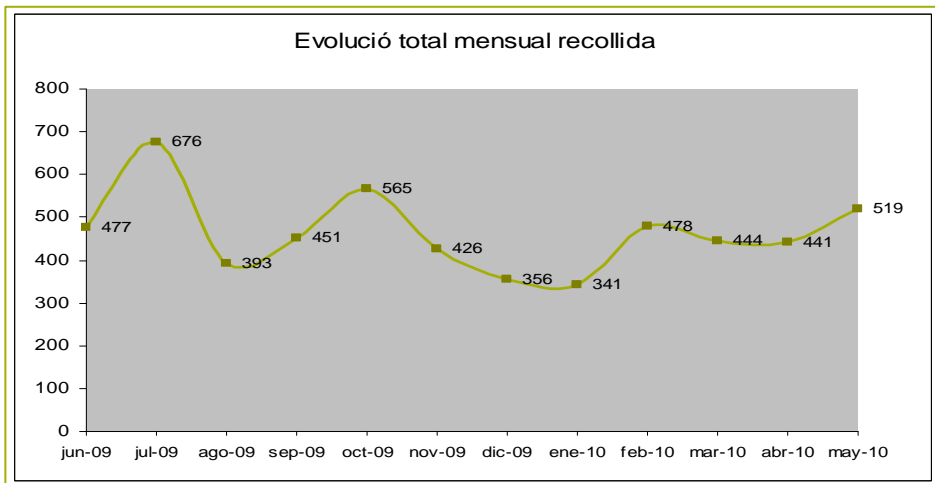


1. RECOLLIDA MENSUAL DMS

1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA

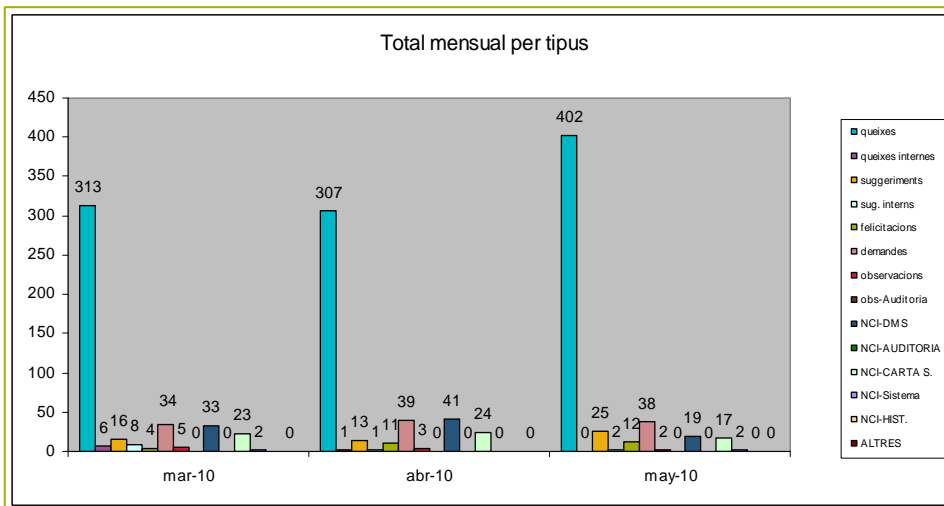


1.1 EVOLUCIÓ TOTAL MENSUAL RECOLLIDA:

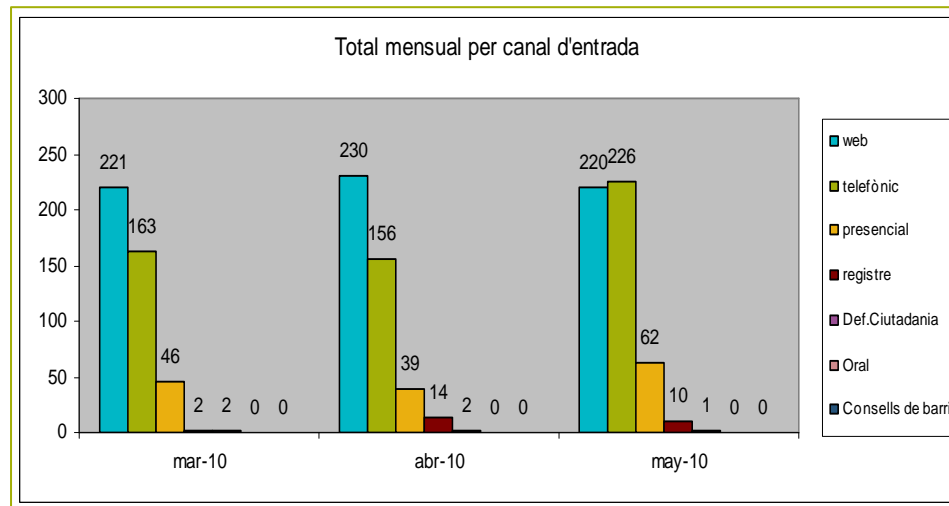
La **recollida** total de DMS en aquest mes ha estat de **519**, pràcticament 80 més que el mes anterior. Aquesta xifra és la tercera més alta del darrer any, dada molt destacable per què s'ha de tenir en compte que les altres dues, dels mesos de juliol i d'octubre coincideixen amb l'enregistrament de DMS derivades de les dues parts de l'auditoria interna realitzada a finals de juny i de setembre, però aquest més no, totes les DMS enregistrades aquest mes són entrades bé dels ciutadans, bé dels empleats municipals. La qual cosa vol dir que aquest mes hi ha hagut un augment significatiu.

Actualment la mitjana anual de recollida de DMS és de 464. Com és habitual, Les xifres superiors a 400 DMS són les habituals en el darrer any.

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 402, quasi un centenar més que els mesos anteriors. És, amb gran diferència el tipus de DMS més habitual, suposant aquest mes més del 77% del total.

Suggeriments: El nombre de suggeriments ha augmentat de 13 a 25 en relació al mes anterior.

Felicitaions: Aquest mes s'han enregistrat **12 felicitacions**, una més que en el mes anterior, destacant-ne **4 pel procés d'atenció al ciutadà (3 pel SAT i 1 per l'OAC de Sant Ferran)**.

Demanades i Observacions: Aquest mes s'han enregistrat 38 demandes i 2 observacions, quantitats similars a les del mes anterior.

Queixes internes i suggeriments interns: Es tracta sempre de queixes i suggeriments presentats pels empleats municipals. Aquest mes no s'han enregistrat queixes internes. Quant a **suggeriments interns**, se n'han enregistrat **2**, una fa referència a actualitzar la llista de telèfons dels regidors, coordinadors generals d'àrea i directors generals a intranet i l'altre a la necessitat de senyalitzar la ubicació del tren de Sóller que han detectat a l'oficina de Turisme de Plaça d'Espanya.

No conformitats internes: Pel que fa a NCI de DMS (per excedir els 60 dies sense resoldre la DMS) aquest mes **la xifra ha baixat espectacularment a 19**, xifra que representa un 4,2% de les 444 DMS enregistrades en el mes de març. Aquesta xifra és la més baixa, amb diferència, del darrer any i **suposa un molt bon resultat**.

S'han enregistrat 17 NCI de cartes de serveis (per incomplir els compromisos establerts). Totes elles són de cartes implantades a la Policia Local, i que s'expliquen el punt corresponent del present informe. Aquest mes no hi ha hagut No-conformitats de la Carta de Compromisos del DMS ni de la Carta de Serveis del SAT.

En aquest mes s'han enregistrat 2 NCI del Sistema, ambdues de Direcció Estratègica i que s'explicaran més endavant en el punt d'anàlisi de les no conformitats.

\* També s'han rebut 4 DMS que no eren competència municipal i que han estat derivades al Govern Balear per ser de la seva competència.

## 1.3 TOTAL MENSUAL PER CANAL D'ENTRADA:

Canal telemàtic: Aquest mes no ha estat el més utilitzat, **l'ha superat el canal telefònic**. Han entrat via web, 220 DMS del total mensual de 519.

