quals hi constava una adreça electrònica i exceptuant les de SSPC i les de GMA (Emaya), així com les felicitacions i observacions que només tenen una comunicació agraïnt l'aportació de l'usuari. Això suposa un **percentatge de resposta a les enquestes del 13,88%**. Es tracta d'un percentatge molt baix, 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:

feb-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?	2	3	2	2	1	1	1	3	3	2
2 - Com considereu el temps transcorregut des del moment de la presentació de la queixa fins al moment de la finalització del procés?	2	1	1	2	4	2	0	2	2	4
3 - Quin és el vostre grau de satisfacció global amb el nostre servei?	2	1	1	3	3	1	0	2	2	5





De les valoracions que analitzam veim que la satisfacció pel temps transcorregut des del moment de la presentació de la queixa fins al moment de la finalització del procés ha estat la més alta, igual que el mes passat. No obstant a aquest ítem se li dóna una importància de 3,60 donant una desviació de 0,10.

En canvi el pitjor valorat és aquest mes, igual que l'anterior, és l'ítem referit a la informació rebuda amb una valoració de la satisfacció d'un 2,70 i amb una importància valorada amb un 3,40, la qual cosa dóna una desviació de 0,70.

Pel que fa al grau de satisfacció global s'ha valorat amb un 3,40 de satisfacció i un 4,00 d'importància, donant una desviació de 0,60.

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 no es compleix, donat que és de 2,70 sobre 5.

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

DMS	DATA	TEXT OBSERVACIÓ/SUGGERIMENT ENQUESTES
20959	15/02/2011	<i>"Me envíen una respuesta en catalan y otra... en castellano, lo que pasa es que la de castellano esta mas de la mitad en catalan...."</i>
20501	16/02/2011	<i>"me parece abusibo el incremento del consumo electico.los las comtribuciones soy madre soltera y no tengo marido ni amante,estoy sola con mi hijo.ytambien parare q los policias son abusibos con las multas.te pomen multas por mado ala mas minima. atenta mente"</i>
17926	18/02/2011	<i>"Es contesta parcialment per aquest departament de Qualitat. El departament no indica de qui son les competencies que atribueix a un altre. Tot roman, passat 7 mesos, exactament igual".</i>
20331	26/02/2011	<i>"Bon dia, Perdonau la tardanca en la meva resposta pero m'he quedat negativament sorpresa amb la vostra resposta. Entenc que la XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX ha d'executar l'ordre donada pel Departament de RR HH pero, per descomptat el procediment que va dur a terme la senyora XXXX no va ser gens beneficios pels usuaris de serveis socials ni satisfactori pels professionals, ni pels que varen tenir que canviar de lloc de feina ni per l'equip que va patir les conseqüencies d'aquestes decisions tan abruptes, rapides i mal programades. Em torno a demanar de quina manera XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX de l'Ajuntament de Palma satisfara els danys ocasionats als usuaris afectats per aquesta mala gestio. Recordo que en la conferencia de dia 14 de desembre de Marco Marchioni, la senyora XXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX"</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.