Canal telefònic: Amb 226 entrades per aquesta via, ha estat el canal més utilitzat en aquest mes. Habitualment, el canal telemàtic havia estat sempre el més utilitzat.

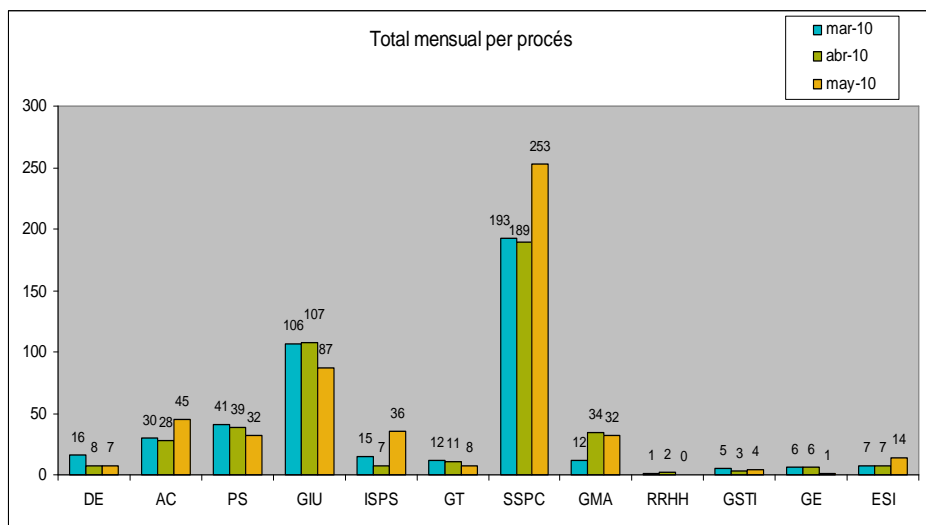
Canal presencial: S'han registrat 62 DMS arribades per aquesta via.

Defensor de la Ciutadania: Aquest mes hi ha hagut 1 entrades derivades per part d'aquest al departament de Qualitat.

Consells de barri: No hi ha entrades d'aquest canal, com és habitual.

Altres canals: La resta de DMS, han entrat per registre general (10). 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 253, de les quals, com és habitual, la majoria són d'anomalies a la via pública, animals i renous.

El segueix GIU, com és habitual, amb 87 DMS, de les quals 31 són de Mobilitat i 46 d'Infraestructures.

De la resta de processos destaquen aquest mes els habituals i trobam AC amb 45 i PS i GMA amb 32. Destaca aquest mes l'augment de DMS assignades a ISPS (36).

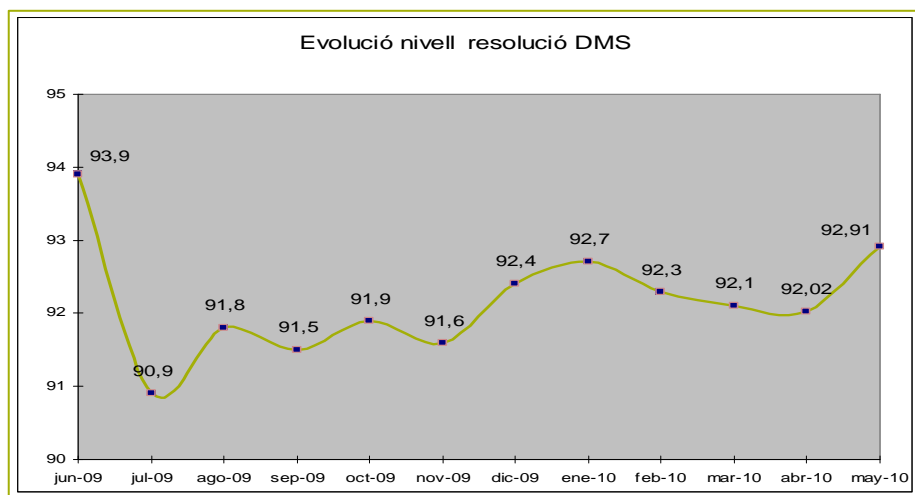
Processos amb menys assignació de DMS: Aquest mes destaquen ESI amb 14, GT amb 8, DE amb 7, GSTI amb 4 i GE amb 1. Pel que fa a RH no hi ha hagut cap DMS relativa a aquest subtema. Com sempre, són els processos de suport, és a dir els que tenen menys contacte amb el ciutadà, els que menys DMS tenen assignades.

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

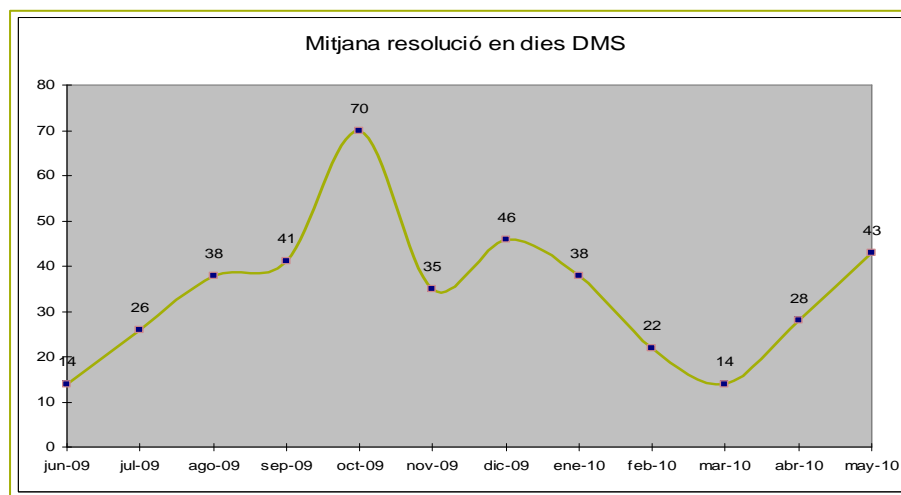
2. GESTOR DMS

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:

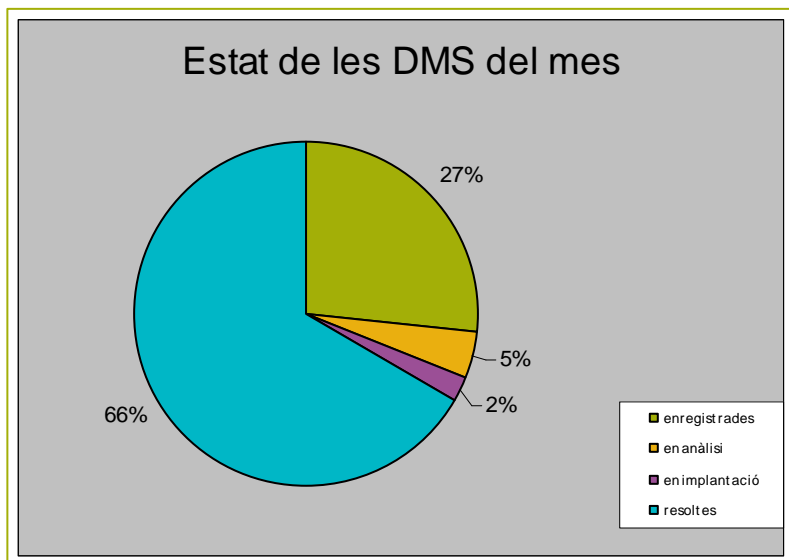
El nivell de resolució de les DMS es troba aquest mes en el 92'91%, encara per davall del 93,9% del mes de juny de 2009, que és el màxim assolit. No obstant es manté la recuperació des de la baixada del mes de juliol. Des del departament de Qualitat se seguiran prenent mesures per continuar augmentant 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 43 dies**, xifra de les més elevades en el darrer any. Aquesta mitjana supera àmpliament el que s'estableix a la Carta de Compromisos del DMS de resoldre en una mitjana d'entre 15 i 25 dies.

Pel que fa a queixes es troben en una mitjana de 28 dies en aquest mes, pel que fa a suggeriments 17 dies i demandes 85 dies. Des del departament de Qualitat s'insistirà en la necessitat de resoldre les DMS en un període més curt, i farà esment sobretot en el tema de les demandes, que ha donat una mitjana realment molt elevada.

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

**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 519 DMS enregistrades durant el present mes 346 es troben ja resoltes. La qual cosa suposa un 66%. En canvi, 138 es troben encara en estat d'enregistrada, 24 en estat d'anàlisi i 11 en estat d'implantació. Això suposa un **augment consecutiu de resolució de les DMS en els últims 4 mesos (des del mes de febrer ha augmentat la resolució en quasi un 16%)**.

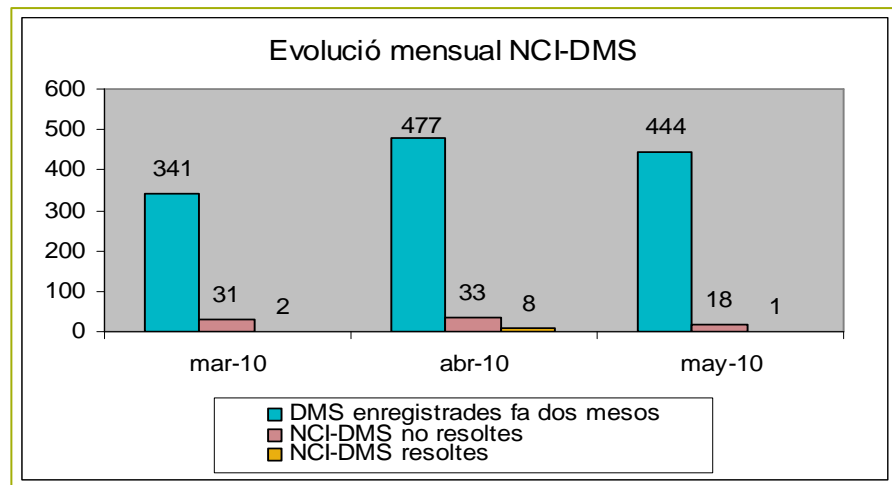
El termini per resoldre les DMS està establert en 60 dies i de les dades obtingudes en el primer trimestre de 2010, veim que més de la meitat es resolen ja en els primers 30 dies.

Respecte de les DMS d'aquest mes que encara es troben en estat d'enregistrada, suposen un poc més del 25%, percentatge un poc inferior al dels mesos anteriors, però encara massa elevat donat que és un estat que hauria de tenir una durada molt curta.

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

3. ESTAT MENSUAL DE LES NO CONFORMITATS INTERNES

3.1 NCI-DMS



3.1 NCI-DMS.

Aquest mes s’han obert 19 NCI-DMS de les 444 DMS enregistrades fa 60 dies. Això suposa un percentatge (4,28%) molt inferior al del mes passat (8,60 %) i que suposa **el percentatge més baix assolit mai d’obertura de NCI-DMS per no resoldre en el temps establert**. No obstant s’ha de destacar que d’aquestes 19 NCI-DMS, 17 es troben encara en estat d’enregistrada, 1 en estat d’anàlisi i només 1 en estat de resolta, per tant **el percentatge de resolució és molt baix, no arriba al 6%**. Des del departament de Qualitat es continuen prenent mesures al respecte i s’intentarà que els responsables de procés actuïn tal i com els correspon.

S’ha de destacar, com els mesos passats, que **la majoria de NCI-DMS són de GIU (Mobilitat) amb 7. També destaca aquest mes GSTI amb 4. A continuació trobam d’AC amb 3, ISPS i ESI amb 2 i PS amb 1.**

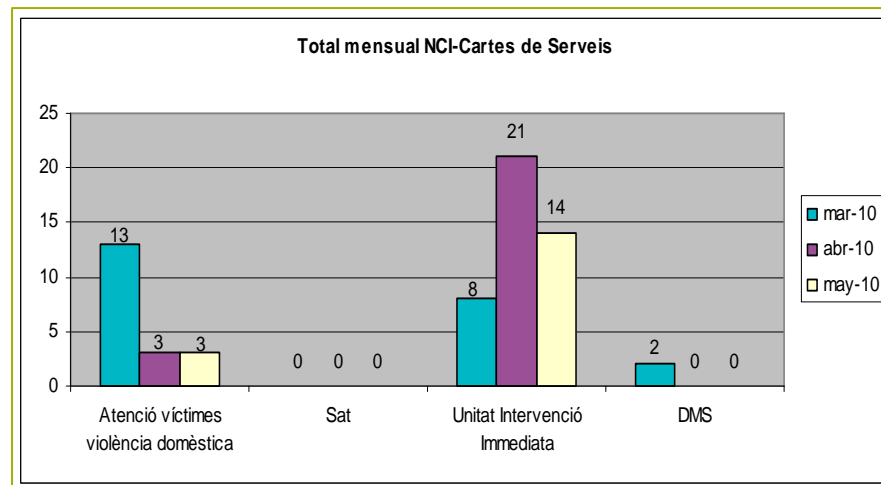
3.2 NCI-CARTES SERVEI

S’han enregistat aquest mes 17 NCI-Cartes de Servei (per incompliment dels compromisos adquirits, xifra inferior respecte de les 24 del mes anterior. D’aquestes 17, 3 són del servei d’atenció a les víctimes de violència domèstica i 14 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 enregistat No-conformitats aquest mes. Tampoc s’han produït no-conformitats pel que fa a la Carta de compromisos del DMS, implantada al Departament de Qualitat.

3.3 NCI-SISTEMA

Aquest mes s’han produït 2 No-conformitats d’aquest tipus, corresponents al procés DE i que consisteixen en el tancament massiu de totes les NCI-Històriques que restaven al gestor del DMS i que eren anteriors a 09/06/2009, i el tancament de totes les DMS d’Infraestructures de 2009, que per la seva antiguitat no escau resoldre-les.

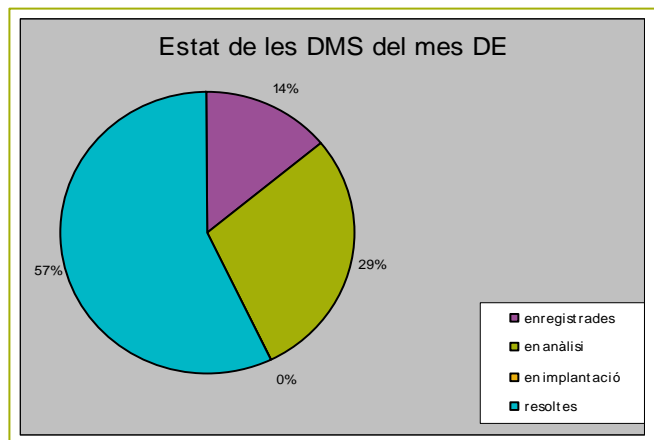
3.2 NCI-CARTES SERVEI



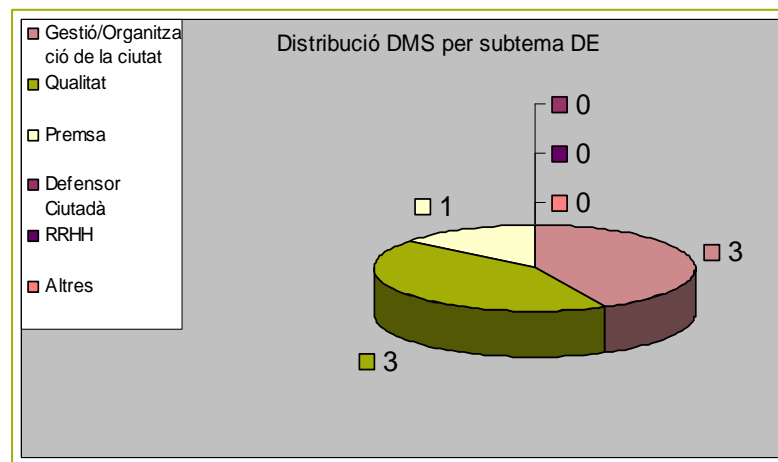
4. EVALUACIÓ PER PROCÉS

4.1 DE (DIRECCIÓ ESTRATÈGICA)

4.1.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

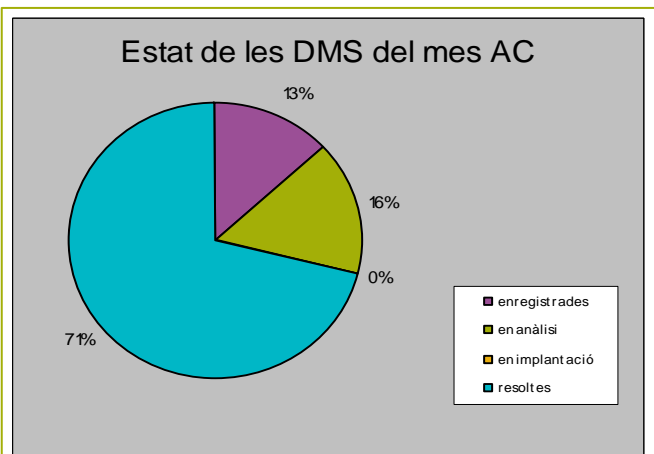


4.1.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

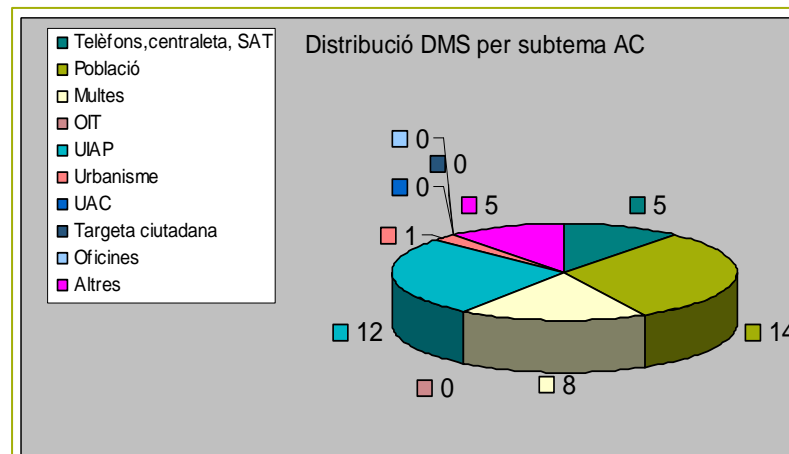


4.2 AC (ATENCIÓ AL CIUTADÀ)

4.2.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

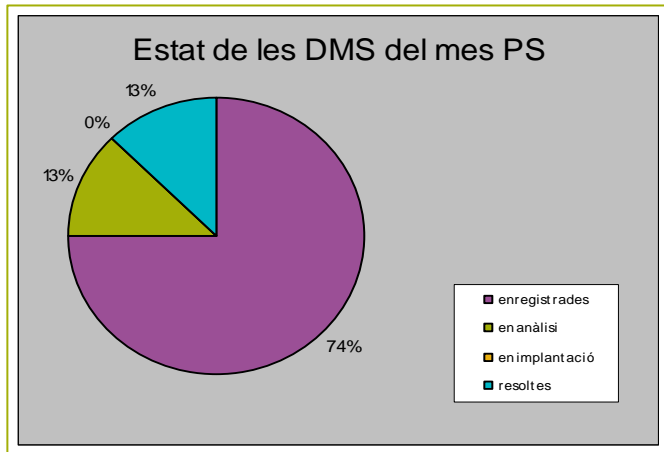


4.2.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

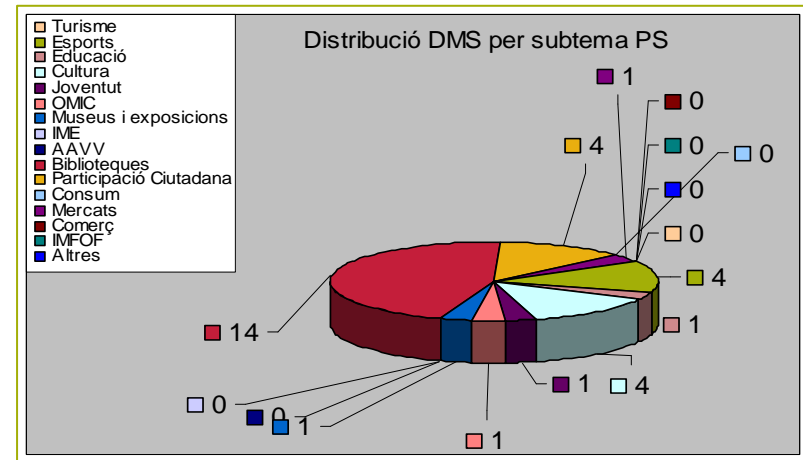


4.3 PS (PROMOCIÓ SOCIOECONÒMICA)

4.3.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

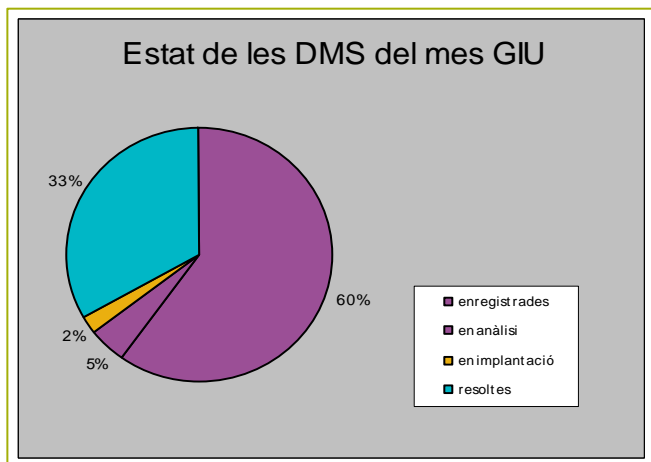


4.3.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

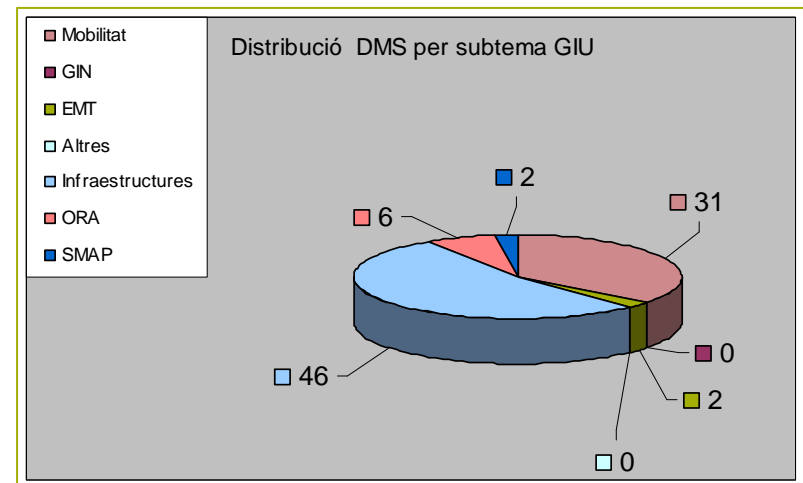


4.4 GIU (GESTIÓ D'INFRASTRUCTURES URBANES)

4.4.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

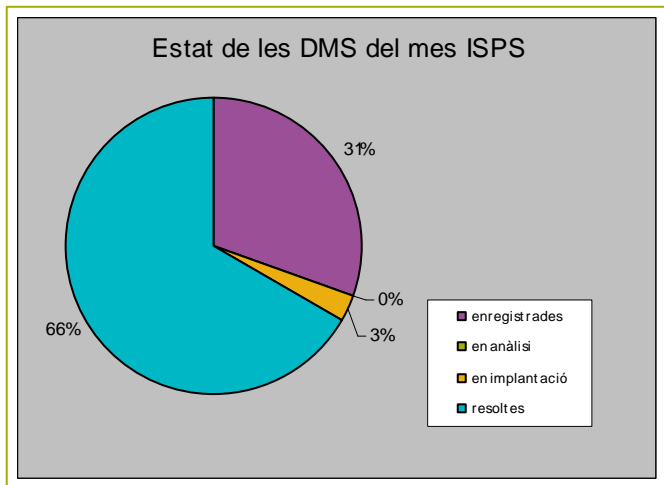


4.4.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

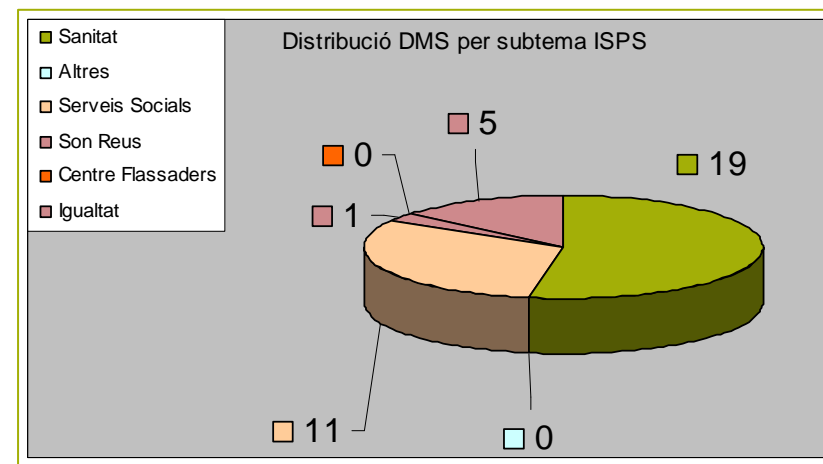


4.5 ISPS (INTEGRACIÓ SOCIAL I PROMOCIÓ DE LA SALUT)

4.5.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

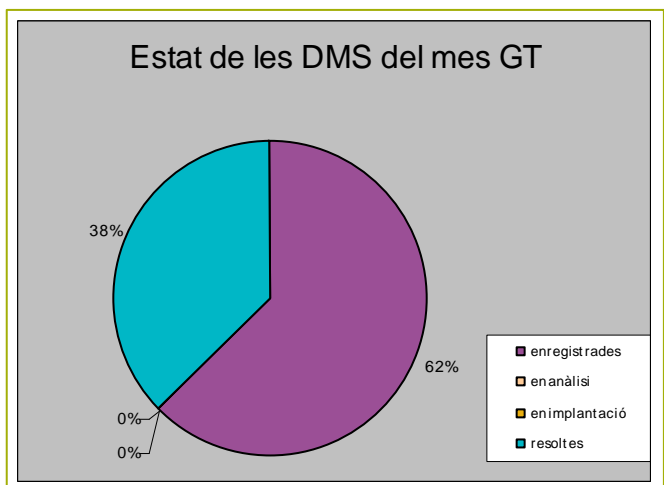


4.5.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

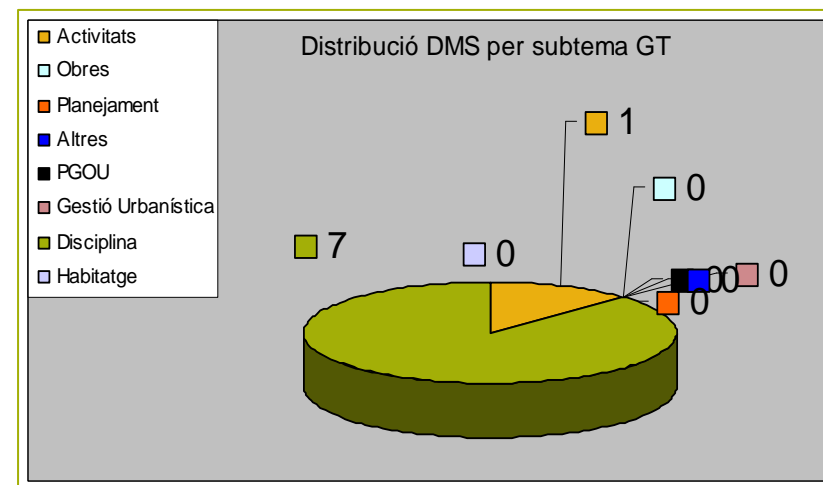


4.6 GT (GESTIÓ TERRITORIAL)

4.6.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES



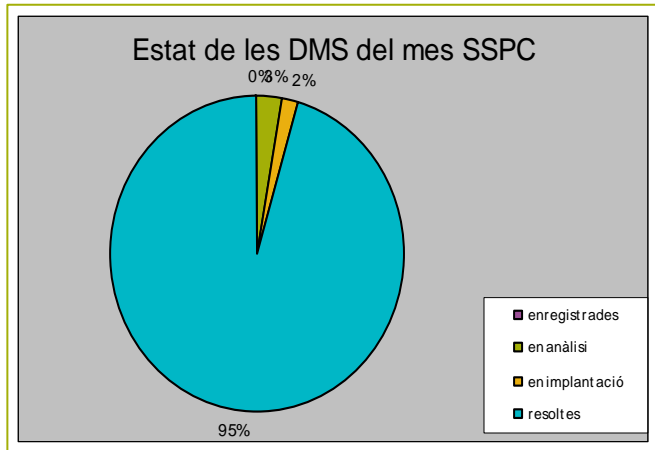
4.6.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA



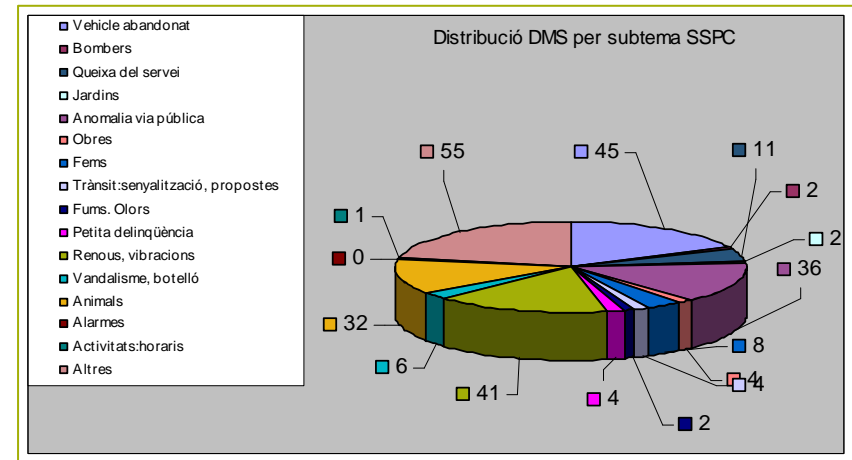


4.7 SSPC (SERVEIS SEGURETAT I PROTECCIÓ CIUTADANA)

4.7.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

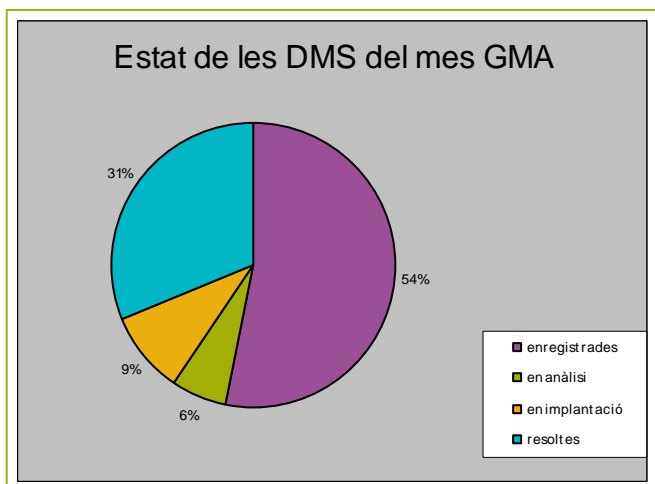


4.7.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

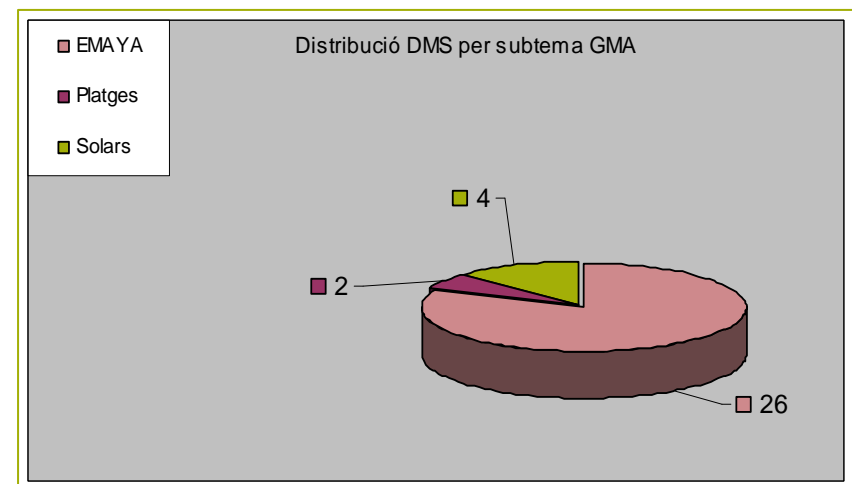


4.8 GMA (GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT)

4.8.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

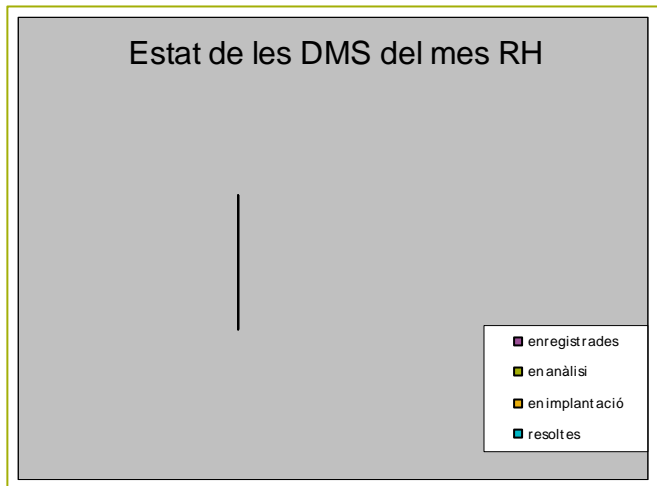


4.8.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

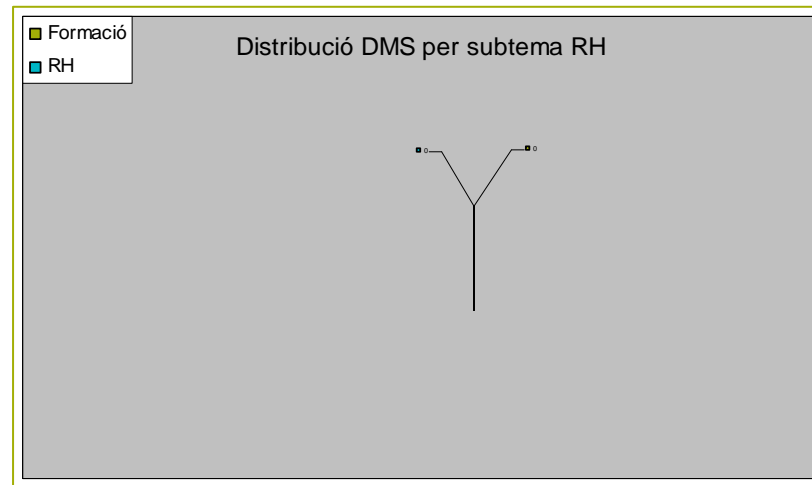


4.9 RRHH (RECURSOS HUMANS)

4.9.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

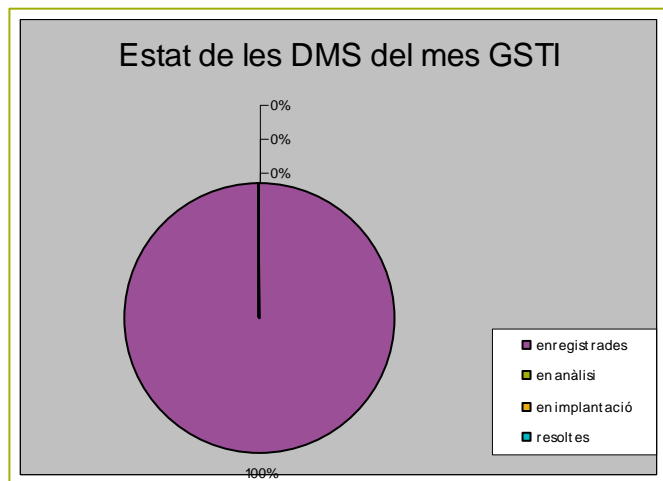


4.9.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

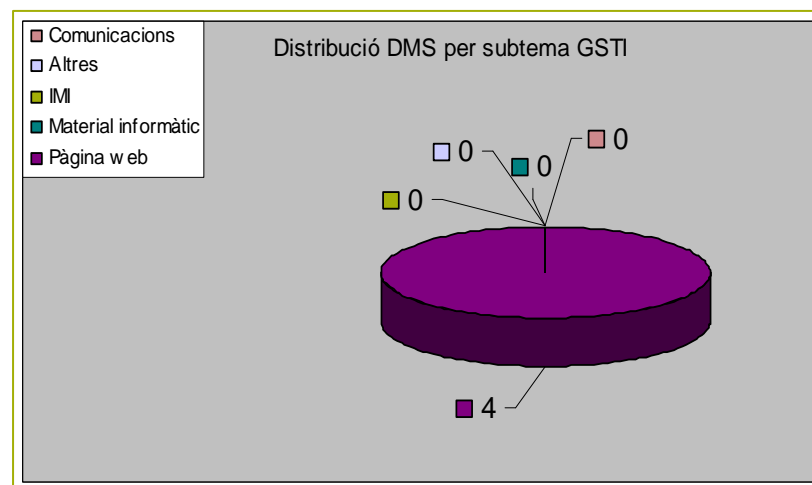


4.10 GSTI (GESTIÓ SERVEIS TECNOLÒGICS I DE LA INFORMACIÓ)

4.10.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

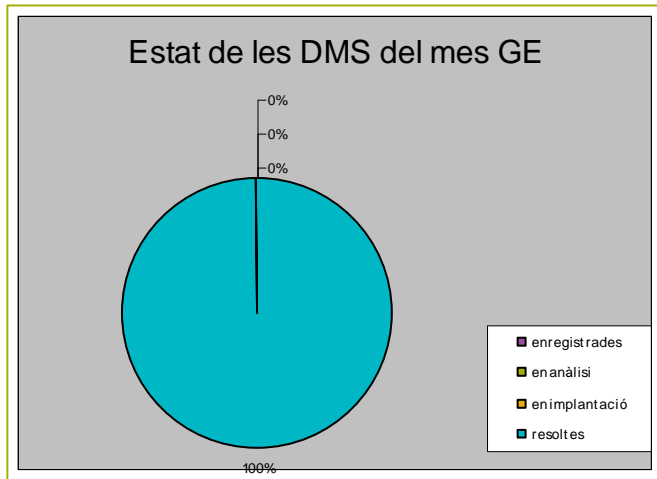


4.10.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

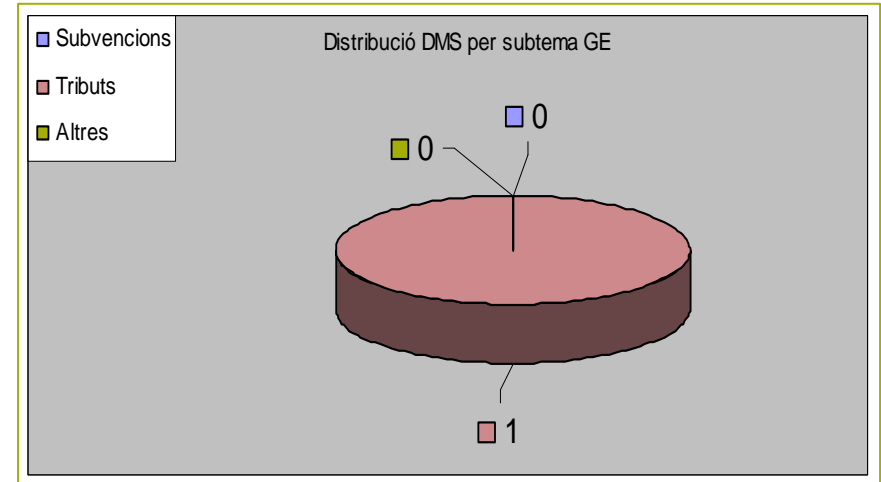


4.11 GE (GESTIÓ ECONÒMICA)

4.11.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES

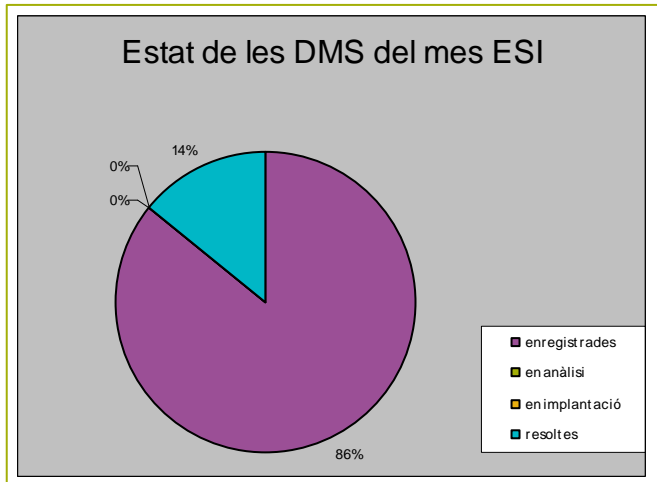


4.11.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA

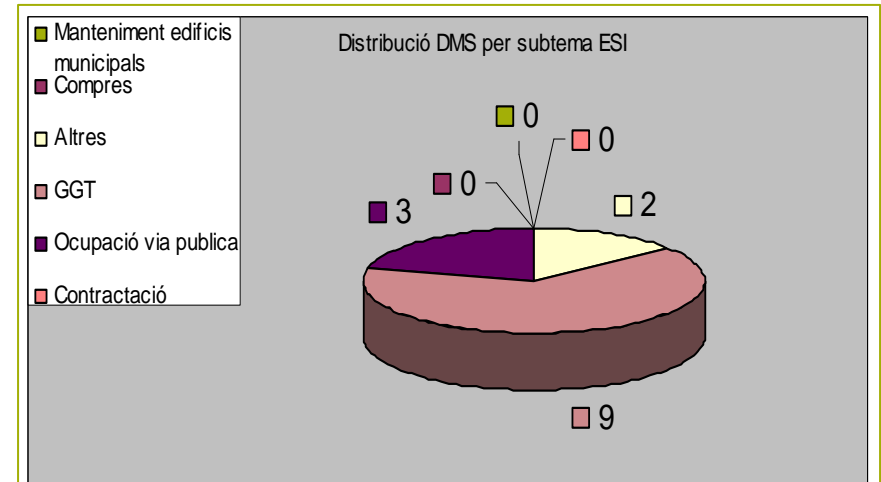


4.12 ESI (EQUIPAMENTS I SERVEIS INTERNS)

4.12.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES



4.12.2 DISTRIBUCIÓ DMS PER SUBTEMA



## 5. AVALUACIÓ PER PROCÉS.

### 5.1 ESTAT DMS ENREGISTRADES EN EL MES:

Aquest mes únicament el procés de GE conta amb un 100% de resolució de DMS. Com a processos que més destaquen trobam amb un 95% els procés de SSPC, seguit d'AC amb un 71%, ISPS amb un 66% i DE amb un 57%.

Pel que fa a SSPC, el 95% de resolució de DMS és degut, en part, al traspàs automàtic i diari del DMS a l'Eurocop que fa que es segueixi la tramitació pel seu procediment específic.

Els processos amb percentatges de resolució inferiors al 50% són GT amb un 38%, GIU amb un 33%, GMA amb un 31%, ESI amb un 9%, PS amb un 13% i finalment GSTI amb un 0%.

Pel que fa a RH, aquest mes no té DMS assignades.

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

- GSTI amb un 0%.
- PS amb un 13% i ESI amb un 14%.
- GT amb un 38%, GIU amb un 33% i GMA amb un 31%

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 3 DMS del subtema **Gestió i organització de la ciutat** i 3 del subtema **Qualitat** del total de 7 enregistrades.
- AC (Atenció al ciutadà): Aquest mes destaca el subtema **Població**, amb 14 DMS. És de fer notar també que hi ha hagut 8 DMS de **Multes**, 3 d'elles referents a problemes amb l'atenció telefònica d'aquest negociat. També s'ha de destacar **Altres**, amb 5 DMS, 4 d'elles relatives a queixes de l'atenció telefònica d'EMAYA.
- PS (Promoció Socioeconòmica): Aquest mes destaca d'aquest procés el subtema **Biblioteques** amb 14 DMS, de les quals 5 es refereixen a **sol·licitud d'ampliació d'horari a les biblioteques**.
- GIU (Gestió d'Infraestructures Urbanes): Destaquen quasi per igual amb 31 i 46 DMS respectivament, **Mobilitat** i **Infraestructures**.
- ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut): Aquest mes destaca **Salut**, amb 19 DMS, 16 d'elles relatives a molèsties per **la plaga de mosques i moscards**.
- GT (Gestió Territorial): Destaca com és habitual el subtema **Disciplina**, amb 7 DMS de les 8 assignades.
- SSPC (Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana): El subtema amb més DMS d'aquest mes és **Altres** amb 55 DMS (9 de les quals fan referència a **queixes per espera a l'oficina de l'ORA** a la nova OAC de Sant Ferran, seguidament trobam **Vehicles abandonats**, amb 45 DMS, augment considerable respecte dels mesos anteriors degut a que el SAT ja no passa aquest tipus de queixes al GIN (Gestor d'Incidències) per què la Policia Municipal ha demanat que es passin directament al DMS. Destaca també el subtema **Renous** amb 41 DMS, seguit d'**Anomalia a via pública** amb 36 DMS i **Animals** amb 32.
- GMA (Gestió del Medi Ambient): La majoria són del subtema **EMAYA**.
- RRHH (Recursos Humans): No té DMS assignades aquest mes.
- GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació): Hi ha 4 DMS totes de **Pàgina web**.
- GE (Gestió Econòmica): 1 DMS que fa referència a **Tributs**.
- ESI (Equipaments i Serveis Interns): La majoria són de **GGT** (Gabinet General Tècnic). De les 9 assignades, 8 fan referència a **queixes per la mala col·locació de la pantalla a la OAC S'Escorxador, que fa que no es vegi bé el número de torn**.

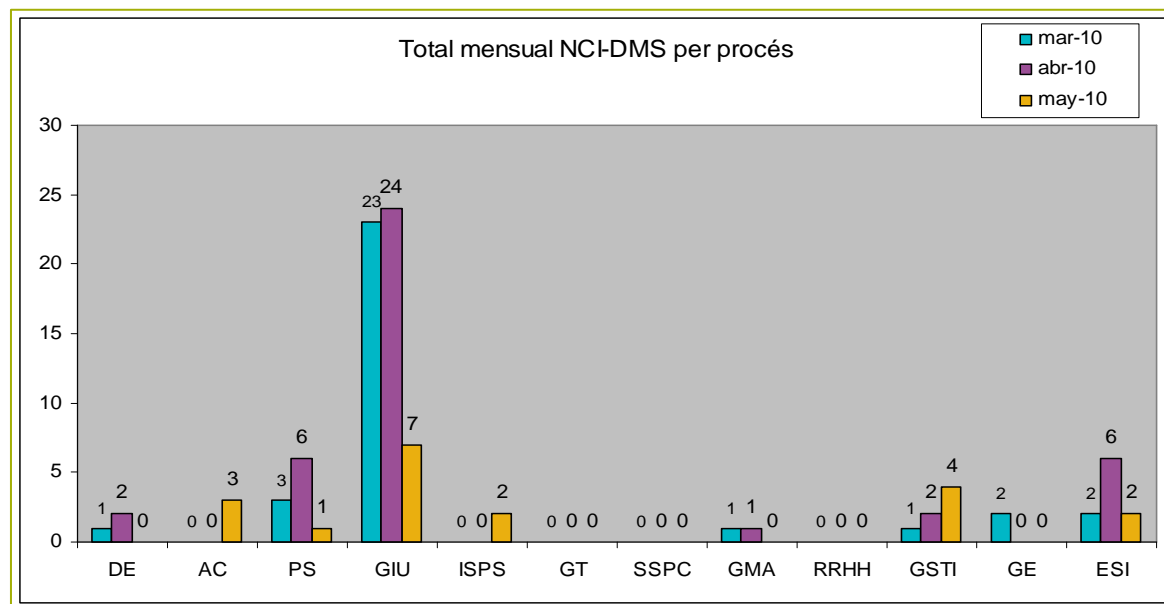
5.3. TOTAL NCI-DMS PER PROCÉS:

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 7 (totes de Mobilitat, atès que Infraestructures té altres particularitats).

El segueixen, GSTI amb 4 ( referents a mal funcionament de la web), AC amb 3 (2 de Població i 1 d'Urbanisme), ISPS amb 2 (1 d'Igualtat i 1 de Serveis Socials), ESI també amb 2 i PS amb 1 (relativa a renous de la Diada de les Illes Balears).

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

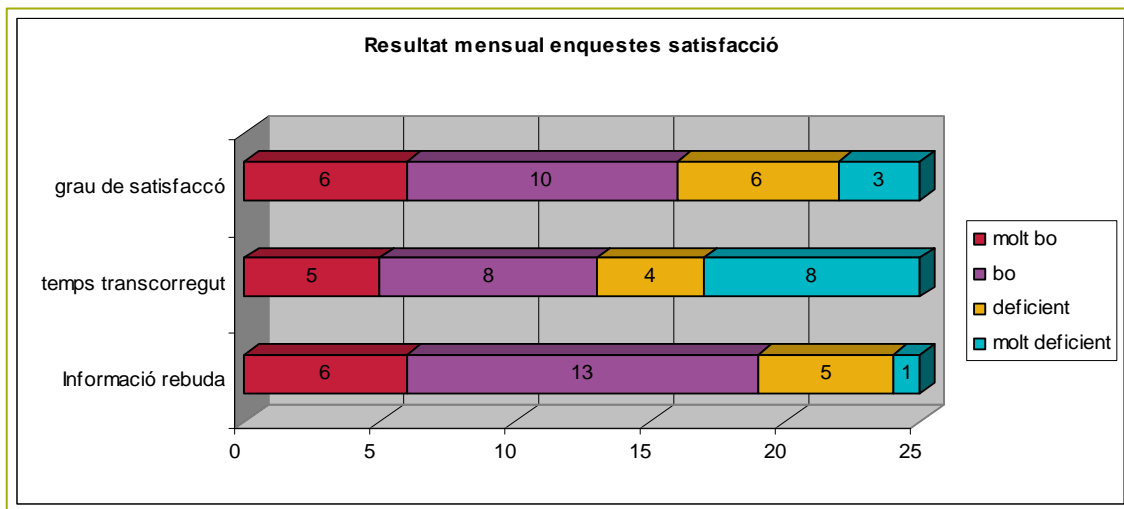


6. MESURAMENT DE LA SATISFACCIÓ

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

|                        | 1. Molt bo | 2. Bo | 3. Deficient | 4. Molt deficient |
|------------------------|------------|-------|--------------|-------------------|
| 1. Informació rebuda   | 6          | 13    | 5            | 1                 |
| 2. Temps transcorregut | 5          | 8     | 4            | 8                 |
| 3. Grau de satisfacció | 6          | 10    | 6            | 3                 |

Aquest mes s'han contestat 25 enquestes de satisfacció del DMS de les remeses juntament amb la comunicació electrònica de resolució de les DMS.



Pel que fa a informació rebuda, es valora en un 72% com a bo o molt bo (18 de 25). És l'ítem més ben valorat.

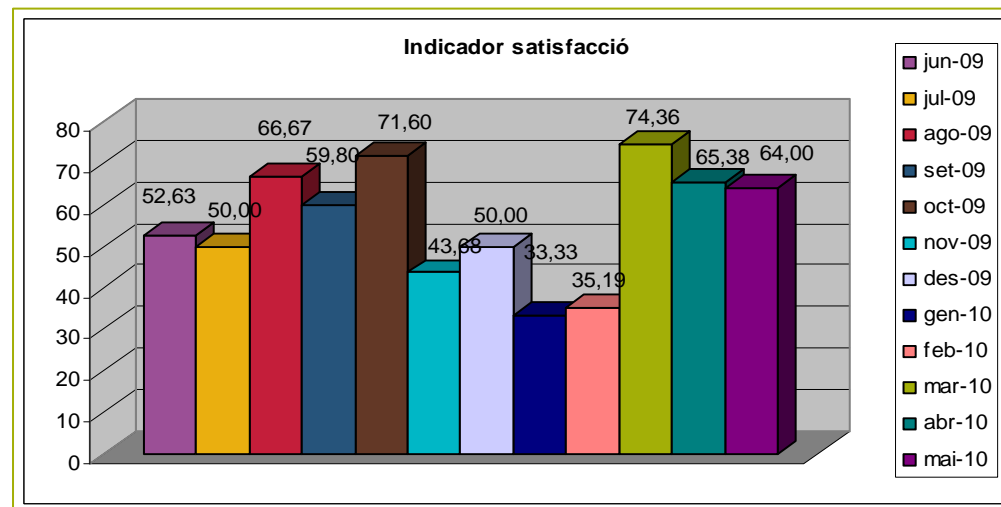
El temps transcorregut és l'ítem amb la valoració més baixa, un 52% com a bo o molt bo (13 de 25).

Pel que fa al grau de satisfacció s'ha valorat en un 64% com a bo o molt bo (16 de 25).

En generals les valoracions han estat un poc inferiors a les del mes passat, sobretot en l'ítem de temps transcorregut, que ha passat del 62% el mes d'abril al 52% aquest mes.

Després del 74 % de valoració global del servei com a molt bo o bo del mes de març, la millor valoració obtinguda, els dos darrers mesos s'ha produït una davallada lleugera.

Ens trobam en un 64%, percentatge correcte respecte del compromís assumit a la Carta de Compromisos del DMS, no obstant, des del Departament de Qualitat sempre es duran a terme actuacions per tal d'augmentar el nivel de satisfacció dels nostres usuaris.



Per a més informació sobre el DMS podeu consultar la intranet on hi trobareu el manual d'ús , així com el procediment de queixes i suggeriments. Si voleu fer qualsevol suggeriment es recorda que la bústia de queixes i suggeriments oberta a la intranet està a la vostra disposició.